

盐城机电高等职业技术学校 中职酒店服务与管理专业实施性人才培养方案（2021级）

一、专业与专门化方向

（一）专业类名称及代码

酒店服务与管理类（代码：16）

（二）专业范围

高星级饭店运营与管理（740104）

（三）专门化方向

饭店接待

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

三、培养目标

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入饭店行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任高星级饭店的前厅、客房、餐饮服务以及饭店运营与管理等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

四、行业及职业面向

行业类别			区域生产实际 中的比重和地 位 (☆☆☆☆☆)	主要职业
大类	中类	小类 (生产领域)		
住宿业	旅游饭店	旅游饭店	☆☆☆☆☆	前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员
	一般旅馆	经济型连锁饭店	☆☆☆☆	前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员
		其他一般旅馆	☆☆☆	
	民宿服务	民宿服务	☆☆	餐厅服务员、客房服务员
露营地服务	露营地服务	/		
餐饮业	正餐服务	正餐服务	☆☆☆☆☆	餐厅服务员
	快餐服务	快餐服务	☆☆☆☆	
	饮料及冷饮服务	茶馆服务	☆☆☆	茶艺师
		咖啡馆服务	☆☆☆	咖啡师
		酒吧服务	☆☆☆	调酒师
		其他饮料及冷饮服务	☆☆	餐厅服务员
	餐饮配送及外卖送餐	餐饮配送服务	☆☆	餐厅服务员
		外卖送餐服务	☆☆	
其他餐饮业	小吃服务	☆		

五、培养定位与规格

（一）人才培养定位

适应饭店行业智能化、国际化、精品化发展对复合型技术技能人才的需求，以学习者综合素质和行业通用能力培养为基础，以专业核心能力培养为重点，培养具有较强职业适应能力和可持续发展能力，能胜任高星级饭店服务、运营、管理等一线工作的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

（二）综合素质

本专业类学生综合素质应包含以下几个方面：

1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2. 具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3. 具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有服务饭店行业的情怀，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4. 具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5. 具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6. 具有一定的审美情趣和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过 1~2 项艺术爱好，展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7. 具有爱岗敬业的劳动态度和良好劳动习惯，具有较强的职业荣誉感、良好的职业道德、职业行为，弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8. 具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9. 具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神，热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

（三）职业能力（职业能力分析见附件 1）

1. 行业通用能力

（1）了解饭店在各个时期的发展特征，能识别不同类型的饭店，掌握不同类型饭店的服务对象及发展现状，熟悉饭店组织机构及各部门工作岗位职责，了解主要饭店集团的品牌文化。

（2）具备符合饭店职业岗位要求个人形象，能熟练使用饭店规范用语，能按照饭店服务礼仪标准为客人提供优质服务。

(3) 能根据前厅部各岗位服务流程和标准，熟练运用饭店信息管理系统，提供前台接待、礼宾、总机等服务，会处理客人投诉。

(4) 掌握客房部清扫流程及服务要点，能独立进行饭店客房清洁服务、公共区域清洁工作，会提供客房对客服务。

(5) 掌握餐饮部服务规范和操作标准，能够按照标准和程序向客人提供中餐、西餐服务、宴会服务。

2. 专业核心能力

(1) 了解饭店运营的基础理论，掌握饭店市场营销、人力资源、饭店质量、物资、信息管理的内容与方法，会对不同目标客户进行市场调研，会对饭店安全事故进行预防和处理。

(2) 掌握饭店相关专业术语和服务用语的英文表达，能读懂常见饭店相关的英文资料，在饭店实际工作环境中可以准确地用英语和客人进行对话，并能使用规范英语提供饭店服务。

(3) 了解财务管理的基础理论，熟悉饭店各部门财务管理的实务运作，能根据财务报表了解饭店财务的基本状况，能运用财务知识进行简单的成本与收益核算的工作，能进行餐饮部、康乐部等岗位的收银的工作。

3. 职业特定能力

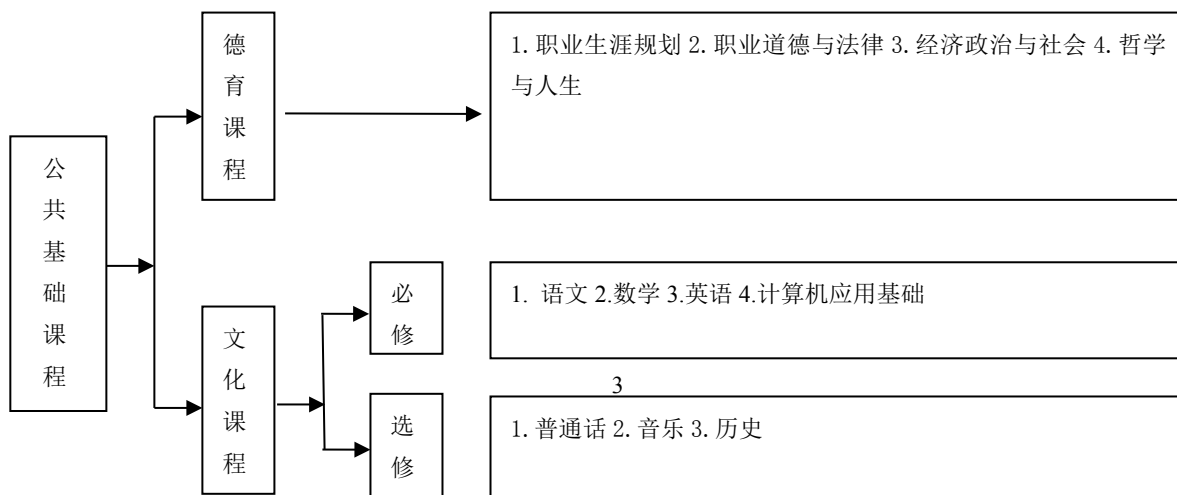
(1) 餐饮服务：掌握各类酒水、咖啡、茶艺知识及相应设备的使用方法，能按规范程序提供酒水、咖啡和茶艺服务；了解不同人群对食品的营养要求，掌握食品营养与卫生学的基本知识，能合理搭配膳食，能预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病。

