

高星级饭店运营与管理

# 专业人才培养方案

制订人：\*\*\*

审核人：\*\*\*

部 门：\*\*\*\*科

日 期：\*\*\*\*. \*\*. \*\*

# 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
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养规格 .....	1
六、课程设置及要求 .....	2
(一) 公共基础课程 .....	3
(二) 专业(技能)课程 .....	3
七、教学进程总体安排 .....	3
八、实施保障 .....	6
(一) 师资队伍 .....	6
(二) 教学设施 .....	6
(三) 教学资源 .....	9
(四) 教学方法 .....	9
(五) 学习评价 .....	9
(六) 质量管理 .....	9
九、毕业要求 .....	10

# 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

专业名称（专业代码）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

基本学制 3 年

## 四、职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书
1	前厅服务员	前厅服务员（四级）
2	客房服务员	客房服务员（四级）
3	餐厅服务员	餐厅服务员（四级）
9	营养师	营养师（五级）

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

根据本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### （二）培养规格

本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和职业技能：

#### （一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。

3. 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
4. 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
5. 乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。
6. 遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
7. 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
8. 具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

## （二）专业知识和技能

1. 能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作。
2. 能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。
3. 具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。
4. 能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益。
5. 能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。。
6. 具备安全使用及日常维护与保养相关工作的能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。
7. 具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。
8. 能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。
9. 能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。
10. 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

## 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。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重

要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

## （一）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	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	198
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	128
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	132
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	130
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

## （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	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服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	64
2	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；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，在对客服务和沟通中能从容应对、提高效率	96

3	饭店服务心理学	掌握心理学基本知识；能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求；能根据不同客人的服务需求，为其提供人性化和个性化的服务，并能进行自我心理调适，完成各项对客接待服务	32
4	食品营养与卫生	了解合理营养与健康的关系，掌握营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求；掌握食品营养与卫生学的基本知识；了解学科发展方向；掌握如何改善营养，预防食品污染、食品中毒和其他食源性疾病，提高健康水平，增进体质，并能运用于合理营养与膳食的实践，指导宾客平衡饮食，合理搭配膳食结构	32
5	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；能描述预定服务、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	128
6	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	160
7	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定与服务；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	160
8	饭店专业英语	能熟练使用饭店服务工作中常用专业词汇、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定及留言，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	32
9	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	32
10	饭店财务基础	掌握会计语言要素及运用；认识饭店各部门财务工作的管理与核算、高星级饭店财务运算、企业财务状况的评价方法；初步了解财务管理的理论及方法，了解财务管理的实务运算；能进行饭店收银岗位的工作；能运算财务知识进行简单的成本与收益核算的工作	128

## 七、教学进程总体安排

### (一) 基本要求

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,周学时一般为 28 学时,顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排,3 年总学时数为 3000~3300。课程开设顺序和周学时安排,学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占学时的 1/3,允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整,但必须保证学生参完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3,在确保学生实习总量的前提下,可根据实际需要集中活分阶段安排实习时间,行业企业认知实习应安排在第一学年。

### (二) 教学安排建议

学制:三年制

课程类别	课程名称	总学时	学时分配									
			第一学年		第二学年		第三学年		开卷	闭卷		
			1	2	3	4	5	6				
公共基础课	职业生涯规划	32	2								√	
	职业道德与法律	32		2							√	
	经济政治与社会	32			2						√	
	哲学与人生	32				2					√	
	语文	64			2	2					√	
	数学	128			4	4					√	
	信息技术	128	4	4					√			
	体育与健康	160	2	2	2	2	2		√			
	公共艺术	64				2	2		√			
	历史	32					2				√	
	小计	704	8	8	10	12	6					
专业技能课	专业核心课	饭店概论	64	4								√
		饭店礼仪	96	6								√
		饭店服务心理学	32		2							√
		食品营养与卫生	32				2					√
		前厅服务与管理	128			4	4					√
		客房服务与管理	160		4	6						√
		餐饮服务与管理	160		4	6						√

		饭店服务活动策划	32			2				√
		饭店财务基础	128	4	4					√
		中国饮食文化	32				2			√
		饭店营销管理	32				2			√
		饭店专业英语	64				4			√
		小计	928							
	专业方向课	茶艺	64				4			√
		插花	64					4		√
		康养服务与管理	64					4		√
		烹调基础知识	64					4		√
		小计	256	14	14	20	18	12		
跟岗实习		170								
顶岗实习		448						28		
小计		1802	22	22	28	28	26	28		
合计		2506								

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设、合理配置教师资源。专业教师学历职称结构合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职业的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

应聘请行业专业、企业骨干担任兼职教师，组建结构合理的教师团队。专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，适应酒店行业发展趋势，熟悉餐饮行业情况，积极开展课程教学改革，专业教师应定期到酒店进行实践锻炼。

