

广州番禺职业技术学院成人高等教育

酒店管理专业人才培养方案

(2021 版)

一、专业名称及专业层次

(一) 专业名称: 酒店管理

(二) 专业层次: 高起专

二、入学要求

具有高中(含中专、技校、职高)以上文化程度或 18 周岁以上初中毕业的社会人员。

三、修业年限及学习形式

(一) 修业年限: 基本学制为三年, 实行弹性学制, 学习时限不得超过 6 年。

(二) 学习形式: 业余

四、职业面向

本专业职业面向分析, 见表 1。

表 1 酒店管理专业职业面向分析表

所属专业大类 (专业类)	所属专业大类(专 业类) 代码	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别(或技术领域)
旅游大类(酒店 管理类)	64 (6401)	住宿业、 餐饮业。	前厅领班主 管、餐厅领班 主管、茶艺师、 咖啡师、侍酒 师、收益管理 师。	酒店前厅部、餐饮部、酒吧、茶 吧、咖啡吧、客房部等部门的领 班或主管、专职管家; 销售部、 人力资源部、采购部、会展部等 部门的工作人员; 民宿管家等相 关岗位; OTA 运营专员; 旅游新媒 体运营专员。

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定, 德、智、体、美、劳全面发展, 具有一定的科学文化水平, 良好的人文素养、职业道德和创新意识, 精益求精的工匠精神, 较强的就业能力和可持续发展的能力, 掌握本专业知识和技术技能, 面向旅游行业的住宿、餐饮、会展、OTA 及旅游新媒体运营职业群, 能

够从事酒店接待、餐饮服务、酒店餐饮营销、基层督导管理、OTA 及旅游新媒体运营等工作的高素质、复合型技术技能人才。

六、培养规格

（一）素质

1. 思想政治素质：树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，拥护中国共产党的领导，拥护社会主义制度，热爱祖国，热爱中华民族，具有中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，积极践行社会主义核心价值观。

2. 职业素质：具有良好的职业态度和职业道德修养，具有正确的择业观和创业观。坚持职业操守，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会；具备从事职业活动所必需的基本能力和管理素质；脚踏实地、严谨求实、勇于创新。

3. 人文素养与科学素质：具有融合传统文化精华、当代中西文化潮流的宽阔视野；文理交融的科学思维能力和科学精神；具有健康、高雅、勤勉的生活工作情趣；具有适应社会核心价值体系的审美立场和方法能力；奠定个性鲜明、善于合作的个人成长成才的素质基础。

4. 身心素质：具有一定的体育运动和生理卫生知识，养成锻炼身体、讲究卫生的良好习惯，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育健康标准；具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

5. 创新创业素质：关心本专业领域的发展动态，具有服务他人、服务社会的情怀；积极参与，乐于分享，敢于担当，具有良好的沟通能力与领导力；掌握创新思维基本技法，具有良好的分析能力、主动解决问题的意识与建构策略方案的能力；思维活跃、行动积极，具有自我成就意识。

（二）知识

1. 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；
3. 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理等基础知识；
4. 掌握酒店业前厅、餐饮、客房服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；
5. 熟悉酒店成本控制、市场营销和收益管理知识；
6. 熟悉酒店信息化应用、OTA 及旅游新媒体的基础知识；
7. 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

（三）能力

1. 通用能力

- ①具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- ②具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；
- ③具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

2. 专业技术技能

①具备计算机、酒店信息系统、OTA 运营及旅游新媒体运营的基本操作与应用能力；

②掌握酒店前厅、客房、餐厅、酒吧、会展等业务部门的职业技能操作方法和操作规范，并具备从事高级服务的能力；

③具备酒店及餐饮企业排班技巧、制定服务流程与标准、控制服务质量、处理顾客投诉、培训员工业务等能力；

④具备酒店前厅、客房、餐厅、酒吧、营销、人力资源等部门的日常业务管理能力；

⑤具备餐饮店、茶吧、酒吧、咖啡吧等餐饮企业开店的初步创业能力。

七、课程设置

课程设置分为公共基础课程和专业课程两类。

（一）公共基础课

本专业开设的公共基础课包括公共基础必修课和公共基础选修课。

1. 公共基础必修课

本专业开设的公共基础必修课，见表 2。

表 2 酒店管理专业开设的公共基础必修课

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
1	思想道德修养与法律基础	3	54	针对大学生开展马克思主义的世界观、人生观、价值观教育，使学生成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。	人生的青春之问；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。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3	54	掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，提高分析问题的能力，成为中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人。	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。
3	形势与政策	1	18	了解国内外重大时事，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，认清国际国内形势发展的大局和大趋势，全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，激发爱国热	国内形势及政策；国际形势及对外政策；根据中宣部、教育部和省委宣传部、省委高校工作委员会和省教育厅的有关精神，针对学生思想实际，统一进行的规定教育内容；学生关心的社会热点难点问题。

