

网址链接
<https://www.gxshix.com.cn/contents/94/4855.html>

广西壮族自治区技工院校专业人才培养方案 酒店管理专业

(2021 级普通班五年制高级工)

起草部门	现代服务系	起草日期	2021 年 5 月
复核部门	教务科	复核日期	2021 年 5 月
审核部门	学院党委	审批日期	2021 年 6 月
开始实施时间		2021 年 09 月	

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：酒店管理

(二) 专业代码：0519-4

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、学习年限

培养层次	招生对象	学制
中级技能	初中毕业生	3 年
高级技能	高中毕业生	3 年
高级技能	初中毕业生	5 年

四、职业岗位范围（面向）

本专业的对应专业技能方向、职业岗位、职业技能等级证书，见下表。

酒店管理专业对应的职业岗位范围

专业（技能）方向	主要职业（岗位）	职业技能等级证书
高星级酒店前台、客房、餐厅、行政酒廊	餐厅服务员	餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）、前厅服务员（四级）、茶艺师（四级）、调酒师（四级）、咖啡师（四级）、调饮师（四级）
	客房服务员	
	前厅服务员	
	调酒师	
	咖啡师	
	茶艺师	
	调饮师	

五、岗位实习

(1) 实习内容：

酒店前厅部：内容包括前台接待、办理入住和离店、问询、收银、突发事件处理等前厅服务及商务中心打印复印、收发传真、邮件等工作。目的将所学前厅运营与管理相关内容运用于实践，并熟练掌握，提升学生的实际操作能力和解决问题的能力，以及培养学

生的应变等综合服务能力。

餐饮部：内容包括中西餐的摆台、迎宾、餐间服务、酒水服务及突发事件处理等。目的将所学餐厅服务知识技能熟练运用到实际工作中，提升学生的动手能力和解决问题等综合服务能力。

客房部：内容包括客房中式铺床、房间及卫生间的整理、夜床服务、突发事件处理等工作，目的将所学客房服务知识和技能运用于实际工作中，并能熟练掌握，提升学生的实际动手能力和解决问题等综合服务能力。

行政酒廊：内容包括饮品制作、酒水制作及对客服务。目的将所学饮品制作知识和技能运用于实际工作中，并能熟练掌握，提升学生的实际动手能力和解决问题综合服务能力。

（2）实习时间：第三学期、第六个学期。

（3）实习单位：荔园饭店维景酒店、龙光那莲豪华精选酒店、荣荣大酒店、南宁富力万达嘉华酒店、北京东方慧人酒店管理等。

（4）成绩考核：

技能考核：占考核成绩 40%，由企业根据学生在工作态度和所掌握的专业技能进行综合评定。

操行考核：占考核成绩 40%，由企业和带队教师根据学生在实习中的认识态度、实际表现、遵守规章制度和劳动纪律等综合情况评定。

实习报告：占考核成绩 20%，由带队教师或班主任根据学生撰写实习报告的情况予以评定。实习报告中包括实习计划、执行情况和实习体会，要求学生能结合专业知识，找出本岗位工作中存在的问题和不足，分析原因并提出解决问题的措施和建议。

凡无故不参加实习者实习成绩按零分计，实习成绩不及格者不能毕业。

（5）组织管理

①制定实习计划并签订顶岗实习协议。学校应与实习单位共同制定实习计划，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议。

②落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项；由所在系对学生进行安全教育和安全考试（90 分为及格）并代表学校与学生签订《学生校外实习三方协议书》（一式三份）。在同一单位跟岗、顶岗实习的学生数如超过 50 人，学校原则上要安排 1 名专职人员到实习单位实施全程管理和服务；学生数如超过 100 人，学校派出的专职管理人员不能少于 1 人。实习单位也要指定专人负责指导。

③加强实习管理。学校要设立由学校领导、招生就业科、专业系和企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。实习过程中，通过书信、电话、网络以及不定期安排老师到各个实习点巡回检查，了解学生的实习情况，解决学生实习中遇到的问题。学校实习驻点教师主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期书面向所在系、招生就业科和教务科汇报等。学生要定期写出实习情况书面汇报并交实习驻点教师或班主任。

④建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案并纳入学生学籍档案管理，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

