



湖南九艺职业技术学院

HU NAN JIU YI PROFESSIONAL INSTITUTE

酒店管理专业人才培养方案（三年制）

专业代码：_____ 640105 _____

适用年级：_____ 2020 级 _____

教研室主任：_____ 刘水英 _____

制订时间：_____ 2020 年 5 月 _____

系部审批人：_____ 陈素芬 _____

审批时间：_____ 2020 年 6 月 _____

学院审批人：_____ 周利民 _____

审批时间：_____ 2020 年 7 月 _____

目 录

一、专业名称及专业代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	4
七、教学进程总体安排.....	28
八、实施保障.....	34
九、毕业要求.....	38
十、附录.....	38

2020 级酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称：酒店管理

(二) 专业代码：640105

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年。

四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位群 (或技术领域) E	行业企业 标准 F	职业资格证书和职 业技能等级证书 G
旅游大类 (6401)	酒店管理类 (640105)	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) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待 客房协调 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒	爱岗敬 业、诚实 守信、具 有强烈的 服务意 识；具备 酒店管理 专业知识 与技能。	饭店职业经理人 CFDR/CRS/CGA 3A 酒店英语 导游员资格证书

(二) 职业发展路径

本专业毕业生的职业发展路径如表 2 所示。

表 2 职业发展路径表

岗位类型	岗位名称
目标岗位	前台接待、客房服务员、餐饮服务员
发展岗位	部门主管
迁移岗位	行政管理岗位

(三) 典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 3 所示。

表 3 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
前厅服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前台电脑及系统的操作。 2. 前厅各岗位服务工作要求。 3. 前厅服务流程优化与设计。 4. 酒店客户关系的维护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备基本的英语和普通话表达能力。 2. 具备客房销售能力。 3. 具备人际交往能力。 4. 能够组织、协调相关部门及人员。 5. 能够操前厅系统。
客房服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房清扫工具及设备操作。 2. 客房各岗位服务工作。 3. 服务流程优化与设计。 4. 客户关系的维护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知晓房间卫生的清洁程序与标准。 2. 具备客房服务基本技能。 3. 一定的人际交往能力。 4. 组织、协调能力。 5. 电脑及辅助工具使用能力。
餐饮服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮部门各种工具及设备操作。 2. 餐厅各岗位服务工作。 3. 服务流程优化与设计。 4. 客户关系的维护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备餐饮服务基本技能。 2. 销售能力。 3. 人际交往能力。 4. 组织、协调能力。 5. 电脑及辅助工具使用能力。

五、培养目标与培养规格

(一) 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、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质目标

（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一两项目运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

2. 知识目标

（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. 能力目标

（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，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；
- (3) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；
- (4) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；
- (5) 具备酒店前厅接待、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) 具备餐厅摆台、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) 具备酒店组织架构设计、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。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程设置及要求公共基础课程设置及要求如表 4 所示。

表 4 公共基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
思想道德修养与法律基础	《思想道德修养与法律基础》作为高等学校的一门公共基础必修课，是高校思想政治理论课的核心课程和首始课程，也是对大学生进行思想道德教育和法制教育的主渠道和主阵地。课程的作用在于通过理论学习和实践体验，帮助大学生进一步提高分辨是非、善恶、美丑的能力和加强自我修养的能力，帮助其形成崇高的理想信念、增强爱国主义情感、	本课程包括思想道德修养与法学基础理论两大部分，每个部分根据教学内容要求再分八个章节。 绪论：珍惜大学生活 开拓新的境界 第一章：追求远大理想 坚定崇高信念 第二章：弘扬中国精神 共筑精神家园 第三章：领悟人生真谛 创造人生价值 第四章：注重道德传	坚持理论教学与实践教学结合的教学特色，理论教学突出重点，简明扼要、通俗易懂；实践教学形式多样，以志愿服务、团队素质拓展为主，辅之参观考察、课堂辩论等，通过理论教学明白为人做事的基本道理，增强高职大学生讲礼貌、善合作、守纪	48

	<p>确立正确的人生观和价值观以及牢固树立社会主义荣辱观，学习和践行社会主义核心价值观，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质，使其逐渐成长为德智体美全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>	<p>承 加强道德实践 第五章：遵守道德规范 锤炼高尚品格 第六章：学习宪法法律 建设法治体系 第七章：树立法治观念 尊重法律权威 第八章：行使法律权利 履行法律义务</p>	<p>律、有涵养的职业素养。</p>	
<p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论</p>	<p>《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》是大学生学习和掌握马克思主义中国化理论成果基本知识的主渠道。通过该课程的教学，要使学生系统理解和掌握马克思主义中国化的理论素养及其理论精髓，全面提高学生思想政治素质和中国化马克思主义理论素养。使学生科学把握社会主义的本质，真正认清社会主义初级阶段的基本国情，坚定中国特色社会主义的理想和信念。使学生从社会主义革命和建设的历史中进一步树立只有社会主义才能发展中国，只有中国共产党才是中国特色社会主义的领导核心的科学理念。使学生学会运用中国化马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问</p>	<p>《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程的内容共有 12 个章节： 第一章毛泽东思想及其历史地位 第二章毛泽东思想及其历史地位 第三章社会主义改造理论 第四章社会主义建设道路初步探索的理论成果 第五章邓小平理论 第六章“三个代表”重要思想 第七章科学发展观 第八章习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 第九章中国特色社会主义总任务 第十章全面深化改革 第十一章“五位一</p>	<p>通过教、学、做相结合，学生从了解这样做、到理解为何这样做、再到做什么、最后掌握怎么做，其能力得到了培养，完成了获取—实践—内化—反思的认知过程，在整个教学过程中，始终是以“学生”为中心，“实践”为核心，“教师”为引导。教学效果评价采取形成性评价与终结性评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。</p>	<p>72</p>

	<p>题；增强学生投身于改革开放和社会主义现代化建设的自觉性、主动性和创造性，成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>	<p>体”总体布局 第十二章全面推进国防和军队现代化</p>		
形势与政策	<p>本课程主要是帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，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。同时使学生基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。</p> <p>1. 知识目标 使学生全面正确认识党和国家面临的形势和任务，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策，增加学生的爱国主义责任感和使命感，不断提高学生的爱国主义和社会主义觉悟。</p> <p>2. 能力目标 通过课程教学，逐步提高学生走向社会发展所需要</p>	<p>由于《形势与政策》课的内容具有理论性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系，课程内容较为灵活，根据时政热点进行调整。本课程教学内容主要围绕党和国家推出的重大战略决策和当下国际、国内形势的热点、焦点问题，并结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>第一专题 中美贸易战 第二专题 香港暴力事件 第三专题 壮丽70年奋斗新时代 第四专题 走好城乡融合发展之路 第五专题 两岸和平统一</p>	<p>课程主要采取专题讲授法、讨论法、社会调查等多种方法相结合，在课堂上将该相关文件、教学内容、音像资料等整合为课件，利用学校的多媒体教学设施，更好的辅助课堂教学，增强学生学习的兴趣，使学生更好的了解当下热点问题。</p>	40

