国家示范性高等职业院校建设计划项目中央财政支持

第一部分　专业建设基础、目标与成效.....87
一．酒店治理专业建设基础.....87
二．酒店治理专业建设目标.....88
三．酒店治理专业建设中取得的成效.....89
第二部分　创新酒店专业“旺入淡出，工学交替”人才培养模式.....92
一．酒店治理专业人才需求调研.....92
二．“旺入淡出，工学交替”人才培养模式.....106
第三部分　课程体系建设与教学改革.....110
一. 职业素养培养的系统化设计.....110
二．　基础知识的系统化设计.....111
三. 职业能力课程的系统化设计.....111
四.教学做一体的课程标准制定和全部专业核心课程的课程设计.....112
五．校企共建特色教材.....113
六．课件与教学资源库建设.....113
第四部分　师资队伍建设.....114
一、专业教学团队建设.....114
二．专业带头人培养.....116
三、专业骨干教师培养.....116
四、兼职教师队伍建设.....117
第五部分　实验实训基地条件建设.....118
一．校内实训基地建设.....118
二．校外实习基地建设.....131
三．顶岗实习安排与保证.....132
四、实习实训的内涵建设.....133
五．　搭建校企合作平台，实施职教集团化运作.....135
六．拓展办学渠道，实现境外酒店顶岗实习.....135
第六部分　所在专业群建设.....136
第七部分　社会服务.....137
第八部分　形成的相关资源.....138
第九部分　示范点.....139
一．专业特色.....139
二．社会评判.....141
三．人才培养方案推广情形.....142
第十部分　项目建设绩效检查对比表.....144
第十一部分　存在问题及以后进展规划.....144
一．专业建设存在的问题.....144
二．专业以后进展建设规划.....144

国家示范性高等职业院校建设打算项目

中央财政重点支持建设专业人才培养方案实施成效

——酒店治理专业

第一部分　专业建设基础、目标与成效

一．酒店治理专业建设基础

2000 年，天津职业大学瞄准天津酒店行业专业人才短缺的现状，创办了酒店治理专业，2001 年在全国领先引进了英国 BTEC（British Technology Education Council）课程项目，采取边引进、边研究、边实践的方法，致力于 BTEC 教学模式本土化的实践，其成果曾获 2004 年天津市教学成果二等奖，并成功入选天津市高职教学改革试点专业。在此基础上，针对教育教学中存在的教与做分离、能力培养和评判无据可依、顶岗实习治理乏力等问题，在示范校建设中积极探究“旺入淡出，工学交替，”的酒店治理专业人才培养方案，即贯穿培养全过程的旺入淡出，工学交替，落实在课程开发与设计、顶岗实习、实习治理制度、集团化运作、境外研修实习、双师双教学团队等多方位的校企合作，逐步形成了自己的专业优势和特色，在实践中取得了实效，并在全国示范校建设两周年大会上进行了大会交流。由于培养的学生综合素养高、专业能力强，因此在学期间就有数百名学生被用人单位选中，成功地服务了亚欧财长会、亚洲企业年会、夏季达沃斯论坛等重要国际会议。从 03 年首届毕业生到 2009 年，毕业生一次就业率均为 95%以上，受到用人单位的广泛好评。

专业建设存在的要紧问题：

1. 缺乏对顶岗实习的规范治理；

2. 教学过程中的学、练分离。

专业及专业群建设基础情形见表 1-1

表 1-1 专业及专业群建设基础情形表

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">内　容</td><td colspan="3">2007年建设前</td></tr>
<tr><td colspan="2">重点建设专业</td><td colspan="2">所在专业群</td></tr>
<tr><td colspan="2">合　计</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">教学实验实训条件建设</td><td>1．已有实训室（ 5 个）</td><td colspan="2">2</td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td>2．扩建实训室（ 0 个）</td><td colspan="2">0</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>3．实验实训内涵建设（7　项）</td><td rowspan="2">3项</td><td>制度：4
实训项目：2</td><td rowspan="2">3项</td><td>制度：4
实训项目：2</td></tr>
</table>

			治理队伍建设：1	治 理 队 伍 建设：1
师资队伍建设	1．培养专业带头人（1 人）		1	0
	2．培养专业骨干教师（5 人）		1	4
	3．双师教师培养（ 1人）		1	0
	4．从企业聘请兼职教师（8 人）		4	4
	5．教学团队	国家级	0	0
		市 级	0	0
	6．教学名师	国家级	0	0
		市 级	0	0
课程体系与教学内容改革	1．人才培养模式及课程体系构建（5 个）		1	4
	2．优质核心课程建设（0 门）		0	0
	3．教材建设（8 门）		6	2
	4. 课件建设		1	1
	5. 教学研究项目		10	4
	6. 教学资源库建设		0	0
	7．精品课程（0 门）	国家级	0	0
		市 级	0	0
		校 级	0	0
其它	教学治理		5	5
	对口支援		0	0
	社会服务	社会培训	0	0
		社会咨询	300人	60人

二．酒店治理专业建设目标

围绕天津及滨海新区旅行休闲业的进展需求，实施“旺入淡出，工学交替”人才培养模式；完成专业教学体系标准和课程标准的制定，建设

完成 4 门优质核心课程、4 本表达工学结合的教材、4 个教学课件的开发；通过校企合作与共建，加强实训基地建设，以满足学生生产性实训和顶岗实习的要求；引进、培养或聘用具有丰富企业经历，并在行业领域内具有较大阻碍的专业带头人 2 名，形成一支“双师”结构、具备“双教”能力、专兼结合的专业教学团队；建成 1 个辐射区域酒店治理专业的共享型优质教学资源库。通过重点建设，使酒店治理专业成为国外教学模式与中国高职特色相结合的示范专业，打造酒店治理与服务高素养技能型人才培养模式的高职教育品牌。

通过三年示范专业建设，使该专业在北方地区乃至全国高职院校同类专业中，在课程体系开发和课程内容整合；校企合作、工学结合、教学做一体的人才培养模式；开放型、互动式的双语授课模式；以能力为核心、以行业标准为依据的课程考核评判机制；以学生本位的导学观及教学内容设计为内容的国际先进教学理念等方面，起到引领与示范作用。同时辐射和带动旅行、应用语言类等相关服务类专业的教学改革，并对促进农村及西部落后地区的进展做出一定的奉献。

三．酒店治理专业建设中取得的成效

在三年的示范校建设中，该专业要紧取得如下成效：

1. 实施了贯穿培养全过程的校企合作和“旺入淡出，工学交替”的教学模式，实现了职教集团化运作与企业的深度融合；

2. 围绕人才培养方案，重点对实践教学系统进行了基于工作过程的课程体系开发，对基础课教学系统进行可连续进展需要的课程体系开发；

3.完成了教学做一体的课程标准制定和 7 门专业核心课程的课程整体设计和课程单元设计，同时制定并实施了能力核心、全程考核的课程评判体系；

4.设计制定了“酒店专业学生职业道德培养实施方案”，将职业道德和养成教育纳入课程，实行学分化治理，该方案已 09 级酒店专业新生中实行；

5.制定和完善了学生顶岗实习治理制度，包括 27 项有关规定和作业文本，既突出了制度的严肃性又充分表达了人性化的治理，既提倡学生的自我治理又强调了学校、企业、家长的齐抓共管，使学生顶岗实习逐步规范化；

6.建立了实践教学的评判体系，从学做合一的课程到专业实习、从校内实训到企业顶岗实习、从第一课堂的教学活动到第二课堂的职业道德教育和养成教育活动，都建有相应的评判标准和量化的评判方法；

7.完成了酒店专业高素养的专兼结合的、具有双教能力的教学团队建设，专兼职教师比例达到 1：2；

8.完成了校内外实训基地的建设任务，校内实训基地达到国内领先水平，校外实训基地在校企合作、学生就业中发挥了重要作用；

9.完成了对口支援和社会培训服务等任务。三年中对口支援西部 3 所高职院校，完成各类学生培训 226 人，师资培训 81 人，完成各类社会培训 684 人，社会咨询服务 7014 人，分别完成打算任务的 322.86%、124.62%、152.00%和

100.20%。；

10.提升了专业阻碍力，扩大了国际间的交流。三

年来共有来自韩国、日本、新加坡、美国、荷兰、中国香港等境内外多个国家和地区的留学生和文化交流团体来校学习或进行短期交流，酒店专业也先后向上述部分国家和地区派出了实习和交流的学生和教师。

