



郑州市财贸学校

Zhengzhou Finance and Trade School

高星级酒店运营与管理专业 2025 级人才培养方案

专业类别：旅游大类旅游类

专业代码：740104

适用级别：2025 级学生

修订时间：2025 年 08 月

编制部门：旅游酒管专业部

目录

一、概述	- 1 -
二、专业名称（专业代码）	- 1 -
三、入学要求	- 1 -
四、基本修业年限	- 1 -
五、职业面向	- 1 -
六、培养目标	- 1 -
七、培养规格	- 1 -
八、课程设置及学时安排	- 2 -
（一）课程设置	- 3 -
（二）学时安排	- 11 -
九、师资队伍	- 14 -
（一）队伍结构	- 14 -
（二）专业带头人	- 14 -
（三）专任教师	- 14 -
（四）兼职教师	- 15 -
十、教学条件	- 15 -
（一）教学设施	- 16 -
（二）教学资源	- 18 -
（三）教学方法	- 19 -
十一、质量管理和毕业要求	- 20 -
（一）质量保障	- 20 -
（二）毕业要求	- 22 -

一、概述

为适应服务业高质量发展对高星级饭店运营管理领域提出的新要求，顺应酒店行业数字化、个性化、体验化发展的新趋势，对接新业态、新模式下前厅服务、客房管理、餐饮运营、宾客关系管理等岗位（群）的新技能，不断满足高端酒店市场对高素质技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订出符合郑州市财贸学校校情的高星级饭店运营与管理专业人才培养方案。

二、专业名称（专业代码）

高星级饭店运营与管理专业（740104）。

三、入学要求

初级中等学校毕业或具备同等学力。

四、基本修业年限

三年

五、职业面向

所属专业大类 (代码)	旅游大类（74）
所属专业类 (代码)	旅游类（7401）
对应行业 (代码)	住宿业（61）；餐饮业（62）
主要职业类别 (代码)	前厅服务员（4-03-01-01）、客房服务员（4-03-01-02）、餐厅服务员（4-03-02-01）、旅店服务员（4-03-01-99）、营销员（4-01-02-01）、酒店管理师（4-07-02-03）
主要岗位（群） 或技术领域	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理等
职业类证书	酒店运营管理、前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员等

六、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承服务精神，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、服务意识、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和追求卓越的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向高星级饭店运营与管理领域的酒店服务员、前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员等职

业，能够从事饭店一线运营服务与基础管理工作的技能人才。

七、培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

- （一）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；
- （二）具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质；
- （三）具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神；
- （四）具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力；
- （五）乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神；
- （六）能掌握本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；
- （七）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；
- （八）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；
- （九）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；
- （十）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；
- （十一）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；
- （十二）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；
- （十三）能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通；
- （十四）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；
- （十五）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。

八、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程设置分为公共基础课和专业课程。

1. 公共基础课

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

将语文、数学、英语、职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治、哲学人生、心理健康、体育与健康、信息技术、历史、艺术（或音乐、美术）和劳动教育等列为公共基础必修课程。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	语文	学生通过阅读与鉴赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立积极向上的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展的需要提供支撑。	依据《中等职业学校语文课程标准(2020年版 2025年修订)》，系统学习中职《语文》国家统编教材(2023年8月版)。其中，基础模块是学生必修的基础性内容，职业模块是为提高学生职业素养安排的限定选修内容，拓展模块是满足学生继续升学与个性发展需要的自主选修内容	以立德树人为语文课程的根本任务，以发展学生的语文学科核心素养为目标，以学生发展为中心促进语文教学与评价改革，坚持德技并修的职业教育理念，融入职业道德、职业精神教育，加强教学内容与生活、专业课程的联系，形成协同育人合力，突出听说读写的整合，从升学与就业的实际需要出发，积极创设与学生日常生活、专业教育以及未来工作密切相关的语言运用情境，引导学生在真实的情境中学语文、用语文，提高运用语文知识和技能解决实际问题的能力
2	数学	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，通过中等职业学校数学课程的学习，	依据《中等职业学校数学课程标准(2020年版)》开设，并注重培养学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技	熟练掌握基本数学概念和运算法则，能够运用数学知识解决实际问题

