

高星级饭店运营与管理 专业人才培养方案

专业大类: 旅游大类
专业代码: 740104
所属学部: 烹饪旅游教学部
适用年级: 2021 级

审核意见

教研室	学部	教务科	专业建议委员会
同意 专业负责人:  2021 年 7 月 12 日	同意 主任:  2021 年 7 月 16 日	同意 科长:  2021 年 8 月 6 日	同意 主任:  2021 年 8 月 6 日

修订时间: 2021 年 6 月 25 日

批准开始使用时间: 2021 年 8 月 12 日

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	3
七、教学进程总体安排	10
八、实施保障	14
九、毕业要求	23

2021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

高星级饭店运营与管理（740104）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	对应职业类别 (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	旅游类 7401	住宿61 餐饮62	前厅服务员 4-03-01-01	预订员、前台接待员、礼 宾员、领班、大厅服务主 管、大堂副理等。	前厅服务员 (四级)
			客房服务员 4-03-01-02	房务中心服务员、楼层服 务员、客房服务员、布件 收发员、酒店管家等。	客房服务员 (四级)
			餐厅服务员 4-03-02-05	销售预订员、迎宾员、服 务员、餐厅经理等。	餐厅服务员 (四级)
			茶艺师 4-03-02-07	茶艺师、茶叶销售员等。	茶艺师 (四级)

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饭店、国际品牌饭店、高档度假村、高端民宿、主题饭店、会员制俱乐部等企业的餐饮、客房、前厅、销售等部门服务及基层管理岗位（群），培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、前厅、客房、销售等部门的服务、运营与管理，培养具有良好的职业素养、工匠精神、职业道德和创新意识，较强的专业能力和终身学习意识，培养德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才，服务具有国际元素、民族特色、边疆风情的文化旅游产业。

（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：

序号	类型	基本项	基本要求
1	素质目标	思想政治素质	坚定拥护中国共产党的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
		人文素质	具有社会责任感和社会参与意识、崇尚法律、遵法守纪、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范
		身心素质	具有健康的身心和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的卫生与健身习惯，以及良好的行为习惯
			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
			具有服务意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维
		职业素质	具有文化自信和族文化传承与创新的意识
			具有专业认同感、行业自信心
			具有严谨、耐心、细致的工作态度
			具有热情友好、宾客至上、规范服务的意识和知礼、懂礼、守礼的行为
			具有一定审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好
2	知识目标	公共基础知识	熟悉公共法律法规、环境保护、安全消防等知识
			掌握思想政治理论、科学文化基础和中华优秀传统文化知识
		专业知识	了解酒店、酒店活动、酒店业各要素及其影响
			了解职业岗位工作职责和工作要求
			熟悉酒店相关政策法规、行业标准、新业态等从业基础知识
			熟悉酒店服务流程专业知识
			掌握酒店接待、问讯、等基础知识
			掌握酒店服务规范和相关问题的处理原则
3	能力目标	通用能力	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力
			具有规范的语言、文字表达能力和良好的沟通能力
			能够利用信息化工具获取、处理、利用、发布和交流信息

序号	类型	基本项	基本要求
			能够塑造良好的个人形象，营造良好的交往氛围
		专业能力	能够提供酒店客房服务
			能够提供酒店餐饮服务
			能够提供酒店前厅服务
			能够提供个性化对客服务
			能够提供基础英语对客服务
			能够提供客房管家服务
			能够赏析酒店产品摆放艺术
			能够组织酒店接待工作
			能够管理客户信息，维护客户关系
			能够妥善进行宾客投诉处理
			能够进行结账服务
			具备茶叶专业知识和茶艺表演、茶事服务能力

