

武汉商贸职业学院
省级高等职业教育特色专业验收
自评报告

专业名称：酒店管理

专业代码： 640105

武汉商贸职业学院

二〇一八年七月

目录

一、专业简介.....	1
二、建设内容与成效.....	2
(一) 目标和措施.....	2
1、建设目标.....	2
2、建设思路.....	2
3、主要指标完成情况.....	3
(二) 经费的投入与使用.....	6
(三) 改革人才培养模式.....	7
(四) 改革教育教学方式.....	9
1、构建“螺旋上升式”课程体系.....	9
2、项目制教学方法改革.....	12
3、“教、学、赛”模式推进教学改革.....	15
4、创新“企业课堂”模式促校企合作.....	16
5、课程考核体系改革.....	18
(五) 教师评价制度改革.....	20
1、建立“多元”评价模式.....	20
2、加强“双师素质”教师队伍建设.....	21
3、加强“双师结构”教师队伍建设.....	29
(六) 实践教育体系建设.....	31
1、发挥校企合作优势，构建“螺旋上升式”酒店服务技能体系.....	31
2、加强课程实践创新，改革创新校内实训条件.....	32
3、加强应用实践创新，推进校外实训基地建设.....	33
4、建设创新创业平台，优化实践教育体系.....	34
(七) 教育质量评价.....	37
1、建立酒店管理专业学生素质评价体系.....	37
2、建立酒店管理专业学生质量评价体系.....	40
(八) 社会服务能力建设.....	41
1、校企合作进行科研技术攻关和技术开发.....	41
2、面向社会开展专业岗位培训.....	42
3、社会服务能力凸显，专业示范作用提升.....	44

三、专业特色与优势.....	44
(一) 创新人才培养模式, 办学质量提高.....	44
(二) 校、企、行深度融合, 现代学徒制订单培养显特色.....	47
(三) 国际影响力显著提升, 学生职业竞争力优势明显.....	48
四、标志性成果.....	50
(一) 校、企、行深度合作, 效果良好.....	50
(二) 教师培养成果显著, 师资队伍整体成长.....	51
(三) 国际就业竞争力显著提升, 国际影响力凸显.....	51
(四) 社会服务能力提升, 带动专业建设.....	52
(五) 职业技能大赛参与度广, 职业认可度不断提升.....	52
(六) 学生创新创业培养有成效.....	52
五、存在不足及整改措施.....	53
(一) 存在的问题.....	53
(二) 整改措施与发展规划.....	53

一、专业简介

武汉商贸职业学院旅游学院酒店管理专业是武汉商贸职业学院传统和骨干专业之一。本专业 2009 年 9 月经湖北省教育厅批准设置，以就业为导向，以高素质技术技能型人才培养为落脚点，经过多年的实践与建设，取得了明显成效。截至 2017 年 12 月，本专业共为社会培养和输送了技术技能型专门人才 1467 名，在校学生共 268 名。2015 年，获批立项建设“湖北省高等职业院校特色专业”；2016 年，湖北省教育厅在该专业设置了“楚天技能名师”教学岗位；2016 年 12 月，获批湖北省创新发展行动计划（2015-2018）酒店管理专业国家骨干专业建设项目建设；2017 年 4 月，被武汉酒店行业协会授予 2016 年度酒店行业人才培养贡献奖；2017 年 12 月，被武汉酒店行业协会授予 2017 年度酒店行业人才培养贡献奖。

酒店管理专业是湖北省职业教育协会旅游管理类专业教学指导委员会副主任单位、湖北省酒店职业教育集团理事单位、武汉酒店行业协会监事长单位、湖北省礼仪学会副会长单位。为保障专业人才培养目标的实现，在师资队伍建设方面狠下功夫，并初见成效。专业拥有一支高素质的双师型专兼职教师队伍，现有专兼职教师 38 人，其中国家名师 1 人，“楚天技能名师”1 人，湖北饭店协会中国饭店业名师 1 人，高职称教师 4 人，专职教师 14 人，兼职行业专家 15 人，兼职教授 3 人。学院教师在国家级、省级刊物上发表论文 44 余篇，主编教材 10 余部，主持或参加省级课题 3 项，与酒店合作开展横向课题 4 项，参与课题获第八届（2017 年 12 月）湖北省高等学校教学成果奖二等奖。教师的师资结构较为合理，任教水平普遍较高，并具备一定的社会服务能力。

酒店管理专业与行业、企业在人才培养模式、课程体系、实践教学、教材建设和学生实习实训等方面开展了广泛的合作。通过对酒店管理专业人才素质模型的梳理，经酒店管理专业教育教学委员会讨论确认，提出“专注生命成长，导航职业发展”专业发展理念和“懂旅游，知礼仪，善表达，精专业，有特长”的教学目标。经过多年的实践，形成了酒店管理专业基于工学结合的“螺旋式”人才培养模式，即将“教”“学”“做”过程与酒店工作过程相对接，随着工作层级递升时对知识技能的需要设计教学过程，实现“教、学、做”一体化。通过职业素质平台课的“教”、职业技能模块课的“学”和职业拓展发展课的“做”的循环反复、螺旋上升，使核心职业知识学习与技术技能训练不断递进与深入，较好地实现学生知识能力和实践应用能力的融会提升。

酒店管理专业人才培养适应地方经济发展和产业结构变化,形成了三个清晰的专业方向:国际特色方向、高端酒店方向和创新创业方向,具备满足酒店行业不同层次人才需求的灵活性。基于该专业创新的工学结合“螺旋式”人才培养模式,创新了“螺旋上升式”实践教育体系,使学生可更直接更广泛的参与企业的真实运营,教师也通过校企合作深入了解企业需求,把行动领域的工作指令变成学习领域的学习情境,真正实现了职业教育与企业岗位“零距离”的对接。近几年酒店管理专业教学融入区域产业链,学生参加地方区域产业建设,取得了较好的成绩,在2016年、2017年连续获得武汉市酒店行业协会颁发的年度酒店行业人才培养贡献奖,人才培养质量得到了显著提高。

二、建设内容与成效

(一) 目标和措施

1、 建设目标

酒店管理特色专业建设工作的总体目标是依托学院和社会办学优势,以岗位(群)为基准融入产业职业标准,改革课程体系和教学内容,以校内生产性实训基地和校外实习基地为依托进行产学结合,注重素质,突出技能型应用,强化实践能力培养,遵循“学中做、做中学”,融“教、学、做”于一体化,以湖北省及武汉市“1+8”城市圈前景广阔的酒店行业为实践平台,将我校酒店管理专业建设成为“立足湖北,中部一流,以全球视野打造有国际影响力”的一流的高素质技术技能型人才培养专业,为湖北省酒店行业的快速发展培养高素质人才。

2、 建设思路

本专业在建设过程中,始终遵循“以服务为宗旨,以就业为导向,走产学合作发展道路”的办学方针,牢牢把握高职的特色,适应地方经济发展和产业发展水平要求,转变教育观念,强化与行业企业的合作,加强师资队伍建设和校内外实训基地建设,以“螺旋式”人才培养模式改革与创新为主体,实行校企“双主体培养”,改革教学内容创新教学模式,提升社会服务能力。以提高质量、办出特色、争创一流为目标,努力实现专业与产业(岗位)对接,教学内容与职业标准对接,教学过程与工作过程对接,学历证书与职业资格证书对接,职业教育与终身学习对接。

3、主要指标完成情况

酒店管理专业建设一级项目 6 个，二级项目 16 个，建设任务超额完成。如下表所示：

项目建设完成情况一览表

序号	项目	具体考核目标	2016 年度目标和完成情况	2017 年度目标和完成情况	备注
1	人才培养模式改革	人才培养模式创新与开发	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成螺旋式工学结合人才培养模式的调研和论证。 2. 形成国内外高职酒店人才素质模型调研报告。 3. 形成“螺旋式”工学结合培养模式改革实践的培养过程监控记录。 	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 形成基于酒店行业岗位群的专业人才螺旋式工学结合人才培养方案实施分析报告。 2. 修订完成基于工作过程为导向的酒店专业人才培养实施路径。 3. 完成酒店专业人才培养方案修订会议、活动记录、图片等原始资料的整理。 	完成率：100%
		优质课程体系建设	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 形成《武汉商贸职业学院酒店专业岗位标准和核心能力体系表》。 2. 已从职业基础、职业技能、职业拓展能力三个纬度构建螺旋式工学结合课程体系。 	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 形成《武汉商贸职业学院酒店专业人才培养规格和考核鉴定办法》。 2. 完善了酒店专业课程体系构建路径。 3. 构建酒店管理专业课程体系保障机制。 	完成率：100%
		核心教学项目开发	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确定各模块课程之间的各种衔接关系和各模块中不同课程之间的螺旋关系。 2. 完成“综合性”和“案例性”教学项目的开发。 3. 协同企业参与探讨螺旋式理论在教学过程及教学方法的应用及表现。 	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成职业素质平台课、专业特色模块课和职业拓展发展课的课程标准。 2. 课程标准已通过专家(含企业专家与教育教学委员会)鉴定。 3. 建设 3 门校级精品资源共享课程。 	完成率：100%

