

2021 年

高星级酒店运营与管理专业

“3+2”（中职段）人才培养方案

2021 年 9 月实施

目录

一、专业名称与代码	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	2
(三) 工作任务与职业能力分析	2
六、课程设置及要求	4
(一) 课程体系结构	4
(二) 公共基础课	4
(三) 专业(技能)课程	7
七、教学进程总体安排	9
(一) 学期课程安排	9
(二) 时间分配总表	11
(三) 理论实践教学学时比例表	11
(四) 素质教育计划	11
八、实施保障	12
(一) 师资队伍	12
(二) 教学设施	13
(三) 教学资源	14
(四) 教学方法	14
(五) 学习评价	14
(六) 质量管理	14
九、毕业要求	14
十、附录	15
(一) 专业建设指导委员会组成	15
(二) 专业人才培养方案论证意见	15

2021 年高星级酒店运营与管理专业

“3+2”（中职段）方向人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称 高星级酒店运营与管理

专业代码 740104

二、入学要求

应届初中毕业生。

三、修业年限

本专业为 3+2 中高职联合培养模式，3 年中职，2 年高职。

四、职业面向

序号	部门	面向的职业岗位	职业资格证书
1	前厅	1. 接待员 2. 问询员 3. 迎宾员 4. 行李员 5. 驻车站机场代表 6. 代办员 7. 话务员 8. 收银员 9. 兑换员等。	前厅服务员
2	客房	1. 客房服务员 2. 公共区域清扫员 4. 布件房收发保管员 5. 客房服务中心文员	客房服务员
3	餐饮	1. 餐厅服务员 2. 迎宾员 3. 传菜员 4. 送餐员 5. 订餐员 6. 调酒员 7. 酒水服务员 8. 宴会服务员 9. 宴会销售预定员 10. 收银员 11. 大堂吧服务员 12. 茶艺服务员等	1. 餐饮服务员 2. 调酒师 3. 茶艺师 4. 咖啡师

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持把立德树人、德技并修作为根本任务，培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握与本专业相对应的职业岗位必备的专业知识与技能，具备一定的英语会话能力，能胜任国内星级酒店的前厅、客房、餐厅等部门一线服务工作，拥有良好的职业道德和敬业精神的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

掌握酒店管理的基本理论和基本知识、熟悉操作技能，有一定的英语会话能力，能够在国内星级酒店担任客房服务员、餐饮服务员、前厅服务员等工作。

1. 素质要求

爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、勇于创新、淡泊名利、甘于奉献的劳模精神；崇尚劳动、热爱劳动、辛勤劳动、诚实劳动的劳动精神；执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越的工匠精神。

2. 知识要求

（1）掌握酒店服务与管理的基础知识和基本技能，具有基本的礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。

（2）掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门工作流程与服务规范。

（3）掌握与运用前厅接待、客房服务、餐饮服务、康乐服务与管理、茶艺服务的专项服务技能，能完成住宿、餐饮、会议、娱乐、茶艺等服务项目的工作。

3. 能力要求

（1）具有较好的礼仪素养和沟通能力，遵守酒店行业行为规范。

（2）能在前厅接待、客房服务、餐饮服务、康乐服务过程中处理常规问题及一般非常规问题。

（3）能用标准服务用语（普通话）进行接待服务和业务沟通。

（4）能用英语进行简单沟通和对话交流。

（三）工作任务与职业能力分析

经过咨询、查阅、访谈、企业实地调研，对本专业关联的职业范畴或工作岗位、工作任务和工作过程（按工作过程排列）进行全面分析，确定本专业培养的人才能适应的职业范畴与工作岗位，然后对应工作项目列出其主要

