

附件 1

酒店管理专业 人才培养方案

(2020 级、3 年制)

方 案 编 制 人：	韩婷
专业教研室主任：	韩婷
二级学院院长：	张喜文

教 务 处 处 长：	
------------	--

主 管 校 长：	
----------	--

批 准 日 期：	2020 年 10 月 15 日
----------	------------------

辽宁建筑职业学院旅游管理学院

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

修业年限：3 年

学历：专科

四、职业面向

专业大类 (代码)	专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别 (代码)	主要岗位类别(或 技术领域)	证书举例
旅游 大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	商业、服 务业人员 (GBM4)	酒店前厅接待员、 客房服务员、餐厅 服务员、酒吧服务 员；领班、主管、 部门经理；销售部 营销员；人力资源 部文员；邮轮前台 接待员、餐饮服务 员、客舱服务员、 邮轮商品销售员	中高级餐饮 师；中高级客 房服务师； 初级中级茶艺 考评师；邮轮 运营服务等级 证书（初级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应现代酒店业发展需要，具有宾客接待、餐饮服务、客房服务、酒店产品营销、会展服务、康乐服务等实践操作能力，掌握现代饭店管理知识和服务技能，面向四星级以上酒店的前厅、餐饮、客房、销售、康乐及国内外邮轮的前台、餐饮、客舱等服务性岗位和一线管理岗位；面向酒店人力资源、财务等行政管理岗位的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业培养的人才应具有以下素质、知识、能力以及价值观与态度。

要素	基本要求	具体内容
基本素质	思想道德 素质	具有正确的世界观、人生观、价值观；树立社会主义信念，牢固热爱祖国、振兴中华民族的使命感
		热爱酒店事业，具有良好的社会公德和职业道德及团队合作精神，爱岗敬业
	业务素质	应掌握酒店管理专业的系统知识、基本技能、业务意识和综合素质，树立酒店从业人员职业意识。
		应掌握英语和计算机的基础知识和技能，并能在工作中熟练运用

	文化素质	具有良好的人文素养、文化素养和审美情趣，有正确的世界观、社会历史观和价值观
		具备求真务实的科学素质，对中国和世界优秀的文化与思想有一定的了解
	身心素质	具有健全的心理和健康身体，具有良好的心理状态，有较强的适应能力，承受能力和人际交往能力
知识结构	人文社会科学基础知识	应掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等基本原理，具备一定的文学、历史、艺术、法律等方面知识
		应掌握英语及计算机操作的基础知识
		掌握应用文写作的基础知识
	酒店专业基础知识	应掌握酒店专业的基本理论和基础知识，完成服务、接待、营销等工作
		应掌握服务礼仪、沟通、心理学基础及应用等方面的基础知识
	管理知识	应掌握现代酒店管理基础知识，完成前厅、客房、餐饮等部门的服务与管理工作、酒店基层经营与管理工作
能力要求	基础能力	具备良好的自学能力和利用现代化信息渠道获取有用知识能力
		具有主动寻求酒店专业信息知识的意识，能关注酒店业发展动态，创新酒店经营和管理方式
		具有综合运用所掌握的专业知识，从事酒店服务与管理能力
	专业能力	具有较强的社会适应能力和团队协作精神
		应掌握基本的沟通技巧，具有较强的口语和书面表达能力
		具备一定的组织管理、调研、经营和运作能力
		具备较强的计算机运用能力，熟练运用酒店管理信息系统
		具备市场分析、预测、开发能力；具备公关策划与销售能力
	职业能力	具有较强的创新能力、创业意识和策划创业能力
		普通话水平良好，能够熟练运用英语开展酒店业务
		掌握中外文资料查询、文献检索以及运用现代信息技术获取相关信息的基本方法

六、职业岗位与能力分析

序号	职业岗位	岗位描述(典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
1	前厅接待员	客房预订	能够处理客人各种方式的预订	酒店管理概论 前厅服务与管理 酒店管理 OPERA 系统操作 酒店法律与法规 服务礼仪训练 普通话
		客人入住登记	能够完成团队和散客的入住服务	
		门童行李员服务	能够为客人提供指引服务并向客人介绍酒店各种服务及设施	
		客人离店服务	能够为客人办理离店手续	

序号	职业岗位	岗位描述(典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
2	客房服务员	客房清洁整理	能够完成客房的清扫	酒店管理概论 前厅客房服务与管理 酒店法律与法规 服务礼仪训练 普通话
		中西式铺床	掌握中西式铺床的程序及要求	
		开夜床	掌握开夜床的方法	
		客房订送餐	掌握客房订送餐的服务程序	
		公共区域的维护与保养	熟悉公共区域的清洁保养要求	
3	餐厅服务员	餐台预订	掌握各种预订受理方式	酒店管理概论 餐饮服务与管理 餐饮服务英语 酒店法律与法规 宴会设计与管理 酒店管理 OPERA 系统操作 服务礼仪训练 普通话
		点菜	熟悉菜单, 为客人点菜	
		摆台	能进行中西餐零点及宴会摆台	
		席间服务	掌握斟酒, 撤换烟灰缸、骨碟等服务方法	
		翻台	能够清理桌面, 重新摆台	
4	酒吧服务员	调酒	掌握调酒的几种方法	酒水服务与 酒吧经营 茶艺与茶文化 咖啡制作 酒店法律与法规 酒店英语
		酒吧管理	熟悉酒吧成本预算与经营管理	
		茶水冲泡	掌握不同茶叶特点及冲泡方法	
5	领班、主管、 部门经理	工作计划	制定项目工作计划	酒店管理概论 酒店督导管理 计算机应用基础 酒店法律与法规 旅游电子商务
		接待	组织能力	
		会议组织	领导能力	
		督导管理	沟通能力 文件管理 会议管理	
6	销售部 营销员、邮轮 营销员	顾客购买行为 调研	语言表达能力 沟通能力 组织能力	酒店市场营销 与策划 酒店法律与法规 旅游电子商务 邮轮概论 邮轮运营服务实训
		策划酒店市场 广告		
		编制酒店产品 营销计划		
7	人力资源部 文员	员工排班与考勤	文字处理能力 沟通协调能力 组织能力	酒店人力资源 管理实务 酒店法律与法规
		组织实施服务标准、服务质量监控, 组织实施员工培训		

序号	职业岗位	岗位描述(典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
8	邮轮前台接待员	办理入住	能够为散客和团队客人办理入住手续	酒店管理概论 前厅服务与管理 服务礼仪训练 普通话 邮轮概论 邮轮运营服务实训
		信息咨询	提供与邮轮有关的各种信息,并为客人介绍邮轮设施	
		结账退宿	能够为客人办理离店手续	
9	邮轮餐饮服务	预订	掌握各种预订受理方式	酒店管理概论 餐饮服务与管理 餐饮服务英语 宴会设计与管理 服务礼仪训练 普通话 邮轮概论 邮轮运营服务实训
		点菜	熟悉菜单,为客人点菜	
		酒水	掌握调酒的几种方法;熟知不同茶叶的冲泡方法	
10	邮轮客舱服务员	客房清洁整理	能够完成客房的清扫	酒店管理概论 前厅客房服务与管理 服务礼仪训练 普通话 邮轮概论 邮轮运营服务实训
		客房订送餐	掌握客房订送餐的服务程序	
		公共区域的维护与保养	熟悉公共区域的清洁保养要求	

