



# 成都职业技术学院

## 酒店管理专业人才培养方案

专业名称： 酒店管理

---

专业代码： 640105

---

制订部门： 旅游分院

---

---

2020 年 05 月

# 目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求及修业年限.....	1
三、所属专业群.....	1
四、职业面向及职业能力要求.....	1
五、培养目标及培养规格.....	8
六、毕业能力要求.....	11
七、课程设置及要求.....	13
八、人才培养模式.....	30
九、教学进程总体安排.....	32
十、教学实施保障.....	33
十一、毕业要求.....	41
十二、继续专业学习深造建议.....	41
十三、其他需要说明的内容.....	41
十四、附录（教学进程表）.....	42

## 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

## 二、入学要求及修业年限

入学要求：普通高中毕业生、中职毕业生或同等学力人员

学历为大学专科，学制：三年

## 三、所属专业群

旅游管理专业群

## 四、职业面向及职业能力要求

### （一）职业面向

就业面向的行业：旅游饭店、民宿、精品饭店等住宿业和餐饮业和

主要就业单位类型：企业

主要就业部门：一线运作部门（前厅、餐饮、客房部门）

二线支持部门（人力资源、市场销售、财务等部门）

可从事的岗位：

表1 酒店管理专业职业面向

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)	主要岗位群或 技术领域举例	职业资格证书和 职业技能等级证 书举例
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	4-03 (GBM 40300) 住宿和餐厅服务人员 4-03-01 (GBM 40301) 住 宿服务人员 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) 4-03-02 (GBM 40302) 餐 饮服务人员 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)	前台接待 客房协调 餐厅服务 酒吧调酒 销售协调	前厅运营管理 餐饮服务管理 侍酒服务 餐饮管理运行 现代酒店服务质 量管理 酒店收益管理 酒店运营管理

表2 酒店管理专业岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力及要求
		初始岗位	发展岗位		
1	前台接待	√	<input type="checkbox"/>	负责所有与前台相关的活动，如接待、办理入住和退房手续、给客人安排客房、外汇业务以及协助处理客人的问询等。	1、具有客房管理系统和前台、大堂设备使用的能力； 2、具备前厅对客服务和双语交流技能； 3、具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力； 4、具有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力； 5、优良的沟通交往能力； 6、细致的信息处理能力。
2	礼宾员	√	<input type="checkbox"/>	负责为客人行李存储需求提供服务，接收，标注和领取行李等礼宾服务。	1、能完成前台礼宾服务工作任务； 2、能适应倒班，健康良好的气质； 3、基本的英文表达能力； 4、优良的沟通交往能力；
3	宾客服务中心文员	√	<input type="checkbox"/>	及时和的专业态度接听从外部打入的电话。	1、熟练使用前台系统，适应夜班； 2、能用专业态度接听从外部打入的电话 3、流利的中文和英文表达能力； 4、有吃苦耐劳、良好团队协作的能力。
4	客房服务员	√	<input type="checkbox"/>	按照既定标准和工作程序，及时清洁客房和套房，确保宾客满意度。	1、能按照星级酒店客房规格、房务服务流程开展客房服务工作； 2、能熟练使用房务服务的工具和设备； 3、具备客房服务双语沟通能力； 4、有吃苦耐劳、良好团队协作的能力。
5	餐饮服务	√	<input type="checkbox"/>	为客人提供快速热情的餐饮服务，根据设定的标准确保餐饮外观的质量；遵守当地的卫生和安全法规，或其它	1、具有开展中西餐宴会设计和服务工作的能力； 2、会使用中西餐宴会服务用具和设备；

				适用的规定，以及当地的规章制度。	3、具备咖啡、鸡尾酒、茶艺操作技能； 4、具备外语沟通能力； 5、具有有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力。
6	前台主管	<input type="checkbox"/>	√	负责管理所有前台的运营效率和服务工作；根据设定的说明和标准提供及时和专业的入住和退房服务。	1、管理所有前台的运营效率和服务工作； 2、根据设定的说明和标准提供及时和专业的入住和退房服务； 3、拥有良好的中、英文表达能力； 4、熟练使用微软办公软件和前台系统； 5、具有解决问题和组织能力； 6、拥有1年前台或宾客服务工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
7	前台经理	<input type="checkbox"/>	√	管理前台的各方面工作，包括但不限于注册客人、行李服务、礼宾服务、商务中心、电话服务、客人预订等确保客人的满意度，使酒店利润最大化。	1、拥有流利的中、英文表达能力；良好写作技能； 2、能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理； 3、具备成本控制意识和能力能力； 4、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 5、熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 7、良好的领导技能； 8、拥有2年酒店宾客服务工作经验，包括1年管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
8	值班经理	<input type="checkbox"/>	√	按需要与酒店其它部门进行合作、协调和沟通；就客人的需求做出反应并解决相关问题。	1、拥有流利的中、英文表达能力； 2、具有良好写作技能； 3、熟练使用微软办公软件和前台系统； 4、具有解决问题和组织能力； 5、拥有2年前厅或宾客服务工作经验，包括管理经验，或

					与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
9	礼宾部 主管	<input type="checkbox"/>	√	负责提供关于酒店设施、场所和功能的准确信息并答复客人的问询；管理客人的钥匙、信件、留言、电报和包裹等。协调客人的需求，要求和问询以确保提供卓越和超值的服 务。	1、能提供关于酒店设施、场所和功能的准确信息并答复客人的问询； 2、管理客人的钥匙、信件、留言、电报和包裹等； 3、协调客人的需求，要求和问询以确保提供卓越和超值的服 务； 4、拥有良好的中、英表达能力； 5、具有良好写作技能；熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，组织和培训能力； 7、拥有1年礼宾部工作经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
10	礼宾部 经理	<input type="checkbox"/>	√	监督和指导礼宾服务的各方面工作；领导协调客人的需求。确保为客人提供卓越和超值的服 务。	1、监督和指导礼宾服务的各方面工作； 2、领导协调客人的需求。 3、拥有良好的中、英文表达能力； 4、具有良好写作技能； 5、熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 7、拥有2年酒店宾客服务工作 经验，包括6个月管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
11	宾客关系 副经理		√	执行和履行酒店的本地相关政策 和程序，有计划的协助前台，总机，商务中心和礼宾各个部门的正常运作；在客人入住期间，维护客户关系，个人化的重视和提供温馨的服务最大化的满足客人等。	1、具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力； 2、形象气质佳、亲和力强、流利的中文和英文表达能力； 3、具有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力； 4、优良的沟通交往能力； 5、细致的信息处理能力。

12	客房主管	<input type="checkbox"/>	√	监督和检查分配给客房、公共区域服务生的工作，按酒店和公司业务目标确保符合产品的质量标准，为酒店客人提供卓越的服务。	1、监督和检查分配给客房/公共区域服务生的工作； 2、拥有良好的中文表达能力； 3、英文读写能力； 4、熟练使用微软办公软件；具有组织和培训能力； 5、拥有在相似规模酒店 2 年客房工作经验，包括的管理经验或培训经验。
13	客房部经理	<input type="checkbox"/>	√	协助管理客房部的日常工作，按酒店和公司业务目标确保符合产品的质量标准，为酒店客人提供卓越的服务。	1、能协助管理客房部的日常工作 2、良好的中、英文沟通、读、写能力； 3、熟练使用微软办公软件；具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 4、良好的领导技能； 5、能根据酒店条件和客户需求设计主题客房和夜床创意等； 6、拥有在相似规模酒店 3 年客房工作经验，包括的管理经验。
14	餐饮部主管	<input type="checkbox"/>	√	负责所在餐厅的服务和菜单内容的提供情况，确保高品质和一致性；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，以及品牌规范和当地的规章制度。	1、2 年及以上同等岗位相关工作经验； 2、具备成本控制意识和能力能力； 3、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 4、具有承接会议服务的能力； 5、具备员工管理方法； 6、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力； 7、具有解决问题和培训的能力；
15	餐饮部经理	<input type="checkbox"/>	√	协助监管餐厅运营工作，确保已打造的餐饮品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，和当地的规章制度。	1、能协助监管餐厅运营工作； 2、确保餐饮品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标； 3、具备成本控制意识和能力能力； 4、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 5、会进行会议、宴会等饭店主题产品策划及管理

					<p>工作，具备较好的文化创意能力；</p> <p>6、具备员工管理方法；</p> <p>7、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力；</p> <p>8、具有解决问题和培训的能力；</p> <p>9、良好的领导能力，3年相关工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景；</p>
16	销售主任	<input type="checkbox"/>	√	按照年度市场销售计划管理销售工作和活动，完成并超越酒店的预算和销售战略目标。	<p>1、能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理；</p> <p>2、能策划酒店营销方案；</p> <p>3、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力；</p> <p>4、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作精神；</p> <p>5、具备认真细致的工作态度。</p> <p>6、6、具有诚实守信的工作品质。</p>
17	销售经理	<input type="checkbox"/>	√	管理所有销售工作与活动，包括直销、销售询价、销售管理、公关活动和销售团队管理等；按照年度市场销售计划管理销售工作和活动，完成并超越酒店的预算和销售战略目标；研究和确认新的市场前景，跟进为了最大化市场份额。	<p>1、能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理；</p> <p>2、能完成酒店产品直销、销售询价、销售管理、公关活动和销售团队管理；</p> <p>3、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力；</p> <p>4、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作精神；</p> <p>5、具备认真细致的工作态度；</p> <p>6、具有诚实守信的工作品质；</p> <p>7、4年相关工作经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。</p>
18	人力资源文员	<input type="checkbox"/>	√	协助人力资源部内部工作，鼓励员工积极参与并协助组织酒店组织的相关活动等。	<p>1、能够制定招聘计划；</p> <p>2、能组织现场招聘和开展员工培训活动；</p> <p>3、能组织开展员工激励活动；</p>

					<p>4、能进行员工绩效考评工作；</p> <p>5、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力；</p> <p>6、具有良好的沟通交往能力。</p>
19	培训主任	<input type="checkbox"/>	√	围绕酒店的企业文化和品牌理念，协助培训经理营造一个高效运作的培训部门。	<p>1、能够制定培训计划；</p> <p>2、能组织现场和开展员工培训活动；</p> <p>3、英文听说读写流利；</p> <p>4、熟练运用电脑制作文档、电子表格和幻灯片；</p> <p>5、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力；</p> <p>6、具有良好的沟通交往能力；</p> <p>7、至少1年酒店工作经验，或至少1年教育经验。</p>
20	培训经理	<input type="checkbox"/>	√	围绕酒店的企业文化和品牌理念，协助培训总监营造一个高效运作的培训部门；为中层管理人员实施管理课程的培训；领导与发展培训主任顺利完成日常以及特定工作任务等。	<p>1、能够为中层管理人员实施管理课程的培训；</p> <p>2、能组织现场和开展员工培训活动；</p> <p>3、英文听说读写流利；</p> <p>4、熟练运用电脑制作文档、电子表格和幻灯片；</p> <p>5、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力；</p> <p>6、具有良好的沟通交往能力；</p> <p>7、至少2年酒店培训工作经验。</p>
21	人力资源主任	<input type="checkbox"/>	√	执行初级的人事和行政工作，支持酒店的人力资源计划和理念；提供基础的协助。	<p>1、良好的中、英文沟通、读、写能力；</p> <p>2 具有本地人力和雇佣法等知识；</p> <p>3、精通微软办公软件；</p> <p>4、能执行初级的人事和行政工作，支持酒店的人力资源计划和理念；</p> <p>5、1年相关工作经验或与此相当的教育与工作经验结合的背景。</p>
22	人力资源经理	<input type="checkbox"/>	√	管理酒店人力资源项目，创建积极向上的团队文化，同时确保酒店宾客获得独特的体验。	<p>1、管理酒店人力资源项目，创建积极向上的团队文化；</p> <p>2、良好的中、英文沟通、读、写能力；</p>

