

2020 级酒店管理专业人才培养方案

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：高中毕业生或同等学力者
- (二) 学制：基本学制为三年

本专业实行弹性学习年限，规定修满一定的学分后，可在 2-5 年毕业。在校生休学创业最高年限为 8 年（含原修业年限），学生可根据创业需要与学校协商确定休学年限。

四、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业根据海南自由贸易港建设的需要,立足海南,面向全国,培养适应以现代酒店业为主体、新业态为延伸的现代住宿业发展需要,具有良好职业素养、熟练各部门工作流程,能够为宾客提供前厅、客房、餐厅等各酒店岗位群工作所需的优质服务、并熟悉各旅游企业运营和发展,系统掌握现代酒店服务的专业知识,具有良好的人文与科学素质,初步具备酒店运营与管理,能够在国际知名酒店集团和管理咨询机构等企事业单位从事服务接待、管理、咨询等工作的高素质技能型人才。

(二) 职业面向

主要面向旅游行业,如国内外五星级(高端)酒店、邮轮、旅行社等旅游企业。

(三) 专业面向的岗位(群)(见表 1)

1. 专业面向岗位

主要面向 6 个岗位群的 32 个职业岗位,其中 7 个为初始岗位,6 个为发展岗位,19 个为相关岗位。

表 1 专业面向岗位群一览表

序号	岗位群	初始岗位	发展岗位	相关岗位
----	-----	------	------	------

1	前厅	前厅服务员	前厅部经理	礼宾、总台、宾客关系、商务中心
2	客房	客房服务员	客房部经理	房务管理、楼层管理、保洁、送餐
3	餐厅	餐厅服务员	餐饮部经理	迎宾、吧台、值台服务、传菜
4	销售	销售协调员	销售经理	销售、公共关系
5	人力资源部	文员	人力资源部经理	员工招聘、培训、薪酬绩效考核
6	旅行社	客服、计调	业务经理	导游、文员

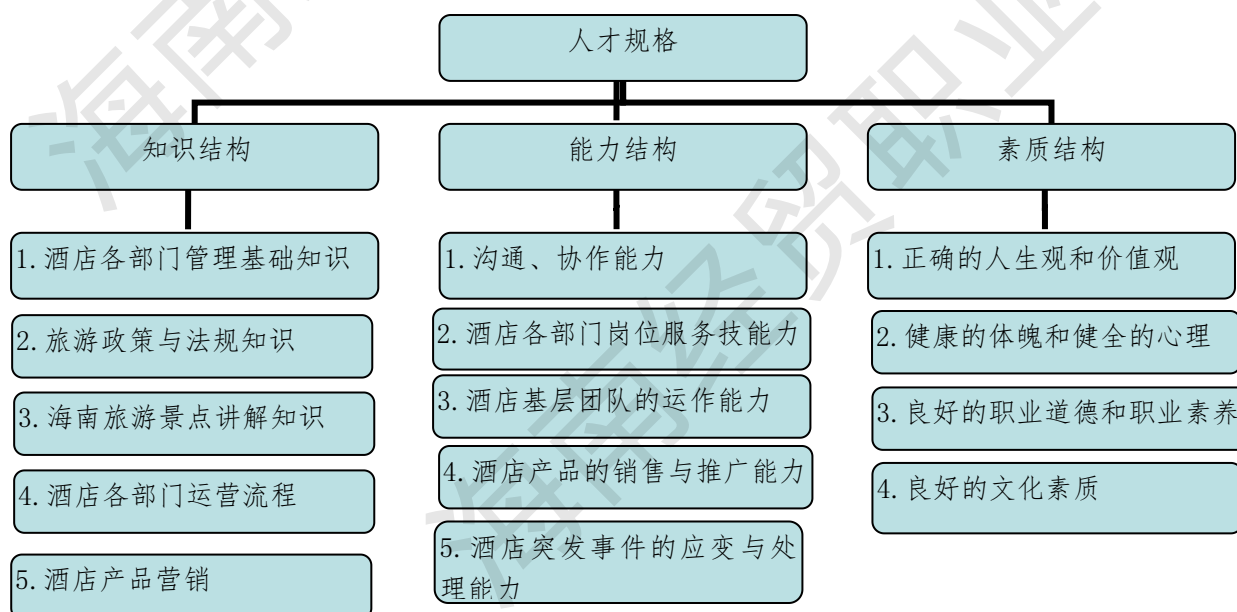
2. 学生职业发展路线（见表2）

经过本专业学习的学生，一般都能够掌握较系统的酒店管理专业知识，能够增强服务意识，并且能提升其实践能力和管理能力，毕业后相应的时间段内，应该达到相对应的岗位群表述如下。

表2 学生职业发展路线

职业发展阶段	毕业后工作年限	岗位群
1. 一般工作人员	1年	前厅服务员、客房服务员、销售协调员、餐饮服务员、人力资源文员、康乐服务员
2. 独立完成某项技术	2-3年	前厅服务员领班、客房服务员领班、销售主任、餐饮部领班、人力资源助理、康乐部领班
3. 班组管理	3-5年	前厅服务员主管、客房服务员主管、销售经理、餐饮部主管、人力资源部主管、康乐部主管
4. 部门管理	5-8年	前厅经理、房务经理、高级销售经理、餐饮部经理、人力资源部经理、康乐部经理
5. 综合部门管理	8-12年	总经理助理、房务总监、销售总监、餐饮总监、人力资源总监、康乐总监

（四）人才培养规格（见图1）



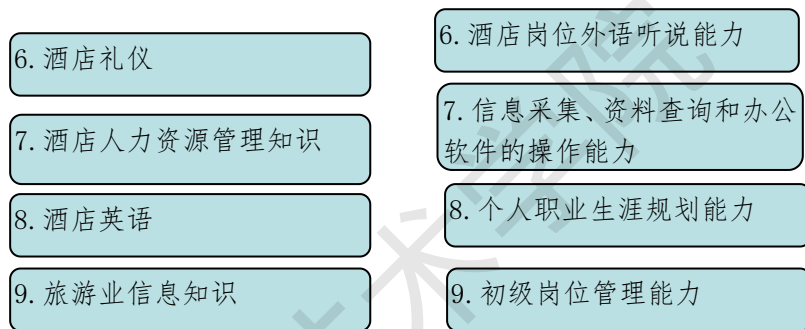


图1 专业人才培养规格

（五）毕业标准

1. 学分要求

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 155 学分，其中课内 130 学分，课外 25 学分。

课内学分包括公共通识基础课 41 学分、公共通识拓展课 3 学分、专业群共享基础课 11 学分，专业基础课 13 学分、专业核心课 14 学分、专业拓展课 10 学分、专业实习 16 学分，毕业顶岗实习 16 学分和毕业报告（设计）4 学分。

课外学分包括课外职业素养教育 9 学分、课外专业能力教育 15 学分和讲座 1 学分。

2. 英语、计算机要求

英语、计算机列入准学士学位要求，其中英语需获得高等学校英语应用能力 B 级（或以上）合格证书或其它相应的全国英语考试认证证书（如托业桥职业英语证书、雅思证书等）；计算机需获得一级等级证书。

3. 职业资格证书要求（见表 3）

学生修完专业教学进程表所规定的课程并达到合格标准，修满规定的学分，可获得毕业证书；如在此基础上，获取规定的英语、计算机证书，或以下职业资格证书、“1+X”证书等，则可获得准学士证。

表 3 职业资格证书一览表

职业工种	考证级别	颁证机构	获证要求
茶艺师	中级、高级	国家人力资源和社会保障部	中级
企业人力资源管理师	中级	国家人力资源和社会保障部	中级
邮轮运营服务	初级、中级、高级	中船舰客教育科技（北京）有限公司	中级

五、课程体系

（一）课程体系设计思路（见表 4）

校企双方人员组成“课程体系开发团队”，共同调研旅游企业岗位任职标准和工作任务，分析并确定人才培养所必须的职业通识能力和核心能力，按照职业通识能力和职业核心能力要求构建课程体系。

根据近3年的毕业生跟踪调查显示，85%的酒店管理专业毕业生分布在海南省的高星级酒店及其他省份的酒店，主要就业岗位以前厅、客房、餐厅和销售部门为主。基于此，把以上4个部门的工作岗位，确定为酒店管理专业毕业生面向的关键岗位，并对这4个关键就业岗位的工作任务和能力要求进行了分析。

根据主要就业岗位的工作任务对学生能力的要求，构建基于职业通识能力和职业核心能力的课程体系，其中职业通识能力分为3大模块，分别是职业素养课程、职业素质拓展课和职业能力拓展课程；职业核心能力分为2大模块，分别是职业基础课和职业核心课。

