

# 2018 级酒店管理专业人才培养方案

本专业培养方案的制订是依据酒店职业岗位任职要求、行业相关职业标准，由专业带头人（校企）经过广泛的调研后执笔起草，经专业组讨论后，由学校邀请相关企业等实际工作部门的专家论证后完成。

## 一、培养目标与要求

### 1、基本培养目标

培养与我国社会主义现代化建设要求相适应的，素质和综合职业能力全面，诚信、敬业，具有扎实的现代酒店管理理论基础，了解互联网+及大数据分析工具，熟悉酒店市场及法规，掌握酒店各岗位专业技能及外语应用，中西文化互融，具有创新精神的高素质技术技能型人才。

### 2、专业服务面向

随着酒店全球化进程的加快、互联网技术的广泛应用，互联网+为酒店行业也带来了一种新的发展方向和新趋势，无论是高星级的国际化酒店集团，还是精品酒店在酒店个性化、智慧化的脚步不断加快。现代旅游企业、酒店非常需要具有国际视野、较高外语能力、酒店管理理论知识，又具有多种岗位实际操作技能及创新精神的复合式管理人才。

职业领域及岗位群一览表

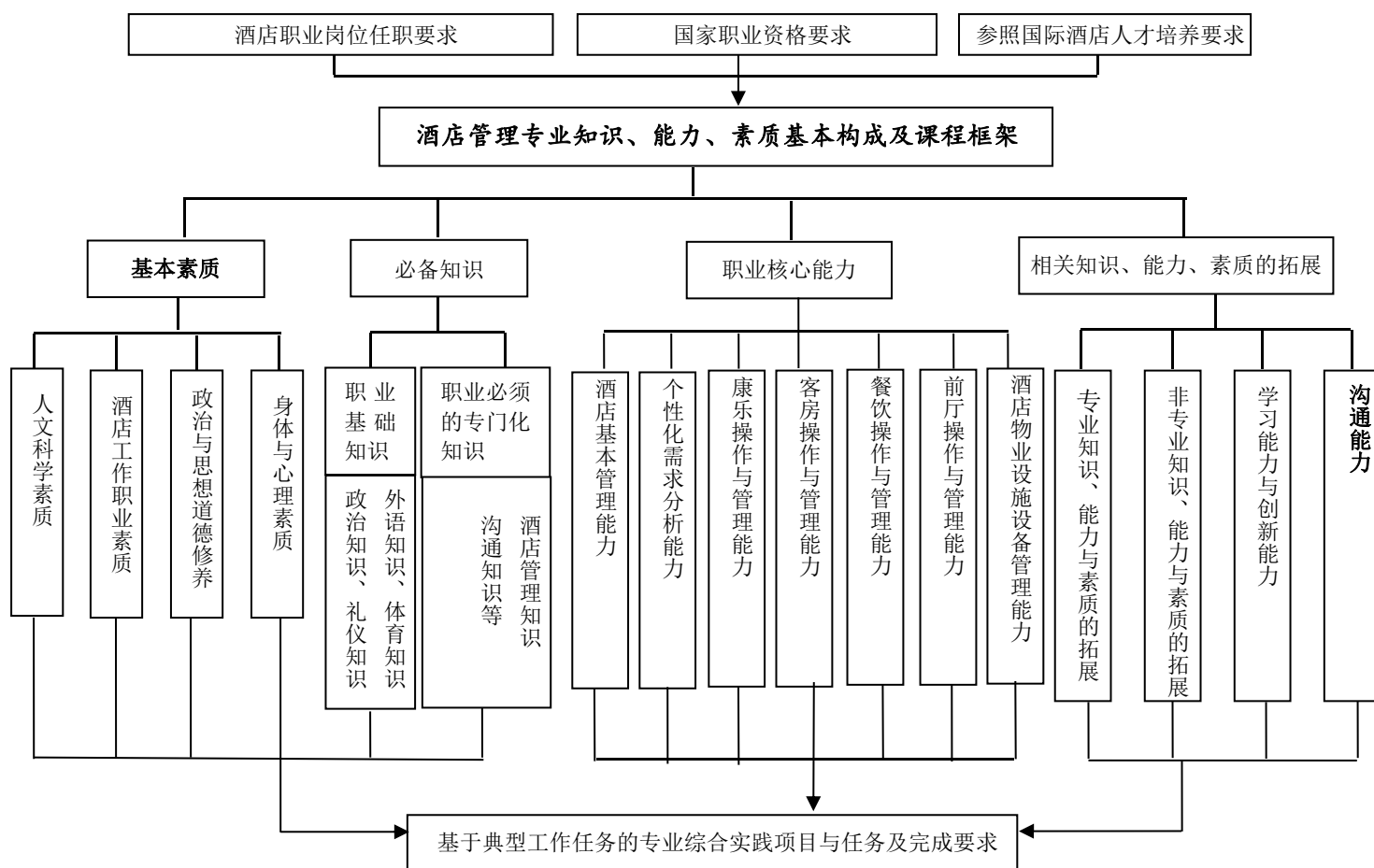
职业领域	岗位群
国际知名酒店集团及精品酒店	前厅、客房、餐饮、康娱服务、管理 办公室各岗位、公关销售
各旅游企业	服务或管理、公关销售
其他行业	前台接待服务或管理、公关销售

