

# 重庆市立信职业教育中心

## 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

(适用年级: 2019 及以后年级 修订时间: 2019 年 9 月)

### 一、专业名称与代码

(一) 专业名称: 高星级饭店运营与管理

(二) 专业代码: 130100

### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

3 年

### 四、职业面向

所属专业 大类	所属专业类 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	就业岗位	职业资格证书或技能 等级证书举例
旅游服务 类	130100	酒店服务与酒 店管理	茶艺师、高星级酒 店餐饮、客房、前 厅、康乐、销售等 部门	普通话

说明:

1、2017 年旅游专业技能等级测试种类改革, 餐厅和客房服务员已经取消。

2、可根据区域实际情况和专业(技能)方向取得个证书。

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定、热爱社会服务事业, 适合本地区社会服务事业发展需要的, 德、智、体、美全面发展, 具有良好安全意识、团队合作意识、节能环保意识等职业道德和职业素养, 具有面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华游轮、会员制俱乐部的企业, 培养从事高星级饭店及同类企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理服务类行业企业高素质劳动者和技能型人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### 1、素质

（1）职业道德：遵守旅游行业规范，尊重知识产权，热爱本职工作，诚实守信。

（2）职业行为：严格执行国家相关标准，严格按照工作流程作业，遵守合同规定所有事项，爱护产品和环境。

（3）思想政治素质：有正确的是非观；遵守国家法律和校规校纪；为人正直，诚实守信。

（4）科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；具有创新精神；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

（5）身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神。

### 2、知识

（1）能掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。

（2）能掌握与本专业相应的礼仪礼宾和形体知识。

（3）能用标准的普通话和客人进行有效沟通。

（4）能掌握旅游的基本概况。

（5）能初步掌握旅游心理学方面的知识。

（6）能掌握、熟悉本专业领域内有关方面的专业知识，了解其学科前沿和发展趋势。

### 3、能力

#### （1）基础能力

①能正确使用前厅部、餐饮部和客房部等各项设施设备。

②会前厅服务的工作程序和技能。

③会客房服务的工作流程和技能。

④能正确运用餐饮服务技能进行对客服务。

⑤能正确运用康乐服务技能进行对客服务。

#### （2）专业基本方向

①能初步掌握现代酒店各部门的基础知识、餐饮运作流程和管理知识。

②能熟练掌握中餐、西餐及酒水等服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理工作。

③能进行中、西餐服务，掌握中西餐预订、接待、摆台、折花、上菜、分菜、斟酒、撤台等工作。

④能进行前厅接待、预订、问询、结账等前厅服务技能。

⑤能进行客房布置与清扫，对客房常用设备、用品进行维护与保养。

(3)专业核心能力

①具有沟通协调能力。

②具有酒店服务与管理的综合能力。

③会各种康乐实施服务流程，能对客人有效服务

④具有机构管理、运作能力。

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程，专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

### （一）公共基础课程

根据党和国家有关文件明确规定，中等职业学校各专业人才培养方案中应明确将德育、语文、历史等国家课程和数学、外语（英语等）、计算机应用基础、体育与健康、公共艺术等列为公共基础必修课程，并将物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等课程列为必修课或选修课。

序号	课程名称	重要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
6	普通话	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	60
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72
10	公共艺术（音乐或美术）	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72

## （二）专业（技能）课程

### 1. 专业核心课

序号	课程名称	重要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	讲授旅游的概述、发生及发展、基本要素、旅游市场、旅游业的构成，在现代社会发展中的作用及发展的前景。使学生初步了解旅游业的概况。	72
2	礼貌礼节	通过了解人际关系和饭店服务接待工作中的礼貌节常识，学会并掌握饭店服务接待工作中所需的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌规范，培养人际交往的能力，养成礼貌待客的良好习惯。	72
3	旅游心理学	了解旅游心理学的对象、任务和研究方法以及旅游行为的研究模式，分析旅游者的心理，通过本课程的学习，将使学生掌握旅游管理心理学的理论、方法及其在实践中的应用。	72
4	形体舞蹈	学生掌握正确的身体姿态，通过芭蕾基础训练部分内容，基本舞步的部分内容以及有氧运动提高学生身体	108

