

# 高星级酒店运营与管理专业教学计划

(2020 年修订)

## 一、专业名称

专业名称：高星级酒店运营与管理（酒店、高铁、海乘三个方向）

专业代码：740104

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

3 年

## 四、培养目标

本专业坚持立德树人，一方面面向星级酒店、度假村等企业，培养从事星级酒店及同类企业餐饮、客房、餐厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才；另一方面面向铁路从事指导车长、列车长、列车值班员、列车员、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。

第三以培养高级海乘专业人才为主，培养德、智、体全面发展，具有现代邮轮产业经营所需管理能力与服务技能的人才，有较高的公关能力、管理能力，有灵活的协调和应变能力，谙熟服务心理，能熟练掌握海乘服务理论和基本技能的人才，培

养具有较强的国际化工作、生活能力的优秀海乘专业人才。

## 五、职业岗位与职业资格证书

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）	酒店服务与管理 海乘服务与管理
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	茶艺师	茶艺师（四级）	
5	康乐服务员	康乐服务员（四级）	
6	铁路客运员	铁路客运员（四级）	高铁服务
7	茶艺师	茶艺师（四级）	

说明：本专业学生在校期间应取得人力资源和社会保障部颁发的下列两种任意一种

职业资格证：餐厅服务员（四级）职业资格证书、客房服务员（四级）职业资格证书、铁路客运员（四级）职业资格证书，表中其他证书根据学生实际情况自行考取。

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、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. 遵守酒店、邮轮和铁路行业行为规范，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、在酒店、铁路职业道路自我提升的潜质。

## （二）专业知识和技能

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、邮轮和铁路各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。
3. 酒店服务与管理专业具有基本知识、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。高铁专业具备现代企业管理、运输市场营销、运输服务的基础知识。
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、企业和自身的利益。
5. 能参与星级酒店、邮轮的前厅、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。能够运用乘务知识开展行李服务引导服务等乘务旅客服务。通过学习旅客运输知识，掌握旅客的运输流程及相应注意事项。
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、铁路和邮轮服务、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（主要是英语）进行一般接待服务于业务沟通。

9. 能熟练使用企业信息管理系统、应用办公等软件对客户服务，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。

## 七、主要接续专业

高职：酒店管理、旅游管理、休闲服务与管理

本科：酒店管理、旅游管理

## 八、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，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、专业技能课和专业拓展课，综合实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训（认知实训、教学实训、教学生产实训）、顶岗实训等多种形式。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
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
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

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
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
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
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
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
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
9	体育与健康	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
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

11	普通话	依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合
----	-----	-------------------------------------

## (二) 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
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
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，在对客服务和沟通中能从容应对、提高效率
3	酒店服务心理学	掌握心理学基本知识；能分析客人对酒店前厅服务、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

4	酒店产品营销	能对酒店市场进行各种调查和分析进行酒店客源市场的选择和细分；能描述酒店产品设计、创新与组合、酒店产品定价方法；能在人员促销过程中更好地完成推销任务；能通过广告宣传和营业推广对酒店产品进行宣传促销；能描述设计酒店产品内部促销资料的方法，对酒店促销活动方案能提出合理化建议
5	酒店服务活动策划	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酒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，汇报一定项目策划案例分析及活动策划实战能力
6	酒店专业英语	能熟练使用酒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

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
8	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
9	菜点酒水推介	了解菜点酒水的相关知识，掌握有关传统饮食文化和现代饮食文化中的精髓，能够在以后从事的行业中具有全面而专业的素养；会运用所学菜点酒水知识进行菜单设计和菜品推荐
10	茶艺与服务	了解中国茶文化及茶艺服务中的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术；掌握泡茶基本程序；会识别各种茶叶、茶具质量，懂得茶具配置

