

# 2023年旅游酒店人才管理方案 旅游服务与管理人才培养方案(模板5篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 旅游酒店人才管理方案篇一

### 一、招生对象与学制

招生对象：初中毕业生。

学制：三年。

### 二、培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展，具有综合职业能力的导游和旅游企事业单位基层服务与管理人員。

业务范围：毕业生主要面向旅行社、旅游景点、各类展览馆、酒店宾馆等旅游企事业单位，从事导游和基层服务与管理工作。

素质目标：具备良好的思想政治素养和旅游职业道德；遵守行业法律法规，具有自觉学法、懂法、守法意识；具有健康的体魄、良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神；具有良好的人际交往能力和团队合作精神；具有较强的安全生产、环境保护和节约资源的意识。

知识目标：掌握本专业必备的政治理论和文化基础知识；

掌握本专业相应的礼仪礼宾和形体知识；掌握旅游的基本概况和客源国习俗；初步掌握人力资源管理和旅游心理学方面的知识；初步掌握旅游市场营销基础知识与分析方法；熟练掌握现代酒店各服务部门的基础知识、运作流程和管理知识；熟练掌握导游服务的相关知识；熟练掌握旅行社各服务部门的基础知识、运作流程和管理知识。

能力目标：具备本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力；具备良好的语言表达能力和应用文写作能力；具有熟练运用计算机的能力；具有将知识、技能、态度转化为专业所需的能力；具有较强的前厅、客房、餐饮等酒店服务能力；具有扎实的导游技能；具有基本的旅行社业务操作能力；具有一定的公关销售能力；具有一定的信息收集和处理能力、交流合作能力、解决问题能力、组织协调能力和终生学习能力；具有一定的创新和创业能力。本专业学生应取得以下证书：

素质证书：书法等级证书、计算机等级证书、普通话水平等级证书、英语等级证书；职业资格等级证书：导游证、餐厅中级工证、客房中级工证；技能拓展证书：茶艺证、插花证。

## 一. 招生对象与学制

招生对象：初中毕业生

学 制：全日制三年

## 二. 职业岗位分析

### （一）旅游服务与管理专业及现状

朝阳产业旅游业已成为世界许多国家的支柱产业，得到各国政府的大力支持，中国也不例外，随着中国旅游业的快速发展，各地的旅行社和酒店如雨后春笋般涌现，且朝着高档次、

高星级发展，与旅游相适应和配套的吃、住、购、娱的产也迅速扩张，就滨海县而言，过去只有滨海县人民政府招待所（滨海宾馆）一家星级饭店，现在已经发展到拥有天海元、财苑宾馆等16家星级宾馆，餐饮也行成了规模化经营，全县旅游服务与管理从业人员达万人。但目前的从业人员良莠不齐，对经专门培训的优秀旅游管理和人才的需求非常强烈。旅游从业人员需要有职业道德观念，遵纪守法、爱岗敬业、恪尽职守，灵活、恰当地处理好和宾客的关系，并提供优质的服务。

职校教学质量不高的主要原因是生源素质低、教材偏难。从中职的培养目标以及理论联系实际、凸现实践性与参与性的教学宗旨出发，中职旅游服务与管理专业教学应运用行为导向法，在整个教学过程中，创造一种学与教、学生与教师互动的社会交往的情景尤其是通过学生积极的参与和实践，来培养复合型人才。

## （二）毕业生的就业范围

1. 旅行社业 25%
2. 酒店业 45%
- 20% 3. 其他行业（旅游投资企业、营销业等）
4. 窗口服务行业 10%

## （三）主要职业岗位

本专业学生能从事的主要职业岗位有：

1. 旅行社各管理岗、导游岗、计调岗等。
2. 星级宾馆前厅部、营销部、客房部、餐饮部等部门的管理

岗、服务岗。

3. 旅游营销公司营销人员岗、景点讲解员岗、管理岗。

4. 各类企事业单位秘书岗、接待人员岗。

5. 窗口行业客服人员岗

### 三. 培养目标与要求

#### （一）培养目标

本专业为旅行社、酒店等旅游企业及中外合资企业培养品学兼优的中等旅游管理和服务人员。

#### （二）专业要求

##### 1. 文化知识要求

系统掌握本专业所必须具备的文化科学知识，能用英语、粤语进行日常对话以及酒店中的对客服务；会基本的计算机操作，会使用计算机办公；具有较强的汉语口头表达和文字表述能力，以及一定的社会综合能力。

##### 2. 专业知识要求

熟练掌握专业的基本理论、基础知识，要求具备较强的独立工作能力和实践操作技能，能胜任本专业（旅行社和酒店）各管理、服务工作；能使用普通话、常用旅游英语和粤语等接待宾客、处理业务、锻炼出健康的体魄和得体的仪表。

