



高星级饭店运营与管理专业 人才培养方案 (专业教学标准)

执 笔：古嘉宾

参 编：张萧 翁云华 张翠 黄园园

龚翡翠 袁琴 赖丽芬

河源理工学校（公章）

河源理工学校教研室（公章）

2024年5月

目 录

一、专业名称及代码	- 3 -
二、入学要求	- 3 -
三、修业年限	- 3 -
四、职业面向	- 3 -
五、培养目标与培养规格	- 3 -
(一) 培养目标	- 3 -
(二) 培养规格	- 3 -
六、课程设置及要求	- 5 -
(一) 专业课程设置说明	- 5 -
(二) 公共基础课程	- 13 -
(三) 专业基础课程	- 13 -
(四) 工作任务及岗位能力分析	- 13 -
(三) 专业核心课程设置	- 13 -
七、专业教学进程表	- 17 -
八、实施保障	- 18 -
(一) 师资队伍	- 19 -
(二) 教学设施	- 21 -
(三) 教学资源	- 21 -
(四) 教学方法	- 21 -
(五) 学习评价	- 22 -
(六) 质量管理	- 22 -
九、毕业要求	- 24 -
(一) 学分要求	- 24 -
(二) 证书要求	- 24 -
十、附录	- 25 -
五星级饭店运营与管理专业人才培养方案审批表	- 26 -

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专业（代码 740104）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

三年

四、职业面向

表 1：岗位面向及技能方向一览表

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书	专业(技能)方向
1	茶艺服务员	茶艺师（中级）	高星级饭店运营与管理
2	前厅服务员	普通话水平测试等级证书	前厅服务
3	餐厅服务员		餐饮服务
4	客房服务员		客房服务
5	旅游从业者	《旅游》课程证书	旅游业

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、豪华邮轮、会员俱乐部、高级会所、高级餐厅等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业的餐厅服务、客房服务、前厅服务、会务服务、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面性发展的高素质劳动者和技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）基本素质

- ①具有良好的礼貌礼仪
- ②具备较强的法律法制意识

③具有较强的安全保障意识

④具备一定的科学基本常识

⑤具有较强的创新意识

⑥具有一定的政治意识

(2) 职业素质

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. 专业能力

(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) 能识别高星级饭店各种产品,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,能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益。

(5) 能参与高星级饭店的前厅、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) 具备在饭店服务、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)进行一般接待服务和业务沟通。

(9) 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。

(10) 具备茶叶冲泡、茶叶审评、茶叶生产加工、品茗环境设计、茶叶营销能力。

(11) 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.方法能力

- (1)自主学习和拓展能力
- (2)决定和计划能力
- (3)信息获取和分析使用能力
- (4)时间管理能力
- (5)评价能力

4.社会能力

- (1)敬业爱岗、追求卓越、诚实守信、尊重他人的职业道德
- (2)遵纪守法
- (3)语言沟通能力
- (4)人际交流和团队协作能力
- (5)自信心、社会责任心
- (6)服务意识
- (7)质量意识
- (8)创新精神

六、课程设置及要求

(一) 专业课程设置说明

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业拓展课程。

公共基础课包括思想政治、语文、数学、英语、体育与健康、信息技术、公共艺术（含音乐、美术欣赏）、历史、专题教育（含劳动教育）。

专业基础课程是本专业的学习基础,也是本专业与专业群(相关专业)共同的基础课程;专业核心课程(技能方向)体现面向就业岗位的核心技能与素养的培养;专业实践课程是专业技能课教学的重要内容,含入学教育、国防教育、毕业设计、校内外实训、顶岗实习等多种形式。专业拓展课程为专业拓展视野,提供多方向技能培养途径的选修类课程。

(二) 公共基础课程（见表 2）

表 2：公共基础课程设置表

序号	课程名称 / 参考学时	主要教学内容和要求	备注
1	中国特色社会 主义 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，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。	第 2 学期
2	心理健康与职 业生涯 / 32	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，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规划指导，为职业生涯发展奠定基础。	第 1 学期
3	哲学与人生 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，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。	第 3 学期
4	职业道德与法 治 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，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。	第 4 学期
5	劳动教育 / 60	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，融入职业道德、劳动精神、劳模精神和工匠精神教育，着眼于培养学生树立劳动光荣的观念，培育学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	第一二学 年另行制 定项目计 划

6	公共艺术 / 36	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，课程坚持立德树人，充分发挥包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类在内的艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导學生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，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。	第3、4学期
7	体育与健康 / 144	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。本课程旨在促进学生喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1-2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知識，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	第1、2、3、4学期
8	信息技术 / 68	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	第1、2学期
9	语文 / 68	依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，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，使学生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。	第1、2学期
10	数学 / 68	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，通过数学知识学习和数学能力的培养，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	第1、2学期

11	英语 / 68	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，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，发展中等职业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，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。	第1、2学期
12	历史 / 36	依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，本课程以唯物史观为指导，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，增强历史使命感和社会责任感；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，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	第3、4学期分开中国历史与外国历史

