

湖南理工职业技术学院

**《酒店管理专业》
人才培养方案**

适用年级：二〇一八级

编制单位：酒店教研室

编制日期：二〇一八年九月

《酒店管理专业》人才培养方案

专业代码： 640105

一、 学制、学历、招生对象

学制：三年制（2~5 年内完成学业）

学历：高职专科

招生对象：普通高中、职业高中、中专、技校毕业生

二、 就业面向

（一）毕业生就业领域

本专业立足“长株潭”城市群，面向湖南、辐射全国，高星级酒店、餐饮连锁机构、会议中心、豪华游轮、高级会所等的服务管理工作。

（二）毕业生从事工作岗位

1. 初始岗位

酒店前厅、餐饮部、客房部等部门的一线服务岗位；

2. 专业拓展岗位

（1）酒店前厅部、餐饮部、客房部等部门的领班、主管、经理等中基层管理岗位；

（2）酒店职业经理人、酒店职业咨询师、培训师、酒店企业自主创业者等拓展岗位。

3. 岗位描述

（1）基础岗位描述

表 2-1 前厅接待岗位描述

专业： 酒店管理专业
职业： 前厅接待员
任务描述： 1. 熟悉散客、VIP 客人、团队（GROUP）、商务行政楼层等的入住程序与标准； 2. 征询客人意见，看管好宾客意见簿； 3. 根据消费者的具体情况针对性的推销工作； 4. 处理顾客的投诉意见； 5. 处理前台的卫生问题。
工作条件： 四星级以上酒店前台。

员工的前提条件：良好的外形、服务意识，沟通能力，有一定外语水平。

表 2-2 礼宾员岗位描述

专业： 酒店管理专业
职业： 礼宾员
任务描述： 1. 迎送客人服务，掌握行李服务，熟悉“金钥匙”服务； 2. 统一工作服，整理好仪容仪表、做好岗前交接，做好遗留问题的记录； 3. 协助维持大堂秩序，发现问题及时反馈给前厅负责人； 4. 引导客人前台办理手续，将客人送至客房，放置行李，并填写各种行李单； 5. 认真写好交接记录，检查工作区域状况，遗留问题要交代清楚。
工作条件： 四星级以上酒店前厅部。
员工的前提条件： 良好沟通能力，具有前厅服务职业技能中级证。

表 2-3 客房服务员岗位描述

专业： 酒店管理专业
职业： 客房服务员
任务描述： 1. 接听电话，答复住客咨询或要求； 2. 及时记录住房、查房、退房时间，送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状； 3. 协助客人入住，引领客人进房并简单介绍房内设施； 4. 负责客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐，并对客房物品进行消毒，及时补充客人所需物品； 5. 负责工作钥匙的收发、保管以及领用记录，严格执行借出与归还制度； 6. 随时做好楼面的公共卫生，保持楼层整洁； 7. 做好设备保修工作以及日常保养； 8. 负责客人遗留物品的登记、保管与上缴，不得私自扣留； 9. 做好交接班工作，听取宾客意见，并及时反馈给客房经理。
工作条件： 四星级以上酒店客房部。
员工的前提条件： 能吃苦耐劳，良好的团队协作和沟通能力，具有客房服务职业技能中级证。

表 2-4 餐厅服务员岗位描述

专业： 酒店管理专业
职业： 餐厅服务员

任务描述: 1. 负责开餐前的准备工作, 负责及时补充餐厅内的各种餐具, 以备急用。 2. 爱护餐厅设施设备, 并对其实施保养、清洁。 3. 搞好营业前后的卫生工作, 保持餐厅环境整洁, 确保餐具, 部件等清洁完好。 4. 保证各种用品、调料的清洁和充足。 5. 了解每餐客人预订和桌位安排情况, 为客人提供周到的服务 6. 熟悉菜单上所有品种的名称、单价、掌握菜品、饮料知识和服务操作技巧。 7. 接受客人点菜、点酒水、推销餐厅的特色菜品。根据客人的口味, 帮助客人选择。 8. 随时注意查看菜肴和酒水质量, 杜绝把不合格的菜肴和酒水提供给客人。 9. 通过礼貌接待及机敏而富于知识的交谈与客人保持良好的关系, 将客人的要求传递给厨房, 能迅速有效地处理各类突发事件。 10. 了解客人所携带的物品, 餐后提醒客人记得带回。 11. 主动征询客人对菜品、锅底质量和服务质量的意见和建议。 12. 保持个人身体健康和清洁卫生。 13. 做好安全保卫, 节电节水工作; 检查门窗, 水、电、气开关, 空调开关, 音响情况。 14. 发扬互助互爱精神, 员工之间加强团结, 沟通谅解, 共同做好服务接待工作; 了解和执行餐厅的规章制度。
工作条件: 四星级以上酒店餐饮部。
员工的前提条件: 能吃苦耐劳, 良好的团队协作和沟通能力, 具有餐饮服务职业技能中级证。

