

2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

（普招）（专业代码：540106）

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限及学分与证书要求

修业年限：基本修业年限为 3 年制，弹性修业年限为 2.5-5 年。

四、职业面向

本专业就业岗位(群)主要面向国际国内高星级酒店、主题公园、豪华游轮、高端社会餐饮企业、连锁酒店、轻餐饮连锁店、旅游企业、航空/铁路、奢侈品等企业从事前厅客房接待与服务、总机、中西餐及宴会销售与接待服务、吧台服务、调酒师、葡萄酒销售、行政文员等基层管理者岗位，其发展岗位包括前厅经理、中西餐厅经理、房务经理、销售经理、连锁酒店餐饮店咖啡店店长等。

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别或技术领域	职业资格或职业技能等级证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (66)、 餐饮业 (67)、 商务服务	酒店服务与管理人员	高星级酒店、主题公园、豪华游轮、高端社会餐饮企业、连锁酒店、旅游企业、航空/铁路、奢侈品等企业从事前厅客房接待与服务、总机、中西餐及宴会销售与	餐饮服务与管理、 酒店运营管理、调酒师、茶艺师、侍酒服务证等

		(74)		接待服务、咖啡师、调酒师、葡萄酒销售、行政文员等基层管理人员	
--	--	------	--	--------------------------------	--

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，适应旅游行业发展的新需求，以服务区域经济发展为宗旨，以满足学生就业与创业发展为导向，掌握现代酒店运营管理基本理论及前厅服务、餐厅服务、客房服务、宴会服务、酒店销售等岗位所需的专业知识和服务技能，具有良好的职业道德和人文素养，以及较强的创新精神与持续发展能力，能够从事酒店前厅、客房、餐厅、宴会、吧台、销售、旅游咨询和接待等工作等岗位的高素质复合型技术技能酒店类管理人才。

(二) 培养规格

1.专业基本要求

本专业毕业生要懂得毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有社会主义核心价值观，有良好的职业道德、职业精神和心理素质；知礼、懂礼、用礼。在具有必备的基础理论知识和专门知识的基础上，重点掌握从事酒店管理专业领域实际工作的基本能力和基本技能；具备较快适应酒店服务、管理第一线岗位需要的实际工作能力；具有较强的解决酒店服务中突发事件处理的公关能力。具有创业精神和健全的体魄。

2.本专业的素质要求

- (1) 掌握酒店管理基本理论，具有酒店行业基层管理和服务的知识和能力；
- (2) 具有较好的礼仪与沟通能力，拥有熟练的普通话、英语口语表达技巧；
- (3) 熟悉酒店各部门包括前厅、客房、中西餐厅、宴会等岗位的工作程序与服务规

范，掌握酒店业服务与管理的基本技能；

- (4) 具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店信息系统的使用；
- (5) 具有较强的酒店市场分析及服务各类宾客的能力；
- (6) 具有较强的酒店经营与管理能力。

3.本专业的知识与能力要求

知识要求：

本专业对应的专业职业能力和知识结构与对应课程分布情况如表 2 所示：

表 2：专业职业能力和对应课程分布表

能力表达		专业职业能力	能力要求	课程设置
基本素质与能力		政治思想素质	具有较高的政治理论修养和思想水平	思想道德修养与法律基础、形势与政策
		职业道德素质	遵守社会公德及酒店行业职业道德，爱岗敬业	大学生职业发展与就业指导 心理健康教育
		法律法规及政策水平	依法从业，遵守行规、店纪	思想道德修养与法律基础、形势与政策
		合作、沟通与交际能力	讲求团队合作，善于跟同事、上司及客人进行沟通与交流	商务礼仪术 主管与领班实务
		身心素质	具有健康的体魄及吃苦耐劳、应对挫折的精神	体育
专业素质与能力	语言表达能力	英语交际能力	运用英语与外国客人自由交流	英语、职业英语、饭店英语
		普通话口语表达能力	用普通话与国内客人交流，语音、语调、语气、语速标准适中	普通话教程
	微机运用能力	计算机操作能力	运用微机处理酒店预订、结算、查询、客史记载、报表等业务	计算机基础
		网络与软件运用能力	利用网络技术和酒店管理软件处理相关业务	前厅服务与管理 酒店系统软件操作
		运用其他电子设备能力	正确使用传真机、复印机、钥匙制作机等常用电子设备	前厅服务与管理 酒店系统软件操作

酒店 核心 服务能力	前厅服务技能	提供标准化的预订、接待、行李、问讯、收银、话务、打印、复印服务, 处理客人投诉	前厅服务与管理
	客房服务技能	中式铺床、西式铺床、清扫房间、客房服务	客房服务与管理
	餐饮服务技能	具备六大操作技能(铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒)和六大服务能力(预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务); 能独立布置宴会厅, 独立完成中、高档中西餐宴会摆台操作; 能独立完成中、西餐宴会餐台插花; 能合理布置冷餐会、自助餐、茶话会、酒会餐厅及餐台; 能运用正确的方法使用、保管高档餐、酒用具。	餐饮服务与管理 茶艺服务 插花
	吧台服务技能	能运用看、嗅、品的方法对酒品进行鉴别; 能进行高档酒水和鸡尾酒斟倒服务; 调制鸡尾酒、咖啡、果汁、奶昔, 制作果盘	酒水知识与酒饮品调制 咖啡制作技术
	宴会服务技能	能够进行名菜、名点服务; 能够根据茶的不同饮用方法进行茶艺服务; 能根据消费者需求拟定符合营养要求的高档宴会菜单。	宴会设计 菜点知识与销售 茶艺
酒店 经营 管理 能力	市场分析、预测、开发能力与销售能力	利用所学知识进行市场分析, 不断开发新的客源市场, 积极推销酒店产品	酒店市场营销
	酒店经营、效益分析能力	利用所学知识进行成本核算, 加强经营管理能力	酒店成本与收益管理
	培训指导能力	对酒店员工进行业务培训, 不断提高其业务素质和工作效率	酒店人力资源管理
	前厅、客房、餐饮管理能力	熟悉酒店运营基本程序, 掌握酒店管理基本理论、方法与技巧, 对前厅、客房、餐厅等主要业务部门实施科学管理	餐饮管理、前厅、客房管理、主管与领班实务、酒店成本与收益管理

能力要求:

学生通过三年的学习, 应该具有以下职业能力, 如表 3 所示:

