

酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

二、入学要求

普通高中毕业生或具有高中同等学力者

三、修业年限

全日制3年

四、职业面向

本专业职业面向如表1所示。

表1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域举例
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业(61); 餐饮业(62)	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)	前台接待; 客房协 调; 销售部协调; 餐厅服务; 酒吧调 酒

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,较强的就业创业能力和可持续发展的能力;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术技能人才。

（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. 素质结构

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,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。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信,尊重生命、热爱劳动,履行道德准则和行为规范,具有社会责任感和社会参与意识

(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) 勇于奋斗、乐观向上,具有自我管理能力、职业生涯规划的意识,有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,以及良好的行为习惯。

(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. 知识结构

具有一定的人文科学和自然科学知识,掌握旅游酒店运营及管理学科的基本理论、基本知识;同时通过模块化的专业限选课程的学习,掌握旅行社、导游行业的发展的基础知识或掌握系统化的国际会展知识体系。

(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。掌握导游行业的发展的基础知识。

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

(5) 熟悉酒店财务、成本控制,市场营销和收益管理知识。

(6) 了解信息通信技术,熟悉酒店信息化应用的基本知识。

(7) 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. 能力结构

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 其只有创新意识能创造性地工作,满足宾客个性化要求。

(4) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况。

(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,会设计、酒水服务、客房运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

(7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

(8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

(9) 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

（1）入学教育与军训

课程目标:帮助学生正确进行自我定位,使学生就学器件履行兵役义务,接受国防教育,激发爱国热情,树立革命英雄主义精神,增强国防观念和组织性、纪律性,掌握基本的军事知识和技能,为中国人民解放军训练后备兵员和培养军官打好基础。

主要教学内容:介绍校史及学校情况、学籍管理有关规定;学生管理机构及智能、规章制度;军事技能训练。

教学基本要求:增强国防意识,了解我国近代史和世界军事形势;掌握基本的军事技能培养良好的军人素质和作风;增强组织性和纪律性,培养吃苦耐劳和顽强拼搏的精神,促进校纪校风和校园精神文明建设。

（2）思想道德修养与法律基础

课程目标:课程以社会主义核心价值观为主线,针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题,开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育,引导学生在学习和思索中探求真理,在体验和行动中感悟人生,从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要教学内容:人生的青春之问;坚定理想信念;弘扬中国精神;践行社会主义核心价值观;明大德守公德严私德;尊法学法守法用法;禁毒教育。

教学基本要求:正确理解人生观的核心与社会主义核心价值观,引导大学生树立科学的理想信念,在正确理解爱国主义科学内涵基础上,继承、发扬中华民族爱国注意的优

良传统。正确理解道德，明白法律是治国之重器，养成良好的法治思维和行为方式，提高自身素养。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标: 教学目标是对学生进行系统的马克思主义中国化理论教育,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理,正确认识我国社会主义初级阶段的基本国情和党的路线方针政策,正确认识和分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题,从而培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。

主要教学内容: 本课程是以中国化的马克思主义为主题,以马克思主义中国化为主线,以中国特色社会主义为重点,着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,以及马克思主义中国化两大理论成果即毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容,从而坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。

教学基本要求: 引导学生阅读毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛的经典篇目,深入掌握基本理论,培养学生运用马克思主义基本原理的能力。选择社会热点问题,让学生根据所学基本理论知识,分析现实问题,提出解决问题的对策、措施,培养学生正确地理解问题、分析问题、解决问题的能力。

（4）形势与政策

课程目标: 引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识,学会正确的形势与政策分析方法,特别是对我国的基本国情、国内外重大事件、社会热点和难点问题等的思考、分析和判断能力,使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律,形成正确的政治观。帮助学生深入地学习和研究邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观,培养学生理论联系实际的作风,鼓励学生积极投身社会实践,通过实践体会党的路线、方针、政策的正确性,清晰了解我国改革开放以来形成并不断发展、完善的一系列政策体系,树立正确的世界观、人生观和价值观。

