

《酒店服务与管理》专业 实施性人才培养方案



所属系部 社会文化服务部

开设周期 2018年—2020年

专业组长 陈娟娟

系部主任 韦余靖

专业代码 130100

宣城市机械电子工程学校制

二〇一八年八月

目 录

一、专业（专业代码）与专门化方向·····	3
二、入学要求与基本学制·····	3
三、培养目标·····	3
四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业·····	3
五、工作任务级职业能力分析·····	3
1. 综合素质·····	3
2. 职业能力·····	3
（1）行业通用能力 ·····	4
（2）职业特定能力 ·····	4
（3）跨行业职业能力 ·····	4
六、课程结构及教学时间分配表 ·····	5
1. 课程结构 ·····	5
2. 教学时间分配表 ·····	5
七、教学进程安排（见附表） ·····	7
八、专业主要课程教学要求 ·····	10
九、专业教师基本要求 ·····	13
十、实训（实验）基本条件 ·····	13
十一、编制说明 ·····	16



一、专业与专门化方向

专业名称：酒店服务与管理（专业代码 130100）

专门化方向：前厅服务与管理、客房服务与管理、
餐饮服务与管理、康乐服务与管理。

二、入学要求与基本

基本学制：3 年学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握酒店服务与管理专业对应职业岗位必备的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业的岗位需要，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
前厅服务与管理	前厅服务员	前厅服务员（中级）	高职： 酒店管理	本科： 旅游管理
客房服务与管理	客房服务员	客房服务员（中级）		
餐饮服务与管理	餐厅服务员	餐厅服务员（中级）		
康乐服务与管理	康乐服务员	康乐服务员		

注：必选餐厅服务员（中级），任选另几个工种获取职业资格证书。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养。
2. 具有健康的身体素质和心理素质。
3. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
4. 具有良好的服务、竞争和创新意识。
5. 具有良好的人际交往和团队协作能力。
6. 具有良好的书面表达和口头表达能力。
7. 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
8. 具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
9. 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

（二）职业能力（职业能力分析见附录）

1. 行业通用能力：

(1) 服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

(2) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

(3) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

2. 职业特定能力：

(1) 前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

(2) 客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

(3) 餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

(4) 康乐服务：具备酒店康乐部设施设备的示范能力；具备娱乐指导的能力；具备一定的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

3. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力。

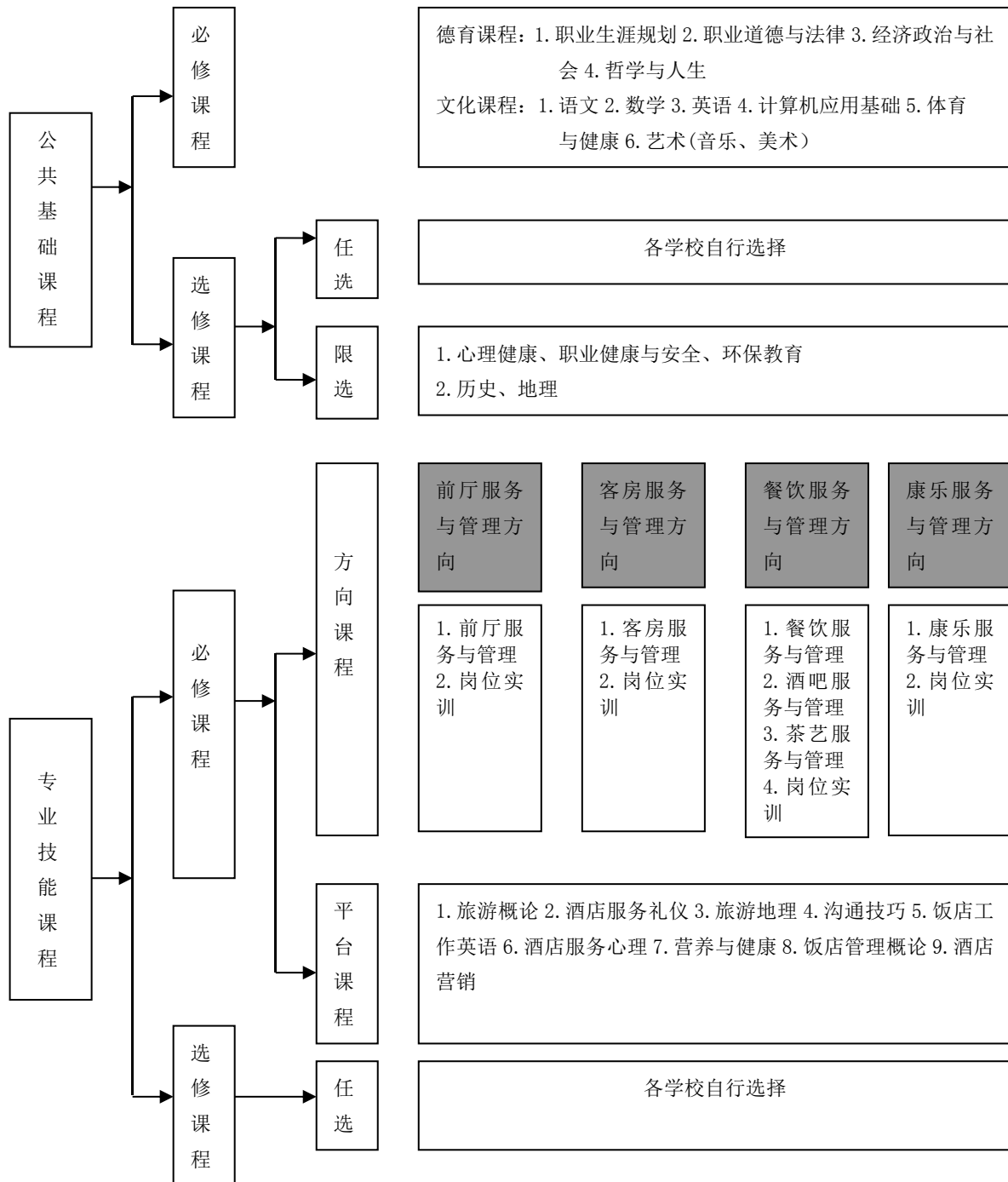
(2) 具有突发事件应变和解决的能力。

(3) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

(4) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构





(二) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合性实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 (军训)	1	1
			1 (入学教育)		
二	20	18	2 餐饮服务与管理实训	1	1
三	20	18	1 客房服务与管理实训	1	1
			1 餐饮服务与管理实训		
四	20	18	2 社会实践活动 (酒店实践)	1	1
五	20	18	1 前厅服务与管理实训	1	1
			1 康乐服务与管理实训		
六	20	20	19 (顶岗实习)	—	—
			1 (毕业教育)	—	—
总计	120	110	30	5	5



七、教学进程安排

课程类别	序号	课程名称			学时数		课程教学各学期周学时													
					总学时	学分	一		二		三		四		五		六			
							18周		18周		18周		18周		18周		20周			
							16周	2周	16周	2周	16周	2周	16周	2周	16周	2周	20周			
公共基础课程	1	德育课	必修	职业生涯规划	32	2	2													
	2			职业道德与法律	32	2			2											
	3			经济政治与社会	32	2				2										
	4			哲学与人生	32	2					2									
	5	德育课	限选	心理健康	32	2														
	6			职业健康与安全										2						
	7			环保教育																
	8	文化课	必修	语文	240	15	4		4		4		3							
	9			数学	192	12	3		3		3		3							
	10			英语	192	12	3		3		3		3							
	11			计算机应用基础	128	8	4		4											
	12			体育与健康	160	10	2		2		2		2		2		2			
	13			艺术(美术、音乐)	32	2	1		1											
	14			文化课	限选	历史	64	4	2		2									
	15					地理														
	16	任选课程			112	7			2		2		1		2					
	合计			1280	80	21		23		16		14		6						
专业技能课程	17	基础平台课程	旅游概论	64	4	2		2												
	18		酒店服务礼仪	32	2	2														
	19		旅游地理	32	2					2										
	20		沟通技巧	32	2									2						
	21		饭店工作英语	128	8					4		4								
	22		酒店服务心理	32	2										2					
	23		营养与健康	32	2											2				
	24		酒店营销	32	2											2				



