

# 2019 级酒店管理专业人才培养方案

## (驻店教学试点班)

### 一、专业名称与代码

(一) 专业名称: 酒店管理

(二) 专业代码: 640105

### 二、教育类型及学历层次

(一) 教育类型: 高等职业教育

(二) 学历层次: 大专

### 三、招生对象与学制

(一) 招生对象:

1. 海南省中专、中职、中技学校 2019 年应届与往届毕业生
2. 三亚酒店业具有高中或同等学历毕业的在职员工

(二) 学制: 两年

### 四、培养目标与规格

(一) 人才培养目标

适应海南酒店业国际化发展、具有高等职业教育学历与优秀职业素质的酒店职业经理人。

(二) 职业面向岗位

根据本班级学生已确定的酒店职业和发展志向, 定向培养酒店中、基层管理人员和团队管理骨干。

(三) 人才培养规格

表 1 人才培养规格表

人才培养规格	知识结构	能力结构	素质结构
适应海南酒店业国际化发展、具有高层次酒店管理理论、管理思维、管理艺术运用能力的五星级酒店中、基层管理干部和连锁酒店管理团队骨干	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟知酒店管理理论</li><li>2. 熟知酒店运营规律</li><li>3. 熟知酒店服务质量</li><li>4. 熟知酒店主要客源</li><li>5. 掌握酒店管理艺术</li><li>6. 了解酒店发展历史</li><li>7. 了解酒店市场营销学</li><li>8. 了解酒店消费者</li><li>9. 了解国内外品牌酒店</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 具有自我学习的能力</li><li>2. 具有独立思考的能力</li><li>3. 具有团队合作的能力</li><li>4. 具有宾客投诉处理能力</li><li>5. 具备酒店文案写作能力</li><li>6. 具备中、基层管理能力</li><li>7. 具备酒店管理理论运用能力</li><li>8. 具备酒店服务英语交流与沟</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 具有坚定的政治信仰</li><li>2. 具有良好的思想品德</li><li>3. 具有自律的法律意识</li><li>4. 具有明确的职业志向</li><li>5. 具有理性的职业规划</li><li>6. 具有优秀的职业道德</li><li>7. 具有得体的职业行为</li><li>8. 具有科学的管理思维</li><li>9. 具有丰富的实践经验</li></ol>

	的经营差异 10. 了解现代酒店的发展概况	通能力	10. 具有较高的文化素养 11. 具有健康的体质和心理
--	--------------------------	-----	---------------------------------

#### (四) 毕业标准

##### 1. 学分与学时要求

学生必须修完本专业教学进程表所规定的课程并达到合格标准，共须修满71个学分1192个课时，其中理论教学554个学时，酒店实践638个课时。

##### 2. 酒店服务英语要求

必须达到合作酒店学生所在部门规定的英语会话考核要求。

#### 五、课程体系

##### (一) 课程体系设计思路

根据“驻店教学、店校合一、工学交替、理实同步”的教学特点，以“因人施教、按需施教、定向培养”为原则，科学制定驻店教学班人才培养方案。

本班级是针对三亚亚特兰蒂斯酒店设立的驻店教学班，全部学生来源于在该酒店任职的基层员工。学生均具备一年以上酒店工作经验，属于熟练员工，具有良好的职业素质和综合素质。学生的求知愿望是通过高等职业教育，提高酒店管理理论、管理思维、管理艺术在实践中的运用能力，要求“按需施教”。

##### (一) 课程体系

表2 课程体系一览表

岗位层次	职业能力	课程体系	培养途径和方法	考核评价
服务人员	具备良好的酒店服务知识、服务意识、服务技能运用能力	酒店管理概论	理论教学与岗位实践	课程考试/论文撰写、案例分析
		酒店服务素养		
		酒店营销实务		
		酒店督导管理		
		酒店人力资源管理		
		酒店消费者行为		
		酒店文案写作		
		专家讲座		
		酒店服务英语	英语带读与岗位运用	口语考核
		酒店业务管理及服务经验	操作示范与岗位运用	实操考核/ 工作绩效考核
		酒店管理研修	酒店服务、管理案例分析	酒店案例集汇编