工作任务，并分析和归纳每项工作任务的职业能力（专业能力、方法能力、社会能力）要求，如下表：

岗位名称	主要工作任务	职业行动能力要求			课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
餐饮服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐厅接待宾客服 2. 餐厅开餐服务 3. 餐厅就餐服务 4. 餐后结束工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握菜肴知识,包括原料、口味、制作的方法、上菜方式等 2. 掌握酒水知识,包括产地、口味、成分等 3. 掌握各种酒店餐饮服务的具体方式、方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐前能做好酒水(饮料)、餐具等各项准备工作 2. 餐巾折叠技艺 3. 能够运用正确方法进行特殊酒水斟倒服务 4. 能够运用正确方法进行宴会分菜服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 适应性强,能灵活解决新的、不可预见的事件 2. 服务意识、态度热情 3. 主观能动性 4. 敬业精神和责任感 5. 遵纪守法,遵守酒店的规章制度和员工守则 	中餐服务与管理
前厅服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房预订 2. 客人住宿登记 3. 客人行李服务 4. 客人离店服务 5. 与酒店其它部门沟通与协调 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前厅预订 2. 了解酒店客房的基本常识 3. 计算机操作能力 4. 英语口语表达能力 5. 酒店财务的相关知识 6. 相关的礼仪知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能善于使用语言表达技巧与客人交流 2. 各类贵宾的接待规格及要求 3. 正确处理客人投诉及个性化需求 4. 能处理酒店的各种突发事件 5. 能为客人办理行李寄存服务 6. 能够进行夜间审计 		前厅服务与管理
客房服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迎接住客前期准备 2. 客房应接服务 3. 客房对客服务 4. 会议布置与服务 5. 对客房用品管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房卫生相关标准 2. 客房设备、设施的配备知识 3. 客房布草洗涤的相关知识 4. 会议礼仪、服务知识 5. 客房用品保管知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向客人正确介绍客房设备的各项性能及使用方法 2. 能实施“大清洁”计划 3. 清洁设备的维护保养常识 4. 能布置、安排不同类型的会议室,安排服务人员 5. 掌握楼层布草房管理基本要求 		客房服务与管理

六、课程设置及要求

(一) 课程体系结构

学段	公共基础课	专业方向课	专业核心课
中职3年	语文	形体训练	客房服务与管理
	数学	沟通技巧	中餐服务与管理
	英语	现代礼仪	前厅服务与管理
	思想政治	导游实务	专业综合实训
	体育与健康	酒店公共关系	中西菜点与酒水
	计算机基础	调酒	点菜服务技巧
	书法	茶艺基础	饭店英语基础
	普通话	中外民俗	
	美术欣赏	咖啡技艺	
	劳动实践	中国旅游地理	
	历史		

