



旅游服务与管理专业 人才培养方案

(中级工)



编制院校：桂林第二技工学校

起草部门：校旅游管理与服务专业组 起草日期：2023年2月

复核部门：校教务科 复核日期：2023年3月

审核部门：校党总支 审核日期：2023年3月

开始实施时间：2023年9月

目 录

一、专业基本信息	
(一) 专业名称	2
(二) 专业编码	2
(三) 入学对象及学制	2
(四) 就业方向	2
(五) 职业资格	2
二、培养目标	2
三、课程设置与教学计划	
(一) 课程设置	2
(二) 教学安排	8
四、专业课课程教学大纲	
(一) 导游基础	11
(二) 导游实务	14
(三) 铁路列车服务实务	18
(四) 餐厅服务	20
(五) 客房服务	22
(六) 铁路客运服务礼仪	27
(七) 化妆与造型	30
(八) 旅游地理	32
(九) 茶艺基础知识	35
(十) 前厅服务	38
(十一) 旅游市场营销	38
五、专家组意见	43

一、专业基本信息

(一) 专业名称：旅游服务与管理

专业方向：导游、铁路客运服务、酒店

(二) 专业编码：0520-4

(三) 入学对象及学制

层次	招生对象	学制
中级工	初中毕业及同等学历以上	3

(四) 就业方向

本专业毕业生主要面向旅游行政管理部门、旅行社、旅游景区、旅游电子商务企业、旅游酒店、铁路客运、高速公路收费、游轮、主题公园、餐饮服务与管理等岗位工作。

(五) 职业资格

餐厅服务员（国家职业资格四级）、茶艺师（国家职业资格四级）

二、培养目标

本专业培养从事旅行社、酒店等旅游企业的中级技能人才。系统掌握本专业所必须的文化知识，能用英语进行日常对话及酒店中的对客服务；会基本的计算机操作；具有较强口语表达和文字表述能力；具备较强的工作能力和实践操作技能，锻炼出健康的体魄和得体的仪表；具有创新精神和创业能力。培养出具有良好的职业道德的服务应用型人才。

三、课程设置与教学计划

(一) 课程设置

公共基础课：语文、英语、数学、历史、计算机应用基础、德育、体育等。

公共课是课程的主体，是学生素质全面发展的基础，各类课程都

要结合专业特点，合理安排教学内容，要注意结合学科特点和内容，渗透德育、陶冶情操、训练技能、培养能力；要根据学生的身心发展规律，因材施教，使学生得到全面发展。

专业核心理论课：导游实务、导游基础、铁路客运服务礼仪、前厅服务等。

专业技能课：餐厅服务、客房服务、茶艺基础等。

在专业课中建构了这一专业的必要知识和技能，包括了所有从事这一职业不可或缺的内容。

综合实训课：综合实训是培养和提升学生职业技能的重要环节，是对学生进行思想教育、劳动教育和职业教育的有效途径。教育实践活动对学生熟悉就业环境、了解旅游服务特点、掌握保教操作程序、养成良好的职业习惯、提高学生综合实践能力等具有特殊作用。主要包括以下几种形式：

认识实习：学生在校第一年，由学校组织到酒店等单位参观、观摩和体验，形成对实习单位和相关岗位的初步认识，包括了解酒店等单位的基本工作内容、环境等。认识实习最终达到开拓视野，督促学生更好的进行理论学习的目的。时长根据实际需要安排半天到一周。

岗位实习：学生在校最后一年的上半学期或下半学期，已初步具备实践岗位独立工作能力，通过到旅游相关机构实习，按照企业员工接受企业的管理，每天按时上下班完成工作任务。通过岗位实习可让学生转变观念，从学生身份转变为职业人，学习企业员工爱岗敬业、脚踏实地的职业品质。同时，进一步熟悉旅游从业人员的工作性质和

职责，检验教学质量，以便及时发现问题，并采取相应的改进措施，进而推动我校教学改革，促进我校教育教学质量的提高。时长为6个月。

1. 公共课

序号	课程名称	教学目标、主要教学内容和参考学时
1	德育	依据德育等公共课课程标准开设
2	语文	
3	英语	
4	体育	
5	计算机应用基础	
6	普通话	
7	历史	
8	数学	
9	劳动	
10	美育	

2. 专业核心课

课程名称	教学目标	主要教学内容	参考学时
1 导游基础	通过该课程的学习，使学生掌握旅游相关的中国文化历史常识、中国各民族民俗风情等中国文化基础知识；掌握一定的导游基础知识上，能利用该知识为旅游事业服务出谋划策；培养学生在旅游服务事业中解决问题的能力；培养学生热爱中国文化的精神，树立保护和传承文化的意识，热爱旅游事业；注重培养学生的人文素质，成为高素	旅游概论、中国历史文化概要、中国民族民俗文化、中国宗教文化、中国饮食风俗及风物特产、中国自然旅游景观、中国人文旅游资源、中国主要客源国概况	80

		质的旅游工作人员。		
2	导游实务	本课程是旅游专业中的一门内容广泛、理论性与实践性较强的专业主干课程，目标是让学生能够在实际导游工作中为旅游者提供高质量的服务，并具备良好的沟通协调能力和较好的服务意识，使学生掌握导游服务的基本知识、工作程序，了解导游员应具备的基本素质，明确导游服务的性质、特点、地位和作用，具备基本的导游技能，还需要具备导游从业人员要求的基本素养，有爱岗敬业精神，有良好的逻辑思维分析判断能力，有良好的团队合作精神。	导游服务认知、导游人员认知、导游带团技能培养、讲解技能培养、促销技能培养、地方导游服务的详细内容、全程导游服务的详细内容、出境领队导游服务的详细内容、景区（点）与散客导游服务的详细内容	120
3	旅游地理	分别介绍了我国各省的旅游资源，包括人文景观和自然景观。	熟练掌握我国各省的旅游资源，包括人文景观和自然景观。	40
4	铁路客运服务礼仪	本课程是铁路客运（列车乘务）专业的一门核心课程。旨在培养学生良好的服务意识，塑造良好的职业形象，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力。熟悉客运服务岗位的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。使学生够展示标准的站姿、坐姿、行姿及手势等服务形象礼仪；在生活、工作中运用基本的礼貌用语和沟通技巧；熟悉车站服务礼仪、列车服务礼仪的内容和礼仪要求，能够正确履行岗位职责，在工作中解决一些常规服务，提高服务质量和效率；了解中外习俗及其差异，掌握客户接待的基本流程；具备良好的团队合作精神。	服务形象礼仪、服务语言礼仪、车站服务礼仪、列车服务礼仪与接待礼仪的详细内容	80
5	前厅服务	学生能掌握前厅基础知识的运用技能和相关专业知识，热爱本职工作，为其职业能力的发展打下良好的专业基础。	前厅部概述、客房预定、前台接待、收银结账服务	80

6	饭店英语	培养学生良好的专业素质，掌握旅游服务英语常用的词汇、短语和句型，打好扎实的英语语言功底，具备饭店英语交际能力，运用所学英语完成对客服务接待，具有良好的心理素质、应变能力和继续学习能力。	预订服务、前台服务、餐饮服务、客房服务、商务中心服务、康乐部服务	80
---	------	--	----------------------------------	----

