



郑州商业中等专业学校  
Zhengzhou Shang Ye Zhong Deng Zhuan Ye Xue Xiao

**高星级饭店运营与管理专业**  
**人才培养方案**  
**(三年制)**

.....	1
.....	1
.....	1
.....	1
.....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	3
.....	3
(一) 人才培养模式 .....	3
(二) 教学模式 .....	4
.....	4
(一) 公共基础课 .....	4
(二) 专业课程 .....	7
.....	10
.....	12
(一) 师资队伍 .....	12
(二) 教学设施 .....	13
(三) 教学资源 .....	14
(四) 学习评价 .....	15
(五) 质量管理 .....	15
.....	16
.....	16
(一) 学分奖励与转换制度 .....	16
(二) 方案设计说明与审定程序 .....	17

# 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

高星级饭店运营与管理（740104）

初级中等学校毕业（生）或具备同等学力（者）

三年

所属专业大类（代码）	旅游大类（74）
所属专业类（代码）	旅游类（7401）
对应行业（代码）	餐饮业（62）、住宿业（61）
主要职业类别（代码）	前厅服务与管理（4-03-01-01） 餐饮服务与管理（4-03-01-02） 客房服务与管理（4-03-01-03） 酒店运营管理专业人员（2-06-04-01）
主要岗位（群）或技术领域举例	前台接待、客房服务主管、餐饮服务经理、酒店运营助理、宾客关系专员、会议服务专员
职业类证书举例	前厅服务员（中级） 酒店运营管理（初级） 餐饮服务管理（初级）

说明：学生根据学习情况及专业技能方向考取相应职业技能证书。

## （一）职业能力分析及要求

就业面向的行业：住宿业、餐饮业、高端民宿及相关服务行业

主要就业单位类型：高星级酒店、国际酒店集团、高端民宿、餐饮连锁企业、会议会展中心

主要就业部门：前厅部、客房部、餐饮部、运营管理部、宾客关系部

从事的工作岗位：1. 酒店运营管理岗位 2. 酒店服务主管岗位

### 岗位能力分析表

序号	岗位名称		岗位任务描述	岗位核心能力要求
	初始岗位	发展岗位		
1	酒店运营管理	运营助理	运营主管的核心任务是：带团队完成运营目标（如用户增长、转化提升），制定并落地运营策略，同时监控数据、协调资源，优化流程以提升业务效率。	协助制定酒店运营计划，优化服务流程；监控各部门服务质量，收集客户反馈；协调前厅、客房、餐饮等部门协作；参与酒店营销活动策划与执行，提升入住率和客户满意度。
2	酒店服务主管	前厅/客房/餐饮主管	核心：统筹部门日常运营，保障服务质量，达成业绩目标。制定部门工作计划与指标，分配任务并跟踪落实。监督服务流程、员工表现，及时处理客户投诉与突发情况。协调跨部门协作，控制部门成本，定期复盘并优化运营。	负责前厅接待、客房服务或餐饮服务的日常管理；培训和指导基层服务人员；处理客户投诉和突发服务问题；制定部门服务标准和工作计划，确保服务质量达标。

## （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酒店运营基础、服务礼仪、餐饮管理、客房服务等知识，具备前厅接待、客房服务、餐饮服务、客户关系维护、运营协调、应急处理等能力，具有工匠精神和服务意识，能够从事酒店前台接待、客房服务、餐饮服务、运营助理、宾客关系维护、会议服务等工作的技术技能人才。

