



2026 级高星级酒店运营与管理专业 人才培养方案

广西纺织工业学校

二〇二六年九月

2026 级高星级饭店运营与管理专业人才培养方案目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、学习年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
（一）培养目标	1
（二）培养规格	1
六、课程设置及要求	3
（一）公共基础课程	3
（二）专业（技能）课程	7
七、教学进程总体安排	12
（一）基本要求	12
（二）教学安排	12
（三）专业课程分析	14
八、实施保障	16
（一）师资队伍	16
（二）教学设施	16
（三）教学资源	17
（四）教学方法	19
（五）学习评价	20
（六）质量管理	21
九、毕业要求	24
十、附录（附调研报告）	24

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

高星级饭店运营与管理专业（代码：740104）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、学习年限

三年

四、职业面向

表 1 高星级饭店运营与管理专业对应的岗位

所属专业大类（代码）	旅游大类（64）
所属专业类（代码）	旅游类（6401）
对应行业（代码）	住宿业（61）、餐饮业（62）、文旅康养服务业、会展接待行业
主要职业类别（代码）	前厅服务员（4-03-01-01）、客房服务员（4-03-01-02）、旅店服务员（4-03-01-03）、餐厅服务员（4-03-02-05）、茶艺师（4-03-02-07）、咖啡师（4-03-02-08）、调酒师（4-03-02-09）
主要岗位（群）或技术领域举例	前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务
职业类证书举例	茶艺师、调饮师、咖啡师、普通话等证书、餐饮服务职业资格证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，具有较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

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) 具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，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) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(4) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

(5) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

(6) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3. 技能

(1) 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。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮

服务与督导管理能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

开设思想政治、语文、历史、数学、外语、人工智能及信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

表 2 公共基础课设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	1. 初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理； 2. 正确认识我国发展新的历史方位和社会主要矛盾的变化，理解习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想； 3. 坚信坚持和发展中国特色社会主义是当代中国发展进步的根本方向，认同和拥护中国特色社会主义制度，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。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020 年版）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	1. 能正确认识劳动在人类社会发展中的作用，理解正确的职业理想对国家以及人生发展的作用，明确职业生涯规划对实现职业理想的重要性，懂得职业道德对职业发展和人生成长的意义；	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020 年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	38

		2.树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观； 3.学会根据社会发展需要和自身特点进行职业生涯规划，正确处理人生发展过程中遇到的问题，养成良好职业道德行为习惯，自觉践行劳动精神、劳模精神和工匠精神，不断提升职业道德境界。		
3	哲学与人生	1.能够正确认识自我，正确处理个人与他人、个人与社会的关系，确立符合社会需要和自身实际的积极生活目标，选择正确的人生发展道路； 2.能够适应环境、应对挫折、把握机遇、勇于创新，正确处理在生活、成长、学习和求职就业过程中出现的心理和行为问题，增强调控情绪、自主自助和积极适应社会发展变化的能力。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020年版）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	1.了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，理解法治是党领导人民治理国家的基本方式，明确建设社会主义法治国家的战略目标； 2.树立宪法法律至上、法律面前人人平等的法治理念，形成法治让社会更和谐、生活更美好的认知和情感；学会从法的角度去认识和理解社会，养成依法行使权利、履行法定义务的思维方式 and 行为习惯。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

5	语文	1. 学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展； 2. 自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	依据《中等职业学校语文课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	226
6	数学	1. 提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。 2. 在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	依据《中等职业学校数学课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	226
7	英语	进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	依据《中等职业学校英语课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	226
8	历史	1. 学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。	依据《中等职业学校历史课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72

		2.了解唯物史观的基本观点和方法，初步形成正确的历史观；能够将唯物史观运用于历史的学习与探究中，并将唯物史观作为认识 and 解决现实问题的指导思想。		
9	人工智能及信息技术	通过理论知识学习、基本技能训练和综合应用实践，培养学生符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力，形成适配全行业通用岗位需求的综合数字化能力	结合教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知及自治区教育厅《关于在全区职业院校开设人工智能通识课》的通知。	110
10	体育与健康	1.中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。 2.通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平； 3.树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式，帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	146
11	公共艺术	理解和掌握艺术的基本理论知识，能运用艺术的理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象。	依据《中等职业学校艺术课程标准》（2020年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	38

12	安全教育	培养学生明确危害安全的行为，自觉做好防范工作，树立安全意识，增强安全的责任感。	培养学生明确危害安全的行为，自觉做好防范工作，树立安全意识，增强安全的责任感。	40
13	军训(军事知识+军事技能)	提高学生的思想政治觉悟，加强纪律性，进行规章制度、文明礼貌、集体主义教育，增强学生集体观念，培养良好的行为习惯，提高学生的综合素质。	包括基本军事知识和基本军事技能两部分，教学时间 7 至 14 天，总计不得少于 7 天共 56 课时。其中，基本军事知识共 24 课时，必训 12 课时、选训 12 课时；基本军事技能共 88 课时，必训 44 课时、选训 44 课时。	选修 56 必修 56
14	专业教育	注重培养学生对专业的学习兴趣，树立职业观、择业观、创业观以及成才观。	与专业实际相结合，注重培养学生对专业的学习兴趣，树立职业观、择业观、创业观以及成才观，做好专业职业生涯规划的能力准备，初步具备纺织职业素质，做好适应专业学习的准备。	28
15	毕业教育	培养学生依法就业、竞争上岗等的观念；学会职业生涯设计的方法；增强自主择业、创业的自觉性；培养综合运用所学的专业知识和基本技能，提高工作质量；树立正确的职业理想。	培养学生依法就业、竞争上岗等的观念；学会职业生涯设计的方法；增强自主择业、创业的自觉性；培养综合运用所学的专业知识和基本技能，提高工作质量；树立正确的职业理想。	28
16	劳动	培养学生热爱劳动，尊敬劳动者、珍惜劳动成果的意识，使其具有一些基本的生产知识和劳动技能，促进其全面发展。	培养学生热爱劳动，尊敬劳动者，珍惜劳动成果，具有一些基本的生产知识和劳动技能，促进其全面发展。	56

