



深圳市龙岗区第二职业技术学校
高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

2022 年 12 月

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	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、 课程设置及要求	4
(一) 公共基础课程	4
(二) 专业(技能)课程	8
七、 教学进程总体安排	14
八、 教学基本条件	20
(一) 师资队伍	20
(二) 教学设施	20
(三) 教学资源	22
(四) 教学方法	22
(五) 学习评价	23
(六) 质量管理	23
九、 毕业要求	24

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

中职学段：初中毕业生及同等或以上学力者

三、修业年限

学制：中职学段3年

学历：学习合格取得中职教育学历

四、职业面向

表1 职业面向表

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)	主要职业技能等级证书
旅游服务类 7401	高星级饭店运营与管理专业 740104	住宿业61 餐饮业62	4-04-01-01 前厅服务员 4-04-01-02 客房服务员 4-03-05-01 餐饮服务员	礼宾员 前台服务员 客房楼层服务员 客房服务中心联络员 餐饮服务员	家务管理技能等级证书(中级) 茶艺师(中级) 客房服务与管理B+证书

表2 典型工作任务

序号	职业领域	职业岗位	典型工作任务
1	前厅部	礼宾服务员	岗前准备、接受任务、提供服务
		接待员	识别客人有无预订、填写入住登记表、排房、定价、确定付款方式、完成入住登记、建立相关表格
		预订员	预订准备、通信联系、受理或婉拒预订、预订确认、预订资料记录储存、修改预订、抵店准备
		问讯员	解答客人询问、提供留言、处理邮件、收发保管客用钥匙
		收银员	确认房号、打印账单、收账服务
		总机服务员	接听电话、提供留言、提供免电话打扰服务、提供呼叫寻人服务、提供叫醒服务
2	客房部	楼面服务员	岗前准备、接受任务、客房楼层公共区域清扫、通知总台
		房务中心	到岗准备、接受任务、提供服务、信息反馈
		客房服务员	迎客准备、清洁与保养、对客服务、后续工作、维护客户关系、布置主题客房、检查保障客房安全

3	餐饮部	餐厅服务员	餐前准备、迎宾、餐前服务、点菜服务、菜肴服务、席间巡台服务、甜品、水果服务、结账、送客服务、结束工作
		茶艺师	了解客人需求、准备茶具、茶叶、进行服务、计价、送客服务、结束工作、建立客户档案
		侍酒师	了解客人需求、展示酒水、推荐酒水、调配酒水、计价、送客服务、结束工作、建立客户档案
		咖啡师	了解客人需求、准备器具、推荐咖啡、调制咖啡、计价、送客服务、结束工作、建立客户档案

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技能，面向旅游行业的高星级酒店、高档度假村、主题饭店等企业，培养从事高星级酒店及同类型企业的餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营、管理等工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

根据本专业人才培养目标与定位，以素质、知识、技能协调发展为原则，以理论教学和实践教学改革为基本内容，以校企合作、产学研结合为途径，建立适合专业特色的人才培养模式和教学保证体系，完成技能应用型人才培养的根本任务。本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，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）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运

动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

(6) 具有中国各民族民俗知识,提升民俗文化素养。

(7) 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。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 理解与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

(3) 了解顾客的一般消费心理过程。

(4) 掌握服务礼仪基本知识。

(5) 掌握饭店营销的基本知识。

(6) 掌握饭店客房、前厅、餐饮、康乐、茶艺服务的基本知识。

(7) 掌握饭店管理的基本知识。

(8) 掌握咖啡服务的基本知识。

(9) 掌握中国自然地理环境和人文地理环境的基础知识。

(10) 掌握与营销服务相关的基础理论知识。

(11) 掌握菜点和酒水的基本知识。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，能使用标准的普通话进行沟通与交流。

