

酒店管理专业人才培养方案（2019 级统招）

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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，可根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 酒店管理与数字化运营专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

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 级证书举例
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住 宿 业 (61) 餐 饮 业 (62)	前 厅 服 务 员 (4-03-01-01) 客 房 服 务 员 (4-03-01-02) 旅 店 服 务 员 (4-03-01-03) 餐 厅 服 务 员 (4-03-02-05) 茶 艺 师 (4-03-02-07) 咖 啡 师 (4-03-02-09) 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	茶艺师 调酒师 咖啡师

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，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识、精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、

客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1.素质目标

（1）思政素养

坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（2）文化素质

具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

（3）职业素质

具有创新意识、创新精神、创新创业思维、开拓精神。具有民航服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、酒店服务管理专业职业生涯规划的意识，有较强的大局观念、集体意识和团队合作精神。

（4）身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

2. 知识目标

（1）掌握必备的思想政治理论、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）掌握酒店行业前厅、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。

(3) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化需求。

(4) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

(5) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、客房部经济收益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

(7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

(8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

(9) 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，开设思想政治理论、体育、军事理论教育、大学生创新创业、大学生心理健康教育、就业指导等。

(二) 专业课程

1. 专业基础课程。

专业基础课程6门，包括：职业素养、国际接待业概论、职业礼仪规范、现代管理、办公自动化、营养配餐。

2. 专业核心课程。

专业核心课程6门，包括：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务、餐饮运营与管理、酒店市场营销、酒店人力资源管理。

3.专业拓展课程。

专业拓展课程包括：调酒与酒吧经营、咖啡与饮品制作、酒店英语实务、美育、茶艺、宴会设计与服务等。

（三）专业核心课程和主要教学内容与要求

表2 专业核心课程主要教学容

序号	核心课程名称	学年\学时	教学内容	教学目标	职业能力要求
1	前厅服务与管理		前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、前台服务、商务中心服务、前厅组织管理等	本课程的总体目标是通过各项项目实施，使学生能够根据不同星级酒店，完成前厅部服务项目程序和标准的设计，能够从事前厅运转和服务工作。进而引导、帮助学生总结归纳前厅部的岗位职责、服务项目、工作流程等基本理论和基本知识；同时培养学生诚实守信、爱岗敬业的职业素养，树立宾客至上、优质服务意识，增强学生自主学习、团队合作、沟通交流能力，提升学生良好的职业道德和职业素养；倡导爱国、诚信、敬业、友善、平等的社会主义核心价值观。最终使学生具备高端酒店前厅接待和服务的职业能力。	面对面预订客房、入住登记、解答宾客问讯、制定客账表、完成电话预订客房、完成店内、店外迎接宾客、完成团体入住登记、电话服务、办理结账服务、完成互联网预订客房、VIP入住登记、外币兑换服务、消费客人建立档案、处理投诉
2	客房服务与管理		客房业务基础、客房清扫、客房部组织管理、客房部安全管理等	本课程的总体目标是通过各项项目实施，使学生能够根据星级酒店要求，完成客房部工作项目程序和标准的设	访客的接待及加床服务、、接待宾客召开各种会议、为宾客完成夜床服务、完成送客服务、酒店

				计，能够从事客房服务和基层管理工作。进而引导、帮助学生总结归纳客房部的岗位职责、服务项目、工作流程等基本理论和基本知识；同时培养学生诚实守信、爱岗敬业的职业素养，树立宾客至上、优质服务意识，增强学生自主学习、团队合作、沟通交流能力，提升学生良好的职业道德和职业素养；倡导爱国、诚信、敬业、友善、平等的社会主义核心价值观。最终使学生具备高端酒店客房接待和服务的职业能力。	公共区域的清洁和保养、住客房的清扫工作、走客房的清扫工作
3	餐饮服务		餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、中西餐服务流程及服务技巧	本课程的总体目标是通过各项的实施，使学生能够按照宴会主题，完成会场布置、菜单设计及对客服务。引导、帮助学生总结归纳宴会的基本概念，宴会服务的安排，宴会作业流程，宴会摆设及服务技能、程序和方法等基本知识和基本理论。树立微笑服务、宾客至上的服务理念；培养学生的爱岗精业精神及吃苦耐劳的精神，提高学生沟通交流、团队协作能力；提升学生良好的职业	