表4 基于工作任务能力路线设计的课程与实践体系

岗位		工作任务		岗位能力		理实一体化教学课程设计			实践教学		
						理实一体化课程	专业基础课程	实训项目	实训内容	区域	
酒店前厅部	→	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. 总机服务	→	1. 熟悉前厅服务工作 2. 熟练操作酒店管理工程技术学院统中与前厅工作的相关内容 3. 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 4. 熟练的运用英语与顾客进行沟通，并有效地解决客人投诉的问题 5. 能准确无误的完成账单结算	→	前厅服务与管理（综合实训） 礼仪与形体训练	1. 酒店管理概论 2. 酒店公共关系 3. 消费都行为 4. 酒店英语	→	单项技能训练	前厅各岗位操作技能	校 内 § 校 外
									综合模拟训练	前厅工作流程	
								校内生产性实训	实训中心前厅接待		
								校外顶岗实习	酒店前厅部顶岗实习		
		1. 清洁卫生服务		1. 准确掌握客房清洁标准 2. 掌握客房设备用品的使用、维护及管理要求				单项技能训练	客房各岗位操		

酒店客房部	→	2. 客房安全服务 3. 客房设备用品管理 4. 客房服务	→	3. 准确、熟练地掌握铺床技能 4. 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 5. 掌握针对性服务的要求, 具有较强的安全服务意识	→	客房服务与管理(综合实训)	→	1. 酒店管理概论 2. 酒店公共关系 3. 消费者行为 4. 酒店英语	→	作技能 客房工作流程 实训中心客房服务 酒店餐饮部顶岗实习	校内 § 校外
酒店餐饮部	→	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. 熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法 4. 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 5. 熟悉宴会服务流程	→	中餐服务与管理(综合实训) 西餐服务与管理 酒吧经营与管理(综合实训)	→	1. 酒店管理概论 2. 酒店公共关系 3. 消费行为 4. 酒店英语 5. 食品营养与卫生	→	餐厅岗位操作技能 餐厅工作流程 实训中心餐厅服务 酒店餐饮部顶岗实习	校内 § 校外
		1. 酒店产品销售 2. 酒店		1. 全面了解酒店产品的属性 2. 熟练掌握酒店产品销售的技能和技巧 3. 能拟定基本的酒店产品促销策划方案		酒店营销实务		1. 酒店管理概论 2. 酒店公共关		单项技能训练 综合模拟训练 校内生产性实训	

酒店销售部	→	公共关系	→	4. 能适时策划并组织各种酒店公共关系活动	→	系	→	3. 酒店消费者行为 4. 酒店英语	校外顶岗实习	酒店销售部顶岗实习	校内 § 校外
酒店人力资源部	→	1. 人力资源规划和岗位设计 2. 招聘和甄选 3. 员工培训 4. 薪酬管理 5. 员工活动设计与组织	→	1. 有效预测酒店人才需求, 根据内部和外部环境的变化为酒店合理配置岗位 2. 掌握各岗位人才招聘和甄选的方法及应用技巧 3. 能针对需求合理的设计员工培训项目并对员工进行有效的培训 4. 能合理评定员工薪酬等级	→	酒店人力资源管理 酒店文案实操	→	1. 酒店管理概论 2. 酒店人力资源管理 3. 酒店督导管理 4. 酒店英语 5. 旅游政策与法规	单项技能训练 综合模拟训练 校内生产性实训 校外顶岗实习	酒店人力资源部顶岗实习	校内 § 校外

(二) 典型工作任务与职业能力分解 (见表 5)

表 5 工作任务与职业能力分解表

工作领域	工作任务	职业能力要求	支撑课程	考证考级要求
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. 总机服务	1. 全面了解前厅服务工作 2. 熟练操作酒店管理工程技术学院统中与前厅工作的相关内容 3. 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 4. 熟练的运用英语与顾客进行有效沟通, 并有效地解决客人投诉的问题 5. 能准确无误的完成账单结算	1. 酒店管理概论 2. 前厅客房服务与管理 3. 酒店英语 4. 酒店公共关系 5. 服务礼仪	邮轮运营服务企业人力资源管理师

工作领域	工作任务	职业能力要求	支撑课程	考证考级要求
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. 客房服务与管理 3. 酒店英语 4. 酒店公共关系 5. 服务礼仪	邮轮运营服务企业人力资源管理师
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. 熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法 4. 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 5. 熟悉宴会服务流程	1. 中、西餐服务与管理 2. 食品营养与卫生 3. 酒吧经营与管理	邮轮运营服务企业人力资源管理师
酒店营销岗位	1. 酒店产品销售 2. 酒店公共关系	1. 全面了解酒店产品的属性 2. 熟练掌握酒店产品销售的技能和技巧 3. 掌握各种酒店产品的促销方式方法 4. 能拟定基本的酒店产品促销策划方案 5. 适时策划并组织各种酒店公共关系活动	1. 酒店营销实务 2. 酒店管理概论 3. 中、西服务与管理 4. 酒店英语 5. 酒店公共关系	
酒店人力资源管理岗位	1. 人力资源规划和岗位设计 2. 招聘和甄选 3. 员工培训 4. 薪酬管理 5. 员工活动设计与组织	1. 有效预测酒店人才需求，根据内部和外部环境的变化为酒店合理配置岗位 2. 掌握各岗位人才招聘和甄选的方法及应用技巧 3. 能针对需求合理的设计员工培训项目并对员工进行有效的培训 4. 能合理评定员工薪酬等级	1. 酒店管理概论 2. 酒店人力资源管理 3. 酒店英语 4. 酒店公共关系	企业人力资源管理师

(三) 课程设置

1. 公共通识基础（见表6）

公共通识基础是以培养学生的思想素养、身心素养和通用职业能力了为主要目的，旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观等因素进行探索，对职业世界进行探索，提升重要的职业素质，使学生拥有良好的职业素养。

表6 公共通识基础一览表

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	C 总评成绩=70% (过程性考试成绩)+30%(期末开卷考试成绩)	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, 坚定在中国共产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	K 总评成绩=70% (平时综合成绩)+30%(期末开卷笔试成绩)	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>	讲授式教学	C 本课程考核采取学年考试的方式进行。 总评成绩=60% (一学年的考勤)+40%(学年论文、心得体会或调查报告)	8个专题讲座 不计入 课内总 课时
4	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</p>	混合式教学	C “职业天空”在线测评, 作业 总评成绩=40% (考勤及课堂表现)+60%(职业测评或作业)	4个专题 讲座第 1、2、3、 4、学期, 不计课 内入总 课时

		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			
5	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	C 综合评分: 考试成绩 × 40% + 平时成绩 (出勤) × 30% + 学习态度 × 30%	16 个专题讲座, 第 1、2 学期开设, 不计入课内总课时
6	体育与健康	<p>教学内容: 基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、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	C 综合评分: 考试成绩 × 40% + 平时成绩 (出勤) × 30% + 学习态度 × 30%	共计 90 学时, 第 1、2、3 学期分别为 26、32、32 学时
7	计算机应用基础	<p>教学内容: 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>教学目标: 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、任务驱动法等教学方法	K 总评成绩 = 平时成绩 (平时表现 10% + 作业 15% + 单元测试 15%) 40% + 期末成绩 60%	64 (第一学期 24, 第二学期 40)
8	英语听说	<p>教学内容: 通过灵活有效的听说训练, 打破学生“惧怕英语”的心结, 从根本上激发学生的学习兴趣, 训练学生的英语听说能力, 培养学生初步运用英语在酒店服务中进行交际的能力</p>	教师采用灵活机动、切合实际的教学方法, 如	H 采取形成性考核和终结性考核相结合的考核方式,	58 (第一学期 26, 第二学期 32)

		<p>教学目标: 旨在培养学生运用英语进行交际的能力, 提高其听说水平, 使学生初步掌握酒店服务用语, 能够使用英语准确地与外宾交流, 迅速理解对方的意图, 有良好的英语沟通能力和应变能力, 让学生具备毕业后从事工作所需的英语基本技能</p>	模拟实践教学法、合作学习法、竞赛激励法等, 并结合晨读、英语角、APP 语言训练等课外活动形式, 使得课内、课外活动丰富多彩	形成性考核成绩 (占 70%), 由考勤、学习态度以及在模拟实践、小组合作、竞赛、晨读、英语角及 APP 学习中的表现综合评定; 终结性考核 (占 30%), 采取口试形式, 考试内容包括基本句型考查、对话、情景表演等。	
9	酒店文案实操	<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、旅游论文和酒店业务表格</p> <p>教学目标: 培养学生在旅游企业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 (20 分)</p> <p>2. 各类旅游文案写作 (60 分)</p> <p>3. 作业 (20 分)</p>	32
10	大学生创新创业基础	<p>教学内容: 学习和掌握创业的基础知识和基本理论, 创业的基本流程和基本方法, 创业的法律法规和相关政策</p> <p>教学目标: 通过学习创业课程, 使学生掌握创业的基础知识和基本理论; 熟悉创业的基本流程和基本方法; 了解创业的法律法规和相关政策, 激发学生的创业意识, 提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力, 促进学生创业就业和全面发展</p>	任务驱动法	<p>C</p> <p>总评成绩=5%(上课出勤)+25%(在线学习时间)+70%(计划书制作)</p>	4 个专题讲座, 不计入课内总课时
11	中华文化选读	<p>教学内容: 通过学习, 引导学生理解中国传统文化, 提高学生整体文化素养, 从而关注、分析传统文化的现代价值与意义, 进而培养适应生活与职场发展的能力。</p> <p>教学目标: 本课程崇真、尚善、创美、智慧、仁和、礼乐六个月方面入手, 对中国传统文化进行介绍, 着眼于探讨和揭示中华文化概念本身的深层内涵, 使学生理解、掌握中国传统思想观念文化及其演变的内容与实质。</p>	混合式教学	<p>总评成绩=30%(线下教学)+70%(线上教学)</p>	第一学期开设, 1 学分, 24 学时, 12 节线上课时+12 节线下课时。不计入课内总学时
12	酒店英语	<p>教学内容: 训练学生的酒店英语交际能力, 使学生</p>	灵活运用多	H	64