2	教育教学模式改革	构建“螺旋式”三大模块课程体系	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业职业素质平台课、专业特色模块课、职业拓展发展课课程的调研与探索。</p> <p>2. 完成酒店管理专业职业素质平台课、专业特色模块课、职业拓展发展课调研与探索的相关材料。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业课程体系内各门课程的教案。</p> <p>2. 完成酒店管理专业平台加模块课程体系研究报告。</p>	<p>完成率：100%</p>
		“项目制”教学方法改革	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业项目制教学方法的探索，并在专业内推行项目化教学方法。</p> <p>2. 完成项目制教学方法探索与学习的相关材料整理工作。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业各门课程的教学设计、课程标准。</p> <p>2. 完成项目制教学方法研究报告及相关论文。</p>	<p>完成率：120%</p>
		“教、学、赛”教学模式的推广	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成“教、学、赛”教学模式课程材料的收集。</p> <p>2. 完成2016年“教、学、赛”教学模式推广的总结材料。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成“教、学、赛”教学模式课程材料的收集；</p> <p>2. 完成2017年“教、学、赛”教学模式推广总结材料</p>	<p>完成率：100%</p>
		企业课堂	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成“企业课堂”相关资料的收集。</p> <p>2. 形成“企业课堂”整改方案。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 形成有酒店管理专业特色的“企业课堂”教学合作模式。</p> <p>2. 完成“企业课堂”相关研究报告和论文。</p>	<p>完成率：100%</p>
		课程考核体系改革	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>完成5门核心课程考核标准和考核方案。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 形成酒店管理专业专业课程考核体系改革方案。</p> <p>2. 已收集考核体系改革的材料并进行效果分析。</p>	<p>完成率：100%</p>
3	教师评价制度改革	构建教师评价体系	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 已收集教师评价体系建立原始资料。</p> <p>2. 已探讨完成教师评价基本原则。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>已完成教师评价体系实施方案和效果分析</p>	<p>完成率：100%</p>

		建立“多元”评价模式	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 已收集教师评价指标数据资料和教师评价模式相关资料。</p> <p>2. 完成 2016 年“多元”评价模式总结。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>已完成“多元”评价模式的实施效果分析。</p>	<p>完成率：100%</p>
		专任教师队伍建设	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 已收集教师学习、工作记录、总结及相关图片。</p> <p>2. 已培养专业带头人 1 名、分方向专业负责人 2 名。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>已完成“双师型”教师建设相关记录、总结和分析报告。</p>	<p>完成率：100%</p>
		兼职教师队伍建设	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业兼职教师聘任和管理制度方案。</p> <p>2. 已建设酒店管理专业兼职教师资源库。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业兼职教师聘任和管理制度文件。</p> <p>2. 完成酒店管理专业兼职教师资源库建设资料。</p>	<p>完成率：100%</p>
4	加强实践教学体系建设	酒店管理专业校内实训项目推进	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成实训体系建立过程中其他有关材料的收集整理。</p> <p>2. 完成相关实训课程对应的实训指导书。</p> <p>3. 建立螺旋上升式酒店服务技能实训指标体系。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成实训体系建立过程中的有关材料的收集整理。</p> <p>2. 修订和完善实训体系涉及课程。</p> <p>3. 形成螺旋上升式酒店服务技能实训指标体系。</p>	<p>完成率：100%</p>
		加强校外实训基地建设，螺旋提升学生实践技能	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 建立实训基地管理规章制度。</p> <p>2. 完成 2016 年校外实训基地情况总结。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成 2017 年校外基地实习实训情况总结。</p> <p>2. 已修订“螺旋双轨式酒店服务技能实训体系”。</p>	<p>完成率：100%</p>
		建设酒店电商实践创新创业平台	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业创新创业电商孵化平台的调研。</p> <p>2. 完成 2016 年平台建设总结与分析。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成酒店管理专业创新创业具体方案。</p> <p>2. 完成 2017 年创新创业项目运营报告。</p>	<p>完成率：100%</p>

5	教育质量评价	建立学生素质评价体系	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 建立学生素质水平评价指标（包括同行评价、就业率、双证书获取率、就业对口率等）。</p> <p>2. 建立学生素质水平评价体系。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>形成第三方评价的本专业人才培养质量评价报告。</p>	完成率：110%
		建立学生质量社会评价体系	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 建立学生质量社会评价指标（包括毕业生满意率、家长满意率、用人单位满意率等）。</p> <p>2. 建立学生质量社会评价体系。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 形成由第三方评价的本专业学生质量社会评价报告。</p> <p>2. 连续两年获得酒店行业“人才培养贡献奖”。</p>	完成率：120%
6	社会服务能力建设	培训、技术服务	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 作为中国饭店协会职业经理人教育学院和湖北省礼仪学会中国礼仪中心办公室完成社会培训 200 人次。</p> <p>2. 开展校企横向课题 1 项。</p>	<p>自查结论：完成。</p> <p>情况简述：</p> <p>1. 完成社会培训 800 人次。</p> <p>2. 开展校企横向课题 2 项。</p> <p>3. 参与文化主题酒店创建与评审工作。</p>	完成率：120%

表 2-1-3 项目情况完成情况一览表

（二）经费的投入与使用

酒店管理省级特色专业预算建设资金 100 万元，实际执行 122.5 万元，执行率 123%。其中机制体制创新执行率 100%、创新人才培养模式执行率 100%、课程建设与资源建设执行率 100%、教学团队建设执行率 100%、校内外实习实训基地建设执行率 178%、社会服务执行率 100%、第三方评价执行率 100%、毕业生监控执行率 100%。建设资金执行情况见表 2-2-1 所示：

序号	建设任务	项目预算及执行情况		
		预算（万元）	执行（万元）	执行率
1	机制体制创新	8	8	100%
2	创新人才培养模式	12	12	100%
3	课程建设与资源建设	18	18	100%
4	教学团队建设	12	12	100%
5	校内外实习实训基地建设	29	51.5	178%
6	社会服务	10	10	100%
7	第三方评价	6	6	100%
8	毕业生监控	5	5	100%

合计	100	122.5	123%
----	-----	-------	------

表 2-2-1 酒店管理专业项目建设资金执行情况一览表

(三) 改革人才培养模式

1、人才培养模式创新与开发

(1) 2016 年，为完善酒店业人才所需的素质模型，酒店管理专业教师在专业带头人王姣蓉副教授的带领下，通过实地访谈的方式，走访了武汉万达瑞华酒店、武汉九通海源酒店等企业、武汉职业技术学院及武昌职业学院等高职院校，通过网络调研、问卷调查等方式，对来自迪拜亚特兰蒂斯酒店、迪拜皇宫酒店等企业、往届毕业生等进行了调研。经过对调研资料的深入分析，提出与酒店业人才岗位胜任力阶梯晋升相应的素质模型，形成国内外高职酒店人才素质模型调研报告。

岗位胜任	能力	知识架构	核心技能	个人素质
就业	就业能力	了解现代服务行业、前台基本操作与对客服务、餐饮基本操作与对客服务、客房基本操作与对客服务	沟通社交能力	乐观积极的态度、个人仪容仪表
保持	岗位适应能力	政治觉悟与民主精神、服务行业的职业发展路径、酒店英语基本词汇	团队合作能力、中文、英文以及其他外语的交流能力	自信与自尊、耐心、情商
竞争	岗位竞争能力	与客人之间英语情景会话、西餐烹饪、菜肴酒水知识、安全知识与意识	批判性思维、优质客户服务	塑造自我正面形象、团队合作、责任敬业感
晋升	岗位晋升能力	酒店人力政策以及规章制度、理解客人的文化差异、行业数据的理解与分析	创新创造能力、全球化与跨文化意识、解决问题或者矛盾的能力	对客服务的热情与追求、开放性思维、压力的管理能力
持续晋升	持续竞争力	信息与媒体素养、高科技的应用	决策能力、领导能力、执行能力	终身学习、追求自我实现与发展

表 2-3-1 酒店业人才岗位阶梯晋升胜任力素质模型

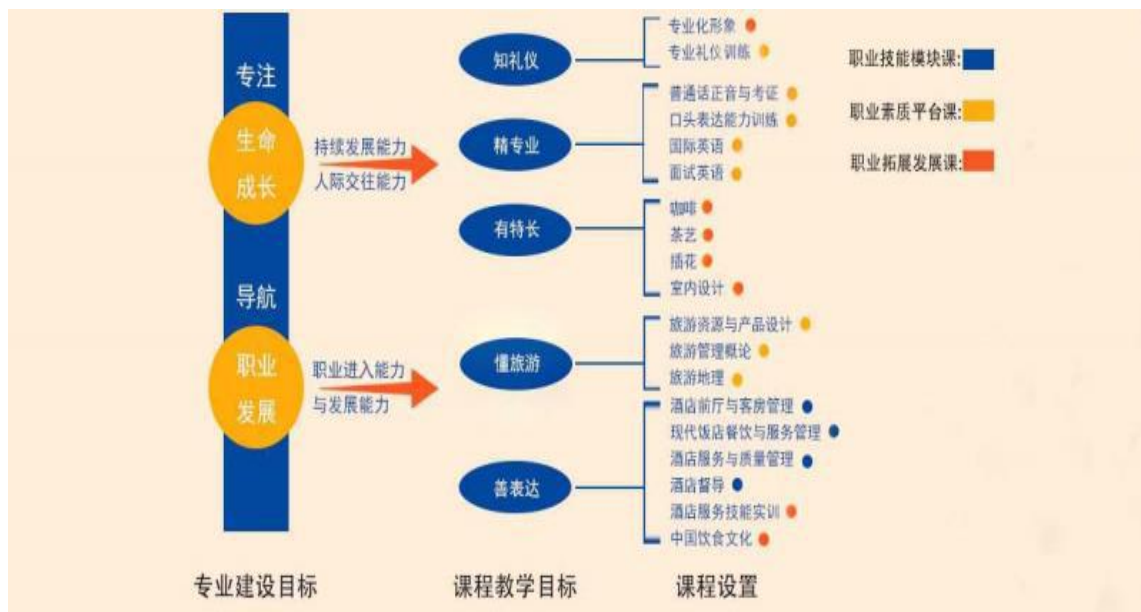
(2) 酒店管理专业在完善酒店业人才素质模型的同时，将课堂搬进企业，加强校企合作，开展“企业课堂”实训基地建设。在与万达瑞华酒店等企业开展校企合作，将课堂教学延伸到企业，通过企业课堂建设增强课程应用性实践教学环