		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	能与能力，并注重在职业模块中体现专业特色	
3	英语	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。	依据《中等职业学校英语课程标准(2020年版)》开设，并注重培养学生掌握一定的英语基础知识和基本技能	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；并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
4	中国特色社会主义	培育学生政治认同核心素养，坚定中国特色社会主义道路、理论、制度、文化自信，理解党的领导是中国特色社会主义最本质特征，将个人职业发展融入国家现代化建设	掌握中国特色社会主义开创、发展历程及进入新时代的重大意义，理解习近平新时代中国特色社会主义思想核心要义。了解“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局，知晓经济、政治、文化等领域建设成就与基本政策	掌握核心理论知识，认清国家发展道路，增强中国特色社会主义认同感
5	心理健康与职业生涯规划	培育健全人格与职业精神，帮助学生树立正确职业观，掌握心理调适与职业生涯规划方法，提升适应职业发展的心理素养与规划能力	学会全面认知自我，明确自身优势与职业适配性，掌握情绪管理、挫折应对等心理调适技能	了解旅游专业职业特点，学会调节心理状态，明确职业发展方向，制定初步的职业生涯规划

6	哲学人生	培养学生的哲学思维能力，引导学生用哲学视角分析人生问题，树立正确的人生观	哲学基本原理、人生价值、理想信念、责任担当、辩证思维等	理解核心哲学概念，能够运用哲学思维分析现实问题，明确人生追求
7	职业道德与法治	增强学生的职业道德意识和法治观念，提升职业素养和法律实践能力	职业道德规范、职业责任、基本法律常识、民事权利与义务、法律救济等	遵守职业道德准则，掌握基础法律知识，能够运用法律维护自身合法权益
8	体育与健康	了解健康、锻炼身体	运动与身体、锻炼方法、保护身体、生命教育	掌握运动常识，养成锻炼身体的好习惯
9	信息技术	掌握信息技术应用基础	计算机基础、Office 办公软件、互联网应用、数字媒体应用	具有一定的计算机操作技能，掌握网络应用基本知识
10	历史	掌握历史知识，了解人类文明发展史	世界史、中国史、文化艺术史、人类文明史	掌握基本历史知识，理解历史对当代的影响
11	艺术欣赏	培养艺术鉴赏能力	美术欣赏、音乐欣赏、舞蹈欣赏、戏剧欣赏	培养对艺术的敏感性，理解艺术的魅力
12	劳动教育	培养劳动意识和动手能力	制作、操作、维护	培养对劳动的尊重和爱好，具备一定的动手能力

2. 专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课程。

（1）专业基础课

专业基础课程设置 4 门。包括旅游概论、旅游心理学、旅游基础知识、旅游政策与法规等领域的课程。（满足目前对口升学的需求和未来 2028 年对口升学科目调整的需求）

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
----	-----------	----------	-----------

1	旅游概论	<p>(1) 依据区域旅游发展规划等资料,系统调查并分类整理本地旅游资源,评估其开发潜力与市场价值;(2) 结合旅游产业运行数据,分析旅行社、酒店、交通、景区等各业态在旅游活动中的作用与相互关系;(3) 追踪行业热点事件(如新政策发布、新兴业态出现),运用理论知识分析其影响并撰写简要评析报告</p>	<p>(1) 掌握旅游活动的基本要素、属性与现代旅游特征;(2) 理解旅游业的构成、各行业部门的职能及其协作关系;(3) 了解世界与中国旅游业的发展历程、现状与未来趋势(如智慧旅游、可持续发展);(4) 能够初步分析旅游现象,具备基本的行业洞察力和信息整理能力</p>
2	旅游心理	<p>(1) 针对不同客源地、年龄、出游动机的游客,分析其消费需求与行为特点,模拟设计个性化服务方案;(2) 模拟处理游客在旅游过程中出现的常见问题(如等待焦虑、投诉),运用心理技巧进行有效沟通与疏导;(3) 观察分析旅游服务场景中的游客心理变化,提出优化服务流程、提升游客满意度的建议</p>	<p>(1) 掌握旅游者的感知、动机、态度、个性等基本心理因素及其对行为的影响;(2) 熟悉不同旅游者在不同旅游阶段的心理需求与行为特征;(3) 掌握旅游服务中的客我交往心理、服务语言技巧及应对投诉的心理策略;(4) 能够初步运用心理学知识观察、分析旅游者心理,具备良好的沟通能力和服务意识</p>
3	旅游基础知识	<p>(1) 依据中国旅游地理区划,归纳不同区域的主要旅游资源特色,设计跨区域主题旅游线路;(2) 针对重要旅游目的地,梳理其核心历史文化背景与民俗风情,并能进行生动讲解;(3) 结合特定节日或事件,策划融入当地文化特色的旅游专题活动方案</p>	<p>(1) 掌握中国主要旅游地理区域的划分及代表性自然与人文景观;(2) 了解中国主要旅游客源国与目的地国的概况;(3) 熟悉中国历史朝代更迭主线、重要文化遗产及主要民族的民俗风情;(4) 具备将地理、历史、文化知识灵活运用于旅游产品设计与推介的能力</p>
4	旅游政策与法规	<p>(1) 依据《旅游法》、《旅行社条例》等,分析典型旅游合同条款,识别双方权利义务;(2) 模拟处理常见的旅游纠纷案例(如行程变更、服务质量不达标),提出合规的解决方案;(3) 梳理旅行社、导游、旅游者在旅游活动中的法律责任与行为规范</p>	<p>(1) 掌握《旅游法》等核心法律法规的基本内容;(2) 熟悉旅行社管理、导游管理、旅游安全、旅游合同、旅游者权益保护等方面的法规要求;(3) 了解旅游出入境管理、旅游资源保护等相关法律法规制度;(4) 具备初步运用法律法规知识分析、解决旅游服务中常见法律问题的能力,树立法治观念</p>

