

酒店管理专业 人才培养方案



河南交通职业技术学院

二〇一九年八月

酒店管理专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

酒店管理

(二) 专业代码

640106

二、入学要求

普通高中毕业生、职业高中毕业生、中专毕业生、技校毕业生。

三、修业年限

全日制三年 专科

四、职业面向

(一) 专业定位

酒店行业技术技能人才与中基层管理者

（二）核心岗位和相关岗位群

核心岗位：大型国内外酒店集团、酒店管理公司等涉外企业的前台业务部门前厅部、餐饮部、客房部等核心部门的技术技能岗位和基层管理岗位。

核心岗位群：大型国内外酒店集团、酒店管理公司等涉外企业的前台业务部门前厅部、餐饮部、客房部等核心部门的中层管理岗和后台部门市场营销部、人力资源部、财务部等部门的技术技能岗位与中基层管理岗位。

相关岗位群：茶艺师、调酒师、宴会师、VIP 服务专员、公关、服务产品营销人员等技术技能岗位与中基层管理岗位。

依据行业企业对人才的需求，基于岗位对人员的技能要求，分解出岗位任务与能力要求的对照表（见表 1）。

表 1：酒店管理专业岗位任务与职业能力对照表

| 岗位 | 专项能力 | 能力要素 | 课程设置 | 能力测评 |
|----------|------------|--|---------------------------|--------------------|
| 前厅部服务与管理 | 前厅处理各项事务能力 | (1) 熟悉酒店整体运作 (2) 掌握本部门各项工作程序，并能熟练操作 (3) 能合理安排前台一系列义务 | 当今饭店业、前厅部的运转与管理 PMS 操作 | 合格 推荐前厅服务员中级资格证 |
| | 酒店营销与宣传 | (1) 具有一定酒店营销知识 (2) 具有一定写作宣传知识 | 饭店与旅游服务业市场营销 | |

| | | | | |
|--------------|-------------|---|--|----------------------------|
| 客房部服务与管理 | 具有处理客房部业务能力 | (1) 具有一定客房服务及管理能力 (2) 掌握目标标准酒店知识 (3) 掌握本部门的管理规范 | 饭店客房管理 (客房专项实训) | 合格 推荐客房服务员中级资格证 |
| 餐饮部服务与管理 | 具有餐饮业务处理能力 | (1) 掌握餐厅的工作程序和服务标准 (2) 能设计布置及安排各种宴会、茶话会等方案 (3) 掌握有关服务礼仪, 能按服务标准进行工作 | 餐饮经营管理 酒吧与调酒 茶艺基础 (中、西餐饮专项实训) | 合格 推荐餐饮服务员工中级资格证书 |
| 综合服务管理 | 具有综合管理、协调能力 | (1) 具有制定计划和监督执行计划能力, 搞好部门内外协作 (2) 维护好酒店及客人利益, 并能妥善解决好客人重大投诉 | 饭店人力资源管理 国际饭店管理 饭店业督导 | 合格 推荐参与美国注册饭店督导师(CHS)认证 |
| | | | 酒店职业素养养成 | 合格 推荐参与注册金质服务师(CGSP)认证 |
| 对外宾的服务 | 英语基本应用能力 | 英语基本听、说、读、写能力、运用酒店英语服务能力 | 酒店服务英语 酒店英语口语 | 推荐参加大学英语四级、3A行业英语认证 |
| 前厅预定、登记入住、离店 | 计算机实际操作能力 | (1) 计算机硬件结构 (2) 操作系统使用 (3) 一般文字处理 | 计算机操作应用基础 | 合格 取得计算机一级证书 |
| | 酒店管理软件应用能力 | 酒店管理软件使用 | 酒店前厅信息系统 PMS | 合格 |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以培养学生职业能力为主线，以岗位为中心，培养符合职业道德要求，具有敬业精神，能够熟练运用现代星级酒店管理理论和扎实专业实操技能，学会酒店管理基本业务，托管与驻店管理能力出色，胜任大中型酒店管理集团的各种业务，具备创新能力，“精服务、懂管理、知礼仪、善表达、会沟通”，能适应国内外大型酒店集团、酒店管理公司及其它旅游服务业相关岗位需要的应用型、复合型的技术技能人才和职业经理人。

（二）培养规格

通过调研和进行校企合作，研究确定人才培养规格与质量标准。酒店管理专业根据毕业生主要就业范围及面向的工作岗位所需的具体知识、能力、素质结构要求，确定毕业生应具有的人才规格及质量标准如下：

1、知识结构要求及标准

具备文化基础知识，达到规定标准。

具备英语基础知识，能进行一般的英文阅读与表达。

具备计算机基础知识，能使用 WINDOWS 操作系统和 OFFICE 办公软件。

学会酒店服务与管理所需的基础理论知识。

具备现代酒店管理先进的管理理念，酒店各部门服务流程。

2、能力结构要求及标准

能够运用星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务流程和服务技能，达到酒店核心业务部门具体岗位的对客服务工作要求，具有沟通、交际、应变能力；

具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力；

具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，具备一定的营销、公关及销售的知识和技巧，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，有一定的策划、公关和促销技能，具有较强的沟通、协调、交际与解决问题的能力；

具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语和普通话对客服务，能恰当处理日常酒店人际关系；

具备全面的酒店基层管理知识、规范的服务操作技能和灵活的应变能力，能独立完成酒店的各项服务；

具备酒店文档管理、会议准备、办公软件应用以及各部门间协调等能力；

3、素质结构要求及标准

思想素质：符合职业道德要求、具有金质服务意识和组织纪律性，以主动、热情、耐心、周到的服务方针，服从指挥、忠于职守。

业务素质：符合酒店仪表仪容要求，使用酒店岗位要求

的服务语言，具备酒店从业人员所必备的文化知识，具有销售酒店产品与服务的能力和技巧。具有心理学的知识，对客人的心理特征有科学的理解，准确的判断。了解客人的需求，提供针对性服务。

身体素质：具有优美的体态、健康的体魄和良好的个人习惯，使学生在工作中不仅做到会干、肯干，而且能干。

心理素质：对自身的心理特征有清醒的认识，明确的把握。在工作中积极向上、乐观热情、具有正能量和抗压能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

表 2 公共基础课程描述

| 课程名称 | 教学学时 | 课程目标及教学要求 | 教学内容 |
|-------------|------|--|---|
| 思想道德修养与法律基础 | 45 | <p>通过该课程学习：</p> <p>描述人的本质和人生观的基本内容，评价人生价值的标准，正确分析实现人生价值的主客观条件；</p> <p>描述理想信念对大学生成长成才的重要意义，分析共同理想和最高理想的关系；认识到实现理想的艰巨性和曲折性。</p> <p>描述掌握爱国主义的内涵和爱国主义的优良传统，能够坚持爱国主义和社会主义和拥护祖国统一。</p> | <p>本课程内容包 括：坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德、尊法学法守法用法。</p> |

| | | | |
|----------------------|----|--|---|
| | | <p>描述社会主义核心价值观和价值体系的基本内容，熟悉社会主义核心价值观的历史底蕴、现实基础；</p> <p>描述道德的基本含义、社会主义道德的基本内容和优良道德传统的主要内容以及以为人民服务为核心、以集体主义为原则的社会主义道德的内容，做诚信公民。</p> <p>描述社会主义法律的内涵，弄清我国的法律体系和运行机制，树立中国特色社会主义法治体系、法治思维、法制观念。</p> | |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 68 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述马克思主义中国化的理论成果及其理论精髓，会运用中国化马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题；具备投身于改革开放和社会主义现代化建设的自觉性、主动性和创造性，成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人；准确把握社会主义的本质，能够坚定“四个自信”，全面提高学生思想政治素质和中国化马克思主义理论素养，做一个新时代有知识有文化有社会责任感的有志青年；懂得中国共产党的领导地位是历史的必然，是人民的选择；能够积极贯彻新发展理念，建设现代化经济体系是中国特色社会主义经济建设的重要内容；正确分析以深化供给侧结构性改革为主线，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革，实现高质量增长的必要性。</p> | <p>本课程内容包 括：毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、“五位一体”和“四个全面”总体布局、坚持和加强党的领导。</p> |
| 形势与政 | 66 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述“习近平新时代中国特色社会主义思想</p> | <p>本课程内容包 括：学习和传达</p> |

