

工商管理系

酒店管理专业

(扩招) 人才培养方案

黑龙江建筑职业技术学院

2019年6月

黑龙江建筑职业技术学院

2019 年酒店管理专业扩招专项人才培养方案

一、专业名称及代码

酒店管理专业 640105

二、入学要求

普通高中，中职教育学校(职高、中专、技校)应往届毕业生，以及具有同等学习能力的退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民。

三、修业年限

(一) 修业年限：基本学制三年，实行弹性学制，即 2~6 年。

(二) 人才培养模式：校企“双主体”全过程育人的“三段推进、学工轮替、岗位成才”的“2+1”现代学徒制人才培养模式，2 年在学校学习成长教育课和专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等，1 年在酒店企业进行顶岗实习，推进实岗育人，“育人链”与“生产链”的无缝对接，实现“合作育人、合作就业、合作发展”。

(三) 教学方式：专业针对不同生源群体，与行业企业合作开展现代学徒制培养或订单式培养，制定灵活的学分制人才培养方案，并建立校本学分银行，做到“标准不降，模式多元，学制灵活”。

1. 学生培养实行学分制管理，弹性学制。应届高中毕业生、中职毕业生实行全日制授课模式；往届高中毕业生、中职毕业生退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民、在职人员、残疾人等群体实行半工半读、线上线下等灵活授课模式。

2. 实行“1+X”证书制度，鼓励学生积极取得各类职业技能等级证书，拓展就业创业本领。职业技能证书、大赛获得奖项、各类荣誉以及社会实践等可实行学分转换。达到毕业要求的，由学院颁发普通高校专科毕业证书。

3. 具体教学方式、授课内容及具体考核方式详见《学期任务书》。

四、职业面向

（一）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)	主要岗位群
旅游大类(64)	旅游类(6401)	住宿业(61) 餐饮业(62)	前厅服务员 (4-04-01-01) 客房服务员 (4-04-01-02) 餐厅服务员 (4-03-05-01) 茶艺师 (4-03-03-02) 咖啡师 (4-03-03-03) 调酒师 (4-03-03-01)	前台接待 客房协调 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒 大堂吧茶艺与咖啡制作

（二）专业特色

以提高学生综合素质、促进学生全面发展为宗旨，以强化专业技能、突出英语能力、提升人文素养为重点，校企共建，创新“双主体”全过程育人的“三段推进、学工轮替、岗位成才”的现代学徒制人才培养模式；酒店管理专业教师言传身教，为学生服务，为企业服务；专业教师全部拥有酒店管理岗位从业经验；小班授课，TEAM WORK（小组讨论）教学法覆盖所有课程，培养学生的团队合作精神；校内建有教学酒店，实践技能训练中，学生既是消费者，也是服务者；引导学生干中学，允许学生犯错误，把错误的机会留在校内。

（三）岗位分析

根据校企教学团队前期开展的酒店管理专业现代学徒制人才培养需求调研分析，人才培养研讨会，工作岗位与职业能力分析会确定了本专业毕业生职业生涯发展路径，学生主要的就业领域和岗位有：前区营运部门的前厅接待、前厅礼宾、餐饮接待、餐饮送餐、客服中心协调、客房楼层服务及相应岗位见习主管；后区销售部协调员、预订部文员、公关部协调员等；毕业1-2年的发展岗位是前区营运部门前厅接待主管、前厅礼宾主管、餐饮主管、楼层主管等；后区销售主任、预定主任、公关主任等。

通过职业能力分析，梳理出酒店管理专业“工作项目—工作任务—职业能力”的职业能力体系，制定了职业能力分析表，得到了涵盖酒店管理专业毕业生主要面向3大工作岗位群，对应的职业能力分成的前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、

酒店销售 4 大工作领域，预订、销售、前厅接待、前厅礼宾、西餐厅服务、大堂吧服务、宴会服务、中餐厅服务、客服中心接线员等 12 个岗位的 32 个工作项目，178 项工作任务共计 1 049 条职业能力（见表 1）。另外，分析确定了各岗位所共同需要的 11 项 48 条关键能力（职业通用能力），现代学徒生面向 2-5 级职业能力（L1-L5 表示）。

职业行动领域工作任务分析表

职业岗位	岗位类别		典型工作任务	职业能力					
	初始	发展							
1. 前台对 客服务员	√		1-1	班前准备工作	1-1-1	班前物品准备			
					1-1-2	整理仪容仪表			
					1-1-3	交接班文档及预定信息单整理。			
			1-2	对客服务	1-2-1	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通			
					1-2-2	满足各类宾客的接待规格及要求，办理入住与退房			
					1-2-3	能够为团队客人办理团队入住、退房			
					1-2-4	正确处理客人投诉及个性化需求			
					1-2-5	能处理酒店的各种突发事件			
					1-2-6	能够进行夜间审计			
					1-2-7	能够按照客人需求为客人兑换外币			
			1-3	销售及促销产品和服务	1-3-1	维持对产品和服务的高度了解以便于向客人解释和销售服务和设施			
					1-3-2	使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务；促销酒店产品与服务			
			1-4	维护工作环境安全及清洁	1-4-1	保证工作区卫生、健康和安全的			
					1-4-2	采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患			
					1-4-3	掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序			
			1-5	协调与沟通	1-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；			
					1-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；			
					1-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通			
			2. 前厅礼 宾员	√		2-1	带客进房	2-1-1	能够按照带客进房流程用中英文引领客人进入房间；
								2-1-2	能够用中英文介绍酒店内的设施、设备、功能、方位；

					2-1-3	能够用中英文介绍酒店周边餐饮、娱乐、购物、游览信息。
			2-2	送客人离店	2-2-1	能使用中英文利用行李车送客人离店；
					2-2-2	确保客人离店时用车安排；
					2-2-3	能用中英文与客人进行短小日常对话。
			2-3	咨客服务	2-3-1	能够用中英文按照酒店统一的标准提供准确的，符合客人期望的，有当地特色的信息。
			2-4	出租车服务	2-4-1	能够用中英文为客人提供安排计程车服务，并确保司机要知道要去的确切地址所有的车必须是出租车，杜绝帮客人叫网络专车。
			2-5	迎宾服务	2-5-1	能够按照酒店规范用中英文为客人提供迎宾服务
			2-6	行李寄存服务	2-6-1	能为客人办理行李寄存服务，派发客人行李服务，收发邮件。
			2-7	协调与沟通	2-7-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；
					2-7-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；
					2-7-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通
3. 客房中心接线员	√		3-1	问询服务	3-1-1	能够正确使用酒店客服中心电话交互设备；
			3-2	电话转接服务	3-2-1	牢记酒店所有设施设备的中英文名称及方位，并能够通过倾听，用中英文为客人提供准确的客房服务；
			3-3	叫醒服务	3-3-1	能正确使用客服中心设施设备；
			3-4	住客物品输送服务	3-4-1	能够用中英文为客人提供物品输送和电话免打扰服务及客房送餐服务；
			3-5	协调与沟通	3-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；
3-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；					
3-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通					
4. 西餐对客服务员	√		4-1	班前准备工作	4-1-1	班前物品准备，整理仪容仪表
					4-1-2	设台-早餐、午餐、晚餐
					4-1-3	服务台设台-早餐、午餐、晚餐
			4-2	对客服务	4-2-1	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通

					4-2-2	熟悉西餐菜单及酒水单，能为客人提供菜点和酒水点单服务			
					4-2-3	西餐餐间服务和清理			
					4-2-4	礼貌地迎接和辞别送客			
			4-3	销售及促销产品和服务	4-3-1	维持对产品和服务的高度了解以便于向客人解释和销售服务和设施			
					4-3-2	使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务；促销酒店产品与服务			
			4-4	维护工作环境安全及清洁	4-4-1	保证工作区卫生、健康和安全的			
					4-4-2	采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患			
					4-4-3	掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序			
			4-5	协调与沟通	4-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；			
					4-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；			
					4-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通			
			5. 西餐送餐员	√		5-1	班前准备工作	5-1-1	整理餐车，折叠餐布
								5-1-2	整理客人点单
						5-2	对客服务	5-2-1	服务食品与饮品酒水
								5-2-2	结帐
5-2-3	收取餐车与餐盘								
5-3	物品整理	5-3-1				豪华房礼品			
		5-3-2				补充水果			
		5-3-3				合理安排暖箱内的熟食摆放			
5-4	维护工作环境安全及清洁	5-4-1				保证工作区卫生、健康和安全的			
		5-4-2				采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患			
		5-4-3				掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序			
5-5	协调与沟通	5-5-1				维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；			
		5-5-2				与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；			
		5-5-3				以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通			

			5-6	日常管理	5-6-1	每天工作日程完成后必须填写餐饮部的记事本，报告每天早晨送给餐饮部经理过目			
6. 宴会对 客服务员	√		6-1	班前准备工作	6-1-1	整理个人仪容仪表			
					6-1-2	准备客用品			
			6-2	对客服务	6-2-1	提供宴会服务			
					6-2-2	提供酒水服务			
					6-2-3	关照常客服务			
					6-2-4	销售及促销产品和服务			
					6-2-5	会议茶歇服务			
			6-3	物品整理	6-3-1	宴会物品整理			
					6-3-2	茶歇物品整理			
			6-4	维护工作环境 安全及清洁	6-4-1	保证工作区卫生、健康和安			
					6-4-2	采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患			
					6-4-3	掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序			
			6-5	协调与沟通	6-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；			
					6-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；			
					6-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通			
			7. 中餐对 客服务员	√		7-1	班前准备工作	7-1-1	班前物品准备，整理仪容仪表
								7-1-2	设台-早餐、午餐、晚餐
7-1-3	服务台设台-早餐、午餐、晚餐								
7-2	对客服务	7-2-1				与具不同文化背景的客人和同事有效沟通			
		7-2-2				熟悉中餐菜单及酒水单，能为客人提供菜点和酒水点单服务			
		7-2-3				中餐餐间服务和清理			
		7-2-4				礼貌地迎接和辞别送客			
7-3	销售及促销产品和服务	7-3-1				维持对产品和服务的高度了解以便于向客人解释和销售服务和设施			
		7-3-2				使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务；促销酒店产品与服务			
7-4	维护工作环境 安全及清洁	7-4-1				保证工作区卫生、健康和安			
		7-4-2				采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患			
		7-4-3				掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序			