（2）专业核心课

专业核心课程设置 8 门。包括餐饮服务与管理、旅游英语、客房服务与管理、前厅服务与管理、酒店管理基础、饭店服务礼仪、茶叶冲泡与服务、食品营养与卫生等领域的课程。（满足目前对口升学的需求和未来 2028 年对口升学科目调整的需求）

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	餐饮服务与管理	(1)依据中、西餐宴会服务标准，独立完成餐台布置、席间服务、酒水斟倒等全套服务工作；(2)针对不同类型的客情（如团队、散客、VIP），灵活运用点餐、上菜、分餐等技巧，提供个性化服务；(3)处理餐饮服务过程中的常见问题，如客户投诉、服务失误等，并提出改进建议	(1)掌握中餐、西餐、宴会等服务的基本流程、操作规范与标准；(2)熟悉餐饮部组织结构、岗位职责及与其他部门的协作关系；(3)了解菜单设计与定价、酒水知识、成本控制等基本管理知识；(4)能够熟练完成中、西餐零点及宴会服务，具备良好的沟通协调能力和灵活应变的服务意识
2	旅游英语	(1)在前厅、客房、餐饮等对客服务场景中，运用英语完成预订、入住登记、结账、点餐、咨询等对话交流；(2)阅读并理解英文预订函、客户邮件、酒店简介等专业资料；(3)模拟处理外国客人在店期间遇到的特殊需求或问题，并进行有效沟通	(1)掌握酒店前厅、客房、餐饮等核心部门的专业英语词汇和常用句型；(2)熟悉旅游服务情境中的英语听说技能，语音语调基本正确；(3)了解主要客源国的文化习俗和交际禁忌；(4)能够运用英语进行基本的对客服务交流，具备初步的跨文化沟通能力
3	客房服务与管理	(1)按照客房清洁标准操作流程，独立完成走客房、住客房的清扫、整理与检查工作；(2)检查客房设备设施状况，识别并上报故障，协助工程部进行维修跟进；(3)掌握不同房态（如住客房、走客房、维修房）的转换与管理，并与前厅部保持信息通畅	(1)掌握客房部的工作流程、岗位职责及服务质量标准；(2)熟悉客房清洁工具、客用品的正确使用与保养方法；(3)了解客房设备设施的基本知识及报修流程；(4)能够按标准熟练进行客房清扫、夜床服务及房态控制，具备细致认真的工作态度和团队协作精神

4	前厅服务与管理	<p>(1) 能够操作酒店管理系统(PMS)，使用 Opera 软件完成客房预订、入住登记、问询、账务处理、离店结账等系列工作；(2) 根据客房库存和销售技巧，积极进行客房销售与升级推荐；(3) 识别并应对前厅常见问题，如处理客户投诉、管理超额预订、协调部门满足客人特殊需求等</p>	<p>(1)掌握前厅部各岗位（预订、接待、问讯、收银、总机、行李）的职责与工作标准；(2) 熟悉酒店管理系统（PMS）的基本操作模块与流程；(3) 掌握客房销售技巧、宾客关系维护及沟通技巧；(4) 能够独立处理前厅对客户服务核心环节的各项业务，具备良好的仪容仪表、沟通表达和灵活应变能力</p>
5	酒店管理基础	<p>(1) 绘制酒店组织架构图，阐述主要部门的职能及其协作关系；(2) 分析酒店服务典型案例，识别服务质量的关键要素，并提出改进建议；(3) 调研本地酒店市场，分析一家特定酒店（如商务型、度假型）的市场定位、客源结构与经营特点</p>	<p>(1) 了解酒店业发展历史、现状与趋势，酒店的类型与等级；(2) 掌握酒店的组织架构、各部门职能及运营特点；(3) 理解酒店服务质量管理、市场营销、人力资源管理等基本管理职能的概念；(4) 能够建立对酒店运营的整体认知，具备初步的分析思维和行业洞察力</p>
6	饭店服务礼仪	<p>(1) 在不同对客服务场景（如迎送、接待、电话、餐间）中，展现符合职业标准的仪容、仪表、仪态；(2) 规范运用称呼、介绍、握手、递送、引导等日常接待礼仪；(3) 模拟处理服务中的礼仪冲突，展现良好的职业修养和情绪管理能力</p>	<p>(1) 掌握服务人员个人形象塑造的基本要求（发型、妆容、服饰）；(2) 熟悉站姿、坐姿、走姿、手势、表情等规范仪态；(3) 掌握对客服务中的语言规范、沟通技巧和主要客源国的礼仪禁忌；(4) 能在内化礼仪规范的基础上，展现出真诚、热情、专业的职业风貌</p>
7	茶叶冲泡与服务	<p>(1) 识别常见的茶叶种类（如绿茶、红茶、乌龙茶），并阐述其基本特性与品鉴要点；(2) 根据茶叶特性，选择恰当的茶具，控制水温、投茶量、冲泡时间，独立完成绿茶的玻璃杯泡法、乌龙茶的盖碗泡法等基本技法；(3) 按照茶艺流程，向来宾进行茶叶的介绍、冲泡和奉茶服务</p>	<p>(1) 了解中国茶文化的起源与发展，茶叶的分类与制作工艺；(2) 掌握常用茶具的功能与使用保养方法；(3) 掌握几种主要茶类的基本冲泡技法、流程与要领；(4) 能够规范、流畅地完成茶叶冲泡操作，具备基本的茶艺演示和讲解能力</p>