	<p>的思想、文化、职业等方面的综合素质，更好地促进高职学生成长成才和全面、协调可持续发展。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>通过课程教学，引导大学生正确分析和认识当前国内外形势，统一思想，坚定信心和决心，坚信我们党完全有能力带领全国各族人民，化危为机，战胜困难，在应对挑战中创造新的发展机遇，实现更好发展，培养正确分辨能力和判断能力。在了解高职生活的特点，高职在我国发展的现状和趋势的基础上，深刻认识高职大学生的历史使命，初步培养学习生涯和职业生涯的规划设计能力。在明确个体对自然、社会、他人和自身应该承担责任的基础上，提高学习、交往及自我心理调节的能力，培养合理生存和职业岗位的适应能力。</p>	<p>第六专题 中国特色外交</p> <p>第七专题 中国经济</p> <p>第八专题 深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义</p> <p>第九专题 疫情防控专题</p> <p>第十专题 牢记初心使命，推进自我革命</p> <p>第十一专题 迈向“中国之治”新境界</p> <p>第十二专题 确保如期打赢脱贫攻坚战</p> <p>第十三专题 激扬新时代爱国主义的磅礴力量</p> <p>第十四专题 大变局中的中国与世界</p> <p>第十五专题 携手构建网络空间命运共同体</p>		
--	--	---	--	--

体育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 牢固树立“健康第一”思想，建立终身体育观。 2. 能够编制可行的个人锻炼计划，具有一定的体育文化欣赏能力。 3. 熟练掌握两项及以上健身运动的基本方法和技能。 4. 能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力。 5. 能选择良好的运动环境，全面发展体能，提高自身科学锻炼的能力，练就强健的体魄。 6. 培养正确的胜负观，养成积极乐观的生活态度。运用适宜的方法调节自己的情绪。 7. 在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉。 8. 表现出良好的体育道德和合作精神。 9. 正确处理竞争与合作的关系。 10. 掌握常见运动损伤及运动突发事件的简易处理方法。 	<p>基础体育教学模块</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 田径 2. 体操 3. 球类 4. 武术 5. 学生体质健康标准 6. 体育与健康教育 <p>职业实用性体育教学模块</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 太极拳 2. 气排球 3. 篮球 4. 羽毛球 5. 乒乓球 6. 足球 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 树立“课程思政”理念，促进体育课程与思想教育的有机结合。 2. 坚持“健康第一”的指导思想，促进学生健康成长。 3. 采用“理论、实践一体化”教学模式。 4. 采用“研究完整法与分解法。讲解法与示范法。练习法。游戏与比赛法，预防和纠正动作错误法”的方法组织教学。 5. 在室外运动场和室内多媒体教室进行教学。 6. “基础体育教学模块”和“职业实用性体育教学模块”采用过程性考核与终结性考核相结合的形式进行考核评价。 	140
心理健康教育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标 <p>通过本课程的教学，使学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 走进心灵花园 2. 适应大学生活 3. 认识未知的自己 4. 感悟学习奥妙 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师拥护中国共产党的领导，坚持正确的政治方向，坚定马克思主义信 	32

	<p>康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>通过本课程的教学，使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。如学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>通过本课程的教学，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，以形成更为健全的人格，促进自身的完善与发展，实现与环境、社会的积极适应。</p>	<p>5. 管理你的情绪</p> <p>6. 建立和谐人际关系</p> <p>7. 学习爱的艺术</p> <p>8. 珍惜生命礼物</p>	<p>仰，树立“四个意识”，坚定“四个自信”。</p> <p>2. 任课教师需具备心理学或相近专业的心理知识或具备国家心理咨询师资格证。</p> <p>3. 采用“理论+实践”的教学模式。</p> <p>4. 采取问题导向+案例+体验式教学的方法组织教学。</p> <p>5. 使用在线开放课程辅助教学。</p> <p>6. 需具备多媒体教学设备，有简单实用的团体辅导游戏用具和场所。</p> <p>7. 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩</p>	
<p>军训 (含国防教育)</p>	<p>1. 知识目标：了解学院规章制度及专业学习要求；熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领标准。</p>	<p>1. 国防教育及爱国主义教育</p> <p>2. 军事训练</p> <p>3. 专业介绍，职业素养以及工匠精神培</p>	<p>由军事教官进行军事训练，各专业带头人负责专业介绍。</p>	<p>112</p>

	<p>2.能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发事件应急处理能力。</p> <p>3.素质目标：提高思想素质具备军事素质；保持心理素质；培养身体素质。</p>	<p>育，法制安全</p> <p>4.学院文化教育</p>		
军事理论	<p>1.知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识；熟悉世界新军事变革的发展趋势；理解习近平强军思想的深刻内涵。</p> <p>2.能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知理解领悟和宣传的能力。</p> <p>3.素质目标：增强学生的国防观念；国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神，传承红色基因，提高学生综合国防素质。</p>	<p>1.中国国防</p> <p>2.国家安全</p> <p>3.军事思想</p> <p>4.现代战争</p> <p>5.信息化装备</p>	<p>综合运用讲授法，问题探究式，案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学。</p>	36
大学语文	<p>1.能阅读并深刻理解中外优秀经典作品的内涵，具备一定文学鉴赏能力和理解能力。</p> <p>2.熟练掌握现代语言交际知识与技巧，能得体的与人进行口头语言交流。熟练掌握应用写作格式与技</p>	<p>1.中华经典典籍导读</p> <p>2.中国古典诗文鉴赏</p> <p>3.中国近代诗文鉴赏</p> <p>4.中国现代诗文鉴赏</p> <p>5.国外文学作品鉴赏</p> <p>6.语言表达交流</p> <p>7.应用写作训练</p>	<p>1.课程以学生为中心，立德树人为根本充分挖掘内容的思想性，实施课程全过程育人。</p> <p>2.运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，采</p>	36