			7-5	协调与沟通	7-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；
					7-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；
					7-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通
8. 大堂吧 对客服务员	√	8-1	班前准备工作	8-1-1	班前物品准备，整理仪容仪表	
				8-1-2	铺设下午茶台；设葡萄酒冰桶/杯垫	
				8-1-3	检查大堂吧咖啡机；核查晚间蜡烛	
		8-2	对客服务	8-2-1	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通	
				8-2-2	熟悉大堂吧小食单及酒水单，能为客人提供小食和酒水点单服务	
				8-2-3	下午茶餐间服务和清理	
				8-2-4	礼貌地迎接和辞别送客	
		8-3	销售及促销产品和服务	7-3-1	维持对产品和服务的高度了解以便于向客人解释和销售服务和设施	
				7-3-2	使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务；促销酒店产品与服务	
		8-4	维护工作环境安全及清洁	7-4-1	保证工作区卫生、健康和安全的	
				7-4-2	采取行动排除危险，向上级或经理报告安全、危险隐患	
				7-4-3	掌握对财产安全、紧急救护和火警等处理程序	
		8-5	协调与沟通	7-5-1	维持和实施有效的人际沟通； 随时表现出职业态度和职业行为；	
				7-5-2	与具有不同文化背景的客人与同事有效沟通；	
				7-5-3	以职业方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向沟通	
9. 客房服务员	√	9-1	清洁客房	9-1-1	整理物品，做清洁前准备工作	
				9-1-2	正确的方式敲门进房	
				9-1-3	撤布草和垃圾	
				9-1-4	整理床铺	
				9-1-5	清洁和整理卧室、卫生间	
				9-1-6	补充客用物品	
				9-1-7	房间吸尘	
				9-1-8	检查房间	
		9-2	夜床服务	9-2-1	正确的方式敲门进房	
				9-2-2	撤布草和垃圾	

					9-2-3	整理床铺
					9-2-4	检查房间
			9-3	对客服务	9-3-1	掌握对客服务质量标准及注意事项
					9-3-2	迎送客人服务
					9-3-3	洗衣服务
					9-3-4	租赁、借用及购买服务
					9-3-5	代办服务
					9-3-6	VIP 与特殊客人服务
			9-4	周期性计划清洁任务	9-4-1	清洁客房艺术品
					9-4-2	清洁保养电器类
					9-4-3	清洁保养木饰类
					9-4-4	清洁保养金属制品
					9-4-5	清洁保养家私
					9-4-6	清洁灯具
					9-4-7	防治虫害
			9-5	特殊情况处理	9-5-1	客房设施设备无法正常使用和处理
					9-5-2	客房内发生意外的处理
					9-5-3	客房异常情况的处理
					9-5-4	客人特殊要求的处理
					9-5-5	客人特殊情况的处理
			9-6	沟通与协调	9-2-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流
9-2-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通					
10. 客服中心文员	√	10-1	对客服务	10-1-1	掌握客房服务中心基础知识进行对客服务	
				10-1-2	电话服务	
				10-1-3	遗留物品服务	
		10-2	沟通与协调	10-2-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流	
				10-2-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通	
		10-3	文档管理	10-3-1	掌握和使用电脑文字处理软件包, 服务中心电脑系统	
				10-3-2	文档汇总、归类和存档	
		10-4	日常清洁工作	10-4-1	卫生清洁工作	
				10-4-2	客用易耗品整理	
		11. 客房见习主管	√	11-1	主管日常工作	11-1-1
11-1-2	客房卫生清洁检查					
11-2	安全工作督查			11-2-1	防火消防督查	
11-3	工程督查	11-3-1	区域客房工程督查			

			11-4	物资管理	11-4-1	客房易耗品管理			
			11-5	对客服务	11-5-1	VIP 服务			
					11-5-2	客户管理			
					11-5-3	服务质量管理			
			11-6	员工管理	11-6-1	检查员工仪容仪表			
					11-6-2	安排及分配工作任务			
					11-6-3	检查当班员工工作完成情况			
					11-6-4	员工培训与发展			
					11-6-5	根据客情灵活安排人员			
			11-7	沟通与协调	11-7-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流			
					11-7-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通			
			12. 前厅接待见习主管		√	12-1	对客服务与销售	12-1-1	以职业化的态度和形象展示有效的和合适的对客服务的技巧
								12-1-2	不断寻找机会改进对客服务, 建立和维持有效的对客关系
								12-1-3	跟进 VIP 客人的接待情况
								12-1-4	签收次日抵店订单
12-1-5	客史档案管理								
12-1-6	处理简单投诉								
12-1-7	处理突发事件								
12-2	监督检查	12-2-1				监督员工操作流程			
		12-2-2				检查 VIP、熟客的排房情况			
		12-2-3				检查公安系统的上传与退房情况			
		12-2-4				核查各类报表与账单			
		12-2-5				检查当日岗位卫生情况和岗位纪律			
12-3	财务管理	12-3-1				外汇兑换核对与报销			
		12-3-2				POS 机结算与管理			
		12-3-3				台账制作与票据管理			
		12-3-4				发票管理			
		12-3-5				备用金管理			
12-4	员工管理	12-4-1				检查员工仪容仪表, 组织班前班后例会			
		12-4-2				安排及分配工作任务			
		12-4-3				检查当班员工工作完成情况			
		12-4-4				协助员工培训与发展, 员工工作表现测评			
		12-4-5				根据客情灵活安排人员			
12-5	物资管理	12-5-1				保养维护接待处设施设备			
		12-5-2				钥匙存放与管理			
		12-5-3				管理各类易耗品与文具			

			12-6	沟通与协调	12-6-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流
					12-6-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通
			12-7	文档管理	12-7-1	记录工作日志, 填写交办工作本
					12-7-2	掌握和使用电脑文字处理软件包, 前台管理信息系统
					12-7-3	文档存放及管理
13. 礼宾 见习主管	√	13-1	对客服务与销售	13-1-1	以职业化的态度和形象展示有效的和合适的对客服务的技巧	
				13-1-2	不断寻找机会改进对客服务, 建立和维持有效的对客关系	
				13-1-3	跟进 VIP 客人的接待情况	
				13-1-4	跟进当日的租车订单	
				13-1-5	核对航班情况及接机任务	
				13-1-6	客史档案管理	
				13-1-7	处理简单投诉	
				13-1-8	处理突发事件	
		13-2	监督检查	13-2-1	监督员工操作流程	
				13-2-2	检查大堂相关设施设备	
				13-2-3	检查常用表格的填写	
				13-2-4	核对寄存行李与会议物品数量及摆放情况	
				13-2-5	检查柜台、行李房、行李车卫生	
				13-2-6	检查报纸报表的派送情况	
				13-2-7	检查当日岗位卫生情况和岗位纪律	
		13-3	财务管理	13-3-1	票据管理	
				13-3-2	租车折扣权限管理	
		13-4	员工管理	13-4-1	检查员工仪容仪表, 组织班前班后例会	
				13-4-2	安排及分配工作任务	
				13-4-3	检查当班员工工作完成情况	
				13-4-4	协助员工培训与发展, 员工工作表现测评	
				13-4-5	根据客情灵活安排人员	
		13-5	物资管理	13-5-1	保养维护礼宾部设施设备	
				13-5-2	行李房闲置物品的处理	
				13-5-3	杂物房的定期清理	
				13-5-4	申领和管理客用物品	
				13-5-5	管理各类易耗品与文具	
		13-6	沟通与协调	13-6-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流	

					13-6-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通
			13-7	文档管理	13-7-1	记录工作日志, 填写交办工作本
					13-7-2	掌握和使用电脑文字处理软件包, 前台管理信息系统
					13-7-3	文档存放及管理
14. 总机 见习主管	√	14-1	对客服务		14-1-1	客史档案管理
					14-1-2	处理简单投诉
					14-1-3	处理突发事件
		14-2	监督检查		14-2-1	监督员工操作流程
					14-2-2	检查总机房相关设施设备
					14-2-3	检查常用表格的填写
					14-2-4	监管总机系统和接口正常运转情况
					14-2-5	核对 M/C、W/C 的设定情况
					14-2-6	检查当日岗位卫生情况和岗位纪律
		14-3	财务管理		14-4-1	统计打印部门话费报表
		14-4	员工管理		14-4-1	检查员工仪容仪表, 组织班前班后例会
					14-4-2	安排及分配工作任务
					14-4-3	检查当班员工工作完成情况
					14-4-4	协助员工培训与发展, 员工工作表现测评
					14-4-5	根据客情灵活安排人员
		14-5	物资管理		14-5-1	保养维护总机设施设备
					14-5-2	管理各类易耗品与文具
		14-6	沟通与协调		14-6-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流
					14-6-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通
		14-7	文档管理		14-7-1	记录工作日志, 填写交办工作本
					14-7-2	掌握和使用电脑文字处理软件包, 总机管理信息系统
	14-7-3			文档存放及管理, 部门例会管理		
15. 中餐厅 见习主管	√	15-1	餐厅管理		15-1-1	熟悉餐饮知识和餐厅菜单, 了解并熟知所有食品准备的标准和程序, 控制食品出产的标准
					15-1-2	熟悉酒水知识, 熟悉鸡尾酒的配制, 完成酒水服务技巧知识的培训
					15-1-3	召开例会传达当班订餐、沽清和促销等情况
					15-1-4	协助经理处理客人投诉
					15-1-5	制定餐厅设施设备清洁保养计划
					15-1-6	协助服务并处理突发事件

