

高星级酒店运营与管理专业人才培养方案

目录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 公共基础课程	4
(二) 专业(技能)课程	4
七、教学进程总体安排	9
八、实施保障	11
(一) 师资队伍	11
(二) 教学设施	11
(三) 教学资源	14
(四) 教学方法	14
(五) 学习评价	14
(六) 质量管理	15
九、毕业要求	15
十、附录	16

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高星级饭店运营与管理（代码：740104）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历者

三、修业年限

3年

四、职业面向

课程	国家职业资格证书	1+X 证书
前厅服务与管理	前厅服务员（中级）	前厅运营管理职业技能等级证书、酒店运营与管理等级证书
餐饮服务与管理	餐厅服务员（中级）	餐饮管理运行职业技能等级证书、餐饮服务管理职业技能等级证书
客房服务与管理	客房服务员（中级）	现代酒店服务质量管理
茶艺与饮品服务	茶艺师（中级）、咖啡师（初级）、调酒师（初级）	茶艺师技能等级证书
普通话	普通话（二级乙等及以上）	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业将与我国现代化建设要求相适应，掌握高星级饭店运营与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和工作能力的高素质复合型技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、知识和能力：

1. 职业素养

- (1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- (2) 具备主动、热情、周到、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) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养和审美能力。
- (5) 具有良好的语言表达、文字表达、沟通合作能力。
- (6) 树立正确的劳动观，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。
- (7) 了解绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等知识与技能。
- (8) 具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。
- (9) 具有行业所需的创新意识、数字素养、科学精神。

2. 知识目标

- (1) 熟练掌握专业必需的服务与管理基础知识；
- (2) 掌握本专业必需的酒店服务各部门专业知识；
- (3) 具有开展酒店服务分析处理的基本知识与专业知识及
- (4) 具有开展酒店服务运营与管理的数字化知识；
- (5) 具有行业要求的外语基础知识。

3. 能力目标

- (1) 能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作。
- (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) 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、饭店和自身的利益。
- (4) 能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与数字化运营管理，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。
- (5) 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、日常维护相关客用设施设备的能力。
- (6) 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的应急应变能力。

- (7) 具有较强的沟通能力及一定的外语接待服务能力。
- (8) 能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。
- (9) 能把握现代服务业发展趋热，能创造性地开展服务工作。满足宾客个性化的要求。
- (10) 能独立处理本行业服务与运营过程中的常规问题。
- (11) 具有良好的客户开发、服务、管理能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业技能课程。

(一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
2	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
3	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
4	体育	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
5	心理与职业生涯	依据《中等职业学校心理与职业生涯教学大纲》开设并设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
6	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
7	公共艺术	掌握坐、站、行、走、蹲姿；掌握社交礼仪的基本理论，具备社交礼仪的理念，认识社交礼仪活动的规律，了解社交礼仪活动的程序；懂得一般社交礼仪行为的规范，具备社交礼仪的基本技能；培养	72

		学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，树立良好的形象，提高学生外在形象的定位品位	
8	哲学与人生	依据《中等职业学校哲理与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
9	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	36
10	信息技术	了解应用文的历史沿革概况，明确公文、宣传应用文、法律应用文、经济应用文等各种文体的基本概念、分类、特点、作用、使用范围等基本知识，能够根据实际需要熟练、规范地撰写相关应用文	72
11	就业指导	了解职业概况和社会需求，把握国家的就业政策及法规，认清现阶段我国就业市场状况和就业形势，调整择业心理，掌握求职择业的方法和技巧，形成和发展职业角色和生活角色，掌握职业信息，成功就业	36
12	劳动教育	使学生树立正确的劳动观点和劳动态度，热爱劳动和劳动人民，养成劳动习惯的教育，是人德智体美劳全面发展的主要内容之一	72
13	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设并设，并与专业实际和行业发展密切结合	72

(二) 专业(技能)课程

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	★饭店管理概论	能描述饭店及其饭店的产生、发展历程，分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店，列举知名品牌饭店集团；会分析中外饭店业现状及发展趋势；熟悉饭店组织机构的类型与部门构成，能列举出饭店直接对客户服务部门与间接对客户服务部	80

