

高星级饭店运营与管理专业 人才培养方案

(2020 版)

高星级运营与管理专业
2020 年 3 月

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 -
（一）职业面向.....	- 1 -
（二）继续学习专业举例.....	- 2 -
五、培养目标与培养规格.....	- 2 -
（一）培养目标.....	- 2 -
（二）培养规格.....	- 2 -
六、课程设置及要求.....	- 3 -
（一）公共基础课.....	- 3 -
（二）专业课.....	- 4 -
七、教学时间安排.....	- 6 -
（一）基本要求.....	- 6 -
（二）教学进程安排表.....	- 6 -
八、实施保障.....	- 6 -
（一）师资队伍.....	- 6 -
（二）教学设施.....	- 7 -
（三）教学资源.....	- 9 -
（四）教学方法.....	- 9 -
（五）学习评价.....	- 10 -
（六）质量管理.....	- 10 -
九、毕业生要求.....	- 10 -
十、附录.....	- 11 -
附录 1：教学进程安排表.....	- 11 -
附录 2：人才培养方案变更审批表.....	- 12 -

一、专业名称及代码

专业名称：高星级饭店运营与管理（740104）

二、入学要求

入学要求：初中毕业或具有同等学力者

三、修业年限

修业年限：三年

四、职业面向

（一）职业面向

本专业职业面向见表 1。

表1 本专业职业面向

序号	项目	描述
1	专业类(代码)	旅游大类(74)——旅游类(7401)
2	对应行业	门类：住宿和餐饮业(H) 大类：住宿业(61) 餐饮业(62)
3	主要职业类别	前厅服务员(4-04-01-01) 客房服务员(4-04-01-02) 餐厅服务员(4-03-05-01) 茶艺师(4-03-03-02) 调酒师(4-03-03-01) 康乐服务员(4-04-03-03) 营养配餐师(4-03-03-4-01)
4	主要岗位类别	前厅服务 餐厅服务 客房服务 茶艺服务 调酒服务 咖啡服务 康乐服务

		插花服务 营养服务
5	职业技能等级 证书举例	前厅服务员 餐厅服务员 客房服务员 茶艺师 调酒师 咖啡师 康乐服务员 花艺师 营养师 全国计算机信息高新技术（办公软件应用）证书

（二）继续学习专业举例

高职：旅游管理、导游、酒店管理、会展策划与管理、旅游服务与管理、旅游管理类新专业、餐饮管理与服务、餐饮管理与服务类新专业

本科：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向高星级饭店、大型餐饮企业培养具有良好的职业素养和专业技能，能从事高星级饭店及同类型企业餐厅、前厅、客房、调酒、咖啡、茶艺、销售等部门的服务、运营与管理，德智体全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1.职业素养

- （1）具有良好的思想品质、职业道德和礼仪素养；
- （2）具备较强的心理承受能力和抗挫折能力；
- （3）具有较强的自我管理能力和自我约束能力；
- （4）具备良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识；
- （5）具有良好的文明习惯和礼貌礼节；
- （6）具备人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度；
- （7）具有敬业精神；
- （8）具备健康的体魄，能适应岗位对体制的要求

2.专业知识和技能

- （1）具备文化基础知识，较强的语言表达能力。
- （2）具有一定的专业英语听、说、读、写的能力。
- （3）具备计算机应用能力。
- （4）具有形体礼仪训练的基础知识，提高对形体美的鉴赏力、表现力和创造力，能将形体语言较为恰当的运用于实际工作中的能力。

3.专业（技能）

- (1) 具有中、西餐服务和菜品销售能力，能够独立处理对客服务中的突发状况；
- (2) 具有客房服务能力，具备客房清扫与设备的正确使用和保养维护方法；
- (3) 具有调酒服务能力，能熟练使用各类酒水进行调制，具备一定的酒水销售能力；
- (4) 具有咖啡服务能力，能熟练使用各类咖啡器具进行单品咖啡和花式咖啡的制作；
- (5) 具有茶艺服务能力，能熟练使用各类茶具进行茶事服务，具备一定茶叶销售能力；
- (6) 具有前厅服务能力，具备客房销售与处理突发状况的能力；
- (7) 初步具备饭店与餐饮行业基层管理能力；
- (8) 具备 1 个工种的中级职业资格证书。

六、课程设置及要求

课程可分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程和专业选修课程四大类。每门课程注明了参考学时或教学周数，教师可根据实际情况作适当调整。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	课时数
1	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，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	36
2	心理健康与职业规划	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	36
4	职业道德与法律	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合，培养学生阅读、应用文写作等与专业相关的应用能力	216
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合，培养学生数理与逻辑分析等与专业相关的应用能力	144
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合，培养学生阅读英语信息技术资料等与专业相关的应用能力	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合，培养学生掌握信息技术知识与技能的应用能力	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与学生专	36