(2) 拓展岗位描述

表 2-5 酒店餐饮领班岗位描述

专业: 酒店管理专业
职业: 酒店餐饮领班
任务描述: 做好主管的助手, 带领本班人员按质按量完成上级交办的各项任务。 1. 开餐前检查餐厅摆台, 清洁卫生, 餐厅用具供应及设备设施的完好情况。 2. 开餐期间督导服务员的工作, 发挥带头作用, 搞好现场培训。 3. 协调、沟通餐厅、传菜部及厨房的工作。 4. 对特殊客人及重要客人等比例予关注, 介绍菜单内容、推荐特色菜点, 并回答客人问题。 5. 注意观察宾客的用餐情况, 对特殊情况及时处理, 提高宾客满意率: 及时处理客人投诉, 并加以妥善地解决。 6. 负责餐餐厅用具的补充。 7. 落实每天卫生工作计划, 保持餐厅整洁和服务员的个人卫生。 8. 每日停止营业后, 负责全面检查餐厅, 并填写营业报告。
工作条件: 四星级以上酒店餐饮部。

员工的前提条件：良好的团队协作和沟通能力，有较好组织能力，具有餐饮服务职业技能高级证。

表 2-6 酒店培训师岗位描述

专业： 酒店管理专业
职业： 酒店职业培训师
任务描述： 负责做好酒店日常培训及协助员工招聘等工作 1、据酒店制定的岗位编制、制定招聘计划。 2、了解培训需求，定向培训。 3、协助部门经理做好新员工的招录及面试等工作。 4、组织酒店内公共课程的相关培训及新员工入职培训，确保新员工入职培训率。 5、做好培训相关记录，并整理归案，并将培训情况及时上报。 6、努力与相关对口单位保持密切联系，建立人才联系网。 7、完成上级交办的其他工作。
工作条件： 四星级以上酒店人力资源。
员工的前提条件： 有较强的培训规划与开发能力，熟悉酒店每个岗位，具有较强的培训演讲能力。

（三）典型工作任务与职业能力分析

表 2-7 典型工作任务与职业能力分析

工作领域	典型工作任务	职业能力	技术知识	职业素质
前厅	1、入住登记 2、退房结帐	1. 英语表达能力； 2. 酒店系统操作能力； 3. 推销客房能力。	1. 酒店专业英语口语； 2. 销售技巧； 3. 表达技巧； 4. 填写 RC 单、押金单	1. 较强的服务意识、责任心，工作认真、细致； 2. 具备团队协作精神和良好的沟通能力。
餐饮	餐桌服务	1. 推销菜品能力 2. 摆台能力 3. 席间服务能力	1. 点菜 2. 摆台 3. 折花 4. 斟酒	1. 较强的服务意识责任心，工作认真、细致； 2. 具备团队协作精神和良好的沟通能力。
客房	1. 铺床 2. 开夜床	1. 动手能力 2. 铺床专业能力 3. 开夜床创新能力	1. 甩床单 2. 包角 3. 套被套 4. 开夜床	1. 较强的服务意识、责任心，工作认真、细致； 2. 具备团队协作精神和良好的沟通能力。

三、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业立足“长株潭”城市群，面向湖南、辐射全国，培养德、智、体、美全面发展，适应酒店管理和一线需要的，掌握现代酒店经营管理基本知识和技能和服务技能，从事星级酒店、餐饮连锁机构、会议中心、豪华游轮、高级会所等的服务管理工作，具备行业所需要的职业行动能力、职业生涯可持续发展能力和社会责任感的高端技术技能型人才。

（二）培养规格

本专业所培养的人才应具有以下技术知识、职业能力、职业素质。

1. 技术知识分析

表 3-1 技术知识分析

序号	主要工作岗位	关键知识点	评价标准
001	前厅接待员	VIP 客人、团队（GROUP）、商务行政楼层等的入住程序与标准，处理前台接待中常见的一些问题。	参照行业标准
002	餐厅服务员	餐前准备，中餐宴会摆台，下订单，中式宴会服务程序。	参照行业标准
003	客房服务员	客房部服务模式，客房部服务项目及内容，客房部接待服务规程，宾客投诉处理，客房服务质量标准，客房服务质量控制的主要环节。	参照行业标准

2. 职业能力分析

除总体方案所涉及的通用能力外，还需要以下职业通用能力：

表 3-2 职业能力分析

序号	通用能力名称	知识	技能	态度	评价标准
001	饭店综合服务技能	前厅、餐饮、客房、康乐服务技能	1. 前厅预定、接待、行李、问询、收银、话务、打印、处理客人投诉； 2. 具备餐饮六大操作技能和六大服务技能； 3. 中式铺床、西式铺床、清	学习表现、实训考核、实习成绩	前厅、客房、餐饮课程学习及实习实训情况

			洁客房； 4. 掌握酒店室内外康乐设备设施的功能、使用方法及服务技术。		
002	信息技术运用能力	1. 进行信息收集、整理分析； 2. 能运用计算机进行无纸化办公。	制作电子图表、报表、总结报告。	学 习 表 现，到课率，作业完成情况等。	办公实务、酒店管理软件的应用课程学习情况。
002	交流与表达能力	职场交流与表达艺术、专业英语、应用文写作、普通话相关课程知识点。	1. 培养较强的文字及口头语言表达能力； 2. 学会与人交往，掌握一定的人际交往技巧。	学 习 表 现，到课率，作业完成情况等。	公共英语、专业英语、应用文写作、普通话学习情况。
003	团结协作能力	团队协作与沟通课程知识点。	1. 认识自身在集体中的位置和能力，学会欣赏他人； 2. 正确处理合作与竞争的关系； 3. 学会与人共事，与人分享学习成果。	学 习 表 现，到课率，作业完成情况等。	团队协作与沟通课程学习情况、参加各类活动表现。
004	创新能力	相关课程知识点。	1. 培养学生的创新理念和激发创新动机； 2. 培养学生的创新兴趣和毅力； 3. 培养学生的创新性思维能力； 4. 培养学生解决问题、追求成功的坚毅品质。	学 习 表 现，到课率，作业完成情况等。	各课程，积极开发学生的创新性思维，培育学生的创新兴趣。

