

## 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：130100

### 二、入学要求

初中毕业生或同等学力者

### 三、修业年限

叁年

### 四、职业面向

本专业学生主要面向旅游酒店等企、事业单位，从事酒店基层、中层管理工作和基层服务工作。具体见表一

表一 高星级饭店运营与管理专业主要职业面向一览表

序号	所属专业大类 (代码)	所属专业 (代码)	对应职业(岗位)	职业资格证书	专业(技能)方向
1	旅游管理 (120203)	高星级饭店 运营与管理 (130100)	前厅	前厅服务员(中 级)	各高星级旅游酒店及 企、事业单位,从事酒 店基层、中层服务与管 理的技能型人才
2			餐厅	餐厅服务员(中 级)	
3			客房	客房服务员(中 级)	

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的,拥护党的基本路线,适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的,重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识,熟练掌握前厅、客房、餐饮、会议、康乐服务与管理的技能,面向涉外宾馆、饭店、假日酒店、度假村、国际餐饮连锁机构,从事中级管理与服务工作的高素质技能人才。

#### (二) 培养规格

##### 1. 知识结构

- (1) 了解中职生必备的德育、计算机应用基础、体育等知识;
- (2) 掌握高星级饭店运营与管理基础理论及专业知识;
- (3) 掌握高星级饭店的组织管理、岗位设置、工作流程等相关知识;
- (4) 掌握高星级饭店设施、设备、工具的使用、保养方法及安全常识。

##### 2. 能力结构

- (1) 具有一定的英语交际能力;
- (2) 具备客房、餐饮、康乐服务等操作技能;
- (3) 具备熟练地使用设备和工具,并保证日常的清洁卫生的能力;
- (4) 具有较强的法规意识、安全意识、节约意识和良好的卫生习惯。

### 3. 素质结构

- (1) 具有良好的职业道德和行为规范 尊师重德、爱岗敬业。
- (2) 具有良好的身体素质和心理素质、具有独立思考、勇于创新的精神。
- (3) 具有较强的语言表达能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 公共基础课程

#### 1. 职业生涯规划

通过本课程的教学,中职学生树立起职业生涯发展的自觉意识,树立积极正确的职业态度和就业观念,了解职业发展的阶段特点;清晰地了解自身角色特性、未来职业的特性以及社会环境;了解就业形势与政策法规;掌握基本的劳动力市场相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识。帮助和指导学生树立正确的职业理想、学会运用职业生涯规划的理念和方法、有效地规划自己的学习和生活、成功地规划自己的职业生涯。

#### 2. 职业道德与法律基础

了解职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。教学中以案例学习提升法律素质,增强法制意识。

#### 3. 政治经济与社会

以社会主义政治、经济、社会、文化、生态文明建设常识为基本内容,构建以生活逻辑为主线、以经济、政治、文化和生态文明为支撑的综合性课程。引导学生掌握马克思主义的相关知识和我国经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和生态文明建设的相关知识,引导学生正确分析我国常见的社会现象,自觉规范自己的行为,坚持正确的政治方向,提高思想政治素质,坚定走中国特色社会主义道路的信念;提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。要求紧密联系社会实践和学生生活实际、通过透视经济现象、让学生投身经济建设、拥护社会主义政治制度、参与政治生活、共同建设社会主义和谐社会。同时要求教师教学要讲究实际效果,防止空洞说教。

#### 4. 哲学与人生

以马克思主义的哲学基本观点、方法为核心展开唯物论、辩证法等世界观和方法论,充分展现马克思主义基本原理的方法论。进一步实现在内容上哲学与人生的相结合,体现职业教育的做中学,学中做的特点,使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识,提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力,引导学生进行正确价值判断和行为选择,形成积极向上的人生态度,为人生的健康发展奠定思想基础。

#### 5. 语文

培养学生热爱祖国语言文字的思想感情,使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力,提高科学文化素养,以适应就业和创业的需要。指导学生学习的语文基础知识,掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力,具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法,养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟,接受优秀文化的熏陶,提高思想品德修养和审美情趣,形成良好的个性、健全的人格,促进职业生涯的发展。教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。这三个部分均从阅读与欣赏、表达与交流两个