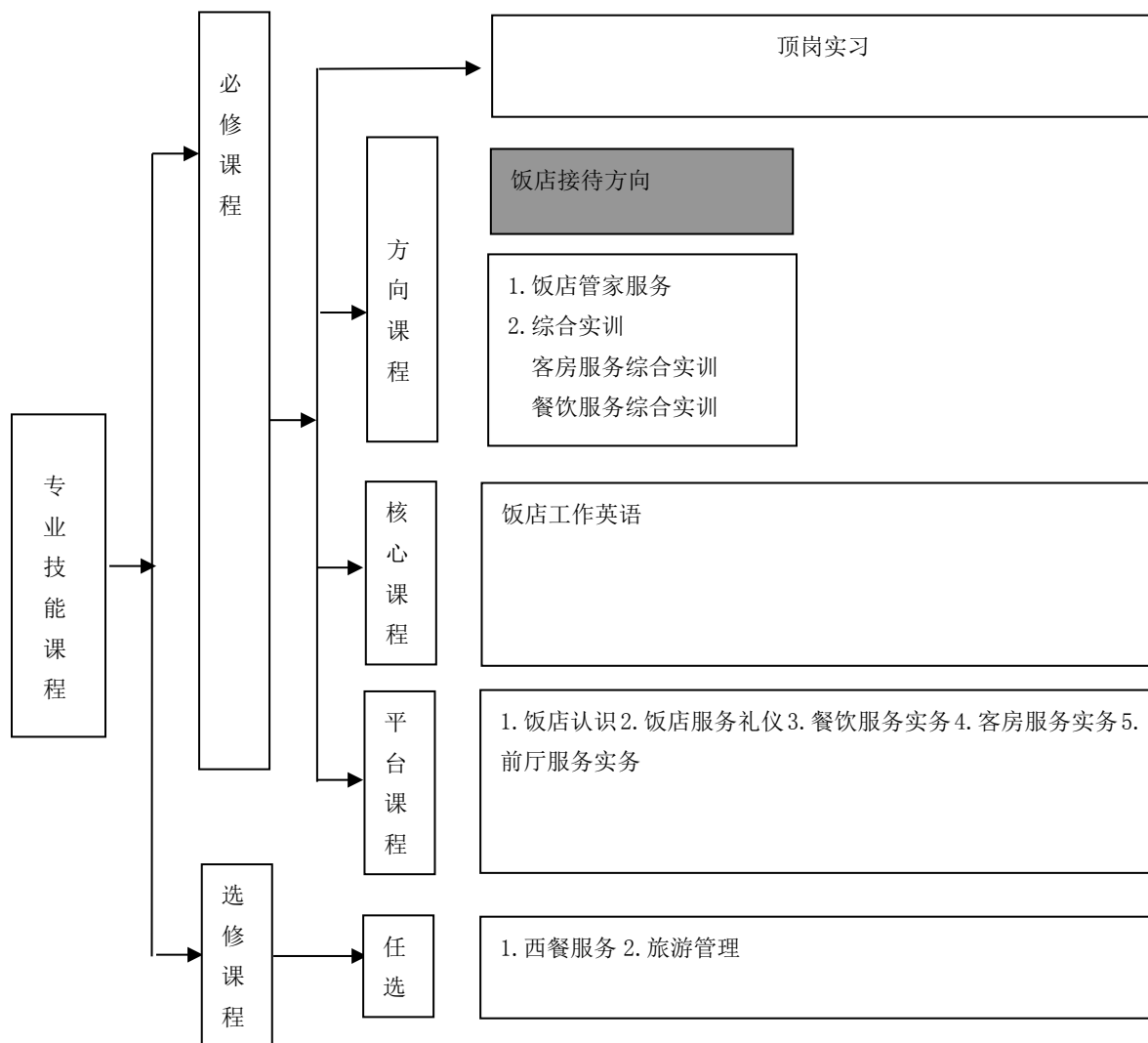
(2) 饭店接待：了解跨文化交际的重要意义和作用，能用语言和非语言方式进行跨文化交际，能运用跨文化知识处理跨文化差异问题，了解饭店管家服务的起源和内涵，掌握不同服务对象的特点、服务方式，会讲解当地民俗风情，掌握基本讲解技巧，会进行常见活动策划与组织，会为客人进行旅游线路规划。

