

酒店管理专业 2019 级人才培养方案

(2019 年 6 月)

专业代码：640106

专业负责人：余宜娴

招生对象：普通高中毕业生、中等职业学校毕业生

学分制：学分制（基本学制 3 年）

一、培养目标与人才规格

（一）培养目标

本专业以就业为导向，培养德修于正，学究于行的德、智、体、美、劳等方面全面发展，掌握酒店管理的理论知识与业务实践操作技能，具有丰富的文化接待知识，良好的社会交际能力，并能胜任高端酒店、高端餐饮企业、旅游服务接待企业等单位服务接待与基层管理岗位工作，具有学习能力、创新能力、实践能力的高素质技能型酒店管理专业人才。

（二）人才规格

1、情感与价值

（1）培养其外倾乐群的人格品质有利于提高其专业认同度。

（2）引入专业认知教育，培养专业兴趣

（3）引入心理辅导，提升专业适应能力

（4）完善酒店管理专业环境，提升学生专业技能

2、知识达成度

（1）技术技能。具备酒店三大岗位所需的专业技术与技能，在现代企业中达成有效的协作。

（2）观念技巧。观念形成的能力，有一定管理理论水平，能适用管理思想，去解决实际问题的能力；而且具有分析判断和决策的能力。

（3）人文技巧。即处理人际关系的能力。它是指与人共事合作的能力，包与同事及客人的沟通能力，对外与有关组织和人员进行联系和协调能力。

3、方法能力

- (1) 能够有效地通过各种渠道了解酒店业的发展情况。
- (2) 能够通过课堂教学掌握酒店及相关旅游服务企业的各种服务知识与管理能力。
- (3) 能够通过实践教学环节掌握酒店、旅游接待企业等各岗位的操作流程。
- (4) 能够发现、分析酒店企业或餐饮企业存在的问题

4、社会能力

- (1) 具有良好的自我展示能力，能够在客人面前充分地展示自己的信心和能力。
- (2) 具有良好的沟通与协调能力，能够与客人、同事、合作伙伴建立良好的关系。
- (3) 具有发现问题、分析酒店服务问题的能力，能够独立处理酒店服务常见问题。
- (4) 具有勇于改革，不断创新的开拓能力。

5、专业能力

- (1) 具有良好的酒店或旅游接待服务意识。
- (2) 具有酒店主要对客服务业务部门的接待服务能力。
- (3) 具有酒店或旅游接待类企业产品推销的能力。
- (4) 具备一定的管理能力，能够在酒店或相关旅游服务接待企业从事基层管理工作。

二、专业岗位素质及技能要求

表 1 酒店管理专业岗位素质及技能要求

岗位	岗位对应的素质能力要求	
	岗位综合素质要求	岗位技能要求
服务接待岗位	1. 良好的服务意识和态度。 2. 较强的人际沟通和交际能力。 3. 具有尽职尽责、吃苦耐劳的精神。 4. 具有计算机文字处理能力。	1. 能够熟悉酒店主要业务部门的运作流程。 2. 能够掌握前厅、客房、餐饮等主要业务部门的各项服务技能。 3. 能够为客人提供个性化优质服务 4. 能够及时妥善地处理客人的一些突发事件和投诉。 5. 能够推销酒店产品或帮助提高酒店销售收入。

营销岗位	5. 能够按照礼仪要求提供优质服务的能力。 6 具有良好的语言沟通能力与应变能力。 7. 具有良好的团队协作能力。	1. 具有较强的市场调研,能够及时捕获市场信息,开发酒店产品。 2. 具有较强的公关能力与推销能力,推销酒店产品。 3. 能够及时维护和管理客户,建立并有效利用客户关系和客户档案。 4. 能够及时收集客户的反馈信息,改良或创新酒店产品。
公关接待岗位		1. 掌握酒店、旅行社、景区等旅游企业的管理理论与管理技能,具有本专业所需营销与服务管理能力,掌握各类业务操作技能。 2. 具有本专业所需酒店礼仪服务能力和公关能力,较强沟通应变能力。 3. 具有各类旅游企业的接待服务与管理的基本能力。 4. 具有较强的亲和力和语言沟通交流能力。
酒店(餐饮)企业单位基层服务管理岗位		1. 具备处理部门和团队日常事务的能力。 2. 具备科学合理地制定团队工作计划或团队合作计划的能力。 3. 具备带领部门或团队实施工作计划的能力。 4. 具备培训基层员工的能力。 5. 具有发现问题、解决问题的能力。

三、课程体系

(一) 课程体系

1、课程体系设计思想

根据教育部教高[2006]16号文件及我校教务处教字[2011]11号、[2016]7号文件,以酒店服务类企业需求为目标,学生就业为导向,以培养学生职业能力为核心,以四川旅游经济为载体来构建酒店管理专业的课程体系。

2、基本素质课程体系

基本素质课程以培养“积极参与社会生活,学会做人,提升可持续发展能力”为目标,围绕学生未来必备的社会生活素质要求设置各类课程:思想政治教育类、生活通识和通用技能类、身心健康类、人文类、就业与创业类。公共基础课程需要彻底摆脱学科式的思路,将典型社会生活情境转化为学习情境,构建基于社会生活过程的实用性、专题活动性的学习体系。

思想政治教育类:思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策

生活通识和通用技能类:大学英语、计算机应用基础、经济数学、应用文写作

身心健康类：体育、健康教育、大学生心理健康、军训

就业与创业类：就业指导

3、专业技术课程体系设计

专业技术课程以培养酒店主要对客服务业务部门的基层员工或基层管理者、餐饮或旅游服务接待企业服务接待或销售人员等岗位需求，具有学习能力、创新能力、实践能力的高素质高技能应用型酒店管理专门人才。主要专业技术课程体系分为专业基础课、专业核心课、专业拓展课和专业实践课等四类课程，四类课程前后衔接，能达到人才培养的目标。

