**高星级饭店运营与管理专业人才培养方案**

**一、专业名称与专业代码**

（一）专业名称：高星级饭店运营与管理

（二）专业代码：740104

**二、招生对象**

初中毕业生或具有同等学力者

**三、基本学制和学历**

基本学制：三年

学历：中专

**四、职业面向**

本专业毕业生可在酒店一线服务部门从事服务岗位工作，并通过自身发展成为相应部门基层、中层管理人员。也可进入餐厅、酒吧等相关服务行业从事专项服务和管理工作。

职业岗位与职业资格证书要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应职业（岗位） | 职业资格证书举例 | 专业（技能）方向 |
| 1 | 前厅服务员 | 前厅服务员 | 前厅服务与管理 |
| 2 | 客房服务员 | 客房服务员 | 客房服务与管理 |
| 3 | 餐厅服务员 | 餐厅服务员 | 餐饮服务与管理 |
| 4 | 调酒师 | 调酒师 | 餐饮服务与管理（调酒） |
| 5 | 茶艺师 | 茶艺师 | 餐饮服务与管理（茶艺） |

另一方面，本专业毕业生可通过相应考试进入高等院校继续深造，接续专业如下:

**高职专业**：酒店服务与管理、旅游服务与管理

**本科专业**：酒店管理专业

**五、培养目标及培养规格**

**（一）培养目标**

本专业是紧密围绕地方经济和新时代社会经济发展需要，以就业和岗位需求为导向、以学生为中心，以素质为基础，以能力为核心，面向酒店行业培养具有良好的身体素质和心理素质，具有良好的职业道德、具备较强的服务意识和较高的专业技能，有一定的组织、协调、沟通、语言和应变能力，能适应酒店行业需要的，掌握高星级饭店运营与管理专业理论知识与服务技能，能胜任前厅、客房、餐饮等酒店企业一线部门的服务、运营与基层管理岗位工作的高素质劳动者和技能型人才。

**（二）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）拥护中国共产党的领导，热爱社会主义祖国，遵纪守法；

（2）爱岗敬业，诚实守信，团结协作，正直友爱，职业道德良好；

（3）拥有健康的体魄，能满足职业岗位对体质的要求，有良好的生活、学习、工作习惯等；

（4）具有健康的心理和积极乐观的人生态度、工作态度，责任心强、奉献精神强；

（5）有较强的解决实际问题的能力、自学与获取信息的能力、欣赏与鉴别能力、组织管理能力、开拓创新能力、较强的应变能力、社交能力和情绪管理能力。

**2.专业知识**

（1）掌握职业道德的相关知识和礼节礼貌知识；

（2）掌握中等职业教育规定的人文科学、法律法规、计算机应用等公共基础知识；

（3）熟练掌握前厅、客房、餐厅酒店典型岗位的理论基础知识、工作流程与服务规范；

（4）掌握调酒、茶艺与服务、康乐服务等基础知识与服务规范；

（5）熟悉酒店产品营销、饭店英语等相关知识；

（6）了解酒店、餐饮行业发展的基本战略规划、方针及政策。

**3.专业技能**

（1）具备较好的职业道德，并能正确、熟练运用礼节礼貌知识；

（2）能够善于将人文科学、法律法规等知识运用于自己的学习、生活和工作中；

（3）具备酒店前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺等一线部门服务岗位的职业素质、职业技能、切实参与到岗位运营与服务的能力，能够独自担任岗位任务，可将岗位相关文化知识在工作中有效运用。

（4）具有较强的服务意识和较强的应变能力，沟通合作能力强，能初步独立处理服务与管理工作中的突发事件；

（5）具有一定外语阅读及口语表达能力，能够依据酒店岗位需要从事相应的接待服务工作；

（6）具有利用计算机进行文字处理、数据管理和网络操作的能力；

（7）具有较强的文字表达、语言表达能力及较强的沟通能力并有一定的外语（英语）能力，具有一定的外语接待宾客的能力。

（8）具有团队协作的能力和意识，能较好的同团队共同完成酒店服务工作；

**六、课程设置及要求**

本专业课程设置分为公共基础课程和专业技能课程。公共基础课程包括德育课、文化课、体育与健康等。专业技能课程包括岗位技能课程和拓展课程，实习实训是专业课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