8	食品营养与卫生	(1) 依据食品安全法规,执行餐饮服务各环节(采购、验收、储存、加工、服务)的卫生安全操作规范;(2) 识别常见食材的营养特点,为特定人群(如儿童、老年人)提供基础的膳食搭配建议;(3) 检查工作场所的卫生状况,识别食品安全风险点,并能正确应对食物中毒等突发事件	(1) 掌握人体所需的营养素及其功能,了解各类食物的营养价值;(2) 熟悉《食品安全法》等法律法规的基本要求及餐饮业卫生管理制度;(3) 掌握食品污染、食物中毒的预防知识及应急处置流程;(4) 能在工作中严格遵守食品安全操作规程,树立强烈的安全意识和责任意识
---	---------	---	---

(3) 专业拓展课程

专业拓展课程设置 5 门。包括调酒技术、咖啡制作、西点烘焙、长嘴壶茶艺、形象设计等领域的特色课程。第三、四学期旅游类专业学生每学期可自选其中 2 门课程进行学习。

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	调酒技术	(1) 识别各类基酒、利口酒等主要酒水,掌握其特性及保存方法;(2) 熟练运用摇和法、调和法、兑和法、搅和法等调酒技法,准确调制 5-10 款经典鸡尾酒;(3) 根据客人口味偏好或特定主题,进行简单的创意饮品设计与调制	(1) 掌握蒸馏酒、酿造酒、配制酒等主要酒品的分类、特点及服务要求;(2) 熟悉鸡尾酒的组成结构、调酒器具的正确使用与保养;(3) 了解鸡尾酒调制的基本原则与经典配方;(4) 能够规范、流畅地完成指定鸡尾酒的调制,具备基本的酒水推介和创意表达能力
2	咖啡制作	(1) 识别主流咖啡豆种类,掌握其烘焙程度与风味特点;(2) 操作半自动咖啡机,独立完成意式浓缩咖啡的研磨、布粉、压粉与萃取;(3) 掌握牛奶打发技术,完成卡布奇诺、拿铁等奶基咖啡的制作,并初步学习拉花技巧	(1) 了解咖啡的起源、种植、加工与烘焙基本知识;(2) 掌握意式浓缩咖啡的萃取原理及影响因素(研磨度、粉量、时间等);(3) 熟悉奶泡打发的温度、质感要求及基础拉花手法;(4) 能够使用半自动咖啡机制作出符合标准的意式浓缩咖啡及基础奶咖产品

