泰州市中等职业学校
实施性教学计划审批表

专业名称 高星级饭店运营与管理

专业代码 740104

学　　制 三 年

招生对象 初中毕业生

学校（盖章） 江苏省泰兴中等专业学校

填报日期　二０二三年五月

学校教学工作指导委员会意见：

专业集群建设科学合理，课程设计全面恰当，理论教学和实践性教学时间分配得当，能全面培养专业岗位技能和职业素养。

行业专家（签名）：陈小碧

学校分管校长（签名）：

年 月 日

市（县）教育局职教科（职业教育研究室）审定意见：

负责人（签名）

年 月 日

市教育局职教研究机构审批意见：

负责人（签名）：

年 月 日

江苏省泰兴中等专业学校与泰通凯悦大酒店
2023级高星级饭店运营与管理专业订单式实施性人才培养方案

一、专业（专业代码）与专门化方向

专业类别：酒店服务与管理类（代码：16）

专业名称：高星级饭店运营与管理（740104）

专门化方向：餐饮服务与管理、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。毕业生主要面向浙江德悦集团旗下大酒店就业。

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）	职业资格或职业技能等级要求	继续学习专业	
餐饮服务	餐厅服务员（4-03-05-01） 前厅服务员（4-04-01-01） 客房服务员（4-04-01-02）	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）	高职： 酒店管理与数字化运营 旅游管理	本科： 酒店管理 旅游管理
饭店接待				

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个工种，获取职业资格或职业技能等级证书。

五、培养规格

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。

（二）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

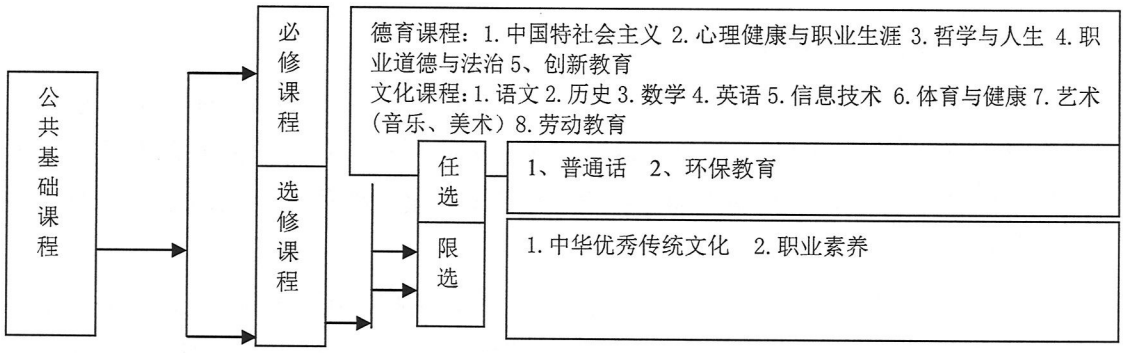
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

