

“开放大学”中高衔接开放式人才培养模式改革工程

酒店管理专业教学标准

专业名称：酒店管理

专业代码：640106

招生对象：中等专业学校、技工学校、职业高中在读一年级学生

学制：中高学制 5 年，实行弹性学制，最低毕业年限 4 年，学籍 8 年有效。

学历：开放教育专科

毕业要求：本专业最低毕业学分为 76 学分。本专业实行完全学分制管理，学生获得的学分满足毕业最低总学分和各课程模块最低学分设置要求，到达最低毕业年限，满足各项毕业条件，可获得毕业证书。

就业面向：

1、效劳面向

按照开放大学的办学指导思想，根据地经济快速开展的实际，依托旅游业开展的良好势头，为酒店业开展培养能够从事酒店经营管理与效劳的应用型专门人才。

2、就业岗位〔群〕

本专业的职业生涯开展向定位于酒店企业各职能岗位的基层管理人员和效劳人员。本专业学习者的就业岗位主要包括：酒店前厅效劳员和主管、酒店客房效劳员和主管、酒店餐饮效劳员和主管、酒店市场营销人员等。

培养目标与规格

1、岗位工作任务与职业能力分析

本专业对以酒店管理行业进展了职业群与岗位群调研。通过调研了解市场人才需求和岗位技能要求及生产过程技术要求等，由此进展工作岗位、工作职责、工作任务、工作能力与素质要求等综

合分析，确定本专业面向的职业岗位和培养目标定位。根据调研分析结果，我们确定酒店管理专业的学生适应酒店效劳行业的职业岗位主要有几面：一是酒店前厅效劳员和主管；二是酒店客房效劳员和主管；三是酒店餐饮效劳员和主管；四是酒店市场营销人员。

岗位工作任务与职业能力分析表

岗位	工作任务	职业能力	知识、能力、素质要求
餐厅效劳员	为顾客安排座位、点配菜点、装饰、布置、提供就餐效劳	1.了解餐厅当日货源及品种供给情况； 2.根据不同类型和规格的宴会要求，设计出典雅和谐的整体台型； 3.根据顾客需求编制菜单； 4.迎送宾客	知识要求：1. 了解与酒店工作岗位相关的一些自然科学知识，如根本的科技知识、计算机应用、网络平台、营养与卫生等面的知识。2.系统地掌握本专业必需的根底理论，熟悉本专业领域的相关知识，了解本学科前沿和开展趋势；掌握酒店经营与管理、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店质量管理、酒店康乐效劳等面的专业知识。3. 具有良好的英语口语交流能力和一定的读写能力；掌握计算机应用的根本知识和根本技能；掌握通过网络获取信息的法。
茶艺师	在茶楼、茶室等场所，根据茶叶品质，进展茶水艺术冲泡	1.鉴别茶叶品质； 2.根据茶叶的品质，选择相适的水质、水温、水量和冲泡器具，进展茶水冲泡； 3.选配茶点； 4.向顾客介绍茶文化相关知识 5.按照不同茶艺要求，布置环境。	
客房效劳员	在宾馆、旅游客船等场所清理和整理客房，	1.具备在客房区域迎候宾客根本礼仪，办理住宿和	能力要求：1.具有获取知识；

	并提供宾客迎送、住宿等效劳	访客登记手续; 2.办理住宿宾客委托事项; 3.整理和清洁客房的能力; 4.进展客房日常管理和本钱控制的能力。	2.运用知识的能力; 3.创新能力; 4.自主学习和网络学习能力。
前厅效劳员	在宾馆、酒店等场所的前台为客人提供咨询、迎送、入住登记、结账等效劳	1.承受和处理订房要求; 2.为客人办理入住登记,做好迎送工作; 3.能处理客账,办理离店手续,提供存放和保管效劳 4.根据客人需求对饭店进展介绍,为客人报价,做好推销、沟通工作。	素质要求: 1.具有良好的公民道德与职业道德; 2.具有合格的政治素养; 3.安康的身心素质; 4.具有一定人文、科学素养。

2、岗位职业资格标准分析

《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的假设干意见》〔教高[2006]16号〕明确指出:“推行‘双证书’制度,强化学生职业能力的培养,使有职业资格证书的毕业生取得‘双证书’的人数到达80%以上。”因此需要对岗位职业资格标准进展分析,实现课程容与职业标准的对接。

岗位	岗位职业资格标准	对应职业资格证书 类型及等级
餐厅效劳员	1.了解餐厅当日货源及品种供给情况; 2.根据不同类型的宴会要求,设计出典雅和谐的整体台型;	初级餐厅效劳员 中级餐厅效劳员 高级餐厅效劳员