专业基础课有：管理学概论、经济学概论、旅游法规、酒店礼仪、旅游文化、旅游心理学、旅游英语、酒店英语、旅游服务创业案例与分析

专业核心课有：酒店管理概论、餐饮服务与管理、酒店营销、前厅服务与管理、客房服务与管理、

专业拓展课有：茶艺服务与管理、酒店公共关系、酒品调制与酒吧服务、酒店信息化与电子商务、酒店人力资源管理

专业实践课有：餐饮茶艺服务技能与创新、酒店（餐饮）模拟创业、艺术插花、酒店企业运转设计、酒店顶岗实习、毕业实习、毕业设计

（二）课程设置

依据“双向服务、工学交替”的人才培养模式，重构的“五段四递进”的课程体系的整个课程设置如表 2 所示。

表 2 酒店管理专业设置的课程与应达到的素质、技能要求

课程模块	课程名称	课程来源	素质及技能要求	备注
基本素质模块	思想道德修养与法律基础	校内建设	树立正确的世界观、人生观和价值观，具备基本的思想道德素质、职业素质与法律素质	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	校内建设	了解中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，了解反映马克思主义中国化的理论成果，掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本观点和基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。	
	计算机应用基础	校内建设	了解计算机基本知识，具备网络信息检索能力，掌握文档排版、数据处理与分析、制作图文并茂的演示文稿及幻灯片的技能。具备灵活运用计算机这个现代化工具去处理日常学习工作和面临的各种问题的能力。	参加计算机应用等级考试，取得相应技能证书
	体育	校内	了解体育运动的基本理论知识，掌握一定基本技	

		建设	术,对一、两个体育运动项目产生兴趣,并自觉、主动参与体育锻炼。	
	经济数学	校内建设	本课程要求学生比较系统地理解函数、极限、连续、一元微积分及其应用、常微分方程、线性代数、概率论的基本概念和理论以及数学软件MATLAB的基本应用,掌握数学的基本方法,注重培养综合运用所学知识分析和解决实际问题的能力	
	应用文写作	校内建设	通过对各专业各类常用高职应用文写作体的教学,使学生了解各类高职应用文写作体写作的基本格式与写作要求,掌握应用文写作的方法和技巧,能熟练地写好与自己所学专业 and 从事的职业密切相关的高职应用文写作,以适应社会实践的需要,为学生未来职业活动打下良好的基础。	
	大学英语	校内建设	掌握运用英语进行简单的对外技术交流,如打电话、会议讨论、谈判等。具备用英语的思维了解一些与工作场景,工作任务相关的知识的能力,并逐步具备运用英语模拟工作场景的能力。	参加大学英语应用能力考试,取得相应证书
专业基础课程模块	管理学基础	校内建设	培养学生掌握管理领域的通用原理和分析方法,培养学生管理实务与技能,使学生掌握管理学概论、管理理论,决策、计划、组织、领导、控制与管理创新的相关理论知识。	
	旅游法规	校内建设	通过本门课程的学习,使学生了解旅游法及其调整对象;熟悉旅游法律关系的主体、客体和内容;掌握旅游业各要素所涉及的旅行社管理、导游人员管理、饭店管理、旅游交通管理、旅游资源管理、旅游安全管理、旅游投诉管理及消费者权益保护等相应法律法规制度,并能自觉地应用这些法律法规去分析问题和解决问题。	
	酒店礼仪	校内建设	通过该课程的学习,学生应掌握服务的基本理论与原则;掌握个人礼仪,酒店服务礼仪,沟通交流的技能并能在酒店及旅游服务工作中灵活运用。	
	旅游文化	校内建设	该课程通过分析旅游主体文化和客体文化——历史、宗教、园林、建筑、饮食、民俗、文学、艺术的概念和表现形式、分类特征、具体内容、欣赏知识等,唤起学生对历史和文化(包括艺术)发展的浓厚兴趣,充分认识开掘各民族文化宝藏保护各民族文化对旅游事业的重要性,掌握旅游文化的脉络和各知识点,为以后学习理解其他专业课程知识打下坚实基础,为将来从事旅游专业的相关工作积淀底蕴。	
	旅游心理学	校内建设	通过本课程的学习,使学生了解旅游心理学与普通心理学的关系,旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律;熟悉旅游活动过程中旅游者、旅游服务者、旅游企业管理者的心理及行为规律的基本概念、基本原理及管理方法,掌握旅游消费和旅游服务过程的心理策略及旅游企业管理心理的理论及运用,最终达到能为游客提供满意的旅游服务的目的。	
	经济学基础	校内建设	使学生掌握经济学基本理论和基本机制,掌握消费者在市场中的消费行为,企业在市场中的生产行为和在不同市场结构下的决策行为等;在要素市场中的企业决策,在政府干预和宏观经济环境下的企业决策等知识。	
	旅游英语	校内建设	该课程针对泛旅游服务接待企业岗位中涉外服务工作而设置,培养和训练学生旅游英语会话技能和服务技能,以提升学生的旅游款待服务行业服务与管理等英语知识	

