

高星级酒店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

高星级酒店运营与管理（740104）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、基本学制

3年。

专业大类及代码	主要职业类别	对应行业	主要岗位类别	职业资格证书或技能等级证书	证书发放机构
旅游 74	服务人员类	高星级酒店 精品酒店 精品民宿 豪华游轮 高端会所 会展中心	礼宾部 前厅部 餐饮部 客房部 人力资源部	酒店运营管理	教育部第四批 1+x 证书 中国饭店协会
				现代酒店服务质量管理	教育部第四批 1+证书 华住酒店管理有限公司
				前厅运营管理	教育部第四批 1+x 证书 北京首都旅游集团有限责任公司
				餐饮服务管理	教育部第四批 1+x 证书 北京首都旅游集团有限责任公司
	专业技术人员			葡萄酒推介与侍酒服务	教育部第四批 1+x 证书 新疆芳葡香思教育咨询有限公司
				餐饮管理运营	教育部第四批 1+x 证书 中国饭店协会
				前厅服务员	第三方社会评价机构
				客房服务员	第三方社会评价机构
				餐厅服务员	第三方社会评价机构
				茶艺师	第三方社会评价机构
			调饮师	人社部	

四、职业面向

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游行业现状并且具备基本旅游服务技能，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

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)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.专业知识和技能

- (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)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。
- (5)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。
- (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、日常维护相关客用设施设备的能力。
- (7)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。
- (8)能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通。

(9)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。

(10)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。

(11)至少取得 1 个与本专业相关的 1+x 技能等级证书或职业资格证书。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括语文、数学、英语、职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治、哲学人生、心理健康^[1]、体育与健康、信息技术、历史、音乐和劳动教育。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课。

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、饭店服务礼仪、茶艺、服务语言艺术、旅游心理、食品营养卫生、旅游概论、饭店概论、康乐服务与管理、咖啡制作、英式调酒、西点烘焙等课程，含校内外实训、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。

专业选修课包括饭店产品营销、饭店财务基础、美式调酒、长嘴铜壶、咖啡拉花、花式夜床、形象设计等延展性理实一体化课程。

（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	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	224
2	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	224
3	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	288
4	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	职业道德与法律	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	32
6	经济政治	依据《中等职业学校经济政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
7	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
8	心理健康	依据《中等职业学校心理健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
9	信息技术	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	64

10	体育	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	160
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
12	音乐欣赏	依据《中等职业学校音乐欣赏教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
13	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32

（二）专业课程

1.专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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	160
2	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	128
3	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	64
4	茶艺	了解茶叶基本知识；掌握各种茶品的不同冲泡技巧；能在冲泡过程中保持端庄文雅的仪容仪表	64
5	酒店英语	能熟练使用酒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订及留言，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	64

6	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，在对客服务和工作中能从容应对、提高效率	96
7	旅游心理	掌握心理学基本知识；能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求；能根据不同客人的服务需求，为其提供人性化和个性化的服务，并能进行自我心理调适，完成各项对客接待服务工作	128
8	饭店概论	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服务部门与间接对客服务部门，描述各部门工作岗位职责及运营概要	64
9	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，并能运用于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	64
10	服务语言艺术	围绕旅游酒店在各个部门服务过程中语言现存的问题，提出相应的解决措施，以此来加强酒店的服务质量，提高酒店声誉，推动对客服务进一步发展。针对各个部门服务过程中因语言出现问题状况进行分析，提高员工面对不同客人、不同状况能做出及时有效的语境处理，从而靠优质的服务来获取客源数量的稳定提高	64
11	康乐服务与管理	会场布置；茶水服务；茶歇服务；音响和投影仪服务；会议礼仪服务。通过系统的酒店康乐理论和实践教学相结合，学生能够完成酒店康乐岗位上的游泳池服务、健身服务、球类运动服务等任务	64
12	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	96
13	英式调酒	了解常见六大基酒的尝试；掌握英式与美式的各自特点；能熟练运用英式调制鸡尾酒和美式工作式的调酒表演；会懂得鸡尾酒的创作原理	128
14	咖啡制作	了解咖啡的历史、起源；掌握咖啡不同品种的制作差异；能熟练的运用半自动咖啡机制作意式浓缩以及其他品种；会进行拉花以及各种壶具的使用及制作	128

15	西点烘焙	了解烘焙行业的起源、认识烘焙行业的基本原材料、了解烘焙行业的设备；掌握简单的面包、蛋糕、饼干的制作；熟练的根据配方制作较成熟的作品；会进行简单的烘焙产品的创作	128
----	------	---------------------------------------------------------------------------------	-----