				15-1-7	掌握部门每月损益情况	
			15-2	监督检查	15-2-1	督导服务质量
					15-2-2	监督收银规范操作
					15-2-3	巡查西餐厅营业现场、设施设备及收档工作
					15-2-4	检查卫生及补充餐饮运营易耗品
					15-2-5	抽查账目, 核对信息
			15-3	员工管理	15-3-1	检查员工仪容仪表, 组织班前班后例会
					15-3-2	安排及分配工作任务
					15-3-3	检查当班员工工作完成情况
					15-3-4	协助员工培训与发展, 员工工作表现测评
			15-4	对客服务与销售	15-4-1	以职业化的态度和形象展示有效的和合适的对客服务的技巧
					15-4-2	不断寻找机会改进对客服务, 建立和维持有效的对客关系
					15-4-3	维持对产品和服务的高度了解以便于向客人解释和销售服务和设施
					15-4-4	使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务; 促销酒店产品与服务
					15-4-5	监控客人用餐情况, 确保客人的需求和合理的要求被满足
			15-5	沟通与协调	15-5-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流
					15-5-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通
			15-6	文档管理	15-6-1	统计餐厅营业相关数据
					15-6-2	记录工作日志, 填写交办工作本
					15-6-3	参与制定餐厅装饰计划
					15-6-4	协助经理进行菜单和酒水单的设计
					15-6-5	掌握和使用电脑文字处理软件包, 餐饮电脑系统
16. 西餐厅见习主管		√	16-1	餐厅管理	16-1-1	召开例会传达当班订餐、沽清和促销等情况
					16-1-2	协助经理处理客人投诉
					16-1-3	制定餐厅设备设施清洁保养计划
					16-1-4	协助服务并处理突发事件
					16-1-5	掌握部门每月损益情况
					16-1-6	熟悉餐饮知识和餐厅菜单, 了解并熟知所有食品准备的标准和程序, 控制食品出产的标准

				16-1-7	熟悉酒水知识，熟悉鸡尾酒的配制，完成酒水服务技巧知识的培训
				16-1-8	按照存货控制程序处理和储存存货
		16-2	监督检查	16-2-1	督导服务质量
				16-2-2	监督收银规范操作
				16-2-3	巡查西餐厅营业现场、设施设备及收档工作
				16-2-4	检查卫生及补充餐饮运营易耗品
				16-2-5	抽查账目，核对信息
		16-3	员工管理	16-3-1	检查员工仪容仪表，组织班前班后例会
				16-3-2	安排及分配工作任务
				16-3-3	检查当班员工工作完成情况
				16-3-4	组织员工培训，协助员工发展，员工工作表现测评
		16-4	对客服务与销售	16-4-1	VIP 接待的准备工作及安排
				16-4-2	跟进 VIP 服务
				16-4-3	照顾特殊客人
				16-4-4	监控客人用餐情况，及时为客人解决问题
		16-5	物资管理	16-5-1	每周盘点破损并及时报损
				16-5-2	协助经理管理现金兑付和结账工作
				16-5-3	对西餐厅设备提出更新添置计划
				16-5-4	对西餐厅设备提出更新添置计划
		16-6	文档管理	16-6-1	统计餐厅营业相关数据
				16-6-2	记录工作日志，填写交办工作本
				16-6-3	参与制定餐厅装饰计划
				16-6-4	协助经理进行菜单和酒水单的设计
				16-6-5	掌握和使用电脑文字处理软件包，餐饮电脑系统
		16-7	沟通与协调	15-5-1	以职业的、肯定的方式与部门和酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流
				15-5-2	与具不同文化背景的客人和同事有效沟通

岗位证书认证一览表

序号	证书考试	颁证单位	备注
1	公共英语等级考试	教育部	三级
2	全国计算机等级考试	教育部	一级或以上
3	普通话水平测试	国家语言文字工作委员会	二级乙等或以上
4	酒店岗位职业资格证书	黑龙江省人力资源和社会保障	餐厅、客房、前厅服务员

序号	证书考试	颁证单位	备注
		会保障厅	等资格中选择二个
5	茶艺师	国家人力资源和社会保障部	可根据自身需求与能力考取
6	礼仪证	全国公关委员会	可根据自身需求与能力考取

五、培养目标及培养规格

（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；掌握酒店专业知识和技术技能，按照酒店行业岗位标准、作业程序，运用专业技术以职业化的态度和形象有效地进行对客服务，满足客人需求，建立和维持良好的宾客关系，解决分析突发问题；面向住宿业、餐饮业的服务与基层管理职业群，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、咖啡调制、酒吧调酒工作的高素质技术技能专门人才。

序号	酒店管理专业人才培养具体目标
A	能够按照酒店行业岗位标准、作业程序，运用专业技术以职业化的态度和形象有效地和合适地进行对客服务，满足客人需求，建立和维持有效的宾客关系；能够在解决分析突发问题和应用销售技巧和提高服务质量中发挥有效作用。
B	能够与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，能够与具不同文化背景的客人有效沟通；并在跨团队合作领域中发挥有效的领导、沟通、协作作用。
C	能够诚实守信，承诺职业道德和责任，严格执行酒店法律法规知识和设备使用知识、酒店服务与管理技术实践标准、岗位职责和各类规范要求；尊重不同国家或地域的酒店宾客的文化与习俗。
D	培养持续学习的习惯与能力，能够通过职业培训或继续教育，扩展知识，提升能力。
E	面向全国，服务龙江，能够为现代服务业和酒店行业的发展做出贡献。

（二）培养规格

1. 素质要求

- （1）有较强的事业心与责任感，有良好的职业道德和职业素养；
- （2）遵守各种法律法规、行业规范及职业纪律；
- （3）具备很强的责任感和高度的团队协作精神；
- （4）自学与创新能力；
- （5）计算机收集分析信息能力；

- (6) 任务执行能力;
- (7) 酒店服务应变能力;
- (8) 健康的心理状态。

2. 知识要求

(1) 掌握必要的法律知识, 了解中国特色的社会主义理论体系的基本原理和国家的政治经济形势与政策;

(2) 掌握社交英语、酒店专业英语等语言沟通方面的基本知识。

(3) 熟练掌握计算机应用基础知识和酒店信息管理系统的应用知识。

(4) 掌握酒店职业形象设计、服务礼仪的知识;

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等主要一线服务部门的业务内容、服务流程、服务规范等相关知识;

(6) 掌握二线职能部门销售部、人力资源部、各营业点的收银、出纳、成本控制、审计等初级岗位职员的专业管理知识;

(7) 掌握基本的酒店法律法规知识和设备使用知识;

(8) 掌握酒店基层管理者一线工作督导管理的基本知识;

(9) 掌握酒店客人的消费心理、对客服务心理和员工管理心理的知识;

(10) 熟悉酒店客户管理、销售策划的基本知识;

(11) 了解酒店营业报表阅读、成本核算等财务管理的基本知识;

(12) 了解办公软件和办公设备使用及文秘工作的基础知识;

(13) 现代酒店业发展动态和前沿信息;

(14) 酒店管理基本理论和创新理念。

3. 能力要求

(1) 酒店各一线服务岗位基本技术的操作能力和服务能力;

(2) 初步的人际沟通能力;

(3) 观察、分析和解决问题能力;

(4) 酒店基层管理岗位的管理能力;

(5) 酒店英语应用能力;

(6) 计算机及办公软件应用能力;

(7) 酒店服务与管理的创新能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系设计思路

通过职业能力分析，梳理出酒店管理专业（现代学徒制）“工作项目—工作任务—职业能力”的职业能力体系，制定了职业能力分析表，得到了涵盖酒店管理专业现代学徒制毕业生主要面向3大工作岗位群，对应的职业能力分成的前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒店销售4大工作领域，预订、销售、前厅接待、前厅礼宾、西餐厅服务、大堂吧服务、宴会服务、中餐厅服务、客服中心接线员等12个岗位的32个工作项目，分析出其对应的典型工作任务，参考相关职业培训条例和专业教学计划，结合我国酒店职业资格标准，确定职业能力，重构课程体系。实现“酒店管理专业培养目标与酒店业人才需求对接；课程标准与酒店职业标准对接，课程与岗位对接；教学过程与酒店生产过程对接；教学环境与酒店职业环境对接；学历证书与职业资格证书对接”。