## 二、人才培养规格说明

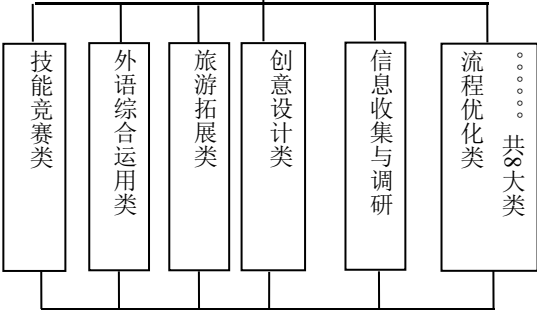
通过本专业的学习，使该专业学生具备 6 项职业岗位核心能力；掌握二类必备的知识；提升 4 方面的基本素质。本专业在现代学徒制框架下，采取“2+1”模式的进行学习，将社会教育资源融入到专业教学培养中，兼顾理论学习与实践学习并重，特别强化学生应职应岗能力的培养，提升人才培养质量，实现人才培养的零差距就业及优秀毕业生直接进入管理层的目标。

针对浙江服务产业转型升级对高素质技能型人才的规格需求，明确职业领域与岗位（群），形成系统工作过程；依据系统工作过程，参照国家职业资格标准及国际酒店人才培养要求与行业等相关标准明确系统典型工作任务及完成任务的要求（职业岗位核心能力）；依据系统典型工作任务（职业岗位核心能力）明确系统综合实践项目与任务及其完成要求；依据系统综合实践项目与任务分解系统课程专项实践项目与任务及其教学要求；职业基础课、职业能力支撑课依据课程综合实践和课程专项实践项目来引导开发，同时参加综合实践与专项实践项目实施教学与评价。