酒店治理专业及专业群建设任务完成情形如表 1-2 所示

表 1-2　酒店治理专业及专业群建设任务完成情形表

建设内容			2007～2009年（预期目标）		完成情形				增量
			重点建设专业	所在专业群	重点建设专业	完成率	所在专业群	完成率	
合　计									
教学实验实训条件建设	1．新建实训室（6　个）		4	2	4	100%	2	100%	6
	2．扩建实训室（ 1 个）		1	0	1	100%	0		1
	3．实验实训内涵建设（49 项）		3 项 制度：4	0	3 项 制度：11	275%	3 项 制度：19		3 项 制度：30
			实训项目：2		实训项目：10	500%	实训项目：9		实训项目：19
			治理队伍建设：1		治理队伍建设：1	100%	治理队伍建设：1		治理队伍建设：1
师资队伍建设	1．培养专业带头人（6 人）		2	0	2	100%	4		6
	2．培养专业骨干教师（24 人）		8	5	8	100%	16	320%	24
	3．双师教师培养（ 31人）		8	5	8	100%	23	460%	31
	4．从企业聘请兼职教师（33 人）		19	0	24	127%	9		33
	5．教学团队	国家级	0	0	0		0		0
		市级	0	0	1		0		1
	6．教学名师	国家级	0	0	0		0		0
		市级	0	0	0		0		0
课程体系与教学	1．人才培养模式及课程体系构建		1	4	1	100%	4		5

内容改革								
	2．优质核心课程建设（ 8 门）		4	4	4	100%	4	100%	8
	3．教材建设（ 8 门）		4	4	4	100%	4	100%	8
	4. 课件建设		4	4	4	100%	4	100%	8
	5. 教学研究项目		4	0	8	100%	4		12
	6. 教学资源库建设		1	0	1	100%	0		1
	7．精品课 程（ 门）	国家级	2	0	0	0%	0		0
		市级	2	0	2	100%	0		2
		校级		4	2		4	100%	6
其它	教学治理		10	0	31		31		31
	对口支援		学生70，教师65	0	学生226，教师81	224%	0		307
	社会服务	社会培训	450	0	684	152%	0		684
		社会咨询	7000	0	7014	100%	0		7014

第二部分　创新酒店专业“旺入淡出，工学交替”人才培养模式

一．酒店治理专业人才需求调研

（一）酒店治理专业职业技术领域进展现状、趋势与人才需求分析

1.酒店专业职业技术领域进展现状与趋势

（1）现状

星级酒店规模连续加速扩大。2006 年全国新评星级酒店 1370 家，截至 2006 年底，全国星级酒店总数达到 13378 家，同比增长 11.26%。其中五星级酒店 298 家，四星级酒店 1400 家，三星级酒店 4993 家，二星级酒店 6027 家，一星级酒店 660 家。广东和浙江两个省的星级酒店数量超过了一千家，分别达到 1275 家和 1089 家，位居全国第一、二位，江苏、云南、北京分列三至五位。四、五星级酒店要紧集中在东部地区，占全国总数的 61.56%，青海、宁夏、西藏尚没有五星级酒店。

经济型酒店成为进展热点，上海、北京、江苏经济型酒店的数量居全国前三位。国内品牌进展态势良好，如家、锦江之星不仅连锁店数量位列全国一、二位，而且通过在美国、香港上市加速扩张。国际品牌也将大规模增加，据了解，美国经济型酒店品牌格林豪泰（Green Tree）将以长三角为重点，以后 3 到 5 年在国内铺设近 200 家酒店；美国另一经济型酒店品牌速 8（Super8）也将在以后 15 年时刻在中国开 2100 家连锁店。

（2）趋势

全国高档酒店建设将迎来高峰。据不完全统计，全国待评、在建、待建（2007 年底前开工）高档酒店（相当于四、五星级）总计 1107 家，其中相当于五星级档次的酒店就有 554 家，大大超过目前全国五星级酒店的总量。从地区分布看，广东、浙江、北京、上海、安徽分别以 155 家、146 家、97 家、86 家、82 家位居前五位，它们之和占全国总数的 51%。

国际酒店治理集团加速进入。截止 2006 年底，有 37 个国际酒店治理集团的 60 个酒店品牌进入中国，共治理 502 家酒店。世界排名前十的国际酒店治理集团均已进入中国。治理酒店数量位居前五位的国际酒店治理集团是温德姆、洲际、雅高、喜达屋、万豪，治理酒店的数量分别为 159 家（包括 110 家速 8 品牌的经济型酒店）、69 家、43 家、37 家、31 家。而且在以后几年，国际酒店治理集团治理的酒店数量还将迅速增加，比如，洲际酒店集团最新的全球进展打算，在中国拓展的酒店数量将占其全球进展总数的三分之一。

（二）酒店治理专业职业技术领域从业人员差不多情形与人才需求分析

1.差不多情形

总的来说，在酒店业进展不断成长的今天，酒店企业对人才的需求从数量上来说，不断在增加，出现逐年递增的趋势。对人才需求从质量上来说，要求也越来越高。这不仅是行业健康有序进展的要求，也是与世界接轨的需要。学校要与企业联系，依照市场需求，有针对性的培养符合市场需求的专业型人才。

（1）通过对酒店现有职员人数和学历情形的调查得出：星级酒店中高中，中转以下的学历人员占大部分，大专以上学历的职员相对比例还不到 20%；其中专科职员所占比例相对较高，大部分在 25%到 45%。可见星级酒店职员的学历相对不是专门理想，总体上相对都专门低。

（2）通过以后 3 年专业人才需求数量的调查及结果显示：在以后三年中各酒店对大专学历人才的需求有所提高，对高中以上学历人员也有了较高的要求，然而，还未达到高标准水平，未步入正轨。

（3）关于酒店大专学历职员的工作岗位及待遇方面的调查得出：大多数酒店差不多上把大专学历的职员安排在基层岗位，在重要岗位的人数相对较少。大部分待遇都在 1000——1500 元之间。

（4）调查结果显示：大专学历的职员存在的优势要紧是素养比较高，外语较好，知识结构扎实，明白得能力强，同意知识能力较快，专业技能较强。但同时也存在不足：如此的职员社会实践较少，交际能力不是专门强。再有，如此的职职员作的时刻不是专门长，没有固定的适合自己的岗位，容易跳槽的几率相对较大。

（5）人才流失严峻：旅行酒店业最适合的流淌率在 8％左右，然而天津市旅行酒店人员流淌率达到了 23.95％，部分酒店人才流失率竟达到了 45％以上。当前，每个酒店在经营治理过程中，都必须面对职员流失问题。而职员流失率偏高，又是各酒店普遍存在的一个现象。同时，职员流失率偏高也给酒店带来了负面阻碍，其负面阻碍集中表现在：职员的流失给酒店带来成本缺失；职员的流失阻碍酒店的服务质量；职员的流失使酒店业务受损；职员的流失会极大地阻碍士气。

酒店人才流失要紧缘故分析：

1）旅行本身固有的特性

从旅行行业进展来看，一方面旅行业是一种劳动密集型的服务性行业，人才引入的门槛较低，不需要较高的学历和较强的专业知识，决定了旅行业的从业人员素养参差不齐，人员的低准入和复杂性在一定程度上决定了旅行业的工作氛围，行业内跳槽思想变得正常和随意化；另一方面旅行行业进展本身的波动性和脆弱性阻碍，季节性的人员流淌，淡旺季的差别及突发事件对旅行业的阻碍，也导致了整个旅行行业的职员需求弹性较大，一些酒店依照淡旺季的职员需求来安排长期工和固定工的人数，而让其他职员停薪留职甚至“去职”，这种变动无疑让职员增加了不安全和不稳固感，对有志于从事旅行业的人来说也是一个专门大的打

击。再者，旅行行业是属于年轻人的行业，开放性强、工作节奏快、接触面广，对年龄也有一定的要求，年龄大的职员就会感到力不从心。因此，其人员流淌率高于其他行业也是显而易见的。

2）人们的观念问题

传统择业观念的阻碍表达在两方面，专门多人认为酒店工作没有地位，受传统思想观念的阻碍，一些职员认为自己所从事的服务工作低人一等，因而，一旦有机会，他们就会想方设法地到其他行业中工作。我国旅行酒店业自 20 世纪 80 年代初才迅猛发，长期以来在政治、社会、经济生活中不受重视，加之酒店的服务性特点，服务人员不受尊重甚至遭到鄙视。同时，传统的职业观点要求工作要具有稳固性，而旅行酒店的客源具季节性，不能为就业者提供长期性、稳固性的工作，造成了专门多劳动力不愿涉足酒店业。另外，在我国酒店行业中普遍流行着这么一种观点：干酒店工作是吃青春饭的行业。在这种观念的支配下，酒店职员，专门是那些年龄较大的职员，专门难安心工作，跳槽也就成为他们经常考虑的问题之一。