### 四. 教学进程与时间分配表（见附表）

### 五. 理论与技能教学内容说明

## （一）专业理论课

### 1. 《餐饮服务与管理》

讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责，菜点酒水知识，中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程，进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识，能灵活处理常见与疑难问题，能胜任餐饮部各岗位工作。

### 2. 《客房服务与管理》

讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作。

### 3. 《前厅服务与管理》

讲授酒店前厅部各岗位的接待服务与管理的知识（如：组织机构、职责范围、预定、前厅服务、总台接待与销售、房价与宾客关系管理等。）使学生掌握前厅接待与运转知识，能胜任前厅各岗位工作。

### 4. 《导游实务》

主要讲授导游业务，尤其是旅游接待中的一些主要问题和事故的预防与处理，使学生掌握与导游工作相关的知识，明确导游的职责，能胜任导游工作。

### 5. 《饭店英语》

在中专英语的基础上，系统讲授旅游酒店英语，强化听说能力的培养。使学生掌握一定数量的旅游服务术语，有较好的语音、语调基础，具备一定的旅游服务会话能力。

### 6. 《旅游概论》

讲授旅游的概述、发生及发展、基本要素、旅游市场、旅游业的构成，在现代社会发展中的作用及发展的前景。使学生初步了解旅游业的概况。

## 7. 《旅游交际礼仪》

讲授我国的主要客源国或地区的民族礼仪和习俗，训练学生的仪态仪表，使学生掌握旅游服务工作中应具有礼仪，能有针对性地做好礼貌服务。

## 8. 《中国旅游地理》

讲授中国地理概况，激发爱国主义情感，使学生掌握中国和世界旅游地理的重点脉络，掌握我国的主要旅游资源的概况和特点。

## 9. 《导游基础》

讲授中国和湖南的历史文化、旅游资源、古代建筑、园林、菜肴、民族风俗、宗教、风物特产等与旅游相关的知识。

## 10. 《秘书》

讲授秘书工作需要的应用文写作，比如请示、报告、总结、计划等等。

## 11. 《导游语文》

使学生掌握必要的语法、修辞和逻辑等语文基础知识，掌握记叙文、说明文、议论文和常用应用文的写作知识，背诵并理解一定的古文和诗词赋联；增选有关旅游作品供阅读，加强服务语言的学习与应用。

## 12. 《政策法规》

讲授国家的规章制度，旅游涉及到的保险、旅行社、酒店的运作等等导游管理条例等。

### 13. 《旅游市场营销》

使学生了解如何组团、如何提高旅游企业的销售额、美誉度等营销手段。

### 14. 《旅游心理学》

使学生了解旅游心理学基本知识和旅游服务心理

## （二）技能训练课

### 1. 旅游景点实训

通过实训，能准确熟练地运用语言对一景点进行讲解；掌握导游服务基本程序及国家旅游方针政策；能妥善处理导游过程中各类突发事件。

### 2. 模拟导游实训

### 3. 酒店实训（前厅、客房、餐饮）

通过实训，掌握前厅部各岗位的工作流程及对客户服务的基本技巧，熟练运用推销技巧并妥善处理客人投诉；掌握客房部各岗位的工作服务技能。

通过实训，掌握餐饮部各岗位操作规程如摆台，能熟练操作并达到质量标准；掌握菜单设计基础知识及菜点酒水知识；掌握餐饮成本控制的基本方法。

### 4. 毕业实习

学生到旅行社、酒店或其他行业定岗实习，完成老师布置课

题，由实习单位和学校共同组织进行答辩考核。

## 六. 能力分析表

# 旅游酒店人才管理方案篇二

## 一、培养目标

本专业主要培养热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，适应社会主义市场经济需要，熟悉酒店企业各项主要业务，具有现代酒店业经营管理理念，具备牢固专业管理理论知识和熟练职业技能，能够对酒店前厅部、客房部、餐饮部等主要业务部门的一线工作进行组织、管理等工作的德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

## 二、培养要求

毕业生应获得以下几方面的知识和能力：

(1) 具备基本的计算机操作能力；

主干学科：管理学、公共关系学、消费心理学、组织行为学

## 四、专业核心课程

主干课程：《酒店管理概论》、《酒店餐饮管理》、《酒店前厅管理》、《酒店客房

管理》、《酒店人力资源管理》、《酒店市场营销管理》、《酒店服务礼仪》

## 五、学制



学制：三年

## 六、最低毕业学分要求

## 七、教学进程计划表

### 一、培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游-行业现状并且具备基本旅游服务技能，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

