

2019 级酒店管理专业（高职）人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

二、教育类型及模式

教育类型：高等职业教育

学历层次：大专

入学要求（招生对象）：普通高中毕业生

学制：三年

模式：全日制三年“2+1”

修业年限：3-5 年

合作学校：无

三、专业基本情况

（一）本专业创建开设年份：2000 年

（二）本专业所属专业群：旅游服务专业群

（三）本专业与专业群的关系

酒店管理专业是旅游服务专业群的一个专业，旅游与酒店管理教研室根据国家教育部公布的专业目录规范，结合旅游行业发展现状和旅游职业群，旅游类专业划分为旅游服务专业群、餐饮服务与管理专业群和会展服务专业群。目前我们开设的酒店管理专业、旅游管理专业、休闲服务与管理专业都在旅游服务专业群，酒店管理专业主要承担旅游服务中住宿、餐饮服务职业群的人才培养任务，具体关系图示如下：

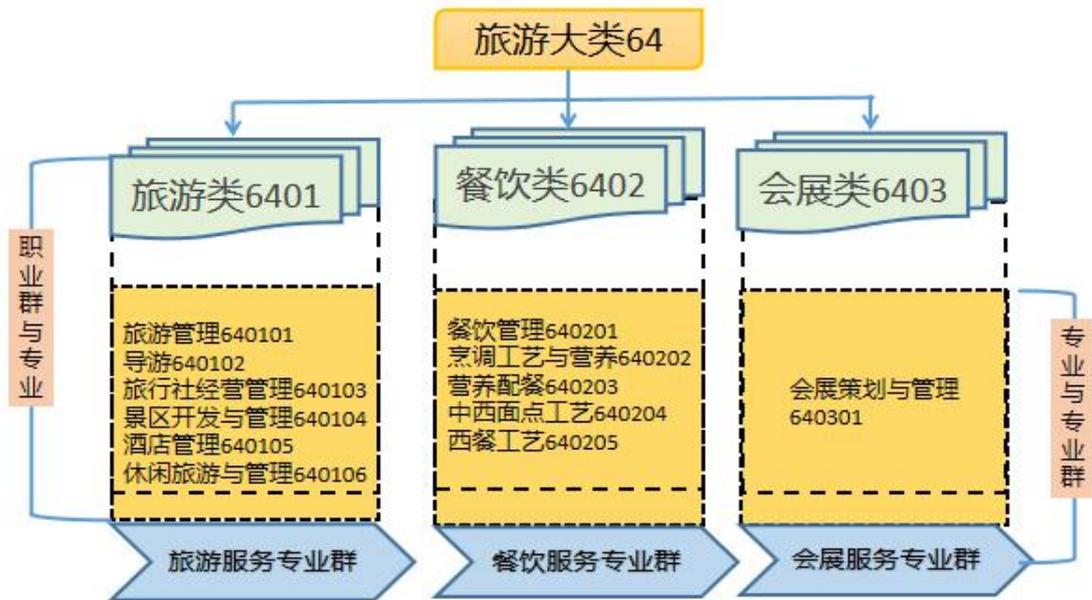


图1 专业与专业群关系示意图

- (四) 本专业所属系部：经济管理系
- (五) 本专业所在校区：本校区
- (六) 本专业所属教研室：旅游与酒店管理教研室
- (七) 本方案适用班级：酒店 1931、酒店 1932
- (八) 本专业取得的荣誉：

酒店管理专业建设一直注重实践教学，探索人才培养模式，建立了条件完善的校内外实训基地，2003年学院被省旅游局评为自治区旅游教育培训定点单位，被本市旅游局批准为本市旅游培训中心。2004年被教育厅定为省级旅游教育师资培训中心。探索出了酒店管理专业的“校企互育，冬学夏训”的人才培养模式，2007年荣获本学院教学成果一等奖。2009年获省教学成果二等奖，酒店管理专业被确定为省特色专业。酒店管理专业拥有一支稳定的专兼结合的教学团队，于2010年被评为省优秀团队荣誉。自2010年开始实行企业订单培养的方式，为订单企业一线部门服务和管理岗位输送了专业人才，得到合作企业的重用。在优质校建设中，酒店管理专业建设被学院确定为院级重点建设专业，在专业建设中积极推行学徒制试点工作，积极进行教学改革，得到各方的认可。

（九）本专业的 SWOT 分析

优势 (Strength) 1、就业率高 2、合作企业稳定 3、专业建设经验成熟 4、学院骨干专业	劣势 (Weakness) 1、就业对口及稳定率低 2、专业认可度低 3、生源质量不够好
机会 (Opportunity) 1、人才需求大 2、企业对我们学生认可度高	威胁 (Threat) 1、校企合作有待完善 2、同类院校专业发展较迅速 3、少数民族学生比例逐年增高，语言及专业素质培养难度比较明显