表 3: 酒店职业岗位群及专业职业能力分析表

序号	核心工作岗位及相关工作岗	岗位描述	职业能力要求及素质
----	--------------	------	-----------

	位		
1	前厅接待人员	客人住宿登记, 客人行李服务, 客人离店服务, 与酒店其它部门沟通与协调	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解酒店客房的基本常识, 熟练运用语言技巧进行前厅预订; 2.具备相关的礼仪知识, 按照各类贵宾的接待规格及要求进行接待; 3.能处理酒店的各种突发事件, 正确处理客人投诉及个性化需求; 4.具有较强的计算机操作能力和酒店财务的相关知识, 进行结账及夜间审计工作; 5.能为客人办理行李寄存服务。
2	餐厅工作人员	餐厅接待宾客服务、餐厅摆台服务、餐厅酒水服务、分菜服务工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.具备餐厅服务知识, 主动问候客人, 并能主动引客入座, 热情服务; 2.餐前能做好酒水(饮料)、餐具等各项准备工作, 具备餐巾折叠技艺; 3.具备营养菜点编配知识, 熟悉零点、团体点菜工作; 4.熟悉分菜流程, 熟悉整形菜拆分操作; 5.能够运用正确方法进行特殊酒水斟倒服务; 6.能够运用正确方法进行分菜服务。
3	客房工作人员	迎接住客、客房应接服务、客房对客服务、会议布置与服务、客房清洁服务、对客房用品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉客房工作流程, 迎接住客前期准备、客房应接服务、客房对客服务等; 2.具有客房用品管理专业知识, 向客人正确介绍客房设备的各项性能及使用方法; 3.掌握客房清洁流程及技巧, 还有清洁设备的维护保养常识; 4.握楼层布草房管理基本要求; 5.熟悉会议布置与服务, 能布置、安排不同类型的会议室, 安排服务人员。
4	吧台工作人员、调酒师	品酒鉴别酒, 酒水服务, 调制鸡尾酒、咖啡、果汁、制作果盘	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握各种酒的产地、特点、制作工艺、名品及引用方法, 并能鉴别酒的质量、年份等; 2.了解原料的特性, 以及酒吧原料的领用、保管使用、贮藏知识; 3.掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识; 4.掌握酒单的结构, 所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法, 服务标准; 5.熟练掌握酒谱上每种原料用量标准、配制方法、用杯及调配程序; 6.掌握咖啡知识和调制技术及其他饮品制作与服务。
5	宴会工作人员	名菜、名点服务; 接待宾客服务; 能根据消费者需求拟定符合营养要求的宴会菜单	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉宴会预定程序, 熟悉菜单、酒水单; 2.掌握推销技巧, 能根据需要拟定宴会菜单; 3.具有创新意识, 掌握主题宴会设计技巧; 4.掌握名菜、名点服务技巧; 5.熟练掌握斟酒技巧; 6.掌握派菜技巧。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

公共基础课程包括必修和限定选修两类。

1、公共基础必修课程：包括教育行政部门明确下文规定必修的公共课程。

(1) 大学生安全教育：关于在全区高等学校开设安全教育课的通知（桂教安稳〔2011〕14号），共24学时、1.5学分。

(2) 军事技能与军事理论：教育部 中央军委国防动员部关于印发《普通高等学校军事课教学大纲》的通知(教体艺〔2019〕1号)，军事课由军事理论和军事技能两部分组成。“军事理论”教学时数36学时，记2学分；“军事技能”训练时间14天112学时，记2学分。

(3) 思想道德与法治：教育部关于印发《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》的通知（教社科〔2018〕2号），48学时、3学分（3个学分中包含0.5个学分为实践教学学分）。

(4) 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论：教育部关于印发《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》的通知（教社科〔2018〕2号），64学时、4学分（4个学分中包含0.5个学分为实践教学学分）。

(5) 形势与政策：教育部关于加强新时代高校“形势与政策”课建设的若干意见（教社科〔2018〕1号），48学时、1学分。

(6) 英语：国家教育体制改革领导小组办公室关于进一步落实和扩大高校办学自主权完善高校内部治理结构的意见（教改办〔2014〕2号），128学时、8学分。

(7) 体育：教育部关于印发《高等学校体育工作基本标准》的通知（教体艺〔2014〕4号），108学时、6.5学分。

(8) 心理健康教育：关于进一步加强广西高等学校学生心理健康教育工作的实施意见（桂教党〔2018〕38号），32学时，2学分。

2、公共基础限定选修课程。

公共基础限定选修课程是教务处根据《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）要求制定的限定选修课程，各公共课程教学部门按文件要求分别提出课程目录，经教务处汇总审核，报分管院领导审定。

(1) 计算机基础：教育部高等学校计算机科学与技术专业教学指导委员会《高等学校非计算机专业计算机基础课程教学基本要求》，64学时、4学分。

(2) 大学生职业发展与就业指导：教育部办公厅关于印发“大学生职业发展与就业指导课程教学要求”的通知（教高厅〔2007〕7号），38学时、2.5学分。

(3) 创业基础：国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施方案，32学时，2学分。

(4) 中共党史：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》（2019-8-14），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），16学时，1学分。

(5) 劳动教育：2018年9月，习近平总书记在全国教育大会的讲话中提出：“要在学生中弘扬劳动精神，教育引导学生崇尚劳动、尊重劳动，懂得劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的道理，要努力构建德智体美劳全面培养的教育体系，形成更高水平的人才培养体系。”《中国教育和改革发展纲要》指出：“加强劳动观点和劳动技能教育，是实现学校培养目标的重要途径和内容。”在《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》中，明确提出“坚持教育教学与生产劳动、社会实践相结合”。劳动教育课程纳入教学计划，实行劳动周制，结合学生素质课程及学院实际，安排16学时，1学分，分4个学期开设，任课教师由班级辅导员担任。课程考核标准参见《广西工商职业技术学院学生劳动教育实施方案》及《学生劳动手册》。

(6) 公共艺术课：中共中央办公厅 国务院办公厅印发关于全面加强和改进新时代

学校美育工作的意见（2020-10-15），《广西壮族自治区学校美育老师配备和场地器材建设三年行动计划（2021-2023年）》（桂教教师〔2021〕10号），32学时、2学分。

（7）公共选修课：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），134学时、8.5学分。

（二）专业（技能）课程

1、酒店数字化管理概论

本课程为专业基础课程，将系统地阐述酒店种类与特点，国际酒店经营组织和经营原理，国际酒店经营设施和设备，酒店的构成与质量管理以及国际酒店业的数字化发展方向与趋势等酒店管理核心理论知识。培养学生从理论高度认识和掌握现代酒店管理的运作规律、业务特点及管理技能；能系统、全面地了解并掌握酒店管理的基本概念、基础知识和基本理论，能综合运用所学知识分析现代酒店数字化经营管理中的各种实际问题，为后续课程和今后的实践工作打下良好基础。该课程为考试课程。

2、中餐服务与管理、西餐服务与管理

中餐服务与管理、西餐服务与管理课程为专业基础课。系统讲授中西餐餐饮文化和服务的基础知识，训练学生酒店餐饮服务操作技能，使学生熟悉饭店餐饮部服务的基本程序和方法，具有熟练的中西餐、酒水及宴会服务技能，热爱并能胜任酒店餐饮服务与管理工作。主要内容包括餐饮概况、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，还有餐饮管理知识包括市场分析与经营定位、餐厅布局与设计、餐厅组织与服务规范、经营产品设计，菜单设计，经营物资筹措、经营管理规范建立、中西餐厅督导管理、市场推广策划、经营预算与成本管理等各方面的管理理论、方法及案例、阐明了餐饮企业管理的过程。

