

酒店管理专业 2019 级专业人才培养方案

二〇一九年八月

天津职业大学 2019 级酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

酒店管理（640105）

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业毕业生面向国内外著名酒店集团旗下酒店的前厅、客房、餐饮等岗位的一线服务与管理
工作。

序号	专业所属大类 (代码)	面向行业	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例	对应的职业技能等 级证书/社会认可 度高的行业企业标 准和证书
1	旅游大类 (64)	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)	前台接待; 客房 协调; 销售部协 调; 餐厅服务; 酒吧调酒	饭店业职业经理人 CFDR/CRS/CGA 3A 酒店英语

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，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握从事现代酒店服务和基层管理工作必备的专业知识，具有一定的国际视野，具备较强现代酒店服务技术技能和可持续发展能力，以及一定的基层组织管理能力，未来能在高星级酒店、国内外著名品牌酒店、民宿及餐饮企业，从事前厅、客房、餐厅、酒水等接待服务及其基层运营管理工作的
高素质复合型技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在知识、能力和素质等方面达到以下要求：

1. 素质要求

(1) 坚定拥护中国共产党和我国的社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指

引下，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、遵纪守法、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) 具有酒店服务质量意识、绿色酒店环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和较好的处理酒店各类突发事件的抗压能力，具有酒店职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 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，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 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。

2. 知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与酒店管理专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(4) 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安全、卫生相关知识。

(5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(6) 了解信息通信技术、熟悉酒店信息化应用的基本知识。

(7) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3. 能力要求

(1) 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具备良好的语言、文字表达能力和沟通团队协作能力。

(3) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

(4) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题和突发事件的能力。

(5) 具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

(6) 具备餐厅摆台、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、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

(8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

六、课程设置及要求

课程主要包括公共基础课程和酒店管理专业（技能）课程。在进行课程设置时，坚持育人为本，遵循职业教育、技术技能人才成长和学生身心发展规律，处理好公共基础课程与酒店管理专业课程、理论教学与实践教学、学历证书与各类职业培训证书之间的关系，整体设计教学活动，采取“素质

类课程培养、操作过程渗透、学生社团活动、专业讲座、岗前培训”等综合手段，促进学生全面发展。

本专业课程体系的框架是基于从行动领域找出酒店管理专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务。这些具有教学价值的典型任务依据和基本过程来自于酒店行业和企业的需求。

课程体系中的工作任务顺序选择体现出“先易后难”，按照学生认知规律设计的特征，有利于教学过程的展开。按照工作过程进行学习情境开发，体现完成工作过程所选择载体（酒店管理专业主要以任务或项目为载体），根据选定的载体按照工作过程的基本步骤设计开发酒店管理专业的全部课程。学习情境开发中包含围绕工作任务的教学过程、教学内容、教学方法和考核评价的设计。

（一）公共基础课程

1. 《思想道德修养与法律基础》（课程代码 11000180）

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过本门课程的学习，使大学生树立正确的人生观、爱国观、道德观、价值观、法治观；坚定崇高的理想信念、培育高尚的道德情操、厚植爱国主义情怀、增强社会主义法治观念和法律意识，培养德智体美劳全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献才智和力量。

（3）课程内容：本课程依据国家统编教材，将教材内容整合为5个专题10个单元，即专题一“人生观”、专题二“爱国观”、专题三“道德观”、专题四“法治观”、专题五“价值观”。

（4）教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

2. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（课程代码 11000181）

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过本门课的学习，使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助，从而更加坚定大学生对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

（3）课程内容：本课程依据国家统编教材，将教材内容整合为3个专题、14个单元，即专题一“毛泽东思想”、专题二“邓小平理论、‘三个代表’重要思想、科学发展观”、专题三“习近平新时代中国特色社会主义思想”。

(4) 教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

3. 《形势与政策》（课程代码 11000182、11000183、11000184、11000185、11000270）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本门课的学习，使大学生正确认识中国和世界发展大势、中国特色和国际比较、时代责任和历史使命；第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析国内外形势，正确理解和贯彻落实党和国家的各项路线、方针、政策。

(3) 课程内容：本课程依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》组织教学。开设全面从严治党形势与政策、我国经济社会发展形势与政策、港澳台工作形势与政策、国际形势与政策等四个专题，并根据国内外形势发展要求和学生特点及时回应学生关注的热点问题。

(4) 教学要求：本课程以教学专题为单元，主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。本课程为考查课，主要通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

4. 《军事理论》（课程代码 11000118）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

(3) 课程内容：第一章：中国国防，第二章：国家安全，第三章：军事思想，第四章：现代战争，第五章：信息化装备。

(4) 教学要求：坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用，在教学实践中积极创新和优化军事理论教学方法和手段，深化课程改革，突破传统的僵化式教学模式。采用线上线下混合式教学方法，充分利用“智慧树”网络平台，构建学生、教师、与教学管理部门的沟通桥梁，将教、学、研、考融为一体。课程考核学期总评成绩由平时总成绩和期末成绩组成。

5. 《大学生心理健康》（课程代码 17000001）

(1) 课程性质：必修课，考查课

(2) 课程目标：知识层面，使学生掌握心理健康知识，明确心理健康意义，了解大学生心理特征。能力层面：培养学生自我认知和调适能力，面对问题自助和求助能力。素质层面：培养学生心理健康意识，优化心理品质，培养健全人格，促进全面发展。

(3) 课程内容：共十个项目：把握人生，适应生活；认识自我，悦纳自我；学会学习，成就未来；情绪管理，从我做起；解构爱情，追求真爱；成功交往，快乐生活；优化人格，和谐一生；化解压力，接受挑战；调整心理，准备择业；跨越障碍，活出精彩。

(4) 教学要求：通过案例导入、知识链接、技能导入等方式，将知识讲授与能力培养相结合，运用课堂讨论、案例分析等方法，积极开展课堂互动，营造良好教学氛围。考核成绩包括平时成绩（30%）和以给定范围撰写成长报告方式确定的期末成绩（70%）。

6. 《职业发展与就业指导》（课程代码 21000003）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：本课程旨在引导学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，促使大学生理性规划自身发展，在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力，有效促进大学生求职择业与自主创业。

(3) 课程内容：包括走进高等职业教育、职业生涯规划、就业能力提升、就业环境把握、求职过程指导、职场适应发展与自主创业探索等。

(4) 教学要求：线上自主学习+线下教学，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

7. 《创业基础》（课程代码 21000001）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：以提升学生创新创业素养为总目标，培养学生创新创业意识和精神，锻炼创新创业思维，提高问题解决能力、人际沟通能力、资源整合能力、自我管理能力，满足具有较高综合素养的技能型人才培养需求。

(3) 课程内容：包括创业与人生、创业者与创业团队、创业机会及其识别与评价、创业风险及识别与管理、商业模式及其设计与创新、创业资源及其管理、创业计划、新企业的创办与管理等。