		柔韧性、协调性、灵敏性、增强力量和耐力素质，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强可塑性和学生形体的表现力，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。	
5	前厅服务与管理	讲授酒店前厅部各岗位的接待服务与管理的知识（如：组织机构、职责范围、预定、前厅服务、总台接待与销售、房价与宾客关系管理等。）使学生掌握前厅接待与运转知识，能胜任前厅各岗位工作。	80
6	客房服务与管理	讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理等，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作。	108
7	餐饮服务与管理	讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责，菜点酒水知识，中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程，进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识，能灵活处理常见与疑难问题，能胜任餐饮部各岗位工作。	108
8	酒店英语口语	在中专英语的基础上，系统讲授旅游酒店英语，强化听说能力的培养。使学生掌握一定数量的旅游服务术语，有较好的语音、语调基础，具备一定的旅游服务会话能力。	108
9	景点讲解	主要介绍了导游讲解的语音基础、导游讲解语言、讲解词、导游讲解技法、导游途中讲解、自然景观的讲解、人文景观讲解等内容。运用导游情景模拟的方式锻炼学生的口语技能，以至于提高学生的导游讲解能力。	108

## 2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	前厅服务与管理	能描述现代饭店前厅部管理的特点、内容及方法；能根据客人描述进行客房预订；能用规范的语言和行为完成对客接待服务、礼宾服务、总机与商务服务；会一定的销售技巧；能收集营销信息和客人意见并提出改进措施；为饭店前厅管理实践工作打下坚实的基	80

		础。	
2	餐饮服务与管理	能描述酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法；会中西式餐饮服务技能；会一定的销售技巧；能礼貌用语进行对客服务，为从事餐饮工作打下较好的理论和技能基础、心理素质。	108
3	客房服务与管理	能描述现代酒店房务管理的特点、内容及方法；会客房的清洁保养和对客服务技能；会用客房清洁设备及用品；能管理客房设备物资；会一定的销售技巧，达到客房服务中级工的水平。	108
4	景点讲解	能描述导游讲解应遵循的基本原则，讲解方法，讲解技巧。能为游客提供标准的讲解服务；要做到口齿清楚，语言畅达，措词恰当；语气文雅，合乎礼仪。为给游客提供优质的导游讲解服务打下基础。	108

本专业除按规定开设德育、体育、英语、语文、数学等公共基础课程外，还开设了及军事技能实训、入学教育、综合实训、生产实习、社会实践和顶岗实习等实践课程。

## 七、教学进程总体安排

### （一）基本要求

每学年为 40 周左右，其中教学时间 40 周（含复习考试），周学时一般为 36 学时，学生在校教学总课时约 3600 学时，顶岗实习按每周 30 小时（40 分钟折合 1 学时）安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3、课时约 1200 学时，允许根据行业人才培养的实际需求在规定范围内适当调整，当必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，课时约 2400 课时，在确保学生实习总量前提下，可根据实际需求集中或者分阶段安排实习时间。