(二) 公共基础课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	思想政治	<p>【课程目标】以立德树人为根本任务，以培育思想政治学科核心素养为主导，帮助中等职业学校学生确立正确的政治方向，坚定理想信念，厚植爱国主义情怀，提高职业道德素质、法治素养和心理健康水平，促进学生健康成长、全面发展，培养拥护中国共产党领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身的有用人才。</p> <p>【主要内容】职业生涯规划，职业道德与法律，经济政治与社会，哲学与人生，心理健康教育，就业指导与创业教育。</p> <p>【教学要求】培育中职学生的政治认同，形成正确的世界观、人生观和价值观，坚定正确政治方向，拥护中国共产党领导和我国社会主义制度。树立正确职业理想和职业观念，增强遵守职业道德和提高职业技能的自觉性，追求高尚道德品质，提升职业道德境界；有助于他们</p> <p>培养科学精神，提高辩证思维能力，能够根据社会发展需要和自身特点进行职业生涯规划，在实践中养成良好职业行为习惯。</p>
2	语文	<p>【课程目标】语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。中等职业学校语文课程要全面贯彻落实党的教育方针，落实立德树人的根本任务。学生在完成九年义务教育基础上，通过本课程的学习，进一步掌握必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力；具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯；能够重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与创新等语文核心素养方面获得持续发展。</p> <p>【主要内容】汉字规范书写、普通话与口语交际、职场信息阅读、职场通用写</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
		<p>作、国学经典诵读。</p> <p>【教学要求】1. 坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能2. 整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动3. 以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学4. 体现职业教育特点，加强实践与应用5. 提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。</p>
3	数学	<p>【课程目标】中等职业学校数学课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。</p> <p>通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。</p> <p>在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。</p> <p>【主要内容】不等式、函数、任意角的三角函数、向量等方面的计算知识，集合与逻辑用语、指数与对数函数、数列与数列极限、解析几何、立体几何、概率与统计初步等应用数学的内容。</p> <p>【教学要求】落实立德树人，聚焦核心素养；突出主体地位，改进教学方式；体现职教特色，注重实践应用；利用信息技术，提高教学效果。</p>
4	英语	<p>【课程目标】中等职业学校英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>职场语言沟通目标：在日常英语的基础上，围绕职场相关主题，能运用所学语言知识，理解不同类型语篇所传递的意义和情感；能以口头或书面形式进行基本的沟通。</p> <p>思维差异感知目标：能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异；能理解英语在逻辑论证上体现出的中西思维差异；在了解中西思维差异的基础上，能客观对待不同观点，做出正确价值判断。</p> <p>跨文化理解目标：能了解世界文化的多样性；能了解中外文化及中外企业文化；能进行基本的跨文化交流；能用英语讲述中国故事，促进中华优秀传统文化传播。</p> <p>自主学习目标：能树立正确的英语学习观，具有明确的学习目标；能多渠道获取英语学习资源；能有效规划个人的学习，选择恰当的学习策略和方法；能监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程，提高学习效率。</p> <p>【主要内容】必修的基础模块内容，适应学生学习相关专业需要的限定职业模块内容。基础模块教学内容由主题、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。职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。</p> <p>【教学要求】中等职业学校英语课程应全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，发展和提升学生英语学科核心素养；应围绕课程标准规定的学科核心素养与目标要求，遵循英语教学规律，制定教学计划，创设教学情境，完成课程任务；应体现职教特色，注重实践应用，在教学中合理融入德育教育，引导学生树立积极的世界观、人生观和价值观。1. 坚持立德树人，发挥英语课程育人功能；2. 开展活</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
		动导向教学,落实学科核心素养;3.尊重差异,促进学生的发展;4.突出职业教育特点,重视实践应用;5.运用信息技术,促进教与学方式的转变。
5	体育与健康	<p>【课程目标】增强学生体能,掌握和应用基本的体育与健康知识与技能;培养学生运动兴趣和爱好,形成坚持锻炼的习惯;提高学生个人健康和群体健康的责任感,形成健康的生活方式;使他们发扬体育精神,形成积极进取、乐观开朗的生活态度。</p> <p>【主要内容】健康教育专题讲座、田径类、体操类、球类项目。</p> <p>【教学要求】树立“健康第一”的指导思想,传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法,通过科学指导和安排体育锻炼过程,培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力,养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯,提高生活质量,为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。</p>
6	计算机应用基础	<p>【课程目标】通过课程的学习使学生理解计算机软硬件基础知识,掌握计算机常用办公软件的使用方法,培养学生使用计算机解决问题的能力。</p> <p>【主要内容】计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。</p> <p>【教学要求】使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能,培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力;使学生初步具有应用计算机学习的能力,为其职业生涯发展和终身学习奠定基础;提升学生的信息素养,使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则,培养学生成为信息社会的合格公民。</p>
7	公共艺术	<p>【课程目标】通过学习培养学生的审美情趣,具备一定的审美能力,促进学生的德、智、体、美、劳的发展;提高学生思想,发展学生道德情操。</p> <p>【主要内容】音乐欣赏:选择旋律优美、耳熟能详、喜闻乐见的、学生易接受的,具有经典性、代表性、时代性的名曲佳作,分析音乐与生活、音乐与社会、音乐与文化、音乐与情感之间的联系,加深学生对不同时期、不同地区、不同民族音乐所蕴涵的文化内涵与精神品质的理解;美术欣赏:选择具有经典性、代表性和时代性的各种美术佳作,指导学生从自然、社会、文化和艺术等角度进行比较欣赏,更好地理解各民族文化内涵,使学生了解并尊重中西方文化差异,拓展审美视野,形成积极健康的审美观。</p> <p>【教学要求】以美育人,发挥课程功能;关注学生特点,激发学习兴趣;创设学习情境,强化艺术实践;运用信息技术,提升教学效果;面向全体学生,侧重鉴赏学习,促进个性发展。</p>
8	劳动实践	<p>【课程目标】紧密结合社会实践和学生实际,用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人,对学生进行劳动教育、职业生涯和职业精神教育,引导学生通过自主思考、合作探讨的学习过程,正确认识劳动在人类社会中的作用,理解正确的职业理想对国家以及人生发展的作用,明确职业生涯规划对实现职业理想的重要性,懂得职业道德对职业发展和人生成长的意义;树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观。</p> <p>【主要内容】劳动实践课</p> <p>【教学要求】培育中职学生的健全人格,有助于他们正确认识自我,学会有效学习,确立符合社会需要和自身实际的积极生活目标,培养责任感和创新精神,养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质;有助于他们学会竞争与合作,树立正确职业理想,培养职业兴趣,提高适应社会、应对挫折、求职就业的能力。培育中职学生的公共参与素养,有助于他们了解民主管理程序、体验民主决策价值、感受民主监督作用,增强公德意识、培养公共精神、提高参与能力。</p>

