**常熟高新园中等专业学校**

**高星级饭店运营与管理专业**

**实施性人才培养方案**

**（2024级）**

**常熟高新园中等专业学校**

**二○二四年五月**

**一、专业与专门化方向**

专业类别：旅游类（代码：7401）

专业名称：高星级饭店运营与管理（专业代码：740104）

专门化方向：餐饮服务、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、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业资格要求** | **继续学习专业** | |
| 前厅服务与管理 | 前厅服务员 | 前厅服务员（中级） | 高职：  酒店管理 | 本科：  旅游管理 |
| 客房服务与管理 | 客房服务员 | 客房服务员（中级） |
| 餐饮服务与管理 | 餐厅服务员 | 餐厅服务员（中级） |

注：必选餐厅服务员（中级），任选另几个工种获取职业资格证书。

**五、培养规格**

**（一）综合素质**

1.具有良好的道德品质、职业素养。

2.具有健康的身体素质和心理素质。

3.具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。

4.具有良好的服务、竞争和创新意识。

5.具有良好的人际交往和团队协作能力。

6.具有良好的书面表达和口头表达能力。

7.具有良好的人文素养和继续学习的能力。

8.具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。

9.具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

**（二）职业能力（职业能力分析见附录）**

1.行业通用能力：

（1）服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

（2）人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

（3）营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

2.职业特定能力：

（1）前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

（2）客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

（3）餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

（4）会展服务：具备酒店会展设施设备的示范能力；具备会展服务指导的能力；具备一定酒店会议的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

3.跨行业职业能力：

（1）具有适应岗位变化的能力。

（2）具有突发事件应变和解决的能力。

（3）具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

（4）具有创新和创业的基础能力。

**六、课程结构及教学时间分配**

**（一）课程结构**

必

修

课

程

选

修

课程

思政课程：1.职业生涯规划2.职业道德与法律3.经济政治与社会4.哲学与人生

文化课程：1.语文2.数学3.英语4.信息技术5.体育

与健康6.艺术(音乐）7.历史8.劳动教育

公

共

基

础

课

程

任

选

1. 普通话2、民族民俗

限

选

1.中华优秀传统文化2.就业与创业指导3、心理健康

1.饭店概论2.饭店服务礼仪3.旅游地理4.饭店工作英语5.旅游心理学6.会展基础7.点菜服务技艺8.咖啡技艺

专

业

技

能

课

程

必

修课

程

选

修课

程

平台

课

程

方

向

课

程

前厅服务与管理方向

客房服务与管理方向

餐饮服务与管理方向

会展服务与管理方向

1.前厅服务与管理

2.岗位实训

1.客房服务与管理

2.岗位实训

1.餐饮服务与管理

2.酒吧服务与管理

3.茶艺服务与管理

4.岗位实训

1.会展服务与管理

2.岗位实训

任选

课

程

1、插花艺术2、面点制作

课

**（二）主要课程教学要求**

1.公共基础课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **教学内容及要求** | **参考学时** |
| 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 | 144 |
| 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 | 216 |
| 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 | 72 |
| 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，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 216 |
| 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，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 216 |
| 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。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定 | 136 |
| 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，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 180 |
| 艺术 | 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。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 68 |
| 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 |
| 就业与创业指导 | 通过学习就业与创业过程的方方面面，强化学生职业理念的提升、职业生涯的规划、职业能力的培养、择业技巧的训练、就业维权能力的提高和创业能力的学习，引导广大学生树立正确的就业创业观念，掌握必要的就业创业技能，并增进其就业创业素质。 | 18 |
| 心理健康 | 通过了解青春期心理健康的知识与自助技能，帮助学生积极、正面地去理解和解决自己在青春期遇到的问题，树立正确的世界观、人生观和价值观。 | 36 |
| 中华传统文化 | 通过“志道据德、依仁游艺”为核心主题，讲述源远流长、博大精深的中华文化，使青学生加强对中华文化的认知，了解中华文化的精神，领略中华文化的智慧，树立中华文化的自信，从中华文化当中汲取成长和做人的力量。 | 36 |

