

淮安市中等职业学校

实施性人才培养方案审批表

专业名称: 高星级酒店运营与管理

专门化方向: 餐饮、房务

学 制: 三年制

制定日期: 2021.9

学校(盖章): 江苏省淮安工业中等专业学校

江苏省淮安工业中等专业学校

高星级饭店运营与管理专业实施性人才培养方案

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、房务

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年学制

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，掌握跨入酒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，能胜任餐厅服务、客房服务、前厅接待、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复合型技术技能人才。

四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格或职业技能等级要求	继续学习专业	
餐饮	前厅服务员 (4-04-01-01)	前厅服务员（四级） 客房服务员（四级） 餐厅服务员（四级）	高职： 酒店管理	本科： 旅游管理
房务	客房服务员 (4-04-01-02) 餐厅服务员 (4-03-05-01)			

五、培养规格

（一）综合素质

本专业类学生综合素质应包含以下几个方面，结合本专业人才培养要求增加相应内容。

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，具有为他人服务的情怀，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. 具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、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。

(二) 职业能力（职业能力分析见附件 1）

1. 行业通用能力

(1) 熟悉酒店的基本概念和发展历程，熟悉不同类型的酒店、不同星级的酒店、知名品牌酒店集团；熟悉酒店组织机构的类型与部门构成；熟悉各部门工作岗位职责及运营概要；了解酒店服务质量管理知识。

(2) 能按程序和规范进行前台接待服务；能按程序和规范进行客房卫生清洁工作；能按程序和规范进行中西餐用餐服务。

(3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识；能展现良好的酒店员工形象；能按礼仪规范进行对客服务；具备良好的语言和书面表达能力；能使用规范语言进行服务；能正确合理答复客人要求，回应客户投诉；掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识；能够利用心理学知识进行自我疏导，调整情绪。

2. 专业核心能力

(1) 能进行总台接待服务；能进行前台礼宾服务；能进行客户关系维护；能进行总机服务；能进行商务中心服务；熟悉行政楼层服务流程及规范。

(2) 能进行酒店客房服务、清洁工作；能进行公共区域清洁工作；熟悉洗衣房工作流程；具备一定的客房部基层管理工作能力。

(3) 能进行中餐的零点服务、宴会服务；能进行西餐的零点服务、宴会服务；能进行自助餐服务；能进行酒吧服务；具备一定的餐饮部基层管理工作能力。

(4) 能使用英语向客人介绍酒店主要设备及产品；能使用规范英语与客人沟通；能使用英语提供前厅、客房、餐饮服务。

3. 职业特定能力

(1) 掌握各类酒水知识；会按程序进行酒水服务；会操作酒吧常用设备；掌握各类鸡尾酒的调制方法；会使用咖啡设备，制作咖啡饮品及其他饮料；会维护保养咖啡设备、器具；会对咖啡机进行清洁工作；能鉴别茶叶品质；会根据茶叶品质，选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具；会选配音乐、服装，插花等；能展示、解说茶水冲泡流程和技巧。

(2) 熟悉委托代办、票务预订、生病护理、代客洗衣、同城快递、房间保洁、叫醒服务等服务的流程和程序；能提供富有人情味的接待服务；熟悉主题客房的种类和特点；了解主题客房的布局；能按照要求设计出不同风格的主题客房并进行布置。