| | | | |
|---------|-----|---|--|
| 策 | | <p>想”的基本框架、基本原则、主要内容、战略措施等；准确分析和感知“党的十八大以来5年的成就是全方位的、开创性的，5年来的变革是深层次的、根本性的”；描述“中国特色社会主义进入新时代”的深刻内涵和重要意义；树立为“两个一百年奋斗目标的战略部署”无私奉献、倾情投入的理想和激情；能够将自己的专业、职业与“我国经济社会发展重大战略部署”紧密联结；能够将自己的“青春梦”融入实现中华民族伟大复兴的“中国梦”，坚定理想信念，志存高远，脚踏实地，勇做时代的弄潮儿。</p> | <p>党和国家重要会议精神、领会和传播党的理论创新成果、正确认识重大事件和纪念活动、准确把握中国外交与国际形势。</p> |
| 体育 | 115 | <p>通过该课程学习： 养成自觉参与锻炼的行为习惯；能够科学实施体育锻炼的方式方法；形成健康的心理品质，表现出良好的人格特征，积极的竞争意识与团队合作态度。能够在实践中运用常见运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法。能够在教学比赛中运用所学运动技术、战术；正确叙述运动有关的损伤产生原因及保健知识；能根据课堂所学的基本知识，制订简便的运动处方；学会教学内容项目的运动规则与裁判方法并能在实践中组织简单的基层比赛,具有一定的体育欣赏能力；能够能利用体育锻炼调节与改善自身心理状态，正确处理运动损伤。</p> | <p>本课程内容包 括:科学体育锻炼的原则和方法、运动性伤病的预防和急救、运动与营养关系、运动处方；篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球的运动发展史、规则、运用技术、技战术；田径项目的基本基础及成绩进展。</p> |
| 计算机应用基础 | 68 | <p>通过该课程学习： 能描述计算机的应用领域及其功能； 能够会计算机操作的基本技能； 能描述计算机操作系统的基本知识和操作技</p> | <p>本课程内容包 括:计算机基础、windows 操作系统使用、Word</p> |

| | | | |
|-----------|----|--|---|
| | | <p>能；</p> <p>会使用办公自动化常用工具，具有进行日常事务处理的能力；</p> <p>能说出 Internet 的一般知识，具有使用网上常用工具的能力。</p> | <p>文字处理、Excel 电子表格处理软件应用、演示文稿应用、计算机网络基础与 Internet 应用。</p> |
| 应用文写作 | 30 | <p>通过该课程学习：</p> <p>能够运用竞聘辞、社会实践报告、实习报告、毕业设计、学术论文、求职函、简历等 15 种文书知识对具体的交往任务和 environment 进行分析、判断，明确交往对象，确定写作的文种；</p> <p>能够应用写作基本要求：主题正确集中、材料充实有针对性、结构符合文种体式、语言表达简洁明确、严谨得体，对给定材料进行分析、提炼、运用；</p> <p>能够在分析、处理材料的基础上，应用比较、分类等方法，采取记叙、议论、说明等表达方式写出格式正确、语言规范的应用文书；</p> <p>能够用询问调查法、直接调查法、统计调查法等多种调查手段进行调查研究；</p> <p>能够简单描述 15 种文书的基本概念、特点、类别和作用，领会写作要求；</p> <p>能够准确描述 15 种文书的体式和处理程序；</p> <p>能够简单描述同一模块中不同文种的区别。</p> | <p>本课程内容包括：应用写作理论知识、大学生通用文书、公文、常用工作文书。</p> |
| 职业发展与就业指导 | 34 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述职业的特性、功能及分类；正确撰写合格的求职材料及职业生涯的规划；准确分析当前就业形势与政策法规；正确叙述基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识等；能够利用理论知识形成自我探索及职业环境探索技能、信息搜集与管理技能、生涯决策技能、求</p> | <p>本课程内容包括：大学学习与生涯规划、个人需求与人生发展的方法与途径、生涯决策与规划制</p> |

| | | | |
|--------|----|---|--|
| | | 职技能、维权技能等方面的能力。 | 定等、大学生就业形势分析、大学生就业心理调适与就业权益维护、大学生求职信息的搜集与整理等。 |
| 音乐鉴赏 | 34 | <p>通过该课程学习：</p> <p>描述音乐的基本要素、常用的音乐记号；表述音乐对情绪的影响，并能运用合适的音乐进行自我调节；分析和探究音乐作品的要素、结构、形式、情绪和人文内涵；准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容；正确评价音乐内容和形式中所反映的真、善、美与假、丑、恶。</p> | <p>本课程内容包 括：乐理知识、 音乐欣赏知识、 声乐知识、中国 民族民间音乐、 中国音乐概述与 作品赏析、外国 音乐概述与作品 赏析</p> |
| 舞蹈鉴赏 | 64 | <p>通过该课程学习：</p> <p>认知舞蹈的起源与发展；能够总结出舞蹈的种类及特点；能说出简单的舞蹈知识及相关术语；学会欣赏舞蹈的方法，根据所学舞种的特点提高欣赏和分析的技巧；通过鉴赏舞蹈作品、学习艺术理论、参加艺术实践，发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位；陶冶情操，发展个性；了解、吸纳中外优秀成果，提高文化艺术素养，增强爱国主义精神。</p> | <p>本课程内容包 括：中国民族民 间舞、中国古典 舞、芭蕾舞、现 代舞、流行舞蹈、 外国民间舞蹈</p> |
| 心理健康教育 | 30 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义；叙述大学阶段人的心理发展特征及异常表现；描述自我调适的基本</p> | <p>本课程内容包 括：心理学基本 知识、自我认知、 环境适应、心理</p> |

| | | | |
|------------------|----|---|--|
| | | 知识。正确认识自身的心理特点和性格特征；能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价；在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。 | 调适、应对挫折、择业心理。 |
| 创新创业教育 (网络课程) | 34 | 通过该课程学习： 能清晰地认识到创新创业的重要性，正确描述一些基本的创新技法，并且在学习生活中能积极主动去创新；通过对创新创业案例分析与讨论，树立正确的创业成败观；正确叙述善于思考、勇于探索的创新精神，敢于承担风险、挑战自我的进取意识；形成面对困难和挫折不轻易放弃的态度；能够识别机会、快速行动和善于解决问题；更够善于合作、诚实守信、懂得感恩。 | 本课程内容包 括：创新思维及其重要性、创新技法、创业素养的提升、创业机会的识别、全面认识“互联网+”、如何设计商业模式及整合资源、设立你的企业等。 |
| | | | |

(一) 专业(技能)课程

(1) 专业(技能)基础课程

1. 酒店职业素养养成课

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|----|
| 酒店职业素养养成课 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1 | 总学时 | 30 | 讲授学时 | 16 | 实训学时 | 14 |
| <p>教学目标：</p> <p>通过这门课程的学习，让学生认识到酒店工作的性质，以及酒店管理专业学生所必须具备的职业素养，培养学生的服务情商。使学生具备良好的职业态度和职业习惯，能够更好的适应酒店的工作，同时，培养学生良好的个人形象，较强的人际沟通能力、协调能力、独立解决问题的能力。让学生在在学习中了解到服务的本质，能够选择和运用恰当的方式服务于客人。</p> | | | | | | | |

| |
|--|
| <p>教学要求</p> <p>(1) 具有认识酒店工作性质、热爱并乐于服务的能力；</p> <p>(2) 具有提升自身形象和养成良好职业习惯的能力；</p> <p>(3) 具有理解金质服务七要素的能力；</p> <p>(4) 具有分析和解决酒店服务常见问题和应对突发事件的基本技能；</p> <p>(5) 具有恰当的提供合适服务的能力。</p> |
| <p>教学内容：</p> <p>(1) 感恩教育</p> <p>(2) 认识自我</p> <p>(3) 自我形象提升</p> <p>(4) 酒店服务</p> <p>(5) 金质服务</p> <p>(6) 金质服务在酒店服务中的应用</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>采用理论与实践相结合的教学方法，利用视频资料、问题解决、团队合作等展开启发式教学，翻转课堂。</p> |
| <p>教学方法</p> <p>课堂讨论式教学法、案例教学法、团队合作等</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备。</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源。</p> |