该课程采用“双言堂”教学模式教学，注重学生英语口语在餐饮服务中的运用能力

培养。本课程在行业标准的基础上与校外合作企业实行校企共建，师资互聘的形式，授课内容尽量贴近企业生产需要。该课程为考试课程。

3、调酒与酒水服务

调酒与酒水服务课程为专业基础课程，将系统介绍酒水知识、鸡尾酒调制、咖啡制作、水果拼盘、酒吧服务操作技能，酒吧营销活动策划、酒水采购和保管、酒吧操作经营控制方法，特别是训练学生学会鸡尾酒调制，能胜任酒店大堂吧、西餐厅等部门工作。学生可自由选择考品酒师证。该课程为考试课程。

4、客房服务与管理

客房服务与管理为基础课程，通过讲授客房部功能与客房家具设备物品的配备要求、清洁卫生标准、对客服务要求、客房安全管理、设备用品管理、人力资源管理基本理论，了解我国饭店星级标准要求与客房业务处理。该门课要求技能训练达到中级客房服务员水平。通过学习学生可具备酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。本课程在行业标准的基础上与校外合作企业实行校企共建，师资互聘的形式，授课内容尽量贴近企业生产需要。

5、咖啡制作与服务

本课程是酒店管理专业的选修课程，是一门综合性强、实践操作性强的课程，教学全过程采用任务驱动式教学方式。通过本课程的学习，可以使学生系统了解咖啡的基础知识，能够进行咖啡豆、咖啡设备、咖啡种类等基础性的鉴别；掌握咖啡制作的基础常识，能够熟练进行咖啡的研磨、烘焙、调制等高水平的服务；掌握咖啡的基础调饮，同时具备较高的职业素质与服务意识。

6、前厅服务与管理

本课程是专业主干核心课程。课程系统讲授酒店前厅的数字化管理，包括基本功能、

员工素质要求，前厅业务范围、系列服务、规范工作流程，掌握房价管理与客房经营统计分析方法，学会前厅部与其他部门的沟通协调方法，能正确处理客人投诉等问题。本课程注重学生英语口语在前厅服务中的运用能力，培养从客户资料管理与维护到接待与收银，从房务管理工作到夜审，涉及基本知识与行业思维方式，强调动手能力的培养，通过学习能胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作。本课程在行业标准的基础上与校外合作企业实行校企共建，师资互聘的形式，授课内容尽量贴近企业生产需要。该课程为考试课程。

7、酒店服务英语（1、2）

英语是学生进入高星级酒店管理层的重要能力，本门课程为专业主干核心课程，系统讲授酒店服务英语，重点训练三大场景英语：如酒店前厅服务情景用语、客房服务情景用语、餐饮服务情景用语。通过学习能使学生不畏惧英语，乐于学专业英语，并且具备良好的酒店专业英语听说能力。提高学生的外语沟通能力，提升职业竞争力。该课程为考试课程。

8、酒店新媒体营销

本课程为酒店管理专业主干课程，从传统酒店营销模式出发，讲授酒店营销理念和营销方式的变革，剖析传统营销和新媒体营销的异同，使学生比较全面系统地了解新媒体营销的环境，新媒体营销的特点以及新媒体营销的策略，掌握新媒体营销的理论、新营销活动的基本环节，新媒体营销的方式和方法以及营销技能，培养和提高学生的正确分析和解决酒店市场营销管理问题的实践能力。该课程为考试课程。

9、酒店数字化运营

本课程为酒店管理专业主干课程，主要讲授酒店在数字化运营转型模式下，酒店经营管理理念的提升，酒店的主要经营管理模式，酒店的投资与建设管理，酒店的战略管

理，酒店的组织管理，酒店对客服务部门的运营管理和流程、基于数字化的 CRM 客户关系管理、能耗管理、人力资源管理、渠道转型与管理等。从而使学生了解酒店行业数字化转型的变革，并且在战略、营销、运营、产品技术、组织文化、数据分析、需求分析等核心业务领域系统性学习数字化转型的思维和关键路径。

10、宴会设计与服务管理

宴会设计与服务管理是本专业的主干核心课程。也是当下酒店企业展示企业实力、展示宴会创意、展示企业品牌、满足顾客心理需求的餐饮产品。是酒店餐饮销售重要的促销手段。本课程以宴会操作流程、宴会类别为载体设计教学过程，围绕宴会设计所需的技能与知识点组织教学，以整体提升学生专业综合技能为目的技能课程。该课程为考试课程。

11、主管与领班实务

本课程是本专业的主干核心课程。该课程以酒店基层管理能力培养为目标，培养学生系统和全面掌握酒店基层管理的业务知识，掌握主管和领班工作的具体内容、流程、职责等，学会处理和解决酒店基层管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。

从职业能力培养入手，以职业岗位分析和具体工作过程为依据，采用丰富的，先进而科学的教学方法和教学手段，努力培养学生掌握酒店基层管理理论知识和专业技能，成为能胜任高星级酒店基层工作，适应能力强的高技能人才。该课程为考试课程。

(三) 校外职业实践课程

1.顶岗实习（企业锻炼）（20周）

顶岗实习安排在第五学期进行，20周，20学分。该环节主要根据人才培养方案要求，组织学生到专业对口，业务较全面的企事业相关岗位，上岗操作，着重于所学知识和各种能力的综合运用，进一步提高学生的专业技能和综合素质，为毕业后进入工作岗

位打下良好的基础。

2.顶岗实习（毕业综合实践报告）（10周）

安排在第六学期春季学期10周、10学分。根据所选课题或项目，到相应专业岗位实习，综合应用本专业知识和技能，完成毕业综合实践报告。

3.预就业（10周）

预就业环节安排在第六学期夏季学期，10周、10学分，为学生需要与企业保持“亲密接触”。即学生经过在企业一线顶岗实习实践后；继续在企业学习工作，缩短自己与企业要求的差距，为到企业就业铺平道路。以就业证明等材料为据。

（四）第二课堂

第二课堂：《共青团中央、教育部关于印发关于在高校实施共青团“第二课堂成绩单”制度的意见》（中青联发〔2018〕5号），6学分；对学生参与第二课堂情况实行课程化管理,采用积分兑换学分的形式实现过程记录，以完成情况进行分级评价，具体实施见《广西工商职业技术学院“第二课堂成绩单”制度实施管理办法（试行）》。

七、教学进程总体安排

附表 1-1：学时分配表

学年	学期	课内教学学时		校外实践学时					其他	教学周数
		理论	实践（实践、上机等）	实习	实训	课程设计	毕业设计（论文）	预就业		
第一学年	第一学期	358	250							16
	第二学期	303	131							19
第二	第三学期	276	122							19

学年	第四学期	283	89							19
第三 学年	第五学期	8		480						19
	第六学期	8					240	10周		20
合计	2548	1236	592	480			240			

附表 1-2：课程学分、学时分类统计表

课程性质		学时			学分	占总学分 比例%
		总数	理论	实践		
公共 基础 课程	必修	536	321	215	26	
	限定选修	316	204	112	20	
	小计	852	525	327	46	30.1%
专业 (技 能) 课 程	专业基础课程	320	232	88	20	
	专业主干核心课程	480	355	125	30	
	专业拓展课程	176	124	52	11	
	小计	976	711	265	61	39.9%
校外实践课程		720	0	720	40	26.1%
第二课堂		—	—	—	6	
合计		2548	1236	1312	153	
实践教学比例		51.5%				

