

2019 级 酒店 管理 专业

(洲 际 英 才 班)

人 才 培 养 方 案

二〇一九年九月编印

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理；

专业代码：640106。

二、入学要求

酒店管理专业洲际集团英才培养学院招生对象为应届普通高中毕业生/中等职业学校毕业生/职高学校毕业生/技校毕业生，计划招生人数 55 人。

三、学制与学历

学制为三年，学历为大专。

四、职业面向

（一）本专业大类

酒店管理专业属于旅游大类（64），所属专业类为旅游类（6401），专业代码为 640106。

（二）对应就业岗位

专业对应行业为住宿业（61）和餐饮业（62）。

1. 职业领域

序号	职业类	岗位名称	资格证书
1	前厅服务	前厅服务员、前厅部领班、主管	前厅、客房中级服务员
2	客房服务	客房服务员、房务中心服务员以及领班或主管等管理岗位	
3	餐厅服务	餐厅服务员、餐饮部领班、餐饮部主管、卫生专员、	中级餐厅服务员
4	茶艺服务	茶艺师、茶吧主管	茶艺、调酒中级服务员
5	调酒服务	调酒师、水巴主管	

2. 初次就业岗位

（1）洲际集团境内外酒店的前厅、客房、餐饮、公关营销等部门的储备干部。场运营部门的主管、经理、总监等部门管理人员。

（2）公关、营销、人力资源管理后台部门的主管、经理、总监等酒店整体运营管理人员。

(3) 培训、食品安全、茶艺、咖啡等技术岗位的主管(初级)、经理(中级)、高级经理(技师)级的技师人员。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定,德智体美劳全面发展,适应国内外高端品牌酒店行业发展需要,具有优势职业基本素养和良好职业品质,掌握国内外高端品牌酒店务部门现场运营与管理的基础知识,具备国内外高端品牌酒店部门运营管理的基本知识、基本技能和综合能力,能够胜任高端酒店各岗位工作的高素质复合式技能型人才或高素质技术型人才。

(二) 培养规格

1. 基本素质要求

热爱社会主义祖国,拥护中国共产党领导;遵纪守法,严于律己;认真学习,热爱劳动,艰苦奋斗,实干创新;具有团队精神和良好人际沟通能力;体魄健全,心理健康。

2. 专业知识要求

- (1) 熟练掌握高端酒店对客服务英语相关知识;
- (2) 掌握中国传统饮食文化与传统礼仪文化知识;
- (3) 具有良好的酒店部门运营管理的基本理论及安全卫生等知识;
- (4) 具有适应酒店服务与管理的人文科学知识,熟悉洲际集团企业文化,了解主要客源国的文化;
- (5) 掌握良好的沟通、客户心理以及营销等基础知识。

(三) 职业能力要求

(1) 通识职业能力

- ①沟通能力
- ②团队协作能力
- ③创新能力
- ④自我学习和管理能力
- ⑤英语交流能力

(2) 专业职业能力

- ①能进行英语对客服务;
- ②能对酒店前厅、客房、餐厅、吧台等现场运营区域进行日常运行管理,能对运营数据进行基础分析,能进行销售促进,能进行目标客户管理。
- ③能为客人提供调制经典鸡尾酒,能对酒吧进行日常运行管理;

- ④能为客人提供常见茶水的冲泡服务，能进行茶吧的日常运行管理；
- ⑤能进行宴会及会议承接销售及客户谈判，能策划主题宴会，能实施宴会及会务接待计划，对现场进行协调与管理。