(3) 具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质，能使用饭店服务语言艺术独立接待宾客。

(4) 具有饭店专业英语知识,能使用英语进行一般服务接待和业务沟通。

(5) 具有心理健康的基本知识,能进行自我心理调适,对客提供个性化服务。

(6) 具有客房服务知识与技能，能参与高星级饭店客房服务接待与运营，能娴熟地完成客房和会议服务工作，能处理客房运营与管理过程中的常见问题。

(7) 具有餐饮服务知识与技能，能参与高星级饭店餐厅服务接待与运营，能娴熟地完成中餐零点、中餐宴会和自助餐等服务工作，能处理餐厅运营与管理过程中的常见问题。

(8) 具有前厅接待基本知识与技能,能熟练完成预订、入住接待、结账、问询、礼实等服务工作。

(9) 具有康乐服务知识与技能,能进行康乐服务工作,能处理康乐部运营与管理过程中信、制度的常见问题。

(10) 具有菜点和酒水的基本知识,能针对不同菜肴、面点、酒水的特点提供相应服务。

(11) 具有茶艺知识,能进行茶饮的接待、品茗与销售服务。

(12) 具备一定的创新创业能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文	本课程依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,旨在指导学生学习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。指导学生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。引导学生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,促进职业生涯的发展。	200
2	数学	本课程依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,是在初中数学基础上,使学生学好从事社会主义现代化建设和继续学习所必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识,进一步培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想象能力、数形	200

		结合能力、思维能力和简单实际应用能力。通过本课程的学习,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。	
3	英语	本课程依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,以满足各专业学生就业与升学需求为目标,以融合素养、职业技能、语言知识为原则,在九年义务教育基础上,帮助学生进一步学习英语基础知识,培养听、说、读、写等语言技能,初步形成职场英语的应用能力。本课程的教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。能听懂说出简单指令;能读懂简单的应用文及进行简单写作;能理解语法项目的形式与意义,并应用于交际任务;能在交流中做到语音、语调基本达意。	200
4	历史	本课程依据《中等职业学校历史课课程教学大纲》开设,旨在促进学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统;从历史的角度了解和思考人与人、人与社会,人与自然的关系,增强历史使命感和社会责任感;培育社会主义核心价值观,进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,知历史,懂历史,培养正确的历史观、人生观和价值观。	72
5	职业生涯规划	本课程依据《中等职业学校职业生涯规	20

		划教学大纲》开设，使学生掌握职业的相关基础知识和职业生涯规划常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	
6	廉洁修身	本课程依据《中等职业学校廉洁修身教学大纲》开设，从反腐倡廉修身的价值观出发，以社会主义核心价值观教育为主导，以学生加强廉洁修身教育的时代必要性和紧迫性为主线，通过理论学习和丰富多彩的校园廉政文化活动，重点帮助青年学生树立正确的人生观、价值观和廉洁意识，引导学生树立报效祖国、服务人民的信念，逐步形成廉洁自律、爱岗敬业的职业观念，奠定终身廉洁做人的良好品德基础。	20
7	心理健康教育	本课程依据《中等职业学校心理健康教育教学大纲》开设，培养学生良好的心理素质，当学生遇到不愉快的事，学会冷静思考。巩固学生各方面常识的理解，让学生可以进行自我检测。开发学生的心理潜能，塑造学生的健康人格，提高中华民族的整体素质，提高未来人才的质量。运用心理学、教育学的原则与方法，以中学生心理健康教材为载体，对青少年进行有关心理健康方面的教育、咨询和行为训练，培养他们良好的心理素质，提高他们的心理健康水平，促进他们全面和谐的发展。	40
8	职业道德与法律	本课程依据《中等职业学校职业道德与	40

		法律教学大纲》开设，帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	
9	经济政治与社会	本课程依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	40
10	哲学与人生	本课程依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展	40

		奠定思想基础。	
11	公共艺术	本课程依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，使学生了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣；使学生掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识、技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力；增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。	40
12	体育	本课程依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，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。	300

表 2

(二) 专业（技能）课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	饭店概论	本课程依据《中等职业学校饭店概论教学大纲》开设，内容主要涵盖了饭店及饭店产品、	60

		<p>饭店业的发展历史及发展趋势、饭店的分类及等级划分、饭店集团的发展概述、饭店从业人员的素质要求等。让学生全面了解现代饭店业的基本概况和发展动态；掌握饭店基本业务运营流程和管理程序；培养学生良好的职业素养。</p>	
2	饭店礼仪	<p>本课程依据《中等职业学校服务礼仪教学大纲》开设，本课程是饭店服务专业的一门专业基础课。主要内容有：饭店礼仪概述，仪表礼仪，言谈礼仪，行为礼仪，国际礼宾礼仪、饭店主要服务礼仪，我国主要客源国和地区的习俗礼节，宗教礼仪等。通过教学，使学生懂得礼仪方面的基本知识，对饭店服务礼仪有较完整、系统的了解，培养学生熟练的掌握有关对客服的礼仪知识，具备饭店服务礼仪素质。通过训练，使学生提高灵活运用礼仪规范的能力。</p>	80
3	饭店服务心理学	<p>本课程依据《中等职业学校饭店服务心理学教学大纲》开设，使本专业的学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象，对人的消费行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理工作的打下坚实的理论基础。</p>	40

