



中国劳动关系学院酒店管理专业（本科）

培养方案

（2019 年修订）

一、培养目标

按照教育部对专业办学要求及行业发展对人才的需求，本专业目标设定为：培养能够在行业内从事企业发展战略研究，或者适合从事旅游酒店行业、服务行业管理实践的高素质应用型管理人才。本专业毕业的学生应当能够适应大住宿业及餐饮业的发展需要，德、智、体、美、劳全面发展，掌握系统的酒店管理理论知识，具有较高的人文素质和职业素质，具备较强的学习能力，富有国际视野和创新意识，怀有高度的社会责任感和深厚的劳动情怀，能够在各类高星级酒店、连锁酒店、住宿业机构、餐饮集团及现代服务业企业从事经营管理工作，或者在未来从事与酒店住宿餐饮业相关的实践研究、专业咨询类工作。

二、培养规格与要求

本专业强调学生素质、知识、能力的协调发展，要求学生接受现代高星级酒店职业素养方面的基本训练，学习现代酒店经营与管理的理论知识，掌握酒店经营管理的核心能力，并在未来的工作中具有创新精神和创造能力。本专业培养的学生在进入酒店初期应树立酒店从业人员必须具备的基本观念，具有良好的职业道德，具备熟练的酒店服务实践操作技能，经过行业锻炼与岗位实践，能够快速进入管理岗位，并在未来逐渐发展成为适应现代

酒店业及住宿餐饮业发展需要，进行业务发展规划及管理策略、战略制定的高星级酒店、住宿餐饮企业中高级管理人才，或者进行酒店实践研究、酒店专业咨询的管理人才。

通过四年学习，本专业培养的人才应具备如下素质、知识和能力要求：

（一）素质要求

1. 掌握马克思主义、毛泽东思想和邓小平理论及“三个代表”重要思想的基本原理，自觉遵守爱国守法、明礼诚信、团结互助、勤俭自强、敬业奉献的基本道德规范；

2. 拥护党的领导，热爱祖国，遵纪守法，具有良好的政治素质；

3. 具有良好的职业道德和从业理念，具备在国际化酒店工作的职业素质；

4. 具有良好的团队协作精神；

5. 尊重科学和社会的发展规律，对未知领域具有强烈的创新意识和探索欲望。

（二）知识要求

1. 掌握工商管理类学科的基本理论和基本知识，掌握酒店管理的一般方法、职能特点和系统原理；

2. 了解现代旅游酒店业的基本概况、管理理念及发展趋势；

3. 熟悉国家有关酒店经营管理过程中涉及的法律实务问题；

4. 熟悉酒店各部门各岗位的工作流程、技能标准、管理要求及可以帮助学生提高服务质量的各种外延知识，了解在一线运营部门进行质量管理、安全管理、危机管理的基本方法；

5. 熟悉酒店经营中必需的会计、财务知识；

6. 了解酒店在经营、战略管理及国际扩张方面的前沿趋势与发展方向。

（三） 能力要求

1. 掌握现代酒店各岗位必备的基本技能与管理岗位必备的各项业务管理能力；

2. 具备较高的外语水平，拥有较好的中英文沟通交流能力；

3. 能运用经济学、管理学的方法分析解决酒店各部门出现的各类问题；

4. 能够运用劳动关系管理、劳动争议处理所学解决酒店劳动关系问题；

5. 具备战略思维，拥有中高层管理人才要求必备的决策、再学习和创新能力。

三、学制与学位

全日制学习 4 年，按照《中华人民共和国学位条例》授予管理学学士学位。

四、课程体系及学分分配

（一） 课程体系

1. 课程思路

本专业课程的设计思路是一条主线，两个体系。一条主线即“以能力提升为主线”；两个体系即“理论教学体系和能力培养体系”。

2. 课程体系构成

本专业课程体系由六大类课程组成：

- 基本素养课程：重在帮助学生树立正确的价值观，增强学生的人文素质、提高身体素质，完善心理素质。
- 职业素质课程：重在帮助学生端正职业态度，培养学生良好的职业素质。
- 基本能力课程：重在培养学生将来从事管理工作必需的沟通能力，以及分析解决问题必备的逻辑思维能力。
- 核心能力课程：重在培养学生的酒店专业服务操作技能及业务管理、运营管理和职能管理能力。
- 拓展能力课程：重在丰富学生视野，提高学生综合能力，为其将来步入中高层管理阶层提供持续的动力。
- 研究创新能力课程：重在提高学生的研究创新能力，为其将来步入酒店实践研究、业务咨询领域或者创业打好基础。

学生未来步入的工作岗位及其必须具备的素质能力，以及与岗位所需素质能力对应的课程分布如表 1 和表 2 所示。

表 1——酒店管理专业（本科）学生未来工作岗位所需素质能力分析表

就业初期及未来发展岗位与职位		对应课程体系及相关的素质能力
就业初期	酒店服务员	基本素养课程（思想素养、身心素质、人文素质）、职业素质课程、基本能力课程（沟通能力）、核心能力课程（业务能力）
	酒店职能部门初级文员	基本素养课程（思想素养、身心素质、人文素质）、职业素质课程、基本能力课程（沟通能力）、核心能力课程（业务能力）

未来发展	酒店业务部门经理与总监、职能部门经理与总监	基本素养课程（思想素养、身心素质、人文素质、）职业素质课程、基本能力课程（沟通能力、逻辑思维能力）、核心能力课程（业务管理能力、运营管理能力、职能管理能力）、拓展能力课程（领导管理能力）
	酒店高层管理者（驻店经理、总经理）	基本素养课程（思想素养、身心素质、人文素质、专业职业素质）、基本能力课程（沟通能力、逻辑思维能力）、核心能力课程（业务管理能力、运营管理能力、职能管理能力）、拓展能力课程（领导管理能力）、研究创新能力
	酒店或住宿、餐饮企业的创业者	