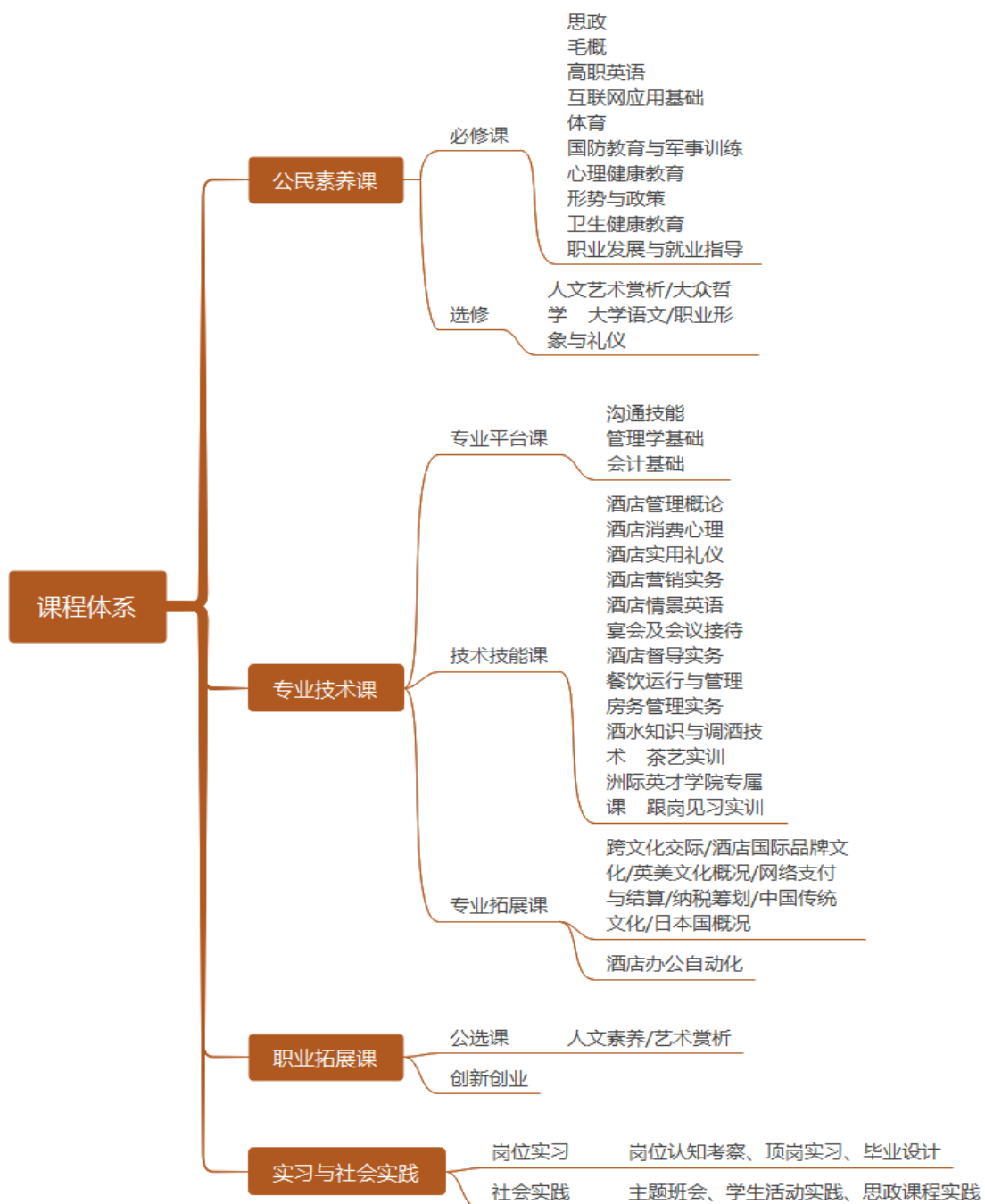
⑥能管理自我职业形象，能按照酒店礼仪要求对客服务。

(4) 职业品质要求

公共品质：爱国守法、明礼诚信、团结友善、好学创新、敬业奉献。

优势品质：热情、细致、现代服务意识与理念、工匠精神

六、课程设置



（一）公共基础课

该类课程主要包括：

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法律基础、高职英语、互联网基础、国防教育与军事训练、形势与政策、心理健康教育、卫生健康教育、职业发展与就业指导、体育、人文艺术赏析/大众哲学、大学语文/职业形象与礼仪、等。

总学时为：718 学时，其中实践教学 338 学时。

（二）专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。酒店管理专业课分为专业群共享专业基础课、技术技能课、专业拓展课三大类。

