

# 江苏省赣榆中等专业学校

## 高星级酒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：74）

专业名称：高星级酒店运营与管理（专业代码 740104）

专门化方向：餐饮服务与管理

### 二、入学要求与基本学制

基本学制：3年

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

### 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的内容。

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

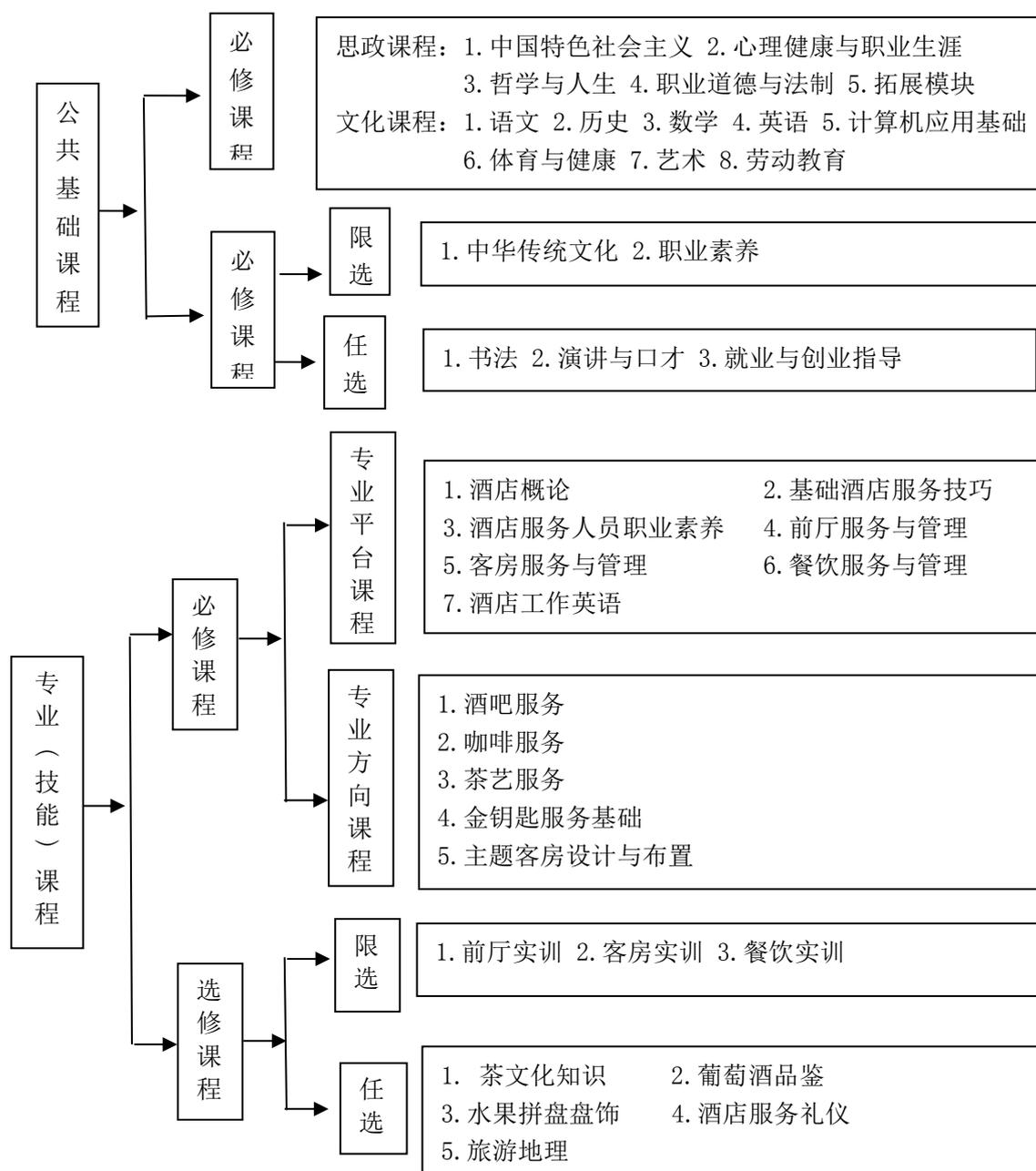
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据“1+X”证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一定的生产现场管理能力。