#### （一）职业与岗位分析

#### （二）人才规格

本专业学生主要学习旅游管理方面的基本理论和基本知识，进行旅游-行业基层服务操作技能的基本训练，具有旅游-行业基层管理和服务的的基本知识和能力：

（1）熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级客房服务员资格证书。

（2）熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级餐厅服务员资格证书或中级调酒师资格证书。

（3）熟悉市场调查和公关策划的工作方法，掌握酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能。

(4) 具备一定的英语读写、听说能力，在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书。

(5) 具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达技巧。

(6) 具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作，在校期间通过国家一级计算机水平考试。

(7) 具有较强的创新意识和自我拓展能力。

### (三) 职业核心能力

酒店服务能力和人际交往能力

## 二、学制、修业年限及招生对象

1、本专业基本学制为3年（2+1，2年在校学习，0.5年酒店顶岗实习，0.5年毕业实习），学生可以在修满学分后提前毕业。

2、招生对象：普通高中毕业生（文理兼收）、中等职业学校毕业生。

## 三、素质、能力、知识结构分解表（职业能力结构及其分解）

104

## 四、教学时间分配

表一 专业教学时间分配表

表二 各类课程学时、学分比例

105

## 五、理论教学计划进度

表一 必修理论课程教学计划进程表

表二 专业方向课、专业选修课进程表

106

107

上者计3学分；同一类奖多次获奖者，按最高奖项计学分，不予重复计学分。

3. 学生参加教师的研究课题并独立承担其中一部分项目，其工作和成果经系部审核、教务处审定，可计0.5~2学分。

4. 获得规定等级以上或以外的等级证书(职业资格证书)，每证计1学分，最多计3学分。

108

## 七、毕业学分及有关要求

(三) 其他学分4学分，可通过如下形式获得相应学分：

1. 经团委核准，集体组织或集体进行的2周以上的社会实践活动计1学分。

## 八、专业核心课程与主要实践环节

(一) 专业核心课程

(二) 主要实践环节

酒店管理专业认识实习、酒店模拟实习、酒店顶岗实习、毕

## 业实习 九、必要的说明（含特色）

- 1、第二学期暑期布置学生到家庭所在地进行旅游需求社会调查，第三学期开始应按要求提交调查报告。
- 2、第五学期、第六学期，学生将进驻四星级以上酒店进行顶岗实习，由酒店和学院对学生进行共同管理。
- 3、学生在校期间必须取得劳动部餐厅服务员中级职业技术证书、前厅客房中级职业资格证书、调酒师中级职业资格技术证书、茶艺初中级证书、高职高专英语证书以及普通话等级证书、计算机等级考核证书。

109

### （一）专业培养目标及要求

**培养目标：**本专业培养适应星级酒店发展需要，具备较高的现代管理理论素养和系统的酒店管理专业知识，具备人文素质、国际视野、创新意识、创业精神、实践能力和社会责任，熟悉现代星级酒店经营管理方法和手段，能够在高星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮业机构、教育研究机构等从事酒店管理、接待服务及教学和科研工作应用型、复合型专业人才。

**培养要求：**本专业的学生主要学习酒店管理方面的基本理论和基本知识，接受现代星级酒店服务与管理方面的基本训练，掌握专业管理理论知识和酒店经营管理的基本能力。

毕业生应获得以下几方面的知识和能力：

1. 掌握酒店管理的基本理论、基本知识；
2. 掌握科学的学习和思维方法，具有运用酒店管理理论分析

和解决问题的能力；

3. 熟悉我国关于旅游和酒店管理的方针、政策和法规；

4. 了解国内外酒店和现代服务业的发展趋势；

6. 具备国际化酒店服务与管理标准化职业素养；

7. 具备较高的外语水平，拥有较高的国际交流能力。

## （二）专业核心课程

旅游学概论、酒店管理概论、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒店品牌建设和管理、现代服务业管理、酒店商务英语、酒店-公-关礼仪。

## （三）学制及授予学位

学制：四年；学位：管理学学士。

## （四）专业教学计划总表

# 旅游酒店人才管理方案篇三

## 一、酒店行业人力资源特色

### 1. 酒店行业是典型的劳动力密集型行业

据世界酒店组织预测，到2020年，中国将成为世界上酒店业发展的第一大国。酒店企业对人才的需求从数量上来说，在不断增加，呈现逐年递增的趋势，对人才需求从质量上来说，要求也越来越高。由于市场规模扩大，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加。因此现有的酒店人才远远不能满

足市场的需求。

## 2. 虽然基础岗位工资低，但必须从基础岗位做起

初进酒店的员工必须从基层做起。和员工高强度的工作内容比较起来，酒店员工的薪酬水平较低，薪资的不平等导致人才流失很大。

## 3. 酒店是一个可以快速实现人生价值的行业

作为全球十大热门行业之一，酒店管理专业在国际上一直属于热门专业。随着2015北京奥运会、2015上海世博会、2015年广州亚运会和越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对酒店管理人才的需求也日益增大。酒店行业职位之多，人才之空缺，在所有行业中名列前茅。因此酒店行业目前不管是基层服务员，还是中高级的酒店管理职位，其人才需求量都缺口很大。特别是经济型酒店，正处于发展阶段，人才需求量要比其他类型的酒店高出很多。