**（一）公共基础课程**

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和目标 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 职业生涯规划 | 教学内容：涵盖学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块教学目标：通过对学生进行科学有效的职业生涯规划指导，激发学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化 | 32 |
| 2 | 职业道德与法律 | 教学内容：本课程主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助学生尽快提高思想道德修养和法律修养，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人 | 36 |
| 3 | 经济政治与社会 | 教学内容：围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定教学内容教学目标：使学生较为全面系统地掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，掌握正确理解政策的途径；引导和帮助学生对国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观 | 36 |
| 4 | 哲学与人生 | 教学内容：了解一切从实际出发的辩证唯物主义基本观点，理解从实际出发、尊重客观规律是进行人生选择、走好人生路的前提教学目标：帮助学生建立正确的人生观念，正视现实，自强不息，尊重规律，树立脚踏实地的人生态度与观念。并且运用本课知识把握客观规律，判明客观实际，并在此基础上进行人生选择的基本能力 | 36 |
| 5 | 体育与健康 | 教学内容：基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能；普及心理健康基本知识，树立心理健康意识；了解简单的心理调节方法，认识心理异常现象，初步掌握心理保健常识；学会学习，人际交往、升学择业以及生活和社会适应等方面的常识。教学目标：提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；发展良好的心理品质，增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯；通过大量案例，给学生介绍常见的心理问题和解决方法，要求学生掌握心理学的知识与原理，培养学生良好的心理素质。 | 140 |
| 6 | 语文 | 教学内容：进一步提高学生的语文素养，继续关注学生的语言积累以及语感和思维的发展，帮助学生在阅读与欣赏、表达与交流的实践中，掌握学习语文的方法，增强语文应用能力，培养审美能力、探究能力教学目标：通过必修课程的学习，提高学生思想文化修养和语言文字的运用能力，在语文的应用、审美和探究等方面得到比较协调的发展 | 140 |
| 7 | 数学 | 教学内容：集合、不 等式、函数(幂函数，指数函数， 对数函数，三角函数)、数列、平 面解析几何、立体几何、向量、 排列与组合、概率与统计初步、 加法定理与解三角形。激发学生 求知欲，调动学生学习积极性。 利用多媒体辅助教学。结合教材， 介绍有独创性的数学趣味问题。 结合专业特点阐明数学的作用。 采用分层次的教学方法。结合实际从各专业的实际需要出发。恰 当地确定教材和教学内容的深广度。教学目标：掌握数学基础知识,服务专业课程学习与满足高校深造的需要，具备初步数学应用能力，服务未来社会生活与岗位需 求。养成数学核心素养,服务 个人精神境界与思维品质提 升。 | 140 |
| 8 | 英语 | 教学内容：本课程主要是必修模块（基础模块1&2），该模块以主题为主线，包括人与自我、人与社会和人与自然 三大主题范围，涵盖自我与他人、 生活与学习、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展等8个主题。教学内容由主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成。涉及不同类型的文体及口头、书面语体、语音知识、词汇知识、语法知识、语篇知识、语用知识。了解中外传统节日和民俗的异同、中外文明礼仪的差异、相关国家人文地理、中华优秀传统文化等。教学目标：中等职业学校英语课程要在九年义务教育基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心。掌握英语基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。能运用所学语言知识和技能在职场沟通方面进行跨文化交流与情感沟通；在逻辑论证方面体现出思辨思维；能够自主、有效规划个人学习，通过多渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，提高学习效率。 | 136 |
| 9 | 计算机应用基础 | 教学内容：微型计算机基础知识;微型计算机系统的组成和各组成部分的功能;操作系统的基本功能和作用，掌握Windows的基本操作和应用;文字处理的基本知识;电子表格软件基本知识;演示文稿的基本知识，掌握PowerPoint的基本操作和应用;计算机网络的基本概念和因特网的初步知识，掌握因特网的简单运用;多媒体和数据库应用基础知识教学目标：通过本课程的学习，旨在传授计算机文化、培养计算机信息技术应用能力，使学生具备必要的计算机文化基础 | 140 |
| 10 | 公共艺术 | 教学内容：公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理。教学目标：通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。 | 32 |
| 11 | 红色文化 | 教学内容：课程是江西高校出版社出版的江西中等职业学校地方课程教材，红色文化资源承载了中国共产党波澜壮阔的革命史、艰苦卓绝的奋斗史、可歌可泣的英雄史，其内含的红色基因是人民共和国的“遗传密码”，是我们在新的历史征程中不忘初心、牢记使命、永远奋斗的不竭精神动力，也是我们在新时代履行立德树人职责、培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人的宝贵精神财富。“我们走得再远都不能忘记来时的路。”“要把红色资源利用好、把红色传统发扬好、把红色基因传承好。”习近平总书记的话，是我们挖掘、整理、发扬、传承红色文化资源的重要指引。教学目标：感受红色文化，发扬红色传统，传承红色基因。引导学生形成正确的价值观，培养学生的爱国情、强国志、报国行等品质。 | 16 |
| 12 | 历史 | 本课程旨在引导学生进一步学习中外历史上的重要历史事件和历史人物，掌握历史发展的线索和脉络，认识人类社会从低级到高级的发展历程。帮助学生筑牢中华民族共同体和人类命运共同体意识；传承民族气节，崇尚英雄气概，确立积极进取的人生态度，培养钻研创新、精益求精的职业精神。教学目标：培养学生唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀等历史学科核心素养。 | 72 |