(三) 专业 (技能) 课程

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	客房服务与管理	<p>【课程目标】以立德树人为根本任务,本课程主要讲授饭店客房经营中运行与管理的基础知识,训练学生饭店客房服务的操作技能,培养学生从事饭店客房服务与客房部基层管理工作的能力,适应行业发展与职业变化的能力。</p> <p>【主要内容】1.正确认识和评价客房部在现代饭店中的地位,包括客房部的性质、基本业务、管理目标等。熟悉客房部的组织机构。</p> <p>2.熟悉客房常用设备的种类、用途、质量要求,并能根据饭店的实际情况为客房选择配备设备。</p> <p>3.了解客房安全的含义与客房安全事故,掌握几种常见的客房安全事故处理方法,加强客房安全意识的重视。</p> <p>4.掌握客房服务的基本要求和规范,树立为宾客提供针对性的个性化服务意识,了解客房服务质量的控制方法。</p> <p>5.掌握科学的清洁卫生的方法,了解常用的清洁剂和清洁设备的使用方法,学会科学合理地安排客房的清洁卫生。</p> <p>6.了解客房设计的基本知识,建立依据客源市场设计最能满足宾客需求、最恰当的客房意识,能将客房设计原则在实际工作中具体运用。</p> <p>7.了解客房清扫的规定、客房清洁卫生的质量标准,掌握客房清扫技能,熟悉各种房态及其英文专有名词、客房清扫实训的程序及标准。</p> <p>8.掌握客房服务职业礼仪、客房常规服务项目的服务程序与服务方法。</p> <p>9.掌握客房劳动定额和定员编制,了解客房设备用品管理的意义、任务和基本方法,掌握客房设备选择、使用、保养以及客房布草和客房日用品的有效管理方法,能够做好客房员工劳动管理工作和从事客房设备用品管理工作。</p> <p>【教学要求】客房服务基础知识、基本技能和实践技能三大模块,涉及客房部概述、客房设备用品、客房安全、客房服务、客房清洁卫生、客房产品设计、客房清洁训练、客房服务训练、客房管理业务训练等。</p>
2	中餐服务与管理	<p>【课程目标】通过本课程的学习,使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法,培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力;还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法,把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用;培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神,为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。</p> <p>【主要内容】</p> <p>1.餐饮管理的相关知识与餐饮服务的一些基本技术操作技能。</p> <p>2.熟练掌握托盘、折花、摆台、斟酒、上菜服务技能。</p> <p>3.初步掌握茶艺、调酒技术。</p> <p>4.培养服务意识、礼貌待客意识、酒店礼仪。</p> <p>5.培养良好的个人品质及良好的卫生习惯。</p> <p>6.掌握正确的站立、行走要领,仪表要端庄,养成微笑服务的职业习惯。</p> <p>7.培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神,为实现中国餐饮业的腾飞,为早日实现小康目标而努力。</p> <p>【教学要求】</p> <p>餐饮服务基础知识、基本技能和实践技能三大模块,涉及饭店餐饮概述、餐饮服务基本技能、菜肴与酒水知识、中餐厅服务、宴会服务、菜单设计、餐饮营销管理、餐饮服务训练、餐厅管理业务训练等。</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
