

高星级酒店运营与管理专业 人才培养方案

起草单位：宣城市机械电子工程学校

首次完成时间：2018 年 8 月

一次修订时间：2019 年 8 月

二次修订时间：2021 年 8 月

三次修订时间：2022 年 12 月

二〇二二年十二月

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、目标及培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
1. 职业素养	2
2. 专业知识和技能要求	2
3. 身心素质	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课程	3
(二) 专业技能课程	6
(三) 素质教育课程	9
七、教学进度总体安排	10
八、实施保障	12
(一) 师资队伍	12
(二) 教学设施	12
1. 校内实训室	13
2. 校外实训基地	16
(三) 教学资源	16
1. 教材	16
2. 图书	16
3. 数字化资源	17
(四) 教学方法	17
(五) 学习评价	17
(六) 质量管理	17
九、毕业要求	18
十、附录	19
1. 人才培养方案修订说明	19
2. 审批表	19

宣城市机械电子工程学校

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，原专业代码：130100）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3年（全日制）

四、职业面向

本专业学生的职业范围主要涉及现代高星级饭店、主题饭店、大型会议中心、高档度假村、豪华游轮等单位，从事前厅、客房、餐厅、康乐等部门的服务、运营与管理工作，主要从事的职业如表1。

表 1. 专业面向主要职业岗位及职业资格证书

所属专业大类	所属专业类	对应行业	对应职业（岗位）	1+X证书	接续专业	
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	住宿业 (61)	客房服务员 (4-03-01-02)	客房服务员 (中级工)	高职	本科
		餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01)	前厅服务员	酒店管理 市场营销 休闲服务 与管理	旅游 管理 酒店 管理
			(中级工)			
			餐厅服务员 (4-03-02-05)	餐厅服务员		
			(中级工)			
			茶艺师 (4-03-02-07)	茶艺师 (中级工)		

注：普通话证为必考证书，其余为选考证书。

五、目标及培养规格

（一）培养目标

本专业贯彻落实“立德树人”根本任务、坚持德智体美劳全面发展，面向住宿业及餐饮行业，培养热爱中国共产党、热爱社会主义、热爱祖国，具有良好的政治素质和道德品质，高尚的审美素养，正确的世界观、人生观、价值观；具有高星级饭店运营与管理专业所必须的理论、技术、技能；具有知识更新获取能力、创新创业能力，组织学生考试并取得客房服务员、前厅服务员、餐厅服务员、茶艺师、调酒师、咖啡师等职业等级证书，成为适应现实职业岗位与适应现代化产业发展的实用性复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

- （1）热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，政治热情高。
- （2）热爱饭店行业，遵纪守法，团结协作，爱岗敬业，具有良好职业道德。
- （3）具有健康的体魄，美好的心灵和健康的审美观。
- （4）具有较好的人文素养、较强的服务意识和规范的礼仪服务技能。
- （5）具有良好的表达沟通能力和使用外语进行接待服务、业务沟通的能力。
- （6）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。
- （7）具有良好的人际交往能力、团队合作精神和应变能力。
- （8）具有较强的自学能力、分析能力、创新意识和适应职业变化的能力。
- （9）具有饭店业从业的实践能力、创新能力、就业能力、职业承受能力。

2. 专业知识和技能要求

- （1）掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。
- （2）掌握与本专业相应的礼仪和形体知识。
- （3）掌握高星级饭店运营与管理的基本知识。
- （4）将服务心理学方面的知识运用于工作中。
- （5）掌握饭店市场营销基础知识与分析方法。
- （6）掌握现代酒店各部门的基础知识，熟知前厅、餐饮、客房的操作流程。
- （7）掌握宾客住宿服务与餐饮服务的运作流程和相关管理知识。
- （8）能使用外语（主要是英语）进行一般性接待服务和业务沟通。
- （9）掌握与饭店服务相关的历史、地理、宗教、民俗、饮食等基本知识。
- （10）熟悉与旅游相关的法律、法规和操作规程。
- （11）能把握现代服务业发展趋势，能创造性开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

3. 身心素质

- （1）具备中职学生的基本行为规范。
- （2）具有健康的心理素质、健全的人格。
- （3）具有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的中职学生体育和军事训练合格标准。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程、专业（技能）课程、实习课程和其他素质教育课程。公共基础课包括思想政治、文化课、体育与健康、公共艺术、历史、以及信息技术。专业（技能）课包括专业核心课程、技能方向课程、专业选修课程，实习实训。其中，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