3）寻求更优的工作环境

酒店职员，专门是身处第一线的服务人员，工作量大，工作辛劳，有时还要遭受少数客人的有意刁难甚至是人格侮辱；酒店每年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时都在营业，酒店最繁忙的时候是在周末和公共假期。关于在酒店工作的年轻男女而言，这确信不是他们最喜爱的生活方式；酒店业对职员的要求比较高，一样来说需要形象气质佳、外语水平好的人，有些人工作几年后能力达不到要求不得不离开，而具备如此的能力和素养的职员，又往往跳槽到其他行业的跨国公司去工作了。

4）寻求更高的酬劳

在我国酒店业中，不同规模、档次与经济类型的酒店之间及酒店与基它行业间的酬劳差距是客观存在的。一些外资高档酒店职员的收入水平普遍要大大超过国内酒店、高新技术行业的工资水平又大大高于酒店业。许多职员把酒店支付给自己的酬劳的高低作为衡量自身价值的标尺。由此，导致一些职员在查找到能够提供更高酬劳的企业后，就有可能选择跳槽。

（6）中高层治理人才竞争猛烈。近几年，我国旅行酒店业进展迅速，大部分酒店都面临人才缺乏的逆境，培养人才不如猎取人才的观念促使人才竞争的重心转移到那些具有十分丰富工作体会和治理体会的中、高层治理人员以及具有良好业绩的营销人员群体。

2.酒店人才需求状况

酒店业出现了集团化、规模化的进展趋势，人才需求也出现逐年增长的趋势。随着我国市场经济结构的不断调整，第三产业专门是旅行餐饮服务业在国民经济中所占的比重越来越大。在改革开放后短短 3

0 年的时刻里，中国酒店业经历了 80 年代的起步，90 年代的起飞，一点点壮大起来。截至 2006 年底，全国星级酒店超过万家，客房数量超过百万间，旅行酒店业共有固定资产原值约 3000 亿元，占全国旅行业固定资产原值的 40％以上。直截了当从业人员约 140 万人，分别占到全国旅行业直截了当和间接从业人员总数的 21％和 5％。能够说，中国酒店业已进展成为中国服务业中最具有活力和潜力的新兴产业。

党的十六届五中全会通过的《中共中央关于制定国门经济和社会进展第十一个五年规划建议》明确指出：“连续发挥经济特区、上海浦东新区的作用，推进天津滨海新区等条件较好地区的开发开放，带动区域经济进展。”据统计，“十..五”期间我市旅行业获得了前所未有的跨过式进展，综合业绩连年创历史最好水平，2005 年全市国际旅行接待人数已增至 74 万人，旅行外汇收入增至 5 亿美元，分别比 2000 年翻一番; 国内旅行接待人数增至 5100 万人，旅行收入增至 550 亿元，分别比 2000 年增长 77.5%和 85.2%。天津旅行业已日益进展成为本市服务业的一个新型优势产业，并将成为中国北方滨海旅行名城。据悉，十一.五期间天津市内六区四星级以上酒店将达到 57 家，保税区仅五星级酒店将达到 8 家。由此能够看出对酒店服务与治理人员的需求将是庞大的，这也为“酒店治理”专业提供了宽敞的进展空间。

（1）星级酒店的用工情形

1）酒店业目前供应和需求量均较大的要紧集中在低端服务人员，从业人员要紧来源于中等职业技术学校。这部分人进入酒店后要紧担任前厅和客房服务人员，但要成为高级治理人员，存在一定难度。

2）目前星级酒店紧缺的专业人才要紧有三类：一类是宾馆酒店总经理、各部门经理等中高层治理人才; 第二类是技能级别较高的餐厨、服务等技能型人才; 第三类是具备较强“补位”意识的服务型人才，这类人要能补偿酒店各个部门之间的服务空白点。

3）酒店一样都采纳“三班倒”工作制，职员在生理和心理上要不断适应。如上班时刻不能休息，中午吃饭一样也只有半个小时，而且必须轮换就餐等。

（2）酒店中高级治理人才情形

调查发觉，认为经理人必须具有“相关工作体会”的占 76.08％，10.88％的酒店认为，事业心和责任感是一个合格的酒店经理人必备的条件，而 11.04％的酒店认为酒店经理人必须有“困难创业的精神”，只有 2％的酒店认为经理人的“学历”是最重要的。

在酒店经理人必须具备的素养方面，不同的酒店明显有不同的要求。调查显示 25.11％的酒店要求经理人具备“团队协作精神”，20.82％的酒店则要求经理人有“开拓精神”，而要求经理人必须“善于和谐”和“善于沟通” 的分别占 14.58％和 12.50％，14.58％的酒店认为经理人最重要的素养是“勤奋敬业”，

10.41％的酒店则比较看重经理人是否“诚实守信”。

（3）酒店人才知识、能力、素养结构分析

1）酒店人才所需的知识结构

调查结果说明，酒店企业普遍认为，前厅治理与服务、客房治理与服务、餐饮治理与服务、康乐治理与服务、食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务治理等方面的知识、酒店心理学、酒店公关礼仪和现代酒店治理与操作实务等方面的知识、酒店服务职业道德等专业基础知识和专业课程专门重要。在酒店业进展的过程中，酒店企业对人才的需求也出现多样化的趋势，规范化服务和个性化服务提供的最佳结合也成为酒店消费者的要求。

2）酒店人才所需的能力结构

酒店企业一致认为，酒店专业的学生的能力要求着重表达在：酒店服务技能、酒店的职业礼仪、职业道德、语言表达能力、外语表达能力、酒店行业政策法规的领会和明白得、酒店的经营与治理能力、酒店资源的规划与开发能力是必须具备的能力，运算机办公软件的操作能力也是必备的办公技能，良好的沟通能力也是现代酒店人才要求具备的差不多素养。

3）酒店人才所需的素养结构

关于社会所需求的人才素养要求而言，专业知识是最核心的素养、专业技能是学生对知识实践运用的集中表达。加入世界贸易组织后，酒店行业的外来企业日益增多，对学生的英语听说能力的要求越来越高。运算机作为现代化的办公手段，其应用能力也专门重要。由于酒店业的综合性强，对行业从业者的职业道德素养和团队精神有着更严格的要求。另外，创新能力、积极的心态、仪容外表、领导能力和良好的躯体素养也成为现在酒店从业者的必备素养。

（4）酒店对酒店专业学生的期望

1）既明白治理，又会操作；

2）具有良好的沟通和谐能力；

3）持有“双证”；

4）要有吃苦耐劳的精神；

5）较高外语口语水平。

3. 酒店治理专业职业技术领域对应的工作过程分析、职业岗位分析

（1） 社会岗位需求分析

就现时期的酒店行业企业来讲，企业对酒店经营、治理和服务人才的传统需求增加，但更重要的是对高级治理人才的需求显现了较大的缺口，在学历的要求上，酒店对职业高中和中专学历的需求量逐年减少，而对能够胜任高级治理工作的大学专科、本科的需求量增加。酒店行业所需的要紧的治理岗位包括：行政治理部门、市场营销治理部门、人力资源治理部门、打算财务治理部门、餐饮娱乐治理部门、前台治理部门、客房治理部门、工程治理部门、采购治理部门、保安治理部门、运输服务治理部门等。这其中专门是需要相关的理论知识和实际操作能力较强的高级治理人才尤为缺乏。

（2）岗位群分析

酒店治理类人才培养强调行业岗位，但又不能只针对某一个单独的岗位，为了使培养出来的人才能有较强的适应性和就业灵活度，培养目标应针对相关岗位形成的岗位群。就酒店行业的特点来说，酒店的治理岗位群要紧有如此的几类：1）酒店行政、人力资源、打算财务治理部门，2）市场营销、经营治理部门，3）餐饮娱乐、前台、客房治理部门，4）工程、采购、保安、和运输服务治理部门。这些不同的治理部门在人才的需求上，既具有一致性，都需要具有一定的治理理论知识和实际操作能力的人才，同时又具有一些由于具体治理工作的不同而产生的差异性。就酒店治理专业类专业来说，应当针对课程设置和教学内容进行合理的、有效的设置，使其能够满足专业培养的适应性要求。

