



2022 年高星级饭店运营与管理专业 人才培养方案

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.....	7
八、实施保障.....	8
九、毕业要求.....	14



高星级饭店运营与管理专业人才培养方案（修订稿）

一、专业名称及代码

高星级饭店运营与管理；130100。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

修业年限为3年。

四、职业面向

本专业所属专业大类（专业类）及代码	旅游服务类；130100
本专业所对应的行业	酒店服务行业
主要职业类别	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理
主要岗位类别（或技术领域）	前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、调酒师、茶艺师、咖啡师、康乐服务员
职业技能等级证书	茶艺师（中级）
社会认可度高的行业企业标准和证书举例	茶艺师（中级）、调酒师（中级）、咖啡师（中级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养与我国现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的文化修养和职业道德，掌握酒店服务与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业一线岗位的需要，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任酒店服务、管理一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。



（二）培养规格

1. 综合素质

- (1) 具有良好的道德品质、职业素养。
- (2) 具有健康的身体和心理。
- (3) 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
- (4) 具有良好的服务、竞争和创新意识。
- (5) 具有良好的人际交往和团队协作能力。
- (6) 具有良好的书画表达和口头表达能力。
- (7) 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
- (8) 具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
- (9) 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

2. 职业能力

(1) 行业通用能力

①服务接待能力：掌握饭店服务的基本原则、程序和方法，具备饭店服务的技能和技巧，并具备一定的基层管理能力。

②人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力，具备良好的沟通能力，能够熟练运用普通话、英语对客服务，能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等。

③营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能。

(2) 职业特定能力

①前厅服务：具有客房预订能力；具有提供总台接待服务的能力；具有提供前台礼宾服务；具有客户关系维护的能力；具有总机服务的能力；具有提供商务服务的能力；具有提供行政楼层服务的能力。

②客房服务：具备客房服务的中级水平，能进行现代饭店客房服务工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店



市场客房部运营的调研与分析能力。

③餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐饮管理能力。

④康乐服务：具备饭店健身房服务能力；具备保龄球房服务能力；具备台球房服务能力；具备高尔夫球场服务能力；具备网球场服务能力；具备游泳池服务能力；具有一定的推销能力。

(3)跨行业职业能力

①具有适应岗位变化的能力。

②具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

③具有创新和创业的基础能力。

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）课等。

公共基础课包括思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术等课程。

专业（技能）课包括专业核心课、专业技能课和专业选修课等。

（一）公共基础课

序号	课程名称	课程目标及主要教学内容及要求	参考学时
1	思想政治课 （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性、历史性、科学性、时代性、实践性、人民性，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局、四个全面战略布局的基本内容，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。）	通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。根据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020版）开设。 1. 中国特色社会主义：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性、历史性、科学性、时代性、实践性、人民性，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局、四个全面战略布局的基本内容，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。 2. 心理健康与职业生涯：基于社会发展对中职学	240



		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，根据社会发展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。 3. 哲学与人生：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。 4. 职业道德与法治：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。	
2	语文	中等职业学校语文课程是各专业学生必修的公共基础课程，其任务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，使学生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。	280
3	数学	中等职业学校数学课程是中等职业学校各专业学生必修的公共基础课程，承载着落实立德树人根本任务、发展素质教育的功能，其任务是使中等职业学校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；具备中等职业学校数学学科核心素养，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，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。	320



4	英语	中等职业学校英语课程是各专业学生必修的公共基础课程,兼有工具性与人文性。其任务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,发展中等职业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,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。	320
5	信息技术	根据《中等职业学校信息技术课程标准》(2020版)开设,注重培养符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力,培养学生根据工作需要利用OFFICE软件制作电子文档、电子演示文稿的能力,以及利用电子表格软件进行数据分析与处理的能力。	80
6	体育与健康	根据《中等职业学校体育与健康课程标准》(2020版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合,注重培养学生掌握基本运动技能,增强体质,全面提升学生综合素质,使学生形成良好的意志品质,促进学生的心理健康。	200
7	历史	根据《中等职业学校历史课程标准》(2020版)开设中等职业学校历史课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上,以唯物史观为指导,促进中等职业学校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,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	80
8	艺术	根据《中等职业学校艺术课程标准》(2020版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合,注重培养学生掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,增强学生艺术欣赏能力,提高学生文化品位和审美情趣。	40

(二) 专业(技能)课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------



1	旅游概论	学生通过本课程的学习，能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象；能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位。	240
2	饭店概论	学生通过本课程的学习，培养掌握饭店管理知识、具有服务意识和经营管理能力的高素质应用型人才。课程以当前饭店业岗位的需求为导向，全面系统地介绍饭店管理的基本原理和架构，使学生形成比较完整、系统的认识	40
3	饭店礼仪	学生通过本课程的学习，了解酒店服务的礼貌礼节知识；掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求；学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯。	40
4	餐饮服务与管理	学生通过本课程的学习，能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；能熟练掌握西餐服务的各项技能；能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；能独立按照服务程序提供西餐服务；会进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；能合理控制餐饮物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。	60
5	客房服务与管理	学生通过本课程的学习，能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够对客房进行布置和装饰；能够进行客房专业英语词汇的听说写；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；能够独立完成开夜床；能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；能够掌握 VIP 客人接待的程序	240