2. 当今饭店业

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 当今饭店业 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1 | 总学时 | 30 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 4 |
| <p>课程目标：</p> <p>(1) 具备酒店行业的基础知识</p> <p>(2) 能够参与酒店一线的服务管理及实践工作</p> <p>(3) 具备技术技能人才职业素质和服务能力</p> <p>(4) 具备酒店从业人员所应具备的基本理论与实践素质</p> <p>(5) 通过学习使学生能够达到考取酒店行业相关资格证书水平</p> | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(1) 学会酒店业和旅游服务业的相关知识;</p> <p>(2) 学会独立分析和解决问题的能力;</p> <p>(3) 培养较高的服务意识和职业素养;</p> <p>(4) 学习在酒店业中的职业规划;</p> <p>(5) 通过理论学习使学生达到能够考取酒店行业相关资格证书水平;</p> |
| <p>课程内容</p> <p>(1) 旅行与旅游业</p> <p>(2) 服务产生差别</p> <p>(3) 探索饭店业的职业</p> <p>(4) 餐馆的组织与管理</p> <p>(5) 了解饭店的世界</p> <p>(6) 饭店的组织与管理</p> <p>(7) 会议产业</p> <p>(8) 人力资源管理</p> <p>(9) 饭店业营销</p> <p>(10) 酒店管理公司与特许经营</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>采用理论与实践相结合的教学方式、启发式教学方法、强调教学互动</p> |
| <p>教学方法</p> <p>课堂讲授、案例分析、课堂讨论</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备，可登录互联网。</p> <p>辅助教学条件：线上媒体资源，视频资源，教辅书籍阅读，</p> |

3. 全国旅游基础

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 全国旅游基础 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1 | 总学时 | 45 | 讲授学时 | 41 | 实训学时 | 4 |
| <p>课程目标：</p> <p>全国旅游基础是从目的地和客源国两个方面，介绍我国的旅游资源，研究旅游者的各种需求和消费习惯，从而为旅游从业者制定服务策略提供依据。通过本课程的学习，学生能够具备中国历史、民族民俗、旅游地理、古代建筑、古代园林、</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>四大宗教、饮食文化、风物特产、旅游文学、客源国概况等方面的知识素养，能够将知识应用于对客户服务的具体实践之中，提高学生的职业能力，为他们日后从事相关工作打下坚实的基础。</p> | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">教学要求</p> <p>(1) 描述旅游接待活动中消费者需求的产生及其变化规律</p> <p>(2) 阐明旅游基础知识在旅游接待过程中的重要性和必要性</p> <p>(3) 合格描述旅游者需求的相关旅游基础知识</p> <p>(4) 正确理解旅游基础知识的内涵,增强民族自豪感</p> <p>(5) 合理运用旅游基础知识发现、解决和处理旅游者的需求</p> | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">课程内容</p> <p>(1) 中国历史文化常识</p> <p>(2) 中国旅游地理</p> <p>(3) 中国民族民俗</p> <p>(4) 中国四大宗教</p> <p>(5) 中国古代建筑</p> <p>(6) 中国古典园林</p> <p>(7) 中国饮食文化</p> <p>(8) 中国风物特产</p> <p>(9) 中国旅游文学</p> <p>(10) 客源国概况</p> | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">学习组织形式</p> <p>经典板书、多媒体电子课件、图片讲解、视频资料、网络课堂、模拟讲解等手段。主讲老师灵活应用以上方法进行直观及实践教学，以便加深学生对知识点的记忆、理解并能熟练应用。</p> | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">教学方法</p> <p>课堂讲授、案例分析、分组讨论</p> | | | | | | | |

4. 饭店与旅游服务业市场营销

| | | | | | | | |
|--------------|---|-----|----|------------|----|------|----|
| 饭店与旅游服务业市场营销 | | | | 课程类型：专业基础课 | | | |
| 学期 | 6 | 总学时 | 51 | 讲授学时 | 34 | 实训学时 | 17 |

课程目标:

通过对酒店市场营销知识的系统学习,使学生树立正确的酒店市场营销理念,掌握实用的酒店营销手段与方法,具备酒店市场营销方案制定能力,为酒店产品与服务的开发与调整、市场调研以及促销、沟通工作必要的知识基础。

教学要求

- (1) 具备旅游服务业市场细分和市场定位的概念;
- (2) 能够掌握分销渠道的知识
- (3) 学会使用营销的各种工具与方法;
- (4) 能够理解单体饭店和集团化公司的市场营销计划;
- (5) 学会制定营销预算;
- (6) 能运用市场营销的调研手段,进行调查问卷设计,组织实地调研并分析结果,撰写调研报告;
- (7) 能运用市场定位理论对酒店产品和服务进行产品定位设计;
- (8) 能针对不同的酒店产品生命周期调整产品策略;
- (9) 能根据所学的一系列饭店营销应用完成中长线的营销活动;
- (10) 具备良好的职业素养、沟通能力和团队协作能力。

课程内容

- (1) 了解旅游服务业
- (2) 旅游服务业市场细分
- (3) 按照消费者喜好进行的市场定位
- (4) 旅游分销渠道
- (5) 认识消费者和市场营销
- (6) 营销调研
- (7) 销售
- (8) 宾客服务
- (9) 广告
- (10) 公共关系
- (11) 促销分析
- (12) 套餐组合
- (13) 科技应用于营销趋势展望+电子营销
- (14) 理解价格与定价

| |
|--|
| <p>(15) 收入最大化</p> <p>(16) 市场营销预算</p> |
| <p>教学方法</p> <p>任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位</p> <p>教室：配有多媒体教学设备，可登陆互联网。</p> <p>辅助教学条件：教辅阅读、线上媒体资源、视频资源。</p> |

5. 饭店人力资源管理

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|----|
| 饭店人力资源管理 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 6 | 总学时 | 51 | 讲授学时 | 40 | 实训学时 | 11 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过《饭店人力资源管理》课程的学习，学生能够描述酒店人力资源规划、工作分析、员工招聘与选择、引导与培训、绩效管理、薪酬管理、员工职业生涯规划管理与劳动关系管理等基本的酒店人力资源管理理论知识，能够运用相关知识协助饭店人资部门进行招聘、面试和培训，能够严格遵守选人、用人的相关法律和政策。能够初步评价饭店人资部门在管理过程中的得失。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>(1) 能够遵守饭店所在国家和地区的雇佣法律，具备处理饭店员工劳动关系的法律意识和知识</p> <p>(2) 能够对饭店相关岗位进行简单工作分析</p> <p>(3) 能够初步制定饭店员工招聘计划，按照招聘流程和方法实施招聘</p> <p>(4) 能够协助人资部门组织酒店员工培训活动</p> <p>(5) 初步运用绩效管理理论和方法对酒店员工进行考核和评价</p> <p>(6) 能够准确描述饭店员工的薪酬体系</p> <p>(7) 能够描述职业生涯规划的意义和作用，帮助员工明确发展路径</p> <p>(8) 能够初步评价饭店人资部门在管理过程中的得失</p> | | | | | | | |
| <p>课程内容：</p> <p>(1) 饭店人力资源管理的框架和意义</p> | | | | | | | |

| |
|--|
| <p>(2) 饭店人力资源管理内容</p> <p>(3) 人力资源规划</p> <p>(4) 人力资源招聘、选择</p> <p>(5) 引导、培训</p> <p>(6) 绩效管理</p> <p>(7) 薪酬管理</p> <p>(8) 人力资源管理涉及的相关法律、政策</p> <p>(9) 员工关系管理</p> <p>(10) 职业生涯规划</p> |
| <p>教学方法</p> <p>任务教学法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>教室：配有多媒体教学设备。</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源、分组实施教学活动场地</p> |

6. 管理学

| 管理学 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 学期 | 6 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 8 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，使学生明确管理的各项职能、管理的任务、程序和方法，树立科学的管理思想。掌握管理的基本理论，科学的管理程序和方法，从而提高分析问题与解决问题的能力，形成基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。它有自身的一套完整的专业理论，对酒店管理运营具有极其重要的指导意义，同时它又是一门实践性很强的课程，担负着酒店管理专业学生专业能力形成的重要任务。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>本课程理论教学主要解决“什么是管理学”的问题，而实践教学主要解决“如何运用管理学知识解决基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。”培养从业能力为中心，开发能力本位的课程；课程设计整体思路是：以酒店行业基层管理岗位需求为导向，运用现代职业教育课程开发理论，开发工作过程系统化课程。</p> <p>此外，训练学生具有：</p> <p>(1) 具有熟练查阅资料和文献获取信息的能力；</p> | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(2) 具有良好的行为规范和职业道德;</p> <p>(3) 具有较的强团队合作意识和沟通能力;</p> <p>(4) 具有较强的创新意识和开拓进取精神;</p> <p>(5) 具有较强的口头和书面表达能力。</p> |
| <p style="text-align: center;">课程内容</p> <p>(1) 管理活动与管理者职责、技能、对象、管理环境</p> <p style="padding-left: 40px;">(2) 管理理论的发展演进</p> <p style="padding-left: 40px;">(3) 决策过程及影响因素</p> <p style="padding-left: 40px;">(4) 编制计划与目标管理</p> <p style="padding-left: 80px;">(5) 组织设计</p> <p style="padding-left: 40px;">(6) 领导概述、权力与理论</p> <p style="padding-left: 40px;">(7) 激励的原则与方法</p> <p style="padding-left: 40px;">(8) 沟通管理</p> <p style="padding-left: 40px;">(9) 控制过程与方法</p> <p style="padding-left: 40px;">(10) 创新</p> |
| <p style="text-align: center;">教学方法</p> <p style="text-align: center;">任务教学法、小组讨论法、游戏教学法、角色扮演教学法等</p> |
| <p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p style="text-align: center;">多媒体教室，可随机进行分组。</p> |

