

# 2019 级酒店管理专业人才培养方案

## 一、专业名称与代码

(一)专业名称：酒店管理

(二)专业代码：640106

## 二、入学要求

普通高中或中职毕业生

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表 1 酒店管理专业职业面向表

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
6	640106	4	4-03-03 4-03-05 4-04-01	餐饮服务员 客房服务员 茶艺员 前厅服务员	普通话二级甲 初级茶艺员

## 五、培养目标与培养规格

### (一)培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应发展中国家第三产业需要，具有正确的世界观、人生观、价值观；具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识，掌握服务行业专业知识和服务、沟通的

技术技能，具有行业的可持续发展的综合职业能力，面向涉外饭店、宾馆、度假村、餐饮企业、娱乐业等管理、服务第一线工作的德智体美劳全面发展的、具有职业生涯发展基础的高素质技术技能型专门人才。

## (二)培养规格

### 1.素质。

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 2.知识。

本专业学生主要学习酒店管理方面的基本理论和基本知识，进行旅游行业基层服务操作技能的基本训练，具有旅游行业基层管理和服务的的基本知识和能力；具有集体意识和社会责任心。

### 3.能力。

#### (1)职业能力

熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级客房服务员资格证书；熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级餐厅服务员资格证书；熟悉市场调查和公关策划的工作方法，掌握酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能；

具备一定的英语读写、听说能力，在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书；具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普通话、英语口语表达技巧；具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作；具有较强的执行能力、创新意识和自我拓展能力。

职业核心能力：酒店服务能力和人际交往能力

#### (2)方法能力

自主学习能力；

职业规划能力；

获取新知识与信息搜集能力；

(3)社会能力

具有良好的思想品德、法制观念和职业道德，具有吃苦耐劳精神；

具有爱岗敬业、诚实守信、务实勤奋、谦虚好学的品质；

具有健康的体魄和健全的人格，形成良好的行为习惯；

具备人际交往、协调人际关系的能力和团队协作精神；

有较强的表达、沟通能力、组织实施能力；

## 六、课程设置及教学进程

(一)课程进程表，见表二。

表 2：2019 级酒店管理专业教学计划进程表

重庆航天职业技术学院普通高等职业教育

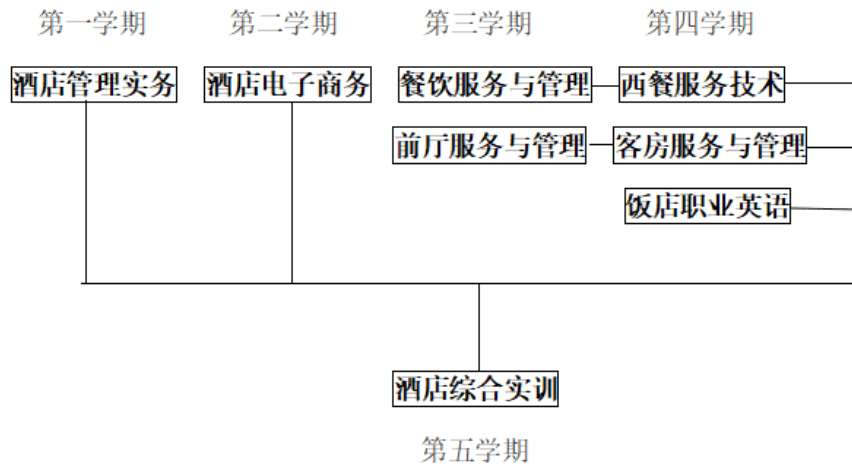
2019级 酒店管理 专业教学计划进程表										2019.06									
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数					考核方式		开课学期与学时						系部		
				性质	学分	总学时数	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四	五		六	
通识教育课	1	11020008	思想道德修养与法律基础	B	3	54	54				1	54							基础学科部
	2	11030008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	72	54	18			2		72						基础学科部
	3	00001079	军事理论	B	2	36	36				1	36							武装部
	4	00021080	军事技能	B	2	36				2w		1	36						武装部
	5	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32				1	32							武装部
	6	11040001	形势与政策	B	1	40	40				5	8	8	8	8	8			党办
	7	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18				4					18			学生处
	8	11011001	航天概论	B	1	18	18				4					18			德育教研室
	9	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8			2		54						基础学科部
	10	10030001	基础英语1	B	3	54	36	18			1		54						基础学科部
	11	10030002	基础英语2	B	3	54	36	18			2		54						基础学科部
	12	10010001	体育1	B	1	26	4	22				1	26						基础学科部
	13	10010002	体育2	B	1	28	4	24				2	28						基础学科部
	14	05030110	计算机应用基础	B	3	54	24	30			2		54						基础学科部
	15		科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5							教务处
	16	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5							教务处
	17		创新创业教育模块	X	2	32	32					2-5							教务处
小计					36	672	498	138	36		占总学时的：						25.59%		
专业必修课	18	04020114	普通话训练	B	2	40	10	30		1		40						人文社科系	
	19	04031120	现代社交礼仪	B	3	54	30	24			1	54						人文社科系	
	20	04031087	★酒店管理实务	B	3	54	54			1		54						人文社科系	
	21	04011011	职岗认识（酒店管理）	B	1	30		30			1	30						人文社科系	
	22	00020026	重庆旅游	B	2	36	36				2	36						人文社科系	
	23	04021029	市场营销概论	B	2	40	20	20			2	40						人文社科系	
	24	04021170	酒店电子商务	B	2	36	16	20			2		36					人文社科系	
	25	04011007	酒店经营实习调查	B	1	30						2	30					人文社科系	
	26	04021013	酒店心理服务与技巧	B	2	40	40			3				40				人文社科系	
	27	04020096	茶道与茶艺	B	2	40	20	20	0		3		3		40			人文社科系	
	28	04021024	前厅服务与管理	B	2	36	26	10			3			36				人文社科系	
	29	04031089	饮食营养与文化	B	3	54	54				3			54				人文社科系	
	30	04031018	酒店人力资源管理	B	3	54	54				3			54				人文社科系	
	31	04031051	语言与沟通艺术	B	3	54	24	30			3			54				人文社科系	
	32	04050004	★餐饮服务与管理	B	5	90	40	50			3			90				人文社科系	
	33	04051002	★饭店职业英语	B	5	90	40	50			4				90			人文社科系	
	34	04031134	西餐服务技术	B	3	54	24	30				4			54			人文社科系	
	35	04031135	酒吧与酒水服务	B	3	54	34	20			4				54			人文社科系	
	36	04041004	★客房服务与管理	B	4	72	30	42			4				72			人文社科系	
	37	04021113	酒店管理案例分析	B	2	36	36					4			36			人文社科系	
	38	04031137	★酒店综合服务技能实训	B	3	90				3W	5					90		人文社科系	
	39	04011035	酒店劳动保障与保护	B	1	30				1W		5				30		人文社科系	
	40	04081013	毕业设计（酒店管理专业）	B	8	240				8W		5				240		人文社科系	
	41	04011037	服务礼仪实训	B	1	30				1W		5				30		人文社科系	
42	04161013	顶岗实习	B	16	480				16W		6				480		人文社科系		
小计					82	1864	588	376	870		占总学时的：						70.98%		
专业选修课	43	04021169	布草洗涤与管理	X	2	36	26	10			3			36			人文社科系		
		04020103	康乐服务与管理	X	2	36	26	10			3			36			人文社科系		
	44	04031136	宴会公关销售	X	3	54	34	20			4			54			人文社科系		
		04031039	宴会组织与设计	X	3	54	34	20			4			54			人文社科系		
小计					5	90	60	30	0		占总学时的：						3.43%		
素质拓展教育					6						至少取得6学分						学生处		
合计					129	2626	1146	544	906		开课门数	11	10	9	9	5	1		
必修学分：112		选修学分：11		素质拓展学分：6		理论学时：1146.0/1480.0=1/1.29													

