

广东酒店管理职业技术学院中职部

2022 级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

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码： 740104

二、入学要求

初中毕业生或具备同等学力者

三、学制

基本学制：3 年

四、职业面向

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类 (74)	高星级饭店 运营与管理 (740104)	餐饮类 (7402)	前厅服务员 客房服务员 餐厅服务员 茶艺师 咖啡师 调酒师	1. 前厅服务员 2. 客房服务员 3. 餐厅服务员 4. 茶艺师 5. 咖啡师 6. 调酒师	1. 茶艺师职业技能等级证书 2. 调酒师职业技能等级证书 3. 咖啡师职业技能等级证书 4. 餐饮服务员职业技能等级证书 5. 国家计算机一级

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酒店、主题酒店、大型会议中心、高档度假村、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、运营与管理工作的能力，具有坚定的政治素养、基本的科学文化素养、良好的职业道德，掌握旅游酒店企业对应职业岗位必备的专业知识与技能，具备本专业职业发展基础和终身发展能力，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（6）具有从事餐饮业工作所需的爱岗敬业、吃苦耐劳、积极进取的工作态度；

(7) 具有从事餐饮业工作所必备的安全生产意识、节约意识、节能环保意识，服务意识和创新意识。

2. 知识要求

(1) 掌握一定的英语听、说、读、写知识，具有一定的英语交际能力；

(2) 熟悉我国基本国情和英语国家的社会文化；

(3) 了解本专业所必需的旅游行业的基本知识；

(4) 熟悉高星级饭店各种产品以及各部门分工；

(5) 掌握饭店运营与管理的服务礼仪要求、宾客和员工健康要求、环境卫生要求、食品营养要求和酒水；

(6) 掌握高星级饭店服务流程、质量监控、成本核算、产品推销等做法；

(7) 熟悉与本专业有关的方针、政策、法律、法规等。

3. 能力要求

(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；

(2) 娴熟地完成住宿、餐饮、会议、娱乐、茶艺等服务项目的工作；

(3) 能遵守饭店行业行为规范，体现良好的饭店意识、利益素养和表达沟通能力；

(4) 能熟练运用主要服务用语；

- (5) 能把握现代服务业发展趋势，开展绿色环保服务；
- (6) 能根据客人性别、年龄、喜好等开展个性化服务；
- (7) 能使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备；
- (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；
- (9) 能处理在饭店服务、运营与管理工作中常见/多发问题及一般非常规问题；
- (10) 能使用普通话、地方方言和外语（主要是英语）进行接待服务和业务沟通。

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

1. 必修课程

序号	课程名称	课程目标、内容和要求	课时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设	36
	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设	36
	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设	36
	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设	36
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设	198
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设	144
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设	144
5	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设	72
6	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设	144
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设	180
8	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

序号	课程名称	课程目标、内容和要求	参考学时
1	饭店专业英语	能熟练使用高星级饭店服务工作中常用有关前厅、客房、餐厅等部门的专业词汇、术语、句型及习惯用语；能用英语向客人介绍高星级饭店前厅、客房、餐厅等部门的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定及留言，完成前厅、客房、餐厅等部门的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，提供岗位服务。	72
2	形体与礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和酒店服务礼仪知识；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，展现良好的酒店员工形象；规范酒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。	72
3	服务语言艺术	能了解服务语言的特点与要求；了解服务语言的各种表现形式；能正确使用服务礼貌敬语和服务礼貌形态语言；能掌握服务语言艺术的基本技巧；熟记服务语言的一般忌讳；掌握服务语言训练的途径与方法。	90
4	饭店管理概论	能描述酒店及其酒店的产生、发展历程，分辨不同类型的酒店、不同星级的酒店，列举知名品牌酒店集团；会分析中外酒店业现状及发展趋势；熟悉酒店组织机构的类型与部门构成，能列举出酒店直接对客服部门与间接对客服部门，描述各部门工作岗位职责及运营概要。	72
5	饭店服务心理学	掌握心理学基本知识；能分析客人对酒店前厅服务、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。	54
6	中国饮食文化	熟悉中国饮食文化，了解饮食文化的概念，研究的对象、内容和方法，研究的现状；了解环境与文化的多元性、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因；了解世界饮食文化和中国饮食文化区域性；掌握中外饮食民俗、中外饮食礼仪、中外茶饮文化和中外酒文化中的基本情况，了解中外饮食文化交流的历史和现状，以及饮食文化交流的障碍和途径。	72
7	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。	90
8	导游基础知识	了解中国历史、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、风物特产相关的基础知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和	72

