

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

(2021年6月修订)

## 一、专业名称及专业代码

酒店管理(540106)

## 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

## 三、基本修业年限

三年。

## 四、职业面向

表1 本专业职业面向表

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);	前台接待; 客房协调; 销售部协调; 餐厅服务; 酒吧调酒

表2 本专业职业技能等级证书一览表

序号	证书名称	等级	证书颁证单位	备注
1	前厅服务员	前厅服务员(四级)	人力资源和社会保障部	
2	客房服务员	客房服务员(四级)	人力资源和社会保障部	
3	餐厅服务员	餐厅服务员(四级)	人力资源和社会保障部	
4	茶艺师	茶艺师(四级)	人力资源和社会保障部	

5	调酒师	调酒师（五级）	人力资源和社会保障部	
6	咖啡师	咖啡师（四级）	人力资源和社会保障部	
7	康乐服务员	康乐服务员（四级）	人力资源和社会保障部	
8	营养师	营养师（五级）	人力资源和社会保障部	

## 五、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。

## 六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

### （一）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、民族情怀和社会责任感。

（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。

## **(二) 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) 酒店行业前厅、客房、餐饮服务管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

(5) 掌握酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(6) 熟悉信息通信技术，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。

## **(三) 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、民族餐厅、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。

## 七、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业（技能）课程两大部分，每部分课程又可分为必修和选修两类。

### （一）公共基础课程

公共基础课程为学分 **42.8** 学分。包含必修课、限选课和任选课三部分。必修课为教育部和教育厅要求开设的课程，是全院所有专业必须开设的公共基础平台课程，共计 **32.3** 学分。限选课为根据专业人才培养工作的需要，由学生在学业导师的指导下，从学院提供的课程菜单中至少选取 **10.5** 学分的课程修读。任选课为跨专业的公共选修课程，由学生在第二至第五学期从学院提供的任选课菜单中进行选课，至少修读 **8** 个学分。

表 3 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容
1	思想道德修养与法律基础	以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，以社会主义核心价值观和社会主义核心价值观教育为主线，结合当代大学生的成长规律，帮助和指导大学生运用马克思主义的立场、观点和方法，解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题，增强识别和抵制错误思想行为侵袭的能力，确立远大的生活目标，培养高尚的思想道德情操，增强社会主义法制观念和法律意识，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。

2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，从马克思主义基本原理与中国革命、建设和改革的实际相结合的理论成果的角度，帮助大学生弄清楚为什么马克思主义要中国化，什么是中国化的马克思主义；使大学生系统掌握中国化马克思主义的形成发展、主要内容和精神实质，深刻理解它对中国革命、建设和改革，实现中华民族伟大复兴中国梦的重要性，不断增强道路自信、理论自信、制度自信，从而使大学生坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。
3	形势与政策	以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论为指导，紧密结合国际形势，特别是我国改革开放和社会主义现代化建设的形势，进行马克思主义形势观、政策观教育。要求学生能够了解国内外重大时事，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，从而正确认识党和国家面临的形势和任务，理解和拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感，提高投身于建设社会主义事业的自觉性，增强爱国主义责任感和使命感，明确自身的人生定位和奋斗目标。
4	民族理论与民族政策	该课程分为两个部分，一是中华优秀传统文化理论课程，可以再细分为不同专题，涉及古代不同地域的政府治理、哲学伦理、价值取向与人文精神、宗教发展、法治秩序等主题。二是中华现代文化理论课程，系统讲授新中国成立后，各族人民在共同建设物质、精神、政治、社会和生态文明中所形成的治理经验、社会主义核心价值观以及改革开放和社会主义现代化建设成果。学习内容可以选取一定的文化典籍、著作和代表案例
5	中华优秀传统文化	中国传统文化的发展历程、中国传统教育、中国传统文学艺术、中国传统科学技术等。
6	体育	以学生身体的运动参与为主要手段，以促进学生身体素质、增进学生健康为主要目的的一门人文素养类课程。该课程主要培养学生的运动技术和技能，培养学生终身参与体育锻炼的意识，培养良好的团结精神和协作意识。通过学习本课程学生能够初步掌握身体锻炼的基本原理和常用方法，学生的身体素质得到针对性的锻炼和提升，学生能够掌握 1-2 个运动项目的基础运动技术和技能，学生的团队精神和协作意识逐步加强，学生初步形成终身参与体育运动意识和能力。
7	军事理论与军训	军事技能训练和军事理论教学两个部分组成。军事技能训练以中国人民解放军的条令条例为依据，严格训练，严格要求，培养学生良好的军事素质和军训作风，强化学生的集体主义观念，组织纪律性等；军事理论教学主要涵盖了国防知识、人民防空、军事高技术等内容，增强学生的国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念。
8	大学生职业发展与就业指导	对高职生创业观念进行科学指导，培养他们的创业意识，帮助他们正确认识企业社会中的作用和自我雇用，了解创办和经营企业的基本知识和实践技能，掌握国家对大学生创业相关扶持政策，从而提升他们的创业能力和就业能力。 对学生进行就业方面的指导。为学生提供就业政策、求职技巧、就业信息等方面的指导，帮助学生了解我国、当地的就业形势、就业政策，根据自身的条件、特点、职业目标、职业方向、社会需求等情况，选择适当的职业；对学生进行职业适应、就业权益、劳动