图 1：基本素质、必备知识和职业岗位核心能力构成及课程框架图



基于典型工作任务的专业综合实践项目与任务及完成要求



对应专业综合实践的课程专项实践项目、任务及完成要求

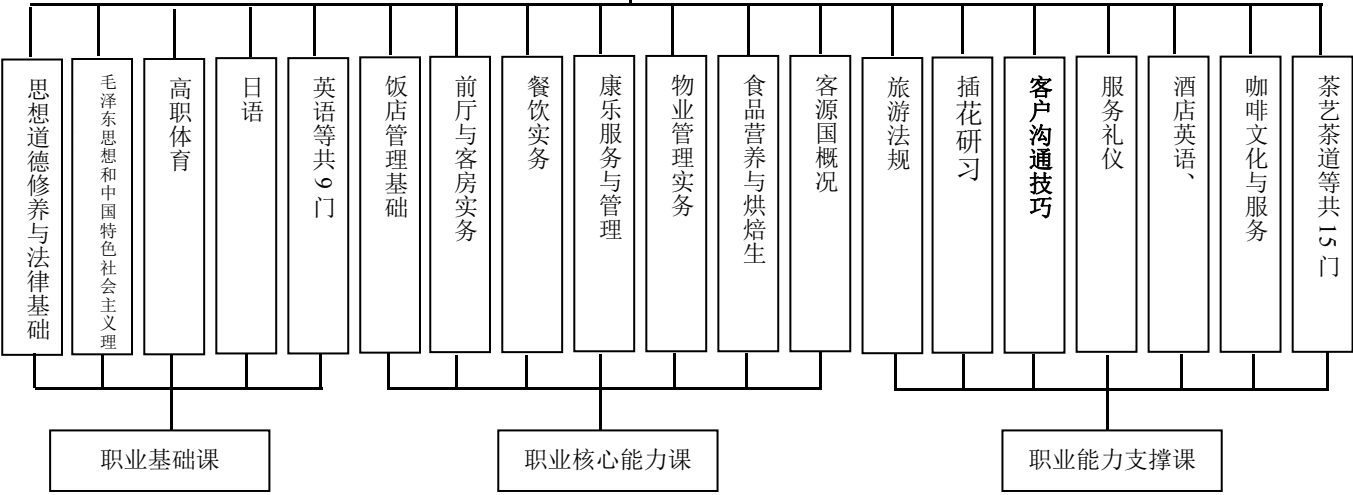
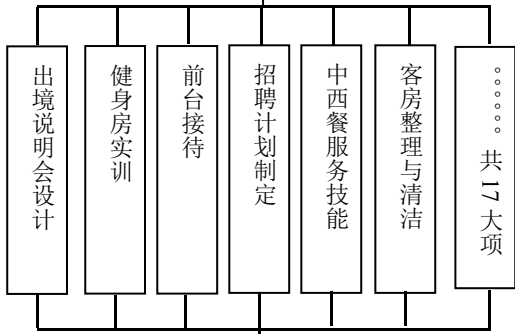


表 1:基本素质分解表

序号	基本素质名称	基本内涵	相关课程
1	酒店工作职业素质	爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正、坚持准则,提高技能,参与管理、强化服务,并在言行、举止、装束等方面具有良好的酒店工作职业素养	服务礼仪(实训)、 <b>客户沟通技巧</b> 、课程综合实践、毕业综合实践、顶岗实习等
2	政治与思想道德修养	能够领会马克思主义的基本原理和邓小平理论和三个代表重要思想的实质,遵纪守法,具有为人民服务和艰苦奋斗的献身精神,树立起正确的思想观人生观价值观	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论、思想道德修养与法律基础、军训、毕业综合实践、顶岗实习
3	人文科学素质	具备一定的自然科学文化与人文素养,提升学生人文素质、科技创新能力和文化艺术品位	服务礼仪
4	身体与心理素质	具备良好的身体素质,同时结合酒店职业特点培养一到两项交际性体育项目;有健康的、与现代社会压力相适应的心理素质	高职体育、思想道德修养与法律基础、消费心理、军训、心理健康讲座及选修课中的相关课程

表 2: 必备知识分解表

序号	必备知识名称	基本内涵	相关课程
1	政治、思想、道德	努力学习和领会马克思主义的基本原理和邓小平理论、三个代表重要思想及必须的法律知识	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论、思想道德修养与法律基础
2	外语	实用英语基本知识,获得英语 B 级或以上证书,掌握酒店英语、酒店日语的基本知识,熟悉饭店日常口语	英语,日语、酒店英语、酒店日语(工学交替教学结合)
3	体育	掌握体育运动及运动医学的基本常识,注重相关形体训练项目的运动知识	高职体育 军训
4	礼仪	了解礼仪在酒店中扮演的重要角色,并熟悉作为一名酒店人必须具备的礼仪知识和沟通能力,同时掌握酒店中不同岗位的礼仪要求。	服务礼仪(工学交替教学结合) 课程综合实践、毕业综合实践、顶岗实习等
5	酒店管理	了解酒店业的发展及现状,熟悉酒店管理的基本知识,掌握酒店各部门的业务内容和运行概况,并了解与酒店相关的一些行业的相关内容	饭店管理、前厅与客房实务、餐饮实务、康乐服务与管理(工学交替教学结合)
6	旅游	掌握旅游及旅游业的的基本常识。	旅游法规
7	沟通	了解消费者心理,熟悉服务行业沟通技巧,在服务中能更好的沟通。	消费心理、 <b>客户沟通技巧</b>