## (二) 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
2. 了解并遵守与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握食品安全、安全防护、酒店法规等相关知识与技能，了解酒店行业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；
3. 具备支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；
4. 具有良好的语言表达和沟通能力，能精准对接客户需求，有效协调内外部关系，具备一定的跨文化交流能力；
5. 掌握前厅接待、问询、预订、结账等核心流程，能熟练操作酒店管理信息系统；
6. 能够按照高星级标准完成客房清洁、布草整理、对客服务等工作，熟悉客房设备维护和安全管理要求；
7. 掌握餐饮服务流程，能规范完成点餐、上菜、席间服务等工作，了解中西餐菜品知识和酒水搭配技巧；
8. 能够识别和处理常见服务投诉及突发状况，具备应急处理和客户关系修复能力；
9. 了解酒店运营基本逻辑，能协助完成运营数据统计、服务质量监控和营销活动执行；
10. 掌握酒店安全管理知识，具备防火、防盗、食品安全等安全防护能力，能应对突发安全事件；
11. 具有可持续发展和终身学习的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力，以及推理和判断能力；
12. 掌握基本身体运动知识和至少1项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯，具备一定的心理调适能力；
13. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；
14. 弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果，树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

## (一) 人才培养模式

以专业课程建设为战略核心，构建“四维联动”的高星级饭店运营与管理人才培养体系：课程体系升级维度：打造“通识+专业”融合生态，将数字素养通识课纳入公共通识教育模块；以专业群为枢纽开发模块化课程，构建网状课程逻辑结构。深化“三教”改革，按酒店行业岗位能力需求动态调整教学内容，强化新技术、新规范、新服务模式教学，实现人才培养与行业需求的精准对接。

技能培养强化维度：推行“岗课赛证”融通机制，探索竞赛成绩、职业证书、生产性实践成果等学分转化路径。创新“德技并修、双核驱动”培养路径，系统提升学生职业技能和服务素养。

全面发展支撑维度：构建党建引领思政育人、第二课堂育人矩阵，通过行业特色实践活动、思政育人在线开放课程建设，落实“三全育人”。实习阶段同步嵌入就业指导服务，助力学生明确职业定位，提升社会适应力与就业竞争力。

产教融合协同维度：构建校企深度合作机制，推动高星级酒店、餐饮连锁企业参与人才培养方案制定、课程内容设计及实践环节实施，共建实训基地与教学团队。建立校企人才双向流动通道，企业专家参与授课、教师参与企业一线服务管理，形成“共教、共研、共评”的协同育人格局。

## （二）教学模式

探索“数字赋能双线融合三段贯通”教学模式。

数字赋能：深度融合数字化技术，引入酒店管理信息系统、虚拟仿真服务实训平台，系统提升教师在教学设计、实施、评价全环节的能力与效率，顺应现代酒店行业数字化、智能化发展新趋势。

双线融合：实现线上（自主探究、虚拟仿真实训、协作共学）与线下（实景操作、小组研讨、岗位模拟）学习空间的无缝衔接与优势互补。

三段贯通：以学习过程为中心，精准规划课前（课程设计与预习引导）、课中（互动教学、实景实践、技能演练）、课后（巩固拓展、多维评估、岗位复盘）三阶段，形成学习闭环。

主要包括公共基础课程和专业课程。

## （一）公共基础课

其中思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将化学、中华优秀传统文化、职业素养等列为选修课程。

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	中国特色社会主义	培养学生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养。	依据《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设，并与酒店行业实际和发展密切结合。	36
2	心理健康与职业生涯	培养学生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养。	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设，并与酒店行业实际和发展密切结合。	36
3	职业道德与法治	培养学生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养。	依据《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设，并融入酒店行业法规、服务伦理等内容。	36
4	哲学与人生	培养学生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养。	依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设，并与酒店服务职业发展相结合。	36
5	语文	培养学生“语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与”的语文学科核心素养，强化服务沟通表达能力。	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，融入酒店服务话术、投诉处理沟通、公文写作等职业模块内容。	198
6	数学	培养学生“数学运算、直观想象、数据分析、逻辑推理、数学抽象、数学建模”的数学学科核心素养，提升运营数据处理能力。	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，结合酒店入住率统计、成本核算等实际应用场景设计教学内容。	144
7	英语	培养学生英语“语言运用能力，文化鉴赏能力，思维活跃能力，学习提升能力”，侧重酒店服务英语应用。	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，强化前厅接待、餐饮服务、客户沟通等职业英语技能。	144
8	信息技术	培养学生计算机应用实际操作能力和酒店信息系统使用能力。	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，融入酒店管理软件、办公自动化、数字化服务工具等应用内容。	144
9	体育与健康	培养学生“运动能力、健康行为、体育品格”的体育与健康学科核心素养，提升身体素质	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，注重耐力、礼仪形体等与	144