2.专业知识和技能

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业课两类。

公共基础课包括公共基础必修课和公共基础选修课。

专业技能课程包括专业核心课程和专业选修课程，综合实训和顶岗实习是专业技能课教学的重要内容,综合实训含有认知实习、跟岗位实习和接待服务综合实训等多种形式。

专业技能课	顶岗实习										
	综合实训										
	专业核心课	饭店礼仪	前厅服务与管理	客房服务与管理	餐饮服务与管理	中华茶艺	菜点酒水知识	饭店产品营销	饭店服务活动策划	专业选修课 1. 饭店概论 2. 旅游概论 3. 食品营养与卫生 4. 酒店新媒体运营 5. 民族手工艺品制作 6. 新式茶饮制作 7. 中国民族文化	
公共基础课	中国特色社会主义	心理健康与职业生涯	职业道德与法律	哲学与人生	语文	数学	英语	信息技术	哲学与人生	艺术	历史

（一）公共基础课程

1.公共基础必修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	军训	军训课程，是本专业学生公共基础必修课程。该课程授课内容主要包括解放军条令条例教育与训练，即《内务条令》、《纪伟条令》教育、《队列条令》教育与训练、单个军人队列动作训练、分队队列动作训练。通过军事训练教学提升青少年学生国防素养，增强国防观念和国家安全意识，培育爱党爱国爱军情怀，培塑爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神，为实现中国梦强军梦培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	28
2	思想政治：中国特色社会主义	中国特色社会主义课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，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，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	思想政治：心理健康与职业生涯	心理健康与职业生涯课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
4	思想政治：哲学与人生	哲学与人生课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
5	思想政治：职业道德与法治	职业道德与法治课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
6	语文	语文课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是学习正确理解和运用祖国语言文字、发展思维能力、提升思维品质、培养健康的审美情趣的综合性、实践性课程。本课程是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力；学生能够具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，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；为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	180
7	历史	历史课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是研究人类历史进程及其规律，并加以叙述和阐释的课程。本课程是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
8	英语	英语课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是传播思想与文化、促进国际交流与合作的重要课程。本课程是在义务教育基础上，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。	144
9	数学	数学课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是研究数量关系和空间形式的课程。本课程是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。	144
10	信息技术	信息技术课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是强化信息意识、培养计算思维、提高数字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观，承担起社会责任。这门课程涉及到信息的获取、表达、传输、存储、加工等各种技术，以学科核心素养为核心，吸收相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识和技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握在信息化环境下生产、生活、学习的技能，提高参与信息社会的责任感和行为能力，为就业和未来发展奠定基础。	108
11	体育与健康	体育与健康课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程以身体锻炼为主要手段，以传授体育与健康的知识、技能和方法为主要内容，以培养学生的体育与健康学科的核心素养，促进学生身心健康发展为主要目的。通过向学生传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育能力，培养学生的体育兴趣和特长，使学生能够养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为和生活方式，健全的人格，强健的体魄，具备体育与健康学科必备的核心素养，引导学生逐步形成正确的世界观、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。	144
12	艺术	艺术课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类的综合性课程。本课程坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文动人，以情化人，提高学生的审美和人文素养，积极引导學生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
13	劳动教育	劳动教育课程，是本专业学生公共基础必修课程。该课程是培养学生劳动观念、养成劳动习惯的综合性课程。本课程是综合实践活动的重要学习领域，以学生获得各种劳动体验，形成良好的技术素养，增强创新精神和实践能力，强调动手与动脑相结合，主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观，促使学生主动认识并理解劳动世界，逐步树立正确的劳动价值观，养成良好的劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。	18

2.公共基础选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业素养	职业素养课程，是一门公共基础选修课程。该课程旨在使学生掌握和提高与职业活动密切相关的学习能力、沟通能力、组织协调能力，培养学生的敬业精神、团队意识、意志品质、创新意识等，并在课程专门的实践活动和各专业的实习、实训中不断内化职业基本素养，使学生能够更好地适应职场环境，拥有核心竞争力。	18
2	中华优秀传统文化	中华优秀传统文化课程，是本专业学生公共基础选修课程。该课程是一门讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀文化传统，提高学校教育文化品位和学生人文素养的课程。本课程帮助学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。	36
3	普通话	普通话课程，是一门选修的公共基础课程。该课程是以国家的语言文字政策为依据，通过系统讲授普通话的基础理论和基本知识，使学生能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际的课程。本课程使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是学生能够发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。	36
4	创新创业教育	创新创业教育课程，是一门公共基础选修课程。该课程旨在教授学生创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神，使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；认识创新、创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；具备必要的创新意识和创业能力；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法；熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。	18