表 3：职业核心能力课程及相关实践项目

职业岗位	基于典型工作任务的综合实践项目	专项实践项目	核心能力课程
△ 前厅 △ 客房 △ 餐饮 △ 康娱 △ 办公室各岗位 △ 公关销售 △ 各旅游企业服务或管理 △ 其他行业前台 △ 其他行业公关销售 △ 其他 △ 自主创业  (共 11 大类)	△ 信息收集与调研 △ 综合模拟类 △ 创意设计类 △ 旅游拓展类 △ 流程优化类 △ 外语综合运用类 △ 技能竞赛类 △ 创业类  (共 8 大类)	客房预订 前台接待 行李服务 总机与商务中心服务 做床	前厅与客房实务
		中餐服务技能 西餐服务技能	餐饮实务
		棋牌室实训 健身房实训 游泳池实训	康乐服务与管理
		举行图片展 角色扮演 参加出境说明会设计 客源市场开发方案	食品营养与卫生 客源国概况
		物业公司设立可行性分析 招聘计划制定 保洁员培训计划制定 保安绩效考核设计 酒店电梯困人救援实训 酒店空调系统认知 ...	物业管理实务 饭店管理 课程综合实践
		共 17 大项	毕业综合实践共 9 门

表 4:相关拓展能力分解表

序号	课余素质拓展名称	基本要求	培养方式
1	专业知识能力素质拓展	根据学生个体潜能与发展的需要拓展(或深化)与专业相关的能力,如外语综合运用能力、酒店市场分析能力、旅游销售实践能力等等	见学院课余素质拓展平台(含选修课)及其培养实施意见
2	非专业知识能力素质拓展	根据学生个体潜能与发展的需要拓展其他知识、能力和素质,如公关策划组织能力、协调能力、文书写作能力、计算机应用能力、会计核算操作能力等等	
3	就业与创业能力	1、自身职业生涯规划能力 2、招聘信息分析处理能力 3、求职信、简历写作能力 4、面试应对能力 5、抗挫折能力 6、客户沟通能力	职业生涯规划教育 毕业教育 入学教育 校外实习
4	学习能力与创新能力	1、继续学习能力 2、总结、归纳、提炼、推理、记忆能力 3、资料查询、检索、分类、整理能力独立完成学习和实践任务 4、根据资料,完成设计性方案	教师教学策略应用 讲座 选修课 课外作业 社会实践 组织活动 毕业设计

### 三、招生对象与学制

#### 1、招生对象

A、招收普通高中毕业生。

B、招收中等职业学校毕业生及符合国家教育行政部门规定的其他人员。

#### 2、学制

实行弹性学制。基本学制3年,最长学制不超过5年。

### 四、毕业要求

毕业最低学分134学分,其中必修课73学分,选修课61学分(包括公共选修课6学分),同时必须取得外语B级证书和以下职业资格证书中的任一项。

表 5：酒店专业职业资格证表

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级
1	前厅服务员/餐饮服务 员/客房服务员	国家人力资源 社会保障 部	高级
2	导游员	国家人力资源 社会保障 部	
3	<b>咖啡师/茶艺师</b>	杭州市北啡咖啡培训机构	初级
4	办公软件应用	杭州市劳动保障局	
5	酒店英语应用/内审员	浙江经济职业技术学院	

## 五、课程设置与教学要求

### 1、课程设置与教学要求

依教学进程安排，本专业设置的全部课程按照学分制分为必修课和选修课。

### 2、主干职业能力支撑课及核心能力课程简介

#### (1) 服务礼仪 (Service Etiquette)

该课程是酒店管理专业的职业能力支撑课，并适合用工商管理类所有服务性行业及岗位。课程教学方式以课堂讲授和课堂操作训练为主，最后以课程综合实训提高学生综合应用能力。通过教学和实训，使学生理解服务礼仪的基本概念和礼仪规范及操作，并能够在服务客户的过程中灵活应用，从而更好的服务于客户，并在学习过程中理解融入礼仪文化，培养自觉良好的言谈举止、得体的仪容仪表、超前的服务意识等职业素养。

