

南京市中等职业学校实施性人才培养方案

审 批 表

年 级 2024级

学考专业类别 酒店服务与管理类

专 业 名 称 高星级饭店运营与管理

专 业 代 码 740104

专业(技能)方向 餐饮服务

学 制 三年

招 生 对 象 初中应届毕业生

学 校 (盖章) 南京中华中等专业学校

填报日期 2024 年 1 月 3 日

说 明

一、本表需与“南京市中等职业学校实施性人才培养方案”合并为单个 PDF 文档上传至人才培养方案评审平台。

二、人才培养方案在实施过程中，若非主要公共基础课程、专业平台课程、专业核心课程、专业拓展课程及课程开设时间需作调整，由学校分管教学校长审批，并由学校教务处存档备案；若主要公共基础课程、专业平台课程、专业核心课程、专业拓展课程、职业资格证书或职业技能等级证书需作调整，须将调整原因及内容报市职教（成人）教研室审批备案，并填报“实施性人才培养方案调整申请表”。

三、实施性人才培养方案如需重新修订，须将修订的原因、内容及修订后的计划报市职教（成人）教研室审核，市教育局主管部门审批。审批后的实施性人才培养方案分存学校和市职教（成人）教研室。

制定依据	执行国家、省、市文件	根据教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《教育部关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）、《教育部办公厅关于印发〈中等职业学校公共基础课程方案〉的通知》（教职成厅〔2019〕6号）、《教育部关于印发职业教育专业目录（2021年）的通知》（教职成〔2021〕2号）、《职业教育专业简介（2022年修订）》、《省教育厅关于印发江苏省中等职业学校专业类指导性人才培养方案及专业核心课程标准（试行）的通知》（苏教职函〔2021〕9号、25号）。
	参照的指导性人才培养方案	《江苏省中等职业学校高星级饭店运营与管理专业指导性人才培养方案（试行）》
	专业建设委员会意见	1.《2024级高星级饭店运营与管理专业实施性人才培养方案》符合教育部关于该专业的简介，符合现阶段中国酒店业发展的需求，符合企事业单位对于人才的需求。 2.人培方案中重视校企合作，重视产教融合，重视“岗课赛证”的融通，符合现阶段职业教育发展的规划要求。 3.专业建设师资力量充足，结合了学校、企业等多方面的专家和教师参与授课，能够多维度的提高学生职业能力和技能水平。
	其它	
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。
职业（岗位）面向、继续学习专业		职业面向：餐饮服务；继续学习专业：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。

综合素质及职业能力	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，遵纪守法、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。 11. 开设校本特色课程《黄炎培职业教育思想》（讲座），培养学生传承与创新黄炎培职业教育思想的主人翁意识。
-----------	------	--

	职业能力	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。
		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。
		职业特定能力	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。
		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。

高星级饭店运营与管理专业（技能）方向教学时间分配表

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合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	1（社会实践活动） 1（饮品制作与服务实训） 1（餐饮服务综合实训）	1	1
六	20	20	18（岗位实习） 2（毕业考核、毕业教育）	/	/
总计	120	110	25	5	5

高星级饭店运营与管理专业（技能）方向技能训练项目安排表

序号	技能训练项目名称	课时数	学期	校历周	教学条件及设施	地点	考核目标与要求
1	餐饮服务综合实训/ 饭店房务综合实训	30	五	第 10 周	餐饮实训室/客房实训室	校内	检测中西餐基本服务技能，以及综合运用能力。能保证按照标准（学测及标高）提供摆台和就餐服务。过程中可以设置各类情景，考核对客户服务中的应变能力。/检测中式铺床服务技能，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，能正确使用清洁剂，能按程序进行清扫客房工作。
2	饮品制作与服务实训	30	五	第 18 周	合作酒店的咖啡厅、行政酒廊	校外	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。

高星级饭店运营与管理专业（技能）方向考证安排表

编号	证书名称	考证时间 (学期)	发证部门	证书等级	备注
1	全国计算机一级 B 证书	3	教育部考试中心	初级	
2	普通话证书	4	南京市语委	二级乙等	
其它					

