**天津职业大学2013级酒店管理专业**

**人才培养方案**

**一、职业与岗位分析**

**（一）人才需求分析**

根据国家旅游局《中国旅游业“十二五”人才发展规划》，到2015年，旅游从业人员达到11490万人，其中，直接从业人员为1740万人，间接从业人员为9750万人，年均增速8.65%，比2010年增长51.38%。旅游人才占从业人员的比重进一步提高。到2015年，大专及以上学历旅游人才达到347万，比2010年净增120万。目前我国旅游业人才发展的总体水平与旅游业发展需要相比还有较大差距，主要是：旅游人才有效供给不足；专业和年龄结构不尽合理，区域、 行业和业态分布明显失衡；旅游人才整体素质偏低，专业化程度不高；旅游人才 职业发展通道不畅；旅游人才队伍稳定性差，吸引力弱，旅游行业的人才集聚能 力亟待提高；旅游人才教育培训支撑不足；旅游人才市场配置资源的能力较弱， 更好实施人才强旅战略缺乏有效的体制机制保障。

根据天津旅游业“十二五”规划，到2015年，入境游客将达370万人次，年旅游总收入达到2970亿元。“十二五”末期，预计年接待50万游客的景区达

到20家，五星级酒店达到40家，预测将新增旅游直接就业岗位6-8万人。在这样的大背景下，高素质，高技能的旅游服务人才的需求会持续高涨。按照制定的天津旅游业发展三年行动计划，将实施“33651”工程，即新建30个旅游大项目；

旅游总收入达到3000亿元；打造六大旅游品牌；五星级标准酒店达到50家；培育10个旅游企业集团。

根据天津旅游规划分析，未来天津急需的旅游人才将会是旅游行政管理人才、旅游企业经营人才、旅游专业技术人才和旅游服务技能人才等高素质技能型人才。据调查，天津现有直接从事旅游从业人员中，本科及以上学历占12.5%，专科学历占20.6%，中职及中学以下学历占66.9%。其中：来自旅游专业的高职 学生只占10.8%。随着天津市旅游业的蓬勃发展，和国家对滨海新区的战略定位,这种知识结构不尽合理、学历层次偏低、受过专业教育者甚少的人员结构状况很难适应天津市旅游业可持续发展的需要。而目前天津市只有八所高职院校和五所 本科院校设有旅游、酒店管理专业，每年在津招生人数平均约800余人，加上外地生源每年毕业生平均约1200余人，和行业未来五年6-8万人的需求量相比， 人才缺口很大，毕业生具有广阔的就业市场。而且近几年旅游相关企业在高职的招聘数量均直线上升，进一步说明了企业的人才观已经将着眼点放在具备能力和经验的人才上。根据业界评价和反馈，具备一定的知识结构、熟练的专业技能和较高的职业素养于一体高职旅游专业毕业生更符合企业发展的需要。这些方面都为本专业培养综合素质高、职业能力强的旅游服务和管理人才，提供了强有力的行业依托和广阔的就业空间。

**（二）职业岗位分析**

1．本专业毕业生的就业范围：各类星级酒店、高级餐馆、西餐厅、咖啡店、 旅行社、健身娱乐场所、高级商业服务等。

2．毕业生可从事的岗位：

①前厅服务岗位；

②中、西餐饮服务岗位；

③客房服务岗位；

④康体娱乐服务岗位；

⑤旅游社接待服务岗位；

⑥高级商业服务岗位；

⑦市场部销售岗位；

⑧人力资源部管理岗位等。

**（三）专业建设基础**

酒店管理专业成立于2000年，2001年5月开始引进英国BTEC教学模式， 并成功进行了国外高职教学模式本土化的实践，逐步形成了独具特色的“一个核心、二个着力点、三证并举、四制并行”的专业核心竞争力。即“一个核心”是指以能力培养为核心；“二个着力点”是指以引入英国BTEC职业资格证书为切入点、以BTEC模式本土化为关键点；“三证并举”是指学校毕业证、职业资 格证、国外职业课程文凭学生可同时获取；“四制并行”是指课程的运行机制、教学的管理机制、学生的评价机制、教学团队和实训基地的保障机制。而这种专业核心竞争力的形成，又促使酒店管理专业在教材建设、教学科研、学生就业等多方面取得了成功，形成了自已的专业优势，走在了全国同类院校的前面。2006年初被批准为天津市第二批教学改革试点专业，2006年12月又被确定为国家级示范校重点建设专业。从2003年首届毕业生开始到 2006年，该专业毕业生一次签约率均为 100%。几年中先后有全国20多所兄弟院校的同行来我校参观学习，对我专业的办学模式、办学条件、办学效果给与了充分的肯定，《天津日报》、《今 晚报》、《天津教育报》、《城市快报》、《天津青年报》等各大新闻媒体也都对我校的《酒店管理》专业从不同角度进行了宣传报道。

专业优势与特色主要体现在：

①国外高职教学模式本土化。在全国高职院校中第一个引进英国BTEC教学 模式，并成功进行了国外高职教学模式本土化的实践，形成了“职业导向，能力 本位，学生中心”的酒店管理专业的教学模式，在探索具有国际水平的中国高职 教育模式的道路上走在了全国的前列；

②坚持教学过程的开放性。在教学过程中，坚持“三个开放”即课程对学生开放，教学过程对企业开放，实训基地对全校开放，实施了产学结合、工学交替、教学做一体，教育与教学管理中强化了规范性和灵活性的有机结合。美国前总统 老布什2002年五月来津参加《商业论坛》活动时，该专业17名同学参加了现场 服务工作，2004 年在天津召开的亚欧财长会，本专业的 66 名同学参加了接待服 务；

③坚持校企合作，贴紧企业办学。经过长期的合作，天津万丽泰达酒店、喜来登大酒店等多家国内外知名酒店已成为该专业的校外实习基地，这些酒店为该 专业学生的认识实习、顶岗实习和就业提供了充分的条件，确保了该专业毕业生 的高就业率和高专业对口率。从2003年首届毕业生开始到2006年，该专业毕业 生一次就业率均为 100%；

④产学结合、工学交替，教学做一体。在教学中强调理论联系实际，突出讲与看、学与练、课堂与实训基地、学校与酒店和社会相结合，该专业教学计划中理论课和实践课比例接近 1：1，生产性实习实训占总实践学时的80%以上；

⑤双语教学、英语完成课业。BTEC模式要求其证书课程必须全部用英语完 成。包括用英语授课、用英语完成课业，还要用英语完成各项教学管理文件等。通过强化英语训练、营造英语培训场景、参加英语竞赛、坚持英语授课、实施英语课业过程等途径与方法，大大提高教师和学生的英语水平，带动了高职院校教育教学水平的全面提高，将教育教学改革引入更深的层次；

⑥考核以“课业”为主要形式，成绩评定以“学生为中心”。首先要求完成三个由简单到复杂、由单一到综合的课业，同时把课程大纲交给学生，让学生了解通过学习该课程将会获得什么能力成果。其次把课程评价标准告诉学生，学生结合个人情况可以设计或预计获取哪一个等级。最后的课业评价先由学生自评，再由教师认定，教师可以修改学生自评的等级，但要与学生交换意见，让学生明 白并同意教师的修订；

⑦教师团队优势明显。15名教师中，博士1人，硕士6人；教授1人，副教授6人，讲师或经济师 5人；4位兼职教师分别就任天津滨海假日酒店、喜来 登酒店的副总经理和部门主管；6人具有海外学习背景，73%为“双师型”教师。几年中，公开发表论文共计50余篇，其中在核心期刊发表 20余篇，主持或参与完成了省部级以上科研课题10余项，其中一项获2004年天津市教学成果二等奖。

**二、培养目标确定**

**（一）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。

**（二）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员工形象，对酒店文化有一定理解，具有一定专业知识和较强综合服务能力与服务技能，并能灵活运用计算机和 英语从事国际品牌酒店、餐饮企业、娱乐企业的服务与管理工作的，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管理工作的技术技 能人才。