（三）专业基础课程（见表3）

表3：专业基础课程设置表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国旅游地理	掌握一定的旅游地理基础知识，了解一些祖国各地的风土人情，更好地为来自全国各地的客人服务。	72
2	普通话（方言）	通过学习课程，让学生具有一口比较标准的普通话，摆脱较重的方言音，准确、清晰地向客人表达，同时会一定的特色方言音（客家话、粤语等），方便为特殊客人提供服务。	70
3	形体/礼仪	掌握基本礼仪的卫生、制服、发型、妆容、佩饰的要求，学会正确的站姿、走姿、坐姿、手势以及肢体语言等，学会运用规范地微笑服务、有声服务等	68
4	旅游概论	了解当前旅游业的概况，掌握旅游业相关的专业基础知识，掌握相关旅游因素的特征。	68
5	地方旅游基础知识	掌握一定的河源当地旅游基础知识，了解一些河源当地的风土人情，更好地为客人提供一些个性化服务。	32
6	酒店英语	掌握一些饭店服务中常用的英语口语，以及岗位服务中常用的专业词汇，方便与外国客人交流，更好地服务客人。	72

（四）工作任务及岗位能力分析

通过走访行业协会、调查企业、回访毕业生及召开专家研讨会，共确定了5个典型工作岗位及相应的素质、能力要求，详见表4--表13：

表4：《餐饮服务与管理》典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	走进饭店，认识餐饮部	在参观高星级饭店餐饮部门的过程中，让学生对饭店的餐饮部设施设备及岗位有所认识。
2	餐饮服务人员的素质要求	通过训练学生的站姿、走姿、坐姿、恰当手势及微笑锻炼，提高学生礼貌礼仪综合综合素质。
3	餐饮服务的基本技能	通过餐饮服务实训过程中，从端托盘、餐巾折花、斟酒、上菜、摆台等都需要对应的餐馆岗位技能，即餐饮服务的基本技能，需要全面了解本岗位的基本技能。
4	中餐服务	通过餐饮服务实训过程中，熟悉中餐菜点酒水知识，掌握中餐零点、宴会服务技能。
5	西餐服务	通过西餐实训服务过程中，熟悉西餐餐具，练习红葡萄酒、白葡萄酒的服务技能，掌握鸡尾酒的服务技能，掌握西餐摆台、西餐正餐、宴会服务程序以及自助餐服务程序
6	餐饮管理	在餐饮服务的过程中，学会使用和保养电器设备，家具、餐具、服务用具布件，安全使用设施设备、安全事故的处理，根据客情合理排班，制定员工业务培训计划并实施计划，对同组同学进行公平公正的评估和有效的激励

表5：《客房服务与管理》典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	常规客房打扫	在客房打扫过程中，独立完成清扫准备，熟悉清扫质量要求，掌握中、西式铺床，迅速检查客房小酒吧消费情况，熟练退房服务及检查，填写各类报表。
2	对客个性化服务	规范标准地迎送客人，熟练处理客人丢失或遗留的物品，规范照料醉酒、有病的客人，熟悉对客借用物品服务，掌握规范的托婴、擦鞋、洗衣、贵重物品保管等服务
3	安全管理	熟悉客房财物保管，具备火灾、防盗窃、火灾自救与逃生的意识与能力，以及规范处理安全事故
4	客房销售	具备客房销售的意识和推销技巧及公关意识，以及开展公关策划销售客房活动
5	客房设备保养	正确保养电器、家俱等客房物品，保管布草并合理使用，规范的报养；合理地使用与保管客房易耗品

表 6：《前厅服务与管理》典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	预订服务	接受、变更或取消预订
2	接待服务	入住登记、续住、换房工作的处理，提供问询服务
3	礼宾服务	迎送宾客、行李服务、委托代办
4	总机服务	转接电话服务、电话叫醒服务
5	商务中心	打字、复印、传真、网络等服务，提供会议服务、票务服务
6	收银服务	离店结账服务、外币兑换服务

表 7：《康乐服务与管理》典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	康乐服务	为客人提供健身类、娱乐类的标准服务，处理康乐活动中出现的突发事件，康乐安全知识
2	健身项目服务与管理	健身项目工作程序、健身项目服务规范
3	游泳项目服务与管理	游泳项目工作程序、游泳项目服务规范
4	高尔夫练习项目服务与管理	高尔夫练习项目工作程序、高尔夫练习项目服务规范
5	台球项目服务与管理	台球项目工作程序、台球项目服务规范
6	保龄球项目服务与管理	保龄球项目工作程序、保龄球项目服务规范

表 8：《茶艺概论》典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	绿茶的沏泡方法	以西湖龙井的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。
2	白茶的沏泡方法	以白牡丹的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。
3	黄茶的沏泡	以君山银针的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。

	方法	
4	青茶的沏泡方法	以铁观音、大红袍的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。
5	红茶的沏泡方法	以祁门红茶的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。
6	黑茶的沏泡方法	以普洱茶的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。
7	花茶的沏泡方法	以玫瑰针螺的沏泡方法为例：茶具、沏泡过程。