##### (二) 典型工作任务与职业能力分解

表3 典型工作任务与职业能力分解一览表

工作领域	工作任务	职业能力要求	支撑课程	备注
------	------	--------	------	----

工作领域	工作任务	职业能力要求	支撑课程	备注
前厅服务岗位	1. 前台接待 2. 客房预订 3. 前台收银 4. 礼宾服务 5. 商务中心服务 6. 宾客服务中心服务	1. 全面了解前厅服务工作 2. 能较好地与其他部门沟通协调，并有效处理和应对各种突发事件 3. 熟练的运用英语与宾客进行有效沟通，并有效地解决客人投诉的问题 4. 能准确无误的完成账单结算	1. 酒店管理概论 2. 酒店消费者行为 3. 酒店服务英语 4. 酒店业务管理及服务经验 5. 酒店管理研修	
客房服务岗位	1. 清洁卫生服务 2. 客房安全服务 3. 客房设备用品管理 4. 客房服务	1. 准确掌握客房清洁标准 2. 准确、熟练地掌握铺床技能 3. 准确掌握洗衣服务、小酒吧服务、擦鞋服务、加床服务、托婴工作流程和服务 4. 掌握针对性服务的要求，具有较强的安全服务意识 5. 掌握客房设备用品的使用、维护及管理要求	1. 酒店管理概论 2. 酒店消费者行为 3. 酒店服务英语 4. 酒店业务管理及服务经验 5. 酒店管理研修	
餐饮服务岗位	1. 中餐服务 2. 西餐服务 3. 酒吧服务	1. 熟练掌握中西餐服务的工作流程和标准 2. 熟练掌握中西餐摆台、菜单制作、调酒等技能 3. 准确把握餐饮服务礼仪的要求，可以根据客人需求进行菜品酒水的搭配和组合。 4. 熟悉宴会服务流程 5. 熟悉餐饮产品出品，能进行营养分析和营养配餐	1. 酒店管理概论 2. 酒店消费者行为 3. 酒店服务英语 4. 酒店业务管理及服务经验 5. 酒店管理研修	
康乐服务岗位	1. 康乐服务项目 2. 康乐服务设备 3. 康乐服务安全	1. 了解康乐服务特点 2. 掌握康乐服务标准程序 3. 能够合理安排康乐服务项目 4. 能够根据康乐服务要求准备用具好设备 5. 按规范提供康乐服务，保障康乐服务安全	1. 酒店管理概论 2. 酒店消费者行为 3. 酒店服务英语 4. 酒店业务管理及服务经验 5. 酒店管理研修	

### (三) 课程设置

## 1. 思想素养课

思想素养课是培养德智体全面发展人才，为进一步学习提供方法论的不可缺少的课程。

表 4 思想素养课一览表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式与要求	参考学时
1	思想道德修养与法律基础(简称“思修法律”)	<p>教学内容：本课程主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育</p> <p>教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律修养，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>总评成绩=70%（线上学习）+30%（期末开卷考试成绩）</p>	48
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（简称“毛中概论”）	<p>教学内容：毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本原理及其对当代中国发展的重大战略意义</p> <p>教学目标：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性</p>	混合式教学	<p>K</p> <p>总评成绩 = 70%（线上学习）+30%（期末开卷笔试成绩）</p>	64
3	形势与政策	<p>教学内容：根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定</p> <p>教学目标：使学生较为全面系统地掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，掌握正确理解政策的途径；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>本课程考核采取学年考试的方式进行。</p> <p>总评成绩 = 70%（线上学习）+ 30%（学年论文、心得体会或调查报告）</p>	共计64学时，第1-4学期每学期各16学时
4	军事教育	<p>教学内容：军事教育课程开课在军训期间，分为理论课堂教学和军事技能训练，军事技能训练2周，采用校内集中训练的形式完成。在军训期间通过举办军歌大合唱比赛、军训文艺晚会、军训汇演、军训内务大赛等内容</p> <p>教学目标：军事教育是学校开展国防教育的重要形式。加强学生的国防观念和爱国情怀，增强学生的集体荣誉感，提高学生综合素质</p>		<p>C</p> <p>综合评分：考试成绩×40%+平时成绩（出勤）×30%+学习态度×30%</p> <p>军人免修</p>	36

