

# 2021 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：7401）

专业名称：高星级饭店运营与管理（专业代码 740104）

专门化方向：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理

## 二、入学要求与基本学制

招生对象：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，掌握跨入高星级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）	职业资格要求	继续学习专业	
前厅服务	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）	前厅服务员（中级） 客房服务员（中级） 餐厅服务员（中级）	高职： 酒店管理 与数字化运营	本科： 酒店管理
客房服务				
餐饮服务				

## 五、培养规格

### （一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养。
2. 具有健康的身体素质和良好的心理承受能力和抗挫折能力。
3. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
4. 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神以及良好的服务、竞争和创新意识。
5. 具有良好的人际沟通能力和团队协作能力。
6. 具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
7. 具有良好的书面表达和口头表达能力。
8. 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
9. 具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
10. 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。
11. 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
12. 具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

### （二）职业能力（职业能力分析见附件 1）

#### 1. 行业通用能力：

- （1）服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具

备一定的基层管理能力。

(2) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

(3) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

## 2. 专业核心能力

(1) 具有良好的饭店意识、礼仪素养和表达沟通能力，遵守饭店行业行为规范，了解现代服务业发展趋势，创造性地开展服务工作，满足宾客个性化要求。

(2) 掌握饭店运营与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。

(3) 掌握高星级饭店前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门工作流程与服务规范，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议、娱乐、茶艺等服务项目的工作。

(4) 熟悉高星级饭店各种产品，各部门分工，能娴熟使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。

(5) 具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。

## 3. 职业特定能力：

(1) 前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

(2) 客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

(3) 餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的基层管理能力。

(4) 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。

## 4. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力。

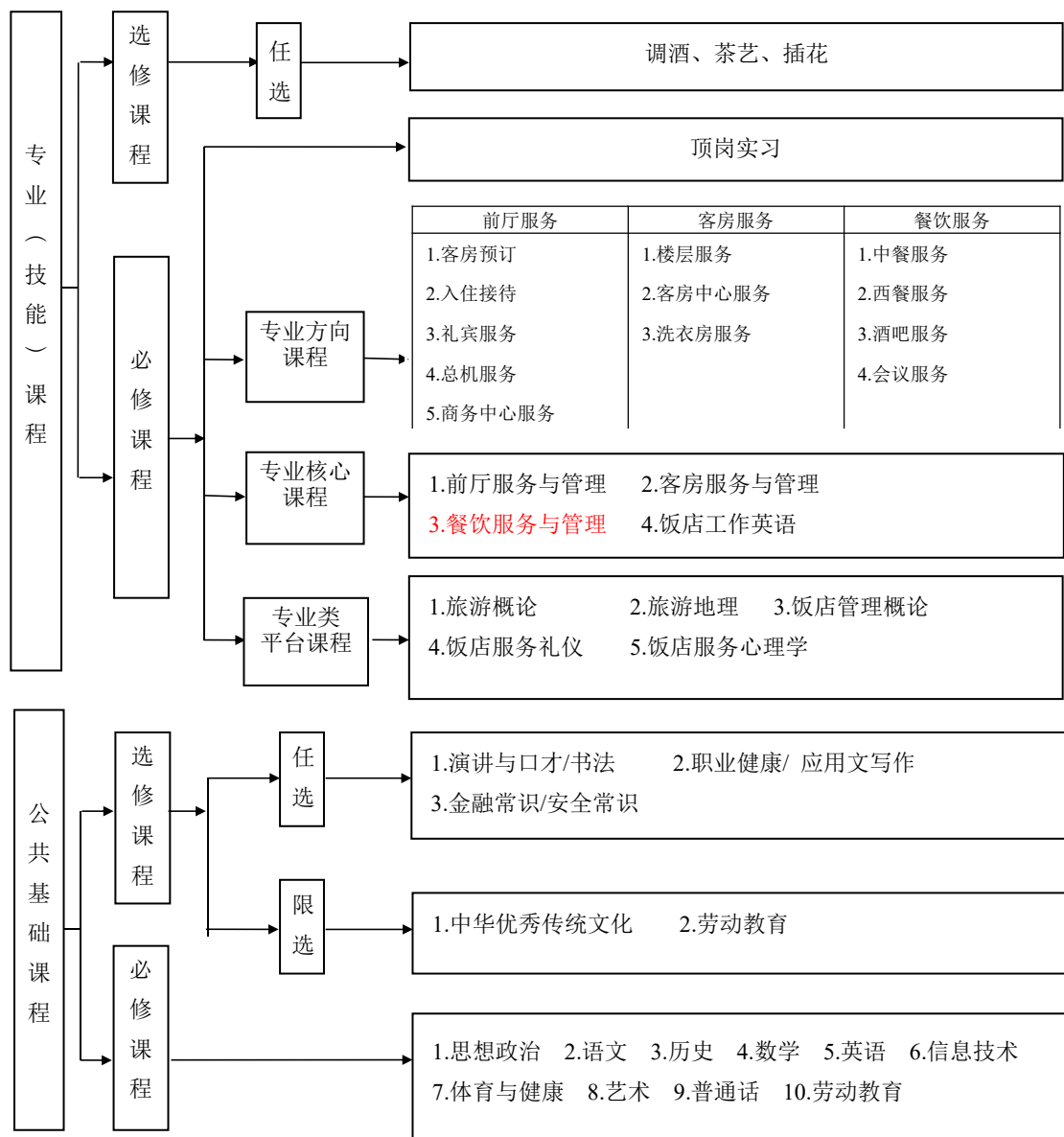
(2) 具有突发事件应变和解决的能力。

(3) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

(4) 具有创新和创业的基础能力。

## 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24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	128+ (24)
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	228

