

高星级酒店运营与管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

高星级酒店运营与管理（130100）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

3年

四、职业面向

本专业坚持立德树人、学生全面发展，主要面向高星级酒店、主题饭店、高档度假村、邮轮、会员制俱乐部以及从事会务接待的会议中心等企业，培养能从事高星级酒店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，具有职业生涯发展基础的知识型、发展型高素质劳动者和技术技能型人才。

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	前厅服务员	前厅服务员（三、四、五级）	礼宾部
2	客房服务员	客房服务员（三、四、五级）	管家部
3	餐饮服务人员	餐厅服务员（三、四、五级）	餐饮部
4	康乐服务员	康乐服务员（三、四、五级）	健身中心

5	调酒师	调酒师(初级、中级、高级)	西餐厅或吧台
6	茶艺师	茶艺师(三级、四级、五级)	中餐厅或茶室
7	咖啡师	咖啡师(初级、中级、高级)	西餐厅

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业将与我国现代化建设要求相适应，整体上以两大基础课程（客房、餐饮）为基础点，四大特色课程（咖啡、茶艺、调酒、烘焙）为特色的培养思路，使本专业能更好的适应社会和市场的需求，培养出具有良好的文化修养和职业道德，掌握高星级饭店运营与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任酒店服务、管理一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

