

**河池市巴马民族师范学校**  
**高星级饭店运营与管理专业**

**人才培养方案**  
**(修订)**

旅游专业部  
2021年8月

## 目录

一、专业名称及代码	3
二、招生对象及学制	3
三、培养目标和培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养要求	3
四、职业资格证书和就业范围	5
五、主要接续专业	3
六、构建和完善“学校+（学校+企业）+企业”的人才培养模式	5
七、课程体系	6
(一) 课程结构图	6
(二) 课程设置及要求	7
八、课程设置与教学时间安排	12
九、教学实施	15
(一) 教学要求	15
(二) 教学管理	16
十、教学资源配置	16
(一) 师资条件	16
(二) 实训条件	16
十一、考核评价	21
(一) 评价方法	21
(二) 评价主体	21
(三) 评价内容	21
十二、毕业生资格及要求	22
十三、附录	27

**河池市巴马民族师范学校**  
**高星级饭店运营与管理专业人才培养方案**  
**(修订)**

**一、专业名称及代码**

- 1、专业名称：高星级饭店运营与管理
- 2、专业代码：（740104）

**二、招生对象及学制**

- 1、招生对象：初中毕业生或具有同等学历者
- 2、学制：3年

**三、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握酒店服务与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业的岗位需要，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**（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：

**职业素养：**

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。
3. 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
4. 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
5. 乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。
6. 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。
7. 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
8. 具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

## 专业知识和技能:

1. 能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作。
2. 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。
3. 具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。
4. 能描述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。
5. 能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营, 能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。
6. 具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备的能力, 具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。
7. 具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力, 能应对各种突发状况。
8. 能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通。
9. 能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务, 处理相关电子资料。
10. 能把握现代服务业发展趋势, 能创造性地开展服务工作, 满足宾客个性化的要求。

## 四、职业资格证书和就业范围

### (一) 职业资格证书

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书	专业(技能)方向
1	前厅服务员	前厅服务员(四级)	
2	客房服务员	客房服务员(四级)	
3	餐厅服务员	餐厅服务员(四级)	
4	茶艺师	茶艺师(四级)	
5	调酒师	调酒师(五级)	
6	咖啡师	咖啡师(四级)	
7	康乐服务员	康乐服务员(四级)	
8	插花员	插花员(五级)	
9	营养师	营养师(五级)	

### (二) 就业范围

毕业生主要面向各星级酒店、大型餐饮企业, 从事酒店服务与管理工 作, 能担任客房服务员、餐厅服务员、前厅接待员、礼宾员、行李员、调酒师、茶艺师、咖啡师等服务以及基层管理岗位的工作。