7. 酒店服务英语

| | | | | | | | |
|---|-----|------------|-----|------|----|------|----|
| 酒店服务英语 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1-2 | 总学时 | 128 | 讲授学时 | 64 | 实训学时 | 64 |
| <p>课程目标:</p> <p>通过本课程学习，学生能够以专业的姿态与国际客人们用英语进行交流；学生能够发展批判性思维的能力，从而为客人们提供预期服务。旨在向学生教授雇主们所看重的职业技能。课程不仅能够帮助学生更加容易地获得雇主的青睐，也为学生能够更加快速地实现职业发展提供扎实的技能基础。本课程教材由美国饭店协会教育学院认证专家编写，是 3A 酒店英语认证课程制定教材。3A 酒店英语认证课程侧重于国际化的服务标准，满足酒店工作人员通过英语交流给客人留下良好印象需求。该认证课程强调文化意识和使用“礼貌用语”，以便采取适当的方式</p> | | | | | | | |

处理来自世界各地的客人需求。证书持有者应能够在正确时间使用正确的英语，同时也提供正确的服务。

教学要求

第一为学生提供能够以专业的姿态与国际客人们用英语进行交流的技能和能力；第二是让学生能够发展批判性思维的能力，从而为客人们提供预期的服务。

具体职业能力培养目标：

知识目标：

- (1) 会使用“礼貌用语”；
- (2) 能够在正确时间使用正确的英语，同时也提供正确的服务；
- (3) 能够通过 3A 认证。

能力目标：

- (1) 具备识别来自不同国家客人的能力；
- (2) 能熟练运用国际化的服务标准；
- (3) 能采取适当的方式处理来自世界各地客人的需求。

课程内容：

- (1) Unit1 Cultural Differences
- (2) Unit2 Using Generalizations
- (3) Unit3 International Service Expectations
- (4) Unit4 Nonverbal Communication
- (5) Unit5 Active listening
- (6) Unit6 Connecting With Guests
- (7) Unit7 The language of hospitality
- (8) Unit8 Amenities &Attractions
- (9) Unit9 The Guest Cycle
- (10) Unit10 Exceeding Expectations
- (11) Unit 11 Requests & Recommendations
- (12) Unit 12 Complaint Management

教学方法

理论与实践相结合，角色扮演法；反转课堂教学模式：合作式课堂教学模式。

| |
|-----------------------|
| 主讲教师 |
| 三位 |
| 教学基本条件 |
| 多媒体教室，酒店实训室，3A 英语教学网站 |

8. 酒店英语口语

| | | | | | | | |
|--|------|------------|----|------|----|------|----|
| 酒店英语口语 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 3, 6 | 总学时 | 68 | 讲授学时 | 14 | 实训学时 | 54 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，学生能够掌握围绕酒店服务工作的英语知识，重点训练和提高英语表达技能，能在酒店服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外酒店接待的实践能力，为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>(1) 能够综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。</p> <p>(2) 学习酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，能够用英语表达酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语。</p> <p>(3) 具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。</p> | | | | | | | |
| <p>课程内容</p> <p>(1) 前厅服务</p> <p>(2) 客房服务</p> <p>(3) 餐饮服务</p> <p>(4) 商务中心服务</p> <p>(5) 康乐服务</p> <p>(6) 会议服务</p> | | | | | | | |
| <p>教学方法</p> <p>任务驱动法、直观教学法、讨论交流法</p> | | | | | | | |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备。</p> | | | | | | | |

辅助教学条件：计算机网络资源。

9. 饭店业管理会计

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|---|
| 饭店业管理会计 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 3 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 28 | 实训学时 | 6 |
| 课程目标： 通过本课程的学习，使学生在会计基础学的基础上，联系当今饭店业的基础课程，能够从中见识到饭店工作的真正挑战，并能从中获得解决实际问题的方法和技巧的训练，将帮助学生全面了解国际现代化饭店的管理与运作实务，提高饭店经营和管理的专业水准。 | | | | | | | |
| 教学要求 (1) 能看懂并会编写资产负债表 (2) 能看懂并会编写利润表 (3) 能看懂并编写现金流量表 (4) 学会并掌握成本定价法 (5) 根据当今饭店业的现金管理制度制定内部控制 | | | | | | | |
| 课程内容 (1) 饭店业管理会计概述 (2) 资产负债表 (3) 现金流量表 (4) 利润表 (5) 比率分析 (6) 成本定价法 (7) 内部控制与资本预算 | | | | | | | |
| 教学方法 任务驱动法、直观教学法、讨论交流法 | | | | | | | |
| 教学基本条件 主讲教师：一位。 教室：配有多媒体教学设备。 辅助教学条件：计算机网络资源。 | | | | | | | |

10. 会议管理与服务

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 会议管理与服务 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 6 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 24 | 实训学时 | 10 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，使学生系统的学会会展的基本概念理论知识，了解会展的历史、现状和发展趋势，具备会展活动策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节内容，学会会展现场管理的基本流程和原则，初步培养学生分析和解决现实中会展活动策划与管理问题的能力，为职业能力的发展打下专业基础。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够了解并描述会议产业的发展，了解会议类型及客户类型。 (2) 能够描述市场营销的内容，并能制定符合要求的营销计划及执行步骤。 (3) 熟练知晓大型会议流程，并能与其他部门进行顺畅沟通分工协作。 (4) 针对不同会议市场有不同的销售方法，掌握不同类型的销售技巧。 (5) 熟悉谈判技巧，了解几种不同的格式合同条款，并规避风险。 (6) 了解服务职能的重要性，并能将服务职能的标准与岗位相匹配。 (7) 熟练跟进会议进行流程的各步骤，入住及用餐流程标准。 (8) 了解会议室的分配，设备的使用功能，及会议安全保障问题。 (9) 了解会议注册方式及其他服务项目。 (10) 了解展览策划和结算的流程。 (11) 知道收费项目及总账单结算流程，会后报告最终评价。 | | | | | | | |
| <p>课程内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 会议产业发展及客户类型 (2) 会议市场营销 (3) 会议流程 (4) 会议销售技巧 (5) 谈判技巧 (6) 服务职能及岗位标准 (7) 会议流程跟进及流程标准 (8) 会议室的使用 (9) 会议注册方式及其他服务 | | | | | | | |

| |
|---|
| (10) 会展策划及结算 (11) 会后管理及会后评价报告 |
| 教学方法 理论与实践相结合的教学方式、采用启发式教学方法、主题讨论教学法 |
| 教学基本条件 教室配有多媒体教学设备 |

11. 茶艺基础

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 茶艺基础 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 2 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 14 | 实训学时 | 20 |
| 课程目标： 通过本课程的学习，使学生了解中国茶文化、茶叶基础知识，掌握茶事服务相关知识与技能，能够运用不同茶艺表演特点及技能，来满足不同消费者的需求。同时具备良好的职业道德、养成求真务实、吃苦耐劳、严谨认真的工作态度，具有较强的社会适应能力。 | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解中国茶文化、茶叶基础知识、科学饮茶。 (2) 了解茶叶的六大种类及保存方法。 (3) 熟知各种类型的茶具特点和适合冲泡的茶叶品种。 (4) 了解品茗用水的特点。 (5) 了解品茗需要的不同的环境需求。 (6) 熟悉掌握六大茶类的冲泡方法。 (7) 了解世界名茶的特点。 | | | | | | | |
| <p>课程内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 茶文化基础知识 (2) 茶叶的选择 (3) 茶具的选择 (4) 品茗用水的选择 (5) 品茗环境 (6) 茶艺实践 (7) 名茶鉴赏 | | | | | | | |
| 教学方法 示范教学法、任务驱动法、项目导向法 | | | | | | | |