七、课程体系

(一) 设计思路

酒店管理专业课程体系的设计紧密结合企业与市场需求,融入行业标准、职业岗位标准;重视学生职业技能提升、管理能力培养及人文素养的养成;坚持理论教学与实践教学统筹建设和融通的设计原则,具体设计流程如下图所示:

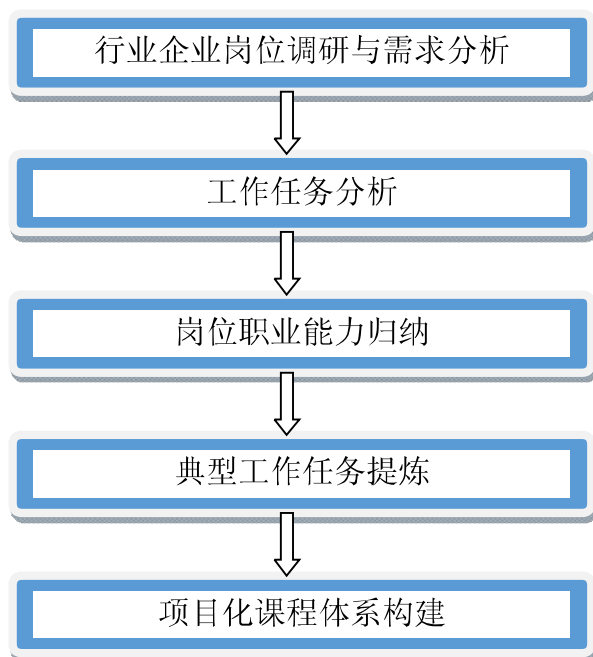


图1 课程体系开发流程图

（二）课程设置

酒店管理专业课程体系的设计充分体现“校企合作”的指导思想，紧密结合企业与市场需求，在培养高端技能型人才的目标指引下，学生管理能力的培养与职业技能及人文素养的养成并重，构建科学合理、层次分明的专业课程体系。本课程体系包括公共基础课、职业岗位课、职业素质课三大类，其中职业岗位课又分为职业岗位基础课程、职业岗位核心课程及职业岗位拓展课程三个类别。总体框架图如下：

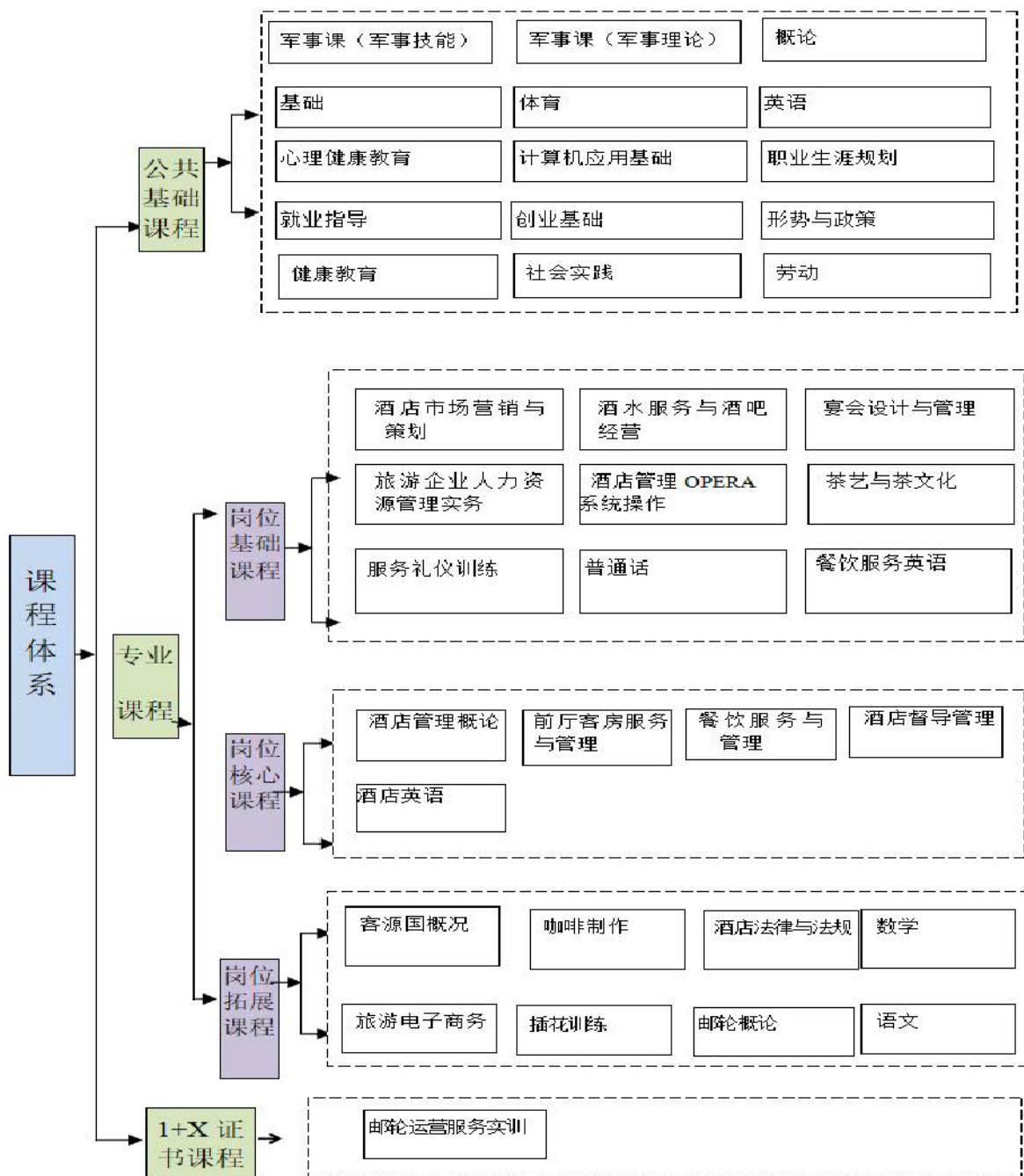


图 2 课程体系总体框架图

八、课程设置及要求

（一）公共基础课

课程名称	军事课（军事技能）				
课程编码	9009A01	学时	112	学期	1
学习目标	1. 提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，磨练坚韧不拔的意志品质和身心素质； 2. 培养艰苦奋斗，吃苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神； 3. 增强国防观念和国家安全意识，养成良好的学风和作风； 4. 掌握和了解基本的军事知识和技能，为强军目标 and 建设国防后备力量服务。				
学习内容	军事技能内容涵盖共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练四大项内容。具体包括：各项条令、分队的队列动作及现地教学；格斗基础、战备规定、紧急集合。				