005	就业与创业能力	创业课程知识。	1. 培养学生积极主动的就业观念； 2. 培养学生择业及应聘就能力； 3. 培养学生的职业拓展能力及应对岗位变化的能力。 4. 培养学生的创业观念； 5. 培养学生的理财能力； 6. 培养学生创业的组织领导、经营管理能力。	学 习 表 现， 实 习 表 现， 作 业 完 成 情 况 等。	职业发展与就业指导、顶岗实习、经营管理选修课等学习情况。
006	学习与自我发展管理能力	各 课 程 知 识。	1. 激发学生学习的热爱， 培养自我激发学习动机的能力； 2. 培养学生自主学习的能力， 树立终身学习的理念； 4. 引导学生了解社会， 培养学生尽快适应社会的能力； 5. 培养学生掌握咨询、决策计划、实施、检查、总结的工作方法能力； 6. 培养学生有效管理工作时间的能力； 有效构建并正确应用社会资源能力。	学 习 表 现， 到 课 率， 作 业 完 成 情 况 等。	各课程与职业发展与就业指导的学习情况。

3. 职业素质分析

除总体方案所涉及的职业素质外， 还需要以下职业素质：

表 3-3 职业素质分析

序号	职业素质名称	知识	技能	态度	评价标准
001	心理素质	应用心理学知识、消费心理学知识。	良好的自我心理素质； 了解消费者心理。	学习表现， 到课率， 作 业完成情 况等。	通过心理测 试以及酒店 服务心理学 课程学习情 况。
002	公关礼仪素质	公共关系和礼仪相关知识。	公共关系处理能力； 良好的自我形象。	学习表现， 到课率， 作 业完成情 况等。	个人形象气 质表现， 以 及相关课程 学习情况。

3	职业意识与道德	服务意识、服务态度以及职业道德知识	良好的主动服务意识；较强的专业认同感	学习表现，到课率，作业完成情况。	平时课堂考勤，以及顶岗实习情况
4	法律法规及政策水平	依法从业，遵守行规	良好的法律从业意识	实习表现	平时课堂考核及实习表现。

四、毕业标准

本专业学生毕业，必须达到：

1. 学分要求：

总学分要求达到 116 学分，其中必修学分 110 学分，限选学分 3 学分，任选课学分 3 学分。

2. 职业资格证书要求

(1) 必考证

助理酒店管理师（国家劳动部门颁发的酒店前厅服务职业技能等级证书、或酒店餐饮服务职业技能等级证书、或酒店客房服务职业技能等级证书）。

(2) 选考证

营养师（国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心颁证）；

三级企业人力资源管理师（国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心颁证）。

3. 其他要求

- ①必修课程、实践教学成绩全部合格；
- ②选修课程修满且成绩合格；
- ③参加专业顶岗实习不少于 19 周，且实习成绩合格；
- ④毕业设计、答辩合格；
- ⑤获得湖南省职业院校计算机应用能力考试合格证书；
- ⑥获得本专业应取得的必要职业资格证书。

五、课程体系与核心课程

（一）课程体系模块

1. 公共素质模块

公共素质主要包含思想素质、政治素质、职业素质、身体素质、心理素质、人文素质等六个素质，其知识、技能、态度构成要素及其评价标准分析如表 5-1 所示。

表 5-1 公共素质分析

序号	基本素质	知 识	技 能	态 度	评价标准
1	思想素质	马列主义、毛泽东思想、辩证唯物主义和历史唯物主义的基本观点、基本理论、基本方法。马克思主义人生观、价值观、世界观，对世界、事物的基本认识。	用马克思主义的立场、观点、理论和方法观察事物，分析矛盾，处理问题	对思想素质的重要性的认识	树立正确的世界观、人生观、价值观、理想观；追求真理的恒心和毅力；
2	政治素质	马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的基本观点、基本理论、基本方法；社会主义的基本观点、基本理论、基本方法；历史与国情；党和国家的基本路线、方针和政策	用马克思主义的立场、观点、理论和方法观察事物，分析矛盾，处理问题；用社会主义、科学发展和党和国家的基本路线、方针和政策分析问题、解决问题	对政治素质的重要性的认识	追求真理的恒心和毅力；热爱祖国、振兴中华民族的使命感；拥护党和国家的路线、方针、政策
3	职业素质	职业道德内涵（职业人应该遵循的职业道德。①诚实；②正直；③守信；④忠诚；⑤公平；⑥关心他人；⑦尊重他人；⑧追求卓越；⑨承担责任）；社会主义职业道德的核心、原则、规范；本职工作的职业道德内容、规范 法律；法律体系；法律作用；职业相关法律 质量控制与服务意识、合作意识、守时意识、环保意识等	确立并培养自己的道德规范、职业道德规范运用法律的意识；运用法律的过程与方法设计与选择	充分认识职业道德对集体与个人发展的作用，遵守法律与职业规范的自觉性	社会主义职业道德要求水平方式方法科学，形成良好习惯
4	身体素质	生理健康常识；各类体育活动的功能、作用等运动健康常识	制定自我身体健康计划；促进生理与心理健康的活动技能	科学、认真	方式方法科学、形成良好习惯、意志品质

