

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

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

三年全日制。

四、职业面向

本专业主要面向高星级饭店及同类型企业，培养餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理等方面人才。其具体对应岗位和工作任务要求见表 4.1：

表 4.1 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	主要岗位群或技术 领域举例	职业技能等级证书或职业资格证书 举例
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	住宿 61 餐饮 62	4-03-01-01 前厅服务员	预订员、迎宾员、行李员、接待员、问讯员、商务中心文员、宾客关系主任等。	取得本专业相应的中级职业资格证书
			4-03-01-02 客房服务员	楼层服务员、客房服务中心联络员、布件收发员等。	
			4-03-02-05 餐厅服务员	销售预订员、迎宾员、服务员、验收员等。	
		4-03-02-07 茶艺师	茶艺师	茶艺师 (中级)	

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主

题饭店等企业，为高星级饭店及同类型企业的餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门培养从事服务、运营与管理方面的专业人员，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任酒店服务与管理一线工作。

(二) 培养规格

本专业以国家《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准》为依据，积极构建“思政课程+课程思政”格局，推动全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与专业技能培养的有机统一。

本专业毕业生应在素质、知识和能力三方面达到以下要求：

1. 素质

(1) 具有深厚的爱国情怀和职业道德素养，能自觉遵守行业法规和企业各项规章制度。

(2) 具有主动、热情、周到、乐于奉献的服务意识。

(3) 具有热爱劳动、诚实守信、爱岗敬业的职业精神。

(4) 具有较强的集体意识，良好的人际关系和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄，较好的心理承受能力和抗挫折能力。

(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) 具备环保意识、安全意识、法律意识等。

(8) 能适应行业变化，在饭店工作中有自我提升的潜质。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 掌握饭店信息管理系统、对客服务相关的办公软件基础知识，以及酒店专业必备的英语口语知识。

(3) 掌握高星级饭店运营与管理专业的相关方针、政策、法律、法规，以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

(4) 掌握饭店服务与管理的基础知识、基本技能、礼仪知识、卫生健康知识、食品营养知识和酒水知识。

(5) 掌握高星级饭店的前厅接待、客房清洁保养、餐饮对客服务、康

乐服务等接待业务和管理知识。

3. 能力

(1) 具备探究性学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 能熟练使用饭店信息管理系统、运用办公软件进行对客户服务，处理相关的电子资料。

(3) 能使用英语进行一般接待服务和业务沟通。

(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、饭店和自身的利益。

(5) 能识别高星级饭店的各种产品，熟悉各部门的分工，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作，能应对各种突发情况。

(6) 具备安全使用及日常维护与保养相关工作的能力，指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。

(7) 能把握现代饭店服务行业的发展趋势，能创造性地开展服务工作，以满足宾客个性化的需求。

六、课程设置及教学安排

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程，共 35 门课程，合计 3136 课时。其中，公共基础课程包括公共基础必修课程和公共基础选修课程，专业（技能）课程包括专业核心课程、专业（技能）方向课程、专业选修课程和实习实训。

（一）公共基础课程

1. 公共基础必修课程

表 6.1.1 公共基础必修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	培育和践行社会主义核心价值观	培育和践行社会主义核心价值观，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程以落实立德树人为根本任务，继承并发展了中华优秀传统文化，吸收和沉淀了人类文明的共同成果，体现了时代精神，积极引导学生树立坚定的理想信念，帮助学生树立职业理想、强化职业责任、提高职业技能，自觉肩负社会责任，让正确的价值观“内化于心，外化于行”，塑造他们崇德尚技、勤奋探索、开拓创新的美好品质，实现自我完善和不断超越，努力在实现中国梦的伟大实践中创造出自己的精彩人生。	36