		以适应服务岗位需求。	职业相关的体能训练。	
10	历史	培养学生“唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀”的历史学科核心素养。	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与文旅行业历史文化、酒店行业发展历程相结合。	72
11	艺术	增强学生文化自觉和文化自信，培养审美能力和酒店服务美学素养。	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，融入酒店环境美学、服务礼仪美学、餐饮摆盘美学等内容。	36
12	劳动教育	树立正确劳动观，培养职业劳动技能和服务意识。	依据相关课程标准开设，结合酒店服务、客房清洁、餐饮服务等职业劳动场景设计实践内容。	36

### 公共选修课程教学内容及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	化学	培养学生化学基础知识和实验技能，强化科学探究能力；激发学习兴趣，树立科学态度和社会责任感；助力专业发展，提升解决实际问题的能力，为职业生涯奠定坚实基础。	依据《中等职业学校化学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72
2	中华优秀传统文化	指导学生理解中华文化精髓，传承民族精神，提升文化自信与家国情怀。通过系统学习传统思想、礼仪、文学及技艺，培养学生的人文素养、职业精神和社会责任感，助力全面发展，为后续专业学习奠定坚实基础。	依据《中等职业学校中华优秀传统文化课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	18
3	职业素养	塑造职业道德，强化专业技能，提升团队协作与沟通能力，培养创新精神和终身学习意识，为职业发展奠定坚实基础。	依据《中等职业学校职业素养课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

## (二) 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖实训等有关实践性教学环节。

### 1. 专业基础课程

按照教育部颁布的高星级饭店运营与管理专业教学标准要求、职业教育专业简介（2022年修订），结合行业分析和区域文旅产业发展需求，开设4门专业基础课程：酒店概论、酒店服务礼仪、酒水知识、餐饮食品安全。

#### 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	酒店概论	1. 认知酒店行业发展现状与趋势；2. 熟悉酒店组织结构与各部门职能；3. 了解酒店运营基本流程与管理逻辑。	了解酒店的起源、发展及行业特点；掌握酒店的类型、等级划分及组织结构；熟悉前厅、客房、餐饮等核心部门的职能与工作流程；了解酒店行业政策法规与行业文化，培养职业认同感。
2	酒店服务礼仪	1. 规范服务过程中的仪容仪表、言行举止；2. 掌握不同服务场景的礼仪规范；3. 提升跨文化礼仪素养。	掌握酒店服务人员仪容仪表、仪态、沟通礼仪标准；熟悉前厅接待、客房服务、餐饮服务等场景的礼仪规范；了解不同国家和地区的礼仪习俗，具备基本的跨文化礼仪应用能力；通过实训养成良好的职业礼仪习惯。
3	酒水知识	1. 识别常见酒水的种类与特点；2. 掌握基础酒水服务流程；3. 了解酒水搭配常识。	认识白酒、啤酒、葡萄酒、洋酒等常见酒水的分类、产地及特点；掌握酒水储存、保管的基本方法；熟悉酒水服务的基本流程与规范；了解中西餐酒水搭配的基本原则，能为客户提供基础推荐。
4	餐饮食品安全	1. 识别餐饮服务中的食品安全风险；2. 规范食品储存、加工、服务等环节的安全操作；3. 掌握食品安全应急处理方法。	了解食品安全相关法律法规；掌握食品采购、储存、加工、留样等环节的安全要求；熟悉餐饮具消毒、环境卫生管理的标准流程；能识别常见食品安全隐患，掌握基本的食品安全应急处理措施。

### 2. 专业核心课程

按照教育部颁布的高星级饭店运营与管理专业教学标准要求，结合行业分析和区域产业发展需求，开设8门专业核心课程：前厅服务与管理、酒店信息系统应用、客房服务与管理、酒店市场营销、餐饮服务与管理、酒店财务管理基础、酒店人力资源管理基础、酒店安全与应急处理。