表 9：《餐饮服务与管理》岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	餐厅服务员	走进饭店，认识餐饮部	学生的观察能力
2	餐厅服务员	餐饮服务人员的素质要求	学生的站姿、坐姿、走姿；恰当手势；微笑
3	餐厅服务员	餐饮服务的基本技能	
4	餐厅服务员	托盘技能的训练	轻托、重托的实际训练
5	餐厅服务员	餐巾折花技能	折花的技法和部分花型的操作方法
6	餐厅服务员	斟酒技能	徒手斟酒、托盘斟酒的练习、斟酒前的检查、冰镇和温热工作
7	餐厅服务员	餐饮物资管理	正确使用和保养电器设备，家具、餐具、服务用具布件
8	餐厅服务员	餐饮安全管理	安全使用设施设备、安全事故的处理
9	餐厅服务员	餐饮人员管理	根据客情合理排班，制定员工业务培训计划并实施计划，对同组同学进行公平公正的评估和有效的激励
10	中餐厅服务员	中餐菜点酒水知识	认识 中餐菜点酒水知识
11	中餐厅服务员	中餐服务技能	中餐零点、宴会服务技能
12	中餐厅服务员	中餐零点服务	中餐零点服务的程序与方法
13	中餐厅服务员	中餐宴会服务	中餐宴会服务的程序和方法
14	西餐厅服务员	西餐简介	认识西餐餐具及服务用具
15	西餐厅服务员	西餐菜点酒水知识	西餐红葡萄酒、白葡萄酒的服务练习，鸡尾酒服务练习；
16	西餐厅服务员	西餐服务技能	西餐主题摆台的设计与练习；西餐上菜服务练习。
17	西餐厅服务员	西餐服务	西餐正餐、宴会服务程序
18	西餐厅服务员	自助餐服务	自助餐服务程序

表 10：《客房服务与管理》岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
----	------	------	---------

1	客房服务员	客房的常规打扫	独立完成清扫准备
2	客房服务员	客房的常规打扫	熟悉清扫质量要求
3	客房服务员	客房的常规打扫	熟练中、西式铺床
4	客房服务员	客房的常规打扫	迅速检查客房小酒吧消费情况
5	客房服务员	客房的常规打扫	熟练退房服务及检查
6	客房服务员	客房的常规打扫	填写各类服务报表
7	客房服务员	对客个性化服务	标准规范的迎、送客人服务
8	客房服务员	对客个性化服务	熟练处理客人丢失的物品、遗留的物品
9	客房服务员	对客个性化服务	规范照料醉酒、有病的客人
10	客房服务员	对客个性化服务	熟悉对客借用物品服务
11	客房服务员	对客个性化服务	规范的托婴服务、擦鞋服务、洗衣服务、贵重物品保管服务等
12	客房服务员	对客个性化服务	合理范围内妥善处理客人的其他服务要求
13	客房服务员	安全管理	熟悉客房财物保管
14	客房服务员	安全管理	具有防火灾、防盗窃、火灾自救与逃生的意识与能力
15	客房服务员	安全管理	规范处理安全事故
16	客房服务员	客房销售	具有客房销售的意识和推销技巧
17	客房服务员	客房销售	具有公关意识
18	客房服务员	客房销售	开展公关策划活动
19	客房服务员	客房设备保养	正确保养电器、家俱等客房物品
20	客房服务员	客房设备保养	保管布草、合理使用
21	客房服务员	客房设备保养	规范的报修
22	客房服务员	客房设备保养	合理使用与保管客房易耗品

表 11 《前厅服务与管理》岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	前厅部服务员	备好充足的各类表格、赠券及做好当天所需的欢迎卡，以便畅顺、有效地展开接待工作。查看当天的预订情况，包括贵宾房、团体房（商务客户群体订房），当天预计开房数，核对当天各类订单（包括当面预订、电话预订、传真预订）。	熟悉前台的各种工作程序及业务要求，能独立高效地完成各项接待工作，协助前厅经理做好接待员的培训工作。处理和解决客人的一些细小的投诉，并将情况反馈给上级，帮助接待员解决基本的工作难题。
2	前厅部主管	负责处理和及时解决客人的各类投诉及处理各类突发性事件；听取客人的各类建议；为客人提供优质服务并适当地提供必要的帮助；妥善解答客人	正确处理好与酒店各部门及本部门之间的协调和沟通工作。履行酒店当局、上级指派的所有工作任务。

		的各类咨询。	
3	前厅部经理	负责前厅部的日常指导、协调和组织管理工作；协助房务总监制订部门的经营和销售计划。	不断的提高和加强员工的销售意识及销售技巧，以便达到最理想的开房率；确保为宾客提供满意、优质的接待服务；努力为酒店创收最大的经济效益。

表 12: 《康乐服务与管理》岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	康乐部服务员	康乐服务	为顾客提供健身类的标准服务
2	康乐部服务员	康乐服务	为顾客提供娱乐类的标准服务
3	康乐部服务员	康乐服务	处理康乐活动中出现的突发事件
4	康乐部服务员	康乐服务	康乐安全知识