### （二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地

#### （一）校内实训实习室

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实



习必须具备中西餐服务、前厅服务、客房服务等基础实训室,主要设施设备及数量见下表。

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	客房（中式铺床实训室）	床垫		2张
		床单	100%精梳棉高支高密 80 支纱 /400 针	6张
		被芯		2张
		被套	100%精梳棉高支高密 80 支纱 /400 针	2张
		枕芯		4块
		枕套	100%精梳棉高支高密 80 支纱 /400 针	4只
		席梦思保护垫（床褥）		2块
		床（床架连床垫）		2张
		床头柜		3个
		行李柜		1个
		书桌		1张
		办公坐椅		1把
		电话机		1部
		单人沙发练小腿垫		2张
		茶几或茶台		1张
		各类易耗品		适量
各类备品		适量		
2	餐厅（中餐实训室）	大圆桌	直径 180cm，高 75cm	1张
		中式餐椅		10张
		工作台	200cm×100cm,高 75cm	2张
		转盘	直径 90cm	1套
		托盘	外径 32cm，内径 30cm	10只
		消毒柜		1台
		储物架		适量
		摆台物品（如下）	按中餐宴会摆台 10 人位，8 桌	80套
		*台布及装饰布	台布：正方形，240cm×240cm，台布 70%棉，30%化纤 装饰布：圆形，直径 320cm，装饰布的材质约 30%的棉，70%的化纤	10块
		*餐巾（口布）	56cm×56cm	10条
*花瓶	外径 17.5cm，内径 16.5cm，底径 13.5cm，盆高 7.5cm	2个		
*餐碟（骨碟）	外径 20.3cm，内径 12.5cm	10个		

	*汤碗（翅碗）	碗口直径 11.3cm, 底部直径 5cm, 高 4cm	10 个
	*味碟	碟口 7.3cm, 底部 4cm, 高 1.8cm	10 个
	*汤勺（瓷更）	长 13.4cm, 宽 4cm	10 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	10 个
	*筷子	长 24.5cm, 筷子头直径 0.4cm; 带筷套: 长 29.5cm, 宽 3cm	10 双
	*长柄杓	全长 20.4cm, 勺子长 6.4cm, 直径 4.3cm	10 个
	*水杯（414ml）	杯口外径 6.5cm, 杯口内径 6.1cm, 内高 13.5cm, 外高 18.7, 杯底直径 6.7cm, 厚 0.4cm	10 个
	*葡萄酒杯（14cl）	杯口外径 5.8cm, 杯口内径 5.5cm, 内高 6.9cm, 外高 14, 杯底直径 5.7cm, 厚 0.2cm	10 个
	*白酒杯（2.6cl）	杯口外径 3.7cm, 杯口内径 3.4cm, 内高 3.3cm, 外高 8.9, 杯底直径 4.1cm, 厚 0.2cm	10 个
	*牙签	长 8.3cm, 宽 1.5cm	10 个
	*菜单	长 24.3cm, 外宽 14.7cm, 内宽 29.7cm, 厚 1.4cm	2 个
	*桌号牌	底座长 10cm, 宽 4.5cm, 高 8.1cm, 底座厚度 0.8cm	1 个
	*公用餐具（公筷架、筷子、公勺）	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	1 套
	折叠餐巾花专用大盘	直径 40cm	2 个
	各种菜盘		适量
	毛巾碟		适量
	净手巾		10 条

说明：主要工具和设施设备的数量按量标准班(40 人/班)配置。

## （二）校外实训基地

本专业应有不少于 2 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，如国际连锁饭店集团、在当地知名度美誉度较高的饭店。校外实训基地应能完成餐饮、前厅、客房、康乐、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，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

### **（三）教学资源**

1. 充分利用实物、挂图、图片、照片、录像以及自制教具等。
2. 使用电脑、投影仪、互联网等，利用海量网络资源，努力制作多媒体课件，实现教学手段的多元化。
3. 充分利用现有的实训场所和设备（如中餐实训室、客房实训室等），实现理实一体化教学。

### **（四）教学方法**

1. 充分利用实物、挂图、图片、照片、录像以及自制教具等。
2. 使用电脑、投影仪、互联网等，利用海量网络资源，努力制作多媒体课件，实现教学手段的多元化。
3. 充分利用现有的实训场所和设备（如中餐实训室、客房实训室等），实现理实一体化教学。

### **（五）学习评价**

采取平时成绩与期末考试相结合的方式。

平时成绩——考勤、作业课堂问答、课堂讨论、说课、案例分析、模拟酒店业务处理、技能大赛成绩、在实践中所表现的组织能力、创新能力等占总成绩的60%。

考试——一部分为100分，占总成绩的40%。

说明：教学的评价与考核采取阶段评价、过程评价和目标评价相结合，理论考核与实践考核相结合、单项能力考核与综合素质评价相结合的全方位多元评价形式。以过程考核为主，老师现场评和学生互评结合，着重考核学生所掌握的基本技能，并能综合运用所学知识和技能分析、解决实际问题的能力。

### **（六）质量管理**

1. 老师必须认真书写教案。再次讲授同样内容时也应根据前次授课效果及反馈意见，并结合专业发展和学生的变化作调整和修订。

2. 教师上课应提前进入教室，严禁迟到、晾晒、随意调课、改课、加课（有事请假、必须到教务科填写调课单，经专业科长批准），对不按课表上课或旷课者，坚决追究责任。

3. 教学要紧紧围绕教学目标要求，科学安排和控制教学过程，恰当运用教学方法，合理安排教学密度。基础知识讲清，重点内容讲透，实训要扎实，保证教学质量。

4. 合理安排认知实习、跟岗实习和顶岗实习，指定校企双方的实习指导教师，确定实习内容和要求，对实习过程进行指导和监督，确保完成实习任务，对实习结果进行考核和评价。

## **九、毕业要求**

课程考试考核要求：60 分以上

证书要求：本专业学生在校期间应取得人力资源和社会保障部颁发的下列三种职业资格证书中的任意两种：餐厅服务员（四级）职业资格证书、客房服务员（四级）职业资格证书、前厅服务员（四级）资格证书。