



四川省服装艺术学校

高星级饭店运营与管理 专业 2023 级

人才培养方案

2023 年 6 月制定

人才培养方案体例框架和基本要求

一、专业名称及代码

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码：740104

二、入学要求

初中毕业生或同等学力者

三、基本学制

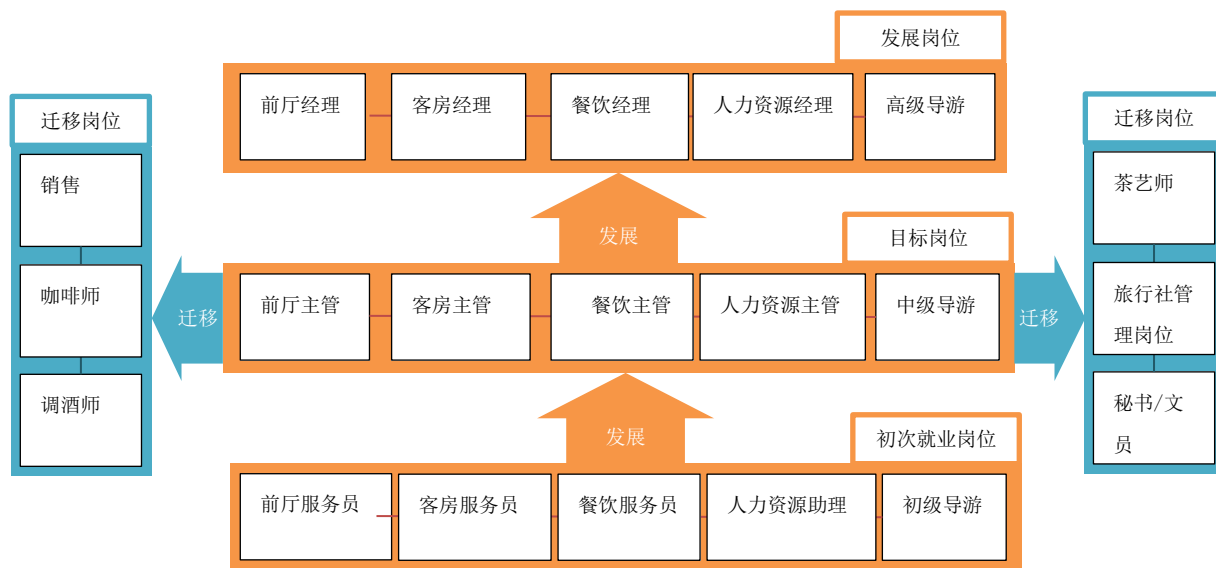
3年，中专。采取弹性学制的专业，修业年限原则上为3至6年。

四、职业面向

（一）服务面向

序号	专业大类	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)	职业资格证书或技能等级证书举例
1	旅游大类 (64)	住宿业(61) 餐饮业(62)	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) ； 茶艺师 (4-03-02-07) ； 咖啡师 (4-03-02-08) ； 调酒师 (4-03-02-09) ；	前台接待 客房协调 餐厅服务 酒吧调酒	茶艺师 调酒师 导游证

（二）职业发展路径



(三) 职业岗位及职业能力分析

表 1 主要工作岗位及其岗位能力分析

岗位	典型工作任务	职业能力要求	对应职业能力课程	所需职业资格证书	
餐饮服务	认识餐饮	1.1 认识餐饮环境	能够区分不同餐饮型型 了解餐饮部组织结构		
		1.2 认识餐饮产品	掌握餐饮有形产品的特点 掌握餐饮无形产品的特点		
		1.3 认识餐饮设备	能够识别常用的中餐餐具、西餐餐具 能够正确洗涤和保养各类餐具		
		1.4 认识餐饮服务人员	能够规范自己的仪容仪表、仪态 充分理解餐饮服务人员的素质要求		
	1.1 中餐服务	中国菜分类及构成、中餐烹饪方法及特点、中式面点及小吃； 中餐餐台布置； 中餐预定及接待服务； 点菜和推荐菜品；			

	餐饮服务	1.2 西餐服务	西餐分类及烹饪特点； 能够完成西餐餐台布置； 能够使用正确的西餐服务；	《饭店概论》 《餐饮服务与管理》	健康证 普通话等级证书 茶艺证 餐饮服务管理职业技能等级证书（1+X）
		1.3 宴会服务	宴会的种类和经营特点； 能够独立完成宴会预订服务； 能够完成中餐宴会餐台布置；		
		1.4 酒吧服务	能够区分不同酒类的特点及饮用方法； 能够正确提供酒吧服务；		
	餐饮技能	1.1 中餐宴会摆台	掌握宴会、西餐、中餐零点、西餐零点摆台		
		1.2 斟酒	识别杯具； 能够使用规范程序和操作要领进行酒水服务； 可以用不同方式斟倒酒水；		
		1.3 托盘	掌握托盘操作要领和方法； 掌握托盘种类和用途； 学会托盘操作方法并熟练对客服务；		
		1.4 餐巾折花	了解餐巾花种类和特点； 能够折叠不同造型的杯花和盘花； 能够根据不同宴会主题设计餐巾花		
		1.5 上菜及分菜	上菜与分菜服务技能；		
	了解客房	1.1 了解岗位概况	熟悉客房部整体情况，包括客房产品及相关标准 熟悉客房部机构设置及各岗位的工作职责		
		1.2 熟悉清洁准备	掌握清洁设备与清洁剂的种类和特性 能够正确使用清洁设备与清洁剂 会准备房务车		