#### (2) 客户沟通技巧 (Customer Communication Skills)

该课程是酒店管理专业的职业能力支撑课，并适合用工商管理类所有服务性行业及岗位。本课程目标掌握沟通基础原理与相关知识，领悟沟通原理、掌握沟通客户五步流程、初步掌握沟通客户五步方法措施与相关要求，以有效地沟通客户、较好地沟通自己培育阳光心。本课程主要内容包括沟通基础知识、语言沟通与非语言沟通、沟通客户五步骤以及每一沟通步骤的应用措施，以及不同职场情景下开展沟通的要则。课程教学中运用小组化、情景演练等方式，以日常生活人际交往、职场中沟通客户场景为案例，先文字或视频案例赏析、再分组商讨、分头简答、评价、再以正确方式演练等方式来开展授课，尽可能“练-析-评-演”的“边学边练”方式；课程教学中，以各大知名酒店生态为案例背景，组织酒店企业讲师或经理来参与讲授、分享。师资要求：具有良好亲和力、具备心理学知识、最好具有营销实践经验。设施设备要求：可移动桌椅、有多媒体的实训室。

### (3) 前厅与客房实务(Front Office and Housekeeping Operations Management)

前厅与客房实务是酒店管理专业的一门职业核心能力课程。课程教学方式以校内实训和酒店顶岗实习为主。通过教学和训练,使学生知道前厅客房的组织机构和职能、业务内容,会操作、处理前厅各岗位的流程和图表,会做床服务,并具备产品、定位、定价、销售、会语言运用的意识和能力,培养学生在协作、职业道德、做人做事方面的职业素质。

### (4) 餐饮实务(Catering Operations Management)

该课程是酒店管理专业的职业核心能力课程,课程教学方式以校内实训和实习基地的四、五星级酒店顶岗实习为主,通过教学和训练,使学生知道饭店餐饮部门的组织机构和职能,饭店餐饮各岗位的服务流程,饭店餐饮服务人员管理、物资原料管理及质量管理;熟练应用餐饮服务的基本程序和具体操作方法进行日常工作,能够处理饭店餐饮工作日常的突发事件,并在言行、举止、装束等方面具有良好的职业素质,课程同时为取得餐饮中级及高级服务员国家职业资格证书服务。

### (5) 康乐服务与管理(Entertainment Operations Management)

该课程是酒店管理专业的职业核心能力课程,课程教学方式以课堂授课和校外酒店顶岗实习为主。通过课堂教学和校内外实践训练,使学生了解现代饭店中康乐项目的类型与活动方式、基本的经营与管理、公关与促销等内容,具有一定的康乐服务技巧和基本的康乐项目相关管理能力,能够独立完成现代饭店康乐各部门的服务工作和基层的管理工作,并在服务意识和观念等方面具有良好的工作职业素养。

### (6) 物业管理实务(Property Operations Management)

该课程是酒店管理专业的职业核心能力课程,课程教学方式以课堂教学、课内实训、综合实践和顶岗实习为主。通过教学与训练,使学生熟悉物业管理各项工作的程序,掌握物业管理工作职业要求和规范。能够运用现代管理方法和手段解决具体的物业管理问题的能力,能够结合物业实际特点提供物业管理服务。同时培养其具有良好的物业服务意识和职业道德,也为取得物业管理职业资格证书服务。

### (7) 课程综合实践

课程综合实践是贯穿前4个学期的重要实践教学环节,是为培养学生今后实际职业活动综合运用能力、创新能力而设立的系统化综合实践的项目课程,旨在加强学生综合运用专业知识和技能并付诸实践的能力,具体以综合项目实践的形式开展,根据学期不同,按综合能力递进的原则分别为信息收集与调查研究、综合模拟训练、创意设计训练、旅游拓展训练、流程优化设计研究、英语综合运用能力训练、技能竞赛训练和创业类调查研究等。



## 五、教学环节与教学进程

表 6：各教学环节周数分配表

表 7：基本素质教育安排表

表 8：职业核心能力与实践环节设置表

表 9：教学进程表（另附）

表 6：各教学环节总周数分配表

周 数 项 目	学 期						合 计
	一	二	三	四	五	六	
理论教学	13	14	14	14			55
实践教学	(13)	(14)	(14)	(14)			(55)
课程综合实践	1	2	2	2	18		25
毕业综合实践						16	16
军训、入学教育	2						2
复习考试	(1)	(1)	(1)	(1)			(4)
毕业教育、论文答辩						2	2
机动	1	1	1	1	1	1	6
假期	5	9	5	9	5		33
总周数	23	27	23	27	24	19	143