(4) 教学要求：线上学习，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

8. 《大学英语》（课程代码 10000005、10000006、10000007）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：培养学生英语语言能力、学习能力、沟通能力、思辨能力、创新能力，提高以社会主义核心价值观为中心的职业素养和思想品德，达到高等学校英语应用能力考试 A 级水平。

(3) 课程内容：包括商务问候、网上购物、娱乐活动、个人爱好、健康运动、公共节日、公司介绍、办公礼仪、职业规划、环境保护、商务会餐、会议安排、工作面试、项目管理、市场营销、商务旅行等职场场景、职业素养训练及其相关英语语言知识训练。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对

学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

9. 《体育》（课程代码 10000015、10000016、10000017）

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过课程使学生深化“健康第一”指导理念。了解运动项目的理论知识与练习方法，掌握运动损伤的简单预防与处理。对 1-2 个运动项目形成兴趣爱好，为践行“终身体育”打好基础。在提高学生身体素质的同时，积极培养学生爱国情怀、团队合作和勇于拼搏等精神，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

（3）课程内容：分三个学期进行选项教学，开设足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、健美操、武术、瑜伽、体育舞蹈项目。

（4）教学要求：依据学生运动兴趣，针对专业类型、职业特点指导学生进行选项并完成项目教学，课程思政融入教学全过程。教学考核包括《国家学生体质健康标准》测试、体育专项考试和体育理论考试。

10. 《高等数学（五）》（课程代码 10000039）

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：使学生获得专业学习所需的数学知识；提高学生探究学习、终身学习、分析和解决问题的能力；将课程思政融入教学，弘扬社会主义核心价值观，注重培养学生的科学精神、创新思维和思辨能力。

（3）课程内容：函数、极限与连续，一元函数的微积分学，线性代数和概率统计初步。

（4）教学要求：基于信息化网络教学平台，采用课堂教学与信息化教学相结合的混合式教学模式，以学生为中心的线上和线下有机结合的混合式学习模式。课程考核采取实践评价、过程性评价和终结性评价相结合的方式。

11. 《现代信息技术》（课程代码 04000793）

（1）课程性质：必修课、考查课

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生对以计算机技术为核心的现代信息技术应用领域有所了解，从而激发学生进一步学习和应用计算机等信息处理工具解决实际问题的兴趣，并初步建立基本信息技术素养；通过基本操作技能的强化训练，使学生具有应用计算机等信息处理工具解决常见办公问题的职业能力；通过相关技术发展史的介绍，使学生建立创新、创业、科技强国的思想理念。

（3）课程内容：按照人工智能及应用、大数据及应用、云计算及应用、物联网及应用、信息安全与防护、常用办公软件应用五个项目教学。

（4）教学要求：本课程 40 学时，为考查课，课程标准由计算机公共基础课教研室制定，全部课程在计算机机房教学。前五项内容以讲座的方式进行，并辅以“学习强国”中相关慕课完成，教师预先提出问题作为学生学习导向，学生提交学习进程截图及问题答案文档作为考核依据；第六项

内容在机房以项目作业教学，考核方式可以依据学生作品或者“新思路”软件进行。全部教学效果采用过程考核。

（二）专业（技能）课程

1. 《天津民俗民风与名吃名景》（课程代码 05001058）

（1）课程性质：必修课（群间共享课），考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生了解天津本地风俗民情及名吃名景的基本情况，熟悉其来源和发展，理解其文化内涵，掌握其主要类别和特点。并能使学生在未来的学习和工作中活学活用，彰显“天天乐道 津津有味”，培养学生的文化自信、传承与发展自觉，以及匠心追求。

（3）课程内容：观节庆看天津民俗民风，游运河探天津漕运、码头文化，走街巷品天津名点小吃，进市郊赏天津古今名景。

（4）教学要求：本课程主要采用讲座的形式进行，在多媒体教室集中合班授课。教学过程中，主要采用讲解法、案例分享等方法，采用小论文和知识题库相结合的方式，实施过程性评价和终结性评价。

2. 《现代服务礼仪》（课程代码 05001059）

（1）课程性质：必修课（群间共享课），考查课。

（2）课程目标：使学生理解礼仪在传统文化中的传承及在现代服务职业生涯中的重要意义。了解现代服务礼仪情境下，正确的仪容仪表，仪姿仪态表达方式，打造端庄的职业形象；加强学生沟通和交流基本能力，掌握不同岗位的服务礼仪标准，并能够合理对服务流程提出改进和提升，培养良好的服务意识；具备国际化的服务视野，具备良好的职业道德，以德为先，心怀美好地为人民服务。

（3）课程内容：本课程主要讲述打造职业仪容仪表的方法；提供标准的站姿、坐姿、引领等仪姿仪态的实践机会；应用握手、电话、微信、拜访等演练方式，提升沟通交流礼仪能力；评估设计现代服务业岗位中礼仪服务技巧，结合案例创造服务体验金钥匙；记忆我国特色民俗、客源国国家的风俗礼仪，精准服务世界各地客人。

（4）教学要求：该课程采用情境式教学，以汇报演练、小组演讲和课业论文的过程评价学生的学习结果，教学中充分利用教学资源库等信息化手段，提升学生学习能力。教学中将中华民族传统文化全程渗入，提升学生爱国情怀和民族自豪感。

3. 食品营养与卫生（课程代码 05001049）

（1）课程性质：必修课（群间共享课），考查课。

（2）课程目标：使学生掌握人体需要的七大类营养素和能量，学会科学配比各类营养素；能够运用自评指标，指导自己日常饮食营养素和能量的均衡，保持健康体魄；学习食品卫生与安全相关法律法规和餐饮服务食品安全操作规范，能够依法行事，杜绝违法行为，保障消费者的饮食安全，以良好的职业素质和综合能力更好地为消费者服务。

烹调、西餐、酒店专业：学习食品营养与卫生的相关专业知识，知晓餐饮服务食品安全操作的规范，满足消费者营养科学配餐的需求，更好地提升服务水平和能力。

旅游、空中乘务等其他专业：储备食品营养和卫生相关专业知识，了解餐饮服务食品安全操作的规范，食物中毒的症状和处置措施，提升服务品质和职业技能。

(3) 课程内容：本课程主要包括人体需要的七大类营养素和能量；食品污染的类型、食物中毒及预防；餐饮服务食品安全操作规范等内容。

(4) 教学要求：采取班级授课形式，在多媒体教室，实施案例教学，任务驱动、团队协作，学生展示分享等形式，并才有过程性考核和终结性考核相结合的考核模式。

4. 《客源国概况》（课程代码 05000196）

(1) 课程性质：必修课，考查课。

(2) 课程目标：通过《客源国概况》课程的学习，使学生了解我国主要客源国家和地区自然地理、历史发展、政治经济等基本概况，掌握主要客源国家和地区的人文习俗、礼仪禁忌和旅游资源情况，使学生专业知识结构更加丰富和全面，具备一定的从事旅游外事接待、民航客舱服务、跨境商务等工作所具备的职业素养和综合能力，同时培养学生拥有国际视野，具有独立的思考、解决问题能力。