四、专业人才培养目标

本专业培养拥护党的基本路线和践行社会主义核心价值观，有正确的思想政治站位，适应社会主义市场经济需要，牢固掌握旅游服务职业岗位（群）中住宿与餐饮业服务管理所需的基础知识及专业技能，并具有较强的学习能力、交流能力、实践能力、创新创业能力、社会适应能力以及良好的职业道德和职业精神的德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握酒店服务与经营管理等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向酒店业或高端服务业领域，适应企业一线生产、建设、管理、服务需要，能够从事一线服务和基层督导管理等工作的高素质劳动者和技术技能型人才。

学生应具有从事酒店业或高端服务行业必备的基础理论知识和专门知识的基础上，重点掌握从事本专业领域一线服务和基层督导管理实际工作基本能力和基本技能，具有良好的职业道德和职业精神。

思政教育重点：根据本专业的特点和教学内容，着重从思想教育、政治教育、职业教育等方面，通过课堂教学、座谈报告、实习实践等方式，提升学生爱国爱党、政治立场坚定、道德法制观念较强、职业道德良好的思想政治素质。

专业核心技能：学生经过三年的学习和实训，可具有酒店管理专业的服务和操作技能，能够进行前台接待与结算、餐饮操作服务，客房清扫整理等专业技能操作。

五、专业人才培养规格

（一）调研分析

本专业通过酒店管理专业建设委员会研讨座谈，企业调研，师生座谈等多种方式，对社会上关于酒店管理专业人才需求情况和校企合作单位用工需求质量等方面做了充分地调研考察，同省内同类院校酒店管理专业建情况做了对标对比，与环球酒店、瑞豪国际大酒店、万达文华酒店，及其他合作企业领导、人力资源部门负责人、相关专家、一线人员进行广泛研讨，了解到本专业的生存现状，分析得出了本专业所从事的工作范围和工作岗位（群），归纳出相应的典型工作任务和主要技能要求。

本专业目有三年至统招、三年制订单、五年制三种性质的班级，三年制统招、订单专业自 2018 年开始施行“校企合作，工学结合，校企互育”的“2+1”人才培养模式。

本专业的职业面向如下表所示：

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类	旅游类	酒店业 高端服务业	饭店服务人员	前厅服务员 客房服务员 餐厅服务员 旅店服务员 其他服务人员	无

备注：所属专业大类及所属专业类应依据现行专业目录；对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》；根据行业企业调研，明确主要岗位类别（或技术领域）；根据实际情况举例职业资格证书或技能等级证书。

本专业对应的职业岗位（群）、典型工作任务及主要技能要求如下表所示：

职业岗位（群）	典型工作任务	主要技能要求
前厅服务	任务 1 前厅服务	前厅服务与技能
餐厅服务	任务 2 餐厅服务	餐厅服务与技能
客房服务	任务 3 客房服务	客房服务与技能
接待服务	任务 4 接待服务	服务礼仪、饭店服务英语
基层业务管理	任务 5 各部门的经营与管理	饭店经营与管理

（二）培养规格

根据本专业人才培养目标与定位，以思政素养、知识、技能协调发展为原则，以理论教学和实践教学改革为基本内容，以校企合作、产学研结合为途径，建立适合专业特色的人才培养模式和教学保证体系，完成技能型人才的根本任务。

1. 思政素养要求

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，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，聚焦总目标，做民族团结的典范，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；具有从事相关职业应具备的其他职业素养要求。

（3）具有良好的身心素质和人文素质。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

（4）能够及时掌握与业务相关的新知识、新技术，通过自学保持与社会发展同步。

（5）身体素质应达到国家大学生体育合格标准，身体健康，并有健康的心理素质，能化解各种工作生活压力。

2. 知识基本要求

（1）具备酒店服务的基本知识和专业技能；

（2）掌握计算机的基本操作，熟练使用办公自动化相关应用软件；

（3）掌握基本的美学知识，具有较高的审美情趣；

（4）掌握现代服务礼仪知识；

（5）掌握餐饮运营与管理知识。

3. 技能基本要求

（1）具有良好的现代服务礼仪，能够处理好各种人际关系能力；

（2）能够吸收利用国内外先进的技术和管理经验，具有较强的自学能力；

（3）具有一定的国家通用语言写作能力，能够胜任旅游企业日常的应用文体写作；

（4）具有良好的语言表达能力，较强的应变能力和协调能力；

- (5) 具备一定的成本核算能力；
- (6) 具备较扎实的专业基本理论和专业知识，具备从事现场工作的能力；
- (7) 能够基本掌握酒店服务英语的听、说、读、写和向外宾提供服务的能力。