（二）专业课

1.专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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；通过理论、实践、工学结合、校企互动等教学模式，使学生通过学习和训练，牢固掌握服务礼仪知识，培养服务意识，形成良好的职业素养和职业风范，成为能够适应行业发展需要的高素质人才。	72
2	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。本课程以培养学生的服务意识和职业素养为目的，对学生的综合职业能力和创新能力的形成有很大的帮助。	72
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。	72
4	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服务，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。	72
5	中华茶艺	本课程主要介绍茶艺基本概念，茶艺美学，茶叶冲泡技艺等方面的基本知识 with 技能。通过本课程的学习，使学生掌握茶品推介、茶叶保管方式、品饮方式、茶叶冲泡技艺，能独立进行茶艺表演，培养茶艺美学意识，培养其相当于初、中级茶艺师的技能。	72
6	菜点酒水知识	本课程主要教授烹饪概述、中国菜的发展及特点、外国菜的种类及特点、菜点开发与创新、饮料概述、软饮料、蒸馏酒、酿造酒、配制酒等相关知识，学生通过学习掌握菜点酒水的相关知识，要求学生能够根据餐饮相关岗位及工作内容，掌握介绍酒水菜品的技能，做一名合格的点菜师。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
7	饭店产品营销	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。	72
8	饭店服务活动策划	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。	72

2.专业选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	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户服务部门与间接对客户服务部门,描述各部门工作岗位职责及运营概要。	72
2	旅游概论	通过对本课程的学习,让学生掌握旅游学中基本概念,比如旅游、旅游者、旅游资源、旅游业等;了解旅游活动发展的基本规律、旅游发展的政策、战略及趋势。从旅游者、旅游资源、旅游业等供给与需求方面分析旅游活动;理解并掌握旅游市场的组成及其特点等。	36
3	食品营养与卫生	通过对基础营养、食物营养、人群营养、公共营养、临床营养、食品污染、食物中毒、食品安全监督管理与法律法规等内容的学习。构建食物“营养-安全-健康”三维一体的课程体系,使学生不仅掌握营养和食品卫生学基本理论,同时能够将知识学以致用,预防疾病促进健康。	36
4	酒店新媒体运营	通过对酒店信息化、酒店服务终端、智慧酒店等内容的学习,让学生具备从事酒店新岗位的职业素质,具有良好的职业道德和团队协作精神;了解酒店业新式终端与使用,了解智慧酒店,利用信息化进行对客户服务,能够教会客人使用酒店的智能化设备。	36
5	民族手工艺品制作	通过对民族手工艺品制作步骤和技巧的学习,培养学生对当地传统文化的兴趣,增强学生对当地“非物质文化遗产”的自豪感、荣誉感,更好的传承、弘扬地方非物质文化遗产,深化学生爱祖国、爱家乡的教育。	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
6	新式茶饮制作	通过学习新式茶饮行业的发展趋势、新式茶饮的营销策略、新式茶饮的原材料采购渠道等,使学生了解新式茶饮行业,提高制作茶饮的技术水平,提升学生创新意识;经过实操学习如何制作奶茶、水果茶,咖啡等饮品,掌握新式茶饮的备料制作、水果的选购技巧、咖啡的萃取方法、打奶泡的技巧,提升学生实际操作水平。	36
7	中国民族文化	通过对中国民族文化的生态价值、经济价值、审美价值和的社会价值等内容的课程的学习,使学生能够了解中国民族文化多样性的状况,培养文化宽容和文化理解的理念以及价值观强化,对中国各民族团结共生的认知,培养学生服务具有民族特色、边疆风情的文化旅游产业的能力。	36

