2022 级高星级酒店运营与管理专业 人才培养方案

目 录

一、专业名称与代码.....	1
专业名称：高星级饭店运营与管理.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标和培养规格.....	2
（一）培养目标.....	2
（二）培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	5
（一）教学时间分配表.....	5
（二）教学内容及要求.....	6
（一）公共基础课程.....	6
七、教学进度总体安排.....	15
（一）基本要求.....	15
（二）教学安排建议.....	17
八、教学实施保障.....	22
（一）师资力量.....	22
（二）教学设施.....	23
（三）教学资源.....	25
（四）教学方法.....	26
（五）教学评价.....	28
（六）质量管理.....	29
九、毕业要求.....	29
（一）职业素养.....	30
（二）专业知识和技能.....	31
（三）继续专业学习深造.....	32

新生军训	1						1
课堂教学周数	18	20	20	20			78
岗位实习					20	19	39
毕业教育						1	1
机动	0	0	0	0	0	0	0
小计	20	20	20	20	20	20	120

(二) 教学内容及要求

1.公共基础课

(1) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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，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
2	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，围绕习近平新时代中国特色社会主义思想核心内容，按照从具体到抽象、从感性体悟到理性认识的认知规律，科学编排不同学段分册内容和呈现方式，注重将系统性与学段针对性、严谨性与学生适宜性紧密结合，体系完整、重点突出、螺旋上升。通过学习，让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想	20

		想的系统认识，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉。	
3	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，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。	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，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；培养学生用马克思主义哲学的基本观点和方法分析解决实际问题的能力，进行正确的价值判断和行为选择，培养学生唯物主义观点，形成积极向上的人生态度；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；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。	36
5	职业道德与法制	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，着眼与提高中职学生的职业道德素质和法治素养，注重学生职业道德行为习惯的养成，树立法治观念、增强法律意识，在未来的职业生涯中，具备应有的职业道德与法律知识。使学生掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是	36

		与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。	
6	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，培养学生进一步巩固和扩展基础知识和基本技能，接受优秀文化熏陶，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；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平；使学生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。	198
7	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，使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，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
8	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，帮助学生进一步学习英语基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展学科核心素养；引导学生在真实情景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
9	信息技术	依据《中等职业学校计算机课程标准》开设,落实立德树人根	108

		本任务,满足国家信息化发展战略对人才培养的要求,围绕信息技术学科核心素养,吸纳相关领域的前沿成果,引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践,增强信息意识,掌握信息化环境中生产、生活与学习技能,提高参与信息社会的责任感与行为能力,为就业和未来发展奠定基础,成为德智体美劳全面发展的搞素质劳动者和技术技能人才。	
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设,落实立德树人的根本任务,坚持健康第一的教育理念,通过传授体育与健康的知识、技能和方法,提高学生的体育运动能力,培养运动爱好和专长,使学生养成终身体育锻炼的习惯,形成健康的行为与生活方式,健全人格,强健体魄,具备身心健康和职业生涯必备的体育与健康学科核心素养,引领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。	160
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设,以唯物史观为指导,促进学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化传统;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;培育社会主义核心价值观,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。	72
12	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设,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,以文化人,以情动人,提高学生的审美和人文素养,积极引导学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、	56

		基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、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，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。	
13	劳动与安全教育	使学生具有劳动自立意识和主动服务他人、服务社会的情怀。重点是结合专业人才培养，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。	60

2. 专业（技能）课

（1）专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游基础知识	本课程旨在使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，了解中国的旅游资源及其特色、旅游资源的开发和保护、主要的国际旅游组织和我国的旅游组织、旅游政策、法规对旅游业的影响等。培养学生能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。	54
2	酒店服务礼仪	本课程旨在让学生掌握外在形象礼仪、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，展现良好的酒店员工形象；规范饭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，在对客服务和工作中能从容应对、提高效率	72
3	酒店服务心理	本课程阐明了消费者在消费活动中的心理活动规律，对学生今后做好服务接待工作有密切的关系，对提高服务工作的水平有重要的作用学好本课程可以使学生了解必要的心理学基础知识，掌握顾客的需要特点，初步掌握对消费者鉴貌辨色的方法；培养学生对消费者进行心理分析的能力培养学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作提	54