1. 课程类型

（1）专业群共享专业基础课

包括：《管理学基础》、《沟通技能》、《会计学基础》等课程。

总学时为：156 学时，其中实践教学 90 学时

（2）技术技能课

技术技能课总学时为：720 学时，其中实践教学 553 学时。

其中，专业核心课如下：

序号	课程名称	主要教学内容及要求	备注
1	沟通技能	以酒店工作情境为依据，主要学习内容为：服务与服务沟通认知、房务部服务沟通、餐饮部服务沟通和销售部服务沟通。	专业群平台课 校企合作课程 课证融通课程
2	餐饮服务实训	主要学习餐饮服务的基本概述、中餐服务、西餐服务、宴会和其他服务、自助餐服务、酒吧服务、咖啡厅服务、大堂吧服务、食街服务、客房送餐服务、菜单的筹划与设计、餐饮产品的采购、验收和储存等内容。	校内实训课 核心技能课
3	酒店情景英语	以酒店工作的情境为依据，主要学习内容：otel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习、Comprehensive TrainingHousekeeping/客房服务、Food and Beverage/餐饮服务等。	校企合作课程

		本课程是一门专业实务课，总学时为 224 学时，第二、三、四学期开设。本课程企业专家参与教学时数 48 学时，参与形式包含酒店现场教学和专家进校教学。	
4	餐饮运行与管理	主要学习餐饮管理的理论基础、餐饮经营计划、餐饮经营策略，以及餐饮运营中的预算与菜肴价格、菜单设计、餐饮原材料供应链、厨房布局与餐饮制品生产、餐饮服务与餐饮成本等内容。 本课程是专业实务课也是专业核心课程，总学时为 54 学时，第三学期开设。	校企合作课程
5	房务管理实务	主要学习前厅部预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务等内容以及客房部组织管理、卫生服务与管理、服务管理、安全管理等内容。 本课程是一门实务课，总学时为 64 学时，第三、四学期开设。	校企合作课程
6	酒店实用礼仪	本课程主要学习洲际酒店集团境内外酒店各个岗位服务的形象管理、礼仪礼节训练、酒店职业形象训练等内容。本课程为本专业的实务课，总课时 32 学时，第二学期开设。	校企合作课程
7	宴会及会议接待	本课程主要学习洲主题宴会策划、主题宴会设计、宴会服务接待、宴会对客沟通托等内容。本课程为本专业的实务课，总课时 32 学时，第四学期开设，其中企业专家参与教学 4 学时，教学需在校内实训室及校外实习实训基地的宴会厅展开。	校企合作课程
	跟岗见习实训	主要学习内容有：迎宾部门现场管理、餐饮部厅面现场管理、宴会厅现场管理、客房部楼面现场管理、吧台现场管理等内容。 课程分别在第二、三、四三个学期进行，每学期 2 周。每 2 位学生跟随一名企业专家进行 2 周的跟岗观察见习，见习内容为现场的管理，专任教师分别在酒店相应的部门进行对学生相应实训项目的教学指导。	校企合作课程

七、教学进程总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专任老师 5 人，省级专业带头人 1 人；中高级职称比例为 2:3，双师素质教师 5 人，占比 100%（具体情况见表 1）。专业有兼职教师 11 人，均来自酒店中高层管理人员，承担着部分专业课程实践教学及实习实训指导（具体情况见表 2）。

表 1 酒店管理专业专任教师情况一览表

人数	学历结构	职称	双师型教师	其它
----	------	----	-------	----

5	硕士 80% 学士 20%	副教授 80% 讲师 20%	100%	省级专业带头人 1 人
---	------------------	-------------------	------	-------------

表 2 酒店管理专业兼职教师情况一览表

人数	来自企业	职务	承担教学学时数	承担教学任务
12	洲际酒店集团旗下	总监及以上 30% 主管与经理 70%	755	实习实训：认知实训、跟岗见习、顶岗实习 课程教学：《酒店情景英语》等 6 门课程

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业拥有餐饮与调酒实训室、客房服务实训室、前厅服务实训室等校内实训基地各 1 个，基本能满足酒店专业实训课程的教学需要。

2. 校外实训基地

专业拥有 7 家紧密型校外实训基地，2 家松散型校外实训基地，建立了长期稳定的合作关系，通过订单培养、学徒制培养等形式为企业输送了一批又一批的酒店管理储备人才和高技能人才。同时，校外基地也为专业开展认知实训、专业实训、课程实训等实践环节提供了场地和资源。

