

# 2020 级酒店管理专业人才培养方案 (两年制)

## 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历者。

## 三、修业年限

基本学制三年（两年制），实行弹性学制，弹性学习年限为 3-6（两年制为 2-6）年。

## 四、职业面向

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)	主要岗位类别 (或技术领域)		职业技能证书或 行业企业证书举 例
				初始就 业岗位	3-5 年 职业发 展岗位	
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) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	酒店服 务岗位 或基层 管理岗 位	主管、 经理等 中级管 理岗位	前厅接待员、中 高级餐饮服务 员、宴会策划师、 客房服务员、茶 艺师、咖啡师、 调酒师、人力资 源管理师等。

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应国际酒店行业需要，具有团结协作、吃苦耐劳、爱岗敬业的良好职业道德及素质，熟练掌握国际酒店前沿资讯，具备前厅接待、客房及餐饮服务等技术技能，面向国际酒店业服务与管理第一线，从事前厅、客房、餐饮、宴会等部门服务与管理领域的高素质劳动者和技术技能人才。

### (二) 培养规格

培养的人才具有以下素质、知识、能力：

#### 1. 素质

- (1) 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法观念；
- (2) 具有良好的敬业精神、诚实守信的品质和团队合作精神；

- (3) 具有较强的逻辑思维、分析判断能力和语言文字表达能力；
- (4) 具有一定的计算机应用能力、英语阅读、翻译和交流能力，能够熟练运用办公软件等；
- (5) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力；
- (6) 具备人文社会科学与管理学科的基础知识；
- (7) 具备良好的现代酒店业经营理念及服务意识。

## 2. 知识

- (1) 具备必需够用的酒店基础知识、管理基础知识及理论和酒店服务与管理专业知识。
- (2) 掌握酒店行业一线服务岗位基本技术的操作技能；
- (3) 了解国内外酒店业发展的方针、政策和法规，能够胜任大、中型酒店管理集团和相关服务行业等基层管理工作；
- (4) 掌握餐饮、宴会、酒水服务与管理的基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识；
- (5) 理解把握现代酒店业发展趋势和发展战略。

## 3. 能力

- (1) 具备口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等通用能力；
- (2) 能叙述本专业所需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；
- (3) 能识别高星级酒店各种产品，熟悉各部门分工，能运用英语进行服务工作；
- (4) 能参与高星级酒店的前厅、客房、餐饮、宴会、康乐、销售等部门服务接待与运营；
- (5) 能娴熟地完成住宿、餐饮、宴会、会议、客房、康乐等服务项目的工作；
- (6) 能熟练运用酒店各岗位应有的英语听说和计算机操作及软件；
- (7) 能在酒店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题，应对各种突发状况；
- (8) 能把握现代服务业发展趋势，创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

# 六、课程设置及要求

## (一) 课程设置模块

模块	教学课程	学分	学时	占比
公共基础课程	见《教学计划进程表》	24.5	441	26%
专业课程		60.5	1089	64%
选修课程（专业任选+公共任选）		10	252	10%
合计		95	2574	100%

## (二) 工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力	课程设置

1.前厅服务	1.1 预订服务	1.1.1 能通过各种方式，积极销售客房 1.1.2 能妥善处理客人的各种订房要求 1.1.3 能熟练操作酒店先进的订房系统，做好各种预订工作 1.1.4 能够协调与接待处及客房部的关系	前厅运营与管理  餐饮运营管理  顾客关系与营销实务  酒店情景英语  酒店英语听说
	1.2 接待服务	1.2.1 能够熟练办理住店/离店手续 1.2.2 掌握各种分配房间的技巧 1.2.3 能熟练操作酒店先进的管理系统，熟悉各种房态 1.2.4 掌握一定的财务知识，懂营业报表，会夜审 1.2.5 能识别各种客人，会客户关系管理 1.2.6 具有一定的公关能力，能应对各种突发事件	
	1.3 礼宾服务	1.3.1 熟悉迎送宾客服务 1.3.2 熟悉团队及散客行李服务 1.3.3 能正确迅速地回答客人的问讯 1.3.2 能够正确处理各种客人邮件	
	1.4 总机服务	1.4.1 能够转接饭店各类电话 1.4.2 能回答所有客人的询问 1.4.3 能为客人提供叫早、留言服务 1.4.4 能做好各种联络服务 1.4.5 能够接受和处理客人的投诉	
	1.5 商务中心服务	1.5.1 能够为各类宾客提供文字处理服务 1.5.2 能够提供打印、复印、装订文件服务 1.5.3 能够提供接发传真服务	
	1.6 情景英语表达	1.3.1 能够使用英语进行情景对话 1.3.2 会使用英语礼貌用语服务餐厅客人 1.3.3 能用英语介绍餐厅各种设施和服务	
客房服务	2.1 客房部文员工作	2.1.1.掌握接听电话的程序、方法及礼貌、礼仪 2.1.3 能熟练操作酒店先进的管理系统，熟悉各种房态 2.1.4 具备一定的财务知识，会制作客房部月报 2.1.5 具有良好的沟通能力，协调客人、员工、部门内外以及与工程部和前厅部的关系 2.1.6 熟悉客房部能提供的各种服务 2.1.7 具备一定的英语会话能力 2.1.7 掌握一定的推销技能与技巧 2.1.8 掌握遗失物品的处理程序和处理要领 2.1.9 能处理或协助处理各种突发事件	客房运营管理  酒店财务会计
	2.2 客房楼层服务	2.2.1 掌握客房服务的基本程序、礼貌及礼仪 2.2.2 掌握为客人提供优质服务的技能与技巧 2.2.3 掌握各种铺床方法与程序 2.2.4 熟悉加床、拆床服务 2.2.5 熟悉开夜床及夜间客房服务	

3.中餐服务	3.1 餐前准备	<p>3.1.1 能够做好餐前准备,包括完成餐厅门口、迎宾台区域卫生工作,准备足够的清洁整齐的酒水单、菜单、记录本等物品</p> <p>3.1.2 掌握和了解预订状况,包括团体名称、人数、标准、餐桌安排</p> <p>3.1.3 掌握负责区域预订状况,了解当天菜点的供应情况,特别注意了解特色菜、时令菜、准备推销</p> <p>3.1.4 熟记餐厅菜单,主要特色菜的做法</p> <p>3.1.5 具备一定的推销能力</p>	<p>餐饮运营管理</p> <p>主题宴会策划与服务</p>
	3.2 迎宾服务	<p>3.2.1 能够仪表仪容端庄整洁,微笑用敬语迎宾</p> <p>3.2.2 能够做好询问客人是否预订,能够根据客人人数及具体要求,选择适当的餐桌</p>	
	3.3 引座服务	<p>3.3.1 能够按照服务礼仪和规范做好引领</p> <p>3.3.2 能够按照服务礼仪根据不同的客人安排到不同的位置</p>	
	3.4 入座服务	<p>3.4.1 会将客人引到桌边,待客人同意后,请客人入座</p> <p>3.4.2 能够按照服务礼仪和规范,为客人拉椅、送椅</p> <p>3.4.3 会向客人介绍推荐菜品、酒水</p>	
	3.5 点菜服务	<p>3.5.1 能够按照礼仪和规范为客人打开餐巾,拆去筷套</p> <p>3.5.2 茶水服务员能够按客人人数上茶,送毛巾,并送上相应数量的开胃碟</p> <p>3.5.3 能够熟练地介绍菜肴品种和特色,推销特色菜、时令菜</p> <p>3.5.4 会引导客人点齐冷菜、热菜、面点、主食、酒水饮料等四项</p> <p>3.5.5 能够正确记录客人的点菜和特殊要求并落单</p> <p>3.5.6 能够在点菜完毕,向客人复述一遍,请客人确认</p>	
	3.6 斟酒服务	<p>3.6.1 熟悉酒的分类和特性</p> <p>3.6.2 熟悉酒具的配备</p> <p>3.6.3 熟练掌握斟酒的礼仪和动作要领</p>	
	3.7 上菜服务	<p>3.7.1 掌握上菜顺序:冷菜→热菜→点心→汤→水果</p> <p>3.7.2 熟练掌握上菜礼仪和动作要领</p> <p>3.7.3 能够熟练地向客人报菜和介绍菜品</p> <p>3.7.4 能够按照礼仪和规范为客人分汤、分菜</p>	
	3.8 餐间服务	<p>3.8.1 会观察,能够回答客人的提问,提供小服务</p> <p>3.8.2 能够及时更换烟缸、撤换餐碟、添加酒水</p> <p>3.8.3 能够保持转台及台面始终保持干净</p>	
	3.9 结账服务	<p>3.9.1 能够用敬语询问客人结账方式</p> <p>3.9.2 能够待客结账及找零服务</p>	
	3.10 送客服务	<p>3.10.1 能够用敬语微笑送别客人</p> <p>3.10.2 能够递还客人物品;送客人至电梯口,并为客人打铃牌</p> <p>3.10.3 能够做好预订情况、每餐用餐人数、时间等的记录</p>	