六、人才培养模式及课程体系

（一）人才培养模式

酒店管理专业三年制高职专业人才培养方案根据《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）、中共中央办公厅国务院办公厅印发《关于深化新时代学校思想政治理论课改革创新的若干意见》、《关于做好省职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教函〔2019〕620号）、《关于进一步规范省职业院校课程设置管理工作的通知》（教厅办〔2019〕151号）、《高等职业学校专业教学标准》等文件精神，结合《本市“十三五”教育事业改革与发展规划》、《关于印发本市深化供给侧结构性改革促进经济转型升级实施方案的通知》（市政办发〔2017〕49号）、《XXX职业技术学院“十三五”发展规划（2016-2020年）》、学院第七届教代会暨第十一届工代会第三次会议上的报告《学习宣传贯彻十九大精神为全面建设优质校而努力奋斗》，全面贯彻党的教育方针，坚持以立德树人为根本，以理想信念教育为核心，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬“工匠精神”；遵循高职办学规律，深化产教融合、校企合作，服务发展，促进就业；坚持标准引领、重构课程体系，更新课程内容；坚持知行合一、工学结合，以加快信息化教学改革为支撑，加强“三教”改革，全面提高人才培养质量。牢固树立新发展理念，服务建设现代化经济体系和实现更高质量更充分就业需要，对接科技发展趋势和市场需求，以促进就业和适应产业发展需求为导向，坚持产教融合，深化校企合作、工学结合、订单培养，按照“对接产业（行业）、工学结合、提升质量，促进职业教育链深度融入产业链，有效服务本省经济社会发展和产业转型升级”的职业教育发展思路，围绕技术技能型人才的培养目标，以增强学生就业创业创新能力为核心，加大教育教学改革创新力度，建立突出职业能力培养的科学合理的课程体系，促进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接，大力培养服务、管理第一线的技术技能人才；围绕优质高等职业学校建设，深化职业教育教学的改革创新，优化专业结构和资源配置，努力使酒店服务与管理专业（群）达到地区一流、省内知名。坚持以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，坚持产教融合，深化校企合作，实施“2+1”人才培养模式。

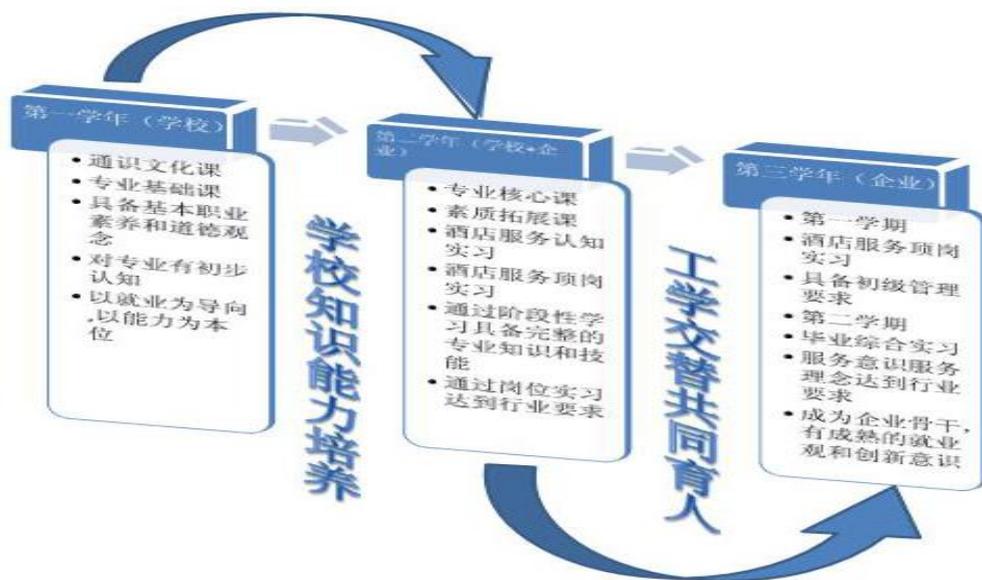


图2 酒店管理专业“2+1”人才培养模式示意图

（二）课程体系设计思路

课程体系设计围绕现代饭店业（四星级以上）一线部门岗位职业能力培养要求，以满足现代饭店业基层服务与管理工作的理论、具备熟练的实践技能和较强的职业能力为目标，施行“2+1”的人才培养模式、引进现代学徒制理念并建立有效的课程评价制度。课程设置与酒店岗位的知识、能力、技能、素质培养有机衔接。将学生的职业能力考核制度纳入到专业人才培养方案中。

