

遼寧理工職業大學

高等职业教育星级专业评估

酒店管理与数字化运营专业

自评报告



2021年9月30日

## 一、学校概况

### 1. 学校概况

辽宁理工职业大学是教育部批准的辽宁省第一所职业本科大学，位于锦州市滨海新区。学校 2003 年 4 月经省政府批准改制为锦州商务职业学院，2010 年 2 月经省政府批准更名为辽宁理工职业学院，2019 年 12 月经教育部批准晋升为本科高校，2020 年 6 月经教育部批准更名为辽宁理工职业大学。办学规模：2003 年经省政府批准我校办学规模为 3000 人，2010 年省政府批准我校办学规模为 5000 人。2020 年教育部批准我校办学规模为 12000 人。目前学校全日制在校生 7500 余人，其中本科生 2726 人、专科生 4827 人。预计到 2025 年本专科在校生达到 12000 人。目前已有 15 届专科毕业生 1.7 万余人。学生就业率连续 13 年在 96%以上。

### 2. 学院概况

辽宁理工职业大学管理学院 2003 年创建。辽宁理工职业大学管理学院在 2012 年已初具规模。经过十八年的发展建设，学院形成了经管背景浓郁、学科专业特色鲜明的多层次的学科与专业布局。现有大数据与会计、现代物流管理 2 个本科专业，8 个高职专业、2 个高职专业方向。另有校企合作订单班 4 个：会计（新道定向班）、物流管理（京东班）、旅游管理（航空高铁）、酒店管理（国际邮轮乘务）。学院高度重视专业发展和师资队伍建设，拥有一支以高水平学者为核心、青年教师为骨干、知识年龄结构合理、学历学术水平高、科研创新能力较强的学术梯队，并聘请了一批学术造诣深厚并具有丰富管理实践经验的专家学者和企业家担任兼职教授，师资力量日趋雄厚。学院现有博士学位 1 人，省级职业教学名师 1 人。正高级职称 9 人，副高级职称 9 人，讲师 12 人，硕士学位教师 18 人，双师型师 16 人，专职辅导员 8 人。

### 3. 专业概况

酒店管理专业始建于 2009 年，专业名称为餐饮管理与服务专业。2012 年改名为酒店管理专业。2019 年筹建酒店管理——国际邮轮乘务方向专业。

酒店管理专业自 2012 年以来分别隶属于文理系、管理系、经管分院、旅游与护理学院、管理学院管理。本专业有教师 10 余人，其中专职教师 3 人，行业企业专家 4 人，校内兼课教师 7 人。其中硕士学位教师 5 人，教授 2 人，讲师 5 人，双师型教师比例占 90%以上，本专业青年教师实行“赴企业任实职计划”，并积极引进行业企业专家参与教学。形成以教授为专业带头人，硕士学位教师为中坚力量，以行业专家、职业经理人为依托的结构合理、素质优良的专业教师教学团队。

近十年来专业学生参加省教育厅技能大赛多次，获得三等奖成绩三次。专业成立“大学生专业社团”，专业学生利用社团时间有偿服务社会，得到社会好评，多次被学院评为大学生优秀专业社团。专业“餐厅服务技术”课程被评为校级精品课程。专业教师任副主编参与上海交通大学出版社、大连理工大学出版社酒店管理类教材编写工作，专业教师主持市级课题四项并结题，参与省级与校级课题多项，发表省刊论文《企业培训存在问题及对策路径探究》等论文八篇。十年来编写《餐饮管理》、《酒店培训管理》校本教材两本，2015 级学生开始使用。专业教师为锦州电视台录制掌上课

堂系列节目《西餐餐桌上的一些常识》等6集。

## 二、专业建设工作基本情况

### 1. 培养目标

#### 1.1 培养目标的制定

##### (一) 国家层面产业发展需求

旅行、观光和休闲娱乐活动是全球经济增长最快的行业之一，并且毫无疑问这个趋势将会持续。伴随着经济全球化和大飞机等航空业的蓬勃发展，酒店等服务行业将不断壮大，酒店管理专业毕业生的就业前景会比以往任何时候都要广阔。

酒店管理专业，是全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。近年来，在国际人才市场上，酒店管理人才出现了供不应求的局面。全世界已有17个国际酒店管理集团在上海投资或管理星级酒店，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才。