（**二）专业技能课程**

**1. 专业核心课程**

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和目标 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 饭店概论 | 教学内容：本课程主要向学生讲授饭店的基本概念、基本理论和基本方法，为学生提供通识教育基础，为学生进一步的专业学习打下基础教学目标：通过本课程的学习， 使学生掌握饭店工作高级技术应用型人才必备的基本理论和专业知识，掌握饭店基本技能，熟悉饭店的业务流程，能综合运用所学知识通过校内外实践训练， 具备从事饭店服务与实际工作要求的能力，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神 | 64 |
| 2 | 餐饮服务与管理 | 教学内容：餐饮部工作概述，中、西餐厅服务流程、零点摆台及服务、中西餐宴会摆台及服务、食品安全、宴会服务教学目标：培养学生中西餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。掌握餐饮服务工作中的礼仪标准与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，达到餐饮部各岗位标准的职业综合素质与能力要求 | 140 |
| 3 | 前厅服务与管理 | 教学内容：包含客房预订服务、礼宾服务、前台接待服务、问讯服务、收银服务、商务中心服务、总机服务、客史档案管理、投诉处理等职业工作流程处理能力培养，以及相关文化知识与素质培养。教学目标：培养学生前厅服务技能和管理能力；提高学生的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；使学生随时保持良好的职业心态；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到前厅部各岗位标准的职业综合素质与能力 | 140 |
| 4 | 客房服务与管理 | 教学内容：客房服务、中式铺床、客房清扫、客房安全管理、客房部设备用品管理教学目标：培养学生客房服务技能和管理能力；使学生随时保持良好的职业形象；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到本岗位高标准的职业综合素质与能力 | 140 |
| 5 | 饭店产品营销 | 教学内容：饭店营销基础理论和发展历程；客人购买行为分析；饭店市场调查；饭店市场营销战略；饭店产品和品牌策略；饭店价格策略；促销策略教学目标：对学生进行饭店营销实务工作的基本技能训练，使学生掌握饭店营销基本知识和操作实务，增强学生分析问题和解决问题的能力，并能熟练掌握饭店营销实务技巧，同时增进学生对所学专业和未来职业的了解，为学生进入工作岗位，适应职业变化打下基础 | 72 |
| 6 | 饭店专业英语 | 教学内容：饭店岗位英语、欢迎与送别客人英语、饭店餐厅英语、处理客人投诉、客人服务英语教学目标：课程旨在培养学生饭店英语接待能力。通过学习，学生熟练掌握饭店各部门常用英语词汇，快速理解客人需要并做出正确反应。为今后饭店工作中顺利接待外宾打好语言基础 | 72 |
| 7 | 饭店服务心理学 | 教学内容：饭店服务心理学是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门专业课程,是心理学与酒店管理的交叉学科,主要探讨心理学知识在饭店服务过程中的运用,重点分析客人心理及饭店对服务人员的心理素质要求。教学目标：通过本课程的学习,可以帮助学生更详细的把握饭店客人的心理需求,提高自身的心理素质。 | 72 |
| 8 | 饭店服务教学案例 | 教学内容：饭店服务教学案例是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门专业课程,主要以饭店服务中的真实案例进行教学。教学目标：通过本课程的学校，可以帮助学生在实际案例中学习到饭店服务工作中最需要掌握的技巧。 | 72 |
| 9 | 综合顶岗实习 | 相关内容见本部分第3点（顶岗实习部分） | 1080 |

