

高星级酒店运营与管理专业人才培养方案

(2024 级适用)



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、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	1
六、职业资格证书	3
七、职业能力和职业资格标准(职业技能标准)分析	3
八、课程结构框架	8
九、课程设置与要求	9
(一) 公共基础课程	9
(二) 专业课程	10
(三) 实习实训	15
(四) 相关要求	16
十、教学进程总体安排	17
(一) 教学时间安排	17
(二) 教学进程总体安排表	17
(三) 职业资格证书或职业技能等级证书考核要求与时间安排	19
十一、实施保障	19
(一) 师资队伍	19
(二) 教学设施	19
(三) 教学资源	24
(四) 教学方法	26
(五) 教学评价	26
(六) 质量管理	27
十二、毕业要求	28
(一) 学业考核要求	28
(二) 证书考取要求	28
十三、主要接续专业	28

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（代码：740104）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力。

三、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）	职业资格证书或职业技能等级证书
旅游（74）	旅游类（7401）	旅游饭店（6110） 中餐服务（6210）	前厅服务员 4-04-01-01 客房服务员 4-04-01-02 餐厅服务员 4-03-05-01	饭店服务人员 餐厅服务人员	助理酒店管理师 前厅服务员 客房服务员 餐厅服务员 1+x 餐饮管理运营证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和高星级饭店餐饮服务、前厅服务、客房服务、饭店服务心理学等专业知识和实践操作技能，具有职业生涯发展基础和终身学习能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事酒店生产、服务、管理一线工作的技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质要求

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观，学习贯彻党的二十大精神，树立新时代中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感。

（2）具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作。

（3）具有良好的职业道德和职业素养，树立大国工匠精神，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

（4）具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、文明生产意识和严格遵守操作规程。

（5）具有良好的身心素质、信息素养和人文素养。

(6) 具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力，具有职业生涯规划意识和可持续发展能力。

2. 知识要求

(1) 能叙述本专业所必需的酒店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) 具有餐饮服务、前厅服务、客房服务等专业知识、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。

3. 能力要求

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。

(1) 行业通用能力

① 服务接待能力：掌握饭店服务的基本原则、程序和方法；具备饭店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

② 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、英语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

③ 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

(2) 专业技术技能：

① 能根据餐饮服务专业知识，熟练地操作中、西餐、自助餐、宴会服务的摆台、接待、菜肴服务、酒水服务等流程。

② 根据客房服务专业知识，能熟练操作中式铺床技能，具备退房、续住房、空房的清扫程序。

③ 掌握前厅预定、入住、退房服务程序及流程，会进行迎宾、行李运送、问询、票务、总机等服务。

(3) 职业特定能力

① 前厅服务：具有客房预订能力；具有提供总台接待服务的能力；具有提供前台礼宾服务；具有客户关系维护的能力；具有总机服务的能力；具有提供商务服务的能力；具有提供行政楼层服务的能力。

② 客房服务：具备客房服务的中级水平；能进行现代饭店客房服务工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

③ 餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务

能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

④康乐服务：具备酒店康乐部设施设备的示能力；具备娱乐指导的能力；具备一定的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

(4)跨行业职业能力

- ①具有适应岗位变化的能力；
- ②具有突发事件应变和解决的能力；
- ③具有企业管理及生产现场管理的基础能力；
- ④具有创新和创业的基础能力

六、职业证书

序号	类别	证书名称	考核等级	颁发机构	说明
1	职业资格证书	助理酒店管理师	初级	人力资源和社会保障部	选考
2	职业技能等级证书(1+X)	前厅服务员证	初级	人社第三方	必考
		客房服务员证	初级	人社第三方	必考
		餐厅服务员证	初级	人社第三方	必考

七、职业能力和职业资格标准（职业技能标准）分析

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准 (职业技能等级标准)
1. 前厅服务	1-1 客房预订	1-1-1 会接待与电话礼仪。 1-1-2 会处理信函预订的注意事项。 1-1-3 会传真机的使用方法 1-1-4 掌握饭店房价的种类和政策 1-1-5 会判断某项订房能否接受的因素 1-1-6 会我国兄弟民族的习惯、习俗 1-1-7 会英语基本接待用语	<ul style="list-style-type: none"> ● 能通过电话、信函、电报、传真、当面洽谈及电脑终端的方式了解客人的订房要求 ● 能根据《房情预订总表》给出选择 ● 能判断某项预订房能否接受

	1-2 记录和储存预订资料	1-2-1 能检查相关表格的填写要求 1-2-2 会预订资料的记录步骤 1-2-3 掌握订房资料的排列顺序 1-2-4 掌握订房资料的装订顺序	<ul style="list-style-type: none"> ● 能使用电脑终端输入或正确填写《预订单》、《房情预订总表》 ● 能正确填写预订记录本 ● 能存放客人的订房资料 ● 能用口头或书面的方式确认宾客预订的内容
	1-3 检查和控制预订过程	1-3-1 掌握客人预订 1-3-2 掌握预订修改的注意事项 1-3-3 会饭店客房保留和取消规定 1-3-4 会相关表(单)的填写、使用要求	<ul style="list-style-type: none"> ● 能用口头或书面的方式确认宾客预订的内容 ● 能正确记录宾客提出预订的更改和取消内 ● 能根据预订更改和取消的内容修改(或电脑输入)《房情预订总表》 ● 能填写客房预订变更或取消订单
	1-4 客人抵店前准备工作	1-4-1 会核对次日抵店客人的预订内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 能填写(或打印)《次日抵店客人名单》、《团队/会议接待单》,并分送给相关部门
	1-5 住宿	1-5-1 会识别客人有无预订 1-5-2 会查验证件并核实内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 能填写(输入、打印)《入住登记表》 ● 能根据不同客人的要求安排房间
	1-6 为散客办理入住登记	1-6-1 掌握排房的顺序 1-6-2 掌握常用付款方式	<ul style="list-style-type: none"> ● 能做好各类散客办理人住登记的接待、登记