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	64
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	228
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	152
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	96
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	152
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	32
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	16

## 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
旅游概论 (64 课时)	(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	(1) 能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象； (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

	用； (8) 旅游与旅游业的发展前景	
旅游地理 (64 课时)	(1) 中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识； (2) 旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值； (3) 地理风光的成因、变化和特色； (4) 自然资源的开发利用和保护的基本知识	(1) 能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法； (2) 了解旅游地理一般理论与方法； (3) 掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色； (4) 熟悉重要景区及旅游线路； (5) 熟悉各地风味美食。
饭店管理概论 (64 课时)	(1) 酒店的产生及其科学概念； (2) 酒店管理的本质、属性与特征； (3) 酒店的发展历程及其时代特征； (4) 酒店管理活动的构成要素； (5) 酒店业的构成； (6) 酒店市场； (7) 酒店与旅游业的影响和作用； (8) 酒店与旅游业的发展前景。	(1) 能运用酒店管理知识的性质和特点等管理实际情况； (2) 能结合当地酒店业发展状况，对旅行社、旅游饭店、等进行分析； (3) 能运用酒店市场知识对当地酒店市场进行细分； (4) 能正确认识酒店业产业地位的确立以及在国民经济中的地位。
饭店服务礼仪 (48 课时)	(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) 酒店服务国际礼宾礼仪； (6) 酒店主要部门礼仪规范； (7) 宗教礼仪知识； (8) 我国主要客源国和地区的风俗与礼节	(1) 了解酒店服务的礼貌礼节知识； (2) 掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求； (3) 学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯
饭店服务心理学 (64 课时)	(1) 客人消费心理相关知识； (2) 员工服务心理相关知识； (3) 企业管理心理相关知识。	(1) 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能； (2) 能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中； (3) 能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。

(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
前厅服务 与管理 (88 课时)	(1) 前厅部概述; (2) 客房预订; (3) 前厅礼宾服务; (4) 总台接待; (5) 总机服务与商务中心; (6) 前厅客房销售与管理; (7) 前厅信息管理; (8) 前厅宾客关系管理	(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) 能填写各类业务报表, 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) 能承担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 (120 课时)	(1) 客房部机构设置; (2) 客房楼层服务; (3) 客房中心服务; (4) 客房清扫服务; (5) 公共区域的清洁与保养; (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能; (7) 客房安全管理; (8) 客房部设备用品管理; (9) 客房人力资源管理	(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) 能够进房规范, 做到自然、熟练和操作标准; (7) 能够独立完成开夜床; (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; (9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准; (10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法; (11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法; (12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

<p>餐饮服务与管理 (136 课时)</p>	<p>(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求； (2) 餐饮部机构设置； (3) 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等)； (4) 中餐零点服务； (5) 中餐宴会服务； (6) 自助餐服务； (7) 西餐早餐服务； (8) 西餐午、晚餐服务； (9) 西餐宴会服务； (10) 会议服务； (11) 餐饮部人员、物资、安全管理知识</p>	<p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能； (2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法； (3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务； (4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能； (5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法； (6) 能独立按照服务程序提供西餐服务； (7) 能进行中西餐宴会台面的布置； (8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务； (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； (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； (11) 能合理控制餐饮物资的消耗； (12) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理。</p>
<p>康乐服务与管理 (84 课时)</p>	<p>(1) 饭店健身房服务； (2) 保龄球房服务； (3) 台球房服务； (4) 高尔夫球场服务； (5) 网球场服务； (6) 壁球房服务； (7) 游泳池服务； (8) 歌舞厅(KTV)服务； (9) 桑拿浴房服务</p>	<p>(1) 能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目； (2) 能熟练使用各类健身器材； (3) 能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务； (4) 能把握饭店娱乐服务的标准； (5) 具有一定的推销能力； (6) 能合理控制康乐物资的消耗； (7) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>
<p>饭店工作英语 (84 学时)</p>	<p>( 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</p>	<p>(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</p>