高星级饭店运营与管理专业实施性教学进程表

课程类别	课程性质	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	2	18	0	18	0	18	0	18	0	15	3
公共基础课程	必修课程	思想政治	中国特色社会主义	36	2	2											
			心理健康与职业生涯	36	2			2									
			哲学与人生	36	2					2							
			职业道德与法治	36	2							2					
			就业与创业指导	36	2									2			
		习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本		8	0.5			总 8									
		语文		210	12	3		3		2		2		2			
		历史		68	4	2		2									
		数学		170	10	2		2		2		2		2			
		英语		170	10	2		2		2		2		2			
		信息技术		102	6	3		3									
		体育与健康		170	10	2		2		2		2		2			
		艺术（音乐、美术）		34	2	1		1									
		劳动教育		18	1					1							
	限定选修课程	中华优秀传统文化		16	1	1											
		职业素养		16	1	1											
		南京大屠杀死难者国家公祭地方课程		4	0.5					总 4							
	任意	普通话/古诗词欣赏		36	2							2					

[illegible]

	岗位 实习	必修课程	岗位实习	540	27										18周
	专业（技能）课程小计			1639	100	10		10		12		18		18	
其他 教育 活动	入学教育与专业认知实习			30	1		1周								
	军训			30	1		1周								
	毕业考试（考核）、毕业教育			60	2										2周
	其他教育活动小计			120	4		2周								2周
合 计				3069	180	29		29		27		30		28	
课时数比例		公共基础课程		42.7%											
		专业(技能)课程		57.3%											
		任选（综合课程）		10.7%											
备注：															
1. 公共基础课中思想政治、历史、信息技术、体育与健康、劳动教育、艺术等课程因综合实训被影响的学时利用选修课、自习课、讲座等形式补齐；															
2. 学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等，按照学校相关规定奖励学分。															

学 校 对 本 实 施 性 人 才 培 养 方 案 说 明	1. 本方案根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）、《教育部关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61号）、《教育部办公厅关于印发<中等职业学校公共基础课程方案>的通知》（教职成厅[2019]6号）、《教育部关于印发职业教育专业目录（2021年）的通知》（教职成〔2021〕2号）、《职业教育专业简介（2022年修订）》、《省教育厅关于印发江苏省中等职业学校专业类指导性人才培养方案及专业核心课程标准（试行）的通知》（苏教职函〔2021〕9号、25号）及江苏省中等职业学校学生学业水平考试的相关文件、《江苏省中等职业教育指导性人才培养方案》等文件要求制定。 2. 本方案立足于规范、优化、指导学校教学工作及教学管理工作，彰显本校专业特色和专业建设水平；努力体现人才培养与生产、企业、岗位对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，学历证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接；注重中高等职业教育课程衔接，统筹安排公共基础、专业理论和专业实践课程，为学生的全面发展，综合素质和关键能力培养奠定良好基础。 3. 实施建议 本方案的制定，在要求学生学习本专业的相关课程以外，还要求学生参加普通话、一级B和专业技能等级证书的考核，以培养学生的综合素质，增强学生的毕业就业能力与市场适应能力。为帮助学生顺利通过学业水平测试，在第五学期的课程中将安排一定学时用于学测课程复习。 2024年1月3日
南 京 市 职 教 （ 成 人 ） 教 研 室 审 核 意 见	20 年 月 日
南 京 市 教 育 局 审 批 意 见	20 年 月 日

南京市中等职业学校实施性人才培养方案

年 级 2024级

学考专业类别 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

专业(技能)方向 餐饮服务

学 制 三年

招 生 对 象 初中应届毕业生

学 校 (盖章) 南京中华中等专业学校



填报日期 2024 年 1 月 5 日

南京中华中等专业学校

2024 级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

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中应届毕业生

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)	餐饮管理运行（初级） 餐饮服务管理（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

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。

11. 开设校本特色课程《黄炎培职业教育思想》(讲座),培养学生传承与创新黄炎培职业教育思想的主人翁意识。

(二) 职业能力(职业能力分析见附件)