**（三）专业素质与技能**

**1、基本素质**

基本素质包括：政治与职业道德素质、文化与科技素质、身心素质、语言应用能力和计算机应用能力。

基本素质与对应课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本素质 | 素质内涵 | 素质要素 | 课程设置 | 考核标准 |
| 1．政治与职业道德素质 | 具有坚定的社会主义信念，有责任感，事业心，有法制意识 | ①热爱党、热爱祖国；  ②树立正确世界观、人生观、价值观；  ③具有正确的立场观点和明辨是非能力；  ④具有对本职工作尽职尽责的职业道德；  ⑤具有相关法律知识。 | 政治理论课 | 合格 |
| 职业道德法律课 | 合格 |
| 2．文化与科技素质 | 具有良好的文化素质、人文知识 | ①艺术美学欣赏；  ②具有中国历史文化及饮食文化素养；  ③具有创造能力与环境意识；  ④具有管理意识；  ⑤具有天津历史、人文、饮食、景点文化知识；  ⑥了解中外游客习俗与特点； | 环境科学概论美学概论 中国历史文化赏析中国饮食文化插花艺术与欣赏游客心理与习俗天津旅  游 | 合格 |
| 3．身心 素质 | 掌握科学锻炼身心能力 | ①各种基本运动项目意识  ②锻炼身体常用方式 | 体育课及活动心理健康课 | 达标 |
| 4．语言应用能力 | 英语应用能力 | 英语听、说、读、写基本能力 | 基础英语 | 英语四级  （或A级）证书 |
| ① 酒店英语会话能力  ② 英语接待服务能力 | 饭店英语 | 饭店英语中级证书 |
| 日语基本 应用能力 | 能用日语进行酒店基本接待与服务 | 基础日语会话 | 合格 |
| 韩语基本 应用能力 | 能用韩语进行酒店基本接待与服务 | 基础韩语会话 | 合格 |
| 5．计算机应用能力 | 计算机实际 操作能力 | ① 计算机硬件结构  ② 操作系统使用  ③ 一般文字处理 | 计算机操作 应用基础 | 取得计算机一级证书 |
| 网页制作能力 | 一般网页制作和修改 | 网页应用技术 |
| 酒店管理软件应用能力 | 酒店管理软件使用 | 酒店管理软件 应用技术 |  |

**2、通用能力**

通用能力包括：自我管理和自我发展的能力、与他人合作共事的能力、交往和沟通的能力、安排任务和解决问题的能力、数字运用的能力、办公设备的使用 能力、设计和创新能力。

**通用能力与评价标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **通用能力项目** | **评 价 标 准** |
| 自我管理和自我发展的能力 | 1、安排自己的任务和承担责任：在工作和生活中的职责以及如何完成职责  2、安排自己的时间完成课题：通过计划有效的利用时间  3、确定个人的发展方向：在职业方面发展以及在个人的其它方面进行发展  4、获得多样性的能力来适应新的和多变的环境：把一个环境下所获得的技能灵活地运用到一个新环境 |
| 与他人合作共事的能力 | 5、尊重他人的价值和意见：容忍和理解与你观点不一致的人  6、个人和群体良好的合作交往：关注良好的工作关系  7、做集体中的积极成员：在集体中发挥的作用 |
| 交往和沟通的能力 | 8、接收和应答变化的信息：对大量信息的寻找、分析和使用  9、用各种直观方式表达信息  10、用书面形式交流：清晰、简明的用书面形式表达相关信息  11、用语言或形体语言参与交流：运用听、说和恰当的手势进行交流，例如，谈话、会议、讨论和演示等 |
| 安排任务和解决问题的能力 | 12、利用信息资源：多方位获取和使用信息  13、处理常规和非常规工作：有组织的执行任务以使任务有效完成  14、发现并解决常规和非常规问题：对成果13的扩展，要求通过技巧解决问题 |
| 数字运用的能力 | 15、运用数字技能技巧：例如心算或借助计算器和表格计算，估算和写方程式等 |
| 设计和创新能力 | 17、用各种技能和技术提出产品开发、服务和环境方面的新设想：设计新产品和发展新观点  18、进行多角度思维：创造性思维的能力包括灵感、试验、设计流程、战略 计划、逻辑推理、合理推论等 |