## 二、酒店行业需要什么样的人才

### 1. 对人才基本知识和技能的`要求

(1) 基本技能：计算机应用能力、英语听说读能力等。

(2) 专业技能：熟练掌握酒店各项客服技能与技巧，并取得相关职业技能等级资格证。

(3) 专业拓展能力：掌握深层次分析问题的能力，并且要在工作、生活

## 一、本专业的社会需求调研分析

旅游业的蓬勃发展为酒店业的发展提供了极大的机遇。随着社会主义市场经济的发展,尤其是在我国加入wto后,我国的旅

游业面临着更多的机遇和挑战。一方面,随着人民生活水平的提高,对旅游休闲的需求将更加旺盛,也为酒店业发展提供了更多的发展机会和就业水平;另一方面,外资的大量进入,对既懂中国国情又具有酒店管理专业知识的中国酒店业人才需求也更加旺盛,中国国内的酒店在激烈的竞争中也会增加对人才的渴望,这都为本专业的就业前景打下了良好的基础。

本专业的设置,充分适应了市场发展的需求。据专家估计,我省旅游-行业就业人数到2015年将由2000年的238000人发展到1200000人。所以,学生良好的就业前景为我院酒店专业的设置和人才培养提供了依据。

## 二、专业培养目标

培养适应旅游业发展需要的旅游管理与服务、现代酒店管理与服务的初、中级人才。

培养具有旅游与酒店管理基本知识、基本技能以及能掌握电脑操作、英语对话能力、熟练我国旅游业发展的方针、政策、法规、发展动态和主要客源国家(地区)的民族民俗、交流礼仪等、具有能运用所学知识解决实际工作中问题的基本能力。

## 三、修业年限与学制、对象:

修业年限:三年 学制:全日制

对象:初中应、往届毕业生

## 四、职业技术领域分析

1. 旅游饭店前厅、客房、餐厅等部门服务工作
2. 旅游-行业行政部门旅游接待服务工作

3. 旅游相关企业的服务工作

4. 会展中心的服务工作

五、人才培养规格要求和知识、能力素质结构

（一）职业能力的要求

1、具有良好的职业道德和行为规范

（三）本专业毕业生应达到的要求 1、基本素质的要求 （1）  
思想道德素质

坚持四项基本原则，热爱祖国、热爱中国共产党，努力学习马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想；树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的道德品质和文明行为习惯。

（2）职业素质和人文素质

立足生产、建设、管理、服务第一线，脚踏实地，爱岗敬业；具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观点，个性鲜明、学有所长；有较强的法律意识，能自觉遵纪守法，善于与人合作。

（3）身心素质

具有良好的生活习惯，爱好运动，具有健康的身体；具有良好的个性品质和抗挫能力、较强的心理调适能力，懂得自我保护。

2、知识目标的要求

必备的文化基础知识；思想道德与法律知识；旅游政策法规知识；饭店管理基本知识；前厅、客房与餐饮知识；体育、



军事与劳卫保健知识；公关礼仪知识。

3、职业能力和基本技能目标的要求

4、在校期间应取得的职业资格证书

六、教学环节进程安排表 （一）教学活动时间分配表

七、课程设置及时间分配表

八、教学时间安排表

注：

1、第四学期1---9周上课（含考试考查），《饭店服务技能》集中安排在校实训2周，酒店教学见习4周。

2、第三学期的考证课建议开设为教学节。

3、《军事课》36学时，由保卫处具体安排，不进课表。

4、教学和毕业实习共计52周，每周30学时，总学时为1560学时，总学分为52分。

## 旅游酒店人才管理方案篇四

### 一、培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游-行业现状并且具备基本旅游服务技能，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾

馆、酒店)及餐饮企业管理、服务第一线,熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式,具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

### (一) 职业与岗位分析

### (二) 人才规格

本专业学生主要学习旅游管理方面的基本理论和基本知识,进行旅游-行业基层服务操作技能的基本训练,具有旅游-行业基层管理和服务的的基本知识和能力:

(1) 熟悉酒店前厅、客房工作服务规范,掌握酒店业服务与管理的基本技能,通过学习考取中级客房服务员资格证书。

(2) 熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范,掌握餐饮业服务与管理的基本技能,通过学习考取中级餐厅服务员资格证书或中级调酒师资格证书。

(3) 熟悉市场调查和公关策划的工作方法,掌握酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能。

(4) 具备一定的英语读写、听说能力,在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书。

(5) 具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达技巧。

(6) 具备较强的计算机运用能力,熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作,在校期间通过国家一级计算机水平考试。

