

# 南安市梅山工程学校



## 高星级饭店运营与管理 专业人才培养方案

二〇二三年六月



## 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

高星级饭店运营与管理；740104。

### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

修业年限为3年。

### 四、职业面向

本专业所属专业大类(专业类)及代码	旅游服务类；740104
本专业所对应的行业	酒店服务行业
主要职业类别	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理
主要岗位类别(或技术领域)	前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、调酒师、茶艺师、咖啡师、康乐服务员
职业技能等级证书	茶艺师(中级)
社会认可度高的行业企业标准和证书举例	茶艺师(中级)、调酒师(中级)、咖啡师(中级)

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业培养与我国现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的文化修养和职业道德，掌握酒店服务与管理专业对应职业岗位必备



的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业一线岗位的需要，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任酒店服务、管理一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

## （二）培养规格

### 1. 综合素质

- (1) 具有良好的道德品质、职业素养。
- (2) 具有健康的身体和心理。
- (3) 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
- (4) 具有良好的服务、竞争和创新意识。
- (5) 具有良好的人际交往和团队协作能力。
- (6) 具有良好的书画表达和口头表达能力。
- (7) 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
- (8) 具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
- (9) 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

### 2、职业能力

#### (1) 行业通用能力

①服务接待能力：掌握饭店服务的基本原则、程序和方法，具备饭店服务的技能和技巧，并具备一定的基层管理能力。

②人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力，具备良好的沟通能力，能够熟练运用普通话、英语对客服务，能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等。

③营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能。



## (2) 职业特定能力

①前厅服务：具有客房预订能力；具有提供总台接待服务的能力；具有提供前台礼宾服务；具有客户关系维护的能力；具有总机服务的能力；具有提供商务服务的能力；具有提供行政楼层服务的能力。

②客房服务：具备客房服务的中级水平，能进行现代饭店客房服务工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

③餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐饮管理能力。

④康乐服务：具备饭店健身房服务能力；具备保龄球房服务能力；具备台球房服务能力；具备高尔夫球场服务能力；具备网球场服务能力；具备游泳池服务能力；具有一定的推销能力。

## (3) 跨行业职业能力

①具有适应岗位变化的能力。

②具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

③具有创新和创业的基础能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以《习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本》为主要教材，阐释中国	40



		<p>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，引导学生投入建设中国特色社会主义事业，实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p>	
2	心理健康与职业生涯	<p>本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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，为职业生涯发展奠定基础。</p>	40
3	哲学与人生	<p>依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设。学生通过对坚持从客观实际出发，脚踏实地走好人生路、用辩证的观点看问题，树立积极的人生态度、坚持实践与认识的统一，提高人生发展的能力、顺应历史潮流，确立远大的人生理想、在社会中发展自我，创造人生价值等知识的学习，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。</p>	40
4	职业道德与法治	<p>本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想重要思想为指导，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。</p>	40
5	语文	<p>依据《中等职业学校语文教学大纲》开设。学生通过对优秀文学作品的阅读和欣赏，通过口语交</p>	



		际和写作的练习，通过校园生活、社会生活和职业生活等活动的综合实践，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生掌握基本的语文学学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。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。	160
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设。通过对相关数学知识的学习，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能在本专业中的应用能力.提高学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力、数学思维能力和实践应用能力。	160
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养学生培养听、说、读、写等语言技能，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力。	160
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，使学生通过对计算机基础知识，操作系统的使用，因特网（Internet）应用，文字处理软件应用，电子表格处理软件应用，多媒体软件应用，演示文稿软件应用等知识的学习。	120
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。通过体育与健康课程教学，使学生树立“健康第一”的思想，传授体育与健康的基本文化知识，体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质，提高综合职业能力。	160
10	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》	



		开设，并注重培养学生艺术鉴赏能力、培养学生创新能力和合作精神。以喜闻乐见的音乐和美术作为主要内容使学生对音乐、美术普遍具有一定认知基础。	80
11	历史	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行历史教育。其任务在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。	40
12	劳动教育	本课程围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面开展劳动教育，帮助学生形成马克思主义劳动观，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，使中职学生具备满足生存发展和职业发展需要的基本劳动能力，成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	80
13	入学教育与军训	入学教育对刚步入中职的学生进行心理、生理上进行思想转变，帮助学生更好的融入中职生活。军训不但可以培养人吃苦耐劳的精神，而且还能磨练人的坚强意志，可以促进学生德、智、体全面发展，树立科学的人生观、世界观、价值观，有利于	60



		培养社会主义建设事业的“四有”新人，有利于激发学生爱国卫国意识，对加速综合国力的建设具有深远的意义。军训还能教会同学们以乐观、积极、向上的态度来面对人生。	
14	中华优秀传统文化（安全教育、生命教育、职业素养含工匠精神、生态文明教育等）	也称主题班会课，能充分发挥集体的智慧和力量，让个人在集体活动中受教育、受熏陶，从而提高综合素质。如果组织得好，对学生思想的转化和良好的班风的形成有不可低估的作用。是围绕一定主题而举行的班级成员会议。和同学们展开讨论，明确主题思想和前进的方向，从而达到教育学生健康发展的目的。	100

