

---

专业大类	专业代码
旅游服务类	740104

\*\*\*\*\*

## 高星级饭店运营与管理专业人才培养方

适用年级： 2022级

教研室主任： \*\*\*\*\*

定制时间： 2022年4月20日

院系审批人： \*\*\*\*\*

院系审批时间： 2022年4月25日

学校审批人： \*\*\*\*\*

学校审批时间： 2022年5月12日

# 目 录

一、专业名称(专业代码).....	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)岗位分析.....	2
五、培养目标与培养规格.....	3
六、课程设置与要求.....	5
七、教学进程总体安排.....	14
八、教学保障.....	16
(一)师资队伍.....	16
(二)教学设施.....	16
(三)教学资源.....	19
(四)教学方法.....	20
(五)学习评价.....	20
(六)质量管理.....	22
九、毕业要求.....	23
十、附录.....	24

\*\*\*\*\*

**高星级酒店运营与管理专业人才培养方案**

<b>专业名称</b>	高星级酒店运营与管理	<b>专业类别</b>	旅游服务类	<b>开设时间</b>	2022.09
<b>学制</b>	三年	<b>专业代码</b>	740104	<b>培养规格</b>	对口升学
<b>招生对象</b>	初中毕业生	<b>编写人员</b>	旅游与酒店教研室	<b>编写时间</b>	2022.05

**一、专业名称(专业代码)**

高星级酒店运营与管理专业(740104)

**二、入学要求**

初中学历或具有同等学力

**三、修业年限**

3年

**四、职业面向**

**(一)职业面向**

表1职业面向

专业大类(专业代码)	对应行业	主要岗位	职业技能等级证书	备注
旅游服务类 (740104)	餐饮、宾馆业	前台服务员	可考取茶艺师中级证书，调酒师岗位需考取调酒师中级证书。	属于专业培养的基础岗位。
		礼宾员		
	餐饮、宾馆业	中西餐厅服务员		
	餐饮、宾馆业	客房服务员		
	餐饮、宾馆业	餐厅领班		1. 属于专业培养的提升、拓展就业岗位； 2. 调酒师职业资格证书
	餐饮、宾馆业	调酒师		可参加人社部门组织的统一鉴定。

## (二) 岗位分析

表2岗位分析

岗位名称	工作内容概述	典型工作任务
前台 服务员	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟知当班预订状况，负责所有客人的预订服务；</li><li>2. 随时准确掌握客房状态、价格等信息，积极有效地推销客房及餐饮项目；</li><li>3. 为客人办理入住登记及结账退房手续；</li><li>4. 办理客房的换房、续房手续；</li><li>5. 正确有效处理客人的各类问讯；</li><li>6. 按规定程序核对房态和房账，发现差异及时更正；</li><li>7. 按标准及时准确的将入住宾客信息输入电脑；</li><li>8. 完成上级指派的其它工作。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 客房预订服务；</li><li>2. 入住接待服务(团队、散客)；</li><li>3. 结账退房服务；</li><li>4. 续房服务；</li><li>5. 换房服务；</li><li>6. 问讯、查询服务。</li></ol>
礼宾员	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 热情周到地为客人提供迎宾、引领服务；</li><li>2. 热情周到的为客人提供行李服务；</li><li>3. 向客人介绍店内设施与服务项目；</li><li>4. 提供寄存行李服务，回答客人问题，帮助寻人；</li><li>5. 办理委托代办和分发邮件，并完成上级指派的其它工作。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 宾客迎送服务(散客、团队)；</li><li>2. 宾客抵店行李服务(散客、团队)；</li><li>3. 宾客离店行李服务(散客、团队)；</li><li>4. 行李寄存服务；</li><li>6. 委托代办服务。</li></ol>
中西餐厅 服务员	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟悉中西餐服务流程，进行托盘、摆台、斟酒、口布折花、上菜派菜等基本服务技能的操作；</li><li>2. 根据客人特点提供相应点菜服务；</li><li>3. 根据客人特点提供相应酒水服务；</li><li>4. 独立处理餐厅的突发事件。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 餐巾折花；</li><li>2. 中西餐摆台；</li><li>3. 中西餐服务；</li><li>4. 宴会服务；</li><li>5. 酒水服务。</li></ol>
客房服务员	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 与前厅部合作完成迎接客人、检查客房工作；</li><li>2. 独立完成客房介绍、清扫工作；</li><li>3. 根据客人要求提供洗衣服务；</li><li>4. 完成会议服务、清洁楼层公共区域和计划卫生、特殊情况代办等服务工作。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 客房清扫；</li><li>2. 公共区域卫生清扫；</li><li>3. 洗衣服务；</li><li>4. 会议服务；</li><li>5. 客房用品管理。</li></ol>

餐厅领班	1. 召开班前例会； 2. 人员调配，排班和考核；3. 餐厅管理协调工作；4. 处理客人意见、建议和投诉；5. 与上下级的沟通协调；6. 检查防火、维修工作、卫生状况；7. 负责安排区域内的器具使用，不定期抽查员工。	1. 工作检查； 2. 沟通协调； 3. 人员安排。
调酒师	1. 根据上报报表补充所有货物，准备酒水、配料及装饰物； 2. 按照客人要求进行各种鸡尾酒调制； 3. 向客人适当地进行酒水介绍和营销； 4. 解答客人地问答。	鸡尾酒调制

## 五、培养目标与培养规格

### (一)培养目标

培养拥护党的基本路线，有正确人生观及价值观，具有良好职业道德和敬业精神，具备良好的职业素养和较强的服务意识，服务区域经济，适应我国社会主义现代化建设和现代服务业及酒店业发展需要的，掌握现代酒店服务相关专业知识和服务技能，能够对主要业务部门进行有效服务，对一线工作进行组织，具备“一技之长+综合素质”的全面发展的素质、能力、知识协调统一的技术技能型人才 and 储备人才、初级管理人才。

### (二)人才培养规格

#### 1. 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) 具有健康的心理和乐观的人生态度。
- (3) 具备人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度。
- (4) 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识。
- (5) 具有正确的就业观和一定的创业意识。
- (6) 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- (7) 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。

#### 2. 专业知识与技能

- (1) 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。
- (2) 具备良好的职业道德和现代酒店业服务意识，适应我国社会主义现代化建设和现代服务业及酒店业发展需要。
- (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、酒水知识。
- (4) 能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通。