11	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
12	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
13	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。
14	酒店插花	了解插花基础知识、插花材料、插花艺术设计、插花在酒店中的应用、酒店插花鉴赏等内容。掌握酒店插花技巧，根据客户的需要提供插花服务。
15	高铁服务心理学	通过学习，使学生了解心理学的基本概念和基本方法，把握客人的心理，提高自身的服务心理素质和服务能力，做好有针对性的对客服务工作。
16	乘务英语	让学生熟悉列车服务情景的英文表达，掌握英文沟通的技巧和方法，使之能够胜任当代高铁动车乘务人员的岗位工作需要，成为一个符合高铁时代要求的高素质从业人员
17	高铁服务手册	该课程主要学习内容包括设施设备的运用、工作流程的熟悉、操作规范的掌握、语言和心理沟通的技巧、突发情况的处理、仪表仪态和礼仪规范等知识和技能，让学生能在实际工作中熟练运用所学知识和技能，提高分析和解决实际问题的能力，成为具有高尚的职业道德、扎实的文化基础知识、良好的人文素养、精通服务业务、较强的中英语言沟通能力、能胜任高铁乘务服务的技术应用型专门人才。

18	赏识教育	赏识教育是让学生学会注重优点和长处，逐步形成燎原之势，让孩子在“我是好孩子”的心态中觉醒；归纳出信任、尊重、激励、理解、宽容、提醒的操作原则和简单易学的三字经操作方法。
19	高铁服务礼仪	该课程目的是塑造乘务人员的形象气质，培养工作岗位应具备的礼仪素养、语言表达技巧和服务技巧，逐步树立职业意识、服务意识和职业道德意识，为专业技能的学习打下良好基础，同时也为高速铁路行业培养高素质技术技能人才。
20	感恩教育	通过学习来完善学生的思想道德情操，有助于提升个人素质和修养，有助于培养学生的健全人格，责任意识、自立意识、自尊意识，在个人修养、人际交往、家庭和睦、社会和谐、社会价值观形成和践行科学发展观等方面起着重要的促动作用。

### （三）拓展课

1. 形体训练
2. 插花艺术

### （四）综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增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。

### （五）顶岗实习

顶岗实习是酒店服务与管理专业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。

## 九、教学时间安排

### （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，周学时一般为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3000-3600. 课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 25%，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 70%，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 5%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学时	第一学 期		第二学 期		第三学 期 (海乘 转段学 习)		备注
			1	2	3	4	5	6	
公共 基础 课	职业生涯规划	40	√ 2						
	职业道德与法律	40		√ 2					
	经济政治与社会	40			√ 2				
	哲学与人生	40				√ 2			
	语文	80	√ 2	√ 2					
	数学	80	√ 2	√ 2					
	英语	80	√ 2	√ 2					
	普通话	40				√ 2			
	计算机应用基	40	√						

	基础		2						
	体育与健康	200	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√2		
	公共艺术/音乐	40				√ 2			
	公共艺术/美术	40			√ 2				
	小计	<b>760</b>							
	酒店插花	120			√ 6				
	茶艺与服务	80				√ 4			
	酒店产品营销	120					√6		
	酒店服务礼仪	200			√ 6	√ 4			
	酒店专业英语	240			√ 6	√ 6			
	菜点与酒水	80		√ 4					
	旅游心理学	80				√ 4			
	前厅服务与管理	120					√6		
	酒店概论	120	√						

			6						
	餐饮服务与管理	240	√ 6	√ 6					
	康乐服务与管理	120		√ 6					
	客房服务与管理	200			√ 6	√ 4			
	食品营养与健康	120					√6		
	岗前礼仪综合实训	40					√2		
	岗前餐饮综合实训	80					√4		
	岗前客房综合实训	80					√4		
	专业课合计	19 20							
	综合实训小计	820	√ 12 0	√ 16 0	√ 14 0	√ 16 0	√ 240		
	茶艺与服务	80				√ 4	转 段	转 段	
	高铁服务礼仪	200			√ 6	√ 4	转 段	转 段	

	乘务英语	240			√ 6	√ 6	转 段	转 段	
	养成教育	80	√ 4				转 段	转 段	
	赏识教育	80		√ 4			转 段	转 段	
	旅客运输心理学	80				√ 4	转 段	转 段	
	旅游概论	120	√ 6				转 段	转 段	
	高铁服务手册	200	√ 6	√ 4			转 段	转 段	
	挫折教育	120		√ 6			转 段	转 段	
	自我管理	80			√ 4		转 段	转 段	
	感恩教育	80				√ 4	转 段	转 段	
	专业课合计	1360							
	综合实训小计	580	√ 12 0	√ 16 0	√ 14 0	√ 16 0			
拓展	形体训练	200	√ 6	√ 4					