3	前厅服务与管理	<p>【课程目标】运用前厅服务与管理的有关理论和方法进一步研究酒店运行形式的普遍规律。通过课堂讲授的教学，使学生了解和掌握前厅服务与管理学科的基本理论，培养学生理论思维的能力，为从事教学和科研打下扎实的理论基础。</p> <p>【主要内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅部的机构设置、前厅部员工的必备素质和要求。 2. 预定的种类、客房预定程序、超额预定。 3. 门厅迎送客人服务、行李服务程序与标准。 4. 入住登记程序。 5. 总机服务项目与工作程序标准、商务中心服务程序与标准。 6. 对客服务中的语言技巧。 7. 宾客关系主任的工作程序、处理投诉的程序。 8. 前厅部质量控制的基本方法。 <p>【教学要求】主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想。教学中，以传授基本原理、基本方法为主，注重培养学生分析问题和解决问题的能力。通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。本课程教学，以讲授前厅服务与管理的基本理论知识为主。</p>
4	沟通技巧	<p>【课程目标】通过本课程的学习，使学生懂得沟通是一种社会行为，也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径，良好的人际关系必须要有良好的沟通。掌握并应用沟通技巧，达到人与人之间的充分理解、认知和协同的目的，促使人际关系向和谐的方面发展。</p> <p>【主要内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的一般原理、作用和理念。 2. 熟练掌握沟通清晰、真诚、相互尊重的原则。 3. 初步掌握沟通的四个发展阶段及沟通的动机。 4. 熟练掌握沟通的类型、沟通中的赞美说服批评拒绝的技巧。 5. 熟练掌握求职应聘技巧和面试技巧 6. 培养良好的心理素质，充分认识自我。 7. 培养良好的心理素质，克服沟通中的心理障碍，增强沟通能力 8. 熟练掌握与人沟通的技巧与人际吸引技巧。 <p>【教学要求】沟通技能概述、沟通的原则和要求、沟通的功能、沟通的基本模式、沟通的常用技巧、求职沟通技巧、培养良好心理素质及增强沟通能力、提高沟通技巧及塑造健康人格。</p>
5	饭店英语基础	<p>【课程目标】通过本课程的学习，使学生掌握酒店餐饮服务英语、前厅服务英语等，培养学生酒店专业英语口语；掌握酒店各部分专业英语词汇；培养学生英语对话中的服务意识，为以后的学习和工作打下坚实的基础。</p> <p>【主要内容】前厅服务：预订客房服务、入住登记及接待、礼宾服务、话务服务、收银、离店服务；餐饮服务：预定与领位服务、点餐与上菜、酒吧服务、送餐服务、投诉处理；客房服务：客房常规服务、其他客房服务、洗衣服务、处理投诉及设施维修服务。</p> <p>【教学要求】通过学习与训练，学生能熟练使用英语介绍饭店的设施和服务；能熟练使用英语办理预订房间、入住登记等手续；能熟练使用英语进行菜</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
		肴的介绍或推荐；能熟练使用英语在客房清扫、开夜床等服务工作中与客人沟通，满足客人的需求；能听懂、理解饭店外宾的服务要求；能用英语回答客人有关饭店服务的询问；能熟练使用在饭店服务工作中的礼貌用语。
6	现代礼仪	<p>【课程目标】通过本课程的学习，让学生了解和掌握现代礼仪，让学生在人际交往中赢得信任与尊重，让学生在今后的职场和社交场合享受成功的喜悦，把学生培养成为有修养有品位有风度有气质的现代人。</p> <p>【主要内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握礼仪的概念、特征、作用和原则。 2.了解与个人形象有关的仪表、仪态及各种场合举止的礼仪规范要点；掌握正确的仪态、举止。 3.初步掌握与人交往中的有关礼仪规范要求，并能自觉指导自己的行为。 4.用所学礼仪知识指导自觉的行为，并逐步养成良好的社会生活习惯。 5.掌握在参加面试时应知应会的礼仪要求。 6.掌握工作场所礼仪的相应内容和公务礼仪的规范要求，并能在工作中自觉加以应用。 7.了解组织宴请、举办各类仪式的礼仪规范要求，并能广泛应用于生活，将学生培养成讲文明懂礼仪的高素质人才。 <p>【教学要求】通过学习与训练，学生能根据工作场合塑造整洁、适宜的职业形象，谈吐举止大方、得体；熟悉饭店各部门分工及各岗位的服务流程，在服务过程中做到站姿优雅、坐姿规范、步姿轻盈、蹲姿自如、手势恰当、鞠躬到位、微笑大方、敬语真诚；能参与饭店前厅、客房、餐饮、会议、康乐以及销售等部门的服务与管理，能恰当运用岗位礼仪、涉外礼宾服务、宗教礼仪、主要客源国礼仪等，娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 学期课程安排