(5) 熟悉国家对旅游与酒店服务行业以及茶艺酒水制作行业发展与调节的方针、政策、法规、制度和标准。

(6) 熟悉酒店服务和管理学基本理论。

(7) 具备餐饮服务、前厅服务、客房服务、调酒、茶艺等的相关专业知识。

(8) 掌握本专业所必须的文化基础知识和专业基础知识，以及服务过程中的礼貌礼节、接待程序、服务规范，善于人际交往与沟通。

### 3. 专业能力

(1) 普通话标准，达到规定等级标准(国家二级乙等及以上)。

(2) 具有应用计算机进行专业工作的能力。

(3) 具备用英语与客人交流的基本能力。

(4) 具有从事酒店服务员、礼仪接待员、以及酒店行业基层业务管理人员等所必须的职业素养、职业知识及职业技能。

(5) 具备相当继续学习能力，了解与本专业有关的国内外优质服务管理先进经验和酒店。

## 六、课程设置与要求

### (一) 公共基础课程

表3公共基础课程描述

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文(基础)	<p>主要内容：共分为八个专题，分别为语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流。</p> <p>教学要求：在现有语文知识与语文能力的基础上，要求学生掌握终身发展所必备的语言基础知识，进行必要的语文基础训练。通过八个专题的教学，使学生能够正确理解和运用祖国的语言文字，逐步提高现代文的阅读能力、口语交际能力、社会生活和工作必需的应用文写作能力，全面提高学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等核心素养，为继续学习和终身发展打好基础。</p>	144

2	语文(职业模块)	<p>主要内容：共分为四个专题，分别是劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读。</p> <p>教学要求：在第一学年的基础上，通过四个专题的教学进一步提高学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等核心素养，提高学生职业素养，为继续学习和终身发展打好基础。</p>	72
3	语文(普测复习)	<p>主要内容：思辨性阅读与表达、古代科技著述选读、中外文学作品研读等。</p> <p>教学要求：通过教学培养学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等核心素养，满足学生继续学习与个性发展需要。</p>	72
4	语文(总复习)	<p>主要内容：基础知识和基本能力(含文言文)”、“阅读和文学鉴赏(含文言文)”、“作文”三个部分。</p> <p>教学要求：加强学生对语文知识的理解；提升学生的阅读技巧和阅读能力；培养学生对古代文化及古代作品的理解以及综合运用这些知识解决实际问题的能力，并为学生升学打下基础。</p>	72
5	数学(基础模块)	<p>主要内容：包括四部分，分别是基础知识(集合、不等式)、函数(函数、指数函数与对数函数、三角函数)、几何与代数(直线与圆的方程、简单几何体)和概率与统计(概率与统计初步)。</p> <p>教学要求：在初中数学的基础上，掌握集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、直线与圆的方程、简单几何体以及概率与统计初步等进一步学习必需和现代社会工作与生活必备的数学基础知识，培养学生的数学运算、直观想象、逻辑推理和数学抽象、数据分析和</p>	144

		数学建模等核心素养，提高学生的综合素质，并为学生学习专业课程以及可持续发展打下基础。	
6	数学(拓展模块)	<p>主要内容：包括四部分，分别是基础知识(充要条件)、函数(三角计算、数列)、几何与代数(平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数)和概率与统计(排列组合、随机变量及其分布、统计)。</p> <p>教学要求：在第一学年的基础上，掌握充要条件、三角计算、数列、平面向量、圆锥曲线、立体几何、排列组合、随机变量及分布、统计等等进一步学习必需和现代社会工作与生活必备的数学基础知识，提升学生的数学运算、数据分析、逻辑推理和数学建模等核心素养，提高学生的综合素质，并为学生学习专业课程以及可持续发展打下基础。</p>	72
7	数学(普测复习)	<p>主要内容：总复习包括四个部分，分别是：基础知识(集合、不等式、充要条件)、函数(函数、指数函数与对数函数、三角函数、三角计算、数列)、几何与代数(直线与圆的方程、平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数)和概率与统计(排列组合、随机变量及其分布、统计)。</p> <p>教学要求：在前面两学年学习的基础上，对数学基础知识、函数、几何与代数和概率与统计四部分内容进行全面复习，进一步巩固和提升学生的数学运算、数据分析、逻辑推理和数学建模等核心素养，并为学生升学打下基础。</p>	72
8	中国特色社会主义	<p>教学内容：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</p>	36



		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。	
9	心理健康与职业生涯	<p>主要内容：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。</p> <p>教学要求：通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。</p>	36
10	哲学与人生	<p>主要内容：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。</p> <p>教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确</p>	36

		认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。	
11	职业道德与法治	<p>主要内容：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。</p> <p>教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	36
12	中国历史	<p>主要内容：本课程共有15个学习专题，分别是史前时期与先秦历史、秦汉时期统一多民族国家的建立与巩固、三国两晋南北朝时期的政权分立与民族交往交流交融、隋唐时期大一统国家的繁荣与开放、宋元时期民族关系与社会经济文化的新发展、明至清中叶统一多民族国家的巩固与社会危机、晚清时期的内忧外患与救亡图存、辛亥革命与民国初年的社会、中国共产党成立与新民主主义革命的兴起、中华民族的抗日战争、人民解放战争、中华人民共和国的成立和向社会主义过渡、社会主义建设道路的探索、改革开放新时期与中国特色社会主义进入新时代、精湛的传统工艺。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习中国历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络，认识中国社会形态历经原始社会、奴隶社会、封建社会、半殖民地半封建社会、社会主义社会，从低级到高级的发展历程；理解历史进程中的变化与延续、继承与发展；认识中华民族多元一体的基本国情、</p>	36