## 五、主要接续专业

高职：酒店管理、旅游管理、休闲服务与管理

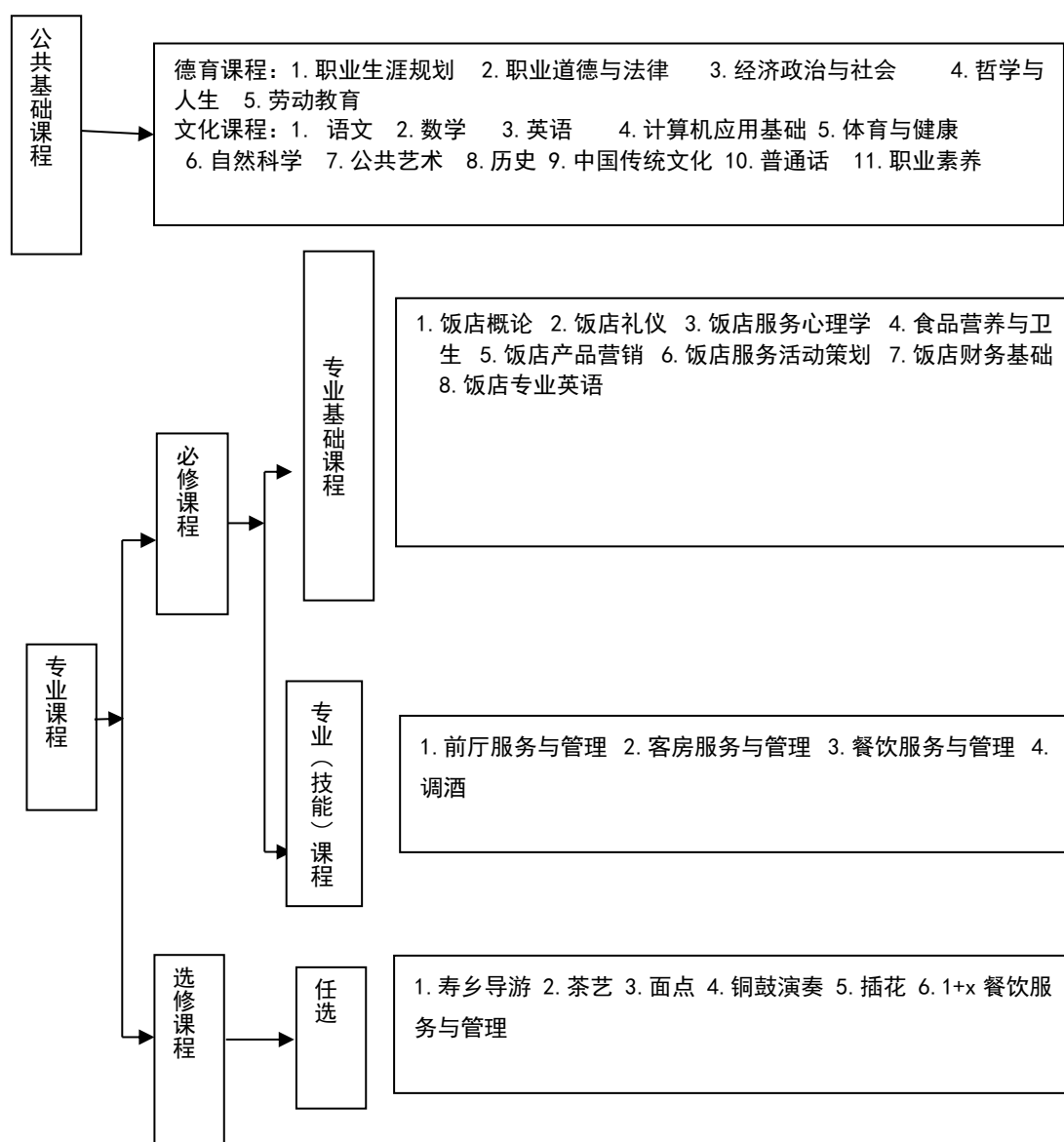
本科：酒店管理、旅游管理

## 六、构建和完善“学校+（学校+企业）+企业”的人才培养模式。

以服务酒店和旅游行业为宗旨，以就业为导向，深入企业开展人才需求、本专业岗位群知识与能力规格要求调研。根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求，参照相关职业资格标准，与巴马寿乡国际大酒店、华昱大酒店等企业合作，以培养学生酒店企业运营管理的相关业务服务与操作能力为本位，积极探索“学校+（学校+企业）+企业”工学结合人才培养模式。

