
杭州市中策职业学校酒店部“十三五”发展规划

(2016—2020) (征求意见稿)

一、专业现状与建设基础

(一) 专业现状分析

● 现状与优势

学校是杭州市教育局直属的公办学校、国家级重点中等职业学校、全国职业技术教育先进单位、环境教育先进集体、创建绿色学校活动先进学校、浙江省文明单位、教育科研先进集体、杭州市两个文明建设红旗单位、“十佳”职业学校、重点涉外参观单位。2016年又以优异成绩通过国家级中职改革发展示范校建设考评验收。从1979年创办至今，人才辈出，硕果累累，为杭州职业教育的改革与发展作出了积极贡献，被誉为“新型劳动者的摇篮”、职业学校的“领头雁”，办学综合实力较强，现在在校生人数为3221人，主要设置中餐酒店与营养膳食、西餐酒店、电气运行与控制、环境监测技术、高星级饭店运行与管理、商务英语、会计、计算机网络技术、音乐九大专业。学校始终把培养“有价值感和幸福感的中策人”放在首位，坚持“以服务为宗旨，以就业为导向”的办学方针，积极推行职业人导向的工学结合人才培养模式。学校将以浙江省中职名校申报和建

设为契机，进一步推进国家改革发展示范校的后示范建设，以专业建设、师资队伍建设和校园文化建设为核心，全面推进选择性课改和现代学徒制，提升学生核心素养，引领杭州市和浙江省的中职教育发展，通过三至五年努力，将学校打造成为一所“世界水平、中国特色、浙江一流、杭州情怀”的中职标杆名校。

学校高星级饭店运营与管理专业(原名：酒店服务与管理)创办于1991年，2006年为杭州市示范专业。2005年，与新加坡博伟国际教育学院合作，开办了“国际酒店管理专业”合作课程班，学生高中毕业后在成绩合格前提下可自主选择赴新加坡继续学习。2016年，餐饮服务集群成功申报成为浙江省现代学徒制试点项目，与洲际集团、开元酒店集团、杭州黄龙饭店等单位密切合作，共育人才。与浙江旅游职业学院合作，开设“3+2”中高职衔接班。2013年4月，学校被正式确认为第三批国家中等职业教育改革发展示范学校立项建设学校(教职成厅〔2012〕4号)。高星级饭店运营与管理专业同时被确认为重点建设专业之一，并以优异成绩顺利通过验收。

高星级饭店运营与管理专业实施校部二级管理，以“专业办公室”为管理核心，实现管理、德育、教育、教学、科研、培训、产教结合“七位一体”的现代管理模式。现有在校生9个班级共339人；现有专业教师16人，其中高级职称2人，中级职称9人，取得技师级职业资格证书及

以上 9 人，8 人具有两种或两种以上国家职业资格证书，2 人获得了国家职业技能鉴定考评员资格证书，其中浙江省服务大师 1 名。本科学历 16 人，研究生学历（位）2 人；30 岁以下 5 人，31-40 岁 8 人，41-50 岁 2 人，50 岁及以上 1 人，外聘教师 11 人；现生师比为 13:1，教师职称结构、年龄分布、学历层次、技能结构合理，持续发展前景良好。

本专业自创办以来学校一直致力于为杭州酒店业输送高质量的技术人才，坚持管理规范化和科学化的原则，努力通过设备一流、管理一流、质量一流、效益一流的目标管理，提高学生的实践动手能力和综合职业能力，促使专业向“更高、更快、更强”的方向发展，为培养具有匠心品质和国际视野的酒店“三高人才”（高操技能、高精英语、高雅礼仪；高端酒店就业、海外高效发展、高质量升学）不懈努力。办学以来，为社会输送了近 7800 名具有中高级技能证书的餐饮服务人员。

总结学校高星级饭店运营与管理专业建设内涵发展之路，具有以下鲜明的特色和优势：

1. 勇于改革

高星级饭店运营与管理专业多年来坚持校企合作、深化教学改革，始终致力于探寻全新技能人才培养模式，领衔浙江省中等职业学校高星级饭店运营与管理专业发展，是浙江省第一个实施项目课改和教学的专业。高星级饭店运营与管理专业开展普职融通，为普高提供系列多样化课程，学

校成为普通高中多样化课程试点学校；同时作为省课改创新项目、选择性课程体系构建和现代学徒制试点，本专业一直是改革的积极参与者和引领者。

2. 敢于创新

“无创新，难发展”是高星级饭店运营与管理专业一直秉承的理念，主要表现在酒店服务技能教学的持续深化创新，“行会驻校”“名企订单”“企业教室”“引进国际课程”等国际化建设、校企合作、工学结合人才培养的持续创新，旨在将中策酒店人才培养的创新做法和理念塑造成省内同行学习的典范。

3. 科研引领

本专业自创办以来，始终以科研引领教学，将教育科研工作与学校发展、教学质量提高、专业现代化信息化建设、师资队伍建设等有机结合，**教学科研成果连续两届获省市职业教育成果评比一、二等奖**，其中《基于引进境外课程背景下中职酒店管理专业教学改革的实践研究》获得市级教学成果一等奖、省二等奖。《中职酒店专业境外课程本土化的十年探索》获杭州市第五届职业教育教学成果二等奖。

● 存在的问题与不足

1. 信息化建设有待提高

随着世界信息化的快速发展，信息化建设也成为当务之急。将课程资源及时数字化、网络化、共享化，完成多种形式的教学资源建设。开发更多的网络课程，为开放式的网络教学和数字化学习提供更多的平台，拓展学生的学习空间，达到“人人皆学，处处能学，时时可学”。

2. 整体提升与辐射示范有待深化

对比行业及社会的需求和发展，酒店部在办学质量和水平的进一步提升和辐射示范有待深化，力求培养和提供更多、更出色的职业技能人才，同样，师资队伍也需进一步优化和丰富内涵，在专业带头人、名师大家、能工巧匠的培养力度上应进一步加强。

（二）专业建设基础

专业建设服务区域经济，杭州是浙江省省会城市，具有悠久的历史文
化、丰富的山水旅游资源，经济发展迅猛，科技优势突出。国务院批准实
施的《长江三角洲地区区域规划》也明确把杭州定位为高技术产业基地和
国际重要的旅游休闲中心、全国文化创意中心、电子商务中心、区域性金
融服务中心。2016 年 9 月，举世瞩目的 G20 峰会在杭州成功举办，从
2016 年到 2022 年亚运会，杭州城市发展又将进入千载难逢的重要“窗口

期”，一座集“历史文化”、“创新活力”、“东方品质”和“美丽中国样本”为一体的国际化城市呼之欲出。

充分发挥旅游休闲业作为“杭州市重要的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”的带动引领作用，努力将杭州市打造成名副其实的“国际重要的旅游休闲中心”。为学校发展创造更广阔的发展空间，学校也再次迎来了跨越发展的新契机，康桥校区、大江东分校也都将在十三五期间建成并投入使用。“十三五”期间，学校正努力建设成为一所“具有国际水平、中国特色、浙江一流、杭州情怀的标杆性中等职业学校”。

