

2019 年三年制高职酒店管理宝燕订单班专业人才培养

1. 专业名称及代码

专业名称： 酒店管理

专业代码： 640105

2. 入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

3. 修业年限

高中毕业生或同等学力起点的学生修业年限为 3 年

4. 职业面向

4.1 所属专业大类： 旅游大类（代码： 64）

4.2 所属专业类： 旅游类（代码： 6401）

4.3 对应行业： 住宿业（代码： 61）

餐饮业（代码： 62）

4.4 主要职业类别：

初始岗位： 宝燕酒店服务员

前厅服务员（代码： 4-03-01-01 ）

客房服务员（代码： 4-03-01-02 ）

餐厅服务员（代码： 4-03-02-05 ）

发展岗位 1： 宝燕酒店基层管理人员

发展岗位 2： 酒店中高层管理（职业经理人）

4.5 主要岗位类别（或技术领域）及职业资格证书（代码）

序号	岗位类别	职业资格证书
1	宝燕酒店服务员	中级茶艺师证书（1+X）
2	宝燕酒店基层管理人员	人力资源管理师（三级）证书（1+X）
3	酒店中高层管理（职业经理人）	职业经理人证书

4.6 专升本：

酒店管理专业平均成绩排名前 20%的应届毕业生可推荐参加“专升本”选拔考试。考试合格，被录取的学生直接进入与我校签订协议的普通本科院校酒店管理专业三年级，学习两年，修完本科教学计划规定的内容，达到毕业要求的，颁发酒店管理专业本科毕业证书与学位证书。

4.7 应征入伍

国家鼓励大学毕业生应征入伍服义务兵役，在校学生可应征入伍士兵，毕业生可应征入伍士官，入伍学生享受国家规定的学费补偿等优惠政策。

4.8 自主创业

根据酒店管理专业所学知识，可自主创办餐厅、休闲水吧（酒吧）、农家乐或民宿等小企业。

5. 培养目标与培养规格

5.1 培养目标

酒店管理专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，能够适应国内外酒店业和区域酒店产业发展需要，具有一定科学文化水平、良好职业道德和工匠精神、掌握现代管理基本理论、酒店业基础知识、酒店运行与操作等专业知识，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，能够在星级酒店、民宿、餐饮机构及相关企业从事酒店生产、建设、管理、服务等工作的复合型技术技能人才。

5.2 培养规格

酒店管理专业人才培养规格由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

5.2.1. 素质

政治素质：具有正确的世界观、人生观和价值观，坚决拥护中国共产党的领导，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，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与感的高素质旅游复合型技术技能人才。

职业素质：具有良好的酒店职业道德和酒店职业素养，遵守、履行酒店职业道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等。热爱酒店服务工作，能胜任酒店管理专业相关岗位的工作，能够在工作中讲求协作，在困境中创新求变，善于和同事及顾客进行人际沟通，并有从事酒店基层服务与管理的基本素质。行为上气质高雅、语言文明、平等待人、举止大方等，既要有美好的酒店职业形象，又要有良好的酒店职业习惯。

身心素质：具有良好的身心素质和职业素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；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。

5.2.2. 能力

初始岗位： 酒店服务员

(1) 能准确、规范地提供前厅服务（包括前台预定、接待、礼宾等）；

(2) 能准确、规范地提供客房服务（包括客房卫生、接待等）；

(3) 能准确、规范地提供餐饮服务（包括中西餐零点服务、宴会服务、酒水服务、茶艺服务等）。发展岗位一：酒店基层管理人员

(1) 具备本职的专业技能；

(1) 具备基本的沟通能力；

- (2) 能对自己所辖班组进行日常管理；
- (3) 能处理日常运营中突发事件；
- (4) 有团队意识和团队合作能力。

发展岗位二：酒店职业经理人

- (1) 有影响力、执行力；
- (2) 有创新能力；
- (3) 有较强的沟通能力；
- (4) 能在酒店突发事件、重大事故发生时采取紧急应变处理，有效控制全局；
- (5) 有自我管理能力和终身学习能力；
- (6) 有团队意识和团队合作能力。

5.2.3. 知识

- (1) 掌握旅游产业发展理论前沿、国际动态；
- (2) 熟悉国内外旅游产业相关的政策法规；
- (3) 熟悉酒店礼仪知识；
- (4) 英语词汇达到 4000 左右，具有必备的英语语言基础知识；
- (5) 掌握前厅客房餐厅服务技能及运营管理知识；
- (6) 熟悉食品营养学知识及配餐常识；
- (7) 熟悉酒店市场知识；
- (8) 熟悉酒店应用文写作知识；
- (9) 掌握酒店经营管理知识；
- (10) 掌握酒店电子商务知识；
- (11) 了解基本酒店财务知识；
- (12) 掌握酒店产品设计知识；
- (13) 掌握酒店产品销售相关知识；
- (14) 熟悉宝燕酒店企业文化；
- (15) 掌握宝燕酒店运营管理知识。

6. 课程设置

6.1 公共基础课

6.1.1 《思想道德修养与法律基础》(简称《思修》)

(1) 学习目标：本课程作为大学生必修的思想政治理论课，主要针对大学生成长过程中所面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，自觉践行社会主义核心价值观，不断提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