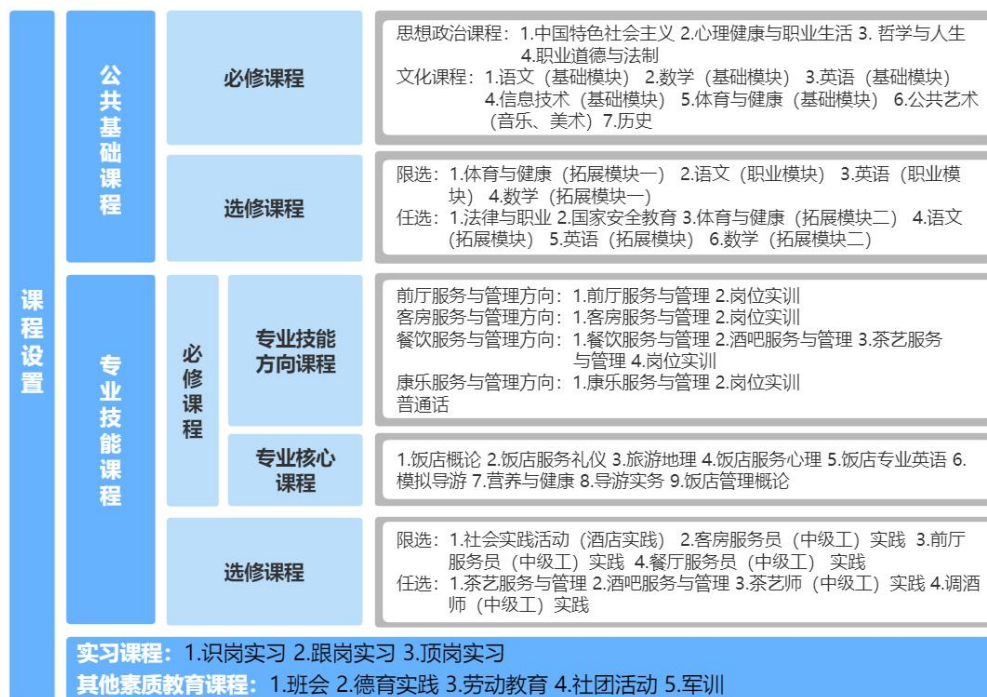


图 1. 课程设置框架图

（一）公共基础课程

表 2. 公共基础课程课时分配表

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容和要求
1	中国特色社会主义 (36)	通过本课内容的学习，帮助学生了解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，掌握中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局，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，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国
2	心理健康与职业生涯 (36)	通过本课内容的学习，帮助学生了解心理健康基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，从而能正确处理生活、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

3	哲学与人生 (36)	通过本课内容的学习,帮助学生了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界,坚持实践第一的观点,学会用具体问题具体分析的方法,正确认识社会问题,分析和处理个人成长中的人生问题,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础
4	职业道德 与法治 (36)	通过本课内容的学习,帮助学生理解全面依法治国的总目标,了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义;掌握加强职业道德修养的主要方法,初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力;能够根据社会发展的需要、结合自身实际,以道德和法律的要求规范自己的言行,做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民
5	职业与法律 (18)	通过本部分内容的学习,学生能够掌握职业生涯中常用的法律知识;理解劳动法、合同法、民事诉讼法等法律的基本原则;明确劳动就业、合同履行、安全生产、环境保护、市场竞争、民事诉讼、调解仲裁等活动中的法律关系;学会依法行使权利、履行义务,依法解决纠纷,维护合法权益,增强法治意识,积极同违法行为作斗争,展现新时代高素质劳动者的风采
6	国家安全教育 (18)	通过本部分内容的学习,学生能够掌握国家安全法律知识和基本常识,理解坚持总体国家安全观、走中国特色国家安全道路的重要意义及基本要求,懂得国家安全是头等大事;能够认清国家安全形势,树立国家安全、人人有责的观念,增强危机忧患意识,强化爱国主义情感;能够遵守宪法、法律法规关于国家安全的规定,学会正确应对日常生活中突发安全事件的方法,履行维护国家安全的义务,不做有损国家安全的事,敢于同损害国家安全的行为作斗争,为维护国家安全做出应有的贡献。
7	语文基础模块 (144)	通过基础模块内容由8个专题的学习,学生积累较为丰富的语言材料和言语活动经验,培养良好的语感,能运用口头和书面语言,简明连贯、文明得体地进行表达交流;提高语言文化鉴别能力、文学欣赏能力和审美品位,提升人文素养。提高实用性阅读与交流的水平,满足学生职业发展需要,增强学生适应与服务社会的能力;提升对中华优秀传统文化的认同感、自豪感,增强文化自信,更好地传承和弘扬中华优秀传统文化;体认中国共产党人的初心和使命;进一步提高语言运用能力、思维能力和审美鉴赏能力;关注和参与当代文化生活,促进学生对中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的深入学习和思考,形成正确的世界观、人生观和价值观,提高信息素养
	语文职业模块 (54)	通过职业模块4个专题的学习,领悟劳动模范和大国工匠的精神特质和人格魅力,认识人文素养教育对培养职业精神的意义,加深对人生价值与意义的理解,增强职业意识,培育劳动精神,弘扬劳模精神、工匠精神;提高学生职业道德意识,培养严谨务实的工作作风,为实现高质量就业和职业生涯发展奠定基础;培养敏锐的思维和快速组织语言的能力,提高人际沟通和交往的效率。感受科学文化的魅力,认识科学精神的内涵;理解科学与人文的关系,培养求真务实的科学态度
	语文拓展模块 (54)	通过拓展模块3个专题的学习发展逻辑思维能力,提高思维的深刻性、批判性;了解古代传统工艺的精湛,感受古代劳动人民的实践智慧,学习古代工匠的创新精神,对我国古代科技文化有敬畏之心和自豪之感,并进一步积累文言基础知识和古代文化常识。扩大阅读视野,增强阅读兴趣,提高文学涵养,感受人类丰富的精神世界,养成开放包容的文化心态,进一步提高阅读鉴赏能力