## 七、课程体系

### （一）课程结构图



## （二）课程设置及要求

### 1. 公共基础课（总学时 1116）

#### （1）中国特色社会主义（36 学时）

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （2）心理健康与职业生涯 36 学时）

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （3）哲学与人生（36 学时）

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （4）职业道德与法律（36 学时）

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （5）语文（198 学时）

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。

#### （6）数学（144 学时）

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。

#### （7）英语（144 学时）

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。

#### （8）计算机应用基础（108 学时）

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。

#### （9）体育与健康（144 学时）

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。

#### （10）历史（72 课时）

依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （11）公共艺术（36 学时）

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。

#### （12）普通话（36 课时）

依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

#### （13）自然科学（物理、化学）（36 课时）

依据《中等职业学校自然科学教学大纲》开设，并与专业实际和

行业发展密切结合。

（14）中国传统文化（36 课时）

依据《中等职业学校中国传统文化教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

（15）职业素养（36 课时）

依据《中等职业学校中国职业素养教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

（16）劳动教育（72 课时）

依据《中等职业学校中劳动教育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合

## 2. 专业核心课（总学时 396）

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	饭店概论	能描述饭店及其饭店的产生、发展历程,分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店,列举知名品牌饭店集团;会分析中外饭店业现状及发展趋势;熟悉饭店组织机构的类型与部门构成,能列举出饭店直接对客服务部门与间接对客服务部门,描述各部门工作岗位职责及运营概要。	36
2	饭店服务礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识;培养职业意识,运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通的相关技巧,展现良好的饭店员工形象;规范饭店岗位工作中的服务语言和服务礼仪;具备良好的心理素质,在对客服务和工作中能从容应对、提高效率	36
3	饭店服务心理学	掌握心理学基本知识;能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求;能根据不同客人的服务需求,为其提供人性化和个性化的服务,并能进行自我心理调适,完成各项对客接待服务工作	36
4	食品营养与卫生	了解合理营养与健康的关系,掌握营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求;掌握食品营养与卫生学的基本知识;了解学科发展方向;掌握如何改善营养,预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病,提高健康水平,增进体质,并能运用于合理营养与膳食的实践,指导宾客平衡饮食,合理搭配膳食结构	36
5	饭店产品营销	能对饭店市场进行调查和分析,并根据调查和分析进行饭店客源市场的选择和细分;能描述饭店产品设计、创新与组合、8 饭店产品定价方法;能在人员促销过程中较好地完成任务;能通过广告宣传和营业推广对饭店产品进行宣传促销;能描述设计饭店产品内部促销资料的方法,对饭店促销活动方案能提出合理化建议	36
6	饭店服务活动策划	能较系统地描述活动方案的基本概念、原理、步骤与技术方法;能将所学到的活动策划知识应用到饭店服务活动策划实践中;能培养学生的创新意识、形象意识、团队意识、沟通意识和统筹意识;能进行组织策划、创意应变、协调沟通、统筹指挥、检查评估等工作,具有一定项目策划案例分析及活动策划实战能力	36
7	饭店财物基础	掌握会计语言要素及运用;认识饭店各部门财务工作的管理与核算、高星级饭店财务营运、企业财务状况的评价方法;初步了解财务管理的理论及方法,了解财务管理的实务运作;能进行饭店收银岗位的工作;能运用财务知识进行简单的成本与收益核算的工作	36
8	饭店情景英语	能熟练使用饭店服务工作中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语;能用英语向客人介绍饭店主要设施设备及服务项目;能听写、记录使用英语的客人的电话预订及留言,完成工作表中英语书写的有关信息的填写;能使用英语与外宾作基础	72



		沟通, 提供服务	
--	--	----------	--

### 3. 专业技能课 (总学时 396)

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	能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单; 能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务; 能初步处理前厅部领班、主管的督导工作; 能使用流畅的前厅对客服务用语, 适应前厅各部门的工作要求	72
2	客房服务与管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品; 能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务, 正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜; 会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养; 能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人, 提供私人管家服务, 懂得进行初步的成本控制工作	108
3	餐饮服务与管理	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪; 能辨别餐饮用具的种类及用途, 能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作, 能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务; 熟练进行各种西餐厅服务; 能进行规范的宴会预订与服务; 具有良好的实践能力和宴会设计能力, 能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理	144

#### 4. 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训, 实训形式可以多样化。通过综合实训, 增强学生对饭店企业的感性认识, 提高专业技能, 培养吃苦耐劳的敬业精神, 培育沟通合作能力和责任意识, 为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础。

#### 5. 顶岗实习 (1170 学时)

课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
职业综合能力实习 (顶岗实习)	主要安排在高星级饭店为主的校外实训基地开展顶岗实习, 实习岗位涵括餐饮、前厅、客房、康乐等, 学生参与在实习岗位的工作计划安排、服务接待、业务开展, 让学生熟练掌握各项操作技能, 适应饭店严明的管理制度, 感受饭店企业文化, 接受饭店人文环境的熏陶, 提高综合职业能力, 为顺利融入社会, 走上饭店运营与管理的职业道路奠定基础。	1170