创新创业课程体系构建应从必修课、选修课、第二课堂三个层面构建。1) 面向全体学生开设创新创业教育类必修课程，充分发挥第一课堂主渠道作用，开设《创业基础》必修课程，24学时，课堂中通过编制调研报告等实操，强化学生创新创业理念，使学生初步了解创新创业的基本知识、途径和一般规律，培养学生创新创业意识，为创新创业奠定坚实的理论基础。2) 充分发掘创新创业的学习内容，积极开设多方位、多角度的创新创业类公共选修课程，启发学生将创新创业活动与所学专业知识结合起来，使各专业学生能够深刻理解专业内涵，并在学科专业基础上开展高层次的创新创业实践。每个学生毕业前必须完成一个模块的学习。3) 创新创业实践。通过顶岗实习、第二课堂等多样化的实践活动，培养学生创新创业实际运用能力。把学分转换和积累制度做简单描述。

（二）课程体系构建

酒店管理专业的课程体系由成长教育课程、专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等组成。

课程体系的构建是建立在学生就业岗位方向，满足社会对酒店人才的多元化需要的基础上，培养学生牢固而宽泛专业理论基础和基本素质。设置从专业平台课到核心技能课，由浅入深，为专业知识的技能的掌握奠定基础。设置成长教育课程，培养学生的人文综合素质。

酒店管理专业核心技能课程体系

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	沟通技巧	内部员工沟通，构建亲密的团队 外部宾客沟通，建立良好的对客关系
2	服务心理实务	关注和辨识酒店宾客需求 根据宾客需求提供优质服务
3	酒店营销实务	销售及促销产品和服务 营销策划方案设计 营销策划方案实施
4	酒店英语（前厅、房务、餐饮）	阅读英文预定资料和宾客资料 能用英语与宾客沟通，为宾客提供服务 英语表达接待规范用语 用英语提供一般的咨询服务 用英语录入客户基本资料 处理宾客的英语投诉 用英语向宾客销售酒店产品 能用英语致欢迎辞 能用英语致欢送辞
5	前厅客房服务与管理	班前准备工作 对客服务 销售及促销产品和服务 监督检查 维护工作环境安全及清洁 文档管理 咨客服务 出租车服务 迎宾服务 行李寄存服务 清洁客房 夜床服务 对客服务 周期性计划清洁任务 住客物品输送服务 特殊情况处理
6	餐饮服务与管理	中西餐厅班前准备工作 对客服务 销售及促销产品和服务 维护工作环境安全及清洁 协调与沟通
7	宴会设计与管理	宴会厅班前准备工作 对客服务 销售及促销产品和服务 维护工作环境安全及清洁

		主题宴会设计与实施 协调与沟通
8	酒店督导实务	安全检查 现场管理 监督检查 员工管理 对客服务与销售 物资管理 文档管理 沟通与协调

3. 酒店管理专业课程体系的构建涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，采用课程矩阵分析课程与毕业要求、毕业要求指标点三者之间的对应关系如下：

酒店管理核心技能课程矩阵表

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店营销 实务	酒店英语 (前厅、 房务、餐 饮)	前厅服务 与管理	客房服务 与管理	餐饮服务 与管理	宴会设计 与管理	酒店督导 实务
1. 能够具备良好的口头表达能力,以职业化的语言、态度和形象,运用酒店服务与管理专业知识展示有效的和合适的对客服务的技巧,满足客人需求。	具有良好的酒店职业化的仪容、仪表、仪态。	√	√				√	√	√	√	√
	能运用规范的礼貌用语和沟通技巧,在对客服务中准确表达观点,给出合理化建议,	√	√				√	√	√	√	√
	具有服务意识,关注宾客需求,灵活运用优质服务的方法为宾客提供服务。				√	√	√	√	√	√	√
	能灵活运用服务知识和服务技巧,按照岗位职责、工作流程与标准为宾客提供优质服务。		√				√	√	√	√	√
2. 能够辨识酒店宾客需求,寻找机会改进对客服务,建立和维护有效的宾客关系。	能了解宾客心理,辨识宾客需求,提高对客服务质量。			√	√		√	√	√	√	√
	能用客户关系管理的知识和相关理论,建立和改进宾客关系。				√		√	√	√	√	√
3. 能够维持对产品和服务的构成,说明不同类	能解读酒店产品和服务的构成,说明不同类				√		√		√	√	

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店营销 实务	酒店英语 (前厅、 房务、餐 饮)	前厅服务 与管理	客房服务 与管理	餐饮服务 与管理	宴会设计 与管理	酒店督导 实务
务的高度了解,销售酒店产品与服务。	型酒店的产品和服务特色。										
	能使用销售的方法和 建议性销售的技巧销 售酒店产品与服务。	√		√	√		√		√	√	
4.能够初步 处理突发事 件与客人投 诉。	梳理危机意识,掌握突 发事件的预防和处理 程序。						√		√	√	√
	能分析宾客个性化需 求、投诉心理,据此解 决客人投诉。	√	√	√			√	√	√	√	√
5.能与酒店 员工建立起 亲密关系以 促进团队精 神和有效的 双向交流,与 具不同文化 背景的客人 有效沟通。	能实施有效的人际交 流技巧,随时表现出职 业态度和行为,达到酒 店职业标准,与团队成 员合作完成部门工作。	√	√	√							√
	理解并接受不同文化 背景和地域客人的风 俗习惯,能为宾客提供 个性化服务。	√	√	√			√	√	√	√	√
6.能运用英 语进行简单 的对话交能 懂酒店专业	能用英语进行口头交 流。					√					
	能阅读酒店的岗位标 准。					√					

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店营销 实务	酒店英语 (前厅、 房务、餐 饮)	前厅服务 与管理	客房服务 与管理	餐饮服务 与管理	宴会设计 与管理	酒店督导 实务
标准和初步使用酒店专用软件。	能初步操作 OPERA 软件等酒店专用软件。					√					
7. 能够操作计算机及常用软件。	能熟练使用操作计算机。						√				√
	能熟练使用办公常用软件, 进行文档管理。						√				√
8. 能够具备良好的书面表达能力, 通过理解和撰写有效文档, 实现工作中的有效沟通。	能配合制定工作计划和撰写工作总结。				√						√
	能确实执行工作方案, 高效率完成工作。				√						√
9. 知晓酒店法律法规知识和设备使用知识, 酒店职场的安全、环保、健康等要素, 能够内化为自觉行为行动, 同时传递和分享	形成酒店职业人的基本操作规范。	√	√				√	√	√	√	√
	遵守酒店法律法规, 设备的安全操作规范。						√	√	√	√	√
	树立绿色环保、健康饮食、安全意识, 能为客人提供合理化建议。				√	√	√	√	√	√	√
	理解酒店质量管理和质量保证体系, 严格质量保证工作, 高效地为						√	√	√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店营销 实务	酒店英语 (前厅、 房务、餐 饮)	前厅服务 与管理	客房服务 与管理	餐饮服务 与管理	宴会设计 与管理	酒店督导 实务
给酒店宾客和员工,提高酒店服务质量,熟悉酒店质量保证体系。	宾客提供优质服务。										
10.能运用酒店各营业点的收银、出纳、夜审、物资管理、员工培训等初级管理岗位的专业知识完成班组管理工作。	能完成营业点的收银、 出纳、夜审工作。								√		√
	能够盘点破损并及时 报损,提出更新添置计 划。							√	√	√	√
	能够组织员工技能培 训,协助完成员工工作 表现测评。			√							√
11.具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调和解决基础管理工作中的各项问	熟悉酒店管理的基础 知识,能理解人、机、 料、法、环的管理方法 和制度。										√
	能够运用管理原则和 技术,对基层班组进行 有效管理,完成预期目 标。								√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店营销 实务	酒店英语 (前厅、 房务、餐 饮)	前厅服务 与管理	客房服务 与管理	餐饮服务 与管理	宴会设计 与管理	酒店督导 实务
题。	能够协助制定部门预算和分析成本、销售等财务报表。								√	√	√
12.能熟练掌握检索工具,运用现代信息技术进行自主学习。	能利用各类检索工具,收集各类信息。				√				√	√	√
	能利用各种现代信息技术,进行自主学习。				√				√	√	√
13.具有持续扩展知识,提升能力的学习意识,了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	毕业1年,考取酒店服务岗位职业资格证书。						√	√	√	√	√
	毕业5年,考取酒店管理岗位职业资格证书。						√	√	√	√	√
14.熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	能参与专业讲座2-3次,开展行业企业调研并撰写调研报告1份。						√		√	√	
	能关注酒店行业网站,阅读行业企业文章,撰写学习心得。						√	√	√	√	√

（三）顶岗实习教学环节设计

1. 校企合作设计思路

产教融合、校企合作是本专业实现校企“双主体”育人的保障。在整个课程体系设置中，在保证学生扎实的专业理论知识的基础上，实践教学是本专业培养酒店高技能人才和实施特色教学的关键环节。校企“双主体”育人实现“合作育人、合作就业、合作发展”。合作酒店参与酒店管理专业人才培养的全过程，企业导师全方位指导学生，酒店为学生提供识岗、跟岗、顶岗、就业和发展机会。校企共同制订人才培养方案和专业发展规划，共建“互聘、互兼”双向交流的师资团队，共同开发教材及制定课程标准，共同管理和培养实习学生。

2. 顶岗实习教学环节设计

顶岗实习是高职教育教学实现专业人才培养目标的重要实践性教学活动，酒店管理专业顶岗实习教学环节如下：



（1）实习目的与要求

顶岗实习是学生职业能力培养的关键教学环节，是深化“校企合作、工学结合”人才培养体系、突出职业院校办学特色，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。通过顶岗实习，使学生能够尽快将课堂所学专业知识与工作实际相结合，使学生牢固树立职业理想，养成良好的职业工作习惯，使学生掌握岗位工作流程、工作标准，以达到学生能够毕业即上岗、上岗即顶岗的零距离要求。同时通过顶岗实习，学生应提升自我学习、信息应用、数字应用等职业方法能力，提升与人交流、与人合作、英语应用、创新创业、分析解决问题等社会职业能力，树立爱岗敬业、吃苦耐劳、团队合作意识，了