3.综合实训

综合实训是本专业必修的专业实践课程,包含认知实习、跟岗实习、接待服务综合实训。通过认知实习,使学生了解专业、企业、职业;通过跟岗实习,使学生掌握工作岗位的专业技能;通过接待服务综合实训,对接真实职业场景或工作情境,使学生掌握客户接待、服务礼仪、处理宾客异议、突发状况的应变能力。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

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,保证学生顶岗实习的岗位与所学专业基本一致。通过校企合作,采取工学交替、多岗轮动、岗位定制培训等方式,分阶段安排学生实习。主要安排在高星级饭店、高档度假村、主题饭店、民宿、会员制俱乐部等企业的校外实训基地顶岗实习,实习岗位涵括餐饮服务员、前厅接待员、客房服务员、茶事服务员、酒店产品销售员等,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、教学进程总体安排

(一) 教学活动安排

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,教学活动时间每学年为20周,周学时平均为28.5学时。教学活动时间安排包括理论教学、实践教学、

军训、社会实践、入学教育、毕业教育、劳动教育、考试、机动等内容。

1.学时

每学期为20周，周学时平均为28.5学时，军训、社会实践、入学教育、认知实习、毕业教育各安排28课时，跟岗实习、顶岗实习等综合实训课程按每周安排30课时，3年总学时数为3230学时，其中，公共基础课程为1190学时，占1/3（36.8%），选修课教学时数为324学时，占10%，理论教学为1112学时，占34.4%，实践教学为2118学时，占65.6%。

2.学分

本专业总学分为174学分，其中，必修课学分为156学分，选修课学18学分，其中，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。

（二）课程设置和时间安排

《高星级饭店运营与管理》专业课程设置与教学时间安排表（2021级）

课程分类		课程编码	课程名称	课程性质	学 时			学分	各学期周数、学时分配						考核方式		备注
					总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6	考试	考查	
									20周	20周	20周	20周	20周	20周			
公共基础课	公共基础必修课程	10999 91301	军训	必修	28		28	1								✓	军训一周
		10999 91302	入学教育	必修	28		28	1								✓	入学教育一周
		10999 91001	思想政治：中国特色社会主义	必修	36	36		2	2						✓		
		10999 91002	思想政治：心理健康与职业生涯	必修	36	36		2		2					✓		
		10999 91003	思想政治：哲学与人生	必修	36	36		2			2				✓		
		10999 91004	思想政治：职业道德与法治	必修	36	36		2				2			✓		

课程分类		课程编码	课程名称	课程性质	学 时			学分	各学期周数、学时分配						考核方式		备注
					总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6	考试	考查	
									20周	20周	20周	20周	20周	20周			
公共基础选修课程		10999 91005	语文	必修	180	180		10	4	2	2	2			✓		
		10999 91006	历史	必修	72	72		4	2	2					✓		
		10999 91007	数学	必修	144	144		8	2	2	2	2			✓		
		10999 91008	英语	必修	144	144		8	2	2	2	2			✓		
		10999 91009	信息技术	必修	108	20	88	6			4	2				✓	
		10999 91303	体育与健康	必修	144	22	122	8	2	2	2	2				✓	
		10999 91010	艺术	必修	72	44	28	4		2		2				✓	
		10999 91304	劳动教育	必修	18		18	1	1							✓	
		小计			1082	770	312	59	15	14	14	14	0	0			
		10999 91305	职业素养	选修	18		18	1	1							✓	
		10999 91011	中华传统 优秀文化	选修	36	36		2		2						✓	
		10999 91012	普通话	选修	36		36	2			2					✓	
		10999 91306	创新创业 教育	选修	18		18	1				1				✓	
		小计			108	36	72	6	1	2	2	1	0	0			
专业技能课	专业核心课程	74010 41205	饭店礼仪	必修	72	36	36	4	4							✓	
		74010 41206	前厅服务 与管理	必修	72	36	36	4		4						✓	
		74010 41207	客房服务 与管理	必修	72	36	36	4		4						✓	
		74010 41208	餐饮服务 与管理	必修	72	36	36	4		4						✓	
		74010 41204	中华茶艺	必修	72	36	36	4	4		2					✓	
		74010 41209	菜点酒水 知识	必修	72	36	36	4			4				✓		
		74010 41210	饭店产品 营销	必修	72	36	36	4			4					✓	
		74010 41211	饭店服务 活动策划	必修	72	36	36	4				4			✓		

