



鞍山市现代服务学校  
Anshan Modern Service School

# 高星级饭店与管理专业 人才培养方案

专业类别：旅游服务类  
专业代码：130100

编制（修订）负责人：杜劲丽  
教务科（处）长（签字）：金香玉  
教学校（院）长（签字）：刘玉彬  
校（院）长（签字）：王玉伟

鞍山市现代服务学校（院）  
（盖章）

2019年6月15日

## 前 言

本人才培养方案依据《辽宁省中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，以及《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》文件精神和辽宁省住宿、餐饮业发展的人才需求，结合辽宁省中等职业教育相关专业一体化人才培养方案编制工作会议精神，为加快辽宁省现代职业教育体系建设的进程，促进中等职业教育协调发展，实现技术技能人才的系统培养，满足辽宁省区域经济和酒店业发展的人才需求情况，编制此高星级酒店运营与管理专业中职三年制人才培养方案。

本方案突出酒店服务与管理专业岗位、能力、知识、技能、培训等方面的特色，推进讲座式、探究式、协作式和自主学习，强化实践教学方式的工作过程导向。针对岗位技能要求的变化，在现有教材基础上开发补充性、更新性和延伸性的教辅资料，构建网络学习平台，提高教育教学信息化水平，建立项目库、案例库、技能库，增强教学环境和过程的实操性。创新教材应用，依照国家教学计划，教材内容对接职业岗位标准。依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。充分体现现代先进的教育思想、教育观念、教学内容、课程体系、教学方法和教学手段，以“学分制”改革为主线，重构新型课程体系，实现校本实训、科研一体化，依托校内、外实习基地，实现专业与产业、人才与企业的对接，通过职业教育发挥学生的个性特长，促进学生的发展，培养出人文素质高、职业道德好、理论知识强、业务能力过硬的酒店服务与管理专业人才。

## 目 录

1.0 指导思想.....	1
2.0 基本原则.....	1
3.0 人才培养目标与要求.....	2
3.1 基本素质目标及要求.....	3
3.2 能力目标及要求.....	3
3.3 技能目标.....	3
3.4 技能标准.....	3
4.0 招生对象与学制.....	4
5.0 调研分析.....	4
5.1 酒店行业前景展望与人才需求预测.....	4
5.2 酒店行业人才需求调研统计分析.....	4
5.3 酒店服务与管理专业职业教育现状分析.....	6
5.4 发展方向.....	7
6.0 人才培养规格要求.....	11
6.1 毕业生能力要求.....	11
6.2 毕业生资质要求.....	12
7.0 职业分析.....	13
7.1 毕业生就业范围及岗位需求.....	13
7.2 岗位能力和工作任务分析.....	17
7.3 技能组合与知识点归类.....	18
8.0 人才培养课程体系.....	25
8.1 课程设置.....	25
8.1.1 职业核心能力课程与实践项目.....	26
8.1.2 专业能力项目课程.....	29
8.1.3 专业职业资格.....	34
8.2 教学进程.....	35
8.3 学生成绩考核办法.....	35
8.4 教学项目标准.....	42

## 1.0 指导思想

本人才培养方案依据《辽宁省中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，以及《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》文件精神和辽宁省住宿、餐饮业发展的人才需求，满足鞍山及周边地区经济和酒店业发展的人才需求情况，编制此高星级酒店运营与管理专业中职三年制人才培养方案。高星级酒店运营与管理专业以项目教学为主线，设计活动课程体系，采用理实一体的课程体系、校企一体的实训基地运行模式，运用技能展示、竞赛等形式，培养具有良好职业素养和创新精神，掌握现代信息技术手段、精通现代酒店服务业务，具有良好职业生涯发展基础的复合型、高素质技能应用型人才。

本专业积极探索校企合作育人模式，有效地整合学校和企业的资源，进一步加强校企合作。在紧密合作的企业中选择实力强、资源丰富并热衷职业教育的企业作为共同育人企业，按企业和行业用人标准选拔学生，按照企业岗位要求对其进行技能、素质培训和训练。学校与企业共同研究制定人才培养方案，确定相应的教学内容和教学形式，改革教学质量评价标准和学生考核办法，将学生综合实习评价纳入学生学业考评范畴，按企业用人需求和岗位资格标准来设置课程，构建高星级酒店运营与管理专业工学结合校企合作合理定位一岗精人才培养体系。

## 2.0 基本原则

### 1. 适应社会需求原则

通过社会调研，了解社会需求。对当地行业、企业进行调研，了解当地经济发展对人才的需求状况，了解市场需求变化和对人才规格的具体要求，进行职业能力需求分析，剖析确认具体职业岗位（群）的职业能力需要，针对企业需求，调整人才培养方案，把专业培养目标调整到企业需求

上来，保证职业教育适应当地经济建设和社会发展的需要，为行业、企业培养大量的合格人才。

## 2. 坚持全面发展原则

本着以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，秉持做人有品位，创业有本领，就业有技能，发展有基础的教育理念，注重学生的综合素质的协调发展和提高。加强学生的全面素质培养，在重视知识传授的基础上，着力于学生提出问题、分析问题、解决问题能力的培养；拓宽基础教学的内涵，使学生能够构建起适应终身学习及社会发展需要的知识、能力结构和基本素质。

## 3. 突出课程优化原则

科学地优化专业课程体系。整合课程设置，根据培养目标构建融会贯通、紧密配合、有机联系的课程体系；处理好理论教学与实践教学的关系，加强教育、教研与社会实践的有机结合，丰富实践教学内容、方式和途径；处理好课内教学与课外指导的关系，通过优化课程结构、引进项目教学、改进教学方法、引进现代化教学手段等途径，减少课内学时，加强课外指导，使课内与课外、校内与校外的教学活动形成一个有机的整体。

## 4. 注重特色创新原则

根据当代科学技术发展与社会发展需求，不断创新行业专业人才培养模式，更新教学内容，改革教学方法，结合行业的发展趋势，了解或一般掌握专业相关理论知识，做到理论与实践紧密结合，突出实训环节，改进实训条件和实训内容，加强校内实训项目与企业岗位工作能力需求的结合，根据行业发展和企业需求不断研究更新实训基地建设和实训项目建设，注重专业技能培养，增强学生分析问题和解决问题的意识，提高学生的创新精神与实践能力。

### 3.0 人才培养目标与要求

### 3.1 基本素质目标及要求

本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### 3.2 能力目标及要求

#### 1. 职业核心能力

实际操作能力、与人合作能力、语言表达能力、自我学习能力、解决问题能力、处理突发事件能力等，学生应具备良好的身体素质，良好的行为规范和职业道德。

#### 2. 专业能力

正确的服务观念；良好的专业能力；查“言”观“色”能力；随机应变能力；主动推销能力。

#### 3. 个人素质

较高的责任心，较好的沟通能力和团队精神，较强的抗压能力和执行力。

### 3.3 技能目标

具有较强的前台接待及服务管理工作能力；

具有餐饮接待并熟记餐饮服务流程能力；

具有客房接待，并能高效完成客房清洁工作的能力

懂得接待过程中的接待礼仪

具有依法经营和动用法律法规维护企业利益的能力；

具有在本专业使用电子计算机的操作技能和熟练的计算能力；

具有社会公关能力和较强的口语表达能力。

### 3.4 技能标准

学生在毕业前必备的 1 个基本技能标准和 3 个专业技能标准（任选其

一)。

1. 基本技能标准：普通话水平二级乙等；
2. 专业技能标准：茶艺师证、插花师证。

#### 4.0 招生对象与学制

本专业招收应、往届初中毕业生及同等学历者，基本学制为3年。通过“工学结合、校企合作、合理定位、一岗精”人才培养模式全过程贯穿校企合作，全方位实施工作任务导向，全面普及工学结合。即校企共同制定教学计划、研发课程项目；基于工作过程建设“教、学、做”一体化教学方式；实现生产性实训、顶岗实习、“双证”融通等。

本专业可根据目前企业需求和学生职业发展的需要建立灵活多样、满足学生需求的学习制度及人才培养模式，如“企业订单班”、“冠名班”等，满足酒店服务与管理专业人才模式培养的需求。

#### 5.0 调研分析

随着国际旅游业建设的不断发展，对酒店人才的需求不断变化，这就对学校酒店服务与管理专业的人才培养工作提出了新的要求，为了更好地为社会、为企业培养更多更优秀的适合企业的酒店服务人才，学校迫切需要在人才培养等方面进行改革，以期缩小用人单位与育人单位的差距，使教育更好地服务于产业，加快酒店业的发展。

##### 5.1 酒店行业前景展望与人才需求预测

通过广泛的社会调研、与企业的交流和讨论，我们强烈感受到社会对酒店类应用型人才的强烈需求，看到目前的中等职业教育所培养的人才与市场所需求的人才之间还存在不相适应的方面。酒店服务与管理专业的人才培养模式改革不仅势在必行，而且非常迫切。

##### 5.2 酒店行业人才需求调研统计分析

### 1. 目前酒店行业最紧缺的人才类型

在本次调研中,被酒店认为是目前酒店行业最紧缺的人才类型且排在前5位分别是“管理型”、“销售型”、“外语型”、“技能型”和“公关型”。

### 2. 目前酒店行业人才录用时最看重的要素

在本次调研中,被酒店认为在人才录用时最看重的要素且排在前3位的分别是“服务态度”、“品德”和“经验”。

这说明酒店服务与管理专业人才培养还不够重视,对学生服务意识,服务态度的培养还不够,人文素养还待进一步提高。而较高的人才流动率也使得“品德”一跃成为许多酒店在录用人才时最看重的要素。尤其是一些刚毕业进入酒店工作的学生,频频跳槽,使得酒店经营者担心自己在人才培养方面的付出会为他人作了嫁衣,因而更加固了“重用人、轻育人”思想。

### 3. 目前酒店行业录用人才时最看重的能力

在本次调研中,被酒店认为是录用人才时最看重的能力且排在前5位的分别是:“沟通”、“应变”、“外语”、“学习”和“协调”。这和酒店行业最紧缺的人才类型基本相符。因而企业对人才的学习能力提出了更高的要求,希望员工能够快速接受新理念和事物,以便酒店各种管理创新能够迅速贯彻并行之有效。

### 4. 目前酒店行业对酒店类中职毕业生的看法

酒店行业每年都会从本地及全国其它地区招收大量酒店类毕业生。通过本次调研了解到,酒店经营管理者认为目前中职学生主要存在以下几方面问题:

(1)意识不明确、定位不清楚,在岗位上常常需要半年甚至更长的时间才能完成从一个学生到一个酒店从业人员的角色转变;