3. 专业技能课

	课程名称	教学目标	主要教学内容	参考学时
1	餐厅服务	掌握餐饮服务的基本知识和基本技能；具备胜任餐饮服务的能力；培养良好的服务意识；具备良好的沟通协调能力，解决实际工作中的问题。	餐厅服务基本技能、中餐服务、西餐服务（西餐简介、西餐服务方式、零点餐厅服务、自助餐厅服务）、宴会服务、菜单知识、餐厅服务管理	160
2	客房服务	通过本课程的学习，使学生能够全面的掌握客房的相关知识，力求使学生从宏观和微观层面掌握客房的专业理论知识，并且注重客房铺床工作的实操训练，提示学生的职业素养，锻炼学生的职业能力。	客房服务基础知识、客房基础知识、清洁设备与清洁剂、客房的清扫工作、对客服务工作等	80
3	茶艺基础	通过本课程的学习，使学生了解、掌握茶及茶文化的相关知识，更进一步引导学生学习茶艺，学习礼貌，学习尊敬他人，在工作中能更好的做好服务工作。	茶叶的基本知识、茶艺的技术、茶艺的规范和礼仪、茶叶的评审、茶保健等	120
4	形体	了解形体的基础知识，掌握基本技能技巧，提高气质，为今后能胜任旅游服务行业打好基础。	塑形训练、气质训练	80

5	化妆与造型	<p>了解人体解剖常识，基面化妆化妆与造型作为一门能够帮助人们修饰面容矫正缺陷、提升气质的技术，从形式到内容也在不断发展变化。</p>	<p>形象训练、气质训练</p>	80
6	铁路列车服务实务	<p>通过本课程的学习，使学生掌握现代高铁管理的特点、内容及方法，培养学生解决高铁管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握高铁运输和管理的基本理论和方法，把握我国铁路运输专业的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。</p>	<p>列车员入职岗位形象塑造、列车员座席、卧席、餐车车厢服务实务、列车员应急突发事件处理</p>	80

(二) 教学安排

 桂林市第二技工学校旅游服务与管理专业教学计划
 适用年级：2023级 学制：三年

序号	学年	第一学年				第二学年				第三学年				总课时
	学期	一		二		三		四		五		六		
	周数	理实一体	实习	理实一体	实习	理实一体	实习	理实一体	实习	理实一体	实习	理实一体	实习	
	科目	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	3800
	公共基础课													
1	体育	2		2		2				2		2		200
2	思想政治	2		2		2				2		2		200
3	计算机应用基础					4								80
4	语文	4		4		2								200
5	数学			4										80
6	英语	4												80
7	历史	2		2										80
8	劳动教育			1		1								40
9	通用素质课									1		1		40
10	美育	1												20
11	普通话			4										80
12	形体	2		2										80
13	班会	1		1		1				1		1		100
	合计	18		22		12				6		6		1280
	专业基础课													0
1	饭店服务英语			4										80
2	旅游英语					2				2				80
3	旅游美学					2				2				80
4	旅游地理											4		80
5	旅游市场营销									2				40
6	著名旅游景点鉴赏									4				80
7	旅游概论									2				40
	合计	0		4		4				12		4		480
	专业核心课													0
1	铁路客运服务礼仪	4												80
2	导游基础	4												80
3	餐厅服务	4		4										160
4	客房服务					4								80
5	茶艺服务									6				120
6	列车服务实务									4				80
7	导游实务					4				2				120
8	前厅服务					4								80
9	形象设计					4								80
	合计	12		4		16				12				880
	职业技能鉴定训练													0
1	餐厅服务员技能鉴定(中)											10		200
2	茶艺师技能鉴定(中)											10		200
	周课时	30		30		30				30		30		3000
	学期门数	11		11		12				12		7		
总课时	理论	600		600		600				600		600		3000
	实习		0		0		0		800		0		0	800

四、专业课课程教学大纲

(一) 导游基础

1. 课程性质

《导游基础知识》课程是旅游专业的一门必修课。通过本课程的学习，使学生掌握中国历史以及各地的风土人情等基础的导游知识，以职业能力为本位，从理论和实际的结合入手，提高其职业的综合素质，为职业生涯发展奠定坚实的基础。

2. 课程目标

2.1 知识目标

通过该课程的学习，使学生掌握旅游相关的中国文化历史常识、中国各民族民俗风情等中国文化基础知识。

2.2 能力目标

培养学生在掌握一定的导游基础知识上，能利用该知识为旅游事业服务出谋划策；培养学生在旅游服务事业中解决问题的能力。

2.3 素质目标

培养学生热爱中国文化的精神，树立保护和传承文化的意识，热爱旅游事业；注重培养学生的人文素质，成为高素质的旅游工作人员。

3. 课程内容

序号	导游基础知识教学内容与要求		参考学时	
1	旅游概论	旅游的概念、特征及分类	了解旅游的概念、特征 掌握旅游的分类	2
		旅游的基本要素	了解旅游的基本要素	2
		旅游市场	了解市场的概念 掌握市场的基本要素	2
		旅游组织	了解旅游组织的概念及我国的旅游行政组织	2
2	中国历史文化概要	中国古代思想文化和科学艺术成就	了解中国古代思想文化 掌握中国古代科学艺术成就	2
		中国古代的皇权政治	掌握中国古代的皇权政治	2
		中国古代的科举	了解中国古代的科举制度、三纲五常	2

		制度、三纲五常		
		中国古代的姓、氏、名、字、号及避讳	掌握中国古代的科举制度、三纲五常	2
3	中国民族民俗文化	民族与民俗概述	了解中国民族概述 掌握中国民俗的概念和特征	2
		汉族的民俗	了解汉族的民族概况 掌握汉族的民俗	2
		我国北方少数民族及其民俗	了解满族、蒙古族、维吾尔族、朝鲜族、回族的概况 掌握满族、蒙古族、维吾尔族、朝鲜族、回族的民俗文化	4
		中南地区少数民族及其民俗	了解壮族、土家族、黎族的民族概况 掌握壮族、土家族、黎族的民俗文化	4
		西南地区少数民族及其民俗	了解苗族、藏族、彝族、白族的民族概况 掌握苗族、藏族、彝族、白族的民俗文化	4
4	中国宗教文化	宗教概述	了解宗教概述 掌握我国宗教的主要特点	2
		佛教	了解佛教的创立及发展简史 掌握佛教教义、佛教建筑	2
		道教	了解道教的创立和发展 掌握道教的基本内容	2
		伊斯兰教	了解伊斯兰教的创立和传播 掌握伊斯兰教的教义、习俗	2
		基督教	了解基督教的创立和发展 掌握基督教的基本内容	2
5	中国的饮食风俗及风物产物	中国饮食文化	了解中国饮食文化的基本内涵 掌握中国饮食文化主要风味流派	2
		中国名酒	了解中国酒的历史和文化 掌握中国名酒分类	2
		中国名茶	掌握中国茶叶分类 掌握中国名茶的基本特征	2
		中国的陶瓷器	掌握中国的陶器基本内容 掌握中国的瓷器基本内容	2
		织绣工艺品	掌握中国织锦类别	2