4. 跨行业职业能力

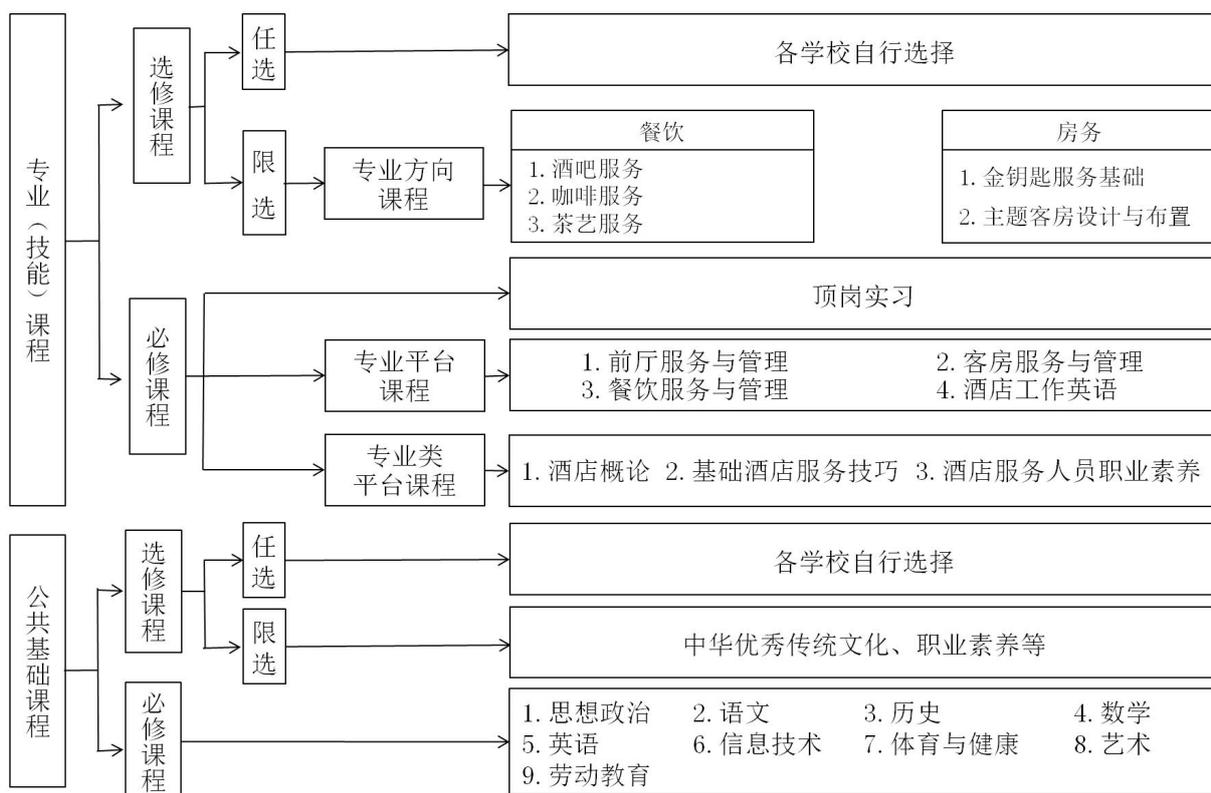
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据“1+X”证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一定的生产现场管理能力。

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

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+（36）
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	198
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+（18）
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	144
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	144
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	108

	结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	
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	36
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. 主要专业（技能）课程教学要求

(1) 专业类平台课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
酒店概论 (72学时)	(1) 酒店业概述（6学时）； (2) 组构建酒店组织架构（6学时）； (3) 走进酒店一线部门（20学时）； (4) 酒店后勤保障部门（10学时）； (5) 酒店服务（20学时）； (6) 酒店企业文化（10学时）	(1) 掌握酒店、酒店业的基本概念及发展历程； (2) 掌握酒店组织框架的基本内容； (3) 熟悉酒店业务部门及服务项目； (4) 熟悉酒店后勤保障部门的基本内容； (5) 掌握酒店服务质量管理知识； (6) 掌握处理宾客投诉步骤； (7) 理解酒店企业文化的内涵； (8) 了解民宿的发展情况及特点
酒店服务人员职业素养 (144学时)	(1) 酒店服务礼仪基础知识（12学时）； (2) 酒店服务人员仪容仪表（10学时）； (3) 酒店服务的语言艺术（16学时）； (4) 客人消费心理（30学时）； (5) 员工服务心理（22学时）； (6) 酒店员工情绪管理（22学时）； (7) 酒店沟通力（12学时）； (8) 酒店服务沟通（20学时）	(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) 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能； (6) 能够将心理学基本理论、基础知识应用于酒店服务中； (7) 能够利用心理学知识进行自我疏导，调整情绪； (8) 能进行有效的电话沟通； (9) 能使用规范语言进行服务； (10) 能合理正确答复客人，回应客户投诉
基础酒店服务技巧 (108学时)	(1) 前厅部概况（8学时）； (2) 前厅部对客服务（22学时）； (3) 客房部概况（8学时）； (4) 客房部对客服务（18学时）； (5) 餐饮部概况（14学时）； (6) 餐饮部对客服务（22学时）；	(1) 掌握电话接听程序；熟悉VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效； (2) 能按客人需求提供个性化、人性化的服务； (3) 能按流程办理离店结账手续；