5	心理素质	职业心理, 心理健康常识, 心理训练方法, 心理压力自我调适方法等	制定自我身心健康计划; 促进生理与心理健康的活动技能	科学、认真	方式方法科学、形成良好习惯、意志品质
6	人文素质	文学、艺术、社会学、宗教、历史、环境等精神生活领域的基本知识。	正确对待自然、正确对待社会、正确对待他人、正确对待自己的观点的确立、过程与方式方法设计选择	科学、积极	正确对待自然; 正确对待社会; 正确对待他人; 正确对待自己

2. 通用能力模块

通用能力主要包含交流与表达能力、数字应用能力、信息技术运用能力、团结协作能力、创新能力、就业与创业能力、学习与自我发展管理能力等七项能力, 其知识、技能、态度构成要素及其评价标准分析如表 5-2 所示。

表 5-2: 通用能力分析

序号	通用能力	知 识	技 能	态 度	评价标准
1	交流与表达	中文、外语知识; 交流的方式方法; 交流礼仪; 交流对方的文化背景、思维习惯、思维方式等	获取信息; 分享信息; 交流过程、方式与方法的设计、选择与操作	诚恳	高效
2	数字应用	数学; 应用数学; 数学建模; 计算机	识别数字包含的信息; 计算数据和运用模型、图表	科学	准确、经济
3	信息技术运用	计算机; 通用办公软件, 相关专业辅助应用软件, 图书信息检索	运用各种方式和技术收集、整理、使用各种形式的信息资源	科学	经济、有效
4	团结协作	团队组建、团队运转、团队文化; 协作方式	充分理解和发挥团队的作用; 与他人相互协调配合	科学、诚实、信用、敬业	正确、高效
5	创 新	解决问题的一般过程、方式与方法; 创新、技术创新的种类、一般过程、方法	发现问题、解决问题; 实施创新; 总结提高	实事求是	高效、经济
6	就业与创业	职业发展与职业生涯; 职业发展规划、求职创业意识、创业工作程序与方法、企业法律法规	正确认识自我, 制定自我发展规划, 寻找工作、创业规划	理性、实事求是	有效
7	学习与自我发展管理	自我管理; 自我发展; 自我学习, 工作方法与程序	确定理想与目标; 制定自我规划、计划; 实施计划、自学; 工作方法能力; 自我评价, 正确认知社会, 主动适应社会	理想与现实结合	理想实现与社会价值

（二）课程体系结构

表 5-3 酒店管理专业课程体系模块

模块	模块名称	子模块	每一模块相应能力要素	对应课程名称
专业基础模块	基本素质模块	基本素养	良好的政治理论水平 and 坚定的社会主义政治方向；良好的法制观念和良好的职业道德；健康的体魄。	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论/入学教育、军训/体育与健康/形势与政策/就业指导/普通话/思想品德修养与法律基础/ 公共关系学
		职业素质	良好的心理调节能力；良好的择业与创业能力；较强的文字和口头表达能力；掌握一定的心理学知识。	旅游学概论/职业意识教育/酒店服务礼仪/旅游法规/酒店服务心理学/团队协作与沟通
	计算机应用模块		掌握 WINDOWS 等操作系统，具有熟练的中英文输入能力和网络操作能力以及酒店管理应用软件操作能力。	办公室实务/信息化办公技术/酒店管理应用软件
	外语应用模块	基本英语应用模块	具备英语听、说、读、写、译的基本能力，掌握必要的基本词汇。	大学英语
		职业英语应用模块	具有较高的职业外语表达和交流能力。学会使用餐饮、客房及前厅等营业部门的日常用语。	旅游英语口语/酒店实用英语
专业技术模块	专业服务技能	餐饮服务技能	学会酒店餐饮服务应具备的基本操作能力；包括托盘、餐巾折花、斟酒、点菜、上菜、分菜等基本技能；了解国内外菜系及酒水知识，具备一定的营养学知识及各地的饮食文化。	酒店餐饮服务与管理 / 中国饮食文化 / 菜点与酒水知识/食品营养与卫生
		前厅服务技能	学会酒店前厅、服务应具备的基本操作能力；包括前厅接待、问讯、预订、等基本技能；具有较强的交际能力和处理问题的能力。	酒店前厅服务与管理
		客房服务技能	中式做床；西式做床；客房服务；清扫卫生间；VIP 房服务与管理；酒吧服务与管理；会议服务与管理；夜床服务；布草管理。	酒店客房服务与管理

	专业能力拓展	康乐、会展服务技能	学会酒店康乐与会展服务应具备的基本操作技能；具有较强的交际能力。	酒店会议服务与管理/酒店康乐服务与管理
		旅游行业从业能力	了解国内旅游发展趋势，熟悉旅行社运营情况，掌握导游工作要点。	旅游客源国概况/导游实务/导游基础
		酒店市场分析与预测能力	利用所学知识进行市场分析，不断渗透现有市场或开发新的客源市场。	酒店市场营销学
		酒店人力资源管理能力	熟悉人力资源管理理论，并具备酒店人力资源规划、招聘、培训、绩效考核等一系列管理能力。	酒店人力资源管理
		酒店经营管理基本能力	具有酒店业务部门和职能部门的基层管理能力；具有管理所具备的沟通与协调能力，能担任酒店各部门基层的管理工作，了解现代旅游酒店业的发展趋势。	酒店经营管理/酒店财会基础