专业负责人签字： 贺治华  
教务处处长签字： 陈毅

系主任签字： 田翔

专业指导委员会主任签字： 张涛  
教学院长签字： 罗能

(二)专业课程地图，见图 1



特别说明：鉴于本专业立足于切实深化校企合作以实现对学生的职业规划，本专业学生必须做好顶岗实习环节企业才会积极主动地对学生进行中长期的职业规划，第五学期本专业的课程由 3 门实训课程和毕业设计构成(除了《形势与政策》请教务处协调，市内外的所有实习点均有向辉主任和王颖副书记担任教学，不额外增加学校的教学成本，外地企业还将承担相关教师的出差费用)，实训课程由学校任课教师和合作企业的培训经理或部门经理按教学计划及大纲共同完成，充分利用暑假 2 个月，与第六学期的 16 周顶岗实习构成 6 个月 25 周连贯的学校教学、企业岗前培训与学生顶岗实习的连贯的教学教育环节，这样才能实现学生、学校和企业三方共赢的良性合作关系。

(三)分学期时间安排表，见表三。

表三：分学期教学时间安排

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学教育 毕业教育	考试周	合计(周)	
	周数	学分	理论教学学时	实践教学学时	周平均学时数	周数	学分			周数	学分
一	15	16	256	94	24.96	3	4	1	1	20	20
二	18	23	218	230	24.88				1	20	23
三	18	24	318	122	24.44				1	20	24
四	18	24	258	182	24.44				1	20	24
五	10	1	8			8+5	8+5		1	20	154
六			-	-	-	16	8	2		18	16
总计	79	88				29	21	3	5	118	121

注：上表中第一学期实际执行周为 14 周，此处为 15 周。

## 七、课程描述(进程表中所有专业必修课和选修课必须编写课程描述)

课程名称	酒店管理实务	学期	1	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《酒店管理实务》是酒店管理专业的职业必修课，该课程以当前酒店岗位的需求为导向，全面系统的介绍了酒店的基本原理和方法及其应用。通过对本课程的学习，使学生对酒店及其酒店业有一个全面的理解，熟悉酒店的基本业务和技能，明确酒店管理的基本方法和内容，培养掌握酒店管理知识、具有服务意识和经营管理理念、富有创新精神的高素质人才。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>掌握酒店及酒店管理的基本概念；</p> <p>掌握酒店管理的基本内容和基本方法；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>使学生熟悉酒店各业务部门的服务项目和技能；</p> <p>具有酒店常见问题的处理能力和问题分析能力。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>具有培养学生良好的服务意识和团队协作精神；</p> <p>具有语言思维能力和语言表达能力</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：酒店管理概述</p> <p>学习情境 2：酒店组织管理</p> <p>学习情境 3：酒店服务质量管理</p> <p>学习情境 4：酒店市场营销管理</p> <p>学习情境 5：酒店人力资源管理</p> <p>学习情境 6：酒店设备管理</p> <p>学习情境 7：酒店物资管理</p> <p>学习情境 8：酒店安全管理</p> <p>学习情境 9：酒店关系管理</p> <p>学习情境 10：酒店集团经营管理</p>					

课程名称	现代社交礼仪	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是酒店管理专业的一门专业基础课，注重理论和实践的结合，突出可操作性。该课程主要以礼仪活动、礼仪规范为研究对象，要求学生掌握旅游服务业社交礼仪的基础理论和基本技能，培养和提升旅游专业学生的综合素质和职业素养。</p> <p>前导课程：《管理学原理》、《职岗认识实习》等</p> <p>后续课程：《茶道茶艺》、《西餐服务技术》等。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解个人礼仪知识；</p> <p>(2)熟悉社会交往的礼仪准则；</p> <p>(3)掌握在人际交往和酒店服务接待中礼仪规范。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能依照职业要求正确着装、合理修饰仪容；</p> <p>(2)能按照酒店服务礼仪的规范和标准对客服务。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)培养学生在未来的职业活动中良好的礼仪习惯。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：仪容仪表礼仪</p> <p>学习情境 2：交谈礼仪</p> <p>学习情境 3：电话礼仪</p> <p>学习情境 4：宴会礼仪</p> <p>学习情境 5：送访礼仪</p> <p>学习情境 6：体姿礼仪</p> <p>学习情境 7：服饰礼仪</p> <p>学习情境 8：次序礼仪</p> <p>学习情境 9：空间礼仪</p>					