节，拓展企业师资建设渠道，增强了学生专业素质，提高了人才培养的实效性。在这个过程中，酒店管理专业开展基于工学结合的“螺旋式”人才培养模式改革实践探索，并形成了完整的培养过程监控记录，进一步了解了企业的需求，在此基础上，专业形成了酒店行业人才需求调研报告。

(3) 对酒店管理专业人才需求素质模型进行梳理。校企合作共同梳理酒店行业发展需求和职业岗位对人才的要求，审定酒店管理专业人才培养方案，确定专业培养目标及其岗位（群）所需的知识和能力，共同制定人才培养质量的评价标准。同时校企双方共同选拔“双导师”进行教学，协同安排实践性教学环节。

2、建设优质课程体系。

在 2016 年度，学院继续与企业深度融合，校企合作共同修订酒店管理专业人才培养目标，进一步尝试从职业基础、职业技能、职业拓展能力三个纬度来修订“螺旋式”工学结合人才培养模式。研究酒店行业岗位标准与核心能力，并按照岗位职业能力需求将企业真实项目融入到课堂教学中，突出学生的职业素养和职业技能的培养，探索酒店管理专业优质课程体系。



3、开发核心教学项目。

2016 年，酒店管理专业依托行业企业，在充分的市场调研和行业企业专家参与下，初步设计及完成职业素质平台课、专业特色模块课和职业拓展发展课等特色模块课程框架，并确定了各模块课程之间的各种衔接关系和各模块中不同课程之间的螺旋关系。

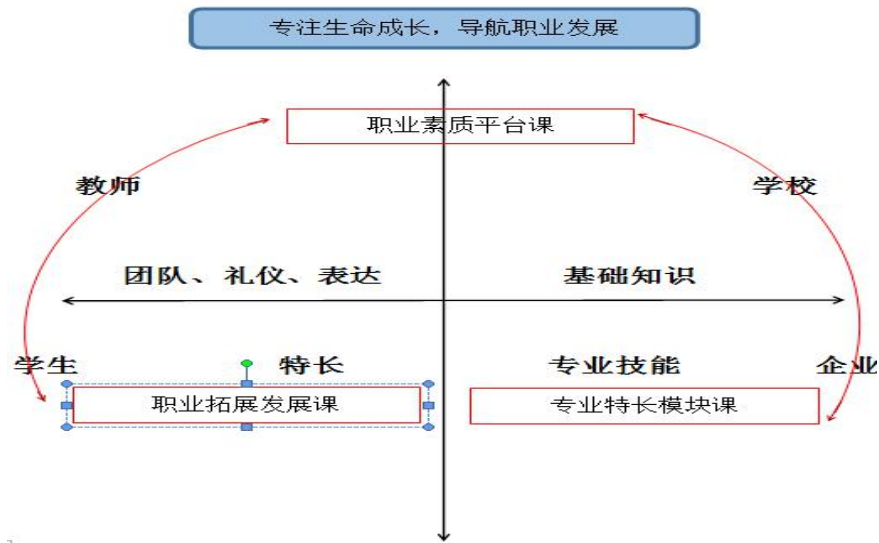


图 2-3-3 核心教学模块课程开发图

围绕酒店管理专业培养目标，根据职业岗位（群）的核心技能，开展项目导向、任务驱动、一体化教学等教学模式的改革，酒店管理专业调整了专业核心课程，依据三年岗位发展所需的职业迁移能力的标准，确定了 5 门核心课程标准，分别是《酒店前厅与客房管理与实操》、《现代饭店餐饮服务与管理实训》、《酒店人力资源管理》、《行业英语》、《酒店服务质量管理》，将职业岗位分析和具体工作过程融入课程内容，突出教学过程的实践性、开放性和职业性，融“教、学、做”为一体，做到课程内容模块化、实训教学项目化。

（四）改革教育教学方式

1、构建“螺旋上升式”课程体系

“螺旋上升式”课程体系基于工作过程为导向，注重培养学生的职业迁移能力，将职业素养教育贯穿到学生三年学习和工作中，通过循环和往复使学生获得在工作中处理突发状况时的应对能力和持续发展能力。

本课程体系是在一个三维空间构建职业素质平台课、职业技能模块课、职业拓展发展课。通过职业素质平台课的“教”、职业技能模块课的“学”和职业拓展发展课的“做”的循环反复、螺旋上升，来实现“工学结合”的教学过程以及学生知识能力和实践能力的全面提升。在这种教学模式中，强调学生在学习过程中的主体地位，提倡“个性化”的学习，主张以学生学习为主，教师指导为辅。学生通过完成教学项目，有效调动了学习的积极性，充分发掘了自己的创造潜能，

提高了解决实际问题的综合能力。既掌握了实践技能，又掌握了相关理论知识；既学习了课程知识，又学习了工作方法。

课程性质	序号	课程名称	教学目标	学分	总学时	学期周学时分配					
						一	二	三	四	五	六
职业素质平台课	1	企业文化		2	36	讲座					
	2	普通话正音与考证培训	善表达	1	18	1					
	3	旅游资源与产品设计	懂旅游	2	36	2					
	4	旅游类专业礼仪训练	知礼仪	2	36	2					
	5	旅游与酒店管理概论	懂旅游	2	36	2					
	6	营养健康	有特长	2	36	2					
	7	口头表达能力训练	善表达	1	18	1					
	8	旅游地理	懂旅游	1	18			1			
	9	中国饮食文化	精专业	1	18				1		
	10	市场营销	精专业	2	36			2			
		小 计			16	288	11	1	3	1	
职业技能模块课	1	酒店前厅与客房管理与实操	精专业	4	72		2	2			
	2	现代饭店餐饮服务与管理实训	精专业	4	72	2	2				
	3	酒店人力资源管理	精专业	2	36			2			
	4	行业英语	精专业	4	72			2	2		
	5	酒店服务质量管理	精专业	2	36				2		
		小 计			16	288	2	4	6	4	
职业开拓发展课	1	酒店督导	精专业	2	36			2			
	2	专业化形象	有特长	2	36			2			
	3	咖啡与茶艺技能	有特长	2	36				2		
	4	酒店服务技能实训	精专业	2	36			2			
		小 计			8	144			6	2	
职业拓展发展课（国际项目模块）	1	国际英语应用（上下）	善表达	6	108			3	3		
	2	面试英语	善表达	2	36				2		
		小 计			8	144			3	5	

表 2-4-1 “螺旋上升式”课程体系设计一览表

酒店管理专业将教学内容有序化，使职业素质平台课、职业技能模块课、职业拓展发展课等不同课程有机分布在各个学期内，分为专业认知阶段、专业提高阶段、专业提高阶段。

（1）专业认知阶段

第一学期以职业素质平台课为主，重点教授学生酒店行业基础知识。通过组织学生到酒店实地参观和学习，企业的专家来学校通过讲座、课程指导等形式，对酒店概念、经营模式、筹建、组织架构、业务部门等内容进行了学习，引领学生初步了解酒店行业，帮助学生初步掌握酒店管理的基本知识和基础理

论，了解酒店运行的规律。本学期开设了职业技能模块课《现代饭店餐饮服务与管理实训》，该门课程在第一、二学期同时开设，第一学期主要是现代饭店餐饮与管理的理论知识和基础技能的学习。

第二学期以职业技能培养为主，主要开设职业技能模块课《现代饭店餐饮服务与管理实训》和《酒店前厅与客房管理与实操》。《现代饭店餐饮服务与管理实训》是在第一学期学习基础上加强实操技能的教学，运用由浅入深的规律，不断增加难度，更有利于学生掌握知识、技能，同时加强学生思维能力、理解能力和动手能力。《酒店前厅与客房管理与实操》在第二、三学期同时开设，第二学期主要是初步学习酒店前厅与客房管理的理论知识和基础技能。

(2) 专业提高阶段

第三、四学期是以职业技能的实践和职业开拓发展课学习为主，有三门课程是采用“螺旋式”教学方法来开设的，分别是《酒店前厅与客房管理与实操》、《行业英语》、《国际英语应用》、《酒店前厅与客房管理与实操》是在第二学期学习基础上加强实操技能的教学，通过螺旋式反复练习，提高前厅与客房服务技能水平。《行业英语》《国际英语应用》均是为了强化酒店管理专业学生外语交流能力、全球化与跨文化意识，从而提升学生就业核心竞争力，两门课均在第三、四学期各开设一次，第三学期学习日常英语会话，第四学期能就熟悉的话题经准备后进行基本对话，在课程设计和教授方法上均采用螺旋递进的方式，使授课内容深入浅出，通俗易懂，循环反复、螺旋上升，更便于学生知识的掌握和提高。

酒店管理专业在前四个学期均开设有企业讲堂、第二课堂、酒店技能比赛、创业实践、社会实践等专业素养教学活动，通过这些专业活动的螺旋训练，使酒店管理专业教书育人过程反复螺旋推进，“教”、“学”、“做”不断循环，帮助学生自身理论、技能、素养与管理能力得到全面提升。

(3) 专业实习阶段

第五、六学期主要有模拟岗位实践和毕业顶岗实习，使学生获取综合运用的相关知识和技能。学生以学生和酒店见习员工的双重身份，在酒店进行顶岗实习，全面实践、应用、反思，完成从学生身份向员工身份的转换，实现理论、技能、业务与管理能力的全面升华，为就业奠定坚实的基础。在这个过程中，学生在企业师傅的指导下，逐步适应酒店各岗位的工作，学校和企业共同解决学生训练中存在的问题。在本阶段学习过程中，帮助学生在前两年专业学习和

训练基础上，强化知识结构和技能水平，提升学生素质，促进学生素质、知识和技能螺旋式提升。

学生从入学开始就自始至终在真实、开放的环境中，以酒店管理服务与运营为内容，进行理论学习和技能培养，坚持“在做中学、在学中做，边做边学”，将知识和技能不断在“螺旋中深入、反复中上升”，最大限度的实现理论与实践的结合，把学生的专业理论学习、工作经验、业务素质培养整合为一，大大提高了专业学习培养效果，最终帮助学生顺利就业。