(2)学生气浓、纪律性不强、行为涣散、情绪化、工作不够严谨、缺乏吃苦耐劳的精神;



(3) 专业知识和专业技能不扎实、实践操作能力差、相处能力、协调能力和沟通能力都欠缺；

(4) 外语语言功底不扎实，尤其是在口语应用方面，“开口难”是一个普遍现象；

(5) 社会阅历少、工作经验短、心理准备不够，在实际对客服务过程中不够果断、应变能力不足；

(6) 重理论、轻实践，教学模式陈旧，知识更新速度与行业发展存在落差，缺少对学生职业生涯规划的指导，对学生在服务意识、诚信和忠诚等方面的培养重视程度不足。

### 5.3 酒店服务与管理专业职业教育现状分析

#### （一）课程设置不尽合理

我校是在市场经济的作用下涉足酒店教育的，在培养目标、课程设置上存在一定的盲目性，对于要把学生培养成什么样的人才，并没有明确的目标，仅仅通过“重新组合”国内外中等旅游院校有关专业和课程来确立自己的专业和课程体系，套用酒店服务与管理专业的人才培养模式，缺乏自身的特色。

#### （二）社会适应性差

酒店服务与管理专业从某种程度上仍然沿袭着“以课堂为中心，以教师为中心，以知识为中心”的传统教育模式，忽视学生毕业后所从事的职业特点，教学内容与行业实际有脱节现象，滞后于市场需求，更难以与国际接轨。校企联合目前还只停留在低水平的合作层次，缺乏长期的、系统的合作。学生实习往往只能做一些简单而重复操作的事情，得不到很深的感性认识，社会适应性差。

#### （三）忽视非智力因素的培养

酒店业的特点要求从业人员具有宽广的知识面、高尚的职业道德、主动的服务意识、良好的文化修养、灵活的应变能力以及娴熟的服务技巧，

最不可或缺的是较高的政治思想素质及职业道德水准，人际沟通能力，热情、富有亲和力的团队精神及应对挫折的能力等情商方面的内容。在人才培养中着重专业知识、轻思想道德、情商的训练等非智力因素的教育，培养出来的学生难免因自负、孤傲得不到企业重视，而感到压抑并最终流失。

#### 5.4 发展方向

（一）以行业为先导，设置调整专业，培养适销对路人才。

随着酒店业的发展壮大，新的岗位需求不断出现。我们将适时组织教师及企业人员共同参加人才需求调研、超前预测分析工作。根据岗位需求情况，设置或调整专业，确保所培养的毕业生符合行业需求。

（二）以能力为本位、素质为基础，制定人才培养方案。

在方案的制定中贯彻适应性、整体性的质量观。在企业提供岗位需求的基础上，由我教研室教师与企业精英、行业专家等组成的专业指导委员会通过分析岗位（群）对知识、能力、素质等基本要求，制定人才培养方案。

（三）课程体系建设和课程设置的调整思路

1. 以应用为目的，以必需、够用为度，加强公共课与职业技能课程体系建设。酒店应用型人才是本专业教学的培养目标，在构建公共课和职业技能课程的教学内容体系时，我们始终坚持突出应用性、实践性原则，强调基础理论知识的必需、够用。在政治理论课教学改革中，重视教学内容的先进性、时代性，把理论知识与社会实践紧密结合，提高学生的政治思想素质，突出“政治育人”，体现教学内容的综合化，让学生掌握足够的、较为深厚的政治理论知识，培养学生法制观念；在文化基础课程教学改革中，改变原来单纯以知识传授为主的方式，重视培养学生的人文精神、健全人格，努力提高学生的文化素质。

2. 努力构建“职业能力本位”的职业技能课程体系。职业技能课程改革是课程体系改革的核心。从满足旅游业对应用型人才综合能力的需求出

发，分析其职业能力结构，构建该专业的专业技能课程体系。首先，按其职业能力结构设置课程模块。我们根据国家关于中职职专发展规划的要求，大力革新教育观念，在职业技能课程设置上，努力摆脱一般学校“学科本位”的课程设置思想的束缚，建立以酒店管理“职业能力本位”的专业课程体系，确定现代饭店管理、旅游市场营销、酒店服务技能等课程为本专业的主干课程。

3. 以突出专业特色为重点，加强实践课程教学，增强学生的实践能力。针对原来基础课程设置过多、课时量偏大，为了突出学生的专业特色，强化实践技能训练，在课程体系调整中，增加了实践课程的教学时数。为了让学生适应在岗位群内可转换岗位职业能力要求，就必须增强实践技能课程的通用性，培养学生具有知识内化、迁移、继续学习的能力。与此同时，联系实践教学，提高学生动手能力。

4. 课程体系、课程设置、教学内容改革力度大，现代技术含量高。形成了特色明显的实用性的教学内容新体系。通过广泛的现场调研及专家论证，确定了本专业毕业生应具备的专项能力要素，并以此为基础对课程进行了重组或新开课程，构建了“能力岗位型”人才培养计划。课程设置共有四大模块：即公共课程模块、职业技能课程模块、实践课程模块、选修课程模块。多门主干课程进行了重组或整合，特色明显、效果好。此外还重点对《餐饮服务技能》和《客房服务技能》两门课程进行了大幅度的调整，将实际应用与中级餐服与客服证考试的内容融入到教学过程中，增加了课程的实用性。

我们的思路是从人才培养模式、课程模式、教学内容和教学方法进行深刻地改革。在人才培养上，我们的目标是培养下得去、留得住、用的上的高技能人才。逐步形成以就业为导向，以企业需求为依据，形成新的人才培养机制，培养符合企业要求的专业管理人才。在课程体系设计上，学制改革不是简单的压缩课程，而是要在经过充分企业调研的基础上，适当

的压缩那些对企业用处不大的课程内容，以实用为基础。无论是课程设置还是教材内容，一切都以就业为导向。我们将深入企业调研，了解企业的质量管理岗位上究竟需要哪些知识和技能，在此基础上合理设置专业的主干课程以及主干课程的教学内容。最后我们要改革目前的教学内容和教学方法，以实用为基础，将案例教学提到重要位置，提高学生分析问题和解决问题的能力。因此在教材的编写和教学上我们应该注重联系企业的操作实例，尽可能联系实例来讲解相关的理论知识，加深学生的对理论知识的理解，提高学生实操的能力。

#### （四）培养“双师型”专业教师

高素质的酒店服务与管理专业教师是培养高素质旅游人才的保证，是学校提高教学质量的关键。要培养出一流的学生，就必须拥有一流的教师队伍。优秀的酒店服务与管理专业教师应该是“双师型”的专业教师，既能熟练准确传授课程知识，又具有较强实践指导能力。

酒店业是一个服务性行业，酒店服务与管理专业教师的良好职业意识及道德素质结构是必备的，它包括良好的政治素质和无私的奉献精神，以及良好的劳动观念和服务意识。酒店业易受到国内外环境影响这一特点，相应地要求从业人员必须具备敏锐的观察判断能力和很强的应变能力，从事酒店服务与管理专业教学的教师更需培养这种能力，加强酒店服务与管理专业教师的角色意识，引导学生树立正确的学习观念。因此，我们有必要采取“走出去、请进来”的办法，采用多种形式培养专业师资；鼓励教师参加并取得国家劳动部门组织的各种资格证书或服务操作技术证书；充分利用远程教育、网络教育等现代教学手段，扩大师资培养的规模；鼓励教师参与酒店经营部门中高级管理工作并能担任部门经理以上职务，以提高酒店服务与管理专业教师理论联系实际的能力。

（五）实践教学硬件建设与项目开发。按照与企业技术同步的原则，聘请企业技术人员参与设计实验室、实训中心，所开发的项目重在培养学

生的岗位职业能力、综合能力与创新能力。争取在新的一年里与更多的酒店企业进一步达成共识，共建校外实训基地，既利于本专业学生实训，又利于对社会服务，一举两得。另外要进一步加强校内各实训室的建设。

#### （六）人才培养模式改革和工学相结合的探索及措施

##### 1. 优化教学方法，加大再造力度

学生在校学习的时间是有限的，如何在有限的时间内将极其丰富的酒店服务与管理专业知识传授给学生，就必须要有科学的教学方法。教师要优化教学方法，废除注入式的满堂灌，推行互动式、研讨式、调动学生的主动性、积极性，不断提高学生独立自主获取知识的能力，由传授知识为主转向培养学生的学习能力为主，加强学生学习方法的教育与能力的训练，使学生通过教学不仅能掌握系统的酒店知识，而且还能获得独立思考与更新知识的方法和能力。要积极探索适合酒店服务与管理专业学生多样化的教学方法，如多媒体教学法、讲授法、讨论法、案例分析法、专题研究法、模拟课、社会实践等。

##### 2. 加强学生潜能的开发

显能，就是指知识、技能、智力等方面的因素，而潜能则是指情商、心态等非智力因素。目前大多数的中职院校对学生的培养重显能、轻潜能的倾向较为突出，而实际上，由于酒店行业是一个与人打交道的服务性行业，在某种意义上说，态度、人际技巧、情绪控制等非智力因素比单纯的业务知识和业务技能更重要。很多酒店服务与管理专业学生到酒店、餐饮企业第一线实习时受了委屈，怨声连连，以及大学生跳槽频繁等现象其实都跟它有千丝万缕的关系，所以要在学生显能开发的基础上，加强潜能的开发。教师在平时授课过程中也要有意识的对学生进行反复的心理训练，不断提高他们认识情绪和控制情绪的能力、自我激励和承受挫折的能力、认知他人和人际协调的能力、忍耐力及自我安慰的能力，潜意识的力量非常巨大，学校要注重激发学生的潜意识，使他们在服务过程中碰到困难时

能积极的解决问题，同时也能积极自我安慰，坚持到底。

### 3. 培养综合素质，加强创新意识

保持酒店业持续可发展的关键因素是酒店人才必须具有很强的综合素质。培养学生的综合素质，使之具备良好的职业意识、扎实的专业理论和娴熟的操作技能，这样的学生才能够有条件在酒店企业中充分施展才能。学校要积极引导学生树立正确的职业道德意识，培养良好的敬业精神，良好的心理素质，增强服务意识，注意仪容仪表，说话文明礼貌，培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。

创新是一个民族进步的灵魂，也是酒店业可持续发展的不竭动力。因为酒店经济是特色经济，没有特色，就不可能吸引游客。因此，在酒店业快速发展的今天，必须对学生进行创新意识和创新思维能力的培养，使学生具有掌握新技术、开发新产品、拓宽新市场、服务再创新的素质。