2.专业选修课

- (1) 饭店产品营销
- (2) 饭店财务基础
- (3) 美式调酒
- (4) 长嘴铜壶
- (5) 咖啡拉花
- (6) 花式夜床
- (7) 形象设计

3.综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对饭店企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础。

4.顶岗实习

主要安排在高星级饭店为主的校外实训基地开展顶岗实习，实习岗位涵括餐饮、前厅、客房、康乐等，学生参与在实习岗位的工作计划安排、服务接待、业务开展，让学生熟练掌握各项操作技能，适应饭店严明的管理制度，感受饭店企业文化，接受饭店人文环境的熏陶，提高综合职业能力，为顺利融入社会，走上饭店运营与管理的职业道路奠定基础。

七、教学计划总体安排

(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，周学时为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排，3 年总学时数为 3000~3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

按照学分制原则，一般 16-18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程类别	序号	课程名称	课程性质	学分	学时	学期课时安排 ^[2]					考核			
						1	2	3	4	5	考试	考查	考证	
公共基础课	1	语文	必修	14	224	4	4	2	2	2	√			
	2	数学	必修	14	224	4	4	2	2	2	√			
	3	英语	必修	18	288	4	4	4	4	2	√			
	4	职业生涯规划	必修	2	32	2					√			
	5	职业道德与法律	必修	2	32		2				√			
	6	经济政治	必修	2	32			2			√			
	7	哲学与人生	必修	2	32				2		√			
	8	体育与健康	必修	10	160	2	2	2	2	2		√		
	9	信息技术	必修	4	64	2	2				√			
	10	历史	必修	2	32				2			√		
	11	心理健康	选修	2	32					2		√		
	12	音乐欣赏	选修	2	32					2		√		
	13	劳动教育 ^[3]	必修	2	32							√		
	小计				76	1216	18	18	12	14	12			
专业核心课	1	餐饮服务与管理	必修	10	160	4	4			2		√		
	2	客房服务与管理	必修	8	128	4	4				√			
	3	前厅服务与管理	必修	4	64			4					√	
	4	酒店英语	必修	4	64			2	2					
	4	饭店服务礼仪	必修	6	96	4				2	√			
	5	茶艺	必修	4	64		4				√			
	6	服务语言艺术	必修	4	64				4		√			
	7	旅游心理	必修	8	128				4	4	√			
	8	食品营养卫生	必修	4	64			4			√			
	9	旅游概论	必修	6	96				4	2	√			
	10	饭店概论	必修	4	64			4			√			
	11	康乐服务与管理	必修	4	64					4		√		
小计				66	1056	12	12	14	14	14				
专业技	1	咖啡制作	必修	12	192						√			
	2	英式调酒	必修					4	4	4	√			
	3	西点烘焙	必修								√			

能 课	小计			12	192			4	4	4		
专业 选修 课	1	美式调酒	选修	2	32	2	2	2	2	2	√	
	2	长嘴铜壶	选修	2	32							
	3	咖啡拉花	选修	2	32							
	4	花式夜床	选修	2	32							
	5	形象设计	选修	2	32							
	小计			10	160							
思想政治与社会实践活 动学分				10	160	2	2	2	2	2		
生产实习学分				23	600							
合计				185	3192							

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

二) 教学计划安排表

八、实施保障

(一) 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课是本专业课程体系的重要组成部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证，符合从事高星级饭店服务、运营与管理的需求。公共基础课应为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。基础课要注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

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。

(二) 教学管理

教学管理要更新观念，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，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

（三）教学评价

构建以服务饭店行业为目标，以学生素质、能力为核心，教育与产业、校内与校外结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，如口试评价、技能评价，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合；突出过程评价与阶段(以工作任务模块为阶段)评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价；注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，综合评价学生能力；注重学生的职业素质考核，引导学生服务意识和职业气质的养成；引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，学校还引入第三方进行评价。

