



河南省驻马店财经学校  
高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

河南省驻马店财经学校  
2025年7月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	2
二、入学要求 .....	2
三、修业年限 .....	2
四、职业面向 .....	2
五、培养目标定位 .....	2
六、课程设置及要求 .....	4
七、教学进程总体安排 .....	19
八、实施保障 .....	22
九、毕业要求 .....	27
十、接续专业 .....	27

# 河南省驻马店财经学校

## 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

### 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

初中毕业或具有同等学力者。

### 三、修业年限

基本学制三年

### 四、职业面向

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)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游服务类(74)	高星级饭店运营与管理(740104)	旅游服务(7401)	餐饮服务员(4-04-01-01) 前厅服务员(4-04-01-02) 客房服务员(4-03-05-01) 茶艺师(4-03-02-07)	前厅服务员 客房服务员 餐厅服务员 茶艺师 调酒师	《餐厅服务员职业资格证》 《前厅服务员职业资格证》 《客房服务员职业资格证》 《中级调酒师证》 《中级茶艺师证》

### 五、培养目标定位

#### (一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和酒店服务基础、接待礼仪、服务心理、食品营养与卫生安全等知识，具备高星级酒店餐饮服务、客房服务、前厅接待、销售服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事酒店餐饮、客房、前厅、销售、茶吧等部门服务与基层管理工作的技术技能人才。

## (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：

### 1. 职业素养

- (1) 具有酒店接待、礼仪、心理、安全、食品营养与卫生等基本能力；
- (2) 具有高星级酒店餐饮、客房、前厅、茶吧等部门服务和销售的能力；
- (3) 具有安全使用和日常维护保养工作设备及智能设备的能力；
- (4) 具有处理酒店服务运营与基层管理中的一般问题和突发事件的能力；
- (5) 具有良好的科学与人文素养、职业道德、法律意识；
- (6) 具有良好的语言表达、人际沟通和团队合作的能力。
- (7) 具有办公软件应用和酒店领域数字化操作、处理与服务的初步能力；
- (8) 具有终身学习和可持续发展的能力。

### 2. 专业知识和技能

#### (1) 专业知识

- ①掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- ②熟悉饭店行业的基本概况、服务礼仪规范和相关政策法规。
- ③掌握前厅接待、客房服务、餐饮服务等核心岗位的服务流程与标准。
- ④了解饭店各部门的运营管理基本知识，如对客销售技巧、客户关系管理、成本控制等。
- ⑤掌握一定的外语（主要是英语）听说读写知识，能进行基本的对客服务交流。

#### (2) 专业能力

- ①能够独立、规范地完成前厅、客房、餐饮等一线岗位的对客服务工作；能处理服务过程中的一般性突发事件和客人投诉；能使用酒店信息管理系统（PMS）进行相关操作；
- ②具备良好的人际交往能力、语言表达能力和团队协作能力；
- ③具备终身学习意识，能通过多种渠道获取新知识和新技能；具备一定的信息处理能力和解决问题能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业技能课。

公共基础课程包括思想政治、语文、数学、英语、体育与健康、艺术、历史、信息技术，以及其他自然科学和人文科学类选修课。

专业课程包括专业基础课、专业核心课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习多种形式。

### （一）公共基础课程

#### 1. 国防教育

国防教育是为捍卫国家主权、领土完整和安全，防御外来侵略、颠覆和威胁，向全民传授与国防有关的思想、知识、技能的社会活动。它是国防建设的重要组成部分，包括为增进全民的国防思想、国防知识、国防技能和身体素质以及有利于形成和增强国防观念、国防能力的各种类型的社会活动。

#### 2. 中国特色社会主义

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文

化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。

### 3. 心理健康与职业生涯

基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。

### 4. 哲学与人生

阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

### 5. 职业道德与法治

着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。

### 6. 语文

中等职业学校语文课程是各专业学生必修的公共基础课程，其任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技

能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。

## 7. 数学

中等职业学校数学课程的任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

## 8. 英语

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；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯。提高自主学习能力。为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