教学基本条件

茶艺实训室有 10 张学生练习茶台，器具齐全。教室配有多媒体教学设备。

12. 酒吧与调酒

| 酒吧与调酒 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 学期 | 3 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 14 | 实训学时 | 20 |
| 课程目标： 通过本课程的学习，使学生掌握鸡尾酒的定义，鸡尾酒的文化，调酒用具的使用方法，六大洋酒分类特点等。从而掌握酒吧的概念、种类及构成，酒吧的组织结构、岗位设置与职责，酒吧服务的标准与程序等。培养学生良好的实践能力。 | | | | | | | |
| 教学要求 (1) 理解鸡尾酒的含义、熟悉鸡尾酒所带来的时尚文化礼仪。 (2) 熟悉各种调酒用具并能熟练掌握使用方法、认识各种鸡尾酒杯并能准确做出装饰物。 (3) 熟练掌握六大基酒、能够区分出利口酒、开胃酒、甜食酒之间的区别和种类。 (4) 熟练掌握鸡尾酒调制的程序。 (5) 熟悉酒吧的历史由来和发展趋势、了解酒吧各岗位工作职责。 (6) 熟悉掌握酒单的制作流程、酒水的服务流程、酒吧原料采购流程、酒水管理流程。 (7) 了解酒吧各种宣传方式。 (8) 能及时处理酒吧突发事件。 (9) 能根据市场需求设计出符合要求的酒吧 | | | | | | | |
| 课程内容 (1) 认识鸡尾酒与调酒师 (2) 调酒工具、计量与方法 (3) 调酒的载杯和装饰 (4) 认识调酒主料 (5) 认识调酒辅料 (6) 鸡尾酒的调制 (7) 走进酒吧 | | | | | | | |

| |
|--|
| (8) 酒单的策划与设计 (9) 酒吧服务管理 (10) 酒吧采购与成本控制 (11) 酒吧酒水管理 (12) 酒吧宣传与营销管理 (13) 酒吧安全与卫生管理 (14) 酒吧创业管理 |
| 教学方法 示范教学法、任务驱动法、项目导向法 |
| 教学基本条件 酒吧实训室有 12 张学生学习台，器具齐全。教室配有多媒体教学设备。 |

(2) 专业（技能）核心课程

1. 国际饭店管理

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 国际饭店管理 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 6 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 22 | 实训学时 | 12 |
| 课程目标： 通过这门课程的学习，让准备在未来饭店业中担任领导角色的学生从全球背景出发，对管理和市场营销理论与实践具有更全面、更深层的理解和重视，适应多元化背景下的酒店管理工作，提升学生对酒店行业的思考和实践能力，培养自身的管理能力和国际化视野。 | | | | | | | |
| 教学要求： (1) 能正确认识国际酒店发展过程中所处的环境以及对人才的要求。 (2) 能分析影响国际酒店发展以及管理过程中的重要因素。 (3) 能够了解国际酒店融资、开发、决策、运营管理过程中的关键问题。 (4) 能掌握国际酒店人资管理、营销管理的基本知识和技能。 (5) 具备国际酒店经理应具有的能力和素质。 (6) 对国际酒店参与全球化竞争的要素和酒店的发展趋势具有一定的理解。 | | | | | | | |
| 课程内容 (1) 全球化、旅游业与住宿业 (2) 国际饭店的兴起 (3) 国际旅行、旅游与饭店业中的政治问题 | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(4) 国际饭店融资</p> <p>(5) 国际化决策</p> <p>(6) 国际饭店开发</p> <p>(7) 国际性饭店合同及协议</p> <p>(8) 国际化饭店高层经理的选择与准备</p> <p>(9) 国际人力资源管理</p> <p>(10) 国际饭店运营中的特别要素</p> <p>(11) 国际饭店销售与营销</p> <p>(12) 全球竞争及其未来</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>本课程按照“任务分工(分组)——知识讲授(集中)——小组展示(真实场景、角色扮演, 师生互动、生生互动)(分组)——课堂总结(集中)的流程组织实施教学。</p> |
| <p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务教学法、案例教学法、小组讨论法、启发式教学法等。</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师: 一位。</p> <p>教室: 配有多媒体教学设备。</p> <p>辅助教学条件: 计算机网络资源。</p> |

2. 前厅部的运转与管理

| | | | | | | | |
|--|-----|-------------|----|------|----|------|----|
| 前厅部的运转与管理 | | 课程类型: 专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 2-3 | 总学时 | 85 | 讲授学时 | 42 | 实训学时 | 43 |
| <p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习, 使学生了解前厅部基础知识, 熟练运用前厅部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位的主要职责; 熟练运用前厅部的业务工作流程初步具备现代酒店前厅部员工所需的沟通和协调的技能; 会操作酒店前台管理信息系统等现代化前厅运作工具; 能按要求独立完成各种客房预订业务、散客与团队客人的礼宾服务工作、前厅接待与收银工作、能向客人作针对性的客房及其他酒店产品推销, 能熟悉商务中心及总机的各项业务。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> | | | | | | | |

(1) 能够具备前厅部基础知识, 运用前厅部的组织机构和岗位设置原则。懂得设置前厅部组织机构。

(2) 能够熟练运用现代前厅部员工所需的沟通和协调的技能, 充分发挥前厅部的对客服务中枢作用。

(3) 能够具备前厅部所销售的主要产品和服务特点; 熟练运用前厅销售的基本策略; 能够描述酒店客房价格的构成及类型; 运用酒店客房价格执行的原则, 合理控制、调整客户销售价格。

(4) 能够熟练运用整个前厅部的业务工作流程, 了解客房预订、前厅接待、前厅问讯、前厅收银、礼宾部、总机与商务中心、大堂副理等班组的工作内容及工作标准。

(5) 能够了解前厅部业务管理内容, 运用前厅日常管理的工作内容及具体的工作方法。

课程内容

(1) 前厅部概述

(2) 客房预订

(3) 总台接待

(4) 礼宾服务

(5) 客户关系维护

(6) 总机服务

(7) 商务中心服务

(8) 行政楼层服务

(9) PMS 练习

学习组织形式

本课程按照“知识讲授(集中)——分组讨论(师生互动、生生互动)——任务实施(真实场景、角色扮演)——现场考核(随机)——课堂总结(集中)——场地整理(分组)”的流程组织实施教学。

教学方法

以典型工作任务为载体, 以服务工作流程为主线, 以情境化教学为手段设计课程和实施教学。以服务工作流程为主线, 以团队合作、角色扮演、小组讨论、演讲展示和仿真训练等教学方法和手段组织和实施教学, 使学生掌握前厅各岗位工作任务、工作流程和工作要求, 通过情境化教学、综合实习和顶岗实习, 学生能够很快适应前厅各岗位工作。

教学基本条件

多媒体教室、前厅仿真实训室

3. 饭店客房管理

| | | | | | | | |
|--|-----|------------|----|------|----|------|----|
| 饭店客房管理 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 2-3 | 总学时 | 68 | 讲授学时 | 34 | 实训学时 | 34 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的客房服务与管理理论知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才。本课程教学培养学生具备的四项核心能力：接待服务能力、技术操作能力、基层管理能力、工作适应能力。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 能够描述客房产品的概念和构成；(2) 能够描述客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；(3) 认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求；(4) 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领；(5) 能够运用清洁服务与质量控制的标准与方法；(6) 能够描述“绿色客房”的内涵、原则和创建措施；(7) 熟悉客房接待服务的环节和项目内容；(8) 能够运用客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；(9) 明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系，认识优质服务的内涵要求；(10) 能够运用公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；(11) 熟悉客房设施设备及物品的种类和标准；(12) 熟练运用客房设备用品使用、维护和控制管理的方法；(13) 了解客房安全管理的特点、原则和主要内容；(14) 熟练运用事故和特殊情况处理的方法和要领；(15) 了解客房部人力资源管理的重要性和主要内容。 | | | | | | | |
| <p>课程内容</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 客房服务与管理概述(2) 客房卫生与质量控制：中式做床、开夜床、走客房清扫、住客房清扫、VIP房清扫、领班查房 | | | | | | | |

| |
|---|
| (3) 对客服务与质量管理 (4) 公共区域卫生 (5) 客房安全管理 (6) 客房设备用品管理 (7) 客房人力资源管理 |
| 学习组织形式 理论知识的授课主要有多媒体教室完成，实训内容一方面安排到仿真实训室，通过设置任务的形式让学生完成和熟悉各种业务操作；另一方面通过到企业参观的形式，让学生观摩客房部业务管理过程。 |
| 教学方法 教学中主要采用任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、讨论交流法等方法完成教学任务 |
| 教学基本条件 客房实训室、多媒体教室 |