（6）安全保障：加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护

和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加顶岗生产实习。

六、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向星级酒店、社会餐饮、相关延伸行业（茶馆、会所、会展、连锁饮品店等），从事运营管理、前厅阶段、客房管理、餐饮管理、行政酒店服务、外联、领班、礼仪、公关、营销等工作，具有较强实际操作能力的高素质劳动者和技能型专门管理人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

（1）热爱祖国，掌握马克思列宁主义的基本原理，掌握邓小平理论的基本思想，有理想、懂政策、有法律意识，热爱祖国，热爱本职工作，有较强的社会公德意识，遵纪守法，勤奋上进。

（2）具有一定的文化艺术修养，掌握丰富的历史文化以及宗教民俗知识，具有较强的语言、文字表达能力。

（3）具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。

（4）具有良好的职业道德；富有团队精神、敬业精神、创新精神和创业意识；遵守行业有关规范。

2. 专业知识和技能

（1）具备良好的职业道德，具有健全的心理品质、团队合作的精神、踏实肯干的作风和健康的体魄；

（2）能利用英语进行酒店日常服务对话；

- (3) 能较熟练使用办公软件，处理相关办公文件；
- (4) 具备为客人提供娴熟的前台服务包括入住登记、结账退房等的能力；
- (5) 具备操作和保养餐具用品的能力和技巧；
- (6) 具备为客人提供餐饮服务的能力和技巧；
- (7) 具备妥善处理顾客投诉的能力和技巧。

七、基本要求

(一)课程类别

本专业开设课程由公共基础课程、专业基础课程、工学一体化课程、选修课程构成。其中，公共基础课程依据部颁《技工院校公共基础课程方案(2022 年)》开设，工学一体化课程依据部颁对应专业国家技能人才培养工学一体化课程标准开设。

(二)学时要求

每学期教学时间一般为 20 周，每周学时一般为 30 学时。

各技工院校可根据所在地区行业企业发展特点和校企合作实际情况，对专业课程(专业基础课程和工学一体化课程)设置进行适当调整，调整量应不超过 30%。

八、课程设置

酒店管理专业课程设置表

课程类别	课程名称
公共基础课程	思想政治
	语文
	历史
	数学
	英语
	数字技术应用
	体育与健康
	美育
	劳动教育
	通用职业素质
	其他
专业基础课程	酒店服务礼仪
	酒店服务心理
	中国饮食文化
	中国旅游地理
	客房服务基本技能训练
	餐厅服务基本技能训练
	酒店英语
	前厅后台操作
	酒店管理基础
	食品营养与卫生
	酒店信息智能化
工学一体化课程	中餐零点服务
	客房清洁与布置

续表

工学一体化课程	客房对客服务
	中餐宴会服务
	前台接待服务
	前厅礼宾服务
	西餐零点服务
	西餐宴会服务
	饮品制作
	宾客投诉处理
选修课程	中华茶艺
	中国传统文化
	职业形象塑造

九、教学安排建议

(一) 中级技能层级课程表(初中起点三年)

课程类别	课程名称	参考学时	学期					
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
公共基础课程	美育	18				√		
	劳动教育	72					√	
	通用职业素质	108		√	√		√	
	其他	18				√		
专业基础课程	酒店服务礼仪	36	√					
	酒店服务心理	36		√				
	中国饮食文化	36				√		
	中国旅游地理	72					√	
	客房服务基本技能训练	36				√		
	餐厅服务基本技能训练	72				√		
	酒店英语	36			√			
工学一体化课程	中餐零点服务	144	√					
	客房清洁与布置	144	√					
	中餐宴会服务	216		√				
	客房对客服务	144		√				
	前厅预订服务	180			√	√		
	前台接待服务	180			√	√		
	饮品制作	80					√	
	前厅礼宾服务	108					√	
选修课程	插花	72			√			
	中华茶艺	72		√				
机动		300	√	√	√	√	√	
岗位实习								√
总学时		3008						

(二) 高级技能层级课程表(高中起点三年)

课程类别	课程名称	参考学时	学期					
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
公共基础课程	思想政治	144	√	√	√	√		
	语文	72			√	√		
	数学	72		√		√		
	英语	108		√	√			
	数字技术应用	72	√					
	体育与健康	72	√	√				
	美育	18	√					
	劳动教育	72		√				
	通用职业素质	108		√	√	√		
	其他	18	√					
专业基础课程	酒店服务礼仪	36	√					
	酒店服务心理	36		√				
	旅游地理	72	√					
	客房服务基本技能训练	36		√				
	餐厅服务基本技能训练	72	√	√				
	前厅后台操作	36		√				
	酒店管理基础	72			√			
	食品营养与卫生	72					√	
	酒店信息智能化	72				√		
工学一体化课程	中餐零点服务	72	√					
	客房清洁与布置	72	√					
	中餐宴会服务	108	√	√				
	客房对客服务	72		√				
	前厅预订服务	72			√			
	前台接待服务	72			√			
	前厅礼宾服务	72			√			