		宗教。	
--	--	-----	--

2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	课程目标、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。	144
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 and 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。	108
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。	90
4	茶艺基础	了解茶的起源和发展；清楚制茶工艺与分类，根据六大茶类的基本特征对其加以区分；了解茶艺礼仪常识；能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具；能利用所学进行茶艺解说；能根据茶艺要求进行我国主要茶类的冲泡和品饮；能在茶艺活动中不断规范礼仪举止，提升人文素质；能在茶艺活动中培养规则意识和团队合作意识，增强综合素质；能在茶艺活动中陶冶生活情趣，不断提升生活品质。	72
5	西餐服务	能运用西方菜点知识、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。	90
6	调酒与酒吧服务	能熟练运用酒吧专业术语进行对客服务；能熟练使用酒吧设备、用具和杯具；具备较丰富的酒文化知识，能够对不同种类的酒水进行品尝与鉴赏；具备鸡尾酒调制的基本能力，掌握鸡尾酒调制的基本方法，并能够在实践中灵活运用。	72

7	康乐服务与管理	掌握酒店中康乐项目管理方面的基本理论和基本知识，学习和了解国内外酒店业康乐项目的发展趋势，具备较完整的康乐项目管理专业知识结构；了解、熟悉酒店中康乐项目的构成及各项目的特点，掌握各项目的使用方法和规则，并能够在此基础上提供良好的服务和进行较为科学的管理。	90
8	菜点酒水知识	通过对中国菜肴的学习，学生从中了解到中国菜肴的历史渊源、饮食文化、菜肴特色等知识，让学生意识到菜点酒水知识的掌握对于从事酒店工作的重要性，学生掌握相关的菜、点、酒、水知识，尤其是对于酒水的鉴别和菜品的介绍。	90
9	咖啡制作	了解咖啡豆的相关理论知识，能独立完成咖啡豆的研磨，进行咖啡厅服务，掌握咖啡制作的基本流程，能够独立进行单品咖啡制作。	90

（三）实训实习课程

1. 专业（综合）实训

本专业综合实训方式包括以项目实训、校企合作的生产性实训方式进行、以和学生技能证书考核要求结合进行。时间安排上结合课程的进度，每个学期都有一定的课时安排，还有部分课时安排在第5学期。技能考证是以国家相关部委（教育部、人力资源和社会保障部、工业和信息化部等）认证的职业技能证书为主。技能考证实训就是针对考证内容进行专业的理论以及实操训练。

2. 专业（毕业）实习

在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替或分阶段安排学生实习，与实习单位共同制定实习计划和制度，共同培养，共同管理。毕业实习（顶岗实习）是本专业最后的实践性教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生毕业实习的岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致。通过企业顶岗实习，学生能更深入

地了解企业相关岗位的工作任务与职责权限，能够用所学知识和技能解决实际工作问题，学会与人相处与合作，树立正确的劳动观念和就业观。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

1. 每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含考试复习和实训），累计假期 12 周。每学年分为两个学期，每学期教学周 18 周，复习、考试 2 周。校外实习一般按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。

三年总学时约为 3000—3300 学时。

2. 实行学分制，原则上一般以 16—18 学时计 1 学分，入学教育（军训）、校外实习、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，三年制毕业总学分不得少于 170 学分。

3. 公共基础课程学时一般占总学时的三分之一，允许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，但必须保证学生修完本方案确定的公共基础课程的必修内容和学时。

4. 专业技能课程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，可根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间。

5. 课程设置中应设选修课，其教学时数占总学时的比例约为 10%。

（二）课程结构表(学分统计表)

项目	课程类别	第一学年		第二学年		第三学年		累计		比例	
		课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分
必修课	公共基础课	594	23	432	24	36	2	1062	49	35.26%	33.79%
	专业课	306	17	576	32	432	24	1314	73	43.63%	50.34%
选修课						36	2	36	2	1.2%	1.38%
实践课程						600	21	600	21	19.92%	14.48%
累计		900	40	1008	56	1104	49	3012	145	100%	100%

