

# 高星级酒店运营与管理专业 (三年制中专)

## 人才培养方案



丰城中等专业学校

## 基本信息表

<b>撰写单位：</b>	高星级酒店运营与管理专业建设委员会		
<b>合作企业：</b>	韩超	石狮市明升铂尔曼酒店	
<b>蹲点校长：</b>	黄卫华	现代服务部	副高
<b>部长：</b>	熊慧萍	现代服务部	副高
<b>专业带头人：</b>	张健汗	现代服务部	助理讲师
<b>主要撰写人：</b>	张健汗	现代服务部	助理讲师

# 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
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养规格 .....	1
六、课程设置及要求 .....	3
(一) 公共基础课程 .....	4
(二) 专业(技能)课程 .....	5
七、教学进程总体安排 .....	9
(一) 基本要求 .....	9
(二) 学时比例表 .....	9
(三) 教学安排表 .....	10
八、实施保障 .....	12
(一) 师资队伍 .....	12
(二) 教学设施 .....	13
(三) 教学资源 .....	13
(四) 教学方法 .....	14
(五) 学习评价 .....	14
(六) 质量管理 .....	15
九、毕业要求 .....	16

## 一、专业名称及代码

高星级饭店运营与管理（740104）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者

## 三、修业年限

3年

## 四、职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	前厅服务员	前厅服务员（四级）	前厅服务技能
2	客房服务员	客房服务员（四级）	客服服务技能
3	餐厅服务员	餐厅服务员（四级）	餐厅服务技能
4	茶艺师	茶艺师（四级）	茶艺服务与表演
5	调酒师	调酒师（四级）	配制酒水
6	咖啡师	咖啡师（四级）	制作咖啡
7	康乐服务员	康乐服务员（四级）	康乐服务
8	插花员	插花员（四级）	花艺展示
9	营养师	营养师（四级）	临床营养技能

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业结合江西、江浙沪闽粤等沿海城市经济社会发展对人才的需求，依托酒店行业，与酒店教育类企业合作，培养酒

店领域以客房、餐饮和前厅为基础点，茶艺、营养师和调酒为特色的培养思路，从事餐饮、客房及前厅等实用型技能型岗位工作，掌握升入高职所必备的文化和专业基础知识，德智体美劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的文化水平、良好的职业道德和人文素养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) 具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识。

(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. 知识和能力**

(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户服务，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。

## 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	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设并设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
2	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	240
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	240
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
8	历史	依据《中等职业学校中国历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	80
9	劳动	依据《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	20
10	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	200
11	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	100
12	红色文化	依据江西省教育厅做好《红色文化》教育的通知开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
13	岗前培训	为切实做好学生就业前准备开设，并与专业实际和行业发展密切结合	80

14	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	100
----	------	--------------------------------------	-----

### (三) 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。	120
2	▲饭店礼仪	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。	120
3	▲饭店服务心理学	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。	120
4	▲服务语言艺术	通过本课程的学习，了解言语交际的重要作用、基本原则、习得方法，理解言语交际必备的心理素质、思维素质、应变能力及倾听素养，掌握有声语言、态势语言、社交语言、服务口才等贴近学生未来工作岗位的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识与习惯。	120
5	▲语音训练	本课程是训练普通话口语表达的实践性课程，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。本课程	60

		<p>的目标是，以马克思主义理论为指导，以国家的语言文字政策为依据，贯彻理论联系实际的原则，系统地讲授普通话的基础理论和基本知识，实施普通话基本技能的训练，培养和提高学生说普通话的能力，要求学生必须达到国家普通话测试等级（二级甲等及以上）的规定级别。为他们将来走上工作岗位，塑造良好的自身形象，从事与酒店相关的职业打好基础。</p>	
6	▲饭店产品营销	<p>能对饭店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进行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地完成推销任务；能通过广告宣传和营业推广对饭店产品进行宣传促销；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。</p>	120
7	▲饭店服务活动策划	<p>能较系统地描述活动方案的基本概念、原理、步骤与技术方法；能将所学到的活动策划知识应用到饭店服务活动策划实践中；能培养学生的创新意识、形象意识、团队意识、沟通意识和统筹意识；能进行组织策划、创意应变、协调沟通、统筹指挥、检查评估等工作，具备一定项目策划案例分析及活动策划实战能力。</p>	80
8	前厅服务与管理（含实操课程）	<p>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户服务用语，适应前厅各部门的工作要求。</p>	320
9	基础化妆与形象设计	<p>通过本课程的学习，学生能在教师的指导下通过学习化妆造型技术的基础知识，完成基本技能训练，</p>	120