8	数学基础模块 (108)	在初中数学的基础上,进一步学习数学的基础知识。必学与限定选学内容:集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容:极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计。通过教学,提高学生的数学素养,培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、逻辑思维和简单实际应用等能力,为学习专业课打下基础
	数学拓展模块 一(36)	
	数学拓展模块 二(36)	
9	英语基础模块 (108)	通过本课程的学习,能够全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务,在完成义务教育基础上,培养学生进一步掌握英语基础知识和基本技能,强化关键能力。通过语言知识学习与语言交际活动开展,使学生具有在日常生活与职业情境中用英语的能力、思维能力、学习能力和跨文化交流能力,为他们适应职场工作需要,成为具有家国情怀、国际视野,德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才奠定基础
	英语职业模块 (36)	
	英语拓展模块 (36)	
10	信息技术 (108)	基础模块要求:了解信息技术、信息社会等概念,了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识,认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用,理解信息社会特征,遵循信息社会规范,掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能,具备综合运用信息技术和所学专业知识解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力;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,不断强化认知能力、合作能力、创新能力和职业能力,为适应职业岗位需求和个人未来发展奠定基础
11	体育 (180)	通过学习本课程,学生能够了解康复体育,喜爱康复体育运动,积极参与康复体育运动;明了康复体育的相关知识、概念,学会科学的康复锻炼方法,掌握并熟练康复体育锻炼的工作过程。增强身体运动能力,增进健康水平,提高职业身体素质;树立健康观念,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,具有自尊自信、勇敢顽强、超越自我、严谨细致、精益求精和追求卓越的优良品质;具有团队合作意识与责任感,社会适应良好。使学生在运动能力、健康行为和体育品德三方面获得全面发展
12	公共艺术— 音乐 (18)	音乐教学分为声乐教学、器乐教学、舞蹈教学三部分,每一部分又分鉴赏与基本技能两个方向。针对聋生的特点,要以舞蹈教学为主,应通过中外不同种类和风格的代表性舞蹈作品,带领学生感受、体验和赏析作品的表现形式、艺术风格、审美特点和文化特征,认识与理解其舞蹈艺术形态所积淀的民族情感、伦理观念、风俗习惯、审美心理和精神追求等,并能初步掌握舞蹈表演艺术的相关知识、基本动作和动作组合,学习优秀代表性作品,特别是中国民族民间舞蹈作品,积极参与舞蹈表演与传承实践活动,增强文化认同感,提高文化自觉和文化自信
13	公共艺术— 美术 (18)	公共艺术(美术)课程蕴含广博而深厚的美学、政治、哲学、风俗、历史等内涵,旨在培养学生综合素质、美术欣赏能力、职业素养,树立正确的审美观,拓宽学生的知识面,增加学生的审美情感体验,感受美术的魅力。围绕不同美术类别(绘画、书法、雕塑、工艺、建筑、摄影等)的表现形式、艺术特征与各艺术类别的发展演变进程展开教学,指导学生从自然、社会、文化和艺术等角度进行研习学习,更好地理解审美文化内涵,引导启发学生了解美术的基础知识、技能与原理,熟悉

		基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，促进学生尊重中国传统审美文化传承，了解中西方审美文化差异，拓展当代审美视野，陶冶高尚的审美情操，形成积极健康审美观，提升学生审美素养与人文素质，推进品格完善
14	历史 (72)	历史课程的目标是落实立德树人的根本任务。通过历史课程的学习，使学生了解中国历史及世界历史，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。以唯物史观为指导，促进中等职业学校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，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人

(二) 专业技能课程

表 3. 专业技能课程课时分配表

序号	课程名称 (学时)	主要内容	能力要求
1	前厅服务 与管理 (94)	(1) 前厅部概述 (2) 客房预订 (3) 前厅礼宾服务 (4) 总台接待 (5) 前厅客房销售与管理 (6) 前厅信息管理 (7) 前厅宾客关系管理	(1) 熟练规范地迎送宾客 (2) 会进行行李的运送 (3) 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 (4) 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 (5) 掌握 VIP 客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效 (6) 掌握瞬间的房态，合理排房 (7) 能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范 (8) 能迅速、准确地办理离店结账手续 (9) 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 (10) 用外语提供客房预订、接待、问讯等服务 (11) 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
2	客房服务 与管理 (128)	(1) 客房部机构设置 (2) 客房楼层服务 (3) 客房中心服务 (4) 客房清扫服务 (5) 公共区域的清洁与保养 (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能 (7) 客房安全管理	(1) 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 (2) 能够对客房进行布置和装饰 (3) 能够进行客房专业英语词汇的听、说、写 (4) 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床或西式床的铺设 (5) 按程序和标准独立完成走客房的清扫

