高等职业教育酒店管理专业建设基本要求

第一章　专业基本要素

第一条　专业名称：酒店管理专业

第二条　专业代码：640106

第三条　教育类型：职业教育

第四条　学历层次：大专

第五条　学　　制：三年

第六条　生　　源：高中或中职毕业生

第二章　培养目标

第七条　本专业培养具有良好的服务职业道德和良好的酒店员工形象，对酒店文化有一定理解，具有一定专业知识和较强综合服务能力与服务技能，并能灵活运用计算机和英语从事国际品牌酒店、餐饮企业、娱乐企业的服务与管理工作的，熟知酒店服务标准的，可担任酒店前厅部、餐饮部、客房部等部门服务与管理工作的高素质技术技能人才。

第八条　根据“以就业为导向”的培养要求，酒店管理专业毕业生初始就业阶段可以胜任各类星级酒店的前厅服务岗位；中、西餐饮服务岗位；客房服务岗位；康体娱乐服务岗位；旅游社接待服务岗位；高级商业服务岗位；市场部销售岗位；人力资源部管理等岗位。从业 3—5 年后，可胜任酒店前厅部经理、客房部经理、餐饮部经理等岗位。

第九条　学生学业成绩合格并取得与所学专业相关的中级及以上职业资格证书后，准予毕业。

第三章　就业面向

第十条　主要就业岗位：星级酒店、高级餐厅的前厅服务岗位，客房服务岗位；中、西餐饮服务岗位；高级商业服务岗位；康体娱乐服务岗位；旅游社接待服务岗位、休闲旅游服务等岗位。

第十一条　次要就业岗位：市场部销售岗位；人力资源部管理等岗位。

第四章　专业主要课程

第十二条　专业能力核心课程：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒水知识与调酒技术、康体服务与管理、礼仪形体训练、宴会策划与服务、酒店管理信

版权所有：天津职业大学

息系统、酒店人力资源管理实务、酒店产品营销、酒店服务英语。

第十三条　职业能力拓展主要课程：酒店财务管理实务、茶文化与茶艺、咖啡调制、插花技术、旅游酒店法规实务、酒店服务基础日语会话、酒店服务基础韩语会话、酒店公共关系实务、大型活动策划与管理。

第十四条　主要实践环节：带薪顶岗实习（共 26 周<含小学期六周>)、顶岗实习（共 20 周)、综合实践（共 8 周)。

第五章　师资基本条件

第十五条　生师比基本达到《普通高等学校基本办学条件指标》合格标准，合格标准生师比小于 20:1。

第十六条　具有硕士研究生以上学位教师占专任教师的比例不少于 60%。

第十七条　具有高级职称教师占专任教师的比例不少于 30%。

第十八条　兼职教师数占专任教师的比例达到 1:1，兼职教师从事酒店工作 8 年以上，主要担任实践环节教学。

第十九条　双师素质教师比例不少于 60%，年龄结构合理，满足专业长远发展需要。

第二十条　师资能力要求

以职业教育教学研究水平、职业教育教学实践能力、职业教育专业理论研究、职业教育专业实践能力为标准建设师资团队，提高师资质量，满足教学质量要求。教师的理论水平和动手能力要强，要能独立指导学生完成教学和实践任务。

第六章　校内实训基本条件

第二十一条　见表 1—11。根据课程设置的需要配置教学设备。每个实训室的要求如下：

版权所有：天津职业大学

表 1　酒店前厅学训室（面积 150 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
客房预定	1	预定方式和种类	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	2	预定确认	● 网络预定系统操作 ● 前厅工作模拟场景			
	3	网络预定要领	● 多媒体教室观实操影像、电脑 前厅工作模拟场景	1	1	
	4	预定推销技巧	● 前厅工作模拟场景			
前台入住接待服务	5	前台岗位职责和接待礼仪	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	6	前台服务工作程序	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	7	前台操作系统操练	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	8	入住登记	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
礼宾服务	9	礼宾部岗位职责、工作程序和接待礼仪	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	

版权所有：天津职业大学

	10	迎送宾客服务技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	11	行李员服务技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	12	委托代理服务技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
客房销售或升级	13	客房基本类型及价格构成	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	14	客房分配技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	15	客房销售技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	16	升级客房的技巧	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
投诉受理	17	顾客投诉原因分析	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	18	处理各种突发事件和投诉	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	19	部门沟通协调	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
商务中心服务	20	顾客接待礼仪	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	

