



成都职业技术学院
酒店管理专业人才培养方案

专业名称:	酒店管理
专业代码:	640105
制订部门:	旅游分院

2019年05月

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求及修业年限.....	1
三、所属专业群.....	1
四、职业面向及职业能力要求.....	1
五、培养目标及培养规格.....	8
六、毕业能力要求.....	10
七、课程设置及要求.....	12
八、人才培养模式.....	17
九、教学进程总体安排.....	20
十、教学实施保障.....	20
十一、毕业要求.....	28
十二、继续专业学习深造建议.....	28
十三、其他需要说明的内容.....	29
十四、附录（教学进程表）.....	30

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

二、入学要求及修业年限

入学要求：普通高中毕业生、中职毕业生或同等学力人员

学历为大学专科，学制：三年

三、所属专业群

旅游管理专业群

四、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

就业面向的行业：旅游饭店、民宿、精品饭店等住宿业和餐饮业和

主要就业单位类型：企业

主要就业部门：一线运作部门（前厅、餐饮、客房部门）

二线支持部门（人力资源、市场销售、财务等部门）

可从事的岗位：

表 1 酒店管理专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技 术领域举例	职业资格证书和 职业技能等级证 书举例
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	4-03 (GBM 40300) 住宿和餐厅服务人员 4-03-01 (GBM 40301) 住宿服务人员 前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 旅店服务员 (4-03-01-03) 4-03-02 (GBM 40302) 餐饮服务人员 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师	前台接待 客房协调 餐厅服务 酒吧调酒 销售协调	

			(4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	
--	--	--	-------------------------------------	--

表2 酒店管理专业岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力及要求
		初始岗位	发展岗位		
1	前台接待	✓	□	负责所有与前台相关的活动，如接待、办理入住和退房手续、给客人安排客房、外汇业务以及协助处理客人的问询等。	1、具有客房管理系统和前台、大堂设备使用的能力； 2、具备前厅对客服务和双语交流技能； 3、具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力； 4、具有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力； 5、优良的沟通交往能力； 6、细致的信息处理能力。
2	礼宾员	✓	□	负责为客人行李存储需求提供服务，接收，标注和领取行李等礼宾服务。	1、能完成前台礼宾服务工作任务； 2、能适应倒班，健康良好的气质； 3、基本的英文表达能力； 4、优良的沟通交往能力；
3	宾客服务中心文员	✓	□	及时和专业的态度接听从外部打入的电话。	1、熟练使用前台系统，适应夜班； 2、能用专业态度接听从外部打入的电话 3、流利的中文和英文表达能力； 4、有吃苦耐劳、良好团队协作的能力。
4	客房服务员	✓	□	按照既定标准和工作程序，及时清洁客房和套房，确保宾客满意度。	1、能按照星级酒店客房规格、房务服务流程开展客房服务工作； 2、能熟练使用房务服务的工具和设备； 3、具备客房服务双语沟通能力； 4、有吃苦耐劳、良好团队协作的能力。
5	餐饮服务员	✓	□	为客人提供快速热情的餐饮服务，根据设定的标准确保餐饮外观的质量；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，以及当地的规章制度。	1、具有开展中西餐宴会设计和服务工作的能力； 2、会使用中西餐宴会服务用具和设备； 3、具备咖啡、鸡尾酒、茶艺操作技能； 4、具备外语沟通能力； 5、具有有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力。
6	吧台调酒师	✓	□	客人提供酒水产品调制服务，并为特定客人定制化的	1、具有开展中西餐宴会设计和服务工作的能力（酒水

				设计鸡尾酒产品，同时负责酒吧摆设、酒水补充、酒水销售等工作。	部分) 2、具备较好的文化创意设计思维及能力 3、能够完成酒吧产品的制作 4、能够使用英语提供国际化的酒店服务 5、熟知酒店常见的营销活动，掌握常用的营销活动方式（酒水部分）
7	前台主管	<input type="checkbox"/>	✓	负责管理所有前台的运营效率和服务工作；根据设定的说明和标准提供及时和专业的入住和退房服务。	1、管理所有前台的运营效率和服务工作； 2、根据设定的说明和标准提供及时和专业的入住和退房服务； 3、拥有良好的中、英文表达能力； 4、熟练使用微软办公软件和前台系统； 5、具有解决问题和组织能力； 6、拥有 1 年前台或宾客服务工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
8	前台经理	<input type="checkbox"/>	✓	管理前台的各方面工作，包括但不限于注册客人、行李服务、礼宾服务、商务中心、电话服务、客人预订等确保客人的满意度，使酒店利润最大化。	1、拥有流利的中、英文表达能力；良好写作技能； 2、能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理； 3、具备成本控制意识和能力能力； 4、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 5、熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 7、良好的领导技能； 8、拥有 2 年酒店宾客服务工作经验，包括 1 年管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
9	值班经理	<input type="checkbox"/>	✓	按需要与酒店其它部门进行合作、协调和沟通；就客人的需求做出反应并解决相关问题。	1、拥有流利的中、英文表达能力； 2、具有良好写作技能； 3、熟练使用微软办公软件和前台系统； 4、具有解决问题和组织能力； 5、拥有 2 年前厅或宾客服务工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
10	礼宾部主管	<input type="checkbox"/>	✓	负责提供关于酒店设施、场所和功能的准确信息并答复客人的问询；管理客人的钥匙、信件、留言、电报和包裹等。协调客人的需求，要	1、能提供关于酒店设施、场所和功能的准确信息并答复客人的问询； 2、管理客人的钥匙、信件、留言、电报和包裹等； 3、协调客人的需求，要求和问询以确保提供卓越和超值