（三）实践教学体系

实践教学体系主要列出专业能力的项目名称、训练项目、及应达到的目标、采用训练方式及学时分配，具体规划如表 5-3 所示。

训练方式：课内分散训练，校内集中训练，企业分散训练（认识、参观、观看录像）、企业集中训练（生产实习、顶岗实习）。

表 5-4 实践教学体系

编号	主要职业能力	能力训练项目名称	能力目标	训练方式	学时/学分
----	--------	----------	------	------	-------

001	沟通能力； 人际交往能力； 形体礼仪； 前厅服务技能。	前厅接待、问讯、预订、等基本技能；具有较强的交际能力和处理问题的能力。	达到酒店行业职业标准，成为一名合格的前厅服务人员。	前厅服务课内分散训练； 校内模拟训练； 酒店分散训练； 酒店顶岗实习。	90/5
002	沟通能力； 人际交往能力； 形体礼仪； 餐饮服务技能。	学会酒店餐饮服务应具备的基本操作能力；包括托盘、餐巾折花、斟酒、点菜、上菜、分菜等基本技能；了解国内外菜系及酒水知识，具备一定的营养学知识及各地的饮食文化。	达到酒店行业职业标准，成为一名合格的餐饮服务人员。	餐饮服务课内分散训练； 校内模拟训练； 酒店分散训练； 酒店顶岗实习。	90/5
003	沟通能力； 人际交往能力； 形体礼仪； 客房服务技能。	中式做床；西式做床；客房服务；清扫卫生间；VIP房服务与管理；酒吧服务与管理；会议服务与管理；夜床服务；布草管理。	达到酒店行业职业标准，成为一名合格的客房服务人员。	客房服务课内分散训练； 校内模拟训练； 酒店分散训练； 酒店顶岗实习。	90/5
004	酒店经营管理能力	公关策划与销售能力；人力自愿管理于开发能力；酒店基层管理能力	达到酒店行业职业标准，具备基层管理人员素养	课内理论知识学习； 校内模拟训练； 酒店分散训练	100/5

（四）专业核心领域课程

专业核心课程具体内容、要求、技能考核项目如表 5-5 所示。

表 5-5 专业核心课程情况

序号	课程名称	主要内容与要求	学时
1	酒店实用英语	内容：系统地介绍了酒店业涉及的基础知识,与酒店业相关的专业知识，是从事酒店业人员必须掌握的英语知识，大量的阅读和对话训练。 要求：本课程培养学生的英语服务与交际能力，注重让学生掌握地道的旅游业务知识和术语，并能在具体的英语工作和生活情景下正确运用。	48

2	酒店餐饮服务与管理	内容：国内外餐饮业发展与概况；餐饮服务的意义与特点；餐饮服务的组织形式与管理职责；餐饮业人力资源的开发与管理；职工积极性的激发等。 要求：通过该课程的学习，使学生掌握餐饮管理的基本理论、方法和餐饮服务的基本技能、技巧，最终具有中层管理人员所具备的基本能力。	48
3	酒店前厅服务与管理	内容：前厅服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。 要求：了解前厅的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用。掌握门僮服务、行李服务、登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范。	48
4	酒店客房服务与管理	内容：客房服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。 了解客房的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用。掌握西式做床、敲门进房、清扫整理房间、清扫卫生间的步骤、方法和操作规范。	48
5	酒店西餐服务与管理	内容：酒店西餐服务岗前基本知识、西餐服务基本环节、西餐厅服务、西餐宴会服务、东南亚及其他国家及地区特色餐厅服务等 了解西餐服务的基础知识，具备西餐服务的工作能力，具有诚实守信、沟通协作的职业品质，为职业能力的发展打下良好的专业基础。	

（五）教学进程方案

1. 酒店管理专业教学进程表

表 5-6 酒店管理专业教学进程表

教学单元分类	教学单元性质	课程代码	课 程 名 称	考试或考查	各学期的理论周学时/实践周数分配								学分数	学时分配			备注
					一学年		二学年		三学年		总课时	理论课时		实践课时			
					1	2	3	4	5	6							
					13	14	15	15	9	0							
					5	4	3	3	9	20							
					1	1	1	1	1								
必修	公共素质课	50001	入学教育		1 周						1	24	0	24			
		50002	军事技能训练与国防教育		2 周						2	48		48			
		10001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论			4					4	60	48	12			
		10002	思想道德修养与法律基础		3						3	46	36	10			