旅游、酒店、餐饮类专业：具备涉外旅游接待和涉外酒店服务接待的能力，根据海外客源的特点，提供针对性和个性化服务。

空中乘务专业：储备乘务工作相关专业知识，达到一定的服务不同国家、不同宗教、不同文化乘客的职业技能。

商务英语专业：了解跨文化交际中涉及的不同国家、不同宗教、不同文化的差异性，掌握跨文化交际活动中的礼仪及相关风俗，提升学生跨文化交际能力。

(3) 课程内容：世界旅游业及旅游区概况、世界旅游客源市场格局、中国旅游业和中国海外客源市场、亚太旅游区主要客源国概况、欧洲旅游区主要客源国概况、美洲旅游区主要客源国概况、我国港澳台地区概况等。

(4) 教学要求：充分利用信息技术手段，用学生喜闻乐见的方式完成课程任务学习，增加知识的趣味性和通俗性。遵循学生为主体，教师为主导的教学思路，根据不同教学任务，采用不同的教学方法组织教学。课程内容有机融合思政元素，达到潜移默化、润物无声的育人效果。学生学习成效通过过程性和终结性考核进行评价。

5. 《市场营销实务》（课程代码 05001060）

(1) 课程性质：必修课（群间共享课），考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握市场营销的基本理论，形成较强的营销实战能力，培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：本课程主要论述 STP、4PS 等市场营销的基本理论，解释说明上述理论在服务

型产品中的应用。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用讲授法、任务教学法、案例分析法等开展课程教学，以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。

6. 《国际酒店管理概论》（课程代码 05000854）

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生了解酒店的分类及等级、酒店的组织结构、酒店的房务餐饮运营等内容，掌握酒店运营管理的技巧，能够灵活运用所学的知识解决酒店运营过程中的实际问题。培养学生爱岗敬业、热情主动的工作态度，养成认真负责、实事求是、坚持原则的职业素养。

(3) 课程内容：本课程主要论述认知酒店、走进酒店内部组织、营销饭店产品、选用育留酒店员工、房务餐饮运营、督导酒店服务质量、体验酒店文化等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，借助资源库平台和课程网络资源，采用任务驱动教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入诚实守信、团队协作、质量意识等思政要素。最终考核以试卷方式进行。

7. 《餐饮管理与服务》（课程代码 05000001）

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生能够熟练掌握中西餐餐前摆台、餐巾折花、斟酒服务、上菜（分菜）服务、宴会服务、菜单设计等餐饮服务技能，了解中西餐餐前、餐中以及餐后的相关服务流程和要求。准确理解餐饮经营管理的科学性与艺术性，并培养学生能够具备良好的语言沟通能力，敏锐的观察能力，餐饮产品的销售能力，个性化服务的创新能力，灵活的应变能力以及团队的协作能力。

(3) 课程内容：本课程主要论述酒店餐饮经营管理的基本工作内容和服务特点以及相关中西餐饮标准服务技能的操作实践等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法，以多个教学项目为基础，通过 10 个教学任务完成餐饮服务技能的实操训练，餐饮管理的创新思维以及团结协作精神的综合培养。该课程为考试课，其过程性考核内容以餐饮服务实操训练为主，最终考核方式为试卷。

8. 《前厅管理与服务》（课程代码 05000233）

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生掌握前厅各岗位的工作流程及操作标准，能够熟练完成对客服务，培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：本课程主要论述客房预订服务；礼宾服务；总台入住接待服务；收银服务；前厅其他综合服务；前厅销售管理；前厅部基础管理等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一题课程，强调信息化手段的应用，教学中融入爱岗、敬业、

诚信、友善等思政要素，餐饮摆台等实操训练中注重培养学生的精益求精的工匠精神，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用讲授法、任务教学法、案例分析法、情景模拟法等开展课程教学，以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。最终考核方式为试卷。

9. 《客房管理与服务》（课程代码 05000048）

（1）课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

（2）课程目标：使学生全面掌握客房接待服务技能、技巧，初步具备客房接待服务管理的能力，到达综合分析、解决客房对客服务过程中常见问题的能力。使学生掌握客房卫生质量控制、客房接待服务、设备用品管理中所必须的专业理论知识和实际工作中所必需的操作技能，具备良好的职业素养、职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：按照客房接待与管理的工作流程和标准，将课程内容划分为五个教学情境：全面认识酒店客服部、客房对客服务、客房清洁卫生、公共区域卫生、客房设备物品控制等内容。

（4）教学要求：该课程为教学做一题课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，以任务驱动形式组织教学，以任务完成情况对学生进行评价评，教学中通过教学案例融入爱岗敬业、团结协作等思政要素。最终考核方式为试卷。

10. 《酒水知识与操作技巧》（课程代码 05000559）

（1）课程性质：必修课、专业核心课、考查课

（2）课程目标：通过对酒吧服务基本知识的讲解和操作技能的训练，使学生准确掌握酒店酒吧的日常操作流程，使学生具备从事酒吧服务实际工作要求的技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：本课程主要学习无酒精饮料、发酵酒、蒸馏酒、配制酒的分类、名品和服务方式，鸡尾酒酒谱识别，鸡尾酒调制的基本方法，酒吧的基本服务流程等内容。

（4）教学要求：本课程依托国家教学资源库平台，强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神等思政要素，培养学生酒水服务的精准性，实操中重视培养学生杜绝浪费、追求精细的工匠精神。最终考核方式为现场实操。

11. 《宴会策划与服务》（课程代码 05000301）

（1）课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

（2）课程目标：使学生了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准，能够准确进行宴会预订，能够合理设计宴会的台面、菜单和酒水单等。使学生具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具有良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：本课程主要包括家庭类宴会策划与设计、商务类宴会策划与设计和主题宴会策划与设计等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一题课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中通过主题宴会活动案例融入诚实守信、团队协作等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

12. 《酒店人力资源管理实务》（课程代码 05000348）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生能够熟练酒店人力资源管理的基础知识，了解相应的政策法规，熟悉酒店内各岗位的职责和标准，使学生能够具备从事酒店人力资源管理工作的技能技巧，培养良好的职业素质，优秀的个人品质，敏锐的洞察眼光并养成认真负责、实事求是、坚持原则的爱岗敬业的精神。

(3) 课程内容：本课程主要论述酒店员工绩效考评与劳动关系的处理、员工的培训策划、人事招聘计划的制定以及员工职业生涯规划等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法，由4个学习情境入手，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

13. 《中式面点制作》（课程代码 05001090）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：使学生理解著名品种的点心、小吃的来历和历史典故；掌握各种点心和小吃的操作流程步骤、成形技法和质量标准；能较为熟练的制作水调面团制作、蓬松面团制作、酥类面团制作、米粉面团等面团的小吃和船点制品；并具备积极主动的劳动意识，精品意识，养成良好的职业习惯，以及卫生安全意识和举一反三的能力。

(3) 课程内容：本课程主要包括水调面团制作、蓬松面团制作、酥类面团制作、米粉面团制作等内容。

(4) 教学要求：采取小班授课形式，在信息化面点实训室，实施任务驱动、问题引领、标准导向的教学做一体化教学，并采用过程性考核与终结性考核相结合，知识考核、行为评价与作品考核相结合的考核模式。最终考核方式为现场实操。

