

2016 级旅游管理专业（国际酒店管理方向）人才培养方案

专业代码：640101 专业大类名称：旅游大类 专业二级名称：旅游类

调研团队：王运祥、李霜、孙开来、袁其玲、冯倩欣

编制人：孙开来

审核人：王运祥、邱漠河

批准人：周晖

一、培养目标

本专业旨在培养德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德，适应现代国际酒店管理发展需要，掌握本专业的基础理论知识、相关专业技能以及国际上最新的国际酒店管理知识，熟知国际酒店管理流程和国际酒店行业惯例，具备较强的英语应用能力，能独立分析、解决酒店管理中遇到的实际问题，成为实践能力突出，适应全国高星级商务酒店（四、五星级、白金五星）、国家级度假区内的高档度假酒店、高级会所、高档餐饮连锁集团、豪华邮轮等现代旅游接待业和餐饮企业管理与服务需求的应用型、复合型和创新型国际酒店管理人才。

二、招生对象及学习年限

（一）招生对象：普通高中毕业生、中职（专）毕业生和职高毕业生。

（二）学制：基本学制三年，实行弹性学制。

三、就业岗位分析

表 1 旅游管理专业（国际酒店管理方向）就业岗位一览表

类别	岗位名称	主要工作任务描述	职业资格证书 (名称与等级)	考证要求 (必考/选考)
核心 岗位	前厅部 服务员	负责招徕并接待宾客；受理各种形式的房间预订、变更、取消工作；营销酒店客房及相关产品；排房定价、掌握房态；能根据客户的各种支付方式收取房租等各项费用；制作各类报表、反馈顾客的意见和建议。	助理酒店管理师	必考
			前厅部服务员证（初级）	选考
			酒店职业英语（中级）	选考
	餐饮部 服务员	依照酒店的营业管理政策，负责餐前准备、客人接待、席间服务及餐后整理工作，按需向客人提供高质量的餐饮服务。	助理酒店管理师	必考
			餐饮部服务员证（初级）	选考
			酒店职业英语（中级）	选考
客房部 服务员	负责楼层及房间卫生清洁，保持环境安静，随时完成日常接待和服务工作，满足客人需求并做住店整理工作。	助理酒店管理师	必考	

			餐饮部服务员证（初级）	选考
			酒店职业英语（中级）	选考
拓展岗位	销售部文员	负责酒店的市场的调研，酒店产品的开发、客源组织，酒店推广计划的制定酒店商品的销售工作。	助理酒店管理师	必考
			酒店职业英语（中级）	选考
			全国秘书证	选考
	预订员	负责接受客人通过各个渠道下达的订单，向客人介绍酒店设施设备并适度推销，汇总订单，分析客户需求。	助理酒店管理师	必考
			酒店职业英语（中级）	选考
	人事专员	负责酒店员工招聘、培训、上岗、社保办理、劳动合同、请假、调动、离职等一系列相关事宜。	助理酒店管理师	必考
			酒店职业英语（中级）	选考
	会展专员	负责展览、会议商服务工作、展会国内外观众组织、服务工作及广告宣传推广策划工作等。	助理会展师	选考

