



山西职业技术学院

SHANXI POLYTECHNIC COLLEGE

国家骨干高职院校建设项目成果

酒店管理专业

人才培养方案

(2018 级)

二〇一八年七月

---

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、教育类型及学历层次 .....	1
三、招生对象 .....	1
四、就业面向 .....	1
五、培养目标及规格 .....	1
六、课程体系 .....	3
七、教学进程安排 .....	7
八、毕业条件 .....	13
九、保障条件 .....	13
十、组织与实施 .....	23
附件 1 酒店管理专业人才需求调研报告 .....	29
附件 2 酒店管理专业核心课程标准 .....	40
《客房服务与管理》课程标准 .....	40
《旅游饭店市场营销》课程标准 .....	46
《餐饮服务与管理》课程标准 .....	52
《康乐服务与管理》课程标准 .....	58
《旅游学概论》课程标准 .....	63

## 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640106

## 二、教育类型及学历层次

教育类型：高等职业教育

学历层次：全日制专科

学制：三年

## 三、招生对象

高中毕业生及同等学力者

## 四、就业方向

本专业毕业生面向酒店行业，以及旅游行业、会展行业、航空及其他服务性行业。主要就业岗位群为星级酒店、经济型酒店、其他餐饮、康乐休闲产业、企事业单位招待服务与管理等岗位群。初始就业岗位为餐饮服务岗、前厅服务岗、客房服务岗、康乐服务岗，经过工作实践积累，可以发展成为部门主管及经理、大堂副理、总经理等。酒店管理专业毕业生就业面向及就业岗位见表 4-1。

表 4-1 酒店管理专业毕业生就业面向及就业岗位

就业面向		初始岗位	发展岗位
主要就业面向	酒店行业	餐饮服务岗	餐饮主管、经理 前厅主管、经理 客房主管、经理 康乐主管、经理 大堂副理 总经理
		前厅服务岗	
		客房服务岗	
		康乐服务岗	
拓展就业面向	旅游行业 会展行业 航空 其他服务性行业	外事礼仪接待岗	
		会展策划岗	
		空乘岗	
		公关礼仪活动策划岗	

## 五、培养目标及规格

### （一）培养目标

本专业培养掌握现代酒店服务与管理的基本理论知识，具备餐饮、前厅、客房、康乐部服务的相关技能与酒店基层管理知识，能从事酒店、宾馆、招待所、会所及社会餐饮、休闲康乐场所等工作，具有较强的语言表达能力、英语口语能力，能够践行

社会主义核心价值观，具有良好职业素养、创新创业意识和可持续发展能力的技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质要求

（1）热爱祖国、遵纪守法，树立科学的世界观、人生观和价值观，具有良好的思想品德、社会公德和坚定的政治素养；

（2）具有一定的科学素养和文学、艺术修养；

（3）具有积极健康、乐观向上的身心素质；

（4）具有爱岗、敬业、奉献、协作等职业素养；

（5）具有诚信品格、服务意识、质量意识和创新创业意识；

（6）具有良好的职业道德与职业操守，具备较强的组织观念和集体意识；

（7）具有一定的文学、艺术修养和人文素质；

（8）具有一定的阅读能力并有正确理解分析和建设方案的能力；

（9）具有阅读本专业相关中英文文献、分析与处理，管理文档的能力；

（10）具有一定的社会意识和环保意识。

### 2. 知识要求

（1）掌握必备的体育与健康健身基础知识和相关心理健康知识；

（2）掌握必备的计算机应用、英语等基本知识；

（3）掌握公共安全、自身安全防范的基本知识；

（4）掌握酒店管理专业概论、心理学、餐饮服务与管理的相关知识；

（5）掌握酒店英语的相关知识；

（6）掌握酒店服务礼仪的相关知识；

（7）掌握酒店前厅和客房服务与管理的相关知识；

（8）掌握康乐部和商务中心服务与管理的相关知识；

（9）掌握酒店营销和促销的相关知识；

（10）了解中西方饮食文化等相关知识。

### 3. 能力要求

（1）具有运用辩证唯物主义的基本观点及方法认识、分析和解决问题的能力；

（2）具有一定的应用文写作、英语听说读写及数学运用能力；

（3）具有计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理能力；

(4) 具有酒店前厅部客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务、离店结账、公关与推销等工作能力；

(5) 具有酒店客房部的迎客准备、应接服务、对客服务、会议服务、客房用品管理等工作能力；

(6) 具有酒店餐饮部的零点服务、西餐服务、宴会服务、点菜服务、餐酒用具管理等工作能力；

(7) 具有康乐部康体项目、保健项目、娱乐休闲项目的服务与管理等工作能力；

(8) 具有酒店公关销售部的行政文书、销售、客源市场分析等工作能力；

(9) 具有人际沟通、组织协调、团队协作和执行任务的能力；

(10) 具有较强的语言和书面表达能力；

(11) 具有较强的环境适应能力。

#### 4. 职业资格要求

本专业学生可以获得的职业资格证书如下表所示。

表 5-1 核心职业岗位的职业资格证书

序号	职业资格（证书）名称	发证单位	等级
1	茶艺师资格证书	劳动和社会保障部	三级、四级
2	插花员资格证书	劳动和社会保障部	三级、四级
3	企业人力资源管理师	劳动和社会保障部	三级、四级
4	普通话水平测试等级证书	语言文字工作委员会	二级乙等及以上

## 六、课程体系

### （一）学习领域分析

在对岗位和岗位群进行调研的基础上，由行业专家、专业教师和课程专家共同分析岗位所需的知识、能力和素质要求，形成能力标准，确定实际工作任务集合，提炼典型工作任务，之后根据典型工作任务进行分析，确立行动领域，最后进行学习领域转换。典型工作任务转化学习领域过程见表 6-1。

表 6-1 典型工作任务转化学习领域过程

工作岗位	典型工作任务	行动领域	工作过程描述	学习领域
酒店前厅部	1. 抵店准备 2. 行李服务 3. 问询	抵店准备 行李服务	1. 酒店前厅预订 2. 了解酒店前厅客房服务基本知识 3. 英语口语表达能力	酒店前厅接待礼仪 酒店财务知识 酒店前厅预订的流程

	4. 总机话务 5. 委托代办服务 6. 累计客账 7. 建立客史档案	开房、问询、邮件、代办	1. 酒店客房的管理 2. 各类贵宾的接待规格及要求 3. 能为客人办理行李寄存服务	英语口语表达能力
		离店结账、建立客史档案	1. 酒店财务的相关知识 2. 能处理酒店前厅的突发事件 3. 善于与顾客做好交流 4. 正确处理客人的投诉及个性化的需求 5. 能够对住客房进行夜间审计	
酒店客房部	1. 迎接客人前期准备 2. 客房迎接服务 3. 客房对客服务 4. 会议布置及服务 5. 对客用品管理	客房部的经营与管理、客房设备的操作与保养	1. 向客人介绍客房设备及性能 2. 实施大清洁计划 3. 清洁设备的维护保养知识 4. 布置安排不同类型的会议室 5. 安排妥当服务人员 6. 掌握楼层布草管理基本要求	客房卫生的标准 客房设备配备、保养知识 会议礼仪、服务 客房用品保管
酒店餐饮部	1. 餐厅接待服务 2. 餐厅摆台服务 3. 餐厅酒水服务 4. 餐厅设备维护和保养	餐厅运营与管理	1. 主动问候客人 2. 餐前做好酒水、餐具准备工作 3. 做好摆台工作、干净 美观 4. 餐巾折叠要得体	各菜点的特点 零点、团体点菜的编配知识 餐厅服务技能和知识 餐厅分菜知识
		餐厅设备的维护和管理	1. 分菜服务及时周到 2. 餐具洗涤及时保养 3. 餐厅成本控制良好	
康乐服务 茶艺 调酒	1. 提供游泳池、健身房、球类运动等服务 2. 为客人提供各种饮品、饮料 3. 为客人提供优良的茶艺服务。	康体服务、管理 保健服务、管理 娱乐休闲服务、管理	1. 为客人提供游泳池、健身房、球类运动等服务 2. 为客人提供饮茶及茶点服务 3. 选择茶叶品质、选择合适水质、为客人冲泡高质量的茶水 4. 向客人推荐酒水 5. 组织好英式、花式调酒表演 6. 为客人调制特色各异的鸡尾酒	酒水知识与调酒服务  康乐服务与管理 茶艺基础
		茶艺服务 调酒服务		
		茶艺设备管理 调酒设备管理 保养	1. 做好茶艺室的清洁 2. 做好调酒台面的清洁 3. 对茶艺、调酒和康乐设备进行维护、保养 4. 盘点好当日的营业额、为客人开好发票。	

## (一) 课程体系构建

### 1. 构建原则

在专业建设委员会指导下，通过与酒店合作，在学习领域分析基础上，考虑人才培养目标和规格要求、学生实际情况，按照教育教学规律、人才成长规律，构建包括公共学习领域课、专业学习领域课、专业拓展学习领域课、公共选修课的专业课程体系。

### 2. 构建内容

### (1) 专业及拓展学习领域课程

根据岗位能力要求及实际工作流程对专业知识的需求，将学习领域分析产生的专业学习领域课程分为7门基本能力课程、11门岗位能力课程、11门综合能力课程，依据人才培养目标及培养规格对高素质技术技能人才的综合职业能力要求，开设公共学习领域课程11门、拓展领域课程5门，公共选修课2门，形成本专业全部课程，如下表所示。

### (2) 公共学习领域及公共选修课程

公共课程针对学生的思想道德素质、文化素质、身体和心理素质培养，完善学生知识结构，拓展知识面，提升学生文化艺术素质等设置12门课程，开设33门人文及艺术素质教育等课程供选修。本专业课程结构见表6-2。

表6-2 酒店管理专业课程结构表

公共学习领域	专业学习领域			拓展学习领域
公共基础课程 (12门)	基本能力课程 (7门)	岗位能力课程 (8门)	综合能力课程 (12门)	拓展能力课程 (5门)
国防教育与军事训练、入学教育	英语视听说	酒店人力资源管理	酒店英语	酒店艺术品欣赏
思想道德修养与法律基础	英语口语	★客房服务管理	中国饮食文化概论	现代酒店规划与艺术设计
形势与政策	汉语口语技巧	服务心理学	食品营养与膳食搭配	世界著名酒店案例
心理健康	形体训练	前厅服务管理	旅游心理学	插花艺术
安全教育	★旅游学概论	★餐饮服务与管理	主题宴会设计	企业战略管理
大学语文	酒店管理概论	★康乐服务管理	礼仪实训	
基础英语	现代礼仪	★旅游饭店市场营销	前厅服务实训	
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		管理学原理	客房服务实训	
计算机应用基础		酒水知识与酒吧管理	餐饮服务实训	
职业生涯规划与创业就业指导		茶艺基础	毕业实习	
体育与健康		酒店认知实训	毕业论文	
创业基础				

备注：标注“★”的课程为专业核心课程

### (3) 实践教学环节

为强化学生实践能力培养，设置实践性教学环节。见表 6-3。

表 6-3 酒店管理专业实践性教学环节

实践教学环节	教学目的
入学教育、军训	专业思想教育、基本军事技能训练
思想政治理论实践	培养思想道德素质及社会调查和沟通能力
随堂进行的体育和计算机实践	培养基本技能
8 门课程单列综合实训	培养课程综合应用实践技能
认识实习	培养职业岗位基本认知能力
礼仪实训	培养职业岗位基本工作能力
餐饮、前厅、客房实训	培养各部门综合实践能力
毕业综合实训	酒店服务与管理综合能力
顶岗实习	培养实践工作能力

### 3. 课程体系

按照人才培养目标和职业拓展的要求，以基本能力课程、岗位能力课程、综合能力课程为主体，以公共学习领域课程为基础，增加拓展学习领域课程及公共选修课程，遵循教育教学规律及岗位专业知识之间的内在关系，对所有课程排序，最终形成基于工作过程系统化的课程体系。

#### （三）专业核心课程简介

课程名称	酒店管理概论	开设学期	第 1 学期		
课程代码	0710031	参考学时	52	学分	4

本课程是一门专业基础理论课，对酒店这一实体的内涵和外延进行了系统的介绍，对酒店运行规律进行了详尽的描述，提出酒店管理的基础理论，并对酒店管理的逻辑思维、组织管理、服务质量管理、人力资源管理、市场营销、公共关系、物资管理等进行了阐述。通过本课程的学习，能够培养学生酒店管理的基本意识，运用管理学知识分析问题、解决问题的能力，并能够对酒店进行科学的预测和决策，从而掌握酒店运行的规律。

课程名称	餐饮服务与管理★	开设学期	第 2 学期		
课程代码	0710037	参考学时	102	学分	6

《餐饮服务与管理》课程内容改革紧紧围绕着人才培养目标而精心组织课程教学内容，确定课程的教育目标以及知识、能力、素质结构，具体遵循以下原则：

以职业技术能力培养为主线，兼顾一般能力培养，《餐饮服务与管理》课程的能力结构要求是：具有较强的语言表达能力和思辨能力。能用外语进行接待服务和业务沟通。具有运用计算机进行业务操作的能力。具有一定的人际交往和社会协作能力。具有胜任餐饮服务和餐饮部基层管理的能力。具有继续学习和适应职业变化的能力。具有吸收和应用新技术的能力。具有一定的创新和创业能力。

课程名称	客房服务与管理★	开设学期	第 3 学期		
课程代码	0710041	参考学时	68	学分	4

该课程的主要内容有：客房在酒店的地位和作用、客房部的工作任务、客房工作人员的素质、客房部的职能、客房部的组织机构、客房各岗位职责、客源市场分析、客房预订、前厅分房与销售技巧、客房服务质量标准及其特点、沟通与协调、预订、接待、收银业务、客房管理的概念和特点、其中，客房预订方式、预订种类、预订受理、客房服务与管理中的常见问题与对策、客人投诉处理是该课程的重点内容。本课程的主要作用是让学生了解并掌握

有关酒店服务与管理的基础知识，为进一步学习酒店管理方面的其他专业课打下基础。

<b>课程名称</b>	康乐服务与管理★	<b>开设学期</b>	第3学期		
<b>课程代码</b>	0710035	<b>参考学时</b>	68	<b>学分</b>	4

随着酒店业市场竞争的愈发激烈，酒店行业的平均利润水平越来越低，酒店常规运营项目之外，酒店康乐中心以其项目种类繁多、文化性强、适应客源层面广泛的特色，正日益成为酒店各项业务中越来越重要的部分，成为酒店提高自己档次、增强竞争力的主要选择之一。本课程迎合酒店业的竞争需要，结合一线服务岗位需求，通过对酒店康乐中心发生的各种类型的案例，尤其是实际工作中易发的典型案例和困扰一线工作人员的突发案例、疑难案例的讲解，使学生掌握康体运动，娱乐休闲活动，保健等酒店康乐服务的技能技巧。

<b>课程名称</b>	旅游饭店市场营销★	<b>开设学期</b>	第3学期		
<b>课程代码</b>	0710036	<b>参考学时</b>	68	<b>学分</b>	4

在营销管理课程的基础之上，针对旅游酒店行业以及旅游行业市场的自身的特点以及旅游酒店企业自身的特点，进行营销学的实务型教学。从根本上和实践的角度培养学生去发现、研究、引导市场需求，并根据对旅游酒店市场的需求以及复杂的市场环境和市场竞争的了解、制定合理的、科学的旅游酒店企业营销活动策略和实施计划的能力，并对相关的业务有较深刻的理解和认识。

## 七、教学进程安排

表 7-1 教学活动按周分配表

学期	入学教育及军训	课堂教学	集中实训	教学周合计	机动	考试周	学期小计	假期	总计
1	2	13	1	16	1	1	18	6	24
2		17	1	18	1	1	20	6	26
3		17	1	18	1	1	20	6	26
4		9	9	18	1	1	20	6	26
5		0	18	18	1	1	20	6	26
6		0	20	20	0	0	20		20
总计	2	56	50	108	5	5	118	30	148

表 7-2 教学进程安排表

课程结构	序号	课程名称	学时			考核方式	学时分配						学分	
			总学时	理论	实践		第一学年		第二学年		第三学年			
							第一学期 16周	第二学期 18周	第三学期 18周	第四学期 18周	第五学期 18周	第六学期 20周		
公共学	1	国防教育与军事训练、入学教育	48		48	综合评价	2w							2
	2	思想道德修养与法律基础	54	40	14	过程考核+测试	2	2						2+2

