

2019 版

酒店管理 专业人才培养方案

专业代码：640105

所属分院：经济管理分院

执笔人：常明

编制时间：2019年7月

辽宁理工职业学院

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；具有社会责任感和参与意识。

（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
教学目标	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。 能力目标：		

	<p>1. 熟练掌握客房部各岗位服务程序与标准。</p> <p>2. 具有客房服务与管理的能力；客房用品、设备管理的能力；</p> <p>3. 能够处理各岗位服务中出现的问题。</p> <p>情感目标：</p> <p>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>
教学内容	<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>
实训项目	<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
教学目标	<p>专业能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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>方法能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握餐厅服务基本操作技术； 2. 掌握中、西餐摆台技巧； 3. 掌握中、西餐宴会设计的方法； 4. 掌握中、西零点及宴会服务的方法； 5. 掌握客房送餐服务的方法； 6. 熟练进行现场督导与管理的技巧。 <p>社会能力目标：</p>		

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有服务技术应用的能力； 2. 具备行业可持续发展能力； 3. 具有良好的职业素养； 4. 具有团体合作精神； 5. 具备沟通交流能力； 6. 具备文字组织能力。
教学内容	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
实训项目	项目一 托盘 项目二 餐巾折花 项目三 铺台布 项目四 中餐标准摆台 项目五 斟酒 项目六 上菜与分菜 项目七 西餐标准摆台 项目八 中餐零点服务流程演练 项目九 西餐零点服务流程演练 项目十 宴会预订与设计 项目十一 中、西餐宴会创意摆台 项目十二 客房送餐服务流程演练

课程名称	餐饮管理	学时	48 学时
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 2. 能力目标： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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>(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉酒店财务会计核算； 2. 熟知各类财经法规； 3. 熟练运用各类财务软件； 4. 掌握酒店预算、成本费用管理方法； 5. 掌握酒店价格及营业收入管理； 6. 掌握酒店税金、资产管理及财务分析。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够独立完成酒店财务分析工作； 2. 进行酒店各类项目的筹资、投资、利润管理工作； 3. 能够所学知识制定各类财务管理制度与规范； 4. 能够依据定价方法根据实际情况制定不同的价格策略； 5. 能够选择恰当的分销模式和分销策略； 6. 能够进行目标市场细分与市场定位。 <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>教学内容</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>实训项目</p>	<p>筹资管理；投资管理；利润管理；财务分析等。</p>

<p>课程名称</p>	<p>酒店市场营销</p>	<p>学时</p>	<p>48 学时</p>
<p>教学目标</p>	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解消费者购买的类型和购买行为； 2. 掌握供应商、竞争者、公众等环境对酒店市场营销的影响； 3. 掌握产品生命周期与产品组合策略； 4. 掌握酒店常用的促销手段及策略； 5. 熟知酒店的分销渠道的基本模式和分销策略； 6. 熟知目标市场细分及定位的依据。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能区为不同类型的购买者及购买行为； 2. 进行酒店营销方案的制定与执行； 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； 4. 能够依据定价方法根据实际情况制定不同的价格策略； 5. 能够选择恰当的分销模式和分销策略； 6. 能够进行目标市场细分与市场定位。 <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的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>		
<p>教学内容</p>	<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、市场营销活动管理与预算。</p>		
<p>实训项目</p>	<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"> 1. 酒店人力资源规划能力； 2. 酒店员工招聘与录用的能力； 3. 制定酒店各岗位工作说明书的能力； 4. 酒店绩效管理与考聘的能力； 5. 酒店薪酬管理能力； 6. 协调处理酒店员工劳动关系的基本能力； 7. 帮助和指导员工设计职业生涯规划的能力。 <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒店机构设置和人员配置； 2. 掌握酒店人力资源规划方法和理论知识； 3. 掌握酒店员工招聘的程序和方法； 4. 掌握酒店人力资源工作分析的步骤与方法； 5. 掌握薪酬与激励运用的原则与方法； 6. 掌握酒店绩效考核与绩效管理方法； 7. 理解职业生涯规划设计基础知识。 <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
------	--------	----	-------

