

常州旅游商贸高等职业技术学校
实施性人才培养方案
(2024 级)

专业名称 高星级饭店运营与管理
专业代码 740104
学 制 三年制
招生对象 初中毕业生或具有同等学力者
学校(盖章) 常州旅游商贸高等职业技术学校
填报日期 2024 年 6 月

高星级饭店运营与管理专业实施性人才培养方案

一、专业及代码

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）

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

主要职业 (代码)	职业资格或职业技能 等级要求	继续学习专业	
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)	餐厅服务员（中级） 茶艺师（中级） 侍酒服务（初级） 1+X职业技能等级证书（初级） 1+X职业技能等级证书（中级）	高职： 酒店管理与数字化运营； 旅游管理等	本科： 酒店管理； 旅游管理等

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

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) 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；

(2) 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。

4. 跨行业职业能力

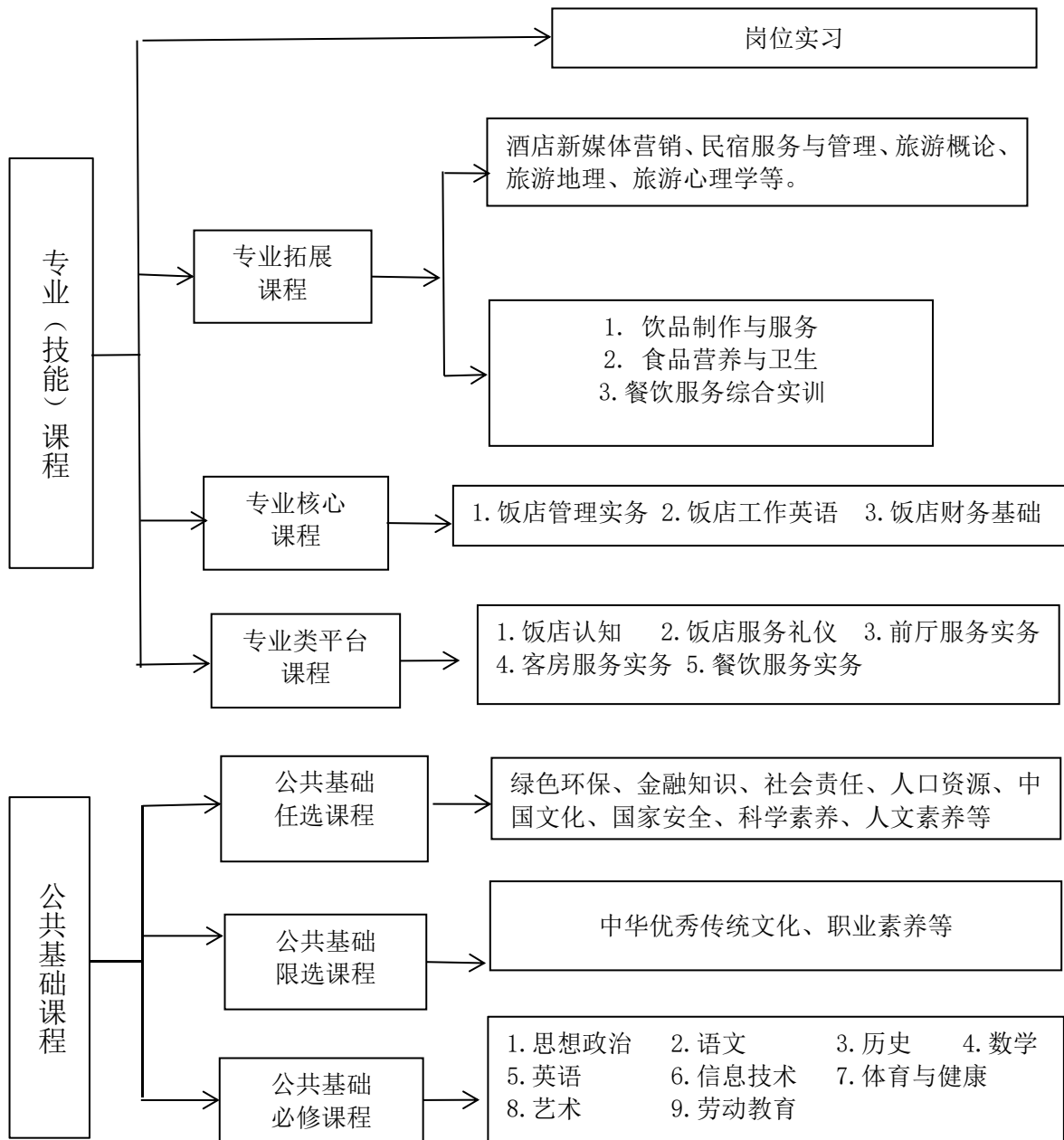
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(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	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	180

