

上海济光职业技术学院

酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：酒店管理 专业代码：640106

二、招生对象及学制

1. 招生对象：高中毕业生/三校毕业生
2. 学制：3 年

三、就业岗位及职业发展

1. 就业岗位

本专业培养学生的初次就业岗位主要面向各类酒店的前台接待员、前台文员、礼宾行李员、礼宾迎宾员、餐厅迎宾员、餐厅服务员、酒吧侍应生、调酒师、宴会部服务员、楼层服务员、客房服务中心文员、送餐部服务员、送餐部文员、商务中心文员、预订部文员、销售部文员、总机接线员、财务部文员、公关员。

2. 职业发展

本专业毕业生在酒店行业工作 3 至 5 年之后，能够胜任酒店的前厅、客房、餐饮、预订、市场、财务等部门的主管或部门经理的岗位，并且可以从事酒店业相关的旅游、休闲、度假、会展、邮轮等行业的管理工作。

四、人才培养目标

为了适应区域经济和社会发展需要，本专业培养德、智、体全面发展，熟悉酒店企业各项主要业务，具有现代酒店业经营管理理念，及必备的专业管理理论知识和熟练的职业技能，能够从事酒店的前厅部、客房部、餐饮部、预订部、市场部、财务部等主要业务部门的一线工作并进行组织和现场管理，有较强开拓与创新能力的高素质技术技能型专门人才。

五、人才培养要求

（一）职业岗位知识结构

1. 具有马列主义、毛泽东思想和邓小平理论的基本知识，拥护党的基本路线，具有积极进取、开拓创新精神。

2. 具有较强的酒店服务能力。熟悉酒店各部门主要岗位的服务方式和服务流程。

3. 具有较好的酒店工作现场的组织和管理能力。熟悉酒店各部门的管理方式、管理标准及管理内容。

4. 英语在听、说、读、写等方面能达到大学英语三级及以上水平的实际应用能力；具备高校计算机应用能力考核一级证书；具备大专生相应的文化素养。

（二）职业岗位能力要求

1. 具有较强的文字和口头表达能力；

2. 具有较强的英语交流能力；

3. 具有一定的第二外语交流能力；

4. 具有使用计算机办公的能力，并能在信息化、网络化环境下开展工作；

5. 具有良好的工作适应能力和沟通能力；

6. 具有酒店的前厅、客房、餐饮等部门的服务操作及管理能力；

7. 具有酒店服务及产品的设计能力；

8. 具有酒店产品营销能力；

9. 具有熟悉旅游行业其他类别企业工作的能力。

（三）专业技能证书或职业资格证书

1. 上海市旅游行业饭店外语（A、B级）

2. 前厅、餐饮、客房服务（三级/四级）

3. 调酒师、茶艺师（三级/四级）

4. 会务接待（三级/四级）

5. 助理旅行咨询师

6. 创业能力

组织学生在以上或其他相关职业资格证书中参加考证。

（四）专业职业范围

酒店服务与管理（前厅、客房、餐饮、预订、市场、财务等部门）；

酒店、旅游、休闲、度假、会展、邮轮等行业。

六、课程设置与学时分配

（一）课程设置与就业岗位、职业技能一览表

见附表一

（二）主干课程名称、简介及学时

1. 《酒店管理概论》（64 学时）

《酒店管理概论》是本专业的职业基础课，是一门关注现代酒店服务与管理的课程。本课程的学习目的与任务在于使学生能够把酒店管理的理论运用到实践中去，以酒店管理理论和管理方法为依据进行酒店的实际运作管理。通过该课程的学习，使学生初步认识酒店管理的基本轮廓；了解酒店运作中的特许经营、购并和集团化发展模式；重点掌握酒店投资策划的基本理论；重点掌握酒店经营预测和经营决策的基本理论和基本技术；了解酒店绩效管理方法和智能管理方法；掌握酒店营销的基本方法，明确酒店的人力资源管理和酒店培训手段，掌握酒店的日常管理工作。

2. 《餐饮服务与管理》（72 学时）

《餐饮服务与管理》一方面注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新能力。这些知识和能力既符合高技能人才培养目标的要求，又适应餐饮业职业岗位群的任职要求。本课程的主要内容包括酒店餐饮概述、餐饮服务基本技能、菜肴与酒水知识、中餐厅服务、宴会服务、西餐及酒吧服务菜单设计、采购与库存管理、厨房生产与管理、餐饮销售管理。