25		饭店管理概论	32	2								2		
小 计			416	26	4		2		6		4		10	
26	技能方 向课程	前厅服 务与管 理	前厅服务与管理	64	4						2		2	
27			岗位实训	30	2									1周
28		客房服 务与管 理	客房服务与管理	160	10	2		2		2		2		2
29			岗位实训	30	2						1周			
30		餐饮服 务与管 理	餐饮服务与管理	192	12	3		3		2		2		2
31			酒吧服务与管理	32	2							2		
32			茶艺服务与管理	32	2									2
33			岗位实训	90	6				2周		1周			
34		康乐服 务与管 理	康乐服务与管理	32	2									2
35			岗位实训	30	2									
小 计			692	44	5		5	2周	4	2周	8		10	2周
36	专业任选课程	社会实践活动（酒店实 践）	60	4							2周			
37		专业技能类选修	192	12					4		4		4	
小 计			252	16					4		4		4	
顶岗实习			570	29										19周
合 计			1930	115	9		7	2周	14	2周	16	2周	24	2周
其他 教育 活动	专业认识与入学教育		30	1		1周								
	军训		30	1		1周								
	毕业教育		30	1										1周
	小 计		90	3		2周								1周
总 计			3300	198	30	2周	30	2周	30	2周	30	2周	30	2周

注：1. 总学时 3300。其中公共基础必修和限选课程（含军训）学时占比约 36.3%；专业技能课（含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育）占比约 52.7%；任意选修课 364 学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为 4:6），占比约 11%。

2. 总学分 198。学分计算办法：第 1 至第 5 学期每学期 16~18 学时计 1 学分；专业实践教学周 1 周计 2 学分；顶岗实习 1 周计 1.5 学分；军训、入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周计 1 学分。



八、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
<p>前厅服务与管理 (94)</p>	<p>(1)前厅部概述; (2)客房预订; (3)前厅礼宾服务; (4)总台接待; (5)总机服务与商务中心; (6)前厅客房销售与管理; (7)前厅信息管理; (8)前厅宾客关系管理</p>	<p>(1)能够熟练规范地迎送宾客; (2)会进行行李的运送; (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间,了解市内交通和旅游景点情况,做到主动介绍、耐心解答; (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订,服务规范; (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序,做到准确、高效; (6)能掌握瞬间的房态,合理排房; (7)能提供问讯、邮件分送等服务,程序规范; (8)能迅速、准确地办理离店结账手续; (9)能填写各类业务报表,能熟练运用电脑查询业务信息,归类管理业务资料; (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务; (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务</p>
<p>客房服务与管理 (190)</p>	<p>(1)客房部机构设置; (2)客房楼层服务; (3)客房中心服务; (4)客房清扫服务; (5)公共区域的清洁与保养; (6)洗衣房各岗位服务知识与技能; (7)客房安全管理; (8)客房部设备用品管理; (9)客房人力资源管理</p>	<p>(1)能够识别不同类型饭店客房设施的特点,并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局; (2)能够对客房进行布置和装饰; (3)能够进行客房专业英语词汇的听、说、写; (4)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领,能在规定时间内按标准完成一张中式床或西式床的铺设; (5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫; (6)能够进房规范,做到自然、熟练和操作标准; (7)能够独立完成开夜床; (8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准,学会查房的操作方法;</p>