		门， 描述各部门工作岗位职责及运营概要。	
2	★ 饭店服务礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识； 培养职业意识， 运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通相关技巧， 展现良好的饭店员工形象； 规范饭店岗位工作中的服务语言和服务礼仪； 具备良好的心理素质， 在对客服务和沟通中能从容应对、提高效率。	80
3	★餐饮服务与管理	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订与服务；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。	240
3	★ 客房服务与管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品；能够按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清洁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，提供私人管家服务， 懂得进行初步的成本控制工作。	240
4	★ 前厅服务与管理	能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单；能描述预订服务、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	80

		准并按照规定提供相应服务;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。	
5	★ 导游基础知识	掌握我国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识;提升在讲解和对客表达中的文化内涵;拓宽学生的知识面,提升文化素养,为进一步学习打下必备的知识基础。能运用地方导游知识分析问题和解决问题。	120
	食品营养与卫生	了解合理营养与健康的关系,掌握营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求;掌握食品营养与卫生学的基本知识;了解学科发展方向;掌握如何改善营养,预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病,提高健康水平,增进体质,并能运用合理营养与膳食的实践,指导宾客平衡饮食,合理搭配膳食结构。	80
6	调酒技术	了解调酒业的历史、现状与未酒活动的特点,熟悉调酒师应有的素质及工作职责,酒水服务的工作程序,调酒师的调酒艺术,有关各种酒水、鸡尾酒、酒吧常用器具和设备,成为调酒操作技能、实际工作能力和应变能力的高技人才。	40
8	导游业务	了解导游员应具备的条件和素质,树立良好的职业道德风尚;掌握导游存员的服务规范和服务质量标准;熟知旅游常识;能独立开展导游服务,具备独立处理问题的能力,能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求,为将来从事导游工作打下良好的基础。	120

9	饭店财务基础	掌握会计语言要素及运用；认识饭店各部门财务工作的管理与核算、高星级饭店财务营运、企业财务状况的评价方法；初步了解财务管理的理论及方法，了解财务管理的实务运作；能进行饭店收银岗位的工作；能运用财务知识，进行简单的成本与收益核算的工作。	80
10	旅游政策与法规	掌握《中华人民共和国国旅游法》的相关内容；了解景区、旅行社、导游、旅流游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、法规的主要内容；了解国家的方针政策，能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础。	60
11	茶艺	了解学习茶叶选择与制茶、茶叶功效等基础知识后，学会茶的泡饮技巧。包括不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别；不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配；泡茶用水及水温选择；茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等内容。根据不同场合需要准备相应的茶艺表演。	60
12	饭店市场营销	能对饭店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进饭店客源市场的选择和细分；能描述饭店产品设计、创新与组合、饭店产品定价方法；能在人员促销过程中较好完成推销任务；能通过广告宣传和营业推广对饭店产品行宣传促销；能描述设计饭店产品内部促销资料的方法，对饭店促销活动方案能提出合理化建议。	120
13	旅游情景英语	能正确认读、熟记并运用重点词汇、短语和常用句型；培养学生在迎接游客，登记入住，饭店服务，餐饮服务，讨论旅游行程，旅游观光，康乐	40

		服务, 购物, 处理投诉, 送别等实际工作场景中的语言交际能力。	
14	康乐服务与管理	熟练掌握康乐服务程序与质量标准, 学会对康乐实施设备进行保养和简单维修; 了解康乐服务工作相关的常识。	100
15	会议服务	能拟定会议筹备方案, 草拟各种会议通知和文件能进行各种类型会议场所的设计与布置; 能快速进行会议记录, 并根据会议记录与信息, 起草会议纪要、简报; 能熟练操作音响、投影仪等会议设备; 掌握会议迎宾及会场礼仪接待服务技能, 正确应对服务中的突发状况; 能做好会议善后工作。	100
16	中国民族民俗	培养学生掌握中国各民族的基本概况、民俗文化特征及其在文旅行业中的应用能力。通过理论学习与实地调研, 增强学生的民族文化自信, 树立“尊重差异、包容多元”的服务理念, 避免在跨文化交流中出现禁忌冲突, 提升职业素养。	40

