

酒店管理专业 2019 级人才培养方案 (五年制)

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

酒店管理专业

(二) 专业代码

640105

二、入学要求

初中毕业生。

三、修业时间

以 5 年为主，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。在校学习时间不少于 3 年（修满学分），最长修业年限为 6 年。

四、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	职业资格证书和技能等 级证书
旅游大类(14)	旅游类(1401)	住宿业(66) 餐饮业(67)	前厅服务员(4-04-01-01) 客房服务员(4-04-01-02) 饭店服务员(4-04-01-03) 其他饭店服务人员(4-04-01-99) 餐厅服务员(4-03-05-01) 其他餐厅服务人员(4-03-05-99)	酒店初、中级管理者、酒店营销	前厅服务资格证 餐厅服务资格证 调酒师资格证 (助理)营销师证

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业面向旅游酒店行业的培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳等方面全面发展，具有良好的职业素质和文化修养，掌握酒店业管理和服务的的基本知识与技

能，能够从事国内或国际高星级商务、度假酒店等旅游酒店行业经营管理和接待服务的高素质技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）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、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；

（3）具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（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）具有健康的体魄、心理和健全的人格，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养；

（7）具有诚实守信、爱岗敬业的职业道德素质；

2. 知识

（1）公共基础知识

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；

熟悉与酒店管理专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识；

掌握运动生理常识和科学锻炼身体的方法，掌握卫生保健和心理疏导的相关知识；

掌握英语、计算机应用等公共基础知识；

掌握创新创业等基本理论、方法。

（2）专业知识

了解国家旅游、酒店行业的政策和法规；

掌握必备的星级酒店服务与管理的基本理论及最新行业知识；

掌握星级酒店运营与管理方面的知识；

掌握旅游者、酒店客人心理需求方面的基本知识；

掌握经济学、管理学、市场营销等方面的知识；

掌握计算机操作、管理信息系统的知识。

3. 能力

（1）通用能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力（含英语读说听写能力）。

（2 专业能力

- 具有星级酒店服务与管理方面的能力；
- 具有旅游企业财务管理的能力；
- 具有正确进行前厅接待、客房服务与管理等方面的能力；
- 具有进行酒水服务等餐饮服务与管理方面的能力；
- 具有康乐服务、会议服务与管理等方面的能力；
- 掌握星级酒店服务与管理的基本知识和技能；
- 具备从事旅游酒店服务与管理及其相关职业岗位实际工作的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程设置

1. 公共基础课

本专业开设公共基础课、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、语文、大学语文、英语、大学英语、计算机应用技术、体育与健康、艺术、历史、中华优秀传统文化、职业素养。

2. 专业（技能）课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。包括以下主要教学内容：

（1）专业基础课程

共设置 9 门课程。分别是面点制作、管理学、营养与健康、会计学基础、商务礼仪、酒店管理概述、地方导游基础知识、企业形象设计和韩语口语。

（2）专业核心课程

共设置 10 门左右，分别是酒店信息化管理、酒店人力资源管理、酒店市场营销、前厅与客房服务管理、餐饮服务与管理、酒水酒吧知识、酒店电子商务、宴会主题设计、新媒体营销和酒店公共关系。

（3）专业拓展课程

共设置 8 门课程，分别是导游业务、普通话、化妆、茶艺、信阳菜介绍及烹饪、形体训练、沟通技巧和书法。

（二）课程目标、主要教学内容和要求

1. 公共基础课课程目标、主要教学内容和要求

序号	公共基础课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	职业生涯规划	通过课程教学，激发大学生职业生涯规划发展的自主意识，	教学内容：建立生涯与职业意识；职业发展规划，包括认识自我，了解职业，了解环

		促使大学生理性地规划自身未来发展，并努力在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力。	境，职业发展决策。 教学要求：意识到确立发展目标的重要性，逐步确立长远而稳定的发展目标；了解自我，了解职业，学习决策方法，形成初步的职业发展规划；了解具体的职业要求，有针对性地提高自身素质和职业需要的技能，以胜任未来工作。
2	职业道德与法律	帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识。	教学内容：习礼仪，讲文明；知荣辱，有道德；弘扬法治精神，当好国家公民；自觉依法己，避免违法犯罪；依法从事民事经济活动，维护公平正义。 教学要求：了解礼仪的基本要求，理解礼仪蕴含的道德意义；了解道德基本规范，增强诚信等职业道德意识；理解依法治国方略，学会用法定程序维护权益；了解与自己生活密切相关的法律常识。
3	经济政治与社会	引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	教学内容：透视经济现象；投身经济建设；拥护社会主义政治制度；参与政治生活；共建社会主义和谐社会。 教学要求：掌握有关的经济知识，树立正确的消费观等；了解职业活动所处的经济体制背景等，增强规则意识等；认同我国的社会主义政治制度；了解参与政治生活的相关知识和我国的对外政策；懂得以新发展理念统领发展全局的重要意义。
4	哲学与人生	使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度。	教学内容：坚持从客观实际出发；用辩证的观点看问题；坚持实践与认识的统一；顺应历史潮流；在社会中发展自我。 教学要求：了解一切从实际出发等基本观点；了解事物的普遍联系等唯物辩证法的基本观点和方法；了解实践与认识相统一等辩证唯物主义认识论的基本观点；了解历史发展的规律性、理想信念的作用等；了解人的社会本质等历史唯物主义的基本观点。
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，形成科学的“三观”，坚定走中国特色社会主义道路的理想信念，增强全面建成小康社会，加快推进社会主义现代化进程的自觉性和坚定性。	教学内容：中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容。 教学要求：系统了解、认识、掌握毛泽东思想的形成发展、主要内容、历史地位和指导意义；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、