(二) 培养规格

(1) 掌握一定的英语听, 说, 读写知识, 具有一定的英语交际能力, 熟悉我国基本国情和英语国家的社会文化。

(2) 掌握现代酒店经营管理的理论、方法和手段, 了解相关的专业发展动向。

(3) 熟悉酒店前厅、客房、餐饮、小酒吧等部门的业务知识。

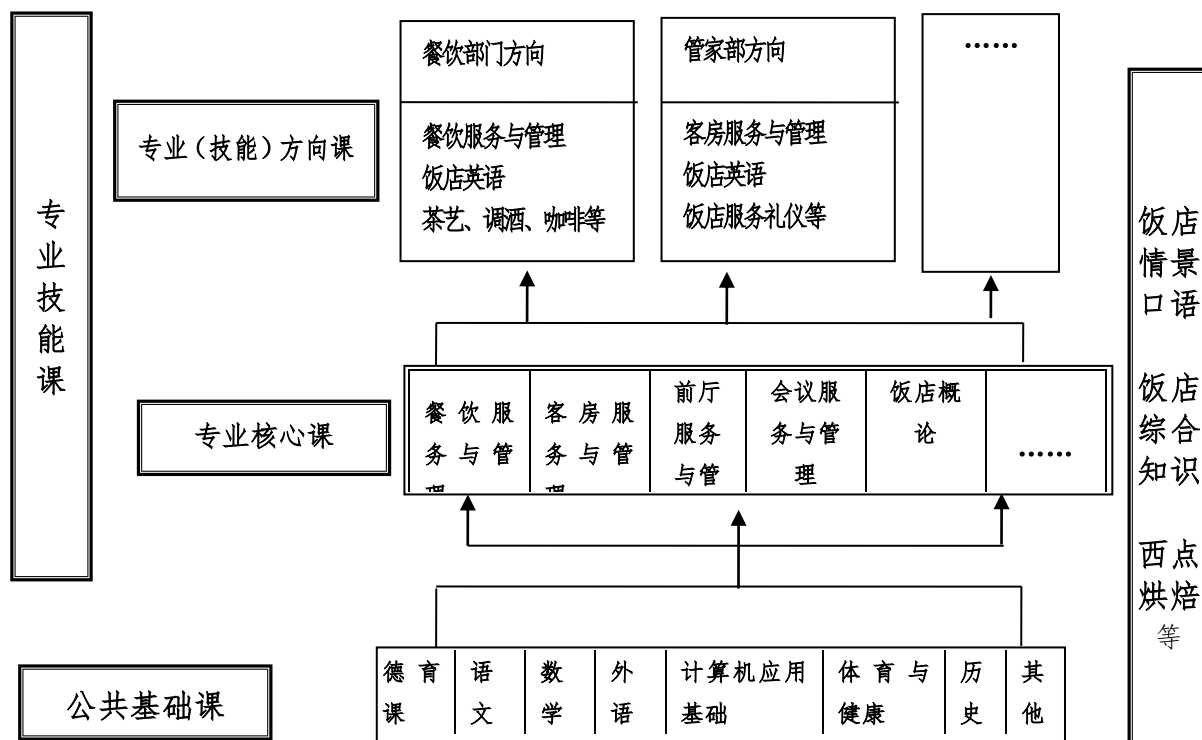
(4) 熟悉我国旅游及酒店业发展的方针、政策和法规。

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐饮等服务技能。

(6) 通过国家或河南计算机等级考试, 获得国家或河南计算机等级考试合格证书。

(7) 获得酒店服务员资格证书。

六、课程设置及要求



本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，艺术（或音乐、美术），以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	198
2	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业	144

		发展密切结合	
3	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
4	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
5	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，并与专业实际和行业发展密切结合	72
6	体育	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
7	历史	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	36

(二) 专业技能课

1. 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>主要教学内容：中餐厅服务与管理；西餐厅服务与管理；宴会厅服务与管理；客房送餐服务与管理。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学</p>	144

		生能够熟练折叠餐巾花；能熟练掌握托盘；能熟练铺设中西零点餐台；能熟练铺设中西宴会餐台；能熟练斟倒各类酒水饮料；能熟练进行上菜、分菜服务；能胜任餐饮宴会服务工作等。	
2	客房服务与管理	<p>主要教学内容：客房服务；布件服务；公共区域服务。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能按照客房服务、布件服务、公共区域服务等相关技术操作，提供客房服务；进行布件服务；提供公共区域服务。</p>	144
3	前厅服务与管理	<p>主要教学内容：销售预订、礼宾服务与管理、前台接待与管理、商务中心运营与管理、客服中心、行政楼层服务与管理。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能接受客房预订；能提供前厅礼宾服务；能较熟练提供前台接待服务；能提供商务服务；能提供客服中心服务；能提供行政楼层服务。</p>	144
4	会议服务与	主要教学内容：会场布置；茶水	36

	管理	<p>服务；茶歇服务；音响和投影仪服务；会议礼仪服务。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能准确理解客户需求，并按会议特点进行会场布置；能熟练进行寄存衣帽，更好地为与会者进行服务；能使用会议室常用设施设备，做好会议的前期准备工作；能根据不同会议要求做好会场礼仪接待服务工作；能做好会议后续服务工作。</p>	
5	饭店英语	<p>主要教学内容：前厅服务：预订客房服务、入住登记及接待、礼宾服务、话务服务、收银、离店服务；餐饮服务：预订与领位服务、点餐与上菜、酒吧服务、送餐服务、投诉处理；客房服务：客房常规服务、其他客房服务、洗衣服务、处理投诉及设施维修服务。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能熟练使用英语介绍饭店地设施和服务；能熟练使用英语办理预订房间、入住登记等手续；能</p>	180

		<p>熟练使用英语进行菜肴的介绍或推荐；能熟练使用英语在客房清扫、开夜床等服务工作中与客人沟通，满足客人的需求；能听懂、理解饭店外宾的服务要求；能用英语回答客人有关饭店服务的询问；能熟练使用在饭店服务工作中的礼貌用语。</p>	
6	饭店服务礼仪	<p>主要教学内容：礼仪基础；个人形象；主要岗位礼仪；涉外礼宾服务；部分民族、港澳台地区以及主要客源国礼仪；宗教礼仪。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能根据工作场合塑造整洁、适宜的职业形象，谈吐举止大方、得体；熟悉饭店各部门分工及各岗位地服务流程，在服务过程中做到站姿优雅、坐姿规范、步姿轻盈、蹲姿自如、手势恰当、鞠躬到位、微笑大方、敬语真诚；能参与饭店前厅、客房、餐饮、会议、康乐以及销售等部门地服务与管理，能恰当运用岗位礼仪、涉外礼宾服务、宗教礼仪等。</p>	72