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

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。

4. 跨行业职业能力

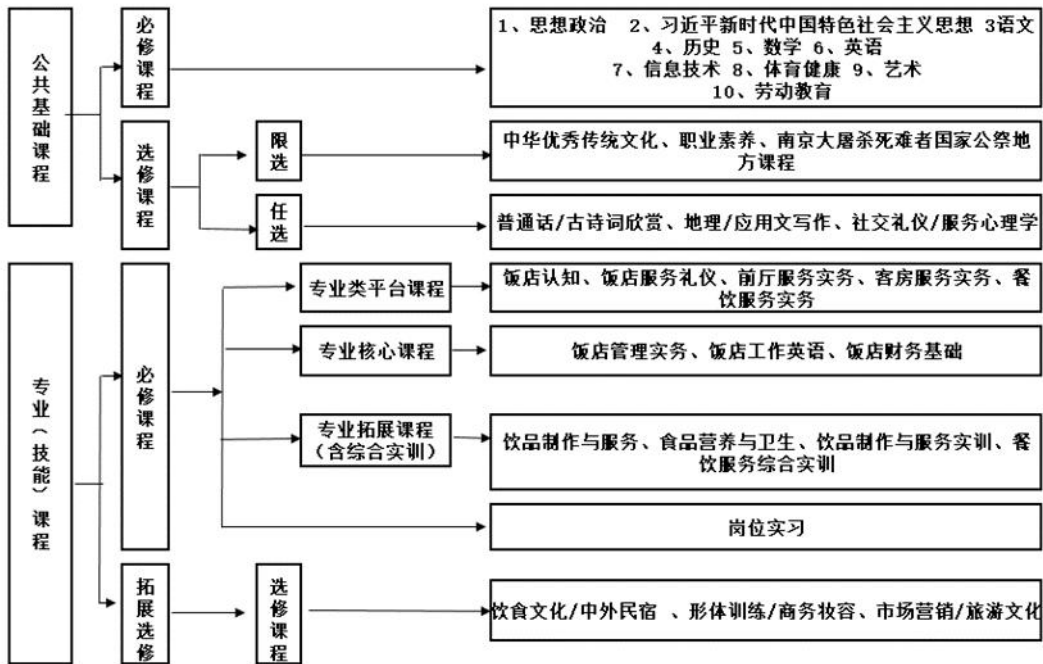
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(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	180

	颁教材中选择确定	
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	210
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	68
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	170
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	170
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	102
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	170
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	34
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	主要教学内容	能力要求
饭店认知 (64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	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 (108 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； 会按照程序进行打印和传真； 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 (64 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	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； 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； 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 (72 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	主要教学内容	能力要求
饭店管理实务 (108 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 (102 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	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; 掌握饭店总台、商务中心、餐厅、康乐、酒吧的财务运行程序; 认识饭店各部门财务工作的管理与核算; 会根据财务报表了解饭店财务状况; 会进行基本的饭店营业收入和成本费用管理; 能进行餐饮部、康乐部等岗位的收银的工作; 掌握饭店财务分析的基本方法
--------------------	---	--

(3) 专业拓展课程

餐饮服务方向

课程名称	主要教学内容	能力要求
饮品制作与服务 (81 学时)	(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 and 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 (60 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) 食源性疾病预防与食物中毒; (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

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	1（社会实践活动） 1（饮品制作与服务实训） 1（餐饮服务综合实训）	1	1
六	20	20	18（岗位实习）	/	/
			2（毕业考核、毕业教育）		
总计	120	110	25	5	5

技能训练项目安排表

序号	技能训练项目名称	课时数	学期	校历周	教学条件及设施	地点	考核目标与要求
1	餐饮服务综合实训/ 饭店房务综合实训	30	五	第 10 周	餐饮实训室/客房实训室	校内	检测中西餐基本服务技能，以及综合运用能力。能保证按照标准（学测及标高）提供摆台和就餐服务。过程中可以设置各类情景，考核对客户服务中的应变能力。/检测中式铺床服务技能，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，能正确使用清洁剂，能按程序进行清扫客房工作。
2	饮品制作与服务实训	30	五	第 18 周	合作酒店的咖啡厅、行政酒廊	校外	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。

