

人才培养方案

目录

一、专业与专门化方向	1
二、入学要求与基本学制	1
三、培养目标	1
四、职业面向	1
五、培养规格	2
(一) 综合素质	2
(二) 职业能力(职业能力分析见附件 1)	2
六、课程设置及教学要求	4
(一) 课程结构	4
(二) 主要课程教学要求	4
七、教学安排	18
(一) 教学时间安排	18
(二) 教学进程安排	19
八、实施保障	24
(一) 师资条件	24
(二) 教学设施	25
九、质量管理	32
(一) 编制实施性人才培养方案	32
(二) 推进教育教学改革	34
(三) 严格毕业要求	34

*****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：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（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	
餐饮服务	餐厅服务员 (4-03-05-01)	饭店运营管理（初级） 餐饮管理运行（初级）	高职： 酒店管 理与数 字化运 营	本科： 酒店管 理
饭店接待	前厅服务员 (4-04-01-01) 客房服务员 (4-04-01-02)	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）	旅游管 理	旅游管 理

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

（一）综合素质

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

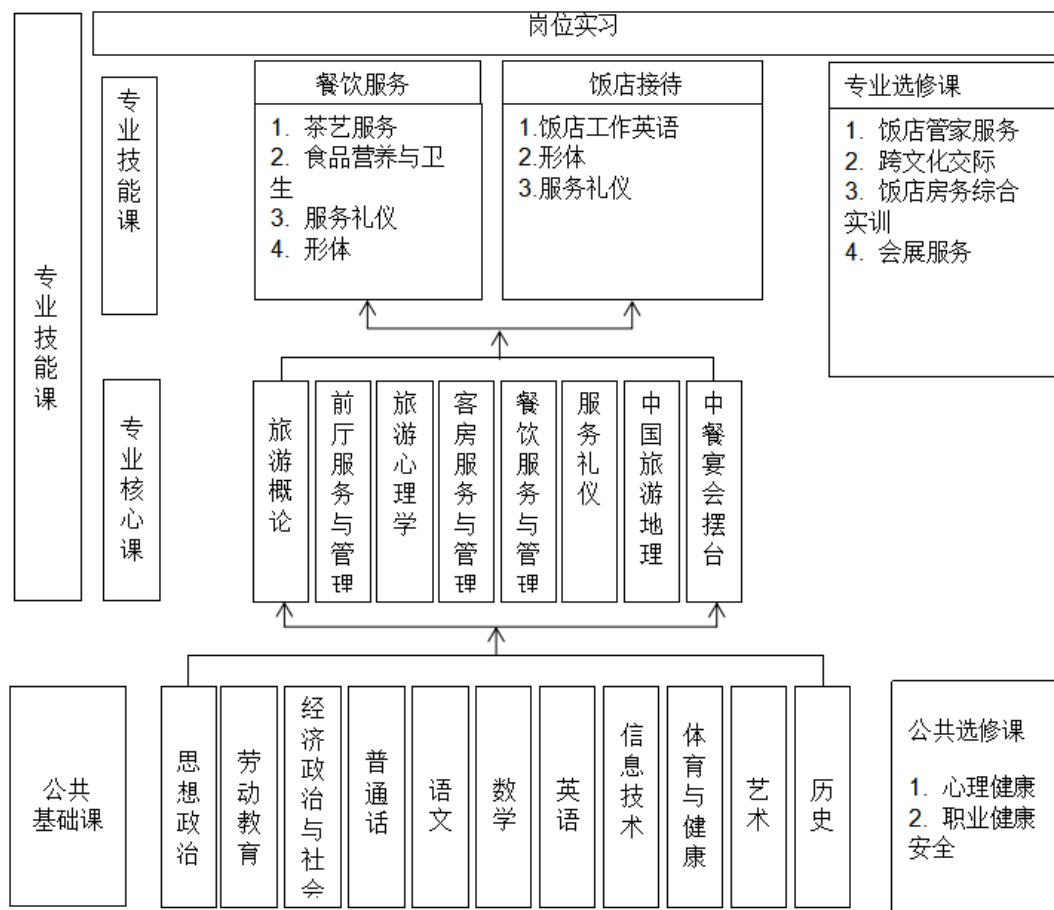
(1) 具有适应岗位变化的能力,能根据职业技能等级证书制度,取得跨岗位职业技能等级证书。