我校高星级饭店运营与管理专业契合杭州本地区中职教育专业建设规划。学校高星级饭店运营与管理专业被誉为“杭州酒店服务人员”的摇篮，立足江浙，面向全国，逐步构建起与杭州“G20 后效应”相适应的、具有鲜明现代教育理念和现代服务理念的中职酒店教育体系。根据杭州市中等职业教育质量提升工程系列实施方案，以品牌专业建设、名师培养、名教育教学团队打造为核心，以内涵提升为重点，按照“做强、做精、做优”品牌专业的要求，通过推进“三阶段三优势三方向”的专业人才培养模式创新和深化“一体两翼六群三融”选择性课程体系，通过“三环节六举措”实施现代学徒制人才培养思路，通过“行会驻校”、“名企订单”、“企业教室”、“国际化合作项目”，构建“技能、知识、素养”为一体的中职教育“生态圈”，着力提高育人质量，培养本专业学生成为具有“国际

视野”和“匠心品质”的中职酒店“三高”人才，使专业建设成为杭州市中职教育现代化建设的引领者。

二、专业培养目标与人才需求分析

（一）培养目标

发挥示范校重点专业人才培养与课程体系建设成果的“后示范效应”，实施体现“最好的教育是适合学生的教育，适合的教育唯有在选择中发现与实现，选择能够成就学生的幸福感和价值感”的学校总体教学理念的“一体两翼六群三融”的课改新模式；通过专业集群打造跨界融通的现代餐饮服务集群，形成一体化人才培养模式；通过调研中职学生的核心素养，明确职业学校高星级饭店运营与管理专业学生核心素养的三个维度，铺垫课程设置；通过制定和完善“学分互换”等制度、开拓中外合作班等途径，架构多路径的成长通道；通过规范外教教师聘请、双创比赛等管理，强化外语和双创的两翼特色；通过“十段八步”课改过程的有序推进、师资队伍的建设提升，打造“六群三融”的课程体系，通过课程改革实现高星级饭店运营与管理专业服务人才的一体化培养目标。

结合浙江经济和“G20 后效应”，顶层设计、科学架构，探索现代餐饮服务集群的“三高”人才培养模式；将高星级饭店运营与管理专业人才培养目标定位于“国际视野”和“匠心品质”的中职酒店“三高”人才；

在学校“五部五室”管理新机制的引领下，充分发挥酒店部和酒店部的人才培养联动效应，实现集群优势最大化，带动学校育人理念，推进校部二级管理制度改革，深化行会驻校、企业订单、校企合作优势，以“杭之味”为载体，成立“校行企发展共同体”，提升高星级饭店运营与管理专业人才培养的规格。

1. 面向未来，涵育“立足本土，着眼全球”的核心素养

全方位推进选择性课改，培养出有幸福感和价值感的中策酒店人，要把核心素养和学业质量要求落实到具体教学中。我们创新调查和研究机制，积极开展了“中策学生发展核心素养”的调查与研究。通过专家座谈指导、教师头脑风暴、问卷调研分析等方式，初步确立本专业学生核心素养的三个维度——“专业与创新”、“职场与生活”和“媒体与技术”，使核心素养转化为教育教学过程中的具象内容，聚焦教学目标，重构课程体系，聚焦培养具有匠心品质和国际视野的酒店“三高人才”，这与杭州城市的未来发展定位高度契合，体现鲜明的“杭州情怀”。学校充分发挥场馆育人的功能，创新运行和开发新媒体载体，开展各项体验活动，培养学生三个维度的核心素养。

2. 制度先行，架构多路径个性化成长通道

学校将继续深化学分制管理，优化学分互补制度、创新“合格+特色”评价体系、完善弹性学制、社团学分认定、非课程学分认定、选课相关等制度；将继续完善现代餐饮服务集群内转专业方案，完善“成长导师制”指导本专业学生职业生涯规划和创新创业能力培养；积极探索现代学徒制、长短学期制等教学机制，构建个性化培养机制，拓宽学生成长之路；结合学校课改、信息化和国际化发展的要求，本专业强化中新合作和中意合作，进一步加大海外友好学校的学习交流游学活动和课程、师资互换互学机制，争取实现置换课程网络双向直播。

3. 规范管理，强化外语和国际化的两翼特色

随着 G20 的召开，杭州明确定位“打造四大国际中心”目标，酒店部将进一步提升外语和国际化的两翼特色；通过规范外籍教师聘任制度，加强管理，充分继续探索外籍教师西餐服务技能课堂，发挥外籍教师在教学中的作用，提高聘用效益；根据区域特点，开设国际理解力课程群，提升学生的国际视野和包容胸怀；制订 PETS 考试的学校制度，侧重提升学生的英语综合运用能力；完善“3+2+1”的中新英国际合作办学模式，大力引入酒店行业国际标准与行业规范，以中新合作、中意合作、中英合作为载体，激发学生投入专业和技能学习的积极性，以学生社团建设反哺专业改革和教学变革。

4. 分步推行，呈现“六群三融”的课程体系

结合学生核心素养的三个维度，初步架构“六群三融”选择性课程体系，以“任务驱动”为导向，将专业人才培养模式的构建规划为行业需求调研、典型工作任务与职业能力分析、提炼专业核心课程、修订专业课程体系、制订课程标准、梳理教学项目、设计教学情境、创新教学方法、改革评价模式、构建评价模式等“十个阶段”，并规范了选修课的建设，将建设过程分为专业集群、规范选修课、实行转专业、开设网络选修课、建立六群课程体系、确定课程群标准、形成课程群纲要、撰写校本教材等“八个步骤”；结合教师的专业发展，个性化发展需求，打造选修课品牌教师；通过优质选修课评比、优秀校本教材评比等措施，规范选修课管理，保障选修课质量；此外，通过“文化共构”创新校企合作机制，引入企业优秀师傅，与企业共同开发选修课（含网络课程），重点打造校企合作课程群的开发，将企业教室顶岗实习课程化。

（二） 人才需求分析

1. 培养人才职业岗位

本专业毕业生主要面向高端酒店，从事前厅、客房、餐饮、娱乐、会务接待等服务工作。具体职业岗位和所需的职业资格证书如下表所示：

序号	对应职业 (岗位)	岗位性质	职业资格证书举例	专门化(技能)方向
1	餐厅服务员	第一任职岗位 核心岗位	※中级餐厅服务员(四级)	餐饮服务与接待
2	客房服务员	第一任职岗位 核心岗位	中级客房服务员(四级)	客房清扫与接待
3	前厅服务员	第一任职岗位 核心岗位	中级前厅服务员(四级)	前厅服务与接待
4	酒水服务员	发展岗	中级调酒师(四级)	酒水调制与品鉴
5	会务接待服务员	发展岗	中级会务接待服务员 (四级)	会务筹备与接待

注1: 带“※”的职业资格证书为本专业毕业生必须取得的职业资格证书, 其他职业资格证书由学生根据各自情况选考。

2. 人才需求规格分析

本专业旨在培养拥护党的基本路线, 具有良好职业道德和敬业精神, 具备餐饮、前厅、客房运行与管理的基础知识和实践经验, 掌握酒店营销、酒店行政管理、人力资源管理、酒店礼仪等基础理论、实践应用知识, 能适应饭店业餐饮、前厅、客房、康乐、酒吧与会务服务以及其他相关行业一线工作需要, 具备较强的实际工作能力和职业生涯发展基础的高素质劳动者和技能型人才, 并为高等院校输送人才。