续表

课程类别	课程名称	参考学时	学期					
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
工学一体化课程	西餐零点服务	144			√			
	西餐宴会服务	180				√	√	
	活动接待组织	218				√	√	
	饮品制作	80			√			
	产品推广与成本控制	108					√	
	宾客投诉处理	108					√	
选修课程	职业形象塑造	36	√					
	中国传统文化	36					√	
机动		300	√	√	√	√	√	
岗位实习								√
总学时		3000						

(三) 高级技能层级课程表(初中起点五年)

课程类别	课程名称	参考学时	学期									
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期	第 7 学期	第 8 学期	第 9 学期	第 10 学期
公共基础课程	思想政治	288	√	√	√	√			√	√		
	语文	252	√	√	√					√		
	历史	72	√	√								
	数学	144		√		√						
	英语	180	√		√				√			
	数字技术应用	72					√					
	体育与健康	180	√	√		√	√		√			
	美育	18			√							
	劳动教育	54										
	通用职业素质	108								√	√	
	其他	36								√		

续表

课程类别	课程名称	参考学时	学期									
			第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期	第7学期	第8学期	第9学期	第10学期
专业基础课程	酒店服务礼仪	36	√									
	酒店服务心理	72		√								
	中国饮食文化	36				√						
	康乐服务	72										
	中国旅游地理	72								√		
	客房服务基本技能训练	36				√						
	餐厅服务基本技能训练	72				√						
	酒店英语	36			√							
	前厅后台操作	36						√				
	酒店管理基础	72							√			
	食品营养与卫生	72									√	
	酒店信息智能化	72								√		
工学一体化课程	中餐零点服务	144	√									
	客房清洁与布置	144	√									
	中餐宴会服务	216		√	√							
	客房对客服务	144		√								
	前厅预订服务	180			√	√						
	前台接待服务	180			√	√						
	前厅礼宾服务	108				√						
	西餐零点服务	144					√					
	西餐宴会服务	180					√			√		
	饮品制作	80					√					
	活动接待组织	216									√	
	产品推广与成本控制	180							√			
	宾客投诉处理	108									√	

十、实施保障

（一）培养模式

1. 培养体制

本专业应依据相关法规和政策的要求，校企双方共同制定校企合作管理办法、签订校企合作协议书，明确校企双方的权利和义务。校企合作成立专业建设委员会，在专业建设委员会的统筹下，校企双方共同制定人才培养方案、开发课程，共同制定招生计划、共同组建师资队伍及共同建设校内校外实习实训基地。

2. 运行机制

应采用“校企双元，人才共育”的运行机制。校企双方共同制定人才培养方案，双方根据技能人才的专业技能和专业职业素养需求，根据国家职业标准和企业用人要求共同制定评价标准，对学生综合职业能力和职业技能实施评价。以校外实训基地、校内实训实施设备为依托，实施半工半读，中国特色学徒制教学模式。学校应与企业共同规划建设集校园文化与企业文化、理论教学与实践教学、学习过程与工作过程为一体的校内学习环境或企业生产性实训基地，明晰校企双方的责任与权利，共同制订招生计划，同时加强就业指导服务，促进毕业生充分就业、对口就业、稳定就业。

（二）师资队伍

1. 专业教师结构

专业教师团队由学校专任教师和企业兼职教师组成，其中企业生产一线兼职教师 5 名，双师型教师占专任教师的比例不低于 50 %。

2. 专任教师要求

①具备相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格。

②在企业从事相应专业工作（含企业挂职锻炼）累计达半年以上，并取得相应职业资格证书。承担专业核心课程教学的教师必须具备累计 1 年以上企业相应专业经历（含企业挂职锻炼），并具备高级工以上的职业资格。

