

酒店管理专业

人才培养方案

院 系： 商务管理系

专 业： 酒店管理

主要合作企业： 西安建国饭店

 运城金鑫大酒店

商务管理系编制

2019年8月

目录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、基本修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程体系构建.....	3
七、课程设置及要求.....	7
八、教学进程总体安排.....	8
九、酒店管理专业教学计划进程表.....	10
十、实施保障.....	13
十一、毕业要求.....	17
十二、有关说明.....	17

酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1.专业名称：酒店管理

2.专业代码：640105

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

表1 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
旅游类（6401）	酒店管理 （640105）	商务服务业 （72） 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）	酒店前厅接待 商务接待 会务接待 产品销售 客房协调 销售部协调 餐厅服务 康乐服务 酒吧调酒

五、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，具有一定科学文化素养水平，具有社会责任感，具有良好“人文素养、职业素养、技能素养”，掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业、住宿业、餐饮业等行业的前厅中基层管理人员、客房中基层管理人员、餐饮中基层管理人员、酒吧酒水服务人员、酒店营销人员、商务接待等职业岗位群，具有良好创新意识和精益求精的工匠精神，具有较强的就业能

力和可持续发展的能力，能在生产、服务一线从事商务接待、会务接待、酒店前厅接待、餐饮服务、客房服务、会展服务、酒店营销、酒吧酒水服务、康乐服务等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

1.素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，自觉践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野；

（4）具有批判性思维和自我反思意识；

（5）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，懂得必要的社交礼仪；

（6）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健康与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（7）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健康与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

2.知识

（1）了解与本专业相关的环境保护、安全消防、文明生产等法律法规和行业标准；

（2）了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；

（3）了解中外民俗文化，熟悉中外接待礼仪；

（4）了解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，具备较好的科学文化素养

（5）熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

（6）熟悉酒店基层岗位的英语口语知识；

（7）熟悉酒水的分类、酒水的饮用和酒吧的运行与管理；

（8）掌握酒店基层管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术；

(9) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学知识;

(10) 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相关技能知识。

3.能力

(1) 具有良好的专业素养、形象设计、基本的社交能力;

(2) 具有创新意识,能创造性的开展工作,满足宾客个性化要求;

(3) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况;

(4) 具有酒店信息平台、信息系统的操作和管理能力;

(5) 具备维护客户关系、销售酒店产品、酒店公关宣传的能力;

(6) 具备良好企业形象的塑造能力;

(7) 具备较强的对客服务、接待能力;

(8) 能够进行酒店前厅接待、客户关系处理、客户清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理;

(9) 能够进行餐厅摆台、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;

六、课程体系构建

(一) 课程体系构建思路

坚持“宽基础、大专业、小方向”的总体思路,践行学院“三大素养”育人理念,按照专业人才需求调研与职业岗位(群)确定→岗位(群)工作过程→岗位能力→核心能力分析→转化学习领域(课程)的路径,以“平台+模块”的形式完成课程体系构建。

(二) 从事岗位(岗位群)

1.就业领域:酒店、会展中心、旅游企业、行政接待部门。

2.初始岗位:酒店前台接待、餐饮服务员、客房服务员、办公室文员、营销人员、康乐酒店服务人员等。

3.发展岗位:基层领班、部门主管、部门经理、大堂副理、宾客关系主任等。

(三) 岗位能力要求

1.酒店管理专业基于工作过程的职业岗位核心能力分析表,见表2;

2.专业岗位工作过程任务领域与学习课程转化表,见表3;