2	中国特色社会主义	<p>中国特色社会主义课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国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，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p>	36
3	心理健康与职业生涯	<p>心理健康与职业生涯课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，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，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p>	36
4	哲学与人生	<p>哲学与人生课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p>	36
5	职业道德与法治	<p>职业道德与法治课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，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>	36
6	语文	<p>语文课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是学习正确理解和运用祖国语言文字、发展思维能力、提升思维品质、培养健康的审美情趣的综合性、实践性课程。本课程是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力；学生能够具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养；为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。</p>	164
7	历史	<p>历史课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是研究人类历史进程及其规律，并加以叙述和阐释的课程。本课程是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神。</p>	72

8	数学	<p>数学课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是研究数量关系和空间形式的课程。本课程是学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识。</p>	144
9	英语	<p>英语课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是传播思想与文化、促进国际交流与合作的重要课程。本课程是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观。</p>	144
10	信息技术	<p>信息技术课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是强化信息意识、培养计算思维、提高数字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观，承担起社会责任。这门课程涉及到信息的获取、表达、传输、存储、加工等各种技术，以学科核心素养为核心，吸收相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识和技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握在信息化环境下生产、生活、学习的技能，提高参与信息社会的责任感和行为能力，为就业和未来发展奠定基础。</p>	108
11	体育与健康	<p>体育与健康课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程以身体锻炼为主要手段，以传授体育与健康的知识、技能和方法为主要内容，以培养学生的体育与健康学科的核心素养，促进学生身心健康发展为主要目的。通过向学生传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育能力，培养学生的体育兴趣和特长，使学生能够养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为和生活方式，健全的人格，强健的体魄，具备体育与健康学科必备的核心素养，引导学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	164
12	艺术	<p>艺术课程，是本专业学生必修的公共基础课程。该课程是包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类的综合性课程。本课程坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文动人，以情化人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信。</p>	36

2. 公共基础选修课程

表 6.1.2 公共基础选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	劳动教育	劳动教育课程，是本专业学生公共基础选修课程。该课程是培养学生劳动观念、养成劳动习惯的综合性课程。本课程是综合实践活动的重要学习领域，以学生获得各种劳动体验，形成良好的技术素养，增强创新精神和实践能力，强调动手与动脑相结合，主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观，促使学生主动认识并理解劳动世界，逐步树立正确的劳动价值观，养成良好的劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。	72
2	国防教育	国防教育课程，是本专业学生公共基础选修课程。该课程是以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务的重要课程。本课程是以国防教育为主线，使广大学生掌握基本军事理论和军事技能，了解我国国防的历史和现代化国防建设的现状，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进学生综合素质的提高，树立为国防建设服务的思想。	28
3	中华优秀传统文化	中华优秀传统文化课程，是本专业学生公共基础选修课程。该课程是一门讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀传统文化，提高学校教育文化品位和学生人文素养的课程。本课程帮助学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。	20
4	普通话	普通话课程，是一门选修的公共基础课程。该课程是以国家的语言文字政策为依据，通过系统讲授普通话的基础理论和基本知识，使学生能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际的课程。本课程使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是学生能够发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。	36
5	创新创业教育	创新创业教育课程，是一门公共基础选修课程。该课程旨在教授学生创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神，使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；认识创新、创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；具备必要的创新意识和创业能力；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法；熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。	28