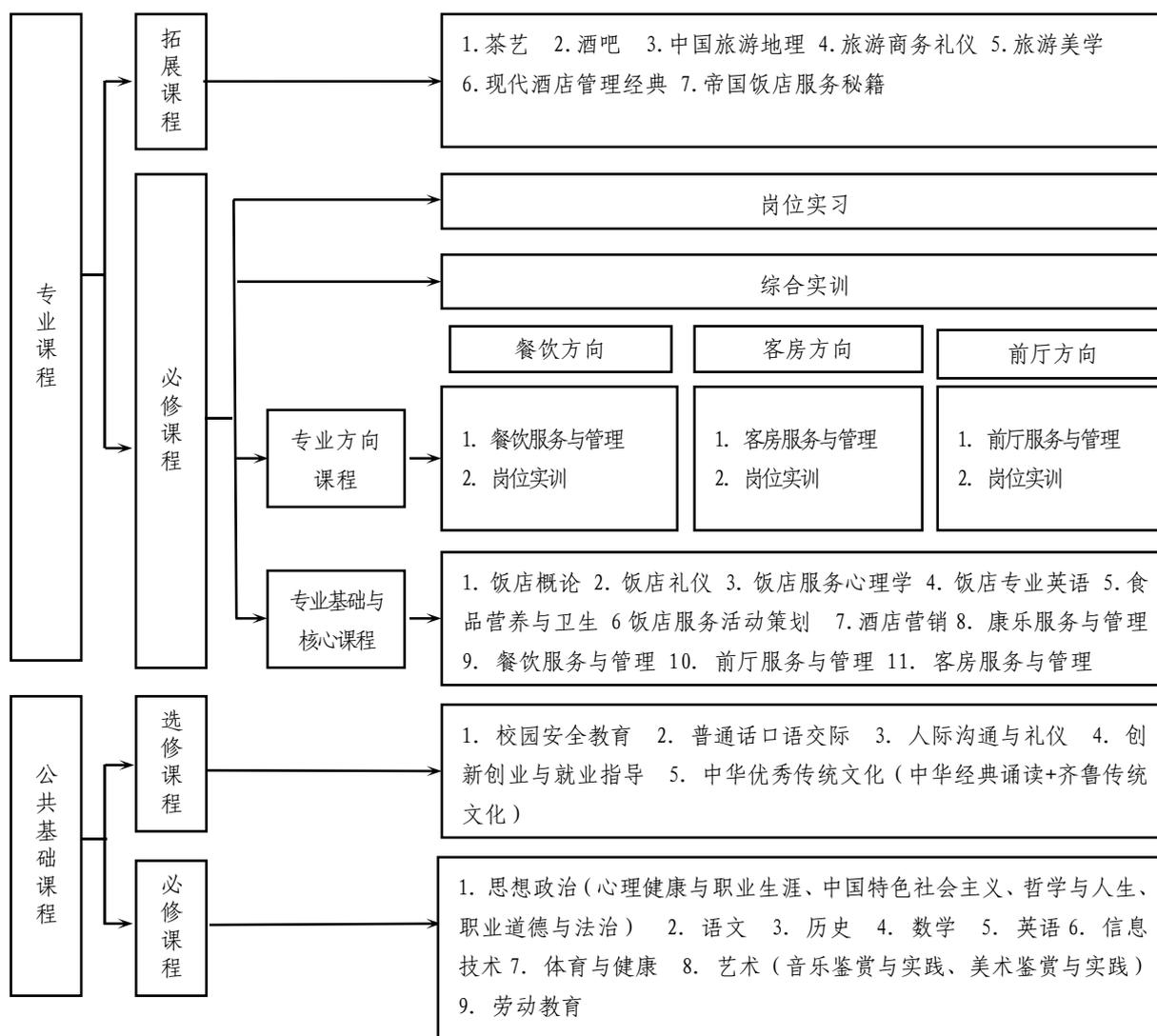
1-7 为团队客人办理入住登记	<p>1-7-1 掌握团队抵店前准备工作的内容和工作程序</p> <p>1-7-2 掌握团队抵店时接待工作的内容和工作程序</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能做好团队抵店前的准备工作 ● 能做好团队抵店时的接待工作
1-8 显示和控制客房状况	<p>1-8-1 掌握显示和控制客房状况的目的</p> <p>1-8-2 掌握需要显示和控制的客房状况的种类</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能正确显示和控制各种客房状况
1-9 问讯服务	<p>1-9-1 掌握查询时的注意事项</p> <p>1-9-2 掌握提供查询服务的原则</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能提供查询住店客人的有关情况 ● 能提供询问尚未抵达店或已离店客人的情况
1-10 邮件服务	<p>1-10-1 掌握处理办法客人邮件的处理程序</p> <p>1-10-2 会错投和“死信”的处理办法</p> <p>1-10-3 掌握邮寄服务操作程序</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能做好进店邮件的接收分类工作 ● 能做好客人邮件的分发工作 ● 能处理错投和“死信” ● 能提供邮件和包裹和转寄切和外寄服务
1-11 客人物品的转交服务	<p>1-11-1 掌握处理转交物品的操作要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能处理他人转交给住客物品 ● 能处理住客转交给他人的物品