			和会话等职业能力。使学生能用所学英语开展旅游服务接待活动,培养学生从事涉外旅游者服务接待的实践能力,让学生成为具有从事泛旅游服务接待的实践能力、创新及团结合作精神的应用型人才。	
	酒店英语	校内建设	该课程针对酒店典型工作岗位中涉外服务工作而设置,培养和训练学生酒店英语会话技能和服务技能,以提升学生的前厅客房服务管理、餐饮服务管理、宴会服务等英语知识和会话等职业能力。使学生能用所学英语开展酒店服务活动,培养学生从事涉外酒店接待的实践能力,让学生成为具有从事酒店服务的实际能力、创新能力及团结合作精神的应用型人才。	
	旅游服务创业案例与分析	校内建设	该课程培养学生对酒店服务与管理者创新创业努力,并能灵活使用到酒店服务与管理工作中。	
专业核心课程模块	酒店管理概论	校内建设	通过本课程的学习,使学生全面认识酒店行业,扎实地掌握酒店管理基础理论、组织管理、人力资源管理、服务质量管理、计划管理、营销管理、设备管理、物资管理、信息计算机系统管理、主要业务部门服务管理等专业理论知识和实际应用能力。	
	餐饮服务	校内建设	通过该课程的学习,使学生掌握餐饮服务应具备的各种素质能力;掌握各类餐饮服务的基本技能,并能灵活规范地提供个性化对客服务。	
	酒店营销学	校内建设	学生通过对本课程的学习,培养职业素养、培养团结协作、艰苦奋斗的精神和立业创业的营销技能;牢固树立以顾客为中心的酒店市场营销理念,熟悉新经济时代新的营销理念,熟悉酒店市场营销活动的基本过程;能分析指出酒店营销所面临的宏观环境、微观环境;能分析指出酒店营销产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征;能具备 SWOT 综合分析能力;能运用市场营销的调研手段,实地调研并分析结果;能用市场细分原理及目标市场原理确定目标市场;能运用定位理论为产品进行定位设计;能识别竞争对手产品的价格策略并能分析酒店产品的渠道模式,能对酒店产品设计合适的分销渠道模式	
	餐饮管理	校内建设	通过该课程的学习,使学生了解餐饮业与餐饮市场的现状,明确餐厅服务与管理人员的职责;能够掌握餐饮新项目策划与筹建相关工作;能够设计制作餐厅菜单;掌握餐饮食品原料的采保、生产管理、销售等一系列业务运作的基本方法;能够对餐饮质量进行管理控制。	
	客房服务与管理	校内建设	通过该课程的学习,使学生全面认识酒店客房两大部门的行业,熟悉并理解客房楼层、客房中心、公共区域、洗衣房与布草房的主要业务,以培养适应酒店客房部所需要的服务管理应用型人才。	
	前厅服务与管理	校内建设	通过该课程的学习,使学生全面认识酒店前厅与客房两大部门的行业,熟悉并理解酒店礼宾部、预订部、前台、总机、商务中心、对客关系部,以培养适应酒店前厅部和客房部所需要的服务管理应用型人才。	
专业拓展课程模块	茶艺服务与管理	校内建设	通过学习茶事活动过程中必须的茶道与茶艺的基本知识和实际技能,激发学生对生活的热爱和工作的热情,培养学生的服务意识,促成学生具有敬业、乐于吃苦和奉献的基本素质,进一步养成在学习、工作过程中尊重他人、与人交流、与人合作、重视团队、注重自我学习与提高等核心职业能力和职业素养,培养出为茶叶行业服务的高素质应用型人才。	
	酒店公共关系	校内建设	通过本课程的学习,使学生掌握酒店公共关系的特点、原则、职能、作用和基本功能,并能理解公共关系的主体、客体、中介,理解酒店公共关系机构的设置和公关工作人员的素质要求,并能将学到的知识运用于酒店业	

			务中。	
	酒品调制与酒吧服务	校内建设	使学生较全面了解并掌握各种酒水理论知识，酒吧常用设备用品和杯具，掌握鸡尾酒制作的方法，并能够全面地为客人提供单品酒水和鸡尾酒服务，掌握酒吧工作人员和调酒师应该具备的酒水与酒吧管理的基本理论知识和专业技能。	
	酒店信息化与电子商务	校内建设	使学生理解酒店管理信息系统在酒店业务中的应用，并掌握酒店电子商务的基本知识，掌握酒店在线营销的方法。	
	酒店人力资源管理	校内建设	通过本门课程的学习，使学生理解酒店人力资源管理的概念、酒店工作分析与工作设计、酒店人力资源规划与配置、员工招聘、员工培训与职业发展、薪酬管理、员工激励、绩效管理以及酒店劳动关系管理等相关知识，并能将学到的知识运用于酒店管理工作中。	
专业实践模块	餐饮茶艺服务技能综合训练	校企共建	使学生掌握第二学期学到的餐饮服务、茶艺服务技能和酒店礼仪的综合运用能力，同时训练学生团队合作与设计创新展示能力。	
	酒店企业模拟创业（餐饮）	校企共建	能将学到的餐饮与营销理论知识运用于餐饮企业模拟创业工作中，并能训练徐盛团队合作与设计创新展示能力。	创新创业设计类实践课程
	艺术插花	校企共建	增强学生的美感，培养学生的审美能力和创造力，增强集体协作精神。了解有关插花知识：花名、花语、插花的工具、插花基础知识，能完成简单酒店插花。	
	酒店企业运转实习	校企共建	使学生掌握酒店或餐饮类企业业务运转的基本情况，并能针对某一具体接待业务设计酒店前厅、客房、餐饮三大业务运转部门计划设计具体工作任务。	
	酒店顶岗实习	校企共建	使学生能够熟练掌握酒店某一岗位的业务工作，并能达到合格的高星级酒店工作者的素质与能力。	
	毕业实习	校企共建	使学生能够树立正确的就业观，对自己进行良好的职业生涯规划并能够将其实施在实习工作中。	
	毕业设计	校企共建	使学生能够对学到的专业理论知识和实践经验用论文的形式进行总结，能够发现、分析并解决酒店或服务接待企业经营管理中存在的问题。	

（三）课程基本要求

1、基本素质课程模块

（1）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程承担着对大学生进行系统的马克思主义理论教育的任务，是各层次、各科类大学生的公共必修课，是对大学生进行思想政治教育的主渠道。它通过讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，充分反映马克思主义中国化的理论成果，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观点和基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。

（2）思想道德修养与法律基础

本课程是思想政治理论课的核心课程。是学校各专业的公共基础课，是对大学生系统地进行思想政治教育的主渠道和主阵地。通过本课程的学习，提高大学生的思想道德素质、职业素质与法律素质，帮助大学生树立正确的世界观、人生观和价值观，使他们成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人，具备良好的职业素养和较强的职业能力。

（3）高等数学

通过本课程的学习，使学生了解微积分的背景思想，较系统地掌握高等数学的基础知识、必需的基本理论和常用的运算技能，了解基本的数学建模方法。为各专业课程的学习提供必备的数学知识，同时也是学生应用数学方法解决问题能力的培养，是为学生学习后继专业基础课程、专业课程和分析解决实际问题奠定基础。

