佛山市南海区信息技术学校

高 星 级 饭 店 运 营 与 管 理 专 业

2026级

（专业代码：740104）

人 才 培 养 方 案

执　笔　人　　朱凯怡

学校审核人

专业部：　黄修献

教务处：　党天丞

教学副校长：　杜周雅

校长：田中宝

审　　定　　学校党委

二 〇 二 六 年 五 月

编制说明

1、编制的依据

本方案是根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》(教职成〔2019〕13号)、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》(教职成司函〔2019〕61号)、《教育部关于印发〈职业教育专业目录（2021年）〉的通知》（教职成〔2021〕2号）和职业教育专业简介（2022年修订），以及中华人民共和国教育部《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准(试行)》等文件精神,结合学校《高星级饭店运营与管理专业人才培养调研报告》，严格按照规划与设计、调研与分析、起草与审定、发布与更新等制(修）订程序开展专业（群）人才培养方案制订与实施工作。经专业建设委员会论证，教务处、教育教学督导室审核，学校党委会审批。

2、参与人员、单位

本方案由学校专业教师及佛山地区旅游业协会、佛山希尔顿酒店、佛山皇冠假日酒店、 佛山保利洲际酒店、佛山南海万豪酒店等多位行业、企业专家共同开发完成。在开发过程中借鉴了工作过程系统化课程及发达国家先进的职业教育课程开发理念和开发方法，以饭店行业典型职业活动和核心职业技能为基础，构建饭店工作过程、工作任务，在此基础上，起草编制了高星级饭店运营与管理专业人才培养方案。调研行业：广佛地区高星级饭店行业

调研企业：佛山希尔顿酒店、佛山南海希尔顿花园酒店、佛山保利洲际酒店、佛山皇冠假日酒店、佛山南海万豪酒店、佛山恒安瑞士酒店、佛山顺德喜来登登酒店、佛山南海枫丹白鹭酒店、佛山南海华美达酒店、佛山南海温德姆酒店等。

高星级饭店运营与管理专业

人才培养方案

目录

一、专业名称与代码 1
二、入学要求 1
三、修业年限 1
四、职业面向 1
（一） 职业面向 1
（二） 主要就业岗位 1
（三） 岗位描述 2
（四） **典型工作任务、工作过程及能力要求** 3
五、培养目标与培养规格 8
（一） 人才培养目标 8
（二） 人才培养规格 8
六、课程设置及要求 10
（一） 公共基础课程 12
（二） 专业课程 13
（三） 综合实践课程 17
七、教学进程总体安排 18
（一） 基本要求 18
（二） 教学进程安排表 18
（三） 学时比例表 24
八、实施保障 24
（一） 实习实训条件 24
（二） 师资要求与管理 26
（三） 教学资源 27
（四） 教学管理 27
（五） 质量保障体系 28
九、毕业资格及要求 28
十、附录 29

2024级高星级饭店运营与管理专业

人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码：740104

二、入学要求

本专业办学层次为中职，招生对象为初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

本专业学制三年。

四、职业面向

（一） 职业面向

专业类（代码）	专业名称（代码）	专业（技能）方向	对应职业（工种）	证书举例
旅游类（7401）	高星级饭店运营与管理（740104）	前厅服务与管理 客房服务与管理 餐饮服务与管理	4-03-01-01 前厅服务员 4-03-01-02 客房服务员 4-03-02-05 餐厅服务员 4-03-02-07 茶艺师 4-03-02-09 调酒师 4-03-99 其他住宿和餐饮人员	旅游专业课程技能等级证书等级 C 级、国家职业资格中级茶艺师证书、首旅集团1+X餐饮服务管理职业技能等级证书、全国计算机等级证书、全国英语等级证书。

注：专业大类(专业类)及代码依据教育部现行中等职业学校专业目录；对应的行业参照现行《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行《国家职业分类大典》；根据行业企业调研，明确主要岗位类别(或技术领域)；根据实际情况举例职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书

（二） 主要就业岗位

本专业毕业生主要面向现代高星级酒店、主题酒店、大型会议中心、高档度假村、豪华游轮等单位，从事前厅、客房、餐厅、康乐等部门的服务、运营与管理工作。具体的就业岗位如下图所列（部分）：