(2) 学时：48 学时，其中理论学时 32，实践学时 16。

6.1.2 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》(简称《概论》)

(1) 学习目标：本课程作为大学生必修的思想政治理论课，是为了使大学生对马克思主

义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。

(2) 学时：72 学时，其中理论学时 48，实践学时 24。

6.1.3 《形势与政策》

(1) 学习目标：课程作为大学生必修的思想政治理论课，主要针对学生关注的国际国内热点问题，引导学生正确认识国内外形势，深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、精神实质、实践要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

(2) 学时：32 学时，其中理论学时 16，实践学时 16，分四个学期开设。

6.1.4 《大学生心理健康教育》

(1) 学习目标：本课程是大学生必修的人文素养课，主要使学生明确心理健康的标准和意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、心理调适能力等，增强心理素质，形成健全的人格，实现全面发展。

(2) 学时：32 学时，其中理论学时 24，实践学时 8。

6.1.5 《创新创业基础》

(1) 学习目标：通过本课程的学习，培养学生整合创业资源、设计创业计划以及创办和管理企业的能力，重点培养学生识别创业机会、防范创业风险、适时采取行动的创业能力，提高学生的社会责任感、创新精神，促进学生的创业积极性和成功率。

(2) 学时：32 学时，其中理论学时 16，实践学时 16。

6.1.6 《大学生职业发展与就业指导》

(1) 学习目标：通过本课程的学习，提升学生的自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能、拓展能力和各种通用技能，如沟通技能、问题解决技能和自我管理技能等。为培养学生尽快适应社会，做好从“学校人”到“社会人”转变的准备。

(2) 学时：32 学时，其中理论学时 16，实践学时 16。

6.1.7 《国家安全与军事教育》

(1) 学习目标：本课程是普通高等学校学生的必修课程。该课程授课内容含军事理论、军事技能和国家安全教育。通过课程学习，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

(2) 学时：148 学时，其中理论学时 36，实践学时 112。

6.1.8 《大学体育与健康》

学习目标：通过本课程的学习，学生能增强体能和运动技能水平，加深对大学体育与健康知识的理解；感悟体育学习乐趣，增强体育实践能力和创新能力；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯；发展良好的心理品质，增强人际交往技能和团队意识；具有健

康素养，塑造健康体魄，提高对个人健康和群体健康的社会责任感，逐步形成健康的生活方式和积极进取、充满活力的人生态度。

(2) 学时：72 学时，其中理论学时 18，实践学时 54。

6.1.9 《劳动技能》

(1) 学习目标：让学生通过劳动技能实践，获得积极劳动体验，形成良好职业素养，促进学生全面发展，培养“技高品端”人才，实现学校育人目标。

(2) 学时：总学时 24 学时，其中实践 24 学时。

6.2 专业基础课

6.2.1 旅游社交礼仪

(1) 学习目标：熟知日常交往礼仪，掌握旅游社交礼仪的基本常识，个人仪表、仪容、仪态端庄得体，能够为各种仪式提供礼仪服务。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实践学时 18 课时。

(3) 训练项目：仪态训练、化妆基础训练、手势运用、会谈服务摆台。

6.2.2 汉语言文学

(1) 学习目标：掌握汉语相关常识、中国传统文学常识，掌握文学作品赏析技巧。通过学习能够认识和分析中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识；熟悉名胜古迹中的著名楹联、历代游记名篇的主要内容和艺术特点；掌握古典旅游诗词名篇的主要内容和艺术特点；熟悉中国科技发明主要知识；掌握中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术和历史文化常识。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实训、实习 18 学时。

(3) 训练项目：赏析旅游诗词、楹联、游记；讲解中国历史各发展阶段的主要成就与主要典型事件。

6.2.3 旅游政策法规

(1) 学习目标：能够拟写旅游服务合同；能识别侵权行为；能运用旅行社管理条例提供相应的旅游法律服务；能运用导游人员管理条例提供相应的旅游法律服务；能够运用法律手段处理旅游纠纷。

(2) 学时：总学时 54 学时，其中理论 27 学时，实训、实习 27 学时。

(3) 训练项目：旅游服务中旅游法规的应用训练。

6.2.4 营养与配餐

(1) 学习目标：学习营养学基础知识、营养配餐的基础知识、科学配餐与食谱编制、不同人群的营养配餐、特殊人群的营养配餐。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实训、实习 18 学时。

(3) 训练项目：主要食品营养成分分析；目标人群营养食谱设计（孕妇、产妇、婴幼儿、青少年、中老年人、特殊工种从业人员等）。

6.2.5 酒店基础会计

(1) 学习目标：能够掌握会计的基本原理、基本方法和基本技能，包括会计的概念、对

象、职能、原则和会计方法等，使学生具有原始凭证识别与填制、记账凭证填制、会计账簿登记、会计报表编制能力。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实践学时 18 课时。

(3) 训练项目：用借贷记账法处理各种简单经济业务、正确填写会计凭证、正确编制简单会计报表和出纳业务

6.2.6 茶艺

(1) 学习目标：能够掌握中国茶文化基础知识、茶艺服务基础知识、茶叶基本知识，具备各种茶类服务技能。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实践学时 18 课时。