14. 《西式面点制作》（课程代码 05001091）

(1) 课程性质：选修课、考查课

(2) 课程目标：使学生掌握经典的西点品种制作流程和技法；合理搭配西点品种的味道、色泽、质地；崇尚工匠精神、培养创新意识；督促学生养成良好的职业习惯及规范操作的安全意识，达到企业相应岗位的基本要求。

(3) 课程内容：课程主要包括经典蛋糕制作、经典面包制作、创新蛋糕制作、创新面包制作、装饰制作等内容。

(4) 教学要求：采取集中教学、操作示范、小组练习、针对辅导的教学形式。以信息化教学

手段为依托多种教学手段并用打造任务驱动、问题引领、标准导向的教学做一体化教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的模式进行课程考核。最终考核方式为现场实操。

15. 《邮轮服务与管理》（课程代码 05000891）

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：使学生了解现代邮轮的历史、分类与设施，熟悉港口停泊和安全航行的基本知识，掌握邮轮公司的业务及其产品开发基本内容；能够掌握船上宾客服务、客舱服务、餐饮服务、休闲娱乐服务的服务管理流程；培养学生良好的职业道德、过硬的职业素质和高尚的人文精神。

（3）课程内容：本课程包括邮轮历史发展、邮轮公司与产品、港口停泊、安全航行及保障、邮轮宾客服务、邮轮客舱服务、邮轮餐饮服务、邮轮休闲娱乐服务、邮轮产业新趋势等内容。

（4）教学要求：本课程采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、启发讨论等教学方法，借助多媒体和网络学习平台开展教学；采用过程性考核（占总评成绩 30%）和终结性考核（占总评成绩 70%）的形式进行考核。

16. 《旅游政策与法规》（课程代码 05000757）

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：使学生了解党和国家主要制度与政策，熟悉旅游产业相关法律法规主要内容，掌握其主要罚则的应用，不断提升政治素养、法治意识与规则意识。

（3）课程内容：主要包括依法治国、宪法基础知识、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利、旅游方针政策、旅游法基础知识、合同与旅游服务合同法律制度、旅行社法律制度、导游管理法律制度、旅游安全管理与责任保险法律制度、出入境与交通法律制度，食品安全法律制度、住宿与娱乐法律制度、旅游资源保护法律制度等内容。

（4）教学要求：融入课程思政，通过任务引导、案例分析等方法实施教学。采用过程性考核（占总评成绩 30%）和终结性考核（占总评成绩 70%）的形式进行考核。

17. 《酒店服务英语-1 和 2》（课程代码 05000262、05000621）

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：使学生掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句；能够运用酒店英语开展各岗位的对客服务工作；培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：本课程主要论述跨文化交际及前厅、客房、餐饮等部门的岗位英语内容。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用讲授法、任务教学法、情景模拟法等开展课程教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果。

18. 《普通话技能培训与测试》（课程代码 05000261）

（1）课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生了解普通话基本理论，掌握普通话水平测试的流程和要求，能够熟练运用普通话进行日常交流并能满足工作岗位需求。使学生树立良好的语言规范意识，具备良好的交际与沟通能力，具备良好的服务礼仪与服务意识。

(3) 课程内容：本课程主要论述普通话的定义、地位、意义、与方言的关系，普通话的发音器官，普通话声韵调的发音部位、发音方法，音变及其处理，普通话水平测试的内容、要求与技巧等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为现场普通话技能口试。

19. 《大型活动策划与管理》（课程代码 05000352）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生了解大型活动策划与管理的流程；培养学生能够根据大型活动的分类和特点，进行可行性分析和总体方案设计；掌握在实践环节中的营销、赞助、现场管理、财务、风险等方面的评估和保障技能；使学习学生具备组织与策划能力、提高学生社会交往情商、沟通交流能力、细节观察能力和全面分析问题的能力。

(3) 课程内容：本课程主要讲述大型活动概述及分类、大型活动设计与策划、立项与可行性分析、营销策略、战略执行与控制、市场组织、人力及财务管理、大型活动发展趋势等内容。

(4) 该课程采用情境式教学，以国际化大型活动为案例，深入研讨；利用汇报演练、小组设计和课业论文评价学生的学习结果，教学中充分利用教学资源库等信息化手段，提升学生学习能力。最终考核方式为小组课业汇报。

20. 《酒店公共关系实务》（课程代码 05000350）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：要求学生能够掌握公共关系的基本概念与基本原理，掌握公共关系应用的原则和方法；了解酒店组织及社会服务公共关系实务的一般操作形式和组织方法；训练学生掌握酒店组织公共关系的管理实务，能够具备职业经理人的公共关系能力和自主创业的能力。

(3) 课程内容：本课程主要包括公共关系的概述，酒店公共关系的构成要素，酒店公共关系的相关职能以及酒店公共关系的实施任务等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，认真负责等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

21. 《中西方饮食文化》（课程代码 05000896）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生比较系统地了解中西方饮食文化的发展历史和各种饮食文化现象。结

合饮食文化中所表现出来的审美情趣和人生智慧，注重培养学生的文化底蕴，提高学生的文化素养。使学生对我国传统文化的伟大成就有较为全面的认识，增强学生的民族自信心和自豪感，培养高尚的爱国主义情操。

(3) 课程内容：主要阐述食文化、酒文化和茶文化三部分内容。涉及到中西方饮食文化的历史发展与影响、肴馔文化、宴会文化、饮食民俗、饮酌文化等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用项目教学，融合课业、资源库题库、论文等多种方式全过程评价学生的学习效果。将团队协作、民族自豪感等思政要素有机融入到教学中，使学生在學習中国传统文化的同时能够受到潜移默化的素质教育。最终考核方式为小组课业汇报。

22. 《酒店物品赏析》（课程代码 05001092）

(1) 课程性质：选修课、考查课

(2) 课程目标：培养酒店管理专业学生的审美能力，使其不仅对酒店中富有艺术气息的物品“知其然”而且“知其所以然”，提升学生艺术鉴赏力、丰富其知识内涵。

(3) 课程内容：本课程根据旅游酒店相关专业的教育特点和当前学生学习认知规律，以及酒店市场需求，遵循“实际、实用、提升艺术鉴赏力”的原则，介绍和分析了部分酒店常见物品。具体内容包括：茶及茶具、酒及酒具、咖啡及咖啡杯等。

(4) 教学要求：基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

23. 《咖啡调制与品鉴》（课程代码 05001094）

(1) 课程性质：选修课、考试课

(2) 课程目标：通过课程学习和操练，使学生掌握常见型号咖啡机的使用，掌握常见咖啡种类制作方法并养成良好职业素养，能够将精细化和工匠精神融入自身。

(3) 课程内容：学习主流咖啡设备的工作原理、使用方法。学习常见咖啡种类制作方法并了解不同品类之间本质区别所在。在学习和操练中传递和磨练精细化态度和工匠精神。

(4) 教学要求：本课程强调实操练习，以模块化任务为导引，辅以信息化手段的帮助，从而最优化学习成果。随模块和任务的发展不断的提高学生专业知识、技能以及思政环节的相关水平。最终考核方式为现场实操。