		(8) 客房部设备用品管理 (9) 客房人力资源管理	(6) 进房规范, 做到自然、熟练和操作标准 (7) 能够独立完成开夜床 (8) 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 (9) 掌握 VIP 客人接待的程序和标准 (10) 掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法 (11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法 (12) 会灵活而有效地应对和处理客房突发事件
3	餐饮服务与管理 (128)	(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求 (2) 餐饮部机构设置 (3) 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等) (4) 中餐零点服务 (5) 中餐宴会服务 (6) 自助餐服务 (7) 西餐早餐服务 (8) 西餐午、晚餐服务 (9) 西餐宴会服务 (10) 会议服务 (11) 餐饮部人员、物资、安全管理知识	(1) 熟练掌握中餐服务的操作技能 (2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法 (3) 规范地按照服务程序为客人提供中餐服务 (4) 熟练掌握西餐服务的各项技能 (5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法 (6) 能独立按照服务程序提供西餐服务 (7) 能进行中西餐宴会台面的布置 (8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务 (9) 能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务 (10) 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 (11) 合理控制餐饮物资的消耗 (12) 对一般安全事故进行有效的预防和处理
4	康乐服务与管理 (62)	(1) 饭店健身房服务 (2) 保龄球房服务 (3) 台球房服务 (4) 高尔夫球场服务 (5) 网球场服务 (6) 壁球房服务 (7) 游泳池服务 (8) 歌舞厅(KTV)服务 (9) 桑拿浴房服务	(1) 介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目 (2) 熟练使用各类健身器材 (3) 能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务 (4) 把握饭店娱乐服务的标准 (5) 具有一定的推销能力 (6) 合理控制康乐物资的消耗 (7) 对一般安全事故进行有效的预防和处理
5	普通话 (32)	(1) 单音节字词读音 (2) 多音节词语读音 (3) 朗读短文 (4) 命题说话	(1) 声母、韵母、声调读音标准 (2) 变调、轻声、儿化读音标准 (3) 连读音变、停连、语调以及流畅程度 (4) 无文字凭借的情况下, 说普通话语音标准程度、词汇语法规范和自然流畅
6	饭店概论 (64)	(1) 饭店的产生及其科学概念 (2) 饭店的本质、属性与特征 (3) 饭店的发展历程及其时代	(1) 能运用饭店的性质和特点来分析旅游现象; (2) 能结合当地餐饮业发展状况, 对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析;

		特征 (4) 饭店活动的构成要素 (5) 饭店在旅游业中的构成 (6) 饭店游市场 (7) 饭店与旅游业的影响和作用 (8) 饭店的发展前景	(3)能运用饭店市场知识对当地饭店市场进行细分; (4) 正确认识餐营业产业地位的确立以及在国民经济中的地位
7	酒店专业英语 (128)	(1) 酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话 (2) 酒店业礼貌、礼节 (3) 酒店主要设施设备及服务的介绍 (4) 酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语	(1) 能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求 (2) 能回答客人的一般询问 (3) 在饭店服务工作中使用规范用语 (4) 掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语 (5) 能向客人介绍饭店主要设备及产品 (6) 能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息 (7) 借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务
8	酒店服务心理 (34)	(1) 客人消费心理相关知识 (2) 员工服务心理相关知识 (3) 企业管理心理相关知识	(1) 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能 (2) 将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中 (3) 运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题
9	旅游地理 (32)	(1) 中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识 (2) 旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值 (3) 地理风光的成因、变化和特色 (4) 自然资源的开发利用和保护的基本知识	(1) 熟练掌握中国地图, 了解各种区域划分的方法 (2) 了解旅游地理一般理论与方法 (3) 掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色 (4) 熟悉重要景区及旅游线路 (5) 熟悉各地风味美食
10	模拟导游 (72)	(1) 分析技能训练 (2) 讲解技能训练 (3) 应变技能训练 (4) 特殊团队导游技能训练;	(1) 掌握导游服务技能知识, 如地陪对客服务知识、全陪对客服务知识 (2) 掌握不同类型景观特征和讲解技巧、方法 (3) 熟悉接待过程中各种服务程序 (4) 能够应对突发事件
11	酒店服务礼仪 (34)	(1) 礼仪的基本概述 (2) 酒店服务仪表礼仪 (3) 酒店服务言谈礼仪 (4) 酒店服务行为礼仪 (5) 酒店服务国际礼宾礼仪 (6) 酒店主要部门礼仪规范	(1) 了解酒店服务的礼貌礼节知识 (2) 掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求 (3) 学会尊重他人, 提高文明素质, 自觉养成礼貌服务的职业习惯

		(7) 宗教礼仪知识 (8) 我国主要客源国和地区的 风俗与礼节	
12	营养与健康 (32)	(1) 人体必需的营养素 (2) 各类食物的营养价值 (3) 合理营养与平衡膳食 (4) 食品安全管理	(1) 了解高星级饭店服务食品营养及卫生学的最新 发展 (2) 掌握岗位需要的食品营养与安全知识 (3) 传承中华饮食营养传统中的食补养生精华
13	导游实务 (72)	(1) 导游人员综述 (2) 导游服务程序 (3) 导游服务技能 (4) 旅游问题和事故的预防与 处理	(1) 了解导游服务工作的程序和技能要求 (2) 掌握导游服务的基本操作要领 (3) 形成基本的职业能力和实践能力
14	酒店管理 基础 (32)	(1) 饭店管理基础理论 (2) 饭店主要业务部门管理 (3) 饭店服务质量管理	(1) 了解饭店的功能和结构布局 (2) 熟悉饭店接待业务的管理 (3) 掌握饭店全面质量管理