		10003	职业生涯规划与就业、创业指导		总84						4.5	84	8	76		
		10004	形势与政策		总16						1	16	8	8		
		10005	心理健康教育		总32						1	32	8	24		
		10016	应用文写作			4					2	40	40	0		
		10010	体育与健康 1/2、2/2		2	2					4	108	60	48		
		10007	大学英语（含听力）1/2、2/2		4	4					4	100	80	20		
		10008A	信息化办公技术		2	2					1	20	10	10		
		40004	新能源概论		2	2					0.5	8	8	0		
		小计				13	12	0	0	0	0	28	586	306	280	
	专业核心课	2JD17	酒店前厅服务与管理	考试				4			2.5	48	20	28		
		2JD36	酒店客房服务与管理	考试		4					2.5	48	20	28		
		2JD50	酒店中餐服务与管理	考试		4					2.5	48	20	28		
		2JD51	酒店西餐服务与管理	考试				4			2	36	16	20		
		2JD23	酒店实用英语	考试				4			2.5	48	24	24		
		小计			0	8	0	12	0	0	12	228	100	128	.	
	专业基础课	2JD52	酒店职业道德素养讲座	考查	总8						0.5	8	8	0		
		2JD25	酒店经营管理	考试	4						2.5	48	30	18		
		2JD42	酒店服务礼仪	考试	4						2.5	48	24	24		
		2JD05	团队协作与沟通	考试	3						2	36	20	16		
		2JD07	公共关系学	考试	3						2	42	20	22		
		2JD09	酒店心理学	考试		2					2	36	30	6		
		2JD16	中国饮食文化	考试				2			2	36	26	10		
		小计				14	2	0	2	0	0	13	246	150	96	
	专业实践课	2JD50A	酒店中餐服务与管理实训	考查		2周					2	56	0	56		
		2JD36A	酒店客房服务与管理实训	考查		1周					1	28	0	28		
		2JD46	生产性实践教学	考查			18周				18	432	0	432		
		2JD51A	酒店西餐服务与管理实训	考查			1周				1	28	0	28		
		2JD17A	酒店前厅服务与管理实训	考查			1周				1	28	0	28		
		2JD26	毕业设计	考查				4周			4	96	0	96		
		2JD27	顶岗实习与毕业答辩	考查					19周		19	456	0	456		
		小计				0	0	0	0	0	0	44	1068	0	1068	
	限选课	2JD10	酒店康乐服务与管理	考试		4					2.5	48	28	20		
		2JD04	酒店管理应用软件	考试				4			2	36	16	20		
		2JD11	会展策划与实务	考试					4		2	40	20	20		
		2JD06	旅游英语口语	考试					4		2	40	20	20		
		2JD19	酒店人力资源管理	考试					4		2	40	30	10		
		2JD12	酒店市场营销学	考试				4			2	40	20	20		
		2JD53	酒店星级评定讲座	考查					总8		0.5	8	8	0		
		小计					4		8	12		13	252	142	110	
		必修课合计									110	2100	698	1402		
选修课	专业选修课	2JD28	导游实务			2					1.5	24	12	12	四选二	
		2JD29	导游基础			2					1.5	24	12	12		
		10016	日语					2			1.5	24	12	12		
		2JD54	粤语					2			1.5	24	12	12		
	小计				0	2	0	0	2		3	48	24	24		
	专业课合计											1386	416	970		
		10008B	信息化办公技术								1	20	10	10		

人文 素 养 课 程	10011	人文素质选修课（一）								1	20	10	10	六 选 三
	10012	人文素质选修课（二）								1	20	10	10	
	10013	人文素质选修课（三）								1	20	10	10	
	10014	人文素质选修课（四）								1	20	10	10	
	10015	人文素质选修课（五）								1	20	10	10	
	10017	君子莲大讲堂		√	√	√	√	√		1	16	0	16	
	10018	社团文化活动		√	√	√	√	√		1	16	0	16	
	10019	社会实践活动		√	√	√	√	√		1	16	0	16	
	10020	青年志愿者活动		√	√	√	√	√		1	16	0	16	
	小 计									3	60	30	30	
	合 计			27	28	0	22	14	0	116	2208	752	1456	

说明：

（1）毕业设计答辩：共计 5 学分、共 5 周、计 140 课时，毕业设计 4 周、计 96 课时，毕业答辩 1 周、计 24 课时。原则上第 5 学期完成初稿，第 6 学期定稿并答辩。

（2）选修单元：专业拓展课 3 选 2（或 4 选 2），每门课程 2 学分，由系部开设；人文素质课由基础课部开设，以集体活动或讲座的形式开展，具体课程开设由基础课部确定，6 选 3，每门课程 1 学分，分别在第一至第四学期授课；君子连大讲堂、社团文化活动、社会实践活动、青年志愿者活动，以集体活动或讲座的形式开展，分别在第一至第五学期开展，除社会实践活动外，其余四项活动需选两项、每项需参加 2 次，每门 1 学分；共计 5 学分。

（3）《大学英语》、《高职应用数学》实施选修的专业，不选修这两门课程的学生必须修读《大学语文》、《应用文写作》。《专业教学进程表》按课时数、学分数少的统计。修读《应用文写作》的学生，只能选修“人文素质课”中的除《应用文写作》外的其它课程。

2. 酒店管理专业集中实践环节如表 5-7 所示。

表 5-7 集中实践环节设置表

序号	课程代码	实践项目名称及内容	学分	学时	开设学期	开课单位	实践场所
1	2JD50A	酒店中餐服务与管理实训	2	56	2	管理学院	酒店管理专业实训室
2	2JD36A	酒店客房服务与管理实训	1	28	2	管理学院	酒店管理专业实训室

3	2JD46	生产性实践教学	18	432	3	管理学院	酒店管理专业实训室
4	2JD51A	酒店西餐服务与管理实训	1	28	4	管理学院	酒店管理专业实训室
5	2JD17A	酒店前厅服务与管理实训	1	28	4	管理学院	盘龙山庄大酒店
6	2JD26	毕业设计	4	96	5	管理学院	学校
7	2JD27	顶岗实习与毕业答辩	19	456	6	管理学院	实习酒店与学校