(二) 专业(技能)课程

1. 专业核心课程

表 6.2.1 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	饭店概论	饭店概论课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。该课程主要讲述现代饭店管理的理论基础、原理和方法。通过该课程的教学,可以使 学生掌握酒店管理的基本理论和专业知识以及酒店管理方面的规律,以便将来在工作中能运用所学专业知 识发现酒店在管理方面存在的问题,从而体现出自己在酒店管理专业方面的能力。	36
2	饭店礼仪	饭店礼仪课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。该课程以职业素养的培养为核心,通过理论、实践、工学结合、校企互动等教学模式,使学生通过学习和训练,牢固掌握服务礼仪知识,培养服务意识,形成良好的职业素养和职业风范,成为能够适应行业发展需要的高素质人才。	72
3	饭店服务心理学	饭店服务心理学课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。通过本课程的学习,使学生了解心理学基本知识,熟悉顾客的需求特点,初步掌握顾客鉴别辨色的方法。具备对消费者进行心理分析的能力,也是今后从事本职工作和提高服务质量的基础。	72
4	形体	形体课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。学生在掌握了正确的身体姿态后,通过芭蕾基础训练部分、基本舞步部分、有氧运动部分等内容,提高学生的身体柔韧性、协调性、敏感度,增强学生的力量和耐力素质,改变了学生形体动作不合理的原始状态,提高了学生的身体灵活性。掌握好形体素质的基本训练和技巧方法,养成良好的体态和节奏感,能增强学生的可塑性和形体表现力,从而达到良好的形体效果。	128
5	中国饮食文化	中国饮食文化课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。饮食文化是中国民族文化的重要组成部分,是民族传统文化的重要特征之一。通过本课程的学习,学生可以了解中外饮食文化交流的历史与现状、内容与方式、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因,从而提高学生对中国饮食思想、现象等问题的理解、分析能力。	20
6	中国民族民俗	中国民族民俗课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。通过本课程的学习,学生可根据中国民族的特点和旅游发展现状,全面了解汉族及 21 个少数民族的民俗习惯。本课程旨在培养学生的文化情趣和民族自豪感,提高学生对民族民俗旅游资源的认知能力和创新能力。	72

7	饭店英语	饭店英语课程,是高星级饭店运营与管理专业的核心课程。本课程旨在培养学生具有较强的英文表达能力,使学生在掌握酒店服务工作的基本流程与技能的同时,具备从事涉外酒店接待的实践能力,为今后进一步学习打下良好的基础。	40
---	------	---	----

2. 专业(技能)方向课程

表 6.2.2 专业(技能)方向课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理课程,是高星级饭店运营与管理的专业(技能)方向课程。本课程以饭店餐饮部门对顾客的服务和管理活动为主线,系统而全面地讲授餐饮服务和管理的方法和理论。通过该课程的学习,学生可全面了解餐饮部运作及管理的内容,掌握餐饮服务的规范及操作技巧,并具备处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题的实际应用能力。	144
2	客房服务与管理	客房服务与管理课程,是高星级饭店运营与管理的专业(技能)方向课程。通过本课程的学习,掌握现代饭店客房管理的基本理论、特点、内容和方法,以及现代饭店客房管理中把握客房业务经营的发展趋势和科学管理方法,培养良好的专业素质,具备解决客房管理中遇到的各种问题的能力。同时,还可以掌握甩单包角、中式铺床、开夜床和夜床设计,客房清扫、楼面接待、会议服务和日常服务等操作技能。	144
3	前厅服务与管理	前厅服务与管理课程,是高星级饭店运营与管理的专业(技能)方向课程。通过对本课程的学习,学生可以全面熟练掌握饭店前厅从业人员应具备的基础知识、技能以及一定的前厅管理知识,熟悉饭店前厅部的基本操作流程,了解前厅部人力资源调配与质量控制的基本方法,具有熟练的对客服务能力。另外,本课程以培养学生的服务意识和职业素养为目的,对学生的综合职业能力和创新能力的形成有很大的帮助。	72
4	康乐服务与管理	康乐服务与管理课程,是高星级饭店运营与管理的专业(技能)方向课程。本课程通过对康乐项目的设置、康乐部的组织与人力资源管理、康乐服务的质量管理、康乐部投诉的处理、康乐部的运营等方面内容的学习,使学生了解和掌握康乐项目的管理细节。	72
5	饭店服务活动策划	饭店服务活动策划课程,是高星级饭店运营与管理的专业(技能)方向课程。通过本课程的学习,可以使学生掌握活动策划的基本理论和基本方法,熟悉活动策划的基本理论、文案设计和创意方法,培养学生活动策划的沟通组织和策划管理能力,增强社会活动的策划与应变能力。	40