附表 1-3 酒店管理专业（三年制）课程体系及教学进程计划表

学期	课程性质	课程类别	课程名称 (课程编码)	考核	学分	总学时	实际学时	理论学时	实践学时	周学时	授课周数 (学周-专周)	开课、考试说明	
一	公共基础课程	必修	大学生安全教育 1 (50050215)	查	0	12	12	10	2	特排	—	开学周、考试周	
			军事技能 (50060215)	查	2	112	112	0	112	专周	—	2-3 周	
			军事理论 1 (50040215)	查	0	18	18	14	4	1	16	4-19 周, 19 周 考查	
			思想道德与法治 (60010316)	试	3	48	48	38	10	特排	—	4-19 周	
			形势与政策 1 (60030116)	试	0	8	8	8	0	特排	—	4-19 周	
			英语 (40010814)	试	4	64	64	50	14	4	16	4-19 周	
			体育 1 (40020614)	试	1	20	20	10	10	2	10	4-19 周	
		心理健康教育 1 (50030215)	查	0	16	16	13	3	1	16	4-19 周		
		限定选修	美术鉴赏 ※ (90020114)	查	1	16	16	13	3	1	16	4-19 周	
			中国传统文化 ※ (90090214)	查	2	32	32	20	12	2	16	4-19 周	
			中共党史 ※ (90630116)	查	1	16	16	16	0	特排	16	4-19 周	
			人际关系心理学 (90170115)	查	1	16	16	4	12	1	16	4-19 周	
			劳动教育 1 (必选) (50080115)	查	0	4	4	2	2	特排	4	12-19 周	
			计算机基础 (必选) (30010413)	试	4	64	64	32	32	4	16	4-19 周	
		职业生涯规划 (必选) (50010215)	查	0	18	18	16	2	特排	—	4-19 周		
		专业(技能)课程	专业基础课程	酒店服务礼仪	查	2	32	32	20	12	2	16	4-19 周
				酒店数字化管理概论	试	2	32	32	28	4	2	16	4-19 周
客房服务与管理	查			2	32	32	22	10	2	19	1-19 周		
中餐服务与管理	查			3	48	48	42	6	2	19	1-19 周		
			小计		28	608	608	358	250	21+	16		
二	公共基础课程	必修	大学生安全教育 2 (50050225)	查	1.5	12	12	10	2	特排	—	开学周、考试周	
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (60020416)	试	4	64	64	51	13	特排	—	1-19 周	

三			形势与政策 2 (60030126)	试	0	8	8	8	0	特排	—	1-19周	
			军事理论 2 (50040225)	查	2	18	18	14	4	1	19	1-19周	
			体育 2 (40020624)	试	2	34	34	17	17	2	19	1-19周	
			心理健康教育 2 (50030225)	查	2	16	16	13	3	1	19	1-19周	
		限定 选修	应用文写作 (90060214)	查	2	32	32	20	12				1-19周
			普通话正音训练※ (90165014)	证	0.5	6	6	0	6				
			办公实务 (90580214)	查	2	32	32	20	12	2	19		1-19周
			合唱赏析与训练	查	1	16	16	13	3	1	16		
			劳动教育 2 (必选) (50080125)	查	0	4	4	1	3	特排	4		12-19周
		专业 (技 能) 课程	专业 基础 课程	酒水知识与调酒	试	3	48	48	32	16	4	19	
	西餐服务与管理			查	2	32	32	24	8	2	19		1-19周
	职业英语 (40010824)			试	4	64	64	40	24	3	19		1-19周
	专业 主干 核心 课程		前厅服务与管理	试	3	48	48	40	8		19		1-19周
			小计		29	434	434	303	131	19+	19		
	公共 基础 课程	必修	形势与政策 3 (60030136)	试	0	8	8	8	0	特排	—		1-19周
体育 3 (40020634)			试	2	34	34	17	17	2	—		1-19周	
限定 选修		劳动教育 3 (必选) (50080135)	查	0	4	4	1	3	特排	4		12-19周	
专业 (技 能) 课程	专业 基础 课程	酒店服务心理学	查	2	32	32	24	8	2	19		1-19周	
		酒店服务英语 1	试	3	48	48	46	2		19		1-19周	
	专业 主干 核心 课程	宴会设计与服务管理	试	4	64	64	56	8		19		1-19周	
		酒店新媒体营销	试	4	64	64	40	24		19		1-19周	
		酒店成本与收益管理	试	3	48	48	32	16	3	19			
		葡萄酒品鉴 (不考证学生选上课程) 侍酒服务 (1+X 证书选修课程包, 考证学生选上课程)	试/证	4	64	64	32	32	4	19		1-19周	
	专业 拓展 课程	中国客源国概况	查	2	32	32	20	12	6	19		1-19周	

			小计		24	398	398	276	122	19+	19	
四	公共基础课程	必修	形势与政策 4 (60030146)	试	0	8	8	8	0	特排	—	1-19 周
			体育 4 (40020644)	试	1	20	20	16	4	特排	—	1-10 周
		限定选修	创业基础 (必选) (50090245)	查	2	32	32	28	4	2	19	1-19 周
			劳动教育 4 (必选) (50080145)	查	1	4	4	2	2	特排	4	12-19 周
			就业指导 (必选) (50010245)	查	2.5	20	20	16	4	2	19	1-19 周
	专业(技能)课程	专业主干核心课程	酒店服务英语 2	试	3	48	48	32	16	3	19	
			酒店数字化运营	试	3	48	48	32	16	3	19	
			主管与领班实务	试	3	48	48	45	3			
		专业拓展课程	茶艺	查	2	32	32	26	6	3	19	1-19 周
			插花	查	2	32	32	28	4	2	19	1-19 周
			咖啡制作与服务	查	2	32	32	16	16	2	19	1-19 周
			菜点知识与销售	查	2	32	32	18	14		19	1-19 周
	粮食安全与营养 (1914350142)	查	1	16	16	16	0			1-19 周		
小计		24.5	372	372	283	89	21+	19				
五		形势政策 5	试	0	8	8	8					
		体育健康测试	证	0.5	0	0	0	0	0			
		顶岗实习 (企业实践) (课程编码)		20	480	480				20 周		
		小计		20.5	488	488				20 周		
六		形势政策 6	试	1	8	8	8					
		顶岗实习 (毕业综合实践报告) (课程编码)		10	240	240				10 周		
		顶岗实习 (预就业) (课程编码)		9+1	10 周	10 周				9+1 周		
		小计		21	248	248				20 周		
		总计		147	2548	2548	1236		1312			

附表 1 - 4: 实践性教学环节进程表

学 期	主要实践教学环节	地 点	考核方式
第一学期	酒店服务形象设计、化妆艺术、 校内技能比赛服务、企业参观	校内 企业	实践操作、接待礼仪训练 会议服务、技能比赛
第二学期	餐厅服务技术、宴会设计、调酒 与酒水服务、高职院校技能比赛 服务、技能展演	校内 企业	实践操作、可职业资格考证 (品酒师) 技能比赛、技能 展演、上岗表现、企业评价
第三学期	前厅服务、插花 校内技能比赛	校内校外	实践操作、酒店前厅服务考 核、可职业资格考证 (中级
第四学期	客房服务、茶艺 校外技能比赛、校内技能展演	校内	实践操作、可职业资格考证 (中级茶艺师) 操作; 技能
第五学期	顶岗实习	校内外实 训基地	毕业实习登记表 毕业论文 (设计) 及答辩
第六学期	毕业综合实践报告 (毕业论文)	校内外实 训基地	综合实践报告
	预就业 (创业实习) 毕业教育	校外 校内	就业协议或就业证明