解酒店企业文化内涵，使学生能够增强社会适应能力。

(2) 实习岗位及内容

实习岗位为国际酒店的前厅部、餐饮部、客房部、销售部的一线对客服务岗位，例如前台接待、礼宾、中餐厅服务员、西餐厅迎宾员、销售协调员、预订员、客服中心接线员。

学生可以根据企业的实际需要和安排，在上述 1 个岗位或几个岗位顶岗实习。鼓励学生在熟悉并完全胜任一个岗位的条件下，向企业提出轮岗请求，了解更多的专业相关信息和企业的操作规范。

实习内容：根据专业人才培养方案和专业实习目的，本专业顶岗实习具体包括以下内容。

①在做中学、在学中做，掌握履行岗位职责的基本技能（沟通协作技能、操作技能、写作技能）；

②熟悉、掌握酒店前厅、客房、餐饮等部门的专业核心技能。

(3) 实习形式及时间

实习形式：由学校联系实习单位，集中安排学生进行顶岗实习。

时间安排：每年 9 月-次年 6 月，共 35 周。

(4) 实习纪律与有关注意事项

参加实习的学生应认真学习有关实习的要求，服从学校的组织安排，遵守实习单位纪律。实习指导教师要对实习学生全面负责，关心实习学生实习期间的思想、工作和生活情况，督促实习学生顺利完成实习任务。

深入了解实习学生和实习单位的情况，指导学生和协助实习单位拟订切实可行的实习工作安排，了解学生在实习期间的表现；

加强对学生在实习过程中的指导，与实习单位的指导人员共同做好实习学生的成绩评定工作。

实习学生应当严格遵守学院和实习单位的规章制度，服从管理，遵守职业道德，保守实习单位秘密。

谦虚谨慎，虚心向实习单位员工学习，进一步树立正确的职业道德与艰苦创业的工作作风；

实习过程中，实习生需纳入实习单位的正规组织管理中，照章办事；同时也要经

常保持与实习指导老师联系，便于实习指导小组进行检查和指导，及时处理和解决实习过程中存在的问题。

学生到达实习单位后，实习单位会按照学生自身的特点安排实习岗位，学生必须严格地服从，不能以任何理由或借口拒绝安排。

学生在实习的过程中应该团结一致、相互帮助、努力工作，但决不允许聚众闹事，不得与实习单位直接发生冲突。若因学生原因给学院声誉造成不良影响，学院将根据有关规定给予相应处分。

实习学生每人都要坚持做好实习日志，每月必须写一份顶岗实习记录，并由带队老师收集，作为评价实习成绩的依据之一，为实习结束后实习报告的撰写积累素材。

(5) 顶岗成绩评定

依据实习日志、实习鉴定、实习态度及实习报告等，由实习指导老师结合实习单位的评定，综合评定成绩。

(四) 课程描述

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程描述

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	学时数:60 学时
<p>课程目标:</p> <p>本课程以马克思主义中国化为主线,集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义,充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验;以马克思主义中国化最新成果为重点,系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位。使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识;对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解;对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。</p>		
<p>内容:</p> <p>第一部分 毛泽东思想</p> <ul style="list-style-type: none"> ●毛泽东思想的形成发展、主要内容、历史地位、指导意义; ●新民主主义革命理论 ●社会主义改造理论 ●中国社会主义建设道路初步探索的理论成果 <p>第二部分 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</p> <ul style="list-style-type: none"> ●邓小平理论形成、基本问题、主要内容和历史地位 ●“三个代表”重要思想的形成、核心观点、主要内容和历史地位 ●科学发展观的形成、科学内涵、主要内容和历史地位 <p>第三部分 习近平新时代中国特色社会主义思想</p> <ul style="list-style-type: none"> ●习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 ●坚持和发展中国特色社会主义的总任务 ●“五位一体”总体布局 ●“四个全面”战略布局 ●全面推进国防和军队现代化 ●中国特色大国外交 ●坚持和加强党的领导 		<p>方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●讲授法 ●讨论 ●辩论 ●演讲 ●案例分析 ●社会调查 ●组织参观 ●观看教学资料片
<p>教学媒体:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●多媒体教室 ●教学课件 	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教师有理论教学实践经验 ●熟练操作多媒体教学课件

《习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导》课程描述

课程名称	习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导	教学时数:16 学时
<p>课程目标:</p> <p>习近平新时代中国特色社会主义思想系统回答了新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义等重大问题。是马克思主义中国化的最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶。通过学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，引导和帮助大学生不断增强对马克思主义的信仰、对社会主义和共产主义的信念、对以习近平同志为总书记的党中央的信赖、对中国特色社会主义事业和实现中华民族伟大复兴的中国梦的信心。</p>		
<p>内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●马克思主义是我国大学最鲜亮的底色 ●开辟新时代教育发展的新境界 ●新时代青年放飞青春梦想 ●中华民族伟大复兴的坚强脊梁 ●弘扬龙江精神，走全面振兴全方位振兴发展的新路子 ●习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的立场观点方法 ●习近平新时代中国特色社会主义思想的最新内容 		<p>方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●讲授法 ●讨论 ●案例分析 ●观看教学资料片
<p>教学媒体:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●多媒体教室 ●教学课件 	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教师有理论教学实践经验 ●熟练操作多媒体教学课件

《思想道德修养与法律基础》课程描述

课程名称	思想道德修养与法律基础	教学时数:45 学时
<p>课程目标:</p> <p>引导大学生深入了解和感悟新时代的内涵,对自身作为时代新人的角色形成清醒的认识,确立新目标、开启新征程;引导他们树立正确的人生观,成就出彩人生;树立崇高的理想信念,尤其是理解和树立中国特色社会主义共同理想;领会和弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神;加深对社会主义核心价值观的理解、认同并积极践行;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的判断力,并自觉遵守各种公民道德准则;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的善恶判断力,并自觉遵守各种公民道德准则;全面领会习近平新时代中国特色社会主义思想,懂得运用法律知识维护自身权利,履行法宝义务。</p>		
<p>内容:</p> <p>绪论</p> <p>第一章 人生的青春之问</p> <p>第二章 坚定理想信念</p> <p>第三章 弘扬中国精神</p> <p>第四章 践行社会主义核心价值观</p> <p>第五章 明大德守公德严私德</p> <p>第六章 尊法学法守法用法</p>		<p>方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●讲授法 ●讨论 ●辩论 ●演讲 ●案例分析 ●社会调查 ●组织参观 ●观看教学资料片
<p>教学媒体:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●多媒体教室 ●教学课件 	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教师有理论教学实践经验 ●熟练操作多媒体教学课件

《形势与政策》课程描述

课程名称	形势与政策	教学时数:16 学时
<p>课程目标:</p> <p>形势与政策课是高校思想政治理论课的重要组成部分,是贯彻落实党的路线方针政策的重要途径。本课程是以马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧密结合改革开放特别是党的十八大以来国际国内形势,对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。要求学生通过了解国内外重大事件,全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策,从而正确认识党所面临的形势和任务,进而拥护党的路线、方针、政策,增强社会责任感,自觉投身于实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大事业中。</p>		
<p>内容:</p> <p>根据教育部办公厅每年两次下发的《形势与政策要点》进行授课。</p>		<p>方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●讲授法 ●讨论 ●案例分析 ●观看教学资料片
<p>教学媒体:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●多媒体教室 ●教学课件 	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教师有理论教学实践经验 ●熟练操作多媒体教学课件

《社交礼仪》课程描述

社交礼仪	专业平台课	教学时数：28
<p>课程目标：</p> <p>该课程以职业活动的工作过程为导向，以岗位分析为依据，充分体现岗位能力的培养以及后期发展潜力的形成；使教学过程与相关职业领域的行动过程，即与职业的工作过程一致。对课程内容的排序，按工作过程展开，针对行动顺序的每一个过程环节来传授相关的教学内容。通过工作任务使学生掌握酒店礼仪的基本规范及操作程序和方法、接待礼仪规范和仪式项目运作的程序要求，并能运用社交礼仪的专业知识，为旅游者提供专业的、规范的服务。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店社交礼仪的基本规范及操作程序和方法 2. 掌握接待礼仪规范和仪式项目运作的程序要求 3. 了解社交中民族风俗及宗教礼俗 <p>职业能力目标：</p> <p>能运用社交礼仪的专业知识，为宾客提供专业的、规范的服务。</p> <p>社会能力和方法能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养良好的行为规范，在未来的工作中掌握各种活动的礼仪要求，从而提高学生的综合素质； 2. 注重学生的心理素质、服务意识、的培养； 3. 培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神； 		
<p>内容：</p> <p>模块一 个人礼仪中仪容基础知识</p> <p>模块二 会议接待服务礼仪</p> <p>模块三 见面礼仪</p> <p>模块四 客源国礼仪习俗与禁忌</p> <p>模块五 人际交往礼仪</p>		<p>方法：</p> <p>案例教学法</p> <p>讨论教学法</p> <p>演示教学法</p> <p>项目教学法</p>
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</p> <p>积极参与，与教师全面地配合。</p> <p>有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p>教师要求：</p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

