



宜都市职业教育中心

高星级酒店运营与管理专业 人才培养方案

2023年8月修订

目 录

一、专业名称及专业代码	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
六、课程设置及结构	3
(一) 课程设置	3
(二) 课程结构	7
七、教学进程总体安排	8
(一) 教学活动时间安排表	8
(二) 教学进程表	8
(三) 实践性教学安排表	10
八、实施保障	10
(一) 师资队伍	10
(二) 教学设施	11
(三) 教学资源	11
(四) 教学方法	11
(五) 学习评价	11
(六) 质量管理	11
九、毕业要求	12
十、附录	12

一、专业名称及专业代码

高星级饭店运营与管理（740104）

二、入学要求

1. 初中毕业或具有同等学力。
2. 学生需具备清晰的语言表达能力和一定的交际能力，身体健康，五官端正，气质形象较好。

三、修业年限

三年

四、职业面向

序号	职业领域	职业岗位	职业技能等级证书或职业资格证书 (名称、等级、颁证单位)
1	酒店服务管理	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）
4		茶艺师	茶艺师（四级）
5		调酒师	调酒师（五级）
6		咖啡师	咖啡师（四级）
7	康乐服务	康乐服务员	康乐服务员（四级）
8		插花员	插花员（五级）
9		营养师	营养师（五级）

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、销售等部门的服务及基层管理岗位（群）。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，德技并修、学生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。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能。

1. 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）具有主动、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）具有人际交流沟通能力和团队协作精神。

（6）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。

2. 职业能力

（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）熟悉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）能安全使用、指导使用、日常维护与保养相关客用设施设备。

（7）能在饭店服务、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、课程设置及结构

(一) 课程设置

本专业课程设置分为公共基础课、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基础课、专业核心课、专业选修课、实习实训含校外实训、顶岗实习等多种形式。

本专业课程与酒店、旅行社、旅游风景区企业高度融合，以酒店服务员技能要求为重点，以典型工作任务为载体，形成“实训与教学”一体的工学结合人才培养模式。

1. 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	中国特色社会主义	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。
2	心理健康与职业生涯	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。
3	哲学与人生	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；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。
4	职业道德与法治	着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养,对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,并注重培养学生正确理解与运用祖国语言文字的能力,指导学生学学习必需的语文基础知识,现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力,具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。引导学生重视语言的积累和感悟,接受优秀文化的熏陶,提高思想品德修养和审美情趣,形成良好的个性、健全的人格,促进职业生涯的发展,提高在本专业中的应用能力。
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,并注重培养学生提高数学素养,以满足个人发展与社会进步的需要。学习内容主要包括集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数等知识。同时培养学生获得必要的数学基础知识和基本技能,理解基本的数学概念、数学结论的本质,为学生进一步学习提供必要的数学准备,提高在本专业中的应用能力。
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,并注重培养学生和激发学生学习英语的兴趣,树立学习英语的信心,掌握一定的英语语言知识,具备必需的英语听说读写能力,形成有效的英语学习策略。了解文化差异,能在不同的生活和工作情境中使用英语进行有效交流,提高在本专业中的应用能力。
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设,并注重培养学生了解计算机基础知识,熟练掌握计算机的基本操作,了解网络、数据库、多媒体技术等计算机应用方面的知识和相关技术,具有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力,提高在本专业中的应用能力。
9	形体	依据《中等职业学校形体教学大纲》开设,是融体操、舞蹈、音乐于一体,通过合理的、科学的身体练习,达到增强体质、增进健康和提高用肢体语言表达思想感情的能力,形成强健的体魄和健康的生活方式,形成积极进取、乐观开朗的生活态度,同时提高在本专业中的应用能力。
10	公共艺术	依据《中等职业学校艺术(音乐、美术)教学大纲》开设,并注重培养学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,增强文化自信与文化自信,提高学生文化品位和审美素质,丰富学生人文素养与精神世界,培养学生艺术欣赏能力,提高在本专业中的应用能力。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
11	生命安全	围绕认识生命、珍惜生命、发展生命三方面展开，共有“尊重生命、学会学习、规划人生、构建和谐”等章节，注重知识性、情境性、体验性、实践性、互动性和生活性等特点，教育学生快乐体验生命的意义。
12	就业指导	就业指导旨在对学生进行职业生涯规划指导和就业指导，其任务是使学生学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；通过了解社会、了解职业、了解自己，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范以及职业道德养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；养成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；掌握一定的求职技巧。
13	安全教育	本课程遵循学生身心发展规律，注重实践性、实用性和时效性，增强学生的安全意识，提高学生面临突发安全事件自救自护的应变能力，是学生牢固树立“珍爱生命，安全第一”意识，具备自救自护的素养和能力。
14	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。