	<p>(7) 行政楼层概况 (6 学时) ;</p> <p>(8) 行政楼层对客服务 (10 学时)</p>	<p>(4) 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;</p> <p>(5) 能熟练掌握客房中式做床的程序、方法和动作要领;</p> <p>(6) 能规范地按照服务程序进行客房清扫;</p> <p>(7) 能规范地按照服务程序提供摆台和就餐服务;</p> <p>(8) 具备中西餐的零点服务、宴会服务能力;</p> <p>(9) 具备自助餐服务的能力;</p> <p>(10) 熟悉行政楼层服务程序;</p> <p>(11) 认识酒店对客服务的现状</p>
--	--	---

(2) 专业平台课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
前厅服务与管理 (108 学时+实训 2 周)	<p>(1) 前厅部概述 (8 学时) ;</p> <p>(2) 客房预订 (18 学时) ;</p> <p>(3) 前厅礼宾服务 (14 学时)</p> <p>(4) 总台接待 (20 学时) ;</p> <p>(5) 总机服务与商务中心 (10 学时) ;</p> <p>(6) 前厅客房销售与管理 (10 学时) ;</p> <p>(7) 前厅信息管理 (16 学时) ;</p> <p>(8) 前厅宾客关系管理 (12 学时) ;</p> <p>(9) 综合实训 (60 学时)</p>	<p>(1) 能够熟练规范地迎送宾客;</p> <p>(2) 会进行行李的运送;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(6) 能掌握瞬间的房态, 合理排房;</p> <p>(7) 能提供问讯、邮件分送等服务, 程序规范 ;</p> <p>(8) 能迅速、准确地办理离店结账手续;</p> <p>(9) 了解填写各类业务报表, 能熟练运用电脑查询业务信息, 归类管理业务资料;</p> <p>(10) 能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务;</p> <p>(11) 了解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</p>
客房服务与管理 (144 学时+实训 1 周)	<p>(1) 客房部机构设置 (8 学时) ;</p> <p>(2) 客房楼层服务 (18 学时) ;</p> <p>(3) 客房中心服务 (12 学时) ;</p> <p>(4) 客房清扫服务 (20 学时) ;</p> <p>(5) 公共区域的清洁与保养 (10 学时) ;</p> <p>(6) 洗衣房各岗位服务知识与技能 (10 学时) ;</p> <p>(7) 客房安全管理 (10 学时) ;</p> <p>(8) 客房部设备用品管理 (10 学时) ;</p> <p>(9) 客房人力资源管理 (8 学时) ;</p>	<p>(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;</p> <p>(2) 能够对客房进行布置和装饰;</p> <p>(3) 能够进行客房专业英语词汇的听、说、写;</p> <p>(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;</p> <p>(5) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫;</p> <p>(6) 能够规范进房, 做到自然、熟练,</p>

	(10) 综合实训 (30 学时)	符合操作标准； (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 (180 学时+实训 3 周)	(1) 认知餐饮业 (20 学时)； (2) 区分中西餐服务 (12 学时)； (3) 中餐预订服务 (16 学时)； (4) 中餐餐前准备 (18 学时)； (5) 中餐值台服务 (20 学时)； (6) 中餐传菜服务 (10 学时)； (7) 中餐餐后工作 (8 学时)； (8) 西餐预定服务 (8 学时)； (9) 西餐餐前准备 (20 学时)； (10) 西餐值台服务 (20 学时)； (11) 西餐餐后工作 (8 学时)； (12) 其他服务 (20 学时)； (13) 综合实训 (90 学时)	(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
酒店工作英语 (90 学时)	(1) 酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话 (28 学时)； (2) 酒店业礼貌、礼节用语 (18 学时)； (3) 酒店主要设施设备和服务的介绍 (24 学时)； (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 (20 学时)	(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