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	234
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	162
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	162
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 (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； (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
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	(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；

	用	<ul style="list-style-type: none"> (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)	<ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> (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
餐饮服务实务 (108 学时)	<ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> (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 (学时)	主要教学内容	能力要求
饭店管理实务 (54 学时)	<ul style="list-style-type: none"> (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; 	<ul style="list-style-type: none"> (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

	(7) 饭店安全管理	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 (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
饭店财务基础 (36 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
酒店新媒体营销 (36 学时)	(1) 新媒体营销认知； (2) 民宿新媒体营销定位； (3) 民宿新媒体营销策划； (4) 民宿新媒体图文营销； (5) 民宿新媒体短视频营销； (6) 民宿新媒体直播营销； (7) 民宿新媒体品牌营销	(1) 认识新媒体及新媒体营销、熟悉新媒体营销工作人员素质要求； (2) 掌握民宿新媒体营销用户定位、内容定位； (3) 了解新媒体营销策划、熟悉民宿新媒体事件营销策划、社群营销策划； (4) 会进行民宿新媒体营销内容的标题拟定、营销内容打造、图片设计等； (5) 掌握民宿短视频营销策划、营销推广； (6) 会进行民宿直播团队的组建、直播营销的设计、产品讲解、活动策划等 (7) 熟悉民宿新媒体品牌营销概况、品牌营销策略、品牌营销推广等。

<p>旅游概论 (54 学时)</p>	<p>(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。</p>	<p>(1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象; (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。</p>
<p>旅游心理学 (36 学时)</p>	<p>(1) 旅游心理学的内涵、研究对象、研究意义; (2) 旅游动机的种类以及产生的内外在条件; (3) 旅游者的态度; (4) 旅游知觉; (5) 旅游者的情绪情感; (6) 旅游者人格; (7) 旅游服务的基本原理; (8) 投诉心理。</p>	<p>(1) 掌握旅游心理学的观察法、调查法; (2) 掌握激发旅游者动机的宣传推销等方法; (3) 通过感知规律安排好旅游项目; (4) 通过察言观色了解人的心理, 分析旅游者的人格类型, 做到个性化服务; (5) 根据旅游者情绪的特点, 有节奏地安排旅游行程; (6) 掌握和运用心理服务技巧。</p>

(3) 专业拓展课程 (本模块课程具体要求见本方案第九部分: 质量管理)

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	/	1	1
三	20	18	/	1	1
四	20	18	/	1	1
五	20	18	2 (社会实践活动)	1	1
六	20	20	18 (顶岗实习) 2 (毕业考核、毕业教育)	/	/
总计	120	110	25	5	5

(二) 教学进程安排

课程类别	课程名称		学时	学分	各学期课程学时分配					
					一	二	三	四	五	六
					16+2	18	18	18	20	20
公共基础课程	公共基础必修课程	思想政治	180	10	36	36	36	36	36	
		语文	234	13	54	54	54	54	18	
		历史	72	4	36	36				
		英语	162	9	54	54	36		18	
		数学	162	9	54	54	36		18	
		体育与健康	180	10	36	36	36	36	36	
		信息技术	108	6	72	36				
		艺术	36	2	18	18				
		劳动教育	30	1			1周			
	公共基础限选课程	中华优秀传统文化	18	1		18				
	公共基础拓展课程	文化拓展课程 1	72	4				72		
小计		1254	69	360	342	228	198	126		
专业(技)课程	专业类平台课程	饭店认知	90	5	54	36				
		饭店服务礼仪	72	4	36	36				
		前厅服务实务	90	5			36	54		
		客房服务实务	90	5			36	54		
		餐饮服务实务	108	6	54	54				
	专业核心课程	饭店管理实务	54	3			54			
		饭店工作英语	90	5			54	36		
		饭店财务基础	36	2			36			
		酒店新媒体营销	36	2				36		
		旅游心理学	36	2				36		
		旅游概论	54	3				54		
	专业拓展课程	学测技能(餐饮)	54	3					54	
		学测技能(客房)	54	3					54	
		专业拓展课程	180	10		36	72	36	36	
		社会实践活动	60	2					2周	
		综合实训	270	18					9周	
	岗位实习		540	27						18周
小计		1914	105	144	162	288	306	474	540	
其他教育活动	入学教育及认识实习		30	1	1周					
	军训		30	1	1周					
	毕业考核、毕业教育		60	2					2周	
	小计		120	4	60	0	0	0	0	60
合计		3288	178	564	504	516	504	600	600	