					3、具有本地人力和雇佣法等知识； 4、精通微软办公软件； 5、4年相关工作经验。
--	--	--	--	--	--

## （二）典型工作任务及其工作过程

表3 酒店管理专业典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	前厅部主要工作	为宾客提供咨询、入住登记、结账、商务中心、总机服务、礼宾服务和宾客预订等服务，同时为宾客提供独特的体验。
2	餐饮部主要工作	酒店各餐饮点安排顾客座位、点配菜点、进行宴会设计、装饰、布置等就餐服务工作；在为宾客提供独特体验的同时，确保高质量的服务和标准。
3	客房部主要工作	管理客房部和洗衣房的运营，保证客房和公共区进行符合标准的清洁工作并定期检查，确保家具、客房、设备、床上用品、公共卫生间和大堂等都保持洁净，运行良好确保达到质量标准；对宾客的投诉予以回应，确保采取相应的行动予以解决或改正，以使宾客满意。
4	人力资源部主要工作	负责酒店的人力资源项目，为酒店设立酒店集团的人力资源框架（如组织结构、人力资源规章制度等）、招聘、学校关系维护等；培训需求分析、制定、实施符合酒店营运策略的培训计划；创建积极向上的团队文化。
5	销售部主要工作	执行市场推广策略增长收益来源（包括客房，餐饮，宴会和婚宴、会议与活动），本地知名度（酒店品牌在本地市场的声誉及知晓度）及维持良好关系（企业客户、酒店客人、商业伙伴、本地社区、政府和供应商）。

## 五、培养目标及培养规格

### （一）培养目标

本专业适应成都建设世界旅游目的地中心城市对现代酒店业人才的需求，培养具有中华优秀传统文化自信和职业道德，掌握酒店业接待管理标准，具备文化创意策划和岗位英语沟通能力，能够胜任酒店部门运营工作的国际化、创新创业型的高素质技术技能人才。

本专业学生毕业五年后能够达到的职业和专业成就即专业培养目标如表4所示，具体为职业道德和伦理水准、解决实际问题的能力和团队作用的发挥，创新意识及创新方法培养、为区域经济和社会发展做出贡献、终身学习能力的养成。将这五个方面作为专业人才培养目标的五个维度，按照培养目标→毕业要求→毕业要求指标点→课程矩阵图的路径落实到课程、课堂中。从而实现学生职业和专业成长，达成专业培养目标。

表4 酒店管理专业培养目标

序号	具体内容
A	具有中华优秀传统文化自信和职业道德；
B	能够胜任酒店部门运营工作，在运营团队中发挥良好的领导、沟通和协作作用；
C	具备文化创意策划能力，能够适应行业创新发展需求；
D	能够适应成都建设世界旅游目的地中心城市对现代酒店业人才的需求；
E	能够掌握终身学习能力，有较强的就业能力和可持续发展能力；

## （二）培养规格

### 1. 知识目标：

- （1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- （2）掌握酒店专业基础知识，掌握酒店涉外及社交礼仪知识，了解相关的国情和文化，掌握前厅、客房、餐饮等酒店服务与经营管理的基本原理、知识；
- （3）掌握酒店主题宴会、主题客房、会议策划等产品设计方法和流程；
- （4）掌握茶艺、花艺、咖啡、酒水等知识，熟悉微企的经营管理；
- （5）掌握饮食文化和基础烹饪知识，熟悉厨政管理；
- （6）了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。
- （7）掌握酒店服务质量控制的方法，掌握酒店产品销售方法，熟悉酒店营销知识；
- （8）掌握人力资源管理的一般方法；
- （9）了解酒店常见一线设施设备使用方法；
- （10）熟悉酒店财务、成本控制，拥有较好的市场营销和收益管理知识。

### 2. 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，能熟练与宾客进行中文沟通，较熟练进行英文沟通；
- （3）能带领组织团队成员完成酒店前厅、客房、餐饮等一线部门对口接待及督导管理能力；
- （4）具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，能处理宾客投诉及酒店一般安全事故；具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
- （5）会进行宴会、会议、主题客房等饭店主题产品策划及管理工作，具备较好的文化创意能力；
- （6）会对市场进行调研及分析，能策划和执行酒店营销活动；

---

(7) 能管理酒店常见的设施设备，能进行饭店服务质量控制；

(8) 具有酒店组织架构设计、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，具备基本领导能力；

(9) 能策划酒吧、咖啡厅等微型餐饮企业，具备初步的微企运营管理能力；具备创建并运营主体餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力；

(10) 能把握饭店业发展趋势，能适应企业文化，具备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。

### **3. 素质目标**

(1) 热爱祖国，拥护共产党的领导，拥护党的路线、方针政策，拥护社会主义制度，有正确的世界观和人生观和价值观；坚定拥护中国共产党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；

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命，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；

(3) 有高雅的精神生活追求和良好的生活习性；具备良好的劳动精神，崇尚劳动、尊重劳动；拥有健康的体魄和良好的心理素质，不怕困难，不怕挫折、勇于承担责任，有坚强的意志品质；

(4) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

(5) 不卑不亢、宾客至上、平等待客的服务意识，有团队合作精神；

(6) 具有质量意识、具备食品安全意识、良好的成本控制意识，尊重自然、倡导绿色环保的专业意识。

(7) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的创新思维、集体意识和团队合作精神；

(8) 掌握中华优秀传统文化，具有一定的审美和人文素养，拥有较好的艺术爱好和鉴赏能力。

### **4. 创新创业能力目标：**

(1) 岗位实践操作动手能力:能够在岗位完成各项工作，并且使自己面对问题时,具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

(2) 创新性思维能力:能在工作实际中分析和归纳顾客需求，进行酒店产品、工作流程、部门管理等方面提出创新创意想法和设计；

(3) 表达交流能力:能将创新创意设计想法以文稿、模拟设计或实际产品的形式表达出来,将新的想法或创意传递给他人;

(4) 创业潜能:在使自身的实践能力和创新能力有一定高度的时候,具备能激发自身创造力来从事酒店、餐饮类及新行业的创业潜在能力。

## 六、毕业能力要求

根据人才培养目标细分毕业能力要求和毕业要求指标点,如表 5、表 6 所示。

表 5 酒店管理专业毕业要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标
1	能带领组织团队成员完成酒店前厅、客房、餐饮等一线部门对口接待任务;	B、D
2	会对市场进行调研及分析,能策划和执行酒店营销活动;	B、C
3	会进行会议、宴会、主题客房等饭店主题产品策划及管理工作,具备较好的文化创意能力;	B、C
4	能策划酒吧、咖啡厅等微型餐饮企业,具备初步的微企运营管理能力;	B、C
5	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力,能熟练与宾客进行中文沟通,较熟练进行英文沟通;	A、D
6	能够承担酒店部门运营及管理;	B、D
7	具备创新意识,能创造性地开展工作,满足宾客个性化要求。	B、C、D
8	能够形成诚实守信、爱岗敬业、精益求精、实事求是的品德。	A
9	能够在团队中发挥有效的领导、协作和沟通作用。	B
10	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;	E
11	能把握饭店业发展趋势,能适应企业文化,具备酒店业宏观发展动态与趋势判断能力,为成都酒店行业发展作出贡献。	A、D

表 6 酒店管理专业毕业要求指标点

序号	毕业能力要求	能力要求指标点序号	对应的毕业要求指标点
1	能完成酒店前厅、客房、餐饮等一线部门对口接待任务;	1.1	具有客房管理系统和前台、大堂设备使用的能力,能够在前台或大堂从事客户接待和业务办理工作;
		1.2	能按照高星级酒店客房规格、房务服务流程开展客房服务工作;
		1.3	具有开展中西餐宴会设计和服务工作的能力;

2	会对市场进行调研及分析，能策划和执行酒店营销活动；	2.1	能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理，具备对酒店消费者市场进行调研及分析的能力；
		2.2	熟知酒店常见的营销活动，掌握常用的营销活动方式；
		2.3	能够进行酒店主题活动的营销策划、完成策划方案；
3	会进行会议、宴会、主题客房等饭店主题产品策划及管理工作，具备较好的文化创意能力；	3.1	具备较好的创新创意设计思维及能力；
		3.2	能根据酒店条件和客户需求设计主题客房；
		3.3	会进行会议、宴会等饭店主题产品策划及管理工作；
4	能策划酒吧、咖啡厅等微型餐饮企业，具备初步的微企运营管理能力；	4.1	能够完成茶艺、酒吧、咖啡、烘焙、西餐等产品的制作；
		4.2	能够进行茶室、酒吧、咖啡厅、西餐简餐吧等微型餐饮企业的运营管理；
		4.3	能够参与酒吧、咖啡厅、西餐简餐吧等微型餐饮企业的策划与筹建；
5	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，能熟练与宾客进行中文沟通，较熟练进行英文沟通；	5.1	熟知主要客源国的服务礼仪；
		5.2	能够使用英语提供国际化的酒店服务；
		5.3	具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力；
6	能够承担酒店部门运营及管理；	6.1	熟知酒店各部门的组织结构、运作流程，具备酒店组织架构设计；
		6.2	具备成本控制意识和能力能力；
		6.3	熟知酒店常见的设施设备，能进行饭店服务质量控制；
		6.4	具备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；
7	具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。	7.1	具有较强的开拓发展和创新能力；
		7.2	具有热爱本职岗位的思想，具有个性化服务意识；
		7.3	能结合实际不断改进工作方式方法；
8	能够形成诚实守信、爱岗敬业、精益求精、实事求是的品德；	8.1	能够在工作吃苦耐劳、良好的完成团队协作；
		8.2	具备优良的沟通交往能力，具有优质服务意识；具有热爱本职岗位的思想；
		8.3	能够在对客服务及团队中具有诚实守信的工作品质；
9	能够在团队中发挥有效的领导、协作和沟通作用；	9.1	能够良好的完成部门的团队协作；
		9.2	能够在团队中发挥组织、管理等领导作用；

10	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；	10.1	具备良好的人文素质教育、沟通协调能力、团队协作能力等职业素养的培养；
		10.2	具备职业发展空间的拓展、可持续发展能力的培养；
		10.3	能够根据工作需要及时更新知识，改进工作方法，提高工作效率和效益；
11	了解成都经济发展趋势，愿意为成都酒店行业发展作出贡献。	11.1	能把握饭店业发展趋势，具备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能力；
		11.2	具备酒店业宏观发展动态与趋势判断能力，为成都酒店行业发展作出贡献。

## 七、专业课程体系

### （一）专业群课程构建

本专业属于旅游管理专业群，专业群课程体系按照群内专业底层共享、中层分立、高层互选的原则进行构建。底层为公共课程、专业基础课程；中层为专业方向课程，即职业能力课程；高层为专业限选课程，扩展和提升职业能力，拓宽学生职业能力范围。

**落实立德树人任务：**在专业知识传授和能力培养中，深入挖掘课程中的工匠精神、职业道德、职业素养、中国传统文化等丰富广泛的内容，通过专业课程体系让学生了解中国传统文化、天府文化等丰富广泛的内容，热爱酒店行业，热爱本职岗位的，具有高度行业忠诚感，能塑造自身职业形象，诚实守信，吃苦耐劳，文明服务，礼貌待客，具有继续学习，应用新技术和适应职业变化的能力。引导学生通过专业课程学习“四个正确认识”，牢固树立“四个自信”，将思想政治教育元素融合于专业课程教育内容，将教书育人的内涵建设落实在课堂教学主渠道上，让专业课程体系突出育人价值，让“立德树人”的育人理念浸润到专业教育教学全过程。