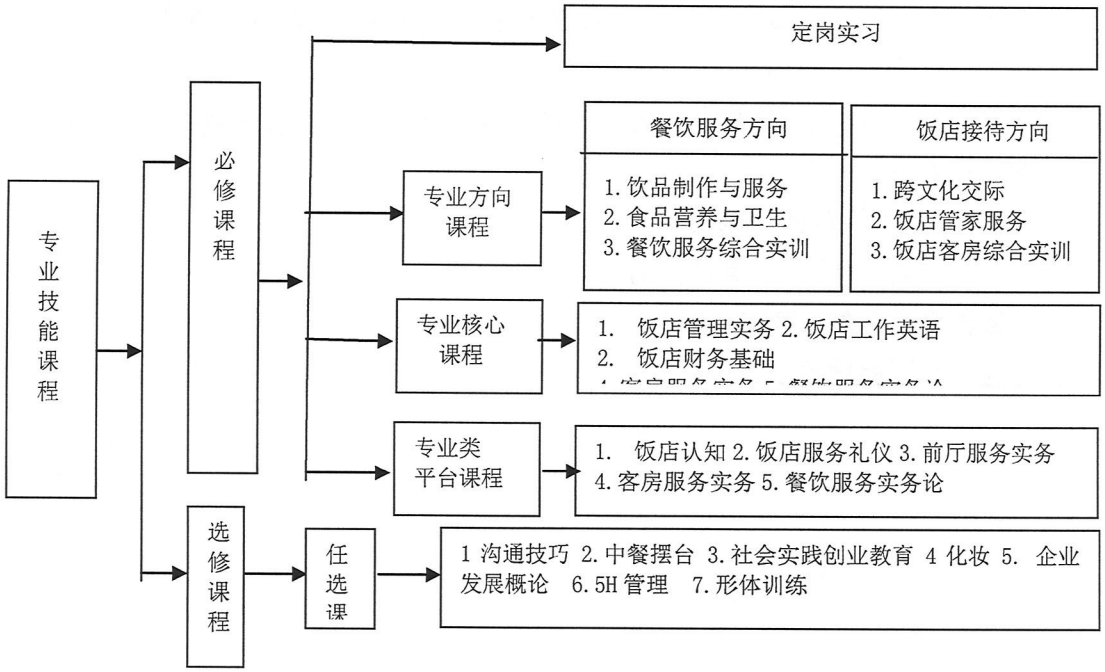
（2）具有创新创业能力。

（3）具有一线生产管理能力

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	72+（18）

	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	
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。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	108
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
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（72 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；	（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

	（7）会议服务礼仪	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、送餐服务等服务礼仪规范； （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 （90 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； （10）了解前厅信息系统的特点、功能； （11）会使用前厅信息系统； （12）能按程序处理客人投诉； （13）能进行客史档案管理
客房服务实务 （90 学时）	（1）客房部概述； （2）客房清洁保养； （3）客房对客服务； （4）公共区域的清洁与保养； （5）特殊器具的清洁保养； （6）洗衣房各岗位服务知识与技能	（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； （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； （3）了解客房设施智能化的发展； （4）能正确使用清洁剂； （5）能按程序进行清扫客房工作； （6）能提供洗衣服务等客房住店日常服务工作； （7）能按照服务标准流程送别客人、检查走客房； （8）熟悉公共区域主要项目的保养方法和标准； （9）熟悉金属、塑料、玻璃制品的使用注意事项； （10）会对金属、塑料、玻璃制品进行清洁保养； （11）了解洗衣房的机构设置、岗位职责； （12）能使用洗衣房的基本设备
餐饮服务实务 （108 学时）	（1）餐饮部概述； （2）中餐餐前准备； （3）中餐值台服务； （4）中餐餐后服务； （5）西餐餐前准备； （6）西餐值台服务； （7）西餐餐后工作	（1）了解饭店餐饮部的地位、作用及任务； （2）了解餐饮产品的特点及发展趋势； （3）掌握中西餐零点和宴会预订的程序和操作流程； （4）能用餐厅 POS 系统为客人点餐； （5）在中餐服务过程中能够熟练使用托盘； （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； （7）能独立规范地按照服务程序为客人提供中西餐服务

（2）专业核心课程

课程名称（参考学时）	主要教学内容	能力要求
饭店管理实务（126 学时）	（1）饭店管理概述； （2）饭店市场营销管理； （3）饭店质量管理； （4）饭店人力资源管理； （5）饭店信息管理； （6）饭店物资管理； （7）饭店安全管理	（1）了解饭店管理基础理论； （2）了解营销部在饭店中的地位，会进行市场调研； （3）了解全面质量管理的涵义，了解饭店质量评价体系； （4）掌握饭店员工招聘、培训激励的流程和方法； （5）掌握餐饮部、前厅部、客房部的信息系统的业务流程及操作； （6）熟悉饭店物资定额管理，掌握饭店物资采购、物资仓储和发放管理； （7）了解饭店安全管理的内容，会进行安全事故的预防和处理，掌握饭店防火的基本要点
饭店工作英语（108 学时）	（1）Hotel English foundation 饭店英语基础； （2）Food and beverage service 餐饮服务； （3）Front office service 前厅服务； （4）Housekeeping service 客房服务； （5）Health and recreation service 康乐服务	（1）掌握饭店各部门及其岗位的英文名称； （2）掌握英语礼貌用语，能进行礼貌英语会话； （3）读懂常见饭店相关的英文资料； （4）能书写简单的英文对客留言、信函和邮件等； （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； （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； （7）了解各部门的常见投诉，能进行投诉处理的英文对话
饭店财务基础（108 学时）	（1）饭店财务概述； （2）饭店主要部门财务工作； （3）营业收入稽核管理； （4）饭店财务报表； （5）饭店收益管理； （6）基础饭店财务分析	（1）理解饭店财务管理的概念与意义，熟悉饭店财务的原则与方法； （2）掌握饭店总台、商务中心、餐厅、康乐、酒吧的财务运行程序； （3）认识饭店各部门财务工作的管理与核算； （4）会根据财务报表了解饭店财务状况； （5）会进行基本的饭店营业收入和成本费用管理； （6）能进行餐饮部、康乐部等岗位的收银的工作； （7）掌握饭店财务分析的基本方法