课程分类		课程编码	课程名称	课程性质	学 时			学分	各学期周数、学时分配						考核方式		备注
					总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6	考试	考查	
									20周	20周	20周	20周	20周	20周			
		7401041243	社会实践	必修	28		28	1								√	社会实践一周
		7401041245	毕业教育	必修	28		28	1								√	毕业教育一周
		小 计			540	234	306	34	8	12	10	4					
	专业选修课程	7401041218	饭店概论	选修	72	54	18	4	4						√		
		7401041222	旅游概论	选修	36	18	18	2				2			√		
		7401041223	食品营养与卫生	选修	36	18	18	2				2			√		
		7401041227	酒店新媒体运营	选修	36	12	24	4	2	2							
		7401041231	民族手工艺品制作	选修	36	12	24	4			2	2					
		7401041235	新式茶饮制作	选修	36	12	24	4	2	2							
		7401041239	中国民族文化	选修	36	18	18	4			2	2					
		小 计			216	72	144	12	4	2	2	4					
	综合实训	7401041201	认知实习	必修	28		28	1								√	
		7401041241	接待服务综合实训	必修	56		56	2				2					
		小 计			84		84	3				2	30				
	实习实训	7401041220	跟岗实习	必修	600		600	30					30			√	
		7401041242	顶岗实习	必修	600		600	30						30			
		小 计			1200		1200	60						30			
合 计					3230	1112	2118	174	28	30	28	25	30	30	0	0	

说明：每学期设立一周机动时间和一周考试时间，具体课程开设周时为18周。

八、实施保障

（一）师资队伍

1.专业教师基本要求

根据教育部颁布的《关于加强和改进新时代师德师风建设的意见》和《深化新时代职业教育“双师型”教师队伍建设改革实施方案》文件精神，依据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》，进行教师队伍建设，坚持立德树人，建设高素质“双师型”教师队伍，合理配置教师资源。结合高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和学生规模，在师资结构上按照专业负责人、骨干教师、青年教师、双师型教师进行合理配备。

本专业教学团队10人，均为本科及以上学历，职称结构合理，其中正高级讲师1人，占10%；高级讲师3人，占30%；讲师4人，占40%；助理讲师2人，占20%。“双师型”教师6人，占60%。教师团队的职称及年龄结构合理，专业负责人具有实际工作经验，熟悉前厅、餐饮、客房等主要对客服务岗位工作流程，教学团队成员实践经验丰富，团队富有活力及创新意识。

2.本专业兼职教师状况

本专业现有聘请2名来自**知名饭店的经理担任兼职教师，承担前厅、餐饮、客房等课程的教学,保证教学与实践的对应性和实务性。

（二）教学设施

教学设施满足本专业人才培养实施需要，本专业应配备校内实训室、校外实训基地、非遗大师工作室和民族文化遗产与创新基地。

1. 校内实训室

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
1	前厅实训室	总台柜台		1个
		计算机		3台
		电话机		2部
		信用卡刷卡机	小号	1台
		酒店运行软件系统		1套
		钥匙制卡机		1台