课程名称	职岗认识	学期	1	学时	30
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是旅游管理专业学生开始专业课程学习不久，有针对性地安排到酒店行业企业一线开展的实践性教学环节，是学习专业知识的重要入门课程。通过实习，让学生对酒店行业的概貌有一个感性认识，对酒店管理专业有更清晰的了解，激发学生的学习兴趣，为后续专业课程的学习做好准备，并为学生规划自己的职业生涯奠定坚实的基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解酒店企业前厅部、餐饮部、客房部三大一线部门的现状</p> <p>(2)掌握酒店企业前厅部、餐饮部、客房部三大一线部门的营运机制</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够对将来所从事的行业岗位制定一个粗略的目标</p> <p>(2)能够对将来所从事的行业岗位素质要求有一个清楚的认识</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)培养酒店企业从业人员的优秀品质和团队精神</p> <p>(2)树立正确的职业观</p> <p>(3)树立劳动观念、集体观念和创业精神。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：参观国际酒店</p> <p>学习情境 2：了解前厅、客房、餐饮三个部门的营运</p> <p>学习情境 3：通过访谈了解三大营运部门各岗位人员的素质要求</p>					

课程名称	餐饮服务与管理	学期	3	学时	90
<p>1.课程性质</p> <p>《餐饮服务与管理》课程是高职学院酒店管理专业和旅游管理专业学生必修的一门专业主干课程。本课程主要讲授餐饮服务的基本知识与技能及餐饮管理的基本理论与方法，包括五个模块：职业意识树立、餐饮服务操作技能、餐饮服务程序、餐饮管理知识、餐饮企业创业知识五大模块。</p>					

该课程实践性强，通过理论讲授让学生对餐饮部在饭店中地位，餐饮产品的产销特点、餐饮部的组织结构与职能等有较全面的了解，同时训练学生餐饮服务的基本技能。本课程的前行课程是《酒店管理概论》，平行课程是《客房服务与管理》，后续课程是《餐饮服务技能实训》和毕业实践。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)掌握餐饮部员工素质要求
- (2)熟悉餐厅设计与布局、菜单设计、餐饮原料管理
- (3)掌握中餐宴会服务流程及质检标准
- (4)掌握中餐零点对客服务流程及质检标准

### 2-2 技能目标

- (1)掌握中餐服务技能、服务程序
- (2)能够通过劳动部门餐饮服务中级技能鉴定
- (3)掌握宴会服务技能、服务流程及质检标准

### 2-3 素质目标:

通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任餐饮服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础。

## 3.课程内容

餐饮概述、餐饮服务技能、中餐厅服务、西餐厅服务、餐饮生产管理、餐饮销售管理、餐饮服务质量管理、案例分析

学习情境 1：中餐宴会服务流程及质检标准

学习情境 2：中餐零点对客服务流程及质检标准

学习情境 3： 餐饮销售技巧

课程名称	普通话训练	学期	2	学时	40
<h3>1.课程性质</h3> <p>《普通话训练》课程是高职高专酒店管理专业的一门专业必修课，是各民族、各方言区的通用语言，是我国各行业的规范语言。对学生进行较为科学系统地学习和训练，并达到规定的普通话水平等级，因此就必须使学生更全面、系统、深入地了解和学习普通话，从而使我国的推广普通话工作进一步走向规范化、制度化、科学化。</p>					

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)了解普通话与重庆方言的主要差异。
- (2)掌握普通话韵母及其辨证。
- (3)掌握普通话声母及其辨证。

### 2-2 技能目标

- (1)能够找出重庆地方方言发音方法上的主要缺陷及如何纠正。
- (2)能够正确的普通话声母、韵母发音，并纠正自己的发音缺陷。

### 2-3 素质目标:

具备流畅使用普通话发音，满足人际交往需要。

## 3.课程内容

学习情境 1：语音概说。

学习情境 2：普通话声母及其辨证。

学习情境 3：普通话韵母及其辨证。

学习情境 4：普通话的语流音变。

学习情境 5：朗读与会话。

课程名称	酒店经营实习调查	学期	2	学时	30
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>本实习调查的目的是为了使酒店管理专业学生在经过对饭店管理理论、技能知识有了一定的了解之后，对所学的知识进行充分的实践，通过对酒店的深入了解，使学生运用酒店业务知识，提高酒店管理的理论水平和管理能力，培养学生酒店管理专业素质，同时拓宽学生的知识面，提高其理论基础，培养其动手能力与参与精神，为将来在酒店中就业以及快速适应社会奠定良好的基础。</p> <p>通过该门课程的学习使学生在对某具体实习单位进行较为深入的了解后能从酒店经营管理的层面对企业的优劣势进行评判，并可以给出处理意见。该课程后续课程是《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》、《毕业设计》。</p>					
<p><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(1)深化理解《酒店管理实务》所学知识点</p>					

<p>(2)掌握不同形式的酒店或餐饮企业的市场定位及营运模式</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够获取酒店类企业经营发展所需的市场信息，并对其进行专业分析。</p> <p>(2)能够使用所学的理论知识，对酒店管理、营运实施的效果进行评价，并提出相应的解决措施。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)具备吃苦耐劳、爱岗敬业等良好职业道德。</p> <p>(2)具备团队协作意识和较强的执行能力。</p> <p>(3)拓宽学生的专业视野</p>
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：酒店的主要目标客群及其市场定位</p> <p>学习情境 2：酒店的运营模式</p> <p>学习情境 3：酒店的企业文化</p> <p>学习情境 4：酒店的管理机制诊断</p>

课程名称	重庆旅游	学期	2	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《重庆旅游景点与文化》是酒店管理专业的一门专业基础课程。通过该课程的学习，学生可以较为全面了解重庆的城市概括、旅游景观及其包含的文化内涵，不但开阔了视野，同时为学生将来在酒店相关岗位中提升对客沟通能力和酒店产品的销售能力奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握重庆基本市情，了解重庆的历史，熟悉与重庆发展相关的重大历史事件；</p> <p>(2)了解巴渝文化的内涵，熟悉巴渝文化的主要内容；</p> <p>(3)熟悉重庆不同类型的旅游资源；</p> <p>(4)掌握重庆重要的自然旅游景观和人文旅游景观的概况。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)在工作中能够熟练讲解重庆旅游文化相关知识；</p> <p>(2)能识别和鉴赏旅游活动中的文化表现内容和形式；</p>					

(3)能分析探讨旅游活动中的文化现象。

2-3 素质目标:

提升语言表达能力;培养对巴渝文化的自豪和热爱之情;培养对重庆旅游和祖国山河的热爱之情。。

### 3.课程内容

学习情境 1: 重庆城市印象

学习情境 2: 巴渝文化

学习情境 3: 魅力都市之旅

学习情境 4: 抗战陪都之旅

学习情境 5: 红色传奇之旅

学习情境 6: 生态山水之旅

学习情境 7: 地质奇观之旅

学习情境 8: 历史文化之旅

学习情境 9: 巴渝古镇之旅

学习情境 10: 宗教文化之旅

学习情境 11: 温泉养生之旅

课程名称	语言与沟通艺术	学期	3	学时	54
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>本课程是酒店管理专业的专业技术课程,也是服务行业从业人员从事该职业的职业技能之一。其主要任务是:介绍公关口才艺术的基本原理和艺术技巧,使学生认识到口才在现代社会中的重要作用,拓宽学生知识面,提高学生口才能力,为学生未来走向社会从事服务工作打下良好的基础。该课程的前行课程是《普通话训练》,后续课程是《酒店综合技能实训》。</p>					
<p><b>2.课程目标</b></p> <p>学生能正确运用普通话进行社交、谈判、推销以及求职等社会实践活动,培养学生良好的心理素质,提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力</p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(1)掌握实用语言艺术的基本理论</p> <p>(2)熟悉人际沟通的系统理论</p>					

(3)掌握社会交往中语言表达的原则

### 2-2 技能目标

(1)掌握实用语言表达的基本技巧

(2)掌握社会交往中语言表达的方式

(3)掌握社会交往中与人的沟通技巧

### 2-3 素质目标:

通过本课程的教学使学生能正确运用普通话进行社交、演讲、论辩、谈判、推销、主持以及求职等社会实践活动，培养学生良好的心理素质，提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力。

### 3.课程内容

运用规范的普通话进行社交、谈判、推销以及求职等社会实践活动，提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力

学习情境 1：求职面试的程序及应对技巧

学习情境 2：推销的步骤及技巧

学习情境 3：人际交往中交流困境的解决

课程名称	市场营销	学期	2	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《市场营销》是酒店管理专业的基础课程，旨在通过对市场营销的系统学习，使学生树立正确的营销理念、掌握实用的营销手段与方法，具备市场营销方案制订能力，为酒店类相关行业的产品服务开发与调整、市场调研以及促销、沟通工作打下必要的任职基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>熟悉目标市场策略的基本内容，掌握目标市场定位的方法；</p> <p>掌握产品组合策略、生命周期策略、品牌策略和新产品开发策略的内容；</p> <p>熟悉产品价格的表现形式，掌握产品价格策略的内容；</p> <p>了解产品销售渠道的类型和特点，掌握产品销售渠道策略的内容；</p> <p>熟悉产品促销策略的内容，掌握产品促销的主要方法。</p> <p>2-2 技能目标</p>					

<p>具有市场调查与预测的能力；</p> <p>具有市场环境分析的能力；</p> <p>具有根据市场需求开发、设计、组合、调整产品的能力；</p> <p>具有综合运用各种促销手段有效促销产品的能力。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>具备从事基层管理岗位的综合管理素质；</p> <p>具备崇高的敬业精神和良好的职业道德，有积极的开拓精神和创新意识，良好的团队合作精神；</p>
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：市场营销理念及其发展阶段</p> <p>学习情境 2：市场营销环境分析</p> <p>学习情境 3： 目标市场</p> <p>学习情境 4： 价格策略</p> <p>学习情境 5： 产品策略</p> <p>学习情境 6： 渠道策略</p> <p>学习情境 7： 促销策略</p>

课程名称	酒店人力资源管理	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《酒店人力资源管理》课程是酒店管理专业学生的一门专业必修课程。本课程结合酒店行业特点及其发展现状与趋势，在阐述人力资源内涵、人力资源管理功能和战略性人力资源管理等基本原理的基础上，分析了酒店人力资源管理现存的问题与挑战，介绍了酒店人力资源管理的各个核心职能模块，包括职位分析与胜任素质、人力资源规划和招募、员工甄选与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理，以上内容对学生从事酒店等服务业的人力资源管理工作具有重要的指导意义，为学生了解人力资源管理的思想、职能和方法提供了比较完整的框架。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解酒店人力资源部的职能与任务；</p> <p>(2)理解酒店人力资源管理的内涵与发展变革；</p>					

(3)掌握酒店人力资源管理中招聘、使用、考核、激励、调整等基本技能。

#### 2-2 技能目标

- (1)能把握酒店人力资源管理流程;
- (2)具备酒店人力资源部门相关工作技能。

#### 2-3 素质目标:

- (1)通过酒店人力资源管理技能训练, 提高学生的管理技能与意识;
- (2)拓展学生的知识面, 培养学生的职业能力与道德素质;
- (3)培养学生形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的专业素养。

### 3.课程内容

- 学习项目一: 酒店组织机构与人力资源规划
- 学习项目二: 招聘与选拔
- 学习项目三: 酒店员工培训与员工活动组织
- 学习项目四: 酒店绩效考评与薪酬管理
- 学习项目五: 员工激励与职业生涯设计

课程名称	酒店电子商务	学期	2	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《酒店电子商务》课程是高职高专酒店管理专业的一门选修课, 该课程旨在通过酒店电子商务基础理论, 讲授和实践训练, 使得学生明晓旅游电子商务的实质和内容, 了解并熟悉饭店电子商务应用的基本情况, 为将来从事酒店电子商务方面的工作起到铺垫作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)了解酒店电子商务理论及相关知识</li> <li>(2)掌握酒店电子商务实施的策略、原则、步骤及实施方法。</li> </ul> <p>2-2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)能够获取酒店类企业经营发展所需的市场信息, 并对其进行统计分析。</li> <li>(2)能够使用所学的工具与方法, 对酒店实施的效果进行评价, 并提出相应的解决措施。</li> </ul> <p>2-3 素质目标:</p>					

