

高星级饭店运营与管理专业 人才培养方案

中职学校

2019年07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
五、培养目标与培养规格	1
(一) 人才培养目标	1
(二) 人才培养规格	1
(一) 职业素养	1
(二) 专业能力	2
(三) 社会能力	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课程	3
(二) 专业(技能)课程	4
七、教学进程总体安排	5
八、实施保障	6
(一) 教学质量保障	6
(二) 教学团队保障	8
(三) 教学设施保障	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：高星级饭店运营与管理

专业代码：130100

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

中职学历教育修业年限为3年，在校学习2年，顶岗实习1年。

四、职业面向

本专业培养高星级饭店运营和管理人员。本专业毕业生主要面向现代高星级饭店、主题饭店、大型会议中心、高档度假村、豪华游轮等单位，从事前厅、客房、餐厅、康乐等部门的服务、运营与管理的工作。

五、培养目标与培养规格

（一）人才培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游行业现状并且具备基本旅游服务技能，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

（二）人才培养规格

（一）职业素养

1.具有良好的饭店意识、礼仪素养和表达沟通能力，遵守饭店行业行为规范，了解现代服务业发展趋势；

2.掌握饭店运营与管理基础知识、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；

3.掌握高星级饭店前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门工作流程与服务规范；

4.掌握前厅、客房、餐饮、康乐、茶艺服务的专项服务技能，能娴熟地完成

住宿、餐饮、会议、娱乐、茶艺等服务项目的工作;

5.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;

6.能用外语进行接待服务和业务沟通。

(二) 专业能力

素质	能力	知识与技能构成	
基本素质与能力	政治思想素质	具有较高的政治理论修养和思想水平	
	职业道德素质	遵守社会公德及酒店行业职业道德, 爱岗敬业	
	法律法规及政策水平	依法从业, 遵守行规、店纪	
	合作、沟通与交际能力	讲求团队合作, 善于跟同事、上司及客人进行沟通与交流	
	身心素质	具有健康的体魄及吃苦耐劳、应对挫折的精神	
专业素质与能力	语言表达能力	英语交际能力	运用英语与外国客人自由交流
		普通话口语表达能力	用普通话与国内客人交流, 语音、语调、语气、语速标准适中
	微机运用能力	计算机操作能力	运用微机处理酒店预订、结算、查询、客史记载、报表等业务
		网络与软件运用能力	利用网络技术和酒店管理软件处理相关业务
		运用其他电子设备能力	正确使用传真机、复印机、钥匙制作机等常用电子设备
	饭店综合服务技能	前厅服务技能	提供标准化的预订、接待、行李、问讯、收银、话务、打印、复印服务, 处理客人投诉
		客房服务技能	中式铺床、西式铺床、清扫房间
		餐饮服务技能	具备六大操作技能(铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒)和六大服务能力(预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务)
		酒吧服务技能	调制鸡尾酒、咖啡、果汁、奶昔, 制作果盘
		康乐服务技能	掌握酒店室内外康乐设备设施的功能、使用方法及服务技术
	茶艺服务技能	掌握泡茶技艺及茶水服务技能, 具备品茶和鉴别茶叶的能力	
	酒店经营管理能力	市场分析、预测、开发能力	利用所学知识进行市场分析, 不断开发新的客源市场
		公关策划与销售能力	为企业生存与发展创造良好外部环境, 积极推销酒店产品
		人力资源管理及开发能力	对酒店员工进行业务培训, 不断提高其业务素质和工作效率
前厅、客房、餐饮管理能力		熟悉酒店运营基本程序, 掌握酒店管理基本理论、方法与技巧, 对前厅、客房、餐厅等主要业务部门实施科学管理	

(三) 社会能力

社会责任、国家认同、国际理解; 人文底蕴、科学精神、审美情趣; 身心健

康、学会学习、实践创新（教育部《中国学生发展核心素养征求意见稿》）。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