4. 餐饮经营管理

| | | | | | | | |
|---|-----|------------|----|------|----|------|----|
| 餐饮经营管理 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 2-3 | 总学时 | 85 | 讲授学时 | 42 | 实训学时 | 43 |
| 课程目标： 通过本课程的学习，让学生了解餐饮管理的机构设置与人员编制、熟悉餐饮管理的全过程、把握餐饮业中的生产制作、经营管理及中、西餐中零点、宴会等各种形式的餐饮服务。课程涵盖了餐饮业的发展历史和未来趋势、餐饮业的当前行业概况、餐饮企业的内部组织架构、食品营养与卫生、餐饮服务、餐饮生产、餐饮产品定价、餐饮营销以及财务管理等模块内容。 | | | | | | | |
| 教学要求 (1) 具备餐厅服务中、高级水平相关的技能要求和理论知识； (2) 能进行酒店餐饮部及现代餐饮企业的基层管理工作； (3) 具备现代餐饮市场调研与分析的能力； (4) 初步具备自主创业的能力。 | | | | | | | |
| 课程内容 (1) 项目一餐饮服务 (2) 项目二餐饮服务企业的组织结构 | | | | | | | |

| |
|--|
| (3) 项目三管理的基本原理 (4) 项目四餐饮市场营销 (5) 项目五餐饮运营中的食品营养与卫生 (6) 项目六西餐知识 (7) 项目七餐饮服务 (8) 项目八餐饮服务基本技能 (9) 项目九菜单 (10) 项目十成本和定价 (11) 项目十一 餐饮生产准备 (12) 项目十二 餐饮生产 (13) 项目十三 餐厅规划设计 (14) 项目十四 餐饮财务管理 |
| <p style="text-align: center;">学习组织形式</p> <p>本课程按照“知识讲授（集中）——任务分工（分组）——模拟演练（真实场景、角色扮演，师生互动、生生互动）（分组）——随堂考核（随机）——课堂总结（集中）——场地整理（分组）”的流程组织实施教学。</p> |
| <p style="text-align: center;">教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务教学法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法、引导式教学法等。</p> |
| <p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p style="text-align: center;">多媒体教室、餐饮实训室</p> |

5. 饭店业督导

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 饭店业督导 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 3 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 8 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，进行督导管理理论的学习和管理技能的训练，使学生能够掌握营运督导的基本原理；认知酒店各营业部门的结构与各岗位运作流程；能结合酒店的实际情况领导、管理员工并实施有效的激励；能运用酒店的基本营运标准和一线具体管理实务；能制定一线员工培训计划并指导一线员工工作；具有扎实的管理基本技能，能够较熟练运用管理理论和管理技能进行基层管理工作。</p> | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |

本课程以学生酒店一线经营部门基层管理岗位职业能力培养的基本规律组织与安排教学内容，以酒店前厅、客房、餐厅等部门主管、领班的工作任务其工作过程为依据整合、序化教学内容，贯穿整个课程内容的一条主线是酒店一线部门从组建到运营、维护等系列管理活动和工作任务流程。

本课程是将符合同一类型职业能力的相关内容组合独立的课程单元和教学模块，如有效的管理沟通、领导艺术与团队建设、酒店部门人员配置、工作计划制定、现场管理技巧、顾客投诉处理、客户管理、营业分析、员工辅导与评估技巧等教学内容的单元的设立，以确保学生能了解和掌握目标岗位所要求具备的职业能力。

课程内容

- (1) 营运督导概述
- (2) 作为领导者的督导
- (3) 有效的管理沟通技巧
- (4) 营运与服务质量标准
- (5) 工作安排与计划管理
- (6) 工作流程与营业现场管理
- (7) 顾客投诉处理与管理

学习组织形式

本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。

教学方法

本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等

教学基本条件

多媒体教室、酒店实训室

6. 饭店收益管理

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 饭店收益管理 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 6 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 8 |
| <p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习，使学生们学会对客源市场进行分析，对消费者的行为模式进行分析，对市场供求关系的变化进行预测，在此基础上优化产品与服务，销售价格和销售渠道的组合，以最大限度满足各细分市场的需求，同时最大限度的提高</p> | | | | | | | |

酒店的产品与服务的销量和单位销售的价格,从而在饭店业中获得最大的收益动态管理。

教学要求

- (1) 了解什么是收益管理。
- (2) 实施收益管理的现实意义。
- (3) 收益管理的历史、现状与未来。
- (4) 当今饭店业的收益管理概述。
- (5) 收益管理的四大要素。
- (6) 衡量收益管理的方法与指标。
- (7) 收益管理与当今饭店业的关系。

课程内容

- (1) 什么是收益管理
- (2) 收益管理的四大要素
- (3) 收益管理的动态指标
- (4) 收益管理的常态化比较
- (5) 饭店业的动态评估与静态评估
- (6) 季度, 年度的收益管理报表分析

学习组织形式

本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演,真实体验,师生互动、生生互动(分组)——课堂总结的流程组织实施教学。

教学方法

本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等

教学基本条件

多媒体教室

七、教学进程总体安排

表 3 酒店管理专业实施性教学计划与教学进程表(高职三年制)