			掌握中国刺绣类别	
		雕塑工艺品	掌握中国的玉雕类别 掌握中国的石雕类别 掌握中国的泥塑类别	2
6	中国自然旅游景观	山地自然景观	了解体育探险登山旅游地型 掌握风景观赏型山岳地型	2
		水自然景观	掌握水自然景观的类别	2
		动植物景观	掌握植物景观、动物景观基本内容	2
		自然保护区和风景名胜	了解中国自然保护区四大类型 掌握风景名胜区类型	2
7	中国人文旅游资源	历史文化名城及世界遗产	了解历史文化名城的概念 了解我国世界遗产	2
		中国园林	了解世界三大园林体系 掌握中国园林的组成要素	2
		中国古代建筑	了解中国古代建筑的概述 掌握中国古代建筑的特点	2
8	中国主要客源国概况	亚太地区客源国	了解亚太地区客源国概况 掌握亚太地区客源国主要民俗和旅游景点	4
		欧洲地区	了解欧洲地区客源国概况 掌握欧洲地区客源国主要民俗和旅游景点	4
		北美地区	了解北美地区客源国概况 掌握北美地区客源国主要民俗和旅游景点	4
合计				80

4. 教学实施建议

(1) 教学中要结合教学内容，寻找知识点的规律性，将“面广点散”导游基础知识点有逻辑的串联起来，有利于学生对丰富的知识点的记忆和掌握，奠定学生的文化知识的框架和基础。

(2) 教学过程要有趣味性，讲解知识点要生动鲜活，结合多媒体教学工具，提炼相关的图片、视频资料呈现在课堂，增加学生的兴趣和

积极性，培养学生自主学习、乐于学习。

(3) 注重学生人文素质的培养，培养学生树立“以传播中华文化为己任”的意识，使学生树立热爱中国文化、保护并传承的意识。

(4) 加强理论和实际的相结合，让学生掌握一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务出谋划策；培养学生解决问题的能力。

(二) 导游实务

1. 课程性质

旅游专业中的一门内容广泛、理论性与实践性较强的专业主干课程。本课程既强调学科的理论性和科学性，又注重实践应用中的实用性和操作性，使学生既能学到系统的理论知识与方法，又能了解导游工作实践运作的实际。学习该课程为学生从事旅游行业以及相关专业的工作准备必要的理论和实践基础。

2. 课程目标

2.1 知识目标

使学生掌握导游服务的基本知识、工作程序，了解导游员应具备的基本素质，明确导游服务的性质、特点、地位和作用，具备基本的导游技能。

2.2 能力目标

能够在实际导游工作中为旅游者提供高质量的服务，并具备良好的沟通协调能力和较好的服务意识。

2.3 素质目标

具备导游从业人员要求的基本素养，有爱岗敬业精神，有良好的

逻辑思维分析判断能力，有良好的团队合作精神。

3. 课程内容

序号	导游实务教学内容与要求			参考学时
1	导游工作认知	导游服务认知	掌握导游服务的概念和特点 熟悉导游服务的类型 了解导游服务的性质	4
		导游人员认知	掌握导游员的概念 熟悉导游员的素质 了解导游员的分类	4
2	导游服务技能培养	导游带团技能培养	掌握导游形象塑造的三个环节和沟通协调的技能技巧 熟悉导游在旅游途中	6
		导游讲解技能培养	了解导游词编写的要求及导游词的结构 熟悉导游词讲解的方法	4
		导游促销技能培养	掌握旅游商品促销的技巧 熟悉旅游美食和新景点的重要性 掌握加点的条件和技巧	4
3	地方导游服务	地陪服务准备	掌握全陪的含义 掌握接待计划的概念 熟悉地陪服务准备的流程	4
		接站服务	掌握地陪接站服务流程 应变处理	4
		入住服务	掌握地陪入住服务流程 应变处理	4
		核对日程	掌握核对日程的重要性 掌握地陪核对日程的流程 应变处理	4
		行程游览	掌握行程游览中地陪服务流程 应变处理	4
		购物服务	掌握旅游团购物的途径 掌握地陪购物服务的流程	4

			应变处理	
		餐饮服务	团队餐的用餐形式及服务方式 掌握地陪用餐服务的流程 应变处理	4
		娱乐服务	掌握地陪娱乐服务的流程 应变处理	2
		送团服务	掌握地陪送团服务的流程 应变处理	2
		后续工作	掌握地陪后续工作的流程	2
4	全程导游服务	全陪服务准备	掌握全陪的含义 掌握旅游交通知识 掌握全陪服务准备的步骤	4
		首站接团服务	掌握全陪首站接团服务的步骤	4
		入住饭店服务	掌握入住酒店全陪服务的步骤	4
		核对日程	掌握全陪核对日程服务的步骤	4
		各站服务	掌握全陪各站服务的步骤	2
		途中服务	掌握全陪途中服务的步骤	2
		送团服务	掌握全陪送团服务的步骤	2
		后续工作	掌握全陪处理后续工作的步骤	2
5	出境领队导游服务	领队服务准备	掌握海外领队的含义 掌握出境的基本规定 掌握领队服务准备的步骤	4
		办理中国出境手续	掌握办理中国出境手续的步骤	4
		办理国外入境手续	掌握办理国外入境手续的步骤	4
		境外旅游服务	掌握领队境外旅游服务的步骤 应变处理	4
		国外离境服务	掌握领队离境服务的步骤	4
		回国入境服务	掌握领队回国入境服务的步骤	4
		后续工作	掌握领队后续工作的步骤	4
6	景区(点)与散客导游服务	景区(点)导游服务	掌握景区导游的含义和工作内容 掌握景区(点)导游服务的步骤	4
		散客导游服务	掌握散客导游服务的步骤	4

		重点游客的导游服务	掌握重点客人导游服务的方法	4
合计				120

4. 教学实施建议

(1) 在教学过程中使用多媒体进行教学，构建一个图文与音响交互、虚拟与实境共融的教学环境，全方位调动学时的视觉、听觉和感觉器官，激发学生的兴趣。

(2) 根据教学的需要，适时地利用网络视频进行放映，丰富、更新教学内容。

(3) 利用实际生活中熟悉的案例，引导学生积极思考。

(4) 根据教学的需要，适当地带学生进行一些户外讲解

(三) 铁路列车服务实务

1. 课程性质

《铁路列车服务实务》课程是铁路专业的一门必修课，是为了学生提高铁路运输业
务能力而设置的。本课程主要针对列车服务员工作需要，体现以列车员职业核心技能培养为导向，注重学生职业生涯的发展，通过教学和实践培养学生爱岗敬业的职业道德规范。

2. 课程目标

2.1 知识目标

掌握高铁运输和管理的基本理论和方法，把握我国铁路运输专业的发展趋势和科学管理方法的运用。

2.2. 能力目标

通过本课程的学习，使学生掌握现代高铁管理的特点、内容及方法，培养学生解决高铁管理中所面临的各种问题的能力；

2.2. 素质目标

培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

3. 课程内容

序号	铁路列车服务实务教学内容与要求			参考时数
1	列车员入职岗位形象塑造	列车员入职形象训练	掌握仪容仪表、仪态礼仪等训练	6
		列车员职业妆容训练	了解皮肤的类型及化妆品的分类和化妆技巧	4
		列车员微笑服务训练	掌握微笑训练的方法	4
		列车员形体塑身操训练	掌握形体塑身操训练内容	4
2	列车员座席车厢服务实务	整理座席车厢行李架及小茶桌	掌握整理行李架和小茶桌的方法和注意事项	6
		座席车厢茶水服务	掌握派送茶水、用茶壶续水的方法	6
		座席车厢卫生清扫	掌握列车清洁卫生标准 掌握清扫卫生间的方法	6
3	列车员卧席车厢服务实务	硬卧车厢服务实务	掌握整理列车员室、窗帘及车窗的方法 掌握整理茶桌、行李架、卧具的方法	6
		软卧车厢服务实务	掌握整理列车员室、洗脸间及厕所的方法 掌握整理茶桌、行李架、卧具的方法	6