	1-12 行李	<p>1-12-1 掌握步行到达的散客迎送服务的程序及要求</p> <p>1-12-2 掌握坐车到达的散客迎送服务的程序及要求</p> <p>1-12-3 掌握贵重物品的寄存、保管服务的程序及要求</p> <p>1-12-4 会贵重物品的保管</p> <p>1-12-5 会保险箱的使用方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能代表饭店到机场、车站、码头迎接客人 ● 能为客人安排去饭店的交通工具 ● 能帮助客人提拿行李 ● 能争取未预定客人入住本饭店 ● 能用饭店提供贵宾到达及交通方面的信息
2. 客房服务	2-1 清扫客房前的准备	<p>2-1-1 掌握房务工作车布置要求</p> <p>2-1-2 掌握清洁剂和清洁器具配备要求</p> <p>2-1-3 掌握客房清洁扫整理的基本方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能安排客房清扫顺序 ● 能布置房务工作车 ● 能备齐清洁剂和清洁器具
	2-2 客房日常清扫整理	<p>2-2-1 掌握走客房清扫注意事项</p> <p>2-2-2 掌握住客房清扫注意事项</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能清扫走客房 ● 能清扫住客房 ● 能整理空房 ● 能简单整理客房
	2-3 客房杀毒消毒	<p>2-3-1 会按百分比和份数比配制消毒剂</p> <p>2-3-2 会配置常用消毒剂（液）</p> <p>2-3-3 会保管消毒剂</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能对卧室进行消毒 ● 能对卫生间进行消毒 ● 能对杯具进行消毒 ● 能对电话机进行消毒
	2-4 楼层迎宾服务	<p>2-4-1 掌握迎接散客注意事项</p> <p>2-4-2 掌握迎接团队宾客注意事项</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能进行宾客抵店前的准备工作 ● 能提供宾客抵店时的迎接服务
	2-5 住店日常服务	<p>2-5-1 掌握常用茶叶、饮料知识</p> <p>2-5-2 掌握微型酒吧物品配备</p> <p>2-5-3 掌握洗衣服务项目和注意事项</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能提供茶水、饮料服务 ● 能提供微型酒吧服务 ● 能提供开夜味服务 ● 能提供洗衣服务 ● 能提供报鞋服务 ● 能提供租借物品服务

2-6 送客服务	<p>2-6-1 掌握走客房检查要求及注意事项</p> <p>2-6-2 掌握宾客遗留物品处理规定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能进行宾客离后前的准备工作 ● 能提供故客和团队宾客送别服务 ● 能检查走客房 ● 能报告宾客遗留物品
3-2 正确的摆台	<ul style="list-style-type: none"> ● 3-2-1 掌握推拉式、撒网式、抖铺式操作方法及要领。 ● 3-2-2 掌握中餐餐具、用具种类及使用方法 ● 3-2-3 掌握西餐餐具、用具种类及使用方法 ● 3-2-4 掌握中西餐餐具摆放的操作程序及要领 ● 3-2-5 掌握中餐便台和西餐自助早餐台餐具摆放要求 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能铺中餐便餐台台布 ● 能摆放中餐便餐台餐具 ● 能摆放西餐自助餐台餐具
3-3 正确的折叠口布花	<ul style="list-style-type: none"> ● 3-3-1 掌握餐巾的种类和作用 ● 3-3-2 掌握餐巾折花的基本技法 ● 3-3-3 掌握餐巾花摆放原则 	<ul style="list-style-type: none"> ● 会折叠 10 种的盘花或杯花
3-4 礼仪接待	<p>3-4-1 掌握礼仪与形体训练的知识</p> <p>3-4-2 掌握散客、团队的领位要领</p> <p>3-4-3 掌握餐厅规范用语</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能正确的进行礼仪接待 ● 能用普通话为宾客引位入座
3-5 酒水服务	<p>3-5-1 能根据酒水选用酒杯</p> <p>3-5-2 能开启白酒、黄酒、啤酒</p> <p>3-5-3 能徒手斟酒</p>	
3-6 分菜	<p>3-6-1 掌握客人拉椅让座的操作方法</p> <p>3-6-2 掌握为客人订菜的服务要求</p> <p>3-6-3 掌握烟缸、上小手巾、请顾客确认酒水品牌的正确方法。</p> <p>3-6-4 掌握中西餐摆抬的标准</p> <p>3-6-5 掌握收台后撤台的步骤</p> <p>3-6-6 掌握宴会进行中提供斟酒服务时机</p> <p>3-6-7 掌握端托卫生要求法的操作要求</p> <p>3-6-8 掌握中餐转台分菜法的操作</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 能定位上菜 ● 能叉勺分菜 ● 能报菜名 ● 能介绍菜点的名称和特色 ● 能掌握分菜的基本要求 ● 能席间为客人撤换骨碟、换酒具、撤换

		要求	
	3-7 服务用语	3-7-1 掌握餐厅常用的服务用语 3-7-2 掌握餐厅席间服务常用的征询服务用语 3-7-3 掌握餐厅常用的道别用语 全国通用的 10 字文明用语 3-7-4 掌握餐厅常用的道别用语 3-7-5 掌握全国通用的 10 字文明用语	<ul style="list-style-type: none"> 能正确使用餐前、迎接、餐中、餐后各环节的服务用语 能正确使用餐前、迎接、餐中、餐后各环节的服务用语

八、课程结构框架



九、课程设置与要求

课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

1. 必修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	216
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准（2020年版）》开设，并注重在各模块的教学内容中体现专业特色。	216
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准（2020年版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准（2020年版）》开设，并注重在基础模块的教学内容中体现专业特色。	72
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
10	艺术 (音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践)	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
12	劳动教育	依据中共中央 国务院《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》开设，并以实习实训课为主要载体开展劳动教育。	36

2. 选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	校园安全教育	依据教育部关于印发《大中小学国家安全教育指导纲要》的通知开设，旨在让学生提升自身安全意识，提高安全防护技巧与能力，理解总体国家安全观，初步掌握国家安全各领域内涵及其关系，认识国家安全对国家发展的重要作用，树立忧患意识，增强自觉维护国家安全的使命感。	18
2	普通话口语交际	依据教育部、国家语委《关于进一步加强学校普及普通话和用字规范化工作的通知》开设，本课程以国家普通话水平测试大纲为标准，从交流、交际以及就业成才的需求出发，通过大量的	18