(3) 专业方向课程

① 餐饮方向课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
酒吧服务 (72 学时)	(1) 酒水、酒具概述 (16 学时)； (2) 酒水服务的方法 (26 学时)； (3) 无酒精饮料调制 (12 学时)； (4) 各类鸡尾酒的调制方法 (18 学时)	(1) 掌握各类酒水知识； (2) 会使用常用酒具； (3) 会按程序进行酒水服务； (4) 会程序进行无酒精饮料调制； (5) 熟悉鸡尾酒基本知识；

		(6) 掌握各类鸡尾酒的调制方法; (7) 会进行鸡尾酒创新设计
咖啡服务 (36 学时)	(1) 咖啡概况 (8 学时); (2) 咖啡豆烘焙 (6 学时); (3) 单品咖啡操作 (6 学时); (4) 意式咖啡制作 (6 学时); (5) 花式咖啡制作 (10 学时)	(1) 了解咖啡历史和发展; (2) 熟悉咖啡豆的制作过程; (3) 会进行咖啡豆的分类; (4) 熟悉咖啡豆烘焙流程; (5) 熟悉单品咖啡的制作; (6) 了解意式咖啡的制作; (7) 会制作意式咖啡; (8) 熟悉花式咖啡的制作; (9) 会制作基本款花式咖啡
茶艺服务 (36 学时)	(1) 茶叶基础知识 (4 学时); (2) 中国名茶及产茶区 (4 学时); (3) 茶叶的品质和保管 (4 学时); (4) 茶具知识 (4 学时); (5) 用水及冲泡技巧 (8 学时); (6) 茶叶冲泡流程及手法 (12 学时)	(1) 熟悉茶叶的种类; (2) 熟悉茶叶的产区; (3) 能鉴别茶叶品质; (4) 会正确保存茶叶; (5) 会根据茶叶品质, 选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具; (6) 会选配音乐、服装, 插花等; (7) 能解说茶水冲泡流程和技巧 (8) 会进行茶艺展示

②房务方向课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
金钥匙服务基础 (72 学时)	(1) 金钥匙定义 (6 学时); (2) 金钥匙的起源与发展 (6 学时); (3) 金钥匙理念及服务内容 (12 学时); (4) 金钥匙服务方法及流程 (26 学时); (5) 金钥匙服务案例 (22 学时)	(1) 了解金钥匙的起源和定义; (2) 知道金钥匙的服务内涵; (3) 知道委托代办、票务预定等服务; (4) 知道代客洗衣、同城快递、房间保洁、叫醒服务等服务的流程和程序; (5) 具有提供富有人情味的接待服务的意识; (6) 能够对金钥匙服务案例进行正确评析; (7) 形成金钥匙服务精神
主题客房设计与布置 (72 学时)	(1) 主题酒店的概述 (6 学时); (2) 主题客房的设计 (16 学时); (3) 主题客房的布置 (28 学时); (4) 主题客房的赏析 (22 学时)	(1) 了解主题酒店的起源和发展; (2) 熟悉主题客房的种类和特点; (3) 了解主题客房的布局; (4) 熟悉主题客房的设计原则; (5) 熟悉客房设计要素; (6) 能按照要求设计出不同风格的主题客房并进行布置

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	2 《餐饮服务与管理》-餐饮服务与管理实训	1	1
三	20	18	1 《餐饮服务与管理》-餐饮服务与管理	1	1

			实训		
			1《客房服务与管理》-客房服务与管理实训		
四	20	18	2《前厅服务与管理》-前厅服务与管理实训	1	1
五	20	18	2社会实践活动	1	1
六	20	20	18（顶岗实习）	/	/
			2（毕业考试（考核）、毕业教育）	/	/
总计	120	110	30	5	5