备注: ★为专业核心课

七、教学进程总体安排

课程类别	课程名称	学时	学期						考核方式
			1	2	3	4	5	6	
公共基础课	数学	144	2	2	2	2	2		考试
	英语	144	2	2	2	2	2		考试
	语文	144	2	2	2	2	2		考试
	体育	144	2	2	2	2	2		考查
	心理健康与职业生涯	36		2					考查
	职业道德与法治	36				2			考试
	公共艺术	72	1	1	1	1	1		考查
	历史	72	2	2					考查

	哲学与人生	36			2				考试
	中国特色社会主义	36	2						考查
	信息技术	72	2	2					考试
	就业指导	36					2		考查
	劳动教育	72	1	1	1	1	1		考查
	小计	1280	16	16	12	12	12		
专业 (技能) 课	★饭店管理概论	80	4						考试
	★餐饮服务与管理	240	6	6					考试
	★饭店服务礼仪	80	4						考试
	★客房服务与管理	240		6	6				考试
	★前厅服务与管理	80			4				考试
	导游基础知识	120			6				考试
	★食品营养与卫生	80			4				考试
	调酒技术	40			2				考试
	导游业务	120				6			考试
	饭店财务基础	80				4			考试
	旅游政策与法规	100				5			考试
	茶艺	60				3			考试
	饭店市场营销	120					6		考试
	旅游情景英语	40					2		考试
	康乐服务与管理	100					5		考试
	会议服务	100					5		考试
	中国民族民俗	40		2					考试
	小计	1720	14	14	22	18	18		
	顶岗实习	600						30	

备注：学生岗位实习时间为6个月，学校将结合专业实际需求及学校资源情况安排在第六个学期进行。岗位实习评价参照实习单位鉴定以及学生个人的实习考勤、实习记

录、实习报告、实习表现等进行综合评定，分为优秀、良好、一般、及格、不及格五个等级，成绩及格及以上者评为顶岗实习合格。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 专任教师须身心健康，具备良好的师德，并具有中等职业学校教师资格证书及专业资格证书。共有专任教师 6 人，本科学历以上 6 人，高级专业技术职称的专任教师 1 人；中级专业职称 2 人，初级职称 1 人。建立“双师型”专业教师团队，其中专业教师“双师型”教师占 70%。

2. 专业带头人具有硕士学位、中级职称，中级双师型教师，从事本专业教学 13 年以上，熟悉行业和本专业发展现状与趋势，经常性参加行业协会及各企业的相关活动。

3. 专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，能够适应、行业发展需求，熟悉企业情况，参加企业实践和技术服务，积极开展课程教学改革。

（二）教学设施

本专业配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习基地

校内实训基地建议配备前厅实训室、餐饮实训室、客房实训室、礼仪实训室，主要设施设备及数量见下表。

前厅实训室

序号	设备名称	型号规格	数量
1	总台柜台		1 个
2	计算机显示终端		10 台
3	钥匙卡制作机	中号	1 个
4	显示电话机		2 部
5	复印机		1 台
6	打印机	中号	1 台

7	行李车	中号或小号	1 台
8	贵重物品保险箱	中号	1 个
9	计算机		2 套
10	世界时钟		1 套
11	传真机		1 台
12	学生椅		40 把
13	各部门账单		20
14	外币样本		2

餐饮实训室

序号	设备名称	型号规格	数量
1	圆桌	180cm	6 张
2	玻璃圆盘	130cm	6 个
3	餐椅		60 张
4	竞赛专用台/装饰布	230cm	6 套
5	餐巾		100 块
6	托盘		60 个
7	托盘垫		60 个
8	骨碟	中	60 个
9	骨碟	大和小	60 个
10	汤碗	中	80 个
11	汤碗	大和小	60 个
12	味碟	小	60 个
13	味碟	大	70 个
14	瓷汤勺	大	80 个