		高服务质量奠定良好的基础。	
4	酒店专业英语	能熟练使用饭店服务工作中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语;能用英语向客人介绍饭店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订及留言,完成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,提供服务。	54

(2) 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	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、服务质量管理的能力。	64
2	食品营养与卫生	本课程主要包括食品营养学与食品卫生学两方面的内容。食品营养学主要论述各种营养素的功能、人体对营养素的需要、营养与人体健康及食品加工对食品营养素的影响。食品卫生学重点叙述食品卫生学的意义,食品污染的基本知识及防治污染的措施,结合酒店行业的特点,以加工良质食品及食用安全为主线,使学生了解食品加工过程的卫生要求。	64
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	64

4	前厅服务与管理	本课程旨在分解前厅部工作人员的主要工作项目和能力要求，注重职场情景教学，并强调中国酒店管理特色。课程内容通常包括酒店前厅部的运营和管理知识。主要涉及客房预订服务、前厅接待作业、礼宾服务、前台收银服务、客户关系管理，以及前厅部的市场营销与销售等。此外，课程还会教授如何使用酒店信息管理系统进行房间分配和收银结算，以及如何处理客户投诉和异常情况。通过这些内容，学生将学习到如何提供高效、专业的前厅服务，使他们在毕业后能够胜任酒店前厅部的各种工作岗位。	64
5	酒店产品数字化营销	本课程是专注于酒店管理专业的核心课程，旨在通过数字技术与教育教学的深度融合，培养学生在酒店市场营销岗位上的实用技能。主要包括微信营销、微博营销、App 营销、网络营销、团购营销、OTA 营销、搜索引擎营销和大数据营销等。目标是让学生掌握如何通过数字营销提升营销管理效率、降低成本以及提供个性化服务。	64
6	酒店财务基础	本课程是一门融预测、决策、融资、投资、分配、运营管理、分析评价于一体的边缘性经济管理课程，是酒店管理专业的必修课。它以酒店为对象，依据相关法律法规，利用价值形式，对酒店经营过程中客观存在的财务活动进行有效地组织，为日后从事酒店服务工作打下坚实的理论基础和有效的实践经验。	64
7	酒店服务活动策划	本课程旨在通过教授活动策划的理论与实践，提升学生的专业素养和实际操作能力，课程内容涵盖了基本概念和原理、策划流程和方法、资讯与计划、决策与实施、检查与评估几个核心部分，课程还强调实际案例分析和实际操作，不仅提供了酒店活动策划的系统知识，还通过实际操作训练，为学生将来在酒店行业中的职业生涯打下坚实的基础。	64
8	酒店管理基础	酒店管理基础能描述酒店及其产生、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	64

		类型与部门构成，能列举出酒店直接对客服务部门与间接对客服务部门，描述各部门工作岗位职责及运营概要。	
--	--	---	--

(3) 综合实训

序号	实训名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务实训	本课程通过餐巾折花、中餐摆台、托盘斟酒、席间服务四大内容进行教学与训练，实训要实现人人掌握的目标，形成师生、生生之间指导帮扶。学生在实训中能够掌握餐饮的基本技能和手法，并能在实习工作中灵活运用，能够独立进行对客服务。	52
2	客房服务实训	本课程通过分组准备、角色扮演、情景模拟的方式进行总机服务、客房预订服务、接待服务、中西式铺床、客房接待服务训练，学生能够切实掌握酒店基本知识、基本理论及酒店前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。	52

(4) 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	形体训练	根据学生的体能和形体特点，以提高学生的体质和形体素质为主导，改善和塑造身体的形态、培养高雅的气质和风度为目标。通过课程的学习，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强可塑性和学生形体的表现力，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。使学生体态变的优雅、举止变的优雅、身体变的健美匀称，并在锻炼中塑造一个充满自信和活力的自我。	36
		导游基础知识是理论性和应用性较强的课程，通过学习使学	