③经过职业教育学理论、教学方法等方面的培训，具有基本的教学设计能力。

3. 兼职教师任职资格及专业能力要求

①具备相同或相近专业工程师以上职称或技师以上职业资格。

②具有基本的教学能力，具备承担任教课程所需的业务能力。

（三）教学方法

1. 课程思政

随着国家经济的转型，创新、专注、精益求精的职业精神已成为专业型人才必备的能力，服装专业的教育需要积极引导广大学生树立正确的人生观、价值观，继承并发扬“工匠精神”。另一方面在人才培养方式上要充分发挥课程思政立德

树人的作用,将社会主义核心价值观融入教书育人的全过程,挖掘传统文化的精髓,实现技能培养和价值引领的有机统一。

2. 教学策略

学生专业学习和终身发展的功能来定位,重在教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课程教学,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职教特色,建议采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法,创新课堂教学。

(四) 学习评价

以本专业的培养目标为依据,采取过程性评价与终结性评价相结合、学校评价与企业评价相结合的多元化考核方式,对课程教学情况和人才培养质量进行评价。

1. 综合职业能力评价

教学评价应以能力为评价核心,综合评价专业知识、专业技能、方法能力、职业素质、团队合作等方面。考核应以过程性考核为主。可以根据不同课程的特色和要求采取笔试、口试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式进行考核。各门课程应该根据课程的特点和要求,对采取不同方式、对各个方面的考核结果,通过一定的加权系数评定课程最终成绩。

2. 职业技能评价

本专业的职业技能评价应按照现行职业资格评价或职业技能等级认定的相关规定执行,取得以下职业技能证书之一:餐厅服务员(四级)、客房服务员(四级)、前厅服务员(四级)。可以选考茶艺师(四级)、调酒师(四级)、咖啡师(四级)、调饮师(四级)。

3. 毕业生就业质量分析

本专业应对毕业生就业后一定时间内(毕业半年、毕业一年等)开展就业质量调查,宜从毕业生规模、性别、培养层次、持证比例等维度多元分析毕业生总体就业率、专业对口就业率、稳定就业率、就业行业岗位分布、就业地区分布、薪酬待遇水平、以及用人单位满意度等数量指标。通过开展毕业生就业质量分析,持续提升本专业建设水平。

(五) 教学管理制度

为建立和巩固良好的教学秩序,使教学工作的安排、检查、评估有章可依,建立完善的教学管理体制,不断更新教学管理理念,促进教学工作逐步走上科学

化、规范化的轨道,全面提高教育教学质量和管理水平,实现教学管理的制度化。

1. 建立完善的教学管理体制

在国家宏观的教学管理体制基础上,结合学院与本专业实际,建立整体优化、精简高效、责权分明、能级适应、相对稳定的教学管理体制。

完善教学管理的各项制度,建立教学规章制度,教学例会制度(学校教学工作例会、教务干事例会、教务科工作例会、系部教学工作例会);完善各类教学检查制度,常规检查与抽样检查结合,全面检查与专项检查相结合,领导检查、相互检查和自我检查等多形式实施教学监控。

2. 更新教学管理理念

坚持人本管理理念,提高教学管理的效率和教学管理的质量。树立以学生为本的思想,落实好学生的主体地位;强化系统化管理,构建学习型组织,加强教师自身的继续教育与持续学习,提高教师队伍整体素质、保障教学质量;加强教学的考核评估工作,通过信息反馈,实现有效的控制,保证教学质量评估的客观、公正和高效。

(六) 质量管理

以“工学结合”实践教学为重点,强化人才培养全过程质量监控。制定教育教学质量监控管理程序与标准、主要教学环节质量监控管理程序和教育教学质量监控体系管理文件等。建议以“过程控制”为重点,构建教育教学质量与监控体系等,实现教学管理与监控二线分开。

十一、毕业要求

学生通过三年完成规定的学习,须修满的本专业人才培养方案所规定的学时(学分),完成规定的教学活动,毕业时取得相关职业技能中级工证书,为加强本专业学风建设,提高学生学习积极性,为社会培养出德、智、体、劳全面发展的合格毕业生,要求本专业毕业生须具备以下毕业资格:

1. 操行考核合格,无处分记录。
2. 完成教学计划规定的全部课程,成绩合格。
3. 体质健康测试达标,按照《国家学生体质健康标准(2014 年修订)》文件要求执行。
4. 获得以下职业技能中级证书之一:餐厅服务员(四级)、客房服务员(四级)、前厅服务员(四级)。
5. 岗位实习成绩合格。