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和核心技能。

A. 职业素养

- 1) 具有良好的职业道德和职业信誉, 爱岗敬业、遵纪守法。

-
- 2) 具有创新精神和服务意识。
 - 1) 具有良好的人际交往与团队协作能力。
 - 2) 具有获取信息、学习新知识的能力。

具有一定的外语交流表达能力。

- 3) 具有一定的计算机操作能力。
- 4) 熟悉本专业所必须的人文社会科学知识，具有一定的人文素养。
- 5) 具有吃苦耐劳的精神、耐心细致的态度，具有良好的个性品质和抗挫能力、较强的心理调适能力，适应饭店行业从业要求。

B. 专业知识和基本技能

- 1) 具有通过多种途径获取信息、学习新知识与新技术的能力。
- 2) 具有运用饭店管理系统软件处理工作领域内信息的能力。
- 3) 掌握饭店服务各岗位的专业基础知识。
- 4) 掌握饭店服务中相关的礼仪知识。
- 5) 掌握对客服务所需的心理学、公关学、营销学、服务质量方面的相关知识。
- 6) 能正确掌握并熟练操作餐饮服务各项技能。
- 7) 能掌握餐饮接待整个流程的各个环节并熟练、完整、规范执行接待工作。
- 8) 能正确掌握并熟练运用客房清扫、PA 服务、洗衣房服务、简单插花等各项技能。
- 9) 能掌握住客接待整个流程的各个环节并熟练、完整、规范执行接待工作。
- 10) 能正确掌握并熟练操作前厅服务各项技能。
- 11) 能掌握入住登记、结账、预定、问询、外币兑换、贵重物品保管、总机服务等服务流程的各个环节并熟练、完整、规范执行接待工作。
- 12) 能正确掌握并熟练操作酒水服务各项技能。
- 13) 能规范调制鸡尾酒等各种饮料，能按酒水服务程序规范服务。
- 14) 了解会务接待服务的基础知识并能按服务流程规范服务。
- 15) 了解康乐服务的基础知识并能按服务流程规范服务。
- 16) 具备本专业相应的 1~2 个工种的中级职业资格证书。

C. 专业核心技能

核心技能是本专业各专门化（技能）方向所必须具备的基本能力，高星级饭店运营与管理专业的核心技能是餐饮、客房、前厅服务。

1) 餐饮服务

- (1) 会餐巾折花 30 种以上
- (2) 能规范地进行中餐摆台
- (3) 能规范地进行西餐摆台
- (4) 会正确地开瓶、斟酒
- (5) 能正确的上菜、分菜，介绍菜肴
- (6) 会迎宾、上茶、递送小毛巾、点烟、撤换骨碟、烟缸、结账、送客等服务
- (7) 会拟写菜单
- (8) 会根据客人需要推销酒水和菜肴

2) 客房服务

- (1) 能中式包床
- (2) 会西式包床
- (3) 会客房的清扫与布置
- (4) 会住店客人迎送、物品租借、托婴、收送客衣、擦鞋等服务
- (5) 会做常规的计划卫生
- (6) 会 PA 服务
- (7) 会棉织品、布草、客衣及员工制服洗涤、熨烫、烘干、折叠、发放

3) 前厅服务

- (1) 能处理预订
- (2) 会登记入住、结账、外币兑换、贵重物品保管、问询等总台服务
- (3) 会迎宾、行李送取、物品寄存及租借、租车等礼宾服务
- (4) 会处理客人投诉
- (5) 会推销酒店客房、餐饮、娱乐产品
- (6) 会总机房电话转接、叫醒、快捷服务

4) 专门化（技能）方向——会务接待服务

-
- (1) 能和客户沟通，根据需要设计会场布置图。
 - (2) 能根据用餐标准拟定菜单。
 - (3) 能根据客户需要筹备花卉、美工、投影摄像器材。
 - (4) 能看懂会场布置图和宴会方案图，按要求布置会场和宴会厅。
 - (5) 能进行会议中续茶、资料分发等服务。
 - (6) 能进行茶歇服务。

5) 专门化（技能）方向——康乐服务

- (1) 能按规范迎候客人，为客人办理物品保管、器材租借。
- (2) 会使用一般康乐器材、能对客人进行陪护、协助和指导。
- (3) 能进行康乐器材养护及清理康乐场所环境。

6) 专门化（技能）方向——酒水调制

- (1) 能识别各类酒水类型、产地、原料、生产过程、口味特点等。
- (2) 能向客人推销、建议酒水。
- (3) 能进行鸡尾酒及各类饮品的调制。
- (4) 会各类饮品的装杯方法，能指导客人饮用。

7) 专门化（技能）方向——主题宴会设计

- (1) 能根据与会人数、客人要求设计宴会会场布置图。
- (2) 能根据宴会性质设计餐桌主题。
- (3) 能根据主题布置会场和餐桌。
- (4) 能进行简单的花艺设计及插花。

8) 专门化（技能）方向——主题客房设计

- (1) 能根据客人需要设计客房主题。
- (2) 能根据客房主题进行客房布置。
- (3) 能根据客房布置进行夜床设计。

三、专业建设发展的基本思路和建设目标

(一) 建设思路

总体思路：本专业立足江浙，面向世界，逐步构建起与杭州“G20 后效应”相适应的、具有鲜明现代教育理念和现代服务理念的中职学校高星级饭店运营与管理专业教育体系。通过推进“三阶段三优势三方向”的专业人才培养模式创新和深化“一体两翼六群三融”选择性课程体系，通过“三环节六举措”实现现代学徒制人才培养思路；通过“行会驻校”、“名企订单”、“企业教室”、“国际化课程”本土化等，构建“技能、知识、素养、终身学习”一体的中职教育“生态圈”，培养酒店学生成为具有“匠心品质”和“国际视野”的酒店专业“三高人才”。具体思路如下：

1. 深化二级管理，设立“校行企发展共同体”，引领课程改革

进一步创新专业系部二级管理运行机制，深化行会驻校，在双赢互利、双元育人、文化共构的基础上，设立“校行企发展共同体”，通过“杭之味”餐饮服务文化综合体的改造，“校行企”共同协作抱团发展，充分展现高星级饭店运营与管理专业发展，成为全省酒店行业和全省中职酒店服务职教的 CBD，实现专业建设引领行业企业。

2. 实施内培外引，加快教师队伍转型升级，打造卓越团队

本专业实施教师“鸿雁”培养工程，内培外引，依托行会驻校和龚顺英大师工作室通过师徒结对、定期培训、技能比武、跟岗挂职、专题研究

五个途径，分别对青年教师、骨干教师、名师实施从“青鸿”到“飞鸿”再到“博鸿”的递进式培养计划。面对选择性课改，酒店教师队伍主动转型升级，主动适应学校“一体两翼六群三融”选择性课程体系的新要求，同时引入国际合作课程。争取通过五年的努力，形成一批优秀的精品课程，开发一批优秀的校本教材和国际理解力课程，打造一支卓越的教师队伍，实现对学生卓越引领。

