

# 2020 级酒店管理专业人才培养方案

## (专业代码: 640105)

### 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

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

(一) 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。

(二) 学分要求: 本专业的学生至少取得 146 学分方可毕业 (146 学分里不包括第二课堂学分)。

(三) 证书要求建议考取品酒师、品茶师等与职业相关的技能职业资格证书。

### 四、职业面向

#### 1. 专业大类及代码

本专业属管理大类, 专业名称: 酒店管理专业。

#### 2. 主要面向岗位

高星级酒店、主题公园、豪华游轮等的前厅接待员、总机工作人员、中西餐厅服务员、客房服务员、酒店销售人员、宴会接待人员、调酒师以及高端社会餐饮企业及连锁酒店基层管理者等岗位。

#### 3. 次要面向岗位

旅游公司和其他企业行政文员、管理人员、接待人员、航空/铁路服务人

员、奢侈品行业销售人员及基层管理者等岗位。

表 1 专业就业岗位表

序号	就业规划	岗位
1	就业岗位	前厅接待员、总机工作人员、中西餐厅服务员、客房服务员、酒店销售人员、宴会接待人员、调酒师、连锁餐饮企业基层管理员等
2	初始岗位	前厅接待员、总机工作人员、中西餐厅服务员、客房服务员、酒店销售人员、宴会接待人员、调酒师
3	发展岗位	前厅经理、中西餐厅经理、房务总监、酒店销售经理、宴会经理等

## 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，能够从事酒店前厅服务、客房服务、餐厅服务、宴会服务、酒店营销、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
		酒吧服务技能	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	酒水知识与酒品调制
		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	酒店会计基础
	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、酒店经营与管理、酒店会计基础
--	--------------	--	-----------------------------

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位	岗位描述	职业能力要求及素质
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"> <li>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；</li> <li>2.具备相关的礼仪知识，按照各类贵宾的接待规格及要求接待；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>5.能为客人办理行李寄存服务。</li> </ol>
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"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>3.具备营养菜点编配知识，熟悉零点、团体点菜工作；</li> <li>4.熟悉分菜流程，熟悉整形菜拆分操作；</li> <li>5.能够运用正确方法进行特殊酒水斟倒服务；</li> <li>6.能够运用正确方法进行分菜服务。</li> </ol>
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"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>4.握楼层布草房管理基本要求；</li> <li>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。</li> </ol>
4	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"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>3.掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识；</li> <li>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；</li> <li>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。</li> </ol>
5	宴会工作人员	名菜、名点服务；接待宾客服务；能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉宴会预定程序，熟悉菜单、酒水单；</li> <li>2.掌握推销技巧，能根据需要拟定宴会菜单；</li> </ol>

	根据消费者需求拟定符合营养要求的宴会菜单	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》《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) 思想道德修养与法律基础：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(教社政[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(教社政[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)。

思想道德修养与法律基础3个学分中抽取0.5个学分作为实践教学学分，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论4个学分中抽取0.5个学分作为实践教学学分，实践教学共计1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），32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：是教务部门根据《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，经教务部门汇总审核，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》，教育部《关于职业院校专业人

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：《教育部办公厅关于印发〈全国普通高等学校公共艺术课程指导方案〉的通知》（教体艺厅〔2006〕3号），16学时、1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. 餐饮服务与管理（餐饮服务技能、餐饮运营与管理）

餐饮服务与管理课程分为餐饮服务技能、餐饮运营与管理2门上下承接课程，餐饮服务为专业基础课，餐饮运营与管理为专业核心课。餐饮服务课程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的操

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的工作。主要内容包括餐饮行业发展概况、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等。而餐饮运营与管理则讲授酒店餐厅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的培养。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。

## 2.前厅服务与管理

本课程是专业主干核心课程。课程系统讲授饭店前厅的基本功能、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。

## 3.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。该门课程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。该课程为考查课程。

#### 4.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。

#### 5.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。学生可自由选择考取品酒师证。该课程为考试课程。

#### 6.菜点知识与销售

菜点知识与销售为专业基础课程。点菜师是随着餐饮业的蓬勃发展而细化出的岗位。他可成为客人的“消费参谋”和“营养顾问”，是专业化和个性化服务的延伸，是成熟的餐饮企业今后发展的方向。该课程主要讲授菜点

知识、中外饮食民俗、营养配餐，还有点菜时的语言沟通技巧、消费心理学等内容，学生通过学习能较系统的掌握、夯实中外菜点知识，熟练运用餐厅服务特别是餐厅点菜技能，提升餐厅对客服务质量，使学生具备点菜师的技能。该课程为考查课程。

## 7.宴会设计与服务管理

宴会设计与服务管理课程是酒店管理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的技能课程。该课程为考试课程。

## 8.现代酒店管理概论

本课程为专业基础课程，将系统地阐述国际饭店业的发展和饭店种类与特点，国际饭店经营组织和经营原理，国际饭店经营设施和设备，饭店的构成与质量管理以及现代饭店经营方法等饭店管理核心理论知识。培养学生从理论高度认识和掌握现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。

