



# 高星级酒店运营与管理专业人才培养方案

(2022年修订)

## 一、专业名称及专业代码

专业名称：高星级酒店运营与管理

专业代码：740104

## 二、招生对象

初中毕业生或具有同等学历者

## 三、学制

3年

## 四、培养目标及人才培养规格

### (一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向星级酒店、度假村、主题酒店、高铁海乘服务等企业以及具有地方经营特色的农家院，本专业培养德、智、体、美全面发展，具有良好政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，熟悉酒店及同类企业餐饮、客房、前厅、康乐等部门的服务、运营与管理及国内外高铁服务业务，掌握高速铁路服务基本知识、基本技能和铁路客运基本要求，具有较高外语水平、沟通合作能力和灵活应变能力，为旅客提供优质服务、能适应社会主义市场经济建设和高速铁路事业发展需要，能从事高速铁路服务中等专业技能型人才。

### (二) 人才培养规格



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)遵守酒店行业行为规范，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、在职业道路自我提升的潜质。

### 2. 专业知识和技能

#### 酒店专业：

(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)能识别星级酒店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。

(3)具有酒店服务于管理基本知识、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、酒店和自身的利益。



(5)能参与星级酒店的前厅、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设备的能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。

(7)具备在酒店服务、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）进行一般接待服务于业务沟通。

(9)能熟练使用酒店信息管理系统、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，满足宾客个性化的需求。

## 海乘专业

### （一）知识、能力、素质结构

1、知识结构：了解高速、海乘概况和管理规则等方面的基本知识；掌握客厢服务标准、客厢设备使用管理和旅客运输流程的基本知识。有一定的旅游地理、市场营销和高铁客运管理知识。

2、能力结构：掌握乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪；普通话水平标准；能够运用英语进行一般的服务对话；具有高铁服务的沟通能力、应变能力以及为旅客提供咨



询、票务等综合服务能力。

## 五、职业岗位分析与职业资格证书

### （一）职业岗位分析

作为中职服务与管理专业的学生，应具有相应的职业岗位工作能力。

#### 1. 专业基础能力

##### （1）营销意识

有从事服务营业代表、客户关系代表、大客户服务专员等岗位的能力，有强烈的营销意识，能够运用销售技巧。

##### （2）公关意识

有公关活动策划、编制和推广公关计划的能力，在对客服务中能自觉运用公关技巧，提升酒店企业的形象。

##### （3）礼仪形象

具有彬彬有礼的对客态度，良好的职业形象；能够正确运用有声语言和无声语言；掌握招待不同背景客人的技巧。

##### （4）服务心理

能对内部、外部顾客行为分析，预测并满足顾客心理需求、提供个性化服务；以满足客人对高质量生活的追求。

#### 2. 专业核心能力

##### （1）前厅服务

熟悉前厅与客房的基本业务，解决客人提出的相关问题；有前台接待能力，能够胜任预订处、接待处、礼宾部、问讯处、行政楼层和其它部（总机、商务中心、大堂经理等）工作的能力。



## (2)客房服务

具有客房服务清洁能力，掌握楼层服务员所需的基本知识和基本技能（中式铺床、西式铺床、清扫房间）；掌握PA 对客技巧；掌握洗衣房员工收洗衣程序，能够预防和处理客人洗衣投诉。

## (3)餐饮服务

掌握六大操作技能，能够熟练的铺台、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒；掌握六大服务能力，能够为客人提供预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务；具有中西餐饮服务能力，熟悉厨房流程、烹饪知识、营养知识、酒水知识；有餐厅服务、宴会服务的接待能力。

## (4)中西餐服务

有鉴别菜肴质量、推荐菜肴、菜单设计、菜肴搭配、保持卫生标准的能力。

## 3. 经营管理能力

### (1)领班实务

具有管理员工的能力和技巧；处理酒店突发事件的能力。

### (2)酒店应用文写作

撰写传真、会议记录、工作总结、通知等能力。

### (3)典型案例分析

能够从酒店经营管理者、从业人员、客人角度分析各部门发生的典型案例。



#### (4) 旅游法规

有用基本法律知识衡量酒店经营内容的能力，有按法律法规处理内外部一般问题的能力。

#### (二) 职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书	专业（技能）方向
1	前厅服务员	前厅服务员（四级）	前厅服务与管理 客房服务与管理 餐饮服务与管理
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	康乐服务员	康乐服务员（四级）	