附表 1 - 5: 公共选修课程

序号	课程名称	学时	学分	开课单位	开课学期	备注
1	中共党史	16	1	马克思主义学院	1	

2	人际关系心理学	16	1	学生工作部	1	
3	中国传统文化	32	2	通识教育学院	1	
4	应用文写作	32	2	通识教育学院	2	
5	普通话正音训练※	6	0.5	通识教育学院	2	
6	办公实务	32	2	通识教育学院	2	
	合计	134	8.5			

附表 1 - 6: 公共艺术选修课程

序号	课程名称	学时	学分	开课单位	开课学期	备注
1	美术鉴赏	16	1	通识教育学院	1	
2	合唱赏析与训练	16	1	通识教育学院	2	
	合计		2			

八、实施保障

(一) 师资队伍

师资素质是教学质量的重要保证，培养造就一支结构合理，具有强烈的创新精神的师资队伍是专业建设的基础。本专业现有专任教师 10 名，高级职称的教师 1 名，具有硕士学位教师 8 名，院级教学能手 1 名，“双师素质”教师 9 名，还长年聘请一批实践经验丰富的专家担任客座教师的顾问，是一支结构较为合理并且充满活力的团队。为更好

的保障人才培养质量，本专业还会不断完善专任教师的学历结构和职称结构；增强专任教师的实践能力，提高教学效果；积极开展教学和科研经验、成果、动态方面的交流探讨，实现科研与教学之间的良性互动，在科研中进一步提升教师的专业素养和学术水平。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1.专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、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，保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训室基本要求

校内实训室基本要求为：酒店管理专业的校内实训基地应从实景、实境的角度出发，包括餐饮实训室、客房实训室、酒吧实训室、酒店信息系统实训室等实训场所，有条件的可以实现实际运营。

（1）中西餐实训室。

中西餐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 2.4mX1.2m 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(2mX1.2m/2mX1.8m)及棉织品等，用于客房服务实训。

（3）酒吧实训室。

酒吧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、调酒用具、杯具、酒水等，用于调酒技能、酒吧服务实训。

(4) 酒店前厅实训室。

酒店前厅实训室应配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机、台式计算机等，用于前厅服务实训。

3.校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地 遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习实训设备齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全。

4.学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地，优先选择经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实习基地实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》(LB/T031—2014)有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5.支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

学院馆藏适用文献 58 万册，订有超星读秀知识库、手机移动图书馆、CNKI 同方知

网数据库、重庆维普中文科技期刊数据库和考试服务平台、智立方知识资源服务平台、百度文库等电子资源，随书及其它阅读光碟 8000 余张，具有丰富的图书文献和数字资源。选用的教材也符合知识与能力培养目标和对应的职业岗位能力。即通过专业的学习与训练，就能满足专业岗位的工作需要，并可以为后续学生的强化学习训练奠定良好的基础。

（四）教学方法

坚持“教、学、做合一”原则，以学生为主体、教师为主导，根据本专业特点，综合运用项目教学、现场教学、案例教学、情景教学、模块化教学等教学方式，有效利用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，大胆创新教学模式，可利用翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，保障教学质量，打造优质课堂。

（五）学习评价

本专业主要是采用综合评价体系，来评价学生。理论课程学习评价主要包括学习表现、平时作业、阶段性考核、实践性作业考核、期末考试的评价；实训课程学习评价主要包括实训纪律、实训资料、实训态度、实训操作、实训结果的评价；顶岗实习通过实习期间每月月报告、实习总结及实习指导教师意见综合进行评价；毕业综合实践报告根据所选课题或项目，到相应专业岗位实习，综合应用本专业知识和技能，完成毕业综合实践报告情况进行评价。

（六）质量管理

在人才培养方案的实施过程中，不断加强教学运行过程管理及质量监控，完善各项管理制度，建立督导机制，定期召开学生座谈会，建立教学质量信箱以及网络测评等制度，及时掌握、监控教学运行过程和人才培养质量。

毕业要求：

学生必须具备以下条件，方可毕业：

(一) 满足修业年限的要求：基本修业年限为 3 年制，弹性修业年限为 2.5-5 年。

(二) 满足学分要求：本专业的学生至少取得 147 学分方可毕业（147 学分里不包括第二课堂学分）。

(三) 根据本专业特色及专业培养目标要求，通过公共基础课程和专业（技能）课程以及学校组织的各类集体教学活动，在素质、知识、能力等方面应达到以下要求：

1.素质

(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

(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)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

(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)具有创新意识，能创造性地开展工作，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、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。

(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。

十、国家职业标准

参照原酒店管理师国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

酒店管理师

1. 2 职业定义

运用全面的酒店（饭店）经营管理知识和丰富的管理经验，从事酒店、餐饮、康乐、市场营销、人力资源、服务质量等经营管理的人员。

1. 3 职业等级

本职业共设四个等级，分别为助理酒店管理师（国家职业资格四级）、酒店管理师（国家职业资格三级），高级酒店管理师（国家职业资格二级）、高级酒店管理技师（国家职业资格一级）。

1. 4 职业环境条件

室内，常温。

1. 5 职业能力特征

具有一定的创新能力、决策能力、组织能力、指挥能力、控制能力、协调能力、与人交往与人沟通能力和计算能力。

1. 6 基本文化程度

中等职业学校或高中毕业。

1. 7 培训要求

1. 7. 1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。普及培训期限：助理酒店管理师（四级）不少于 80 标准学时，酒店管理师（三级）不少于 160 标准学时；高级酒店管理师（二级）不少于 100 标准学时，高级酒店管理师（一级）不少于 160 学时。

1. 7. 2 培训教师

培训助理酒店管理师的教师应当具备本职业三级以上职业资格证书，或相关专业助理级以上专业技术职务任职资格；培训酒店管理师的应当具有本职业二级以上职业资格

证书或相关专业中级以上专业技术职务任职资格；培训高级酒店管理师和高级酒店管理技师的应具有本职业相关专业高级以上专业技术职务任职资格或业内资深专家、企业家。

1. 7. 3 培训场地设备

满足教学需要的标准教室和实习场所。

1. 8. 鉴定要求

1. 8. 1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1. 8. 2 申报条件

——助理酒店管理师（具备以下条件之一）

在酒店餐饮职业（烹调、面点、餐厅服务、客房服务、康乐服务等）连续工作 2 年以上，经本职业助理酒店管理师（四级）培训达标准学时数，并取得毕（结）业证书。

高中毕业（或相当于）高中毕业文化程度，年满 18 周岁的待业人员，经本职业本等级培训达标准学时数。并取得毕（结）业证书。

——酒店管理师（具备以下条件之一）

(1). 取得酒店餐饮职业（烹调、面点、餐厅服务、客房服务等）中级（国家职业资格四级）以上职业资格证书或连续从事酒店餐饮相关职业 4 年以上，经本职业酒店管理师（三级）培训达标准学时数，并取得毕（结）业证书。