表 2——酒店管理专业（本科）课程体系与素质能力分析表

课程体系	素质、能力分析	具体课程
基本素养课程	思想素养	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、马克思主义基本原理、中国近现代史纲要
	身心素质	体育、军事训练、心理健康与心理发展
	人文素质	北京旅游、全校性通识选修课（音乐鉴赏、欧洲艺术史……）
职业素质课程	专业、职业素养	职业素质与礼仪、职业生涯规划、酒店业概论、酒店服务学、酒店实用美学、就业指导
基本能力课程	沟通能力	大学英语、沟通技巧、服务心理学
	逻辑思维能力	微积分、概率论与数理统计、计算机、微观经济学、宏观经济学、管理学、会计学原理、统计学
核心能力课程	业务能力	酒店前厅与客房服务、酒店餐饮服务、酒水服务、酒店专业英语、酒店商务英语
	运营能力	酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、食品营养与卫生管理、酒店康乐服务与管理、酒店市场营销、酒店公共关系与危机管理、酒店管理信息系统
	职能管理能力	酒店人力资源管理、酒店劳动关系管理、酒店财务管理、酒店质量管理、酒店法律实务、劳动争议处理、酒店安全管理

拓展能力课程	领导管理能力	职业软技能、酒店领导科学、酒店品牌建设与管理、酒店战略管理、酒店企业文化、
研究创新能力课程	研究创新能力	文献检索与社会调查方法、社会调查与实践、学年论文、毕业论文、创业管理 (注：此类能力的培养不能仅仅依靠课程，而应当以各类核心及拓展能力课程的作业活动及学院组织的各项研究创业实践活动为依托，通过第二课堂活动的举办，融会贯通地培养学生研究创新方面的能力)
备注：培养目标中有关学习能力、国际视野、劳动情怀及社会责任等方面特质的培养无法以专门课程形式体现出来，而是以第一课堂与第二课堂相结合的方式完成。 1、学习能力的培养会在所有课程中通过学生完成任务作业的方式体现出来。 2、国际视野的培养会在酒店业概论、酒店品牌建设与管理、酒店业发展前沿网络共享课程等课程中通过国际酒店管理集团管理经验的学习方式体现，此外，学校会与外界展开一系列合作，如派遣学生参加中国国际网球公开赛、沃尔沃高尔夫中国公开赛等国际性赛事活动的赛事服务、志愿活动，带领学生参加一些有外宾评委的实践竞赛或者参加一些学校组织的学生国际性交流活动、国外院校访学中拓展学生的国际视野。 3、劳动情怀主要在实践课程中体现出来，通过劳动实践（学生校内仿真实践、实践学习），培养学生严谨、专注、敬业、追求卓越、精益求精、推陈出新、用户至上的职业价值理念和工匠精神。 4、社会责任主要在管理学、企业文化等课程中加以体现，在酒店实习的过程中，学生会面对各种社会责任问题，通过真实的场景考量学生的社会责任感，在其返回学校后，通过教师的引导，净化并强化学生的社会责任感。 5. 为贯彻落实卓越人才培养计划，本专业与美国圣地亚哥大学开展学生访学合作。大三期间，本专业选派学生到对方学校访学，按照对方“酒店和旅游管理”专业的要求，参加对方学校的教学、实习和社会实践活动，并取得相应的学分。学生在对方大学所获的学分可以置换我方专业学分。		

（二）学分分配

四年总学分为 148 分,其中,理论教学学分为 108.5 学分,实践教学(包括军训、思想政治理论课社会实践、社会实践与志愿服务、实践学习、学年论文与毕业论文写作等)学分为 39.5 学分,占总学分的比重为 27%。

课 程 体 系				学分	合计	学分比例
通识教育课程	通识必修课	公共必修课程		36	41	28%
		通识基础课（学分包含讲座）		5		
	通识选修课	通识选修课（含通识核心课程）	历史与文化遗产	至少 6 学分	12	8%
			哲学智慧与批判性思维			
			经济与世界视野			
			自然与科学文明			
			文学与艺术审美			
			社会政治与当代中国			
			素养与个体发展			
			工会与劳动关系			
		跨专业跨学科课程		低于 6 学分		
讲座公选课		低于 6 学分				
专业教育课程	专业核心课（必修）		27	81	55%	
	专业方向课（必修）		33			
	专业选修课		21			
	上述专业课程包含专业实践教学学分		25.5 （不加总）			
综合实践教学	军 训		2	14	9%	
	思想政治理论课社会实践		1			
	社会实践与志愿服务		1			
	集中实践环节	学年论文	1			
		实践学习	6			
		毕业论文	3			
合计				148	100%	

五、专业特色、专业核心课程、专业方向课程及专业选修课程介绍

（一）专业特色

本专业遵循“以专业基础为本、以管理应用为实”的基本思想，在教学中努力做到知行合一，坚持专业融入产业、教学融入企业、产教深度融合的嵌入式、体验式的协同育人模式，积极推进专业与产业对接、专业课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、国内教育与国外教育对接，注重学生的学习能力、实践能力、就业能力、创新能力、国际视野的全面提升，同时，也关注基于酒店行业的劳动关系实务管理。本专业力争体现“高起点、宽基础、严要求、重实践”，以“提高素质、拓宽知识、加强能力”为主体思路，设计更适合本专业要求的知识结构和课程体系。

本专业主要突出两大特色：

1. 注重学生综合素质的培养和多元化专业知识结构的构建。本专业按照“拓宽基础、更新内容、整体优化”的思路，开设众多的基础课以及包含中国劳动关系学院的特色课程在内的选修课，为学生奠定厚实的专业基础；同时，以能力为导向，按照酒店管理专门人才应具备经济学、管理学、旅游学三大知识支柱的需要，设置相关主干课程，构建学生多元化的知识结构，为学生就业和职业发展拓展空间。

2. 专业理论教育和专业应用能力培养有机结合，强化实践教学。本专业逐渐构建较为完善的实践性课程体系，在专业培养各个环节中，通过理论教育和一系列实践性课程的教学活动，促使