习 领 域 课 程	3	形势与政策	64	64		综合评价	√	√	√	√			1
	4	心理健康	14	14		综合评价	1						1
	5	安全教育	24	24		综合评价	√	√	√	√	√	√	2
	6	大学语文	60	60		过程考核 +测试	2	2					1+2
	7	基础英语	84	84		过程考核 +测试	4	4					1+2
	8	毛泽东思想和中国特色社会主 义理论体系概论	72	56	16	过程考核 +测试			2	2			2+2
	9	计算机应用基础	56	12	44	过程考核 +测试				4			3
	10	职业生涯规划与创业就业指导	42	28	14	过程考核 +测试	1			2			2
	11	体育与健康	84	12	72	过程考核 +测试	2	2	2				1+1+ 1
	12	创业基础	32	16	16			√					2
	小计			<b>634</b>	<b>410</b>	<b>224</b>		<b>12</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		
基 本 能 力 课 程	1	英语口语	26		26	过程考核 +测试	2						1
	2	汉语口语技巧	26	0	26	过程考核 +测试	2						1
	3	旅游学概论	26	26		综合评价	2						2
	4	现代礼仪	26	12	14	过程考核 +测试	2						2
	5	形体训练	60		60	过程考核 +测试	2	2					1+1
	6	★酒店管理概论	52	52		过程考核 +测试	4						4
	7	英语视听说	68	30	38	综合评价			4				2
小计			<b>284</b>	<b>120</b>	<b>164</b>		<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>			<b>14</b>
岗 位 能 力 课 程	1	管理学原理	26	26		综合评价	2						2
	2	★餐饮服务与管理	102	62	40	过程考核 +测试		6					6
	3	★前厅服务与管理	68	38	30	过程考核 +测试		4	U				4
	4	客房服务与管理	68	38	30	过程考核 +测试		4					4
	5	★旅游饭店市场营销	68	38	30	过程考核 +测试			4				4
	6	★康乐服务与管理	68	38	30	过程考核 +测试			4				4
	7	服务心理学	18	18	0	综合评价				2			1
	8	酒店人力资源管理	36	26	10	综合评价				4			2
	9	酒店英语	86	26	60	综合评价			4	2			2
小计			<b>540</b>	<b>310</b>	<b>230</b>		<b>2</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>		<b>29</b>

综合能力课程	1	礼仪实训	26		26	综合评价	1w						1
	2	前厅服务实训	26		26	综合评价				1w			1
	3	客房服务实训	26		26	综合评价			1w				1
	4	餐饮服务实训	26		26	综合评价		1w					1
	5	主题宴会设计	18	10	8	综合评价				2			1
	6	中国饮食文化概论	36	36		综合评价				4			2
	7	酒水知识与酒吧管理	52	28	24	综合评价			2	2			3
	8	茶艺基础	68	28	40	综合评价			4				4
	10	食品营养与膳食搭配	36	36		综合评价				4			2
	11	毕业实习	936		936	综合评价				8w	18w	10w	36
	12	毕业论文	208		208	综合评价						8w	8
	小计			<b>1458</b>	<b>138</b>	<b>1320</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>		<b>60</b>
拓展学习领域课程	1	酒店艺术品欣赏				综合评价							
	2	现代酒店规划与艺术设计				综合评价							
	3	插花艺术				综合评价							
	4	世界著名酒店案例				综合评价							
	5	企业战略管理				综合评价							
小计													
公选课	1	公共选修课 1											
	2	公共选修课 2											
小计													
合计			<b>2916</b>	<b>978</b>	<b>1935</b>		<b>28</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>28</b>		<b>134</b>	

**说明:**

1. 国防教育与军事训练、校内外集中实训、顶岗实习周学时按 26 学时计算;
2. 标示“/”课程不占用正常教学时间, 以讲座形式开展;
3. 标注“★”的课程为专业核心课程;
4. 拓展学习领域课程(专业选修课)及公选课的学时不计入总学时, 学分不计入总学分。

表 7-3 公共选修课设置情况一览表

选修课类别	课程名称	所属系部	限选人数	总学时
现场面授选修课	开启职场大门	思政部	60	20
	K A B 创业指导	思政部、招就办	30	20
	快乐成长团体辅导	思政部、心理健康中心	20	20
	职业形象设计	旅游系	60	20
	成功学	思政部	60	20
	现代交际礼仪	旅游系	60	20
	篮球	社体部	30	20
	长拳	社体部	30	20
	太极拳	社体部	30	20
	太极剑	社体部	30	20
	健美操	社体部	30	20
	美术欣赏之动漫赏析	装饰系	60	20
	中国民族音乐及古筝艺术	基础部	60	30
	音乐基础	基础部	60	30
	中国文学选读	基础部	60	30
	英语演讲	基础部	60	30
	弟子规	基础部	60	30
	演讲与口才	基础部	60	30
	朗诵技巧	基础部	60	30
	应用文写作	基础部	60	30
	晋商文化	旅游系	60	20
	美学欣赏	基础部	60	30
	中国传统文化	基础部	60	30
	中外电影音乐欣赏	基础部	60	30
	英语口语	基础部	60	30
	英美文化与英语学习	基础部	60	30
	社交礼仪	基础部	60	30
	摄影	装饰系	60	30
	数学建模与文化	基础部	60	30
	解读三字经	基础部	60	30
CAD/CAM	机械系	60	20	
ISO9000 国际质量管理体系认证	会计系	60	20	
投资与理财	会计系	60	20	
课外素质拓展之网络选修课	大学生职业生涯规划	教务处	人数不限	42
	军事理论	教务处	人数不限	22
	中国近代人物研究	教务处	人数不限	35
	当代中国社会问题透析	教务处	人数不限	50
	礼仪与社交	教务处	人数不限	66
<b>备注:</b>				
1. 根据校区不同情况, 我院每学期均开设有二十门左右的公共选修课供学生自主选择学习, 要求每生在校期间至少选修两门。				
2. 面授选修课的考核主要以随堂测试的方式进行; 网络选修课的考核以网上考核的方式进行。				

表 7-4 学期教学任务书

学期	课程代码	课程名称	课程类型	教学周数	建议周学时	学时数 (理论+实践)	
第一学期	2100001	国防教育与军事训练、入学教育	C	2	2周	0+48	
	1200009	思想道德修养与法律基础	A	13	2	15+11	
	1200026	形势与政策	A		√	16+0	
	1200012	心理健康	A	14	1	14+0	
	2100003	安全教育	A		√	4+0	
	1110058	大学语文	A	13	2	30+0	
	1110049	基础英语	A	13	4	52+0	
	1400007	体育与健康	B	13	2	4+22	
	0710012	英语口语	C	13	2	0+26	
	0710027	汉语口语技巧	C	13	2	0+26	
	0710029	旅游学概论	A	13	2	26+0	
	0710030	现代礼仪	B	13	2	12+14	
	0710002	形体训练	C	13	2	0+26	
	0710044	酒店管理概论	B	13	4	52+0	
	1200030	职业生涯规划与创业就业指导	B	13	1	13+0?	
	1110081	管理学原理	B	13	2	10+6	
	0710063	礼仪实训	C	1	1w	0+26	
		<b>合计学时</b>					<b>248+205</b>
	第二学期	1110045	大学语文	A	17	2	34+0
1110050		基础英语	A	17	4	68+0	
1200027		形势与政策	A		√	16+0	
2100004		安全教育	A		√	4+0	
1200009		思想道德修养与法律基础	A	17	2	20+8	
0710002		形体训练	C	17	2	0+34	
0710037		餐饮服务与管理	B	17	6	62+40	
0710041		前厅服务与管理	B	17	4	38+30	
0710042		客房运营与管理	B	17	4	38+30	
1400008		体育与健康	B	17	2	0+34	
0710073		餐饮服务实训	C	1	1w	0+26	
2100009		创业基础	B	16	√	16+16	
		<b>合计学时</b>					<b>296+218</b>
第三学期	1200031	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	17	2	28+8	
	2100005	安全教育	A		√	4+0	
	0710036	旅游饭店市场营销	B	17	4	38+30	
	1200027	形势与政策	A		√	16+0	

酒店管理专业人才培养方案

	0710035	康乐服务与管理	B	17	4	38+30
	0712023	英语视听说	B	17	4	30+34
	0710011	酒店英语	B	17	4	24+44
	0710006	酒水知识与酒吧管理	B	17	2	26+8
	0700112	茶艺基础	B	17	4	28+40
	1400009	体育与健康	B	17	2	4+30
	0710074	客房服务实训	C	1	1w	0+26
	0710002	形体训练	C	17	2	4+30
	<b>合计学时</b>					
第四学期	2100006	安全教育	A	9	√	4+0
	1110051	前厅服务实训	C	1	1w	0+26
	1200018	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	9	2	24+10
	0710079	服务心理学	A	9	2	18+0
	0911001	计算机应用基础	B	9	4	12+44
	1200033	职业生涯规划与创业就业指导	B	9	2	14+3
	0560042	酒店人力资源管理	B	9	2	26+10
	0712011	酒店英语	B	9	2	2+16
	0712039	主题宴会设计	A	9	2	10+8
	1200027	形式与政策	B		√	16+0
	0700112	中国饮食文化	A	9	4	36+0
	0710122	食品营养与膳食搭配	A	9	4	36+0
	0710006	酒水知识与酒吧管理	B	9	2	2+16
	2100002	毕业实习	C		8w	0+208
	<b>合计学时</b>					
第五学期	2100006	安全教育	A	17	√	4+0
	1200033	职业生涯规划与创业就业指导	B	1	2	13+7
	2100002	毕业实习	C		18w	0+468
	<b>合计学时</b>					
第六学期	2100008	安全教育	A	0	√	4+0
	2100002	毕业实习	C	10	10w	0+260
	0710067	毕业论文	C	8	8w	0+208
	<b>合计学时</b>					
合计	<b>实践学时数</b>		<b>1911</b>		<b>总学时</b>	<b>2917</b>
	<b>实践学时所占比例</b>		<b>65.5%</b>			
<b>说明:</b>						
1. 课程类型: A类(理论课) B类(理论+实践课) C类(实践课)						
2. 请统一使用教务管理系统中的课程代码, 同一课程在不周学期开设应使用不同的代码。						

## 八、毕业条件

### （一）学分要求

学生须修完本专业培养方案中公共学习领域课（26 学分）、专业学习领域课（103 学分）、公共选修课（2 学分），总学分达到 131 学分。

### （二）素质要求

三年修业期间，素质拓展达到合格成绩，取得学院颁发的素质评定证书。

### （三）职业资格证书要求

三年修业期间，毕业生至少考取 2 项职业资格证书。要求中级及以上。本专业学生可以考取的职业资格证书见“五、培养目标及规格”中的“（四）职业资格要求”部分。

表 8-1 职业资格证及取证

资格证名称	取证要求
餐厅服务员资格证书	任选 1 个，中级或以上
前厅服务员资格证书	
客房服务员资格证书	
茶艺师资格证书	鼓励考取 1 个及以上
调酒师资格证书	
公共营养配餐员资格证书	
插花员资格证书	
企业人力资源管理师	
普通话水平测试等级证书	二级乙等或以上

## 九、保障条件

### （一）师资配备条件

本方案实施需要建立由专业带头人、骨干教师、“双师素质”教师、企业技术专家或技术能手共同组成的教学团队，生师比建议不高于 16:1；具有研究生学位教师占专任教师的比例达 35%以上；具有高级职务教师占专任教师的比例达 30%以上；专业基础课和专业课中双师素质教师比例达 70%以上；兼职教师数占专业课与实践指导教师合计数之比达 40%以上。

#### 1. 专业带头人

校企各配置 1 名专业带头人。校内专业带头人应具有副高及以上技术职称，从事

酒店管理与教学工作 10 年以上；对本专业的前沿动态、行业发展、岗位需求等有较深入的了解，准确把握酒店管理专业建设与教学改革方向，具有对本专业发展的规划能力；主持省级以上科研和教研项目；与酒店行业企业联系紧密，在行业和企业中具有一定的知名度。专业带头人必须是“双师素质”教师。校外专业带头人应为本专业领域资深专家，在行业企业中具有较大的影响力。

## 2. 骨干教师

专业教学团队应配置骨干教师 2 名以上。骨干教师应具有中级及以上职称，从事酒店管理与教学工作 5 年以上，具有酒店管理的理论与实践经验；承担 2 门以上专业课，具有课程开发及教学设计的能力，能够合理利用各种教学条件，采用不同教学方法和手段组织教学；能够开发校本教材、实训指导书，制作多媒体教学课件，建设精品网络资源共享课；到校企合作企业挂职锻炼，熟悉酒店管理的现状趋势，熟悉毕业生所从事工作岗位的要求，骨干教师必须是“双师素质”教师。

## 3. “双师素质”教师

“双师素质”教师应具有高等学校助理讲师（或以上）教师技术职务，年度考核合格，又具备下列条件之一：近五年有两年（可累计）以上企业工作经历；近五年有三年（可累计）以上企业兼职工作经历；近五年主持（或主要参与）2 项应用技术研究，成果已被企业使用，效益良好；近五年主持（或主要参与）两项校内实践教学设施建设或提升技术水平的设计安装工作，使用效果好，在省内同类院校中居先进水平；具有中级（或以上）工程系列专业技术职称或国家注册执业资格证书、职业资格证书者。其他情况可由学院教学指导委员会认定。

## 4. 兼职教师

企业兼职教师应具有熟练的酒店管理岗位技术能力和一定的教学水平，从事酒店管理相关岗位工作 3 年以上；具有中级以上专业技术职务或高级工以上职业资格或在本行业享有较高声誉、具有丰富实践经验和特殊技能的“能工巧匠”；企业兼职教师上课或担任学生实践指导任务前，需经过教育教学培训；企业兼职教师承担专业实践课及顶岗实习学时数达 50% 以上，形成稳定的企业兼职骨干教师队伍。

## 5. 本专业教师实际配备情况

本专业配备有校企专业带头人、骨干教师、企业兼职教师等，专业教学团队人员结构见表 9-1。

表 9-1 专业教学团队人员结构

专任教师			兼职教师	
专业带头人	骨干教师	双师素质教师	企业兼职带头人	企业兼职教师

1	2	7	1	4
---	---	---	---	---

### (1) 校内专任教师

酒店管理专业校内专任教师 10 人，其中，教授 0 人，副教授 1 人，讲师 1 人，助教 8 人；专业带头人 1 人，骨干教师 1 人；双师素质教师 7 人，省级“双师型”教学名师 1 名，省级“双师型”优秀教师 1 名；

### (2) 企业兼职教师

酒店管理专业企业兼职教师 5 人。

### (3) 师资结构

配备专业带头人和教学管理人员；专任教师中，高级职称、中级职称、初级职称比例 8:6:3；专任教师中研究生学历或硕士学位比例达 50%。

## (二) 实践教学条件

### 1. 校内实践教学条件

为保证人才培养方案的顺利实施，需建成与课程体系配套的校内实训基地和理实一体化教室，为理实一体化教学提供有力保障。强化校企合作，引进山西天星海外海餐饮集团等直接参与酒店管理专业职业教育，营造企业情境、引入企业专家、引进企业文化，实现“做中学、学中做”。

校内实训基地配置，可同时提供 20 名以上学生实训的酒店客房、餐厅实训场及实训设备；校内实训基地由学院职能部门及专职管理员负责管理。

客房实训室拥有中西式铺床全套用具，配置有床、床单、枕头、枕套、踏花被、被套、客房日耗品、服务指南等。可满足《客房服务技能训练》、《客房服务与管理》、《前厅与客房服务管理》等课程的教学需要和实践教学要求，该实训室建立了符合酒店客房部门岗位技能需求、按职能划分的岗位实训区域；通过模拟客房训练，形成了训练客房中式铺床、客房清扫规范流程操作、熟悉客房服务情景等实践技能的真实场景，确保实践教学在优良的模拟环境中顺利开展。实训项目包括：整理房间、收拾床铺、中式铺床、西式铺床等。使学生能够进行具体的服务管理操作，强化学生的动手能力，提高学生的专业素质，掌握酒店客户服务这一具体的岗位操作技能，顺利完成工作任务。

本实训室亦可开展酒店管理专业就业培训、岗前培训、在职培训等工作。为“客房中级服务员资格培训”提供实训场所，为进行相关职业技能培训与考核提供服务条件。

茶艺实训室拥有茶艺全套用具，配置有茶盘、盖碗、玻璃杯、紫砂壶、滤网、品茗杯、闻香杯、茶荷、随手泡、茶道组、公道杯、茶叶罐、茶巾等茶艺演示成套设备和视听设备。可满足《茶艺实训》课程的教学需要和实践教学要求，该实训室建立了符合茶艺岗位技能需求，形成了训练泡茶，沏茶等规范流程操作，熟悉茶艺服务情景等实践技能的真实场景，确保实践教学在优良的模拟环境中顺利开展。实训项目包括：认识茶具，茶叶的种类，茶事礼仪及基本手法训练、乌龙茶冲泡技艺，绿茶冲泡技艺，红茶冲泡技艺，黑茶冲泡技艺等。使学生能够进行具体的各类茶冲泡操作，强化学生的动手能力，提高学生的专业素质，掌握茶艺师这一具体的岗位操作技能，顺利完成工作任务。

