

# 黄河交通学院

## 酒店管理专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

学历层次：专科

学 制：三年

### 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

修业年限：3年

### 四、职业面向

#### （一）职业面向

1. 主要就业单位：高星级酒店、大中型餐饮企业、旅游企业、会展公司等。
2. 主要就业部门：酒店前厅部、酒店客房部、酒店餐饮部、酒店行政人事部、酒店营销与公关部、酒店财务部等。
3. 可从事的工作岗位：酒店的前厅接待及领班、主管，客房领班、主管，大堂经理，客户关系经理，中、西餐厅领班、主管，茶艺师，营养师，调酒师，营销人员，公关人员，订房中心人员，宴会销售人员，各部门行政人员等岗位。

#### （二）职业能力和课程对应分析

### 课程和职业能力对应表

序号	工作岗位	岗位工作任务	职业能力	核心课程
1	酒店前厅	负责客户账务；协调对客关系；建立客史档案；提供酒店经营管理信息。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握与人沟通能力和技巧；</li> <li>2. 熟练前厅客房服务流程；</li> <li>3. 妥善处理前厅客房客户个性化要求；</li> <li>4. 灵活处理前厅意外事件；</li> <li>5. 服务快捷，准确；</li> <li>6. 服务态度端正；</li> </ol>	前厅管理 酒店礼仪 酒店市场营销
2	客房岗位	负责销售客房；控制房态；提供系列服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握与人沟通能力和技巧；</li> <li>2. 灵活处理客房意外事件；</li> <li>3. 服务快捷，准确；</li> <li>4. 服务态度端正；</li> </ol>	客房管理 酒店礼仪
3	酒店餐饮岗位	掌握餐饮原材料的采购与保管，餐饮产品的生产、销售，餐饮卫生与安全，负责餐厅的酒水、就餐、宴会等一系列的综合服务。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握餐饮服务管理过程中与人沟通能力和技巧；</li> <li>2. 熟练餐饮服务管理服务流程；</li> <li>3. 妥善处理餐饮服务管理个性化要求；</li> <li>4. 灵活处理餐饮服务管理意外事件；</li> <li>5. 餐饮服务管理服务快捷，准确；</li> <li>6. 餐饮服务管理服务态度端正；</li> </ol>	餐饮管理 食品营养与卫生 烹饪知识
4	康乐服务岗位	负责制定餐饮企业菜单的筹划与设计，主题餐饮活动的策划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握餐饮服务管理过程中与人沟通能力和技巧；</li> <li>2. 掌握最基本的策划方案的撰写；</li> <li>3. 熟悉酒店市场营销方面的技巧与知识。</li> </ol>	康乐服务管理 饮食文化

### (三) 本专业技能等级证书一览表

序号	考核项目（技能证书名称）	考核发证部门	等级要求
----	--------------	--------	------

1	全国大学英语等级考试证书	教育部考试中心	四级以上（含四级）
2	全国计算机等级考试证书	教育部考试中心	二级以上（含二级）
3	导游员资格证	国家旅游局	初级
4	中国餐饮业中\高级职业经理人	中国烹饪协会全国考办	中级、初级

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养德智体美全面发展，具有良好的职业道德，掌握以现代酒店经营管理为核心的基本理论知识，具有牢固的专业管理理论知识和熟练职业技能等方面职业能力，可在酒店前厅部、客房部、餐饮部等主要业务部门，从事组织、管理等工作，具有一定创新能力，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的高素质技术技能型专门人才。

### （二）培养规格

#### 1. 知识结构

- （1）掌握必备的自然科学和社会科学基础知识；
- （2）掌握科学锻炼身体的技能，达到国家规定的体育和军事训练合格标准；
- （3）掌握从事本专业必需的文化基础知识；
- （4）掌握《管理学原理》、《酒店管理概论》、《市场营销学》等专业基础知识；
- （5）掌握《前厅管理》、《餐饮服务与管理》等专业理论知识；
- （6）掌握《旅游学概论》、《中国饮食文化》等综合能力知识；

