

# 人才培养方案 (2020 版)

酒店管理专业

## 一、专业名称及代码

1. 专业名称：酒店管理（2021 年新版专业名称：酒店管理与数字化运营）
2. 专业代码：640105（2021 年新版专业代码：540106）

## 二、入学要求

1. 普通高中毕业生
2. 中等职业学校毕业生
3. 同等学力者

## 三、基本修业年限

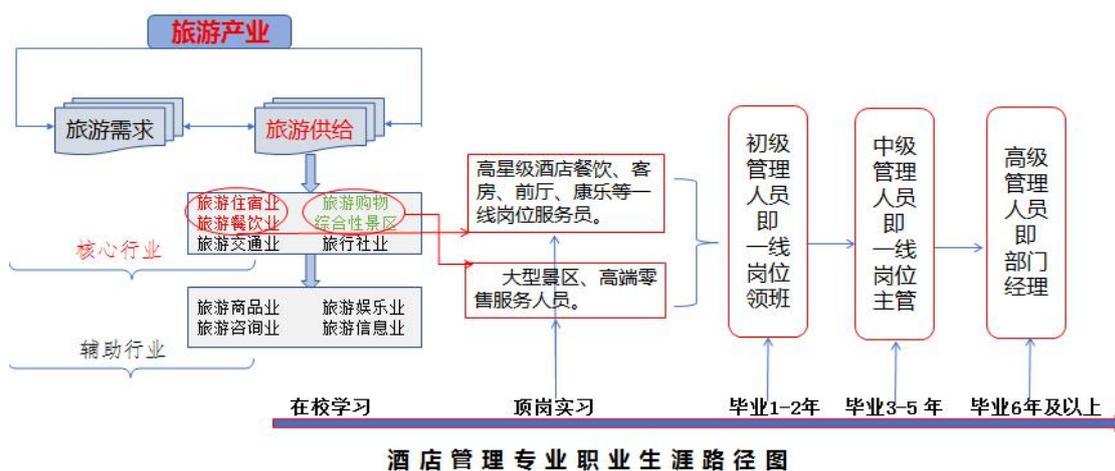
1. 学制 3 年，修业年限 3-5 年
2. 学历：大学专科

## 四、职业面向与发展路径

### （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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证
64	6401	住宿业 (61)和 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)	酒店一线服务 岗位、初中级管理 岗位及旅游相关企 事业单位服务及初 中级管理岗位。	调酒师  茶艺师

### （二）职业生涯路径图



## 五、培养目标及培养规格

### （一）人才培养总体目标

本专业主要针对海南国际旅游消费中心建设和自由贸易港建设发展需要，通过“校企合作、产教融合”的人才培养模式，培养适应高星级酒店业发展需要、具有现代管理理念，掌握酒店服务技能，具备酒店管理实际工作能力，以高星级酒店前厅、客房、餐饮、娱乐、康体等业务部门的一线员工、领班为主要就业岗位，以酒店主管及部门经理等为发展目标的高素质技能型人才。

### （二）人才培养规格

#### 1. 素质目标

- （1）政治素质：提升学生热爱社会主义祖国、拥护共产党的领导、正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，职业道德和公共道德等方面的素养。
- （2）文化素质：加强学生的旅游酒店文化、茶文化等文化修养；
- （3）职业素质：培养学时具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作的品质，有立业创业的意识，有严谨务实的工作作风。

#### 2. 知识目标

- （1）掌握酒店管理基本理论知识，具备扎实的酒店管理专业知识；
- （2）掌握酒店各个岗位服务工作流程及标准；
- （3）熟悉国家旅游、酒店管理方面的方针、政策和法规；
- （4）熟悉各主要客源国民俗文化知识等；

(5) 掌握中国六大茶类知识;

(6) 通过学习专业拓展课程, 掌握旅行社、旅游景区的发展和基础知识。

### 3. 能力目标

#### (1) 专业能力

① 能够熟练的进行酒店前厅、客房、中西餐厅及酒吧和康乐部基本服务工作;

② 能进行现代酒店前厅、餐厅、客房、酒吧等部门的基层管理工作;

③ 能够展示良好的形体与礼仪, 符合职业形象要求;

④ 能够用一定的岗位英语进行沟通;

④ 能够进行基本的茶艺服务和茶艺表演。

#### (2) 通用能力

① 语言表达能力: 能使用标准普通话与客人及同事进行顺畅交流, 能用外语(主要是英语)完成酒店的对客接待服务并能使用英语与客人及同事进行简单交流;