## 9. 信息技术

中等职业学校信息技术课程的任务是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

## 10. 艺术

中等职业学校艺术课程是各专业学生必修的公共基础课程，是包含音

乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类的综合性课程，与义务教育阶段艺术相关课程相衔接，具有思想性、民族性、时代性、人文性、审美性和实践性，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养，是中等职业学校实施美育的基本途径。

## 11. 体育与健康

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。

## 12. 历史

中等职业学校历史课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；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；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，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

## 公共必修课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	380
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	190
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	190
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	190
10	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72

### 公共选修课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	应用文写作	应用文写作基础理论、常用文体的格式规范及写作技巧，培养学生规范写作能力与职业素养，要求注重理论与实践结合，强化实际应用能力。	36
2	书法	硬笔书写技能训练、书法基础理论及传统文化知识，注重通过临摹、创作实践培养学生审美能力耐心与规范书写习惯。	18
3	礼仪	学生个人形象塑造(仪容仪表、言谈举止)、社交礼仪(日常交往、校园规范)及职场礼仪(求职、办公)等核心规范，要求通过实践训练培养学生行为自律、文明素养及职业适应能力。	36
4	普通话	纠正方言发音、掌握声母韵母声调等语音基础为核心，通过语流音变训练、朗读技巧提升及命题说话指导，要求学生达到国家普通话水平测试二级乙等标准，并具备职场口语交际能力。	36

## (二)专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业选修课程。

专业基础课：

## 1. 河南旅游基础

河南旅游基础是旅游管理专业一门专业课，是河南省对口升学旅游类考试的专业基础课科目。本门课程系统地详细地介绍了河南的丰富资源，其系统性、实用性和针对性很强。对于旅游管理专业的学生来说，通过该课程的学习，可以深入了解河南的山山水水和丰富的文化底蕴，了解河南的旅游业的发展现状与前景。增进对河南省历史、地理、文化等方而的了解和热爱，培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情的职业素养。

## 2. 旅游心理学

本课程的主要内容为客人消费心理相关知识；员工服务心理相关知识；企业管理心理相关知识。掌握从业人员应具备的服务心理知识和技能；能够将心理学基本理论、基础知识应用于酒店服务中；能够运用心理学知识去解决酒店服务和管理中的实际问题。

## 3. 旅游英语

本课程是中等职业学校旅游类专业课程，其核心任务是培养学生运用英语完成旅游服务工作中典型任务的语言交际能力。酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；酒店主要设施设备及服务的介绍；酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语。能听懂外宾的基本要求，具备解决服务过程中常见问题的英语应用能力。

## 4. 旅游概论

本课程为旅游服务与管理专业课程，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。旅游学概论是旅游管理专业课程体系中一门重要的课程，旅游学概论课程的教学效果直接影响旅游管理专业的教学质量，本课程对于专业学生在今后工作和后续的工作过程中都会起到一种基础作用，并且对于学生实践工作也具有一定的指导意义。

## 专业核心课：

### 1. 餐饮服务与管理

主要内容：餐饮部概况和服务人员的素质要求；餐饮部机构设置；中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等)；中餐零点服务；中餐宴会服务；自助餐服务；西餐早餐服务；西餐午、晚餐服务；西餐宴会服务；会议服务；餐饮部人员、物资、安全管理知识。

能力要求：能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；能熟练掌握西餐服务的各项技能；能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；能独立按照服务程序提供西餐服务；能进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；能合理控制餐饮物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

### 2. 客房服务与管理

主要内容：客房部机构设置；客房楼层服务；客房中心服务；客房清扫服务；公共区域的清洁与保养；洗衣房各岗位服务知识与技能；客房安全管理；客房部设备用品管理；客房人力资源管理。

能力要求：能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够对客房进行布置和装饰；能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式床或西式床的铺设；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；能够独立完成开夜床；能够掌握领班客房卫生检查的程序、

要求与标准，学会查房的操作方法；能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；能够掌握地面清洁与维护保养方法；能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