		和标准；能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；能够掌握地面清洁与维护保养方法；能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。	
6	前厅服务与管理	能够熟练规范地迎送宾客；会进行行李的运送；能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；能掌握VIP、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；能掌握瞬间的房态，合理排房；能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范；能迅速、准确地办理离店结账手续；能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；能承担客人委托的各项商务、票务服务工作，协助客人处理商业业务。	60
7	饭店英语	能迅速、正确通过学习和训练听懂客人的要求；能回答客人的一般询问；能在饭店服务工作中的使用规范用语；能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；能向客人介绍饭店主要设备及产品；能听写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；能借助英语与客人沟通并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务。	80
8	饭店服务心理学	掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。	80

七、教学进程总体安排

课程设置	课程类型	课程名称	教学周课时分布（周课时/教学						学分	学时	理论讲解	实践操作	备注
			第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期					
公共基础课	思政课程	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本（高中）	1						1	20	20	0	
		中国特色社会主义	2						2	40	40	0	
		心理健康与职业生涯		3					3	40	40	0	
		哲学与人生			3				3	40	40	0	
		职业道德与法治				3			3	40	40	0	
		思政课程小计	3	3	3	3			12	180	180	0	
	公共必修	语文	3	3	4	4			14	280	280	0	
		数学	3	3	4	4			14	280	280	0	
		英语	3	3	4	4			14	280	280	0	
		信息技术	4	4					8	160	0	160	
		体育与健康	2	2	2	2			8	160	0	200	
		历史	2	2					4	80	80	0	
		公共艺术	1	1					2	40	40	0	
		公共必修小计	18	18	14	14			64	1280	960	360	
	公共选修	心理健康	1	1					2	40	40		
		书法			1	1			2	40		40	
		打字		1	1				2	40		40	
		商务礼仪	1						1	20	10	10	
		中华优秀传统文化				1			1	20	10	10	
		公共选修小计	2	2	2	2			8	160	60	100	
专业基础课	专业核心	旅游概论	2	6	6	8			22	440	440		
		饭店概论	2						2	40	40		
		饭店礼仪	2						2	40	40		
		专业核心小计	6	6	6	8			26	520	520		
专业技能课	专业技能	餐厅服务与管理	3	3					6	120		120	
		客房服务与管理			5	5			10	200		200	
		调酒	2						2	40		40	
		烘焙		2					2	40		40	
		咖啡制作			2				2	40		40	
		导游词讲解			2	2			4	80		80	
活动实践实习	专业技能课小计	专业技能课小计	5	5	9	7			26	520		520	
		综合实训	50	50	50	50			4	毕业条件			
		班团活动	20	20	20	20			4	1、修满所有课程学分 2、通过学业水平考试测试，且成绩合格			
		劳动教育	20	20	20	20			4				
		安全教育	20	20	20	20			4				
		顶岗实习					600	600	60				
		总计			32	32	32	32		30	30	208	

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专任专业教师应具有本科以上学历。专任专业教师应具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

2. 专业教师每两年必须有 2 个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

3. 学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上学历文化程度、中级以上职称，从事与专业相关的工作 5 年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 40 学时的教学任务。



（二）教学设施

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
客房服务与管理实训	床架连床垫	10 个	床垫席梦思
	床单	20 条	全棉
	枕头	30 个	羽绒
	枕套	30 个	全棉
	席梦思保护垫 (床褥)	20 条	棉
	被子	20 条	羽绒
	被套	20 条	全棉
	各类洗涤剂、清洁剂	10 种	/
	工作台	12 个	/
	清洁工具	若干	/
	客房一次性用品	3 套	/
	标准间	1 间	/
	套间	1 间	/
中餐服务与管理实训	大圆桌	8 个	直径 1.8m
	中式餐椅	80 把	/
	转盘轴	8 个	玻璃
	台布	24 块	全棉
	餐巾	160 块	全棉
	小毛巾	150 条	全棉



	毛巾托	50 个	/
	托盘	50 个	/
	花插	8 个	/
	烟灰缸	25 个	/
	骨碟	500 个	/
	调味碟	50 个	/
	茶盅碟	50 个	/
	酱油、醋	16 个	/
	汤碗、勺	100 个	/
	两用筷架	100 个	/
	席面羹	100 把	/
	公用筷架	60 个	/
	筷子	80 双	/
	牙签	适量	单独包装
	筷套	适量	/
	分菜夹	50 个	/
	宴会菜单	10 份	/
	工作台	8 个	/
	台卡	16 个	/
	茶盅	100 个	/
	茶壶	16 把	/
	调酒壶	10 个	/
	量杯	10 个	/
	调酒机	4 台	/
	吧勺	10 把	/
	滤冰器	4 台	/
	冰桶、夹子	2 套	/