		<p>(9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准;</p> <p>(10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法;</p> <p>(11)能够掌握地面清洁与维护保养方法;</p> <p>(12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件</p>
<p>餐饮服务与管理 (346)</p>	<p>(1)餐饮部概况和服务人员的素质要求;</p> <p>(2)餐饮部机构设置;</p> <p>(3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等);</p> <p>(4)中餐零点服务;</p> <p>(5)中餐宴会服务;</p> <p>(6)自助餐服务;</p> <p>(7)西餐早餐服务;</p> <p>(8)西餐午、晚餐服务;</p> <p>(9)西餐宴会服务;</p> <p>(10)会议服务;</p> <p>(11)餐饮部人员、物资、安全管理知识</p>	<p>(1)能熟练掌握中餐服务的操作技能;</p> <p>(2)了解中式菜肴的特点和烹调方法;</p> <p>(3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务;</p> <p>(4)能熟练掌握西餐服务的各项技能;</p> <p>(5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法;</p> <p>(6)能独立按照服务程序提供西餐服务;</p> <p>(7)能进行中西餐宴会台面的布置;</p> <p>(8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务;</p> <p>(9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务;</p> <p>(10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法;</p> <p>(11)能合理控制餐饮物资的消耗;</p> <p>(12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>
<p>康乐服务与管理 (62)</p>	<p>(1)饭店健身房服务;</p> <p>(2)保龄球房服务;</p> <p>(3)台球房服务;</p> <p>(4)高尔夫球场服务;</p> <p>(5)网球场服务;</p> <p>(6)壁球房服务;</p> <p>(7)游泳池服务;</p> <p>(8)歌舞厅(KTV)服务;</p> <p>(9)桑拿浴房服务</p>	<p>(1)能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目;</p> <p>(2)能熟练使用各类健身器材;</p> <p>(3)能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务;</p> <p>(4)能把握饭店娱乐服务的标准;</p> <p>(5)具有一定的推销能力;</p> <p>(6)能合理控制康乐物资的消耗;</p> <p>(7)能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>
<p>旅游概论 (64)</p>	<p>(1)旅游的产生及其科学概念;</p> <p>(2)旅游的本质、属性与特征;</p> <p>(3)旅游的发展历程及其时代</p>	<p>(1)能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象;</p> <p>(2)能结合当地旅游业发展状况,对旅行社、旅游饭店、旅</p>



	<p>特征；</p> <p>(4) 旅游活动的构成要素；</p> <p>(5) 旅游业的构成；</p> <p>(6) 旅游市场；</p> <p>(7) 旅游与旅游业的影响和作用；</p> <p>(8) 旅游与旅游业的发展前景</p>	<p>游交通现状、发展等进行分析；</p> <p>(3) 能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；</p> <p>(4) 能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位</p>
<p>饭店工作英语 (128)</p>	<p>(1) 酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；</p> <p>(2) 酒店业礼貌、礼节；</p> <p>(3) 酒店主要设施设备及服务的介绍；</p> <p>(4) 酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语</p>	<p>(1) 能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；</p> <p>(2) 能回答客人的一般询问；</p> <p>(3) 能在饭店服务工作中使用规范用语；</p> <p>(4) 能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；</p> <p>(5) 能向客人介绍饭店主要设备及产品；</p> <p>(6) 能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；</p> <p>(7) 能借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务</p>
<p>酒店服务心理 (32)</p>	<p>(1) 客人消费心理相关知识；</p> <p>(2) 员工服务心理相关知识；</p> <p>(3) 企业管理心理相关知识</p>	<p>(1) 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；</p> <p>(2) 能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；</p> <p>(3) 能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题</p>
<p>旅游地理 (32)</p>	<p>(1) 中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识；</p> <p>(2) 旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值；</p> <p>(3) 地理风光的成因、变化和特色；</p> <p>(4) 自然资源的开发利用和保护的基本知识</p>	<p>(1) 能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；</p> <p>(2) 了解旅游地理一般理论与方法；</p> <p>(3) 掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；</p> <p>(4) 熟悉重要景区及旅游线路；</p> <p>(5) 熟悉各地风味美食</p>
<p>酒店服务礼仪 (32)</p>	<p>(1) 礼仪的基本概述；</p> <p>(2) 酒店服务仪表礼仪；</p> <p>(3) 酒店服务言谈礼仪；</p> <p>(4) 酒店服务行为礼仪；</p> <p>(5) 酒店服务国际礼宾礼仪；</p> <p>(6) 酒店主要部门礼仪规范；</p> <p>(7) 宗教礼仪知识；</p> <p>(8) 我国主要客源国和地区的风俗与礼节</p>	<p>(1) 了解酒店服务的礼貌礼节知识；</p> <p>(2) 掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求；</p> <p>(3) 学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯</p>