## 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	前厅服务与管理	1. 完成客户预订、接待、问询、结账等服务； 2. 操作酒店管理信息系统；3. 处理前厅常见投诉与突发状况；4. 维护客户关系。	掌握前厅服务基本流程，包括预订、入住登记、行李服务、咨询服务、退房结账等；熟练操作酒店管理信息系统，进行房态管理、客户信息录入与查询；掌握前厅客户投诉处理技巧；了解前厅管理基本方法，包括排班、服务质量监控等。
2	酒店信息系统应用	1. 操作酒店管理系统进行房态、客户、订单管理；2. 运用系统进行数据统计与分析；3. 操作酒店预订平台后台。	熟练掌握主流酒店管理系统的操作，包括客户预订录入、入住登记、房态控制、账单处理等；学会运用系统进行基础数据统计，如入住率、营收数据等；了解酒店线上预订平台后台操作流程，能协助进行订单管理与维护。
3	客房服务与管理	1. 按标准完成客房清洁与布草整理；2. 提供客房对客服务；3. 维护客房设备设施；4. 管理客房物资。	掌握客房清洁流程与标准，包括卫生间清洁、卧室整理、布草更换等；熟悉客房对客服务内容，如送物服务、洗衣服务、留言服务等；了解客房设备设施维护基础知识，能处理常见故障；掌握客房物资管理方法，包括领用、盘点、节约控制等。
4	酒店市场营销	1. 协助制定酒店营销方案；2. 开展客户开发与维护；3. 参与促销活动执行；4. 收集市场信息与客户反馈。	了解酒店市场营销基本概念与策略；掌握客户开发与维护的基本方法，包括会员体系建设、客户回访等；熟悉酒店促销活动的类型与执行流程；能收集市场竞争品信息和客户反馈，为营销决策提供支持。
5	餐饮服务与管理	1. 完成中西餐接待服务流程；2. 进行宴会策划与布置；3. 处理餐饮服务投诉；4. 协助进行餐厅日常管理。	掌握中西餐服务基本流程，包括点餐、上菜、席间服务、结账等；熟悉宴会策划与布置要点，能协助完成中小型宴会服务；掌握餐饮服务投诉处理技巧；了解餐厅日常管理内容，包括餐前准备、餐后收尾、员工调度等。
6	酒店财务管理基础	1. 协助进行酒店营收统计；2. 参与成本控制与核算；3. 了解酒店财务管理制度。	了解酒店财务管理基本概念；掌握酒店营收统计、账单审核的基本方法；熟悉酒店成本控制要点，包括物资采购成本、人力成本控制等；了解酒店财务报销、资金管理的基本制度。
7	酒店人力资源管	1. 协助进行员工招聘	了解酒店人力资源管理的基本职能；

	理基础	与入职培训；2. 参与员工考勤与绩效考核；3. 了解员工激励与关系维护方法。	掌握员工招聘、入职、培训的基本流程；熟悉员工考勤、绩效考核的基本方法；了解员工激励的常用方式，能协助维护员工关系。
8	酒店安全与应急处理	1. 落实酒店消防安全、治安安全管理要求；2. 处理客户突发疾病、设备故障等应急事件；3. 开展安全宣传与培训。	掌握酒店消防安全管理知识，包括消防设施使用、火灾应急预案等；熟悉酒店治安安全防范措施，能处理盗窃、斗殴等常见治安问题；掌握客户突发疾病、电梯故障、自然灾害等应急事件的处理流程；了解安全宣传与培训的基本方法。