**2.主要专业课程教学要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| 前厅服务与管理  （90） | (1)前厅部概述；  (2)客房预订；  (3)前厅礼宾服务；  (4)总台接待；  (5)总机服务与商务中心；  (6)前厅客房销售与管理；  (7)前厅信息管理；  (8)前厅宾客关系管理 | (1)能够熟练规范地迎送宾客；  (2)会进行行李的运送；  (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；  (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；  (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；  (6)能掌握瞬间的房态，合理排房；  (7)能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范 ；  (8)能迅速、准确地办理离店结账手续；  (9)能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；  (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；  (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务 |
| 客房服务与管理  （180） | (1)客房部机构设置；  (2)客房楼层服务；  (3)客房中心服务；  (4)客房清扫服务；  (5)公共区域的清洁与保养；  (6)洗衣房各岗位服务知识与技能；  (7)客房安全管理；  (8)客房部设备用品管理；  (9)客房人力资源管理 | (1)能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；  (2)能够对客房进行布置和装饰；  (3)能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；  (4)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式床或西式床的铺设；  (5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；  (6)能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；  (7)能够独立完成开夜床；  (8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；  (9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准；  (10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；  (11)能够掌握地面清洁与维护保养方法；  (12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件 |
| 餐饮服务与管理  （324） | (1)餐饮部概况和服务人员的素质要求；  (2)餐饮部机构设置；  (3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等) ；  (4)中餐零点服务；  (5)中餐宴会服务；  (6)自助餐服务；  (7)西餐早餐服务；  (8)西餐午、晚餐服务；  (9)西餐宴会服务；  (10)会议服务；  (11)餐饮部人员、物资、安全管理知识 | (1)能熟练掌握中餐服务的操作技能；  (2)了解中式菜肴的特点和烹调方法；  (3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；  (4)能熟练掌握西餐服务的各项技能；  (5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；  (6)能独立按照服务程序提供西餐服务；  (7)能进行中西餐宴会台面的布置；  (8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；  (9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；  (10)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；  (11) 能合理控制餐饮物资的消耗；  (12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理 |
| 会展服务与管理  （72） | (1)会展与会展业；  (2)会展业的产生与发展现状；  (3)会议策划与组织；  (4)会议服务；  (5)展览组织；  (6)展览服务；  (7)会展经济；  (8)会展旅游；  (9)会展市场运作机制和管理模式  （10）会展人才  （11）会展规划  （12）中国会展业的发展趋势与方向 | (1)掌握会议展览的分类、基本功能和会展业形成条件；  (2)了解我国、国际会展业的产生及发展；  (3)掌握会议的策划与组织；  (4)掌握会议迎送、食宿、安保、医疗服务；  (5)了解展览的组织与管理；  (6)掌握展览过程中的服务；  (7)了解会展经济的经济效应及我国会展经济面临的问题  （8）了解会展旅游产品的开发与营销  （9）了解会展业的运作模式与市场管理模式  （10）了解会展人才的培养及开发对策  （11）了解会展规划编制的原则与方法  （12）掌握未来我国会展也发展趋势及方向 |
| 旅游概论  （72） | (1)旅游的产生及其科学概念；  (2)旅游的本质、属性与特征；  (3)旅游的发展历程及其时代特征；  (4)旅游活动的构成要素；  (5)旅游业的构成；  (6)旅游市场；  (7)旅游与旅游业的影响和作用；  (8)旅游与旅游业的发展前景 | (1)能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象；  (2)能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；  (3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；  (4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位 |
| 饭店工作英语  （54） | (1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；  (2)酒店业礼貌、礼节；  (3)酒店主要设施设备及服务的介绍；  (4)酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语 | (1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；  (2)能回答客人的一般询问；  (3)能在饭店服务工作中使用规范用语；  (4)能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；  (5)能向客人介绍饭店主要设备及产品；  (6)能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；  (7)能借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务 |
| 旅游心理学（36） | (1)客人消费心理相关知识；  (2)员工服务心理相关知识；  (3)企业管理心理相关知识 | (1)掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；  (2)能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；  (3)能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题 |
| 旅游地理  （54） | (1)中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识；  (2)旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值；  (3)地理风光的成因、变化和特色；  (4)自然资源的开发利用和保护的基本知识 | (1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；  (2)了解旅游地理一般理论与方法；  (3)掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；  (4)熟悉重要景区及旅游线路；  (5)熟悉各地风味美食 |
| 饭店服务礼仪  （36） | (1)礼仪的基本概述；  (2)酒店服务仪表礼仪；  (3)酒店服务言谈礼仪；  (4)酒店服务行为礼仪；  (5)酒店服务国际礼宾礼仪；  (6)酒店主要部门礼仪规范；  (7)宗教礼仪知识；  (8)我国主要客源国和地区的风俗与礼节 | (1)了解酒店服务的礼貌礼节知识；  (2)掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求；  (3)学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯 |

**七、教学安排**

**（一）教学时间分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 1 |
| 1（入学教育） |
| 二 | 20 | 18 |  | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 |  | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 |  | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 9现代学徒制酒店实训 | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | — | — |
| 1(毕业教育) | — | — |
| 总计 | 120 | 110 | 31 | 5 | 5 |