## 6.0 人才培养规格要求

### 6.1 毕业生能力要求

表 6-1 岗位与职责分析

能力类别		能力要素	课程设置	考核标准
通用能力	英语应用能力	具备专业实英语听说能力、具备实用英语阅读理解能力和自主学习能力	基础英语 专业英语	考试达到合格以上标准
	计算机应用能力	①能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关资料。 ②具有利用计算机网络搜集信息、处理信息的能力。	计算机应用基础	考试达到合格以上标准
	语文应用能力	具备较强的专业服务口语交际能力、阅读能力、书面语言表达能力、会常用应用文体的写作。	普通话、中职语文、写作	考试能达合格及以上标准 能力鉴定合格
专业基本技能	前厅服务操作技能	能够接受客人预订、接待客人入住并为其提供问询、邮件、订票等相关服务。具备熟练的电脑操作技能，具有较好的英语口语能力	前厅服务与管理	考试能达合格及以上标准

	客房服务操作技能	具备客房清扫清洁的基本能力,具有中式铺床、西式铺床的操作能力,能够熟练使用吸尘器、地毯机等进行工作。	客房服务与管理	考试能达合格及以上标准
	餐厅服务操作技能	具备引领客人入店、接受点菜、席间服务等能力,熟练掌握摆台、端托、派菜、斟酒等操作技能及工作现场必要的交流能力。	餐饮服务与管理	考试能达合格及以上标准
	茶艺服务操作技能	具有识别茶叶品种、质量的能力,具备为客人提供泡茶服务及茶艺表演的能力。	茶艺	能力鉴定合格
	咖啡服务操作技能	具备咖啡质量鉴别、咖啡泡制的能力,能够熟练运用各种咖啡器具进行调制咖啡的操作。	咖啡制作	考试能达合格及以上标准
	插花服务技能	具备插花操作基本能力,能够根据活动主题进行现场创意插花。	插花	能力鉴定合格
	调酒服务操作技能	具备酒水识别、质量评析、开吧服务的能力。熟练掌握英式调酒技能,初步掌握美式调酒技能,能够在酒吧独立完成调酒操作工作。	酒水知识	考试成绩达合格及以上标准。
专业综合能力	酒店包餐的组织、策划、服务能力	具备为宴会包席进行设计、服务、现场控制的能力。	宴会服务 会议服务	考试成绩达合格及以上标准。
	大型团队接待入住、服务能力	具备接待大型团队入住及服务的能力,快速有效的进行排房、换房工作。随时	前厅服务与管理 前厅与康乐经营管理	考试成绩达合格及以上标准。
	冷餐酒会(自助)策划实施能力	具备冷餐酒会含VIP服务的策划、现场布置及实施的能力。	酒会服务 自助餐服务	考试成绩达合格及以上标准。
	突发事件处理能力	对自然灾害、人为灾难等突发事件处理的能力	饭店概论	考试成绩达合格及以上标准。
	客人投诉处理能力	酒店各对客服务部门客人投诉处理的能力能力。	饭店管理基础知识	考试成绩达合格及以上

## 6.2 毕业生资质要求

### 1. 茶艺师证

“应知”要求：掌握茶叶基础知识、主要名茶的选择及常用茶品鉴别、保管知识、茶文化历史发展过程及现状等知识；

“应会”要求：能熟练、规范地演示多种清饮茶、调饮茶的泡饮。

### 2. 插花员证

“应知”要求：了解插花的基本原则，各类花卉代表的寓意，熟悉常用的几类插花方式。

“应会”要求：掌握花卉处理的基本技能，能够进行主题创作。

因国家对职业资格证书相关政策调整，以国家政策为准。目前学生至少取得以上职业资格证书中的一项。

## 7.0 职业分析

### 7.1 毕业生就业范围及岗位需求

#### 1. 毕业生就业范围

本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

#### 2. 毕业生可从事的具体岗位

- (1)前厅部：总机话务员、前厅接待员、迎宾员和行李员、大堂副理；
- (2)客房部：客房服务员、保管员、行政楼层管家、客房楼层领班；
- (3)餐厅部：迎宾员、传菜员、餐厅服务员、点菜营养师、餐厅领班；
- (4)康乐部：康乐服务员
- (5)酒水部：调酒师、咖啡师；
- (6)茶艺插花室：茶艺师、插花员。

#### 4. 岗位与职责分析（见表 7-1）



表 7-1 岗位与职责分析

专业方向	岗位	职责范围
前厅部	接待员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接待住店、来访客人（包括团体客人、散客），为客人办理入住登记手续。</li> <li>2. 做好 VIP 客人入住的准备工作，高规格地为宾客办理登记入住手续。</li> <li>3. 为客人排房（包括预先排房）和确定房价，并做好有关客人资料的档案工作。</li> <li>4. 正确地显示客房的实时房态。</li> <li>5. 协调对客服务，保持并发展与相关的部门的沟通联系。</li> <li>6. 接待投诉客人，解决不了的问题及时上报领班或主管。</li> <li>7. 制定客房营业日报表等表格。</li> <li>8. 迅速、准确的回答客人的问讯（包括介绍店员人服务信息、市内观光、天气、交通情况等）。</li> <li>9. 处理客人留言以及分发、回收钥匙，保管客人寄存的物品。</li> <li>10. 提供查询、寻人服务。</li> <li>11. 掌握住客信息，了解当天的酒店餐饮宴席、会议活动、VIP 客人抵离、房间预订情况。</li> </ol>
	总机话务员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迅速、准确地接转每一个通过交换台的电话。</li> <li>2. 时刻保持良好的工作状态，礼貌地回答客人提出的问题。</li> <li>3. 注意接班后 MORNING CALL、电话转移及 IDD&amp;DDD 情况。</li> <li>4. 熟悉了解各营业点的作息时间，以及位置所在。</li> <li>5. 牢记酒店内部各部门及主要负责人的电话号码，熟悉北京各大酒店电话号码。</li> <li>6. 遇到投诉及其它问题及时向领班汇报。</li> <li>7. 保持总机房内清洁卫生。</li> <li>8. 认真填写交班日记，注意交接事项，如：VIP、住房情况、叫醒服务情况、电话留言情况等。</li> <li>9. 合理使用、保养机房设备，遇到机器故障应立即联系相关人员予以维修。</li> <li>10. 对于总机房内部资料应严格保密，遵守机房制度。</li> <li>11. 在日常工作中不断收集新信息、资料，做好记录，以便话务工作更完善。</li> </ol>
	迎宾员、行李员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迎送客人，为进出饭店的客人开车门。</li> <li>2. 宾客到达时通知行李员搬运行李，在行李未抵达前帮助照顾客人的行李。</li> <li>3. 为客人指引方向，回答客人的问询。</li> <li>4. 雨天负责客人的雨具寄存服务。</li> <li>5. 为客人安排出租车。</li> <li>6. 协助保安做好车辆疏通工作。</li> <li>7. 为坐出租车进店客人提供车号服务（以便客人遗失物品时可以查找）。</li> <li>8. 为进出店客人运送行李。</li> <li>9. 为客人提供订车服务。</li> <li>10. 递送宾客邮件、酒店报表、报纸等。</li> <li>11. 完成客人的委托代办业务。</li> <li>12. 为宾客提供问询业务。</li> <li>13. 为宾客提供问询服务。</li> <li>14. 为客人提供寄存行李业务。</li> </ol>

	大堂副理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握饭店各项设施，功能及营业时间。</li> <li>2. 协调本部门和其他部门之间的工作沟通。</li> <li>3. 及时、准确地引导进店宾客，协助大堂副理解决宾客投诉。</li> <li>4. 每日征询宾客对酒店的建议，修订成册。</li> <li>5. 协助进店团对宾客的入住登记工作。</li> <li>6. 如遇有宾客生病应及时协助处理，向上级及时汇报，并做好事后慰问工作。</li> <li>7. 及时处理宾客遗留在酒店的物品，主动帮助宾客联系查找。</li> <li>8. 协助本部门各个岗位的日常工作，及时补充岗位空缺。</li> <li>9. 协助上级领导对VIP的迎送工作，和VIP在店期间的事务处理。</li> <li>10. 负责大堂各岗位运作情况：员工仪容仪表、劳动纪律，服务质量。以及公共区域清洁卫生、秩序，设备完好情况。</li> <li>11. 认真完成上级领导交办的其它各项任务。</li> </ol>
客房部	客房服务员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握所负责楼层的住客状况，提供对客服务。</li> <li>2. 管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收。</li> <li>3. 严格执行安全制度，确保客房安全。</li> <li>4. 负责对结帐房间的查房工作。</li> <li>5. 负责查收客人洗衣、酒水的送回和补充工作。</li> <li>6. 负责楼层公共区域和房间的清洁工作。</li> <li>7. 负责杯具的清洁与消毒工作。</li> <li>8. 负责脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作。</li> <li>9. 完成易耗品的每期盘点工作。</li> </ol>
	楼层领班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责督导和处理各项服务工作。</li> <li>2. 负责督导和检查楼层公共区域各项卫生工作。</li> <li>3. 每日主持班组例会，传达部门工作布置及工作交接。</li> <li>4. 负责所属服务员的岗上业务培训工作。</li> <li>5. 督促所属员工执行楼层万能钥匙、磁卡钥匙的使用管理规定，落实各项安全制度。</li> <li>6. 认真如实地填写每日工作记录、查房表，监督检查服务员工作表的填写情况。</li> <li>7. 负责检查客房小酒吧饮料补充工作以及结账单的填写情况。</li> <li>8. 检查服务员的清理质量及离店房的清洁水平。</li> <li>9. 检查服务员仪容仪表，行为规范及出勤情况。</li> </ol>
	保管员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责部门所有物品的申领、保管、发放和盘点工作。</li> <li>2. 负责酒水的报损和更换工作。</li> <li>3. 依照财务部要求定期对部门使用的固定资产、客用物品、工具设备进行检查和统计。</li> <li>4. 经常查看物资的有效日期，防止虫害、霉变，发现问题及时解决。</li> <li>5. 每月盘点一次楼层的易耗品，劳动用品及贵重物品的数量。</li> <li>6. 严格按照规定存放易燃物品，做好防火安全工作。</li> <li>7. 保持库房的清洁和整洁。</li> <li>8. 下班前检查灯具、电源等是否关闭。</li> </ol>