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

表 3 专业基础课程设置

序号	专业基础课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	酒店服务礼	了解和掌握社会交往及	课程主要在学习现代社交礼仪的	74

	仪	酒店职场工作中的礼仪原则和应用要求,训练学生的礼仪实践能力;具有运用礼仪的理论和技巧分析现实社会人际沟通问题的基本能力,并形成良好的价值观、发展观。	基本概念、特征、原则的基础上,掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪、餐饮礼仪及主要接待服务礼仪的基本知识,加强实践训练,在学生实践训练活动中,充分发挥他们的参与积极性,全面提高其实际应变能力及礼仪知识水平。	
2	普通话沟通技巧	掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领;具备较强的方音辨正能力和自我训练能力;能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际,为将来从事酒店工作打好基础。	掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领;具备较强的方音辨正能力和自我训练能力;能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际。	72
3	饭店活动服务策划	能理解并识记宴会活动策划的基本概念;能识记会议接待;能识记预订活动策划安排、VIP活动策划接待;会进行宴会摆台设计;会检查活动各种设施设备;会对宴会活动策划进行整体控制。	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饭店服务活动策划实践中,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。	72
4	旅游人文与地理	通过对中国及广西区内人文地理、旅游产品、旅游交通、旅游区划及主要旅游资源线路的认知授课,让学生提升导游讲解、计调服务的职业能力。同时培养学生善于沟通和合作的职业素养,提升分析问题和解决问题的能力,具备从事导游和计调的责任感,以及养成诚实、守信、爱岗、敬业的职业道德。	该课程让学生了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识,熟悉旅游行业中旅游合同、旅行社、旅游投诉等相关法律法规,使学生能够分析和解决旅游接待中出现的问题和投诉,掌握旅游团队和散客服务程序,提升服务质量,并以此提高接待能力和应变能力。	76

2. 专业核心课程

表 4 专业核心课程设置

序号	专业核心课程名称	教学目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	了解餐饮相关法律法规；了解餐饮服务与管理应具备的理论知识；掌握餐饮礼仪；掌握餐饮服务各个环节的业务知识和技能。掌握餐饮服务的基本服务程序、服务标准和服务技巧；掌握宴会餐饮服务的基本流程。	本课程以餐饮管理的理论为基础，以业务经营活动为中心，使学生掌握餐饮服务与管理方法和技巧，熟悉饭店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉饭店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在餐饮服务中能熟练掌握工作技能。	292
2	前厅服务与管理	了解前厅部基础知识，掌握前厅部主要任务、组织机构和岗位设置及岗位主要职责；了解酒店客房价格执行的原则，合理控制和调整客户销售价格；掌握前厅部的业务工作流程，了解客房预订、前厅接待、礼宾部、总机与商务中心等部门的工作内容及工作标准。	主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、前厅销售、前厅宾客关系等内容。本课程通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其他业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能开展前厅服务接待工作。	72
3	客房服务与管理	了解客房产品的概念和构成；掌握客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求；熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领；掌握清洁服务与质量控制的标准与方法。	本课程主要让学生掌握饭店客房管理的特点、内容及方法，培养学生解决客房管理中的各种问题的能力，培养良好的专业素质，掌握甩单包角、中西式铺床、楼面接待、会议服务与日常服务等操作技能，培养学生爱岗敬业与吃苦耐劳精神，为以后的学习和实际工作打下坚实基础。	76
4	康养旅游服务	了解基本概念；掌握各种健身器材的性能、作用和使用方法，熟练掌握健身房的服务工作内容、服务程序；了解球类运动的基本常识和球馆的	本课程主要让学生掌握基本概念、康体休闲服务、娱乐休闲服务、保健休闲服务等内容。通过本课程的学习，熟练掌握酒店室内外康乐旅游设备设施的功能、使用方法及服务技	72

		主要设施设备。	术。	
5	饭店管理学	掌握饭店前厅部、客房部、餐饮部、公关营销部等主要部门的工作职责、人员素质要求、工作流程及对客服务标准。能够参与饭店一线的服务管理实践工作，掌握必需的从业人员素质，能独立分析问题解决问题。培养善于分析、勤于学习的精神，具备热情服务、周到接待所要求的具体能力。具有饭店从业人员所应具备的基本理论与实践素质。	本课程是酒店管理专业的一门基础课和必修课，是该专业学生学习和掌握酒店管理专业知识的入门课程。教学目的是使学生了解和掌握饭店管理学这门课程的基本理论，并熟悉饭店业的经营理念 and 独特的产品特色，为以后在饭店业的实际工作打下坚实的理论基础。	72
6	旅游学概论	掌握旅游基本概念、旅游活动要素、旅游者、旅游资源、旅游业构成等基础专业知识，了解旅游市场特点与行业发展概况。具备辨析基础旅游现象、简单分析旅游行业问题的能力，初步形成适配旅游服务岗位的基础认知与学习能力。树立文明旅游、诚信服务的职业理念，培养爱岗敬业的旅游职业素养，树立正确的行业价值观。	主要包括旅游学基础概述、旅游者与旅游行为、旅游资源分类与开发、旅游交通、旅行社、旅游市场及旅游业发展趋势。要求学生熟记核心基础知识点，熟悉旅游业各组成板块职能，掌握基础旅游常识，能结合实际案例分析简单旅游问题，筑牢专业基础，为后续旅游专业课程及岗位实训打下基础。	72