6	饭店产品营销	饭店产品营销课程，是高星级饭店运营与管理的专业（技能）方向课程。通过本课程的教学，使学生对饭店产品营销基本概念及其内在的联系有正确的认识，并熟练掌握营销环境理论、营销分析、消费者分析和市场分析、营销组合、营销策略、营销策略管理理论、酒店客户关系、酒店营销部门的运营与管理等知识。	40
---	--------	---	----

3. 专业选修课程

表 6.2.3 专业选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	饭店插花艺术	饭店插花艺术课程，是高星级饭店运营与管理专业的选修课程。通过本课程的学习，可编写花艺基本设计方案，提升艺术鉴赏能力，并通过饭店内插花装饰，提升饭店的艺术品位，为顾客营造优雅的艺术氛围，并为学生今后能胜任花艺相关的工作打下基础。	72
2	茶艺	茶艺课程，是高星级饭店运营与管理专业的选修课程。通过本课程学习，使学生能根据茶质选择合适的水质、水量、水温及冲泡器具，并进行茶艺表演，能单独向顾客介绍茶名、饮茶及保管茶叶的方法等知识，提升学生对茶艺美学的追求及了解，为将来能胜任茶艺相关工作奠定基础。	112

4. 实习实训

表 6.2.4 实习实训

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	认知实习	通过饭店参观见习，了解现代饭店企业文化、饭店服务质量控制，让学生逐渐了解饭店企业、了解专业、了解职业，熟悉饭店工作环境、管理体制和本专业工作岗位的基本情况，形成职业认同。	28
2	跟岗实习	以提高学生在饭店工作中的专业技能，适应所处的工作岗位需要而安排的重要教学环节。安排时，学校应制订详细的跟岗实习计划（指导书），有具体的教学要求，在专业人员的指导下，开展部分参与跟岗实习实践的活动，并根据教学任务灵活安排跟岗实习。	224
3	顶岗实习	顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养中的一个重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业、岗位群基本一致，在确保学生实习总量的前提下，通过校企合作，采取学训交替、轮岗定岗、订单培养等方式，分阶段安排学生实习。	560

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配

第一学期安排 21 周（包含机动周），其余每学期安排 20 周教学活动，周课时为 28 课时，顶岗实习为 6 个月，考虑到学校实际情况和学期周数的一致性，将为期 6 个月的顶岗实习折合成 560 课时。教学时间分配具体如表 7.1 所示。

表 7.1 教学时间分配

周 学期	课堂 教学	实训 (含认知、跟 岗、顶岗实习)	入学(毕业) 教育(含军训)	考试	机动	合计
第一学期	18	1(认知实习)	1	1		21
第二学期	18			1	1	20
第三学期	18			1	1	20
第四学期	18			1	1	20
第五学期	10	8(跟岗实习)		1	1	20
第六学期		20(顶岗实习)				20
合计	82	29	1	5	4	121

(一) 教学时间安排

表 7.2 教学时间安排

课程性质	序号	课程名称	总学时	理论 教学 课时	实践 教学 课时	考核 方式		一学年		二学年		三学年		备注
								一 学 期	二 学 期	三 学 期	四 学 期	五 学 期	六 学 期	
						考 试	考 查	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	
公共基础必修课程	1	培育和践行社会主义核心价值观	36	36	0	√		2						
	2	中国特色社会主义	36	36	0	√		2						
	3	心理健康与职业生涯	36	36	0	√			2					
	4	哲学与人生	36	36	0	√				2				
	5	职业道德与法治	36	36	0	√					2			
	6	语文	164	164	0	√		2	2	2	2	2		
	7	历史	72	72	0	√		2	2					