课程名称	军事课（军事理论）				
课程编码	9009B01	学时	36	学期	1
学习目标	1. 让学生了解掌握军事理论基础知识，了解新时代国家军事战略方针； 2. 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识； 3. 弘扬爱国主义精神，传承红色基因； 4. 提高学生综合国防素质。				
学习内容	以国防教育为主线，涵盖中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备五大项内容。具体包括：国防概述、国防法规、国防建设、武装力量、国防动员；国家安全概述、国家安全形势、国际战略形势；军事思想概述、外国军事思想、中国古代军事思想、当代中国军事思想；战争概述、新军事革命、机械化战争、信息化战争；信息化装备概述、信息化作战平台、综合电子信息系统、信息化杀伤武器。				

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论				
课程编码	9009002	学时	68	学期	2
学习目标	1. 增强对新时代的认识和理解，理解中国特色社会主义进入新时代的意义和内涵。 2. 通过学习中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，正确把握马克思主义中国化的重大理论成果和马克思主义与时俱进的理论品质，充分认识习近平新时代中国特色社会主义思想是以习近平同志为核心党中央集体智慧的结晶，是党和国家应该长期坚持的理论，是实现中华民族伟大复兴中国梦的行动指南； 3. 全面提高学生思想政治素质和马克思主义中国化理论的素养； 4. 引导学生正确认识自己所肩负的历史使命和社会责任，努力使自己成为德智体美劳全面发展的中国特色社会主义事业的建设者和接班人。				

学习内容	1. 学习毛泽东思想、中国特色社会主义理论的基本立场、主要理论观点和科学方法，了解近现代中国社会发展的规律，增强坚持中国共产党的领导和走社会主义道路的信念； 2. 了解中国共产党人实现马克思主义基本原理与中国具体实际相结合第一次历史性飞跃及其理论成果，增强“四个自信”； 3. 理解习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国的马克思主义，马克思主义中国化的最新理论成果； 4. 把握中国特色社会主义的总任务、总体布局、战略布局。				
------	---	--	--	--	--

课程名称	思想道德修养与法律基础				
课程编码	9009003	学时	60	学期	1
学习目标	1. 培养大学生良好的思想道德素质与法治素养； 2. 能够树立正确的人生观、价值观、道德观、法治观； 3. 引导学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德品质，树立体现中华民族优秀传统文化和时代精神的价值标准和行为规范，德智体美全面发展。				
学习内容	1. 思想道德修养：理想信念教育、中国精神、人生观及价值观教育、道德观教育； 2. 法律基础：中国特色社会主义法律体系、中国特色社会主义法治体系、中国特色社会主义法治道路、法治思维与法律权威、法律权利与法律义务				

课程名称	体育				
课程编码	9009004	学时	84	学期	1、2、3
学习目标	1. 能够通过自身锻炼保持身心健康； 2. 熟练掌握两项以上健身的基本方法和技能； 3. 能测试和评价体质健康状况； 4. 培养出良好的体育道德和合作精神，正确处理竞争与合作的关系。				
学习内容	1. 健身运动，发展人体内脏器官的功能，以及力量、耐力、柔韧、灵敏和速度等运动素质； 2. 学习娱乐体育，丰富文化生活，使人改善身心、陶冶情操； 3. 学习格斗性体育，提高防身自卫和应变能力。				

课程名称	英语				
课程编码	9009005	学时	128	学期	1、2
学习目标	1. 掌握一定的英语基础知识； 2. 能够进行简单的英语对话，阅读一般的英文材料； 3. 能借助词典翻译有关英语业务资料 4. 为今后进一步提高英语沟通能力奠定基础。				
学习内容	1. 英语词汇和常用词组并能正确拼写，英汉互译； 2. 日常交际的简短对话和陈述； 3. 一般的课堂用语； 4. 阅读中等难度的一般题材的简短英文资料； 5. 通用的简短实用文字材料； 6. 运用所学词汇和语法写出简单的短文； 7. 用英语填写表格；				

	8. 借助词典将中等偏下难度的一般题材的文字材料译成汉语。
--	-------------------------------

课程名称	心理健康教育				
课程编码	9009006	学时	14	学期	2
学习目标	《心理健康教育》是适应大学生自我成长的迫切需要而开设的,旨在使学生掌握心理健康的基本知识,及时给予大学生积极的心理指导,帮助大学生正确认识自我,完善自我,发展自我,优化心理素质,提高心理水平,促进全面发展,能够树立正确的人生观、价值观。				
学习内容	1. 生理心理特点及自我意识; 2. 大学生健全人格与塑造; 3. 良好情绪、情感及培养; 4. 学习心理及促进; 5. 大学生人际调适的基本原则和学生性心理的健康维护; 6. 正确对待挫折心理; 7. 了解常见心理疾病及防治				

课程名称	健康教育				
课程编码	9009061	学时	16	学期	1、2
学习目标	《健康教育》课是帮助学生树立健康意识,掌握维护健康的知识和技能,形成文明、健康的生活方式,提高自身健康管理能力,增强维护全民健康的社会责任感,促进学生身心健康和全民发展。				
学习内容	1. 健康生活方式及青少年健康危险行为; 2. 学生传染病预防; 3. 学生常见疾病预防; 4. 艾滋病预防及性健康教育; 5. 食品安全及相关疾病预防; 6. 意外伤害预防与基本急救技能				

课程名称	计算机应用基础				
课程编码	9009007	学时	45	学期	1
学习目标	具备一定的职业关键能力,能够进行常用的计算机操作: 1. 熟悉计算机的组成、各主要部件的功能和性能指标; 2. 熟悉计算机系统安装和维护的基本知识; 3. 熟练掌握操作系统和文件管理的基本概念和基本操作; 4. 熟练掌握文字处理的基本知识和基本操作; 5. 掌握小键盘盲打的技巧并能熟练操作; 6. 熟练掌握演示文稿的基本知识和基本操作; 7. 掌握网络基础知识和基本操作。				

学习内容	1. 计算机基础知识; 2. Windows 操作系统; 3. Word 文字处理; 4. 小键盘盲打; 5. Excel 电子表格; 6. PowerPoint 演示文稿制作; 7. 网络和 Internet 应用等。
------	--

课程名称	职业生涯规划				
课程编码	9009008	学时	30	学期	1
学习目标	通过本课程的学习,大学生应意识到确立自身发展目标的重要性,了解职业的特性,思考未来理想职业与所学专业的关系,逐步确立长远而稳定的发展目标,增强大学学习的目的性、积极性。				
学习内容	了解职业、职业生涯、职业生涯规划的概念及影响职业规划的因素,掌握职业选择和职业生涯规划的相关理论、内容和步骤。掌握大学生职业发展规划的五大步骤:自我认知、环境认知、职业发展决策、实施策略和评估修正,并充分结合职业道德与职业素养的具体细节,完成大学生职业发展规划。				