### 3. 前厅服务与管理

主要内容：前厅部概述；客房预订；前厅礼宾服务；总台接待；总机服务与商务中心；前厅客房销售与管理；前厅信息管理；前厅宾客关系管理。

能力要求：能够熟练规范地迎送宾客；会进行行李的运送；能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；能掌握 VIP 客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；能掌握瞬间的房态，合理排房；能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范；能迅速、准确地办理离店结账手续；能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；能承担客人委托的各项商务、票务服务工作，协助客人处理商业业务。

### 4. 饭店管理概论

主要内容：认识饭店业、构建饭店组织架构；走进饭店一线部门、参观饭店后勤保障部门；体验饭店服务、融入饭店企业文化。

能力要求：明确饭店业的基本概念和作用；了解饭店业的过去与现在；熟悉饭店的类型和等级；了解现代饭店业的连锁经营；掌握饭店的基础管理理论；把握饭店组织机构设置的原则；了解饭店的组织架构；熟知饭店的管理制度；了解酒店每个部门。

### 5. 食品营养与卫生

主要内容：主要包括人体需要的营养素、合理营养和平衡膳食、特殊

宾客的膳食特点、不同国家的膳食营养结构特点，食品卫生基本要求及食品污染对人体健康的影响、食品包装材料和容器卫生、食物中毒的一般急救处理及调查、餐饮从业人员的职业道德。

能力要求：使学生了解营养素及膳食的平衡，掌握特殊宾客的膳食特点和不同国家的膳食营养结构特点；了解食品卫生的基本要求及食品污染对人体健康的影响，了解食品包装材料和容器卫生，掌握食物中毒的一般急救处理及调查，培养餐饮从业人员的职业道德。

## 6. 形体训练

形体训练课是以健康第一为指导思想，以塑造健美形体，增进身心健康为目标，对人的形体和姿态进行完美训练的选修课程。对于高星级饭店运营与管理专业的学生来说，进行舞蹈形体训练是非常必要的，因为随着旅游业的迅猛发展，饭店行业已经越来越引起人们的瞩目，人们进入饭店不仅想得到物质上的享受，也想得到精神感官上的享受。这种精神上的享受不仅来自周围的环境和设施，还来自于直接为其服务的员工。在接受舞蹈形体训练后，学生可以获得优雅的举止，并且基本姿态更标准，服务姿态更优美，外形气质风度更迷人。

## 7. 鸡尾酒调制技艺

主要内容：鸡尾酒的定义及其基本结构，包括基酒、辅料、配料、装饰物以及调酒方法等。

能力要求：鸡尾酒的调制技法主要包括兑和法、调和法、摇和法和搅拌法等。学生在教师的指导下进行实际的鸡尾酒调制操作，通过动手实践来巩固所学的知识和技能。学习如何品评鸡尾酒，包括观察酒的外观、闻香、品味等，以及欣赏不同风格的鸡尾酒。鼓励学生发挥创造力，设计自己的鸡尾酒配方，并培养他们的创业意识。

## 8. 茶艺

主要内容：茶叶知识；茶与健康；茶艺的形式；饮茶的风俗、接待茶礼及表演茶艺和发展。

能力要求：掌握茶艺的基本礼仪，茶艺师正确的站姿，行姿，坐姿的基本礼仪规范；六大茶类的认和正确的冲泡方法；茶器的选择；各民族的饮茶风俗习惯，接待礼仪，表演茶艺。

## 9. 饭店插花艺术

主要内容：从插花艺术的概念、发展简史着手，主要阐述插花种类、插花材料、插花工具与器皿、插花设计的基本理论、插花的基本造型、插花创作基本步骤及实训指导、饭店插花布置与养护、插花作品的鉴赏与评价等

能力要求：使学生了解插花艺术的特点与作用；了解插花艺术的类别；陶冶情操，提高审美。

## 专业课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	河南旅游基础	一、教学内容 (1) 了解河南省旅游业的概况； (2) 河南省的历史、民族民俗、宗教建筑、园林、河南饮食文化的基本常识和风物特产等； (3) 地理位置与行政区划； (4) 气候特点与自然资源； (5) 人口与民族构成。 二、教学要求 (1)能够准确、系统地复述河南核心旅游资源的背景与特点； (2)能够对主要景点进行生动、有条理的介绍和讲解； (3)具备初步策划和设计符合不同需求的主题旅游线路的能力； (4)树立文化自信，能主动担当河南旅游文化的宣传者； (5)能将理论知识与案例、实地考察相结合，解决实际问题。	30
2	旅游心理学	一、教学内容 (1) 使学生了解旅游心理学的基本概念和研究内容；	72