## 2. 职业素养课

职业素养课培养大学生健康的心理和体魄，对专业发展前景及职业发展方向有清晰的认识。

表 5 职业素养课一览表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式与要求	参考学时
1	职业发展与就业指导	<p>教学内容：按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神，内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块</p> <p>教学目标：通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导，激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>“职业天空”在线测评，作业</p> <p>总评成绩=70%线上学习+30%职业测评或作业</p>	<p>共计32学时，第3、4学期14课时，第4学期12课时每学期8学</p>
2	大学生心理健康教育	<p>教学内容：了解心理健康的基础知识，了解自我，发展自我，提高自我心理调适能力</p> <p>教学目标：通过心理健康知识传授、心理体验与行为训练提高学生心理素质，促进学生全面发展</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>总评成绩=70%线上学习+30%期末开卷笔试成绩</p>	<p>共计32学时，第1、2学期各16学时</p>
3	体育与健康	<p>教学内容：基本的体育理论以及游泳等项目的基本知识、技术、技能</p> <p>教学目标：提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；发展良好的心理品质，增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯</p>	混合式教学 任务驱动法	<p>C</p> <p>综合评分：考试成绩×40%+平时成绩（出勤）×30%+学习态度×30%</p>	<p>共计90学时，第1、2、3学期分别为26、32、32学时</p>
4	计算机应用基础	<p><b>教学内容：</b>以全国计算机等级考试一级 MS Office 考试大纲为依据，主要包括：计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint 的功能和使用、因特网(Internet)的初步知识和应用</p> <p><b>教学目标：</b>通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作系统的基本功能和作用,掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识,熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用,熟练掌握一种汉字(键盘)输入方法。了解电子表格软件的基本知识,掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识,掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。了解计算机网络的基本概念和因特网(Internet)的初步知识,掌握 IE 浏览器软件的基本操作和使用</p>	示范教学法 项目教学法 直观演示法 任务驱动法	<p>K</p> <p>总评成绩=70%线上学习+30%期末考试</p>	64

### 3. 职业能力基础课

职业能力基础课是酒店管理专业学生专业核心课学习的基础。它主要培养学生在服务素养、酒店文案写作、酒店管理等方面的基本能力和素养。

表6 职业能力基础课一览表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式与要求	参考学时
1	酒店管理 概论	<p>教学内容：本课程主要向学生讲授酒店管理的基本概念、基本理论和基本方法，为酒店管理类学生提供通识教育基础，为酒店管理类专业学生进一步的专业学习打下基础</p> <p>教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握酒店管理工作高级技术应用型人才必备的基本理论和专业知识，掌握酒店管理基本技能，熟悉酒店的业务流程和管理程序，能综合运用所学知识通过校内外实践训练，具备从事酒店服务与管理实际工作要求的能力，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神</p>	实境教学	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20%） 2. 小组讨论及案例分析（80%）</p>	26
2	酒店服务 素养	<p>教学内容：酒店服务礼仪、酒店服务意识、合作酒店产品知识、学生所在岗位岗位职责。</p> <p>教学目标：通过四个模块的校企联合授课使学生具备酒店服务的基本素养，培养酒店服务气质，为培养酒店职业经理人奠定基础。</p>	实境教学法 案例教学法	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20%） 2. 四模块考核各占20%(80%)</p>	64
3	酒店服务 英语	<p>教学内容：学生所在岗位服务英语</p> <p>教学目标：课程旨在培养学生部门英语接待能力。通过学习，学生熟练掌握所在部门常用英语词汇，快速理解客人需要并做出正确反应，为酒店工作中顺利接待外宾打好语言基础。</p>	合作学习法 角色扮演法 启发引导法 任务驱动法 竞赛激励法	<p>H</p> <p>1. 考勤：20% 2. 学生所在部门岗位服务英语：80%</p>	128
4	酒店文案 写作	<p>教学内容：主要学习常用酒店公文、常用日常文书、酒店常用事务文书、酒店介绍类文书、酒店礼仪类文书、酒店投诉类文书、酒店经营类文书、及酒店业务表格</p> <p>教学目标：培养学生在酒店工作中最基本的公文写作能力</p>	任务驱动法	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（30分） 2. 各类酒店表格文案写作（70分）</p>	32

#### 4. 职业能力核心课

专业能力核心课是学生掌握职业技能，提升职业能力，促进职业发展的核心课程。主要培养学生在酒店前厅、餐厅、客房等工作岗位的核心工作能力。

表7 职业能力核心课一览表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式与要求	参考学时
----	------	-------------	--------------	---------	------