学生提高运用所学专业知识分析和解决实际问题的能力，培养学生的实务操作能力与管理应用能力，为将来能够更好地胜任酒店行业的工作打下坚实的基础。

（二）专业核心课程

旅游学概论（32 学时，2 学分） 本课程向学生全面而系统地阐明介绍旅游活动与社会经济发展的关系，阐述旅游活动的内容、种类、特点和表现形式，阐述旅游者、旅游资源、旅游企业、旅游组织、旅游市场以及由旅游活动引起的各种关系和现象，分析旅游对接待地区的影响。本课程旨在为学生学习酒店专业知识打下坚实基础。通过本课程的学习，使学生爱旅游，爱生活，爱专业。

酒店业概论（32 学时，2 学分） 本课程主要向学生介绍酒店业的基本状况，其内容涉及酒店与酒店业的基本知识、酒店业的发展趋势、世界著名酒店集团介绍、酒店的工作内容、酒店职业经理人的职业要求等。通过教师的系统讲授，使学生掌握酒店业的基本理论知识，帮助学生积累专业知识、打开专业视野、树立专业意识、培养专业兴趣，为进一步学习和研究后续各专业课程的学习奠定基础。

职业素质与礼仪（32 学时，2 学分） 本课程主要向学生介绍旅游和酒店行业从业人员应具备的基本职业素养、礼仪和道德规范及准则。通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及旅游酒店服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，深化学生的服务礼仪规范和意识，为学生今后塑造良好的社交形象、提高服务艺术、从事旅游及酒店服务工作奠定坚实的基础。

管理学（48 学时，3 学分） 本课程主要包括绪论、管理思想发展史、管理道德与社会责任、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新等内容。通过本课程的学习，使学生正确理解管理的概念，掌握管理的普遍规律、基本原理和一般方法，树立科学的管理理念，并能综合运用对于对实际问题的分析，初步具有解决一般管理问题的能力，并培养学生的综合管理素质，为以后学习其他职能管理课程打下基础。

微观经济学（32 学时，2 学分） 本门课程主要向学生介绍市场经济运行机制的一般原理和规范行为，通过本课程的学习可以使学生在掌握微观经济学基本理论内容的基础上，提高学生的抽象思维能力和逻辑思维能力，使学生了解某些西方经济理论对我国当前的经济改革和开放的借鉴作用，帮助学生理解当今经济生活中的各种现象，理解社会资源如何得以优化配置和充分利用，最终培养学生运用经济学方法分析问题和解决问题的能力，

服务心理学（32 学时，2 学分） 通过本课程的学习，使学生了解酒店工作中的心理现象和心理问题，并能进一步熟悉和了解酒店宾客、员工、管理人员在经济活动中的心理变化，提高分析和处理解决问题的能力，运用所学心理学知识解决在工作过程中遇到的现实问题，为今后从事酒店服务与管理工作奠定坚实的心理基础和准备。

酒店专业英语（32 学时，2 学分） 本门课程将以英语的形式呈现酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门的工作场景，通过学习本门课程，学生将掌握从事酒店一线服务的相关专业术语、重点

词汇及礼貌用语的英文表达，能够流利地使用英语应对一线各工作岗位的场景对话，能够与酒店的外籍宾客及管理人员进行无障碍交流，从而提高学生未来的跨文化交际能力。

酒店前厅与客房管理（24 学时，1.5 学分，企业学习课程）

本门课程的主要内容包括饭店前厅客房的组织结构创建、前厅信息管理、宾客关系管理、房价与收益管理、客房的组织结构创建、客房人力配备、客房部管家系统、客房部物资管理、客房成本控制与预算管理等。通过本门课程的学习，学生应当熟悉酒店房务部门的后台运转流程，了解前厅客房部门人员的配备、岗位信息沟通的规范，熟知如何从收益与成本两个角度提升酒店效益，为其日后步入酒店前厅客房部的管理岗位打下坚实的理论和实践基础。

酒店餐饮管理（24 学时，1.5 学分，企业学习课程）本门课程的主要内容是酒店餐饮部的组织结构设计与人力配备、厨房规划与布局、菜单与酒单的筹划与设计、餐饮服务设备与餐具管理、食品原料采购管理、食品储存管理、餐饮成本控制与核算。通过企业实践，使学生在了解酒店餐饮服务的基础上，进一步深入学习酒店餐饮部的管理运作，为学生日后步入酒店餐饮部的管理岗位打下坚实的理论和实践基础。

酒店质量管理（24 学时，1.5 学分，企业学习课程）本门课程着重学习酒店质量管理实务方面的内容，包括酒店质量管理体系的建立、酒店质量管理的方法、酒店质量管理的发展趋势以及酒店质量管理的评价体系等。通过本课程的学习，使学生了解质量管理的基本含义，质量管理的原理、理论，掌握并运用质量管

理的方法，包括了解顾客需求、服务愿景、外部服务、内部管理以及卓越服务的技巧。

酒店安全管理（1.5 学分，24 学时，企业学习课程） 本课程主要学习酒店安全现象、酒店安全控制管理方面的内容，通过本课程的学习，学生务必理解明确酒店安全管理的重要性，掌握客房、餐饮、康乐、工程等部门安全控制管理的手段与方法，并从组织制度设计、安全责任落实到位、设备设施完善及重大紧急事故预警处理等多角度确保酒店员工、顾客人身及酒店自身财产的安全。

酒店人力资源管理（32 学时，2 学分） 本课程的内容包括酒店人力资源管理中选人、育人、用人、评人、留人的方法等。通过该课程的学习，学生需要掌握现代酒店业人力资源开发与管理的新思路、新观念，在能力上，力求使学生的调研能力、分析问题、解决问题的能力不断提高，能够独立设计或从事某些领域的工作，如招聘方案的设计、培训方案的制定、绩效考核方案的设计、薪酬体系的激励效果评价及设计等，从而不断提高其在人力资源管理方面能力。

酒店市场营销（32 学时，2 学分） 通过本课程的学习，使学生加强对酒店市场营销重要性的认知，熟悉、掌握分析酒店市场营销环境的方法，研究酒店消费者的购买行为，制定酒店市场营销组合决策，组织和策划酒店市场营销活动的方法，培养和提高学生解决酒店营销问题的基本能力，为学生毕业后能够较好地适应酒店市场营销工作的需要打下基础。