		法规、创业等教育,帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观,充分发挥自己的才能,实现自己的人生价值和社会价值,促使学生顺利就业、创业。
9	心理健康教育	以普及心理卫生,心理健康和心理自我保健的基础知识为主,并通过互动式教学的方法和团体辅导的技术,针对大学生的心理特点、帮助学生澄清思维中一些固化的不合理认知,增强学生的自我保健意识,矫正异常行为、培养学生的健康习惯,预防和消除学生中常见的心理障碍,提高学生应付挫折的能力和心里调适能力

## (二) 专业(技术)课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程,并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称,但应包括以下主要教学内容:

### 1. 专业基础课程

专业基础课程包括:沟通技巧、管理学原理、酒店英语、酒店服务礼仪、旅游服务心理学、食品营养与卫生。

表4 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容
1	沟通技巧	掌握人际交往与沟通艺术的基本知识,明确价值观对个人行为及人际关系的影响,掌握人际交往与有效沟通的方法的特点、功能和成功交往的基本原则,不断提高自己的人际交往与沟通能力,熟悉沟通艺术,善于与各种类型组织打交道。
2	管理学原理	能描述饭店及其饭店的产生,发展历程,分辨不同类型的饭店,不同星级的饭店,列举知名品牌饭店集团;会分析中外饭店业现状及发展趋势;熟悉饭店组织机构的类型与部门构成,能列举饭店直接对客户服务部门与间接对客户服务部门,描述各部门工作岗位职责及运营概要。
3	酒店英语	能熟练使用饭店服务工作中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语;能用英语客人介绍饭店主要设设备及服务项目;能听写,记记录使用英语的人的电话预订及留言,完成工作表中英语书写的有关信息的填写;能使用英语与外宾作基础沟通,提供服务。
4	酒店服务礼仪	掌握外在形象仪,服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识;培职业意识,运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通的相关技巧,展现良好的员工形象;规范饭店位工作中的服务语言和服务仪;且备好的心理素质,在对客户服务和工作通能从容应对,

		提高效率。
5	旅游服务心理学	以旅游服务工作中心理活动规律为研究对象的一门应用心理科学。其研究内容主要有八个方面：(1)旅游动机和宣传心理；(2)旅游者的心理特征；(3)旅馆服务心理；(4)导游服务心理；(5)旅游商品服务心理；(6)从业人员的心理品质；(7)旅游设施中的心理学问题；(8)管理工作中的心理学问题。另外，还有旅游交通、旅游资源及其他有关的心理学问题。
6	食品营养与卫生	内容有：营养素的含意及内容、食物营养素的有效利用、食物的相辅与相克、食物的食疗作用、营养与健康、疾病营养学、各种治疗膳食指导、饮食生活小指点等。

## 2. 专业核心课程

专业核心课程包括：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务、餐饮服务与管理、酒店财务管理、酒店市场营销、酒店人力资源管理。