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）专业带头人具备副高职称和高级技师职业资格，具有高星级饭店运营与管理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知名度和影响力。能广泛联系行业企业，了解国内外高星级饭店行业发展新趋势以及本省该专业发展状况，准确把握饭店行业企业用人需求。潜心专业人才培养模式及课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，具有组织开展学校专业建设、课程建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

（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，具备较强的学情分析、教学目标设定、教学设计、教案撰写、教学策略选择、教学实施和评价能力，能运用信息化教学手段，合理使用信息化资源，注重教学反思，关注教学目标达成，持续改进教学效果；能积极开展课程教学改革和实施，具备一定的课程开发能力。专任专业教师具有酒店行业高级工以上职业资格证书，30%以上的教师具有技师以上职业资格，新招聘专业教师要求具有3年以上企业工作经历。专业教师具有

酒店专业知识和实践能力，能开展相关产学研项目，能进行实践技能示范教学，能开发颇具专业特色的校本教材。专业教师有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

(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，如中茶艺师、餐厅服务技师、咖啡师等职业资格证书。兼职教师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为1:12，本科学历比例为100%、研究生学历比例为86%、高级职称的比例分别为47%，专任专业教师高级以上职业资格或非教师系列专业技术中级以上职称的比例为86%，兼职教师的比例为19%，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室

专业教室设置不产生眩光的黑板、课桌椅、存物柜，以及计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，符合国家、省关于中等职业学校设置酒店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；具有体现酒店行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

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，校内实习实训条件配置如下：

教学功能室	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个	/
	钥匙架	1个	/
	待领邮件架	1个	/
	客房状况显示架	1个	/
	账单架	1个	/
	问讯架	1个	/
	钥匙卡制作机	1台	/
	显示电话机	2台	/
	信用卡刷卡机	1台	/
	电脑显示终端	2台	/
	打印机	1台	/
	电动打字机	1台	/
	打时机	1台	/
	行李车	2辆	/
	应急照明灯	1个	/
	宣传册架	1个	/
	贵重物品保险箱	1个	/
	验钞机	1台	/
	外币样本	5套	/
	客账账单	适量	/
	餐厅账单	适量	/
	世界时钟	5个	/
	当日外币汇率显示屏	1个	/
	电脑	1台	装有 opera 系统
电脑	1台	装有与公安系统连接的身份确认系统	
伞架	1个	/	
客房服务与管理实训	床架连床垫	10个	床垫席梦思
	床单	20条	全棉
	枕头	30个	羽绒
	枕套	30个	全棉
	席梦思保护垫(床褥)	20条	棉
	被子	20条	羽绒
	被套	20条	全棉
	各类洗涤剂、清洁剂	10种	/
	吸尘器	1台	/
	清洁工具	若干	/
	客房一次性用品	3套	/
	标准间	1间	/
	套间	1间	/

中餐服务与管理实训	大圆桌	8 个	直径 1.8m
	中式餐椅	80 把	/
	转盘轴	8 个	玻璃
	台布	24 块	全棉
	餐巾	160 块	全棉
	小毛巾	150 条	全棉
	毛巾托	50 个	/
	托盘	50 个	/
	花插	8 个	/
	烟灰缸	25 个	/
	骨碟	500 个	/
	调味碟	50 个	/
	茶盅碟	50 个	/
	酱油、醋	16 个	/
	汤碗、勺	100 个	/
	两用筷架	100 个	/
	席面羹	100 把	/
	公用筷架	60 个	/
	筷子	80 双	/
	牙签	适量	单独包装
	筷套	适量	/
	分菜夹	50 个	/
	宴会菜单	10 份	/
	工作台	8 个	/
台卡	16 个	/	
茶盅	100 个	/	
茶壶	16 把	/	
西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5 个	1.2×2.4m 木质
	扶手椅	40 把	/
	十寸装饰盘	40 个	/
	餐刀、餐叉	40 把	/
	汤勺	40 把	/
	鱼刀、鱼叉	40 把	/
	甜品叉勺	40 把	/
	头盘叉勺	40 把	/
	色拉叉	40 把	/
	面包碟、黄油刀	40 把	/
	烛台	5 盏	/
	胡椒、盐盅	10 个	/
	牙签盅	10 个	/
	花插	5 个	/
	烟灰缸	15 个	/
	台布	20 块	1.5×1.5m
	餐巾	80 块	/
	桌裙	10 条	丝绒
	账单夹	2 个	/
	牛扒刀	8 把	/