(3) 专业方向课程

① 前厅服务员方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
前厅服务员 (32 课时+ 实训 2 周)	客房预订	(1) 能理解三类预订的含义; (2) 熟悉客房的类型; (3) 能掌握客情预测方法; (4) 能按照礼仪规范接挂电话; (5) 熟悉房价的种类; (6) 能合理控制超额预订; (7) 能熟练受理与婉拒预订; (8) 能制作预订状况控制表; (9) 会建立和维护客户资料
	入住接待	(1) 掌握接待礼仪和客房销售技巧; (2) 能进行预订资料查询; (3) 能操作入住登记系统, 会办理散客和团队入住登记和退房手续; (4) 能掌握钥匙收发登记流程; (5) 能读懂和修改房态; (6) 能根据客人类型合理排房; (7) 能制作客房夜间审计报告; (8) 会操作收银机, 使用各种结算方式结账; (9) 能建立团队和散客账户, 进行账户管理; (10) 能规范办理贵重物品的存放; (11) 能运用留言提示系统, 准确接受和转告留言; (12) 能提供各类咨询信息; (13) 能与其他部门建立良好的合作关系
	礼宾服务	(1) 能掌握一般客户和 VIP 客人的迎宾礼仪; (2) 了解“委托代办”服务的注意事项; (3) 能采集对客服务信息; (4) 能掌握店内寻人方法; (5) 能提供门前迎宾服务; (6) 能调度门前车辆; (7) 能提供代客订车服务; (8) 能提供接送机服务; (9) 能提供衣帽寄存服务 (10) 能准确接受和代邮客人的邮件;



		<ul style="list-style-type: none"> <li>(11) 熟知行李寄存管理规定；</li> <li>(12) 能准确提供团队和散客的行李服务；</li> <li>(13) 能受理行李寄存和领取业务；</li> <li>(14) 会使用行李标签；</li> <li>(15) 能根据不同行李类别和存放时间储存行李</li> </ul>
	总机服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能熟练操作电话交换机接挂电话；</li> <li>(2) 能使用标准业务用语；</li> <li>(3) 能准确转达留言；</li> <li>(4) 能受理并提供叫醒服务；</li> <li>(5) 能提供信息查询及一站式热线服务；</li> <li>(6) 有处理应急事件的能力；</li> </ul>
	商务中心服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能熟练操作电脑；</li> <li>(2) 会使用各种常见办公设备；</li> <li>(3) 能安排客人会晤；</li> <li>(4) 能受理文字翻译业务；</li> <li>(5) 能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务；</li> <li>(6) 能提供会议服务；</li> <li>(7) 能按客人要求办理快递服务</li> </ul>

② 客房服务员方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
客房服务员 (64 课时+实 训 2 周)	楼层服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能按礼仪要求进（退）客房；</li> <li>(2) 能独立解析房态，正确安排清扫顺序；</li> <li>(3) 能独立准备房务工作车和相关物品；</li> <li>(4) 能熟练进行客房清扫，并能发现设备存在的问题；</li> <li>(5) 能正确使用吸尘器，并能进行一般保养；</li> <li>(6) 能独立为客人提供个性化服务；</li> <li>(7) 做好消防安全工作；</li> <li>(8) 能迅速无误地对走客房进行检查；</li> <li>(9) 能完成客房用品的领取、登记和收发工作</li> </ul>
	客房中心服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能对客房物资进行有效管理；</li> <li>(2) 能按照礼仪要求接挂电话；</li> <li>(3) 能及时准确地处理报修电话；</li> <li>(4) 能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品；</li> <li>(5) 能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记；</li> </ul>

		(6) 能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜
	洗衣房服务	<p>(1) 能为客人提供客衣收发以及洗涤服务；</p> <p>(2) 掌握不同布草的洗烫要求及程序，正确配制和使用洗涤剂；</p> <p>(3) 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；</p> <p>(4) 熟悉特殊污渍的清除方法；</p> <p>(5) 能掌握安全事故的预防和处理方法；</p> <p>(6) 能规范地做好布草的分类、整理、发放、盘点工作，了解有关规章制度；</p> <p>(7) 熟悉制服的入库保管方法；</p> <p>(8) 能根据不同部门正确发放制服，填写制服的消耗记录卡和申领单；</p> <p>(9) 能简单缝补各类布草</p>

③ 餐厅服务员方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
餐厅服务员 (96 课时+ 实训 2 周)	中餐服务	<p>(1) 了解托盘的操作和作用；</p> <p>(2) 会根据物品类型熟练进行装盘；</p> <p>(3) 能熟知轻托、重托操作的要领；</p> <p>(4) 能掌握托盘、起盘和卸盘的技巧；</p> <p>(5) 能掌握托盘操作的力度和稳度；</p> <p>(6) 了解餐巾折花的作用；</p> <p>(7) 能熟练掌握餐巾折花的基本手法；</p> <p>(8) 能运用折花手法折叠杯花 20 种，盘花 10 种；</p> <p>(9) 能根据不同类型的宴会选择花型；</p> <p>(10) 熟知各种中餐餐具的作用和使用方法；</p> <p>(11) 能按照要求完成铺台前的工作；</p> <p>(12) 能了解各类中餐餐台的铺设要求；</p> <p>(13) 能熟练完成零点餐台摆设；</p> <p>(14) 能按照职业资格要求完成中餐宴会餐台铺设；</p> <p>(15) 能掌握斟酒的要求和技巧；</p> <p>(16) 能掌握上菜前准备工作，上菜、分菜和撤换餐具的方法；</p> <p>(17) 能了解各类餐具的送洗和保养方法；</p> <p>(18) 熟知零点餐厅的接待程序；</p> <p>(19) 能灵活掌握零点餐厅迎宾工作；</p>