			形成发展过程、主要内容和历史地位；习近平新时代中国特色社会主义思想形成的社会历史条件（新时代）、主要内容及其历史地位等。
6	思想道德修养与法律基础	帮助和指导大学生解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题，增强识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力，确立远大的生活目标，培养高尚的思想道德情操，增强社会主义法制观念和法律意识。	<p>教学内容：以社会主义核心价值观为主线，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育。</p> <p>教学要求：系统了解、认识、掌握正确的人生观以及辩证地对待人生矛盾；理想信念的内涵及重要性；爱国主义及其时代内涵，弘扬中国精神；社会主义核心价值观的基本内容及其践行；社会主义道德的核心和原则；社会主义法律的本质特征、运行、体系，建设社会主义法治体系的重大意义、主要内容，法治思维及其内涵等。</p>
7	语文	培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提升正确理解和运用祖国语言文字的能力，提高个人文化素养。指导学生学学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位所需的现代文阅读能力、口语交际能力、写作能力。掌握基本的语文学习方法，养成自学的良好习惯。重视语言的积累和感悟，重视课程中育人的功能，重视情感态度和价值观念的正确引导。形成良好的个性，健全的人格，以促进职业生涯的发展。	<p>教学内容：阅读与欣赏、表达与交流、语文综合实践活动。</p> <p>教学要求：学生通过阅读各类优秀文学作品，体会其丰富的内涵，加深和拓宽对自然、社会、人生等问题的认识和思考。增强热爱中华民族传统文化的思想感情。掌握精读、略读、浏览等阅读方法。学生口语交际中要养成说普通话的习惯，学会介绍、交谈、叙述、演讲、即兴发言、应聘等口语交际的方法和技能。要求学生学会根据校园生活、社会生活、职业生涯确定活动内容，设计活动项目，创设活动情境。学会运用有关语文知识和技能，提高语文应用能力，培养职业理想和职业情感。</p>
8	大学语文	通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。	<p>教学内容：包括语言知识、文学知识、课文阅读分析和写作练习四大部分。与教材相适应，课文阅读分析的教学为重点。</p> <p>教学要求：通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。</p>
9	英语	在九年制义务教育英语水平的基础上，密切围绕五年制	教学内容：根据《五年制高等职业教育实用英语课程基本要求》，选择教育部规划教

		高等职业教育的培养目标，通过训练学生的听、说、读、写、译等语言基本技能，着重培养学生运用英语解决实际问题及职业岗位适应能力，为后续更高、更专业阶段的学习奠定基础。	材，巩固、加深和拓展中学所学的语言知识，为后续学习打好基础。 教学要求：掌握 2000 左右词汇并能熟练运用；系统掌握英语基础语法及日常交际用语；借助工具书，阅读初级难度的英语文章，并能翻译其大意；书写常见体裁的应用文，能基本达意。
10	大学英语	本课程以培养学生的英语应用能力为重点，通过训练听、说、读、写、译等语言基本技能，增强职业英语交流及跨文化交际能力，提高综合文化素养，使学生在日常交际、专业学习及职业岗位等不同领域或语境中能够运用英语进行有效交流。	教学内容：英语语言知识与应用技能、学习策略和跨文化交际，分为通用英语与专业英语教学两部分。 教学要求：掌握 3500 左右常见及专业英语词汇；能就日常及与未来职业相关话题进行有效口语交流；借助工具书能阅读中等难度的英文资料，并做到达意通顺的翻译；能书写一般性应用文，表达准确，语义连贯。
11	计算机应用技术	通过本课程的学习使学生具有一定的计算机初步知识，了解计算机系统的基本组成；掌握 Windows 操作系统的基本使用方法和应用；理解办公自动化的内涵和意义，掌握 Office 办公软件的常用功能的操作；掌握一定的网络和国际互联网 Internet 的基本操作。	教学内容：计算机基础知识、计算机系统及网络信息安全、Windows7 操作系统应用、Word2010 文字处理、Excel2010 电子表格、PowerPoint2010 幻灯片演示文稿和计算机网络技术及应用。 教学要求：学生通过学习计算机应用基础这门课程能在实际应用中熟练操作 Windows 操作系统，应用办公软件进行 Word 文字排版、Excel 数据处理和 Powerpoint 演示文档制作，并能进行网络的常规操作。
12	体育与健康	培养体育正确认识；培养学生参与锻炼的积极性；实现体育运动的知识目标；实现体育运动技能目标；实现体育运动的身心健康目标。	教学内容：普修课以武术、身体素质和体育生理卫生保健知识为主；选项课由学生自主选择一项体育项目。 教学要求：初步掌握科学锻炼身体的方法；较熟练的掌握两项以上健身运动的基本方法和技能，掌握常见运动创伤的处置方法；增强健身意识，培养自觉锻炼身体习惯；注重社会公德，达到“国家体质健康标准”。
13	艺术	本课程是针对非艺术专业学生的审美通识教育，通过学习使学生了解艺术与其他学科之间的联系，深化对艺术内涵的感知与体验，以提升学生人文素养，树立正确的审美观念和健康的审美情趣。	艺术的本质、艺术鉴赏的性质与特征、审美活动的一般规律、艺术的社会功能、中外美术作品赏析、中外音乐作品赏析等。以美术与音乐欣赏知识模块为教学媒介，侧重于将艺术作为一种文化来传授，帮助学生体验审美的过程，掌握审美的方法，使之对艺术作品有一定的鉴赏和判断的能力，并能给予一定水准的评价。