六、课程设置

(一) 课程结构

适应复合型人才培养的要求，以公共基础课程为学习起点，建构“类平台课程+核心课程+方向课程”的专业课程体系，形成课程结构图。





(二) 课程与教学内容

1. 公共基础课程

依据教育部颁发的《中等职业学校公共基础课程方案》和各科目课程标准，结合本专业类特点和教学要求，形成本专业类公共基础课程的课程设置及教学要求，具体见表1。

表1 公共基础课程设置及教学要求

课程名称	教学内容及教学要求	学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	180
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	320

历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求,增加不超过18学时的任意选修内容(拓展模块),相应教学内容依据课程标准,在部颁教材中选择确定	32
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修(职业模块)36学时的教学内容	280
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修(职业模块)36学时的教学内容	280
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合	104
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容,结合教学实际、学生发展需求,在课程标准的拓展模块中选择确定	150
艺术 (普通话和音乐)	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求,注重与行业发展、专业实际相结合。学校结合本专业情况,选择普通话和音乐这两门课程	34
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求,劳动教育以实习实训课为主要载体开展,其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	18

2. 专业(技能)课程

(1) 专业类平台课程

依照本专业类行业面向和职业面向(江苏省中职职业教育行业及职业面向分析表),对接国家职业标准(初级)和职业技能等级标准(初级),突出饭店行业涉及的基础理论知识、基本技能和职业操守,兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识,建立本专业的学习内容分析表,确定中职学生跨入饭店服务与管理行业所必备的基础知识、基本技能和职业素养,具体见表2。

表2 专业类通用学习内容分析表

类别		主要职业 (面向中 职)	学习内容及教学要求	
大类	中类			
住宿业	旅游饭店	前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员	职业道德 (1) 遵纪守法,爱岗敬业; (2) 实事求是,精益求精; (3) 吃苦耐劳,团结协作; (4) 尊重科学,规范操作; (5) 绿色生产,保护生态 法律知识 (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识; (2) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识; (3) 相关国家标准和行业标准;	(1) 熟悉饭店的概念、发展及组织机构; (2) 能根据饭店服务礼仪标准为客人提供服务; (3) 掌握电话接听程序,以及团队与散客的预定工作、接待工作流程,做到准确、高效; (4) 能按程序为客人提供前台接待、礼宾、总机等服务; (5) 能按流程为客人办理离店结账手续; (6) 掌握客房各岗位的业务特点、服务流程、服务标准以及任务要求 (7) 能熟练掌握客房中式铺床的程
	一般旅馆			
	民宿服务			

类别		主要职业 (面向中 职)	学习内容及教学要求	
大类	中类			
			(4)绿色食品生产的相关法律 安全知识 (1)文明生产和安全操作知识; (2)清洁生产知识; (3)环境保护知识 质量管理知识 (1)饭店质量保证体系; (2)岗位质量要求; (3)质量保证措施与责任	序、方法和动作要领; (8)能规范按照服务程序进行客房 清扫; (9)能规范使用清洁剂、清洁工具 进行房间清洁; (10)能按规定提供中西餐零点服 务、宴会服务; (11)能用语言和非语言方式进行 跨文化交际,能运用跨文化知识处 理跨文化差异问题; (12)了解饭店管家服务的起源和 内涵; * (13)掌握饭店绿色化、智慧化的 发展趋势; * (14)了解民宿的概念、特点和发 展趋势
餐饮业	正餐 服务	餐厅服务员		(1)具有主动服务的职业意识、积 极的职业心态和良好的职业习惯; (2)能按餐饮服务礼仪标准为客人 提供服务; (3)能进行中西餐零点、宴会台面 的布置; (4)使用信息系统为客人点单; (5)能按照服务程序提供中餐零点、 宴会服务; (6)能按照服务程序提供西餐零点、 宴会服务; (7)掌握餐饮物资的保管、领发、 使用和消耗控制的基本程序和方法; (8)能按规范程序提供酒水、咖啡 和茶艺服务; (9)掌握食品营养与卫生学的基本 知识; (10)能预防食品污染、食物中毒 和其他食源性疾病
	快餐 服务			
	饮料及 冷饮服 务			
	餐饮配 送及外 卖送餐 服务			
	其他 餐饮业			

服务饭店行业人文化、国际化、信息化、标准化发展对复合型人才的需求,本专业类从饭店服务智能精细、绿色创新的视域出发,以饭店运营和对客服务为主线,基于饭店服务基础知识和优质企业文化以及相关职业知识、工作领域和工作要求,根据中职的学习特点和目标定位,兼顾中高职培养衔接,依据行业通用能力和专业类通用学习内容分析表,设置专业类平台课程,具体见表3。