② 计算机运用能力: 能熟练使用办公自动化软件;

③ 团队协作能力: 具备良好的团队合作精神, 善于和同事、上司及客人进行沟通与交流, 在工作中具有良好的服从意识;

④ 解决问题能力: 遇到问题能正确反应, 提出积极对策, 快速寻求解决问题的办法, 遇突发事件不慌乱, 能独立解决工作中出现的问题;

⑤ 自我学习能力: 养成良好的学习习惯和正确的学习方法, 有不断追求上进的动力, 擅于在工作中总结经验, 能科学地制定目标和计划, 不断地提升自我。

## 六、工作任务与职业能力分析

序号	职业岗位	典型工作任务	岗位核心能力	知识要求	素质要求	支撑课程
1	前厅部	1-1 客房预订 1-2 前台接待 1-3 礼宾服务 1-4 总机服务	①能掌握接待礼仪和客房销售技巧 ②能操作入住登记系统, 会办理散客和团队入住登记和退房手续 ③操作收银机, 使用各种	①酒店服务礼仪规范 ②前厅工作服务规范 ③酒店服务英语知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的思想道德和理想情操, 健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力	旅游礼仪 前厅与客房管理实务 酒店岗位英语 旅游客源地与目的地概况 服务心理学 景区服务与管理

			结算方式结帐 ④能提供门前迎宾服务 ⑤能提供代客订车、接送机服务 ⑥能受理行李寄存和领取业务		⑤礼仪修养	茶文化与茶艺
2	客房部	2-1 楼层服务 2-2 客房中心服务 2-3 洗衣房服务 2-4 客房主管、领班实务	①客房服务能力 ②个性化服务 ③处理突发情况的应变能力 ④人际沟通能力 ⑤组织协调能力	①客房管理服务规范 ②客房服务知识 ③酒店管理理论 ④酒店服务英语知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养	客房服务与管理 服务心理学 酒店岗位英语 旅游客源地与目的地概况
3	餐饮部	3-1 预订 3-2 迎宾 3-3 点餐 3-4 中餐服务 3-5 西餐服务 3-6 宴会服务 3-7 茶艺服务	①迎宾服务操作程序与标准 ②餐饮礼仪和餐饮服务 ③人际沟通能力 ④处理突发事件和客人投诉事件的能力	①餐饮服务与管理理论 ②各类酒水的相关知识 ③各类茶叶知识和冲泡技能 ④食品营养学知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养和科学人文修养	餐饮服务与管理 茶文化与茶艺 酒店岗位英语 旅游客源地与目的地概况 酒店人力资源管理
4	康乐部	4-1 儿童中心服务 4-2 健身房服务 4-3 游泳池服务 4-4 棋牌室服务	①健身器材使用技巧与保养 ②酒店服务规范 ③处理突发事件和客人投诉事件的能力	①健身锻炼常识 ②管理学知识 ③酒店服务英语知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神	现代酒店管理 旅游客源地与目的地概况 旅游礼仪

					④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养	
5	酒吧	5-1 开吧服务 5-2 酒水调制 5-3 无酒精饮料服务 5-4 酒吧侍应	①产品销售技能 ②酒水调制技能 ③咖啡调制技能	①各类酒水知识 ②酒店管理理论知识 ③咖啡与调酒知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的思想道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养	现代酒店管理 酒水知识与酒吧管理 酒店岗位英语 旅游公关与交际
6	市场营销部	6-1 市场开发 6-2 编制市场营销方案 6-3 公关活动策划 6-4 美工制作	①酒店品牌建设与形象塑造能力 ②营销宣传能力 ③客户维护能力 ④产品成本核算、定价、促销策划的技巧与技能 ⑤酒店产品开发与渠道改进能力	①酒店公共关系理论 ②旅游市场营销的基本理论和方法 ③酒店管理知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的思想道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养	旅游公关与交际 酒店市场营销 旅游客源地与目的地概况 专业创新创业教育 景区服务与管理 国际邮轮概论 茶文化与茶艺

## 七、课程设置

### (一) 课程结构

酒店管理专业课程结构（六大模块）	
课程模块	课 程
通识课程	1、实用英语 2、信息技术 3、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论