		提高自身职业素质，为增强适应职业变化的能力，打下良好的基础。	
10	酒店公共关系	该课程是我校重要的基础课程之一，通过近长期发展，在对行业、企业及职业综合分析的基础上，其职业岗位和人才规格明确清晰，即：为培养酒店市场营销技术人才提供必备的理论知识和专业技能。通过本课程的学习，要求学生深刻了解公共关系基本概述、公共关系的产生与发展、公共关系的基本职能、公共关系的组织机构、公共关系的工作对象和工作类型、CIS 战略与公共关系。熟练运用公共关系工作程序、公共关系日常工作和专项活动、公共关系广告宣传、公共关系新闻传播等。培养学生相应的方法能力、社会能力，扩大知识面。	140
11	餐饮服务与管理（含实操课程）	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。	320
12	菜肴基础知识及营养卫生	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、食品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。	120
13	菜点酒水知识	使学生认识到菜点酒水知识的掌握对于从事酒店工作的重要性，酒店服务行业的相关热点话题，以便学生对这个行业有一个清醒的认识，使其更好，	140

		更快的融入到这个行业里。学习该课程之后，使学生的菜、点、酒、水知识，尤其是酒水的鉴别、菜品的介绍和中国菜的流派等问题，为将来的实习和工作奠定一定的理论和实际基础。要求学生把本教材的优点充分利用好，尤其是菜品名称的由来和酒水的起源。学生学习茶艺、鸡尾酒的调配等实际操作，使学生更能理论联系实际。	
14	客房服务与管理（含实操课程）	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。	320
15	康乐服务与管理	通过本课程的学习，通过教学使学生了解和掌握舞蹈形体的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好嫌弃、你、个人形象塑造的基础知识和基本技能，使学生在进行人际交往时，基本姿态标准，并养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。	120
16	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、高星级饭店财务运算、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；能运算财务知识进行简单的成本与收益核算的工作。	140

（四）备注：加▲的为专业核心课程

## 七、教学进程总体安排

### (一) 基本要求

每学年为 52 周,其中教学时间 40 周(含复习考试和实训),累计假期 12 周,周学时一般为 30 学时(按每天安排 6 节课计),校外实习一般按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排。

实行学分制,以 10 学时为 1 学分,入学教育(军训)、校外实习、社会实践、毕业教育等活动,以 1 周为 3 学分,三年制毕业总学分不得少于 216 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的三分之一,我校可根据本专业人才培养的实际需要,在规定的范围内适当调整,按实际情况调整课程开设顺序,保证学生修完本方案确定的公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时一般占总学时的三分之二,其中认知实习可安排在第一学年,毕业实习(岗位实习)安排在最后一学期,原则上累计总学时约为半年。在确保学生实习总量的前提下,我校可根据实际需要,集中或分阶段安排实习时间。

实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上。说明:此处的总学时仅为专业技能课,不包括公共基础课。

### (二) 学时比例表

课程类型	公共基础课	专业技能课			选修课
课程	公共基础课	专业核心课	实践课(实训 实习课)	专业(技能) 方向课	公共选修课

学时	1440	740	800	820	360
占比	33.1%	17%	18.4%	18.9%	8.3%

### (三) 教学安排表

课程类别	课程名称	代码	学分	总学时	实训学时	学期					
						1	2	3	4	5	6
公共基础课	中国特色社会主义	ZG001	4	40	0	2					
	心理健康与职业生涯	ZG002	4	40	0		2				
	哲学与人生	ZG003	4	40	0			2			
	职业道德与法治	ZG004	4	40	0				2		
	语文	ZG005	24	240	0	3	3	3	3		
	数学	ZG006	24	240	0	3	3	3	3		
	英语	ZG007	18	180	0	3	3	3			
	历史	ZG008	8	80	0				2	2	
	劳动教育	ZG009	2	20	10					1	
	体育	ZG010	20	200	150	2	2	2	2	2	
	艺术	ZG011	10	100	80	1	1	1	1	1	
	红色文化	ZG012	4	40	0					2	
	岗前培训	ZG013	8	80	40					4	
	信息技术	ZG014	10	100	80	3	2				
小计			144	1440	360	17	16	14	13	12	
专业(技能)课	专业核心课	饭店概论	Fd1001	12	120	0	4	2			
		饭店礼仪	Fd1002	12	120	80	2	2	2		
		饭店服务心理学	Fd1003	12	120	60	2	2	2		
		语音训练	Fd1004	6	60	60	1	1	1		
		服务语言艺术	Fd1005	12	120	80	2	4			
		饭店产品营销	Fd1006	12	120	60		2	2	2	
		饭店服务活动策划	Fd1007	8	80	40				2	2
	小计			74	740	380	11	13	7	4	2
	前厅方向课	前厅服务与管理	Fd1008	32	320	180			6	6	4
		基础化妆与形象设计	Fd1009	12	120	60	2	1	3		
		酒店公共关系	Fd1010	14	140	60				3	4
		前厅服务员(四级)考证培训	Fd1011	240	240	120				4	8
		小计			82	820	420	2	1	9	13

