

江苏省职业学校 实施性人才培养方案审批表

专业名称 高星级饭店运营与管理
专业代码 740104
学 制 3 年制
招生对象 初中毕业生或具有同等学历者
学校（盖章） 江苏省武进中等职业学校
填报日期 2021 年 08 月

江苏省武进中等专业学校

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：旅游类（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：餐饮

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 年学制

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	餐厅服务员 (4-03-05-01)	餐厅服务员（四级） 客房服务员（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)			

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

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

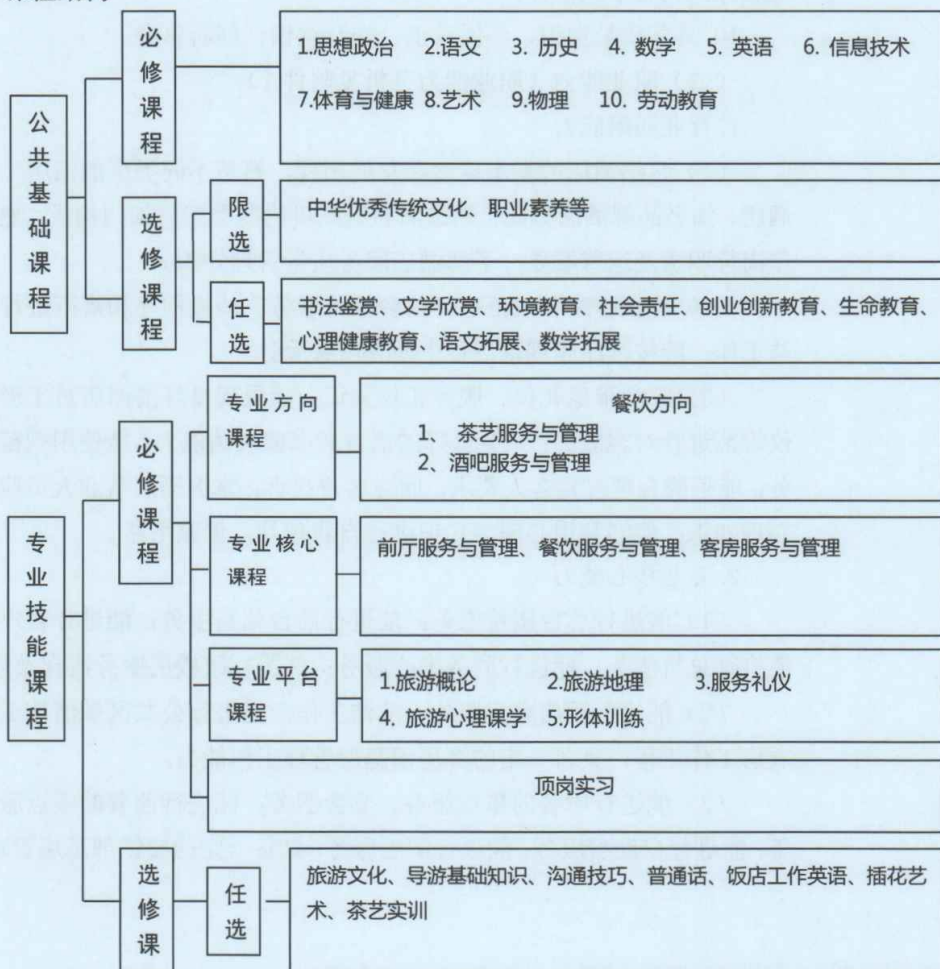
(1) 掌握各类酒水知识；会按程序进行酒水服务；会操作酒吧常用设备；掌握各类鸡尾酒的调制方法；会使用咖啡设备，制作咖啡饮品及其他饮料；能鉴别茶叶品质；会根据茶叶品质，选择相适的水质、水量、水温 and 冲泡器具；会选配音乐、服装、插花等；能展示、解说茶水冲泡流程和技巧。(2) 熟悉委托代办、票务预订、生病护理、代客洗衣、同城快递、房间保洁、叫醒服务等服务的流程和程序；能提供富有人情味的接待服务；熟悉主题客房的种类和特点；了解主题客房的布局；能按照要求设计出不同风格的主题客房并进行布置。

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	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 (72学时)	(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;	(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

	(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	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
旅游地理 (36学时)	(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
服务礼仪 (36 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) 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

(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 (72 学时+实训 1 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) 能提供问询、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、问询等服务; (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 (180 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	(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、