2、项目制教学方法改革

酒店管理专业积极探索以项目制教学为主，辅以案例教学、角色扮演、校内模拟、校外实践等教学方法，课程开展以个人准备、小组讨论、分组演练、典型表演等多种组织形式。进一步挖掘信息化教学，利用微课、慕课等现代教学手段的效用，引入教学系统软件，把实际业务操作环节搬到课堂上。

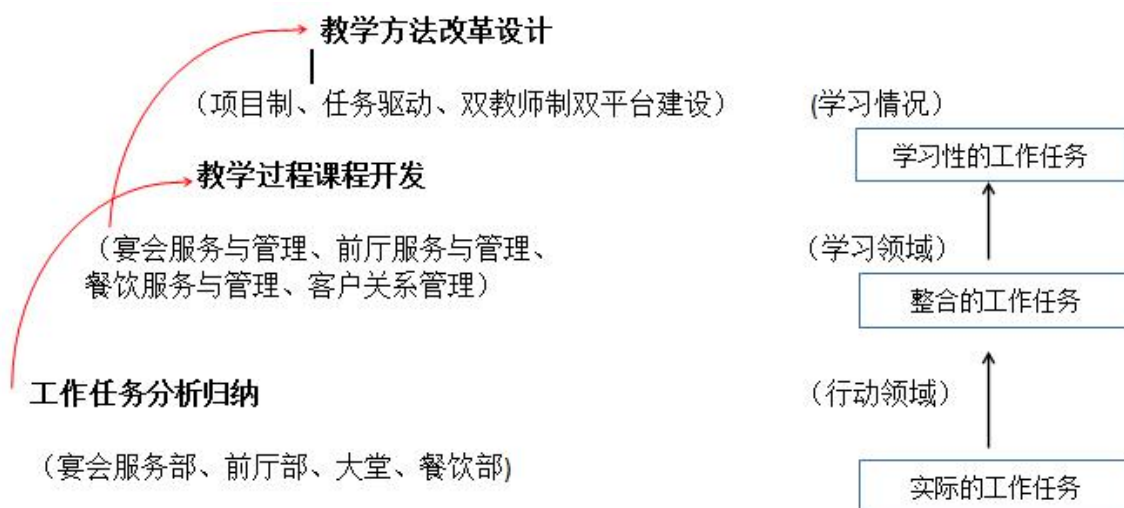


图 2-4-2-1 基于工作过程“高级宴会服务师”的课程开发路径图。

下面以“旅游类专业礼仪训练”课程项目制教学法设计为例来进行说明：

从 2015 年开始，将酒店管理专业基础课和专业核心课的教学活动按照课程知识体系中对应的职业能力进行分解，主要通过完成多个完整的“工作项目”而进行教学。

《旅游类专业礼仪训练》课程教学设计，构建了“服务形象礼仪”、“日常服务礼仪”、“沟通礼仪”、“职场礼仪”四大项目。

序号	项目	能力考核点	实践成果	建议学时
1	服务形象礼仪	能运用服务形象礼仪知识完成职业形象塑造的任务。	个人形象展示、旅游风采大赛	6
2	日常服务礼仪	能运用日常服务礼仪知识，完成日常服务礼仪接待任务。	校内礼仪接待活动	14
3	沟通礼仪	能运用沟通礼仪知识，完成沟通任务任务。	校内礼仪接待、招生宣传活动	10
4	职场礼仪	能运用职场礼仪知识，完成职场模拟任务。	面试	6
备注	素质目标实施路径：学生日常用言行举止的考核。			

表 2-4-2-2 《旅游类专业礼仪训练》项目教学

每个项目过程包括明确任务、制定计划、做出决策、实施、控制和检查、评价反馈 6 个环节。“服务形象礼仪”项目中，通过教学案例引入明确任务，通过小组交流讨论制定计划并做出决策，通过在教学大赛中实际演练实施计划，教师通过日常讨论指导、赛前指导等形式完成该项目的监控和检查，最后通过赛后自评（自己评价自己）、组评（组长评价组员）、师评（教师评价组长、教师评价学生）完成教学评价。以教室、校内实践场地作为为教学场所，融教、学、赛于一体，打破传统的课堂理论讲授模式，使学生在“做中学、学中做”。

《旅游类专业礼仪训练》课程教学设计教学过程强调基本理论知识学习与实践训练相结合，理论与实践学时达到 1: 1，着重培养和训练学生的日常礼仪规范、职业口语风范、从业规范和人际沟通能力，具有较强的职业性、实用性、人文性、训练性和可操作性特征。在项目制教学具体实践中，教师成为一名指导者，辅助学生独立思考问题，找到解决问题的方法，并通过独立完成项目把理论与实践有机地结合起来。

在教学过程中，使学生能将理论与实践相结合，强调培养实践技能和动手能力，同时锻炼学生实际分析问题、解决问题能力。学生们从“要我学”变为“我要学”，极大地调动学生主动学习的积极性，并从中受益，大大地改进学风。

项目一：服务形象礼仪



图 2-4-3 旅游风采大赛展示

项目二：日常服务礼仪



图 2-4-4 校内文明礼仪服务岗

项目三：沟通礼仪



图 2-4-5 校内节事活动礼仪接待

项目四：职场礼仪



图 2-4-6 职场礼仪

3、“教、学、赛”模式推进教学改革

酒店管理专业连续5届组织并开展了校级旅游风采大赛、礼仪风采大赛、酒店服务技能大赛等赛事，并积极参加湖北省职业技能大赛，将相关课程与比赛结合，课程设计、开展和考核与比赛挂钩，授课即为比赛做准备，比赛结果即为课程成绩。

在湖北省职业技能大赛备赛过程中，酒店管理专业技能课程围绕湖北省职业技能大赛开展活动，保证大赛技能教授贯穿教学始终。相关课程教师在日常教学过程中、辅导员和班主任在组织晚自习及空余时间，指导学生进行专业训练。授课过程中，以组织学生参加省专业技能竞赛为平台，激发学生学习积极性，提高教师专业技能教学水平，形成“竞赛——教学——教研——教改”氛围的专业教学校园文化，同时为省级竞赛挑选人才。

该项目的准备实施，分为四个阶段：第一阶段在第一上学期，课赛结合学习阶段，以“旅游风采大赛”为基础，对酒店专业学生进行统一培训和第一次校内比赛；第二阶段在第二下学期，以“酒店中西餐比赛”为基础，通过对《餐饮服务与管理课程》的螺旋上升式学习，进行第二次以班级为单位的校内比赛；第三阶段在第三上学期，选手选拔并强化培训阶段，根据省赛标准制定详细计划进行强化培训第四阶段在11月底，比赛阶段。



图 2-4-7 第一阶段 课赛结合学习阶段



图 2-4-8 第二阶段 课赛结合学习阶段



图 2-4-9 第三阶段：强化培训阶段



图 2-4-10 第四阶段：参赛阶段

“教、学、赛”模式建设与推进，整合了酒店管理专业课程中各项教学资源，达到“以赛促教、以赛促学、以赛促改”的目的。以赛促学，激发了学生专业技能的积极性；以赛促教，提高了教师专业技能教学的水平；以赛促改，深化了专业课程的教改，重构了专业课程的教学内容，促进专业课的互通性，有效的将各个模块的理论知识与实践内容有机整合。达到并非为比赛而比赛，把学的主动性还给学生，激励学生主动性的学；把教的创造性留给教师，改变传统性的教为创造性的教。从教学管理过程、教学互动环境设计、教学方法创新到开放多元的评价体系设计，开发酒店管理专业“教、学、赛”一体化的实践教学资源体系。

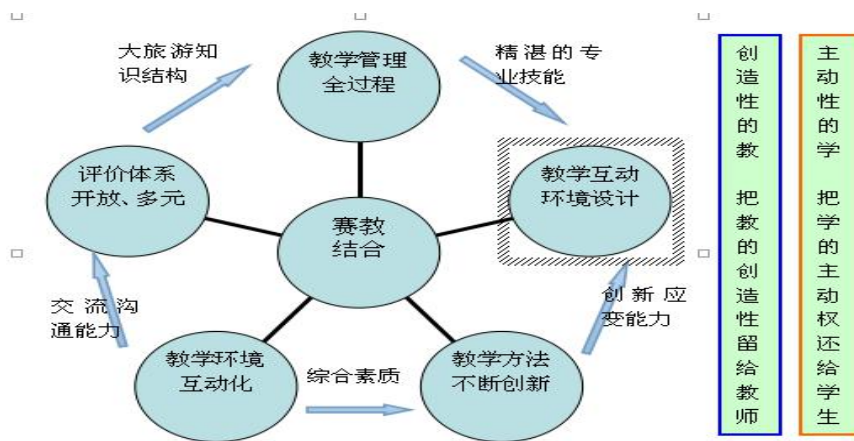


图 2-4-10 赛教结合结构示意图

4、创新“企业课堂”模式促校企合作

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，推动高等职业院校坚持“以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向”，深化办学机制和教育教学改革，全面提高高等职业院校适应社会需求能力和水平，根据武汉商贸职业学院《企业课堂实施方案》，酒店管理专业结合专业实际情况，积

极开展“企业课堂”建设，主动与合作企业专业、往届优秀毕业生联系沟通，采取将他们请回学校、或将课堂延伸到企业等形式开展教学活动。企业课堂模式的教学，将课堂教育与企业教育结合，以企业的需求作为教学的目标，根据企业岗位对人才素质的要求进行授课，实现毕业生素质和企业需求之间的“零距离”接轨。具体实施途径如下：