1	酒店营销实务	<p>教学内容：酒店营销基础理论和发展历程；客人购买行为分析；酒店市场调查；酒店市场营销战略；酒店产品和品牌策略；酒店价格策略；促销策略；酒店营销管理</p> <p>教学目标：通过学习本课程，学生能正确理解酒店市场营销基本概念及应用；具备进行酒店营销调研、市场细分、市场定位的能力；能够及时调查分析消费者心理；并能有的放矢地制定营销策略；成为具备现代酒店营销理念和营销意识的专业人员</p>	<p>合作学习法</p> <p>角色扮演法</p> <p>任务驱动法</p> <p>案例分析法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20%）</p> <p>2. 案例分析（80%）</p>	64
2	酒店消费者行为	<p>教学内容：酒店客人旅游知觉、消费动机、客人的态度、人格、情绪和情感以及客人的消费决策，对客服务心理等</p> <p>教学目标：使学生掌握客人心理的需求与规律，培养学生对客人心理的分析应用能力，以及个人的服务心理调节能力，为对客服务工作奠定良好的心理基础</p>	<p>案例分析法</p> <p>项目教学法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20%）</p> <p>2. 案例分析（80%）</p>	64
3	酒店人力资源管理	<p>教学内容：人力资源招聘、培训、规划、绩效、薪酬与福利、员工关系</p> <p>教学目标：让学生了解酒店企业人力资源管理“选人、用人、育人、留人”的工作内容；掌握人力资源招聘、培训、规划、考核、薪酬和员工关系处理的操作方法和流程；使学生具备一定的人力资源管理能力，为学生今后提升到管理岗位奠定基础</p>	<p>讲授式教学启发引导法</p> <p>项目教学法</p> <p>案例分析法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤：20%</p> <p>2. 酒店人力资源管理案例分析（80%）</p>	64
4	酒店督导管理	<p>教学内容：酒店督导基本知识、有效的管理沟通技巧、酒店营运与服务质量标准、工作安排与计划管理、工作流程与</p>	<p>讲授法</p> <p>角色扮演法</p> <p>项目教学法</p>	<p>H</p>	64

		<p>营业现场管理、员工培训管理、员工纪律管理、物品卫生管理、投诉管理、客户关系管理等</p> <p>教学目标：通过学习，学生能够掌握酒店运营督导的基本原理、了解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组织、管理员工并制定有效的激励机制；能掌握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员工工作；通过督导管理理论的学习和技能的训练，实现熟练运用管理理论和管理技能进行基层管理工作</p>	实境教学法	<p>1. 考勤及课堂表现（20%）</p> <p>2. 各部门督导跟班实操（80%）</p>	
5	酒店业务管理及服务经验	<p>教学内容：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理、烹饪技术五大模块。</p> <p>教学目标：通过酒店业务五大模块的选修（第二及第三学期各选修一个模块），学生了解酒店两个业务板块的管理及服务流程。</p>	<p>角色扮演法</p> <p>项目教学法</p> <p>实境教学法</p>	<p>K</p> <p>1. 学生在酒店相关部门半年以上工作经历可替换一个模块成绩</p> <p>2. 学生选修第二模块成绩通过到相关部门交叉培训一周的形式获得。</p> <p>3. 酒店出具学生考勤记录。</p>	128

## 5. 职业拓展课

表 8 职业拓展课一览表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式（方法）	考核方式与要求	参考学时
1	专家讲座	<p>教学内容：海南、中国、国际酒店的发展预测、企业文化、特色产品、管理新理论和新思维等</p> <p>教学目标：开拓学生思维，培养学生大旅游观念，形成酒店业大系统观念。</p>	讲座法	<p>C</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20%）</p> <p>2. 课程心得体会（80%）</p>	32
2	酒店管理研修	<p>教学内容：酒店各部门经营、管理、服务案例</p>	案例分析法	<p>C</p> <p>1. 考勤及课堂表现</p>	32

		教学目标：通过各部门案例分析		(20%)	
				2. 服务管理案例汇编	
				(80%)	