3.基本能力:酒店管理专业技能素养基本能力要求及课程分解表,见表4。

表 2 酒店管理专业基于工作过程的职业岗位核心能力分析定位

工作过程/ 领域	服务接待	技能操作	酒店管理	酒店营销
岗位(群)	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.前台接待 2.大堂迎宾 3.礼宾接待 4.会务接待 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.前厅领班、主管 2.礼宾领班、主管 3.大堂副理 4.部门经理 	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.宴会服务 2.客房服务员 3.酒水服务 4.康乐服务员 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.餐饮、客房、前厅、康乐中基层管理岗 2.酒店行政管理岗 	<p>就业岗位</p> <p>酒店各岗位基层管理岗</p> <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.酒店各岗位中高层管理岗 2.酒店行政管理岗 	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.酒店销售代表 2.营销策划员 3.主题宴会设计 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.营销部中基层管理岗 2.酒店营销策划师
工作能力	<ol style="list-style-type: none"> 1.客人的接待能力 2.良好企业形象的塑造能力 3.对客工作具有服务意识、服务心态能力 4.各项工作按照服务标准、服务规范操作的能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.酒店餐饮、前厅、客房、康乐等一线岗位技能的操作能力 2.酒店信息系统的操作能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.酒店基层管理能力 2.处理酒店突发事件能力 3.领导力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.代表酒店维护客户关系的能力 2.销售酒店产品的能力 3.酒店公关宣传的能力
核心能力	明礼仪	精技能	懂管理	会营销
核心课程	现代礼仪	餐饮服务与管理 客房服务与管理 前厅服务与管理	酒店督导管理	酒店营销实务

表3 酒店管理专业岗位工作过程任务领域与学习领域转化表

学习领域课程	岗位工作过程任务领域			
	酒店服务	酒店管理	商务接待	酒店营销
酒店督导管理		▲		
餐饮服务与管理	▲	▲		
前厅服务与管理	▲	▲		
客房服务与管理	▲	▲		
酒店营销实务				▲
酒店财务管理		▲		
现代礼仪	▲		▲	

表4 酒店管理专业技能素养基本能力要求及课程分解表

序号	岗位能力	专业基本能力要求	对应课程
1	前台服务	1.能掌握接待礼仪和客房销售技巧 2.能操作入住登记系统，会办理散客和团队入住登记和退房手续 3.操作收银机，使用各种结算方式结账 4.能提供门前迎宾服务 5.能提供代客订车、接送机服务 6.能受理行李寄存和领取业务	现代礼仪 I-II 前厅服务与管理 酒店英语 I-II 大学人文 形象设计 普通话与职场口才
2	客房服务	1.楼层服务 2.客房中心服务 3.洗衣房服务 4.客房主管、领班	服务心理学 酒店英语 I-II 酒店管理概论 酒店督导管理 酒店财务管理 酒店人力资源管理
3	餐饮服务	1.迎宾 2.预订 3.点餐 4.中餐服务 5.西餐服务 6.宴会服务	餐饮服务与管理 酒店客源国文化 酒店英语 I-II
4	酒吧服务	1.开吧服务 2.酒水调制 3.无酒精饮料服务 4.酒吧侍应	餐饮服务与管理 酒店客源国文化 酒店英语 I-II 酒吧与酒水知识
5	酒店营销与策划	1.市场开发 2.编制市场营销方案 3.公关活动策划	酒店营销实务

（四）实践教学体系设计

根据专业培养目标、人才培养规格，遵循学生的认知规律和职业教育的职业性、岗位针对性，加强学生应用能力培养，努力做到实践教学训练的内容与技能等级标准、职业资格标准对接，建立符合技能素养培育目标要求的实践教学体系，见表5。

表5 实践教学体系设计表

序号	课程名称	实践周数	学时	开课学期	实践项目名称	实践基地
1	军事技能训练	2	112	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 共同条令教育与训练 ➤ 战术训练 ➤ 防卫技能与战时防护训练 ➤ 战备基础与应用训练 	校内
2	劳动教育	1	20	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公益劳动 	校内
3	认识实习	1	24	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 酒店行业认识实习 	校内、校外
4	跟岗实习	4	96	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 酒店服务、技能综合实训 	校外
5	顶岗实习	24	576	5、6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 企业顶岗实习 	校外