客房服务	客房服务技能	1.1 清洁保养客房	掌握清扫客房基本顺序和流程 掌握客房清洁整理的基本技能	《客房服务与管理》	普通话等级证书
		1.2 清洁公共区域	掌握地面种类、墙面材料、特殊器具的种类和清洁保养方法		
		1.3 提供对客服务	理解服务及服务质量的观念 掌握对客服务的内容、程序和技巧 能够有效的协调及沟通能力		
		1.4 中式铺床	掌握中式铺床的技能		
前厅服务	了解前厅	1.1 认识前厅岗位	掌握前厅部工作任务，熟悉前厅岗位机构设置及岗位职责	《前厅服务与管理》	普通话等级证书
		1.2 了解前厅服务员	掌握前厅部工作人员职业素养要求		
	前厅服务技能	1.1 客房预订	掌握散客和团队预定程序 掌握超额预定和失约行为的处理方式 能够独立完成电话预定		
		1.2 礼宾服务	了解礼宾服务的主要内容 掌握散客和团体的行李服务流程 掌握贵重物品保存服务流程		
		1.3 总台服务	掌握散客及团队入住、换房、续住、延迟退房、退房服务流程 能受理查询、留言及处理宾客失物招领 能够受理货币兑换		
		1.4 总机服务和商务中心	能够有效使用电话与客人沟通并转接电话 能正确为客人提供留言服务、叫醒服务 了解商务中心服务标准		

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酒店服务基础、接待礼仪等知识，具备高星级酒店餐饮服务、客房服务、前厅接待、销售服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事酒店餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门服务与基层管理工作的技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立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；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，热爱酒店服务业，崇尚精益求精的工匠精神，具有服务传承与创新的责任感、使命感；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的劳动意识和实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；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，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

（4）具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。

（5）具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。

（6）具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。

（7）乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。

（8）遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。

（9）具有节约资源、倡导绿色消费意识。

（10）具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

2. 知识

(1) **公共基础课：**掌握教育部规定的语、数、外、德育、计算机及体育等公共基础课程所需掌握的知识，能够熟练运用相关知识到现实生活、学习及工作中去，能够运用相关所学基础课程去解决问题。

(2) **专业课：**培养学生了解旅游酒店行业现状和发展方向的能力；了解酒店企业文化、机构设置、酒店服务与管理等基础知识，并掌握服务基本技能、礼仪知识和酒水知识；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；掌握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。

3. 能力

(1) 专业通用能力

①具备获取和更新酒店管理专业相关知识的学习能力，掌握新知识、新技能的学习能力和创新能力、应用能力，能通过不同途径获取信息。

②了解酒店行业现状和发展方向，知晓酒店企业机构设置、岗位要求、企业文化等基础知识，具有酒店高技术水平工作能力、管理能力，具有较强的服务意识。

③掌握前厅、客房、餐饮、康乐等岗位的服务流程和要求，能够正确使用服务礼仪和语言，并在工作中拥有良好的团队合作和沟通能力。

④能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。

⑤具备较强的计算机运用能力，可以使用数字化设备对客服务，具备较强的创新意识和自我拓展能力。

⑥根据酒店不同岗位要求和特点，根据不同工作要求，具备独立完成对客服务等能力。

(2) 专业（技能）方向能力

①能参与高星级饭店前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营，能娴熟的完成住宿、餐饮、会议等服务项目等工作。

