

酒店服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称

专业名称：酒店服务与管理

专业代码：130100

二、招生对象

初中毕业或具有同等学力者

三、基本学制

学制三年制

四、培养目标及人才培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向湖北省荆州市乃至全国各地区，服务于酒店及相关服务行业，适应生产、服务第一线的需要，具有良好的职业道德，掌握必要的文化基础知识，具备前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理等职业能力，能熟练地进行酒店岗位的服务工作，并可从事酒店及相关行业企业工作的德、智、体、美劳等全面发展的高素质技能应用型人才。

（二）人才培养规格

本专业毕业生应具有以下基本素质要求、职业通用能力要求和职业岗位要求：

1. 基本素质要求

（1）热爱祖国，遵纪守法，具备良好的职业道德和敬业精神。

- (2) 具有吃苦耐劳、严谨求实、勇于创新的学习精神和工作作风。
- (3) 具有自主学习能力，有乐观向上、诚实守信的品质。
- (4) 具有较好的与人沟通能力和团队协作精神。
- (5) 具有健康的体魄和良好的心理调节能力。
- (6) 具有基本的审美能力和健康的审美情趣，妆容得体、行为大方。

2. 职业通用能力要求

- (1) 具有较强的语言表达能力，能熟练掌握一门以上外语。
- (2) 熟练掌握计算机应用，尤其是饭店信息管理系统应用。
- (3) 熟悉酒店各部门业务工作，具有一定的现代酒店初级管理能力和中级服务员的技能水平。
- (4) 具有良好的心理素质，符合职业要求的仪表仪态。
- (5) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- (6) 具备较强的服务意识。
- (7) 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- (8) 具备适应行业变化、在酒店职业道路上自我提升的潜质。
- (9) 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
- (10) 遵守酒店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
- (11) 具有前厅服务与管理能力。
- (12) 具有客房服务与管理能力。
- (13) 具有餐饮服务与管理能力。

3. 职业岗位能力要求

- (1) 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。
- (2) 能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。
- (3) 具有饭店服务与管理基础知识、基础技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。
- (4) 能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、酒店和自身的利益。
- (5) 能参与酒店的前厅、客房、餐饮等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。
- (6) 具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备的能力，具有使用、指导使用、日常维护等相关客用设施设备的能力。
- (7) 具备在酒店服务、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。

五、职业岗位分析

1. 岗位与典型工作任务分析

(1) 酒店服务与管理专业岗位及典型工作任务

职业领域	岗位分类	典型工作任务
1. 前厅服务与管理	1-1 礼宾服务员	1-1-1 岗前准备
		1-1-2 接受任务
		1-1-3 提供服务
	1-2 预订员	1-2-1 预订准备

职业领域	岗位分类	典型工作任务
		1-2-2 通信联系
		1-2-3 受理或婉拒预订
		1-2-4 预订确认
		1-2-5 预订资料记录储存
		1-2-6 修改预订
		1-2-7 抵店准备
		1-3 接待员
	1-3-2 填写入住登记表	
	1-3-3 排房、定价	
	1-3-4 确定付款方式	
	1-3-5 完成入住登记	
	1-3-6 建立相关表格	
	1-4 问讯员	1-4-1 解答客人询问
		1-4-2 提供留言
		1-4-3 处理邮件
		1-4-4 收发保管客用钥匙
	1-5 收银员	1-5-1 确认房号
		1-5-2 打印账单
		1-5-3 收账服务

职业领域	岗位分类	典型工作任务
	1-6 总机服务员	1-6-1 接听电话
		1-6-2 提供留言
		1-6-3 提供免电话打扰服务
		1-6-4 提供呼叫寻人服务
		1-6-5 提供叫醒服务
2. 客房服务与管理	2-1 楼面服务员	2-1-1 岗前准备
		2-1-2 接受任务
		2-1-3 客房楼层公共区域清扫
		2-1-4 通知总台
	2-2 客房服务中心	2-2-1 到岗准备
		2-2-2 接受任务
		2-2-3 提供服务
		2-2-4 信息反馈
	2-3 客房服务员	2-3-1 迎客准备
		2-3-2 对客服务
		2-3-3 后续工作
	3. 餐饮服务与管理	3-1 餐厅服务员
3-1-2 迎宾		
3-1-3 餐前服务		

职业领域	岗位分类	典型工作任务
		3-1-4 点菜服务
		3-1-5 菜肴服务
		3-1-6 席间巡台服务
		3-1-7 甜品、水果服务
		3-1-8 结账、送客服务
		3-1-9 结束工作
	3-2 茶艺师	3-2-1 了解客人需求
		3-2-2 准备茶具、茶叶
		3-2-3 进行服务
		3-2-4 计价
		3-2-5 送客服务
		3-2-6 结束工作
		3-2-7 建立客户档案

(2) 酒店服务与与管理专业岗位能力对照表

岗 位	典型工作任务	职业能力
1. 礼宾服务员	1-1 岗前准备	1-1-1 能根据岗位要求整理仪容 仪表
		1-1-2 能熟知国际礼仪及相关习 俗、禁忌

岗 位	典型工作任务	职业能力	
	1-2 接受任务	1-2-1 能正确分析认领当日任务 工作表	
		1-2-2 能知晓上个班次未完成的工作任务	
	1-3 提供服务	1-3-1 能提供迎送服务	
		1-3-2 能帮助客人提拿行李	
		1-3-3 能提供引领服务	
		1-3-4 能提供饭店内问询服务	
		1-3-5 能提供贵重物品保管服务	
	2. 预订员	2-1 预订准备	2-1-1 能熟悉当日客房销售情况
			2-1-2 能做好预订前的准备工作
2-1-3 能做好仪容仪态的准备			
2-2 通信联系		2-2-1 能通过电话及电脑终端的方式了解客人的订房要求	
		2-2-2 能使用电脑终端输入填写《预订单》《房情预订总表》	
		2-2-3 具有较强的语言表达和沟通能力	
		2-2-4 有较强的服务意识	
2-3 受理或婉拒预订		2-3-1 具有良好的服务意识和沟通能力	