(五) 专业核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合高星级饭店运营与管理专业相应职业岗位对应的职业资格的要求,归类出餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、康乐服务与管理、茶艺概论等 5 个行动领域,转换成 5 门对应的学习领域课程。

本专业选取若干项目或任务作为情境教学的载体,职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中,5 门专业核心课程的学习情境汇总表详见表 13;

表 13: 学习领域课程总表

序号	学习领域	情境 1	情境 2	情境 3	情境 4	情境 5	情境 6	情境 7
1	餐饮服务与管理	认知餐饮服务项目	餐饮服务礼仪	餐厅服务基本技能	中餐厅服务	西餐厅服务	餐饮管理	
2	客房服务与管理	客房清扫服务	对客服务	安全管理	公关与客房销售	客房设备保养	康乐服务	
3	前厅服务与管理	预订服务	接待服务	礼宾服务	总机服务	商务中心	收银服务	
4	康乐服务	健身服务	娱乐服务	康乐服务突发事件	康乐安全知识			
5	茶艺概论	饮茶溯源	绿茶玻璃杯泡法	花茶盖碗泡法	乌龙茶双杯泡法	红茶紫砂壶及盖碗泡法		

3.专业核心课程描述

(1) 核心课程一：《餐饮服务与管理》

详见表 14

表 14：《餐饮服务与管理》课程描述

学习领域		《餐饮服务与管理》	学时安排	72
学习目标	专业能力	1 了解餐饮部中餐厅和西餐厅的工作环境及硬件设施、服务流程； 2 掌握餐饮服务人员应具备基本礼仪知识等； 3 能够向客人展示出中餐服务的基本操作技能、规范向客人提供全套服务； 4 具备西餐服务的基本技能、向客人提供西餐服务； 5 能够对餐饮部门的一些设施及工作内容进行初步管理。		
	方法能力	1 通过观察事物学会举一反三的做事； 2 转化理论为实践技能； 3 学好专业技能的基本功 4 学好有条理高效率处理事情 5 学会规范的管理工作		
	社会能力	1 提高自身的观察能力 2 提高自身的组织协调能力 3 良好的沟通能力和表达能力 4 具备一定的管理能力		
教学内容			教学方法	
1.走进饭店，认识餐饮部 2.餐饮服务人员的素质要求 3.餐饮服务的基本技能 4.中餐服务 5.西餐服务 6.餐饮管理			1.现场观摩法 2.情景教学法 3.实践操作法 4.视频观摩法 5.理论一体化教学法 6.案例教学法	
能力训练项目				
1.通过参观餐饮部，锻炼学生的观察能力，增加学生对企业岗位的认知度； 2.通过餐饮礼仪基本功的训练，提高学生综合素养； 3.通过实践基本功训练，打下扎实餐饮服务技能功底； 4.通过中餐服务的训练，熟练地掌握中餐服务的基本流程和服务技能 5.通过西餐服务的训练，熟练地掌握西餐服务的基本流程和服务技能 6.通过案例教学，掌握餐饮服务的管理基本能力				
工作对象/题材		工具	工作要求	
<ul style="list-style-type: none"> ● 《餐饮服务与管理》课本 ● 各学习情境任务书 ● 学习评价表及任务工单 ● 图片或视频材料 ● 教学案例 		<ul style="list-style-type: none"> ● 教学多媒体； ● 餐饮实训室的餐桌、餐椅，布件（桌布、桌裙、餐巾），餐具； ● 工作台； ● 投影仪 	<ul style="list-style-type: none"> ● 专业的师资队伍； ● 酒店的餐厅； ● 教室； ● 餐饮实训室； ● 多媒体演示下服务情景 	
学生知识与能力准备			教师知识与能力准备	
			1.熟悉高星级酒店餐饮各岗位工作程序	

学习了《旅游概论》、《旅游服务礼仪》、《酒店管理》等课程，对饭店餐饮部门有一些了解，对客人情况也有一些基本认识和概念。有动手能力，基本能与人沟通交流。	和工作要求； 2.熟练掌握餐饮各服务岗位工作技能； 3.能根据评价表对学生表现进行考核； 4.引导学生协调沟通和处理问题的能力
考核与评价	备注
课程考核评价(50%)和实际操作技能考核评价(50%)两部分。其中课程考核评价分为结果(期末)考试成绩和过程(平时)考试成绩两个部分(30%、20%)，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的30%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学活动方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的50%。	通过该课程的学习，让在校生掌握餐饮部门的服务基本技能，能顺利走向餐饮服务岗位，同时为以后晋升餐饮部门管理岗位打下坚实的基础。