(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	学时
思想政治	主要教学内容: 立足客观实际, 树立人生理想; 辩证看问题, 走好人生路; 实践出真知, 创新增才干; 坚持唯物史观, 在奉献中实现人生价值。 教学要求: 通过学习和训练, 学生能够了解马克思中国特色社会主义哲学原理, 运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界, 坚持实践第一的观点, 一切从实际出发、实事求是, 学会用具体问题具体分析等方法, 正确认识社	180

	会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和 践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。	
语文	主要教学内容：语感与语言习得；中外文学作品选读；实用性阅读与交流；古代诗文选读；中国革命传统作品选读；社会主义先进文化作品选读；整本书阅读与研讨； 跨媒介阅读与交流；劳模精神工匠精神作品研读；职场应用写作与交流；微写作；科普作品选读；思辨性阅读与表达；古代科技著述选读；中外文学作品研读。 教学要求：通过学习和训练，学生能够通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	270
历史	主要教学内容：中国古代史，远古、先秦、秦、汉、三国、两晋、南北朝、隋、唐、五代、辽、宋、夏、金、元、明以及清(鸦片战争以前)时期的中国；中国近代史，鸦片战争、太平天国、洋务运动、民族危机的加深、戊戌变法、辛亥革命、新文化运动、五四爱国运动和中国共产党的成立、国民革命、国共对峙的十年、抗日战争及解放战争；中国现代史，中华人民共和国的成立和向社会主义的过渡、在曲折中前进、“文化大革命”、社会主义建设新时期新中国的外交以及新中国的文化与科技。 教学要求：通过学习和训练，了解中国悠久的历史 and 灿烂的文明成果，渗透爱国主义教育，增强学生的爱国情感，弘扬和培育以爱国主义为核心的伟大民族精神。爱国主义教育是历史课程的教学目标和核心内容。在这方面，中国	72

	古代史的教学具有重要的功能，要使学生通过学习，了解祖国历史的延绵不断，了解我国优秀的文化传统，了解历史上杰出人物为祖国发展做出的贡献，从而增强爱国主义的情感和信念。学会从具体事例中归纳历史事件包含的基本要素，初步了解历史的过去性特点。初步确立史论结合、论从史出的学科核心能力。	
数学	主要教学内容：集合、不等式、函数、空间几何体、直线与圆、数系的扩展、数列、排列与组合、概率与统计、流程图等。 教学要求：通过学习和训练，学生能够掌握知识的特点和解题方法，并通过数学课程的学习，使学生养成终身学习的学习习惯，获得未来职业生涯发展所必须的数学基础知识、基本技能、基本思想。提高从数学角度发现和提出问题的能力、分析和解决问题的能力，即数学建模、解模、释模的能力。	180
英语	主要教学内容：基础模块（自我与他人、学习与生活、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展）；职业模块（求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划）；拓展模块（自我发展、技术创新、环境保护）。 教学要求：通过学习和训练，学生能够进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实战活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	180
信息技术	主要教学内容： Windows 操作系统的基本内容，文件夹的	72

	整理和分类;网络的基本操作方法,收发邮件等常用技能;excel 的基本操作,包括数据的提取和整理,根据需求对数据进行有效的处理,公式和函数的应用,图表的制作以及图表格式的处理,公式和函数的应用,图表的制作以及图表格式的处理;PowerPiont 的基本操作,包括幻灯片的制作与播放,幻灯片的排版,动画及和超链接的设置。 教学要求:通过学习和训练,学生能够熟练掌握 Windows 操作系统的运用,文件夹整理和文件的分类;能在工作中轻松运用 office 的 word、 excel 和 powerpiont 来满足工作中的需求;能够进行一定文字处理、表格处理工作。	
体育与健康	主要教学内容:健康的生活方式,合理的营养膳食,青春期健康安全教育,运动创伤的预防和处置,国家体质健康标准和评价方法,职业岗位的健身知识、职业病的防治和保健等内容。 教学要求:通过学习和训练,学生能够熟悉篮球,排球,乒乓球,健美操等常见且受广大学生喜爱的项目基本技术、战术、规则等,提升学生的身体素质,促进学生体育志向和运动习惯的养成,培养学生的创新精神和终身学习的意识、态度和能力,全面提升学生的人文素养和职业素养为学生身心健康发展和职业生涯发展奠定坚实基础。	180
艺术	主要教学内容:音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践;满足学生继续学习和个性发展需要的包括舞蹈、设计、工艺等艺术门类。 教学要求:通过学习和训练,学生能够提高审美和人文素养,主动参与艺术学习和实践,进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法,培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力,帮助学生塑造美好心灵,健全健康人格,厚植民族情感,增进文化认同,坚定文化自信,成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	36