课程类别 课程性质	课程编 码	课程名称	考核方式	学时	学分	第一年		第二年		第三年	
						1	2	3	4	5	6
						18周	18周	18周	18周	18周	8周+ 顶岗 实习
公共课	1	思想政治	考查	144	8	2	2	2	2		
	2	语文	考试	360	20	4	4	2	2	4	4
	3	数学	考试	288	16	4	4			4	4
	4	英语	考试	216	12	2	2	1	1	3	3
	5	计算机基础	考查	144	8	4	4				
	6	体育与健康	考查	216	12	2	2	2	2	2	2
	7	公共艺术	考查	72	4			2			2
	8	劳动实践	考查	108	6	1	1	1	1	1	1

	9	历史	考查	108	6	1	1	1	1	1	1	
公共课总计			-	1656	92	20	20	11	9	15	17	
专业核心课	必修课	1	客房服务与管理	考试	90	5	5					
		2	中餐服务与管理	考试	90	5		5				
		3	前厅服务与管理	考试	90	5			5			
		4	专业综合实训	考试	252	14				6	6	2
		5	饭店英语基础	考试	522	29	3	4	6	6	6	4
	选修课	6	中西菜点与酒水	考查	54	3			3			
		7	点菜服务技巧	考查	72	4					4	
	专业课核心合计			-	1170	65	8	9	14	12	16	6
专业方向课	必修课	1	形体训练	考查	54	3	3					
		2	中外民俗	考查	54	3			3			
		3	沟通技巧	考查	36	2				2		
		4	现代礼仪	考试	36	2				2		
		5	导游实务	考试	54	3				3		
		6	中国旅游地理	考查	72	4						4
	选修课	7	调酒	考查	36	2		2				
		8	茶艺基础	考试	54	3			3			
		9	咖啡技艺	考查	54	3				3		
		10	酒店公共关系	考查	72	4						4
专业方向课合计			-	522	29	3	2	6	10	0	8	
专业总计			-	1692	94	11	11	20	22	16	14	
总学时			-	3348	186	31	31	31	31	31	31	

(二) 时间分配总表

周数 教学环节 学期	教学周	入学教育、国防教育	学业考核	顶岗实习	合计
1	17	1	2		20
2	18		2		20
3	18		2		20
4	18		2		20
5	18		2		20
6	8			12	20
合计	97	1	10	12	120

(三) 理论实践教学学时比例表

课程	总学时	理论学时	实践学时	占总学时比率 (%)
纯理论课 (A)	580	580	0	30.8
(理论+实践) 课 (B)	960	260	700	51.1
纯实践课 (C)	340	0	340	18.1
合计	1880	840	1040	100
理论教学时数 (不含公共课) %: 实践教学时数%				1:1.24

(四) 素质教育计划

序号	活动主题	内容要求	评价方法	学期
1	政治素质	不得参加任何非法组织, 坚决反对破坏和分裂祖国的言行, 维护祖国的统一, 维护社会安定与和谐, 在大是大非面前始终与党中央保持一致, 任何时候不发表不利于党和国家的言论, 不做有损于党和国家的事。	参加一次德育实践活动、写一篇小论文或征文。	每学期
2	品德素质	尊敬师长, 团结同学; 应关心集体, 积极参加社团活动; 应模范遵守学校的各项规章制度、社会公德和国家法律法规	参加一次义务劳动、学雷锋活动、献爱心活动或其他社会公益活动。	每学年
3	身心素质测试	具有健全的体魄和健康的心理, 即要有良好的体质, 平和愉悦的心境, 能勇敢地面对困难、理性地面对失败和顽强地应对挫折的意志能力。	参照国标	每学期
4	专业素质	学好所有专业课程, 完成所有教学计划规定的实习、实训内容, 结合专业特点, 广泛开展技能型活动, 促进学生专业技能的培养与提高。	教师评价	每学期
5	文化艺术素质	具有一定的文学、美学、社会学等人文社会科学知识以及掌握书法、绘画、摄影、音乐、舞蹈等某一方面的技能。	精读一本中外名著或美学、社会学方面的专业书籍, 参加一个学生社团	每学期

