

广东新安职业技术学院成人高等教育人才培养方案

一、专业名称

酒店管理

二、专业层次

高起专。

三、招生对象

普通高中毕业生或具有同等学历。

四、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，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本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、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技能型人才。

五、培养规格

（一）知识要求

1. 基础知识：

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）掌握哲学、社会学、语言文学、艺术、职业发展与教育培训等方面的通识性知识；

（3）系统掌握经管类、信息技术类方面的理论和方法；

（4）掌握良好的沟通、服务礼仪、服务心理学基础知识。

2. 专业知识：

（1）掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务管理的基本理论、安全卫生相关知识。

(2) 熟悉酒店管理概论、酒店市场营销等相关知识；熟悉酒店信息化应用的基本知识；熟悉酒店经营管理的新观念、新理论、新技术。

(3) 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。

(二) 能力要求

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

(4) 具有解决酒店服务、管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

(5) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务等酒店前厅、客房服务与管理能力。

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运营管理等酒店餐饮服务与管理能力。

(7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行等酒店运营与管理能力。

(三) 基本素质要求

(1) 具有优良的道德品质，具备正确的世界观、人生观和价值观；

(2) 拥有良好的专业素质、团队协作能力、时代意识和国际视野；

(3) 具备职业认同感、职业责任感和职业素养；

(4) 身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。

六、学习形式与学制

业余/函授学习，基本学制为 2.5 年，弹性学制 6 年。

七、课程体系

(一) 总体框架

形成“公共基础课、专业基础课、专业课”组成的课程体系，围绕加强技术技能、职业拓展开设课程，突出以实践教学为主导，全面突出职业技术素质教育要求，努力提高学生综合素质，提高人才培养质量。

课程类别	学时	占课程体系学分比例 (%)
------	----	---------------

公共基础课	304	23.75
专业基础课	304	23.75
专业课	480	37.50
实践环节	192	15.00
合计	1280	100%

主要实践环节：每门课总课时中要安排、组织有相当比例的实践课时；学员根据自己在课堂所学的知识安排课外实践；毕业实习（设计、总结报告、社会实践）作为实践环节的重要部分。

（二）课程设置

本专业共设 21 门课，其中公共基础课 7 门，专业基础课 6 门，专业课 8 门。具体课程见课程设置及教学安排计划表。

（三）考核

课程考核采取考试和考查两种形式，根据教学的实际过程结合课程的特点，选择考核形式，侧重实践的课程、实习、报告等采取考查，采用五级记分法，即优秀、良好、中等、及格、不及格；考试成绩按百分制记分。

八、主干课程及主要教学内容介绍

主干课程包括酒店管理概论、酒店市场营销、酒店前厅服务实务、酒店客房服务实务、酒店餐饮服务实务、酒店康乐服务与管理、中西点菜与酒水饮料、酒店服务英语、酒店管理法规等。

（1）酒店管理概论

主要内容：

- ①世界酒店业和中国酒店业的发展历史和发展趋势，酒店的特点和作用，现代酒店的类型和等级划分。
- ②酒店管理的基本理论、酒店的管理职能与方法。
- ③酒店基本的组织结构形式，酒店的规章制度管理、经营管理模式。
- ④酒店主要职能部门管理：人力资源部、保安部、市场销售部的结构设置和主要工作内容管理。
- ⑤酒店主要接待部门管理：前厅部、客房部、餐饮部的结构设置和主要工

作内容管理。

⑥酒店质量管理的内容和常用方法。

⑦酒店危机管理的特点和处理办法。

(2) 酒店服务英语

课程主要内容：学习酒店服务业务中话务、前厅礼宾、前台接待、客房服务、餐饮服务、康乐服务等各岗位常用英语语言，包括英语词汇、专业术语、惯用表达、常用对话语句等；酒店服务英语听、说练习等。