14	历史	通过本课程的学习，应该获得较系统的中国古代和近现代历史基础知识，认识中国历史发展的基本规律，增强爱国主义思想感情，初步学会历史思维方法，能够运用所学到的史学理论和知识解决教学的有关问题。	<p>教学内容：本课程主要讲授从中华文明起源到1949年新中国成立前，上下五千年，通过各个时期政治、经济、文化、历史人物及事件的阐述，展示了中华文明的悠久历史，灿烂文化与中华民族的聪明才智，坎坷曲折的发展经历。</p> <p>教学要求：了解中国历史发展的基本线索，认识中国历史发展的基本规律，掌握分析、归纳、综合、比较等思维方法，初步学会运用历史唯物主义基本观念观察问题和分析问题。</p>
15	中华优秀传统文化	本课程从哲学思想、科教制度、民俗民风、传统美德四个方面入手，既全面讲授中国文化发展脉络，也突出中华优秀传统文化的特色，要求学生传承弘扬传统文化基本精神，了解中华民族的历史传统、文化积淀，坚定文化自信。	<p>教学内容：中国传统文化概述、文化形成发展条件、传统文化基本精神、传统美德与家国情怀内涵、诸子百家思想精华、民俗地方特点和科教制度发展等。</p> <p>教学要求：学生运用新时代中国特色社会主义思想核心价值观解读家国情怀和传统美德内涵，系统把握中国哲学思想演变线索，从文化视野分析现实问题，提高文化素养，提升爱国情怀。</p>
16	职业素养	通过本课程的学习，使高等职业学校酒店管理专业的学生认识酒店、熟悉酒店的各项服务流程和要求，及时了解掌握现代酒店服务业对员工职业素养的要求，培养出能够适应现代酒店业的高技能人才。	<p>教学内容：本课程主要教授酒店行业职业兴趣、职业能力、职业个性、职业情绪、爱岗敬业、礼仪礼貌、服务意识、创新精神、团队精神、优秀品质等内容。</p> <p>课程要求：要求学生有从零做起的心态、先进的服务意识、熟练的服务技能，达到企业的用人要求，成为社会需要、适销对路的高技能人才。</p>

2. 专业基础课课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业基础课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	面点制作	通过本课程学习与实践技能培养，使学生掌握面点原料、面团调制、制馅、成形和熟制等一系列面点基础理论知识，而且能够使应考者熟练地掌握其制作工艺过程，并能运用所学到的知识，解决实际工作中的问题。	<p>教学内容：本门课程从理论上介绍了中点、西点的发源、发展的各个历史阶段，从常见品种进行系统的分类，按照常见面团的制作进行分地域、口味、制作方法等论述。</p> <p>教学要求：要求学生通过学习，具备面点制作的能力。具备对面点工艺研究中所获得的知识和方法进行整理、分析能力以及科学研究能力。</p>

2	管理学	总的目标是让学生具有基层管理岗位的综合管理技能与素质，即通过本课程的学习，让学生了解管理学的基本构架、基本概念，打好管理专业的入门基础，为以后系统学习管理专业课程和为日后实际管理工作奠定理论基础。	<p>教学内容：在本课程中，主要有两大基础和四项职能，两大基础是指管理系统的基础知识和管理思想，它是培养管理技能的基础与前提。</p> <p>教学要求：按照基层管理者进行综合管理的需要，本课程重点培养学生的四大关键能力，即计划与决策的能力、组织与人事的能力、领导与沟通的能力、控制与评价的能力。</p>
3	营养与健康	通过本课程的学习，使学生系统地了解和掌握饮食营养与健康的基本概念、基本理论和基本知识，了解和掌握各营养素的功能，并且培养学生运用食品和营养学知识增进健康、防治疾病的能力。	<p>教学内容：本课程主要介绍了人体所需要的能量及营养素、各类食品的营养价值及特殊功效、人体营养学基础、膳食营养与健康的关系、膳食结构与膳食指南等相关内容。</p> <p>教学要求：要求学生掌握食品营养学的相关理论知识，并能运用这些知识指导各类人群的合理膳食与营养平衡。</p>
4	会计学基础	通过本课程的学习，让学生能够比较全面的了解、掌握会计的基本原理、基本方法与基本技能，使学生具备进行会计核算的初步能力，为后续专业课程的学习和岗位实践操作打下基础。	<p>教学内容：本课程注重基础知识的讲解，要求学生掌握会计的基本原理，会计核算的基本准则，会计要素的概念和分类，以及会计科目、账户、会计分录、会计凭证、账簿、报表等概念。</p> <p>教学要求：要求学生熟练掌握借贷记账法，分析并掌握制造业企业的经济活动实质；深入理解会计记账、对账、结账和财产清查的方法。</p>
5	商务礼仪	本课程组织学生现代商务礼仪的相关理论和技能，使学生了解现代商务礼仪的规律，掌握常用的商务礼仪技巧，全面培养学生在商务场合的礼仪运用能力，具备较为深厚的礼仪文化素养，提高学生的综合素质和社会适应性。	<p>教学内容：本课程主要研究礼仪的基本知识、礼仪的基本原则和规范及世界主要国家的礼俗风情。</p> <p>教学要求：要求学生在全面了解和掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪、餐饮礼仪及主要接待服务礼仪的基础上，加强实践训练，全面提高学生实际应变能力及应用商务礼仪知识的能力。</p>
6	韩语口语	通过本课程的学习，使学生能够进行简单的韩语口语对话，培养学生独立学习韩语的基本能力和不怕苦不怕累的精神，为从事相关职业打好基础。	<p>教学内容：韩语的发音和读写，旅游从业者常用的韩语对话。</p> <p>教学要求：掌握正确的韩语发音和读写，能够用韩语进行简单的对话，能就不同的旅游情景进行简单的介绍。</p>

