

郑州市电子信息工程学校

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

为适应高星级饭店运营与管理专业需要，对接酒店行业发展趋势，满足酒店管理领域高质量发展对高素质劳动者和技术技能人才的需求，推动职业教育的发展，遵循酒店专业的总体要求，提高人才培养规格和质量，参照国家高星级饭店运营与管理专业教学标准，制订本专业人才培养方案。

一、专业名称及代码

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码：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：3年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类（74）	旅游类（7401）	旅游饭店（6110） 正餐服务（6210）	餐厅服务员（4030501） 前厅服务员（4040101） 客房服务员（4040101） （4040302）	餐厅服务 前厅服务 客房服务 茶席服务	餐厅服务员证 前厅服务员证 客房服务员证 茶艺师证

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、

劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向旅游行业的高星级酒店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业，能够从事高星级酒店及同类型企业餐饮、客房前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理的高素质劳动者和技术技能人才。

六、培养规格

1. 素质目标

(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) 遵守饭店行业行为规范，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、在饭店职业道路自我提升的潜质。

2. 知识目标

(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。

(5) 能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通。

(6) 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。

(7) 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。

3. 能力目标

(1) 具有高星级酒店餐饮、客房、前厅、康乐等部门服务和销售的能力。

(2) 具有安全使用和日常维护保养工作设备及智能设备的能力。

(3) 具有处理酒店服务运营与基层管理中的一般问题和突发事件能力。

(4) 具有良好的科学与人文素养、职业道德、法律意识。

(5) 具有良好的语言表达、人际沟通和团队合作的能力。

(6) 具有办公软件应用和酒店领域数字化操作、处理与服务的初步能力。

(7) 具有终身学习和可持续发展的能力。

七、课程设置及要求

(一) 公共基础课

1. 公共基础必修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设，培养中职学生的政治认同。主要表现为坚持马克思主义世界观和方法论，领会中国特色社会主义理论体系，特别是习近平新时代中国特色社会主义思想，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同，坚持社会主义核心价值观，自觉培育和践行社会主义核心价值观。	40
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设，培养中职学生的健全人格和职业精神，主要表现在引领学生为实现中华民族伟大复兴“中国梦”，规划好实现自己人生出彩的“个人梦”的目标和行动路径，帮助中职学生正确认识和解决在专业学习班级活动、实训实习、求职就业和日常生活中遇到的各种问题，树立自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，为职业生涯发展和终身幸福奠定基础。	40
3	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并注重培养学生正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题等在本专业中的应用能力，帮助学生树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	40
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设，并注重培养学生职业道德素质和法律素质等在本专业中的应用能力，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	40
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的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础。	240
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重培养学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。	240

7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	160
8	信息技术	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重培养学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力；提升学生的信息素养，培养学生成为信息社会的合格公民。	80
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，并注重培养学生学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	160
10	艺术	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共课程，其任务是陶冶学生的艺术情操，培养学生具备基本的艺术素养，使学生具备一定的艺术鉴赏能力和审美能力。	40
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，其任务是通过特定的历史文化氛围的渲染和独特的历史文化知识的熏陶，使学生在职业发展的过程中，逐步树立科学的世界观、人生观和价值观，加强对学生的爱国主义教育。	40

2. 公共基础选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	职业素养	人文素养提升课程模块主要由人文素养提升选修课组成，课程菜单涵盖安全教育、节能减排、绿色环保、社会责任、人口资源、管理等人文素养、科学素养方面内容，通过课程学习旨在提升学生的知识视野和综合素质，增强学生自主学习的能力。

2	中华传统文化	本课程以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化为总目标。
---	--------	---

(二) 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅游概论	本课程从旅游的产生和发展规律出发，重点学习各种旅游资源的分类，并结合案例使学生掌握基本知识和技能，保护自然、爱护自然，做文化的传播者。
2	旅游心理学	该课程主要包括旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理等内容。学生学习这门课程可以将来更客观的对待顾客，更好的为顾客服务。
3	礼仪	本课程使学生学习系统的酒店、旅游专业礼仪知识，并进行基本的形体训练。
4	茶艺	学生学习茶叶基础知识，饮茶与健康，中国茶文化、茶馆文化、少数民族及地方习俗茶文化的历史、发展与美丽的传说，茶事艺文的概述与赏析，主要名茶的产地、特点及质量标准，泡茶饮用水与中国名泉特点，初、中、高级茶艺师须掌握的茶叶冲泡方法、茶艺技巧和茶馆外宾接待常用外语及相关事宜，并用少量篇幅精辟地介绍了茶馆管理与营销的经验。