	4、形势与政策 6、体育与健康 8、礼仪与修养 9、幸福职业人（大学生心理健康教育、大学生职业生涯规划、大学生就业指导）	5、思想道德修养与法律基础 7、写作与交流 11、军事理论 I 10、大学生创新创业基础
专业基础课程	1、专业创新创业教育 3、旅游客源地与目的地概况 5、旅游礼仪 7、服务心理学	2、旅游学概论 4、酒店管理 6、旅游公关与交际 8、茶文化与茶艺
专业核心课程	1、餐饮服务与管理 3、前厅服务与管理 5、酒水知识与酒吧管理 7、酒店岗位英语	2、客房服务与管理 4、酒店人力资源管理 6、酒店市场营销
专业拓展课程	1、奢侈品营销与管理 3、景区服务与管理 5、国际邮轮概论 7、酒店管理综合实训 8、获取技能证书、参赛或参与重大教学实践活动等	2、旅游电子商务 4、义工旅游策划和管理 6、烹饪概论
实践集中实训	1、专业岗位综合实训 2、会实践（2周） 3、职业体验（跟岗实习） 4、毕业设计顶岗实习（6个月）	
素质拓展模块	1、军训 2、安全教育类 3、禁毒教育 4、军事理论 II 5、第二课堂 6、志愿服务教育 7、社团活动	

## （二）专业核心课程

课程编号	课程名称	课程要求	主要内容
1	客房服务与管理	理实一体化，认识客房在酒店中的重要作用，掌握客房服务的相关技能，熟悉客房	客房清洁卫生服务与管理、客房用品及设施的管理、酒店 PA 区域的服务与管理、客房部员工的培训与考核管

		部服务管理的主要内容。	理。
2	前厅服务与管理	理实一体化，让学生掌握前厅日常服务与主要工作内容及方法、技能。	包括前厅部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位主要职责；前厅部所销售的主要产品和服务特点；前厅销售的基本策略；酒店客房价格的构成及类型和执行原则；客房预订、前厅接待、问讯、收银、礼宾部、总机与商务中心、大堂副理等班组的工作内容及工作标准、操作流程与技能训练。
3	餐饮服务与管理	理实一体化，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，以饭店餐饮服务与管理活动为主线，使学生全面了解餐饮服务与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理餐饮服务与管理中的一般性问题，培养实际应用和创新能力。	包括餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领；餐饮服务（摆台、折花、斟酒、上菜、分菜）技能；餐饮中宴会服务流程和技巧；餐饮管理的综合业务能力，掌握餐饮菜单的策划与设计，掌握餐饮原料采购与库存管理流程，掌握餐饮成本控制方法，掌握餐饮营销理念和营销策略；
4	酒店人力资源管理	在掌握了酒店运营与企业管理基本原理知识与理论的基础上，让学生全面了解酒店人力资源管理的主要内容，掌握酒店人力资源管理的特殊性。学会对酒店人力资源管理中出现的某些具体问题进行分析和处理，适应从事酒店中的人力资源管理及相关工作。	包括人力资源与人力资源管理的基本概念及内涵；酒店人力资源规划的内容与程序、供需分析；酒店工作分析的内容与程序、分析方法；酒店人力资源的获取方法及技巧；酒店人力资源的开发与培训；酒店绩效考核的内容与方法；薪酬福利管理的内容及内涵；劳动关系管理；职业生涯的规划方法与技巧。

5	酒店市场营销	通过理实一体化教学让学生掌握市场营销的概念、基本方法及营销策划案的制作。并对学生从事酒店创新创业提供支撑。	现代酒店市场营销理念；酒店市场调研及调研问卷设计、报告撰写；就市场环境分析；酒店营销渠道分析；酒店市场营销技巧分析等。
6	酒水知识与酒吧管理	明确酒水的概念及其分类，熟悉常见的酒品类别。	酒水的概念及其分类；常见的烈酒、葡萄酒知识；配制酒的概念与制酒；配制酒的分类与名品。