7	酒店管理概论	通过本课程的学习，使学生对饭店及饭店业有一个全面、系统的了解，熟悉饭店的基本业务和技能，明确饭店管理的基本内容与方法，培养饭店业中高级人才所需要掌握的管理知识、服务意识和经营管理能力。	<p>教学内容：本课程主要讲授饭店业的发展历史、饭店管理的一般原理、饭店直接对客部门的服务与管理、饭店间接对客部门的服务与管理等内容。</p> <p>教学要求：要求学生具备饭店常见问题的分析能力和处理能力、业务管理能力和组织能力。</p>
8	地方导游基础知识	通过本课程的学习，使学生理解旅游基础知识对专业服务工作的重要性，激发学生对旅游基础知识的学习兴趣和热爱，培养良好的职业服务意识和职业道德。培养学生良好的旅游从业意识，具备逻辑分析、自主学习延伸能力，具备理论联系实际运用能力。	<p>教学内容：主要通过讲授全国各省旅游业的发展和基本情况，当地导游工作相关的历史、民俗、地理、建筑、宗教、饮食、特产等基础知识。</p> <p>教学要求：要求学生掌握地方自然、人文旅游资源的基本知识，各省主要旅游线路和景区概况知识，使学生建立导游人员必备的相关知识基础。</p>
9	企业形象设计	本课程通过认识企业形象的概念，使学生初步掌握企业形象策划的基本流程，并让学生深刻认识企业形象策划在企业战略管理中的作用，同时深刻思考如何将企业形象策划的实践和整个企业管理与营销工作相对接。	<p>教学内容：本课程主要包含了企业形象概述、企业形象策划概述、企业 CIS 战略导入、企业形象管理、企业理念识别系统策划、企业行为识别系统策划、企业视觉识别系统策划等内容。</p> <p>教学要求：通过分析教学案例，能够很好地理解企业形象策划的理论知识，结合理论和综合训练，能够将企业形象策划应用到企业实践中。</p>

3. 专业核心课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业核心课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	酒店信息化管理	通过本课程的学习，使学生掌握信息系统的预设置能力、客户资料操作技能、酒店管理相关文档处理能力、预定技能、接待入住技能、客房管理技能、结账离店技能、后台账务处理技能、夜间稽核技能。	<p>教学内容：本课程主要包括酒店信息技术基础、PMS 系统概要、客史管理、预定销售、前台收银、夜审与日审、价格体系管理、宴会销售系统等内容。</p> <p>教学要求：学生能将信息搜集、处理方法运用到工作中；掌握酒店运用电子商务的方法；熟练运用办公软件处理酒店文档；掌握酒店管理系统的的基本功能；掌握预定、登记入住、账务操作、房态管理及相关工作中的信息获取方法。</p>