				情，增强民族自信心和社会责任感，珍惜和维护稳定大局，确立建设有中国特色社会主义的理想和信念。	
4	信息技术应用基础	4	72	使学生初步掌握计算机原理、Windows 操作系统、计算机信息处理技术、计算机网络安全等基本知识 with 操作技能，了解信息技术的基本原理及应用。	计算机语言简介、计算机软硬件组成；Windows 操作系统的基本功能与使用方法；WORD 文档的综合排版、PPT 的设计与制作、EXCEL 综合数据处理、思维导图；网络的基本概念、IP 地址的概念与配置、病毒与木马的防治、信息安全法规、自我信息安全的保护；云计算、大数据、区块链、物联网、人工智能、VR/AR 等的基本原理及应用案例。
5	公共英语	3	54	掌握英语学习的方法和策略，具有较强的英语听、说、读、写、译能力，能够运用英语在日常生活和职业领域开展交际活动。	以职场共核情境英语为主线，以若干个子情境学习任务为导向，构建“基础英语+职业英语”融合进阶式英语学习模式，涵盖词汇拓展、句型巩固、项目设计和职场情境演绎等内容。
6	应用文写作	3	54	掌握应用文写作的基本知识和写作技能，能够独立完成公文、日常文书、通用类文书等的写作。	通知、通报、请示、批复、函、计划、总结、报告、条据、启事、求职信、演讲稿、调查报告等常用文种的基本知识和写作要求，及写作实践。

2. 公共基础选修课

本专业共开设 5 门公共基础选修课：大学生创新能力开发、中国古代思想智慧、饮食与健康、沟通与演讲、自主学习报告。

（二）专业课

1. 专业必修课

本专业开设的专业必修课，见表 3。

表 3 酒店管理专业开设的专业必修课（仅限 8 门）

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容	备注
1	酒店前厅	3	54	通过预订、接待、客房日常	前厅预订管理、前厅入住接待管理、客	

	与客房管理			管理、布草管理、客房定价管理等十个项目的训练，掌握高星级酒店房务部业务管理的能力。	人住店期间管理、客人离店服务、客房日常管理、公共区域管理、酒店布草管理及要求；酒店客房定价的方法及要求。	
2	酒店实用英语	4	72	通过“前厅、客房、餐饮、康乐”4个项目，帮助学生运用酒店实用英语专业知识独立完成涉外酒店服务任务。	用英语接待外宾、办理预订、入住、结账等业务；用英语较详细地介绍酒店客房服务项目、设施；英文介绍酒店各种菜品、特色产品等；用英语与酒店客人沟通、答疑、促销、问讯等。	
3	酒店基层督导业务	4	72	通过“招聘选拔、工作分析、培训开发、绩效考核”4个项目学习，帮助学生掌握酒店业务部门的督导管理技巧。	酒店业务部门各岗位工作流程制定；业务部门的服务质量标准制定；业务部门工作绩效标准体系建立；基层员工的培训技巧训练；时间管理项目训练；员工激励与团队建设。	
4	酒店营销实务	4	72	通过酒店“市场调研、定位开发、管理销售渠道、策划促销活动、主流OTA平台实战”等7个项目学习，掌握一定的酒店营销实战技能。	酒店营销环境调研；顾客购买行为调研；STP营销战略分析；酒店市场开发；酒店渠道管理的理念及OTA平台运用；酒店促销活动策划；处理酒店公关危机。	
5	旅游电子商务	4	72	培养学生旅游电子商务平台管理与运营技能、在线销售技能，以及旅游信息系统操作技能	旅游电子商务特点及运营模式；对旅行社网站、旅游目的地网站进行注册、发布、营销与推广；运用软件包装旅游产品；运用新媒体营销旅游产品。	
6	餐饮经营管理	4	72	通过“开店准备、店铺运营、拓客营销、成本控制、危机管理”等项目的学习，达到具备小型餐饮企业开店创业的初步能力。	市场定位和开店模式选择；餐饮店组织机构设计；设计菜单；设计厨房与楼面；制定厨房产品生产质量标准和餐厅服务流程与质量标准；餐饮成本控制；编制餐饮店经营计划书。	
7	葡萄酒品鉴与侍酒	3	54	通过学习葡萄酒的基础知识，掌握餐酒搭配的技巧，能够品鉴葡萄酒；具备对客户侍酒的能力与水平。	葡萄酒基础知识；观色、闻香、品尝、回味等的基本要求及训练；葡萄酒的年份、香型、质量、适饮期及酒体的辨识；餐酒搭配的基本要求及技巧；侍酒服务的基本要求及技巧。	
8	酒店收益管理	2	36	通过“收益管理基本思想、分析与预测、实战技巧、策	收益管理基础知识；收益管理的市场环境分析方法；收益管理的分析与预测方	