(1) 邀请技能名师和企业导师到学校为学生进行讲座，讲授本专业的发展前景和行业动态，帮助学生不出校门，提前了解企业、行业最前沿动态；



图 2-4-11 万豪集团企业课堂



图 2-4-12 武汉凯瑞天空酒店企业课堂

(2) 加强校企合作，将课堂教学延伸到企业。例如，酒店管理专业与万达瑞华酒店等企业开展校企合作，将专业课程模块里的应用型实践课开到了企业。2016 年，在万达瑞华酒店人力资源部培训教室里，挂上了我校酒店管理专业企业课堂的管理制度，总经理开启了企业课堂的第一讲。根据每学期专业课程开设情况，同期在酒店举行由酒店管理层主讲的应用性课堂，由企业精英进行授课，在开阔学生职业眼界、增强学生实践操作能力的同时，增强了学生职业认同感。



图 2-4-13 万达瑞华企业课堂

(3) 邀请优秀毕业生回校，和师弟师妹们交流职业心得，分享职业经验。通过交流，开展一系列职业认知教育，使学生对自己所学的专业和今后所从事的职

业有一个初步的认识，在引导学生了解专业知识的同时，帮助学生体会职业精神给职业发展带来的益处。



图 2-4-14 迪拜国际导游企业课堂



图 2-4-15 优秀毕业生企业课堂

在学生与企业家、优秀毕业生的沟通交流过程中，开阔了学生职业视野，提高了学生职业认知，增强了学生专业素质，培养了学生的职业精神，提高了酒店管理专业人才培养的实效性。

5、课程考核体系改革

酒店管理专业按照人才培养要求，将学生在校期间所修学科分为考试科目与考查科目。在所修科目考核方式的选择上，本专业根据“项目制教学”的要求，对考核方式进行改革，保证人才培养的科学性和社会适应性。经过大约两个学期的教学过程和考核方式改革的实践摸索，目前逐渐形成了一套完整的考核方式，具体如下：

(1) 改革考查科目的考核方式。

考查科目按照“过程性考核”方式进行考核。在学期初，由任课教师编写一份课程考核方案并存档。任课教师根据本课程的知识目标、技能目标、工作岗位能力目标，在每个教学项目下设置教学任务。每完成一个任务的学习后，进行一次项目考核，考核形式和考核次数由老师自定（同一门课程，由任课教师统一协商确定）。考核的内容，根据知识、能力要求的难易或高低，设定比重，总比重为 100%。

考核内容	行业调查、案例分析、方案设计、实训过程等			
考核形式	PPT 展示、情景演练、实训操作等			
考核成绩构成	考勤	理论考核	技能考核	综合表现
考核成绩各构成比例	20%	30%	40%	10%
考核成绩各构成完成方式	任课老师点名核对学生到课次数，按该项目内点名次数平均分配单次点名得分	考察学生对相关理论知识的掌握情况，可以以作业形式进行考核，每个项目至少设计一次理论考核	考察学生利用所学知识分析问题、解决问题的实践动手能力和知识应用能力。每个项目至少设计一次技能考核	根据上课听课认真程度、配合教师积极性、课堂互动、考核参与程度等表现进行评价

表 2-5-1 考核方案

(2) 改革考试科目的考核方式。

考试科目按照“过程性考核+综合性考核”方式进行考核。在学期初，由任课老师编写一份课程考核方案并存档。其中过程性考核成绩在总成绩中的占比为 70%或 60%，综合性考核在总成绩中的占比为 30%或 40%。过程性考核的考核思路和考查科目一样，由课堂考勤、理论考核、技能考核、综合表现等几个方面的成绩构成，具体构成及比重，由任课老师自定，每门课程保持一致。综合性考核是在 18 周课程结束后，采用闭卷的方式对学生进行综合考核。

(3) 建立体现职业能力的“过程性考核”。

高等职业教育以就业为导向，培养的学生应为企业所需为社会所用，因而酒店管理专业学生的职业能力要求在很大程度上取决于酒店企业对人才的需求。

经调研表明，当前酒店企业主要涉及岗位有：前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、康乐服务与管理等。将这些岗位所涉及的职业能力要求与酒店管理专业人才培养模式相结合，得出本专业学生应具备的社会需求能力构成为：①行业相关知识及专业业务能力；②语言表达能力；③沟通协调能力；④计算机操作能力；⑤解决问题能力；⑥书面写作表达能力；⑦分析能力；⑧执行力；⑨团队合作精神；⑩学习能力；⑪责任心。

上述的“过程性考核”所设计的指标，在职业能力体现方面，如下表 2-5-2 所示：

过程性考核	考核指标	职业能力
项目化的过程性考核	考勤	责任心、执行力
	技能考核	团队合作、学习能力、计算机操作能力、解决问题能力、书面写作表达能力、分析能力、执行力、沟通协调能力
	理论考核	书面写作表达能力、分析能力
	综合表现	沟通协调能力、学习能力
学期末的综合性考核	试卷	专业相关知识、书面写作表达能力、分析能力
	项目综合实训	专业业务能力、分析能力、解决问题能力

表 2-5-2 过程性考核具体指标

对酒店管理专业课程考核体系的改革，充分调动了学生课堂参与、课后自学的积极性，各种职业能力得到了培养，使本专业学生更好地适应工作中的环境变化和职业发展，满足社会需求。

（五）教师评价制度改革

1、建立“多元”评价模式

现阶段对教师提出了新的要求，教师的角色发生了根本性的转变，不再是传统的知识传授者，而是教育教学活动的组织者、引导者与合作者。为调动教师积极性，酒店管理专业利用多渠道搜集信息，构建教师“多元”评价模式，即教师自己、学生、学校同行、学校督导、学院领导、企业行业专家共同参与的教师评价。把评价主体扩大，评价方式谣言与教师专业化水平评估，按照定性与定量相结合、专家评价与学校评价相结合的原则开展，通过问卷评教、访谈评教、网上评教等方式展开。每个群体均以 100 分作为满分进行打分，评价权重分别为：自评 5%、学生 40%、同行 10%、督导 10%、领导 10%、专家 25%。

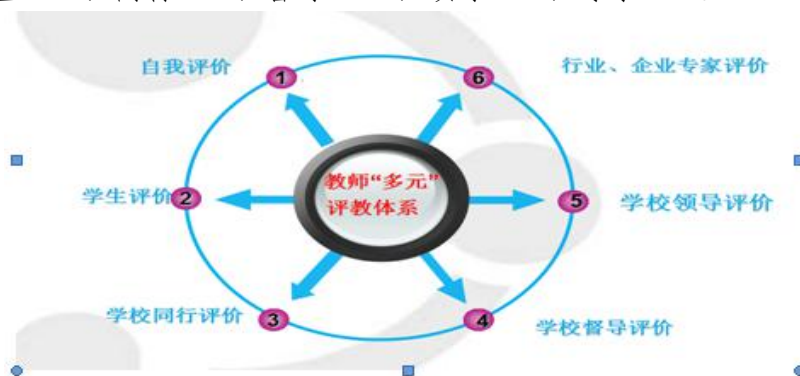


图2-5-3 酒店管理教师评教体系效果图

采用教师“多元”评价，有利于促进教师职业道德与教学业务水平不断提高，突出评价的激励和调控功能，激发教师内在发展的动力，使教师有明确的努力方向，从而不断进步，实现自身价值。

2、加强“双师素质”教师队伍建设

(1) 健全专任教师管理办法

学院建立健全《教师聘用和考核管理办法》，将教师岗位分为9级，规定各级岗位教师每年必须参与技术服务、教科研和教学基本建设等工作，并在任期内实施严格考核。对没有通过考核的教师实施“高职低聘”，降低岗位津贴等处理；对工作完成得好的低级岗位教师，经考核后若完成高一级高位的职责要求，即实施“低职高聘”，享受高一级岗位的待遇；并要求中青年教师每两年要有不少于4个月的社会实践活动或技术应用研究的经历。

学院每年组织教师进行讲课比赛、专业带头人说专业、课程负责人说课程比赛，有力地提升教师队伍的整体水平。

在岗位聘任上打破资历、职称、职务的束缚，教师们根据业绩上岗，实行动态定岗。在申报国家级、省级相关项目上有重大突破的个人给予高一级待遇。并根据酒店管理专业的特点，鼓励教师积极参与社会服务，为企业合作提供技术支持的同时，在校内给予相应的精神、物质、发展空间上的鼓励，激发教师们的创新热情和创造力。

(2) 建立“以点带面”的素质培养制度

学校要求青年教师结合酒店管理专业特点，到企业进行为期3个月到1年的锻炼，了解酒店行业对高技能人才的基本要求，丰富教师专业知识。

有计划组织和选派专业带头人和骨干教师进行培训，专业课和专业基础课教师必须参加职业技能取证培训，取得相应职业资格证书，提高自己的职业能力和专业素养。

“学习型教师团队”建设一览表

学习方式	学习方法	学习内容
教师学习交流	教育教学方法讨论	在教师中开展全员学习，把教师的教学反思、教学实践问题情境的探讨、教学方法创新、学生教学管理、学生思想引导等结合起来学习研究。这些案例对于教师来说看得见摸得着，贴近教师的教学管理实际，也有助于教师通过案例将教育理论和实践很好地结合起来。
	学生管理方法讨论	
学院统一组织学习	开拓视野型学习	组织到其他学院、学校观摩，感受时代气息；组织到酒店、球场、机场参观，了解行业的发展等。
	改善心智型学习	如感恩教育、团队训练、智慧人生教育、拓展训练以及团队集体活动等。
	实事政策型学习	如学校时事讨论、学校建学理念、社会时事教育、党政工团教育等。
	技术技能型学习	如酒店服务技能、高尔夫击球技能、服务礼仪技能、形象礼仪技能等培训，可以与学院各专业结合起来，真正体现学院特色。
专家讲座学习	邀请专家讲座	结合学院实际情况，邀请校内外学者、酒店专家到学院进行讲座，在提高学院教师专业知识的同时，对学院各专业的发展也起到引领的作用。
团队专题学习	教学管理团队	要求每两周时间，每一个小组，确定一个学习主题开展一次系统而深入的学习活动。每次学习有一个中心发言人，将自己的教学设计或相关材料准备好并进行讲述。其他成员围绕本次主题进行研讨。
	教师团队	
	辅导员团队	
项目带动学习	项目带动学习	可以根据专业特点，成立了相应的项目组，在项目研究的引领下，学院老师都参与进来，加强学习，提高成效。以项目研究，促进学院学习型教师团队的发展，又以教师团队的进步促进项目建设，真正实现学习工作化，工作学习化。
网络辅助学习	学习平台	(1) 可为教师网上学习和交流搭建和提供一些平台，例如提供远程教学资源，促进教师学习；
	交流平台	(2) 在学院网站建立专门的网页，将每一次学习研究的成果上传网上，如果有后期跟进也可以及时更新，这样，便于教师更好的学习和总结，使教研成果最大化。