1. 突出实用性，不仅强调专业技能的学习，而且注重“校企合作，工学结合，校企互育”的培养模式，保证职业教育典型性；
2. 在课程的衔接上由低到高的、由易到难、理论结合实践，循序渐进的教育教学模式；
3. 做到高职的专业教学和技能培养相结合，在完成两年专业课程的系统学习和一年实习实训预就业的训练，要求学生必须获得饭店行业职业能力考核，已达到行业需要的职业能力和创业就业要求。

七、教学进程

表 7-1 教学安排表

序号	课程类别	课程代码	课程名称	授课地点	考核方式	总学时	实践教学学时	学分	各学期学时分配（周学时*上课周数）						
									学期 1	学期 2	学期 3	学期 4	学期 5	学期 6	
									15 周	17 周	10 周	9 周	20 周	16 周	
1	公共基础必修课	BK00074	军事理论（一）	校内		18		1	2						
2		BK00075	军事理论（二）	校内		18		1		1					
3		0830015	思想道德修养与法律基础	校内		48		3	3						
4		0830014	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	校内		64		4		4					
5			本省地方史	校内		48		3			3				
6			党史国史	校内		32		2				2			
7		0830035	形势与政策（一）	校内		8		0.5	讲座						
8		0830036	形势与政策（二）	校内		8		0.5		讲座					
9		0830037	形势与政策（三）	校内		8		0.5			讲座				
10		0830038	形势与政策（四）	校内		8		0.5				讲座			
11			形势与政策（五）	校内		8		0.5					线上		
12		0720059	大学生心理健康教育	校内		32		2		2					
13		0840008	体育与健康（一）	校内		24		1	2						
14		0840009	体育与健康（二）	校内		32		1		2					
15		0840010	体育与健康（三）	校内		32		1			2				
16		0840011	体育与健康（四）	校内		20		1				2			
17		821009	语文（一）	校内		24		1.5	2						
18		821010	语文（二）	校内		32		2		2					

19			语文（三）	校内		32		2			2			
20		9990013	大学生安全教育（一）	校内		6		0.5	班会					
21		9990014	大学生安全教育（二）	校内		6		0.5		班会				
22		9990015	大学生安全教育（三）	校内		6		0.5			班会			
23		9990016	大学生安全教育（四）	校内		6		0.5				班会		
24		9990017	大学生安全教育（五）	校内		6		0.5					线上	
25			大学生职业发展指导	校内		16		1	2					
26			大学生就业指导	校内		16		1			2			
27			职业素养	校内		16		1	2					
28		0840016	体质健康测试（一）	校内							第一学年测试			
29		0840017	体质健康测试（二）	校内							第二学年测试			
30		0840018	体质健康测试（三）	校内							第三学年测试			
小计						586	0	33.5	13	12	9	4	0	0
1	限选课	610137	现代信息技术	校内		56		3.5	4					
2		730006	英语（一）	校内	考试	48		3	4					
3		730007	英语（二）	校内	考试	64		4		4				
小计						168	0	10.5	8	4	0	0	0	0
1	专业基础课	0720002	旅游概论	校内	考试	48		3	4					
2		0220034	食品营养与卫生	校内	考试	40		2.5		4				
3		0720037	现代实用礼仪	校内	考试	48	24	3				6分段		
4		0720044	饭店服务英语	校内	考试	44	20	2.5			4			
5		0710002	饭店市场营销	校内	考试	40		2.5				5分段		
6			民宿经营与管理（新增）	校内	考试	40		2.5				5分段		
小计						260	44	16	4	4	4	16		