表 5 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容
1	前厅服务与管理	前厅业务基础、客史档案管理；总机服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务；大堂及行政楼层服务、商务中心服务；宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等
2	客房服务与管理	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、客房部组织管理；客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等
3	餐饮服务	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；特色餐饮技能帮扶内容、特色餐饮企业服务流程、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务；菜单设计、餐厅督导和技巧等
4	餐饮服务与管理	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；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
5	酒店财务管理	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；酒店价格管理营业收入管理；酒店税金管理与利润分配；酒店财务分析等
6	酒店市场营销	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；市场营销活动管理与预算

		等。
7	酒店人力资源管理	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析；员工招聘与配置、酒店员工培训与开发；酒店绩效管理、薪酬管理；员工劳动关系管理等

### 3.专业拓展课程

专业拓展课包括：第二职业技能模块、拓展模块、技能大赛考证。

#### (三) 实践性教学环节

实践性教学体系由课程基本技能训练、专项技能训练、专业综合实务技能训练三个环节组成，三个环节共同构成学生毕业前所具备的就业顶岗能力。实践性教学环节主要包括实操、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实操、实训主要在校内实训室完成，社会实践由学院组织校外时间酒店完成。

表 6 实践性教学的主要内容

序号	实训项目	主要内容
1	餐饮服务实训	通过餐饮服务课程的集中实训，使学生在掌握课堂教学内容的基础上，进一步提高餐饮服务技能的基本能力。
2	前厅服务与管理实训	通过前厅服务与管理课程的集中实训，使学生在掌握课堂教学内容的基础上，进一步提高前台接待、应急处置等的基本能力。
3	客房服务与管理实训	通过客房服务与管理课程的集中实训，使学生在掌握课堂教学内容的基础上，进一步提高、客房服务的基本能力。
4	酒店服务礼仪实训	通过酒店服务礼仪课程的集中实训，使学生在掌握课堂教学内容的基础上，进一步提高职业礼仪、酒店服务礼仪、电话礼仪等的基本能力。
	认识实习	与合作酒店对接，对酒店认知，认识了解各职能部门，认识酒店。
	毕业设计（论文）	通过毕业设计，以职业规划为载体，培养学生认识自己、了解专业特色、根据专业要求发挥自己的的能力，培养学生综合运用知识解决酒店服务实际问题的能力。
	顶岗（跟岗）实习	学生在企业和学校的共同指导下，通过顶岗实习，能够运用所学知识解决工作中的实际问题，能够从事酒店服务与管理的具体工作，最终达到胜任酒店各岗位的能力。

### 4.创新创业课程

表 7 创新创业教育一览表

序号	课程类型	课程名称	学时	学分	备注
1	公共必修课程	大学生职业发展与就业指导	38	2.5	
2	公共限选课程	创新创业基础	32	2	
3	专业核心必修课程	专业技能综合实训	30	1	
4	专业选修课程	第二职业技能模块、专业拓展模块	286	17.88	
5	专业技能大赛	酒店服务技能大赛		2	
6	技术研发与论文专利	发表论文		2	
7	技能等级证书	导游证、茶艺师、人力资源管理师		2	

## 八、教学进程

### (一) 教学进程安排

### 教学进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程性质		学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周数 课堂教学周数、平均周学时)						课程考核	开课部门	备注
				课程类型 (A/B/C)	是否理实 一体		总计	理论	实践		1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期			
											20	20	20	20	20	20			
											14	17	17	16	6	0			
公共基础课	1	20901001	思想道德修养和法律基础	B	√	3	54	40	14	1	3.86						考试	马克思主义教学部	
	2	20901002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	√	4	72	56	16	2		4.24					考试	马克思主义教学部	
	3	20901004	形势与政策	A		1	16	16		1-5	√	√	√	√	√		考查	马克思主义教学部	不计入周学时平均值,根据实际情况保证总学时。
	4	20901003	民族理论与民族政策	A		1	16	16		3			0.94				考查	马克思主义教学部	
	5	20207062	中华优秀传统文化	A		1	16	16		1							考查	线上教学	不计入周学时平均值,根据实际情况保证总学时。