4	食品营养与卫生	<p>本课程依据《中等职业学校食品营养与卫生教学大纲》开设，要求学生了解掌握国家食物与营养、食品卫生方面的重要相关政策的主要内容及最新动向，讨论政策提出的目的意义、实施后的成效和对未来食品工业发展的影响。使学生掌握膳食调查及平衡膳食食谱的设计、数据处理、合理评价方法。</p>	80
5	前厅服务与管理	<p>本课程依据《中等职业学校前厅服务与管理教学大纲》开设，主要学习前厅服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。了解前厅的设施、设备的配置和使用方法及各种表格的填制和使用。掌握迎接服务、行李服务、登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范。</p>	80
6	客房服务与管理	<p>本课程依据《中等职业学校客房服务与管理教学大纲》开设，主要学习客房服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。了解客房的设施、设备的配置和使用方法及各种表格的填制和使用。掌握中、西式做床、清扫整理房间、清扫卫生间的步骤、方法和操作规范。</p>	160

7	餐饮服务与管理	<p>本课程依据《中等职业学校餐饮服务与管理教学大纲》开设，主要学习餐饮服务人员素质要求、各岗位的基本职责、餐饮服务接待的基本程序与操作规范，了解楼面布局、厨房布局的一般规律及设施设备的配置和使用，掌握各种餐饮营业表格的填制和使用。掌握餐巾折花，中、西餐摆台，托盘，斟酒、调酒等基本方法和技巧。</p>	160
8	饭店产品营销	<p>本课程依据《中等职业学校饭店产品营销教学大纲》开设，通过本课程的教学，要求学生掌握饭店市场营销的基本观念、营销环节、市场定位，掌握市场营销组合的产品、价格、分销渠道、促销等理论和方法，掌握饭店市场营销的管理及战略和策略，结合营销实践，进行具体的操作和策划活动，提高学生的理论和实践能力。</p>	80
9	旅游学概论	<p>本课程依据《中等职业学校旅游学概论教学大纲》开设。通过本课程的学习，学生能够比较系统地了解中外旅游活动的产生和发展概况；能够掌握旅游活动的三要素和旅游业的构成；理解旅游业对经济、社会、文化的影响；判断旅游业的宏观管理与协调；展望旅游业未来发展趋势等多方面内容。</p>	80

10	饭店人力资源 管理	<p>本课程依据《中等职业学校饭店人力资源管理教学大纲》开设。本课程包括饭店人力资源管理概述、饭店人力资源规划、饭店工作分析与设计、饭店员工招聘与选用、饭店员工培训、饭店员工职业生涯设计、饭店员工激励、饭店绩效考核与管理、饭店薪酬管理、饭店劳动关系管理等，涵盖了饭店人力资源管理全过程的各项工作。本课程从饭店企业的实际出发，注重理论与实践相结合，充分调动学生学习和实践的积极性、主动性和创造性。</p>	80
11	饭店专业英 语口语	<p>本课程依据《中等职业学校酒店口语教学大纲》开设，使学生掌握日常英语口语交际，熟悉酒店内各种物品等名词的英语翻译，能够用英语向外宾提供建议和服务。</p>	80
12	世界民族民 俗	<p>本课程依据《中等职业学校世界民族民俗教学大纲》开设，它的主要内容包括：介绍世界各国、各地区在历史发展过程中形成的主要的民俗文化，以及这些民俗的形成、发展、演变与该国、该地区的历史文化、社会政治、经济、宗教、生活习俗、天文地理、生态环境等诸因素的关系，为学生步入岗位工作做准备。</p>	80
13	酒店公共关 系	<p>本课程依据《中等职业学校酒店公共关系教学大纲》开设，通过本课程的学习，使学生了解公共关系的基础理论、基础知识和基本技能，重点掌握公共关系活动的策划、准备与实施、评价，并通过模拟实习与校内一些具体的活动来帮助学生深入了解公共关系活动。</p>	40