		业能力发展和职业岗位需求密切结合	
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合	36
12	饭店礼仪	讲授常用礼仪及旅游业相关岗位的服务接待礼仪基本理论和知识、以及服务的基本规范，培养学生乐于服务的仁爱态度和职业意识，塑造学生职业形象，提高学生职业素质。	36
13	中国优秀传统文化	学习中国优秀传统文化知识，塑造学生“筑牢本性”的意识，培养学生“知荣辱，展未来”的思想态度。	36
14	职场心态	帮助学生树立务实的成长观，增强抗压能力，塑造进取意识；给以学生方法，逐步建立健康、积极、乐观的阳光心态；赋予学生能力，改变学生对待问题、解决问题的态度。	36

（二）专业课

1.专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	课时数
1	旅游概论	讲授旅游学、旅游活动、旅游者、旅游目的地等相关基本概念及特征；旅游资源、旅游市场、旅游业、旅游组织、旅游影响等旅游学领域相关基本理论和基础知识。培养学生的旅游职业意识、锻炼学生解决专业实际问题的能力、辅助实施学生的德育教育。	36
2	饭店英语	学习饭店岗位英语、欢迎与送别客人英语、饭店餐厅英语、处理游客投诉、客人服务英语。通过课程学习，学生熟练掌握饭店各部门常用英语词汇，快速理解客人需要并做出正确反应。为今后饭店工作中顺利接待外宾打好语言基础。	144
3	前厅服务与管理	学习客房预订服务、礼宾服务、前台接待服务、问讯服务、收银服务、商务中心服务、总机服务、客史档案管理、投诉处理等知识。培养学生前厅服务技能和管理能力；提高学生的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；使学生随时保持良好的职业心态；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的饭店管理专业素养，达到前厅部各岗位标准的职业综合素质与能力。	72
4	餐饮服务与管理	学习餐饮服务与管理各类知识；培养学生中西餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。掌握餐饮服务工作中的礼仪标准与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，达到餐饮部各岗位标准的职业综合素质与能力要求。通过学习，使学生了解西餐服务基础知识，具备西餐服务工作能力，具有诚实守信、沟通协作的职业品质，为职业能力的发展打下良好的专业基础。	216
5	客房服务与管理	学习客房服务、中式铺床、客房清扫、客房安全管理、客房部设备用品管理等知识；培养学生客房服务技能和管理能力；使学生随时保持良好的职业形象；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的饭店管理专业素养，达到客房部各岗位标准的职业综合素质与能力。	72

6	饭店产品营销	掌握饭店营销基础理论和发展历程；客人购买行为分析；饭店市场调查；饭店市场营销战略；饭店产品和品牌策略；饭店价格策略；促销策略。对学生进行饭店公关和营销实务工作的基本技能训练，使学生掌握饭店公关和营销基本知识和操作实务，增强学生分析问题和解决问题的能力，并能熟练掌握饭店公关和营销实务技巧，同时增进学生对所学专业和未来职业的了解，为学生进入工作岗位，适应职业变化打下基础。	36
7	饭店服务心理学	学习饭店服务心理学知识；培养学生根据顾客的心理需求提供针对性服务，将心理学知识应用于服务与管理工作中。使学生能初步掌握心理分析方法，提高学生观察能力、解决问题的能力、不断提高服务质量的能力。	36
8	民风民俗	了解民族风俗、习惯和禁忌；了解民族饮食、服饰、居住、婚姻、生育、丧葬、节庆、娱乐、礼节、生产等方面的相关知识；掌握文化对人类的影响。使学生了解一个国家或民族中由广大民众所创造、享用和传承下来的生活文化，感受不同的文化氛围，学会尊重不同国家、不同民族的风俗习惯，理解和包容丰富多彩的民俗文化，建设和谐社会。	36
9	食品营养与卫生	学习营养学与食品卫生知识；使学生深入理解营养、食品与人体健康、疾病的关系，充分认识本学科在饭店服务过程中的重要地位，全面、系统地掌握营养学和食品卫生学的基本理论和基本技能，树立学生的食品安全意识。	36

2.专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	课时数
1	茶艺	让学生学会茶的泡饮技巧。包括不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别；不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配；泡茶用水及水温选择；茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装配置等内容。	72
2	咖啡制作	学习咖啡历史、现状与未来及咖啡厅的特点，熟悉咖啡师应具备的素质及工作职责、咖啡服务流程等，掌握虹吸壶、比利时壶、摩卡壶、水滴式咖啡器、意式咖啡机等咖啡器具的使用、保养、维护的基础知识和操作技能。	72
3	调酒	学习调酒业的历史、现状与未来及调酒活动的特点，掌握各类酒品及饮料的基础知识明确调酒师的工作内容、职责和职业前景，熟悉有关各种酒水、鸡尾酒、酒吧常用器具和设备，能对各类酒水进行分类、鉴别、品评和懂得调制部分鸡尾酒；熟悉酒吧的操作程序。 培养学生对酒吧、酒水知识的认知能力和服务能力；培养良好的行为规范、思想品德、职业素养、心理品质、职业能力等综合能力。	72
4	花艺	学习插花及花艺设计基础知识，使学生了解插花的基本常识；培养学生的审美情趣和对美的感受。	72