(三) 教学活动周数分配

内容 学期	枝 校 内 课 堂 教 学	校内集中实训项目				认识 实习	毕 跟 岗 实 习	顶 岗 (毕 业) 实 习	毕 业 教 育	机 动	复 习 考 试	寒 暑 假 寒	合 计
				专 业 综 合 实 训	技 能 考 证 训 练								
一	18									1	1	4	24
二	18									1	1	8	28
三	18									1	1	4	24
四	18									1	1	8	28
五	18									1	1	4	24
六								18	1	1		8	28
合计	89							18	1	6	5	36	156

(注:校内集中实训项目结合本校本专业实际安排,校内课堂教学周数安排也将随之调整)

(四) 教学进程安排表

课程类别	课程类型	序号	课程名称	学分	周课时及教学周安排						考核方式		
					总学时数	1	2	3	4	5	6	考试	考查
						18	18	18	18	18	18		
必修课	公共基础课	1	中国特色社会主义	2	36	2						√	
		2	心理健康与职业生涯	2	36		2					√	
		3	哲学与人生	2	36			2				√	
		4	职业道德与法治	2	36				2			√	
		5	语文	11	198	2	3	3	3			√	
		6	数学	8	144	2	2	2	2			√	
		7	英语（考证）	8	144	2	2	2	2			√	
		8	信息技术（考证）	8	144	4	4					√	
		9	历史	4	72	2	2					√	
		10	体育与健康	10	180	2	2	2	2	2			√
		11	公共艺术	2	36			1	1				√
		小计		59	1062	16	17	12	12	2	0		
必修课	专业核心课程	12	饭店管理概论	4	72	4						√	
		13	形体与礼仪	4	72	4						√	
		14	饭店服务心理学	3	54		3					√	
		15	食品营养与卫生	5	90				5			√	
		16	饭店专业英语	4	72			4				√	
		17	中国饮食文化	4	72					4		√	
		18	服务语言艺术	5	90					5		√	
		19	导游基础知识	4	72	4						√	
		小计		33	594	12	3	4	5	9	0		
	专业技能课程	20	餐饮服务与管理	8	144		4	4				√	√
		21	前厅服务与管理	5	90				5			√	√
		22	茶艺基础	4	72		4					√	
		23	客房服务与管理	6	108				6			√	
		24	西餐服务	4	72			4				√	
		25	调酒与酒吧服务	4	72			4				√	
		26	康乐服务与管理	5	90					5		√	
		27	菜点酒水知识	5	90					5		√	
		28	咖啡制作	5	90					5			√
		小计		46	828	0	8	12	11	15	0		
	实践课	29	入学教育及实训	1	30	√							√
		30	认知实训	1	30		1 周						√
		31	顶岗实习	18	540						30		√
		32	毕业教育	1							1 天		√
		小计		21	600	0	0	0	0	0	30		

选修课	33	就业指导	2	36					2			
合计			161	3092	28	28	28	28	28	30		

说明：本表选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

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。建立一支学历结构、年龄结构、职称结构、专兼比例合理的教师队伍。

2. 专任教师的要求

建设一支数量足够、结构合理、素质合格、符合教学实际需要的专兼职教师队伍，有 2 名以上的专业课专任教师作为专业带头人，聘请行业企业技术骨干或社会能工巧匠承担相关专业课程教学，占专任专业教师数的 10~25%。任课教师应为本科（含）以上学历，具有良好的职业道德和敬业精神，具有中等职业学校教师及以上任职资格。专业教师应具备茶艺师、调酒师或者咖啡师高级以上职业资格，具备“双师”素质，对本专业课程有较为全面地了解，具有餐饮服务企业工作经验或实践经历，熟悉相关的工作流程及岗位技能要求，具备行动导向的教学设计和实施能力。

3. 实训指导教师的要求

应具备良好的师德和终身学习能力，具有本专业或相近专业本科及以上学历、中等职业学校教师资格证书和应具备过硬的专业实践操作技能、拥有专业相关的职业资格证书(三级或三级以上)，具有较强