(3) 训练项目：茶艺服务操作技能训练、乌龙茶茶艺演示、红茶茶艺演示、普洱茶茶艺演示。

6.2.7 酒店心理学

(1) 学习目标：能够掌握心理学概述、酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理、客房服务与宾客心理、酒店管理心理知识，具备酒店消费者心理分析能力。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实践学时 18 课时。

(3) 训练项目：不同年龄群体的消费心理分析，不同性别群体的消费心理分析，不同收入群体消费心理分析，新产品开发推广的心理策略，营销服务与消费心理分析。

6.2.8 客户关系管理

(1) 学习目标：能够掌握客户价值与判断客户等级的方法、客户开发与维护的技巧、客户投诉的处理流程与处理技巧、培养与提高客户忠诚度的技巧、客户档案编制的方法与使用技巧等，具有客户等级判断、客户开发与维护、客户投诉处理、客户忠诚度提高、客户档案编制等能力。

(2) 学时：总学时 72 学时，其中理论 36 学时，实践学时 36 课时。

(3) 训练项目：客户关系的维护、合理处理客户投诉、正确提高客户忠诚度、客户档案的编制与使用。

6.2.9 酒店电子商务

(1) 学习目标：熟知酒店电子商务发展现状、体系结构，掌握酒店电子商务基本流程，能够进行酒店支付结算和网络营销。

(2) 学时：总学时 72 学时，其中理论 36 学时，实践学时 36 课时。

(3) 训练项目：旅游酒店的网站建设，旅游、酒店产品推介。

6.2.10 酒水调制与酒吧管理

(1) 学习目标：熟知酒水知识，能够进行酒水搭配和鸡尾酒的调制，掌握酒吧的运营管理。

(2) 学时：总学时 36 学时，其中理论 18 学时，实践学时 18 课时。

(3) 训练项目：酒水推介、鸡尾酒的调制、酒吧服务。

6.2.11 咖啡制作

(1) 学习目标: 熟知咖啡知识, 能够品鉴咖啡, 能制作不同口味的咖啡。

(2) 学时: 总学时 36 学时, 其中理论 18 学时, 实践学时 18 课时。

(3) 训练项目: 单品咖啡制作、意式咖啡制作、咖啡品鉴。

6.2.12 酒店督导实务

(1) 学习目标: 能对前厅部、客房部、餐饮部进行督导管理; 能组织实施人力资源部的招聘培训;

能根据酒店实际情况制定激励机制与绩效考核方案。培养学生服务创新意识, 团队协作精神。

学时: 总学时 90 学时, 其中理论知识学时 45 学时, 实践学时 45 学时。

(3) 训练项目: 前厅部督导; 客房部督导; 餐饮部督导; 人力资源的招聘、培训; 酒店激励与绩效考核方案制定。

6.3 专业核心课

6.3.1 餐饮服务与管理

(1) 课程目标: 能掌握中西餐服务标准程序; 能掌握中西餐零点和宴会接待服务流程; 能熟练使用对客服务语言, 领会客人意图, 热情为客人提供服务; 能为不同类型客人提供针对性服务; 能进行中西餐厅产品设计, 能进行餐饮营业推广, 能胜任酒店餐饮部门或者中小餐饮企业的日常管理工作。培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。

(2) 训练项目: 中西餐宴会摆台、中西餐宴会服务、餐饮选址与布局、餐饮产品设计、餐饮产品销售策划

(3) 训练要求: 总学时 154 学时。其中校内理论知识学时 54 学时, 实习实训学时 100 学时(与跟岗实习衔接, 采用“师徒制”, 即一个主管带 2-3 个学生进行工作培训及指导, 让学生在实际的工作过程中训练岗位技能)。

实训企业: 金皇酒店、宝燕集团

实训项目: 中西餐宴会摆台、中西餐宴会服务、餐饮产品设计、餐饮产品销售策划

学时: 100 学时

6.3.2 前厅客房服务与管理

(1) 课程目标: 能掌握前厅部客房部岗位群标准操作服务; 能熟练使用对客服务语言, 领会客人意图, 热情提供入住前的接待准备工作、入住中的对客服务及离店结账服务; 能够对前厅部、客房部进行综合管理: 包括客房设备物资管理、酒店住客及员工安全管理、酒店客房销售管理、VIP 客户管理等。培养学生服务创新意识, 团队协作精神。

(2) 训练项目: 客房预订服务、前台入住登记服务、客房卫生清洁与服务、开夜床服务及夜床设计、客史档案建立与跟踪服务、VIP(会员)管理、主题客房设计。

(3) 训练要求: 总学时 120 学时。其中校内理论知识学时 72 学时, 实习实训学时 48 学时(与跟岗实习衔接, 采用“师徒制”, 即一个主管带 2-3 个学生进行工作培训及指导, 让学生在实际的工作过程中训练岗位技能)。