3、工作任务与职业能力素质构成分解

**工作任务与职业能力分解表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作项目 | 工作任务  名称 | 职业标准 | 职业能力 | 职业素质（道德规范、安全知识、成本意识、应变能力、创新意识、沟通能力等） |
| 1.中餐厅服务 | 1-1餐前准备 | ① 初级餐厅服务员  ② 中级餐厅服务员 | 1-1-1 能全面了解台布的种类和规格；  1-1-2 能熟练掌握推拉式、抖铺式、撒网式铺台布操作程序与标准；  1-1-3 能准确识别各种中餐餐酒具；  1-1-4 能清楚了解中餐摆台的种类和要求；  1-1-5 能熟练掌握各种中餐摆台的操作程序和标准；  1-1-6 能够了解餐巾折花的种类；  1-1-7 会适时选择折花类型；  1-1-8 能够准确理解餐巾折花的摆放要求；  1-1-9 能够熟练掌握折花的手技要领；  1-1-10 能够熟练掌握典型或重要的几种折花的操作方法。 | ①工作认真负责，自觉履行职责；  ②操作规范熟练；  ③按时到岗，接受领班分配的任务；  ④做好所辖区域环境、物品设备、餐具用具的卫生清洁工作；  ⑤做好开餐前的各项准备工作，及时按要求补充各种物品；  ⑥按照标准和要求，规范摆台，布置餐厅，了解预定及菜品酒水信息。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1-2 餐间服务 | ① 初级餐厅 服务员  ② 中级餐厅 服务员 | 1-2-1 能够选择合适的托盘；  1-2-2 能够按照所需托送物品合理装盘；  1-2-3 能够熟练掌握重托、轻托的操作程序与操作要领；  1-2-4 能准确掌握中餐上菜、分菜原则与顺序；  1-2-5 能熟练掌握几种代表性菜肴的上、分菜方法；  1-2-6 能全面了解和识别各类酒水；  1-2-7 能清楚了解斟酒服务的方式、顺序和时机；  1-2-8 能熟练掌握斟酒的操作要领与操作标准；  1-2-9 能清楚了解撤换餐用具的时机、要求、方法和标准；  1-2-10 能够准确把握中餐服务质量的要求，并掌握中餐服务质量的关键绩效指标。  1-2-11 能够了解行业标准，并在中餐服务中运用标杆管理技术。  1-2-12 能够准确把握中餐服务职业道德的要求。  1-2-13 能够准确把握中餐服务礼仪的要求。 | ①仪表整洁，注意个人卫生，动作娴熟规范；  ②服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求；  ③随时注意客人动态，及时处理突发事件；  ④对待顾客耐心、热情，善于介绍各种符合口味的菜肴，满足顾客需求；  ⑤团结同事，作风正派，关心集体，爱护餐具、用具，每天工作结束前，搞好卫生工作；  ⑥员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度；  ⑦积极参加培训，不断提高服务技能，业务素质能力形成学、帮、赶、超的良好风气，熟悉其他部门的情况，以便应答客人。 |
| 1-3 介绍中餐主要菜系 | ①初级餐厅 服务员  ②中级餐厅 服务员 | 1-3-1 能全面了解中国菜系的种类和特点；  1-3-2 能清楚理解中国菜品间的合理搭配。 | ①能及时准确地回答客人所提出的有关菜品的问题；  ②为客人点菜提供合理化建议。 |
| 1-4 介绍酒水、选用酒具 | ① 初级餐厅 服务员  ②初级调酒师 | 1-4-1 能准确识别各种酒水和中餐酒具；  1-4-2 能全面理解酒水和菜品的搭配原则。 | ①能及时准确地回答客人所提出的有关酒水的问题；  ②为客人点酒水提供合理化建议；  ③及时为客人添酒，协助客人进餐。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2．西餐厅 服务 | 2-1 餐前 准备 | ①初级餐厅 服务员  ②中级餐厅 服务员 | 2-1-1 能准确识别各种西餐餐酒具；  2-1-2 能清楚了解西餐摆台的种类；  2-1-3 能清楚了解西餐摆台要求；  2-1-4 能熟练掌握各种西餐摆台的操作程序和标准；  2-1-5 能够了解餐巾折花的种类；  2-1-6 会适时选择折花类型；  2-1-7 能够准确理解餐巾折花的摆放要求；  2-1-8 能够熟练掌握折花的手技要领；  2-1-9 能够熟练掌握典型或重要的几种折花的操作方法；  2-1-10 能全面了解台布的种类和规格；  2-1-11 能准确了解主要的铺台布的方法；  2-1-12 能熟练掌握推拉式铺台布操作程序与标准；  2-1-13 能熟练掌握抖铺式铺台布操作程序与标准。 | ①工作认真负责，自觉履行职责；  ②操作规范熟练；  ③按时到岗，接受领班分配的任务；  ④做好所辖区域环境、物品设备、餐具用具的卫生清洁工作；  ⑤做好开餐前的各项准备工作，及时按要求补充各种物品；  ⑥按照标准和要求，规范摆台，布置餐厅，了解预定及菜品酒水信息。 |
| 2-2 餐间 服务 | ① 初级餐厅服务员  ② 中级餐厅服务员 | 2-2-1 能够熟练掌握法式西餐服务的操作流程和标准；  2-2-2 能够熟练掌握俄式西餐服务的操作流程和标 准；  2-2-3 能够熟练掌握美式西餐服务的操作流程和标准；  2-2-4 能够熟练掌握自助式西餐服务的操作流程和标准。  2-2-5 能够准确把握西餐服务质量的要求，并掌握西餐服务的关键绩效指标。  2-2-6 能够了解行业标准，并在西餐服务中运用标杆管理技术。  2-2-7 能够准确把握西餐服务职业道德的要求；  2-2-8 能够准确把握西餐服务礼仪的要求。 | ①仪表整洁，注意个人卫生，动作娴熟规范；  ②服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求；  ③随时注意客人动态，及时处理突发事件；  ④对待顾客耐心、热情，善于介绍各种符合口味的菜肴，满足顾客需求；  ⑤团结同事，作风正派，关心集体，爱护餐具、用具，每天工作结束前，搞好卫生工作；  ⑥员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度；  ⑦积极参加培训，不断提高服务技能，业务素质能力形成学、帮、赶、超的良好风气，熟悉其他部门的情况，以便应答客人。 |
|  | 2-3 介绍西餐种类和特点 | ① 初级餐厅服务员 | 2-3-1 能够全面了解西餐的主要类别和特点；  2-3-2 能够准确进行西餐菜品的搭配和组合。 | ①能及时准确地回答客人所提出的有关菜品的问题；  ②为客人点菜提供合理化建议。 |
| 2-4 介绍酒水、选用酒具和调酒用具 | ① 初级餐厅服务员  ②初级调酒师 | 2-4-1 能准确识别各种酒水和西餐酒具；  2-4-1 能全面理解酒水和菜品的搭配原则。 | ①能及时准确地回答客人所提出的有关酒水的问题；  ②为客人点酒水提供合理化建议；  ③及时为客人添酒，协助客人进餐。 |
| 3．酒吧服务 | 3-1 酒吧营业前 工作准备 | ① 初级调酒师  ②中级调酒师 | 3-1-1 能够全面把握酒吧内清洁工作；  3-1-2 能够准确掌握领货工作要求；  3-1-3 能够有针对性地补充酒水；  3-1-4 能够熟练填写酒水记录；  3-1-5 能够合理设计酒吧摆设；  3-1-6 能够全面做好调酒准备。 | ①按照工作程序与标准，做好酒吧的卫生工作和开吧前的各项工作准备；  ②按日常经营需要，从库房提取所需酒水，并检查已开封的酒水是否新鲜等，验收好货物，保证质量的原材料；  ③精通业务，熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法。 |
| 3-2 酒吧营业中服务 | ①初级调酒师  ②中级调酒师 | 3-2-1 能够全面掌握酒水供应程序；  3-2-2 能够准确掌握结帐程序；  3-2-3 能够熟练掌握酒水调拨程序；  3-2-4 能够熟练清洗与补充酒杯；  3-2 3-2-5 能够及时清理台面和处理垃圾；  3-2-6 能够准确把握酒吧服务质量的要求，并能掌握酒吧服务质 量的关键绩效指标。  3-2-7 能够了解行业标准，并在酒吧服务中运用标杆管理技术。  3-2-8 能够准确把握酒吧服务职业道德的要求；  3-2-9 能够准确把握酒吧服务礼仪的要求。 | ①按正确程序和方法为客人提供各种酒水服务；  ②按正确配方负责酒水调制工作，以确保酒水质量；  ③按要求和标准为客人提供高效优质的酒水服务；  ④懂得饮食卫生知识，严格按照食品卫生要求去做。 |
| 3-3 酒吧营业后工作 | ①初级调酒师  ②中级调酒师 | 3-3-1 会全面清理酒吧；  3-3-2 能够准确填写每日工作报告；  3-3-3 能够如实清点酒水；  3-3-4 能够细致做好安全工作和关闭酒吧工作。 | ①负责酒吧日常盘点工作，并填写每日销售盘点表；  ②负责酒吧日用品和设备的清洁、保养；  ③懂得酒吧盘存及各种酒类的盘存保管。 |
| 4．前厅服务 | 4-1 接受预定 | ① 初级前厅服务员  ② 中级前厅服务员 | 4-1-1 能全面掌握顾客接待礼仪，特别是得体有效的电话沟通礼仪；  4-1-2 能熟练操作酒店预定系统；  4-1-3 能熟练掌握客房预定流程。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识；  ② 具有较强的语言、文字的沟通和表达能力  ③具有较强的应变能力； |
| 4-2 入住登记，接待 | ① 初级前厅服务员  ② 中级前厅服务员 | 4-2-1 能全面了解前台服务工作程序；  4-2-2 能准确掌握前台岗位职责和接待礼仪；  4-2-3 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；  4-2-4 能熟练应用各项服务环节的工作技巧；  4-2-5 能有效的与其他部门沟通协调；  4-2-6 能清楚了解酒店布局；  4-2-7 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②具有较强的语言沟通和表达能力  ③具有较强的应变和协调能力；  ④具有服务质量意识；  ⑤了解旅游法规，相关外事纪律。 |
| 4-3 礼宾服务 | ① 初级前厅服务员  ② 中级前厅服务员 | 4-3-1 能较好地建立客际关系，能与内、外宾友好交往；  4-3-2 能全面掌握礼宾部岗位职责，工作程序和接待礼仪；  4-3-3 能准确了解酒店及酒店周边的情况；  4-3-4 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②能通过多种语言与客人进行沟通  ③了解旅游法规，饭店业治安和消防法规，及相关外事纪律；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 4-4 投诉受理 | ① 初级前厅服务员  ② 中级前厅服务员 | 4-4-1 能准确把握对客接待礼仪；  4-4-2 能有效的与其他部门沟通协调；  4-4-3 能有效的处理各种突发事件，解决客人投诉的问题。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行沟通；  ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4-5 行政楼层服务 | ① 初级前厅 服务员  ② 中级前厅 服务员 | 4-5-1 能清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  4-5-2 能准确掌握前台岗位职责和接待礼仪；  4-5-3 能全面了解前台服务工作程序；  4-5-4 能熟练应用各项服务环节的工作技巧；  4-5-5 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；  4-5-6 能清楚了解酒店布局；  4-5-7 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通；  4-5-8 能有效的与其他部门沟通协调；  4-5-9 能准确及时的搜集重要客人相关信息。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 4-6 商务中心服务 | ① 初级前厅 服务员  ② 中级前厅 服务员 | 4-6-1 能清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  4-6-2 能全面掌握顾客接待礼仪；  4-6-3 能熟练操作各种办公设备。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
|  | 4-7 客人退房服务 | ① 初级前厅 服务员  ② 中级前厅 服务员 | 4-7-1 能清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  4-7-2 能准确掌握前台岗位职责和接待礼仪；  4-7-3 能全面了解前台服务工作程序；  4-7-4 能熟练应用各项服务环节的工作技巧；  4-7-5 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；  4-7-6 能准确无误的完成账单结算；  4-7-7 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
|  | 4-8 前厅服务质量意识 | ① 初级前厅 服务员  ② 中级前厅 服务员 | 4-8-1 能够准确把握前厅服务质量的要求；并能掌握前厅服务质量的关键绩效指标。  4-8-2 能够了解行业标准，并在前厅服务中运用标杆管理技术。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②具有较强的应变能力；  ③具有服务质量意识。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.客房 服务 | 5-1做床服务 | ① 初级客房 服务员  ② 中级客房 服务员 | 5-1-1 能够准确把握西式铺床要领；  5-1-2 能够准确把握中式铺床要领；  5-1-3 能够准确把握开夜床要领。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 5-2清洁卫生服务 | ① 初级客房 服务员  ② 中级客房 服务员 | 5-2-1 能够准确把握卫生间清洁标准；  5-2-2 能够准确把握抹尘要领；  5-2-3 能够准确把握吸尘要领；  5-2-4 会正确使用清洁剂和清洁工具。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 5-3对客服务 | ① 初级客房 服务员  ② 中级客房 服务员 | 5-3-1 能够准确把握洗衣服务流程；  5-3-2 能够准确把握小酒吧服务要求；  5-3-3 能够准确把握擦鞋服务要求；  5-2-4 能够准确把握加床服务要求；  5-2-5 能够准确把握托婴服务要求；  5-2-6 能够准确把握针对性服务要领；  5-2-7 能够准确把握投诉处理的程序；  5-2-8 能够准确把握客房服务质量的要求，并能掌握客房服务质量的关键绩效指标。  5-2-9 能够了解行业标准，并在客房服务中运用标杆管理技术。  5-2-10 能够准确把握客房服务职业道德的要求；  5-2-11 能够准确把握客房服务礼仪的要求。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5-4安全服务 | ① 初级客房 服务员  ② 中级客房 服务员 | 5-4-1 能够准确把握防火工作要求；  5-4-2 能够准确把握具有防盗工作要求  5-4-3 能够准确把握处理与防范侵犯骚扰事件的要求；  5-4-4 能够准确把握处理住客醉酒事件的要求；  5-4-5 能够准确把握处理与防范意外事故的要求；  5-4-6 能够准确把握处理住客遗失物品事件的要求。 | ①爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人；  ②清楚了解旅游法规，相关外事纪律；  ③能通过多种语言与客人进行有效沟通；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 6.康乐服务 | 6-1康体项目服务 |  | 6-1-1 能够全面了解酒店康体项目的种类和特点；  6-1-2 能够熟练掌握酒店主要康体项目的管理和服务特点。 | ①熟悉各类康体项目的操作及价格；  ②能对不同顾客选择适宜的康体项目；  ③根据不同顾客身体条件和要求，来合理指导顾客；  ④确保负责区域的清洁卫生；  ⑤检查所用工具及用品是否完全，检查自己着装、仪表，做好迎接客人前的各项准备工作；  ⑥按规定区域站立，站立时姿态端正，不交头接耳，不在场内追逐，不撤离岗位；  ⑦密切注意客人的动态，为客人提供最佳服务，给客人一个良好的印象。 |
| 6-2娱乐项目服务 |  | 6-2-1 能够全面了解酒店主要娱乐项目的种类和特点；  6-2-2 能够熟练掌握酒店娱乐项目的管理和服务特点。 | ①能对不同顾客选择适宜的娱乐项目；  ②根据不同顾客要求，来合理协助顾客有效参与娱乐活动；  ③熟悉各类棋牌的玩法及价格。 |
| 6-3 保健休闲  （SPA）服务 |  | 6-3-1 能够全面了解酒店保健休闲项目的种类和特点；  6-3-2 能够熟练掌握酒店主要保健休闲项目的管理和服务特点。 | ①能对不同顾客选择适宜的保健休闲项目；  ②根据不同顾客要求，来合理指导顾客进行保健项目的使用。  ③加强与各职能岗位联系，准确掌握按摩等技师上下钟状况。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.宴会策划 与服务 | 7-1宴会前准备 | ①初级餐厅 服务员  ②中级餐厅 服务员 | 7-1-1 能够准确做好宴会的预定；  7-1-2 能够根宴会要求认真准备好各项所需用具和设备；  7-1-3 能够适宜地布置会场和安排席位；  7-1-4 能够合理设计宴会的台面；  7-1-5 能够合理设计宴会菜单和酒水。 | ①工作认真负责，自觉履行职责；  ②文明礼貌，热情待客，全心全意为顾客服务；  ③谦虚谨慎，团结协作，主动配合；  ④态度和蔼，热情周到；  ⑤虚心听取顾客意见，并回答顾客的问题；  ⑥根据顾客意向，提供合理建议；  ⑦及时了解当天的宴会预订情况及宴会服务任务单，并落实安排好餐桌等。 |
| 7-2 宴会间服务 | ①初级餐厅 服务员  ②中级餐厅 服务员 | 7-2-1 能够准确掌握会议与宴会的迎宾要求；  7-2-2 能够及时提供入席服务；  7-2-3 能准确掌握中、西餐分菜顺序与方法；  7-2-4 能清楚了解斟酒服务的方式和方法；  7-2-5 能准确理解斟酒的顺序和时机；  7-2-6 能熟练掌握斟酒的操作要领与操作标准；  7-2-7 能准确掌握中、西餐上菜原则与顺序；  7-2-8 能清楚了解撤换餐用具的时机和要求。 | ①负责来宴会用餐客人的带位和迎送接待工作；  ②仪容整洁，不擅离岗位；  ③根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位；  ④ 解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅或本次宴会主管反映；  ⑤保证地段卫生，做好一切准备. |
| 7-3宴会后服务 | ①初级餐厅 服务员  ②中级餐厅 服务员 | 7-3-1 能够准确结账；  7-3-2 能够熟练把握送客的服务要求；  7-3-3 能够熟练清理现场和收台检查。 | ①工作认真负责，自觉履行职责；  ②文明礼貌，热情待客，全心全意为顾客服务； |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.酒店人力资源部 | 8-1人力资源规划和岗位设计 | ①  ② | 8-1-1 熟悉劳动法，并能有效应用；  8-1-2 能有效预测酒店人才需求；  8-1-3 能有效预测人才市场相关人才的供给；  8-1-4 能根据内部和外部环境的变化，为酒店合理配置岗位；  8-1-5 能对酒店现有和新增岗位进行合理分析，并编写“岗位职 责”和“工作描述”； | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定的职业敏锐性；  ③思路清晰，思维敏捷，有一定的前瞻性；  ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力；  ⑤具备很强的文字表达能力 |
| 8-2招聘和甄选 |  | 8-2-1 熟悉劳动法，并能有效应用；  8-2-2 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责和能力素质需求；  8-2-3 熟悉各种招聘和甄选的方法；  8-2-4 能掌握各种招聘和甄选的方法的应用技巧。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定的职业敏锐性；  ③具有成本意识，能以最有效的投入产出比完成人员的招募和甄选工作；  ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力；  ⑤具备很强的语言表达能力 |
| 8-3 员工 培训 |  | 8-3-1 熟悉劳动法，并能有效应用；  8-3-2 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责和能力素质需求；  8-3-3 能针对需求有效合理的设计员工培训项目；  8-3-4 能对员工进行有效的培训。 | ① 爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ② 具备很强的语言表达能力，甚至渲染力；  ③ 具有一定的创新精神；  ④ 具有成本意识，能以最有效的投入产出比完成员工培训工作；  ⑤ 具有较强的应变能力和部门间的协调能力；  ⑥ 具有职业敏感性，能及时发现培训需求。 |
| 8-4 薪酬 管理 |  | 8-4-1 熟悉劳动法，并能有效应用；  8-4-2 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责；  8-4-3 能合理评定薪酬等级；  8-4-4 能根据岗位职责对员工进行有效考评；  8-4-5 能与主管领导及各部门进行有效沟通。 | ① 爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ② 踏实稳重，具有较好的数字处理能力和财务知识；  ③ 具有较好的协调能力。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 8-5员工活动设计与组织 |  | 8-5-1 熟悉劳动法，并能有效应用；  8-5-2 能及时、准确的了解员工需求；  8-5-3 能很好的设计、组织吸引员工的各种活动；  8-5-4 能从员工的未来发展出发，设计、组织和安排职业生涯规划。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有成本意识；  ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力；  ⑤具有职业敏感性，能及时发现员工需求，以便进行有效激励。 |
|  | 8-6质量管理 |  | 8-6-1 能够全面了解 ISO9000、TQM 等质量管理体系。  8-6-2 能够调查和分析质量认证对酒店竞争优势的影响。  8-6-3 能够掌握管理体系的实施对酒店财务的影响。  8-6-4 能够了解质量圈对酒店质量管理的意义。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有成本意识；  ④具有较强的应变能力；  ⑤具有服务质量意识。 |
| 8-7酒店法律知识 |  | 8-7-1 能够了解酒店保护消费者的责任范围。  8-7-2 了解相关的安全卫生法规条例。  8-7-3 了解食品安全卫生法规的影响。  8-7-4 了解酒店在雇佣员工时的责任。  8-7-5 了解反就业歧视的相关法规 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有一定法律意识；  ④具有较强的应变能力。 |
| 9.酒店产品营销 | 9-1 酒店产品销售 |  | 9-1-1 能够全面了解酒店产品的属性。  9-1-2 能够熟练掌握酒店产品销售的技能技巧。  9-1-3 能够较熟练进行基础的酒店产品促销策划方案。  9-1-4 能够熟练掌握各种酒店产品的促销方式方法。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的应变能力。 |
| 9-2 酒店公共关系 |  | 9-2-1能够准确理解酒店公共关系的内涵和重要性。  9-2-1 能够4准确实施各种酒店公共关系的形式。  9-2-3能够适时策划并组织各种酒店公共关系活动。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 10．酒店财务管理 | 10-1收银 |  | 10-1-1 能够从事入住客人的消费结算；  10-1-2能够从事餐厅、酒吧、舞厅、商场等营业点客人的消费结算；  10-1-3 能够结算每天、每班的票据、款项和账单，并编制相应的营业报告。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-2总出纳 |  | 10-2-1 能够收集、整理、点核饭店里各处银台的现金收入和转账票据，并将其送存银行或到银行办理托收；  10-2-2 能够支付饭店各部门报销账款的现金以及签发各种付款支票；  10-2-3 能够办理同银行的结算事项，处理有关的结算问题，管理银行账户的收支；  10-2-4 能够准备各项备用金及监督和管理备用金的使用情况。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-3收入 稽核 |  | 10-3-1 能够审核各部门及各收银点交来的营业收入的原始单据、报表等资料；  10-3-2 能够将饭店的所有营业收入账单进行整理、分类和汇总，编制营业日报和营业月报；  10-3-3 能够分析和统计各种营业收入，向总经理及有关部门的负责人提供准确的经营信息；  10-3-4 能够保管各部门、各班次的营业报告及其附件、原始单据。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-4信贷 收账 |  | 10-4-1 能够在总经理及财务总监、财务部经理的领导下参与饭店信贷政策的制定工作；  10-4-2 能够调查申请信贷优惠的单位或个人的资信情况及结算记录；  10-4-3 能够记录、催收、管理和控制各类应收账款；  10-4-4 能够计算和审核各旅行社的回扣；  10-4-5 能够处理客户的预付款，处理各类坏账。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-5成本 管理 |  | 10-5-1 能够核算和控制饭店的各项营业成本开支；  10-5-2 能够检查、验收进货；  10-5-3 能够控制各类存货仓库。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 10-6计薪 |  | 10-6-1 能够计算和发放员工的各种薪金、津贴；  10-6-2 能够根据人事部门的通知计发离店人员的薪金；  10-6-3 能够负责员工薪金的分配入账工作；  10-6-4 能够编制并上报有关工资方面的报表或报告。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-7应付款管理 |  | 10-7-1 能够审核、计算和记录除薪金之外的所有支出；  10-7-2 能够保管各种应付账的账册、记录和原始单据；  10-7-3 能够为符合付款条件的供应商办理支付手续；  10-7-4 能够与供应商定期对账。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |
| 10-8总账 管理 |  | 10-8-1 能够审核记账凭证及所附的原始单据；  10-8-2 能够核算总分类账并检查、核对个明细分类账；  10-8-3 能够编制各种会计报表、财务情况说明和财务预算；  10-8-4 能够分析和研究每期的财务状况并做出经营预测报告；  10-8-5 能够整理和保管会计档案。 | ①爱岗敬业，具有积极的工作态度；  ②具有一定创造力；  ③具有酒店相关法律知识；  ④具有较强的法律意识和责任意识。 |