	3.11 收台工作	<p>3.11.1 能够及时整理餐椅、翻台</p> <p>3.11.2 能够按照先后顺序收口布、小毛巾、酒杯、水杯、不锈钢餐具、瓷餐具、台布等到规定洗涤处</p> <p>3.11.3 能够用清洁剂、干湿抹布擦拭转台</p> <p>3.11.4 能够重新铺台布置，恢复原样</p>	<p>餐饮运营管理</p> <p>主题宴会策划与服务</p>
4.西餐服务	4.1 服务准备	<p>4.1.1 了解西餐的主要特点</p> <p>4.1.2 掌握西餐的主要菜系及其特点</p> <p>4.1.3 掌握西餐的组成</p> <p>4.1.4 掌握西餐与酒水的搭配</p> <p>4.1.5 熟悉西餐的服务方式</p>	
	4.2 西餐零点服务	<p>4.2.1 能够用英语接受预订，并正确记录客人信息</p> <p>4.2.2 能够用敬语迎接客人，并引领入座，为客人拉椅让座</p> <p>4.2.3 掌握铺餐巾的动作要领，并能够按照次序为客人铺餐巾</p> <p>4.2.4 能够熟练地为客人点上蜡烛</p> <p>4.2.5 能够熟练地向客人推销餐前饮品和进行餐前饮品服务</p> <p>4.2.6 能够熟练地为客人上面包、黄油，并按照规定摆放面包篮和黄油碟</p> <p>4.2.7 能够熟练地为客人递上餐牌，会向客人推荐菜品，并按照点菜次序（女士优先，先宾后主）为客人点菜</p> <p>4.2.8 能够按照规范送上酒单，并介绍餐酒</p> <p>4.2.9 能够熟练地掌握各种酒具的摆放及各种酒类服务礼仪和动作要领</p> <p>4.2.10 能够熟练地撤换和摆放餐具</p> <p>4.2.11 能够熟练地为客人上菜，掌握上菜礼仪、动作要领</p> <p>4.2.12 餐间巡台，会为客人及时地添加酒水、面包、黄油，更换烟灰缸，撤空饮品杯</p> <p>4.2.13 能够熟练地撤餐碟，掌握撤餐碟的礼仪和动作要领</p> <p>4.2.14 掌握向客人推销甜品、饮品和餐后酒的技巧</p> <p>4.2.15 会为客人结账</p> <p>4.2.16 能够用敬语送客</p>	<p>餐饮运营管理</p> <p>主题宴会策划与服务</p>

	4.2 西餐零点服务	<p>4.3.1 能够在开餐前半小时，按照宴会预定标准做好一切准备工作</p> <p>4.3.2 能够用敬语迎接客人，为客人拉椅、送椅，从右侧为客人铺餐巾</p> <p>4.3.3 能够按照斟酒的礼仪为客人斟酒</p> <p>4.3.4 能够按照上菜礼仪，为客人上菜</p> <p>4.3.5 能够在客人结束用餐后，得到客人允许后，按照规范撤盘和餐具</p> <p>4.3.6 能够熟练地清台</p> <p>4.3.7 能够按照礼仪和规范为客人上甜品、咖啡或茶</p> <p>4.3.8 能够用敬语送客</p>	餐饮运营管理
	4.3 西餐宴会服务	<p>5.1.1 掌握和了解宴会宾主身份、国籍、宗教信仰、饮食喜忌</p> <p>5.1.2 宴会时间、标准、人数、安排地点以及特殊要求等</p> <p>5.1.3 熟悉菜单，便于服务时介绍菜肴与准备服务用具及餐具</p> <p>5.1.4 能够根据客人要求设计宴会菜单及酒水搭配单</p> <p>5.1.5 能够按照宴会客人要求，宴会类别、宴会厅形状合理布置宴会厅及提供宴会台席的设计方案</p> <p>5.1.6 及时服务，能够在客到前十——十五分钟上酱、醋料，上冷菜，有造型的冷盆</p> <p>5.1.7 宴会服务流程管理</p>	主题宴会策划与服务
5.宴会服务	5.1 准备工作	<p>5.2.1 能够做好餐具、毛巾、口布、台布、台裙、转台套检查</p> <p>5.2.2 能够做到灯光、室温、音响、家具、设施完好和运行正常、鲜花鲜艳无枯萎</p> <p>5.2.3 能够做到宴会厅整体布局协调，台椅整齐划一、布置高雅</p>	餐饮运营管理  主题宴会策划与服务
	5.2 检查工作	<p>5.3.1 能够仪容仪表端庄整洁，用敬语迎宾</p> <p>5.3.2 能够主动帮助客人接挂衣帽，放置随身物品</p> <p>5.3.3 如客人宴会前要休息或会谈，能够立即送上茶水，毛巾</p> <p>5.3.4 客人入席时，能够为客人拉椅服务</p> <p>5.3.5 能够从主宾开始顺时针方向依次为客人送上小毛巾（冬暖夏凉）、去筷套、铺餐巾</p>	
	5.3 迎宾服务	<p>5.4.1 会首先斟上客人已预订的烈性酒（斟酒规范同中餐零点斟酒服务规范）</p> <p>5.4.2 能够按照服务礼仪和规范为客人斟酒</p>	
	5.4 斟酒服务	<p>5.5.1 斟完酒水后，看客人用冷菜情况，征得主人同意后通知备茶间出热菜</p> <p>5.5.2 能够按照服务礼仪和规范上菜，会报菜名并作简单介绍</p> <p>5.5.3 会为客人按照礼仪和次序分菜</p> <p>5.5.4 能够始终保持餐桌、转台的清洁</p> <p>5.5.5 能够适时撤离盆、脏碟、烟缸，客人吸烟时要主动为客人点烟</p>	

		5.5.6 能够在上整蟹、整虾类菜时，先上洗手盅，及更换一道小毛巾 5.5.7 能够掌握上菜时机 5.5.8 能够在上水果前，撤去所有菜肴与客人前的餐具，换上干净的骨盆，配上水果刀叉，然后再上水果 5.5.9 客人用完水果后，撤下水果盆，端上鲜花盆景	
	5.5 餐中服务	5.6.1 会询问客人结账方式 5.6.2 能够为客人待客结账及找零服务	
	5.6 结账服务	5.7.1 会为客人拉椅让路，并送上衣帽，物品等 5.7.2 能够用敬语向客人致谢，礼貌道别，并欢迎客人再次光临 5.7.3 能够在门口欢送客人	
	5.7 送客服务	5.8.1 能够及时检查台面与座位，及时送还遗留物品 5.8.2 能够按顺序撤台	
	5.8 收尾工作	6.1.1 熟练掌握酒吧各种工具、器具的使用方法 6.1.2 能够调制各种流行鸡尾酒，保证各种饮品的质量 6.1.3 掌握所供酒水的特性及饮用形势 6.1.4 掌握服务知识，会向客人推销酒水 6.1.5 能够熟练地进行酒具和工具的清洗消毒 6.1.6 做好清洁工作	
6.酒吧服务	6.1 服务准备	6.2.1 会用敬语迎宾 6.2.2 能够按照礼仪规范引领客人入座	餐饮运营管理
	6.2 迎宾服务	6.3.1 能够熟练地向客人介绍酒水和鸡尾酒的品种，并能回答客人的有关提问 6.3.2 能够熟练地为客人点酒，并正确地填写酒水单	
	6.3 点酒服务	6.4.1 能够用敬语，按照服务礼仪和规范为客人送酒 6.4.2 能够按照示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序为客人服务	酒水饮料经营管理
	6.4 送酒服务	能够为客人结账服务	
	6.5 结账服务	能够用敬语按照服务礼仪和规范送客	
	6.6 送客服务		

### （三）公共课

#### 1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标：使大学生全面、系统地掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，特别是习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵；坚定马克思主义信仰，领会马克思主义中国化理论成果的精神实质，坚定“四个自信”，努力成为中国特色社会主义事业的建设和接班人，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。