	<p>学时);</p> <p>(6) 洗衣房各岗位服务知识与技能 (10 学时);</p> <p>(7) 客房安全管理 (10 学时);</p> <p>(8) 客房部设备用品管理 (10 学时);</p> <p>(9) 客房人力资源管理 (8 学时);</p> <p>(10) 综合实训 (30 学时)</p>	<p>说、写;</p> <p>(4) 能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领,能在规定时间内按标准完成一张中式床或西式床的铺设;</p> <p>(5) 能够按程序 and 标准独立完成走客房的清扫;</p> <p>(6) 能够规范进房,做到自然、熟练,符合操作标准;</p> <p>(7) 能够独立完成开夜床;</p> <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>
餐饮服务与管理 (306 学时+实训 2 周)	<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>
饭店工作英语 (72 学时)	<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:餐饮方向课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
酒吧服务 (72 学时)	(1) 酒水、酒具概述 (16 学时); (2) 酒水服务的方法 (26 学时); (3) 无酒精饮料调制 (12 学时); (4) 各类鸡尾酒的调制方法 (18 学时)	(1) 掌握各类酒水知识; (2) 会使用常用酒具; (3) 会按程序进行酒水服务; (4) 会程序进行无酒精饮料调制; (5) 熟悉鸡尾酒基本知识; (6) 掌握各类鸡尾酒的调制方法; (7) 会进行鸡尾酒创新设计
茶艺服务 (36 学时)	(1) 茶叶基础知识 (4 学时); (2) 中国名茶及产茶区 (4 学时); (3) 茶叶的品质和保管 (4 学时); (4) 茶具知识 (4 学时); (5) 用水及冲泡技巧 (8 学时); (6) 茶叶冲泡流程及手法 (12 学时)	(1) 熟悉茶叶的种类; (2) 熟悉茶叶的产区; (3) 能鉴别茶叶品质; (4) 会正确保存茶叶; (5) 会根据茶叶品质, 选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具; (6) 会选配音乐、服装, 插花等; (7) 能解说茶水冲泡流程和技巧 (8) 会进行茶艺展示

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	19	18	1 《前厅服务与管理》-前厅岗位实训	1	/
三	19	18	1 《餐饮服务与管理》-餐厅服务技能实训	1	/
四	19	18	1 茶艺实训	1	1
五	19	18	1 《餐饮服务与管理》-餐厅服务技能实训	1	/
六	20	20	18 (顶岗实习)	/	/
			2 (毕业考试 (考核)、毕业教育)	/	/
总计	116	110	25	5	5

(二) 教学进程安排

课程类别	序号	课程名称	学时学分	课程教学各学期周学时											
				一		二		三		四		五		六	
			总学时	20周 18周	2周	19周 18周	1周	19周 18周	1周	19周 18周	1周	19周 18周	1周	20周 18周	20周
公共基础课程	1	中国特色社会主义	36	2	2										
	2	心理健康与职业生涯	36	2	2										
	3	哲学与人生	36	2				2							
	4	职业道德与法治	36	2						2					
	5	生命教育	36	2							2				
	6	语文	198	11	4	3	2	2	2	2					
	7	数学	180	10	3	3	2	2	2	2					
	8	英语	180	10	3	3	2	2	2	2					
	9	体育与健康	180	10	2	2	2	2	2	2		2			
	10	信息技术	108	6	2	4									
	11	历史	72	4	2	2									
	12	艺术	36	2		2									
	13	劳动教育	18	1				1							
	14	化学	54	3	3										
	15	中华优秀传统文化、职业素养等	36	2								2			
	16	书法鉴赏/文学欣赏/创业创新教育/语文拓展	36	2									2		
	17	环境教育/社会责任/数学拓展	36	2									2		
小计			1314	73	21	21		11		10		10			

3 专业核心课程 6-8 门；可增加职业资格证书学分（每一证书 2 学分）。

4. 专业基础课程中部分科目也为实践课，包括餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、茶艺服务管理、酒吧服务与管理、插花艺术等。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专任教师

高星级饭店运营与管理专业现有专任教师 9 人，学历、职称结构合理。教师 100%为本科学历，硕士学位占 44.4%，5 人拥有高级职称，团队中市骨干教师 1 名，餐厅服务高级技师 3 人，餐厅服务技师 3 人，茶艺技师 1 人，茶艺中级 1 人。客房高级 1 人。餐厅服务高级考评员 2 人，餐厅服务考评员 3。

近 5 年来，本专业教师发表省级以上学术论文近 20 篇，承担课题 2 项。专业教师在省级及以上微课、信息化教学大赛中获一等奖二项，二等奖 3 项，三等奖 1 项、技能大赛三等奖 3 项。

（二）教学设施

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 名学生为标准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

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 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	-
中餐服务与管理实训	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	口径 8 厘米, 高 2.6 厘米, 底径 4 厘米
	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
西餐服务与管理实训	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	-

注：教学功能室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。

（三）教学资源

专业具备能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的丰富的教材、图书及数字资源，主要包括：

1. 教材选用

学校建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，择优选近三年的新教材和国家规划教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备满足人才培养、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：行业政策法规资料、有关职业标准，有关

旅游管理相关专业的基础理论、发展动态、操作规范以及实务案例类图书等。

3. 数字教学资源配置

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字教材等数字资源,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源采用的适当的教学方法,以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教,鼓励创新教学方法和策略,采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法,坚持学中做、做中学。