15	瓷汤勺	小	80 个
16	筷架		80 个
17	长柄勺	银更	65 个
18	牙签		100 个
19	筷子		65 双
20	葡萄酒杯	小	80 个
21	烈性酒杯	中	75 个
22	水杯	大	72 个
23	葡萄酒杯	大	40 个
24	烈性酒杯	小	40 个
25	水杯	小	40 个
26	菜单		6 个
27	公共筷架		12 个
28	桌号牌		6 个
29	花瓶		6 个
30	服务巾		12 个
31	瓷杯		28 个
32	白台布	230cm	16 块

客房实训室

序号	设备名称	数量	规格
1	床垫	8	2.0m*1.2m
2	床架	8	2.0m*20cm
3	衣柜	8	个
4	羽绒被	12	2.0m*1.8m
5	被套	12	2.0m*2.3m
6	床单	10	2.0m*2.3m
7	枕套	20	个

8	枕芯	20	个
9	垫子	8	1.2m*2.0m
10	矮柜	2	50cm*70cm

说明：主要设施设备的数量按照标准班 50 人/班配置。

2、校外实训基地

校外实训基地有格兰云天酒店、东方酒店、凯蒂酒店 3 地，能满足专业教学要求，具备实训场地，配置设备应能满足理论实践一体课程现场的开展，保障认知实习、岗位实习等教学活动的实施，满足学生亲自动手操作和实践，全面巩固技能方向知识及技能，能够培养学生的岗位职业能力，同时进行师资共享。

（三）教学资源

由专业带头人召集专业教师及企业教师以体现习新方法、新技术、新工艺、新标准的原则对所有专业核心课程的进行课程共建，如课程教学大纲，课程标准、教材选用、每门课程开发独立完整的知识点，每个知识点配套 PPT、案例素材、视频等线上资源。目前学校建有线上精品课程 1 门，每门课程均设计测试练习题，测试练习题覆盖到各知识点。

专业方向和行业岗位要求的教材，教材配备教学资源包，包含课件 PPT、教案、教学视频、案例等内容，智慧职教平台，学堂在线作为建设网络教学平台的资源。所有课程按照图书馆配套教学辅导材料供学生借阅学习，建设能够满足多样化的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。

（四）教学方法

公共基础课采取讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生积极性，为专业技能课的学习奠定基础。

专业课程的教学组织始终坚持以学生为中心，倡导情境启发式教学，任务驱动式，角色扮演，正反例教学，小组讨论，注重学生的参与，促进教学互动，注重学生的体验性学习和研究性学习，加强教学的实践环节等方式进行改革，同时与时俱进，使用数智技术应用与教学与学情分析和教学评价，。

（五）学习评价

一般学科质量检查方案

进行学生学业评价改革的目的是要调动学生的学习积极性，变被动学习为主动学习，变消极学习为积极学习。改变以往注重终结性评价而忽略过程性评价的弊端，充分关注学生成长的过程，把过程性评价与终结性评价有机结合。因此，我们制定学生学业总评时，改变过去终结性评价在总评中占较大比例的做法，从以下五个方面：平时学习表现、家庭作业、单元考核、期末理论考核（纸笔考试）、期末实操考核或研究性作业，对学生学业做出总体评价，评价表如下。

学生学业总评成绩 = （平时学习表现 + 平时作业 + 单元考核 + 期末纸笔考试 + 期末实操考核） / 5 。

表一： 学科学生学业总评评价表

学号	姓名	课前评价 (师评+机评)	过程性评价 (自评+组评+师评+企业教师评)		终结性评价 (师评+企业教师评)		总评
			学习表现	平时作业	期末理论考核 (纸笔考试)	期末实操考核	

（六）质量管理

（1）教学过程管理，即按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立相应的方法，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。

（2）教学质量管埋，即按照培养目标的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。

（3）教学健康管理，即通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量，保证素质教育方针的落实。

九、毕业要求

毕业要求学生通过 3 年的学习，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。学生综合评价记录填写详细，在校学习期间取得将给予毕业。

十、附录

无