

上海第二大学附属浦东振华外经职业技术学校

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

高星级饭店运营与管理（代码：740104）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、基本学制

三年。

四、培养目标

本专业坚持立德树人,面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业,培养从事高星级饭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,德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

主要说明该专业人才培养面向的职业领域、职业岗位和应获取的职业技能等级证书或职业资格证书的名称、等级及颁证单位等内容。

序号	职业领域	职业岗位	职业技能等级证书或职业资格证书 (名称、等级、颁证单位)
1	酒店服务	餐厅服务员	餐厅服务员(五级)上海餐饮协会
2	酒店服务	茶艺师	茶艺师(五级)上海餐饮协会

六、人才规格

(一) 职业素养

- 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,树立中国特色社会主义共同理想,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱

国情感和中华民族自豪感。

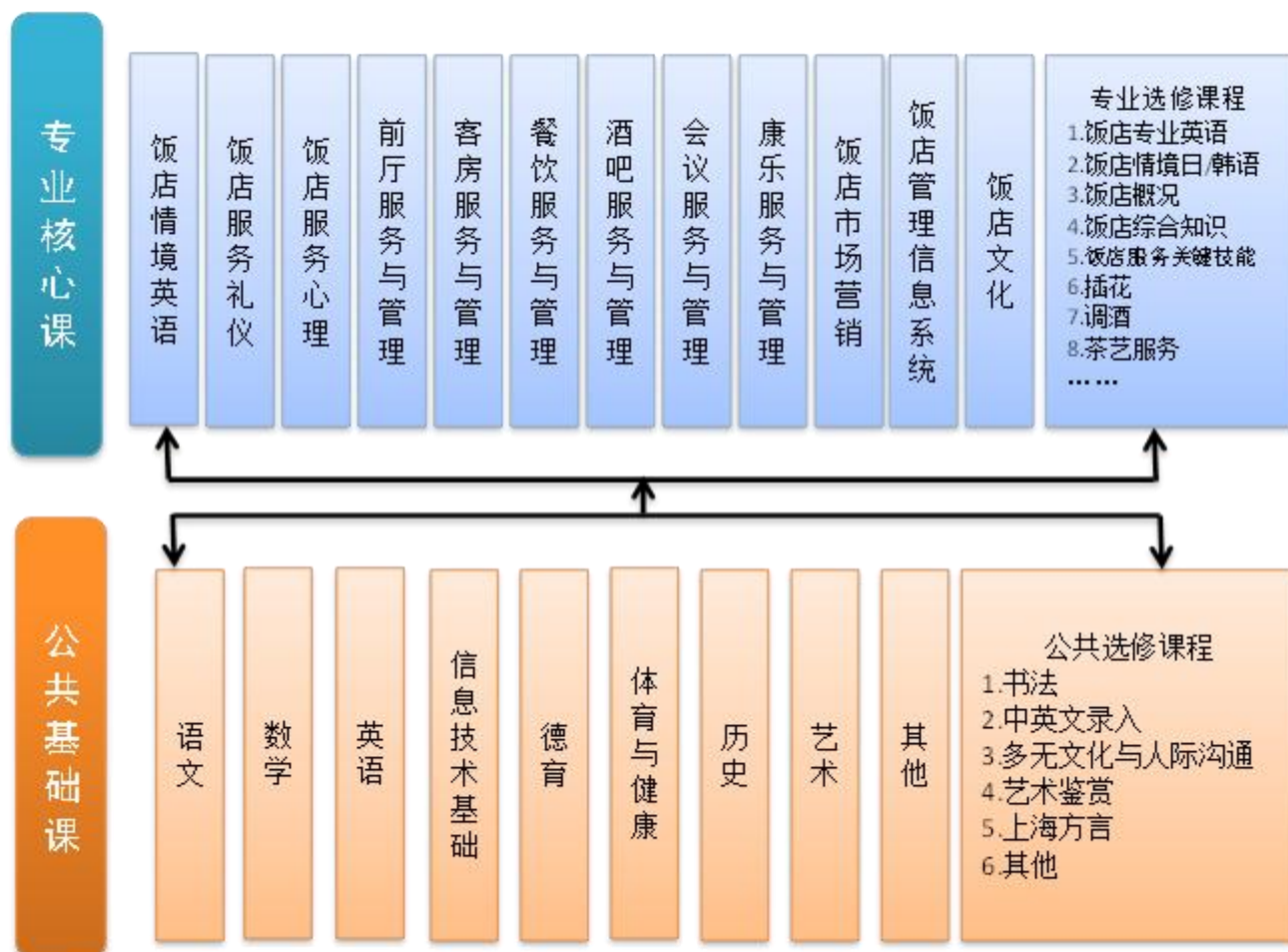
- 遵法守纪，崇德向善，诚实守信，尊重生命，热爱劳动，自觉履行道德准则和行为准则，具有社会责任感和社会参与意识。
- 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
- 具有主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。
- 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- 具有乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。
- 具有遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
- 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
- 具有适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