版权所有：天津职业大学

	21	各种办公设备的使用	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
客人退房服务	22	前台岗位职责和接待礼仪	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	23	前台服务工作程序	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	24	退房相关的操作	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景			
	25	账单结算	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景			
	26	有效沟通	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景			
行政楼层服务	27	行政楼层的需求特征	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	28	行政楼层管理与服务的特色	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	29	行政楼层的日常工作流程	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	
	30	行政楼层的服务程序	● 多媒体教室观实操影像、电脑 ● 前厅工作模拟场景	1	1	

版权所有：天津职业大学

表 2　酒店中餐厅学训室（面积 140 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
中餐服务技能	1	托盘	轻托、重托	个	10	
	2	铺桌布	桌布	个	10	
	3	餐巾折花	餐巾	个	100	
	4	斟酒	酒杯	个	100	
	5	上菜	餐碟	个	100	
	6	分菜	分菜工具	套	10	
	7	中餐宴会摆台	摆台餐具及设备	套	10	
	8	中餐宴会服务	中餐厅模拟实训场地、餐具及设备	个	1	

表 3　酒店西餐厅实训室（面积 160 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
西餐服务技能	1	托盘	轻托、重托	个	10	
	2	铺桌布	桌布	个	10	
	3	餐巾折花	餐巾	个	100	
	4	斟酒	酒杯	个	100	
	5	上菜	餐碟	个	100	
	6	分菜	分菜工具	套	10	
	7	西餐宴会摆台	摆台餐具及设备	套	10	
	8	西餐宴会服务	西餐厅模拟实训场地、餐具及设备	个	1	

版权所有：天津职业大学

表 4　酒店实训基地（面积 1000 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
做床	1	中式铺床	床 1.2 米	张	2	
	2	开夜床	床垫	张	2	
客房清扫	3	卧室清扫	房务工作车	辆	1	
	4	卫生间清扫	吸尘器	台	1	
面层材料清洁保养	5	地毯清洗	干泡地毯机	台	1	
	6	地板清洗	吸水机	台	1	
	7	大理石保养	抛光机	台	1	

表 5　酒店咖啡厅实训室（面积 120 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
咖啡调制	1	入门介绍	咖啡机 磨豆机	台	1	
	2	浓缩咖啡萃取 1	咖啡机 磨豆机	台	1	
	3	浓缩咖啡萃取 2	咖啡机 磨豆机	台	1	
	4	牛奶与奶沫 1	咖啡机 磨豆机	台	1	
	5	牛奶与奶沫 2	咖啡机 磨豆机	台	1	

版权所有：天津职业大学

	6	卡布奇诺	咖啡机 磨豆机	台	1	
	7	拿铁	咖啡机 磨豆机	台	1	
	8	摩卡	咖啡机 磨豆机	台	1	
	9	玛奇朵	咖啡机 磨豆机	台	1	

表 6　调酒实训室（面积 120 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
酒水认知与服务	1	无酒精饮料的认识与服务	小吧台、直线杯	个	21、42	
	2	发酵酒的认识与服务	小吧台、葡萄酒杯	个	21、42	
	3	蒸馏酒的认识与服务	小吧台、子弹杯	个	21、42	
	4	配制酒的认识与服务	小吧台、子弹杯	个	21、42	
鸡尾酒调制	5	搅和法鸡尾酒调制和鸡尾酒装饰	小吧台、吧匙、搅拌机、相关酒杯	套	21	
	6	兑和法鸡尾酒调制	小吧台、吧匙、相关酒杯	套	21	
	7	调和法鸡尾酒调制	小吧台、吧匙、搅拌杯、相关酒杯	套	21	