②具有酒店接待、礼仪、心理、安全等基本能力；

③具有高星级酒店餐饮、客房、前厅、康乐等部门服务和销售的能力；

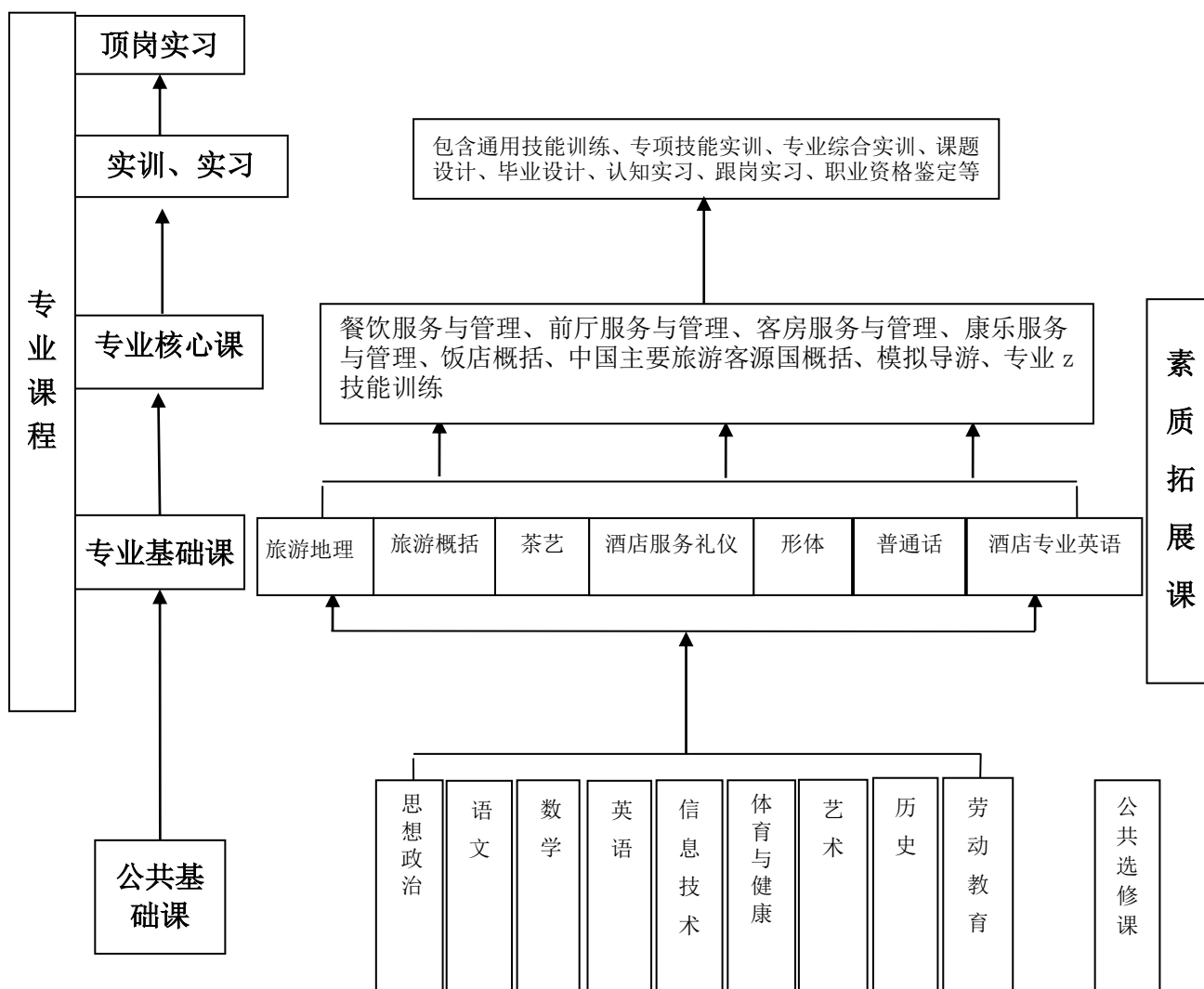
④具有安全使用和日常维护保养工作设备及智能设备的能力；

⑤具有处理酒店服务运营与基层管理中的一般问题和突发事件的能力；

- ⑥具有良好的科学与人文素养、职业道德、法律意识；
- ⑦具有良好的语言表达、人际沟通和团队合作的能力；
- ⑧具有办公软件应用和酒店领域数字化操作、处理与服务的初步能力；
- ⑨具有终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程结构



(二) 课程简介

1. 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
----	------	-----------	------

1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程》开设，结合酒店行业人才需求，通过世界观教育，树立学生正确的三观，通过政治观教育，教导学生具有正确对政治导向，人生观教育能够培养学生社会主义核心价值观，法治观对教育让学生知法懂法，走正确的道路，道德观教育有利于培养学生道德素质；	122
2	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，结合酒店行业人才需求，指导学生正确理解与运用祖国语言文字，注重培养学生阅读分析、口语交际、职业语言运用、书写和写作在本专业的应用能力，提高学生思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化。	389
3	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，结合酒店行业人才需求，进一步培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力，提高学生分析问题和解决问题的能力，发展学生的创新意识，进一步培养学生的科学思维方法和辩证唯物主义思想。	373
4	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，结合酒店行业人才需求，使学生掌握一定的英语基础知识和技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身开展奠定根底。	389
5	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，以促进学生身体、心理和社会适应能力整体健康水平的提高为目标，帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志。	152
6	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，结合酒店行业人才需求，让学生掌握一定水平等计算机知识和操作技能，能够完成基础等计算机操作、文字处理、多媒体制作、office 软件等使用。	122
7	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，是美育的重要组成部分，结合酒店行业人才需求，通过对学生进行审美教育、情操教育、心灵教育，培养想象力和创新思维等，提升学生审美素养、陶冶情操、温润心灵、激发创造创新活力。	26
8	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，学生通过对中国及世界古代史、近代史和现代史的学习，了解中国及世界历史的发展、演变及现状，抓住历史发展规律及特点，培养学生爱国主义情怀以及自豪感和自信心。	36
9	劳动教育	使学生树立正确的劳动观点和劳动态度，热爱劳动和劳动人民，养成劳动习惯的教育，德智体美劳全面发展。通过劳动实践，将“读万卷书”和“行	32

		万里路”相结合，在实践中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品质。	
10	公共选修课	根据地方区域发展状况和专业特色，自定公共选修课，如心理健康、公关与礼仪、普通话、专业英语、市场营销、节能减排、环境保护、现代科学技术及各类专题讲座（活动）等	72
11	职业拓展课程	学生根据专业学习需要和兴趣爱好，可在自选选修课中选择自己想学的课程，如：演讲与口才、中职生实用礼仪、中职生心理健康、网络创业理论与实践、中华民族精神、中国书法史、《说文解字》研读、看日剧学日语、情绪管理等。	54

（二）专业课

1. 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游地理	<p>本课程着重介绍旅游地理基础理论和我国各主要旅游区的地理要素和旅游景点、旅游资源状况，让学生掌握相关的旅游地理知识，树立较强的空间地域意识。</p> <p>课程思政：引导学生树立环保意识，激发爱国热情，成为具有现代服务素质的应用型人才。</p> <p>劳动教育：通过小组分工，情景教学，让学生学会针对不同旅游者的需求设计旅游线路并进行介绍，使学生体会的劳动的乐趣，从而激发劳动热情。</p>	120
2	旅游概论	<p>通过介绍旅行和旅游现象的产生、发展及与社会经济、文化发展和自然环境的关系，分析构成旅游活动和旅游业的各基本要素以及它们之间的关系，从而揭示旅游活动的基本规律。</p> <p>课程思政：培养学生爱党爱国，具有良好的思想品德，能遵守职业规范具有职业道德操守，爱岗敬业。建立诚实守信的旅游购物体系，塑造良好的旅游购物大国形象。</p> <p>劳动教育：通过介绍旅游学的基本理论知识，引导学生将理论转化为实践，学会运用所学知识解决实际生活中的旅游问题，通过不断的实践，培养学生良好的劳动品质。</p>	60
3	酒店服务礼仪	<p>本课程通过介绍社交礼仪、酒店服务礼仪等基础知识，让学生了解中国自古就有“礼仪之邦”的美名。是中华民族文化传统、思想观念、情感认同的集中体现，凝聚着中华民族普遍认同和广泛接受的道德规范、思想品格和价值取向，具有极为丰富的思想内涵。</p> <p>课程思政：通过中国悠久礼仪文化的讲解，让同学们了解中国灿烂悠久的历史，加强学生的历史</p>	62