3. 坚持文化育人，打造中职酒店教育生态圈，提升示范辐射

学校坚持文化育人，构建“三园”文化，多渠道、多元化地开发利用学校和社会的多种教育资源，打造多元联合开放育人的平台，形成学校、家庭、社区、共建单位、合作企业、社会力量多方参与的完整的教育生态圈。充分发挥班级、课堂、实训、生活、酒店服务技能大师、优秀毕业生等教育资源，形成教育合力，构建起良好的教育生态圈，提升示范辐射。

(二) 建设目标

学校将以浙江省“三名工程”申报和建设为契机，进一步推进国家改革发展示范校的后示范建设；以高星级饭店运营与管理专业品牌建设、名师教学团队建设和校园文化建设为核心，推进选择性课改和现代学徒制，全面提升学生核心素养，引领杭州市和浙江省的中职酒店教育发展。通过

五年努力，将本专业打造成为“技能全国知名、专业省内领衔、课程国际视野”的中职标杆性专业品牌。

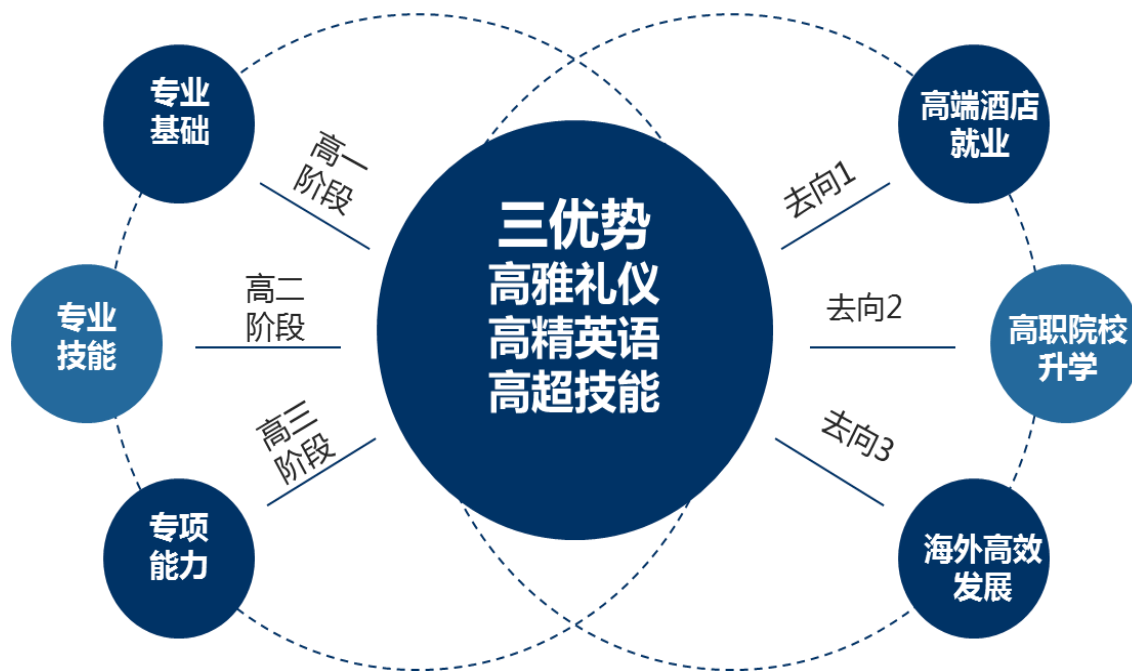
四、专业建设内容

（一）人才培养模式的改革与创新

本专业以“三阶段三优势三方向”为人才培养模式。

学生在校学习阶段，高一夯实专业基础，高二扎实专业技能，高三选择方向，提升专业专项能力。旨在注重高操技能、高精英语、高雅礼仪三方面优势发挥；培养具有匠心品质和国际视野的酒店“三高人才”（高端酒店就业、海外高效发展、高质量升学）。

学生通过参加高职考试升入省内优质高校本、专科学习或通过选拔进入中高职一体订单班，实现中高职一体订单培养升学+就业；通过校企合作企业驻校平台实现“现代学徒制”下的杭城四、五星级高端酒店实习就业；通过选择性课程机制，学习“中新英入门级合作课程班”进入中新合作课程班级，通过学分互认、海外升学的形式打通海外留学“3+2+1”升本科的直通车。



(二) 选择性课程改革

发挥示范校重点专业人才培养与课程体系建设成果的“后示范效应”，建设积极实施体现“最好的教育是适合学生的教育，适合的教育唯有在选择中发现与实现，选择能够成就学生的幸福感和价值感”的学校总体教学理念的“一体两翼六群三融”的课改新模式；通过专业集群打造跨界融通的形成现代餐饮服务集群一体化人才培养模式；通过调研中职学生的核心素养，明确职业学校酒店学生核心素养的三个维度，铺垫课程设置；通过制定和完善“学分互换”等制度、开拓中外合作班等途径，架构多路径的成长通道；通过规范外教教师聘请、双创比赛等管理，强化外语和双创的两翼特色；通过“十段八步”课改过程的有序推进、师资队伍的建设提升，

打造“六群三融”的课程体系，通过课程改革实现餐饮酒店与服务人才的一体化培养目标。

为了实现本专业人才培养目标，“三高”是指以高雅礼仪塑造学生职业气质，以高超技能奠定学生职业基础，以高精英语拓展学生职业前景，从而实现学生高端酒店就业、高质量升学、高效海外发展的酒店专业人才培养模式。依据社会调查和职业岗位（群）分析，分解出从事岗位（群）所需的综合能力与相关专项能力，对接最新职业标准、行业标准和岗位规范，科学地设置专业课程，以培养综合职业能力为主线设计人才培养目标，提出了“平台+模块”的课程体系，制定专业教学标准和课程方案。课程方案注重与生产劳动、社会实践相结合，公共基础课和专业课能加强实践性教学，实践性教学课时占总课时数的60%。

全方位推进选择性课改，培养出有幸福感和价值感的中策酒店人，要把核心素养和学业质量要求落实到具体教学中。我们创新调查和研究机制，积极开展了“中策学生发展核心素养”的调查与研究。通过专家座谈指导、教师头脑风暴、问卷调研分析等方式，初步确立本专业学生核心素养的三个维度——“专业与创新”、“职场与生活”和“媒体与技术”，使核心素养转化为教育教学过程中的具象内容，聚焦教学目标，重构课程体系，聚焦培养具有匠心品质和国际视野的酒店“三高人才”，这与杭州城市的未来发展定位高度契合，体现鲜明的“杭州情怀”。

酒店部将进一步提升外语和国际化的两翼特色；结合学校课改、信息化和国际化发展的要求，本专业强化中新合作和中意合作，进一步加大海外友好学校的学习交流游学活动和课程、师资互换互学机制，争取实现置换课程网络双向直播。通过规范外籍教师聘任制度，加强管理，充分继续探索外籍教师西餐服务技能课堂，发挥外籍教师在教学中的作用，提高聘用效益；根据区域特点，开设国际理解力课程群，提升学生的国际视野和包容胸怀；制订 PETS 考试的学校制度，侧重提升学生的英语综合运用能力；完善“3+2+1”的中新英国际合作办学模式，大力引入酒店行业国际标准与行业规范，以中新合作、中意合作、中英合作为载体，激发学生投入专业和技能学习的积极性，以学生社团建设反哺专业改革和教学变革。