	<p>巧，能进行常见应用文的写作。</p> <p>3. 养成阅读中华经典的习惯，形成良好的个性、健全的人格。</p> <p>4. 继承和弘扬中华优秀传统文化，具备高尚的道德情操。</p>		<p>取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</p> <p>3. 教学在多媒体教室，积极开发课程网络资源等。</p> <p>4. 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果。</p>	
大学英语	<p>1. 熟练掌握英语语言基本知识及技能。</p> <p>2. 能听懂生活和职场相关主题的对话。</p> <p>3. 能就日常话题和未来职业相关话题进行英语会话。</p> <p>4. 能读懂一般题材和未来职场相关的简单英文资料，并借助词典进行一般题材文章互译。</p> <p>5. 能撰写常用的应用文。</p> <p>6. 具有传承中华优秀传统文化的意识、跨文化交际能力以及国际化意识。</p>	<p>1. 问路指路</p> <p>2. 入住酒店</p> <p>3. 品尝美食</p> <p>4. 购物体验</p> <p>5. 旅游观光</p> <p>6. 看病就医</p> <p>7. 节日庆祝</p> <p>8. 求职面试</p> <p>9. 公司介绍</p> <p>10. 办公事务</p> <p>11. 商务接待</p> <p>12. 会议组织</p> <p>13. 客户服务</p>	<p>1. 课程以学生为中心，立德树人为根本将课程思政融入主题教学中，实施全过程育人。</p> <p>2. 运用视频、音频、动画、微课、学习 APP 等多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</p> <p>3. 教学在多媒体教室或语音室进行。</p> <p>4. 考核：通过过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果。</p>	32

<p>计算机应用基础</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握计算机的基础知识。 1. 了解操作系统的功能和基本操作。 2. 掌握实用文字编辑软件的使用。 3. 掌握常用电子表格软件的使用；掌握演示文稿制作软件的使用。 4. 掌握计算机病毒的防护知识。 5. 了解计算机网络的基础知识及操作。 6. 培养学生运用信息技术解决实际问题的能。 7. 培养学生良好的团队、协作精神。 8. 养成良好的工作态度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查看计算机的配置 2. Windows 的基本操作 3. 互联网应用 4. 文字编辑软件 5. 电子表格软件 6. 演示文稿制作软件 7. 多媒体软件应用 8. 计算机安全 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师必须具有良好的职业道德和责任心。 2. 教师必须具备深厚的专业素养。 3. 教师必须拥有坚定的政治方向。 4. 建议在教学中，以学生为主体，可采用案例、情境、讨论等教学方法。 5. 课程考核方式建议多样化、注重过程、注重能力。 	<p>64</p>
----------------	--	--	--	-----------

<p>就业指导</p>	<p>1. 知识目标：了解职业特点，认识自己的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；就业协议签订的注意事项，掌握相关的职业分类知识以及创业的基本知识。</p> <p>2. 能力目标：通过本课程的教学，学生应当掌握创业的基本能力，还应该通过课程提高学生的各种通用能力，如沟通能力和人际交往能力等。也必须拥有运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作的能力。</p> <p>3. 素质目标：通过本课程的教学，学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观，价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，主动培养责任意识、服务意识，自愿为个人职业发展和社会发展付出积极的努力。</p>	<p>1. 就业指导理论模块</p> <p>2. 就业指导实践模块</p>	<p>1. 本课程以学生为主体，以成果为导向，注重理论联系实际，讲授与训练相结合的方式。教学可采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法进行。</p> <p>2. 在教学的过程中，要充分利用各种资源。除了教师和学生自身的资源之外，还可调动社会资源，采取与外聘专家、优秀毕业生、职场人物专题讲座和座谈相结合的方法。</p>	<p>36</p>
<p>创新创业教育</p>	<p>1. 知识目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。包括认知创业的基本内涵，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、大学生创业素</p>	<p>1. 大学生创业基础</p> <p>2. 大学生就业指导</p> <p>3. 大学生创业心理学</p> <p>4. 大学生创业案例研究</p>	<p>以学生为本，提倡个性化学习，采用案例研讨、案例分析，指导学生创新创业。</p>	

	<p>质和创业风险。</p> <p>2. 能力目标：通过教学使学生具备必要的创业能力。包括掌握创业机会评价的技巧与策略，创业风险的防范措施，提高自身创办企业的综合素质和能力。</p> <p>3. 素质目标：帮助学生树立正确科学的创业观。正确理解创业人生的关系，具备创业意识和领导才能，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</p>			36
劳动教育	<p>1. 知识目标：自我服务劳动、家务劳动、公益劳动和生产劳动的教育和实践，</p> <p>2. 能力目标：掌握一定劳动技能；劳动知识的技能</p> <p>3. 素质目标：培养正确的劳动观念、良好的劳动习惯，以及热爱劳动和热爱劳动人民的感情。</p>	<p>1. 劳动知识</p> <p>2. 劳动技能</p>	<p>培养正确的劳动观念、良好的劳动习惯，以及热爱劳动和热爱劳动人民的感情。</p>	16

（二）专业（技能）课程设置及要求

1. 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 专业基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
酒店服务礼仪	<p>1. 使学生理解礼仪在传统文化中的传承及在现代服务职业生涯中的重要意义。</p> <p>2. 了解现代服务礼仪情境下，正确的仪容仪表，仪姿仪态表达方式，打造端庄的职业形象。</p> <p>3. 加强学生沟通和交流基本能力，掌握不同岗位的服务礼仪标准，并能够合理对服务流程提出改进和提升，培养良好的服务意识。</p> <p>4. 具备国际化的服务视野，具备良好的职业道德，以德为先，心怀美好地为人民服务。</p>	<p>1. 礼仪概述</p> <p>2. 仪容仪表仪态</p> <p>3. 人际交往礼仪</p> <p>4. 酒店接待服务部门礼仪</p> <p>5. 国际交往礼仪</p> <p>6. 主要客源国地区的习俗与礼仪</p> <p>7. 宗教礼仪</p>	<p>1. 该课程采用讲练评结合的教学模式，教师讲解、示范、学生练习、教师点评纠错。</p> <p>2. 教学中充分利用教学资源库等信息化手段，提升学生学习能力。</p> <p>3. 教学中将中华民族传统文化全程渗入，提升学生爱国情怀和民族自豪感。</p> <p>4. 本课程主要以学生展示为主，最终以学生实践展示为考核标准。</p>	64
现代饭店管理	<p>1. 使学生了解酒店的分类及等级、酒店的组织结构、酒店的房务餐饮运营等内容。</p> <p>2. 掌握酒店运营管理的技巧，能够灵活运用所学的知识解决酒店运营过程中的实际问题。</p> <p>3. 培养学生爱岗敬业、</p>	<p>1. 论述认知酒店</p> <p>2. 走进酒店内部组织</p> <p>3. 营销饭店产品</p> <p>4. 选用育留酒店员工</p> <p>5. 房务餐饮运营</p> <p>6. 督导酒店服务质量</p> <p>7. 体验酒店文化</p>	<p>1. 本课程是理论性较强的课程，教学过程中要充分利用多媒体手段直观展示，加深学生理解。</p> <p>2. 重视融入实际教学案例开展教学，根据模块内</p>	64