课	酒店插花	120			√ 6				
	合计	320							
顶岗实习小计		600						√	
总计		3600							

说明：

- (1) “√”表示相应课程开设的学期，对应数字表示周课时数。
- (2) 本表不含班会、军训、社会实践、入学教育、毕业教育等教学安排，学校根据实际情况灵活设置。

## 十、教学实施

### (一)“四段式”现代学徒制教学模式的实施

根据职业教育科学发展规律，结合中职学生成长现状，酒店服务与管理专业把学生在校学习过程分为递进式、互通式的四个阶段，即认知阶段、教学阶段、综合实训阶段（教学生产阶段）和顶岗阶段四个阶段。

1、认知阶段（1周）。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：职业安全认知；行业职业认知；专业技术技能认知；场地、设备、设施的认知；职业道德认知；职业文化认知。从而增强学生对所学专业的感性认识，让他们体会现代化企业的生产氛围，了解产品工作过程中安全、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。

2、教学阶段（第一、第二学年）。主要完成国家规定的公共基础课、专业技术技能课的教学内容，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重要组成部分，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，符合从事星级酒店服务、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。

注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议加强课程资源的开发，充分利用现代信息技术和教育技术，建立多媒体课程资源的数据库，积极开发和利用网络课程资源，以提高课程资源的利用率；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的课程体系，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。专业技能课建议采用项目教学、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。

3、综合实训（第1-4学期）。依据教学需求，以典型工作任务为导向安排项目开展教学，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。技术技能相对较差的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，达到人才共育、过程共管、资源共建、成果共享。学生边学习边工作，教学师傅与酒店管理者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，作为学生顶岗实习的综合评定。

4、顶岗与转段阶段（第三学年第二学期）。高铁、海乘专业方向学生转段到合作学校继续学习；酒店方向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，实现了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。

## （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、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，保证教学主要体现在以下四个方面：

1、教学过程管理，即按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立受益人方法，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。

2、教学业务管理，即对学校教学业务工作进行有计划、有组织的管理。

3、教学质量管埋，即按照培养目标的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。

4、教学监控管理，即通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量，保证素质教育方针的落实。

## 十一、教学评价

构建以服务酒店行业为目标，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，实行多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

根据行业特点和要求，由学校与企业、社会共同参与，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。

### （一）认知阶段教学效果评价

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。

### （二）教学阶段教学效果评价

#### 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。

### （三）综合实训（教学生产阶段）教学效果评价

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。

#### (四) 顶岗阶段教学效果评价

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。

## 十二、实训实习环境

根据酒店行业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### (一) 校内教学（生产）实训基地

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内建立融实训及生产功能为一体的唐山通益商务有限公司，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。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
1	前厅实训室	总台柜台		
		显示电话机		
		酒店运行软件系统		
		复印机		
		打印机		
		行李车		
		贵重物品保险箱		
		验钞机		
		计算机		
		世界时钟		

		传真机		
		学生椅		
		各类木制家具		
		各部门账单		
		各类耗品		
2	客房(标准房)实训室	床(床架连床垫)		
		床头柜		
		行李柜		
		书桌		
		办公座椅		
		电话机		
		穿衣镜		
		沙发		
		茶几		
		便盆		
		洗脸盆		
		大理石台		
		灯具		
		床品		
		五巾		
		各类易耗品		
		各类备品		
消防器				
3	中餐实	大圆桌		

训室	圆桌（8人台）		
	工作台		
	转盘		
	托盘		
	储物柜		
	餐巾（口布）		
	餐碟（骨碟）		
	味碟		
	汤勺		
	筷架		
	筷子		
	长柄勺		
	水杯		
	葡萄酒杯		
	白酒杯		
	菜单		
	桌号牌		
	茶杯及茶碟		
	茶壶		
	汤碗		
	毛巾碟		
电视电脑一体机			
花瓶			
牙签			

		净手巾		
4	西餐实训室	西餐台		
		椅子		
		工作台		
		托盘		
		台布		
		餐巾（口布）		
		主菜刀		
		主菜叉		
		水杯		
		红葡萄酒杯		
		装饰盘		
		面包盘		
		黄油碟		
		鱼刀		
		鱼叉		
		开味品刀		
		黄油刀		
		开胃叉		
		甜品勺		
		甜品叉		
净手巾				
烛台				
5	茶艺实	授课展示台		