岗 位	典型工作任务	职业能力
		2-3-2 能根据预订情况，礼貌委婉地拒绝客人
		2-3-3 能正确记录宾客提出预订的更改和取消内容
	2-4 预订确认	2-4-1 能正确使用确认信函确认预订
		2-4-2 能正确填写确认预订卡保留预订
	2-5 预订资料记录储存	2-5-1 能正确填写预订单、确认书等信息记录表
		2-5-2 能正确记录客人姓名、抵店时间等具体信息
	2-6 修改预订	2-6-1 能正确记录宾客提出预订的更改和取消内容
		2-6-2 能正确存档客人预订信息
		2-6-3 能根据预订更改和取消的内容修改（或电脑输入）《房情预订总表》
		2-6-4 能填写客房预订变更或取消单
		2-6-5 能核对次日抵店客人的预订内容

岗 位	典型工作任务	职业能力
		2-6-6 能填写（或打印）《次日抵店客人名单》《团队/会议接待单》，并分送给相关部门
	2-7 抵店准备	2-7-1 能提前预知抵店客人类型
		2-7-2 能通知其他部门根据客人类型准备相应物品
3. 接待员	3-1 识别客人有无预订	3-1-1 具有良好的沟通协调能力
		3-1-2 具有检索客人信息的能力
		3-1-3 具有推销酒店客房的能力
	3-2 填写入住登记表	3-2-1 能填写（输入、打印）《入住登记表》，查验证件并核实内容
		3-2-2 具有外语识别、表达能力
	3-3 排房	3-3-1 能正确掌握相关酒店排房顺序要求
		3-3-2 能根据客人的要求选择不同的排房方法
	3-4 确定付款方式	3-4-1 能掌握酒店具有的付款方式
		3-4-2 能掌握酒店所接受的信用卡类型
		3-4-3 能辨别真伪钞

岗 位	典型工作任务	职业能力
		3-4-4 能正确填写使用收款单
	3-5 完成入住登记	3-5-1 能识别有效证件
		3-5-2 能使用公安上传系统
		3-5-3 能识别信用卡及各项币种
		3-5-4 能熟练使用操作系统
		3-5-5 能规范填写相关单据
	3-6 建立相关表格	3-6-1 具有 Office 办公室软件操作能力
		3-6-2 具备收纳、整理、分析能力
问讯员	4-1 解答客人询问	4-1-1 具备良好的语言表达能力
		4-1-2 具有热情、耐心的服务态度
	4-2 提供留言	4-2-1 具备判断留言类型的能力
		4-2-2 能正确填写留言单
		4-2-3 具备一定的外语能力
	4-3 处理邮件	4-3-1 具备检索、分类邮件（邮包）的能力
		4-3-2 能正确填写邮件申领单和转寄单
		4-3-3 具备一定的外语能力

岗 位	典型工作任务	职业能力
	4-4 收发保管客用钥匙	4-4-1 能区分不同钥匙类型
		4-4-2 能正确派发不同钥匙
		4-4-3 能处理钥匙丢失等突发状况
		4-4-4 会制作客用钥匙（房卡）
5. 收银员	5-1 确认房号	5-1-1 能正确使用房号记录卡
		5-1-2 会正确交接房号牌
	5-2 打印账单	5-2-1 能正确使用打印设备
		5-2-2 能正确分类打印的账单
	5-3 收账服务	5-3-1 能识别真伪钞
		5-3-2 能熟练操作 POS 机
5-3-3 能高效、快捷、准确的为客人提供收账服务		
6. 总机服务员	6-1 接听电话	6-1-1 能使用流利的普通话和外语与客人交流
		6-1-2 能熟知酒店的公共知识和周边的相关的公共信息
	6-2 提供留言	6-2-1 具备热情、耐心的服务意识
		6-2-2 能高效、快捷、准确地将

岗 位	典型工作任务	职业能力
		留言转达相关人员
	6-3 提供免电话打扰服务	6-3-1 能熟练掌握电脑系统操作
		6-3-2 能与客房中心进行准确、 高效的信息传达
	6-4 提供呼叫寻人服务	6-4-1 具备热情、耐心的服务意识
		6-4-2 能使用流利的普通话
		6-4-3 具备流利的外语表达能力
	6-5 提供叫醒服务	6-5-1 能熟练掌握电脑系统操作
		6-5-2 能操作人工叫醒和自动叫 醒服务
7. 楼面服务员	7-1 岗前准备	7-1-1 能根据岗位要求整理仪容 仪表
		7-1-2 能熟知国际礼仪及相关习 俗、禁忌
	7-2 接受任务	7-2-1 领取当日任务工作表
		7-2-2 能知晓上个班次未完成的 未完成的工作任务
	7-3 客房楼层公共区域清扫	7-3-1 能掌握并应用客房楼层公 共区域清洁整理服务相关礼仪
		7-3-2 能安排客房楼层公共区域 清扫顺序

