

高星级酒店运营与管理专业

人才培养方案

方案编码：2250040501

(2022)

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
六、课程设置及要求	4
七、教学进程总体安排	13
八、实施保障	15
九、毕业要求	21
十、附录	21

高星级饭店运营与管理人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码：740104

二、入学要求

应届初中毕业生。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

高星级饭店运营与管理专业所属旅游服务专业大类，专业代码为740104。本专业学生的职业领域主要涉及高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业企业，具体从事的就业岗位如下：（含未来3-5年内学生经过努力可能从事的岗位）。

表1 高星级饭店运营与管理专业主要职业岗位

序号	对应行业	主要职业类别	主要职业岗位 (或技术领域)	职业技能等级证书(或者 社会认可度高的企业标 准和证书举例)	专业(技能)方向
1	住宿业、 餐饮业	前厅服务员	前厅部	前厅运营管理职业技能 等级证书	前厅预定、接待服务
		客房服务员	客房部	客房服务员(已取消)	客房清洁、接待及对客服务 技能
		餐厅服务员	餐饮部	餐饮服务管理职业技能 等级证书	餐厅接待、点餐及对客服务 技能
		茶艺师	茶吧	茶艺师	茶艺表演及对客服务技能
		咖啡师	咖啡厅	咖啡师(已取消)	咖啡调制及对客服务技能
		调酒师	酒吧	调酒师(已取消)	酒水调制及对客服务技能

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

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，具有正确的世界观、人生观、价值观，具有具有爱国情感、国家认同感、民族自豪感、社会责任感等政治素养，具有崇德向善、诚实守信、爱岗敬业的职业道德，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、创新净胜、集体意识等的职业素养，具有良好的身心素质和人文素养，德治体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、专业知识和技能：

1. 价值目标

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感：崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪：具有社会责任感和参与意识。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能办：具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 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) 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、在职业道路自我提升的潜质。

3. 专业知识

(1) 能叙述本专业所必须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) 具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、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、饭店和自身的利益。

4. 专业技能

(1) 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运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。

(5) 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。

(6) 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。

（三）培养模式

本专业根据区域经济发展需求及学校“校企合作+岗课赛证创相融合”的人才培养模式，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持技能为本、能力为重，以酒店企业用人需求与岗位资格标准为服务目标，以校企合作、工学交替、共同培养为形式，为企业培养所需的技术技能型人才。

（四）教学模式

本专业结合学校“学中做、做中学”的教学模式，坚持以学生为中心、能力

为本位，以面向市场、服务发展、促进就业为宗旨，以培育具有专业技能与工匠精神的高素质人才为目标，以学生的技术技能培养为核心，以校企深度合作和双导师联合传授为支撑，建立健全分段育人、多方参与评价的教学管理制度，构建校企双主体育人的多元化人才培养模式。

（五）实施现代学徒制

本专业为积极探索构建现代学徒制，有效地整合学校和企业的教育资源，进一步拓展校企合作的内涵，根据市教育局《关于推进职业教育现代学徒制试点工作的通知》要求，并结合我校实际情况，特制定适合我校高星级饭店运营与管理专业的《校企合作、工学交替、共同培养现代学徒试点工作实施方案》。

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持技能为本、能力为重，创新“SAE”（Student-学生、Apprentice-学徒、Employee-职员）人才培养模式，以企业用人需求与岗位资格标准为服务目标，以校企合作为基础，以学生(学徒)的技能培养为核心，以专业设置和课程改革为纽带，以校企合作、工学交替、共同培养为形式，以学校、企业的深度参与和教师、师傅的深入指导为支撑，深化人才培养模式改革，开发基于工作岗位的课程体系，建设校企互聘共用的师资队伍，完善人才培养制度和标准，推进教学机制创新，增强高星级饭店运营与管理专业对地区经济社会发展的人才支撑力，提升本专业的核心竞争力，为企业培养所需的技术技能型人才。