序号	活动主题	内容要求	评价方法	学期
			组织或兴趣小组，有一项爱好特长。	
6	职业素质	满足行业、企业需求为目标，围绕职业道德、职业技能、职业心理和核心能力，积极开展教育实践活动。	专业技能竞赛，教师评价。	每学期
7	发展性素质	具备一定的组织管理能力、社会实践能力、科技创新能力、职业技能和求职应聘能力。	参与一次活动策划、组织、协调或管理；进行一次社会实践活动并完成一篇社会实践调查报告；接受一次系统的就业指导培训，参加一次应聘演练或模拟应聘尝试。	每学期

八、实施保障

（一）师资队伍

共同培养师资队伍，提升教师素质。合作院校将共同开展教师培养培训工作，打通使用教师。建立教师到企业实践锻炼制度，要求专业教师须有对口企业工作经历和年限，做到“先上岗，后上讲台”，并在课题合作或经济方面取得一定的效益。通过“特岗、特聘、特邀”，加大兼职教师选聘力度，吸引行业、企业生产一线技术精湛、有一定理论基础的酒店人员，经过教学业务培训，担任实训指导教师或整个教学过程的任课教师，提高双师教师比例。

本专业现有专业教师9人，其中专任教师7人，外聘教师3人。区级学科带头人1人，市优秀青年教师1人，江岸区有影响的高水平人才1人，教育硕士1人。其中“双师型”教师6人，占本专业教师总人数的66.7%，“双师型”教师拥有高级酒店经理人职业资格证书、高级茶艺师证书、高级厨师证书等。

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称及职务	主要荣誉称号	是否“双师型”	任职性质
1	程**	女	40	教育硕士	讲师 专业组长	市优秀青年教师 区学科带头人 区高水平人才	是	专任教师
2	王**	男	57	本科	讲师	省技能大赛指导教师	是	专任教师
3	杜**	女	54	本科	高级教师	市技能大赛指导教师	是	专任教师
4	章**	女	48	本科	高级教师	市技能大赛指导教师	是	专任教师
5	徐**	女	37	本科	讲师	市技能大赛指导教师	是	专任教师

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称及职务	主要荣誉称号	是否“双师型”	任职性质
6	冯**	女	35	本科	讲师	市技能大赛指导教师	是	专任教师
7	杨**	女	24	本科	无	市技能大赛指导教师	否	第三方聘用
8	刘**	女	24	本科	无	市技能大赛指导教师	否	第三方聘用
9	郝**	女	28	本科	无	市技能大赛指导教师	否	第三方聘用

(二) 教学设施

共享实训资源，走差异化发展道路。中职教育在职业教育中起基础性作用，强调的是一技之长；而高职教育在职业教育中起引领作用，其培养目标定位于高技能和应用型。这就要求各中高职学校在建设实训基地将根据中、高职不同阶段人才培养目标在实训建设上做到内外有别，在校内突出实训基地的虚拟行业企业工作环境，并突出网络共享，在企业突出实训基地的生产性、教学性、研发性。

本专业教学设施齐全，建有模拟客房实训室、模拟中餐厅实训室、模拟西餐厅实训室、模拟前厅实训室、茶艺与调酒实训室等，学生实训条件良好。

序号	专业实训	实开个数	主要仪器设备名称及数量
1	客房实训室	1	床 6 张，床上用品 12 套，柜子若干。
2	中餐实训室	1	中餐台 6 张，标准餐椅 60 把，餐具 12 套，桌布 12 条，杯具 12 套。
3	西餐实训室	1	西餐台 2 张，西餐餐具 2 套，桌布 2 条，各类杯具 2 套，电教设备。
4	茶艺实训室	1	茶具、茶台、茶凳各 6 套，电教设备。
5	调酒实训室	1	吧台 1 张，各类杯具 60 套，各类酒水 30 瓶，制冰机 1 台。