	胡椒磨、盐磨	1 个	/
	田螺盘、夹、叉	8 把	/
	咖啡杯、碟、勺	40 套	/
	服务手推车	1 辆	/
	自助餐保温锅	6 个	/
	取菜夹	20 个	/
	面包篮	5 个	/
	柠檬夹	2 个	/
	汁盅	2 个	/
	冰水壶	5 个	/
	菜单	适量	无碳复写
	服务叉勺	10 把	/
	工作台	5 个	/
酒吧服务与管理实训	调酒壶	10 个	/
	量杯	10 个	/
	调酒机	4 台	/
	吧勺	10 把	/
	滤冰器	4 台	/
	冰桶、夹子	2 套	/
	酒桶架	2 个	/
	雀嘴量酒器	2 个	/
	顶压式量酒器	2 个	/
	鸡尾酒杯	5 个	三角形玻璃
	白兰地杯	5 个	小口大身玻璃
	香槟杯	5 个	碟形玻璃
	香槟杯	5 个	郁金香形玻璃
	古典杯	5 个	玻璃
	雪利酒杯	2 个	玻璃
	果汁杯	5 个	玻璃
	啤酒杯	5 个	带握柄玻璃
	啤酒杯	4 个	细高身玻璃
	啤酒杯	4 个	特制玻璃
	水杯	50 个	玻璃
	中餐用葡萄酒杯	50 个	高脚玻璃
	西餐用红葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	西餐用白葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	烈酒杯	40 个	高脚玻璃
	制冰机	1 台	/
	酒篮	4 个	金属
	开塞器	5 个	/
扳手	5 个	/	
煮咖啡机	1 台	/	

	磨咖啡机	1 台	/
	炒咖啡机	1 台	/
	爱尔兰咖啡机	5 台	/
	爱尔兰咖啡机加热酒精炉	1 台	/
	模拟酒吧	1 间	/
茶艺服务与管理实训	茶船	15 个	木质
	茶道组	15 个	木质
	茶仓	30 个	紫砂/瓷
	随手泡	15 个	不锈钢/紫砂
	茶盘	15 个	木质/藤制/竹制
	茶巾	15 块	棉
	水盂	30 个	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	15 套	配套
	绿茶行茶具	15 套	配套
	花茶行茶具	15 套	配套
	红茶行茶具	15 套	配套
	普洱茶行茶具	15 套	配套
	各类茶叶	10 种	/
	桌椅	15 套	/
	冰柜	1 台	/
品茗室	1 间	/	
准备间	1 间	/	

(2) 校外实习实训基本条件

校外实习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。校外实习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旅游行业发展的特点，建立两类校外实习基地，一类是以专业认知和参观为主的实习基地，该基地能反映目前专业发展新技术，并能同时接纳 35 名以上学生，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；另一类是以接收学生社会实践、跟岗实习和顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业综合实践训练的工作岗位。校外实训基地有中华恐龙园、东方盐湖城、中吴宾馆、万达喜来登酒店、金陵江南大饭店、凤凰大酒店等，且合作协议满 3 年。实习企业应具备独立法人资格、依法经营 3 年以上，具有一定的规模，能满足至少 35 人同时进行专业认识实践或旅行社、酒店等技能实训活动。

②实习单位具有现代化管理理念、先进的管理模式和完善的管理制度，能依法依规保障学生的基本劳动权益，保障学生实习期间的人身安全和健康。实习单位应提供高星级酒店运营与管理专业所涉及的技术规范、操作规程等详细资料，配备必要的图书学习资料及网络资源，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