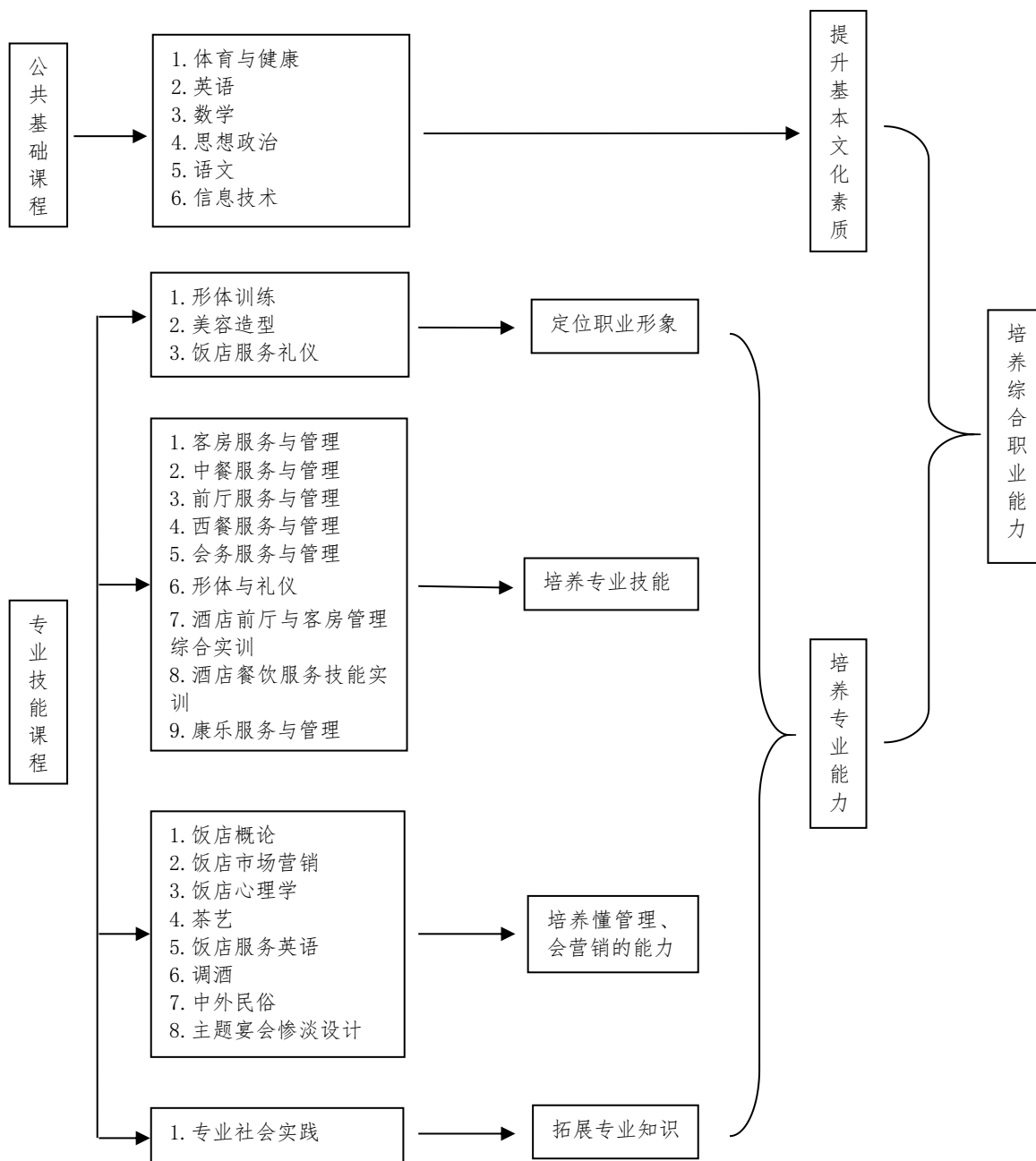
六、课程设置及要求

（一）课程结构

以就业为导向，构建“三段定位”模块化的专业课程体系。通过对饭店服务接待岗位和基层管理岗位调研分析，以学生职业素养与职业技能形成需要为依据进行设计。

第一阶段塑造职业形象，通过《美容造型》、《形体与礼仪》、《饭店服务礼仪》等专业课程对学生职业形象进行塑造。另外还通过讲座对学生进行“安全教育、节能减排、环境保护、企业文化、人文素养”等方面的专业素养培养。专任教师会不断地发现学生符合专业特点的优势并进行激活，养成规矩、塑造人格。第二阶段强技能，通过学校专任教师各门课程教学、专业技能竞赛等教学活动使学生掌握工作岗位的技能技巧，强化学生优势技能。第三阶段会营销懂管理，通

过课程教学、综合专业技能竞赛、临时援助企业实践、假期社会实践，掌握饭店相关部门运营与管理程序与方法，培养饭店产品销售的能力。



专业课程结构图示

(二) 课程设置及要求

课程设置主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

1. 公共基础课

1. 思想政治（86024000）（参考学时：128-144）

《思想政治》课程是中等职业学校各专业学生必修的公共基础课程。依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、职业道德与法治、哲学与人生四个必修模块，与学生专业能力发展和职业岗位需求紧密结合，使学生理解新时代中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的内容和要求，培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与等核心素养，能树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，能坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，能自觉培育和践行社会主义核心价值观，使学生成为有正确世界观、人生观、价值观的，能担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

2. 语文课程 86021000（参考学时：192-216）

本课程是中高职衔接各专业学生必修的一门公共基础课程。在义务教育的基础上，进一步培养学生的语言文字运用能力、思维能力、审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学好专业知识和技能，提高就业创业能力奠定基础。语文学科核心素养是本学段育人价值的集中体现，学生通过语文课程学习，形成正确价值观念、必备品格和关键能力。课程内容与育人目标相融合，落实立德树人根本任务，养成终身学习的意识和能力，引导学生在实际生活中结合专业特点学语文、用语文，适应现代信息技术发展趋势，职业岗位需要的语文应用能力，为适应学生终身发展和社会需要提供支撑。

3. 数学课程 86022000（参考学时：192-208）

本课程是中高职衔接各专业学生必修的一门公共基础课程。在九年义务教育基础上，进一步承载着落实立德树人根本任务、发展素质教育的功能，具有基础性、发展性、应用性和职业性等特点。任务是使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神

和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

4. 英语课程 86023000（参考学时：160-176）

本课程是我校中高职衔接班(3+2)学生必修的一门公共基础课程。本课程开设的目的是培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才，为学生进入高职院校学习和职业生涯以及终身发展奠定基础。

5. 体育与健康（86025000）（参考学时：192-212）

体育与健康课程是中等职业学校公共必修课程。通过传授体育与健康知识、技能和方法，提高学生体育运动能力，培养学生的运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，具备身心健康和职业生涯发展的体育与健康学科核心素养，通过本课程学习，能够积极参与体育运动，学会锻炼身体的科学方法，提高职业体能水平，遵守体育道德和行为规范，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识、团队意识。发挥体育独特育人功能，遵循体育教学规律，提高学生运动能力，把握课程结构，突出职业教育特色，培养学生自主学习能力。

6. 信息技术(86006001)（参考学时：128-144）

本课程是中高职衔接各专业学生必修的一门公共基础课程。是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础。课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技

术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。

2. 专业（技能）课程

（1）形体训练（85002000）（参考学时：64-72）

本课程讲授形体训练的基础理论知识及训练方法，通过理论教学和实训，使学生形成形体训练的基本概念和原理，会运用形体训练的技能 and 技巧，控制基本姿态、塑造个人气质、职业形象；通过训练，学生能够有良好的服务意识与协作能力，诚实守信的作风，使学生具有行业可持续发展能力。