实训企业: 金皇酒店、宝燕集团

实训项目：客房预订服务、前台入住登记服务、客房卫生清洁与服务、客史档案建立与跟踪服务

学时：72 学时

6.3.3 酒店市场营销

(1) 课程目标：能组织与实施酒店市场调研并能撰写酒店市场营销报告；能分析酒店消费者的购买行为，调整营销策略；能对酒店消费者市场进行细分、找到目标市场、准确市场定位；能制定合理的酒店产品价格以及价格调整；能撰写酒店新产品上市策划方案。本课程培养学生社会责任感和参与意识，具有安全意识、信息素养、环保意识、创新思维以及团队合作精神。

(2) 训练项目：酒店市场调研、酒店产品及新产品开发、酒店产品合理定价、酒店市场营销策划

(3) 训练要求：总学时 64 学时。其中校内理论知识学时 32 学时，实习实训学时 32 学时。

实训企业：金皇酒店、宝燕集团

实训项目：酒店产品促销、酒店市场营销策划书的撰写。

学时：36 学时

6.3.4 宝燕运营管理

(1) 课程目标：能够胜任宝燕酒店零点服务工作；能够进行宝燕酒店高档菜式的推介；能够处理客人投诉；能够胜任宝燕酒店中餐宴会管理及服务。培养学生服务创新意识，团队协作精神。

(2) 训练项目：宝燕餐饮菜品推介；宝燕零点服务；手写单和打印单的使用；处理客人投诉；中餐宴会管理及服务；营运中的服务应变。

(3) 训练要求：总学时 96 学时。其中理论知识学时 0 学时，实习实训学时 96 学时。（本课程是宝燕店长订单班核心课程，由上海宝燕集团派企业代表每学期来校一周，采用“师徒制”，一个主管带 2-3 个学生进行工作培训及指导，让学生在实际的工作过程中训练岗位技能。）

6.3.5 酒店英语

(1) 课程目标：能综合使用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预定、接待入住、退房离店工作；能综合使用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的礼宾服务、商务中心服务、总机服务工作；能综合使用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的餐厅预定、引座点菜、席间服务、结账等工作。

(2) 训练项目：英语听力（教学内容中客人可能说的话）；英语口语（教学内容中工作人员需要说的话）；英语阅读（与酒店相关的英语文章）；英语写作（酒店内工作表格的填写）

(3) 训练要求：总学时 132 学时。其中理论知识学时 66 学时，实习实训学时 66 学时。

6.3.6 酒店管理概论

(1) 课程目标：能够说明筹建酒店或者管理酒店所必须具备的条件；掌握酒店的组织、控制、管理等基本原则和运作规律，了解酒店发展历史和未来酒店业的发展态势，了解酒店

与社会各个方面的联系；能够运用酒店管理知识对当前酒店发生的各种问题作出分析和判断，并能提出大致的解决方案；能够运用组织管理的原理和方法，设计酒店的组织结构；熟悉酒店服务质量管理体系，学会制度的订立和执行的程序；能正确使用酒店设备。

(2) 训练项目：设计酒店组织结构；制定酒店服务质量管理方法；酒店公共关系策划

(3) 训练要求：总学时 28 学时。其中理论知识学时 14 学时，实习实训学时 14 学时。

实训企业：金皇酒店

实训项目：酒店服务质量管理现场管理的运用

学时：14 学时

6.4 选修课

6.4.1 公共选修课

课程 1: 《普通话与职业口语》

(1) 学习目标：通过本课程的学习，使学生能够掌握普通话语音发音要领、普通话音变、普通话朗读技巧、普通话说话技巧及口语交际知识等，能够用标准普通话对客交流，提高运用口语交际能力的技巧，提高学习、工作、生活中的口语交际能力。

(2) 学时：36 学时，其中理论学时 18，实践学时 18。

课程 2: 《艺术鉴赏》

(1) 学习目标：通过以音乐为核心的艺术审美理论和实践相结合，使学生了解主要艺术门类的艺术特征，掌握欣赏艺术的主要方法，理解多元文化，培养和提高学生的审美和创造艺术美的能力。

(2) 学时：36 学时，其中理论学时 18，实践学时 18。

课程 3: 《中国传统文化》

(1) 学习目标：掌握中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术和历史文化常识，提高艺术修养和人文科学素养。

(2) 学时：36 学时，其中理论学时 18，实践学时 18。

6.4.2 专业拓展课

课程 1: 《酒店英语听说》

(1) 学习目标：通过本课程的学习，使学生针对性加强酒店前厅、客房、餐饮三大部门的英语应用能力，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) 学时：48 学时，其中理论学时 24，实践学时 24。

课程 2: 《摄影技术》

(1) 学习目标：通过课程学习，使学生了解摄影的历史、发展以及成像原理，掌握摄影基本的构图规律，了解摄影的注意事项，能够进行优秀作品的赏析，培养和提高学生的审美和创造艺术美的能力。

(2) 学时：36 学时，其中理论学时 18，实践学时 18。

课程 3: 《粤语》

(1) 学习目标：掌握主要客源地广东方言，具备一定的粤语听说能力。

(2) 36 学时，其中理论学时 18，实践学时 18。

7. 学时与学分

7.1 学时

酒店管理专业总学时 2652 学时，共设置课程 30 门。课程学时 1592 学时，理论教学课占 46%，实践教学课占 64%；其中公共基础课程 8 门，390 学时，占 25%；专业基础课 12 门，612 学时，占 38.0%；专业核心课 6 门，594 学时，共占 37.%；选修课 4 门，156 学时，占 10%。跟岗实习 8 周，192 学时，顶岗实习 24 周，576 学时。