3	西点烘焙	(1) 准确称量原料,按照配方和工艺流程,完成面团/面糊的搅拌、发酵、整形等基础操作;(2) 独立操作烤箱,掌握各类西点(如饼干、蛋糕、挞类)的烘烤温度与时间;(3) 对成品进行基础的装饰、裱花和美化,确保产品外观符合标准	(1) 了解西点主要原料(面粉、糖、油脂、乳品等)的性质与作用;(2) 掌握常见西点的分类、制作工艺流程及关键技术要点;(3) 熟悉烤箱及常用烘焙工具的使用方法及安全规范;(4) 能够独立完成几种代表性西点的制作,具备注重卫生、精确操作的习惯和初步的审美能力
4	长嘴茶艺	(1) 掌握长嘴铜壶的基本持壶、倒水动作,确保水流平稳、准确注入茶杯;(2) 将长嘴壶操作与传统茶艺流程相结合,完成一套完整的、具有观赏性的奉茶表演;(3) 在表演中体现中国茶道精神,展现从容、优雅的仪态	(1) 了解长嘴壶茶艺的起源、发展及文化内涵;(2) 掌握长嘴壶茶艺表演的基本步法、身法、手法及安全注意事项;(3) 熟悉与长嘴壶表演相配套的茶艺流程和礼仪规范;(4) 能够流畅、安全地完成一套基础的长嘴壶茶艺表演,具备将技术、礼仪与文化展示融为一体的能力
5	形象设计	(1) 根据酒店职业要求,为一线对客服务员工设计并打造清爽、自然的职业妆容;(2) 针对不同脸型、气质,设计并打理符合酒店规范的职业发型;(3) 根据岗位、场合需求,为员工提供得体的服饰搭配建议,塑造专业统一的职业形象	(1) 了解皮肤基础护理知识、化妆品分类及正确使用方法;(2) 掌握职业妆容的特点与化妆技巧,以及基础发型打理手法;(3) 熟悉酒店各岗位的服饰规范、色彩搭配原则及形体礼仪要求;(4) 能够根据职业标准独立完成职业妆发造型,具备指导他人改善职业形象的初步能力

3. 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、社会实践活动等形式,公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

(1) 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。

(2) 实习

顶岗实习和工学交替是本专业实践性教学环节。主要安排在高星级饭店为主的校外实训基地开展,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，走上高星级饭店运营与管理的职业道路奠定基础。

4. 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周(含复习考试)，累计假期 12 周，周学时为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排，3 年总学时数为 3630。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

按照学分制原则，一般 18 学时为 1 学分，3 学年总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。专业课程学时约占总学时的 2/3，实习时间累计不超过 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排，校外企业岗位实习时间一般不超过 3 个月。实践性教学学时原则上要占总学时 50% 以上。各类选修课程的学时占总学时的比例应不少于 10%。

1. 教学计划表

课程类别	序号	课程名称	课程性质	学分	学时	学期课时安排（每期 18 周）						考核方式
						1	2	3	4	5	6	
	1	语文	必修	16	288	4	4	2	2	4		考试
	2	数学	必修	16	288	4	4	2	2	4		考试

公共基础课	3	英语	必修	16	288	4	4	2	2	4		考试
	4	中国特色社会主义	必修	2	36	2						考试
	5	心理健康与职业生涯	必修	2	36		2					考试
	6	哲学与人生	必修	2	36			2				考试
	7	职业道德与法治	必修	2	36				2			考试
	8	体育与健康	必修	10	180	2	2	2	2	2		考查
	9	信息技术	必修	4	72	2	2					考试
	10	历史	必修	2	36			2				考查
	11	艺术欣赏	选修	2	36				2			考查
	12	劳动教育	必修	1	30							考查
	小计			75	1362	18	18	12	12	14		
专业课	1	餐饮服务与管理	必修	12	216	4	4			4		考试
	2	客房服务与管理	必修	8	144	4	4					考试
	3	前厅服务与管理	必修	4	72			4				考试
	4	旅游英语	必修	4	72			2	2			考试
	5	饭店服务礼仪	必修	4	72	4						考试
	6	茶叶冲泡与服务	必修	4	72		4					考试
	7	旅游政策与法规	必修	8	144				4	4		考试
	8	旅游心理	必修	4	72				4			考试
	9	食品营养卫生	必修	4	72			4				考试
	10	旅游概论	必修	4	72				4			考试
	11	旅游基础知识	必修	8	144			4		4		考试

	12	酒店管理基础	必修	4	72					4		考试
	13	调酒技术	必修	8	144			4	4			考试
	14	咖啡制作	必修								考试	
	15	西点烘焙	必修								考试	
	小计				76	1368	12	12	18	18	16	
拓展课	1	美式调酒	选修	4	72	2				2		考查
	2	咖啡拉花	选修	4	72	2	2					考查
	3	中华传统文化	选修	4	72		2			2		考查
	4	长嘴壶茶艺	选修	4	72			2	2			考查
	5	形象设计	选修	4	72			2	2			考查
	小计				20	360	4	4	4	4	4	
实习	1	校内实训		6	180						6周	
	2	校外实习		12	360						12周	
合计				189	3630							

2. 教学时间分配表

学期	教育	课程教学	综合实训	校内实训	岗位实习	复习考试	合计周数	学期
一	1	18				1	20	一
二	1	18				1	20	二
三		18	1			1	20	三
四		18	1			1	20	四
五		18	1			1	20	五
六	1			6	12	1	20	六
合计	3	90	3	6	12	6	120	合计