(三) 素质教育课程

将素质教育贯穿于教学活动全过程。

表 4. 素质教育课程计划表

序号	课程名称	学时	课程性质	考核方式	开课学期	考核部门
1	班会	80	必修	考查	1、2、3、4、5	社文系部
2	劳动教育	32	必修	考查	1、2、3	社文系部
3	社会实践活动	64	限定选修	考查	第四学期	团委
4	德育实践	1 周	必修	考查	第二学期	学生处
5	专业技能证书培训	32	选修	考试和考查	第五学期	教务处
6	社团活动	32	任意选修	考查	第一学期	团委
7	军训	1 周	必修	考查	第一学期	学生处

七、教学进度总体安排

表 5. 教学进度总体安排表

课程类别	课程名称		课程性质	考核模式		学分	学时			学期					
				考试	考查		总学时	理论课	实践课						
										1	2	3	4	5	6
公共基础课程	思想政治	中国特色社会主义	必修	√		2	36	30	6	2					
		心理健康与职业生活	必修	√	√	2	36	30	6		2				
		哲学与人生	必修	√		2	36	30	6			2			
		职业道德与法制	必修	√		2	36	30	6				2		
		法律与职业	任选	√		1	18	15	3					1	
		国家安全教育	任选	√		1	18	15	3					1	
	文化课程	语文（基础模块）	必修	√		8	144	114	30	4	4				
		数学（基础模块）	必修	√		6	108	93	15	2	2	2			
		英语（基础模块）	必修	√		6	108	93	15	2	2	2			
		语文（职业模块）	限选	√		3	54	43	11			3			
		数学（拓展一）	限选	√		2	36	31	5				2		
		英语（职业模块）	限选	√		2	36	31	5				2		
		语文（拓展模块）	任选	√		3	54	43	11				3	3	
		数学（拓展二）	任选	√		2	36	31	5					2	
		英语（拓展模块）	任选	√		2	36	31	5					2	
		公共艺术（音乐）	必修		√	1	18	9	9	1					
		公共艺术（美术）	必修		√	1	18	9	9		1				
		历史	必修	√		4	72	58	14			2	2		
		信息技术（基础模块）	必修	√	√	6	108	44	64	3	3				
		体育与健康（基础块）	必修		√	3	54	16	38	2	1				
		体育与健康（拓展一）	限选		√	5	90	27	63		1	2	2		
		体育与健康（拓展二）	任选		√	2	36	11	25					2	
公共基础课合计						66	1188	834	354	15	15	13	13	11	
专业核心课程	饭店概论	必修	√		4	64	50	14	2	2					
	酒店服务礼仪	必修		√	2	34	12	22	2						
	旅游地理	必修	√		2	32	28	4			2				
	酒店服务心理	必修	√		2	34	25	9	2						
	酒店专业英语	必修	√		8	128	80	48			4	4			
	模拟导游	必修		√	4	72	32	40			2		2		
	营养与健康	必修	√		2	32	24	8		2					

	导游实务	必修	√		4	72	52	20				2		2	
	酒店管理基础	必修	√		2	32	28	4						2	
专业核心课程小计					30	500	331	165	6	4	10	3	6		
专业技能 方向课程	前厅服务与管理	必修		√	6	96	64	32				3	3		
	客房服务与管理	必修		√	12	192	160	32	2	2	2	3	3		
	餐饮服务与管理	必修		√	13	208	120	88	3	3	3	4			
	康乐服务与管理	必修		√	4	64	32	32					4		
	普通话	必修		√	2	32	8	24	2						
	专业技能方向课程小计				37	592	440	216	7	5	5	10	10		
专业 选修课程 (含考 证)	社会实践（酒店实践）	限选		√	3	64	0	64				3			
	茶艺服务与管理	任选		√	2	32	8	24			1	1			
	酒吧服务与管理	任选		√	1	16	4	12					1		
	客房服务员（中级工） 实践 前厅服务员（中级工） 实践 餐厅服务员（中级工） 实践	限选		√	1	16	4	12					1		
	茶艺师（中级工）实践 调酒师（中级工）实践	任选		√	1	16	4	12					1		
	专业选修课程小计				8	144	20	124				4	3		
专业课程合计					75		1232		13	9	16	17	19		
实习课 程	识岗实习	必修		√	1	32				1周		1周			
	跟岗实习	必修		√	1	32						1周			
	顶岗实习	必修		√	33	594							33		
	实习课程小计				35	658									
其他素 质 教育课 程	班会	必修		√	5	80			1	1	1	1	1		
	劳动教育	限修		√	2	32			1	1	1	1	1		
	德育实践	必修		√	1	33				1周					
	社团活动	任选		√	2	32			1		1		1		
	军训	必修		√	1	33			1周						
	其他素质教育课程小计				11	210									
合计课时/学分数			3292/187												