(2) 核心课程二：《客房服务与管理》

详见表 15。

表 15：《客房服务与管理》课程描述

学习领域		《客房服务与管理》	学时安排
学习目标	专业能力	1.会安排清扫顺序、会做床、会处理一些特殊情况； 2.会提供常规对客的各项服务、会处理一些特殊对客服务流程、会处理投诉事件； 3.会处理火灾事件、火灾发生时会自救、有防盗意识、会预防盗窃发生的措施； 4.会开展一些简单的公关活动、知道公关活动开展的步骤流程、具备公关意识、懂得一些销售方法技巧； 5.会对家具家电进行较专业的保养； 6.具有一定的医疗急救能力、会处理常见的扭伤擦伤、会保养健身器材。	
	方法能力	1、会观察、分析、总结。 2、会找资料	
	社会能力	1、有团结合作能力。 2、具有社会公德和职业道德。 3、具有沟通交际能力。	
教学内容		教学方法	
1.清扫服务 2.对客服务 3.安全管理 4.公关与客房销售 5.客房设备保养		1.演示和讲解法 2.情景演练法 3.小组讨论法 4.示范教学法 5.案例分析法	
能力训练项目			
1.客房和公共区域的清扫。 2.接待客人，对客服务。 3.处理客人投诉事件。 4.火灾报警，火灾自救及逃生。 5.开展一些简单的公关活动。 6.客房销售。 7.家具家电保养。			

8.常见事故的医疗急救。 9.保养健身器材。		
工作对象/题材	工具	工作要求
《客房服务与管理》课本、各学习情境任务书、学习评价表、图片或视频材料	多媒体、投影仪、布草车、清洁工具	课室、客房实训室 床、布草、清洁工具
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
学习了《旅游概论》、《旅游服务礼仪》、《酒店管理》等课程，对饭店房务部门有一些了解，对客人情况也有一些基本认识和概念。有动手能力，基本能与人沟通交流。		系统学习过酒店专业知识，并在星级旅游饭店客房岗位实习或工作过，有一年以上的工作经历。教学中会制定学习情境任务书、学生评价表。
考核与评价		备注
课程考核评价（50%）和实际操作技能考核评价（50%）两部分。其中课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分（30%、20%），课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的30%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学活动方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的50%。		1.任务要以客房服务工作岗位流程为行动导向。 2.教师要关注每个学生的学习情况。 3.教师要引导学生学会学习。 4.要对课堂进行有效管理。

(3) 核心课程 3：《前厅服务与管理》

详见表 16。

表 16：《前厅服务与管理》课程描述

学习领域		《前厅服务与管理》	学时安排
学习目标	专业能力	1.能够正确处理客人的预定请求； 2.能够接待客人入住和处理客人在店期间各项电话、行李、商务等服务请求； 3.能够顺利完成客人离店结账等收银服务。	
	方法能力	1.前厅服务礼仪； 2.预定、入住、商务、礼宾、总机、收银服务流程； 3.VIP 客户的接待。	
	社会能力	1.培养学生的观察能力； 2.培养学生的应变能力和处理突发事件的能力； 3.培养学生积极参与讨论、善于发现问题的精神； 4.处理学生团队协作的能力。	
教学内容		教学方法	
1.预定服务； 2.接待服务； 3.礼宾服务； 4.总机服务； 5.商务中心； 6.收银服务。		1.角色扮演法； 2.示范教学法； 3.任务驱动教学法； 4.小组讨论法； 5.情境模拟教学法	

能力训练项目		
1.处理客人预订服务； 2.为客人进行入住登记、换房、续住服务； 3.为客人提供行李、委托代办服务； 4.为客人提供叫醒和电话转接服务； 5.处理客人复印、传真等商务服务的请求； 为客人提供离店结账、外币兑换服务。		
工作对象/题材	工具	工作要求
1.演示视频文件； 2.评价表； 3.教学幻灯片。	1.电话； 2.复印机； 3.打印机； 4.行李车； 5.扫描仪。	1.多媒体设备； 2.有基本商务服务设备的前厅服务台。
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1.具备良好的观察能力； 2.具备读取图标的能力； 3.具备一定的人际交往和沟通能力。		1.熟悉高星级酒店前厅各岗位工作程序和工作要求； 2.熟练掌握前厅各接待岗位工作技能； 3.能根据评价表对学生表现进行考核。
考核与评价		备注
课程考核评价（50%）和实际操作技能考核评价（50%）两部分。其中课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分（30%、20%），课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的30%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的50%。		本任务基于酒店服务礼仪、商务沟通、中国主要旅游客源国等知识点，旨在在该学习领域引导学生完成工作任务，培养学生良好的职业素养。

七、专业教学进程表

表 17：高星级饭店运营与管理专业教学总体安排表

高星级饭店运营与管理教学活动周数分配表 2

学期	分类 周数	课堂	实践	见习	顶岗	公益	军训	其他	机动	考试	假期	总计
		教学	教学	实习	实习	活动						

第一学期	16	1	0			1	0	1	1	4	24
第二学期	17	0	0		1	0	0	1	1	6	26
第三学期	17	1	0			0	0	1	1	4	24
第四学期	9	1	8			0	0	1	1	6	26
第五学期	20	0	0	20		0	0	0	0	4	24
第六学期	20	0	0	20		0	0	0	0	6	26