	行政楼层管家	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按规定服务程序与标准向贵宾提供最佳的服务。</li> <li>2. 掌握实时房态, 掌握行政楼层以及 VIP 宾客的情况及必要的信息, 做好服务准备。并负责来访客人的参观、接待工作。</li> <li>3. 与前厅部、餐饮部、工程部、财务协调工作, 为贵宾提供第一流的服务。</li> <li>4. 掌握预抵贵宾的姓名、人数和特殊要求, 检查预抵贵宾的房间。</li> <li>5. 要高效地为贵宾提供以下服务: 分配房间、入住登记、离店结帐、建立宾客档案、协助订餐、确认机票和预订房间, 文件的传递、行政酒廊会议接待与服务等, 帮助贵宾解决各种需求。</li> <li>6. 检查 VIP 的房间, 对住店生病的客人或残疾人予以慰问, 关照并协调有关部门予以特殊服务。</li> <li>7. 及时有效地解决客人投诉, 每日拜访不同类型宾客, 征求客人意见做好记录。</li> <li>8. 迅速准确回答客人的问讯, 包括店内各种服务信息、市内观光、天气交通情况等。了解饭店当天餐饮会议等活动。</li> </ol>
餐饮部	迎宾员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 营业时间, 热情主动地迎送宾客, 引领客人到预定台位或客人满意的台位。</li> <li>2. 营业高峰期做好宾客疏散工作, 或将客人带到其他的餐厅, 并做好解释工作, 随时与餐厅服务员沟通, 密切合作, 尽快让客人用餐。</li> <li>3. 了解客人的饮食习惯及爱好, 熟记常客与贵宾的姓名、职务, 争取宾客的再次光临。</li> <li>4. 做好就餐人数, 营业收入的统计工作和交接班工作。</li> <li>5. 掌握客情, 接受客人的预订, 安排留台。</li> </ol>
	餐厅服务员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责开餐前的准备工作, 按照规定要求, 布置餐厅和餐桌, 摆台及补充各种物品。</li> <li>2. 负责开餐前的准备工作, 按照规格要求, 布置餐厅和餐桌, 摆台及补充各种物品。</li> <li>3. 了解当日厨房特荐及供应情况, 做好菜肴, 酒水的推销。</li> <li>4. 主动征询客人对菜肴和服务的意见, 及时解决客人提出的问题, 并将投诉上级领班。</li> <li>5. 开餐过程中严格按照中餐服务程序及标准为客人提供高质量、高效率的服务。</li> <li>6. 了解客人的各种爱好, 满足客人的不同需求, 同客人建立良好的关系。</li> <li>7. 负责餐厅环境家具台面地面清洁卫生和防火安全工作。</li> <li>8. 开餐结束, 做好收尾工作, 保证餐厅处于开餐状态, 以便和下一班次做好交接工作。</li> </ol>
	餐厅领班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查服务员的仪表仪容及出勤情况。</li> <li>2. 督导本级员工为客人提供优质高效服务。</li> <li>3. 了解当日餐饮活动安排情况并向本班人员传达布置任务。</li> <li>4. 带领本班员工完成餐前各项准备工作, 布置摆台并检查, 准备用具。</li> <li>5. 控制本区域客人会议用餐情况, 及时解决出现的问题。</li> <li>6. 负责本区域内设备的维修保养, 清洁。</li> <li>7. 向上司提出合理化建议, 组织实施本级员工的培训工作。</li> </ol>
	餐厅传菜员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责将厨房蒸制好的菜肴食品, 准确及时地传送给相对应的包房和台号。</li> <li>2. 在上市中将管理人员的加菜单及时的传送到厨房。</li> <li>3. 熟练地掌握菜肴, 严格把好菜肴食品质量关, 对不符合质量标准的菜肴食品有权拒绝传送。</li> <li>4. 严格执行传送菜肴的服务规范, 确保准确迅速传送到目的地。</li> <li>5. 与楼层员工和厨房内部保存良好的联系, 搞好前厅与厨房的关系。</li> <li>6. 值班传菜员负责整理清洁各楼层洗涤间卫生。</li> <li>7. 负责传菜用具物品、金器的清洁与整理工作, 按照餐饮部规定的规范摆放。</li> </ol>

酒水部	调酒师	1. 熟悉酒吧日常工作内容, 做好卫生打扫及备品的准备工作。 2. 掌握酒单知识能够为客人提供规范化, 标准化的服务。 3. 检查交接酒廊服务用品, 做好每月盘点工作。 4. 做好宾客档案, 积极与宾客沟通。
	咖啡师	1. 熟练掌握咖啡的基本知识及咖啡的制作; 2. 接待顾客主动, 热情, 礼貌, 周到, 具有良好的沟通表达能力; 3. 气质良好, 形象佳, 积极上进; 4. 吃苦耐劳, 有良好的团队合作精神, 能用基础英语简单交流。
康乐部	服务员	1. 对客人以笑脸相迎, 热情周到, 有问必答, 百问不烦, 用词得当, 节时高效原则。 2. 热情周到为客人介绍各项目特色, 对客人提出的合理要求及时尽量解决。 3. 保持服务前台的干净明亮、整齐, 一些与工作无关的东西禁止放在服务前台上。 4. 每天下班后, 清除当日垃圾, 关掉电源。
茶艺室	茶艺师	1. 熟悉茶艺室营业情况, 能按时补充备用品和食品。 2. 负责茶艺室卫生, 保证环境卫生、茶具、茶食都出品质量合格。 3. 掌握各种茶叶的特征及泡茶的方法, 为客人提供优质的服务。 4. 保管好茶叶、茶食负责每月盘点, 做好每日营业情况记录。

## 7.2 岗位能力和工作任务分析

根据岗位职业技能标准和企业岗位需求分析本专业岗位能力, 通过岗位分解工作任务。

### 1. 职业核心能力。

#### (1) 职业素养

- ①. 具有良好的职业道德, 能自觉遵守行业法规、规则和企业规章制度。
- ②. 具备主动、热情、甘于奉献的服务意识。
- ③. 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
- ④. 具有健康的体魄, 良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- ⑤. 乐于与人交往, 具有人际交流沟通能力和团队协作精神。
- ⑥. 遵守饭店行业行为规范, 具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
- ⑦. 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
- ⑧. 具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

#### (2) 基本能力表: (见表 7-2)

表 7-2 基本能力表

A1 运用语言表达技巧	A2 应变能力	A3 服从与协作能力	A4 遵守管理制度和纪律	A5 树立角色形象	A6 处理外事	A7 解释职业术语	A8 应用职业习惯	A9 应用求职技巧
----------------	------------	---------------	-----------------	--------------	------------	--------------	--------------	--------------

A10 保持良好形象和作风	A11 有效支配时间	A12 运用电话技巧	A13 遵守职业道德	A14 制定并实施工作计划	A15 组织指挥与协调	A16 贯彻财经法规	A17 团结协作	A18 与人面谈
A19 应付紧张工作	A20 处理突发事件	A21 搜集文献资料	A22 运用现代经济理论和方法	A23 美的鉴别与欣赏	A24 心理调节和保健	A25 礼仪技能	A26 资讯获取的技能	A27 健康安全意识

2. 专业岗位能力。内容包括：基本能力、专业综合能力、专业基本技能、岗位专项技能等（见表 7-3）

**表 7-3 职业核心能力分析**

能力类型	能力要素	公共基础课	考证考级要求
基本能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 懂得毛泽东思想、邓小平理论的基本原理，会用马克思主义哲学原理分析和解决实际问题；</li> <li>● 具有良好的身体素质，良好的行为规范和职业道德；</li> <li>● 具有最基础的处理一般性英语技术资料的能力；</li> <li>● 具有最基本的数据处理能力、语言表达能力、信息收集与处理能力；</li> <li>● 具有熟练操作常用应用软件的使用能力。</li> </ul>	中等职业学校学生文明礼仪 德育 中等职业学校健康教程 体育 语文/普通话 数学 英语 计算机应用基础 创业基础	通过国家体育达标考试、通过学校规定的英语、计算机等级考试、通过普通话考试。

## 7.3 技能组合与知识点归类

### 1. 技能分析（见表 7-4）

**表 7-4 技能分析表**

序号	项目（模块）名称	项目主要内容	项目主要标准	实施学期
1	清洁器具的使用	1. 清洁器具的分类、一般清洁器具的名称及使用方法、清洁设备的名称及使用方法、清洁设备的管理	1. 通过掌握客房常用清洁器具的种类、用途及使用方法。能够熟练的使用常用的清洁器具。	第一学期
2	清洁剂的使用	1. “脏”的存在形态与性质、清洁剂的作用、种类和使用、清洁剂的管理	1. 通过掌握各种清洁剂的种类、用途及正确使用方法。懂得使用环保清洁用品的意义及使用方法。	第一学期
3	客房清扫的准备	1. 客房清扫的规定、客房的清洁卫生质量标准、客房清扫前的准备工作	1. 熟知客房清洁卫生质量标准 2. 熟练操作客房清扫前的准备工作	第一学期
4	客房房间的清洁整理	1. 客房清扫的基本方法、走客房卧室清扫程序及方法、住客房的清扫程序及方法、空房的清扫程序及方法、夜床的整理、清洁和职业安全	1. 熟悉客房清扫的有关规定及意义。会操作不同房态客房房间的清扫及知道其要求达到的标准。	第一学期
5	客房的消毒及	1. 计划卫生的意义、客房计划卫生的内容、计划卫生的管理、客房消毒要	1. 学会对房间、卫生间及杯具的消毒程序及操作方法。	第一学期

	虫害控制	求及方法、虫害的控制	2. 学会对客房常见虫害的防治方法。	
6	中式铺床一单的操作	1. 中式铺床一单甩单、中式铺床一单包边、中式铺床一单包角、整体效果	1. 开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离床垫中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。	第一学期
7	客房卫生间的清洁	1. 卫生间清扫程序、卫生间清扫“十字诀”、卫生间清扫的具体操作规范、清洁卫生间注意事项	1. 通过对客房卫生间部分的清洁理论讲解与实训，熟练掌握清洁卫生间的方法及标准。	第二学期
8	对客房服务工作的开展	1. 对客服务概述、对客服务的模式和特点、对客服务的内容与程序	1. 熟练掌握客房接待服务的基本要求和规范，学会为宾客提供个性化服务。	第二学期
9	客人投诉的处理	1. 投诉产生的原因、对客人投诉的认识、处理客人投诉的程序和方法	1. 学会处理对客投诉处理的程序及方法	第二学期
10	客房服务用语的应用	1. 客房服务的语言规范、客房服务常用词语	1. 灵活使用对客服务的口头语言、体态语言及常用英语。	第二学期
11	中式铺床装被及装枕的操作	1. 甩被套、将被芯套入被套、将被头翻折、整理	1. 甩被套，一次定位，被套开口边位于床尾或床侧，中折线居床的正中位置。 2. 将被芯四角套入被套四角，四角重合饱满，四边重合饱满。 3. 站在床尾或床侧，甩被子一次定位。 4. 被子中线居床的正中位置，两边吊边一致。 5. 将被头翻折 45 厘米，整理被子表面平整光滑。	第二学期
12	酒店公共区域的清洁保养	1. 酒店公共区域清洁保养工作的特点、酒店公共区域清洁保养的范围、任务及要求。 2. 酒店公共区域清洁卫生的质量控制。	1. 熟知酒店公共区域清洁保养的任务及要求。 2. 能够控制酒店公共区域清洁卫生的质量	第三学期
13	面层材料的清洁保养	1. 地毯的清洁保养、大理石地面的清洁保养、水磨地面的清洁保养、混凝土地面的清洁保养、瓷砖地面的清洁保养、木质地面的清洁保养、硬质墙面的清洁保养、墙纸、墙布墙面的清洁保养、木质墙面的清洁保养、软墙面的清洁保养、油漆墙面的清洁保养、涂料墙面的清洁保养	1. 能够对酒店常用的地面及墙面材料进行相应的清洁保养。	第三学期
14	饭店布草收发	1. 饭店布草分类、饭店布草作用、饭店布草的收发方式、饭店布草的收发程序及要点、饭店工衣的收. 查. 换. 洗. 查. 存程序及要点。	1. 在实际工作中能够熟练的收发饭店的布草。	第三学期