**2.专业拓展课**

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和目标 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 调酒知识与酒吧服务 | 教学内容：中国酒的历史、分类，常见的烈性酒和软饮料的特点及相关常识，洋酒的分类和特点，酒吧管理的基本知识、工作程序等教学目标：培养学生熟悉并掌握各式酒水的特点及服务方法，能够为客人提供有针对性的、规范的服务，熟悉酒吧管理的基本知识 | 68 |
| 2 | 现代服务礼仪 | 教学内容：现代礼仪实训是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门专业基础课。主要内容有：饭店礼仪概述，仪表礼仪，言谈礼仪等。教学目标：通过本课程的教学，使学生懂得礼仪方面的基本知识，对饭店服务礼仪有较为完整，系统的了解，培养学生熟练的掌握有关对客服务的礼仪知识，具备饭店服务礼仪素质。 | 68 |
| 3 | 康乐服务 | 教学内容：康乐经营与管理概述，康乐消费知识和保健知识，康乐项目类型与特点及各类型项目经营与管理，服务质量管理、安全与卫生管理、康乐部投诉处理、康乐销售管理等教学目标：培养学生熟悉饭店康乐部的特点及各种康乐服务项目的服务程序和方法，具备熟练使用各种康乐设施的能力，能够胜任康乐部相关岗位的工作 | 72 |
| 4 | 茶艺与服务 | 教学内容：本课程讲述中国茶文化的起源与发展、茶叶的基本知识；重点介绍了乌龙茶、绿茶、花茶、红茶、普洱茶的茶艺服务技术。教学目标：通过课程的学习，学生达到中级茶艺师水平。 | 72 |
| 5 | 食品营养与卫生 | 教学内容：主要学习营养学与食品卫生的概念、食品污染与预防、各类食品卫生及其管理、食品中毒及其预防、食品卫生监督管理教学目标：通过理论讲授和实验操作，使学生深入理解营养、食品与人体健康、疾病的关系，充分认识本学科在酒店服务过程中的重要地位，全面、系统地掌握营养学和食品卫生学的基本理论和基本技能，树立学生的食品安全意识 | 36 |
| 6 | 宴会设计与实务 | 教学内容：宴会活动的介绍；宴会预订工作；宴会的策划与实施；宴会促销活动教学目标：通过学习使学生加深对高星级饭店运营与管理专业的认识，能了解较为全面的宴会设计与管理的知识和基本理论，自觉提高自身的文化素养，同时使学生的知识结构更趋合理，也为从事酒店服务与管理工作打下坚实的基础。 | 72 |
| 7 | 饭店服务活动策划 | 教学内容：本课程教学内容主要包括编制活动预算，制定活动方案，活动业务组织，活动营销等。教学目标：通过本课程的学习使学生了解饭店服务活动策划的基本知识并在实践中掌握。 | 36 |

**3.顶岗实习（第五、六学期）**

| 部门（岗位） | 时间安排 | 实习内容 |
| --- | --- | --- |
| 前厅 | 第五学期 | 入住、退房 |
| 第六学期 | 突发事件处理 |
| 客房 | 第五学期 | 铺床 |
| 第六学期 | 房间清洁 |
| 餐饮 | 第五学期 | 托盘 |
| 第六学期 | 摆台 |

**七、教学进程总体安排**

**（一）教学活动时间安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  内容学年学期 | 军训、入学教育 | 劳动教育 | 课程教学 | 顶岗实习前教育 | 顶岗实习 | 复习考核 | 机动 | 毕业教育 | 合计 |
| Ⅰ | 1 | 1 | 1 | 16 |  |  | 1 | 1 |  | 20 |
| 2 |  |  | 18 |  |  | 1 | 1 |  | 20 |
| Ⅱ | 3 |  |  | 18 |  |  | 1 | 1 |  | 20 |
| 4 |  |  | 18 |  |  | 1 | 1 |  | 20 |
| Ⅲ | 5 |  |  |  | 1 | 18 |  | 1 |  | 20 |
| 6 |  |  |  |  | 18 |  | 1 | 1 | 20 |
| 合计 | 1 | 1 | 70 | 1 | 36 | 4 | 6 | 1 | 120 |