注：鼓励学校加强实践性教学，学时安排达到总学时的50%。

（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	
公共基础课程	必修课程	思想政治	144	8	√	√	√	√	(√)		
		语文	198	11	√	√	√	√			
		历史	72	4	√	√	(√)				
		数学	144	8	√	√	√	√			
		英语	144	8	√	√	√	√			
		信息技术	108	6	√	√	√				
		体育与健康	180	10	√	√	√	√	√		
		艺术	36	2	√	√					
	劳动教育	18	1	√							
	限定选修课程	中华优秀传统文化、职业素养等	36	2	√	√					
	小计										
专业（技能）课程	专业类平台课程	必修课程	酒店概论	72	4	√	√				
			基础酒店服务技巧	108	6	√	√				
			酒店服务人员职业素养	144	8	√	√	√	√		
	专业平台课程	必修课程	前厅服务与管理	108	6				√	√	
			客房服务与管理	144	8			√	√	√	
			餐饮服务与管理	180	10		√	√	√	√	
			酒店工作英语	90	5			√	√		
	专业方向课程	限定选修课程	餐饮方向	酒吧服务	72	4				√	√
			咖啡服务	36	2					√	
			茶艺服务	36	2					√	
			房务方向	金钥匙服务基础	72	4				√	√
			主题客房设计与布置	72	4				√	√	
	综合实训	限定选修课程	前厅服务与管理-前厅实训	60	4				√		
客房服务与管理-客房实训			30	2			√				
餐饮服务与管理-			90	6		√	√				

			餐饮实训								
	顶岗实 习	必修课 程	顶岗实习	540	27						√
	小计			1710	94						
	合计			2790	154						

注：1. “√”表示建议此课程开设的学期，“（√）”表示由学校根据实际情况选择性确定；

2. 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业考试（考核）、毕业教育及任意选修课教学安排；

3. 课程开设顺序和开设学期，以及学时、学分，学校可根据实际情况调整。

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）专业带头人应拥有酒店行业的专业视野和实践经验，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）课程负责人应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）专任教师应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。专业专任教师还应具有酒店服务相关职业资格证书，充分了解酒店服务与管理行业发展动态，熟悉酒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化教学；定期走访企业，关心实习生和毕业生情况。

（4）“双师型”教师应取得相关的职业资格或非教师系列的专业技术职称。

兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书。

3. 团队建设

我校现有本专业及相关专业教师 6 人，具有高级职称教师一人，中级职称教师 4 人，双师型教师 4 人。本科学历 5 人，研究生学历 1 人。专任专业教师中应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

专业教室应符合国家、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酒店行业特征、专业特点、职业精神的图、物、文等各种形式的文化布置。

2. 实习实训基本条件

（1）校内实习实训基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生的教学规模，校内实习实训条件配置如下：

实习实训场地	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
前厅服务与管理实训	总台柜台	1	/
	待领邮件架	1	/
	账单架	1	/
	问讯架	1	/
	钥匙卡制作机	1	/
	显示电话机	2	/
	信用卡刷卡机	1	/
	电脑显示终端	2	/
	打印机	1	/
	行李车	2	/
	应急照明灯	1	/
	宣传册架	1	/
	贵重物品保险箱	1	/
	验钞机	1	/
	外币样本	5	/
	客账账单	10	/
	餐厅账单	10	/
	世界时钟	5	/
	当日外币汇率显示屏	1	/
	电脑	5	装有前厅操作系统
电脑	1	装有与公安系统连接的身份确认系统	