表 2-5-4 “学习型教师团队”建设一览表

鼓励在职教师更新知识，提高学历层次；拨出一定经费鼓励老师搞科研，走产学研发展的道路；开展评议优秀学科专业活动，奖励学术带头人、中青年骨干教师以及具体采用以下方式进行：

①培训与取证。有计划组织和选派专业带头人和骨干教师进行培训，专业课和专业基础课教师必须参加职业技能取证培训，提高自己的职业能力和专业素养。

培训时间	培训名称	培训部门	参加培训人
2017年12月	心理专题培训	学生工作处大学生心理健康中心	付一芬
2017年10月	全国高职院校导游专业骨干教师培训	全国旅游职业教育教学指导委员会	王晶晶
2017年10月	全国高职院校导游专业骨干教师培训	全国旅游职业教育教学指导委员会	张雪婷
2017年10月	国家二级心理咨询师	人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心	张淑娟

2017年8月	湖北省职业教育专项培训计划酒店服务与管理专业省级培训项目	湖北省职业教育教师师资培训基地	许亚琼
2017年4月	职业教育科研能力提升培训	教育部职业技术教育中心研究所培训中心	邵凌凌
2017年1月	高校辅导员学习十九大精神网络培训示范班	高等教育出版社有限公司	宋雪
2015年7月	教育部全国重点建设职教师资培养酒店管理专业职教师资培养基地	全国重点建设职教师资培训培养基地	张雪婷

表 2-5-5 旅游学院教师培训情况一览表

②联合开发。坚持以服务为宗旨、以市场为导向，按市场需求不断开发创新师资培训新领域。



图 2-5-6 参加武汉酒店行业协会第一次会员大会

图 2-5-7 王姣蓉和德国 BSK 国际教育机构总裁凯尔·费德勒交流

③挂职锻炼。有计划地选派专业带头人和骨干教师赴企业和行业一线挂职锻炼，了解酒店行业对高技能人才的基本要求，丰富教师专业知识，同时为长期建立校企合作产生积极的促进作用。

序号	姓名	时间	周期(天)	地点	岗位及内容
1	王姣蓉	2014.7.1-2014.8.30	60	广州南沙大酒店	酒店客房经理
		2017.7.20-2017.8.20	30	武汉荷田大酒店	企业发展培训经理
2	陈明	2014.7.1-2014.8.30	60	湖北梁子湖俱乐部	俱乐部培训
		2015.7.1-2015.8.30	60	湖北梁子湖俱乐部	俱乐部培训
3	许亚琼	2014.7.20-2014.8.20	31	北京中信金陵酒店	前厅、餐饮、客房轮岗
4	邵凌凌	2016.7.10-2016.8.25	45	湖北保利大酒店有限公司	客房部经理助理

5	张琼	2014.4.20- 2014.5.20	30	武汉市总工会	资料整理员
6	张琼	2017.4.20- 2017.5.20	30	荷田大酒店	人力资源部助理
7	王晶晶	2017.7.10- 2017.8.18	38	湖北康辉国际旅行社 有限责任公司	旅游产品销售
8	张雪聘	2017.2.10- 2017.2.17	7	迪拜亚特兰蒂斯酒店	餐饮经理助理

表 2-5-8 酒店专职教师企业挂职一览表

④校企协同培养。学校通过校企合作，建立健全校外实训基地。校外实训基地是体现职业教育质量、特色、水平的重要标志，是提高学生实践能力、创新能力、创业能力的重要支撑，有利于“工学结合”的深入开展。



图 2-5-9 荷田大酒店聘请教师参与企业管理 图 2-5-10 建立迪拜亚特兰蒂斯酒店实训基地

⑤以老带新、以强带弱，定期对新教师有针对性进行教学、实训的培训指导。

以老带新，以强带弱，定期对新教师有针对性进行教学、实训的培训指导，提高新教师的教研能力和教学水平，执行青年教师导师制，每年选派经验丰富的老教师指导 1-2 名新教师，从制度上保障了对新教师的培养。

通过以上培养措施，酒店管理专业拥有一批实践能力突出、社会服务能力领先和创新成果显著的高水平教学团队。其中培养专业带头人 1 名，分方向专业负责人 2 名，培养骨干教师 5 名，双师型教师比例达到 93%。

序号	姓名	学历	职称	职业资格证书
1	谢苏	硕士研究生	教授	全国导游资格证
2	王姣蓉	硕士研究生	副教授	高级人力资源管理师

3	陈明	硕士研究生	副教授	公共营养师
4	许亚琼	学士	讲师	茶艺师
5	邵凌凌	硕士研究生	副教授	全国导游资格证
6	梁珊	硕士研究生	讲师	全国导游资格证
7	陈娟	硕士研究生	讲师	全国导游资格证
8	张琼	学士	讲师	会展策划师
9	张雪婷	研究生在读	讲师	全国导游资格证
10	王晶晶	硕士研究生	讲师	全国导游资格证
11	彭翩	学士	助教	形象设计师
12	李佳蔚	硕士研究生	讲师	国际注册高级形象设计师
13	谢蕾	研究生在读	讲师	形象设计师
14	肖敏	硕士研究生	讲师	会展策划师

表 2-5-11 酒店管理专业“双师型”教师统计表

近两年教师的教科研能力也得到了稳步提升，取得了一系列成果。如图所示：

序号	姓名	项目名称	立项时间	项目级别	经费来源	本人排名	完成情况	鉴定结果	获奖情况
1	王姣蓉	“进化教育论在民办高职教育中的应用”第八届(2017年12月)湖北省高等学校教学成果奖	2015	省级	自筹	6	完成	结题	二等奖
2	王姣蓉	基于现代服务业发展需要的高职酒店管理专业课程体系优化研究	2014	校级	自筹	1	已完成	结题	

3	王姣蓉	螺旋式工学结合课程体系探索与实践——以高职酒店管理专业为例	2014	校级	自筹	1	已完成	结题	三等奖
4	陈明	自我暗示在高尔夫教学中的应用研究	2015	校重点	自筹	1	已完成	结题	
5	邵凌凌	“互联网+”背景下河南智慧旅游发展模式研究	2016.3	省级	河南省社科联、河南省经团联	2	结题		省优调成一等奖
6	邵凌凌	职业技能大赛对酒店专业技能创新型人才培养的影响研究	2016.3	校级	自筹	3	在研		
7	邵凌凌	旅游礼仪教育与高职旅游人才职业素养培养	2017.5	校级	自筹	主持	在研		
8	许亚琼	特色班或创新创业班建设及其实效	2015	校级	学校	7	完成	良好	一等奖

表 2-5-12 教师科研成果统计表

教材及专著名称	编者	出版社	出版时间	ISBN号	总字数
营养与膳食	第一副主编 陈明 参编 芦翠红 冯磊	华中科技大学出版社	2014年 9月	ISBN978-7-307-13913-8	47.6 万
会展策划	第二副主编 肖敏	北京大学出版社	2014年 7月	ISBN 978-7-301-24396-1	27万

酒店市场营销	第一副主编 童凤莲	广西师范大学出版社	2014年 12月	ISBN 978-7-5495-5266-5	32万
旅行社运营与管理	副主编 陈娟	广西师范大学出版社	2016年 5月	978-7-5495-6595-5	35万
现代使用礼仪教程	陈明	西北工业大学	2016年 7月	ISSN978-7-5612-2913-2	36万
旅游职业素质塑造	陈明	华中科技大学出版社	2017年 9月	ISSN978-7-5680-2418-1	32万
高尔夫技术与策略	第一副主编陈明	北京旅游教育出版社	2013年 5月	978-7-5637-2395-9	28万
营养与膳食	第一副主编陈明	华中科技大学	2015年	978-7-5680-0102-1	39万
高尔夫赛事管理	陈明副主编	北京旅游教育出版社	2014年	978-7-5637-2916-6	41万

表 2-5-13 教师编写教材

序号	姓名	论文题目	字数	本人排名	发表刊物名称	发表期号	是否核心期刊
1	王姣蓉	现代服务业人才素质模型研究—基于对武汉地区现代服务行业的调研	3000	独撰	科教导刊	2014. 2	否
2	王姣蓉	以职业技能竞赛推动高职旅游类专业教学改革	3000	第一作者	学习导刊	2014. 3	否
3	王姣蓉	当今生态旅游导游服务管理研究	3000	独撰	太原城市职业技术学院学报	2014. 10	否
4	王姣蓉	我国本土酒店人力资源流失的原因与对策研究	3000	独撰	湖北函授大学学报	2014. 12	否
5	王姣蓉	经济型酒店财务体系构建	3000	独撰	华人时刊	2014. 1	否
6	王姣蓉	现代服务业人才素质模型研究—基于对武汉地区现代服务行业的调研	3000	独撰	科教导刊	2014. 2	否
7	王姣蓉	以职业技能竞赛推动高职旅游类专业教学改革	3000	第一作者	学习导刊	2014. 3	否
8	陈明	自我暗示在高尔夫教学中的应用研究	5000	独立作者	旅游纵览	2015. 9	否