		特点及其优势，帮助学生树立正确的民族观，增进对中华民族的认同，铸牢中华民族共同体意识。	
13	世界历史	<p>主要内容：本课程共有11个学习专题，分别是多样的文明古国、中古时期的区域文明、资本主义的兴起与全球联系的建立、改变世界面貌的工业革命、马克思主义的诞生与传播、资本主义的扩展与亚非拉地区的民族独立运动、第一次世界大战和俄国十月革命、苏联的社会主义建设和资本主义世界经济危机、第二次世界大战、两极格局下的世界、冷战结束后的世界。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习世界历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络；认识人类社会大体经历了原始社会，奴隶社会，封建社会，资本主义制度的产生、确立和发展，社会主义制度诞生、发展并与资本主义制度相互竞争、并存的几个发展阶段；在变化与延续、继承与发展中领悟人类社会不断从分散走向整体，从孤立闭塞走向密切联系，社会形态从低级到高级的发展历程。</p>	36
14	公共艺术	<p>主要内容分为音乐和舞蹈两部分</p> <p>音乐篇主要内容：</p> <p>音乐的表现形式、中国民歌赏析、艺术歌曲赏析、通俗歌曲赏析、合唱歌曲赏析、中国歌剧赏析、中国民族乐器、舞蹈的特征和分类、中国民族民间舞、现代舞、当代舞、古典舞、芭蕾舞、体育舞蹈、音乐剧。</p> <p>教学要求：</p> <p>让学生在参与音乐、舞蹈和戏剧欣赏的教学互动中熟悉不同音乐、舞蹈和戏剧的基本形式、风格和特点，了解音乐、舞蹈和戏剧的基本知识，并且掌握欣赏音乐、舞蹈和戏剧的基本方法，提高学生审美能力与艺术素养，培养学生高尚道德情操。</p> <p>舞蹈篇主要内容：</p> <p>舞蹈理论基本知识、舞蹈基本训练、民族民间舞、舞</p>	72

		<p>蹈作品欣赏。</p> <p>教学要求：</p> <p>舞蹈作为一种丰富多彩而富有魅力的艺术表现形式，是学生艺术熏陶的重要途径，也是提高自身素养和从事相关工作的必不可少的一项职业技能。根据书本要求，有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质。通过教学使学生掌握舞蹈的基本知识和技巧，并学会运用舞蹈来锻炼身体，养成经常锻炼身体的能力和习惯，培养学生敢于展现自我的能力，提高学生的自信心。</p>	
15	体育与健康	<p>教学内容：</p> <p>由基础模块和拓展模块一两个部分构成。基础模块包括体能和健康教育两个子模块，体能模块又涉及一般体能、专项体能和职业体能。根据国家《中等职业学校体育与健康课程标准》文件精神，体能和健康教育分散安排在拓展模块一项目上的教学之中。拓展模块一限定选修内容为田径、形体训练基础、排球三项运动。</p> <p>教学要求：</p> <p>教学中要以身体练习为主，体现体育运动的实践性，要根据不同教学内容所蕴含的学科核心素养的侧重点，合理设计教学目标、教学方法、教学过程和教学评价，积极进行教学反思等，以达到教学目的和学业水平要求。一是坚持立德树人，发挥体育独特的育人功能；二是遵循体育教学规律，提高学生运动能力；三是把握课程结构，注重教学的整体设计；四是强化职业教育特色，提高职业体能教学实践的针对性；五是倡导多元的学习方式，培养学生自主学习能力。以学科核心素养为评价依据，充分考虑学生各项差异</p>	144

		<p>的不同，了解学生的需要和追求，充分尊重学生的个体差异，发挥学生特长，促进所有学生发展；注重学生起点，重点关注每个学生的进步情况；关注学生的发展过程，强调学生要在受教育的过程中养成一系列好习惯。在评价主体上注重多元主体参与，注重评价学生的学习态度、情感表现、进步幅度，注重评价学生的职业意识与能力的提高程度。通过过程性评价、相对性评价、绝对性评价、增值性评价的评价方式，提升学生学科核心素养。</p>	
16	英语1(基础模块)	<p>主要内容：巩固义务教育阶段所掌握的语音、词汇；掌握问候、求职、购物、餐厅就餐、兴趣爱好等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固一般现在时、情态动词、Therebe句型、代词、形容词比较等级、现在进行时、祈使句、一般将来时相关语法知识。教学要求：通过本课程的学习，培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72
17	英语2(基础模块)	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握电影、假期、旅游、就医、交通等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固一般过去时、现在完成时、感叹句、宾语从句、时间状语从句、条件状语从句和被动语态相关语法知识。教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72

18	英语3(基础模块)	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握节日、存钱、课程、购物、远足、工作经历、生活环境、工作等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固系动词、强调句、结果状语从句、间接引语、定语从句、主语从句、现在分词等相关语法知识。</p> <p>教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72
19	英语(中职生对口升学)总复习	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握工作方式、工作职责、工作信息、客户服务、安排日程、处理紧急事务、求职、职业规划等八个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。学习在服务岗位上所需掌握的词汇和句型知识。《中职生对口升学考试总复习》第一部分至第十一部分。即：名词、冠词、代词、动词时态、助动词、非谓语动词、虚拟语气、形容词、副词、介词、被动语态、句子的种类及类型、主谓一致性、倒装、省略、倒装等英语语法知识。</p> <p>教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。本课程的教学目的是通过传授比较系统和完整的英语语法知识，使学生学会运用语法规则指导语言实践，提高实际运用英语的能力。</p>	72
		<p>主要内容：认识和了解微型计算机输入输出设备、计算机硬件、软件及其使用方法；掌握Windows10操作系统基本操作、管理与应用Windows10、维护系统与使用常用工具软件、熟练掌握中英文输入技巧；掌握连接因特网方法、学会网络获取信息、收发电子邮件和使用网络服务；了解和熟悉Word界面和基本操作、掌握格式化</p>	

20	计算机应用基础	<p>文档、设置页面与输出打印、制作word表格、图文混合排版的应用；了解和熟悉Excel界面和基本操作、掌握格式化电子表格、计算机数据、处理数据的方法、能够应用Excel表格制作数据图表和打印工作表；学会通过各种渠道获取多媒体素材、对音频和视频及图片素材进行加工处理；了解和熟悉PowerPoint界面和基本操作、掌握修饰演示文稿、编辑演示文稿对象、播放演示文稿的操作方法，学会综合制作演示文稿项目及简单演讲。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，要求学生掌握计算机基础知识，学会用office办公软件处理日常生活学习中常见的文字处理、图片简单处理、表格制作、数据计算、演示文稿制作和演讲等问题，提升学生办公自动化水平。</p>	108
21	劳动教育	<p>教学内容：主要有自我服务劳动、家务劳动、公益劳动、劳技课实习、劳动及勤工俭学劳动。职业院校以实习实训课为主要载体开展劳动教育，可包含劳动精神、劳模精神、工匠精神等专题教育。教学要求：坚持立德树人，坚持培育和践行社会主义核心价值观，把劳动教育纳入人才培养全过程，贯穿家庭、学校、社会各方面，与德育、智育、体育、美育相融合，紧密结合经济社会发展变化和学生生活实际，注重教育实效，实现知行合一，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。根据劳动课的综合性和专业性特点，结合专业人才培养，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，还要注重围绕创新创业，结合学科和专业积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，使学生增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力。</p>	180