## 9.酒店市场营销

本课程为专业主干课程，通过讲授市场营销学的基本原理和方法，包括细分市场的分析及 4P 营销组合，营销计划的制订与实施等具体做法，使学生比较全面系统地掌握市场营销学的基本理论、基本技能和方法及新的营销

方式和方法，了解分析酒店市场营销环境、研究酒店市场消费行为特征、制定酒店市场营销组合策略；了解酒店营销活动的基本环节，培养和提高学生的正确分析和解决市场营销管理问题的实践能力。该课程为考试课程。

#### 10.酒店服务心理学

本为专业基础课程，系统讲授酒店消费心理、酒店服务心理、和酒店管理心理三个方面的心理学知识，其教学重点主要围绕知觉、动机、态度、人格、情感、审美心理等对酒店消费，服务与管理的心理影响。使学生能够适当运用各个基本环节以调动和调节酒店消费者的积极性；在服务过程中，能根据不同行业的服务心理采取灵活服务方式令顾客满意、令员工满意；在管理控制过程中能注意到员工心理保健、劳动心理、人际关系、和企业领导心理。该课程为考查课程。

### （三）校外职业实践课程

#### 1.顶岗实习

依据自治区教育厅桂教高教〔2009〕69号文附件三“学生至少有半年时间到企业等用人单位顶岗实习”规定，安排在第五学期、20周、20学分，自第五学期起计满六个月。

#### 2.毕业综合实践报告

依据教育部教高〔2000〕2号文所列实践教学科目。安排在第六学期10周、10学分。

#### 3.预就业

依据《教育部关于加快高等教育改革，促进高等职业院校毕业生就业的通知》（教高〔2009〕3号）的规定，10周、10学分，安排在第六学期，作

为奖励学分，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	337	299							16
	第二学期	316	180							19
第二学年	第三学期	225	127							19
	第四学期	211	101							19
第三学年	第五学期			600						19
	第六学期						300	300		20
合计	2996	1089	707	600			300	300		

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	584	357	227	30	
	限定选修	300	190	110	19	
	小计	884	547	337	49	32.24%
专业	专业基础课程	256	146	110	16	

(技能)课程	专业主干核心课程	480	286	194	30	
	专业拓展课程	176	110	66	11	
	小计	912	542	370	57	37.5%
校外实践课程		1200	0	1200	40	26.32%
第二课堂		—	—	—	6	
合计		2996	1089	1907	152	
实践教学比例		63.65%				

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	开设课程 (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
			思想道德修养与法律基础 (60010316)	试	3 (其中包含 0.5 个学分为实践教学学分)	48	48	38	10	特排	—	4-19 周,20 周考试
			形势与政策 1 (60030116)	试	0	8	8	8	0	特排	—	4-19 周,20 周考试
			英语 (40010814)	证	5	80	80	64	16	6	16	4-19 周,考英语 B 级
			体育 1 (40020614)	查	1	20	20	10	10	2	10	4-19 周,20 周考试
			心理健康教育 1 (50030215)	查	0	16	16	13	3	1	16	4-19 周,19 周考查
		限定选修	美术鉴赏 ※ (90020114)	查	1	16	16	13	3	1	16	4-19 周,周四下午上课,19 周考查
			中国传统文化 ※ (90090214)	查	2	32	32	20	12	2	16	4-19 周,19 周考查
			中共党史 ※ (90630116)	查	1	16	16	16	0	特排	16	4-19 周,19 周考查
			人际关系心理学 (90170115)	查	1	16	16	10	6	1	16	4-19 周,19 周考查
			劳动教育 1 (必选) (50080115)	查	0	4	4	0	4	特排	4	12-19 周,19 周考查
			计算机基础 (必选) (30010413)	试	4	64	64	32	32	4	16	4-19 周,20 周考试
			大学生职业发展与就业指导 1 (必选) (50010215)	查	0	6	6	5	1	特排	—	4-19 周,19 周考查
		专业 (技)	专业基础	酒店服务礼仪 (1914020212)	查	2	32	32	18	14	2	16