岗 位	典型工作任务	职业能力
	7-4 通知总台	7-4-1 能正确使用通讯工具
		7-4-2 能准确、快捷地说明当前情况
8. 客房服务中心	8-1 到岗准备	8-1-1 能根据岗位要求能根据岗位要求整理仪容仪表
		8-1-2 能熟知国际礼仪及相关习俗、禁忌
	8-2 接受任务	8-2-1 领取当日任务工作表
		8-2-2 能知晓上个班次未完成的工作任务
	8-3 提供服务	8-3-1 能依据客人需求提供定制化服务
		8-3-2 能推销酒店特色服务项目
		8-3-3 能正确操作相关岗位服务流程
		8-3-4 具备外语表达沟通能力
	8-4 信息反馈	8-4-1 能及时、有效地向相关部门反馈客人意见或需要
	9. 客房服务员	9-1 迎客准备
9-1-2 能熟知当日预抵离VIP信息		
9-1-3 能熟知当日工作任务		

岗 位	典型工作任务	职业能力
	9-2 对客服务	9-2-1 能掌握并应用客房清洁整理服务相关礼仪
		9-2-2 能安排客房清扫顺序
		9-2-3 能布置房务工作车
		9-2-4 能配置、保管常用消毒剂（液）
		9-2-5 能对客房设施、物品进行消毒
		9-2-6 能用外语在客房清扫、做夜床等服务工作中熟练地与客人沟通，满足客人的要求
	9-3 后续工作	9-3-1 能检查、核对入库物品的质量
		9-3-2 能及时通知检查退房，并反馈情况到总台
		9-3-3 能将内部住客预订情况及时反馈给管理人员及楼层
		9-3-4 能与其他部门信息沟通的反馈
		9-3-5 能对遗留物品进行登记入库及保存
10. 餐厅服务员	10-1 餐前准备	10-1-1 能根据餐饮销售单制定餐

岗 位	典型工作任务	职业能力
		饮服务流程
		10-1-2 能根据餐饮服务流程完成餐前准备
		10-1-3 会正确辨识所需餐具及装饰品
	10-2 迎宾	10-2-1 能热情、大方、真诚地迎接客人
	10-3 餐前服务	10-3-1 能引领入座
		10-3-2 能提供茶水服务
		10-3-3 能根据客人要求提供定制化服务
		10-3-4 能根据餐饮变更类型调整服务标准
	10-4 点菜服务	10-4-1 能熟悉酒店菜肴种类
		10-4-2 能推销酒店特色菜、新品菜
		10-4-3 会使用电子点菜器或三联式点餐单
	10-5 菜肴服务	10-5-1 能正确掌握上菜顺序
		10-5-2 会分派菜肴
10-5-3 会斟倒酒水		

岗 位	典型工作任务	职业能力
	10-6 席间巡台服务	10-6-1 能正确掌握巡台规律
		10-6-2 能根据客人需求更换骨碟、烟盅
		10-6-3 能正确处理突发事件
	10-7 甜品、水果服务	10-7-1 能根据餐饮类型提供甜品、水果
		10-7-2 能掌握派送甜品、水果时间
	10-8 结账、送客服务	10-8-1 能识别真伪钞
		10-8-2 能熟练操作 POS 机
		10-8-3 能做到高效、快捷、准确的结账
		10-8-4 能热情、大方、真诚地送客
	10-9 结束工作	10-9-1 能熟知撤台顺序及要求 能“三轻”操作
10-9-2 能根据摆台标准及时恢复台面		
11. 茶艺师	11-1 了解客人需求	11-1-1 能准确观察客人喜好，有针对性推荐茶类，合理搭配茶点
		11-1-2 能用礼貌语言主动询问客人

岗 位	典型工作任务	职业能力
		11-1-3 能揣摩顾客心理，适时推荐茶叶与茶具
	11-2 准备茶具、茶叶	11-2-1 能根据物品类别识别物品存放位置
		11-2-2 能按要求清点物品
		11-2-3 能根据茶类准备餐饮用具及服务用品
	11-3 进行服务	11-3-1 能做到微笑服务
		11-3-2 能根据所用茶具设计出简单、美观的茶席
		11-3-3 能熟练掌握不同茶叶的冲泡程序
		11-3-4 能根据茶的种类掌握水的温度和泡茶时间
		11-3-5 能向客人演示正确闻香品茶的方法
		11-3-6 能熟知行茶礼仪
		11-3-7 能准确回答客人提出的问题
11-4 计价	11-4-1 能正确使用茶单	
	11-4-2 能完成茶艺馆的结账工作	

岗 位	典型工作任务	职业能力
	11-5 送客服务	11-5-1 能热情、大方、真诚地送客
	11-6 结束工作	11-6-1 能处理好客人遗留物品
		11-6-2 能按顺序收台并做好清洁卫生
	11-7 建立客户档案	11-7-1 能熟悉计算机操作，建立客人消费档案

六、教学分析与课程体系

依据本专业人才培养定位，在市场调研、职业岗位分析基础上，构建“理实一体化”课程体系。

（一）教学分析

1. 酒店服务与管理专业“理实一体化”课程转化表

序号	典型工作任务名称	代表性工作任务名称	一体化课程名称	参考性学习任务名称
1	典型工作任务 1 前厅服务员	1. 礼宾服务	一体化课程 1 前厅服务	1. 迎送、行李、贵重物品保管、金钥匙服务
		2. 客房预订服务		2. 客房预订服务
		3. 前台服务		3. 前台接待、问询、收银服务
		4. 宾客关系服务		4. 宾客关系服务
		5. 总机服务		5. 总机服务