我们力求以国际先进的生产服务技术标准作为我们职业教育的标准，尝试引进咖啡、调酒等国际资格证书，为社会和企业培养更多具有国际水准的中职酒店服务人才。

（三）教师队伍建设

1. 三鸿五径，实施专业教师分层递进培养

通过贯彻“五径”机制，未来五年来针对专业带头人、骨干教师和“双师”型教师，以教师能力等级标准为依据，构建本专业教师的“博鸿、飞鸿、青鸿”培养机制，创新“五个”培训途径，重点实现“五支队伍”

能力提升工程，培养名师和特级教师，选拔 1 名专业带头人和 1 名专业后备带头人，8 名骨干教师培养对象；制定培养方案和培养管理办法；为三年内新教师选派指导老师，制定培养计划；制定并实施专业教师结对企业技师培养计划。进一步完善了师资队伍建设的培养途径，依托驻校行会、合作酒店、相关高校，通过分层、分批“内培外训”，打造结构合理、技能指导水平较高的高素质教师团队，使高素质“双师型”教师人数达到 100%以上，使本专业的师资队伍结构更合理，形成了合理的教师梯队。

2. 双师共融，打造优质企业兼职教师队伍

酒店专业依靠校企深度合作的优势，收录省内能工巧匠 20 多名组建了企业兼职教师库，参与校内教学、实训指导，企业大师进入企业课堂实施现场教学，进入学校课堂实施技能教学。学校加强对兼职教师教学能力的培养，为兼职教师配备一名助理教师，组织开展兼职教师授课岗前培训，在教学实施过程中，进行教学质量监控，及时评价反馈，实现校企双师融合效应，真正实现了四个“对接”：人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位，教材对接技能。企业大师指导青年教师实践教学，打造高质量兼职教师库。

3. 企业实践，促进教师技能水平快速成长

学校在多家企业建立了教师实践基地，制定了《专业教师下企业实践管理办法》，严格规定：一是专业课教师到企业去要深入企业第一线，采

取顶岗作业、工作实习、合作研发等形式；二是专业课教师一般在暑假期间到企业实践，每年至少到企业实践一个月以上；三是专业课教师下企业实践期间，相关管理人员要到企业进行抽查，违反企业相关规定，视为违反学校规章制度。三年内，所有专业教师均下企业实践，通过强化企业实践，提升专业教师技能和教学能力。通过“结对酒店大师”传帮带，年青教师的专业技能、教学能力得到茁壮成长。

4. 大师引领，全面提升教师教学研究能力

以龚顺英餐饮服务大师工作室建设为载体，采用“行业专家导师制”，制定骨干教师培养方案及拜师结对方案，配备8名本专业的骨干教师拜大师学艺，从理论研究、课堂教学、特色专业和专业发展四大方面切入，培养新一批酒店专业学科带头人或优秀骨干教师，建立工作室档案制度，及时收集、归档、存档培养计划、总结、听课、评课记录、公开课、展示课、教案等材料。大师带领教师参与国内外一些重大赛事，美食交流，去拓展体验，以及经常去一些宾馆饭店等社会餐饮企业去交流实践。从而积累更广阔的经验与知识来更好地充实教学和研究项目。同时鼓励骨干教师参加“杭州酒店大师”和“浙江酒店名师”等活动评比，提升教师专业能力。拜师学艺培养过程中，建立星级专业教师制，开展“星级”专业教师的评选，并制定完善健全的评选准则，根据专业教师的专业技能水平、指导学生获奖等情况来确立其专业地位，突出教师的专业水平。

5. 两个结合，提升教师国际视野

一是结合本专业中外合作课程的开展，培养青年教师的双语教学能力。青年教师努力提高自身英语教学能力，钻研境外引入课程的教材和教学指导、考核评价标准，结合我校学生实际，对境外引入课程进行本土化的“二次开发”，使境外引入课程教学更方便学生学习和接受，顺利完成教学任务和考核评价。后续进行，境外原版教材配套双语校本教材开发。

二是结合学校日常工作创新课开设、课题申报等开展“四个一”活动，即“做一次调查报告”，深入了解杭城酒店业对中职学生的需求，同时做好寻访酒店专业优秀毕业生；“打磨一堂好课”与12月份的创新课结合起来；“做好一个小课题研究”，与酒店专业选择性课程的探究结合起来，教学科研相济相长。“开展一次专业教师技能比武”。

（四）现代学徒制建设

1. 整体架构，推进现代学徒制的稳步实施

为使“三高”人才培养工作真正落到实处，保障各项工作顺利实施，学校成立现代学徒制试点工作领导小组和相关工作小组，全面指导和推进各项工作，有效发挥整体统领和下属教学、科研、管理各项功能。

具体措施如下：

①试点的基础上，全面推进“三高”人才培养的相关工作，根据专业特点，选择相关企业深化校企合作，开展“三高”人才培养的相关试点工作，成熟一个推进一个，按照先易后难顺序逐步深化，在各年级逐渐稳步实施。

②“三高”人才培养牢固树立以“双证融通、两考合一”为关键点，“质量标准对接”为突破点，以“培养目标、课程体系、教学模式、评价模式”为着力点的建设定位，严格规范各专业（部）教学标准；

③按照建设要求，制定高星级饭店运营与管理专业“三高”人才培养计划（2016-2018）及工作任务书；逐步探索高星级饭店运营与管理专业中高职衔接现代学徒制方法、途径和运行。

2. 多方联动，规范现代学徒制的运行机制

“三高”人才培养是职业教育面向人人、面向社会的一种探索，是学校和企业的双元育人，政府支持力度、企业投入程度、学校组织深度和学生参与广度四者缺一不可，因此教学管理需要构建富有现代服务业特色的“1234567”运行策略。（见图 4-1）