（三）专业方向课程

酒店实用美学（16 学时，1 学分） 通过对本课程的学习，学生将学会从美学角度出发，用审美眼光看待酒店行业中的种种要素，包括外在的建筑设计、室内设计之美，内在的经营理念、品位选择之美，以及酒店提供的产品、服务之美。酒店实用美学可以让学生更感性地认知酒店业从宏观到微观运作背后的考量，同时也可以让学生感受到酒店业蕴藏的哲学、艺术、商业等诸多思想内涵。

酒店服务学（24 学时，1.5 学分） 本门课程主要帮助学生了解什么是酒店服务、酒店服务的本质、现代酒店服务发展的新趋势，要求学生在学习本课程后，能够掌握酒店服务中的服务理念，运用所学理念对现实问题进行简单分析，并在未来的工作中树立良好的工作态度和服务观念。

沟通技巧（32 学时，2 学分） 本门课程主要介绍人际沟通的结构与条件，语言沟通的基本原则、表现方式、修辞技巧，非语言沟通的主要形式及其应用，职场、营销及日常生活各种场合中的沟通方式与方法。通过本课程的学习，学生可以提高自己的沟通能力，以较高的情商与灵活的技巧应对生活及工作中的各种沟通问题。

会计学原理（32 学时，2 学分） 本课程教学内容紧紧围绕会计目标，阐述经济业务的处理和会计报告的编制方法，以及各种会计规范。该课程的教学指导思想在于引导学生掌握会计学的基本理论、基本方法和基本操作技能，熟悉会计规范，熟练掌握和

运用各种会计核算方法，为后续相关课程如酒店财务管理的学习打下基础，同时也为学生将来从事酒店收银岗位及财务部门的职能工作奠定基础。

酒店前厅与客房服务（48 学时，3 学分，专业实践课）本课程主要培养学生从事前厅、客房服务工作必备的观念与意识，介绍酒店前厅、客房部各岗位的服务程序、工作方法，通过实训，学生能熟悉酒店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具备较熟练的预订服务、总台接待与收银服务、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、客房清洁服务、对客服务等各项前厅客房服务技能，胜任酒店前厅客房各岗位的服务和基层管理工作。

酒店餐饮服务（32 学时，2 学分，专业实践课）本门课程要求学生通过实训模拟，熟悉中西餐零点和宴会的服务流程（包括餐前准备、迎宾服务、席间服务及结束工作等）、餐饮服务常见的问题及其处理方法，掌握餐饮基础服务技能（包括托盘、折花、铺台、摆台等）和对客服务技能（包括传菜、配菜、上菜、分菜、撤台等）。

酒店商务英语（32 学时，2 学分）本门课程主要以英语的形式呈现酒店中的各种商务活动，以及酒店后台的各种商务运作流程。通过本门课程的学习，学生将了解酒店商务活动的基本英文知识，熟悉如何以英文展开接待顾客、公司及酒店介绍、商务合作洽谈、交易会参展、各种商务通讯（如电话、传真、书信等）、招聘面试等活动；使学生掌握国际商务活动中的基本英语词汇、句型和常用表达方法，做到能用英语流利地进行日常商务交流，能进行电

子邮件、备忘录、商务计划、商务信函等基础商务写作，能阅读产品目录、广告、商务报告、商务图表等基本的商务英语材料。

酒店公共关系与危机管理（24 学时，1.5 学分） 本课程的主要内容是酒店在经营过程中将面临的各種关系状态、企业组织策划的各项活动、酒店企业危机管理的预防与处理方法。通过本课程的学习，使学生树立公共关系意识，培养公关技能，应用公共关系学的基本原理制定公关策略，开展公共关系活动，并且使学生了解酒店行业中可能产生的危机类型，熟悉酒店危机产生的原因及其预防和解决的方法，从而为今后从事酒店公关及危机管理工作奠定坚实的基础。

酒店收益管理（24 学时，1.5 学分） 本课程主要学习酒店收益管理方面的内容，通过本课程的学习，学生需要理解酒店收益管理的重要性，理解确保酒店收益最大化的基本准则，了解酒店收益组成，掌握制定酒店的客房价格架构及制定销售战略、控制房态、调整房价及团队预留房管理的具体方法与灵活调控手段，掌握监测宴会市场需求及根据需求调整宴会销售策略的方法，掌握收益分析及收益预测的方法等。

酒店品牌建设与管理（24 学时，1.5 学分） 本课程主要介绍国际国内知名酒店集团建设品牌的成功经验，帮助学生了解品牌建设的背景与历程，品牌元素体系的构建、品牌创建与资产经营的途径、品牌传播的方式、品牌竞争力的培育、品牌保护、品牌扩张等方面的内容，通过本课程的学习，学生能够树立品牌意识，掌握品牌经营的综合能力，在日后的工作中，以品牌为先导

与核心指导酒店的经营管理工作。

酒店财务管理（32 学时，2 学分） 本课程在阐述现代财务管理一般原理的基础上，着重介绍现代酒店融资、投资和收益分配的财务运作理论和方法。通过本课程的学习，使学生掌握现代酒店财务管理的基本理论和基本方法，具有从事酒店管理工作所必需的财务管理业务知识和工作能力，以提高学生的综合管理能力。

酒店领导科学（32 学时，2 学分） 本课程内容主要包括：领导的认知、领导力与领导者素质、领导科学理论、领导艺术等。通过本课程的学习，使学生在实践认知的基础上，了解领导科学的基本理论和领导活动的基本规律，掌握领导的基本方法，并能够把这些理论知识，与自己将来的工作实践结合起来，提高学生对领导工作的认识水平，帮助学生在未来的工作岗位中提高领导效能。