训室	学生操作台		
	展示柜		
	茶艺服务器具		
	茶具（盖碗、茶杯、茶海）		
	随手泡		
	茶巾		
	饮水机		
	各类茶叶		

### （一）校外实训基地

建设亚滦湾国际度假酒店、迁西宾馆、津西钢铁集团津西宾馆、渔夫水寨度假村 4 个相对稳定的酒店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。校外实训基地遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，借助企业人才、技术和设备资源优势，缓解校内实训教学安排上的压力，实现实训条件的社会沟通，使学生置身于现实工作场景中；校外实训基地能完成餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、以典型工作任务为导向的“教学生产一体化”人才培养模式的探索。

### 十三、专业师资

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，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双

师型“专业教师团队，其中”双师型“教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

### （一）专业专任教师

专任教师每两年有不少于两个月的酒店企业实践经历；有良好的师德，关注学生发展；为酒店管理或旅游专业本科以上学历，具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对酒店行业有较为全面的了解，有下企业实践或调研及其他在企业工作的经历。专业带头人应具有较高的业务能力，具有高级职称并获得较高的职业资格，在专业改革发展中起引领作用。

### （二）兼职教师

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

# 高星级酒店运营与管理专业教学计划

(2021 年修订)

## 一、专业名称

专业名称：高星级酒店运营与管理（酒店、高铁、海乘三个方向）

专业代码：740104

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

3 年

## 四、培养目标

本专业坚持立德树人，一方面面向星级酒店、度假村等企业，培养从事星级酒店及同类企业餐饮、客房、餐厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才；另一方面面向铁路从事指导车长、列车长、列车值班员、列车员、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。

第三以培养高级海乘专业人才为主，培养德、智、体全面发展，具有现代邮轮产业经营所需管理能力与服务技能的人才，有较高的公关能力、管理能力，有灵活的协调和应变能力，谙熟服务心理，能熟练掌握海乘服务理论和基本技能的人才，培养具有较强的国际化工作、生活能力的优秀海乘专业人才。

## 六、职业岗位与职业资格证书

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）	酒店服务与管理 海乘服务与管理
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	茶艺师	茶艺师（四级）	
5	康乐服务员	康乐服务员（四级）	
6	铁路客运员	铁路客运员（四级）	高铁服务
7	茶艺师	茶艺师（四级）	

说明：本专业学生在校期间应取得人力资源和社会保障部颁发的下列两种任意一种

职业资格证：餐厅服务员（四级）职业资格证书、客房服务员（四级）职业资格证书、铁路客运员（四级）职业资格证书，表中其他证书根据学生实际情况自行考取。

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、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. 遵守酒店、邮轮和铁路行业行为规范，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、在酒店、铁路职业道路自我提升的潜质。

## （二）专业知识和技能

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、邮轮和铁路各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。

3. 酒店服务与管理专业具有基本知识、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。高铁专业具备现代企业管理、运输市场营销、运输服务的基础知识。

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、企业和自身的利益。

5. 能参与星级酒店、邮轮的前厅、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。能够运用乘务知识开展行李服务引导服务等乘务旅客服务。通过学习旅客运输知识，掌握旅客的运输流程及相应注意事项。

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、铁路和邮轮服务、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（主要是英语）进行一般接待服务于业务沟通。

9. 能熟练使用企业信息管理系统、应用办公等软件对客户服务，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。

## 七、主要接续专业

高职：酒店管理、旅游管理、休闲服务与管理

本科：酒店管理、旅游管理

## 八、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，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、专业技能课和专业拓展课，综合实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训（认知实训、教学实训、教学生产实训）、顶岗实训等多种形式。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
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
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
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
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
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
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
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
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
9	体育与健康	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
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
11	普通话	依据《中等职业学校普通话教学

		大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合
--	--	-----------------------

## (二) 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
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
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，在对客服务和工作沟通中能从容应对、提高效率
3	酒店服务心理学	掌握心理学基本知识；能分析客人对酒店前厅服务、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
4	酒店产品	能对酒店市场进行各种调查和分析进行酒

	营销	店客源市场的选择和细分；能描述酒店产品设计、创新与组合、酒店产品定价方法；能在人员促销过程中更好地完成推销任务；能通过广告宣传和营业推广对酒店产品进行宣传促销；能描述设计酒店产品内部促销资料的方法，对酒店促销活动方案能提出合理化建议
5	酒店服务活动策划	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酒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，汇报一定项目策划案例分析及活动策划实战能力
6	酒店专业英语	能熟练使用酒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