## 6. 酒店实践

### (1) 学期与时间安排：

本试点班学生均为酒店在职员工，不安排寒暑假，每学期都按6个月安排。

### (2) 工作内容：

根据本试点班学生所在酒店和部门的岗位职责确定。

### (3) 考核方式：

本试点班学生均为酒店在职员工，除学院教学团队任教的课程由学院负责考核外，所有技能课与产品知识教学、专家讲座、定岗实践带训、轮岗实训指导的考勤、考试、考评、考察全部由酒店按《员工手册》负责考核，并作为加薪、奖金、升职的依据。

## 六、教学进程安排

### (一) 教学时间分配表

表9 教学时间分配表

学年	学期	总周数	军事教育	教学周数	考试周数	机动周数	学时	平均周学时(学时/教学周数)
一	1	17	2	13	1	1	358	24
	2	19	0	16	2	1	376	24
二	3	19	0	16	2	1	230	14
	4	19	0	16	2	1	228	14
合计		74	2	61	7	4	1192	20

### (二) 各类课程学时、学分分配表

表10 各类课程学时、学分分配表

课程类别	总学时	理论学时	实践学时	学分	学分百分比%
思想素养课	244	164	80	11	15.49%
职业素养课	212	70	142	13	18.31%

职业能力基础课	256	128	128	16	22.54%
职业能力核心课	384	192	192	24	33.80%
职业拓展课	64	0	64	4	5.63%
军训				1	1.41%
毕业报告	32		32	2	2.82%
合计	1192	554	638	71	100.00%

### (三) 教学进程表

表 13 2019 级酒店管理专业（驻店班）教学进程表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	管理单位	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配				考核方式	备注
									1	2	3	4		
									13周	16周	16周	16周		
思想素养课	B	1	思想道德修养与法律基础（简称“思修法律”）	马克思主义	3	48	36	12	48				C	混合式教学
	B	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（简称“毛中概论”）		4	64	48	16		64			K	混合式教学
	B	3	形势与政策（一）		0.5	16	8	8	16				C	混合式教学
			形势与政策（二）			16	8	8		16		混合式教学		
			形势与政策（三）			16	8	8			16			混合式教学
			形势与政策（四）			16	8	8				16		混合式教学
	B	4	军事教育		2	36	16	20	36				C	
	B	5	大学生安全教育（一）		0.5	16	16	0	16				K	酒店安全教育
大学生安全教育（二）			0.5	16	16	0		16			酒店安全教育			
			小计		11	244	164	80	116	96	16	16		
职业素养课	B	6	职业发展与就业指导（一）	人文	0.5	14	8	6			14		C	职业生涯规划
			职业发展与就业指导（二）		0.5	12	8	4			12			
	B	7	大学生心理健康教育（一）		1	16	8	8	16			C		
			大学生心理健康教育（二）		1	16	8	8		16				

	B	8	体育与健康（一）	2	26	2	24	26				C	选项课				
			体育与健康（二）	2	32	2	30		32				选项课				
			体育与健康（三）	2	32	2	30			32			选项课				
		9	体测	—				第一次		第二次			注9				
	B	10	计算机应用基础	4	64	32	32	64				K					
小计				13	212	70	142	106	48	46	12	-					
职业能力基础	B	1	酒店管理概论	2	32	16	16	32				H					
	B	2	酒店服务素养	4	64	32	32	64				H					
	B	3	酒店服务英语（一）	2	32	16	16	32				H					
			酒店服务英语（二）	2	32	16	16		32								
			酒店服务英语（三）	2	32	16	16			32							
			酒店服务英语（四）	2	32	16	16				32						
B	4	酒店文案写作	2	32	16	16			32		H						
职业能力核心课	B	5	酒店营销实务	4	64	32	32		64								
	B	6	酒店消费者行为	4	64	32	32		64								
	B	7	酒店业务管理及服务经验（一）	4	64	32	32		64			K	前厅、客房、餐饮、康乐、烹饪（5选1）				
			酒店业务管理及服务经验（二）	4	64	32	32		64		64		前厅、客房、餐饮、康乐、烹饪（5选1）				
	B	8	酒店人力资源管理	4	64	32	32				64	K					
	B	9	酒店督导管理	4	64	32	32				64	K					
	小计				40	640	320	320	128	224	128	160					
	职业拓展课	B	10	酒店管理研修	2	32	0	32				32		C			
		B	11	专家讲座（一）	0.5	8		8	8				C	两场			
专家讲座（二）				0.5	8		8		8			两场					
专家讲座（三）				0.5	8		8			8		两场					
专家讲座（四）				0.5	8		8				8	两场					
小计				4	64	0	64	8	8	40	8						
其他	B	1	军训	1									C				
	B	2	毕业报告	2	32		32				32		C				
	小计				3	32	0	32	0	0	0	32					
合计（所有课程）				71	1192	554	638	358	376	230	228						
开设课程总数		37		考查课程数			19		考试课程数			6		考核课程数		12	
总计				456（非专业课不含选修课）				非专业课占比				39.31%					