主要内容：以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义为重点，着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，集中阐述马克思主义中国化理论成果毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、精神实质、历史地位和指导意

义，涵盖历史现实未来、改革发展稳定、内政国防外交、治党治国治军各个领域。

教学要求：

(1) 素质目标：树立培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定建设中国特色社会主义的理想信念，增强学生历史使命感、社会责任感以及敬业踏实的职业素质，培养社会主义现代化事业建设者所应具有的基本政治素质。

(2) 知识目标：了解马克思主义中国化理论成果的深刻内涵和精神实质，学习和掌握中国特色社会主义基本理论、基本路线和基本方略，理解习近平新时代中国特色社会主义思想理论体系的理论内涵和历史地位。

(3) 能力目标：能够运用马克思主义的基本立场、观点和方法来分析、认识和解决社会现实问题，提升学生独立思考和勇于创新的能力，提升学生积极投身到决胜全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴伟大事业的能力。

## 2. 思想道德修养与法律基础

课程目标：通过课程的学习使学生比较系统地掌握思想道德修养与法律基础的基本理论，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法制观，打下扎实的思想道德和法律基础，促进大学生成长成才和全面发展。

主要内容：本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。以人生选择——理想信念——中国精神——核心价值观——道德修养——法治素养为课程内容主线。

教学要求：

(1) 素质目标：培养大学生形成正确的道德认知，做到明大德、守公德、严私德。培养学生理解中国特色社会主义法治体系和法治道路的精髓，增进法治意识，养成法治思维，更好行使法律权利、履行法律义务，做到尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。

(2) 知识目标：以马克思主义为指导，了解社会主义道德基本理论、中华民族优良传统，以及职业、家庭、社会生活中的道德与法律规范；理解人生真谛，坚定理想信念；掌握中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义新时代的时代特点与自己的历史使命。

(3) 能力目标：能够运用马克思主义的基本立场、观点和方法来分析、认识和解决社会现实问题，学会为人处事，学会合作思考。

## 3. 形势与政策

课程目标：课程是理论武装实效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势、深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。

主要内容：进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；进行我国及广东省深化改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育；进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和



我国的对外政策，世界重大事件及我国政府的原则立场教育；进行马克思主义形势观、政策观教育。

教学要求：

(1) 素质目标：让学生感知世情国情民意，体会党的路线方针政策的实践，增强学生实现“中国梦”的信心信念、历史责任感及国家大局观念，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上，形成正确的世界观、人生观和价值观。

(2) 知识目标：帮助学生了解重大时事、国内外形势、社会热点，正确理解党的基本路线，重大方针和政策，正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性，掌握形势与政策基本理论和基础知识。

(3) 能力目标：提高学生政策分析和判断能力，学会辩证分析国内外重大时事热点；提高学生的理性思维能力和社会适应能力，学会把握职业角色和社会角色；提高学生的洞察力和理解力，学会在复杂的政治经济形势中做出正确的职业生涯规划。

#### 4. 大学国文

课程目标：本课程旨在通过学习中华元典，培养人文素养，提升综合文化素质，达到传承优秀传统文化、立德树人的目的。

主要内容：本课程通过对先秦重要经典的学习，让学生了解中华元典的基本内涵，汲取传统文化的精华，明了社会主义核心价值观的传统文化思想源。使学生感受中华民族自强不息的奋斗精神、崇德重义的高尚情怀、整体和谐的价值取向、客观辩证的审美原则，重视家国情怀、社会关爱和人格修养的文化传统，以增强文化自信和文化自觉。

教学要求：

(1) 素质目标：理解中华传统文化所蕴涵的思维方式、价值观念、行为准则，树立崇德尚能的成才思想，培养精益求精的工匠精神。

(2) 知识目标：了解先秦历史及中华文明史，掌握讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合等中华文化基本精神。

(3) 能力目标：具体形象地感受和认识中华优秀传统文化并将之融入综合素养的能力。

#### 5. 经济数学及数学文化（商学院等学院专业）

课程目标：是为高职经济管理类、财经类、金融类、国际贸易和物流等相关专业学生学习专业课程提供必需的一元函数微积分学和概率论与数理统计，数学实验与数学软件等内容，使他们具有基本的计算能力。

主要内容：一元函数微分学，一元函数积分学；线性代数（选学），概率论与数理统计（选学），数学实验与数学软件。

教学要求：

(1) 素质目标：本课程注重科学素质教育和人文素质教育的有机融合，提高学生的数学素养和文化素质，注重培养学生的科学精神和人文精神，同时也使学生接受数学美感熏陶。数学美也是人的审美素质的一部分，数学将杂乱整理为有序，使经验升华为规律，寻求简洁统一的数学表达等，都是数学美的体现，也是人类对美感的追求，这种追求对一个人的精神世界的陶冶起着潜移默化的影响。

(2) 知识目标：为相关专业学生学习专业课程提供必需的基础模块：一元函数微分学，

一元函数积分学；选择专业应用模块：线性代数（选学），概率论与数理统计（选学），数学实验与数学软件。使他们具有基本的运算能力。

（3）能力目标：通过学习使学生能较好地掌握后继课程中必备的与高等数学相关的常用内容，提高学生的解决问题的能力，为后续课程和今后发展需要打下必要的数学基础。

## 6. 体育

课程目标：使学生掌握科学锻炼的基础知识、基本技能和有效方法，学会至少两项终身受益的体育锻炼项目，养成良好锻炼习惯。挖掘学校体育在学生道德教育、智力发展、身心健康、审美素养和健康生活方式形成中的多元育人功能，有计划、有制度、有保障地促进学校体育与德育、智育、美育有机融合，提高学生综合素质。

主要内容：通过学习足球、篮球、排球、网球、乒乓球、羽毛球、武术、游泳等基本战技术。促进力量、速度、耐力、灵敏性等身体素质的全面发展和提高内脏器官的功能；提高集中注意力的能力，提高判断能力，观察力；培养积极、果断、勇敢、顽强的作风和拼搏精神，锻炼勇敢顽强的意志品质。提高人体的力量、速度、耐力、灵敏、柔韧等身体素质，而且还能发展判断、注意、反应等心理素质，培养学生勇敢顽强、奋发向上的拼搏精神和严密的组织纪律性，培养团结协作，密切配合的集体主义精神。

教学要求：

（1）素质目标：提高学生体质健康水平，促进学生全面发展。

（2）知识目标：了解各单项的战技术及裁判规则并掌握其基本战技术。

（3）能力目标：掌握两项以上健身运动基本方法和技能，能科学的进行体育锻炼，提高自己的运动能力，具有较高的体育文化素养和观赏水平。

## 7. 大学生心理健康教育与职业生涯规划

课程目标：课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。使学生对职业生涯有初步的了解，分析和发现自己的优势、弱点和差距，掌握职业生涯设计的方法和步骤，拟出自己职业生涯规划方案；同时，进行在校学习目标规划，加强专业学习，全面提高自身的综合素质，缩小自身条件和社会需求的差距，提高就业竞争力。

主要内容：第一部分：了解心理健康的基础知识，其中包括大学生心理健康导论，大学生心理咨询，大学生心理困惑及异常心理；第二部分：了解自我发展自我，其中包括大学生的自我意识与培养，大学生人格发展与心理健康；第三部分：提高自我心理调适能力，其中包括大学期间生涯规划及能力发展，大学生学习心理，大学生情绪管理，大学生人际交往，大学生性心理及恋爱心理，大学生压力管理与挫折应对，大学生生命教育与心理危机应对。专业概况、课程体系；所学专业在社会发展中的地位、作用和需求状况；专业就业动态和趋势；职业对所学专业学生综合素质和要求。

教学要求：

（1）素质目标：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，积极探索适合自己

并适应社会的生活状态。通过本课程的教学，使学生在专业技能外，具有一技之长；具有正常的择业心理和心态；具有很快适应和融入工作新环境的能力；具备良好的思想品德和职业道德；具有较强的团队合作能力和敬业精神。

(2) 知识目标：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。通过本课程的教学，使学生了解所学专业在社会发展中的地位、作用和需求状况；社会就业形势及我院毕业生就业状况；人文素质对成功择业的重要性；社会及企事业单位的人才需求；创业的基本条件和必备素质；与就业相关的法律、法规及权益保护政策。

(3) 能力目标：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。通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：制定职业目标和学习方向；制定切实可行的学业规划和职业生涯规划；制作规范、具有个人特色的求职材料；进行正常的人际沟通和合作；分析自我优劣、差距，明确奋斗方向。