3. 专业拓展课程

表 5 专业拓展课程设置

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容和要求	学时
1	导游基础知识	本课程面向中职导游服务专业学生，旨在培养适配文旅行业的基础型导游人才。知识上，让学生掌握国内旅游地	教学内容是了解旅游地理知识，掌握国内重点旅游城市、知名山水名胜、自然保护区基础常识；了解历史文化知识，熟知中国简史、古代建筑、园林、	72

		理、历史文化、民俗风情、风物特产、宗教建筑等核心基础知识；能力上，培养学生运用专业知识讲解旅游景观、解答游客基础咨询的岗位能力；素养上，塑造学生文明服务、爱岗敬业的职业素养，树立文化自信，具备规范从业、传播中华文旅文化的基本素养。	书画、戏曲等文旅常用文化知识；了解民俗文化知识，了解各民族民俗礼仪、节庆习俗、禁忌常识；四是风物特产知识，掌握各地特色美食、工艺品、特产概况；五是宗教与文旅常识，熟悉主流宗教基础文化及相关旅游景观知识。 教学要求：学生需熟记核心基础知识点，能结合景区场景开展基础讲解，恪守文旅服务规范，杜绝知识性服务失误，适配导游基础岗位工作需求。	
2	食品营养与健康	使学生了解各类食品的化学组分、营养特点，以及在生产、加工过程中食物营养成分的变化，还有食品安全、合理膳食等与人们健康息息相关的知识。培养学生了解现代营养科学知识以及人们合理营养的需要，使大学生更加关注自身的日常饮食，养成健康的生活习惯，为以后的生活、工作打下良好的基础。	本课程主要学习各类食物的营养价值，了解食物的消化与吸收、营养与能量平衡，了解糖类与膳食纤维、脂类与脂肪酸、蛋白质与氨基酸、维生素、水和矿物质、各类食品的营养与保健功能，能通过食物感官性状辨别食材的新鲜程度，能对食品进行采样和留样，能对公共卫生事件现场做初步处理。	72
3	升学专业课	夯实升学所需专业理论与综合技能，具备对口高职入学能力。	掌握中高职衔接所需的专业技能、专业能力及职业素养，具有可持续发展的学习能力。	160

4. 实践性教学环节

主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践等。

表6 综合实训课程设置

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	咖啡服务实训	学生通过咖啡实训课程学习和实操，认识咖啡器具、冲煮等基础知识，通过实操掌握手冲咖啡和意式咖啡的冲煮流程及方法，并能在此基础上制作咖啡菜单单品，从而掌握咖啡冲煮的基本方法，达到初级咖啡师的技能水平，能从事基础的咖啡服务工作。	28

2	餐饮服务实训	以餐厅服务岗位认知和职业形象塑造、餐前准备、环境与物品准备、餐桌布置与整理、预订服务、接待服务、点菜服务等内容为训练模块，使学生掌握餐厅服务的各项技能技巧，具备餐厅服务岗位必备的基本技能，达到劳动部餐饮操作中级工的水平。	28
3	调饮服务实训	本门课以调饮、调酒为基础，通过学习奶茶制作、鸡尾酒调制，了解基酒、配制酒的基础知识，创作鸡尾酒和调饮，为学生全方位发展奠定基础。	28
4	岗位实习	学生在校外实训基地完成岗位实习，通过岗位实习，增强学生对饭店企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生岗位实习和毕业就业打下坚实基础。	53 2

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

表 7 教学活动时间分配表（按周分配）

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育	2	/	/	/	/	/	2
课堂教学	16	19	18	18	/	11	82
复习考试	1	1	1	1	/	/	4
教学综合实训	1	/	1	1	/	/	3
岗位实习	/	/	/	/	19	/	19
中高职衔接教育	/	/	/	/	/	8	8
其他/毕业教育	/	/	/	/	1	1	2
机动	/	/	/	/	/	/	0
合计	20	20	20	20	20	20	120