### （二）教学安排进度

## 教学进程安排表

课程类别	课程编码	课程名称	考核形式	学分	总学时	课时比例	有效教学周数						16周					
							周学时数											
							1	2	3	4	5	6						
公共基础课	公共基础必修课	职业生涯规划	考试	2	32	33.5%	2											
		职业道德与法律	考试	2	32			2										
		经济政治与社会	考试	4	64					2	2							
		哲学与人生	考试	2	32											2		
		语文	考试	10	160			2	2	2	2	2						
		历史	考试	2	32											2		
		数学	考试	10	160			2	2	2	2	2						
		英语	考试	10	160			2	2	2	2	2						
		信息技术	考查	4	64			2	2									
		体育与健康	考查	10	160			2	2	2	2	2						
	公共艺术(音乐或美术)	考查	2	32							1	1						
	创新创业教育	考查	2	32							1	1						
	公共基础选修课		普通话	考查	2		32		1	1								
			心理健康教育	考查	5		80		1	1	1	1	1					
		阅读	考查	8	128		2	2	2	2								
<b>公共基础课小计</b>				75	1200		16	16	13	15	15							
专业(技能)课程	专业核心课	旅游概论	考试	4	80		2	2										
		旅游心理学	考试	4	80				2	2								
		餐饮服务与管理	考试	6	120		4	4										
		客房服务与管理	考试	6	120		4	4										
		旅游地理	考试	4	80				4									
		礼貌礼节	考试	4	80		2	2										
		前厅服务与管理	考试	4	80		2	2	2									
		酒店英语口语	考试	4	80				4	2	2							
		<b>小计</b>				36	720		14	14	12	4	2					
		方	餐饮服务实训	考试	12	240		2		4								

顶岗实习

专业 技能 方向课	方向 1	客房服务实训	考试	12	240		2		4			
		<b>小 计</b>		24	480		4		8			
	方向 2	茶艺服务	考查	10	180			2		4	4	
		酒水服务	考查	6	140			2			4	
		<b>小 计</b>		16	320		4	4		4	8	
	专业 选修 课	形体舞蹈	考查	12	240		2	2				2
		沟通与技巧	考查	8	160					3	3	
		<b>小 计</b>		20	400		2	2		3	5	
	<b>顶岗实习</b>			考查	30	480						30
	<b>专业技能课小计</b>					2400		10	6	8	7	13
<b>合 计</b>					3600		36	36	33	30	30	

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍的建设，合理配置教师资源。该专业拥有专业技术4人的教学团队，其中2名市、区级骨干教师，专任教师中具有高级职称教师有1人，中级职称教师有2人。外聘教师1人。在编教师中，有3名国家级技能考评员，具有技师、高级工职业资格证书的教师3人，“双师型”教师3人。该专业教师近5年内有3位教师指导学生获得市级一等奖1个，二等奖4个，三等奖2个，在全国说课竞赛二等奖一个。3人次参加国家级、市级骨干教师培训，1人次教师到德国学习先进职业教学理念和方法。

在教学的同时应着力建设高素质的专兼结合的师资队伍，以确保人才培养规格和质量。更多利用校企合作的平台，切实提高培训的针对性与有效性。给予专业教师成长的空间与时间，让其深入企业顶岗学习。采用“在编”、“外聘”的方式，培养现有人才，根据学历、荣誉、职称、教育教学能力和教科研等各方面综

合考察情况设置不同梯队，为不同层次的教师量身定制不同的培养方式，形成“新教师上岗培训→合格教师→区级骨干教师→市级骨干教师”“梯队”培养模式，以“梯队培养”涵养教师群。五年内，有过引进行业专家担任兼职教师，带动专业内部文化课和专业课教师了解行业、走向行业，促进教师任教课程内容与职业标准对接。

## (二) 教学设施

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准(仪器设备配备规范)要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

根据本专业的专业技能课程主要教学内容和要求，配备校内实训实习室和校外实训基地。

### 1. 校内实训室及设施设备

我校酒店服务与管理实训大楼，有5个实训室：分别是中餐厅实训室，客房实训室，茶艺师，舞蹈形体室、形象设计室等。建筑面积共计400左右平方米，设备总值约为27万元，利用率100%。该实训场所同时具有国家职业技能鉴定考核、对外培训的使用功能。能满足本校学生同时实训，可保证教学实训项目和技能考核项目的开展。