## 8. 军事（含军事理论与军事技能）

课程目标：为适应立德树人根本任务和强军目标根本要求，服务军民融合发展战略实施和国防后备力量建设，增强学生国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，提高学生综合国防素质。

主要内容：第一部分：《军事理论》：（一）中国国防：国防概述、国防法规、国防建设、武装力量、国防动员等；（二）国家安全：国家安全形势、国际战略形势等；（三）军事思想：中国古代军事思想、当代中国军事思想等；（四）现代战争：新军事革命、信息化战争等；（五）信息化装备：信息化作战平台等。

第二部分《军事技能》：（一）共同条令教育与训练：共同条令教育、分队的队列动作等；（二）射击与战术训练：轻武器射击、战术等；（三）防卫技能与战时防护训练：格斗基础、战场医疗救护、核生化防护等；（四）战备基础与应用训练：战备规定、紧急集合、行军拉练等。

教学要求：

(1) 素质目标：通过军事课教学，增强国防观念、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。

(2) 知识目标：通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识。

(3) 能力目标：通过军事课教学，让学生了解掌握基本军事技能。

## 9. 创新创业基础

课程目标：本课程作为创新创业教育课程体系中的基石，肩负着国家要求的创新创业教育要“面向全体”重要功能。课程的目标在于紧密对接新的人才质量观，正确理解创新创业与职业生涯发展的关系，激发学生创新精神、创业意识、创新创业思维，培养学生的团队合作、沟通能力、领导能力等综合素养，提升学生面对不确定性风险的能力。通过课程，使学生种下创新创业种子，培养学生在实践中运用创新的思维和方法创造性的解决工作生活学习中遇到的各类问题，掌握创新创业实践科学的方法论，并积极参与各类创新创业实践。

主要内容：课程从充满不确定的时代特征，及应对不确定性的创业思维进入，阐述大学

生学习创新创业基础的意义。引导学生进行自我认知并生成创业团队，确整个课程以团队为单位推进项目并进行整体考核。进而进入探索—>创造—>创新产品—>创业项目的项目实践学习过程，学生既像设计师一样思考，又像创业者一样行动，通过“边做边学”完成一个创新创业项目原型的设计与开发，在过程中激发创新、实践创业，提升创新创业能力。具体内容包括：变化的环境与创新创业；自我认知与创业团队；问题探索与机会识别；创新思维开发；创意方案；产品原型开发与市场测试；商业模式；商业呈现；商业计划书撰写等。

**教学要求：**以提升学生创新思维和创业行动能力为目标。以培养具有“专业知识+创新思维+创业能力”的综合性人才，关注思维开发和行动实践，提升学生面对不确定性风险意识和能力。

以成果为导向。本基于成果导向理念进行教学设计，更加聚焦于产出，以学生为中心，从学生的获得结果出发进行反向设计。产出的成果可以直接对标各类创新创业竞赛，实践活动。

以能力为中心。通过一系列行之有效、富含创新方法论的实践训练，让学生学习和实践创新产品设计的全过程，不仅可以培养学生的创新创业能力，还有助于表达沟通、时间管理、实践动手能力等综合素养的提升，激发学生的原生潜能。

以实践为主线。课程教学方法采用基于实践的教学法，鼓励学生先行动，再学习，最后反思提升，学生在同一个课堂上可以生成完全不同的项目成果，整个过程都是面向未来，面向未知可能性的探索性实践。

以现代教学技术为工具。采用线上线下混合式课题，借助辅助式教学工具，进行情境决策、团队协同等，建立翻转课堂和体验课堂，提升教学效果，促进课堂学习成果化。

## （四）专业课

### 1. 旅游、酒店及餐饮业概况

**课程目标：**以当前酒店业岗位的需求为导向，全面系统地介绍当今旅游业、酒店业、餐饮业基本情况。通过本课程的学习，使学生对酒店及酒店业有一个全面的了解，掌握现代酒店管理的基本原理、基本方法，熟悉酒店的基本业务和技能，明确酒店管理的基本内容和基本方法，培养掌握酒店管理知识、具有服务意识和经营管理能力，富有创新精神的高素质、应用型人才。

**主要内容：**当今旅游业、酒店业、餐饮业基本情况，酒店及酒店管理的基本概念，酒店管理的基本内容和基本方法，酒店的服务项目和服务技能。

**教学要求：**

（1）知识目标：了解当今旅游业、酒店业、餐饮业基本情况，懂得酒店及酒店管理的基本概念、基本内容和基本方法，了解酒店的服务项目和服务技能。

（2）能力目标：对当今旅游业、酒店业、餐饮业基本情况有较为清晰的了解，能够阐述酒店在国民经济中的功能、地位和作用，能够从宏观角度把握世界各国的酒店业发展现状，掌握酒店及酒店管理的一般概况。

（3）素质目标：具备酒店常见问题的分析能力和处理能力、业务管理能力和组织能力；培养学生在员工管理和顾客管理中运用情感管理的方法和技巧，培养学生养成良好的酒店服务礼仪习惯，初步树立酒店管理意识、服务意识、奉献意识、沟通协作意识，培养学生的实践能力、操作能力。

## 2. 顾客关系与营销实务

课程目标：使学生全面理解和掌握市场营销学和顾客关系管理的基本理论，比较系统地掌握从事市场营销活动的基本方法和策略，培养学生观察问题、分析问题、解决问题的能力，为酒店、旅游、餐饮、会展等企业培养具备市场营销知识和技能、具有开拓和创新精神、适应市场经济发展需要的高层次专门人才。

主要内容：树立以顾客和消费者需求为中心的现代市场营销观念，掌握市场营销和顾客关系管理基本概念和理论，熟悉营销环境研究方法、市场定位、4Ps 理论体系等，掌握分析营销环境的方法，并运用市场营销理论分析市场营销中的具体问题；熟练运用市场营销理论和一般方法进行市场营销策划。

教学要求：

(1) 知识目标：分析酒店产品所面临的宏观环境、微观环境；分析酒店产品的竞争状况和酒店目标消费者的购买行为特征；运用酒店市场营销的调研手段，组织实地酒店调研并分析结果、运用酒店市场细分原理及目标市场原理确定目标市场；针对不同的酒店产品生命周期调整产品策略；为酒店产品进行产品定位设计；能识别竞争对手酒店产品的价格策略并为酒店产品制定合适的价格；能分析酒店产品的渠道模式，并对指定酒店产品设计合适的分销渠道模式；能根据要求完成完整的酒店市场营销计划制订。

(2) 能力目标：熟悉市场营销活动的基本过程，在强化的营销案例分析、实习实训等先进教学方法及手段的支撑下，掌握市场营销各环节的基本操作方法，能够制定营销计划，并能把市场调研和分析方法行业应用相结合，同时，具有信息收集能力、市场机会识别能力以及团队合作精神。

(3) 素质目标：学生通过学习，建立积极自信的人生态度、良好的职业道德和心理素质、强烈的事业心与责任心，培养艰苦奋斗的精神、团队合作的意识、立业创业的本领，牢固树立以顾客为中心，满足消费者需求的市场营销理念。

## 3. 形体与礼仪

课程目标：培养在生产经营、社会服务领域具有高级职业技能的实用型人才，加强礼仪教育。

主要内容：礼仪的涵义，包括内涵、内容、原则、功能等；个人礼仪、日常交际礼仪、典礼礼仪和涉外礼仪四个方面内容；形体部分包括有身体关节放松、芭蕾基训和礼仪操三大部分。形体部分以组合训练为主，分小组训练为辅，让学生互相纠错，教师讲评，使其在做中学，在学中练，尽量让每位学生做到自然、得体、大方的按肢体语言。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握礼仪的内涵、内容、原则、功能等方面内容；“四大模块”包括个人礼仪、日常交际礼仪、典礼礼仪和涉外礼仪四个方面内容。了解日常交际礼仪的概念和内容，以及日常礼仪的重要性；了解常见礼仪、世界大国礼仪概况；掌握接待礼仪规范、沟通礼仪和社交礼仪的规范，让学生能够树立日常礼仪意识。