	热情主动的工作态度，养成认真负责、实事求是、坚持原则的职业素养。		容适当安排实验。 3. 融入课程思政相关内容。 4. 采用过程性考核（占总评成绩30%）和终结性考核（占总评成绩70%）的形式进行考核。	
管理学基础	<p>1. 使学生能够掌握管理的基本概念和性质、管理理论的发展、管理者应具备的技能和方法。</p> <p>2. 掌握管理的决策、计划、组织、领导、控制以及激励职能的相关知识。</p> <p>3. 通过对管理的理论和职能的相关知识学习，使学生具备一定的计划、控制、组织、沟通等方面的能力，具备一定的管理能力。</p>	<p>1. 管理理论的形成与发展</p> <p>2. 计划</p> <p>3. 组织</p> <p>4. 领导</p> <p>5. 激励</p> <p>6. 沟通</p> <p>7. 控制</p> <p>8. 协调</p>	<p>1. 本课程采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、启发讨论等教学方法。</p> <p>2. 借助多媒体和网络学习平台开展教学。</p> <p>3. 采用过程性考核（占总评成绩30%）和终结性考核（占总评成绩70%）的形式进行考核。</p>	64
酒店公共关系	<p>1. 要求学生能够掌握公共关系的基本概念与基本原理。</p> <p>2. 掌握公共关系应用的原则和方法；了解酒店组织及社会服务公共关系实务的一般操作形式和组织方法。</p> <p>3. 训练学生掌握酒店组</p>	<p>1. 公共关系的概述</p> <p>2. 酒店公共关系的构成要素</p> <p>3. 酒店公共关系的相关职能</p> <p>4. 酒店公共关系的实施任务</p>	<p>1. 课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容。</p> <p>2. 通过课业汇报</p>	72

	<p>织公共关系的管理实务，能够具备职业经理人的公共关系能力和自主创业的能力。</p>		<p>的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，认真负责等德育素质目标。</p> <p>3. 采用过程性考核（占总评成绩30%）和终结性考核（占总评成绩70%）的形式进行考核。</p>	
<p>旅游心理学</p>	<p>1. 通过本门课程的学习，全面、系统地掌握旅游心理学的相关理论知识和分析方法，</p> <p>2. 在未来工作岗位上能熟练运用旅游心理知识进行旅游产品的生产、销售、以及旅游服务质量的提升。</p> <p>3. 提高旅游服务水平。</p> <p>4. 提升职业素养和服务意识。</p>	<p>1. 心理学概述</p> <p>2. 旅游知觉</p> <p>3. 旅游需求与动机</p> <p>4. 旅游者态度的转变</p> <p>5. 旅游情绪情感管理</p> <p>6. 旅游个性的认识</p> <p>7. 旅游人际关系的改善</p> <p>8. 旅游压力与挫折管理</p> <p>9. 旅游服务心理调适</p>	<p>1. 本课程具有很强的实用性和实践性，在教学过程中应多采用模拟、讨论和案例分析的方法使同学们掌握基本要领、基本程序，培养学生实际应用能力。</p> <p>2. 融入课程思政元素，提升学生的职业规范意识。</p> <p>3. 课程考核采用过程考核与小组课业汇报相结合。</p>	<p>72</p>

2. 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 专业核心课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
前厅服务与管理	<p>1. 使学生熟悉前厅各个部门，掌握前厅各个岗位的工作流程及标准操作，并能够熟练完成对客服务。</p> <p>2. 培养学生良好的沟通协调能力、应变处理能力，能够自如的与客人沟通交流。</p> <p>3. 学生能够运用所学知识，胜任前厅部各个分部门的各项工作，并能在工作岗位上不断提升顾客满意度；</p> <p>4. 传承细致周到、关爱热他人的良好品行，培养一丝不苟的职业态度，提升劳动素养，固化准职业人的职业价值观。</p> <p>5. 理论联系实际，与酒店实际工作岗位零接触，强化学生规范意识，提升学生细致周到的服务意识。</p>	<p>1. 前厅部概述</p> <p>2. 客房销售与预订</p> <p>3. 前厅部日常服务与管理</p> <p>4. 客房部概述</p> <p>5. 客房卫生清洁服务</p> <p>6. 公共区域清洁保养</p> <p>7. 客房对客服务</p> <p>8. 客房部设备与用品管理</p> <p>9. 前厅和客房宾客关系管理</p> <p>10. 前厅和客房安全服务</p>	<p>1. 该课程为一体化课程，强调信息技术手段的应用，教学中融入细致、友善、敬业、劳动素养等思政要素。</p> <p>2. 客房预订、入住接待、结账离店等实操训练中注重培养学生的精益求精的工匠精神。</p> <p>3. 利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用讲授法、任务驱动、示范法、案例分析、情景模拟等开展课程教学。</p> <p>4. 本门课程教学主要以学生为主，让学生在学中做，最后融会贯通。</p> <p>5. 以整个学期全过程的汇报和实操训练来评价学生的学习结果。</p>	72

<p>餐饮服务与管理</p>	<p>1. 使学生能够熟练掌握中西餐餐前摆台、餐巾折花、斟酒服务、上菜（分菜）服务、宴会服务、菜单设计等餐饮服务技能，了解中西餐餐前、餐中以及餐后的相关服务流程和要求。</p> <p>2. 准确理解餐饮经营管理的科学性与艺术性，并培养学生能够具备良好的语言沟通能力，敏锐的观察能力，餐饮产品的销售能力，个性化服务的创新能力，灵活的应变能力以及团队的协作能力。</p>	<p>1. 餐饮服务基本技能培养</p> <p>2. 餐饮服务方式</p> <p>3. 餐饮服务流程</p> <p>4. 餐厅设立与菜单的设计、筹划</p> <p>5. 餐饮原料的采购</p> <p>6. 验收与库存管理</p> <p>7. 餐饮产品的生产管理</p> <p>8. 餐饮服务管理</p> <p>9. 餐饮销售管理</p>	<p>1. 课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法</p> <p>2. 以多个教学项目为基础，通过 5 大教学模块完成餐饮服务技能的实操训练，餐饮管理的创新思维以及团结协作精神的综合培养。</p> <p>3. 该课程为考试课，其过程性考核内容以餐饮服务实操训练为主，最终考核方式为实际操作与理论知识考试为主。</p>	<p>108</p>
<p>客房服务与管理</p>	<p>1. 使学生全面掌握客房接待服务技能、技巧，初步具备客房接待服务管理的能力以及综合分析、解决客房对客服务过程中常见问题的能力。</p> <p>2. 使学生掌握客房卫生质量控制、客房接待服务、设备用品管理中所必须的专业理论知识和实际工作中所必需的操作技能。</p>	<p>1. 客房部概述</p> <p>2. 客房的特点及基本类型</p> <p>3. 客房日常服务</p> <p>4. 客房对客服务</p> <p>5. 客房部其他服务</p> <p>6. 客房服务质量管理</p> <p>7. 客房部物资和设备管理</p> <p>8. 客房部安全管理</p>	<p>1. 该课程为教学做一体课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源。</p> <p>2. 采用情境式教学，以任务驱动形式组织教学，以任务完成情况对学生进行评价，教学中通过教学案例融入爱岗敬业、团结协</p>	<p>72</p>