主要教学内容: 以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导,紧密结合国内外形势,针对学生的思想实际,开展形势与政策教育教学,帮助大学生正确认识世情、国情和党情,理解党的路线、方针和政策,提高社会主义觉悟。国内外时事政治、高等教育的发展现状及其趋势、国内外及省市校的形势与发展趋势、职业素养和职业道德教育、就业形势与就业指导、学校规章制度、学生

关心的热点问题等。课程教学内容可因年级、层次不同而有所侧重。

教学基本要求: 由于《形势与政策》课是一门理论性、知识性和实践性都很强的课程, 同时又具有原则性、时效性等特点, 因此, 要根据课程教学要求和大学生的特点, 采取灵活多样的教学形式, 包括课堂教学、电视教学、网络教学、报告会、专题讲座、社会实践等, 做到系统讲授与形势报告、专题讲座相结合, 请进来与走出去相结合, 课堂教学与课外讨论、交流相结合, 正面教育与学生自我教育相结合, 大集中与小分散相结合。

(5) 职业生涯规划

课程目标: 职业生涯规划课程既强调职业在人生发展中的重要地位, 又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发学生职业生涯发展的自主意识, 促使学生理性地规划自身的发展, 并努力在学习过程中自觉地提高职业生涯管理能力。通过课程教学, 学生应当在态度、知识和技能三个层面达到以下目标。

主要教学内容: 主要讲授职业生涯规划认知、自我资源盘点、决策与行动和自我生涯发展; 专业认知主要讲授专业发展概况、专业课程设置、专业培养目标和专业就业情况; 职业认知主要讲授职业概况、职业素质能力要求、职业发展特点和行业发展历程; 团体训练通过适应性训练辅导, 实现学生由高中角色到大学角色的顺利转变, 尽快适应大学学习生活; 职业探索实践通过学生对职业的实践调查, 深化对自我、职业和环境的认识, 进一步做出合理的职业发展规划。

教学基本要求: 职业生涯规划课程既有知识的传授, 也有技能的培养, 还有态度、观念的转变, 是集理论、实务和经验为一体的综合课程。充分发挥师生在教学中的主动性和创造性。通过教师的讲解和引导, 学生能够积极开展自我分析、小组讨论、职业探索等活动。

(6) 就业指导

课程目标: 通过实施系统的就业指导教学训练, 使学生了解就业形势, 熟悉就业政策, 提高就业竞争意识和依法维权意识; 了解社会和职业状况, 认识自我个性特点, 激发全面提高自身素质的积极性和自觉性; 了解就业素质要求, 熟悉职业规范, 形成正确的就业观, 养成良好的职业道德; 掌握就业与创业的基本途径和方法, 提高就业竞争力及创业能力。

主要教学内容: 课程导入: 你的就业路如何走; 就业与职业发展: 破解就业疑惑, 规划职业人生; 工作职责意识训练: 体验责任, 赢得信赖踏职场; 规范意识训练: 感受规范, 维护方圆走四方; 服务意识训练: 学会服务, 立足奉献; 沟通能力训练: 胸怀理解, 善解人意; 团队合作意识训练: 合作——成功之本; 个人形象设计: 让你记住我; 撰写

求职简历：我的这份简历，让你爱不释手；体验求职面试：我对你的感觉很好；掌握求职途径：路是走出来的；制定求职计划：获得成功的诀窍；个人创业条件分析：正确认识自己；学会市场调查和分析：我的目标市场在哪里；撰写创业计划书，梦想成真的试金石。

教学基本要求：结合需求，全程指导。从新生一入学到毕业，根据市场需求，针对不同年级学生的发展需要，分阶段循序渐进地组织、渗透和强化就业指导，突出就业指导的教育和服务的功能。加强就业形势和政策的宣传教育，帮助学生树立正确的就业观念。充分运用现代化训练技术和手段，采取灵活多样的方式组织就业指导教学与训练，动员学生全身心地参与。强化整体教学训练效果。注重训练内容和训练方法的结合，因地制宜，创造性地开展训练和指导。

(7) 大学生心理健康教育

课程目标：掌握现代社会人类健康新理念、大学生心理健康的评价标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论，了解影响个体心理健康的各种因素。理解自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养等个体心理素养与心理健康的关系；掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生生活适应方面的基本方法与技能。