		<p>责任感和国家归属感。</p> <p>劳动教育：通过“文明礼貌服务周”等主题实践活动，将劳动教育实践环节与酒店服务礼仪内容深度结合，厚植劳动情怀和知礼明礼意识。</p>	
4	酒店专业英语	<p>本书的内容紧紧围绕酒店的食、住、购、娱全过程进行编写。以学生为主体，教师为主导，以实际工作过程为主线，模拟实际的工作情境，全面提高学生的英语口语应用能力。学生通过句型操练、模拟对话及应急处理，熟悉并掌握工作任务中所涉及的基本词汇、惯用表达法。</p> <p>课程思政：通过了解中西文化差异。力求在工作中将酒店专业知识与英语口语表达自然结合，全面提高酒店专业学生的服务水平。</p> <p>劳动教育：在教学过程中，学生通过大量对话练习和情景训练，认识到学习是一项长期的过程，需要付出大量心血和汗水，培养学生正确的劳动观念。</p>	30
5	形体训练	<p>通过教学使学生了解和掌握形体的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好形体礼仪和个人形象塑造的基础知识和基本技能。</p> <p>课程思政：使学生在进行旅游服务时，掌握基本姿态标准，并养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。</p> <p>劳动教育：通过不断的练习锻炼，使学生感受锻炼的辛苦不易，锤炼学生劳动意志，从而树立正确的劳动观念。</p>	62
6	茶艺	<p>本课程内容包括了茶叶发展史、茶叶知识、茶艺表演等相关知识，内容充实，知识面宽，实用性强，突出茶艺的实用性。</p> <p>课程思政：培养学生诚实守信、爱岗敬业的职业道德规范，陶冶情操，给学生艺术的熏陶和美的享受，从而让学生了解中国灿烂悠久的茶文化，加强学生的历史责任感和国家归属感。</p> <p>劳动教育：学生亲自动手进行茶艺实训，将理论知识转化为实践，引导学生体会劳动人民的艰辛和智慧。</p>	30
7	普通话	<p>通过本课程的学习，掌握普通话语音基本理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领，具备较强的方音辨别能力和自我语音辨正能力，能用标准或比较标准的普通话进行职场口语交际。同时，针对普通话水平测试进行有针对性的训练，使学生能顺利地通过测试并达到二级乙等的等级标准。</p> <p>课程思政：教育学生热爱祖国语言，激发爱国</p>	30

		热情，提升职业素养，积极践行社会主义核心价值观。 劳动教育： 通过大量发音训练，培养学生吃苦耐劳的劳动精神，培养正确的劳动价值观。	
--	--	---	--

2. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	<p>根据酒店餐饮经营管理与服务的客观规律，以管理理论为指导，餐饮实际业务活动为基础，以及实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实践相结合，让学生掌握餐巾折花、中式斟酒、宴会摆台、中式铺床等餐饮服务技能。</p> <p>课程思政：培养学生成为具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神的旅游人，具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力，能遵守职业规范具有职业道德操守，爱岗敬业。</p> <p>劳动教育：在教学过程中，通过小组分工，任务教学，让学生亲自动手实操，掌握餐饮服务技能，引导学生认识到餐饮服务是一项体力活，需要付出汗水和努力，从而培养学生爱岗敬业、无私奉献、热爱劳动的职业精神。在餐饮服务过程中，通过自身劳动，让顾客感受到优质服务，获得劳动创造价值的直观感受。</p>	186
2	前厅服务与管理	<p>本课程内容包括散客、团队、VIP 客人预定、服务接待、入住及退房等服务流程；商务中心服务流程；客人投诉解决方式等。</p> <p>课程思政：在知识学习过程中增强学生礼貌礼节和团队合作意识，同时具备心理调节和应变能力，树立服务意识、诚信意识、使其树立正确的价值观，同时培养学生按岗敬业的精神。</p> <p>劳动教育：在对客服务过程中，面对客人繁多的要求，尽自己所能满足客人需求，服务性劳动有助于学生养成踏实、勤奋、严谨的劳动品质。</p>	60
3	康乐服务与管理	<p>本课程包括游泳池、健身房、棋牌室等康乐项目的服务流程。</p> <p>课程思政：增强学生爱岗敬业的精神，提高服务意识、诚信意识和团队协作意识，提升集体荣誉。</p> <p>劳动教育：对客服务中，学生专注于通过自身劳动将优质服务传达给客人的过程，体验劳动过程的乐趣。</p>	30
		本课程内容包括退房、住客房、续住房、团队房以及开夜床的服务和清扫流程；计划卫生流	