7.2 学分

酒店管理专业总学分 129 学分。课程学分 93 学分，其中公共基础课程 22 学分，占 23.7%；专业基础课 36 学分，占 38.7%；专业核心课 35 学分，占 37.6%；选修课 9 学分，占 10%。国家安全与军事教育 2 学分，专业能力训练 4 学分，毕业设计 4 学分，跟岗实习 8 学分，顶岗实习 24 学分。

8. 教学进程总体安排（详见附表 4）

9. 实施保障

学校教师总数 402 人，其中校内专任教师 342 人，占比 85.0%，兼职教师 57 人，占比 14.1%；在专任教师中副高及以上专业技术职务教师 112 人，具有硕士学历以上的教师 108 人，在专任教师中的占比分别为 32.7%和 31.61%；专任教师中的专业课教师为 252 人，其中“双师”教师 171 人，占比为 67.9%。

学校占地 528 亩，校舍建筑面积 15 万多平方米，总资产 3.5 亿，其中教学仪器设备总值 0.4 亿，生均教学科研仪器设备值 8175.86 元；学院有网络多媒体教室数 134 间，校内实践基地 86 个，校内实践教学工位 4665 个，校外实习基地数为 180 个；学校有 400 米跑道标准田径场 1 个，体育馆 1 座，人工草皮足球场 3 个，风雨球场 1 座，露天篮球场、排球场、羽毛球场各 13 个，多功能健身房 1 个，室内乒乓球台 17 个。

学校图书馆藏图书 50.66 万册，数字资源量 13020GB。学校有 10000M 主干和 1000M 到桌面的校园网；完成了标准化、共享型数字资源平台建设，目前平台资源名师课堂有 10 门，共享核心课程 80 门，专业特色核心课程 60 门，专业主干课程 160 门，工具软件、案例、素材、微课资源 3200 个，累计开发校本教材 38 本。

9.1 师资队伍

酒店管理专业共有专业教师 22 人，其中校内专任教师 15 人，占比 68.2%，校内兼职教师 2 人，占比 9.1%，企业兼聘任教师 5 人，占比 22.72%；在专任教师中，教授 1 人，占比 6.67%，副教授 5 人，占比 33.3%，讲师及讲师以下 11 人，占比 62.5%；硕士学历以上教师 9 人，占比 56.3%，本科学历 6 人，占比 37.5%；双师型教师 15 人，占比 93.8%；在专业学生学生约 600 人，在校生与专业专任教师之比为 23:1（不含公共课）。胡建英、唐闪光为本专业院级带头人，2 人，均为硕士，副教授，湖南省省级青年骨干教师。

酒店管理专业宝燕订单班专任教师配置情况表

姓名	性别	学历 (学位)	职称	是否 双师	任教 时间	企业 服务 时间	承担具体教学教研任务	备注
廖广莉	女	大学	教授	是	30年	一年	汉语言文学、中国优秀传统文化、普通话与职业口语等	
雷海艳	女	大学	副教授	是	24年	三年	酒店市场营销、酒店客户关系处理、酒店电子商务等	
钟素平	女	大学	副教授	是	34年	四年	旅游社交礼仪、酒水调制与酒吧管理、餐饮服务与管理、酒店督导实务等	
胡建英	女	大学	副教授	是	25年	三年	中国旅游地理、导游基础、导游实务等	
唐闪光	男	大学	副教授	是	24年	两年	中国旅游地理、导游基础、导游实务等	
杜卡	男	大学	副教授	是	23年	一年	汉语言文学、办公事务管理等	
刘列夫	男	大学	讲师	是	13年	三年	旅游交际礼仪、酒店电子商务、酒店人力资源管理	
刘宇	男	大学	讲师	是	15年	两年	中国旅游地理、导游基础、导游实务等	
曹慧玲	女	大学	讲师	是	14年	一年	旅游政策法规、酒店市场营销、茶艺等	
周小红	女	硕士研究生	讲师	是	11年	一年	旅游交际礼仪、中国优秀传统文化、普通话与职业口语等	
戴冬香	女	硕士研究生	讲师	是	5年	一年	前厅客房服务与管理、酒店管理概论、酒店公共关系等	
王莉	女	大学	讲师	是	22年	四年	餐饮服务与管理、前厅客房服务与管理、酒店督导实务、咖啡制作等	
李艳华	女	大学	讲师	是	15年	三年	前厅客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店督导实务、酒水调制与酒吧管理	
廖婷婷	女	大学	讲师	是	13年	一年	茶艺、酒店市场营销、酒店管理概论、酒店公共关系学等	
孟庆兴	男	大学	助教	是	29年	一年	茶艺、营养与配餐、咖啡制作	
赵敏	女	大学			15年	一年	粤语、营养与配餐、咖啡制作	
尹娅娴	女	大学	助教	是	5年		酒店电子商务、酒店管理概论、酒店人力资源管理	
胡仕斌	男	大学	助教	是	8年		酒店人力资源管理、酒水调制与酒吧管理等	

