**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；130100。

**二、入学要求**

初中毕业生或具有同等学力者。

**三、修业年限**

|  |  |
| --- | --- |
| 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） |

修业年限为3年。

**四、职业面向**

**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职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**

**（一）公共基础课程**

**1、职业道德与就业创业指导**

教学要求：对学生进行职业道德教育与就业创业指导，使学生通过了解社会、了解职业、了解自己、了解就业与创业的在关知识，树立正确的职业理想，培养高尚的职业道德情操，形成依法就业、竞争就业等符合时代要求的择业观念，学会依据社会发展需求和个人特点进行职业生涯设计的方法，增强学生全面提高自身素质的自觉性。

**2、法律基础知识**

教学要求：对学生进行法律基础知识教育，使学生了解和掌握与自己的生活密切相关的法律基本知识，增强法律意识，树立法治观念，提高辨别是非的能力；做到自觉守法，严格依法办事，积极运用法律武器维护自身合法权益，同各种违法犯罪行为作斗争，成为具有较高法律素质的公民，并为将来依法从事职业活动打下基础。

**3、经济与政治基础知识**

教学要求：对学生进行经济和政治基础知识教育，使学生明确我国社会主义市场经济的所有制基础和社会主义市场经济的基本特征，了解我国进行经济建设的基本方针和政策；能够初步分析和说明常见的社会经济现象，提高参与社会经济活动能力；能在今后的职业活动中，自觉规范自己的经济行为，积极投身社会主义的经济建设。

**4、哲学基础知识**

教学要求：对学生进行科学世界观，人生观和价值观的教育，使学生明确辩证唯物主义和历史唯物主义是科学的世界观和方法论，是认识世界和改造世界的强大思想武器；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象，解决如何做人的现实问题，提高他们适应时代发展、社会进步和参与社会实践的能力；使学生能够面对改革开放、建立和完善社会主义市场经济体制的新要求，进行正确的价值判断和行为选择，确立正确的人生目标和人生道路。

**5、语文**

教学要求：在初中语文的基础上，通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力，培养浅易文言文的阅读能力、文学作品欣赏能力以及发现问题、解决问题的能力，养成自学和运用语文的良好习惯，为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

**6、数学**

教学要求：在初中数学的基础上，学习必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识，进一步提高学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想象能力、数形结合能力、逻辑思维能力和简单实际应用能力，提高学生分析问题和解决问题的能力，发展学生的创新意识，进一步培养学生的科学思维方法和辩证唯物主义思想。

**7．基础英语**

教学要求：在初中英语的基础上，使学生巩固、扩大基础知识，培养听、说、读、写的基本技能；注重培养学生运用英语进行交际的能力和继续学习的能力；激发和培养学生的学习兴趣，帮助学生树立自信心，养成良好的学习习惯，提高自主学习的能力，形成有效的学习策略；开发智力，培养观察、记忆、思维、想象和创新能力；了解文化差异，培养爱国主义精神，增强世界意识；还要使学生得到专门用途英语培养爱国主义精神，增强世界意识；还要使学生得到专门用途英语（ESP）的初步训练，为学生步入社会和进一步学习打好基础。

**8、体育与健康**

教学要求：通过课内外教学活动，全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力，增进学生身心健康。培养学生未来职业所必需的体能和社会适应能力，使学生掌握必要的体育与卫生保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法：提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，为学生个性与体育特长的发展及终身锻炼、继续学习、创业立业奠定基础。

**9、计算机应用基础**

教学要求：了解计算机系统的基本概念、基础知识。掌握win95/98操作系统的使用方法。理解计算机文字处理的基础知识，熟练掌握文字处理软件word、电子表格软件Excel等。了解网络的基本概念及使用方法。使学生初步掌握计算机应用知识和技术。培养学生适应信息化社会要求的计算机技术应用能力、实践能力和创新能力，组织学生参加统一的计算机考核。

**（二）专业（技能）课程**

**1、餐饮服务与管理**

教学要求：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。

**2、客房服务与管理**

教学要求：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。

**3、前厅服务与管理**

教学要求：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。

**4、康乐服务与管理**

教学要求：会介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；能熟练使用各类健身器材；能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；能把握饭店娱乐服务的标准；具有一定的推销能力；能合理控制康乐物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

**5、旅游概论**

教学要求：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。

**6、饭店英语**

教学要求：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。

**7、饭店服务心理学**

教学要求：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。

**8、饭店礼仪**

教学要求：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。

**七、教学进程总体安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学年 | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | 合计 | | 考核方式 |
| 学期 | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 学时 | 学分 |
| 周数 | | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 文化基础课 | 1 | 职业生涯规划 | 2 |  |  |  |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 2 | 职业道德与法律 |  | 2 |  |  |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 3 | 心理健康 |  |  | 3 |  |  |  | 60 | 3 | 理论 |
| 4 | 哲学与人生 |  |  |  | 3 |  |  | 60 | 3 | 理论 |
| 5 | 语文 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |  | 280 | 14 | 理论 |
| 6 | 数学 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  | 320 | 16 | 理论 |
| 7 | 英语 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  | 320 | 16 | 理论 |
| 8 | 计算机应用基础 | 4 | 4 |  |  |  |  | 160 | 8 | 理实一体 |
| 9 | 体育与健康 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 160 | 8 | 实践 |
| 10 | 心理健康 | 1 | 1 |  |  |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 小计 | | 20 | 20 | 20 | 20 |  |  | 1480 | 80 |  |
| 核心专业课 | 11 | 餐厅服务与管理 | 2 | 4 | 4 |  |  |  | 200 | 10 | 理实一体 |
| 12 | 客房服务与管理 |  |  | 3 | 3 |  |  | 120 | 6 | 理实一体 |
| 13 | 前厅服务与管理 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理实一体 |
| 14 | 饭店服务心理学 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 小计 | | 2 | 4 | 7 | 7 |  |  | 400 | 20 |  |
| 专业课 | 15 | 食品营养与卫生 |  |  | 2 |  |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 16 | 饭店产品营销 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 17 | 旅游概论 | 6 | 8 |  |  |  |  | 280 | 14 | 理论 |
| 18 | 饭店英语 | 2 |  |  |  |  |  | 40 | 2 | 理实一体 |
| 19 | 酒水吧台 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理实一体 |
| 20 | 西餐服务 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理实一体 |
| 21 | 茶艺 |  |  | 4 |  |  |  | 80 | 4 | 理实一体 |
| 22 | 康乐服务与管理 |  |  | 2 |  |  |  | 40 | 2 | 理实一体 |
| 23 | 饭店概论 |  |  |  | 2 |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 24 | 饭店礼仪 | 2 |  |  |  |  |  | 40 | 2 | 理论 |
| 小计 | | 10 | 8 | 8 | 8 |  |  | 680 | 34 |  |
| 综合实习 | | |  |  |  |  | 30 | 30 | 600 | 60 |  |
| 总学时数 | | | 32 | 32 | 32 | 32 | 30 | 30 | 3760 | 188 |  |

**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30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 | / |
| 酒吧服务与管理实训 | 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**

技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。