

# 专业岗位综合职业能力

## 一、专业名称

高星级饭店运营与管理专业

## 二、招生对象与学制

1. 招生对象：应届初中毕业生

2. 学制：三年

## 三、培养目标

本专业主要面向各级各类宾馆饭店，培养从事宾馆饭店餐饮、前厅、客房、康乐等一线接待服务相应基层管理工作，具有综合职业能力和职业生涯发展的基础的中初级技能型人才。

## 四、预期工作岗位与职业能力要求

专业 岗位群	工作 岗位	职业能力要求
中餐服务 与管理	迎宾	有良好的服务意识与仪态，能准确地识别客户群，进行正确地引领。
	点菜	能合理建议、积极推销菜肴酒水。
	值台	具有熟练的摆台、折花、斟酒等值台服务技能。
	传菜	能熟练掌握各种托盘方式，准确提供传菜服务。
	宴会服务	熟知客源的文化背景，会主题宴会的设计和服务。
前厅服务	迎宾	有良好的服务意识与仪态，正确引导车

与管理		辆，迎接宾客。
	行李服务	熟知行李服务程序，会准确提供行李寄存服务。
	总台接待	能较娴熟地进行中英文录入和利用计算机网络等技术进行接待服务和业务沟通。
	总机服务	能较娴熟地接听、转接电话，口齿清晰，反应敏捷，记忆力强。
客房服务与管理	房务中心	能及时解决入住宾客的各类突发事件。
	楼层服务	能快速、高效地清扫客房，能独立进行夜床服务。
	PA服务	能快速、高效地做好饭店公关区域的卫生。
酒吧服务与管理	酒吧服务	掌握各类酒水知识，会正确存贮、发放、调制酒水。
	大堂吧服务	掌握各类酒水知识，会进行酒水、茶水和饮料服务。
西餐服务与管理	西餐服务	掌握西餐服务技能，会西餐摆台、点菜、上菜、撤盘服务。

## 五、课程设置与教学要求

### （一）基础课程

#### 1. 德育课

了解经济、政治基础知识，马克思主义哲学知识及基本观

点，法律基础知识，对学生进行职业道德教育、职业指导与职业生涯规划教育，引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，树立正确的世界观、人生观和价值观，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力。树立学生的职业理想，培养学生的创业意识和品德，增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性，为将来从事社会实践打下基础。

## 2. 语文

进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力，培养浅易文言文的阅读能力、文学作品欣赏能力以及发现问题、解决问题的能力，养成自学和运用语文的良好习惯，为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

## 3. 数学

掌握必需的数学基础知识，提升学生的基本数学素养，培养学生的基本数学运算能力、基本计算工具使用能力、空间想像能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。

## 4. 体育与健康

掌握一定的体育基本知识、基本技能、基本技术，提高灵敏性，养成用科学方法自觉锻炼身体、讲究卫生的良好习惯，促进身体的正常发育，不断增强体质，具有适应从事本专业工作需要的身体素质。

## 5. 旅游英语

强化学生英语听说能力的训练，能初步具备运用英语在饭店、景区等旅游服务相关部门工作中与他人交流与沟通的工作

能力。

## 6. 信息技术基础

进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用,掌握计算机操作的基本技能,具有文字处理能力,数据处理能力,信息获取、整理、加工能力,网上交互能力,为运用计算机学习相关专业课程和以后的工作奠定基础。

### (二) 核心课程

#### 1. 旅游文化

理解旅游的基本概念,掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、古代建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识,使学生具备旅游发展的基础理论知识和旅游基本文化常识。

#### 2. 服务礼仪

了解旅游业相关岗位的接待工作,牢固树立“宾客至上”的观点,自觉讲究礼貌礼节,切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。培养学生良好的职业意识,注重自身职业形象的塑造,并能把握角色心理,分析客我关系,有较强的人际交往能力和抗挫折能力。能使用标准的普通话,会一种方言。

#### 3. 饭店服务与管理

了解饭店的发展历史、组织机构,掌握客人从入店到离店的整个服务流程,重点以前厅、餐饮、客房服务为切入口,熟悉主要岗位基本工作要求,掌握饭店环境布置、服务流程、服

务员素质要求、服务产品推销等基本内容。通过本课程的学习，使学生对饭店有一个全面的认识，为从事饭店服务工作打好基础。

#### **4. 中餐服务**

掌握中餐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色餐宴的布置和服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。

#### **5. 西餐服务**

掌握西餐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店西餐厅运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的咖啡厅、高级西餐厅、酒吧、大堂吧、中餐吧等部门的服务技能，热爱并能胜任这些岗位的服务与基层管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。

#### **6. 前厅服务**

掌握前厅服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾服务、总台接待、预订服务、总机服务、商务中心服务、收银服务、前厅销售、处理客户关系等各项前厅服务技能。热爱并能胜任饭店前厅服务与基层管理工作，达到前厅服务中级工的水平。

#### **7. 客房服务**

掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的客房清卫

服务、PA 服务、洗衣房服务、布草服务、会议接待服务技能，能较好进行主题客房的设计，热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中级工的水平。

## 8. 顶岗实习

在旅游相关企业强化前厅、客房、餐饮、导游、门市、外联、计调服务等专项操作技能，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素质，为毕业后的就业打下坚实的基础。

### （三）选修课程

#### 1. 休闲娱乐服务

了解高尔夫球服务、农家乐服务、茶楼服务等休闲娱乐相关服务与管理情况，熟悉相应休闲娱乐场所的服务程序。该课程模块包括高尔夫球服务、休闲度假村服务、农家乐服务、茶席与茶宴的布置、茶与保健、茶点的制作等。

#### 2. 旅游美学

了解美学的基本原理，并能将美学知识运用于实际工作中。提高学生的审美意识和审美情趣。

#### 3. 形体训练

掌握形体训练基本方法，培养学生对美的欣赏、表达和创造能力，养成良好的职业习惯。

#### 4. 美容与化妆

了解美容与化妆的基础知识，学会基本的工作妆、生活妆，提高审美能力。