**（二）各类课程学时、学分分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 理论学时 | 实践学时 | 学时小计 | 学时百分比% |
| 公共基础课 | 764 | 276 | 1040 | 31.36 |
| 专业核心课程 | 436 | 1416 | 1852 | 55.85 |
| 专业拓展课程 | 296 | 128 | 424 | 12.79 |
| 合计 | 1496 | 1820 | 3316 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程性质 | 序号 | 课程名称 | 学时 | 学分 | 考核方式 | 学期及课时安排 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 合计 | 理论 | 实践 | 16周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 |
| 公共基础课 | 思想政治课 | 1 | 职业生涯规划 | 32 | 32 | 　 | 2 | 考查 | 考试 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 职业道德与法律 | 36 | 36 | 　 | 2 |  |  | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 经济政治与社会 | 36 | 36 | 　 | 2 |  |  | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 哲学与人生 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 5 | 红色文化 | 16 | 16 |  | 1 | 　 |  | 1 |  |  |  | 　 | 　 |
| 文化课 | 必修课 | 6 | 语文 | 140 | 140 | 　 | 8 | 　 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 7 | 数学 | 140 | 140 | 　 | 8 | 　 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 8 | 英语 | 136 | 136 | 　 | 8 | 　 |  | 4 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 9 | 计算机应用基础 | 140 | 20 | 120 | 8 | 　 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 10 | 公共艺术 | 32 | 32 | 　 | 2 |  |  | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 11 | 历史 | 72 | 72 |  | 4 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 12 | 体育与健康 | 140 |  | 140 | 8 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 13 | 化学 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 14 | 物理 | 32 | 32 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 15 | 劳动教育 | 16 |  | 16 | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 小计 | 1040 | 764 | 276 | 60 | 　 |  | 20 | 16 | 12 | 12 | 　 | 　 |
| 专业技能课 | 专业核心课程 | 16 | 饭店概论 | 64 | 64 | 　 | 4 | 　 |  | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 17 | 餐饮服务与管理 | 140 | 40 | 100 | 8 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 18 | 前厅服务与管理 | 140 | 40 | 100 | 8 | 　 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 19 | 客房服务与管理 | 140 | 40 | 100 | 8 | 　 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 20 | 饭店产品营销 | 72 | 72 | 　 | 4 |  |  | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 21 | 饭店专业英语 | 72 | 36 | 36 | 4 | 　 |  | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 22 | 饭店服务心理学 | 72 | 72 | 　 | 4 | 　 |  | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 23 | 饭店服务教学案例 | 72 | 72 | 　 | 4 | 　 |  | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 24 | 顶岗实习 | 1080 | 　 | 1080 |  | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 | 32 | 32 |
| 小计 | 1852 | 436 | 1416 | 44 | 　 |  | 8 | 8 | 14 | 14 | 32 | 32 |
| 专业拓展课程 | 25 | 调酒知识与酒吧服务 | 68 | 52 | 16 | 4 | 　 |  | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 26 | 　现代礼仪实训 | 68 | 52 | 16 | 4 |  |  | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 27 | 　康乐服务 | 72 | 52 | 20 | 4 |  |  | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 28 | 　茶艺与服务 | 72 | 52 | 20 | 4 |  |  | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 29 | 食品营养与卫生 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 30 | 宴会设计与实务 | 72 | 32 | 40 | 4 | 　 |  | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 31 | 饭店服务活动策划 | 36 | 20 | 16 | 2 |  |  | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 　 | 小计 | 424 | 296 | 128 | 24 | 　 |  | 4 | 8 | 6 | 6 | 　 | 　 |
| 总课时 | 3316 | 1496 | 1820 | 124 | 　 |  | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |

**八、实施保障**

**（一）专业师资队伍**

**1、师资队伍的基本要求**

| 项 目 | 要 求 |
| --- | --- |
| 师生比 | 按1:15师生比配备教师 |
| 专兼教师比 | 按5:1配备专兼职教师 |
| 双师素质结构 | 双师素质型占全部教师比例的95%或以上 |
| 专业带头人 | 实行双带头人制度，4名专业带头人（含外聘1名） |
| 学历结构 | 具有本科及以上学历教师100% |