				道德和职业素养；倡导爱国、诚信、敬业、友善、平等的社会主义核心价值观。最终使学生们具备能够从事星级酒店餐饮服务工作的职业能力。	
4	餐饮运营与管理		餐饮行业发展概况、、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧、餐厅布局与设计等	本课程使学生掌握餐饮企业组织与管理的决策方法、管理方法,如:餐厅的设立、菜单的设计、餐饮企业格局的设计、食品原料的采购与贮存管理方法餐饮的成本控制、餐饮企业的营销与促销管理方法以及餐饮企业人力资源管理方法。	餐饮企业的决策与组织、管理能力;对一些餐饮企业管理与工作流程的具体操作能力。
5	酒店人力资源管理		人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、薪酬与福利、绩效管理、员工与劳动关系等	通过各项的实施,使学生能够进行制定人力资源规划、进行人员招聘、培训、绩效考核、薪酬福利事宜的基本操作。进而引导学生总结归纳人力资源规划、招聘与配置、培训开发、绩效管理、薪酬管理的专业知识。同时在项目实施过程中养成形成良好的团队合作、自我开发、沟通协调能力。为将来在酒店中从事人力资源管理专员和主管工作打下坚实的基础。	酒店人力资源规划、招聘与配置、培训开发、绩效管理、薪酬管理
6	市场营销		酒店市场知识认知;酒店微观环境分析;酒店消	通过各项目和任务的实施,使学生能够掌握市场营销的	会进行市场分析;能够细分市场、选择目标市场、

			费者分析；酒店市场细分；目标市场选择；市场定位；酒店新产品开发；酒店产品品牌设计；酒店产品广告宣传推广。	基本理论、基本方法和操作技巧；会进行市场分析；能够细分市场、选择目标市场、进行市场定位；能设计开发新产品、为新产品设计品牌名称、品牌标记；能为产品设计广告宣传推广方案。通过改革开放40多年来中国经济的发展和综合国力的增强，中国市场的繁荣和人民生活水平的提高，弘扬社会主义核心价值观，培养学生的爱国情怀、法制意识、社会责任、文化自信和人文精神；提升他们的民族自信心和自豪感，形成爱国、敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观与职业精神。树立起“以顾客为本、服务以诚”的职业价值观。	进行市场定位；能设计开发新产品、为新产品设计品牌名称、品牌标记；能为产品设计广告宣传推广方案。
--	--	--	--	---	---

（四）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训可在校内实训室、校外实训基地开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习由学校组织在酒店管理岗位开展完成。实训实习主要包括：酒店管理综合实训、跟岗实习、顶岗实习等。严格执行《职业学校学生实习管理规定》 和《高等职业学校这保乘务专业顶岗实习标准》。

七、教学进程总体安排安排

（一）总体教学进程安排表

表3 总体教学进程安排表

总体教学安排	项目	学分	分学期安排时间（周）						总计（周）
			I	II	III	IV	V	VI	
课程教学与实践	课程教学	128	13	16	15	15	8		67
	复习考试		1	1	1	1	1		5
	技能实训	9		3	2	4			9
	顶岗实习	27					9	18	27
	毕业设计（论文） 综合考核与答辩	1						1	1
其它	入学教育及军训	2	2						2
	毕业教育	1						1	1
	机动		1	1	1	1	1		5
	假期		7	5	7	5	7		31
合计		168	24	26	26	26	26	20	148

（二）教学与实践学时分配表

表 4 教学与实践学时分配表

教学项目	学时	所占比例	备注
------	----	------	----

		8	6JR29	中国传统与文化	4	64	64	0			4			
		9	00003	文学欣赏	4	60	30	30				4		
		10	20024	大学生创新创业	2	30	30	0					2	
		11	9XJ52	音乐欣赏	2	32	16	16						4
		12	10056	就业指导	2	32	32	0						4
		13	6WY13	办公自动化	2	26	12	14		2				
	专业基础课	1	6DG81	服务职业素养	4	58	0	58		2	2			
		2	6DG25	调酒与酒吧经营	4	64	32	32	90		4*			
		3	6DG40	现代管理	4	52	52	0		4*				
		4	6DG26	咖啡与饮品制作	4	60	30	30	30			4*		
		5	6DG36	酒店英语实务	8	136	60	76				4*	4*	2*
	专业核心课	1	6DG39	前厅服务与管理#	4	60	30	30	30			4*		
		2	6DG40	客房服务与管理#	4	60	30	30				4*		
		3	6DG41	餐饮服务与管理#	4	60	30	30	60				4*	
		4	6DG43	宴会设计与服务#	4	60	30	30	60				4*	
		5	6WL06	市场营销#	3	48	24	24						6*
		6	6DG19	酒店人力资源管理#	4	60	30	30					4	
	专业拓展课	1	6CG88	茶艺	3	48	24	24						6*
		2	6DG14	中西方饮食文化	2	32	16	16						4
		3	6DG49	国际接待业概论	2	26	26	0		2*				
		4	6DG28	毕业设计（论文）	1	26		26						1
		5	6DG62	顶岗实习	27	486		486					9	18
必修课合计				130			1116		24	16	24	24	30	
公选课	专业选修课	1	6DG24	营养配餐	4	64	32	32			4*			
		2	6DG44	职业礼仪规范	4	64	32	32			4*			
	公共选修课				10	160					2	2	6	
建议选修课				18	288			占总学时10%						