##### (二) 地方层面、区域经济发展需要

辽宁沿海经济带位于我国东北沿海地区，毗邻渤海和黄海，包括大连、丹东、锦州、营口、盘锦和葫芦岛6个沿海城市所辖行政区域，陆域面积5.65万平方公里，海岸线长2920公里，海域面积6.8万平方公里，区位优势明显，资源禀赋优良。2020年，该地区常住人口1849.6万人，地区生产总值1.2万亿元。辽宁沿海经济带是东北主要出海通道和对外开放的重要窗口，是东北亚地区极具潜力的国际航运中心，是支撑东北全面振兴的重要区域。《辽宁沿海经济带高质量发展规划》是辽宁沿海经济带高质量发展的指导性文件和编制相关专项规划的重要依据。规划期为2021—2030年。

锦州市重点发展精细化工、电子信息、新材料等产业，培育壮大高端装备制造、农产品深加工、生物医药等产业，优化发展物流、文旅康养等现代服务业。

##### (三) 学校办学发展需要

酒店管理与数字化运营专业自开办以来，根据形势发展与我校实际情况，制订了专业建设规划，力求目标定位准确，规划科学合理。数次组织专业教师考察、调研省内外高等学校，与各类学校教育技术专业进行交流、探讨办学措施与经验。以提高技术技能人才培养质量为中心，以改革课程体系建设为重点，突出和强化实践教学，以高素质和结构合理的师资队伍建设为着力点，形成旅游专业群、营销专业群等多学科相互交叉渗透与融合，构建专业群体优势，特色鲜明的专业。

#### 1.2 培养目标的执行

人才培养方案在具体执行过程中，“开设课程、开课时间、学时、考核方式”等均能和人才培养方案保持高度相符；能严格落实教学计划，通过上公开课、示范课和老师之间互相听课，互相学习，共同提高。根据学校的相关规定，实施了“青蓝工程”，安排老教师担任新进和青年教师的授课导师，指导青年老师备课及上课，迅速提高青年老师的授课水平及教学效果。精心挑选教材，专业教材优选“十二五”或“十三五”国家级规划教

材和教育部规划教材。牢固树立人才培养质量是学校生命线的意识，学校建立教学监控体系保障质量。学校成立督导评估处，实行教学管理和教学监控相分离，按照人才培养要求，规范教学各环节，监控教学全过程。建立起督导听课、教学互评等制度，坚持全年不间断的教学督导工作，助教、督学、督管，逐步建立并完善内部教学质量保障与监控体系。

①体现多专业学科交叉融合的特点。根据培养目标，认真研究和科学构建适应人才培养的知识结构和课程体系，加大课程内涵改革力度、课程重组和整合力度；注重课程融合，做到理论教育与实践教育相结合，课内教学与自主学习相结合，学校培养与酒店培训相结合，自然科学与人文知识相结合。理顺各教学内容之间的关系，减少课程内容的重复性；将最新学科进展及时反映到课程内容中，加强课程内容的先进性和综合性。

②注重应用能力和工程实践能力的培养。坚持能力培养与工程实践紧密结合，重视理论与实践相结合，加强学生实践能力与创新能力培养。不断更新实践教学内容，增加综合课程设计和综合性实验的比例。充分发挥校内外实习（训）基地的作用，培养学生的实践能力和创新精神。

③教学过程中坚持以人为本。人才培养方案中体现因材施教的理念，坚持共性与个性、统一性与灵活性相结合，鼓励学生发展特长。设置了足够数量的种类多样的选修课程，使学生根据个人兴趣、自身条件进行选课。

④人才培养方案融传授知识、培养能力、提高素质于一体，符合学校培养目标的要求，体现了德智体美全面发展，有利于学生人文素质和科学素质的提高，有利于学生实践能力、创新素质、创业精神的培养。

秉承“以就业为导向，以服务为宗旨”，根据酒店管理与数字化运营专业核心能力，充分考虑学生可持续发展潜力，结合国家酒店职业经理人标准，根据学生对知识认知与技能提升过程，合理划分任务类型，以任务为载体系统设计课程体系，构建了以任务为载体，分段实施、能力递进的“四段交互式”工学结合人才培养模式。以任务为载体让学生“学中做”、“做中学”，任务由模拟到真实逐级递进，学生的职业能力、职业道德和职业意识逐步提高，切实提高学生就业能力和可持续发展能力。