主要教学内容：走出心理健康的误区——认识大学生心理健康；知人者智，自知者明——大学生自我意识的发展；领略和谐的魅力——大学生人格心理的健全；淡泊明志，宁静致远——大学生心理情绪的调节；海纳百川，有容乃大——大学生人际交往与心理健康；开美丽的花，结结实的果——大学生恋爱与性心理的调适；雾里看花，水中望月——大学生网络心理的培育；自古雄才多磨难——大学生挫折心理的调控；博观约取，厚积薄发——在心理上迎接成功。

教学基本要求：了解心理健康的基本概念、大学生心理健康的标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论，了解影响个体心理健康的各种因素。理解大学生心理健康所涉及的基本内容，懂得自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养和行为方式等个体心理素养与心理健康的关系。掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生生活适应方面的基本方法与技能。

(8) 体育

课程目标: 通过合理的体育教学过程, 培养学生的体育意识, 增强学生体质, 增进学生的身心健康和体育能力、养成自觉锻炼身体的习惯、促进学生德、智、体全面发展, 使之成为有理想、有道德、有文化、有纪律的体魄健全的社会主义现代化事业建设者和接班人。

主要教学内容: 体育理论、速度素质、耐力素质、力量素质、弹跳素质、兴趣项目、民族传统项目、素质练习与测验。

教学基本要求: 体育与健康课开设一学年, 对象是刚入学的一年级新生身体素质测验不合格者。在教学过程中以全面发展学生的身体素质, 培养良好的心理品质, 促使学生身心和谐发展为主, 同时在锻炼的过程中, 掌握一些体育的基本技术和基本技能。发展学生的身心素质, 提高健康水平必须贯穿在教学始终, 同时应注意所授内容的全面性、系统性、趣味性和实效性。理论课重点讲授体育的功能、实用体育与卫生保健知识、科学锻炼身体的方法等内容。

(9) 大学英语

课程目标: 培养学生英语综合应用能力, 特别是听说能力, 使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流, 同时增强其自主学习能力、提高综合文化素养, 以适应我国经济发展和国际交流的需要。

主要教学内容: 大学英语听说教程 大学英语视听说教程 ; 大学英语综合教程、大学英语文化阅读教程、课外阅读材料; 大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外写作练习; 大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外翻译练习。

教学基本要求: 以培养学生的英语综合应用能力为主, 打好阅读基础, 加强听说, 使他们能用英语交流信息, 在听、说、读、写、译方面达到教育部《大学英语课程教学要求》(试行)所提出的一般要求; 使部分英语基础较好、学有余力的学生达到较高要求。帮助学生掌握良好的学习方法, 打下扎实的语言基础, 提高文化素养, 以适应社会发展和经济建设的需要。

(10) 高等数学

课程目标: 通过该课程的学习应使学生具备函数极限和连续、一元函数微分学、一元函数积分学、多元函数微积分、微分方程等方面的基本概念, 为学生提供必不可少的数学基础知识和常用的数学方法。在能力培养上, 在传授知识的同时通过各教学环节逐步培养学生用极限的方法分析的方法解决问题的能力。培养学生具有一定的逻辑思维能力, 初步的抽象概括问题的能力和综合运用所学知识分析问题、解决问题的能力。

主要教学内容: 函数、极限、连续; 一元函数微分学及其应用; 一元函数积分学及其应

用;多元函数微积分;无穷级数;微分方程与数学建模;行列式。

教学基本要求:通过本课程的学习,要使学生获得:函数、极限、连续;一元函数微积分学;常微分方程等方面的基本概念、基本理论和基本运算技能,为学习后继课程和进一步获得数学知识奠定必要的数学基础。在传授知识的同时,要通过各个教学环节逐步培养学生具有抽象概括问题的能力、逻辑推理能力、空间想象能力和自学能力,还要特别注意培养学生具有比较熟练的运算能力和综合运用所学知识去分析问题和解决问题的能力。本课程的教学就把重点放在培养学生正确理解和运用基本概念与基本方法上,并注意理论联系实际的原则,力求反应这些基本概念的实际背景及其应用。使学生认识到数学来源于实践又服务于实际,从而有助于树立辩证唯物主义观点。