7	饭店服务心理	<p>主要教学内容：心理学基本理论；饭店顾客的消费心理；饭店员工服务心理；饭店员工的管理心理；饭店员工的职业心理。</p> <p>教学要求：通过学习与训练，学生能认识本课程在饭店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、饭店管理心理以及饭店服务心理的一般规律；能较好地应对服务过程中的突发状况和服务中及服务后的投诉。</p>	36
8	饭店概论	<p>主要教学内容：能描述饭店及其饭店的产生、发展历程；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等。</p> <p>教学要求：通过对酒店描述及其产生与历程，分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店；列举出知名品牌饭店集团；能列举出饭店直接对客服部门与间接对客服服务部门；描述各部门工作岗位职责及运营概要。</p>	36
9	食品营养与	主要教学内容：营养与健康的关系	36

	卫生	<p>系；营养学的基础知识；如何改善和应对食物造成的突发状况等。</p> <p>教学要求：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；预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾</p>	
10	服务语言艺术	<p>主要教学内容：围绕旅游酒店在各个部门服务过程中语言现存的问题，提出相应的解决措施，以此来加强酒店的服务质量，提高酒店声誉，推动对客服务进一步发展。</p> <p>教学要求：针对各个部门服务过程中因语言出现问题状况进行分析，提高员工面对不同客人、不同状况能做出及时有效的语境处理，从而靠优质的服务来获取客源数量的稳定提高。</p>	72
11	酒店公共关系	<p>主要教学内容：了解公共关系内涵与发展历程；熟悉公共关系的</p>	36

		<p>要素；理解公关调研的原则、调研的基本程序、各种调研方法的比较及取舍等。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习与训练，提升学生对所学专业知识的综合运用能力和技巧；借助公共关系的实务操作对其他课程起到举一反三的作用；形成良好的职业素养、服务意识和公关意识。</p>	
--	--	---	--

2. 专业（技能）方向课

专业技能方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	茶艺	了解茶叶基本知识；掌握各种茶品的不同冲泡技巧；能在冲泡过程中保持仪容仪表、迎来送往；会去感悟茶艺的修行哲学。	72
2	英式美式调酒	了解常见六大基酒的尝试；掌握英式与美式的各自特点；能熟练运用英式调制鸡尾酒和美式工作式的调酒表演；会懂得鸡尾酒的创作原理。	144
3	咖啡制作	了解咖啡的历史、起源；掌握咖啡不同品种的制作差异；能熟练	144

		的运用半自动咖啡机制作意式浓缩以及其他品种；会进行拉花以及各种壶具的使用及制作。	
4	西点烘焙	了解烘焙行业的起源、认识烘焙行业的基本原材料、了解烘焙行业的设备；掌握简单的面包、蛋糕、饼干的制作；熟练地根据配方制作较成熟的作品；会进行简单的烘焙产品的创作。	144

七、教学进程总体安排

1. 教学时间分配表

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1（军训）	1	1
			1（入学教育）		
二	20	18	2 餐饮服务与管理实训	1	1
三	20	18	1 客房服务与管理实训	1	1
			1 餐厅（客房）服务中级工考前实训		
四	20	18	2 酒店小酒吧实训	1	1
			1 前厅服务与管理实训	1	1
			1 茶艺实训		
五	20	19	19(顶岗实习)	/	/
六	20	19	18（顶岗实习）		
			1(毕业教育)	/	/
总计	120	109	29	5	5

2、教学计划安排表

课程类别	课程名称	总课时	理论课时	实训课时	按学年分配周学时					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					一	二	三	四	五	六
					18周	18周	18周	18周	18周	实习
公共课	政治	144	144		2	2	2	2	2	
	体育	144		144	2	2	2	2	2	
	数学	216	216		4	4	2	2	2	
	语文	216	216		4	4	2	2	2	
	英语	216	216		4	4	2	2	2	
	计算机基础	216	72	144	4	4	2	2	2	
专业课程	酒店管理	72	72		2	2				
	饭店礼仪	72	36	36	2	2				
	旅游地理	108	108		3	3				
	形体	144	10	134	2	2	2	2	2	
	茶艺	72	12	60	2	2				
	前厅服务与管理	144		144			4	4		
	客房服务与管理	144		144			4	4		
	餐饮服务与管理	144		144			4	4		
	咖啡	144	144				4	4	4	
	饭店专业英语	108	108				3	3	3	
调酒	144		144			4	4	4		