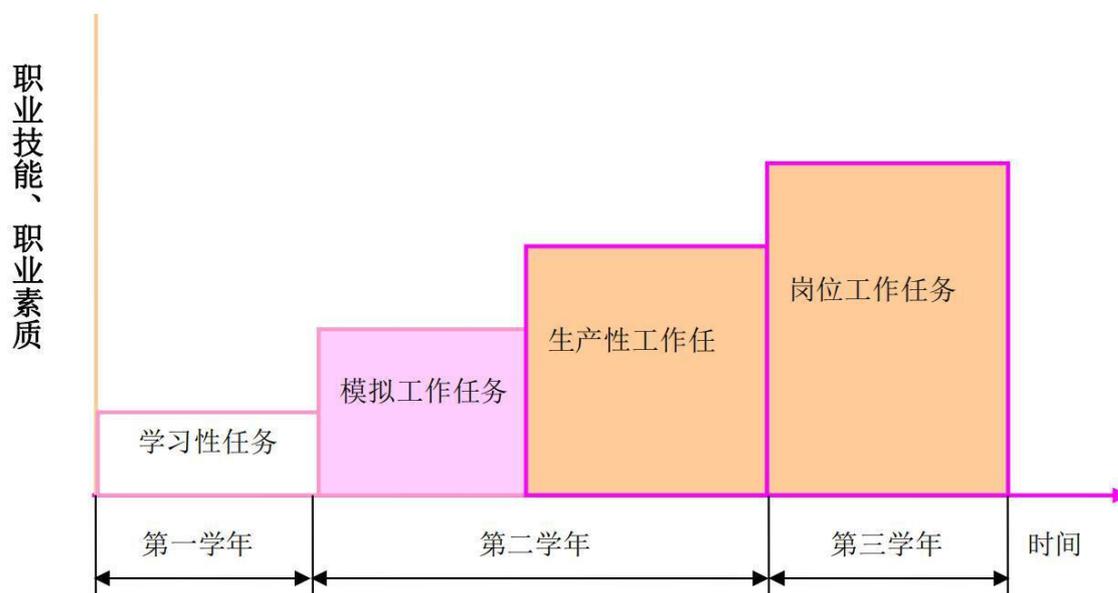


图1 能力递进式的“四阶段”任务型

### 1.3 培养目标的达成

能定期对培养目标达成情况进行评价。从学生中心、成果导向、持续改进的教育理念出发，对人才培养目标达成度的能进行定期评价，通过试卷分析、毕业生跟踪调查、毕业生调查问卷等方法，进行了课程体系与毕业要求、教学过程中各项环节与培养目标的达成情况进行了调查，并通过对人才培养目标达成度的评价提出了持续改进的教学质量提升机制。

#### ①教学体系建设

在制定人才培养方案、确定教学体系时，与企业合作，共同研制，重点突出职业特色，遵循课程体系与岗位对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接的原则。为了真正培养出具有职业精神、专业精神、工匠精神的应用型高层次技术技能型人才，现代酒店管理专业在人才培养方案制定时，从培养目标出发，与沈阳新都绿城喜来登酒店有限公司等多家企业合作，建立专家指导委员会，多次共同研讨，突出“职业”特色，在课程设置和教学内容上充分体现“职业性”，以技能培养为主线，减少基础理论课程学时，加大实验实训学时，加强创新能力培养。

#### ②培养规格

本专业旨在培养能适应当前经济社会发展与建设需要、涉外高星级酒店发展需求的高素质、复合型并具有国际视野的人才。掌握现代酒店管理的基本理论与服务技能；具有良好的心理素质，具有基本的团队协作与人际沟通能力，具有较强的终身学习与开拓创新能力；具备“互联网+酒店管理”的能力；能够在酒店及旅游行业从事经营管理与服务的高规格、高级技能、可持续发展的专门人才。

#### ③课程体系

按照国际酒店人才培养理念，倡导“学中做、做中学”，学生在校期间完成基于酒店真实工作任务的项目，不断提升实战能力。通过中、西餐宴会创意设计实践、鸡尾酒调制技术实践、咖啡制作实践、茶艺表演实践、中、西式铺床实践、对各类企业员工进行培训实践、英语情景模拟对话演练等多个实训项目，强化学生实践、经营与管理能力。本专业注重专业教育与素质教育相结合，学生在专业教师指导下参加“大学生专业社团”，“大学生创新创业社团”等，社团成员在校其间利用课余时间完成社会有偿服务。通过参加省教育厅组织的“中餐宴会创意摆台”、“西餐宴会服务”等赛事，进一步提升学生专业技能、实践能力与创新创业能力。

酒店管理专业理论与实践课程与国家、省技能大赛规程有效衔接，与酒店服务、经营与管理业务相结合。通过营造仿真教学环境，完成酒店各部门的基本职业技能训练及管理实训任务。

按照国际酒店人才培养理念，倡导“学中做、做中学”，学生在校期间完成基于酒店真实工作任务的项目，不断提升实战能力。通过中、西餐宴会创意设计实践、鸡尾酒调制技术实践、咖啡制作实践、茶艺表演实践、中、西式铺床实践、对各类企业员工进行培训实践、英语情景模拟对话演练等多个实训项目，强化学生实践、经营与管理能力。