(11) 军事教程

课程目标:军事课程以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事教学,使学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。

主要教学内容:中国国防:国防概述;国防法规;国防建设;国防动员;
军事思想:军事思想概述;毛泽东军事思想;邓小平新时期军队建设思想;江泽民论国防和军队建设思想;胡锦涛关于国防和军队建设的重要论述;国际战略环境:战略环境概述;国际战略格局;我国周边安全环境演变与现状军事高技术:军事高技术概述;高技术
在军事上的应用;信息化战争:信息化战争概述;信息化战争的特征和发展趋势;
信息化战争与国防建设。

教学基本要求:知识要求:增强国防观念,强化学生关心国防,热爱国防,自觉参加和支持国防建设观念。明确我军的性质、任务和军队建设的指导思想,树立科学的战争观和方法论。牢固树立“科学技术是第一生产力”的观点,激发学生开展技术创新的热情。树立为国防建设服务的思想。养成坚定地爱国主义精神。考核要求:学期考核内容、方法、标准按照本教学大纲规定执行。严格按照我校本科学习考核管理的相关规定,在教研室统一安排下进行学期考核工作。

(12) 应用文写作

课程目标:掌握常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求。学会在生活工作中,选择恰当的文种处理公务和日常事务。在写作实践的基础上,找出实用文体写作的基本规律,具备举一反三的能力。

主要教学内容:应用文写作概述;日常文书写作:请假条、介绍信、证明;事务文书写

作：计划、总结；常用行政公文写作：公文概述、通知、通报、请示、报告、函；经济文书写作：广告文案、合同、调查报告；宣传文书写作：消息、演讲稿；职业文书写作：求职信、个人简历。

教学基本要求：教学安排：教师出示典型案例、典型错误案例让学生分析和修改；学生通过网络等途径寻找案例，分析点评；教师提供材料让学生作课堂及课外情景模拟写作；学生走出课堂，通过实际调查、查阅资料完成写作任务。

教学方法：理论教学与写作训练相结合；学生个别完成与分小组完成相结合；课堂实践与课外实践相结合。

（13）计算机应用基础

课程目标：使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生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。使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

主要教学内容：计算机发展基应用领域、计算机系统基本组成、常用计算机设备、信息安全与知识产权、操作系统简介、图形用户界面操作、文件管理、系统管理与应用、系统维护与常用工具软件的使用、中英文输入、因特网的基本概念和功能、因特网的接入、网络信息获取、电子邮件管理、常用网络工具软件使用、文档的基本操作、文档的格式设置、表格操作、图文表混合排版、电子表格的基本操作、电子表格的格式设置、数据处理、数据分析、打印输出、对媒体基础、图像处理、音频视频处理、演示文稿的基本操作、演示文稿修饰、演示文稿对象的编辑、演示文稿的放映。

教学基本要求：在本课程教学中，应充分体现以学生为主体，把学习的主动权交给学生，让学生作为主体参与教学过程，使学生养成良好的学习习惯；应充分发挥教师在教学设计、教学组织中的主导作用，提倡结合现有教学条件，灵活选择、运用教学方法。应注重学生能力的培养，强调学做结合，理论与实践融为一体，培养学生实际动手能力和解决实际问题的能力。

（二）专业（技能）课程

1. 国际接待业概论

课程目标：以现代管理学理论与方法为基础，阐述了接待服务业的主要类型及各自的内容和特点，涵括了酒店与住宿服务业、餐馆与饮食服务业、闲暇娱乐与活动产业等。本书跳出了传统旅游管理课程以酒店业代替接待服务业的局限，采取新视角，运用新理论，涉及范围更加广泛和多样。

主要内容：本课程的主要内容包括接待服务与接待服务业、接待服务业管理与领导力、酒店与住宿服务业、酒店商业、酒店房务、酒店餐饮、餐馆与饮食服务、餐馆商业、社会饮食业、俱乐部与娱乐业等。