	餐饮 方向 课	餐饮服务与管理	Fd1012	32	320	180			6	6	4		
		菜肴基础知识及营养卫生	Fd1013	12	120	60	2	1	3				
		菜点酒水知识	Fd1014	14	140	60				3	4		
		餐厅服务员(四级)考证培训	Fd1015	240	240	120				4	8		
		<b>小计</b>		82	820	420	2	1	9	13	16		
	客房 方向 课	客房服务与管理	Fd1016	32	320	180			6	6	4		
		康乐服务与管理	Fd1017	12	120	60	2	1	3				
		饭店财务基础	Fd1018	14	140	60				3	4		
		客房服务员(四级)考证培训	Fd1019	240	240	120				4	8		
		<b>小计</b>		82	820	420	2	1	9	13	16		
<b>小计</b>					1560		13	14	16	17	18		
<b>小计</b>					3000		30	30	30	30	30		
专业 实习	综合实训			150		1周	1周	1周	1周	1周			
	岗位实习			600								20周	
	<b>小计</b>			750									
第二 课堂	通用素质			120		1	1	1	1	1	1		
	时事政治			120		1	1	1	1	1	1		
	国防教育			120		1	1	1	1	1	1		
军训					60		2周						
考试					180		1周	1周	1周	1周	1周	1周	
<b>合计</b>					4350								

学生顶岗实习时间为 20 周，学校将结合专业实际需求及学校资源情况安排在第五或第六个学期进行。顶岗实习成绩体现学生在顶岗实习阶段学习、工作的综合表现与成果，由学校和实习单位根据学生顶岗实习期间的表现进行综合评价。具体考核内容由过程性考核与终结性考核两部分内容，其考核组成部

分及成绩比例见表 1。考核的结果分优秀、良好、合格和不合格四个等级。

表 1 顶岗实习考核内容及成绩比例

序号	考核内容	组成部分及分值比例		占总成绩比例
1	过程性考核	实习单位顶岗实习巡回检查记录	70%	40%
		学校顶岗实习巡回检查记录	30%	
2	终结性考核	实习手册	50%	60%
		实习总结	20%	
		实习鉴定	30%	

## 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。本科学历以上，中级及以上专业技术职务的专任教师 5 人；建立“双师型”专业教师团队，其中专业教师“双师型”教师应不低于 30%。

2.专业带头人具有本科及以上学历、教师系列副高及以上职称，从事本专业教学 10 年以上，具有与专业相关的高级技师职业资格，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。

4.有实践经验的兼职教师占专任教师的 20%。

## **(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**

校内实训实习基地主要是满足专业教学要求，实现基础操作技能实景训练。建设中式铺床实训室、中式摆台实训室、前厅服务实训室、茶艺实训室等。

### **2. 校外实训基地**

校外实训基地是满足专业教学要求，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，保障短期实践项目教学、顶岗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。目前已与石狮市明升铂尔曼酒店、苏州纽威丽筠酒店等几家酒店达成合作，共建校外实训基地。

## **(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新技术、新工艺、新规划的原则对所有专业核心课程的课程课程标准，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、视频等资源。每门课程均设计测试练习题，测试练习题覆盖到各知识点。开发具有中等职业教育特点的游戏、仿真实训软件等。

开发与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，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**

公共基础课可以采取讲授式教学、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形式应提倡教学方法和手段的多样化。可结合教学内容、专业方向和学生实际，采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、头脑风暴、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

#### **（五）学习评价**

学习评价是评价主体、评价方式、评价过程的多元化，学

习评价注意吸收计算机行业企业参与，校内校外评价结合，计算机相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价，应从情感态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括：参加学习的课时、学习过程的参与程度、过程成果、技术操作与应用。结果性评价内容包括：分小组汇报总结，上交项目实施报告，汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容包括：技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果三部分。考核评价应纳入一定的计算机专业相关的企业人员评价（课程成果、顶岗实习评价）。各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质的形成，兼顾对节约意识、网络安全意识的考核。

## **（六）质量管理**

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式；要依据本标准的要求制定本专业教学计划，合理配备师资、教材、教学资料和实训资源，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。体现在以下三个方面：

- 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

本专业学生考核按所开设理论课程、实验实训课程、各类实习（含毕业实习）三类类别进行考核。在校期间所有考核项目全部合格方可获得毕业资格。

1.所修全部理论课程依据不同的考核方式进行考试，要求全部及格；

2.单列实验课、实训课、各类实习依据不同考核方式进行考核，要求全部合格；

3.毕业考核合格；

4.达到学分要求。