15	饭店布草的有序洗涤	1. 污渍的种类与识别方法、洗涤剂的种类及功能、一般污渍与特殊污渍的处理方法与程序、各类设备的操作程序及要点、布草洗涤、熨烫、折叠的程序与要点	1. 在实际工作中能够对饭店脏的布草进行有效的处理。	第三学期
16	饭店布草的有效管理	1. 布草破损的原因、布草管理的环境要求、布草管理制度与流程、布草日常工作	1. 在实际工作中能够对饭店的布草进行有效的日常管理。	第三学期
17	西式铺床操作(第一张床单铺、第二张床单及毛毯)	1. 将第一张床单铺在床上(甩单、包边、包角)、将第二张床单铺在床上、将毛毯铺在床上(盖毯、包边、包角)	1. 第一单甩单、定位要求一次到位毛边向下,床单中线不偏离的中心线。 2. 第一单包角,包直角,要求四个角的式样与角度一致,角缝要平整、紧密。 3. 第一单甩单、定位一次到位,毛边向上,床单中线不偏离床的中心线。 4. 毛毯、定位,一次到位,毛毯要面朝上,商标得倒置,且在床尾处,毛毯中线与床单中线重叠,不偏离床的中心线,床单覆盖毛毯部分30厘米,毛毯与床头的距离是25厘米。 5. 第二单和毛毯包角与第一次包角要求相同。	第三学期
18	楼梯扶手生锈的处理	1. 酒店中常见的铜器、不锈钢器材、酒店中铜器、不锈钢器材清洁保养的基本知识、酒店钟铜器、不锈钢器材清洁保养的工作流程	1. 做到酒店特殊器具进行相应的清洁保养。	第四学期
19	客房部人力资源的调配与管理	1. 客房部的人员配置、招聘与调配、员工培训、员工绩效评估、员工激励	1. 在实际工作中能够对饭店的人员调配、员工培训、员工考核及相应奖励进行有效的管理和运用。	第四学期
20	客房部的物资管理	1. 客房费用预算和设备更新改造、客用物品的管理、降低消耗和环境保护	1. 在实际工作中能够对饭店的相关物资进行有效的管理和控制。	第四学期
21	客房部的质量控制与管理	1. 客房清洁保养的质量控制、客房对客服务的质量控制、客房部的安全质量管理	1. 在实际工作中能够对饭店的有关质量标准进行有效的控制和管理。	第四学期



22	西式铺床操作装枕（装芯、盖上床罩）	1.装枕（装芯、定位、整形）、盖上床罩（定位、罩枕、整形）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.套枕头，四个角到位挺括，枕芯不得外露，枕头外形平整、挺括。</li> <li>2.放枕头，枕头居中，枕头这与床两侧距离相等，枕头开口处与床头柜方向相反。</li> <li>3.铺床罩床罩边线与床垫边线重叠床罩应盖设枕头，不露白边，床尾两角垂直挺括，床面平整美观，床罩多余部分分别压在两个枕下部。</li> </ol>	第四学期
23	对高级饭店餐饮的认知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.认识餐饮环境</li> <li>2.认识餐饮产品</li> <li>3.认识餐饮设备</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能区分常见的餐饮设施。</li> <li>2.能描述饭店餐饮的服务项目。</li> <li>3.能识别餐饮部常见的组织形态图。</li> <li>4.能描述餐饮部不同岗位所对应的职责。</li> <li>5.能根据饭店餐饮服务人员应具备的素质要求自己，并成为一名合格的员工。</li> <li>6.能识别常用的陶瓷器皿、玻璃器皿、金属餐具的特性。</li> </ol>	第一学期
24	餐饮服务单项基础技能的熟练掌握	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.托盘</li> <li>2.铺台布</li> <li>3.餐巾折花</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能描述托盘的操作要领和方法。</li> <li>2.能托装满水的啤酒瓶、白酒瓶、红葡萄酒瓶各一稳站3-5分钟，往返行走50-100m。</li> <li>3.能托满装水的啤酒瓶、白酒瓶、红葡萄酒瓶各一个上下楼梯</li> <li>4.能托装满水的啤酒瓶、白酒瓶、红葡萄酒瓶各一个下蹲拾物</li> <li>5.能描述餐巾及餐巾折花的种类和特点。</li> <li>6.能按照餐巾折花的基本技法和要领折叠各种造型的杯花、盘花。</li> <li>7.能描述台布、台裙的种类及特点。</li> <li>8.能够掌握推拉式、抖铺式、撒网式、摔打式四大方法一次性铺设成形。</li> </ol>	第一学期
25	餐饮服务高级综合技能的熟练掌握	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.摆台</li> <li>2.酒水服务</li> <li>3.菜肴服务</li> <li>4.其他相关服务技能</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能根据全国中餐宴会摆台的规格和操作要领摆台</li> <li>2.能按照规范程序和操作要领进行酒水服务</li> <li>3.能按照操作要领进行中餐上菜和分菜</li> <li>4.能根据行业标准为客人提供电话预定服务、迎宾服务、展示菜单、小毛巾服务、茶水服务、递铺餐巾、撤换餐具服务及现金</li> </ol>	第二学期



			结账服务	
26	中餐厅的散客接待服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 早餐服务</li> <li>2. 午晚餐餐桌服务</li> <li>3. 团队用餐服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据饭店要求，在开餐前做好各项准备工作</li> <li>2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接宾客</li> <li>3. 会运用一定技巧协助客人点菜，能推介合适的菜肴和酒水</li> <li>4. 按照就餐要求，为客人提供各项席间服务</li> <li>5. 能规范结账，并提供送客服务</li> </ol>	第二学期
27	中餐厅的宴会接待服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宴会认知</li> <li>2. 宴会预定</li> <li>3. 宴会准备工作</li> <li>4. 中餐宴会服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据台面的布置、宴会的服务特点区别宴会的种类及特点。</li> <li>2. 能按照宴会预定程序胜任预定服务。</li> <li>3. 能独立处理不同种类宴会预定，并做好宴会的销售服务。</li> <li>4. 能根据台型布局设计整齐摆放桌椅，便于客人进出和提高席间服务。</li> <li>5. 能充分准备宴会所需餐具，并按要求摆台。</li> <li>6. 能快速熟悉菜单及上菜顺序。</li> <li>7. 能独立完成宴会前的检查工作。</li> <li>8. 能根据操作要领，为客人提供宴前迎宾工作、餐中服务结账服务，并清理台面。</li> </ol>	第三学期
28	西餐厅的接待服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 西餐摆台</li> <li>2. 西餐酒水、菜肴服务</li> <li>3. 西餐认知</li> <li>4. 西餐厅服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据西餐零点摆台的操作要领摆台。</li> <li>2. 能根据西餐宴会摆台的操作要领摆台</li> <li>3. 能为客人提供白葡萄酒、红葡萄酒、香槟酒服务</li> <li>4. 能根据西餐各自的操作要领进行菜肴服务能热情、规范、准确、熟练地迎接宾客、进行用餐服务和送客服务</li> </ol>	第三学期
29	菜单的设计与制作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中餐菜肴认知</li> <li>2. 菜单的认知</li> <li>3. 菜单的设计</li> <li>4. 菜品的定价原则与方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能掌握中餐主流菜系的风格特点，中式烹饪的常用方法及特点以及中国面点和风味小吃的制作工艺及特点</li> <li>2. 会介绍不同类型的菜单</li> <li>3. 能描述菜单设计的原则</li> <li>4. 能根据步骤与要领制作简单的菜单</li> <li>5. 能初步运用定价原则与方法给菜品定价</li> <li>6. 能利用菜单模拟为客点菜</li> </ol>	第四学期

30	一个合格的基层餐饮者的培养	1. 餐饮人力资源管理 2. 餐饮服务质量和安全管理	1. 会按照饭店招聘的途径进行应聘。 2. 能根据饭店实施招聘的方法为将来应聘做好准备。 3. 会制定培训计划并付诸实施。 4. 能按劳动效率和岗位定员进行合理配置。 5. 能运用合理方法控制服务质量。 6. 会预防并处理餐饮部常见事故。	第四学期
31	客房预订	1. 预订的方式和种类 2. 客房预订的操作程序 3. 客房预订失约及处理	1. 能够受理客人各种形式的预订, 并熟练进行操作。 2. 对客人失约行为进行正确的处理。	第三学期
32	前厅礼宾接待	1. 迎送客人服务 2. 行李服务 3. 贵重物品保管 4. “金钥匙”服务	1. 能按照正确程序完成散客、团队客人入住行李服务。 2. 能运用保管程序对客人进行贵重物品的保管服务。	第三学期
33	总台服务	1. 入住登记 2. 问询服务 3. 总台收银	1. 熟悉无预定散客入住登记程序, 能正确进行入住登记。 2. 能独立担当总台收银服务。	第三学期
34	前厅销售	1. 客房状态的控制 2. 酒店房价 3. 酒店客房销售计划 4. 前厅客房销售程序与技巧	1. 熟练运用推销技巧, 正确进行客房销售。 2. 能够根据客房定价方法模拟给酒店客房进行定价。	第三学期
35	前厅信息沟通	1. 客情预测传递 2. 前厅报表的制作 3. 前厅文档的管理 4. 前厅部的沟通	1. 能够熟练制作前厅部所需的各种报表	第三学期
36	酒水的认知	Chinese liquor、 beer、 wine、 brandy、 whiskey、 rum、 gin、 tequila、 vodka 利口酒类	1. 质量鉴别: 颜色正常 包装正常 口感正常 2. 酒类分别: 盲品后报酒名 同类酒报品牌	第三学期
37	调酒工具的使用方法	调酒壶的使用 吧匙的使用 盎司杯的使用 搅拌器的使用	符合酒吧调酒师 英式基本操作要求: 1. 站姿端正 2. 动作流畅, 美观大方 3. 用量标准	第四学期
38	鸡尾酒的调制	兑合 摇合 搅合 漂浮	达到酒吧服务标准: 1. 简单长饮 1 分钟完成 2. 复杂长饮 2 分半完成 3. 短饮类 3 分钟完成 4. 彩虹类 5 分钟完成 成品符合标准酒品规范。	第四学期