3. 《前厅客房服务与管理》（72 学时）

《前厅客房服务与管理》是酒店管理专业的一门骨干课程。该课程的主要内容有：前台在酒店的地位和作用、前台部的工作任务、前台工作人员的素质、前台部的职能、前台部的组织机构、前台各岗位职责、客源市场分析、前台的客房预订、前台分房与销售技巧、前台服务质量标准及其特点、前台服务管理中的沟通与协调、预订、接待、前台服务、收银业务、客房管理的概念和特点、客房管理的意义、任务与类型、客房部员工的素质要求、客房部的职能与地位、客房部的组织机构与业务分工、客房部各岗位职责、客房服务的两种模式、接待服务管理、客房优质服务、清洁卫生管理、客房人力资源管理、客房设备与物品、客房设备管理、客房物品管理、客房安全工作的意义、客房部各项安全工作等。其中，客房预订方式、预订种类、预订受理、客房服务与管理中的

常见问题与对策、客人投诉处理、客房服务中心的管理与日常经营是该课程的重点内容。本课程的主要作用是让学生了解并掌握有关酒店服务与管理的基础知识,为进一步学习酒店管理方面的其他专业课打下基础。

4. 《酒水与酒吧管理》(36 学时)

《酒水与酒吧管理》着重培养学生扎实的酒水知识基础,尤其对于酒店及娱乐休闲企业的常见酒水及其相关产品的理论知识达到较深程度的掌握。在学习掌握酒水知识以及酒吧基础设施设备和相关专业理论的基础上学习研究酒吧管理的基础理论。主要内容包
括:无酒精饮料、软饮料、咖啡、茶、发酵酒、发酵酒概述、葡萄酒、啤酒、米酒、蒸馏酒、谷物蒸馏酒、果杂蒸馏酒、配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒、中国的配制酒、鸡尾酒、鸡尾酒概述、鸡尾酒的调制、鸡尾酒的创新、酒吧概述、酒单的策划与设计、酒吧设备用品的配置与管理、酒吧营销、酒吧管理、酒吧员工的培训与考核、酒吧经营评估与分析等内容。

5. 《宴会设计与管理》(36 学时)

《宴会设计与管理》是一门理论性与实践性较强的课程,要求学生在理解酒店宴会设计与管理的基本理论、基本内容和基本方法的基础上,熟练掌握酒店宴会管理与服务的基本分析方法。主要内容包括:菜单与宴席的设计原则与要求,零点菜单与菜品设计,套餐菜单与菜品设计,特色餐厅菜品与菜单设计,特种餐菜单与菜品设计,宴席菜单与菜品设计,美食节菜单与菜品的设计,菜品定价等。通过本课程的教学,可以使学生掌握酒店宴会设计与服务的基本知识、基本原理,学会用管理理论分析和解决企业实际问题的方法,为毕业后成功地走上社会参加企业经营管理实践打下基础。该课程内容包括餐饮业概论,餐饮业市场,财务价格和利润管理,活动策划,菜单设计,建立与客户的联系,完成销售,大型节庆活动策划与管理。

6. 《酒店市场营销》(72 学时)

《酒店市场营销》以营销基础理论、基本知识为核心内容,并对顾客让渡价值、服务市场营销、绿色市场营销、互联网络域名与企业商标、企业营销战略、品牌战略等市场营销的新发展、新观点、新趋势进行评析,结合典型案例和新的市场变化趋势,生动形象的讲述,力求深入浅出,力求做到现实性、针对性和实用性的有机统一,旨在培养懂经营管理,又能分析问题、解决问题实用型人才,引导学生树立正确的营销观点。在此基础上,针对旅游酒店行业以及旅游行业市场的自身的特点以及旅游酒店企业自身的特点,进行营销学的实务型教学。从根本上和实践的角度培养学生去发现、研究、引

导市场需求,并根据对旅游酒店市场的需求以及复杂的市场环境和市场竞争的了解制定合理的、科学的旅游酒店企业营销活动策略和实施计划的能力,并对相关的业务有较深刻的理解和认识。