（2）美容造型（85004000）（参考学时：64-72）

本课程讲授美容造型的演变历史、美的内涵及美的设计、美发设计和操作、化妆设计和操作、造型设计和操作的相关知识。通过理论教学和实训，使学生了解有关美容造型的历史与发展、如何运用化妆工具、如何选择化妆用品、如何进行个人面部化妆设计和整体造型设计，理解造型设计理念和设计操作，淡妆和表演妆的区别、日妆和职业妆的区别，正确运用化妆技巧进行不同的面部化妆和整体造型设计，熟练掌握各种化妆的方法及化妆类型，并按照正确的化妆理念、化妆设计、美发造型，使学生具备综合设计能力，提高学生的审美能力，培养学生欣赏美、发现美、塑造美的职业素养。

（3）饭店市场营销（85014000）（参考学时：64-72）

本课程讲授饭店销售方法和技巧。通过本课程的学习，培养学生服务精神；能够运用 SWOT 分析方法，分析饭店经营环境，认清饭店自身优势劣势；能够运用恰当的方法和途径进行市场调研；能够进行市场情报搜集，初步设计竞争情报系统；掌握产品生命周期理论，初步进行经营战略决策，设计一种新产品开发计划；能够在具体情境中，运用营销策略，开展营销工作；能够运用市场细分、市场定位的理论，初步进行饭店目标市场选择和定位。树立匠人精神、爱国情怀和民族自豪感，培养诚信做人素质，树立“厚商德、明规范、勇担责、正观念”的职业精神。

（4）饭店概论（85027000）（参考学时：64-72）

本课程讲授饭店管理的主要概念和方法。通过学习使学生全面地了解和掌握

饭店管理的基本理论、基本方法和基本技能,为后续课程的教学打下良好的基础。同时培养学生的发现问题、理解问题和解决问题的能力,为毕业后能成功地在饭店从事管理工作奠定必要的知识和素质基础,培养学生热爱祖国、有家国情怀,具有批判性思维和创新意识,树立的职业认同度和职业信心。

(5) 饭店服务礼仪 (85038000) (参考学时: 64-72)

本课程讲授饭店接待服务工作所运用的相关礼仪知识。通过理论教学与实训,学生能够掌握外在形象礼仪、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的相关技巧,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更从容应对,提高效率。引导学生深刻理解、传承中华优秀传统文化,在服务岗位上践行讲仁爱、守诚信的思想精华和时代价值,引导学生深刻理解并自觉践行服务行业的服务至上职业精神和全心全意为客人服务的职业规范,增强职业责任感,培养学生成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

(6) 茶艺 (85005000) (参考学时: 104-108)

本课程主要讲授中国博大精深的茶文化和基本茶类的冲泡以及三种不同泡茶器具的茶艺表演。通过理论教学和实训,学生能够了解中国茶文化、传统礼仪,掌握茶叶的基本特征、六大茶类的品质特点、制作工艺、主要产地等知识,学会区别真假茶、新陈茶的方法,能够在冲泡不同茶类时选择适合的手法。通过对茶文化与茶艺的学习,使学生更加热爱中国传统文化,培养学生欣赏美的能力,净化学生心灵,拓宽学生就业方向。通过学生对茶艺及茶道精神的领会,教育学生大力传承和弘扬中华优秀传统文化,汲取优秀传统文化的养分,树立当代文化自信,培养追求饮茶之人的茶道精神“廉、美、和、敬”的价值观和人生态度。

(7) 客房服务与管理 (85008000) (参考学时: 104-108)

本课程讲授客房接待技巧相关知识,通过理论教学与实训,学生将能够熟练掌握饭店客房部的业务工作流程、服务规范和技巧;知晓客房部各种针对性服务的要点;能够熟练掌握各种房态的清洁保养程序与标准;能够熟练填制客房部常用业务表格、单据。在此基础上,由微观到宏观,通过对客房基本管理知识的学习,使学生能够学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题,培养学生

的实际应用能力，具备客房服务与管理的业务素质。培养学生吃苦耐劳，精益求精的工匠精神；尊老爱幼，互帮互助的传统美德；良好的团队意识、节约意识和成本控制意识；良好职业习惯的养成。

（8）中餐服务与管理（85009000）（参考学时：104-108）

本课程讲授中餐服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法。通过理论教学与实训，学生能够掌握中餐服务与管理的基础理论和基本知识；熟悉饭店餐饮部服务与管理的基本程序和方法，能够熟练掌握中餐服务操作技能及中餐服务流程，具备从事餐饮机构设置、人员配备、餐饮促销等管理工作要求的能力，培养学生的岗位协调能力、应急处理能力和较强的人际沟通能力，为今后从事中餐服务与管理打下良好的专业基础。培养学生养成勤勉敬业、吃苦耐劳的优秀品质，保持遵守纪律、谦虚谨慎、一丝不苟的良好学习工作习惯，强化学生工匠精神的传承。

（9）前厅服务与管理（85011000）（参考学时：64-72）

本课程讲授前厅接待技巧的相关知识，通过理论教学与实训，树立安全意识、服务意识、法律意识、保密意识等，培养学生爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳、乐于助人等职业素养，能够熟练掌握饭店前厅部的业务工作流程、服务规范和技巧，能够模拟完成客房预订、总台接待、礼宾部、总机与商务中心的工作内容并达到工作标准；能够熟练填制前厅常用业务表格、单据；能够熟练操作饭店前台管理信息系统等现代化前厅运作工具。在此基础上，由微观到宏观，通过对前厅管理知识的学习，使学生能够学会处理和解决前厅运行与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力，具备前厅运行与管理的业务素质。培养学生热爱专业、吃苦耐劳、团队合作的职业态度及勇于创新、乐于实践、与人和谐的职业精神。