2	导游基础	<p>生掌握导游基础的基本理论与知识，了解旅游的产生和发展，理解导游基础知识的基本概念掌握中国烹饪主要风味流派以及掌握中国的风物特产等。学生能结合实际景区和景点的实际情况灵活加以运用，提高学生的讲解能力、分析问题和解决问题的能力，提高管理与沟通能力、与人交往能力、解决问题的应变能力，进一步提高学生的综合素质，增强适应职业变化的能力，为学生的顺利就业打下了坚实的基础。</p>	36
3	形象设计	<p>根据学生的个体特征、对职业的要求和行业性质、运用多种科学理论、方法和技术对其职业形象的各方面、各要素进行系统的设计和开发、具有较宽的知识覆盖面和较强的职业适应性。</p>	36
4	茶艺	<p>茶艺课程旨在增加学生的就业技能，课堂教学以理论与操作相结合的方式，通过本课程的学习，使学生掌握中国茶文化的发展历程、中国少数民族茶俗，理解中国茶道的文化内涵；掌握茶的基础知识（包括茶的特点、保健功效等）；能辨别六大茶类，识别茶类和茶叶名称，掌握简单的茶叶审评方法；熟练掌握六大茶类品茗茶具的选配、茶艺表演流程和冲泡技巧；能够熟练掌握茶艺礼仪和茶艺服务知识进行高水平的茶事服务；理解中国茶文化的美学意韵及其蕴含的为人处事之道，培养正确的劳动价值观，提升文化素质和职业素养，传承和弘扬中华优秀传统文化，增强文化自信。</p>	64
5	咖啡技艺	<p>咖啡课程的设计以就业为导向，以咖啡调饮为核心，实施体现“教学做合一”的教学理念。通过本课程的学习，要求学生系统地了解咖啡制作的基础常识；能够进行咖啡豆、咖啡设备、咖啡种类等基础性鉴别；能够熟练进行咖啡的研磨、烘焙、调制等高水平操作服务；熟练掌握咖啡的基础调饮，同时具备较高的职业素质与服务意识。</p>	64
6	酒水知识与调酒	<p>本课程是以培养高星级酒店调酒师的职业能力为核心，通过理论与实际操作紧密结合，在对学生进行了各类酒的常见品牌、特性及服务要求等理论知识教授的基础上，进行调酒实践教学，使学生重点掌握鸡尾酒的基本结构及常用的</p>	64

		四种调制方法，掌握 20 款世界著名鸡尾酒的调制方法，初步了解鸡尾酒会的类型，掌握承办鸡尾酒会的步骤与方法，初步具备组织承接鸡尾酒会的能力。	
--	--	--	--

(5) 实习课程

序号	实训名称	主要教学内容	课时数
1	岗位实习	根据市场需求，学生在教师指导下，有目的、有针对性的到企业进行实习，加强理论与实践的结合，对接真实职业场景或工作情境，更深入地进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、会议服务、康乐服务、酒店产品数字化营销等实训，提高就业的适应能力，并为毕业就业探索方向。	600

七、教学进度总体安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周 (40 周 ())，
 12 周 30 周 30 周
 (1 1) 3 3000
 16~18 1 3
 170
 1 1 5
 1/3
 1

(二) 教学安排建议

课程类型	课程性质	序号	课程代码	课程名称	考核方式	课时与学分数				学期周课时分配							
						总课时	总学分	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
										20	20	20	20	20	20		
课时	课时	课时	课时	课时	课时												
公共基础课	必修课	思政课程	1	111111-A C016	入学教育	其他	30	1	0	30	30						
			2	111111-A C016	军训教育	其他	30	1	0	30	30						
			3	111111-A A025	中国特色社会主义	笔试	36	2	36	0	36						
		4	111111-A A028	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	笔试	20	1	20	0	20							
		5	111111-A A026	心理健康与职业生涯	笔试	36	2	36	0		36						
		6	111111-A A009	哲学与人生	笔试	32	2	36	0			36					
		7	111111-A A004	职业道德与法治	笔试	40	2	36	0				36				
		8	111111-A A001	语文	笔试	198	12	198	0	36	36	54	72				
		9	111111-A A002	数学	笔试	144	9	144	0	36	36	36	36				
		基础学科															