(7) 掌握《客房管理》、《康乐服务与管理》的基本理论知识。

## 2. 能力结构

(1) 具有酒店前厅服务与管理的能力；

(2) 具有酒店餐饮服务与管理的能力；

(3) 具有酒店客房服务与管理的基本能力；

(4) 具有酒店市场服务与管理的能力；

(5) 具有从事酒店人力资源服务与管理的能力；

(6) 具有从事酒店康乐服务与管理的能力；

(7) 具有使用计算机进行信息收集和分析、办公自动化处理、生产经营管理的能力；

(8) 具有应用酒店相关法律与法规能力；

(9) 具有岗位适应能力和社会活动能力；

(10) 具有再学习的能力和适应职业岗位变化的能力。

## 3. 素质结构

(1) 具备吃苦耐劳、强烈的责任心和社会责任感；

(2) 具有一定的文学、艺术、音乐、书画养成素质；具备有思想、有道德、有文化、有纪律的公民素质；

(3) 具备良好的沟通与协调能力，有良好的团队合作意识，以及团结一致、协作前进服务好宾客的团队精神；

(4) 具有创新服务意识，通过自我学习提升服务知识与技能；

(5) 具备较强的服务理念和服务意识，并具备良好的职业道德；

(6) 具备不怕困难、敢于奉献、沉着冷静、服务一线的职业道

德和敬业精神。

#### （四）能力结构总体要求

##### 1. 专业能力

（1）具备基本的计算机操作能力；

（2）具有综合应用所学知识分析和解决经营管理中的实际问题的能力；

（3）具有酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、会议等管理与基本服务操作能力；

（4）具有中高档酒店服务设计、酒店服务测评与管理的能力；

（5）具有较高的职业外语表达和交流能力。

##### 2. 方法能力

（1）具有制定和安排酒店前厅、客房、餐饮工作计划的能力；

（2）具有介绍酒店餐饮文化知识宣传的能力；

（3）具有采用正确的方法处理酒店服务管理过程中投诉及其他问题的能力；

（4）具有自主学习酒店行业新知识，自我提高的能力；

（5）具有较好的酒店管理逻辑性、合理性的科学思维方法能力；

（6）熟悉酒店安全操作规程及环保基本要求。

##### 3. 社会能力

（1）具有良好的思想政治素质、心理素质、职业道德和严谨的行为规范；

（2）具有较强的语言文字表达能力和人际沟通能力；

(3) 具有较强的计划组织协调能力、团队协作能力；

(4) 具有与客户交往沟通，有效处理客户异议，建立良好客户关系的能力；

(5) 具有较强的质量意识和客户意识；

(6) 具有较强的开拓发展的创新能力。

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

### （一）公共基础课程

序号 1:

**课程名称：思想道德修养与法律基础**

课程目标：针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养，使大学生成长为德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

主要内容：本课程讲述我们处在中国特色社会主义新时代；新时代青年大学生所肩负的使命、所应有的素质以及本课程的性质、特点和学习意义等；思想教育部分，分别讲述人生观、理想信念、中国精神和社会主义核心价值观；道德教育部分，讲述道德观和道德素质；法律教育部分包括讲述法治观和法治素养。

教学要求：帮助大学生理解其历史使命和成才目标，科学人生观的基本理论；社会主义道德建设的基本体系；依法治国，加强法

制建设的重要性；中国特色社会主义的法律体系和宪法等基本法律的主要内容。技能：提高学生的思想道德素养和法律素养。能力：提高学生运用正确的人生观、价值观、道德观和法制观观察问题、分析问题和解决问题的能力，帮助学生解决成长成才过程中遇到的实际问题。

开课院部：马克思主义学院

开课学期：第一学期

序号：2

**课程名称：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论**

课程目标：通过对本课程的学习，力争使当代大学生正确认识本国国情；正确认识和理解我党在不同历史时期的路线、方针和政策；系统把握马克思主义中国化的两大理论成果：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，尤其是深刻把握和理解马克思主义中国化的最新理论成果、当代中国的马克思主义、21世纪马克思主义——习近平新时代中国特色社会主义思想。

主要内容：毛泽东思想、邓小平理论“三个代表”重要思想、习近平新时代中国特色社会主义思想的科学涵义、形成发展过程、科学体系、历史地位、指导意义、基本观点以及中国特色社会主义建设的路线方针政策。

教学要求：要求学生理解马克思主义中国化进程中将马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的主线，理解中国化马克思主义理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，重点掌握

中国特色社会主义理论体系，从而树立正确的世界观、人生观、价值观，能够坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，努力培养德智体美全面发展的、有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业的建设者和接班人。

开课院部：马克思主义学院

开课学期：第二学期

**序号：3**

**课程名称：大学体育**

课程目标：培养学生运动兴趣和爱好；增强学生体能，掌握基本的体育健康知识和运动技能；帮助学生树立正确的体育价值观和终身体育思想；增强学生体质健康水平。

主要内容：体育与健康理论知识；身体素质与专项素质提升；专项技术技能（如球类、武术、健美操等）

教学要求：知识要求：掌握体育与健康的基本理论知识和专项基本理论知识。能力要求：掌握所学专项的基本技术、技能。

开课院部：公共体育教学部

开课学期：第一、二、三、四学期

**序号：4**

**课程名称：大学英语**

课程目标：通过大量的语言实践活动，掌握和巩固必要的词汇语法，句型，文化内容，培养学生的语言表达能力和语感素养，最后，提高学生的英语应用能力，通过高等学校英语应用能力考试。