备注：课内实践见教学进程表和课程标准。

七、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1.公共基础课程

（1）公共基础必修课程

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、形势与政策、军事理论、军事技能训练、体育与健康、积极心理学、大学人文基础、高等数学、基础英语、职场英语、专业英语、职业生涯规划与就业指导、大学信息技术基础、创新创业基础、安全教育等。

（2）公共基础限选课程

详见学院《通识课管理办法》《公共限选通识课与选修通识课实施方案》和《学院限选与选修通识课开课信息表》。

2.专业课程

此部分课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程

服务心理学、普通话与职场口才、酒店英语 I-II、形象设计、酒店管理概论、酒店人力资源管理、酒吧与酒水知识、酒店财务管理。

(2) 专业核心课程

现代礼仪 I、前厅服务与管理、餐饮服务与管理、酒店督导管理、客房服务与管理、酒店营销实务。

(3) 专业拓展课程

食品营养、宴会主题设计、茶文化、中国历史文化、会展策划与管理、酒店信息化管理。

3.专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容见表 6

表 6 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	前厅服务与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅预订业务管理 2. 前厅接待服务与管理 3. 前厅部的沟通 4. 如何处理客人投诉 5. 前厅销售技巧、商务中心、总机服务流程与管理 6. 礼宾服务
2	餐饮服务与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮组织机构 2. 餐饮服务人员的素质要求 3. 餐饮服务的基本技能 4. 中西餐服务 5. 酒水服务 6. 菜单与成本控制 7. 餐饮业务管理
3	客房服务与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房部级客房产品概述 2. 客房的清洁卫生 3. 客房的设备用品管理 4. 洗衣房的运行与管理 5. 主题客房设计 6. 客房铺床 7. 客房安全管理
4	酒店营销实务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 现代酒店的营销理念 2. 饭店经营战略的选择与实施 3. 酒店营销策划与实施

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 客户拜访 5. 电话销售 6. 宴会与会议用房销 7. 酒店公共关系 8. 酒店内部营销
5	酒店督导管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店督导概述 2. 酒店督导的内涵 3. 团队建设与管理 4. 领导技能 5. 沟通技能 6. 时间管理 7. 前厅部督导管理 8. 客房部督导管理 9. 餐饮部督导管理
6	现代礼仪 I	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪的基本原则 2. 礼仪的主要功能 3. 仪容形象礼仪 4. 服饰着装礼仪 5. 仪态形象礼仪 6. 手势礼仪 7. 言谈礼仪 8. 说话的技巧 9. 社交和工作中的称呼礼仪 10. 常用的社交礼仪

八、教学进程总体安排

表 7 酒店管理专业教学活动周数分配表

项目 学期 周数	教学	军训	实习 (实训)	机动与 劳动教育	复习 考试	学期 周数
I	14	2	1	1	2	20
II	18	—	—	—	2	20
III	18	—	—	—	2	20
IV	14	—	4	—	2	20
V	16	—	4	—	—	20
VI		—	20	—	—	20
合计	80	2	29	1	8	120

注：“实习（实训）”栏为集中进行的实践教学。

表 8 酒店管理专业教学活动进程表

学 年	学 期	周数																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
I	1	△	△	☆	☆	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	○	//	::	::	
	2	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	::	::
II	3	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	::	::
	4	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	::	::	■	■	■	■
III	5	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	◎	◎	◎	◎
	6	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
符号：△ 入学 ☆ 军训 □ 授课 :: 复习考试 ※整周实训 ●课程设计 †专业综合能力训练 ◎ 毕业设计（论文） ○ 认识实习 ■ 跟岗实习 ◎ 顶岗实习 // 机动与劳动教育																					