	3. 具备良好的职业素养、职业道德和爱岗敬业精神。		作等思政要素。 3. 该课程为考试课，其过程性考核内容以客房服务实操训练为主，最终考核方式为实际操作与理论知识考试为主。	
酒店实用英语	<p>1. 使学生掌握用英语进行酒店各部门服务工作中所必备的、基础的专业术语和表达句。</p> <p>2. 能够运用酒店英语开展各岗位的对客服务工作。</p> <p>3. 培养学生良好的沟通协调能力和较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。</p>	<p>1. 前台服务</p> <p>2. 客房预订服务</p> <p>3. 礼宾服务</p> <p>4. 收银服务</p> <p>5. 总机服务</p> <p>6. 客房服务</p> <p>7. 餐厅服务</p> <p>8. 酒吧服务</p> <p>9. 商务中心服务（一）</p> <p>10. 商务中心服务（二）</p> <p>11. 康体中心服务</p> <p>12. 会展中心服务</p> <p>13. 商场部服务</p> <p>14. 其他服务</p>	<p>1. 该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素。</p> <p>2. 采用讲授法、任务教学法、情景模拟法、角色扮演等开展课程教学。</p> <p>3. 过程性考核和总结性考核相结合来考评学习结果。</p>	144
酒店人力资源管理	1. 使学生能够熟练酒店人力资源管理的基础知识，了解相应的政策法规，熟悉酒店内各岗位的职责和标准，使学生能够具备从事酒店人力资源管理工作的技能技巧。	<p>1. 饭店人力资源管理导论</p> <p>2. 饭店组织职务分析与设计</p> <p>3. 饭店员工的选聘与录用</p> <p>4. 饭店员工培训</p> <p>5. 饭店员工激励与团</p>	<p>1. 课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法。</p> <p>2. 主要采用讲授法、小组合作法、案例教学法来开展</p>	72

	<p>2. 培养良好的职业素质、优秀的个人品质与敏锐的洞察眼光，并养成认真负责、实事求是、坚持原则、爱岗敬业的精神。</p>	<p>队建设</p> <p>6. 饭店员工绩效考核</p> <p>7. 饭店薪酬体系管理</p> <p>8. 饭店督导管理</p> <p>9. 饭店员工职业生涯规划与管理</p> <p>10. 饭店劳动关系管理</p>	<p>本课的教学。</p> <p>3 培养学生团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。</p> <p>4. 采用过程性考核和终结性考核的形式进行考核。</p>	
主题宴会设计	<p>1. 使学生了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准，能够准确进行宴会预订，能够合理设计宴会的台面、菜单和酒水单等。</p> <p>2. 使学生具有良好的待人待物、察言观色等职业素质，具有良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。</p>	<p>1. 主题宴会设计与管理概述</p> <p>2. 宴会部机构形式与人员管理</p> <p>3. 主题宴会预订与销售</p> <p>4. 主题宴会菜品与菜单设计</p> <p>5. 主题宴会酒水及服务流程设计</p> <p>6. 主题宴会环境设计</p> <p>7. 主题宴会台面及摆台服务流程设计</p> <p>8. 主题宴会服务流程设计与管理</p> <p>9. 主题宴会菜品生产与价格管理</p>	<p>1. 该课程为教学做一体课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学。</p> <p>2. 以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，最终考核方式为小组课业汇报。</p> <p>3. 教学中通过主题宴会活动案例融入诚实守信、团队协作等思政要素。</p>	72
酒店市场营销	<p>1. 使学生掌握市场营销的基本理论，形成较强的营销实战能力。</p> <p>2. 学生能够具备基本的市场营销能力，能够有效地售卖酒店客房与餐饮。</p> <p>3. 培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的</p>	<p>1. 酒店营销的认知</p> <p>2. 酒店营销环境调研与预测</p> <p>3. 酒店营销计划</p> <p>4. 酒店营销组合策略</p> <p>5. 酒店营销活动实施</p>	<p>1. 采用讲授法、任务教学法、案例分析法等开展课程教学。</p> <p>2. 融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素。</p> <p>3. 以全过程的课业汇报及最终的理论</p>	72

	服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。		测试评价学生的学习结果。	
酒水知识与酒吧管理	<p>1. 掌握酒吧服务基本知识。</p> <p>2. 学生准确掌握酒店酒吧的日常操作流程使学生具备从事酒吧服务实际工作要求的技能。</p> <p>3. 培养学生具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业精神。</p>	<p>1. 发酵酒</p> <p>2. 蒸馏酒</p> <p>3. 配制酒</p> <p>4. 鸡尾酒及无酒精饮料</p> <p>5. 酒吧布局和吧台设计</p> <p>6. 酒吧配置岗位和人员</p> <p>7. 酒吧的日常业务管理</p> <p>8. 酒会的设计</p> <p>9. 酒吧的销售管理</p> <p>10. 酒吧的成本管理</p> <p>11. 酒单设计及酒吧的原料管理</p>	<p>1. 本课程依托国家教学资源库平台，强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学。</p> <p>2. 以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，最终考核方式为现场实操。</p> <p>3. 教学中融入工匠精神等思政要素，培养学生酒水服务的精准性，实操中重视培养学生杜绝浪费、追求精细的工匠精神。</p>	72
酒店运营管理	<p>1. 将管理学原理应用于饭店管理之中，使学生能够正确运用酒店管理理论及专业知识。</p> <p>2. 提高酒店服务意识与管理意识，在酒店特定的工作环境中，运用正确的方法与技巧处理问题，为从事酒店行业管理工作奠定较为坚实的理论与专业技能基础。</p>	<p>1. 概述</p> <p>2. 运营管理模式</p> <p>3. 酒店组织计划运营管理</p> <p>4. 酒店各人力资源管理</p> <p>5. 财务管理</p> <p>6. 信息化管理</p> <p>7. 设备管理</p>	<p>1. 该课程强调信息化手段的应用，采用讲授法、任务教学法、情景模拟法等开展课程教学。</p> <p>2. 以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。</p>	72