（3）岗位能力结构分析

酒店治理类人才的素养是综合性的，既包括作为一个酒店从业人员的素养，也包括作为一名治理人员的素养。依据现时期酒店行业的差不多情形以及酒店行业的进展，要求酒店治理类专业具有优秀的思想素养，全面把握现代酒店经营治理的理论、方法和手段，熟悉酒店各部门的知识，把握酒店业务，酒店服务的差不多操作技能。能综合运用所学知识分析和解决经营治理中实际问题的一线治理人员和技术骨干。除了上述素养以外，酒店治理人才还应具备一些其他的差不多素养，如良好的生活适应、恰当的礼仪，合乎身份的形象等。具体分析如下：

1）行政治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②把握酒店治理专业知识和业务知识

③具有文秘学、社会学、治理学等方面的知识

④熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

⑤熟悉酒店的治理和接待工作

⑥具有较强的语言文字能力

⑦具有一定的组织和谐和整体操纵能力

⑧外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

2）市场营销治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②把握市场营销专业知识和业务知识

③熟悉旅行市场，具有旅行市场学、营销学、社会学、酒店治理学等知识

④熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

⑤熟悉酒店的治理和接待工作

⑥把握国家、地点的法规和政策

⑦具有较强的语言文字能力

⑧

具有较强的社会活动能力和一定的组织和谐和整体操纵能力，善于与人沟通

⑨外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

3）人力资源治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②把握人力资源治理专业知识和业务知识

③具有心理学、治理学理论基础，同意过专门的人力资源治理培训

④熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

⑤熟悉酒店的治理和接待工作

⑥把握国家、地点的法规和政策

⑦具有较强的语言文字能力

⑧具有一定的组织和谐能力，善于与人沟通

⑨外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

4）打算财务治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②把握财务治理专业知识和业务知识

③把握财务法、税法、经济合同法、公司法、外汇治理法等经济法律、法规

④熟悉企业经济治理、投资决策、成本操纵、财务分析与治理、审计等知识

⑤熟悉酒店各部门财务工作程序、标准

⑥具有较强的财务分析和统计能力

⑦具有一定的组织和谐能力，善于与人沟通

⑧外语考核达到酒店标准 C 级，熟练操作运算机

5）餐饮娱乐治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②把握餐饮治理专业知识和业务知识和酒店预算治理能力

③具有旅行市场学、销售学、社会学、酒店治理学、食品原料学、烹饪学及食品营养卫生和餐饮治理等业务知识

④熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

⑤熟悉酒店的治理和接待工作

⑥把握国家、地点的法规和政策

⑦具有较强的语言文字能力

⑧具有较强的社会活动能力和一定的组织和谐能力，善于与人沟通

⑨外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

6）前台治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②熟悉前台业务，把握每个工作环节、程序和标准

③具有酒店治理学基础和心理学知识

④熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

⑤熟悉酒店的治理和接待工作

⑥把握国家、地点的法规和政策

⑦具有较强的语言文字能力

⑧具有一定的组织和谐能力，善于与人沟通

⑨外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

7）客房治理部门

①具有较高的政治素养、有强烈的事业心和责任心

②具有旅行学、销售学、社会学、酒店治理学和客房治理等业务知识

③熟悉酒店各部门的工作职责、程序、标准

④熟悉酒店的治理和接待工作，具有较好的业务素养和较宽的知识面

⑤把握国家、地点的法规和政策

⑥具有较强的语言文字能力和酒店预算治理能力

⑦具有一定的组织和谐能力，善于与人沟通

⑧外语考核达到酒店标准 A 级，熟练操作运算机

（4） 知识、能力、素养构建

1）知识结构

酒店治理类专业的培养要把知识结构的重心放在基础知识、差不多原理上。加强基础是应对多变社会环境的一种重要策略。基础知识是本源性知识，抓住了事物的共性，能够举一反三。一个人只有在工作和生活中凭借其在学习活动中获得的基础和自学能力，不断扩展自己的知识面，优化、更新自己的知识，才可能适应社会。酒店治理类专业培养既要重基础，也要重专业，二者比例要适度，不能仅强调专业性、技术性而忽视基础性。基础课的定位要准确，不可贪多求广，面面俱到，基础课的定位要真正表达其基础性，要使基础知识与专业知识相融合，内化为学生的能力。

酒店治理类专业所需要的综合不是简单的叠加，而是一种整合，使学科之间相互渗透，形成整体性概念，真正起到 1+1>2 的成效。在酒店治理类专业知识综合化方面，一是注意学科知识间的渗透与综合，重视知识与有用性的沟通、转化，在高新技术的教学应用实践中体会知识综合化的魅力，使学生学会用综合化知识解决专业性、技术性治理问题。二是注意人文教育与科学教育的渗透与迁移。要在科学教育中渗透人文思想，促进人文教育与科学教育的自然融合。

2）能力结构

① 猎取知识能力的培养

酒店治理类专业在猎取知识能力的培养方面，提倡教师主导与学生自学并重，充分发挥学生学习的主动性、能动性。在课程设置上，以学习者为中心，在教学中充分表达教师主导和学生主体作用，使学生实现从学会到会学的飞跃。同时，要在学习中构建整体知识网络，注重知识的形成过程和知识的有用价值。如此有助于改善学生的智能素养，专门是有助于猎取知识与促进知识更新，为学生的不断进展和终身学习打下基础。

② 运用知识能力的培养

运用知识的能力指人在社会实践活动中运用所学到的知识去分析问题、解决问题的能力，专门是由此迁移到其他情形中分析、解决问题的能力。运用知识的能力与学习知识的能力的核心差不多上思维，但运用知识的能力偏重于活动，表达智力与能力的结合。酒店治理类专业培养运用知识的能力的关键，是让学生参加实践活动，真正发挥实践教学的功能。要针对专业特点、职业特点、技术特点、岗位特点开展实践活动，让学生用基础理论、基础知识指导实践，从实践中深化对知识的明白得，实现知识与能力的融合。

③创新能力的培养

酒店治理类人才培养既重视向学生传授知识、技术，又重视学生职业素养、职业能力的培养，强调进展学生的个性和挖掘制造潜能，鼓舞学生标新立异。同时，它强调企业、社会的参与，如此有利于学生创新意识与制造能力的培养。要培养学生的制造能力，重要的是开展主体性教育和个性教育，鼓舞学生以进展的观点看问题，敢于突破常规和定式。当务之急是改革教学方法，变学生被动同意为主动探求，把学生的主动性、能动性放在首位；变教学中整齐划一为张扬个性，承诺学生转系、转专业、选课；建立以能力考核为主、常规测试与技能测试相结合的制度，重点考核学生运用知识解决问题的能力；加强实训基地建设，开放实验室，营造创新氛围。

④职业能力的培养

职业能力是指个体履行岗位职责，承担本职工作，完成各项任务的能力。目前，我国的酒店行业的从业人员，专门是高级治理人员的文化水平普遍偏低，虽有人力成本优势，但这也直截了当阻碍了酒店行业的进展。因此，酒店治理类人才教育在培养人才时，必须创设职业岗位环境，对学生进行方店行业职业道德、职业素养、职业技能等方面的教育，使学生毕业后能及时进入角色。

3）素养结构

①社会适应能力培养：

酒店治理专业在培养学生的社会适应能力时，应充分发挥正面教育的作用，多树立正面的典型，使学生不自觉地向正面典型看齐，要注意纠正学生在专业课程与公共课程中的一重一轻倾向，幸免因这种倾向造成知识的偏差、人格的移位。

②心理素养培养

心理素养是人的所有素养中最容易产生危机的那一部分。心理素养包括认知素养、情感素养、意志素养与个性素养。在这些素养中，认知素养阻碍人的智力进展水平、思维水平，情感素养、意志素养阻碍个人的成就动机、情绪的治理水平，个性素养阻碍人的气质和人格特点。人的心理素养一旦潜藏危机，就会对个体的进展产生阻碍，甚至造成难以预料的后果。在国内由于酒店治理类人才培养开展的时刻不长，社会的认可度不够，学生中的一部分人难免存在一些心理问题。因此，学校在培养学生的心理素养方面更应该加大力度。一要培养学生成就动机，使学生明白得人人都可能成功；二要制造运用良好的氛围，促使学生构造积极、适当的自我意象，引导学生正确认识自我，找准定位，不断塑造自我；三要培养学生的情绪操纵能力，实行以性格培养性格，用情感培养情感，以情绪感染情绪，用情操唤起情操。

4. 酒店治理专业职业技术领域对应的职业资格证书分析

酒店治理专业社会通用的职业资格证书是劳动和社会保证局的前厅、客房、餐饮服务员资格证书，社会认可度高、对学生就业关心大，这些职业资格证书和职业岗位之间是一一对应的关系。