表 9 劳动教育安排表

第一学期	第二学期	第三学期
矿山工程系 健康学院 商务管理系 财务会计系	电子信息工程系 汽车工程系 印刷工程系	机电工程系 建筑工程系 艺术与传媒系

九、酒店管理专业教学计划进程表

表 10 教学计划进程表

序号	课程平台及模块	课程代码	课 程 名 称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注		
					学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周			
1	宽 基 础 课 程 平 台	00GB01	军事理论	考查	36	2	36		执行教体艺（2019）1号文件要求于第1学期开设								
2		思想政治 课程模块	00GB02-03	思想道德修养与法律基础	考试	68	4	36	32	2×7	2×11					1.“基础”课含 20 学时劳动教育； 2.实践教学安排 详见学院《思政课 程实践教学设计与 实施方案》	
3			00GB04-06	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	考试	64	4	54	10			2×9	2×12	2×6			
4			00GB07-11	形势与政策	考查	40	1	40		1×8	1×8	1×8	1×8	1×8			不计入周学时
5			文化基础 课程模块	00GB12-13	大学人文基础	考试	64	4	64		2×14	2×18					
6		00GB17-18		基础英语	考试	56	3.5	56		2×12	2×16						
7		00GB19		职场英语	考查	32	2	32				2×16					
8		00GB20		专业英语	考查	16	1	16					2×8				
9		00GB21-24		体育与健康	考查	108	4	12	96	2×12	2×14	2×14	2×14				
10		00GB25		积极心理学	考查	32	2	32			2×16						
11		00GB26	大学信息技术基础	考试	48	3		48	4×12								
12	职场基本 素质课程 模块	00GB27-28	大学生职业生涯规划与就业指导	考查	24	1.5	24		2×6				2×6		不计入周学时		
13		00GB29	创新创业基础	考查	32	2	24	8				2×16					
14		00GB30-33	安全教育	考查	16	1	12	4	2×2	2×2	2×2	2×2			不计入周学时		
15		00GB34	商务礼仪与人际交往	考查	8	0.5	8		开在第 2 学期，讲座形式								
16		00GB35	行业职业道德规范与工匠精神	考查	8	0.5	8		开在第 3 学期，讲座形式						各专业组织		
17		00GB36	管理学精要与经济法律通论	考查	8	0.5	8		开在第 4 学期，讲座形式								
18	学院限选与 选修通 识课程模块	详见《学院限选 与选修通识课 开课信息表》	限选与选修通识课 1	考查	32	2	32			2×16					不计入周学时		
19			限选与选修通识课 2	考查	32	2	32				2×16				不计入周学时		
小计					724	40.5	526	198	12	10	6	8	2				

限定选修

运城职业技术学院酒店管理专业人才培养方案

续表 1

序号	课程平台及模块	课程代码	课程名称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注	
					学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周		
1	大 专 业 课 程 平 台	09ZQ15	服务心理学	考试	48	3	32	16		4×6/2×1 2						
2		09ZQ16	普通话与职场口才	考查	48	3	16	32	4×10/2 ×4							
3		090301	酒店英语 I-II	考试	128	8	32	96			4×18	4×14				
4		090302	形象设计	考查	32	2		32	2×14/2 ×2							
5		090303	酒店人力资源管理	考试	48	3	48				4×6/2×1 2					
6		090304	酒店管理概论	考试	48	3	48			4×6/2×1 2						
7		090311	酒吧与酒水知识	考试	48	3	32	16				4×10/2 ×4				
8		090312	酒店财务管理	考试	56	3.5	40	16				4×14				
9		09ZQ14	现代礼仪 I★	考试	64	4	32	32	4×14/2 ×4							
10		090306	前厅服务与管理★	考试	72	4.5	56	16			4×18					
11		090307	餐饮服务与管理★	考试	72	4.5	24	48		4×18						
12		090308	酒店督导管理★	考试	64	4	48	16			4×14/2× 4					
15		090309	客房服务与管理★	考试	64	4	32	32				4×10/2 ×4				
16		090310	酒店营销实务★	考试	64	4	48	16			4×14/2× 4					
17		09ZX01	食品营养	考查	32	2	32			2×16					至少选 修6学分	
18		09ZX02	宴会主题设计	考查	32	2	32					2×12/4× 2				
19		09ZX03	茶文化	考查	32	2	32			2×16						
20		09ZX04	会展策划与管理	考查	32	2	32					2×12/4× 2				
21		09ZX05	中国历史文化	考查	32	2	32				2×16					
22		09ZX06	酒店信息化管理	考查	32	2		32			2×16					
小计					952	59.5	584	368	10	12	20	16				