1	专业核心课	0720030	前厅服务与技能	校内	考试	24		1.5			6分段				
2		0720028	客房服务与技能	校内	考试	32		2			6分段				
3		0720029	餐厅服务与技能	校内	考试	48		3		4分段					
4		0720027	饭店经营与管理	校内	考试	40		2.5			4				
小计						144	0	9	4	4	10	0	0	0	
1	实践教学		军事技能（军训）	校内		112	112	3	2周						
2		830062	劳动实践（二）	校内		22	22	1		安排一周					
3		830063	劳动实践（三）	校内		22	22	1			安排一周				
4		830064	劳动实践（四）	校内		22	22	1				安排一周			
5			学生课外实践活动认证（一）	校内				1	由学工委每学期根据学院立德树人学生课外实践活动认证工作管理办法认定						
6			学生课外实践活动认证（二）	校内			1								
7			学生课外实践活动认证（三）	校内			1								
8			学生课外实践活动认证（四）	校内			1								
9			学生课外实践活动认证（五）	校内			1								
10		0720046	饭店服务认识实习	校内		132	132	6			6周				
11		0720088	酒店服务顶岗实习（一）	校外		198	198	9				9周			
12		0720089	酒店服务顶岗实习（二）	必修		352	352	16					16周		
13		1010005	毕业设计	校外		88	88	4					4周		
14		1010004	毕业实习	校外		352	352	16						16周	
小计						1300	1300	62							
每学期课程门数统计									9	9	11	4	2	1	
总学时与周学时统计						2454			25	23	23	20	22	22	
总学分统计								137							

说明：如果授课周数与计划周数相同可只填写周学时即可，如果授课周数特殊则用“周学时*周数”的格式填写，且“总学时”按实际计算所得填写。

表 7-2 实践教学安排表

序号	课程代码	实践课程名称	实训内容	实训场所	备注
1		军事技能（军训）	国防兵基本知识技能	校内室外	
2	830062	劳动实践（二）	校内劳动实践	校内	
3	830063	劳动实践（三）	校内劳动实践	校内	
4	830064	劳动实践（四）	校内劳动实践	校内	
5		学生课外实践活动认证（一）	课外实践活动	校内	
6		学生课外实践活动认证（二）	课外实践活动	校内	
7		学生课外实践活动认证（三）	课外实践活动	校内	
8		学生课外实践活动认证（四）	课外实践活动	校内	
9		学生课外实践活动认证（五）	课外实践活动	校内	
10	0720046	饭店服务认识实习	餐厅、客房、前厅服务技能实训	校内	
11	0720088	酒店服务顶岗实习（一）	酒店餐饮、客房、前厅等主要对客户部门顶岗实习	校外实训基地	
12	0720089	酒店服务顶岗实习（二）	酒店餐饮、客房、前厅等主要对客户部门顶岗实习	校外实训基地	
13	1010005	毕业设计（论文）	专业毕业论文	校内	
14	1010004	毕业实习	预就业企业顶岗实习	预就业企业	

表 7-3 任选课列表

序号	课程代码	选修课程名称	学期	学时	学分	选修要求	开设方式	备注
1	er00007	《中华诗词之美》选修	1	16	1	考核合格	线上	
2	er00009	《音乐鉴赏》选修	1	16	1	考核合格	线上	
3	er00011	《影视鉴赏》选修	1	16	1	考核合格	线上	
4	er00106	《时间管理》选修	1	16	1	考核合格	线上	
5	er00039	《大学生防艾健康教育》选修	1	16	1	考核合格	线上	
6	er00040	《大学生生理健康》选修	2	16	1	考核合格	线上	
7	er00018	《食品安全与日常饮食》选修	2	16	1	考核合格	线上	
8	er00033	《情绪管理》选修	2	16	1	考核合格	线上	
9	er00078	《形象管理》选修	2	16	1	考核合格	线上	
10	er00014	《家园的治理：环境科学概论》选修	2	16	1	考核合格	线上	
11	er00016	《现代自然地理学》选修	3	16	1	考核合格	线上	
12	er00026	《中国文化概论》选修	3	16	1	考核合格	线上	
13	er00025	《中国的社会与文化》选修	3	16	1	考核合格	线上	
14	er00023	《个人理财规划》选修	4	16	1	考核合格	线上	
15	er00024	《经济与中国经济》选修	4	16	1	考核合格	线上	
16	er00034	《有效沟通技巧》选修	4	16	1	考核合格	线上	
17	er00127	《职业压力管理》选修	4	16	1	考核合格	线上	
18	er00021	《创新中国》选修	5	16	1	考核合格	线上	
19	er00079	《创新创业》选修	5	16	1	考核合格	线上	
20	er00006	《心理、行为与文化》选修	5	16	1	考核合格	线上	
21	er00121	《创业创新领导力》选修	5	16	1	考核合格	线上	

说明：每学期选修课选修不少于 2 门，获得学分不少于 2 分，共计 8 学分；如本学期线上选课系统没有指定的选修课，则由学生选择相近课程替代。

表 7-4 学时（学分）统计表

课程属性	课时数			占总课时数百分比 (%)	学分数	占总学分百分比 (%)	实践学时占总课时百分比 (%)
	总学时	理论学时数	实践学时数				
公共基础必修课	586	586	/	23.0	33.5	24.5	51
限选课	168	168	/	6.6	10.5	7.7	
专业基础课	256	256	/	10.0	16	11.6	
专业核心课	144	144	/	5.6	9	6.6	
实践教学	1300	/	1300	51.0	62	45.2	
任选课	96	96	/	3.8	6	4.4	
合计	2550	1250	1300	100	137	100	