1. 理实一体化教学法

即理论实践一体化教学法。突破以往理论与实践相脱节的现象,教学环节相对集中。它强调充分发挥教师的主导作用,通过设定教学任务和教学目标,让师生双方边教、边学、边做,全程构建素质和技能培养框架,丰富课堂教学和实践教学环节,提高教学质量。

2. 案例教学法

是一种开放式、互动式的新型教学方式。案例教学要经过事先周密的策划和准备,要使用特定的案例并指导学生提前阅读,要组织学生开展讨论或争论,形成反复的互动与交流,并且,案例教学一般要结合一定理论,通过各种信息、知识、经验、观点的碰撞来达到启示理论和启迪思维的目的。

3. 项目教学法

就是在老师的指导下,将一个相对独立的项目交由学生自己处理,信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价,都由学生自己负责,学生通过该项目的进行,了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。

(五) 学习评价

对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面,评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化,包括口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控,改革教学评价的标准和方法。根据评价在教学活动中发挥作用的不同,把教学评价分为项目评价、书面评价和以证代考三种类型。

1. 项目评价

结合专业核心课程的项目化改革，在每个项目教学完成以后，以理论测评、技能考核相结合的方式，考查学生的旅游管理相关核心岗位工作群典型任务所覆盖的知识、素质、能力目标达成情况。

2. 书面考核

书面考核主要包括卷面测试、项目报告撰写形式。根据课程教学目标，以主观题和客观题相结合、或者让学生撰写报告的形式，考查学生对某个知识点或某门课程的掌握程度，以调节和完善教学活动。

3. 以证代考

要求学生通过职业技能资格证书或能力等级证书的方式，评价学生对课程教学内容的掌握情况。

九、质量管理

注：以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学工作诊断与改进、专业建设与发展质量年度报告等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

1. 邀请业内知名专家、旅游企业主要负责人、旅游类院校专业负责人担任专业建设指导委员会，建立专业建设和教学过程质量监控机制，定期召开会议，诊断专业发展和人才培养关键问题。

2. 健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成专业人才培养规格。

3. 旅游管理学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

4. 完善教学管理机制，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。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,并对生源情况、在校学业水平、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。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学,针对人才培养过程中存在的问题,进行诊断与改进,持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习,修满专业人才培养方案所规定的学分,达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。同时,应说明获取本专业毕业证书应获得的相关证书要求,职业资格证书应能涵盖职业成长历程中的主要就业岗位。

(一) 学分要求

本专业须修满 176 学分。

(二) 证书要求

(1) 取得普通话三级甲等及以上证书;

(2) 取得 ATA 电子信息技术领域办公软件应用技能中级证书;

(3) 尽量取得 1 项及以上专业职业资格及技能证书(见表 9-1)。

表 9-1 建议职业技能等级证书(职业资格证书)表

序号	职业技能等级证书/ 职业资格证书	内涵要点	适应工作岗位	备注
1	餐厅服务员中级工	1. 餐厅服务理论 2. 主题宴会设计 3. 中西餐宴会摆台 4. 中西餐宴会服务	餐厅服务	
2	客房服务员中级工	1. 客房服务理论 2. 中式铺床 3. 开夜床 4. 主题客房布置	饭店前厅、客房	

十一、编制说明

（一）编制依据

本方案依据教育部《中等职业学校专业目录》（2010 版），参考教育部《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准（试行）》、《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 版）和《国家职业资格目录》等编制。

（二）开发团队

汤泽民	江苏省武进中等专业学校
方大芳	江苏省武进中等专业学校
邹志霞	江苏省武进中等专业学校
沈惠红	江苏省武进中等专业学校
周涵凌	江苏省武进中等专业学校
李巧娣	江苏省武进中等专业学校
周 妍	江苏省武进中等专业学校
马华燕	江苏省武进中等专业学校
黄 琛	江苏省武进中等专业学校
王迎春	常州工业职业技术学院旅游学院
梁 琛	常州听松楼花园国际大酒店
王珂军	常州奥体明都国际大酒店

审批表

<p>校党组织审定意见</p>	<div data-bbox="442 395 628 529" data-label="Text"> <p>同意</p> </div> <div data-bbox="587 559 823 596" data-label="Text"> <p>分管教学领导签字:</p> </div> <div data-bbox="827 478 951 596" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="561 637 850 675" data-label="Text"> <p>学校党组织负责人签字:</p> </div> <div data-bbox="872 596 987 712" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="864 716 1161 754" data-label="Text"> <p>2021 年 11 月 5 日</p> </div>
<p>市职教教研机构审定意见</p>	<div data-bbox="663 879 921 1133" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="665 1121 725 1153" data-label="Text"> <p>盖章</p> </div> <div data-bbox="982 1159 1165 1196" data-label="Text"> <p>年 月 日</p> </div>
<p>市教育局审批意见</p>	<div data-bbox="700 1296 959 1557" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="665 1538 725 1572" data-label="Text"> <p>盖章</p> </div> <div data-bbox="982 1577 1165 1615" data-label="Text"> <p>年 月 日</p> </div>