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

（四）实训实习环境

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。

序号	实训室名称	面积 (m ²)	主要设备	工位数	对应课程	备注
1	客房中式铺床实训室	230	单人床、工作台、枕头、枕套、床单、被芯、被套、吸尘器、房务车等	10组50工位	客房服务与管理	5名学生一组
2	中餐宴会摆台实训室	220	餐椅、防滑圆托盘（含装饰盘垫）、防滑方托盘（含装饰盘垫）、餐碟（骨碟）、汤碗（翅碗）、味碟、汤勺（瓷更）、筷架、筷子、席面更（长柄勺） 水杯、葡萄酒杯、白酒杯、牙签、菜单、台布及装饰布、公用餐具（公筷架、筷子、公勺） 、中餐工作台、小毛巾、餐巾（口布）等	6组48工位	餐饮服务与管理	8名学生一组
3	前厅实训室	200	总台柜台、人脸识别、钥匙卡制作器、验钞机、计算器、雨伞架、账单等	1室	前厅服务与管理	分组教学
4	西餐实训室	370	西餐桌、西餐宴会桌、西餐宴会桌台布、餐椅、餐巾（口布）、油烟净化一体机、冰箱、菜单、防滑托盘、面包	10组50工位	餐饮服务与管理	5名学生一组

			盘、黄油碟、折花大盘、主餐刀、主餐叉、鱼刀、鱼叉、开胃品刀、开胃品叉、主餐更、甜品叉、甜品勺、黄油刀、白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯等			
5	酒吧实训室	80	调酒壶、量杯、吧勺、滤冰器、冰桶夹子、酒刀、制冰机、各种酒水、各种糖浆、鸡尾酒杯等	5组50工位	英式美式调酒	10名学生一组
6	咖啡实训室	70	咖啡机、手冲套装、磨豆机、拉花杯、冰桶、夹子、制冰机、各种咖啡豆、各种咖啡杯等	5组50工位	咖啡制作	10名学生一组
7	茶艺实训	300	授课演示台、学生操作台、展示柜、茶艺器具、茶具（盖碗、茶杯、茶海）、长嘴壶、茶道组、随手泡、公道杯等	60工位	茶艺 长嘴铜壶	理实一体教学
8	烘焙实训室	40	操作台、冰柜、鲜奶机、冰箱、烤箱、醒发箱、十四层层架、和面机、置物架等	40工位	西点烘焙	理实一体教学
9	计算机及仿真教学实训室	280	计算机、在线教学平台	240工位	信息技术、在线仿真教学	
10	形体训练、形象设计实训室	200	多媒体教学系统、形体训练音响场地、形象设计配套工具	48工位	形象设计、形体训练	

本专业有省内4个相对稳定的、高水平的饭店作为顶岗实习、工学交替、实训的基地。校外实训基地按照行业标准，提供更加完善的餐饮、前厅、客房、康乐、销售等实训岗位和实训场地，四家酒店所建设的校外实训基地可操作工位达到60人的标准，占地面积合计800平方米，高效承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

（五）师资队伍

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。专业教师学历职称结构应合理，配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师和兼职教师队伍，专任专业教师与在籍学生之比不低于1:30；建立“双师型”专业教师团队，“双师型”教师占比不低于专任教师总数的90%；每专业方向均有业务水平较高的专业带头人。

专任教师每两年需完成不少于两个月的饭店企业实践经历；有良好的师德，关注学生发展；具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对饭店行业有较为全面的了解，有下企业实践或者调研及其他在企业工作的经历。

九、毕业要求

（一）学分要求

本专业学生在规定学习期间内，修完教学计划规定的全部必修课程和部分选修课程。达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，修满 170 学分（其中社会实践活动学分不得少于 5 分）以上者，颁发中专毕业证。其中，必修学分需要完成 148 学分。选修学分共 22 学分。

（二）证书要求

至少取得 1 个与本专业相关的 1+x 技能等级证书或职业资格证书。与本专业专业核心课程相关的 1+X 证书为酒店运营管理、酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、前厅运营管理、餐饮服务管理、葡萄酒推介与侍酒服务、餐饮管理运营、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、调饮师。学生可根据课程情况、个人特长、工作方向完成 1 个或多个证书的学习、认证与考核。

（三）其他要求

1. 操行评定合格；
2. 至少参加校级全员化技能竞赛各项均达到“合格水平”。参加市、省、国三级竞赛并获奖的学生，可酌情进行学分互认；
3. 《国家学生体质健康标准》测试达标；
- 4.取得从事相关工作岗位所必需的普通话等级证书。

[1]《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》将思想政治课程调整为中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法制等四门。

[2]每学期去除假期、实践教学、考试等，实际教学按 16 个教学周计算，每 16 课时积 1 学分。

[3]通过入学教育、专题讲座以及专业课等形式落实劳动意识、工匠精神、职业精神等劳动教育目标。