		<p>(2) 帮助学生掌握旅游者的心理需求和动机；  (3) 引导学生分析旅游过程中旅游者的感知、认知和情绪情感；  (4) 培养学生运用旅游心理学知识解决实际问题的能力。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 掌握从业人员应具备的服务心理知识和技能； (2) 能够将心理学基本理论；  (3) 基础知识应用于旅游服务中；  (4) 能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。</p>	
3	旅游英语	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；  (2)酒店业礼貌礼节；  (3)酒店主要设施设备及服务的介绍；  (4)酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1)能迅速、正确通过学习和训练听懂客人的要求；  (2)能回答客人的一般询问；  (3)能在饭店服务工作中的使用规范用语；  (4)能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；  (5)能向客人介绍饭店主要设备及产品；  (6)能听写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；  (7)能借助英语与客人沟通并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务。</p>	144
4	旅游概论	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 旅游活动的历史考察；旅游者，旅游业的构成；旅游业的性质和特点；  (2) 旅游业的社会、经济和文化影响；  (3)旅游资源及其开发，旅游业发展规划；  (4) 旅游业市场营销；旅游业行业管理；  (5) 旅游政策和旅游法规以及旅游业的可持续发展。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；  (2)了解旅游地理一般理论与方法；  (3)掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；  (4)熟悉重要景区及旅游线路；  (5)熟悉各地风味美食。</p>	30

5	餐饮服务与管理	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求;  (2) 餐饮部机构设置;  (3) 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等);  (4) 中餐零点服务;  (5) 中餐宴会服务;  (6) 自助餐服务;  (7) 西餐早餐服务;  (8) 西餐午晚餐服务;  (9) 西餐宴会服务;  (10) 会议服;  (10) 餐饮部人员、物资、安全管理知识。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能;  (2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法;  (3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务;  (4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能;  (5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法;  (6) 能独立按照服务程序提供西餐服务;  (7) 会进行中西餐宴会台面的布置;  (8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务;  (9) 能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务;  (10) 掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法;  (11) 能合理控制餐饮物资的消耗;  (12) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理。</p>	126
6	客房服务与管理	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 客房部机构设置;  (2) 客房楼层服务;  (3) 客房中心服务;  (4) 客房清扫服务;  (5) 公共区域的清洁与保养;  (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能;  (7) 客房安全管理;  (8) 客房部设备用品管理;  (9) 客房人力资源管理</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局;</p>	144

		(2)能够对客房进行布置和装饰; (3)能够进行客房专业英语词汇的听说写; (4)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床; (5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫; (6)能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准; (7)能够独立完成开夜床; (8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法; (9)能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准; (10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法; (11)能够掌握地面清洁与维护保养方法; (12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件;	
7	前厅服务与管理	<p>一、教学内容</p> <p>(1)前厅部概述; (2)客房预订; (3)前厅礼宾服务; (4)总台接待; (5)总机服务与商务中心; (6)前厅客房销售与管理; (7)前厅信息管理; (8)前厅宾客关系管理。</p> <p>二、教学要求</p> <p>(1)能够熟练规范地迎送宾客; (2)会进行行李的运送; (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答; (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范; (5)能掌握 VIP、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效; (6)能掌握瞬间的房态，合理排房; (7)能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范; (8)能迅速、准确地办理离店结账手续; (9)能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料; (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务; (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作，协助客人处理商业业务;</p>	144
8	饭店管理概论	<p>一、教学内容</p> <p>(1)了解酒店的组织架构;</p>	108