**三、课程重构表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **课程名称** | **工作任务（编码）** | **工作任务描述** |
| 1 | 酒店运作 流程 |  | 了解酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、人力资源部等一线和二线部门的组织结构、基本工作任务、运作流程和管理程序。 |
| 2 | 餐饮服务 技能 | 1-1-1~1-1-10，1-2-1~1-2-11，  1-3-1~1-3-2， 2-1-1~2-1-13，  2-2-1~2-2-6， 2-3-1~2-3-2，  4-5-2~4-5-4， 4-5-6~4-5-9 | 熟练掌握中西餐餐前摆台、折花等准备工作；准确进行中西餐代表性菜肴的上、分菜、餐间餐具撤换等服务；熟悉中餐菜系介绍和菜品搭配、西餐种类介绍和菜品搭配；掌握中西餐斟酒等服务；熟练并准确进行行政楼层的中西餐服务和宴会的中西餐服务。 |
| 3 | 前厅部服务技能 | 4-1-1，4-1-3，4-2-1，4-2-2，  4-2-4~4-2-7， 4-3-1~4-3-4 ，  4-4-1~4-4-3， 4-6-2~4-6-3 ，  4-7-2~4-7-4， 4-7-6，4-7-7  4-8-1，4-8-2， | 清楚了解旅游法规，相关外事纪律；掌握前厅部各岗位的岗位职责，服务工作流程和接待礼仪；熟练掌握酒店信息管理系统的应用；有效的与客人及相关部门沟通，以达到最好的对客服务效果。 |
| 4 | 酒水服务 技能 | 1-4-1~1-4-2， 2-4-1~2-4-2，  3-1-1~3-1-6， 3-2-1~3-2-7，  3-3-1~3-3-4 | 能够全面把握酒吧营业前、营业中和营业后的各项工作，能准确识别各种酒水和中、西餐酒具，并能全面理解酒水和菜品的搭配原则。 |
| 5 | 客房服务 技能 | 5-1-1~5-1-3， 5-2-1~5-2-4，  5-3-1~5-3-9， 5-4-1~5-4-6 | 能够准确把握西式铺床、中式铺床和开夜床要领；会正确使用清洁剂和清洁工具；能够准确把握客房及卫生间等各项清洁标准和程序，进行清洁保养工作；能够为宾客提供各种客房服务及安全服务。 |
| 6 | 康体服务 技能 | 6-1-1~6-1-2， 6-2-1~6-2-2，  6-3-1~6-3-2 | 能够全面了解酒店康体、娱乐、保健休闲项目的种类和特点，并能够熟练掌握酒店主要康体、娱乐、保健休闲项目的管理和服务特点。 |
| 7 | 宴会策划 与服务 | 7-1-1~7-1-5， 7-2-1~7-2-8，  7-3-1~7-3-3 | 能够准确进行宴会预订，能够合理设计宴会的台面、菜单和酒水，并能够及时熟练提供宴会间服务，宴会结束后能够准确结账、熟练把握送客的服务要求、清理现场和收台检查。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | 酒店服务英语 |  | 熟练准确的在酒店各部门应用服务英语对客服务，以实现与外宾的有效沟通，为总体服务质量的提高打基础。 |
| 9 | 酒店服务礼仪 | 1-2-13，2-2-8，3-2-9，5-3-11， | 熟练准确的在酒店各部门应用标准服务礼仪对客服务，实现与宾客的有效沟通，为总体服务质量的提高打基础。 |
| 10 | 酒店法律实务和服务职业道德 | 1-2-12，2-2-7，3-2-8，5-3-10，4-5-1，4-6-1，4-7-1，8-1-1，8-2-1，8-3-1，8-4-1，8-5-1，  8-7-1~8-7-5 | 爱岗敬业，具有较强的服务意识、责任意识、质量意识、法律意识，能够微笑服务客人；能够理解酒店保护消费者的责任范围，了解相关的安全卫生法规条例、酒店在雇佣员工时的责任和反就业歧视的相关法规。 |
| 11 | 酒店管理 信息系统 | 4-1-2, 4-2-3, 4-5-5, 4-7-5 | 能熟练操作酒店管理系统中的预订、接待、帐务、房态管理等相关内容。 |
| 12 | 酒店人力资源 管理实务 | 8-1-2~8-1-5,8-2-2~8-2-4,  8-3-2~8-3-4,8-4-2~8-4-5,  8-5-2~8-5-4，8-6-1~8-6-4 | 通过对酒店内外部环境的分析，结合酒店自身目标和组织文化，安排工作岗位，预测人才需求，并以最为合理的方式填补需求；对现有员工进行人事管理，并根据员工的需求，开发、实施各种有效的激励策略，提高员工忠诚度，和满意度，从而达到较好的对客服务，提高酒店收益。 |
| 13 | 酒店财务 管理实务 | 10-1-1~10-1-3,10-2-1~10-2-4,10-3-1~10-3-4,10-4-1~10-4-5,10-5-1~10-5-3, 10-6-1~10-6-4,10-7-1~10-7-4，10-8-1~10-8-5 | 能够掌握收银的具体方法，熟练点钞，掌握同银行办理结算事项的方法步骤，学会识别并处理转账票据和报账票据，掌握收入稽核的基本方法，学会识别各种原始凭证，掌握应收账款管理的理论基础和基本方法，学会正确制定信贷政策，掌握成本控制的具体做法，能够正确地进行存货管理，能够正确计算各种类型职工的薪酬，掌握支付款项的程序，能够定期与供应商对账，掌握审核原始凭证的方法，能够进行总账核算。 |
| 14 | 酒店产品营销 | 9-1-1~9-1-4 | 能够全面了解酒店产品的属性，较熟练从事基础的酒店产品促销策划方案，能够熟练掌握各种酒店产品的促销方式方法。 |
| 15 | 酒店公共关系 实务 | 9-2-1~9-2-3 | 能够准确理解酒店公共关系的内涵和重要性，准确实施各种酒店公共关系的形式，能够适时策划并组织各种酒店公共关系活动。 |

