



旬阳市职业中等专业学校
XUN YANG SHI ZHI YE ZHONG DENG ZHUAN YE XUE XIAO

《高星级饭店运营与管理》

专业人才培养方案

(2023年修订版本)



1. 专业名称（专业代码）

高星级饭店运营与管理（740104）

2. 入学基本要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

3. 基本修业年限

三年

4. 职业面向

面向高星级酒店、国际品牌酒店、度假村、高端民宿等企业的餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门服务及基层管理岗位（群）。

5. 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和酒店服务基础、接待礼仪、服务心理、食品营养与卫生安全等知识，具备高星级酒店餐饮服务、客房服务、前厅接待、销售服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事酒店餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门服务与基层管理工作的技术技能人才。

6. 人才培养规格

本专业毕业生应具以下职业素养、专业知识和技能：

（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)专业能力

1. 基本能力

- (1) 具有一定的语言表达能力；
- (2) 具有一定的计算机应用能力与写作能力；
- (3) 具有一定的现代酒店前厅接待与管理能力；
- (4) 具有一定的餐饮服务与管理能力；
- (5) 具有一定的客房服务与管理能力；
- (6) 具有一定的营销活动与管理能力。

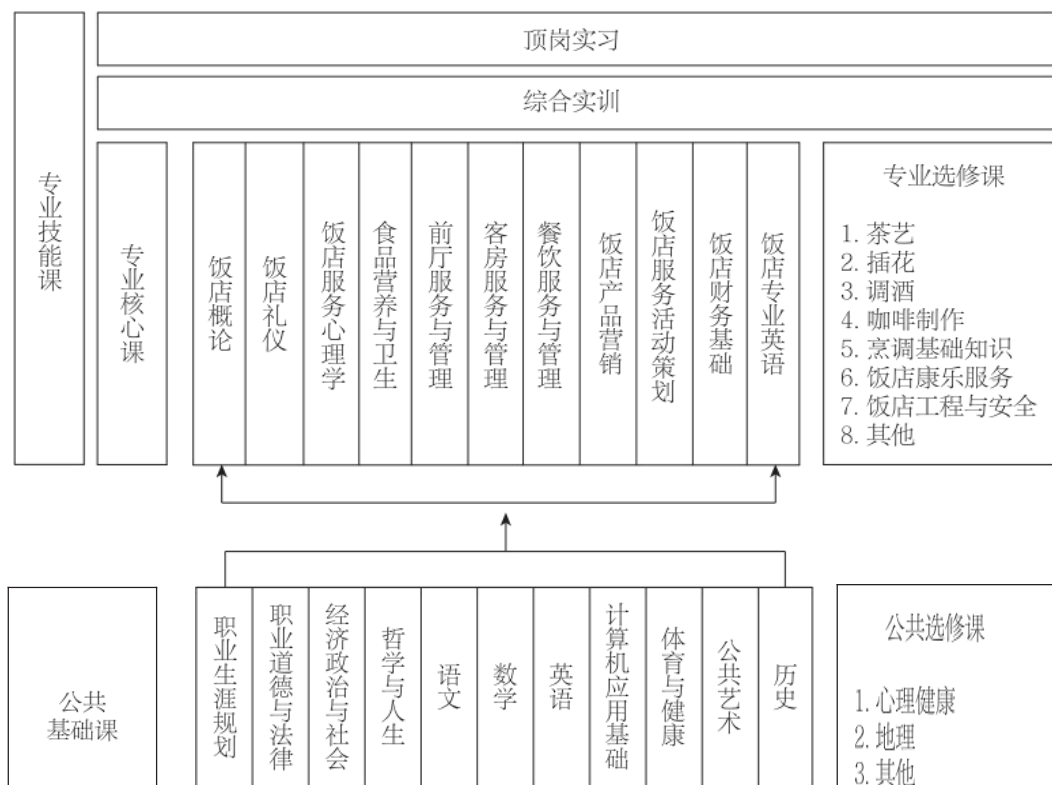
2. 核心能力

酒店服务能力和人际交往能力。

3. 专业技能能力

- (1) 掌握普通话，并达到规定等级标准（国家二级乙等及以上）。
- (2) 具有应用计算机进行专业工作的能力。
- (3) 具有基本应用英语，具备用英语简单与客人交流的基本能力。
- (4) 具有从事酒店服务员、礼仪接待员、以及酒店行业中层、基层业务管理人员等所必须的职业素养、职业知识及职业技能。
- (5) 具有团队协作的能力，能较好的同团队一起共同完成酒店服务工作。
- (6) 具有较好的对客沟通能力。