### 六、教学分析与课程体系

根据高星级饭店运营与管理专业的职业能力标准，在现代师徒制人才培养模式下构建以典型工作任务为导向的“模块化”课程体系。

#### (一) 教学分析

本专业课程设置分为公共基础课、专业技能课和拓展课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术等。

专业课包括专业核心课、综合实训和顶岗实习。

##### 1. 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时安排
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	36
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	36
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	36
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	36



5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
8	计算机基础	依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
9	体育	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	72

## 2. 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	课时安排
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	54
2	酒店服务礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和酒店服务礼仪知识；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；规范酒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	54
3	旅游心理学	了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影像旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质	72
4	旅游饮食	通过本课程的学习，使学生对中外饮食文化有一个基本的认识，对酒文化、茶文化、食文化以及咖啡文化有一个总体的了解和认识，并能在实践中对所学理论能学以致用，对所学技能规范操作，培养一批既具有一定责任心、有一定素养、有一定管理能力同时又受社会及企业欢迎的应用型人才，从而为学生毕业后适应酒店业工作的需要打下良好的基础。	36
5	酒店专业英语	能熟练使用酒店服务工作中常用专业英	72



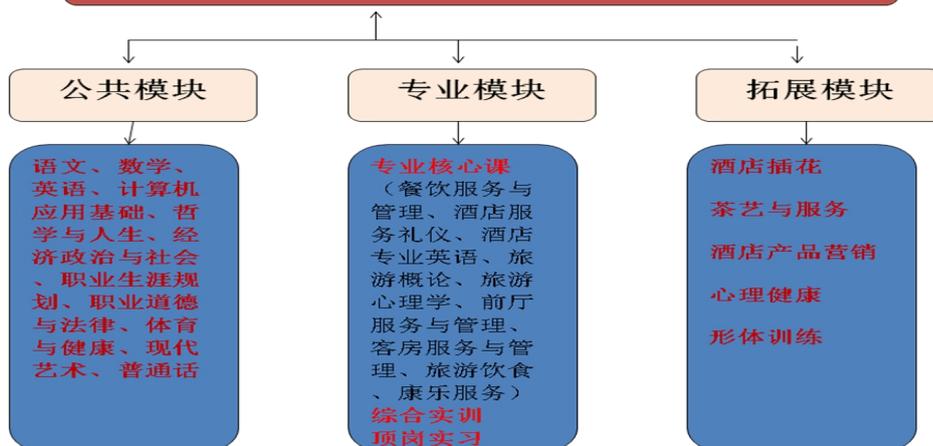
		语词汇、术语、句型及习惯用语；能用英语向客人介绍酒店主要设施设备及服务项目；能听写、记录使用英语的客人的电话预定及留言，完成工作表中英语书写的有关信息的填写；能使用英语与外宾作基础沟通，提供服务	
6	餐饮服务与管理	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；能辨别餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行中餐厅早、中、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预订与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理	216
7	前厅服务与管理	能鉴别并正确使用前厅部设施设备和表单；能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督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、主管的监督工作；能使用流畅的前厅对客服务语言，适应前厅各部门的工作要求	144
8	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，提供私家管家服务，懂得进行初步的成本控制工作	216
9	康乐服务与管理	主要包括康乐经营与管理概述，饭店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理，户外活动项目管理，康乐部安全与卫生管理，康乐部服务质量管理，康乐部促销管理等内容；通过康乐经营与管理概述的学习，能运用康乐项目设置的基本原则、主要依据和康乐项目设置的基本类型，解决实际问题的能力。	144

## (2) 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式包括认知实训、教学实训、教学生产实训。通过综合实训，增



以典型工作任务为导向的“模块化”课程体系



强学生对酒店企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培养沟通合作能力和责任意识，为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础。