**对标世界旅游组织（UNWTO）专业认证标准：**酒店管理专业课程支持了对“世界旅游组织全球伦理准则”的传播，引导学生建立尊重自然生态、节能减排、绿色环保、社会责任的理念。酒店管理专业课程体系中《当今旅游业》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》等课程有相应内容介绍绿色饭店、节能降耗等专业理念和知识。

**文创赋能专业文化创新创意素养：**同时酒店管理专业课程重视学生文化创意、创新创业能力的培养，专业课程体系中《饭店主题产品设计》、《酒水知识与调酒》、《茶艺》、《花艺》、《创意咖啡》、《葡萄酒文化及品鉴》、《旅游创新创业实务》等课程有相应内容文化创意设计、创新创业等理念和知识。

**技术赋值专业信息技术能力：**将信息技术有关知识融入到专业教学和实践，在《计算机基础》课程中新增适当加入大数据、云计算、互联网安全和物联网等新一代信息技术的前

沿知识，新增《Office 高级应用》《新媒体技术应用》等信息技术类课程，增强学生互联网应用、大数据分析和数字营销能力，适应酒店未来新兴岗位需求。

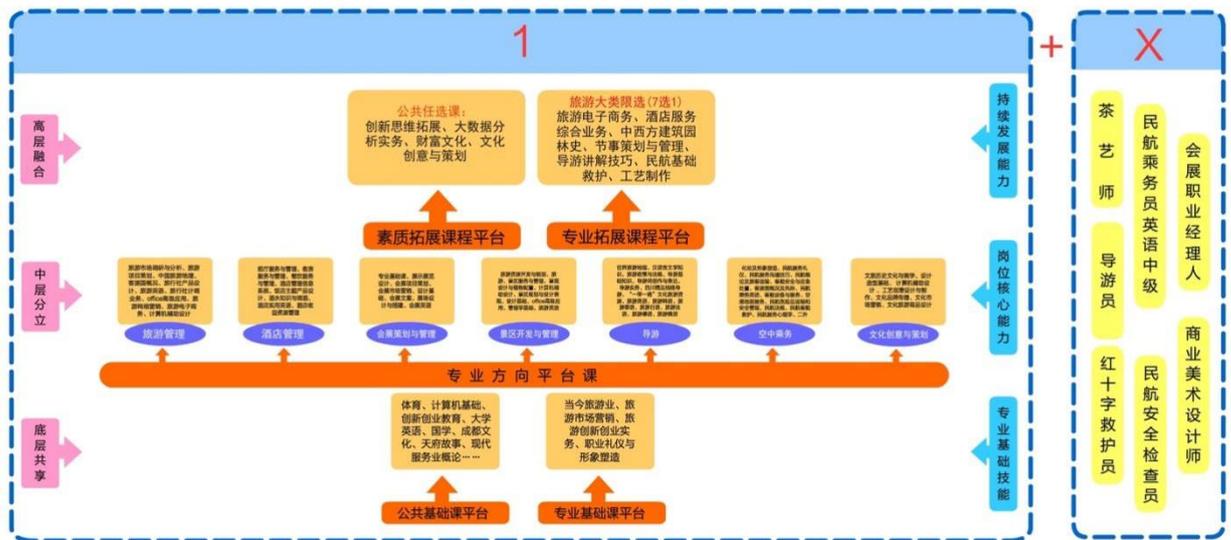


图1 旅游管理专业群课程体系图

## (二) 专业课程与典型工作任务的对应关系

酒店管理专业完成三年的培养计划，第一学期新生报到后进行军训、行业认知，了解酒店业相关发展，学习前厅、客房等基层岗位的知识技能；第二学期在校内完成酒店餐饮岗位基本知识和技能、国际化语言技能的学习，公共课程基本安排在第一二学期；第三学期在合作企业进行教学实习，主要完成酒店基础岗位实操的实战训练课程；第四学期、第五学期在校内进一步深入学习文化创意、创新创业技能、岗位管理课程，期间暑假学生须完成社会实践；第六学期开展毕业实习、海外实习，或通过专业考试升入本科院校进行深造。

表7 专业课程与典型工作任务对应关系

序号	课程名称（学习领域）	对应的典型工作任务
1	当今旅游业	前厅部、客房部、餐饮部
2	职业礼仪	前厅部、餐饮部
3	旅游市场营销	销售部
4	旅游创新创业实务	前厅部、客房部、餐饮部、销售部
5	前厅服务与管理	前厅部
6	客房服务与管理	客房部
7	餐饮服务与管理（一）（二）	餐饮部
8	酒店管理信息系统（双语）	前厅部、客房部、餐饮部
9	饭店主题产品设计	客房部、餐饮部、销售部

10	酒水知识与调酒（双语）	餐饮部
11	酒店基础岗位实操 （企业课堂）	前厅部、客房部、餐饮部
12	酒店实用英语	前厅部、客房部、餐饮部
13	创意咖啡设计	餐饮部
14	葡萄酒文化及品鉴	餐饮部
15	茶艺	餐饮部
16	花艺	餐饮部
17	烹饪工艺	餐饮部
18	烘焙工艺	餐饮部
19	酒店人力资源管理	人力资源部
20	酒店设施设备管理	前厅部、客房部、餐饮部
22	酒店收益管理	前厅部、客房部、餐饮部
22	酒店财务管理	前厅部、客房部、餐饮部

### （三）专业课程设置

专业课程设置按照成果导向（OBE）理念，将人才培养目标贯穿到每门课程中，确保课程开设的有效性，不断优化课程设置，通过课程目标的实现反向促进人才培养目标的实现。

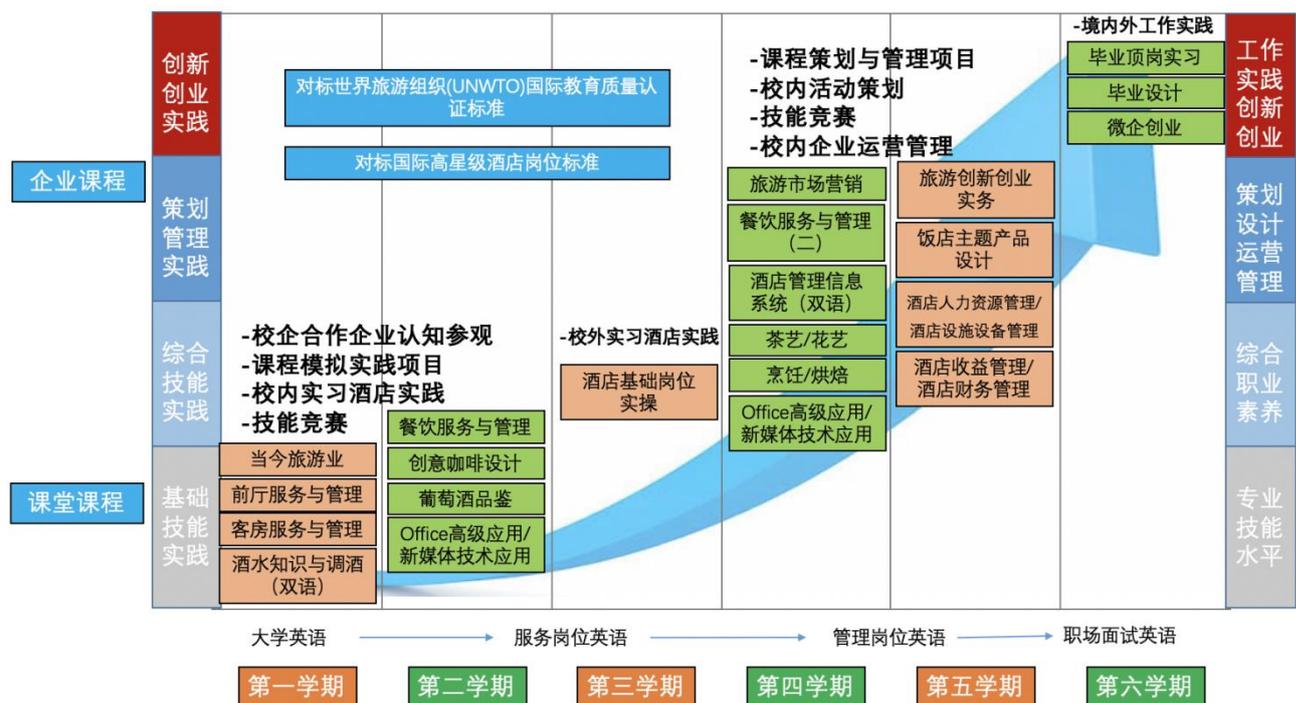


图2 酒店管理专业课程体系图

表8 酒店管理专业课程矩阵图

毕业要求	毕业要求指标点	当今旅游业	前厅服务与管理	客房服务与管理	餐饮服务与管理	酒店管理信息系统(双语)	饭店主题产品设计	酒水知识与调酒(双语)	酒店人力资源管理	酒店收益管理/酒店财务管理	茶艺/花艺	创意咖啡设计/葡萄酒文化及品鉴	旅游创新创业实务	旅游市场营销
能完成酒店前厅、客房、餐饮等一线部门对口接待任务；	具有客房管理系统和前台、大堂设备使用的能力，能够在前台或大堂从事客户接待和业务办理工作；		√	√		√								
	能按照高星级酒店客房规格、房务服务流程开展客房服务工作；													
	具有开展中西餐宴会设计和服务工作的能力；				√		√					√		
会对市场进行调研及分析，能策划和执行酒店营销活动；	能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理，具备对酒店消费者市场进行调研及分析的能力；						√							√
	熟知酒店常见的营销活动，掌握常用的营销活动方式；												√	√
	能够进行酒店主题活动的营销策划、完成策划方案；													√
会进行会议、宴会、主题客房等饭店主题产品策划及	具备较好的创新创意设计思维及能力；												√	
	能根据酒店条件和客户需求设计主题客房；						√							
	会进行会议、宴会等饭店主题产品策划及管理工作；				√		√	√						

管理工作，具备较好的文化创意能力；														
能策划酒吧、咖啡厅等微型餐饮企业，具备初步的微型企业运营管理能力；	能够完成茶艺、酒吧、咖啡、烘焙、西餐等产品的制作；							√			√			
	能够进行茶室、酒吧、咖啡厅、西餐简餐吧等微型餐饮企业的运营管理；									√	√	√	√	
	能够参与酒吧、咖啡厅、西餐简餐吧等微型餐饮企业的策划与筹建；				√					√	√		√	
具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，能熟练与宾客进行中文沟通，较熟练进行英文沟通；	熟知主要客源国的服务礼仪；	√												
	能够使用英语提供国际化的酒店服务；					√		√						
	具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力；		√	√										
能够承担酒店部门运营及管理；	熟知酒店各部门的组织结构、运作流程，具备酒店组织架构设计；								√					
	具备成本控制意识和能力；									√				

	熟知酒店常见的设施设备，能进行饭店服务质量控制；		√	√	√									
	具备酒店员工招聘、培训计划编制与执行、酒店员工工资、绩效、劳动关系等酒店运营与管理能力；								√					
具备创新意识，能创造性地开展工 作，满足 宾客个性 化要求。	具有较强的开拓发展和创新能力；												√	
	具有热爱本职岗位的思想，具有个性化服务意识；	√	√	√	√		√	√	√					
	能结合实际不断改进工作方式方法；													
能够形成 诚实守信、爱岗 敬业、精益求 精、实事求是 的品德；	能够在工作吃苦耐劳；		√	√	√				√					
	具备优良的沟通交往能力，具有优质服务意识；具有热爱本职岗位的思想；	√	√	√	√	√			√	√		√		
	能够在对客服务及团队中具有诚实守信的工作品质；	√												√
能够在团 队中发挥 有效的领 导、协作 和沟通作 用；	能够良好的完成部门的团队协作；		√	√		√								
	能够在团队中发挥组织、管理等领导作用；													√
能够不断 自主学 习，更新	具备良好的人文素质教育、沟通协调能力、团队协作能力等职业素质的培养；	√												