能) 课程	课程	现代酒店管理概论 (1914010212)	试	2	32	32	20	12	2	16			
		客房服务与管理 (1914040212)	查	2	32	32	14	18	2	16			
		餐饮服务与管理(1) (1914250312)	试	4	64	64	32	32	4	16			
	专业 拓展 课程	职业素养训练1 (1914265012)	查	0.5	8	8	0	8	特排	——	专业技能比赛阶段		
		小计		30.5	636	636	337	299	21+	16			
二	公共 基础 课程	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(其中 包含0.5 个学分为 实践教学 学学学 分)	64	64	51	13	特排	——	1-19周,20周考 试		
		形势与政策2 (60030126)	试	0	8	8	8	0	特排	——	1-19周,20周考 试		
		军事理论2(50040225)	查	2	18	18	14	4	1	19	1-19周,19周考 查		
		职业英语(40010824)	试	3	48	48	38	10	3	19	1-19周,20周考 试		
		体育2(40020624)	试	2	34	34	17	17	2	19	1-19周,20周考 试		
		心理健康教育2 (50030225)	查	2	16	16	13	3	1	19	1-19周,19周考 查		
		应用文写作 (90060214)	查	2	32	32	20	12			1-19周,19周考 查		
		普通话 (90165014)	证	0.5	6	6	0	6					
		办公实务 (90580214)	查	2	32	32	20	12	2	19	1-19周,19周考 查		
		劳动教育2(必选) (50080125)	查	0	4	4	0	4	特排	4	12-19周,19周 考查		
		大学生职业发展与就 业指导2(必选) (50010225)	查	0	6	6	5	1	特排	19	1-19周,19周考 查		
		专业 (技 能) 课程	专业 基础 课程	中国客源国概况 (1914110222)	查	2	32	32	18	14	2		
				酒店服务心理学 (1914210222)	查	2	32	32	20	12	2		
			专业 主干 核心 课程	调酒与酒水服务 (1914070422)	试	4	64	64	32	32	4	19	
餐饮服务与管理(2) (1914270322)	试			3	48	48	24	24	3	19			
专业 拓展	个人与团队管理 (1914280222)		查	2	32	32	26	6	2				

		课程	职业素养训练 2 (1914295022)	查	0.5	8	8	0	8			专业技能比赛 周、技能展演及 专业活动周	
			小计		32.5	496	496	316	180	19+	19		
三	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, 20 周考 试	
			体育 3 (40020634)	试	2	34	34	17	17	2	——	1-17 周, 17 周考 查	
		限定 选修	劳动教育 3 (必选) (50080135)	查	0	4	4	0	4	4	特排	4	12-19 周, 19 周 考查
			大学生职业发展与就 业指导 3 (必选) (50010235)	查	0	10	10	8	2	2	特排	——	1-19 周, 19 周考 查
	专业 (技 能) 课程	专业 基础 课程	菜点知识与销售 (1914140232)	查	2	32	32	24	8	2	19		
		专业 主干 核心 课程	酒店服务英语 (1) (1914120332)	试	3	48	48	36	12	4	19		
			酒店市场营销 (1914130332)	查	3	48	48	36	12	3	19		
			前厅服务与管理 (1914060332)	试	3	48	48	30	18	3	19		
			宴会设计与服务管理 (1914300332)	试	3	48	48	24	24	3	19		
		专业 拓展 课程	插花艺术 (1914170232)	查	2	32	32	20	12	2	19		
			茶艺 (1914230242)	查	2	32	32	22	10		16		
	职业素养训练 3 (1914315032)		查	0.5	8	8	0	8	8	特排	——	专业技能比赛、 专业活动及专业 技能展演周	
			小计		20.5	352	352	225	127	19+	19		
	四	公共 基础 课程	必修	形势与政策 4 (60030146)	试	1	8	8	8	0	特排	——	1-19 周, 20 周考 试
体育 4 (40020644)				查	1.5	20	20	16	4	特排	——	1-10 周, 10 周考 查	
限定 选修			劳动教育 4 (必选) (50080145)	查	1	4	4	0	4	4	特排	4	12-19 周, 19 周 考查
			大学生职业发展与就 业指导 4 (必选) (50010245)	查	2.5	16	16	13	3	1	19	1-19 周, 20 周考 试	
			创业基础 (必选) (50090245)	查	2	32	32	28	4	2	19	1-19 周, 20 周考 试	
专业 (技 能) 课程		专业 主干 核心 课程	酒店服务英语 (2) (1914190342)	试	3	48	48	28	20	3	19		
			酒店人力资源管理 (1914320342)	查	2	32	32	16	16				
			酒店成本及收益管理 (1914330342)	试	3	48	48	24	24	3	19		

			主管与领班实务 (1914220342)	试	3	48	48	36	12	3	16	
		专业 拓展 课程	酒店新媒体运营 (1914340242)	查	2	32	32	26	6	3	19	
			粮食安全与营养 (1914350142)	查	1	16	16	16	0			
			职业素养训练 4 (1914365042)	查	0.5	8	8	0	8	特排	——	专业技能比赛、 专业活动及专业 技能展演周
			小计			22.5	312	312	211	101	21+	19
五	校外 实践 课程	必修	顶岗实习(企业实践) (70012051)		20	600	600		20周			
			小计		20	600	600		20周			
六	校外 实践 课程	必修	顶岗实习(毕业综合实 践报告)(70021061)		10	300	300		10周			
		必修	顶岗实习(预就业) (70031061)		9+1	270+30	270+30		9+1周			
			小计		20	600	600		20周		20	
			总计		146	2996						

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 专业见习	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 茶艺师)
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 大赛

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	通识教育学院	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	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	
	合计		1			

## 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）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 2.4mX1.2m 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与技能，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。

#### 九、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146学分方可毕业（146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。