		<p>(20) 能掌握点菜开单, 促销菜点, 席间服务工作, 餐后结账的技巧;</p> <p>(21) 能正确应对服务中的突发状况;</p> <p>(22) 熟练掌握茶水沏泡的各种技能;</p> <p>(23) 能进行客房订餐, 送餐服务;</p> <p>(24) 能熟练掌握客房收餐和结账技巧</p>
	西餐服务	<p>(1) 能根据菜单搭配餐具;</p> <p>(2) 能根据菜单熟练铺设零点餐台;</p> <p>(3) 能根据菜单熟练铺设宴会餐台;</p> <p>(4) 能训练进行上菜与派菜;</p> <p>(5) 能进行餐酒服务;</p> <p>(6) 会开启香槟酒;</p> <p>(7) 能进行零点餐厅服务;</p> <p>(8) 能进行扒房、咖啡厅服务;</p> <p>(9) 能妥善处理餐厅服务中发生的特殊情况;</p> <p>(10) 能进行西餐会、鸡尾酒会等宴会的设计与布置;</p> <p>(11) 能进行冷餐会、鸡尾酒会、西餐宴会服务</p>
	酒吧服务	<p>(1) 能识别各类酒水、酒具;</p> <p>(2) 懂得酒水服务的方法;</p> <p>(3) 能熟练地进行各类酒水服务;</p> <p>(4) 会进行酒水促销;</p> <p>(5) 能识别鸡尾酒酒具和酒吧用具;</p> <p>(6) 掌握各类鸡尾酒的调制方法;</p> <p>(7) 会操作酒吧常用设备;</p> <p>(8) 了解酒吧服务程序;</p> <p>(9) 能进行雪茄服务</p>
	会议服务	<p>(1) 能正确摆放不同类型的会议用品;</p> <p>(2) 能做好不同类型的会议准备工作;</p> <p>(3) 能做好茶叶冲泡的各项工作;</p> <p>(4) 能对不同类型的会议进行茶水服务;</p> <p>(5) 熟悉音响、投影仪等常用会议设备;</p> <p>(6) 能做好会议后的结束工作;</p> <p>(7) 能熟练进行会议迎宾服务;</p> <p>(8) 能熟练进行会场礼仪接待服务</p>

## 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：综合实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 军训、专业认识与入学教育	1	1
			1 餐饮服务（教学实训）		
二	20	18	1 客房服务（教学实训）	1	1
			1 社会实践		
三	20	18	1 前厅服务（教学实习）	1	1
			1 客房服务（教学实习）		
四	20	18	2 餐饮服务（教学实习）	1	1
五	20	18	4 工学交替、跟岗实习	1	1
			2 毕业考核、毕业教育		
六	20	20	18（顶岗实习）	/	/
总计	120	110	32	5	5

注：鼓励学校加强实践性教学，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	课时及学分		周课时及教学周安排						考核方式	
					课时	学分	一	二	三	四	五	六	考试	考查
							16+2	16+2	16+2	16+2	12+6	18		
公共 基础 课程	思想 政治 课	必修	1	中国特色社会主义	32	2	2						√	
			2	心理健康与职业生涯	32	2		2					√	
			3	哲学与人生	32	2			2				√	
			4	职业道德与法治	32	2				2			√	
			5	形势与政策	24	2					2		√	
	文化 课	必修	1	语文	228	14	3	3	3	3	3		√	
			2	数学	228	14	3	3	3	3	3		√	
			3	英语	152	10	2	2	2	2	2		√	
			4	体育与健康	152	10	2	2	2	2	2			√
			5	历史	64	4			2	2			√	
			6	艺术	32	2	1	1						√
			7	信息技术	96	4	4	2					√	
			8	普通话	32	2	2							√
	限选	9	中华优秀传统文化	32	2	1	1						√	
10		劳动教育	16	1	1							√		
公共基础课合计					1184	73	21	16	14	14	12			
专业 (技	专业类 平台课	1	旅游概论	64	4	2	2					√		
		2	旅游地理	64	4	2	2					√		

能) 课程	程	3	饭店管理概论	64	4	2	2					√		
		4	饭店服务礼仪	48	3	2	1					√		
		5	饭店服务心理学	64	4		2	2				√		
		专业平台课程小计		<b>304</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>2</b>						
	专业核 心课程	1	前厅服务与管理	88	6			2	2	2			√	
		2	客房服务与管理	120	8			2	2	2	2		√	
		3	餐饮服务与管理	136	9			2	2	2	3		√	
		4	饭店工作英语	84	6					3	3		√	
		专业核心课程小计		<b>428</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>				
	专业方 向课 程	前 厅	1	前厅服务与管理实务	16	1				1			√	
			2	前厅服务技能	16	1				1			√	
		客 房	1	客房服务与管理实务	28	2			1		1		√	
			2	客房服务技能	28	2			1		1		√	
		餐 饮	1	餐饮服务与管理实务	40	3			1		2		√	
			2	餐饮服务技能	40	3			1		2		√	
		专业方向课程小计		<b>168</b>	<b>12</b>				<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>			
	专业技 能实 训 课程	1	前厅服务	30	2			1W					√	
		2	客房服务	60	4			1W	1W				√	
		3	餐饮服务	90	6	1W				2W			√	
		4	跟班实习	120	6						4W			
5		顶岗实习	540	27							18W			