5. 天津市酒店专业职业技术领域人才聘请渠道分析

从酒店聘请情形来看，近几年大专毕业生比较受青睐。作为酒店行业，本身的职员流淌率就专门高，而聘请来的学旅行酒店的本科生，专门少有在酒店工作时刻长的。作为酒店方认为，并不是不给这些高学历的大学生提升的机会，而是有许多大学生不情愿从一线的服务员做起，刚进入酒店就想做治理岗位，但事实上这是不现实的方法。因此导致了酒店不情愿聘请学历较高的大学生，等把人培养的差不多了，人却辞职了。如此关于酒店而言则是较大的缺失。

旅行酒店专业毕业的学生，中专生和高职高专学生比较能够尽快适应企业要求，动手实践能力强，较受企业的青睐。而从高校毕业的本科生，在校学习的多理论知识，而没有同意良好的技能培训，进入工作后需要较长时刻适应，加上大多数学生对就业岗位和待遇期望值较高，使得自身和企业需求方存在严峻分歧，以此导致就业率低、人才流失现象严峻。再者，旅行人才的成长历程也决定了跳槽相对多的现象。旅行专业本身的专门性决定了旅行专业的学生一样性格外向、思路开阔，总想涉猎最能表达自身价值的领域或岗位，这种性格和思想的好动性，决定了他们为寻求人一辈子体验而跳槽。专门是在星级酒店工作过的年轻人，受市场经济利益的驱动，他们要生存、要进展，理所因此要它跳槽。

对天津市 10 家酒店的调查说明，近 3 年来，酒店聘请大学生 168 名，到目前已流失 111 名，流失率为 66.1%，其中进酒店不到 1 年流失的大学生有 81 名，占流失人数的 73%，有个别酒店连续 3 年新聘请的大学生几乎无一例外地在 1 年内流失。

大部分旅行酒店专业的毕业生不选择旅行酒店就业或转行的缘故是：41.8%

的院校选择了旅行业的薪酬水平缺乏吸引力，25.4%的院校选择了旅行业的职业进展缺乏吸引力，23.9%的院校选择了旅行业的社会地位缺乏吸引力，仅有 3%的院校选择了户口等政策性因素。

酒店客观方面的缘故也是造成的大学生流淌的缘故之一。

一是酒店对人才规划缺乏长远观念，对所需大学生职员岗位缺少正确的设计和分析。有些酒店尽管每年通过各种聘请会招进了一些大学生，但对大学生职员没有明确的培养与使用目标，抱着一种“使用了再看”的方法。其结果是，要么因“人才高消费”，进来的大学生职员发挥不出应有的作用；要么因使用不当造成“招进来，留不住”。

二是酒店对大学生的培训和开发不足，“只使用，不培养”的现象比比皆是，因此关于刚刚毕业，没有什么实践体会的学生来说，酒店方对其缺乏应有的重视，使之较难在酒店立足，更谈不上有所进展，因此许多大学生纷纷选择跳槽。

三是酒店的人事治理制度僵化。酒店仍旧遵循大学生与职高生在同一起跑线上的做法，提升制度也并不倾向大学生，使他们产生心理上的不平稳。加上目前酒店业已渐入成熟时期，且现有的中层治理人员年龄较轻，因此大学生提升机会就相对减少，因此缺乏对以后的信心而选择跳槽。

四是薪资水平的高低是大学生就业所考虑的重要因素之一。刚刚从学校出来的大学生，都期望能凭自己所学的知识获得比较可观的经济收入，然而酒店业由于其行业的专门性，其工作时刻较长，节假日的休息时刻少，工作的轻松自由程度不高且薪金待遇相对其他行业水平偏低。这也是留不住大学毕业生的要紧缘故。

五是酒店决策层，人力资源等部门用人观念陈旧，把职员看作是一种成本而不是资源或无形资产，只重视职员的工作成绩，忽略了职员的个人感受。专门是关于刚刚踏上社会的大学生，缺乏社会体会，心理和感情上可能会比较脆弱，假如酒店治理者对之再不关怀不重视，他们感受不到个人存在的价值，会因缺乏成就感和归宿感，而流淌。

（三）天津市高职院校酒店治理专业现状调研

1．天津市高职院校酒店治理专业点分布情形

目前天津市高职院校开设酒店治理专业的学校有 5 所，除天津职业大学外，还有天津滨海职业技术学院、天津对外经济贸易学院、天津工会职业技术学院、天津保德学院.

2．天津市高职院校酒店治理专业招生与就业岗位分布情形

各学校该专业每年招生 80 人左右，在校生 240 人左右。目前在酒店工作的毕业生中，绝大多数都在三星级以上的旅行酒店工作。

从工作的岗位来看，既有业务部门，也有职能部门。在业务部门工作的要紧是一线的服务员。譬如：前厅接待员、行李员、中餐服务员、西餐服务员、客房服务员、销售代表等，在职能部门工作的要紧是从事一些差不多的工作。譬如：人力资源部文员、部门经理秘书、人力资源部培训员等。以上只是毕业生刚入职时的工作岗位，假如能够坚持连续在酒店工作的，差不多职位上都有所提升。在走访过程中，有个别毕业生差不多做到了某四星级酒店的销售部经理，还有做到大堂副理等等。

从工作连续时刻来看，绝大多数毕业生在一家酒店的工作时刻都专门短。也确实是说，大学生职员的流淌率专门高。因此，这期间不乏有酒店自身的缘故，但作为大学生本人也有一定的责任。

3. 天津市高职院校酒店治理专业教学情形及存在的要紧问题。

（1）课程建设问题

目前酒店治理专业的课程设置差不多合理,然而课程内容需要进一步整合,以积极适应社会对人才培养的需求;选修课还不够到位,教学成效不够理想;精品课建设教师参与程度比较低,其阻碍面不够大。

（2）师资队伍结构问题

在现有专任师资队伍中,实践教学体会和技能整体上仍有不足之处,业界兼职教师队伍比例较低,应聘用更多高素养的业内兼职教师,完善教师队伍结构。

（3）产学研结合问题

目前的产学研结合差不多停留在学生顶岗实习,毕业实习的协作上,以及一些临时的接待任务上,教师参与企业治理等方面的合作专门少,产学研成果差不多停留在理论研究上,对酒店治理实践的指导还不多,应再深入校企产学结合,尽快多出研究成果。

（4）教材建设问题

要紧是工学结合教材较少。

（四）天津职业大学酒店治理专业教学改革建议

1．酒店治理专业培养目标与专业方向调整建议

（1）学制与招生对象

学制：三年制。招生对象为参加春季高考和秋季高考的学生。

（2）专业人才培养目标

培养具有较高酒店服务职业道德和良好酒店职员形象，对酒店文化有一定明白得，具有一定专业知识和较强综合服务能力与服务技能，并能灵活运用运算机和英语从事国际品牌酒店、餐饮企业、娱乐企业的服务与治理工作的，熟知酒店服务标准的，可担任酒店前厅部、餐饮部、客房部等部门服务与治理工作的高素养技能型专门人才。

2. 酒店治理专业课程设置与改革的建议

目前，我国旅行院校在人才培养结构、办学理念、教学模式、教学内容等方面还比较机械、保守。从课程层面看，传统课程重理论、轻实践，忽视知识与具体工作任务的联系，不能有效培养学生的岗位工作能力；从市场供需层面来看，旅行教育受教育传统模式及世俗偏见的阻碍与酒店业的需求严峻脱节。这就需要我们重新凝视旅行教育，注重研究酒店业市场，加强与酒店的沟通、合作，借鉴国外旅行教育的体会，科学办学定位、人才定位，建立以就业为导向的课程理念，构建适应时代进展、市场需求的旅行教育模式。

（1）建立以就业核心能力为主体的课程体系，强化实践环节

酒店行业是服务性行业，酒店企业的从业者是为消费者提供服务的工作人员，酒店和酒店产品是及时消费品，所同意的是面对面的服务，服务质量的好坏直截了当阻碍着消费者。因此，酒店企业对职员的要求就直截了当表达为服务质量，这就要求学生把握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。由于专业的实践性强，酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。酒店服务与治理的技能训练、酒店礼仪规范专门重要。前厅治理与服务能力、客房治理与服务能力、餐饮治理与服务能力、康乐治理与服务等方面的知识和能力专门重要。食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务治理等方面的知识与能力、会展概论、形体训练、运算机应用及实习、一般话的训练、英语听说的训练等实践环节都专门重要。我们以集中训练和分散训练相结合的方式，要求学生积极主动的对上述的要紧课程进行训练，把握要紧的操作要领。