**四、课程设置与实训项目安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **课程或实训**  **项目名称** | **教学内容描述** | **需用资源** | **教学设计** | **时间安排** | **学习场所** | **学习评价 方式** | **涉及行业标准、 职业素质** |
| 1 | 酒店运作 流程 | 介绍酒店的含义、业务特点、组织结构、各部门的运作流程和管理程序。 | 教学光盘 | 理论+参观 | 第1学期30 学时 | 教室 | 理论考核 | 服务意识  质量意识  团队精神  礼貌礼节 |
| 2 | 餐饮服务 技能 | 通过对餐饮服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生熟练掌握各种餐饮技能的操作程序与操作要领。 | 模拟餐厅；厨房设施设备 | 理论+实训+实习 | 第2学期总学时：60，教学做一体 | 教室；校内实训基地；校外实习基地 | 课业+实操 （或取证） | 中级餐厅 服务员  初级餐厅 服务员 |
| 3 | 前厅部服务  技能 | 教学内容包括前厅部各部门岗位职责、工作流程和接待礼仪的介绍；顾客类型分析，及对不同类型客人的服务技巧；酒店管理信息系统中与前厅部相关内容的操作；有效的沟通和投诉处理。 | 模拟前台、商务中心等实训设施；酒店管理信息系统操作平台（终端）；相关教学软件和影音资料。 | 理论+实践 | 第2学期总学时：48，教学做一体 | 教室，实训室 | 课业，实操 | 前厅服务员  服务意识  质量意识  团队精神 |
| 4 | 酒水知识与调酒技术 | 通过对酒水与酒水服务基础知识的讲解和，了解中国酒和外国酒的分类、特点，掌握酒吧间的日常经营管理工作，掌握不同种类酒水的服务方法与服务标准。 | 模拟酒吧、各种常用酒吧用具、各种酒吧常用酒水 | 理论+实训+实习 | 第2学期总学时： 40，教学做一体 | 教室；校内实验 室、实训基地；校外实习基地 | 理论实践考核“直通车” | 初级调酒师  中级调酒师 |
| 5 | 客房服务 技能 | 本课程是酒店专业的主干课程之一，主要通过具体客房服务工作的实践，让酒店管理专业的学生熟悉客房服务的工作程序，掌握实际操作技能，为学生今后从 事酒店具体管理工作打下基础。 | 教学光盘客房设施床及软片等。 | 理论+实训 | 第2学期总学时：48，教学做一体 | 多媒体教室校内实训基地校外实训基地 | 课业实操 或取证 | 客房服务员  服务意识  质量意识  礼貌礼节 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 康乐服务技能 | 通过对康乐服务基本知识的讲解和操作技能的训练，使学生准确掌握各种康体、娱乐和保健休闲项目的操作。 | | | 模拟康乐实训房、几种基本的康乐器械 | | 理论+实训+实习 | 第2学期总时：40， | | 教室；校内实验室、实训基地；校外实习基地 | | 理论实践考核“直通车” | |  | | |
| 7 | 宴会策划 与服务 | 通过对宴会基础知识的讲解和操作技能训练，使学生了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准。 | | | 模拟宴会厅 | | 理论+实训+实习 | 第四学期，42学时，教学做一体 | | 教室；校内实验 室、实训基地；校外实习基地 | | 理论实践考核“直通车” | |  | | |
| 8 | 酒店服务英语 | 教学侧重于学生英语听、说的练习，内容重点为酒店中，前厅部、餐饮部等直接对客服务部门常用的酒店服务专业英语。 | | | 多媒体教室；各种影音资料； | | 理论+实践 | 3 | | 教室 | | 听、说测试 | |  | | |
| 9 | 酒店服务礼仪 | 通过对酒店各岗位服务礼仪要求、标准的讲解和训练，使学生了解和掌握对客服务的各项礼仪标准。 | | | 多媒体教室；形体训练室；各种影像资料； | | 理论+训练 | 45+40， | | 多媒体教室；形体训练室； | | 实操 | |  | | |
| 10 | 酒店法律实务和服务职业 道德 | 重点对特许经营的各个方面进行介绍，如特许经营程序、酒店保护消费者的责任范围、安全卫生法规条例、食品安全卫生法规的影响、酒店在雇佣员工时的责任、反就业歧视的相关法规等知识；对学生进行爱岗敬业教育，使学生逐步树立较强的服务意识、责任意识、质量意识、法律意识。 | | | 多媒体教室；各种影像资料； | | 理论+案例教学+参观+讲座 | 30+20 | | 多媒体教室；校外实习基地。 | | 课业+讨论 发言 | | 《特许经营法规》《食品卫生法》《消费者权益保护法》 反就业歧视相关法规 | | |
| 11 | 酒店管理信息系统 | 通过本课程学习，使学生掌握酒店管理信息系统的基础知识，熟悉酒店前台各项接待服务的主要流程，掌握酒店管理系统（软件）的操作技能等。 | | | 酒店管理系统软件 | | 理论+实训 | 第5学期30学时 | | 机房 | | 实操 | |  | | |
| 12 | 酒店人力资源管理实务 | | 教学内容涉及酒店业从业人员职业道德、人力资源规划、岗位分析与设计、招募与甄选、培训、薪酬管理、团队合作、激励及职业生涯规划等内容。 | 多媒体教室；各种影像资料； | | 理论+实践 | | | 第5学期36学时，教学做一体， | | 教室 | | 课业， | | 服务意识、  质量意识、  团队精神 |
| 13 | 酒店财务管理实务 | | 对酒店财务管理的各个方面进行介绍，如公司体制、会计信息、财务分析、资产管理、饭店不同投资方式、多种筹资、股息分配、预算控制、成本管理、预测决策、管理现代化以及相关的金融以及税收知识等。本课程在介绍财务管理方法的同时，还注意增加讨论这些方法在饭店经营管理总体中的作用、地位和使用原则，注意讨论财务管理和其他业务管理的相互结合；本课程同时对当前饭店财务管理中的一些人们关注的问题进行了适度的介绍和理论上的分析。 | 多媒体教室 | | 运用多媒体课件进行理论教学。 | | | 第5学期42学时 | | 教室 | | 考试 | |  |
| 14 | 酒店产品营销 | | 主要对酒店产品的属性和各种酒店产品销售的技能技巧进行全面的介绍，同时在教授过程中进一步培养并使学生树立正确的服务意识和商业道德准则意识。 |  | | 理论+实训+实习 | | | 第4学期42学时，教学做一体 | | 教室；校内实验室、实训基地；校外实习基地 | | 理论实践考核  “直通车” | |  |
| 15 | 酒店公共关系实务 | | 通过对酒店公关基本知识的讲解，使学生了解并能参与策划酒店常用的各种公关专题活动。 | 多媒体教室；各种影像资料； | | 理论+实践 | | | 5-32 | | 教室 | | 课业， | |  |