**2、教师素质要求**

（1）校内专业专任教师任职资格

①要有强烈的事业心和高度的责任感，能够忠诚于党的教育事业，学而不厌，诲人不倦，能够坚持真理，坚持正义。

②具有高度的职业素养，爱岗敬业，爱校荣校，认真负责，教书育人。

③具备深厚的专业理论功底和较强的专业技能。

④沟通表达能力好，市场经济意识强，有敏锐的洞察力。

⑤具有较强的教学技能及教学研究与课程开发能力。

⑥了解中职教育的特点与中职教育的规律。

⑦能熟练运用现代教育技术。

⑧具备“双师”素质。

⑨其他必需资格要求。

（2）兼职教师任职资格

①热爱教育事业，愿意为教育事业付出精力。

②了解中职教育的特点与中职教育的规律。

③具备扎实的行业技能及相应的管理经验。

④沟通表达能力好，能采取合理的教学方式指导学生。

⑤具备中级专业技术职务或在基层业务部门担任部门负责人或以上职务。

⑥其他资格要求。

**（二）教学设施**

教学实施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的教室、校内实训室和校外实训基地等。

**1.专业教室基本条件**

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备， 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.校内实训基地**

为了促进 “学训一体”的教学模式的改革，以及满足学生实训实习的条件，本专业已经建起酒吧实训室、西餐实训室、中餐厅实训室、客房实训室及模拟酒店标准间、前厅实训室和校内仿真酒店等校内实训室/实训基地，形成真实或仿真的职业环境。校内实训基地能充分发挥其四大功能：

（1）满足校内学生的前厅服务、客房服务、餐饮服务、茶艺服务等现场实际操作技能培训的需要；

（2）为酒店服务提供生产性实习基地；

（3）承担酒店职业技能的考核鉴定与培训，以及为农民工提供酒店服务技能的培训；

1. 承担酒店管理专业教师的培训与继续教育。校内实训室、实训设备

**3.校外实训基地**

| 序号 | 名称 | 主要工具和设施设备 | 主要实训项目 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 酒吧实训室 | 冰箱、制冰机、搅拌机、酒杯等 | 调酒及酒水服务实训 |
| 2 | 西餐实训室 | 西餐餐台、西餐餐具等 | 西餐服务实训 |
| 3 | 中餐厅实训室 | 中餐餐台、中餐餐具等 | 中餐服务实训 |
| 4 | 客房实训室及模拟酒店标准间 | 大床、单人床、布草、工作台、储藏柜等 | 客房服务实训 |
| 5 | 前厅实训室 | 前台柜、玻璃柜、壁挂层架等 | 前厅服务实训 |
| 6 | 校内仿真酒店 | 中餐厅、客房、茶艺室、会议室、西餐厅等 | 酒店服务生产性实习基地（校企共建） |

为进一步探索、深化校企合作、工学结合（交替）运行机制建设，创新“工学交替、学用一体”人才培养模式，高星级饭店运营与管理专业积极推进、拓展优质校外实训基地建设工作，经过多年的不懈努力，已建成3家校外实训基地。

**4.支持信息化教学方面的基本要求**

学校实现了网络校园全覆盖，学校根据教学需要及时更新信息化配套设备，每个教室均配备多功能交互白板。学校积极引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

**（三）教学资源**

**1.教材选用** 健全教材选用制度，根据职业院校教材管理办法和教育部办公厅关于 做好中等职业学校公共基础课程教材使用的相关管理制度及全国大中小 学教材建设规划（2019—2022）文件要求，优先选用教育部国家规划教材，鼓励使用有特色和创新的校本教材。

**2.文献图书及数字资源配备。**学校按照专业学生人数配备足够数量和种类的专业期刊等文献图书资料，建立满足教学需要的数字资源库。

**（四）教学方法**

 1.教学方法、手段与教学组织形式建议 在教学过程不论采用什么样的教学方法，都应该充分发挥学生的主体 作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题能力，引导学生完 成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导教学法、角色 扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式， 利用理实一体学训室、多媒体、录像等多种教学手段。

 2.推广行动导向教学方法的应用 在专业课教学中，专业教师探索出具有专业特色的行动导向的教学方 法，将项目教学法、情景教学法、引导教学法应用到实际的教学活动中， 以学生为主体、教师作为主导，本着理实一体、教学做一体的原则构建课 堂教学，目的是实现师生互动、生生互动和人机互动，创设快乐、务实的 课堂情境。本专业的专业课程，其教学内容有一系列的基于工作过程的学 习情境组成，教学中要坚持以学生发展为本，探索富有实效的教学模式， 教学采用行动导向教学模式，探索具有专业特色的情境下的小组合作学习 法。利用情境教学法把学生需要完成的项目情境化，创设理实一体的案例 情境，将教、学、做融为一体，激发学生兴趣和岗位意识。根据“组内强 弱搭配，组间能力均衡，个人职责明确”的原则组织小组合作学习。在小 组中每个学生都要明确自己的任务与责任，按照角色分配来完成各自的任 务。在小组活动中让学生在相对自由的环境中敢于大胆表达自己的观点， 让不同层次的学生都参与到课堂活动中来，利用团队的力量来锻炼自己， 发展自己。合作的同时还要开展组内和组间的竞争，以激发学生的竞争意 识。教师在课堂上是引导者、评价者。