### 3. 专业拓展课程

依据教育部颁布的专业教学标准，结合教学改革和校企合作企业实际需求，开设3门专业拓展课程：咖啡与茶艺、酒店实用美学、酒店实用英语。

#### 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	咖啡与茶艺	1. 掌握基础咖啡冲泡技巧；2. 学会茶艺表演与茶品冲泡；3. 提供咖啡与茶品服务。	了解咖啡、茶叶的基本分类与特点；掌握手冲咖啡、意式浓缩等基础冲泡技巧；学会绿茶、红茶、乌龙茶等常见茶品的冲泡方法与茶艺表演基本流程；能为客户提供咖啡与茶品服务。
2	酒店实用美学	1. 参与酒店环境布置与氛围营造；2. 提升服务过程中的审美素养；3. 协助进行餐饮摆盘与宴会布置。	了解酒店环境美学基本原理；掌握酒店公共区域、客房、餐厅的布置技巧；熟悉餐饮摆盘美学原则，能进行基础的菜品摆盘设计；提升服务过程中的审美意识，打造优雅的服务形象。
3	酒店实用英语	1. 运用英语完成前厅、餐饮、客房等服务沟通；2. 进行简单的跨文化交流。	掌握酒店服务常用英语词汇与句型；能运用英语进行客户接待、问询、点餐等基础服务沟通；了解跨文化交流基本常识，能应对不同国家客户的服务需求。

### 4. 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程，主要包括实验、实习实训、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程都要加强实践性教学。

#### (1) 实训

通过校企合作，在校内外进行前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒店运营仿真等综合实训。

#### (2) 实习

在高星级酒店、高端民宿、餐饮连锁企业等单位进行前厅、客房、餐饮、运营等岗位实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，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。学校可根据技能人才培养规律，结合企业运营周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

### (3) 相关要求

学校充分发挥思政课程和各类课程的育人功能，结合行业特点落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人。开设社会责任、绿色环保、文旅产业发展等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3300—3600。课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般 18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、劳动教育、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 28 学时，1 周为 1 学分，共 6 学分。

**教学进程安排表**

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	教学课时		开设学期	教学进程（学期、教学活动周数课堂教学周数、平均周学时）						课程考核	备注	
					总计	理论		1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期			
								22	20	20	20	20	20			
公共必修课	1	10501001	中国特色社会主义	2	36	36		1	2						考试	
	2	10501002	哲学与人生	2	36	36		3			2				考试	
	3	10505001	体育与健康 1	2	36	12	24	1	2						达标	
	4	10505002	体育与健康 2	2	36	12	24	2		2					达标	
	5	10505003	体育与健康 3	2	36	12	24	3			2				达标	
	6	10505004	体育与健康 4	2	36	12	24	4				2			达标	
	7	10509001	劳动教育	1	30		30	1							考察	不计入周学时平均值，根据实际情况保证总学时。
公共必修	8	10501003	心理健康与职业生涯	2	36	36		2		2					考试	
	9	10501004	职业道德与法律	2	36	36		4				2			考试	