（10）饭店服务英语（85019000）（参考学时：64-72）

本课程主要围绕酒店服务工作，教授一定的英语知识，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在酒店服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。

（11）西餐服务与管理（85010000）（参考学时：72-108）

本课程讲授西餐服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法。通过理论教学与实训，学生能够具有西餐服务与管理的基础理论和基本知识的运用能力，掌握西餐服务与管理的基本程序和方法，熟悉西餐厅各岗位的服务流程和操作规范，具有熟练的服务技能，学会处理和解决西餐服务与管理中的一般性问题，养成规范操作、组织协调、诚实守信的职业素养，使学生具备西餐厅工作岗位所需要的职业能力。培养学生养成勤勉敬业、吃苦耐劳的优秀品质，保持遵守纪律、谦虚谨慎、一丝不苟的良好学习工作习惯，强化学生工匠精神的传承。

(12) 会务服务与管理(85006000) (参考学时: 72-108)

本课程讲授会务服务员行为基本要求、会务服务基本礼仪、会务接待服务心理、会务接待服务规范、会务接待服务实务、会议设计策划和布置、会务服务设备的使用与维护等知识。通过理论教学和实训，使学生掌握会务服务与管理的理论知识与实践技能，培养学生具备良好的会务服务意识，基本会务服务与管理的技能，发现问题、分析问题和解决问题的能力，与服务对象的沟通能力，独立学习、独立工作的能力。

(13) 康乐服务与管理(85007000) (参考学时: 72-108)

本课程讲授饭店康乐各部门的服务基本理论知识和服务技能。通过理论教学和实训，使学生能够了解康乐部的设施特点，掌握康乐部服务与管理的基本程序和方法，熟悉康乐部各岗位的服务流程和操作规范，能够处理和解决康乐服务与管理中的一般性问题，使学生具备康乐服务与管理的实际运用能力，并养成诚实守信、吃苦耐劳的道德，养成勤于思考、实时发现问题的学习习惯，擅长和顾客交流、与同事共事的团队意识，能进行优秀的团队合作。

(14) 调酒(85028000) (参考学时: 72-108)

本课程是理论与实际操作紧密结合的一门课程,在充分掌握理论知识的基础上,学会鸡尾酒的调制与创新。课程的任务在于通过教学,使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制,能进行鸡尾酒的创新,并为学习相关后续课程,如综合实训等课程打下一定基础。结合课程的教学,培养学生的动手能力和创新能力。

(15) 主题宴会菜单设计(85054000) (参考学时: 72-108)

本课程是本专业的后续课程，具有很强的理论与实践相结合的特征。本课程主要使学生掌握主题宴会菜单设计的基本技能，并能设计较实用的主题宴会菜单，提高学生的实际操作能力，能将多门技能课程知识相结合。同时，培养学生爱国爱校、吃苦耐劳、爱岗敬业、乐于奉献、崇尚劳动、团结协作的品质，使学生今后到企业能够对菜单与宴会设计能够有初步的认识和理解。

(16) 形体与礼仪 (85033000) (参考学时: 56-72)

本课程主要是使学生了解形体仪容训练基本知识,并对其进行基本功、健美、舞蹈等训练,使学生掌握形体仪容训练的基本知识、基本技术、基本能力,从而提高对形体美的鉴赏力、表现力和创造力,将形体语言较为恰当的运用于实际工作,培养学生勤奋刻苦、坚持不懈的坚强意志。

(17) 酒店前厅与客房管理综合实训 (85041000) (参考学时: 84-108)

本课程主要使学生全面而系统地对饭店前厅、客房部的操作技能、服务方法进行培训和练习,力争使学生在进入饭店工作之前,就对饭店前厅、客房部基层员工所应掌握的基本服务技能有个全面的认识和掌握,帮助其很快地融入到饭店客房、前厅部的工作环境中去。并且通过该课程的学习,对学生职业能力培养和职业素养养成起到强有力的支撑作用,成为具有饭店服务技能要求的高素质技能型专门人才。

(18) 酒店餐饮服务技能实训 (85042000) (参考学时: 72-108)

本课程主要使学生全面而系统地对饭店餐饮部的操作技能、服务方法进行培训和练习,力争使学生在进入饭店工作之前,就对饭店餐饮部基层员工所应掌握的基本服务技能有个全面的认识和掌握,帮助其很快地融入到饭店餐饮部的工作环境中去。并且通过该课程的学习,对学生职业能力培养和职业素养养成起到强有力的支撑作用,成为具有饭店服务技能要求的高素质技能型专门人才。

(19) 中外民俗 (85013000) (参考学时: 56-72)

本课程讲授中外民俗的基本原理与民俗文化基础知识。通过对本课程的学习使学生了解服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、农业民俗、工艺民俗等相关知识,并熟悉岁时节日民俗、游艺民俗、宗教信仰民俗等相关知识。同时掌握人生礼仪民俗、人际礼仪民俗,并能够根据已经掌握的原理、技能开展人际之间的活动,进而培养学生对民俗的总体认识。提高学生的旅游品位,培养学生的

文化情趣和民族自豪感。

(20) 饭店心理学 (85016000) (参考学时: 72-108)

本课程主要讲授旅游者动机与行为分析、人际关系的调节、旅游者在旅游活动中的心理状态、导游服务心理、饭店服务心理、售后服务心理等心理学等基础知识。使学生具备良好的心理卫生保健能力,发现问题、分析问题和解决问题的能力、沟通能力,独立学习、独立工作的能力。从而培养旅游服务和管理的优秀人才。

(21) 专业社会实践 (85064000) (参考学时: 104-112)