		训练获得普通话口语表达的基本技能。	
3	人际沟通与礼仪	依据教育部关于印发《中小学文明礼仪教育指导纲要》的通知开设，旨在让学生了解沟通技巧，掌握基本礼仪，弘扬中华民族优秀传统美德和社会主义道德，吸收借鉴世界有益文明成果，提高学生的思想道德素质和文明礼仪素养，为文明生活、幸福成长奠定基础	18
4	创新创业与就业指导	依据教育部办公厅等印发《职业院校全面开展职业培训促进就业创业行动计划》和《国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》等通知开设，旨在帮助学生了解就业形势和政策，培养学生的创业技能与开拓创新精神。指导学生及时有效掌握就业信息，掌握求职技巧，掌握基本创新思维和方法，推进创新创业教育和学生自主创业能力培养。	18
5	中华优秀传统文化（中华经典诵读+齐鲁传统文化）	依据教育部关于印发《完善中华优秀传统文化教育指导纲要》的通知开设，旨在通过开展经典诵读、齐鲁传统文化等，以增强学生对中华优秀传统文化的理性认识为重点，引导学生感悟中华优秀传统文化的精神内涵，增强学生对中华优秀传统文化的自信心。	课外实施

（二）专业课程

1. 专业基础课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
饭店概论（80学时）	(1) 饭店概述； (2) 饭店组织计划； (3) 饭店资源管理； (4) 饭店服务质量管理； (5) 饭店营销管理； (6) 饭店企业文化；	(1) 掌握现代饭店管理的理论基础，掌握饭店的基本概念、分类和等级，熟悉中外饭店的发展历史； (2) 掌握饭店计划的内容、饭店计划指标体系和相关的组织制度，熟悉饭店组织结构设置的方法和模式，了解饭店组织机构设置的原则和要求； (3) 掌握饭店人力资源的开发与利用、考核及奖励等实际工作原则、方法和技巧，掌握饭店人力资源计划实施过程，掌握饭店员工行为管理的方法与手段。掌握饭店成本费用的控制方法及重要性，掌握饭店营业收入内容和利润分配的程序； (4) 掌握饭店服务质量管理的主要方法，并能在此基础上对饭店的服务质量进行科学评价，熟悉饭店服务质量的管理原则和程序，熟悉饭店服务质量的保证体系； (5) 掌握饭店最新的营销概念和模式，并能在饭店实际中加以运用和创新，熟悉饭店的销售渠道和基本营销组合策略；

		<p>(6) 掌握现代企业文化建设的基本途径, 掌握饭店公共关系的工作程序和方法, 掌握饭店 CIS 的构成要素和设计原则, 熟悉饭店建设企业文化的基本原则, 熟悉现代饭店信息系统的主要组成部分</p>
<p>饭店服务礼仪 (80 学时)</p>	<p>(1) 饭店礼仪概述; (2) 仪表礼仪; (3) 言谈礼仪; (4) 行为礼仪; (5) 国际礼宾礼仪; (6) 饭店主要部门礼仪规范 (7) 宗教礼仪知识; (8) 我国主要客源国和地区的风俗与礼节;</p>	<p>(1) 掌握礼节、礼貌、礼仪的概念及相互关系, 了解中国“礼仪之邦”的由来, 懂得礼仪的基本原则, 理解并掌握饭店服务礼仪的基本要求, 树立良好的服务意识;</p> <p>(2) 掌握仪表的概念, 掌握饭店服务人员仪容卫生的要求, 掌握服饰穿戴礼仪, 训练形成良好的形态;</p> <p>(3) 了解饭店服务语言的基本原则和基本特点, 懂得语言方面的基本礼节, 理解并掌握饭店服务中礼貌服务用语的具体运用, 通过教师指导形成良好的语言习惯;</p> <p>(4) 掌握见面礼仪中握手、介绍、使用名片、鞠躬、致意等常用礼节, 通过学习日常行为礼仪, 使学生掌握在不同场合行走、乘车、拜访、赠送礼品等方面的礼仪。并通过日常训练, 使学生具备良好的行为礼仪;</p> <p>(5) 掌握在迎送客人时应具备的礼仪规范, 掌握宴请的基本程序及服务问题, 熟悉会见、会谈的座次安排及有关的工作内容, 掌握常见礼宾次序及国旗悬挂要求;</p> <p>(6) 掌握前厅主要岗位的服务礼仪规范, 掌握客房部整理客房、迎送宾客、物品输送的服务礼仪规范, 掌握餐厅服务中迎宾、引座、点菜、席间服务、送客等礼仪规范, 掌握商场及康克服务时的礼仪规范;</p> <p>(7) 掌握佛教、基督教、伊斯兰教的起源、传播、基本教规教义、礼仪及主要节日;</p> <p>(8) 了解各旅游客源国和地区的概况, 熟悉各地区的饮食习惯、风土人情、礼貌礼节、节庆风俗以及各种禁忌;</p>
<p>饭店服务心理学 (60 学时)</p>	<p>(1) 概述; (2) 饭店顾客心理与行为; (3) 饭店员工心理与行为; (4) 饭店服务心理;</p>	<p>(1) 学生了解饭店服务心理学的性质和内容、熟知饭店服务心理学的基本方法;</p> <p>(2) 了解顾客的心理特征, 需求动机以便更好的掌握消费者的心理与行为;</p> <p>(3) 了解饭店员工心理素质与职业意识, 理解员工心理行为特征, 正确解压以及会处理人际关系;</p> <p>(4) 使学生了解影响饭店服务质量的因素, 掌握饭店住宿客人心理需求, 掌握饭店前厅、客房</p>