考证安排表

编号	证书名称	考证时间 (学期)	发证部门	证书等级	备注
1	全国计算机一级 B 证书	3	教育部考试中心	初级	
2	普通话证书	4	南京市语委	二级乙等	
其它					

高星级饭店运营与管理专业实施性教学进程表

课程类别	课程性质	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	2	18	0	18	0	18	0	15	3	20
公共基础课程	必修课程	思想政治	中国特色社会主义	36	2	2										
			心理健康与职业生涯	36	2			2								
			哲学与人生	36	2					2						
			职业道德与法治	36	2						2					
			就业与创业指导	36	2								2			
		习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本		8	0.5			总 8								
		语文		210	12	3		3		2		2		2		
		历史		68	4	2		2								
		数学		170	10	2		2		2		2		2		
		英语		170	10	2		2		2		2		2		
		信息技术		102	6	3		3								
		体育与健康		170	10	2		2		2		2		2		
		艺术（音乐、美术）		34	2	1		1								
		劳动教育		18	1					1						
	限定选修课程	中华优秀传统文化		16	1	1										
		职业素养		16	1	1										
		南京大屠杀死难者国家公祭地方课程		4	0.5					总 4						
	任意选修	普通话/古诗词欣赏		36	2							2				
		地理/应用文写作		36	2			2								

		课程	社交礼仪/服务心理学	72	4				4						
		公共基础课程小计		1310	76	19		19		15		12		10	
专业 技能 课程	专业类 平台课 程	必修 课程	饭店认知	64	4	4									
			饭店服务礼仪	72	4						4				
			前厅服务实务	108	6			4		2					
			客房服务实务	64	4	4									
			餐饮服务实务	72	4			4							
	专业核 心课程	必修 课程	饭店管理实务	108	6				4		2				
			饭店工作英语	102	6						4		2		
			饭店财务基础	108	6				4		2				
	专业 拓展 课程	必修 课程	饮品制作与服务	81	5						2		3		
			食品营养与卫生	60	4								4		
	专业技 能类 (综合 实训)	必修 课程	饮品制作与服务实训	30	2									1 周	
			餐饮服务综合实训	30	2									1 周	
	专业选 修课程	任意选修课程	饮食文化/中外民俗	32	2	2									
			形体训练/商务妆容	72	4			2		2					
			市场营销/旅游文化	66	4						2		2		
			社会实践活动	30	1									1 周	
	岗位 实习	必修课程	岗位实习	540	27										18 周
专业（技能）课程小计				1639	100	10		10		12		18		18	

其他教育活动	入学教育与专业认知实习	30	1		1 周								
	军训	30	1		1 周								
	毕业考试（考核）、毕业教育	60	2										2 周
	其他教育活动小计	120	4		2 周								2 周
合 计		3069	180	29		29		27		30		28	
课时数比例	公共基础课程	42.7%											
	专业(技能)课程	57.3%											
	任选（综合课程）	10.7%											
备注： 1. 公共基础课中思想政治、历史、信息技术、体育与健康、劳动教育、艺术等课程因综合实训被影响的学时利用选修课、自习课、讲座等形式补齐； 2. 学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等，按照学校相关规定奖励学分。													

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，争做“四有”好老师。

2. 专业能力

（1）专业负责人施金成老师，高级讲师，教学风格严谨而活泼。他善于把复杂的技术动作分解成简单易学的步骤，让学生更容易理解和掌握。施老师的专业水平、教学风格及对学生的关爱都是专业表率。

（2）专业教师共 10 人，均具有本科及以上学历，教师资格证完备，具有扎实的理论功底和实践能力。教师能够开展教学改革和科学研究，参与省市多项课题研究，在省级以上期刊发表多篇论文。近 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

（3）兼职教师主要来自酒店行业，是酒店内部的高层管理人员，均具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，在课程教学、实习、实训和学生职业发展规划方面能给予一定指导。