(7) 具有较强的创新意识和自我拓展能力。

### (三) 职业核心能力

酒店服务能力和人际交往能力

## 二、学制、修业年限及招生对象

1、本专业基本学制为3年（2+1，2年在校学习，0.5年酒店顶岗实习，0.5年毕业实习），学生可以在修满学分后提前毕业。

2、招生对象：普通高中毕业生（文理兼收）、中等职业学校毕业生。

## 三、素质、能力、知识结构分解表（职业能力结构及其分解）

104

## 四、教学时间分配

表一 专业教学时间分配表

表二 各类课程学时、学分比例

105

## 五、理论教学计划进度

表一 必修理论课程教学计划进程表

表二 专业方向课、专业选修课进程表

106

107

上者计3学分；同一类奖多次获奖者，按最高奖项计学分，不予重复计学分。

3. 学生参加教师的研究课题并独立承担其中一部分项目，其工作和成果经系部审核、教务处审定，可计0.5~2学分。

4. 获得规定等级以上或以外的等级证书(职业资格证书)，每证计1学分，最多计3学分。

108

## 七、毕业学分及有关要求

(三) 其他学分4学分，可通过如下形式获得相应学分：

1. 经团委核准，集体组织或集体进行的2周以上的社会实践活动计1学分。

## 八、专业核心课程与主要实践环节

(一) 专业核心课程

(二) 主要实践环节

酒店管理专业认识实习、酒店模拟实习、酒店顶岗实习、毕业实习 九、必要的说明(含特色)

1、第二学期暑期布置学生到家庭所在地进行旅游需求社会调查，第三学期开始应按要求提交调查报告。

2、第五学期、第六学期，学生将进驻四星级以上酒店进行顶岗实习，由酒店和学院对学生进行共同管理。

3、学生在校期间必须取得劳动部餐厅服务员中级职业技术证书、前厅客房中级职业资格证书、调酒师中级职业资格技术证书、茶艺初中级证书、高职高专英语证书以及普通话等级证书、计算机等级考核证书。

### （一）专业培养目标及要求

培养目标：本专业培养适应星级酒店发展需要，具备较高的现代管理理论素养和系统的酒店管理专业知识，具备人文素质、国际视野、创新意识、创业精神、实践能力和社会责任，熟悉现代星级酒店经营管理方法和手段，能够在高星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮业机构、教育研究机构等从事酒店管理、接待服务及教学和科研工作的应用型、复合型专业人才。

培养要求：本专业的学生主要学习酒店管理方面的基本理论和基本知识，接受现代星级酒店服务与管理方面的基本训练，掌握专业管理理论知识和酒店经营管理的基本能力。

毕业生应获得以下几方面的知识和能力：

1. 掌握酒店管理的基本理论、基本知识；
2. 掌握科学的学习和思维方法，具有运用酒店管理理论分析和解决问题的能力；
3. 熟悉我国关于旅游和酒店管理的方针、政策和法规；
4. 了解国内外酒店和现代服务业的发展趋势；
6. 具备国际化酒店服务与管理标准化职业素养；
7. 具备较高的外语水平，拥有较高的国际交流能力。

### （二）专业核心课程

旅游学概论、酒店管理概论、酒店前厅与客房管理、酒店餐

饮管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒店品牌建设与  
管理、现代服务业管理、酒店商务英语、酒店-公-关礼仪。

### （三）学制及授予学位

学制：四年；学位：管理学学士。

### （四）专业教学计划总表

本专业培养拥护党的基本路线，具有本专业必备的酒店管理基础理论知识和酒店管理专门知识、全面掌握酒店服务的基本技能；具有现代管理理念以及中、高级酒店服务技术与酒店管理水平等实际工作能力，以高星级酒店前厅、客房、餐饮、娱乐、康体等业务部门的领班、主管及部门经理为主要就业岗位，以酒店行政、财务等职能部门的经理、执行经理及总监为发展目标，能够适应于管理、服务第一线需要的德、智、体等全面发展的高星级酒店管理专门人才。

### 业务规格

#### 1. 基本要求

本专业学生主要学习具有本专业岗位群所必备的文化基础知识，掌握所需的专门知识、基本理论、基本技能，能熟练应用本专业岗位的成熟技术，并具有一定的知识更新能力和获取信息的能力。通过学习，应获得以下几方面的知识和能力：

- （1）完备的道德法律知识与较强的自我管理自我发展能力
- （2）较强的人际沟通与团队合作能力
- （3）丰富的应用文知识与熟练的写作能力
- （4）较强的外语口语表达能力和熟练的计算机应用能力

- (5) 基本的创新创业知识与能力
- (6) 前厅服务与管理知识与能力
- (7) 客房服务与管理知识与能力
- (8) 餐饮服务与管理知识与能力
- (9) 酒店营销与策划知识与能力
- (10) 其他相关服务与管理知识与能力