## （二）专业（技能）课程

### 1、餐饮服务与管理

教学要求：能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；能熟练掌握西餐服务的各项技能；能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；能独立按照服务程序提供西餐服务；会进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；能合理控制餐饮物资的消耗；能对一



般安全事故进行有效的预防和处理。

## 2、客房服务与管理

教学要求：能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够对客房进行布置和装饰；能够进行客房专业英语词汇的听说写；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；能够独立完成开夜床；能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；能够掌握VIP客人接待的程序和标准；能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；能够掌握地面清洁与维护保养方法；能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

## 3、前厅服务与管理

教学要求：能够熟练规范地迎送宾客；会进行行李的运送；能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；能掌握VIP、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；能掌握瞬间的房态，合理排房；能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范；能迅速、准确地办理离店结账手续；能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；能承担客人委托的各项商务、票务服务工作，协助客人处理商业业务。

## 4、康乐服务与管理

教学要求：会介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；能熟练使用各类健身器材；能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；能把握饭店娱乐服务的标准；具有一定的推销能力；能合理控制康乐物资的消耗；能对一般安全事故





周数		20	20	20	20	20	20	学时	学分	
文化基础课	1	中国特色社会主义	2					40	2	理论
	2	心理健康与职业生涯		2				40	2	理论
	3	哲学与人生			3			60	3	理论
	4	职业道德与法治				3		60	3	理论
	5	语文	3	3	4	4		280	14	理论
	6	数学	4	4	4	4		320	16	理论
	7	英语	4	4	4	4		320	16	理论
	8	信息技术	4	4				160	8	理实一体
	9	体育与健康	2	2	2	2		160	8	实践
	10	心理健康	1	1				40	2	理论
	小计		20	20	20	20			1480	80
核心专业课	11	餐厅服务与管理	2	4	4			200	10	理实一体
	12	客房服务与管理			3	3		120	6	理实一体
	13	前厅服务与管理				2		40	2	理实一体
	14	饭店服务心理学				2		40	2	理论
	小计		2	4	7	7			400	20
专业课	15	食品营养与卫生			2			40	2	理论
	16	饭店产品营销				2		40	2	理论
	17	旅游概论	6	8				280	14	理论
	18	饭店英语	2					40	2	理实一体
	19	酒水吧台				2		40	2	理实一体



20	西餐服务				2			40	2	理实一体
21	茶艺			4				80	4	理实一体
22	康乐服务与管理			2				40	2	理实一体
23	饭店概论				2			40	2	理论
24	饭店礼仪	2						40	2	理论
	小计	10	8	8	8			680	34	
	综合实习					30	30	600	60	
	总学时数	32	32	32	32	30	30	3760	188	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

1、专任专业教师应具有本科以上学历。专任专业教师应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。

2、专业教师每两年必须有 2 个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

3、学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上学历、中级以上职称，从事与专业相关的工作 5 年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

### （二）教学设施

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 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：



教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
客房服务与管理实训	床架连床垫	10 个	床垫席梦思
	床单	20 条	全棉
	枕头	30 个	羽绒
	枕套	30 个	全棉
	席梦思保护垫 (床褥)	20 条	棉
	被子	20 条	羽绒
	被套	20 条	全棉
	各类洗涤剂、清洁剂	10 种	/
	工作台	12 个	/
	清洁工具	若干	/
	客房一次性用品	3 套	/
	标准间	1 间	/
	套间	1 间	/
	中餐服务与管理实训	大圆桌	8 个
中式餐椅		80 把	/
转盘轴		8 个	玻璃
台布		24 块	全棉
餐巾		160 块	全棉



	小毛巾	150 条	全棉
	毛巾托	50 个	/
	托盘	50 个	/
	花插	8 个	/
	烟灰缸	25 个	/
	骨碟	500 个	/
	调味碟	50 个	/
	茶盅碟	50 个	/
	酱油、醋	16 个	/
	汤碗、勺	100 个	/
	两用筷架	100 个	/
	席面羹	100 把	/
	公用筷架	60 个	/
	筷子	80 双	/
	牙签	适量	单独包装
	筷套	适量	/
	分菜夹	50 个	/
	宴会菜单	10 份	/
	工作台	8 个	/
	台卡	16 个	/
	茶盅	100 个	/
	茶壶	16 把	/