14	调酒师	<p>本课程依据《中等职业学校调酒师教学大纲》开设，重点围绕酒水知识、调酒技艺和顾客服务技巧三个关键内容，系统介绍了调酒师的职业素质要求和专业知识要求，酒吧常用设备、调酒用具及杯具专业知识，酒水系统知识，调酒基础知识和调酒操作技巧，同时也注重了酒水推广技巧和顾客服务要领，提高学生职业素质与能力，成为合格的调酒师。</p>	160
15	茶艺师	<p>本课程依据《中等职业学校茶艺教学大纲》开设，是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门专业必修课，在专业课程体系中起着决定性的支撑作用，是连接学生和就业之间的重要课程。本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用。主要课程包括职业道德、茶文化基础知识、茶具知识、品茗用水、茶艺基本知识、科学饮茶、品饮要义、茶叶标准与茶艺馆卫生知识、法律法规知识九个部分。通过课程教学实施，学生具备了中级茶艺师的工作能力后，可在茶庄、茶楼、茶艺馆等企业任职，可以从一般的店员、销售员、茶艺员做起，做到销售主管、培训部长、茶艺部长等，拓展了学生的就业路子与工作前景。</p>	160

16	咖啡师	本课程依据《中等职业学校咖啡师教学大纲》开设，学生掌握咖啡豆的选取方法，能够根据咖啡豆的特性选择咖啡器具设备及制作方法；能够调整咖啡豆的研磨颗粒度、制作基础咖啡饮品、正确维护咖啡器具及咖啡设备和制定日营业工作结束流程。拓展学生的就业路子与工作前景，是学生多方面发展。	80
17	西餐烹饪基础知识	本课程依据《中等职业学校西餐烹饪基础知识教学大纲》开设，掌握西餐烹饪原料的选择、鉴别和贮藏的基本方法，掌握各种西餐烹饪原料初步加工的基本方法和技能，能够熟练应用各种西餐烹调的技法，具有独立的西餐烹调操作能力和生产管理意识，养成良好的职业素养和严谨的工作作风。	80
18	酒店实习指导	本课程依据《中等职业学校酒店实习指导教学大纲》开设，本课程分为酒店认知、服务技能、酒店管理和心理感悟四个部分，针对技能、服务过程的训练，心理素质的培养，使学生更快成长和酒店实习工作的优化。	80
19	中国旅游地理	本课程依据《中等职业学校中国旅游地理教学大纲》开设。本课程的任务是系统地介绍中国旅游区划及各区域的旅游景点和风俗文化。学生通过本课程的学习，树立正确的旅游服务意识；全面认识和掌握中国的自然和人文旅游资源；设计相关旅游线路，为从事本专业工作奠定基础。	80

表 3

七、教学进程总体安排

深圳市龙岗区第二职业技术学校 2021 级高星级饭店运营与管理专业课程设计及学时分配表

填写时间：2022 年 12 月 15 日

课程类别	课程类型	序号	课程名称	考核		课时总数			每学期周课时数						学分
				理论	实操	合计	理论	实训	第一学年		第二学年		第三学年		
									一	二	三	四	五	六	
必修课	公共基础课	1	语文	√		234	234		2	2	2	3	4		13
		2	数学	√		234	234		2	2	2	3	4		13
		3	英语	√		234	234		2	2	2	3	4		13
		4	体育	√		180	180		2	2	2	2	2		10
		5	信息技术/一级 Office	√	√	144	72	72	4	4					8
		6	职业生涯规划	√		36	36		2						2
		7	职业道德与法律	√		36	36			2					2
		8	经济政治与社会	√		36	36				2				2

		9	哲学与人生	√		36	36					2			2	
		10	音乐欣赏	√		36	36				1	1	1			3
		11	历史	√		72	72					2	2			4
		12	选修课（部内）			0	0									0
		13	就业与创业指导			0	0									0
		14	心理健康教育	√		0	0		√	√	√	√				0
																0
			小 计			1278	1206	72	14	14	11	16	17	0		72
	专业通用 课	15	饭店管理概论	√		72	72		4							4
		16	饭店礼仪	√		54	54			3						4
		17	饭店服务心理学	√		36	36									2
		18	饭店产品营销	√		36	36				4					2
		19	酒店实习指导	√		36	36						2			2