（二）职业能力

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 能安全使用及日常维护与保养相关工作的能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。
- 能在饭店服务、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。

- 能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。
- 能熟练使用应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。
- 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。

七、课程结构



八、课程内容与要求

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、公共艺术、历史，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、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内

外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时数
1	中国特色社会主义	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设	36
2	心理健康与职业生涯	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设	36
3	哲学与人生	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设	36
4	职业道德与法治	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设	36
5	语文	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》开设	216
6	数学	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校数学课程标准（2020 年版）》开设	216
7	英语	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校英语课程标准（2020 年版）》开设	216
8	历史	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》开设	72
9	信息技术	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校信息技术课程标准（2020 年版）》开设	144
10	艺术	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校艺术课程标准（2020 年版）》开设	36
11	体育与健康	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校体育与健康课程标准（2020 年版）》开设	270
12	劳动专题教育	依据《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》开设	36

（二）专业课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时数
1	餐饮服务与管理	1. 能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪； 2. 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作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务； 3. 熟练进行各种西餐厅服务； 4. 能进行规范的宴会预定与服务；	144
2	客房服务与管理	1. 能识别常见客房类型、客用设备及用	108

		品；能够按规范程序 and 标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜； 2. 会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养； 3. 能够接待 VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作	
3	会议服务与管理	4. 能按服务礼仪做好会前、会中和会后的礼仪接待工作，熟练进行衣帽服务； 1. 能根据客户需求和会议特点进行会场布置并能进行简单的台面花卉装饰； 2. 能运用软饮料知识和技能，为会议客人进行茶水服务。	108
4	酒吧服务与管理	1. 能进行酒水识别； 2. 能熟练进行酒水服务； 3. 能熟练进行鸡尾酒服务； 4. 能进行咖啡服务	108
5	茶艺服务	1. 掌握茶艺服务基本知识； 2. 不同茶类的冲泡流程及手法，为客人提供人性化和个性化的服务，完成各项对客接待服务	144
6	饭店服务礼仪	1. 掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识； 2. 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，展现良好的饭店员工形象； 3. 规范饭店岗位工作中的服务语言和服务礼仪； 4. 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	36
7	饭店服务心理	1. 能运用服务心理学基本原理和方法分析顾客心理需求，提高对客服务质量； 2. 能正确预防服务中、服务后的投诉	18
8	前厅服务与管理	1. 能辨别并正确使用前厅部设施设备和	36

		表单； 2. 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； 3. 能初步处理前厅部领班、主管的督导工作； 4. 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	
9	康乐服务与管理	1. 熟悉康乐服务（如：健身房、游泳池、网球场和壁球房等）实际工作光武的服务知识	18
10	饭店市场营销	1. 能对饭店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进行饭店客源市场的选择和细分； 2. 能描述饭店产品设计、创新与组合、饭店产品定价方法； 3. 能通过广告宣传和营业推广对饭店产品进行宣传促销； 4. 能描述设计饭店产品内部促销资料的方法，对饭店促销活动方案能提出合理化建议	36
6	饭店管理信息系统	1. 能利用饭店管理信息系统为散客和团队进行预订并修改、办入住，换房延住和离店； 2. 能完成防客查询、叫醒服务为客留言等工作； 3. 能完成排班、客房查询、维修房设置及客人遗留物品处理等工作； 4. 能完成客人结账、日常审核与报表管理及夜审工作； 5. 完成客人信息档案的建立、整理完善和修改； 6. 进行相关业务销售和完成协议公司的协议签订工作。	54
7	饭店文化	1. 了解饭店发展史、代表人物和品牌的基础上，懂得饭店物质、饮食、服务文化鉴赏；	36

		2. 能提升饭店各岗位的文化素养	
--	--	------------------	--

九、教学安排表

1. 教学活动时间安排表

教学活动时间安排表（单位：周）

学期	入学教育	社会实践	军训	课堂教学	集中实训	实习	考试	机动	假期	总计
一	(1)		(1)	18			1	1	4	24
二				18			1	1	8	28
三				18			1	1	4	24
四				18			1	1	8	28
五				17	1		1	1	4	24
六	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
总计	1		1	68	1	20	5	5	28	148