劳动教育	主要教学内容：贯彻新时代大学生劳动教育的指导思想、基本原则，兼顾大学生日常生活劳动、侧重于生产劳动和服务性劳动需要，旨在提升大学生综合劳动素养并促进其全面发展。 教学要求：通过学习和培训，培育正确的劳动价值观，将劳动光荣、劳动崇高、劳动伟大、劳动美丽的观念根植于学生内心，使学生摒弃好逸恶劳、不劳而获等错误观念。塑造正确的劳动态度和情感，培养大学生尊重劳动和劳动人民的情感，愿意用劳动去服务人民、贡献社会、建设国家。充分认识新时代培养社会主义建设者和接班人对加强劳动教育的新要求，理解和形成马克思主义劳动观，提升大学生的劳动精神面貌、劳动价值取向，塑造崇尚劳动、热爱劳动的美德；系统掌握劳动法律、劳动关系、劳动社会保障、劳动安全、职业卫生等劳动科学基础知识，引导学生认识人类劳动实践的创造本质，树立正确的劳动意识，形成科学的劳动观，人民、贡献社会、建设国家。	90
普通话	主要教学内容：根据马克思主义语言学理论，以国家的语言文字政策为依据，系统讲授普通话的基础理论和基本知识,本课程的教学内容主要分为两个部分，即汉语普通话语音系统和普通话语音训练两部分。 教学要求：通过学习和培训，使学生掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领；具备较强的方音辨正能力和自我训练能力；能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际，为将来从事教学工作以及现代汉语的科学研究工作打好基础。同时，针对普通话水平测试进行有针对性的训练,把握应试要领，使学生能顺利地通过测试并达到相应的等级标准。	72

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	主要教学内容	能力要求
旅游概论 (72 学时)	(1) 走近旅游； (2) 认识旅游者； (3) 认识旅游业； (4) 认识旅游资源； (5) 认识旅游市场； (6) 探索旅游业可持续发展； (7) 旅游新业态； (8) 职业知识	(1) 了解旅游及旅游活动产生的条件，熟悉中外旅游活动的发展历程，掌握现代旅游的特点、发展趋势以及当前行业新业态； (2) 掌握旅游者的概念、产生的条件、类型需求及心理特征与行为表现；能运用心理学知识和投诉处理原则解决实际问题； (3) 掌握旅游业的概念、性质、特点、构成要素；能学会运用旅游业的性质与特点进行案例分析； (4) 掌握旅游资源的概念和类型，能运用旅游资源的特点知识对旅游资源进行分析和评价； (5) 了解旅游市场的概念、特点和形成的条件，能运用市场细分知识，对旅游市场进行调研和预测； (6) 熟悉生态旅游的概念、意义和旅游可持续发展的概念；了解我国生态旅游的发展现状；能说出国内生态旅游范例成功之处； (7) 了解旅游行业相关职业的基础知识、专业素养、职业道德、安全知识等，形成符合行业要求的职业素养。
旅游心理学	(1) 心理学与你	