版权所有：天津职业大学

	8	摇和法鸡尾酒调制	小吧台、摇酒壶、吧匙、相关酒杯	套	21	
酒吧服务与管理	9	认识酒吧	大吧台及相关工具	套	1	
	10	开吧前的准备	大吧台及相关工具	套	1	
	11	迎宾、点酒水	大吧台级相关工具	套	1	
	12	巡台服务	大吧台及相关工具	套	1	
	13	结帐、送客服务	大吧台及相关工具	套	1	
	14	结束酒吧营业	大吧台级相关工具	套	1	
	15	酒水饮料领发管理	大吧台及相关工具	套	1	
	16	酒水饮料盘存管理	大吧台及相关工具	套	1	
	17	酒吧饮料销售管理	大吧台级相关工具	套	1	
鸡尾酒综合实训和考核	18	鸡尾酒调制综合实训	各种工具和酒杯	套	21	
	19	实训考核	各种工具和酒杯	套	2	

表 7　酒店客房实训室（面积 110 平方米）

实训项目	**主要设备**					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
做床	1	中式铺床	床 1.2 米	张	2	
	2	开夜床	床垫	张	2	

版权所有：天津职业大学

客房清扫	3	卧室清扫	房务工作车	辆	1	
	4	卫生间清扫	吸尘器	台	1	
面层材料清洁保养	5	地毯清洗	干泡地毯机	台	1	
	6	地板清洗	吸水机	台	1	
	7	大理石保养	抛光机	台	1	

表 8 酒店日韩餐厅实训室（面积 100 平方米）

实训项目	**主要设备**					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
日韩餐饮服务礼仪	1	日韩餐饮文化	模拟实训场景	个	1	
	2	日韩餐饮礼仪	模拟实训场景	个	1	

表 9 酒店介绍性厨房（面积 100 平方米）

实训项目	**主要设备**					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
西点烘焙	1	入门介绍	烤箱 和面机 加热炉 冰箱	台	1	
	2	和面 发酵与烘烤	打发 和面机 烤箱	台	1	
	3	曲奇饼干制作	烤箱 和面机 加热炉	台	1	
	4	常见蛋糕制作	烤箱 和面机 加热炉	台	1	
		蛋挞制作	烤箱 和面机 加热炉	台	1	

版权所有：天津职业大学

	5					
	6	冷盘西点制作	搅拌器 冰箱	台	1	

表 10 酒店餐饮展示室（面积 70 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
菜单和菜品识别	1	中餐菜单和菜品识别	各种中餐菜模	个	20	
	2	西餐菜单和菜品识别	各种西餐菜模	个	20	

表 11 茶艺实训室（面积 100 平方米）

实训项目	主要设备					
	序号	实训名称	基本规格或主要要求	单位	数量	备注
茶艺的基本认识与服	1	茶具的认识与使用	竹木茶船	个	22	
			朱泥小品紫砂壶	个	22	
			白瓷或青花瓷小品壶	个	22	
			透明无花直线玻璃杯，200-300ml	个	22	
			小号白瓷盖碗	个	22	
			玻璃茶海	个	22	
			瓷质或紫砂盖置	个	22	
			不锈钢过滤网及网架托	组	22	

版权所有：天津职业大学

务			紫砂挂釉品茗杯组	组	22	
			深色强吸水纯棉茶巾	条	22	
			竹木茶艺六用	套	22	
			纸质、瓷质或金属材质茶仓	个	22	
			白瓷茶荷	个	22	
			玻璃茶钵	个	22	
			测量泡茶用水温度的温度计	个	1	
			测量茶叶用量的天平	个	1	
			17 寸长方形塑料或竹木托盘	个	22	
			塑料或竹木奉茶盘	个	22	
			不锈钢随手泡，1-2 升	个	22	
			长方形竹木杯垫	个	22	
			竹木或瓷质架托	个	22	
			白瓷小口杯	个	22	
	2	茶类的认识与服务	西湖龙井	克	50	
			洞庭碧螺春	克	50	
			太平猴魁	克	50	
			黄山毛峰	克	50	
			白毫银针	克	50	
			君山银针	克	50	
			安溪铁观音	克	50	
			大红袍	克	50	
			祁门红茶	克	50	
			普洱茶	克	50	
茶艺的	3	玻璃杯冲泡法	茶钵、茶巾、茶仓、茶荷、茶匙、架托、玻璃杯、托盘、奉茶盘、随手泡	套	22	3 个玻璃杯为一套