课程名称	就业指导				
课程编码	9009009	学时	20	学期	5
学习目标	通过本课程的学习,学生应了解当前毕业生就业形势与政策、就业市场及其运行机制,做好求职前的各项准备,提高求职应聘技能,增强心理调适能力,维护个人合法权益,进而有效地管理求职过程。				
学习内容	本课程主要讲授毕业生就业形势与政策、搜集就业信息、求职简历的设计与编制、笔试与面试技巧、求职常见心理问题及调适方法、就业权益保护等,了解专业所对应的具体职业要求,通过课程提高学生自身素质和职业需要的技能,以胜任未来的工作。				

课程名称	劳动				
课程编码	9009011	学时	24	学期	4
学习目标	1. 引导学生树立劳动观念; 2. 培养学生“自强、感恩、服务、奉献”的理念; 3. 发挥学生自身能力和特长,拓展学生综合素质,增强学生的社会实践能力,促进实现知行合一,使他们更好地主动服务社会,为社会传递爱心,为他人提供帮助,为学生自身健康成长和自主发展奠定思想道德素质基础。 4. 在公益劳动、志愿服务中强化社会责任,培养良好的社会公德,促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。				
学习内容	1. 美化校园劳动; 2. 在校内进行公益性服务活动; 3. 参加校院有关部门的服务性工作;				

	4. 在校外进行公益性服务活动。
--	------------------

课程名称	创业基础				
课程编码	9009059	学时	32	学期	4
学习目标	1. 掌握开展创业活动所需要的基本知识; 2. 具备必要的创新创业能力; 3. 培养创新创业精神; 4. 树立科学的创业观。				
学习内容	1. 创业基本知识: 认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性, 辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目; 2. 必要的创业能力: 创业资源整合与创业计划书的撰写方法; 新企业开办流程与管理; 创办和管理企业的综合素质和能力; 3. 科学创业观: 主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求, 积极投身创业实践。				

课程名称	形势与政策				
课程编码	9009060	学时	16	学期	4
学习目标	1. 能力目标: 通过课程教学, 培养学生逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力, 提高学生的理性思维能力和社会适应能力。 2. 知识目标: 通过课程教学, 使学生全面正确认识党和国家面临的形势和任务, 正确认识国情, 理解党的路线、方针和政策, 树牢“四个意识”, 坚定“四个自信”。 3. 素质目标: 通过课程教学, 帮助学生开阔视野, 坚信我们党完全有能力带领全国各族人民, 在应对挑战中创造新的发展机遇, 实现更好发展, 培养正确分辨能力和判断能力。				
学习内容	《形势与政策》课程具有理论性与时效性特点, 因此其内容具有特殊性, 不同于其他课程有固定的教学内容, 本课程根据教育部社政司下发的每学期《高校“形势与政策”教育教学要点》, 主要围绕党和国家出台的重大战略决策和国际国内的热点、焦点问题并结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定教学内容。				

(二) 专业(技能)课

课程名称	普通话				
课程编码	1111001	学时	30	学期	1
学习目标	1. 认识汉语普通话语音系统, 掌握汉语拼音; 2. 能给汉字注音, 能识读音节, 会说普通话, 把普通话的声、韵、调贯穿始终, 说好普通话。				

学习内容	1. 普通话的声母、韵母及训练; 2. 普通话声调及训练; 3. 普通话的语流音变; 4. 普通话朗读训练。
------	---

课程名称	服务礼仪训练				
课程编码	1111002	学时	30	学期	1
学习目标	树立服务礼仪理念,认识服务礼仪规律,掌握服务礼仪活动程序;懂得一般服务礼仪行为的规范,具备服务礼仪基本技能;培养学生礼仪修养,提升学生个人礼仪素质,树立良好的礼仪形象,适应现代旅游、酒店服务工作需要。				
学习内容	中外礼仪基本常识、旅游服务人员礼仪修养、个人礼仪及形体训练、宴会礼仪、宗教礼仪、涉外礼仪、少数民族礼仪、主要客源国礼仪。				

课程名称	酒店管理概论★				
课程编码	1111003	学时	60	学期	1
学习目标	1. 熟悉酒店和酒店管理的基本概况; 2. 掌握酒店管理的基本理论和基本方法; 3. 能运用酒店管理的基本理论和基本方法解决日常管理和服务中遇到的问题; 4. 培养学生运用管理学知识分析问题和解决问题的能力。				
学习内容	1. 酒店管理基本职能; 2. 酒店的计划管理; 3. 酒店的组织管理; 4. 酒店服务质量管理; 5. 酒店人力资源管理; 6. 酒店产品营销管理。				

课程名称	前厅客房服务与管理★				
课程编码	1111004	学时	68	学期	2
学习目标	1. 熟悉酒店前厅部、客房部的主要职能; 2. 掌握酒店前厅部、客房部的服务技术及技术要领; 3. 掌握酒店前厅部、客房部基本管理方法和管理手段; 4. 熟练运用英语完成客房预订、宾客接待、受理投诉等工作任务; 5. 本课程采用双语教学形式,要求学生通用英语说明前厅、客房主要岗位服务用语。				
学习内容	1. 酒店前厅客房预订服务、礼宾服务、接待服务; 2. 酒店前厅销售管理、信息管理、宾客关系管理、人力资源管理、服务质量管理; 3. 酒店客房清洁保洁服务、法衣技术、对客服务; 4. 酒店客房清洁保养工作管理、成本管理、安全管理; 5. 本课程采取英汉双语教学。				

课程名称	餐饮服务与管理★				
------	----------	--	--	--	--

课程编码	1111005	学时	68	学期	2
学习目标	1. 熟悉酒店餐饮部岗位职责，餐饮管理基本原理和基本方法； 2. 掌握餐饮管理与餐饮服务的基本操作技能。				
学习内容	1. 餐饮服务与管理概述（含邮轮餐饮概况）； 2. 餐饮服务与管理技能； 3. 中餐零点服务与宴会服务及团体包餐服务； 4. 西餐服务； 5. 邮轮特色餐饮服务流程和标准； 6. 餐厅餐台布置（含邮轮特殊餐饮服务，邮轮餐台和环境布置）； 7. 餐饮服务中常见问题及紧急事项处理； 8. 餐饮服务质量管理； 9. 中国各大菜系的特点及其代表菜；名酒、名茶常识。				

课程名称	餐饮服务英语				
课程编码	1111007	学时	72	学期	3
学习目标	1. 能够熟练地运用英语进行酒店餐饮服务； 2. 掌握酒店餐饮部门的常用词汇及术语，能就涉外酒店餐饮各岗位接待与服务各项环节，较为流利地使用英语进行交流； 3. 训练和提高学生的英语会话能力。				
学习内容	1. 餐饮部各岗位英语术语介绍； 2. 英语预订餐台流程； 3. 点菜服务英语（含邮轮服务英语）； 4. 领位服务英语（含邮轮服务英语）； 5. 席间服务英语（含邮轮服务英语）； 6. 结账服务英语； 7. 用英语处理投诉。				