(72 学时)	(2) 旅游者的鉴貌辨色 (3) 良好旅游服务心理素质的培养 (4) 操作技能的训练 (5) 旅游者的需要、兴趣及旅游动机 (6) 旅游者的个性 (7) 旅游服务心理	(1) 掌握旅游心理学的概念，了解人的心理活动及人心理的实质。了解旅游心理学研究的对象、任务、方法及学习旅游心理学的意义。 (2) 掌握感觉和知觉的概念。理解感觉与知觉的一般规律及其应用。理解观察的概念，了解良好观察的条件。掌握对旅游者进行鉴貌辨色的方法。 (3) 掌握注意、记忆、思维、情感及意志等心理概念。了解注意、记忆、思维、情感等心理活动，掌握培养良好心理素质的方法。了解自我控制情感的方法。 (4) 明确技能的概念、类型，了解影响操作技能形成与熟练的各种因素。了解如何进行操作技能的训练。掌握需要、兴趣、动机的概念，了解马斯洛的需要层次理论。理解旅游者的一般需要，了解旅游者需要、兴趣的特点及旅游者的旅游动机。了解旅游者在旅游过程不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求。 (5) 掌握气质、性格的概念及特点，理解性格与气质、能力的联系。了解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧。了解旅游者性格的分类及鉴别方法。 (6) 了解旅游者在前台、客房、餐厅、商场、游览过程中的心理活动，懂得如何根据客人的心理需求做好各部门的服务接待工作。了解服务中人际交往的形式与特点，掌握人际交往的原则。了解客人好
----------------	---	---

		感产生的因素。
中国旅游地理 (108 学时)	(1)绪论知识; (2) 华北地区旅游; (3) 东北地区旅游; (4) 华东地区旅游; (5) 中南地区旅游; (6) 西南地区旅游; (7) 西北地区旅游; (8)港澳台地区旅游; (9)世界著名景点	(1) 能借助行政、地形、气候、交通地图认识中国的方位、版图、地形特点与气候特征;能根据地理环境分析出旅游资源的类型、特点,能提炼出区域旅游资源特色; (2) 掌握华北地区的区域概况,旅游资源分布及特征、主要游览地及景区;熟悉华北地区的精品旅游线路;能根据区域特色编写旅游手册,能制定个性化旅游线路; (3) 掌握东北地区的区域概况,旅游资源分布及特征、主要游览地及景区;熟悉东北地区的精品旅游线路,能根据区域特色编写旅游手册,能制定个性化旅游线路; (4) 掌握华东地区的区域概况,旅游资源分布及特征、主要游览地及景区;熟悉华东地区的精品旅游线路;能根据区域特色编写旅游手册,能制定个性化旅游线路; (5) 掌握中南地区的区域概况,旅游资源分布及特征、主要游览地及景区;熟悉中南地区的精品旅游线路;能根据特色编写区域内旅游手册,能制定个性化旅游线路; (6) 掌握西南地区的区域概况,旅游资源分布及特征、主要游览地及景区;熟悉西南地区的精品旅游线路;能根据区域特

		色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路； （7）掌握西北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉西北地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路； （8）掌握港澳台地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉港澳台地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路； （9）掌握世界著名自然遗产、文化遗产；能运用景点相关知识介绍旅游线路特色。
餐饮服务与管理 (144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。
前厅服务与管理 (144学时)	（1）前厅部概述； （2）客房预订； （3）礼宾服务；	（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) 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	(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。
客房服务与管理 (144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。
--	--	--

（2）专业核心课程

课程名称	主要教学内容	能力要求
中餐宴会摆台 (216学时)	(1) 中餐宴会台面设计； (2) 中餐宴会席位设计； (3) 准备工作； (4) 中餐宴会台布的铺设； (5) 上转盘芯和转盘； (6) 中餐宴会摆台的程序与标准	(1) 了解中餐宴会摆台的基本中餐宴会摆台技能教学目标要求； (2) 学会中餐宴会摆台，理解餐具摆放的目的台餐具摆放操作程，掌握中餐宴会摆台中餐序。具摆放的方法、注意事项； (3) 掌握中餐宴会摆台餐具的摆放技能，养成认真、踏实、细心的学习态度。培养良好的团队合作精神。树立规范化、程序化、标准化的服务操作意识。
客房技能 (108 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。
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； （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。