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|--------|------|-------|----------------------|----|-----|------|------|------|-------|------------|----|----|----|----|----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 | 20 |
| 公共基础课程 | 1 | 00088 | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 45 | 41 | 4 | | 1 | 3 | | | | | |
| | 2 | 00050 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 68 | 64 | 4 | | 2 | | 4 | | | | |
| | 3 | 00034 | 形势与政策 | 4 | 66 | 66 | 0 | | 1-3.6 | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| | 4 | 00029 | 体育 | 6 | 115 | 8 | 107 | | 1-3.6 | 2 | 2 | 1 | | | 2 |
| | 5 | 04037 | 计算机应用基础 | 4 | 68 | 34 | 34 | | 2 | | 4 | | | | |
| | 6 | 00041 | 应用文写作 | 2 | 30 | 26 | 4 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 7 | 00064 | 职业发展与就业指导 | 2 | 34 | 30 | 4 | | 2.3 | | 1 | 1 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|-----|-------|------------------|-----------|------------|------------|------------|-----|-----|-----------|-----------|----------|--|--|----------|
| | 8 | 00036 | 音乐鉴赏 | 2 | 34 | 30 | 4 | | 3 | | | 2 | | | |
| | 9 | 00209 | 舞蹈鉴赏 | 2 | 64 | 56 | 8 | | 1 | 2 | 2 | | | | |
| | 10 | 00032 | 心理健康教育 | 2 | 30 | 26 | 4 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 11 | 10019 | 创新创业教育(网络课程) | 2 | 34 | 34 | 0 | | 6 | | | | | | 2 |
| | 12 | 00103 | 军事理论(网络课程) | 2 | 30 | 30 | 0 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 小 计 | | | 35 | 618 | 445 | 173 | | | 14 | 14 | 5 | | | 5 |
| 专业基 础课程 | 13 | 00190 | 酒店职业素养养成课 | 2 | 30 | 16 | 14 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 14 | 07008 | 当今饭店业 | 2 | 30 | 26 | 4 | 1 | | 2 | | | | | |
| | 15 | 00145 | 全国旅游基础 | 3 | 45 | 41 | 4 | 1 | | 3 | | | | | |
| | 16 | 00112 | 饭店与旅游服务业市场营 销 | 3 | 51 | 34 | 17 | 6 | | | | | | | 3 |
| | 17 | 00113 | 饭店人力资源管理 | 3 | 51 | 40 | 11 | 6 | | | | | | | 3 |
| | 18 | 07013 | 管理学 | 2 | 34 | 26 | 8 | | 6 | | | | | | 2 |
| | 19 | 00115 | 酒店服务英语 | 8 | 128 | 64 | 64 | 1-2 | | 4 | 4 | | | | |
| | 20 | 00171 | 酒店英语口语 | 4 | 68 | 14 | 54 | | 3.6 | | | 2 | | | 2 |
| | 21 | 07010 | 饭店业管理会计 | 2 | 34 | 28 | 6 | | 3 | | | 2 | | | |
| | 22 | 00149 | 会议管理与服务 | 2 | 34 | 24 | 10 | | 6 | | | | | | 2 |
| | 23 | 00197 | 茶艺基础 | 2 | 34 | 14 | 20 | | 2 | | 2 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--------|-------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|----|-----------|----------|-----------|-----|-----|-----------|
| | 24 | 00200 | 酒吧与调酒 | 2 | 34 | 14 | 20 | | 3 | | | 2 | | | |
| | 小 计 | | | 35 | 573 | 341 | 232 | | | 11 | 6 | 6 | | | 12 |
| 专业核 心课程 | 25 | 07011 | 国际饭店管理 | 2 | 34 | 22 | 12 | 6 | | | | | | | 2 |
| | 26 | 00208 | 前厅部的运转与管理 | 5 | 85 | 42 | 43 | 2-3 | | | 2 | 3 | | | |
| | 27 | 00207 | 饭店客房管理 | 4 | 68 | 34 | 34 | 2-3 | | | 2 | 2 | | | |
| | 28 | 00206 | 餐饮经营管理 | 5 | 85 | 42 | 43 | 2-3 | | | 2 | 3 | | | |
| | 29 | 07012 | 饭店业督导 | 2 | 34 | 26 | 8 | 3 | | | | 2 | | | |
| | 30 | 07009 | 饭店收益管理 | 2 | 34 | 26 | 8 | | 6 | | | | | | 2 |
| | 小 计 | | | 20 | 340 | 192 | 148 | | | 0 | 6 | 10 | | | 4 |
| 实践实 训课程 | 1 | | 军事训练及军事理论 | 2 | 60 | 0 | 60 | | | 2周 | | | | | |
| | 2 | | 饭店服务综合技能训练 | 1 | 60 | 0 | 60 | | | | | | 2周 | | |
| | 3 | | 专业顶岗实习 | 41 | 1230 | 0 | 1230 | | | | | | 20周 | 21周 | |
| | 4 | | 毕业论文或毕业设计 | 1 | 30 | 0 | 30 | | | | | | | 1周 | |
| | 5 | | 毕业答辩及毕业教育 | 1 | 30 | 0 | 30 | | | | | | | | 1周 |
| | 小 计(周) | | | 46 | 1410 | 0 | 1410 | | | | | | | | |
| 总学时及总学分数 | | | 136 | 2941 | 978 | 1963 | | | | | | | | | |
| 周 学 时 数 | | | | | | | | | 25 | 26 | 21 | | | 21 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|-----|-------|-----------|---|----------|-----------|-----------|-----------|---|----|----|----|--|--|----|
| 每学期课程门数 | | | | | | | | | | 11 | 11 | 11 | | | 10 |
| 每学期考试门数 | | | | | | | | | | 3 | 4 | 4 | | | 3 |
| 每学期考查门数 | | | | | | | | | | 8 | 7 | 7 | | | 7 |
| 素质拓展课程 | 1 | 00110 | 酒店服务心理学 | 2 | 34 | 26 | 8 | | 3 | | | 二选 | | | |
| | 2 | 00117 | 食品营养与卫生 | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | 00035 | 演讲与口才 | 2 | 34 | 28 | 6 | | 6 | | | | | | 二选 |
| | 4 | 00118 | 酒店企业文化 | | | | | | | | | | | | |
| | 小 计 | | | | 4 | 68 | 54 | 14 | | | | | | | |
| 网络课程 | 1 | 10021 | 戏曲鉴赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 2 | 00052 | 书法欣赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 3 | 00139 | 艺术导论 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 4 | 00215 | 戏剧鉴赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 5 | 10001 | 大学生公民素质教育 | 1 | 18 | 18 | 0 | | | | | | | | |
| | 6 | 10002 | 大学生安全教育 | 3 | 36 | 36 | 0 | | | | | | | | |
| | 7 | 00034 | 形势与政策 | 2 | 21 | 21 | 0 | | | | | | | | |
| | 8 | 10023 | 大学生创业基础 | 2 | 27 | 27 | 0 | | | | | | | | |

注：在第一至第三和第六学期的教学周数中，包括两周考试周，一周教学资料收集、整理、归档。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1.专业教学团队

（1）师资队伍结构

建立一支专兼结合的“双师”结构教学团队，专业教师规模按照 18:1 的师生比进行配置。

（2）教师知识、能力和素质要求

校内专任教师要求：

酒店管理专业教师自身的知识、能力和素质将直接影响到酒店管理专业的人才培养质量。酒店管理专业作为实践性很强的行业，对教师的专业技能提出了较高的要求，同时，作为与国际化接轨较深的行业，对教师的专业知识结构也提出了更高的要求。

①知识要求：

具备酒店管理行业基础的理论知识；

关注酒店行业的发展政策和趋势；

明确酒店行业对学生知识、技能、素质方面的需求；

酒店运用行业先进的管理理念和管理方法；

学会酒店行业各部门的管理流程和管理方法；

②能力要求:

能熟练的掌握酒店各岗位的操作技能;

能够运用酒店管理各岗位的操作流程和操作技巧;

能熟练的处理酒店行业管理当中存在的常规问题;

能够正确的处理酒店的日常投诉;

能够准确的分析酒店当中存在的问题并给与适当的处理;

能够胜任酒店基层的管理和服务岗位。

③素质要求:

思想素质:具有良好的职业道德、服务意识和组织纪律,以主动、耐心、热情、积极的态度投入到工作中,能够吃苦耐劳,主动钻研业务。

业务素质:注重自身形象、修养,讲究语言艺术,具备酒店管理专业教师所必备的理论知识,具有较强的学习能力,能不断学习酒店管理专业新的知识。

企业兼职教师要求:

①热心教育事业,责任心强,善于沟通。以“四有”要求进行教师选拔和培养,四有即要有扎实学识、要有理想信念、要有道德情操、要有仁爱之心。

②企业的技术主管或技术骨干和能工巧匠,从事专业技术工作5年以上;具备丰富的实践经验,具备高级工或以上职业资格。

2.实训教学团队

目前酒店管理专业实训实行“双导师制”，每一个顶岗实习的学生都由来自于系专业教研室的老师和企业实践教师共同指导。实训指导教师团队年轻化技能化，团队成员教师均拥有高校教师资格证之外国家及国际职业资格证书，有多名来自于企业的技术骨干和能工巧匠担任兼职实践教师，专业和实验实训室制定有实践教学指导教师队伍建设规划和措施。

（二）教学设施

1.教学基本设施要求

根据本专业人才培养要求和学生规模需要，应具备实现本专业教育目标所必须的教室、实习场地、实训室和仪器设备，能满足本专业学生实习实训的需要。

建议教学用教室包括小班教室和合班教室，小班教室能容纳 45 人，合班教室能容纳 100 人。所有教师配备多媒体教学设备，包括投影、幕布、音响、扩音设备、网线等。

校内实训基地由多个能进行操作、训练、实训等实训室组成，总体框架及布局合理，并且有学生独立自主进行创意的实践条件。校内实训基地能满足教学要求，具有相应的职业氛围，具有一定的仿真性和综合性，技术先进程度适应行业现状和发展趋势。

同时建议布设具有满足教学和科研所必须的计算机及校园网，构建网上教学平台，实现教学资源共享，学生可以

利用网络平台选课、查询成绩、进行自主学习与管理。

2.实训教学设施要求

建议建设以下实训室支撑实训教学开展。

① 中餐实训室

中餐实训室是为了让学生更好的学习中餐的服务流程而建立的。实训室中有六张十人台，六张工作台，六十把餐椅。其中每个工作台里面都配备的有筷子、筷架、餐勺、饮料杯、红酒杯、白酒杯、汤碗、汤匙、骨碟口布、烟缸酱油醋瓶。

主要实训课程有《餐饮经营管理》、《酒店服务英语》、《饭店业督导》，实训内容有宴会摆台、斟酒、口布折花、上菜、分菜等。在学习理论知识的基础上使学生在仿真的餐饮服务场景中得到锻炼。

② 西餐实训室

西餐实训室是为了让学生更好的接触到西餐的服务流程而建立的。实训教师会利用实训室里面的物品，教学生在西餐服务技能中的宴会摆台、斟酒、口布折花、上菜、分菜，还有餐饮服务管理和销售管理等内容。主要教授的课程有《餐饮服务与管理》等，能同时容纳 35 名学生进行实训。