24. 《茶艺与茶文化》（课程代码 05001025）

(1) 课程性质：选修课、考试课。

(2) 课程目标：使学生了解茶的分类、特点，准确识别各种茶类和茶具及其搭配原则、服务方法与服务标准，全面掌握茶艺服务过程的各项工作。使学生具备良好的敬业和协作精神，具备良好的服务礼仪与服务意识，能起到中国优秀传统文化传承者的良好作用。

(3) 课程内容：本课程主要论述茶艺服务和接待的艺美基本功、茶艺文化基础知识、茶具的

认识与服务、茶类的认识与服务、各类主泡器的冲泡法等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神、团队协作、传承中国传统文化等思政要素。最终考核方式为现场实操。

25. 《酒店管理信息系统》（课程代码 05000347）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握酒店信息系统的基本理论、基本方法和主要操作流程，掌握酒店计算机管理中各项操作技能，提高学生的职业实践能力，让学生能够很快地适应现代酒店服务与管理工作的要求。同时注重培养学生的技术应用能力、自主学习能力和创新能力，使学生具备较强的服务意识，养成良好的职业素养，为酒店培养高素质技能型人才。

(3) 课程内容：本课程主要学习 Opera 系统认知、客房预订、入住接待、收银结账、房态管理、夜审等内容。

(4) 教学要求：课程强调信息化手段的应用，以适应“项目导向、任务驱动”的教学模式为主，按照“项目教学法”设计与实际工作过程相一致的学习任务，使学校教学内容与企业的创新发展同步，实现学校教学与企业生产的无缝连接。并在教学中融入工匠精神、团队协作等思政要素。最终考核方式为现场系统操作。

26. 《酒店数字营销》（课程代码 05001093）

(1) 课程性质：选修课、考查课

(2) 课程目标：培养学生借助于互联网络、电脑通信技术和数字交互式媒体来展开酒店营销活动的的能力。

(3) 课程内容：本课程讲述基于大数据和互联网，如何利用以往的住客数据中开发出新客户，任何利用 CRM（客户管理系统）、网站管理、SEO（搜索引擎优化）、SEM（搜索引擎营销）等数字系统分析酒店业最重要的数据，并整合这些营销系统的数据，了解过往的最有价值的客户有哪些以及他们的个人偏好、入住和预订行为等。

(4) 教学要求：基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

27. 《酒店服务基础韩语会话》（课程代码 05001021）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：让学生了解酒店服务的各个流程，同时又能使学生掌握酒店服务行业的韩语表达方式，进而达到学习语言和掌握服务技能的双重目的。本课程从酒店行业从业人员的工作需要以及提高酒店服务人员的韩语交际能力出发，能够很好地激发学生的学习兴趣，加强学生对相关知识的掌握。

(3) 课程内容：本课程内容主要依据酒店的部门设置而制定，分为前厅部、客房管理、餐饮部、酒店附带服务等内容。课程中每一小节均由学习内容、单词、正文、常用表达、和练习构成。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，将人文素养、职业素养等思政要素融入课程当中，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果。最终考核方式为现场口语测试。

28. 《酒店服务基础日语会话》（课程代码 05001020）

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：学生零基础日语入门；能用日语向客人寒暄问候；熟练运用各岗位业务常用词汇与服务句式，进行简单得体的日语服务；掌握一定的日语学习方法，以备日后工作提升之需；具备基本的涉外服务礼仪。

(3) 课程内容：日语入门部分（发音、语调、假名）；前台服务（预定、入住、续住、换房、退房）；礼宾服务；商务中心服务；客房服务（清洁、送餐、洗衣）；餐饮服务（中餐、日餐、西餐、酒吧）；投诉处理等。穿插日本概况及文化礼仪相关知识。

(4) 教学要求：该课程注重信息化，采用教学做方式，每个项目实操演练，全过程评价，融入社会主义核心价值观、职业素质等思政内容。最终考核方式为现场口语测试。

（三）实践性教学环节

1. 跟岗实习（课程代码 05001061）

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：通过实习时间过程，使学生从专业角度认知酒店企业经营运作的情况，并且能够利用所学知识技能完成相应酒店企业岗位的工作。

(3) 课程内容：安排 14 周的酒店企业跟岗实习，要求学生以认知酒店为主，并在酒店提供的一至两个岗位（包括前厅、客房、餐饮、宴会、大堂吧等）上完成实习实训的教学内容。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，按照课程管理方式进行，实习完毕后提交实习总结报告和实习案例，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

2. 顶岗实习（课程代码 05001041）

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：通过该环节，使学生能够达到专业实训实践的目的，为将来在酒店行业就业奠定基础。

(3) 课程内容：安排 20 周的毕业顶岗实践，要求学生结合自身专业展开酒店企业顶岗实习，实习应围绕一个主要酒店企业岗位进行，主要在该岗位上完成实习实训的内容。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，由校外酒店企业指导教师和校内指导教师根据实习表现进行评价考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

（四）毕业环节（05001089）

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：通过此环节，培养学生综合利用所学的专业知识和技能，解决酒店企业经营运作过程中产生问题的能力。

(3) 课程内容：安排5周的毕业实践报告的撰写和答辩，要求学生结合自身酒店企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，并按照统一要求进行报告撰写，并按照规定时间进行现场答辩。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，根据学生毕业实践报告完成情况和答辩情况进行考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

七、教学计划进程表

(一) 教学计划进程表

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											15/18	18/18	0/18	18/18	14/18	0/17
公共基础课	1	必修课	思想道德修养与法律基础	48	32	16		3	1		4*10+2*4					
	2		大学生心理健康教育	36	36			2	1		3*12					
	3		体育（1-3）	102		102		6.5	1、2、4		2*15	2*18		2*18		
	4		职业发展与就业指导	38	38			2	1-4		2*5	★	★	2*5		
	5		形势与政策△	40	40			2.5		1-5	8h	8h		8h	16h	
	6		生命安全与救援★	8	8			0.5		1	★					
	7		大学英语（一）	72	72			4.5	1		6*12					
	8		大学英语（二）	64	64			4	2			4*16				
	9		高等数学（五）	72	64	8		4.5	2			4*18				
	10		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	44	20		4	2			4*16				
	11		军事理论	36	36			2	2			3*12				
	12		现代信息技术	40		40		2		2		4*6+2*8				
	13		创业基础★	32	32			2		4	★					