酒店战略管理（32 学时，2 学分） 本课程的主要内容包括酒店战略使命与目标、酒店战略分析（包括环境分析、竞争优势分析及能力分析）、酒店战略制定（包括基本战略、竞争战略以及扩张战略）、酒店战略控制。通过本门课程的学习，学生应当树立全局观，提高自己的战略思维能力，即在未来的工作岗位中能够对带全局性、决定全局的重大事情进行谋划的思维能力。

（四）专业选修课程

旅游文化概论（32 学时，2 学分） 本门课程是旅游学概论课程内容的补充、提升和深入，主要帮助学生了解和认识到中国悠久的旅游历史和丰富的文化内涵，在对旅游及旅游产业产生感性

认知的基础上，对各种旅游景观背景文化进行进一步深究，深入挖掘各种景观背后蕴藏的深厚文化内涵，使学生掌握旅游客体文化——历史、宗教、园林、建筑、服饰、饮食、民俗、艺术等方面的具体内容和鉴赏知识，帮助学生拓展知识领域、广博学识，使学生在掌握和积累一定的中国传统文化与中国旅游文化的同时，提高自身的专业知识水平与综合文化素养，能更好地为宾客提供适应其审美需求的服务。

酒店康乐服务与管理（16 学时，1 学分） 本门课程的主要内容包括康乐项目的设置、康乐部的组织与管理、康乐服务质量管理、康乐部投诉的处理、康乐部的经营等，通过本课程的学习，使学生掌握康乐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉酒店康乐部运转与管理的基本程序和方法，具有较为熟练的健身和娱乐服务技能，热爱并能够胜任酒店康乐服务与管理工作。

酒水服务（48 学时，3 学分，专业选修实践课） 本门课程主要介绍酒水的分类，不同酒水的特点、主要产地、品牌，酒水与食物的搭配及饮用方法。通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握酒水服务的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，培养学生能够提供标准的酒水配餐、斟酒等酒水服务。

食品营养与卫生管理（32 学时，2 学分） 本门课程的内容涉及基础营养知识、合理营养、特定人群的营养膳食、合理配膳、卫生学基础、食品卫生管理等。通过本课程的学习，使学生懂得如何在加工烹调过程中最大限度地保护食物中的各种营养素，如何从营养角度考虑合理为客人点菜，并掌握保证食品卫生质量的

基本要求与基本方法，以维护酒店用餐客人的健康，提高酒店点菜及烹饪服务档次，培养从事酒店餐饮专业领域工作的高级应用人才，以适应当前酒店发展的需要。

酒店法律实务（32 学时，2 学分） 本课程是一门以典型酒店法律纠纷实务为载体的理论与实务一体化的课程，教学内容主要包括投资酒店所涉法律实务、酒店经营模式所涉法律实务、酒店对客服务所涉法律实务、酒店用工所涉法律实务、酒店同行业竞争所涉法律实务等。通过本门课程的学习，学生可以增强酒店经营管理法律意识与法律思维，提高酒店管理岗位上的酒店法律实务处理能力，提高酒店管理法律风险防范意识，从而培养具有法律素质的酒店管理人才。

酒店管理信息系统（32 学时，2 学分） 本门课程以酒店行业常用的管理信息系统 Opera PMS 系统为依托，让学生通过实践操作，掌握酒店管理信息系统的功能和操作技能。通过本课程的学习，学生熟练掌握 Profile、Reservation、Check in、Check out、Night audit 等 Opera PMS 系统功能和系统操作技能，为今后从事酒店前台管理工作打下扎实的基础。

世界葡萄酒（32 学时，2 学分） 本门课程系统地介绍了葡萄酒的历史、常见的葡萄品种及其特征；葡萄酒的主要类型及风格；主要的葡萄酒产酒国。帮助学生了解美食与美酒搭配的原则；掌握知名葡萄酒产国主要产区的代表葡萄品种、代表葡萄酒、葡萄酒的类型特点及其知名的酒庄或葡萄酒商。掌握如何储存葡萄酒、侍酒以及如何品鉴葡萄酒。使学生在未来的工作中能够恰当

地储存、饮用葡萄酒并且提升学生对于葡萄酒的品鉴能力。

北京旅游（32 学时，2 学分） 本门课程系统性地介绍了北京起源与发展、古都风貌、历史文化遗存、京味文化、风味美食、民俗文化等方面内容的综合性课程。通过本课程的学习，使学生了解、熟悉和掌握北京的旅游资源、文化和历史知识，提高文化素养，具备传播中国传统文化的能力，并使学生掌握从事酒店相关工作所需的资源、文化和历史知识，培养和提高应用旅游文化知识为客人提供咨询服务与酒店相关管理的能力。

酒店劳动关系管理（2 学分，32 学时） 本课程将中国劳动关系学院的特色专业与酒店行业进行了紧密的结合，主要介绍酒店劳动合同管理、酒店用工管理、酒店劳动标准管理、社会保险的缴纳与支付、酒店劳动争议的处理等方面的内容。通过本门课程的学习，学生应当能够把握劳动关系管理的各个环节，预防酒店劳动关系处理中的风险，掌握酒店劳动关系管理中的操作技术。

劳动争议处理（32 学时，2 学分） 本门课程主要向学生介绍酒店与员工之间发生劳动争议时的规范程序，包括劳动争议调解制度、劳动争议仲裁制度和劳动争议诉讼制度。通过本门课程的学习，可以帮助学生理解劳动争议处理法的基本原理，掌握劳动争议处理法律制度，并且依法从事自己的工作，维护自己的权益；同时帮助学生树立以人为本建设和谐社会的理念，为学生将来从事酒店人力资源工作奠定基础。

六、实践教学总体设计

本专业致力于培养具有较强的实践能力、能够迅速适应酒店

工作环境及工作岗位要求的高素质应用型管理人才。为符合新时期酒店住宿业发展对人才的需要，本培养方案着力于构建以专业实践能力培养为中心、以社会实践能力和研究创新能力培养为辅助的实践教学体系。具体安排如下：

（一）专业实践能力培养

为培养学生的专业实践能力，专业实践教学按认知学习、基础技能训练、专业技能训练、职业综合能力训练四个阶梯循序渐进，采用适合于能力训练的教学方法，如演示法、模拟法、角色扮演法、上岗实践法等。