		列车换票及补票 实务	了解卧铺车换票作业程序	4
4	列车员餐 车车厢服 务实务	餐车服务基本操 作技能	掌握餐车坐席安排及托盘服务的 内容 掌握餐桌的整理及摆台规范流程 掌握餐巾花的折法	10
		餐车服务员餐中 作业实务	掌握服务礼仪的内容 了解送餐作业规范及动车组餐售 服务规范	4
		餐车食品安全服 务	了解旅客列车上突发实物中毒的 应急处理办法	4
5	列车员应 急突发事 件处理	列车突发事件应 急处理	了解列车发生火灾处理程序	4
		游客突发状况应 急处理	了解精神病患者乘车、旅客物品丢 失处理程序	6
合计				80

4. 教学实施建议

(1) 教学中要结合教学内容，寻找知识点的规律性，将“面广点散”列车服务实务知识点有逻辑的串联起来，有利于学生对丰富的知识点的记忆和掌握，奠定学生的文化知识的基础。

(2) 教学过程要有趣味性，讲解知识点要生动鲜活，结合多媒体教学工具，提炼相关的图片、视频资料呈现在课堂，增加学生的兴趣和积极性，培养学生自主学习的习惯。

(3) 加强理论和实际的相结合，让学生掌握一定的列车服务实务知识，并能利用该知识为旅游事业服务出谋划策。

（四）餐厅服务

1. 课程性质

本课程是中等职业技术学校酒店管理专业的一门主干专业课程。其主要任务是：使学生全面熟练掌握饭店餐厅服务员应具备的知识、技能，具备一定的餐饮管理知识，大力培养学生成为饭店业所需的技术人才，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。

2. 课程目标

2.1 知识目标

- （1）掌握餐厅服务与管理的基本理论知识。
- （2）掌握餐厅服务的程序、方法等相关知识；

2.2. 能力目标

- （1）培养学生具有较强的规范操作能力、个性化服务能力。
- （2）增强学生思考、分析和解决实际问题的能力。
- （3）培养学生具有良好的沟通能力、管理能力等该行业所需的综合职业能力。

2.3 素质目标

- （1）树立良好的饭店职业道德风尚；
- （2）注重学生的心理素质、服务意识、诚信意识等意识的培养；
- （3）培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；
- （4）使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。

3. 教学内容

序号	餐厅服务教学内容与要求			参考学时
1	餐厅与餐厅服务概述	餐厅概述	了解餐厅在饭店中的地位和作用,掌握餐厅的种类并熟悉餐厅组织结构设置。	2
		餐厅服务概述	了解餐厅服务特点、内容,掌握餐厅服务人员岗位职责、素质要求及基本观念和职业道德。	8
2	餐厅服务基本技能	托盘	了解托盘的分类和作用,掌握轻托、重托、端托的操作方法和步骤。	6
		餐巾折花	了解餐巾及餐巾折花的种类、选择与应用,掌握餐巾折花的基本技法、要领及餐巾花的摆设。	10
		摆台	了解摆台的定义和分类,熟悉摆台的基本要求,掌握中餐零餐摆台、中餐团体包餐摆台、中餐宴会摆台、西餐便餐摆台和西餐宴会摆台的操作程序和标准。	20
		酒水服务	了解酒的定义和类别,掌握斟酒技能和斟酒程序及各类酒水服务方法。	6
		菜肴服务	熟悉点菜服务的准备工作内容,掌握点菜、上菜和分菜的服务程序及方法。	6
		撤换餐用具服务	掌握撤换餐碟、汤碗、烟灰缸的时机、操作程序和标准。	6
3	中餐服务	中餐与中餐服务概述	了解中国菜的特点,掌握中餐厅服务礼仪及服务规范。	6
		中餐零餐服务	熟悉零餐服务的特点,掌握零餐早餐和午晚餐服务程序。	6
		团体包餐服务	熟悉团体包餐服务的种类和特点,掌握团体包餐预订的方法和服务程序。	6
4	西餐服务	西餐简介	了解西餐的定义和特点,掌握西餐主要菜式的组成及特点。	4
		西餐服务方式	了解美式服务、法式服务、俄式服务和英式服务的定义,掌握美式服务、法式服务、俄式服务和英式服务的程序及优缺点。	6
		零点餐厅服务	了解扒房的定义,掌握扒房服务,掌握咖啡厅早餐和午晚餐服务的程序。	6
		自助餐厅服务	了解自助餐服务的定义和特点,熟悉自助餐的环境布置,掌握自助餐的服务程序。	4
5	宴会服务	宴会概述	掌握宴会的种类和特点	2
		宴会预订	掌握宴会预订方式和预订程序	4
		中餐宴会服务	了解中餐宴会服务的特点,熟悉中餐宴会布置的内	8

			容，掌握中餐宴会服务的基本环节。	
		西餐宴会服务	了解西餐宴会台型设计，掌握西餐宴会服务的基本环节。	8
		冷餐会和鸡尾酒会	了解冷餐会、鸡尾酒会的定义和特点。 掌握冷餐会、鸡尾酒会的服务程序。	4
		会议服务	掌握会议服务的准备工作、服务程序及收尾工作。	4
6	菜单知识	菜单的作用与分类	熟悉菜单的作用与分类，掌握菜单的内容。	4
		菜单内容编排	熟悉菜单的编排顺序和菜品的选择原则，熟悉菜单的制作方法。	4
		宴会菜单	了解宴会菜单制作要求，熟悉宴会菜肴选用原则和宴会菜肴设计程序。	6
7	餐厅服务管理	餐厅卫生知识	了解员工健康检查制度，掌握员工个人卫生要求。熟悉食品加工环节的卫生要求。	4
		餐厅安全管理	掌握员工的安全管理知识和餐厅消防安全知识，掌握食物中毒事故的处理程序。掌握餐厅突发安全事故的处理方法。	2
		餐厅营销	了解餐厅环境营销、气氛营销、服务营销和产品营销的方法。	4
		餐厅用具和设备的使用与保养	熟悉餐厅用具的种类，掌握餐厅餐具的使用与保养	2
		客人投诉处理程序	熟悉餐厅常用是的设施设备种类及其使用和保养方法。熟悉餐厅投诉产生的原因，掌握投诉处理的程序、标准及原则。	2
合计				160

4. 教学实施建议

(1) 教学中应结合教学内容，进行思想品质、职业道德、工作作风方面的教育。

(2) 注重利用网络资源辅助讲解知识点与技能点，为学生营造更加生动、直观的学习环境，提高学生的学习兴趣。

(3) 教学过程中运用操作示范法、角色扮演法、情景模拟、法案例分析法、小组学习法、参观体验法进行教学，贯彻以能力本位、以学

生为主体的原则，培养学生分析问题、解决问题的能力、操作能力、创新能力。

（五）客房服务

1. 课程性质

《客房服务》课程是铁路客运服务专业的一门必修课，是为了学生提高职业技能和职业素养设置的。本课程坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色，根据旅游服务专业所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构和知识结构。本课程主要介绍了客房服务的基础知识、客房的基础知识、清洁设备与清洁剂、客房的清扫工作、对客服务工作等内容，全方位的对客房相关知识作了介绍。