## 主要课程简介和实践教学环节

### 1. 主要课程简介

#### (1) 酒店礼仪

本课程主要包括酒店各岗位人员的礼节、礼貌、仪表仪容的要求。通过学习要求学生了解我国主要少数民族地区和世界各国的风俗习惯，我国主要客源国和地区礼节、礼貌及用餐忌讳、国际礼宾常识。并通过实际训练掌握酒店服务礼貌、礼节、仪容、仪表及相关的服务用语，能够使学生在工作中注意仪容、仪表，正确使用服务礼貌、礼节及相关的服务用语。

#### (2) 酒店管理概论

本课程主要包括对餐饮业发展概况的了解和酒店管理的基本原理，各营业部门及前厅部的管理特点和方法等内容，通过学习要求学生了解服务质量管理的重要性的管理方法，掌握酒店人、财、物等各种资源的管理方法，掌握酒店成本控制的基本方法，能够解决实际工作中酒店运营过程中出现的基本问题。

### （3）酒店心理学

本课程主要包括心理学的一般知识，顾客心理的特点及消费心理知识。通过

学习要求学生了解顾客的心理过程、个性、特点、及酒店工作者应具备的良好心理素质和酒店服务的心理知识，能够进行顾客心理特点的实例分析。

### （4）酒店英语

本课程主要包括语音、语法、词汇和短文，通过学习要求学生掌握1500个旅游与酒店专业词汇及一定数量旅游服务用语，重点加强听、说、读、写的的能力，突出语音、语调的训练、培养旅游酒店服务英语的会话能力，能够使学生用英语与外籍客人进行简单的、交流会话，引导客人顺利入住酒店。

### （5）餐饮服务与管理

本课程主要包括餐饮服务人员素质要求、各岗位的基本职责、餐饮服务接待的基本程序操作规范，了解各个部门、档口的所属功能。通过学习要求学生了解楼面布局、厨房布局的一般规律及设施的配置和使用，掌握各种营业表格的填制和使用，掌握餐中折花，中、西餐摆台，托盘，斟酒、调酒等基本方法和技巧，了解餐厅工作人员所具备的服务语言和心态，能够应用系列相关工作术语，如：服务语言、迎宾语言、推销语言，使学生能够根据订餐的标准，正确摆台，处理餐饮服务接待中的各种基本问题。

### （6）前厅服务与管理

本课程主要包括前厅服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。通过学习要求学生了解前厅的设施、设备的配置和



使用方法，及各种表格的填制和使用，掌握门僮服务、行李服务、登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范，能够处理前厅服务及管理事项所涉及的各种问题。

### （7）客房服务与管理

本课程主要包括客房服务的基本知识和基本技能，包括各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量及工作人员的素质要求。通过学习要求学生了解客房的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用。掌握西式做床、敲门进房、清扫整理房间、清扫卫生间的步骤、方法和操作规范，使学生能够处理涉及到客房服务及客房服务管理方面的实际问题。

### （8）现代酒店营销

本课程主要包括酒店市场销售管理、市场调查预测和市场定位方法。通过学习要求学生掌握酒店的营销策略及方法等内容，使学生能够根据酒店的实际情况和市场现状，制定酒店的营销策略。

### （9）酒店设备常识

本课程主要包括酒店设施、设备的安全使用、日常维护、保养的基本知识和方法。通过学习要求学生了解酒店设备功能及配套设施，使学生能够正确使用这些设备设施。

### （10）烹饪知识

本课程主要包括烹饪营养、烹饪安全，以及营养技能训练。通过学习要求学生了解烹饪营养、烹饪安全，掌握烹饪营养技能，使学生能够为酒店管理专业其他课程的学习及以后的餐饮服务打下良好基础。

## （11）酒水知识

本课程主要包括中外酒水的起源，不同类型酒水的基本酿制方法及饮用方法以及各种酒水的搭配知识。通过学习要求学生掌握鸡尾酒的调制以及酒的分类和标准，还有斟酒及酒水和菜式如何的搭配，使学生能够自己调制几种基本类型的酒水。

## 2. 专业核心课程

酒店管理概论、酒店心理学、前厅服务与管理、客房服务与管理、现代酒店营销、餐饮服务与管理。

3. 专业工学结合课程 酒店礼仪、酒店心理学、前厅服务与管理、客房服务与管理、酒店英语、现代酒店营销、餐饮服务与管理、酒店布置与艺术、酒店设备常识、酒水知识与调酒。

## 4. 实践教学

### （1）实践教学与理论课教学 （2）实践教学环节

高星级酒店管理认知实训、前厅服务与管理实训、客房服务与管理实训、餐饮服务与管理实训、酒店接待及礼仪实训、酒店管理综合实训、酒店工学结合顶岗实习、毕业实习、毕业设计。