## (二)专业(技能)课程

### 1. 专业课

表4专业课描述

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	湖湘饮食文化	<p>主要内容：本课程主要介绍湖南各市州的饮食历史、饮食特征和饮食观念，阐述了饮食与文化的关系，以及文化对饮食发展的作用等。</p> <p>教学要求：通过教学让学生了解饮食与民族文化的关系，深化对地方传统文化的认识，拓展文化视野，提高文化素养及对饮食文化的归纳总结的能力。</p>	36
2	谈吐与身份修养(服务礼仪)	<p>主要内容：形象礼仪、交往礼仪、语言礼仪、仪态礼仪、饭店服务礼仪、国际接待礼仪。</p> <p>教学要求：通过学习，使学生具备一定的职业礼仪修养，未来工作中能很好的注重礼仪礼节。</p>	36
3	酒店文化	<p>教学内容：饭店与环境、饭店与礼仪、饭店与服务、饭店与管理、饭店与营销、饭店与创新。</p> <p>教学要求：通过学习，使学生了解酒店、酒店文化的内涵和特色，理解酒店文化的价值，树立以客人为本的职业意识。</p>	72
4	导游基础知识	<p>教学内容：中国历史，旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，</p> <p>教学要求：了解中国历史，旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力。能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。</p>	72
5	酒店综合服务实训	<p>教学内容：康乐服务、会议服务。</p> <p>教学要求：通过教学，使学生掌握康乐服务、会议服务等酒店行业理论基础知识，具备一定操作能力。</p>	72
6	服务心理学	<p>教学内容：宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般知识。</p> <p>教学要求：通过教学，了解必要的心理学基础知识，掌握顾客的需要特点，能在对客服务中提供相应服务。</p>	72
7	酒店营销学	<p>教学内容：目标市场的选择与预测、产品策略、定价策略、促销策略、营销管理与创新。</p> <p>教学要求：使学生树立正确的酒店市场营销理念、掌握实用的酒店营销手段与方法，具备酒店市场营销方案制订能力，为酒店产品服务开发与调整、市场调研</p>	72



		以及促销、沟通工作打下必要的任职基础。	
8	谈吐与身份 - 言谈(服务 语言艺术 )	<p>教学内容：服务语言艺术在服务行业中的地位，服务语言的形式、功能、特征和作用；服务语言的基本概念；基本原理和基本方法；服务语言的基本原则和技法。</p> <p>教学要求：掌握运用服务语言的基本原则和方法，反映出专业的语言修养；能够适应饭店工作的需要，采取良好的、有效的讲解方法和技巧；同时具备独立认识问题、分析问题和理解问题的能力。</p>	72

## 2. 技能课

表5技能课描述

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐桌服务	<p>教学内容：酒店餐饮部各岗位工作流程与工作标准，餐饮经营管理各项业务知识。</p> <p>教学要求：通过餐饮服务与餐饮管理知识的学习和训练，使学生具备餐厅服务所必需的基本知识和基本技能，具备餐厅基层管理的能力。</p>	144
2	前厅客房服务与管理	<p>教学内容：酒店房务部(前厅、客房)各岗位工作流程与工作标准，房务部运行管理各项业务知识</p> <p>教学要求：通过教学，使学生具有知识和实践技能，从而达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力，最后能胜任酒店房务部一线服务和基层房务部门所必须具备的职业素养，拥有坚实的前厅、客房服务的理论管理工作。</p>	144
3	调酒技能训练	<p>教学内容：酒水基础知识、鸡尾酒的调制。</p> <p>教学要求：通过课程的学习，学生掌握酒水基本基础知识，能够进行酒水调整，掌握常见鸡尾酒的调制，能够进行对客服务工作。</p>	72
4	茶艺技能训练	<p>主要内容：茶文化史、绿茶等六大茶类的基础知识与冲泡法、茶艺礼仪等。</p> <p>教学要求：通过介绍茶叶的基础知识、茶具的鉴赏与选择、茶叶的冲泡、茶叶的选购与贮存、饮茶与品茶、中外茶文化比较、茶与养生等方面内容，使学生全面系统地掌握茶道、茶艺与茶文化的相关知识。</p>	72
		教学内容：咖啡豆相关理论知识、咖啡器相关理论知	

5	咖啡技能训练	识、各种咖啡的制作。 教学要求：通过课程的学习，学生掌握咖啡基本基础知识，能够进行树立使用咖啡机等器材，掌握常见咖啡的调制，能够进行对客户服务工作。	36
---	--------	---	----

## 七、教学进程总体安排

表6教学进程总体安排表

高星级饭店运营与管理专业											
课程类别	课程名称	考核方式	学分	学时		1	2	3	4	5	6
				理论时数	课内实践						
公共基础课	语文(基础)	考试	8	144	0	√	√				
	语文(职业模块)	考试	4	72	0			√			
	语文(普测复习)	考试	4	72	0				√		
	语文(总复习)	考试	4	72	0					√	
	数学(基础模块)	考试	8	144	0	√	√				
	数学(拓展模块)	考试	4	72	0			√			
	数学(普测复习)	考试	4	72	0				√		
	数学(总复习)	考试	4	72	0					√	
	中国特色社会主义	考试	2	36	0	√					
	心理健康与职业生涯	考试	2	36	0		√				
	哲学与人生	考试	2	36	0			√			
	职业道德与法治	考试	2	36	0				√		
	中国历史	考试	2	36	0	√					
	世界历史	考试	2	36	0		√				
	公共艺术	考查	4	18	54	√	√				
	体育与健康	考查	8	36	108	√	√	√	√		
	英语1(基础模块)	考试	4	72	0	√					
	英语2(基础模块)	考试	4	72	0		√				
英语3(基础模块)	考试	4	72	0			√				
英语(中职生对口升学总复习)(1)	考试	4	72	0						√	
计算机应用基础	考试	6	36	72		√					

		劳动教育	考查	10	0	180	√	√	√	√	√		
		小计		96	1314	414							
专业技能课	专业课	湖湘饮食文化	考查	2	18	18			√				
		谈吐与身份-修养(服务礼仪)	考试	2	9	27	√						
		酒店文化	考试	4	36	36			√				
		导游基础知识	考查	4	18	54				√			
		酒店综合服务实训	考试	4	10	62				√			
		服务心理学	考试	4	36	36					√		
		酒店营销学	考试	4	36	36					√		
		谈吐与身份-言谈(服务语言艺术)	考试	4	18	54					√		
		小计		28	181	323							
	技能课	餐桌服务	考试	8	10	134	√	√					
		前厅客房服务与管理	考试	8	10	134			√	√			
		调酒综合训练	考查	4	9	63			√	√			
		茶艺技能训练	考查	4	8	64				√	√		
		咖啡技能训练	考查	2	8	28					√		
			小计		26	45	423						
			学期课程总数(门)		28			10	10	10	10	9	0
			安全教育		2	0	60	√					
			认知实习		2	0	60		√				
			专业技能抽查		6	0	180			√	√	√	
		顶岗实习		20	0	600						√	
		总学时		3600	1540	2060							
		比率			42.8%	57.2%							