酒店专业宝燕订单班企业兼职教师配置情况表

姓名	性别	学历 (学位)	职称	是否 双师	任教 时间	企业服 务时间	承担具体 教学教研任务	备注
何国强	男	专科	总经理	是	8	20	酒店实训、毕业设计指导	
张顺	男	本科	人力资源部总监	是	7	12	宝燕运营管理	
孙善康	男	专科	人力资源部经理	是	3	8	宝燕运营管理	
王家康	男	专科	餐饮部经理	是	2	3	宝燕运营管理	

酒店管理专业宝燕订单班建设委员会组成

姓名	专业委员会职务	工作单位/职务	职称
钟素平	主任	旅游与公共服务管理系建设委员会主任	副教授
王莉	副主任	旅游与公共服务管理系酒店管理教研室主任	讲师
雷海燕	委员	旅游与公共服务管理系主任	副教授
娄丽芝	委员	湘南学院旅游管理学院	教授
何国强	委员	上海宝燕集团	总经理
张顺	委员	上海宝燕集团	人力资源部总监
孙善康	委员	上海宝燕集团	人力资源部经理
王家康	委员	上海宝燕集团	餐饮部经理

注：以学院专家、行业企业专家、其他院校专家为主要成员，共 8—10 人，成员中校内专业教师只能占 3—4 人

9.2 教学设施

教学设施能满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等达到了国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

酒店管理专业校内实训基地

序号	实践基地名称	支持课程	批准日期（年）	建筑面积（平方米）	设备总值（万元）	设备总数	主要实训项目	工位数（个）
1	电子阅览室		2005	710	188.2	250	资料检索与查阅	250
2	酒吧实训室	茶艺、酒水调制与酒吧管理、咖啡制作与水吧管理	2009	200	5.08	8	茶艺、酒水调制、咖啡制作	50
3	语音室二	英语口语、普通话	2010	180	12	65	普通话、英语听力训练	55
7	职院旅游酒店	酒店市场营销、前厅客房服务与管理	2009	6062	53.6	0	酒店产品的设计、预订服务、客房服务训练	20
8	中餐实训室	酒水与西餐知识、餐饮服务与管理	2005	80	6.9	5	中餐宴会摆台主题宴会设计训练	50
9	西餐实训室	酒水与西餐知识、餐饮服务与管理	2005	80	5	5	西餐宴会摆台西餐服务训练	30
10	形体训练房	形体训练、旅游社交礼仪	2005	400	2.6	0	形体训练、专业礼仪训练	200
11	客房实训室	前厅客房服务与管理	2005	40	3.9	14	客房床务实训	20

酒店管理专业宝燕订单班校外实训基地

实习基地名称	依托单位	年接待学生人次	主要实训项目
罗森尼娜城区门店	罗森尼娜食品有限公司	200	酒水调制、咖啡制作
宝燕酒店	上海宝燕酒店管理有限公司	200	酒店门店经营、菜品制作与服务产品促销、中餐服务

9.3 教学资源

9.3.1 图书资源

教材、图书和数字资源能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。具体见下表：

旅游管理纸质图书藏书状况统计表					
系部	专业	经济	语言文字	历史地理	合计
旅游管理系	酒店管理	20084	19028	13444	52556
旅游管理纸质过刊藏书状况统计表					
旅游管理系	酒店管理	1935	516	406	2857
旅游管理电子资源藏书状况统计表					
旅游管理系	电子图书（册）	4962	8995	11701	25658
	电子学术期刊（种）	1131	300		1431

9.3.2 教材资源

酒店专业主要选用旅游教育出版社、中国旅游出版社、高等教育出版社、上海交通大学出版社等近三年出版的高职高专规划教材；国家最新行业标准及合作企业 SOP（标准作业程序）资料；另有部分专业课使用自己开发的特色校本教材，如《旅游社交礼仪》；实践教学课程由教师自编教学大纲和指导书，能充分满足教学需要。

9.3.3 数字化资源

酒店专业建设有 2 门数字化网络课程，即《前厅客房服务与管理》、《旅游政策法规》，在专业上基本可以满足学生专业学习。

9.4 教学方法

倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。在教学过程中，灵活采用多种教学方法进行教学。可采用讲授法、互动式、启发式、理实一体化教学、案例教学、项目教学、情景模拟、现场教学、任务教学法、小组讨论法、角色扮演法、实践体验法等方法，坚持学中做、做中学。

9.5 教学评价

按照教育部颁发的专业人才培养方案标准，结合我院“六位一体”课程教学模式与评价标准，对教师教学和学生学习进行综合评价按照教育部颁发的专业人才培养方案标准，结合我校“分段式”和新“六位一体”课程教学模式与评价标准，对教师教学和学生学习进行综合多元化评价。

9.5.1 教师教学评价

对教师教学评价主要有四个方面：一是院、系日常教学督查及考核；二是酒店管理教研室同行听、评课的评价情况；三是学生评教及学生代表座谈会反馈；四是合作企业的评价及反馈，同时结合日常过程质量监控进行总体评价。