本专业注重专业教育与素质教育相结合，学生在专业教师指导下参加

“大学生专业社团”，“大学生创新创业社团”等，社团成员在校其间利用课余时间完成社会有偿服务。通过参加省教育厅组织的“中餐宴会创意摆台”、“西餐宴会服务”等赛事，进一步提升学生专业技能、实践能力与创新创业能力。

本专业第一、二学年，侧重于酒店基础运营和酒店管理阶段，学习未来管理者核心本领，将互联网+与酒店实际运营相结合。小组合作完成作业（Group Work）将作为锻炼学生沟通合作、人际交往和领导能力的重要方法。第三学年，侧重于战略视野阶段（Strategic vision），学习的侧重点从日常经营管理上升到战略管理，要求学生能够识别竞争机会并创造性地制定企业的长期发展战略。面向国内、国际连锁酒店集团酒店或企业的运营管理顶岗实践，单位和岗位与专业方向相关联，积累的职场管理经验。

#### ④师资队伍

本专业有教师 10 余人，其中专职教师 3 人，行业企业专家 4 人，校内兼课教师 7 人。其中硕士学位教师 5 人，教授 2 人，讲师 5 人，双师型教师比例占 90%以上，本专业中青年教师实行“赴企业任实职计划”，并积极引进行业企业专家参与教学。形成以教授为专业带头人，硕士学位教师为中坚力量，以行业专家、职业经理人为依托的结构合理、素质优良的专业教师教学团队。

#### 2. 教学基本条件

我校酒店管理与数字化运营专业校内实训基地面积 1500 平方米，包括中餐实训室、西餐与酒吧实训室、前厅实训室、客房实训室、茶艺实训室，实训教学仪器设备完备，设备总价值 50 万余元。校内实训基地可满足餐饮管理、餐厅服务技术、中西餐宴会创意摆台、茶文化与茶艺、调酒与咖啡制作实训、酒吧服务与管理、前厅客房服务与管理等多门专业课的实践教学需求，以及多门基础课的实验要求。实验实训开出率达 100%，足以满足新本科专业的各门课程的实验教学任务要求。以下为各实训室硬件设施设备介绍：

中餐实训室功能：适用课程为《餐厅服务技术》、《中西餐宴会创意摆台》、《餐饮管理》等，承担中餐摆台、中餐席间服务、中餐宴会服务等技能培训任务。主要设备清单，如下表：

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	大圆桌	1.8m 直径	张	7
2	椅子		把	50
3	台布		张	10
4	餐巾		张	50
5	玻璃转台		个	4
6	骨碟		只	80
7	汤碗		只	80
8	汤勺		只	80
9	味碟		只	40
10	筷架		只	80

11	红酒杯		只	40
12	水杯		只	60
13	白酒杯		只	40
14	烈性酒杯		只	20
15	筷子		双	80
16	烟灰缸		个	5
17	牙签盅		个	5
18	花瓶		只	2
19	席次卡		个	3
20	共用筷子		双	4
21	托盘		个	12
21	茶杯		只	30
22	火柴		盒	4
23	蜡烛		只	4
24	椅套		件	40

西餐与酒吧实训室功能：适用课程为《餐厅服务技术》、《中西餐宴会创意摆台》、《餐饮管理》、《酒吧服务与管理》、《调酒与咖啡制作实训》等，承担西餐摆台、西餐席间服务、西餐宴会服务、红酒品鉴、鸡尾酒调制、咖啡制作等技能培训任务。主要设备清单，如下表：

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	方桌	1.5m*1.2m	张	4
2	椅子		把	30
3	台布		张	6
4	餐巾		张	40
5	装饰盘		个	10
6	正餐刀		把	20
7	鱼刀		把	10
8	汤匙		把	20
9	头盘刀		把	20
10	正餐叉		把	20
11	鱼叉		把	10
12	头盘叉		把	20
13	甜品匙		把	10
14	甜品叉		把	10
15	水果刀		把	10
16	面包盘		个	10
17	黄油刀		把	10
18	黄油碟		个	10
19	水杯		只	20
20	红葡萄酒杯		只	20

21	白葡萄酒杯		只	20
22	利口酒杯		只	5
23	鸡尾酒杯		只	10
24	咖啡杯		只	5
25	自动咖啡机		台	1
26	咖啡勺		只	10
27	奶缸		只	2
28	红葡萄酒		瓶	3
29	白葡萄酒		瓶	2
30	6种基酒		瓶	6
31	调酒配酒		瓶	8
32	咖啡豆		盒	2
33	方糖		盒	2
34	蜡烛台		个	2
35	盐瓶		只	2
36	胡椒瓶		只	2