#### (1) 中西式铺床客房实训室设施设备

编号	设备名称	单位	配置数量	备注
	床架连床垫	套	10	
	床单	条	20	100%精梳棉 80支纱
	被芯	条	10	
	被套	条	20	100%精梳棉 80支纱
	枕芯	个	20	
	枕套	个	40	100%精梳棉 80支纱
	席梦思垫(床褥)	条	10	与床配套

#### (2) 标准双人房设施设备

编号	设备名称	单位	配置数量	备注
	床	张	2	
	床头柜	个	2	
	行李柜	个	1	

	书桌	个	1	
	衣柜	个	2	
	空调	台	1	
	办公坐椅	张	1	
	电话机	个	1	
	穿衣镜			
	卫生间梳妆镜			
	酒柜		1	
	单人沙发	张	2	
	茶几或茶台	张	1	
	电视机、小冰箱	台	1	
	烧水壶	个	1	
	浴室	个	1	
	浴缸（一体式淋浴间）	个	1	
	便盆	个	1	
	洗脸盆	个	1	与大理石台配套
	大理石台	张	1	
	床头灯	个	2	
	落地灯	个	1	
	台灯	个	1	
	窗帘（薄）	套	1	落地
	（厚、遮光）	套	1	落地
	床品	套	2	
	五巾	套	1	
	各类易耗品		适量	
	保险箱	个	1	
	防火面罩	个	1	

### (3) 模拟中餐厅实训室设施设备

编号	设备名称	单位	配置数量	备注
	大圆桌	张	5	直径 180 厘米
	中式餐椅	张	50	
	转盘	套	5	直径 90 厘米
	工作台		5	200 厘米 × 100 厘米
	托盘	只	50	
	重托盘	只	10	60 厘米 × 40 厘米
	消毒柜	台	1	
	录像机	台	1	
	视频展示台	台	1	
	投影设备	台	1	
	点菜 POS 系统	套	1	
	台布及装饰布	套	5	
	餐巾	张	50	
	花瓶	只	5	

	烟灰缸	只	5	
	公用餐具	套	10	公筷架、筷子、公勺
	净手巾	块	50	
	毛巾碟	只	50	
	骨碟（餐碟）	只	50	
	调味碟	只	50	
	茶杯、茶碟	套	50	
	汤碗、勺	套	50	
	筷子架	只	50	
	筷子	双	50	
	牙签	盒	适量	
	筷子套	个	50	
	长柄勺	把	50	
	菜单	个	10	
	桌号牌	个	5	
	水杯	个	50	
	葡萄酒杯	个	50	
	白酒杯	个	50	
	茶壶	个	10	
	折叠餐巾花专用盘	个	5	直径 40 厘米左右
	各种菜盘		适量	

(三)

## 2. 校外实训基地

本专业应有不少于 2 个相对稳定的、高水平的饭店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择运作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业，如国际连锁饭店集团，在当地知名度美誉度较高的饭店。校外实训基地应能完成餐饮、客房、前厅、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。能为学校专业课教师提供企业实践的岗位，提升教师的实战经验。我校目前教稳定的校外实训基地有：

名称/合作企业	主要实训内容
重庆市政府接待	学生服务实践、体验
重庆圣荷酒店	学生服务实践、体验
重庆市渝州宾馆	学生服务实践、体验

重庆恒大酒店	学生服务实践、体验
重庆富力凯悦酒店	学生服务实践、体验

### （三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

1. 加强素材库的建设（素材库包括图片库、文本库、视频库、动画库等）利用现代信息技术开发录像、光盘等多媒体课件，通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；

2. 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、校园网、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，通过职业指导教师的指导或辅导，使学生知识和能力的拓展成为可能。

3. 具体完善资源项目

（1）教学课件：文字、声音、影像有机结合。

（2）实习实训基地：通过课程基地，进行实景训练，熟知各部门和岗位的基本工作流程，培养良好的服务意识和正确的服务态度。

（3）图书馆相关资源。

4. 专业部教师自主开发以下校本教材

名 称	作 者	使 用 情 况
《中职餐饮服务与管理》	赵婕	旅游专业校内使用
《中职客房服务与管理》	毛红霞	旅游专业校内使用
《中职茶艺教学教程》	黄霞	旅游专业校内使用