专业社会实践是人才培养方案中的重要组成部分,是学生理论联系实际的重要环节。主要目的是让学生熟悉现代饭店业的组织及整体运作模式,掌握饭店业主要业务部门的工作程序与方法,提高分析问题解决问题的能力,培养良好的职业素质和团队精神。使学生初步具备岗位独立工作的能力,为学生的就业和专业发展奠定基础。

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

三年制总周数为 151 周,其中教学时间(含复习考试)为 112 周,教学活动总学时为 2828 学时(包括理论教学学时和实践教学学时),入学教育和军训 2 周,毕业教育 1 周,机动时间为 6 周,假期 30 周。

表 2 高星级饭店运营与管理专业教学活动时间分配表

周数 学年 学期	项目	入学	教学周	考核	机动	毕业	假期	学期
		教育和军训				教育		周数
一学年	1 学期	2	16	1	1		6	26
	2 学期		18	1	1		6	26
二学年	3 学期		18	1	1		6	26
	4 学期		18	1	1		6	26
三学年	5 学期		18	1	1		6	26
	6 学期		18	1	1	1		21
合计		2	106	6	6	1	30	151

(二) 教学安排建议

专业课程设置与教学时间安排见表 3。

表3 高星级饭店运营与管理专业课程设置与教学时间安排表

课程性质	课程类别	课程类型	序号	课程代码	课程名称	总学时	理论学时	实践学时	各学期周数、学时分配					
									一学年		二学年		三学年	
									1	2	3	4	5	6
									16周	18周	18周	18周	18周	18周
必修课程	公共基础课程	理论	1	86024000	思想政治	140			2	2	2*	2*		
		理论	2	86021000	语文	216					4	4	4	
		理论	3	86022000	数学	208			4	2	2	2	2	
		理论+实践	4	86025000	体育与健康#	204			2*	2*	2*	2*	2*	2*
		理论+实践课	5	86026001	信息技术#	144					4*	4*		
		理论课	6	86023000	英语	176			2	2	2	2	2	
		学时总计					1088							
	专业技能课程	理论+实践课	7	85002000	形体训练#	64	6	58	4*					
		理论+实践课	8	85004000	美容造型#	64	10	54	4*					
		理论课	9	85014000	饭店市场营销*	64	64		4*					
		理论课	10	85027000	饭店概论*	64	64		4*					
		理论+实践课	11	85038000	饭店服务礼仪*#	72	12	60		4*				
		理论+实践课	12	85005000	茶艺#	108	18	90		6*				
		理论+实践课	13	85008000	客房服务与管理*#	108	18	90		4*	2*			
		理论+实践课	14	85009000	中餐服务与管理*#	108	18	90		4*	2*			
		理论+实践课	15	85011000	前厅服务与管理*#	72	12	60			4*			
		理论+实践课	16	85019000	饭店服务英语#	72	36	36			2*	2*		
		理论+实践课	17	85010000	西餐服务与管理*#	108	18	90				4*	2*	
		理论+实践课	18	85006000	会务服务与管理#	72	12	60				4*		
		理论+实践课	19	85007000	康乐服务与管理*	72	12	60					4*	
		理论+实践课	20	85028000	调酒#	108	18	90					6*	
		理论+实践课	21	85054000	主题宴会菜单设计#	108	18	90					6*	
		理论+实践课	22	85033000	形体与礼仪#	56	8	48						4*
		实践课	23	85041000	酒店前厅与客房管理综合实训#	84		84						6*
		实践课	24	85042000	酒店餐饮服务技能实训#	84		84						6*
理论课	25	85013000	中外民俗	56	56							4*		

	理论课	26	85016000	饭店心理学	84	84								6*
	实践课	27	85064000	专业社会实践 (LY)	112		112							28*
	学时总计				1740	484	1256							
学期总学时					2828									
学期考试课门数								3	3	3	3	3	0	
学期课程门数								8	8	10	9	8	7	
学期课内周学时								26	26	26	26	28	28	

注：考查课用“*”注在开课学期的周学时分配后；专业核心课程用“*”注在课程名称后；理论实践一体化(项目)课程用“#”注在课程名称后；未注明教学周的为满学期教学。

八、实施保障

(一) 师资队伍

专业教学团队是一支团结奋进、年富力强的团队。专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，学校自开办高星级饭店运营与管理专业以来，一直重视专业师资队伍的培养，通过参加各级各类培训、下企业实践、学习进修、教学研讨等方式培养专业教师的教学能力、专业理论研究能力、实践指导能力、教学过程设计能力，优化了师资结构，具备了培养行业发展需求专业人才的能力。

(二) 教学设施

1. 校内实训基地

校内实训基地主要是依托一些专业实训室，通过理实一体教学、生产性教学实习来实现专业人才的专业技能和职业素养的培养。我校现有餐饮技能实训室、客房技能实训室、形体训练实训室，茶艺室、礼仪实训室，实训室设备设施能够满足现有教学规模的需求，具有完善的实训室管理制度，设备使用制度、安全管理等实训室管理制度，使实训场所具有明显的职业特征。

表4 高星级饭店运营与管理专业校内实训室设置表

序号	实训室名称	实训室功能	应完成项目
1	餐饮技能实训室	餐饮技能实训室主要用于学生学习和练习餐饮单项和综合技能，学生以小组形式学习和练习，以竞赛模拟加强技能操作。从而使学生熟练掌握技能要领、熟练进行技能操作。并独立完成中、西餐摆台操作，夯实单项技能，扎实综合技能操作。同时，餐饮技能实训室也可以进行	基本服务技能训练：托盘服务，铺台布，餐巾折花，斟酒。
			中餐零点摆台，中餐零点对客服务与管理。
			中餐宴会摆台，中餐宴会对客服务与管理。
			西餐零点摆台，西餐零点对客服务与管理。