- (1)具备吃苦耐劳、爱岗敬业等良好职业道德。
- (2)具备团队协作意识和较强的领导能力。
- (3)具备胜任酒店信息管理工作的良好业务素质和身心素质。

### 3.课程内容

学习情境 1：酒店信息化、电子商务环境下的酒店营销、酒店预订网络渠道合作等酒店电子商务基础。

学习情境 2：酒店网络营销、酒店线上营销及推广、酒店网络促销发布等酒店网络营销基础

学习情境 3：酒店微博营销、酒店微博粉丝管理、酒店微信营销功能、酒店微信公众号运营策划等酒店微博运营及酒店微信运营。

课程名称	前厅服务与管理	学期	3	学时	72
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>本课程是酒店管理专业的一门专门能力核心课程，其目的是使学生在学习客房预订、迎客接待、行李服务、前台接待、总机服务、商务服务、客房清洁及服务及私人管家服务等实务操作程序与规程过程中，切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。</p> <p>前导课程：《管理学原理》、《职岗认识实习》、《酒店管理实务》等            后续课程：《客房服务与管理》、《西餐服务技术》等。</p>					
<p><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(1)掌握前厅部、客房部、对客关系、前厅接待业务、日常服务、客房清洁，客房设备用品管理等前厅服务与客房服务与管理的基本理论知识；</p> <p>(2)遵守饭店监管部门规章、行业自律组织规范等法律规章；</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>正确处理从业中的利益冲突，能够诚信守约，避免为了自己的利益对宾客进行误导或对公司进行欺骗，能够不断创新，为宾客提供优质产品与服务，能够不断提高业务能力技巧，做到专业水准，敬岗爱业</p>					

<p>2-3 素质目标:</p> <p>能够在承担酒店服务等环节的工作任务中, 遵守饭店监管部门规章、行业自律组织规范等法律规章。</p>
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: 前厅部概述</p> <p>学习情境 2: 客房预订</p> <p>学习情境 3: 前厅接待工作服务</p> <p>学习情境 4: 前厅礼宾工作服务</p> <p>学习情境 5: 前厅总机工作服务</p> <p>学习情境 6: 酒店实训</p>

课程名称	酒店心理服务与技巧	学期	3	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《酒店心理服务与技巧》课程为酒店管理专业的基础专业必修课程, 开设在顶岗实习前, 主要为学生提供实际对客服务中遇到的心理问题做出相应解决方法。该课程主要讲解酒店心理学的相关理论知识和分析方法, 进而揭示酒店消费者的行为规律课程主要, 为学生毕业后从事酒店服务与管理等工作打下专业背景下的心理学知识与技能。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素;</p> <p>(2)掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素;</p> <p>(3)掌握态度的构成、特性和转变态度的途径;</p> <p>(4)掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响;</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力;</p> <p>(2)能够具有对自身心理健康状态的分析和调适能力; 具有建立良好的人际关系的能力; 具有旅游工作者压力和挫折的处理能力。</p> <p>2-3 素质目标:</p> <p>(1)具备正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调;</p>					

(2)具备良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；  
 (3)具备一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力，具有良好的心理素质。

### 3.课程内容

学习情境 1：态度、性格与气质等心理学基础知识。

学习情境 2：前厅服务心理、客房服务心理、餐厅服务心理。

学习情境 3：酒店中的人际关系、酒店员工的心理保健等。

课程名称	饮食营养与文化	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《饮食营养与文化》课程是酒店管理专业学生的一门专业必修课程。本课程结合酒店行业特点及其发展现状与趋势，对特定社会群体食物原料开发利用、食品制作和饮食消费过程中的技术、科学、艺术，以及以饮食为基础的习俗、传统、思想和哲学，即由人们食生产和食生活的方式、过程、功能等结构组合而成的全部食事的总和进行了阐述。通过系统介绍中国的饮食历史、饮食特征和饮食观念，引导学生了解饮食与民族文化的关系，深化对中国传统文化的认识，拓展文化视野，提高文化素养,有助于学生更好地从事酒店行业的相关工作。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解中国饮食的主要特征；            (2)了解中国饮食的核心理念；            (3)了解食俗、食礼、食器等饮食文化的具体形态；            (4)了解茶、酒等文化形态的精神内涵和功能。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握中外饮食民俗、中外饮食礼仪的基本情况；            (2)具备根据不同人群和不同环境进行基本的饮食设计的能力。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)树立合理、健康的饮食观念；            (2)拓展学生的知识面，培养学生的职业能力与道德素质；            (3)培养学生形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的专业素养。</p>					

### 3.课程内容

- 学习项目一： 食物原料的营养价值
- 学习项目二： 不同人群的营养需要
- 学习项目三： 构建营养科学膳食
- 学习项目四： 饮食文化概述
- 学习项目五： 四大菜系文化与营养
- 学习项目六： 酒、茶文化与营养

课程名称	康乐服务与管理	学期	3	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>该课程是酒店管理专业的相关课程，通过本课程的学习和训练让学生对饭店康乐部各岗位的职业要求有整体的认知，掌握必备的专业技能与基本的管理知识，从而具备饭店康乐部服务及康体企业基层管理的基本职业能力。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)熟练掌握游泳池各项服务的基本步骤，具备一定的救护常识；</p> <p>(2)掌握各种健身机械的性能、作用和使用方法；</p> <p>(3)了解各类球类运动的基本常识和球馆的主要设施设备，掌握各类球类运动的比赛规则和记分方法，熟练掌握各类球类运动工作内容、服务程序；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够指导客人进行游泳运动；</p> <p>(2)能够指导客人正确使用健身器械，并为客人科学健身提供指导和建议；</p> <p>(3)能够熟练提供球类运动服务；</p> <p>(4)能够处理康体运动常见问题；</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)具备良好的职业道德，诚实守信，不欺诈游客；</p> <p>(2)具有良好的服务意识，主动服务、热情周到；</p> <p>(3)具有良好的团队意识，擅长人际沟通、组织协调；</p> <p>(4)具有良好的身心状态，以良好的形象服务游客；</p> <p>(5)具有创新工作意识，能够自主学习和创造性工作。</p>					

### 3.课程内容

- 学习情境 1：康乐部概述项目内容及要求
- 学习情境 2：健身项目的服务项目内容及要求
- 学习情境 3：游泳项目的服务工作项目内容及要求
- 学习情境 4：台球项目的服务项目内容及要求
- 学习情境 5：歌舞厅经营与管理项目内容及要求
- 学习情境 6：游戏类项目的服务工作项目内容及要求
- 学习情境 7：桑拿按摩保健类项目的服务项目内容及要求
- 学习情境 8：康乐部服务质量管理项目内容及要求