## 八、课程设置与教学时间安排

类别	课程名称	总课时	周课时						
			第一学年		第二学年		第三学年		
			一	二	三	四	五	六	
公共基础课程 (31.55%)	中国特色社会主义	36	2						
	心理健康与职业生涯	36		2					
	哲学与人生	36			2				
	职业道德与法治	36				2			
	语文	144	2	2	2	2			
	数学	144	2	2	2	2			
	英语	144	2	2	2	2			
	体育与健康	144	2	2	2	2			
	计算机应用基础	72	2	2					
	公共艺术	36	2						
	历史	72	2	2					
	普通话	36	1	1					
	自然科学(物理、化学)	36	2						
	中国优秀传统文化	36		2					
	职业素养	36			2				
劳动教育	72	1	1	1	1				
小计	1116	20	18	13	11				
专业技能课 (26.46%)	专业核心课	饭店概论	36	2					
		饭店服务礼仪	72	2	2				
		旅游服务心理学	36		2				
		食品营养与卫生	36				2		
		饭店产品营销	36			2			
		饭店服务活动策划	36			2			
		饭店财务基础	72				4		
		饭店情境英语	72			2	2		
		小计	396	4	4	6	8		
	专业(技能)方向课	前厅服务与管理	72			2	2		
		客房服务与管理	108		2	2	2		
		餐饮服务与管理	144	2	2	2	2		
		调酒	72			2	2		
		小计	396	2	4	8	8		
	专业拓展课	限定选修	铜鼓演奏	36	2				
			茶艺	36		2			
			插花	36			2		
			1+X 餐饮服务与管理	36				2	
			小计	144	2	2	2	2	
实践 (41.98%)	认知实习	35	35						
	跟岗实习	280		70	70	140			
	顶岗实习	1170					585 585		
	小计	1485	35	70	70	140	585 585		
总计		3537	28	28	29	29			

## 九、教学实施

## （一）教学要求

### 1、公共基础课

公共基础课是本专业课程体系的重要组成部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证，符合从事高星级饭店服务、运营与管理的需求。公共基础课应为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。基础课要注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

### 2、专业核心课

通过深入企业调研分析饭店行业典型职业活动和核心职业技能，由理论专家、行业专家、专业教师组成课程改革课题小组共同构建基于饭店工作过程、以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系，专业技能课程体现课程设置与饭店岗位群对接，课程内容与岗位核心任务对接，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学方法。

## （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对课程教学及实践环节的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

要认真落实《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，对实训实习工作做到统一组织、落实计划、校企共管。学校和企业签订实习协议，明确双方的权利与义务，双方指派指导教师具体组织管理。实习指导教师要切实负责对实习生的思想教育、组织管理、业务指导及考核评价。学校应关注学生在实习期间的意外伤害保险，以及基本的实习生活与工作环境安全。

## 十、教学资源配置

### （一）师资条件

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，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师每两年应有不少于两个月的饭店企业实践经历；应有良好的师德，关注学生发展；应为酒店管理或旅游管理专业本科以上学历，具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对饭店行业有较为全面的了解，有下企业实践或者调研及其他在企业工作的经历。

## （二）实训条件

本专业应配备校内实训和校外实训基地。

1. 根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

序号	实训室名称	面积(m <sup>2</sup> )	主要设备名称	台套数	主要训练内容
1	前厅实训室	145	总台柜台、计算机显示终端、钥匙卡制作机、显示电话机、信用卡刷卡机、酒店运行软件系统等	1	主要用于高星级饭店运营与管理学生的前厅教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
2	客房中式铺床实训室	300	床架连床垫、床单、被芯、被套、枕芯、枕套、席梦思保护垫等	35	主要用于高星级饭店运营与管理学生的客房教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
3	客房（标准）实训室	120	按四星级饭店标准配置	3	主要用于高星级饭店运营与管理学生的西餐教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
4	餐厅（中餐）实训室	450	筷架、筷子、长柄勺、水杯(414 ml)、葡萄酒杯(14cl)等	35	主要用于高星级饭店运营与管理学生的西餐教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
5	餐厅（西餐）实训室	145	鱼叉、开胃品叉、甜品叉、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯等	35	主要用于高星级饭店运营与管理学生进行西餐技能教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
6	酒吧实训室	145	授课演示台、制冰机、煮咖啡机、磨咖啡机、炒咖啡、加热酒精炉各式酒杯玻璃、酒桶架等	35	主要用于高星级饭店运营与管理的学生的调酒教学和学生课外实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
7	茶艺师实训室	120	授课演示台、学生操作台、展示柜、茶艺器具等、各类茶叶	35	主要用于高星级饭店运营与管理专业学生的茶教学艺实训，通过专业课程的训练，提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。