**（二）、教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **序号** | **课程名称** | | | | | **学时数** | | **课程教学各学期周学时** | | | | | | | | | | |
| **总学时** | **学分** | **一** | | **二** | | **三** | | **四** | | **五** | | **六** |
| **20周** | | **20周** | | **20周** | | **20周** | | **20周** | | **20周** |
| **18周** | **2周** | **18周** | **0周** | **18周** | **0周** | **18周** | **0周** | **9周** | **9周** | **20周** |
| 公共基础课程 | 1 | 必修课程 | | | 思想政治 | | 144 | 8 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 2 | 语文 | | 216 | 12 | 3 |  | 3 |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |
| 3 | 数学 | | 216 | 12 | 3 |  | 3 |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |
| 4 | 英语 | | 216 | 12 | 3 |  | 3 |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |
| 5 | 信息技术 | | 136 | 8 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 历史 | | 72 | 4 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 体育与健康 | | 180 | 10 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 8 | 劳动教育 | | 18 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 9 | 艺术 | | 18 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 10 | 限定选修课程 | | | 心理健康 | | 36 | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 中华优秀传统文化、职业素养等 | | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 就业与创业指导 | | 18 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 13 | 任选课程 | | | 普通话 | | 36 | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 民族民俗 | | 18 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 合 计 | | | | | | 1360 | 79 | 21 |  | 21 |  | 15 |  | 13 |  | 9 |  |  |
| 专业技能课程 | 14 | 基础平台课程 | | 旅游概论 | | | 72 | 4 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | 饭店服务礼仪 | | | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | 旅游地理 | | | 54 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 17 | 西餐服务 | | | 72 | 4 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 18 | 饭店工作英语 | | | 54 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 19 | 旅游心理学 | | | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 21 | 咖啡技艺 | | | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 小 计 | | | | | | 360 | 22 | 4 |  | 2 |  | 6 |  | 6 |  | 4 |  |  |
| 22 | 技能方向课程 | 前厅服务与管理 | | | | 90 | 6 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 24 | 客房服务与管理 | | | | 180 | 12 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 4 |  |  |
| 26  27  28 | 餐饮服务与管理 | | | 餐饮服务与管理 | 324 | 20 | 4 |  | 4 |  | 4 |  | 4 |  | 4 |  |  |
| 茶艺服务与管理 | 54 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 29 | 会展服务与管理 | | | | 72 | 4 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 小 计 | | | | | | 720 | 46 | 6 |  | 6 |  | 10 |  | 12 |  | 12 |  |  |
| 31 | 专业任选课程 | 现代学徒制酒店实践活动 | | | | 279 | 4 |  |  |  |  |  | 9周 |  |  |  | 9周 |  |
| 32 | 专业技能选修 | | | 插花 | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 面点制作 | 54 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 小 计 | | | | | | 369 | 10 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 顶岗实习 | | | | | | 558 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18周 |
|  | 合 计 | | | | | | 2007 | 114 | 10 |  | 10 |  | 16 | 9周 | 18 |  | 22 | 9周 | 18周 |
| 其他教育活动 | 专业认识与入学教育 | | | | | | 28 | 1 |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 军训 | | | | | | 28 | 1 |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 毕业教育 | | | | | | 28 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 小 计 | | | | | | 84 | 3 |  | 2周 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 总 计 | | | | | | | 3451 | 196 | 31 | 2周 | 31 |  | 31 | 9周 | 31 |  | 31 | 9周 | 28周 |

注：1.总学时3451。其中公共基础必修和限选课程（含军训）学时占比约40.2%；专业技能课（含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育、现代学徒酒店实践活动）占比约59.7%；任意选修课90学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为5:5），占比约2.6%。

2.[总学分](C:\\Users\\Administrator\\AppData\\Local\\Temp\\184948df-2c05-49df-bd5b-fb4078fcc3f9_23年申报材料（新专业-高星级饭店运营与管理）.zip.3f9\\酒店专业教学资料\\教育部教学计划原则意见.doc)196。学分计算办法：第1至第5学期每学期16～18学时计1学分；专业实践教学周1周计2学分；顶岗实习1周计2学分；军训、入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动1周计1学分。

**八、实施保障**

**（一）师资条件**

1.师德师风

本专业专任教师热爱职业教育事业，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，做到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，能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，提高学校人才培养质量。

（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。专业专任教师具有餐厅服务技师、餐厅服务高级技师、中级茶艺师等职业技能等级证书，充分了解饭店行业发展动态，熟悉饭店服务与管理各项目操作，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”教师占专业教师总数的80%及以上，符合省教育厅办公室公布的《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》规定要求。