（1）德育

教学要求：中等职业学校德育课是学校德育工作的主导渠道，是各专业学生必修的基础课，是学校实施素质教育的重要内容。德育课的主要任务是有针对性地对学生进行马列主义、毛泽东思想和邓小平理论基本观点教育，辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点教育，经济与政治基础知识教育，法纪法制教育，文明礼仪、行为规范教育，职业道德、职业理想和创业教育，引导学生逐步树立正确的世界观、人生观和价值观，不断提高爱国主义、集体主义和社会主义思想觉悟，帮助学生树立正确的择业观、创业观，进行职业生涯设计，培养良好的思想政治素质和职业道德素养。

（2）语文

教学要求：培育学生热爱祖国语言文字和中华优秀传统文化的思想感情；有目的、有计划地指导学生学习的语文应用性知识，进行必要的基本技能训练和思维训练，培养日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力和搜集与处理信息能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；引导学生学习科学的思想方法，帮助学生掌握基本的学习方法，发展思维能力，接受优秀文化熏陶，提高人文素养；养成学生自学和运用语文的良好习惯，增强学生自信，为学生适应就业、创业和终身发展需要奠定基础。

（3）数学

教学要求：根据学生的学习基础和专业特点，进一步学习必需的代数、三角、几何、等数学基础知识，以及与本专业相关的各类工程计算，为学生的自身发展和专业课学习打下基础。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算能力，掌握基本计算工具使用，学会查找专业手册，并解决简单的实际专业问题，培养和发展学生的创新意识。

（4）英语

教学要求：在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套

写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

（5）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，发展学生身体基本活动能力，掌握必要的体育与卫生保健知识，了解现代科学锻炼和娱乐、休闲方法，增强学生自主锻炼、自我保健、自我评价、自我调控、社会适应及创新能力，为学生身心健康、个性与体育特长的发展及终身锻炼、继续学习、就业创业奠定基础。

（6）计算机应用基础

教学要求：在初中信息技术学习的基础上，通过理论知识学习和上机实践操作等，使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识；使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

（二）专业（技能）课程

（1）现代酒店财务管理

教学要求：系统阐明饭店财务管理的基本原理，构建较为系统、科学、全面的饭店财务管理理论体系。

密切结合我国饭店财务管理的实践，对筹资风险、投资决策、库存管理、成本控制等诸多重要问题，结合案例和技能操作进行了具体阐述。这些内容对于饭店财务管理的实践来说，具有十分重要的参考和借鉴价值

（2）酒店市场营销

教学要求：本着理论与实务并重的原则，既有对酒店营销一般原理的阐述，又有对实际操作方法的介绍。体现了酒店市场营销的服务特征，并选择具有范例性的案例，根据行动导向教学法的需要，以缜密的逻辑、多形式的增强记忆手段和有效的视觉运用效果，保持学生的学习兴趣。力求做到理论与实践相结合，分析真实的[商业环境](#)，为酒店决策和营销实践提供指导。

（3）酒店人力资源管理

教学要求：以素质培养为基础、以能力培养为核心，紧密追踪酒店人力资源管理发展前沿，构建层次化课程教学体系；任务驱动、项目导向，打造学习工场，设计职业情境，将理论教学与实践操作融为一体；以酒店人力资源管理职能完成为载体，实行“教、学、做”一体化模式，注重学生的[创新意识](#)和实践能力的培养。

（4）餐饮管理

教学要求：餐饮管理者素质是管理者发挥管理职能的基础，是实现科学、现代管理的主观条件，其素质高低、好坏直接影响到经营管理的成败与企业的兴衰。现代餐饮管理者的素质要求，主要体现在以下两个方面：
品格素质 品格素质是餐饮管理者最基本的素质，它体现了一个人的餐饮管理者素质是管理者发挥管理职能的基础，是实现科学、现代管理的主观条件，其素质高低、好坏直接影响到经营管理的成败与企业的兴衰

（5）旅游经济学

教学要求：特别是旅游经济学中微观的部分，主要是讲企业的，你可以[和酒店](#)企业结合起来，用经济学的观点来看待你所在酒店以及酒店行业中的问题，你可能会更清楚地看到现象之后的规律，你看问题的视角、你的观念可能因此而变化