2. 课程目标

2.1 知识目标

（1）掌握客房服务的基础知识：掌握客房部的基础知识，客房部与其他部门的沟通协调；明白客房服务员的工作描述级客房服务的基本要求；了解客房服务发展的新趋势；。

（2）掌握客房的类型，并且熟悉了解客房设备配置及客房用品的配置；熟悉相关清洁设备级清洁剂的使用方法；

（3）理解掌握客房清扫的基本知识，了解客房清扫的前期准备工作、日常清扫工作、消毒工作；能够制定客房的计划卫生；了解公共区域的清洁保养，包括地面、前面的保养；了解客房清洁质量的控制；

(4) 掌握对客服服务的模式，了解迎客服务工作内容，掌握科任住店期间、离店时的工作；了解宾客类型及服务要求，体会心理学再客房服务中的应用；掌握对客服服务中常见问题的处理方法；

(5) 了解会议服务、会谈服务、签字仪式服务、其他会议服务的工作内容；

(6) 了解客房安全的基础知识，洗衣房的基础知识，掌握客房物品的管理知识：包括客房家具、电器设备的管理，客用物品的管理，客房布件的管理等。

2.2 能力目标

(1) 培养学生具有较强的规范操作能力、个性化服务能力；

(2) 增强学生思考、分析和解决实际问题的能力；

(3) 培养学生具有良好的沟通能力、管理能力等该行业所需的综合职业能力。

2.3 素质目标

(1) 树立良好的饭店职业道德风尚；

(2) 培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；

(3) 使学生能够成为旅游饭店客房部的形象代表。

3. 课程内容

序号	铁路职业道德教学内容与要求			参考学时
1	客房服务的基础知识	客房部的基础知识	了解客房的基本含义 理解客房的地位和作用	4
		客房部与其他部门的沟通协调	了解客房部与前厅部、工程部、餐饮部、采购部等相关部门的协调	2

		客房服务员的工作描述	了解客房服务中心服务员、客房卫生部服务员、公共区域卫生服务员的工作内容及素质要求，并积极充实自己，达到相关技能要求。	4
		客房服务的基本要求	掌握衡量客房服务质量的标准； 理解客房服务质量的要求；	2
		客房服务发展的新趋势	了解客房服务发展的六个新趋势，对于酒店业有积极的信心并愿意投入自己的努力。	2
2	客房	客房的类型	了解客房不同的分类方式及其相关类型	4
		客房的设备配置	掌握客房的基本设备； 掌握客房的功能布局及设备配置	4
		客房用品的配置	了解客房用品的种类； 了解客房用品的配置要求及配置标准	4
3	清洁设备及清洁剂	清洁设备	了解清洁设备的分类； 掌握一般器具的使用及其保养； 掌握机器设备的使用及保养	4
		清洁剂	掌握常用清洁剂的分类及使用原则	2
4	客房的清扫工作	客房清扫的基本知识	掌握客房清扫的相关规定； 客房清扫的基本方法	4
		客房清扫的前期准备	了解到岗前的准备工作； 到岗后的准备工作	4
		客房的日常清扫	掌握走客房的日常清扫知识； 能够快速、熟练铺床，能够清扫房间； 客房日常清扫中常见问题的处理	20
		客房的消毒工作	了解客房房间、卫生间、茶水局、酒具的消毒要求与方法 了解客房工作人员的卫生要求	6
		客房的计划卫生	了解客房的计划卫生分类，项目及操作要求	4
		公共区域的清洁保养	掌握饭店公共区域的概念及范围； 掌握常见公共区域清洁保养的内容	4
		地面及其保养	了解地面的种类 了解常见地面清洁保养的方法	2
		墙面及其保养	了解墙面的种类； 了解墙面的清洁保养方法	2

		客房清洁质量的控制	掌握客房清洁质量的控制方法	2
5	对客服务工作	对客服务模式	掌握四种不同的对客服务模式	4
		迎客服务工作	掌握迎客服务工作的步骤内容	4
		客人住店期间的服务工作	掌握客人住店期间的不同服务工作的方法	4
		客人离店时的工作	掌握客人离店时的的准备及送别工作内容方法	4
		宾客类型及服务要求	了解不同宾客类型及相关服务要求	4
		心理学在客房服务中的应用	掌握服务员与宾客的沟通技巧	4
		对客服务中其他常见问题的处理	掌握对客服务中常见问题的处理办法与技巧	4
6	会议服务	会议服务	了解会议厅的布置、作为安排； 了解会见服务工作内容	2
		会谈服务	了解会谈服务的布置及作为安排； 了解会谈服务的工作内容	2
		签字仪式服务	了解签字仪式厅的布置； 了解签字仪式的安排 2	2
		其他会议服务	了解常规会议室的布置，服务内容 了解会议服务注意事项	2
7	客房安全的基础知识	防火知识	了解客房法是火灾的原因 掌握客房区域火灾的预防措施； 掌握火灾事故的处理方法	4
		防盗知识	掌握常用的防盗措施及盗窃事故的处理	2
		职业安全知识	了解客房安全事故发生原因及预防	2
		其他安全事故的预防及处理	掌握其他安全事故的预防及处理	2
8	洗衣房基础知识	洗衣房的组织机构	了解洗衣房的任务 了解洗衣房的组织结构 了解洗衣房主要岗位职责	4
		洗衣房的各项工作标准	掌握洗衣房的各项工作标准	2

9	客房的物品管理	客房家具、电气设备的管理	了解客房家具设备的配置原则； 掌握设备的使用和保养知识	4
		客房物品的管理	了解客房使用物品的选择原则及确定标准； 了解客房物品的管理方法	4
		客房布件的管理	了解客房布件的种类； 掌握客房布件的规格； 确定不见的年度消耗定额； 了解客房布件的配备级管理控制工作	4
合计				160

4. 教学实施建议

(1) 教学中应结合教学内容，联系酒店客房的实际发展，对学生进行理论与实操的系统训练，全免提示学生的专业素养。

(2) 教学中应积极进行教法改革，运用现代教学手段，贯彻以能力本位、以学生为主体等教学原则，培养学生分析问题、解决问题的能力 and 创新意识。

(六) 铁路客运服务礼仪

1. 课程性质

本课程是铁路客运（列车乘务）专业的一门核心课程。旨在培养学生良好的服务意识，塑造良好的职业形象，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力。熟悉客运服务岗位的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。

2. 课程目标

2.1 知识目标

(1) 掌握服务人员的形象规范，能展示标准的站姿、坐姿、行姿及手势等服务形象礼仪；

(2) 掌握基本的礼貌用语, 使用规范的服务预压礼仪, 能够在生活、工作中运用基本的沟通技巧;

(3) 掌握车站服务礼仪的内容和原则, 能在工作中解决一些常规服务, 提高服务质量和效率;

(4) 能够熟悉列车服务礼仪的内容和礼仪要求, 能够正确履行岗位职责;

(5) 了解中外习俗及其差异, 掌握客户接待的基本流程, 在接待客户过程中能够遵守礼仪规范和要求。

2.2. 能力目标

(1) 培养学生具有较强的服务意识、言行规范能力;