本实训室亦可开展课程教学实训、茶艺师职业技能鉴定、对外培训及选修课程活动。

## 2. 校外实习基地及要求

### (1) 校外实训基地：

目前已开发的北京五星级酒店为主。主要有北京王府半岛酒店、北京国际酒店、北京香格里拉大酒店、北京饭店、北京五洲皇冠国际酒店、北京昆仑饭店等。

### (2) 部分合作企业概况

#### ①北京王府半岛酒店

北京王府半岛酒店是全球最大的酒店连锁集团——香港半岛酒店集团在大中华区的精品酒店之一，按国际五星级标准投资兴建，是一座集餐饮、宴会、会议、娱乐、住宿、商务于一体的多功能现代化豪华涉外酒店，酒店于2006年8月正式开业，北京王府半岛酒店由专业酒店管理团队提供专业管理，所有配备均严格按照半岛酒店集团精品酒店标准执行。

#### ②北京国际酒店

北京国际酒店是由首旅集团投资兴建。首旅集团是我国最大的从事酒店业、展览业、建筑业和家具制造业的集团公司。北京国际酒店是一家航母型的五星级酒店，占地面积为4.5万平方米，分为主楼、A座和B座三栋相连的建筑，建筑总面积为21万平方米，是国内名列前茅的超大型豪华酒店。

#### ③北京香格里拉酒店

北京香格里拉酒店为城中唯一全套房精品酒店，典雅宽敞的套房从69平方米至205平方米不等，面积超大，现代设施一应俱全。每个房间拥有独立的客厅、厨房和阳台，带有全套名家精心设计的家私，务求提供完整的居家氛围；每个壁橱均配有自动

感应灯以照顾客人取物之便；洗手间用大理石铺陈，设立式淋浴间，独立调控的空调，营造最舒适的居家之所，并提供“私人管家”服务。

#### ④北京饭店

北京饭店位于北京市中心，毗邻昔日皇宫紫禁城，漫步五分钟即可抵达天安门、人民大会堂、国家大剧院及其它历史文化景点，与繁华的王府井商业街仅咫尺之遥。

位于北京市中心长安街的北京饭店是座历史悠久的大型豪华饭店，紧邻市中心王府井商业街。饭店交融了东西方文化，曾接待过多个国家和地区的首脑。饭店房间高大宽敞，豪华典雅。饭店拥有各类中西餐厅及风味独特的谭家菜。饭店周边完善的地面及地铁交通设施为宾客的商务出行节省了宝贵的时间，同时现代化的酒店会议设施及服务可为宾客商务会谈和宴请提供更加广泛的空间。北京饭店是 2008 北京奥运大家庭总部饭店，连续多年荣获了由美国优质服务科学学会颁发的“五星钻石奖”。

饭店餐厅为客人提供风味独特的谭家菜、四川菜、淮扬菜、粤菜、西餐和日餐、功能完备的宴会厅、多功能厅、会议室、商务中心以及健身、游泳、水疗、室内外网球场、保龄球馆、台球室、壁球和棋牌室。此外，饭店还提供送餐、洗衣、美容美发、外币兑换、邮局、机票代理、互联网、贵宾车队及管家服务等，完善的设施把饭店、生活、时尚三者紧密结合在了一起。

北京饭店还连续多年荣获了由美国优质服务科学学会颁发的“五星钻石奖”，此奖项是酒店业国际最高荣誉。

坐落于雄伟壮丽的天安门东侧、毗邻市中心商业区，步行五分钟即可达皇城紫禁城。从 1900 年创办至今，它那舒适豪华的居室，独具特色的佳肴美馔，热情周到的服务，无数名人的下榻，时刻吸引着海内外人士的目光。

#### ⑤北京五洲皇冠国际酒店

北京五洲皇冠国际酒店是坐落于北京城北部的豪华酒店，地理位置优越，毗邻北京国际会议中心且步行可达 2008 奥林匹克运动会开发新区。酒店距离北京首都国际机场只有短短 25 分钟车程，而距离上地高科园和北京“硅谷”中关村仅 10 分钟车程，是优秀商务旅行者下榻的明智选择。

酒店设施全面，24 小时运营的商务中心可为酒店顾客提供综合性的翻译和秘书助理业务以及订票，国际性报纸和邮寄服务。酒店同时提供可容纳 8 至 1300 人各种类型的私人会议室。其它的酒店会议服务包括最先进的视听仪器，酒店创意厨师和备餐团队以及室外的餐饮招待服务。

#### ⑥北京昆仑饭店

位于北京朝阳区新源南路，是我国第一家由中国人自己设计建造和管理的五星级饭店，是由锦江国际管理有限公司管理的具有国际水准的五星级豪华商务型饭店，多年来以其良好的硬件设施、优质的服务和显著的经济与社会效益，蜚声海内外酒店服务业。

昆仑饭店 1986 年开业，1999 年全面翻新，2005 年 8 月新装修完毕，楼高 29 层，站在房间内亮马河、绿树掩映中风格各异的使馆建筑尽显眼前，令人心旷神怡。饭店拥有标准间、商务房、行政豪华房、顶峰俱乐部、高级套房及总统套房等各种规格客房共 775 余间。客房装饰幽雅，客用品丰富，可收看国际卫星直播节目的电视机、小酒吧、冰箱、保险箱、国际直拨电话和 INTERNET 连接插孔，是旅游、经商的理想居所。

毗邻使馆区，周边有京城大厦写字楼，中国国际展览中心，燕莎购物中心，和众多写字楼环绕，高速公路近在咫尺，驱车从饭店至北京国际机场仅需要 15 分钟，至市中心亦只需要 20 分钟，至火车站 20 分钟，交通极为便利。

饭店在机场高速路的出入口附近，与燕莎友谊商城隔东三环路相望，周边写字楼、宾馆饭店林立，同时又毗邻农业展览馆、国际展览中心，交通方便，尽显商务优势。

(3) 校外实训基地由学校骨干专业老师和企业职业经理人共同负责指导学生实训实习。

### (三) 教学资源保障

#### 1. 教材资源

教材是教学内容的载体，可以呈现教学大纲的内容，也可以体现教学方法。内容适度、结构合理的教材是教学质量保证的重要因素，建议从以下几方面加强教材建设。

#### 2. 网络资源

信息技术为手段，以网络为平台，构建体系完善、资源丰富开放式的专业教学资源。同时要善于整合、消化、吸收企业优秀教学资源，使其实行共享。

网络资源需从以下几方面进行建设：

##### (1) 专业建设方案

专业建设方案包括：专业简介、专业人才培养方案、课程标准、教学文件等。

##### (2) 职业技能标准

①酒店前厅服务员职业技能标准

②酒店餐饮服务员职业技能标准

③酒店客房服务员职业技能标准

④茶艺师职业技能标准

⑤调酒员职业技能标准

⑥酒店基层管理人员职业技能标准

(3) 课程资源

①基本资源。基本资源应包含课程简介、课程标准、教学大纲、授课计划、教案、多媒体课件、学习指南、习题、实验实训项目、电子教材、试题库等。

②拓展资源。拓展资源是在基本资源基础上,面向学生和社会学习者扩展的自学、培训、进修、检索、科普、交流等内容,体现课程技术特点并向产业领域扩展。拓展资源包括素材库、培训包、工种包、企业案例、参考网站等。

③课程视频。课程视频包括课程整体设计介绍、课程单元设计说明等课程设计指导,课堂授课、现场教学、实训实习等教学场景,工作过程、业务流程、操作步骤、技术细节、安全禁忌等内容。

(4) 人文素养教学资源

①品德德育教学资源库。包含思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、职业生涯规划与创业就业指导等课程的课程资源等。

②基础文化课教学资源库。包含本专业开设的大学英语、基础英语、计算机应用基础、体育与健康等文化基础课程的课程标准、教材、课件、案例库、习题库、视频资料等教学资源。

③职业拓展教学资源库。包含本专业开设的心理健康、形式与政策、拓展学习领域课程及公选课等课程资源。

### 3. 本专业基本情况

本专业建有院级精品资源共享课??门,已在学院精品资源共享课平台、学院信息化教学平台共享。可使用的专业教学资源库1个。正式出版和使用的校本讲义1部。

(四) 教学运行与教学质量保障

#### 1. 教学运行与实施方案设计

为实施全面的教学运行和质量保障,根据高职教育规律和我院实际情况,在教学管理上实行学院和系部两级管理,针对影响教学质量的环节和因素,采取切实可行的措施对教学全过程进行质量控制。

(1) 院系两级管理体制

以“院长—主管副院长—教务处”为院级管理和以“系主任—主管副主任—专业室主任—教学秘书”为系部管理的两级教学管理体系,分别承担教学管理的工作。院级管理工作的重点是突出目标管理、重在决策监督,系级管理工作重点突出过程管理

和组织落实。

## （2）实施方案设计

①组织制定人才培养方案和课程标准。人才培养方案是人才培养目标、规格以及培养过程和方式的总体设计，是学院保证教学质量的重要文件，是组织教学过程，安排教学任务的基本依据。课程标准是落实培养目标和人才培养方案最基本的教学文件，应准确的贯彻人才培养方案所体现的教育思想和培养目标。课程标准内容包括本课程的性质、学时、课程目标、课程内容、教学实施、考核评价等，由各专业组织编制。

②课堂教学的组织管理。系（部）聘任有相应学识水平、有责任心、有教学经验的专任或兼职教师任课。组织任课教师认真研究课程标准，组织编写或选用与标准相适应的教材和教学参考资料；要求教师认真履行教师岗位职责，按教学规律讲好每一节课；组织教师开展教学方法的讨论和研究，合理使用现代化教学手段，充分利用教学资源，保证课堂教学质量。

③理实一体及实践性教学的组织管理。根据职业教育的特点，合理开发理实一体的课程及综合实践性教学课程，并促进项目的实施。理实一体化课程及实践性教学内容要严格按人才培养方案和课程标准的要求进行教学，充分发挥校内外实训基地的教学资源，任课教师要设计好每一节或每个项目的教学做环节，训练学生的专业基本技能和综合职业能力。

④对学生考核的管理。凡是培养方案规定开设的课程都要对学生进行考核。根据课程特点和性质采用多样化的考核方式和方法，考核重点放在学生的综合素质和能力的评价方面。

## 2. 教学质量保障

经过多年实践，学院已经形成和建立了行之有效的教学管理制度和教学质量监控体系，对规范正常教学秩序、严格教学管理，保证教学质量起到了积极的保障作用。

### （1）教学管理

①日常教学管理。为保证人才培养方案的有效实施，按照教务处统一的教学运行文件，教务处及系（部），对学院教学运行进行日常检查、抽查、和学期检查。一般采取听课、检查任课教师的教学文件、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式，对出现的问题及时纠正改进，以确保方案的正常运行。

②建立教学工作例会制度。根据学院教学工作需要，由教务处协助主管教学副院长定期和不定期召开教学工作会议，全体系（部）主任及相关部门人员参加。通过教学工作例会，传达并学习最新职教发展动态和教学改革理念，布置学院教学发展改革

任务，了解系（部）日常教学及专业、课程建设工作进展情况，研究和处理人才培养方案执行中出现的各种问题等。

③系（部）教学管理。系（部）定期召开专业主任会议和任课教师会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，及时研究解决教学过程中出现的问题。各专业要在每学期初制定出工作计划，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况，按学院安排进行教学检查。

## （2）教学质量监控体系

### ①教学督导委员会组织机构

建立院系两级教学督导委员会，分级管理，分工负责，协同监控。

院级教学督导委员会由学院党委书记任主任，分管教学工作和学生工作的两位副院长任副主任，同时聘请具有丰富教学经验的在职或离退休教师、具有丰富管理经验的的教学管理人员组成山西职业技术学院教学督导委员会。院级教学督导委员会由督导中心牵头，以教学目标和主要教学环节的宏观监控为主，在院领导的直接领导下，负责全校教学质量监控工作的总体协调，确保教学质量的稳步提高。主要工作职责：一是对专业设置的论证、专业人才培养方案及相关教学文件的审核；二是通过深入课堂、实验室、实习基地，客观掌握教学运行的全过程，提出督导建议，为学院有关教学决策提供参考依据。

系级教学督导委员会由系主任负责，成立由校企合作工作委员会和专家、优秀毕业生代表组成的人才培养质量监控小组。系级教学督导委员会的主要职责：以教学过程自我监控为主，在主要负责人的领导下，负责对本单位的整体教学工作、教师的教学情况、学生的学习情况进行监控。负责组织各专业的听课、试卷命题、阅卷、试卷质量分析、毕业论文质量分析等工作，并通过学院、系部、专业教研室组织的各类检查评估（教案、作业布置与批改、教学进度计划、学生评教、教师评学、教研活动的开展等），严把各个教学环节的质量。

### ②日常教学督导

听课制度：院级领导每月听课次数不少于 1 次；值班中层干部每周听课不少于 1 次；系（部）主任、副主任及系（部）书记每月听课不少于 2 次。学院和系（部）各级党政干部深入教学第一线，及时了解教学情况，倾听师生意见，发现并解决教学中存在的问题，避免教学一线与管理层的脱节，保证教学管理工作的针对性和有效性。

学生教学信息员制度：以专业班级为单位，确定思想品德优良，有参与教学管理的积极性，善于联系老师和同学，能客观反映广大学生的意见学生代表和学生干部，

举行学期座谈会，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映本系、本专业的教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使系部的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

**教学检查与管理制度：**从学期初到学期末，院、系两级安排不少于 2 次的集中教学检查，采取听（听课、召开座谈会听取师生的反映）、看（查看教学条件和管理软件）、查（抽查教案、学生作业、实验报告、实习报告、课程设计、毕业设计等）、评（对教学条件、状态、效果进行评价）。教学情况的检查工作贯穿始终，发现问题**及时反馈并解决落实**。

### （五）制度保障

为保证人才培养方案的执行，在教学运行中严格执行学院制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进程，严格教学事故的认定与处理，严格执行教学评价制度，严格执行课堂教学和实践教学过程的检查制度，严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案的顺利实施、教学秩序的稳定和教学质量的提高。

#### 1. 教师管理制度

- （1）山西职业技术学院专业带头人评选管理办法
- （2）山西职业技术学院骨干教师选聘管理办法
- （3）山西职业技术学院兼职教师管理办法
- （4）山西职业技术学院“双师”素质教师队伍建设管理办法
- （5）山西职业技术学院校企人员互聘管理办法
- （6）山西职业技术学院教师到企业实践锻炼管理办法
- （7）教师系列津贴量化考核办法
- （8）山西职业技术学院教师任课管理办法

#### 2. 教学管理制度

- （1）山西职业技术学院关于课堂教学的若干规定
- （2）山西职业技术学院教师编写教案若干规定
- （3）山西职业技术学院课程表编排规程及运行管理办法
- （4）山西职业技术学院教师课外辅导、批改作业若干规定
- （5）山西职业技术学院日常教学检查值班制度
- （6）山西职业技术学院关于停、调课的有关规定
- （7）山西职业技术学院教学事故认定和处理办法
- （8）山西职业技术学院关于学期教学检查的规定

- (9) 山西职业技术学院听课制度
- (10) 山西职业技术学院学生评教管理办法
- (11) 山西职业技术学院学生教学信息员管理制度
- (12) 山西职业技术学院校本教材建设管理办法
- (13) 山西职业技术学院课程建设项目管理办法
- (14) 山西职业技术学院考试工作管理办法
- (15) 山西职业技术学院考试违规处理办法
- (16) 山西职业技术学院毕业考核管理规定

### 3. 实习实训制度

- (1) 山西职业技术学院实习管理办法
- (2) 山西职业技术学院顶岗实习管理办法
- (3) 山西职业技术学院校内实训基地建设管理办法
- (4) 山西职业技术学院校外实训基地建设管理办法
- (5) 山西职业技术学院实训（实验）室安全制度
- (6) 山西职业技术学院仪器设备管理办法

## 十、组织与实施

### （一）专业人才培养模式

本方案实施中，实施方案指导思想：根据企业工作任务要求确定岗位（群），以岗位（群）工作过程的要求为导向，密切校企合作，职业能力与职业素质并重，实施“工学交融，全真实训”的人才培养模式。根据企业经营计划变更和行业季节性，采用长（3个月以上）短（1个月以内）结合的办法，实施柔性教学管理，在保证教学总体目标完成的条件下，灵活安排各学年教学时间，旅游旺季进行岗位全真实训，旅游淡季学习理论技能知识。工作时间和学习时间相互交融，课程学习和专业实训相互嵌入，不断提升职业能力和职业素质，最终实现人才培养规格与社会用人单位岗位需求的最大限度符合。

“工学交融，全真实训”的人才培养模式是高职高专产学合作教育的载体，通过与旅游企业的深度合作，以酒店各岗位具体服务与管理过程为导向，本着“干什么学什么”、“缺什么补什么”、“要什么给什么”的原则，全程实行工学交融。各学年在完成教学计划规定理论教学任务后，打破学期界限，充分利用暑假，第一学年旅游旺季安排学生进行认知实习，了解和体验各岗位工作流程，培养学生专业基础知识和