3.团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比为1:20，专业专任教师应均具有本科及以上学历；研究生学历（或硕士及以上学位）达30%；高级职称达50%及以上；具有中级及以上相关专业技术职务或职业资格的占88%及以上。

**（二）教学设施**

1.专业教室

本专业教室符合国家、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，配备计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，满足信息化教学的必备条件；具有体现饭店行业特征、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，实训中心包括餐饮实训室、客房实训室等专用实训室，按每班45名学生为基准，校内实训室配置如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **现有建筑面积** | **现有设备价值（万元）** | **现有主要设备** | | | **主要实训项目** |
| **名称** | **单价**  （万元） | **数量** |
| 1 | 餐饮实训室  （中餐摆台） | 120 | 9.1990 | 美的立式空调 | 0.6000 | 2 | 餐饮专业技能实操 |
| 松下蒸汽熨斗 | 0.0800 | 4 |
| 工作台 | 0.0750 | 8 |
| 工作台桌裙 | 0.0350 | 8 |
| 中餐圆形餐台 | 0.0750 | 8 |
| 台布及装饰布 | 0.0630 | 8 |
| 餐椅 | 0.0200 | 80 |
| 餐椅套 | 0.0090 | 80 |
| 餐巾（口布） | 0.0016 | 100 |
| "防滑圆托盘  （含托盘垫）" | 0.0060 | 50 |
| 花盆（带插好花） | 0.0180 | 8 |
| 餐碟（骨碟） | 0.0010 | 100 |
| 汤碗 | 0.0009 | 100 |
| 味碟 | 0.0005 | 100 |
| 汤勺 | 0.0005 | 100 |
| 筷架 | 0.0005 | 100 |
| 筷子、公筷(含筷套) | 0.0004 | 120 |
| 席面更，公勺（长柄勺） | 0.0019 | 120 |
| 水杯（414ML） | 0.0028 | 200 |
| 葡萄酒杯（14CL） | 0.0038 | 200 |
| 白酒杯（2.6CL） | 0.0014 | 200 |
| 牙签 | 0.0001 | 100 |
| 菜单 | 0.0045 | 20 |
| 桌号牌 | 0.0045 | 10 |
| 公筷公勺架 | 0.0045 | 20 |
| 折叠餐巾花专用大盘 | 0.0110 | 10 |
| 服务巾(斟酒用) | 0.0015 | 100 |
| 净手小毛巾 | 0.0010 | 50 |
| 葡萄酒瓶 | 0.0005 | 10 |
| 白酒瓶 | 0.0005 | 10 |
| 2 | 客房实训室  （中式铺床） | 98 | 9.4294 | 美的立式空调 | 0.6000 | 2 | 中式铺床实操 |
| 专业熨烫台 | 0.3000 | 1 |
| 床单 | 0.0175 | 50 |
| 被套 | 0.0255 | 50 |
| 被芯 | 0.0320 | 10 |
| 枕套 | 0.0050 | 100 |
| 枕芯 | 0.0100 | 20 |
| 床架+床垫 | 0.2950 | 10 |
| 工作台 | 0.0750 | 10 |
| 工作台桌裙 | 0.0300 | 10 |
| 床头柜 | 0.0700 | 10 |
| 防滑圆托盘（含托盘垫） | 0.0060 | 2 |
| 古典水杯 | 0.0030 | 2 |
| 杯垫 | 0.0001 | 4 |
| 杯盖 | 0.0001 | 4 |
| 地巾提篮 | 0.0110 | 2 |
| 地巾 | 0.0048 | 2 |
| 拖鞋 | 0.0010 | 2 |
| 环保卡及晚安卡 | 0.0035 | 2 |

（2）校外实训实习基本条件

校外实训基地应满足学生顶岗实习、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。校外实训基地的具体要求如下：

①根据本专业人才培养的需要和酒店行业发展的特点，建立稳定的校外实训饭店数量9个，实习饭店均具有独立法人资格，依法经营、管理规范。实习饭店具有一定的规模，能满足至少45人进行专业认识实践技能实训活动。饭店具有现代管理理念，管理服务规范，有能力帮助解决实习生的食宿及有关学习、生活等问题，能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，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实习饭店能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，能提供餐饮服务、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；能配备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实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师应从事该专业岗位工作3年以上，思想素质较高、业务素质优良，责任心较强，有一定的专业理论水平，热心于本专业岗位的技能人才培养，能协同专任专业教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目，组织开展专业教学和职业技能训练，完成学生实习质量评价，共同做好学生实习服务和管理工作。