(2) 培养学生具有良好的气质、语言能力等该行业所需的综合职业能力。

2.3 素质目标

能够积极表现自我, 增强自信心; 相互学习, 进行团队协作, 提高团队合作意识。

3. 课程内容

序号	铁路客运服务礼仪教学内容与要求			参考时数
1	服务形象礼仪	仪容仪表礼仪	领会脸型与发型搭配选择的基本要求 掌握工作淡妆的化妆流程和方法	6
		着装礼仪	领会 TPO 着装原则的内涵 掌握铁路客运人员制服穿着的规范	6
		仪态礼仪	掌握服务礼仪中微笑表情规范 掌握规范的服务姿态和手势的基本规范和应用	6
2	服务语言礼仪	礼貌语言与见面礼节	掌握社交礼仪的基本准则 掌握见面礼仪, 使之成为生活习惯	6
		铁路客运服务礼仪	掌握客运服务礼貌用语的使用原则 掌握规范的客运服务礼貌用语与广播用语	6
		铁路客运服务沟通技巧	能够熟练、自如的应对旅客的咨询 掌握处理投诉的一般流程和方法	6
3	车站服务	问询服务	掌握问询服务的规范和礼仪	4

	礼仪	售票服务	掌握售票的基本程序和服务礼仪	
		安检服务 检票服务	掌握安全检查的服务规范和要求 掌握检票服务礼仪	4
		站台服务 出站服务	掌握站台服务礼仪 掌握出站服务礼仪	4
		列车员服 务	掌握列车员工作内容和 服务礼仪 正确履行岗位职责	6
4	列车服务 礼仪	列车长服 务	掌握列车长工作内容和 服务礼仪 正确履行岗位职责	4
		餐车服务	掌握餐车工作内容和 服务礼仪和餐车安全 正确履行岗位职责	6
		中外习俗 与禁忌	掌握中外习俗与禁忌 了解中外主要的传统 节日	4
5	接待礼仪	宗教习俗 与礼仪	掌握宗教习俗礼仪 了解教徒交往的注意 事项	4
		客户接待 礼仪	掌握客户接待礼仪 能按接待流程完成接 待工作	4
		外事接待 礼仪	掌握外事接待礼仪 能按照国际惯例完成 外事接待工作	4
		合计		

4. 教学实施建议

(1) 服务礼仪课程强调的是实践性，采用情境模拟训练法，根据不同教学要求设计不同场景，让学生扮演不同角色，能让学生身临其境地理解知识点，进而加深对知识点的掌握，提高学生对知识点的应用能力。

(2) 在每个情景模拟训练过程中，要将服务礼仪规范、要求等渗透到学生的行为、语言上，使其树立良好的个人形象、提高服务意识。

(3) 教授较枯燥的知识点时，可将知识点融入于游戏活动中，将知识的无形性转化成有形，让学生通过对游戏的体验从而掌握知识。

(4) 结合专业特色, 合理利用课程资源, 丰富课堂知识, 激发学生学习兴趣。

(5) 在教学过程中, 给予更多的机会让学生上台展现自我, 鼓励学生积极参与课堂活动, 增强自信心。

(6) 注重对学生团队协作能力的培养, 养成谦虚好学的品质。

(七) 化妆与造型

1. 课程性质

《化妆与造型》课程是根据人力资源和社会保障部职业能力建设司颁布的美容美发与形象设计专业教学计划和教学大纲编写, 供中等职业技术学校使用。教材根据化妆与造型专业技能学习的特点, 全面设计基础知识及技能要点, 强调学生对基础理论和技能的掌握, 为拓宽学生视野, 增加了“小贴士”“知识连接”等栏目, 通过“实践指南”的指导, 可帮助学生更好地在实践中运用所学的知识和技。爱美是人类的天性。随着社会的发展、社会交往的增加以及生活方式的改变, 人们越来越注重自己的外表和形象。化妆与造型作为一门能够帮助人们修饰面容、矫正缺陷、提升气质的技术, 从形式到内容也在不断发展变化。

2. 课程目标

2.1 知识目标

(1) 掌握基本的头、面部骨骼肌肉及面部五官比例, 使用规范的知识运用到化妆造型学习中。

(2) 掌握常用彩妆化妆品、化妆用具的使用方法, 了解常用彩妆

类化妆品的分类、特点、熟悉彩妆类化妆品及用具的鉴别方法。

(3) 能够掌握色彩的生成、色彩的分类等有关基本知识，理解化妆常用色彩的搭配规律，“形”与“色”是造型艺术的两大基本要素。物体视觉形象的形成，主要取决与物体的形状与色彩。作为一名化妆师应当理解色彩的原理及规律。

(4) 了解粉底在化妆中的重要作用，掌握基面化妆的用品种类以及基面化妆的要领。

(5) 了解面部各部位的特征，掌握面部五官美化的要领。

(6) 了解程序及不同妆型的特点，熟悉它们的造型操作要点

(7) 了解梦幻妆、影视妆及舞台妆的相关知识，熟悉它们的技法要点。

2.2.2 能力目标

掌握熟练的表现能力和深刻的观察力，培养学生具有较强的化妆理论知识和艺术创造能力。

2.2.3 素质目标

能够积极表现自我，增强自信心；相互学习，进行团队协作，提高团队合作意识。

3. 课程内容

序号	化妆与造型的教学内容与要求		参考时数	
1	艺用人体解剖常识	头面部骨骼与肌肉	艺用人体解剖结构是从造型艺术（绘画、雕塑）研究人体解剖结构、形体的一门艺术为掌握化妆造型打下一个良好的基础。	4
		面部各部名称及五官比例	面部结构分析，化妆主要是针对人体面部条件的基础上实施的技巧因此化妆师必须	6

			了解面部各部位名称及相关知识，从而达到预期效果	
2	常用彩妆化妆品与化妆用具	常用彩妆化妆品及其应用	我们在学习化妆技术之前，先要了解化妆品、化妆用具方面的知识。	4
		常用化妆用具及其应用	了解各类型的粉底都包括哪些特征，其适用范围。	8
		常用彩妆类化妆品与化妆用具保管及鉴别	了解化妆刷的选择与保养，简述常用彩妆类化妆用品的种类。	6
3	化妆中的色彩	色彩基本知识	了解色彩的生成色彩的分类等有关知识	4
		化妆常用的色彩搭配	理解化妆常用色彩的搭配规律，并能灵活运用	8
		化妆中几种色彩的搭配方法	眼影色与妆面的搭配，胭脂色与妆面色的搭配	6
4	基面化妆	粉底的应用	粉底的作用、调整、统一皮肤色调	6
		粉底的涂抹手法与步骤	掌握粉底的涂抹手法要领	8
		肤色的修饰方法及步骤	基面化妆是整体妆面好坏与否的关键。	8
5	面部五官的美化技巧	眉、眼睛、唇部面颊、鼻子，常见脸型的美化的修饰	掌握眉毛的生理结构，画眉毛的步骤，修眉毛的步骤，眉形的选择，眼睛的修饰、眼部结构，常用眼影的排列方式，眼形矫正技巧、唇部修饰	8
		时尚彩妆造型的特点与技巧	新娘妆造型、日妆造型、晚宴妆造型、不同年龄的化妆造型	4
		时尚妆造型、摄影化妆	熟练掌握日妆、新娘妆、晚宴妆、不同年龄人的化妆、时尚妆、摄影妆等妆型	8
		男性化妆	掌握男性化妆的特点及化妆造型的技法要点	8
合计				80

4. 教学实施建议

(1) 应加强对学生实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣，使学生在案例分析或项目活动中了解美容岗位业务的服务流程。

(2) 应以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型案例和模拟场景，由教师提出要求或示范，组织学生进行分组训练互动，让学生在活动中增强细致的工作态度，培养良好的审美感，掌握本课程的职业能力。