良好的职业情感与职业态度。第二学年实践教学时间内注重学生校内专业课程的学习与企业实际工作的一致性，同时培养学生全局观念、协作观念和良好的职业道德，提高学生社会适应能力、沟通协调能力及自我调节能力。第三学年实践教学时间内完成实际工作岗位能力训练，安排学生到旅游企业进行为期半年的顶岗实习，提高学生认识问题、分析问题、解决问题的能力，培养学生良好的职业道德、科学创新精神和熟练的专业技能。“工学交融，全真实训”的人才培养模式是高职高专产学合作教育的载体。

## （二）建议与说明

### 1. 教学方法、手段与教学组织形式建议

对于公共基础课，建议采用启发式授课方式，以讲授为主，配合简单实验，多采用案例法、推理法等，深入浅出地讲解理论知识，可制作图表和动画，易于学生理解。

对于基本技能课和岗位能力课，建议采用训练考核的教学方法，在讲清原理的基础上以实践技能培养为目标，保证训练强度达到训练标准，实践能力达到技术标准。可采用演示、分组辅导，需要提供较为详尽的训练指导、动画视频等演示资料。

对于理实一体化课和综合能力课，可采用项目教学法，按照项目实施流程展开教学，让学生间接学习工程项目经验。项目教学法尽量配合小组教学法，可将学生分组教学，并在分组中分担不同的职能，培养学生的团队合作能力。

### 2. 推行“多证书”制度

根据人才培养方案中对资格证书的要求，在原有“双证书”的基础上推行“多证书”制度，拓展职业资格考试范围，增加职业资格鉴定，保证毕业生“双证书”获取率达95%以上，以此推进工学结合，工学交替，培养和提高学生的岗位工作能力。

### 3. 方案执行的基本要求

该方案适用三年制的酒店管理专业学生；在执行该方案时应制定实施性教学计划，可以根据市场人才需求适当调整课程；按要求配备专任教师和企业兼职教师，专任教师及兼职教师应达到方案规定的素质要求；在实施理实一体课程时，具备相应的教学实训条件；在教学实施过程中，如有问题及时向系部反映，确保问题及时协调解决，保证人才培养方案的顺利实施。

### 4. 编制依据

- (1)《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》；
- (2)《关于确定国家示范性高等职业院校建设计划骨干高职院校立项建设单位的通知（教高【2010】8号）；

- (3) 《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高【2006】16号）；
- (4) 《高等职业学校酒店管理专业教学标准》；
- (5) 《教育部高等学校高职高专旅游管理类专业建设参考方案》；
- (6) 《酒店管理专业人才需求调研报告》；
- (7) 《山西职业技术学院关于制定和修订专业人才培养方案的指导性意见》。

## （二）教学组织与实施要求

### 1. 教学组织与运行

#### （1）专业建设委员会

由企业专家和骨干教师组成专业建设委员会。委员会结合行业企业发展，组织开展企业调研，调整专业人才培养目标和规格，指导制订、修订人才培养方案和构建课程体系，指导课程建设、师资队伍建设和校内外实训实习基地建设。

#### （2）专业教学运行

专业教学运行管理由专业教研室牵头，专业主任、骨干教师、企业兼职教师和系教学秘书、学生管理秘书共同开展日常运行管理，按照学院、系部教学运行管理制度、细则及办法，完成教学组织与管理、教师工作管理和教学资源管理。

#### 系部教学运行管理细则及办法：

- 《商贸旅游系日常教学基本运行程序》；
- 《商贸旅游系教师听课及日常教学检查办法》；
- 《商贸旅游系各项教学管理及质量监控规定》

### 2. 教学方法、手段

#### （1）教学方法

专业课程教学采用典型案例教学法，项目教学法，现场教学法。

- ① 典型案例教学法
- ② 项目教学法
- ③ 现场教学法

#### （2）教学手段

专业教学运用多媒体教学、远程教学、仿真训练、网络在线学习手段。

#### ① 多媒体教学手段

依据课程教学内容，制作多媒体课件、图片素材和动画素材，应用到课程教学过程中，使得抽象难懂的专业理论知识更加具体、形象和生动，帮助学生理解和掌握，

激发学生学习兴趣，增加课堂信息量，提高学习效率。

### ② 仿真训练手段

运用餐饮服务管理软件、实训室等，将实际服务过程通过仿真模块搭建成真实的对客场景，进行各岗位的接待服务、清扫服务与处理投诉的训练。

### ③ 网络在线学习手段

将各种教学文件和课程教学资源上网，通过课程网站使学生随时随地进行自学、自测，充分发挥信息化平台在教学中的作用。

### ④ 远程教学手段

远程连线酒店，企业兼职教师实时回答学生问题。

## 3. 教学评价与考核建议

### (1) 教师教学工作评价与考核

学院及系部对教师教学工作进行定量检查、评价及考核。评价及考核内容包括课前准备（教案、授课计划等教学文件的编制）、课堂教学、辅导答疑、作业批改等环节。评价考核采取召开学生座谈会，学生评教，教研室评教，系部评教的方式，完成填写教学进度检查表，检查教案、课件数量，检查学生作业批改表，检查听课、辅导答疑次数。期末汇总各类评价考核表。

### (2) 学生学业的评价与考核

学生学业采用灵活多样的评价考核方式。主要是卷面考试、实践操作考试、实习报告、综合考查等，加强过程性考核，过程性考核除了考核学生出勤、作业完成、实验实训任务完成情况，还要包括学生学习过程中综合素质表现。卷面测试按照考教分离原则，由试题库抽题，教务处组织。《前厅客房服务与管理》等课程可以采用与职业技能鉴定结合的考核方式，考证与课程考核统一。

课程分类评价考核如下：

①公共学习领域课程主要采用“过程考核+测试”、“综合考查”。基础英语、计算机应用基础等可以采用等级考试或证书考核替代课程考核。

②专业及专业拓展学习领域课程及整周实习实训评价与考核采用过程考核为主的课程考核评价方式。实践课进行操作技能考核，根据课程教学目标，选取企业工作中有代表性的工作任务，转化为考核内容，测试情景尽可能与实际工作情景相似。

根据课程内容和课程性质的不同，加入过程性考核。根据实践环节比例的不同主要有三种情形：以知识和理论传授为主，实践学时较少的A类课程，建议采用过程考核占30%，卷面测试成绩占70%的方式；理论知识和技能并重的B类课程，可采取过程

考核占 50%，卷面测试成绩占 50%的方式；以技能培养为主的 C 类课程，可以采取完全过程性考核及实践操作考试的方式。

③顶岗实习环节评价考核由专业教师与企业兼职教师根据实习考核标准与企业岗位工作考核标准，对学生进行激励性评价考核。

#### 4. 校企合作

本专业人才培养方案制订、修订及实施过程，要求全程落实校企合作。

(1) 制订和修订过程。与企业合作开展人才需求调研、岗位调研；以企业人员为主体开展典型工作任务分析；由专业教师和企业兼职教师组成方案编制团队；经过企业参加的方案论证会进行研讨论证；经过校企人员组成的专业建设委员会批准。

(2) 实施过程。校企合作开展订单培养；聘用企业兼职教师承担教学及考核工作，承担课时数占到专业课程时数的 50%以上；由专业教师和企业兼职教师组成课程建设团队，共同参与课程标准制订、教材编写工作；不定期开展校企沟通交流；教师到企业实践锻炼；校企合作共建校内外实训实习基地。

##### 系部校企合作实施细则和办法：

《商贸旅游系合作企业不定期访问沟通细则》

《商贸旅游系校企合作人才培养方案制修订及管理办法》

《商贸旅游系专业课程校企合作建设管理实施办法》

《商贸旅游系校企合作开发教材办法》

《商贸旅游系专业兼职教师聘用实施细则》

《商贸旅游系专业教师联系企业实践锻炼管理细则》

《商贸旅游系订单培养实施流程及方案》

《商贸旅游系校外实习基地共建共用及管理细则》

#### (四) 方案说明

##### 1. 方案修订及实施

在学院专业建设指导委员会、系专业建设委员会指导下，定期组织人才需求调研和毕业生跟踪调查，形成人才需求调研报告和毕业生跟踪调查报告，组织专业教研室对人才培养方案进行调整修订。每年 6 月前完成方案修订，报学校专业建设指导委员会批准，9 月份实施。

##### 2. 方案编制依据

(1) 《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020 年）》；

(2) 《现代职业教育体系建设规划（2014-2020 年）》的通知（教发〔2014〕6 号）；

(3)《关于确定国家示范性高等职业院校建设计划骨干高职学院立项建设单位的通知》(教高【2010】8号);

(4)《教育部关于推进高等职业教育改革创新引领职业教育科学发展的若干意见》(教职成〔2011〕12号);

(5)《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号);

(6)《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成〔2015〕6号);

(7)《高等职业学校商贸旅游(酒店管理)专业教学标准》;

(8)《山西省人民政府关于贯彻落实〈国务院关于加快发展现代职业教育的决定〉的实施意见》(晋政发〔2015〕22号);

(9)《山西职业技术学院关于制定和修订专业人才培养方案的指导性意见》(晋职院教〔2012〕12号);

(10)《山西职业技术学院关于各专业人才培养方案再修订的通知》(晋职院教〔2015〕2号);

(11)《酒店管理专业2014年人才需求调研报告》;

(12)《酒店管理专业毕业生跟踪调查报告》。

### 3. 方案编写单位

本方案由山西职业技术学院酒店管理教研室与酒店联合开发。

4. 主要编写人: 郭娟 山西职业技术学院

5. 主要审阅人:

6. 制订时间: 2015年6月

7. 实施时间: 2015年9月

8. 适用对象: 酒店管理专业学生

## 附件 1 酒店管理专业人才需求调研报告

### 酒店管理专业人才需求调研报告

#### 一、调研目的与对象

##### （一）调研目的

高职教育是坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务为宗旨的大众教育。为彰显职业教育的特色，通过本次调研收集和分析计算机类专业毕业生的社会人才需求状况信息，了解社会、行业以及企业对酒店管理类专业人才知识、能力、素质要求的变化趋势，为我院酒店管理专业的专业设置、招生规模、学生就业指导提供信息，为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供依据和帮助，提高我系酒店管理类人才培养质量及毕业生的就业质量。

##### （二）调研对象

1. 为保证旅游管理专业人才需求调查工作的有效实施，加强调查工作的组织与联络，特成立酒店管理专业人才需求调查组：

组长：郭娟

副组长：刘剑锋

成员：宋丽丽、谷嵘、李玮、

2. 时间安排：

2013 年 4 月初至 6 月初到调查点调查，收集资料；

2013 年 6 月中旬召开座谈会；

2013 年 7 月初整理调查资料，汇总写出酒店管理专业人才需求调研报告。

3. 调查对象：

酒店企业：山西海外海餐饮服务管理公司、北京饭店、北京国际饭店、山西三晋饭店、北京长富宫中心、北京香格里拉饭店、北京洲际饭店

单位：山西省旅游局市场处、质量管理监督所、山西省饭店协会、山西省烹饪协会

#### 二、调研方法与内容

##### （一）调研方法：

本次调查研究主要采用观察法、专家座谈法、询问法，当然也发放一部分调查问卷。

### （二）调研内容：

本次调查研究的内容主要是涉及行业发展及人才的发展趋势、酒店企业发展面临的人才的主要问题；酒店企业对人才素质和能力方面的要求；行业企业对酒店高职教育提出的问题、建议和意见等等。

## 三、调研分析

### （一）行业发展对本专业人才需求的趋势

改革开放 20 多年来，中国酒店基础设施建设、开发和管理水平全面提高。加入 WTO 后，中国旅游业将于 2007 年 12 月 11 日之前全面开放。这一切必将对中国酒店业的发展产生重要的影响。届时中国酒店业将会迎来一个更有机遇的市场，同时也是一个更加严峻的竞争环境，酒店企业对渠道、技术和价格为主导的商业模式争夺无疑将更加惨烈。餐饮市场的竞争，不外乎资金投入、经营理念、环境设施、菜品风味、营销策略、服务水准和价格定位等几个方面，而这一切又集中体现在人才（含经营管理型人才与技术型人才）的数量和质量，据旅游局作的中国旅游业发展预测，到 2020 年，入境过夜旅游者 9500—13900 万人次，年平均增长率为 5.7%—7.75%。国际旅游组织进行前景预测，认为到 2020 年，全球将有 16 亿国际游客，中国将有 1.3 亿游客入境，成为世界上第一大入境国。随着带薪假期的实施、交通条件的改善、民众收入水平的提高，国内旅游迅速发展，国内客人已经成为酒店不可忽视的客源。中国拥有 24 万多个大中小酒店、宾馆、招待所等住宿设施，其中 1 万左右是星级酒店，占 4%。有 23 万多家、96% 以上的住宿设施未进入星级评定范围。这里，多数是中、小酒店。在质量、服务上，高档酒店基本满足需求，而中低档酒店数量虽然很多，但和国际标准相差很远。这种态势，和国际、国内的经济性客源的增长趋势不相吻合。所以，改造现存的中、小酒店，使其符合国际标准，这是将来酒店行业建设上的重点。因此，迫切需要大批具有系统专业知识和先进服务理念的专业人员，这在客观上为高等职业教育酒店管理专业提供了广阔的发展空间和机遇。

根据我院近年来酒店管理专业就业情况分析和省内外相关大专院校调查显示，酒店管理专业毕业生就业率达百分之九十七以上，酒店管理专业人才就业前景非常广阔。

伴随山西综合配套型实验改革区的振兴，旅游业已经成为我省最具发展潜力和活力的重要产业。在“十二五”期间，我省还将进一步作大作强，实现由旅游资源大省向旅游经济强省的跨越。随着旅游业的全面发展，我省酒店人才已经达到相当规模，

且年轻化、社会化、多样化趋势明显。但总体上看酒店从业人员文化素质整体偏低，平均流失率达到了 33.6%。据我们了解，酒店业几乎每个岗位都缺人，很多酒店人力资源部经理坦言说，目前他们既缺少基础性人才，又缺少关键性管理人才。虽然我省已有很多院校开设了酒店管理专业教育，但还远远满足不了行业发展的需要。

通过广泛的社会调研、与企业的交流和讨论，我们强烈感受到社会对酒店类应用型人才的需求，看到目前的高等职业教育所培养的人才与市场所需要的人才之间还存在不相适应的方面。酒店管理专业的人才培养模式改革不仅势在必行，而且非常迫切。

## （二）企业对本专业人才的需求情况

### 1. 酒店餐饮发展需要复合型人才

随着人们消费观的改变，餐饮市场竞争的加剧，餐饮经营管理者更需要懂经营、善创新、引导消费潮流，同时需要高端的餐饮人才来对饮食文化、理念进行开发，创新。市场对这种复合型人才需求很大。

### 2. 人才缺乏已成为酒店餐饮发展的重要制约因素。

在酒店中餐饮的地位非常重要，它是酒店满足宾客基本需求不可或缺的经营项目。在有些酒店中，餐饮的收入甚至超过了客房。由于观念的误差，酒店餐饮很难吸引和留住优秀的人才，人力资源贫瘠和人才匮乏已成为目前酒店餐饮面临的共同难题，并成为制约酒店餐饮发展的栅栏。

### 3. 酒店餐饮的人才优势已不复存在

由于社会餐饮的迅猛发展，酒店餐饮人才大量流失，原先酒店餐饮名厨云集，技术高超，可以提供高质量的服务的人力资源优势已趋于淡化。随着中国加入世贸组织，外资餐饮企业进军中国市场，酒店餐饮将面临更大的挑战。没有一支专业队伍，酒店餐饮很难形成自己的核心竞争力做成强势品牌，因而也就难以应对国内外餐饮企业的竞争。

### 4. 酒店连锁化发展更需要餐饮人才的支撑

我们知道，酒店餐饮的发展更依赖于人的因素；跨地区发展竞争优势的取得也是基于人才的发展和技术的复制能力。然而，近年来，一些走连锁化发展道路的酒店企业越来越感受到餐饮发展的后劲不足，以及餐饮品牌的缺失，归根到底，酒店的餐饮人力资源发展的不足已严重制约了餐饮的进一步发展。餐饮技术人才和餐饮管理人才