方面提出教学内容和教学要求,通过语文实践活动提高学生综合运用语文的能力。

#### 6. 数学

获得学习中等职业教育其他课程及进一步学习所必需的数学基础知识、基本技能;理解基础知识、基本技能所涉及的数学概念、数学结论等产生的背景、应用及关联;了解数学发生、发展的基本规律及其与社会发展的相互作用。提高数学思考、数学表达、数学交流和合作的能力,体会数学课程中知识内容所蕴涵的基本数学思想方法。学习主要包括集合、不等式、函数等基本内容。

#### 7. 英语

中等职业学校英语课程要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;激发学生学习英语的兴趣,提高学生学习的自信心。掌握常见的与职场用语有关的单词与短语;掌握简单的句子结构;能够用所学的知识进行职业相关对话,查阅资料等能力。

#### 8. 计算机应用基础

通过学习计算机及计算机基础知识、微机操作系统、文字处理软件、电子表格软件和演示文稿软件的基本知识及基本操作方法,进一步了解、掌握计算机应用的基础知识具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能,初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。掌握现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法;同时,为进一步学习计算机有关知识打下基础,体验利用计算机技术获取信息、处理信息、发布信息的进程,逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法。

#### 9. 公共艺术

通过艺林作品赏析和艺术实践活动,使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,通过本课程的学习,培养学生健康的审美情趣和感受、体验、鉴赏音乐美和艺术美的能力。使学生掌握必要的艺术欣赏方法,树立正确的审美观念,形成良好的人文素养,促进学生身心全面健康发展。

#### 10. 历史

让学生了解中国国情,形成对祖国历史与文化的认同感,让学生正确看待家乡,了解祖国的自然条件、经济发展等方面的优势与不足,激发学生为建设家乡、建设祖国而贡献自己才智的自觉性和高度的社会责任感。

#### 11. 体育与健康

激发学生运动兴趣,培养体育意识和锻炼身体的能力,增强与健康 and 职业相关的体能;帮助学生树立健康意识,养成良好的生活方式,使学生在运动能力、健康行为和体育品德等核心素养方面获得全面发展。学生能够运用所学的运动知识、技能和方法,参加与组织展示和比赛活动,提高体能与运动技能水平,发展与未来职业相关的运动技能与体能,能根据本人及职业特点独立制订和实施体能锻炼计划,并对练习效果做出合理评价,形成自己的运动爱好和专长。

#### 12. 军训

是对刚入校的中职学生展开的先期教育活动,包括国防教育模块、行为养成教育模块、兵团历史、校史和学校文化认知模块等,以新生入学教育与军训为契机和突破点,让新生了解学院、了解专业、了解学习任务,达到形成三年中职教育的整体认知的目的。

#### 13. 心理健康

有针对性地讲授心理科学与心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，树立中职学生的心理健康意识，认识与识别心理异常现象，学会调整自己的心理状态与情绪，正确的面对生活中的人际关系、恋爱问题和挫折等。通过分析学生心理现象和心理过程引入心理健康教育概念等，对学生进行心理健康教育目的，让学生学会学习，学会生活。结合学生生活在人生中的重要地位，以提高职业院校学生适应性，使之成为一个出色的学生，成为创造性的技能人才。

#### 14. 中华优秀传统文化

以中华优秀传统文化道德思想为主线，以传统文化经典著作为核心内容，以“导语”、“原典析读”、“价值实现及创新”、“思维空间”、“拓展阅读”五个模块为主体构建整体教学内容框架。以提高中职学生的人文素养、职业意识，培养民族精神，确立清晰系统的价值取向，养成学生正确的道德意识、良好的行为规范、充沛的职业尊严，增强传承发展中华优秀传统文化的责任感和使命感，礼敬中华优秀传统文化。帮助学生树立职业意识和企业文化精神，为学生未来的职业生涯打下良好的精神基础。

#### 15. 创业教育与就业指导

培养学生的批判性和创造性思维，激发创新创业灵感，培育在校学生的创新意识、创业精神和创新创业能力；引导学生自我分析，自我完善，树立正确的职业观、择业观、创业观，培养良好的职业素质，掌握求职面试的方法与技巧、程序与步骤，提高学生的就业竞争能力，为毕业生步入社会顺利求职打下良好基础。

#### 16. 物理化学

使学生掌握物理化学的基本知识，加强对自然现象本质的认识，并作为其它有关的科学发展基础，提高学生的科学思维方式和判断分析问题能力，为掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