39	酒吧开 吧服务	1. 酒吧清洁 2. 备品准备	1. 完成开吧前酒具清洁 2. 完成物品清洁工作 3. 完成各类表格的填写工作	第四学期
40	练就优 雅的仪 态	1. 规范的站姿。 2. 优雅的坐姿。 3. 轻盈的步姿。 4. 自如的蹲姿。 5. 恰当的手势。 6. 恭敬的鞠躬。	1. 掌握酒店服务人员仪态方面的基本要求，能根据自己的仪态特点调整到最佳。 2. 能区分男士、女士站、坐、蹲、行不同的要求标准。 3. 熟练运用男士、女士正确的鞠躬方式，不同场合鞠躬度数不同。	第一学期
41	外在个 人形象 的塑造	1. 头发的性质，发型与脸型的搭配原则。 2. 皮肤性质，简易化妆技巧。 3. 服饰搭配原则，配色原则。 4. 饰物搭配原则。	1. 掌握酒店服务人员仪容仪表的基本要求。 2. 能恰当着装、佩戴饰品与化妆。 3. 能根据自己的特点和服务要求塑造，会“扬长避短”。	第一学期
42	内在个 人形象 塑造	1. 微笑服务。 2. 目光的运用。	1. 要学会甜美的微笑，真诚的微笑，通过微笑真诚的与人沟通交流。 2. 服务人员在与客人交流时，应该会用目光语言为客人提供更好的服务。	第一学期
43	交际礼 仪训练	1. 称呼礼仪。 2. 介绍礼仪的种类和介绍方法。 3. 握手礼仪的姿态要求和基本规范。 4. 电话礼仪。 5. 使用和交换名片礼仪。 6. 馈赠与受馈礼仪。	1. 根据 TOP 原则，能够在不同的场合，面对不同的对象选择最准确的称呼。 2. 根据区分自我介绍、维泰人介绍、集体介绍三类介绍，选择最佳的介绍方式，并且同时控制好表情仪态。 3. 根据握手所要传递的多种信息，在服务过程中，行握手礼时应达到合乎规范。 4. 电话礼仪不仅要掌握拨打和接听的基本规范，而且还应掌握提供咨询、代理及接受投诉等扩展服务。 5. 能够熟练运用名片的接递和存放礼仪，力求严谨无误。 6. 馈赠礼仪 要做到以物表情，礼载于物，起到寄情言意的“无声胜有声”的作用。	第一学期
44	涉外礼 宾服务 礼仪训 练	1. 接待，会务工作礼仪。 2. 会见、会谈、签字仪式和开幕式分礼仪服务规范。 3. 中餐进餐礼仪规范。 4. 西餐进餐的礼仪要求规范。 5. 面试礼仪的规范和运用技巧。	1. 在涉外服务过程中，能够掌握接待，会务的座次安排、服务流程和应急方案的准备。 2. 在会见、会谈，签字和开幕式的礼宾活动中，能够准确无误的安排座次、礼仪服务规程和最重要的气氛调节技巧。 3. 在宴请服务中，能熟练的根据宴请形式来确定宴请的目的、名	第一学期

			义、对象、服务与形式，并且严格遵循服务规范和礼节。 4. 在以后的工作过程中，会多次参与面试竞聘中，要做到灵活有效的掌握面试礼仪的要求和技巧，同时也要谨记面试礼仪中的禁忌。	
--	--	--	---	--

## 8.0 人才培养课程体系

### 8.1 课程设置

通过改革试点，探索建立以工学结合、校企合作、合理定位、一岗精为核心的模式，开创政府引导、校企双方互动的双元技术技能人才培养新模式，总结、推广一批成功经验，树立标杆企业，带动全市职业教育与国际接轨、与产业转型接轨，显著提升职业教育服务地区经济社会发展的能力，为鞍山市乃至鞍山经济区产业转型提供坚实的技术技能人才保障。

课程体系质量，会直接影响教学质量和学生职业能力及其素质的培养和提高。因此，科学地进行课程体系的研发是教学成功的关键。在教学实践中更要重视课程体系的开发和利用，并注意一切从“实践”出发，从具有“可操作性”出发。

基于酒店服务与管理专业的特点，我们制定了总体的课程设置，文化基础模块一般贯穿四个学期，着眼于高素质劳动者的培养及中职学生的可持续发展需要。例如：语文课程由基础知识、口语交际、文本理解、应用文写作、文学鉴赏五个模块组成；英语课程由生活情景口语、职业情景专业英语和基础英语三个模块组成。

专业技能模块一般安排在第一至第三学期进行学习(本专业技能初级在此阶段与课程融合进行，实行教考分离)，是专业学习必需的、基本的职业技能组成的模块，由若干个项目课程组成，为学生的职业生涯发展打下坚实的基础，达到国家教育标准需要。

综合技能模块安排在第四学期，分岗前技能、职业资格技能、拓展技能模块，根据考证考级(初、中级)、订单培养、岗前培训或竞赛需要由学

生自选模块，满足就业市场对人才需求、学生综合职业能力提升及个性化学习的需要。



“工学结合、校企合作、合理定位、一岗精”人才培养模式图

### 8.1.1 职业核心能力课程与实践项目

职业核心能力课程包括语文、数学、英语、德育（德育必修课程）、计算机应用基础、体育等基础课程，这些课程要以提高学生全面素质和综合职业能力这一目标，要体现鲜明的职业教育特色。

语文“阅读”与“表达”部分及行政公文书写，强化职业岗位所需要的应用性内容。基础模块中的“阅读与欣赏”部分，通过阅读提高搜集相关职业信息的能力，从阅读中了解社会、了解职业，培养职业意识；职业模块的“表达与交流”部分，学生要掌握接待、洽谈、答询、协商等口语交际的方法和技能。设置语文综合实践活动，在职业情境中培养职业岗位应该具备的语文应用能力，从学前教育工作的实际需要出发，选取课本剧表演、手抄报编写、书法比赛、演讲比赛、诗歌朗诵、应用文写作等活动内容，设计活动项目，模拟职业情境，组织实践活动，并在活动中提高语文应用能力，增强合作意识和团队精神，提升职业素养。

数学教学注重增强会计综合计算能力，延展课程内容，发挥应用数学的作用，培养学生解决专业问题的能力。

英语教学着眼于学前教育专业的服务岗位的需要增加口语训练，在初

中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力。

计算机应用基础通过计算机操作的学习培养学生办公自动化软件的应用能力和基本的文字录入能力要求在第一学年达到每分钟 60 字，第二学年达到每分钟 90 字。

体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课，本课程的教学内容由基础模块和拓展模块两个部分组成，基础模块是对一年级学生开设的必选内容，教学时数为 64~72 学时。拓展模块是对二年级学生开设的选项内容，教学时数为 64~72 学时。顶岗实习期间，保证学生每天锻炼 1 小时，达到《标准》要求，并将其列入教学计划。

体育与健康课程是以身体练习为主要手段，树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。同时培养学生的人际交往和沟通能力、团队合作精神和竞争意识，以利于提高学生的就业、创业能力。

德育课程包括：中等职业学校职业道德与职业指导、中等职业学校学生基本素养、中等职业学校法律基础知识、中等职业学校学生安全教程、中等职业学校经济与政治基础知识、中等职业学校学生礼仪教程、中等职业学校哲学基础知识、中等职业学校健康教程。

德育实训与德育活动课程开设德育实训课（健康、素养、礼仪、安全）、德育活动等多种课程，通过活动育人，培养学生的人格及职业修养。

德育活动中加强组织建设：成立德育工作委员会。成员有校级领导班

子、中层干部、学生科成员、班主任及学生自我管理委员会

制定德育活动方案：时间涉及学生在校的三年、每学年、每学期、每月、每周、每天。内容包括每年的运动会、冬季三项赛、汇操比赛、教学成果汇报展演、顶岗实习招聘会，每学期的开学典礼、紧急疏散演练、急救知识讲座、法制讲座、安全教育讲座、心理健康辅导、家长会等；第一学期的新生报到、军事训练、学籍注册、医疗保险和助学金的办理、入学系列教育等；第六学期的毕业证办理等；每月的德育量化考核；每周的升旗仪式、值周讲评、主题班会；每天的早操、晨检、课间路队、间操和晚自习等。

学校各项大型活动、社团活动的设计：组织各种社团，建设德育实训基地，通过开展形式多样的德育活动让学生学会做事、学会做人。从新生入学的军训开始直至三年后毕业典礼的召开，从学齐开始的开学典礼到假期的社会实践，从周一的升旗仪式、主题班会到周五的值周总结，从每天的早操到放学的路队离校，组建舞蹈社团、军乐队社团、古筝社团、礼仪社团、国旗班社团、广播站社团、篮球社团、田径队等，做到全程活动不断线。德育活动安排（见表 8-1）

表 8-1 德育活动安排表

学期	活动内容	导师工作
第一学期	1. 军训 2. 入学系列教育 3. 紧急疏散演练 4. 安全教育 5. 汇操比赛	1. 做好学生安全、教育、管理、后勤保障等工作。培养学生国防意识、集体主义，服从意识，提高综合素质； 2. 导师在新生入学教育过程，履行自己的职责，让新生了解学校规章制度，熟悉学校环境，明确学习方向，树立职业生涯目标，顺利新的学校生活。 3. 讲授紧急逃生知识，让学生在火灾、地震等灾难来临时学会保护自己。 4. 讲授安全知识，培养学生安全意识，珍爱生命远离危险。 5. 认真组织新生学操、练操，通过比赛提高间操质量，培养学生集体荣誉感。
第二学期	1. 法制讲座 2. 心理健康教育 3. 禁毒教育	1. 认真组织、及时总结，聘请辖区派出所警官对学生进行普法教育，使学生知法、守法。 2. 通过心理教师讲座，培养学生良好心态，学会处理同学间矛盾。 3. 配合上级部门组织学生观看禁毒展板和禁毒宣传片，让学生了解毒品危害，从而远离毒品珍爱生命。