表 7-5 教学周历

序号	周数 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
		1	19-20-1			※	※	☆	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	■	■
	19-20-2	☆	×	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	■	■	■	
3	20-21-1	☆	×	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	○	○	○	○	○	○	○	○	■	■	■
4	20-21-2	☆	×	□	□	□	□	□	□	□	□	:	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5	22-23-1	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	÷	÷	÷	÷	■	■	■
6	22-23-2	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	■	■	■	■	■	■	■

符号说明：□授课 ×劳动 φ课程设计 ÷毕业设计 √机动 : 考试 △测绘 ○实习/实训 ☆入学/毕业教育 ※军训 ■假期

八、课程标准

(一) 专业核心课程描述

1. 餐饮服务与技能课程描述

课程名称		餐厅服务与技能		课程代码	0720029
参考学分	3	参考课时	48	开课学期	第二学期
课程 目 标	思政素养	(1) 具备良好的自我表现、与人沟通的能力； (2) 树立团队协作精神； (3) 具备分析问题、解决问题的能力； (4) 树立勇于创新、敬业乐业的工作作风； (5) 树立质量意识； (6) 具有诚实、守信、坚忍不拔的性格； (7) 具备自主、开放的学习能力。			
	知识目标	(1) 掌握餐饮概述（餐饮服务的概念、种类、餐饮部的地位和任务）； (2) 掌握中、西餐菜品知识，鸡尾酒知识； (3) 掌握饮食卫生知识； (4) 了解不同客源国（地区）的礼仪习俗以及饮食习惯； (5) 熟悉营养配餐知识和制作菜谱； (6) 了解和掌握餐厅劳动定员方法、以及餐厅管理的相关知识。			
	能力目标	(1) 具有在旅游酒店从事基本的餐厅服务工作的能力； (2) 具有餐厅服务员初级技能的能力； (3) 具有餐厅服务员中级技能的能力； (4) 具有餐厅高级接待服务要求与服务； (5) 具有餐厅服务与管理的思想。			
主要 教学 内容	(1) 餐厅接待服务 (2) 餐厅摆台服务 (3) 餐厅传菜服务 (4) 餐厅分菜服务 (5) 餐厅上菜服务 (6) 餐厅酒水服务 (7) 餐厅茶艺服务 (8) 宴会预订服务 (9) 餐厅宴会服务 (10) 餐饮服务管理 (11) 餐饮部顾客投诉处理 (12) 餐饮部工作质量管理				
教学 方法 建议	本课程的教学为了达到既定的培养目标，选用传统课堂教学方式、多媒体教学方式、现场参观实践教学、模拟训练、案例学习等多种教学方式和手段进行。理论知识和实践技能相结合，既要能够使学生掌握酒店服务基本能力，又要能够培养学生的专业素质和能力。				

课程考核建议	以《国家职业标准——餐厅服务员》为参考，结合高星级酒店餐厅服务与管理的具体工作，理论与实际相结合，教学和考核以培养学生专业技能和专业素质为目标。
--------	--

2. 客房服务与技能课程描述

课程名称		客房服务与技能		课程代码	0720028
参考学分	2	参考课时	32	开课学期	第三学期
课程目标	思政素养	(1) 具备良好的自我表现、与人沟通的能力； (2) 树立团队协作精神； (3) 具备分析问题、解决问题的能力； (4) 树立勇于创新、敬业乐业的工作作风； (5) 树立质量意识； (6) 具有诚实、守信、坚忍不拔的性格； (7) 具备自主、开放的学习能力。			
	知识目标	(1) 掌握认识现代酒店的任务、发展历史及酒店等级制度； (2) 掌握客房功能空间布局； (3) 掌握客房部设备的管理； (4) 了解客用品的管理； (5) 熟悉巩固和掌握客房劳动定员方法。			
	能力目标	(1) 具有从事基本的客房部服务工作的能力； (2) 具有根据酒店的规模等级制定组织结构图的能力； (3) 具有正确使用客房清洁设备进行各种房间的清洁整理的能力； (4) 具有管理中小型酒店客房部的思想和能力。			
主要教学内容	(1) 认识客房部组织结构、任务及特点； (2) 认识客房部各岗位及工作职责； (3) 正确使用客房清洁设备用具及客房用品； (4) 清洁客房； (5) 制定客房清洁计划； (6) 对客服务； (7) 使用客房部安全消防设备； (8) 保养客房设备用品； (9) 培训员工。				
教学方法建议	本课程的教学为了达到既定的培养目标，选用传统课堂教学方式、多媒体教学方式、现场参观实践教学、模拟训练、案例学习等多种教学方式和手段进行。理论知识和实践技能相结合，既要能够使学生掌握酒店服务基本能力，又要能够培养学生的专业素质和能力。				
课程考核建议	以《国家职业标准——客房服务员》为参考，结合高星级酒店客房服务与管理的具体工作，理论与实际相结合，教学和考核以培养学生专业技能和专业素质为目标。				