(3) 酒店前厅服务实务

课程主要内容：

① 前厅部认知和沟通与管理：

主要内容为前厅部认识、前厅部沟通与协调、前厅部服务质量控制与员工管理。实训项目为：前厅服务员礼仪规范实训、宾客投诉处理实训。

② 前厅部各岗位工作规范与流程：

主要包含客房预订、礼宾服务、前厅接待服务、问讯业务、总机与商务中心服务、结账服务这 6 个工作情景的工作规范和流程。学习情境之间为并列关系，各学习领域的内容紧紧围绕前厅部各岗位的具体工作任务展开，将相关理论知识融入实际岗位工作中，体现理论与实践一体化的综合性学习任务。实训项目为：受理电话预订实训、行李寄存与提取服务实训、散客入住接待实训、问讯服务实训、电话叫醒服务实训、客人离店结账实训。

(4) 酒店客房服务实务

课程主要内容：

①客房服务与管理认知：客房在酒店的地位和作用、酒店客房部机构设置和岗位职责、洗衣房服务和布草房服务、如何成为一名合格的客房服务员等。实训项目：客房服务员仪容仪表、行为举止实训。

②客房部、公共区域清洁管理与质量控制：清洁设备与清洁剂的使用和管理、客房与公共区域的清洁管理、公共区域与客房清洁的服务程序和标准等。实训项目：清洁剂使用规范实训、客房与公共区域的清洁管理实训。

③客房对客服务：对客服务的特点和要求、项目和模式、要点、规范和步骤等。实训项目：对客服务项目综合实训、小酒吧服务、客人洗衣服务、加床服务。

④客房部安全管理、物资管理与人力资源管理：客房部安全、物资管理、客房部的编制定员、员工招聘与培训、员工考核与激励等。实训项目：模拟面试、客房部编制定员和考核综合案例分析、客房家具设施设备与安全摆放实训。

⑤客房部开业筹备与客房更新：客房部开业筹备的任务和要求、客房更新的任务和要求等。实训项目：模拟进行客房部试运转。

（5）酒店餐饮服务实务

课程主要内容：

①餐饮职业认知：了解餐饮业的发展与构成，了解酒店餐饮部门的地位与任务，掌握餐饮经营的特点；掌握餐饮组织机构的作用、设置及岗位职责，了解餐厅类别，理解酒店餐饮部与其他部门的关系。实训项目为调查分析餐厅类型和组织架构。

②餐饮服务技能：掌握托盘的操作要领；餐巾折花基本技法和要领；掌握斟酒的要领；斟酒的注意事项；掌握摆台的基本技法和要领；中餐上菜的时机和位置；如何撤换烟灰缸、更换台布、在席间撤换餐具。实训项目分别是托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜分菜练习。

③中西餐、宴会、酒吧服务程序：掌握餐饮服务程序及方法包括：中餐、西餐、咖啡厅、酒吧、茶坊等服务的基本程序和方法；掌握了解宴会部门的组织、筹划与运行；熟悉餐厅酒吧的经营场所的布置，了解餐厅酒吧的一般表现形式。实训项目分别是模拟中餐、西餐和宴会酒吧服务程序。

④餐饮综合管理：理解菜单的概念、种类、内容及作用，掌握菜单设计的依据和菜单设计方法，并最终达到掌握固定菜单的筹划、设计与制作；了解食品采购的组织表现形式和采购运作过程，掌握采购质量、采购数量和采购价格的控制方法，以及餐饮原料的验收管理；理解餐饮生产、餐饮产品质量的概念，了解餐饮产品质量的形成过程，掌握餐饮产品的设计质量控制及其方法；掌握

餐饮产品销售计划，销售价格制定，同时掌握餐饮营业场所的销售决策和餐饮销售控制。实训项目分别是设计菜单和模拟推销餐饮产品。

（6）中西点菜与酒水饮料

课程主要内容：

①烹饪、菜点、酒水基础知识：烹饪的概念及特点，中、西餐的发展及特点，酒的起源；烹调原料知识和技法知识，面点基础知识，菜点的命名、酒水的分类、宴席酒水的搭配。

②中式菜肴知识、中式面点知识、西式菜点知识：中国八大菜系的分布和各自特点，其他地方风味特色菜及其典型菜肴；法式、意式、土耳其菜肴的特点和名菜；俄式菜肴、美式菜肴、德式菜肴、英式菜肴、日式菜肴等风格特色；中西式点心和宴席点心的种类和名称。