八、实施保障

（一）师资队伍

专业带头人培养：坚持经过考核选拔、专家评审确定专业带头人培养对象，两年内培养 1 名专业带头人，聘用 1 名专业带头人。通过出国培训、考察调研、深入企业管理岗位顶岗实习和企业挂职锻炼，了解专业、行业现状，学习先进的职业教育教学理念，深入了解酒店业发展和酒店专业职业教育的先进知识和技术。

骨干教师培养：制定规范的骨干教师队伍建设和经费保障措施、完整的培养计划。一是深入企业进行岗位培训，提高技术水平；二是送入高校培养，提高其学历层次；三是通过参加省部级以上培训及送到国外参加培训研讨，学习本专业前沿技术和先进的职教理念，提高专业建设与课程开发能力。两年内培养专业骨干教师 2 名，骨干教师必须具备双师素质。

（二）教学设施

校内专业实训室

实训室根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，校内实训（实验）教学功能室配置如下：餐饮实训室、客房实训室、调酒实训室、茶艺实训室、前厅实训室、形体房等。

（三）教学资源

依托校企合作单位，兴建和改造校内实训基地，开展以完成真实岗位技能为特点的项目实训。在巩固现有校外实训基地的基础上，根据互利互惠、双向互动的原则，进一步拓展校外实训基地，不断提升校外实训基地建设和管理水平，为完成学生多技能实训教学和多岗位顶岗实践创造条件。

（四）教学方法

高星级饭店运营与管理专业必须创新教学模式，培养具有高素质的应用型人才，作为饭店服务专业教师更要充分利用好课堂这一块前沿阵地。在专业教学中，教师要打破说教式教学模式，根据教学内容和学生特点及企业的要求因材施教，充分利用实训室仿真条件全面拓展学生的智能，创设情境，模拟教学，丰富饭店专业教学内容的方法和

手段，为学生提供更有趣、更灵活、更有效的学习方式，启发学生的从业意识，让他们慢慢熟悉这个一开始陌生的行业环境。

（五）学习评价

在考核评价体系上，由于本专业的人才培养目标决定了教学内容倾向于职业能力，传统的一次性试卷考核形式来评价学生学习效果，已不能适应人才培养目标的实现，所以在评价学生的成绩的时候，采用形成性考核评价体系，在国家饭店行业专业职业技能标准基础上，实行阶段考核与综合考核结合，平时表现与考核成绩结合的评价体系。

（六）质量管理

本专业实行工作情境教学，校企合作、工学结合的人才培养模式。

依据高星级饭店运营与管理专业职业岗位（群）必备的知识、能力、素质要素转换为相关模块课程，构成工作情境教学，工学结合模块式课程结构。

将高星级饭店运营与管理分解为三个大模块：基本职业素质模块、工作情境教学模块和职业定位顶岗实习模块；在此基础上又细分为：公共素质模块、专业基本素质模块、前厅服务工学模块、客房服务工学模块、餐厅服务工学模块、特色课程工学模块、职业定位专项实训模块、顶岗实习就业模块，共计 8 个模块。