酒店财务管理	<p>1. 使学生认识到酒店财务管理的掌握对于从事酒店工作的重要性，酒店服务行业的相关热点话题，以便学生对这个行业有一个清醒的认识，使其更好、更快地融入到这个行业中来。</p> <p>2. 学习该课程之后，使学生掌握酒店财务方面的相关报表知识，尤其是酒店的财务如何更好地控制等问题，为将来的实习和工作奠定一定的理论和实际基础。</p> <p>3. 要求学生将本教材的优点充分利用好，尤其是每章前面的案例分析及练习指导，使理论和实践有机结合。</p>	<p>1. 酒店财务管理基本原理</p> <p>2. 管理模式</p> <p>3. 酒店财务工作的预算管理</p> <p>4. 资金筹集管理</p> <p>5. 资金投放管理</p> <p>6. 资产营运管理</p> <p>7. 成本费用管理</p> <p>8. 营业收入控制</p> <p>9. 利润分配管理</p> <p>10. 酒店财务管理成果归属的会</p> <p>11. 计报表编制和分析</p>	<p>1. 采用讲授法、读书指导法、讨论法、练习法、发现教学法、情境教学法。</p> <p>2. 课程总成绩由平时与期末笔试结合。以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。</p> <p>3. 课程中强调“诚信”职业道德。</p>	72
--------	--	---	---	----

3. 集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 集中实训课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
毕业设计	<p>1. 掌握主题客房设计过程。</p> <p>2. 掌握宴会服务设计过程。</p> <p>3. 掌握前厅接待方案知识等。</p> <p>4. 能够应用所学的理论</p>	<p>1. 主题客房设计</p> <p>2. 主题宴会设计</p> <p>3. 前厅接待方案设计</p> <p>4. 酒店培训方案</p> <p>5. 酒店招聘方案</p> <p>6. 酒店开业典礼</p>	<p>通过毕业设计，应使学生巩固、加深并能综合运用所学知识，培养学生理论联系实际并深入实际的工作作风，提高分析和解决实</p>	72

	<p>知识分析酒店服务设计问题。</p> <p>5. 查阅资料及手册。</p>		<p>际设计过程中的问题。</p>	
顶岗实习	<p>深入企业参加与专业相关的实践活动，同时了解企业文化与企业管 理，进一步强化专业技能。</p>	<p>1. 企业认知 2. 岗位实践 3. 实习总结</p>	<p>树立正确的劳动观念和刻苦耐劳精神，培养对生产环境的适应能力，适应岗位要求。</p>	576
客房服务	<p>1. 掌握中式铺床操作技能。 2. 熟悉夜床服务技能。 3. 熟悉洗衣的收取与送还规范。 4. 客房中心的标准操作规范。</p>	<p>1. 中式铺床 2. 夜床服务 3. 洗衣服务 4. 客房中心服务 5. 其他</p>	<p>1. 采用练习法与自评。教师点评的教学方法 2. 融入课程思政相关内容，要求学生遵守安全操作规程、规范着装、严格执行 6S 管理。 3. 课程考核采用过程考核与终结性考核相结合。</p>	18
前厅服务	<p>1. 掌握前台的标准操作规范。 2. 熟悉礼宾部的标准操作流程。 3. 商务中心的服务范围及规范。</p>	<p>1. 有预定客人的入住退房手续 2. 无预定客人的入住退房手续 3. 前厅 VIP 接待方案 4. 行李服务 5. 传真复印服务</p>	<p>1. 采用情景模拟教学法。 2. 融入课程思政相关内容，要求学生遵守安全操作规程、规范着装、严格执行 6S 管理。 3. 课程考核采用过程考核与终结性考核相结合。</p>	18

中餐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握中餐摆台实操技能。 2. 熟悉中餐宴会服务流程。 3. 能够运用相关技能为客人服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中餐摆台 2. 中餐拉椅服务 3. 斟酒服务 4. 上菜服务 5. 分菜服务 6. 其他服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用示范法与练习法教学。 2. 融入课程思政相关内容，要求学生遵守安全操作规程、规范着装、严格执行 6S 管理。 3. 课程考核采用过程考核与总结性考核相结合。 	18
西餐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握西餐摆台实操技能。 2. 熟悉西餐宴会服务流程。 3. 能够运用相关技能为客人服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 西餐摆台 2. 西餐斟酒服务 3. 西餐上菜服务 4. 其他服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用讲练评结合的教学方式，以任务驱动实施教学。 2. 融入课程思政相关内容，要求学生遵守安全操作规程、规范着装、严格执行 6S 管理。 3. 课程考核采用过程考核与总结性考核相结合。 	18
酒店管理 软件应用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备基本的计算机操作以及软件操作能力。 2. 熟悉酒店各种系统软件的相关理论知识。 3. 掌握各子系统的实际操作流程及标准并能独立操作。 4. 能够理论联系实际，将课堂中所学的知识应 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前台系统 2. 酒店客房系统 3. 财务系统 4. 杂项系统 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 该课程是一门实践课程，主要采用教师示范、学生练习、教师点评等教学方法。 2. 采用真实的任务作为载体，以任务驱动实施教 	36

	<p>用到实际酒店任务，并结合酒店工作具体情况，为客人提供满意服务。</p> <p>5. 具备酒店规范化意识以及行业保密意识。</p>		<p>学。</p> <p>3. 融入课程思政相关内容，要求学生遵守网络安全操作规程、严格执行 6S 管理。</p> <p>4. 课程考核采用过程考核与总结性考核相结合。</p>	
专业综合实训	<p>1. 能熟练进行中西餐摆台实操。</p> <p>2. 熟练掌握中西餐对客服务流程。</p> <p>3. 掌握中式铺床及夜床服务能力。</p> <p>4. 能够正确规范的为客人办理入住退房手续。</p> <p>5. 具备基本的酒店接待英语口语。</p> <p>6. 能够制定主题宴会接待方案。</p> <p>7. 能够制定合理的前厅接待方案。</p>	<p>1. 中餐摆台</p> <p>2. 西餐摆台</p> <p>3. 前台接待流程</p> <p>4. 中式铺床与夜床服务</p> <p>5. 酒店英语口语</p> <p>6. 前厅 VIP 接待方案</p> <p>7. 主题宴会接待方案</p>	<p>1. 本门课程以实训综合练习为主，在技能操作难度增加的过程中循序渐进，让学生独立操作酒店服务中前厅、餐饮、客房等各种技能，并能够在学习过程中，归纳总结积累经验。</p> <p>2. 以教师示范、学生小组练习、小组合作学习、学生互评为主要的教学方法，并注重当堂课程的教学反馈。</p> <p>3. 课程考核采用过程考核与总结性考核相结合。以最终的实操测试为主。</p>	72