(2). 取得与本职业相关专业中等职业学校毕业证书，工作一年以上，经本职业酒店管理师培训达标准学时数，并取得毕（结）业证书。

——高级酒店管理师（具备以下条件之一）

取得酒店餐饮职业（如烹调、面点、餐饮服务、客房服务等）高级（国家职业资格三级）以上职业资格证书或连续从事酒店，餐饮相关职业 8 年以上，经本职业高级酒店管理师

(二级) 培训达标准学时数, 并取得毕(结)业证书。

取得与本职业相关专业高等职业学校(大专以上)毕业证书, 工作二年以上, 经本职业高级酒店管理师培训达标准学时数, 并取得毕(结)业证书。

——高级酒店管理技师(具备以下条件之一)

(1). 取得本职业高级酒店管理师职业资格证书, 连续从事酒店餐饮相关职业三年以上, 经本职业本等级培训达标准学时数, 并取得毕(结)业证书。

(2). 本职业相关专业大学本科毕业, 连续在本职业工作四年以上, 经本职业本等级培训达标准学时数, 并取得毕(结)业证书。

(3). 本职业相关专业研究生毕业, 并获得硕士学位, 连续在本职业工作二年以上, 经本职业本等级培训达标准学时数, 并取得毕(结)业证书。

1. 8. 3 鉴定方式

分为理论知识考试(含职业道德常识)和技能考核, 皆采用闭卷笔试方式。根据需要高级酒店管理师还须进行论文评审。理论知识(含职业道德常识)和技能考核均实行百分制, 成绩皆达 60 分以上者为合格; 论文评审成绩达 60 分以上者为合格。

1. 8. 4 鉴定时间

各等级理论知识考试时间均为 90min, 技能考核时间为四级、三级 120min, 二级、一级 150min。

1. 8. 5 鉴定场所设备

理论知识考试和技能考核均在标准教室进行。

2. 基本要求

2. 1 职业道德

2. 1. 1 职业道德基本知识

2. 1. 2 职业守则

忠于职守，爱岗敬业。

讲究行规，注重质量。

钻研业务，开拓创新。

遵纪守法，协作诚信。

2. 2 基础知识

2. 2. 1 酒店管理学知识

- (1)酒店系统管理知识
- (2)酒店资源管理知识
- (3)酒店营销管理知识
- (4)酒店服务管理与质量管理知识
- (5)酒店安全管理知识
- (6)酒店财务管理知识

2. 2. 2 餐饮经营管理知识

- (1)销售服务管理知识
- (2)餐饮预算管理知识
- (3)餐饮管理的菜单设计和价格管理知识
- (4)食品原材料采供管理知识
- (5)厨房餐饮产品生产管理知识
- (6)餐饮设备用品管理知识
- (7)餐饮成本核算和成本控制知识

2. 2. 3 酒店客房管理知识

- (1)客房市场营销与服务管理知识
- (2)前厅客务关系和应接服务管理知识
- (3)客房楼层房务管理知识
- (4)客房设备用品管理知识
- (5)公共卫生和洗衣房管理知识
- (6)客房经济核算知识

2. 2. 4 酒店康乐经营管理知识

- (1)酒店康乐营销服务管理知识
- (2)酒店康体项目服务管理知识
- (3)酒店康乐项目服务管理知识
- (4)酒店保健休闲项目服务管理知识
- (5)酒店康乐部酒水经营管理知识

3. 工作要求

本标准对助理酒店管理师、酒店管理师、高级酒店管理师的工作内容，技能要求等依次递进，上级别包括下级别的要求。

3. 1 助理酒店管理师（四级）

3. 1. 1 餐饮经营管理师（四级）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
------	------	------	------

<p>一、 餐饮市场营销管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集市场信息，做好市场调研。 2. 做好市场细分，寻找目标市场 3. 进行市场定位，明确营销意向和重点 4. 选择新型营销（特点营销，品牌营销，餐饮文化营销、忠诚顾客营销）策略，开发市场，组织客源。 5. 拟制市场营销计划，采取推销、广告、公关、宣传等主要手段，予以实施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮市场营销的概念和营销观念，基本特点、任务、工作内容及其基本要求。 2. 了解市场定位的依据，工作内容和方法。 3. 了解特色营销，品牌营销、餐饮文化营销、忠诚顾客营销等营销策略，熟悉客源组织基本要求和方法。 4. 了解市场营销计划的内容、原则和实施计划的主要手段。 	<p>营销学相关知识</p>
<p>二、 餐饮预算管理</p>	<p>合理确定预算指标，正确制定预算方案并组织贯彻实施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 营销收入预算 2. 原料成本预算 3. 人工成本预算 4. 直接费用预算。 5. 间接费用预算 6. 部门税金与盈利预测 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮预算的特点和预算管理的内容 2. 了解预算管理的任务和基本要求 3. 了解餐饮预算编制的客观依据和预算指标体系 4. 了解餐饮预算编制方法 	<p>预算管理原理和方法知识</p>
<p>三、 菜单设计和价格管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据目标市场的客人要求和同行竞争需要，结合本企业客观条件，策划与设计菜单 2. 餐饮产品价格定价 3. 餐饮产品价格调整 4. 餐饮产品提价 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮预算的特点和预算管理的内容 2. 了解预算管理的任务和基本要求 3. 了解餐饮产品价格管理的原理和定价方法 	<p>餐饮管理的菜单设计和价格管理知识</p>
<p>四、 食品原材料采供管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品原材料采购管理 2. 食品原材料库房管理 3. 食品原材料采供管理控制 <ol style="list-style-type: none"> ①库存量控制 ②采购订货点控制 ③经济批量控制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解食品原材料采购管理程序和方法 2. 了解食品原材料库房管理基本制、，管理程序、方法和考核 3. 了解食品原材料采购管理控制方法 	<p>原材料采供管理知识和库房管理知识</p>

五、厨房餐饮产品生产管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定厨房生产任务和原材料需要量 2. 安排生产流程 3. 组织加工厨房（中心厨房）食品原材料加工 4. 组织烹调厨房热菜、冷菜、面点、汤类食品加工 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解厨房生产管理特点和基本要求。 2. 了解厨房生产任务和产品标准化方法 3. 了解加工厨房生产管理方法 4. 了解烹调厨房生产管理方法 	<p>人力资源管理 生产流程管理 组织协调管理相关知识</p>
六、餐厅销售服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搞好餐厅布置，做好餐前准备 2. 根据市场环境和客人需求变化，采用灵活多样方式，合理组织产品销售提高餐厅上座率和人均消费水平 3. 制定服务程序和操作规程，加强现场管理和餐厨联系 4. 贯彻食品卫生法，搞好餐厅清洁卫生管理 5. 每日做好餐厅销售分析，掌握客人需求变化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搞好餐厅布置，做好餐前准备 2. 根据市场环境和客人需求变化，采用灵活多样方式，合理组织产品销售提高餐厅上座率和人均消费水平 3. 制定服务程序和操作规程，加强现场管理和餐厨联系 4. 贯彻食品卫生法，搞好餐厅清洁卫生管理 5. 每日做好餐厅销售分析，掌握客人需求变化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品卫生法知识 2. 消费心理学相关知识 3. 质量管理知识 4. 营销知识
七、酒水销售服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 做好采购管理，保证酒水供应 2. 制定销售计划，落实管理目标 3. 指定酒水管理制度，形成规范 4. 做好销售控制，保证经营效果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒水销售管理特点任务和形式 2. 了解酒水销售服务管理进程的组织 3. 了解酒水销售工作程序、方法和标准 4. 能进行酒水销售服务管理控制 	<p>酒水的分类 常见酒水的种类和特点 常见无酒精饮料的种类和特点 酒吧设备配置和常见工具与配料知识</p>
八、餐饮设备用品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 据餐厅等级和厨房需要，做好设备用品的选择和配套 2. 制定规章制度，做好设备和用品的日常维护保养和使用管理 3. 制定定额标准，控制用品消耗，降低费用开支 4. 按分级归口要求，加强协调配合，保证优质服务需要 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮设备用品管理的特点和管理原则 2. 能制定完善的规章制度和定额标准 3. 了解餐饮设备用品管理的方法和工作内容 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮设备用品知识 2. 餐饮设备用品使用保养维护知识 3. 餐饮设备使用规程知识