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
		复印机一体机		1部
		行李车		1个
		保险箱		1台
		验钞机		1套
		世界时钟		1套
		学生椅		若干
		各类木质家具		若干
		各部门账单		适量
		各类耗品		适量
2	客房实训室	床架连床垫		10张
		床单	100%精梳棉高支高密80支纱/400针	30张
		被芯		20张
		被套	100%精梳棉高支高密80支纱/400针	40张
		枕芯		30只
		枕套	100%精梳棉高支高密80支纱/400针	60只
		席梦思保护垫		20张
		床头柜	按四星级饭店房间标准配	5张
		行李柜		1个
		书桌、办公椅		1套
		电话机		2部
		穿衣镜		1面
		卫生间梳妆镜		1面
		沙发		2张
		茶几		1张
		浴缸		1套
		便盆		1个
		洗脸盆		1个
		大理石台		1张
		灯具		1套
		各类毛巾		适量

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
		各类易耗品		适量
		各类备品		适量
		保险箱		1个
		防火面罩		2套
3	餐厅（中餐）实训室	大圆桌	直径180cm, 高75cm	5桌
		中式餐椅		50张
		工作台	200cm×100cm, 高75cm	5张
		转盘	直径90cm	5套
		托盘	外径32cm, 内径30cm	20只
		重托盘（长方形）	60cm×40cm	10只
		移动多媒体		1台
		投影设备（含计算机）		1台
		消毒柜		1台
		餐厅点菜系统		1套
		储物架		适量
		摆台物品	按中餐宴会摆台10人位, 5桌	50套
		台布及装饰布	台布：圆形，直径320cm，装饰布的材质约30%的棉，70%的化纤 装饰布：正方形，240cm×240cm，台布70%棉，30%的化纤	10套
		餐巾（口布）	56cm×56cm	50张
		花瓶	外径17.5cm, 内径16.5cm, 底径13.5cm, 盆高7.5cm	5个
		餐碟（骨碟）	外径20.3cm, 内径12.5cm	50个
		汤碗（翅碗）	碗口直径11.3cm, 底部直径5cm, 高4cm	50个
		味碟	碟口7.3cm, 底部4cm, 高1.8cm	50个
		汤勺	长13.4cm, 宽4cm	50个
		筷架	长7.1cm, 底部长7.3cm; 宽3.1cm; 底部宽3.3cm; 高1.5cm; 勺子位长4.9cm, 圆形凹口位2.5cm; 筷子位顶部2.2cm, 凹位1.3cm, 高度1.1cm	50个
		筷子	长24.5cm, 筷子头直径0.4cm, 带筷套; 长29.5cm, 宽3cm	50双
		长柄勺	全长20.4cm, 勺子长6.4cm, 直径4.3cm	50个
		水杯（414ml）	杯口外径6.5cm, 杯口内径6.1cm, 内高13.5cm, 外高18.7cm, 杯底直径6.7cm, 厚0.4cm	50个

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
		葡萄酒杯（14cl）	杯口外径5.8cm，杯口内径5.5cm，内高6.9cm，外高14cm，杯底直径5.7cm，厚0.2cm	50个
		白酒杯（2.6cl）	杯口外径3.7cm，杯口内径3.4cm，内高3.3cm，外高8.9cm，杯底直径4.1cm，厚0.2cm	50个
		牙签	长8.3cm，宽1.5cm	若干
		菜单	长24.3cm，外宽14.7cm，内高29.7cm，后1.4cm	10个
		桌号牌	底座长10cm，宽4.5cm，高8.1cm，底座厚度0.8cm	5个
		公共餐具	公筷架全长9.5cm，底座长5.9cm，宽1.2cm，勺座直径2.5cm，筷座长3.5cm，宽1.2cm	10套
		折叠餐巾花专用大盘	直径40cm	5个
		茶杯及茶碟		50套
		汤碗		50个
		各类菜盘		适量
		毛巾碟		适量
		净手巾	30cm×30cm	50张
4	餐厅（西餐）实训室	西餐台	120cm×120cm，高75cm	4张
		椅子		16把
		工作台	200cm×100cm，高75cm	2张
		餐厅点菜系统	与中餐合用	1套
		客前烹制车		1辆
		服务手推车		1辆
		自助餐保温锅		6只
		录像机		1台
		视频展示台		1台
		投影设备（含计算机）		1套
		重托盘（长方形）	60cm×40cm	10只
		装饰布	各种类型	4张
		托盘	外径32cm，内径30cm	8只
		台布	200cm×200cm	4张
		摆台物品（如下）	按西餐宴会摆台配置	16套
		餐巾（口布）	56cm×56cm	16块
		装饰盘	7.2英寸~10英寸	16个