返回目录

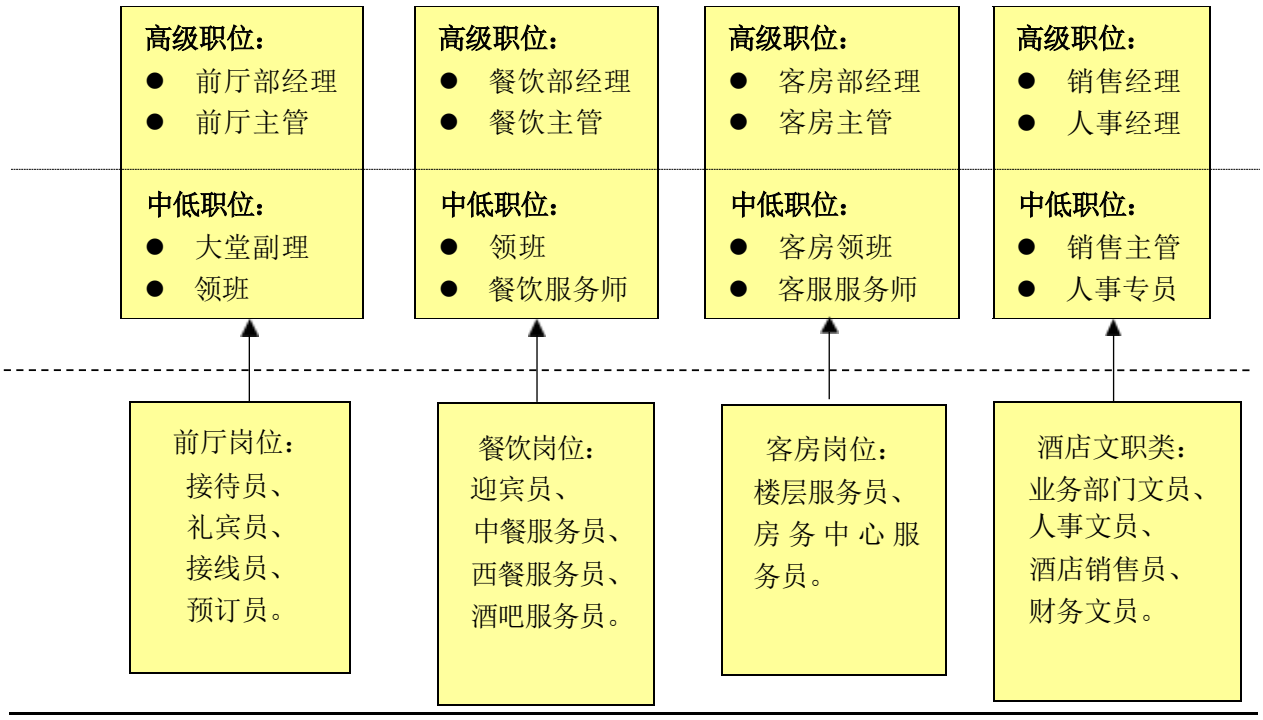

图 1：高星级饭店运营与管理专业主要就业岗位

（三） 岗位描述

本专业人才成长规律及相关就业方向、岗位职业要求如下：

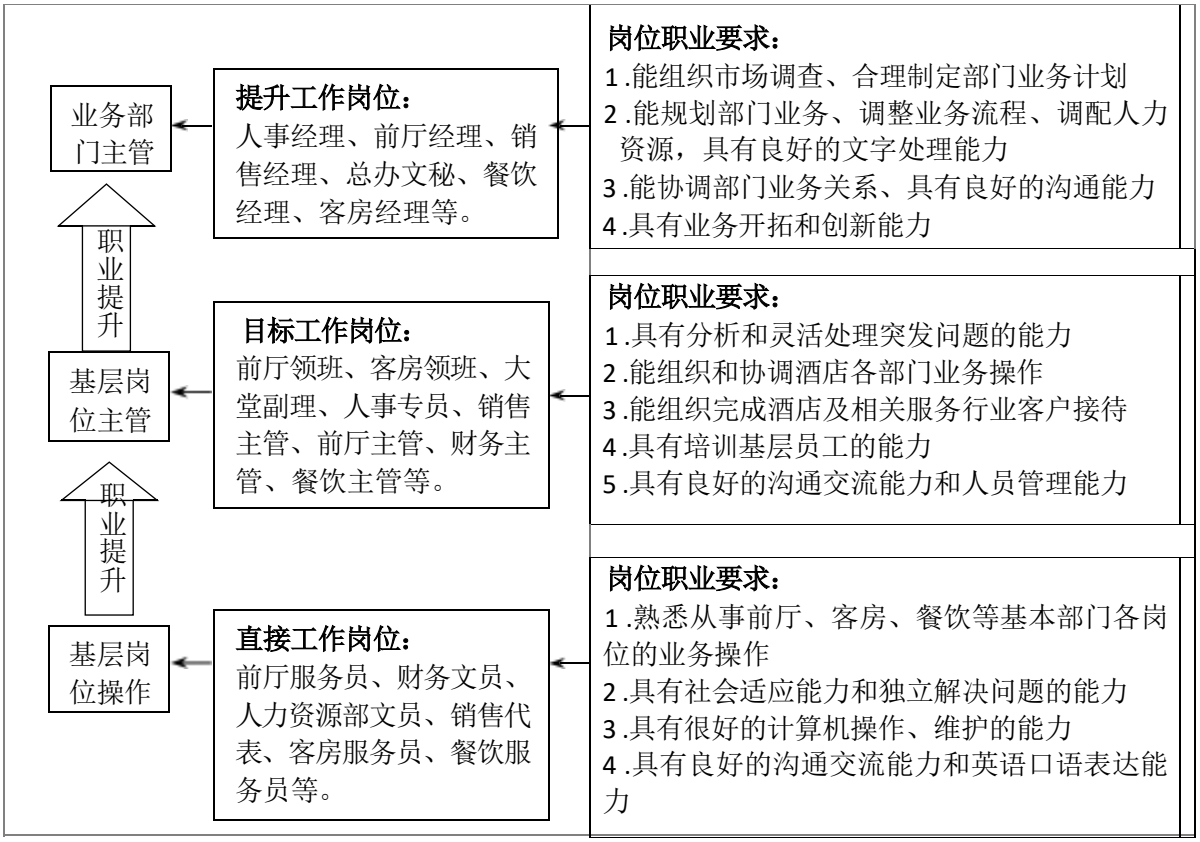

图 2：高星级饭店运营与管理专业岗位描述

返回目录

（四） 典型工作任务、工作过程及能力要求

根据本专业培养方向，选取前厅、客房、餐饮三大业务部门确定专业就业岗位中的典型性工作任务，并对工作过程进行分析。

表 1：典型工作任务描述

工作领域	工作任务	职业能力
1．前厅服务与管理	1-1 销售预订	1-1-1 能做好酒店预订的准备 1-1-2 能安全正确地使用办公设备，并做好日常维护保养 1-1-3 能妥善受理不同类型客源的预订 1-1-4 能主动推介酒店产品 1-1-5 能确认、处理或婉拒各类预订 1-1-6 能安排和管理预订员的工作，倡导绿色服务理念 1-1-7 能与其他部门沟通协调 1-1-8 能对销售预订的安全运营进行管理 1-1-9 能使用英语开展销售预定工作
	1-2 礼宾服务	1-2-1 能做好酒店礼宾服务准备 1-2-2 能安全正确地使用行李车等设备，并做好日常清洁保养 1-2-3 能提供行李服务 1-2-4 能提供机场代表服务 1-2-5 能提供委托代办及其他服务 1-2-6 能安排和管理礼宾部员工工作，倡导绿色服务理念 1-2-7 能与其他部门沟通协调 1-2-8 能对礼宾部的安全运营进行管理 1-2-9 能使用英语提供礼宾服务