		<p>(2) 熟知酒店的管理制度；  (3) 了解酒店每个部门；  (4) 熟悉酒店的类型和等级；  (5) 掌握酒店的基础管理理论</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 能运用酒店管理知识的性质和特点等管理实际情况；  (2) 能结合当地酒店业发展状况，对旅行社、旅游饭店、等进行分析；  (3) 能运用酒店市场知识对当地酒店市场进行细分；  (4) 能正确认识酒店业产业地位的确立以及在国民经济中的地位。</p>	
9	食品营养与卫生	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 人体需要的营养素；  (2) 合理营养和平衡膳食；  (3) 特殊宾客的膳食特点；  (4) 不同国家的膳食营养结构特点；  (5) 食品卫生基本要求及食品污染对人体健康的影响；  (6) 食品包装材料和容器卫生；  (7) 食物中毒的一般急救处理及调查；  (8) 餐饮从业人员的职业道德。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 了解营养素及膳食的平衡；  (2) 掌握特殊宾客的膳食特点和不同国家的膳 ；  (3) 食营养结构特点；  (4) 了解食品卫生的基本要求及食品污染对人体健康的影响； (5) 了解食品包装材料和容器卫生；  (6) 掌握食物中毒的一般急救处理及调查；  (7) 培养餐饮从业人员的职业道德。</p>	30
10	形体训练	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 掌握一定的形体理论知识，了解形体的起源、发展，对形体课有正确的认识和了解 ；  (2) 熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识；  (3) 熟悉与掌握形体训练的方法与内容。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>1) 培养学生各类综合素质，使学生有丰富的艺术修养，健康的审美能力，优雅的形体气质；  (2) 培养学生健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识；  (3) 培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p>	108

11	鸡尾酒调制技艺	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 酒水知识  (2) 酒品调的, 制、  (3) 咖啡调制  (4) 酒吧服务  (5) 酒吧日常管理  (6) 酒吧成本控制  (7) 掌握鸡尾酒的基本结构、调制方法  (8) 了解常见鸡尾酒的配制, 熟悉调酒用具。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 能熟练掌握酒吧服务的操作技能;  (2) 了解并能够介绍酒吧服务的特点和方法;  (3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供调酒服务;  (4) 能熟练掌握调酒服务的各项技能;  (5) 能独立按照服务程序提供西餐服务;  (6) 会进行调酒服务台面的布置;  (7) 能独立按酒吧服务程序和规范提供优质服务;  (8) 能独立按酒吧的各种活动程序和规范提供优质服务;  (9) 掌握酒吧物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法;  (10) 能合理控制酒吧物资的消耗;  (11) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理。</p>	108
12	茶艺	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 茶叶的基本知识;  (2) 了解和掌握茶叶的分类。  (3) 主要名茶的品质特点、制作工艺;  (4) 茶叶的鉴别、贮藏、选购等内容;  (5) 水的基本知识;  (6) 茶艺的技术;  (7) 茶艺的礼仪和规范。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 能选茶、择水、备具、冲泡等方面的操作能力;  (2) 具备语言表达能力;  (3) 能够掌握茶叶审评能力  (4) 具备美学鉴赏能力  (5) 具备产品推介能力。</p>	108
13	饭店插花艺术	<p><b>一、教学内容</b></p> <p>(1) 插花的基础知;  (2) 饭店客房花艺布置;  (3) 饭店餐厅花艺布置;  (4) 饭店会议室花艺布置;</p>	36

	<p>(5) 饭店前厅花艺布置；      (6) 花艺创新欣赏等。</p> <p><b>二、教学要求</b></p> <p>(1) 使学生了解插花艺术的特点与作用；      (2) 了解插花艺术的类别；陶冶情操，提高审美；      (3) 能熟练插作东西方各种不同花型；      (4) 能熟练插作各种礼仪插花、庆典插花、装饰插花等；      (5) 并培养学生具有自我发展、创作高水平创意插花的能力；      (6) 同时注重培养学生具有良好的职业素质。</p>
--	--

## 七、教学进程总体安排

### 1. 基本要求

本专业开设课程 30 门，包括 13 门公共基础课程，专业核心课程 8 门，专业选修课 9 门。三年总学时为 3386 学时。公共基础课 1682 学时，占总学时数的 49.7%；实践教学总学时 1720，占总学时数的 50.8%；选修课总学时 516 学时，占总学时数的 15.2%。