1. 认知学习

学生入学以后，教师在相关课程中以作业方式（如酒店业概论、酒店实用美学等）安排学生到酒店及其他相关旅游企业如旅游集团、餐饮集团等处进行参观考察；学院有计划地邀请酒店业内人士及客座教授定期开设讲座，通过这些活动使学生对服务业、旅游业、酒店业有一定的感性认识，并对自己的专业有所了解，从而激发学习兴趣，为巩固专业思想打下基础。

2. 基础能力训练

结合基础课及专业基础课的教学，安排基础技能训练内容，如计算机操作应用训练、英语听说能力的训练、社交与服务礼仪的训练、沟通技能的训练等。

3. 专业能力训练

在专业课的教学中，安排专业技能训练。例如酒店前厅服务课程中的前厅服务技能训练，酒店客房服务课程中的客房服务技

能训练，酒店餐饮服务课程中的餐饮服务技能训练，酒水服务课程中的咖啡、茶、葡萄酒、鸡尾酒等酒水的配餐及斟酒服务技能训练等。通过专业技能训练，学生较熟练地掌握了与本专业相关的服务操作技能。

4. 综合能力训练

职业综合能力训练主要通过酒店参观学习、专业课程中的实践教学、体验式学习等多个环节共同完成。在专业课程中的实践教学，学生需要通过社会实践调查、文献检索及信息资料搜集、小组讨论等多种途径，完成教师布置的各种案例分析、方案设计、问卷设计等作业，锻炼了学生分析、解决问题的能力。通过在企业体验式学习，使学生将所学到的理论知识和技能正确运用于专业实践，从而巩固和充实理论知识，进一步掌握专业技能，培养学生的职业道德、思维应变及分析解决问题的能力，使学生毕业后能够迅速适应工作环境，经过短暂的磨合之后即可快速走上管理岗位。

（二）社会实践能力培养

社会实践能力培养主要包括在各学期组织学生走进社会，开展各种形式的社会实践和社会服务活动，并相应地组织各种形式的研讨会进行交流。同时，要求学生四年学习期间参加各种社会实践及志愿活动；三年级进行为期一年的实践学习及体验式学习，并撰写学年论文，四年级下学期撰写毕业论文，或者进行毕业设计，这些活动都有助于提高学生的社会实践能力，在学生步入社会前，帮助学生了解社会，理解社会，为日后以成熟的心态、完

善的能力走上工作做好铺垫。

（三）研究创新能力培养

为培养学生的研究创新能力，学院将经常组织与酒店管理专业有关的专家讲座、专题报告，建议或者督促学生参加学校外部的专业学术论坛与学术交流等学术活动。此外，专业教师还需有计划地指导学生进行创新、创业能力的训练，在相关课程中以创业建设小型家庭旅馆，并创造性地进行酒店产品设计、销售渠道的建设以及促销方案的设计，或者鼓励学生参与北京市、学院组织的各项创业实践项目，以培养学生的创业能力或者在未来工作中分析解决实际问题的能力。在此基础上，本专业还会鼓励个别学生参加北京市、学院、系的学生科研课题研究或者参与教师的科研项目，以此为其考研并从事与旅游酒店业相关的研究工作奠定基础。

七、课程设置与教学进程

（一）课程设置与教学进程总表

酒店管理专业（本科）课程设置与教学进程总表

课程编码	课程名称	课程性质	学分	总学时	周学时	实践学时	开课学期	考核方式
一、通识教育课程								
（一）公共必修课								
J000041	马克思主义基本原理	必修	3	48	3		3	考试
J000021	思想道德修养与法律基础	必修	3	48	3		1	考查
J000061	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	4	64	4		4	考试
J000111	中国近现代史纲要	必修	3	48	3		2	考试
J000071	形势与政策（一）	必修	0.5	8	2		2	考查
J000081	形势与政策（二）	必修	0.5	8	2		4	考查
J000091	形势与政策（三）	必修	0.5	8	2		5	考查
J000101	形势与政策（四）	必修	0.5	8	2		7	考查

J000121	劳动教育通论	必修	2	32	2		2	考查
K000011	体育（一）	必修	1	32	2		1	考试
K000021	体育（二）	必修	1	32	2		2	考试
K000031	体育（三）	必修	1	32	2		3	考试
K000041	体育（四）	必修	1	32	2		4	考试
I000131	大学英语（一）	必修	3	56	4		1	考试
I000141	大学英语（二）	必修	3	56	4		2	考试
I000151	大学英语（三）	必修	3	56	4		3	考试
I000161	大学英语（四）	必修	3	56	4		4	考试
H000151	计算机（Ⅰ）	必修	1	32	2		2	考试
H000161	计算机（Ⅱ）	必修	2	64	4		3	考试
学分小计		公共必修课必须修满 36 学分						
（二）通识基础课								
M000051	军事理论	必修	1	32	2		1	考查
L000021	职业生涯规划教育与就业指导（含创新创业教育）（一）	必修	0.5	16	1		1	考查
L000151	职业生涯规划教育与就业指导（含创新创业教育）（二）	必修	0.5	16	1		7	考查
N000061	大学生心理健康与发展	必修	1	32	2		2	考查
L000121	文献检索与社会调查研究方法	必修	1	16	1		4	考查
M002411	讲座	必修	1	16 场				考查
学分小计		通识基础课必须修满 5 学分						
（三）通识选修课								
第一模块	历史与文化遗产	选修	1-2/ 门	16-32/ 门		1. 至少选修三个模块的课程，且修读学分不低于 6 学分；讲座公选课按课程名称分别归入八大模块，不再单列。 2. 八大模块课程的考核方式为考查。		
第二模块	哲学智慧与批判性思维	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第三模块	经济与世界视野	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第四模块	自然与科学文明	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第五模块	文学与艺术审美	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第六模块	社会政治与当代中国	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第七模块	素养与个体发展	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
第八模块	工会与劳动关系	选修	1-2/ 门	16-32/ 门				
跨专业跨学科课程		选修	1-3/ 门	16-48/ 门				考试/ 考查
学分小计		通识选修课必须修满 12 学分						