课程名称	酒水服务与酒吧经营				
课程编码	1111008	学时	72	学期	3
学习目标	1. 掌握各种酒饮料的制作方法，能够调制至少十二款鸡尾酒； 2. 能够准确执行各种酒类服务； 3. 掌握各种调酒用具的正确使用方法； 4. 能够准确的识别各种酒的类型和特点； 5. 熟悉酒吧经营管理知识和技能。				
学习内容	1. 酒吧与酒吧文化； 2. 酒吧设计； 3. 酒吧营销； 4. 酒的分类与特点； 5. 鸡尾酒的知识与调制； 6. 饮料调制； 7. 酒水、茶类服务（含邮轮酒水服务）。				

课程名称	茶艺与茶文化				
------	--------	--	--	--	--

课程编码	1111009	学时	72	学期	3
学习目标	1. 熟悉茶叶基本知识、茶艺基本知识； 2. 学会各种茶的泡饮技巧； 3. 能够识别不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶； 4. 熟悉并能够使用各种茶艺用具； 5. 熟悉茶艺礼仪。				
学习内容	1. 茶叶基本知识； 2. 茶艺基本知识； 3. 茶叶文化知识； 4. 茶艺服务技能。				

课程名称	酒店管理 OPERA 系统操作				
课程编码	1111010	学时	36	学期	3
学习目标	1. 掌握OPERA系统的特点及基本操作； 2. 能够运用OPERA系统进行预订、分房、预订确认、超时预订工作； 3. 能够运用OPERA系统为客人办理快速入住登记；入住变更；提供留言服务； 4. 能够运用OPERA系统进行快速结帐、信用卡结帐、退房结帐服务； 5. 能够运用OPERA系统进行查房、房态监控、损耗管理操作； 6. 能够运用 OPERA 系统进行开台、点菜、预约、成本核算和基本的菜谱管理。				
学习内容	1. 酒店管理OPERA信息系统概述； 2. 预订模块的功能及系统操作； 3. 前台模块的功能及系统操作； 4. 收银模块和夜审模块的功能及系统操作； 5. 客房管理模块和应收账款模块的功能及系统操作； 6. 餐饮模块的功能及系统操作； 7. 预订模块配置； 8. 收银模块设置 。				

课程名称	宴会设计与管理				
课程编码	1111011	学时	36	学期	3
学习目标	1. 掌握宴会的基本概念，组织架构； 2. 掌握中西式宴会的服务流程； 3. 掌握中西式宴会摆设及服务技巧，鸡尾酒会与自助餐的摆设及服务技巧； 4. 掌握宴会中葡萄酒的服务技能； 5. 熟悉宴会礼仪。				
学习内容	1. 宴会知识概述； 2. 宴会场景设计； 3. 宴会菜单及酒水设计； 4. 宴会餐台设计； 5. 宴会服务设计； 6. 宴会运营管理 。				

课程名称	酒店英语★				
------	-------	--	--	--	--

课程编码	1111012	学时	60	学期	4
学习目标	1. 能够熟练地运用英语进行酒店服务与管理； 2. 酒店英语听力方面，使学生学习和训练听音知意和听意知音，能达到对题材熟悉，语速为每分钟 120 词左右，材料一遍可以听懂，准确率在 70%左右； 3. 酒店英语口语方面，训练和提高学生的英语会话能力，掌握旅游、酒店方面的常用词汇及术语，能就涉外酒店接待与服务各项环节，较为流利地使用英语进行交流。				
学习内容	1. 前厅服务英语（含邮轮接待服务英语）； 2. 客房服务英语； 3. 餐厅服务英语（含邮轮中西餐，自助餐，特色餐饮服务语言及流程）； 4. 康乐服务英语； 5. 商务中心服务英语。				

课程名称	旅游企业人力资源管理实务				
课程编码	1111014	学时	45	学期	4
学习目标	1. 熟悉人力资源管理的基本概念和基础理论； 2. 能够比较熟练地运用人力资源管理的各种技能与方法解决旅游企业人力资源吸收、使用、储备和发展中存在的问题； 3. 能够胜任旅游企业人力资源管理的有关实际管理工作。				
学习内容	1. 旅游企业（酒店）机构设置及人员配置； 2. 旅游企业（酒店）人力资源规划； 3. 旅游企业（酒店）招聘与配置、人力资源培训； 4. 旅游企业（酒店）的绩效管理； 5. 旅游企业（酒店）薪酬与激励； 6. 旅游企业（酒店）劳动关系管理； 7. 旅游企业（酒店）职业生涯规划设计。4. 酒店内部营销与销售促进； 5. 酒店销售人员培训与管理。				

课程名称	酒店市场营销与策划				
课程编码	1111015	学时	60	学期	4
学习目标	1. 熟悉酒店营销活动的基本过程； 2. 掌握酒店市场营销各环节的基本方法； 3. 能制订酒店市场营销总体活动方案, 并能把酒店市场调研和分析方法与专业应用相结合。				
学习内容	1. 营销与酒店营销基本理论（含邮轮营销理论）； 2. 酒店客源市场分析与管理（含邮轮客源市场分析）； 3. 酒店营销活动策划（含邮轮销售策划）； 4. 酒店内部营销与销售促进； 5. 酒店销售人员培训与管理。				

课程名称	酒店督导管理★				
课程编码	1111013	学时	60	学期	4
学习目标	1. 掌握督导管理的基础理论和基础知识；				

	2.掌握基层管理岗位的管理技能。
学习内容	1. 督导管理基础知识； 2. 酒店督导的基本职能； 3. 团队建设技能； 4. 领导技能； 5. 激励技能； 6. 管理沟通技能； 7. 时间管理技能； 8. 督导管理的专项技能。

（三）限选课

课程名称	插花训练				
课程编码	1111025	学时	36	学期	3
学习目标	1.了解插花艺术的含义、发展史及分类应用等常识； 2.掌握插花艺术的基本原理和技能技巧； 3.掌握插花艺术的审美特征。				
学习内容	1.插花艺术的含义和范畴； 2.插花的基本原理； 3.插花的步骤、技巧与方法； 4.东方式艺术插花； 5.西方式艺术插花； 6.礼仪插花艺术； 7.花艺设计； 8.中国插花艺术哲理及审美特征。				

课程名称	客源国概况				
课程编码	1111026	学时	36	学期	3
学习目标	1. 了解世界旅游市场的概况和发展趋势； 2. 掌握世界主要旅游客源国的基本国情、人文习俗、旅游业状况等。				
学习内容	1. 世界旅游客源市场； 2. 中国国际旅游海外客源市场； 3. 东亚及太平洋旅游区； 4. 南亚旅游区； 5. 中东旅游区。				

课程名称	咖啡制作				
课程编码	1111027	学时	30	学期	2
学习目标	1.了解咖啡豆的种类； 2.掌握评价咖啡豆质量的标准； 3.能够熟练使用各种咖啡器具； 4.能够独立完成咖啡豆的研磨； 5.能够使用虹吸壶，法压壶进行咖啡制作。				

学习内容	1.识别各类咖啡豆； 2.认识咖啡机与咖啡壶与咖啡器具； 3.如何使用虹吸壶，法压壶与摩卡壶； 4.咖啡豆的研磨； 5.各类咖啡冲泡方法与技巧。				
------	--	--	--	--	--