九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比为 1 : 36，研究生学历（或硕士以上学位）占 5%，高级职称占 10%以上，获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称占 30%以上。

2. 专任专业教师 90%以上应具有本科以上学历。3 年以上专任专业教师，应达到安徽省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书的相关要求，如酒店职业经理人、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员。专任专业教师应具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

3. 专业教师每两年必须有 2 个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

4. 学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上学历文化程度、中级以上职称，从事与专业相关的工作 5 年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

十、实训（实验）基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
前厅服务与管理实训	总台柜台	1	-
	待领邮件架	1	-
	账单架	1	-
	问讯架	1	-
	钥匙卡制作机	1	-
	显示电话机	2	-
	信用卡刷卡机	1	-
	电脑显示终端	2	-
	打印机	1	-
	行李车	2	-
	应急照明灯	1	-
	宣传册架	1	-
	贵重物品保险箱	1	-
	验钞机	1	-
	外币样本	5	-
	客账账单	10	-
	餐厅账单	10	-
世界时钟	5	-	



	当日外币汇率显示屏	1	-
	电脑	5	装有前厅操作系统
	电脑	1	装有与公安系统连接的身份确认系统
	伞架	1	-
客房服务与管理实训	床架连床垫	10	床垫席梦思 2 米×1.2 米
	床单	20	全棉 280 厘米×200 厘米
	枕头	30	羽绒 75 厘米×45 厘米
	枕套	30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米, 开口方式为信封口
	席梦思保护垫(床褥)	20	-
	被子	20	羽绒 230 厘米×180 厘米), 重量约 1.5 千克
	被套	20	全棉 235 厘米×190 厘米, 底部中半开口, 系带方式
	各类洗涤剂、清洁剂	10	-
	吸尘器	1	-
	清洁工具	若干	-
	客房一次性用品	3	-
	标准间	1	-
	套间	1	-
中餐服务与管理实训	大圆桌	8	高度为 75 厘米、直径 180 厘米
	中式餐椅	80	-
	转盘轴	5	80 厘米
	台布	50	230 厘米×230 厘米 320 厘米×320 厘米
	餐巾	320	45 厘米×45 厘米
	托盘	50	直径 34.5 厘米
	花插	8	-
	烟灰缸	25	-
	骨碟	500	口径 17.6 厘米
	调味碟	50	-
	水杯	140	底面直径 5.8 厘米, 高 14 厘米, 口径 6.2 厘米
	红酒杯	140	底面直径 5.5 厘米, 高 13.5 厘米, 口径 5 厘米
	白酒杯		底面直径 4.5 厘米, 高 9.7 厘米, 口径 4.5 厘米
	味碟	50	口径 8 厘米, 高 2.6 厘米, 底径 4 厘米
	酱油、醋	16	-
	汤碗、勺	100	口径 9.7 厘米, 高 4.5 厘米, 底径 3.3 厘米, 长 11 厘米
	筷架	100	长 7.3 厘米, 宽 3.3 厘米, 高 1.7 厘米