课程名称	茶道与茶艺	学期	4	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是酒店管理专业、旅游管理专业的专业技术课程课程，(酒店管理为必修课，旅游管理是专业选修课)也是酒店服务行业从业人员茶水岗位的职业技能之一。其主要任务是：要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的技艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握茶叶的专业知识</li> <li>(2)掌握茶器的专业知识</li> <li>(3)掌握泡茶用水的专业知识</li> <li>(4)掌握中国茶道的内核</li> </ul> <p>2-2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握茶叶的鉴赏技巧</li> <li>(2)掌握茶叶的储存方法</li> <li>(3)熟悉六类基本茶类的泡茶技巧</li> </ul> <p>2-3 素质目标：</p> <p>通过对本课程的学习，使学生在系统学习茶叶商品知识的基础上，了解中华优秀传统文化组成部分的中国茶道和茶艺知识。学会以茶修养身心的方法，了解茶在中国传统文化中的表现，并能正确的传承中华茶文化。</p>					

### 3.课程内容

要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的工艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。

学习情境 1：茶叶的分类，高品茶的鉴赏技巧

学习情境 2：各类茶的泡茶流程及技巧推销的步骤及技巧

学习情境 3：茶水服务的流程、技巧及推销

课程名称	饭店职业英语	学期	4	学时	90
<p>1.课程性质</p> <p>《饭店职业英语》课程是酒店管理专业学生的一门专业核心课程。它是融实践性、交际性为一体的语言课程。本课程在根据酒店管理专业人才培养目标和饭店各部门及岗位(前厅部、客房部、餐饮部、购物中心、康乐中心等)的任职要求，突出培养学生的饭店英语服务实际操作能力、用英语与客人交流沟通的能力、饭店英语日常事务处理的应变能力以及用英语进行个性化服务的能力。与企业合作共同打造星级饭店一线职业岗位和管理岗位的实用性高技能的特色人才。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握酒店英语口语中常用的专业英语词汇和句型；</p> <p>(2)掌握酒店服务的基本业务知识；</p> <p>(3)掌握用英语在酒店为客人提供服务、进行交流的各种表达。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能具备跨文化交际能力，与外国客人进行适当的英语日常交流；</p> <p>(2)具备用英语在酒店前厅、客房、餐饮等部门为客人提供服务、进行交流的能力；</p> <p>(3)具备处理对客服务过程中各种意外状况的能力。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>具有作为酒店从业人员的人文素养，培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神和维护国家尊严的爱国主义情操。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1： Meeting Guests</p>					

学习情境 2: Hotel Check-in  
 学习情境 3: Housekeeping Services  
 学习情境 4: Food & Beverage Services  
 学习情境 5: checking Out

课程名称	西餐服务技术	学期	4	学时	54
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>本课程通过学习和训练,使学生了解西餐服务职业,了解行业的发展和现状,熟练掌握操作技能和服务技巧,熟悉服务流程,适应行业发展和职业变化,具备从事西餐服务工作和管理工作的职业能力和职业素养,为继续学习和职业生涯的发展奠定基础。</p> <p>前导课程:《管理学原理》、《职岗认识实习》、《酒店管理实务》等</p> <p>后续课程:《酒店综合服务技能实训》、《酒店劳动保障与保护》等。</p>					
<p><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>全面了解行业工作的性质和特点,掌握西餐服务与管理人员的职责和各项工作程序,提高从业人员语言艺术品位,能够应对特殊问题。熟悉现代酒店西餐厅的设立条件、经营战略、组织机构和各主要岗位的各项基本任务。</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1)能胜任西餐的零点服务、宴会服务;</p> <p>(2)能胜任西餐自助餐服务和其它服务工作;</p> <p>(3)能进行西餐餐务管理;</p> <p>(4)能进行西餐主题宴会的设计与布置;</p> <p>(5)明确西餐管理的岗位设置、工作任务、运作流程和工作规范;</p> <p>(6)具备中级餐厅服务员水平相关的技能与理论知识。</p> <p><b>2-3 素质目标:</b></p> <p>(1)培养学生职业道德观念和吃苦耐劳精神;</p> <p>(2)培养学生良好的西餐厅服务管理意识和应变能力,树立爱岗敬业的精神。</p>					
<p><b>3.课程内容</b></p> <p>学习情境 1: 西餐印象(西餐进行时、品位西餐)</p> <p>学习情境 2: 点击西餐(餐巾折叠、摆台服务)</p>					

学习情境 3：牵手西餐(酒水服务、上菜与分菜服务)

学习情境 4：体味西餐(宴会策划组织、日常管理、西餐宴会)

课程名称	酒吧与酒水服务	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>该课程是酒店管理专业的相关课程，目标是让学生掌握中国酒,外国酒以及软饮料知识，懂得酒吧服务所需的礼节礼貌礼仪，掌握所需的调酒技能，能按配方调出一定种类的鸡尾酒,懂得酒水领用、消耗记录、保管要求等方面的知识，掌握酒吧中酒具、服务工具的洗涤消毒方法。学习酒水知识与酒吧服务课程有助于提高学生的专业水平和综合能力。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解酒吧服务的一些新理念，树立起服务意识、奉献意识、团队意识和团结协作精神等。</p> <p>(2)了解服务岗位中会接触到的酒水品种，熟悉酒水贮存方法，掌握酒水服务技巧。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)了解酒水创新设计要求；</p> <p>(2)熟练掌握酒水配置或调制技术；</p> <p>(3)培养学生具有良好的实践能力；</p> <p>(4)培养学生内部团队之间高效配合，协作默契，酒水配置过程中具有表现创意及出色的执行能力，打造最能触动客户心灵的酒水艺术水准的综合服务职业能力。</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>具备爱岗敬业、公平守信、诚以待人的职业道德，培养文化素养、沟通技巧、团队意识、创新精神、良好的心理素质和灵活的应变能力。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：认识中国酒</p> <p>学习情境 2：认识外国酒</p> <p>学习情境 3：认识软饮料</p> <p>学习情境 4：鸡尾酒调制</p> <p>学习情境 5：酒吧服务与管理</p>					

课程名称	客房服务与管理	学期	4	学时	72
<p>1.课程性质</p> <p>《客房服务与管理》课程是酒店管理专业学生必修的专业主干课程，是具体研究旅游饭店客房运转的课程。该课程以饭店客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实训教学，使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。课程学习内容：该课程实践性强，通过该课程的学习，让学生明确客房部在酒店中的地位、职能；掌握客房产品的生产流程；熟悉客房部管理模式。训练客房楼层服务技能。本课程的前行课程是《酒店管理概论》，平行课程是《餐饮服务与管理》、《前厅服务与管理》，后续课程是《前厅服务技能实训》、《客房服务技能实训》和毕业实践。</p>					
<p>2.课程目标从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握客房部员工素质要求</p> <p>(2)掌握客房服务与管理理论知识</p> <p>(3)掌握楼层服务流程及质检标准</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握楼层清洁服务技能、服务程序</p> <p>(2)能够达到劳动部门客房服务员中级技能鉴定标准</p> <p>(3)掌握楼层对客服务技能、服务流程及质检标准</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任餐饮企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：楼层服务员的对客服务</p> <p>学习情境 2：楼层服务员房间清扫服务流程及质检标准</p> <p>学习情境 3： 楼层服务员开夜床服务、VIP 服务</p> <p>学习情境 4： 客房销售技巧</p>					