注：每个学年共计 52 周，其中教学时间为 40 周（含复习考试），寒暑假累计 12 周，（）表示在假期进行，不占用教学周数。

2. 教学进程表

教学进程表(学年制)

课程分类	课程名称	总学时	各学期周数、学时分配					
			一	二	三	四	五	六
			18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周
公共基础课程	中国特色社会主义	36	2					
	心理健康与职业生涯	36		2				
	哲学与人生	36			2			
	职业道德与法治	36				2		
	语文	216	4	4	4			
	数学	216	4	4	4			
	英语	216	4	4	4			
	历史	72			2	2		
	信息技术	144	2	2	4			
	艺术	36	1	1				
	体育与健康	270	3	3	3	3	3	
	劳动专题教育	36					2	
	小计	1340	20	20	23	7	5	
专业	餐饮服务与管理	144	2	2	2	2		

核心课程	茶艺服务	144	2	2	2	2		
	客房服务与管理	72	2	2				
	会议服务与管理	108	2	2	2			
	酒吧服务与管理	108		2	2	2		
	小计	576	8	10	8	6		
专业(技能)方向课程	饭店服务礼仪	36	2					
	饭店服务心理	18				1		
	前厅服务与管理	36				2		
	康乐服务与管理	18				1		
	饭店市场营销	36				2		
	饭店文化	36				2		
	饭店管理信息系统	54				3		
	小计	234	2	0	0	11		
实习实训	实训						1 周	
	实习	600						30
选修课程	应用文写作	18				1		
	普通话	36				2		
	成本核算	54				3		
	酒吧服务综合实训	144					8	
	中式餐饮服务综合实训	144					8	
	西式餐饮服务综合实训	144					8	
	应用文写作	18				1		
	其他选修	72				2	2	
	小计	630				9	26	
合计		3380	30	30	31	30	33	30

3. 独立设置的实践性教学安排表

类别	项目	内容与要求	学期	周数	备注
实训	中西餐摆台与服务精研	能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理，培养学生良好的实践能力和宴会设计能力。	5	1	
实习	认知实习		1	1 天	
	顶岗实习		6	20	

十、保障条件

(一) 文件依据

本人才培养方案制订所依据的相关文件分别是：

1.《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）；

2.《上海市教育委员会关于印发〈上海市中等职业学校专业人才培养方案的基本内容与编制要求〉的通知》（沪教委职[2020]5号）；

3.《上海市中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》；

（二）师资队伍

本专业拥有一支师德高尚、理论基础扎实、实践经验丰富、教学能力强、具有一定学术水平的、专兼职结合的“双师”型教学团队。现有专任教师3人，本科及以上学历为100%，“双师”型教师占专任教师比例为66.7%，教师均有企业实践工作经历。另有1名特聘兼职教师。

（三）教学设施

学校拥有5间专业实训室。实训室设施齐全，能基本满足高星级饭店运营与管理专业的实训要求和操作教学需求。学校与洲际酒店等企业签订了校企合作协议书，建立了长期稳定的校外实训基地。校企共建，产教融合，育训结合，共育人才。

（四）教学资源

近几年来，学校注重专业内涵建设，开发了一门餐饮服务精品课程。

（五）教学方法

学校依托专业建设指导委员会，对接市教委颁发的高星级饭店运营与管理专业教学标准，根据行业需求与课程教学内容相衔接，调整并完善高星级饭店运营与管理专业人才培养方案，使之与高星级饭店行业发展更加匹配。教师广泛采用案例教学、任务引领、角色扮演等不同教学方法开展理实一体化教学，取得了良好的教学效果。

（六）学习评价

该专业在教学评价中，采用过程性评价与终结性评价相结合的方法，对职业素养和专业技能开展评价。过程性评价占比 40%，具体为：学习表现（10%），作业任务（15%），考勤（5%），单元考核（10%）；终结性评价占比 60%，具体为：期中操作考试（30%）和期末操作考试（30%）。

（七）质量管理

学校建立了完善的教学质量监控体系，实行双周周五教研活动制度，加强活动管理，督促教师完成教学计划、做好教学质量分析，促进教学质量不断提高；每学期要求教师间相互听课每学期不少于四节，加强对课堂教学的质量管理，促进人才培养质量不断提升。

十一、毕业要求

具有中等职业学校学籍的学生达到以下要求，准予毕业：

1. 思想品德评价合格；
2. 修满专业教学计划规定的全部课程且成绩全部合格，或修满规定学分；
3. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格。

对于在基本学制的学习年限内，考核成绩（含实习）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，颁发结业证书。

十二、其他

无