### 2. 教学进度计划安排

## 2025 级高星级饭店运营与管理专业教学进程计划

专业：		高星级饭店运营与管理			学制：三年		起点：初中							课程类别	考查与考试学期		
课程模块	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	学时分配		各学期学时分配（周学时）									
						理论	实践	一	二	三	四	五	六				
公共基础课	1	001200	国防教育	6	120		120								军训		
	2	001201	劳动教育	10	180		180	1周	1周	1周	1周	1周	1周		劳动周		
			习近平新时代中国特色社会主义思想	2	36	36		2							讲座		
	3	001102	中国特色社会主义	2	36	36		2							必修	考查	
	4	001103	心理健康与职业生涯	2	36	36			2						必修	考查	
	5	001104	哲学与人生	2	36	36				2					必修	考查	
	6	001105	职业道德与法治	2	36	36					2				必修	考查	
	7	001106	语文	21	380	380		4	4	4	4	4	4		必修	1-6	
	8	001107	数学	11	190	190		2	2	2	2	2	2		必修	1-6	
	9	001108	英语	11	190	190		2	2	2	2	2	2		必修	1-6	
	10	001109	历史	4	72	72		2	2						必修	考查	
	11	001210	体育与健康	11	190		190	2	2	2	2	2	2		必修	1-6	
	12	001211	信息技术	8	144	72	72	4	4						必修	考查	
	13	001212	艺术	2	36	18	18	1	1						必修	考查	
公共基础课小计					1682	1102	580										
公共基础课小计（占总学时比例）					49.7%												

专业课	专业基础课	14	121101	河南旅游基础	2	30	30					6		必修	5				
		15	121102	旅游心理学	4	72	72					4		必修	4				
		16	121103	旅游英语	8	144	144				4	4		必修	3-4				
		17	121104	旅游概论	2	30	30					6		必修	3				
	专业核心课	18	122205	餐饮服务与管理	7	126	36	90	7					必修	1				
		19	122206	客房服务与管理	8	144	48	96		8				必修	2				
		20	122207	前厅服务与管理	8	144	48	96			8			必修	3				
		21	122208	饭店管理概论	6	108	36	72					6	必修	6				
选修课	公共选修课	22	002113	应用文写作	2	36	36				2			任选	考查				
		23	002214	书法	1	18		18	1					任选	考查				
		24	002215	礼仪	2	36	36		1	1				任选	考查				
		25	002217	普通话	2	36	18	18			2			限选	考查				
	专业选修课	26	123208	食品营养与卫生	2	30	30					6		限选	考查				
		27	123209	形体训练	6	108		108				6		限选	考查				
		28	123210	鸡尾酒调制技艺	6	108		108					6	限选	考查				
		29	123211	茶艺	6	108		108					6	限选	考查				
		30	123212	饭店艺术插花	2	36		36				2		限选	考查				
	选修课小计					516	120	396											
	选修课占总学时比例					15.2%													
顶岗实习					21	390		390				13周		必修	5				
总 学 时					188	3386	1666	1720	28	28	28	28	28						
小计(占总学时比例)							49.2%	50.8%											

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

1. 本专业教师应为酒店管理或旅游管理专业本科以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书、专业资格证书及中级以上专业技术职务所要求的业务能力；具备良好的师德和全面育人的理念，关注学生的可持续发展；具备终身学习能力，适应高星级饭店产业行业发展需求，熟悉本专业课程和教学规律，熟悉高星级饭店企业情况，积极开展课程教学改革，具备行动导向的教学设计和实施能力；关注高星级饭店行业发展的动态，对高星级饭店的专业知识有较深入的研究，具有高星级饭店企业工作经验或实践经历，（近五年中有两年以上在企业第一线从事本专业的实际工作经历，）能全面指导学生专业实践实训活动。

2. 专业教师学历职称结构合理，专任教师8人，其中专业课教师4人，具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师5人，高级专业技术职务的专任教师2人，“双师型”教师5人，占比62%。建立“双师型”专业教师团队，有业务水平较高的专业带头人。