课程名称	酒店法律与法规				
课程编码	1111028	学时	30	学期	4
学习目标	1. 熟悉酒店运营与管理相关的法律法规知识； 2. 掌握酒店常见纠纷的解决途径、方法； 1. 掌握酒店合同的基本原则，合同的定订立、生效，担保及违约责任； 2. 掌握消费者权益的基本内容，以及侵犯消费者权益、不正当竞争的法律責任； 能够运用相关法律知识，分析、解决酒店运营管理中出现的各种问题。				
学习内容	1. 酒店法概述； 2. 酒店企业法律制度； 3. 酒店经营管理法律制度； 4. 酒店人力资源管理法律制度； 5. 酒店合同法律制度； 6. 酒店纠纷处理法律制度。 7. 邮轮从业人员职业道德规范				

课程名称	邮轮概论				
课程编码	1111029	学时	36	学期	3
学习目标	1.了解船舶起源分类及特点； 2.掌握邮轮类型及世界三大邮轮公司； 3.掌握邮轮接待，客舱，销售及餐饮服务程序，特点及技巧。				
学习内容	1.邮轮常识； 2.邮轮旅游主要航线； 3.邮轮港口城市； 4.前台服务接待； 5.餐饮，客舱服务接待； 6.营销技巧及产品。				

课程名称	旅游电子商务				
课程编码	1111029	学时	36	学期	3
学习目标	1. 熟悉旅游企业电子商务管理所面临的内外环境； 2. 掌握旅游电子商务实施的策略、原则和方法； 3. 能获取现代旅游企业经营发展所需的市场信息，认识本企业的资源和能力状况，为企业制定电子商务发展战略。				
学习内容	1. 旅游目的地营销；				

	2. 旅游电子商务市场渠道与电子分销系统； 3. 旅行社信息管理系统应用； 4. 景区信息化管理系统应用。
--	---

课程名称	数学				
课程编码	9009010	学时	22	学期	1
学习目标	本课程的总目标是要通过对高等数学在高等职业教育阶段的学习，使学生能够获得相关专业课及高等数学应用基础，学习适应未来工作及进一步发展所必需的重要的数学知识，以及掌握基本的数学思想方法和必要的应用技能；使学生学会用数学的思维方式的观察、分析现实社会，去解决学习、生活、工作中遇到的实际问题，从而进一步增进对数学的理解和兴趣；使学生具有一定的创新精神和提出问题分析问题解决问题的能力，从而促进生活、事业的全面充分的发展；使学生既具有独立思考又具有团体协作精神，在科学工作事业中实事求是、坚持真理，勇于攻克难题；使学生能敏感地把握现实社会经济的脉搏，适应社会经济的变革发展，做时代的主人。				
学习内容	1. 函数、极限与连续 2. 导数与微分 3. 导数的应用 4. 不定积分 5. 定积分 6. 常微分方程 7. 多元函数微分学 8. 线性代数				

课程名称	语文				
课程编码	9009062	学时	34	学期	2
学习目标	1. 知识目标： ①获得汉语言听说读写的基础知识及人文知识； ②掌握鉴赏文学作品的知识； ③掌握职业需要的口头表达和书面表达知识。 2. 能力目标： ①具有较强的阅读理解能力； ②具有较强的信息处理和解决实际问题的能力； ③具有较好的口头表达和书面表达能力。 3. 素质目标： ①树立正确的人生观和价值观，完成学生文化人格的塑造； ②学会团队合作，实现学生爱岗敬业精神的培育； ③学会自学的方法，树立终身学习的理念。				
学习内容	①读：高职院校的许多学生对人类的文化遗产知之甚少，对中华民族的悠久				

	历史缺乏应有的了解，特别是缺乏中华民族所特有的文化艺术和情操品格的熏陶，学生的整体文化素养、文学艺术修养、口语表达能力、文字书写能力等水平较低（上述现象也普遍存在于高等院校，以理工科高等院校为甚）。高职语文的首要功能就要以篇章为载体介绍文学及文学史知识，让学生了解中国文学的发展脉络，了解中国文学的巨大成就，认识中国语言文字的美学意义和丰富内涵，提高学生的艺术鉴赏力等。因此，教材的第一部分的文学作品以文质兼美为选文标准，兼顾古今中外，不以古代文本作为文学部分的全部内容，特别选择影响当今世界文艺思想潮流的、代表近现代文学精华的作品。在提升学生美的感悟和鉴别能力的同时，尽可能平衡地拉伸其思想的宽度和深度。 ②说：很多高职教材将“说”定位在演讲、辩论、谈判等较高层次的语言运用能力上，却忽视了语言运用的基本载体——普通话。在当今社会中，普通话的重要意义已经无需多言。对于高职院校学生来说，能够进行演讲、辩论、谈判固然锦上添花，而运用普通话进行交流却无异于雪中送炭，因此，在“说”的部分，教材紧密结合普通话水平测试的内容，以实训为主，达到高职院校毕业生顺利完成普通话测试的目的。演讲、辩论、谈判等内容则可以放在选修课等教学环节中进行。 ③写：高职语文应结合专业课重点培养学生的实用文体的写作能力。在教材的编排上，强化了实践课程学习，对于格式、功能和写法等理论知识做一般性介绍，将重点放在调动学生积极性上，力求让学生在实训中尽可能多地掌握各项应用写作技能，在实践教学中将知识转化为职业能力，从而接近或实现零距离就业，真正实现应用为主，能力为本的高技能人才培养目标。
--	---

（四）毕业设计顶岗实习

课程名称	毕业设计				
课程编码	1111022	学时	240	学期/周数	6/10
学习目标	综合所学，学会撰写酒店专业调研报告，策划方案和营销策划案，根据自己顶岗实习习得，能够自己设计毕业设计方案。				
学习内容	1. 酒店市场调研 2. 酒店各部门对客服务技巧 3. 酒店各部门服务规范，岗位职责				

课程名称	顶岗实习				
课程编码	1111023	学时	624	学期/周数	5、6/26
学习目标	树立服务意识，实现酒店服务与管理能力与岗位要求的对接，为顺利入职酒店行业做准备。				
学习内容	酒店前厅、客房、餐厅、康乐、商务中心、营销等营业岗位的对客服务技巧；撰写毕业实习报告。				