酒吧服 务与管理实 训	调酒壶	10 个	/
	量杯	10 个	/
	调酒机	4 台	/
	吧勺	10 把	/
	滤冰器	4 台	/
	冰桶、夹子	2 套	/
	酒桶架	2 个	/
	雀嘴量酒器	2 个	/
	顶压式量酒器	2 个	/
	鸡尾酒杯	5 个	三角形玻璃
	白兰地杯	5 个	小口大身玻璃
	香槟杯	5 个	碟形玻璃
	香槟杯	5 个	郁金香形玻璃
	古典杯	5 个	玻璃
	雪利酒杯	2 个	玻璃
	果汁杯	5 个	玻璃
	啤酒杯	5 个	带握柄玻璃
	啤酒杯	4 个	细高身玻璃
	啤酒杯	4 个	特制 玻璃
	水杯	50 个	玻璃
	中餐用葡萄酒	50 个	高脚



	杯		玻璃
	西餐用红葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	西餐用白葡萄酒杯	40 个	高脚玻璃
	烈酒杯	40 个	高脚玻璃
	制冰机	1 台	/
	酒篮	4 个	金属
	开塞器	5 个	/
	扳手	5 个	/
	煮咖啡机	1 台	/
	磨咖啡机	1 台	/
	炒咖啡机	1 台	/
	爱尔兰咖啡机	5 台	/
	爱尔兰咖啡机加热酒精炉	1 台	/
	模拟酒吧	1 间	/
茶艺服	茶船	20 个	木质
	茶道组	20 个	木质
	茶仓	30 个	紫砂/瓷
	随手泡	20 个	不锈钢/紫砂



务与管理实训	茶盘	20 个	木质/藤制/竹制
	茶巾	20 块	棉
	水盂	30 个	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	20 套	配套
	各类茶叶	10 种	/
	桌椅	20 套	/
	冰柜	1 台	/
	品茗室	1 间	/
	准备间	1 间	/

### (三) 教学资源

#### 1、教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。由专业教师、行业专家和教研人员等参与教材选用，经过规范程序择优选用教材。

#### 2、图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理等，并不断更新。

#### 3、数字资源配备

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、数字教材、课堂素材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。



#### （四）教学方法

##### 1. 教学方法与手段

中职课堂教学不同于普通的高中课堂教学，因为生源差异较大，学生文化素质参差不齐，兴趣爱好不同，所以上课时根据学生的实际情况，采用 PPT 讲授法、案例分析法、播放视频等多种方式进行授课，并针对不同学生的需求，将课程内容分为基础型模块、应用型模块和扩展型模块三部分，对于基础较弱的同学主要进行基础型模块学习，对于基础较好的同学则要求其掌握基础型模块知识的基础上还要掌握应用型模块，对于兴趣较浓的同学再进行扩展型模块的学习，这样以来大家都能各得其需，教学活动进行平稳，满足个人学习的需要。

##### 2. 教学组织形式

成立“专业建设专家委员会”，负责监控人才培养实施环节质量，完善系部教学督导组织，成立由系部主任、专业负责人和学生信息员组成的立体教学质量监控工作组，检查日常教学运行情况，督促教师改进教学方法、提高教学质量，反馈教学信息，促进教学组织管理水平提升，确保人才培养方案的实施。设立毕业生跟踪调查反馈工作组，负责收集毕业生就业率、就业质量、单位满意度、创业能力等信息，并及时反馈到专业，促进人才培养质量的不断提升。

#### （五）学习评价

##### 1、教学评价

教师在教学活动过程中，对学生进行不间断的综合评价，及时掌握学生对所授课程的学习情况，根据学生反馈信息调整教学方式方法。学生对教师的教学活动进行相应的评价，根据学校教学督导的安排，进行期中及过程的信息反馈，帮助老师改进教学方法。

##### 2. 各课程的考核



各类课程根据其特点，分为考察、考试及校外综合实习三大类。考察课程主要由课堂教学活动过程考核+实践(实训/实验)作业(报告)+期末技能模块考核组成，各部分成绩比例按照 3:4:3 的比例构成。考试课程采用过程评价、技能评价和期末考试三种方法结合的方式进行，各部分所占总成绩比例为 3:4:3。校外实习评价采用校内指导老师和企业指导教师共同评价的方法进行，以企业指导老师为主，客观评价学生的顶岗实习情况。

### (六) 质量管理

1、学校和系部应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2、学校、系部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3、学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

### 九、毕业要求

1. 根据《福建省中等职业学校学生学籍管理实施细则（试行）》第八章“毕业与结业”第三十五条的规定，必须满足以下三个条件：



- (1) 全日制学历教育学生综合素质总评合格。
- (2) 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格,或修满规定学分;
- (3) 实习考核合格。

## 2. 学业水平考试:

参加福建省中等职业学校学生学业水平合格性考试,考试科目包括公共基础知识综合卷 I (德育、语文、数学、英语) 公共基础知识 (计算机应用基础) 专业基础知识卷 I、专业技能。合格性考试各个科目均为 D 等级以上 (含 D 等级)。合格性考试不合格的,必须参加学校组织补考且补考通过。