		及餐厅服务的心理因素。
食品营养与卫生 (56 学时)	<p>(1) 人体需要营养素</p> <p>(2) 食品安全控制;</p> <p>(3) 食品原料营养价值评价及卫生管理;</p> <p>(4) 平衡膳食制定;</p> <p>(5) 餐饮卫生管理</p>	<p>(1) 能进行人体营养状况评价,能应用 DRIs 进行营养素摄入量指导,能进行富含相关营养素的食物进行推荐和选择,能针对餐饮消费对象估算其能量所需;</p> <p>(2) 能进行食品污染因素分析,能正确判断食品是否腐败变质,会正确选择食品的保藏措施,能在餐饮各环节中对食源性危害进行预防和处理;</p> <p>(3) 能科学评价常见食物的营养价值,熟练运用《食物成分表》,能进行各位食物的借本质量鉴别和卫生管理;</p> <p>(4) 能针对常见人群进行合理配膳;能够针对特殊人群编制食谱;</p> <p>(5) 能从不同环节进行餐饮卫生管理,能将 HACCP 原理应用到餐饮卫生管理。</p>
饭店专业英语 (54 学时)	<p>(1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话;</p> <p>(2)酒店业礼貌、礼节;</p> <p>(3)酒店主要设施设备及服务的介绍;</p> <p>(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</p>	<p>(1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求;</p> <p>(2)能回答客人的一般询问;</p> <p>(3)能在饭店服务工作中使用规范用语;</p> <p>(4)能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;</p> <p>(5)能向客人介绍饭店主要设备及产品;</p> <p>(6)能听、写记录留言及预订表等工作表格中的有关信息;</p> <p>(7)能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</p>
饭店服务活动策划(40 学时)	<p>(1) 资讯与计划</p> <p>(2) 决策与实施</p> <p>(3) 检查与评估</p> <p>(4) 饭店主要活动策划</p>	<p>(1)能较系统地描述活动方案的基本概念、原理、步骤与技术方法;</p> <p>(2)能将所学到的活动策划知识应用到饭店服务活动策划实践中;</p> <p>(3)能培养学生的创新意识、形象意识、团队意识、沟通意识和统筹意识;</p> <p>(4)能进行组织策划、创意应变、协调沟通、统筹指挥、检查评估等工作,具有一定项目策划案例分析及活动策划实战能力</p>
酒店营销(40 学时)	<p>(1) 绪论</p> <p>(2) 饭店市场营销环境分析</p> <p>(3) 饭店消费者购买行为分析</p> <p>(4) 饭店市场定位</p> <p>(5) 饭店产品策略</p> <p>(6) 饭店定价策略</p> <p>(7) 饭店促销策略</p>	<p>(1)能对饭店市场进查和分析,并根据调查和分析进行饭店客源市场的选择和细分;</p> <p>(2)能描述饭店产品设计、创新与组合、饭店产品定价方法;</p> <p>(3)能在人员促销过程中较好地完成推销任务;</p> <p>(4)能通过广告宣传和营业推广对饭店产品进行宣传促销;</p> <p>(5)能描述设计饭店产品内部促销资料的方法,对</p>

饭店促销活动方案能提出合理化建议

2.专业核心课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
餐饮服务与管理 (190 学时)	(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)能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法; (3)能独立地按照服务程序为客人提供中餐服务; (4)能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提供优质服务; (9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和提供优质服务; (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法; (11)能合理控制餐饮物资的消耗; (12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理
前厅服务与管理 (90 学时)	(1)前厅部概述; (2)客房预订; (3)前厅礼宾服务; (4)总台接待; (5)总机服务与商务中心; (6)前厅客房销售与管理; (7)前厅信息管理; (8)前厅宾客关系管理	(1)能够熟练地迎送宾客; (2)会进行行李的运送; (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间,了解市交通和旅游景点情况,做到主动介绍、耐心解答; (4)能受理、传真、信函、电子等各种式的客房预订,服务规范; (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序,做到准确、高效; (6)能掌握瞬间的房态,合理排房; (7)能提供问讯、分送等服务,程序; (8)能迅速、准确地办理离店结账手续; (9)能填写各类业务报表,能熟练运用电脑查询业务信息,归类管理业务资料; (10)能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
客房服务与管理 (160 学时)	(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;	(1)能够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)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、法和

	(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; (8)客房部设备用品管理; (9)客房人力资源管理	动作要领,能在规定时间内按标准完成一中式床或西式床的铺设; (5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫; (6)能够进房规,做到自然、熟练和操作标准; (7)能够独立完成开夜床; (8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准,学会查房的操作法; (9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准; (10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务法; (11)能够掌握地面清洁与维护保养法; (12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件
康乐服务与管理(64学时)	(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)能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目; (2)能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)能把握饭店娱乐服务的标准; (5)具有一定的推销能力; (6)能合理控制康乐物资的消耗; (7)能对一般安全事故进行有效的预防和处理

3.专业方向课程

(1) 餐饮方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
餐饮服务与管理 (实训 90 学时)	餐巾折花 点菜服务 中西餐摆台 中西餐服务 菜肴服务 酒水服务	沟通能力 协调能力 规划能力 决策能力 培训能力 通驭能力

(2) 前厅方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
前厅服务与管理 (实训 60 学时)	客房预定服务; 入住接待服务(团队、散客); 结账退房服务; 续房服务;	(1)管理能力:有指挥、控制、组织和实施本部门工作的能力,有与其它部门协调和公关能力。 (2)思想工作能力:关心和爱护职工,有激励和调动职工积极性的能力。 (3)具有十分丰富的工作实践经验,能够灵活恰当地运用管理手段来组织、计划、控制、指导和协调

	换房服务; 问询服务; 总机服务	前厅部的一系列业务和事务工作。 (4) 充分了解市场状况,掌握饭店经营及管理动态,能够及时作出相应反应,具有较好的社交技巧。(5) 努力创造工作中的和谐气氛,提倡和发展部门之间及部门内部通力合作的工作态度。
--	------------------------	--

(3) 客房方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
客房服务与管理 (实训 60 学时)	(1) 客房清扫; (2) 中西式铺床 (3) 洗衣服务 (4) 会议服务 (5) 客房用品管理	通过理论知识的学习和实务的训练,使学生具备成为一名优秀客房服务员需要的素质,掌握客房服务员基层管理的基本技能,毕业后能胜任客房服务员的工作,并具有客房部基层管理工作的潜质。 具体能力: (1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点;能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局;能够初步掌握客房布置和装饰的方法; (2) 熟悉掌握客房中、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或西式床; (3) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫;能够掌握进房规范,做到自然、熟练和操作标准; (4) 掌握开夜床的方法;掌握宾客的接待方法;掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法; (5) 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; (6) 能够熟练掌握各种房态和客房用品的专业英语词汇,做到会听说写; (7) 具备接待服务能力及相应的基层管理能力,学会处理好对客服务中的宾客投诉; (8) 能够掌握公共区域主要项目的清洁维护和保养方法;掌握公共区域卫生质量控制的方法; (9) 能正确识别客房区域各种安全设备;能正确识别客房监控设备的运行状况;掌握客房区域安全设备的正确使用方法;掌握处理各种突发事件的正确方法; (10) 掌握客房人员编制的基本原则;准确执行劳动定额的计算方法。