表3 专业类平台课程设置及教学要求

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
饭店认知 (90学时)	(1) 饭店概述; (2) 饭店业发展史; (3) 饭店类型; (4) 饭店等级划分; (5) 中外饭店集团及品牌文化; (6) 饭店服务; (7) 饭店发展新趋势	(1) 熟悉饭店的概念、功能和类型; (2) 了解饭店在国民经济中的作用; (3) 了解饭店业的发展历史,理解饭店在各个时期的发展特征; (4) 掌握不同类型饭店的概念、服务对象及发展现状; (5) 掌握不同等级饭店的特点,能区分不同等级饭店; (6) 能说出著名饭店集团及饭店集团下属品牌,能识别饭店品牌隶属的饭店集团; (7) 了解主要饭店集团的品牌文化; (8) 熟悉饭店服务的概念和内涵,了解著名饭店的服务理念; (9) 掌握饭店绿色化、智慧化的发展趋势; (10) 了解民宿的概念、特点和发展趋势
饭店服务礼仪 (68 学时)	(1) 职业形象塑造; (2) 人际交往礼仪; (3) 国际礼宾礼仪; (4) 前厅服务礼仪; (5) 餐饮服务礼仪; (6) 客房服务礼仪; (7) 会议服务礼仪	(1) 了解礼仪的本质和内涵,掌握饭店仪容规范和要求,具备符合饭店职业岗位要求的个人形象; (2) 能熟练使用饭店规范用语,掌握见面与交谈、拜访与馈赠、接待与宴请等交往礼仪; (3) 掌握迎送外宾的礼仪要求,会按礼仪布置要求对会见会谈场所进行布置; (4) 掌握门厅、总台、总机、商务中心等前厅服务礼仪规范; (5) 熟悉中、西餐宴会的餐桌摆设和席位安排的礼仪规范; (6) 掌握向客人行礼、进入客房、送餐服务等礼仪规范; (7) 能根据会议要求合理布置会场场景和安排席位; (8) 能按照饭店服务礼仪标准为客人提供优质服务
前厅服务实务 (110 学时)	(1) 前厅部概述; (2) 客房预订; (3) 礼宾服务; (4) 接待收银; (5) 总机服务与商务中心; (6) 前厅客房销售; (7) 前厅宾客关系; (8) 前厅信息系统运用	(1) 掌握前厅部的概念及主要功能; (2) 能按规范进行行李的运送; (3) 掌握迎送服务的流程和操作标准; (4) 能按程序受理面谈、电话、网络、传真等各种方式的客房预订; (5) 能按程序进行VIP 客户、团队与零星散客的接待工作; (6) 能提供问讯、电话转接及叫醒服务; (7) 会按照程序进行打印和传真; (8) 掌握行政楼层服务的内容和标准; (9) 掌握客房推销技巧;

		<p>(10) 了解前厅信息系统的特点、功能</p> <p>(11) 会使用前厅信息系统;</p> <p>(12) 能按程序处理客人投诉;</p> <p>(13) 能进行客史档案管理</p>
客房服务实务 (216 学时)	<p>(1) 客房部概述;</p> <p>(2) 客房清洁保养;</p> <p>(3) 客房对客服务;</p> <p>(4) 公共区域的清洁与保养;</p> <p>(5) 特殊器具的清洁保养;</p> <p>(6) 洗衣房各岗位服务知识与技能</p>	<p>(1) 能识别不同类型饭店客房设施的特点, 并能正确介绍客房类型及客房设施的功能布局;</p> <p>(2) 熟悉客房部的地位、业务特点和主要任务, 了解客房部的组织结构;</p> <p>(3) 了解客房设施智能化的发展;</p> <p>(4) 能正确使用清洁剂;</p> <p>(5) 能按程序进行清扫客房工作;</p> <p>(6) 能提供洗衣服务等客房住店日常工作;</p> <p>(7) 能按照服务标准流程送别客人、检查走客房;</p> <p>(8) 熟悉公共区域主要项目的保养方法和标准;</p> <p>(9) 熟悉金属、塑料、玻璃制品的使用注意事项;</p> <p>(10) 会对金属、塑料、玻璃制品进行清洁保养;</p> <p>(11) 了解洗衣房的机构设置、岗位职责;</p> <p>(12) 能使用洗衣房的基本设备</p>
餐饮服务实务 (236 学时)	<p>(1) 餐饮部概述;</p> <p>(2) 中餐餐前准备;</p> <p>(3) 中餐值台服务;</p> <p>(4) 中餐餐后服务;</p> <p>(5) 西餐餐前准备;</p> <p>(6) 西餐值台服务;</p> <p>(7) 西餐餐后工作</p>	<p>(1) 了解饭店餐饮部的地位、作用及任务;</p> <p>(2) 了解餐饮产品的特点及发展趋势;</p> <p>(3) 掌握中西餐零点和宴会预订的程序和操作流程;</p> <p>(4) 能用餐厅 POS 系统为客人点餐;</p> <p>(5) 在中餐服务过程中能够熟练使用托盘;</p> <p>(6) 掌握中西餐零点和宴会物质准备流程, 能做好宴会用品的准备工作;</p> <p>(7) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中西餐服务</p>

(2) 专业核心课程和专业方向课程

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
饭店工作英语 (90 学时)	<p>(1) Hotel English foundation 饭店英语基础;</p> <p>(2) Food and beverage service 餐饮服务;</p> <p>(3) Front office service 前厅服务;</p> <p>(4) Housekeeping service 客房服务;</p>	<p>(1) 掌握饭店各部门及其岗位的英文名称;</p> <p>(2) 掌握英语礼貌用语, 能进行礼貌英语会话;</p> <p>(3) 读懂常见饭店相关的英文资料;</p> <p>(4) 能书写简单的英文对客留言、信函和邮件等;</p> <p>(5) 掌握饭店主要部门实际工作中服务用语和专业术语的英文表达方式;</p> <p>(6) 在饭店实际工作环境中可以准确地用英语和客人进行对话, 并能使用规范英语提供饭店服务;</p>