(3) 专业方向课程

①餐饮服务方向

课程名称	主要教学内容	能力要求
茶艺服务 (72 学时)	(1) 中国茶文化 (2) 中外饮茶风俗 (3) 茶叶基础知识 (4) 茶叶的品质和保管 (5) 茶具的种类及产地 (6) 冲泡技巧 (7) 茶艺服务	(1) 掌握茶艺基本概念, 茶艺美学, 茶叶冲泡技艺等方面的基本知识与技能; (2) 掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺, 主要有冰红茶、泡沫红茶及红茶清饮的冲泡; 绿茶的玻璃杯泡法、盖碗泡法、壶泡法及各种名茶茶艺; 花茶茶艺; 普洱茶茶艺; 乌龙茶的潮汕工夫、武夷山工夫、台湾工夫等茶艺; 各地特色民族茶艺等技能。 (3) 培养茶艺美学意识, 培养其相当于初、中级茶艺师的技能。
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	主要教学内容	能力要求
饭店工作英语(90 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。
形体 (36 学时)	(1) 基本功训练; (2) 健美操训练; (3) 健美器械训练; (4) 姿态训练; (5) 舞蹈训练; (6) 化妆	(1) 了解形体理论知识, 掌握形体训练基本方法, 增强人体支撑能力、柔韧性、协调性等 (2) 全面训练人体运动系统, 增强耐力, 提高协调性, 塑造健美形体; (3) 通过姿态训练基本方法, 提高体态语言表现力, 更好的塑造服务形象; (4) 冶情操, 培养高雅的气质和风度, 提高学生鉴赏美、创造美的能力;

		(5) 了解化妆的原则和方法，掌握化妆的基本技巧。
--	--	---------------------------

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	18	18	1（军训） 1（入学教育及专业认知实习）	1	1
二	18	18	/	1	1
三	18	18	/	1	1
四	18	18	/	1	1
五	18	18	1（社会实践活动） 1（饮品制作与服务实训/饭店管家服务实训） 1（餐饮服务综合实训/饭店房务综合实训）	1	1
六	20	20	18（顶岗实习）	/	/
			2（毕业考核、毕业教育）		
总计	120	110	25	5	5

注：鼓励教师加强实践性教学，学时安排达到总学时的 50%。

(二) 教学进程安排

课程类别	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	
							18周		18周		18周		18周		18周		20周	
							16周	2周	16周	2周	16周	2周	16周	2周	16周	2周	20周	20周
公共基础课程	1	德育课	必修	职业生涯规划	32	2	2											
	2			职业道德与法律	32	2			2									
	3			经济政治与社会	32	2					2							
	4			哲学与人生	32	2							2					
	5		限选 (3选1)	心理健康	32	2												
	6			职业健康与安全											2			
	7			环保教育														
	8	文化课	必修	语文	240	15	4		4		4		3					
	9			数学	192	12	3		3		3		3					
	10			英语	192	12	3		3		3		3					
	11			计算机应用基础	128	8	4		4									

	12			体育与健康	160	10	2		2		2		2		2		
	13			艺术(美术、音乐)	32	2	1		1								
	14			限选	历史	64	4	2		2							
	15				地理												
	16			任选课程			112	7			2		2		1		2
	合 计				1280	80	21		23		16		14		6		
	专 业 技 能 课 程	17	基础 平台 课程		旅游概论	64	4	2		2							
18				酒店服务礼仪	32	2	2										
19				旅游地理	32	2					2						
20				沟通技巧	32	2									2		
21				饭店工作英语	128	8					4		4				
22				酒店服务心理	32	2									2		
23				营养与健康	32	2									2		
24				酒店营销	32	2									2		
25				饭店管理概论	32	2									2		
小 计				416	26	4		2		6		4		10			
26		技能	前厅	前厅服务与管理	64	4							2		2		

27	方向 课程	服务 与管 理	岗位实训	30	2									1 周	
28		客房 服务	客房服务与管理	160	10	2		2		2		2		2	
29		与管 理	岗位实训	30	2						1 周				
30		餐饮	餐饮服务与管理	192	12	3		3		2		2		2	
31		服务	酒吧服务与管理	32	2							2			
32		与管	茶艺服务与管理	32	2									2	
33		理	岗位实训	90	6				2 周		1 周				
34		康乐	康乐服务与管理	32	2									2	
35		服务 与管 理	岗位实训	30	2									1 周	
小 计				692	44	5		5	2 周	4	2 周	8		10	2 周