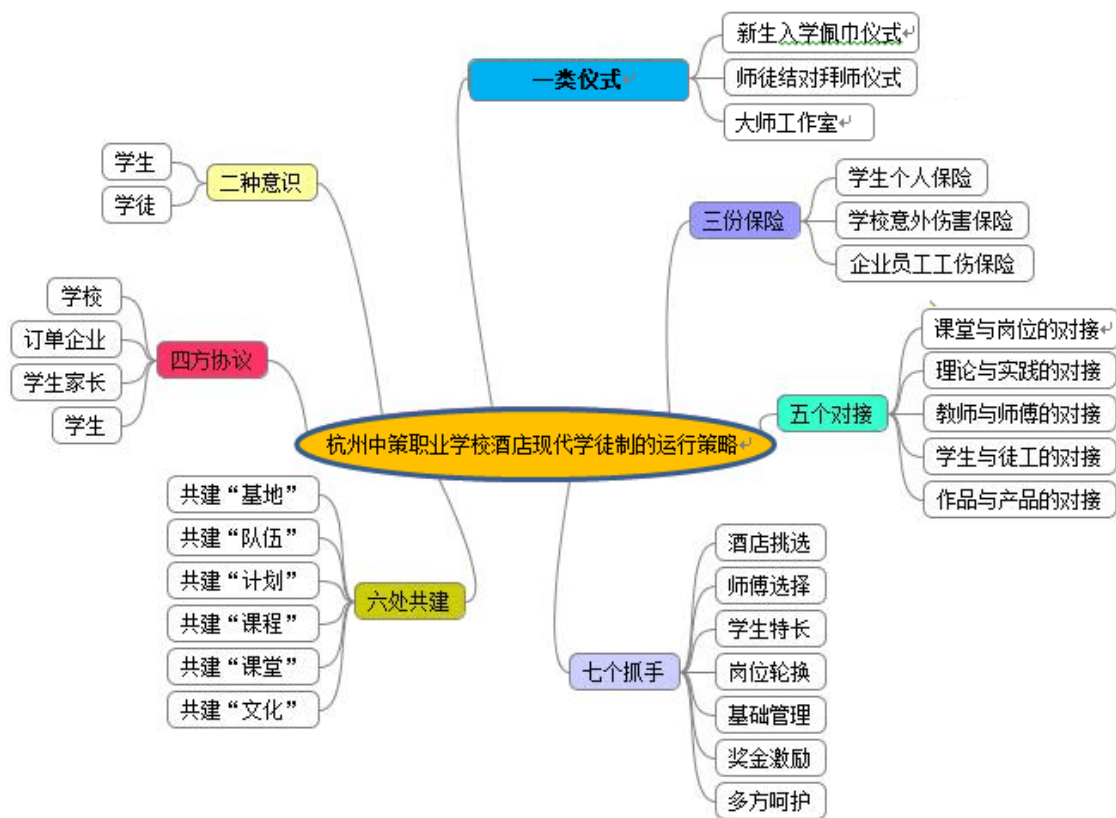


图 4-1:高星级饭店运营与管理专业“三环节、六举措”的实践运行机制思维导图

实现政府、行会、企业、学校、家长和学生多方联动，通过系列专业特色活动确定学生、学徒双重身份，以四方协议作为“契约”精神，购买三份保险共同为学生在“工学交替”的安全保驾护航；校企双方通过“六处共建”实现“五个对接”，注重“七个抓手”保证管理实效。

3. 多维互动，创新现代学徒制的培养过程

在继承本专业优秀传统和借鉴我校烹饪、电气等传统优势专业的基础上，本专业发挥以高雅礼仪塑造学生职业气质，以高超技能奠定学生职业

基础，以高精英语拓展学生职业前景，从而实现学生高端酒店就业、高职院校升学、海外高效发展的酒店专业人才培养优势，逐步三阶段三优势三方向的人才培养路径，探索和实践“三高”人才的培养体系。

4. 多元评价，探索现代学徒制的实时轨迹

“毕业”是践行“三阶段三优势三方向”人才培养模式成败的重要环节，学徒需要通过严格考核才能“毕业”，并用实际行动维护本职业和本专业形象。“毕业”环节必须有严格的考核评价体系，学生需同时获取中等职业学校毕业证书、餐饮服务中级工证书和企业认证证书，做到三证齐全。

评价标准中制定了基本测试种类的测试系列表（按照国家中级工的考核标准），对学生操作技能和综合能力做出全面、公正、客观、科学的评价。评价过程引入网络信息管理技术，建立学生实习管理信息档案袋，使得学生学习记录和量化考核得到进一步加强。整个评价体系具有以下鲜明的特点：①参照国际知名酒店行业用人需求，每个项目、每项技能都有客观的质量量化标准；②考教分离，实现了评定结果间的等值性目标；评价内容全面化、信息化、层次化；④与社会上技术等级化考核相挂钩；⑤信息管理技术（网络调查、网上评教、网上评学）加强了评价的多元化，凸显评价过程的实时轨迹。

通过现代学徒制结合现代信息化多元化管理体系，利用科学的手段记录学徒信息，通过大数据记录学习途径，同时可以借助大数据引入第三方质量评价机构，全面提供质量提升决策，有助于把学生培养成为高素质技能型人才。

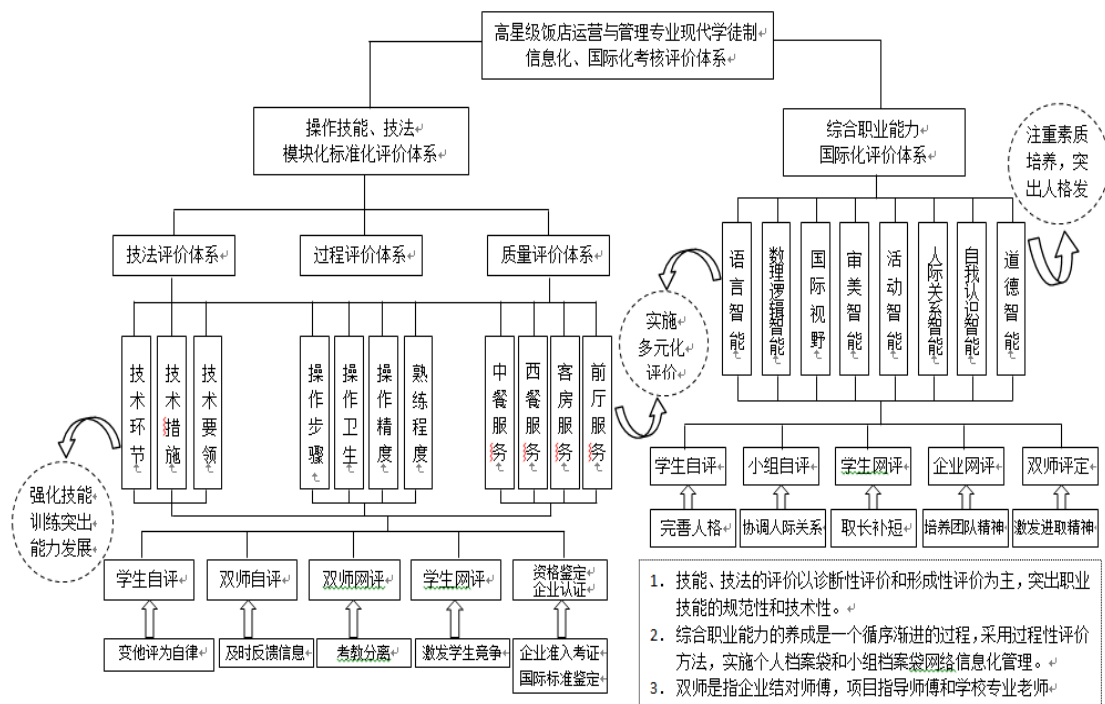


图 4-2 高星级酒店运营与管理现代学徒制信息化、国际化考核评价体系

(五) 国际化建设

为建设一所“国际水平·中国特色·浙江一流·杭州情怀的标杆性中等职业学校”，本专业着力打造“高品质就业、高质量升学、高平台发展”的“三高”人才培养品牌。通过与新加坡博伟国际教育学院、英国赫特福德大学、英国卡迪夫城市大学和意大利品质创新与培训联盟学院线上和线下的教学互动、教改探索和教学磨练，建立工作机制，努力培养一