四、培养规格

（一）专业能力

（1）熟练掌握使用酒店信息系统（Opera 或 Fidelio），为客人办理预订、入住、登记手续；

（2）具备良好的前台接待能力，能够胜任预订处、接待处、礼宾部、问讯处、行政楼层和其它部（总机、商务中心、大堂经理等）工作的能力；

（3）熟悉前厅与客房的基本业务，为宾客服务并解决相关问题；

（4）具有客房服务能力，掌握楼层服务员所需的基本知识和基本技能（卫生服务工作、中式铺床和西式铺床等）；

（5）掌握 PA 对客技巧；掌握洗衣房员工收洗衣程序，能够预防和处理客人洗衣投诉；

（6）掌握六大操作技能，能够熟练的铺台、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒；

（7）具有鉴别菜肴质量、推荐菜肴、菜单设计、菜肴搭配、保持卫生标准的能力；

（8）具备酒店的市场的调研，酒店产品的开发、客源组织，酒店推广计划的制定和酒店产品销售能力。

（9）掌握预订部工作流程，具有良好的语言表达能力和灵活的应变能力，可以及时准备帮助客人进行酒店产品预订；

（10）具有管理员工的能力和技巧；处理酒店突发事件的能力；

（11）撰写文稿、会议记录、工作总结、通知等能力；

（12）具有各种类型展览、会议等的策划、组织和服务能力。

（二）方法能力

- （1）自我学习能力；
- （2）职业规划能力；
- （3）获取新知识与信息搜集、处理能力；
- （4）决策能力。

（三）社会能力

- （1）具有良好的思想品德、法制观念和职业道德，具有吃苦耐劳精神；
- （2）具有爱岗敬业、诚实守信、务实勤奋、谦虚好学的品质；
- （3）具有较强的现场管理和组织能力，能较好地处理公共关系；
- （4）具有健康的体魄和健全的人格，形成良好的行为习惯；
- （5）具有较强的劳动组织能力、集体意识和社会责任心；
- （6）具有与人沟通合作的团队协作能力；
- （7）具有很强的时间观念。

五、毕业标准

（一）本专业学生必须修满115.5学分，其中必修课90.5学分，限选课14学分，任选课3学分和综合素质教育课8学分（含达到《国家学生体质健康标准》的要求）；

（二）取得本专业教学计划规定的职业资格（岗位技能）证书；

- 1.酒店职业英语证书（中级，选考）
- 2.全国秘书证（选考）
- 3.前厅部服务员证（初级，选考）
- 4.客房部服务员证（初级，选考）
- 5.餐饮部服务员证（初级，选考）
- 6.助理会展师（选考）