3. 专业教师应具有良好的政治思想素质和职业道德，能做到教书育人，为人师表；来自高星级饭店行业生产一线，一般应有5年以上行业企业工作经历，熟悉企业工作程序，具有丰富的实践经验；实训指导老师要求取得技师及以上技能等级证书，或具有独特专长的能工巧匠；具有一定的教学指导能力，能开展学生实践实训指导和岗前培训。

4. 加强校企合作，实行互派兼职制度，每年聘请行业、企业专家到校进行授课、讲座、指导比赛等工作。同时派出校内专业带头人，骨干教师进入企业兼职，学习企业先进、前沿的专业技术，服务于专业建设。

5. 鼓励教师参加各级别的专业技能比赛，提升教师理论联系实践的能力。激励教师进行深度研讨学习，利用专业深造、参与科研等项目，提升

专业教师的理论功底。

## (二) 教学设施

### 1. 校内实训基地

本专业配备校内实训实习室和校外实训基地。校内应具备客房中式铺床实训室、中餐宴会摆台实训室、茶艺实训室等。有条件时建设模拟酒店实训基地，校企合作进行岗位实训，实训室安装多媒体教学设备。

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 40 名学生为基准，校内实验（实训）室配置见下表：

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	中餐宴会摆台 实训室	中餐圆形餐台	6 张
		工作台	4 张
		餐椅	60 把
		台布及装饰布	12 个
		防滑圆托盘（含托盘垫）	12 个
		餐巾（口布）	60 个
		花盆	6 个
		成套餐具（餐碟、汤碗、汤勺、筷子、牙签、酒杯等）	60 套
		菜单	6 个
		桌号牌	6 个
		公用餐具（公筷架、筷子、公勺）	12 套
		折叠餐巾花专用大盘	6 个
		服务巾（斟酒用）	6 个
		酒瓶	若干
2	客房中式铺床 实训室	床垫	9 张
		床架	9 个
		工作台	9 个
		床单	9 张
		被套	9 张
		被芯	9 床
		枕芯	18 个
		枕套	18 个
3	茶艺实训室	长条桌	6 张
		双层茶盘	12 个
		黑色随手泡烧水壶	6 个
		茶滤网	21 个
		茶荷	21 个
		茶巾	21 个
		茶道组	21 组
		茶叶罐	4 个
		紫砂品茗杯	24 个

		紫砂闻香杯	24 个
		紫砂壶	21 个
		紫砂公道杯	4 个
		玻璃茶杯	18 个
		盖碗	21 个
		品茗杯	63 个
		公道杯	21 个

## 2. 校外实训基地

与本地区星级酒店建立广泛联系，结合专业内容，在相关企业建立校外实训基地，作为师资、设备和实习内容方面的充实。第五学期学生要在校外实训基地完成岗位培训和顶岗实习任务。

校外实训基地要能提供真实工作岗位，实现学生顶岗实习，并能最大限度地满足学生最终在实训基地企业就业的目的。

### (三) 教学资源

#### 1. 课程标准

制（修）订旅游服务专业《餐饮服务与管理》、《餐厅服务与管理》、《客房服务与管理》等 13 门课程的课程标准，明确课程目标，优化课程内容，规范教学过程，及时将新理念、新技术、新规范纳入课程标准和教学内容。

严格执行教案，做好课程总体设计，合理运用各类教学资源，做好教学组织实施。

2. 图书文献配备基本要求图书馆配备专业相关图书，订阅相关期刊、杂志。

#### 3. 数字教学资源配置基本要求

提供多种形式和多种层次的数字教学资源（比如电子教案、课件、试题习题集、教学微课视频、多媒体教学课件等）；教学资源能有效支持教学过程；教学资源一般都能在智能手机、平板电脑等移动学习终端上使用。