3.落实“校企合作” 教学过程中，积极聘请企业专家来校讲授专业课程并渗透企业文化、 工匠精神教育，加强安全生产和服务意识教育，培养学生的职业素质与职业道德。

**（五）教学实施**

**1、教学要求**

① 公共基础课

公共基础课程包括德育课、文化课、计算机基础、体育等，其任务是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为本专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。课程设置和教学应与培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。职业素质课为必修课，学生应达到国家规定的基本要求。职业素质课必修课的教学大纲按国家统一制定大纲执行。

②专业技能课

高星级饭店运营与管理专业职业能力课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业创业能力和适应职业变化的能力。应当按照相应职业岗位（群）的能力要求，采用基础平台的课程结构，设置专业技能课程。课程内容要紧密联系本专业劳动生产实际和社会实践，突出应用性和实践性，并注意与相关职业资格考核要求相结合。专业技能课程教学应根据培养目标、教学内容和学生的学习特点，采取灵活多样的教学方法。

实习实训是专业技能课程教学的重要内容，是培养学生良好的职业道德，强化学生实践能力，提高综合职业能力的重要环节。本专业还需要大力推行工学结合（交替）、校企合作、顶岗实习。本专业和实习单位要按照专业培养目标、要求和教学计划的安排，共同制定实习计划和实习评价标准，组织开展专业教学和职业技能训练，并保证学生顶岗实习的岗位与本专业面向的岗位群基本一致。重视校内教学实习和实训，特别是生产性实训。本专业要在加强专业实践课程教学、完善专业实践课程体系的同时，积极探索专业理论课程与专业实践课程的一体化教学。

**2、教学管理**

①成立高星级饭店运营与管理专业“理实一体化”课程体系建设团队。课程体系建设团队由专业部主任负责，专业带头人、骨干教师、专业建设委员会企业和高校成员共同参与研究制定教学指导方案、三大板块课程标准，明确课程内容、方法与手段；制定拓展板块选修指导制度、考核标准。加强对课程体系的实施运行进行同步监控、阶段分析，并根据岗位需求的变化进行动态调整，不断完善，确保有效的指导专业课程教学。

②确定核心课程，建设精品课程和开发校本教材，提高教学质量。根据高星级饭店运营与管理专业毕业生从业的职业岗位、典型工作任务、岗位核心能力培养要求，成立科研小组，建立教育教学研究和管理机制，与行业专家共同完成《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》3门核心课程的研发，完成《现代礼仪实训》和《前厅服务实训》2本适应地方经济发展需求，体现职业教育特色和地域特点的校本教材的编写、出版。

③创新教学模式，提高良好的教学效果。根据高星级饭店运营与管理专业实践性强的特点，采用项目教学、情景教学、案例教学等教学模式和方法。按照理实一体化的要求，在学中做、做中学，在专业实践教学中，注重与企业工作过程紧密结合，以职业岗位典型任务为驱动，确立理实一体化学习任务，每一个教学过程既有知识学习又有技能操作，把工作要求、工作对象、工作工具、使用方法进行有机融合，体现理了理与技能、工作与技能密切连接。

**（六）构建多元化的评价模式**

制定有关实践教学各个环节的《专业实践教学质量标准》。将工学结合教学理念深入到专业实践教学的各个环节，制定《教学实施评价管理办法》，评价教学实施的状况，强化过程性管理，特别是工学结合教学实施过程的管理。建立一个学生、企业、学校共同参与的综合考核评价系统。评价采取笔试、口试、实操、项目考核、竞赛、技能鉴定等多种形式，重视过程考核，多元化考核，对学生的综合能力进行全面评价。

**1.校内学习**

在校内学习时，采用平时考核与期末考核结合的方法，按期末成绩占60%和学习过程占40%(学习表现、学习任务完成情况），但已经打破过去传统、单一的成绩构成，采用多种形式进行考核，重视学生的学习过程。