注：每学期为18周，其中技能教学时间17周，复习考试和考查1周。周学时为35学时，教师政治和业务学习活动每周1学时，学生活动每周1学时，顶岗实习按每周33小时（1小时折合1学时）安排，3年总学时数为3292学时，文化课18学时折合1学分，专业课程和其他课程16~17学时折合1学分，3年总学分为187。

公共基础课学时约占总学时的1/3, 学生必修课为规定的公共基础课的必修内容和学时。专业技能课学时约占总学时的2/3, 选修课约占总学时的10%。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。我校高星级饭店运营与管理专业本专业共有26名教师参与授课，其中11名专业课教师，15名公共基础课教师。教师学历职称结构合理，正高级职称1人，副高级职称7人，中级职称9人，初级职称6人，未定级职称3人，企业兼职教师均具有高级职业资格，其中双师型教师比例为80%。

专业教师均具有良好的师德修养和专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力和服务经济建设的能力，教师业务能力能适应行业企业发展需求，能参加企业实践和技术服务。

聘请2名行业企业高技能人才担任专业兼职教师，均具有高级职业资格，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

表 6. 专业课程师资队伍

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业领域	在专业教学中承担任务
1	陈娟娟	女	40	本科	高级	旅游管理	理论、实践教学
2	马燕	女	43	本科	高级	客房服务与管理	理论、实践教学
3	何丽娜	女	37	本科	中级	饭店专业英语	理论、实践教学
4	陈艺璇	女	24	本科	中级	餐饮服务与管理	理论、实践教学
5	邵希西	女	29	本科	中级	饭店服务礼仪 饭店服务心理	理论、实践教学
6	姚晓月	女	28	本科	中级	营养与健康	理论、实践教学
7	张安琪	女	28	本科	初级	导游实务	理论、实践教学
8	汪丽	男	27	本科	初级	酒吧服务与管理	理论、实践教学
9	黄竹	男	31	本科	—	康乐服务与管理	实践教学
10	李悦	女	25	本科	—	饭店管理	中级工培训
11	张凡	女	31	本科	—	普通话 茶艺服务与管理	理论、实践教学

（二）教学设施

学校校区总面积达388亩，建筑面积8.3万余平米。综合教学楼总面积达2.3万多平方米，实训楼总面积达15000多平方米，教室配备有电子白板等多媒体教学设备。

本专业配备校内实训室和校外实训基地。实训实习环境具有真实性或仿真性，

具备实训、教研、展示及理实一体化教学功能。

校内实训基地满足岗位技能实训和综合技能实训的要求；校外实训基地也满足专业教学要求。实训实习设备配置不低于教育部关于《中等职业学校设置标准》的基本要求，且同步规划建设1+X证书试点设备。

1. 校内实训室

校内实训依据课程需要，设立旅游实训前厅、中餐培训间、调酒区、茶艺区、导游模拟厅、客房铺床培训厅、排练大厅、客房样板间。同时市胡连正技能大师工作室引企入校，在校内设立技能大师工作室，企业技师参与日常教学，真实项目走进课堂。

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、主要设施设备名称及数量见下表。

表 7. 实训室统计表

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
前厅服务与管理实训	总台柜台	1	-
	待领邮件架	1	-
	账单架	1	-
	问讯架	1	-
	钥匙卡制作机	1	-
	显示电话机	2	-
	信用卡刷卡机	1	-
	电脑显示终端	2	-
	打印机	1	-
	行李车	2	-
	应急照明灯	1	-
	宣传册架	1	-
	贵重物品保险箱	1	-
	验钞机	1	-
	外币样本	5	-
	客账账单	10	-
	餐厅账单	10	-
	世界时钟	5	-
	外币汇率显示屏	1	-
	电脑	5	装有前厅操作系统
	电脑	1	装有与公安系统连接的身份确认系统
	伞架	1	-
客房服务与管理实训	床架连床垫	10	床垫席梦思 2 米×1.2 米
	床单	20	全棉 280 厘米×200 厘米
	枕头	30	羽绒 75 厘米×45 厘米
	枕套	30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米，开口方式为信封口

	席梦思保护垫 (床褥)	20	-
	被子	20	羽绒 230 厘米×180 厘米)，重量约 1.5 千克
	被套	20	全棉 235 厘米×190 厘米，底部中半开口，系带方式
	各类洗涤剂、清洁剂	10	-
	吸尘器	1	-
	清洁工具	若干	-
	客房一次性用品	3	-
	标准间	1	-
	套间	1	-
中餐服务与管理实训	大圆桌	8	高度为 75 厘米、直径 180 厘米
	中式餐椅	80	-
	转盘轴	5	80 厘米
	台布	50	230 厘米×230 厘米
	餐巾	320	45 厘米×45 厘米
	托盘	50	直径 34.5 厘米
	花插	8	-
	烟灰缸	25	-
	骨碟	500	口径 17.6 厘米
	调味碟	50	-
	水杯	140	底面直径 5.8 厘米，高 14 厘米，口径 6.2 厘米
	红酒杯	140	底面直径 5.5 厘米，高 13.5 厘米，口径 5 厘米
	白酒杯		底面直径 4.5 厘米，高 9.7 厘米，口径 4.5 厘米
	味碟	50	口径 8 厘米，高 2.6 厘米，底径 4 厘米
	酱油、醋	16	-
	汤碗、勺	100	口径 9.7 厘米，高 4.5 厘米，底径 3.3 厘米，长 11 厘米
	筷架	100	长 7.3 厘米，宽 3.3 厘米，高 1.7 厘米
	席面羹	100	长 21.7 厘米
	公用筷架	60	长 9.5 厘米，宽 3.3 厘米，高 2.5 厘米
	筷子	80	长 29.5 厘米，宽 3 厘米
	牙签	80	长 8.2 厘米，宽 1.5 厘米
	筷套	80	-
	分菜勺	50	长 34 厘米
	菜单	10	长 18.5 厘米宽 13 厘米
	工作台	8	100 厘米×200 厘米
	台卡	16	长 10 厘米，宽 5 厘米，高 8.3 厘米