(三) 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	客房服务与管理	通过本课程的学习，使学生掌握客房业务内容、工作标准，具备客房服务意识与管理意识，做到动手能力强，管理意识强，具备高星级酒店主要营业点基层督导的素质和管理能力。

2	餐厅服务与管理	<p>通过本课程的学习，使学生掌握餐饮业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到动手能力强，管理意识强，具备餐饮企业主要营业点基层督导的素质和管理能力。</p>
3	旅游法规	<p>该课程是涉及到旅游经济学，旅游保险学、消费者权益法、旅游投诉与旅行社，饭店、旅游资源、交通、饮食等经营管理法，学生通过该课程的学习，可以使将来的旅游工作能够依法行政、依法管理、规范服务，为旅游业的良性发展提供法律依据。</p>
4	全国导游基础	<p>该课程主要学习了中国历史、中国自然风光、中国宗教、中国少数民族和国外的民俗风俗、中国建筑、中国凤舞特产等相关知识。</p>
5	地方导游基础	<p>该课程主要学习河南旅游资源形成的自然地理条件、历史背景以及河南旅游资源的类型、特点、河南特色旅游资源等内容。通过该课程学习，为将来从事旅游相关工作打下必要基础。</p>
6	导游实务	<p>该课程使学生在掌握导游基本业务理论知识的基础上，通过对导游规范和导游应变能力的学习，结合实践实训使学生能够熟练掌握导游业务技能和导游业务方法，以适应旅游景区一线的定点讲解员和旅行社旅游公司地陪、全陪人才的需要。</p>
7	现场导游	<p>本课程是中专旅游管理专业的核心实践课程，以培养学生的实际导游能力为目的。主要是通过课堂讲授、多媒体演示和现场模拟等形式使学生加深对理论知识的掌握，培养其应用能力，特别是在实践中自如运用各项导游技能技巧的能力。</p>
8	旅游英语	<p>该课程研究英语及旅游学科的基础理论知识，培养了解旅游经济规律和市场营销策略，熟悉导游业务，能以英语为工具从事旅游工作，具有较强的英语交际能力的人才。</p>

9	食品营养与卫生	本课程教授学生各类营养素与人体健康的关系，以及食物的消化与吸收，营养与能量平衡，营养强化等知识，在全面理解各类食品的营养价值和不同人群的营养要求的基础上掌握食品营养学的理论和实际技能。
10	化妆基础	此课程能使学生准确掌握面部的结构名称，具有化妆常用色彩搭配的能力；掌握各局部化妆、生活日妆及生活晚妆的步骤与方法；具有实施化妆的基本技能。

(四) 选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	前厅客房服务技能	了解前厅部与客房部的业务知识和管理知识，熟悉前厅业务的经营策略与管理方法，掌握前厅和客房机构设置、业务管理、质量管理、物资设备管理的基本知识，熟练掌握前厅和客房各项对客服务技能。
2	客源国概况	学习我国主要海外客源国的基本情况。通过课程的学习，学生对世界旅游客源市场和我国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个全局性的认识，并能全面掌握我国主要海外客源国的基本情况，包括其基本国情、经济、政治、人文习俗和旅游发展状况等。
3	康乐服务与管理	学习我国主要海外客源国的基本情况。通过课程的学习，学生对世界旅游客源市场和我国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个全局性的认识，并能全面掌握我国主要海外客源国的基本情况，包括其基本国情、经济、政治、人文习俗和旅游发展状况等。
4	中国民族民俗	该课程主要学习我国少数民族的地理位置、风俗、习惯、禁忌和乡土风情。