《餐饮服务与管理》课程描述

餐饮服务与管理	核心技能课	教学时数:34
<p>课程目标:</p> <p>本课程以能够适应工学结合人才培养要求,以能力为核心,以素质为本位,按照职业岗位所需的知识、能力、素质结构的要求,使学生掌握餐饮服务与管理的职责及工作程序,掌握必备的饮食常识,并对突发事件有应变能力;教学过程按实际操作工作过程进行。</p> <p>知识目标:</p> <p>餐厅经营特色、服务项目;餐厅设施设备、餐具用品操作和保养的基本方法;餐饮主题设计,掌握特殊问题的处理程序和规范;处理宾客投诉的基本原则、程序和方法。</p> <p>职业能力目标:</p> <p>使学生具备餐厅服务与管理的能力;</p> <p>针对各类突发状况可以采取及时有效地应对方法;</p> <p>社会能力和方法能力目标:</p> <p>使学生具有独立工作能力和协调能力;</p> <p>使学生在团队工作时,能有效的与人沟通、合作,拥有团队的管理、组织能力;</p> <p>树立良好的职业道德,爱岗敬业的精神。</p>		
<p>内容:</p> <p>模块一 餐厅服务技能</p> <p>任务1 托盘——轻托</p> <p>任务2 托盘——重托</p> <p>任务3 餐巾折花——杯花和盘花</p> <p>任务4 铺台布</p> <p>任务5 斟酒</p> <p>任务6 宴会摆台</p> <p>模块二 中餐服务</p> <p>任务1 预定服务</p> <p>任务2 迎宾领位服务</p> <p>任务3 点菜服务</p> <p>任务4 上菜服务</p> <p>任务5 分菜服务</p> <p>任务6 餐间服务</p> <p>任务7 餐后服务</p> <p>模块三 西餐服务</p>	<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</p> <p>1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异,使学生能适应饭店行业管理方法与理念的发展与更新。</p> <p>2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</p> <p>3. 教师应提前准备好学习引导材料,提出学习问题、准备好教学场地和设备</p>	

<p>任务 1 认识西餐与西餐厅</p> <p>任务 2 咖啡厅西餐早餐服务</p> <p>任务 3 扒房服务</p> <p>模块四 构建餐饮企业</p> <p>任务1 分析餐饮市场供求关系</p> <p>任务2 餐饮企业市场定位</p> <p>任务3 设置餐饮企业组织机构</p> <p>模块五 规划餐厅厨房布局</p> <p>任务1 设计餐厅布局</p> <p>任务2 规划厨房布局</p> <p>模块六 筹划与设计菜单</p> <p>任务1 设计和制作固定菜单</p> <p>任务2 餐饮产品的价格制定</p> <p>任务3 餐饮产品的价格调整</p> <p>模块七 管理餐厅厨房原材料</p> <p>任务1 原材料采购控制</p> <p>任务2 验收餐厅食品原材料</p> <p>任务3 储存与发放食品材料</p> <p>模块8 餐饮销售管理</p> <p>任务1 餐厅促销方式选择</p> <p>任务2 创意餐饮美食节活动</p> <p>模块9 监督厨房生产与卫生安全</p> <p>模块 10 控制餐饮企业成本</p>		
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p>教师要求:</p> <p>情境教学的计划实施能力;能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

《酒店英语（前台、房务、餐饮）》课程描述

酒店实用英语	专业平台课	教学时数：98
<p>课程目标：</p> <p>本课程以培养学生的职业能力为总体目标。针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。培养适合岗位需求的技能型技术人才。</p> <p>知识目标：</p> <p>(1) 能够进行日常生活的一般对话；</p> <p>(2) 实现与客人在酒店等特定情境中的正常交流。</p> <p>职业能力目标：</p> <p>(1) 能基本听懂正常语速(每分钟 140-180 个单词)的一般旅游活动中的电话、对话等，并能结合具体语言环境，理解所听内容的深层含义；</p> <p>(2) 能读懂一般难度的英语文章，阅读速度为每分钟 100-150 个单词，理解准确率在 75% 以上。</p> <p>(3) 能够翻译一般性旅游材料；</p> <p>(4) 能够用英语介绍交流。</p> <p>社会能力和方法能力目标：</p> <p>(1) 培养敬业和团队精神，善于合作，发挥集体的力量，共同完成工作任务，适应社会的需求；</p> <p>(2) 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则；</p> <p>(3) 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。</p>		
<p>内容：</p> <p>酒店前厅部、房务部、餐饮部、康乐部正常运营所涉及的英语知识进行学习与演练，酒店各部门各职能岗位所涉及英语知识</p>		<p>方法：</p> <p>通过模拟教学法、分组教学法、任务教学法、角色扮演教学法、视频教学法学习并演练前厅服务所涉及各种技能。</p>
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p>教师要求：</p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

《酒店督导实务》课程描述

酒店督导实务	核心技能课	教学时数：00
<p>课程目标：</p> <p>通过学习，使学生根据高星级饭店基层管理人员的职业能力与职业素质要求，以酒店实际工作内容、岗位职责为标准，掌握饭店日常督导业务、综合督导业务、员工激励管理等知识，学会班次编排、组织例会、员工培训、监督考评、沟通交流等方法和技巧，形成通过沟通、协调解决实际工作问题的基本能力。</p> <p>知识目标：</p> <ul style="list-style-type: none">酒店督导管理岗位的岗位设计和工作计划工作分配与工作标准有效沟通与组织协调现场指导与质量监控客户维护与投诉处理 <p>职业能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none">能根据员工人数、工作岗位特点、工作标准设计班次，制定员工排班表；能组织召开班组工作例会，做到信息传达及时、工作安排到位；能根据员工类型制定相适应的培训方案，并具有组织完成培训的业务能力；具有客观评价员工、反馈员工考评信息的能力；形成与客户、上下级、同事交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题的能力。 <p>社会能力和方法能力目标：</p> <p>社会能力</p> <ul style="list-style-type: none">具有较强的语言表达、沟通和协调能力；具有良好的团队合作精神；具有从基层作起，从大局出发的职业意识和踏实肯干的工作作风；具有服从、敬业、负责、合作、创新的职业素质和承受压力、宽容大度、善良诚信的职业修养；具有主动、热情、耐心的服务意识。 <p>方法能力</p> <ul style="list-style-type: none">具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；具有使用计算机管理软件制作各类工作计划、工作报表的能力。		

<p>内容:</p> <p>模块 1 认识酒店督导</p> <p> 单元 1 督导定位</p> <p> 单元 2 督导技能与素质要求</p> <p>模块 2 酒店日常督导业务</p> <p> 单元 1 确立督导工作目标</p> <p> 单元 2 制定督导工作计划</p> <p> 单元 3 督导时间管理</p> <p> 单元 4 现场指导与质量监控</p> <p> 单元 5 员工业务培训</p> <p> 单元 6 督导激励员工的方法</p> <p>模块 3 酒店综合督导业务</p> <p> 单元 1 解决矛盾冲突</p> <p> 单元 2 撰写督导工作报告与总结</p>		<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异,使学生能适应饭店行业管理方法与理念的发展与更新。 2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。 3. 教师应提前准备好学习引导材料,提出学习问题、准备好教学场地和设备
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</p> <p>积极参与,与教师全面地配合。有自主学习能力,具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p>教师要求:</p> <p>情境教学的计划实施能力;能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

《前厅客房服务与管理》课程描述

前厅客房服务与管理	核心技能课	教学时数：42
<p>课程目标： 通过本课程的学习使学生全面、系统认识和掌握酒店前厅、客房部门运行的规律和业务知识，掌握酒店前厅与客房服务的专业知识、服务和操作技能，培养过硬的专业本领，能够综合运用所学业务知识和管理理论分析、解决前厅、客房部门运行和管理中的实际问题，指导酒店前厅管理的实践活动，培养较强的酒店管理素质，树立为我国酒店事业发展而努力进取的伟大志向，为学生毕业后尽快成长为熟练工作人员与中层管理者奠定基础。</p> <p>知识目标： 掌握客房预订、前台接待、前厅系列服务。 掌握清洁卫生服务与管理、客房服务。 掌握房价的确定方法、控制调整方法及客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法。 掌握客房设备选择、使用、保养以及有效管理客房布件和客房日用品的能力。 了解客房部的人员编制员工招聘与培训方法，员工工作绩效评估，掌握恰当的激励方式。 掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施。</p> <p>职业能力目标： 能够综合运用所学业务知识和管理理论分析；解决前厅、客房部门运行和管理中的实际问题，指导酒店前厅管理的实践活动，为旅游者提供专业的、规范的服务。</p> <p>社会能力和方法能力目标： 树立创新和创业意识，能独立完成工作任务； 培养学生敬业和团队协作精神； 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。</p>		
<p>内容： 模块一 客房预订 模块二 前台接待及系列服务 模块三 清洁卫生服务与管理 模块四 客房服务 模块五 房价的确定方法 模块六 控制调整方法及客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法 模块七 前厅客房质量管理</p>	<p>方法： 案例教学法 讨论教学法 演示教学法 项目教学法</p>	
<p>教学媒体： 多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求： 积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p>教师要求： 情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