素质、能力、知识三方面的课程保障如表 8 所示。

表 8 素质、能力、知识三方面的课程保障

序号	分类	名称	课程保障	实践保障
1	素质	政治素质、思想素质、法律素质、理想信念、爱国情感、价值观念、纪律意识、劳动意识	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、劳动教育	入学教育军训、社会实践
2		职业道德和职业素养	职业发展与就业指导、安全教育	社会实践、顶岗实习
3		文化素养和科学素养	普通话、音乐欣赏	社会实践
4	能力	专业通用能力	计算机应用基础、大学语文	社会实践、顶岗实习
5		专业基础能力	酒店服务礼仪、现代饭店管理、管理学基础、酒店公共关系、旅游心理学	中餐服务实训、西餐服务实训、客房服务实训、前厅服务实训
6		专业核心能力	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、酒店人力资源管理、主题宴会设计、酒水知识与酒吧管理、酒店运营管理、酒店财务管理、酒店电子商务	中餐服务实训、西餐服务实训、客房服务实训、前厅服务实训
7	知识	公共基础知识	计算机应用基础、大学英语、大学语文	
8		专业知识	酒店服务礼仪、现代饭店管理、管理学基础、酒店公共关系、旅游心理学、前厅服务与	中餐服务、西餐服务、客房服务、前厅服务实

			管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、酒店人力资源管理、主题宴会设计、酒水知识与酒吧管理、酒店运营与管理、酒店财务管理	训、酒店管理软件应用、专业综合实训
9		拓展知识	中国饮食文化、客源国概况、食品营养与卫生、酒店电子商务	

七、教学进程总体安排

（一）课程类型结构

课程类型结构如表 9 所示。

表 9 课程类型结构

课程类型				开设课程
一级		二级		
名称	序号	名称	序号	
公共基础课	1	必修课	1	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、体育、心理健康教育、大学语文、大学英语、计算机应用基础、安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育、劳动教育、军事技能及军事理论
		选修课	2	普通话、音乐欣赏、职业素养
		专业基础课	1	酒店服务礼仪、现代饭店管理、管理学基础、酒店公共关系、旅游心理学

专业课	2	专业核心课	2	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、酒店人力资源管理、主题宴会设计、酒水知识与酒吧管理、酒店运营与管理、酒店财务管理
		专业选修课	3	中国饮食文化、客源国概况、食品营养与卫生、酒店电子商务
		集中实训课	4	毕业设计、顶岗实习、前厅服务、中餐服务、西餐服务、酒店管理软件应用、酒店管理专业综合实训

（二）教学活动周进程安排

教学活动周进程安排如表 10 所示。

表 10 教学活动周进程安排表

注：顶岗实习安排在第三学年（第六学期）

学期	理实一体化教学	顶岗实习	军训入学教育	机动	考试	总周数
1	16		2	1	1	20
2	18			1	1	20
3	18			1	1	20
4	18			1	1	20
5	18			1	1	20
6		24				24
合计	88	24	2	5	5	124

（三）教学进程安排

教学进程安排如表 11、表 12 所示。

表 11 公共教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式	
					总学时	理论面授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
								16W	18W	18W	18W	18W			
公共基础课	必修课 1	A	300201	大学英语	2	32	32		2						考试
		A	300205	大学语文	2	36	36			2					考试
		B	300213	计算机应用基础	4	64	32	32	4						考查
		C	300212	体育	8	140		140	2	2	2	2			考查
		A	300306	心理健康教育	2	32	32			2					考查
		A	300304	创新创业教育	2	36	36					2			考查
		A	300305	就业指导	2	36	36						2		考查
		B	300307	军事及军事理论	4	148	36	112	2W						考查
		A	300308	安全教育	1	16	16			(讲座)	(讲座)	(讲座)	(讲座)		考查
		A	300310	劳动教育	1	16	16		(讲座)	(讲座)	(讲座)	(讲座)			考查
		B	600004	思想道德修养与法律基础	3	48	42	6	3						考试
		B	600005	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72	60	12		2	2				考试
		A	600006	形势与政策	1	40	40		(讲座)	(讲座)	(讲座)	(讲座)	(讲座)		

				小计/周学时	36	716	414	302	11	8	4	4	2		
选修 课 2	B	300302	普通话	2	32	10	22	2							考查
	B	300301	音乐欣赏	2	36	24	12		2						考查
	A	300311	职业素养	1	16	16		(讲 座)	(讲 座)	(讲 座)	(讲 座)				考查
			小计/周学时	5	84	50	34	2	2						
合计/周学时					41	800	464	336	13	10	4	4	2		

表 12 专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			各学期周课时安排						考核方式	
					总学时	理论讲授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
								16W	18W	18W	18W	18W			
专业 课	基础 课 1	B	400201	现代饭店管理	4	64	32	32	4						考试
		A	400202	管理学基础	4	64	64		4						考试
		B	400203	酒店服务礼仪	4	64	16	48	4						考查
		B	400204	酒店公共关系	4	72	54	18			4				考试
		B	400205	旅游心理学	4	72	54	18				4			考查
			小计/周学时	20	336	220	116	12		4	4				
		B	400206	餐饮服务与管理	6	108	54	54		6					考试
	400207		前厅服务与管理	4	72	36	36		4					考试	
	400208		客房服务与管理	4	72	36	36		4					考试	
	400209		主题宴会设计	4	72	18	54				4			考试	
400210	酒店实用英语		8	144	72	72			4	2	2		考试		

核 心 课 2	B	400211	酒水知识与酒吧管理	4	72	54	18			4				考试	
	B	400212	酒店市场营销	4	72	54	18					4		考试	
	B	400213	酒店人力资源管理	4	72	54	18				4			考试	
	B	400214	酒店运营管理	4	72	54	18			4				考试	
	B	400215	酒店财务管理	4	72	54	18					4		考试	
				小计/周学时	46	828	486	342		14	12	10	10		
	选 修 课 3	B	400216	食品营养与卫生	4	72	54	18			4				考查
		A	400217	客源国概况	2	36	36						2		考查
		A	400218	中国饮食文化	2	36	36					2			考查
		B	400219	酒店电子商务	4	72	54	18					4		考查
		B	400220	茶艺	4	72	18	54				4			考查
					小计/周学时	16	288	198	90		4	6	6		
	集 中 实 训 课 4	C	400221	毕业设计	4	72		72					4		考查
		C	400222	顶岗实习	36	576		576						24W	考查
		C	400223	客房服务	1	18		18		1					考查
		C	400224	前厅服务	1	18		18		1					考查
		C	400225	中餐服务	1	18		18		1					考查
		C	400226	西餐服务	1	18		18		1					考查
		C	400227	酒店管理软件应用	2	36		36			2				考查
		C	400228	专业综合实训	4	72		72					4		考查
					小计/周学时	50	828		828		4	2		8	
	合计/周学时				132	2280	904	1376	12	18	22	20	24		
	素质教育活动								1W	1W	1W	1W	1W	1W	