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
		面包盘	4.5英寸~6英寸	16个
		黄油碟	1.8×3.5英寸	16个
		主菜刀		16把
		鱼刀		16把
		开胃品刀		16把
		汤勺		16把
		甜品勺		16把
		黄油刀		16把
		主菜叉		16把
		鱼叉		16把
		开胃品×		16把
		甜品叉		16把
		水杯		16只
		红酒杯		16只
		白酒杯		16只
		花瓶、花坛		4个
		烛台		8
		盐瓶、胡椒瓶		8套
		牙签盅		8套
		咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺		16套
		餐具垫		16个
		特殊餐具		适量
		面包篮		8个
		服务叉、服务勺		8套
		菜盘		适量
		冰水壶		4个
		折叠餐巾花专用大盘	直径40cm	
		净手巾	30cm×30cm	
5	茶艺室	教师茶艺桌椅		1套
		学生茶桌椅		16套

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
		博古架		2个
		茶艺屏风		1套
		盆景架		2个
		茶艺烧水器		20个
		茶道组		20套
		主人杯		40个
		品茗杯		170个
		闻香杯		170个
		瓷盖碗（中号）		40个
		瓷盖碗（小号）		40个
		茶叶罐		24个
		评茶盘		10个
		茶具配件茶荷套装		20套
		茶宠		20个
		杯垫		20套
		紫砂壶		20个
		茶巾		40张
		养壶笔		20把
		立式消毒柜		2台
		移动多媒体一体机		1台
		饮水机		1台
		各类茶叶		适量

2.校外实训基地

本专业有不少于5个相对稳定的、高水平的酒店作为顶岗实训、课程见习的实训基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互相互信的原则，现在运作比较成熟、经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业，如：***餐饮管理有限公司、***国际大酒店、***温泉大酒店、***主题餐馆、***民宿、***古茶茶馆等。校外实训基地能完成餐饮、前厅、客房、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能够满足中等职业学校教学改革要求，

配合学校展开订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

序号	实训基地	主要实训项目	工位数	支撑课程
1	***餐饮管理有限公司	酒店客房服务 酒店前厅服务 酒店餐饮服务 茶艺服务	50	饭店概论 客房服务与管理 前厅服务与管理 餐饮服务与管理 酒店服务综合实训 中华茶艺
2	***国际大酒店			
3	***温泉大酒店			
4	***主题餐馆			
5	***民宿			
6	***古茶茶馆			

（三）教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，按照本校教材选用制度精选实用教材，根据需要组织编写校本教材（新型活页式教材），开发教学资源。教材、图书和数字资源结合实际具体提出，能够满足学生专业学习教师专业教学研究、教学实施。

（四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生的学习积极性，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。

公共基础课原则上均应选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。若没有合适的规划教材，学校可组织编写校本教材。学校应保证基本的教学设施以满足公共基础课程的教学，应根据地域特点创设有利于身体素质、文化艺术修养和职业能力培养的教学环境。要建设各自的教学资源平台便于师生共享。要高度重视信息技术对课程改革以及教学改革的影响力，努力推进信息技术在各课程教学中的应用。

积极探索中等职业教育教学方式的变革与创新，注重实践性教学，采用“做中学、学中做”等体现“理实一体”的教学方法，实现专业理论教学与专业技能实训的有机融合。专业技能课原则上均应选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。若没有合适的规划教材，学校可组织编写校本教材。应以本专业教学标准为依据，