主要内容：通过课堂教学的各个环节，运用各种教学方法，培养学生的英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效的进行口头和书面的信息交流，同时，增强其自主学习能力，提高综合文化素养，以适应我国经济发展和国际交流的需要。

教学要求：掌握英语语音、词汇、语法等基本的英语语言基础知识，具备听、说、读、写、译的基本技能，能比较熟练、准确、流畅、得体地使用英语；能借助词典阅读和翻译与专业或就业工作中将可能接触到的有关英语业务资料；加强对学生的人格、素养和人文精神的要求，培养学生的道德涵养。

开课院部：基础教学部

开课学期：第一、二学期

序号：5

课程名称：经济数学

课程目标：

1. 方法能力目标

- (1) 培养学生谦虚、好学的能力。
- (2) 培养学生勤于思考、做事认真的良好作风。
- (3) 培养学生良好的职业道德。

2. 社会能力目标

- (1) 培养学生的沟通能力及团队协作精神。
- (2) 培养学生分析问题、解决问题的能力。

(3) 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风。

(4) 培养学生的质量意识、安全意识。

(5) 培养学生社会责任心、环保意识。

### 3. 专业能力目标

(1) 通过本课程的学习，使学生掌握函数极限的定义和极限的运算法则，理解函数连续的定义；掌握一元函数微积分的基本概念、基本理论、基本运算和典型应用；能用所学知识解决经济中的计算问题；

(2) 通过各个教学环节逐步培养学生具有一定的运算能力、逻辑推理能力、抽象概括能力、综合运用所学知识分析和解决问题的能力、运用工具的能力和自学能力。在以后的岗位中能够运用上述能力解决工作岗位中的相关问题。

主要内容：函数、极限与连续；一元函数微分学；一元函数积分学。

教学要求：(1) 知识目标

通过本课程的学习，使学生掌握函数极限的定义和极限的运算法则，理解函数连续的定义；掌握一元函数微积分的基本概念、基本理论、基本运算和典型应用；了解一元函数微分学的有关知识。

(2) 能力目标

通过各个教学环节逐步培养学生具有一定的运算能力、逻辑推理能力、抽象概括能力、综合运用所学知识分析和解决问题的能力、运用工具的能力和自学能力。

### (3) 素质目标

在传授知识的同时，帮助学生养成积极的学习态度，指导学生找到适合自己的、有效的学习方法。同时结合数学课程的特点，引导学生形成实事求是的工作作风。

开课院部：基础教学部

开课学期：第一学期

**序号：6**

**课程名称：信息技术基础**

课程目标：让学生了解信息技术的基本知识和技能，涵盖了信息技术学科的方方面面，从软件到硬件；通过学习本课程，可以拓展学生的视野，为后续课程的学习做好必要的知识准备，使学生能在一个较高的层次上利用计算机、认识并处理计算机应用中可能出现的问题。

主要内容：1. 计算机硬件维护 2. 计算机基本知识及上网操作 3. 计算机操作系统维护 4. Office 软件学习 5. 计算机外设 6. 声音与图片处理 7. 视频编辑处理 8. 信息检索 9. 交换机和路由器配置

教学要求：能够掌握基本日常软件的安装；能够完成系统的安装；能够顺畅的使用信息检索引擎等检索工具；能够解决网络出现的问题；能够实现视频以及图片的处理工作；能够完成交换机和路由器的配置熟知计算机各个部件，并能够顺利的拆卸计算机。

开课院部：智能工程学院

开课学期：第一学期

**序号：7**

**课程名称：大学语文**

课程目标：使学生能运用《大学语文》的基本知识，结合专业的人才培养目标，明确学生通过学习在知识、能力和素质方面达到的总体要求。

主要内容：口语表达、阅读品悟、应用写作、礼仪训练、书法欣赏

教学要求：掌握阅读、表达、写作、社交的基本知识；提升学生的阅读、表达、写作和社交的能力；增强学生的思想境界和道德情操。

开课院部：基础教学部

开课学期：第二学期

**序号：8**

**课程名称：艺术鉴赏**

课程目标：学习和掌握艺术鉴赏的专业基础知识，对古今中外的艺术的主要三大门类和载体中的代表作品逐一进行欣赏。提高学生的审美能力，激发学生的创新精神。

主要内容：《美术鉴赏》中西方人物画、山水画和风景画、花鸟画等、《音乐鉴赏》、中国民歌、中国民族器乐、戏曲和曲艺、流行音乐等；《舞蹈鉴赏》民间特色舞、古典舞、芭蕾舞、现代舞、当代舞、体育舞

教学要求：学生了解艺术鉴赏的基础知识，学会鉴赏美术、音

乐及舞蹈的经典代表作品，了解经典艺术作品的文化内涵。

开课院部：基础教学部

开课学期：第一学期

**序号：9**

**课程名称：军事理论**

课程目标：以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，通过军事教学，使学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。