注：1、上表括号中的数字表示该教学环节已穿插在理论教学的周数之中。

2、由于 1 班与 2 班交接时间为每年的 3 月中旬和 9 月中旬，返校时间待定，应根据返校时间调整课程周课时。

表 7：基本素质教育安排表

序号	单独设置的教学环节	学 期	学 时 数	地 点	考 核 方 法	备 注
1	军事理论	1	36	校内	考查	
2	职业生涯教育	1-5	30	校内（或校外）	考查	
3	形势与政策	1-4	64	校内	考查	
4	课程综合实践	1-4	60	校内和校外	考查	

表 8：职业核心能力与实践环节设置表

序号	课程或实践项目	学期	周数 (学时数)	主要内容、要求	地点	考核方法
1	信息收集与调研类	1、2、4、5	30-60	基于对酒店的认知，市场需求、产品、酒店部门、行业发展的了解和认识，设计调研方案，并依据不同的年级对调研的要求有所不同。 设计成果的形式为书面或口头表达（文字、图片、PPT、汇报）等。	校内和校外	综合评价
2	综合模拟类	1、2、5	30-60	基于对职业岗位流程、服务的掌握、相关单据的制作等，模拟说明会、做会议及应接服务。要求认真、负责、沟通、协作。成果形式为文本（方案、PPT、总结）或视频。	校内和校外	综合评价
3	流程优化类	3、4、5	30-60	酒店专业学生通过在酒店实习，并在阅读了一定量相关资料的基础上，思考分析,对该酒店的服务流程提出建议，形成某酒店服务流程的优化方案。要求优化后的服务程序要充分考虑其科学性、创新性、可行性（含成本分析），最后形成书面报告做 PPT、汇报成果。	校外	综合评价
4	旅游拓展类	2、3、4、5	30-60	旅游管理方向的实训项目，如旅游市场调研、导游技能训练、导游实务模拟、旅游产品分析、旅游产品设计等。设计成果的形式为书面或口头表达（文字、图表、PPT、汇报）	校内和校外	综合评价
5	创意设计类	2、3、4、5	30-60	酒店专业自行或受 XX 企业委托设计并制作酒店行业产品，可融合平面、绘画、摄影、卡通、教程等各类设计素材。设计成果的形式可为实物、图纸、方案或专利。要求设计成果具备酒店行业实用性或创新性。	校内和校外	综合评价
6	外语综合运用类	1、2、3、4、5	30-60	通过基础英语和专业外语的学习，做各岗位服务与管理及中国文化、旅游纪念品的英文编写与训练。要求模拟或现场运用外语和发挥。做到语句通顺，内容、表达合理。成果形式为总结或视频。	校内和校外	综合评价
7	技能竞赛类	1、2、3、4、5	30-60	通过举办与酒店专业相关的技能竞赛来提高学生的专业技能。主要程序有下达任务、培训、学生课后准备、比赛。学生在为比赛准备过程中及在比赛过程中对服务技能掌握程度有了进一步的提高，丰富了知识，训练了学生独立查询、学习知识和技能的能力。	校内和校外	综合评价
8	创业类项目	3、4、5、	30-60	酒店专业学生自主创业的可行性分析、市场或产品的分析，预期的成效。成果形式可以是开店方案说明，店面布置平面图、网店、实体店等。	校内和校外	综合评价