续表 2

序号	课程平台及模块		课程代码	课 程 名 称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注
						学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周	
23	小方向 课程平台	方向 1： 酒店服务	09ZF05	酒店客源国文化	考查	56	3.5	56					4×14		二选一	
24			09ZF06	酒店英语口语	考查	64	4	16	48					4×16		
25			09ZF07	现代礼仪 II	考查	56	3.5	16	40					4×14		
26			09ZF08	酒店技能综合实训	考查	64	4	16	48					4×16		
27		方向 2： 旅行社运营 管理	09ZF01	旅行社计调业务	考查	48	3	64						3×16		
28			09ZF02	旅行社连锁门店运营管理	考查	48	3	64						3×16		
29			09ZF03	导游综合培训	考查	112	7	40	16					11×10 /2×1		
30			09ZF04	旅游英语口语	考查	32	2	28	28					2×16		
31	小计					240	15	104	136				16			
32	集中实践 教学环节		00GB37	军事技能训练	考查	112	2		112	2w	执行教体艺（2019）1号文件要求，在第一学期开展 2 周					
33			00GB38	劳动教育	考查		1			1w	纳入思政课实践教学，不重复计学时					
34			090317	认识实习	考查	24	1		24	1w						
35			090318	跟岗实习	考查	96	4		96				4w			
36			090319	顶岗实习	考查	576	24		576					4w	20w	
37	小计					808	32	0	808	4w	0	0	4w	4w	20w	不计入周学时
38	合计					2724	147	1214	1510	22	22	26	24	18		

注： 1.★为专业核心课程；

2.考核性质：分为考试和考查；

3.本专业教学总学时：2724 学时，实践性教学学时：1510 学时，占总学时比例为：55%；

4.本专业学分总计：147 学分，必修课 116 学分；选修课：31 学分，占总学分比例为：21%。

十、实施保障

(一) 师资队伍

专业教学团队由校内专任教师和企业兼职教师共同组成，专兼教师结构为：9：4。

1.专任教师：专任教师 9 人，其中副高以上 2 人，占专任教师总数的 22%，双师型教师占专任教师总数的 44%，见表 11。

表 11 校内主要专任教师配置情况一览表

序号	姓名	学历/学位	职称	双师	承担教学任务	备注
1	张有智	研究生/博士	教授	是	旅行社计调业务	
2	杨秋梅	本科/学士	教授	是	服务心理学	
3	夏月敏	本科/学士	中级经济师	是	前厅服务与管理	
4	乔红心	本科/学士	助教	否	酒店英语	
5	周巧凤	研究生/硕士	助教	否	酒店督导管理	
6	王萌	研究生/硕士	助教	否	酒店营销实务	
7	宋亮凯	研究生/硕士	助教	否	酒店管理概论	
8	刘苗	本科/硕士	中级经济师	是	现代礼仪	
9	崔亚茹	研究生/硕士	无	否	普通话与职场口才	

2.兼职教师：聘请了 4 名企业技术人员担任兼职教师，约占师资团队的 31%，见表 12。

表 12 校外兼职教师配置情况一览表

序号	姓名	单位	职称/职务	承担教学任务
1	付冬梅	西安建国饭店	人力资源总监	顶岗实习
2	白雪娟	运城建国饭店	人力资源部经理	认识实习
3	白鞠帅	太原海外海餐饮有限公司	培训部主管	餐饮服务与管理
4	马妮	西安建国饭店	人力资源部经理	跟岗实习