（三）参加半年以上顶岗实习并取得合格成绩。

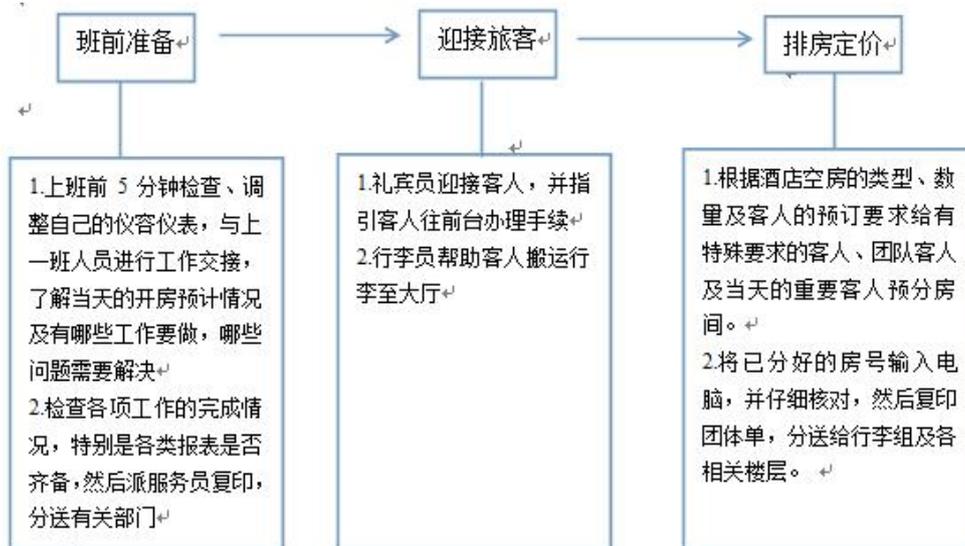
六、课程体系开发分析

（一）核心岗位工作过程分析

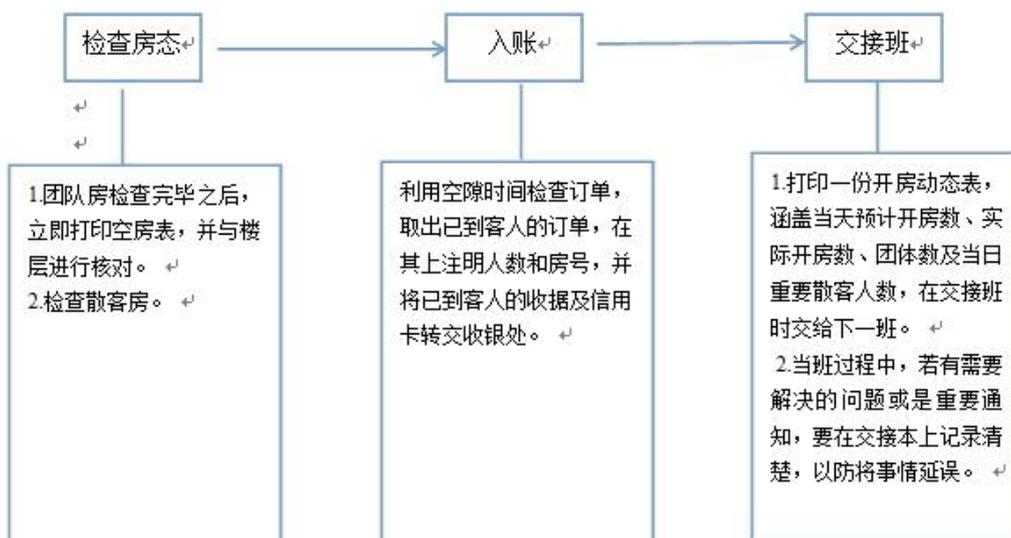
1.前厅部服务员

图一：前厅部服务员工作过程图

步骤一：



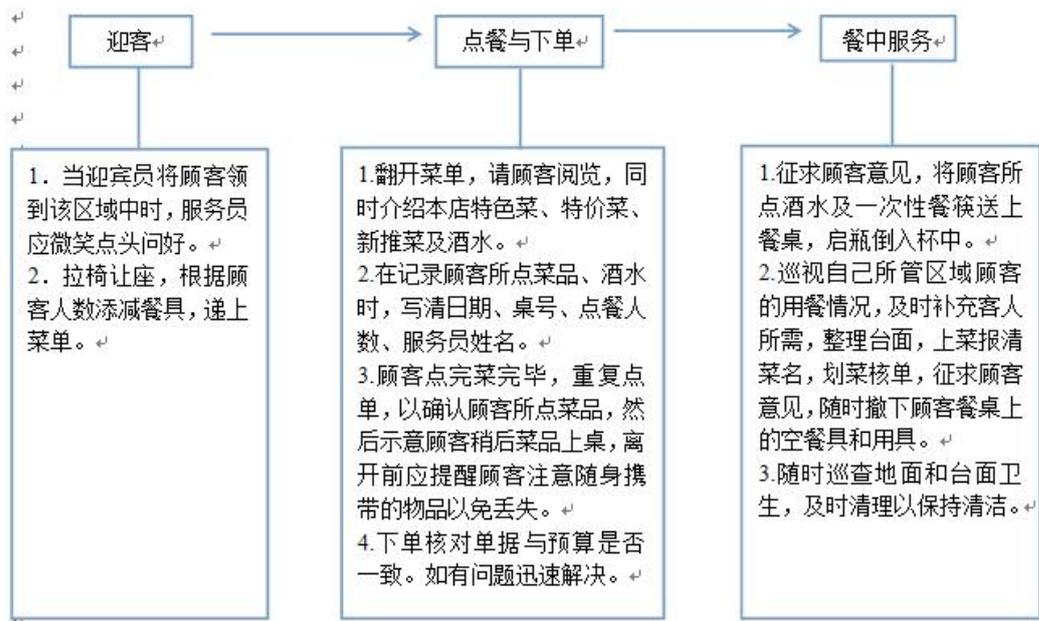
步骤二：



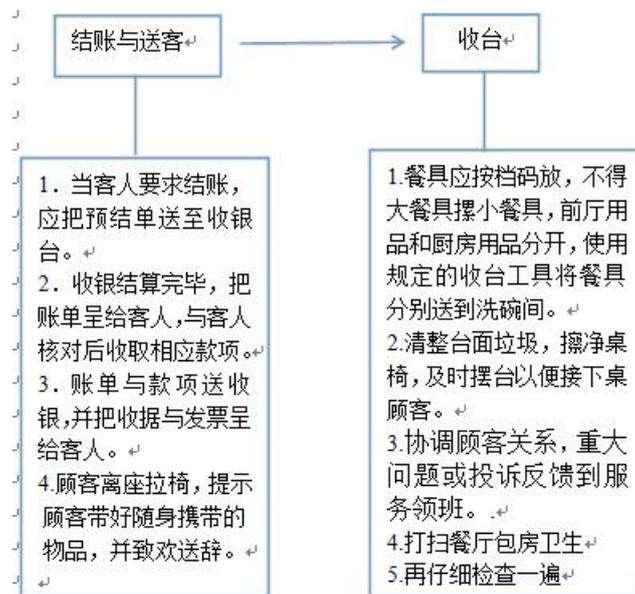
2. 餐饮部服务员

图二：餐饮部服务员工作过程图

步骤一：



步骤二：



3. 客房部服务员

图三：客房部服务员工作过程图



(二) 岗位工作任务与职业能力分析

表2 旅游管理专业(国际酒店管理方向)核心岗位工作任务与职业能力分析表

类别	核心岗位	工作任务	职业能力分析
核心岗位	前厅部服务员	1.前台接待; 2.礼宾服务; 3.总机服务; 4.商务中心服务; 5.客房销售。	1.能操作入住登记系统,会办理散客和团队的排房定价,入住登记和退房手续; 2.能准确提供团队和散客的行李服务; 3.能熟练操作电话交换机,转接内外线电话; 4.会使用各种常见办公设备; 5.掌握客房营销技巧。
	餐饮部服务员	1.中餐服务; 2.西餐服务; 3.会议服务; 4.酒吧服务。	1.熟练掌握中餐的摆桌技巧与标准流程; 2.熟练掌握西餐的摆桌技巧与标准流程; 3.熟练进行会场礼仪接待服务; 4.熟练进行各类席间服务与酒水服务。