③酒水知识（发酵酒、蒸馏酒、配制酒、无醇饮料、鸡尾酒）：发酵酒、蒸馏酒的生产工艺、流程，饮料的习惯分类，熟练茶的分类及茶的几种冲泡方式；咖啡名品及咖啡冲泡的基本方法，鸡尾酒的调配方法。

九、毕业要求

学生在规定的学习年限内修满教学计划规定的课程，包括实践环节，毕业学分要求 80 学分，经考核合格，即可毕业。

十、支持服务

依托我院全日制的办学条件、师资力量，开展成人大专教育。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

酒店管理专业教师团队由专任教师及兼职教师组成。现有教师 4 名，其中中级职称 2 名，研究生 2 名。本专业教师均具有丰富的行业经验，担任多个校企合作酒店的专业顾问。

2. 校内专任教师

①专任教师具备酒店管理专业研究生学历，或本科具有酒店管理 3 年工作经历，或本科有 3 年专业教学经验；

②专任专业教师应接受过职业教育教学方法论的培训，具有开发职业课程的能力；

③本专业专任教师应具备“双师”资格或相关专业职业资格证书或企业工作经历。

3. 校外兼职教师

①要求校外兼职教师具备本专业或相近专业大学本科以上学历（含本科）或中级职称及以上职业资格证书；

②校外兼职教师要求具有3年以上本行业的一线工作经验；

③要求校外兼职教师为企业一线技术骨干或企业中层以上管理人员。

（二）设施设备

我院具备满足本专业教学的实训室，如客房实训室、餐饮实训室、茶艺与酒水实训室、礼仪实训室等，均可用于成人大专教学。

课程设置及教学安排计划表（见附表）

课程设置与教学安排计划表

专业(方向): 酒店管理 层次: 专科 办学形式: 业余/函授

课程类别	序号	课程名称	学分	计划学时			各学期学分					考核形式		备注		
				总学时	课内理论学时	课内实践学时	课外自学	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	考试 ▲		考查 △	
公共基础课	1	大学英语(一)	3	48	24	12	12	3						▲		
	2	大学英语(二)	3	48	24	12	12		3					▲		
	3	毛泽东思想和中国特色社会	4	64	32	16	16			4				▲		
	4	思想道德修养与法律基础	3	48	24	12	12	3						▲		
	5	计算机应用基础	3	48	24	12	12	3						▲		
	6	心理健康教育	2	32	16	8	8				2					△
	7	创新思维训练	1	16	8	4	4				1			▲		
	小计		19	304	152	76	76	9	3	4	3	0				
专业基础课	8	商务礼仪	3	48	24	12	12	3								△
	9	酒店服务心理学	3	48	24	12	12		3							△
	10	经济与管理基础	4	64	32	16	16		4					▲		
	11	市场营销	3	48	24	12	12		3							△
	12	酒店公共关系	3	48	24	12	12					3				△
	13	酒店管理法规	3	48	24	12	12				3					△
	小计		19	304	152	76	76	3	10	0	3	3				
专业课程	14	酒店管理概论	4	64	32	16	16	4								△
	15	酒店前厅服务实务	4	64	32	16	16			4				▲		
	16	酒店客房服务实务	4	64	32	16	16			4				▲		
	17	酒店餐饮服务实务	4	64	32	16	16			4				▲		
	18	酒店人力资源管理	3	48	24	12	12		3							△
	19	酒店服务英语	4	64	32	16	16				4			▲		
	20	中西点菜与酒水饮料	4	64	32	16	16				3			▲		
21	酒店康乐服务与管理	3	48	24	12	12					3				△	
	小计		30	480	240	120	120	4	3	12	7	3				
综合实践	22	专业实习总结报告	10	160								10			△	10周
	23	社会实践	2	32								2			△	4周
小计			12	192	0	0	0	0	0	0	0	12				
合计			80	1280	544	272	272	16	16	16	13	18				

备注: 函授学时为总学时的70%