	8	数学	144	144	0	√		2	2	2	2			
	9	英语	144	144	0	√		2	2	2	2			
	10	信息技术	108	32	76		√	2	2	2				
	11	体育与健康	164	66	98		√	2	2	2	2	2		
	12	艺术	36	18	18		√	2						
	小计		1012	820	192			18	14	12	10	4		
公共基础选修课程	1	国防教育	28		28		√							军训 1 周
	2	劳动教育	64		64		√		1	1	1	1		
	3	传统文化	20	20	0		√					2		
	4	普通话	36		36		√		1	1				
	5	创新创业教育	28	8	20		√				1	1		
	小计		176	28	148				0	2	2	2	4	
公共基础课程合计			1188	848	340			18	16	14	12	8		
专业核心课程	1	饭店概论	36	36	0	√		2						
	2	饭店礼仪	72	36	36	√				2	2			
	3	饭店服务心理学	72	72	0	√				2	2			
	4	形体	128	38	90		√		2	2	2	2		
	5	中国饮食文化	20	20	0	√						2		
	6	中国民族民俗	72	72	0	√				2	2			
	7	饭店英语	40	40	0	√							4	
	小计		440	314	126				2	2	8	8	8	
专业(技能)方向课程	1	餐饮服务与管理	144	72	72	√		4	4					
	2	客房服务与管理	144	72	72	√		4	4					
	3	前厅服务与管理	72	36	36	√				4				
	4	康乐服务与管理	72	36	36	√					4			
	5	饭店服务活动策划	40	20	20	√						4		
	6	饭店产品营销	40	40	0	√							4	
	小计		512	276	236				8	8	4	4	8	
专业选修课程	1	饭店插花艺术	72	36	36		√		2	2				
	2	茶艺	112	56	56	√					4	4		
	小计		184	92	92				0	2	2	4	4	
实习	1	认知实习	28		28		√	√						第一学期第 1 周
	2	跟岗实习	224		224		√					√		2 个月

实训	3	顶岗实习	560		560		√					√	20周
	小计		812	0	812			0	0	0	0		
专业技能课程合计			1948	682	1266			10	12	14	16	20	
课程合计			3136	1586	1550			28	28	28	28	28	

（一）教学总课时分配

表 7.3 教学总课时分配

序号	课程类型	课程性质	课程门数	教学课时			实践课时比例 (%)	备注
				总课时	理论课时	实践课时		
1	公共基础课程	公共基础必修课程	12	1012	820	192	18.97%	
2		公共基础选修课程	5	176	28	148	84%	
3	专业（技能）课程	专业核心课程	7	440	314	126	28.63%	
4		专业（技能）方向课程	6	512	276	236	46%	
5		专业选修课程	2	184	92	92	50%	
6		实习实训	3	812	0	812	100%	
总计			35	3136	1530	1606	51.21%	

备注：

1. 本专业公共基础课程合计 1188 课时，占总课时 37.88%；选修课程合计 360 课时，占总课时 11.47%；实践性教学课程合计 1606 课时，占总课时 51.21%。

2. 集中实践教学环节以整周为单位进行安排（一周折算为 28 课时）。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

本专业教学团队由 24 人组成。其中外聘专家 4 人、在编专任教师 14 人，外聘教师 6 人。双师型素质教师 12 人，占 50%。专业教师的职称结构合理且层次高，其中在编的高级职称有 5 人，占 35.7%；中级职称有 5 人，占 35.7%，初级职称为 4 人，占 28.5%。平均年龄为 34 岁，其中 50 岁左右有 1 人，40 岁左右 3 人，老、中、青相互配合，相

互带动，共同发展。

2. 专业能力

本专业教学团队能够很好地把握国内外行业、专业发展动态，广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求，专业研究能力强，在本领域具有一定的专业影响力。如 2019 申报的省级一般项目《高星级饭店运营与管理专业一体化资源包的开发与实施》已顺利立项，并于 2021 年 10 月结题。2019 年申报的在线精品课程《高星级饭店服务礼仪》已顺利通过建课验收，正在筹备 5 年的建设。2020 年申报的在线精品课程《花艺设计与制作》已顺利立项，课程正在精心的筹备中，且专业团队教师共同开发了《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》、《花艺设计与制作》等一体化校本教材，目前这 4 门课程已经完成了实施，正在进一步完善。