	客房部服务员	1.楼层服务; 2.客房中心服务; 3.洗衣房服务。	1.熟练进行客房清扫,根据客人需求为客人解决客房的相关问题,能独立为客人提供个性化服务; 2.能对客房与布草间物资进行有效管理; 3.能为客人提供客衣收发以及洗涤服务。

拓展 岗位	销售部文 员	<ol style="list-style-type: none"> 1.接收客户订单并及时登记处理; 2.确认订单后,做好前期准备工作,保证后续工作的顺利进行; 3.协助前厅部解决排房过程中出现的问题,确保客房预订顺利; 4.协助财务与客户进行往来对账业务; 5.了解应收货款回款情况,对逾期未付货款跟进; 6.查询并跟进已发出的邮件,确保及时到收件人手中; 7.对工作相关单据进行规整并保存。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.推销能力; 2.沟通能力; 3.交际能力; 4.组织能力; 5.口头与文书表达能力。
	预订员	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解当天及近期的房间使用情况,预订房间的客人到达的时间、人数,及时与相关岗位进行沟通联系; 2.详细了解预定当天到店的VIP身份、房间号及抵离时间;确认是否已分好房及房间状态; 3.了解当天团体及散客预订情况,并将有关情况数据打印在表格上; 4.将前一天的订单进行整理并装订; 5.接收各个渠道的订单,按需推荐客房、会议室以及餐饮服务等产品。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.文书处理能力; 2.对客沟通能力; 3.推广与策划的能力; 4.产品推销能力。