2. 方向课程(限选) 模块

1. 选修课程

1) 形体礼仪

课程设置要求：使学生掌握形体气质塑造、肢体梳理训练、综合形体训练、塑形训练、仪态礼仪、表情礼仪、手势礼仪、服饰与形象塑造等方法。

2) 普通话

课程设置要求：本课程应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。教学中坚持理论和实践相结合、课堂示范和自我训练相结合、课内学习和课外活动相结合的基本原则，以理论为指导，以训练为主导能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话以及其他口语交际。

七、教学进程总体安排

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期周数（20周）、学时分配						考试或 考查
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	3.5	40	2						考试
	职业道德与法律	3.5	40		2					考试
	政治经济与社会	3.5	40			2				考试
	哲学与人生	3.5	40				2			考试
	数学	10	160	2	2	2	2			考试
	语文	10	160	2	2	2	2			考试
	英语	10	160	2	2	2	2			考试
	体育与健康	10	160	2	2	2	2			考查
专业核心 课	现代酒店财务管理	5	80				4			考查
	酒店市场营销	5	80	2	2					考试
	酒店人力资源管理	7	120	3	3					考试
	酒店实用英语	5	80	2	2					考试
	旅游经济学	10	160	2	2	4				考试
	客房管理与实务	7.5	120			3	3			考试
	商务礼仪	3.5	60	3						考试
	网页设计与制作	3.5	60		3					考试
	前厅管理与实务	10	160			4	4			考试
	客户服务	7.5	120	3	3					考查
	餐饮管理	5	80			4				考查
	餐饮管理与实务	5	80				4			考试
	选修课	酒水知识	2.5	40			2			
茶艺服务		5	80				4			考查
顶岗实习							20周	20周		
小计		135.5	3120	25	25	27	29	25	25	

八、实施保障

(一) 教学质量保障

1. “三位一体”的教学质量控制系统

“校企融合四段递进”人才培养模式采用教学质量保障、监控与评价“三位一体”的质量控制体系。即学校、企业、学生全方位参与，管理、监控和评价三

位一体化，注重过程控制的教学质量管理、监控与评价体系。其主要内容是：建立全面教育教学管理体系、建立全方位的教学质量监控体系、建立科学的质量评价体系。

2. 全面的教学质量管理体系

学校遵照精简高效，职责分明，运转协调，信息畅通的原则，建立教学管理组织系统。其中校级是最高层，作出决策，全面协调，综合管理；中层的作用是执行最高层的决定，发挥部门的主动性，结合实际，作出具体安排；基层按学校和中层部门的工作计划进行具体实施。

在教学管理组织系统保障下，建立与“校企融合四段递进”人才培养模式相适应的校内外、课内外教育教学管理体系。制定教学基本建设、教学运行管理、教学质量管理、考核与奖励等的一系列规章制度，完善从学校向企业延伸的整个教学管理制度体系。

3. 全方位的教学质量监控体系

科学的教学质量监控体系，有利于强化教学管理、提高教学质量；有利于教师转变教学观念，不断提高自身的综合素质。学校实施人才培养模式相适应的学校、教研组、学生信息员多级监控模式。其中，学校教学委员会、教务处、教学督导室等实施一级监控，教研组实施二级监控，学生信息员队伍为三级监控。

4. 科学的质量评价体系

根据教学管理制度体系，在建立系统全面的专业教学质量监控体系的基础上，构建适应工学结合人才培养模式的“三·二·三”教学质量评价体系。

“三·二·三”教学质量评价体系的中的“三”，是指政府、学校、社会三方；“二”，是指理论教学和实践教学两条线；“三”，是指校内教学、顶岗实习、毕业生跟踪三个阶段。主要内容为：创建校内教学、顶岗实习、毕业生跟踪三个阶段的教学质量评价方案，从评教、评学、评管三个方面分别对教师教学质量、学生学习质量和教学管理质量进行评价。

5. 先进的专业教学方法

根据职业岗位的任职要求，参照相关的职业资格标准，根据课程特点、教学具体内容和不同层次的学生培养目标，进行教学设计和学习情境构建，采用先进

的教学方法，如项目教学法、案例教学法、模拟教学法和引导文教学法等行动导向的教学方法以及任务驱动教学法等，确保人才培养的顺利进行。

6. 配套专业教学资源库

依托学校校园网，通过系统设计、先进技术支持、开放式管理、网络资料上传、持续更新的方式，建设具有职业教育特色的教学资源库，提升电子商务专业人才培养质量和社会服务能力，为教师教学、学生和社会学习者自主学习服务。