	(5) Health and recreation service 康乐服务	(7) 了解各部门的常见投诉,能进行投诉处理的英文对话
--	--	-----------------------------

七、教学安排

(一) 教学时间安排

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中: 综合性实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1(军训) 1(入学教育及专业认知实习)	1	1
二	20	18	/	1	1
三	20	18	/	1	1
四	20	18	/	1	1
五	20	18	4(餐饮服务综合实训) 4(客房服务综合实训)	1	1
六	20	20	18(顶岗实习) 2(毕业考核、毕业教育)	/	/
总计	120	110	30	5	5

(二) 教学进程安排

课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	学期					
					1	2	3	4	5	6
					16+ 2	18	18	18	10+8	20
公共基础课程	必修课程	思想政治课								
		中国特色社会主义	36	2		2				
		心理健康与职业生涯	32	2	2					
		哲学与人生	36	2			2			
		职业道德与法治	36	2				2		
		思想政治	40	4					4	
		党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史教育	32	2	讲座					
		爱国主义、集体主义、社会主义教育	36	2	讲座、参观					
		语文	320	20	4	4	4	4	4	
		历史	32	2		2				
		数学	280	19	3	4	4	4	4	
		英语	280	19	3	4	4	4	4	
		信息技术	104	6	4	2				
		体育与健康	150	9	2	2	2	2	1	
艺术										
普通话	16	1	1							
音乐	18	1		1						

			美术	18	1	讲座					
		劳动教育		36	2	2					
		限定选修课程	中华优秀传统文化、职业素养	34	2						
		小计		1536	98	21	21	17	17	17	
专业(技能)课程	专业平台课程		必修课程	饭店服务礼仪	68	4	2	2			
				饭店认知	90	4			2	2	
				前厅服务实务	110	4				2	2
				客房服务实务	164	10		2	2	4	2
				岗位实训	32	4					4w
				餐饮服务实务	184	12		2	4	2	4
				岗位实训	32	4					4w
	专业核心课程		必修课程	饭店工作英语	90	4			2	2	
	专业方向课程	饭店接待	必修课程	饭店管家服务	72	4		2	2		
	综合实训		必修课程	客房服务综合实训	20	2					2
				餐饮服务综合实训	20	2					2
专业选修课程		任选课程	西餐服务	64	4	4					
			旅游概论	32	2	2					
顶岗实习		必修课程	顶岗实习	540	18					18w	
		小计		1518	78	8	8	12	12	12	
素质拓展		军训、入学教育		60	2	2w					
		毕业教育		60	2					2w	
合计				3174	180	29	29	29	29	29	30

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神。

2. 专业能力

（1）专业带头人应已拥有饭店行业的职业素养和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能够较好地把握相关行业、专业发展态势，了解行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，有力推进专业建设、课程建设、校企合作、实训基地建设，提高人才培养质量。

（2）公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人已具有较强的课程研究能力和实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造优质课堂。

（3）专任教师已具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解和教学胜任能力；具有一定的教学设计能力、信息化教学能力，能激发学生兴趣，高质量地完成日常教学任务；积极开展课程教学改革和实施，具备一定的课程开发能力。专业专任教师已具有饭店服务相关职业资格证书或职业技能等级证书，充分了解饭店行业发展动态，熟悉饭店服务与管理各项操作，能定期下行业参加培训，更好地开展理实一体教学；定期走访企业，关心实习生实习和毕业生工作情况。

（4）“双师型”教师已取得相关的职业资格或非教师系列的专业技术职称。

3. 团队建设

高级职称占 43%以上，获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上。专任专业教师 100%以上应具有本科以上学历，符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

（二）教学设施

1. 专业教室

专业教室已符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体

规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，满足信息化教学的必备条件；设计并展现出能体现饭店行业特征、专业特点、职业精神的图、物、文等各种形式的文化布置。

2. 实训实习基本条件

(1) 校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，校内实训室配置如下：

实训室名称	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
前厅实训室 (在建)	前台柜台	1	长度 8~12m，满足 5 人一组 8 个工位
	礼宾牌	1	43×34×12cm
	报纸架	1	66×33×130cm
	账单架	1	20×12cm
	钥匙卡制作机	1	/
	显示电话机	2	有来电储存、去电储存、回播功能
	信用卡刷卡机	1	/
	打印复印扫描传真一体机	2	彩色激光一体机 涵盖功能：打印/复印/扫描/传真 网络打印/有线网络打印 双面打印
	行李车	2	中号 110×65×180cm
	贵重物品保险箱	2	有报警功能 50×90×50cm
	验钞机	2	点钞速度大 900 张/分钟 30×24×19cm
	外币样本	35	/
	客账账单	35	/
	餐厅账单	35	/
	世界时钟	5	石英，钢化玻璃
	外币汇率显示屏	1	LED 显示屏
	电脑	8	装有前厅操作系统
	计算器	8	8 位数字大型显示屏
	伞架	1	56×30×80cm
客房实训室	工作台	8	150×80cm
	床头柜	8	木质
	床架连床垫	8	床垫 200×120cm
	床单	8	全棉 280×200cm
	枕芯	16	羽绒 75×45cm
	枕套	16	全棉 85×55×15cm，开口方式为信封口
	保护垫（床褥）	8	200×120cm
	被子	8	羽绒 230×180cm，重量约 1.5kg
	被套	8	全棉 235×190cm，底部中半开口，系带方式
	各类洗涤剂、清洁剂	8	绿色环保无毒
	吸尘器	1	功率 1000~1200w
	清洁工具	5	喷壶、百洁布、玻璃刮、恭桶刷，扫帚簸箕、防护手套
	客房一次性用品	8	牙具、梳子、剃须刀、香皂、浴帽、洗发液、沐浴液、擦鞋布、针线包、杯垫
	演示性标准客房	1	模拟饭店真实标准间布局，不能小于 35 平