### (3) 顶岗实习

顶岗实习是最后的实践性教学环节。主要安排在校外实训基地开展顶岗实习，实习岗位涵括餐饮、前厅、客房、康乐等，学生参与在实习岗位的工作计划安排、服务接待、业务开展，让学生熟练掌握各项操作技能，适应酒店严明的管理制度，感受酒店企业文化，接受酒店人文环境的熏陶，提高综合职业能力，为顺利融入社会，走上酒店运营与管理的职业道路奠定基础。

## 七、人才培养模式

通过行业人才需求调研，结合我校高星级饭店运营与管理专业的特色，与北京小汤山山庄、景忠山万松禅院度假酒店、迁西宾馆、迁西亚滦湾国际度假酒店等企业进行校企合作，建构“校企合作、工学结合”下的“现代师徒制”人才培养模式，建立起新的职业能力标准，在教学中采用“四



段式”教学生产一体化教学模式，建立与之配套的以典型工作任务为导向的“模块化”课程体系，将教学与工作任务有机地融合到一起，使本专业的人才培养与行业结合更紧密，培养出专业技能更扎实，更适应行业用工需求的技能型人才。

根据职业教育科学发展规律，结合中职学生成长现状，高星级饭店运营与管理专业把学生在校学习过程分为四个阶段，即认知阶段、教学阶段、教学生产阶段和顶岗阶段四个阶段。

### （一）认知阶段（第一学期）

新生入学即组织学生进行认知教学，深入校内外实训基地进行认知学习，主要学习：高星级饭店运营与管理的安全认知、行业职业认知、岗位技术技能认知、酒店设备设施的认知、职业道德认知以及酒店企业文化认知，从而增强学生对所学专业的感性认识，让他们体会现酒店企业的工作氛围，了解工作过程中安全、技术、质量、经济效益、规范操作等职业化的要求，使他们初步了解所学专业的预期工作岗位，提高学习兴趣，增强职业化意识，树立学好专业技能的信心。

### （二）教学阶段（第1、2、3、4学年）

主要完成国家规定的公共基础课、专业课和拓展课的教学内容，实施理实一体化教学，在教学中以理论知识指导技术技能训练，以专业技术技能提升所学理论知识，使学生既理解理论知识，又能初步掌握基础操作技能和技术要求。



公共基础课是本专业课程体系的组成部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证，符合从事酒店服务、运营与管理的需求。公共基础课应为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展服务。基础课要注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业课是本专业课程体系的重要组成部分。通过深入企业调研，分析酒店行业典型职业活动和核心职业技能，由理论专家、行业专家、专业教师组成“智囊团”共同构建基于酒店工作过程、以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络，专业技能课程体现课程设置与酒店岗位群对接，课程内容与岗位核心任务对接，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课程教学方法。

拓展课是本专业课程体系组成部分。是专业知识的补充和扩展，促进学生职业综合素养的全面提升，同时提升学生就业空间。

### （三）教学生产阶段（第5学年）

依据教学需求，以典型工作任务为导向开展教学，使学



生熟练、巩固和提升教学阶段所学的专业理论和专业技术技能。在这一阶段，校企合作，工学结合，依据学生教学阶段的表现和学业水平分层次组合进入校内唐山通益电子商务有限公司和校外实训基地学习。教学生产过程中，实施“三位一体”（一位师傅、一名实习生、一名见习生）教学组织形式，技术技能熟练者作为实习生在师傅的指导下进入工作环节，技术技能相对较差者作为见习生参与工作。把工作的现场作为教学的课堂，在现场讲解实际操作技能和解决理论疑难问题，使教学与实际工作有机融合，学生边学习边工作，教学师傅与企业一线员工共同对学生进行操作技能、规范技能、专业理论、安全纪律、职业素养等方面进行指导和考核，作为学生生产阶段的综合评定。

#### （四）顶岗阶段（第6学年）

学生通过两年的学习，进入企业参加顶岗实习。根据教学要求和企业工作实际，学校、企业和家长签订三方实习合同，学校和企业共同制定实习计划，由企业一线员工和学校专业师傅作为实习指导老师，共同对学生进行顶岗阶段的管理和指导，实现学生从学校进入企业成为职业工人的无痕对接。