	14		大学语文★	36	36			1		4				★		
	15		沟通与协调★	18	18			1		4				★		
	16		大学英语（三）	56	56			3.5	4					4*14		
	17	限定选修课	社会人文类(包含环境保护)（选1）	16	16			1			/	/	/			
	18		自然科学类(包含人工智能)（选1）	16	16			1			/	/	/			
	19		艺术修养类（选1）	16	16			1			/	/	/			
	20		劳动素质类（选1）	16	16			1			/	/	/			
	小计			826	640	186		50.5		17	19		8			
专业 (技能) 课	1	群 间 共 享 课	天津民俗民风与名吃名景△	16	16			1		1	1					
	2		现代服务礼仪	36	18	18		2		2		2				
	3		食品营养与卫生	36	36			2		2		2				
	4		客源国概况	30	30			2		4			2			
	5		市场营销实务	36	18	18		2	4				2			
	6	必 修 课	国际酒店管理概论*	30	15	15		2	1		2					
	7		餐饮管理与服务*●	54	27	27		3.5	2			3				
	8		前厅管理与服务*●	36	18	18		2	2			2				
	9		客房管理与服务*●	54	27	27		3.5	2			3				
	10		酒水知识与操作技巧*●	54	27	27		3.5		4			3			
	11		宴会策划与服务*●	42	21	21		2.5	5						3	
	12		酒店人力资源管理实务●	28	14	14		2	5						2	
	13	群 间 互 选 课	中式点心制作	28		28		2		5					2	
	14		西式点心制作	28		28		2		5					2	
	15		邮轮服务与管理	28		28		2		5					2	
	16		旅游政策与法规	28		28		2		5					2	
	17	专	酒店服务英语-1、2	72	36	36		4		2、4		2		2		
	18		普通话技能培训与测试上、下	72	36	36		4		2、4		2		2		
	19		大型活动策划与管理	28	14	14		2		5					2	

业 选 修 课	20	酒店公共关系实务	28	14	14		2		5				2	
	21	中西方饮食文化	28	28			2		5				2	
	22	酒店物品赏析	28	28			2		5				2	
	23	咖啡调制与品鉴	28		28		2	5					2	
	24	茶艺与茶文化	28		28		2	5					2	
	25	酒店管理信息系统	28		28		2	5					2	
	26	酒店数字营销	28		28		2	5					2	
	27	酒店服务基础韩语会话	28	28			2		5				2	
	28	酒店服务基础日语会话	28	28			2		5				2	
	小计			720	373	347		46		5	14		7	19
实 习 环 节	1	跟岗实习	420			420	14					/		
	2	顶岗实习	600			600	20					/	/	/
	小计			1020			1020	34						
毕 业 环 节	1	毕业答辩	65			65	5							/
	小计			65			65	5						
总课时			2631	1013	533	1085	135.5			22	33		17	19

说明:

1. 课程名称符号说明: *为专业核心课程, ◆为“X”证书课程, ●为教学做一体化课程; ★为网络课程, 学生自主课下网络学习、考试, 不进行周学时分配, 学时计入总学时, 不计入周学时; 专题讲座名称后加△。
2. 本计划不包括复习、考试、军训、入学教育、实习前教育、毕业教育等教育环节。
3. 学生毕业总学分为 135.5 学分。
4. 群间互选课: 13 和 14 二选一, 15 和 16 二选一; 专业选修课: 17 和 18 二选一, 19 和 20 二选一, 21 和 22 二选一, 23 和 24 二选一, 25 和 26 二选一, 27 和 28 二选一。

(二) 教学进程总体安排

学年	学期	教学周数	理论教学		实践教学				教学做一体化课程		
			学时	占总学时比例	实验	实训	集中实训	顶岗实习	占总学时比例	学时数	占总学时比例
一	1	15	229	8.70%		61			2.32%		
	2	18	385	14.63%		212			8.06%	144	5.47%
二	3	0	9	0.34%			420	120	20.53%		

	4	18	237	9.01%		99			3.76%	54	2.05%
三	5	14	153	5.82%		161		120	10.68%	42	1.60%
	6	0						425	16.15%		
合计		65	1013	38.50%		533	420	665	61.50%	240	9.12%

(三) 教学环节分配表

学期	课程教学	集中实践教学				毕业环节	考试	军训	入学教育	实习教育	毕业教育	机动	合计
		集中实训	1+X取证	顶岗实习	跟岗实习								
一	15						1	2	1			1	20
二	18						1					1	20
三	0			4	14							2	20
四	18						1					1	20
五	14			4			1			1			20
六	0			12		5					1	2	20
总计	65			20	14	5	4	2	1	1	1	7	120
说明													

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专任教师聘用要求

(1) 专业带头人，有良好的思想政治素质和职业道德，副高以上职称和高级职业技术等级证书，有海外学习和培训经历，以及丰富的国际品牌酒店工作经验和国际化视野，专业技术应用能力、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备酒店管理专业教学能力与专业岗位能力。

酒店管理专业现专业负责人王钰，副教授，CHE（美国饭店业教育协会注册教育导师），高级调酒师，主持完成省部级以上课题研究1项，主要参与省部级以上课题研究3项，主持完成局级课题3项，发表核心论文9篇，主编教材3本，其中一本为国家十二五规划教材；个人获得2015年全国信息化教学大赛二等奖、2015年天津市信息化教学大赛一等奖、2015、2016年天津市国际化教学标准说课大赛一等奖、2014年天津市级教学成果奖二等奖，2009年天津市级优秀教学团队成员。

(2) 专业骨干教师，有良好的思想政治素质和职业道德，有海外学习和培训经历，硕士及以上学历、中级以上职称、高级职业资格证书、专业技术应用能力较强、有一定科研能力、累计有2年及以上国际品牌酒店工作经历，在专业课程建设方面能起带头作用，为同时具备理论教学和实践教学能力的“双师型”教师。

(3) 一般专业教师，有良好的思想政治素质和职业道德，硕士及以上学历、中级及以上职业资格证书，五年内不少于6个月国际品牌酒店企业工作经历，有一定的专业技术应用能力及科研能力，有教学改革创新意识、信息化技术应用能力较强。

2. 兼职教师聘用要求

兼职教师来自高星级国际品牌酒店，有10年以上酒店工作经验，且有3年以上酒店一线服务经历，现职为酒店中高层管理职位者优先考虑，技师以上职业资格证书，有熟练的专业岗位技术能力和一定的教学水平，现阶段从事本专业岗位技术工作。选聘的兼职教师具备良好的职业道德和职业素养，较强的责任心，良好的沟通能力，服从学校的管理规定，有足够的精力投入其承担的教学工作。

3. 现有教师队伍结构组成

专业现有授课教师20人，其中，专任教师11人；兼职教师9人，占比45%；双师型教师13人，占比65%。

对教师队伍建设建议：教学团队能适应“互联网+职业教育”新要求，教师具备较强的信息技术应用能力，能够把大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，能够积极进行角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。

教师 (人)	学历结构					
	博士		硕士		学士	
	0人	0%	17人	85%	3人	15%
	职称结构					
	正高		副高		中级及以下	
	1人	5%	12人	60%	7人	35%