		<p>熟练掌握酒店英语的专业句型和词汇，灵活运用前台接待、客房服务、餐厅酒吧、商务中心服务、康体服务等各大业务活动的英语会话，能够较准确地胜任涉外酒店服务工作</p> <p>教学目标：课程旨在培养学生酒店英语接待能力，使学生掌握前台、客房、餐饮及其他服务的英语服务用语，掌握相关的专业术语及服务用语的英文表达，能够比较全面地了解酒店主要部门及岗位中的常见服务情景、服务规范和礼仪，使之毕业后能用英语在酒店主要部门及岗位工作中进行顺利交流与沟通，为今后酒店工作中顺利接待外宾打好语言基础</p>	<p>种先进的教学手段，有效地调动学生的学习积极性，主要教学方法，如模拟实践教学法、合作学习法、任务驱动法、竞赛激励法、酒店服务视频教学等，并结合晨读、英语角、APP语言训练等课外活动形式，使得课内、课外活动丰富多彩</p>	<p>采取形成性考核和终结性考核相结合的考核方式，形成性考核成绩（占70%），由考勤、学习态度以及在模拟实践、小组合作、竞赛、晨读、英语角及APP学习中的表现综合评定；终结性考核（占30%），采取口试形式，考试内容包含专业句型和词汇考查、对话、情景表演等。</p>	
13	国（境）外生存英语	<p>教学内容：通过学习国外“实用场景信息”及该场景需要掌握的“词汇短语”，引导学生掌握基本的“海外生存场景会话”，了解海外的交通，住宿，饮食，购物，旅游，银行，邮电，求职，娱乐，医疗，校园设施，学业及海外安全等版块，进而培养学生适应海外生活，学习及职场发展的能力</p> <p>教学目标：为了使得学生可以短期内，尽快了解海外生活的常识、避免一些尴尬的语言和行为，致力于使得所有的留学生在短的时间内融入海外的生存环境，降低不必要的生活成本</p>	<p>场景教学法，任务驱动法</p>	<p>H 总评成绩=60分基础分（8个对话+6组功能句）+对话、功能句加分项+期末分组情景表演15%+口语表达10%+课堂表现10%+考勤5%</p>	64

2. 专业群共享课（见表7）

酒店管理专业是旅游管理专业群组群专业之一，专业群设计了共享基础课平台，共有五门课程。主要培养旅游服务需要的礼仪、食品营养与健康、人力资源、市场营销等方面的基本能力和技能。

表 7 旅游管理专业群共享基础课

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	市场营销基础	<p>教学内容: 市场营销观念、市场环境、市场定位、市场细分、4P 策略等</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握市场营销基础理论, 为进一步专业学习奠定基础。</p>		<p>K</p> <p>1. 考勤及课堂表现 (20 分)</p> <p>2. 作业 (30 分)</p> <p>3. 小组讨论及案例分析 (50 分)</p>	32
2	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: 让学生了解旅游企业人力资源管理“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</p> <p>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 (10%)</p> <p>2. 课堂表现 (20%)</p> <p>3. 作业 (20%)</p> <p>4. 酒店人力资源管理案例分析 (50%)</p>	32
3	旅游概论	<p>教学内容: 要内容包括旅游及旅游学、旅游活动的发展简史、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游效应、旅游组织与产业政策、现代旅游的发展趋势等</p> <p>教学目标: 通过课程学习, 使学生系统地了解旅游及旅游业的发展和旅游学的基础知识、基本概念及基本理论, 为进一步专业学习奠定基础。</p>	<p>讲授式教学</p> <p>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 (10%)</p> <p>2. 课堂表现 (20%)</p> <p>3. 作业 (20%)</p> <p>4. 酒店人力资源管理案例分析 (50%)</p>	24
4	食品营养与健康	<p>教学内容: 营养学与食品卫生的概念、食品污染与预防、各类食品卫生及其管理、食品中毒及其预防、食品卫生监督管理</p> <p>教学目标: 本课程的教学目的是通过理论讲授和实验操作, 使学生深入理解营养、食品与人体健康、疾病的关系, 充分认识本学科在酒店服务过程中的重要地位, 全面、系统地掌握营养学和食品卫生学的基本理论和基本技能, 树立学生的食品安全意识</p>	<p>讲授式教学</p> <p>案例分析法</p>	<p>K</p> <p>1. 考勤及课堂表现 (20 分)</p> <p>2. 作业 (30 分)</p> <p>3. 小组讨论及案例分析 (50 分)</p>	24
5	服务礼仪	<p>教学内容: 社交礼仪的本质、起源、功能、原则、表现形式, 以及社交礼仪在人际交往中的重要意义</p> <p>教学目标: 学会在日常生活及交往中以礼仪指导、</p>	<p>示范教学法</p> <p>角色扮演法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现 (含出勤率、学习态度、进</p>	36

	约束自己的言行；注重社交及社交能力的培养；人际关系的建设和维护、人际魅力的打造和完善	项目教学法	步幅度），占总成绩的30% 2. 平时考核，由任课教师随堂考查，占总成绩的30% 3. 礼仪操占总成绩的40%	
--	--	-------	---	--

2. 专业基础课（见表8）

专业基础课是酒店管理专业学生专业核心课学习的基础。它主要培养学生在礼仪、形体、酒店服务意识、旅游法律法规、酒店文案写作、酒店管理等方面的基本能力和素养。

表8 酒店管理专业基础课一览表

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，为旅游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>		<p>K</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20分） 2. 作业（30分） 3. 小组讨论及案例分析（50分）</p>	26
2	消费者行为	<p>教学内容：消费者的消费动机、消费需要和消费者的学习、记忆、态度等五个心理层面及其对市场营销的影响，分析了消费者在做出购买决策时的心理状态和变化，以及营销者如何来引导消费者做出购买决策，同时分析了消费者的个人特点、文化、社会因素、情景和经济环境等对消费行为的影响，讨论了广告、价格、销售服务等与消费者的购买决策和购买行为的关系。</p> <p>教学目标：使学生掌握客人消费的需求与规律，培养学生对客人消费行为的分析应用能力。</p>	<p>案例分析法 项目教学法</p>	<p>H</p> <p>1. 平时考勤成绩 20% 2. 章节作业成绩 50% 3. 期末作业成绩 30%</p>	32

3	酒店公共关系	<p>教学内容：酒店公共关系概论、酒店公共关系的职能及原则、酒店公共关系主体、酒店内部的公共关系、外部公众关系、酒店公共关系传播、酒店公共关系工作程序、酒店公共关系专题活动</p> <p>教学目标：本课程教授酒店公共关系的基本理论，对酒店公共关系实务工作的基本技能进行训练，使学生掌握酒店公共关系基本知识和操作实务，以公共关系理论指导酒店公共关系工作实践。通过学习，增强学生分析问题和解决问题的能力，并能熟练掌握酒店公共关系实务技巧，同时增进学生对所学专业和未来职业的了解，为学生进入工作岗位，适应职业变化打下基础</p>	案例分析法 讨论教学法	H 1. 考勤及课堂表现（20分） 2. 作业（30分） 3. 小组讨论及案例分析（50分）	32
4	旅游政策法规与法规	<p>教学内容：主要学习旅游法概述、旅游企业管理法律制度、旅游市场管理法律制度、保护旅游消费者权益法律制度、旅游出入境管理法律制度、导游人员管理法规制度、旅游资源管理法律制度</p> <p>教学目标：使学生系统地掌握旅游法的基本理论，基本观点。能运用旅游法的基本原则、基本方法解决旅游及酒店经营中的法律问题</p>	讲授式教学 启发引导法 案例分析法	K 1. 平时考核 60%：考勤 20%；作业 30%；小组及个人表现 50% 2. 期末考核 40%：个人表现（笔试）30%；团队表现（口试）70%	32
5	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>	讲授式教学 角色扮演法 项目教学法 实景教学法	H 1. 考勤（10%） 2. 课堂表现（20%） 3. 作业（20%） 4. 酒店督导管理案例分析（50%）	32
6	现代酒店营销实务	<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；现代酒店营销工具的运用；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</p>	合作学习法 角色扮演法 任务驱动法 案例分析法	H 1. 考勤（10%） 2. 课堂表现（20%） 3. 作业（20%） 4. 酒店营销实务及案例	32