返回目录

	1-3 前台接待	1-3-1 能做好酒店前台的服务准备 1-3-2 能安全正确地使用各类前台硬件设备，并做好日常维护保养 1-3-3 能为客人提供入住登记服务 1-3-4 能提供外币兑换及结账离店服务 1-3-5 能为客人提供准确的咨询服务 1-3-6 能主动推介酒店产品 1-3-7 能妥善处理客人的简单投诉 1-3-8 能安排和管理前台员工工作，倡导绿色服务理念 1-3-9 能与其他部门沟通协调 1-3-10 能对前台的安全运营进行管理 1-3-11 能初步使用英语提供前台接待服务
	1-4 商务中心服务	1-4-1 能做好酒店商务中心的服务准备 1-4-2 能安全正确地使用商务中心各类硬件设备，并做好日常维护保养 1-4-3 能提供商务服务及简单的会务服务 1-4-4 能提供委托代办服务 1-4-5 能安排和管理商务中心员工工作，倡导绿色服务理念 1-4-6 能与其他部门沟通协调 1-4-7 能对商务中心的安全运营进行管理
	1-5 客服中心	1-5-1 能做好酒店客服中心的服务准备 1-5-2 能安全正确地使用电话交换机等设备，并做好日常维护保养 1-5-3 能提供叫醒服务 1-5-4 能接听客人来电 1-5-5 能准确地接受和记录客人留言 1-5-6 能向客人提供准确的咨询服务 1-5-7 能安排和管理客服中心员工工作，倡导绿色服务理念 1-5-8 能与其他部门沟通协调 1-5-9 能对客服中心的安全运营进行管理

返回目录

	1-6 行政楼层 服务	1-6-1 能做好酒店行政楼层的服务准备 1-6-2 能安全正确地使用计算机、传真机等设备，并做好日常维护保养 1-6-3 能提供行政楼层入住及结账离店服务 1-6-4 能提供行政楼层会务及 VIP 餐饮服务 1-6-5 能提供管家式服务 1-6-6 能安排和管理行政楼层员工工作，倡导绿色服务理念 1-6-7 能与其他部门沟通协调 1-6-8 能对行政楼层的安全运营进行管理 1-6-9 能使用英语提供行政楼层服务
2. 客房服务与管理	2-1 客房服务	2-1-1 能做好酒店客房的服务准备 2-1-2 能安全正确地使用房务车、吸尘器等设备，并做好日常维护保养 2-1-3 能按照不同客房类型完成清扫整理工作 2-1-4 能为客人提供洗衣服务 2-1-5 能根据客房物耗情况，正确填写清扫报表 2-1-6 能正确处理房卡的使用情况 2-1-7 能安排和管理客房部员工工作，倡导绿色服务理念 2-1-8 能与其他部门沟通协调 2-1-9 能对客房部的安全运营进行管理 2-1-10 能使用英语为客人提供客房服务
	2-2 布件服务	2-2-1 能做好布件服务准备工作 2-2-2 能提供各类布件服务 2-2-3 能安排和管理布草间员工工作，倡导绿色服务理念 2-2-4 能与其他部门沟通协调工作 2-2-5 能对布件房的安全运营进行绿色管理

返回目录

	2-3 公共区域服务	2-3-1 能做好公共区域服务准备工作 2-3-2 能安全正确地使用各类清洁剂及清洁设备，并做好日常清洁保养 2-3-3 能进行公共区域，及酒店设施设备的保洁工作 2-3-4 能对酒店公共区域的环境保洁工作进行管理 2-3-5 能安排和管理公共区域员工工作，倡导绿色服务理念 2-3-6 能与其他部门沟通协调工作 2-3-7 能对公共区域的安全运营进行绿色管理
3. 餐饮服务与管理	3-1 中餐厅服务	3-1-1 能做好中餐厅服务准备工作 3-1-2 能选择中餐服务所需的合适器皿及用具 3-1-3 能及时了解菜品信息、沽清信息，向客人推介合适菜肴 3-1-4 能提供中餐点菜服务 3-1-5 能提供中餐酒水服务 3-1-6 能提供就餐服务 3-1-7 能提供结账服务 3-1-8 能迅速完成清理及翻台工作 3-1-9 能安排和管理中餐厅员工工作，倡导绿色服务理念 3-1-10 能与其他部门沟通协调工作 3-1-11 能对中餐厅的安全运营进行管理 3-1-12 能使用英语提供中餐服务
	3-2 西餐厅服务	3-2-1 能做好西餐厅服务准备工作 3-2-2 能选择西餐服务所需的合适器皿及用具 3-2-3 能提供自助餐服务 3-2-4 能及时了解菜品信息、沽清信息推介正餐所需的菜肴和适宜的酒水 3-2-5 能提供西餐点菜服务 3-2-6 能提供西餐酒水服务 3-2-7 能提供正餐就餐服务 3-2-8 能处理客人结账 3-2-9 能迅速完成清理及翻台工作 3-2-10 能安排和管理西餐厅员工工作，倡导绿色服务理念 3-2-11 能与其他部门沟通协调工作