序号	典型工作任务名称	代表性工作任务名称	一体化课程名称	参考性学习任务名称
		6. 商务中心服务		6. 商务中心服务
		7. 行政楼层服务		7. 行政楼层服务
2	典型工作任务 2 餐厅服务员	1. 中餐零点服务	一体化课程 2 餐厅服务	1. 中餐零点服务
		2. 西餐零点服务		2. 西餐零点服务
		3. 酒吧服务		3. 酒吧服务
		4. 客房送餐服务		4. 客房送餐服务
		5. 中餐宴会服务		5. 中餐宴会服务
		6. 西餐宴会服务		6. 西餐宴会服务
		7. 会议服务		7. 会议服务
		8. 自助餐服务		8. 自助餐服务
3	典型工作任务 3 茶艺师	1. 乌龙茶的沏泡	一体化课程 3 茶艺与服务	1. 乌龙茶的沏泡与服务
		2. 黑茶的沏泡		2. 黑茶的沏泡与服务
		3. 绿茶的沏泡		3. 绿茶的沏泡与服务
		4. 白茶的沏泡		4. 白茶的沏泡与服务
		5. 花茶的沏泡		5. 花茶的沏泡与服务
		6. 红茶的沏泡		6. 红茶的沏泡与服务
		7. 黄茶的沏泡		7. 黄茶的沏泡与服务
4	典型工作任务 4 客房服务员	1. 客房清洁整理	一体化课程 4 客房服务	1. 客房清洁整理
		2. 客房对客服务		2. 客房对客服务
		3. 洗衣房服务		3. 洗衣房服务
		4. 公共区域服务		4. 公共区域服务
		5. 楼层迎送服务		5. 楼层迎送服务

序号	典型工作任务名称	代表性工作任务名称	一体化课程名称	参考性学习任务名称

2. 酒店服务与管理专业教学任务分析表

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
1. 前厅服务与管理	1-1 礼宾服务员	1-1-1 岗前准备	掌握岗前整理、准备及相关礼仪习俗知识
		1-1-2 接受任务	掌握认领当日工作及上班次未完成工作等知识
		1-1-3 提供服务	掌握迎送、行李、问询、贵重物品保管等程序及要求
	1-2 预订员	1-2-1 预订准备	掌握客房销售、预订前的准备工作
		1-2-2 通信联系	掌握通信联系的方式及操作要求
		1-2-3 受理或婉拒预订	掌握受理或婉拒预订的方法和程序
		1-2-4 预订确认	掌握确认预订的方法和程序
		1-2-5 预订资料记录储存	掌握预订资料记录储存方法及要求
		1-2-6 修改预订	掌握修改预订的方法及要求
		1-2-7 抵店准备	掌握抵店准备的程序
	1-3 接待员	1-3-1 识别客人有无预订	掌握识别客人有无预订的方法
		1-3-2 填写入住登记表	掌握填写入住登记表的方法及要求

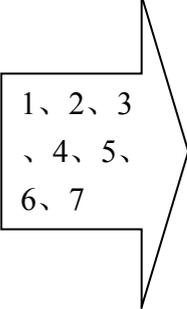
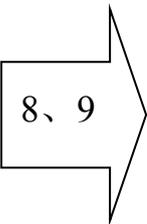
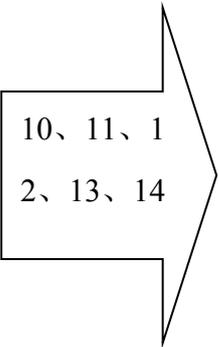
课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
		1-3-3 排房、定价	掌握排房顺序和定价方法
		1-3-4 确定付款方式	掌握付款的几种方式
		1-3-5 完成入住登记	掌握入住登记的程序
		1-3-6 建立相关表格	掌握相关表格的使用及填写
	1-4 问讯员	1-4-1 解答客人询问	掌握解答客人询问的方法及能力要求
		1-4-2 提供留言	掌握留言的类型及方法
		1-4-3 处理邮件	掌握处理邮件的方法
		1-4-4 收发保管客用钥匙	掌握收发保管客用钥匙的方法及要求
	1-5 收银员	1-5-1 确认房号	掌握确认房号的要求
		1-5-2 打印账单	掌握打印账单的要求
		1-5-3 收账服务	掌握收账服务的要求
	1-6 总机服务员	1-6-1 接听电话	掌握接听电话的要求
		1-6-2 提供留言	掌握留言服务的方法及程序
		1-6-3 提供免电话打扰服务	掌握提供免电话打扰服务的方法及程序
		1-6-4 提供呼叫寻人服务	掌握呼叫寻人服务的方法及程序
		1-6-5 提供叫醒服务	掌握叫醒服务的方法及程序
2. 客房服务与管理	2-1 楼面服务员	2-1-1 岗前准备	掌握岗前整理、准备及相关礼仪习俗知识

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务	
		2-1-2 接受任务	掌握认领当日工作及上班次未完成工作等知识	
		2-1-3 客房楼层公共区域清扫	掌握客房楼层公共区域清扫的程序及要求	
		2-1-4 通知总台	掌握通知总台的方式及要求	
	2-2 客房服务中心	2-2-1 到岗准备	掌握岗前整理、准备及相关礼仪习俗知识	
		2-2-2 接受任务	掌握认领当日工作及上班次未完成工作等知识	
		2-2-3 提供服务	掌握定制化服务、特色服务等程序及要求	
		2-2-4 信息反馈	掌握信息反馈的方法	
	2-3 客房服务员	2-3-1 迎客准备	掌握迎客准备工作程序及方法	
		2-3-2 对客服务	掌握对客服务、客房清扫等工作程序及方法	
		2-3-3 后续工作	掌握结束及后续工作程序及要求	
	3. 餐饮服务与管理	3-1 餐厅服务员	3-1-1 餐前准备	掌握餐前准备的程序及方法
			3-1-2 迎宾	掌握迎宾的要求
3-1-3 餐前服务			掌握餐前服务的程序及要求	
3-1-4 点菜服务			掌握点菜服务的程序及方法	