			方米
	多媒体设备	1	55寸一体机或电脑+投影设备
中餐实训室	圆桌	8	高度为75cm、直径180cm
	中式餐椅	80	140×80×76cm 轻便
	转盘	8	直径80cm
	台布	8	320×320cm
	餐巾	80	45×45cm
	托盘	40	直径34.5cm
	花瓶	8	不高于30cm
	骨碟	80	口径17.6cm
	水杯	80	底面直径5.8cm，高14cm，口径6.2cm
	红酒杯	80	底面直径5.5cm，高13.5cm，口径5cm
	白酒杯	80	底面直径4.5cm，高9.7cm，口径4.5cm
	味碟	80	口径8cm，高2.6cm，底径4cm
	汤碗、勺	80	口径9.7cm，高4.5cm，底径3.3cm，长11cm
	筷架	80	7.3×3.3×1.7cm
	席面羹	80	长21.7cm
	公用筷架	16	9.5×3.3×2.5cm
	筷子	80	长29.5cm
	牙签	80	8.2×1.5cm
	筷套	80	宽3cm
	分菜勺	8	长34cm
	菜单	8	18.5×13cm
	工作台	8	200×100×75cm
	台卡	8	10×5×8.3cm
多媒体设备	1	55寸一体机或电脑+投影设备	
餐厅点菜POS系统	1	模拟餐厅点菜系统运作	
西餐实训室	工作台	8	200×100×75cm
	长方形西餐台	8	1.2×2.4cm 木质
	扶手椅	48	140×80×76cm
	十寸装饰盘	48	直径20.3~25.4cm
	白葡萄酒杯	48	底面直径7.3cm，高20cm，口径17.2cm
	红葡萄酒杯	48	底面直径6.5cm，高18cm，口径6cm
	果汁杯	48	底面直径8cm，高20cm，口径17.7cm
	主菜刀、主菜叉	48	长13.5cm 长21.5cm
	汤勺	48	长19.5cm
	鱼刀、鱼叉	48	长20cm 长20cm
	甜品叉勺	48	长14cm
	头盘叉勺	48	长21.5cm 长20cm
	面包碟、黄油刀	48	直径15.3cm 长16cm
	烛台	8	三头烛台
	胡椒盅、盐盅	8	高7cm，底径5.3cm
	黄油盅	8	直径8cm，高2.4cm，底径4cm
	牙签盅	8	/
	花瓶	8	高25cm

	台布	8	150×150cm
	餐巾	48	45×45cm
	账单夹	8	/
	咖啡杯、碟、勺	48	规格相配套
	冰水壶	8	容量 1.5L
	菜单	8	可插页
	多媒体设备	1	55 寸一体机或电脑+投影设备
	餐厅点菜 POS 系统	1	模拟餐厅点菜系统运作
咖啡调酒实训室 (在建)	工作台	8	300×100×75cm
	波士顿调酒壶	8	不锈钢
	英式调酒壶	8	不锈钢
	量杯	8	标有 oz 和 ml 刻度
	吧勺	8	/
	冰桶、夹子	8	/
	酒桶架	2	/
	量酒器	8	1oz 和 1.5oz ， 双头
	各类载杯	160	鸡尾酒杯、玛格丽特杯、白兰地杯、子弹杯、香槟杯、啤酒杯、雪莉酒杯、古典杯、海波杯等
	各类酒水、糖浆	50	六大烈酒、利口酒、开胃酒、气泡酒 各类水果味糖浆
	制冰机	1	小型
	冰柜	1	具有冷藏功能
	酒篮	4	仿藤编
	开瓶器	8	海马刀型
	意式咖啡机	8	双头咖啡机
	自动磨豆机	8	20×18×47cm
	咖啡烘焙机	1	烘焙室容量：250-300g
	摩卡咖啡壶	8	不锈钢
	意式浓缩咖啡杯	16	90mL
	单品咖啡杯	16	250-350mL
花式咖啡杯	24	300-400mL	
糖缸	8	不锈钢	
奶缸	8	不锈钢	
多媒体设备	1	55 寸一体机或电脑+投影设备	
茶艺实训室 (在建)	教师桌子	1	176×86×72cm 台面中间预留排水口以及茶具放置凹槽
	学生桌子	18	120×60×75cm 台面中间预留排水口以及茶具放置凹槽
	博古架	4	木材框架，承受力强
	烧水壶	18	电磁壶加热，容量 1L
	茶船	18	木质
	茶道组	18	包含茶针、茶扒、茶勺、茶夹、养壶笔、茶桶。
	茶叶罐	50	紫砂/瓷
	随手泡	18	不锈钢/紫砂
	茶盘	18	木质/藤制/竹制
	茶巾	18	棉，26×26cm
	水盂	18	紫砂/瓷