2	酒店人力资源管理	<p>通过本课程的学习，使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论知识和方法，具备在酒店、度假区等部门从事人力资源管理工作的能力。通过理论学习和实践实习，使学生能够将理论知识与实践结合，不断提升学生的综合素质和能力。</p>	<p>教学内容：本课程主要内容共分为八个项目，包括酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、酒店员工招聘与录用、酒店员工培训、酒店员工职业生涯设计、酒店员工绩效考核、酒店薪酬管理与员工激励和酒店劳动管理等内容。</p> <p>教学要求：要求学生能够掌握酒店人力资源管理基本知识，能够将理论知识运用到实践之中。</p>
3	酒店市场营销	<p>通过本课程的学习，使学生能够掌握酒店市场营销相关理论和方法，培养学生独立分析问题，解决问题能力的养成，引导学生形成酒店业从业人员需要的服务理念，学生能够分析酒店产品所面临的宏观环境和微观环境。</p>	<p>教学内容：本课程主要内容共分十个项目，包括了解酒店市场、进入酒店市场、调研酒店市场、定位酒店市场、开发酒店产品、确定酒店产品价格、建立酒店营销渠道、制订酒店促销策略、管理酒店营销、酒店营销实战。</p> <p>教学要求：要求学生能够掌握酒店市场营销的基本知识，树立正确市场营销观念，能够独立开展酒店市场营销活动。</p>
4	前厅与客房服务管理	<p>本课程的教学目标在于通过学习，使学生具备酒店从业的基本理论知识、操作技能以及职业素质，能够为宾客提供优质产品与服务，做到专业水准，爱岗敬业，为今后更好地进入岗位角色以及职业能力的发展奠定良好的基础。</p>	<p>教学内容：本课程主要由前厅服务管理和客房服务管理两大部分组成，主要向学生系统地介绍饭店前厅和客房管理的基础知识和操作技能。</p> <p>教学要求：要求学生初步掌握客房预订、入住登记、客人离店结账等前厅对客服务的技能，以及掌握客房接待、客房物品管理、客房清洁等客房服务技能，使学生能够真正做到理论联系实际。</p>
5	餐饮服务与管理	<p>本课程通过使学生掌握旅游酒店业员工必需的知识与技能，以及餐饮服务与管理的基础知识，从而具备从事餐饮相关工作的基本职业能力，并能够为客人提供优质的服务。</p>	<p>教学内容：本课程主要讲授餐饮业的认知、餐饮服务基本技能、中餐服务、西餐服务、酒吧服务、菜单设计、餐饮销售管理和餐饮服务质量管理等内容。</p> <p>教学要求：要求学生在熟练运用餐饮服务基本技能的基础上，能够在餐厅为客人提供各种优质服务，同时，能够运用餐饮管理的相关知识，对餐饮的运营、销售和管理工作有较为系统和全面的掌握。</p>
6	酒水酒吧知识	<p>通过本课程的学习，要求本专业学生较全面了解并掌握各种酒类，让学生掌握不同等级的酒店酒吧管理工作人员和调酒师应该具备的知识专业技能，通过这些技能解决酒店正常会</p>	<p>教学内容：酒的起源和发展、酿酒基本工艺流程、各类酒度数、酒的分类、酿造酒--中国黄酒和啤酒相关知识和服务技巧技能、酿造酒--葡萄酒种类、生产与服务、中国茶相关知识、酒吧管理技能技巧等。</p>

		遇到的疑案,并为学习后续课程打好基础。	教学要求: 要求学生全面了解并掌握各种酒类,让学生掌握不同等级的酒店酒吧管理工作人员和调酒师应该具备的知识专业技能。
7	酒店电子商务	通过教学,使学生掌握酒店电子商务的基础知识以及酒店网络营销的基础知识,掌握酒店电子商务相关工作理念、方法以及工作技巧和技能,形成酒店现代市场营销工作的基础能力。	<p>教学内容: 本课程主要讲授酒店客源市场分析、酒店网络营销基础、酒店网络营销技能、酒店网络营销活动策划、酒店网络公关技巧、酒店网络业务运营及酒店微信营销等内容。</p> <p>教学要求: 要求学生全面掌握酒店电子商务的知识架构,并对网站运营、微博运营、微信运营等具体的酒店电子商务运用管理有更加深入的认识。</p>
8	宴会主题设计	通过本课程的学习,使学生掌握酒店宴会部的实际工作流程,培养学生设计主题宴会的创新能力,为酒店行业培养精服务、懂营销、会管理的高技能管理人才。	<p>教学内容: 本课程主要讲授主题宴会设计与管理概述、宴会部机构形式与人员管理、主题宴会预订与销售,主题宴会菜品与菜单设计、主题宴会酒水及服务流程设计等内容。</p> <p>教学要求: 要求学生在了解主题宴会概念和机构形式基础上,能进行主题宴会的预定与销售,熟练掌握菜品、酒水、环境、摆台等知识,为客人提供优质的宴会服务。</p>
9	酒店公共关系	通过本课程的学习,使学生能够在现代酒店管理中,具有较强的公关意识,从而赢得顾客的信赖,掌握一定公关知识和技巧而成为一个好的经营者和管理者。	<p>教学内容: 本课程主要包括酒店公共关系概述、酒店公共关系的构成要素、酒店公共关系的机构人员、酒店公共关系的工作方法和酒店形象设计与塑造等内容。</p> <p>教学要求: 本课程突出了公共关系作为应用性学科的特点,着力从实际、实用、实践的角度出发,强调了公共关系职业能力的培养与开发。</p>
10	新媒体营销	通过本课程的学习,学生应当熟悉新媒体营销与运营在目前的网络营销环境下的优势,能够掌握新媒体营销与运营用户和内容的定位和优化方法;掌握主流新媒体营销渠道的营销与运营方法,旨在教会学生常用的新媒体营销手段,更好的服务我们的生活。	<p>课程内容: 主要介绍新媒体营销思维,新媒体营销团队素养,新媒体营销方式;详细介绍了微信营销,微博营销,视频营销,自媒体平台营销,移动营销,游戏营销等新业态下企业常用的新媒体营销策略,技巧和方法。</p> <p>教学要求: 从新媒体的基本认知入手,以新媒体营销岗位的基本技能需求为主线,理论与实践相结合。学习者通过新媒体营销的学习,形成新媒体营销的职业能力,并能有效开展新媒体营销活动。</p>