（三）教学资源

1. 课程资源

酒店专业围绕高端化、国际化、人文化的人才培养思路，课程建设立足本校学生特点、酒店行业人才需求标准，坚持校企合作课程开发与建设的理念，形成了公民素养课程、专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程四大课程体系。在专业技术课程中又形成了专业群平台课、技术技能课、专业拓展课等类别。近三年来，校企合作开发了《订单培养课程包》、《酒店实用礼仪》、《宴会与会议接待》、《认知实训》、《顶岗实习》、《酒店服务技能综合实训》、《酒店情景英语》、

《餐饮运行与管理》等多门课程，先后立项或建成《茶艺实训》、《餐饮运行与管理》、《酒店实用礼仪》三门院精品课程或在线开放课程。专业拓展课程升级为8门，给予学生更宽的专业拓展面。随着酒店专业建设国际化的新布局，与洲际英才学院共同研制了《洲际英才班人才培养方案》及定制的课程体系，与专业建设指导委员会成员一起研制了《国际酒店班人才培养方案》及对应的课程体系。

2. 教材资源

主编、自编及参编《前厅、客房服务与管理》、《管理学基础》等教材4本，引入洲际英才学院“酒店情景英语”等3本校企共创教材。

3. 课堂教学资源

酒店专业积极推进课程信息化教学改革，采用在线学习平台、云班课等信息化教学平台推进翻转课堂、混合式教学等教学模式改革。

（四）教学方法

酒店专业注重课程教学方法的改革。在基于任务驱动教学改革的基础上，依托校企合作平台，尝试了校企共教共育的校企联合学院模式教学改革。专业特色专属课程采用“1+1”和“1+N”教学，即1个专任教师与1个或多个企业专家共同授课。

（五）学习评价

构建了课程成绩与学分管理体系、课程学习的教师与企业专家二元评价、评价内容上的过程与结果导向双重评价体系。

1. 学生专业学习评价管理体系

学生专业学习情况通过学生完成各门课程修习的成绩来评价，即各门课程达到60分以上为及格，90分以上为优秀；其学习整体状况则通过各类课程修习所得的学分来进行评价，即学生必须修满176学分方可毕业。

2. 部分专业课程学习的教师与企业专家二元评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习评价由任课教师与企业专家共同评价，具体的评价指标则根据各门课程的具体性质进行划分，成绩百分比也因课程而异，详见附表一 培养计划进程表。

3. 评价内容上的过程与结果导向双重评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习采用过程与结果导

向的双重评价体系，既注重课程项目化学习的过程评价，也注重结果评价，评价指标则根据课程内容，引进行业企业的标准。

（六）质量管理

学院整体质量管理下的专业产学结合质量管理体系：

1. 学院二级分院质量管理体系

学院实行分管教学院长下的督导教学评价体系，每学期对课程教学质量进行监控，全校实行标准化的课堂教学质量评价体系。

二级分院则根据学院的规章制度细化制定分院各专业课程教学质量评价体系，由分院院长、教学副院长主导，分院督导和教研室共同对课程教学质量进行监控评价。

2. 同行评教、学生评教相结合

学院实行同行评教和学生评教相结合的教学质量评价体系，学院设立教学督导员对课程教学进行专门评价，同时学院选拔学生信息员对课程教学进行评价反馈，而每学期均安排学生对每门课程教学质量进行标准化测评。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业必读书籍和考证要求一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附件一 酒店管理专业 2019 级洲际英才班培养计划进程表