酒吧服务与管理实训	酒桶架	2 个	/
	雀嘴量酒器	2 个	/
	顶压式量酒器	2 个	/
	鸡尾酒杯	5 个	三角形玻璃
	白兰地杯	5 个	小口大身玻璃
	香槟杯	5 个	碟形玻璃
	香槟杯	5 个	郁金香形玻璃
	古典杯	5 个	玻璃
	雪利酒杯	2 个	玻璃
	果汁杯	5 个	玻璃
	啤酒杯	5 个	带握柄玻璃
	啤酒杯	4 个	细高身玻璃
	啤酒杯	4 个	特制玻璃
	水杯	50 个	玻璃
	中餐用葡萄酒杯	50 个	高脚玻璃
	西餐用红葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	西餐用白葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	烈酒杯	40 个	高脚玻璃
	制冰机	1 台	/
	酒篮	4 个	金属
	开塞器	5 个	/
	扳手	5 个	/



	煮咖啡机	1 台	/
	磨咖啡机	1 台	/
	炒咖啡机	1 台	/
	爱尔兰咖啡机	5 台	/
	爱尔兰咖啡机 加热酒精炉	1 台	/
	模拟酒吧	1 间	/
茶艺服 务与管理实 训	茶船	20 个	木质
	茶道组	20 个	木质
	茶仓	30 个	紫砂/瓷
	随手泡	20 个	不锈钢/紫砂
	茶盘	20 个	木质/藤制/竹制
	茶巾	20 块	棉
	水盂	30 个	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	20 套	配套
	各类茶叶	10 种	/
	桌椅	20 套	/
	冰柜	1 台	/
	品茗室	1 间	/
	准备间	1 间	/

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。由专业教师、行业专家和教研人员等参与教材选用，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：餐饮服务与管理、

客房服务与管理、前厅服务与管理等，并不断更新。

3. 数字资源配备

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、数字教材、课堂素材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

（四）教学方法

1. 教学方法与手段

中职课堂教学不同于普通的高中课堂教学，因为生源差异较大，学生文化素质参差不齐，兴趣爱好不同，所以上课时根据学生的实际情况，采用 PPT 讲授法、案例分析法、播放视频等多种方式进行授课，并针对不同学生的需求，将课程内容分为基础型模块、应用型模块和扩展型模块三部分，对于基础较弱的同学主要进行基础型模块学习，对于基础较好的同学则要求其掌握基础型模块知识的基础上还要掌握应用型模块，对于兴趣较浓的同学再进行扩展型模块的学习，这样以来大家都能各得其需，教学活动进行平稳，满足个人学习的需要。

2. 教学组织形式

成立“专业建设专家委员会”，负责监控人才培养实施环节质量，完善系部教学督导组织，成立由系部主任、专业负责人和学生信息员组成的立体教学质量监控工作组，检查日常教学运行情况，督促教师改进教学方法、提高教学质量，反馈教学信息，促进教学组织管理水平提升，确保人才培养方案的实施。设立毕业生跟踪调查反馈工作组，负责收集毕业生就业率、就业质量、单位满意度、创业能力等信息，并及时反馈到专业，促进人才培养质量的不断提升。

（五）学习评价

1. 教学评价

教师在教学活动过程中，对学生进行不间断的综合评价，及时掌握学生对所授课程的学习情况，根据学生反馈信息调整教学方式方法。

学生对教师的教学活动进行相应的评价，根据学校教学督导的安排，进行期中及过程的信息反馈，帮助老师改进教学方法。

2. 各课程的考核

各类课程根据其特点，分为考察、考试及校外综合实习三大类。考察课程主要由课堂教学活动过程考核+实践(实训/实验)作业(报告)+期末技能模块考核组成，各部分成绩比例按照 3:4:3 的比例构成。考试课程采用过程评价、技能评价和期末考试三种方法结合的方式进行，各部分所占总成绩比例为 3:4:3。校外实习评价采用校内指导老师和企业指导教师共同评价的方法进行，以企业指导老师为主，客观评价学生的顶岗实习情况。

(六) 质量管理

1. 学校和系部应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，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 学校、系部应完善教学管理机制，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. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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. 专业教研组织应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

学生通过 3 年的学习，学生必须完成教学计划规定的课程学习，



达到基本考核要求，成绩合格，最低毕业总学分应在专业规定学分以上，取得毕业证书，达到酒店服务与管理上岗要求。