（3）经济数学

本课程要求学生比较系统地理解函数、极限、连续、一元微积分及其应用、常微分方程、线性代数、概率论的基本概念和理论以及数学软件 MATLAB 的基本应用，掌握数学的基本方法，注重培养综合运用所学知识分析和解决实际问题的能力。

（4）大学英语

英语作为一门交流的工具，在学生专业的学习和运用中起着非常重要的作用。课程以学生将来毕业后要涉及的各领域和各环节为主要切入点，将学生的工作场景带入课程学习和体验中，使学生在学习自身专业的同时，懂得如何运用英语进行简单的对外技术交流，如打电话、会议讨论、谈判等。让学生用英语的思维了解一些与工作场景，工作任务相关的知识，并逐步具备运用英语模拟工作场景的能力。

（5）计算机应用基础

本课程是高职高专职业教育的一门重要课程，是全校各专业教学的必修公共课程，是学生基本计算机操作技能的基础课程。本课程要求学生了解计算机基本知识、网络信息检索、文档排版、数据处理与分析、制作图文并茂的演示文稿及幻灯片。具备灵活运用计算机这个现代化工具去处理日常学习工作和面临的各种问题的能力，以适应计算机工作和环境对现代职业人的基本要求。

（6）体育

公共体育课学校课程体系的重要组成部分，是高等学校体育工作的中心环节。通过对体育课程的学习，使学生了解体育运动的基本理论知识并掌握一定基本技术，对一、两个体育运动项目产生兴趣，并自觉、主动参与体育锻炼，养成终生锻炼的好习惯。

（7）应用文写作

本课程是对应用文书的写作进行理论学习、研究和写作训练的一门公共基础课程。学生通过应用写作课程的学习，掌握应用文写作的基本理论和一般规律，养成良好的应用文写作思维、能够写出规范的、常用的应用文书，具备应用型人才所必需的应用写作能力，适应社会的需求。

2、专业基础课程模块

（1）管理学基础

培养学生掌握管理领域的通用原理和分析方法，培养学生管理实务与技能，使学生掌握管理学概论、管理理论，决策、计划、组织、领导、控制与管理创新的相关理论知识。

（2）旅游法规

使学生了解旅游法及其调整对象；熟悉旅游法律关系的主体、客体和内容；掌握旅游业各要素所涉及的旅行社管理、导游人员管理、饭店管理、旅游交通管理、旅游资源管理、旅游安全管理、旅游投诉管理及消费者权益保护等相应法律法规制度，并能自觉地应用这些法律法规去分析问题和解决问题。

（3）酒店礼仪

该课程使学生掌握服务的基本理论与原则；掌握个人礼仪，酒店服务礼仪，沟通交流的技能并能在酒店及旅游服务工作中灵活运用。

（4）旅游文化

该课程通过分析旅游主体文化和客体文化——历史、宗教、园林、建筑、饮食、民俗、文学、艺术的概念和表现形式、分类特征、具体内容、欣赏知识等，唤起学生对历史和文化（包括艺术）发展的浓厚兴趣，充分认识开掘各民族文化宝藏保护各民族文化对旅游事业的重要性，掌握旅游文化的脉络和各知识点，为以后学习理解其他专业课程知识打下坚实基础，为将来从事旅游专业的相关工作积淀底蕴。

（5）旅游心理学

该课程围绕旅游活动过程中旅游者的心理特点和行为特点展开。通过本课程的教学,使学生了解到涉及旅游活动的心理学问题,包括旅游者的心理变化规律,旅游活动和旅游服务的心理学问题以及旅游中的人际关系问题等,使学生全面掌握相关的基础知识、概念及理论,学会运用心理学理论分析现实生活中的旅游活动,更好地为旅游者提供服务,为将来走上旅游岗位奠定坚实的理论基础。

(6) 经济学基础

使学生掌握经济学基本理论和基本机制,掌握消费者在市场中的消费行为,企业在市场中的生产行为和在不同市场结构下的决策行为等;在要素市场中的企业决策,在政府干预和宏观经济环境下的企业决策等知识。

(7) 酒店英语

该课程针对酒店典型工作岗位中涉外服务工作而设置,培养和训练学生酒店英语会话技能和服务技能,以提升学生的前厅客房服务管理、餐饮服务管理、宴会服务等英语知识和会话等职业能力。使学生能用所学英语开展酒店服务活动,培养学生从事涉外酒店接待的实践能力,让学生成为具有从事酒店服务的实际能力、创新能力及团结合作精神的应用型人才。

3、专业核心课程模块

(1) 餐饮服务

该课程使学生掌握餐饮服务应具备的各种素质能力;掌握各类餐饮服务的基本技能,并能灵活规范地提供个性化对客服务。

(2) 酒店管理概论

该课程使学生全面认识酒店行业,扎实地掌握酒店管理基础理论、人力资源管理、服务质量管理、计划管理、营销管理、设备与物资管理、信息计算机系统管理、主要业务部门服务管理等专业理论知识和实际应用能力,以培养适应酒店所需要服务管理应用型人才。

(3) 酒店营销

该课程使学生树立以顾客为中心的酒店市场营销理念,熟悉新经济时代新的营销理念,熟悉酒店市场营销活动的基本过程;能分析指出酒店营销所面临的宏观环境、微观环境;能分析指出酒店营销产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征;能具备 SWOT 综合分析能力;能运用市场营销的调研手段,实地调研并分析结果;能用市场细分原理及目标市场原理确定目标市场;能运用定位理论

为产品进行定位设计；能识别竞争对手产品的价格策略并能分析酒店产品的渠道模式，能对酒店产品设计合适的分销渠道模式

（4）餐饮管理

该课程使学生了解餐饮业与餐饮市场的现状，明确餐厅服务与管理人员的职责；能够掌握餐饮新项目策划与筹建相关工作；能够设计制作餐厅菜单；掌握餐饮食品原料的采保、生产管理、销售等一系列业务运作的基本方法；能够对餐饮质量进行管理控制。

（5）客房服务与管理

该课程使学生全面认识酒店前厅与客房两大部门的行业，熟悉并掌握客房楼层、客房中心、公共区域、洗衣房与布草房的主要业务，以培养适应酒店客房部所需要的服务管理应用型人才。