教学要求：通过本书学习者可以获得接待服务业的基础理论知识，深入了解该产业快速发展的全貌，并以全新的视野来看待这个世界上强大的产业，把握该产业的未来发展趋势。

2. 管理学

课程目标：管理类是经济管理类专业的学科基础课。使学生熟悉管理理论的基本理论及规律，掌握管理活动的基本方法，了解管理学的发展趋势及面临的挑战。并能运用所学的基本理论分析管理实践中遇到能运用所学的基本理论分析管理实践中遇到的基本管理问题。

主要内容：课程内容由两部分：第一部分，管理基本概念、管理思想和管理理论、管理道德、管理环境；第二部分，计划，决策，组织，领导 激励，沟通，控制等活动。

教学要求：了解管理理论的形成过程，对管理学的体系、架构有一个总体的认识；理解管理学的基本概念、基本理论和基本方法；掌握决策和计划制定、组织结构设计、组织文化塑造、领导方法和领导艺术、控制等内容。能够利用管理学原理和方法对具体管理实践问题进行分析。

3. 沟通技巧

课程目标：该课程是一门实用性、实践性很强的课程本课程学习要求学生了解沟通的基本方法和技巧，懂得现代社交礼仪的基本规范，培养演讲辩论的口才。本课程注重实训，目的是让学生们能充分体会到这些思想、理论和原理在生活中的应用，把沟通技巧带到学生们的日常生活中切实增强人际交往的沟通能力，提高情商，更好地发挥个人内在的潜力。

主要内容：本课程的主要内容主要包括沟通概述、沟通的一般策略、倾听的策略、说话的策略等。

教学要求：通过组织学生学习和人际沟通的相关理论和实务，使学生了解人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧，从而全面培养学生的沟通实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性。

4. 酒店英语

课程目标：通过该课程的教学，使学生熟练掌握酒店管理的专业词汇句型，灵活运用前台接待、客房服务、餐厅酒吧、商务中心服务、康体娱乐服务等各大业务活动的英语会话，使学生掌握饭店一线经营部门（前厅部、房务部、餐饮部、商场部、饭店管理部门）常用的英语情景会话，并能较准确地胜任涉外旅游饭店服务工作。

主要内容：客房服务英语、餐厅服务英语、前台服务英语等。

教学要求：培养学生具有运用英语进行交际的能力和继续学习的能力，学生掌握酒店业的基本英语词汇；掌握前台，客户，餐饮等服务英语用语，操作，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式。

5. 职业礼仪训练

课程目标：通过酒店服务礼仪培训，使学生掌握专业的酒店服务仪容、仪表、仪态，从而给顾客提供更规范化的服务。

主要内容：化淡妆、微笑、站姿、坐姿、蹲姿、手势语等基本的礼仪规范，和前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪等各部门具体的礼仪要求。

教学要求：使学生掌握酒店服务工作中应具备的职业礼仪，能有针对性的做好礼貌服务。

6. 前厅服务与管理

课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握前厅预订、接待、收银、客账管理及客房打扫和中西式做床的基本技能和知识，并能利用所学得知识为前厅与客房服务管理事业服务或出谋献策。

主要内容：课程内容涉及前台和客房两个核心部门的运作与管理。本课程分为前厅篇和客房篇两大板块。前厅篇主要包括前厅预订业务、接待业务、礼宾服务、收银管理、客帐管理等多项内容；客房篇主要包括客房部组织管理、客房卫生管理、客房成本控制、客房部安全管理、客房部服务质量管理等内容。

教学要求：本课程主要包括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。通过学习要求学生了解前厅的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用，掌握门童服务、行李服务、

登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范，能够处理前厅服务及管理事项所涉及的各种问题。

7. 客房服务与管理

课程目标：通过该门课程的学习，期望能够使学生在客房管理知识的掌握上还是在实践能力的锻炼上都能有较大的提高。

主要内容：客房业务基础,客房清扫:对客服务、公共区域清洁保养:布草房与洗衣房运转、客管组织管理;客房部费用控制,客房部安全管理等。

教学要求：通过学习要求学生了解客房的设施、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，使学生能够处理涉及到客房服务及客房服务管理方面的实际问题。