支具有国际视野的双语专业教师团队，引进一套酒店、商务专业的境外原版教材，并进一步进行本土化设计，形成符合中国国情、中策校情、专业特点的配套的境外原版校本教材；引进国际酒店行业标准与要求，让团队教师手持国际专业证书，更好地理解专业教育国际化。依托网络充分发挥团队在课程国际化建设方面的示范引领和辐射带动作用，成为课程开发与建设、数字化教学资源开发与应用、实训基地规划与建设的中心，成为技能大赛、创新创业设计、技术服务与创新研发的窗口。通过三年的努力，形成一批优秀的精品课程，开发一批优秀的校本教材，打造一支卓越的双师教师队伍，实现对学生的卓越引领。

1. 科研引领，能力竞赛对接国际标准

邀请新加坡、英国知名的酒店、商务专业专家加大对教师科研工作的指导，力争更多的国际化研究课题立项并取得成果；以积极引进专业外籍教师，丰富与创新培训内容、形式。开展中外教师教学合作研讨沙龙、技能团队比武等形式推动专业发展，进一步培养教师在技能竞赛、说课竞赛、信息化教学大赛、创新创业竞赛等方面的实践能力，培养酒店专业学生参加世界调酒大赛、世界技能大赛餐厅服务(西餐)项目，并指导有意向学生考取新加坡劳工部颁发的WSQ证书（国际通用的餐饮业健康证）。

2. 选派教师境外进修

从 2005 年至今，学校中新英课程合作教育教学团队每年选送 1-2 名教师赴新加坡、英国等地学习进修，形成了有计划、有目的、有实效的教师轮修制度。截止目前，学校中新英课程合作教育教学团队赴新加坡进修 10 人，赴英国进修 2 人，80%以上的教师具有境外进修的经历。后续，将进一步通过境外进修，促进教师的专业教学能力提高，国际视野有效拓展，国际素养大幅提升。

3. 境外教材本土化开发设计研讨

结合国内教学环境的现实基础和企业对人才培养的客观需要，着力于境外课程的本土化工作，聘请由行业专家、院校专家和教育主管部门的领导组成的本土化课程开发设计研讨会，使洋为中用，更好地为本专业的国际化发展之路走的更坚实和系统化。教师将结合学校“六群”选修课程开发，通过开设国际理解力、中新合作、中意合作等三类选修课程，形成选修、学分互认、网络互动等三类开课模式，应用原版、二次开发、校本等三类教材，构建系统的国际化课程体系；凸显“3+2+1”、意大利酒店服务证书引入等多种中外合作模式。

4. 引入国际技能证书推动海外升学就业

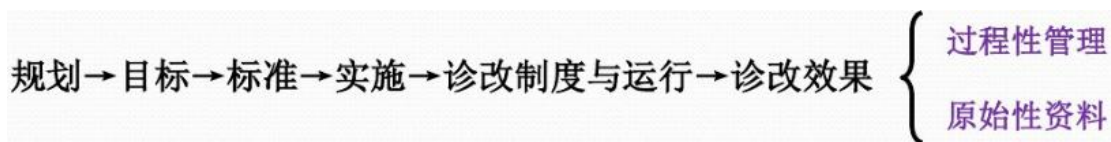
将致力于中新英合作班学生赴境外实习、学生打好坚实的基础。通过日常课程教学，渗透、传播国外企业管理理念和模式，加深对外国文化

的理解，拓宽国际视野，提升就业竞争力。同时增强学生对中华民族的自豪感，帮助学生获得海外就业经验，提高专业技能和专业素质。

引入意大利酒店服务国际资格证书，开展国际化产学合作，为学生提供海外优质实习就业的机会。

（六）教学诊断与改进

结合学校教学评价基本框架及教学诊断基本规范，开展专业组内部的教学诊断工作。教学诊断工作推进主要步骤如下图所示：



1. 从教学指导方案、课程设置、教学基本规范等方面入手，全面开展深入学习和探讨，在全组老师参与研究的基础上完善本专业基于选择性课改和现代学徒制的教学方案；

2. 探索符合专业特点的教学评价机制，从评价维度、评价标准、评价及激励制度等方面，制定比较规范完整的专业教学评价体系，在专业评价体系中应紧密联系本专业学生核心素养基本框架，从“四维十六款”的学生核心素养框架入手，切实完善教学评价机制；

3. 全面开展课堂教学研究，聘请行业专家、教学专家来校开展课堂教学集中调研活动，对专业教师课堂教学中教学思想、教学理念、教学模式、教学方法和手段、教学评价、信息化应用能力等方面开展全面的调查

研究，在教师中开展教学研究、讨论、相互评价和促进共同提升的良好机制，切实完善教师在培养学生核心素养的“四维十六款”的各方面具备应有的基础和能 力。

4. 结合教学诊断和研讨，进行必要的总结提升，形成专业教学诊断报告书，分备课组、学科在教学实践中加以落实和改进，切实提高课堂教学质量。

附：诊断项目表（诊断项目 4 个，诊断要素 11 个，诊断点 17 个）

诊断项目	诊断要素	诊断点	关键量化指标	
1. 专业质量设置	专业人才培养方案	人才培养方案执行	纯理论、实践+理论课、纯实践课比例	
	专业人才培养模式	人才培养模式		
	专业教学团队	团队建设	双师型教师比例	
	专业实践条件	校内实训条件		每个学生平均拥有设备数、使用时间
		校外实习实训基地		基地接待学生数量（人次）、基地可使用时间（天）
	专业创新发展	对外合作		通过对外项目留学人数
现代学徒制人才培养模式				
2. 课程质量保证	课程资源	数字化教学资源应用与开发		
		课程教学	教学设计	
		顶岗实习	顶岗实习人数比例，顶岗实习专业对口率	
3. 师资质量保证	专任教师	规模与结构	专任教师总数、双师型比	

			例
		教师科研	论文篇数
		教师教学	平均教学工作量
	教师发展	专任教师能力提升	培训进修、挂职锻炼年均人日
4. 学生发展保证	立德树人	德育	
	培养质量	就业质量	就业率、月收入、就业去向
		升学质量	升学率、升学学校

（七）特色项目一：一新加坡境外课程引进及本土化实践

1. 师资培养国际化

建立师资培养的国际化路径，广泛开展外语培训、文化交流、专业技能培训等形式多样的师资培训活动。组织教师参加意大利 CFIQ 国际酒店专业课程培训。

2. 国际原版职业教材吸收化

在长期的职业教育改革过程中，发达国家有很多先进的经验和成果教材，引进国外先进的职业教育原版教材很有必要。加大力度引进教育理念先进、结构优化、内容新颖、国际适用的国际原版教材。

3. 合作课程校本化

为了克服国际原版职业教材“水土不服”的先天限制，对引进的课程教材进行第二次开发，将其中精华的部分和我国国情现状相互结合起来，优选出与职业、行业、专业相同、国际通用的权威课程与教材，使之适合我们职业教育的现状以及当前社会发展的实际需要。学校将结合国情现状开发酒店专业原版教材本土化的专业课程。