的严重不足是造成这种局面的主要因素。60%的酒店不知道如何制定企业总体营销战略：

50%的酒店不懂得制订销售政策

55%的酒店不懂营销管理

40%的酒店对竞争格局不能分析，不知采取什么竞争策略

35%的酒店对定位模糊

40%的酒店对价格难以管理与控制

45%的酒店不能处理好企业长期战略与短期效益之间的关系

40%的酒店在整合应用广告、公关、促销策略上有困难，当今的酒店业正处在一个最缺乏营销同时又是最需要营销的时代，需要深入细致地研究和探讨新形势下酒店业的营销策略。

### 5. 服务人员素质需进一步培养

酒店业的发展需要我们在人才培养上建立战略联盟。出于众所周知的原因，餐旅服务人员的缺少已经非常明显，与至少一至二所中高职院校建立合作关系，是非常有必要的，将是服务人员输入的一个重要途径。正如前面分析资料中我们看到的，高学历的学生不愿充当服务员，而学历太低又明显不适应高星级服务需要。我们需要大量的生力军在一线提供服务，但这些人越来越少。在调研过程中，各位人力资源部经理提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，并建议我们在人才培养的过程中在加强应用技能训练的同时，注重学生礼仪礼貌、吃苦耐劳、责任心、团队意识的训练。

### （三）岗位需求分析

#### 1. 本专业实际工作岗位分析

本专业毕业生主要面向酒店服务与管理的职业岗位。

#### 2. 能力要求：

##### （1）酒店人才所需的知识结构

调查结果表明，酒店企业普遍认为，前厅管理与服务、客房管理与服务、餐饮管理与服务、康乐管理与服务、食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理等方面的知识、酒店心理学、酒店公关礼仪和现代酒店管理与操作实务等方面的知识、酒店服务职业道德等专业基础知识和专业课程非常重要。在酒店业发展的过程中，酒店企业对人才的需求也呈现多样化的趋势，规范化服务和个性化服务提供的最佳结合也成为酒店消费者的要求。

## (2) 酒店人才所需的能力结构

酒店企业一致认为，酒店专业的学生的能力要求着重体现在：酒店服务技能、酒店的职业礼仪、职业道德、语言表达能力、外语表达能力、酒店行业政策法规的领悟和理解、酒店的经营与管理能力、酒店资源的规划与开发能力是必须具备的能力，计算机办公软件的操作能力也是必备的办公技能，良好的沟通能力也是现代酒店人才要求具备的基本素质。

## (3) 酒店人才所需的素质结构

对于社会所需求的人才素质要求而言，专业知识是最核心的素质、专业技能是学生对知识实践运用的集中体现。加入世界贸易组织后，酒店行业的外来企业日益增多，对学生的英语听说能力的要求越来越高。计算机作为现代化的办公手段，其应用能力也非常重要。由于酒店业的综合性强，对行业从业者的职业道德素质和团队精神有着更严格的要求。另外，创新能力、积极的心态、仪容仪表、领导能力和良好的身体素质也成为现在酒店从业者的必备素质。

### 3. 素质要求：

#### (1) 既懂管理，又会操作

旅游酒店企业要求旅游高职教育加厚基础课程，重视实践操作，使学生达到文理兼容、专业知识宽、应用能力和适应能力强的要求。酒店希望学生在掌握一定的专业理论知识、管理知识，为今后进入管理层打下理论基础的同时，还必须具备精良的专业操作技能和社会实践能力，成为既懂管理，又会操作的复合型人才。

#### (2) 具有良好的沟通协调能力

旅游行业是一个综合性强的行业，是人与大自然、人与人之间实现情感交流的行业。面对日益成熟的旅游消费者，酒店必须创新原有的标准化服务模式，逐步进入个性化服务的时代。要向客人提供更加优质的服务，就必须加强酒店各部门之间的协作，加强员工与员工之间，员工与领导之间，酒店与客人之间的交流，必须要求酒店从业人员具有良好的沟通协调能力。

#### (3) 持有“双证”

所谓“双证”，就是学生在毕业前取得旅游高职大专学历证的同时，还须取得该专业的职业资格证书。学历证代表的是综合文化素质，职业资格证代表从事某工作的专业能力，两者在学生就业中都十分重要。在劳动部规定的90个必须“持职业资格证书就业的工种”中，酒店行业的“前厅服务员”、“客房服务员”、“餐厅服务员”、

“调酒师”等就在其列。重庆教育学院旅游系就要求其毕业生必须具有“双证”（“毕业证+导游证”或“毕业证+前厅服务员、客房服务员资格证”）。实践证明，“双证”学生受到了酒店的欢迎。

（4）要有吃苦耐劳的精神，尽量放低姿态

跳槽是旅游酒店存在的普遍性问题。旅游从业人员流动的原因很多。目前，部分高职大专生频繁“跳槽”，主要是没有“从基层干起”的思想。实际上，不管你是多么高级的人才，要有从服务员、从基层做起的思想准备。酒店管理人员需要知识，但更注重经历。要做好高层酒店管理者，必须要有基层管理员、服务员的经验，能够从基础做起，脚踏实地，否则，就很难在酒店有长足发展。

（5）较高外语口语水平

有许多毕业生在面试时听不懂考官的意思，还有人不能用外语流利的表达自己的观点，导致未被录用。对于一些高星级酒店，面试的后几关都会有外语面试，个别的还有外方的高级管理人员参与。所以外语的口语水平不仅决定着是否会被录用，而且在工作当中也是不可缺少的。

## 四、结论与建议

### （一）调研中发现人才培养中出现的问题：

#### 1. 课程设置不尽合理

2002年我校是在市场经济的作用下涉足酒店教育的，在培养目标、课程设置上存在一定的盲目性，对于要把学生培养成什么样的人才，并没有明确的目标，仅仅通过“重新组合”国内外高等旅游院校有关专业和课程来确立自己的专业和课程体系，套用酒店管理专业的人才培养模式，缺乏自身的特色。

#### 2. 社会适应性差

酒店管理专业从某种程度上仍然沿袭着“以课堂为中心，以教师为中心，以知识为中心”的传统教育模式，忽视学生毕业后所从事的职业特点，教学内容与行业实际有脱节现象，滞后于市场需求，更难以与国际接轨。校企联合目前还只停留在低水平的合作层次，缺乏长期的、系统的合作。学生实习往往只能做一些简单而重复操作的事情，得不到很深的感性认识，社会适应性差。

#### 3. 忽视非智力因素的培养

酒店业的特点要求从业人员具有宽广的知识面、高尚的职业道德、主动的服务意识、良好的文化修养、灵活的应变能力以及娴熟的服务技巧，最不可或缺的是较高的政治思想素质及职业道德水准，人际沟通能力，热情、富有亲和力的团队精神及应对

挫折的能力等情商方面的内容。在人才培养中着重专业知识、轻思想道德、情商的训练等非智力因素的教育，培养出来的学生难免因自负、孤傲得不到企业重视，而感到压抑并最终流失。

## （二）拟采取的对策和措施

### 1. 以行业为先导，设置调整专业，培养适销对路人才。

随着酒店业的发展壮大，新的岗位需求不断出现。我们将适时组织教师及企业人员共同参加人才需求调研、超前预测分析工作。根据岗位需求情况，设置或调整专业，确保所培养的毕业生符合行业需求。

### 2. 以能力为本位、素质为基础，制定人才培养方案。

在方案的制定中贯彻适应性、整体性的质量观。在企业提供岗位需求的基础上，由我教研室教师与企业精英、行业专家等组成的专业指导委员会通过分析岗位（群）对知识、能力、素质等基本要求，制定人才培养方案。

### 3. 课程体系建设和课程设置的调整思路。

（1）以应用为目的，以必需、够用为度，加强公共课与职业技能课程体系建设。酒店应用型人才是本专业教学的培养目标，在构建公共课和职业技能课程的教学内容体系时，我们始终坚持突出应用性、实践性原则，强调基础理论知识的必需、够用。在政治理论课教学改革中，重视教学内容的先进性、时代性，把理论知识与社会实践紧密结合，提高学生的政治思想素质，突出“政治育人”，体现教学内容的综合化，让学生掌握足够的、较为深厚的政治理论知识，培养学生法制观念；在文化基础课程教学改革中，改变原来单纯以知识传授为主的方式，重视培养学生的人文精神、健全人格，努力提高学生的文化素质。

（2）努力构建“职业能力本位”的职业技能课程体系。职业技能课程改革是课程体系改革的核心。从满足旅游业对应用型人才综合能力的需求出发，分析其职业能力结构，构建该专业的专业技能课程体系。首先，按其职业能力结构设置课程模块。我们根据国家关于高职高专发展规划的要求，大力革新教育观念，在职业技能课程设置上，努力摆脱一般本科院校“学科本位”的课程设置思想的束缚，建立以酒店管理“职业能力本位”的专业课程体系，确定现代酒店管理、旅游市场营销、酒店服务技能等课程为本专业的主干课程。

（3）以突出专业特色为重点，加强实践课程教学，增强学生的实践能力。针对原来基础课程设置过多、课时量偏大，为了突出学生的专业特色，强化实践技能训练，

在课程体系调整中，增加了实践课程的教学时数。为了让学生适应在岗位群内可转换岗位职业能力要求，就必须增强实践技能课程的通用性，培养学生具有知识内化、迁移、继续学习的能力。与此同时，联系实践教学，提高学生动手能力。

(4) 课程体系、课程设置、教学内容改革力度大，现代技术含量高。形成了特色明显的实用性的教学内容新体系。通过广泛的现场调研及专家论证，确定了本专业毕业生应具备的专项能力要素，并以此为基础对课程进行了重组或新开课程，构建了“能力岗位型”人才培养计划。课程设置共有四大模块：即公共课程模块、职业技能课程模块、实践课程模块、选修课程模块。多门主干课程进行了重组或整合，特色明显、效果好。此外还重点对《餐饮服务技能》和《客房服务技能》两门课程进行了大幅度的调整，将实际应用与中级餐服与客服证考试的内容融入到教学过程中，增加了课程的实用性。

#### 4. 培养“双师型”专业教师

高素质的酒店专业教师是培养高素质旅游人才的保证，是旅游院校提高教学质量的关键。要培养出一流的学生，就必须拥有一流的教师队伍。优秀的酒店管理专业教师应该是“双师型”的专业教师，既能熟练准确传授课程知识，又具有较强实践指导能力。酒店业是一个服务性行业，酒店专业教师的良好职业意识及道德素质结构是必备的，它包括良好的政治素质和无私的奉献精神，以及良好的劳动观念和服务意识。酒店业易受到国内外环境影响这一特点，相应地要求从业人员必须具备敏锐的观察判断能力和很强的应变能力，从事酒店专业教学的教师更需培养这种能力，加强酒店专业教师的角色意识，引导学生树立正确的学习观念。因此，我们有必要采取“走出去、请进来”的办法，采用多种形式培养专业师资；鼓励教师参加并取得国家劳动部门组织的各种资格证书或服务操作技术证书；充分利用远程教育、网络教育等现代教学手段，扩大师资培养的规模；鼓励教师参与酒店经营部门中高级管理工作并能担任部门经理以上职务，以提高酒店专业教师理论联系实际的能力。

#### 5. 加强学生潜能的开发

显能，就是指知识、技能、智力等方面的因素，而潜能则是指情商、心态等非智力因素。目前大多数的旅游院校对学生的培养重显能、轻潜能的倾向较为突出，而实际上，由于酒店行业是一个与人打交道的服务性行业，在某种意义上说，态度、人际技巧、情绪控制等非智力因素比单纯的业务知识和业务技能更重要。很多酒店专业学生到酒店、餐饮企业第一线实习时受了委屈，怨声连连，以及大学生跳槽频繁等现象其实都跟它有千丝万缕的关系，所以要在学生显能开发的基础上，加强潜能的开发。

教师在平时授课过程中也要有意识的对学生进行反复的心理训练，不断提高他们认识情绪和控制情绪的能力、自我激励和承受挫折的能力、认知他人和人际协调的能力、忍耐力及自我安慰的能力，潜意识的力量非常巨大，学校要注重激发学生的潜意识，使他们在服务过程中碰到困难时能积极的解决问题，同时也能积极自我安慰，坚持到底。

#### 6. 培养综合素质 加强创新意识

保持酒店业持续可发展的关键因素是酒店人才必须具有很强的综合素质。培养学生的综合素质，使之具备良好的职业意识、扎实的专业理论和娴熟的操作技能，这样的学生才能够有条件在酒店企业中充分施展才能。学校要积极引导学生树立正确的职业道德意识，培养良好的敬业精神，良好的心理素质，增强服务意识，注意仪容仪表，说话文明礼貌，培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。

附表 1

## 山西职业技术学院 酒店管理专业人才需求调查问卷

尊敬的企业领导：

您好！

我们是山西职业技术学院酒店管理专业调研组。为了解目前我国企业人才市场对高职高专酒店管理专业人才的需求状况，为我校酒店管理专业人才培养提供可能的决策依据，受学校委托，我们设计了本调查表，请贵企业根据本企业的真实情况提供和完成本调查。该调查的信息仅供我专业对我国相关专业人才的需求情况进行研究使用，并为企业保密。感谢您的参与与合作。

### 一、企业基本情况

1、企业名称（盖章 年 月 日） \_\_\_\_\_

2、企业规模：2500t/d  3000~4000t/d  ≥5000t/d

3、企业性质：国企  私企  其他

4、企业共有职工\_\_\_\_\_人，其中：研究生\_\_\_\_\_人；本科\_\_\_\_\_人；高中\_\_\_\_\_人；职高人；初中及以下\_\_\_\_\_人。

### 二、您对高职院校毕业生的基本看法（在选择项上打√，可多选）

序号	您对高职院校毕业生的基本看法	被选项打“√”
----	----------------	---------

## 酒店管理专业人才培养方案

1	理论功底较强，能够胜任较高级的工作，表现出专业的水平	
2	需要较长一段时间才能完全胜任工作	
3	能给企业注入新鲜血液，为企业带来新信息、新知识、新能力	
4	具有吃苦耐劳的精神，能勤奋好学	
5	仅有书本知识，眼高手低，不能解决实际问题	
6	职业道德较好，服从管理，能忠诚于企业	
7	知识结构不合理，没有反映出业界的发展现实	
8	高职高专的毕业生工作能力比本科的毕业生实际能力更强	
9	职业定位不清晰，能力知识宽而不精	
其他		

### 三、贵单位要求酒店管理专业人才所应具备的素质结构（在你认为最重要的 5 个选项后打√）

身体素质		思想道德素质		学习能力	
奉献精神		语言表达能力		心理素质	
吃苦精神		专业素质		人文科学知识	

### 四、贵单位要求酒店管理专业人才所应具备的专业能力（在你认为最重要的选项后打√）

专业 能力	接待能力		回答问询能力	
	结账能力		处理投诉能力	
	清扫客房能力		设计摆台能力	
	茶席设计能力		酒水服务能力	
方法 能力	制定工作计划组织实施		解决问题思路	
	独立学习新技能的能力		工作结果评估能力	
社会 能力	吃苦耐劳、敬业精神		人际交往和沟通能力	
	职业道德、诚实守信		环境适应能力	
	团队合作能力		礼仪修养	
	生产（企业）管理能力		降低生产成本能力	

	组织和执行任务的能力		语言文字能力	
其他	体育特长		文艺特长	

### 五、贵单位对酒店管理专业人才的需求及人数

序号	人才需求方向	人数/人
1	餐饮服务员（中餐厅、西餐厅、酒吧等）	
2	前厅服务员（接待、问询、收银、门童、行李员等）	
3	客房服务员	
4	各部门领班或主管等	
5	其它	

### 六、建议

调查问卷至此结束，感谢您的配合，祝您的事业蒸蒸日上！

## 附件 2 专业核心课程标准

## 《客房服务与管理》课程标准

## 一、课程基本信息

课程名称	客房服务与管理				
课程代码	0710041	学时	68	学分	4
授课时间	第 2 学期	适用专业	酒店管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	酒店管理概论	后续课程	饭店市场营销		

## 二、课程定位

《客房服务与管理》是高职酒店管理专业的专业课，也是必修课。该课程以酒店客房部的对客服务与管理活动为主线，系统、全面的讲授客房服务与管理的理论及方法。

本课程的要求是：通过对《客房服务与管理》这一门课的学习，使学生全面的了解客房部运行和管理的内容，掌握客房服务规范和基本技能，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际运用能力。

## 三、课程设计思路

通过本专业的岗位分析，确定工作领域、工作任务和职业能力，并针对客房服务与管理课程的具体内容，设计出认知篇、服务篇、管理篇三大板块包含客房部概述、客房楼层服务、客房中心服务、公共区域服务、洗衣房服务、客房对客服务、客房安全管理、客房部管理等八个学习项目。让学生以项目为载体所设计的综合化情景中学习，完成其工作过程，并获得相关的知识和技能，以满足实际工作的需要。

## 四、课程目标

## (一) 能力目标

通过《客房服务与管理》课程教学,应注意培养学生以下能力:

- 1.独立获取知识的能力——逐步掌握科学的学习方法，不断地扩展知识面，更新知识结构；培养学生的自我学习与独立思考能力。
- 2.科学观察和思维的能力——运用管理学相应理论和经验，结合酒店业实际情