返回目录

		3-2-12 能对西餐厅的安全运营进行管理 3-2-13 能使用英语提供西餐服务
	3-3 宴会厅 服务	3-3-1 能做好各类宴会服务准备工作 3-3-2 能选择宴会服务所需的合适器皿及用具 3-3-3 能提供上菜服务 3-3-4 能提供酒水饮料服务 3-3-5 能根据宴会菜单，选用合适的分菜方法 3-3-6 能提供宴会就餐服务 3-3-7 能根据宴会厅的要求，完成结束清场工作 3-3-8 能安排和管理宴会厅员工工作，倡导绿色服务理念 3-3-9 能与其他部门沟通协调工作 3-3-10 能对宴会厅的安全运营进行管理 3-3-11 能使用英语提供宴会服务
	3-4 客房送餐 服务	3-4-1 能做好客房送餐服务准备工作 3-4-2 能推荐、介绍、记录客人所点菜肴、酒水饮料 3-4-3 能及时准确地提供送餐服务 3-4-4 能做好客人结账，及时收回餐具 3-4-5 能安排和管理客房送餐员工工作，倡导绿色服务理念 3-4-6 能与其他部门沟通协调工作 3-4-7 能对客房送餐部门的安全运营进行管理 3-4-8 能使用英语提供送餐服务

返回目录

五、培养目标与培养规格

（一）人才培养目标

本专业坚持立德树人，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、数字化运营、生态文明及相关法律法规等知识，适应高星级酒店、邮轮、民宿等行业企业发展，具有餐饮服务、客房服务、前厅接待、销售服务、活动策划等职业能力，以及终身学习和可持续发展能力，具备良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事餐饮、前厅、礼宾、客房、康乐、销售等部门服务与基层管理工作的技术技能人才。

按照教育部职业教育专业目录（2021年）规定，本专业续接高职专业为“540105 酒店管理与数字化运营”、“540101 旅游管理”、民宿管理与运营专业、等，续接本科专业为340101 旅游管理”、“340102 酒店管理”等。

（二） 人才培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力：

1. 综合素质

（1）思想政治素质：树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，拥护中国共产党的领导,拥护社会主义制度，热爱祖国，热爱中华民族，具有中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，积极践行社会主义价值观。

（2）职业素质：具有良好的职业态度和职业道德修养，具有正确的择业观和创业观。坚持职业操守，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会；具备从事职业活动所必需的的基本能力和管理素质；脚踏实地、严谨求实、勇于创新。

（3）人文素养与科学素养：具有融合传统文化精华、当代中西文化潮流的宽阔视野；文理交融的科学思维能力和科学精神；具有健康、高雅、勤勉的生活情趣；具有适应社会核心价值体系的审美立场和方法能力；奠定个性鲜明、擅长合作的个人成长长材的素质基础。

（4）身心素质：具有一定的体育运动和生理卫生知识，养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，掌握一定的运动技能，达到国际规定的体育健康标准；具有坚忍不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

（5）创新素质：掌握创新思维基本方法，关心本专业领域的发展动态，具有良好的分析能力、主动解决问题的意识与建构策略方案的能力；思维活跃、行动积极，具有自我成就意识。

2. 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传统文化知识。

（2）了解与本专业相关的法律法规、政策、行业标准等从业基本知识。

（3）了解饭店行业的发展现状和未来发展趋势，以及饭店组织结构和岗位的职业生涯路径情况；

（4）了解人工智能、物联网、大数据等科技在饭店行业的应用情况；

（5）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；

（6）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；

（7）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。

（8）具备酒店业从业人员的职业素养

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。

3. 能力

包括通用能力和专业技术技能等：

（1）通用能力

①语言表达能力：能用比较流利、标准的普通话进行交流沟通。

②能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和行业沟通。

③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。具有探究学习、终身学习、分析问题及解决问题的能力。

④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。

⑤具有探究学习、终身学习、分析问题及解决问题的能力。

⑥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。

（2）专业技术技能

①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。

②具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。

③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。

④具有良好的科学与人文素养、职业道德、服务意识。

⑤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。

⑥能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料和酒店领域数字化能力。

⑦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。

六、课程设置及要求

根据对企业岗位调研和本专业毕业生就业调查，确定本专业课程体系的目标是强化职业素质教育，突出职业能力的培养，所以在课程体系设计尤其是专业课程设计方面根据市场和企业需要，基于对职业岗位典型工作任务、核心职业能力的提炼，针对岗位工作任务重构专业课程，建立起“理论—实训—工作一体化”课程体系。

课程主要分为公共基础课程和专业课程两大类。

公共基础课程包括思想政治、语文等文化课程、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业方向课程和专业实践课程，以及专业选修课。

专

顶岗实习

综合实训

专业技能方向课程

专业方向课程（就业）	专业方向课程（升学）
1. 饭店操作系统实践	1. 服务语言艺术
2. OTA运营基础	2. 烹调基础
3. 饭店推销实务	3. 酒店产品数字化运营
4. 酒水与调酒基础	4. 客源国概论
5. 茶艺	5. 饮食文化基础

专业选修课
1.会议服务与管理
2.插花
3.饭店康乐服务概论
4.饭店商业基础
5.饭店企业应用文写作
6.服务质量管理
7.日语

专业基础与核心课程

食品营养与卫生 | 旅游基础知识 | 饭店专业英语 | 饭店服务礼仪 | 酒店管理基础务 | 酒店管理基础务 | 饭店推销实务 | 饭店服务心理学 | 客服服务与管理 | 餐饮服务与管理 | 前厅服务与管理 | 酒店服务活动策划

公共基础课

语文 | 英语 | 数学 | 生态文明建设 | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | 体育与健康 | 思想政治 | 公共艺术 | 历史 | 劳动教育