(二) 教学设施

1.校内实践教学条件

本专业现有中餐、客房等 2 个校内实验/实训室。校内实践教学条件为本专业所开设的理实一体化教学、岗位专项技能训练、技能鉴定、实验实训等提供了保证，见表 13。

表 13 校内实践条件情况一览表

序号	名称	主要设备名称	数量	开设项目
1	中餐实训室	圆桌、餐具	2套	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 托盘训练 ➤ 口布折花 ➤ 中餐宴会摆台
2	客房实训室	床、床上用品等	2套	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 客房铺床

2.校外实践教学条件

校外实践基地要以培养学生的综合职业能力为目标，在真实的职场环境中使学生得到有效的训练，实现校企双方协同育人。为确保专业实践基地的规范性，校外实践基地必须达到以下基本要求：

(1) 企业应是正式法人单位，组织机构健全，领导和工作（或技术）人员素质高，管理规范，发展前景好。

(2) 所经营的业务和承担的职能与相应专业对口，并在区域行业中有一定知名度、社会形象好。

(3) 能够为学生提供专业实习实训条件（顶岗实习需满足6个月以上）。

(4) 有相应企业技术人员担任指导教师。

(5) 有与学校合作的意愿与积极性，见表14。

表 14 校外实践基地情况一览表

序号	单位名称	工位	实践项目
1	太原海外海餐饮有限公司	30	顶岗实习
2	西安建国饭店	15	跟岗实习、顶岗实习
3	运城金鑫大酒店	12	认识实习
4	运城建国饭店	14	认识实习

(三) 教学资源

1.专业核心课程选用教材

表 15 专业核心课程选用教材一览表

课程名称	教材名称	主编	出版社	备注
餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	刘秀珍、陈的非	中国轻工业出版社	
客房服务与管理	客房服务与管理	杨华	中国商业出版社	
前厅服务与管理	前厅服务与管理	吴梅、陈春燕	高等教育出版社	
酒店督导管理	酒店督导管理实务	陈顺、綦恩周	湖南人民出版社	
酒店营销实务	酒店营销实务	宿荣江	中国人民大学出版社	

现代礼仪	酒店服务礼仪	张秋堃	浙江大学出版社	
酒店财务管理	酒店财务管理	陈安萍	中国旅游出版社	

2.图书文献

目前图书馆藏旅游类专业纸质图书共计 1000 种，6000 册，另外还有知网、超星数字图书馆等电子资源，并建有电子阅览室，可通过网络查阅本馆及互联网络的文献信息完全能满足学生学习之用。

3.信息化教学资源 and 平台

(1) 数字化教学资源，如“网络课程”、“网络课件”、“教学录像”、“模拟考试”等；

(2) 国家精品课程资源网 (<http://www.jingpinke.com/>)；

(3) 学院信息平台“教师空间”；

(4) 专业公司学习网站、行业协会网站如中国旅游饭店业协会 (<http://www.ctha.com.cn/>)、中国旅游协会 (<http://www.chinata.com.cn/>)、先之智库 (<https://papers.9first.com/>)。

(四) 教学方法

积极对接行业与产业发展形式，主动将新技术、新知识、新材料、新成果、新的管理方法和模式引入教学内容，大力推进启发式教学、翻转课堂、情景教学、理实一体化教学、案例教学、项目教学，注重因材施教，鼓励教师创新教学方法和手段，大力推广信息化教学。

不断完善教学内容，将酒店行业最新发展动态和信息化酒店建设内容不断融入到教学中，从而使学生了解现代酒店的发展方向、人才需求特点、酒店信息和智能化发展趋势，为学生的就业打好基础。教师应该通过各种电子信息媒介，深入研究酒店信息化、智能化建设、移动互联网营销的教学方法，并结合适用于本专业学生的实际情况，不断创新的教学方法，培养学生学习的主动性、创造性、理论实践能力和学习的方法习惯。同时要不断提高任职教师的专业技术技能，积极参与企业实践，真正具备理实一体化和实践教学的能力。