表 18：高星级饭店运营与管理专业教学进程安排表

2024 级高星级饭店运营与管理专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	课程类型	课 程		考试 考查	总学 时	学 分	各学期周学时及实训周数安排					
							第一学年		第二学年		第三学年	
		序 号	名 称				一 17周	二 18周	三 18周	四 18周	五 20周	六 20周
必修 课	公共 基础 课	1	思想政治	B	144	8	2	2	2	2	3	
		2	信息技术	A	108	6	2	2	2			
		3	体育与健康	A	144	8	2	2	2	2		
		4	语文	A	198	11	2	2	2	2	3	
		5	英语	A	144	8	2	2	2	2		
		6	数学	A	144	8	2	2	2	2		
		7	艺术	B	36	2			1	1		
		8	历史	B	72	4			2	2		
		9	劳动教育	B	72	4	1	1	1	1	1	
		10	专题教育	B	72	4	1	1	1	1	1	
	小计（占总学时 29.85%）					1134	63	13	13	6	6	0
	专业 基础 课	11	地方旅游基础知识	A	68	4	2	2				
		12	形体/礼仪	B	51	4	4					
		13	普通话(方言)	A	70	4	2	2				
		14	旅游概论	A	51	4	4					
		15	中国旅游地理	A	54	4				4		
		16	酒店英语	A	72	4			2	2		
		小计（占总学时 9.6%）					366	23	12	4	2	6
	专业 核心 课	17	餐饮服务与管理（中餐）	A	104	6	4	2				
18		餐饮服务与管理（西餐）	A	36	2			2				
19		中国饮食文化	A	72	4				4			

		20	客房服务管理	A	72	4		2	2				
		21	前厅服务与管理	A	72	4		2	2				
		22	康乐服务与管理	B	72	4				4			
		23	茶艺服务	A	72	4			2	2			
		24	酒店管理	A	144	4		2	2				
		25	酒吧管理	B	144	8		4	4				
		小计（占总学时 21.69%）			824	41	4	12	14	10			
限选课	拓展模块	26	粤语	A	34	2			2				
		27	酒店沟通技巧	B	54	2			2				
		28	会展实务	B	54	3				3			
		29	客源国概况	B	72	4					4		
		30	酒店人力资源管理	B	B	3					3		
		小计（占总学时 5.6%）			214	14				7	7		
实践课	实践教学	31	入学及国防教育	B	29	2	1周						
		32	认识实习	B	29	2		1周					
		33	岗位实习	A	1440	40				8周		20周	20周
		34	毕业教育/就业教育/专业技能证	B									
		小计（占总学时 33.1%）			1259	44							
每学期周学时分配							29	29	29	29	20周	20周	
合计					3797	185							

八、实施保障

（一）师资队伍

教学团队是人才培养方案得以顺利实施的关键。工作过程系统化课程体系的实施需建立由专业带头人、骨干教师、一般教师、企业技术专家与能工巧匠、企业指导教师组成的专兼结合教学团队，其人员结构见下表：

表 19：高星级饭店运营与管理专业师资结构表

专任教师			兼职教师
专业带头人	骨干教师	双师型教师	企业技术专家和企业指导教师
1人	2人	5人	5人

1.专业带头人

基本要求：具有丰富的专业实践能力和经验，在行业内具有一定的知名度；与此同时还需具有丰富的教学经验和教学管理经验，对职业教育有深入研究，能够在专业建设及人才培养模式深化改革方面起到领军的作用。

主要工作：组织行业、企业调研，进行人才需求分析，确定人才培养目标定位；组织召开实践专家研讨会；主持课程体系构建工作，组织课程开发与建设工作；统筹规划教学团队建设；主持满足教学实施的教学条件建设；主持建立保障教学运行的机制、制度。

2. 骨干教师

基本要求：具有较丰富的专业任务，有着丰富的专业实践能力和经验；善于将企业先进的技术任务与教学相结合；对职业教育有一定的研究，具有职业课程开发能力；能够运用符合职业教育的教学方法开展教学，治学严谨教学效果良好。

主要工作：参与人才培养方案制定的相关工作；进行专业核心课程的开发与建设，编写相关教学文件；进行理实一体专业教室建设；参与专业教学管理制度的制定。

3. 双师型教师

基本要求：具有一定的专业任务和实践能力，以及职业教育教学能力，能够较好的完成教学任务，教学效果良好。

主要工作：参与专业核心课程的开发以及相关教学文件编写；对专业一般课程进行课程开发及建设；参与理实一体专业教室建设；通过下厂锻炼、参加培训不断提高专业实践能力及职业教育教学能力。

4. 企业技术专家与能工巧匠

基本要求：需具备丰富实践经验和较强专业技能的企业一线技术人员，能够及时解决生产过程中的技术问题；具有一定的教学能力，善于沟通与表达。

主要工作：参与人才培养方案的制定；承担一定的教学任务，指导实训；参与课程开发与建设，参与相关教学文件的编写；参与理实一体专业教室建设及实训基地建设；参加教学培训，提高职业教育教学能力。

5. 企业指导教师

基本要求：需具有较强的实践能力，在企业的相应岗位独挡一面；具有一定的管理能力。

主要工作：按照实习大纲的要求在本企业指导学生的岗位实习，具体负责学生在岗实习期间的岗位教育和技术指导工作；反馈学生的在岗情况，发现问题与学校指导教师一同及时解决；负责学生顶岗期间的考勤、业务考核、实习鉴定等。