### （二）专业（技能）课程

#### 1、职业认知与体验

课程目标：本课程是学习和认识酒店等形式，提升学生的职业认知与职业体验，强化学生的职业态度、职业精神与职业行为习惯。

主要内容：认识职业世界，剖析职业，职业分析，职业定向与自我塑造

教学要求：培养学生自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度，具备获取信息、学习新知识的能力，具有安全文明生产、节能环保和遵守操作规程的意识，具有规范意识、标准意识和质量意识。

#### 2. 饭店管理概论

课程目标：主要讲授饭店管理的基本原理和架构，阐述了饭店管理的主要概念和方法，能够让参加本课程学习的学生对饭店管理形成比较完整、系统的认识。

主要内容：饭店概述，饭店管理理论基础，饭店营销管理，饭店人力资源管理，饭店服务质量管理，饭店设备与物质管理，饭店收益管理与成本控制，饭店信息管理。

教学目标：通过教学，使学生掌握饭店管理的基本理论和专业知识，掌握饭店管理方面的规律，提高饭店管理的水平和本领。

#### 3、饭店服务礼仪

课程目标：本课程是根据饭店服务人员的实际工作需要，介绍礼仪的基本理论知识，服务人员在形象塑造、社交、涉外交往等方面的个性化礼仪规范与要求。

主要内容：饭店服务礼仪概述，饭店服务人员的形象礼仪，饭店前厅服务礼仪，饭店客房服务礼仪，饭店餐饮服务礼仪，会议服务礼仪

教学要求：掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识；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，展现良好的饭店员工形象；规范饭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，在对客服务和工作中能从容应对、提高效率

#### 4、前厅服务与管理

课程目标：本课程是酒店管理专业主干课程之一，也是酒店管理专业学生学习和掌握前厅服务与管理的相关知识的入门课程。

主要内容：饭店前台管理概述，对客服务过程，客房销售基本知识，前台接待与问询服务，礼宾服务，收银服务，前厅信息管理，前厅人力资源管理

教学要求：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。

#### 5、食品营养与卫生

课程目标：本课程是研究食物，营养与人体健康关系的一门学科。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。

主要内容：食品营养与卫生研究的内容，人体需要的能量和营养素，各类食物的营养，各类人群的合理膳食，膳食与疾病，膳食结构与营养配餐，食品污染及其预防，食物中毒及预防，食品卫生监督与管理，各类食品卫生

教学要求：让学生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、食物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。

#### 6. 客房服务与管理

课程目标：本课程介绍了酒店客房的组织机构及职能，岗位设置及岗位职责，酒店客房服务人员应具备的素质。同时进行中式铺床、西式铺床、客房整体的清洁、卫生间的清洁、公共区清洁、消防器材的使用等客房实训。

主要内容：客房部概述，客房的功能与配备，客房清扫，客房清洁保养工作，客房接待服务标准化管理，客房安全管理，客房服务质量管理。

教学要求：通过学习使学生具有较熟练的客房部服务技能，热爱并胜任饭店客房部服务与管理的工作，通过本课程的学习，学生将具备一定的客房服务与管理基础知识，并能对客房服务与管理事业服务或出谋献策。

#### 7. 餐饮服务与管理

课程目标：本课程主要讲授餐饮服务的基本知识与技能及餐饮管理的基本理论与方法。

主要内容：餐饮概述，餐饮组织机构管理，餐饮服务的基本技能与服务程序，菜单制作与设计，餐饮原材料的采购验收和库存管理，厨房业务与生产管理，宴会管理，餐饮成本控制，餐饮营销管理，餐饮服务的质量管理

教学目标：通过学习培养学生的服务能力；菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅管理、餐饮营销、餐饮成本与费用管理等教学内容旨在培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

## 8. 饭店专业英语

课程目标：本课程主要是对学生进行饭店专业英语听、说、读、写四项技能的综合训练。结合我国自身的特点，以实用性为原则，通过情景模拟练习巩固知识，介绍酒店实用英语的句型、学习手段和方法，使学生感到学有所用，增强学习的主动性和积极性，为培养具有创新性和实用性的酒店接待人才奠定扎实的专业基础。

主要内容：预定，入住接待，结账离开，支付方式，客人投诉处理，客房服务，洗衣服务，订餐服务，点餐服务，康乐服务

教学要求：通过语言学习和专业的知识相结合，培养和提高学习者的专业英文应用能力，同时又丰富他们的专业知识。

## 9. 旅游文化

课程目标：酒店管理专业基础课程之一。本课程需要学生理解旅游的基本概念，掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、古代建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识。