主要内容：第一章中国国防，使学生能进行国防概念、要素、历史、法规、公民国防权利和义务、国防领导体制、国防建设成就、国防建设目标和国防政策、国防教育的宣传；第二章军事思想，使学生能理解军事思想形成与发展、体系与内容、历史地位和现实意义；第三章国际战略环境，使学生能正确分析战略环境、发展趋势、国家周边安全环境；第四章军事高技术，使学生能判断军事高技术的发展趋势，对现代作战的影响；第五章信息化战争，使学生能对信息化战争的特征与发展趋势进行宣传。

教学要求：培养学生正确的军事思想、爱国主义情怀和对国家军事政策的把控以及国际战略格局的分析，服务学生终身发展。

开课院部：国防教育教研室

开课学期：第一学期

**序号：10**

**课程名称：大学生职业生涯规划**

**课程目标：**通过本课程的教学，大学生应当基本了解职业的分类和职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。大学生应当掌握自我认知、自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能。

**主要内容：**职业基础、职业生涯规划概述、生涯规划与自我探索、职业生涯规划发展与选择理论、大学生职业生涯规划策略以及大学生职业规划的撰写，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力，并通过职业规划大赛的形式，传播和普及职业规划理念、帮助大学生学习与掌握职业规划的基本方法、树立正确的成才观和就业观。

**教学要求：**了解职业的分类，职业的概念与职业生涯的概念、理解当代大学生职业生涯规划的意义和作用，掌握自我认知自我探索的技能和方法，掌握职业生涯规划的基本步骤和撰写方法，树立正确的成才观和就业观，增强大学生的就业自助意识。

**开课院部：**就业创业教育教研室

**开课学期：**第一、二学期

**序号：11**

**课程名称：大学生创新创业教育**

课程目标：引导学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，促使大学生理性规划自身发展，在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力，有效促进大学生求职择业与自主创业。

主要内容：基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。

教学要求：使学生掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等，为学生未来的可持续发展奠定基础。

开课院部：就业创业教育教研室

开课学期：第三、四学期

## 序号 12

### 大学生心理健康教育

课程目标：通过本课程的教学，使学生能够正确地进行自我认知，树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。

主要内容：本课程涉及到心理学、教育学、生理学、健康学等多学科知识，是一门综合性较强的素质教育课程，总体上阐述自我

意识、情绪情感、人际关系、恋爱与性心理、人格心理、生涯规划以及生命教育等重要内容。

**教学要求：**向学生传授自我探索技能、心理调适技能及心理发展技能。通过本课程的学习，使学生的学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等得以提高，能够运用本课程的知识 and 技能解决生活、学习及发展中遇到的问题。

**开课院部：**就业创业教育教研室

**开课学期：**第二学期

**序号：**13

**课程名称：**形势与政策

**课程目标：**帮助大学生正确认识国情，认清时代特点，使学生较为全面系统地掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，掌握正确理解政策的途径；使学生了解国内和国际形势的新特点及党的路线、方针和政策，帮助学生学会用正确的立场、观点和方法观察分析和判断国内外重大事件、社会热点和难点等问题，并形成正确的政治观。

**教学要求：**大学生掌握形势与政策问题的基本理论和基础知识，熟悉国际形势的新特点、世界重大事件及我国的对外政策，了解国内外重大事件、社会热点和难点等问题的时代背景、主要内容、和相关政策的指导意义。

**教学内容：**该课程具有很强的现实性和针对性，教学内容根据



教育部社会科学司每学期开学前印发的《高校“形势与政策”教育教学要点》的通知因时而异，所以本大纲不制定具体的教学内容。

开课院部：马克思主义学院

开课学期：第一、二、三、四、五学期

**序号：14**

**课程名称：大学生安全教育**

课程目标：掌握安全防范技能、防灾避险能力、安全信息搜索与安全管理技能。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。

主要内容：通过安全教育，使大学生了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。

教学要求：授课可通过入学教育、专题讲座、安全分析、课程教育、日常教育等多种途径和形式开展安全教育课程。注意为学生提供直接经验，拓宽学生视野并善于利用发生的安全事故警示教育学生。