	人事专员	<p>1.执行并完善公司的人事制度与计划, 培训与发展, 绩效评估, 员工社会保障福利等方面的管理工作;</p> <p>2.组织并协助个部门进行招聘、培训和绩效考核等工作;</p> <p>3.执行并完善员工入职、转正、异动、离职等相关政策及流程;</p> <p>4.员工人事信息管理与员工档案的维护, 核算员工的薪酬福利等事宜;</p> <p>5.其他人事日常工作。</p>	<p>1.书面、口头表达能力;</p> <p>2.亲和力与服务意识;</p> <p>3.沟通领悟能力;</p> <p>4.应变能力和内外沟通能力。</p>
	会展专员	<p>1.组织筛选有关行业的会展资料, 收集、分析和整理展会信息;</p> <p>2.收集、整理客户信息, 并开发、维护客户;</p> <p>3.联系、组织、安排展会(如报名、定制展位、宣传)等工作;</p> <p>4.协助策划会务、活动、展览等, 编制项目计划书并执行项目。</p>	<p>1.组织能力;</p> <p>2.分析能力;</p> <p>3.沟通能力;</p> <p>4.策划能力;</p> <p>5.表达能力。</p>

(三) 专业核心课程与职业资格考证及职业技能竞赛内容分析

表 3 旅游管理专业(国际酒店管理方向)职业能力核心课程分析表

职业能力	课程名称	主要教学模块内容	职业资格(技能)考核内容与要求	职业技能竞赛项目内容与要求	参考学时
<p>1.能操作入住登记系统, 会办理散客和团队的排房定价, 入住登记和退房手续;</p> <p>2.能准确提供团队和散客的行李服务;</p> <p>3.能熟练操作电话交换机, 转接内外</p>	前厅与客房管理实操	<p>1.前厅部认知;</p> <p>2.前厅部客房销售与预定;</p> <p>3.前厅部日常服务与管理;</p> <p>4.前厅安全管理;</p> <p>5.前厅宾客关系管理;</p> <p>6.前厅人力资</p>	<p>1.酒店客房预订与渠道;</p> <p>2.酒店总台接待实务及礼仪;</p> <p>3.酒店前厅服务管理;</p> <p>4.酒店接待中常见问题;</p> <p>5.前厅接待纠纷处理及预防。</p>	无	40

<p>线电话；</p> <p>4.会使用各种常见办公设备；</p> <p>5.掌握客房推销技巧。</p>		源管理。			
<p>1. 熟练掌握中餐的摆桌技巧与标准流程；</p> <p>2. 熟练掌握西餐的摆桌技巧与标准流程；</p> <p>3. 熟练进行会场礼仪接待服务；</p> <p>4. 熟练进行各类席间服务与酒水服务。</p>	餐饮服务与管理实操	<p>1. 餐饮概述；</p> <p>2. 餐饮服务；</p> <p>3. 餐饮管理。</p>	餐饮服务与管理的基本知识。	<p>1. 项目内容： 中餐主题宴会设计大赛；</p> <p>2. 西餐宴会服务大赛，比赛要求： (1)按照规定进行中式/西式宴会摆台； (2)中式宴会要求对主题设计的构想进行阐述； (3)西式宴会要求选手现场调酒及用英文对自己的主题进行阐述。</p>	80
<p>1. 熟练进行客房清扫，根据客人需求为客人解决客房的相关问题，能独立为客人提供个性化服务；</p> <p>2. 能对客房与布草间物资进行有效管理；</p> <p>3. 能为客人提供客衣收发以及洗涤服务。</p>	前厅与客房管理实操	<p>1. 客房部认知；</p> <p>2. 客房部日常服务与管理；</p> <p>3. 客房安全管理；</p> <p>4. 客房宾客关系管理；</p> <p>5. 客房人力资源管理。</p>	<p>1. 酒店物资设备管理；</p> <p>2. 酒店安全防范措施；</p> <p>3. 酒店服务质量评价体系；</p> <p>4. 客房服务中常见问题；</p> <p>5. 客房管理纠纷处理及预防。</p>	无	40