九、餐饮产品成本核算和成本控制	1. 建立健全成本核算组织机构, 配备核算人员 2. 建立健全和落实成本核算的管理制度 3. 做好成本核算原始记录 4 做好成本核算工作: (1)收集成本资料 (2)核算餐饮成本 (3)做好成本分析 (4)提出改进建议 (5)做好成本控制	1. 了解成本核算原理, 工作步骤和指标分类 2. 了解原料加工成本核算方法, 产品生产成本核算方法, 团体用餐成本核算方法; 采购、库房与餐厅每日成本核算方法 3. 了解餐饮产品成本控制的内容、程序工作步骤和方法	1.餐饮产品成本构成和成本分类知识 2.成本核算误差知识 3.有关成本核算的会计知识 4.计算知识
-----------------	---	---	--

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房预算管理	1. 分析市场环境, 收集预算资料 2. 做好销售预测, 确定预算目标 3. 编制预算方案, 做好计划决策 4. 完成预算任务, 发挥控制职能	1. 了解客房预算管理的内容、任务和基本要求 2. 了解客房预算的原则和指标 3. 了解客房出租率指标预测方法 4. 了解客房平均价预算方法	1.预算方案编制知识 2.利润预算方案编制知识
二、客房市场营销管理	1. 建立市场营销的领导体系 2. 开发市场, 组织客源 (1)确定营销目标 (2)选择营销策略 (3)广泛组织客源 3. 提供优质服务 (1)酒店产品质量 (2)服务质量	1. 了解客房商品市场营销概念、特点、实质、任务、工作内容、步骤和基本要求 2. 了解客房市场推销方法	营销学有关知识

<p>三、前厅管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协调客人与酒店的关系 2. 接待常客和VIP客人 3. 处理客人投诉 4. 处理协调有关紧急事件 5. 礼宾行李服务及其应接服务管理 <ol style="list-style-type: none"> (1)礼宾部与金钥匙服务管理 (2)酒店前厅礼宾服务管理 (3)前厅问询处的应接服务管理 6. 前厅商务中心服务管理 7. 电话总机房的的服务管理 8. 前厅部的档案资料管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解协调关系的方法, 接待客人的方法, 处理客人投诉的方法, 协调处理有关紧急事件的方法 2. 了解前厅客务关系, 前厅管理工作内容 3. 了解客房管理经验, 大堂副经理的岗位设置, 工作内容与素质要求 4. 了解礼宾服务, 行李服务, 商务中心管理工作方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1、公共关系学有关知识 2、客务关系管理和应接服务管理知识
<p>四、客房楼层房务管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合理选择房务管理组织模式 2. 做好房务管理的人员配备和组织 3. 提供优质高效的客房服务 <ol style="list-style-type: none"> (1)舒适典雅, 创造优良住宿环境 (2)清洁卫生、保证客人消费要求 (3)保证客房准时出租(4)做好卫生管理 (5)做好客房安全管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解房务管理的特点、任务和基本要求 2. 了解楼层房务管理的两种模式和方法 3. 了解客房卫生质量检查内容和方法 4. 了解客房楼层服务管理的质量标准和效果检验 	<ol style="list-style-type: none"> 1、客房楼层房务管理的有关原理 2、安全保安、防盗、防火知识 客人来、住、走三大环节的各种服务知识
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理选择和配备设备用品, 保证其和酒店等级及接待对象相适应 2. 制定管理制度, 做好设备用品维修保养 3. 实行定额管理, 控制用品消耗, 提高经济效益 4. 做好客房用品库房管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客房设备用品管理特点、原则 2. 了解客房设备配备标准和要求 3. 了解客房设备用品管理方法、客房用品消耗定额制定方法和考核管理方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1、设施、设备、使用维修保养知识 2、物资及库房管理知识
<p>六、公共卫生和洗衣房管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定公区卫生管理制度和岗位职责 2. 落实公区卫生操作程序和质量标准 3. 做好公区卫生清扫的人员组织和工作安排 4. 加强公区的卫生巡视和质量控制 5. 做好洗衣房管理工作, 确保优质服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解公共卫生管理的特点、任务和方法 2. 了解酒店棉制品分类以及管理原则 3. 了解公共区卫生质量标准 4. 明确洗衣房设置和工作任务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共卫生安全知识 2. 棉织品有关知识 3. 清洁剂洗涤有关知识

七、客房经济核算	1. 准确、及时、全面做好客房经济核算 (1)客房商品销售核算 (2)客房成本费用消耗核算 (3)客房经济效益核算 2. 做好客房经济活动分析	1. 了解客房经济核算的内容和方法 2. 了解客房经济活动分析的特点、内容、依据、形式和方法	1.经济核算反映的经济关系有关知识 2.经济核算知识 3.经济活动分析知识
----------	---	---	---

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、酒店康体项目管理	1. 室内康体项目管理 (1)保龄球运动项目服务管理 (2)台球游戏服务管理 (3)健身房管理 2. 户外康体项目管理 (1)网球场管理 (2)游泳池管理 3. 康体项目的安全管理 4. 服务质量管理	1. 了解酒店康体项目的特征, 经营特点 2. 了解酒店各种康体项目的管理方法	1.现代人健康新标准 2.康体健身的身心效应知识 3.体育运动安全知识 4.饭店的类型与康乐项目知识
二、酒店娱乐项目管理	1. 选择娱乐项目 2. 营造娱乐场所气氛 3. 实施娱乐项目营运管理 4. 实施娱乐项目服务管理 5. 娱乐场所安全管理 6. 服务质量管理	1. 了解娱乐场所的设立条件和程序 2. 掌握酒店常见的娱乐场所的类型和娱乐项目 3. 掌握娱乐场所的气氛营造知识 4. 了解娱乐场所营运管理的内容	5.饭店康乐经营市场知识 6.娱乐场所安全
三、保健休闲项目管理	1. 桑拿浴管理 2. 按摩保健管理 3. 护肤美容管理 4. 保健休闲的卫生管理 5. 服务质量管理	1. 掌握酒店店保健休闲项目的类型及特点 2. 掌握保健休闲场所的卫生管理要求 3. 了解保健休闲项目的服务流程 4. 了解桑拿浴项目的日常经营管理方法	保健休闲场所有关卫生知识和质量管理知识