			<b>专业技能实训课程小计</b>	<b>840</b>	<b>45</b>	<b>1W</b>						
			<b>专业（技能）课程合计</b>	<b>1740</b>	<b>105</b>	<b>10+1W</b>	<b>13+1W</b>	<b>11+2W</b>	<b>11+2W</b>	<b>15+4W</b>		
任选课程	公共选修类	1	演讲与口才/书法	32	2		2					√
		2	职业健康/应用文写作	32	2				2			
		3	金融常识/安全常识	32	2			2				√
	专业选修类	1	调酒	64	4			4				√
		2	茶艺	64	4				4			√
		3	插花	48	3					4		√
			<b>任选课合计</b>	<b>272</b>	<b>17</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		
其他教育活动			军训、专业认识与入学教育	30	1	1W						
			社会实践	30	1		1W					
			毕业考核与毕业教育	60	2					2W		
			<b>素质拓展课程合计</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>1W</b>	<b>1W</b>			<b>2W</b>		
			<b>总计</b>	<b>3316</b>	<b>199</b>	<b>31+2w</b>	<b>31+2w</b>	<b>31+2w</b>	<b>31+2w</b>	<b>31+6w</b>	<b>18w</b>	

注：1. “√”表示建议此课程开设的学期，“(√)”表示由学校根据实际情况选择性确定；

2. 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业考核、毕业教育课教学安排；

3. 课程开设顺序和开设学期，以及学时、学分，学校可根据实际情况调整。





## 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

（1）专任专业教师与在籍学生之比为 1：20，高级职称占 50%，获得与本专业相关的高级工以上职业资格占 80%。

（2）专业带头人拥有高星级饭店运营与管理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，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，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。

（3）专任专业教师均为本科以上，3 年以上专任专业教师，均已达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知文件规定的职业资格或专业技术职称要求，如酒店职业经理人、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员。专任专业教师都具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

（4）专业教师每年都确保有 1 个月以上时间到高星级饭店一线实践，了解饭店的日常管理、组织方式、服务流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉酒店业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

### （二）教学实施

#### 1. 专业教室

高星级饭店运营与管理专业教室符合国家、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；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
前厅服务 模拟室	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 实训室	床架连床垫	10
床单		20	全棉 280 厘米×200 厘米
枕头		30	羽绒 75 厘米×45 厘米
枕套		30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米, 开口方式为信封口
席梦思保护垫 (床褥)		20	-
被子		20	羽绒 230 厘米×180 厘米), 重量约 1.5 千克
被套		20	全棉 235 厘米×190 厘米, 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 实训室	大圆桌	8	高度为 75 厘米、直径 180 厘米
	中式餐椅	80	-
	转盘轴	5	80 厘米
	台布	50	230 厘米×230 厘米 320 厘米×320 厘米
	餐巾	320	45 厘米×45 厘米
	托盘	50	直径 34.5 厘米
	花插	8	-
	烟灰缸	25	-
	骨碟	500	口径 17.6 厘米
	调味碟	50	-
	水杯	140	底面直径 5.8 厘米，高 14 厘米，口径 6.2 厘米
	红酒杯	140	底面直径 5.5 厘米，高 13.5 厘米，口径 5 厘米
	白酒杯		底面直径 4.5 厘米，高 9.7 厘米，口径 4.5 厘米
		味碟	50
酱油、醋		16	-
汤碗、勺		100	口径 9.7 厘米，高 4.5 厘米，底径 3.3 厘米，长 11 厘米
筷架		100	长 7.3 厘米，宽 3.3 厘米，高 1.7 厘米
席面羹		100	长 21.7 厘米
公用筷架		60	长 9.5 厘米，宽 3.3 厘米，高 2.5 厘米
筷子		80	长 29.5 厘米，宽 3 厘米
牙签		80	长 8.2 厘米，宽 1.5 厘米
筷套		80	-
分菜勺		50	长 34 厘米
菜单		10	长 18.5 厘米 宽 13 厘米

	工作台	8	100 厘米×200 厘米
	台卡	16	长 10 厘米，宽 5 厘米， 高 8.3 厘米
西餐服务 实训室	长方形西餐台	5	1.2 厘米×2.4 厘米木质
	扶手椅	40	-
	十寸装饰盘	40	8~10 英寸 (20.3~25.4 厘米)
	白葡萄酒杯	130	底面直径 7.3 厘米，高 20 厘米，口径 17.2 厘米
	红葡萄酒杯	130	底面直径 6.5 厘米，高 18 厘米，口径 6 厘米
	果汁杯	130	底面直径 8 厘米，高 20 厘米，口径 17.7 厘米
	主菜刀、主菜叉	40	总长 13.5 厘米 总长 21.5 厘米
	汤勺	40	总长 19.5 厘米
	鱼刀、鱼叉	40	总长 20 厘米 总长 20 厘米
	甜品叉勺	40	总长 14 厘米
	头盘叉勺	40	总长 21.5 厘米 总长 20 厘米
	面包碟、黄油刀	40	直径 15.3 厘米 总长 16 厘米
	烛台	5	三头烛台
	胡椒、盐盅	10	高 7 厘米，底径 5.3 厘米
	黄油盅	10	直径 8 厘米，高 2.4 厘米， 底径 4 厘米
	牙签盅	10	-
	花插	5	-
	烟灰缸	15	-
	台布	20	1.5 米×1.5 米
	餐巾	80	45 厘米×45 厘米
	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 实训室	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 实训室	茶船	15
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) 校外实训实习基本条件