9	陈明	浅谈民办高校党建工作的思考与探索	4000	第一作者	当代旅游	2015.6	否
10	陈明	高尔夫教学心理训练初探	3500	第一作者	商情	2014.12	否
11	陈明	创建学习型教师团队	3500	第一作者	当代教育实践与教学研究	2015.2	否
12	陈明	关于高校去行政化的思考	3200	第二作者	商情	2015.7	否
13	陈明	积极心态对高尔夫教学的影响	4000	第一作者	文体用品与科技	2015.5	否
14	陈娟	酒店管理专业“教、学、赛”教学模式的探讨	3000	第一作者	商情	2014.4	否
15	陈娟	高职院校《饭店管理概论》课程教学模式与教学方法探讨	3000	第一作者	商情	2014.4	否
16	陈娟	高职院校构建校企合作育人机制研究	3000	第二作者	商情	2015.1	否
17	陈娟	浅谈大学教师如何在工作中践行社会主义核心价值观	3000	第二作者	商情	2015.1	否
18	陈娟	提高大学生对社会主义核心价值观认同感的探讨	3000	第一作者	商情	2015.1	否
19	邵凌凌	多媒体在旅游地理教学改革中的作用	3700	第一作者	旅游纵览	2014.6	否
20	邵凌凌	高职院校构建校企合作育人机制研究	4800	第一作者	商情	2015.1	否
21	邵凌凌	5、高职《旅游服务礼仪》课程教学改革探析	3600	第一作者	社会科学	2016.1	否
22	邵凌凌	基于职业技能大赛的高职酒店管理专业人才培养研究	3500	第一作者	《读写算》素质论坛	2016.5	否
23	王晶晶	高职院校学生入党动机的影响因素分析及对策	2500	第一作者	商情	2015.2	否
24	王晶晶	浅谈酒店专业如何上好专业技能课	2500	第二作者	商情	2015.2	否
25	张琼	关于酒店管理英语人才培养现状与对策研究	3200	独立	读书文摘	2016.4	是
26	张琼	酒店管理专业英语教学改革分析	3300	独立	小作家选刊	2016.8	是
27	许亚琼	浅谈酒店专业如何上好专业技能课	3500	第一作者	商情报刊社	2015.2	否

28	许亚琼	多媒体在旅游地理教学改革中的作用	3000	第二作者	旅游纵览	2014.6	否
29	张雪婷	基于进化教育论的酒店英语课程教学改革研究	2500	第一作者	商情	2015.3	否
30	张雪婷	论多元化教学模式在旅游专业课程中的运用	2500	第一作者	商情	2015.2	否
31	彭翩	浅谈城市发展背景下城市旅游的经营	3000	独撰	商情	2017.6	否
32	彭翩	酒店产业大学生人才流失现状分析及对策	3000	独撰	中国科技博览	2017.6	否

表 2-5-14 教师撰写论文统计表

3、加强“双师结构”教师队伍建设

“双师结构”是针对师资队伍整体而言的,强调师资队伍整体能力素质全面,学缘结构、知识技能等具有差异性互补性,主要包括专职教师和兼职教师。专职教师,应具备深厚的专业知识,善于运用教育教学规律,允许实践能力相对较弱;兼职教师,应是从企业聘请的具有丰富工作经验的人才。

实现专兼结合与理实相融的关键在于深入实效的校企合作,打造“双师”结构教学团队的基本途径主要有:通过外聘、互聘等多种方式引进企业的能工巧匠做兼职教师;通过多通道培养本土化专职教师;直接引入企业人才作为专职教师。高度重视教师实践能力培养和提高,鼓励教师到企业锻炼,提高实践技能水平;同时应积极聘请行业企业技术骨干和能工巧匠来校兼职上课,组建“校企互动、动态组合”的兼职教师队伍。要根据“以服务为宗旨、以就业为导向”的办学指导思想鲜明的办学特色以及人才培养目标,将行业、企业的技术骨干和专家纳入教学团队,实现深度的校企合作,从而改善“双师”结构水平。

酒店管理专业 2014 年 12 月,拥有双师型教师 3 人,占专任教师总人数 21%;拥有兼职教师 4 人,占教师总人数 24%;2017 年 12 月,拥有双师型教师 14 人,占专任教师总人数 100%,拥有兼职教师 15 人,占教师总人数 52%，“双师”结构水平得到显著提升。



图 2-5-15 兼职老师上调酒课



图 2-5-16 兼职老师上蛋糕课



图 2-5-17 璞瑜酒店老总爱睿来我院讲座



图 2-5-18 行业专家讲座

酒店管理专业根据专业发展的实际情况，与企业行业积极沟通，聘请企业行业专家到学校或在企业开展讲座、进行课程教学等教学活动。以下为酒店管理专业兼职教师情况：

序号	姓名	企业	岗位	部门	出生年月	毕业学校	专业	职业资格 证	从事行业年 限
1	陈琼	荷田大酒店	宴会服务部 经理	市场销售部	1988.8	武汉大学	行政管 理	/	8年
2	文杰	荷田大酒店	前厅部经理	前厅部	1982.1	华中科技 大学	会计学	国际电子 商务师、初 级会计证	12年
3	石雪娟	荷田大酒店	大堂副理	前厅部	1988.11	中南民族 大学工商 学院	旅游管 理	/	8年
4	方建勇	荷田大酒店	宴会主管	餐饮部	1992.1	武汉船舶 职业技术 学院	旅游管 理	/	5年
5	邱蝶	荷田大酒店	餐饮部领班	餐饮部	1996.8	鄂州华森 高中	/	/	3年
6	何雪梅	北京里兹卡尔顿	总监	人力资源部	1972	湖北大学	旅游管 理	/	20年
7	项家梅	荷田大酒店	总经理		1971	省旅游学 院	旅游管 理	/	20年
8	姚苏文	卓尔酒店	总经理	卓尔酒店	1969			/	19年
9	高祥	美国温德姆酒店	总经理	美国温德姆酒 店	1970	湖北大学	旅游管 理	/	21年

10	Helen	迪拜亚特兰蒂斯酒店	高级经理	餐饮部	1970				22年
11	Simon	迪拜皇宫酒店	经理	米其林餐厅	1973	厦门大学	旅游管理		17年
12	成王	湖北长江传媒国际旅行社	副总经理	产品营销部	1991.7	湖北工业大学	生物工程	无	3
13	李远麾	湖北长江传媒国际旅行社	副总经理	汉阳店长	1994.6	武汉工程大学	土木工程	无	3
14	曾子非	湖北长江传媒国际旅行社	市场总监	产品营销部	1995.7	武汉工程大学	土木工程	无	2
15	徐京	湖北长江传媒国际旅行社	市场总监	产品营销部	1991.9	武汉理工大学	计算机	无	3

表 2-5-19 酒店管理专业兼职教师一览表

兼职教师队伍建设对促进酒店管理专业“产教融合、校企合作”教学导向，贯彻专业“教授+教练+师傅”的人才培养方法、培育“国际文化底蕴+专业技能+创新能力”的人才以及稳定教学秩序、加强校企合作、提高教学质量等方面都起到了极其重要的作用。

(六) 实践教学体系建设

1、发挥校企合作优势，构建“螺旋上升式”酒店服务技能体系

酒店管理专业与行业企业深度合作，共同构建“螺旋上升式”酒店服务技能体系，行业、企业参与职业教育人才培养全过，由企业师傅和学校教师共同实施教学培养，学生在学习过程中拥有“徒弟”和“学生”双重身份。实现专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，毕业证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接，提高人才培养质量和针对性。

螺旋上升式酒店服务技能体系

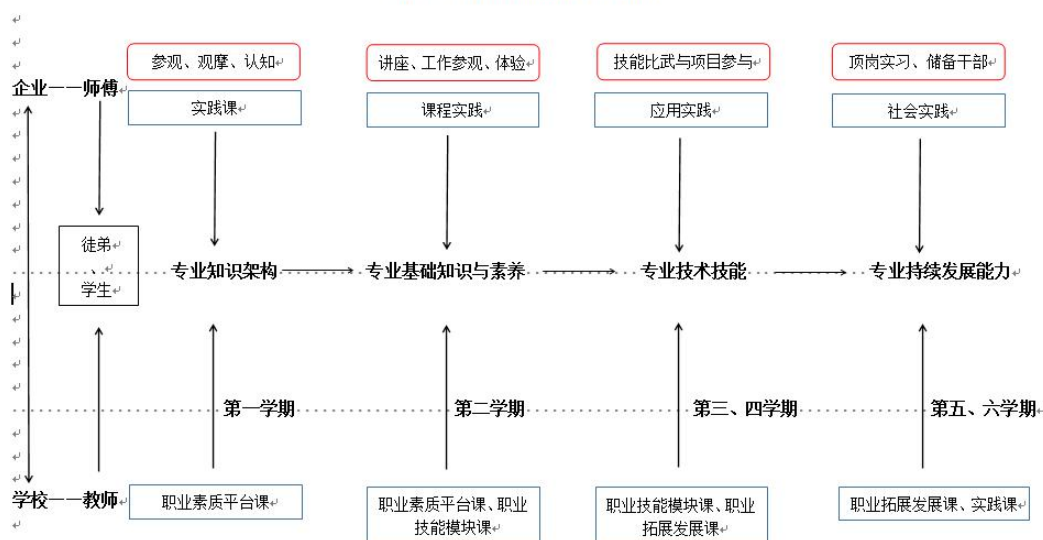


图 2-6-1 螺旋上升式酒店服务技能体系

在第一学期，结合职业素质平台课，通过主要参观、观摩和认知实习等实践形式，帮助学生初步了解酒店管理专业知识结构；第二学期结合职业素质平台课、职业技能模块课，通过讲座、酒店工作参观、酒店实操体验等实践形式，帮助学生掌握酒店管理专业基础知识，提高学生职业素养；第三、四学期结合职业技能模块课、职业拓展发展课，通过技能比武与项目参与等形式，帮助学生掌握酒店管理专业技术技能；第五、六学期，结合职业拓展发展课、实践课，帮助学生提升酒店管理专业持续发展能力。