(四) 实践教学课程分析

表 4 旅游管理专业(国际酒店管理方向)实践教学课程分析表

实践教学环节	主要理论知识与技术技能要求	实践教学课程名称	主要实训项目	实训实习场地(校内/校外)	参考学时
知岗	<p>1. 了解酒店各个岗位职责；</p> <p>2. 了解各岗位工作流程。</p>	<p>1. 酒店管理概论；</p> <p>2. 管理学基</p>	<p>1. 前台模拟实训；</p> <p>2. 客房模拟实训。</p>	校内	48

		础。			
跟岗	1. 掌握酒店前厅的工作流程及岗位职责； 2. 掌握酒店客房工作流程及岗位职责。	前厅与客房管理实操。	1. 前厅岗位实操； 2. 客房岗位实操。	校外	72
模岗	1. 进一步掌握各岗位服务技能； 2. 掌握餐饮管理及服务技能。	1. 餐饮服务与管理实操； 2. 酒水知识与酒吧管理。	1. 西餐厅服务实操； 2. 中餐厅服务实训。	校外	128
顶岗	1. 学以致用，将理论知识转化为实践技能； 2. 培养爱岗敬业的职业道德。	1. 毕业设计； 2. 毕业顶岗实习。	1. 毕业设计； 2. 毕业顶岗实习。	校外	48 384

注：参考学时中的整周实训以“周”为单位计算。

七、专业教学计划进程表（附后）

八、学年学期教学活动安排

表 5 旅游管理专业（国际酒店管理方向）学年学期教学活动安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
第一学期 18 周	=	=	☆	☆		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	※	※	=	=	=
第二学期 20 周	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	※	※	=	=	=
第三学期 20 周	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	※	※	=	=	=
第四学期 20 周	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	※	※	=	=	=
第五学期 20 周	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	※	※	□	□	□	□	□	□	□	□	=	=	=
第六学期 16 周	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	毕业离校						

注：= 为放假时间，— 为课堂教学，※考试，△入学教育，☆军训，■毕业实习，◆课程集中实训与实习，○职业群基础及技能实训，◇职业技能与认证实训，□顶岗实习与毕业设计（含毕业答辩）。

九、各类课程学时学分与教学周安排

表 6 旅游管理专业（国际酒店管理方向）各类课程学时与学分比例分析表

学习领域	学时数	学时占%	学分数	学分占%
公共基础学习领域（必修）	345	16.90%	19.5	16.74%
专业基础学习领域（必修）	368	18.03%	23	19.74%
专业能力学习领域（必修）	912	45.47%	49	42.06%
专业拓展学习领域（限选）	224	10.98%	14	12.02%

人文素质教育（任选）	48	2.35%	3	2.58%
创新创业及素质拓展（必修）	128	6.27%	8	6.87%
合 计	2025	100.00%	116.5	100.00%
理论课总学时	754	37.73%	48.63	41.74%
实践课总学时	1271	62.27%	67.87	58.26%
合 计	2025	100.00%	115.5	100.00%

表 7 旅游管理专业（国际酒店管理方向）教学周安排表

项 目	合计周数	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
教学计划周数	104	16		18		18		18		18			16
实践教学周数	19	3											16
理实教学周数	85	13		18		18		18		18			0
考试周数	10	2		2		2		2		2			0
放假周数	24	4		6		4		6		4			0
合 计	138	22		26		24		26		24			16

注：第五学期以跟岗实习换学分的，专业技能必须达标，且实行免听不免考。

十、专业特色培育思路

（一）人才培养模式

“工学交替、校企深度融合”是旅游管理专业（国际酒店管理方向）的人才培养模式。本专业和洲际酒店集团合作成立洲际英才学院，创新采取工学交替的模式，即学生在学校学习相关的理论知识，在洲际旗下的酒店的真实岗位上培养实际操作能力。学生毕业即就业，大大缩短了跻身管理层的时间。