（6）前厅服务与管理

该课程使学生全面认识酒店前厅与客房两大部门的行业，熟悉并掌握酒店前厅部的礼宾部、预订部、前台、总机、商务中心、对客关系部的主要业务，以培养适应酒店前厅部所需要的服务管理应用型人才。

4、专业拓展课程模块

（1）茶艺服务与管理

通过学习茶事活动过程中必须的茶道与茶艺的基本知识和实际技能，激发学生对生活的热爱和工作的热情，培养学生的服务意识，促成学生具有敬业、乐于吃苦和奉献的基本素质，进一步养成在学习、工作过程中尊重他人、与人交流、与人合作、重视团队、注重自我学习与提高等核心职业能力和职业素养，培养成为茶叶行业服务的高素质应用型人才。

（2）酒店公共关系

该课程使学生掌握酒店公共关系的特点、原则、职能、作用和基本功能，并能理解公共关系的主体、客体、中介，理解酒店公共关系机构的设置和公关工作人员的素质要求，并能将学到的知识运用于酒店业务中。

（3）酒品调制与酒吧服务

该课程使学生较全面了解并掌握各种酒水的特点和配置方法，了解酒吧管理当中解决实际问题的技巧；掌握不同等级的酒店酒吧工作人员和调酒师应该具备的酒水与酒吧管理的基本理论知识和专业技能。

（4）酒店信息化与电子商务

使学生理解酒店管理信息系统在酒店业务中的应用，并掌握酒店电子商务的基本知识，掌握酒店在线营销的方法。

（5）酒店人力资源管理

该课程使学生理解酒店人力资源管理的概念、酒店工作分析与工作设计、酒店人力资源规划与配置、员工招聘、员工培训与职业发展、薪酬管理、员工激励、绩效管理以及酒店劳动关系管理等相关知识，并能将学到的知识运用于酒店管理工作中。

（四）课程教学进程表（见附件二）

四、教学组织实施建议

（一）校企合作人才培养

酒店管理专业是实践性很强的专业，在教学中将采取校企合作的模式进行培养，具体安排是：前二年以理论学习与校内实训实践为主，以酒店服务知识和管理理论为主，最后一年在校企合作的酒店类企业进行实践教学，由企业指导老师和学校指导老师共同指导学生完成酒店顶岗实习、毕业实习和毕业论文，注重酒店经营运作实践能力的提升。整个教学过程中将与酒店共同合作培养酒店服务与管理人才。

（二）教学组织

前四学期主要在校内完成理论课程和校内实训课程环节的教学，后两学期校企合作开发实践课程，主要在校外顶岗实习和毕业实习，并完成毕业设计（论文）。

（三）教学过程设计

教学过程的设计要根据酒店职业教育的特点、旅游行业的特点来设计。具体要做到以下几点：

（1）强化实践动手能力的培养。在教学过程中，既要体现高等教育的层次，又要突出职业教育的特征，融知识、能力、素质为一体；基础理论教学要以应用为目的，以必需、够用为度，专业课教学要以加强针对性和实用性为重点。培养理论基础扎实、实践技能过硬、具有开拓创新精神、综合素质较好的应用型高等

技术专门人才。

(2) 加强实践性教学，体现高职教育特色。在教学过程中，要充分利用实验室和实训基地，提高学生的动手能力，提倡产学结合，在生产实践中提高学生的专业应用能力。

(3) 转变教学观念，改变教学方法，积极利用多媒体等现代化教学手段，提高教学效果。坚持以教师为主导，以学生为主体，充分调动学生学习的主动性、积极性和创造性。

(四) 职业岗位能力考核

(1) 应采取多种考评方法，对学生的学习态度、思想品德，以及学生对知识的理解和掌握程度、对技能的掌握和熟练程度等进行综合评定。要注重平时教学过程的评定，将平时考查和期末考试成绩有机结合，综合评定成绩。

(2) 理论课考核一般采用笔试方式，技能课考核要以实际操作考核为主。酒店顶岗实习、毕业实习以企业评价与指导教师评价相结合。

(3) 学生毕业前，必须获得本专业相关岗位的职业技能证书或职业从业能力证书，学生可以选择的从业能力证有：酒店管理师、餐厅服务员技能证、客房服务员技能证、茶艺师证、调酒师证等相关酒店类服务接待企业或旅游接待服务类企业相关职业技能证书。

五、毕业要求

修读教学计划内所有课程，获得 132 学分，准予毕业。鼓励学生参加全国省计算机考试和英语相应等级考试，取得等级证书；应参加相关职业技能鉴定考核，取得酒店管理专业相关的技能等级或职业能力培训证书。

六、教学资源保障

(一) 师资队伍

1、师资现状

该专业由12名专兼职教师组成，6名专任教师，6名兼职教师，专兼职比例为1:1，完全能够满足实践教学的需要。现有专任教师中，教授2名，副教授1名，讲师3名。具有丰富的酒店或旅游企业实践工作经历，双师素质教师达到100%。兼职教师分别来自著名酒店集团企业的总经理或总监、旅游企业的总经理、部门经理。每位专任教师都持有职业资格证书，相关行业职业能力证书，有的教师还

同时持有两种证书，对提高学生的职业能力有了保证。优良的师资队伍，为学生搭建了求索知识、成长成材、适应社会、展示能力、实现价值的坚实平台，从而使学生高起点地规划自己的职业生涯。