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
		3-1-5 菜肴服务	掌握菜肴服务的方法
		3-1-6 席间巡台服务	掌握席间服务的程序及方法
		3-1-7 甜品、水果服务	掌握甜品、水果服务的程序及方法
		3-1-8 结账、送客服务	掌握结账、送客服务的程序及方法
		3-1-9 结束工作	掌握就餐结束工作的程序及方法
	3-2 茶艺师	3-2-1 了解客人需求	掌握不同客人的需求心理
		3-2-2 准备茶具、茶叶	掌握准备茶具、茶叶的方法
		3-2-3 进行服务	掌握茶水服务的程序及方法
		3-2-4 计价	掌握茶单使用及计价的方法
		3-2-5 送客服务	掌握送客服务的程序及要求
		3-2-6 结束工作	掌握结束工作的程序及要求

3. 酒店服务与管理专业典型工作任务与专业课程对应表

高星级饭店运营与管理岗位群	典型工作任务	专业课程

高星级饭店运营与管理岗位群		典型工作任务		专业课程
前厅服务与管理		1. 礼宾服务 2. 受理预订 3. 接待服务 4. 问询服务 5. 收账服务 6. 商务中心服务 7. 总机服务		《酒店服务礼仪》 《酒店服务英语》 《前厅服务与管理》
客房服务与管理		8. 客房楼层服务 9. 对客服务		《酒店服务礼仪》 《酒店服务英语》 《客房服务与管理》
餐厅服务与管理		10 迎宾服务 11. 餐前、餐中服务 12. 茶艺服务		《酒店服务礼仪》 《酒店服务英语》 《餐厅服务与管理》 《茶艺与服务》

（二）课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业课和拓展课三个部分。

公共基础课包括德育课、语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康。

专业课包括专业核心课和专业方向课。其中专业核心课包括餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、酒店服务心理学、酒店服务英语、酒店服务礼仪；专业方向课包括茶艺与服务、城市轨道交通、民航运输、民航地勤、安检。