	36	专业任选课程	社会实践活动（酒店实践）	60	4							2 周				
	37		专业技能类选修	192	12					4		4		4		
	小 计			252	16					4		4		4		
	顶岗实习			570	29											19 周
	合 计			1930	115	9		7	2 周	14	2 周	16	2 周	24	2 周	19 周
其他教育活动	专业认识与入学教育			30	1		1 周									
	军训			30	1		1 周									
	毕业教育			30	1										1 周	
	小 计			90	3		2 周								1 周	
总 计				3300	198	30	2 周	30	2 周	30	2 周	30	2 周	30	2 周	20 周

注：1. 总学时 3300。其中公共基础必修和限选课程（含军训）学时占比约 36.3%；专业技能课（含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育）占比约 52.7%；任意选修课 364 学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为 4:6），占比约 11%。

2. 总学分 198。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 1.5 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

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 (大学府 7 楼)	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 (大学府 7 楼)	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 (大学府 8 楼)	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 (教学楼 1 楼)	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

实训室中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

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,并滚动修订。具体要求为:

1. 《教师教学常规管理制度》:使教学管理工作有章可循、有例可依,从而保障专业教学质量的提升,做到备课标、备教材、备学情、备方法、备目的,定期开展教研活动和专业活动,保证教学时间,不迟到不早退、不私自换课,布置作业适量并保证作业形式的多样化,鼓励优生帮助后进生,根据学校安排统一组织考试,考后认真总结有质量分析。另外,每学期交教学心得一篇、听课不少于 8 节。

2. 《教研活动专业活动管理办法》:定期开展教研活动和专业活动,各每两周一次,做到有计划有记录。

3. 《教育教学满意度调查》:每学期一次,组织学生对教师教育教学管理进

行全方位评价，了解教师教育教学情况，及时反馈教育教学信息，加强教学管理， 本学校决定对教师教育教学情况。

4. 《教学诊断与改进》 每年进行动态质量监测。

5. 旅游服务与管理专业聘请行业专家成立了专家指导委员会，注重专业教学文件的顶层设计与执行。通过调研、论证和讨论等工作流程，相继完成了专业人才培养方案、专业教学实施方案、专业实训方案、专业课程标准、学年制课程授课计划、旅游专业班级课程表等一系列完备的专业教学文件，用以指导和组织开展专业教学。

6. 联合企业制定了《学生岗位实习管理制度》《学生工学交替管理制度》《学生生产实习管理办法》等实习实训教学管理制度。

7. 制订课程实施性教学要求

（1）依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《**省中等职业学校导游服务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、**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“××学校××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，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《**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、**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）、前厅运营管理（初级）、餐饮服务管理（初级）等。

附件：

****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 and 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	《服务礼仪》 《前厅服务与管理》 《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		《服务礼仪》 《前厅服务与管理》 《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		
	礼 宾	接待服务	能建立团队和散客账户，进行账户管理		《前厅服务与管理》 《饭店工作英语》
			能掌握一般客户和VIP客人的迎宾礼仪		
			能调度门前车辆		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	服务	代办服务	能提供代客订车服务	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。	《跨文化交际》 《饭店管家服务》
			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	（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。	《前厅服务与管理》 《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		《前厅服务与管理》 《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		《服务礼仪》 《客房服务与管理》 《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工作		

职业 岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	公共区域清洁	清洁服务	能熟练进行公共区域清洁和保养	(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	《服务礼仪》 《客房服务与管理》 《餐饮服务与管理》
		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		《客房服务与管理》 《客房技能》
			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	(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	《餐饮服务与管理》 《饭店工作英语》 《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	摆台服务	能根据菜单熟练铺设西餐零点、宴会餐台		《餐饮服务与管理》 《饭店工作英语》
		上菜服务	能进行上菜与派菜		

职业 岗位	工作任务	职业技能	能力整合排序	课程设置
	服务	点单服务	能进行西餐点菜服务	《食品营养与卫生》 《饭店财务基础》
		斟酒服务	能按照要求在规定时间内完成斟酒	
			识处理跨文化差异问题，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	