2、校内专任教师要求

本专业校内的授课教师必须具硕士研究生以上的学历或学位，或者具有讲师以上职称，具有酒店或旅游类方向的职业资格证书，并有较好的理论与实践教学能力。

3、企业兼职教师要求

本专业校外的兼职教师必须具有酒店或旅游企业部门经理以上职务，具有5年以上相关企业工作经验的人员担任。

4、专业带头人要求

具有硕士以上学位或副高级职称以上，具有丰富的理论教学经验和一定的实践工作经历，并能较全面指导学生的各类实践课程的教师担任。

（二）实践教学条件

1、校内实训基地

校内应该建有实训室，能开展餐饮、前厅、客房、调酒、茶艺等服务技能实训。

2、校外实习实训基地

（1）校外实训基地要求

国际国内著名品牌的高端酒店、餐饮企业、会展企业或相关旅游接待企业均可以作为酒店管理专业的校外实训基地。

（2）校外实训基地组织与管理

我校酒店管理专业与成都天之府温德姆至尊豪廷大酒店、成都富力丽思卡尔顿酒店、成都世纪城天堂洲际大饭店、成都世纪城假日酒店、成都群光君悦大酒店、成都泰合索菲特大饭店、上海滴水湖皇冠假日酒店等多家酒店企业建立了深层次的校企合作关系，在为学生提供实习、实训场所的同时，也为学生提供和扩展了就业的平台和空间，在顶岗实习期间能与学校紧密合作完成人才培养计划。

（三）网络资源

1、以下行业权威网站、企业或政府官方网站可以作为教师教学与学生学习参考资源：

迈点酒店网<http://www.meadin.com/>

最佳东方网<http://www.veryeast.cn>

中国餐饮网<http://www.canyin.com/>

职业餐饮网<http://www.canyin168.com/>

中国旅游网 <http://www.cnta.com/>

四川旅游政务网 <http://www.scta.gov.cn/>

携程旅游网 <http://www.ctrip.com/>

2、各学校酒店管理相关精品课网站资源可以作为教师教学与学生学习参考资源。

3、学校图书馆购买的各种数据库资源可以作为教师教学与学生学习参考资源。

七、审核

专业负责人	教研室主任	专业学院院长
学院专业指导委员会主任	学校专业指导委员会主任	
教务处长	分管校长	

附件一：酒店管理专业人才需求调研分析

一、调研目的

认真落实“依托行业、对接产业、锁定职业、服务就业”的专业建设思路，及时了解酒店管理专业发展前景、酒店行业发展动态，掌握市场对酒店人才的需求状况，酒店各个岗位对人才能力、知识、素质要求，主要就业岗位的典型工作任务等，构建与岗位对接的专业课程体系，实现就业导向型人才培养目标与专业建设目标。

二、调研对象

表 1: 调研对象一览表

序号	调研单位	调研单位性质	数量
1	华住酒店集团	中高档酒店	3
2	君悦酒店	奢华酒店	2
3	浙江旅游职业学院	高等院校	1
4	华侨大学	高等院校	1
5	山东旅游职业学院	高等院校	1
6	酒店管理专业毕业生		30

本地酒店（或餐饮）行业企业、我校酒店管理专业毕业生

三、调研方法

面对不同调研对象，采用不同调研方式，具体有：访谈、座谈、问卷、实地观察、文献检索、网站查阅等。

四、调研内容

调查主要分为四个方面：

1. 酒店行业背景发展状况
2. 人才需求状况
3. 职业岗位及能力
4. 课程设置

五、调研情况分析

1、酒店管理专业典型职业阶段分析

酒店管理专业的学生，在毕业前的半年至一年通常在酒店或餐饮企业进行顶岗实习，学生在酒店或餐饮企业实习期间，通常作为企业最基层的实习生岗位工作，在实习到4个月时，学生已经基本能够达到企业正式员工的标准，表现优秀的实习生通常作为企业重点培养的员工，开始向基层管理人员培养。学生实习到6个月结束时，专业素质与能力已经能达到普通老员工的水平。如果学生继续在企业工作，通常在毕业前后一个月就能顺利晋升为领班（或高级服务员）。如果学生能坚持在酒店行业工作，通常在同一酒店集团或其他酒店中不断晋升。

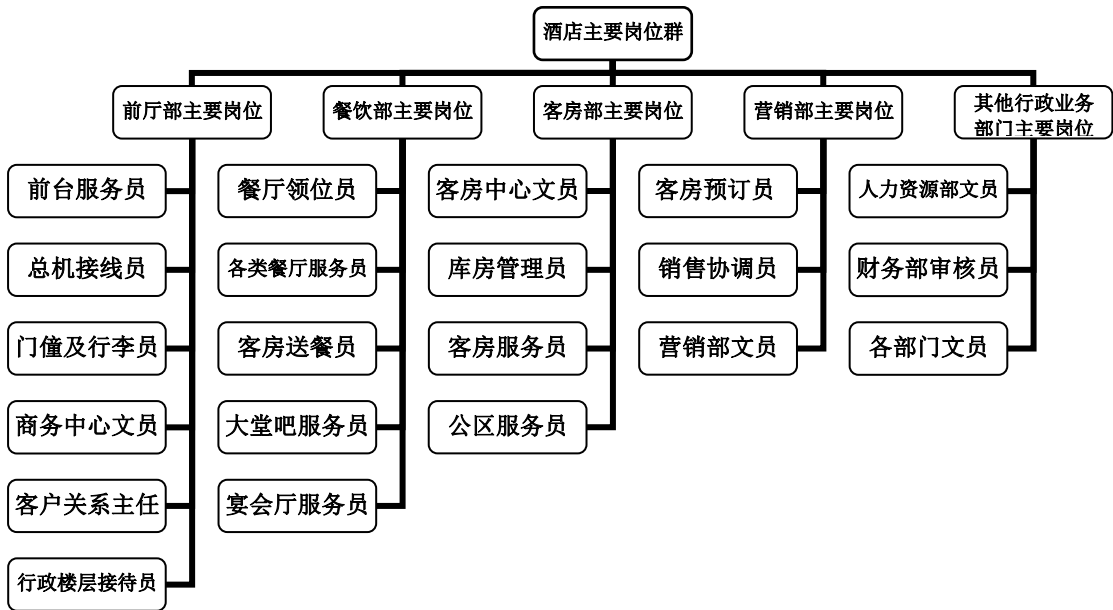
由于我国酒店行业近几年扩张很快，酒店管理人才奇缺，行业人员的流动比例非常高，从业人员晋升速度也比十几年前快了很多。根据近几年高职高专酒店管理或旅游管理专业毕业生在酒店行业工作的情况来看，初次就业在国际知名品牌工作的毕业生后期晋升潜力较大。在传统的国际品牌酒店集团里，酒店员工级别通常分为10级，列举如下表：