	3.根据顾客需求编制菜单; 4.迎送宾客	
茶艺师	1.鉴别茶叶品质; 2.根据茶叶的品质, 选择相适的水质、水温、水量和冲泡器具, 进展茶水冲泡; 3.选配茶点; 4.向顾客介绍茶文化相关知识 5.按照不同茶艺要求, 布置环境。	初级茶艺师 中级茶艺师 高级茶艺师
客房效劳员	1.具备在客房区域迎候宾客根本礼仪, 办理住宿和访客登记手续; 2.办理住宿宾客委托事项; 3.整理和清洁客房的能力; 4.进展客房日常管理和本钱控制的能力。	初级客房效劳员 中级客房效劳员 高级客房效劳员
前厅效劳员	1.承受和处理订房要求; 2.为客人办理入住登记, 做好迎送工作; 3.能处理客账, 办理离店手续, 提供存放和保管效劳 4.根据客人需求对饭店进展介绍, 为客人报价, 做好推销、沟通工作。	初级前厅效劳员 中级前厅效劳员 高级前厅效劳员

根据以上分析, 本专业学生必须获得以下 2 种以上职业资格证书能获得专业学历毕业证(其中必须有一个高级以上证书):

职业资格证书名称	等级	颁证机构
餐厅效劳员	初级、中级、高级、	人力资源和社会保障部
茶艺师	初级、中级、高级、	人力资源和社会保障部

客房效劳员	初级、中级、高级、	人力资源和社会保障部
前厅效劳员	初级、中级、高级、	人力资源和社会保障部

3、培养目标

根据对岗位工作任务与职业能力分析和对岗位职业技能标准的分析，在中职培养的根底上，按照稳固、扩大和提高原则，全面提高学生的素质，进一步提高学生的理论知识水平和动手实践能力。

可确定酒店管理专业培养目标为：

培养德、智、体全面开展，具有良好职业道德，掌握酒店管理专业理论知识和专业的酒店效劳技能，具备良好的沟通协调能力和一定的酒店经营管理能力，能够胜任酒店前厅部、客房部、餐饮部等一线业务部门基层管理岗位和员工岗位的高端技能型人才。

4、培养规格

根据对岗位工作任务与职业能力分析和对岗位职业资格标准的分析确定酒店管理专业人才培养在“知识、技能、素质”三面具有以下根本要求。

知识要求：

〔1〕人文、社会科学根底知识

根本掌握思想和中国特色社会主义理论体系等根本原理，具备一定的文学、历史、艺术、法律等面的知识。

〔2〕自然科学根底知识

了解与酒店工作岗位相关的一些自然科学知识，如根本的科技知识、计算机应用、网络平台、营养与卫生等面的知识。

〔3〕管理知识

系统掌握本专业必需的根底管理理论，了解管理原理、旅游市场营销、酒店经营与管理等面的知识和根本原理，熟悉酒店企业经营与管理的根本程序和法。

〔4〕 工具性知识

具有良好的英语口语交流能力和一定的读写能力；掌握计算机应用的根本知识和根本技能；掌握通过网络获取信息的法。

〔5〕 学科根底知识

掌握旅游学概论、旅游政策法规、旅游心理学等面的知识。

〔6〕 专业知识

系统地掌握本专业必需的根底理论，熟悉本专业领域的相关知识，了解本学科前沿和开展趋势；掌握酒店经营与管理、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店质量管理、酒店康乐效劳等面的专业知识。

技能要求：

〔1〕 获取知识的能力

掌握通过网络、书籍等渠道进展资料查询、收集的根本法，把握酒店业最新开展动态；具备一定的调查研究、应用文写作能力。

〔2〕 运用知识的能力

能理论联系实际，将酒店管理的根底理论与专业知识融会贯穿，在酒店各部门、各岗位的技能效劳和管理工作中灵活地应用。

〔3〕 创新能力

具备一定的创新性思维和探索能力，具有在本专业领域进展技能创新、效劳创新的能力。

〔4〕 社会适应能力和交流能力

掌握根本的沟通技巧，具有较强的人际交往和社会适应能力及良好的团队协作精神；具有与客户交往、产品销售所需的根本社交素质和沟通能力。

〔5〕 自主学习和网络学习能力

具有一定的自主学习和自我提高的习惯和能力；掌握运用网络学习的法及技能。

素质要求：

〔1〕 思想道德素质

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导；热爱酒店事业，具有敬业爱岗、艰辛、遵纪守法、团结合作的品质；具有良好的思想品德、社会公德和职业道德。

〔2〕 业务素质规格

树立酒店从业人员职业意识，了解酒店行业的开展针、政策和法规；熟悉从事酒店行业工作的根本礼仪及其他专业知识；具备酒店管理根本理论及较为熟练的操作技能，掌握酒店业前厅部、客房部、餐饮部、销售部等职能部门的根本知识和岗位根本技能，有较强的动手能力；掌握计算机和专业英语的根本知识和技能并能在工作中加以熟练运用。

〔3〕 文化素质规格

树立正确的社会历史观和人生价值观；具有较好的人文修养、艺术修养、仪表仪态、审美情趣以及语言表达能力；具备求真务实的科学素质，对中国和世界优秀的文化与思想有一定的了解。