3. 实践经验

本专业教学团队的专业课教师经常轮流参加各项培训，平均每年不少于 1 个月的企业实习与实践活动，从而更新教学理论，强化专业技能。

4. 教师资质

酒店专业教师具有酒店管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历，具有教师资格证书和三级及以上的《餐厅服务员》、《客房服务员》、《前厅服务员》、《茶艺师》、《花艺师》、《面点师》等本专业领域的职业资格证书。能够独立承担《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》、《康乐服务与管理》等专业课程的教学工作，完成餐饮服务、客房服务等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等任务，具有较强的信息化教学水平和课程教学改革研究的能力。

5. 专家讲堂

针对本专业的特点，特意聘请了酒店行业的相关知名专家为学生开展专家讲堂。

6. 外聘教师

为了加强实训队伍建设，从酒店行业聘任了思想政治素质过硬且职业道德佳，具有扎实的专业知识、丰富的实践工作经验以及工匠精神的外聘教师，来承担《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《市场营销》等专业课程教学。此外，还参与酒店专业实训室的管理和建设，协助在编教师指导学生参加各级各类技能大赛。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实习实训基地基本要求

校内实习实训基地（室）的配置与要求详见下表。

表 8.2.1 校内实习实训基地（室）的配置与要求

序号	实训室名称	主要功能 (实训实习项目)	设备名称及台套数要求	面积 m ²	容量(一次性 容纳人数)
1	前厅服务实训室	前厅接待服务	前台 1 组 办公桌 1 张 办公转椅 1 把 沙发 1 套/茶几 1 个 折叠椅 50 套 报夹 2 个 多媒体 1 套	175 m ²	50
2	客房服务实训室	中式铺床训练	操作木桌 2 个 床垫 6 个/床架 6 个 木椅 30 把 酒店专业椅 20 把 多媒体 1 套	170 m ²	50
3	中餐服务实训室	中餐摆台	操作木桌 6 个 中餐圆形木桌 6 个 木椅 50 把 服务台 1 个 餐车 3 个 多媒体 1 套	180 m ²	50

4	饭店插花艺术实训室	插花艺术	操作木桌 30 个 木椅 60 把 博古架 1 个 多媒体 1 套 白板 6 个	183 m ²	50
5	茶艺服务实训室	六大茶类的冲泡 及茶艺服务与表演	展示柜 2 个/茶桌 11 个 茶艺凳 41 个 茶木椅 11 把 会议椅 10 把 会议桌 1 个/博古架 2 个 白板 1 个 茶叶储物柜 4 个	180m ²	50

3. 校外实习实训基地基本要求

校外实习实训基地（室）配置与要求如下表所示。

表 8.2.2 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	校外实训基地	***大酒店	识岗体验、见习、 实习、就业、教师培训	
2	校外实训基地	***大酒店	识岗体验、见习、 实习、就业、教师培训	
3	校外实训基地	***大酒店	识岗体验、见习、 实习、就业、教师培训	

（三）教学资源

1. 教材选用规范

学校高度重视教材使用管理工作，根据教育部和省教育厅、人社厅有关文件要求，优先推广使用国家规划教材。思政课及公共基础课严格执行使用国家统一规划教材，并按照教育部的规定充分保证思政课及公共基础课的课时；同时，学校建立由专业教师、行业专家、教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用制度，优先从国家教材目录中选用教材；鼓励和支持专业教师编制符合行业要求、满足教学需要的校本专业教材。

我校严格按照省教育厅指定的发行渠道征订教材，坚决反对和杜绝订购和使用盗版、盗印教材，确保教材质量和水平，确保不侵犯教材著作权。

2. 图书文献齐全

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关礼仪素养、客源国风俗、旅游景区等理论书籍及餐饮、客房、前厅、茶艺、花艺等技能性文献资料。