和丰富学识，具有终身学习的意识；	具备职业发展空间的拓展、可持续发展能力的培养；		√	√					√	√			√	
	能够根据工作需要及时更新知识，改进工作方法，提高工作效率和效益；		√	√		√				√				√
能够了解成都市经济发展趋势，愿意为成都酒店行业发展作出贡献。	能把握饭店业发展趋势，具备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能力；	√					√			√				
	具备酒店业宏观发展动态与趋势判断能力，为成都酒店行业发展作出贡献。	√					√			√			√	√

#### (四) 课程内容及要求

##### 1. 素质教育活动课程

素质教育活动共包含四个模块，注重人文素质教育与职业道德教育的培养，坚持课内外教学活动和校外教育活动相结合，正确处理好德育与智育、理论与实践的关系，正确处理好传授基础知识、培养职业能力、提高综合素质三者之间的关系。

学生综合素质课程由劳动教育和素质教育活动培养体系综合构成，总计 4 学分，由学生处具体实施、考评。

表 9 素质教育活动课程

模块	培养目标	培养内容
职业道德规范	爱国明礼	主题教育活动、党团培养
	遵纪守法	遵守国家法律法规、校纪校规
	诚实守信	诚实守信，无考试作弊、虚假申报、欺诈行为
	爱岗敬业	课堂与集会全勤
	奉献社会	志愿者活动，义工活动，义务劳动，见义勇为，好人好事
职业核心能力	自我提高能力	专业讲座，职业资格技能证书，专业、公共技能大赛，技能培训，学历提升，自主学习，学习效果
	与人合作能力	加入专业协会、社团，担任学生干部
	解决问题能力	参与专业实践活动
	信息处理能力	获得计算机等级证书，担任公共网络平台管理员
	外语应用能力	获得英语等级证书，参加各类英语竞赛，交换生项目，海外研习、交流项目
	沟通表达能力	大学生辩论大赛，各类交流座谈活动主持人、讲述人、发言人
	数字运用能力	数学建模大赛
	革新创新能力	大学生创新服务开发项目，创新创业大赛，发明与专利
职业素质养成	人文素质	人文素质讲座，服务型学习，写作能力，社会实践
	科学素质	科技讲座，科技展览，科技活动
	文体素质	校园活动，文体社团，集体生活，礼仪规范，礼仪服务
	心理素质	心理健康讲座学习，心理健康教育活动
职业发展规划	明确职业定位	职业生涯规划电子书，职业生涯规划大赛
	提升职业能力	创业实践活动，创业就业培训学习，校内外勤工助学，行业调研
	完成职业准备	模拟招聘，企业宣讲会，校园招聘会

## 2. 公共基础课程

表 10 公共课程教学内容及要求

序号	课程名称	主要教学内容	主要教学方法与手段	建议学时
1	思想道德修养与法律基础	坚定理想信念；弘扬中国精神；践行社会主义核心价值观；明大德守公德严私德；尊法学法守法用法。	专题讲授法、案例教学法 互动教学法、启发教学法	45
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	毛泽东思想；邓小平理论；“三个代表”重要思想；科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想。	专题讲授法、案例教学法 互动教学法、启发教学法	72
3	形势与政策	党和国家最新的时事与政策。	专题讲授法、案例教学法、互动教学法、启发教学法	48
4	就业指导	就业政策、就业信息、简历制作、求职技巧、模拟面试等方面的指导，帮助学生顺利就业、创业。	翻转教学法、案例教学法、互动教学法、启发教学法等	14
5	创新创业教育	从思维创新到项目产生教学内容：创新技法、希望点与缺点列举法、奥斯本检核表法、信息交合法、六合分析法、头脑风暴法。	讲授法、案例法、头脑风暴、在线卡牌模拟、角色扮演、小组讨论等。	36
6	大学英语	第一学期：涉外日常活动情景（听、说）；涉外业务活动情景（读、写、译）。	输出驱动教学法、情景教学法、交际教学法、线上线下混合式教学等。	132
7	体育	第三套大众健美操锻炼标准 2 级；简化 24 式太极拳；职业体能和素质拓展；分项开展各展球类、舞蹈、体操类课程。	讲授法、游戏练习法、分享讨论法、分组练习法、比赛练习法等	102
8	国学	先秦主要哲学思想传统艺术赏析；传统节日与习俗；传统礼仪与习俗；传统科技与发明创造；汉字与传统文学；宗教常识。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	30
9	天府文化	天府品格；天府历史；天府之最；天府遗存；天府名人；天府艺术；天府民俗。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	18
10	成都故事	古蜀文明惊天下；秦汉成都；三国风云南朝烟雨；唐宋成都；明清成都。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	18
11	大学生心理健康教育	大学生心理健康教育基础理论（健康教育）；自我认知与个性完善	专题讲授法、案例教学法、体验式互动教学	36

		(意识教育)；亲子关系辅导(意识教育)；情绪管理与压力应对(挫折教育)；人际交往(社会适应性教育)；恋爱与性心理(成人教育)；生命的意义(生命教育)。	法、角色扮演法、行为强化法、团体辅导法	
--	--	---	---------------------	--

### 3. 专业课程

#### (1) 专业基础模块

表 11 主要专业基础课程教学内容及要求

序号	课程名称	主要教学内容	主要教学方法与手段	建议学时
1	当今旅游业 (双语)	旅游现象辨识；旅游的发展历程分析；旅游者及旅游需求分析；旅游资源开发与保护；认识旅游业；旅游市场；旅游的影响与作用	理论阐述法、协同教学法、案例分析法、课堂讨论法、专题研讨法、情景模拟法	60
2	职业礼仪	岗前形象修饰、待人接物、礼宾次序安排、谈吐沟通应对技巧、职业礼仪知识拓展、行业典型岗位操作设计	强化职业能力培养和职业素养提高为，构建理论教学体系和实践教学体系	36
3	旅游市场营销	酒店市场营销原理、市场调研与分析、客源市场及其细分定位、产品设计及定价、营销渠道选择与管理、营销活动策划	理论阐述与项目实践结合，项目任务化教学	72
4	旅游创新创业 实务	旅游创新创业认知、旅游餐饮创、旅游住宿、旅游交通、旅游社、旅游产品、旅游景区与旅游新业态创新创业八大板块	理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合	34

## (2) 专业方向模块

表 12-1 《前厅服务与管理》课程教学内容及要求

课程名称		《前厅服务与管理》			
学 期	1	学 时	60	授课方式	理实一体
学 分	4	考核方式	试题	考试类型	考试
课 程 目 标	知识目标	1、了解前厅部基础知识； 2、掌握前厅部的工作环境、主要任务、组织机构和岗位； 3、了解前厅部所销售的主要产品和服务特点； 4、掌握前厅销售的基本策略； 5、熟悉酒店客房价格的构成及类型； 6、了解酒店客房价格执行的原则，调整客户销售价格； 7、掌握前厅部的业务工作流程，了解客房预订、前厅接待、前厅职责及工作流程； 9、了解前厅部业务管理内容、掌握前厅日常管理的工作内容及具体的工作方法； 问讯、前厅收银、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； 8、熟悉现代酒店新型客户关系特点，掌握前厅部客户关系专员岗位 10、掌握前厅各岗位英文拼写及基本服务用语。			
	能力目标	1、具有酒店前厅组织机构设计及定员能力； 2、具有酒店客房销售能力； 3、具有酒店前厅突发事件处理能力； 4、具有酒店前厅成本控制能力； 5、具有酒店客房价格计算能力； 6、具有酒店前厅接待策划能力； 7、具有酒店前厅信息收集处理能力； 8、具有酒店前厅基层管理人员服务管理能力； 9、具有酒店前厅英语对话能力。			
	素质目标	1、了解政策，有事业心、责任心强； 2、有较强的责任感和事业心，乐于奉献，爱岗敬业； 3、具备空间、色彩、音乐的审美及鉴赏能力； 4、具备社交礼仪能力；具备从事社会实践活动所需的能力。			
教 学 内 容		1、前厅部认知能力训练； 2、前厅部岗位服务能力训练； 3、宾客关系服务与管理； 4、前厅部日常运行管理； 5、前厅部人力资源管理； 6、前厅部信息管理； 7、前厅销售管理； 8、投诉处理。			
教 学 建 议 (教学方法、教 学组织、评价方 式等)		<b>教学建议：</b> 参观京川宾馆、洲际酒店大堂建设。教师：自我介绍、课程目标介绍、通过参观引入前厅部整体介绍。学生：分小组参观、完成参观报告 <b>评价建议：</b> 学习项目采用自我评价、小组评价、教师评价的综合方法，自我评价重在考核学生对工作任务和知识点的掌握程度，小组评价重在考核学生团队合作、意见贡献度等，教师综合对学生对项目任务的技能掌握、任务完成过程小组表现情况进行评价。在项目任务中将评价要常规化、定量化。通过评价督促学生更好的参与课堂，促进教师改进教学方法，提高教学质量。			

表 12-2 《客房服务与管理》课程教学内容及要求

课程名称		《客房服务与管理》			
学 期	1	学 时	60	授课方式	理实一体
学 分	4	考核方式	技能、试题	考试类型	考试
课程 目 标	知识目标	1、了解客房产品的概念和构成； 2、掌握客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责； 3、认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求； 4、熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领； 5、掌握清洁服务与质量控制的标准与方法； 6、了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施； 7、熟悉客房接待服务的环节和项目内容； 8、掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法； 9、明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系，认识优质服务的内含和要求； 10、掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法； 11、熟悉客房设施设备及物品的种类和标准； 12、掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法；了解客房安全管理的特点、原则和主要内容； 13 了解客房部人力资源管理的重要性和主要内容。			
	能力目标	1、能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局； 2、根据客房中式铺床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式床； 3、具有按程序和标准独立完成客房清扫的能力； 4、具有开夜床的能力； 5、能查房的操作能力； 6、具有 VIP 客人接待的能力； 7、具有地面清洁与维护保养的能力； 8、能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件的能力。			
	素质目标	1、通过客房部经营和服务项目的实施和开展，培养学生树立牢固的职业思想，热爱工作，乐于为他人服务，有意识地培养对职业的兴趣。 2、通过客房部经营和服务项目的实施和开展，培养学生高尚的职业道德，将饭店利益和消费者权益放在首位，提供尽善尽美的服务。 3、通过客房部经营和服务项目的实施和开展，培养学生具有良好的纪律观念，自觉遵守店规和部门的各种规章制度，培养良好的组织纪律性。 4、通过课程中对客房产品布置与设计知识、客房知识、客房清洁卫生知识、心理学知识、客房设备用品的使用保养维修常识、文史知识、美学知识、音乐欣赏知识、习俗和法律知识的学习和运用，培养学生良好的文化素养。 5、通过客房服务管理项目的实施和训练，培养学生服务礼仪素养，做到服饰整洁干净，仪容朴素优雅，仪态端庄大方、和蔼可亲，服务礼貌待客，不怕苦不怕累，能进行自我情绪管理，培养出快乐阳光的性格。 6、通过客房服务与管理课程的学习，培养学生凡事有准备、工作有记录、做事有程序、笑迎天下客的好习惯，让学生养成做任何事情做到事前预防、事中控制、事后检查的职业习惯。			

<p><b>教学内容</b></p>	<p>1、客人入住前准备服务与管理； 2、客人到店时的迎接服务与管理； 3、客人住店期间的服务与管理； 4、客人离店服务与管理。</p>
<p><b>教学建议</b> (教学方法、教学组织、评价方式等)</p>	<p><b>教学建议：</b>参观校内酒店；利用精品资源共享课程平台、高度仿真的多媒体课件；采用任务驱动、讲授法、示范法；利用实训室、教学视频进行项目实训。 <b>评价建议：</b>首先学生自我评价自己对知识的掌握和能力的提升作出评价，小组评价同学对知识的掌握、能力的提升和参与小组活动的态度作出评价，教师对学生的整体情况作出评价。</p>