	伞架	1	/
客房服务与管理实训	床架连床垫	10	床垫席梦思 2 米×1.2 米
	床单	20	全棉 280cm×200cm
	枕头	30	羽绒 75cm×45cm
	枕套	30	全棉 85cm×55cm×15cm, 开口方式为信封口
	席梦思保护垫 (床褥)	20	/
	被子	20	羽绒 230cm×180cm), 重量约 1.5kg
	被套	20	全棉 235cm×190cm, 底部中半开口, 系带方式
	各类洗涤剂、清洁剂	10	/
	吸尘器	1	/
	清洁工具	若干	/
	客房一次性用品	3	/
	标准间	1	/
	套间	1	/
中餐服务与管理实训	大圆桌	8	高度为 75cm、直径 180cm
	中式餐椅	80	/
	转盘轴	5	80cm
	台布	50	230cm×230cm 320cm×320cm
	餐巾	320	45cm×45cm
	托盘	50	直径 34.5cm
	花插	8	/
	烟灰缸	25	/
	骨碟	500	口径 17.6cm
	调味碟	50	/
	水杯	140	底面直径 5.8cm, 高 14cm, 口径 6.2cm
	红酒杯	140	底面直径 5.5cm, 高 13.5cm, 口径 5cm
	白酒杯		底面直径 4.5cm, 高 9.7cm, 口径 4.5cm
	味碟	50	口径 8cm, 高 2.6cm, 底径 4cm
	酱油、醋	16	/
	汤碗、勺	100	口径 9.7cm, 高 4.5 cm, 底径 3.3cm, 长 11cm
	筷架	100	长 7.3cm, 宽 3.3cm, 高 1.7cm
	席面羹	100	长 21.7cm
	公用筷架	60	长 9.5cm, 宽 3.3cm, 高 2.5cm
	筷子	80	长 29.5cm, 宽 3cm
	牙签	80	长 8.2cm, 宽 1.5cm

	筷套	80	/
	分菜勺	50	长 34cm
	菜单	10	长 18.5cm 宽 13cm
	工作台	8	100cm×200cm
	台卡	16	长 10cm, 宽 5cm, 高 8.3cm
西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5	1.2cm×2.4cm 木质
	扶手椅	40	/
	十寸装饰盘	40	8~10 英寸 (20.3~25.4cm)
	白葡萄酒杯	130	底面直径 7.3cm, 高 20cm, 口径 17.2cm
	红葡萄酒杯	130	底面直径 6.5cm, 高 18cm, 口径 6cm
	果汁杯	130	底面直径 8cm, 高 20cm, 口径 17.7cm
	主菜刀、主菜叉	40	总长 13.5cm 总长 21.5cm
	汤勺	40	总长 19.5cm
	鱼刀、鱼叉	40	总长 20cm 总长 20cm
	甜品叉勺	40	总长 14cm
	头盘叉勺	40	总长 21.5cm 总长 20cm
	面包碟、黄油刀	40	直径 15.3cm 总长 16cm
	烛台	5	三头烛台
	胡椒、盐盅	10	高 7cm, 底径 5.3cm
	黄油盅	10	直径 8cm, 高 2.4cm, 底径 4cm
	牙签盅	10	/
	花插	5	/
	烟灰缸	15	/
	台布	20	1.5 米×1.5 米
	餐巾	80	45cm×45cm
	账单夹	2	/
	咖啡杯、碟、勺	40	/
	冰水壶	5	/
菜单	10	/	
工作台	5	/	
酒吧服务与管理实训	调酒壶	10	/
	量杯	10	/
	吧勺	10	/
	冰桶、夹子	4	/
	酒桶架	2	/
	雀嘴量酒器	2	/
	顶压式量酒器	2	/
	各类载杯	80	/
	各类酒水	50	/

	制冰机	1	/
	酒篮	4	/
	开塞器	5	/
	扳手	5	/
	咖啡机	1	/
茶艺服务与管理实训	茶船	15	木质
	茶道组	15	木质
	茶仓	30	紫砂/瓷
	随手泡	15	不锈钢/紫砂
	茶盘	15	木质/藤制/竹制
	茶巾	15	棉
	水盂	30	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	15	/
	绿茶行茶具	15	/
	花茶行茶具	15	/
	红茶行茶具	15	/
	普洱茶行茶具	15	/
	各类茶叶	10	/
	桌椅	15	/
冰柜	1	/	