2. 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
15	饭店概论	掌握饭店的产生、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部门，熟悉各部门工作岗位职责及运营概要。
16	酒店服务英语	掌握酒店工作需要的英语交流词汇，能跟客人进行英语交流；能听懂酒店的专业英语；能完成酒店餐饮菜肴的介绍；具备用英语进行推销的能力；具有用英语进行解决酒店工作中各种问题的能力。
17	前厅服务与管理	了解酒店前厅的基本知识；了解酒店前厅部的八个组织机构；掌握前厅部各个组织机构的主要工作以及运作情况；了解前厅部各大组织机构对员工的要求和工作内容。了解前厅部的人员和财务管理情况。
18	客房服务与管理	了解客房产品概念、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、饭店公共区域及面层材料的清洁保养、布件的洗熨与特殊污渍的清除，掌握对客服服务工作、客房服务用语、客房部的机构设置及人员管理、客房的物资管理和客房部的质量管理。
19	餐饮服务与管理	掌握酒店餐饮部的概况；熟悉酒店餐饮部的运作情况；掌握酒店餐饮部员工的基本素质要求；掌握餐饮部员工的工作流程；了解餐饮部的管理知识。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
20	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。
21	中国民族民俗	是中等职业教育旅游服务与管理国家规划教材，包括中国民族、中国民俗、生产生活民俗、礼仪、信仰民俗。本书根据中国民族的特点和旅游发展现状，介绍了汉族及 21 个少数民族的民俗习惯，通俗易懂，可读性强。
22	茶艺	《茶艺》茶艺课程是酒店服务与管理的专业课程，茶艺是一种文化，通过开设培养学生对中华茶艺的了解、弘扬、传承。

3. 实践性教学环节

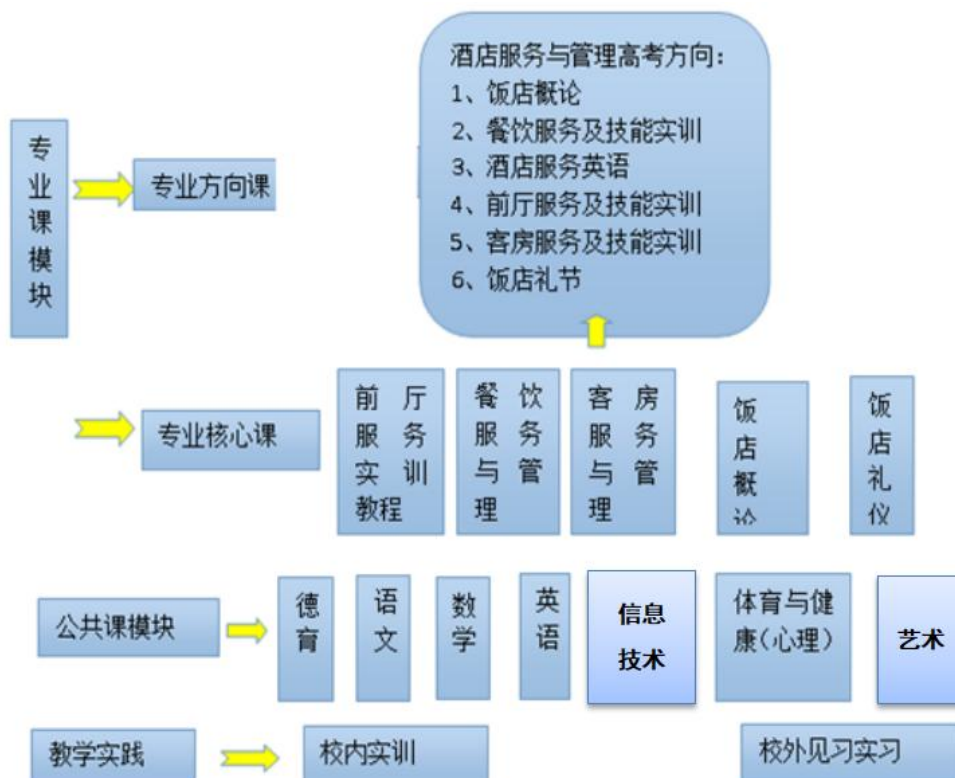
根据酒店服务与管理专业人才培养模式的特点，结合企业岗位的具体工作任务及能力要求，将专业实习的过程分成三个阶段：职业认知实习、专业生产性实习、毕业顶岗实习。校外见习、实习主要是第 2、3、4 学期酒店服务与管理专业学生到宜都大酒店、清江国际、宜品尚都、维纳斯酒店等进行专业实习，实习期间学生主要从事酒店的前厅服务、餐饮服务、客房服务、酒吧服务等工作，也可拓展到宜都市康养中心、物业管理、窗口服务等部门工作，通过这些部门的交叉轮岗实习强化学生实践操作能力，形成良好的工作习惯，增强学生的职业意识和职业道德，加深对职业的理解及认同。