**备注：**

1. “思修法律”和“毛中概论”由马克思主义学院安排。形势与政策理论课由马克思主义学院实施，实践课

由各二级学院实施。大学生心理健康教育由人文艺术学院安排，实践学时由学工处在课外进行。军事教育共2周，由学生工作处统筹，理论课由马克思主义学院实施。

2. 课程性质：必修课用B表示，限选课用X表示，公选课用G表示。

3. 考核方式：考试课用K表示，考查课用C表示，考核用H表示。

4. 职业发展与就业指导课理论学时由人文艺术学院安排，在第3、4学期开设，实践学时由各二级学院执行，安排在要求学期的课外进行。

5. “思修法律”、“毛中概论”、“形势与政策”、职业发展与就业指导、大学生心理健康课程采取70%线上学习，30%线下学习的形式。

6. 本专业实行“驻店”教学模式，不安排寒暑假，不安排实习，每学期都按6个月安排。

7. 酒店服务素养课分酒店服务礼仪、酒店服务意识、酒店产品知识、酒店各部门岗位职责四大模块，由校企双方共同授课。

8. 大学生安全教育课程由酒店安全教育课程替换。

9. 邀请行业专家、学者及酒店高管不定期开设专家讲座，保证每学期两场，共八场。

10. 酒店业务管理及服务经验课程中的前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理、烹饪技术五大模块不得重复选修。学生在酒店相关部门半年以上工作经历可替换一个

模块成绩，学生选修的第二模块成绩通过到相关部门交叉培训一周的形式获得。酒店需出具学生工作半年以上工作表现考评记录、相关部门交叉培训表现考评记录、及出具学生考评期间考勤记录。

11. 体测共安排2次，分别安排在第1、3学期，成绩于第4学期期末录入正方系统。

12. 选择酒店业务管理及服务经验中烹饪技术模块需收取少量耗材费。

## 七、学分奖励标准

为培养创新精神，促进全面发展，学院鼓励学生利用课外时间积极从事科研、竞赛和发明创造活动。对于参加本专业技能考证、技能竞赛、技术革新、发明创造和撰写学术论文等活动取得优异成绩的学生，可奖励相应的学分。奖励学分只可替代课外学分。奖励学分可以累计，但每个方面的奖励学分只能计算1次，同一项目中有多项符合奖励学分条件者，取该项奖励学分的最高值。

项目	要求	学分	
各类竞赛（含学科、文化、体育竞赛）	校级	获一等奖	3
		获二等奖	2
		获三等奖	1
	省级	获一等奖	4
		获二等奖	3
		获三等奖	2
	国家级	获一等奖	5
		获二等奖	4
		获三等奖	3
学术论文（限第一作者）	有内部期刊准印证刊物	1篇（件）	3
	省级刊物	1篇（件）	4

	国家级刊物	1 篇（件）	5
科研实践	参与科研课题，独立完成某部分工作	二级学院考核认定	1
英语考试	全国大学生英语等级考试	获六级证书	6
		获四级证书	4
计算机考试	全国计算机技术与软件专业技术资格考试	获高级资格证	3
		获中级资格证	2
		获初级资格证	1
创业教育	参加政府有关部门认可的创业培训项目	获得结业证书	1
职业技能考试	省级及以上（本专业必考证除外）	职业技能证	3

## 八、条件与保障

### （一）体制机制

#### 1. 组织机构

序号	姓名	职务	工作单位	单位职务	职称
1	万力维	学校领导小组组长	海南经贸职业技术学院	副校长	教授
2	陈芳	学校领导小组副组长	海南经贸职业技术学院	旅游管理学院院长	副教授
3	陈晓鹏	学校领导小组副组长	海南经贸职业技术学院	旅游管理学院副院长	副教授