## 八、教学进程总体安排

### (一) 专业教学进程计划表 (见附件 1)

2020版 酒店管理专业教学进程总表（专科）

类别	课程性质	序号	课程名称	总学时	学分	学时分配				按学期分配学时数						
						理论教学	课内实践	集中实训	社会实践	第一期	第二期	第三期	第四期	第五期	第六期	
										20周	20周	20周	20周	20周	16周	
通识教育课程	必修课程	1	实用英语*	128	8	64	64			60	68					
		2	信息技术*	64	4	16	48				48	16				
		3	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论*	64	4	48	10		6		64					
		4	形势与政策	16	1	16						8	8			
		5	思想道德修养与法律基础	48	3	32	10		6	48						
		6	体育与健康	64	4		54	10		32	32					
		7	写作与交流	32	2	16	16			32						
		8	礼仪与修养	16	1	8	8			16						
		9	幸福职业人（大学生心理健康）	48	3.0		48			12	12	12	12			
		10	大学生创新创业基础	32	2	16	16			16	16					
		11	军事理论I	20	1	20					20					
		小 计		532	33	236	274	10	12	216	260	36	20			
	公选课程	公共选修课（艺术类、人文素质类、创新创业发展类）		64	4	64										
		小 计		64	4											
专业基础课程	必修课程	1	专业创新创业教育	32	2	8	24					32				
		2	旅游学概论*	32	2	26	6			32						
		3	旅游客源地与目的地概况	32	2	22	10			32						
		4	酒店管理*	48	3	36	12			48						
		5	旅游礼仪	48	3	12	36			32		16				
		6	旅游服务心理	32	2	20	12						32			
		7	旅游公关与交际	32	2	16	16				32					
		8	茶文化茶艺	36	2	14	22					36				
				小 计		292	18	154	138	0	0	144	32	84	32	
专业核心课程	必修课程	1	酒店岗位英语*▲	64	4	32	32					32	32			
		2	餐饮服务与管理▲	64	4	32	32				64					
		3	客房服务与管理▲	64	4	32	32					64				
		4	前厅服务与管理▲	48	3	16	32						48			
		5	酒店人力资源管理*	48	3	32	16						48			
		6	酒水知识与酒吧管理▲	32	2	12	20				32					
		7	酒店市场营销*▲	48	3	24	24					48				
				小 计		368	23	180	188			96	144	128		
专业拓展课程	选修课程	1	奢侈品营销与管理	32	2	24	8							32		
		2	旅游景区服务与管理*	48	3	26	22							48		
		3	义工旅游策划和管理	32	2	20	12				32					
		4	旅游电子商务	32	2	16	16							32		
		5	国际邮轮概论	32	2	20	12					32				
		6	烹饪概论	30	2	16	14			32						
		7	摄影技术	16	1	8	8					16				
		8	酒店管理综合实训（实习）	30	1		30							30		
				小 计		252	19	130	122			32	48	142		
专业集中实训	必修课程	1	冬季小学期（2周）	32	2					32						
		2	社会实践（2周）	60	2						60					
		3	职业体验（跟岗实习）	168	6									168		
		4	毕业设计	150	6										150	
		5	顶岗实习（6个月）	336	12											336
				小 计		746	28									318
合计1				2254	125	700	722	10	12	360	420	312	322	318	336	
周学时										20	23.3	17.3	17.9			
素质拓展模块	素质课程	1	军训	60	2					60						
		2	军事理论II	16	1											
		3	志愿服务类	4	1											
		4	安全教育类	20	1											
		5	禁毒教育	4												
		6	社团活动	2												
		7	第二课堂	120	3											
		8	劳动课	8	1											
		9	其它活动	16	1											
				小 计		250	10					60				
合计2				2504	135											

注：1、标\*为考试课，标▲为专业核心课。以16学时计1学分。  
2、通识教育课程设置为学校统一固定安排。



	姓名	职务	人数
外聘教师	■	■	3人
	■	■	
	■	■	
行业企业专家 (客座教授)	姓名	职务	人数
	■	■	10人
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	
	■	■	

## (二) 教学设施

### 1、校内实训室

2020年拟建设客房实训室、中西餐饮综合实训室、酒水与茶艺实训室和酒店信息化综合实训室等能满足专业基础技能训练的校内实训基地。

### 2、校外实践基地

根据课程建设的需求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实习半年以上的开拓生产性校外实训基地，联合旅游景区和酒店企业共同经营。通过校外实训基地的实训，使学生了解服务流程，掌握管理能力。

1) 国际酒店：■等十多家五星级国际知名酒店。

(1) 功能：该实训基地供学生了解五星级酒店服务的工作流程，掌握相关服务技能和知识，并在实习期间为酒店管理专业学生提供一定数量的实习岗位。

(2) 要求：国际品牌的五星级酒店 10 家以上。

## 2) 大型综合性景区

(1) 功能：该实训基地供学生了解景区服务主要内容与流程，锻炼学生的学习能力，并胜任景区相关服务岗位包括导游讲解工作。

(2) 要求：景区通过安全检查，近两年未发生重大安全事故；景区资源在当地具有一定的代表性或特色，属于龙头企业，达到国家 5A 级景区以上标准，如 [REDACTED] 景区等。