(2) 校外实习实训基本条件

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，实训设施设备齐全，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稳定的校外实训企业数量不少于5个，实习企业应具有独立法人资格，依法经营、管理规范，经营时间不少于3年以上。企业类型包括星级酒店、度假型酒店、精品酒店等实习单位。企业应具有现代化管理理念，管理规范，生产任务充足，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，应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实习企业应当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实习企业应具有一定数量的实习指导教师。实习指导教师为实习单位的业务骨干，要求政治、业务素质优良，责任心强，有一定的理论水平，工作相对稳定，从事岗位工作五年以上，关心支持职业教育工作。

(三) 教学资源

1. 教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应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

挥酒店服务与管理专业教师、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 4500 册，存放和阅读场地面积 250 m²，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，建议包含下列图书文献资料：

(1) 《星级酒店评定标准》《国际饭店管理》《饭店业质量管理》《酒店服务案例》等图书；

(2) 相关标准规章：《酒店标准化六常管理》《酒店餐饮部精细化管理与标准化服务》《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》《酒店客房部精细化管理与标准化服务》《酒店康乐部精细化管理与标准化服务》。

3. 数字资源

建设并配备充足的音视频素材、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，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。

实训室中应当配备信息查询系统，方便实景化教学及学生的自主性学习；建立餐饮服务与管理、前厅服务与管理、鸡尾酒调制等主干课程的数字化资源，建设有“餐巾折花”基本技法、鸡尾酒调制的微课程，前厅服务的精品课程等，方便学生反复观看增加记忆。

九、质量管理

(一) 编制实施性人才培养方案

职业学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案（体例格式见附件 2），并滚动修订。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，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。

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，针对职教高考升学，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》，开足开好公共基础必修

课程，公共基础选修课程的教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点有针对性的选择确定。

4. 选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。限定选修课程中的公共基础限选课程要落实教育部的相关规定，专业限选课程是指由学校自主确定的专业方向课程，除了教育部《中等职业学校专业目录》（2010版）和省中职专业指导性人才培养方案所列的专业方向，学校也可增设经过审批的新专业方向。

任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

（1）公共基础任选课程：音乐鉴赏、书法。

（2）专业（技能）任选课程：烹饪基础知识、宴会策划与设计、市场营销等。

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、毕业考试（考核）、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

（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，联合行业企业专家，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。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

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，将企业车间转变为教室、课堂，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，取得规定学分，本专业累计取得学分不少于 170 分。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。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. 取得教育部“1+X”职业技能等级证书 1 项以上，如：酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、前厅运营管理、餐饮服务管理、侍酒服务等职业技能等级证书。

十、编制说明

本方案依据教育部《中等职业学校专业目录》（2010 版）、参考教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《中等职业学校数学课程标准》《中等职业学校英语课程标准》《中等职业学校信息技术课程标准》《中等职业学校体育与健康课程标准》《中等职业学校公共艺术课程标准》《中等职业学校思想政治、语文、历史课程标准（2020 年版）》、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）和《国家职业资格目录》等编制。