07. 课程结构



8、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

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

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》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指导纲要》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

1. 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	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	34
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，在对客服务和工作沟通中能从容应对、提高效率	34

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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工作	34
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、食物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	36
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；能描述预订服务、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	66
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	66
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	128
8	饭店产品营销	能对饭店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进行饭店客源市场的选择和细分；能描述饭店产品设计、创新与组合、饭店产品定价方法；能在人员促销过程中较好地完成推销任务；能通过广告宣传和营业推广对饭店产品进行宣传促销；能描述设计饭店产品内部促销资料的方法，对饭店促销活动方案能提出合理化建议	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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	36
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、高星级饭店财务营运、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作；能进行饭店收银岗位的工作；能运用财务知识进行简单的成本与收益核算的工作	36
11	饭店专业英语	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	128

2. 专业选修课

(1) 茶艺

(2) 插花。

(3) 调酒。

(4) 咖啡制作。

(5) 烹调基础知识。

(6) 饭店康乐服务。

(7) 饭店工程与安全

(8) 其他

(三) 实习实训

餐饮服务考证实训

本课程任务是全面而系统地对餐饮服务的操作技能、服务方法进行培训和练习，使学生具备考中级餐饮服务员的证的能力。通过实训，使学生熟练地掌握餐饮服务的各项技能技巧，达到国家职业技能鉴定“餐厅服务员”

初、中级水平，并能取得职业资格证书。

酒店认知实习

通过酒店企业参观见习，了解现代酒店企业文化、酒店服务质量控制，使学生逐渐认识酒店企业、认识专业、了解职业，熟悉酒店企业工作环境、管理体制和本专业工作岗位的基本情况，形成职业认同。

酒店顶岗实习

酒店顶岗实习是在第五、六学期为了拓展学生的酒店专业技能，适应所从事的职业岗位需要而安排的重要的教学环节，安排时应选择高星级酒店，对学生进行的全面的综合性的技能考核。学校在安排时要制订详细的实习计划（指导书），要有具体的教学要求，在实习时注重环节的完整性，在内容上可根据酒店企业的实际，选择一些模块进行实习，在结束时，要对学生在实习单位的表现和实习报告（毕业设计）作全面的考核，成绩列入学生成绩册。

9. 继续学习专业举例

接续高职专科专业举例：酒店管理与数字化运营、旅游管理、民宿管理与运营、葡萄酒文化与营销

接续高职本科专业举例：酒店管理、旅游管理

接续普通本科专业举例：酒店管理、旅游管理

10. 实训（实验）装备基本标准

高星级饭店运营与管理有3个实训室：一个客房实训室，主要用于客房服务实训；一个前台模拟实训室，主要用于前台服务实训；一个餐厅实训室，主要用于餐饮服务实训。

11. 实施建议

遵循职业教育教学规律，体现项目课程教学特点和原则：

确立以生为本的教学理念，按照能力本位要求设计、组织教学活动，制定开发校本课程计划。

根据职业学校学生的心理特点和职业能力形成的规律，激发学生学习兴趣和热情，帮助学生树立学习的成就感和自信心，努力营造宽松、和谐、民主的学习氛围。

积极利用和开发课程资源，重视学生的生活经验，积极创设项目课程实施情境，促进学生实践能力的形成和综合素质的提高。

八、学习评价建议

构建以服务饭店行业为目标，以学生素质、能力为核心，教育与产业、校内与校外结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

改革考核手段和方法,加强实践性教学环节的考核，如口试评价、技能评价，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合;突出过程评价与阶段(以工作任务模块为阶段)评价,结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价;应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，综合评价学生能力;注重学生的职业素质考核，引导学生服务意识和职业气质的养成;引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，有条件的学校还可引入第三方评价。

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

具体方案如下：

- 1、总评成绩：平时成绩（过程性考核成绩） $\times 0.3$ + 期末成绩 $\times 0.7$ 。
- 2、凡总评成绩低于 60 分，即不及格，需补考。
- 3、学生取得毕业证书条件：学完规定的课程学时，取得本专业应取得的合

格证书。专业技术证书：第三学期中级餐饮服务员证（必考）、中级计算机（必考），第四学期导游证（选考）。