课程性质	课程类型	课程名称	课程分类	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注 企业教学学时	
					总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六		
									18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公民素养课程	必修课	思想道德修养与法律基础	A	3	48	48		考查	4[2]							/
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	48		考试		3[6]						/
						16		考查		√					/	
		高职英语	B	9	148	96	52		考试	6[4]	4[6]					/
		互联网应用基础	B	5	80	16	64		考试	4[2]	4[8]					/
		体育	C	7	112		112		考试	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]			/
		国防教育与军事训练	B	4	148	36	112		考查	√						/
		心理健康教育	A	1.5	28	28			考查		2[4]					/
		形势与政策	A	4	64	64			考查	2[8]	2[8]	2[8]	2[8]			/
		卫生健康教育	B	0.5	12	6	6		考查	2[3]	2[3]					/
		职业发展与就业指导	B	2	36	32	4		考查		2[9]	2[9]				/
		人文艺术赏析	B	2	32	10	22		考查		2[16]					
		大众哲学	A	1	16	16			考查		2[8]					
大学语文	A	2	32	32			考查			2[16]						
职业形象与礼仪	B	2	32	10	22		考查			2[16]						
合计			47	852	442	410			16	16	7	2				
专业技术课程	专业群平台课	*沟通技能	B	4	64	24	40		考试		2[6]	2[6]				/
		管理学基础	B	3.5	64	28	36		考试	2[4]	2					/
		会计基础	B	2	32	16	16		考查			2[6]				/
	专业技能课	酒店管理概论	B	1.5	28	22	6		考试	2[14]						/
		酒店消费心理	A	2	32	32			考查				2[16]			/
		*▲酒店实用礼仪	B	2	32	16	16		考试		4[9-16]					/
		*酒店营销实务	B	2	32	16	16		考试				2[6]			6
		*▲酒店情景英语	C	10	160		160		考试		2[16]	4[16]	4[16]			48
		*宴会及会议接待	B	2	32	16	16		考试				2[16]			/
		*▲餐饮运行与管理	B	2	32	12	20		考试			2[6]				21
		*餐饮服务实训	C	3	48		48		考试	4[12]						
		*房务管理实务	B	4	64	28	36		考试			4[9-16]	2[16]			15
		酒水知识与调酒技术	C	2	32		32		考查		2[6]					4
		茶艺实训	C	2	32		32		考试			2[6]				/
洲际英才学院专属课（洲际集团文化+IHG 真正待客之道）	C	1	16		16		考查				√			16		
跟岗见习实训（一）（二）（三）	C	6	150		150		考查		25[2]	25[2]	25[2]			120		
专业	跨文化交际	B	2	32	16	16		考查			√					
	酒店国际品牌文化	B	2	32	16	16		考查			√					

拓展课	英美文化概况	B	2	32	16	16	考查			√				
	网络支付与结算	B	2	32	16	16	考查			√				
	财务思维	B	2	32	16	16	考查			√				
	中国传统文化	B	2	32	16	16	考查			√				
	日本国概况	B	2	32	16	16	考查			√				
	网络课程	B	2	32	16	16	考查				√			
合计				53	914	242	672		7	11	16	14		
职业拓展课程	公选课	管理基础、人文素养、艺术欣赏类		3	48	48		考查		√	√	√		必选2门
	创新创业课	/	A	1.5	24	24		考查		√	√	√		必选1门
	合计				4.5	72	72							
实践实训课程	岗位实习	岗位认知考察	C	1	25		25	考查	√					
		顶岗实习	C	24	600		600	考查					25	
		综合实习、毕业设计(论文)	C	11	275		275	考查					25	
	社会实践	主题班会	C	(1.5)	(24)		(24)	考查	√	√	√	√		
		学生活动实践	C	(13.5)	(222)		(222)	考查	√	√	√	√		公益社团三下乡等
		思想政治理论课实践	C	(1)	(16)		(16)	考查	√	√	√	√		
合计				36	900	0	900							
总学时				140.5	2738	756	1982							
周学时								23	27	23	16	25	25	

备注：注：1. () 内不记入总学时，[] 内为该门课程在相应学期所上周数；2. 活动课程不记入周课时；3. 总学时数=理论学时+实践学时；4. 总学时控制在 2750。

附表二 2019 级公民素养课程实践安排表

课程名称	学分	学时	实践形式	安排学期	备注
思想政治理论课实践	1	16	参观、考察、调查等	2	
国防教育与军事训练	3	112	国防教育、军事训练	1	
卫生健康教育	/	6	自救技能比赛等	1, 2	
职业发展与就业指导	/	4	职业规划比赛、模拟招聘等	2, 3	
心理健康教育	/	4	调查、访谈、沙盘体验等	1, 2	
合计	4	142			