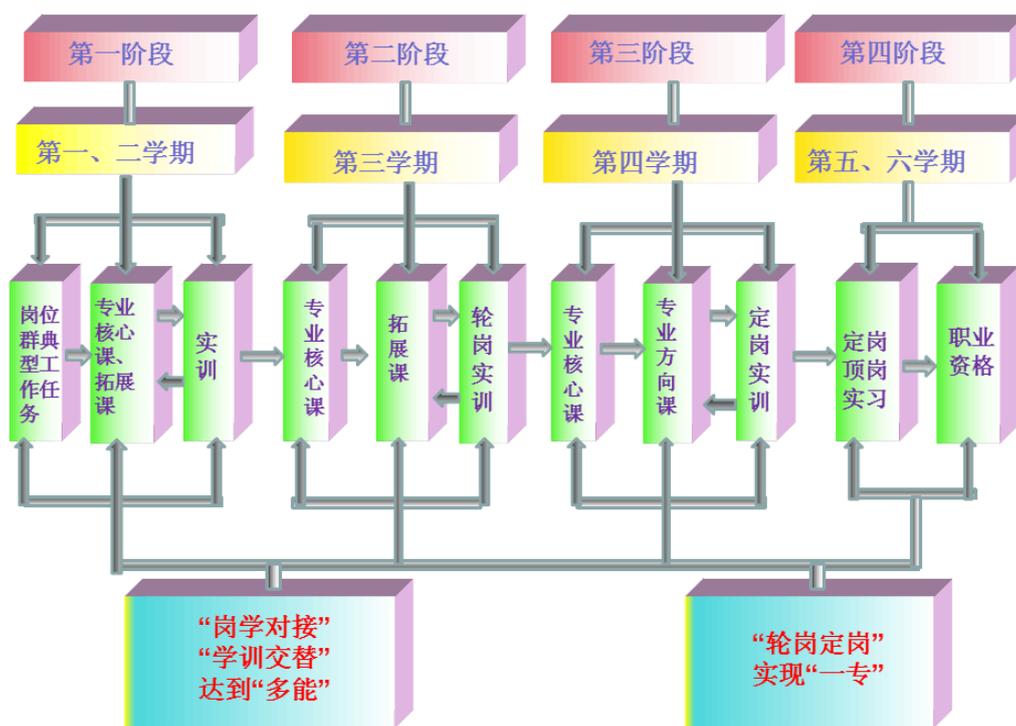
拓展课包括旅游地理、普通话、礼仪、音乐、形体训练。

七、人才培养模式

通过行业人才需求调研，结合我校酒店与管理专业的特色，构建“岗学对接、学训交替、轮岗定岗”的人才培养模式。

依据高星级饭店服务与管理人才岗位要求，开展改革调研活动，形成调研报告，并与专业建设指导委员会共同研讨，确定人才培养模式改革方案。通过“岗学对接、学训交替、轮岗定岗”的人才培养模式，着力培养具备高星级酒店服务意识与服务技能一专多能的高素质应用型专业人才。专业人才培养分为四个阶段，即：第一阶段（第1、2学期），在该阶段，学生主要进行公共基础课、专业基础的学习，并充分利用具有星级酒店真实工作场景的校内实训基地进行专业基本功的训练，打下坚实的技能基础；第二阶段（第3学期），在该阶段学生在专业教师指导下，从星级酒店的校外实训基地选择2-3个实训岗位，进行不少于1个月轮岗实训。通过这个阶段的学习，学生具备能够在酒店多个岗位工作的能力，达到“多能”，拓宽了未来的就业空间。第三阶段（第4学期），在该阶段，学生根据轮岗实训期间评价及自身特点，在专业教师的指导下，选择一个岗位作为职业生涯的主要发展方向。针对定岗后的职业需求深入钻研专业知识，加强专业技能训练，提升职业道德素质，确定明确职业方向并

做出职业规划。将轮岗实训期间掌握的专业知识、操作技能及管理技能应用到校内实训中，进行“职场管理”体验，轮流在定岗后对应的实训教室体验酒店基层管理人员的角色，对实训流程及设施设备进行管理；第四阶段（第5、6学期），学生到酒店定岗岗位进行为期一年的顶岗实习，深入系统地进行专业实习，实现“一专”，为职业生涯的发展打下坚实的基础。



八、教学安排与教学进程表

（一）基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），累计假期12周，周学时一般为32学时，顶岗实习按每周30小时（1小时折合1学时）安排，3年总学时数3000至3300。

公共基础课学时约占总学时的30%，专业课学时约占总学时27%，拓展课学时约占总学时7%，顶岗实习占总学时36%，实践课安排应根据本专业人才培养的实际需要在规定的要求按需进行。

(二) “理实一体化”课程教学计划安排

酒店服务与管理专业教学计划													
课程类别	序号	课程名称	学时	学期						理实比		占总课时%	
				1	2	3	4	5	6	理论	实践		
				16周	16周	16周	16周	20周	19周				
公共基础课	1	职业生涯规划	32	2							32	0	30%
	2	职业道德与法律	32		2						32	0	
	3	哲学与人生	32			2					32	0	
	4	德育	32				2				32		
	5	语文	128	2	2	2	2				128	0	
	6	数学	128	2	2	2	2				128		
	7	英语	128	2	2	2	2				128		
	8	体育与健康	128	2	2	2	2					128	

酒店服务与管理专业教学计划													
课程类别	序号	课程名称	学时	学期						理实比		占总课时%	
				1	2	3	4	5	6	理论	实践		
				16周	16周	16周	16周	20周	19周				
		小计	640	160	160	160	160			544	94		
专业 课	专业 核心 课	1	餐饮服务与管理	128			4	4			32	96	21%
		2	客房服务与管理	64			2	2			32	32	
		3	前厅服务与管理	64			2	2			32	32	
		4	酒店服务英语	64			2	2			32	32	
		5	酒店服务心理学	64	2	2		0			64		
		小计		384	32	32	160	160			192	192	
		酒店 方向		茶艺与服务	128			2	2		32	96	
		动 乘 方 向	1	民航运输	256	4	4				256		
	2		城市轨道交通	128	2	2					128		
	3		民航地勤	64			2	2			64		
	4		安检	64			2	2			64		

酒店服务与管理专业教学计划													
课程类别	序号	课程名称	学时	学期						理实比		占总课时%	
				1	2	3	4	5	6	理论	实践		
				16周	16周	16周	16周	20周	19周				
拓展课	1	旅游地理	128			4	4				128		7%
	2	礼仪	128			4	4			32	96		
	3	形体训练	64	2	2						64		
	4	普通话	64	2	2					32	32		
	5	音乐	64	2	2					32	32		
	6	化妆	64	2	2					32	32		
	小计		512	128	128	128	128			256	256		
轮岗顶岗实习（餐饮/客房/前厅）			600					600				36%	
定岗顶岗实习			570					570					
合计			3346										

说明：本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育、节假日、选修课及复习考试教学安排。

九、教学方法与考核评价

（一）教学方法

1. 教学模式与组织

依据本专业人才培养定位，在市场调研、职业岗位分析基础上，构建“理实一体化”课程体系。实现课程与工作岗位对接，建立以岗位工作任务为主线

的专业“理实一体化”课程，将岗位工作内容分解为各个任务，作为课程内容，在任务引领下实施“理实一体化”教学。充分利用具有真实工作情境的创新实训室，营造职业情境，实施案例教学、情境教学、任务驱动教学，实现“做中学、学中做”，“教、学、做”合一，引导学生以“职业人”角色主动学习。针对星级酒店人才需求实际，充分听取专业指导委员会及校内外专业人士的意见，校企共同制定以培养星级标准的服务与管理人才为目标的《课程标准》、《教学计划》和《教学大纲》。

2. 教材建设与选用

(1) 教材建设

依据专业人才培养方案设置的专业课程，应有配套的“理实一体化”专业课程系列教材。我们要整合3门专业核心课程《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》为精品课，4本与“理实一体化”教学相配套的教材《酒店服务英语》、《酒店服务》、《酒店礼仪》、《茶艺与服务》。教材要创新展示方式，实现教材、教辅、教具、学具、课件和网站等多种媒介的立体融合。