主要内容：中国旅游文化的概念定义和内容结构，中国旅游历史，中国旅游文学，中国建筑文化，中国园林文化，中国宗教文化，中国民俗文化，中国饮食文化，中国艺术文化，中国制度文化

教学要求：使学生具备旅游发展的基础理论知识和旅游基本文化常识。

## 10. 饭店安全管理

课程目标：饭店安全在旅游安全中占有重要地位，直接影响旅游的质量，从而影响旅游事业的发展。只有保证饭店的安全运营，饭店的长期经营效益和平稳运营才能得到保障。本课程就是全面系统的介绍饭店的安全从哪些方面去管理。

主要内容：饭店安全管理的概念，饭店安全管理的内容和特点，安全管理的类型，饭店安全网络，安全组织与职责熟悉饭店犯罪与盗窃的防范计划，控制与管理防火安全计划与消防管理措施，掌握紧急情况的应对、管理和其他常见安全事故防范，管理措施

教学要求：通过学习，掌握现代饭店安全、安全管理的概念和饭店安全管理的内容与特点，了解饭店安全的类型、饭店安全网络、安全组织与职责熟悉饭店犯罪与盗窃的防范计划、控制与管理防火安全计划与消防管理措施，掌握紧急情况的应对、管理和其他常见安全事故防范，管理措施。

## 11、酒店市场营销

课程目标：本课程介绍了饭店业营销的知识与技巧，论述了当今国内外饭店业的营销理念、营销策划、营销方式、营销手段、营销战略和营销管理，理论与实务并重，内容全面与专业深化兼备。

主要内容：酒店市场营销导论，酒店市场调研，酒店市场细分与定位，酒店产品策略，酒店促销策略，酒店网络营销，营销管理

教学要求：通过学习，要求学生能够了解饭店营销的活动及其发展变化的规律，掌握饭店营销的基本原理和基本知识，以便指导今后的营销实践。

## 12、饭店财务基础

课程目标：本课程通过一系列示例讲解，将帮助中职学生增加对饭店财务部工作的了解。

主要内容：会计概述，会计要素与会计等式，会计科目、账户与复式记账，账户分类，会计凭证，会计帐簿，编表前的准备工作，账务处理程序，财务会计报告，会计法规与会计职业道德

教学要求：通过学习掌握会计语言要素及运用，认识饭店各部门财务工作的管理与核算、高星级饭店财务运算、企业财务状况的评价方法；初步了解财务管理的理论及方法，了解财务管理的实务运算；能进行饭店收银岗位的工作；能运算财务知识进行简单的成本与收益核算的工作。

### 13、冲突管理

课程目标：通过学习本课程让学生认识并理解冲突，掌握并控制冲突，转化并利用冲突。

主要内容：冲突概述，冲突态度与心理冲突，冲突管理，冲突产生的原因，团队构建及团队有效性，团队冲突与团队冲突管理，冲突及冲突管理最佳状态，冲突管理的基本策略

教学要求：通过学习让学生理性分析冲突产生的根源，选择相应的冲突管理策略，减少、消除破坏性冲突产生带来的影响。

### 14、形体

课程目标：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；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；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。

主要内容：仪表，谈吐，举止，服饰，行为，形态等

教学要求：形体课程是提高学生职场形象，为提高学生的社会交往能力，进一步提升职场形象打好基础。

### 15、茶艺服务

教学目标：是中职酒店管理专业的专业拓展课程，是基于工作过程的理论与实践相结合的课程。

主要内容：茶叶品级，观茶汤识茶，茶具质量及配备，茶艺接待

教学要求：本课程的教学，旨在通过茶艺相关的设施设备对客户服务过程的学习与实训，使学生了解茶艺服务的内容、茶艺服务的程序，掌握茶艺基本服务技巧，学会与客人沟通与交流，为从事茶艺服务工作奠定理论基础知识和服务技能。通过学习，学生能胜任茶艺服务员的基本工作。

