



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.....	2
.....	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.....	6
.....	9
.....	12
(一) 师资队伍.....	12
(二) 教学设施.....	13
(三) 教学资源.....	14
(四) 学习评价.....	14
(五) 质量管理.....	15
.....	15
.....	15
(一) 学分奖励与转换制度.....	15
(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）	前厅服务员（4-03-01-01） 客房服务员（4-03-01-02） 餐厅服务员（4-03-02-05） 公共营养师（4-14-02-01）
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（初级、中级） 餐厅服务员（初级、中级） 公共营养师（中级）

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	酒店运营管理经理	酒店运营管理助理	前厅经理	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	酒店客房经理	酒店服务员	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能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和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、职业资格证书、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。

公共基础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	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《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	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《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
3	心理健康	培养学生“政治认同、职业精	依据《中等职业学校思	36

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	学时
	与职业生涯	神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养。	想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	
4	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《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	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。	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	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。	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
7	英语	培养学生英语“职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解、自主学习”的英语学科核心素养。	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
8	信息技术	培养学生计算机应用的实际操作能力和文字处理、数据处理、信息获取等能力。	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	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。	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
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，并与专业实际和行业发展密切结合。	72
11	艺术	增强学生文化自觉和文化自信，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质。	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
12	劳动教育	使学生树立正确的劳动观念，具有必备的劳动能力，养成良好的劳动习惯和品质，并重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，	依据《中等职业学校公共基础课程方案》和《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	30

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	学时
		培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。		

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	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《中华优秀传统文化进中小学课程教材指南》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	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。	依据国家政策导向，企业人才需求和学生发展需要开设，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	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	酒店概论	认知酒店行业发展现状与趋势；熟悉酒店组织结构与各部门职能；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。

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
2	酒店服务礼仪	规范服务过程中的仪容仪表、言行举止；掌握不同服务场景的礼仪规范；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	识别常见酒水的种类与特点；掌握基础酒水服务流程；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	识别餐饮服务中的食品安全风险；规范食品储存、加工、服务等环节的安全操作；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	课程名称	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	完成客户预订、接待、问询、结账等服务；操作酒店管理信息系统；处理前厅常见投诉与突发状况；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、问询服务、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	操作酒店管理系统进行房态、客户、订单管理；运用系统进行数据统计与分析；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	按标准完成客房清洁与	掌握客房清洁流程与标准，包括

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
	与管理	布草整理；提供客房对客服务；维护客房设备设施；管理客房物资。	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	协助制定酒店营销方案；开展客户开发与维护；参与促销活动执行；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	完成中西餐接待服务流程；进行宴会策划与布置；处理餐饮服务投诉；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	协助进行酒店营收统计；参与成本控制与核算；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	酒店人力资源管理基础	协助进行员工招聘与入职培训；参与员工考勤与绩效考核；了解员工激励与关系维护方法。	了解酒店人力资源管理的基本职能；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	落实酒店消防安全、治安安全管理要求；处理客户突发疾病、设备故障等应急事件；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	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	咖啡与茶艺	掌握基础咖啡冲泡技巧；学会茶艺表演与茶品冲泡；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	参与酒店环境布置与氛围营造；提升服务过程中的审美素养；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	运用英语完成前厅、餐饮、客房等服务沟通；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，岗位实习按每周 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	实践		1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期		
公共必修课	1	10501001	中国特色社会主义	2	36	36		1	2						考试	
	2	10501002	心理健康与职业生涯	2	36	36		2		2					考试	
	3	10501003	哲学与人生	2	36	36		3			2				考试	
	4	10501004	职业道德与法治	2	36	36		4				2			考试	
	5	10505001	体育与健康 1	2	36	12	24	1	2						达标	
	6	10505002	体育与健康 2	2	36	12	24	2		2					达标	
	7	10505003	体育与健康 3	2	36	12	24	3			2				达标	
	8	10505004	体育与健康 4	2	36	12	24	4				2			达标	
	9	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。
	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/	2	60	20	40	1							考察	集中 2 周

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		
									18+4	18+2	18+2	18+2	18+2	19+1		
			入学教育													
	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	1. 2	4	4					考试	理实一体化
	2	10118006	酒店信息系统应用	6	108	54	54	2. 3. 4. 5		1	1	1	3		考试	理实一体化
	3	10118007	客房服务与管理	8	144	36	108	1. 2	6	2					考试	理实一体化
	4	10118008	酒店市场营销	8	144	36	108	1. 2. 3. 4	2	2	2	2			考试	理实一体化
	5	10118009	餐饮服务与管理	10	180	54	126	3. 4. 5			5	3	2		考试	理实一体化
	6	10118010	酒店财务管理	8	144	36	108	5					8		考试	理实一体化
	7	10118011	酒店人力资源管理	6	108	54	54	5					6		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			2	2			考察	理实一体化
	2	10117014	酒店实用美学	4	72	18	54	3			4				考察	理实一体化
	3	10117015	酒店英语	4	72	18	54	5					4		考察	理实一体化
	合计			12	216	72	144				6	2	4			
实践课	岗前实训		6	180		180	6						30	考察		
	岗位实习		12	360		360	6							考察		
	合计			18	540		540									
专业（技能）课累计、占总学时比例				86	1548	612	936									
考试									1	1	1	1	1	1		每学期复习考试 1 周

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		
									18+4	18+2	18+2	18+2	18+2	19+1		
毕业教育活动				2	60											
平均周学时									31	31	32	31	31	30		
学分总计、学时总计				175	3426											
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例				19	342			10%								
实践性教学：学分总计、占总学时比例				98	1786			52%								

总课时实际达到 3426 学时，公共基础课为 1152 学时，实践性教学学时为 1786，选修课学时为 342 学时，公共基础课比例占比达 34%，实践课时占到教学总时数的 52%，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 20:1，“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

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）
1	前厅运营实训室	前厅接待、问询、预订实训；酒店管理信息系统操作；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	客房清洁与布草整理实训；客房对客服务模拟；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	中西餐服务流程实训；宴会布置与服务实训；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	酒店运营仿真实训室	酒店运营管理模拟；营销活动策划实训；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，成绩评定按照平时表现占 40%，期末考试占 60%进行综合评定。

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改，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	1. 年度内所有市级以上（含

序号	奖励项目	奖励学分	置换课程	说明
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	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. 技能考核是指由市职业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; 5. 校内竞赛不同学科、不同活动学分可累计,同学期同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。
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	
6	评优表先	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。