#### 2. 协调机构

序号	姓名	职务	工作单位	单位职务	职称
1	陈晓鹏	本班级学校负责人	海南经贸职业技术学院	旅游管理学院副院长	副教授
2	董丽扬	本班级酒店负责人	三亚亚特兰蒂斯酒店	人力资源副总监	客座教授

#### 3. 管理机构

序号	姓名	职务	工作单位	单位职务	职称
1	黄莉	本班级专业负责人	海南经贸职业技术学院	酒店教研室主任	副教授
2	毕海斌	本班级班主任	三亚志轩酒店管理公司	兼职教师	客座教授

### （二）师资要求

#### 1. 专业教师要求

##### （1）基本要求

##### 师资队伍的基本要求

项目	要求
师生比	按 1:15 师生比配备教师

专任教师比	按 1:1 配备专兼职教师
双师素质结构	双师素质型占全部教师比例的 95%以上
专业带头人	实行双带头人制度，专兼职带头人各 1 名
学历结构	具有硕士学位教师占专业教师的 80%
年龄结构	老中青教师比例为 2:4:4
职称比例	高级、中级、初级职称比例为 4:7:1

## (2) 专业带头人的具体要求

专业带头人的具体要求

项 目	要 求
双师素质	具有酒店行业的职业资格证书或连续累计 1 年以上酒店工作经历
学历和职称	具有硕士研究生以上学历和副教授以上职称
科研成果	主持或作为主要参与者（排名前三）完成省级以上科研课题 3 项
教学成果 (满足其一即可)	主持或作为主要参与者（排名前三）完成省级以上教学改革课题 2 项；获得省级教学成果奖或教学名师等；在省级以上教学比赛中获奖；指导学生在省级以上职业技能大赛中获得前 3 名
主要职责	提出人才培养模式并进行调研和论证；制定人才培养方案；组织教师进行教学改革和课程开发；组织教师为行业企业提供社会服务

## (3) 专业骨干教师的具体要求

项 目	要 求
双师素质	具有酒店行业的职业资格证书或连续累计半年的的酒店工作经历
学历和职称	具有硕士研究生以上学历和讲师以上职称
科研成果	主持或作为主要参与者（排名前三）完成省级以上科研课题 2 项
教学成果 (满足其一即可)	主持完成院级教学改革课题 1 项；在院级教学比赛中获奖；指导学生在省级以上职业技能大赛中获得前 5 名
主要职责	主讲 3 门以上专业课程；主持 1 门以上专业课程开发；配合专业带头人进行课程教学改革

## (4) 专任教师的具体要求

项 目	要 求
双师素质	具有酒店行业的职业资格证书或连续累计半年的的酒店工作经历
学历和职称	具有硕士研究生以上学历和讲师以上职称
科研成果	主持或作为主要参与者（排名前三）完成省级以上科研课题 2 项
教学成果 (满足其一即可)	主持完成院级教学改革课题 1 项；在院级教学比赛中获奖；指导学生在省级以上职业技能大赛中获得前 5 名

主要职责	主讲3门以上专业课程；主持1门以上专业课程开发；配合专业带头人进行课程教学改革
------	---

## 2. 兼职教师要求

### (1) 兼职专业带头人的具体要求

项目	要求
双师素质	具有酒店行业的职业资格证书或连续累计半年的酒店工作经历
学历和职称	具有硕士研究生以上学历和讲师以上职称
科研成果	主持或作为主要参与人（排名前三）完成省级以上科研课题2项
教学成果 (满足其一即可)	主持完成院级教学改革课题1项；在院级教学比赛中获奖；指导学生在省级以上职业技能大赛中获得前5名
主要职责	主讲3门以上专业课程；主持1门以上专业课程开发；配合专业带头人进行课程教学改革

### (2) 兼职实训教师的具体要求

项目	要求
双师素质	具有酒店行业的职业资格证书或连续累计半年的酒店工作经历
学历和职称	具有硕士研究生以上学历和讲师以上职称
科研成果	主持或作为主要参与人（排名前三）完成省级以上科研课题2项
教学成果 (满足其一即可)	主持完成院级教学改革课题1项；在院级教学比赛中获奖；指导学生在省级以上职业技能大赛中获得前5名
主要职责	主讲3门以上专业课程；主持1门以上专业课程开发；配合专业带头人进行课程教学改革