专业专任教师清单								
序号	姓名	性别	年龄	学历	专业技术职务	所学专业	任教课程	职业资格证书或非教师系列职称
1	施金成	男	55	本科	高级讲师	旅游管理	饭店认知	国家级普通话导游证
2	吴文晶	女	50	本科	中学二级教师	经济学	饭店服务礼仪	国家级普通话导游证
3	王庭	女	36	本科	助理讲师	人力资源管理	客房服务实务	客房服务员高级工
4	孙媛	女	33	本科	助理讲师	心理学	前厅服务实务	餐厅服务员高级工
5	马欢	女	34	本科	助理讲师	行政管理	饭店管家实务	客房服务员高级工
6	朱星麓	女	27	本科	助理讲师	服装表演与设计	形体训练	餐厅服务员高级工
7	彭秋悦	女	22	本科	助理讲师	公共关系	跨文化交际	客房服务员高级工
8	姚瑶	女	25	本科	助理讲师	服装设计	市场营销	客房服务员高级工

9	刘一辰	男	34	研究生	兼职教师	旅游管理	饭店管理实务	餐厅服务员高级工
10	王璇	女	35	本科	兼职教师	旅游管理	餐饮服务实务	餐厅服务员高级工

3. 团队建设

由校内专任教师和企业专家合作组成校企教学创新团队，校内专业教师均在全省赛市赛中获得优异成绩，企业专家均为五星级酒店高管，掌握行业最前沿的信息。

(二) 教学设施

1. 专业教室

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。具有体现行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

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：

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
前厅实训室	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	/
客房实训室	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	/
中餐实训室	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	/
西餐实训室	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	/

（2）校外实训实习基本条件

学校与黛斯国际酒店、金峰汇金陵酒店等酒店建立了长期的合作关系，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，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。

（三）教学资源

1. 教材

按照省教育厅规定选用优质教材，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》中遴选。学校建立由专业教师、行业

专家等参与的教材选用机制，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。
部分教材清单

序号	书号	书名	出版社	作者	单价
1	9787040578218	客房服务与管理	高等教育出版社	陈莹	36.8
2	9787040578010	饭店概论	高等教育出版社	杜建华	27.8
3	9787549992812	职业素养	江苏凤凰教育出版社	刘兰明	45.8
4	9787549981472	中华优秀传统文化概要	江苏凤凰教育出版社	方健华	45.8
6	9787040578201	前厅服务与管理（第二版）	高等教育出版社	陈春燕	37.8
7	9787040578249	餐饮服务与管理	高等教育出版社	樊平 李琦	43.8
8	9787567231573	地理（2020 修订版）	苏州大学出版社	郑广春、冯立梅	35
9	9787303132027	饭店管理实务（赠教学资源）	北京师范大学出版社	张虹薇	23.8
10	9787040419511	饭店财务基础	高等教育出版社	景诚	20.6
11	9787568294669	饭店服务礼仪教程	北京理工大学出版社	王丹凤	36.5
12	9787303110629	旅游饭店英语（赠教学资源）	北京师范大学出版社	尹立荣	25

2. 图书文献资料

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：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。

3. 数字资源

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

九、质量管理

（一）教育教学改革措施

1. 强化基础条件。加强师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，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，以项目课程为主体的专业课程体系的课程改 革理念，持续深入校企合作，充分发挥企业导师的作用，校企共同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。以学校专任教师为主体，联合行业企业专家，共同开

发工作手册、活页讲义等专业课程特色教材，将新技术、新工艺、新规范等引入课程建设，不断丰富课程教学资源。

4. 优化课堂生态。进一步加强产教融合、校企合作，推行项目教学、案例教学等；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、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。推进信息技术与教学有机融合，在教育教学中的广泛应用信息化手段，充分利用泛雅网络学习平台等，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能满足多样化需求的课程资源，推动课堂教学改革。

6. 完善教学管理机制。学校加强日常教学组织运行与管理，系部建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业融合的实践教学环节制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

7. 建立毕业生跟踪反馈机制。学校对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，系部、教研组充分利用评价分析结果

（二）毕业考试要求

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《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. 修满本方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分。

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第三方社会化认定的初级以上相关职业技能等级证书1项以上，如：饭店运营管理（初级）。

十、编制说明

（一）编制依据

本方案根据教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）和《教育部关于组织做好职业院校专业人才培养方