表 9：教学进程表

《酒店管理》专业教学进程表（2018）级

课程分类	序号	课程代码	课 程	专业方向	学分	计划学时数		考试学期	考查学期	学期分配周课时						学分占比	学期 理论 教学 周数 注	
						共计	其中			一	二	三	四	五	六			
																		理论教学
公共课	1	12110210	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	无方向	4	64	48	16	2		4						28 20.90%	实践课时分散实施
	2	12111514	大学生职业发展与就业指导IV	无方向	0.5	4	4	0	4				2					
	3	13111430	高职生心理健康指导	无方向	1	16	16	0	2		2							
	4	22110010	军事理论与训练	无方向	2	120	36	84	1	60	2							
	5	231132A1	日语I (A)	无方向	4	48	48	0	1	4	12							
	6	12111010	思想道德修养与法律基础	无方向	3	48	48	0	1	4	12							
	7	12111111	形势与政策I	无方向	0.5	8	8	0	1	2	4							
	8	12111112	形势与政策II	无方向	0.5	8	8	0	2		4							
	9	81110101	高职体育I	无方向	2	24	2	22	1	2	12							
	10	81110102	高职体育II	无方向	2	28	4	24	2		14							
	11	81110103	高职体育III	无方向	1	14	2	12	3			1						
	12	81110104	高职体育IV	无方向	1	14	2	12	4				1					
	13	12111113	形势与政策III	无方向	0.5	8	8	0	3			2						
	14	231132A2	日语II (A)	无方向	4	56	56	0	2		14							
	15	12111114	形势与政策IV	无方向	0.5	8	8	0	4				2					
	16	12111511	大学生职业发展与就业指导I	无方向	0.5	4	4	0	1	2	2							
	17	12111512	大学生职业发展与就业指导II	无方向	0.5	4	4	0	2		2							
	18	12111513	大学生职业发展与就业指导III	无方向	0.5	4	4	0	3			2						
专业平台课	19	41218010	消费心理	无方向	2	28	14	14	3			2				26 19.40%		
	20	41223910	旅游法规	无方向	2	28	28	0	4				2					
	21	41323001	服务礼仪I	无方向	2	26	14	12	1	2	13							
	22	41323002	服务礼仪II	无方向	2	28	14	14	2		14							
	23	41328701	酒店英语I	无方向	4	48	24	24	1	4	12							
	24	41328702	酒店英语II	无方向	2	28	12	16	2		14							
	25	41328703	酒店英语III	无方向	4	56	30	26	3			4						
	26	42925911	酒店日语I	无方向	2	28	14	14	3			2						
	27	42925912	酒店日语II	无方向	2	28	14	14	4				2					
	28	41328704	酒店英语IV	无方向	4	56	30	26	4				4					
专业核心课	29	41228610	饭店管理	无方向	2	28	28	0	1	2	14					19 14.18%	自行补足2节	
	30	41312110	康乐服务与管理	无方向	2	28	22	6	4				2					
	31	42926010	插花研习	无方向	2	28	12	16	3			2						
	32	41311510	前厅与客房实务	无方向	4	56	32	24	4				4					
	33	41311810	餐饮实务	无方向	4	56	30	26	3			4						
	34	41329010	茶艺茶道	无方向	2	28	4	24	3			2						
	35	4292590B	咖啡文化与服务(B)	无方向	3	36	12	24	2		12							
	36	4131191B	物业管理实务(B)	方向一	2	28	12	16	3			2						
	37	42926210	饭店督导管理	方向一	2	28	20	8	4				2					
	38	41232210	客源国概况	方向二	2	28	14	14	4				2					
	39	41228710	酒店市场营销	方向二	2	28	28	0	3			2						
	40	4222491B	客户沟通技巧(B)	方向二	2	28	18	10	4				2					

专业方向课	41	42926250	食品营养与烘焙	方向一	2	28	18	10		4					2			45		
	42	41328510	毕业综合实践(酒店)	无方向	14	480	0	480		6								33.58%		
	43	41520101	课程综合实践(酒店)I	无方向	1	30	0	30		1	30									
	44	41520102	课程综合实践(酒店)II	无方向	2	60	0	60		2		30								
	45	41520103	课程综合实践(酒店)III	无方向	2	60	0	60		3			30							
	46	41520104	课程综合实践(酒店)IV	无方向	18	540	0	540		5									30	
	47	41520105	课程综合实践(酒店)V	无方向	2	60	0	60		4					30				18	
公共限选课	48	13111511	高职英语I	无方向	4	48	24	24	1		4									
	49	13111512	高职英语II	无方向	4	56	28	28	2			4						10		
	50	880000A1	大学生创新基础	无方向	2	36	6	30	2			2						7.46%	英语日语均为必修	
公共选修课	课余素质类(素质分)				2	28	28											6		
学分、课时、周课时(不含综合实践、公选课等)					134	2632	846	1796				26	29	23	23	0	0			

制表：浙江经济职业技术学院  
2018年6月