版权所有：天津职业大学

冲泡方法与技巧	4	盖碗冲泡法	茶钵、茶巾、茶仓、茶荷、茶匙、架托、小盖碗、托盘、奉茶盘、随手泡	套	22	3 个小盖碗为一套
	5	瓷壶冲泡法	茶钵、茶巾、茶仓、茶荷、茶匙、架托、瓷壶、小口杯、托盘、杯垫、随手泡	套	22	4 个小口杯为一套，4 个杯垫为一套
	6	福建功夫茶冲泡法	茶船、紫砂壶、小口杯、茶瓶、茶匙、茶仓、茶荷、茶巾随手泡	套	22	4 个小口杯为一套
	7	乌龙茶冲泡法	紫砂壶、茶海、品茗杯组、盖置、过滤网及网架托、茶艺六用、茶仓、茶荷、杯垫、茶巾、茶船、随手泡	套	22	5 组品茗杯组为一套

第七章　校外实习基本条件

第二十二条　拥有长期稳定的、良好合作的天津泰达万丽酒店、滨海假日酒店、滨江万丽酒店等校外酒店实习基地。顶岗实习基地能一次接收两个整班以上学生的顶岗实习，每个顶岗实习学生安排有一个生产性岗位。

第八章　教材与图书资料

第二十三条　教材选用近三年出版的高职高专“十二五”国家级规划教材、高职高专类出版教材或学校自编特色教材。

第二十四条　图书资料建议 5 年出版的专业图书、杂志齐全。

第二十五条　多媒体与网络教学条件：以精品课程建设和工学结合优质核心课程建设为契机，购置和开发多媒体与网络教学资源以满足课程实施的需要，多媒体设施齐全，网络资源丰富。