4. 专业拓展课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业拓展课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	导游业务	通过教与学，使学生熟悉导游服务的性质与特点、导游人员管理办法和导游行业服务规范，理解掌握地陪导游、全陪导游带团过程中的工作程序，及带团过程中突发事情和游客特殊要求的分析与解决能力。	<p>教学内容：本课程主要讲授导游员、导游服务、导游服务程序、旅途突发事件处理及游客特殊要求处理等内容。</p> <p>教学要求：要求学生掌握导游带团技并具备了解行业、认知专业，具有职业自豪感和树立牢固的服务意识，自觉践行绿色旅游理念。</p>
2	普通话	本课程着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。通过系统地讲授普通话的基础理论和基本知识，结合普通话水平测试的要求和方法进行教学，使学生能够掌握普通话的基本知识。	<p>教学内容：是训练普通话口语表达的实践性课程，以国家普通话水平测试大纲为标准，介绍普通话水平测试的有关知识，提高学生对普通话水平测试的认识。从交流、交际以及就业成才的需求出发。</p> <p>教学要求：要求学生必须达到国家普通话测试等级（二级乙以上）的规定级别，为他们将来走上工作岗位，塑造良好的自身形象，从事相关职业打好基础。</p>
3	化妆	通过本课程的学习使学生掌握利用彩妆品美化脸部优点、弥补脸部缺陷的技术方法，运用化妆品和工具，使本专业学生具备基本化妆的一项技能。同时为培养良好的职业能力和素养打下了坚实的基础。	<p>教学内容：本课程内容包括，化妆基础理论知识 and 局部化妆修饰基本技能重点内容。要求是让学生在提高专业理论的基础上，将理论知识融贯于实际操作中，教师的示范指导与学生操练相结合，让学生能独立完成妆面的能力。</p> <p>教学要求：掌握美容化妆品和化妆用具的应用方法，美容化妆的基本修饰方法，理解化妆色彩知识，化妆的造型技巧，了解美容化妆的基本概念。</p>
4	茶艺	通过本课程的学习，使学生了解中国茶文化的演变；理解六大基本茶类以及普洱茶和花茶的初加工工艺；掌握各大茶类中的代表性名茶的起源、产地和品质特征；掌握茶叶冲泡技艺，培养其相当于初、中级茶艺师的技能。	<p>课程内容：本课程主要介绍中国茶文化的历史演变、中外茶文化比较、茶叶与茶树的基础知识、茶具的鉴赏与选择、茶叶的冲泡技艺、茶叶的选购与贮存、茶与养生等。</p> <p>教学要求：学生在掌握基本的茶叶知识的基础上，系统地了解中国茶文化的历史演变，重点掌握各种茶类的冲泡技艺以及茶饮料调制的有关技术，了解饮茶对人体健康的影响、茶与养生等方面的知识。</p>
5	信阳菜介绍及烹饪(菜肴基础	通过本课程学习和实践技能培训，使学生了解并掌握信	<p>教学内容：本课程介绍了信阳菜定义、特点、文化发展、来源、特色原料和烹饪方</p>

	知识)	阳菜的文化背景知识，了解并掌握信阳菜特色烹饪技法及信阳名菜的烹制，进一步提高学生地方特色菜的烹饪能力。	法。 教学要求：要求学生掌握信阳菜的烹饪技艺，会制作信阳特色菜，具备信阳菜创新的能力。
6	形体训练	学生通过本课程学习，使学生掌握形体训练的基本知识和方法，提高学生身体的协调、控制及表现能力，矫正不良姿态，培养学生不怕苦不怕累的精神，练就健美形体，提高审美情趣。使自身的形体姿态适应所从事工作的需要。	教学内容：身体各部位动作训练；地面素质训练；柔韧素质训练；力量素质训练；把杆训练；不良体态的训练；瑜伽等。 教学要求：要求学生正确认识形体美，提高和培养良好的身体姿态，掌握全身协调性、灵活性，改变不良体态。
7	沟通技巧	本课程以交流沟通能力和社会融合能力培养为课程目标，全面提高学生沟通实践现象的观察、分析能力和人际间沟通的实践能力，适应专业工作实践中的沟通要求，为学生的可持续发展打下良好的基础。	教学内容：本课程主要研究语言在沟通中的运动形态、结构规则和沟通功能；研究人们运用语言进行沟通的基本规律和主要手段与方法，把沟通基本知识的传授、沟通技巧和技能训练有机结合起来。 教学要求：要求学生对沟通的一般原理有初步了解，对沟通基本规律和语言组合手段有较系统的、全面的掌握，提高学生的综合素质和社会适应性。
8	书法	通过本课程的学习，要使学生了解中国书法的历史和书法发展演变的脉络。能够识别篆隶楷行草的基本字形。并能掌握正确的用笔方法，书写楷书字体。一学期学习后能创作一幅作品。并具备基本的书法鉴赏能力。	教学内容：首先是对书法的概念进行讲解，书法是一门写字的艺术。讲解的同时需要将汉字的起源放置课首，对文字的产生以及演变作详细的论述。当中会运用《说文解字》作为主要授课内容。其次，对篆隶楷行草各种字体进行演示，让学生认识各种字体，要求学生能书写基本的各体汉字。第三，对书法的用笔进行详细讲述，让学生了解古人的用笔方法。第四，能够进行基本的书法创作。

(三) 实践性教学环节

1. 实践性教学体系设计

根据酒店管理专业人才培养工作特点，本专业实践教学体系包括：社会与生产实践、酒店管理项目实训、毕业实习（顶岗实习）、毕业论文设计和职业资格证书考取等。

2. 实践性教学体系

(1) 社会与生产实践

包括专业劳动体验（专业劳动）、各类社团活动等实践教学环节。（以上实践教学各活动各专业根据专业特点设置，但每个项目应该有详细的实践教学实施方案、考核管理办法，以确保获取学分的质量的真实性和可追溯查证）