《酒店人力资源管理》课程描述

酒店人力资源管理	核心技能课	学时数：34
<p>课程目标：</p> <p>本课程以能够适应工学结合人才培养要求，以能力为核心，以素质为本位，按照职业岗位所需的知识、能力、素质结构的要求，使学生掌握酒店人力资源管理的职责及工作程序，掌握必备的酒店员工招聘、培训、薪酬管理和激励等专业知识，并对员工流动等有应变能力；教学过程按实际操作工作过程进行。</p> <p>知识目标：</p> <p>掌握人力资源管理的基本概念、发展规律、基本原理和主要环节。</p> <p>较深入地掌握人力资源管理的各个环节的作用、关系、程序和方法。</p> <p>熟悉企业人力资源管理的基本工作内容，能够灵活运用人力资源管理的基本方法，掌握人力资源管理的基本规律，并能设计简单的人力资源管理局部环节方案。</p> <p>职业能力目标：</p> <p>能够根据设定的情景和规则，结合酒店创立的相关知识，设计并操练一家酒店成立的关键环节。</p> <p>能够结合组织结构设计和岗位设置的相关知识，为所成立的酒店设立部门、岗位，并编制组织结构图。</p> <p>能够酒店相关岗位编制岗位说明书。</p> <p>能够编制酒店人力资源总体规划及各业务规划。</p> <p>能够设计招聘流程；能够根据人力资源规划制定招聘计划，编写招聘广告；能够根据不同岗位的特点设计招聘申请表。</p> <p>能够使用各种工具进行培训需求分析，明确培训内容，制定培训目标，编写培训计划，并做好培训的组织活动；能够有效实施培训效果评估。</p> <p>能够掌握酒店绩效考评的一些常用方法，并能够克服绩效考评常见的偏差，提出对策。</p> <p>能够熟练掌握并运用酒店的主要薪酬制度，并能够初步设计酒店薪酬方案</p> <p>社会能力和方法能力目标：</p> <p>培养学生具有较强的管理能力及创新能力等该行业所需的综合职业能力；</p> <p>注重学生的心理素质、服务意识、诚信意识等意识的培养；</p> <p>培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。</p>		
<p>内容：</p> <p>模块一 酒店的机构设置</p> <p>任务 1 酒店的机构设置</p> <p>任务 2 酒店人员配置</p>		<p>方法：</p> <p>案例教学法</p> <p>项目教学法</p> <p>演示教学法</p>

<p>模块二 酒店人力资源规划</p> <p>任务 1 酒店工作岗位分析</p> <p>任务 2 编制人力资源规划书</p> <p>模块三 招聘与配置</p> <p>任务 1 员工招聘</p> <p>任务 2 员工选拔</p> <p>模块四 酒店人力资源培训</p> <p>任务 4.1 酒店员工培训</p> <p>任务 4.3 部门培训</p> <p>模块五 酒店的绩效管理</p> <p>任务 5.1 设计酒店的绩效管理系统</p> <p>任务 5.2 绩效管理系统改进</p> <p>模块六 薪酬与激励</p> <p>任务 6.1 酒店薪酬管理</p> <p>任务 6.2 酒店员工激励</p> <p>模块七 劳动关系管理</p> <p>任务 7.1 管理劳动合同</p> <p>任务 7.2 维护劳动者的基本权利</p> <p>任务 7.3 保障劳动者的社会保险权利</p>	
---	--

七、教学进程总体安排

- 教学计划表 1 专业人才培养方案教学进程表
- 教学计划表 2 周数分配表
- 教学计划表 3 课程框架教学计划表
- 教学计划表 4 实习、实训课学习领域安排表
- 教学计划表 5 成长教育课程体系安排表

人才培养方案教学进程表

专业：酒店管理

教学计划表 1

教学周次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
第一 学 年	第一 学期	★	★	λ	0	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	=	=	=	=	=	=		
	第二 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	/	/	=	=	=	=	=	=
第二 学 年	第三 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	/	/	=	=	=	=	=	=			
	第四 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	=	=	=	=	=	=	=
第三 学 年	第五 学期	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	=	=	=	=	=	=		
	第六 学期	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	△	△	△	△	+							

注：符号说明 ★ 军 训 λ 入学教育 □ 上 课 : 期末考试 / 课程实训 不 测量实习 × 生产实习
 0 认识实习 画 绘画实习 △ 毕业设计 // 毕业实践 = 寒暑假 + 毕业教育

酒店管理专业教学计划

周 数 分 配 表

酒店管理专业

教学计划表 2

项目名称		第一学年		第二学年		第三学年		合计	占总周数 %
		第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期		
课堂 教学	理论教学	19	17	15	10			61	50.8
	小计	19	17	15	10			61	
实 践 环 节	酒店技能实习		4					4	49.2
	酒店课程设计			4				4	
	课程实践				11			11	
	顶岗实习					19	16	35	
	毕业设计						4	4	
	毕业答辩						1	1	
	小计	0	4	4	11	19	21	59	
其 它									
	小计								
总计		19	21	19	21	19	21	120	100

注：时间单位为周

酒店管理专业教学计划

课程框架教学计划

酒店管理专业

教学计划表 3

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	是否核心课程	学期/学时/学分	理论学时/学分	实践学时/学分	教学方式			
								网上学习	集中面授	视频	企业实践
成长教育课	1	思想道德修养与法律基础	必修课	否	1/45/3	45/3		√			
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		否	2/60/4	60/4		√			
	3	〈习近平新时代中国特色社会主义思想〉专题辅导		否	3/16/1	16/1		√		√	
	4	形势与政策		否	1/4/0.25 2/4/0.25 3/4/0.25 4/4/0.25	16/1		√			
	5	外语		否	1/60/4	60/4					
	6	创业基础		否	1/24/1	24/1					
		小计					221/14				
专业平台课	7	酒店业导论	必修课		1/30/2	30/2		√		√	
	8	社交礼仪			1/30/2	30/2					
	9	办公软件应用			1/30/2	30/2		√			
	10	酒店服务英语			3/60/4	60/4		√		√	
	11	沟通技巧			3/30/2	30/2		√			
	12	服务心理实务*		是	3/30/2	30/2		√			
		小计					210/14				
核心技能课	13	前厅客房服务与管理*	必修课	是	1/60/4	60/4		√		√	√
	14	餐饮服务与管理*		是	2/60/4	60/4		√		√	√
	15	酒店督导实务*		是	3/60/4	60/4		√		√	

	16	宴会设计与管理*		是	3/30/2	30/2		√		√	
	17	酒店营销实务*		是	4/60/4	60/4					
	18	酒店技能实习			2/120/4		120/4				√
	19	酒店课程设计			3/120/4		120/4	√			√
	20	课程实践			4/330/11		330/11				√
	21	顶岗实习			6/1050/35		1050/35				√
	22	毕业设计			6/120/4		120/4	√	√		
	23	毕业答辩			6/30/1		30/1		√		
		小计				300/20	1770/59				
职业拓展课	24	酒水服务与酒吧管理	专业限选课		2/30/2	30/2		√			
	25	茶艺与茶文化/ 饮食美学			3/30/2	30/2		√			
	26	客源国概况/ 现代酒店管理			4/30/2	30/2		√			
		小计					90/6				
		合计			2591/113	821/54	1770/59				

注：标有*的课程为考试课

酒店管理专业教学计划

实习、实训课教学安排表

酒店管理专业

教学计划表 4

序号	名 称	专用周及 课内时数	学分	学期	教学 地点
1	酒店技能实习	4 周	4	二	校外
2	酒店课程设计	4 周	4	三	校外
3	课程实践	11 周	11	四	校外
4	顶岗实习	35 周	35	五、六	校外实习 基地
5	毕业设计	4 周	4	六	校外（校内）
6	毕业答辩	1 周	1	六	校内
合 计		59 周	59		

酒店管理专业教学计划

成长教育课程体系安排表

酒店管理专业

教学计划表 5

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
1	形势与政策	使学生了解国内外重大时事，正确认识党和国家面临的形势和任务，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，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。	情境 1：形势与政策的基本知识 情境 2：国内形势发展与中国对外关系热点	第 1-4 学期	1/1-4
2	思想道德修养与法律基础	理想信念教育、爱国主义教育、爱国主义教育、人生观与价值观教育、社会主义与共产主义道德教育、社会公共生活中的道德教育与法律规范教育、恋爱婚姻生活中的道德与法律规范教育、社会主义法律精神与法治观念教育、我国基本法律制度与规范知识教育。	情境 1：珍惜大学生生活，开拓新的境界；情境 2：追求远大理想，坚定崇高信念情境 3：继承爱国传统，弘扬民族精神情境 4：领悟人生真谛，创造人生价值情境 5：加强道德修养，锤炼道德品质情境 6：遵守社会公德，维护公共秩序情境 7：培育职业精神，树立家庭美德情境 8：增强法律意识，弘扬法治精神情境 9：了解法律制度，自觉遵守法律	第 1 学期	3/1
3	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，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。	第 2 学期	4/2
4	<习近平新时代中国特色社会主义思想>专题辅导	通过学生学习使形成对中国特色社会主义的政治认同	系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想紧扣十九大新的形势、新的理论、新的战略布局，明确政治方向。	第 3 学期	1/3

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
5	创业基础	力图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在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。	第1学期	1/1
6	专业认知活动	了解就读专业所属行业发展现状，了解岗位分类和技术要求，帮助学生树立职业目标。	开展行业讲座 组织企业参观	第1-2学期	
7	专业实践活动	提高专业认知，熟悉企业文化，体验工作情境，培养职业素养。	寒暑假专业实践活动 企业拓展训练	寒暑假	

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和一年及以上住宿业、餐饮业等行业实践经历；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5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应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实际需求，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

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实训实习所需的专业教室、实训室和实训基地。

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

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、前厅实训室、酒店信息系统实训室等实训场所。

(1) 餐饮实训室：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 1800mm 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备 2400x1200mm 餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。承担餐饮服务与管理学习、实训。