(五) 教学评价

1.大力推进过程考核

遵循做学合一、理实一体的教学模式要求和特点，坚持“学一点、考一点、会一点”的原则，在各单项教学任务完成后及时开展过程考核，包括学生学习任务成果和学习任务完成过程的考核，形成对学生知识、能力、素质等方面的综合评价。成果考核由

授课教师负责，结合岗位标准、企业标准对学生学习任务的适用性、完整性、科学性等方面进行综合评价；任务完成过程考核结合学生自评、小组互评、教师评价等给出考核成绩，这部分要考查和培养学生的组织能力、团队协作能力、沟通能力、技术能力、工作安全环保意识、职业健康意识、“7S”管理意识等。

2.加强课程综合考核

在过程考核的基础，强化期末考核的综合评价。采用笔试、答辩、专题汇报、课程设计、毕业设计（论文）、专项训练等形式考察学生所学知识、能力和素质培育的全面性、系统性。

3.积极鼓励其他形式考核探索和改革创新

积极探索计算机等级、职业技能等级证书、职业资格证书等“证考合一”形式，探索建立针对学生三大素养的全面、系统的评价体系。

（六）质量管理

1.施行院系两级管理体制

施行以“院长——分管副院长——教务处”为院级管理和以“系主任——教学副主任——综合秘书——教研室主任”为系部管理的两级教学管理体系，并由院系两级教学工作委员会、专业建设指导委员会共同参与建设和改革，明确学院、系部及各级教指委各自的工作职责、权利和义务。教学管理重心下移至系部，突出其主体作用。

2.积极推进教学诊断与改进工作

认真贯彻落实《教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》（教职成厅〔2015〕2号）、《关于印发〈高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）〉启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）和山西省教育厅《关于印发〈山西省高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进工作实施方案〉的通知》（晋教职〔2016〕10号）文件精神，切实履行学院在人才培养过程中的主体责任，学院根据自身实际，不断加强和完善教学质量建设工作，逐步形成符合我院教学工作实际并具有我院特色的教学质量保证体系，具体工作按照《学院教学诊断与改进工作实施方案》执行。

3.建立了能够涵盖学院、专业、课程、教师、学生等教学建设要素的质量监控和评价体系，并配套出台了《运城职业技术学院薪酬管理办法》《教职员工考核评价办法》和《激励性项目奖励办法》。

4.开发了集教学文件建档系统、教师空间、评教评学系统、养成教育系统、成绩管

理系统、教学差错及事故认定处理系统、教学效果统计分析系统、教学管理激励系统等为一体的，能够支撑教学质量保证体系有效运行的信息技术平台。

5.实施教学环节全过程监督。施行“五检三评”“教师评学”“期末试卷集中审核”“教学通报”“实训室 7S 管理”“上好开学第一课”“养成教育红黄牌制度”“主题教研活动”“教学周例会”“教学周历”“月度工作考评”“教师满意度测评”“学生顶岗实习全过程平台监督”等工作机制。

十一、毕业要求

1.学分要求

学生在毕业前除要达到培养规格中知识、能力和素质要求外，还应按要求修满人才培养方案中规定的 147 学分的学习要求，并且德育、体测全部合格后方准毕业。

2.证书要求

在学期间具备条件的学生可以争取获得如下证书（职业资格证书、技能等级证书、社会认可度高的行业企业鉴定标准和证书），并可申请置换相对应课程学分。

- (1) 普通话证书（二级乙等及以上）；
- (2) 国家计算机等级证书（二级）。

十二、有关说明

- 1.本方案根据酒店管理专业调研分析报告而编制。
- 2.本专业人才培养方案由学院和西安建国饭店、运城金鑫大酒店等主要合作企业共同编制。