开课院部：安全管理教研室

开课学期：第一学期

## (二) 专业 (技能) 课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	开课院部	开课学期
1	管理学原理	使学生正确理解管理的概念,掌握管理的普遍规律、基本原理和一般方法,并能综合运用对实际问题的分析。	了解管理的起源和管理思想的演进;组织环境的构成;计划和决策的类型及应用;组织、组织设计的含义;人员选聘的方法和流程;人员考评的方法和内容;领导的含义;激励理论;沟通的含义和过程;控制的概念和作用;创新的内容过程	掌握现代管理的基本原理、一般方法并树立科学的管理理念,为进一步学习专业课和为日后的实际管理工作奠定理论基础。	经济管理学院	1
2	基础会计	认知会计职业岗位的背景、特点和要求,产生对会计职业的兴趣能理解会计的基本知识和关键的基本理论,具有继续学习会计专业主干课程的良好知识基础	会计处理程序的涵义、意义、基本模式、种类;记账凭证会计处理程序特点、使用的账簿、凭证、账务处理的程序和适应范围;科目汇总表款及处理程序的特点、使用的账簿、凭证、账务处理的程序和适应范围。	熟悉会计的基本理论、方法;掌握收银基本技能、客账建立技能、收入稽核方法;具备编制报表和财务分析与评价的能力。	经济管理学院	2
3	酒店管理概论	了解国际饭店业发展的最新趋势和最新动态,能进行中	酒店管理的一般理论;店管理的纲要和酒店管理的框架;酒店服务规程、酒店前厅管理、酒	四阶段教学法;问题引导法、案例分析法;自主、探究、合作相结合等	经济管理学院	1

		外饭店业的比较分析，并能够指导酒店管理实践。	店客房管理、酒店餐饮管理等			
4	经济学基础	使学生具备岗位所必须的基本经济理论知识和解决相关经济问题的能力。	经济学导论、市场供求原理、消费者行为理论、厂商理论、成本与收益、企业经营决策、市场理论等	以工作任务为依据整合工作内容，教、学、做三位一体	经济管理学院 经管学	2
5	市场营销学	掌握市场营销的基本知识及酒店市场营销的基本内容；了解市场功能及营销渠道、价格决策知识，掌握酒店营销的基本方法与技巧。	市场营销环境、消费者购买行为分析、产品、价格、分销、促销策略等	掌握基本的营销理论，树立正确的营销观念，正确认识企业的营销活动，熟练掌握市场营销过程，为将来开拓物流市场打下坚实的基础。	经济管理学院 经管学	3
6	酒店心理学	使学生对自身心理健康状态的分析 and 调适；对客人全面认识和分析；激发客人购买需要和动机；转变客人态度；建立良好的人际关系	知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；客人需要和动机的概念、特征和影响因素；态度的构成、特性和转变态度的途径；能力、性格和气质概念、特征、形成和对客人消费行为的影响；压力和挫折的概念、产生和处理办法；	通过解决工作情景中的问题来训练能力、应用知识。每个单元教学包括引入项目、学生讨论、教师总结、理论深化、学生巩固环节。	经济管理学院 经管学	3

		能力	服务因素、营销环境对客人行为的影响			
7	经济法	使学生获取与经济相关的法学基础理论知识；掌握常用的经济法律法规。	工业产权法、反不正当竞争法、产品质量法、广告法；证券发行、交易、收购规定，并对相关证券机构有所了解；掌握并熟悉各种银行法	1. 给学生找出一个具体的案例。 2. 根据学生扮演的角色出现不同的问题进行具体的分析。	经济管理学院	3
8	旅游学概论	全面了解旅游业的基本概况；能根据旅游的属性、特点和旅游的发展、旅游活动的要素等基础知识组织旅游活动；运用旅游学知识分析和解决旅游实践问题根据旅游活动效应的原理，进行旅游资源开发策划	旅游活动的三要素（主体——旅游者；客体——旅游对象；媒介——旅游业）、旅游业的构成、旅游市场、旅游的经济、环境和社会文化效应等多方面	四阶段教学法；问题引导法、案例分析法	经济管理学院	3
9	中国饮食文化	建立中国饮食文化工作必备的观念与意识，让学习者熟练掌握饮食服务的基本操作	饮食部的地位和作用；不同类型餐厅的组织机构设置特点；中外不同服务方式的特点以及适用场合；饮食部各工作岗位的工作职责	主要介绍旅游文化的概念、结构、功能；旅游历史文化、旅游宗教文化、中国古典园林的艺术特征及西方园林的特点、旅游建筑文化、饮食文化、民俗文化	经济管理学院	4