(2) 技能目标：学会正确的皮肤护理，学会化职业妆，学会得体的穿着打扮，掌握不同场合的着装，让学生在“硬件”上达标。在仪态礼仪中，学会正确的行走姿势、标准的站姿、优雅的坐姿、正确的蹲姿、得体的手势、恰当的表情和合适的鞠躬礼仪等。学会优雅的接、递名片，掌握递送名片的次序；学会正确的握手姿势，掌握握手的先后次序；学会如何做自我介绍，学会为他人做介绍的基本手势，掌握合理的介绍顺序；学会正确称呼别人具有良好

的亲和力及自然协调的动作能力。在位次礼仪中，掌握在行进中的位次礼仪、座次的安排、桌次的安排、乘车的座次。在电话礼仪中，掌握接电话的礼仪，学会使用电话的礼貌用语，掌握手机礼仪。

(3) 素质目标：礼仪是一个人外在美与内在美的有机结合，是一个民族进步的标志，也是一个公民思想道德文化素质的标志。在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一；对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，将是自己生活和事业成功的基础。所以通过本课程的学习让学生能够树立正确的日常交际礼仪意识，提高礼仪水准，培养学生良好沟通能力，减少失误和误会，塑造良好的个人形象和培养学生协调自然的体态，以赢得更多的个人机会。

#### 4. 酒店情景英语

课程目标：本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时，联系旅游服务工作实际，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，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

主要内容：用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务；用英语完成客房各项服务，为客人提供客房清扫、洗衣服务等多项服务及处理特殊情况；用英语完成各项餐饮服务，为客人进行用餐预订、引座、点菜、提供席间服务、酒吧和客房送餐服务。

教学要求：

(1) 知识目标：了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达语句。

(2) 能力目标：能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。

(3) 素质目标：具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。

#### 5. 酒店英语听说

课程目标：旨在培养学生的英语理解和口头交际能力，掌握酒店工作各种情景下的表达和沟通能力。在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时，联系国际酒店工作实际，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，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

主要内容：英语语音、语调的练习及应用，了解酒店各部门及日常工作，掌握各部门的工作流程与规范，积累酒店专业英语词汇，让学生在真实的酒店工作环境中，更准确、高效地与旅客和同事进行沟通、讨论，提高工作效率。

教学要求：

(1) 知识目标：能够运用英语从事客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等酒店服务工作。

(2) 能力目标：掌握酒店英语中的专业词汇，能综合运用所学词汇和句式，描述酒店服

务工作环境中各项工作流程和注意事项。了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。

(3) 素质目标：具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。具备跨文化交际意识和能力，能为不同国家和地区的客人提供标准化和个性化服务。……

## 6. 酒店英语写作与文法

课程目标：通过对本课程的学习，使学生能系统了解酒店英语写作中遣词造句、段落发展、谋篇布局、文稿格式等英语写作的一些基本方法，使学生能理解酒店英语写作的基本规律及英语成文的规律，进一步强化并使学生能熟练运用英语结构写作的单项技能训练，使学生能够熟练掌握各种文体的写作技巧，并能运用所学的语言知识，根据不同的写作要求，完成不同文体作文的写作任务。

主要内容：酒店英语写作的基本规律及英语成文的规律，运用英语结构进行写作，并能运用所学的语言知识，根据不同的写作要求，完成不同文体作文的写作任务。

教学要求：

(1) 知识目标：了解酒店的基本管理过程；在学习一般管理理论知识的同时，能够在工作中使用英语进行应用文英语写作和书面交流。

(2) 能力目标：理论联系实际，能运用所学的语言知识，根据不同的写作要求，完成不同文体作文的写作任务。

(3) 素质目标：树立积极向上的人生观，培养敬业爱岗的职业道德素养，培养服务意识和灵活处理问题的能力。

## 7. 前厅部的运营与管理

课程目标：通过对前厅部的预订功能、接待功能、收银功能、电话服务功能、礼宾服务功能及商务中心服务功能等模块进行教学，在培养学生良好的语言交流能力、业务操作能力的基础上，注重培养学生的与人沟通、团队合作、服务意识、工作态度、良好的职业道德和一定的可持续发展能力。

主要内容：了解酒店前厅部的组织机构设置与环境布置要求；了解酒店前厅部各组织员工的素质要求；掌握公共社交忌讳与主要客源国和地区礼仪习俗；熟悉前厅部对客服务的全过程；掌握前厅部的预订和销售流程；熟悉酒店房价制订的方法；掌握前厅部入住登记的全过程；熟悉前厅部对客服务项目及要求；掌握前厅部顾客结帐离店的程序；了解前厅部审计的流程；熟悉前厅服务质量管理重要性及处理顾客投诉的方法。

教学要求：

(1) 知识目标：系统而全面地掌握酒店前厅部的基本知识、工作内容、业务操作流程及基层（领班）管理方法，能够处理和解决现代酒店前厅部在对客服务、操作与管理中的一般性问题。通过对现代酒店前厅产品的生产与销售中各项事务的探讨与剖析，使学生掌握前厅管理基础知识。

(2) 能力目标：能够知晓酒店前厅部的组织机构设置与环境布置要求；了解酒店前厅部各组织员工的素质要求；能够掌握公共社交忌讳与主要客源国和地区礼仪习俗；能够熟悉前厅部对客服务的全过程；会前厅部的预订和销售流程；会制订酒店房价；掌握前厅部入住登记的全过程；熟悉前厅部对客服务项目及要求；掌握前厅部顾客结帐离店的程序；了解前厅部审计的流程；熟悉前厅服务质量管理重要性及处理顾客投诉的方法。

(3) 素质目标：强化学生从事酒店前厅部服务与管理工作的必备的管理服务观念与意识；通

过实践训练培养学生实际动手能力，使之基本掌握酒店前厅服务与督导工作的技能，为今后适应酒店业发展与职业变化做准备。

## 8. 客房运营管理

课程目标：学生通过对该课程的系统学习，能对酒店客房管理及相关服务工作有总体的认识；了解客房部在酒店经营中的作用，掌握客房操作管理的主要工作性质、工作内容以及工作的重点和难点，同时应熟悉客房部的计划与组织工作、人力资源管理工作，并能在实践中灵活运用客房服务的主要操作流程。

主要内容：依据五星级酒店客房部员工主要工作过程进行课程内容设计。客房部的工作模块主要包括客房的清洁、客房库存品的管理、客房安全管理、客房员工管理、店内洗衣房管理等五大模块。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握客房的清洁、客房库存品的管理、客房安全管理、客房员工管理、店内洗衣房管理五大模块知识点。

(2) 能力目标：使学生了解和熟悉星级涉外酒店中客房部的整体工作内容，理解并掌握该部门重要工作岗位的工作程序与方法，能在各星级酒店的客房部熟练进行各种常规的对客服务。

(3) 素质目标：培养学生具备制定工作计划步骤，具备查阅、收集、处理信息，解决实际问题，对工作结果进行自我评估的能力，养成乐业、敬业的职业品质。

## 9. 餐饮运营管理

课程目标：围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过课程的学习，使学生掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

主要内容：酒店餐饮服务的基本知识、服务技能和管理的基本理论与方法，熟悉并掌握餐饮部的组织结构，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮市场、餐饮营销与竞争、菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等，培养学生胜任酒店餐饮服务与餐饮部基层管理工作。

教学要求：

(1) 知识目标：以酒店餐饮部的对客服务与管理活动为主线，使学生比较系统的掌握餐饮企业运营所必备的管理理论与服务技能，熟悉餐饮企业运营流程和操作规范，并能在实践中对所学理论能学以致用，规范操作所学技能和知识。

(2) 能力目标：使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置、餐厅员工管理、餐饮设备管理、餐饮服务质量和餐饮安全管理等。

(3) 素质目标：使学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。

## 10. 酒水饮料经营管理

课程目标：本课程通过对酒水的基本理论知识和基本服务技能的讲授，使学生全面熟练



掌握多类无酒精饮品与酒精饮品的知识与相关服务，并具备一定的酒水创新能。大力培养学生成为酒店酒吧、西餐厅、咖啡厅及酒水销售行业的高级技师人才，积极为我国酒店餐饮业发展提供有力的人才支持。

主要内容：软饮料销售和服务、葡萄酒销售和服务、啤酒清酒黄酒销售和服务、蒸馏酒销售和服务、鸡尾酒调制与服务等知识及技能。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握酒品与饮料的分类、酒水服务总原则及软饮料的基本知识。掌握葡萄酒、黄酒、清酒、啤酒、开胃酒、甜品酒与利口酒的基本知识。