（二）教学设施

表 20：高星级酒店运营与管理专业校内实训室

序号	实训室名称	主要设备及说明
1	茶艺实训室	茶王桌椅、学生训练茶椅、自动热水器、茶具、随手煲，电脑及音响设备等等
2	前厅实训室	条形工作台、电脑、热敏打印机、一体化打印机、电子时钟等
2	中餐宴会实训室	直径 180CM 桌椅、储物柜、工作台、台布、台裙、餐巾、餐具等
3	西餐实训室	西餐长形桌、方桌、椅子、工作台、储物柜、西餐餐具等
4	客房综合实训室	床架、床垫、床头柜、衣柜、地毯、休闲椅、茶几、床上布草、吸尘器等等
5	客房单项实训室	床架、床垫、床上布草、工作台、储物柜等
6	酒吧实训室	吧台、酒柜、酒水耗材、调酒用具，咖啡制作酒具；咖啡机、咖啡制作用具，冰箱和冰柜，条形桌椅，电脑及音响设备等

（三）教学资源

教材建设发展方向：由单一教材向教学资源发展；由纸介质向立体化发展；由静态向动态发展；由单向向交互发展。

1.教材：社会能力教材、职业能力教材、行业能力教材、校本教材。

2.教师包：教具、PPT 课件、复习思考题、模拟考题、具体案例、应用实践指导、技能大赛指导、食品博览会等。

3.学生包：学具、自我培养方案、职业素养、复习题、案例、协会、资格证书、技能大赛等。

4.就业创业包：就业创业指导、企业订单等。

（四）教学方法

1.“任务驱动”法：授课时就告诉学生课程的任务内容、要求，设计应该涵盖的知识点，以此为基础展开教学，注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2.案例法：通过精选典型案例，有机地将相关知识点融合到课程中，让学生对客户关系管理问题产生浓厚兴趣，提高其学习的积极性与主动性。

3.“教”、“学”、“做”一体教学法：采用边讲解、边剖析、边指导的方法进行教学。

4.直观教学法：通过动画演示、电子教案、电子课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将复杂的原理用简单的、感性的方法

展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的实例讲解，有效地使难以理解的概念简单化、形象化，充分激起了学生的学习兴趣 and 主动性。

5.讨论交流法：课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。

6.激励教学法：采用小组之间竞赛的方法，竞赛的结果记入平时考核成绩。鼓励团队合作精神和培养创造性解决问题的能力。

（五）学习评价

1.课程考核评价

提倡考试模式创新和改革，采用多种考试方式，如笔试、一张纸考试、大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的60%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学活动方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的40%。

2.综合实践考核评价

（1）实训实习

实训实习是指时间在一周以上的课程实习、课程设计、专业实习、顶岗实习。实行课程化管理，实习不合格者不具备毕业资格。

依据《河源理工学校教学管理规范》的要求评定成绩。

（2）毕业设计

毕业设计是实践教学的重要组成部分，毕业设计平时成绩（30%）、审阅成绩（30%）和答辩成绩（40%）折算后按优(90-100)，良(75-89)，及格(60-74)，不及格(59分以下)评定等级。

（六）质量管理

为了圆满完成理实一体化课程、顶岗实习等各项教学任务，培养出符合岗位职业能力要求的人才，创新人才培养机制，规范教学过程，建立相应的机制制度保障体系，提高教学质量。

1.“CPC”岗位直通车人才培养模式

以校企资源共享为立足点，以全方位共同建设为特点，实现校企深度合作，双方互利共赢；按照“人才培养对接用人需求”的要求，构建“CPC”岗位直通车人才培养模式（模型图见图2）。其内涵为：

C（Course）：课程。以高星级饭店典型工作任务为主线，构建培养

职业素质、强化职业技能、就业岗位明确的课程体系。

P (Project)：项目。以“课程对接项目，项目对接职业”为切入点，在教学过程中按前厅服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务等岗位工作任务进行项目教学，将职业素养等内容融入课程之中，理论与实践教学一体化。

C(Career):职业。以企业各个岗位职业环境和业务为载体，通过在项目实施过程中对应岗位的实践锻炼,实现企业实习岗位与学生能力培养的无缝对接。

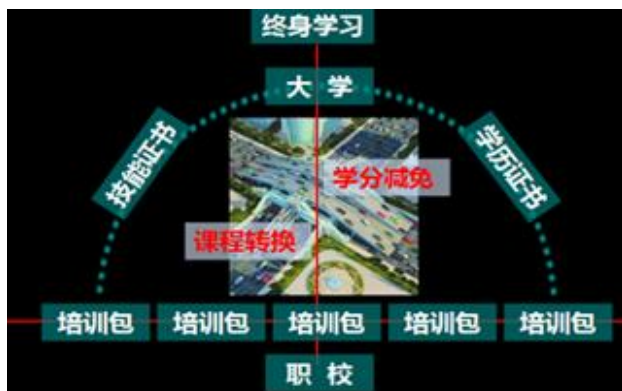


图 2：TAFE 人才培养模式模型图

第 1 阶段“CPC”，高星级饭店岗位认知阶段：安排在第 1 学年，按照校内学习和实训的方式来组织，完成基础课学习和专业技能（单项和综合技能）培养，使学生具有较好的职业素质、一定的专业技能和适当的专业综合分析能力，为第二学年的工学交替打下坚实的基础。