序号	社会与生产实践名称	实践内容、实践时间和达标要求	学分
1	酒店、度假村社会调研等	调研酒店现状、了解酒店未来发展等	1
2	酒店社团服务	了解酒店发展、掌握酒店业人才需求等	1
	合计		2

（2）专业项目实训

序号	项目类别	专业实训项目名称	实践教学目标、内容、技能与技术标准	实践时间（周）	学分
1	职业认知	职业认知	通过酒店参观、访问、考察使学生对职业有初步认知。	1	1
2	技能与大赛	酒店服务行业大赛	通过参加各种酒店服务大赛，提高学生酒店服务水平，锻炼学生操作能力、沟通协调能力和应变能力等。	1	1
3	岗前综合实训	岗前综合培训	通过餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等，学生更好地掌握专业技能，从而为步入工作岗位奠定基础。	1	1
4	专业创新设计	酒店创新设计	树立酒店管理意识与职业思想，培养学生酒店运营与管理方面的相关知识与技能。	1	1
		合计			4

（3）毕业实习（顶岗实习）（80 学分）

五年制酒店管理专业学生于第三学年和第五学年，将在用人单位的专业实践环境中进行为期约二十个月的顶岗实习。顶岗实习结束后将返校进行实习验收。验收成绩和顶岗实习鉴定载入学籍档案。

毕业实习（顶岗实习）要求在大型知名餐饮企业、高星级饭店创业基地完成。毕业实习主要包括：企业认知实习；酒店技术岗位实践、酒店行业职业资格证书技能实践（考证）；酒店创新创业实践等校内外实训；进入大型餐饮企业、酒店开展前厅、客房等相关部门的跟岗实习、顶岗实习。

（4）毕业论文设计（2 学分）

毕业论文是培养学生综合运用所学基础知识和基本技能进行科学研究工作的初步训练，是培养和提高学生分析问题和解决问题能力，实现教学、科学研究和实践相结合的重要途径。学生完成毕业论文既是对教师教学质量的检验，也是对学生学

习质量的检验。毕业论文环节安排在学生实习期间进行，并在实习结束后返校进行毕业设计答辩。

(5) 职业资格证书考取 (4 学分)

酒店管理毕业时必须取得有关资格证书，如普通话等级证书、全国高等学校计算机水平二级证、全国英语应用能力 B 级合格证、高级前厅服务员资格证、高级餐厅服务员资格证、高级客房服务员资格证、酒店管理师、国家中级茶艺师、礼仪师、中级调酒师资格证等。确定教学内容和课程体系时，将相关证书的考试课程纳入教学计划中，把社会职业标准融入课程目标中，实行与专业培养相匹配的职业技能考核制度。

学生在校期间考取与专业相关的任一资格证书，可获取 2 学分，最高 4 学分。

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配表

序号	学期内容	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	合计
1	入学教育	0.5										0.5
2	军事训练	2										2
3	课程教学	16	18	18	18			18	18			106
4	专业项目实训	0.5	0.5	0.5	0.5			1	1			4
5	社会与生产实践	0.5	0.5	0.5	0.5			1	1			4
6	毕业(顶岗)实习					20	20			20	18	76
7	学期考试	0.5	0.5	0.5	0.5			0.5	0.5			3
8	毕业论文设计										2	2
9	资格证培训与考核				2						2	4
10	节假日	1	1	1	1			1	1			6
11	学期周数	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	200

(注：第 1 学期新生军事技能训练 2 周，考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 16 周；第 2-4 学期考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 18 周；第 5、6 学期开始安排毕业实习(顶岗实习)，本学年实习安排 40 周；第 7、8 学期继续返校学习，每学期法定节假日 1 周，实际教学周为 18 周；第 9、10 学期继续顶岗实习，校外顶岗实习安排 18 周，第十学期毕业论文设计 2 周(不占课内教学周)；资格证培训与考核共计 4 周。

(二) 教学进度计划

课程分类	课程代码	课程名称	课程性质	学分	总学时	理论学时	实训学时	学期课时分配										考核方式	
								第一学		第二学		第三学		第四学		第五学		考试	考查
								一	二	三	四	五	六	七	八	九	十		

专任教师	10	具有高校教师资格和本专业领域有关证书； 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心； 具有旅游管理、酒店管理等管理学相关专业本科及以上学历； 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力； 具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究； 每5年累计不少于6个月的企业实践经历。
兼职教师	5	主要从省内外星级酒店等相关企业、机构聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 校内实践教学条件配置

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备	备注
1	信阳开元大酒店	酒店认知、酒店市场	前厅、餐厅、客房	
2	形体训练室	酒店服务礼仪模拟实	把杆、镜子	
3	茶艺实训室	各大茶类的冲泡技艺	茶台、茶具、茶叶	
4	中餐实训室	中餐服务技能实训	餐桌、餐具、托盘等	
5	西餐实训室	西餐服务技能实训	餐桌、餐具、托盘等	
6	电子商务实训室	酒店财务管理、客户	电脑、投影仪等	

2. 校外实践教学条件配置

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	杭州名豪大酒店	工学结合顶岗实习	
2	上海神旺大酒店	工学结合顶岗实习	
3	中直机关服务局北戴河分局	工学结合顶岗实习	
4	义乌香格里拉大酒店	工学结合顶岗实习	
5	绍兴上虞开元大酒店	工学结合顶岗实习	
6	苏州同里湖大酒店	工学结合顶岗实习	