		程序与技能。	及日常工作流 程；饮食管理的 方法。	等。		
10	前厅管理	建立前厅 服务与管 理工作必 备的观念 与意识， 让学习者 熟练掌握 前厅服务 的基本操 作程序与 技能。	前厅业务基础、 客史档案管理； 总机服务；礼 宾、总台、大堂、 商务中心服务； 前厅服务质量 管理；前厅组织 管理等	了解酒店前厅部 的服务内容和程 序，熟练掌握业务 操作及管理实务； 取得中级以上岗 位职业技能证书。	经济 学院 管 学	2
11	推销与谈判 技巧	使学生达 到企业所 需求的实 用型高技 能人才， 拓宽学生 视野及知 识面，满 足用人单 位需求， 从而全面 促进学生 的就业工 作。	制订推销计划 的方法；寻找顾 客的步骤及方 法；约见及接近 顾客的方法及 注意的问题；介 绍与展示产品 的原则、方法及 需要注意的问 题等	突出学生的主体 地位，在教学过程 中以教师为主导， 以学生为主体，灵 活运用多种教学 方法，充分调动学 生的主动性，让学 生充分参与教学 活动，提升学生学 习的积极性，提高 教学效果。	经济 学院 管 学	3
12	客房管理	使学生对 客房部有 整体的了 解，掌握 客房的种 类、特点、 设施设备 等基本知 识，为后 面的学习 打下基 础。	客房业务基础； 对客服务；公共 区域清洁保养； 布草房与洗衣 房运转、客房部 组织管理；客房 部质量管理、客 房部费用控制 及安全管理等	了解酒店客房部 的服务内容、业 务操作及管理实 务；取得中级以 上岗位职业技能 证书。	经济 学院 管 学	3
13	餐饮服务与 管理	建立餐饮 服务与管 理工作必 备的观念	餐饮行业发展 概况；餐饮从业 人员职业素养； 餐饮服务基本	了解餐饮部或餐 饮企业的服务内 容、业务操作及管 理实务，包括菜单	经济 学院 管 学	4

		与意识，熟练掌握餐饮服务的基本操作程序与技能，为胜任餐饮部基层管理工作打好基础。	技能；菜肴和酒水只是；中西餐饮服务流程和服务技巧、宴会服务；菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等	计划、餐饮采购、保管、厨房管理等；取得中级以上岗位职业技能证书。		
14	酒店公共关系	掌握公共关系的基本原理、方法应用；了解酒店组织及社会组织公共关系实务的一般操作形式和方法。	酒店公共关系的构成要素；酒店公共关系的工作方法；酒店CIS设计；酒店公共关系专题活动及酒店公共关系危机管理等	掌握公共关系的一般原理和公共关系实务知识与技巧，具备酒店公共关系工作所必备的宣传、招揽、推销、沟通等方面的技能与技巧。	经管学院	4
15	人力资源管理	了解酒店人力资源管理的任务、内容和发展趋势；了解酒店人力资源管理的职能、基本原理；掌握酒店人力资源管理的规划、招聘、培训和绩效考评工作内容；学会人力资源管理的操作程序与标准。	酒店机构及人员设置、酒店人力资源规划、酒店人员招聘与选拔、职业生涯规划、酒店人力资源培训、酒店绩效管理、薪酬与激励、劳动关系管理等	教师对酒店人力资源管理比较熟悉，有一定的行业经验，能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	经管学院	4

16	酒店实用英语	了解酒店主要部门及岗位工作中的常见服务情景、服务规范和礼仪，掌握相关专业术语及服务用语的英文表达	酒店客人入住包括客房预定、接待、问询、外币兑换，入住期间的礼宾服务、总机等，投诉以及客人结账离店等四个服务项目，并在此基础上根据需要进行设计学习任务，是学生通过课程的学习能够全面地掌握酒店该部门日常的工作流程。	掌握饭店常用词汇和句型，着重加强学生口语训练，能流利地进行日常交际会话，通过中国酒店职业英语等级考试。	济理院 经管学	4
17	财经应用文写作	能够根据公文的不同种类和写作要求，正确写作公文；掌握商业说明书的结构和写法	常用机关公文写作；慰问信和感谢信写作；商业说明书写作；招标和投标文书写作；起草合同等	教学容量，提供尽可能多的例文，每节课教学内容均制作成相应的多媒体课件教学，以提高教学效率，增强信息提供的多样化	济理院 经管学	5
18	康乐服务与管理	了解康乐部的运行及管理知识，熟悉康乐设施的特点、管理和使用方法。	康乐服务及岗位设置；娱乐服务与管理；康体服务与管理；休闲保健服务与管理等。	"四步操作法"：布置课业--教师指导--学生动手--课业考核。	济理院 经管学	5
19	茶道与茶艺	了解中国茶文化的起源与发展；熟悉茶叶的分类、特点、功效掌握乌龙茶、绿茶、花茶、红茶、	茶叶知识；茶与健康；茶艺的形式；饮茶风俗；接待茶艺及表演茶艺、中日茶道等	教师提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，发展市场营销管理综合应用能力，创造条件让学生能够探究他	济理院 经管学	5

		普洱茶的茶艺服务技术。		们自己感兴趣的问题并自主解决问题。		
20	食品营养与卫生	通过任务引领的项目活动,帮助学习者建立食品营养与卫生工作必备的观念与意识,具有良好的职业道德和爱岗敬业精神。	食物的消化吸收;基础营养;不同人群的营养;膳食营养与疾病;各类食品的营养;食品的营养强化等	"四步操作法":布置课业--教师指导--学生动手--课业考核。	经济管理学院	5