3. 教学资源库建设

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。

(四) 教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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。

专业技能课应按照相应职业岗位(群)的能力要求，强化理论与实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡行动导向型教学模式，采用一体化教学、案例教学、项目教学、角色扮演教学、情境教学等方法，利用校内、校外实习实训基地，将学生的独立学习、小组合作学习、岗位实践等教学组织形式有机结合。

可采用的多种教学方法：

(1) 集中学习的教学方法

集中教学环节，主要采取项目教学、案例教学、情境教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，大数据、人工智能等现代信息技术应用等。

(2) 企业实践的教学方法

企业实践一部分由实习单位提供实习岗位，另一部分由学校统筹组

织安排。实习期间实行岗位工作任务式教学，由岗位导师提供项目或任务，并组织开展教学组织与教学考核。

（3）线上学习的教学方法

部分课程或课程的部分环节需使用线上教学。线上教学基于智慧职教、超星在线课程等知名在线课程平台，形成“互联网+教学管理系统”的开放共享学习平台，实现线上、线下混合式学习。

教师通过平台完成答疑、作业管理、课程管理、考试管理，实现学习过程实时监管、进度统计、成绩统计。学生通过平台完成视频播放、作业、答疑、讨论、在线考试等操作，通过考核即可获得学分。根据教师设定的课程学习进度，完成学习在线课程、记录笔记，师生、生生之间实现在线提问、在线讨论交流。系统将详细记录教学过程、学习过程，并分析学习行为与评估学习效果。

（4）自主学习的教学方法

自主学习环节，由课程任课教师提供课题或学习内容，由学生在业余时间完成。可同步与教师在线交流咨询互动，并可按学生的工作环境、生活环境灵活调整学习任务。所有学习任务的成果必须满足教师要求。

（五）学习评价

学习评价对于学生实际技能的培养，能力的形成起着重要的作用，必须把学习评价与理论教学、实践教学结合起来。由专业教师、企业专家等作为指导教师，根据教学内容及特点，形成合理的学习评价方式。

1. 校内学校评价与考核

本专业开设的公共课程和专业课程均按照相关规范设定，任课老师应指导学生完成学习任务。

（1）考核要点：素质+知识+技能。

（2）评价比例：平时成绩30%+期中考试30%+期末考试40%。

（3）平时成绩包括：出勤、作业、训练项目操作的规范性、正确性和相关标准的掌握程度。

2. 校外跟岗、顶岗实习评价与考核

(1) 企业考核要点：劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、工作实效和创新精神等。

(2) 学校考核要点：实习过程情况、实习总结和实习公司评价意见。

(3) 评价比例：企业考核60%+学校考核40%。

本专业的考试（考查）主要针对各门课程的掌握程度，各科教师应按照每门课程的教学大纲制定具体考试方式进行测试。

（六）质量管理

1. 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. 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。

专业教师一学期须听课评课 4 次，专业负责人及教研室主任听课、评课不少于 8 次；每学期应保证有 20%教师开展公开课、示范课等教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3. 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

本专业毕业生所修课程考核全部合格，至少修满 3136 个学时（其中包括军训 28 学时，入学、安全、劳动教育 64 学时，顶岗实习 560 学时），需要取得普通话等级证书和本专业相关的中级资格证书。

十、附录

（一）编制依据

1. 《国家职业教育改革实施方案》（国发【2019】4号）
2. 《关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（职教成【2019】13号）
3. 《省教育厅关于进一步提高职业教育教学质量的意见》（湘教发【2016】2号）
4. 《关于印发〈湖南省职业学校学生实习管理实施细则〉的通知》（湘教发【2018】31号）
5. 《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准（试行）》
6. 2019年10月22日，教育部办公厅发布《中等职业学校公共基础课程方案》（教职成厅【2019】6号）

（二）动态调整

本方案根据学院高星级饭店运营与管理专业发展情况，结合本地域产业发展，考虑学生实习反馈，实时对专业人才培养方案进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。