(2) 教材选用

课程	书名	作者	出版社
职业生涯规划	《职业生涯规划》	蒋乃平	高等教育出版社
职业道德与法律	《职业道德与法律》	张伟	高等教育出版社
经济政治与社会	《经济政治与社会》	沈越、张可君	北京师范大学出版社
哲学与人生	《哲学与人生》	王霁	高等教育出版社
语文	《语文》	倪文锦、于黔勋	高等教育出版社
数学	《数学》	李广全、李尚志	高等教育出版社

课程	书名	作者	出版社
英语	《英语》	中职英语教材编写组	高等教育出版社
体育与健康	《体育与健康》	郑厚成	高等教育出版社
餐饮服务与管理	《餐饮服务与管理》	陈静、谢红勇	上海交大出版社
客房服务与管理	《客房服务与管理》	韩 军	上海交大出版社
前厅服务与管理	《前厅服务与管理》	花立明	上海交大出版社
酒店服务英语	《酒店服务英语》	王琴茹	上海交大出版社
酒店服务礼仪	《酒店服务礼仪》		上海交大出版社
茶艺与服务	《茶艺与服务》	谢红勇	上海交大出版社
酒店心理学	《酒店服务心理学》	周耀进	上海交大出版社
形体训练	《形体训练》	向虹云	上海交大出版社
普通话	《普通话水平测试指要》	邢福义	华师出版社
民航运输	《民航运输》	张晓明	旅游教育出版社
城市轨道交通	《城市轨道交通》		劳动社会保障社
民航地勤	《民航地勤》	黄建伟	旅游教育出版社
安检	《安检》		劳动社会保障社

3. 教学实施

(1) 教学方法

构建以行动为导向、以学生为主体的理实一体化教学法，兼顾案例教学、

情境教学、任务驱动等教学方法，突出“做中学、做中教”，“教、学、做”合一。即边教边引导学生去做，在做的过程中教会学生为什么，学生在学习的同时再进一步练习，把理论教学和实践教学结合在一起，在教给学生做的过程中帮助学生对理论逐步理解。

（2）教学管理

教学管理更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教学能力的提升，保证教学质量。

（二）考核评价

建立多元化教学质量评价体系，依据课程特点及其课程教学，以适用为原则，合理选用操作演示、考试、实操等多种考核评价方法与手段，并结合社会评价、学校评价、教师评价等多种评价途径，从专业知识、岗位技能、职业素养三个方面，全面、客观地评价学生的实际能力，激发学生学习兴趣，提升教学效果。

1. 专业教学质量评价

按照教育行政部门的总体要求，把就业率、对口就业率和就业质量作为评价专业教学质量的核心指标。制定专业教学质量评价方案和评价细则，广泛吸收行业、企业特别是用人单位参与评价，逐步建立第三方评价专业教学质量机制。把课程评价作为专业教学质量评价的重要内容，建立健全人才培养方案动态调整机制，推动课程体系不断更新和完善。

2. 对教师的评价

建立健全教师教育教学评价制度，把师德师风、专业教学质量、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标，要采取学生评教、教师互评、行业企业评价、学校和专业评价等多种方式，不断完善教师教育教学质量评价内容和方式。把专业教学质量评价结果作为年度考核、绩效考核和专业技术职务晋升的

重要依据。

3. 对学生的评价

(1) 评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社区、家长参与学生质量评价，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。

(2) 评价方法

评价方法采用典型职业活动完成过程评价、作业完成情况评价、操作标准及规范评价、期末综合考核评价等多种方式。可以通过实操、项目作业、技能鉴定考试等方法检验学生的专业技能、操作方法、工作安全意识等。考试项目和考试方法确定后，应按照操作规范、酒店服务与管理专业人才方案的制定情况和应达到的技术标准、工作安全等制定详细的考核方案和评分标准。

(3) 评价内容

思想品德与职业素养：依据国家颁布的《中等职业学校德育大纲》、学校制定的学生日常行为规范，制定思想品德评价方案与细则；依据行业规范与岗位要求，制定职业素养评价方案与细则，把职业素养评价贯穿到教育教学全过程。**专业知识与技能：**依据课程标准，制定具体的专业知识与技能评价细则。**科学文化知识与人文素养：**依据教育部颁布的课程教学大纲、省教育厅颁布的公共课教学指导方案，制定公共课教学质量评价细则。积极探索人文素质综合测试的内容和方法。

十、实施保障

(一) 组织保障

1. 建立专业建设指导委员会

本专业成立包括教育主管部门领导、行业大师、企业高级管理人员、企业能工巧匠、教育科研机构专家、职教专家所组成的专业建设指导委员会，全面

参与人才培养模式改革、教学模式改革、评价模式改革、师资队伍建设、实训基地建设、大赛指导等各个领域，引领专业建设、改革和发展。

2. 成立顶岗实习领导小组

成立由教研组长、实习指导教师和相关企业高级管理人员所组成的顶岗实习领导小组，明确企业和学校的管理职责，负责顶岗实习的安排、实习指导、实习考核、实习津贴发放、伤亡事故的处理其他需要协商的有关事项，全面负责学生顶岗实习期间的管理。

（二）制度保障

1. 制定项目建设管理制度

制定《专业建设指导委员会章程》、《专业建设指导委员会工作制度》、《顶岗实习管理制度》等规章制度，形成项目管理机制。依照上级有关管理规定，严格项目建设经费管理，资金实行专款专用、单独核算，使国家中职示范学校建设项目规范有序地进行，确保国家示范性中职学校建设项目高质量地完成。

2. 建立项目建设会议制度、信息报送等制度

项目小组定期召开会议，反馈建设中存在的问题并加以解决。定期检查、督办工作进度，发现成功经验加以推广。建立项目监控机制和信息通报制度，及时采集信息，向上级主管部门上报项目进展情况，向有关部门公开项目进展和资金保障情况。