9.5.2 学生学习评价

酒店管理专业对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则（形成性考核），以学习过程考核为主，终结性考核为辅，学习过程考核占总分值的60%，终结性考核占总分值的40%。其中，学习过程考核包括学生到课考勤和学习态度（含听课状态、作业、作品或单项职业能力训练完成情况）等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或考查，有些课程也可以用酒店综合职业能力训练项目考核来替代。在“3+2”教学模式中，建立与酒店企业联合考评的机制，专业教师与企业师傅共同对学生学习进行评价，评价比例各占50%。

9.6 质量管理

建立健全校院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

9.6.1 建立健全质量标准体系

酒店管理教研室根据酒店人才的市场需求状况、教育部高等职业院校酒店管理专业的教学标准以及湖南省教育厅有关专业技能抽查、毕业设计标准制定的指导性意见制定了本专业的技能抽查标准和毕业设计标准，教师再根据人才培养规格和课程特色制定课程标准，最后根据课程特色制定相应的考核评价标准等，做到了教学有标准可循，能保证教学的质量。

(1) 课程标准

酒店管理专业课程标准邀请行业企业人员和专业教师共同制定，确定课程的性质、定位和目标要求；依据职业分析与教学要求，以提升职业能力为出发点，找准职业岗位的核心能力，确定课程标准的内容；同时还应参照相关职业资格标准，改革课程教学内容，建立突出职业能力培养的课程标准，规范教学的基本要求，确定课程考核与茶艺师资格考证、人力资源管理师考证、酒店技能大赛相结合的课程评价办法。

(2) 专业技能考核标准

邀请行业企业人员和专业教师共同制定酒店管理专业技能考核标准，立足于酒店行业的实际工作岗位，主动对接高职酒店毕业生面向的星级酒店中基层管理岗位等方面的职业标准与岗位典型工作任务，设计了酒店基础技能、酒店核心技能、酒店产品设计等技能模块测试学生的岗位核心技能和职业素养，展示酒店管理专业教学质量。

(3) 毕业设计标准

与酒店企业合作，立足于企业发展新业态和生产实际，依据职业标准与岗位典型工作任务的需求，共同制定酒店管理专业毕业设计标准，明确专业毕业设计选题类别及要求，规范成果表现形式与评价指标。

9.6.2 明确各部门及个体职权

学院教务处是全校教学教务职能部门，具体负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。

旅游与公共服务管理系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。

酒店管理教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。

教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，实施教学工作，依据课程标准保证教学实施的效果等。

9.6.3 完善考核评价方法

教学质量监控和评价应全员参与，教学工作是学校的中心工作，教学质量离不开全体师生员工的共同努力，人人都是质量监控体系中的一部分，也是被监控和评价的对象。教学过程质量监控和评价体系的建立与运行，需要学校的相关部门、教师、学生家长、企业、学生都参与进来，必须把教学质量监控和评价变成广大教师、学生和管理干部的积极行动，从根本上保证学校教育教学质量的提高。另外，质量反馈系统是质量监控和评价体系的一个重要环节，通过开展教学检查和考核及开展学生座谈会、学生评教、教师评学、领导听课、企业反馈、家长意见等活动，或引进第三方评价机构进行评价，形成多条教学信息交流反馈途径，以保障和提高教学质量。

10. 毕业要求

学生通过三年的学习，修完专科教学计划规定的内容，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求（具体来说：思想品德合格、成绩合格、顶岗实习考核合格、毕业设计完成并检查合格），颁发专科毕业证书。

11. 教学计划表（附后）

表 1：三年制高职酒店管理专业宝燕订单班课时比例分配表

表 2：三年制高职酒店管理专业宝燕订单班教学环节时间分配表

表 3：三年制高职酒店管理专业宝燕订单班能力训练项目安排表

表 4：三年制高职酒店管理专业宝燕订单班教学进程表

说明:

(一) 专业人才培养方案编制人员名单:

(1) 主持人: 王莉

(2) 参与者: 雷海艳、钟素平、胡建英、王莉、戴冬香、李艳华、廖婷婷、孟庆兴、赵敏、胡仕斌、何国强、孙善康、张顺、王家康、邹春辉;

(a) 校内教师: 雷海艳、钟素平、胡建英、王莉、戴冬香、李艳华、廖婷婷、孟庆兴、赵敏、胡仕斌;

(b) 行业代表: 郴州市酒店协会

(c) 企业代表: 上海宝燕集团总经理何国强、总监张顺、上海宝燕集团人力资源部经理孙善康、上海宝燕集团餐饮部经理王家康。

(d) 其他学校专家: 娄丽芝(湘南学院)

(e) 学生代表: 邹春辉香港国际设计事务所董事长邹春辉

(二) 专业人才培养方案审核人员名单:

(1) 一审: 酒店管理专业指导委员会

(2) 二审: 教务处

(3) 三审: 学校学术委员会

(4) 终审: 学校党委会

表 1 三年制高酒店管理专业宝燕订单班课时比例分配表

项目		学分	学时数	合计学分	合计学时数	占课程总课时的百分比
公共基础课	必修课	18	318	22	390	25.0%
	选修课	4	72			
专业基础课	必修课	31	528	36	612	38.0%
	选修课	5	84			
专业核心课		35	594	35	594	37.0%
选修课	公共选修课	4	72	9	156	10.0%
	专业选修课	5	84			
课程总计				93	1592	
实习实训				38	912	
总计				131	2652	