前厅实训室功能：适用课程为《前厅服务与管理》、《酒店管理能力实训》等，承担前厅接待、礼宾服务、商务中心服务、问询服务等技能培训任务。主要设备清单，如下表：

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	前台服务台		张	1
2	大堂经理服务台		张	1
3	电话		部	2
4	文具收纳盒		个	2
5	碳素笔		只	5
6	价目牌		个	1
7	传真机		台	1
8	沙发椅		只	1

客房实训室功能：适用课程为《客房服务与管理》、《酒店管理能力实训》等，承担客房铺床等技能培训任务。主要设备清单，如下表：

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	单人床		张	6
2	床垫		张	6
3	床单四件套		套	6
4	棉被		件	6
5	毛毯		件	6
6	枕头		只	12
7	床头柜		台	6

茶艺实训室功能：适用课程为《茶文化与服务技术》，承担茶艺技能培

训任务。主要设备清单，如下表：

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	茶台	1.2m*1.2m	张	21
2	椅子		把	36
3	茶盘		个	40
4	茶壶		只	40
5	盖碗		只	40
6	公道杯		只	40
7	品茗杯		只	80
8	闻香杯		只	80
9	滤网		只	40
10	玻璃水杯		只	40
11	烧水壶		只	20
12	茶巾		只	20
13	茶道六君子		只	18
14	茶		盒	20
15	茶荷		只	6

### 三、专业建设中存在的问题及改进措施

#### 1. 高素质技术技能人才培养模式有待于进一步优化

##### 1.1 存在的问题

针对高星级酒店产业不断升级改造，如何满足专业的就业需求，具有专业鲜明特色的高素质技术技能人才培养模式还不够优化，体现学生个性需求的教学内容、教学方法和手段等还不完全适应人才培养需求，这是我们创建卓越专业必须破解的难题。

##### 1.2 原因分析

专业人才培养模式与其他学校趋同，体现专业特色不明显，满足不同学生需求有所欠缺，还没有完全建立利益相关者共同参与人才培养的动态机制。教师了解产业、行业发展的前沿信息不多，跟进社会和行业需求的发展不及时，少数教师仅忙于完成教学任务，没有将更多的精力投入到教学研究上来。对高素质技术技能人才培养目标把握需要一个过程；如何体现高素质技术技能人才及特色发展，如何正确掌握和适应高素质技术技能人才的办学规律，更是一个较长的探索过程。

### 1.3. 改进措施

根据学校办学定位，准确定位专业人才培养目标，通过深入的“产教融合”、“校企合作”，加强与行业、企业的联系，探索针对岗位群需要、以能力为本位的高素质技术技能人才培养方案。加强对毕业生及用人单位的跟踪调研工作，不断修正人才培养规格，以技术技能培养为主线优化教学内容和课程体系，改革教学方法和手段，改革考核评价机制，使人才的培养过程能够有效满足培养目标的要求。按照先确定人才培养模式，再进行课程、教材、教学内容等改革的顺序，逐步深化高素质技术技能人才培养综合改革。着力为辽西北地区乃至全省物流行业培养第一线需要的高素质技术技能人才。

#### 2. 师资队伍的结构还需要进一步优化

##### 2.1 存在的问题

师资队伍结构不尽合理。教师队伍中具有硕士学位以上的教师比例偏低，缺少有一定社会影响力的高层次专业带头人和省级及以上高水平的技术技能大师。团队协作发展的内在动力不足。缺少方向明确、结构合理、相对稳定、水平较高的教学团队和科研团队，师资队伍的梯队结构不够完善。

##### 2.2 原因分析

受办学条件所限，对教师的引进和培养培训力度不够。虽然学校在人事分配制度改革中，注重教师总体收入水平的不断提升，但对高层次人才和高水平技术技能大师的吸引力还不够。教学工作量压力比较大，青年教师到生产一线参加实践锻炼的机制不够完善，考核制度没有落实到位

##### 2.3 改进措施

重点建设一个高水平现代酒店管理与数字化运营专业教学创新团队，创造条件积累教学科研成果，提升团队综合实力和水平，为申报省级认定做好必要的准备。引进 1 名省级教学名师或高层次人才作为团队带头人，积极投入教学研究，在省级教学成果奖、省级教师教学能力竞赛奖等取得新的成果。从多方面入手培育高水平教学创新团队。

①壮大本专业师资队伍，进一步提升专任教师的层次水平，为教学创新团队提供人才支撑。充分满足师生比要求，提高硕士以上学位教师占比达 64.7%，其中新进博士 1-2 人，博士学位教师占比达 17.6% 以上，高级职称教师占比达 64.7%，“双师型”教师占比达 64.7%。新进教师控制在硕士学位以上，注重发挥博士和高层次人才在专业建设、教学研究和教学创新团队中的作用。