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
8	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
9	菜点酒水推介	了解菜点酒水的相关知识，掌握有关传统饮食文化和现代饮食文化中的精髓，能够在以后从事的行业中具有全面而专业的素养；会运用所学菜点酒水知识进行菜单设计和菜品推荐
10	茶艺与服务	了解中国茶文化及茶艺服务中的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术；掌握泡茶基本程序；会识别各种茶叶、茶具质量，懂得茶具配置

11	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
12	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
13	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。
14	酒店插花	了解插花基础知识、插花材料、插花艺术设计、插花在酒店中的应用、酒店插花鉴赏等内容。掌握酒店插花技巧，根据客户的需要提供插花服务。
15	高铁服务心理学	通过学习，使学生了解心理学的基本概念和基本方法，把握客人的心理，提高自身的服务心理素质和服务能力，做好有针对性的对客服务工作。
16	乘务英语	让学生熟悉列车服务情景的英文表达，掌握英文沟通的技巧和方法，使之能够胜任当代高铁动车乘务人员的岗位工作需要，成为一个符合高铁时代要求的高素质从业人员
17	高铁服务手册	该课程主要学习内容包括设施设备的运用、工作流程的熟悉、操作规范的掌握、语言和心理沟通的技巧、突发情况的处理、仪表仪态和礼仪规范等知识和技能，让学生能在实际工作中熟练运用所学知识和技能，提高分析和解决实际问题的能力，成为具有高尚的职业道德、扎实的文化基础知识、良好的人文素养、精通服务业务、较强的中英语言沟通能力、能胜任高铁乘务服务的技术应用型专门人才。

18	赏识教育	赏识教育是让学生学会注重优点和长处，逐步形成燎原之势，让孩子在“我是好孩子”的心态中觉醒；归纳出信任、尊重、激励、理解、宽容、提醒的操作原则和简单易学的三字经操作方法。
19	高铁服务礼仪	该课程目的是塑造乘务人员的形象气质，培养工作岗位应具备的礼仪素养、语言表达技巧和服务技巧，逐步树立职业意识、服务意识和职业道德意识，为专业技能的学习打下良好基础，同时也为高速铁路行业培养高素质技术技能人才。
20	感恩教育	通过学习来完善学生的思想道德情操，有助于提升个人素质和修养，有助于培养学生的健全人格，责任意识、自立意识、自尊意识，在个人修养、人际交往、家庭和睦、社会和谐、社会价值观形成和践行科学发展观等方面起着重要的促动作用。

### （三）拓展课

1. 形体训练
2. 插花艺术

### （四）综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增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。

### （五）顶岗实习

顶岗实习是酒店服务与管理专业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。

## 九、教学时间安排

### （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，周学时一般为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3000-3600. 课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 25%，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 70%，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 5%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学时	第一学 期		第二学 期		第三学 期 (海乘 转段学 习)		备注
			1	2	3	4	5	6	
公共 基础 课	职业生涯规划	40	√ 2						
	职业道德与法律	40		√ 2					
	经济政治与社会	40			√ 2				
	哲学与人生	40				√ 2			
	语文	80	√ 2	√ 2					
	数学	80	√ 2	√ 2					
	英语	80	√ 2	√ 2					
	普通话	40				√ 2			
	计算机应用基	40	√						

	基础		2						
	体育与健康	200	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√2		
	公共艺术/音乐	40				√ 2			
	公共艺术/美术	40			√ 2				
	小计	<b>760</b>							
	酒店插花	120			√ 6				
	茶艺与服务	80				√ 4			
	酒店产品营销	120					√6		
	酒店服务礼仪	200			√ 6	√ 4			
	酒店专业英语	240			√ 6	√ 6			
	菜点与酒水	80		√ 4					
	旅游心理学	80				√ 4			
	前厅服务与管理	120					√6		
	酒店概论	120	√						

			6						
	餐饮服务与管理	240	√ 6	√ 6					
	康乐服务与管理	120		√ 6					
	客房服务与管理	200			√ 6	√ 4			
	食品营养与健康	120					√6		
	岗前礼仪综合实训	40					√2		
	岗前餐饮综合实训	80					√4		
	岗前客房综合实训	80					√4		
	专业课合计	19 20							
	综合实训小计	820	√ 12 0	√ 16 0	√ 14 0	√ 16 0	√ 240		
	茶艺与服务	80				√ 4	转 段	转 段	
	高铁服务礼仪	200			√ 6	√ 4	转 段	转 段	