表 2

三年制高职酒店专业宝燕订单班教学环节时间分配表

学 期 周 数 环 节	军事技能	课堂 教学	专业 能力 实践 或 实训	考 试 与 机 动	技 能 抽 查 综 合 实 训	毕 业 设 计 与 答 辩	认 识 实 习	跟 岗 实 习	顶 岗 实 习	合 计
1	2w	15W	1w	2w						20 w
2		17W	1w	2w						20 w
3		9W+8w(企业)	1w	2w			1W	7W		20 w
4		17W	1w	2w						20 w
5		9W		2w	1w	4w			4 w	20 w
6									20 w	20 w
合计	2W	67W	4w	10W	1W	4W	1W	7W	24W	120W

表 3

三年制高职酒管管理专业能力训练项目安排表

序 号	项 目	学 期 周 数						学 分	合 计
		1	2	3	4	5	6		
1	宝燕运营管理实训	1						1	1
2	宝燕运营管理实训		1					1	1
3	宝燕运营管理实训			1				1	1
4	宝燕运营管理实训				1			1	1
合计		1	1	1	1			4	4

表 4

三年制高职酒店管理专业宝燕订单班教学进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	课程学时分配		考试学期	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		
				理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
				9W	9W		9W	9W	9W	9W	9W	9W	9W	9W	9W	20W			
公共基础课	思修	3	48	32	16	1	4*7w	4*9w											
	概论	4	72	48	24	2			4*9w	4*9w									
	形势与政策	1	32	32	0		8 学时/学期, 共四学期												
	大学生心理健康教育	2	32	24	8	2			2*9w	2*9w									
	创新创业基础	2	32	16	16							2 *9w	2 *9w						
	大学生职业发展与就业指导	2	32	16	16						2*9w	2*9w							
	国家安全与军事教育	2	148	36	112		2 w												
	健康与大学体育		68	34	34		2 *7w	2*9w	2 *9w	2*9w	第二课堂								
公共基础课合计		20	464	238	226		6	6	8	8	2	2	2	2					
公共基础课合计 (不含军事)		18	318	202	114														
专业课	专业基础课	汉语言文学	2	28	14	14	1	4*7w											
		旅游政策法规	3	54	27	27	2			6*9w									
		旅游社交礼仪	2	28	14	14		4*7w											
		茶艺	2	36	6	30							4*9w						
		酒水调制与酒吧管理	2	36	18	18	3					4*9w							
		酒店基础会计	2	32	16	16								4*8w					
		酒店电子商务	4	64	32	32	4							8*8w					
		酒店心理学	2	32	16	16					4*8w								
		营养与配餐	2	32	16	16								4*8w					
		咖啡制作与水吧管理	2	36	11	25	3					4*9w							
		客户关系管理	3	48	27	27	2				6*8w								
		酒店督导实务 (含人力资源管理)	5	86	41	45	4							6*9w	4*8w				
	专业基础课合计		31	528	240	288		8		6	10	8	10	20					
		*餐饮服务与管理	9	154	62	92	4					4*9w	6*9w		8*8w				
		*前厅客房服务与管理	7	120	72	48	3					8*9w			6*8w				
*酒店市场营销		4	64	32	32	1		8*8w											
*酒店英语		8	132	66	66	2	4*7w	4*8w	4*9w	4*8w									
*酒店管理概论		2	28	14	14	1	4*7w												
*宝燕运营管理		5	96	48	96			1w		1w		1w		1w					
专业核心课合计		35	594	294	300		8	12	4	4	12	24	4	14					
专业课合计		66	1122	501	621		16	12	10	14	20	24	16	20	14				
选修课	公共选修课	普通话与职业口语																	
		应用文写作	2	36	18	18	2			4*9w									
		艺术鉴赏																	
		中国传统文化 (含饮食文化)	2	32	16	16	1		4*8w										
	公共选修课合计		4	72	36	36													
专业选修课	酒店英语听说	3	48	24	24									6*8w					
	摄影技术	2	36	18	18							4*9w							
	粤语																		
	专业选修课合计		5	84	42	42													
选修课合计		9	152	76	786														
课程总合计 (不含军事)		93	1592	781	811														
课内平均周学时							22	22	22	22	22	22	22	20					
专业能力训练								1w		1w		1w		1w					
专业技能考核		1	24	0	24												1w		
毕业设计		4	96	0	96												4w		
认识实习 (专业教育)		1	24	0	24						1w								
跟岗实习		7	168	0	168						7w								
顶岗实习		24	576	0	576											4w	20w		
劳动技能		1	24	0	24						1 w								
实习实训合计		38	912		912														
总学时、总学分		131	2652																

说明: 1. 课程的开设方式请以“周学时×周数”表示, 如 2*5w; 2. 标注*者为专业核心课程, 标注◆者为专业群共享课程课程; 3. 考试课需标注考试学期。