校外实训基地能够满足学生顶岗实习、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了实训场地和实习实训指导人员，实训设施设备齐全，校企双方共同制订了实习方案、组织教学与实习管理。校外实训基地的具体要求如下：

据本专业人才培养的需要和高星级饭店发展的特点，建有 XX 光华国际大酒店（四星级）、XX 东恒盛国际大酒店（五星级）等 XX 地区知名的酒店作为校外实习基地，可满足学生专业认识、参观的需要，为新生入学教育和专业认知课程教学提供了条件。校外实训企业具备独立法人资格、依法经营都在 3 年以上，能满足至少 40 人同时进行专业认识实践和前厅接待、

客房服务、餐厅服务等应用技能实训活动，满足学生社会实践、跟岗实习和顶岗实习的需要。

②学生专业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。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实习单位每年都安排了经验丰富的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师都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，热心于高星级饭店的专业岗位的技能人才培养，能协同专任专业教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目，组织开展专业教学和职业技能训练，完成学生实习质量评价，校企双方能共同做好学生的实习服务和管理工作。

### **（三）教学资源**

#### **1. 教材**

学校建有严格的教材选用制度，所用教材都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。专业教材体现酒店行业产业发展的新技术、新工艺、新规范，严格遵守专业教材遴选程序，能发挥高星级饭店运营与管理专业教师、行业专家等作用。

#### **2. 图书文献资料**

配备行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等图书文献。

#### **3. 数字资源**

充分利用智慧职教平台中有关高星级酒店类专业国家教学资源库中相关数字化资源。学校根据自身条件建设，高星级饭店运营与管理专业实训教学场所建设了前厅接待、客房服务、餐厅服务等3个虚拟仿真实训室，建有与实训内容相配套的信息化教学资源，能够组织开展信息化实训教学活动。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，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**

1. 落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2. 注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”“3+4”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3. 贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《江苏省中等职业学校旅游类专业课程指导方案（试行）》，开足开好了公共基础必修课程和专业类平台课程。

4. 选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。公共基础限选课程，落实国家、教育部的有关规定，公共基础任意选修课程、专业（技能）任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，

并科学合理地选择课程内容。

5. 实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外顶岗实习1学期。第1至第5学期集中安排整周教学周（实训教学、认识实习或教学实习等），以培养学生专业实践能力。第1至第5学期每学期教学周数为18周，机动、考试各1周，按31学时/周计算，第6学期顶岗实习为18周，按30学时/周计算。三年总学时数为3320，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为39.5%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60.5%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例不少于10%。

6. 统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，并作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程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。

#### 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》《江苏省中等职业学校旅游类专业课程指导方案（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、江苏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。

（2）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）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，实施“1+X”证书制度，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。对于推进“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. 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。

### （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《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、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社会化认定的初级以上高星级饭店运营与管理服务人员相关职业技能等级证书1项以上，如：餐厅服务员（中级）。

## 十、编制说明

1. 本方案依据《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。

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，并突出以下几点：



(1) 方案的制定坚持以就业为导向, 对接服务行业、酒店行业的岗位需求, 依据本专业职业能力分析来构建课程体系, 开设了《酒店服务礼仪》、《饭店工作英语》、《酒店营销》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》《康乐服务与管理》等专业课程以培养学生的行业通用能力和专业特定能力。

(2) 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) 方案实行中等职业教育“2.5+0.5”的人才培养模式, 公共基础课程与专业技能课程的课时比例约为 4:6, 有关课程设置及教学安排等符合统一要求。但同时根据行业需求调研, 对于餐饮方向的学生需求较大, 方案在方向课程的设置偏重于餐饮服务与管理方向, 随着现代酒店业的不断发展, 酒店对于人才需求也将不断发生变化。

(4) 本方案尊重学生成长发展特点, 开发学生潜能, 在加强德育、智育、体育、美育课程的同时, 在任选课程中开设人文素质类和专业技能类课程, 促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展, 奠定学生继续学习和终身发展的良好基础。

附件 1:

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	知识领域	能力整合排序	课程设置
前厅服务员	客房预订	(1) 能理解三类预订的含义; (2) 熟悉客房的类型; (3) 能掌握客情预测方法; (4) 能按照礼仪规范接挂电话; (5) 熟悉房价的种类; (6) 能合理控制超额预订; (7) 能熟练受理与婉拒预订; (8) 能制作预订状况控制表; (9) 会建立和维护客户资料	(1) 掌握房型、房类、预订知识; (2) 了解旅店业治安管理 办法,信用卡、旅行支票、 外币兑换等金融知识; (3) 了解观光、交通、购 物、娱乐、餐饮等信息; (4) 了解相关邮电业务和 咨费; (5) 了解饭店的各类服务 设施及服务项目; (6) 掌握电话接听礼仪; (7) 掌握电脑操作知识; (8) 掌握前厅各岗位的业务 特点、服务流程、服务 标准、任务要求	一、行业通用能力 1. 服务接待能力: (1) 掌握饭店服务的 基本原则、程序和方法; (2) 具备饭店服务的 技能和技巧; (3) 具备一定的基层 管理能力 2. 人际沟通能力: (1) 具备良好的语言 和书面表达能力; (2) 具备良好的沟通 能力; (3) 能够熟练运用普 通话、英语对客服务;	《前厅服务与 管理实务》 《前厅服务技 能》 《客房服务与 管理实务》 《客房服务技 能》 《餐厅服务与 管理实务》 《餐厅服务技 能》
	入住接待	(1) 掌握接待礼仪和客房销售技巧; (2) 能进行预订资料查询; (3) 能操作入住登记系统,会办理散客和团队入 住登记和退房手续; (4) 能掌握钥匙收发登记流程; (5) 能读懂和修改房态; (6) 能根据客人类型合理排房; (7) 能制作客房夜间审计报告; (8) 会操作收银机,使用各种结算方式结账;			

	<p>(9) 能建立团队和散客账户，进行账户管理；</p> <p>(10) 能规范办理贵重物品的存放；</p> <p>(11) 能运用留言提示系统，准确接受和转告留言；</p> <p>(12) 能提供各类咨询信息；</p> <p>(13) 能与其他部门建立良好的合作关系</p>		<p>(4) 能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系</p> <p>3. 营销策划能力：</p> <p>(1) 具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；</p> <p>(2) 能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；</p> <p>(3) 具备一定的策划和促销技能</p> <p>二、职业特定能力</p> <p>1. 前厅服务：</p> <p>(1) 具有客房预订能力；</p> <p>(2) 具有提供总台接待服务的能力；</p> <p>(3) 具有提供前台礼宾服务；</p> <p>(4) 具有客户关系维护的能力；</p>
礼宾服务	<p>(1) 能掌握一般客户和VIP客人的迎宾礼仪；</p> <p>(2) 了解“委托代办”服务的注意事项；</p> <p>(3) 能采集对客服务信息；</p> <p>(4) 能掌握店内寻人方法；</p> <p>(5) 能提供门前迎宾服务；</p> <p>(6) 能调度门前车辆；</p> <p>(7) 能提供代客订车服务；</p> <p>(8) 能提供接送机服务；</p> <p>(9) 能提供衣帽寄存服务</p> <p>(10) 能准确接受和代邮客人的邮件；</p> <p>(11) 熟知行李寄存管理规定；</p> <p>(12) 能准确提供团队和散客的行李服务；</p> <p>(13) 能受理行李寄存和领取业务；</p> <p>(14) 会使用行李标签；</p> <p>(15) 能根据不同行李类别和存放时间储存行李</p>		
总机服务	<p>(1) 能熟练操作电话交换机接挂电话；</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 能使用标准业务用语;</li> <li>(3) 能准确转达留言;</li> <li>(4) 能受理并提供叫醒服务;</li> <li>(5) 能提供信息查询及一站式热线服务;</li> <li>(6) 有处理应急事件的能力;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(5) 具有总机服务的能力;</li> <li>(6) 具有提供商务服务的能力;</li> <li>(7) 具有提供行政楼层服务的能力</li> </ul>	
	商务中心服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能熟练操作电脑;</li> <li>(2) 会使用各种常见办公设备;</li> <li>(3) 能安排客人会晤;</li> <li>(4) 能受理文字翻译业务;</li> <li>(5) 能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务;</li> <li>(6) 能提供会议服务;</li> <li>(7) 能按客人要求办理快递服务</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 客房服务:</li> <li>(1) 具备客房服务的中级水平;</li> <li>(2) 能进行现代饭店客房服务工作;</li> <li>(3) 具备一定的客房部基层管理工作能力;</li> </ul>	
客房服务员	楼层服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能按礼仪要求进(退)客房;</li> <li>(2) 能独立解析房态, 正确安排清扫顺序;</li> <li>(3) 能独立准备房务工作车和相关物品;</li> <li>(4) 能熟练进行客房清扫, 并能发现设备存在的问题;</li> <li>(5) 能正确使用吸尘器, 并能进行一般保养;</li> <li>(6) 能独立为客人提供个性化服务;</li> <li>(7) 做好消防安全工作;</li> <li>(8) 能迅速无误地对走客房进行检查;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 掌握客房的类型、布局和安全知识;</li> <li>(2) 掌握礼仪知识、客房知识;</li> <li>(3) 了解各类布草的清洗、保养方法;</li> <li>(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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) 具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力</li> <li>3. 餐厅服务:</li> <li>(1) 具备中餐的零点服务、宴会服务能力;</li> <li>(2) 具备西餐的零点服务、宴会服务能力;</li> <li>(3) 具备自助餐服务</li> </ul>	