3. 前厅服务与技能课程描述

课程名称		前厅服务与技能		课程代码	0720030
参考学分	1.5	参考课时	24	开课学期	第三学期
课程 目 标	思政素养	(1) 具备良好的自我表现、与人沟通的能力； (2) 树立团队协作精神； (3) 具备分析问题、解决问题的能力； (4) 树立勇于创新、敬业乐业的工作作风； (5) 树立质量意识； (6) 具有诚实、守信、坚忍不拔的性格； (7) 具备自主、开放的学习能力。			
	知识目标	(1) 掌握现代酒店前厅部的组织结构和设置原理； (2) 掌握前厅部各个岗位的职责及工作内容和方法； (3) 掌握酒店房价计算、前厅经营统计数据分析及营业报表制作； (4) 了解前厅各种安全工作； (5) 熟悉酒店投诉处理方法及前厅服务质量管理控制方法。			
	能力目标	(1) 具有从事基本的前厅部服务工作的能力； (2) 具有正确提供各类前厅部服务的能力； (3) 了解前厅房价体系，掌握房价计算，前厅各种经营统计数据分析方法的能力； (4) 具有管理中小型酒店前厅部的思想和能力。			
主要 教 学 内 容	(1) 前厅部入住登记 (2) 前厅部预订处理 (3) 前厅部礼宾接待 (4) 前厅部电话总机服务 (5) 前厅部问询服务 (6) 前厅部收银服务 (7) 前厅部商务中心服务 (8) 前厅部安全管理 (9) 前厅部宾客投诉处理 (10) 前厅部工作质量管理				
教学 方 法 建 议	本课程的教学为了达到既定的培养目标，选用传统课堂教学方式、多媒体教学方式、现场参观实践教学、模拟训练、案例学习等多种教学方式和手段进行。理论知识和实践技能相结合，既要能够使学生掌握酒店服务基本能力，又要能够培养学生的专业素质和能力。				
课程 考 核 建 议	以《国家职业标准---前厅服务员》为参考，结合高星级酒店前厅服务与管理的具体工作，理论与实际相结合，教学和考核以培养学生专业技能和专业素质为目标。				

（二）综合实践课程描述

1. 酒店服务顶岗实习课程描述

实训项目名称	酒店服务顶岗实习（一）				
参考学分	25	参考课时	550	开设学期	第四、五学期
实训目的	针对专业技能需要，在完成核心课程：《餐饮服务与技能》、《客房服务与技能》、《前厅服务与技能》的理论教学与认识实习后，为进一步提高学生的服务技能，做到理论联系实际，达到本专业对学生培养的目标。				
实训内容	餐饮部：就餐接待服务；餐巾折花技能；托盘的规范使用；摆台服务；酒水服务；上菜服务；分菜服务；撤换菜品用具及餐酒用具及餐、酒用具的管理；宴会服务 客房部：迎客准备，迎接服务，迎客服务；对客服务；送客服务；会议服务，客房服务；沟通与协调；客房用品管理及客房管理 前厅部：工作前的准备；客房预订服务；住宿登记服务；问讯服务；离店结账；公关及推销能力；沟通与协调能力				
实训要求	<ol style="list-style-type: none">(1) 实习学生要严格遵守学院及实习酒店的各项规章制度，尊重酒店员工；(2) 上班不迟到，不早退，不旷工；(3) 对待客人热情大方，讲究礼貌；(4) 服从酒店管理人员的安排；(5) 实习结束后两周内完成实习岗位总结；(6) 因违纪被酒店退回或实习岗位总结未按期上交者，实习成绩按零分计；(7) 实习期间，学院相关专业教师配合酒店管理实习学生，并协调实习中出现的各种问题；(8) 实习酒店根据其实际情况，保证实习内容的完整，进度及质量。				