备注:

1. 认知实习分别是酒店观摩活动、酒店见习。2. 专业技能抽查分别是中餐摆台考核、客房中式铺床和夜床设计、前厅主要接待流程考核。
3. 酒店综合服务实训主要包括会议服务、康乐服务与管理两门课程。

## 八、教学保障

### (一)师资队伍

专职教师双师素质教师占专业教师比不低于65%，教师队伍职称、学缘结构、年龄梯队结构合理。教师应有理想信念、有道德情操、有扎实学识和专业技能、有仁爱之心；具有酒店(旅游)管理专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；能够开展课程教学改革和科学研究。

兼职教师当中，采取遴选制度，聘请酒店行业资深兴业人员担任兼职教师。兼职教师均为酒店主管级以上职务，并具备有高级以上职业资格证书或者职业考评员资格，对学校教学、教学计划制订、培养目标和规格制定、技能竞赛等进行专业指导和技术顾问。

### (二)教学设施

高星级饭店运营与管理专业学生的学习和能力的培养，既注重理论知识的系统传授，形成专业知识体系，又需在校内实训基地、校外实训基地进行学做合一实践训练，通过理论+实践、理实一体的教学模式，达到人才培养的目标。

#### 1. 理论授课教室

通常能满足40-50人教学，配备黑(白)板、讲台、多媒体计算机、投影设备，互联网接入或Wi-Fi环境，具备利用现代化信息授课模式所需环境及仪器，同时具有网络安全防护措施。教室外围安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实习实训基地

依据人才培养具体规格，参照教学计划具体开设课程及标准，校内实训室在已有基础上不断的建设和完善，确保有效提高学生岗位职业素养，以此满足学生基本的、常规性的实训。

表7校内实习实训基地一览表

序号	实训室名称	实训用途	主要设备
1	大学生创新创业中心——梦想吧 **楼A111	1. 咖啡教学； 2. 调酒教学； 3. 果盘制作教学；4. 世赛(果盘制作、鸡尾酒调制)项目)训练； 5. 对外接待。	1. 酒水、酒杯 2. 制冰机；3. 咖啡桌椅、沙发、咖啡调酒器皿；4. 音响及电视。
2	礼仪实训室 **楼A401	1. 学生操作实训； 2. 学习化妆技巧； 3. 形体、礼仪训练。	1. 化妆镜； 2. 扶手栏杆； 3. 多媒体电视机； 4. 休息长条凳。

3	茶艺实训室 **楼A305	1. 茶艺教学； 2. 茶艺表演、展示。	1. 教学桌椅； 2. 中国风茶艺室装修； 3. 古典茶艺桌； 4. 多媒体。
4	智慧酒店实训室 **楼A306	1. 前厅各类项目实训(预订、入住、收银、礼宾等)； 2. 客房中式铺床教学； 3. 承接各级各类竞赛。	1. 模拟大堂吧； 2. 模拟商务接待区； 3. 标准单人床。
5	模拟包厢实训室 **楼A308	1. 学生操作实训； 2. 包厢接待服务； 3. 学生作品展示。	1. 模拟豪华包厢装修； 2. 10人宴会桌、真皮沙发、电视机、消毒柜、空调等； 3. 阶梯座椅。
6	旅游酒店信息化实训室 **楼A309	1. 旅游、酒店信息类教学与实践； 2. 旅游、酒店软件类教学与实践。	1. 电脑； 2. 电脑中控台； 3. 系统软件； 4. 配套桌椅。
7	中西餐实训室 **楼A405	1. 学生摆台操作实训； 2. 中西餐服务实践操作； 3. 中西餐宴会设计； 4. 承接各级各类竞赛。	1. 中西餐厅桌椅； 2. 中西餐宴会所用餐具； 3. 阶梯座椅。
8	客房服务实训室 **楼A411	1. 客房中式铺床教学； 2. 承接各类各级比赛。	1. 标准单人床； 2. 床上用品。

### 3. 校外实习实训基地

加强校外实习实训基地的建立与拓展，为学生专业实训提供广阔的平台，校外实训基地的建设有利于学生技术技能的培养，有利于学生对口就业、对岗就业，实现专业教学与未来岗位无缝对接。

序号	合作企业名称	功能定位	实习活动内容
1	****集团股份有限公司	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习

2	****酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习
3	****大酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习 教师跟岗实践
4	****酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习 教师跟岗实践
5	*****酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习 教师跟岗实践
6	****酒店	西餐对客服务。	认知实习
7	****大酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习
8	*****酒店	中餐对客服务、客房服务、前厅服务。	认知实习
9	****餐饮管理有限公司	中餐对客服务。	认知实习
10	****	中餐对客服务。	认知实习

### (三) 教学资源

为了丰富学习素材，保障学生学习，提升学生课后自学的学习效果。专业结合人才培养规格，以授课课程内容为载体，给学生提供了全方位多规格的充足的教学资源，建成了系统集成化、素材标准化、资源可扩展的为教学、培训、自主学习服务于一体的群内共享型资源库。

教学资源库	省级精品课程《前厅客房服务与管理》 云班课云平台教学资源 各科目的课件、教案、视频、题库
-------	--

推荐阅读教材	《金牌服务》 瓦尔·吉著 中信出版社 《旅店大王希尔顿》 [美]唐拉德·希尔顿著 中国经济出版社 《抓住机遇—威尔逊和他的假日酒店》 凯蒙斯·威尔逊 上海译文出版社 《服务的精神——万豪之路》 《情商》 丹尼尔·戈尔曼著
--------	--