### 16、毕业设计

毕业设计可以培养学生综合掌握与运用酒店服务与管理相关专业知识和技能，培养分析和解决问题的能力，基层管理能力，写作能力。毕业设计在内容上以中国传统节日为背景，学生自选一个节日主题，结合酒店经营实际和酒店管理服务知识来策划酒店某一节日活动推广方案，方案包括宴会营销设计书、酒店环境创设说明、菜谱的制定、菜名的设计、服务礼仪要求等，学生还需完成中餐宴会摆台的实操演示，包括礼仪展示、铺设台布与装饰布、摆放餐具、餐巾折花、斟酒、分菜、上菜、拉椅、让座。

#### （三）主要实践环节说明

1. 在校内实习期间，主要学习餐饮服务的六大技能如：托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜、分菜、撤盘、撤烟灰缸。客房服务基本技能如：引领服务、客房清扫、中式铺床、夜床服务、清洁设备及清洁剂的使用等基本功的训练，在求数量的同时保质量。

2. 在校外实习期间，主要侧重于熟悉工作环境、服务工作流程、校内实习的运用（重质量）、餐厅、客房服务技能的强化学习。

3. 在校外顶岗实习期间，主要应用自己已掌握的知识技能，独当一面的工作，能够胜任某一方面的业务工作，工作完成质量高。

## 七、教学进程总体安排

全学期教学进程见表五和表六

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### (一) 师资队伍 (见表二)

表二 高星级饭店运营与管理专业师资队伍一览表

序号	姓名	专/兼职	年龄	职称/职业资格	备注
1	胡建华	专职	55	讲师(双师型)	兼职教师有较强的事业心和责任心,爱岗敬业,业务素质较高。
2	王利青	专职	25	助理讲师	
3	杨涵	专职	56	副教授(双师型)	
4	曹英军	专职	53	讲师(双师型)	
5	栗萍	专职	54	副教授	
6	陈莉	专职	52	副教授	
7	颜雪琴	专职	40	讲师	
8	邓时莉	专职	38	讲师	
9	蒋魏	兼职	55	讲师	
10	陈西子	兼职	25	助理讲师	

### (二) 教学设施 (见表三、表四)

表三 高星级饭店运营与管理专业实训室一览表

实训室名称	宾服实训室	面积要求	1000m <sup>2</sup>
序号	核心设备	数量要求	备注
1	中式床架	4	
2	中式床垫	4	
3	中式餐桌	6	
4	餐椅	20	
5	实训工作台	2	

表四 高星级饭店运营与管理专业校外实习基地一览表

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途
1	高星级饭店运营与管理实训基地	乌鲁木齐市北山7号	顶岗实习
2	高星级饭店运营与管理实训基地	石河子天富饭店	认知实习

### （三）教学资源

1. 教材选用基本要求按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学院建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 学院配有图书室和阅览室，能满足专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，图书文献方便师生查询、借阅。本专业类图书主要包括：服务礼仪、餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒水知识、饭店管理概论等及一些客房与餐饮类的实操性书籍。图书馆具有计算机网络系统或电子阅览服务，方便师生查询、借阅。

### （四）教学方法

1. 本专业教师根据课程特点，在教学中主要采用了“任务驱动”、“现场教学法”等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。根据课程类型和性质运用“案例教学”、“情景教学”等多种教学方法，真正实现“教、学、做、用”合一，激发学生学习兴趣，增强了学生的动手能力、发现问题、分析问题和解决问题的能力，提高教学质量。

2. 教学手段本专业各课程均广泛采用多媒体教学课件辅助教学，将课程资源库中的资料应用到课堂教学中。

3. 教学组织形式本专业以职业能力培养为教学目标，以职业核心技能训练为主线组织教学。实验、实训课程可根据实际条件分组教学，可根据需要在专业实验实训室现场组织教学。

### （五）学习评价

1. 使用多元评价方式，使终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与小组评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合。

2. 建立多样化评价方式。除书面考试以外，还可采用观察、口试、现场操作等方式，进行整体性、过程性和情境性评价。与社会性评价相结合，如参加考工、考级、资格认证等。

3. 加强评价结果的反馈。通过及时反馈，更好地改善学生的学习，有效地促进学生发展。在反馈中要充分尊重学生，以鼓励、肯定、表扬为主。

4. 为保证人才的培养规格和质量，以培养基础扎实、知识面宽、能力强、素质高和具有较强适应性的专门人才为指导原则，学校严格实行教学管理。具体方案如下：

（1）总评成绩：平时成绩（过程性考核成绩） $\times$ 0.3+期末成绩 $\times$ 0.7。

（2）凡总评成绩低于60分，即不及格，需补考。

### （六）质量管理

1. 学院和二级分院建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全了专业教学质量监控管理制度，完善了课堂教学、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. 学院完善教学管理机制，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. 学院建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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。