九、毕业要求

表 9-1 本专业毕业基本要求

序号	指标	具体内容
1	必修课学分要求	必须修够 131 学分（其中含限选课 6 学分）
2	任选课学分要求	必须修够 6 学分
3	计算机等级考试要求	鼓励学生考取全国计算机 NCRE 等级证书，NCRE 考试成绩不低于 40 分（单科成绩）。
4	语言水平考试要求	鼓励汉语言学生考取高等学校英语应用能力（B 级）证书，考试成绩达到 35 分以上；鼓励民语言（民考民、双语）学生考取中国少数民族汉语水平考试 MHK 三级甲等证书，毕业时获取中国少数民族汉语水平考试 MHK 三级乙等证书且考试成绩达到 260 分。
5	职业资格证书“1+X”要求	无
6	身体素质	身心健康，体质健康测试达标。
7	其他	符合学院学籍管理规定中的相关要求。

十、实施保障

(一) 师资情况

在校在编的可以给本专业授课的专任教师总人数	7	--
具有高级职称的专任教师人数	0	占 0%
具有中级职称的专任教师人数	6	占 85.7%
具有初级及以下职称的专任教师人数	1	占 14.3%
具有博士学历或学位的专任教师人数	0	占 0%
具有硕士学历或学位的专任教师人数	7	占 100%
具有本科及以上学历的专任教师人数	1	占 14.3%
本专业学科带头人姓名	艾山	--
本专业骨干教师姓名	1	--
双师型专任教师人数	6	占 85.3%
年龄在 50 岁（含）以上的专任教师人数	0	占 0%
年龄在 30-50 岁之间的专任教师人数	7	占 100%
年龄在 30 岁（含）以下的专任教师人数	0	占 0%
可以给本专业授课的省级以上（含）教学名师姓名	袁洪渝	--
可以给本专业授课的省级以上（含）教学团队的名称	酒店管理 教学团队	--
能够聘请到的可以给本专业授课或者指导实习实训的外聘兼职教师人数	4	--

(二) 实训条件

校内实训（实验）室			校外实习实训基地	
实训室个数	实训室总面积	实训室总工位数	实训基地个数	实训基地可容纳 实习学生总人数
5	980 m ²	180	4	100

(三) 教学方法

本专业的专业理论课采取理论与实践相结合的方式，要有一定的技能实训，使学生掌握酒店工作需要的基本技能；课堂教学主要讲授理论知识，利用实训室开展课程实践教学与训练；课堂教学可以采取任务驱动的教学方法，针对学时的特点选择有针对性的教学方法，注重与学生的互动，专业技能学习，理论探索，职业素质的培养，确保引导学生掌握够用的专业理论知识，也要培养学生职业岗位操作基本技能。

(四) 学习评价

对学生学习的评价方式进行一定的改革，可采取多种考核办法。专业课程的考核加入实践技能的考核，使考试变得简单实用；对于专业课，建议增加理论知识在就业服务与管理中的实际运用能力的考核。

十一、专业建设指导委员会论证意见

论证专业：酒店管理专业（2019级三年制高职）论证时间：2019年11月6日

专业建设指导委员会名称			酒店管理专业建设委员会		
姓名	职务/职称	工作单位	专业	签名	联系电话
刘新生	经济管理系主任	XXX 职业技术学院	旅游管理		
严玉清	人力资源总监	环球国际酒店	人力资源管理		
朱晓萍	人力资源总监	万达文华国际酒店	人力资源管理		
何海亮	人事部经理	华凌雅高美爵大饭店	人力资源管理		
袁洪渝	教师	XXX 职业技术学院	旅游管理		
艾山	教师	XXX 职业技术学院	旅游管理		
陈帅	教师	XXX 职业技术学院	旅游管理		
黄桂青	教师	XXX 职业技术学院	旅游管理		

本教学计划突出了高职职业教育特色，以能力培养为目标，根据现代酒店基层服务与管理的基本要求，确定专业知识目标、能力目标和素质目标。根据教学目标确定课程体系，在教学中大大增加了实践教学环节和内容，提升了学生对相关岗位的适应能力，同时兼顾到了学生的可持续发展，经论证，该人才培养方案切实可行。

专业建设指导委员会主任（签字）：

年 月 日

十二、专业人才培养方案审批意见

培养方案 主要数据	方案名称	2019 级酒店管理专业人才培养方案（高职）			
	总学分	总学时	理论 学时	实践 学时	实践教学占总学时的 比例（%）
	137	2550	1250	1300	51.0
教研室意见	教研室主任签字： 年 月 日				
系部审核意见	系部负责人签字（盖章）： 年 月 日				
教务处审核意见	教务处签字（盖章）： 年 月 日				
学院审批意见	学院主管领导签字： 年 月 日				