案制订与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61号）、《教育部办公厅关于印发〈中等职业学校公共基础课程方案〉的通知》（教职成厅[2019]6号）、《教育部关于印发职业教育专业目录（2021年）的通知》（教职成〔2021〕2号）、《职业教育专业简介（2022年修订）》、《省教育厅关于印发江苏省中等职业学校专业类指导性人才培养方案及专业核心课程标准（试行）的通知》（苏教职函〔2021〕9号、25号）及江苏省中等职业学校学生学业水平考试、《江苏省中等职业教育指导性人才培养方案》等文件编制。

（二）开发团队

学校邀请行业企业专家、校内专任教师共同组建高星级饭店运营与管理专业实施性人才培养方案开发团队。通过调研专业人才培养现状，参照《江苏省中等职业学校高星级饭店运营与管理专业指导性人才培养方案》的规范标准，制订了本专业实施性人才培养方案。开发团队成员包括：

1.南京中华中等专业学校

施金成、孙媛、吴文晶、王庭、马欢、朱星簏、彭秋悦、姚瑶

2.行业企业专家

蒋芸 南京科技职业学院副教授

刘一辰 南京金轮万怡酒店人力资源总监

王璇 阳澄湖费尔蒙酒店餐饮部总监

附件

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	《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》
			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		《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		
	总机服务	叫醒服务	熟知行李寄存管理规定		《前厅服务实务》 《饭店工作英语》 《跨文化交际》
			能受理并提供叫醒服务		
		查询服务	能提供信息查询及一站式热线服务		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	务			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	
	商务中心服务	复印服务	会使用各种常见办公设备 能提供文字复印服务		《前厅服务实务》 《饭店工作英语》 《跨文化交际》
		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	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	《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	中餐	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》
		摆台服务	能根据菜单熟练铺设中餐零点、宴会餐台		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
服务员	服务	点单服务	能进行中餐点菜服务	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	能按程序进行上菜服务		《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》
	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		
		斟酒服务	能按照要求在规定时间内完成斟酒		

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案编制调研报告

一、前言

（一）调研目的：为了更好地提高人才培养质量、优化专业建设，使本专业培养目标更加贴近社会生产实际，我系进行了酒店及与酒店相关行业的人才需求调研活动。通过调研，可以及时地了解社会、行业以及企业对高星级饭店运营与管理专业人才知识、能力和素质的要求的变化趋势，进而掌握市场需求信息，并以此为据调整高星级饭店运营与管理专业的课程设置、专业人才培养目标和模式，优化专业建设方案，使本专业能更好的适应社会和市场的需求，培养出具有德智体美等方面全面发展的高素质技能型专门人才。

（二）调研时间、地点：2023 年 12 月、市内多家星级酒店及连锁酒店

（三）调研对象：酒店行业、与酒店相关行业、高星级饭店运营与管理专业毕业生、各类招聘会。

（四）调研方法：面对不同的调研对象，采用不同的调研方式，具体有：访谈、座谈、走访、问卷、实地观察、文献检索、网站查阅等。

二、专业人才培养需求调研与分析

（一）本专业服务的行业、企业发展趋势及人才需求情况

新酒店大量涌现推动酒店人才缺口增大。酒店行业在未来几年将迎来发展良机，大量涌现的新酒店，使得酒店人才的缺口进一步被拉

大。本市近几年涌现多家星级酒店，都不同程度地存在“用人荒”的局面。

目前除了中高级管理人才比较紧俏之外，最紧缺的是餐饮、客房服务等技能型人才。岗位涉及前厅部、客房部、餐饮部、厨房、市场销售部和人力资源部等职能部门。目前我市酒店从业人员很多没有经过正规培训，服务意识差，技能水平低，远远不能适应现代酒店对人才的需求。

酒店业的人才流动率是所有行业中最高的。基层岗位，由于这类职位的工作强度非常大，作息时间不太固定，需要三班倒，薪资又比较低，因此人员流失率相当高。在调研中，酒店认为，目前高星级饭店运营与管理专业中职毕业生普遍存在的问题与家庭教育有很大关系：父母不太支持子女从事这行，怕他们吃苦、受累，造成员工流动性很大，企业的合同对于他们没有多大的约束力。