3. 教学学时统计表

课程类型	课程性质	学时		学时百分比		学分		学分百分比	
公共基础课	必修	1326	1362	36.50%	37.52%	73	75	38.62%	39.68%
	选修	36		1.02%		2		1.06%	
专业技能课	必修	1368	1728	37.69%	47.60%	76	96	40.21%	50.79%
	选修	360		9.91%		20		10.58%	
实习实训		540	540	14.87%	14.88%	18	18	9.52%	9.52%
总计		3630		100.00%		189		100.00%	

九、师资队伍

按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

（一）队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定,形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 20:1,专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 60%。

能够整合校内外优质人才资源,选聘企业高级技术人员担任行业导师,组建校企合作、专兼结合的教师团队,建立定期开展专业(学科)教研机制。

（二）专业带头人

专业带头人需具备高尚的师德师风。原则上应拥有酒店相关专业本科以上学历、高级讲师职称及高级客房服务员或前厅服务员等资格,同时须兼具 5 年以上中职教学经验与 3 年以上酒店行业实战背景。

在专业能力上,应拥有深厚的酒店行业一线管理实战经验,精通前厅、客房、餐饮等核心部门的运营流程与服务标准,能精准把握国内外酒店业的发展趋势与人才需求变化,并对数字化运营、收益管理、绿色饭店等新理念、新技术有前瞻性理解。在教育教学领域,需深刻理解职业教育规律,能主持构建“岗课赛证”融通的一流课程体系,牵头进行教学改革、教材开发与实训基地建设,并具备强大的团队凝聚与青年教师培养能力。具备战略视野、创新精神与行业影响力,能够有效整合校企资源,搭建高水平的产教融合平台,从而引领整个专业教学团队

实现人才培养质量的持续提升，确保学校“优质专业群”建设始终与产业升级同频共振，为行业输送高素质技术技能人才。

（三）专任教师

专业专任教师应师德高尚，具备相关专业本科及以上学历，并持有客房服务员、前厅服务员等中级以上职业资格证书，优先选用“双师型”教师。

教师须能承担 1-2 门专业核心课程教学，熟练掌握现代职教方法。能够系统讲授专业理论课程，更应具备卓越的实践教学能力，能熟练指导学生进行前厅接待、客房服务、中西餐服务、酒水调制等各项技能实训，并能将行业新标准、新技术、新工艺有机融入日常教学。此外，专任教师应积极参与教学改革与课程建设，掌握项目教学、案例教学等现代职业教学方法，具备良好的课程设计与信息化教学能力。同时，需保持与行业的紧密联系，定期赴企业实践，追踪行业动态，具备一定的校企合作与社会服务能力。教师团队应形成老、中、青相结合的传帮带机制，具备良好的团队协作精神与持续学习的主动性，共同保障教学质量的稳步提升。

（四）兼职教师

本专业兼职教师应为来自酒店行业一线的资深专家与技术骨干，旨在将最新行业实践与市场动态引入课堂，与专任教师形成优势互补。主要负责补充专任教师在高端实操技能与前沿行业动态方面的不足。

1. 基本资质：主要来源于合作高星级饭店的一线技术骨干或中高层管理者，具备五年以上行业任职经验及相应的职业资格或岗位聘书。

2. 专业水准：精通所在业务领域的运营流程、服务标准与管理实务，能及时把握行业前沿动态与发展趋势，确保传授的知识技能紧贴企业实际。

3. 教学能力：能够承担实践课程、专题讲座及实习指导等教学任务，具备将专业知识有效转化为教学内容、清晰指导学生的能力，确保教学内容与岗位要求无缝对接，有效提升学生的职业素养与岗位适应能力。

4. 职业素养：具备强烈的敬业精神与责任心，能够遵守教学规范，积极参与教学团队活动，具有良好的沟通能力与稳定的任教时间保障。

十、教学条件

（一）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全。

校内实训场所须涵盖前台接待、客房服务、餐饮运营及酒吧服务等核心业务模块。具体要求包括：建设仿真前厅，配备酒店物业管理系统（PMS）及相关设备；配置标准客房（含中西式铺床、卫生间清洁等实训设施）及客房服务工作间；建设具备完整备餐、服务及收餐流程的中西餐厅实训室，以及配备主流酒水与器具的酒吧实训室。所有场所的设备配置、环境布局与服务流程应力求还原行业真实场景，并积极引入智慧酒店、数字化运营等前沿技术元素，以满足实践教学、技能鉴定及竞赛训练的综合需求。