20	旅游学概论	√		72	72		4						4
21	饭店专业英语口语	√		216	216				3	4	4		8
22	中国民族民俗	√		36	36				3				4
23	应用文写作	√		54	54						3		
24	酒店人力资源管理	√		36	36						4		2
	小 计			648	648	0	8	3	10	4	13		32
25	前厅服务与管理	√	√	72	44	28				4			4
26	客房服务与管理(实操、心理学)	√	√	137	72	65	4	3					8
27	餐饮服务与管理(实操)	√	√	144	72	72	4	4					7
28	茶艺师(项目教学)	√	√	144	72	72		4	4				8
29	西餐烹饪基础知识	√	√	72	36	36		2	2				4
30	咖啡基础知识	√	√	72	36	36				6			4
31	酒水知识与酒吧管理	√	√	72	36	36			4				4

			小 计			713	368	345	8	13	10	10			41
			毕业设计										3周(39 课时)		
			小 计												
实践课	32		军训与入学教育						1周						1
	33		岗位认知实习							1周					1
	34		岗位见习									1周			4
	35		顶岗实习										四个月		24
			小 计												30
必修课程合计						2639	2222	417	30	30	30	30	30	0	175
证书			英语等级证												5
			计算机等级证												5
			专业技能证												5

		其他证书 (2-5 分)												
合 计					2639	2222	417	30	30	30	30	30	0	190

表 4

八、教学基本条件

(一) 师资队伍

1. 师资配备:

中职学段是由专职教师、企业兼职教师共同组成的专、兼结合的教学团队，其人员结构见下表

专任教师/人			企业兼职教师/人
高级职称	中级职称	一般专业教师	
2	9	7	4

表 5

2. 师资素质要求

(1) 一般应具有本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证，原则上应为“双师”教师或具有双师素质。

(2) 具备良好的师德与终身学习的能力，能适应产业行业发展需求，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。

(3) 所授课程中含有专业核心课程或专业技能课程。

3. 企业兼职教师的基本要求

(1) 有良好社会公德、职业道德、为人正派、工作能力强、表达能力良好。

(2) 具有多年企业实践经验，本科以上学历或本专业技术师以上职称。

(二) 教学设施

根据饭店行业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训条件

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实习具备中餐服务、前厅服务、客房服务等实训室，主要设施设备及数量见下表。各表中工具、设施设备按每年两个平行班每班 40 名学生配置设备及其用品，如班级数量增加应相应增加配置。

序号	实训室名	实训	主要实训模块	主要设施设备
----	------	----	--------	--------

	称	工位		
1	咖啡调酒实训室	30个	酒吧服务、酒吧管理与模拟经营、酒文化展示、品酒、鸡尾酒调制技能训练；咖啡豆烘焙、研磨咖啡、咖啡的萃取、制作花式咖啡等基本技能的训练等	鸡尾酒调制训练及酒吧服务成套设备、综合一体机、电脑、功放音响设备、咖啡烘焙设备、咖啡研磨设备、咖啡萃取设备、花式调饮设备、挂图、操作台台等
2	茶艺实训室	30个	茶艺基本礼仪实训、六大基本茶类冲泡技能训练、茶艺表演技能训练	茶艺训练及表演成套设备、综合一体机等多媒体教学设备
3	西餐烹饪实训室	30个	西餐烹饪原料的选择、鉴别和贮藏的基本方法，各种烹饪原料初步加工的基本方法和技能，各种西餐烹调的技法，西餐宴会设计及制作	烘焙设备、灶台、冰箱、料理机、操作台、综合一体机等
4	技能大赛实训室	6个	中餐宴会服务、中式铺床及开夜床服务的技能训练及竞赛	中餐餐具、工作台、床、床上用品、综合一体机等
5	中餐宴会实训室	30个	中餐零点服务、中餐宴会服务、西餐服务	中餐餐具、西餐餐具、餐桌、餐椅、工作台、收银设备、电脑、音响、投影仪、空调等

6	客房实训室	30个	中式铺床、开夜床、客房卫生打扫	床、床上用品、“五巾”、客用物品、布草车、空调、综合一体机等
7	前厅服务实训室	30个	熟悉前厅服务设备、客房预订接待、散客入住登记、结账服务等实训	计算机、收款机、验钞机、信用卡刷卡机、打印复印传真扫描一体机、保险柜、综合一体机等