### 九、毕业要求

毕业时学生应修完规定的所有课程并进行实践教学的训练，成绩合格，体育达标，思想品德合格。

### 十、附录

表五 高星级饭店运营与管理专业教学活动时间安排 单位：周

项 目	第一学年		第二学年		第三学年		合计
	一	二	三	四	五	六	
理论教学	16	18	18	18			70
实践教学	0	0	0	0	18	18	36
复习及考试	1	1	1	1	1	0	5
假期	5	6	5	6	5	0	27
机动	2	1	2	1	1	0	8
入学教育及军训	2						2
毕业教育						1	1
合计	52		52		44		148

表六 高星级饭店运营与管理专业学分制教学进程表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	总学时数	其中实践	学分	考核方式		各学期设置与教学时间安排						
										第一学年		第二学年		第三学年		
								考 试	考 查	一 16周	二 18周	三 18周	四 18周	五 18周	六 18周	
公共基础课		1	职业生涯规划	6101133	32	6	2	√		2						
		2	职业道德与法律	610113	36	6	2	√		2						
		3	政治经济与社会	610113	36	6	2	√			2					
		4	哲学与人生	610113	36	6	2	√				2				
		5	语文1	600010	64	16	4	√		4						
		6	语文2	600010	36	8	2	√			2					
		7	数学1	600010	64		4	√		4						
		8	数学2	600010	72		4	√			4					
		9	英语1	6000109	64	16	4	√		4						
		10	英语2	600011	36	8	2	√			2					
		11	计算机应用基础	600012	64	32	4	√		4						
		12	公共艺术	600013	32	6	1		√	2						
		13	历史	600013	36		1		√		2					
		14	体育与健康1	600012	32	32	1	√		2						

		15	体育与健康 2	600012	36	36	1	√			2					
		16	体育与健康 3	600012	36	36	1	√				2				
		17	体育与健康 4	600013	36	36	1	√					2			
		18	军训	600012	98	60	2	√	2周							
		19	心理健康	600011	10		1		√	2L5						
		20	中华优秀传统文化	600013	10		1		√		2L5					
		21	创业教育与就业	600013	40		1		√	讲座	讲座	讲座	讲座			
		22	物理化学	600013	36	6	2		√			2				
		公共基础课小计			94	31	45									
专业 技能 课	专业 基础 课	23	职业认知与体验	660420	26	13	2		√		2F13					
		24	饭店管理概论	660420	72	36	5		√		4					
		25	饭店服务礼仪	660420	72	36	5		√		4					
		26	旅游文化	660420	64	32	4		√	4						
		27	饭店专业英语	660420	14	72	8		√			4	4			
		28	饭店财务基础	660420	10	54	7		√			6				
			专业基础课小计			48	24	31								
		专业 核 心 课	30	前厅服务与管理	660420	72	36	5		√			4			
			31	客房服务与管理	660420	72	36	5		√			4			
			32	餐饮服务与管理	660421	72	36	5		√				4		
			33	饭店安全管理	660421	72	36	5		√				4		
			34	冲突管理	660421	72	36	5		√				4		
			35	酒店市场营销	660421	72	36	5		√				4		
			专业核心课小计			43	21	30								
		专业 拓 展 课	36	茶艺服务	660421	72	36	5		√				4		
			37	食品营养与卫生	660420	72	36	5		√		4				
			38	形体	660421	36	36	2		√			2			
			39	客房服务综合实训	660421	84	84	3		√					28F3	
			40	餐饮服务综合实训	660421	84	84	3		√						28M3

	41	毕业设计	660421 8	84	84	3		√					28L3	
	42	考工辅导及取证	660421 9	11 2	11 2	4		√					28L4	
	专业拓展课小计			54	47	25								
实 习 实 训 课	43	认识实习	660422 0	28	28	1		√					28F1	
	44	跟岗实习	660422	12	12	4		√					30L4	
	45	顶岗实习	660422	54	54	20		√						30
	实习实训课小计			68	68	25								
专业技能课小计			21 50	16 19	11 1									
周学时数									26	28	26	28	28	30
总数				30 92	19 29	15 6			534	514	478	514	512	540