（二）本专业服务的省内外行业企业对专业人才培养的规格、质量和结构的要求

从调查结果看，各单位对高星级饭店从业人员的学历要求一般不高，但更倾向于能力要求，既有技能水平又肯干实事、会做人、会说话的毕业生得到很多用人单位的认可和重用。相反，一些虽然学历很高，但态度不行，又不愿做基层工作的正规大专院校毕业生却成了用人单位的鸡肋。

（三）具体调研单位和本专业相关的岗位设置和人才需求的情况及趋势

经调查，酒店企业对前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员及其他岗位服务员的需求量汇总如下：酒店企业目前对客房服务员、餐饮服务员的需求量相对前厅服务员和其他人员来说较大。这是因为酒店企业的客房、餐饮这些部门的业务量大且繁重，需要大量的人力。

在需求量较大的餐饮服务员和客房服务员中，餐饮和客房的需求基本相同。出现这种状况的原因有两种：一者，酒店的营业和利润重心通常在客房及餐饮；二者，客房、餐饮在社会上都有大量单体营业情况。

前厅服务员的需求量较少，这是因为前厅服务员作为酒店的门脸员工，酒店对其流动性和职位空缺时刻有严格地控制，所以若不是酒店有大的业务调整或扩张，通常情况下其需求是饱和的。

除了前厅、客房、餐饮的服务员需求外，其他类岗位需求很少。酒店里常需要招聘的主要就是这三类员工，其他如工程、保安等人员需求量的弹性较大，而且这些岗位通常和酒店服务专业相关性不大

三、调研结果分析

（一）本专业人才培养目标、培养规格及培养模式

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。

(二) 本专业培养人才需具备的知识、能力、素质

岗位任务、素质和能力调查汇总表

项目 岗位	具体任务	职业素质	职业能力
前厅 服务员	对客提供销售、预订、接待、行李、收银、问讯、票务、商务、寄存、贵重物品保管、总机服务等业务；完成上级安排的前厅任务。	员工应拥有良好的仪容仪表，应有的礼貌修养，外向开朗的性格，良好的品德，标准超前的服务理念和意识。	①良好的语言交际能力；②熟练的业务操作技能；③广博的知识面。
客房 服务员	清扫并整理客房，及时补充客房供应品；检查并报告客房的设备设施和其他供应品；报告住客客人的特殊情况及患病情况，报告客人遗留物品情况；正确使用清洁设备、用具及物品；协助洗衣房定期清点布件的收发，客提供洗衣服务；及时核对房态，	①品行端正，具有良好的职业道德； ②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳； ③具备较强的卫生意识和服务意识； ④良好的身体素质。	①能熟练地进行客房清扫； ②能有效提供客房各项服务； ③掌握基本的客房设施和设备维修保养知识； ④具备一定的外语水平。

	迅速清理离店房。		
餐饮服务 员	针对来餐厅消费的客人，提供引座、拉椅、点菜、上菜、分菜、结账等服务；维护餐厅的正常秩序，保持餐厅干净整洁；完成上级安排的前厅任务。	①品行端正，具有良好的职业道德； ②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质。	①会用托盘，会摆中式和西式餐台； ②会提供酒水和菜肴服务；③熟悉中餐、西餐和宴会的服务程序；④能提供餐厅其他服务。

（三）本专业人才培养的核心课程体系及能力支撑的课程体系

（1）基本技能：计算机应用、英语听说读能力等。

（2）专业技能：在掌握基本应用能力的基础上，学生能熟练掌握酒店各项对客服务技能的，常参照毕业生所取得的相关职业技能等级资格。

（3）专业拓展能力：学生的综合素质能力，尤其是管理能力、酒店专业外但相关的知识（如旅游）能力。

（4）具有良好的酒店服务意识与职业道德。针对调研过程中发现的学生流动性大的问题，更应该重视培养脚踏实地、能说、能写、能讲、能协调、能做人的具有较高职业道德的技术型和实用型人才。

（四）本专业学生就业主要面向的行业、企业、区域及岗位设置情况

餐饮服务要求：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。

饭店接待要求：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。

酒店企业的人才需求主要集中在前厅、客房、餐饮，其中又以客房、餐饮为多。这些岗位和酒店服务与管理的相关性都很大。