公共选修课
1. 职业素养
2. 中华传统文化
3. 国家安全
4. 形体训练

图 3：高星级饭店运营与管理专业课程结构体系

返回目录

（一） 公共基础课程

公共基础课是本专业课程体系的重要组成部分，是开展习近平新时代中国特色社会主义思想进校园，培养学生爱国主义精神的重要途径；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，迎合从事高星级饭店服务、运营与管理之需。公共基础课应为学生树立正确的人生观、价值观、劳动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。

表 2：公共基础课程描述

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准-（2020 年版）》开设。	144
2	语文	依据《中等职业学校语文课程标准-（2020 年版）》开设。	198
3	数学	依据《中等职业学校数学课程标准-（2020 年版）》开设。	144
4	英语	依据《中等职业学校英语课程标准-（2020 年版）》开设。	180
5	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准-（2020 年版）》开设。	180
6	历史	依据《中等职业学校历史课程标准-（2020 年版）》开设。	72
7	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准-（2020 年版）》开设。	108
8	公共艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准-（2020 年版）》开设。	54
9	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育教学指导纲要》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合	90
10	习近平新时代中国特色社会主义思想	依据《中等职业学校习近平新时代中国特色社会主义教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18

（二） 专业课程

本专业采取“校企联动、深度融合”人才培养模式，以饭店行业典型职业活动 和核心职业技能为基础，构建基于饭店工作过程、以工作任务为载体、以项目为导 向、以职业生涯发展路线为脉络的课程体系，参考2022国家中职专业介绍等设置专业基础课程、专业核心课程、专业方向课程。

1、专业基础课程

返回目录

表3：专业基础课程主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	参考学时
1	旅游基础知识	本课程主要介绍，认识旅游和旅游业、旅游业的产生与发展、旅游的新业态，旅游发展的保障、生态环境保护。通过本课程的学习。使学生了解和掌握旅游和旅游活动的相关基础知识，掌握旅游行业经营的具体内容和旅游业的产品和市场，同时拓展到旅游和会展活动的结合，以及会展的旅游业务可持续发展理论性和实用性，为将来更好地学习旅游和会展专业的其他知识打下良好的理论基础。	72
2	饭店服务礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和酒店服务礼仪知识；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，展现良好的酒店员工形象；规范酒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，在对客服务和工作沟通中能从容应对、提高效率。	72
3	饭店服务心理学	掌握心理学基本知识；能分析客人对酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等的心理需求；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。	54
4	饭店专业英语	能熟练使用高星级饭店服务工作中常用有关前厅、客房、餐厅等部门的专业词汇、术语、句型及习惯用语；能用英语向客人介绍高星级饭店前厅、客房、餐厅等部门的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定及留言，完成前厅、客房、餐厅等部门的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沟通，提供岗位服务。	108

返回目录

2、专业核心课程

表4：专业核心课程主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	参考学时
1	客房服务与管理	能描述酒店及其酒店的产生、发展历程，分辨不同类型的酒店、不同 星级的酒店，列举知名品牌酒店集团；会分析中外酒店业现状及发展 趋势；熟悉酒店组织机构的类型与部门构成，能列举出酒店直接对客 服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。	54
2	餐饮服务与管理	本课程主要介绍，中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；餐饮用具的种类及用途；餐厅基本服务技能；宴会预定与服务；菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。通过本课程的学习，使学生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	72

		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定与服务，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。	
3	前厅服务与管理	本课程主要介绍，前厅部设施设备和表单和表单；预定服务、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；前厅对客服务用语。通过本课程的学习，使学生能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单，能描述预定服务、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。	36
4	食品营养与卫生	本课程主要介绍，合理营养与健康的关系，营养学基础知识，各类食品的营养价值，食品营养与卫生学的基本知识，合理营养与膳食的实践。通过本课程的学习，使学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、食品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。	72
5	酒店服务活动策划	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酒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，具备一 定项目策划案例分析及活动策划实战能力。	54
6	酒店管理基础	本课程主要介绍，管理的基本概念、基本原理和基本方法。结合西方管理理论的产生和发展，联系中国管理思想和实践，了解现代管理理论和实践发展的新趋势。通过本课程的学习，使学生明确管理的各项职能、管理的任务、程序和方法，树立科学的管理思想。掌握管理的基本理论，科学的管理程序和方法，从而提高分析问题与解决问题的能力，形成基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。	72
7	酒店财务基础	本课程主要介绍，酒店财务管理的概念，酒店财务管理的本质、职能和主要内容，酒店财务管理的目标分析。通过本课程的学习，使学生掌握酒店财务方面的相关报表知识，培养学生基本的财务管理和财务数据分析能力，提高学生综合素质。	54
8	国际酒店英语实训	本课程是专门面向HILTON酒店订单班而与希尔顿酒店合作开发的英语实训课程，课程以项目教学、任务驱动形式，构建贴合HILTON酒店工作实际的前厅、客房、餐厅等部门的岗位情境，让订单班学生在情境中学习专业词汇、术语、句型及习惯用语，并在各种有趣的情境任务中熟悉HILTON酒店岗位规范和流程SOP，为将来的酒店岗位实训做好语言准备。	54

