

南京市中等职业学校实施性人才培养方案

年 级 2023级

学考专业类别 酒店服务与管理类（代码：74）

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、饭店接待

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 2022 年 12 月 1 日

南京中华中等专业学校

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业类别：酒店服务与管理类（代码：74）

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)	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 旅游管理	本科： 酒店管理 旅游管理
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）		

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. 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

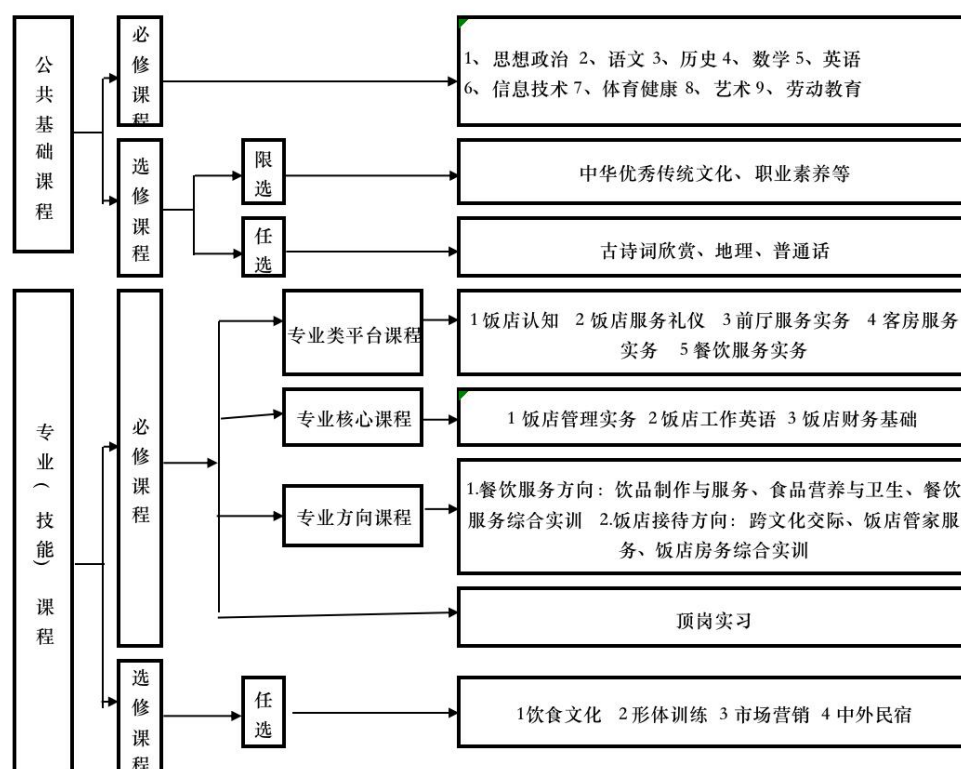
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(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	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	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	252
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	252
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	252
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 (72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 (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 (72 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	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;

	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	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 (参考学时)	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 (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	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)	(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) 会使用和维护咖啡机; (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) 食源性疾病的与食物中毒; (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)	(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	了解管家服务的内涵, 了解中外管家发展历史及发展现状; 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	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/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

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/饭店管 家 服 务 实 训	30	五	第 18 周	合 作 酒 店 的 咖 啡 厅、 行 政 酒 廊/ 合 作 酒 店 的 前 厅 与 客 房	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。/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； 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。
---	---	----	---	-----------	--	----	---

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	办公自动化初级	
2	普通话证书	4	南京市语委	南京市语委等级证书	
3	饭店运营管理	4	中国饭店协会	初级证书	
4	餐饮服务管理	5	江苏省人力资源 和社会保障厅	初级	
其它					

2023 级 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	16	2	16	2	16	2	16	2	20
公共基础课程		必修课程	思想政治	180	10	2		2		2		2		2		
			语文	252	14	3		3		3		3		2		
			历史	72	4	2		2								
			数学	252	14	3		3		3		3		2		
			英语	252	14	3		3		3		3		2		
			信息技术	108	6	3		3								
			体育与健康	180	10	2		2		2		2		2		
			艺术（音乐、美术）	36	2	1		1								
			劳动教育	18	1				1							
		限定选修课程	中华优秀传统文化等	16	1	1										
			职业素养	16	1	1										
		任意选修课程	普通话	18	1						1					
			古诗词欣赏	16	1	1										
			地理	36	2			2								
			应用文写作	36	2				2							
		公共基础课程小计		1488	83	22		21		16		14		10		
专业技能课程	专业类平台课程	必修课程	饭店认知	72	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	72	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	108	6						4		2			
			饭店财务基础	108	6				4		2					
	专业方 向课程	餐 饮 服 务 必 修 课 程 饭 店 接 待	饮品制作与服务	90	5						2		3			
			食品营养与卫生	72	4								4			
			跨文化交际	90	5						2		3			
			饭店管家服务	72	4								4			
	综合 实训	必修 课程	饮品制作与服务实训/饭店管家服务实训	30	2									1周		
			餐饮服务综合实训/饭店房务综合实训	30	2									1周		
	专业选 修课程	任意 选修 课程	饮食文化	36	2								2			
			形体训练	72	4				4							
			市场营销	36	2								2			
			中外民俗	36	2								2			
			社会实践活动	30	1									1周		
	顶岗 实习	必修 课程	顶岗实习	540	27											18周
	专业（技能）课程小计			1692	91	8		8		14		18		15		
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		3300	178	32		29		30		28		30		29
课时数比例	公共基础课程	46%												
	专业(技能)课程	54%												
	任选（综合课程）	9.58%												

备注：

1. 总学时 3300。公共基础课程（含军训）学时占比约为 46%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考试（考核）、毕业教育等）学时占比约为 54%。；课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例为 9.58%。
2. 总学分 178。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。
3. 《南京大屠杀死难者国家公祭地方课程》课安排在《历史》课程第一学期教学中，由历史老师随堂讲解，建议总课时为 4 课时其中《读本》教学不少于 3 课时。

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）专业带头人孙媛老师，助理讲师，曾获 2020 年江苏省酒店专业餐饮项目技能大赛二等奖、2021 年江苏省酒店专业餐饮项目技能大赛一等奖，2020 年获江苏省技术能手称号，雨花台区教学功臣。

（2）专业教师共 4 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	餐厅服务员高级工
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	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
6	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

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。在未来专业重开后，本专业计划再招收一批专业教师，进一步扩充教学队伍。

（二）教学设施

1. 专业教室

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，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：

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
餐饮实训室	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

（2）校外实训实习基本条件

学校与戴斯国际酒店、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。

（三）教学资源

1. 教材

按照省教育厅规定选用优质教材，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。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教材。

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、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

学校建有完善的校、系二级教学质量监控体系，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，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。

（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）、

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

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。

2. 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

孙媛、施金成、吴文晶、王庭

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

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
	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	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）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	《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		