七、教学时间安排

（一）基本要求

每学年 52 周，其中教学设计时间看 40 周（含考试和工学交替），周学时为 28 学时，定岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时 3216（每 18 学时为 1 学分，共 179 学分），其中公共基础课约占总学时的 1/3，专业课学时占 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。

教学安排建议见表 2

表 2 教学安排建议

学年	学期 项目	军训 入学 教育	课程 教学	考试	学期 机动	劳动 周	工学 交替/ 顶岗 实习	假期	学期周 数合计	学年 周数 合计
一	1	1	16	1	1	1		4	24	52
	2		16	1	1	1	1	8	28	
二	3		16	1	1	1	1	4	24	52
	4		16	1	1	1	1	8	28	
三	5						20	4	24	52
	6						20	8	28	
合计		1	64	4	4	4	43	36	156	156

（二）教学进程安排表

教学进程安排表见附录 1。

八、实施保障

（一）师资队伍

建立适应饭店服务与管理专业教学改革发展的需要，符合饭店服务与管理专业教学要求的“双师型”结构专兼职师资队伍。

专业课教师应具备良好的师德和终身学习能力，具有饭店服务与管理专业或相应专业本科及以上学历、中等职业学校教师资格证书和饭店服务与管理专业相关工种中级以上职业资格证书，能够适应产业、行业发展需要，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。

专业带头人应有较高的业务能力，具有高级职称和高级职业资格证书，熟悉饭店及相关产业发展的整体情况和行业对技能型人才的需求，能提出专业建设的长期改革规划，具有较强的组织协调和教学管理能力，在专业改革发展中起引领作用。

骨干教师具有较强的事业心和责任感，具有良好的师德，具有中级以上职称，能独立讲授 1 门以上的专业核心课程。具有扎实的理论基础和较强的实践技能。

聘请饭店管理专业及相关行业企业的高技能人才担任专业兼职教师，应具备高级及以上职业资格证书或中级以上专业技术职称，能够参与学校授课、讲座、实训指导等教学活动。

（二）教学设施

（1）、校内实训基地

实训室名称	门牌号	建筑面积 (平方米)	实训工位数	主要设备名称	数量 (台/套)
茶艺操作室	6402	100	25	计算机	1
				电视机	1
				茶桌、凳、茶具	25
				空调	1
				仿古青花瓷瓶	4
				宜兴紫砂清韵壶	15
咖啡操作室	6403	120	30	计算机	1
				展示柜	4
				咖啡机	6
				电视机	1
				咖啡杯具	10
				空调	1
				桌椅	30
调酒操作室	6404	120	30	空调	1
				计算机	1
				电视机	1
				桌椅	30
				吧椅	10
				制冰机	4
				杯用具	40
				刨冰机	4
				消毒柜	4
西餐操作室	6405	120	30	空调	1
				电视机	1
				计算机	1
				点菜机	20
				餐用具	30
				标准西餐桌	6
				标准西餐椅子	40
				西餐酒柜	1
				餐边柜	1
中餐操作室	6406	120	40	空调	1
				计算机	1
				电视机	1
				餐用具	60

				点菜机	20
				桌椅、柜	10
客房操作室	6407	120	40	计算机	1
				电视机	1
				空调	1
				床上用品	50
				床	10
				自动刷地机	2
				高压清洗机	2
				吸水机	4
				抛光机	4
				洗地毯机	6
				地毯吹干机	4
客房标准间	6408	120	10	床	1
				床上用品	10
				茶几、电视柜	1
				多媒体娱乐系统	1
				空调	1
				打蜡机	4
				吸尘器	20
				电视机	1
中餐包房	7301	80	10	电视机	1
				沙发	1
				茶几	1
				餐用具	1
				备餐柜	2
				中餐点菜系统	1
				电动桌	1
中餐操作室	7302	120	40	空调	1
				计算机	1
				电视机	1
				餐用具	60
				点菜机	20
				桌椅、柜	10
形体室	7303	120	40	计算机	1
				电视机	1
				空调	2
				瑜伽垫	50
				鞋柜	3
钢琴室	7304	100	10	钢琴	9
舞蹈室	7305	80	20	LED 全彩屏	1
				计算机	1