级数	职位常用称谓	酒店员工从事职业时间阶段 (从进入酒店行业开始算起且持续在酒店行业工作)
10	实习生	1-12个月
9	普通员工	3-12个月
8	高级员工或领班	6-18个月
7	主管	9-24个月
6	高级主管	1-3年
5	副经理	2-4年
4	经理	3-5年
3	副总监	4-7年
2	总监或部门经理或副总经理	5-15年
1	总经理	10-25年
更高级别	区域或集团总裁等	通常在15-20年以上

结合高职高专酒店管理专业培养目标定位，培养的毕业生第一职业阶段主要是从事7.8.9级岗位，因此酒店管理专业人才培养方案能够使学生通过三年的学习，达到相应的培养目标，并为学生向更高级别职业阶段晋升打下一定基础。

2、毕业生就业岗位分析

酒店管理专业毕业生在酒店企业初次就业岗位如下图。酒店管理专业学生初次就业主要在高端酒店从事基层服务接待工作。该专业学生初次就业最主要的工作岗位是旅游饭店的前厅服务岗位、餐饮服务岗位、客房服务岗位，销售岗位等，另有部分学生从事酒店各部门办公室文员工作。根据学生自身综合素质及能力的不同，学生通过各岗位半年到两年工作锻炼，可以胜任酒店业务部门基层管理者工作；另有少量学生根据自己的兴趣爱好，选择在其他旅游接待企业从事服务、销售等工作。



酒店管理专业初次就业岗位群图

3、典型职业岗位分析

典型岗位	岗位对应的素质能力分析	
	岗位相同素质要求	岗位专业技能要求
酒店前厅、客房、餐厅服务员	1. 良好的服务意识和态度。 2. 较强的人际沟通和交际能力。 3. 具有尽职尽责、吃苦耐劳的精神。 4. 具有计算机文字	1. 能够熟悉酒店主要业务部门的运作流程 2. 能够掌握前厅、客房、餐饮等主要业务部门的各项服务技能。 3. 能够为客人提供个性化优质服务 4. 能够及时妥善地处理客人的一些突发事件和投诉。

酒店预订员、 餐厅销售员	处理能力。 5. 能够按照礼仪要求提供优质服务的 能力。 6 具有良好的语言 沟通能力、应变能 力。 7. 具有良好的团队 协作能力。	1. 具有较强的市场调研，能够及时捕获市场信 息，开发酒店产品。 2. 具有较强的公关能力与推销能力，推销酒店 产品。 3. 能够及时维护和管理客户，建立并有效利用 客户关系和客户档案。 4. 能够及时收集客户的反馈信息，改良或创新 酒店产品。
各类旅游服务 类企业的门市 或前台接待员		1. 掌握酒店、旅行社、景区等旅游企业的管理 理论与管理技能。具有本专业所需营销与服务 管理能力，掌握各类业务操作技能。 2. 具有本专业所需酒店礼仪服务能力和公关 能力，较强沟通应变能力。 3. 具有各类旅游企业的接待服务与管理的基本 能力。 4. 具有较强的亲和力和语言沟通交流能力。
酒店或餐饮企 业从事服务管 理的领班、主 管、客户关系 主任		1. 具备处理部门和团队日常事务的能力。 2. 具备科学合理地制定团队工作计划或团队合 作计划的能力。 3. 具备带领部门或团队实施工作计划的能力。 4. 具备培训基层员工的能力。 5. 具有发现问题、解决问题的能力。

4、典型工作过程分析

在酒店或餐饮企业，酒店管理专业学生最为典型的工作是基层服务岗位工作，酒店不同岗位的服务工作过程可以归纳如下：

- 1) 各对客服务岗位，上岗前的准备工作
- 2) 交班工作
- 3) 各种服务岗位具体业务工作

同时，团队协作共同解决各种疑难问题，提供让客人满意的个性化的对客服务，并尽可能提高酒店销售业绩。

- 4) 服务结束时的各种整理工作和交接工作

5、典型工作任务与职业能力分析

酒店基层服务岗位工作任务要求的职业能力归纳如下：

- 1) 能按照酒店仪容仪表要求上岗。
- 2) 熟悉岗位业务的工作内容和各项工作的标准操作流程。

- 3) 能够灵活利用各类文化知识向客人提供规范化与个性化的服务。
- 4) 有较强的普通话（和英文）语言表达能力，能顺利友好地与客人、同事交流。
- 5) 能熟悉酒店产品，有较强的酒店产品促销意识。
- 6) 有较强的团队协作意识，共同解决疑难问题。
- 7) 有乐于助人、坚持不懈、吃苦耐劳的酒店敬业精神。