	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、营销意识、掌握现代营销工具的专业人员。		分析（50%）	
--	--	--	---------	--

3. 专业核心课（见表9）

专业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9 酒店管理专业核心课一览表

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	中餐服务与管理	<p>教学内容：中餐部工作概述、中餐厅服务流程、中餐零点摆台及服务、中餐宴会摆台及服务、食品安全、宴会服务</p> <p>教学目标：培养学生掌握中餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。掌握餐饮服务工作中的礼仪标准与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，达到本岗位高标准的职业综合素质与能力要求</p>	情景教学法 示范教学法 项目教学法 竞赛激励法	K 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 中餐厅服务实操（60%）	64
2	西餐服务与管理	<p>教学内容：西餐部工作概述、西餐厅服务流程、西餐零点摆台及服务、西餐宴会摆台及服务、食品安全、宴会服务</p> <p>教学目标：培养学生掌握西餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。了解和掌握宴会筹备、策划与设计的相关知识；熟悉各式会议及宴会的整体设计及相关活动；掌握宴会的服务流程；能够熟练为客人预定宴会、设计主题宴会以及基本掌握宴会经营、美食节、外卖等促销活动的整体策划与经营的能力</p>	情景教学法 示范教学法 项目教学法 竞赛激励法	K 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 西餐厅服务实操（60%）	64
3	前厅服务与管理	<p>教学内容：客房预订服务、礼宾服务、前台接待服务、问讯服务、收银服务、商务中心服务、总机服务、客史档案管理、投诉处理等</p> <p>教学目标：培养学生前厅服务技能和管理能力；提高学生的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；学会情绪管理，使学生随时保持良好的职业心态；具备良好的服务</p>	示范教学法 项目教学法 角色扮演法 案例分析法 实景教学法	K 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 前厅服务实操（60%）	32

		意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到本岗位高标准职业综合素质与能力			
4	客房服务与管理	<p>教学内容：客房服务、中式铺床、客房清扫、客房安全管理、客房部设备用品管理</p> <p>教学目标：培养学生客房服务技能和管理能力；使学生随时保持良好的职业形象；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到本岗位高标准职业综合素质与能力</p>	示范教学法 项目教学法 角色扮演法 案例分析法 情景教学法	H 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 前厅服务实操（60%）	32
5	酒吧经营与管理	<p>教学内容：酒水基本知识、8款鸡尾酒调制、酒吧服务、酒水服务、酒吧经营管理等</p> <p>教学目标：通过本课程的学习，学生能基本了解相应的酒水原材料、生产过程和工艺、酒水品种甄别知识。要求学生掌握酒水调制或配置技能、酒水创新设计；并熟练掌握普及性酒水配置或调制技术。通过实训教学，培养学生具备良好地服务意识、职业道德、团队协作精神、行业岗位创新能力</p>	示范教学法 项目教学法	H 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 酒水知识和酒店管理实操（60%）	64

4. 专业拓展课（见表 10）

专业拓展课旨在拓展学生的就业技能和提升学生的综合素养。主要设置了酒店行业 1+X 证书课程、职业能力提升与拓展方面的课程。

表 10 酒店管理专业拓展课说明表

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
品牌酒店服务与管理方向	金钥匙业务与操作实务	<p>教学内容：包括金钥匙服务要求、金钥匙操作实务、金钥匙服务技巧、金钥匙操作系统等。</p> <p>教学目标：紧扣金钥匙服务理念，挖掘金钥匙服务内涵，总结金钥匙操作规范，体现金钥匙服务要求，提炼金钥匙服务技巧，通过金钥匙服务案例，源于实践但高于实践，注重应用而偏向实战，讲方法、讲步骤，有总结、有思考，提升金钥匙服务水准。</p>	示范教学法 项目教学法 启发引导式 案例教学法	H 1. 考勤和平时作业 20% 2. 四次阶段性考核占 80%	32
	顾客体验设计与管理	<p>教学内容：顾客体验设计概述、顾客体验需求分析、顾客体验主题设计、顾客服务触点管理、顾客体验服务产品设计与实践、顾客体验传播、顾客体验管理与评价</p>	示范教学法 项目教学法 启发引导式	H 1. 考勤和平时作业 10%	32

		<p>教学目标: 典型案例导入, 结合系统的理论知识学习, 用互动性、实践性极高的实践训练题加以升华, 通过“教学做合一”, 让学生逐步了解并掌握酒店顾客体验服务设计要领, 并能灵活应用。</p>	案例教学法	2. 三次阶段性考核各占 30%	
	酒店运营与管理	<p>教学内容: 酒店运营管理概述、酒店投资与开发、酒店窗口部门的服务与管理、现代酒店服务质量管理、酒店财务与收益管理、现代酒店信息化管理、现代酒店业价值链管理</p> <p>教学目标: 学习酒店管理的基本原理和基本知识, 培养完备的专业知识体系, 及对酒店行业的认知与实践; 培养学生发现、分析和解决问题的能力, 塑造创新品质, 提升职业素养; 开拓国际视野, 提升人文素养, 使学生具备酒店等旅游行业管理和实践中所需的优良品质。</p>		H 1. 考勤和平时作业 10% 2. 三次阶段性考核各占 30% 3. 模拟实训	32
	邮轮旅游	<p>教学内容: 邮轮及其发展、邮轮的分类和特点、邮轮的功能和空间划分、邮轮产业、国际邮轮公司、国际邮轮港口、国际邮轮旅游、邮轮服务职业</p> <p>教学目标: 使学生对邮轮及邮轮旅游、邮轮行业有明确概念; 了解邮轮的组成和和行业体系构成; 掌握与邮轮旅游业密切相关的行业知识; 熟悉邮轮旅游服务的基本构成及从业程序; 使学生在业学习和实践中正确的认识邮轮旅游行业, 树立正确的邮轮旅游服务意识</p>	任务驱动法 案例分析法	H 1. 平时考核占总成绩的 50%; 其中考勤占 20%; 作业占 30%; 2. 期末考核 50%; 个人表现 (笔试) 占 50%; 小组表现 (PPT 展示) 占 50%	32
国际邮轮服务方向	邮轮宾客服务与管理	<p>教学内容: 邮轮宾客服务部的运作、服务与管理, 所谓宾客服务部即相当于酒店的前厅部, 其功能与职责也与酒店前厅部类似。邮轮宾客服务部主要提供登船、前台、礼宾、总机、岸上观光、未来航程预订和销售、顾客关系管理等相关服务。</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习, 培养学生从事邮轮宾客服务与管理必备的观念与意识, 训练学生掌握邮轮宾客服务与管理的基本操作程序与技能, 培养学生具备从事邮轮宾客台服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力, 使学生熟悉邮轮宾客服务部运行的基本程序和方法, 具有较熟练的登船离船、礼宾服务、前台接待、电话总机、岸上观光、航程销售和预订、收银等各项邮轮宾客服务技能, 并胜任邮轮宾客服务和基层管理工作。</p>	讲授式教学、 图片视频演示	H 1. 平时成绩采用过程性考试, 即平时的学习情况 (课堂表现、出勤) 考核占总成绩的 60% 2. 期末作品评价占总成绩的 40%	32
	邮轮专业英语	<p>教学内容: 主要包括学习该课程的意义和目标、国际邮轮业发展概论、国际邮轮业多种文化环境中工作和生活的基本情况、国际邮轮工作应知应会的专业英语知识及相关技能、对客服务的技巧、对健康与安</p>	讲授式教学 演示	H 1. 平时成绩采用过程性考试, 即平时的学习	32