4	客房服务与管理	<p>程。</p> <p>课程思政：帮助学生树立文明服务意识，提高自身文明素质，强化酒店职业素养，在教授专业知识的同时可以在课堂上增加实施案例讨论和热点分析。</p> <p>劳动教育：在客房清扫过程中，运用自己的劳动，给客人提供优质的客房环境卫生，获得劳动创造价值的直观感受。</p>	90
5	中国主要客源国概况	<p>本课程旨在使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论。</p> <p>课程思政：激发学生热爱旅游事业，增强服务意识的热情，自觉提高自身的人文素养。</p> <p>劳动教育：在教学过程中，通过小组合作的方式完成主要旅游客源地的介绍，让学生体会劳动的快乐，从而激发学生的劳动兴趣和热情。</p>	60
6	模拟导游	<p>本课程依照导游服务过程中的工作内容和职责确定，主要包括分析技能、讲解技能、应变技能、团队服务技能和专题旅游服务等5大项目，通过课程学习，学生能够掌握导游带团服务工作中的各项技能标准和流程，为今后顺利走向工作岗位奠定坚实基础。</p> <p>课程思政：培养学生爱岗敬业、无私奉献的职业精神，树立社会主义核心价值观，具有较强的社会责任感。</p> <p>劳动教育：通过模拟带团、模拟讲解等实操训练，让学生体会导游工作的不易，引导学生体会劳动者的艰辛与智慧，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。</p>	75
7	饭店概论	<p>本课程内容包括认识饭店业、构建饭店组织架构、饭店企业文化等内容，通过本课程学习，让学生了解饭店等基本构造和文化。</p> <p>课程思政：培养学生具有良好的酒店服务意识和职业道德，树立行业自信心和自豪感，从而激发学生热爱酒店服务事业的情感。</p> <p>劳动教育：通过创设任务情景，让学生亲身参与并实践，充分体会到酒店行业工作的艰辛不易，从而培养学生的劳动践行观，强化职业责任感。</p>	32
8	专业技能训练	<p>通过本课程的教学，将升学考试中旅游类技能考试整合，通过教师整合资源，专业指导，使学生能够学会以正确的心态应对高考技能考试，顺利完成考试内容，取得高分。</p> <p>课程思政：提升学生职业素养，并为今后顺</p>	35

		利走向职场作好心理准备。 劳动教育： 通过大量技能训练，引导学生认识到任何一项工作都需付出努力与汗水方可有回报，培养学生树立劳动创造价值的正确观念。	
--	--	--	--

(三) 能力证书和职业资格证书要求

序号	职业资格名称	颁证单位	等级	备注
1	普通话	国家语言文字工作委员会	二级乙等	必选
2	酒店运营管理	中国饭店协会	初级	可选

注：必选的职业资格证书至少一个

七、主要接续专业

高职：酒店管理与数字化运营、 旅游管理、会展服务与管理

本科：酒店管理、旅游管理

八、学时安排

(一) 教学活动与时间分配表（按周分配）

表 2 教学活动与时间分配表（单位：周）

学期	入学教育与军训	课堂 教学	专业实践		其它实践		考试	机动	假期	毕业 教育 (鉴定)	合计
			实训	实习	社会 实践	公益 劳动					
第一学期	3	16					1		4		
第二学期		15	4				1		8		
第三学期		15	4				1		4		
第四学期		15	4				1		8		
第五学期		15	4				1		4		
第六学期		5		15						1	
总计	3	81	12	15			5		28	1	

(二) 实践教学安排表（按周分配）

表 3 实践教学安排表（单位：周）

内容			学年、学期		第二学年		第三学年		合计
			第一学年	二	一	二	一	二	
专业技能 能实践	校内实训	餐饮服务 实训		4					4

教学		前厅服务实训			4			4	
		导游词讲解实训					4	4	
	校外实训	教学实习				4		4	
		顶岗实习						15	15
其它实践教学		入学教育与军训	3					3	
		社会实践							
		公益劳动							
总计			3	4	4	4	4	15	34

(三) 考证安排

序号	职业资格证书	拟考学期	对应课程	开设学期
1	餐饮服务管理职业技能等级证书(1+X)	3、4、5、6	餐饮服务与管理	1、2
2	普通话	3、4、5、6	普通话	2

九、教学进程总体安排

详见附表 1。

十、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专业负责人情况

专业负责人姓名	所学专业	学历	职称	职业(执业)资格	教授课程
侯静敏	酒店管理	本科	讲师	高级茶艺师(三级)	前厅服务与管理 客房服务与管理 中国旅游客源国概况

2. 专业教师情况

序号	姓名	所学专业	学历	职称/职务	职业(执业)资格	任教学科
1	张颖	旅游管理	本科	助理讲师	导游证	旅游地理 导游词训练
2	钟丽	旅游管理	本科	助理讲师		餐饮服务与管理 康乐服务与管理
3	宋杨	舞蹈	本科	讲师		形体训练
4	熊丹丹	服装设计	专科	助理讲师	礼仪师证 化妆师证	酒店服务礼仪

5	颜 蕾	旅游管理	本科	外聘教师	导游证	旅游概论
6	吕佩娉	旅游管理	本科	外聘教师	导游证	饭店概论

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习具备中、西餐实训室、客房实训室等，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	中餐实训室	中餐桌	6 张
		中餐椅	60 个
		桌布	12 套
		杯具（水杯、白酒杯、红酒杯）	200 个
		餐具（骨碟、味碟、碗、勺、筷架）	250 个
2	客房实训室	床	10 张
		床单	50 张
		枕套	50 个
		被套	50 张
		被芯	20 个
		枕头	30 个
3	西餐实训室	西餐桌	3 张
		西餐椅	12 个
		桌布	3 套
		红酒杯	15 个
		白葡萄酒杯	15 个
		餐具（刀叉勺）	20 套
4	旅游虚拟仿真实训室	120 度弧形金属幕（支持立体投影）	1 套
		专用工程投影机	3 台
		立体环型投影机吊架	3 套
		主动立体眼镜发射器	1 台
		主动立体眼镜	30 副
		中控系统	1 套
		多媒体图形融合一体机	1 台
		各类配套线缆	1 批
		专业环绕音箱	4 台
		专业功放	1 台
		专业调音台	1 台
		无线话筒	1 套
		会议话筒	1 支
		活动座椅（带写字板）	30 套

	教师操作台	1套
	显示器	1台
	机柜	1台
	数字化旅游模拟实训平台	1套
	数字化旅游模拟实训平台教学资源库	1套

2. 校外实训基地

名称/合作企业	主要实训内容
成都城市名人酒店	餐饮、客房、前厅、会议
重庆万友康年大酒店	餐饮、客房、前厅、会议
南充天来酒店	餐饮、客房、前厅、会议
南充天府尚雅酒店	餐饮、客房、前厅、会议
南充凯悦嘉轩酒店	餐饮、客房、前厅、会议
如家商旅酒店酒店	前厅、客房