②加强团队教师教学研究能力建设。教学名师和高层次带头人要积极组织团队教师开展能力提升培训和教学研究，落实教师企业实践制度，支持教师学习专业领域先进技术，争取获得职业院校教师教学能力比赛奖励 1 项以上。

③学习借鉴先进经验。聘请职教专家、行业领军人物等专家来校举行讲座，指导团队建设。加强与国内一流职业院校交流合作，提升教师教学创新团队建设水平。

④建立校企协作教学研究机制。积极探索校企共建教师发展中心、教师实践基地、大师工作站和物流产业学院，在人员互聘、教师培训和技术创新等方面开展深度合作。实施校企合作共同建设课程体系、制定教学计划、编写教材、精品课建设和申报教改课题及成果奖等，提高教学研究成果的水平和应用价值。

## 酒店管理专业人才培养方案

- 一、专业名称      **酒店管理**
- 二、专业代码      **640105**
- 三、招生对象      普通高中毕业生、中等职业学校毕业生
- 四、学制与学历    三年、专科
- 五、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)	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) 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 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒	暂无

### 六、人才培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握酒店管理专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事前台接待、

客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒工作的高素质技术技能与管理人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质。

（1）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 and 参与意识。

（2）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。

（3）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；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。

#### （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、中华优秀传统文化知识。

#### （2）专业知识

熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

### 3. 能力。

（1）具有探究学习、终身学习、分析为题、解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力。

（3）具备本专业必需的信息技术应用和维护能力。

（4）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）具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

（6）具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

（7）具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管

理能力。

(8) 具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、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。

(9) 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。

## 七、职业资格证书及职业技能等级证书

暂无

## 八、毕业要求

在校期间遵守法律、法规，遵守学生行为规范及学校各项规章制度；修完培养方案中的全部课程及实践环节，并取得规定学分；达到大学生体质测试标准。

## 九、核心课程简介

课程名称	前厅服务与管理	学时	32 学时
教学目标	知识目标： 1. 了解酒店前厅部各职业岗位所需要的基础知识； 2. 熟悉目前行业岗位对人员素质的具体要求； 3. 熟悉前厅部各岗位主要工作内容与服务流程。 能力目标： 1. 熟练掌握前厅部各岗位服务程序与标准。 2. 具有前厅服务与管理的能力； 3. 能够处理各岗位服务中出现的问题。 情感目标： 通过本课程学习，学生能正确认识和理解前厅部的工作性质，树立正确的就业观，科学的职业生涯规划，以及对旅游酒店行业的热爱。		
教学内容	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等		
实训项目	接待客房预订、办理入住（离店）登记手续、处理住客账目、酒店各种迎送服务及对客委托代办服务等。		

课程名称	客房服务与管理	学时	32 学时
------	---------	----	-------

<p><b>教学目标</b></p>	<p>知识目标： 1. 了解酒店客房部各职业岗位所需要的基础知识； 2. 熟悉目前行业岗位对人员素质的具体要求； 3. 熟悉客房部各岗位主要工作内容与服务流程。</p> <p>能力目标： 1. 熟练掌握客房部各岗位服务程序与标准。 2. 具有客房服务与管理的能力；客房用品、设备管理的能力； 3. 能够处理各岗位服务中出现的问题。</p> <p>情感目标： 通过本课程学习，学生能正确认识和理解客房部的工作性质，树立正确的就业观，科学的职业生涯规划，以及对旅游酒店行业的热爱。</p>
<p><b>教学内容</b></p>	<p>客房业务基础、客房清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部组织管理、客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等</p>
<p><b>实训项目</b></p>	<p>中式铺床、西式铺床、客房清扫服务、客用物品更换配备、客房设备维护、 联络协调客房对客服务等。</p>

课程名称	餐厅服务技术	学时	96 学时
<p><b>教学目标</b></p>	<p>专业能力目标： 1. 明确服务质量是饭店餐饮部门市场竞争的重要决定因素，培养良好的服务意识。 2. 了解星级饭店餐饮部的组成，明确餐饮部各岗位的工作职责及餐饮服务人员的素质要求。 3. 了解和掌握酒店餐厅服务的专业知识、操作技术，培养过硬的专业本领。 4. 培养学生能够独立设计并进行中餐、西餐宴会创意摆台的能力。 5. 培养学生根据各类餐厅服务程序与标准进行餐饮服务的基本能力。 6. 增强学生思考、分析和解决实际问题的能力；培养学生的服务意识及创新意识。</p>		