	乘务英语	240			√ 6	√ 6	转 段	转 段	
	养成教育	80	√ 4				转 段	转 段	
	赏识教育	80		√ 4			转 段	转 段	
	旅客运输心理学	80				√ 4	转 段	转 段	
	旅游概论	120	√ 6				转 段	转 段	
	高铁服务手册	200	√ 6	√ 4			转 段	转 段	
	挫折教育	120		√ 6			转 段	转 段	
	自我管理	80			√ 4		转 段	转 段	
	感恩教育	80				√ 4	转 段	转 段	
	专业课合计	1360							
	综合实训小计	580	√ 12 0	√ 16 0	√ 14 0	√ 16 0			
拓展	形体训练	200	√ 6	√ 4					

课	酒店插花	120			√ 6				
	合计	320							
顶岗实习小计		600						√	
总计		3600							

说明：

- (1) “√”表示相应课程开设的学期，对应数字表示周课时数。
- (2) 本表不含班会、军训、社会实践、入学教育、毕业教育等教学安排，学校根据实际情况灵活设置。

## 十、教学实施

### (一)“四段式”现代学徒制教学模式的实施

根据职业教育科学发展规律，结合中职学生成长现状，酒店服务与管理专业把学生在校学习过程分为递进式、互通式的四个阶段，即认知阶段、教学阶段、综合实训阶段（教学生产阶段）和顶岗阶段四个阶段。

1、认知阶段（1周）。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：职业安全认知；行业职业认知；专业技术技能认知；场地、设备、设施的认知；职业道德认知；职业文化认知。从而增强学生对所学专业的感性认识，让他们体会现代化企业的生产氛围，了解产品工作过程中安全、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。

2、教学阶段（第一、第二学年）。主要完成国家规定的公共基础课、专业技术技能课的教学内容，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重要组成部分，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，符合从事星级酒店服务、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。

注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议加强课程资源的开发，充分利用现代信息技术和教育技术，建立多媒体课程资源的数据库，积极开发和利用网络课程资源，以提高课程资源的利用率；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的课程体系，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。专业技能课建议采用项目教学、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。

3、综合实训（第1-4学期）。依据教学需求，以典型工作任务为导向安排项目开展教学，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。技术技能相对较差的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，达到人才共育、过程共管、资源共建、成果共享。学生边学习边工作，教学师傅与酒店管理者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，作为学生顶岗实习的综合评定。

4、顶岗与转段阶段（第三学年第二学期）。高铁、海乘专业方向学生转段到合作学校继续学习；酒店方向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，实现了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。

## （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、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，保证教学主要体现在以下四个方面：

1、教学过程管理，即按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立受益人方法，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。

2、教学业务管理，即对学校教学业务工作进行有计划、有组织的管理。

3、教学质量管埋，即按照培养目标的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。

4、教学监控管理，即通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量，保证素质教育方针的落实。

## 十一、教学评价

构建以服务酒店行业为目标，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，实行多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

根据行业特点和要求，由学校与企业、社会共同参与，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。

### （一）认知阶段教学效果评价

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。

### （二）教学阶段教学效果评价

#### 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。

### （三）综合实训（教学生产阶段）教学效果评价

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。

#### (四) 顶岗阶段教学效果评价

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。

## 十二、实训实习环境

根据酒店行业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### (一) 校内教学（生产）实训基地

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内建立融实训及生产功能为一体的唐山通益商务有限公司，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。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		设备名称	配置标准	数量
1	前厅实训室	总台柜台		
		显示电话机		
		酒店运行软件系统		
		复印机		
		打印机		
		行李车		
		贵重物品保险箱		
		验钞机		
		计算机		
		世界时钟		

		传真机		
		学生椅		
		各类木制家具		
		各部门账单		
		各类耗品		
2	客房(标准房)实训室	床(床架连床垫)		
		床头柜		
		行李柜		
		书桌		
		办公座椅		
		电话机		
		穿衣镜		
		沙发		
		茶几		
		便盆		
		洗脸盆		
		大理石台		
		灯具		
		床品		
		五巾		
		各类易耗品		
		各类备品		
消防器				
3	中餐实	大圆桌		