的指导学习能力，具备参与专业建设、专业核心课程建设、实训基地建设和编撰教材等方面的能力；具备一定分析解决问题的能力，善于沟通和表达。

4. 兼职教师的要求

聘请服务行业企业高技能人才担任专业兼职教师，应具有高级(含)及以上职业资格或中级(含)以上专业技术职称，能够参与学校授课、课外活动、讲座等教学活动。

(二) 教学设施

1. 高星级饭店运营与管理专业校内专业实训基地建设要求

序号	实训室名称	主要设备设施	主要实训项目	对应课程名称
1	中餐摆台实训室	餐具、餐桌、餐椅、工作台	中餐宴会摆台	餐饮服务与管理
2	西餐摆台实训室	餐具、餐桌、餐椅、工作台	西餐宴会摆台	西餐服务
3	客房铺床实训室	床、床上四件套、工作台、床头柜	客房中式铺床	客房服务与管理
4	茶艺室	茶具、茶桌	茶艺冲泡表演	茶艺基础
5	调酒室	酒杯、酒具、桌椅	鸡尾酒调制	调酒与酒吧服务

2. 校外专业实训基地建设要求积极联系多家知名企业作为本专业的校外实训实习基地，加强和推进校外实训实习力度，实现优势互补、资源共享，进一步实现校企深度融合，满足学生顶岗实习的需要，保障实训实习教学效果和学生的切身利益。

(三) 教学资源

1. 教材选用基本要求

严格执行国家和省(区、市)关于教材选用的有关要求,健全本专业教材选用制度。教材选用科学,体现职业能力培养,体现课改成果。

2. 图书文献配备基本要求

图书馆配备专业相关图书,订阅相关期刊、杂志。

3. 数字教学资源配备基本要求

提供多种形式和多种层次的数字教学资源(比如电子教案、课件、试题习题集、教学微课视频、多媒体教学课件等);教学资源能有效支持教学过程;教学资源一般都能在智能手机、平板电脑等移动学习终端上使用。

(四) 教学方法

为了在专业教学实施过程中,能把构建的人才培养模式和课程体系的作用在具体的教育教学中得到更好的应用,使学生能够得到更好更快的成长,在行业专家的指导和电商企业管理人员的参与下,积极组织专业教师开展教学方法改革,根据课程特点推广运用“项目引领、任务驱动”的教学模式,广泛采用“情境教学”、“案例教学”、“仿真教学”等教学方法开展教学。同时,利用信息化条件及信息化资源,积极开展线上线下混合式教学。

(五) 学习评价

1. 专业课程的考核评价

本专业在突出以提升岗位职业能力为重心的基础上,针对不同教学与实践内容,构建多元化专业教学评价体系。在原有教师过程评价的基础上,吸纳行业企业和社会有关方面组织参与考核评价,加大企

业和行业直接参与评价的力度，将企业和行业的从业标准引入学生学习评价过程中，形成一套适应工学结合、以实操考核为主、体现对综合素质评价的课程考核体系。

（1）过程性考核评价

主要用于考查学生学习过程中对专业知识的综合运用和技能的掌握，及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习(工作)项目实施的过程来进行评价。具体从学生在课堂学习和参与项目的态度和职业素养及回答问题等方面进行考核评价。同时，在完成项目过程中所获得的实践经验、学生的语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务或项目完成情况、安全意识、操作规范性和节能环保意识等方面来进行考核评价。

（2）终结性考核评价

主要用于考核学生对课程知识的理解和掌握，通过期末考试或实操考核等方式来进行考核评价。

（3）课程总体评价

根据课程的目标与过程性考核评价成绩、终结性考核评价的相关程度，按比例计入课程期末成绩。

2. 顶岗实习课程的考核评价

成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和辅导员（或班主任）组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学设施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

学生学习期满，经考核、评价，具备下列要求的，予以毕业：

1. 在校期间思想政治操行考核合格；
2. 完成学校实施性方案所制定的各教学环节活动，各门课程成绩考核合格；
3. 取得实施性方案所规定的通用能力证书、职业资格证书或相对应的基本学分；
4. 修满学校实施性方案所规定的学分要求。