				略实施”等项目学习，初步掌握收益管理的基本理念与方法。	法；收益管理实战技巧；收益管理策略实施要点。	
--	--	--	--	-----------------------------	------------------------	--

2. 专业选修课

本专业开设的专业选修课，见表 4。

表 4 酒店专业开设的专业选修课（仅限 8 门）

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容	备注
1	茶品鉴与茶艺	3	54	通过“识茶、品茶、泡茶”3 个项目学习，使学生具备茶艺师的知识与能力，为职业发展奠定良好的能力基础。	6 大茶类的识别；6 大茶类的品鉴；6 大茶类的冲泡方法；6 大茶类的茶性及保健功效；茶品发放、服务与盘存工作；茶品的调饮与创新。	
2	咖啡品鉴与制作	3	54	通过“咖啡文化、咖啡杯测、咖啡地图、手冲、雕花、拉花”6 个项目学习，掌握咖啡基本知识。	咖啡与咖啡文化基础知识；咖啡种植地图和三大产区不同风味；咖啡冲煮技能；咖啡雕花；拉花；咖啡馆运营与管理。	
3	跨文化交际	4	72	了解多元文化、文化差异，初步培养全球视野和国际交往素质与能力，构建在不同文化背景下沟通交流的能力。	文化，跨文化，跨文化交际的基本概念；跨文化交际障碍的主要原因及相关术语内涵；不同文化背景的价值观差异；言语交际和非言语交际的内涵及差异；认识论及思维差异；各类差异在跨文化商务活动中的体现及影响。	
4	研学旅游	4	72	培养学生策划、实施研学旅行方案的能力，提高在研学过程中组织和指导中小学生学习开展研习和体验的服务水平。	研学旅行中的安全管理与保障；策划、制定和实施研学旅行教育方案；研学出行前，指导中小学生学习做好准备工作；研学过程中，组织中小学生学习参与教育项目并指导撰写研学日记或调查报告；研学结束后，组织中小学生学习分享心得体会。	
5	民宿运营管理	3	54	通过“民宿起源、民宿发展概况、广东民宿发展、民宿运营管理”等项目学习，掌握民俗的开发与运营要点。	酒店新业态——民宿发展史；行业对民宿发展的支持；广东民宿发展的特点与趋势；民宿开发与运营。	
6	景区服务	4	72	让学生掌握景区服务的操作	景区类型；设计景区内部游览线路；景	

	与管理			程序与专业知识，并培养学生旅游景区服务人员和基层管理人员的相关能力。	区服务规范，景区接待与票务销售；营销策划、人力资源管理与游客管理方案编制。	
7	旅行社经营管理	4	72	培养学生旅行社业务岗位操作流程及岗位技能，同时具备一定的部门管理能力。	熟悉旅行社的业务构成及组织结构；能对计调人员、导游人员、客服人员进行工作安排、培训与管理；能制定部门工作计划；能进行旅行社员工招聘、培训、考核等人力资源管理工作。	
8	会展服务与管理	3	54	使学生了解现代会展业经营的相关知识，掌握会展策划与营销筹办的技巧和方法，培养活动组织与策划能力。	会展与会展业概述；会展项目筹办与组织；会展服务。	

3. 综合实践

本专业开设的综合实践包含毕业调查报告（毕业设计）和毕业综合实习。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理、旅游管理、工商管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环

境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（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。

2. 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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

1. 项目教学法

以企业岗位工作为任务，引导学生完成项目，积极探索素质拓展训练与课程教学相结合的教学模式，注重学生技能培养和素质提升。

2. 翻转课堂教学法

线上与线下学习相结合，利用“优慕课”、“泛雅”等校园智慧教学云平台和现代信息技术，提高学生学习的主动性。

3. 案例研讨法

选取企业典型、真实案例进行教学，采取开放式讨论，以培养和提高学生的思辨能力和创新思维。

4. 参观教学法

组织或指导学生到旅游企业实地观察、调查、研究和学习。参观结束后，整理参观笔记，写出书面参观报告，将感性认识升华为理性知识。

5. 理论讲授法

对课程重点和难点，可以采取理论讲授法，以帮助学生理解，激发学生的学习兴趣。

（五）学习评价

学生的学习评价可分为知识学习与实践技能两方面。知识学习质量评价包括每学期学习过程中的课堂出勤率及作业完成情况，实践技能质量评价有项目能力评价、项目绩效评价、实习综合评价、企业评价等。