**（三）教学资源**

1.教材

学校建立严格的教材选用制度，教材原则上从国家和省中等职业学校推荐教材目录中遴选。专业教材要能体现产业发展的新技术、新工艺、新规范，发挥专业教师、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。

2.图书文献资料

按照国家和省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，配备与本专业相关的图书文献资料3000册以上，存放和阅读场地面积大于100平方米，能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书主要包括规范性教学文件、相关技术手册、行业标准、产业政策法规、职业标准、实务案例等图书，包含下列图书文献资料：

（1）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、学习辅导用书等；

（2）相关标准规章：《旅游饭店星级的划分与评定》《饭店业职业经理人执业资格条件》《餐饮企业的等级划分和评定》《经济型饭店经营规范》《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

本专业数字资源主要包括数据库、程序、多媒体资料等。学生依据学校数字资源选课，查阅科目成绩，查找数字资料等。本专业教师利用数字资源库进行备课、上课、课题研究、上传学科成绩、指导毕业作品等。本专业建设并配备音视频素材、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，保证种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学需要。

**九、质量管理**

**（一）编制实施性人才培养方案**

本方案主要依据《省教育厅关于印发江苏省中等职业学校第二批专业类指导性人才培养方案及专业核心课程标准（试行）的通知》（苏教职函〔2021〕25号），开展专业调研与分析，结合学校具体实际进行编制。具体要求为：

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，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，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.本方案公共基础课程和专业技能课程分别设有必修课与选修课。必修课指为保证专业人才培养的基本规格和质量，学生必须修习的课程。选修课分为限选课和任选课。限选课是为不同专门化方向或学习目标的学生设定的相关知识和技能的模块化课程；任选课是为拓展学生知识和能力，发展学生个性和潜能、满足学生继续学习需要而设定的课程。

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3000～3300，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为40%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

6.制订课程实施性教学要求

（1）学校依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《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）》《省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，编写本校本专业的公共基础课程、专业（技能）主干课程实施性教学要求。

（2）课程实施性教学要求做到有机融入思想政治教育元素，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求能切实指导任课教师把握教学目标，开展教学设计，规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

7.在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教育教学改革的推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

**（二）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。

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。

**（三）严格毕业要求**

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

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。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，给予相应的奖励。

3.毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等。学生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，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

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：饭店运营管理（初级）、餐饮管理运行（初级）、现代饭店服务质量管理（初级）、前厅运营管理（初级）、餐饮服务管理（初级）、侍酒服务（初级）等。

**十、编制说明**

**（一）编制依据**

本方案依据《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）》，参考教育部《中等职业学校专业目录》《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等12门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

常熟高新园中等专业学校

2024年5月

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 | 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的个人形象，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。  4.跨行业职业能力  （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。  （2）具有创新创业能力。  （3）具有一线生产管理能力 | 《饭店认知》  《饭店服务礼仪》  《前厅服务实务》  《饭店工作英语》  《饭店管理实务》  《跨文化交际》 |
| 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 | 《饭店认知》  《饭店服务礼仪》  《前厅服务实务》  《饭店工作英语》  《饭店管理实务》  《跨文化交际》  《饭店管家服务》  《饭店财务基础》 |
| 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 | 《饭店认知》  《前厅服务实务》  《饭店工作英语》  《跨文化交际》  《饭店管家服务》 |
| 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 | 《前厅服务实务》  《饭店工作英语》  《跨文化交际》 |
| 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 | 《前厅服务实务》  《饭店工作英语》  《跨文化交际》 |
| 能提供文字复印服务 |
| 会议服务 | 能提供会议服务 |
| 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 | 《饭店认知》  《饭店服务礼仪》  《客房服务实务》  《饭店工作英语》  《跨文化交际》 |
| 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 | 《饭店认知》  《饭店服务礼仪》  《客房服务实务》  《饭店管理实务》 |
| 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 | 《饭店认知》  《客房服务实务》  《饭店管理实务》 |
| 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 | 《饭店认知》  《餐饮服务实务》  《饭店工作英语》  《饮品制作与服务》  《食品营养与卫生》  《饭店财务基础》 |
| 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 | 《饭店认知》  《餐饮服务实务》  《饭店工作英语》  《饮品制作与服务》  《食品营养与卫生》  《饭店财务基础》 |
| 上菜服务 | 能进行上菜与派菜 |
| 点单服务 | 能进行西餐点菜服务 |
| 斟酒服务 | 能按照要求在规定时间内完成斟酒 |

注： 本表是方案开发组集职业院校、行业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业岗位需求，充分调研后，制订本校的该专业职业能力分析表。