九、教学进程总体安排

(一) 酒店管理专业课程设置表、选修课设置表及教学周数分配表

表1 2020级酒店管理专业课程设置表 (学制: 3年 培养层次: 专科)														
课程性质	课程类别	课程编码	课程名称	考核方式	学分	总学时	实践教学学时	学期、课内教学周数、周学时						
								I 11	II 17	III 18	IV 15	V	VI	备注
必修	公共基础课 27%	9009A01	军事课 (军事技能)	▲	2	112	112	△						3周
		9009B01	军事课 (军事理论)	▲	2	36		3						12周
		9009002	概论 ^[1]	▲	4	68			4					
		9009003	基础 ^[2]	▲	4	44		4						
		9009004	体育	▲	3	84		2	2	2				14周
		9009005	英语	※	8	112		4	4					
		9009006	心理健康教育	▲	1	14			1					14周
		9009007	计算机应用基础	※	3	33		3						
		9009008	职业生涯规划	▲	1	22		2						
		9009009	就业指导	▲	1	20					2			10周
		9009059	创业基础	▲	2	32					4			8周
		9009060	形势与政策	▲	1	15					1			
		9009061	健康教育	▲	2	16		√	√					
		9009063	社会实践		4	96	96	△	△	△	△			4周
		9009011	劳动	▲	1	24	24				△			1周
				小 计			39	728	232	18	11	2	7	
选修课	专业 (技能) 课 62%	1111001	普通话	▲	1	22	15	2						
		1111002	服务礼仪训练	▲	1	22	20	2						
		1111003	酒店管理概论★	※	2.5	44	30	4						
		1111004	前厅客房服务与管理★	※	4	68	34		4					
		1111005	餐饮服务与管理★	※	4	68	34		4					
		1111007	餐饮服务英语	▲	4	72	36			4				
		1111008	酒水服务与酒吧经营	▲	4	72	36			4				
		1111009	茶艺与茶文化	▲	4	72	36			4				
		1111010	酒店管理OPERA系统操作	※	2	36	18			2				
		1111011	宴会设计与与管理	※	2	36	18			2				
		1111012	酒店英语★	※	3.5	60	32				4			
		1111013	酒店督导管理★	※	3.5	60	32				4			
		1111014	旅游企业人力资源管理实务	▲	2.5	45	23				3			
		1111015	酒店市场营销与策划	※	3.5	60	32				4			
		1111020	旅游企业认知实训	▲	1	24	24		△					1周
		1111021	邮轮运营服务实训	▲	2	48	48				△			2周
1111022	毕业设计	▲	10	240	240						△	10周		
1111023	顶岗实习	▲	26	624	624					△	△	26周		
		小 计			80.5	1673	1332	8	8	16	15			
选修课	任 选 课				4.5	84	56		2	2	2			14周
	限 选 课				12.5	228	72	2	4	6	2			
	12%	小 计			17	312	128	2	6	8	4			
总 计 (实践学时占比总学时)					62%	137	2713	1692	28	25	26	26		
课 程 门 数								13	10	9	11			
注: 1. 概论 ^[1] ——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论; 基础 ^[2] ——思想道德修养与法律基础。 2. 符号说明: “※”-考试课; “▲”-考查课; “△”-实践课; “★”-核心课。 3. 军事课安排在第一学期, 其中, 军事理论安排36学时, 周3学时, 在前12个教学周完成教学; 军事技能安排112学时, 在第一至第三周完成 (含入学教育)。 4. 健康教育课安排在第一、第二学期, 每学期8学时。														

表2 2020级酒店管理专业选修课设置表(学制:3年 培养层次:专科)

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	考核方式	学分	学时	学期、教学周数、周学时						
							I	II	III	IV	V	VI	备注
							11	17	18	15			
选修课	任选课	900X001	社交礼仪训练		1.5	28							
		900X002	人际沟通能力训练		1.5	28							
		900X003	团队合作训练		1.5	28							
		900X004	语言表达能力训练		1.5	28							
		900X005	实用语文写作能力训练		1.5	28							
		900X006	文学欣赏		1.5	28							
		900X007	社会适应能力训练		1.5	28							
		900X008	书法		1.5	28							
		900X009	美术鉴赏		1.5	28							
		900X010	音乐欣赏		1.5	28							
		900X011	实用摄影		1.5	28							
		900X032	国学入门		1.5	28							
		900X033	休闲文化欣赏		1.5	28							
		900X034	职业形象设计		1.5	28							
		900X035	中华历史讲堂		1.5	28							
		900X036	学庸论语讲读		1.5	28							
		900X037	古诗词鉴赏		1.5	28							
		900X038	硬笔书写训练		1.5	28							
		900X012	计算机组装与维护		1.5	28							
		900X013	计算机速录		1.5	28							
		900X014	电子表格制作		1.5	28							
		900X015	PPT制作技术		1.5	28							
		900X016	多媒体技术应用		1.5	28							
		900X017	简单企业局域网组建与管理		1.5	28							
		900X018	网站开发与网页制作		1.5	28							
		900X019	flash动画制作		1.5	28							
		900X020	动态网站制作技术		1.5	28							
		900X021	网络信息资源检索与利用		1.5	28							
		900X022	Access数据库应用		1.5	28							
		900X023	Photoshop		1.5	28							
		900X024	Visio图形设计		1.5	28							
		900X025	矢量图形处理		1.5	28							
		900X026	手机应用开发		1.5	28							
	900X027	大数据时代		1.5	28								
	900X028	互联网+		1.5	28								
	900X029	平面设计技术		1.5	28								
	900X030	信息安全技术		1.5	28								
	900X031	数字媒体应用		1.5	28								
	900X039	人工智能概论		1.5	28								
	小 计					58.5	1092						
限选课	1111025	插花训练	▲	2	36			2					
	1111026	客源国概况	▲	2	36			2					
	1111027	咖啡制作	▲	2	34		2						
	1111028	酒店法律与法规	▲	1.5	30				2				
	1111029	邮轮概论/旅游电子商务	▲	2	36			2					
	9009010	数学	▲	2	22	2							
	9009062	语文	▲	2	34		2						
	小 计					13.5	228	2	4	6	2		
合 计					72	1320	2	4	6	2			

表3 2020级酒店管理专业教学周数分配表									
学期	课程教学	实践教学	军事课		社会实践	毕业教育	考试	劳动	合计
			军事理论	军事技能					
I	11		12	3	1		1		16
II	17	1			1		1		20
III	18				1		1		20
IV	15	2			1		1	1	20
V		20							20
VI		14				2			16
合计	61	37	12	3	4	2	4	1	112
注：1. 实践教学包括实习/实训/设计/顶岗实习/毕业设计等。 2. 军事技能含入学教育。 3. 第四学期考试周含顶岗实习动员与培训。									

(二) 酒店管理专业综合实践教学环节安排表

序号	实训项目	学期	周数	实训内容	实训场所	备注
1	军事课（军事技能）	1	3	入学教育、军训、军事理论知识、军事技能、国防知识	操场、教室	
2	旅游企业认知	2	1	酒店大堂认知、客房部认知、餐饮部认知；旅行社计调部认知、外联部认知、接待部认知、门市部认知；景区旅游资源认知、景区景点规划布局认知	校外实训基地	
3	邮轮运营服务实训	4	1	国际邮轮岗位认知，国际邮轮餐饮服务，国际邮轮英语语言服务，国际邮轮商品销售服务	教室、实训室	初级邮轮运营服务证书
4	茶事服务技能实训	5	1	行茶礼仪与茶事；认识茶具；泡茶的基本技能与操作规范；茶叶的识别及冲泡技艺	旅游管理学院茶艺实训室	
5	顶岗实习（含毕业设计）	5、6	27	酒店前厅、客房、餐饮等部门服务与管理技能；人力资源管理技能；撰写毕业实习报告	校企合作单位	