二、专业课程								
(一) 专业核心课								
L000111	旅游学概论	必修	2	32	2		1	考试
L180071	酒店业概论	必修	2	32	2		1	考试
L180051	*职业素质与礼仪	必修	2	32	2	16	1	考查
L180101	#微观经济学	必修	2	32	2		2	考试
L180111	#管理学	必修	3	48	3		2	考试
L180011	服务心理学	必修	2	32	2		2	考查
L180141	#酒店专业英语	必修	4	64	4		3	考试
L180181	*#酒店前厅与客房管理	必修	1.5	24	1.5	24	5	考试
L180191	*#酒店餐饮管理	必修	1.5	24	1.5	24	5	考试
L180231	*#酒店质量管理	必修	1.5	24	1.5	24	6	考试
L180241	*#酒店安全管理	必修	1.5	24	1.5	24	6	考试
L180221	*酒店人力资源管理	必修	2	32	2	32	7	考试
L180201	*酒店市场营销	必修	2	32	2	32	7	考试
学分小计			专业核心课必须修满 27 学分					
(二) 专业方向课								
H000021	微积分（上）	必修	3	48	3		1	考试
L000051	酒店服务学	必修	1.5	24	1.5		1	考查
L180081	酒店实用美学	必修	1	16	1		1	考查
L180131	沟通技巧	必修	2	32	2		2	考查
L180272	会计学原理	必修	2	32	2		2	考试
L180161	*酒店前厅与客房服务	必修	3	48	3	48	3	考查
L180171	*酒店餐饮服务	必修	2	32	2	32	3	考查
L180151	#酒店商务英语	必修	4	64	4		4	考试
L180641	英语沟通（一）	必修	2	32	2		5	考查
L180651	英语沟通（二）	必修	2	32	2		6	考查
L180211	*酒店公共关系与危机管理	必修	1.5	24	1.5	24	7	考查
L502011	*酒店收益管理	必修	1.5	24	1.5	24	7	考试
L180522	酒店领导科学	必修	2	32	2		7	考查
L180251	*酒店品牌建设与管理	必修	1.5	24	1.5	24	7	考查
L180021	酒店财务管理	必修	2	32	2		7	考查
L180312	酒店战略管理	必修	2	32	2		7	考查
学分小计			专业方向课必须修满 33 学分					

(三) 专业选修课								
H000031	微积分（下）	选修	3	48	3		2	考试
H000081	概率论与数理统计	选修	3	48	3		3	考试
L180262	酒店康乐服务与管理	选修	1	16	1		3	考查
L180092	食品营养与卫生管理	选修	2	32	2		3	考试
L180482	*酒水服务	选修	3	48	3	48	3	考查
L561891	旅游文化概论	选修	2	32	2		3	考查
L180332	宏观经济学	选修	2	32	2		4	考查
L180282	*酒店管理信息系统	选修	2	32	2	16	4	考查
L180292	*酒店法律实务	选修	2	32	2	16	4	考查
L180662	酒店业发展前沿网络共享课程（CLE）	选修	2	32	2		4	考查
L180672	职业软技能	选修	1	16	1		6	考查
L180492	统计学	选修	3	48	3		4	考查
L000132	企业综合模拟仿真实训	选修	3	48	3		7	考查
L180342	世界葡萄酒	选修	2	32	2		7	考查
L180422	劳动争议处理	选修	2	32	2		7	考查
L180032	北京旅游	选修	2	32	2		8	考查
L180352	酒店劳动关系管理	选修	2	32	2		8	考查
L180302	酒店企业文化	选修	2	32	2		8	考查
学分小计		专业选修课必须修满 21 学分						
三、综合实践教学								
M000621	*军事训练	必修	1	2 周		2 周	1	考查
J000131	*思想政治理论课社会实践	必修	1	2 周		2 周	4	考查
N000071	*社会实践与志愿服务	必修	1	16		16	4	考查
L180681	*学年论文（课程设计）	必修	1	2 周		2 周	4	考查
L180511	*实践学习（一）	必修	3	27 周		27 周	5	考查
L180531	*实践学习（二）	必修	3	27 周		27 周	6	考查
L180411	*毕业论文	必修	3	6 周		6 周	8	考查
学分小计		综合实践教学必须修满 13 学分						

注：1. 酒店管理专业提供的跨专业跨学科课程为：旅游学概论、酒店业概论、酒店服务学、沟通技巧。

2. 酒店管理专业设置有延续教学的课程有：管理学、微观经济学、酒店专业英语、酒店商务英语、英语沟通（一）、英语沟通（二）、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店质量管理、酒店安全管理、酒店市场营销、酒店人力资源管理、酒店公共关系与危机管理、酒店品牌建设与管理、酒店收益管理。

备注：标示*的课程为实验课程；标示#的课程为延续教学课程。

（二）课程设置与教学进程分表

第一学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
I000131	大学英语（一）	考试	3	56	公共必修课程	必修
J000021	思想道德修养与法律基础	考查	3	48	公共必修课程	必修
K000011	体育（一）	考试	1	32	公共必修课程	必修
L000021	职业生涯规划教育与就业指导 （含创新创业教育）（一）	考查	0.5	16	通识基础课	必修
N000051	军事理论	考查	1	32	通识基础课	必修
H000021	微积分（上）	考试	3	48	专业方向课（必修）	必修
L000051	酒店服务学	考查	1.5	24	专业方向课（必修）	必修
L180081	酒店实用美学	考查	1	16	专业方向课（必修）	必修
L000111	旅游学概论	考试	2	32	专业核心课（必修）	必修
L180051	*职业素质与礼仪	考查	2	32	专业核心课（必修）	必修
L180071	酒店业概论	考试	2	32	专业核心课（必修）	必修
M000621	*军事训练	考查	1	2	综合实践教学	必修
备注：本学期共开设 12 门课程，总学分 21；其中必修课 12 门，学分 21，考试课 5 门。						