		理实一体化教学，能够将所学知识和技能的理论部分即可转化为实践进行操作。	西餐宴会摆台,西餐宴会对客服务与管理。
2	茶艺室	茶艺室主要用于学生熟悉和掌握茶叶及茶艺的基本知识,进行茶艺表演训练、熟悉茶样鉴别和茶馆服务与经营的场所。通过各类茶样、茶具展示,结合主要茶品的鉴别和冲泡训练,使学生熟悉茶文化的基础理论知识,拓展其职业技能,全方位培养学生的综合素质及审美情趣。	茶叶和茶具的鉴别与保养。
			西湖龙井的冲泡,碧螺春、黄山毛峰的冲泡。
			铁观音的冲泡,武夷岩茶的冲泡。
			祁门红茶的冲泡,调和茶和花茶的冲泡。
3	客房技能实训室	本实训室为学生提供客房实践操作的实训场所,主要培养学生客房整理技能。实训室拥有中西式铺床全套用具,可进行中式铺床、西式铺床、迎宾服务、开夜床服务等技能训练。可为“客房服务员资格培训”提供实训场所,为相关职业技能培训与考核鉴定提供服务条件。	客房中式、西式铺床服务与管理的操作训练。
4	形体训练实训室	主要完成《形体训练》课程的仪态塑造、姿态塑造、气质塑造三个项目教学任务。实训室营造了真实的教学环境,通过项目引领、任务驱动、角色扮演、情境模拟等行动导向教学法,完成学生职业形象的塑造,使学生具备与行业相一致的形象和气质,培养学生拥有较强的观察力、自律能力、团结协作能力。提高问题的分析、判断、决策等方法能力,使学生具有可持续发展的职业能力和职业特质。	仪态塑造:使学生拥有自然规范的职业仪态,优美职业仪态的控制力和表现力。
			姿态塑造:使学生在任务分析的基础上明确各项任务的相关理论及技能技巧,拥有协调灵活的形体美、姿态美。
			气质塑造:使学生拥有学生健美的形象、良好的姿态、优雅的气质风度,陶冶美的情操,形体美的鉴赏能力和设计能力。
5	礼仪实训室	本实训室主要是学生学习接待服务礼仪的场所。主要培养学生自身修养、个人形象和综合素质。	个人礼仪。
			社交礼仪。
			涉外礼仪。
			岗位礼仪。
			求职礼仪。
6	咖啡调酒实训室	本实训室要承担高星级饭店运营与管理专业学生的调酒课程的实验教学任务。目的是让学生熟悉和掌握各种酒水的识别、各种酒具的使用方法,掌握鸡尾酒调制的基本原理和方法。使学生能够掌握各种咖啡豆的识别及各类咖啡用具的使用。	酒水知识与操作规范
			鸡尾酒调制的基本方法
			酒吧服务训练
			咖啡知识与文化
			咖啡调制的基本方法

表 5 高星级饭店运营与管理专业餐饮实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	中餐桌	10 张	
2	中餐十人台餐具	10 套	包括碟子、碗、筷子、酒杯、

			水杯、餐布等备品
3	西餐桌	6张	
4	西餐餐具	300套	含勺子、刀、叉子（14种）

表 6 高星级饭店运营与管理专业茶艺实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	茶桌	40张	
2	茶艺表演配套茶具	40套	

表 7 高星级饭店运营与管理专业客房实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	床	6张	
2	西式铺床配套备品	10套	
3	中式铺床配套备品	10套	

表 8 高星级饭店运营与管理专业形体训练实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	墙面镜、把杆	1套	
2	音响、投影仪设备	1套	
3	瑜伽垫	50个	
4	学生椅	50把	

表 9 高星级饭店运营与管理专业礼仪实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	沙发茶几	1套	
2	墙面镜	1套	
3	学生椅	50把	

表 10 高星级饭店运营与管理专业咖啡调酒实训室标准配置

序号	主要工具和设施设备名称	数量	备注
1	半自动意式咖啡机	1台	
2	意式磨豆机	1台	
3	蓝牙温控手冲咖啡壶	1把	
4	锥刀单品磨豆机	1台	
5	制冰机	1台	
6	意式咖啡电子秤	1台	
7	手冲电子秤	1台	
8	净水器	1台	

9	软水机	1 台	
---	-----	-----	--

2. 校外实训基地

学校一直与钓鱼台国宾馆、珠海石景山庄、洲际酒店、香格里拉酒店、凯悦酒店等高星级饭店保持合作关系。近年来为使我校加快校企合作建设步伐，先后与多个酒店集团签订就业协议，定向培养专业人才；与凯悦酒店签订现代学徒制协议，开启校企合作、共同培养模式。校外的实训基地主要进行专业认知、参观实习、临时援助、岗位实习等教学活动，与实习基地签订学生岗位实习协议，与实习单位共同制订学生岗位实习考核，通过校企合作来达到培养学生职业能力的目标。在实习基地管理方面主要采取就业科老师进行实习管理、专业教师实进行习指导并进的方式，按照学校《校外岗位实习管理办法》《学生岗位实习手册》保障学生的岗位实习教学质量。学生完全按照企业规范的工作标准完成各项目实训，实现学生专业能力与工作岗位能力的“零对接”，提高就业竞争力。

（三）教学资源

1. 教材选用

教材资源科学化、实用化、前瞻化。在教材选用方面严格选取国家规划教材或按照学习领域教学需要编写特色教材。鼓励教师针对学生学情编选适合教材，倡导专业教师开发符合区域特色发展需要，适应于学生认知规律和课程设置要求，教学方法灵活，突出教学一体化的校本教材。教材内容要切合当前当地的实际情况，符合高星级饭店运营与管理专业专培养目标，突出实用性，前瞻性，良好的扩展性，充分关注行业最新动态，紧跟行业前沿技术。