课程考核与教学测评							1W	1W	1W	1W	1W	1W	
学生综合素质测评 S			5										

每学期周课时分配如表 13 所示

表 13 学期周课时分配表

课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式
				总学时	理论面授	实践教学	1	2	3	4	5	6	
							16W	18W	18W	18W	18W		
	总学分、总学时、周学时		178	3080	1368	1712	25	28	26	24	26		

【说明】：

1. 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、顶岗实习等。第二学期集中实训的前厅服务、客房服务、中餐服务与西餐服务四门实训课程每周进行综合集中实训，每周共 4 课时。

2. 以 16—18 学时计为 1 个学分，军训课共 148 学时（军事理论 36 学时，记 2 学分；军事技能 112 学时，记 2 学分）各学期周学时分配栏中的周数为课堂教学周数，周学时为课堂教学周学时，实训实习课程在对应栏中填写实习周数“X 周”。

3. 在校学习时间为 5 个学期，每学年安排 40 周教学活动，每学期教学进程中的第 1 周为“素质教育活动周”，第 20 周为“课程考核与教学测评周”，均按实训周对待。

4. 课程性质 A 代表纯理论课程，B 代表理实一体化课程，C 代表纯实践课程。

（四）学时与学分分配

学时与学分分配如表 14 所示。

表 14 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学分小计	学时分配		备注
			学时小计	占总学时比例	
公共基础课程	16	41	800	25.97%	其中选修课 372 学时， 占总学时的 12.07%
专业（技能）课程	28	137	2280	74.03%	
总学时数为 3080，其中理论教学学时数为 1344，占总学时比例为 43.98%，实践性教学学时数为 1712，占总学时比例为 56.02%。					

1. 总学时数=公共基础课程学时数+专业（技能）课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数。

2. 理论教学学时数=理论面授学时数，实践性教学学时数=实践教学学时数。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 师资队伍结构

专兼职教师的数量、结构、素质要求如表 15 所示。

表 15 师资配置与要求

序号	教师类型	数量	比例	素质要求
1	专任教师	8	80%	1. 较强的教学能力。 2. 具有一定的课程开发能力。 3. 较强的教研教改能力。 4. 熟悉客房、餐饮、前厅操作技能。 5. 酒店各岗位实操技能。
2	兼职教师	2	20%	1. 熟悉酒店管理各岗位基本操作。 2. 了解酒店管理服务知识，具有多年现场实习经验。

2. 专任教师

具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

有良好的思想政治素质和职业道德，副高以上职称和高级职业技术等级证书，专业技术应用能力强、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备酒店管理专业教学能力与专业岗位能力。

4. 兼职教师

主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

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 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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

校内实训室配置与要求如表 16 所示。

表 16 校内实训室配置与要求

序号	实训室（基础）名称	功能	面积、设备、台套配置基本要求	备注
1	客房实训室	1. 完成客房清洁程序的认知。 2. 客房物品撤换实操练习。 3. 客房铺床练习。 4. 客房设备抹尘。 5. 客房情境模拟教学的开展。	200 m ² ，配备 10 台床架及全套床上用品。 10 个实训用操作台。	

2	餐饮实训室	1. 中餐摆台实践教学。 2. 中餐对客服务模拟教学。 4. 西餐摆台实践教学。 5. 西餐对客服务模拟教学。	200 m ² ，8 套齐全中餐桌椅，中餐用餐具配备完整。 5 套齐全西餐桌椅，西餐用餐具配备完整。	
---	-------	--	--	--

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地配置与要求如表 17 所示。

表 17 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	万喜登酒店实训基地	万喜登酒店	专业认知实训、跟岗实习	
2	嘉隆酒店实训基地	嘉隆酒店	专业认知实训、跟岗实习	
3	上海小木屋会务有限公司实训基地	上海小木屋会务有限公司	顶岗实习	

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定长期合作的校外实习基地。能提供足够数量的客房服务员、餐饮服务员、前厅服务员等实习岗位，企业能涵盖当前酒店管理产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；该实习基地能够配备相应数量的指导教师全程对学生实习进行指导和管理；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

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。能够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，体现“以教师为主导，学生为主体”的教学理念。能够引导学生利用信息化教学条件自主学习，使教师由知识的传授者变为学生学习的帮助者，学生由外部刺激的被动接受者和知识的管束对象变为信息加工的主体，提升教学效果。

（三）教学资源

1. 教材

严格按照标准进行教材的选用与征订。每学期对教材进行抽样检查，审核教材内容、出版时间、教材类型和意识形态等。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

2. 期刊

旅游学刊、旅游科学、旅游世界、旅游研究、旅游论坛、当代旅游、中国旅游报、餐饮管理、餐饮经理人、中外企业文化、餐饮文化、餐饮世界、中国烹饪、四川烹饪、烹饪艺术家等。

3. 网站

中国旅游职业教育网、中国餐饮网、中国烹饪协会网、最佳东方中国旅游新闻网、中国旅游网、中国酒店管理网、大学生旅游网、湖南旅游网、世界旅游网、中国旅游营销网、携程旅游网、湖南红网等。

（四）教学方法

普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

（五）学习评价

1. 考核对象、内容与主体

（1）评价对象：学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

（2）考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

（3）考核主体：学生、企业、教师，向学生项目小组和学生个人延伸。

2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能解决实际问题。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交流的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革，教学内容和体系的实用性、先进性，符合高职人才和社会需要；注重评估改革传统教学方法，使用现代教育技术和多种教学方法手段；坚持理论教学与实践教学相结合，特别注重校内外实训基地等实践教学环节和学生英语水平的提高，突出了通用能力和专业技能培养，高职特色鲜明。

（六）质量管理

1. 应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. 应完善教学管理机制，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. 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。

九、毕业要求

（一）学分要求：必须修满 178 学分。

（二）毕业设计要求：合格。

（三）学生综合素质测评：全部合格。

（四）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

（一）编写说明

本方案是于 2020 年根据湖南九嶷职业技术学院 2020 年 5 月发布的原则性意见修改定稿，由酒店管理教研室主任执笔，经过了酒店管理教研室专业教师多次讨论后定稿，最后由学院相关部门审定和学术委员会审核。

（二）变更审批表

湖南九嶷职业技术学院专业人才培养方案变更审批表

系部：管理系

专业名称	酒店管理	年级	2020级三年制高职
更改内容			
更改原因	<p style="text-align: right;">教研室主任签字： 年 月 日</p>		
系部审核意见	<p style="text-align: right;">系部负责人签字（盖章）： 年 月 日</p>		
教务处审核意见	<p style="text-align: right;">教务处长签字（盖章）： 年 月 日</p>		
分管副院长审批	<p style="text-align: right;">分管副院长签字： 年 月 日</p>		