(2) 技能目标：能够进行软饮料、葡萄酒、黄酒、清酒、啤酒、开胃酒、甜品酒与利口酒的品尝及服务；

(3) 素质目标：培养学生学会理性品酒，了解酒水文化；提高学生酒水的艺术鉴赏能力；培养较强的服务意识和职业素质神。

### 11. 饭店业人力资源管理

课程目标：使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识，熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项人力资源工作操作技能，培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力，提高学生可持续发展的能力，使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作，并初步具备领班、主管管理能力，适应行业发展与职业变化要求。

主要内容：掌握人力资源管理的基本知识、基本原理，了解当前我国酒店人力资源及管理的内涵、特点及现状，掌握岗位管理的原则、方法、流程和步骤，了解绩效管理的特点、方法和流程以及薪酬体系的设计及劳动关系管理的程序，使学生树立起现代人力资源管理的理念，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握酒店人力资源管理的过程及主要内容，了解我国酒店人力资源管理现状，明确人力资源需求预测和供给预测的流程和预测方法，正确理解工作分析的作用、意义和工作说明书的编写格式及应用，熟悉招聘流程，掌握面试方法与技巧，了解绩效考评信息管理，了解酒店薪酬管理，掌握薪酬体系的设计方法，阐述酒店员工培训的特点和原则，说明如何进行培训效果评估，了解酒店劳动争议的处理程序。

(2) 能力目标：能正确进行工作分析和岗位描述，掌握员工招聘的具体方法，能根据酒店的实际情况，进行员工培训、薪酬管理和绩效管理，能运用职业生涯规划的方法和内容，掌握员工激励和团队建设的基本方法，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法。

(3) 素质目标：具有良好的礼貌礼仪形象，具有强烈的服务意识和高尚的职业道德，具有勇于创新、敬业、乐业的工作作风，具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力，能够进行情绪管理，具有可持续发展的能力。

### 12. 咖啡品鉴与制作

课程目标：通过本课程的学习，使学生理解并掌握咖啡的知识，具备咖啡品鉴及调制的能力，能够满足酒店咖啡厅岗位工作的需求，提升学生对咖啡的兴趣及通用学习能力。

主要内容：在本课程中，学生将学习咖啡的种类、种植及处理方法、烘焙及萃取的手段等内容，并掌握咖啡设备的种类、维护及保养的知识及技能。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握咖啡的品种、产区、烘焙程度及萃取手法等知识。掌握不同咖啡机的种类及功能等知识。

(2) 能力目标：能够进行手冲咖啡的制作及品鉴；能够进行奶咖的制作及品鉴；能够熟练操作不同种类的咖啡机。

(3) 素质目标：通过本课程的学习培养学生动手能力、良好的卫生习惯、及开放的思路。

### 13. 毕业设计（论文）

课程目标：通过理论联系实际、调查研究、文献资料查阅、撰写论文等环节，以顶岗实习遭遇的亲身服务经历为素材，收集相关资料，完成毕业论文的写作，初步具有独立研究和分析问题、解决问题的能力。

主要内容：调研实习所在酒店集团及酒店品牌的发展历史、品牌文化，描述酒店发生的一个具体案例，并对此展开分析，提出自己的对策建议。

教学要求：

(1) 知识目标：培养学生综合运用、巩固所学的基础理论和专业知识的能力，能够收集、整理、使用相关信息的能力，培养学生总结写作的基本技能。

(2) 能力目标：培养学生正确的理论联系实际的工作作风、严肃认真的科学态度，培养学生具备从事酒店及相关工作所需的专业素质，培养严谨的工作作风，具有创新和开拓精神，并具备技术知识更新的初步能力和适应岗位需求变化的一般能力。

(3) 素质目标：学会搜集整理顶岗实习中的信息，学会对各种信息进行归类总结，掌握毕业论文的写作规范，学会总结分析工作中遇到的问题，并根据自己所学的知识提出解决方案。

### 14. 顶岗实习

课程目标：通过考察和实践，检验学生对所学知识的运用，使学生进一步了解企业、社会、国情，激励学生敬业和创业的精神，从而完成学生从学习岗位到工作岗位的初步过渡，并为毕业后从事相关行业岗位工作奠定坚实的职业技能基础，增强实践工作能力，激发学生学习专业知识的热情，接受基层实干思想作风教育，为毕业设计做素材准备。

主要内容：通过顶岗实习，使学生能够尽快将所学专业知识和岗位技能与生产实际相结合，使学生树立职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，从根本上提高人才培养质量。

教学要求：

(1) 知识目标：掌握餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等基本专业技能，进一步明确专业基本能力的要求。

(2) 能力目标：与就业岗位的零距离对接，使学生能够把所学的知识运用到岗位中，通过顶岗实习课程的实践，使学生具备一定的综合解决实际问题的能力，为学习后续课程学习和职业发展打好基础。

(3) 素质目标：通过对岗位的体验来实现学生的沟通能力、与人共处能力、协作能力、学习能力、心理承受能力、组织管理能力、职业态度、职业规范和创新意识等能力的提升。

## 七、教学进程总体安排

每学年教学活动 40 周，其中三年制专业教学总周数为 118 周（含 3 周军事课），两年制专业教学总周数为 78 周（含 3 周军事课）。

学时与学分换算。18学时折算为1学分，三年制总学分为141，两年制总学分为96。教学进程安排详见附件“课程教学计划进程表”。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专业负责人的基本要求

发展规划、组织开展编制专业教学计划、课程标准、实训大纲；组织精品课程建设，开展教研活动、教学督导与评估和帮助年轻教师的成长发展等。专业负责人需要具备以下基本要求：

- （1）政治立场坚定，坚持党的基本路线，贯彻党的教育方针；
- （2）具备旅游管理、酒店管理及相关专业硕士以上学历；掌握深厚的从事高校教学工作必备的专业知识和技能，了解相关法律法规，具有良好的文化素养；
- （3）具备高校工作经历及多年的职业教育教学和管理工作经验，副教授以上职称，有相关行业实践经历和背景；
- （4）在酒店管理领域具有较深的造诣，学术思想活跃，能带领专业实现跨越式发展。

#### 2. 专任教师与兼职教师的配置与要求

专业在校生人数	专任教师		兼职教师	
	要求	数量	要求	数量
600	要求如下	24	要求如下	24

##### （1）专业教师任职资格

专任教师和实训指导教师应具备一年以上酒店行业实践经历，对酒店各部门运营状况有实际的了解，具备酒店经营管理的实际工作能力；专业核心技能课程教师应取得中高级服务员资格证书；教师要掌握信息现代化教学手段，具备使用或制作多媒体课件进行教学的能力；专任教师（含实训指导教师）应具备对现行教材的筛选、组合能力；明确专业培养目标，能按照教学大纲的要求科学合理的安排教学内容；具备运用灵活多样的教学模式、教学方法进行教学的能力；具有较强的语言表达能力；能够将学生的思想道德教育融入到教学全程。

##### （2）校外兼职教师及任职条件

校外兼职教师应来自酒店、餐饮企业或其他服务行业相应岗位的中高层管理者、服务能手，具有良好的师德，较强的敬业精神，且具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法；具有5年以上本专业工作经历；具有中级（含）专业技术职称或硕士（含）以上学位或大中型企业中层以上管理人员，专业知识水平较高；具有较强的语言表达能力和课堂组织能力；具有完成课堂讲授、实习指导、论文指导等教学任务的充沛精力和充足时间。

### （二）教学设施

#### 1. 校内实践教学条件配置与要求

实验实训室	实验实训项目	设备名称、台/套数	设备功能与要求	职业能力培养
1、前厅实	前厅服务与	总台柜台 1		1、培养学生前

训室	管理实训	待领邮件架 1		台服务接待技能和职业素养 2、培养学生信息查询服务、 办理客人入住和结账手续的技能和能力 3、酒店服务和 管理的情景模拟和情境教学 4、培养学生为客人寄存重要物品的服务技能和程序 5、培养学生提供行李服务技能
		账单架 1		
		问讯架 1		
		钥匙卡制作机 1		
		显示电话机 2		
		信用卡刷卡机 1		
		电脑显示终端 2		
		打印机 1		
		行李车 2		
		应急照明灯 1		
		宣传册架 1		
		贵重物品保险箱 1		
		验钞机 1		
		外币样本 5		
		客账账单 10		
		餐厅账单 10		
		世界时钟 5		
		当日外币汇率显示屏 1		
		电脑 5	装有前厅操作系统	
		电脑 1	装有与公安系统连接的身份确认系统	
伞架 1	-			
2、客房实训室	客房服务与管理实训	床架连床垫 10	床垫席梦思 2 米×1.2 米	1、培养学生客房服务中的中式、西式铺床技能 2、培养学生客房、卫生间清洁技能和工作程序
		床单 20	全棉 280 厘米×200 厘米	
		枕头 30	羽绒 75 厘米×45 厘米	
		枕套 30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米，开口方式为信封口	
		席梦思保护垫(床褥)20	-	
		被子 20	羽绒 230 厘米×180 厘米)，重量约 1.5 千克	
		被套 20	全棉 235 厘米×190 厘米，底部中半开口，系带方式	
		各类洗涤剂、清洁剂 10	-	
		吸尘器 1	-	
		清洁工具若干	-	