四、酒店康乐营销管理	1. 编制康乐营销计划 (1)制定营销目标 (2)构思、评定营销策略 (3)制定营销行动方案 (4)编制营销预算 2. 多形式、多方法、多内容开展康乐服务促销活动	1. 了解康乐营销的特征 2. 具有设计酒店康乐营销计划的能力 3. 掌握促销的方法	营销学有关知识
------------	--	--	---------

3. 2 酒店管理师（三级）

上列 3.1.1 餐饮经营管理师(四级)、3.1.2 酒店客房管理师(四级)、3.1.3 酒店康乐经营管理师(四级)职业的工作要求叠加，为酒店管理师（三级）的工作要求。

3. 3 高级酒店管理师（二级）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、酒店系统管理	(一) 组织管理 1. 确定并设定相应的部门人员配备，编制酒店组织机构图和岗位设置图 2. 划分职权，明确各级人员的权利和责任，规定员工的隶属关系 3. 编制行之有效的组织制度，并组织贯彻实施	1. 了解酒店系统管理的概念、内容、原则和系统工程 2. 了解组织管理的基本原则和组织设计方法 3. 熟悉有关组织制度编制原则、内容和方法。	1.有关系论控制论知识 2.法约尔的组织管理理论有关知识 3.有关函数、矩阵等数学知识 4.管理信息系统有关知识
	(二) 计划管理系统 1. 分析和预测酒店未来的变化 2. 以财政预算为基础，拟订酒店的计划目标编制计划 3. 拟订实现计划目标的方案 4. 合理配置资源、搞好综合平衡 5. 检查监督计划执行	1. 了解酒店计划管理的概念、计划指标及其计划构成体系 2. 了解编制酒店计划的依据原则和步骤 3. 掌握酒店计划管理技术	
	(三) 酒店管理控制系统 1. 设计构建现代酒店管理控制系统(管理信息系统) 2. 控制系统正常运行 3. 做好控制系统分析与评估工作	1. 了解酒店管理信息的分类和信息系统分析的工作步骤、基本结构 2. 了解管理控制系统结构与工作流程，会进行控制系统分析与评价	保健休闲场所有关卫生知识 质量管理知识

<p>二、 酒店 服务 质量 管理</p>	<p>1. 建立健全酒店服务质量、标准体系、服务质量评价体系、服务质量保证体系、服务质量认证体系</p> <p>2. 实施酒店全面质量管理</p> <p>(1)全方位质量管理;</p> <p>(2)全过程服务质量管理;</p> <p>(3)酒店全员质量管理</p> <p>3. 交互服务质量管理</p>	<p>1. 了解酒店服务质量的内涵、特点和构成要素等</p> <p>2. 了解酒店服务质量管理方法</p> <p>3. 了解酒店交互服务质量管理, 服务评价体系的内涵和内容</p> <p>4. 明确服务质量承诺与服务保证, 顾客满意与顾客价值的本质与内涵</p>	<p>全面质量管理有关知识</p>	
<p>三、 酒店 资源 管理</p>	<p>(一) 人力资源管理</p>	<p>1. 人力资源的计划管理, 劳动定额和编制定员管理</p> <p>2. 人力资源开发 (员工招聘、培训等)</p> <p>3. 员工绩效、薪酬管理</p> <p>4. 人力资源激励与管理</p> <p>5. 员工保险、福利等管理</p>	<p>1. 了解酒店人力资源管理的内容和方法</p> <p>2. 了解企业职工福利, 劳动保障政策, 法规</p> <p>3. 了解激励的概念, 作用与方法</p>	<p>1. 企业人力资源管理师有关知识</p> <p>2. 国家有关政策法规</p>
<p>(二) 财力资源管理</p>	<p>1. 资金管理</p> <p>2. 成本与费用管理</p> <p>3. 营业收入, 税金利润的管理</p> <p>4. 财务分析</p> <p>5. 内部控制管理</p>	<p>1. 了解财务资源管理的概念、内容与方法</p> <p>2. 了解财务制度与财经纪律</p>	<p>1. 财务相关知识</p> <p>2. 税收有关知识</p>	
<p>(三) 物力资源管理</p>	<p>1. 物资管理</p> <p>2. 设备管理</p>	<p>1. 了解物力资源管理的概念、内容和方法</p> <p>2. 了解酒店有关设备设施情况</p>	<p>物资储存原理与方法</p>	

四、酒店安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立有效的安全组织与安全网络 2. 制定科学的安全管理计划、制度与安全管理措施，并组织贯彻落实 3. 紧急情况下的应对与管理 4. 客人的安全管理与引导，实现客人的自我安全管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店安全，安全管理的概念，安全管理的内容与特点 2. 了解酒店安全的类型、酒店安全网络、安全组织与安全职责 3. 熟悉酒店犯罪盗窃的防范计划，控制与管理 4. 了解防火安全计划，消防管理措施 5. 掌握紧急情况的应对，管理和其他常见安全事故的防范，管理措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防火防盗防毒等有关知识 2. 《治安管理条例》《旅馆业治安管理办法》 3. 《消防法》等有关知识 	
五、酒店战略管理	(-) 酒店基本发展战略	选择不同战略，实现其发展目标 <ol style="list-style-type: none"> 1. 密集型发展战略 2. 一体化发展战略 3. 多元化发展战略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解战略管理概念，原则和过程 2. 了解酒店发展战略的基本类型 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 战略管理概论知识
	(二) 小型酒店发展战略	根据经营环境与条件选择其发展战略 <ol style="list-style-type: none"> 1. 经营特色战略 2. 钻空隙战略 3. 附属经营战略 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 了解小型酒店发展战略 4. 了解大型酒店发展战略 5. 了解饭店竞争战略 6. 了解饭店形象战略 7. 了解 CIS 的定义及构成，酒店导入时机和模式选择 	<ol style="list-style-type: none"> 2. CIS、MI、BI、VI 有关知识

<p>(三) 竞争战略</p>	<p>选择切实有效的基本竞争战略，以对抗竞争，获得持久竞争优势：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成本领先战略 2. 差异化战略 3. 集聚战略 		
<p>(四) 形象战略</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导入 CIS (企业形象识别系统) 2. MI (经营理念)、BI (企业行为规范)、VI (企业形象设计) <p>三者相互推行，明确 MI、规范 BI、突出 VI，树立酒店形象，产品形象，服务形象，提高顾客对酒店认识程度</p>		
<p>六、贯彻执行法律法规</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 执行酒店星级评定标准 2. 贯彻执行酒店经营法律法规 3. 执行酒店内部管理法律法规 4. 执行旅游饭店行业规范 	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉星级酒店评定标准 2.了解饭店申请与审批的规定 3.了解饭店变更与终止的规定 4.了解关于饭店监督检查的规定 5.了解关于住宿验证登记制度的规定 6.了解关于旅客财务保管和遗留物品处理的规定 7.了解关于酒店安全管理、卫生管理的规定 	

		8.了解旅游饭店行业规范	
--	--	--------------	--