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周数课堂教学周数、平均周学时)						课程考核	备注	
					总计	理论	实践		1学期	2学期	3学期	4学期	5学期	6学期			
									22	20	20	20	20	20			
课 程 类 别	10	10502001	语文 1	2	36	36		1	2							考试	基础模块
	11	10502002	语文 2	2	36	36		2		2						考试	基础模块
	12	10502003	语文 3	2	36	36		3			2					考试	基础模块
	13	10502004	语文 4	2	36	36		4				2				考试	基础模块
	14	10502005	语文 5	3	54	54		5					3			考察	职业模块
	15	10503001	数学 1	3	54	54		1	3							考试	基础模块
	16	10503002	数学 2	3	54	54		2		3						考试	基础模块
	17	10503003	数学 3	2	36	36		3			2					考察	拓展模块
	18	10504001	英语 1	3	54	54		1	3							考试	基础模块
	19	10504002	英语 2	3	54	54		2		3						考试	基础模块
	20	10504003	英语 3	2	36	36		3			2					考察	职业模块
	21	10306001	信息技术 1	3	54	36	18	2		3						考试	基础模块
	22	10306002	信息技术 2	3	54	36	18	3			3					考试	基础模块
	23	10306003	信息技术 3	2	36	24	12	4				2				考察	拓展模块
	24	10507001	历史 1	4	72	72		4				4				考察	
	25	10507002	历史 2	1	18	18		5					1				
	26	10508001	艺术	2	36	36		3			2					考察	基础模块
	27	10510001	就业指导	1	18	18		4				1				考察	
	28	10511001	军事训练/ 入学教育	2	60	20	40	1								考察	集中 2 周
	合计				66	1152	1010	214		14	17	16	13	3			
公共 选修课	1	10513001	化学 1	2	36	18	18	3			2					考察	基础模块
	2	10513002	化学 2	2	36	18	18	4				2				考察	拓展模块
	3	10514001	中华优秀传 统文化	1	18	18		5					1			考察	
	4	10515001	职业素养	2	36	36		4				2				考察	
	合计				7	126	90	36				2	4	1			
专业 基础 课	1	10118001	酒店概论	4	72	54	18	1.2	2	2						考试	理实一体化
	2	10118002	酒店服务礼 仪	6	108	36	72	1.2	3	3						考试	理实一体化
	3	10118003	酒水知识	2	36	18	18	3					2			考试	理实一体化
	4	10118004	餐饮食品安 全	2	36	18	18	4				2				考试	理实一体化
	合计				14	252	126	126		5	5		2	2			
专业 核心 课	1	10118005	前厅服务与 管理	8	144	72	72	2.3.5		1	2		5			考试	理实一体化
	2	10118006	酒店信息系 统应用	6	108	54	54	1.5	2				4			考试	理实一体化
	3	10118007	客房服务与 管理	8	144	36	108	1.2.4.5	2	2			2	2		考试	理实一体化
	4	10118008	酒店市场营销	8	144	36	108	1.3	4		4					考试	理实一体化
	5	10118009	餐饮服务与	10	180	54	126	1.2.4.5	2	2			2	4		考试	理实一体

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周数课堂教学周数、平均周学时)						课程考核	备注				
					总计	理论	实践		1学期	2学期	3学期	4学期	5学期	6学期						
									22	20	20	20	20	20						
									18+4	18+2	18+2	18+2	18+2	19+1						
专业拓展课			管理													化				
	6	10118010	酒店财务管理	8	144	36	108	2. 3. 4. 5		2	2	2	2			考试	理实一体化			
	7	10118011	酒店人力资源管理	6	108	54	54	1. 2. 5	2	2			2			考试	理实一体化			
	8	10118012	酒店安全与应急处理	6	108	72	36	4. 5				4	2			考试	理实一体化			
	合计			60	1080	414	666		12	9	8	10	21							
专业拓展课	1	10117013	咖啡与茶艺	4	72	36	36	3			4					考察	理实一体化			
	2	10117014	酒店实用美学	4	72	18	54	4. 5				2	2			考察	理实一体化			
	3	10117015	酒店英语	4	72	18	54	3. 5			2		2			考察	理实一体化			
	合计			12	216	72	144			6	2	4								
岗位实习				17	510		510							17		考察				
合计				17	510		510													
专业(技能)课累计、占总学时比例				86	1548	612	936													
考试																每学期复习考试1周				
毕业教育活动				2	60															
平均周学时									31	31	32	31	31							
学分总计、学时总计				174	3396															
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例				19	342															
实践性教学：学分总计、占总学时比例				97	1756															

总课时实际达到3396学时，公共基础课为1152学时，实践性教学学时为1756，选修课学时为342学时，公共基础课比例占比达37.2%，实践课时占到教学总时数的51%，选修课占总学时的10%。满足教育部要求的公共基础课学时占总学时的1/3以上，专业技能课学时约占总学时的2/3，实践性教学学时占总学时数的50%以上，选修课占总学时不低于10%。

## (一) 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构：学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于50%，高级职称专任教师的比例不低于20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘酒店行业高级管理人员、技术骨干担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业教研机制。

2. 专业带头人：原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外酒店行业发展趋势，广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师：具有中等职业教育教师资格；原则上具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的酒店行业工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践教学能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪行业发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4. 兼职教师：主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请行业技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （二）教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地。