第三学期	1. 知识竞赛 2. 感恩教育	1. 引导学生收集经济政治相关资料，养成关心时事的好习惯。 2. 筹划组织感恩活动，教育学生懂得珍惜，学会感恩。
第四学期	1. 职业生涯规划教育 2. 教学成果汇报展演 3. 顶岗实习招聘会	1. 以职业能力、职业理想和职业责任为目的开展德育工作 2. 按专业选拔技展演节目，加强指导各，通过展演，展示专业技能，让家长及企业代表看到学生成长进步及专业特长。 3. 配合就业指导课程，帮助学生解决应聘中常见问题，锻炼学生语言表达和写作能力，提高自信。学生选择理想实习企业。
第五学期	1. 顶岗实习	1. 发挥导师的推荐及社会资源作用，给学生提供实习机会，指导、走访实习学生，使实习与就业、创业有机结合起来。
第六学期	1. 毕业典礼	1. 颁发毕业证书，勉励毕业学生继承我校优良传统和良好学风，在工作上锐意进取，不断创新，拥有美好人生。
第一/三学期	1. 运动会和冬季三项赛 2. 新年联欢会	1. 增强学生体制、锻炼学生意志品质，提高班级凝聚力。 2. 为学生搭建才艺展示的平台
第二/四学期	1. 艺术节	挖掘学生闪光点，鼓励学生勇于展示，秀出自我风采
第一~四学期	1. 升旗仪式、开学典礼、与各种节假日相结合开展的活动 2. 扫雪、大扫除、社会志愿服务 3. 读书活动、文体活动、各类竞赛 4. 流行病防治讲座 5. 诚信教育	1. 结合时事对学生进行爱国主义、集体主义等教育。 2. 带领学生参加各项劳动和社会志愿服务，保障学生安全，培养学生爱心与责任心和义务奉献精神 3. 营造良好的学习氛围，培养学生全面发展。 4. 流行病多发季节，宣讲防治办法，提倡加强体育锻炼，预防群体性流行病发生。 5. 认真复习，诚信考试。

### 8.1.2 专业能力项目课程

通过深入企业调研，分析饭店行业典型职业活动和核心职业技能，由理论专家、行业专家、专业教师组成课程改革课题小组共同构建基于饭店工作过程、以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系，专业技能课程体现课程设置与饭店岗位群对接，课程内容与岗位核心任务对接，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学方法。

表 8-2 酒店服务与管理专业实施性教学计划课程设置与教学时间安排表

序号	课程类	课程名称	学时			周学时					
			总学时数	理论课学	实训课学时数	第一学年		第二学年		第三学年	
						上	下	上	下	上	下



	别			时数		18周	18周	18周	18周	18周	18周
1	公共基础课程	语 文	216	216		3	3	3	3		
2		数 学	144	144		2	2	2	2		
3		英 语	144	144		2	2	2	2		
4		德 育	72	72		1	1	1	1		
5		体 育	144		144	2	2	2	2		
6		计算机	72	36	36	2	2				
7		合计	792	612	180	12	12	10	10		
8	专业课程	旅游概论	36	36		2					
9		礼貌礼仪	36	16	20	2					
10		旅游心理	72	72		2	2				
11		旅游地理	72	62	10			2	2		
12		餐饮服务与管理	288	80	208	4	4	4	4		
13		客房服务与管理	216	36	180	3	3	3	3		
14		插花	36	8	28	2					
15		菜点酒水	108	42	66		3	3			
16		中国历史	36	36			2				
17		饭店英语	162	162			3	3	3		
18		前厅服务与管理	36	16	20				2		
19		康乐服务与管理	36	26	10					2	
20		形体训练	36	6	30				2		
21		茶艺	36	6	30		2				
22		饭店管理	36	28	8					2	
23		普通话	36	36		2					
24		创业基础	36	36						2	
25		合计	1314	704	610	17	19	19	18		
26	综合实习		1080		1080					30	30
27	合计		3186	1316	1870	29	31	29	28	30	30
28	选修课程	化 妆	36		36	2					
29		活动策划	36	36					2		

表 8-3 专业课程体系结构

教学进程	德育项目	专业教学项目	拓展项目
第一学期	1. 入学教育 2. 军训 3. 专业教育 4. 安全教育 5. 职业生涯规划	1. 专业认知 2. 酒店餐饮、客房服务单项技能。	了解酒店（参观见习）
第二学期	1. 法制报告 2. 基本素养	1. 餐饮、客房总体服务流程及相关服务技能（酒水、茶艺）	职业生涯规划讲座

	3. 生命 4. 责任 5. 职业道德与法律		
第三学期	1. 心理健康 2. 诚信 3. 感恩 4. 经济政治与社会 5. 礼仪规范	1. 酒店服务能力综合训练	职教城学生公寓轮岗实训
第四学期	1. 珍惜 2. 创新 3. 哲学与人生	1. 酒店基层经营管理知识	酒店行业发展前景讲座
第五学期	1. 爱岗敬业 2. 社会责任感 3. 合作精神	1. 综合实习	顶岗实习
第六学期	1. 爱岗敬业 2. 社会责任感 3. 合作精神	1. 综合实习	顶岗实习

**专业教学项目设计：**
**表 8-4 专业项目一 专业认知**

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
饭店餐饮概述	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. 熟悉饭店餐厅设施的种类及其特点。 4. 掌握餐饮服务人员应具备的素质要求。	中餐理实一体实训室	理论考核 (校统考)	第一学期	语文、德育	餐饮服务与管理
客房产品概述	1. 掌握消费者对饭店产品的基本要求。 2. 掌握客房产品的固有特性及满足客人住宿要求能力的内涵。 3. 熟悉客房功能设计的基本原则。	客房实训室	理论考核 (校统考)	第一学期	语文、德育	客房服务与管理
礼仪概述	1. 了解中、西礼仪的起源。 2. 掌握中国礼仪发展的过程。 3. 熟悉中西礼仪的差异，能够在涉外场合理解西方礼仪文化，与中国传统礼仪相互融合。	礼仪实训室	随堂考试	第一学期	德育、体育	文明礼仪

**表 8-5 专业项目二 酒店服务单项技能**

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
餐饮服务单项技能	1. 端托、餐巾折花、铺台布摆台	中餐理实一体实训室	以赛代考	第一学期	语文、德育	餐饮服务与管理、礼仪
客房服务单项技能	2. 铺床甩单、包角、中式铺床	客房实训室	以赛代考	第一学期	语文、德育	客房服务与管理、礼仪

**表 8-6 专业项目三 酒店服务流程**

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
中西餐服务流程	1. 迎宾、餐前服务、点菜点酒服务、菜肴服务、席间服务、结账送客、清理台面	中餐理实一体实训室	以赛代考	第二学期	语文、历史	餐饮服务与管理、饭店英语
客房服务流程	1. 热情迎宾、介绍房间设备、端茶送水、整理房	客房实训室	以赛代考	第二学期	语文、英语	客房服务与管理、饭店英语

	间、会客服务、洗衣服务					
酒水服务流程	1. 开吧、接受客人点单、酒水调制、侍酒、席间服务、结账撤台	酒水实训室	技能考核	第二学期	语文、英语	菜点酒水、饭店英语
茶艺服务流程	1. 冲泡绿茶、花茶、乌龙茶茶艺表演	茶艺实训室	技能考核	第二学期	语文、历史	茶艺

表 8-7 专业项目四 酒店服务能力综合训练

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
前厅服务技能	1. 前厅轮岗实践, 熟练接待客人; 2. 及时处理突发事件; 3. 合理解决客人投诉问题。	职教城培训公寓 前厅实训室	企业评价	第三学期	语文、英语、计算机	前厅服务与管理
客房服务技能	1. 了解客房清洁程序; 2. 掌握客房铺床技能。	职教城培训公寓	理论考核(企业参与加入案例题)	第三学期	语文、英语、计算机	客房服务与管理
餐饮服务技能	1. 掌握中、西餐摆台技能; 2. 熟悉席间服务流程; 3. 了解自助餐服务标准。	餐饮实训基地 冷餐酒会实训室	企业评价 理论考核	第三学期	语文、英语、计算机	餐饮服务与管理

### 8.1.3 专业职业资格

本专业还将双证书教育融入教学过程。专业课程结构和内容与双证书取证接轨，岗位职业资格证书培训纳入教学计划，并与课程内容相互融合，学生学习相关课程后可直接参加茶艺师、插花师职业资格证书考试。

表 8—8 职业任务与技能分析表

资格岗位及科目	实际工作任务	技能要求
普通话证	1. 前厅接待时： (1) 迎宾服务 (2) 接受预定； (3) 办理入住登记； (4) 处理客人投诉； (5) 行李服务； (6) 收银服务； (7) 各种代办业务； 2. 应聘工作时： (1) 做自我介绍； (2) 回答评委问题； 3. 参加各种竞赛： (1) 回答理论题； (2) 礼仪展示；	1. 朗读和交谈时，声韵调发音基本标准，； 2. 语调自然，表达流畅； 3. 少数难点音有时出现失误； 4. 词语、语法很少有无。
中级茶艺师证	1. 酒店会议接待； 2. 前台接待客人。	1. 鉴别茶艺品质； 2. 根据茶叶的品质，合适的水质、水量、水温和冲泡器具，进行茶水艺术冲泡； 3. 选配茶点； 4. 了解名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识。 5. 能辨别生茶和熟茶，能把它们的色、香、味都发挥到完美的境界。
中级花艺师证	1. 酒店 VIP 会议服务； 2、VIP 客房； 3 有特殊需要的客房； 4. 前台装饰布置。	1. 通过艺术构思和加工，将不同的花材（鲜花、干花 人造花）及配材插制成花卉艺术品，用于装饰环境、烘托气氛、表达情感的人员。 2. 将花材进行排列组合使之更完美并表达一种思想或境界。

## 8.2 教学进程

表 8-9 教学活动时间安排表

单位：周

学年	学期	教学(含复习、考试、实习、实训)	活动(含军训、入学教育等)	教学时间	假期	合计
一	1	18	2	20	6	26
	2	18	2	20	6	26
二	3	18	2	20	6	26
	4	18	2	20	6	26
三	5	18	2	20	6	26
	6	18	2	20	6	26
合计		108	12	120	36	156

表 8-10 课时分配比例

课程类别	课时数	占总课比例(%)	选修课时数	占总课时比例(%)
公共基础课	792	25%	128	4%
专业技能课	1314	41%		
顶岗实习	1080	34%		
总课时	3186	100%		