返回目录

3、专业方向课程

表5：专业方向课程（就业）

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	参考学时
1	饭店操作系统实践	掌握饭店信息系统的基本理论，如国内外主要的饭店信息系统、Opera系统基本操作规则等。能熟练利用Opera系统进行客史档案创建、客房预订、接待入住、房务管理以及收银管理等业务操作；能分析并正确处理Opera系统操作过程中遇到的各种问题。注重培养学生将信息化技术应用于饭店服务和管理工作的意识，使学生成为有信息素养、有质量意识的酒店人，为将来从事高星级饭店工作打下坚实的基础。	72
2	OTA运营基础	熟悉旅游在线销售平台的名称、特点、市场占有率等；会操作 OTA 后台；能根据 OTA 平台系统进行房态管理；能根据 OTA 平 台系统进行价格管理；能根据 OTA 平台系统进行订单管理；能 根据 OTA 平台系统进行评价管理；能初步通过 OTA 平台开展酒 店产品销售。	54
3	饭店推销实务	能对酒店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进行酒店客源市场 的选择和细分能描述酒店产品设计、创新与组合、酒店产品定价方法； 能通过广告宣传和营业推广对酒店产品进行宣传促销；能描述设计酒 店产品内部促销资料的方法，对酒店促销活动方案能提出合理化建议。	36
4	茶艺	了解茶的起源和发展；清楚制茶工艺与分类，根据六大 茶类的基本特征对其加以区分；了解茶艺礼仪常识；能 够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具；能利用 所学进行茶艺解说；能根据茶艺要求进行我国主要茶类 的冲泡和品饮；能在茶艺活动中不断规范礼仪举止，提升人文素质；能在茶艺活动中培养规则意识和团队合作 意识，增强综合素质；能在茶艺活动中陶冶生活情趣， 不断提升生活品质。	36

返回目录

表6：专业方向课程（升学）

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	参考学时
1	服务语言艺术	能了解服务语言的特点与要求；了解服务语言的各种表现形式；能正 确使用服务礼貌敬语和服务礼貌形态语言；能掌握服务语言艺术的基 本技巧；熟记服务语言的一般忌讳；掌握服务语言训练的途径与方法。	54
2	饮食文化基础	熟悉中国饮食文化，了解饮食文化的概念，研究的对象、内容和方法，研究的现状；了解环境与文化的多元性、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因；了解世界饮食文化和中国饮食文化区域性；掌握中外饮食民俗、中外饮食礼仪、中外茶饮文化和中外酒文化中的基本情况，了解中外饮食文化交流的历史和现状，以及饮食文化交流的障碍和途径。	36

3	烹调基础	能较为全面而系统阐明中国烹饪的意义，阐述中国烹饪 发展简史；烹饪作业的三要素；中国烹饪基本工艺，掌 握中国烹饪菜肴体系；中国烹饪文化。以帮助餐饮管理 专业学生了解烹饪和正确认识烹饪，了解餐饮及餐饮业 的发展趋势。	72
4	酒店产品数字化运营	了解酒店产业与数字化融合的来龙去脉，了解常用数字化设备和系统，熟悉常见软件、常用平台和系统，为前厅、房务、餐饮、营销等专业核心课学习打下基础。	36

（三） 综合实践课程

本专业实践教学以基于岗位工作任务和职业素质的培养为依据来设计，由于本 专业培养的核心技能是饭店各岗位接待服务和经营能力、基层管理能力，这些核心 能力有循序渐进、渐次培养和理实一体的特点，所以在课程的教学中实施工学结合， 岗位综合能力四级递进培养模式，即主要以行业企业认知、课堂模拟实训、企业见 习、顶岗实习为实践教学主体的递进职业能力培养模式。

七、教学进程总体安排

（一） 基本要求

1.专业综合实训可根据实际教学需求集中或分散进行。

2.学分计算方法：原则上，课堂教学一般以 18 学时计 1 学分，计算学分小数点处理：x≥0.5 取 1 分，x<0.5 舍去。第六学期顶岗实习按 18 周计，按每周计 30 学时。3 年总学时数为3090 学时。课程开设顺序和周学时安排，可根据实际情况调整。

3.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。

4.专业技能课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知应安排在第一学年进行。

5.入学教育（军训）、行业企业认知实习、创新创业教育、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，计 30 学时。

（二） 教学进程安排表

（详见表7）

表 7：教学进程安排表

课程类别	序号		课程名称	学时	学分	课程性质	实践课时数	学期周数/每周教学时数安排						考核方式
								一	二	三	四	五	六	
								18	18	18	18	18	18	
公共基础课程	必修	1	思想政治（中国特色社会主义）	36	2	A	0	2						考查
		2	思想政治（心理健康与职业生涯）	36	2	A	0		2					考查
		3	思想政治（哲学与人生）	36	2	A	0			2				考查
		4	思想政治（职业道德与法治）	36	2	A	0				2			考查
		5	语文	198	11	A	0	2	2	2	2	3		考试
		6	数学	144	8	A	0	3	3	2				考试
		7	英语	180	10	A	0	2	2	2	2	2		考试
		8	体育与健康	180	10	C	170	2	2	2	2	2		考查
		9	历史	72	4	A	0	1	1	1	1			考查
		10	信息技术	108	6	C	80	3	3					考查
		11	公共艺术	36	2	A	0	1	1					考查
		12	习近平新时代中国特色社会主义思想	18	1	A	0	1						考查
		13	劳动	90	5	B	47	1	1	1	1	1		考查
	小计（占比约 36%）			1188	66		297							
	限选 1 门	1	职业素养	18	1	C	18					1		考查
		2	形体训练	18	1	C	18					1		考查
		4	中华传统文化	18	1	A	0					1		考查