8. 餐饮服务

课程目标：通过本课程的学习，使学生了解餐饮业的发展概况，掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识。

主要内容：餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养:餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识;中西餐服务流程和服务技巧,宴会服务;菜单设计,中西餐厅督导管理技巧等

教学要求：通过学习要求学生了解楼面布局、厨房布局的一般规律及设施设备的配置和使用，掌握各种营业表格的填制和使用，掌握餐中折花，中、西餐摆台，托盘，斟酒、调酒等基本方法和技巧，了解餐厅工作人员所具备的服务语言和心态，能够应用系列相关工作术语，如：服务语言、迎宾语言、推销语言，使学生能够根据订餐的标准，正确摆台，处理餐饮服务接待中的各种基本问题。

9. 餐饮运营与管理

课程目标：餐饮部运营与管理课程是酒店管理专业的一门必修的职业能力核心课程。该课程是高校培养酒店及餐饮企业基层服务员、领班、主管和一线经理的必需的重要课程。通过该课程的学习,学生可以掌握餐饮业务内容,具备从事餐饮管理的基本职业能力,为自身职业能力的提高打下良好的专业基础。

主要内容：市场分析与经营定位、餐厅布局与设计;置厅组织与服务规范,经营产品设计;经营物资筹措、经营管理规范建立:市场推广策划,经营预算与成本管理等

教学要求：使学生掌握餐饮业务内容，具备从事餐饮管理的基本职业能力。

10. 酒店财务管理

课程目标：该课程是一门融预测，决策，融资投资，运营管理，分析评价与一体的边缘性经济管理学科，是酒店管理专业的必修课。

主要内容：酒店财务管理的原则与方法,酒店资产管理;酒店预算管理、酒店成本费用管理;酒店价格管理及营业收入管理;酒店税金管理与利润分配;酒店财务分析等

教学要求：通过该课程的基础理论教学、案例分析等一系列教学活动，培养同学们将酒店财务管理的新理论、新方法、新思路与企业面临的现实问题和管理实践相结合。

11. 酒店管理信息技术

课程目标：该课程主要将管理系统的基本理论和酒店产业的特点相结合，用以指导酒店信息管理工作。

主要内容：酒店信息技术基础、PMS 系统概要;客史管理,预订销售;前台收银,夜审与日审;价格体系管理、宴会销售系统等。

教学要求：通过该课程的学习，使学生掌握酒店管理信息系统的技术基础，酒店各部门管理业务的流程，并能运用相关的信息管理软件，为今后从事旅游行业的管理信息工作奠定理论和实践基础。

12. 酒店市场营销

课程目标：本课程是为了学生适应岗位工作的需要，职业迁移的需要和自主创业的需要，旨在树立学生的市场营销意识，培养锻炼学生的分析能力开阔创新能力、业务实施能力、组织协调能力、社会活动能力、语言文字表达能力和社会交往能力等。

主要内容：酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研;酒店客源市场及其细分;酒店产品设计、酒店产品定价;酒店营销渠道选择与管理;酒店营销活动策划，营销活动管理与预算等。

教学要求：使学生能够运用合理的酒店市场营销理念，能分析致指定酒店产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特点；并运用酒店市场营销的策划手段调整产品策略。

13. 校外跟岗、顶岗实习实操

课程目标：通过在校企合作企业的旅行社和旅游企业岗位上的实操性实习，强化所学知识和技能的实际应用。

课程内容：在校内进行酒店服务技能、酒店企业模拟运营等实训；在住宿、餐饮等旅游企业进行一线服务、产品策划与销售、企业运营等。

教学要求：建立稳定的校外实训基地，利用校企合作企业的技术、人才、和营销环境，实战性的提高学生的岗位工作能力。其中在第三、四、五学期中，安排 1-2 周短期跟岗实习，第六学期全学期为顶岗实习。

注：除以上基础课和专业课之外，为扩展学生综合素质和人文素养，除以上共 13 门课程后，另有《鸡尾酒调制》《咖啡制作》《茶文化与茶艺》《酒店督导管理实物》等 10 门课程以自学方式要求学生完成。