#### 4. 教材选用

高星级饭店运营与管理专业健全教材选用制度，选用体现新理念、新技术、新规范的高质量教材。

5. 开发和利用校外实训基地。在不断开发和完善校内模拟实训室的同时，需要充分利用校外实训基地的资源，让学生在真实的环境中理解业务处理，熟悉真实的业务流程。

#### 专业课教材选用要求：

序号	课程名称	推荐使用教材		
		名称	出版社	备注
1	前厅服务与管理	前厅服务与管理	高等教育出版社	
2	客房服务与管理	客房服务与管理	高等教育出版社	
3	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	高等教育出版社	
4	饭店服务心理学	饭店服务心理学	高等教育出版社	
5	饭店英语	饭店英语	高等教育出版社	
6	饭店概论	饭店概论	高等教育出版社	
7	茶艺与茶文化	茶艺与茶文化	高等教育出版社	
8	旅游概论	旅游概论	高等教育出版社	
9	河南旅游基础	河南旅游基础	高等教育出版社	

#### (四) 教学方法

课程类型	公共基础课	专业技能课		岗位实训课
		理论	实践	
教学方法与手段	讲授与演示； 角色扮演； 小组讨论法。	讲授与演示； 案例分析法； 小组讨论法。	创设情境； 角色扮演； 模拟教学。	校企合作； 工学一体化； 顶岗实训。
教学组织	信息化教学； 学生为主体； 教师为主导。	信息教学； 学生分组； 以主题为核心； 实际案例为基础。		校内基地生产化； 校外基地教学化。

## （五）学习评价

### 1. 评价内容

- (1) 知识与技能的理解和掌握；
- (2) 情感与态度的形成和发展；
- (3) 学习结果与学习过程的变化和发展。

### 2. 评价方式

- (1) 封闭与开放式的统一（试卷与作业）；
- (2) 知识评价与能力评价的统一（岗位能力、职业行为）；
- (3) 结果评价与过程评价的统一（知识点的掌握、技能的熟度练程、完成任务的质量）；
- (4) 教师评价与学生自评、同伴互评、家长评价的统一。

## （六）质量管理

不断更新质量管理观念，改变传统的教学质量管理模式，采用规范性、灵活性动态化质量监控模式。合理调配师资、实训室和实训场地等教学资源，为课程的教学实施创造条件；加强对教学过程的质量进行监控，改革教学评价标准和方法，加大骨干教师培养和企业实践的力度，创建创新型教师教学团队，创新教学模式和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

### 1. 教学资源保障

- (1) 师资队伍：专业教师中“双师型”教师占比 $\geq 80\%$ ，每年安排教师参加企业实践或技术培训 $\geq 20$ 学时。
- (2) 实训条件：建设餐饮实训室、客房实训室、茶艺实训室等，设备更新周期 $\leq 5$ 年。

### 2. 教学过程监控

督导制度：成立教学督导组，定期检查教案、听课评课，确保教学规

范性。

### 3. 持续改进机制

- (1) 学生反馈：每学期组织学生座谈会，收集教学改进建议。
- (2) 数据分析：通过毕业生就业率、对口率、企业满意度等数据优化培养方案。

## 九、毕业要求

学生毕业基本要求一览表

序号	项目或内容	基本标准	
1	课程要求	在校期间所学课程均需要考核合格。	
2	素质要求	服务意识	应始终保持热情、周到、主动的服务态度，满足客人需求，提供真诚、平等的服务。服务意识源自内心，具体表现为微笑待客、倾听客人意见、尊重每位客人等。
		遵纪守法	具有良好的法制观念。
		工匠精神	善于刻苦钻研，勇于探索，追求卓越、精益求精；不断总结、创新，做弘扬新时代工匠精神的榜样。
3	职业资格证书要求	餐饮服务员；客房服务员；前厅服务员；茶艺师。	
4	学生操行考核要求	在校期间无记大过及以上处罚或处罚已取消；在校期间各学期学生操行考核均在合格及以上等级。	

## 十、接续专业

接续高职专科专业举例：酒店管理与数字化运营、旅游管理、民宿管理与运营、葡萄酒文化与营销、会展策划与管理、茶艺与茶营销、康养休闲旅游服务

接续高职本科专业举例：酒店管理、旅游管理

接续普通本科专业举例：酒店管理、旅游管理