完善专业实习及社会实践，引导学生通过理想者、义工、临时工等方式进行专业实习和社会实践，设置专门学分。实习实践是为了让学生更好的接触真实的工作环境，学生们在工作中所学到的实际体会必须在回到课堂教学中以研讨会或者论坛的形式加以巩固。实习的学生们在工作环境中所学到的东西通过进一步的消化吸取今后在他们进入最终社会时将有助于提高他们的生活和工作技能。

（2）建立以就业为导向的拓展课程体系，提高就业能力

学生在大学里选择一门专业学习应该明白这门专业最终导向的工作类型，众所周知的一个事实，在充满竞争的社会，学生们更感爱好的是在大学里找到一个所谓的学位，这是他们所学的而不是他们喜爱的课程，如此做的目的仅仅是为了不要错过搭上大学这班车。大学生应该在他们进入就业岗位做更多的预备，许多人对他们的求职所需并不明白，他们不明白自己喜爱做何种工作，更不用说短期及长期的职业打算，这相当的令人败兴，这些毕业生进入大学只是为了获得一纸文凭，而不是为了获得知识及生存技能，以便进一步实现他们的职业包袱。因此，应通过岗位认识、专业实习、旅行职业规划等引导学生的职业导向。

调查结果显示，酒店企业对学生的要求也越来越高。要紧表达在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生的承担能力、学生同意新知识的能力方面及学生的处理问题的灵活能力方面等都提出了更高的要求。就学校

方面而言，不但应着眼于服务技能的培养，也要横向拓展学生的其他技能，能够有效提高“教育质量工程”中要求的“五种能力”———学习能力、实践能力、创新能力、就业能力和创业能力。

（3） 努力实施“双师”的“双教”教学

调查发觉，学生最期望教师有过实践经历、关注行业动态、与业界保持良好的关系，其次才是良好的教学能力、理论基础和研究能力。这说明，学生更加期望自己受到与行业进展相关的教育，对老师在理论、学术上的造诣并不十分关怀。这与大学对教师的要求不一致，大学一样都朝研究型进展，更强调教师的科研能力和科研成果，对科研成果的重视要大于真正为学生授课、培养学生的力度。因此，老师在这种鼓舞制度下，势必选择对自身有利的行为，也确实是采取大力科研、适当教学的行为方式。要改变这种状况，学校应该适当调整对旅行治理专业教师的考核制度，或者对不同的人才给予不同的考核指标，以鼓舞现有教师实践的积极性，也能够吸引有丰富行业实践体会的企业界人士来校担任专职教师，使得学校对教师的要求与学生的实际需求相一致。

（4）深化教学方法改革 突出学生主体地位

知识传授给学生,就必须要有科学的教学方法.教师要优化教学方法,废止注入式的满堂灌,推行互动式,研讨式,调动学生的主动性,积极性,不断提高学生独立自主猎取知识的能力,由传授知识为主转向培养学生的学习能力为主,加强学生学习方法的教育与能力的训练,使学生通过教学不仅能把握系统的酒店知识,而且还能获得独立摸索与更新知识的方法和能力.要积极探究适合酒店专业学生多样化的教学方法,如多媒体教学法,讲授法,讨论法,案例分析法,专题研究法,模拟课,社会实践等.

（5）加强学习能力培养，提高学生综合素养

培养学生的综合素养,使之具备良好的职业意识,扎实的专业理论和娴熟的操作技能,如此的学生才能够有条件在酒店中充分施展才能。要积极引导学生树立正确的职业道德意识,培养良好的敬业精神,良好的心理素养,增强服务意识,注意仪容外表,说话文明礼貌,培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。

针对酒店专业学生到酒店,餐饮企业实习时受了委屈,怨声连连,以及大学生跳槽频繁等现象,要在学生显能开发的基础上,加强潜能的开发。酒店行业是一个与人打交道的服务性行业,态度,人际技巧,情绪操纵等非智力因素比单纯的知识和技能更重要。教师在平常授课中要有意识的对学生进行反复的心理训练,不断提高他们操尽情绪的能力、自我鼓舞和承担挫折的能力、认知他人和人际和谐的能力、忍耐力及自我安慰的能力。

3. 酒店治理专业师资与实训条件配置建议

加强师资队伍建设,改善师资队伍结构。教师必须具有酒店经历，考取相应的职业资格证书。充分利用校外实习基地资源,鼓舞教师利用业余

时刻参加相关酒店的治理工作,增强教师的酒店治理经历,提高治理能力和素养,提高教师的实践能力。现在我们的实训基地建成以后应该能够满足教学要求。

二.“旺入淡出，工学交替”人才培养模式

1.“旺入淡出，工学交替”人才培养方案设计

从酒店行动领域找出酒店专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中选择出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务，进行课程开发，并形成课程体系。本专业学习领域设计是以专业所对应的酒店行动领域为基础，以学生就业岗位为依据构建课程；以职业目标为依据确定学习目标；以工作任务、工作过程为依据组合序化学习内容；以职业标准、工作规范为依据确定考核目标；以工作环境为参照，设计教学环境。这种设计思路表达了“行业导向、项目载体、任务驱动、能力核心”的高职教育教学模式，从形式到内容无不与工作领域紧密联系，它使每一教学环节无不与酒店职业行为环环相扣（如图 2-1 和图 2-2）。