（二）教学安排

附表		广西纺织工业学校														
		2026级高星级酒店运营与管理专业课程设置与教学时间安排表（3年）														
专业		高星级酒店运营与管理专业			三年制			制（修）订日期：				2026. 8				
课 类	程 型	课 程 名 称	课程 性质	考核 方式	学 分	总 课 时	学时分配		理实比例		各学期周学时分配					
							理论 课时	实践 课时	理 论	实 践	第一学年		第二学年		第三学年	
											一	二	三	四	五	六
							18	19	18	18	20	20				
公共基础课程	公共基础课程	中国特色社会主义	必修	考查	2	36	36	0	10	0	2					
		心理健康与职业生涯	必修	考查	2	38	38	0	10	0		2				
		哲学与人生	必修	考查	2	36	36	0	10	0			2			
		职业道德与法治	必修	考查	2	36	36	0	10	0				2		
		公共艺术	必修	考查	2	38	38	0	10	0		2				
		历史	必修	考查	4	72	72	0	10	0	2		2			
		语文	必修	考查	13	226	226	0	10	0	2	2	2	2		4
		数学	必修	考查	13	226	226	0	10	0	2	2	2	2		4
		英语	必修	考查	13	226	226	0	10	0	2	2	2	2		4
		人工智能及信息技术	必修	考查	6	110	44	66	4	6	2	2	2			
		体育与健康	必修	考查	8	146	15	131	1	9	2	2	2	2		
		安全教育	必修	考查	2	40	28	12	7	3	1	1	1	1		
	学分与课程小计				69	1230	1021	209								
	学分比例				36%	36%										
	综合素质	军训 （军事知识+军事技能）	必修	考查	3	56	12	44	2	8	2					
			选修	考查	3	56	12	44	2	8	2					
		专业教育	必修	考查	2	28	0	28	0	10					1	
		毕业教育	必修	考查	2	28	0	28	0	10						1
		劳动	必修	考查	3	56	0	56	0	10		1	1			
		学分与课程小计				13	224	24	200							
学分比例				7%	7%											
专业（技能）课程		专业基础课程	酒店服务礼仪	必修	考查	4	74	30	44	4	6	2	2			
	普通话沟通技巧		必修	考查	4	72	29	43	4	6			4			
	饭店活动服务策划		必修	考查	4	72	29	43	4	6				4		
	旅游人文与地理		必修	考试	4	76	31	45	4	6		4				
	学分与课程小计				16	294	119	175								
	学分比例				8%	9%										
	专业核心课程	餐饮服务与管理	必修	考试	16	292	117	175	4	6	4	4	4	4		
		前厅服务与管理	必修	考试	4	72	29	43	4	6				4		
		客房服务与管理	必修	考试	4	76	31	45	4	6		4				
		康养旅游服务	必修	考查	4	72	29	43	4	6	4					
		饭店管理学	必修	考试	4	72	29	43	4	6			4			
		旅游学概论	必修	考查	4	72	29	43	4	6	4					
		学分与课程小计				36	656	264	392							
		学分比例				19%	19%									
		专业拓展课程	导游基础知识	选修	考查	4	72	29	43	4	6				4	
			食品营养与健康	选修	考查	4	72	29	43	4	6				4	
	职业形象塑造		选修	考查	4	72	29	43	4	6			2	2		
	升学专业课		选修	考查	9	160	64	96	4	6					8	
	学分与课程小计				21	376	151	225								
	学分比例				11%	11%										
综合实训	咖啡服务实训	必修	考查	2	28	0	28	0	10			1				
	餐饮服务实训	必修	考查	2	28	0	28	0	10	1						
	调饮服务实训	必修	考查	2	28	0	28	0	10				1			
	岗位实习	必修	考查	30	532	0	532	0	10					19		
	学分与课程小计				36	616	0	616								
	学分比例				19%	18%										
统 计 栏																
		考试门数									2	2	2	2		
		教学周数									20	20	20	20	20	20
		考试周									1	1	1	1	1	
		实践周数									5	1	2	1	19	1
		周学时									28	28	28	28	0	20
总学分、总课时					191	3396	1579	1817								
理论与实践课时比例							46%	54%								

(三) 专业课程分析

1. 理实一体课程一览表

表 8 高星级饭店运营与管理专业理实一体课程一览表

序号	课程名称	学时数			学期	教学场所	教学要求
		小计 课时	理论	实践			
1	人工智能及信息技术	110	44	66	1、2 3	机房	任务驱动、多元评价
2	体育与健康	146	15	131	1、2 3、4	运动场、 风雨球馆	任务驱动、多元评价
3	酒店服务礼仪	74	30	44	1、2	教室/展厅/形体室	任务驱动、多元评价
4	普通话沟通技巧	72	29	43	3	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
5	饭店管理学	72	29	43	3	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
6	饭店活动服务策划	72	29	43	4	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
7	前厅服务与管理	72	29	43	4	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
8	餐饮服务与管理	292	117	175	1、2 3、4	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
9	客房服务与管理	76	31	45	2	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
10	康养旅游服务	72	29	43	1	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
11	旅游人文与地理	76	31	45	2	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
12	导游基础知识	72	29	43	4	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
13	食品营养与健康	72	29	43	4	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
14	旅游学概论	72	29	43	1	教室/酒店实训室	任务驱动、多元评价
合 计		1350	500	850	/	/	/

2. 实训（实践）教学计划表

表 9 高星级饭店运营与管理专业实训（实践）教学计划表

序号	实训项目名称	学时数	学期	实训场所	教学要求
1	咖啡服务实训	28	3	多功能教室/ 酒店实训室	技能考核、任务驱动、 多元评价
2	餐饮服务实训	28	1	酒店实训室	技能考核、任务驱动、 多元评价
3	调饮实训	28	4	酒店实训室、 机房	技能考核、任务驱动、 多元评价
合 计		84	/	/	/

3. 实践教学与理论教学统计

表 10 高星级饭店运营与管理专业实践教学与理论教学统计表

项目	实践教学			理论教学	备注
	校内实验实训	校内生产性实训	校外实训		
学时数	1201	84	532	1579	校内实验实训=专业 实践课时+方向实训
	1817				
所占比例	54%			46%	
总学时数	3396				

4. 拓展课程一览表

表 11 高星级饭店运营与管理专业拓展课程一览表

序号	课程名称	学时数	学期	教学要求	备注
1	导游基础知识	72	4	任务驱动、多元评价	/
2	食品营养与健康	72	4	任务驱动、多元评价	
3	职业形象塑造	72	3、4	任务驱动、多元评价	
合计		216	/	/	

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专兼职教师数量及素质要求

师生比 $\leq 1:20$ ；专任教师全部本科及以上学历，2 人具备酒店相关专业中级职称，定期企业顶岗实践，能胜任理实一体化教学；兼职教师选自合作星级酒店管理、技术骨干，5 年以上行业经验，主讲实训实操，参与人才培养、技能考核。