#### (四)教学方法

高星级饭店运营与管理专业在教学过程中，努力营造职场氛围和企业文化的同同时，授课过程中采用浸入教学、案例教学、实训教学、项目活动教学和工作过程导向教学等多种教学模式。同时，遵循当前教育先进理念，将现代化、信息化的教学方法和手段充分运用到教学中来，科学合理的利用各类教学资源及教学素材，例如云班课、微课、腾讯课堂等，结合教学素材，综合运用创设情境、任务驱动、角色扮演等多种教学方法进行课堂及实训室授课，使学生在获得工作经验，塑造职业能力、提升职业素养，充分体现学生“学中做、做中学、学会学、学会做”和教师“做中教，做中学、做中改”。情境导向，任务驱动。课程教学内容的展开和训练在仿真的教学环境和仿真的职业岗位下进行。学生以小组为单位成立模拟酒店部门，并以部门员工的身份进行模拟业务操作，真正实现“学中做，做中学”。在充分利用现代信息化手段的基础上，可以综合采用以下教学方法：讲授法、讨论法、直观演示法、自主学习法、情景模拟法等。

#### (五)学习评价

对于本专业学生要注重评价理论知识向评价实践技能转变，从总结性评价向形成性评价过度，形成评价体系。

##### 1. 日常考核

100分=考勤(20分)+仪容仪表(15分)+技能效率(20分)+学习态度(15分)+纪律(15分)+卫生(15分)

##### 2. 老师综合评判

学期成绩 (100分)	平时成绩 (30%) (过程性评估)	包括网上自主学习记录、辅导记录、单元测试记录、综合素质实践、课堂表现及课堂测验、和出勤率等。
	实践操作考试(30%) (终结性评估)	题库出题，包括各类实践操作等，其中课程考试和水平考试内容各占一定比例。
	期末成绩(30%) (终结性评估)	题库出题，包括填空、选择、案例分析、实践应用等，其中课程考试和水平考试内容各占一定比例。
	认知学习和专业技能 抽考(10%)	统一安排时间进行，由负责老师根据学生表现情况、任务完成情况、出勤率等进行评分。

### 3. 企业(第三方)评价

在跟岗实习中，融入企业(第三方)评价共同评价学习实习成果。在企业(第三方)评价中，主要评价内容和要点包含：

跟岗实习实训考核评价	工作态度(20%)	作风纪律：工作热情和遵守纪律情况； 工作积极性：工作改进和工作成效地表现； 责任感：完成工作情况和解决困难方法途径； 协作性：与部门和同时工作协作情况。
	工作能力(20%)	专业技能：专业知识和对业务内容掌握情况； 解决问题能力：发现和解决问题能力； 执行力：落实工作计划能力和应变能力。
	工作业绩(45%)	对设定的工作计划和目标完成情况。
	职业素质(15%)	礼貌礼节：接人待物有礼有节，细致周到； 服务意识：主动认真，以身作则。

#### (1) 前台服务员评价考核

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	总机电话转接	现场模拟	前厅部经理+专任教师	20
2	受理一般散客的客房预订	现场模拟	前厅部经理+专任教师	20
3	散客抵店行李服务	现场模拟	礼宾部主管+专任教师	20
4	办理无预订散客入住登记	现场模拟	前台主管+专任教师	20
5	一般散客离店结账	现场模拟	前台主管+专任教师	20
合计				100

#### (2) 礼宾员评价考核

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	门僮开车门迎客服务	现场模拟	礼宾部主管+专任教师	30
2	门童送客服务	现场模拟	礼宾部主管+专任教师	30
3	机场代表服务	现场模拟	礼宾部主管+专任教师	30
4	任务实训脚本	文本	专任教师	10
合计				100

#### (3) 中西餐厅服务员考核评价

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	中式宴会摆台	现场模拟	餐厅部主管+专任教师	20
2	西式宴会摆台	现场模拟	餐饮部主管+专任教师	20



3	餐厅接待	现场模拟	餐饮部主管+专任教师	20
4	宴会接待	现场模拟	餐饮部主管+专任教师	20
5	主题宴会设计	现场模拟	餐饮部主管+专任教师	20
合计				100

#### (4) 餐厅领班考核评价

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	班前会	现场模拟	餐厅部经理+专任教师	20
2	员工班次安排	现场模拟	餐饮部经理+专任教师	20
3	工作检查	现场模拟	餐饮部经理+专任教师	20
4	投诉处理	现场模拟	餐饮部经理+专任教师	20
5	员工培训	现场模拟	餐饮部经理+专任教师	20
合计				100

#### (5) 调酒师考核评价

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	酒水知识介绍	现场问答	部门经理+专任教师	20
2	鸡尾酒配方知识	现场问答	部门经理+专任教师	20
3	鸡尾酒调制	现场模拟	部门经理+专任教师	40
4	其他饮品调制	现场模拟	部门经理+专任教师	20
合计				100

## (六) 质量管理

1. 应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生毕业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。依据各教学环节的质量标准，对教学过程进行系统的、科学的评价，对存在的问题进行诊断，并提出改进教学质量方面的意见和建议。

## 九、毕业要求

(一) 思想品德：德智体美劳全面发展，按照学校德育评价标准，达到合格以上。

### 1. 态度(20分)

表彰加分：三好学生、优秀学生干部、优秀团干、优秀团员、其他奖项：2分/项。  
学生干部加分：团委会、学生会、团支书、班长：2分；其他班级干部：1分。

处分扣分：留校察看：10分；记过：8分；严重警告：6分；警告：4分；通报批评扣分：1分。

### 2. 知识和能力(60分)

德育评价(30分)班级德育评价表。

定岗实习(20分)实习鉴定、实习报告。

技能竞赛加分(10分)技能竞赛国赛、省赛、市赛、校赛：5、3、2、1分

### 3. 素养分(20分)

青年志愿者、社团(15分)志愿者社会实践、社团活动。

文体竞赛加分(5分)文体竞赛国赛、省赛、市赛、校赛：5、3、2、1分。

### 4. 毕业德育评定标准

总分 $\geq 80$ 分者，综合素质评价等级为“优”； $79 >$ 总分 $\geq 70$ 分者，综合素质评价等级为“良”； $69 >$ 总分 $\geq 60$ 分者，综合素质评价等级为“合格”；总分 $< 60$ 分者，综合素质评价等级为“不合格”。

**(二)学分要求：**所修课程成绩全部合格，并修满规定学分。劳动教育符合学校规定的相关要求。

### (三)职业资格证书要求：

表8资格证书一览表

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	是否必须取得	备注
1	普通话等级证	国家语言文字工作委员会	乙等及以上	否	茶艺师按照技能鉴定标准，
2	计算机等级证	人力资源与社会保障厅	1级	否	
3	调酒师	人力资源与社会障厅	中级	调酒师岗位必须取得	由学校统一进行鉴定。
4	茶艺师	人力资源与社会保障厅	中级	是	