酒店治理专业人才培养方案制定流程

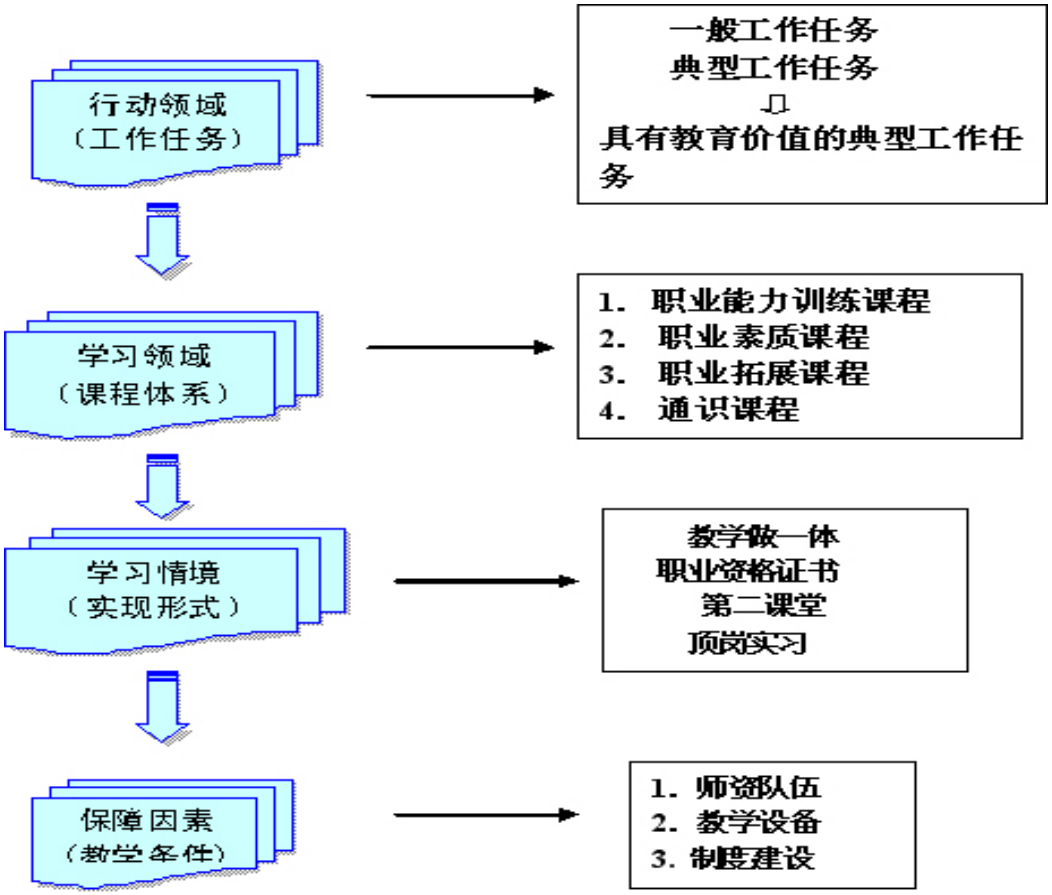

图 2-1　酒店治理专业人才培养方案制定流程图

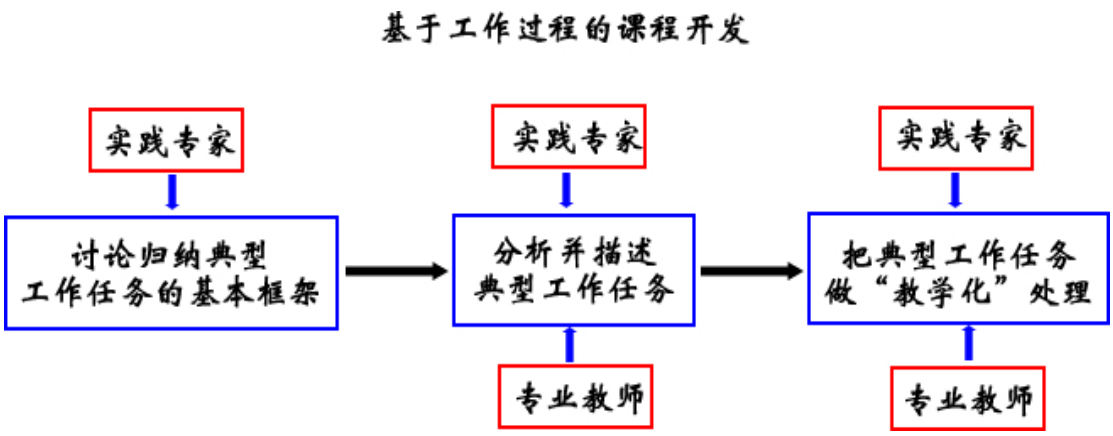

图 2-2　基于工作过程的课程开发

2. 酒店治理专业人才培养方案

依照行业对人才的需求，我们采取了“旺入淡出，工学交替”的人才培养模式，即第一、二学期在校学习差不多素养课、酒店职业素养课和部分酒店职业技能课，使学生具备初步酒店服务技能；第三学期和暑假的小学期进行半年的专业顶岗实习，使学生达到酒店准服务员的标准；第四、五学期学习余下的职业技能课和职业拓展课，使学生具有一定的酒店各项治理知识；第六学期和寒假的小学期进行半年的就业顶岗实习和综合考核（如图 2-3 和图 2-4 所示）。已有的五种实习形式包括：参观实习、临时援助、专业实习、就业实习、海外实习。如此的培养模式不但使实践教学与理论教学的学时比达到 1：1，而且依照酒店行业季节性强的特点，实现了真正的旺入淡出，工学交替。

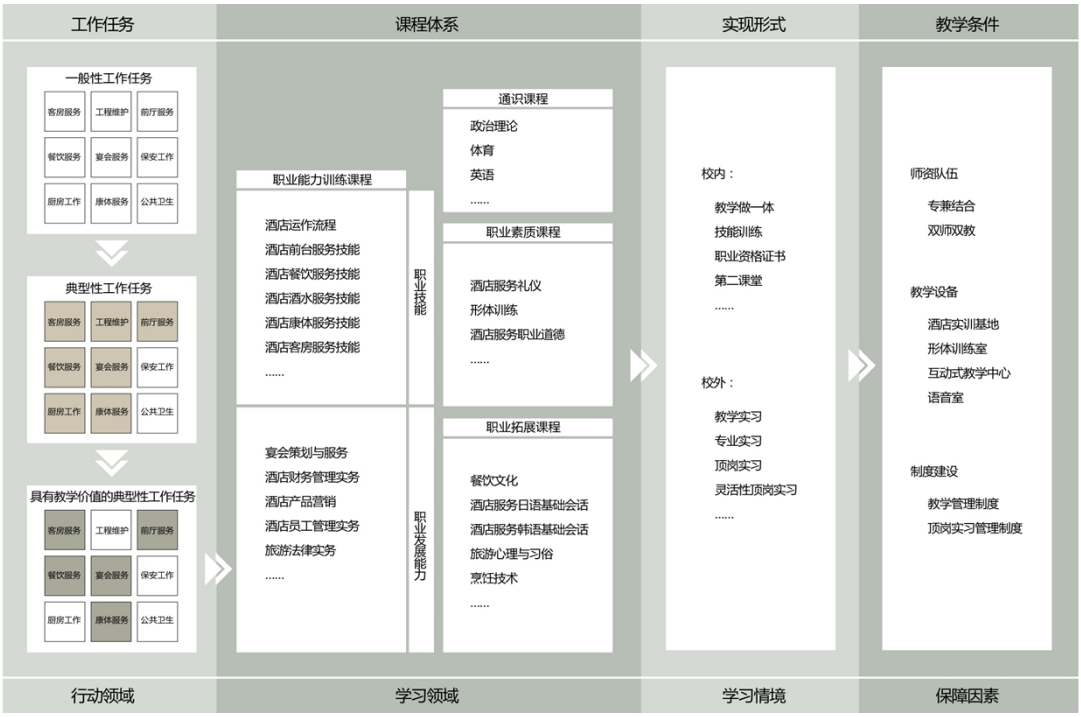

图 2-3　酒店专业人才培养方案和课程开发流程

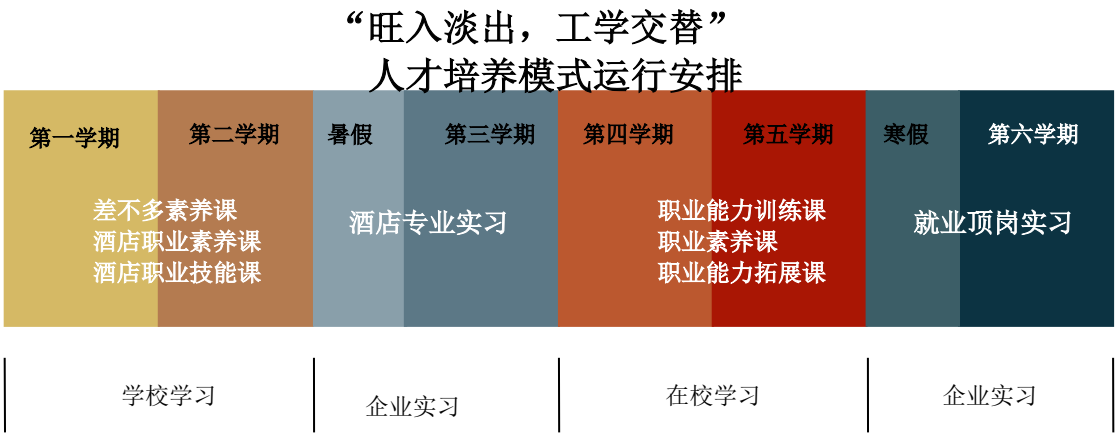

图 2-4　“旺入淡出，工学交替”人才培养模式

3. 教学运行质量治理监控体系

加强教学治理工作，建立稳固的教学秩序和有效的教学治理运行机制是实现人才培养目标的全然保证。依照项目要求，我们在抓好日常教学治理的基础上，进一步完善了教学督导运行机制，注重建立了较为完善的饿教学督导体系，其中包括教学督导的组织系统、制度系统、标准系统和信息系统（如图 2-5）。