	席面羹	100	长 21.7 厘米
	公用筷架	60	长 9.5 厘米, 宽 3.3 厘米, 高 2.5 厘米
	筷子	80	长 29.5 厘米, 宽 3 厘米
	牙签	80	长 8.2 厘米, 宽 1.5 厘米
	筷套	80	-
	分菜勺	50	长 34 厘米
	菜单	10	长 18.5 厘米 宽 13 厘米
	工作台	8	100 厘米×200 厘米
	台卡	16	长 10 厘米, 宽 5 厘米, 高 8.3 厘米
西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5	1.2 厘米×2.4 厘米木质
	扶手椅	40	-
	十寸装饰盘	40	8~10 英寸 (20.3~25.4 厘米)
	白葡萄酒杯	130	底面直径 7.3 厘米, 高 20 厘米, 口径 17.2 厘米
	红葡萄酒杯	130	底面直径 6.5 厘米, 高 18 厘米, 口径 6 厘米
	果汁杯	130	底面直径 8 厘米, 高 20 厘米, 口径 17.7 厘米
	主菜刀、主菜叉	40	总长 13.5 厘米 总长 21.5 厘米
	汤勺	40	总长 19.5 厘米
	鱼刀、鱼叉	40	总长 20 厘米 总长 20 厘米
	甜品叉勺	40	总长 14 厘米
	头盘叉勺	40	总长 21.5 厘米 总长 20 厘米
	面包碟、黄油刀	40	直径 15.3 厘米 总长 16 厘米
	烛台	5	三头烛台
	胡椒、盐盅	10	高 7 厘米, 底径 5.3 厘米
	黄油盅	10	直径 8 厘米, 高 2.4 厘米, 底径 4 厘米
	牙签盅	10	-
	花插	5	-
	烟灰缸	15	-
	台布	20	1.5 米×1.5 米
	餐巾	80	45 厘米×45 厘米
	账单夹	2	-
	咖啡杯、碟、勺	40	-
	冰水壶	5	-
	菜单	10	-
工作台	5	-	



酒吧服务与管理实训	调酒壶	10	-
	量杯	10	-
	吧勺	10	-
	冰桶、夹子	4	-
	酒桶架	2	-
	雀嘴量酒器	2	-
	顶压式量酒器	2	-
	各类载杯	80	-
	各类酒水	50	-
	制冰机	1	-
	酒篮	4	-
	开塞器	5	-
	扳手	5	-
	咖啡机	1	-
茶艺服务与管理实训	茶船	15	木质
	茶道组	15	木质
	茶仓	30	紫砂/瓷
	随手泡	15	不锈钢/紫砂
	茶盘	15	木质/藤制/竹制
	茶巾	15	棉
	水盂	30	紫砂/瓷
	乌龙茶行茶具	15	-
	绿茶行茶具	15	-
	花茶行茶具	15	-
	红茶行茶具	15	-
	普洱茶行茶具	15	-
	各类茶叶	10	-
	桌椅	15	-
	冰柜	1	-

十一、编制说明

1、方案落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生在校学习时间为5个学期，校外顶岗实习不超过1个学期。第1至第5学期每学期教学周数为18周，机动、考试各1周，按28~30学时/周计算，第6学期顶岗实习为18或19周，按30学时/周计算。

2、第1至第5学期集中安排整周教学周（实训教学、认识实习或教学实习等），以培养学生专业实践能力。

3、任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

(1) 人文素质类：名著欣赏、中国四大名著中的公关艺术、音乐鉴赏、影片欣赏、书法、本地区概况、民族民俗、宗教文化等，或语文、数学、英语课程的拓展内容。

(2) 专业技能类：插花、咖啡调制、饮食文化、烹饪基础知识、Opera、宴会策划与设计、饭店装潢与布置、产品策划、市场营销等，或技能拓展考级的强化课程。