	<p>7. 具有敏锐的餐厅管理意识，善于整合资源、乐于团队协作。</p> <p>方法能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握餐厅服务基本操作技术；</li> <li>2. 掌握中、西餐摆台技巧；</li> <li>3. 掌握中、西餐宴会设计的方法；</li> <li>4. 掌握中、西零点及宴会服务的方法；</li> <li>5. 掌握客房送餐服务的方法；</li> <li>6. 熟练进行现场督导与管理的技巧。</li> </ol> <p>社会能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有服务技术应用的能力；</li> <li>2. 具备行业可持续发展能力；</li> <li>3. 具有良好的职业素养；</li> <li>4. 具有团体合作精神；</li> <li>5. 具备沟通交流能力；</li> <li>6. 具备文字组织能力。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>教学内容</b></p>	<p>餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等</p>
<p style="text-align: center;"><b>实训项目</b></p>	<p>项目一 托盘</p> <p>项目二 餐巾折花</p> <p>项目三 铺台布</p> <p>项目四 中餐标准摆台</p> <p>项目五 斟酒</p> <p>项目六 上菜与分菜</p> <p>项目七 西餐标准摆台</p> <p>项目八 中餐零点服务流程演练</p> <p>项目九 西餐零点服务流程演练</p> <p>项目十 宴会预订与设计</p> <p>项目十一 中、西餐宴会创意摆台</p> <p>项目十二 客房送餐服务流程演练</p>

课程名称	餐饮管理	学时	48 学时
教学目标	<p>1. 知识目标：</p> <p>（1）了解和掌握酒店餐饮服务的专业知识、服务人员的基本素质，培养过硬的餐饮管理专业本领。</p> <p>（2）掌握各餐饮菜单管理、采购管理、生产管理、前厅运营管理、服务管理、成本管理等内容。</p> <p>2. 能力目标：</p> <p>（1）明确服务质量是星级饭店餐饮部门市场竞争的重要决定因素，培养良好的服务意识。</p> <p>（2）了解星级饭店餐饮部的组成，明确餐饮部各岗位的工作职责及组织机构设置，培养学生进行餐饮的人、财、物、信、技、品等方面的管理技能。</p> <p>（3）增强学生思考、分析和解决实际问题的能力；培养学生的服务意识、管理意识及创新意识。</p> <p>3. 素质目标：</p> <p>（1）培养学生具有良好的职业道德与敬业精神。</p> <p>（2）培养学生具有敏锐的餐厅管理意识，善于整合资源、乐于团队协作。</p> <p>（3）培养学生对高星级酒店餐饮管理的热爱。</p>		
教学内容	<p>餐饮市场分析与经营定位、餐厅布局与设计、餐厅组织与服务规范、经营产品设计、经营物资筹措、经营管理规范建立、市场推广策划、经营预算与成本管理等。</p>		
实训项目	<p>中、西餐服务程序与标准制定；根据宴会的规格、性质设计宴会菜单（从菜品名称、数量、成本等方面评价）；通过顾客销售额指数与欢迎指数计算对菜品的畅销成利润进行分析；制作菜肴的标准食谱；为中、西餐厅菜肴进行合理定价；餐饮库存原料计价；餐饮生产折损控制等</p>		

课程名称	酒店财务管理	学时	32 学时
教学目标	<p>知识目标：</p> <p>1. 熟悉酒店财务会计核算；</p> <p>2. 熟知各类财经法规；</p>		

	<p>3. 熟练运用各类财务软件；</p> <p>4. 掌握酒店预算、成本费用管理方法；</p> <p>5. 掌握酒店价格及营业收入管理；</p> <p>6. 掌握酒店税金、资产管理及财务分析。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能够独立完成酒店财务分析工作；</p> <p>2. 进行酒店各类项目的筹资、投资、利润管理工作；</p> <p>3. 能够所学知识制定各类财务管理制度与规范；</p> <p>4. 能够依据定价方法根据实际情况制定不同的价格策略；</p> <p>5. 能够选择恰当的分销模式和分销策略；</p> <p>6. 能够进行目标市场细分与市场定位。</p> <p>情感目标：</p> <p>使学生具备良好的职业道德，勤于思考、做事严谨的财务工作作风，培养学生良好的职业操守。</p>
<p><b>教学内容</b></p>	<p>酒店财务管理的原则与方法、酒店资产管理、酒店预算管理、酒店成本费用管理、酒店价格管理及营业收入管理、酒店税金管理与利润分配、酒店财务分析等</p>
<p><b>实训项目</b></p>	<p>筹资管理；投资管理；利润管理；财务分析等。</p>