**(四)毕业考试(毕业设计)要求：**合格。

**(五)符合学校学籍管理规定中的相关要求**

在校期间遵守校纪班规，无重大违纪违规现象，方具备毕业资格。

## 十、附录

高星级饭店运营与管理专业人才需求与人才培养调研报告

### 一、调研背景

近年来，随着国家经济的快速发展与人民生活消费水平的提高，旅游产业逐渐成为刚需，酒店市场也因经济转型下商务和旅游产业的交互而迅猛发展，在新的市场形势下，酒店业面临新的发展趋势。为深入贯彻《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》，了解酒店行业的人才需求的规格、学生能力以及素质的要求，掌握行业发展动向以及人才培养的目标，进一步提升学校高星级酒店运营与管理专业服务区域经济发展的能力，特开展此次调研。

## 二、调研对象和目的

### (一) 调研对象

此次调研深入合作酒店及相关职业院校开展企业人才需求调研，并对本专业毕业生(近5年)进行跟踪调查。

表1主要调研酒店与院校

序号	酒店名称	性质	地址
1	****大酒店	股份制	*****
2	*****酒店	民营	*****
3	****集团股份有限公司	股份制	*****
4	****酒店	股份制	*****
5	****酒店	股份制	*****
6	****酒店	股份制	*****
7	****餐饮公司	民营	*****
8	****学校	国有公办	*****
9	*****学校	国有公办	*****

### (二) 调研目的

通过对合作酒店的调研了解企业对高星级酒店运营与管理专业的人才素质及能力要求、需求层次等情况；通过对相关院校的调研了解学校对高星级酒店运营与管理专业人才培养目标及课程设置等情况；通过对本专业毕业生的调研了解毕业生的就业情况。从而根据社会需求确立专业建设和发展的方向，准确定位我校高星级酒店运营与管理专业的培养目标及人才培养规格，继而制定出目标明确、定位准确、独具特色的人才培养方案，使我校高星级酒店运营与管理专业更好地为本地区的经济发展做出贡献。

## 三、调研内容

### (一) 行业发展研究

行业发展研究主要是通过查阅统计年鉴、政府工作报告、行业报告，对酒店行业发展现状及趋势进行研究。

### (二) 企业调研

企业调研主要通过访谈、座谈等方式进行。主要了解酒店对本专业人才的需求层次、技能要求、素质要求等需求情况。

### (三) 学校调研

学校调研主要通过访谈、座谈的方式对专业负责人和专任教师进行。主要了解其他学校的专业发展方向及侧重点等情况。

#### (四) 毕业生调研

毕业生调研主要通过访谈的方式，针对不同的岗位选取不同工作年限的毕业生进行，主要了解毕业生的就业经历、所在岗位的具体工作情况。

### 四、调研分析

#### (一) 行业发展对本专业人才需求的趋势



直接受益于国家经济的快速发展与人民生活消费水平的提高，我国酒店行业规模持续增长。据中国酒店协会数据显示，2018年住宿餐饮业总收入近5万亿元。2015年至2019年《中国酒店连锁发展与投资系列报告》显示，中国酒店客房数量2019年达到414.97万间。酒店行业发展呈现新趋势。

##### 1. 中档酒店市场未来将成为行业结构主体。

在高端消费下沉、大众消费中端化、旅游业快速发展等因素的共同作用下，整体酒店行业呈现出哑铃状的分布，经济型酒店和高端酒店发展逐步趋缓，中档酒店市场良好。

##### 2. 酒店行业轻资产化经营模式兴起。

酒店业从过去的重视资产运营转向重视管理品牌运营，从过去的不可持续的、消耗资源的重资产模式转向可持续的、租赁物业、重管理输出与品牌输出的轻资产模式。

##### 3. 产品、文化与服务的精选化。

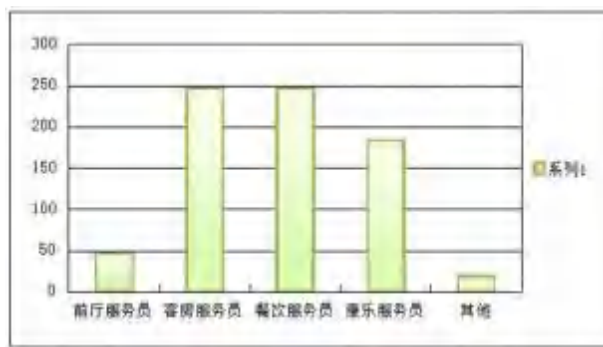
随着酒店市场需求特点的不断转变、客源市场的逐步细分，客人除对酒店的硬件设施有较高的要求外，对服务的感受也变得更为细致，在消费过程中得到新奇、知识、艺术等体验成为住宿的目标，而目前市场主体经济型酒店“标准化、规范化、程序化”的产品及服务很难适应当前消费者的需求。因此，在酒店产品的设计上充分挖掘历史文化元素、打造特色主题酒店是产品走差异化发展的有效途径，也是酒店企业形成核心竞争力的关键，随着中产阶级的崛起，对产品、文化与服务的精选将逐渐成为酒店行业下一阶段的发展趋势。

#### (二) 企业对本专业人才的需求情况

##### 1. 酒店对中、高层管理人才的需求情况

酒店对具有十分丰富的工作经验和经验的中、高层管理人员酒店依然需求迫切。尤其是对业务型的高管更是渴求，因为酒店都希望高管不仅有工作经验，精通业务，善于带领团队，更希望能为酒店带来良好的业绩。

##### 2. 酒店对一线服务人员的需求情况



(1)酒店企业目前对客房服务员、餐饮服务、康乐服务员的需求量相对前厅服务员和其他人员来说较大。这是因为酒店企业的客房、餐饮及康乐这些部门的业务量大且繁重，需要大量的人力。

(2)在需求量较大的客房服务员、餐饮服务、康乐服务员中，餐饮和客房的需求基本相同，康乐较少。出现这种状况的原因有两种：一者，酒店的营业和利润重心通常在客房及餐饮，康乐相对较少，而且享受康乐服务的宾客也较少；二者，虽然客房、餐饮和康乐在社会上都有大量单体营业情况，但相较而言，康乐的容量与数量之比较大。

(3)前厅服务员的需求量较少，这是因为前厅服务员作为酒店的门脸员工，酒店对其流动性和职位空缺时刻有严格地控制，所以若不是酒店有大的业务调整或扩张，通常时间上其需求是饱和的。