西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5	1.2 厘米×2.4 厘米木质
	扶手椅	40	-
	十寸装饰盘	40	8~10 英寸（20.3~25.4 厘米）
	白葡萄酒杯	130	底面直径 7.3 厘米，高 20 厘米，口径 17.2 厘米
	红葡萄酒杯	130	底面直径 6.5 厘米，高 18 厘米，口径 6 厘米
	果汁杯	130	底面直径 8 厘米，高 20 厘米，口径 17.7 厘米
	主菜刀、主菜叉	40	总长 13.5 厘米；总长 21.5 厘米
	汤勺	40	总长 19.5 厘米
	鱼刀、鱼叉	40	总长 20 厘米 总长 20 厘米
	甜品叉勺	40	总长 14 厘米
	头盘叉勺	40	总长 21.5 厘米 总长 20 厘米
	面包碟、黄油刀	40	直径 15.3 厘米 总长 16 厘米
	烛台	5	三头烛台
	胡椒、盐盅	10	高 7 厘米，底径 5.3 厘米
	黄油盅	10	直径 8 厘米，高 2.4 厘米，底径 4 厘米
	牙签盅	10	-
	花插	5	-
	烟灰缸	15	-
	台布	20	1.5 米×1.5 米
	餐巾	80	45 厘米×45 厘米
	账单夹	2	-
	咖啡杯、碟、勺	40	-
	冰水壶	5	-
	菜单	10	-
	工作台	5	-
酒吧服务与管理实训	调酒壶	10	-
	量杯	10	-
	吧勺	10	-
	冰桶、夹子	4	-
	酒桶架	2	-
	雀嘴量酒器	2	-
	顶压式量酒器	2	-
	各类载杯	80	-
	各类酒水	50	-
	制冰机	1	-
	酒篮	4	-

	开塞器	5	-
	扳手	5	-
	咖啡机	1	-
茶艺服务与管理实训	茶船	15	木质
	茶道组	15	木质
	茶仓	30	紫砂/瓷
	随手泡	15	不锈钢/紫砂
	茶盘	15	木质/藤制/竹制
	茶巾	15	棉
	水盂	30	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	15	-
	绿茶行茶具	15	-
	花茶行茶具	15	-
	红茶行茶具	15	-
	普洱茶行茶具	15	-
	各类茶叶	10	-
	桌椅	15	-
	冰柜	1	-
模拟导游实训室	3D 实训室	1	-
	桌椅	50	-
	导游实训软件	1	-

2. 校外实训基地

校外实训基地是校内实践教学的延伸和拓展的场所,针对工艺美术专业(技能)方向,建立校外实训基地,满足专业教师企业实践、学生生产见习和工学结合以及顶岗实习的需要。校外实训基地主要有:木子山庄、迎宾馆、木子凤凰楼、木子华东店等4家校企合作企业。

综合实训与顶岗实习是理论联系实际的一个重要实践性教学环节。通过实训,更好的把理论与实践相结合,提高学生分析问题、解决问题的能力,加强学生对相关知识技能的巩固与提升,增强学生的集体观念、协作精神和社会责任感。同时,学校与校外实训基地签订协议书,明确各自管理职责,学校设置校外实训管理部门,配备专职管理人员,对校外实训基地及实训过程进行管理。

(三) 教学资源

1. 教材

优先选用省部级及以上获奖的教材;与新的课程体系相配套,且选用近三年出版的教材比例达到60%以上。

2. 图书

拥有高星级饭店运营与管理专业教学参考书1000册以上(含电子读物),生均图书超过60册,种数超过150种,拥有专业相关中外专业期刊5种以上。

3. 数字化资源

数字化教学资源，如“网络课程”、“网络课件”等。国家精品课程资源网(<http://www.jingpinke.com/>)、*****学校网站、专业公司学习网站、行业协会网站等。

（四）教学方法

根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

运用现代教育技术和虚拟现实技术，建立虚拟社会、虚拟企业、虚拟工作团队等仿真教学环境，优化教学环境，提高教学质量和效率。采用任务驱动、项目导向教学形式，任务与项目来自真实企业项目，将课堂教学与企业实践相结合。