表 12-3 《餐厅服务与管理》（一）课程教学内容及要求

课程名称		《餐饮服务与管理》（一）			
学 期	2	学 时	72	授课方式	理实一体
学 分	4	考核方式	技能、试题	考试类型	考试
<b>课 程 目 标</b>	<p><b>知识目标</b></p>	<p>1、全面了解当今餐饮业的现状和发展趋势； 2、全面掌握餐饮服务的基本技能、程序和方法； 3、全面掌握餐饮管理的基本理论知识； 4、掌握餐饮服务与管理的基本流程和方法； 5、掌握餐饮服务与管理的创新设计方法。</p>			
	<p><b>能力目标</b></p>	<p>1、具有餐厅前台各工作岗位的服务的能力； 2、具有餐厅后台各工作岗位管理的能力； 3、具有处理宾客投诉的能力； 4、具有较强的观察和语言表达能力； 5、具有一定的人际交往能力和社会协作能力； 6、具有较好地应对和解决服务工作中的突发事件的能力； 7、具有较强的餐饮产品促销能力； 8、具有学习和可持续发展能力； 9、具有利用现代技术手段搜集资料的能力； 10、具有遵纪守法、诚实守信、廉洁自律、团队合作的意识； 11、具有耐心细致工作作风和严谨认真的工作态度。</p>			
	<p><b>素质目标</b></p>	<p>1、通过本课程的学习中，让学生在分组共同完成项目和任务的过程中，培养他们良好的团队协作意识及爱岗敬业精神，为自己今后的职业发展打下良好基础； 2、通过餐饮经营管理相关知识的学习，有意识地培养学生对餐饮行业的兴趣，使学生树立牢固的职业意识，具有热爱工作，诚实守信、沟通协作的职业品质； 3、通过餐饮日常服务管理知识的学习，培养学生高尚的职业道德和全新的服务理念 and 意识； 4、通过餐饮经营管理相关知识的学习，培养学生法律意识，自觉遵守餐厅的各项规章制度，养成良好的组织纪律性； 5、通过对餐厅设计布置、菜单设计、菜肴烹饪知识、菜品创新知识、食品营养和卫生知识、服务美学知识等的学习和运用，培养学生创新能力和综合素养。</p>			

<p style="text-align: center;"><b>教学内容</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、餐饮服务程序和技巧；</li> <li>2、餐饮业基本常识；</li> <li>3、餐厅筹建可行性分析；</li> <li>4、餐饮组织机构设计；</li> <li>5、菜单设计；</li> <li>6、餐饮原料的采供管理；</li> <li>7、餐饮厨房业务管理；</li> <li>8、餐饮日常服务与宴会管理；</li> <li>9、餐饮成本管理。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>教学建议</b> (教学方法、教学组织、评价方式等)</p>	<p><b>教学建议：</b>利用精品资源共享课程平台、高度仿真的多媒体课件；多采用任务驱动、讲授法、示范法；利用高度仿真的实训室进行项目实训。</p> <p><b>评价建议：</b>自我评价:通过对学习的相关知识点的理解和掌握情况评价;小组评价:通过在小组讨论和小组工作中参与合作的程度及所起到的作用来评价;教师评价:通过课堂提问、课堂作业、课后作业的完成情况来评价。</p>

表 12-4 《餐饮企业运营与管理》课程教学内容及要求

课程名称		《餐饮企业经营管理》				
学 期	4	学 时	72	课程方式	理实一体	
学 分	4	考核方式	考试	考试类型	策划方案	
<b>课程目标</b>	<b>知识目标</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解主题餐厅出现的背景和发展历史；了解当今主题餐饮企业的特点和发展趋势；了解成功主题餐饮企业的经营特色；</li> <li>2. 掌握策划主题餐饮企业可行性分析的内容和方法；</li> <li>3. 掌握筹建主题餐饮企业的方法和程序；</li> <li>4. 了解不同种类菜单的特点；理解菜单在主题餐饮企业经营中的地位和作用；掌握菜单的组成内容；掌握主题餐饮企业菜单设计原则和方法；</li> <li>5. 掌握主题餐饮企业食材采购数量、质量及价格控制的方法；掌握编制主题餐饮企业食材采购标准的方法；了解主题餐饮企业食材验收程序及各种验收表单使用方法；掌握不同食材的储存要求、发料管理制度；掌握食材库房的管理工作要点；</li> <li>6. 了解主题餐饮企业厨房机构设置、人员配置的基本知识；掌握主题餐饮企业厨房布局设计的方法；了解主题餐饮企业厨房生产各个环节的工作流程；掌握主题餐饮企业菜品质量控制、菜品创新和菜品成本管理的方法；掌握编制标准菜谱的方法；</li> <li>7. 掌握主题餐饮企业的服务流程和技巧；掌握主题餐饮企业日常服务管理的流程和方法；</li> <li>8. 掌握主题餐饮企业宴会管理的流程和方法；</li> <li>9. 掌握主题餐饮企业产品价格制定原则，价格制定的常用方法；掌握主题餐饮企业产品销售的主要方式；掌握主题餐饮企业产品促销方法和技巧；发展趋势；了解成功主题餐饮企业的经营特色；</li> </ol>				
	<b>能力目标</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据要求，实地考察当地主题餐饮企业经营状况，收集一家有特色的主题餐饮企业的相关资料，并分析当前主题餐饮发展的现状和未来发展的趋势；</li> <li>2. 能对主题餐饮行业进行市场调研；</li> <li>3. 能运用餐饮企业经营可行性分析的方法，自主策划设计筹建一家主题餐饮企业；</li> </ol>				

		<p>4. 能根据主题餐厅的经营特点,运用菜单组合特点和要求,菜品选择、定价的方法和原则,菜单设计的原理和方法,为主题餐厅设计制作菜单;</p> <p>5. 能运用食材采购数量、质量及价格控制方法,验收流程及操作方法以及食材储存发放方法等知识点,完成主题餐饮企业的食品原料管理和控制任务;</p> <p>6. 能结合主题餐厅经营特点编写食品原料的采购标准。</p> <p>7. 能运用厨房生产与控制的方法、流程以及食品生产质量和成本管理的基本知识和方法,完成主题餐厅厨房的布局设计和生产管理任务;</p> <p>8. 能根据主题餐厅的需要编制食品制作的标准化菜谱;能结合主题餐厅的主题进行菜品创新;</p> <p>9. 能运用主题餐饮企业运作流程及相关服务流程知识,完成主题餐厅的日常服务管理工作;</p> <p>10. 能根据主题餐厅的需要设计餐厅日常服务流程和宴会服务流程,并进行服务和宴会的管理;</p> <p>11. 能应对和解决服务工作中的突发事件,处理好宾客的投诉;</p> <p>12. 能够运用餐厅常用销售方法和技巧进行主题餐饮产品的销售;</p> <p>13. 能够结合主题餐厅的经营特色设计主题餐饮产品的促销方案;</p>
	<p><b>素质目标</b></p>	<p>1. 通过本课程的学习中,让学生在分组共同完成项目和任务的过程中,培养他们良好的团队协作意识及爱岗敬业精神,为自己今后的职业发展打下良好基础;</p> <p>2. 通过主题餐饮经营管理相关知识的学习,有意识地培养学生对特色餐饮行业的兴趣,使学生树立牢固的职业意识,具有热爱工作,诚实守信、沟通协作的职业品质;</p> <p>3. 通过主题餐饮日常服务管理知识的学生,培养学生高尚的职业道德和全新的服务理念和意识;</p> <p>4. 通过主题餐饮经营管理相关知识的学习,培养学生法律意识,自觉遵守主题餐厅的各项规章制度,养成良好的组织纪律性;</p> <p>5. 通过对主题餐厅策划筹建设计和布置、菜单设计、菜肴烹饪知识、菜品创新知识、食品营养和卫生知识、服务美学知识等的学习和运用,培养学生综合素养、创新能力和自主创业意识。</p>
	<p><b>教学内容</b></p>	<p>1、主题餐饮企业认知;</p> <p>2、主题餐饮企业策划可行性分析;</p> <p>3、主题餐饮企业筹建;</p> <p>4、主题餐饮企业菜单设计;</p> <p>5、主题餐饮企业食材管理;</p> <p>6、主题餐饮企业厨房生产管理;</p> <p>7、主题餐饮企业日常服务与宴会管理</p> <p>8、主题餐饮企业销售管理;</p>
	<p><b>教学建议</b> (教学方法、教学组织、评价方式等)</p>	<p><b>教学建议:</b>带领学生对筹建主题餐饮企业进行调研、可行性分析、策划方案等,指导学生学生分组设计编写主题餐厅市场调研问卷,市场调研分析报告;利用精品资源共享课程平台和仿真的餐饮实训室、多媒体课件;采用案例法、任务驱动法、讲授法、讨论法、市场调研法。设计教学情景,采用项目教学法进行教学;教师通过课堂提问、学生现场训练、小组和个人参与合作的程度以及课后作业完成情况等多方面来评价学生学习掌握情况。</p> <p><b>评价建议:</b>学生互评、老师点评</p>

表 12-5 《酒店管理信息系统》课程教学内容及要求

课程名称		《酒店管理信息系统》			
学 期	4	学 时	72	课程方式	理实一体
学 分	4	考核方式	技能测试	考试类型	考试
课 程 目 标	知识目标	1. 了解常见的信息系统； 2. 熟悉客户沟通知识； 3. 掌握预订员的主要内容与工作流程； 4. 理解预订与客户资料的关系； 5. 理解预订价格与客户资料的关系； 6. 掌握预订的建立、修改与取消操作； 7. 了解接待员的主要内容与工作流程； 8. 理解入住与预订的关系； 9. 理解房价与预订的关系； 10. 掌握入住接待的操作； 11. 了解收银员的主要职责与工作流程； 12. 理解房费与账目的关系； 13. 了解客房服务员的主要职责与工作流程； 14. 掌握房务管理和夜审操作； 15. 理解房务管理和夜审与房态的关系，理解夜审与客人账目的关系； 16. 了解销售员客户资料维护工作的内容与工作流程； 17. 熟练掌握客户资料建立、修改与合并的操作； 18. 理解客户资料与销售工作的关系。			
	能力目标	1. 能识别宾客需求，根据客人要求和信息，准确完成客人预订；（100%） 2. 能准备确地了解预订客人情况，为客人做好抵店准备；（100%） 3. 能根据客人的预订信息及客人的需求，根据酒店客房状态，快速、准确、优质地完成客人入住手续；（100%） 4. 能完成在店客人办理换房、留言等相关服务；（100%） 5. 能为客人完成建立账户，并根据客人需求分账、入账、劈账等收银工作；（100%） 6. 能根据客户需求为客人办理离店、提前离店、延期离店等离店服务（100%） 7. 能完成夜审工作；（100%） 8. 会建立客人客史资料，并进行及时的维护、更新及管理；（100%）			
	素质目标	1. 热爱酒店行业，热爱前厅工作； 2. 以顾客需求为中心，有较好的服务意识； 3. 仪表端庄，面带微笑，礼貌待客，不卑不亢；观察敏锐，体贴入微； 5. 讲究质量信誉，诚信服务； 6. 具有一定的应变能力，能妥善处理服务过程中出现的一般性问题 7. 有一定的语言文字表达能力，讲话流利，能运用英语完成外宾服务；			
教 学 内 容		1、初始酒店信息系统； 2、为客人建立客史资料； 3、为客人办理、取消预订； 4、为客人办理入住； 5、为在店客人进行收银、信息处理等服务； 6、为客人办理结账离店； 7、夜审与房屋管理； 8、为多人及团队办理预订；			