校外实训场所须建立在三星级及以上、管理规范知名饭店或酒店管理集团。基地应能提供前厅、客房、餐饮等对口实习岗位，并具备健全的实习生管理制度，配备经验丰富的企业导师进行“师带徒”式指导。

序号	实训室名称	面积 (m ²)	主要设备	工位数	对应课程	备注
1	客房中式铺床实训室	230	单人床、工作台、枕头、枕套、床单、被芯、被套、吸尘器、房务车等	10组50工位	客房服务与管理	5名学生一组

2	中餐宴会摆台实训室	220	餐椅、防滑圆托盘（含装饰盘垫）、防滑方托盘（含装饰盘垫）、餐碟（骨碟）、汤碗（翅碗）、味碟、汤勺（瓷更）、筷架、筷子、席面更（长柄勺）水杯、葡萄酒杯、白酒杯、牙签、菜单、台布及装饰布、公用餐具（公筷架、筷子、公勺）、中餐工作台、小毛巾、餐巾（口布）等	6 组 48 工位	餐饮服务与管理	8 名学生一组
3	前厅实训室	200	总台柜台、人脸识别、钥匙卡制作器、验钞机、计算器、雨伞架、账单等	1 室	前厅服务与管理	分组教学
4	西餐实训室	370	西餐桌、西餐宴会桌、西餐宴会桌台布、餐椅、餐巾（口布）、油烟净化一体机、冰箱、菜单、防滑托盘、面包盘、黄油碟、折花大盘、主餐刀、主餐叉、鱼刀、鱼叉、开胃品刀、开胃品叉、主餐更、甜品叉、甜品勺、黄油刀、白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯等	10 组 50 工位	餐饮服务与管理	5 名学生一组
5	酒吧实训室	80	调酒壶、量杯、吧勺、滤冰器、冰桶夹子、酒刀、制冰机、各种酒水、各种糖浆、鸡尾酒杯等	5 组 50 工位	英式美式调酒	10 名学生一组
6	咖啡实训室	70	咖啡机、手冲套装、磨豆机、拉花杯、冰桶、夹子、制冰机、各种咖啡豆、各种咖啡杯等	5 组 50 工位	咖啡制作	10 名学生一组
7	茶艺实训	300	授课演示台、学生操作台、展示柜、茶艺器具、茶具（盖碗、茶杯、茶海）、长嘴壶、茶道组、随手泡、公道杯等	60 工位	茶叶冲泡与服务	理实一体教学

8	烘焙实训室	40	操作台、冰柜、鲜奶机、冰箱、烤箱、醒发箱、十四层层架、和面机、置物架等	40 工位	西点烘焙	理实一体教学
9	计算机及仿真教学实训室	280	计算机、在线教学平台	240 工位	信息技术、在线仿真教学	理实一体教学
10	形体训练、形象设计实训室	200	多媒体教学系统、形体训练音响场地、形象设计配套工具	48 工位	形象设计、形体训练	理实一体教学

3. 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习场所须能够为学生提供与专业核心技能紧密对接的真实岗位。所选企业应具备良好的社会声誉与成熟的实习生管理体系，能够提供与专业核心技能紧密对接的前厅接待、客房服务、餐饮服务的一线运营岗位，确保学生实习内容与培养目标高度契合。

学校和实习单位双方共同制订实习计划，明确各方权责、实习任务、轮岗机制、考核标准及安全责任。能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（二）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：饭店运营、酒店管理、服务礼仪、餐饮管理、旅游概论等专业核心纸质教材与理论著作，并订阅《酒店评论》、《旅游学刊》等主流行业期刊。同时，必须建设并保障数字资源的持续更新与便捷访问，包括中国知网（CNKI）等学术数据库及酒店管理类电子期刊、数字课程资源库。此外，还应配备国家及行业相关标准、法规文件，并适当扩充市场营销、财务基础、人力资源、茶文化与酒水知识等拓展性读物，以满足师生广泛的阅读与教研需求，确保文献资源的前沿性、实用性与系统性。

3. 数字教学资源配置基本要求

数字教学资源配置应系统化、模块化，覆盖专业所有核心课程。其内容应涵盖国家级教学资源库课程、精品在线开放课程、虚拟仿真实训软件（如前厅 PMS 操作、客房标准铺床、餐饮服务情景模拟等）、以及涵盖服务流程、操作规范、典型案例的数字化音视频素材库。所有资源应确保技术标准的统一性与平台访问的便捷性，支持跨终端学习，并积极引入行业前沿的数字化运营案例与动态数据，形成与纸质教材互补、深度融合于课堂教学与自主学习的现代化、立体化数字资源体系。

（三）教学方法

任课教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生学习基础、教学资源等，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。坚持学中做、做中学，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。鼓励信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式。结合课程特点、教学条件支持情况，针对学生实际情况灵活运用。例如：教授、启发、讨论、案例、行为导向等教学方法。