2. 数字资源

表 12 高星级饭店运营与管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	最佳东方	https://www.veryeast.cn/
2	中国酒店行业网	http://chinahotal.yilianapp.com/
3	百度文库	https://wenku.baidu.com/

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课程在育人过程中能有效融合专业特点分析提炼学生的职业文化

素养要求，应严格按照职业岗位要求人才的要求精选适合的基础知识。并主动渗透到日常教学和营造浓厚的校园育人氛围，为学生终身学习和职业发展奠定良好基础。

公共基础课程要适当运用讲授法、启发式、讨论式、辩论式、对话式、行动导向等教学方法，恰当运用多媒体、网络等现代教育技术，确立学生课堂教学中的主体地位，培养其思维能力和分析解决问题的能力，调动其学习的积极性和创造性，培养其创新意识。

公共基础课程实行平时考查与集中考核相结合，学习理论与现实表现相结合，通过笔试、参与教学活动情况，综合考核学生对所学内容的理解和实际表现，不断提高学生的理论水平和实际运用能力。使学生的职业道德素质、职业能力素质和综合职业素质，能通过公共基础课程模块训练而有所提高。

2. 专业技能课

根据专业人才培养目标要求，专业课程教学设计突出学生专业服务技能与管理能力的培养，专业技能结合工作岗位实际以实用为原则，理论知识以够用为原则。以“校园文化与企业文化一体化”“专业管理与企业管理的一体化”为保障，突出职业能力和职业道德的培养，促进人才专业能力、方法能力、社会能力三方面的协调发展。

以典型工作任务分析选取典型的工作内容，转化为学习领域内容，开发专业课程，依据岗位工作任务确定岗位的能力要求，确定学习知识与掌握技能领域。为达到专业人才培养目标，专业教学目标应以工作能力为导向，核心专业课程的教学过程以工作过程为导向，模拟职业活动的工作情境，通过“理论与实践一体化”“教学内容与工作任务一体化”“专业能力与通用能力一体化”的教学，使学生对专业、行业、企业有认识和认同，并且形成人才培养的“技术规范 and 个性风格一体化”的教育特色。

在教学中以学生为中心，专业课程教学设计应针对不同的学习任务、不同教学内容特点，利用专业现有的实训条件，适当采用项目教学法、角色扮演、情境模拟等行动导向教学法，恰当运用现代信息技术优化教学过程，以学生实践能力训练为主线，实现“教、学、做”一体化。增强教学的实践性、针对性和实效性，提高教学质量。

课程考核方式以贡献和能力为依据综合评定学生学业水平。按照企业用人标

准构建过程考核与结果考核结合，知识考核与能力考核并重的考核方式。考评人员多元化，学生自评、小组互评、教师评价、企业评价、注重学生学习过程的考核，并以实践操作能力作为评定成绩的主要依据，促进学校课程考试与职业资格鉴定的衔接统一，提高学生综合职业素养，动态适应国家和当地经济社会发展需要，引导学生全面发展。

（五）学习评价

1. 评价方式多元化

采取过程考核、终期考核与成果评估相结合的方式，注重对学生的任务完成情况、报告编写以及工作态度、团队协作和沟通能力的综合评估，力求体现学生的综合能力。

2. 评价过程多元化

成绩评定不以分数作为评价学生学业质量的唯一标准，根据学生的课堂学习状态、作业完成质量、期中期末考查考试成绩来进行综合评定，并对学生进行阶段性考核，记录学生在每一个阶段学业存在的问题和取得的进步，即成绩评定以过程与结果并重的综合评定为宗旨。

3. 评价主体多元化

确切地说，教师、学校领导、学生、家长、企业、专业的研究机构等皆是评价的主体。教师评价、学生互评与自我评价相结合，促进被评价者通过参与、交流乃至自我评价，主动地、客观地检查自己的工作和学习，改进不足，进一步完善自我。同时让合作企业及家长以适当的形式参与各种方式的评价。

4. 职业技能鉴定与学业考核结合

关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成。

5. 注重思政素养提升的评估

将思政素养评估融入到教学评价的全过程，尤其是在实操、情景模拟等考核过程中，注重考察学生的政治素养、职业素养和人文素养等。

（六）质量管理

为稳步提升教育教学质量，形成良好的教学氛围，为企业和社会输送大量合格的技能型人才，严格执行我校教学管理制度，实施学校质量监控制度。按四级进行教学管理与监控，即：学校教学管理与监控、教务科管理与监控、教研室管

理与监控、教师自我管理与监控。主要从以下几个方面进行管理：

1. 学校教学规章制度的执行情况；
2. 对课堂教学质量进行监控，通过听课、学生反馈、督导检查方式进行；
3. 日常教学检查包括：授课计划、教学日志、作业检查、教案检查、听课记录检查、辅导答疑记录检查、成绩上报、质量分析、过程性评价管理等模块。

通过教学管理与监控，不断探索新途径、新办法，提升教师自身的教育教学能力，提高工作质量和效率。

九、毕业要求

学生通过3年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。具体毕业标准：

（一）思想政治素质

拥护中国共产党的领导，拥护社会主义制度，坚定中国特色社会主义理想信念；树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观；实现德智体美劳全面发展，成为中国特色社会主义的合格建设者和可靠接班人。