		<p>全的法定要求、卫生和环保实务与管理及安全实务与管理等</p> <p>教学目标: 培养学生邮轮英语接待能力, 使学生掌握邮轮各岗位服务的英语服务用语, 掌握相关的专业术语及服务用语的英文表达, 能够比较全面地了解主要部门及岗位中的常见服务情景、服务规范和礼仪, 使之毕业后能用英语在邮轮主要部门及岗位工作中进行顺利交流与沟通, 为今后邮轮工作中顺利接待外宾打好语言基础</p>		<p>情况(课堂表现、出勤)考核占总成绩的60%</p> <p>2. 期末作品评价占总成绩的40%</p>	
酒水模块	咖啡制作	<p>教学内容: 咖啡制做原理、原料知识、加工流程、设备使用、品种演变、多种咖啡饮品及西点制作</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习, 学生能基本了解相应的咖啡原材料、生产过程和工艺、咖啡品种甄别、西点制作原理知识。要求学生掌握咖啡调制技能、咖啡创新设计、西点制作及创作; 并熟练掌握普及性咖啡配置或调制技术</p>	<p>示范教学法 项目教学法 启发引导式</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤和平时作业 10%</p> <p>2. 三次阶段性考核各占 30%</p>	32
	中华茶艺品鉴	<p>教学内容: 掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺, 主要有冰红茶、泡沫红茶及红茶清饮的冲泡; 绿茶的玻璃杯泡法、盖碗泡法、壶泡法及各种名茶茶艺; 花茶茶艺; 普洱茶茶艺; 乌龙茶的潮汕工夫、武夷山工夫、台湾工夫等茶艺; 各地特色民族茶艺等技能</p> <p>教学目标: 其主要任务是让学生学会茶的泡饮技巧。包括不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别; 不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配; 泡茶用水及水温选择; 茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等内容</p>	<p>示范教学法 项目教学法 启发引导式</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤和平时作业 20%</p> <p>2. 四次阶段性考核占 80%</p>	32
	鸡尾酒调制	<p>教学内容: 鸡尾酒的创新、鸡尾酒会创新策划等</p> <p>教学目标: 使学生具体创新能力。</p>	<p>示范教学法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤和平时作业 20%</p> <p>2. 四次阶段性考核占 80%</p>	32
	酒店鉴赏	<p>教学内容: 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, 介绍和欣赏了部分酒店建筑设计、装修装饰、常用物品。</p> <p>教学目标: 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。</p>	<p>示范教学法、项目教学法、直观演示法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤和平时作业 20%</p> <p>2. 四次阶段性考核各占 20%</p>	32
	民宿管理	<p>教学内容: 内容共包括认识民宿、民宿的设计和规划、民宿的设立、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿 IP 建设与传播、国内外民宿建设及未来发展布局</p> <p>教学目标: 通过学习, 使得学习了解民宿的管理、运营, 为从事民宿管理工作奠定基础</p>	<p>示范教学法、项目教学法、直观演示法</p>	<p>H</p> <p>1. 考勤和平时作业 20%</p> <p>2. 四次阶段性考核各占 20%</p>	32

	会务策划	<p>教学内容: 会务策划方案、会务场地布置、会议接待、会务设备等</p> <p>教学目标: 使学生掌握会务策划的流程、策划方案撰写、会务设备用品的准备等, 具备会务策划的能力</p>	示范教学法、项目教学法、直观演示法	H 1. 平时考核占总成绩的 50%: 其中考勤占 20%; 作业占 30%; 2. 期末考核 50%: 个人表现 (笔试) 占 50%; 小组表现 (PPT 展示) 占 50%	32
--	------	--	-------------------	---	----

6. 专业实习与毕业实习

(1) 学期与时间安排

学期安排: 专业实习时间是第五学期 (第二学年第二学期), 毕业实习时间是第八学期 (第三学年第二学期)。

时间安排: 9-12 个月 (不同的实习单位, 实习时间会有所差别), 具体操作见表 11。

表 11 顶岗实习工作的总体进程安排表

学期	主要事项
第四学期 (专业实习前的准备工作)	选择专业实习合作酒店
	制订专业实习运作计划、方案
	制订专业实习考核方案
	专业实习动员大会
	专业实习培训
	分配专业实习酒店及岗位
第五学期 (专业实习)	酒店集团文化培训
	实习岗位工作流程实训
	实习岗位业务操作技巧实训
	轮岗 (2-3 岗位见习)
	专业实习考核
第七学期 (毕业实习前的准备工作)	组织召开实习单位宣讲会
	企业进校园, 学生与实习单位进行双向选择
	组建“人才班”
	企业提前对学生进行岗前培训
	毕业实习动员大会
	毕业实习培训
第八学期	学生独立工作能力训练

(毕业实习)	学生初级管理能力训练
	毕业实习阶段考核
	毕业实习报告定稿
	毕业实习报告答辩会
	职业指导课程
	推荐就业
	毕业相关手续的办理

(2) 工作内容 (见表 12)

表 12 专业实习、毕业实习的工作内容

顶岗实习岗位	时间安排	工作内容	对应的描述
前厅部实习	第五学期 第八学期	礼宾、前台接待 (含问讯)、前台收银、商务中心办公自动化操作、总机接线等	通过在本部门的顶岗实习, 学生就了解前厅部的工作特点及其基本职能、前厅部的组织管理、前厅部的工作流程及岗位职责、了解前厅部的区域环境设计与设备设施、了解前厅工作中的人际交流、前厅预定工作管理、前厅接待工作管理、前厅问讯工作管理、前厅收银和收入审计工作管理和前厅商务工作管理等, 能迅速适应酒店部门管理
客房部实习	第五学期 第八学期	楼层服务、服务中心服务与管理、洗衣房服务、PA 服务等	通过在本部门的实习, 学生应了解客房部组织结构及主要岗位职责、客房部区域环境艺术和布局装潢设计、客房的清洁保养工作和管理、客房服务工作及管理、客房部物资设备的管理、客房部的劳动管理, 能迅速适应酒店部门管理
餐饮部实习	第五学期 第八学期	中餐厅服务 (楼层、传菜服务)、西餐厅服务、大堂吧、酒吧服务、调酒、宴会部及其他营业场所服务	通过在本部门的实习, 学生应了解酒店餐饮部的组织结构和主要岗位职责, 能运用所学知识和技能熟练对客服务, 了解餐饮部员工管理和设备用品管理, 能迅速适应酒店部门管理
销售部实习	第五学期 第八学期	营销部预订服务和管理	通过在本岗位的实习, 学生应了解预订处的工作流程和服务标准, 能应用所学知识和技能结合酒店的实际迅速适应岗位的实际需要
人力资源部实习	第五学期 第八学期	人力资源管理助理工作、招聘助理工作、培训助理工作等	通过在本部门的实习, 学生应了解酒店员工的配备与储备方法、酒店员工的培训管理方法、酒店员工的考核评估方法、酒店工资制度设计的原理和方法酒店的员工招聘管理和员工管理等, 迅速适合酒店部门管理

(3) 考核方式 (见表 13)

表 13 专业实习、毕业实习考评表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评价主体			总分
				岗位工作小组自评 (20%)	责任教师 (40%)	企业管理者 (40%)	
1	岗位任务 (20)	岗位与专业人才培养方向的一致性 (5分)	岗位与就业结合 (3分); 岗位与个人爱好相一致 (2分)				
		岗位与技能人才相结合的程度 (5分)	岗位工作的娴熟性 (5分)				
		个人品行表现 (10分)	1. 尊敬师长, 待人谦和 (5分); 2. 良好的相处沟通能力 (5分)				
2	工作过程 (40)	遵守纪律状况 (20分)	1. 尊敬指导老师与实习单位人员 (8分) 2. 遵守实习单位规章 (6分) 3. 文明优质服务 (8分)				
		胜任工作能力 (20分)	1. 对岗位工作能很快进入状态(10分) 2. 服务质量符合要求 (10分)				
3	工作成果 (40)	理论联系实际(提高) (25分)	1. 实习记录 (10分) 2. 实习中的奖励 (5分) 3. 实习总结 (10分)				
		分析解决问题的能力提高 (5分)	1. 在岗期间提出了合理化建议 (2分) 2. 对本专业课程设置、教学内容、教学方法等促进工学结合方面有合理的建议 (3分)				
		就业情况 (5分)	与企业签订就业协议 (5分)				
		事故处理 (5分)	安全事故、违纪问题 (5分)				

(四) 第二课堂活动安排

1. 课外职业素养教育 (见表 16)

可分为入学教育、思想政治与道德素质教育、人文素质教育、身心素质教育、劳动教育等模块。

(1) 入学教育: 主要包括校史校情教育、学习《学生手册》并通过书面考核、专业教育、安全及法制教育等内容。

(2) 思想政治与道德素质教育: 通过思想政治与道德教育使学生具有坚定正确的政治方向, 拥护党的基本路线, 启发和调动培养道德情操、塑造良好道德品质、提高自我修养境界的自觉性和积极性, 逐步树立科学的世界观和人生观, 强化艰苦奋斗的精神、爱岗敬业精神和无私奉献精神等, 塑造学生职业道德。具体活动包括:

- ①聘请知名企业劳动模范做“行业素质教育”讲座；
- ②以讲座和参观等方式对学生进行校纪校规和法律常识等教育；
- ③以讲座和团体活动等方式对学生进行“感恩、责任、奋斗”教育；
- ④团日主题活动和党日主题活动。