### (三) 实训条件

根据本试点班“驻店教学、店校合一、工学交替、理实同步”的教学特点，无需使用校内实训基地，校外实训基地为三亚亚特兰蒂斯。

### (四) 质量保障措施

#### (一) 教学质量机制保障

1. 学校层面：依据学院制定的《教师教学质量评价方案》、《专业核心课程评价方案》、《教学工作规程》等规章制度，通过学院设立的投诉信箱、投诉电话、网络投诉平台，投诉与反馈简报、教学简报等教学质量信息反馈机制，及时监控教学质量。

2. 学院层面：每学期末到合作办学酒店举办学生座谈会或请学生代表回校交流，听取学生对教师教学质量的评价。通过审阅学生的教学日志和课程笔试、口试、考核、考察、考评、考勤等考试成绩以及学生毕业前提交的岗位实践报

告或毕业论文和参加答辩的效果，全过程监督教学质量。

## （二）教学资源质量保障

1. 学院专业教师学历教育和理论教学的优势；
2. 合作酒店专职培训师的专业培训优势；
3. 合作酒店各部门职业经理人的岗位培训、带训与实践指导优势；
4. 合作酒店邀请国内外高校与酒店行业专家来店开设专业讲座的教育优势；
5. 酒店工作经验丰富的学生与中专职校应届毕业生的互帮互学优势；
6. 合作酒店提供的设施设备、直接面客和岗位实践优势；
7. 学生作为酒店在职员工易于管理和考察、考核、考评、考勤的优势。

## （三）教学计划质量保障

本方案由校企双方专业负责人共同商议制定并报旅游管理学院院长、学校教务处、学校分管领导分级审核。

## （四）教学过程质量要求

1. 承担本班级各门课程授课的所有教师都必须严格按照学院教务处批准的教学进程表和授课要求，提前准备好教学大纲、授课计划、理论或实训教案等授课资料，尽职尽责上好每一节课。

2. 本班级所有学生每一节课都必须详细填写教学日志，每学期结束前都必须完成课程作业给任课教师批改和登分并参加网上评教，毕业前都必须提交毕业论文并参加答辩。

## （五）教学效果质量要求

1. 学校所有承担本班级授课的教师必须根据本班级的学情，更新职业教育理念 and 教学方法，在教材选择、教案改编、教学重点、教学与考试方式等方面精心准备，提高教学质量。

2. 主要理论课程采用按学期、按学年、分阶段笔试、考察、考核、毕业论文写作与答辩等多元化考试方式，培养和提升学生的独立自学能力、思考能力、知识拓展与更新能力、文案写作能力、外语沟通能力及管理理论、管理思维、管理艺术应用能力。毕业论文结集成书后，将作为本专业教学质量考评依据和本专业系本教材或参考资料。

3. 所有实训和实践课程由双方教学团队共同按酒店行业标准制定考核标准，由学生所在部门以笔试、口试、考察、考核、考评、考勤和按学期、按学年、分阶段等多元化考试方式，培养和提升学生的职业志向、职业规划、职业道德、职业行为和职业能力。

## 九、专家论证意见

该人才培养方案经过比较充分的行业企业调研，以海南自贸区（港）建设为契机，提出了“驻店教学、店校合一、工学交替、理实同步”的人才培养模式。人才培养模式有一定创新、人才培养定位清晰、方案设计切实可行。

该人才培养方案详细地分析了驻店教学班所培养人才的知识结构和素质结构，并对工作岗位的工作任务和职业能力进行了分解，在此基础上构建了基于职业通识能力和岗位能力的课程体系，课程体系设计思路清晰。

该人才培养方案较好地贯彻了“工学结合、校企合作”的思想，并明确以校企合作“驻店班”为依托，特别对教学的实践环节安排、内容、考核等做了详细的说明，可操作性较强。

姓名	单位、职务及职称	签名
周红霞	海南大学旅游学院国际交流事务办公室主任	
毕海斌	三亚志轩酒店管理公司总经理	
邓文渊	三亚海棠湾亚特兰蒂斯酒店高级人力资源总监	
吴 芬	三亚海棠湾君悦酒店人力资源总监	

### 专业负责人：

黄 莉——旅游管理学院酒店教研室主任、副教授

董丽扬——三亚亚特兰蒂斯酒店人力资源副总监、学校酒店专业指导委员会委员

审 核：林 煌

院 长：陈 芳