2. 年龄结构

形成中青均衡梯队，青年教师擅长数字化教学，中年骨干教师承担核心课程，资深教师统筹专业建设、传帮带，师资可持续发展。

3. 学历和职称结构

专任教师本科全覆盖；副高级职称 1 人，中级职称 2 人，初级职称 1 人，兼职教师行业实操资质齐全，弥补校内一线运营实操教学短板。

4. 双师比结构

专业“双师型”教师占比 90% 以上，具备教学能力与酒店行业实操、管理经验，满足实训、技能证书课证融通的教学要求。

（二）教学设施

1. 专业教室

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训基地

表 12 校内实训室配置一览表

序号	实训室名称	面积(m ²)	台(套)数	数量	主要设施设备及数量	完成功能
1	酒店	60	1 套	1	调酒调饮区域：多媒体一体机 1 台、电脑 2 台，全套雪克杯、吧勺、冰桶、冰铲、冰夹、各类高脚杯、基	完成鸡尾酒调制、新式果茶调饮、手冲咖啡、意式咖啡

	实训室				础酒、奶茶原料等。 2. 咖啡实训区域：意式咖啡机 2 台、专业磨豆机 2 台、全套手冲器具、各类咖啡豆、品鉴杯、电子秤等。	制作等实操实训，满足咖啡服务实训、调饮服务实训课程教学的需求。
2	酒店数字化一体实训室	100	1 套	1	客房实训分区：多媒体一体机 1 台、客房仿真教学软件、投影仪、2m×1.2m 标准客房床 4 张、全套客房布草、客房清洁消杀全套工具。 餐饮实训分区：多媒体教学设备 1 套，直径 1.8m 和 1.6m 中餐圆桌共 4 张、宴会餐椅 20 张、服务工作台 4 张、全套中西餐摆台餐具、宴会花艺道具； 3. 前厅仿真分区：酒店 PMS 前台管理系统、收银终端、自助入住模拟设备。	完成中西式铺床、客房清洁消杀、前厅入住退房收银、中西餐宴会摆台、智能客房设备操作、宴会现场布置等综合实训教学的任务。

3. 校外实训基地

表 13 校外实训基地配置表

基地所在地区	企业类型	数量	实训功能目
晋江爱乐国际酒店	民营大企业	4	能满足学生在专业认知、毕业设计、岗位实习等生产实习的需要
广西沃顿国际大酒店	民营大企业		
厦门帝元维多利亚大酒店	民营大企业		
华强方特(厦门)文化科技有限公司	民营大企业		

(三) 教学资源

1. 公共基础课程教材选用

表 14 公共基础课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	中国特色社会主义	中国特色社会主义	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材

2	心理健康与职业生涯	思想政治 基础模块 心理健康与职业生涯	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
3	哲学与人生	哲学与人生	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
4	职业道德与法治	职业道德与法律（第五版）	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
5	语文	语文 基础模块 语文 职业模块	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
6	数学	数学 基础模块 数学 拓展模块	语文出版社	国家规划教材
7	英语	英语 基础模块 英语 职业模块	外语教学与研究出版社	国家规划教材
8	历史	中国历史 世界历史	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
9	体育与健康	体育与健康	高等教育出版社	国家规划教材
10	人工智能及信息技术	信息技术	高等教育出版社	国家规划教材
11	公共艺术	艺术 音乐鉴赏与实践	高等教育出版社	国家规划教材

2. 专业课程教材选用

表 15 专业基础课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	酒店服务礼仪	酒店服务礼仪（第2版）	清华大学出版社	国家规划教材
2	普通话沟通技巧	普通话实用训练教程（第3版）	北京出版社	国家规划教材
3	饭店活动服务策划	酒店宴会策划与运营实务	高等教育出版社	国家规划教材
4	旅游人文与地理	旅游地理（第二版）	高等教育出版社	国家规划教材

表 16 专业核心课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理 (第二版)	高等教育出版社	国家规划教材
2	前厅服务与管理	前厅服务与管理	江苏大学出版社	国家规划教材
3	客房服务与管理	客房服务与管理 (第二版)	高等教育出版社	国家规划教材
4	康养旅游服务	康养旅游服务与管理	华中科技大学出版社	国家规划教材
5	饭店管理学	管理学基础与实务	高等教育出版社	国家规划教材
6	旅游学概论	旅游学概论	江苏大学出版社	国家规划教材

表 17 专业拓展课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	导游基础知识	导游基础知识(第2版)	东北师范大学出版社	国家规划教材
2	食品营养与健康	食品营养与健康 (第3版)	科学出版社	国家规划教材
3	职业形象塑造	职业形象塑造 (第二版)	科学出版社	国家规划教材

(四) 教学方法

实施“自主互助学习型”教学模式：利用校内外实训基地、理实一体化教学环境，将课程体系中所涉及的知识、技能、企业的管理和职业素质融合在一起，将实际生产过程中的典型案例、岗位任务引入到实践教学中，实施项目化教学；以校外企业为依托，创设真实餐厅环境，综合应用场景教学和岗位教学等方式，实现了课程与岗位任务对接，提高学生岗位适应能力。

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积

极性，同时，加强中高职融合，打牢文化基础，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

公共基础课要与专业对接，满足行业企业发展的需要。根据高星级饭店运营与管理专业相关领域职业岗位的认知要求及职业能力的形成，开齐开足公共基础课程，公共基础课程的学习结合酒店工作特点，设置了《思想政治》、《语文》、《数学》、《英语》、《历史》、《人工智能及信息技术》、《公共艺术》、《体育与健康》等课程。同时安排了入学教育与军训、专业教育、劳动等实践等课程，将素质教育贯穿整个教学过程，培植学生的兴趣爱好和个性发展，提升学生的综合素质。

2. 专业技能课

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，将典型工作任务抽取归类，形成行动领域，提炼升华为学习领域（项目任务），强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，实施“自主互助学习型”教学模式，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（五）学习评价