6		体育1	C	√	1	24		24	1	1.71						达标	公共教学部	
7		体育2	C	√	1	28		28	2		1.65					达标	公共教学部	
8		体育3	C	√	1	28		28	3			1.65				达标	公共教学部	
9		体育4	C	√	1	28		28	4				1.75			达标	公共教学部	
10	20801001	公共英语	A		3	48	48		1	3.43						考试	公共教学部	
11		公共英语	A		3	48	48		2		2.82					考试	公共教学部	
12	11401002	大学生职业发展与就业指导	B	√	1	19	19		1	1.36						考查	药品食品系	
13		大学生职业发展与就业指导	B	√	1	19	19		4				1.19			考查	药品食品系	
14	20301051	心理健康教育	A		1	16	16		2		0.94					考查	公共教学部	
15	20207063	劳动教育	C		1	30	0	30		1W						考查	公共教学部	W表示实践性教学周数
16		军事理论	B	√	2	36	36		1	2.57						考查	学生处	
17	20207063	军事训练	C		2	112	0	112		2W						考查	学生处	
小计					<b>28</b>	<b>498</b>	<b>330</b>	<b>168</b>		<b>12.93</b>	<b>9.65</b>	<b>2.59</b>	<b>2.94</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>			
选修共	18	—	安全教育模块	A		0.5	8	8	0	1	0.57					考	学生处	课程门数多可另

																	查		外制表, 根据《指
19	—	创新创业模块	B	√	2	32	24	8	2		1.88						考查	创新创业处	导意见》和《专业
21	—	计算机模块	B	√	4	64	20	44	1	4.57							考查	信息技术系	标准设置限定选
22		应用文写作	B	√	4	60	20	40	3			3.53					考查	公共教学部	修课等, 明确选修
23	—	英语模块	A		2	38	38	0	4				2.38				考查	财经管理系	学分、学时及其转
24	—	美育模块	A		1.5	16	8	8									考查	在线学习	换。具体名称见附
25	—	任选模块	A		0	0											考查	在线学习	表, 选课方式见通
小计					14	202	110	92		5.14	1.88	3.53	2.38	0.00	0.00				知。
公共基础课累计、占总学时比例					42	700	440	260		18.07	11.53	6.12	5.31	0.00	0.00			25%	
专业(技能)课	专业必修课	26	20503182	沟通技巧	B	√	3	48	40	8	3		2.82				考查	财经管理系	
		27	20503199	管理学原理	A		3	48	48	0	3		2.82				考试	财经管理系	
		28	20503221	酒店英语	A		4	64	64	0	5				10.67		考试	财经管理系	
		29	20503099	酒店服务礼仪	B	√	4	60	30	30	1	4.29					考试	财经管理系	
		30	20503222	旅游服务心理学	B	√	4	64	56	8	4			4.00			考查	财经管理系	
		31	20503223	食品营养与卫生	A		3	48	48	0	3			2.82			考	财经管理	

																	查	系	
32	20503253	前厅服务与管理	B	√	3	48	36	12	2		2.82						考 试	财 经 管 理 系	
33	20503195	客房服务与管理	B	√	3	48	36	12	3		2.82						考 试	财 经 管 理 系	
34	20503224	餐饮服务	B	√	3	48	36	12	3		2.82						考 试	财 经 管 理 系	
35	20503225	餐饮服务与管理	B	√	4	64	40	24	4				4.00				考 试	财 经 管 理 系	
36	20503226	酒店财务管理	A		2	36	36	0	3		2.12						考 查	财 经 管 理 系	
37	20503227	酒店市场营销	B	√	4	60	50	10	4				3.75				考 试	财 经 管 理 系	
38	20503228	酒店人力资源管理	B	√	2	30	0	30	5				5.00				考 查	财 经 管 理 系	
39	20503229	形体实训	C		1	30		30	3			1W					考 试	财 经 管 理 系	
40	20503230	礼仪实训	C	√	2	30		30	1	1W							考 试	财 经 管 理 系	
41	20503126	酒店见习实训	C	√	2	30	0	30	2		1W						过 关	财 经 管 理 系	
42	20503940	专业技能综合实训	C		1	30		30	4				2W				过 关	财 经 管 理 系	
43	20503090	毕业设计（论文）	C		2	60		60	6						2W		达 标	财 经 管 理 系	
44	20503189	顶岗实习 1	C		15	450		450	5					12W			过	财 经 管 理	