### (三) 集中实践课程

集中实践教学项目设置表

序号	课程编码	课程名称	实践周数	学分	开设学期	实施地点	备注
1		入学教育与军训	2	2	1	军训场	
2	1524563061	客房管理实训	1	1	2	酒店实训室	
3	1524563062	客户关系管理实训	1	1	3	机房	
4	1524563063	餐饮服务与管理实训	1	1	4	酒店实训室	
5	1524563064	茶道与茶艺实训	1	1	4	酒店实训室	
6	1524563065	综合技能实训	9	9	5	酒店实训室	
7	1524663061	就业实习及毕业设计	18	18	6	校内/实习基地	
合 计			33	33			

## 七、教学进程总体安排

### 教学进程计划表



课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	学时数					学期周学时数						开课单位	
					总学时	其中			考核方式		一	二	三	四	五		六
						理论	实验	实践	考试	考查	16	17	17	17	9		18
职业素质课程	1	3301271001	思想道德修养与法律基础 Morality & Fundamentals of Law	3	54	48		6		√	3						马克思主义学院
	2	3301271002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 Introduction to Mao's Thoughts & Theoretical System of the Chinese Characteristics Socialism	5	90	64		26	√		4						马克思主义学院
	3	3421289001	大学体育（一） University Sports（一）	1	32	4		28		√	2						公共体育教学部
	4	3421289002	大学体育（二） University Sports（二）	1	32	4		28		√	2						公共体育教学部
	5	3421289003	大学体育（三） University Sports（三）	1	32	4		28		√		2					公共体育教学部
	6	3421289004	大学体育（四） University Sports（四）	1	32	4		28		√			2				公共体育教学部
	7	3221174001	大学英语（一） College English（一）	4	64	64				√	4						基础教学部
	8	3221174002	大学英语（二） College English（二）	4	64	64				√		4					基础教学部
	9	3221111004	经济数学B Economic Mathematics B	4	64	64				√	4						基础教学部
	10	2021352001	信息技术基础 IT Fundamentals	4	64	34		30		√	4						智能工程学院
	11	3201175001	大学语文 College Chinese	2	32	32				√		2					基础教学部
	12	3501176001	艺术鉴赏 Artistic Appreciation	2	32	32				√	2						基础教学部
	13	5301283001	军事理论 Military Course	2	32	16		16		√	2						国防教育教研室
	14	5221284001	大学生职业生涯规划 Colleges Student Career Development and Planning	2	32	16		16		√	2	2					就业指导 and 创业教育教研室
	15	5221284002	大学生创新创业教育 Students Employment and Entrepreneurship Guidance	2	32	16		16		√		2	2				就业创业教育教研室
	16	5601219001	大学生心理健康教育 The Psychological Health Education of College Students	2	32	16		16		√		2					心理健康教育教研室
	17	5401262001	大学生安全教育 Students Safety Education	2	32	16		16		√	2						安全管理教研室
	18	3301171005	形势与政策 Policy & political Situation Analysis	2	每位学生至少取得1学分					√	√	√	√	√	√		马克思主义学院
小 计				42	752	498	0	254	5	13	19	12	2	2			

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	学时数					学期周学时数						开课单位	
					总学时	其中			考核方式		一	二	三	四	五		六
						理论	实验	实践	考试	考查	16	17	17	17	9		18
专业知识平台课程	1	1523163005	管理学原理 Principles of Management	3.5	56	56		0	√		4						经济管理学院
	2	1523163004	基础会计 Basic Accounting	2	32	32		0	√			2					经济管理学院
	3	1523163061	酒店管理概论 Hospitality Management	3.5	56	56		0	√		4						经济管理学院
	4	1523179001	经济学基础 Economic Basis	3.5	56	56		0		√		4					经济管理学院
	5	1523263061	市场营销学 Marketing	3.5	56	44		12	√				4				经济管理学院
	6	1523163062	酒店心理学 Hotel Psychology	3.5	56	56		0		√			4				经济管理学院
	7	1523163003	经济法 Economic Law	3.5	56	56		0		√			4				经济管理学院
	8	1523263062	旅游学概论 Introduction to Tourism	3.5	56	44		12	√				4				经济管理学院
	9	1523163063	中国饮食文化 Chinese catering culture	3.5	56	56		0		√				4			经济管理学院
	小 计				30	480	456		24	5	4	8	6	16	4		
职业能力平台课程	1	1524263063	前厅管理 Front Office Management	3.5	56	40		16	√			4					经济管理学院
	2	1524263063	推销与谈判技巧 Sales and Negotiation Skills	3.5	56	40		16		√			4				经济管理学院
	3	1524263065	客房管理 Housekeeping Management	3.5	56	40		16	√				4				经济管理学院
	4	1524263066	餐饮服务与管理 Catering Service and Management	3.5	56	40		16	√					4			经济管理学院
	5	1524163064	酒店公共关系 Hotel Public Relations	3.5	56	56		0	√					4			经济管理学院
	6	1524163065	人力资源管理 Human Resources Management	3.5	56	56		0	√					4			经济管理学院
	7	1524163066	酒店实用英语 Hotel Practical English	2	32	32		0		√				2			经济管理学院
	8	1524163023	财经应用文写作 Financial Practical Writing	2	32	32		0		√					4		经济管理学院
	9	1524163067	康乐服务与管理 Recreation Service and Management	2	32	32		0		√					4		经济管理学院
	10	1524263067	茶道与茶艺 Tea ceremony and tea art	2	32	20		12		√					4		经济管理学院
	11	1524263068	食品营养与卫生 Food Nutrition and Hygiene	2	32	20		12	√						4		经济管理学院