“四段式”教学过程符合中职学生的发展，从认知学习、到理论与实践结合、再到参与工作的成长规律，更好地完成了现代职业人的培养目标。

我们学校与大黑汀农家乐进行合作，增加了就业方向 and 就业渠道，让学生能够学到更多的知识。



## 八、教学安排与教学进程表

### (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，每学年机动 2 周，周学时为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时安排，3 年总学时数为 3400。

公共基础课学时约占总学时比例约 27%，根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但保证学生修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 66%，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或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。

课程设置中拓展课学时数占总学时的比例约 7%。

### (二) 教学安排与进程

#### 高星级饭店运营与管理专业课程及学时设置

课程类别	序号	课程名称	学科学时	按学年、学期教学进程安排（学期学时）					
				第一学年		第二学年		第三学年	
				上半学期	下半学期	上半学期	下半学期	上半学期	下半学期
公共基础课程	1	经济政治、职业生活	36	36	0	0	0	0	0
	2	心理健康与职业生涯	36	0	36	0	0	0	0
	3	哲学与人生	36	0	0	36	0	0	0
	4	职业道德与法律	36	0	0	0	36	0	0
	5	体育与健康	180	36	36	36	36	36	0
	6	历史	72	36	36	0	0	0	0
	7	书法	36	0	0	18	18	0	0
	8	安全	36	18	18	0	0	0	0



	9	信息技术	144	36	36	36	36	0	0
	10	语文	270	54	54	54	54	54	0
	11	数学	270	54	54	54	54	54	0
	12	英语	270	54	54	54	54	54	0
	13	劳动教育	72	0	0	36	36	0	0
	14	艺术	90	18	18	18	18	18	0
	占比 (%)	36.66666667	1584	342	342	342	342	216	0
专业理论课程	1	饭店概论	90	90	0	0	0	0	0
	2	餐饮服务与管理	198	108	90	0	0	0	0
	3	客房服务与管理	198	0	108	90	0	0	0
	4	前厅服务与管理	144	0	0	90	54	0	0
	5	酒店服务英语	162	0	0	90	72	0	0
	6	酒水知识与调酒实战指导	108	54	54	0	0	0	0
	占比 (%)	20.8	900	252	252	270	126	0	0
专业实践课程	1	现代礼仪	378	54	54	54	126	90	0
	2	茶艺	414	72	72	54	126	90	0
	3	餐饮服务与管理实训	108	0	0	0	0	108	0
	4	客房服务与管理实训	108	0	0	0	0	108	0
	5	前厅服务与管理实训	108	0	0	0	0	108	0
	占比 (%)	25.8	1116	126	126	108	252	504	0
顶岗实习	1	岗前职业素养培训	40	0	0	0	0	0	40
	2	入企顶岗实习	680	0	0	0	0	0	680
	占比 (%)	16.7	720	0	0	0	0	0	720
学时小计			4320	720	720	720	720	720	720
总学时			4320						



注：3个学年，6个学期，每个学期18周，每天8课时，共计4320课时

## 九、教学方法与考核评价

### （一）教学方法

激发学生的主动参与是提升教学质量极其重要的因素之一。在教学过程中，一改以往的“注入式”教学法，将师徒“手拉手”教学活动作为教学模式改革推进亮点。具体实施：学生的师傅多元化，学校教师、企业员工、同班同学均是师傅候选范围；学生身份多元化，既是师傅又是徒弟，在教学过程中，通过“手拉手”教学活动，营造师傅带徒弟，徒弟转成小师傅，小师傅带新徒弟，在多重身份，多元师傅的氛围中，大家互相学习，互相促进，极大限度促进学生的技能学习的积极性，为其技能水平的提高提速，最终联手实现技能梦，达到教学质量上台阶、课堂教学显高效、教师专业有发展、学生技能大提升的显著效果。