在学习评价中，考核重点要由知识记忆向知识运用转变，由单纯的理论考试转为理实一体化考

核。评价主体要实施学校、企业、第三方等多元参与的形式，引入过程评价机制、企业参与评价机制、职业技能鉴定机制和用人单位评价机制，保证和提高教学质量。

（六）质量管理

1. 建立健全校院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，依靠学校质量办公室，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等文件，形成任务、职责、权限明确、相互协调、相互存进的质量管理有机整体。

2. 大力推进教学改革，严格按照课程标准和教学标准进行授课，核心课程实行项目化教学，使学生真正在做中学、学中做。

3. 通过学校督导评价、教师评价、学生评价等方式，形成多方协同的专业人才培养工作质量。

九、毕业要求

学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低总学分和各类课程的最低毕业学分，准予毕业，颁发毕业证书。

（一）总学分：

本专业按学年学分制安排课程，学生最低要求修满 85 学分。

（二）各类课程的最低毕业学分：

公共必修课程要求修满 17 学分；

公共选修课程要求修满 10 学分；

专业必修课程要求修满 28 学分；

专业选修课程要求修满 17 学分；

综合实践课程要求修满 13 学分。

十、附录

酒店管理专业课程设置与教学安排表

酒店管理专业课程设置与教学安排

课程类别	课程性质	序号	课程名称	总学分	计划学时			教学安排						考核评价方式	备注			
					总学时	理论 面授学时	课外学习			一 17周	二 18周	三 18周	四 18周			五 18周	六 16周	
							网学	作业	实践									
公共基础课	必修课	1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3	54	20	24	10	0	√						▲	面授+线上	
		2	公共英语	3	54	20	24	10	0	√						▲		
		3	信息技术应用基础	4	72	28	34	10	0		√					▲		
		4	思想道德修养与法律基础	3	54	20	24	10	0			√				●		
		5	形势与政策	1	18	8	6	4	0				√			●		
		6	应用文写作	3	54	44	0	10	0					√		●	面授	
		小计		17	306	140	112	54	0									
	选修课	1	大学生创新能力开发	2	36	0	36	0	0	√						●	在线测	
		2	中国古代思想智慧	2	36	0	36	0	0			√				●	在线测	
		3	饮食与健康	2	36	0	36	0	0				√			●	在线测	
		4	沟通与演讲	2	36	0	36	0	0		√					●	在线测	
		5	自主学习报告	2	2周	0	0	0	2周					√		●	社会调查	
		小计		10	180	0	180	0	0									
专业课	必修课	1	酒店前厅与客房管理	3	54	36		18		√						▲		
		2	酒店实用英语	4	72	36	36	0		√						▲		
		3	酒店基层督导业务	4	72	36	36	0			√					▲		
		4	酒店营销实务	4	72	36	36	0			√					▲		
		5	旅游电子商务	4	72	36	36	0					√			▲		
		6	餐饮经营管理	4	72	36	36	0					√			▲		
		7	葡萄酒品鉴与侍酒	3	54	36	18	0				√				▲		
		8	酒店收益管理	2	36	0	36	0	0					√		▲		
		小计		28	504	252	234	18	0									
	选修课	1	茶品鉴与茶艺	3	54	36	18	0				√				●		
		2	咖啡品鉴与制作	3	54	36	18	0					√			●		
		3	跨文化交际	4	72	36	16	20					√			●		
		4	研学旅游	4	72	36	16	20				√				●		
		5	民宿运营管理	3	54	26	18	10						√		●		
		6	景区服务与管理	4	72	26	36	10				√				●		
		7	旅行社经营管理	4	72	36	36	0						√		●		
		8	会展服务与管理	3	54	36	0	18					√			●		
		小计		17	306	160	108	38										
	综合实践	1	毕业调查报告（毕业设计）	8	144	6	0	0	138					√		●		
		2	毕业综合实习	5	90	0	0	0	90							√	●	
		小计		13	234	6	0	0	228									
合计				85	1530	558	634	110	228									

注解：考试课▲ 考查课●

专业选修课由教学单位统一选17学分以上。