		10	111111-A A003	英语	笔试	144	9	144	0	36	36	36	36				
		11	111111-A B006	体育	考核	160	10	40	120	40	40	40	40				
		12	111111-A A012	历史	笔试	72	4	72	0	72							
		13	111111-A A007	艺术	考核	56	3	20	36	56							
		14	111111-A B027	劳动与安全教育	考核	60	3	16	44	30	30						
		15	111111-A B050	信息技术	考核	108	6	54	54	36	72						
		公共基础课必修课小计					1166	67	852	314	458	286	212	220	0	0	
	选修课	16	111111-B A014	班主任辅导课	其他	114	7	114	0	38	38		38				
		公共基础课选修课小计					114	7	114	0	38	38	0	38	0	0	
	公共基础课小计					1280	74	966	314	496	324	202	258	0	0		
专业技能课	必修课	专业基础课	17	740104-A A098	旅游基础知识	笔试	54	3	54	0	54						
			18	740104-A A087	酒店服务礼仪	考核	72	4	36	36	72						
			19	740104-A A084	酒店服务心理	考核	54	3	54	0		54					
			20	740104A A075	酒店专业英语	考核	54	3	27	27					54		
			专业基础课小计					234	13	171	63	126	54	0	54	0	0

专业 核 心 课	2 1	740104-A A073	餐饮服务与管理	考核	64	4	30	34		64				
	2 2	740104-A A085	食品营养与卫生	考试	64	4	64	0				64		
	2 3	740104-A A071	客房服务与管理	考核	64	4	30	34		64				
	2 4	740104-A A072	前厅服务与管理	考核	64	4	30	34				64		
	2 5	740104-A A086	酒店产品数字化营销	考核	64	4	30	34				64		
	2 6	740104-A A087	酒店财务基础	笔试	64	4	40	24		64				
	2 7	740104-A A088	酒店服务活动策划	考核	64	4	30	34				64		
	2 8	740104-A A078	酒店管理基础	笔试	64	4	64	0	64					
	专业核心课小计					512	32	318	194	64	192	0	256	0
综 合 实 训 课	2 9	740104-A B064	餐饮服务综合实训	操作	52	3	0	52		52				
	3 0	740104-A C089	客房综合实训	操作	52	3	0	52		52				
	综合实训课小计					104	6	0	104	0	104	0	0	0

	岗位 实习	3 1	620951-A C002	岗位实习	其他	600	37	0	600			600			
		岗位实习小计				600	37	0	600	0	0	600	0	0	0
		专业技能课必修课小计				1450	88	489	961	190	350	600	310	0	0
选修课	专业 选修课	3 2	740104-B B097	茶艺	考核	64	4	20	44				64		
		3 3	740104-A B096	咖啡技艺	考核	64	4	28	36	64					
		3 4	740104-A B098	酒水知识与调酒	考核	64	4	28	36				64		
		3 5	740104-C A090	形体训练	考核	36	2	0	36		36				
		3 6	740104-B A094	导游基础	笔试	36	2	18	18	36					
		3 7	740104-B B099	形象设计	考核	36	2	16	20				36		
		专业技能课选修课小计				300	18	110	190	100	36	0	164	0	0
		专业技能课小计				1750	106	599	1151	290	386	600	474	0	0
合计				3030	180	1565	1465	786	710	802	732	0	0		
各种课程类型课时比例						公共基础课			42.24 %	理论 占比:	31.88%	实践 占比:	10.36 %		
						专业技能课			57.76 %	理论 占比:	10.50%	实践 占比:	6.40%		
						岗位实习			19.80	理论	0.00%	实践	19.80		

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	中餐饮实训室	大圆桌	8 张
		餐椅	80 张
		储物柜	8 个
		餐具	80 套
		工作台	8 张
2	茶艺实训室	操作台	8 张
		茶具	12 套
		茶艺器具	12 套
		煮水器	12 套
3	调酒咖啡实训室	各式酒杯	36 套
		冰桶、冰夹	36 套
		碎冰机	9 台
		调酒壶	36 个
		意式咖啡机	2 台
		手冲咖啡仪器	36 组
		全自动咖啡机	2 台
		制冰机	2 台
		操作台	10 张
		冰箱	2 台
4	客房实训室	床架	9 张
		床垫	9 张
		床上用品（床单、被芯、被套、枕套、枕芯）	18 套
		操作台	8 张

2.校外实训基地

本专业应有不少于 4 个相对稳定的、高水平的饭店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择运作比较成熟，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，如高星级酒店、在当地知