(3) 应注重职业情景的创设，以多媒体、案例分析等方法提高学生解决和处理实际问题的综合职业能力。

(4) 教师必须重视实践，更新观念，走产学研相结合的道路，重视吸收本专业领域的新理念、新规程、新管理模式，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导学生提升职业素养，努力提高学生的自学和创新能力。

(八) 旅游地理

1. 课程性质

《旅游地理》课程是旅游服务专业的一门必修课程。实用性很强的应用学科。因为旅游地理学研究的最终目的是促进旅游业与社会经济的和谐发展，为人们能够合理地利用和保护旅游资源提供必要的理论指导与技术手段。

2. 课程目标

2.1 知识目标

通过该课程的学习,学生能够掌握我国基本的地理情况了解我国各地区风土人情。

2. 2 能力目标

培养运用地理知识解决旅游实际问题的能力;能够根据所给案例进行具体分析;培养学生的自我学习和创新能力。

2. 3 素质目标

培养学生的团队合作精神;使学生在学习的过程中更加热爱祖国、热爱旅游事业;能够在不断的讲解训练中逐渐学习和养成良好的旅游专业知识。

3. 课程内容

序号	旅游法规教学内容与要求			参考学时
1	序章	旅游地理学概述	了解旅游地理学的形成	4
		中国旅游资源概述	理解旅游地理的概念及研究对象	
2	东北旅游区	中国旅游区划	理解旅游区的概念和特性	4
		概况	了解东北的人文和地理条件	4
3	华北旅游区	黑、吉、辽	掌握黑、吉、辽三省主要的旅游城市及游览胜地	4
		概况	了解华北的人文和地理条件	4
4	华东旅游区	北京	掌握北京的主要旅游景点及人文特征	4
		陕西	掌握北京的主要旅游景点及人文特征	4
		概况	了解华东的人文和地理条件	4
5	华中旅游区	上海市	掌握上海的主要旅游景点及人文特征	4
		浙江	掌握浙江的主要旅游景点及人文特征	4
		江苏	掌握江苏的主要旅游景点及人文特征	4
6	华南旅游区	华中旅游区旅游资源	掌握华中旅游区主要旅游景点及人文特征	4
6	华南旅游区	概况	了解华南的人文和地理条件	4

		广西	掌握华中旅游区主要旅游景点及人文特征	4
7	西北旅游区	概况	了解西北的人文和地理条件	4
		宁夏	掌握宁夏旅游区主要旅游景点及人文特征	4
8	青藏高原旅游区	青藏高原旅游区旅游资源	掌握青藏高原旅游区主要旅游景点及人文特征	8
9	西南旅游区	西南旅游区旅游资源	掌握青藏高原旅游区主要旅游景点及人文特征	8
合计				80

4. 教学实施建议

建议采用理论与实践相结合的方式，在教学中，使用多种教学法灵活课堂讲课，包括讲投法、提问法、互动教学法、案例分析法、图片视顿改费、示范教学法、学生模拟演练法等。充分发挥师生在教学中的互动性和创造性，引导学生学习并掌握中国旅游地理的相关知识，如旅游区划分、各旅游区的经典代表及景观特征、旅游线路安排与设计等等：通过教师的讲解和引导，让学生对该课程有正确的认识与看法，并能有效的进行景点景区介绍以及旅游线路设计与安排。在教学的过程中，要充分利用各种资源。除了重点知识的讲解，还需要配合有关图文资料，便于学生的理解和掌握。

（九）茶艺基础知识

1. 课程性质

《茶艺基础知识》课程是旅游服务专业的一门核心课程。其基本内容和课程教学的主要目标是：以职业技能为核心的指导思想，以茶艺师职业核心技能培养为导向，通过教学和实践来培养学生诚实守信、爱岗敬业的职业道德规范。以学生即将从事的茶艺师职业为依托，注重综合提升学生的职业素质和职业能力，内容包括了茶叶发展史、茶叶知识、茶艺表演等相关知识，内容充实，知识面宽，实用性强，突出茶艺的实用性，体现必需和够用的原则。

2. 课程目标

2.1 知识目标

(1) 学习茶叶的基本知识，了解中国茶文化，体会中国茶文化的博大精深；

(2) 能够具备识别各种茶叶的能力；

(3) 学会识别各种茶具和泡茶用水质量的好坏，并懂得茶具的相关搭配；

(4) 掌握不同茶类冲泡的基本程序和冲泡技巧；

(5) 掌握茶艺人员基本的职业道德和职业规范原则；

(6) 学习茶艺的职业道德知识；

(7) 学习茶文化的基础知识和茶叶知识；

(8) 学习茶具知识、品茗用水知识；

(9) 学会科学饮茶，了解茶叶基本标准；

(10) 学习茶艺馆卫生知识和相关法律、法规知识。

2.2 能力目标

(1) 培养学生具有较强的规范操作能力、个性化服务能力；

(2) 增强学生思考、分析和解决实际问题的能力；

(3) 培养学生具有良好的沟通能力等该行业所需的综合职业能力。

2.3 素质目标

(1) 树立良好的职业道德风尚；

(2) 培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。

3. 课程内容

序号	茶艺基础知识教学内容与要求			参考时数
1	茶的起源与传播	茶的起源	了解茶艺的界说和基本内容 了解历史上茶艺馆的演变和发展	2
		茶在国内外的传播	了解茶在国内外的传播路线 理解茶的起源地	2

		中国茶区的划分	了解中国茶区的划分 能够根据茶区的地理环境位置总结出茶区茶的特质	2
2	茶树的生物学特性	茶树的形态特征	了解有关茶叶的基本知识 掌握茶树的基本认识	2
		茶树的生育周期	通过学习通晓茶叶得生产和制作过程，同时对中国名茶和产茶区有较为清晰的了解和掌握	2
		茶树的生长环境	了解茶树的生长环境 熟悉茶树生长环境的决定因素	2
3	茶叶的分类与加工	茶叶的分类	了解茶叶种类 掌握茶叶分类的依据	4
		茶叶的加工与贮藏	通过学习掌握茶叶的选购与保存方法，同时对茶叶的功效能够有个初步的认识	4
		再加工茶类	了解在加工茶类品质及特点	4
4	茶叶的品质与审评	茶叶的品质化学	了解有关茶叶的内质特征即茶叶的色、香、味、形以及茶叶的化学本质特征	4
		茶叶的品质审评	茶叶的内质特征和功效是本节的难点，茶叶的选购与保存是本节的重点	4
5	茶的营养与保健	茶的营养和药效成分	掌握茶的营养和药效成分 了解茶的主要成分	4
		茶的主要医疗保健功能	了解茶的主要医疗保健功能	4
6	饮茶习俗与科学饮茶	饮茶习俗与茶艺	掌握饭店接待茶礼和餐厅接待茶礼 了解和学习各类茶的行茶方法及茶艺表演的内涵	4
		科学饮茶	掌握科学饮茶的原则	4
7	茶具基础知识	茶具的种类	掌握茶具的种类	4
		茶具的搭配	了解茶具搭配原则 掌握茶具搭配的方法	4
8	茶叶的分类	绿茶的分类	了解绿茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的绿茶	4
		红茶的分类	了解绿红茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的红茶	4

		乌龙茶的分类	了解乌龙茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的乌龙茶	4
		黑茶的分类	了解黑茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的黑茶	4
		白茶的分类	了解白茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的白茶	4
		黄茶的分类	了解黄茶的加工工艺及分类 能够识别不同工艺的黄茶	4
9	茶艺基本知识	品饮要义	熟悉品饮要义	2
		冲泡技巧	掌握六大茶类的冲泡技巧 能够运用茶艺基本技巧冲泡	36
		茶点选配	了解合理选配茶点的方法	2
合计				120