6、创建“双向服务、工学交替”的人才培养模式

1) 明确专业培养目标作为高职酒店管理专业,在培养目标的定位上除了要符合高职教育自身的规律和要求外,最为关键的就是要以服务社会为宗旨、以学生就业为导向。

2) 加强学生的职业道德教育,培养学生正确的择业观念、吃苦耐劳的工作作风和良好的敬业精神。

3) 根据酒店（或餐饮）企业岗位能力与素质要求优化课程体系。

4) 加强学生职业技能考证工作，以考证来促进学生能力提高。

5) 加强英语教学,提高学生专业英语应用能力。

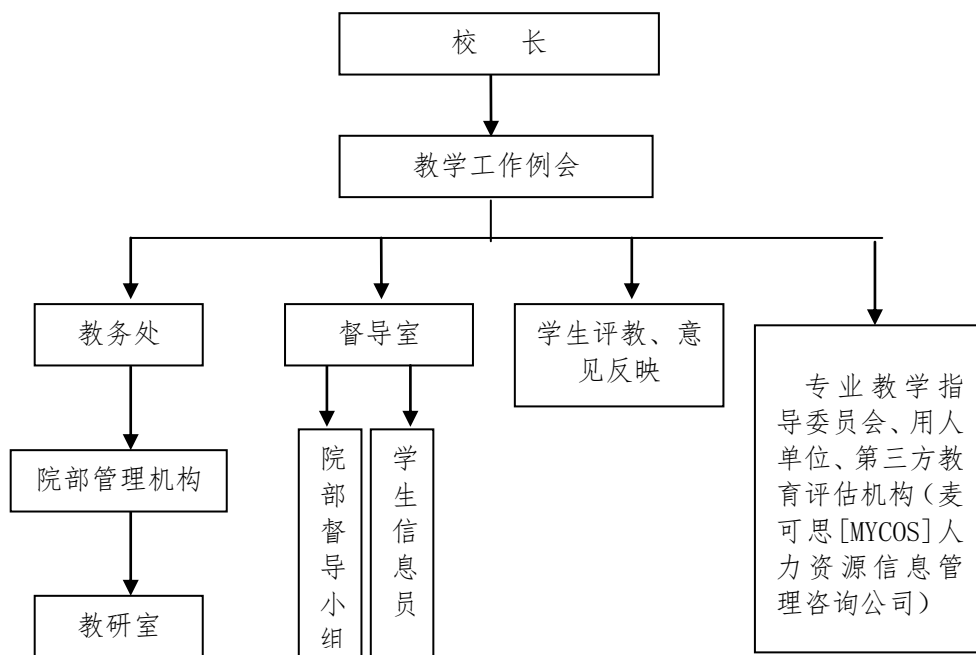
6) 改善课堂教学中的实践环节,培养学生动手能力与自主创新能力。

7) 加强校企合作,增加学生的各类实践教学的质量。高职酒店管理专业应加强与酒店（餐饮）企业的合作,注重校内外各实践教学环节，校企共同培养符合行业需要的高素质酒店管理人才，并能降低专业学生在酒店行业的流失率。

附件二：酒店管理专业 2018 教学进程表

附件三：教学质量监控体系

教学质量监控体系是一个既包括教学过程监控，又包括教学效果反馈控制的系统工程。学校建立了多元化监控主体，根据管理的职能，在不同层面上实施教学质量监控。“四主体、五并重”的教学质量监控体系如下图。



“四主体、五并重”的教学质量监控体系架构示意图

“四主体”监控体系主要包括：

一、由教务处、各学院(部)及教研室为主构成的教学质量监控常规主体 其中教务处主要负责制定全校的教学质量管理方案,抓好教学的组织安排及教学运行中的质量调控,开展经常性的教学质量调研,组织开展教学质量检测评估,建立健全教学质量监控工作制度,并代表学校对各学院(部)、各专业的教学工作进行质量管理,指导各学院(部)对教研室进行教学质量管理工作。

学院(部)教学管理职责是依据学校的办学目标和指导思想以及教学质量管理工作方案,对所属专业的人才培养方案、各个教学环节的安排、教学检查等进行统一领导和管理,搞好教学基本建设,并指导教研室对所属教师和课程进行教学质量管理工作,以及对学生的学习活动进行有效的指导、督促和检查。同时依据学校《教学工作质量评估和奖励办法》、《教学事故认定与处理办法》等相关文件对每位教师的教学质量进行评价,并做相应的奖励或处理。

教研室作为教学基层组织,在教学质量监控中起基础作用,其主要职责是

依据校、学院（部）教学质量管理的目标和专业人才培养方案中的教学计划、课程标准的要求，对所属教师和课程的各个教学环节进行教学质量监控，组织开展教研活动，进行专业和课程教学改革，交流教学经验，反馈教学信息，并对学生的学习活动进行辅导和管理。

二、由督导室及各学院（部）教学督导组为主构成的专家主体 其主要职责是对学校整体教学工作进行调研，通过听课、参加实践教学环节、参与教研活动、召开学生评教座谈会、检查教师教学常规、问卷调查等活动，了解教学活动的开展情况，收集教学中的各种信息，并写出相应的情况反馈建议、总结，定期或不定期地向学校领导或有关部门和个人反馈教学工作（教学改革、教学建设、教学计划与实施、教学管理、教学保障等方面）中存在的问题，并就如何培养知识、能力、素质协调发展的合格人才，加强和改进教学工作与师资队伍建设，提高学生的创新意识和实践能力提出合理意见和建议。

三、由各班级教学信息员为主构成的学生主体 其职责主要包括：搜集并及时反馈本班同学对教师的教学态度、教学方法、教学内容、教学效果等方面的意见；搜集并及时反馈本班同学对课程设置、教材选购等方面的建议；每月定期填写《教学情况反馈表》，直接交督导组，由督导组及时整理并与相关学院或部门沟通解决学生反映的问题。

四、由各专业教学指导委员会及相关用人单位、第三方教育评估机构构成的社会主体 学校在专业开发与专业建设中，引进社会各行业专家，成立专业教学指导委员会，指导专业开发与人才培养方案的制定，及时修订完善专业教学计划，准确把握社会对人才培养规格需求的变化。同时加强与用人单位关系，建立毕业生质量跟踪调查与就业分析制度。及时反馈用人单位对学校教学质量的意见与建议。引入第三方教育评估机构（麦可思公司）每年对学校的人才培养质量、专业建设、教学管理与质量等进行全方位评价，形成学校各年度社会需求与培养质量报告，为学校更好的进行专业设置与建设、教学质量监控、学生工作等各方面建设与改革提供公正客观的依据。

“五并重”监控包括：

一、从注重主要对教师教学的监控，转向对教师教学的监控和对学校教学管理环节的监控并重；

二、从注重对理论教学的监控，转向对理论教学的监控与对校内外实践教

学监控并重；

三、从注重对教师教学水平、教学效果的监控，转向对教师的教学水平、教学效果的监控与对教师的综合素质和课程建设力度的监控并重；

四、从注重对教师教的监控，转向对教师教的监控与对学生学的监控并重；

五、从对校内教学管理与质量监控，转向校内教学管理与质量监控与社会对学校人才培养质量反馈监控并重。

教学质量管理体系的建立与完善是一个复杂、动态的过程，各教学单位要高度重视，根据自身特点细化学院的教学监控实施措施，落实到人，全面掌握教学质量保障情况，全过程多方位抓质量监控，不断提高教学质量，培养出社会需要的、高级技术技能型人才。