																	关	系	
45	20503191	顶岗实习 2	C		15	450	0	450	6						15W		过	财	
46	20503944	毕业教育	C		2	60	0	60	6						2W		达	财	
47					<b>81</b>	<b>1806</b>	<b>86</b>	<b>1180</b>		<b>4.29</b>	<b>2.82</b>	<b>16.24</b>	<b>11.75</b>	<b>15.67</b>	<b>0.00</b>				
48	20503159	导游业务	B	√	2	34	24	10	2		2.00						考	财	
49	20503158	全国导游基础知识	B	√	5	78	58	20	2		4.59						考	财	
50	20503025	旅游政策法规	A		3	50	50	0	2		2.94						考	财	
51	20503098	旅游资源	B	√	3	44	24	20	3			2.59					考	财	
52	20503111	茶艺	B	√	2	30	22	8	4				1.88				考	财	
53	20503087	插花	B	√	2	30	22	8	4				1.88				考	财	
54	20503232	宴会设计与服务	B	√	2	30	16	14	4				1.88				考	财	
55	20503186	技能大赛模块	C		0	0											达	财	
56	20503187	考证模块	C		0	0											达	财	
小计					<b>19</b>	<b>296</b>	<b>216</b>	<b>80</b>		<b>0.00</b>	<b>9.53</b>	<b>2.59</b>	<b>5.63</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>				
专业（技能）课累计、占总学时比例					<b>100</b>	<b>2102</b>	<b>302</b>	<b>1260</b>		<b>4.29</b>	<b>12.35</b>	<b>18.82</b>	<b>17.38</b>	<b>15.67</b>	<b>0.00</b>		<b>75%</b>		

考试		2W	2W	2W	2W	2W			
毕业鉴定							1W		
平均周学时		22.36	23.88	24.94	22.69	15.67	0.00		
学分总计、学时总计	142	2802				—			
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例	34	498				18%			
实践性教学：学时总计、占总学时比例	—	1520				54%			

## (二) 教学周分配

表 9 教学周分配表

项目 周数 学期	第一学年		第二学年		第三学年		合计 周数
	一	二	三	四	五	六	
课程教学	14	17	17	16	6	0	70
入学教育与军训	2						2
劳动教育	1						1
综合实训	1		1	2			4
认识实习		1					1
顶岗实习					12	15	27
毕业教育与 毕业鉴定						4	4
法定节假日	1	1	1	1	1	1	6
考试	1	1	1	1	1	0	5
合计	20	20	20	20	20	20	120

## (三) 学时安排

表 10 学时安排表（总学时：2800）

课程类别	学时数	占总学时比例	备注
公共基础课程	700	25%	
专业（技能）课程	2102	75%	
实践性教学	1520	54%	
选修课程	448	18%	

## (四) 课程体系

表 11 酒店管理专业课程体系

专业基础平台培养阶段		专业核心能力培养阶段		职业综合能力培养阶段	顶岗实习和职业能力拓展培养阶段
第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
酒店服务礼仪	前厅服务与管理	沟通技巧	旅游服务心理学	酒店英语	顶岗实习
	酒店见习	管理学原理	餐饮服务与管理	酒店人力资源管理	毕业设计
礼仪实训	全国导游基础	酒店英语	酒店市场营销	顶岗实习	毕业鉴定
	旅游政策法规	食品营养与卫生	专业技能综合实训		毕业教育
	导游业务	客房服务与管理	茶艺		
		餐饮服务	插花		
		酒店财务管理	宴会设计与服务		
		形体实训			
		旅游资源			

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 专业队伍结构及生师比

学生数与本专业专任教师数比例为 **30:1**，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 **60%**。专任教师队伍副教授职称 **2** 人、中级证成 **4** 人年龄为 **30-50** 岁之间，符合合理的梯队结构。

#### 2. 专任教师

专任教师具有研究生学历 2 人，本科学历 4 人。有理想信念、有道德情操、有扎实 学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代民航精神；具有扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每年都有企业培训和相关岗位的企业实践经历。