况，解决酒店在服务和管理过程中的问题。

3.专业知识的应用能力——通过实习和见习的机会，熟悉酒店企业运营和管理，并学会融会贯通，将所学知识和实际运用高度结合。

4.良好的沟通能力——通过各种方式，培养学生的沟通与人际交往能力。

## （二）知识目标

理解《客房服务与管理》的教学，应使学生系统掌握客房部四大岗位群所需的基本知识和技能，总结管理要点，为酒店管理专业学生提供通识教育基础，为酒店管理类专业学生进一步的专业学习打下基础。为今后的实际工作打下坚实基础。

## （三）素质目标

通过酒店管理概论课程教学,应注重培养学生以下素质:

1.吃苦精神——通过《客房服务与管理》的课程教学，使学生深刻认识酒店业的工作需要刻苦、坚持，树立正确的职业目标。

2.创新意识——通过学习，引导学生树立科学的价值观，激发学生的求知热情、探索精神、创新欲望，鼓励学生在工作中找出最有效的管理方法

3.团队精神——以小组协作形式对某酒店的制度、组织等进行考察，分析、讨论该酒店在管理和经营中存在的问题并提出改进思路，培养学生的团队合作精神。

## 五、课程内容及要求

序号	项目名称	工作任务	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果（作业、报告等）
1	模块一、客房部认知	认识酒店客房部	1. 认识客房设施和客房设备用品 2. 了解客房部管辖区域业务分工 3. 了解客房部组织机构设置 4. 掌握客房基本礼仪	1. 能熟练表述酒店客房部的业务特点 2. 能熟练地说出客房部的主要工作任务 3. 能基本说出客房部的组织机构、岗位设置及职责 4. 能熟练回答客房部员工基本素质要求	1. 通过理论讲授与观看教学视频，使学生对酒店客房部有整个的初步的认知 2. 到本地三星级以上酒店考察，仔细观察酒店客房部前台和后台主要区域，包括客房类型及设施设备、房务中心、楼层客房工作间、布草房等 3. 对照客房部的组织机构、岗位设置及职	1. 课后练习巩固客房服务礼仪 2. 到本地三星级以上酒店考察并与本班其他同学分享信息 3. 准备下次主持班

## 酒店管理专业人才培养方案

				<p>5. 能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局</p> <p>6. 学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪</p>	<p>责、任职要求等推选客房部经理与主管与领班</p> <p>4. 由部门经理与主管根据组织目标与班级人数设置相应岗位,并落实人员编制客房部各岗位说明书</p> <p>5. 站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪训练。</p>	<p>前会</p>
2	模块二、客房卫生及质量管理	<p>客房日常工作；客房计划卫生工作</p>	<p>1. 熟悉客房部常规卫生与计划卫生知识</p> <p>2. 熟知搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素</p> <p>3. 掌握常规卫生与计划卫生的形式、内容、要领</p>	<p>1. 能熟练地按要求做好岗前准备工作</p> <p>2. 能按要求准确填写客清洁表单与报表</p> <p>3. 能按照要求独立完成中式铺床、西式铺床；能按照要求独立完成走客住客房清扫工作；能按照要求独立完成客房晚间小整工作</p>	<p>1. 主持班前会，教师点评。</p> <p>2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房卫生班岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。使学生熟悉客房预订工作环境、工作程序与要点。</p> <p>3. 教师示范</p> <p>4. 由领班组织本班组学员进行中式铺床、西式铺床、走客房清扫、住客房清扫、客房晚间小整服务技能训练</p> <p>5. 教师指导，发现问题及时解决</p>	<p>1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评</p> <p>2. 准备下次班前会</p>
3	模块三、客房对客服务	<p>楼层迎宾服务、VIP客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私</p>	<p>1. 掌握客房对客服务的特点和要求</p> <p>2. 掌握客房对客服务的模式及优缺点</p> <p>3. 掌握客房对客服务的主要项目、规范及要点</p> <p>4. 熟悉客房对客服务质量控制的方法与要点</p>	<p>1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作</p> <p>2. 能够按要求准确填写服务表单、报表</p> <p>3. 能按规范要求做好楼层迎宾服务、VIP客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐</p>	<p>1. 主持班前会，教师点评</p> <p>2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房部对客服务的要点，强调基层管理人员关键时间须检查解决的重点问题</p> <p>3. 教师示范</p> <p>4. 由领班组织本班组学员进行楼层迎宾服务、VIP客人接待服务、VIP房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴</p>	<p>1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评</p> <p>2. 准备下次班前会</p>

		人管家服务		服务迎、私人管家服务	服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务技能训练 5. 教师指导,发现问题及时解决	
4	模块四、公共区域清洁与管理	大理石地面清洁与保养、大堂卫生间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务	1. 掌握公共区域的范围 2. 熟悉公共区域卫生知识特点 3. 掌握公共区域卫生工作的主要内容、质量控制措施	1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 熟悉大理石地面清洁与保养、大堂卫生间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务工作	1. 主持班前会,教师点评 2. 结合多媒体、教学视频,教师讲解公共区域清洁与管理要点 3. 教师示范 4. 由领班组织本班组学员进行技能训练 5. 教师指导,发现问题及时解决	1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评 2. 准备下次班前会
5	模块五、客房部基层日常管理	编制周期清洁计划;主持召开班前会;处理投诉事件;编写客房部新员工培训计划书;分析客房部营业收入情况	1. 掌握客房部周期清洁计划的编制方法 2. 掌握客房服务质量控制方法 3. 掌握客房经营指标及分析与评价方法	1. 能初步进行客房部日常现场检查督导 2. 能通过案例较有条理地处理各种投诉事件 3. 会编写周期清洁计划 4. 会主持召开班前会 5. 能根据假设的客情给班组“员工”排班 6. 能给客房部新入职的员工制定培训计划书并组织培训 7. 能通过案例较有条理地处理应急事件 8. 能初步分析客房部营业收入情况	1. 主持班前会,教师点评 2. 结合多媒体教师讲授客房部日常管理知识要点 3. 在教师的指导下编制周期清洁计划;主持召开班前会;处理投诉事件;编写客房部新员工培训计划书;分析客房部营业收入情况 4. 发现问题及时解决	1. 编写周期清洁计划 4. 每次课前轮流主持召开班前会 2. 根据所组合条件给班组“员工”排班 3. 编写客房部新员工培训计划书并给本班组同学培训 4. 案例分析 5. 根据所给条件分析客房部营业收入情况

## 六、课程实施建议

### (一) 教学建议

1. 在每个项目的具体教学实施中，以多媒体、影像资料、流程图等为媒介，采用讲解、演示、教学练做一体化等方法组织课堂教学；制定具体的教学达标体系，通过笔试、口试、作业练习和模拟实训等手段评价课堂讲解、随堂实训和综合实训相结合。说明学生的学习效果。

在课堂组织上将课堂教法与现代化的多媒体教学手段结合起来，加大实训环节的教学力度，通过到企业的实际参观，校内外的实训等，提高学生的动手能力和分析实际业务的能力，在总体的课程教学组织与安排上，注意理论联系实际，将传授知识、培养能力和提高素质于一体。传统的教育方式与现代化的教学手段相结合。

## （二）考核建议

本课程采用理论与实践一体化考核，注重学生学习过程和职业素质考核。考核方式分为项目任务考核、理论知识考核和综合技能训练考核三部分，具体如下：

### 1.项目任务考核（40%）

分为平时考核和操作技能考核两部分。平时考核包括平时考勤、习题作业、操作过程质量、分析方案、检测报告及课堂提问等内容；操作技能考核项目完成后进行，根据学生操作规范性、标准解读能力及数据处理能力等职业能力评分。

### 2.理论知识考核（30%）

通过期末考试以闭卷考试形式为主，内容包括酒店管理基本理论知识、操作规程和分析操作规范等。

### 3.综合技能训练考核（30%）

与职业技能鉴定合并进行。学生参加国家劳动和社会保障部《餐饮服务员》职业资格证书考试，以理论知识考试和技能操作考核成绩的平均成绩为综合技能训练考核成绩。

## 七、需要说明的其他问题

（一）本课程标准的内容具有理论性、实务性和应用性的特点。本课程的学习中要注意理论联系实际，提高分析问题和解决问题的能力，使学生学会用所学的理论去分析具体企业中的现实问题，并不断充实所学的知识。

### 1、理论教学

在教学内容知识点设计上，本课程标准既注重理论的讲解，又注重实践的应用

### 2、实践教学

在实践教学中,为了培养学生综合运用各门专业课所学基本理论和基本方法的能力,设计思路是每个学生根据客房部的四大岗位群的具体业务,工作标准和要求。

## (二) 关于教材

教 材: 《客房服务与管理》 韩军 翟运涛 上海交通大学出版社

教学参考书: 《客房服务与管理实训教程》 魏洁文 科学出版社

《酒店客房部的运行与管理》王炳炎 王培来 旅游教育出版社

## (三) 相关标准与资源

1、积极建设并充分利用现代信息技术和网络资源 本课程授课时配有多媒体课件,学生可以通过上网学习多媒体课件进行预习复习。教师的联系方式及电子邮箱对学生公开,为在线及时答疑与师生交流提供了便利的平台。

2、合理开发校内课程资源 本课程还配案例以及课程的多媒体课件,学校图书馆也有相关课程的专业刊物和数据资源,方便学生的阅读和对此课程的深入学习。

## 《旅游饭店市场营销》课程标准

## 一、课程基本信息

课程名称	旅游饭店市场营销				
课程代码	0710036	学时	68	学分	4
授课时间	第3学期	适用专业	酒店管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	酒店管理概论	后续课程	服务心理学		

## 二、课程定位

旅游饭店市场营销是酒店管理专业的专业基础课程和岗位能力课程，旨在通过对旅游饭店市场营销的系统学习，使学生树立正确的旅游营销理念、掌握实用的旅游营销手段与方法，具备旅游饭店市场营销方案制订能力，为旅游饭店类相关行业的产品服务开发与调整、旅游饭店市场调研以及促销、沟通工作打下必要的任职基础。该课程是后续岗位实践开展的基础铺垫。在课程设计时，应考虑与这些课程的配合问题。本课程的前置课程设置有机管理概论等。

## 三、课程设计思路

该课程是依据旅游饭店类行业实际工作对市场营销职业能力的需要所设置的，鉴于对专业课程以及学生整体水平的综合考虑，本课程设计进行项目化基础旅游饭店市场营销路线，即从培养旅游营销理念入手，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以旅游营销计划制订的工作顺序为逻辑主轴组织教学过程，将旅游饭店市场营销环境分析、旅游饭店消费者购买行为分析、旅游饭店市场营销调研、旅游饭店目标市场决策、旅游饭店产品策略、旅游饭店价格策略、旅游饭店渠道策略、旅游饭店促销沟通策略串联起来，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、多媒体等教学方法，形成项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。

旅游饭店市场营销讲究动手操作能力，在项目化教学的同时，本课程开展旅游饭店市场营销综合应用实践活动，在真实的环境中开展调研，充分发挥学生的主观能动性与知识运用能力，培养学生与社会的沟通能力，使旅游饭店市场营销整体水平在锻炼中稳步提升。

## 四、课程目标

### （一）知识目标

学会能具备社会营销理念；  
 能分析指定旅游产品所面临的宏观环境、微观环境  
 能分析指定旅游产品的竞争状况和旅游目标消费者的购买行为特征；  
 具备 SWOT 综合分析能力；  
 能运用旅游饭店市场营销的调研手段，组织实地旅游调研并分析结果；  
 能用旅游饭店市场细分原理及目标市场原理确定目标市场。

### （二）能力目标

理解能运用定位理论为旅游产品进行产品定位设计；  
 能设计旅游产品的附加价值和设计旅游产品品牌名称；  
 能针对不同的旅游产品生命周期调整产品策略；  
 能识别竞争对手旅游产品的价格策略并为旅游产品制定合适的价格；  
 能分析旅游产品的渠道模式，并对指定旅游产品设计合适的分销渠道模式；  
 能设计有效的面向旅游中间商、消费者的营业推广方案；

### （三）素质目标

培养学生自我学习的能力，细致、耐心的工作态度，自力更生的生活态度；  
 能具备团结协作的态度，吃苦耐劳的精神；  
 培养学生竞争的思维，营销角度看世界看社会的思维。

## 五、课程内容及要求

序号	项目化课程内容	工作任务	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果（作业、报告等）
1	旅游饭店市场营销理念	树立营销理念	旅游饭店市场营销关注点与核心概念	能具备社会营销导向理念	课堂讨论，多媒体赏析	课外知识延伸阅读
2	分析旅游饭店市场机会	2.1 宏观旅游环境分析	宏观旅游环境的组成及各组成部分的主要内容	能分析指定旅游产品的宏观环境，及其带来的机会与威胁	由小组案例分析引出书本内容，课堂交流学习	分析太原酒店业市场宏观环境
		2.2 微观旅游环境分析	微观旅游环境的组成，重点学习旅游企业与旅游竞争者	能分析指定旅游产品的微观环境，尤其是自身及竞争状况	课堂案例讨论，引导学生思维，并总结知识	选择一个酒店并分析其微观环境，尤其是自身及竞争环境

酒店管理专业人才培养方案

		2.3 旅游消费者分析	旅游消费者购买行为分析	能分析指定旅游产品的目标消费者购买行为特征	课堂阅读,分小组讨论影响购买行为的因素与购买决策过程	分析太原某酒店的主流消费者特征
3	旅游饭店市场调查	旅游饭店市场调研	旅游饭店市场调研的方式、步骤、注意点	能运用旅游饭店市场营销的调研手段,能组织实地旅游调研并分析结果	旅游饭店市场调研情景模拟,有逻辑的按组织顺序进行知识交流	旅游饭店市场调研取样案例分析
4	旅游饭店市场营销战略选择	旅游饭店市场细分、旅游饭店市场选择与旅游饭店市场定位	旅游饭店市场细分的标准;旅游饭店市场选择的方式;旅游饭店市场定位的手段	能用旅游饭店市场细分原理及目标市场原理确定旅游目标市场;能运用定位理论为旅游产品进行定位设计	运用多媒体案例引导学生学习,结合讨论掌握知识	太原某酒店目标市场细分与定位
5	旅游饭店市场营销策略制定	5.1 制定旅游产品策略	旅游产品整体概念;旅游产品组合;旅游产品生命周期;旅游产品品牌策略	能设计旅游产品的附加价值;能设计旅游产品品牌名称;能针对不同的旅游产品生命周期调整产品策略	结合案例分析,小组交流、课堂阅读与课堂提问逐步展开对旅游产品策略的讨论	分析太原某酒店的产品品牌策略
		5.2 制定旅游价格策略	旅游产品定价方法;旅游产品定价策略	能识别竞争对手旅游产品的价格策略并为旅游产品制定合适的价格	结合课外资料收集,课内案例交流,学习本部分内容	分析太原某酒店的定价策略
		5.3 制定旅游渠道策略	旅游中间商类型;旅游销售渠道类型及设计应考虑的因素	能分析旅游产品的渠道模式;能设计有效的面向旅游中间商、旅游消费者的营业推广方案	课堂案例讨论,引导学生思维,并总结知识	收集太原旅游行业不同的营销渠道模式
		5.4 制定旅游促销、沟通策略	旅游饭店市场营销推广方式;旅游饭店市场营销推广方案设计	能确定合适的旅游广告宣传主题,并制定符合要求的旅游媒体宣传计划;能综合运用人	运用多媒体案例向学生展示不同促销与交流沟通的手段,结合讨论学习知识	旅游饭店市场促销方式案例收集

				员推销、销售促进；能设计制定旅游产品的公共关系方案		
6	旅游饭店市场营销综合应用实践	6.1 编写旅游饭店市场调研问卷	旅游饭店市场营销基本原理	能编写符合规范的，有实际行业指导意义的旅游饭店市场调查问卷	学生小组回顾问卷设计的各项注意点，以5-6人小组为单位设计一份旅游饭店市场调查问卷，全班交流，以班级为单位确立最终问卷版本	回顾设计，温故知新
		6.2 实施旅游饭店市场调研	旅游饭店市场营销基本原理	能按照课堂所学，发挥自己的主观能力，组织有调理的小组调研	在问卷设计的基础上，实施旅游饭店市场问卷调查，对象为全体城院学生	回顾实施，总结提高
		6.3 分析旅游饭店市场调研结果	旅游饭店市场营销基本原理	能运用基本的计算机软件，进行调研结果分析	计算机教室以5-6人小组为单位，组织调研结果分析	完成调研结果分析
		6.4 撰写旅游饭店市场调研报告	旅游饭店市场营销基本原理	能编写逻辑性较强的旅游饭店市场营销报告	明确旅游饭店市场调研报告的各式，小组分工完成撰写	完成旅游饭店市场调研报告
		6.5 组织旅游饭店市场调研结果评比	旅游饭店市场营销基本原理	能灵活运用促销与沟通手段，实现旅游饭店市场调研结果评比	发挥学生综合水平，完成各类营销沟通（例如拉赞助、评比造势等），完成全校范围旅游饭店市场调研结果评比	完成评比