### 3. 酒店对特殊人才的需求情况

随着酒店行业的转型升级，酒店对一些特殊人才的需求也在不断增加。

(1)酒店对技能型人才的需求不断增加。酒店理论知识和实际操作能力较强的高级技术应用性人才比较缺乏，如调酒师、茶艺师等。

(2)酒店对服务型人才的需求不断增加。随着“互联网+大数据”时代的到来，消费者可在线点评酒店所提供的对客服务，为塑造酒店的网络口碑，酒店对服务意识、服务质量更加重视，因而具备较强“补位”意识，能迅速弥补酒店各个部门之间服务空白点的服务型人才必定是酒店所需要的人才。

### (三) 岗位需求分析

#### 1. 酒店岗位需求分析

根据调研发现酒店需要的主要管理岗位包括：中、西餐厅部门经理、宾客关系主任、贴身管家、酒店营销部门经理、酒店人力资源部主管、培训师。酒店需要的主要服务人员包括：中、西餐厅服务员、迎宾员、房务中心文员、楼层接待员、调酒师等。

#### 2. 酒店岗位能力结构分析

##### (1) 酒店对中、高层管理岗位的能力要求分析。

酒店管理人才的素质是综合性的，不仅要具备作为酒店从业人员的素质，而且要同时具备一名管理人员的素质，依据对酒店行业的调研，酒店要求酒店管理人员具有优秀的思想素质，全面掌握现代酒店经营管理的理论、方法和手段，熟悉酒店各部门的知识，掌握酒店业务、酒店服务的基本操作技能。能综合运用所学知识分析和解决经营管理中出现的实际问题。而且还应具备一些其他的基本素质，如良好的生活习惯、得体的礼仪、合乎身份的形象等。

##### (2) 酒店对一线服务员岗位的能力要求分析

酒店对每种岗位服务员的职业要求都作了详细的描述，并且其中对素质要求都提到语言能力、服务意识、职业道德和岗位技能这四个方面，因此可以分析出目前酒店服务人才应具有以下能力：

①基本技能：计算机应用、英语听、说、读能力等。

②专业技能：在掌握基本应用能力的基础上，员工能熟练掌握酒店各项对客服务技能。

③专业拓展能力：员工的综合素质能力，包括管理能力、酒店相关专业知识(如旅游)能力。

④具有良好的酒店服务意识与职业道德。鉴于在对毕业生进行追

踪调查中发现的学生流动性大的问题，酒店更重视脚踏实地、具有较高职业道德的人才。

## 五、调研结论

调查结果表明，目前高星级饭店运营与管理专业的毕业生基本是面向酒店宾馆、社会餐饮业。随着湖南省各地市宾馆、酒店的大量增加，对本专业的毕业生需求量越来越大。本专业的毕业生虽然能基本适应酒店相应的技术岗位，但综合素质(职业道德，适应能力，相关知识，技能，外语等)与需求单位的要求尚有差距。

我校高星级饭店运营与管理专业的招生生源大部分是初中毕业生，学生一方面在中学时期绩大都不好，文化知识基础较差，且大多有自卑心理。另一方面他们大部分思维活跃，智力发展没有任何问题，且部分学生实践动手能力良好。基于我校学生实际情况，结合酒店行业人才需求现状，以酒店高级管理人員为就业目标并不现实，我校本专业的人才培养可从三个层次考虑：一是对客服务人员，如前台服务员、礼宾员、中西餐厅服务员、迎宾员、房务中心文员、楼层接待员等。二是专业技能人员，如调酒师、茶艺师、培训师、贴身管家、酒店职业咨询师等。三是酒店中层业务骨干，如宾客关系主任、餐厅领班、餐厅主管、客房领班、客房主管、酒店职业经理人等。

## 六、对专业建设的改革思路及措施

通过此次专业人才需求与人才培养调研，我们在掌握了酒店行业一些资料的同时，也发现了一些需要改善的方面，为我们以后的教学、人才培养目标、专业课程体系的构建奠定了基础。经过分析讨论，提出以下几项建议：

(一)加强实践环节的教学，注重实训操作，加强实训室建设。不仅在课堂上要实训，还要到酒店里实训，然后通过职业技能鉴定的培训和考核提高学生的动手能力，最后通过毕业实习强化实践能力，从而为酒店业输送高素质的技能型人才。

(二)加强课程建设和教学改革，加快知识的更新。一方面对开设的专业课程进行有机整合，突出项目导入的思想，适度增加与专业相关的专业外语课程，减少与实际就业相关性不大的课程；此外对课程的教学做出合理科学的安排，使之能够符合接受知识的规律且能在各个学期达到一种理想的均衡。另一方面，增加对专业相关案例的剖析和点评，使学生及时了解实际工作情况，为今后走向社会打下坚实的基础。

(三)加强学生职业能力培养。酒店目前对人才的需求不仅仅是盯在“才”上，还非常看重人才的“德”，也即人才的职业道德、服务意识、合作精神、吃苦耐劳品质等。针对调研过程中发现的学生流动性大的问题，更应该重视培养脚踏实地、具有较高职业道德的技术型和实用型人才。对此，建议在培养人才时重视学生职业素养的培育，特别要加强他们的职业道德。职业素质可以通过开展专题讲座、举行职业技能大赛等参与式的方式培养，而最为常规的方式则是教师在授课的过程中，有意识地引导进而指导学生逐步形成。

(四)拓展实习、就业局面。在联系毕业实习单位时，考虑多样化、多元化，在选择时力求做到学生的自主化。在实习的过程中，要时刻关心各实习单位

学生的心理状况，专业教师更是要作专业指导，让学生的能力在实习中能得到一次升华，力求理论与实践高度融合。

(五)适度加大基本技能及专业拓展能力的培养。所谓基本技能是相对于专业技能而言的，如计算机应用、英语听说读能力等。专业拓展能力包括学生的综合素质能力，尤其是一些基本的管理能力、酒店相关专业知识(如旅游、文化、客源国等)能力。基本技能和专业拓展能力对学生职业发展有重要的影响，所以对这些素质的培养要引起必要的重视，专业教师也要在平时教学时做必要的补充。

(六)对学生进行多元评价。既注重学生文化知识、专业知识的评价，同时增加职业道德和职业素养的评价维度。

(七)为学生职业生涯规划 and 可持续发展考虑，以改善毕业生就业问题。

(八)继续推进培养人才与社会需求相结合，积极推进素质教育，提高高星级饭店运营与管理专业毕业生的各方面能力，为推动酒店业发展做贡献。