1.教学时间分配表

表 5-8 教学时间分配表

学 年	学 期	教学周数	学分数	理论教学周数	实践教学周数	复习考试周数	社会实践周数
一	1	20	23.5	15	3	1	1
	2	20	24.5	15	3	1	1
二	3	20	21	0	18	1	1
	4	20	16	16	2	1	1
三	5	20	12	14	4	1	1
	6	20	19	0	19	1	0
合 计		120	116	60	49	6	5

2.教学时间分配表

表 5-9 教学时间分配表

项 目		课程门数	学时学分分配			备 注
			学时数	学分值	百分比	
教学活动合计		52	2202	116	——	
必修	必修课合计	38	2094	110	95.10%	占总学时比例
	公共素质领域（必修）	12	306	28		
	专业核心课程	5	228	12		
	专业基础课程	7	240	13		
	实践教学	7	1068	44	48.50%	占总学时比例
	生产性实践教学	1	432	18	40.45%	占实践教学比例
限选合计		7	252	13	11.44%	占总学时比例
限选	专业方向课程					
任选课合计		14	108	6	4.90%	占总学时比例
任选	专业拓展领域	最少 2 门	48	4		
	人文素质（选修）	最少 3 门	60	3		
	社会实践	最少 2 门	32	2		
操行分			按照团委及学工保卫处相关考核管理文件执行			

5. 课程替代要求

(1) 学校《学生学业若干补充规定》已经明确不能替代的课程，不能申请替代。(2) 下表所列各门课程，本专业学生不能申请替代。

表 5-10 学生不能申请替代课程

序号	课程代号	课程名称	学时/学分	开课学期
1	2JD17	酒店前厅服务与管理	48/2.5	4
2	2JD36	酒店客房服务与管理	48/2.5	2
3	2JD18	酒店餐饮服务与管理	48/2.5	2
4	2JD10	酒店康乐服务与管理	48/2.5	2
5	2JD04	酒店管理应用软件	36/2	4
6	2JD11	会展策划与实务	40/2	5
7	2JD23	酒店实用英语	36/2	4

七、专业办学基本条件和教学建议

(一) 专业教学团队

酒店管理专业教学团队坚持市场导向的办学理念，以人为本，注重对学生素质的培养。拥有既精通理论又精通实操的“双师型”专职教师队伍。同时，从高星级酒店中聘用一部分富有实际工作经验的兼职教师，形成了一支专兼职结合的高素质教师队伍。另外，聘请了多名具有丰富经验的行业专家组成了我系“专业建设指导委员会”，对我系的专业建设给予指导和帮助。专业教学团队成员中专职教师成员年龄结构比较单一，还应该充实专业教师队伍，或给现在专业教师更多参加校外培训和企业培训的机会，使整个教师队伍教育思想观念先进，知识、技能结构互补，有较强的教学水平及专业建设能力，为本专业的发展、社会的认可以及学生的成才提供重要的保障。

(二) 教学设施

酒店管理专业拥有完备的形体训练室、酒吧实训室、客房实训室、餐饮实训室、前厅实训室等模拟实训室，实训器材品种达 200 多个，可以满足学生的实验需求。

(三) 教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源

专业教材选用近 5 年的高职高专优质教材，以职教新干线为载体，实施课程体系资源共享；利用手机、平板、电脑等网络化工具，建立自主学习的“食指课堂”和远程监控的“风筝数字平台”，充分调动学生自主学习的积极性。主要措施如下：

1、拓展“移动数字化图书馆”的应用范围，校内外用户通过智能终端可以便捷的查阅学校公开的各类电子图书资源。

2、建设“食指”课堂数字平台，充分利用智能终端设备和教学资源共享库（包括职教新干线空间），提高日常教学（包括常规教学、项目教学、实践教学等）的便捷性、直观性。

3、建设“风筝”数字平台，全程考核与指导学生的顶岗实习教学环节，搭建毕业生（校友）与学院之间互助交流的平台，疏通政校企之间实时联动的渠道，提供学校和国内外优秀资源展示空间。

（四）教学方法、手段与教学组织形式建议

1、实施产学合一、工程驱动、案例引导等为主体的教学方法改革。

在教学过程中，创新项目教学法、案例教学、现场教学、教学做合一等多种教学方法，建立网络教学平台，与合作企业一起共建生产现场、施工现场实景直播系统；同时利用多媒体、投影等教学资源辅助教学。

2、在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养，核心课程采用“项目导向”、“任务驱动”、现场教学、3G\4G 实景课堂等教学方法，实施“教、学、做”合一，提高学生学习兴趣，有效培养学生的职业能力。

3、在教学过程中，要创设工作情景，充分利用好校内外教学设施，同时要紧密结合职业技能证书的考证，提高学生的岗位适应能力。

4、在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新工艺、新设备发展趋势，贴近生产现场，建立职教联盟例会制度，每年组织职教联盟修订专业群人才培养方案和课程体系，实时引入酒店产业的新知识、新技术、新标准、新工艺等内容，动态更新教学内容，同时为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

5、采取“旺工淡学”、“能力递进”的教学组织模式，打破以往学年的传统教学模式，全程使用微学期模块包灵活组织教学，且全过程跟踪各项实训，共同评价和指导实验实训、顶岗实习。