(3) 人文素质教育：通过社会实践、志愿者服务、企业参观、岗位体验等提高学生的人文素质，激发学生的学习兴趣，培养学生的竞争意识。具体活动包括：

- ①寒暑假主题社会实践活动；
- ②走访和参观知名企业与岗位体验教育；
- ③青年志愿者活动和义工服务活动。

(4) 身心素质教育：在我院“三企进校园”特色校园文化氛围下，以建设优良的学风和校风为核心，通过开展学风建设活动、丰富的文化体育活动、多样的身心健康活动等系列教育活动，提高审美情趣，陶冶情操，强身健体，学会用健康的心态化解各类压力，正确评价是非曲直，处理好与他人关系，促进大学生全面发展。具体活动包括：

①学风建设活动：主要开展读书节活动；专业学习主题班会；职业生涯规划；创业大赛；宿舍文化节等系列活动；

②文化体育活动：主要开展大学生越野比赛；校园篮球比赛；演讲与辩论赛等系列活动；

③身心健康训练营：主要开展心理健康知识宣传、心理健康互动讲座、心理健康知识竞赛、心理剧比赛、心理辅导等系列活动。

④安全文明教育：个人安全教育活动、宿舍安全教育活动、校园安全教育活动。

(5) 大学生公益劳动：必修课，不计学分，64学时，第一至四学期开设，由学工处和院团委共同安排，归口管理放在第二课堂，主要从事校园内部环境净化等公益性劳动，成绩不合格不予毕业。同时，鼓励学生多参加公益劳动，多修的公益劳动学时可替代部分指定课程成绩（按及格计），三年替代指定课程成绩，原则上不能超过三门。

(6) 中国传统文化教育：可采用多种形式，如加强院（系）人文环境建设，引领阅读经典著作，开设人文社会科学讲座，开展多彩校园文化活动，组织传统节日纪念活动，抓好民族传统礼仪教育等，由各二级学院负责具体组织实施。

(7) 专题讲座：开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的专题讲座。

(8) 考核方式：旅游管理学院成立认证中心，每年6月底以班级为单位收集旅游管理学院学生的《第二课堂学分认证手册》，先审核、确认《手册》记录的真实性，后进入正方系统登录学生第二课堂获得的学分值，并于15个工作日内完成。

2. 课外职业能力教育（见表17）

课外职业能力教育主要包括专业讲座、课外技能训练、职业素养养成、技能竞赛等，由旅游管理学院负责统一实施。

(1) 专业讲座。主要由酒店管理专业指导委员会委员和专业教师为学生进行国际旅游岛发展态势、海南酒店业发展态势、海南建设自由贸易区对酒店行业的影响带动、酒店业就业环境与就业前景、酒店职业态度及服务意识养成等方面的讲座，每学期4次，共1学分。第一、二、三、四学期共4学分。

(2) 课外技能训练。主要由专业老师对学生进行茶艺师职业技能训练。每学期32学时，共2学分。第二、三学期进行，共4学分。

(3) 职业素养养成。主要由专业教师和辅导员通过检查学生礼仪操学习和应用情况、定期检查学生宿舍内务、组织职业素质户外拓展等活动。共2学分。

(4) 技能竞赛。由专业教师指导学生成立专业社团或按照技能大赛类别成立学习小组，配备相应指导老师，形成“师傅带徒弟、师兄带师弟”的第二课堂专业学习形式。共5学分。

六、教学进程安排

(一) 教学时间分配表（见表14）

表14 教学时间分配表

学年	学期	教学活动 总周数	军事	社会实践/专业 实践/在线学习/ 毕业设计(设计) 周数	授课	考试	教学总结 周数	学时	平均周学时 (学时/教学周 数)
			教育		周数	周数			
一	1	18	2	0	14	1	1	228	19
	2	19	0	0	17	1	1	368	23
	3	3	0	3	0	0	0		
二	4	19	0	0	17	1	1	320	20
	5	19	0	20	17	1	1	320	20
	6	3	0	3	0	0	0		
三	7	19	0	0	17	1	1	320	20
	8	17	0	20	0	0	0	320	20
合计		117	2	46	82	5	5	1876	

备注：第一学期前2周为军事教育，实际周课时为24

(二) 各类课程学时、学分分配表（见表15）

表15 各类课程学时、学分分配表

课程类别	理论学时	实践学时	学时小计	学时百分比%	学分	学分百分比%
公共通识基础课	239	269	508	25.30%	41	31.54%
公共通识拓展课	32	16	48	2.39%	3	2.31%

专业群共享课	106	42	148	7.37%	11	8.46%
专业基础课	134	50	184	9.16%	13	10.00%
专业核心课	128	128	256	12.75%	16	12.31%
专业拓展课	80	80	160	7.97%	10	7.69%
专业实习	0	320	320	15.94%	16	12.31%
毕业顶岗实习	0	320	320	15.94%	16	12.31%
毕业报告（设计）	0	64	64	3.19%	4	3.08%
合计	719	1289	2008	100.00%	130	100.00%

注：实践学时占总学时比例不低于 50%。

(三) “1.5+0.5+0.5+0.5” 模式教学进程表（见表 16）

表 16 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	5	6	7	8					
									14周	17周	3周	17周	17周	3周	17周	17周					
公共 通识 基础	B	1	思想道德修养与法律基础（简称“思修法律”）	马克思	3	48	36	12	4									C	注 4、5、6		
	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	4										K		
	B	3	形势与政策（一）		0.5															C	专题讲座、不计总课时
			形势与政策（二）																		
			形势与政策（三）																		
			形势与政策（四）																		
	B	4	军事教育		2														C	不计总课时	
B	5	大学生安全教育（一）	0.5															C	专题讲座、不计总课时		
		大学生安全教育（二）	0.5															C	专题讲座		

	B	6	职业发展与就业指导 (一)	人文	0.5												C	注7、不计 总课时			
			职业发展与就业指导 (二)		0.5														C	专题讲座	
	B	7	大学生心理健康教育 (一)		1														C	共16个专 题讲座、不 计总课时	
			大学生心理健康教育 (二)		1														C		
	B	8	体育与健康(一)		2	26	2	24	2										C	选项课 选项课	
			体育与健康(二)		2	32	2	30		2											
			体育与健康(三)		2	32	2	30				2									
	B	9	大学生创新创业基础		1														C	专题讲座、 不计总课 时	
	B	10	中华文化选读		1														C	混合式教 学、不计总 课时,共6 个讲座	
	B	11	体测					0	第1次	第2次							第3次				注8
	B	12	英语听说(一)		国际	2	26	13	13	2									K		
			英语听说(二)			2	32	16	16		2										
	B	13	酒店英语			4	64	32	32					4					K		
	B	14	国(境)外生存口语			4	64	32	32							4			H		
	B	15	计算机应用基础(一)		工程	1.5	24	12	12	2									K	注9	
			计算机应用基础(二)			2.5	40	20	20		3										
	B	16	酒店文案实操		旅游	2	32	24	8		2								C		
B	17	暑期社会实践	马克 思	1	24	0	24			24							C	注18			
		小计		41	508	239	269	10	13		6			4							
公共 识拓	G	1	技能素养拓展课	人文	1.5	24	16	8		2							C	注11、12、 不计总课 时			
			人文素养拓展课		1.5	24	16	8			2					C					
			艺术素养拓展课		1.5	24	16	8			2					C					

展 课	G	4	商业文化素养课			1.5	24	16	8					2			C			
			小计			3														
专业群 共享 基础课	B	1	市场营销基础		旅管	2	32	26	6		2						H			
	B	2	人力资源管理			2	32	26	6		2							H		
	B	3	旅游概论			2	24	18	6	2								H	混合式 教学	
	B	4	食品营养与健康			2	24	18	6	2								H	混合式 教学	
	B	5	服务礼仪			3	36	18	18	3									H	
			小计			11	148	106	42	7	4		0			0				
专业 基础 课	B	1	酒店管理概论		旅管	2	24	18	6	2								K		
	B	2	消费者行为学			2	32	26	6					2				H		
	B	3	酒店公共关系			2	32	26	6			2						H		
	B	4	旅游政策与法规			2	32	26	6			2						K		
	B	5	酒店督导管理			2	32	26	6					2				H		
	B	6	现代酒店营销实务			2	32	12	20					2				K		
	专业 核心 课	B	1	中餐服务与管理★*◆		4	64	32	32		4							K	注 13	
		B	2	西餐服务与管理★*◆		4	64	32	32			4						K		
		B	3	前厅服务与管理★*◆		2	32	16	16			2						K		
		B	4	客房服务与管理★*◆		2	32	16	16		2							K		
		B	5	酒吧经营与管理★*◆		4	64	32	32							4		K		
		B	6	专业实践		1								实践					C	
			小计		29	440	262	178	2	6	0	10			10		0			
	专业 课	X	1	品牌 酒店 服务 与管 理方 向	金钥匙业务与操作实务	旅管	2	32	16	16			2						H	
					顾客体验设计与 管理		2	32	16	16			2							
					酒店运营与管理		2	32	16	16					2					
X		2	国际 邮轮 服务 方向	邮轮旅游◆	旅管	2	32	16	16			2						H		
				邮轮宾客服务与 管理◆		2	32	16	16			2								
				邮轮专业英语◆		2	32	16	16					2						
X		3	酒水 模块	咖啡制作	旅管	2	32	16	16									H		
				中华茶艺品鉴		2	32	16	16					2						
				鸡尾酒调制		2	32	16	16											
X		4	策划 模块	酒店鉴赏	旅管	2	32	16	16								H			
	民宿管理			2		32	16	16					2							
																		课程： 三选一 注 14		
																		课程： 三选一		