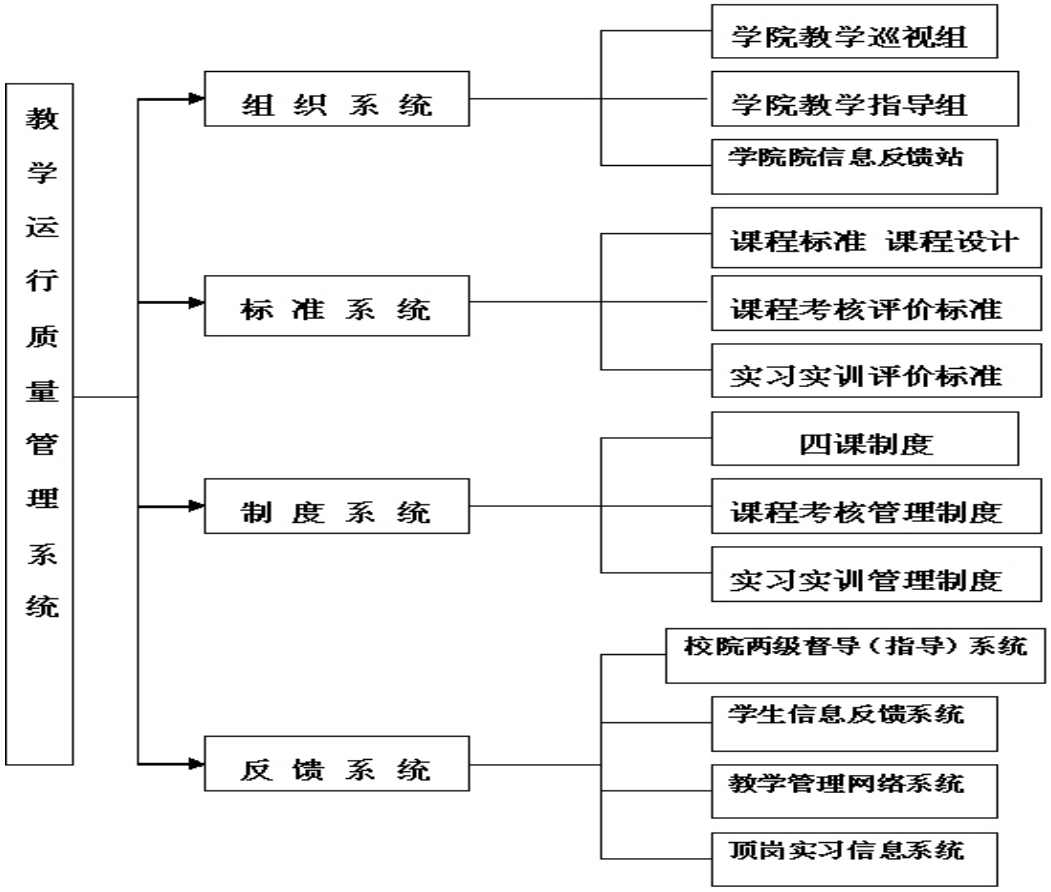

图 2-5　教学运行质量治理监控体系

第三部分　课程体系建设与教学改革

一. 职业素养培养的系统化设计

1.专设旅行酒店职业道德教育课程

开设专门的酒店职业道德教育课程，对学生进行系统的理论教育，以解决“信不信”问题。在教学方法上结合具体案例进行分析，让学生明白在实践中如何做才确实是具备了良好的职业道德，如此就为学生提供了具体的行为模式，使学生牢固地树立起爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务顾客、奉献社会的酒店职业道德理想。

2.在各门课程中渗透酒店职业道德教育

除酒店职业道德教育课外，酒店专业的许多专业课和基础课的课程都与酒店职业道德有关，可在相关科目中进行酒店职业道德教育。要求在《酒店运作流程》、《酒店服务礼仪》中进行爱护旅行酒店资源、微笑服务、礼貌服务的教育，在《前台服务技能》、《餐饮服务技能》、《客房服务技能》等课程中进行酒店服务的原则、服务人员的职责、服务人员的素养、服务质量等具体的酒店职业道德教育，在《法律基础》和《酒店职员治理实务》中进行酒店职业活动中所应遵守的相关法律法规的教育等。

3．在实践教学中加强酒店职业道德教育

专业设计制定了“酒店专业学生职业道德与养成教育的实施方案”， 决定在1、2 和 4、5 学期，分别选择在《酒店服务礼仪》、《客房服务技能》、《酒店职员治理实务》和《酒店职业道德》等四门课程中增加 1 个实践学分，共计 4 学分，将学生日常出勤情形、仪容外表与礼仪礼貌情形、参加活动情形、宿舍文明建设等情形纳入课程评判内容，实行学分化治理。同时还为学生的实践制造机会，如通过学校批准可在学习期间到酒店参加大型活动服务、帮工等短期实习、带旅行团、在寒、暑假期间为学生提供见习机会以及实习等均是酒店专业学生形成旅行酒店职业道德的实践机会。

4.营造良好的旅行酒店文化氛围，潜移默化的进行职业素养培养

营造良好的旅行酒店职业道德教育环境，是形成大学生良好职业道德的重要条件之一。营造良好的旅行酒店职业道德教育环境，可从以下几方面进行：

1）职业素养培养和专业文化建设

2）大力开展职业道德教育类的校园文化活动。

3）发挥学生社团的积极作用。

4）重视对酒店专业学生思想政治教育传统载体和阵地的建设与引导。

5.精心设计，形成职业素养培养系统化。

将职业素养教育贯穿于三年教育教学的全过程中，形成职业素养培养的系统化。如下图 3-1 所示。

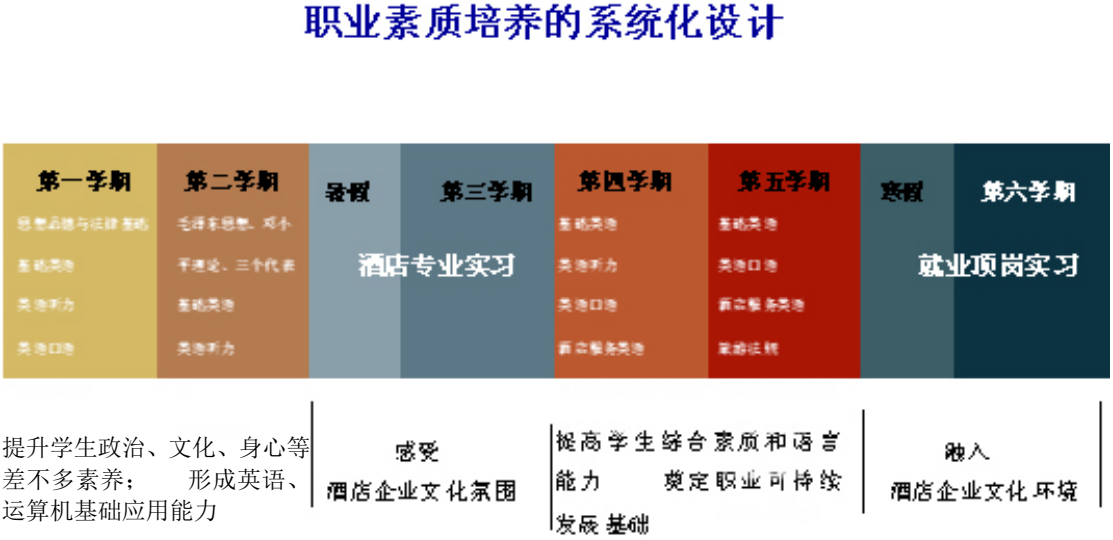

图 3-1　职业素养培养系统化设计示意图

二．　基础知识的系统化设计

在教学打算中，我们将课程具体划分为通识课程、职业素养课程、职业能力训练课程、职业能力拓展课程四个课程模块。对基础知识在教学安排上，依照酒店行业对从业人员外语水平越来越高的要求，依照酒店专业学生职业可连续进展的需要，对基础知识进行系统化设计，突出“一保三强化”的原则，即保证基础理论的学习时数，强化外语听说能力，强化运算机应用能力，强化实践环节教学。教学中采取分层次、分时期、循序渐进的模式，由浅入深、由简单到综合，鼓舞学生自主立项，突出案例教学，充分调动学生学习的积极性和主动性，培养实事求是的科学精神和严谨负责的职业态度（如图 3-2 所示）。



图 3-2 基础知识的系统化设计示意图

三．职业能力课程的系统化设计

在以学生实践能力培养为核心的职业能力课程设置方面，我们突出了

系统化设计，即依照不同年级学生培养的不同要求，按认知实习、基础技能训练、专业技能训练、职业综合能力训练四个阶梯循序渐进安排实践教学，并将其列入教学打算。我们还改革实训教学，突出教学做一体，尽可能做到教学的“真”与“实”：“真”是指以场景模拟、项目模拟、信息虚拟来仿“真”，“实”是指以实际动手、实际操作、顶岗工作全过程训练为“实”，以使学生获得真实的综合训练。我们还制订了实践教学质量的操纵与评估。这些使实践能力的培养通过实践课程的设置得到了表达。

如图 3-3 所示。



图 3-3　职业能力系统化设计示意图

四.教学做一体的课程标准制定和全部专业核心课程的课程设计

课程改革是人才培养模式改革的关键。经与天津泰达万丽酒店、滨江万丽酒店、滨海假日酒店等用人单位和历届毕业生进行研讨和交流，团队在对人才培养方案作了进一步的充实、修改和完善的同时，对《酒店餐饮服务》、《酒店职员治理实务》、《酒店前厅服务技能》、《酒店康体服务技能》、《宴会策划与服务》、《酒店客房服务技能》、《酒店酒水服务技能》等 7 门专业核心课程进行了“任务驱动”的教学做一体的课程标准制定、课程整体设计和单元设计，同时完成了该 7 门核心课程的能力或技能考核设计。

基于工作过程的课程体系开发和教学做一体的课程设计，即从酒店行动领域选择出典型工作任务，进行课程开发，并形成课程体系。在此基础上，校企合作对 7 门专业核心课程进行了教学做一体的课程整体设计和单元设计，教学地点全部在校内生产性实训基地进行，真正实现了做中教、做中学，并实施课业化全程考核。

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/805124340343011131