4. 课程体系国际化

构建国际化的课程体系，改变原有的课程类型、授课模式以及教材内容。在课程类型中，把原有的文化课与专业课组合的课程类型，改为国际理解力课程群、中新课程、中意课程组合的课程类型。在授课模式上，从原来单一的必修加选修模式，改为必修与选修，中新合作课程班实行“3+2+1”学制模式、中意合作侧重证书引进，以咖啡和调酒为主。在教材内容上，从原来简单的原版引进教材，改为选用本土化二次开发后的教材以及立足于本校教师和学生开发的校本教材。

5. 升学就业海外化

继续稳步推进中新合作办学，探索一条安全、通畅、高品质的中职生海外升学与就业路径。

加大与境外企业合作，通过学校组织、合作办学、个人申请等三种方式输送本校学生赴境外实习。在国外企业的实习过程中学习国外企业管理

理念和模式，获得海外工作经验，提高专业技能和专业素质，同时加深对外国文化的理解，拓宽国际视野，提升就业竞争力。

（九）特色项目二：打造“酒小策”智能饮品工坊

1. 整合资源，建设线上多功能饮品制作学习渠道

整合线上资源技术，以信息技术为手段，酒店特色饮品课程为支持，制作线上饮品制作学习的微课，建设网上调酒博物馆；完善酒店移动掌上APP，用户可以通过二维码下载使用智能饮品工坊APP软件，学生可以在APP内自由移动场景内的设施和材料，根据已学的调制饮品的材料、用量，通过点击、移动的方式在APP内模拟制作饮品，完成饮品的模拟制作练习。

通过学校团委微信公众号，通过微信推送把学校相关饮品学习制作活动以及情况进行推送。

2. 硬件建设，强化酒店课程实践实训场地及学生管理

结合学校“杭之味”餐饮文化综合体建设，完善实训教室的多媒体设备，实现课程录播、实践过程记录等功能，为后续微课制作以及创建信息平台提供素材，同时便于学生对课程学习进行复习，对自己的实践过程进行检验和反思。在课程实践的基础上，结合“欢小铺”校企合作项目，挑选部分学生践行学徒制理念，进入“欢小铺”进行企业实习，同时还可以

成立学生社团，建立相应的选拔管理制度，积极参与学校各类活动，为“欢小铺”选择实习生提供参考。

3. 建立品牌，打造学校特色文化宣传及服务窗口

打造学校专业文化宣传窗口，形成具有一定影响力的饮品制作开发活动。结合本专业现有的文化资源和宣传方式，联合企业店铺“欢小铺”实现校园饮品文化推广，实现传统媒体与新媒体的结合，形成具有一定影响力的饮品制作、传播和学习中心；通过微信公众号发布饮品制作活动信息，组织各类饮品制作体验活动和网络饮品活动。

4. 饮品开发，带动酒店社团活动及专业学科建设

智能饮品工坊的各项活动带动学校社团及创新创业工作，进一步组建创饮网络工作室，组织学生成立饮品网络社，参与“欢小铺”饮品开发的各项活动，使教学与校企合作、社团活动紧密结合；智能饮品工坊信息化技术发展同时带动专业与学科建设，实现技术与教育的共赢，利用信息技术，尝试制作教学视频，为后续网络精品视频课程的开发奠定基础，成为饮品制作教学的特色窗口。

五、专业建设保障措施

（一）学校成立专业建设发展领导小组

由学校高志刚校长担任组长、所有校级领导为成员，负责项目的管理、组织和实施。领导小组下设办公室，由潘利荷担任办公室主任，负责项目的日常管理和具体建设工作，对项目建设进行日常组织协调和督促检查。

工作职责如下：

- (1) 全面领导学校专业发展工作；
- (2) 负责地方资金的配套落实问题；
- (3) 协调与解决在项目实施过程中的重大问题；
- (4) 解决属于示范学校整体建设中需要解决的其他问题。

(二) 酒店专业部成立品牌专业和龚顺英服务大师工作室建设工作小组

成立以学校教学副校长包红为组长，酒店部部长陈英为副组长，教务处主任俞静莹、酒店部副部长朱米娜、教学干事胡泽安组成的核心工作小组，领导协调全体酒店部专业教师全员参与建设过程；编制和协调品牌专业建设计划；督促、检查龚顺英工作室的实施进度；起草品牌专业的有关规章制度，检查品牌专业建设和龚顺英工作室的落实情况等；定期汇报建设情况，总结、交流进行研究，推广品牌专业建设的经验；统筹、协调、解决品牌专业建设及龚顺英工作室中的共性问题，及时发布品牌专业建设以及龚顺英工作室建设中各方面信息。工作职责如下：

-
- (1) 贯彻执行各项政策、方针、指导意见；
 - (2) 制定和审查与学校建设项目有关的各种规定、办法；
 - (3) 制定和审查学校建设项目的实施计划；
 - (4) 检查各项目的建设进度和完成的质量情况；
 - (5) 组织建设项目的中期评估和验收工作。

(三) 成立专业发展建设监控小组

由学校纪律书记俞力宏为组长，党内纪检委员、学校督导室成员、工会委员等为组员，负责对项目建设进行全程检查、监督，确保项目建设资金、设备采购等按照国家法律法规进行。工作职责如下：

- (1) 建立项目质量与进度管理有关考评制度与有效运行机制；
- (2) 建立健全项目建设信息采集与绩效监控系统，督查各建设项目的进度和建设质量，确保项目建设按既定计划顺利实施；
- (3) 定期对项目实施与进展开展绩效考核；
- (4) 定期向学校项目建设领导小组反馈信息；
- (5) 完成学校项目建设工作组交办的其他工作。

(四) 建立酒店品牌项目和龚顺英服务大师工作室建设专家顾问咨询委员会

由行业、企业和教育界专家组成，以浙江省餐饮行业协会会长章凤仙、职成教教研室张金英等为顾问，对项目建设提供咨询、意见和建议，指导建设实施。具体工作职责如下：

- (1) 贯彻执行三名工程建设的各项政策、方针、指导意见；
- (2) 领导酒店专业的“名（大）师”和“名专业”项目建设；
- (3) 制定和审查与酒店建设项目有关的各种规定、办法；
- (4) 制定和审查酒店建设项目的实施计划；
- (5) 检查酒店项目的建设进度和完成的质量情况；
- (6) 组织酒店建设项目的中期评估和验收工作。

（五）制度保障

根据《杭州市教育局办公室关于印发全市中等职业教育质量提升工程系列实施方案的通知》（杭教办职成〔2017〕37号）要求，制定《杭州市中策职业学校三名建设项目管理办法》、《杭州市中策职业学校三名建设专项资金管理实施细则》。制定课程改革、现代学徒制试点、学校治理能力建设、学生核心素养提升、信息化建设、社会服务能力提升等与三名建设相适应的配套制度，保证三名建设项目管理工作的制度化、规范化，探索建立学校项目建设的长效机制。

面向未来，杭州市中策职业学校正站在一个新的历史起点上。酒店部师生员工将在校长室的正确领导下，同心同德，团结奋斗，开拓进取，全面完成“十三五”发展规划的目标与任务，共同创造学校更加美好的明天。

杭州市中策职业学校酒店专业部

2016年3月