七、教学进程总体安排

教学进度安排表（见附件）

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 教师总体配置：

本专业专兼职老师保障在 6 人以上；

专职教师于兼职教师之比等于大于 3: 1；

专职教师于学生之比等于大于 1: 25；

高级职称教师所占比例等于大于 20%；

2. 专任教师

专任教师为本专业教学主干，均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理、旅游管理、财务管理等相关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；较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；均有企业实践经历（未从事过企业工作的由学校每年安排 1 个月以上的企业调研和其他岗位实践活动）。

3. 专业带头人

本专业带头人为旅游类专业教授，省级五一劳动奖获得者和省级职业教育品牌专业建设主持人。并在企业担任过总经理职务。了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强。

4. 兼职教师

以实践经验为主要标准，从本专业相关的行业企业另聘请思想政治素质良好、具有职业道德精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称部分兼职教师，承担专业课程教学、实习实训指导。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

本专业所用教室，除黑（白）板配备外、另配有多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良

好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室

(1) 餐饮实训室。

餐饮实训室应配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径 1.8m 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等；西餐实训室配备 2.4m×1.2m 餐桌、西餐椅、工作台、西餐宴会餐具等。用于中、西餐服务实训。

(2) 客房实训室。

客房实训室应配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床（2m×1.2m/2m×1.8m）及棉织品等，用于客房服务实训。

3. 校外实训和实习基地。

本专业与京东商城集团、上海证券通、龙发装饰、郑州旅行社、绿地物业、恒大集团、河南农村信用社、武汉美斯堡创孵化产业园等一批著名企业建立实训、实习、就业一体化的稳定校企合作关系。以严格的管理制度要求，全方位实施对学生和部分教师的校外实训、培训和就业的安置。

学校严格按照校企合作企业的实训基地基本要求——具有稳定持续的合作前景、实训条件完善、岗位对口或相近，规模可达到接纳一定规模的班级和人数；并有相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；实习生日常工作、学习、生活的制度健全，并有良好的安全保障条件（学生实习必须办理安全保险）。

(三) 教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家的规定，遴选以国家或省十三五规划职业教育教材为主（80%以上），学校由专业教师初选、行业专家和教研人员等优化终选的方式选用教材，严格杜绝不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配备基本要求

本专业的图书馆图书以生均 80 册书配置，并逐季更新。包括有关餐饮管理、酒店管理理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。在数量和质量上能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，并能方便师生查询、借阅。

数字教学资源配置基本要求

根据本专业的现实需要和动态发展，建设、配备有本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。另所在系部和教研室还创新自建案例

库，将所有教师将自己的教学案例集中整理，资源共享，并随时更新，形成了专业教学的一大特色。

(四)教学方法

从职业教育的应用性、技术性、适用性等要求出发。本专业的教学方法突出实践性特点：

1. 突出课堂教学情境化，在认知实习中贯穿教学做一体化，以案例分析、模拟情景、角色分工等各种灵活多样的方式，实现课堂教学中的教学做一体化，理实一体化教学方案的探索与提高。在提高学生学习兴趣的同时，融入岗位认知。

2. 探索跟岗实习和顶岗实习中的“师傅带徒弟”方式，本专业大二或大三合计安排5-7周集中或分期的跟岗实习，以及一学期的顶岗实习，在二种实习中，都探索现代学徒制，以“师傅带徒弟”的方便，让企业有实践经验的老员工、技术能手，手把手教学生。使学生在跟岗实习和顶岗实习的磨练中，完成从生手——熟手——能手的转变。实现从实习到就业专业技能的无缝衔接。