附件 1

中等职业教育酒店服务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) 熟悉酒店的基本概念和发展历程, 熟悉不同类型的酒店、不同星级的酒店、知名品牌酒店集团; 熟悉酒店组织机构的类型与部门构成; 熟悉各部门工作岗位职责及运营概要; 了解酒店服务质量管理知识。 (2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	《酒店概论》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》				
			能合理控制超额预订						
		接受预定	能按照礼仪规范接挂电话 能熟练受理与婉拒预订						
	入住接待	信息收集	能制作预订状况控制表		(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	《酒店概论》 《酒店对客服务技巧》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》			
			会建立和维护客户资料						
		登记入住	能进行预订资料查询 能操作入住登记系统, 会办理散客和团队入住登记和退房手续						
	礼宾服务	合理排房	能读懂和修改房态			(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	《酒店概论》 《酒店对客服务技巧》 《酒店职业素养》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》		
			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						
	总机服务	接待服务	能掌握一般客户和 VIP 客人的迎宾礼仪				(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	《酒店概论》 《酒店职业素养》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》	
			能调度门前车辆						
		代办服务	能提供代客订车服务						(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能
	能提供接送机服务								
	商务中	叫醒服务	熟知行李寄存管理规定					(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	
能受理并提供叫醒服务									
总机服务	查询服务	能提供信息查询及一站式热线服务	(2) 能按程序和规范进行前台接待服务; 能按程序和规范进行客房卫生清洁工作; 能按程序和规范进行中西餐用餐服务。 (3) 掌握形象礼仪、服务礼仪知识; 能展现良好的酒店员工形象; 能按礼仪规范进行对客服务; 具备良好的语言和书面表达能力; 能使用规范语言进行服务; 能正确合理答复客人要求, 回应客户投诉; 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识; 能够利用心理学知识进行自我疏导, 调整情绪。 2. 专业核心能力 (1) 前厅服务: 能进行总台接待服务; 能进行前台礼宾服务; 能进行客户关系维护; 能进行总机服务; 能进行商务中心服务; 熟悉行政楼层服务流程及规范。 (2) 客房服务: 能进行酒店客房服务、清洁工作; 能进行公共区域清洁工作; 熟悉洗衣房工作流程; 具备一定的客房部基层管理工作能	《酒店概论》 《酒店职业素养》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》					
		复印服务							

	心服务		能提供文字复印服务	<p>力。</p> <p>(3) 餐厅服务：能进行中餐的零点服务、宴会服务；能进行西餐的零点服务、宴会服务；能进行自助餐服务；能进行酒吧服务；具备一定的餐饮部基层管理工作能力。</p> <p>(4) 英语能力：能使用英语向客人介绍酒店主要设备及产品；能使用规范英语与客人沟通；能使用英语提供前厅、客房、餐饮服务。</p> <p>3. 职业特定能力</p> <p>(1) 掌握各类酒水知识；会按程序进行酒水服务；会操作酒吧常用设备；掌握各类鸡尾酒的调制方法；会使用咖啡设备，制作咖啡饮品及其他饮料；会维护保养咖啡设备、器具；会对咖啡机进行清洁工作；能鉴别茶叶品质；会根据茶叶品质，选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具；会选配音乐、服装，插花等；能展示、解说茶水冲泡流程和技巧。</p> <p>(2) 熟悉委托代办、票务预订、生病护理、代客洗衣、同城快递、房间保洁、叫醒服务等服务的流程和程序；能提供富有人情味的接待服务；熟悉主题客房的种类和特点；了解主题客房的布局；能按照要求设计出不同风格的主题客房并进行布置。</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“1+X”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) 具有一定的生产现场管理能力</p>	《酒店职业素养》 《前厅服务与管理》 《酒店工作英语》
客房服务员	楼层服务	清洁服务	能熟练进行客房清扫，并能发现设备存在的问题		《酒店概论》 《酒店对客服务技巧》 《酒店职业素养》 《客房服务与管理》 《酒店工作英语》
		房间检查	能迅速无误地对走客房进行检查		《酒店概论》 《客房服务与管理》 《酒店工作英语》
	客房中心服务	物资管理	能对客房物资进行有效管理，保管、发还客人遗失物品		《酒店概论》 《客房服务与管理》 《酒店工作英语》
		排班管理	能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记		《酒店概论》 《客房服务与管理》
	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		《酒店概论》 《客房服务与管理》
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		《酒店概论》 《酒店对客服务技巧》 《酒店职业素养》 《餐饮服务与管理》 《酒店工作英语》
		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		
		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		
	餐酒服务	能进行餐酒服务	《酒店概论》 《酒店对客服务技巧》 《酒店职业素养》 《餐饮服务与管理》 《酒店工作英语》		

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

2021 级高星级饭店运营与管理专业实施性人才培养方案

审批意见表

专 业 负责人 审核意见	签 字： 年 月 日
学校教学 管理部门 审核意见	(盖章) 年 月 日
学 校 审核意见	(盖章) 年 月 日
县(区)教 育局职教 管理部门 审核意见	(盖章) 年 月 日
市职教教 研机构 审定意见	(盖章) 年 月 日
市教育局 审批意见	(盖章) 年 月 日