通过练习考试，使学生巩固在课堂学习的知识和技能，做到理论实际相结合，有效的增强学生的整体素质。为将来的升学和就业打下坚实的基础。为了适应和满足我国餐饮业和酒店职业教育日益发展的需要，培养了高素质的技能型人

才。

③ 客房实训室

客房实训室的建设目的是为了使学生更好的掌握客房服务技能。实训内容包括中式铺床、西式铺床、客房打扫清洁专业流程、对客服务等各项客房技能的教学实践。主要教授的课程有《饭店客房管理》、《酒店服务英语》、《饭店业督导》等。此实训室能同时容纳 35 名学生进行实训。通过练习考试，使学生巩固在课堂学习的知识和技能，做到理论实际相结合，有效增强学生的整体素质。

④ 前厅实训室

前厅实训室主要承担我系酒店管理专业的实践教学。主要满足酒店前台预订、接待、礼宾和处理宾客投诉及结帐业务服务基本技能的训练。本实训室建筑面积 55 平方，可容纳 30 人左右，并配备了前台、电脑、打印机、大堂副理、候客厅、迎宾台、行李车等教学设备。可以满足《当今饭店业》、《前厅部的运转与管理》、《酒店服务素养养成课》等多门课程的综合技能实训教学要求，通过营造完全仿真的教学环境，提高学生的操作技能水平。

⑤ 茶艺实训室

茶艺实训室是为了让学生更好的接触到茶艺知识以及茶事服务流程而设立的。主要满足我系酒店管理、旅游管理和物业管理专业的《茶艺》课程中的实践教学。通过实景演练，让学生学会沏茶、泡茶、闻茶、品茶的方法和茶事服

务中的基本礼仪。实训室能同时容纳 35 名学生进行实训。为将来的升学和就业打下坚实的基础，也为了现如今日益壮大的茶艺事业培养和储备更多高素质、技能型服务与管理人才。

⑥ 酒吧实训室

本实训室是为学生提供酒水服务与管理的学习和实践场地，是对学生进行调酒师职业技能鉴定、酒吧实际操作和管理资格证书培训的重要场所。具备酒水服务场所的仿真场景，与现代酒吧咖啡厅接轨。

该实训室可同时容纳 40 人进行《酒吧经营与管理》等课程的实训教学，能够开展的实训项目主要有：酒水服务、酒吧管理、酒单设计、调酒训练（摇酒器操作训练、吧勺技能操作训练、装饰品制作训练、鸡尾酒调制训练）以及掌握各种咖啡豆的识别及各类咖啡器具的使用方法等。通过以上项目的实训，学生能够达到在酒吧或咖啡厅进行酒水服务操作的基本水平。

⑦ 形体实训室

本实训室主要用于我系酒店管理专业的实践教学。形体训练是以培养良好形态的身体练习为主要目的，同时重视形体的基础知识，从而达到形体美和树立良好的内在气质。本实训室建筑面积 110m²，可容纳 40 人左右，并配备了礼仪教学所需要的更衣柜、把杆、墙面镜、实木地面等教学设备，可以满足《舞蹈鉴赏》等多门课程的综合技能实训教学要求，

从而提升学生的形体、礼仪、气质、内涵等多方面的素质。

⑧ 形象实训室

形象实训室主要用于学生学习形象设计和仪态礼仪的课程。实训室面积约 55 平方，可同时容纳 35 人同时上课。配备有化妆盘，色卡，墙面镜，化妆台等教学设备。适用于旅游管理、酒店管理、物业管理等相关专业。

本实训室满足《前厅部的运转与管理》等课程的教学实训及第二课堂活动需求。实训项目包括个人形象设计、见面仪表礼仪训练（服饰搭配、妆容发式等）、交际礼仪训练（交谈、手势、表情等）、服务礼仪综合训练（面试技巧、礼仪接待等）。总体为提高学生的社交能力和自身修养，从而达到形体美和树立良好的内在气质。

⑨ 机房实训室

计算机房是学生学习计算机基础知识、计算机科学技术以及学习本系所设各专业领域的办公软件操作的场所。本实训室可同时容纳 40 人进行《计算机基础知识》、《酒店信息系统管理》等课程的教学实训。同时用于计算机等级资格考试培训和学生通识教育等第二课堂活动。主要实训项目：计算机硬件识别、办公软件的使用、网络知识学习训练、酒店前厅 PMS 软件操作等。

通过以上实训，学生能够掌握有关计算机的基本操作，达到服务行业企业进行计算机办公的应有水平。

⑩ 普通话水平测试站

河南交通职业技术学院普通话测试站成立于 2016 年 6 月，是河南省语言文字培训测试工作办公室直辖的中心测试站。本站的主要职责是在河南省语言文字培训测试工作办公室的直接领导下，依据《中华人民共和国国家通用语言文字法》和《普通话水平测试管理规定》开展普通话水平测试工作。

本测试站主要面向本校学生及教师进行普通话测试，凡通过本测试站正式测试的人员，均可以获得由国家语委统一制作、河南省语委办统一编号盖章颁发的“普通话水平测试等级证书”。此证书是国家语委认可的正式证书，全国通用。

（三）教学资源

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：与酒店管理专业核心专业领域相适应的图书、期刊、资料、图集、视频等。

3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

在教学方法的设计上，充分体现“学生主体、教师主导”的特点，将小组讨论教学法、任务引领教学法、思维导图教学法、案例教学法、角色扮演法等综合运用到学习的各个环节中。

（五）学习评价

（1）必修考试课程考核

坚持考教分离，区分课程类型，实施过程与课终、理论与实践相结合的考试方式。

过程考试以课中考试的形式由教研室组织实施；课终考试由教务处、二级学院组织实施。

专业基础课、专业核心课等理论与实践结合型课程，课程成绩=理论考核成绩×60%+技能考核成绩30%+过程考核成绩×10%。（具体课程可自行制定考核比例，但要突出技能及过程考核）

其他课程，考核成绩参照以上考核要求，按照该课程理论与实践教学配档比例和重要程度，合理确定理论与实践考核成绩所占比例，并在课程标准中具体明确。

（2）必修考查课程考核

考核成绩由教师评价和课终考核相结合的方式确定。

（3）选修课考核

选修课考核成绩主要依据学生到课考勤、大作业等形式进行成绩评定。

（4）其它考核

课程分学期教学的，原则上每个学期都进行考核，每次考核均按 1 门课程计算。

（六）质量管理

1.构建内外结合、三级联动的质量控制体系

内外结合即内部监控和外部监控相结合，内部监控包括学校内部的教学督导、领导听课、学生评教、同行评教、专家评教等形式，外部监控包括政府评价、企业评价、家长评价、媒体评价等。三级联动即成立学院、系部和教研室三个层面的质量控制机构，建立相应的三支质量监控队伍。

学院层面设立教育教学指导委员会，由企业（行业）负责人和学院领导组成，其基本职能是宏观调控校企合作的发展，统一协调校企合作过程中遇到的问题，依据产业结构的调整和升级等所带来的企业、市场所需要的人才规格与数量的变化，合理配置学院资源，使之与企业 and 市场对接。

系部层面：设立专业建设委员会，由企业的高级技术、管理人员和学院各系部的相关负责人、专业带头人等组成，主要职责是：负责专业建设，即根据企业及市场需求的现状

与变化，提出专业设置与调整的方案；对专业所适应的岗位或岗位群所需的知识、能力、素质进行分析，制定专业培养方案，并负责培养方案在实施过程中的具体指导；为本专业提供就业指导及职业继续教育发展方案等。教研室层面：设立课程改革和课程开发指导小组，由企业一线的技术骨干、能工巧匠和教研室骨干教师组成，主要职责是：课程开发，根据职业能力要求，确定教学内容、教学方法和教学手段；课程改革，根据岗位职业能力的需要，适时进行课程内容的调整和改革，并负责具体的指导和实施；指导学生的实习和实践。

2.继续专业学习深造建议

①专升本学习 在校期间参加学校组织的专升本考试升入普通本科院校管理类专业学习。

②在职继续学习 就业后可通过电大、函授、现代远程教育以及在职培训等，接受学历教育和非学历的职业培训。

③报考研究生 根据教育部有关规定，只要在获得国家承认的高职高专毕业学历两年或两年以上时，达到与大学本科毕业生同等学力，可报考研究生。

九、毕业要求

学生在规定修业年限内，完成人才培养方案规定的全部课程，推荐取得本专业相应职业技能等级鉴定证书，修满 136 学分，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业

证书。

十、附录

无