<p>教学建议 (教学方法、教学组织、评价方式等)</p>	<p><b>教学建议:</b> 紧密结合当前酒店信息系统最新发展趋势,使学生对国内外常见系统有感性的认识,提高其适应能力;利用多媒体的优势现场演示真实系统 Sinfonia 的操作,对酒店真实数据进行操作和分析;通过上机作业形式,调动学生的积极性,锻炼他们动手能力,增强他们对酒店信息系统的真实感受。</p> <p><b>评价建议:</b> 学生互评、老师点评</p>
-----------------------------------	--

表 12-6 《饭店主题产品设计》课程教学内容及要求

课程名称		《饭店主题产品设计》				
学 期	5	学 时	68	课程方式	理实一体	
学 分	4	考核方式	技能测试	考试类型	考试	
课 程 目 标	知识目标	1. 了解饭店历史、文化,服务技能、技巧;设计主题饭店产品; 2. 掌握主题饭店文化类型; 3. 饭店的业务工作流程; 4. 饭店产品设计方法及原则; 5. 饭店创业及经营要点;				
	能力目标	1. 对学生的职业道德、心理素质、服务意识、经营意识、诚信意识等意识的培养,使学生树立良好的饭店职业道德风尚,团队精神、协作意识及敬业精神; 2. 具备主题饭店产品设计能力;具有较强的行业服务及个性化服务的能力和较强实际解决问题能力及创新、创业能力等该行业所需的综合职业能力。				
	素质目标	1. 具有良好的思想品质,了解行业、创业政策,有事业心、责任心强;有 2. 较强的责任感和事业心,乐于奉献,爱岗敬业; 3. 具备空间、色彩、音乐的审美及鉴赏能力; 4. 具备社交礼仪能力; 5. 具备从事社会实践活动及创业所需的能力。				
教学内容		1. 饭店概述及中、西文化发展对比 2. 饭店服务基本技能及中西餐服务技能对比 3. 饭店服务程序及方法及中西餐服务流程、礼仪对比 4. 旅游饭店主题文化分析及发展了解 5. 旅游饭店主题文化类型及分析 6. 饭店(主题)饭店类型分析及调研 7. 饭店饭店产品类型分析及调研 8. 饭店产品主题文化定位分析 9. 主题饭店环境设计要素及设计方案 10. 主题餐饮产品设计及主题饭店菜品、菜单设计方案、主题饭店台面及餐具设计方案 11. 主题客房产品设计及主题饭店客房软装、物件及低耗品设计方案、主题夜床设计方案 12. 主题饭店服装设计要点及设计方案 12. 主题饭店服务形态设计要点及设计方案 14. 主题餐厅(咖啡厅)的经营与销售 15. 饭店主题产品销售门店建设				

<b>教学建议</b> (教学方法、教学组织、评价方式等)	<p><b>教学建议:</b> 本课程设置充分结合饭店岗位资格特点,注重基础知识、实际操作、理论研究结构组合的同时,加入“主题”、“设计”“创业”元素,使受教育者具有饭店服务、设计、管理、创业的综合能力。</p> <p><b>评价建议:</b> 自我评价:通过对学习的相关知识点的理解和掌握情况评价;小组评价:通过在小组讨论和小组工作中参与合作的程度及所起到的作用来评价;教师评价:通过课堂提问、课堂作业、课后作业的完成情况来评价。</p>
----------------------------------	--

#### 4. 实践课程

实践课程共包含五个模块,共计 18 学分,464 学时,注重职业技能教育、职业道德教育、创新创业意识的培养,坚持课内外实践活动和创新创业实践活动相结合,正确处理好理论与实践、就业与创新创业的关系,正确处理好传授基础知识、培养职业能力、提高综合素质、强化创新创业意识四者之间的关系。

表 13 实践课程内容及学时学分分配表

实践(实习)项目	实践(实习)目标	实践学时
入学入职教育	帮助学生认识行业发展趋势,提升学生对专业的认识水平,了解专业课程设置;明确校规校纪,自觉遵守学校各种规章制度。	26
军训	提高学生的政治觉悟,激发爱国热情,培养艰苦奋斗,吃苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神,帮助学生增强国防观念和组织纪律性,养成良好的学风和生活作风。	52
国防教育	普及国防知识,增强国防意识,提高学生政治觉悟,激发爱国热情。	16
SYB 创新创业实践	了解创办企业的流程和方法,模拟实践创办企业,增强创业实践指导性。	40
素质教育活动	培养学生的人文素养、职业道德、社会适应能力和责任感,养成劳动意识、竞争意识和创新创业意识等。	30
顶岗实习(含毕业设计、报告)	全面系统将专业所学与实际工作结合起来,熟悉具体岗位的业务工作,提升综合分析和解决问题的能力,提升社会适应能力,实现顶岗实习和就业直通。	300
<b>合计</b>		464

#### 八、人才培养模式

在三年的人才培养周期内,按照职业能力成长的规律,设置了四个层次的能力提升模块,分层次为培养学生的行业职业认知能力、酒店基层岗位接待能力、文化创意能力、管理能力提升和就业创业能力。

---

围绕人才培养目标对学生在基础知识、专业技能、工作经验、职业素质等方面的要求，围绕现代旅游业向世界标准、中国特色转型发展的新趋势，结合成都建设世界旅游目的地城市、中国西部旅游中心城市的发展新特点，遵循人才培养四个层次职业能力提升路径和规律，以国际培育质量认证标准和企业岗位标准为主线，将联合国世界旅游组织教育质量认证标准转化为人才培养标准，以职业技能培训为核心，形成了“两堂交替、四进四出”人才培养模式，如图3所示。

“两堂”指学校课堂和企业课堂，“四进四出”指学生的三年培养计划中在学校课堂和企业课堂中四次交替进行教育教学活动，注意“工作”与“学习”的进程交替，实现专业学习与真实的职业工作环境训练有机衔接，达到人才培养目标。

“两堂交替、四进四出”是指适应成都建设世界旅游目的地城市、中国西部旅游中心城市的发展新特点的新常态，深化校企合作、产教融合，构建学生梯队式能力培养，融合学生综合素质养成，改变原来“淡进旺出”模式，针对学生的三年培养计划中在学校课堂和企业课堂中四次交替进行教育教学活动的时间、内容进行调整，形成了梯队式能力阶梯的出学校、进企业的“两堂交替、四进四出”人才培养模式。

一进：第一学期进入企业课堂，进行行业认知教育。

一出：第一学期、第二学期安排的校内课程学习，掌握酒店基础岗位工作流程、方法，并开展课内实训和模拟。

二进：第三学期进入企业课堂，接受企业基层岗位培训，完成酒店基础岗位实习实操，积累工作经验，培养基本服务能力。

二出：第四学期在校内完成策划设计岗位标准学习，提升文化创意能力。

三进：第四学期暑假外出完成社会实践，进入小型企业进行实战管理锻炼。

三出：第五学期在校内完成一线部门管理类及创新创业课程学习，提升管理及双创能力。

四进：第六学期外出到企业开展毕业实习，期间完成毕业设计，拓展海外就业或进行升学。

四出：获取毕业证书和学位证书，进入企业成为国际高星级酒店技术能手或准职业经理人。

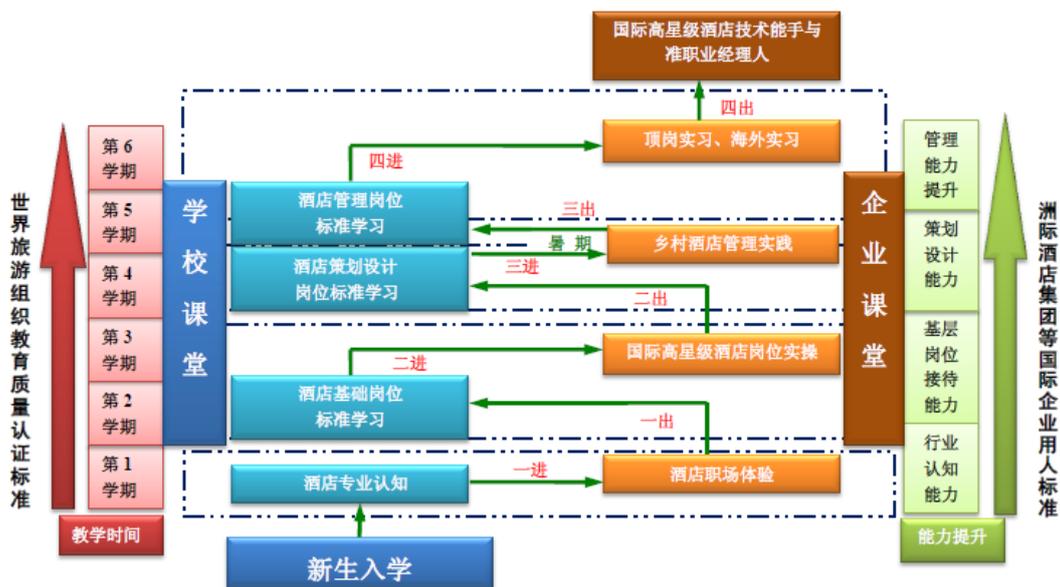


图3 酒店管理专业人才培养模式图

表14 酒店管理专业教学组织模式表

人才培养模式阶段	教学组织模式	实施地点
一进	校内专业责任人组织新生分组到校外实训基地酒店进行参观，企业外聘师资实地介绍接待，并开设行业认知讲座。	校内、企业
一出	校内专任教师组织理实一体专业课程教学，独立开展课程理论和技能考评。	校内
二进	根据各校外实训基地酒店岗位需求，学生分组到各酒店开展《酒店基层岗位实操》教学实习。专业教师分组带队跟踪指导；企业外聘指导教师对学生岗位能力进行教学和指导。校企双方共同对教学实习进行考评。	企业
二出	校内专任教师、企业外聘教师对专业课程独立开展理实一体教学	校内
三进	学生自主报名参与项目，辅导员参与指导和考评	校外
三出	校内专任教师、校外兼职教师对各专业课程独立开展理实一体教学	校内
四进	辅导员、企业外聘教师、专业教师共同参与对学生的毕业设计、毕业顶岗实习、升学等开展指导管理工作，校企对学生实习共同评价。	校外、企业
四出	获取毕业证书和学位证书，进入企业成为国际高星级酒店技术能手或准职业经理人。	企业

## 九、教学进程总体安排

本专业课程总学时 2607 学时、总计 140 学分。课程教学原则上 16-18 学时折算 1 学分，实践教学（校内实训、综合实践）每 20--28 学时计 1 学分。顶岗实习（含毕业设计、报告）每周 15 学时计 0.5 学分。课程学时学分分配情况见表 15，教学进程安排详见附件。

表 15 课程学时学分分配表

课程类型	学时分配情况		学分分配情况	
	学时	占比 (%)	学分	占比 (%)
公共基础课程平台	729	28	37	26.2
专业基础课程平台	202	7.7	12	8.6
专业方向课程平台	792	30.4	46	33.0
专业限选课	282	10.8	16	11.5
素质拓展课程平台	公共限选课	144	8	10.8
	公共任选课	128		
实践课程	464	17.8	18	12.8
合计	2607	100	140	100

## 十、教学实施保障

### (一) 师资队伍

为满足教学需要，确保教学质量，本专业生师比建议 16:1。教师团队由校内专任教师和企业兼职教师构成。

酒店管理专业现有校内专任教师和行业企业外聘教师构成的双师型教师队伍。专任教师需要具备本科以上学历，具备课程开发能力，指导学生实践的能力。教师每 5 年必须累计不少于 6 个月到企业或生产服务一线实践。专任教师中“双师”素质教师不低于 90%。企业兼职教师由行业内从业多年的专业技术人员和校企合作企业构成，具备较强的执教能力，共同完成课程教学和实践指导，及时将企业新标准、新技术、新工艺、新流程等融入教学。