		客房一次性用品 3	-	
		标准间 1	-	
		套间 1	-	
3、餐饮服务实训中心	中餐服务与管理实训	大圆桌 8	高度为 75 厘米、 直径 180 厘米	中餐服务技能实训
		中式餐椅 80	-	
		转盘轴 5	80 厘米	
		台布 50	230 厘米×230 厘米 320 厘米×320 厘米	
		餐巾 320	45 厘米×45 厘米	
		托盘 50	直径 34.5 厘米	
		花插 8	-	
		烟灰缸 25	-	
		骨碟 500	口径 17.6 厘米	
		调味碟 50	-	
		水杯 140	底面直径 5.8 厘米，高 14 厘米，口径 6.2 厘米	
		红酒杯 140	底面直径 5.5 厘米，高 13.5 厘米，口径 5 厘米	
		白酒杯 140	底面直径 4.5 厘米，高 9.7 厘米，口径 4.5 厘米	
	西餐服务与管理实训	味碟 50	口径 8 厘米，高 2.6 厘米，底径 4 厘米	西餐服务技能实训
		酱油、醋 16	-	
		汤碗、勺 100	口径 9.7 厘米，高 4.5 厘米，底径 3.3 厘米，长 11 厘米	
		筷架 100	长 7.3 厘米，宽 3.3 厘米，高 1.7 厘米	
		席面羹 100	长 21.7 厘米	
		公用筷架 60	长 9.5 厘米，宽 3.3 厘米，高 2.5 厘米	
		筷子 80	长 29.5 厘米，宽 3 厘米	
		牙签 80	长 8.2 厘米，宽 1.5 厘米	
		筷套 80	-	
分菜勺 50		长 34 厘米		
菜单 10		长 18.5 厘米宽 13 厘米		
工作台 8	100 厘米×200 厘米			

		台卡 16	长 10 厘米, 宽 5 厘米, 高 8.3 厘米	
		长方形西餐台 5	1.2 厘米×2.4 厘米木质	
		扶手椅 40	-	
		十寸装饰盘 40	8~10 英寸 (20.3~25.4 厘米)	
		白葡萄酒杯 130	底面直径 7.3 厘米, 高 20 厘米, 口径 17.2 厘米	
		红葡萄酒杯 130	底面直径 6.5 厘米, 高 18 厘米, 口径 6 厘米	
		果汁杯 130	底面直径 8 厘米, 高 20 厘米, 口径 17.7 厘米	
		主菜刀、主菜叉 40	总长 13.5 厘米 总长 21.5 厘米	
		汤勺 40	总长 19.5 厘米	
		鱼刀、鱼叉 40	总长 20 厘米 总长 20 厘米	
		甜品叉勺 40	总长 14 厘米	
		头盘叉勺 40	总长 21.5 厘米 总长 20 厘米	
		面包碟、黄油刀 40	直径 15.3 厘米 总长 16 厘米	
		烛台 5	三头烛台	
		胡椒、盐盅 10	高 7 厘米, 底径 5.3 厘米	
		黄油盅 10	直径 8 厘米, 高 2.4 厘米, 底径 4 厘米	
		牙签盅 10	-	
		花插 5	-	
		烟灰缸 15	-	
		台布 20	1.5 米×1.5 米	
		餐巾 80	45 厘米×45 厘米	
		账单夹 2	-	
		咖啡杯、碟、勺 40	-	
		冰水壶 5	-	
		菜单 10	-	
		工作台 5	-	
4、酒水实	酒吧服务与	调酒壶 10	-	酒水服务技能

训室	管理实训	量杯 10	-	实训
		吧勺 10	-	
		冰桶、夹子 4	-	
		酒桶架 2	-	
		雀嘴量酒器 2	-	
		顶压式量酒器 2	-	
		各类载杯 80	-	
		各类酒水 50	-	
		制冰机 1	-	
		酒篮 4	-	
		开塞器 5	-	
		扳手 5	-	
		咖啡机 1	-	
		5、茶艺实训室	茶艺服务与管理实训	
茶道组 15	木质			
茶仓 30	紫砂/瓷			
随手泡 15	不锈钢/紫砂			
茶盘 15	木质/藤制/竹制			
茶巾 15	棉			
水盂 30	紫砂/瓷			
乌龙茶行茶具 15	-			
绿茶行茶具 15	-			
花茶行茶具 15	-			
红茶行茶具 15	-			
普洱茶行茶具 15	-			
各类茶叶 10	-			
桌椅 15	-			
冰柜 1	-			
6、校内实训酒店	综合实训	全真酒店	真实酒店场景	培养学生酒店餐饮服务管理综合能力

## 2. 校外实践教学条件配置与要求

实训基地	基地功能与要求	职业能力与素质培养
------	---------	-----------

国际知名酒店管理集团旗下所属酒店	国际酒店、餐饮企业职业岗位群的服务技能和管理能力的培养以及职业素质的养成	了解行业、熟悉岗位；综合运用所学知识和技能，解决酒店、餐饮企业服务和管理中的问题；培养既会做事、又会做人的专业人才。
	校企合作，共同制定人才培养方案，构建课程体系，确定教学内容及教学方法。	通过岗前培训、顶岗工作、轮岗培养，学校和企业共同完成对学生的培养，重点培养和提高学生的职业素质和职业能力。

### （三）教学资源

1. 根据专业人才培养目标，借鉴国内外课程开发技术和企业一线实践经验，制定课程标准，开发相应的教学资源，通过教学案例库、习题集等教学资源库的建设，推动任务教学、能力导向考核方式方法的改革，满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

2. 及时与酒店行业、企业一线实践保持密切联系，聘请酒店行业从业人员作为课程的兼职教师，并积极创造条件，将学习课堂转移到企业真实环境中进行，使课程建设紧跟行业实际。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度，根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

3. 建立了纸质、电子、网络等数字媒体资源库，将课程学习资料全部上网运行，完善课程网站，及时更新网络资源，保持课程网站资源的先进性，各种教学辅助学习资料每年更新超过 10%，根据行业发展的现状不断补充新的栏目，积极推动教学录像上网，做好网站的建设及维护任务，保证课程网站畅通，为学生自主学习提供丰富的资源和支持服务，为学生的自主学习提供了丰富资料。

4. 多渠道联系，积极开拓校外实训、实习基地，逐渐形成了与不同合作酒店的稳定与灵活、长期与短期相结合的合作形式，实现了合作过程中校企双方的共赢，达成长效稳定的合作关系。通过加强校内综合实训基地和校外实习基地建设，突出能力培养，强化实践教学，为课程实训实践教学创造了良好的条件。

### （四）教学方法

针对高职学生的学习特点和需求，在理论教学方面，本着“有用、够用”的原则，不过分强调理论的系统性和完整性，而是重视实践能力的培养，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，灵活采用任务驱动、项目导向、教学做一体化、案例教学等行动导向教学模式，以酒店、餐饮企业具体工作岗位典型工作任务的分析，总结各岗位所需的知识、能力和素质要求来选取教学内容，突出学生实际操作能力和职业素质的养成。在教学方式手段方面，充分调动学生的积极性，由以教师为中心转变为以学生为中心，构建参与式、互动式、体验式教学体系。

### （五）学习评价

在教学中，采用以过程性评价为主的评价方式，包括阶段性评价、过程性评价、目标评价、项目评价等评价方法，兼顾学生认知、技能、情感等多方面进行评价，注重评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，通过平时上课表现、期末考试、顶岗实习表现、



职业技能大赛、职业资格鉴定等多种方式，改变过去单一看学生期末考试成绩的评价方式，注重对学生知识运用的能力和分析问题、解决问题等职业能力的考核，对学生在知识运用中的创新精神予以鼓励。