校内实训室配置如下：

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	设备主要功能	数量(台/套)	备注
1	前厅运营实训室	1. 前厅接待、问询、预订实训；2. 酒店管理信息系统操作；3. 客户投诉处理模拟。	电脑	教学及系统操作	50 台	
			投影仪	教学演示	1 套	
			酒店前台接待台	模拟接待场景	3 套	
			酒店管理信息系统软件	房态管理、客户管理等	1 套	
			身份证读卡器、POS 机	模拟入住结账	各 5 台	

2	客房服务实训室	1. 客房清洁与布草整理实训；2. 客房对客服务模拟；3. 客房设备维护实训。	标准客房套件	模拟客房环境	5 套	
			布草、清洁工具	实操训练	20 套	
			客房设备模型	设备维护学习	5 套	
			投影仪	教学演示	1 套	
3	餐饮服务实训室	1. 中西餐服务流程实训；2. 宴会布置与服务实训；3. 酒水服务实训。	中餐餐桌椅	中餐服务实训	10 套	
			西餐餐桌椅	西餐服务实训	8 套	
			餐具、酒水具	实操训练	50 套	
			宴会布置道具	宴会服务模拟	1 套	
			投影仪	教学演示	1 套	
4	酒店运营管理仿真实训室	1. 酒店运营管理模拟；2. 营销活动策划实训；3. 应急处理模拟。	电脑	仿真操作	30 台	
			酒店运营仿真软件	全流程运营模拟	1 套	
			应急处理模拟设备	消防、急救等实训	1 套	

校外实习基地是专业实践教学质量的重要保证，有助于增加学生的就业机会，其建设程度直接关系到校外实践教学的实施效果和质量。校外实习基地实现校企共建、共管，学生实现共同评价。校企之间关系稳定，能够承接学生进行生产实习、岗位实习等实践教学环节，并且能够实现人员互聘，实现学生共管共育；本专业校外实习基地能够根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和教学标准，精心编排教学设计并组织、管理教学过程，共同开发实践教学课程、编写实践指导教材等。通过校外实习基地的锻炼，使学生获得生产实践技能，进一步提升了学生的职业素养和专业水平。

### （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

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

#### 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：行业政策法规、行业标准、职业标准、工程手册、培训教程、专业理论等技术类和案例类图书，以及职业技术教育、信息技术和涉及业务领域的专业学术期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

### 3. 数字教学资源配置基本要求

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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

## （四）学习评价

对学生学习评价的方式方法提出要求和建议。

建立学校、合作企业和其他社会组织等共同参与的教育质量多方互动评价机制，形成多元主体评价与过程评价相结合的分级分层教学质量评价体系，对学生的文化知识、专业知识、专业技能、职业素质、创业能力等多方面进行评价，突出技能和规范标准化及熟练化的考核。

### 1. 基本素养

评价基本素养主要包括品德素养、团队合作、敬业精神、组织协调等方面。依据学校学生素养评价标准执行，成绩评定由学生课程学习表现结果评价，以及第二课堂成绩单综合评价构成。

### 2. 专业素养评价

专业素养主要包括文化知识、专业基础、专业技能等方面。主要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，成绩评定按照学校考试管理规定执行。

### 3. 岗位实习评价

岗位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，成绩评定按照学校岗位实习管理规定执行。

## （五）质量管理

对专业人才培养的质量管理提出要求。

1. 根据学校专业建设标准，建立校、系两级专业诊断与改进工作机制，成立由企业专家、教育专家和骨干教师组成的专业建设指导委员会，指导专业建设，完善专业调研、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. 根据学校教学工作规范和主要教学环节标准完善学院教学管理机制，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，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期公开课、示范课等教研活动。

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、在校生学业水平、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. 充分利用评价分析结果有效促进专业建设、课程改革、团队建设和人才培养，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，形成诊改工作机制，持续提高人才培养质量。