对学生的学业考评采用评价主体、评价方式、评价过程的多元化，过程性评价与结果性评价相结合。

各门专业课程的学业考核侧重基本知识与专业技能的考核，包括过程性评价和结果性评价。过程性评价从情感态度、项目任务等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价包括期末考试、技能比赛、技能作品等方面评价。项目任务等实践教学环节采取教师评价、学生相互评价与自我评价相结合的方式。学生毕业前参加相关职业技能等级认定。

岗位实习实践能力评价，由实习单位的专业技术人员参与评价项目，使校内和校外评价相结合。

这种评价方式不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注运用知识在实践中解决实际问题的能力，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料、爱护生产设备、保护生态环境等意识

的树立。

表 18 考核评价比例分布表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
公共基础课程	知识能力	40%	包括段考、期考评价；单元测试和课堂练习评价。
	学习能力	30%	做笔记、认真听课、完成课堂练习；完成作业情况。
	综合素质	30%	出勤情况、课堂纪律、学习态度、与人沟通、独立思考、勇于发言等
专业课程	项目评价成绩	60%	根据学生参与工作的热情、工作的态度、作业文件提交的齐全与规范程度、完成工作是否达标与质量好坏、项目答辩思路、语言表达等给出终结性考核成绩。
	期考成绩	20%	期末统一考试。
	技能活动与社会活动	20%	根据学生参加技能竞赛、作品展示和社会活动等的综合表现进行评定或者有关职业技能等级考试的成绩替代。
岗位实习	专业实习成绩	30%	由实习单位根据学生工作态度和业绩进行综合评定。
	专业实习总结报告	40%	由带队老师根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。
	实习表现	10%	由学生根据自己的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。
		20%	由班主任根据学生在实习期间的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。
	专业实习成绩	30%	由实习单位根据学生工作态度和业绩进行综合评定。

（六）质量管理

1、校企合作体制机制保障

在学校相关制度基础上，高星级饭店运营与管理专业教学团队建章立制，保障校企合作长效运行机制。针对企业参与教学、教师聘用、实训基地建设和学生就业等关键问题，建立规范可行的校企合作制度体系，确保工学结合、校企合作得以有效实施。

表 19 部分校企合作机制保障制度

序号	制度名称	作用
1	校企合作章程	规范组织机构，明确权利、义务，明确合作内容
2	校企合作管理制度	明确合作条件、原则及合作管理要求
3	校企共建实习实训基地管理办法	落实校企共建，改善实习实训条件，规范实训基地管理
4	校外实训基地管理办法	完善规范教学实习及岗位实习教学工作，明确各方职责，保障学生实训
5	校企合作岗位实习管理办法	维护学生、学校、企业的合法权益，提高实习质量和人才培养质量
6	岗位实习管理指导书	明确实习指导教师、班主任、学生的职责及要求
7	校企合作章程	规范组织机构，明确权利、义务，明确合作内容

2、教学质量监控保障

①全过程全方位监控教学质量

通过毕业生就业信息的跟踪调查与反馈，及时发现学校的教学质量问题；成立由主管教学的系领导、专业带头人、专业教研组长、教学督导、企业人员以及用人单位等组成的教学质量监控小组，每学期开学初检查每位教师的教学基本文件。包括课程标准、教案、授课计划等；期中开展教学检查，检查教师的授课情况，组织开展教师同行评价，为教师提供教学改进意见。建设系列制度，保障教学质量，如听课管理制度、兼职教师培训制度、教学文件检查制度等。

表 20 教学质量保障制度一览表

序号	制度名称	作用
1	教师考核办法	规范教师岗位工作职责
2	编外教师聘用及管理办法	明确编外教师的类型及条件、职责，聘用程序及管理要求
3	兼职教师管理暂行规定	规范兼职教师聘用办法及工作内容
4	教师试讲规定	教师培养、考查、评价的方法之一
5	教学督导委员会工作条例	教学质量监控要求

6	教师教学质量评价办法	教学评价办法及内容
7	教师教学工作规范	教学各环节工作内容及要求，实现教学工作规范化
8	实习、实训课教学规范指导书	明确教师实习、实训课程教学流程
9	学生实习实训指导书	明确学生实习、实训上课要求
10	授课计划编制指导书	规范课前准备工作
11	学业考核指导书	规范课程考试命题组卷、评分、分析、试卷归档要求
12	课堂行为规范	明确教师、学生的课堂行为规范
13	公开课实施及管理办法	推广先进教学经验，促进教学，提升教师教育科研水平
14	听课制度	课堂教学管理与监督，教学交流与促进
15	教学文件、资料归档制度	规范教学文件管理

对于学生岗位实习等长期的实践环节采用企业绩效考核制度与学校学分考核制度相结合的“双考核”评价办法，对学生履行本职工作的态度、能力、业绩进行考核与评价，从而充分发挥企业对学生的监督作用，培养学生的责任意识，提高工学结合活动的质量。

②人才培养质量评价

学校、企业、学生三方评价机制：在学生岗位实习与订单班评价过程中，采用不同的评价方式，并以制度保障。通过专业团队、社会、企业的评价和监督，完善教学管理规章制度和管理流程。召开人才培养质量的专题分析会议，以进一步优化人才培养模式和课程的设置。同时，结合企业调研的情况，提出人才培养方案的修订意见，并进行修订。

对工作第一线毕业生的实际能力和工作表现的跟踪调查：以调查表的形式主动了解、收集用人单位对毕业生的评价以及社会对人才培养模式和课程设置的评价及改进意见。将双证书获取率、毕业生就业率、专业对口率、用人单位满意率“四率”作为专业人才培养工作考核指标，完善人才培养质量保障体系，切实保障教学质量全面提高。