### （二）考核评价

依据学校三维四合评价机制，根据酒店行业特点和要求，由学校与企业、鉴定机构共同参与，构建与企业岗位要求相对接的“校企联动”多元过程性评价体系。

根据不同岗位对应的技能点和能力素养要求，确定师生评价标准、制定评价方案并根据需求不断调整。

开展学生职业素养展示、技能比武、教师专业技能竞赛，并进行科学的考核评价。

开展校级技能鉴定，制定鉴定标准，建立题库，制定鉴定实施办法。每学期组织二次鉴定，学生可任选项目，自由



申报各个等级的鉴定。通过鉴定者，获得学校颁发的相应等级证书，获得中级或以上校级技能资格，方可参加国家中等职业资格鉴定考核。

#### 1. 认知阶段教学效果考核评价

采用出勤、安全、纪律、实习报告及考核成绩等形式，反映学生认知实训阶段的认知学习水平。

#### 2. 教学阶段教学效果考核评价

##### (1) 课堂教学效果评价

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。

##### (2) 实训教学效果评价

采用出勤、安全、纪律、实习报告及各项目操作水平考核成绩等形式，反映学生教学阶段实训学习水平。

#### 3. 教学生产阶段教学效果考核评价

由校内外实训基地及师傅，通过出勤、安全、纪律、实习报告、工作质量等方面进行考核，如实反映学生的岗位技能水平。

#### 4. 顶岗阶段教学效果考核评价

顶岗阶段考核由企业通过出勤、安全、纪律、实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面进行评价。

## 十、实施保障

### (一) 搭建校企合作平台

高星级饭店运营与管理专业先后与北京人大会议中心、



迁西宾馆、北京小汤山山庄等企业建立了长期合作关系，整合学校和企业力量，利用企业人力和物质资源，实现校企资源共享，校企双方互惠互利，提高人才培养的水平，确保高星级饭店运营与管理专业人才培养质量，进行校企合作。

## （二）完善实训实习环境

根据专业人才培养目标，完善校内酒店培训中心和校外实训基地。

### 1. 校内教学实训中心

针对专业课程和校内实践性教学的需要，校企配备校内实训实习场所。学校投资建设酒店实训中心，具备中西餐服务、前厅服务、客房服务、茶艺服务等基础实训室。同时，根据需要与周边酒店共享实训设施设备。

### 2. 校外实训基地

增加亚滦湾国际度假酒店、景忠山万松禅院度假酒店、迁西宾馆、津西钢铁集团津西宾馆、渔夫水寨度假村 5 个酒店作为校外实训基地。校外实训基地主要承担餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，完成学校教学生产实习和顶岗实习的教学任务。

## （三）优化师资队伍

为实现人才培养目标提供师资保障，提供根据教育部颁布的《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，高星级饭店运营与管理专业在原有师资基础上，通过“送出去”和“请进来”的方式，培养专业带头人和骨干教师，继续推行“教师-师傅”转换培养活动，



加快“双师型”教师队伍建设步伐，优化师资队伍。

专业带头人预期培养效果：师德师风高尚，热爱教育事业，服从学校工作安排，主动承担专业课程教学工作行业实践能力强；具备行业企业调研，组织及撰写调研报告的能力；具有主持校级以上科研课题能力；具备参与市区级科研课题研究的能力；具备独立撰写论文，开发课程的能力；具备撰写专业发展和适时提出专业发展建设性意见的能力；具有承担各类大赛指导，指导青年教师成长的能力。

骨干教师预期培养效果：师德师风高尚，热爱教育事业，服从学校领导安排，主动承担学科教学工作；行业职业能力强，能参与行业企业调研及撰写调研报告能力；能参加指导大赛，指导青年教师成长的能力；具备主持或参与校级以上科研课题的能力；具备撰写论文及参与教材编写、课程开发的能力；具备参与教学改革及相关方案的编写及实验工作。

兼职教师素质要求：具有较丰富的技术工作实践经验和较高的操作技能，具有良好的职业道德素养和工作责任心的技术骨干或能工巧匠；能进行本专业技术咨询服务；具有参与技能大赛指导和培养教师技能的能力。

十一、其他