## 六、课程实施建议

### （一）教学建议

1. 理论教学要求有多媒体设备。主讲教师具有丰富的实践经验，并聘任一定的企业兼职教师。积极推行工学结合，充分利用企业与行业协会的教育资源，加

强与行业协会与企业的合作。

2. 教学组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。对于项目任务的教学主要通过收集案例、分组讨论、角色模拟、汇报交流等方法进行；对于项目任务的实践主要通过分组讨论、角色模拟、实地调查、汇报交流、体验实战等方法进行。

3. 教学项目尽可能来自企业，同时，引导学生模拟制定旅游企业营销计划，以加深对旅游饭店市场营销理论的理解与实际工作中的灵活运用。

4. 应加强对学生知识应用能力的培养。强化实践教学，注重激发学生的兴趣，使他们在实践活动中了解市场营销的相关知识。

5. 应以学生为本，注重教与学的互动。通过选用典型活动或案例，由教师做出示范，组织学生进行活动，提高学生的参与性，让他们在参与的过程中掌握课程的重点，并逐步培养他们的应用能力。

## （二）考核建议

### 1. 考核内容

- (1) 基本知识的掌握程度
- (2) 知识运用分析能力

### 2. 成绩评定

- (1) 参加学校组织的统一考试。
- (2) 撰写相应的案例分析实验报告，要求表达清晰，回答基本准确。结合课堂提问、课后作业等内容，形成平时综合考评。

(3) 本课程按百分制考评，60分及格。考试成绩占50%，实践环节和平时综合考评占50%。学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段。除理论认知外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，充分吸收各方的评价意见，做到客观公平。

## 七、需要说明的其他问题

### （一）教材编写

教材编写要体现项目化课程的原则导向、尽量做到由任务驱动教学，与传统的学科教材区别开来。教材内容由若干个大项目构成，每个项目包含一定的具体任务。内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。教

材编写尽可能与企业合作，教学项目的设计一方面要符合企业实际，另一方面要符合教学特点，使项目源自企业又高于企业。教材编写中涉及的理论知识采用典型案例等形式导出，以便于实施启发引导的教学方法。教材中每个项目的编写体例采用教学目标、工作任务、能力训练、操作知识、理论知识、知识拓展和思考训练等形式。

## （二）课程资源的开发和利用

本课程的特点是实践教学的目标高、内容多，积极利用和开发课程资源是顺利实施课程的重要保障。

应注意开发和利用社会人力资源，并充分发挥他们的作用，如聘请行业企业专家和企业一线的专业人员做兼职教师或课外辅导员。

在教学实践的同时，教师要通过各种途径做好课程内容资源的开发工作，并有效地充实到教学中去，做到传统与现代相得益彰、课堂与企业互为补充。

为提高学习效率，拟完成理论认知自测题、旅游饭店市场营销案例收集、师生交流平台建设等课程资源，有步骤的完成课程教学资源网站建设，逐步实现网络教学、实现师生网上互动和多媒体资源的共享，提高课程资源利用效率。

## （三）参考教材及课程资源

教材：

《旅游饭店市场营销》，严伟等编著，上海交通大学出版社，2014年1月版。

《旅游市场学》，林南枝 编著，天津南开大学出版社，2012年版。

《销售与市场》官方网站：[www.cmmo.cn](http://www.cmmo.cn)

中国广告网：[www.cnad.com](http://www.cnad.com)

## 《餐饮服务与管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	餐饮服务与管理				
课程代码	0710037	学时	102	学分	6
授课时间	第2学期	适用专业	酒店管理专业		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	酒店管理概论	后续课程	酒店人力资源管理 市场营销		

### 二、课程定位

《餐饮服务与管理》是酒店管理专业开设的一门专业主干必修课。本课程以餐饮管理的理论为基础，以业务经营活动为中心，坚持注重基础，强化能力，突出重点，学以致用原则，既注重阐述餐饮管理与服务的基础知识，又力求理论联系实际，具有很强的可操作性。

讲授本课程着重在于服务技能的实际操作、处理客人投诉的应变能力以及对餐饮活动的组织协调能力的学习等等。通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能以及在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

### 三、课程设计思路

本课程标准的总体设计思路是：以餐饮企业的基本作业程序为依据，以餐饮企业真实产品（或服务）为载体整合教学内容，以实际工作流程为脉络展开教学。本课程根据 2008 级酒店管理专业人才培养方案所设定的人才培养目标、培养规格进行课程设计。以本专业学生的就业为导向，根据行业专家对酒店及餐饮企业所涵盖的管理岗位群的工作任务和能力分析，确定本课程的工作任务和课程内容。

为了充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，以具备餐饮企业真实工作环境的中餐厅、西餐厅（配备餐饮管理系统软件的校内实训室）和校外实训基地（3 家五星级酒店，1 家四星级酒店）

我不清楚为上课场所，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解 and 应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。本课程学习成绩的检验采用全程性考核，促使学生在课程的每个环节积极参与。

## 四、课程目标

### （一）能力目标

- 1.能够用餐饮服务与管理的基础理论知识来开展实际工作。
- 2.能独立完成各类餐饮服务基本技能：如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜等服务操作技能。
- 3.能够用标准的服务程序为客人提供相关餐饮服务：中餐服务、西餐服务、宴会服务。
- 4.有较强的岗位协调能力。
- 5.有较强的人际沟通和处理问题的能力。
- 6.具备工作中的创新能力和自我约束能力。

### （二）知识目标

- 1.熟练掌握：餐厅服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。
- 2.全面掌握：餐饮服务的主要环节；中餐服务、西餐服务和宴会服务的服务程序，服务标准和服务技巧。
- 3.熟悉：餐饮部的组织机构设置；餐饮部服务人员基本素质；中西餐台造型设计与布置。
- 4.了解：了解酒店餐饮促销策划；餐厅菜单的设计；餐饮服务质量管理 and 控制。

### （三）素质目标

- 1.思想政治素质：具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神。
- 2.职业道德素质：职业态度端正，敬业爱岗、忠于职守，诚实守信，团结协作，具有明确的职业理想。
- 3.会做人，确立积极的人生态度。
- 4.文化素质：具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游酒店

餐饮业的形象代表。

## 五、课程内容及要求

序号	项目名称	工作任务	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果（作业、报告等）
1	餐饮服务基本技能(1)	托盘端托服务	了解托盘的分类；了解托盘的端托形式；掌握轻托的动作要领。	能用正确的托盘端托姿势灵活使用托盘；能轻松用托盘实现物品递送、酒水斟倒等服务。	以小组为单位，每人托3瓶啤酒，2瓶饮料，进行接力比赛。	教师现场考核评分
2	餐饮服务基本技能(2)	餐巾折花	了解餐巾的分类、用途、功效；掌握不同餐巾花折法。	能熟练完成10种以上动物和植物的杯花造型；能熟练完成10以上盘花造型。	教师讲解餐巾折花的基本技能，并详细讲解每种餐巾花的折法和适用场合；教师分别设置4组宴会场景，要求每组根据不同场景完成相应的餐巾花造型。	教师现场考核评分及点评
3	餐饮服务基本技能(3)	酒水知识及酒水服务	掌握不同中式和西式酒水品种及特性；掌握不同酒水的服务方法。	能通过观、闻、品等熟练判断酒水的品种；能根据不同酒水品种提供相应的酒水服务。	教师设计4组不同的中西餐酒水服务情景，要求学生分组进行角色模拟，提供合适的酒水服务。	教师现场考核评分及点评
4	餐饮服务基本技能(4)	中餐摆台	掌握中餐零点与宴会的摆台操作程序和要求。	能根据高星级酒店中餐厅摆台要求，完成零点、宴会摆台。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。	课后加强练习，并随堂考核
5	餐饮服务基本技能(5)	西餐摆台	掌握西餐零点、宴会及自助餐的摆台操作程序和要求。	能根据高星级酒店西餐厅摆台要求，完成零点、宴会、自助餐摆台。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。	课后加强练习，并随堂考核
6	餐饮服务基本技能(6)	上菜与分菜	掌握中式不同菜系菜肴的口味特色；掌握上菜与分菜的动作操作要领。	能根据高星级酒店餐厅服务标准完成上菜与分菜服务；能结合客人具体需求，灵活提供分菜服务。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，学生分组练习；教师设定若干个模拟场景，各小组结合场景要求巩固分菜技能。	课后加强练习
7	中餐服务	中餐零点服务、中餐宴会服务	了解中餐零点服务与宴会服务的区别；掌握中餐的主要服务方	能根据服务标准提供标准化服务；能根据客人的不同需求提供	教师设定若干个中餐用餐场景，各小组采取角色模拟方式完成场景任务，能充分体现服务的标准性和	教师现场评分及点评

		(迎宾、点菜/酒水、上菜与分菜、席间服务、结账与送客)	式;掌握中餐零点、宴会的服务程序和操作要求。	个性化服务;能灵活处理服务过程中的客人投诉事件。	灵活性。	
8	西餐服务	西餐零点、宴会服务	了解西餐用餐礼仪;掌握西餐的上菜顺序;掌握西餐不同服务方式及其特点。	能根据西餐不同服务方式提供相对应的服务程序;能灵活处理客人用餐过程中出现的突发事件。	教师设定若干个西餐用餐场景,各小组采取角色模拟方式完成场景任务,能充分体现服务的标准性和灵活性。	教师现场评分及点评
9	餐饮产品推销	推销语言的应用与推销时机的选择	了解客人餐饮消费的心理类型和心理需求;掌握餐饮推销的基本技能。	能根据客人用餐需求和餐厅实际情况,选择合适的餐饮推销手段;能够针对客人需求灵活运用推销语言;能够充分利用时机进行适时推销。	每个小组成员分别扮演餐厅服务员和不同的客人,设计若干个餐饮消费需求,采用小组角色模拟的形式,进行餐饮产品推销演示,并由教师进行点评和小组互评。	小组现场互评
10	菜单设计	筹划与设计菜单	熟悉食品营养的基本常识;掌握菜单设计的基本方法。	能够应用食品营养知识进行菜谱设计;能够完成一份完整的菜单设计。	通过几个现实菜单对比,讨论找出不同菜单在设计中的优缺点,从而掌握菜单设计的基本方法和要求。	以小组单位,自行设定餐厅经营主题、档次、特色等,设计一份完整的合理的菜单。
11	主题宴会设计	主题宴会场景设计、台面设计、服务流程设计	熟悉几种宴会的主题;掌握主题宴会场景设计的原则和要求;掌握主题宴会台面设计的原则和要求;掌握主题宴会服务流程设计的方法。	能根据客人的宴会主题需求,利用酒店现有硬件设施,对场地进行场景设计;能够对主桌及副桌进行台面设计,做到主题突出,创意新颖;能结合宴会主题和酒店软件,设计合理的服务流程。	教师设定若干个宴会主题,各小组采用抽签形式,完成对所抽中主题宴会的场景、台面、服务流程的设计。	场景设计、台面设计、服务流程设计方案,要求有word文档和PPT演示,并且能够将主桌的台面摆放出来。

## 酒店管理专业人才培养方案

12	宾客投诉的处理	宾客投诉的处理	掌握宾客投诉的原因；掌握宾客投诉处理的程序；掌握宾客投诉处理的技巧	能对宾客的投诉进行分析，找出投诉的原因；能够按照宾客投诉处理的程序，合理解决投诉事件；能灵活应用处理宾客投诉的技巧，灵活处理各类投诉事件。	采用小组讨论的形式，对各案例进行分析；用小组角色模拟的形式，由学生通过实际模拟，进一步提升处理宾客投诉的能力。	案例分析、现场模拟小组互评和教师点评
13	采购与验收食品原料	采购与验收食品原料	明确餐饮采购管理的职责，理解餐饮采购制度的内涵；掌握食材原料的质量标准；掌握计算采购数量的方法；能制定餐饮采购与验收制度。	能够模拟签订采购合同；能够实际完成一次完整的原料采购与验收。	与学校食堂联系，由每组同学分别为学校食堂采购7-8种餐饮原料，并且进行验收和相关表单的填写。根据该任务，课堂上各小组分别讨论，制定采购计划。	教师现场点评
14	储存与发放食品原料	储存与发放食品原料	了解储藏室的设计要求；掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求；掌握食品原料的发放控制方法。	能够制定食品原料的储存与发放制度；能够实际完成一次完整的原料储存与发放。	根据上个项目的要求，对采购来的餐饮原料制定一份储存和发放的制度，并严格按照此制度进行原料的储存和发放。	教师现场点评

## 六、课程实施建议

### （一）教学建议

1. 重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。
2. 根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。
3. 在教学过程中，要重视餐饮管理方面新技术、新工艺、新设施设备的发展趋势，贴近市场，采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对餐饮管理工作的兴趣，积极引导提升自身职业素养和职业道德水平。

### （二）考核建议

学期教学评价=过程评价 80% + 阶段评价 20%

过程评价：课堂参与程度；课堂答问；作业；课堂纪律。

阶段评价：期末笔试

## 七、需要说明的其他问题

### （一）教材编写

1. 教材应充分体现任务引领、工作过程导向的课程设计思想，多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动，寓教于乐，充分体现在“做”中“学”的教学方法。

2. 教材应将本专业职业项目分解成若干典型活动，按完成工作项目的要求和岗位操作程序，结合职业资格证书的考核要求组织教材内容。

3. 教材应以学生为本，内容展现应图文并茂，文字表达应简明扼要，符合学生的认知水平，重在提高学生的学习兴趣。

4. 教材内容应突出实用性，重视将本专业最新的服务方法及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代社会和国际餐饮服务的发展趋势。

5. 教材中活动设计的内容必须突出主题，具有可操作性。注重扩大学生的参与面和提高学生参加活动的兴趣。

### （二）课程资源的开发与利用

1. 选用自编出版教材；

2. 运用现代信息技术开发挂图、投影片、视听光盘等多媒体资源，搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性；

3. 基于信息技术和互联网的课程资源建设：把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

## 《康乐服务与管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	康乐服务与管理				
课程代码	0710035	学时	68	学分	4
授课时间	第3学期	适用专业	酒店管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	酒店管理概论	后续课程	饭店人力资源管理		

### 二、课程定位

《康乐服务与管理》是旅游管理、酒店管理专业的一门专业必修课程。通过本课程的学习和训练学习让学生对酒店康乐部各岗位的职业要求有整体的认知，掌握必备的专业技能与基本的管理知识，从而具备酒店康乐部服务与基层管理的基本职业能力。

### 三、课程设计思路

本课程是一门理论性与实践性较强的课程，本课程坚持以本专业学生就业为导向，对康乐部相关岗位进行工作任务与职业能力分析，从而做到以酒店康乐部服务与基层管理必备的岗位职业能力为依据，以酒店康乐部日常工作为主线，以实际任务引领，贴近学生认知特点，结合了相关工作岗位的主要职责、任职的知识与能力要求。

本课程的教学过程设计按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容，注重知识的应用性和技能的可操作性。删减无应用性或应用性不强的内容，构建“2+4+3”，即：2个基础概念模块，4个服务模块和3个管理模块等九个模块的教学内容，主要包括康乐经营与管理概述，酒店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健类项目的经营与管理，户外活动项目管理，康乐部安全与卫生管理，康乐部服务质量管理，康乐部促销管理等内容，突出职业能力的培养。

教学过程中通过案例分析、小组研讨、实习基地考察及情景模拟、教学视频等手段将理论学习与技能实训有机结合，使学生在在学习理论知识的同时针对性地进行技能实训，在服务技能训练过程中体会知识要点，从而有效培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

## 四、课程目标

### （一）能力目标

熟悉娱乐休闲类项目、运动类项目、保健类项目、户外活动项目等的服务规范与要点，学会歌舞厅康乐服务、保龄球馆服务、台球厅服务、游泳池服务、健身房服务、棋牌室服务、网球场等服务程序与方法。

### （二）知识目标

使学生掌握酒店康乐经营的基本理论和知识，熟悉酒店康乐市场特征及酒店康乐部的组织结构；掌握酒店常见康乐与康体项目的特征与管理要点、服务程序与方法。熟悉康乐部安全与卫生管理、服务质量管理基本方法。