第 2 阶段“CPC”，专业实践技能提升阶段，安排在第 2 学年。通过课堂实训、岗位实训、综合实训、顶岗实习加强实践教学。整个教学过程在课堂实训中采用企业真实案例和真实资料,使学生在教学过程中受到专业素质的培养和技能训练;在综合实训中按照企业环境分岗位角色进行轮岗实训,使学生从基本技能训练到综合职业能力与素质训练,再到企业岗位技能培养,实现教学过程与职业岗位“充分对接”。

第 3 阶段“CPC”，企业岗位无缝对接阶段，培育高星级饭店优质服务人员。安排在第 5, 6 学期，实行学生和企业互选、为期六个月的集中顶岗实习。实习岗位立足河源，服务河源本地企业。重点选择河源旅游业的高星级饭店、旅游集团等企业，供学生和企业双向选择，然后，在选择完毕后，与企业签订集中顶岗实习协议，聘请企业人力资源经理、主管作为顶岗实习指导教师，最后，通过真实岗位的实践锻炼，实现企业实习岗位与学生能力培养的无缝对接；学生可以根据实际情况，进行相对自由、自主的选择就业企业或者创业。通过此环节，实现企业岗位需求与学生就业

需求的无缝对接。

2.完善的管理制度

把课程作为核心，根据理实一体课程、顶岗实习的需要，推进机制与制度建设，在教学运行与质量管理、企业见习实训与顶岗实习管理、教学团队建设、校内外实训基地建设、校企合作等方面建立有效的运行机制，制定和完善了工作学期、课程考核、顶岗实习等方面的制度，保障工学结合人才培养方案的有效实施。

表 21：高星级饭店运营与管理专业管理机制与制度

序号	主要机制制度	主要内容
1	双证书制度	规定学生毕业时持有学历证书、职业资格证书，从制度层面促使学生主动获得职业资格、丰富工作经历，提高综合职业能力，促进体面就业
2	课程考核	对理实一体课程要加强过程控制，引导教师采用过程考核的方式促进学生有效学习。课程考核方式改为过程考核+期末考核+平时考核，使考核能真实反映学生完成实际工作任务能力
3	顶岗实习管理	顶岗实习由企业对学生实施员工化管理，企业把学生作为员工进行考勤、派工与计酬，主要由企业指导教师对学生进行工作指导，专任教师则主要进行学习指导。实习结束，校企双方联合为学生颁发“工作经历证书”
4	专业教学团队建设	建立由专业带头人、骨干教师、“双师型”教师、企业技术专家与企业指导老师等组成的专业教学团队，建立以专业建设为核心的教学管理组织系统；建立培训制度，促进教师国内外进修学习、下企业锻炼、教育教学能力培训，提高教师的专业教学能力和职业教育教学能力。
5	校内实训基地管理	建立合理的实训基地管理体制，健全校内实训基地管理，加强实训教学过程的管理
6	校外实训基地管理	建立校外实训基地建设组织机构，确保校企联系渠道畅通，建立健全的管理制度和提供实践氛围，加强校外专业实习与顶岗实习管理

九、毕业要求

（一）学分要求

本专业毕业生需修满最少 189 学分，其中：公共基础课程 40 学分，专业基础课程 20 学分，专业核心课程 46 学分，专业实践课程 63 学分，专业拓展课程 10 学分。

（二）证书要求

1.毕业证书

毕业生修满最低学分方可办领中等职业学校毕业证书。

2.其他证书

学校组织学生参加各级各类职业技能鉴定工作，学生可根据个人需求

选考并获得证书，具体见表 16。

表 22：本专业可选择的各级各类职业技能鉴定考试项目

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	备注
1	全国计算机等级证书	人力资源和社会保障局	一级（初级）	选考
2	普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等	选考
3	茶艺师	人力资源和社会保障局	中级	选考
4	《旅游》课程证书	广东省教育考试院	广东省中等职业技术教育专业技能课程考试	选考
5	“1+X”前厅运营管理职业技能等级证书	北京首旅集团培训中心	中级	选考
6	“1+X”酒店运营管理职业技能等级证书	中国饭店协会	初级	选考
7	“1+X”餐饮服务管理（中级）职业技能等级证书	北京首旅集团培训中心	中级	选考

十、附录

五星级运营与管理专业人才培养方案审批表

高星级运营与管理专业 2024 级人才培养方案审批表

专业所在专业部意见	专业所在党支部意见
专业部主任签字:  2024年6月30日	党支部书记签字:   (公章) 2024年6月30日
教研室意见	教务科意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日
实训中心意见	招生与就业科意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日
学术委员会审核意见	学校审批意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日