<p style="text-align: center;">教学目标</p>	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够使用英语完成酒店前厅、客房、餐饮、康乐对客服务。 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>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>
<p style="text-align: center;">教学内容</p>	<p>Brife Introduction of a Hotel、Front Desk、Housekeeping、Food&Beverage、Auxiliary Services</p>
<p style="text-align: center;">实训项目</p>	<p>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。</p>

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

附表3

教学计划表

课程结构名称	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	理论学时	实践学时	学期周学时分配						
										第一学年		第二学年		第三学年		
										第一学期	第二学期	第一学期	第二学期	第一学期	第二学期	
公共基础课	必修		毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	A	考试	4	64	56	8		4					
			思想道德修养与法律基础	A	考试	3	48	48	0	3						
			德育特色	A	考查	1	16	16	0	1						
			体育	B	考查	3	96	8	88	2	2	1	1			
			心理健康教育	A	考查	2	32	22	10		2					
			就业创业指导	A	考查	2	32	22	10	0.5			1			
			形势与政策	A	考查	1	32	32	0	0.5	0.5	0.5	0.5			
			计算机应用基础	B	考试	3	48	24	24	3						
			军事训练与国防教育	B	考查	2	32	8	24							
			中华优秀传统文化	A	考查	2	32	32	0		2					
		公共英语1	A	考试	2	32	32	0	2							
	公共英语2	A	考试	2	32	32	0		2							
	选修		全校统一公布选课科目	A	考查	8	128	128	0	2	2	2	2			
专业基础课	必修		管理学基础	A	考查	2	32	24	8	2						
			旅游酒店管理概论	A	考试	3	48	30	18	3						
			酒店服务礼仪	B	考查	2	32	16	16	2						
			酒店服务心理学	A	考查	2	32	20	12	2						
			酒店英语视听说	B	考查	2	32	16	16		2					
			中国饮食文化概论	B	考查	2	32	16	16		2					
专业核心课	必修		餐饮管理	A	考试	3	48	36	12		3					
			餐厅服务技术1	B	考查	4	64	32	32			4				
			餐厅服务技术2	B	考试	2	32	16	16				2			
			前厅服务与管理	A	考试	2	32	20	12			2				
			客房服务与管理	A	考试	2	32	20	12				2			
			酒店市场营销	A	考试	3	48	36	12			3				
			酒店人力资源管理	A	考试	3	48	36	12		3					
			酒店服务英语1	B	考试	4	64	32	32			4				
			酒店服务英语2	B	考试	2	32	16	16				2			
			酒吧服务与管理	B	考查	2	32	18	14			2				
			酒店培训管理	A	考试	2	32	18	14				2			
		普通话与沟通技巧	B	考查	1	16	8	8			1					
		选修		酒店公关管理	A	考查	2	32	20	12				2		
			康乐服务与管理	B	考查	2	32	16	16			2				
			茶文化与服务技术	B	考查	2	32	16	16			2				
			酒店财务管理	A	考查	2	32	24	8				2			
			酒店电子商务	B	考查	2	32	10	22							
			酒店安全与法规	B	考查	2	32	16	16							
			酒店收益管理	B	考查	2	32	16	16							
		酒店督导管理实务	B	考查	2	32	16	16								
实践性教学环节			酒店服务意识与服务礼仪实训	C	考查	4	64	0	64				1	3		
			前厅与客房实训	C	考查	2	32	0	32				1	1		
			中、西餐宴会创意摆台实训	C	考查	10	160	0	160				3	7		
			酒店训导师培训实训	C	考查	2	32	0	32				1	1		
			调酒与咖啡制作实训	C	考查	4	64	0	64				1	3		
			酒店英语实训	C	考查	10	160	0	160				1	9		
			创新实践			2										
			顶岗实习及毕业设计(论文)			20	600		600					30		
合计						140	2552	946	1606	23	24.5	23.5	24.5	24	30	