（二）学业考核

修完专业人才培养方案规定的各门课程达到合格标准。

（三）创新创业意识

鼓励参与各类创新创业活动。

（四）职业素养

鼓励获得餐饮服务管理（初级）、前厅服务管理（初级）职业技能等级证书，以及茶艺师（中级）等职业资格证书。在工作和学习过程中能够诚信合作，敬业爱岗。

十、附录

1. 专业学期教学计划调整审批表（见表13）

2. 执行性教学计划调整审批表（见表14）

为了稳定教学秩序，严格执行教学进程安排管理，各教研室如有特殊情况需调整教学安排，必须填写此表一式两份，经教学管理部门审批后方可执行。

3. 专业人才培养方案审批表（见表15）

4. 专业建设委员会（见表16）

专业建设委员会成员由行业企业、职业教育专家和学校专任教师组成。由五星级饭店行业的专家、企业技术骨干和学校专业带头人、骨干教师、实践指导教师、教学管理人员等组成其中职业教育专家和行业企业 4 人，学校 7 人共 12 人。设主任委员 1 人、副主任委员 1 人、委员 9 人。主任委员由教研室主任担任。专业建设委员会的工作职责是：

(1) 研究专业建设与改革方案，审议专业发展中长期规划和年度计划；审议专业设置或专业改革的研究方案。

(2) 审议专业人才培养方案，出具专业人才培养方案论证报告。

(3) 研究专业校内实习基地、实训室建设方案，制定校内实习、实训基地建设规划，指导专业校内实习基地、实训室建设。研究专业校外实习基地建设方案，制定校外实习基地建设规划和实施方案，指导专业校外实习基地建设。

(4) 开展师资队伍建设研究，审议专业师资队伍建设规划和年度培养计划，指导专业师资队伍建设。

(5) 开展专业精品课程和专业资源库建设，审议行业标准、精品课程建设、课程标准、教材建设规划等，提出改进意见和建议。

(6) 开展本专业教学改革的研究，审议专业申报立项课题，对本专业建设工作中的重大问题开展调查研究，提供调查报告。

5. 人才培养方案专家论证报告（见表 17）

表 13 高星级饭店运营与管理专业学期教学计划调整审批表

专业代码		专业名称		学制		调整学期	第	学期			
		调整项目									
课程	新增课程	课程名称					学期学时分配				
			学时	理论学时	实践学时	学时	周学时	理论学时	实践学时	考核类别	
			删减课程								
	开课学期及学时	课程名称									
			学时	周学时	理论学时	实践学时	学时	周学时	理论学时	实践学时	
考核类别	课程名称										
调整原因及相关事项说明:											
教研室主任签字: _____ 年 月 日											
教务科审核意见:											
教务科长签字: _____ 年 月 日											
学校审批意见:											
教学校长签字: _____ 年 月 日											

表 14 高星级饭店运营与管理专业执行性教学计划调整审批表

开课学期：20 —20 学年 学期

教研室		专 业	
学历 (学制)		班 级	
调整内容 (课程名称)	原计划安排		现计划安排
调整原因情 况说明	<p style="text-align: right;">教研室主任： 年 月 日</p>		
教务科 审批意见	<p style="text-align: right;">教务科长： 年 月 日</p>		

表 15 高星级酒店运营与管理专业人才培养方案审批表



人才培养方案名称	高星级酒店运营与管理专业人才培养方案	人才培养方案编码	2254010601
适用专业名称	高星级酒店运营与管理专业	专业代码	740104
学历	中职	修业年限（学制）	3 年
教研室	旅游教研室		
专业建设委员会论证说明	<p>本专业属中职-高职“3+2”衔接模式，对接高职酒店管理与数字化运营专业。建议将智慧旅游与酒店、酒店管理信息系统、酒店数字化营销等相关教学培养模式进行融入，提升学生运用现代化智能数字化与网络化进行酒店管理与服务的能力。</p> <p>专业建设委员会专家：</p> <p>专业建设委员会主任：</p> <p style="text-align: right;">2022 年 7 月 30 日</p>		
教务科审批意见	<p>教务科长：_____ 年 月 日</p>		
主管校长审批意见	<p>教学校长：_____ 年 月 日</p>		
学校党委会审批意见	<p>学校校长（学校盖章）：_____ 年 月 日</p>		

表 16 高星级饭店运营与管理专业建设委员会

序号	姓名	专业建设委员会职务	单位职务	职称
1	王迪	主任	学校旅游教研室副主任	讲师
2	朱琨	副主任	学院旅游系主任	副教授
2	高飞	副主任	职教中心专业教研主任	高级讲师
3	郑微	委员、秘书	专业教师	讲师
4	李曼	委员	学校副校长	高级讲师
5	蔡杰	委员	大学教研室主任	高级讲师
6	孙艳波	委员	学校教务科长	高级讲师
7	孙铁军	委员	学校专业教师	高级讲师
8	董博	委员	学校专业教师	讲师
9	杨春梅	委员	学校专业教师	讲师
10	于子贺	委员	学校专业教师	讲师
11	刘丽丽	委员	酒店人力资源部总监	

表 17 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案专家论证报告

人才培养方案专家论证报告

专业：高星级饭店运营与管理专业

负责人：王迪

评审结论及综合意见

一、培养目标明确。

从基本能力、专业能力、发展能力三个层次共同整合为职业能力，定位准确，目标明确，符合行业、企业、社会的人才需求。

二、人才培养模式创新。

通过市场调研、岗位能力分析，确定学生应具备的职业能力，改革传统人才培养模式，构建“岗位引导、能力多元”的人才培养模式，提升学生综合职业能力，可持续发展能力。

三、课程体系完整、清晰。

课程体系以就业为导向，以学生综合职业能力培养为主题的教育教学思想，既重视学生动手能力的培养，又注重学生职业道德、综合素养、创新创业精神、时间能力的培养。

四、注重实践环节。

实训环境完善、配套齐全、充分满足学生的实践实训要求，重视培养学生实践动手能力。

五、指导性教学计划。

教学计划设计体系完整，课程次序安排科学合理，周学时适中，以职业能力培养为重点，适应行业、企业的人才需求。

企业的人才需求。

专家组签字：

王迪 朱琨 高飞

2022 年 7 月 30 日