### 六、课程结构及教学要求

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

(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)	(1) 前厅部概述 (8 学时) ; (2) 客房预订 (18 学时) ; (3) 前厅礼宾服务 (14 学时) (4) 总台接待 (20 学时) ; (5) 总机服务与商务中心 (10 学时) ; (6) 前厅客房销售与管理 (10 学时) ; (7) 前厅信息管理 (16 学时) ; (8) 前厅宾客关系管理 (12 学时) ; (9) 综合实训 (60 学时)	(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) 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; (10) 能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务; (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
客房服务与管理 (144 学时+实训 1 周)	(1) 客房部机构设置 (8 学时) ; (2) 客房楼层服务 (18 学时) ; (3) 客房中心服务 ( 12 学时) ; (4) 客房清扫服务 (20 学时) ; (5) 公共区域的清洁与保养 (10 学时) ; (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能 (10 学时) ; (7) 客房安全管理 (10 学时) ; (8) 客房部设备用品管理 (10 学时) ; (9) 客房人力资源管理(8 学时); (10) 综合实训 (30 学时)	(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) 能够规范进房, 做到自然、熟练, 符合操作标准; (7) 能够独立完成开夜床;

		<p>(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;</p> <p>(9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准;</p> <p>(10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法;</p> <p>(11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法;</p> <p>(12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件</p>
<p>餐饮服务与管理 (180 学时+实训 3 周)</p>	<p>(1) 认知餐饮业 (20 学时);</p> <p>(2) 区分中西餐服务 (12 学时);</p> <p>(3) 中餐预订服务 (16 学时);</p> <p>(4) 中餐餐前准备 (18 学时);</p> <p>(5) 中餐值台服务 (20 学时);</p> <p>(6) 中餐传菜服务 (10 学时);</p> <p>(7) 中餐餐后工作 (8 学时);</p> <p>(8) 西餐预定服务 (8 学时);</p> <p>(9) 西餐餐前准备 (20 学时);</p> <p>(10) 西餐值台服务 (20 学时);</p> <p>(11) 西餐餐后工作 (8 学时);</p> <p>(12) 其他服务 (20 学时);</p> <p>(13) 综合实训 (90 学时)</p>	<p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能;</p> <p>(2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法;</p> <p>(3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务;</p> <p>(4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能;</p> <p>(5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法;</p> <p>(6) 能独立按照服务程序提供西餐服务;</p> <p>(7) 能进行中西餐宴会台面的布置;</p> <p>(8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(11) 能合理控制餐饮物资的消耗;</p> <p>(12) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>
<p>酒店工作英语 (90 学时)</p>	<p>(1) 酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话 (28 学时);</p> <p>(2) 酒店业礼貌、礼节用语 (18 学时);</p> <p>(3) 酒店主要设施设备及服务的介绍 (24 学时);</p> <p>(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)</p>	<p>(1) 能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求;</p> <p>(2) 能回答客人的一般询问;</p> <p>(3) 能在饭店服务工作中使用规范用语;</p> <p>(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;</p> <p>(5) 能向客人介绍饭店主要设备及产品;</p> <p>(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;</p> <p>(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</p>

(3) 专业方向课程

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》-餐饮服务与管理实训	1	1
			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

(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	15周	3周	20周				
公共基础课程	1	德育课	必修	思政-中国特色社会主义	32	2	2													
	2			思政-心理健康与职业生涯	32	2		2												
	3			思政-哲学与人生	32	2				2										
	4			思政-职业道德与法制	32	2						2								
	5			思政-拓展模块	30	2									2					
	6	文化课	必修	语文	222	11	3		3		3		3		2					
	7			历史	64	4	2		2											
	8			数学	174	8	3		2		2		2		2		2			
	9			英语	174	8	3		2		2		2		2		2			
	10			信息技术	96	6	2		2		2									
	11			体育与健康	158	10	2		2		2		2		2		2			
	12			艺术	32	2			2											
	13			劳动教育	16	1	1													
	14			限选	中华优秀传统文化	16	1	1												
	15				职业素养	16	1					1								
	16			任选	书法	16	1	1												
	17				演讲与口才	16	1			1										
	18				就业与创业指导	16	1							1						
合计				1174	65	20		18		14		12		10						