表 6 集中实践教学安排表

序号	课程代码	技能项目	学分	周数	学时	安排学期	实训地点	考核方法
1	20022	军事训练与入学教育	2	2	60	I	校内	现场考核
2	6DG25	调酒与酒吧经营	3	3	90	II	校内实训基地	现场考核
3	6DG26	咖啡与饮品制作	1	1	30	III	校内实训基地	现场考核
4	6DG39	前厅服务与管理	1	1	30	III	校内实训基地	现场考核
5	6DG41	餐饮服务与管理	2	2	60	IV	校内实训基地	现场考核
6	6DG43	宴会设计与服务	2	2	60	IV	校内实训基地	现场考核

7	6DG27	酒店管理专业顶岗实习	9	9	162	V	可以在校内完成,具备条件的可以到企业完成	现场考核
8	6DG27	酒店管理专业顶岗实习	18	18	324	VI	校外实训基地	报告结合现场考核
9	6DG48	毕业设计(论文)综合考核与答辩	1	1	30	VI	校内	实习报告
10	20023	毕业教育	1	1	30	VI	校内	考勤
合 计			40	40	876			

八、实施保障

(一) 师资队伍

表 7 专业课师资队伍基本情况一览表

人员类别			总人数
职称结构	高级职称	教授	2
		副教授	2
		小计	4
	中级职称	讲师	8
		小计	8
技能结构	初级职称	助教	1
		小计	1
	操作技能等级	高级调酒师	1
		安检员	2
		中级营养师	2
		高级咖啡师	1
		小计	5
其中	兼职教师		2
	双师型教师		4

(二) 教学设施

1. 专业教室基本要求

多媒体教室 3 间，调酒与咖啡制作一体化教室 1 一间，形体室 2 间，化妆室 2 间。形体房应满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。形象设计室应满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要，用于提升个人整体形象的教学与实训。

2. 校内实训室基本要求

调酒与咖啡制作一体化教室 1 一间，茶艺一体化教室一间，形体室 2 间，化妆室 2

间。用于咖啡师、调酒师、茶艺师岗位服务的基本技能的教学与实训。

3. 校外实习基地基本要求

酒店管理专业与中国石化集团下属企业北京和园景逸大酒店、上海城市酒店等签订了合作办学协议，教学采用“2.5+0.5”模式，即2.5年在校学习，最后6个月由合作企业安排考证、顶岗实训和就业。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

教材建设是人才培养方案的重要组成部分，直接关系到培养的人才质量，因此，专业主干课都将采用国家规划优秀专业教材，同时，还将组织力量积极开发校本教材，突出地方特色，以适应地方经济发展的需要。

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：酒店管理行业政策法规、行业标准、技术规范以及相关专业技术手册等，酒店管理专业类图书和实务案例类图书；以及两种以上酒店管理类专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动慕课、微课、超星平台、智慧树平台等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色、教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的变革。

（四）教学方法

以学生为中心，普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学等，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、混合式教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序。

（五）学习评价

严格落实培养目标和人才规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率，提升自主学习能力和实践动手能力。强化实习、实训、实习报告等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量保障

1. 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、专业调研、人才培养方案更新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. 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，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. 定期对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。
4. 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

学生达到以下各项要求，即可毕业。

- 1、完成本专业人才培养方案规定的所有必修课程及教学环节，且成绩合格。
- 2、修课总学分达到 168 学分，其中选修课不少于 16 学分（其中，包括科研、社会实践、文体活动、职业资格证和创新创业活动等 2 学分）。
- 3、操行评定合格。

十、附录

专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	工作单位职务或职称	会内职务
1	姜铁城	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院副院长、副教授	理事长
2	滕秀芬	女	黑龙江旅游职业技术学院驻上海办事处主任、高级经济师	主任委员
3	施晓虹	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院旅游与海空乘务专业主任、教授	副主任委员
4	范珊珊	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院酒店与城市轨道交通运营管理专业主任、讲师	委员
5	曾嵘	女	大连良运大酒店人力资源部部长、经济师	委员
6	宋书武	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教务科长、讲师	委员
7	陈静	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教师、副教授	委员
8	王丽梅	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教师、讲师	委员
9	赵丽	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教师、讲师	委员
10	乔娜	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教师、讲师	委员

人才培养方案审批

方案制（修）订人签字：	年 月 日
专业建设指导委员会主任签字：	年 月 日
教务处审核签字：	年 月 日
主管领导批准签字：	年 月 日

人才培养方案执行调整记录

序号	时间	调整内容	调整原因	系主任签字	教务处签字