九、毕业要求

学生思想品德经鉴定符合要求，修完本专业人才培养方案规定的全部课程，完成各教育教学环节，考核成绩合格，取得酒店职业资格证书或导游资格证，准予毕业。

十、附录

高星级饭店运营与管理专业职业能力分析

职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
前厅服务员	客房预订	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能理解三类预订的含义 2. 熟悉客房的类型 3. 能掌握客情预测方法 4. 能按照礼仪规范接挂电话 5. 熟悉房价的种类 6. 能合理控制超额预订 7. 能熟练受理与婉拒预订 8. 能制作预订状况控制表 9. 会建立和维护客户资料 	<p>掌握房型、房类、预订知识；</p> <p>了解旅店业治安管理办法，信用卡、旅行支票、外币兑换等金融知识；</p> <p>了解观光、交通、购物、娱乐、餐饮等信息；</p> <p>了解相关邮电业务和资费；</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行业通用能力 <p>(1) 服务接待能力：掌握饭店服务的基本原则、程序和方法，具备饭店服务的技能和技巧，并具备一定的基层管理能力。</p> <p>(2) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力，具备良好的沟通能力，能够熟练运用普通话、英语对客服务，能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等。</p>
	总台接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握接待礼仪和客房销售技巧 2. 能进行预订资料查询 	<p>了解饭店的各类服务设施及服务项目；</p> <p>掌握电话接听礼仪；</p>	

		<p>3. 能操作入住登记系统，会办理散客和团队入住登记和退房手续</p> <p>4. 能掌握钥匙收发登记流程</p> <p>5. 能读懂和修改房态</p> <p>6. 能根据客人类型合理排房</p> <p>7. 能制作客房夜间审计报告</p> <p>8. 会操作收银机，使用各种结算方式结帐</p> <p>9. 能建立团队和散客帐户，进行客帐管理</p> <p>10. 能规范办理贵重物品的存放</p> <p>11. 能运用留言提示系统，准确接受和转告留言</p> <p>12. 能提供各类咨询信息</p> <p>13. 能与其他部门建立良好的合作关系</p>	<p>掌握电脑操作知识；掌握前厅各岗位的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求。</p>	<p>(3) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能。</p> <p>2. 职业特定能力</p> <p>(1) 前厅服务：具有客房预订能力；具有提供总台接待服务的能力；具有提供前台礼宾服务；具有客户关系维护的能力；具有总机服务的能力；具有提供商务服务的能力；具有提供行政楼层服务的能力。</p> <p>(2) 客房服务：具备客房服务的中级水平；能进行现代饭店客房服务工作；具备一</p>
--	--	---	--	---

	礼宾服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能掌握一般客户和VIP 客人的迎宾礼仪 2. 了解“委托代办”服务的注意事项 3. 能采集对客服务信息 4. 能掌握店内寻人方法 5. 能提供门前迎宾服务 6. 能调度门前车辆 7. 能提供代客订车服务 8. 能提供接送机服务 9. 能提供衣帽寄存服务 10. 能准确接受和代邮客人的邮件 11. 熟知行李寄存管理规定 12. 能准确提供团队和散客的行李服务 13. 能受理行李寄存和领取业务 	<p>定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。</p> <p>（3）餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。</p> <p>（4）康乐服务：具备饭店健身房服务；具备保龄球房服务；具备台球房服务；具备高尔夫球场服务；具备网球场服务；具备壁球房服务；具备游泳池服务；具备歌舞厅（KTV）服务；具备桑拿浴</p>
--	------	---	--

		14. 会使用行李标签 15. 能根据不同行李类别和存放时间储存行李		房服务；具有一定的推销能力。 3. 跨行业职业能力 （1）具有适应岗位变化的能力； （2）具有企业管理及生产现场管理的基础能力； （3）具有创新和创业的基础能力。
	总机服务	1. 能熟练操作电话交换机接挂电话 2. 能使用标准业务用语 3. 能准确转达留言 4. 能受理并提供叫醒服务 5. 能提供信息查询及一站式热线服务 6. 有处理应急事件的能力		
	商务中心服务	1. 能熟练操作电脑 2. 会使用各种常见办公设备 3. 能安排客人会晤 4. 能受理文字翻译业务 5. 能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务 6. 能提供会议服务		

		7. 能按客人要求办理快递服务		
客房服务员	楼层服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按礼仪要求进（退）客房； 2. 能独立解析房态，正确安排清扫顺序； 3. 能独立准备房务工作车和相关物品； 4. 能熟练进行客房清扫，并能发现设备设备存在的问题； 5. 能正确使用吸尘器，并能进行一般保养； 6. 能独立为客人提供个性化服务； 7. 做好消防安全工作； 8. 能迅速无误地对走客房进行检查； 	<p>掌握客房的类型、布局和安全知识；</p> <p>掌握礼仪知识、客房知识；</p> <p>了解各类布草的清洗，保养方法</p> <p>掌握客房各岗位的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求。</p>	