课程名称	茶道与茶艺	学期	4	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是酒店管理专业、旅游管理专业的专业技术课程课程，(酒店管理为必修课，旅游管理是专业选修课)也是酒店服务行业从业人员茶水岗位的职业技能之一。其主要任务是：要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的工艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握茶叶的专业知识</p> <p>(2)掌握茶器的专业知识</p> <p>(3)掌握泡茶用水的专业知识</p> <p>(4)掌握中国茶道的内核</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握茶叶的鉴赏技巧</p> <p>(2)掌握茶叶的储存方法</p> <p>(3)熟悉六类基本茶类的泡茶技巧</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>通过对本课程的学习，使学生在系统学习茶叶商品知识的基础上，了解中华优秀传统文化组成部分的中国茶道和茶艺知识。学会以茶修养身心的方法，了解茶在中国传统文化中的表现，并能正确的传承中华茶文化。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的工艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。</p> <p>学习情境 1：茶叶的分类，高品茶的鉴赏技巧</p> <p>学习情境 2：各类茶的泡茶流程及技巧推销的步骤及技巧</p> <p>学习情境 3：茶水服务的流程、技巧及推销</p>					

课程名称	酒店案例分析	学期	4	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《酒店管理案例分析》是酒店管理专业学生的专业必修课程，也是一门专业技术课，目的是通过教学让酒店专业的学生懂得初步的饭店管理常识，具有饭店管理思维的作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>通过对饭店组织结构、运作方式、饭店主要部门的职能要求、饭店集团的经营模式、管理思想等的教学，使学生了解饭店管理的基础知识、工作方法</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>掌握分析和解决企业经营管理中各种问题的能力，为将来邹生工作岗位打下坚实的基础</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任餐饮企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础，具有初步的行业诊断和创新能力</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>通过对饭店组织结构、运作方式、饭店主要部门的职能要求、饭店集团的经营模式、管理思想等的教学，使学生了解饭店管理的基础知识、工作方法</p> <p>把学生合理地分为学习小组，以小组为单位指导其选择相应的职能部门，按照企业岗位的相关素质要求让学生自主设计场景和情节做一个案例分析大作业</p> <p>学习情境 1：中餐服务场景中常见的案例及应对技巧</p> <p>学习情境 2：前厅服务场景中常见的案例及应对技巧</p> <p>学习情境 3：酒水服务场景中常见的案例及应对技巧</p> <p>学习情境 4：客房楼层服务场景中常见的案例及应对技巧</p> <p>学习情境 5：把学生合理地分为学习小组，以小组为单位指导其选择相应的职能部门，按照企业岗位的相关素质要求让学生自主设计场景和情节做一个案例分析大作业</p>					
课程名称	宴会组织与设计	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>该课程是酒店管理专业的相关课程。本课程是一门实践性很强的专业基础课程，旨</p>					

在提高学生专业技能和应变能力，使学生具有宴会会场设计与服务所必需的专业基础知识和服务技能，具有良好的职业素质，职业道德和爱岗敬业精神。

前导课程：《管理学原理》、《职岗认识实习》等

后续课程：《酒店综合服务技能实训》、《酒店劳动保障与保护》等。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作；
- (2)掌握宴会服务程序与操作标准。

### 2-2 技能目标

通过实操实训，使学生能够准确进行宴会预订，能够合理设计宴会的台面、菜单和酒水，并能够及时熟练提供宴会间服务，宴会结束后能够准确结账、熟练掌握送客的服务要求、清理现场和收台检查。

### 2-3 素质目标：

能爱岗敬业、拥有热情主动的工作态度，养成遵守操作规程，能认真负责、实事求是、坚持原则、一丝不苟地依据服务标准进行实践操作，并在工作实践中能遵守劳动纪律，注意安全，具备良好的敬业精神和协作精神，具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，具有职业敏感性，具有一定的创造力，具备成本意识，具有较强的应变能力和部门间的协调能力，坚持努力学习，不断提高自身可持续发展的基础理论水平和操作技能，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。

## 3.课程内容

学习情境 1：家庭类酒店宴会设计与策划

学习情境 2：商务类酒店宴会设计与策划

学习情境 3：主题宴会设计与策划

课程名称	酒店综合服务技能实训	学期	5	学时	90
<p>1.课程性质</p> <p>遵照酒店管理专业中有关实训的规定，使学生充分感受酒店氛围，将理论知识与酒店实践相结合，提高学生的实际操作能力和专业知识水平，培养学生良好的敬业精神和</p>					

职业道德，强化服务、服从、质量、管理等意识，更好地适应酒店对人才的需求。完成前厅部、客房部、餐饮部三个部门及相关岗位的实习任务，掌握各岗位的操作技能，熟悉前厅、客房、餐饮等部门的运转与管理；根据实习酒店的经营情况完成一份专项调查报告，并由实训单位提供全面的学生实习鉴定报告。通过该门课程的学习使学生逐渐掌握目标岗位的素质要求，该课程后续课程是《顶岗实习》。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)深化理解在校所学专业基础知识
- (2)提高学生的实际操作能力和专业知识水平
- (3)掌握规范化服务和个性化服务的关系

### 2-2 技能目标

- (1)掌握目标岗位的工作流程和质检标准
- (2)掌握企业内部员工间的人际交往技巧
- (3)掌握对客服务的方法技巧

### 2-3 素质目标：

- (1)具备吃苦耐劳、爱岗敬业等良好职业道德。
- (2)具备团队协作意识和较强的执行能力。
- (3)强化服务、服从、质量、管理等意识，更好地适应酒店对人才的需求。