## 3) 高端奢侈品专卖店

(1) 功能：该实训基地供学生了解高端旅游商品的销售与管理，掌握高端零售店的服务工作流程。

(2) 要求：免税商场或高端奢侈品品牌专卖店，如 [REDACTED]。

## (三) 教学资源

1、参考教材：全部选用近三年的全国高职高专酒店管理类专业精品规划教材。

2、网络教学资源：授课课件、习题库、实践（实验、实训、实习）指导、参考文献等教学录像、电子教案、课程理念、教学队伍、课程特色。在校园网上在线学习、在线作业、在线答疑。

3、图书资料：图书馆配置的旅游及酒店类专业图书、旅游及酒店电子文献、网络版专业学习资料库。

4、行业企业资源：“[REDACTED]”在线课程及“[REDACTED]学院”相关酒店培训资源等。

5、中国旅游报。

## (四) 教学方法

遵循教育规律，以优化教学效果为核心，以促进学生学习能力提高为宗旨，改革传

统的、旧的教学方法，大力推行先进的教学方法和手段。

### 1、运用多种教学方法

改变“讲听式”的教学模式，根据课程内容和学生特点，灵活运用启发式教学法、研讨问题教学法、过程导向教学法、项目导向教学法、任务驱动教学法、示范模拟训练教学法、多媒体组合教学法、实例解析法、练习指导法等组织教学。实现理论与实践并进，“教、学、做”三位一体。注重结合校内外典型案例进行酒店服务与管理的现场教学，营造良好的职业氛围和环境，使学生在接受专业课程教育的同时也受到社会实践教育，启迪学生的思维和认识，激发学生的创造意识。

在不同教学内容的不同学习阶段，多采用讨论、示范、启发等教学方法，增强学生的主动性，使学生思维活跃，能自主的、积极的参与教学并进行探索创新，使其成为学习的主体，促进其自主学习的意识，提高教学效果。

### 2、综合应用现代教学技术手段

积极引进现代教育技术，采用多媒体教学、智慧树、职教云线上教学、实地考察或观摩等手段。加强网络教学资源建设，建立网络学习辅导与交流互动平台，充分发挥学生主体和教师主导作用。

### 3、顶岗实习法

顶岗实习分两种，一种是管理岗位观摩实习（即职业体验），由企业管理人员带领，跟随管理岗位实习，以看、听为主，付诸做一些文案资料的分析处理工作，一边了解管理人员的工作性质和内容，学习其管理方法和技巧。一种就是顶岗实习，如酒店前厅的预定、接待、餐厅服务、客房服务等进行一线服务工作的实习。通过实际工作环境，使学生掌握企业的生产、管理规律和方法，感受企业文化，弥补在校学习的不足，以适应以后实际工作的需要。

## （五）教学评价

### 1、教学评价

#### （1）教师对学生的课程学习进行评价的态度和办法

本专业在以提升岗位职业能力的基础上，针对不同教学与实践内容，构建多元化专业教学评价体系，教学评价的内容应包括学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态

度和基本职业素质等方面，突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价。

课证融合课程以证代考进行评价考核，项目式课程教学评价的标准应体现项目驱动、实践向导的课程特征，实现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目实践活动任务以及完成的情况给予评定，教学评价的对象分为应知、应会两部分，采用笔试与实践操作按合理的比例进行评价考核，校外顶岗实习成绩校内专业教师评价、校外兼职教师评价、实习单位鉴定三项评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价。

## (2) 学生对学校教学评价的态度和办法

学生对学校教学评价应本着客观、公正和真实的态度，对教师教学内容、教学过程、和课堂管理等方面做出全面公正的评价。

## 2、各课程的考核办法

序号	教学模式类型	课程类型	考核方式
1	“三结合”模式	政治理论	传统试卷考核式
			论文、报告等
2	“模块化—讲座式”模式	文化知识类	论文、报告等汇报考核式
3	“1+1”模式	半理论半实践类	企业项目考核式
4	“项目分解—学做一体”模式	理实一体类	企业项目考核式
5	“生产实训、岗位教学”模式	技能训练	校企项目考核式
6	“顶岗实习、指导答疑”模式	综合实践	校企项目考核式
7	“顶岗实习，管理思考”模式	管理见习	校企专家考核式

## 十、毕业要求

学生在学校规定年限内，修完人才培养方案规定课程，获得 130 学分，达到毕业要求准予毕业。

其他非本专业学生辅修并通过该专业课程的，可申请该专业的结业证书。

说明：

(1) 全国性大学生赛事的省级赛奖学生，统一计 2 学分专业选修课成绩。

(2) 学生课外自学获得各种技能证书，持有劳动人事保障部门或权威行业颁发的职业资格证书，计选修课 32 学时 2 学分。