表 16 专任教师一览表

序号	姓名	职称	学历/学位	年龄	研究领域	是否双师型	骨干教师/ 专业带头人
1	赖斌	教授	博士	45	科学研究、 课程开发	是	专业带头人
2	黄晓菲	副教授	硕士	45	中餐宴会设计、前厅服务与管理	是	骨干教师
3	雷琳	副教授	硕士	47	前厅服务管理、餐饮服务与管理	是	专业带头人
4	刘玮	讲师	硕士	36	酒店管理信息系统、当今旅游业	是	骨干教师
5	文琼	副教授	本科	44	茶艺设计与服务	是	骨干教师
6	赵艳	副教授	硕士	48	餐饮服务管理、宴会设计	是	骨干教师
7	文蓉	副教授	硕士	50	客房服务	是	骨干

					与管理		教师
8	沈慧贤	讲师	硕士	35	调酒	是	骨干教师
9	陆午西	助教	硕士	30	饭店主题产品设计	是	骨干教师
10	张丽	讲师	本科	44	财务管理 宾客关系	是	骨干教师

现有校内专业带头人 2 名，专业负责人 1 名，骨干教师 7 名，双师素质教师 10 名，教授 1 名，副教授 6 名，讲师 2 名；博士 2 人，硕士 6 人，双师型教师为 100%，国家职业资格证书拥有率为 100%，以及承担专业课程和教学实习的稳定兼职教师 15 名。

表 17 兼职教师一览表

序号	姓名	职务	工龄	工作单位	承担课程	课时量
1	鲍小伟	董事长	55	四川盛嘉饭店管理公司	专业讲座	50
2	金 金	总经理	40	世纪城天堂洲际大饭店	专业讲座	100
3	陈峰峰	总经理	39	世纪城假日酒店	专业讲座	100
3	石薇奕	人力资源总监	39	世纪城天堂洲际大饭店	专业讲座	100
4	周 迪	人力资源招聘经理	32	世纪城天堂洲际大饭店	专业讲座	100
6	张云辉	餐饮总监	43	世纪城假日酒店	专业课程、 教学实习、 顶岗实习	100
7	黄 桃	人力资源部经理	38	成都锦江宾馆	专业课程、 教学实习、 顶岗实习	100
8	唐磊	人力资源部经理	35	成都京川宾馆江宾馆	教学实习、 顶岗实习	100
9	李娜	人力资源部经理	34	成都丽池海悦酒店	教学实习、 顶岗实习	100
10	王刚	人力资源部总监	40	成都首座万豪酒店	教学实习、 顶岗实习	50
11	冯丽薇	人力资源部经理	36	成都空港大酒店	专业课教学	50
12	沈建宇	人力资源部经理	35	成都科华明宇豪雅大酒店	教学实习、 顶岗实习	100
13	裴坤	项目经理、侍	34	成都葡萄藤文化传播有限公司	葡萄酒文化	100

		酒师、高级讲师				
14	施书坚	区域经理、高级咖啡师	36	微爱餐饮管理（成都）有限公司	创意咖啡设计	100
15	梁浩	创业、国家二级中式烹调师	34	翻糖工作室	烘焙工艺	100

## （二）实训条件

### 1. 校内实训室

酒店管理专业校内实训基地位于成都职业技术学院花源校区,该实训基地同时还是我院牵头的成都旅游职教集团共享实训基地。拥有目前,实训基地总面积近2万平方米,其中专业实训室11间,覆盖酒店前厅、客房、餐饮等各个酒店一线核心部门。共享旅游虚拟教学中心、形体训练室、校内实训酒店各1个,同时在旅游管理、航空服务、导游、会展策划与管理、景区开发与管理、文化创意与策划六个专业内共享。

表 18 校内酒店管理专业实训室

序号	实验室/实训基地（中心）的名称	实践教学内容	适用课程	专业群内共享（是/否）
1	旅游虚拟教学中心（国际酒店品牌文化比较学习中心）	前厅服务与管理、饭店业认知	前厅服务与管理、当今旅游业、饭店主题产品设计	是
2	酒店物流管理中心	酒店设备管理	餐饮服务与管理 饭店主题产品设计	否
3	旅行者咖啡厅	咖啡制作、咖啡厅经营管理	酒水知识与酒吧管理 创意咖啡设计	否
4	酒店信息化管理实验室	酒店管理信息系统实操	酒店管理信息系统	是
5	西餐实训室	西餐零点服务、西餐宴会摆台及服务、会议服务、西餐服务流程管理	餐饮服务与管理 饭店主题产品设计	否
6	烘焙实训室	西点制作	烘焙工艺	否
7	酒吧实训室	鸡尾酒调制、饮料及果盘制作	酒水知识与调酒	否
8	中餐实训室	中餐零点服务、中餐宴会摆台及服务、会议服务 中餐服务流程管理	餐饮服务与管理饭店主题产品设计	否
9	客房技能实训室	中式铺床	客房服务与管理	否
10	茶艺实训室	茶艺表演项目 茶艺设计	茶艺	否

11	智慧客房体验实训室	客房产品介绍、饭店产品认知、客房销售	客房服务与管理、饭店主题产品设计	否
12	主题客房 3D 设计实训室 (酒店主题文化产品研发中心)	客房产品设计、客房基层管理	客房服务与管理、饭店主题产品设计	否
13	形体实训室	职业礼仪	服务礼仪	否
14	校内实习酒店	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理	是

## 2. 校外实训条件

酒店管理专业现共有校外实训基地 20 家，其中 7 家实践基地在专业群内共享。其中与全球排名前十的洲际酒店集团、华住酒店集团建立了长期友好合作关系，与两家集团旗下酒店建立校外实训基地。另与本土知名酒店类企业 18 家建立校外实训基地，支持完成本专业订单班培养、专业认知、酒店基层岗位实操、毕业实习等实践教学形式。

表 19 校外实践场所

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	实践教学形式	合作深度	专业群内共享 (是/否)
1	洲际英才学院	成都世纪城洲际酒店群	订单班培养、专业认知、酒店基础岗位实操、毕业实习	课程开发、师资培养、教学资源共建共享、校企共建实训场所、技术服务	否
2	华住酒店店长班人才培养基地	华住酒店集团	订单班培养、专业认知、酒店基础岗位实操、毕业实习	课程开发、师资培养、教学资源共建共享、校企共建实训场所、技术服务	否
3	成都职业技术学院酒店管理专业校外实践基地-成都世纪城假日酒店	成都世纪城假日酒店	订单班培养、专业认知、酒店基础岗位实操、毕业实习	课程开发、师资培养、教学资源共建共享、校企共建实训场所、技术服务	否
4	成都职业技术学院酒店管理专业校外实践基地-四川锦江宾馆	四川锦江宾馆	酒店基础岗位实操、毕业实习	校企共建实训场所、技术服务	否
5	成都职业技术学院酒店管理专业校外实践基地-成都京川宾馆	成都京川宾馆	酒店基础岗位实操、毕业实习	校企共建实训场所、技术服务	否

6	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都家 园国际酒店	成都空港大酒 店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	是
7	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-瑞城名 人酒店	瑞城名人酒店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
8	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-城市名 人酒店	城市名人酒店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
9	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都丽 池海悦酒店	成都丽池海悦 酒店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
10	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都首 座万豪大酒店	成都首座万豪 大酒店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
14	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都环 球中心洲际天堂大 饭店	成都环球中心 洲际天堂大饭 店	专业认知、酒店基础岗 位实操、毕业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
12	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都科 华明宇豪雅大酒店	成都京川宾馆	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	是
13	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-雅高索 菲特万达大饭店	雅高索菲特 万达大饭店	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
14	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-比利时 VIA 餐饮管理公司	比利时 VIA 餐 饮管理公司	酒店基础岗位实操、毕 业实习	校企共建实训 场所、技术服 务	否
15	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都 靓久橡木桶酒窖	成都 靓久橡木桶酒 窖	葡萄酒认知、酒窖管理	校企共建实训 场所、技术服 务	否
16	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都蓝 龟科技有限责任公 司	成都蓝龟科技 有限责任公司	网络营销考察	校企共建实训 场所	是

17	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都丽 兹卡尔顿酒店	成都丽兹卡尔 顿酒店	毕业实习	校企共建实训 场所	是
18	成都职业技术学院 酒店管理专业校外 实践基地-成都世 外桃源酒店	成都世外桃源 酒店	毕业实习	校企共建实训 场所	是
19	成都职业技术学院 酒店管理专业“一 店一大”创新创业 基地-平乐古镇	平乐古镇	“一店一大”创新创业	提供三下乡暑 期实践场所	是
20	成都职业技术学院 酒店管理专业“一 店一大”创新创业 基地-三圣乡	三圣乡	“一店一大”创新创业	提供三下乡暑 期实践场所	是

### (三) 学习资源

酒店管理专业建立了专业云资源信息平台、酒店虚拟仿真教学资源中心等专业特色教学资源库，包括精品资源共享课程、电子教材及其配备的教学课件、生产服务过程教学录像及技能演示录像、理实一体教学、校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、学生实习报告、职业资格证书考试大纲及模拟习题，创建了中西餐宴会、客房设计与管理等、酒店业发展3个虚拟实训软件。资源情况详见表20、表21所示。

表20 酒店管理专业教材一览表（参考）

序号	课程名称	教材名称	出版社	作者	出版时间	校企开发教材 (是/否)	新形态教材 (是/否)
1	餐饮服务 与管理 (一)	餐饮服务与 管理	高等教育 出版社	赵艳、雷 琳、	2016.03	是	否
2	餐饮服务 与管理	餐饮服务与 管理	高等教育 出版社	饶雪梅、 鞠红霞	2018.01	否	是
3	前厅服务 与管理	前厅服务与 管理	高等教育 出版社	黄晓菲 刘玮	2016.08	是	否
4	餐饮服务 与管理 (二)	餐饮企业经 营与管理	高等教育 出版社	雷琳	2014.08	是	否
5	客房服务 与管理	客房服务与 管理	高等教育 出版社	文蓉	2018.08	是	否
6	茶艺	茶艺	高等教育 出版社	文琼	2016.03	是	否
7	饭店主题 产品设计	宴会设计	高等教育 出版社	雷琳	2016.03	是	否
8	当今旅游 业	旅游学概论 (双语)	北京大 学出版社	朱华	2017.04	否	是

表 21 酒店管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	酒店管理专业云资源信息平台	<a href="http://125.71.28.91:8020/jdjsx/">http://125.71.28.91:8020/jdjsx/</a>
2	省级精品资源课程 《餐饮服务与管理》	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/200899815">http://www.xueyinonline.com/detail/200899815</a>
3	省级精品课程《茶艺》	<a href="http://10.1.1.111:8024/">http://10.1.1.111:8024/</a>
4	市级精品课程《宴会设计》	<a href="http://10.1.1.111:8020/jpkc2/jpk11/yhsj/">http://10.1.1.111:8020/jpkc2/jpk11/yhsj/</a>
5	院级精品资源共享课程 《前厅服务与管理》	<a href="http://czy.simul-tech.cn/qtfw/">http://czy.simul-tech.cn/qtfw/</a>
6	院级精品资源共享课程 《客房服务与管理》	<a href="http://czy.simul-tech.cn/kfgl/">http://czy.simul-tech.cn/kfgl/</a>
7	中西餐宴会设计教学软件	单机，安装于中餐、西餐实训室
8	主题客房设计教学软件	单机，安装于主题客房 3D 设计实训室（酒店主题文化产品研发中心）
9	“酒店地球”酒店品牌全球分布互动查询联动系统、酒店业发展实训系统、五星级酒店大堂与客房三维立体虚拟仿真漫游系统；	单机，安装于酒店虚拟仿真教学资源中心（旅游与酒店虚拟教学中心、国际酒店品牌文化比较学习中心）
10	国家级精品课程网站	<a href="http://www.jingpinke.com/">http://www.jingpinke.com/</a>
11	中国大学慕课网	<a href="https://www.icourse163.org/">https://www.icourse163.org/</a>
12	智慧职教	<a href="http://zjy.icve.com.cn/">http://zjy.icve.com.cn/</a>
13	爱课网	<a href="http://www.icourses.cn/home/">http://www.icourses.cn/home/</a>