（3）专业方向课程

①餐饮服务方向

课程名称（参考学时）	主要教学内容	能力要求

饮品制作与服务 （90 学时+实训 1 周）	（1）酒吧概述； （2）酒水制作与服务； （3）咖啡概述； （4）咖啡制作与服务； （5）茶文化概述； （6）茶艺服务	（1）认识酒吧常用设备、器具和杯具； （2）能熟练地进行蒸馏酒服务、配制酒服务、酿造酒服务； （3）能按照配方调制鸡尾酒和无酒精鸡尾酒； （4）了解咖啡的定义、历史和发展； （5）会使用和保养咖啡机； （6）会制作单品咖啡； （7）会制作意式咖啡； （8）会制作基本的花式咖啡； （9）熟悉茶叶的种类和产区； （10）能辨认和鉴赏中国名茶； （11）能熟练掌握不同种类茶的行茶方法； （12）会进行茶艺展示
食品营养与卫生 （72 学时）	（1）营养元素和热能； （2）食品原料的营养价值； （3）食品营养与人体健康； （4）食品卫生常识； （5）食源性疾病与食物中毒； （6）食品安全监督与管理	（1）了解合理营养与健康的关系， 掌握营养学基础知识； （2）掌握各类食品的营养价值、不同人群对食品的营养要求； （3）了解人体营养与慢性病饮食的关系； （4）掌握如何改善营养摄入，能运用营养与膳食的知识，指导宾客合理搭配膳食； （5）掌握食品营养与卫生学的基本知识； （6）能预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病； （7）了解食品安全标准，会进行日常餐饮卫生管理

②饭店接待方向

课程名称（参考学时）	主要教学内容	能力要求
跨文化交际 （90 学时）	（1）中西方文化差异； （2）交际与跨文化交际； （3）语言交际； （4）非语言交际； （5）跨文化交际障碍； （6）跨文化交际实践	（1）了解文化的内涵及中西方文化的差异； （2）了解文化与交际的关系，了解跨文化交际的内涵； （3）掌握文化对语言、词义、语用规则、交际风格的影响； （4）了解非语言交际的涵义、特点和作用； （5）了解不同文化中眼神、手势、身势、面部表情及服饰的涵义； （6）了解不同文化的问候礼节、称呼语差异及不同文化的参观拜访等相关忌讳； （7）掌握跨文化交际的方法，具备跨文化交际能力
饭店管家服务 （72 学时+实训 1 周）	（1）管家服务概述； (2)管家服务的组织机构及编制； （3）管家服务对象及划分； （4）管家服务内容； （5）管家服务案例	（1）了解管家服务的内涵，了解中外管家发展历史及发展现状； （2）熟悉管家服务在饭店中的地位及要求； （3）熟悉饭店管家的服务对象，掌握不同服务对象的特点、服务方式； （4）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； （5）会进行饭店管家服务案例分析