3. 建立项目建设绩效考评和奖惩机制

对项目方案制定、项目进展过程、完成情况进行定期绩效考评，查找问题，整改落实，有计划、分步骤、分阶段、高质量地推进项目建设，确保项目建设高质量完成。

（三）实习实训环境保障

根据饭店行业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基

地。

1. 校内实训基地建设

根据国家规定及未来三年平均在校生规模，校内实训基地建筑面积不低于1200平方米，实训工位不少于236个。我校在现有实训室的基础上，完善建设集前厅服务、餐饮服务、客房服务为一体，理论教学与实践教学为一体的一站式仿真型实训基地。安排、指导学生轮岗顶岗实训，增强学生实践能力。基地内规划建设形体教室、前厅、茶艺室、中西餐实训室、化妆实训室、花艺实训室、客房实训室等8个新型“技能教室”，实现教学环境与星级标准的酒店工作环境零距离对接。各实训室面积及工位数见表：

实训室情况统计表

序号	实训基地	名称	位置	实训工位 数	面积（平方 米）	建成时 间
1	高星级 饭店运 营与管 理专业 实训基 地	客房实训室	二楼	30	240	2017年
2		模拟标准房（1个）	二楼	8	35	2017年
3		形体训练室	二楼	50	140	2017年
4		茶艺实训室	二楼	50	60	2017年
5		前厅实训中心	二楼	50	140	2017年
6		西餐实训室	二楼	30	170	2017年
7		中餐实训室	二楼	50	150	2017年
8		化妆实训室	二楼	50	80	2017年
9		花艺实训室	二楼	50	85	2017年

实训基地将承担三大功能：教学、培训和职业技能鉴定。教学功能指的是每个实训室能满足校内教学实训的需要。按照示范建设的要求，高星级饭店运营与管理专业的实训基地要体现先进性、生产性、共享性。各实训室主要设备明细见表：

高星级饭店运营与管理专业实训基地设备配置表

实训室（中心）名称	设备配置	产品描述/规格	数量
中、西餐实训	西餐 餐桌用品	2.4米西餐台、西餐椅、各式餐具等。	6套
	中餐 餐桌用品	1.8米餐桌、各式餐具及桌上用品。	5套
客房实训中心	卫生间设备 及用品	三星级标准间配置，包括洗漱台、浴缸、抽水马桶、灯饰等。	4
	客房卧具	三星级标准间配置，包括豪华床、床头柜、床上用品等。	客房4 实训室 25
	客房大件 电器设备	电脑、电视机、空调、小冰箱等。	5
	客房相关 配套	三星级标准间配置，包括地毯、沙发、窗帘等。	6
	清洁设备	服务员工作车、吸尘器等。	2
茶艺实训室	电子音响 设备	包括电视机、音响设备、投影仪、空调等	3
	茶室配套	包括装饰字画、饮水机、茶具等	50套
	服务总台	包括服务柜台、大冰柜、茶叶架等	2
	茶具清洁 间、准备 间配置	包括大消毒柜、洗漱台等	1
前厅实训中心	总服务台	总服务台、钥匙架、邮件架、账单架、问询架、客房状况显示架等	5
	设备设施	电脑终端、电话机、刷卡机、打印机、打时机、打字机、保险箱、验钞机、行李车等	15

实训室（中心）名称	设备配置	产品描述/规格	数量
	用品用具	外币样本、宣传册、照明灯、账单、沙发、座椅、大堂副理桌椅等	2
形体训练室	设备用品	音响设备、投影、把杆、大镜子等	2
	更衣间	更衣柜、座椅	1

2. 校外实习基地建设

根据专业岗位定位及未来三年的平均在校生规模，要求具有以五星级酒店为主的、稳定的校外实训基地，能同时接纳超过 10-20 名学生进行顶岗实习的企业不少于 10 家。

校外实训基地建设依据“岗学对接、学训交替、轮岗定岗”人才培养模式，遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选拔运作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业。目前已与 13 家企业达成深度合作意向，并准备新增 4 家合作企业。这些实训基地完成餐饮、前厅、客房、康乐、茶艺、调酒与咖啡等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习之需，能满足学校教学改革要求，配合学校开展人才培养模式的探索。

（四）师资队伍保障

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。促使专业教师能够“进得课堂、下得企业”，培养一支“学习型、研究型、应用型、技能型、双师型”优秀师资队伍。

根据近三年在校生人数以及未来招生规模，本专业师资队伍建设为1名专业带头人、2名骨干教师。专业教师总数达10人。

（五）校企深度合作保障

1. 校企合作环境

（1）不断健全校企合作机制，完善校企合作相关制度与激励制度，使校企合作在制度的保障下健康、有序的发展。

（2）聘请企业能工巧匠、高级技师或高级管理人员担任兼职教师，承担实训（实习）教学任务和顶岗实习管理，参与专业人才培养方案和课程标准的制定、校本教材编写、技能大赛指导、实训基地建设等，并建立长效运行机制。

（3）甄选优秀的星级酒店企业，让教师每年到企业实践一个月的制度能得到保障。

（4）学校为企业输送优秀毕业生；为企业员工量身开展职业培训；与企业合作进行新技术、新产品的研发。

2. 校企合作主要模式

见习和轮岗顶岗实习及合作就业、订单培养的校企合作模式。

学生每学期到校企合作企业教学见习不低于1周，每届学生企业顶岗实习不低于10个月，校企合作企业优先选用学生。