(三) 教学资源

本专业现有的教学资源主要有：

1. 已有的高等教育“十一五”、“十二五”国家级规划教材；
2. 已有的教育部专业教学指导委员会推荐教材及重点建设教材；
3. 已编有校内实训手册《高星级饭店饭店运营与管理实训指导书》及配套微课；

(四) 教学方法

1、项目式教学法

探索“岗课赛证训”五融合教学改革模式，采用项目式学习模式，发布项目任务，指导学生以小组为单位探索课程任务，将职业素养养成和岗位技能积累贯穿始终，让学生参与全过程，实现全员全过程全方位育人。

2、任务驱动教学法

在教学过程中，通过任务完成教学内容的学习，教师设计任务，并以此为线索；学生在完成任务的过程中，提出问题，独立思考、进行探究、小组协作、教师点拨、解决问题。学生通过“做中学”掌握教学内容，培养学生分析问题、解决问题的能力。

3、讲授法

讲授法是教学的基本方法，在教学过程中，对于理论知识要点部分，主要采取了讲授法，教师深入浅出、理论联系实际，把旅游专业的基本知识传授给学生，使学生能够深入领会并理解，为能胜任酒店的相关工作打下良好的知识基础。

4、案例教学法

以经典视频及文字资料作为旅游案例，让学生细致分析，了解酒店专业工作过程及规范，未来在从事酒店前厅、客房、康乐、餐饮等工作中，具备分析问题和解决问题的能力。

5、小组合作法

在布置实践任务过程中，均是以小组为单位来完成任务。小组内成员互相合作，任务点评时小组间相互学习，强化了学生的交流沟通能力和合作能力，形成良好的学习氛围。

6、实践教学法

在任务实践中，学生自行设计并体验酒店服务活动，检验酒店服务活动设计成果的可行性，贴合市场需求。

7、互动游戏法

通过课中互动游戏，寓教于乐，活跃课堂氛围，提高学生的课堂主动性与参与性，增强学习兴趣，提升教学效果。

8、情景模拟法

在任务实施过程中，让学生通过模拟真实的高星级酒店工作情景，身临其境地感受岗位工作流程和服务要求。

（五）学习评价

按照课程类型的不同，采用不同的考核与评价方法。公共基础课、专业基础课、专业核心课和选修课由校内教师考核；单列实习实训由校内外指导教师共同考核，以校内为主；顶岗实习由校内外指导教师共同考核，以校外为主；

单项课程成绩考核不足 60 分者不予合格，必修课必须重修。顶岗实习毕业生实习成绩不合格必须重修。

1. 公共基础课、专业基础课、专业核心课和选修课程考核

采用过程考核与期终考试相结合的方式进行考核。过程考核主要考察学生的知识积累和素质养成，依据是作业、课堂表现、考勤记录等方面。期终考试以笔试、实操、总结、报告等形式进行，重点在于考核学生的知识运用能力。

2. 单列实习实训考核

由校内指导教师和企业指导教师共同评定，以校内评价为主。主要根据学生完成实训成果、平时表现、操作能力、技术报告和态度综合评定，按“优、良、及格、不及格”四个等级给出考核成绩。

3. 顶岗实习考核

顶岗实习成绩由企业指导教师和校内指导教师共同评定，以企业评价为主。校内指导教师主要根据学生的顶岗实习周记、对学生的指导记录进行评定，并填写《顶岗实习指导书》，企业指导教师主要根据学生在顶岗实习期间运用所学专业 知识解决生产实际问题的能力以及职业素质提高情况进行评定，并填写《顶岗实习指导书》，校内和校外指导教师的评价各占一定比重。

（六）质量管理

1. 人才培养方案是学校组织教学、对人才培养质量进行监控和评价的依据。人才培养方案的制定、审批与实施实行校部二级管理。学校校长、党组负责人是专业人才培养方案制订与实施的第一责任人，负责决策与审定。教学副校长、教务处负责人人才培养方案的具体落实与督查，专业部负责人人才培养方案的制定与执行。经学校批准专业人才培养方案，未经许可，任何部门和个人不得擅自调整和拒绝执行。

2. 加强人才培养方案的执行督查。每学期进行至少 2 次教学常规检查，主要检查教师学期授课计划执行情况、教案编写情况、作业布置与批阅情况等。

3. 在实施培养方案的过程中，教务处和各专业部要通过学生座谈会、教学检查、课堂教学质量评估、领导听课、教学督导等方式，加强质量监控，确保课程教学质量。

十、毕业要求

1. 通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分。
2. 取得本专业相应的职业资格证书和相关能力证书。
3. 综合素质评分达标。

4. “1+X”：取得毕业证及本专业相应的职业资格证书。
5. 校外实践、实训、教学实习、顶岗实习等成绩需合格。
6. 在校期间所学课程成绩（考试/考核）需全部及格。