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	学时数					学期周学时数						开课单位	
					总学时	其中			考核方式		一	二	三	四	五		六
						理论	实验	实践	考试	考查	16	17	17	17	9		18
小 计				31	496	408		88	6	5		4	8	14	16		
合 计				103	1728	1362	0	366	16	22	27	22	26	20	16		
素质拓展与创新创业教育			思想道德素质	2	不少于6学分（不计入专业总学分），具体项目设置及学分见素质与能力拓展学分认定办法								公益活动、社会实践与社会调查				
			科技文化素质	2									学科专业竞赛、科研创新等				
			身心素质	2									文体竞赛与训练、专业社团等				
			职业素质	2									资格证书、课外阅读等				
			创新创业素质	2									创新性学习、创业实践等				

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （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, 双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%。专任教师队伍的职称、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. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店管理行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

#### 4. 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

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。

#### 1. 专业教室

专业教室一般配备黑板、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，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训室

酒店管理展业的校内实训基地从实景、实境出发，包括餐饮实训室（中西餐摆台服务）、客房实训室、酒吧实训室、茶道茶艺台。

#### 3. 校外实训

稳定的校外实训基地；遵循长期深度合作，拥有专业技术能手，选拔体系比较完善的区域行业高星级酒店为校外实训基地，可供前

厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习。

### （三）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，依照学校规范程序择优选用教材。

#### 2. 图书文献配备要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业图书文献主要包括：客房、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源，并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

#### 3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与酒店管理专业有关的音视频素材库、数字化教学案例库，虚拟仿真软件等专业教学资源库，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

本课程根据各个单元项目的不同，教师采取不同教学方法，将案例教学，情景模式讨论，多媒体演示等教学手段运用其中，更好的引导学生运用掌握。实施教学应遵循传统讲授法和探究合作相结合，充分利用情境、案例、网络资源进行系统教学。使学生在学中做，在做中学。

### （五）学习评价

对学生学习评价的方式遵循课内表现，期中期末考试，以及实

习实训考核，综合评价。

### （六）质量管理

1. 建立健全专业建设和专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训等方面质量标准建设。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期听课评课，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 学校应建立毕业生跟踪反馈及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 九、毕业要求

1. 德、智、体、美、劳良好，积极参加课外素质教育拓展活动，考核达标；

2. 按规定修完所学课程（含实践课程）且成绩全部合格，修满136学分；

3. 获得本专业人才培养方案规定核心岗位对应的技能等级证书。

公共基础课程学分	专业（技能）课程学分	集中实践环节学分	素质拓展（第二课堂）学分（不计总学分）	总学分
42	61	33	6	136

## 十、附录

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

# 黄河交通学院人才培养方案调整申请表

院部：\_\_\_\_\_ 学年学期：\_\_\_\_\_ 编号：\_\_\_\_\_

课程名称：		课程编号：			
授课对象：		所在院部：			
课程性质： <input type="checkbox"/> 公共必修课 <input type="checkbox"/> 专业基础课 <input type="checkbox"/> 专业课					
原 计 划	学分：	总学时：	讲课学时：	实验学时：	
	开课学期：		开课单位：		课程性质：必修/选修
调 整 后	学分：	总学时：	讲课学时：	实验学时：	
	开课学期：		开课单位：		课程性质：必修/选修
调整原因：					
专业负责人签字：_____ 年 月 日					
院（部）领导意见：					
主管院长签字（单位盖章）：_____ 年 月 日					
授课学院主管院长签字（单位盖章）：_____ 年 月 日					
教务处审核意见：					
签字（教务处盖章）：_____ 年 月 日					
学校审批意见：					
教学指导委员会主任签字：_____ 年 月 日					

**填表须知：**

1. 每学期期中，核对下学期应开课程时如需变更培养方案，应填写本表一式二份报教务审批；教学任务一旦下达，则不允许变更；
2. 新开课程须附课程教学大纲；
3. 编号规则：学年学期+学院序号+顺序号(001-999)，例如：(2018-2019-1)-01-001；
4. 此表适用于学生所在单位和开课单位，涉及到跨学院开课的情况请部门之间商定，经学校认定后执行。