			会务策划															注 14
			小计	10	160	80	80	0	0		4			6				
			总计（所有课程）	94	1256	687	569	19	23	0	20	0	0	20	0			
			开设课程总数	44														
						考查课程数	19											
	B		专业实习	16	320	0	320							20				注 15
其他	B		毕业顶岗实习	16	320	0	320										20	注 16
	B		毕业报告（设计）	4	64	0	64										4	
			小计	36	704	0	704							20			24	
			总计	130	1960	687	569	19	23	0	20	0	0	20	24			

备注：

1. 课程管理单位简称为管理单位，为方便排版，管理单位采用简称。
2. 酒店管理专业是旅游管理专业群“双高”建设专业之一，实施 1.5+0.5+0.5+0.5 模式，即第二学年第二学期、第三学年第二学期进行企业实习，分别为专业实习和顶岗实习。
3. “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。
4. 课程性质：必修课用 B 表示，公选课用 G 表示，限选课用 X。
5. 考核方式：考试课用 K 表示，考查课用 C 表示，考核课用 H 表示。
6. 课程名称后面的（一）、（二）等数字表示课程开设的顺序，如第二学期开设则在课程名称后面用（一）标注，第三学期继续开设则在下一行的课程名称后标注（二）；如仅一个学期开设，则不用标注。
7. 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 4、7 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。
8. 体测共安排 3 次，第一次安排在军训后进行，第二次和第三次分别安排在第二学期和第七学期进行，成绩于第七学期录入正方系统。
9. 计算机应用基础课程 4 学分，64 学时，在第一学年内分两学期完成。学生考取全国计算机等级考试一级或以上证书可免修或替换该课程成绩。
10. 公共课拓展课分人文素养、技能素养、艺术素养拓展课、商业文化素养拓展课等四类课程，学生于暑假及相应学期从四类课程中选修两门课程，达到 3 学分。
11. 技能素质拓展课需从应用文写作和另外一门课程（人文艺术学院提供课程）二选一。
12. 人文素养拓展课需从职场沟通与交际和另外一门课程（人文艺术学院提供课程）二选一。
13. 专业核心课在课程名称后加“*”标注，理实一体课用“★”标注，与邮轮服务与管理 1+X 证书试点的专业课程用“◆”标注
14. 专业拓展课“品牌酒店服务与管理方向”与“国际邮轮服务方向”是二选一；酒店模块是课程三选一；策划模块是课程三选一。
15. 专业实习安排在第四学期，一般按每周 24 学时计算，实习时间原则上为 6 个月，共 16 学分。
16. 毕业顶岗实习主要安排在第六学期进行，一般按每周 24 学时计算，实习时间原则上为 6 个月，共 16 学分，320 学时；毕业报告（设计）与实习同时进行，按照每周 24 学时计算，共计 4 学分。
17. 参加省级及以上职业技能比赛获奖、取得职业技能证书（含 1+X 证书）可按比赛内容及证书关联课程替换相关课程成绩，具体按学校或旅游管理学院的管理规定执行。
18. 《暑期社会实践》，1 学分，1 周，必修课，安排在第一学年的暑假，由马克思主义学院和团委共

同安排。

(四) 第二课堂活动

表 17 课外职业素养教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	入学教育	学生工作处	多媒体教室	新生军训期间	全体新生	讲座	适应能力	1 学分
2	思想政治与道德素质教育	旅游管理学院学工办	学术交流中心、校园	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	讲座、主题活动	职业素养	2 学分
3	人文素质教育	旅游管理学院学工办	校内外	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	竞赛、调 实践、讲 座	职业能力、实 践能力、自主 学习能力	2 学分
4	身心素质教育	旅游管理学院学工办	校内	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	讲座、竞 赛、表演	实践能力、团 队合作能力	2 学分
5	劳动教育	学生工作处	校园	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	义务劳动	动手能力	2 学分
合 计								9 学分

表 18 课外专业能力教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	专业讲座	旅游管理学院	多媒体教室或校外实训基地	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	讲座	自学能力、搜集 信息能力	4 学分
2	课外技能训练	旅游管理学院	实训室	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	实训、培 训	实践能力	8 学分
3	职业素质养成	旅游管理学院	户外、宿舍	第 1、2、3、4 学期	酒店管理专业学生	礼仪操、 户外拓展	团队合作能力、自 我管理能力	2 学分
4	技能竞赛	旅游管理学院	校内	第 1、2 学 期	酒店管理专业学生	技能大赛	自我展示 能力	1 学分
合 计								15 学分

七、创新创业学分

为培养学生创新精神与创业能力，促进学生全面发展，学校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。学生创新创业实践活动、创新创业成果可适当转化为课程学分。创新创业学分可以累计，但每个方面的学分只能计算1次，同一项目中有多项符合学分给予条件者，取该项奖励学分的最高值（按照《创新创业学分认定管理办法》）。创新创业学分可依据其性质替代相应课程的学分（按照海南经贸职业技术学院《考试管理办法》执行）。

八、条件与保障

（一）体制机制

1. 组织机构（专业教学工作委员会）（见表19）

表19 专业教学工作委员会

序号	姓名	委员会 职务	工作单位	单位职务	职称
1	陈芳	主任委员	海南经贸职业技术学院	旅游管理学院院长	副教授
2	陈晓鹏	委员	海南经贸职业技术学院	旅游管理学院副院长	副教授
3	毕海斌	主任委员	三亚志轩酒店管理有限公司	总经理	客座教授
4	傅晓青	委员	海口丽思卡尔顿酒店及海口万丽酒店	人力资源总监	校外职业发展 导师
5	邓文渊	委员	三亚海棠湾亚特兰蒂斯酒店	高级人力资源总监	校外职业发展 导师
6	范丹	委员	三亚海棠湾艾迪逊酒店	人力资源总监	校外职业发展 导师
7	冯丽洁	委员	三亚海棠湾仁恒皇冠假日度假酒店	人力资源总监	校外职业发展 导师
8	杨晓明	委员	三亚国光豪生度假酒店	人力资源总监	校外职业发展 导师
9	黄莉	委员	海南经贸职业技术学院旅游管理学院	教研室主任	副教授
10	王多惠	委员	海南经贸职业技术学院旅游管理学院	专业教师	教授

11	范洪军	委员	海南经贸职业技术学院旅游管理学院	教研室主任	副教授
12	吴晓亮	委员	海南经贸职业技术学院旅游管理学院	专业负责人	副教授
13	林煌	委员	海南经贸职业技术学院旅游管理学院	专业教师	副教授

2. 建立全方位、多层次的指导机制

(1) 海南经贸职业技术学院学术委员会和教学委员会

旅游管理学院院长是学校学术委员会委员，副院长是学校教学委员会委员。两位领导定期邀请学校学术委员会和学校教学委员会的专家对于专业建设和课程建设进行指导。

(2) 酒店管理专业指导委员会

酒店管理专业指导委员会主要由国际品牌及国内五星级酒店高层管理人员组成。主要职责是研究海南酒店业发展及其对酒店管理专业人才的需求，对酒店管理专业的培养目标、教学计划、课程设置、课程教学大纲、专业知识技能考试考核的标准及方法提出指导性建议，为酒店管理专业的校外实训和实践教学以及校企横向合作课题等提供支持和指导。

(3) 旅游管理学院教学质量监控小组

旅游管理学院教学质量监控小组主要有主管教学的二级学院领导、各专业带头人、副教授以上职称的骨干教师，同时邀请 1-2 名学校教学督导组专家组成。该委员会主要职责是通过不定期的随堂听课，对青年教师的教学方法、教学手段和教学效果进行指导和评价。

(二) 师资要求

1. 基本要求（见表 20）

表 20 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
专兼教师比	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	具有硕士以上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. 专业教师要求（见表 21-25）

(1) 专业带头人（见表 21）

表 21 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

(2) 骨干教师（见表 22）

表 22 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

(3) 专任教师（见表 23）

表 23 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酒店工作经历
学历和职称	具有本科以上学历和讲师以上职称
科研成果	作为主要参与者（排名前三）完成省级以上科研课题 1 项或主持院级科研教研课题 1 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
主要职责	主讲 1 门以上专业课程；参与 2 门以上专业课程开发；配合专业带头人参与课程教学改革