①课堂教学即时评价。一方面要求老师对学生的学习积极性或学习态度等进行观察和记录，避免使用过于繁琐的评价程序或占用过多的时间进行评价；另一方面要求老师在评价过程中关注学生个体差异。因为每个学生都具有不同于他人的素质和生活环境，都有自己的爱好、长处和不足，如有的学生业知识掌握较好，有的酒店服务岗位操作技能较强，有的礼仪礼貌好，有的语言天赋高，有的沟通能力强等。老师在进行评价时要注重差异，尊重差异，分层次评价。

②专业考试评价。笔试依然是对学生学习情况和发展情况进行评价分析的重要方式。但我们针对高星级饭店运营与管理专业的现状，改革考试评价的命题方式，考试评价的形式，使其符合职业教育改革的要求，符合职业学生的实际。

③考试评价的命题要求

命题是考试评价尤其是书面考试评价的一个重要环节。必须遵循：关注学生学业，发掘学生潜能，满足学生需求、建立学生自信、推动师生发展的原则，突出基础性、综合性、实践性，操作性和开发性。在设计试卷时，需要注意恰当的比例和权重，特别是专业课的试卷，除了基础题、综合题外、还应有自选难度题，岗位技能操作题等。

**2.校外学习**

校企共同组建顶岗实习管理机构。在校企合作专业指导小组领导下成立顶岗实习管理小组，主要由专业指导教师及企业专业人员组成。校企双方共同制定顶岗实习计划，制定岗位责任制、激励机制和反馈机制，共同对顶岗实习学生进行教育、管理、考核和评价，并对毕业生进行长期跟踪调查，不断完善顶岗实习、跟岗训练制度。

专业实习生成绩考核与成绩评定，不仅要考核学生的实践操作技能和技巧，还要考核学生的职业素养、团队合作意识和职业道德等情况，这些都是有机联系的统一整体，单凭某一方面都不能准确说明问题。实习生成绩考核是实习过程中、结束前，专业实习指导老师会同实习单位有关人员（如酒店一线服务员、领班、主管、经理等），对学生实习进行成绩总考核和评语鉴定，成绩总考核根据学生的实习态度、实习质量、每月工作情况、单位提供的实习鉴定、客人反馈等进行综合评定。

校外顶岗实习考评表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价主体 | 总分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位工作小组自评（２0%） | 责任教师（４0%） | 企业管理（４0%） |  |
| 岗位任务（20） | 岗位与专业人才培养方向的一致性（5分） | 岗位与就业结合（3分）；岗位与个人爱好相一致（2分） |  |  |  |  |
| 岗位与技能人才相结合的程度（5分） | 岗位工作的娴熟性（5分） |  |  |  |  |
| 个人品行表现（10分） | 1.尊敬师长，待人谦和（5分）2.良好的相处沟通能力（5分） |  |  |  |  |
| 工作过程（40） | 遵守纪律状况（20分） | 1.尊敬指导老师与实习单位人员（6分）2.遵守实习单位规章（6分）3.文明优质服务（8分） |  |  |  |  |
| 胜任工作能力（20分） | 1.对岗位工作能很快进入状态（10分）2.服务质量符合要求（10分） |  |  |  |  |
| 工作成果（40） | 理论联系实际的提高（25分） | 1.实习记录（10分）2.实习中的奖励（5分）3.实习总结（10分） |  |  |  |  |
| 分析解决问题的能力提高（5分） | 1.在岗期间提出了合理化建议（2分）2.对本专业课程设置、教学内容、教学方法等促进工学结合方面有合理的建议（3分） |  |  |  |  |
| 就业情况（5分） | 与企业签订就业协议（5分） |  |  |  |  |
| 事故处理（5分） | 安全事故、违纪问题（5分） |  |  |  |  |

**九、毕业要求**

**（一）学时**

完成本专业课程设置规定的所有学时。

**（二）职业资格证书**

学生修完专业教学进程表所规定的课程并达到合格标准，取得相应的学分，并获得下列职业资格证书之一（详见下表），方予以毕业。

 职业资格证书一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业工种 | 考证级别 | 颁证机构 | 获证要求 |
| 前厅服务员 | 中级 | 国家人力资源和社会保障部 | 中级及以上 |
| 客房服务员 | 中级 | 国家人力资源和社会保障部 | 中级及以上 |
| 餐厅服务员 | 中级 | 国家人力资源和社会保障部 | 中级及以上 |
| 调酒师 | 中级 | 国家人力资源和社会保障部 | 中级及以上 |
| 茶艺师 | 中级 | 国家人力资源和社会保障部 | 中级及以上 |