(一) 通过高星级饭店运营与管理专业三年的学习，修完教学计划规定的全部课程及修满规定的学分，成绩合格，并具备较高的思想道德品质和优良的职业素养，同时掌握专业知识和实践技能，准予毕业。

(二) 达到培养规格中描述的素质、知识、能力。

(三) 鼓励学生获得本专业的国家、行业、企业相关的技能证书，获得国家职业资格证书和职业技能等级证书。

### (一) 学分奖励与转换制度

为探索建立多种形式学习成果认定机制，提高学生综合素质能力，培养学生创新创业意识，鼓励学生积极参加社会实践、社团活动、科技创新活动、计算机能力考试、普通话等级考试、各级各类专业技能竞赛、创新创业类比赛、职业技能等级考试等，并获取相关证书，通过学校认定的给予学分奖励。

序号	奖励项目	奖励学分	置换课程	说明
1	专业技能竞赛	国家 一等奖：6 二等奖：4 三等奖：2	公共选修课程 专业选修课程	
2	专业技能竞赛	省级 一等奖：3 二等奖：2 市级 一等奖：2 二等奖：1	公共选修课程 专业选修课程	1. 年度内所有市级以上（含市级）的同类项目，按最高等级学分计算，不累计加分； 2. 技能大赛是指由国家、省、市教育部门组织的技能竞赛； 3. 技能考核是指由市教研室组织的技能考核； 4. 国家级职业资格是指国家有关行政部门颁发的技能鉴定证书；
3	“5+1”及综合职业技能竞赛	同专业技能竞赛	公共选修课程 专业选修课程	
4	学科竞赛	市级 一等奖：2 二等奖：1	公共选修课程 专业选修课程	

5	校内竞赛	校级 一等奖: 0.5 二等奖: 0.3 三等奖: 0.1	公共选修课程 专业选修课程	5. 校内竞赛不同学科、不同活动学分可累计，同学期间同一学科多次活动只取最高学分； 6. 每学期三好学生、优秀班干、优秀团员、优秀团干及其它校级荣誉证书奖励，奖励 0.5 学分(不累计)，省市级以上荣誉按同等次省市级学科竞赛予以奖励，由班主任统计上报教务处。
6	评优秀先	国家: 3 省级: 2 市级: 1 校级: 0.5	公共选修课程 专业选修课程	
7	国家级职业资 格	高级: 6 中级: 2	公共选修课程 专业选修课程	
8	校内各类竞赛	一等奖: 0.5 二等奖: 0.3 三等奖: 0.1		
9	职业技能等级证 书	2-4	专业必修课程 专业选修课程	获取 1 个职业技能等级证书，置换 2 学分，最多置换 4 学分。
10	普通话等级证书	1-3	公共选修课程	二级乙等，置换 1 学分；二级甲等 2 学分；一级乙等，转换 3 学分。

上述 10 个方面的学分可以累计，但每个方面的奖励学分只能计算一次，同一项目中有多个符合奖励条件者，取该项奖励学分的最高值。

## (二) 方案设计说明与审定程序

### 1. 设计说明

按照“专业调研→提炼专业岗位→岗位能力分析→岗位知识结构（关键知识、相关知识、拓展知识）分析→实训环节”设计思路，遵循将职业素质教育贯穿于专业人才培养全过程的原则，考虑职业教育与终身学习对接，分析专业所需开设的课程。

### 2. 审定程序

(1) 教务处对各专业人才培养方案制（修）订的总体原则、形式、结构完整负责在人才培养方案制（修）订过程中协助各系部开展工作，并协调全校各专业公共类课程的教学安排。

(2) 各专业由专业带头人负责对专业人才培养方案提出具体制（修）订意见与初步方案。

(3) 教研室主任负责组织教研室成员集体讨论形成初稿。

(4) 各系部组织专业建设指导委员会（含企业专家）对专业人才培养方案进行初审。

- (5) 教务处组织校内专家组进行论证。
- (6) 学校党组织会议审定。
- (7) 报上级教育行政部门备案。
- (8) 通过学校网站等向社会公开，接受全社会监督。