导游模拟室	7306	120	20	VR-PLATFORM 三维 互动仿真平台	1
咖啡操作室	7307	120	30	计算机	1
				展示柜	4
				咖啡机	6
				电视机	1
				咖啡杯具	10
				空调	1
				桌椅	30
咖啡工作作坊	7308	80	30	咖啡机	1
				电视机	1
				空调	1
				冰柜	1
				家具	10
				冰淇淋机	1
				电磁炉	1
				微波炉	1
				器具	10
前厅实训室	5201	80	30	前厅专业设施设备	10

(2)、校外实训基地

根据饭店专业人才培养需要和行业发展特点，建立两类校外实训基地：一类是以饭店服务与管理专业学生认知和参观为主的实训基地，能够反映目前饭店专业技能方向新变化，并能同时接纳较多学生学习，为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，能够为学生提供真实专业技能方向综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，该基地能根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和教学标准，精心编排教学设计并组织、管理教学过程。

(三) 教学资源

教学资源管理要更新观念，改变传统的教学资源管理方式。教学资源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。

(四) 教学方法

1.公共基础课

教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，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.专业课

贯彻以就业为导向、以能力为本位的教学指导思想,根据饭店服务与管理专业培养目标,结合企业生产与生活实际,大力对课程内容进行整合,在课程内容编排上,合理规划,集综合项目、任务实践、理论知识于一体,强化技能训练,在实践中寻找理论和知识点,增强课程的灵活性、实用性与实践性。

（五）学习评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价,评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”获取率和毕业生就业率及就业质量,专兼职教师教学质量,逐步形成和完善校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

1.专业课程考核评价

专业课程“以学生发展为中心”,采用过程性考核和终结性考核相结合的考核模式,实现评价主体和内容的多元化,既关注学生专业能力,又关注学生社会能力的发展,既要加强对学生知识技能的考核,又要加强对学生课程学习过程的督导,从而激发学生学习的主动性和积极性,促进教学过程的优化。

（1）过程性考核

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,通过完成具体的学习(工作)项目的实施过程来进行评价。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,参加各类型专业技能竞赛成绩等方面进行考核评价。同时,从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、操作规范和节能环保意识等方面来进行考核评价。

（2）终结性考核

主要用于考核学生对课程知识的理解和掌握,通过期末考试或答辩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,主要从学生的实习日志、实习报告、实习单位综合评价等方面对在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作、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

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。

九、毕业生要求

高星级饭店运营与管理专业毕业生通过3年学习后,应成为具有良好的职业素养和专业技能,能从事高星级饭店及同类型企业餐厅、前厅、客房、调酒、咖啡、茶艺、销售等部门的服务、运营与管理,德智体全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

十、 附录

附录 1：教学进程安排表

课程类别		序号	课程名称	总学时	理论	实训	各学期学时分配					
							1	2	3	4	5	6
							18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	20 周
公共基础课 (33.6%)	必修课	1	中国特色社会主义	36	0	36	2					
		2	心理健康与职业规划	36	36			2				
		3	哲学与人生	36	36				2			
		4	职业道德与法律	36	36					2		
		5	语文	216	180	36	2	2	4	4		
		6	数学	144	144		2	2	2	2		
		7	英语	144	72	72	4	4				
		8	信息技术	108	42	66	4	2				
		9	体育与健康	144		144	2	2	2	2		
		10	公共艺术	36	36		2					
		11	历史	36	36					2		
		12	饭店礼仪	36	36				2			
	选修课	13	中国优秀传统文化	36	36					2		
		14	职场心态	36	36					2		
专业课 (66.4%)	专业核心课 (21.8%)	15	旅游概论	36	36		2					
		16	饭店英语	144	144				4	4		
		17	前厅服务与管理	72	48	24			4			
		18	餐饮服务与管理（中餐）	108	60	48	2	2	2			
			餐饮服务与管理（西餐）	72	28	44			2	2		
		19	客房服务与管理	72	28	44		4				
		20	饭店产品营销	36	36				2			
		21	饭店服务心理学	36	36					2		
		22	民风民俗	36	36			2				
		23	食品营养卫生	36	36					2		
	专业方向课 (7.4%)	24	茶艺	72	28	44			2	2		
		25	咖啡制作	72	28	44		4				
		26	调酒	72	28	44	4					
		27	花艺	72	28	44	2	2				
	综合实训（18.6%）			600		600					600	
	顶岗实习（18.6%）			600		600						600
课程门数							11	11	11	12		
每周课时							28	28	28	28	28	28
合计				3216	1290	1926	504	504	504	504	600	600

附录 2：人才培养方案变更审批表

四川省商务学校人才培养方案变更审批表

专业名称 (代码)					
起草部门		负责人		起草时间	
审批意见					
审批人员				审批时间	