4. 专业拓展课程

为适应学生个人的职业发展,使学生具备职业综合素质、掌握旅游饭店相关行业或迁移岗位的基础知识、具有职业拓展和提升就业能力,本专业开设茶艺、酒吧、中国旅游地理、旅游商务礼仪、旅游美学、现代酒店管理经典、帝国饭店服务秘籍等拓展课程。

(三) 实习实训

随着酒店行业及其相关产业蓬勃发展进步,实际拓展规模也在日益扩大,但其专业对口人员缺失严重现象日益凸显。根据这一实际发展情况,相关教育教学部门开设系列有关

酒店管理专业，并切实采取高效专项人才培养措施，最大程度弥补专业对口人才缺失这一缺口。新时期酒店发展不同于传统酒店业，具体专业教学活动实施开展时，需要有针对性的对其实际培养人才进行正确的目标规划和市场定位，切实引导其科学、合理、正向发展进步。酒店管理专业人才属于实践技能型人才，相关教学单位在实际开展教学时，应充分认识到这一点，并采取系列有针对性的培养措施，努力培养提高学生的实际技能操作水平。根据专业人才培养和课程需要，本专业采取理实一体化项目教学实训和分阶段集中专门化综合实训的方式，在校内实训室进行岗位实习。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学，严格执行《职业学校学生实习管理规定》（教育部教职成〔2021〕4号），保证学生岗位实习岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，内容符合标准要求。

附：主要实践性教学项目（含理实一体化教学实训与集中专门化实训，其他专业课程的实践教学根据课程学习需要随堂安排）

序号	实习实训项目	达到标准	实习实训地点	学期	学时
1	酒店专业认知实习	了解酒店各工作环境，增强感性认识，建立专业情结。	各校企合作酒店	第1学期	36
2	中西式摆台项目实训	了解酒店餐厅工作环境，增强感性认识和专业技能，建立专业情结。	校内实训室	第1-2学期	118
3	中式铺床项目实训	了解酒店客房工作环境，加强训练，提升专业技能，建立专业情结。	校内实训室	第3学期	102
4	前厅接待项目实训	掌握前厅大堂的构成氛围，熟悉前厅部的工作环境。	校内实训室	第4-5学期	102
5	岗位实习	巩固所学专业知识和技能，提高专业技能和独立工作能力。初步形成符合本专业特点的职业道德意识和行为习惯，树立正确的就业观和一定的创业意识，学会沟通交流和团队协作技巧，提高社会适应性，树立终身学习理念，做到学有所用，学有所成，为今后真正走上工作岗位打下坚实的基础。	学校培训处接待中心及各校企合作酒店	第6学期	600

（四）相关要求

本专业落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。开设安全教育、普通话口语交际、人际沟通、礼仪教育、绿色环保、中华优秀传统文化、工匠精神等方面的选修课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学中；将人际沟通与礼仪融入专业课程教学和有关实践性教学环节中；增设调

酒、茶艺等专业特色拓展课程；组织开展劳动教育、德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

十、教学进程总体安排

(一) 教学时间安排

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合实践教学及教育活动周数		
一	20	18	(军训) (入学教育及专业认知实习)	1	1
二	20	18	餐饮服务与管理及实训	1	1
三	20	18	客房服务与管理及实训	1	1
四	20	18	前厅服务与管理及实训	1	1
五	20	18	(《餐饮服务与管理》—中餐宴会摆台与对客服/ 《客房服务与管理》—中式铺床与夜床/《前厅服务与管理》--前厅接待)	1	1
			社会实践活动(酒店实践)		
六	20	20	顶岗实习	/	/
			毕业考核、毕业教育		
总计	120	110		5	5

(二) 教学进程总体安排表

课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	学期					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课程	必修课程	中国特色社会主义	36	2	√	√	√	√		
		心理健康与职业生涯	36	2	√	√	√	√		
		哲学与人生	36	2	√	√				
		职业道德与法治	36	2						
		语文	216	12						
		数学	216	12						
		英语	144	8	√	√	√	√		
		信息技术	72	3	√	√	√	√		
		体育与健康	144	8	√	√				
		艺术(音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践)	36	2	√	√	√	√		
历史	36	2			√	√				

			劳动教育	36	2	✓	✓				
		选修课程	校园安全教育	18	1	✓	✓	✓	✓		
			普通话口语交际	18	1	✓		✓			
			人际沟通与礼仪	18	1			✓			
			创新创业与就业指导	18	1	✓					
			中华优秀传统文化		1	✓					
			小计		1116	62					
专业技能课程	专业基础课程	必修课程	饭店概论	80	5	✓					
			饭店服务礼仪	80	5		✓				
			饭店服务心理学	60	3		✓				
			食品营养与卫生	56	3				✓		
			饭店专业英语	54	3				✓		
			饭店服务活动策划	40	2			✓			
			酒店营销	40	2					✓	
	专业核心课程	必修课程	餐饮服务与管理	190	12	✓					
			前厅服务与管理	90	8				✓		
			客房服务与管理	160	10			✓			
			康乐服务与管理	64	4					✓	
	专业方向课程	餐饮方向	必修课程	餐饮服务与管理							
				岗位实训	90	6	✓	✓			
		前厅方向	前厅服务与管理								
			岗位实训	60	4				✓	✓	
		客房方向	客房服务与管理								
	岗位实训	60	4			✓					
	专业拓展课程			茶艺	20	1				✓	
				酒吧	20	1					✓
				中国旅游地理	26	1	✓				
				旅游商务礼仪	18	1			✓		
				旅游美学	16	1				✓	
				现代酒店管理经典	30	2			✓		
		帝国饭店服务秘籍	30	2				✓			
综合实训	必修课程	中西餐宴会摆台 中式铺床 前厅接待	300	15	✓	✓	✓	✓			
岗位实习	必修课程	顶岗实习	600	30					✓		
小计				2184	125						