### （3）关键职业技术能力

酒店营销及前厅服务管理能力、客房服务管理能力、餐饮服务管理能力

## 旅游酒店人才管理方案篇五

本次问卷共设计了15个问题，除前2个是酒店基本信息问题外，还有13个问题(含2个开放式问题)。现就其中涉及海南酒店行业最紧缺的人才类型、录用人才时最看重的要素和能力以及对目前高校人才培养方面的看法等几个问题进行简要分析。

### 1、目前西安酒店行业最紧缺的人才类型

在本次调研中，被兄弟院校认为是目前西安酒店行业最紧缺的人才类型且排在前5位分别是“管理型”、“销售型”、“外语型”、“技能型”和“公关型”。

### 2、目前西安酒店行业人才培养时最看重的要素

在本次调研中，被西安酒店认为在人才录用时最看重的要素且排在前3位的分别是“服务态度”、“品德”和“经验”。

#### (一) 课程设置不尽合理

酒店管理专业从某种程度上仍然沿袭着“以课堂为中心，以教师为中心，以知识为中心”的传统教育模式，忽视学生毕业后所从事的职业特点，教学内容与行业实际有脱节现象，滞后于市场需求，更难以与国际接轨。校企联合目前还只停留在低水平的合作层次，缺乏长期的、系统的合作。学生实习往往只能做一些简单而重复操作的事情，得不到很深的感性认识，社会适应性差。

#### (三) 忽视非智力因素的培养

酒店业的特点要求从业人员具有宽广的知识面、高尚的职业道德、主动的服务意识、良好的文化修养、灵活的应变能力以及娴熟的服务技巧，最不可或缺的是较高的政治思想素质及职业道德水准，人际沟通能力，热情、富有亲和力的团队精

神及应对挫折的能力等情商方面的内容。在人才培养中着重专业知识、轻思想道德、情商的训练等非智力因素的教育，培养出来的学生难免因自负、孤傲得不到企业重视，而感到压抑并最终流失。

## 五、拟采取的对策和措施

(一) 以行业为先导，设置调整专业，培养适销对路人才。

随着酒店业的发展壮大，新的岗位需求不断出现。我们将适时组织教师及企业人员共同参加人才需求调研、超前预测分析工作。根据岗位需求情况，设置或调整专业，确保所培养的毕业生符合行业需求。

(二) 以能力为本位、素质为基础，制定人才培养方案。在方案的制定中贯彻适应性、整体性的质量观。在企业提供岗位需求的基础上，由我教研室教师与企业精英、行业专家等组成的专业指导委员会通过分析岗位（群）对知识、能力、素质等基本要求，制定人才培养方案。

(三) 课程体系建设和课程设置的调整思路

1、以应用为目的，以必需、够用为度，加强公共课与职业技能课程体系建设。酒店应用型人才是本专业教学的培养目标，在构建公共课和职业技能课程的教学内容体系时，我们始终坚持突出应用性、实践性原则，强调基础理论知识的必需、够用。在政治理论课教学改革中，重视教学内容的先进性、时代性，把理论知识与社会实践紧密结合，提高学生的政治思想素质，突出“政治育人”，体现教学内容的综合化，让学生掌握足够的、较为深厚的政治理论知识，培养学生法制观念；在文化基础课程教学改革中，改变原来单纯以知识传授为主的方式，重视培养学生的人文精神、健全人格，努力提高学生的文化素质。

2、努力构建“职业能力本位”的职业技能课程体系。职业技能课程改革是课程体系改革的核心。从满足旅游业对应用型人才综合能力的需求出发,分析其职业能力结构,构建该专业的专业技能课程体系。首先,按其职业能力结构设置课程模块。我们根据国家关于高职高专发展规划的要求,大力革新教育观念,在职业技能课程设置上,努力摆脱一般本科院校“学科本位”的课程设置思想的束缚,建立以酒店管理“职业能力本位”的专业课程体系,确定现代饭店管理、旅游市场营销、酒店服务技能等课程为本专业的主干课程。

3、以突出专业特色为重点,加强实践课程教学,增强学生的实践能力。针对原来基础课程设置过多、课时量偏大,为了突出学生的专业特色,强化实践技能训练,在课程体系调整中,增加了实践课程的教学时数。为了让学生适应在岗位群内可转换岗位职业能力要求,就必须增强实践技能课程的通用性,培养学生具有知识内化、迁移、继续学习的能力。与此同时,联系实践教学,提高学生动手能力。4、课程体系、课程设置、教学内容改革力度大,现代技术含量高.形成了特色明显的实用性的教学内容新体系.通过广泛的现场调研及专家论证,确定了本专业毕业生应具备的专项能力要素,并以此为基础对课程进行了重组或新开课程,构建了“能力岗位型”人才培养计划。课程设置共有四大模块:即公共课程模块、职业技能课程模块、实践课程模块、选修课程模块。多门主干课程进行了重组或整合,特色明显、效果好。