结合区域经济的发展和职业资格鉴定标准（五、四级）的相关要求选择教学内容。要建设具备现场教学和情景教学的实训中心，使之兼具教学实训、职业培训、职业资格鉴定的综合功能。要建设各自的教学资源平台便于师生共享，注重信息技术的应用与教法创新。

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情景教学等方法，要借助校企合作机制，充分利用校内外实训基地，充实教学资源，为学生自主学习、合作学习提供有力保障。

（五）学习评价

构建以酒店行业为目标，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。

1.评价方式

评价方式采取多样化。如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。根据评价结果，按照学分制规定给予相应学分。

2.考试形式

考试应按课程的性质和特点采用理论考、技能考或理论考+技能考等不同形式进行。考试按命题方式不同可分为课内考试、自行命题统一考试和考教分离。

3.实践课考核

实践课可通过技能达标或理论考核+技能达标等方式进行：

（1）考核要求

实习考核成绩由学生自评、企业考核、实习报告和实习带队教师考评四部分组成：

①学生自评：占考核成绩20%，由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

②企业考核：占考核成绩40%，由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

③实习报告：占考核成绩20%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。

④实习带队教师考评：占考核成绩20%，由带队教师根据学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。

学生实习成绩由实习带队教师根据学生自评、企业考核、实习报告和实习带队教师考评进行综合评定，按百分制记分。学生按照实习计划完成实习任务，经考核合格者，给予相应的学分，不及格者由学校重新安排实习后再进行考核。

（2）组织管理

①制定实习大纲、实习计划和签订顶岗生产实习协议。学校应与实习单位共同制定实习大纲，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议，协议书必须明确学生劳动保险的投保人。

②落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会和家长会做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项，并与学生家长签订书面实习协议。在同一单位顶岗实习的学生数如超过20人，学校要安排不少于1名以上的专职人员到实习单位实施全程管理和服

务；学生数如超过100人，学校派出的专职管理人员不能少于2人。实习单位也要指定专门的师傅担任指导。

③加强实习管理。学校要设立由学校领导、专业教师、企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。定期或不定期到各实习点巡回检查，发现问题及时纠正。学校实习专职管理人员主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期向学校汇报等。学生要定期写出实习情况书面汇报交实习专职管理人员。

④建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

（3）安全保障

加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加顶岗生产实习。

（六）质量管理

树立全面质量管理的观念，强化落实教学评价模式改革，形成有效的教育教学质量监控体系。实施合理的教师工作量化考核评价体系，采用经常性的听课评课、教学能力比赛、随堂检查、学生评教及专业文化、行为文化建设等措施，规范教师教学行为，监控教师教学质量。

各环节的教学质量管理活动中严把质量关，以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等自主保证人才培养质量的工作，形

成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

教学管理要更新观念，搭建学校、教务科、学部、教研组四级管理平台，形成并完善教学管理运行机制，从教学计划、教学运行、教学质量、教学研究、教学装备、教务行政等诸多方面开展卓有成效、规范灵活的工作，形成切实可行的一系列管理制度，实施教学前、教学中、教学后的闭环管理；探索并完善工学结合人才培养模式，形成基于工作过程为导向的专业教学实施方案并体现动态优化；重视专业建设与课程建设，优化教学要素，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；要完善教学质量监控体系，创新专业教学质量评价方式和学生学业评价模式，促进教师教学能力的提升，保证教学质量；要建设优质核心课程，构建专业教学资源库，促进学校的专业建设和内涵发展。

九、毕业要求

本专业毕业生思想品德评价合格，身心健康，符合国家、省教育行政部门中等职业学校学生学籍管理的有关规定。所修课程考核全部合格，修满专业人才培养方案所规定的3230个学时，其中包括军训、社会实践、入学教育、认知实习、毕业教育各28课时，跟岗实习、顶岗实习各600学时，取得本专业前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师等相关的初级或中级资格证书至少一本，以及学校其他有关毕业要求。