4. 选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
23	咖啡制作与酒吧服务实训	通过开设咖啡课程，采用教、学、做、经营一体化教学模块的探索，培养学生基础能力、创业体验为一体的能力。《酒吧服务实训》课程帮助学生掌握酒吧服务流程、调酒操作规范、送酒服务、开瓶与斟酒服务等知识。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
24	旅游心理学	该课程是以心理学、旅游学理论为基础，研究旅游活动中人们的心理及行为规律以及旅游企业如何针对旅游者的心理及行为开展有效的服务与管理的基本原理与方法的一门应用性学科。通过本课程学习，培养学生实践力、创新能力，为将来从事酒店服务相关工作奠定坚实的基础。
25	旅游概论	了解旅游与旅游学、旅游的发展简史，旅游的基本要素，旅游业的构成，旅游业的产品与市场，旅游业在现代社会中的作用与发展前景，旅游管理体制和旅游人才培养。
26	饭店礼仪	《饭店礼仪》是中等职业教育饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。通过学习，使学生掌握酒店服务人员文明礼貌的基本要求，旅游服务主要岗位的礼貌礼节，我国部分民族和港澳台地区礼貌礼节，我国主要客源国礼貌礼节，交往的礼貌礼节，宗教礼貌礼节等。
27	菜点与酒水	了解中国菜，宴会的种类，现代流行烹制法和味的变化；外国菜，中点和西点，中国酒，外国酒，常见软饮料等。

(二) 课程结构



七、教学进程总体安排

(一) 教学活动时间安排表

每学期为 18~20 周，其中教学时间不少于 18 周（含复习考试、入学教育、社会实践等 2 周）。周学时为 35 学时（正常上课 32 学时、其它 3 学时），每天 7 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况适当调整。

教学活动时间安排表（单位：周）

时 间 学 期	分类	理论教学	实践教学	入学教育	军训	社会实践	顶岗实习	毕业教育	其它	考试	假期	总计
第一学期		15	1	1	1					1	1	20
第二学期		14	4							1	1	20
第三学期		10	8							1	1	20
第四学期		10	8							1	1	20
第五学期		10	8							1	1	20
第六学期		10	6							1	1	18

(二) 教学进程表

高星级饭店运营与管理升学班教学进程表

序 号	课程类别及名称			总计	理 论	实 践	学期授课周数及周授课时数						
							第一学年		第二学年		第三学年		
							一	二	三	四	五	六	
							16	16	16	16	16	16	
1	公 共 课 模 块	必 修 课	德 育 课 程	中国特色社会主义	32	32	2						
2				心理健康与职业 生涯	32	32		2					
3				哲学与人生	32	32			2				
4				职业道德与法治	32	32				2			
5				历史	32	32				2			