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式创新，调动学生学习的积极性，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。

专业技能课的教学应贯彻“以就业为导向、以能力为本位”的教学指导思想，根据茶艺与茶营销专业培养目标，结合企业生产与生活实际，对课程内容进行大力整合，在课程内容编排上合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，

强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

十一、质量管理和毕业要求

（一）质量保障

1. 教学质量保障

教学质量保障是为了实现教学目标，按照教学规律和特点，对教学过程的全面管理。本专业的教学管理主要体现在以下几点：

（1）制定本专业教学工作计划

制定专业教学工作计划，明确教学工作目标，保证本专业教学工作有计划、有步骤、有条不紊地运转。学期开始各学科都要制定好学期教学计划，并努力做到教学目的明确，课时划分科学，教学进度清楚，时间分配合理。掌握本学科课程标准，做到学科教学目的清楚，教材结构清楚，学科特点清楚，重点难点清楚，学生的能力发展要求清楚。

（2）建立和健全本专业教学管理制度

明确职责范围，发挥管理机构及人员的作用，改善教学管理制度和评价制度。在教学管理方面建立了健全的管理制度，制定了见习、实习管理制度、实训制度等。实行学分制度，注重对学生的实践操作的考核和学习的过程管理。

（3）加强教学过程质量的管理

教学过程质量的管理包括教师的教学质量和学生的学习质量。教学过程中，老师要改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。教学过程的管理，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标的活动过程。教师改变教学方法：课堂教学要求理论联系实际，提高学生学习的积极性，采用问题教学，进行课堂讨论，运用任务驱动、案例教学、情景模拟教学，应用现代化的教学手段辅助教学。重视实践环节，加强学生教学基本功的训练，提高学生的从师能力。

2. 学习评价

坚持过程评价与结果评价相结合、定性评价与定量评价相结合、主观评价与客观评价相结合、学校评价与企业评价相结合的多元化评价原则。实行理论考试、实训考核与日常操行表现评价相结合的评价方式，以利于学生综合职业能力的发展。要根据课程的特点，注重评价内容的整体性，既要关注学生对知识的理解、

技能的掌握和能力的提高，又要关注学生养成规范操作、安全操作的良好习惯，以及爱护设备、节约能源、保护环境等意识与观念的形成。

(1) 校内理论教学课考核评价方法

考核项目	要求	考核方法
学习表现 (20%)	提前预习，遵守课堂考勤纪律，认真听课，积极回答问题。	课前提问，老师检查考勤，上课表现，检查笔记，学生自评、互评，教师随堂提问
平时作业 (20%)	按时上交作业，作业工整、规范、内容完整正确。	教师检查
平时测验 (20%)	按时完成测验，内容完整正确、操作规范。	教师检查，学生自评、互评
综合考核 (40%)	按时完成综合考评	笔试、口试、机考、现场操作、综合作业，答辩，综合设计

(2) 校内综合实训课程考核评价方法

考核项目	考核内容	要求	考核方法
实训纪律 (20%)	考勤	遵守管理制度，遵守考勤纪律，遵守实训室管理制度	教师检查
实训资料 (20%)	实训日志 实训总结	认真填写实训日志，撰写实训总结，按时提交资料	教师检查
实训态度 (15%)	职业习惯	学习态度积极，诚信，具有良好的职业道德。	教师检查，指导
实训操作 (45%)	工作规范	遵守规章制度，按规范流程操作、能自主解决操作问题，安全文明生产。	教师检查，学生自查
	实训效果	实训数据正确，记录完整、操作熟练、成功率高。	教师检查，学生自查
	团队运行	分工明确，团队协作	教师检查，学生自评、互评

(3) 职业技能等级证书考核

可根据学校的培训，以及考试机构方发布考核时间，由我校统一组织或者学生自行参加考试，获取相关职业技能等级证书。

(4) 岗位实习考核

岗位实习考核成绩实行等级制，分优秀、良好、合格和不合格四个等级。

岗位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岗位实习周记、对学生的指导记录进行评定，并填写《岗位实习手册》，企业指导教师主要根据学生在岗位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《岗位实习手册》，校内和校外指导教师的评价各占一定比重。

（二）毕业要求

本专业学生必须至少满足以下基本条件方能毕业：

1. 学生思想品德经鉴定符合要求，在规定年限内修完人才培养方案中要求的三大类课程（公共基础课、专业课、岗位实习）的学习任务，经考核合格，累计修够 170 学分。

2. 取得一项与本专业相关的职业资格证书，或者获得一项校级及以上比赛证书。

3. 岗位实习考核成绩合格。