专业技能课程	19	专业类平台课程		酒店概论	64	4	2	2											
	20			基础酒店服务技巧	96	6	4	2											
	21			酒店服务人员职业素养	128	8	2	2		2		2							
	22	专业平台课程		前厅服务与管理	94	6						4		2					
	23			客房服务与管理	126	8				4		2		2					
	24			餐饮服务与管理	158	10		4		2		2		2					
	25			酒店工作英语	80	5				3		2							
	小计				<b>746</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		<b>11</b>		<b>12</b>		<b>6</b>					
	26	专业方向课程	房务方向	酒吧服务	62	4						2		2					
	27			咖啡服务	30	2									2				
	28			茶艺服务	30	2										2			
	29			金钥匙服务基础	62	4							2		2				
	30			主题客房设计与布置	62	4							2		2				
	31			跟岗实习	90	6													3周
	小计				<b>336</b>	<b>22</b>						<b>6</b>		<b>10</b>					
	32	限定选修课程		前厅综合实训	60	4							2周						
	33			客房综合实训	30	2					1周								
	34			餐饮综合实训	90	6			2周		1周								
	35	专业任选课程		茶文化知识	32	2	2												
	36			葡萄酒品鉴	32	2		2											
37	水果拼盘盘饰			32	2					2									
38	酒店服务礼仪			60	4										4				
39	旅游地理			48	3						3								
小计				<b>384</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2周</b>	<b>5</b>	<b>2周</b>		<b>2周</b>	<b>4</b>						

	顶岗实习	570	29											19周
	<b>合计</b>	<b>2036</b>	<b>123</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2周</b>	<b>16</b>	<b>2周</b>	<b>18</b>	<b>2周</b>	<b>20</b>		
其他 教育 活动	专业认知与入学教育	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
	<b>合计</b>	<b>3300</b>	<b>191</b>	<b>30</b>		<b>30</b>		<b>30</b>		<b>30</b>		<b>30</b>		

注：1. 本方案总学时 3300。公共基础必修和限选课程学时（含军训）占比约 35%；专业技能课(含顶岗实习、入学教育、毕业教育)占比约 63.5%；任意选修课 252 学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为 3:7），占比约为 7.6%；

2. 总学分 191。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；顶岗实习等活动 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，共 4 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

专业带头人王婷婷拥有行业的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。获得茶艺师高级工证书和导游证。2019年参加省级插花技能大赛获省三等奖。2020年参加市技能大赛客房服务项目，获三等奖。专任教师3名，均具有专业相关的中等职业学校教师资格证书，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。兼职教师2名，有专业的教学经验。

#### 3. 团队建设

本专业专任专业教师与在籍学生之比约为1:10；专任专业教师都具有本科及以上学历；高级职称占20%；“双师型”教师占专业教师总数的50%。兼职教师占专业教师总数的40%，其中具有中级及以上相关专业技术职务或职业资格所占比例为100%；兼职教师均经过教学能力专项培训和考核，每学期承担不少于30学时的教学任务。

江苏省赣榆中等专业学校高星级饭店运营与管理专业专任教师及兼职教师花名册

姓名	性别	年龄	学历	所学专业	专业技术职务	职业资格证书或非教师系列职称	专职/兼职
王婷婷	女	35	本科	旅游服务与管理	中职	导游资格证 初级 茶艺师 高级	专职
陈文广	男	51	本科	学校教育	中职	餐饮员 高级	专职
成静	女	44	本科	旅游服务与管理	中职	餐饮 技师	专职
韦鲁凤	女	35	本科	旅游服务与管理	中职	导游资格证 初级	兼职
刘伟	女	34	本科	旅游服务与管理	中职	导游资格证 初级	兼职

### (二) 教学设施

#### 1. 专业教室

本专业教室均配备一体机教学系统，配备相应的多媒体教学设施，满足信息化教学的必备条件。兼顾企业化实训基地建设的需要，采用理实一体化的实训室布置，实现理论、实验、操作技能和实训一体。结合专业特色，建设相应的文化环境，设计并展现出能体现本行业特征、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 45 名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

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

本专业校外实习时间为第六学期，严格执行教育部颁发的《职业学校学生顶岗实习管理规定》要求，与以下合作企业共同制定顶岗实习计划、实习内容，共同商定指导教师，共同制定实习评价标准，共同管理学生实习工作。

序号	校外实习基地名称	实习实训功能	主要实习实训条件
1	和安湖国际大酒店	前厅、客房、餐饮服务实训	具备前厅、客房、餐饮实训条件
2	富强大酒店	前厅、客房、餐饮服务实训	具备前厅、客房、餐饮实训条件
3	金苑大酒店总经理	前厅、客房、餐饮服务实训	具备前厅、客房、餐饮实训条件
4	赣榆国际大酒店总经理	前厅、客房、餐饮服务实训	具备前厅、客房、餐饮实训条件
5	赣榆杏坛大酒店	前厅、客房、餐饮服务实训	具备前厅、客房、餐饮实训条件