#### （四）教学方法

在人才培养过程中，专业以情境为导向，结合虚拟仿真实训软件和实训室建设，将虚拟仿真技术应用于理实一体课程，倡导采用一体化教学、案例教学、项目教学等方法和信息化教学手段，坚持学中做、做中学，以达到预期教学目标。

##### 1、实施“情境导向，虚实结合，比较学习”教学方式改革

以情境为导向，集成企业项目资源与专业教学资源，以工作任务为驱动，形成“情境导向”教学项目；

虚实结合、突出文化创意为引领的培养特色，构建虚拟仿真教学实训中心，形成了虚实结合的专业文化创意特色旅游教学资源库和实训教学平台。

依托虚拟仿真实训平台和校内外实习酒店，实施体验式、沉浸式、比较式学习，引导学生创新创意设计；

##### 2、基于虚拟仿真软件开发开展信息化教学

---

通过对基于虚拟仿真教学课程的实践课程改革能构建体验式实践教学体系，利用蓝墨云班课等信息化教学系统开展信息化教学，提高学生的学习效率与学习兴趣，使学生在不断的“体验”中“获得知识、发展能力”。

### 3、基于理实一体化实训室开展情境化教学

在“以培养学生能力为中心、以工作任务为驱动、让学生在学中做，做中学”的教学中，在酒店管理实训基地完成教学全过程，以此来实现理论与实训一体化课程教学，提高学生职业技能。

将教学模式转变为以真实工作情境为导向，由虚拟仿真软件和实训室作为承载，将技能训练、设计、素质训练融为一体的做中学，学中做的理实一体化情境式教学方式。

## （五）学习评价

### 1、教师教学评价

利用 CRP 教务管理系统、蓝墨云班课等教学管理平台集成，在线实时开展教学过程评价与教学效果评价体系；

### 2、学生学习评价

（1）根据人才培养定位确定课程标准，从知识、技能、素质能力三方面确定学习目标和考核标准，实施学业水平考核；

（2）依据课程实施方式确定评价主体、评价方式、评价过程，评价主体涵盖校内教师、企业教师、兼职教师、学生互评；评价方式包含观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评定方式；评价过程结合平时表现、课堂测验、阶段测试、期末考核，根据课程性质与组织方式实行组合。

## （六）质量管理

### 1、组织保障

首先在学院教务处和督导室的监督指导的同时，成立了来自行业协会、企业能工巧匠及专业教师组成的专业教学指导委员会，参与指导修订专业人才培养方案。成立二级督导组，加强对教学质量的监督指导；依靠分院，加强分院的教学管理等内容。

人才培养方案的实施过程中，加强教学运行过程管理及质量监控，完善各项管理制度，建立分院二级督导机制，定期召开学生座谈会，建立教学质量网络测评制度，及时掌握和监控教学运行过程。在学院教学质量监控体系的框架下，结合酒店管理专业的特点，建立相应的教学质量监控体系。

### 2、制度保障

根据专业建设的要求，加强教学管理等方面的制度建设，完善学院内部管理体制、教学工作考核评价制度、学籍管理制度、实训教学管理制度、人才培养方案开发修订制度、教学质量保障体系、教师培养制度等，并严格执行落实，实现人才培养的规范科学运行和管理。

建立与院外相关行业企业的深度合作管理制度，强化校企融合、产业结合的共同育人长效机制，建立兼职教师管理制度和激励机制，建立企业参与的人才培养评价制度，建立实训基地共建、专业教学共同开展、学生就业共同促进的体制和机制，保障与行业企业在“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”方面人才培养途径的实现。

### 3、质量保障

学院层面构建了“源头保障，外评内控，持续改进”的人才培养质量诊改体系；专业层面也呼应学院的人才培养质量保障体系的内容，对标联合国世界旅游组织教育质量认证标准（UNWTO- TedQual）的过程评价指标，做好人才培养质量的诊断、改进。

学院两级的人才培养质量监控系统，突出全员监控、过程（主要教学环节）监控。学校内部的监控主体是督导室、学生信息员、二级分院；外部监控主体为二级分院专业教学指导委员会、社会用人单位、实习单位、毕业生。

## 十一、毕业要求

修满本专业毕业要求的最低学分：140 学分

## 十二、继续专业学习深造建议

为体现终身学习理念，高职酒店管理专业毕业生继续深造的渠道主要有以下五种：

- （1）专升本：需要参加统一的专升本考试；
- （2）成人高考：需参加全国统一成人高考；
- （3）自学考试：可选择的专业有酒店管理、旅游管理等；
- （4）网络学习：通过网络教育等继续教育形式学习；

## 十三、其他说明

表 22 建议取得的证书

序号	项目	等级	类别	考期	考试类型
1	计算机等级证书	中级	国家统一（教育部考试中心）	大一	鼓励选考
2	英语四（六）级等级证书	四级\六级	国家统一（教育部考试中心）	大一-大三	鼓励选考
3	前厅运营管理	中级	1+X 证书	大一	鼓励选考
4	餐饮服务管理	中级	1+X 证书	大一	鼓励选考
5	侍酒服务	中级	1+X 证书	大一	鼓励选考

6	英国 WEST 品酒师	中级	行业（英国葡萄酒及烈酒教育基金会）	大一	鼓励选考
7	国际精品咖啡师 SAC 资格证	中级	行业（Specialty Coffee Association 精品咖啡协）	大一	鼓励选考
8	餐饮运营管理	初、中级	1+X 证书	大二	鼓励选考
9	现代酒店服务质量管理	中级	1+X 证书	大二	鼓励选考
10	酒店收益管理	中级	1+X 证书	大三	鼓励选考
11	酒店运营管理	初、中级	1+X 证书	大三	鼓励选考

## （二）专业相关国家标准

表 23 专业相关国家标准

序号	名称
1	GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定
2	LB/T007 绿色旅游饭店
3	LB/T 064-2017 文化主题旅游饭店基本要求与评价
4	LB/T 065-2017 旅游民宿基本要求与评价
5	LB/T 066-2017 精品旅游饭店
6	GB 9663 旅店业卫生标准
7	GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
8	GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
9	GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
10	GB 18483 饮食业油烟排放标准（试行）
11	GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品
12	LB/T 063-2017 旅游经营者处理投诉规范

## 十四、附录（教学进程表）

### （一）教学进程表

表一：

旅游分院（部）2020级 酒店管理专业 学分制指导性教学进程表（三年制）

学 年	—						总课时	学时分配		学分	考查 学期	考试 学期	课程类型 (A/B/C)	专业核 心课程 (用★表示)	备注
	1	2	3	4	5	6		理论 课时	实践 课时						
理论教学周数	15	18	18	18	17	0									
课程名称															
思想道德修养与法律基础	3						45	45	0	3		1	A		
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		4					72	72	0	4		2	A		
形势与政策							48	48	0	1	2		A		1-2学期课堂授课 3-4学期讲座 5-6学期讲座/实践教育活动
创新创业教育		2					36	18	18	1.5	2		B		
就业指导					2		14	7	7	0.5	5		B		第1-7周
计算机基础	4						60	25	35	4	2		B		
大学英语	4	4					132	52	80	8	1	2	B		
体育	2	2		2			102	12	90	4.5	1-4		B		第3学期教学实习
国学	2						30	30	0	2	1		A		
天府文化		2					18	18	0	1	2		A		第1-9周
成都故事		2					18	18	0	1	2		A		第10-18周
大学生心理健康教育		2					36	36	0	2	2		A		花源第二学期，高新、青羊第三学期开课
小计	14	16	0	2	2	0	595	365	230	33					
公共课程平台共	37							729		28.0%					
专业基础模块															
当今旅游业（双语）	4						60	50	10	4		1	B		
职业礼仪		2					36	16	20	2	2		B		
旅游市场营销				4			72	60	12	4		4	B		
旅游创新创业实务					2		34	20	14	2	5		B		
小计	4	2	0	4	2	0	202	146	56	12					
专业基础课程平台毕业学分	12							202		7.7%					
专业方向模块															
前厅服务与管理	4						60	30	30	4		1	B	★	前厅运营管理
客房服务与管理	4						60	30	30	4		1	B	★	
餐饮服务与管理		4		4			144	90	54	8		2、4	B	★	餐饮服务管理 餐饮运营管理
酒店管理信息系统（双语）				4			72	36	36	4		4	B	★	
饭店主题产品设计					4		68	44	24	4		5	B	★	
酒水知识与调酒（双语）	2						30	18	12	2	1		B		侍酒服务
酒店实用英语				2	2		70	18	52	4		4-5	B		
酒店基础岗位实操（企业课堂）				16			288	0	288	16		3	C		酒店运营管理 现代酒店服务质量管理
小计	10	4	16	10	6	0	792	266	526	46					
专业方向课程毕业学分	46							792		30.4%					
专业拓展模块															
创意咖啡设计/葡萄酒文化及品鉴（小班教学）		2					36	20	16	2	2		B		二选一 SAC咖啡师/WSET品酒师
茶艺/花艺				4			72	36	36	4	4		B		二选一
厨政与烹饪工艺/烘焙工艺				2			36	12	24	2	4		B		二选一
酒店人力资源管理/酒店设施管理					2		34	28	6	2	5		B		二选一
酒店收益管理/酒店财务管理					2		34	28	6	2	5		B		二选一 酒店收益管理
旅游分院限选（9选2）				2	2		70	52	18	4	4、5		B		九选二
小计	0	2	0	8	6	0	282	176	106	16					
专业限选课共开设	16							282		10.8%					
公共选修课		4	4				144	144	0	8	2、3		A		线上+线下 第五学期1-7周
公共任选课				4	8		128	128	0	7	4、5		A		
小计	0	4	4	4	8		272	272	0	15					
任选课共	15							272		10.4%					
周学时总计	28	28	20	28	24	0									
每期开出课程总门数	9	11	2	9	7	0									
课堂教学总学时=理论学时	1225						1382								
课堂教学最低总学分	122														
毕业学分															
课程类型：A（理论课程）、B（理实一体课程）、C（实践课程）															

(二) 教学环节及时间表

表二：

旅游分院（部）2020级 酒店管理专业 教学环节时间表（三年制）

项目 周数 学期	课堂教学	专业实践教学	入学入 职教育	军训及 国防教育	SYB创新创 业实践	顶岗实习（含毕 业设计、报告）	考核	假期	小计
	一	15		1	2			1	1
二	18						1	1	20
三	18						1	1	20
四	18						1	1	20
五	17				1		1	1	20
六	0					20			20
<b>总 计</b>	<b>86</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>120</b>

(三) 实践环节

表三：

旅游分院（部）2020级酒店管理专业 实践环节表（三年制）

实践（实习）项目	实践学时	实践学分	实践周数	各学期实践周数						备注
				一期	二期	三期	四期	五期	六期	
入学入职教育	26	0.5	1	1						
军训	52	1.5	2	2						包含军事理论
国防教育	16	1								军训期间完成
SYB创新创业实践	40	1	1					1		
劳动与素质教育活动	30	4								根据学生成长规律安 排在6个学期内完成
顶岗实习（含毕业设计、报告）	300	10	20						20	
<b>合 计</b>	<b>464</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	