	乌龙茶行茶具	18	/
	绿茶行茶具	18	/
	花茶行茶具	18	/
	红茶行茶具	18	/
	普洱茶行茶具	18	/
	各类茶叶	10	可选用绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、花茶、紧压茶，根据实际消耗量配备
	茶渣桶	20	中间带滤网
	冰柜	1	具有冷藏功能
	多媒体设备	1	55寸一体机或电脑+投影设备

(2) 校外实训实习基本条件

校外实训基地满足学生顶岗实习、专业教师企业实践的需要，按照本专业人才培养方案的要求配备场地和实习实训指导人员，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理：

①稳定的校外实训饭店数量共5个，实习饭店已具有独立法人资格，依法经营、管理规范。实习饭店类型包括商务型、度假型、会议型。实习饭店具有现代管理理念，管理服务规范，帮助解决实习生的食宿及有关学习、生活等问题，制订规范的作息制度，并按相关规定加强管理；接纳学生实习之前，已与学校签订顶岗实习协议，强调学生的安全意识和环保意识；

②实习饭店为学生提供必要的顶岗实习条件和安全的顶岗实习劳动环境，提供餐饮服务、客房服务等实践活动及前厅接待、客房打扫、餐厅服务等实训活动；已配备有必要的计算机互联网设备，方便学生查找资料和沟通交流；

③实习饭店已具有一定数量的实习指导教师。实习指导教师是实习单位的业务骨干，政治、业务素质优良，责任心强，行业经验丰富，有一定的理论水平，关心支持职业教育工作。

(三) 教学资源

1. 教材

本校已建立严格的教材选用制度，教材从国家和省中等职业学校推荐教材目录中遴选。专业教材体现了产业发展的新技术、新工艺、新规范，发挥专业教师、行业专家等作用。

2. 图书文献资料

专业类图书主要包括：国内著名饭店介绍、饭店服务案例、饭店职业资格考试与认证、《旅游饭店星级的划分与评定》、《餐饮企业的等级划分和评定》、《饭店服务礼仪规范》、《饭店业星级服务人员资格条件》、《饭店信息化设施条件与规范》、《星级饭店客房客用品质量与配备要求》。

3. 数字资源

实训室已配备信息化查询系统，方便学生自主性学习。建立《餐饮服务实务》《前

厅服务实务》《客房服务实务》等课程的数字化资源，建设、配备与专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源。提供最佳东方、迈点网等重要网站，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学要求。

九、质量管理

1. 落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2. 注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”分段培养以及中高职衔接形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3. 贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案（试行）》，开足开好公共基础必修课程和专业类平台课程。

4. 选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。公共基础限选课程已落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程、专业（技能）任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，结合本校酒店专业特点、学生个性发展需求和本校办学特色针对性地开设：

（1）公共基础任选课程：普通话、音乐、历史。

（2）专业（技能）任选课程：西餐服务，旅游概论。

5. 实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外顶岗实习1学期。三年总学时数为3174，第1至第5学期每学期教学周数为18周，机动、考试各2周，按29学时/周计算，第6学期顶岗实习为20周，按30学时/周计算。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。

6. 推进教育教学改革

（1）强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

（2）明确教改方向。充分体现以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

（3）提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断

丰富课程教学资源，推进“1+X”证书制度试点项目。

(4) 优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

(5) 深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

十、毕业要求

学生学习期满，经考核、评价，符合下列要求的，予以毕业：

1. 符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分，本专业累计取得学分不少于 170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3. 毕业考核成绩达到合格以上。

4. 取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托社会化认定的初级以上酒店服务与管理相关职业技能等级证书 1 项以上，如：客房服务管理（初级）、餐饮服务管理（初级）。

十一、编制说明

（一）编制依据

1. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）
2. 《中等职业学校专业目录》《中等职业学校公共基础课程方案》（教职成厅〔2019〕6 号）
3. 《国民经济行业分类》（2019 修改版）、
4. 人力资源和社会保障部《中华人民共和国职业分类大典》（2015 版）
5. 《江苏统计年鉴—2020》（<http://tj.jiangsu.gov.cn/2020/indexc.htm>）