3. 人才培养方案的修订

根据教学质量监控过程反馈意见，考虑工学结合环境、教学实施条件的变化等因素，经专业教学团队提出、系部和教务科审批，可对人才培养方案进行异动处理，以确保人才培养目标的实现。

人才培养方案应主动对接企业新技术、新标准，及时调整人才培养规定定位和培养策略，每年应结合年度人才培养质量评价报告，通过召开专业建设专题会议等形式，提出对人才培养方案的修订意见。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过三年的学习，须修满专业人才培养方案所规定所有理论与实践课程，成绩合格，修满学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到高星级饭店运营与管理专业的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。毕业要求见表 21。

表 21 毕业要求一览表

序号	毕业要求	具体内容
1	学分要求	修满教学计划规定的全部课程且成绩合格，需修满 178 学分。
2	职业资格证书要求	获得一门资格证书。
3	岗位实习要求	按学校的要求参加岗位实习并完成相关实习任务，实习成绩考核合格。
4	操行评定要求	操行评定合格。
5	符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。	

十、附录（附调研报告）

一、酒店行业发展现状与趋势

（一）酒店行业发展情况

近年来，随着国内经济稳步复苏、国内入境旅游市场持续繁荣，酒店行业整体供给规模扩容、产业结构加速优化。根据中国饭店协会发布行业统计数据，截至 2025 年底，全国住宿业设施总数达到 593,086 家，客房总规模突破 2051

万间；其中酒店业设施共 374,694 家，客房总数 18,736,357 间，酒店客房占全部住宿客房比重超 91%，在住宿业态中占据绝对主导地位，行业体量持续增长。

市场结构持续优化升级：经济型酒店依旧是行业供给基本盘，但消费升级带动中档、高档酒店发展优势凸显，2025 年中档酒店客房连锁化率达 58.05%，高档酒店连锁化率 47.95%，远高于经济型酒店 30.86% 的连锁水平。伴随居民住宿消费向品质化、体验化转变，中高档、特色度假酒店市场拓展空间广阔。全国酒店客房连锁化率稳步提升，从 2019 年 26% 增长至 2025 年末 41.80%，行业品牌化、标准化进程持续提速，业内预判未来 3-5 年整体连锁化率有望突破 50%。连锁酒店依托标准化服务、数字化管理、规模化采购运营优势，更契合当下游客对稳定服务品质、个性化配套体验的消费需求，行业存量整合、品牌扩张已成长期发展主线。

（二）行业企业用人状况

供需不平衡：酒店行业，尤其是有限服务类酒店，总量庞大且连锁化加速推进，但人才供需之间存在明显的不平衡。暑期和节假日等旅游高峰期，客房、前厅等一线部门面临较大的用工压力，而后方职能部门如工程等则供大于求的情况较少。

核心岗位需求：店长等核心岗位对酒店提升至关重要，其综合素质要求高，因此这些岗位的招聘和留任成为酒店行业的重点。

招聘渠道：随着互联网的普及，网络招聘渠道的重要性日益提升，但招聘过程中也面临着缺乏统一标准、人员素质参差不齐等问题。面对日益增高的酒店员工成本和招聘难的现状，越来越多的酒店企业开始采取灵活用工的方式来应对。通过调整人力结构、与外包派遣公司合作、招聘兼职员工等方式，酒店企业可以在一定程度上缓解劳动力不足的问题，并降低运营成本。尽管酒店行业在薪酬福利和职业发展方面做出了一定的努力，但人才流失问题依然严峻。为了留住人才，酒店企业需要关注员工的职业发展和心理需求，提供更具吸引力的薪酬福利和工作环境。

（三）本专业学生就业现状

本专业学生就业方向主要为在酒店、饭店、宾馆等企业从事前台接待、客房管理、餐饮服务管理等基础岗位工作。随着工作经验的积累，有机会晋升到更高层次的管理岗位。学生对于专业对口方向和就业方向满意度达到 90%以上，学生就业主要集中在广西区内、珠三角、长三角地区，学生就业的企业有：晋江爱乐国际酒店、广西沃顿国际大酒店、南宁市红林大酒店、云庭汇餐厅、南宁金悦轩餐厅等。学生就业竞争激烈，尽管酒店行业对人才的需求旺盛，但本专业中职学生的就业竞争依然激烈。他们需要不断提升自己的专业技能和综合素质，以在求职过程中脱颖而出。

就业薪资水平：酒店行业基层员工的薪资水平相对较低，这可能对中职学生的就业意愿产生一定影响。然而，随着工作经验的积累和技能的提升，他们有望获得更高的薪资和更好的职业发展机会。

职业发展：酒店行业注重资历和经验，中职学生需要在实际工作中不断学习和积累，以提升自己的职业竞争力。同时，他们也需要关注行业动态和市场需求，以便及时调整自己的职业规划和发展方向。

二、高星级饭店运营与管理专业对应职业岗位（群）人才需求分析

（一）高星级饭店运营与管理专业对应职业岗位（群）新变化

1. 数字化与智能化带来的岗位变化

（1）数字化运营与管理岗位：随着酒店业的数字化转型，越来越多的酒店开始引入数字化管理工具和系统。这催生了数字化运营与管理岗位的需求，如酒店数字化营销专员、数字化客户服务专员等。这些岗位需要掌握数据分析、社交媒体营销、在线预订系统等技能。

（2）智能设备操作与维护岗位：为了提升服务效率和客户体验，酒店开始广泛使用智能机器人、自助入住/退房机、智能客房系统等智能设备。这要求酒店员工具备相应的智能设备操作和维护能力，如智能机器人操作员、智能客房系统管理员等。