训室	圆桌（8人台）		
	工作台		
	转盘		
	托盘		
	储物柜		
	餐巾（口布）		
	餐碟（骨碟）		
	味碟		
	汤勺		
	筷架		
	筷子		
	长柄勺		
	水杯		
	葡萄酒杯		
	白酒杯		
	菜单		
	桌号牌		
	茶杯及茶碟		
	茶壶		
	汤碗		
	毛巾碟		
电视电脑一体机			
花瓶			
牙签			

		净手巾		
4	西餐实训室	西餐台		
		椅子		
		工作台		
		托盘		
		台布		
		餐巾（口布）		
		主菜刀		
		主菜叉		
		水杯		
		红葡萄酒杯		
		装饰盘		
		面包盘		
		黄油碟		
		鱼刀		
		鱼叉		
		开味品刀		
		黄油刀		
		开胃叉		
		甜品勺		
		甜品叉		
净手巾				
烛台				
5	茶艺实	授课展示台		

训室	学生操作台		
	展示柜		
	茶艺服务器具		
	茶具（盖碗、茶杯、茶海）		
	随手泡		
	茶巾		
	饮水机		
	各类茶叶		

### （一）校外实训基地

建设亚滦湾国际度假酒店、迁西宾馆、津西钢铁集团津西宾馆、渔夫水寨度假村 4 个相对稳定的酒店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。校外实训基地遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，借助企业人才、技术和设备资源优势，缓解校内实训教学安排上的压力，实现实训条件的社会沟通，使学生置身于现实工作场景中；校外实训基地能完成餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、以典型工作任务为导向的“教学生产一体化”人才培养模式的探索。

### 十三、专业师资

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，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双

师型“专业教师团队，其中”双师型“教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

### （一）专业专任教师

专任教师每两年有不少于两个月的酒店企业实践经历；有良好的师德，关注学生发展；为酒店管理或旅游专业本科以上学历，具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对酒店行业有较为全面的了解，有下企业实践或调研及其他在企业工作的经历。专业带头人应具有较高的业务能力，具有高级职称并获得较高的职业资格，在专业改革发展中起引领作用。

### （二）兼职教师

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

# 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户服务，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，在对客户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	72
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	144

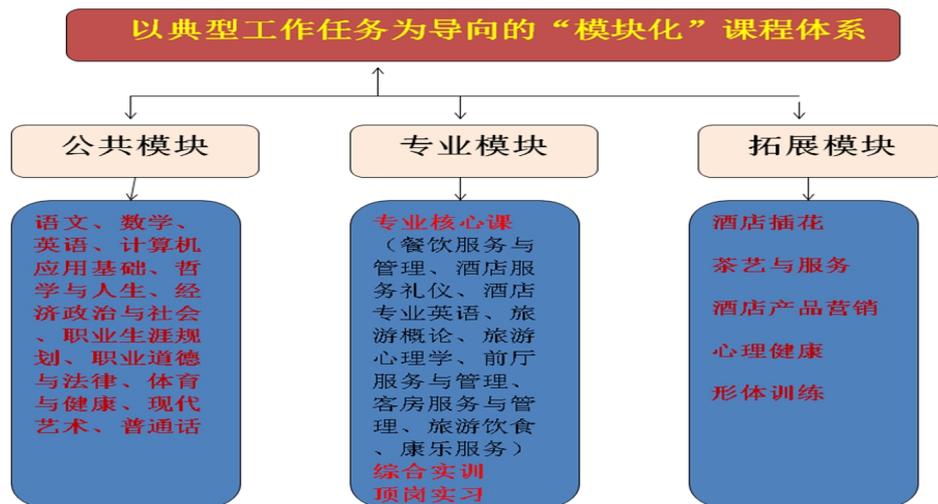
		提供相应服务；能初步处理前厅部领班、主管的监督工作；能使用流畅的前厅对客服务语言，适应前厅各部门的工作要求	
8	客房服务与管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品；能够按规范程序和独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜；会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养；能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私家管家服务，懂得进行初步的成本控制工作	216
9	康乐服务与管理	主要包括康乐经营与管理概述，饭店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理，户外活动项目管理，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，



公共基础课程	1	中国特色社会主义	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	职业道德与法治	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，根据需求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