综合素质教育	专业认识与入学教育	30	2	2周					
	军训								
	毕业教育								
	小计	30	2						
合计		3330	189						

注：1.“√”表示建议此课程开设的学期，

2.※为1+X证书贯通课程

(三) 职业资格证书或职业技能等级证书考核要求与时间安排

证书名称	等级	考核时间	对应专业课程	说明
餐厅服务员	中级	第四学期	餐饮服务与管理	
前厅服务员	中级	第四学期	前厅服务与管理	
客房服务员	中级	第四学期	客房服务与管理	

十一、实施保障

(一) 师资队伍

专业师资符合教育部《中等职业学校教师专业标准》《中等职业学校设置标准》和《山东省中等职业学校专业建设标准》中对教师数量、结构、素质的基本要求。

1. 本专业教师数量及结构要求

高星级饭店运营与管理专业，要求专任专业教师数与在籍学生数之比不低于1:20；专任专业教师本科以上学历95%以上，研究生学历（或硕士学位）5%以上，高级职称25%以上；获得高级工职业资格80%以上，获得与专业相关的技师职业资格或非教师系列中级技术职称或执业资格40%以上；聘请能工巧匠等担任兼职专业教师达到25%；专业团队带头人业务水平高。

2. 教师的素质要求

教师为人师表，从严治教，课程开发与实施能力强，胜任项目式、模块化理论实践一体化教学，课堂和技能实训教学目标达成度高，具有较高的数字化素养、数字化技术及数字化教育能力，支撑探索“数字化+教育”的教学研究与实践。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本要求

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施；能够通过专业信息化教学资源平台和清华教育在线网络教学平台开展混合式教学；安装试听监控系统，能够进行网上监考及网上巡课；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. 校内实训室

参照教育部《职业院校专业实训教学条件建设标准（职业学校专业仪器设备装备规范）》要求，根据本专业人才培养目标的要求及课程设置及“1+X”证书的需要，在学校现有基础

上，升级改造数字化教学软件、硬件条件，构建数字化教育环境，新建、扩充、优化与人才培养模式相适应的功能齐全的技能实训室，充分满足本专业实训教学需要。

通过与蓝海酒店、温泉大酒店校企合作，建立相应的实训室，根据需要具备前厅接待、中西餐摆台、客房、茶艺、酒吧等实训室。

实训设备清单

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
前厅服务实训	总台柜台	1	-
	待领架	1	-
	账单架	1	-
	问讯架	1	-
	钥匙卡制作机	1	-
	显示机	2	-
	信用卡刷卡机	1	-
	电脑显示终端	2	-
	打印机	1	-
	行车	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	-
	当日外币汇率显示屏	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	-	
	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

客房服务实训	枕套	30	全棉 85 厘米 × 55 厘米 × 15 厘米，开口式为信封口
	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 320 厘米 × 320 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
西餐服务实 训室	长形西餐台	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
	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	-

3.校外实训基地

校外实习基地是指具有一定实习规模并相对稳定的为学生提供校外实习和社会实践的重要场所。实习基地建设直接关系到实习质量，对培养学生的实践创新能力有着十分重要的作用，通过深入校企合作，有东营蓝海集团、京西宾馆、香格里拉大酒店、温泉大酒店、寿光大酒店、晨鸣国际大酒店等校外实训基地，其中合作协议满2年的校外实训实习基地3个，能完成餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，能满足现场理实一体化专业教学需要和顶岗实习需要。校外实训实习基地有一线岗位技师或专家等技术力量，与学校教师一同对学生进行现场指导，能满足学生综合技能训练，从而实现对学进行岗位职业技能的培养。

高星级酒店运营与管理专业校外实训基地一览表

序号	基地名称	主要实习实训项目
1	蓝海大酒店	餐饮、客房、前厅
2	香格里拉大酒店	餐饮、收银
3	温泉大酒店	餐饮、客房、宴会
4	寿光大酒店	餐饮、宴会
5	晨鸣国际大酒店	餐饮、康乐、收银
6	京西宾馆	前厅、点菜、酒水

(三) 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1.教材选用基本要求

学校建立由专业教师、行企业业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用制度，按照规范程序选用教材，公共基础课程统一使用国家规划和省推荐教材，专业技能课程 100%按要求使用国家规划和省推荐教材。

校本教材严格按照规定程序开发，确保教材的科学性、实用性，保证质量。根据行业产业的发展以及专业特点，发挥专业建设委员会的作用，构建工作过程导向的项目化课程体系，将餐饮服务与管理、客房服务与管理等课程开发成项目化活页式校本专业教材，开发教学设计、任务清单、工作页等专业教学辅助文件。完成建设数字化教材 2 部以上。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：《金牌服务》《旅店大王希尔顿》《服务精神--万豪之路》《情商》等。及时配置新经济、新技术、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3. 数字教学资源配备基本要求

学校可以根据自身条件，在酒店专业实训教学场所建设虚拟仿真实训室，建有与实训内容相配套的信息化教学资源，能够组织开展信息化实训教学活动。建设、配备酒店专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，充分利用智慧职教平台有关酒店业国家教学资源库中相关数字化资源及学校平台精品课程，做到种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

①VR 全沉浸式头盔体验环境的酒店管理教学系统，通过手柄进行系统内的操作，体验酒店多个部门的岗位角色，如行李员、客房服务员、餐饮摆台等，生动有趣的全新体验方式，身临其境的操作体验感觉。

②主题宴会虚拟仿真设计平台，软件集成、三维显示、平面设计的方式。学生通过鼠标拖拽直观可视化的操作，快速搭建和设计中西餐宴会场景和主题台面。通过互动实训教学设备实现平面到三维效果的转换、设计素材的选择，方案也可以随时修改、删除、更新、确定。