				求和问询以确保提供卓越和超值的服 务。	的服 务； 4、拥有良好的中、英表达能力； 5、具有良好写作技能；熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，组织和培训能力； 7、拥有1年礼宾部工作经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
11	礼宾部 经理	<input type="checkbox"/>	✓	监督和指导礼宾服务的各方面工作；领导协调客人的需求。确保为客人提供卓越和超值的服 务。	1、监督和指导礼宾服务的各方面工作； 2、领导协调客人的需求。 3、拥有良好的中、英文表达能力； 4、具有良好写作技能； 5、熟练使用微软办公软件和前台系统； 6、具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 7、拥有2年酒店宾客服务工作 经验，包括6个月管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景。
12	宾客关系副 经理		✓	执行和履行酒店的本地相关政策 和程序，有计划的协助前台，总机，商务中心和礼宾各个部门的正常运作；在客人入住期间，维护客户关系，个人化的重视和提供温馨的服务最大化的满足客人等。	1、具备客户问题咨询和投诉处理的跨文化沟通能力； 2、形象气质佳、亲和力强、流利的中文和英文表达能力； 3、具有吃苦耐劳、良好的团队协作的能力； 4、优良的沟通交往能力； 5、细致的信息处理能力。
13	客房主管	<input type="checkbox"/>	✓	监督和检查分配给客房、公共区域服务生的工作，按酒店和公司业务目标确保符合产品的质量 标准，为酒店客人提供卓越的服务。	1、监督和检查分配给客房/公共区域服务生的工作； 2、拥有良好的中文表达能力； 3、英文读写能力； 4、熟练使用微软办公软件；具有组织和培训能力； 5、拥有在相似规模酒店2年客房工作经验，包括的管理经验或培训经验。
14	客房部经理	<input type="checkbox"/>	✓	协助管理客房部的日常工作，按酒店和公司业务目标确保符合产品的质量 标准，为酒店客人提供卓越的服务。	1、能协助管理客房部的日常工作 2、良好的中、英文沟通、读、写能力； 3、熟练使用微软办公软件；具有解决问题，推理，号召，组织和培训能力； 4、良好的领导技能； 5、能根据酒店条件和客户需求设计主题客房和夜床创意等； 6、拥有在相似规模酒店3年客房工作经验，包括的管理经验。

15	餐饮部 主管	<input type="checkbox"/>	✓	负责所在餐厅的服务和菜单内容的提供情况，确保高品质和一致性；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，以及品牌规范和当地的规章制度。	<ul style="list-style-type: none"> 1、2年及以上同等岗位相关工作经验； 2、具备成本控制意识和能力能力； 3、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 4、具有承接会议服务的能力； 5、具备员工管理方法； 6、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力； 7、具有解决问题和培训的能力；
16	吧台主管	<input type="checkbox"/>	✓	协助监管酒吧运营工作，确保已开发的酒水产品的品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，和当地的规章制度。	<ul style="list-style-type: none"> 1、能协助监管酒吧运营工作； 2、确保酒水产品品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标； 3、具备成本控制意识和能力能力； 4、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 5、具备员工管理方法； 6、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力； 7、具有解决问题和培训的能力； 8、良好的领导能力，3年相关工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景；
17	餐饮部 经理	<input type="checkbox"/>	✓	协助监管餐厅运营工作，确保已打造的餐饮品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标；遵守当地的卫生和安全法规，或其它适用的规定，和当地的规章制度。	<ul style="list-style-type: none"> 1、能协助监管餐厅运营工作； 2、确保餐饮品质和宾客服务标准，以及部门的收入和利润目标； 3、具备成本控制意识和能力能力； 4、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 5、会进行会议、宴会等饭店主题产品策划及管理工作，具备较好的文化创意能力； 6、具备员工管理方法； 7、具有吃苦耐劳、具有良好的团队协作的能力； 8、具有解决问题和培训的能力； 9、良好的领导能力，3年相关工作经验，包括管理经验，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景；
18	销售主任	<input type="checkbox"/>	✓	按照年度市场销售计划管理销售工作和活动，完成并超越酒店的预算和销售战略目标。	<ul style="list-style-type: none"> 1、能够熟知酒店国际客源市场消费文化心理； 2、能策划酒店营销方案； 3、具备良好的双语客户沟通和客户管理能力； 4、具有吃苦耐劳、具有良