## (三) 教学资源

### 1. 教材

学校已建立严格的教材选用制度，教材从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中进行遴选。参照酒店服务与管理的相关岗位需求及其行业的职业标准，课程中融入行动导向教学法，以实际工作任务为引领，突出对学生职业能力的培养。打造校级精品课程《酒店概论》、《基本酒店服务技巧》、《酒店服务人员职业素养》、《金钥匙服务基础》、《主题客房设计与布置》等课程，便于学生自主进行学习和教师下载相关资料进行教学。

### 2. 图书文献资料

我校图书馆现有馆舍建筑面积约 800 平方米，拥有多个图书资料室、期刊阅览室、电子阅览室以及相关配套设施。图书馆现有纸质藏书约 157000 余册，其中中职专业图书 32000 余册，中职生均专业图书拥有量达 9.5 册/生。图书馆目前馆藏专业书籍 100000 余册。本专业图书主要包括：酒店服务行业政策法规、行业标准、技术规范以及相应设备的维修手册等；城市轨道交通运营管理专业类技术图书和实务案例类图书，如《酒店服务与管理》《酒店个性化服务与管理》《现代酒店前厅客房服务与管理》等。

### 3. 数字资源

学校建有汇雅电子图书、超星发现系统等中文数字资源平台。海量的电子

图书、期刊文献资源，便捷查阅服务，数字图书馆成为我校师生教科研的助手，有力地促进学校专业建设和教育教学水平的提高。

## 九、质量管理

### （一）公共基础课程实施性教学要求

1. 公共基础课按照教育部大纲要求制定并执行教学计划，关爱全体学生，为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进学生终身学习。

2. 引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生职业素养、道德水平，学会做职业生涯规划。

3. 能够合理运用数字资源库为教学服务，提升教学效果。

4. 创新教学模式和教学方法，运用示范教学法、模拟角色表演法、情景教学法、游戏活动法、分组教学法、竞赛法、行动导向法、案例教学法等，让学生在“做中学，学中做”，提高学习兴趣。

5. 创造性组织教学，全过程调动学生的学习积极性，注重学生非智力因素作用，做到教书育人。

### （二）专业（技能）主干课程实施性教学要求

1. 创新教学模式。在教学中实施“项目+任务”教学模式、“理实一体化”教学模式。

2. 创新教学方法。以职业岗位能力为依据，采用项目教学、案例教学、场景教学、小组合作等方法，培养学生兴趣，提升教学质量。

3. 校企结合，强化教学过程与职业岗位要求不断融合，提高学生的动手能力和解决实际问题的能力。

4. 通过实训、实习和顶岗实习，培养学生的职业素养，提升学生的职业技能。

5. 充分利用学校教学平台和信息化教学手段，使课堂变得更生动，让学生随时随处可进行有效的学习，从而提升教学质量。

### （三）教学管理与教学改革

1. 强化基础条件。提高师资队伍整体素质，加强专业教室、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。针对“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. 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。

## 十、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. 修完教学计划规定的相应课程，完成教学规定的考核；
2. 取得相关的职业资格技能证书；
3. 毕业需达到规定的学分要求。

## 十一、编制说明

1. 本方案依据教育部《中等职业学校专业目录》（2021版）、《省人民政府办公厅转发江苏省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉的通知》（苏政办发[2012]194号）和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》（苏教职[2012]36号）编制；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》《中等职业学校物理课程标准》《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年版）》和《国家职业资格目录》等编制。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、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，全面贯彻“工学结合、半工半读”，加强与企业紧密联系，努力提高学生的生产实习和技能水平，适应市场和企业的用人要求，改革以学校和课堂为中心的传统人才培养模式，注重校企合作、工学交替的新的培养模式，方案加强理论课程与实践课程的融合，并结合本专业特点，

开展了整周的职业资格考级综合实训、实景教学等。

3. 本方案结合实际情况参照省指导性人才培养方案制定。公共基础课程与专业技能课程的课时比例为 4:6，有关课程设置及教学安排等符合统一要求。和终身发展的良好基础。

## （二）开发团队

该人才培养方案的制（修）订由系部领导、行业企业专家、专业负责人、专业教学团队完成，学校主要成员包括：徐维华、韦丽、王雪梅、王婷婷、陈文广等人；行业企业专家包括：和安湖国际大酒店董事长伏广涛、赣榆餐饮协会餐饮服务主席庄国强、富强大酒店董事长孙富、金苑大酒店总经理梅洋、赣榆国际大酒店总经理张延萍。