第二学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
H000151	计算机（I）	考试	1	32	公共必修课程	必修
I000141	大学英语（二）	考试	3	56	公共必修课程	必修
J000061	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	4	64	公共必修课程	必修
J000071	形势与政策（一）	考查	0.5	8	公共必修课程	必修
J000111	中国近现代史纲要	考试	3	48	公共必修课程	必修
J000121	劳动教育通论	考查	2	32	公共必修课程	必修
K000021	体育（二）	考试	1	32	公共必修课程	必修
N000061	大学生心理健康与发展	考查	1	32	通识基础课	必修
L180131	沟通技巧	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180272	会计学原理	考试	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180011	服务心理学	考查	2	32	专业核心课（必修）	必修
L180101	#微观经济学	考试	2	32	专业核心课（必修）	必修
L180111	#管理学	考试	3	48	专业核心课（必修）	必修
H000031	微积分（下）	考试	3	48	专业选修课	任选
备注：本学期共开设 14 门课程，总学分 29.5；其中必修课 13 门，学分 26.5，考试课 7 门。						

第三学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
-----	-----	------	----	----	----	------

I000151	大学英语（三）	考试	3	56	公共必修课程	必修
H000161	计算机（II）	考试	2	64	公共必修课程	必修
J000041	马克思主义基本原理	考试	3	48	公共必修课程	必修
K000031	体育（三）	考试	1	32	公共必修课程	必修
L180161	*酒店前厅与客房服务	考查	3	48	专业方向课（必修）	必修
L180171	*酒店餐饮服务	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180141	#酒店专业英语	考试	4	64	专业核心课（必修）	必修
H000081	概率论与数理统计	考试	3	48	专业选修课	任选
L180092	食品营养与卫生管理	考试	2	32	专业选修课	任选
L180262	酒店康乐服务与管理	考查	1	16	专业选修课	任选
L180482	*酒水服务	考查	3	48	专业选修课	任选
L561891	旅游文化概论	考查	2	32	专业选修课	任选
备注：本学期共开设 12 门课程，总学分 29；其中必修课 6 门，学分 18，考试课 7 门。						

第四学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
I000161	大学英语（四）	考试	3	56	公共必修课程	必修
J000081	形势与政策（二）	考查	0.5	8	公共必修课程	必修
K000041	体育（四）	考试	1	32	公共必修课程	必修
L000121	文献检索与社会调查研究方法	考查	1	16	通识基础课	必修
L180151	#酒店商务英语	考试	4	64	专业方向课（必修）	必修
L180282	*酒店管理信息系统	考查	2	32	专业选修课	任选
L180292	*酒店法律实务	考查	2	32	专业选修课	任选
L180332	宏观经济学	考查	2	32	专业选修课	任选
L180492	统计学	考查	3	48	专业选修课	任选
L180662	酒店业发展前沿网络共享课程（CLE）	考查	2	32	专业选修课	任选
J000131	*思想政治理论课社会实践	考查	1	2	综合实践教学	必修
L180681	*学年论文（课程设计）	考查	1	2	综合实践教学	必修
N000071	*社会实践与志愿服务	考查	1	16	综合实践教学	必修
备注：本学期共开设 13 门课程，总学分 23.5；其中必修课 8 门，学分 12.5，考试课 3 门。						

第五学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
J000091	形势与政策（三）	考查	0.5	8	公共必修课程	必修
L180641	英语沟通（一）	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180181	*#酒店前厅与客房管理	考试	1.5	24	专业核心课（必修）	必修
L180191	*#酒店餐饮管理	考试	1.5	24	专业核心课（必修）	必修
L180511	*实践学习（一）	考查	3	27	综合实践教学	必修
备注：本学期共开设 5 门课程，总学分 8.5；其中必修课 5 门，学分 8.5，考试课 2 门。						

第六学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
L180651	英语沟通（二）	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180231	*#酒店质量管理	考试	1.5	24	专业核心课（必修）	必修

L180241	酒店安全管理	考试	1.5	24	专业核心课（必修）	必修
L180672	职业软技能	考查	1	16	专业选修课	任选
L180531	*实践学习（二）	考查	3	27 周	综合实践教学	必修
备注：本学期共开设 5 门课程，总学分 9；其中必修课 4 门，学分 8，考试课 2 门。						

第七学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
J000101	形势与政策（四）	考查	0.5	8	公共必修课程	必修
L000151	职业生涯规划教育与就业指导（含创新创业教育）（二）	考查	0.5	16	通识基础课	必修
M002411	讲座	考查	1	16	通识基础课	必修
L180021	酒店财务管理	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180211	*酒店公共关系与危机管理	考查	1.5	24	专业方向课（必修）	必修
L180251	*酒店品牌建设与管理	考查	1.5	24	专业方向课（必修）	必修
L180312	酒店战略管理	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L180522	酒店领导科学	考查	2	32	专业方向课（必修）	必修
L502011	*酒店收益管理	考试	1.5	24	专业方向课（必修）	必修
L180201	*酒店市场营销	考试	2	32	专业核心课（必修）	必修
L180221	*酒店人力资源管理	考试	2	32	专业核心课（必修）	必修
L000132	企业综合模拟仿真实训	考查	3	48	专业选修课	任选
L180342	世界葡萄酒	考查	2	32	专业选修课	任选
L180422	劳动争议处理	考查	2	32	专业选修课	任选
备注：本学期共开设 14 门课程，总学分 23.5；其中必修课 11 门，学分 16.5，考试课 3 门。						

第八学期

课程号	课程名	考核方式	学分	学时	课组	课组要求
L180032	北京旅游	考查	2	32	专业选修课	任选
L180302	酒店企业文化	考查	2	32	专业选修课	任选
L180352	酒店劳动关系管理	考查	2	32	专业选修课	任选
L180411	*毕业论文	考查	3	6	综合实践教学	必修
备注：本学期共开设 4 门课程(含毕业论文)，总学分 9；其中必修课 1 门，学分 3，考试课 0 门。						

如需查看其它专业培养方案电子版，请扫描以下二维码。