版权所有：天津职业大学

项目主持院校：天津职业大学

2013 年 12 月

版权所有：天津职业大学

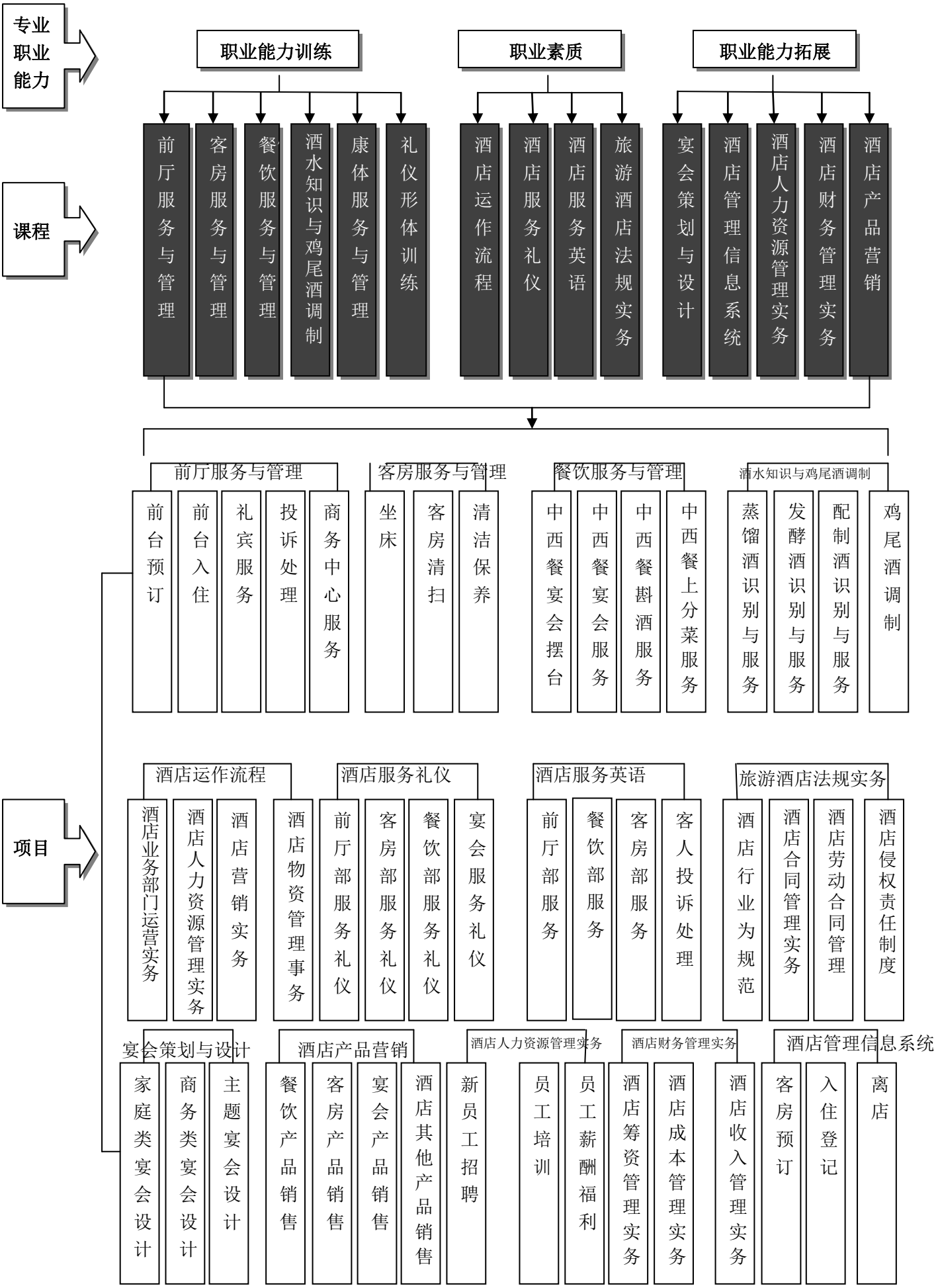
专业课程体系构建

通过整理分析酒店管理专业调研数据（见酒店管理专业调研报告），确定酒店管理专业就业岗位群，主要为前厅接待、餐饮服务、客房服务、康体服务等岗位群。

以高职十二五规划对发展型、复合型、创新型技术技能人才的重新定位为依据，以岗位服务能力为切入点，对职业能力课程进行系统化设计。通过分析各类岗位群对应的具体工作项目，结合课程所属具体工作项目的完成过程系统设计理论知识和技能训练内容，最终获得了酒店专业就业岗位工作内容的12门系列专业课程：餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、康体服务与管理、宴会策划与设计、酒店管理信息系统、酒店人力资源管理实务、酒店产品营销、酒水知识与调酒技术、茶文化与茶艺、酒店服务礼仪、酒店服务英语。

12门系列课程具有如下特点：特点之一：落实了技术技能人才定位。即在课程体系开发上突出了“强调技术、注重技能、关注创新、兼顾人文、综合发展”的设计思想。特点之二：课程内容设计和教学实施及考核评价注重突出“教学做一体”的高职特点。

版权所有：天津职业大学


专业职业能力
职业能力训练
职业素质
职业能力拓展
课程
前厅服务与管理
客房服务与管理
餐饮服务与管理
酒水知识与鸡尾酒调制
康体服务与管理
礼仪形体训练
酒店运作流程
酒店服务礼仪
酒店服务英语
旅游酒店法规实务
宴会策划与设计
酒店管理信息系统
酒店人力资源管理实务
酒店财务管理实务
酒店产品营销
项目
前厅服务与管理
前台预订
前台入住
礼宾服务
投诉处理
商务中心服务
客房服务与管理
坐床
客房清扫
清洁保养
餐饮服务与管理
中西餐宴会摆台
中西餐宴会服务
中西餐斟酒服务
中西餐上分菜服务
酒水知识与鸡尾酒调制
蒸馏酒识别与服务
发酵酒识别与服务
配制酒识别与服务
鸡尾酒调制
酒店运作流程
酒店业务部门运营实务
酒店人力资源管理实务
酒店营销实务
酒店物资管理事务
酒店服务礼仪
前厅部服务礼仪
客房部服务礼仪
餐饮部服务礼仪
宴会服务礼仪
酒店服务英语
前厅部服务
餐饮部服务
客房部服务
客人投诉处理
旅游酒店法规实务
酒店行业为规范
酒店合同管理实务
酒店劳动合同管理
酒店侵权责任制度
宴会策划与设计
家庭类宴会设计
商务类宴会设计
主题宴会设计
酒店产品营销
餐饮产品销售
客房产品销售
宴会产品销售
酒店其他产品销售
酒店人力资源管理实务
新员工招聘
员工培训
员工薪酬福利
酒店财务管理实务
酒店筹资管理实务
酒店成本管理实务
酒店管理信息系统
酒店收入管理实务
客房预订
入住登记
离店

版权所有：天津职业大学

版权所有：天津职业大学