		(9) 能完成客房用品的领取、登记和收发工作		
客房中心服务		<p>(1) 能对客房物资进行有效管理;</p> <p>(2) 能按照礼仪要求接挂电话;</p> <p>(3) 能及时准确地处理报修电话;</p> <p>(4) 能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品;</p> <p>(5) 能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙,并做好登记;</p> <p>(6) 能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜</p>		<p>的能力;具备酒吧服务的能力;</p> <p>(4) 具备会议服务的能力;具备一定的餐务管理能力</p> <p>三、跨行业职业能力</p> <p>(1) 具有适应岗位变化的能力;</p> <p>(2) 具有突发事件应变和解决的能力;</p> <p>(3) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力;</p> <p>(4) 具有创新和创业的基础能力</p>
洗衣房服务		<p>(1) 能为客人提供客衣收发以及洗涤服务;</p> <p>(2) 掌握不同布草的洗烫要求及程序,正确配制和使用洗涤剂;</p> <p>(3) 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;</p> <p>(4) 熟悉特殊污渍的清除方法;</p> <p>(5) 能掌握安全事故的预防和处理方法;</p> <p>(6) 能规范地做好布草的分类、整理、发放、盘点工作,了解有关规章制度;</p> <p>(7) 熟悉制服的入库保管方法;</p> <p>(8) 能根据不同部门正确发放制服,填写制服的消耗记录卡和申领单;</p> <p>(9) 能简单缝补各类布草</p>		

餐厅服务员	中餐服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 了解托盘的操作和作用；</li> <li>(2) 会根据物品类型熟练进行装盘；</li> <li>(3) 能熟知轻托、重托操作的要领；</li> <li>(4) 能掌握托盘、起盘和卸盘的技巧；</li> <li>(5) 能掌握托盘操作的力度和稳度；</li> <li>(6) 了解餐巾折花的作用；</li> <li>(7) 能熟练掌握餐巾折花的基本手法；</li> <li>(8) 能运用折花手法折叠杯花 20 种，盘花 10 种；</li> <li>(9) 能根据不同类型的宴会选择花型；</li> <li>(10) 熟知各种中餐具的作用和使用方法；</li> <li>(11) 能按照要求完成铺台前的工作；</li> <li>(12) 能了解各类中餐餐台的铺设要求；</li> <li>(13) 能熟练完成零点餐台摆设；</li> <li>(14) 能按照职业资格考试要求完成中餐宴会餐台铺设；</li> <li>(15) 能掌握斟酒的要求和技巧；</li> <li>(16) 能掌握上菜前准备工作，上菜、分菜和撤换餐具的方法；</li> <li>(17) 能了解各类餐具的送洗和保养方法；</li> <li>(18) 熟知零点餐厅的接待程序；</li> <li>(19) 能灵活掌握零点餐厅迎宾工作；</li> <li>(20) 能掌握点菜开单，促销菜点，席间服务工</li> </ul>	掌握餐厅各项工作任务的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求		
-------	------	--	--------------------------------	--	--

	<p>作，餐后结账的技巧；</p> <p>(21) 能正确应对服务中的突发状况；</p> <p>(22) 熟练掌握茶水沏泡的各种技能；</p> <p>(23) 能进行客房订餐，送餐服务；</p> <p>(24) 能熟练掌握客房收餐和结账技巧</p>			
西餐服务	<p>(1) 能根据菜单搭配餐具；</p> <p>(2) 能根据菜单熟练铺设零点餐台；</p> <p>(3) 能根据菜单熟练铺设宴会餐台；</p> <p>(4) 能训练进行上菜与派菜；</p> <p>(5) 能进行餐酒服务；</p> <p>(6) 会开启香槟酒；</p> <p>(7) 能进行零点餐厅服务；</p> <p>(8) 能进行扒房、咖啡厅服务；</p> <p>(9) 能妥善处理餐厅服务中发生的特殊情况；</p> <p>(10) 能进行西餐会、鸡尾酒会等宴会的设计与布置；</p> <p>(11) 能进行冷餐会、鸡尾酒会、西餐宴会服务</p>			
酒吧服务	<p>(1) 能识别各类酒水、酒具；</p> <p>(2) 懂得酒水服务的方法；</p> <p>(3) 能熟练地进行各类酒水服务；</p> <p>(4) 会进行酒水促销；</p> <p>(5) 能识别鸡尾酒酒具和酒吧用具；</p>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) 掌握各类鸡尾酒的调制方法;</li> <li>(7) 会操作酒吧常用设备;</li> <li>(8) 了解酒吧服务程序;</li> <li>(9) 能进行雪茄服务</li> </ul>			
	会议服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能正确摆放不同类型的会议用品;</li> <li>(2) 能做好不同类型的会议准备工作;</li> <li>(3) 能做好茶叶冲泡的各项工作;</li> <li>(4) 能对不同类型的会议进行茶水服务;</li> <li>(5) 熟悉音响、投影仪等常用会议设备;</li> <li>(6) 能做好会议后的结束工作;</li> <li>(7) 能熟练进行会议迎宾服务;</li> <li>(8) 能熟练进行会场礼仪接待服务</li> </ul>			