## 8.3 学生成绩考核办法

### 考核方式及记分办法

1. 考核方式：分为考试、考查两种。

2. 记分办法：

1) 考试科目成绩考核以学期为单位，采用百分计分法，以一百分为满分。六十分为及格，八十五分（含八十五分）以上为优秀。

2) 考查科目成绩考核以学期为单位，学生成绩采等第记分法。

(1) 八十五（含八十五分）以上至一百分为优等。

(2) 七十分（含七十分）以上未八十五分为良等。

(3) 六十分（含六十分）以上未七十分为及等。

(4) 未六十分为不及格等。

学业成绩考核方式及成绩计算比率

学生成绩考核分下列两种：

1. 日常考查：占总成绩百分之四十

2. 期末考试：占总成绩百分之六十

学业成绩考核参照学生身心发展与个别差异，并依学科及活动的性质，兼顾认知、技能及德育等学习结果，采用多元适当的方法，实行日常考查及定期考试结合的方式进行。专业实习科目成绩考查，应考量实习技能，职业道德及相关知识等。

#### 日常考查考核办法

日常考查以 60 分为基本分数，在此基础上任课教师根据学生各方面情况，予以加分，满分 100 分。该项分数以 40%计入学期总分。

日常考查包括随堂考试、作业、作品、实验、上课精神、出缺勤状况等。教师就学生平时学习的态度与效果、课堂纪律与出席等方面予以考查加分。

考查加分标准如下：

1. 学习态度与效果：（下列各项累加，满分 100 分）

1) 上课或平时练习认真，有积极主动精神，表现优良每次加 2 分。

- 2) 上课参加服务每次加 2 分。
- 3) 课代表工作认真负责学期加 5 分。
- 4) 上课时全学期按要求服装整齐加 5 分。（专业课）
- 5) 全学期测验成绩无不及格加 3 分，成绩优秀加 5 分。
- 6) 全学期按时完成作业加 5 分。

2. 课堂纪律及出席：（以下各项累加）

- 1) 全学期上课全勤（含公假、丧假）加 3 分。
- 2) 上课自觉遵守纪律，表现优良每次加 2 分。
- 3) 全学期遵守课堂纪律加 5 分。
3. 其它现象酌情处理。

基础文化课及专业理论课期末考核办法

根据学科的不同特点和上级的要求，每一科目酌用下列方法办理：

1. 卷面测试
2. 演习、练习
3. 口头问答
4. 阅读报告、实习报告
5. 作文
6. 随堂测验
7. 实验、实习、实作
8. 总结报告
9. 调查报告
10. 小型论文等。

该项成绩满分 100 分，以 60%记入学期总分。

专业技能课期末考核办法

根据学科的不同特点，本着注重学习过程，注重平时训练，提高技能技巧，强化实际应用的原则，采用实际工作模拟的方式进行



行考试。

根据学科和教学内容的不同，可选择单元阶段考试、期末集中考试两者结合等方法对学生的成绩进行考核。

按照教学安排，学生参加专业见习活动，学生的见习报告作为有关科目的成绩。

学期初，任课教师提出考核方案，教研室主任批准，报送教务科备案。

学期末，专业教研室主任要组织教研室全体教师，成立考评组对本专业全体或部分学生进行专业技能综合考核。

该项成绩满分 100 分，以 60%比例记入学期成绩总分。

#### 第六条 专业能力综合考核

各专业的学生在二年级上学期（11 月、12 月）或二年级下学期（5 月之前），接受学校的专业综合技能达标考试或有关部门技能鉴定考试。该项考试成绩及格或通过鉴定，学生方可获取取得毕业证的资格。

#### 第七条 关于特长或特色等学生，嘉奖、加分等有关事宜

1. 学生参加各种社会公益活动和集体活动表现突出的学生，学校给予嘉奖。（由组织活动的部门提出书面的嘉奖意见，学校研究批准）获得学校嘉奖的学生，在其本学期总评成绩最低的学科，总分分别加上 30 分（国家级）、20 分（省级）、10 分（市级）（班主任操作，教务科检查备案）。

2. 学生参加各种专业竞赛，获得名次的，在本学期总评成绩最低

学科或本学科的总分中分别加分（同项竞赛不累加，取最高分，由班主任操作，教务科检查备案）。

级别	一等	二等及二等以下	参加竞赛但没有获奖
国家级	50分	45分	40分
省级	40分	35分	30分
市级	30分	25分	15分
校级	15分	10分	2分

3. 参加二课活动加2分，由指导教师根据学生表现，将名单提交给班主任，由班主任操作，教务科检查备案。

4. 有关职能部门加分的内容和权限（由部门负责人分别提交给班主任和教务科。班主任操作，教务科检查备案）。

部门名称	内容	权限
学生科	见《学生德育学分制考核方案》	15分
团委	参加各项竞赛活动、社团活动和公益活动；学生干部工作情况；好人好事。	10分
总务科	发现紧急情况报告或补救，没有造成财产损失；参加校园建设的义务劳动；为学校节约能源价值超过100元以上。	5分
食宿科	自习效果良好，遵守时间，每月无违反寝室规定；卫生清扫及时，爱校如家；节约能源；好人好事。	5分
招生实习科	积极参加学校招生宣传等工作。	5分

5. 该项适用于职专一、二年学生的成绩考核。

6. 该项不适用于鞍山市教育局组织的毕结业考试的学科。

7. 该项对于影响某学科教师授课的学生，某学科教师有权拒绝该生某学科的加分。

8. 该项加分的材料，有关部门负责人或教师务必于6月25-30日或12月25-30日送交给相关班主任和教务科。

#### 第八条 实习成绩的考查：

对于专业技能不合格的学生，专业教研室可以提出不允许对口实习的意见，将名单交给招生实习科。

学生实习成绩，由授课教师（或招生实习科负责教师）会同实习场所指导人员考核，并经招生实习科负责人审查后，汇总送交教务科依规定办理。

#### 1. 实习成绩考查的内容及比例

内容包括：实习技能、职业道德及相关知识。

比例安排：实习技能 60% 职业道德 30% 相关知识 10%

#### 2. 实习成绩不及格，不得参加补考（按退学处理）。

### 第九条 关于补考

#### 1. 补考资格

1) 学生有下列情形之一者，不得参加学期末的考试：

(1) 缺课日数达全学期教学总日数三分之一时，不得参加各学科期末的考试。其期末考试成绩以零分计算；

(2) 某一科目缺课节数达该科目全学期教学总时数三分之一时，不得参加该科学期末的考试，其期末考试成绩以零分计算；

(3) 实习成绩不及格，不得参加补考。

(4) 学期总评成绩不及格，分数在 30 分（含）以上者，有一次补考的机会；分数在 30 分（不含）以下者，不予补考；允许留级。

(5) 学生在定期考查时，因公、因重病、因事、因特殊事故，不能参加全部科目或部分科目的考查，且经核准给假者，其成绩处理

2) 依下列情形计算之。未经核准给假，不得补考。

(1) 无故缺考者，视为旷考，不予补考，其旷考科目的成绩以零分计算。

## 2. 补考成绩计算

(1) 因公或因特殊事故报经学校核准给假者，准予补考。其成绩按实际分数计算（特殊事故由学生提出申请，经班主任、学生科、教务科核定）。

(2) 重病由医生开具住院证明，不能参加考试，由班主任报经学校核准给假者，准予补考，其成绩按实际分数计算。

(3) 其他情形补考合格，成绩按 60 分计算。

## 3. 补考时间

学期补考在下学期学前周周六进行。

## 第十条 毕业标准

学生具有下列标准者，准予毕业并发给毕业证书：

1. 修业年限符合规定者。

2. 操行成绩达到标准者（各科成绩及加分不得加入操行成绩中，如果操行成绩有两个学期不合格，不予毕业）。

3. 各科成绩各学期期末总评成绩（含补考）达到及格标准。如果学期有一科总评成绩（含补考）不及格，不予毕业。

4. 实习成绩达到及格标准。

## 8.4 教学项目标准

**表 8-11 教学项目标准表**

序号	项目（学时）	教学基本内容和要求
1	礼貌礼仪 (36)	学生了解并掌握服务工作中的礼貌用语、基本礼节及各工作岗位上的礼貌服务基本知识及具体要求，着重培养学生人际交往的能力和职业习惯。
2	旅游概论 (36)	使学生了解旅游业的性质、特点、意义和作用；熟悉旅游业的基本知识。
3	旅游心理 (72)	要求学生掌握心理学的一般知识及原理，着重了解旅游者的心理活动及消费需要，同时培养学生具有良好的心理素质。
4	饭店英语 (162)	能熟练使用饭店服务工作中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语；能用英语向客人介绍饭店主要设施设备及服务项目；能听写、记录使用英语的客人的电话预定及留言，完成工作表中英语书写的有关信息的填写；能使用英语与外宾作基础沟通，提供服务。
5	旅游地理 (72)	要求学生熟悉旅游地理的基本知识；掌握国内著名旅游地的主要旅游资源、景点知识、旅游线路。
6	餐饮服务与管理 (288)	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；能辨别餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预定与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。
7	客房服务与管理 (216)	能识别常见客房类型、可用设备及用品；能够按照规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜；会选用合适的清洁剂和情急设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养；能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人、提供似人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作。
8	前厅服务与管理 (36)	能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单；能描述预定服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务；能初步处理前厅部领班、主管的督导工作；能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求。
9	饭店管理 (36)	要求学生了解现代饭店管理的基础知识，熟悉饭店各部门管理的基本任务和方法。使学生具备如何更有效地管理现代饭店的能力。
10	康乐服务与管理 (36)	要求学生了解饭店康乐部运行与管理的基本程序与方法。掌握康乐服务程序和技巧，使学生具备熟练的对客服务能力。
11	菜点酒水 (108)	要求学生了解有关酒水知识的基本理论、基本知识和基本方法学生通过规范、熟练操作酒吧服务与管理的各项技能，使其具备吃苦耐劳、主动热情、认真周到的服务精神，为职业能力的发展奠定良好的基础。
12	茶文化与茶艺 (36)	要求学生了解有关茶文化的悠久历史与发展、识别各种茶及茶具，掌握各种茶的冲泡方法，特别是乌龙茶的冲泡技艺，具有初中级茶艺师的技艺。
13	插花艺术 (36)	要求学生了解插花的基础知识，插花的步骤、技巧与方法，东方式插花艺术、西方式插花艺术、礼仪插花艺术等。
14	形体训练 (36)	通过本课程的教学，塑造体形，培养学生高雅优美的身体姿态和道德品质，并通过练习使学生了解形体训练基本理论和常识，初步掌握形体训练基本技术、基本技能，提高职业能力，为从事旅游服务工作奠定基础。