### （三）素质目标

培养学生良好的康乐服务意识，树立敬业爱岗的良好职业形象。

## 五、课程内容及要求

序号	项目名称	工作任务	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果（作业、报告等）
1	康乐经营与管理概述	酒店类型与康乐项目；酒店星级与康乐项目	1、掌握酒店康乐经营的概念； 2、熟悉酒店类型与康乐项目，酒店星级与康乐项目之间的关系； 3、熟悉我国酒店康乐经营现状与发展前景	能说出各种类型酒店及与之相适应的康乐项目，各种星级酒店星级康乐项目的配备要求；	酒店康乐设备、设施设置案例分析、小组讨论；	课后分小组到酒店考察，并认真分析康乐部的运营特点
2	酒店康乐市场的特征	市场环境；酒店康乐项目的类型及特点；康乐项目优势分析与选择	1、了解酒店康乐项目的选择所应该遵循的要点与原则 2、掌握酒店康乐项目的类型和特点； 3、熟悉酒店康乐消费者的行为特征； 4、了解如何进行康乐优势分析以及科学选择康乐项目；	1、能根据酒店特点提出配备康乐项目方案。 2、知晓酒店康乐项目的类型和特点； 3、能根据酒店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目；	1、讲授相关知识； 2、启发引导学生根据酒店的等级及客源特点设计康乐项目，配备康乐设施设备； 3、根据酒店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目；	课后分小组到酒店考察，并认真分析该酒店康乐项目的设置情况
3	娱乐	酒吧服	1、掌握酒店娱乐	1、具备良好的服	1、讲授娱乐休闲	作业

## 酒店管理专业人才培养方案

	休闲类项目	务、网吧服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务	<p>休闲类康乐项目的类型及特点；</p> <p>2、掌握娱乐休闲场所的卫生管理要求</p> <p>3、掌握酒吧服务、游戏机房服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的服务流程、服务要点和注意事项</p>	<p>务意识，能进行礼貌的服务；</p> <p>2、说出酒吧服务、网吧服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的服务流程及服务要点。</p> <p>3、能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件</p>	<p>类项目服务与管理要点；</p> <p>2、案例研讨；</p> <p>3、服务技能训练</p>	
4	运动类项目	游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的经营与管理；运动类项目服务人员的管理	<p>1、了解酒店运动类项目的特征及经营特点；</p> <p>2、熟悉酒店运动类项目的具体服务与管理要点；</p> <p>3、掌握酒店运动类项目服务人员的管理方法</p>	<p>1、知晓酒店运动类项目的特征及经营特点；</p> <p>2、熟悉游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务要点、初步学会运动类荐的服务技能。</p> <p>3、能较有条理地处理各类突发事件</p>	<p>1、讲授店运动类项目的特征及经营特点；</p> <p>2、游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务技能训练；</p> <p>3；服务案例研讨</p> <p>4、酒店运动类项目服务人员的管理方法研讨</p>	考察酒店台球室、健身房、高尔夫球场、游泳池、网球场、保龄球场及服务人员要求
5	保健休闲类项目的经营与管理	桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务	<p>1、了解保健休闲类项目特征及经营特点；</p> <p>2、熟悉酒店保健休闲类项目的服务与管理要点</p>	<p>1、知晓酒店保健休闲类项目的经营与管理特点；</p> <p>2、熟悉桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务要点</p> <p>初步学会服务技能</p> <p>3、能较有条理地处理各类突发事件</p>	<p>1、讲授酒店保健休闲类项目的经营与管理要点</p> <p>2、桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务技能训练</p> <p>3、管理要点研讨</p>	作业
6	户外活动项目管理	溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活	<p>1、熟悉户外康乐运动项目的宏观管理原则；</p> <p>2、掌握户外康乐运动项目运作与管理</p>	<p>1、知晓户外活动项目管理要点；</p> <p>2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩</p>	<p>1、讲授户外活动项目管理要点；</p> <p>2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活</p>	课后查阅相关知识，并整理成Ppt，下次上课

		动、攀岩运动项目	的特点 3、熟悉溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务与管理要点	等项目的服务案例研讨	动、攀岩等项目的服务 3、案例研讨	与同学分享
7	康乐部安全与卫生管理	康乐部安全管理； 康乐部卫生管理	1、掌握康乐部不安全因素； 2、康乐部安全事故的预防 3、康乐部安全事故的类型的处理程序； 4、康乐部卫生管理	1、掌握康乐部不安全因素及预防措施； 2、能根据康乐部安全事故处理程序处理一些简单的安全事故	1、讲授康乐部不安全因素及预防措施； 2、康乐部安全事故处理案例研讨	作业
8	康乐部服务质量管理	康乐服务质量管理的内容； 康乐服务质量控制的方法； 康乐服务投诉的处理	1、掌握康乐服务质量管理的内容； 2、掌握康乐服务质量控制的方法； 3、掌握康乐服务投诉的处理方法 4、熟悉康乐部最容易被投诉的几个方面，熟悉客人的投诉心理；掌握处理投诉的原则与处理投诉的程序	1、能处理康乐部一些简单的投诉事件； 2、根据康乐服务质量提高的五个阶段，学会一些基本的康乐部服务质量控制方法	1、讲授康乐部服务质量管理内容、要点与控制方法； 2、康乐服务质量与康乐部投诉案例研讨 3、评析康乐质量管理问题	案例分析
9	康乐部促销管理	康乐促销特征、康乐促销方式与促销预算、康乐促销策略	1、熟悉康乐促销特征、康乐促销方式及促销预算； 2、掌握康乐促销策略； 3、掌握康乐部营销知识和技能	1、知晓康乐促销方式 2、能应用几种常见的促销策略； 3、能协助经理或总监制定销售方案	1、讲授康乐部促销管理的内容、方式、促销预算及策略等； 2、常见的促销策略优缺点分析； 3、制定销售方案	制定销售方案

## 六、课程实施建议

### （一）教学建议

1. 根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、项目训练、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 在教学过程中，既关注学生理论知识的学习又重视职业技能的培训，积极引导提高学生职业能力。

3. 密切校企合作, 建立工学结合的人才培养模式

与著名酒店集团、品牌酒店企业开展联合办学、校企合作，实现课程共建。充分利用校外实训基地开展全真环境下的教学实践活动，建立由企业、行业和学校共同参与、专兼结合的教学团队。形成以“进阶式”素质培养、“模块化”技能训练、“仿真式”能力实践和“全真式”岗位体验相融合的工学结合人才培养模式。

**(二) 考核建议**

本课程以过程考核为主，考核方式与专业特点、课程特点相结合，灵活多样采用出勤、案例分析、小论文、实地考察、团队作业、课堂提问等多种方式进行综合考核。成绩采用五级制，学生最终成绩共分为优秀、良好、中等、及格、不及格五个等级。平时成绩占 50%，期末考核占 50%。

**七、需要说明的其他问题**

1. 学校已建成网络课程平台，并建有多个可上网的多媒体教室，为师生开展网络教学提供了必要条件和保证。

2. 利用现代信息技术开发多媒体教学光盘，充分调动学生的学习积极性和创造性。

3. 建立产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要。

4. 基于信息技术和互联网的课程资源建设：把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

## 《旅游学概论》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	旅游学概论				
课程代码	0710029	学时	26	学分	2
授课时间	第1学期	适用专业	酒店管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	无	后续课程	餐饮服务与管理 等		

### 二、课程定位

《旅游学概论》是酒店管理专业开设的一门专业理论必修课。在旅游管理专业中，本课是一门基础课，入门课。本课程从旅游活动的产生，发展，旅游活动的三要素，旅游业的构成，旅游市场，旅游经济和社会影响等多方面，作了比较系统的阐述。

旅游学就是以世界范围的旅游活动为背景，将旅游作为综合的社会现象，研究出游期望与旅游产品效用之间矛盾运动规律的一门学科。旅游学概论课具有很强的理论性和实践性。它涉及到旅游经济、酒店管理、旅行社管理、旅游管理学等课程内容，但是又不作具体分析、阐述，偏重于宏观的说明。在本专业的教学计划中，它是相对独立的一门理论性和实践性较强的课程。

### 三、课程设计思路

本课程是旅游管理大类专业普高学生的专业基础课程。由于旅游大类专科生源有来自职高和普高两大类，对于普高生来说，旅游学概论是一门全新的专业基础课程，会影响他们今后对其他专业课程知识的接受和理解。

如何通过本课程的学习，既能让学生原有的基础理论知识得到提升或更好地掌握新知识，又能锻炼他们的思考分析能力，让学生在知识、能力、素质三方面均有一定收获，是本课程的授课目标。为此，本课程以项目化形式将课程设计方案如下：

课程打破原有的死板的章节知识分布，将主题定为“一个原点、三个模块、五大任务、七个环节”。一个原点：旅游活动分析；三个模块：旅游活动基础知识、现代旅游三要素、现代旅游关联问题；五大任务：走进旅游、我如何成为一

名旅游者、我向同学介绍家乡的旅游资源、我为父/母亲安排一次旅游活动、分析当地的旅游发展情况；七个环节：以每一项任务为一个教学单元，每个教学单元由真实任务、教学目标（素质目标、能力目标和知识目标）、教学重点、案例导入、教学要点、教学目标实现方式和手段、课外活动七个环节构成。

本课程设计充分体现职业性、实践性和开放性的要求。将每一个教学目标设计成真实具体的任务；每一项任务的教学以真实案例导入，使学生进入相应的情境之中，激发学习兴趣，引导学生学习相关知识和技能；运用调查访谈、专题讲座、案例分析、课题讨论等方式和手段实现每一项教学目标；为了激发学生自主学习、协作学习，在每一项任务学习过程中设计了实践性很强的课外活动项目，使课堂教学得到延伸。

#### 四、课程目标

##### （一）能力目标

- 1.能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发；
- 2.能够用旅游资源开发和保护的知识深入分析旅游资源实际应如何开发；
- 3.能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现有效可持续发展；
- 4.能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。

##### （二）知识目标

1. 了解社会经济发展与旅游活动的关系；
2. 明确旅游活动的内容、种类和表现形式；
3. 掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系；
4. 了解旅游对接待地区的基本影响；
5. 了解旅游和旅游业的发展趋势。

##### （三）素质目标

1. 吃苦精神——通过《旅游学概论》的课程教学，使学生深刻认识旅游业的工作需要刻苦、坚持，树立正确的职业目标。

2. 创新意识——通过学习，引导学生树立科学的价值观，激发学生的求知热情、探索精神、创新欲望，鼓励学生在工作中找出最有效的管理方法

3. 团队精神——以小组协作形式对某景区的制度、组织等进行考察，分析、讨论该景区在管理和经营中存在的问题并提出改进思路，培养学生的团队合作精神。

## 五、课程内容及要求

序号	名称	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果（作业、报告等）
1	旅游与旅游学	<p><u>重点掌握</u>旅游的定义、旅游活动的性质和特点三大内容；</p> <p><u>熟悉</u>旅游活动的类型；</p> <p><u>了解</u>衡量旅游发展状况的指标。</p>	<p>能够用旅游活动的性质和特点来分析具体旅游现象；</p> <p>能对不同的旅游类型进行辨析。</p>	<p>课堂讨论：（1）对山西旅游业有何影响？</p> <p>（2）参加旅行社旅游团队的利弊分析</p>	课堂汇报
2	旅游活动	<p><u>重点掌握</u>产业革命对近代旅游的影响，托马斯·库克对近代旅游的贡献，科学技术发展对旅游活动的影响以及现代旅游迅速发展的原因等内容；</p> <p><u>熟悉和了解</u>人类旅行需要的产生以及不同时期的旅行发展等内容。</p>	<p>能够熟练分析推动旅游活动发展的不同因素及对旅游的影响；</p> <p>能明确分析不同时期旅游活动发展的特点。</p>	<p>课堂讲授结合案例分析、小组讨论</p>	制作多媒体介绍5名旅行家。
3	旅游活动的主 旅游者	<p><u>重点掌握</u>旅游者的基本概念、决定个人旅游需求的客观因素和主观因素；</p> <p><u>熟悉和了解</u>旅游者类型及其需求特点。</p>	<p>能够分析影响旅游者旅游需求的各类主客观因素；</p> <p>能够结合情景教学完成教学设计要求。</p>	<p>“我如何成为一名旅游者”？</p> <p>以小组为单位，展开讨论，并要求每组完成一份书面的、较为完整的材料。</p>	书面作业（word 或者 PPT 形式均可）
4	旅游资源	<p><u>重点掌握</u>旅游资源的概念、区分现实旅游资源与潜在旅游资源、旅游点的生命周期；</p> <p><u>熟悉</u>旅游资源的评价标准、旅游资源开发及保护的基本原则及措施；</p> <p><u>了解</u>旅游资源开发与保护的重要性、二者的辩证关系、旅游资源的可行性研究、旅游资源遭受破坏的原因、旅游资源开发工作的主要内容。</p>	<p>能够区分不同类型的旅游资源；</p> <p>能够用旅游资源的相关知识分析现有资源的开发和保护。</p>	<p>以“我向同学介绍家乡的旅游资源”为主题，按小组进行主题讨论</p>	课堂汇报

5	旅游业	<p><u>重点掌握</u>旅游业的定义、构成、性质、特点，旅行社的定义、分类及开展业务的方式，酒店集团化经营的模式以及旅游产品的概念、旅游产品的特点等内容；</p> <p><u>熟悉</u>旅游业的“三大支柱”分别在旅游业中的地位和作用，酒店的类型划分及等级，主要旅行方式及影响旅游者选择旅行方式的因素，旅游景点的定义、景点的类别及景点经营中应注重的主要问题，旅游产品质量的衡量标准及质量管理的基本途径；</p> <p><u>了解</u>旅游业在推动旅游发展中的作用，住宿业的演进及我国酒店业的发展，我国旅游交通的发展与问题等。</p>	<p>能够结合我国旅游业发展实际情况，对旅游社、旅游酒店等不同旅游业务构成部门的现状、存在问题等进行深入分析；</p> <p>能结合旅游业实际情况，对旅游景点的管理和规划等进行设计。</p>	<p>“我为父/母亲安排一次旅游活动”</p> <p>要求能结合前面所学知识，结合父母亲的主观因素，安排一次合理的旅游活动。</p>	设计方案
6	旅游组织	<p><u>重点掌握</u>我国的旅游组织的划分及同我国有关的国际旅游组织；</p> <p><u>熟悉</u>国家旅游组织及其设立形式、职能以及主要的国际旅游组织；</p> <p><u>了解</u>政府通过旅游政策法规干预旅游发展的必要性及手段。</p>	能结合具体案例对政府干预旅游业进行分析。	案例分析	案例分析
7	旅游市场	<p><u>重点掌握</u>旅游市场的概念、特点和分类，旅游市场划分的方法；</p> <p><u>熟悉</u>全球国际旅游客流状况及我国旅游业的国际客源市场；</p> <p><u>了解</u>我国旅游业在国际市场竞争中存在的问题。</p>	能对当地的旅游市场进行细分	课堂讲授	书面作业
8	旅游的作用与影响	<p><u>重点掌握</u>旅游对经济、社会文化、环境的积极影响及消极影响；</p>	能正确认识旅游业产业地位的确立和其在国民经济中的地位；	分析当地旅游发展情况	调查报告

	熟悉旅游乘数效应理论及旅游承载力等内容；	能探讨如何将旅游对经济、社会文化发展造成的不利影响减小到最低程度。	
--	----------------------	-----------------------------------	--

## 六、课程实施建议

### （一）教学建议

在每个项目的具体教学实施中，以多媒体、影像资料、流程图等为媒介，采用讲解、演示、教学练做一体化等方法组织课堂教学；制定具体的教学达标体系，通过笔试、口试、作业练习和模拟实训等手段，评价课堂讲解、随堂实训和综合实训相结合，达到学生的学习效果。

在课堂组织上将课堂教法与现代化的多媒体教学手段结合起来，加大实训环节的教学力度，通过到企业的实际参观，校内外的实训等，提高学生的动手能力和分析实际业务的能力，在总体的课程教学组织与安排上，注意理论联系实际，将传授知识、培养能力和提高素质于一体。传统的教育方式与现代化的教学手段相结合。

## 七、需要说明的其他问题

### （一）课程标准的设计思路

本课程标准的内容具有理论性、实务性和应用性的特点。本课程的学习中要注意理论联系实际，提高分析问题和解决问题的能力，使学生学会用所学的理论去分析具体企业中的现实问题，并不断充实所学的知识。

#### 1. 理论教学

在教学内容知识点设计上，本课程标准既注重理论的讲解，又注重实践的应用。

#### 2. 实践教学

在实践教学中，通过案例分析及角色扮演的方法使学生体会不同岗位、不同身份的顾客需求，换位思考，实现满意服务。

### （二）关于教材

教 材： 《旅游概论》 高等教育出版社

教学参考书： 南开大学出版社 《旅游学概论》 李天元编著

中国旅游出版社      《基础旅游学》      谢彦君编著

高等教育出版社      《旅游概论》      施筠君 李光坚编著

### （三）相关标准与资源

#### 1. 积极建设并充分利用现代信息技术和网络资源

本课程授课时配有多媒体课件，学生可以通过上网学习多媒体课件进行预习复习。教师的联系方式及电子邮箱对学生公开，为在线及时答疑与师生交流提供了便利的平台。

#### 2. 合理开发校内课程资源

本课程还配案例以及课程的多媒体课件，学校图书馆也有相关课程的专业刊物和数据资源，方便学生的阅读和对此课程的深入学习。