2. 服务体验与个性化需求的提升

（1）客户体验管理岗位：随着客户对服务体验要求的不断提高，酒店开始设立专门的客户体验管理岗位，负责提升客户在酒店的整体体验。这些岗位

人员需要具备高度的服务意识、沟通能力和应变能力，能够及时发现并解决客户的问题。

(2) 个性化服务岗位：为了满足客户的个性化需求，酒店开始设置更多的个性化服务岗位，如私人管家、定制旅行规划师等。这些岗位人员需要根据客户的特殊需求提供定制化的服务方案，确保客户在酒店的体验更加独特和难忘。

3. 营销与销售方式的变革

(1) 数字化营销与销售岗位：随着互联网和移动设备的普及，酒店的营销和销售方式也发生了变革。数字化营销与销售岗位应运而生，如社交媒体营销专员、在线销售专员等。这些岗位人员需要熟悉各种在线营销工具和平台，能够制定有效的营销策略并推动销售增长。

(2) 数据分析与洞察岗位：为了更精准地了解客户需求和市场趋势，酒店开始重视数据分析和洞察工作。这催生了数据分析师、市场洞察专员等岗位的需求。这些岗位人员需要具备扎实的数据分析能力和敏锐的市场洞察力，能够为酒店的决策提供有力支持。

4. 新兴岗位与跨界合作

(1) 跨界合作岗位：随着酒店业与其他行业的跨界合作日益增多，如旅游、文化、科技等领域的合作，酒店开始设置跨界合作岗位，如文化旅游项目策划师、科技应用专员等。这些岗位人员需要具备跨领域的知识和技能，能够推动酒店与其他行业的深度融合和创新发展。

(2) 新兴岗位：随着新技术和新业态的不断涌现，酒店业也催生了一些新兴岗位，如绿色环保专员、可持续发展顾问等。这些岗位人员需要关注环保和可持续发展等议题，为酒店的绿色转型和可持续发展提供支持和保障。

(二) 高星级饭店运营与管理专业对应职业岗位（群）人才需求状况

毕业生主要面向高星级酒店（宾馆、酒店）、高档度假村、主题饭店、豪华游轮、会议策划、咖啡厅、茶馆等企业，培养从事高星级饭店及同类型餐饮、前厅、康乐、客房销售等部门的运营与管理工作的能力，掌握高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营工作，能娴熟地完成住宿、

餐饮、会议等服务项目。

前厅部服务员：客房预订，客人接待，退房服务，礼宾服务，投诉反馈处理，商务中心服务。

餐饮部服务员：餐饮预订，起台，中餐摆台，餐饮服务，酒水服务，调饮服务，茶艺冲泡服务。

客房部服务员：客房接待，客房清扫与整理，送餐服务，洗衣服务，熨衣服服务，擦鞋服务。

（三）对应职业岗位群工作任务与职业能力分析

1.前厅部服务员

工作任务：客房预订、宴会预订、机票预订、会议接洽等，客人到店前做好准备和安排工作，提供机场应接服务、门厅服务、行李服务、接待服务、问询服务、结账服务等，以及商务中心服务及总机话务服务。

职业能力分析：具备良好的沟通能力、外语能力和客户服务意识。熟练掌握预订系统操作，能够高效处理各类预订请求。熟悉酒店各项服务流程和标准，能够为客人提供专业的咨询和指引。具备良好的应变能力和解决问题的能力，能够在突发情况下迅速应对。

2.餐饮部服务员

工作任务：提供零点服务、点菜服务、餐前服务、席间服务等，提供法式、俄式、英式等西餐服务，负责各类宴会的筹备、布置和服务工作。

职业能力分析：具备良好的餐饮服务技能和专业知識，能够熟练掌握各类菜品的制作和服务流程。具备良好的沟通能力和服务意识，能够根据客人的需求提供个性化的服务。具备良好的团队协作能力和应变能力，能够在繁忙的工作环境中保持高效和有序。

3.客房部服务员

工作任务：负责客房的清洁、整理、消毒等工作，提供客房酒吧服务、客房送餐服务等，为行政楼层客人提供文秘、茶点、会客、会议等服务，提供干洗、湿洗、熨烫等洗衣服务。

职业能力分析：具备良好的卫生习惯和清洁技能，能够确保客房的整洁和

卫生。熟悉客房服务流程和标准，能够为客人提供舒适、便捷的住宿体验。具备良好的团队协作能力和服务意识，能够与其他部门紧密配合，共同提升服务质量。

三、关于高星级饭店运营与管理专业人才培养的建议

（一）明确培养目标与定位

根据当前及未来旅游与酒店行业的发展趋势，明确本专业旨在培养掌握酒店管理相关基础理论知识、具有扎实的实际工作能力、具有一定英语及计算机应用能力的高素质应用型专门人才。

针对高星级饭店的餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门，明确各岗位的具体需求，如服务技能、管理能力、沟通协调能力等，确保人才培养的针对性。

（二）加强师资队伍建设

定期培训与交流：定期组织教师进行培训和交流，更新教学理念和方法，提升教师的专业素养和教学能力。

建立激励机制：建立有效的激励机制，鼓励教师积极参与教学改革和科研工作，提高教师的教学积极性和创新能力。

（三）完善评价体系与反馈机制

多元化评价体系：建立多元化的评价体系，不仅要关注学生的学业成绩，还要注重学生的实践能力、创新能力、团队协作能力等方面的评价。

定期反馈与调整：定期收集学生、用人单位和社会各界的反馈意见，根据反馈结果及时调整人才培养方案和教学内容，确保人才培养质量与社会需求相适应。