我们的思路是从人才培养模式、课程模式、教学内容和教学方法进行深刻地改革。在人才培养上,我们的目标是培养下得去、留得住、用的上的高技能人才。我们要避免出现高职毕业生出现理论不及本科生,操作不及中职生的尴尬局面.逐步形成以就业为导向,以企业需求为依据,形成新的人才培养机制,培养符合企业要求的专门管理人才。在课程体系设计上,学制改革不是简单的压缩课程,而是要在经过充分企业调研的基础上,适当的压缩那些对企业用处不大的课程内容,以实用为基础。无论是课程设置还是教材内容,一切都以就

业为导向。我们将深入企业调研，了解在企业的质量管理岗位上究竟需要哪些知识和技能，在此基础上合理设置专业的主干课程以及主干课程的教学内容。最后我们要改革目前的教学内容和教学方法，以实用为基础，将案例教学提到重要位置，提高学生分析问题和解决问题的能力。因此在教材的编写和教学上我们应该注重联系企业的操作实例，尽可能联系实例来讲解相关的理论知识，加深学生的对理论知识的理解，提高学生实操的能力。

#### (四) 培养“双师型”专业教师

高素质的酒店专业教师是培养高素质旅游人才的保证，是旅游院校提高教学质量的关键。要培养出一流的学生，就必须拥有一流的教师队伍。优秀的酒店管理专业教师应该是“双师型”的专业教师，既能熟练准确传授课程知识，又具有较强实践指导能力。酒店业是一个服务性行业，酒店专业教师的良好职业意识及道德素质结构是必备的，它包括良好的政治素质和无私的奉献精神，以及良好的劳动观念和服务意识。酒店业易受到国内外环境影响这一特点，相应地要求从业人员必须具备敏锐的观察判断能力和很强的应变能力，从事酒店专业教学的教师更需培养这种能力，加强酒店专业教师的角色意识，引导学生树立正确的学习观念。因此，我们有必要采取“走出去、请进来”的办法，采用多种形式培养专业师资；鼓励教师参加并取得国家劳动部门组织的各种资格证书或服务操作技术证书；充分利用远程教育、网络教育等现代教学手段，扩大师资培养的规模；鼓励教师参与酒店经营部门中高级管理工作并能担任部门经理以上职务，以提高酒店专业教师理论联系实际的能力。

(五) 实践教学硬件建设与项目开发。按照与企业技术同步的原则，聘请企业技术人员参与设计实验室、实训中心，所开发的项目重在培养学生的岗位职业能力、综合能力与创新能力。争取在新的一年里与更多的酒店企业进一步达成共识，共建校外实训基地，既利于本专业学生实训，又利于对社会服务，

一举两得。另外要进一步加强校内各实训室的建设。

## （六）人才培养模式改革和工学相结合的探索及措施

### 1. 优化教学方法 加大再造力度

显能，就是指知识、技能、智力等方面的因素，而潜能则是指情商、心态等非智力因素。目前大多数的旅游院校对学生的培养重显能、轻潜能的倾向较为突出，而实际上，由于酒店行业是一个与人打交道的服务性行业，在某种意义上说，态度、人际技巧、情绪控制等非智力因素比单纯的业务知识和业务技能更重要。很多酒店专业学生到酒店、餐饮企业第一线实习时受了委屈，怨声连连，以及大学生跳槽频繁等现象其实都跟它有千丝万缕的关系，所以要在学生显能开发的基础上，加强潜能的开发。教师在平时授课过程中也要有意识的对学生进行反复的心理训练，不断提高他们认识情绪和控制情绪的能力、自我激励和承受挫折的能力、认知他人和人际协调的能力、忍耐力及自我安慰的能力，潜意识的力量非常巨大，学校要注重激发学生的潜意识，使他们在服务过程中碰到困难时能积极的解决问题，同时也能积极自我安慰，坚持到底。

### 3. 培养综合素质，加强创新意识

保持酒店业持续可发展的关键因素是酒店人才必须具有很强的综合素质。培养学生的综合素质，使之具备良好的职业意识、扎实的专业理论和娴熟的操作技能，这样的学生才能够有条件在酒店企业中充分施展才能。学校要积极引导学生树立正确的职业道德意识，培养良好的敬业精神，良好的心理素质，增强服务意识，注意仪容仪表，说话文明礼貌，培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。创新是一个民族进步的灵魂，也是酒店业可持续发展的不竭动力。因为酒店经济是特色经济，没有特色，就不可能吸引游客。因此，在酒店业快速发展的今天，必须对学生进行创新意识和创新思维能力的培养。

养,使学生具有掌握新技术、开发新产品、拓宽新市场、服务再创新的素质.

中职酒店管理专业人才培养方案

人才培养调研报告

酒店管理专业实习报告

酒店管理专业见习报告范文