## 2. 校外实训基地

本专业的校外实训基地现有：广西巴马明天旅游产业开发有限公司、广西宏泰吉生态旅居投资有限公司、巴马华昱旅游集团、巴马寿乡国际旅游集团、仁寿度假山庄、广西巴马中脉投资开发有限公司等企业合作建立实训基地，可开展专业见习、核心课程授课、顶岗实习等多种形式的人才培养活动。

## 十一、考核评价

### （一）评价方法

每门课程以及课程的每个训练项目，应采取过程评价与结果评价相结合，诊断性评价与形成性评价相结合，单项评价与综合评价相结合的多种评价方式。评定内容包括：知识目标的考核，考核方法可灵活多样，如平时作业、课堂练习、小测验及期末理论考试；能力目标的考核，采用技能考核形式，在完成训练项目过程中，全面考核学生的专业知识、专业技能和职业素养。专业课程教学评价应以学生作品为核心，改革学生培养质量评价方法，逐渐建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

### （二）评价主体

学校应围绕教学相关工作，成立学生、教师、用人单位和社会广泛参与的专业教学质量监控组织，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。专业方面，以社会对专业的认可度、用人单位对专业人才培养质量满意度、毕业生就业率和就业竞争力，以及起薪点作为专业质量的评价标准；学生方面，本着成才先成人的指导思想，注重学生思想素质教育，由用人单位、社会、家长、学校等多方面共同参与对学生的职业能力和综合素质进行考核；教师方面，以学生的满意度、教师教学能力、对专业建设的贡献和社会服务能力三方面作为评价标准，做到评价主体多元化。

### （三）评价内容

对学生学习效果整体评价不仅要关注考核结果，更要关心他们在学习过程中的变化和发展。应将过程评价和结果评价相结合，定性与定量相结合。同时要考虑学生参与教学活动的程度，独立思考的习惯，解决专业问题的能力，自我接受新知识的能力等方面。充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用。

#### 1. 文化课及专业基础课程考核

以对知识的理解和运用为主过程性评价，实行过程考评与期末考评相结合的综合评定方法：期中过程考评 60 分，期末考评 40 分

#### 2. 实训教学考核

以学生实习情况、实训报告为载体，采用学生互评与教师评价相结合、过程考核与结果考核相结合、理论与专业技能相结合，以学生职业知识、技能与素养考察为重点的形成性评价。

### 3. 顶岗实习考核

由专业指导教师和企业的兼职实习指导教师根据学生在顶岗实习期间的表现评定成绩,实习总评成绩=企业评定的实习成绩(占70%)+教师评定的成绩(占30%)。学生校外(顶岗)实习总成绩考核的计分方法按五级分制。优秀(90分以上)、良好(80分以上)、中等(70分以上)、及格(60分以上)和不及格(60分以下)。

## 十二、毕业生资格及要求

1. 学生修完全部课程,各科考核成绩合格,经相关教育主管部门批准,可获得中等职业学校毕业证。

2. 取得饭店中级前厅服务师职业资格证书,饭店中级客房服务师职业资格证书,饭店中级餐厅服务师职业资格证书等职业资格等级证书。

# 十一、附录

## 河池巴马国际养生旅游学校 高星级饭店运营与管理专业教学计划变动申请表

系（部）：			专业：			年级：			
原人才培养方案					变动后人才培养方案				
课程名 (教学项目 名)	开课 学期	周时 数	授课 周数	总时 数	课程名 (教学项目 名)	开课 学期	周时 数	授课 周数	总时 数
新方案何时开 始执行	20 年 月 日				适用年级/专 业				
变动理由（必要的说明）：									
系（部）主任签名(公章)： 20 年 月 日									
教务处 意见					教学副校 长 审批				
	负责人签名（公章）： 20 年 月 日					签字： 20 年 月 日			

[注]：本申请表一式二份，教务处、专业部各存一份