③礼仪虚拟教学体系统包含了情景交互式三维仿真微课系统和纯三维仿真情景模拟实训系统，通过虚拟现实技术和智能化游戏化相结合的方式将服务礼仪所设计的教学内容生化、实例化的呈现，提高教学过程的情景仿真度、提高课程的趣味性，使学生更好的接收和掌握各种情形下的商务礼仪的基础知识，可有效的提高课程教学质量。

④客房服务虚拟教学实训系统是集教学设计、教学素材、虚拟实训及教学评价为一体的。系统以五星级酒店客房部为原型，对不同房型以及房间内物品精细建模，真实呈现客房部的全部环境，系统同时可以设置多种角色，使学生在三维场景中可进行客房的基本知识、基本技能、案例模拟、VIP 服务、客房清扫等，可视直观，学习效果好。

⑤前厅虚拟教学实训系统，场景以星级酒店前厅部为载体，对基础知识、岗位职责、业务流程、情景模拟、案例分析等模块进行系统的教学，通过三维动画、视频、文字、图

片、语音解说结合虚拟仿真场景的方式进行前厅重点业务的情景模拟，提升教学效果、提高动手能力、促进教学改革。

（四）教学方法

坚持立德树人根本任务，在教学过程中，思政课程和课程思政相结合，达到人才培养规格的素质要求。适应产业转型和数字化升级，打造职业教育数字化教学“新模式”，重构教学策略、教学组织、教学设计、教学内容和教学评价，打造数字化教学空间、开发数字化教学资源，更新数字化教学手段，创新数字化教学理论，提升技术技能人才培养质量。

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，通过理论讲授式、启发式、问题探究式等教学方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等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。

2. 专业课

坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，按照相应职业岗位（群）的能力要求，结合“1+X”技能考核标准要求 and 技能大赛要求，践行学校“四六三”职场导学教学改革任务引领、问题导向的教学理念，采取“双导师”教学，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，运用启发式、探究式、讨论式、参与式教学形式，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

高星级饭店运营与管理专业在教学过程中，努力营造职场氛围和企业文化的同时，授课过程中采用浸入教学、案例教学、实训教学、项目活动教学和工作过程导向教学等多种教学模式。同时，遵循当前教育先进理念，将现代化、信息化的教学方法和手段充分运用到教学中来，科学合理地利用各类教学资源及教学素材，例如优慕课、微课、腾讯课堂等，结合教学素材，综合运用创设情境、任务驱动、角色扮演等多种教学方法进行课堂及实训室授课，使学生在获得工作经验，塑造职业能力、提升职业素养，充分体现学生“学中做、做中学、学会学、学会做”和教师“做中教，做中学、做中改”。

（五）教学评价

由学校、用人单位共同构建过程评价与多元主体评价相结合的“准员工化”评价体系，结合酒店职业技能等级标准，实施皆能等级模块化考核评价。学生的基本素养和文化知识及技能主要由学校通过学生课程学习的作业、课堂提问、出勤、考试、技能考核等进行过程评价和结果评价，顶岗实习评价以实习单位为主，通过实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等方面，结合实习指导教师的评价对学生进行综合评价。

1. 基本素养评价

基本素养包括品德素养、团队合作、敬业精神、组织协调 4 个方面，具体要求如下。

品德素养：诚实守信、公平正直、吃苦耐劳、文明礼貌、勤俭自强、乐于助人。

团队合作：具有良好的团队精神和合作意识，能与人和谐相处，团结协作。

敬业精神：有很强事业心和主人翁责任感，追求崇高的职业理想，对学习和工作态度认真踏实，恪尽职守、精益求精、具有奉献精神。

组织协调：能积极参与组织各项社团活动、文体活动，有很强的组织管理和协调能力。

2.文化知识评价和职业技能评价

专业素养包括文化知识、专业基础、专业技能三个方面，具体要求如下。

文化知识：文化基础好，知识面宽，开设的公共课学的扎实，信息处理能力强。

专业基础：开设的专业领域的基础课程的知识理论和技能常识掌握到位，专业知识面开阔。

专业技能：开设的专业领域的专业核心课程的知识理论学的扎实，能运用知识理论指导实际操作，动手能力强，与岗位要求实现对接。

文化知识和职业技能成绩构成按照寿光市职业教育中心学校考试管理规定执行。

3.岗位实训评价

考核成绩参照实习单位鉴定以及学生个人的实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等进行综合评定，分为优秀、良好、一般、及格、不及格五个等级。

（六）质量管理

本专业一直秉承“一切为了学生发展”的教育理念，培养应用型技能专业人员和高校所需的学识型人才为根本任务。

1.应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.应完善教学管理机制，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、评价等制度，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。

3.应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生毕业水平、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.在酒店专业教研组织中，应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。加强教学运行过程管理及质量监控，完善各项管理制度，形成监控管理机制，辅之督导办督导机制，加强教学的宏观检查、指导，密切留意和监控教学运行过程，及时纠偏，确保教学顺利进行，使教学监控管理工作制度化、规范化，完成人才培养任务。

十二、毕业要求

(一) 学业考核要求

1. 在校学习期间(含校外岗位实习期间)无违法或严重违纪行为, 思想品德鉴定合格。
2. 在有效的时间内完成规定的全部学习内容, 修满专业人才培养方案所规定的学分, 所有课程经考试或考查合格。
3. 岗位实习期满, 提交了符合要求的岗位实习材料和企业实习鉴定, 实习成绩合格。

(二) 证书考取要求

学生毕业取得至少 1 个高星级饭店运营与管理相应领域“1+X”中级技能等级证书。

十三、主要接续专业

在专业人才培养中注重培养终身学习理念, 让学生明确本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向。

接续高职专科专业: 酒店管理、航空服务、酒店管理及数字化运营、空中乘务、休闲服务与管理、民宿管理与运营

接续高职本科专业: 酒店管理、酒店管理及数字化运营、民宿管理与运营