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，热心于酒店专业岗位的技能人才培养，能够组织开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，能协同专业专任教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目。

（三）教学资源

1. 教材

学校建立严格的教材选用制度，教材原则上应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》中遴选。专业教材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。根据专业性、基础性、实用性的原则，组织专业教师结合课程特点和教学需要，编写专业课程教材，建设有特色、高质量的校本教材。

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，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、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）教学管理与教学改革

1. 教学管理

（1）规范实施“2.5+0.5”人才培养模式，每学年教学时间40周。入学教育和军训安排在第一学期开设。

（2）理论教学和实践教学按18学时计1学分。军训、入学教育、社会实践、毕业论文、顶岗实习等，1周计30个学时、1个学分。学生取得行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握有关技术技能，可按一定规则折算为学历教育相应学分。本专业学生每学期参加一项社团活动，奖励1学分；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。其中市级一等奖奖励学分3分、二等奖奖励学分2分、三等奖奖励学分1分；省级一等奖奖励学分5分、二等奖奖励学分4分、三等奖奖励学分3分；国家级一等奖奖励学分7分、二等奖奖励学分6分、三等奖奖励学分5分。

（3）本方案所附教学进程安排表（见附录），总学时为3288学时，总学分为178学分。其中公共基础课1254学时，占总学时的38%；专业课1914学时，占总学时的58%；拓展课360学时，占总学时的10.9%。

（4）学校坚持立德树人根本任务，全面加强思政课程建设，整体推进课程思政，充分发掘各类课程的思想政治教育资源，发挥所有课程育人功能，在第2学

期开设中华优秀传统文化教育（共 18 学时、1 学分）。

(5)加强和改进美育工作，以美术、音乐课程为主体开展美育教育，积极开展艺术实践活动。第 1 学期和第 2 学期分别开设美术、音乐课程（各 18 课时、1 学分）。

(6)根据教育部要求，以实习实训课为主要载体开展劳动教育，并开设劳动精神、劳模精神和工匠精神专题教育 30 学时。同时，在其他课程中渗透开展劳动教育，在课外、校外活动中安排劳动实践，设立劳动周。

(7)公共基础拓展课程原则上采用线上教学方案完成，由学生通过在线教学系统在绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、中国文化、国家安全、科学素养、人文素养等课程中自主选修；专业拓展课程原则上采用线上教学方式完成，由学生通过在线教学系统在饮食文化、烹饪基础知识、Opera 实务、宴会策划与设计、酒店新媒体营销、民宿服务与管理、酒店管理信息系统、酒店管理模拟沙盘等课程中自主选修。任意选修课具体安排由教务处根据教学实际情况协调安排。

(8)为保证开足每门课程所需学时和教学内容，“入学教育与军训”和集中实训周所占用的其他课程的学时将利用学生课余时间补足。

(9)本专业严格执行教育部颁发的《职业学校学生实习管理规定》要求，与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。岗位实习将根据人才培养需要安排在第 6 学期。

2. 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。

(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。

(二) 毕业要求

学生学习期满，经考核、评价，符合下列要求的，予以毕业：

1. 符合学生学籍管理规定。
2. 在校期间思想政治操行综合考核达到合格以上。
3. 完成学校实施性方案所制定的各教学环节活动，公共基础课程、专业类平台课程、专业核心课程考核合格。中职学生须参加全市规定的会考，且会考课程成绩全部合格。

4. 中职学生应取得以下两项证书：

(1) 职业技能等级证书：

至少取得一项中级职业资格、职业技能等级证书；或二项初级职业资格、职业技能等级证书。如餐厅服务员（中级）、茶艺师（中级）、1+X 职业技能等级证书（初级）、1+X 职业技能等级证书（中级）等。

(2) 其他技能证书：

中职学生应取得全国公共英语等级证书、全国或江苏省计算机等级证书之一。如：计算机一级、公共英语一级、普通话二级乙等以上证书等。

5. 累计取得学分不低于 170。

6. 实践中心教学环节全部合格。

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）开发团队

1. 常州旅游商贸高等职业技术学校开发人员：

芮婷婷、张丹花、王小平、严云玉、范庆斌、施燕丹、许明、朱黎勤、吴淼、吴小南、何丽娜、邱姝晶、叶燕、秦璐等。

2. 行业企业专家：

陈勇华 中吴宾馆

应钰夏 常州龙城旅游控股集团