专业实习实训明确以实习管理部门为主，教务管理部门、学生管理部门、后勤服务部门以及班主任共同参加的管理机制，并划分各职能部门的主要职责和主要任务，聘请相关企事业单位、相关行业协会、学会发挥其能工巧匠、专家的作用，努力做好毕业生职业规划与指导工作。

序号	单位名称	合作起始年份	主要实践的专业及效果
1	香**大饭店	2005	酒店服务与管理 效果好
2	天***大酒店	2005	酒店服务与管理 效果好

3	长***大酒店	2005	酒店服务与管理 效果好
4	马***大酒店	2006	酒店服务与管理 效果好
5	华***大酒店	2008	酒店服务与管理 效果好
6	白***大酒店	2009	酒店服务与管理 效果好

（三）教学资源

开发工作过程系统化教材，实现课程有效衔接。要实现课程的衔接，在具体实施中还有赖于教材的衔接。合作院校将加强中高职教材的设计、统编及选用，提高教材的开发质量和开发效率。依据综合性课程的内容，设计许多不同的教学单元，明确哪些知识是中职需要使用的，哪些知识是高职必须具有的，层级分明，避免重复。

（四）教学方法

不同课程实施不同教学方法，具体内容见“六、课程设置及要求”。

（五）学习评价

以过程考核与终结考核相结合的评价体系，不同课程实施不同学习评价，具体内容见“六、课程设置及要求”。

（六）质量管理

建立人才培养质量保障体系，完善考核体系。继续深化工学结合、工学交替、订单培养的人才培养模式，加强专业与行业、企业的合作方式与深度，逐步形成以学校为核心、教育行政部门为引导、社会参与的教学质量保障体系。逐步将课程考核标准与企业实际要求结合起来，通过完成具体的实际案例完成情况进行评分。考核过程中，邀请企业人员作为主考，逐步完成考核方式方法。

九、毕业要求

通过中职阶段3年学习，须修满本专业人才培养方案所规定的学时学分，各科总评成绩合格，完成规定的教学实践活动，德育操行评定等级“合

格”及以上，达到专业相关的职业、知识和能力素质等方面的要求，并通过“3+2”转段考试，方可升入高职段学习。

十、附录

(一) 专业建设指导委员会组成

姓名	性别	专业委员会职务	工作单位	职务、职称
薛**	男	主任委员	**商**学院	院长、教授
向**	男	委员	**城**职业学院	处长、教授
鄢**	女	委员	**交**职业学院	院长、副教授
赵**	男	委员	**纽**酒店管理公司	集团副总
庄**	男	委员	**神**机构	董事长
章**	女	委员	**财**学校	高级教师
庞**	女	秘书	**城**学院	讲师

(二) 专业人才培养方案论证意见

论证意见：

本专业指导委员会各位委员，通过对该校高星级饭店运营与管理专业“3+2”（中职段）人才培养方案的研讨，在充分讨论和酝酿的基础上，做出如下评价：

1. 该人才培养方案理念先进，符合目前中、高职教育的改革和发展。人才培养目标明确，培养规格定位清晰，充分考虑了市场和区域经济发展的需求。

2. 该方案的人才培养模式，注重“素能结合，校企融合、创新培养”，关注内涵建设，着力提高学生职业综合素质。

3. 该方案的课程体系科学合理，注重市场调研，岗位能力与课程标准结合紧密，注重知识的学习、技能培养和可持续发展。

4. 专业建设保障方面，师资队伍结构完整，管理制度健全，保障措施完备，实习实训设施设备齐全。

本专业指导委员会全体成员一致同意执行该方案

负责人签字：薛**

序号	姓名	工作单位	职务、职位	签名
1	薛**	**商**学院	主任委员、教授	
2	向**	**城**职业学院	副主任委员、教务处处长	
3	鄢**	**交**职业学院	副主任委员、院长	
4	赵**	**纽**酒店管理公司	委员、集团副总	
5	庄**	**神**机构	委员、董事长	
6	章**	**财**学校	委员、高级讲师	
7	庞**	**城**学院	委员、骨干教师	