〔4〕 身心素质规格

了解人体生理、心理的根本知识，培养良好的体育锻炼和卫生习惯。身心安康，能较好的调节自我心理，精力充分地工作。

课程体系〔教学容〕

1、课程体系构建思路

根据职业岗位〔群〕能力和职业资格标准的要求，在分析中职和高职课程体系根底上，以模块化课程设置来适应职业能力构造的变化，实现以学历证书和职业资格证书“双证书”制度为根底的中高职课程衔接模式。

2、酒店管理专业职业资格标准分析

职业资格类型	职业资格等级	对应课程或实践
餐厅效劳员	中级	酒店经营与管理 I 酒店餐饮管理实务 I
	高级	酒店质量管理 酒店餐饮管理实务 II
茶艺师	中级	普洱茶鉴赏
	高级	普洱茶鉴赏
客房效劳员	中级	酒店前厅与客房管理实务 I
	高级	酒店前厅与客房管理实务 II
前厅效劳员	中级	酒店前厅与客房管理实务 I
	高级	酒店前厅与客房管理实务 II

3、酒店管理专业中职、高职课程体系分析

酒店管理专业中、高职的课程体系

教育模块 类型	中职	高职
公共 根底 模块	哲学与人生	思想和中国特色社会主义理论体系概论
	心理安康	开放教育学习根底
	职业道德与法律	思想道德修养与法律根底
	语文	实用写作
	计算机应用	计算机应用根底
	数学	专科英语 1
	英语	专科英语 2

	体育与安康	普通话
		中国近现代史纲要
		心理安康教育
职业	餐厅效劳与管理	旅游学概论 I II
根本	客房效劳与管理	旅游心理学 I II
能力	前厅效劳与管理	酒店前厅与客房管理实务 I II
模块	食品营养与安康	酒店餐饮管理实务 I II
职业 能力 模块	康乐效劳与管理	管理原理与实务
	旅游政策法规	酒店经营与管理
	旅游概论	酒店质量管理
		民俗风情旅游
		旅游市场营销
		食品营养与卫生
		酒店康乐效劳
		酒店实用英语
		会展管理与实务
		酒店财务会计
		宴会设计与管理
		旅游政策法规
		酒店信息系统操作
		酒店人力资源管理实务

		旅游职业道德修养
		主要客源国概况
		旅游资源概论
		旅行社经营与管理
		旅游美学
		泰语语音
		根底泰语 I
		根底泰语 II
		旅游泰语
		旅游开展专题
		普洱茶鉴赏
素质教育 模块	公共关系	高新技术根底
	礼仪	教学媒体及应用
	形体训练	社交礼仪
	职业生涯规划	文化艺术欣赏
		地文化
		摄影技术根底
		个人理财
		生活中的数学
		演讲与口才
		职业生涯规划

4、酒店管理专业课程体系的架构

根据酒店管理专业职业资格标准和中高职教育课程体系的比照分析，构建以“职业技能本位”的中高职衔接的模块式课程体系，该课程体系本专业框架课程共设置 5 个模块，分别是公共根底课、专业桥梁课、专业框架课、素质教育课、综合实践课。各课程模块中的课程设置学分是学校提供的选课学分，大于该模块最低选课学分，学习者从中选择所有必修课的同时，可选择局部选修课以到达该模块的最低选课学分，学习者毕业应取得该模块的最低学分〔包含本模块的全部必修课程学分和局部选修课程学分〕。

各个模块中高职课程要层次清楚、形成梯度，课程和职业资格标准有效衔接，表达现代职业教育体系建立思想，同时，有效地配合选课制度，改变传统的学年学分制，实行弹性学分制。

〔1〕公共根底课〔为普遍的客观规律，包括自然科学和社会科学〕

根据专业需要，结合行业、企业的需求，重点地有选择地学习专业桥梁课与专业框架课的有关知识和技能，能胜任职业岗位群的根本能力和关键能力所必需的根底知识和根本理论。

公共根底课的设置应与中职课程相衔接，使学生到达专科学历的文化知识水平，为学习专业知识、形成职业技能和承受继续教育打好根底。主要包括数学、英语、思想政治理论课等课程。该模块以“必须、够用”为原则。

〔2〕专业桥梁课：主要为本专业类中职、中专、技校层次的学生设置的衔接课程，通常是专业根底、主干课。

〔3〕专业框架课：主要为本专业知识课和技能课。其中专业框架必修课是本专业的核心课程，专业框架选修课是为学生就业和学习兴趣所设的课程，主要针对岗位的职能、业务设置。

职业能力模块的课程是在人才培养过程中，对学生掌握专业知识和培养专业能力，实现培养目标起决定性作用。要求在专业围，沿核心专业技术的实际应用向进展综合和开展，强调知识的综合性、实用性。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/557142066140006112>