十一、附录

一般包括教学进程安排表、人才培养方案专家论证意见、人才培养方案学校审批意见、人才培养方案调整审批表等。

附表 1

教学进程安排表

课程类别	课程名称	课程代码	学分	学时数			课程性质	考核方式		各学期周学时分配						备注
				总学时	理论学时	实践学时		考查	考试	一	二	三	四	五	六	
										16+4周	15+5周	15+5周	15+5周	15+5周	5+15周	
公共基础课程	思想政治	3000044	8	122	122	0	必修	√		2	2	2	2			
	语文	3000001	22	389	389	0	必修	2、6	1、3、4、5	4	3	5	5	6	8	
	英语	3000002	22	389	389	0	必修	2、6	1、3、4、5	4	3	5	5	6	8	
	数学	3000005	21	373	373	0	必修	3、5、6	1、2、4	3	3	5	5	6	8	
	信息技术	3000003	7	122	22	100	必修	√		2	2	2	2			
	历史	3000042	4	72	36	36	必修	√								线上课程不计入周课时
	艺术	3000025	2	36	0	36	必修	√								
	体育与健康	3000004	8	152	10	142	必修	√		2	2	2	2	2		
	劳动教育		2	32	16	16	必修	√		2						
	中国传统文化入门		1	16	6	10	必选	√								
	中职生安全教育	3000028	2	36	36	0	必选	√								线上课程不计入周学时
	实习实训安全管理	3000032	1	18	18	0	必选	√								
	中华传统文化——文学瑰宝	3000031	1	18	18	0	必选	√								
	小计		101	1775	1435	340				19	15	21	21	20	24	占比：47%
专业基础课程	旅游地理	70410405	7	120	60	60	必修		√			4	4			
	旅游概论	70410404	3	60	30	30	必修		√					4		
	普通话	70410418	1.5	30	10	20	必修	√			2					
	形体训练	70040207	3	62	0	62	必修	√		2	2					
	酒店服务礼仪	70410409	3	62	0	62	必修	√		2	2					
	饭店专业英语		1.5	30	20	10	必修	√			2					
	茶艺	70410410	1.5	30	10	20	必修	√				2				
专业	餐饮服务与管理	70410401	10	186	76	110	必修		√	6	6					
	前厅服务与管理	70410406	3	60	30	30	必修		√			4				
	康乐服务与管理	70410407	1.5	30	20	10	必修	√			2					
	客房服务与管理	70410402	5	90	30	60	必修		√				6			

核心课程	旅游客源国概况	70410403	3	60	30	30	必修	√						4		
	饭店概论		1.5	32	22	10	必修	√		2						
	专业技能训练	70410411	2	35	0	35	必修	√							7	
	模拟导游	74010106	4	75	15	60	必修	√						5		
	小计		50.5	962	353	609				12	16	10	10	13	7	占比：26%
素质拓展课程	情绪管理	3000045	0.7	12	12	0	任选	√					√			
	演讲与口才	3000034	1	30	0	30	任选	√						√		
	中职生实用礼仪	3000035	1.5	60	0	60	任选	√				√		√		
	中职生心理健康	3000040	2	62	40	22	任选	√		√						
	网络创业理论与实践	3000036	2	30	30	0	任选	√			√					
	中华民族精神	3000037	1	32	32	0	任选	√			√					
	中国书法史	3000038	1.5	60	20	40	任选	√								
	《说文解字》研读	3000039	1.5	30	20	10	任选	√		√						
	看日剧学日语	3000041	1	30	0	30	任选	√				√				
	小计		5	90	50	40				0	0	0	0	0		占比：2.3%
专业实践课程	餐饮服务实训	70410413	4	120	0	120	必修				4W					
	前厅服务实训	70410414	4	120	0	120	必修					4W				
	校外教学（岗位）实习	70410415	4	120	0	120	必修						4W			
	导游词讲解训练	70410416	4	120	0	120	必修							4W		
	顶岗实习	70410417	15	450	0	450	必修								15W	
		小计		31	930	0	930					4W	4W	4W	4W	15W
总计			187.5	3757	1838	1919										
其他	入学教育		1							1W						
	军训		2							2W						
	考试（或毕业教育）									1W	1W	1W	1W	1W		
	职业技能鉴定															
	社会实践															

注：1. “各学期周学时分配”列中“X+Y周”的“X”指课堂教学周数；“Y”指停课实践周数；
2. 实习实训专周是指停课进行实习实训，若为1周则在表中表示为“1W”，按1周30学时统计学时；

- 3.课程考核方式有“考查”与“考试”两种，在相应考核方式中注明考试或考查的学期；
- 4.选修课学时数为总学时的 10%左右，请注明“限选”或“任选”，在备注处注明开课形式：课堂教学、网络课程自学或讲座；
- 5.“素质拓展课程”专指与专业能力提升相关的课程。各部、专业可以根据教学需要，并结合第二课堂，自行安排并规定学生应修读学分。
- 6.课程代码按照本次全国中等职业学校管理信息系统要求填写，如为新课，按四川省蚕丝学校全国中等职业学校管理信息系统填报指南要求编码。

附表 2

人才培养方案专业指导委员会论证意见

论证专业名称：高星级饭店运营与管理
月 日

论证时间： 年

专业指导委员会名称					
评审 专家 名单	姓名	职务/职称	工作单位	从事专业	签名
	曾文鵬	副总经理	成都城市名人酒店	运营	
	陈芷馨	人力资源部总监	重庆万友康年大酒店	人力资源	
	陈方海	副总经理	重庆万友康年大酒店	餐饮	
	曾泽霞	教师	泸州职业技术学院	旅游专业	
专业 指导 委员会 意见	<p>主要包括以下几个方面：</p> <p>1. 人才培养目标定位的准确性？</p> <p style="padding-left: 2em;">培养目标明确，定位准确。学生毕业后能够掌握升学所需的专业知识、职业素养和专业技能，具备升学所需的基础文化知识和专业技能水平，通过三年在校学习，学生可以具备升学条件。专业能力定位准确，目标明确，符合高校的人才需求。</p> <p>2. 知识结构和课程体系与培养目标定位的一致性？</p> <p style="padding-left: 2em;">通过旅游服务类专业指导委员会专家对酒店管理岗位能力分析、学科知识为主线课程结构，结合现行规范、行业标准及能力模块实施课程整改，构成与酒店行业相适应的课程体系，加大升学课程的比例，也凸显了升学主体的课程安排，让学生在获取就业所需专业知识和技能的同时也具备升学所需的文化技能要求。</p> <p>3. 各类课程的比例以及课程之间关系的合理性？</p> <p style="padding-left: 2em;">按照教育部关于中等职业学校的课程安排以及本校课程安排要求，公共基础课程需占总学时的 1/3，实践实训课时需占全部课时的 50%以上，同时增加选修课程（必选课和选修课）供学生选修，按照学分制的要求，确保学生在毕业时，完成 3 年所需的学分，获取毕业证。</p> <p>4. 实践性教学环节设置的合理性？</p> <p style="padding-left: 2em;">学校现有餐饮实训室、客房实训室、茶艺室、形体室及化妆室，同时</p>				