课程名称	酒店市场营销	学时	48 学时
<p><b>教学目标</b></p>	<p>知识目标：</p> <p>1. 了解消费者购买的类型和购买行为；</p> <p>2. 掌握供应商、竞争者、公众等环境对酒店市场营销的影响；</p> <p>3. 掌握产品生命周期与产品组合策略；</p> <p>4. 掌握酒店常用的促销手段及策略；</p> <p>5. 熟知酒店的分销渠道的基本模式和分销策略；</p> <p>6. 熟知目标市场细分及定位的依据。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能区为不同类型的购买者及购买行为；</p> <p>2. 进行酒店营销方案的制定与执行；</p>		

	<p>3. 能够根据酒店产品生命周期的不同推出不同产品策略，根据产品组合策略对酒店产品进行合理组合；</p> <p>4. 能够依据定价方法根据实际情况制定不同的价格策略；</p> <p>5. 能够选择恰当的分销模式和分销策略；</p> <p>6. 能够进行目标市场细分与市场定位。</p> <p>情感目标：</p> <p>使学生具备良好的职业道德、服务精神和团队意识，掌握酒店市场营销所需要良好人际关系与公关能力，逐渐养成用开放性思维和创新精神来分析、思考和解决酒店市场营销工作中出现的各类问题。</p>
教学内容	<p>酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研、酒店客源市场及其细分、酒店产品设计、酒店产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、</p> <p>市场营销活动管理与预算。</p>
实训项目	<p>酒店营销工作准备；酒店销售部接客技巧；酒店销售部日常事务处理的方法；酒店营销礼仪规范；制定市场营销组合策略、制定销售行动计划等。</p>

课程名称	酒店人力资源管理	学时	48 学时
教学目标	<p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店人力资源规划能力；</li> <li>2. 酒店员工招聘与录用的能力；</li> <li>3. 制定酒店各岗位工作说明书的能力；</li> <li>4. 酒店绩效管理 with 招聘的能力；</li> <li>5. 酒店薪酬管理能力；</li> <li>6. 协调处理酒店员工劳动关系的基本能力；</li> <li>7. 帮助和指导员工设计职业生涯规划的能力。</li> </ol> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店机构设置和人员配置；</li> <li>2. 掌握酒店人力资源规划方法和理论知识；</li> <li>3. 掌握酒店员工招聘的程序和方法；</li> <li>4. 掌握酒店人力资源工作分析的步骤与方法；</li> <li>5. 掌握薪酬与激励运用的原则与方法；</li> </ol>		

	<p>6. 掌握酒店绩效考核与绩效管理方法；</p> <p>7. 理解职业生涯规划基础知识。</p> <p>素质目标：</p> <p>通过本课程的学习，应使学生除了掌握人力资源管理的基本概念、原理以外，更为重要的是提高运用人力资源管理相关理论分析和解决酒店中存在的实际人力资源管理方面的问题的能力。让学生树立增强自身人力资本价值、关注职业发展的观念。</p>
教学内容	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、员工招聘与配置、酒店员工培训与开发、酒店绩效管理、薪酬管理、员工劳动关系管理等
实训项目	设计酒店及人力资源部的组织机构；制作“工作说明书”，要求从工作描述与任职资格两个方面进行；制作“饭店员工招聘简章”并模拟进行“饭店员工招聘与录用”；绩效考核；薪酬设计等。

课程名称	酒店服务英语	学时	96 学时
教学目标	<p>知识目标：</p> <p>1. 听力方面，训练学生听音知意和听意知音，对熟悉的题材能够一遍听完后准确率在 70%左右。</p> <p>2. 口语方面，训练和提高学生的英语会话能力，掌握酒店方面的常用词汇及句型，能熟练地运用英语口语进行对客服务。</p> <p>3. 掌握预定客房，接待处，应接服务员，问讯处，出纳员，酒吧，顾客就座，点菜，上菜，付款方式等英文服务用语。</p> <p>4. 掌握酒店英文专业术语，具备用英语参与酒店的服务与管理。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能够使用英语完成酒店前厅、客房、餐饮、康乐对客服务。</p> <p>2. 能主动收集和阅读有关酒店方面的英文文章，获得所需信息。</p> <p>情感目标：</p> <p>使学生具备良好的职业道德、服务精神和团队意识，培养学生使用英文交流的自信心。</p>		
教学内容	Brief Introduction of a Hotel、Front Desk、Housekeeping、Food&Beverage、Auxiliary Services		

实训项目	前台服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务、购物服务、会展服务、其他服务。
------	-------------------------------------

## 十、教学进程表

附表1 教学周分配表

附表2 学分及学时结构比例

附表3 教学计划表