附表三 专业技术课程实践环节安排表

类别	课程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
专业技术课程	沟通技能	前厅服务沟通 餐饮服务沟通 客房服务沟通	2	学期中进行	32			
	房务管理实务	前厅对客服务 前厅投诉处理 前厅销售管理 住客房服务 走客房服务 空房服务	3-4		36	前厅预定、接待、迎宾行李、投诉处理、客房销售、支付服务等；客房清洁、服务、失物处理、安全管理等	校内外	
	餐饮服务实训	餐厅定位布局 餐区岗位职责流程 后厨认知 中西餐服务 环境管理 成本管理	3		27	餐厅定位、布局与动线设计；餐厅各个岗位职责与流程设计优化；对后厨区域岗位和操作的认知；迎宾、引位、摆台、上菜、分菜、斟酒等席间服务；开市前后例会等。	校内外	
	酒店情景英语	酒店介绍与岗位认知； 常用设备及物品认知； 中餐对客英语 西餐对客英语 前厅对客英语 客房对客英语 会务对客英语	2-4		160	介绍酒店部门；介绍酒店环境和优势；酒店面试；推荐酒水、及茶及其他饮料，酒水服务；电话礼仪，酒店礼貌用语 跨文化交际；客户配套服务；洗衣服务；送餐服务；西餐服务；中餐服务；宴会服务；客房预订；办理入住；行李服务；咨询服务；收银服务；外币兑换服务	校内外结合	
	茶艺实训	中华茶艺	2		32	茶叶识别、冲泡	校内外	
	酒水知识与调酒技术	鸡尾酒调制实训 经典咖啡制作实训	2		32	酒水识别、鸡尾酒调制 咖啡豆识别与挑选、经典咖啡调制	校内	
	餐饮服务实训	零点中餐摆台 中餐宴会摆台 零点西餐摆台	3		48	零点中餐摆台 中餐宴会摆台 零点西餐摆台	校内	
	洲际英才学院专属课	洲际集团文化+IHG 真正待客之道	1		16	洲际文化实践活动、IHG 真正待客之道实践	校外	
	跟岗见习（一）（二）（三）	洲际酒店学徒跟岗见习	2-4		150	前厅、客房、餐厅等部门的岗位职责、流程操作、环境管理、服务质量管理、目标客户管理、成本管理等。	校外	
	小 计					501		
岗位实习	岗位认知考察	酒店考察	1	学期中	25	了解酒店概况	校外	集中
	顶岗实习	相关服务类实训	5	1-20	600	酒店运转流程、服务技能	校外	集中
	综合实习、毕业设计（论文）	综合实习实训	6	1-15	275	根据实习情况，撰写毕业论文	校内外	分散
	小 计				900			
总 课 时					1401			

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时

分散到平时的教学中，“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业必读书籍和考证要求一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	必读书籍	蔡敏华. 浙江旅游文化	1	完成四份 读书报告
2		程裕帧. 中国文化要略	1	
3		陈乾文. 别说你懂职场礼仪	2	
4		汪中求. 细节决定成败	2	
5		成君忆. 孙悟空是个好员工	3	
6		[英] 诺斯古德·帕金森. 不可不知的管理定律	3	
7		赵凡禹. 管理基本功：管理规范化/人性化/精细化	4	
8		史蒂芬·柯维. 高效能人士的七个习惯	4	
9	推荐证书	浙江省高等学校计算机等级考试		
10		高等学校英语应用能力考试 B 级证书或 CET-3 级		
11		茶艺师（初中级）/礼仪证书		
12		洲际英才学院毕业证书		
13	选考证书	全国普通话导游资格证书		

附表五 学期周数分配表

项目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18			68
复习考试	2	2	2	2			8
实习实训	1				20	15	36
社会实践	1	2	1	2	1		7
毕业设计（论文）答辩						1	1
国防教育与军事训练	2						2
毕业教育						1	1
机动	1						1
寒（暑）假	3	6	4	5	4		22
合 计	24	28	25	27	25	17	146

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课程	442	410	852	16.14%	14.97%	31.12%
专业技术课程	242	672	914	8.84%	24.54%	33.38%
职业拓展课程	72	0	72	2.63%	0.00%	2.63%
实践实训课程	0	932	900	0.00%	34.04%	32.87%
总计学时	756	1982	2738	27.61%	72.39%	100.00%