## 3.课程内容

学习情境 1：目标岗位的素质要求

学习情境 2：目标岗位的工作流程及质检标准

学习情境 3：目标酒店的企业文化

学习情境 4：规范的对客服务

课程名称	酒店劳动保障与保护	学期	5	学时	30
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>《酒店劳动保障与保护》课程是酒店管理专业学生的一门专业课程。本课程力求使学生掌握酒店劳动与社会保障方面的基本法律问题，通过学习，增强学生对劳动与社会保障的立法理念的理解，提高学生劳动法与社会保障法的理论水平以及运用劳动法与社会保障法基本理论解决实际问题的能力。</p>					

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)了解我国劳动立法和社会保障立法状况及特点;
- (2)了解酒店行业劳动法律和社会保障法律制度的基本内容。

### 2-2 技能目标

- (1)掌握劳动法和社会保障法的基本情况;
- (2)能够运用所学的相关法律知识来分析和解决现实工作中的实际问题;
- (3)能够运用所学的相关法律知识来适当保护自己的权益。

### 2-3 素质目标:

- (1) 拓展学生的知识面,培养学生的职业能力与道德素质;
- (2) 培养学生形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的专业素养。

## 3.课程内容

学习项目一: 劳动法概述

学习项目二: 劳动合同、工会与集体合同

学习项目三: 工资和工资保障

学习项目四: 职业安全卫生、特殊群体的劳动保护

学习项目五: 劳动争议的处理程序

学习项目六: 社会保障法

课程名称	服务礼仪实训	学期	5	学时	30
<p>1.课程性质</p> <p>本门实训是针对酒店专业学生的实训课程。根据酒店专业学生的岗位特点主要提高人对人服务的能力,通过该门课程的实习使学生掌握对客服服务的礼仪规范。该课程的前行课程是《公关礼仪》,平行课程是《前厅服务技能实训》,后续课程是《毕业实践》。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>掌握服优质服务的构成</p> <p>掌握服务员的仪容规范;</p> <p>掌握服务人员的沟通技巧</p> <p>2-2 技能目标</p>					

使学生进行角色扮演培养服务意识；  
 掌握服务人员面容和服饰修饰规范；  
 2-3 素质目标：  
 培养学生良好的服务意识和团队协作精神；  
 培养学生得体的语言思维能力和语言表达能力

### 3.课程内容

学习情境 1：服务员服务意识与心态提升  
 学习情境 2：服务员的仪容规范  
 学习情境 3：服务人员服饰规范  
 学习情境 4：服务人员的沟通技巧  
 学习情境 5：服务人员的仪态规范

课程名称	毕业设计(酒店管理专业)	学期	5	学时	240
<p>1.课程性质</p> <p>《毕业设计》是培养学生将所学的理论知识应用于实践，融会贯通所学知识，培养观察、分析具体事物的能力；提高学生实践能力、公关能力、写作等能力及提升综合素质的一个重要环节。课程要求学生到旅游酒店、旅行社等旅游行业企业进行实习，并结合自身实习情况完成毕业论文。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解所在实习酒店的组织机构设置情况、相关规章制度和该单位的企业文化</p> <p>(2)熟悉岗位职责岗位流程和相关的质检标准</p> <p>(3)熟悉酒店的服务和初级管理技巧及营销技巧</p> <p>(4)掌握酒店人力资源管理的工作项目</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握中餐、西餐、酒水服务技能、服务程序</p> <p>(2)熟悉各种茶品的特点及其价格</p> <p>(3)掌握宴会服务技能、服务流程及质检标准</p> <p>(4)掌握茶楼的经营理念市场定位和公关营销</p> <p>(5)通过实际工作、学习和熟悉各部门业务操作流程</p>					

2-3 素质目标:

通过学习使学生, 具备餐饮服务意识与管理意识, 爱岗敬业, 能够胜任餐饮服务岗位工作, 并具备向管理岗位发展的潜质和基础, 具有初步的行业诊断和创新能力

3.课程内容

学习情境 1: 中餐服务流程质检标准及对实习企业的相关部门管理进行诊断

学习情境 2: 前厅服务流程质检标准及对实习企业的相关部门管理进行诊断

学习情境 3: 酒水服务流程质检标准及对实习企业的相关部门管理进行诊断

学习情境 4: 企业岗位诊断后的整改建议形成文字

课程名称	顶岗实习(酒店管理专业)	学期	6	学时	480
<p>1.课程性质</p> <p>《顶岗实习》是管理专业学生在校学习期间最后一个重要的综合性实践教学环节, 是高职院校工学结合人才培养模式的重要教育形式, 目的是通过工学交替、顶岗实习, 使学生能够尽快将所学专业知识与能力同旅游行业生产实际相结合, 实现在校学习期间与企业、与岗位零距离接触, 使学生快速树立起职业理想, 养成良好的职业道德, 练就过硬的职业技能, 提高学生的沟通能力和职业道德素质以及敬业、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, 并为毕业后从事旅游及其相关行业岗位工作奠定坚实的职业基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解行业的特点、企业在该行业中所处的位置以及经营状况</p> <p>(2)了解企业的组织结构、企业的规章制度以及企业的主要业务流程</p> <p>(3)熟悉企业的业务流程、工作程序</p> <p>(4)了解企业的规章制度</p> <p>(5)掌握相应岗位的职业素质要求和服务流程</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握相应岗位的服务技能、服务程序</p> <p>(2)掌握对客服务的基本流程</p> <p>(3)熟悉对客服务的技巧</p> <p>2-3 素质目标:</p>					

通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础，具有初步的行业诊断和创新能力

### 3.课程内容

学习情境 1：了解企业的规章制度

学习情境 2：熟悉企业相关薪酬激励机制

学习情境 3：上岗培训、见习

学习情境 4：逐渐独立上岗

## 八、毕业要求

毕业前取得 129 学分。(其中公选课学分 6 学分，专业选修课 5 学分，第二课堂素质教育学分 6 学分)。且要求：

1. 获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级)。

2. 获得以下职业技能证书的至少一项：

①获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级)。

②获得以下职业技能证书：(四选一)

初级茶艺员证

普通话二级甲

企业岗前培训合格证

行业职业技能认证

## 九、继续专业学习深造建议

(1)专升本

本专业专升本考试科目：大学英语、计算机基础、大学语文。(大学英语、计算机基础、高等数学)

(2)专本衔接

本专业专升本考试科目：组织行为学、旅游资源规划与开发、旅游企业投资与管理、中外民俗、毕业论文等。

2019 年 5 月 23 日