(2) 客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒一体机、两种以上规格的床（2000x1200mm/2000x1800mm）及棉织品等。承担客房服务的学习和实训。

(3) 前厅实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。承担礼宾服务、前台接待服务学习和实训。

(4) 酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机等。台式计算机等。承担前厅接待服务软件操作训练。

(5) 酒店管理实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。承担计算机基本操作、专业软件及酒店模拟操作与训练。

3. 校外实训实习基地基本要求

本专业立足龙江，面向全国，与高端国际酒店集团、酒店、度假景区等校外实训、实习基地建立了长期、稳定的校企合作关系，可供学生完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练、跟岗实习和顶岗实习；建立学生实习校内导师及企业实践指导教师“双导师”制；实习基地能够提供完善的培训机制和住宿条件；实训管理制度齐全，实习企业在实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT 031-2014）和规章制度，为实习生日常工作、学习、生活安全保障提供保障。

4. 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。引导鼓励

教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

（三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

根据课程内容的具体特点，应采用灵活多样、多层次的教学方法，主要以网络学习与集中授课相结合，理论学习与企业实践相结合。

1. 集中授课——根据学期任务书，每学期安排课程集中面授学习和考试。

以项目、任务有效完成作为教学的目标，课堂教学和实践教学围绕项目任务的解决而展开。

2. 网络学习——学生按照指定教材，根据学习任务书，结合专业相关网络课程进行专业学习，学生和老师通过微信群、QQ 群、电子邮件等方式进行学习交流，作业通过电子邮件等方式上交。

3. 视频教学——通过电视讲座和专业视频学习，教师设置问题，启发学生思考；通过教师给出的不完善的视频案例，引导学生找出系列不足，做出完善的解决方案。

4. 企业实践——以学生企业实践为主体，通过企业导师适当的引导，提高学生分析问题、解决问题的能力，掌握专业技能与工作技巧，提高学生的实践技能。

（五）学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程，与国家职业技能鉴定紧密结合的多元化评价模式，依据“三位一体”的教学理念，摒弃传统的一考定型的方式，积极探索“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样，既能够全面准确地评价学生的学习效果，又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

1. 考核形式

实行“过程考核与结果考核相结合”、“理论考核与技能操作考核相结合”、“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式。

2. 考核成绩构成（具体详见《课程授课计划》）

包括：面授成绩，实践成绩，理论考核成绩三部分。各部分成绩所占比重根据课程性质与特点，由课程主讲教师确定。

（1）集中面授成绩评分标准

考勤：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。

作业：要求按质按量完成布置的作业。

学习状态：自觉性、积极性及主动性。

（2）实践考核成绩评分标准

通过实践作业、实践总结报告、企业实践证明等内容考核学生实践课程学习情况。

（3）期末理论考核成绩评分标准：

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。

（六）质量管理

1. 学校和工商管理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、工商管理系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. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，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. 专业教研室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。

(七) 其它

学生选修课按学校统一要求安排。

九、毕业要求

(一) 毕业要求

本专业总学时 2627 学时，其中课堂教学学时 857 学时，实践学时 1770 学时；本专业总学分 115 学分；其中课堂（含网络、视频、直播等形式）教学 56 学分；实践教学 59 学分。

酒店管理专业毕业能力要求

序号	毕业能力要求	对应的人才培养目标
1	能够具备良好的口头表达能力，以职业化的语言、态度和形象，运用酒店服务与管理专业知识展示有效的和合适的对客服务的技巧，满足客人需求。	A B C
2	能够辨识酒店宾客需求，寻找机会改进对客服务，建立和维持有效的对客关系。	A B
3	能够维持对产品和服务的高度了解，销售酒店产品与服务。	A B C
4	能够初步处理突发事件与客人投诉。	A B
5	能够以良好的口头表达，以酒店职业化的礼仪与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，与具不同文化背景的客人有效沟通。	B
6	能运用英语进行简单的对话交流，能看懂酒店基础的专业标准。	A B
7	能够操作计算机及常用软件。	A B
8	能够具备良好的书面表达能力，通过理解和编写有效文档，实现工作中的有效沟通。	A B
9	知晓酒店法律法规知识和设备使用知识，酒店职场的安全、环保、健康等要素，能够内化为自觉行为行动，同时传递和分享给酒店宾客和员工。	A C
10	能运用酒店预定部、销售部、各营业点的收银、出纳、夜审、物资管理、员工培训等初级管理岗位的专业知识完成班组管理工作。	A B C
11	具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调基础管理工作中的各项问题。	B C
12	能熟练掌握检索工具，运用现代信息技术进行自主学习。	A D
13	具有持续扩展知识，提升能力的学习意识，了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	D
14	熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	E

(二) 毕业要求指标点

酒店管理专业毕业能力要求指标点

序号	毕业能力要求	能力要求 指标点序号	对应的毕业能力要求指标点
1	能够具备良好的口头表达能力，以职业化的语言、态度和形象，运用酒店服务与管理专业知识展示有效的和合适的对客服务的技巧，满足客人需求。	1.1	具有良好的酒店职业化的仪容、仪表、仪态。
		1.2	能运用规范的礼貌用语和沟通技巧，在对客服务中准确表达观点，给出合理化建议，
		1.3	具有服务意识，关注宾客需求，灵活运用优质服务的方法为宾客提供服务。
		1.4	能灵活运用服务知识和服务技巧，按照岗位职责、工作流程与标准为宾客提供优质服务。
2	能够辨识酒店宾客需求，寻找机会改进对客服务，建立和维持有效的宾客关系。	2.1	能了解宾客心理，辨识宾客需求，提高对客服务质量。
		2.2	能用客户关系管理的知识和相关理论，建立和改进宾客关系。
3	能够维持对产品和服务的高度了解，销售酒店产品与服务。	3.1	能解读酒店产品和服务的构成，说明不同类型酒店的产品和服务特色。
		3.2	能使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务。
4	能够初步处理突发事件与客人投诉。	4.1	梳理危机意识，掌握突发事件的预防和处理程序。
		4.2	能分析宾客个性化需求、投诉心理，据此解决客人投诉。
5	能与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，与具不同文化背景的客人有效沟通。	5.1	能实施有效的人际交流技巧，随时表现出职业态度和行为，达到酒店职业标准，与团队成员合作完成部门工作。
		5.2	理解并接受不同文化背景和地域客人的风俗习惯，能为宾客提供个性化服务。
6	能运用英语进行简单的对话交流，能看懂酒店专业标准和初步使用酒店专用软件。	6.1	能用英语进行口头交流。
		6.2	能阅读酒店的岗位标准。
		6.3	能初步操作 OPERA 软件等酒店专用软件。
7	能够操作计算机及常用软件。	7.1	能熟练使用操作计算机。
		7.2	能熟练使用办公常用软件，进行文档管理。

8	能够具备良好的书面表达能力，通过理解和撰写有效文档，实现工作中的有效沟通。	8.1	能配合制定工作计划和撰写工作总结。
		8.2	能确实执行工作方案，高效率完成工作。
9	知晓酒店法律法规知识和设备使用知识，酒店职场的安全、环保、健康等要素，能够内化为自觉行为行动，同时传递和分享给酒店宾客和员工，提高酒店服务质量，熟悉酒店质量保证体系。	9.1	形成酒店职业人的基本操作规范。
		9.2	遵守酒店法律法规，设备的安全操作规范。
		9.4	树立绿色环保、健康饮食、安全意识，能为客人提供合理化建议。
		9.3	理解酒店质量管理和质量保证体系，严格质量保证工作，高效地为宾客提供优质服务。
10	能运用酒店各营业点的收银、出纳、夜审、物资管理、员工培训等初级管理岗位的专业知识完成班组管理工作。	10.1	能完成营业点的收银、出纳、夜审工作。
		10.2	能够盘点破损并及时报损，提出更新添置计划。
		10.3	能够组织员工技能培训，协助完成员工工作表现测评。
11	具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调和解决基础管理工作中的各项问题。	11.1	熟悉酒店管理的基础知识，能理解人、机、料、法、环的管理方法和制度。
		11.2	能够运用管理原则和技术，对基层班组进行有效管理，完成预期目标。
		11.3	能够协助制定部门预算和分析成本、销售等财务报表。
12	能熟练掌握检索工具，运用现代信息技术进行自主学习。	12.1	能利用各类检索工具，收集各类信息。
		12.2	能利用各种现代信息技术，进行自主学习。
13	具有持续扩展知识，提升能力的学习意识，了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	13.1	毕业1年，考取酒店服务岗位职业资格证书。
		13.2	毕业5年，考取酒店管理岗位职业资格证书。
14	熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	14.1	能参与专业讲座2-3次，开展行业企业调研并撰写调研报告1份。
		14.2	能关注酒店行业网站，阅读行业企业文章，撰写学习心得。

十、黑龙江建筑职业技术学院人才培养方案变更审批表

黑龙江建筑职业技术学院人才培养方案变更审批表

20 ——20 学年第 学期

申请系（部）		适用年级/专业						
申请时间		申请执行时间						
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
	变更后方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
	变更原因							
变更形式	<input type="checkbox"/> 增设课程 <input type="checkbox"/> 取消课程 <input type="checkbox"/> 学期变更 <input type="checkbox"/> 学时/实践周数变更 <input type="checkbox"/> 其它							
系（部）主任意见	系部主任（盖章）： 年 月 日							
教务处意见	处长（盖章）： 年 月 日							
分管院长意见	院长（盖章）： 年 月 日							

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）。