表 6

2. 校外实训基地：

校外实训基地的教学是校内实践教学的延伸，学校已经与友和国际大酒店、隐秀山居酒店、中海凯骊酒店等7所高星级酒店达成合作，为高星级酒店运营与管理专业学生提供校外实训基地，接受学生进行实习实训等方面的实践，共同培养高星级酒店运营与管理人才，实习岗位数与学生人数比例达到1:1，能满足学生进行校外学习的需要。

（三）教学资源

完善专业课程教学资源：公共基础课程按照学校统一的要求，选用教材；专业课程则以教育部和教委相关教学标准为指导，在学校校本课程开发机制的指导下，开发《调酒实战》、《酒店专业英语》专业课程精品教学资源。精品资源应包括教学案例、视频、多媒体课件等多种形式，保障学生的多元学习。

（四）教学方法

1. 制定专业教学实施方案：高星级酒店运营与管理专业应根据本方案，制定好每一学年具体的教学实施方案，其中应包括专业课程安排、人员安排、教学进度、保障措施等内容，并结合专业人才培养目标，全面落实相关内容和措施。

2. 推进教学改革：根据“任务引领、成果驱动”教学模式改革纲要指引文件，高星级酒店运营与管理专业实施教学模式改革，改善专业教学环境和教学条件；通过运用专业教材，结合专业教学资源库和学习资源库，实施“个性化学习”，改进专业教学方式和学习方式，强调“任务式”教学，培养学生的创新能力与学

习能力。

（五）学习评价

学业综合评价要以推进学生专业技能、管理能力、创新能力等综合职业能力和素养的提高为主旨，注重评价的整体性、发展性、过程性和先进性，能有效反映出学生的知识、能力、职业素养，达到“以评促学、以促评改”的目标。

1. 健全学生学业综合评价指标

学业综合评价，考查学生在校3年期间的表现情况，既关注学生的文化知识和艺术修养，又强调学生的专业技能、管理能力和创新能力，是评定学生能否成为高技能管理人才的基石；通常包括公共基础课程考核、专业课程考核、项目实践课程考核、职业资格证书考核和顶岗实习评价等评价指标。

2. 完善专业评价方案

根据专业课程评价方案指导意见，高星级饭店运营与管理专业应按照专业课程标准，结合专业综合实训教材中的项目任务，完善专业评价方案。

（六）质量管理

1. 课堂教学质量管理：以《课堂教学质量检测表》和《学生问卷调查表》为基础，落实专业课程教学和项目教学管理；教学质量监控注重过程考核与结果考核相结合，多元评价相结合，保障人才培养方案的顺利实施。

（1）过程考核：专业处要做好日常教学检查工作，组织专业教师定期进行听课，并及时收集学生调查问卷，及时了解教学情况，发现教学管理运行中存在的问题并进行反馈，保障教学的顺利进行。

（2）结果考核：以学校教学质量评价指标体系为指导，结合学校实施的硬考核指标，参考软考核指标，及时了解专业的整体教学质量，并针对存在的问题进行分析改进，有效提高教学质量。

2. 实习实训管理：根据专业人才培养方案，以提高学生的专业技能和管理能力为目标，合理安排专业实训课程、项目实践课程、顶岗实习课程等实训教学内容和课时安排，保障学生的技能学习和技能实践；同时，加强实习实践过程的监督和指导，确保学生的可持续发展能力和综合素养得到有效提升。

3. 顶岗实习管理：学校与企业共同建立顶岗实习管理机制，健全相关管理制

度,共同对学生的实习进行管理。校企双方在学生顶岗期间应配备专业技术过硬、熟知专业岗位能力标准与要求的企业人员和专业教师作为实习指导教师。

九、毕业要求

学生思想品德经鉴定合格,修完本专业教学计划规定得全部课程,完成教育教学环节,考核成绩合格,取得相应得资格证书,准予毕业。

在人才培养的质量标准上,要求学生:

1. 至少获得1-2个职业资格或技术等级证书;
2. 具备半年以上顶岗实习经历;
3. 修满本专业规定学分,且所有课程合格;
4. 通过计算机等级考试。