4. 教学实施建议

课程积极在教学方法和手段上进行改革,从茶艺活动和中职学生的认知规律出发,不断改进与丰富教学方法,让学生在具体的情境中积极主动地完成项目教学的具体任务,寓学于乐。在实施《茶艺基础》课程项目教学的过程中,采用多种教学方法,如讲授法、演示法、引导自学法、视频教学法等。充分发挥学生的主体性,按照建构主义的课程观,引导学生开展基于工作过程的案例学习问题学习、项目学习,实例引证、实景训教等:有效地使用网络信息、多媒体等现代化教学手段。

(十) 前厅服务

1. 课程性质

《前厅服务》课程是中等职业技术学校旅游服务专业的一门必修课,是为了学生提高职业技能和职业素养设置的。本课程坚持以能力

为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色，根据旅游服务专业所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构和知识结构。本课程主要介绍了饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织管理与文化建设、饭店主要业务部门管理、饭店营销管理与公关管理等内容，全方位的对饭店管理相关知识作了介绍。

2. 课程目标

2.1 知识目标

(1) 掌握酒店的概念及饭店产品的构成；了解酒店业的产生与发展过程；了解前厅的结构、功能和布局。

(2) 了解酒店前厅管理的概念及内容；熟悉前厅管理的基本职能。

(3) 熟悉前厅部的职能、工作流程和任务；

(4) 掌握前台接待服务的操作流程和方法。

2.2 能力目标

通过本课程的学习，使学生掌握饭店管理的特点、内容及方法，培养学生解决饭店管理中所面临的各种问题的能力。

2.3 素质目标

培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后专业学习和从事实际工作打下坚实的基础。

3. 课程内容

序号	饭店管理基础知识教学内容与要求			参考学时
1	前厅部概述	前厅部地位与工作任务	了解前厅部的地位及工作任务	2

		前厅部组织结构	了解前厅部的组织结构及其设置原则	2
		前厅部员工素质要求	掌握前厅部员工素质要求	6
2	客房预定	客房预订基础知识	掌握客房的种类及客房价格的种类	4
		客房预订的渠道、方式和种类	掌握客房预定的渠道、方式与种类	4
		客房预订的受理程序	掌握客房预订的受理程序	4
		超额预订及“失约”的预防与处理	掌握超额预订与失约的处理方法	4
3	前台接待	前台接待准备	掌握前台接待的技巧与准备工作	4
		前台入住登记	掌握前台入住登记的接待程序	4
		商务楼层	了解商务楼层的工作内容	4
		客房推销	了解客房推销技巧	4
		房态控制	掌握房态控制的内容与方法	2
4	前厅服务	礼宾服务	掌握礼宾服务的方法	6
		金钥匙服务	了解金钥匙的含义及服务要求	6
		总机服务	掌握总机服务的方法	6
		商务中心服务	掌握商务中心服务的方法	4
5	收银结账服务	前台收银业务	掌握前台收银业务的工作内容	4
		离店结账业务	掌握客人离店结账的工作程序	4
		夜审	掌握夜审工作程序	2
		外币兑换与贵重物品寄存	掌握外币兑换业务及物品保管方法	4
合计				80

4. 教学实施建议

(1) 应加强对学生实际职业能力的培养, 注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣, 使学生在案例分析或项目活动中了解饭店岗位业务的服务流程。

(2) 应注重职业情景的创设, 以多媒体、案例分析等方法提高学

生解决和处理实际问题的综合职业能力。

(3) 教师必须重视实践，更新观念，走产学研相结合的道路，重视吸收本专业领域的新理念，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导提升职业素养，努力提高学生的自学和创新能力。

(十一) 旅游市场营销

1. 课程性质

《旅游市场营销》课程是中等职业技术学校旅游服务专业的一门必修课，是为了学生提高职业技能和职业素养设置的。本课程坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色，根据旅游服务专业所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构和知识结构。本课程主要介绍了市场营销基础知识、目标市场营销、旅游产品策略等内容，全方位的对市场营销相关知识作了介绍。

2. 课程目标

2.1 知识目标

- (1) 掌握旅游市场营销的概念及特点；
- (2) 掌握旅游市场营销调研的方法；
- (3) 掌握旅游市场细分的标准；
- (4) 掌握旅游产品的组合策略及生命周期；
- (5) 掌握旅游产品定价的方法和策略；
- (6) 掌握旅游促销的相关策略。

2.2 能力目标

通过本课程的学习，使学生掌握市场营销的特点及运用，培养学生解决在实际中所面临的各种问题的能力。

2.3 素质目标

培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后专业学习和从事

实际工作打下坚实的基础。

3. 课程内容

序号	旅游市场营销教学内容与要求			参考学时
1	旅游市场营销基础知识	旅游市场	掌握旅游市场的内涵与特点	4
		旅游市场营销	掌握旅游市场营销的内涵	2
2	旅游市场分析	旅游市场营销环境	了解市场营销环境的特点	2
		旅游市场营销调研	掌握旅游市场营销调研的方法	2
		旅游购买者行为分析	掌握旅游购买者决策的过程	2
3	旅游目标市场营销	旅游市场细分	掌握旅游市场细分的标准	4
		旅游目标市场选择与市场定位	旅游目标市场选择与市场定位的方式	4
4	旅游产品策略	旅游产品价格及影响因素	掌握影响旅游产品价格的因素	4
		旅游产品定价方法与策略	掌握旅游产品定价的方法与策略	4
5	旅游促销策略	旅游促销与促销组合策略	理解促销组合策略和营销因素	4
		旅游广告与旅游公共关系	了解旅游广告的特点、形式	4
		其他促销策略	掌握旅游促销的相关策略	4
合计				40

4. 教学实施建议

(1) 应加强对学生实际职业能力的培养，注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣，使学生在案例分析或项目活动中了解饭店岗位业务的服务流程。

(2) 应注重职业情景的创设，以多媒体、案例分析等方法提高学生解决和处理实际问题的综合职业能力。

(3) 教师必须重视实践，更新观念，走产学研相结合的道路，重视吸收本专业领域的新理念，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导提升职业素养，努力提高学生的自学和创新能力。

五、专家组意见

专家组意见：

本报告从行业发展和行出从业人员现状、社会人才需求、企业用人要求等方面进行调研，调研面涵盖福建省、广东省、桂林市区、县的多家公司，调研数据较为真实可信，调研分析较为深透。人才培养模式及课程设置较为科学合理，符合行业人才培养的需求。经专家组一致评议，认定此人才培养方案定位准确，予以肯定。

序号	单位名称	职务	姓名	联系电话	签名
1	晋江市荣誉大酒店	人事部经理	梁家珍	18698399798	
2	佛山富林朗悦酒店	人事部经理	余碧红	13924843286	
3	桂林宾馆	人事部经理	王秀华	18907730753	
4	桂林大公馆	人事部经理	韦桥秀	18172665088	
5	桂林世外桃源	经理	谢丽群	13878379855	
6	桂林兴安乐满地	经理	文艳芳	18776929959	

组长签名： 
 2023年3月13日

教务科意见：

同意实施

盖章：
 2023年3月15日

学校意见：

同意实施

盖章：
 2023年3月15日