十、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专兼职教师 35 人，师生比合理。教师队伍的知识结构、学历结构、

十、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专兼职教师 35 人，师生比合理。教师队伍的知识结构、学历结构、

职称结构胜任专业教学的需要，其中副高级职称教师 19 人，具有硕士学位教师 16 人，全部教师具有双师素质。20%的教师精通英语或其他外国语，适应酒店服务外向型、国际化的需要。同时，本专业聘请酒店企业专家担任客座教授，定期到学校担任实践技能指导教师，并为教师和学生举办技术讲座，确保企业兼职教师承担的专业课学时比达到 30%以上。

（二）教学设施

酒店管理专业实训室 OPERA 操作系统教学软件以酒店前厅，客房，商务中心等部门为基础进行模拟仿真教学，可以达到全方位掌握酒店核心业务工作的教学目的。此外，我们学院还有建有现代化、高标准的酒店餐饮技能实训室、茶艺实训室，能够满足酒店前厅客房、中西餐饮、礼仪形体训练、茶艺等课程实训的要求。

课堂教学均在多媒体教室进行，同时加强网络在线课程建设，将课程标准、教学课件、教学指导、学习指南、视频资料、电子教案、习题指导等教学资源实现网上开放，开展师生网上互动，便于学生自主学习。

（三）教学资源

本专业教材的选择能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务的需要。同时，我们也根据需要组织编写了校本讲义。

1. 选用教材

本专业基础课程选用高职高专专用教材的比例为 100%，教材出版年限在 5 年以内。部分专业核心课程采用校企合作开发教材。

2. 教学资源建设

本专业核心课程的教学资源建设包括重难点微课程、案例微课程、flash 动画视频、讲课及操作录制、备课 PPT、试题库等，同时提供每个知识点的教学设计。同时，基于教学资源包，开发与课程对应的网络课程，采用微课的方式进行知识点的开发，运用了案例研学型、问题研学型、自主探究型、情景模拟型、反思提高型、理论讲授型等多种教学活动设计。

（四）教学方法

酒店管理专业“工学结合”的课程标准与教学设计以最新高等职业教育理念为指导，由专业教研室全体教师、行业企业专家共同研究开发而成，适合高职专科层次学生的学习需要。课程体系中的核心课程，均进行了基于工作过程系统化的改革与开发，以项目活动为载体按理论与实践一体化要求组织教学，以更好地培养学生的实际工作能力。另

外，加强对学生英语实际应用能力的培养，在前厅客房服务与管理及《酒店管理 OPERA 系统操作》课程中采取双语教学模式，在学生掌握实际操作流程的基础上，提高学生实际的听说等技能；同时开设由外籍教师主讲的《英语听说》课程，进一步强化语言运用能力。最后，根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展校内实训及毕业实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。

本专业教师吸收、运用了几种具有高职教育特色的教学方法：项目教学、行动导向教学、“案例教学”等方法及线上线下混合教学模式，取得了较好的教学效果。

具体教学方法如下：

课程类型 建议	公共 基础课	素质 拓展课	职业岗位课		实习/实训课
			理论	实践	
教学方法、手段	线上线下混合教学； 传统讲授与演示； 案例分析； 角色扮演； 小组讨论法。	线上线下混合教学； 知识讲授； 案例分析； 小组讨论法。	学院仿真模拟实训。 采取演示教学法、角色扮演法；任务教学法。	校企合作，顶岗业务实训，采取现场教学方法、任务启动教学方法。	
教学组织	“以培养学生能力为中心”，设定能力目标，根据学生特点，激发学生学习兴趣；增强学生的学习能力。	职业岗位课程通过岗位分析设定职业能力，组织项目，通过情境引入任务，以知识实际应用实例为线索提出教学任务。教师进行适当讲解，并进行引导、监督、评估。增强学生的实际操作能力和学习能力。	按企业实际业务流程和岗位，设计相应实习内容和实习操作标准。		

（五）教学评价

1. 评价的模式

结果性评价与过程性评价相结合；个体评价与小组互相评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合，素质评价、知识评价、能力（技能）评价并重。

2. 评价的方式

建立多样化的评价方式，除传统的闭卷考核方式之外，增加了在线平台考试、App 应用评价、课题答辩、现场考核等多种方式，进行整体性、过程性评价。有的课程通过实训项目的完成情况可以了解学生对所学知识综合运用能力。有条件的课程，可吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价。

（六）质量管理

学院和专业制订了各种教学管理和规范、实训室建设与管理、课程建设和学生实习制度建设、学院教学督导制度、听课制度，保证了教学管理、课程建设、实训室建设和学生实习的顺利运行，提高了执行力，实现了管理的规范化和高效化。

1. 教学管理组织

建立教学执行组织与监督评估组织双线运行的组织框架。

2. 课堂教学质量管理

为加强课堂教学质量，需要制定相应的教学管理工作条例、课堂教学质量评价体系及教师教学质量考核法等。

3. 实践环节质量管理

首先制订和完善各实践环节的课程标准、指导书、任务书、评价标准等教学资料；二是制定和完善实践教学管理文件，加强学院内生产性实训、学院内外顶岗实习的管理，同时规范校外实训基地的运行。在学生顶岗实习期间，学院派专业教师巡回管理，或利用部分教师到这些企业挂职锻炼的同时兼管理工作任务。在紧密合作企业集中教师和学生（本企业和周边其他企业），通过召开座谈会，听取汇报实习情况以及指导教师、企业人员对他们的指导情况；向企业了解教师和学生的实习状况（包括出勤、工作态度、工作绩效等）。

十一、毕业要求

（一）学分要求

要求本专业学生必须完成所有必修课程及规定数量选修课程学习，考核合格，达到学分标准 154 学分。其中，必修课 136 学分；选修课 18 学分。

（二）专业技能鉴定或职业资格证书要求

鼓励学生取得下列证书，或级别更高的专业证书：

1. 邮轮运营服务初级证书
2. 中/高级餐饮师
3. 初/中级茶艺考评师

十二、校企合作情况

根据职业岗位群的需要制定人才培养计划。在专业建设指导委员会的指导下，我们在沈阳丽都索菲特酒店，沈阳国际皇冠假日酒店，北京励俊酒店和辽阳众驰旅行社等企业开展广泛的社会调查，了解酒店行业一线工作人员和基层管理人员的工作内容，必备知识，能力和素质结构，学习和借鉴国内其他高职院校的教育经验，研究职业教育的基本规律，加强实际应用能力，尤其注重创新能力，语言能力和基本素质能力的培养，为专业培养方案的制订获得了第一手资料。基于校企合作意识，酒店管理专业的核心课程《酒店英语》的教材也进行了完善和更新，与企业共同合作开发新型活页式教材。

序号	合作企业	共同开发教材名称	企业编写者	学校编写者	出版社及出版日期
1	沈阳丽都索菲特酒店	《酒店服务英语》	万豫晨	金郁，韩婷	已出版校本教材