八、学时安排

本专业开设课程 27 门，包括 13 门公共基础课，4 门专业基础课，10 门专业方向核心课程，三年总学时为 3096 学时。

九、教学进程总体安排

课程类别		学时分配			考核方式			按学期课时分配学时					
		总学时	理论	实训	考试	考查	实操	一	二	三	四	五	六
								18	18	18	18	18	18
公共基础课	语文	216	216		√			4	4	2	2		
	数学	216	216		√			4	4	2	2		
	英语	144	144		√			2	2	2	2		
	中国特色社会主义	36	36		√			2					
	心理健康与职业 生涯	36	36		√				2				
	哲学与人生	36	36		√					2			
	职业道德与法治	36	36		√						2		
	艺术	36		36		√				2			
	体育	144		144		√		2	2	2	2		
	信息技术	72		72	√			2	2				
历史	36	36		√						2			
公共选修课	中华传统文化	36	36			√						2	
	职业素养	36		36		√						2	
专业基础课	旅游概论	72	72		√			4					
	旅游心理学	72	72		√						4		
	礼仪	36		36		√	√		2				
	茶艺	72		72		√	√		2	2			
专业核心课	客房服务与管理	144	72	72	√		√	4	4				
	餐厅服务与管理	144	72	72	√		√	4	4				
	旅游法规	72	72		√					4			
	全国导游基础	72	72		√					4			
	地方导游基础	72	72			√					4		
	导游实务	72	72		√						4		
	现场导游	72	36	36		√	√			4			
	旅游英语	36	36			√					2		
	食品营养与卫生	36	36			√				2			
	化妆基础	36		36		√	√				2		
选修课	前厅服务与管理	36	36			√						2	
	客源国概况	36	36			√						2	
	康乐服务与管理	36	36			√						2	

	中国民族民俗	36	36			√						2	
综合教育与实训	学前教育与军训	48	16	32				√					
	心理健康与教育	32	32					√	√				
	校园文化教育	16	16					√	√				
	劳动教育	32		32				√	√	√	√		
	岗位实习	720		720									√
	毕业教育	16		16									√
合计		3096	1684	1412				28	28	28	28	12	

十、实施保障

（一）师资队伍

1. 本专业有专业教师 5 人，其中具有讲师以上（含讲师）和专业技术资格教师 5 人；双师型教师 3 人。

2. 专业教师具有良好的师德师风和终身学习能力，能够按照人社部门要求，完成教师继续教育项目。能够每两年参加不少于 2 个月的企业实习与实践活动。

（二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

本专业综合实训以校内实训基地为主。学校可根据本专业认知教学需要，依托校外企业建立若干专业认知实习和顶岗实习基地。

（三）教学方法

本专业教师努力探索教学方法和手段的改进，积极采用教师讲授、学生演示、课堂问答、分组实验及课程设计提高教学效果。在各个教学环节中主要采用以下教学方法：

1. 启发式教学法。通过精选案例的演示与讲解来启发学生的思

维，培养学生独立思考和自行解决问题的能力。

2. 案例教学法。在课堂教学和实践教学环节中，要大量采用案例教学，使学生通过对案例的分析，掌握基本的处理流程和方法。

3. 过程考核法。在实训课教学过程中，充分利用好考试这个指挥棒，取消一次性的期末书面考试。

（四）学习评价

1. 考试课程：

学习成绩是根据学生期末考试成绩、期中考试成绩和平时成绩（包括平时考勤、完成实验、课外作业、课堂讨论、平时测验等）综合评定。基本原则：实验实习比重较大的课程期末考试成绩占 60%，平时成绩占 40%；未进行期中考试的课程，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%；对于有实践教学的课程，实践教学部分单独评定成绩。

2. 考查课程：

学习成绩根据平时成绩和阶段性测验成绩综合评定。平时成绩可根据学生出勤、听课、作业、课堂讨论等情况评定，一般测验成绩占总成绩的 60%，平时成绩占 40%（出勤为 20%、听课、作业、课堂讨论等为 20%）。

（五）质量管理

1. 注重职业道德教育，构建学生、老师、家长、企业、社会广泛参与的学生多元主体德育评价体系。

2. 以过程性评价为主体，将学生日常学习态度、学习表现、知

识技能运用规范纳入课程成绩评价范围，形成日常学业评价为主、期末考试为辅的过程性学业评价体系。

3. 以职业资格鉴定基础，将学业考核与职业资格鉴定相结合，允许用职业资格证书替代一定专业课程成绩或学分。

4. 以行业、企业评价标准为依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业顶岗实习环节的评价机制，切实加强和实化学生顶岗实习教学内容要求。

十一、毕业要求

（一）思想道德好，在校期间遵纪守法，操行评定等级合格。

（二）课程学习要求：

顺利修完教学计划所开设的所有必修、必选课程，考核合格。毕业学分不低于 160 学分，其中必修课 158 学分，选修课不少于 2 学分。

（三）实训要求：按要求完成实训，有必要的提交实训总结，顶岗实习的提供实习单位鉴定意见。