校外与成都城市名人酒店、重庆万友康年大酒店、南充天来酒店等高星级酒店建立了实训、实习基地,能够提供给学生必备的实训条件及设施设备,同时配备专业的实训教师,实践教学环节设置符合要求。

5. 专业建设是否具有特色性?

本专业一直秉承“一切为了学生发展”的教育理念,核心就是关注学生未来就业竞争能力、职业变换的适应能力以及学生可持续发展的能力,一直致力于培养社会满意的人、培养行业满意的人、培养高校满意的人,酒店管理专业一直以培养应用型技能专业人才和高校所需的学识性人才为根本任务,合理构筑学生的知识、能力、素养结构体系,系统加强教学内容、课程体系、培养模式的改革,从而全面提升学生对市场及高校的适应性和毕业生整体质量。

6. 结论性意见

通过调研与充分论证,专业指导委员会一致认为:我校人才培养目标明确,定位准确、专业设置条件完全具备,同意本方案修改后实施。

7. 存在的问题及建议

(1) 在制定课程标准时,可参考酒店业各个岗位人才的知识结构和职业能力的标准,调整并协调好专业课和基础课的开设比例,如:一年级开设的公共基础课(如:语文、数学)所占比重不应过重,而应多开设相应的酒店专业基础课《酒店服务礼仪》、《普通话》等课程。

(2) 酒店管理专业课争取采用多元化教学方式,利用校企合作的优势,在专业课程学习或实操时,将学生带进酒店学习,专业教师进行理论教学,委派酒店员工进行技能教学,在企业教学过程中,可以对学生进行劳动教育,培养吃苦耐劳精神、纪律观念和责任感。

(3) 将“五育育人”观念融入专业课程教学中,引导学生明确人生发展方向,成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

2026年6月18日

四川省蚕丝学校 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案修订报告

一、人才需求调研情况

近两年来,在新冠肺炎疫情影响下,世界酒店行业受到巨大冲击。行业在疫情之后面临重振消费、市场结构调整以及重新布局等问题,以此来重新吸引消费者的青睐。与此同时,中职毕业生因为年龄较小,社会经验少,心理发育不成熟,一般就业为一线服务员,工作量大但工资低,对行业认知有偏差等原因,导致流失率较高,所以行业企业对于中职学历的毕业生需求有所减少。

在同等条件下,行业企业更青睐大学相关专业毕业生,他们认为专业对口高校毕业生在经历较短适应期之后,在上手速度、服务意识、工作承压能力等方面都表现出较大优势,而且酒店业内部升职机率较大。然而在现实招聘中,行业企业招聘到对口专业高校毕业生占录用高校毕业生的比例却较低,所以中职学校为各高校输送合格的毕业生到大学继续学习相关对口专业,毕业后才能为企业提供优质合格的专业人才。

二、本专业人才培养目标调整的依据及培养规格

培养理想信念坚定,德、智、体、美、劳全面发展,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养、职业道德和法纪、职业、创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业创业能力和可持续发展的能力;掌握本专业知识和技术技能,面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群,能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

三、企业行业专家参与人才培养方案制定情况

泸州职业技术学院专业教师曾泽霞：在制定课程标准时，可参考酒店业各个岗位人才的知识结构和职业能力的标准，调整并协调好专业课和基础课的开设比例，如：一年级开设的公共基础课（如：语文、数学）所占比重不应过重，而应多开设相应的酒店专业基础课《酒店服务礼仪》、《普通话》等课程。

重庆万友康年大酒店人力资源总监陈芷馨女士：酒店管理专业课争取采用多元化教学方式，利用校企合作的优势，在专业课程学习或实操时，将学生带进酒店学习，专业教师进行理论教学，委派酒店员工进行技能教学，在企业教学过程中，可以对学生进行劳动教育，培养吃苦耐劳精神、纪律观念和责任感。

成都城市名人酒店副总经理曾文鹃女士：将“五育育人”观念融入专业课程教学中，引导学生明确人生发展方向，成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

四、课程设置变化情况

高星级饭店运营与管理专业课程计划调整数据对照表

原计划			现计划		
课程名称	计划学时	授课期次	课程名称	计划学时	授课期次
无	0	0	劳动教育	32	1
语文	64	1	语文	32	1

五、审批意见

<p>教研组 讨论结论</p>	<p>同意实施</p> <p>教研组长（专业带头人）签字：侯静敏 2023年7月8日</p>
<p>专业部 意见</p>	<p>同意实施</p> <p>专业部长签字：舒好全 2023年7月8日</p>
<p>教务科 意见</p>	<p>同意实施</p> <p>教务科长签字：[Signature] 2023年7月10日</p>
<p>分管校领 导意见</p>	<p>同意实施</p> <p>分管校长签字：[Signature] 2023年7月10日</p>
<p>学术委员 会意见</p>	<p>同意实施</p> <p>学术委员会主任签字：莫自南 2023年7月10日</p>
<p>学校党委 会意见</p>	<p>同意实施</p> <p>党委书记签字：莫自南 2023年7月10日</p>