遵循学生职业能力培养的基本规律，以真实工作任务及其工作过程为依托，整合、序化教学内容，科学设计学习性工作内容，教-学-做结合，理论与实践一体化。

（五）学习评价

根据本专业培养目标，建立科学的评价标准。教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。坚持做到：校内校外评价结合；理论评价和实践评价相结合；职业技能鉴定与学业测试结合；教师评价、学生互评与自我评价结合；课内评价和课外评价相结合；过程性评价与结果性评价结合；定性评价与定量评价相结合。

采取态度评价、操守评价、作业评价、效果评价等相合的方式；关注岗位规范操作、良好职业素养的养成；关注团队合作，培养拓展创新创优等意识与观念；不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平。

（六）质量管理

教学管理更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。通过多种途径强化专业教师的师德修养和专业能力，对专业教师的管理和考核要从是否能够开展理实一体化教学、是否具有信息化教学能力和服务经济建设的能力、是否须积极参加教研活动、是否参与课题研究和教学优质课评比以及技能竞赛活动等多维度、多角度展开。把社会监督评价、上级主管部门教学质量监控与学校内部的教学督导跟踪有机结合起来，实现对教学过程和教学质量全方位和全员性的管理。要建立教学管理信息反馈体系，及时调整教学管理方式，不断完善教学管理措施，坚持把教学质量监控贯穿于整个教育过程之中。

九、毕业要求

根据国家有关规定、专业培养目标、培养规格的要求，结合学校办学实际，严把学生毕业关，结合实际组织毕业创作，毕业需达到以下要求：

1. 学生在校期间，出勤率需达到90%以上。
2. 须修满187学分，公共基础课程和专业课程考试/考查合格。
3. 顶岗实习考核需要达到合格等次。
4. 应取得客房服务员、前厅服务员、餐厅服务员等中级工职业等级证书和普通话二级乙等以上证书。

十、附录

变更说明

1. 人才培养方案修订说明

根据《教育部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》（教职成[2019]13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61号）文件精神，依据《中等职业学校高星级酒店运营与管理专业教学标准（试行）》，2019年8月经过市场调研、专家论证、学校教代会审议通过，完成第一次修订。依据2020年颁布的十门公共基础课程课标、职业教育专业简介（2022年修订）和《教育部关于印发〈职业教育专业目录（2021年）〉的通知》（教职成〔2021〕2号）文件精神，2021年8月完成二次修订，2022年12月完成第三次修订。

2. 审批表

宣城市机电工程学校人才培养方案调整审批表	
2018—2019 学年 第二学期	
社会文化服务 系部 2019 级 高星级酒店运营与管理 专业	
调整内容： 1. 将历史、地理课程列为限定选修课。 2. 增加了酒吧服务与管理实训室、茶艺服务与管理实训室、模拟导游实训室。	
系部意见： 同意 修订组成员：马燕 陈娟娟 李悦 洪丽 系部主任：吕欢	
2019年7月5日	
教务科审核意见： 同意 教务科科长：李战战	
2019年7月9日	
学校审核意见： 同意 校长：马燕	

注：本表一式两份，审批后教务科、教学部各存一份。

图 2. 第一次修订审批表

宣城市机电工程学校人才培养方案调整审批表	
2020—2021 学年 第二学期	
社会文化服务 系部 2021 级 高星级酒店运营与管理 专业	
调整内容： 1. 将专业代码 130300 变更为 740304。 2. 课程调整： ①公共基础课程必修《德育》调整为《思想政治》，调整后的内容为：《中国特色社会主义》《心理健康与职业生涯》《哲学与人生》《职业道德与法律》。 ②公共基础课程必修《计算机应用基础》调整为《信息技术》。 ③公共基础课程必修《历史》调整为《公共基础课程必修》。	
系部意见： 同意 修订组成员：马燕 陈娟娟 李悦 黄竹 系部主任：吕欢	
2021年6月28日	
教务科审核意见： 同意 教务科科长：马燕	
2021年6月29日	
学校审核意见： 同意 校长：马燕	

注：本表一式两份，审批后教务科、教学部各存一份。

图 3. 第二次修订审批表

宣城市机电工程学校人才培养方案调整审批表	
2022—2023 学年 第一学期	
社会文化服务 系部 2023 级 高星级酒店运营与管理 专业	
调整内容： 1. 原职业面向变更为：面向星级酒店、国内品牌酒店、度假村、高端民宿等企业的餐饮、客房、前厅、保安、销售等部门从事基层管理岗位（群）。 2. 课程调整：①公共基础课程必修《德育》变更为《思想政治》。《思想政治》调整为《中国特色社会主义》。《信息技术》调整为《公共基础必修》。《公共基础必修》调整为《公共基础必修》。 3. 专业核心课程调整：《饭店管理概论》调整为《酒店管理基础》。	
系部意见： 同意 修订组成员：陈娟娟 马燕 李悦 系部主任：吕欢	
2022年10月11日	
教务科审核意见： 同意 教务科科长：马燕	
2022年10月13日	
学校审核意见： 同意 校长：马燕	
2022年10月11日	

注：本表一式两份，审批后教务科、教学部各存一份。

图 4. 第三次修订审批表