## （六）质量管理

### 1. 组织保障

（1）为推进酒店管理专业教育教学改革，提高专业建设水平，加强实践教学指导及校企合作，酒店管理专业成立了专业建设指导委员会，定期开展专业建设调研工作，为专业建设出谋划策，提高专业建设的科学性和合理性。同时，由专业指导委员会专家、校企合作企业专业人士、校外兼职教师等人员共同研讨确定人才培养目标，制定以知识、能力、素质三要素为内涵，以综合职业能力培养为核心，以就业为导向的培养高端技能型专业的专业人才培养方案。

（2）成立专业教学督导组，负责专业管理督导、教学方法改革与推广、教学质量评价等。

（3）成立课程团队，全面负责课程教学改革、课程资源建设工作。

（4）实行导师制，负责对青年教师的理论教学和实践环节的教学质量进行监督和评议。

（5）建立教师教学互评制度，每位教师每周至少听一位教师的课，每学期至少面向全系上一堂公开课，举行专业教师说课比赛等活动，及时反馈教学中存在的问题，针对专业教学定期组织召开教学质量分析会议。

（6）重视教学质量短、中、长期的监控机制、引入第三方（包括用人单位、行业协会、学生及家长）作为评价主体参与到人才培养质量的评价和反馈活动中。

（7）建立衡量办学质量以外部评价为主、对教学环节的监控以实践性教学为主、对教师的评价以学生为主的“三为主”的教育教学质量评价体系，建立校内外质量评价信息互通机制，形成有利于工学结合、内部质量控制与外部质量控制相结合的教育教学质量保障体系。

（8）建立质量预警和预案制度。对各个教学环节，特别是实践性教学方案的可行性进行预评估，及时收集、发布影响质量的各种信息，对不利因素进行预警；对常见的质量事故进行归类，根据事故的性质不同提供可行的替代方案，完善教育教学质量评议和责任追究制度。

（9）利用教学管理系统的现代信息管理功能，进一步实现网上教学信息发布、网上评教、教学资源共享，促进教学管理更加规范、科学、高效，确保教学工作高质量运行。通过学生评教、教师评学、同行互评等评价，为教学质量监控信息提供畅通的渠道，保证评价的客观性和实效性。建立教育教学质量信息发布制度，利用办公自动化网络、教学监督通报等不同渠道发布教育教学质量信息。

### 2. 制度保障

（1）为保证酒店管理专业人才培养质量，酒店管理专业制定并坚持了系和教研室健全包括专业建设管理、教学督导及教学检查、教师队伍建设和教师考核、实训设施及基地建设、教学资源建设、教学质量考核、学生管理、毕业生就业指导等一系列制度，使专业建设的各个项目及各个环节都有规范的制度管理作支撑，实现从教学基础-教学过程-教学效果的全方位动态的管理。

（2）酒店管理专业采用项目管理理念，推行项目负责人制度，建立健全优秀教师评选制度、课程负责人制度、各类教学立项与评奖制度、教学评价制度等，分解专业建设任务。把

专业建设相关工作通过项目分解的形式落实到具体的教师和教辅人员，做到项目落实、人员落实、责任落实、方案落实、资金落实、奖惩落实。

## 九、毕业要求

### 1. 学分要求

学生学完人才培养方案规定的课程，成绩合格，获得规定的学分（141学分），方可取得全日制高职专科毕业证书。美育课程列入人才培养方案。每位学生须修满1学分美育课程学分方能毕业。

### 2. 证书要求

（1）推荐获得美国酒店协会教育学院(AH&LA-EI)的一线员工专业资格认证(Hospitality Skills Certification-Line Level Staff)。

（2）推荐获得酒店管理师、宴会策划师、茶艺师、咖啡师、人力资源管理师、中高级餐厅服务员等职业资格证书。

（3）通过高等学校计算机等级一级证书。

（4）通过高等学校英语应用能力B级证书。

（5）每位学生须修满1学分美育课程学分。

## 十、附录

### 1. 教学安排进程表

附表1: 课程教学计划进程表

专业名称: 酒店管理 (2020级两年制-国际酒店管理方向)																			
课程类别	课程性质	课程编号	课程名称	核心课	总学分	总学时	计划学时			公共课 课外实践	各学期课内周学时分配				考核方式	实践教学场所	计分方式		
							课内总学时	课堂教学			一	二	三	四					
								理论	实践										
公共课	必修课	002801	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 II	▲	3	54	46	46	8		54				考试		百分制		
		003251	形势与政策		1	32	32	32			8	8	8	8	考查	校内	百分制		
		002802	思想道德修养与法律基础 II	▲	2	36	28	28	8		36				考试		百分制		
		001396	大学语文	▲	2	36	36	36				36			考试		百分制		
		001296	体育		2.5	46	46	6	40			46			考查	校内	百分制		
		001398	大学生心理健康教育与职业规划		2	36	36	36				36			考查	校内	百分制		
		005000	创新创业基础		2	36	36	36				36			考查	校内	百分制		
		004020	军事(含《军事理论》与《军事技能》)		4	72	18	18		54		72			考查	校内	五级制		
		001404	经济数学及数学文化		3	54	54	54				54							
	公共必修课小计					21.5	402	332	292	56	54	206	180	8	8				
	限选课	004385	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当		1	20	20	20				20				考试		百分制	
		004035	电影美学		2	36	36	36				36				考查	校内	百分制	
		公共限选课小计					3	56	56	56	0	0	56	0	0	0			
	公共必修及限选(24.5-26)					24.5	458	388	348	56	54	262	180	8	8				
任选	999998	公共任选		2	36	36	36												
	公共任选课小计(合计10)					2	36	36	36	0	0	0	0	0	0				
公共基础课合计					26.5	494	424	384	56	54	262	180	8	8					
专业课程	专业群平台课	004836	旅游、酒店及餐饮业概况(酒管)		2	36	36	36			36				考试		百分制		
		004845	管理学原理(酒管)		2	36	36	18	18			36			考试		百分制		
		004835	形体与礼仪(酒管)		2	36	36	12	24			36			考试		百分制		
		004837	艺术赏析(酒管)		2	36	36	8	28				36			考查		百分制	
		004834	顾客关系与营销实务(酒管)		2	36	36	18	18				36			考试		百分制	
		专业群平台课小计					10	180	180	92	88	0	72	108	0	0			
		专业组课	000129	酒店情景英语(1)	▲	3	54	54	22	32					54		考查		百分制
			002425	酒店英语听说(1)		2	36	36	8	28			36				考查		百分制
			002426	酒店英语听说(2)		2	36	36	8	28				36			考查		百分制
			000151	酒店英语写作与文法(1)		2	36	36	8	28			36				考查		百分制
	000152		酒店英语写作与文法(2)		2	36	36	8	28				36			考查		百分制	
	000205		前厅部的运营与管理	▲	3	54	54	22	32					54		考试		百分制	
	000168		客房运营管理	▲	3	54	54	22	32					54		考试		百分制	
	004841		餐饮服务管理	▲	3	54	54	22	32					54		考试		百分制	
	004840		酒水鉴赏与调制	▲	3	54	54	18	36					54		考查		百分制	
	003678		毕业设计(论文)		4	72	72		72						72	考查	校内	百分制	
	003674	顶岗实习		18	324	324		324						324	考查	校内	五级制		
	专业组课小计					45	810	810	138	672	0	72	126	216	396				
	限选课	004887	酒店插花艺术		1	18	18	18						18				百分制	
		004839	酒店服务英语会话		1.5	28	28		28					28		考查	校内	百分制	
		003600	酒店管理综合实训(1)		3	54	54		54					54		考查	校内	百分制	
	专业限选课小计					5.5	100	100	18	82	0	0	0	100	0				
	任选课(任选8学分)	000092	饭店业人力资源管理		2	36	36	36						36		考试		百分制	
004886		茶文化茶艺鉴赏(酒管)		2	36	36	6	30					36		考试		百分制		
004571		酒店职业礼仪		2	36	36	12	24				36			考试		百分制		
004838		咖啡鉴赏与制作		2	36	36	12	24					36		考查	校内	百分制		
专业选修课小计(8)					8	144	144	66	78	0	0	36	108	0					
专业课合计					68.5	1234	1234	314	920	0	144	270	424	396					
公共课合计					26.5	494	424	384	56	54	262	180	8	8					
国际酒店管理方向所有课程合计(141)					95	1728	1658	698	976	54	406	450	432	404					
国际酒店管理方向学分、学时及平均周学时统计											23.882	23.684	22.737	25.25					