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	21	19	1（军训、入学教育及专业认知实习） 2（酒店综合实训）	1	1
二	20	18	1（信息技术实训） 3（酒店综合实训）	1	1
三	20	18	3（酒店综合实训）	1	1
四	20	18	2（酒店综合实训） 1（酒店管理师考证实训）	1	1
五	22	20	2（饮品制作与服务实训/饭店管家服务实训） 2（餐饮服务综合实训/饭店房务综合实训） 1(技能学测)	1	1
六	19	19	18（顶岗实习）	/	/
			1(毕业考核、毕业教育)		
总计	122	112	25	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（见附件 2）

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

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，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。专任专业教师中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，按每班 35 名学生为基准，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	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	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	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稳定的校外实训饭店数量不少于5个，实习饭店应具有独立法人资格，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。饭店应具有现代管理理念，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，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实习饭店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实习饭店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，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

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应大于100平方米，应能满足人才培养、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）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

实训室中应当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，做到种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

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。

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”“3+4”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.选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。公共基础限选课程要落实国家、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，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

以下任意选修课程仅供参考：

（1）公共基础任选课程：音乐鉴赏、影片欣赏、书法、本地区概况、民族民俗等，或语文、数学、英语课程的拓展内容。

（2）专业（技能）任选课程：饮食文化、烹饪基础知识、Opera 实务、宴会策划与设计、市场营销等，或技能考级的强化课程。

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%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

6.职业学校应统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，并作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足每门课程所需学时和教学内容。

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16～18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；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。

7.制订课程实施性教学要求

（1）学校应依据教育部《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，并以“泰兴中等专业学校高星级酒店服务与管理专业××课程实施性教学要求”为标题，呈现在正文中或作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

（2）课程实施性教学要求必须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必须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。

8.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。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，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。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。

（二）开发单位及核心成员（参照江苏省指导性人培方案）

牵头单位成员：江苏省泰兴中等专业学校，周大锋、王东美、仇亚琴。

参与单位成员：浙江德悦集团有限公司：袁胜文、陈小琴、汪岚、吴晏丽

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》
		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。

附件 2

2023 级高星级饭店运营与管理专业

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时												考核	
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六		考试	考查
						21W		20W		20W		20W		22W		19W			
						18W	3W	16W	4W	17W	3W	16W	4W	18W	4W	19W			
公共基础课程		公共基础必修课程	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	34	2					2									√
			职业道德与法治	48	3							3		/					√
			语文	203	12	4		3		3		2		/				√	
			历史	84	5	2		3											√
			数学	168	10	3		3		2		2		/				√	
			英语	168	10	3		3		2		2		/				√	
			信息技术	134	7	4		2	1W									√	
			体育与健康	170	10	2		2		2		2		2					√
			公共艺术 音乐	16	1			1											√
			公共艺术 美术	16	1			1											√
			劳动教育	16	1			1											√
		公共基础限选课程	中华优秀传统文化	18	1									1					√
			职业素养	18	1									1					√
		公共基础任选课程	创新教育	36	2									2					√
			中国地理																
			沟通技巧	36	2	2													√

			普通话																	
			书法	36	2										2				√	
			摄影																	
	小计			1269	74	22		21	1W	11		11		8						
专业技能课程		专业平台课程	饭店认知	86	5	3		2										√		
			饭店服务礼仪	36	2	2												√		
			前厅服务实务	83	5					3		2						√		
			客房服务实务	98	5			2		2		2		/				√		
			餐饮服务实务	170	9	2		2		2		2		2				√		
		专业核心课程	饭店管理实务	136	8							4		4				√		
			饭店工作英语	102	6					2		2		2				√		
			饭店财务管理	108	6									6				√		
		小 计		819	46	7		6		9		12		14						
		专业拓展课程	餐饮服务 饮品制作与服务	100	6					4		2						√		
			餐饮服务 食品营养与卫生	72	4									4				√		
		酒店综合实训	饮品、餐饮、客房、饭店管家	390	26		2W		3W		3W		2W		3W					
			酒店管理师考证	30	2								1W							
			技能学测实训	30	2										1W					
		小 计		622	40		2W		3W	4	3W	2	3W	4	4W					
		专业任选课	茶艺	32	2							2							√	
			饮食文化																	
			中餐宴会策划与设计	66	4					2		2							√	
			市场营销																	