（二）课程教学模式

1. 课程体系设计体现以能力为本位，以就业为导向的人才培养特点，并形成职业能力培养系统化课程体系。

根据广州市市场调查的结果和专业建设指导委员会的意见，在对本专业就业岗位（群）和岗位（群）要求的知识、能力、素质分析的基础上设计课程，并不断根据市场和行业对人才质量要求的变化来调整课程体系，使之符合高职教育“培养生产、建设、管理、服务一线的高等技术应用性人才”的目的。即按照“市场调查与论证→专业建设指导委员会商讨→专业人才培养目标、培养规格→岗位（群）→岗位（群）对知识、能力、素质的要求→对应的课程→课程体系”的过程建立的。

2. 按照职业能力培养体系设计实践教学体系。

实践教学体系是实现高职教育“以就业为导向，以服务为宗旨”人才培养目标的有力保证，与理论教学体系有着同等重要的地位。因此我们的做法是：先通过岗位体验认知岗位、

认知职业,再进行专项技能的训练与岗位综合实训,最后进入企业顶岗实习的实践教学体系。当然,在每一个实践教学项目中,不是单纯的实践,同样穿插有必要的理论教学。将“教、学、做”三位一体化,通过实体的校内旅行社让学生在每一个接触新知识的阶段都存在由感性到理性的过程,能力形成也是一个“理论—实践—理论—实践”螺旋上升的过程。具体途径有:

第一,进一步丰富实践教学的形式。如,专业见习(专业认识实习,安排在第二学期)、综合实习(综合技能实习,安排在第四学期)、顶岗实习(毕业顶岗实习,安排最后一学年)。

第二,实践教学三年不断线。每学年一半时间进行理论教学,安排有相应的实习或课程设计;另一半学年则主要用于实习、实训、毕业实习和毕业设计。每项实践环节都精心设计、组织和实施,配有明确的教学大纲和实践指导书。每个实践环节将充分利用校内外、尤其是校外实习基地的人员、设备和技术优势,并结合校内外指导教师的实践指导课、讲座、示范和现场指导等多种形式,使学生的实践更具实效和质量。每个实践环节都设有严格的考核标准,采用笔试、口试、操作、论文等多种形式进行考核。

第三,突出实践教学的主体地位,理论教学支持实践教学。由于我们制订教学计划采用了面向岗位能力的分析方法,在教学中实施实践教学与理论教学并重的育人模式,在学时分配上,实习、实训与设计等实践环节的总学时与教学持平(旅游管理综合实训室每周运作活动)。因此,可以说学生在校期间基本上是在实践中完成学业的。

十一、企业兼职教师承担专业课方案

表 8 旅游管理专业(国际酒店管理方向)企业兼职教师承担专业课方案

序号	课程性质	课程名称	学时	兼职教师承担		备注
				教学内容	课时	
1	专业基础课	前厅与客房管理 实操	80	实操指导	68	
2	专业基础课	餐饮服务与管理 实操	80	实操指导	72	
3	专业基础课	酒水知识与酒吧 管理	64	实操指导	52	
4	专业拓展课	酒店公关实务	64	实操指导	52	

注:课程性质为专业必修课、专业限选课;教学内容为理论教学、实训指导、理论+实践教学、指导顶岗实习、指导毕业设计等

十二、专业共建委员会成员基本情况

表 9 旅游管理专业(国际酒店管理方向)共建委员会成员基本情况表

序号	委员姓名	委员职务	所在单位 行政职务	现有专业 技术职务	所在单位
----	------	------	--------------	--------------	------

1	王运祥	主任委员	院长	教授	广州城建职业学院
2	邱漠河	副主任委员	副院长	副教授	广州城建职业学院
3	李霜	副主任委员	副院长	讲师	广州城建职业学院
4	柯璇	委员	人力资源总监	特聘教授	广州翡翠皇冠假日酒店
5	孙开来	委员	专业负责人	讲师	广州城建职业学院
6	袁其玲	委员	教研室副主任	讲师	广州城建职业学院

附：专业教学计划进程表