### （四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1. 教师应依据专业培养目标、课程能力要求、学生能力与教学资源，坚持行动导向教学原则，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等教学方法，以达成教学的预期目标。

2. 各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项。

3. 教师在教学过程中应注意同时学习原则，不仅要达成各任务目标，以注意培养学生的敬业精神和职业道德。

4. 教师应透过教学过程，培养学生具有主动学习及独立、客观的判断能力，以适应多变的社会环境。

5. 把现代教育技术应用于教学活动中，积极采用多媒体、视频、录像、网络课程、教学见习等多种形式。

6. 教学中积极采用“项目引领 任务驱动 创设情境 突出实践”等激发学生兴趣，推行“课题讨论与练习”、“小组合作学习”等方法，逐渐培养学生上网、查阅资料的能力。

## **（五）学习评价**

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

1. 教学应做客观的评价，而评价内容应不仅关注学生对知识的理解和基本技能的掌握，更要关注知识和基本技术在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明服务等职业素质的形成。

2. 评价方法和评价过程应多元化，如观察、口试、笔试与实践等评价，教师可按任务内容和性质，针对学生的作业、演示、心得报告、实际操作、作品、学习态度等相互配合使用。教学评价在形成终结性评价与总结时，应考虑学生的资质及原有知识和技能，以建立学生兴趣与信心。对于资质优异或能力强的学生可增加教学项目，使其潜能获得充分发挥。

## **（六）质量管理**

建立健全校（部）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运



公共基础课	公共基础必修课	职业生涯规划	考试	2	32	33.5%	2							
		职业道德与法律	考试	2	32			2						
		经济政治与社会	考试	4	64				2	2				
		哲学与人生	考试	2	32								2	
		语文	考试	10	160			2	2	2	2	2	2	
		历史	考试	2	32								2	
		数学	考试	10	160			2	2	2	2	2	2	
		英语	考试	10	160			2	2	2	2	2	2	
		信息技术	考查	4	64			2	2					
		体育与健康	考查	10	160			2	2	2	2	2	2	
		公共艺术(音乐或美术)	考查	2	32								1	1
	创新创业教育	考查	2	32								1	1	
	公共基础选修课	普通话	考查	2	32			1	1					
		心理健康教育	考查	5	80			1	1	1	1	1	1	
阅读		考查	8	128		2	2	2	2					
<b>公共基础课小计</b>					75	1200	16	16	13	15	15			
专业(技能)课程	专业核心课	旅游概论	考试	8	160		4	4	4	4	4			
		景点讲解	考试	4	80									
		餐饮服务与管理理论	考试	3	60		2	2	2	2	2			
		客房服务与管理理论	考试	3	60		2	2	2	2	2			
		酒店英语口语	考试	4	80		2	2	2	2	2			
		餐饮服务与管理实训	考试	3	60		2	2						
		客房服务与管理实训	考试	3	60		2	2						
		<b>小计</b>					36	720	14	14	10	10	10	
		专业方	餐饮服务实训	考试	12	240		3	3	3	3	3		
	客房服务实训		考试	12	240		3	3	3	3	3			

顶岗实习

技能) 方向课	向 1		<b>小 计</b>		24	480		6	6	6	6	6	
	方向 2		景点讲解	考试	16	320				4	5	5	
			<b>小 计</b>		16	320				4	5	5	
	专业 选修 课		沟通与技巧	考查	12	240							
			礼仪训练	考查	8	160							
			<b>小 计</b>		20	400							
	<b>顶岗实习</b>				考查	30	480						3 0
	<b>专业技能课小计</b>						2400		6	6	10	11	11
	<b>合 计</b>						3600		36	36	33	36	36