3. 教师承担主干课程授课情况

序号	教师姓名	职称	主要讲授课程
1	王钰	副教授	宴会策划与服务、酒水知识与操作技巧
2	梁玉社	副教授	国际酒店管理概论
3	徐文苑	教授	客房管理与服务、中西方饮食文化
4	高珍	讲师	现代服务礼仪、大型活动策划与管理
5	刘悦	副教授（低职高聘）	餐饮管理与服务、酒店人力资源管理实务
6	周飞	讲师	茶艺与茶文化、普通话技能培训与测试
7	徐萌	讲师	前厅管理与服务、酒店管理信息系统
8	程丽	讲师	国际酒店管理概论、市场营销实务
9	王楠	讲师	酒水知识与操作技巧、餐饮管理与服务
10	吕函霏	讲师	客房管理与服务、宴会策划与服务
11	祁靖文	助教	市场营销实务、酒店服务英语
12	马桂敏	兼职、天津滨海假日酒店	国际酒店管理概论、酒店人力资源管理实务
13	李新光	兼职、天津团泊湖温泉酒店	餐饮管理与实务、宴会策划与服务
14	李建民	兼职、天津老电车大酒店	酒店物品赏析
15	张旭	兼职、天津京基皇冠假日酒店	酒店管理信息系统

		店	
16	简薇	兼职、天津泛太平洋酒店	酒店公共关系实务
17	刘蕊	兼职、天津海河假日酒店	酒店物品赏析
18	张福莹	兼职、天津滨海圣光皇冠假日酒店	酒店物品赏析
19	赵迎	兼职、天津赛象酒店	酒店管理信息系统
20	梅啸臣	兼职、天津赛象酒店	酒店物品赏析

（二）教学设施

1. 教室条件

教室配备智能终端教学设备，教学活动区域实现无线网络覆盖，推行运用手机终端、APP开展教学活动，满足泛在、移动、个性化学习方式的需要。

2. 校内实训条件

（1）现有实训室数量。酒店管理专业现有校内实训基地1个。该校内实训基地具有国际一流的水平，基地包括中餐实习餐厅、西餐实习餐厅、模拟前台与客房实训室、品酒实训室、茶艺实训室等5个实训室，达到“教学做”一体的目标，并具备原人社部6种职业资格证书培训和考核鉴定的能力，为旅游酒店专业的旅行住宿服务、餐饮服务等实训提供保障。

（2）现有实训室满足实训情况描述：

序号	实训室（场所）名称	实训内容	面积（约m ² ）	工位数	备注
1	中餐实习餐厅	餐饮服务训练	120	35	
2	西餐实习餐厅	餐饮服务训练	71	30	
3	模拟前台与客房实训室	入住离店、客房服务等技能训练	240	35	
4	品酒实训室	酒水品鉴和调酒实训	83	38	
5	茶艺实训室	茶文化与茶艺实训	61.6	25	

3. 校外实训基地建设

与本地区十几家洲际、万豪、喜达屋等国际著名品牌酒店企业建立校外实训基地合作关系，能提供给学生前厅、餐饮、客房等重要岗位的境内外实习机会，以利于学生更好的了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平，搭建了良好的平台。

（三）教学资源

1. 教材选用制度

严格按照《天津职业大学教材建设工作规范（试行）》（津职大〔2017〕145号）进行教材的选用与征订。每学期对教材进行抽样检查，审核教材内容、出版时间、教材类型和意识形态等。哲学及社科类教材通过学院（部）党总支委员会、党政联席会和学校常委会审核，保证教材符合社会主义意识形态和党的路线方针政策。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教

材。

2. 图书文献配备

围绕酒店管理专业，订阅有影响力的国内外专业期刊、杂志（如：《旅游学刊》、《International Journal of Hospitality Management》等），为专业教师及学生的专业素质提高提供有价值的、前瞻性的参考读物。

3. 数字资源配备

加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，建好用好专业教学资源库，促进优质资源共建共享，为学生、教师、企业搭建互通的桥梁，共享的平台，从而推动校企合作、帮助教师备课、促进学生学习，不断提高专业的社会影响和人才培养质量。资源库建设应包括如下资源：

（1）学习资源：在完成专业课程设计的基础上，通过校企共建，组织专兼职优秀教师，集中最优质的资源，共同编写出版了符合国际化人才培养需要的教材，将理论、实训、实习各个教学环节有机地结合，充分体现教学做一体。在完成专业优质核心课教材的同时，需要进行教学资源库建设，将本专业已完成的优质核心课程课件、电子教案、学习包等内容充实到资源库，专业资源内容还包括多媒体课件库、课程特色库、案例库、专业文献库、课程标准与专业标准库、国内外著名酒店的分布信息，酒店特色，行业标准，行业发展动态等以及师生互动平台等丰富资源库内容。通过网站进行辐射实现资源共享和网上教学；丰富教学资源库内容，并做到实时更新。积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。注重幻灯片、投影片、视听光盘、多媒体仿真软件等常用课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情景，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。

（2）实践教学资源：注重实训教材和指导用书的开发和应用。产学合作开发实训课程资源，充分利用本行业的企业资源，进行产学合作，建立实习实训基地，实践“工学”交替，满足学生的实习实训，同时为学生的就业创造机会。建立酒店管理专业开放实训室，使之具备现场教学、实操实训、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

（四）教学方法

1. 教学方法

酒店管理专业教学过程中做到传统与现代的有机结合，灵活运用讲授法、案例教学法、情景教学法、项目教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。本专业采用的教学方法有：

(1) 讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的酒店管理理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼地让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余地应用所学知识和技能打好坚实的理论基础。

(2) 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的酒店实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

(3) 情景教学法：情景教学法是本专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。实训场所在规划、建设时均按照企业实际经营模式设计建设，给学生一个真实的环境，比如实际的酒吧、实际的前厅、客房环境下，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在酒店专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣 and 动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

(4) 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。

上述教学方法在实施过程中还要遵循以下原则：

(1) 注意生源特点，延伸学生的参与深度，充分发挥学生学习主体作用

酒店管理专业课程教学内容教学注意高职生源结构特点，发挥学生主体作用，以“从实践到理论再到实践”的模式安排课程内容顺序。通过项目式课程内容体系与项目式教学法，提高学生学习的兴趣，让他们“有意义地”掌握这些知识，有效培养学生的能力。改革传统的教学方法学生被动学习的弊病，充分调动学生的学习兴趣和参与意识，提高学生分析解决实际问题的能力，充分体现职业技术教育以培养受教育者操作技能为主的特色，有利于充分发挥学生学习主体的作用，培养学生的自学能力、观察能力、动手能力、研究和分析问题的能力、协作和互助能力、交际和交流能力、生活和生存的能力。在项目进行过程当中，学生必须自己独立制定项目完成计划、项目实施计划，还必须自我评价项目完成情况，这可以培养学生工作的独立性和主动性。将酒店企业相关组织引入课程的教学过程中来，充分发挥学生学习主体的作用，突出技能的训练以及与生产和生活实践的结合，有效提高学生的学习兴趣和参与意识。

(2) 教法与学法改革，以项目导向为主旨的“从实践到理论再到实践”教学模式

教法上以项目教学法为主，灵活运用操作示范、视频教学、模拟训练、案例分析、课业讨论等多种教学方法开展本课题教学改革。根据课程性质、教学内容和学生的特点，创造性地进行教学设