3. 引入劳模教学示范课。本专业带头人为省级五一劳动奖获得者。专业教学中将充分利用这一资源，将劳模精神、劳模技能等各种方式传递到下一代。

(五)学习评价

1. 严格落实培养目标和培养规格要求，以考试、考查、实践报告等多元化的方式，完成对学生的各项能力的全面考核与评价；

2. 注重学生平时表现和实践性活动(包括道德修养、创新活动、到课率等的综合表现)，平时考评成绩所占比例大于30%。

3. 引入实习企业评价机制。在实习中，应以实习单位的评价作为主要实习成绩。

4. 以证代考。本专业将组织学生考前厅服务证、客房服务证、人力资源管理师证，若考取获证，相关课程免考，记载成绩为优秀。

5. 毕业设计，根据具体情况，采取论文和实习报告等方式。

(六)质量保障

1. 学校和二级院系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. 学校和二级院系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. 学校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。

九、毕业条件

本专业学生应达到以下标准方为合格的毕业生，予以发放毕业证书：

1. 按规定修满课程。
2. 毕业前取得各科成绩必须及格或经补考及格。
3. 按要求完成毕业实习和毕业设计或实习总结的撰写并至少达到合格标准。
4. 通过英语应用能力 A、B 级等级考试及计算机二级考试。

5. 通过考试，获得前厅服务证、客房服务证、人力资源管理师证（学生毕业前，因国家对本专业的行业资格证书的种类和要求做出了变更，届时也相应变更，以适应新形势的需要）。

附件：酒店管理专业教学进度安排表。

酒店管理专业教学进度安排表

课程类别	课程名称	学时				开课学期与学时数						考试形式	
		总学分	总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础课程 (必修课)	思想道德修养与法律基础	3	54	46	8	54							考试
	毛泽东思想和中国特色社会主 形势与政策	3	64	64		16	16	16	16				考查
	入学教育及军训	2	48		48	48							考查
	大学英语 I	3	68	52	16	68							考试
	大学英语 II	3	68	52	16		68						考试
	高等数学 I	3	68	52	16	68							考试
	高等数学 II	3	68	52	16		68						考试
	计算机应用基础	3	72	36	36	72							考试
	军事理论教程	2	32	28	4	32							考查
	体育 I	4	36	4	32	36							考试
	体育 II	4	36	4	32		36						考试
	职业生涯规划	2	18	18		18							考查
	就业指导	2	18	18						18			考查
	大学生心理健康教育	2	36	36			36						考查
	应用文写作	2	36	18	18			36					考查
	小计		44	790	536	254	412	292	52	16	18	0	
专业课程 (必修课)	餐饮运用与管理	3	44	12	32	44							考试
	管理学	3	42	20	22	42							考试
	酒店财务管理	3	42	20	22		42						考查
	餐饮服务	4	60	20	40			60					考查
	酒店市场营销	4	64	22	42		64						考试
	国际接待业概论	8	120	50	70			60	60				考试
	职业礼仪训练	5	82	30	52				82				考查
	酒店管理信息技术	5	78	26	52					78			考查
	沟通技巧	4	62	20	42				62				考查
	客房服务与管理	4	62	20	42			62					考试
	酒店英语	4	62	20	42			62					考试
	前厅服务与管理	4	120	50	70			60	60				考查
	专业实践	17	274		274						7W		考查
	顶岗实习	27	432		432							432	考查
小计		95	1544	310	1234	86	106	304	264	352	432		
通识课 (选修课)	选修课为学生综合素质和人文 素养拓展课。 1、2 学期各安排一门、3、4 学期各安排二门。	3	44	22	22	44							考查
		3	44	22	22		44						考查
		3	44	22	22			44					考查
		3	44	22	22				44				考查
		3	44	22	22				44				考查
		3	44	22	22			44					考查
小计(选修课)		18	264	132	132	44	44	88	88				
合计		157	2598	978	1620	542	442	444	368	370	432		

备注 1：通识课（选修）按三类划分：

①政史、军事理论（马克思主义、党史国史、创新创业等）；

②体育类（乒乓球、羽毛球等）；

③艺术类、（陶艺鉴赏、礼仪常识 书画入门、民乐入门等）。

每生必须在每类中各选二门，共完成六门，每门 40-50 学时，折算 2.5 学分。

所开设的选修课于每学期开学时由学校遴选出分类科目，供学生自主选择。

备注 2：除以上课程外，另以时事政治、创新创业、中华优秀传统文化等为内容，进行讲座。