小计（占比约 1%）				18	1		18	以选定课时计算						
专业技能课程	专业基础课程	1		旅游基础知识	72	4	A	0				2	2		考查
		2		饭店服务礼仪	72	4	B	54	4						考试
		3		饭店服务心理学	54	3	A	0			3				考试
		4		饭店专业英语	108	6	B	54			3	3			考试
		小计（占比约 10%）			306	17		108	以选定课时计算						
	专业核心课程	1		客房服务与管理	54	3	B	42			3				考试
		2		前厅服务与管理	36	2	B	20		2					考试
		3		食品营养与卫生	72	4	A	0				4			考试
		4		饭店管理概论	54	3	A	0	3						考试
		5		酒店财务基础	54	3	B	24					3		考试
		6		餐饮服务与管理	72	4	B	54		4					考试
		7		酒店服务活动策划	54	3	B	36					2+1		考试
		8		酒店服务意识	54	3	A	0	3						考试
		9		酒店英语实训	54	3	B	54		3					考试
		小计（占比约 17%）			504	28		236	以选定课时计算						
	专业方向课程（就业）	必修	1	饭店操作系统实践	72	4	C	72					4		考试
			2	OTA运营基础	54	3	B	36				3			考试
			3	饭店推销实务	36	2	A	0			2				考查
		限选（3 选 1）	1	酒水与调酒基础	36	2	B	18		2					考查
			2	中西式面点制作	36	2	B	18		2					考查
			3	茶艺	36	2	B	20		2					考查
		必修	1	服务语言艺术	54	3	A	0				3			考试
			2	烹调基础	72	4	B	40					4		考试

返回目录

	专业方向课程（升学）		3	酒店产品数字化运营	36	2	B	18			2				考试
		限选(3选 1)	1	饮食文化基础	36	2	A	0		2					考查
			2	客源国概论	36	2	A	0		2					考查
			3	广东导游基础	36	2	B	18		2					考查
		小计（占比约7%）			198	11		72\87	以选定课时计算						
	专业选修课（3、4、5 每学期任选 2 门）	1		会展服务与管理	36	2	C	36			2				考查
		2		形体训练	36	2	C	36			2				考查
		3		饭店商业基础	36	2	A	0			2				考查
		4		日语	36	2	A	0				2			考查
		5		插花	36	2	C	36				2			考查
		6		饭店康乐服务概论	36	2	B	27				2			考查
		7		饭店企业应用文写作	54	3	A	0					3		考查
		8		饭店服务质量管理	54	3	B	18					3		考查
		9		饭店人力资源管理概论	54	3	A	0					3		考查
		小计（占比 8%）			252	14		72\81\18	以选定课时计算						
综合实践课程		1		入学教育（军训）	30	1	C	30	1周						考查
		2		行业企业认知	30	1	C	30		1周					考查
		3		创新创业教育	30	1	C	30			1周				考查
		4		毕业教育	30	1	C	30					1周		考查
		5		顶岗实习	540	30	C	540						18周	考查
		小计（占比 21%）			660	34		660	以选定课时计算						
合计					3126	171		1486	27	27	27	27	27	18周	

说明：

1. 每学期为20周，其中机动1周，考试1周，教学周共18周，学时计算按18周计算。
2. 根据学校统一安排，周课时数为29学时，除去校会、班会各1课时，每周教学共计27学时。第五学期《酒店服务活动策划》每周 1 节课外专业活动。
3. 入学教育、行业企业认知、创新创业教育、毕业教育按一周 30 学时，计 1 个学分。
4. 顶岗实习按每周 30 学时计算，共 540 学时。
5. 课程代码中的字母表示该门课程的性质，A 类-纯理论课，B 类-（理论＋实践）课，C 类-纯实践课。

返回目录

（三） 学时比例表

表 7：学时比例统计表

课程类型	公共基础课	专业技能课		合计	其中：选修课	
		理论	实践		公共选修	专业选修
学分	65	104		169	2	14
学时	1152	434	1486	3090	18	216
学时比例	36%	15%	49%	100%	1%	7%

八、实施保障

（一） 实习实训条件

1. 校内实训条件

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实习具备中西餐服务、前厅服务、客房服务等基础实训室，主要设施设备见下表。设施设备及其用品按每年两个平行班，每班50名学生配置，如班级数量增加应相应增加配置。实训室设施设备的配置标准参照《旅游酒店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）四星级及以上要求。

返回目录

表 8：校内实训场室

课程	实训室名称	实训环境	主要实训内容	主要设备及数量
客房服务与管理 前厅接待与运作 餐厅服务与管理 鸡尾酒调制 茶艺 服务意识与行为	客房实操室	中式床	客房实操	单人床 45 套； 床上用品 125 套。
	客房服务示范室	模拟客房	客房实训	模拟标准间客房 2 间。
	饭店前台	模拟前台	前厅接待	接待台 2 张，电话预订系统 1 套；电话 15 个；复印机、打印机等系统 5 个；模拟操作系统 1 套。
	中餐服务实训室	模拟中餐厅	中餐服务	中餐台、凳 40 套；餐碟、筷子、调羹等摆台用品40 套。
	西餐服务实训室	模拟西餐厅	中西餐服务	西餐台、凳 40 套；刀叉、筷子等摆台用品 40 套。

	自助餐实训室	模拟宴会厅	自助餐服务	中餐台、凳 40 套；餐碟、筷子、调羹等摆台用品40套；移动工具车 5 个。
	酒吧	模拟酒吧	调酒	各类酒杯、酒具 50 套；咖啡机 2 台；制冰机 1 个；冰箱 1 台；酒柜 1 个。
	茶艺室	模拟茶馆	茶艺	茶艺桌 30 张；茶具 40 套。
	形体训练室	礼仪体态训练实施	礼仪行为训练	空间 100 平米，墙镜 1 面；压腿架 1 套。

2. 校外实习条件

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、前厅、客房、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。根据“专业设置与产业需求、课程内容与职业标准、教学过程与生产过程”三对接原则，按照“校企联动、深度融合”模式，本专业已建立了5个相对稳定的、高水平的酒店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地，以下为校外实训基地名录。