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定及学校教材选用制度，择优选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配置

酒店管理专业图书文献配备应能满足人才培养、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：有关饭店质量管理、中西餐烹饪工艺、餐饮企业管理技术、方法以及实务操作类图书和文献。

参读书目如下：

1. 《雅高一个银河系的诞生——崛起中的法国全球饭店集团创业史》，法国，维洁尼·吕克，中国旅游出版社。
2. 《抓住机遇——威尔逊和他的假日酒店》，凯蒙斯·威尔逊，上海译文出版社。
3. 《旅店大王希尔顿》，[美]唐拉德·希尔顿著，中国经济出版社。
4. 《饭店业质量管理》，罗伯特·伍茨，中国旅游出版社。
5. 《旅游与休闲业服务质量管理》，南开大学出版社。
6. 《饭店与旅游服务业市场营销》，美，Ronald A. Nykiel，中国旅游出版社)。
7. 《商务旅游》，英，斯瓦布鲁克、霍纳，旅游教育出版社。
8. 《旅游饭店服务教学案例分析》，杨富荣，高等教育出版社。
9. 《中国国有饭店的转型与变革研究》，戴斌，旅游教育出版社。
10. 《饭店职业经理人执业资格培训课程》，吴旭云，辽宁科学技术出版社。
11. 《中国旅游饭店发展之路》，袁宗堂、张伯兴，中国旅游出版社。
12. 《世界旅馆 旅馆世界》，张广瑞，中国经济出版社出版。
13. 《当代饭店透视与聚焦》，王大悟，黄山书社出版。

3. 数字资源配置

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，不断开发微课，丰富实训项目视频资源库，做到资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学需要。

（四）教学方法

以保证教学质量为目标、以技能培养为核心，根据混合型学习理论，结合高职人才培养模式特点进行教学方法、手段与教学组织形式的设计。

1、“一个对接”

建议专业核心课程采用案例教学、现场教学、理实一体化教学等形式完成教学，实现教学过程与工作过程对接。

2、“二个结合”

传统课堂与网络互动教学相结合；

文字教材与多种媒体教学资源相结合；

3、“多种形式”

结合课程、教学资源及学生特点采用多种教学组织形式开展教学。如班级教学、分组教学、自主学习、师徒制等教学组织形式。

（五）学习评价

- 1、实施以项目或技能操作等实践性过程考核代替传统课程考试的模式，采用“过程评价+实际操作”相结合的方式，着重突出学习效果和培养学生职业能力的培养；
- 2、实行“以证代考”，即课程考核与国家职业资格鉴定相结合；
- 3、推行“以赛促学”，学生的个性特长和特殊表现受到国家、省、市等不同奖励，可作为基础学分使用（如技能大赛模块）；
- 4、考核形式：过程考核与终结考核相结合，根据课程的特点，过程性考核可占综合成绩的40%—60%。

（六）质量管理

1. 建立和完善专业建设和教学质量诊断与改进机制，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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实现人才培养规格。
2. 建立和完善教学管理机制，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，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，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. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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. 专业教研室将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

（一）成绩要求

在规定修业年限内修完本人才培养方案中要求的学习任务，课程考核合格，并取得学分不低于259学分，其中必修课程126学分，选修课程36学分。

（二）技能证书的要求

1. 本专业学生必须获取二级乙等以上的普通话等级证书
2. 本专业学生必须至少获取全国高等学校计算机水平二级证、全国英语应用能力B级合格证、高级前厅服务员资格证、高级餐厅服务员资格证、高级客房服务员资格证、酒店管理师、国家中级茶艺师、礼仪师、中级调酒师资格证等证书之一。

十、附录

附件：信阳职业技术学院网络通识课设置与学分

编号	类型	课程名称	学分	学时	授课学期	备注
080189	任选	※▽书法鉴赏	1	30	1-4	1-4 学期需修够 6 学分
080190	任选	※舞蹈鉴赏	1	18	1-4	
080191	任选	※影视鉴赏	1	18	1-4	
050226	任选	※中华诗词之美	1	20	1-4	
030747	任选	※解码国家安全	1	17	1-4	
000008	任选	※大学生恋爱与性健康	1	28	1-4	
020005	任选	※▽大学生创业基础	1	16	1-4	
050227	任选	※口才艺术与社交礼仪	1	30	1-4	
050229	任选	※国学智慧	1	20	1-4	
050060	任选	※▽中国文化概论	1	30	1-4	
050230	任选	※中国的社会与文化	1	20	1-4	
170064	任选	※▽互联网金融	1	32	1-4	
050006	任选	※一起学说普通话	1	28	1-4	
050231	任选	※公共关系与人际交往能力	1	30	1-4	
050232	任选	※职场沟通	1	30	1-4	
100217	任选	※人文与医学	1	28	1-4	
100218	任选	※诺贝尔生理学或医学奖史话	1	28	1-4	
050024	任选	※演讲与口才	1	28	1-4	
100219	任选	※营养与食疗学	1	32	1-4	
020527	任选	※中国茶道	1	32	1-4	

注：表中课程前面有※标志的为网络慕课课程，前面有※▽标志的为网络慕课课程和面授课程。