3. 兼职教师要求（见表 24）

（1）兼职专业带头人

表 24 兼职专业带头人的具体要求

项 目	要 求
行业资历	具有 5 年以上的企业工作经历，并在所属行业有一定的知名度与影响力
学历和职称	具有本科以上学历和相当于高级职称的职业技术资格
科研成果	成功运作 1 个大中型旅游企业或担任大中型酒店的重要职务，并带领企业取得良好的经济效益和社会效益
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；指导教师根据行业和岗位标准进行教学改革和课程开发；指导教师为行业企业提供社会服务
其他要求	通过学校或二级学院组织的专业教学能力测试

（2）兼职骨干教师（见表 25）

表 25 兼职骨干教师的具体要求

项 目	要 求
行业资历	具有 3 年以上的企业工作经历，并在自己领域内取得一定的成绩
学历和职称	具有大专以上学历和相当于中级职称的职业技术资格
科研成果	担任大中型酒店管理部門的重要职务，并取得良好的经济效益和社会效益
主要职责	修订与完善实训课程课程标准和实训指导书；指导学生进行社会实践和顶岗实习；帮助学生进行职业指导
其他要求	通过学校或二级学院组织的专业教学能力测试

（三）实训条件（见表 26-27）

1. 校内基地具备条件

目前旅游管理学院酒店管理专业的实训室有 9 间，分别是前厅实训室、中餐实训室、西餐实训室、客房实训室、咖啡实训室、酒水实训室、茶艺实训室、形象设计实训室和形体实训室。此外，旅游类实训室包括旅行社实训室、导游实训室等也可根据需要安排使用。按 50 人为自然班，具体配置要求见表 26。

表 26 实训条件列表

实训类别	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
前厅部服务实训	散客预订服务实训、团队预订服务实训、散客接待服务实训、团队接待服务实训、前厅总机服务实训、	120 度立体金属幕	1
		高档进口投影机	3

实训类别	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
	前台收银服务实训、前厅问讯服务实训、前厅礼宾服务实训、前厅服务特殊问题处理实训、召开例会、督导对员工的培训、酒店英语实训项目、酒店日语实训项目、前厅服务员培训考证	6通道多媒体图形融合一体机	1
		前厅教学模拟系统平台	1
		前厅工作模拟软件	1
餐饮部服务实训(中餐)	餐位预订服务、餐位预订服务、托盘端托服务、餐巾折花、铺台布服务、中餐摆台、餐厅插花、餐前会、迎宾服务、迎宾服务、餐前服务、点菜和点酒水服务、点菜和点酒水服务、斟酒服务、上菜服务、分菜服务、撤换餐用具、结账与收银服务、结账与收银服务、送客与收尾服务、管理日志的填写、进行餐饮企业选址策划、学会餐厅布局和餐饮环境设计、菜单制作和分析、原料采购程序制作、餐厅生产计划书的制作、营销计划书的制作、餐厅定员及排班、餐饮产品开发与创新	台式电脑	4
		投影机	3
		教师多功能控制台	1
		笔记本电脑、录音笔	1
		餐巾、餐具、餐桌(椅)、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	根据实训教学需要实时配置
餐饮部服务实训(西餐)	主要进行西餐厅服务工作训练,使学生掌握西餐餐饮服务的基本技能、服务标准和流程,能让学生到酒店就业后能够立即从事餐饮服务岗位工作和基层管理工作。培训内容:西餐服务与管理培训、餐饮服务与管理技能培训、西餐服务礼仪、西餐餐具及用品识别实训、西餐零点摆台、西餐折花、西餐酒水服务、西餐宴会设计摆台、西餐用餐服务、西餐自助餐服务具体训练有项目有托盘练习模块、西餐摆台操作模块、折花模块、酒水服务模块、各国西餐就餐服务模块、西餐宴会设计及服务模块	台式电脑	4
		投影机	4
		无线点菜系统	1
		自动咖啡机、餐巾、餐具、餐桌(椅)、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	1
客房部服务实训	布置工作车、按程序进客房、中式铺床、清洁用品/工具的使用、卫生间的清洁与布置、房间的清洁与布置、夜床服务、地毯的清洁与保养、房务中心工作、客人住店期间的其他服务及问题处理、查房	投影机、台式电脑	各1
		照相机	1
		单人床、床上用品、清洁用品(具)、工作车	根据实训教学需要实时配置
茶艺实训	该实训室的核心特点就是将茶艺服务教学和实训所需要的各种真实场景在实验室中还原和再现,让教师和学生通过模拟仿真环境完成教学和训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1

实训类别	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
		茶艺表演台	13
酒水实训	主要用于学生酒水服务训练,包括酒水知识与操作规范、酒单设计;鸡尾酒调制训练,包括鸡尾酒调制工具介绍、鸡尾酒调制的基本方法(摇和法、调和法、兑和法、电动搅合法)、鸡尾酒调制规程、鸡尾酒操作实践;鸡尾酒装饰训练,包括装饰物的分类、饮品装饰规律、装饰物制作;酒吧服务训练,包括酒吧空间布局、吧台用具、酒吧服务程序;花式调酒训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		调酒用品(具)、各酒酒水及装饰物、吧台(椅)	根据实训教学需要实时配置
咖啡实训	识别咖啡豆、咖啡出品的品质描述、专用咖啡机的工作原理及保养方法;过滤式咖啡机、虹吸壶、摩卡壶的工作原理及保养方法、奶沫的制作、花式咖啡的制作、创意咖啡的制作、咖啡饮品的成本核算、咖啡服务接待与销售、咖啡的保存及设备的维护、培训与管理、开店与经营	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		咖啡机	5
形体实训	形体实训、礼仪操、颁奖、剪裁、会议礼仪接待、前厅礼仪接待实训、礼宾接待、拓展实训	投影机	1
		便携式DV	2
		伸展舞台	1
		台式电脑	20
		礼仪旗袍	20

2. 校外基地具备条件(见表 27)

表 27 校外实训基地一览表

基地名称	地点	实习规模	功能
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—海口华彩华邑度假酒店	海口市碧海大道 21 号	可容纳 20 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—三亚高胜发展有限公司海棠湾君悦酒店	三亚市海棠湾镇海棠北路 68 号	可容纳 30 人	开展酒店各服务岗位及会所服务等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—三亚国光豪生度假酒店	三亚市三亚湾路 188 号	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习

基地名称	地点	实习规模	功能
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—海口鲁能希尔顿酒店	海口市美兰区琼山大道2号	可容纳25人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—三亚海棠湾保利瑰丽酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳35人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—海口丽思卡尔顿酒店及海口万丽酒店	海口市羊山大道39号	可容纳25人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院—三亚海棠湾艾迪逊酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳30人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习

(四) 质量保障措施

1. 教学质量管理体制

学院通过机构、制度和平台建设，建立学校和二级学院两级教学质量管理体制。学院成立了教学委员会、学术委员会和教学督导组，先后出台了《教师教学质量评价方案》、《教学工作规程》、《专业核心课程评价方案》等规章制度，完善教师教学质量评价、课程评估等教学质量监控和评价体系。通过设立教学质量投诉信箱、投诉电话、投诉网络平台，编辑出版投诉与反馈简报、教学简报，定期发布学生到课率抽查公告，初步形成了教学质量信息反馈机制。各二级学院通过巡视、检查、听课等方式对教学工作实施实时监控和动态管理。

2. 创建“一评两报三查四巡五听”的教学常规管理机制

“一评”是指学生评教，即每学期期末由教务处组织全体学生对任课教师进行网上测评。“两报”是指学院教务处每学期出三期《教务简报》；教务处根据各教学班学生信息员每周定期上交的“教学信息学生反馈表”，定期出《投诉与反馈简报》。“三查”是指开展期初、期中、期末检查。“四巡”是指学校领导每学期不定时巡查全院的教学情况；学校教务处和教学督导组每周不定时巡视全院的教学情况；二级学院领导和辅导员每周不定时巡视本二级学院教学情况；学工部门与学生会联合巡查学生上课情况。“五听”是指学院领导听课制；教务处和教学督导组听课制；各二级学院领导听课制；教研室主任与任课教师听课制；校外行业、企业专家听课制。

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，以海南国际旅游岛建设为契机，提出了“阶段提升、校企共育”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酒店管理专业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“订单式人才班”为依托，特别对教学的实践环节和顶岗实习环节的安排、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
毕海斌	三亚志轩酒店管理有限公司总经理	
张悦	三亚海棠湾保利瑰丽酒店人力资源总监	
邓文渊	三亚海棠湾亚特兰蒂斯酒店高级人力资源总监	
彭飞	海南万宁神州半岛喜来登度假酒店人力资源总监	
杨晓明	三亚国光豪生度假酒店人力资源总监	

专业负责人：黄莉、毕海斌（行业企业）

审 核：林煌

院 长：陈芳