专业教学资源库包括：课程网站、网络教学课件、电子教案、教学视频、教学动画、课程习题与试题库、学生作品库、信息文献库等。

(二) 教学团队保障

1. 教学团队构成

人才培养质量保障涉及学生学习、生活、发展的全过程，其实现的前提是一支优秀的教学团队。包括教学管理队伍、学生管理队伍、教学督导队伍、人才培养质量研究队伍和学生教学信息员队伍。

教学管理队伍主要由教务处管理人员、教研组长组成。教学管理队伍在人才培养过程中起着重要作用，这支队伍的管理理念、管理能力和管理效率对人才培养质量有着直接的影响；学生管理队伍主要由政教处管理人员、各班主任组成，学生管理队伍在学生职业素质养成教育方面起着重要的作用，为技能型人才的培养提供保障；教学督导队伍应始终坚持“以督导学、以督导教、以督导管”的教学督导工作方针，对教师教学指导、教学反馈、教研教改等方面起到积极的促进作用；人才培养质量研究队伍主要由校内专家、兼职教授、校内研究骨干组成，这支队伍主要围绕专业发展规划和人才市场需求，研究分析人才培养质量现状、探索人才培养模式、改革教学内容与方法、提供咨教服务等，为保障人才培养质量提供理论支撑。

2. 专业师资配备

1. 具有中等职业学校教师任职资格。
2. 专业教师学历职称结构合理，18 名专业教师均为双师型教师。其中具有高级工技能等证书的占 38.9%，具有技师或高级技师技能证书的占 22.2%。16.7% 以上专职实习指导教师具有高级工以上技能等级证书。
4. 聘请 5 名企业技术人员为企业兼职教师。

5. 校内实训实习每教学小班（20 至 25 名学生）须配备 1 位指导教师。

(三) 教学设施保障

1. 校内实训基地配置

重视校内实训基地的建设, 严格按照企业生产要求配置教学设备和建设一体化实训室。为满足人才培养的需要, 本专业须具备网络营销、商品采购、商品保管与配送、客户服务、网站建设与维护、商品介绍、图形图像处理、Flash 动画制作、摄影、移动商务、创新创业等功能齐全的一体化实训室。本专业已有校内实训基地(一体化实训室)详细情况见表, 能同时满足学生的教学需要。

校内实训基地一体化实训室列表

序号	一体化实训室名称	主要实训内容
1	酒店运营与管理拓展实训室	《商务礼仪》 《餐饮服务》
2	酒店运营与管理机房	《网页设计与制作》、《客户服务》
3	创客中心	就业方向专业指导、技能比赛训练
4	跨专业小组合作中心	《经济管理学》、《走进电商》、《酒店市场营销》

2. 校外实习基地

校外实习基地是学生巩固技术理论与实践知识、提高专业技能、增强劳动观念、实现角色转换、培养综合职业素质的实践性学习与训练场所, 是学生进行实践教学的根本保障。示范校建设初期, 本专业与区内外多家企业建立了合作关系。具体见表。

校企合作单位一览表

序号	单位名称	序号	单位名称
校企合作单位			
1	索菲特国际饭店	8	裕达国贸酒店
2	兴亚建国饭店（原兴亚国际俱乐部酒店）	9	河南大河锦江饭店
3	中州皇冠假日酒店	10	郑州新华建国饭店

4	郑州大浪淘沙时尚酒店	11	中州宾馆
5	河南永和铂爵国际酒店	12	河南五洲大酒店

九、毕业要求

1、学生通过2年的在校学习，需修满的专业人才培养方案所规定的所有学科课程，完成规定的教学活动。

2、必修课要求修所有课程必须全部合格。

3、选修课要求：必须选修两门以上的选修课并且成绩合格。

4、综合素质达到中职生必备的要求；身体素质达到人才培养方案的要求；拥护中国共产党的领导。

5、顶岗实习期为1年40周的实习任务。顶岗实习期间要理论联系实际，善于观察问题、分析问题、解决问题，以认真求实的精神，并得到企业师傅和驻企业老师的合格评价。