序号	课程类别及名称			总计	理论	实践	学期授课周数及周授课时数						
							第一学年		第二学年		第三学年		
							一	二	三	四	五	六	
							16	16	16	16	16	16	
6	文化	课	语文	416	416		4	4	3	3	6	6	
7			数学	416	416		4	4	3	3	6	6	
8			英语	224	224		3	3			4	4	
9			信息技术	96		96			6				
10			饭店服务英语	64	32	32				4			
11			生命安全	32	32						2		
12			艺术（美术）	32	32						2		
13	专业	专业	饭店礼仪	32	32		2						
14			音乐	128		128	2	2	2	2			
15			形体训练	192		192	2	2	2	2	2	2	
16			饭店概论	96	48	48	6						
17			中国民族民俗	80	40	40	3	2					
18			餐饮服务与管理	256	128	128			4	4	4	4	
19			客房服务与管理	256	128	128			4	4	4	4	
20			前厅服务与管理	256	128	128			4	4	4	4	
21			饭店专业英语（口语）	160	80	80		2		4	2	2	
22			旅游心理学	32	32				2				
23			专业	选修	茶艺	64	32	32	4				
24	咖啡制作	64			32	32		4					
25	普通话训练	32			8	8			1				
必修、选修课时合计				3072	2000	1072	32	32	32	32	32	32	
其他			期中、期末、机动				2周	2周	2周	2周	2周	2周	
学时合计				3072									

(三) 实践性教学安排表

类别	项目	内容	学期	周数	备注
综合实训	企业体验与认知	到宜都市饭店进行见习及体验, 让学生了解饭店的工作流程、管理方法、操作规范、安全生产、企业文化、质量管理等。	第 1 学期	1	
课内实训	餐饮服务与管理	中餐、西餐摆台、茶艺实训	第 2 学期	4	
	职业素养教育	礼貌礼节、职业素养、形体	第 3 学期	8	
	前厅服务与管理	前厅接待技能、案例分析	第 4 学期	8	
综合实训	企业跟岗实习	到酒店和旅行社进行专业教学实习, 强化学生实践操作能力, 养成良好的工作习惯, 增强职业意识和职业道德, 加深对职业的理解及认同。	第 5/6 学期	8	宜都大酒店、三峡九凤谷、清江国际酒店。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 目前, 我校本专业的专业专任教师为 9 人, 高级职称 10% 以上, 其中一人为正高级职称, 且为本校唯一一位湖北省特级教师; 获得与本专业相关的技术职务或职业资格证书 100% 以上; 9 人中 50 岁以上教师 2 人, 40 岁--50 岁教师 1 人, 30 岁--40 岁教师 5 人, 30 岁以下教师 1 人, 既有经验丰富的老一辈学科带头人, 又有年富力强的青年骨干教师, 还有新鲜血液的年轻教师, 整体年龄结构比较科学。

2. 本专业的专业专任教师均具备旅游类专业本科及以上学历, 其中研究生一名; 达到湖北省中职学校教师管理规定的职业资格或专业技术职称要求, 取得与所任学科相关的专业技术职务或职业资格证书。

3. 专业教师均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。专任专业教师普遍参加教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每年到企业实践均不少于

1 个月。兼职教师经过教学能力专项培训，并取得合格证书，平均每学期承担不少于 180 学时的教学任务。

（二）教学设施

本专业应配置校内实训实习室和校外实训基地。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 60 人配置，校内实训实习必须具备前厅、客房、中餐、西餐、酒吧、茶艺、咖啡、形体等技能实训室等，同 6 家酒店、2 家旅行社等企业加强校企合作，共建校外生产实习和顶岗实习基地。

（三）教学资源

根据 2018 年《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》，教材、图书和数字资源应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

（四）教学方法

教学中要充分利用项目教学法、理实一体化教学法、头脑风暴法、思维导图法、角色扮演法、案例教学法等多种教学方法。

（五）学习评价

建立以能力为核心的学生评价模式，课程教学评价按任务进行，采取过程评价和最终结果评价相结合的方式，重视对中间过程的评价；同时也应重视对实践操作能力的检验，以及对工作态度、团队协作及沟通能力的检验。把过程性评价和终结性评价结合起来，真实的反映了学习过程中的发展变化，为学生综合评定提供依据，有效的促进学生发展。最后的综合成绩分配比例为过程性评价：期中成绩：期末成绩=5:2:3。

（六）质量管理

及时更新管理观念，改变传统的教学管理方式，提升质量。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要

加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

九、毕业要求

通过三年的学习，修满专业人才培养方案所规定的课程，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，取得相应技能等级证书，方能顺利毕业。

十、附录

人才培养方案编制工作应于每年 8 月 31 日前完成，方案一经审定，适用本届学生；施行过程中如确需调整，应由学校教学主管部门组织修订，并填写《宜都市职业教育中心 2023 级专业人才培养方案审核表》存档备查。

宜都市职业教育中心

2023 年 8 月