**五、2013 级酒店管理专业教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模  块 | 序 号 | 课程 | 课内学时 | | | | 学 分 | 考 试 | 考 查 | 学时分配 | | | | | |
| 教学做一体 | 理  论 | 实 践 | 合计 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21/19 | 21/19 | 20/18 | 22/20 | 21/19 | 21/19 |
| 通  识  课  程 | 1 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |  | 48 | 24 | 72 | 4 | √ |  | 2\*18 | 2\*18 |  |  |  |  |
| 2 | 思想道德修养与法律基础 |  | 33 | 17 | 50 | 3 |  | √ | 2\*10 | 2\*15 |  |  |  |  |
| 3 | 形式与政策 |  | 12 | 6 | 18 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*9 |  |  |
| 4 | 就业指导 |  | 20 | 0 | 20 | 2 |  | √ |  | 2\*5 |  |  | 2\*5 |  |
| 5 | 基础英语（1-4） |  | 240 | 0 | 240 | 16 | √ |  | 4\*15 | 4\*15 |  | 4\*15 | 4\*15 |  |
| 6 | 高等数学 |  | 60 | 0 | 60 | 4 | √ |  | 4\*15 |  |  |  |  |  |
| 7 | 体育（1-3） |  | 0 | 94 | 94 | 3 | √ |  | 2\*14 | 2\*16 |  | 2\*17 |  |  |
| 8 | 军事理论 |  | 36 | 0 | 36 | 2 |  |  | 18\*2 |  |  |  |  |  |
| 9 | 英语口语 |  | 0 | 120 | 120 | 3 |  | √ | 2\*15 | 2\*15 |  | 2\*15 |  |  |
| 10 | 英语听力 |  | 0 | 60 | 60 | 4 |  | √ | 2\*15 | 2\*15 |  |  |  |  |
| 11 | 酒店服务职业道德 |  | 20 | 0 | 20 | 1 |  | √ |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 计算机文化基础 |  | 0 | 50 | 50 | 3 | √ |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 小 计 | |  | 413 | 371 | 784 | 42 |  |  | 18 | 14 |  | 10 | 6 |  |
| 职  业 能  力 训  练 课  程 | 13 | 前厅服务与管理 | 48 |  |  | 48 | 3 | √ |  |  | 3\*16 |  |  |  |  |
| 14 | 客房服务与管理 | 48 |  |  | 48 | 3 | √ |  |  | 3\*16 |  |  |  |  |
| 15 | 餐饮服务与管理 | 60 |  |  | 60 | 4 | √ |  |  | 4\*15 |  |  |  |  |
| 16 | 酒水知识与 调酒技术 | 48 |  |  | 48 | 3 |  | √ |  |  |  | 3\*16 |  |  |
| 17 | 康体服务与管理 |  | 20 | 16 | 36 | 2 |  | √ |  | 3\*12 |  |  |  |  |
| 18 | 礼仪形体训练 |  | 0 | 40 | 40 | 2 |  | √ | 2\*10 | 2\*10 |  |  |  |  |
| 19 | 职业实践  （自修实践学分） |  |  |  | (180  ) | (6) |  | √ |  | 30\*2 |  | 30\*2 | 30\*2 |  |
| 20 | 专业顶岗实习 |  |  |  | 660 | 26 |  | √ |  | 30\*2 | 30\*20 |  |  |  |
| 21 | 顶岗实习 |  |  |  | 480 | 20 |  | √ |  |  |  |  |  | 30\*16 |
| 小 计 | | 201 | 20 | 56 | 1417 | 63 |  |  | 2 | 15 | 30 | 3 | 0 | 30 |
| 职 业  素  质  课  程 | 22 | 会计学原理与  财务会计 |  | 32 | 10 | 42 | 3 | √ |  |  |  |  | 3\*14 |  |  |
| 23 | 酒店运作流程 |  | 42 | 0 | 42 | 3 | √ |  | 3\*15 |  |  |  |  |  |
| 24 | 酒店服务礼仪 |  | 35 | 10 | 45 | 3 |  | √ | 3\*15 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 25 | 酒店服务英语 |  | 96 | 0 | 96 | 3 |  | √ |  | 2\*16 |  | 2\*16 | 2\*16 |  |
|  | 26 | 旅游经济学 |  | 32 | 0 | 32 | 2 | √ |  |  |  |  |  | 2\*16 |  |
| 27 | 旅游酒店法规实务 |  | 36 | 0 | 36 | 2 | √ |  |  |  |  | 2\*18 |  |  |
| 小 计 | |  | 289 | 20 | 309 | 16 |  |  | 8 | 2 |  | 7 | 2 |  |
| 职  业  能  力  拓  展  课  程 | 28 | 宴会策划与服务 | 36 |  |  |  | 2 | √ |  |  |  |  |  | 3\*12 |  |
| 29 | 酒店管理信息系统 |  | 10 | 20 | 30 | 2 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 30 | 酒店人力资源管理  实务 | 36 |  |  |  | 2 |  | √ |  |  |  |  | 3\*12 |  |
| 31 | 酒店财务管理实务 |  | 39 | 0 | 39 | 2 | √ |  |  |  |  |  | 3\*13 |  |
| 32 | 酒店产品营销 | 42 |  |  |  | 3 | √ |  |  |  |  | 3\*14 |  |  |
| 33 | 酒店服务基础日语  会话 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 34 | 酒店服务基础韩语  会话 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 35 | 文化素质课 |  | 40 | 0 | 40 | 4 |  | √ |  |  |  |  |  |  |
| 36 | 游客心理与习俗 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 37 | 酒店公共关系实务 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 38 | 中国饮食文化 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 39 | 中国历史文化赏析 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 40 | 大型活动策划与管理 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 41 | 天津旅游概况 |  | 30 | 0 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 42 | 茶艺 | 30 |  |  | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 43 | 插花 |  |  | 30 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 44 | 咖啡调制 |  |  | 30 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  | 2\*15 |  |  |
| 45 | 烹饪技术实务 |  |  | 30 | 30 | 1 |  | √ |  |  |  |  | 2\*15 |  |
| 小 计 | | 144 | 149 | 100 | 393 | 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | 345 | 871 | 497 | 2853 | 140 |  |  | 26 | 31 |  | 28 | 29 |  |