表 9：校外实训基地概况

序号	主要校外实训、实习基地名称	实训内容	实训对象	目标要求
1	佛山皇冠假日酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务技能及标准	学生教师	熟悉涉外五星级酒店服务工作规程，了解本部门及岗位工作任务，能胜任所在岗位要求
2	佛山希尔顿酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务技能及标准	学生教师	熟悉涉外五星级酒店服务工作规程，了解部门及岗位工作任务，能胜任所在岗位要求

返回目录

3	佛山南海希尔顿花园酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务技能及标准	学生教师	熟悉涉外五星级酒店服务工作规程，了解部门及岗位工作任务，能胜任所在岗位要求
4	佛山南海万豪酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务技能及标准	学生教师	熟悉万豪品牌奢华酒店服务工作规程，了解部门及岗位工作任务， 能胜任所在岗位要求
5	佛山恒安瑞士酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务技能及标准	学生教师	熟悉涉外五星级酒店服务工作规程，了解本部门及岗位工作任务，能胜任所在岗位要求

3．网络教学环境

完成精品网络课程开发，建成包括教学大纲、专业教学标准、课程标准、多媒体课件、电子教案、试题库等在内的专业学习资源库，囊括世界知名饭店简介及发展史的数字化饭店博物馆，以学校局域网和互联网为载体，搭建信息平台数据库，为学生自主学习探究搭建网络教学平台。

（二）师资要求与管理

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。本专业教学团队应是一支专兼结合、校企互通、“双师”结构合理的教学队伍。企业兼职教师与专任教师达到1:1；专任教师中具有“双师素质”的教师大于 81%；在行业中具有一定影响力的专业带头人 1-2 人，骨干教师比例大于42%。

通过加强教师参加各级各类培训进修和学习交流，定期安排专业教师到企业实践锻炼，形成专业带头人领军、骨干教师为中坚、行业专家引领和兼职教学的教师，建成力量雄厚、结构合理、特色鲜明的“双师型”、“效能型”专业师资团队。

返回目录

（三） 教学资源

1．课程相关资源

为满足教学和学生自主学习的需要，根据人才培养方案，结合本专业领域和职业岗位（群）任职要求，建设专业核心课程的网络教学资源库；建设校级精品课程体系；积极编写基于岗位工作任务的特色教材，不断完善和提高多媒体课件的质量，为学生提供丰富的学习资源。

2．信息服务与网络资源

逐步建设本专业学习网站，构建网络教学平台、教学互动平台、资源共享平台和精品课程建设平台，网络教学资源应包含课程设计资源和课程学习资源。课程设计资源包括课程标准、授课计划表、实训大纲、实训指导书、考核大纲等执行性文件；课程学习资源应包括电子教案、教材资源、教学课件、教学录象、教学案例、实训项目、课程题库、在线测试、网络资源和学习指南，为学生提供一站式自主学习服务。

3．专家资源

建设由饭店企业专家和饭店管理专业教育专家组成的外聘专家资源库，专家的主要职责主要包括专业规划、专业建设指导、课程开发、师资培养、学术讲座和顶岗实习指导等工作，全程参与设计专业的建设与人才培养过程，保证专业建设和师资建设的长远发展。

（四） 教学管理

1．制度管理

学校建立了系统科学规范的教育教学管理与监控制度，以保障本专业教学顺利完成。

（1）制定了《佛山市南海区信息技术学校教学管理制度》，保障教学质量监督体系的正常运行；

（2）建立完善了《教学质量考核与评价制度》，对授课教师教学进行全方位的综合考核与评价；

（3）制定了《佛山市南海区信息技术学校教育教学工作督导制度》，成立教学督导小组，定期开 展常规教学检查

（4）制定了《佛山市南海区信息技术学校奖教奖学办法》，调动教师参与科研的积极性；

返回目录

(5) 执行《学生评教制度》，定期召开学习委员座谈会，组织对教师教学工作的网络测评等。

2．机构管理

（1）完善教务处、教研处和实训处建设，对教师日常管理、质量管理和设备管理各司其职。

(2) 成立了以分管教学副校长为组长的教学督导小组（挂靠教研处），定期检查教学情况，组织听课评课、教研活动、授课进度，了解作业批改情况、教案检查、教学策划及课程与教学评价等，达到提升教学内涵的目的。

(3) 定期召开学生代表座谈会，执行学生评教制度。

（五）质量保障体系

1．建立系统科学规范的教育教学质量管理与监控体系。

2．完善教学管理规章制度，保障教学质量监控体系的正常运行，使教学工作有章可循、有据可依。

3．成立教学督导机构。

4．行业参与管理：注重实训教学与顶岗实习教学管理，每年征求企业的意见，企业参与教学，制定了相关管理制度和实施办法，确保实践教学有效开展。

九、毕业资格及要求

（一）按培养目标和专业培养要求，修满学分，且德育考核合格。

（二）在完成学习任务，取得本专业中专毕业证书的基础上，还必须获得至少一个1+X相关证书，或由人力资源和社会保障部颁发的中级职业资格证书或其他部门颁发的国家认可的各类相关证书。

（三）参加半年以上的顶岗实习，考核合格。

返回目录

十、附录

附件 1　人才培养方案审批表

南海信息技术学校人才培养方案审核表			
专业名称	高星级饭店运营与管理专业	制（修）订时间	2026 年 5 月
专业部	公共艺术系	专业负责人	朱凯怡
专业部审核	同意 系主任签字　　2026年 5 月 8　日		
教务处审核	同意 教务处主任签字（盖章）　　2026 年 5 月　8 日		
教学副校长审核	同意 教学副校长签字（盖章）　　2026年 5 月　8　日		
校长审核	同意 学校校长签字（盖章）　　2026 年 5 月　8　日		
党委审核	同意 党委书记签字（盖章）　　2026 年 5 月 8日		