(三)、课程结构表

见附表二。

七、教学进程表

见附表三。

八、必要的说明

(一)《形势与政策教育》在第一至第四学期中每学期4学时,以专题报告形式开设。

(二)《职业生涯规划》在第一至第四学期中每学期4学时,以专题报告形式开设。

(三)《军事理论》军训2周,由学院统一组织安排执行。

(四)为将创新创业教育融入人才培养全过程

(1)在职业技术技能课程中融入创新创业的教学内容。

(2)在《形势与政策教育》、《职业生涯规划》《心理健康教育》课程中融入创新创业的内容。

(3)在《英语》(公共课)中融入行业应用英语,《计算机基础》(公共课)融入行业计算机应用的内容。

附表一

课程设置与就业岗位、职业技能一览表

岗位名称 就业趋向	职业技能		对应课程序号	开设课程与项目
酒店前台接待、餐饮服务、客房服务、销售、公关	基本技能	外语应用能力	4.	1. 思想道德修养与法律基础 2. 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 3. 体育 4. 英语 5. 计算机基础 6. 高等数学 7. 心理健康教育 8. 形势与政策教育 9. 军事理论（军训） 10. 职业生涯规划 11. 旅游学概论 12. 酒店管理概论 13. 旅游心理学 14. 旅行社经营与管理 15. 中国旅游客源国概况 16. 酒店市场营销 17. 酒店会计实务 18. 酒店人力资源管理 19. 前厅客房服务与管理 20. 餐饮服务与管理 21. 茶艺与插花 22. 日语会话 23. 酒店情景英语 24. 酒水与酒吧管理 25. 宴会设计与管理 26. 毕业实践（校外实习） 27. 人文素质教育 28. 商务礼仪 29. 休闲服务与管理 30. 旅游电子商务 31. 会展基础知识 32. 国际邮轮服务与管理 33. 企业模拟经营
		计算机应用能力	5.	
	核心技能	前台接待与管理	19.	
		餐饮服务与管理	20. 21.	
		专业外语应用	22. 23.	
		酒水与宴会服务	24. 25.	
		产品策划与营销	13. 16.	
		酒店会计核算	17.	
	综合技能	酒店业行政管理	12. 18. 34.	
		旅游行业综合能力	11. 14. 15. 26. 29. 30. 31. 32.	
		创业能力	10. 33.	
	职业素养	思想道德素质	1. 2. 8	
		文化素质	6. 8. 27. 28.	

		身体心理素质	3. 7. 9.	34. 财经应用文写作
--	--	--------	----------	-------------

附表二

课程结构表

教学模式	2+1		2. 25+0. 75		2. 5+0. 5		教学时数					
	√											
	类别					课堂讲课		课内实践		占总学时比例		
理论教学	公共课					466		140		23%		
	职业基础课					346		138		29%		
	职业技术课					234		234		50%		
	选修课					166		94		36%		
	小计					1212		606		33%		
	理论教学中的课内实践							606				
实践教学	综合实习		毕业实践 (顶岗实习)					820				
	小计							820				
总学时数		2638			理论教学		1212		实践教学		1426	
比例		100%			46%				54%			

附表三

酒店管理专业教学进程表（2016-2019）

类别	序号	课程名称	考试	考查	教学时数			学年及学时分配					
					总计	课堂讲课	实验实训	第一学年		第二学年		第三学年	
								一	二	三	四	五	六
公共基础课	1	思想道德修养与法律基础		√	48	32	16	3				毕业 实践 — 顶 岗 实 习	
	2	毛泽东思想和中国特色理论体系概论	√		64	48	16		4				
	3	体育		√	64	14	50	2	2				
	4	英语	√		192	192	0	4	4	4			
	5	计算机基础	√		72	32	40	2	2	0.5			
	6	高等数学	√		64	64			4				
	7	心理健康教育		√	16	16		1					
	8	形势与政策教育		√	16	16							
	9	军事理论（军训）		√	54	36	18						
	10	职业生涯规划		√	16	16							
		小计			606	466	140	12	16	4.5	0		
职业基础课	11	旅游学概论	√		64	48	16	4					
	12	酒店管理概论	√		64	48	16	4					
	13	旅游心理学		√	32	24	8	2					
	14	旅行社经营与管理		√	72	54	18			4			
	15	中国旅游客源国概况	√		72	54	18			4			
	16	酒店市场营销	√		72	54	18				4		
	17	酒店会计实务	√		72	36	36				4		
	18	酒店人力资源管理		√	36	28	8				2		
		小计			484	346	138	10	0	8	10		
职业技能	19	前厅客房服务与管理		√	72	36	36		4				
	20	餐饮服务与管理		√	72	36	36		4				
	21	茶艺与插花		√	36	18	18		2				
	22	日语会话	√		144	72	72			4	4		

术 课	23	酒店情景英语	√		72	36	36			4	
	24	酒水与酒吧管理		√	36	18	18				2
	25	宴会设计与管理		√	36	18	18				2
		小计			468	234	234		10	8	8
职 业 技 能	26	毕业实践（顶岗实习）		√	820		820				
		小计			820		820				
选 修 课	27	人文素质教育		√	16	16		1			
	28	商务礼仪		√	32	24	8	2			
	29	休闲服务与管理		√	36	28	8			2	
	30	旅游电子商务		√	36	18	18			2	
	31	会展基础知识		√	36	28	8				2
	32	国际邮轮服务与管理		√	36	28	8				2
	33	企业模拟经营		√	36		36				2
	34	财经应用文写作		√	32	24	8				2
		小计			260	166	94	3	0	4	8
合计		总学时数			2638	1212	1426	25	26	24.5	26