**六、教学过程统计表**

1、教学周数分配表（单位：周）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 理论  教学 | 实践教学 | | | | 考试 | 入学  教育 | 军训 | 毕业 教育 | 合计 |
| 实习 实训 | 取证 | 顶岗 实习 | 毕业 设计 |
| 一 | 15 |  |  |  |  | 2 | 2 | 2 |  | 21 |
| 二 | 15 |  |  | 4 |  | 2 |  |  |  | 21 |
| 三 |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  | 20 |
| 四 | 18 |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  | 22 |
| 五 | 16 | 1 |  | 2 |  | 2 |  |  |  | 21 |
| 六 |  |  |  | 18 |  |  |  |  | 3 | 21 |
| 总计 | 64 | 1 |  | 46 |  | 8 | 2 | 2 | 3 | 126 |

2、学时学分分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年 | 学期 | 教学周数 | 教学时数 | 学分 | 理论教学 | | | 实践教学 | | | |
| 周数 | 课内  学时 | 理论学时占总学时  比例 | 周  数 | 实训学时 | 生产性实训学时 | 生产性实训占实践教学的比例 |
| 一 | 1 | 21 | 357 | 25.5 | 17 | 243 | 79.1% | 4 | 114 | 0 | 0% |
| 2 | 21 | 304 | 25 | 9 | 48 | 15.8% | 12 | 56 | 200 | 78.1% |
| 二 | 3 | 20 | 880 | 22 | 0 | 0 | 0% | 20 | 0 | 880 | 100% |
| 4 | 22 | 276 | 23.5 | 2 | 10 | 3.6% | 20 | 206 | 60 | 22.6% |
| 三 | 5 | 21 | 286 | 24 | 4 | 20 | 7% | 17 | 146 | 120 | 45.1% |
| 6 | 21 | 800 | 20 | 0 | 0 | 0% | 21 | 0 | 800 | 100% |
| 合 | | 126 | 2853 | 140 | 32 | 321 | 11.3% | 94 | 472 | 2060 | 81.4% |

3、学时比例表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 学时数 | 百分比 |
| 通识课程 | 784 | 27% |
| 职业能力训练课程 | 1417 | 48.8% |
| 职业素质课程 | 309 | 10.6% |
| 职业能力拓展课程 | 393 | 13.6% |
| 合 计 | 2903 | 100% |

**七.构建“三课堂”联动教体系学**

在新的人才培养方案中，除了理论教学与实践教学的比例已达到 1：1，生产性实习已占到了实践教学学时的80%以上，同时还构建了“三课堂”联动实践教学体系（见图1），从而确保了职业技能和综合能力的培养要求。

**表1：“三课堂”联动实践教学体系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 实  践  教  学 | 第一课堂 | 教学做一体，技能训练，课业，顶岗实习总结，专业综合能力考核等 |
| 第二课堂 | 学生社团，体育俱乐部，考证考级，各类培训，自主实践，技能竞赛等 |
| 第三课堂 | 职业实践（自修实践学分），顶岗实习，产学合作教学，带薪顶岗实习等 |

**八、课程考核评价**

（一）考核评价形式

专业课考核是以课业作为最主要的形式，辅之以其他多种考核方式。如“课业+笔记+活动”、“课业+笔记”、“课业＋案例分析”、“课业＋口试”等等。

（二）考核评价特点

1.考查学生专业能力和通用能力，特别对通用能力培养有了考核标准；

2.突出体现了“学生为中心”和学生自主学习；

（三）成绩评定

成绩评定采用等级制，分为“优秀”、“良好”、“通过”、“不通过”四等。

**九．职业素质培养和专业文化建设**

通过建立“天津职业大学国际交流学院学生素质拓展体系”，围绕政治与职业道德素质、以礼仪礼貌和仪容仪表为代表的职业素质、文化与科技素质、身心素质、语言应用及现代办公设备应用素质。针对不同岗位，建立起两纵（即学生发展的一年级重点抓养成教育、二重点抓住专业职业道德教育、三年级重点进行就业教育；学生教育者的学院领导学生工作干部，班主任任课教师，学生骨干），三横（第一课堂，第二课堂，第三课堂）的立体培养教育网络。使学生通过在校的三年学习锻炼切实能够达到社会和企业的职业素质要求。

**十．实习实训和带薪顶岗实习**

（一）实训:

1.主要面向课程：“餐饮服务技能”、“前厅服务技能”、“酒水服务技能”、“客房服务技能”四门课程；

2.场所：校内酒店实训基地。

（二）实习：

1.顶岗实习：安排在第三学期，实习期半年；

2.带薪顶岗实习：安排在第六学期，实习期半年；

3.场所：均安排在泰达万丽、滨海假日、滨江万丽等校外酒店实习基地。

（三）自修职业实践课程学分

1.自修职业实践学分：8

2.学期安排：第二、四、五个学期及相应假期；

3.场所：可以由学校安排在泰达万丽、滨海假日等校外酒店实习基地，也可以由学生自行安排；

4.学分认定：以酒店等实习单位开具的“学生顶岗实习证明和鉴定意见”为准。

**十一.毕业综合技能考核**

（一）考核形式：实习总结 + 能力测试

（二）考核内容：

1．实习总结：实习心得+对实习岗位的意见和建议

要求：3000字以上，双导师指导；

成绩评定：学生顶岗实习总结（占10%）+酒店实习表现鉴定（占50%）；

2．综合能力测试：大型活动（宴会、会议、啤酒节等）策划、演练；

要求：以组为单位，提出策划方案，并进行模拟演练；

场所：校内酒店实训基地

成绩评定：校企共同进行考核和成绩评定，占40%。

**十二．教学保障条件**

（一）专兼结合、双师双教型教学团队

1．酒店专业教学团队一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **年龄** | **性别** | **职称、学位** | **承担教学工作** | **是否双师** |
| 1 | 王 珑 | 54 | 女 | 教授 学士 | 酒店人力资源管理、酒店产品营销 | 是 |
| 2 | 王 钰 | 33 | 男 | 讲师、硕士 | 宴会策划与服务、酒水知识与操作技巧 | 是 |
| 3 | 徐文苑 | 44 | 男 | 教授、硕士 | 酒店客房服务技能、酒店运作流程 | 是 |
| 4 | 梁玉社 | 51 | 男 | 副教授、硕士 | 前厅服务技能 | 是 |
| 5 | 屈曙光 | 40 | 男 | 讲师、硕士 | 中国饮食文化 | 是 |
| 6 | 吴小霞 | 35 | 女 | 讲师、硕士 | 酒店产品营销 | 是 |
| 7 | 刘 悦 | 33 | 女 | 讲师、硕士 | 餐饮服务技能 | 是 |
| 8 | 王小静 | 30 | 女 | 讲师、硕士 | 餐饮服务技能 | 是 |
| 9 | 周 飞 | 35 | 女 | 讲师、硕士 | 茶艺 | 是 |
| 10 | 高 珍 | 30 | 女 | 讲师、硕士 | 酒店服务礼仪训练 | 是 |
| 11 | 徐 萌 | 27 | 女 | 助教、硕士 | 酒店运作流程、前厅服务技能 | 是 |
| 12 | 马桂敏 | 46 | 女 | 天津滨海假日酒店副总经理 | 酒店服务礼仪 | 是 |
| 13 | 葛大勇 | 33 | 女 | 天津仁爱团泊湖温泉酒店总经理 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 14 | 曹 勇 | 45 | 男 | 天津中心唐拉雅秀酒店人力总监 | 岗实习指导 | 是 |
| 15 | 简 薇 | 40 | 女 | 天津梅江南皇冠假日酒店人力总监 | 岗实习指导 | 是 |
| 16 | 岳 欣 | 43 | 女 | 天津滨江万丽酒店人力资源部经理 | 酒店人力资源管理 | 是 |
| 17 | 关 涛 | 41 | 女 | 天津滨江万丽酒店人力资源总监 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 18 | 李建民 | 42 | 男 | 天津友谊宾馆总经理助理 | 康体服务技能 | 是 |
| 19 | 李新光 | 57 | 男 | 天津仁爱团泊湖温泉酒店培训经理 | 餐饮服务技能 | 是 |
| 20 | 许 扬 | 31 | 男 | 天津海河悦榕庄酒店餐饮  经理 | 宴会策划与服务 | 是 |
| 21 | 李玉琴 | 42 | 女 | 天津滨海假日酒店人力资源总监 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 22 | 刘紫云 | 40 | 女 | 天津泰达万丽酒店人力资源总监 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 23 | 张 奇 | 41 | 女 | 天津泰达万丽酒店客房部  经理 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 24 | 张 媛 | 32 | 女 | 天津滨海假日酒店人力资源部培训经 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 25 | 范路红 | 38 | 男 | 天津瑞湾酒店人力资源总监 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 26 | 杨星南 | 61 | 男 | 天津温泉宾馆客房部经理 | 酒店客房服务技能、 | 是 |
| 27 | 王玉涛 | 31 | 女 | 天津天士力集团工业旅游项目经理 | 工业旅游服务顶岗实习  指导 | 是 |
| 28 | 孙 娅 | 33 | 女 | 天津滨江万丽酒店宴会厅  主管 | 宴会策划与服务顶岗实习指导 | 是 |
| 29 | 李 健 | 43 | 男 | 天津泰达中心酒店餐饮部  经理 | 酒店餐饮服务技能 | 是 |
| 30 | 叶 闵 | 36 | 女 | 天津喜来登大酒店宴会经理 | 宴会策划与服务顶岗实习指导 | 是 |
| 31 | 郎丽娟 | 41 | 女 | 天津泰达万丽酒店大堂经理 | 前厅服务技能  顶岗实习指导 | 是 |
| 32 | 邓 颖 | 40 | 女 | 天津喜来登大酒店大堂经理 | 前厅服务技能 | 是 |
| 33 | 柴佳佳 | 30 | 女 | 天津泰达万丽酒店人力资源培训部经理 | 顶岗实习指导 | 是 |
| 34 | 王 震 | 30 | 女 | 天津滨海假日酒店宴会主管 | 宴会策划与服务顶岗实习指导 | 是 |
| 35 | 李俊彪 | 29 | 男 | 天津滨海假日酒店西餐厅  经理 | 酒店餐饮服务技能顶岗  实习指导 | 是 |
| 36 | 周 杰 | 31 | 男 | 天津滨海假日酒店前厅部  经理 | 酒店前台服务技能  顶岗实习指导 | 是 |

2.教学团队基本情况

①专兼结合：酒店专业共有专兼职教师36人，其中专职11人，兼职25人；

②结构合理：学历结构：硕士10人，学士26人；

职称结构：教授2人，副教授（高级经济师）15人，中级19人；

职业结构：专职教师中具有酒店工作经历的占100%，具有中级以上酒

店职业资格证书的为100%； 兼职教师全部来自天津市各大星级酒店，

均具有8年以上酒店工作经验；

③素质优良：专职教师中8人具有海外学习背景，兼职教师中副总经理和总监8人，部门经理12人，主管5人，形成了兼职教师资源库。

（二）酒店专业实训基地

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **面积㎡** | **承担课程** | **承担实训项目** | **主要功能** |
| 1 | 酒店前厅 | 150 | 酒店前厅服务技能 | 酒店前厅接待与服务、 酒店前厅接待礼仪实训 | 承担酒店前厅接待服务全流程实训、酒店前厅接待礼仪训练 |
| 2 | 酒店咖啡厅 | 120 | 酒店餐饮服务实务、酒水服务技能 | 酒店餐饮服务技能、酒水服务技能 | 承担酒水和西点服务的生产性实习实训 |
| 3 | 酒店中餐厅 | 140 | 酒店餐饮服务技能 | 酒店中餐服务技能实训 | 承担中餐餐前、餐中、餐后服务全过程实训 |
| 4 | 酒店西餐厅 | 160 | 酒店餐饮服务技能 | 酒店西餐服务技能实训 | 承担西餐餐前、餐中、餐后服务全过程实训 |
| 5 | 酒店日韩 餐厅 | 100 | 酒店餐饮服务技能 | 酒店日、韩餐服务技能实训 | 承担日、韩餐餐前、餐中、餐后服务全过程实训 |
| 6 | 饮品技能实训室 | 120 | 调酒技能、品酒、茶艺 | 调酒技能实训、品酒实训、茶艺实训 | 承担调酒技能实训、品酒实训、茶艺技能实训 |
| 7 | 酒店客房 | 110 | 酒店客房服务技能 | 酒店客房服务技能 | 承担酒店客房标间、套间服务全流程示范演练和部分实训 |
| 8 | 酒店介绍性厨房 | 100 | 中、西餐烹饪 | 中、西餐烹饪演练 | 介绍和演练中、西餐基本菜系烹饪方法和技术 |
| 9 | 酒店实训 厨房 | 100 | 中、西餐烹饪 | 中、西餐烹饪实训 | 承担中、西餐基本菜系烹饪实训 |
| 10 | 酒店餐饮 展室 | 70 |  |  | 展示和介绍中西方餐饮及餐饮文化 |
| 11 | 酒店实训 基地 | 1000 | 酒店客房服务技能 | 酒店客房服务技能 | 承担客房和前台服务的生产性实习实训 |
| 合计 | 11 个 | 2500 | 8门课 | 14 个 |  |