（二）修订人员名单

执笔人：梅悦
参与人员：陈蓉
周婷
葛建生
徐春梅

金 妍

附件 1

江苏省中等职业学校高星级饭店运营与管理专业“工作任务与职业能力”分析表

职业岗位	工作任务	职业技能	能力整合排序	课程设置	
前厅服务员	客房预订	预测客情	能掌握客情预测方法	<p>1. 行业通用能力</p> <p>(1) 了解饭店在各个时期的发展特征, 能识别不同类型的饭店, 掌握不同类型饭店的服务对象及发展现状, 熟悉饭店组织机构及各部门工作岗位职责, 了解主要饭店集团的品牌文化。</p> <p>(2) 具备符合饭店职业岗位要求个人形象, 能熟练使用饭店规范用语, 能按照饭店服务礼仪标准为客人提供优质服务。</p> <p>(3) 能根据前厅部各岗位服务流程和标准, 熟练运用饭店信息管理系统, 提供前台接待、礼宾、总机等服务, 会处理客人投诉。</p> <p>(4) 掌握客房部清扫流程及服务要点, 能独立进行饭店客房清洁服务、公共区域清洁工作, 会提供客房对客服务。</p> <p>(5) 掌握餐饮部服务规范和操作标准, 能够按照标准和程序向客人提供中餐、西餐服务、宴会服务。</p> <p>2. 专业核心能力</p> <p>(1) 了解饭店运营的基础理论, 掌握饭店市场营销、人力资源、饭店质量、物资、信息管理的内容与方法, 会对不同目标客户进行市场调研, 会对饭店安全事故进行预防和处理。</p> <p>(2) 掌握饭店相关专业术语和服务用语的英文表达, 能读懂常见饭店相关的英文资料, 在饭店实际工作环境中可以准确地用英语和客人进行对话, 并能使用规范英语提供饭店服务。</p> <p>(3) 了解财务管理的基础理论, 熟悉饭店各</p>	<p>《饭店认知》</p> <p>《饭店服务礼仪》</p> <p>《前厅服务实务》</p> <p>《饭店工作英语》</p>
			能合理控制超额预订		
		接受预订	能按照礼仪规范接挂电话		
			能熟练受理与婉拒预订		
	信息收集	能制作预订状况控制表			
		会建立和维护客户资料			
	入住接待	登记入住	能进行预订资料查询		
			能操作入住登记系统, 能办理散客和团队入住登记和退房手续		
		合理排房	能读懂和修改房态		
			能根据客人类型合理排房		
	账户管理	能建立团队和散客账户, 进行账户管理			
	礼宾服务	接待服务	能掌握一般客户和 VIP 客人的迎宾礼仪		
			能调度门前车辆		
		代办服务	能提供代客订车服务		
			能提供接送机服务		
	熟知行李寄存管理规定				
	总机服务	叫醒服务	能受理并提供叫醒服务		
		查询服务	能提供信息查询及一站式热线服务		
商务中心服务	复印服务	会使用各种常见办公设备			
		能提供文字复印服务			
	会议服务	能提供会议服务			

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
客房服务员	楼层服务	清洁服务	能按程序进行清扫客房工作	<p>部门财务管理的实务运作，能根据财务报表了解饭店财务的基本状况，能运用财务知识进行简单的成本与收益核算的工作，能进行餐饮部、康乐部等岗位的收银的工作。</p> <p>3. 职业特定能力</p> <p>(1) 餐饮服务：掌握各类酒水、咖啡、茶艺知识及相应设备的使用方法，能按规范程序提供酒水、咖啡和茶艺服务；了解不同人群对食品的营养要求，掌握食品营养与卫生学的基本知识，能合理搭配膳食，能预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病。</p> <p>(2) 饭店接待：了解跨文化交际的重要意义和作用，能用语言和非语言方式进行跨文化交际，能运用跨文化知识处理跨文化差异问题，了解饭店管家服务的起源和内涵，掌握不同服务对象的特点、服务方式，会讲解当地民俗风情，掌握基本讲解技巧，会进行常见活动策划与组织，会为客人进行旅游线路规划。</p> <p>4. 跨行业职业能力</p> <p>(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。</p> <p>(2) 具有创新创业能力。</p> <p>(3) 具有一线生产管理能力和</p>	<p>《饭店认知》</p> <p>《饭店服务礼仪》</p> <p>《客房服务实务》</p> <p>《饭店工作英语》</p>
		房间检查	能迅速无误地对走客房进行检查		
		对客服务	会提供洗衣服务、开夜床等客房住店日常服务工作		
	公共区域清洁	清洁服务	能熟练进行公共区域清洁和保养		
		物品保养	能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记		
	洗衣房服务	洗涤服务	能使用湿洗机、干洗机、烘干机、整烫机等设备，同时能进行普通保养 熟悉特殊污渍的清除方法		
餐厅服务员	中餐服务	托盘服务	会根据物品类型熟练进行装盘	<p>《饭店认知》</p> <p>《餐饮服务实务》</p> <p>《饭店工作英语》</p>	
		摆台服务	能根据菜单熟练铺设中餐零点、宴会餐台		
		点单服务	能进行中餐点菜服务		
		上菜服务	能按程序进行上菜服务		
	西餐服务	摆台服务	能根据菜单熟练铺设西餐零点、宴会餐台		<p>《饭店认知》</p> <p>《餐饮服务实务》</p> <p>《饭店工作英语》</p>

附件 1 盐城机电高等职业技术学校专业实施性人才培养方案目录

- 一、专业与专门化方向
- 二、入学要求与基本学制
- 三、培养目标
- 四、行业及职业面向
- 五、培养规格
 - (一) 人才培养定位
 - (二) 综合素质
 - (三) 职业能力
- 六、课程设置及教学要求
 - (一) 课程结构
 - (二) 主要课程教学要求
 - 1. 公共基础课程教学要求
 - 2. 主要专业（技能）课程教学要求
- 七、教学安排
 - (一) 教学时间安排
 - (二) 教学进程安排
- 八、实施保障
 - (一) 师资条件
 - (二) 教学设施
 - (三) 教学资源
- 九、质量管理
- 十、毕业要求
- 十一、编制说明
 - (一) 编制依据
 - (二) 修订人员

附件 1：盐城机电高等职业技术学校专业实施性人才培养方案目录

附件 2：高星级饭店运营与管理教学进程安排