### 3.专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，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，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### 4.兼职教师

现有企业兼职教师 1 名，为长期实习、见习酒店经理，把行业专家请进来参与课程体系开发、专业教学，学校教师全程参与听课学习，提高专业教学效果，降低学校师资队伍的建设成本；打造“酒店企业职工培训基地”，为企业员工的“岗中在培训”提供智力和硬件支持。

## （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、校内实训室和实训基地。

### 1.专业教室

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。

### (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。

## 2.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。

### 3.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/T 031 -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。

## (三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

### 1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

### 2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源，并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

### 3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

## （六）质量保障

（1）学校和二级院系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。

（4）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 十、毕业要求

学生学完规定课程，经考核全部合格，同时取得规定的职业资格（职业技能等级）证书，经鉴定思想品德符合要求，准予毕业。

毕业生分为合格毕业生和优秀毕业生，同时颁发相应证书并存入学生档案。达到合格标准需满足以下条件：

### （一）学业要求

总学分不低于 142 学分，但必须修完公共基础课程 42 学分，专业基础课程修满 37 学分，专业核心课修满 44 学分，专业拓展课程修满 19 学分。

### （二）素质、知识和能力要求

#### 1. 素质

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;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;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、全球视野和市场洞察力;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;具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和一两运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯,具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好。

#### 2. 知识

专业知识基础能力主要是酒店管理专业学生在校与实习培训期间学习岗位知识的能力。包括沟通技巧、饭店管理、酒店英语、前厅服务与管理、酒店服务礼仪、食品安全与卫生、餐饮服务、酒店市场营销、酒店人力资源管理、旅游服务心理学等。

#### 3. 能力要求

职业技术综合能力要求学生具有一定的管理学知识、公关和礼仪的相关知识、普通话标准、有英语听说的基本技能、公共关系及危机处理知识、团结协作能力等。

## 十一、其他说明

### (一) 学分奖励与转换制度

	奖励学分项目	学分	备注
1	全国酒店服务技能大赛（前三等奖）	3	可置换选修课学分
2	驾驶证	2	可置换选修课学分
3	普通话证	2	可置换选修课学分
4	导游证	3	可置换选修课学分
5	茶艺师证	3	可置换选修课学分

### (二) 产学合作方式与要

产学合作方式，校企合作；要求深度校企合作。

### (三) 选修课

课程类别	模块名称	课程性质	学分	教学课时			开设学期	课程考核	开课部门	课程名称
				总计	理论	实践				
公共选修课	安全教育模块	C	1	30		30	1	考查	学生处	安全教育
	创新创业模块	B	2	32	24	8	2	考查	创新就业处	创新创业教育
	计算机模块	B	4	64	20	44	1	考查	信息技术	计算机应用基础
	美育模块	A	1	16	8	8		考查	在线学习	
	任选模块	A	0	0	0	0		考查	在线学习	
	应用文写作	B	3.75	60	20	40	3	考查	公共教学部	应用文写作
专业选修课	酒店技能拓展模块	B	6	90	60	30	4	考试	财经管理系	茶艺、插花、宴会设计与服务
	导游证模块	C	13	206	156	50	2	考查	财经管理系	旅游政策法规、全国导游基础知识、导游业务、旅游资源

## **(五) 教育教学改革及措施**

### **1.人才培养模式改革**

以工学结合和校企合作的模式培养人才

### **2.课程体系改革**

适应现代经济发展，从企业的实际需求出发，遵循理论课必须够用为原则，减少了 A 类课和 B 类课的课时，将实践教学，现代学徒制融入课程中。

### **3.实践教学改革**

(1) 在总学时中提高实践教学学时。

(2) 适应数字经济时代，删除了企业不需要的专业技能课程。

(3) 组织酒店见习活动，了解酒店工作情况。

(4) 积极于校企合作企业配合，实现应用型人才的培养目标。

### **4.教学方法改革**

针对本专业的相关知识模块，分别采用案例教学方法、情景教学法、技能训练法、模拟演练法、社会实践法等融教、学、做一体的教学模式。