6、教学过程中（项目实施过程中）教师应积极引导学生提升职业素养，提高职业道德。

（五）教学评价、考核建议

突出职业岗位能力，实施以体现职业能力为核心的课程考核标准和以行业专家参与的课程考核体系，采取多种考核方式相结合，实现课程评价体系的全程化与科学化。考核评价包括过程考核和终结考核，技能与态度，笔试与操作，定量与定性，自评与互评，专业课程老师与合作企业评价，独立思考和团队写作能力，作品和学习报告等多种考核方式。

对专业各个模块方向的专业技术课程建立相对应的考核体系。

具体考核步骤如下：

- ① 预先设计每个教学环节的评价内容、评价方法；
- ② 对学生学习目标/期待的评价：知识掌握、能力发展、素质发展等方面的评价；
- ③ 评价资料：作业、设计、模拟活动、实习、考核/考试；
- ④ 评价主体：采用“教师、企业”相结合的双元评价方式；
- ⑤ 评价方式：注重过程性考核与终结性考核相结合，在教学活动中结合学生自评、小组互评和教师点评的形式对学生的表现进行综合评价。

（六）教学管理

1、教学运行组织管理

学校教学实行院（校）系两级管理。由一名副校长分管教学工作，教务处负责完成日常教学管理工作，负责制订教学管理规章制度，开展教学评估和检查，保证教学运行。系部负责日常教学实施和管理，组织专业和教研室完成教学任务和教学建设。

成立以系主任为负责人，教务副主任、专业带头人、骨干教师和企业领导及专家组成的校企合作专业建设委员会负责指导专业的建设、教学制度的制定和审核，并监控教学过程，评价人才培养质量。系部负责日常教学的管理和监控，合作企业负责学生校外实践与顶岗实习。

2、教学质量监控评价

在日常教学管理中形成教学检查制度、教学质量分析制度、教学信息反馈制度和“学生评教、教师评学、同行评课、专家评质、社会评人”的“五评”制度。发挥专业建设委员会的积极作用，校企合作制订人才培养方案、工学结合课程标准和各教学环节工作规范性文件，使教学管理和质量监控有章可循、有据可依。建立企业参与的校系两级教学质量监控与评价体系。根据顶岗实习情况，与企业领导和指导教师共同制定和执行顶岗实习管理和考核体系，加强对人才培养过程的管理；为保证顶岗实习的质量，制定顶岗实习管理制度、考核体系、兼职教师管理制度，完善校企双方质量保障制度。

3、柔性教学管理制度

建立与工学结合相适应的校企双方共同参与管理的制度，形成校企共管制度化、规范化、可操作管理办法。在实施人才培养计划和教学管理过程中针对校企联合育人出现的问题，根据企业、学生的要求，人才培养实施柔性管理。

企业的订单培养:根据就业单位的要求，对于订单班，可根据企业要求，校企共同制定人才培养方案，灵活调整教学计划，设置适合企业所需人才规格要求的课程，并相应课程的教学内容、教学方法、教学模式和考核方法进行改革。

实行弹性学制:允许学生由于服兵役、进入社会实践等原因暂时中断学习，学分制的建立体现修业年限的弹性，课程的自选性，学生学分的修业年限最长可延长至 5 年。

实行多学期、分段式教学:针对行业人才需求的特点，根据岗位需求，采取多学期、分段式教学，对部分课程集中授课，达到校企、学生多方共赢。

对于顶岗实习的柔性管理:学生顶岗实习的管理按照学院、系部学生顶岗实习管理办法执行。由企业兼职教师、技术能手与学校教师按照毕业实践课程标准，校企共同管理、指导、考核取得相应学分。

顶岗实习单位可灵活选择，在毕业实践环节，学生既可前往就业单位实习，也可去专业安排的校外基地进行实习。也可自行联系实习企业，只要企业符合专业规定的实习教学条件要求，就可以前去实习。

因就业单位的实际需求，针对部分学生在第五学期就前往就业单位实习或从事非本专业实习内容的，实行“学分替换”制度，学生在企业参加与专业相关或不相关的岗前培训，并考核合格，经系主任批准，可用企业考核成绩替换相应专业课程学分。

4、针对生源不同的管理

对三校生、退役士兵等分别制定教学进程方案和课程标准，实施“分级教育”管理。

八、继续专业学习深造建议

学生继续专业学习深造的途径有以下五种：

其一是参加酒店及相关专业的高等自学考试（以下简称高自考）的学习。一般情况下，高自考在两年之内可以修完所有课程，利用半年时间做毕业论文，通过后就可以获得相应本科毕业证。通过学位英语考试，各科平均分在 70 分以上可以申请学士学位。高自考的学习主要采取业余时间自主学习的方式，可以在校期间完成。

其二是参加专升本考试升至本科院校继续学习深造或参加函授、远程教育本科学习。通过全日制或业余学习方式完成学业，达到毕业要求，获得本科毕

业证书。同时对毕业后符合本科毕业生学士学位申报条件的学生可申请毕业论文答辩，以取得学士学位。

其三是在毕业两年后，参加硕士研究生考试，攻读硕士学位。

其四是取得酒店行业相关高级工、技师技能证书。

其五是通过有资质的中外办学合作项目或个人通过考试申请出国深造或出国进修和培训。

九、专业特色

我校酒店管理专业注重学生综合素质的培养、厚基础、重应用,采取1+0.5+1+0.5模式（第3学期为学生的生产性实践实习，第6学期为学生的顶岗实习）。