		9. 能完成客房用品的领取、登记和收发工作。		
	客房中心服务	1. 能对客房物资进行有效管理； 2. 能按照礼仪要求接挂电话； 3. 能及时准确地处理报修电话； 4. 能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品； 5. 能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记； 6. 能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜。		
	洗衣房服务	1. 能为客人提供客衣收发以及洗涤服务； 2. 掌握不同布草的洗烫要求		

		<p>及程序，正确配制和使用洗涤剂；</p> <p>3. 能使用湿洗机、干洗机、烘干机、整烫机等设备，同时能进行普通保养；</p> <p>4. 熟悉特殊污渍的清除方法；</p> <p>5. 能掌握安全事故的预防和处理方法；</p> <p>6. 能规范地作好布草的分类、送礼、发放、盘点工作，了解有关规章制度；</p> <p>7. 熟悉制服的入库保管方法；</p> <p>8. 能根据不同部门正确发放制服，填写制服的消耗记录卡和申领单；</p> <p>9. 能简单缝补各类布草。</p>		
--	--	--	--	--

餐厅服务员	中餐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解托盘的操作的作用； 2. 会根据物品类型熟练进行装盘； 3. 能熟知轻托、重托操作的要领； 4. 能掌握托盘起盘和卸盘的技巧； 5. 能掌握托盘操作的力度和稳度； 6. 了解餐巾折花的作用； 7. 能熟练掌握餐巾折花的基本手法； 8. 能运用折花手法折叠杯花 20 种，盘花 10 种； 9. 能根据不同类型的宴会选择花型； 10. 熟知各种中餐具的作用和使用方法； 	掌握餐厅各项工作任务的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求。	
-------	------	---	---------------------------------	--

		<p>11. 能按照要求完成铺台前的工作；</p> <p>12. 能了解各类中餐餐台的铺设要求；</p> <p>13. 能熟练完成零点餐台摆设；</p> <p>14. 能按照职业资格要求完成中餐宴会餐台铺设；</p> <p>15. 能掌握斟酒的要求和技巧；</p> <p>16. 能掌握上菜前准备工作，上菜，分菜和撤换餐具的方法；</p> <p>17. 能了解各类餐具的送洗和保养方法；</p> <p>18. 熟知零点餐厅的接待程序；</p> <p>19. 能灵活掌握零点餐厅迎</p>		
--	--	---	--	--

		<p>宾工作；</p> <p>20. 能掌握点菜开单，促销菜点，席间服务工作，餐后结帐的技巧；</p> <p>21. 能正确应对服务中的突发状况；</p> <p>22. 熟练掌握茶事的各种技能；</p> <p>23. 能进行客房订餐，送餐服务；</p> <p>24. 能熟练掌握客房收餐和结帐技巧。</p>		
	西餐服务	<p>1. 能根据菜单搭配餐具；</p> <p>2. 能根据菜单熟练铺设零点餐台；</p> <p>3. 能根据菜单熟练铺设宴会餐台；</p> <p>4. 能训练进行上菜与派菜；</p>		

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 能进行餐酒服务； 6. 会开启香槟酒； 7. 能进行零点餐厅服务； 8. 能进行扒房、咖啡厅服务； 9. 妥善处理餐厅服务中发生的特殊的情况； 10. 西餐会、鸡尾酒会等宴会的设计与布置； 11. 能进行冷餐会、鸡尾酒会、西餐宴会服务。 		
酒 吧 服 务 员	酒吧服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别各类酒水、酒具； 2. 懂得酒水服务的方法； 3. 能熟练地进行各类酒水服务； 4. 会进行酒水促销； 5. 识别鸡尾酒酒具和酒吧用具； 6. 掌握各类鸡尾酒的调制方 		

		法； 7. 会操作酒吧常用设备； 8. 了解酒吧服务程序； 9. 能进行雪茄服务；		
	人员管理			
	物资管理			
	质量控制			
	安全管理			