计，恰当地运用必要的现代教育技术和信息资源，寻求适当的教学方式、方法来组织实施研究性课堂教学，努力提高教学质量。

学习引导上，以项目学习法的形式把学生融入有意义的任务完成的过程中，让他亲自经历中获得经验和学习，使学生积极地学习、自主地进行知识的建构，以现实的学生生成的知识和培养起来的能力为最高成就目标。通过激发学生学习兴趣培养学生能力，能力提高反过来会激起更高的学习兴趣。

2. 信息化手段应用

本专业借助智能化、物联网、大数据、云计算的时代契机，基于职业教育酒店管理专业教学资源库平台，利用信息化教学方式与手段，提高教学效度与质量。并在加强专业教学资源库建设的基础上，在职教云上构建 10 门以上专业网络课程，应用于教学实践，打破时间与空间的界限，为开展学生的“自主学习”创造更为有利的条件。通过资源库平台，为酒店管理专业学生提供海量优质教学资源，包括续培养课程模块（含标准化课程 19 门）、国际化人才培养模块（含 1 个国际化人才培养标准、8 门国际化课程、1 门国际会议志愿者培训课程等）、“农家乐”培训模块、职业体验和职业操守课程模块等学习内容。通过利用职教云 APP 全过程监控评价考核学习者的学习过程。

3. 教学组织形式

根据不同的学习场景采取课程教学做一体化、志愿服务实践学分、第二课堂、订单培养等教学组织形式。

（1）“课程教学做一体化”模式

专业 90% 以上的课程采用教学做一体的授课模式，有利于大面积地培养人才，发挥教师的主导作用，分析班级特点，制订适合班级授课的教学方法，统一完善教学进度，实施教学检查。在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机。教学的关键是现场教学。在教学过程中，教师讲授示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，认识酒店各部门所从事工作的特点，并提供全面的服务。在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的含量，要紧密切合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练，在实践实操过程中，使学生掌握酒店岗位各项服务技能，提高学生的岗位适应能力。在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新设备发展趋势，贴近实际操作现场。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

（2）“志愿服务实践学分”模式：为鼓励学生参加各类大型国际会议的服务工作和一些不定期的酒店临时接待服务任务，特别规定了志愿服务实践学分的职业实践课程，并与酒店共同制定“学生实习学分认定和鉴定”办法，用以保证学生该类实践学分落到实处，更是为了使学生的临时性实习变被动为主动。为应对这类实习，实施了“机动”的教学计划安排，同时对因为临时接待实习而延误的课程，可以采用网上学习、案例收集、预留课业、酒店培训等。

(3) “第二课堂”模式

依托学生第二课堂成绩单体系,开展丰富多彩的第二课堂活动。通过星之航酒店专业社团活动、演讲比赛、辩论赛、主题班会、特色讲座等形式,丰富学生学习途径,延伸课堂学习,展示学生学习成果。邀请具有行业企业经验的专业人士和有代表性的校友为学生进行主题讲座、培训,与学生进行交流,提高学生对行业企业、岗位工作的认识。

(4) “订单培养”模式

第三学期,可利用订单培养方式组织学生进行跟岗实习,提前进入国际知名品牌酒店企业,感知岗位工作,以企业实习替代在校课程,有助于学生尽早定位,找到职业发展方向。

(五) 学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程,与国际化职业技能鉴定紧密结合的多元化考核评估模式。

1. 考核对象、内容与主体

评价对象:学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

考核评价内容:包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面,即学生职业核心能力和关键能力,做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

考核主体:学生、企业、教师,向学生项目小组和学生个人延伸。

2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力,重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程,并能解决实际问题。

注重对学生学习过程的评价,包括参与教学活动的程度、自信心、合作交的意识,独立思考的习惯,动手能力,解决专业问题的水平等方面。

3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革,教学内容和体系的实用性、先进性,符合高职人才和社会需要;注重评估改革传统教学方法,使用现代教育技术和多种教学方法手段;坚持理论教学与实践教学相结合,特别注重校内外实训基地等实践教学环节和学生英语水平的提高,突出了通用能力和专业技能培养,高职特色鲜明。

(六) 质量管理

1. 成立组织机构

为酒店管理专业建设的科学健康发展,成立由3--5名院内专业骨干和8--12名院外行业或企业专家组成的国际化专业建设指导委员会,负责专业建设的规划、指导、咨询、监控等工作;成立酒店管理专业教研室,配备教研室主任1名及专业带头人1名,具体负责专业建设项目的实施、组织专业教学与实习开展等工作。

2. 构建专业人才培养质量保障体系

(1) 制度建设：学校从发展规划、教学建设与改革、教学运行管理、教学评价与质量监控、实训基地建设管理、队伍建设与管理等六方面建立完善 67 项制度，形成了完备的教学管理制度体系。

(2) 质量标准建设：酒店管理专业按照联合国世界旅游组织教育质量认证（UNWTO- TedQual）（以下简称“教育质量认证”）标准进行专业建设。该教育质量认证是联合国世界旅游组织 Themis 基金会（UNWTO Themis Foundation）开展的一个项目。旨在提高旅游教育、旅游培训及旅游研究项目的质量。评估标准包括评估教学体系的有效性、评估教学体系与实际旅游产业的契合程度、评估学生对该教学体系的认可度。评估标准普遍适用于任何机构。利用该标准，可以有效保证酒店管理专业建设的质量和效果，同时可以进一步提升专业国际化建设内涵深度。

(3) 教学质量监测系统建设：主要从影响学校教学质量的内外部各主要因素（教师、学生、管理、政策、体制等）入手，严格把好质理关，建立科学合理的教学评估督導體系，形成分析、评价、反馈制度，营造良好的教学环境，达到最佳教学效果。依托集共享、交互、智能于一体的信息化教学管理平台，对日常教学与改革进行实时监控与评价，保证教学质量。定期进行《在校生教学质量跟踪评价》第三方评价，进行教学信息采集及分析，不断改进学校的教学工作。通过远程监控系统、教学巡视、各级听课、期中教学检查等主要工作，将常规检查与专项检查相结合，常规检查覆盖全过程、全师生、全课堂，专项检查按期初——期中——期末关键节点进行，建立教学评估督導體系，形成分析、评价、反馈制度。

酒店管理专业严格贯彻落实学校各项制度和质量标准，对专业人才培养方案、课程、课堂、考试、实习实训、毕业实践等各个教学环节实施科学、有效的质量监控手段，严格教学辅助过程的质量管理，严格把好专业教学环节每一道质量管理关，形成专业层面分析、评价、总结反馈制度，营造专业良好的教学环境，达到最佳教学效果。

九、毕业要求

酒店管理专业学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 2631 学时，135.5 学分，完成规定的教学活动，假期内完成 7 周适应性岗位实习，具备专业所需要的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识，酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论和酒店基层督導管理知识，具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况，具有一定的审美和人文素养，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等。

十、附录

1. 天津职业大学 2019 级酒店管理专业人才需求调研报告
2. 专业教学进程表