学校教师通过与企业师傅合作，弥补了其实践经验的不足，增强了教师的实践能力，学生在教师和师傅完整指导下，可以不断提高其专业理论知识水平和专业实践技能水平，提升其创新能力和实践能力。

2、加强课程实践创新，改革创新校内实训条件

酒店管理专业为满足面向现代服务业酒店类专业学生实训需要，在2014年9个实训室的基础上，改革创新和新建设合计13个校内实训室，通过真实的服务环境和标准实训流程使学生掌握现代服务业的各种专业技能。具体见表2-6-2。

编号	实训室名称及面积	现开出的实训项目	容纳人数	备注
1	高尔夫室内练习场	体能、高尔夫运动	20	已建
2	现代服务礼仪训练工作室	旅游类专业礼仪训练	20	已建
3	形象设计工作室	酒店职业形象化设计	20	已建
4	插花制作实训室	家庭基础花型制作训练 酒店插花制作训练	20	已建
5	前厅接待实训室	前厅服务与管理实训	20	已建
6	酒店客房实训室	客房服务与管理实训	20	已建
7	酒店中餐厅实训室	餐饮服务与管理 餐饮服务技能实训	30	已建
8	酒店西餐厅实训室	餐饮服务与管理 餐饮服务技能实训	30	已建
9	鸡尾酒制作实训室	调酒技能实训	30	已建
10	咖啡茶艺实训室	咖啡与茶艺技能	20	已建
11	西点制作实训	西点制作技能	20	已建
12	“美好生活+”酒店创新创业实训室	酒店创业技能	20	已建
13	国际项目视听实训室	国际在线交流能力	20	已建

表 2-6-2 校内实训基地一览表

采取“螺旋式上升式”酒店服务技能实训体系，实行项目引导，任务驱动，教学与实训相结合，工学交替，课证融合，将专业课程与人力资源管理师、茶艺师资格证考试课程及技能大赛项目相结合，根据行业技能证书的通过情况作为评价的标准之一，并量化置换成学分，课证融合，课赛结合，提高教学的有效性。

通过与合作企业论证，结合学院“螺旋式上升式”酒店服务技能实训体系整体要求，加强了课程实践创新，整合了酒店管理专业各实训室实训项目，设立了相应的评价指标，通过实训全面提高了学生实际技能，培养了学生职业能力。

3、加强应用实践创新，推进校外实训基地建设

在校外实训基地建设上，酒店管理专业有计划、有步骤、有选择地与相关单位签约，将校外实习基地的覆盖面从现有的向全省各地，甚至部分省外企业拓展，建成 20 个左右紧密型的产学合作基地，作为加强实践性教学环节、锻炼学生分析问题和解决问题的能力、提高学生专业综合技能与社会实践能力的载体，承担好学生专业实习与顶岗实习的职能，同时为学生提供就业机会。酒店管理专业根据专业发展的需要，在 2014 年建设基础上新增了 12 个校外实训基地（见表 2-6-3）：

序号	专业	基地名称	基地地址	一次性可容纳人数	启用时间
1	酒店管理	武汉万达瑞华酒店	武昌区水果湖街东湖路 138 号楚河汉街	40	2015.04
2	酒店管理	武汉光谷凯悦酒店	武汉市洪山区珞喻路 1077 号	20	2015.08
3	酒店管理	武汉九通海源酒店	湖北省武汉市东湖新技术开发区光谷大道 79 号	20	2015.04
4	酒店管理	北京丽兹卡尔顿大酒店	朝阳区东四环 CBD 商业中心	30	2015.08
5	酒店管理	上海浦华大酒店	上海市虹口区高阳路 168 号	15	2015.10
6	酒店管理	上海新世界丽笙大酒店	上海市黄浦区南京西路 88 号	20	2015.10
7	酒店管理	上海新锦江大酒店	上海市长乐路 161 号新锦江大酒店内(近瑞金一路)	15	2015.10
8	酒店管理	澳门葡京大酒店	澳门葡京路 2-4 号	15	2016.08
9	酒店管理	北京中信金陵大酒店	北京平谷区大华山镇西峪甲 1 号	20	2016.09
10	酒店管理	武汉荷田大酒店	武汉市东湖新技术开发区滨湖路 16 号	30	2017.03

11	酒店管理	北京亚洲大酒店	中国北京工体北路新中西街8号	15	2017.08
12	酒店管理	厦门万豪酒店	厦门市海沧区海沧大道839~843	13	2017.09

表 2-6-3 校外实训基地情况表

目前已与厦门万豪酒店、武汉万达瑞华酒店、上海新锦江酒店等企业开展了校企深度合作，共同进行酒店管理专业群“螺旋式”工学结合人才模式的探索和研究。学院与企业密切合作，共同开发和实施专业实践教学体系，建立实习实训教学管理、安全保障等管理制度和运作机制体制，加强了实践教学过程管理、师资管理、质量管理及安全管理，提高实践教学效果，达到专业校企共建、校企共赢的目的。

4、建设创新创业平台，优化实践教育体系

酒店管理专业以“螺旋式上升式”酒店服务技能实训体系为依托，深入研究影响课堂教学效益的因素，灵活变换实践教学场地，改进实践教学方法，保证学生自主、合作、探究的学习方式落到实处，提高学生的职业素养。大益爱心茶室的建立为酒店管理专业“螺旋式上升式”酒店服务技能实训体系的推进提供了很好的实践平台，“大益爱心茶室”项目是酒店管理专业相应国家“创新创业”号召，与大益茶合作共同搭建的创新创业实践平台，真正做到将理论与实践相结合，帮助学生将课堂学习的理论知识它直接运用到实践平台中去。

(1) 自主经营大益爱心茶室为实践教学搭建真实平台。依靠茶室经营，提供学生学经营学管理的渠道，通过服务学校师生，培养大学生综合素质，提升学生创业实践能力。同时为茶室运营创收。

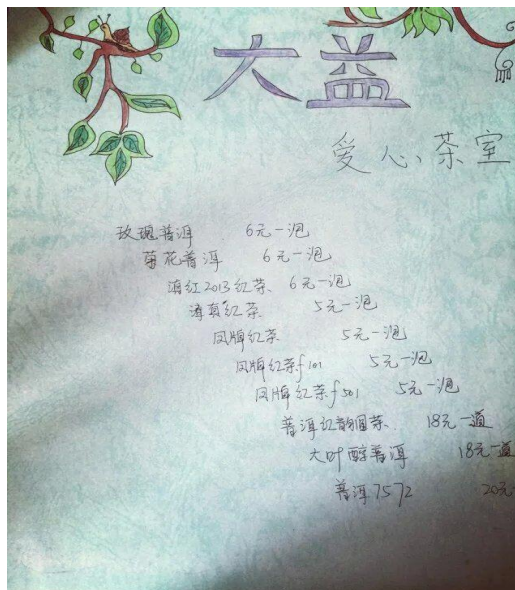


图 2-6-4 大益茶室实践活动（一）

（2）定期举办培训班提高茶室文化建设。越来越多的人品茶、爱茶，渴望了解茶知识，学习泡茶技能。大益爱心茶室定期举办培训班，为爱好茶艺的学生提供茶知识、茶技能，同时传达大益爱心茶室的爱心帮扶意识，树立大学生的感恩意识和爱心观，吸引更多的人加入到爱心互助队伍中来，并薪火相传，将关心他人，奉献爱心的公益意识传承下去。



图 2-6-5 大益茶室实践活动（二）

（3）承接各类聚会、学术交流提高茶室社会服务能力。爱茶人士在大益茶室进行学术交流活动，茶室工作人员为与会人员进行茶冲泡表演及茶事服务。



图 2-6-6 大益茶室实践活动（三）



图 2-6-7 大益茶室实践活动（四）

（4）为武汉盛隆电气集团开展茶文化培训。此次培训茶文化课堂现场由教师主讲，学员辅助表演泡茶、品茶，为企业员工演绎和讲解了朴实精湛的“大益八式”，帮助学员掌握了各类茶冲泡的基本流程，更通过呼吸吐纳、礼拜宗师等练习，学会净心洁念，放下繁琐，手执香茗，观照内心。



图 2-6-8 大益茶室实践活动（五）

（5）茶艺表演服务是茶艺课程的实践性环节的良好补充。传播中国茶文化和茶精神。让更多的人了解茶，喜爱茶。在茶的飞舞中，品味人生百态。“茶艺表演”这类产品也深受各类中小型活动的喜爱。



图 2-6-9 大益茶室实践活动（六）

（6）承接武汉市第十届“茶博会”服务任务增加社会影响力。茶室工作人员为茶博会服务（茶艺表演及对客服务、茶产品销售及讲解等）。



图 2-6-10 大益茶室实践活动（七）

大益茶室自开办以来，通过各种销售手段和途径为茶室创收。既帮助酒店管理专业学生了解创业知识，又锻炼了酒店管理学生实践能力，也使他们体会了创业的乐趣。

（七）教育质量评价

1、建立酒店管理专业学生素质评价体系

根据“职业教育要面向人人、面向社会，着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力”的精神，结合高职教育实际，基于酒店管理学生发展和社会需要的考虑，专业建立了以“职业素质”为核心的高职学生综合素质评价体系。

酒店管理专业学生综合素质评价体系可以由以下五个方面构成:思想道德素质、科学文化素质、身心素质、职业技能素质和发展潜力素质。基于“强调综合素质,突出职业素质”的评价理念,评价指标权重值分别设定为:思想道德素质 20%,科学文化素质 20%,身体心理素质 20%,职业技能素质 20%,就业创业能力 20%。该体系的构成、权重及参考分值如下图:

学生综合素质评价指标体系(百分制)				
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标(注)	备注
综合素质评价指标体系 100%	思想道德素质 20%	政治思想 20分	正确的人生观、价值观	加分项
			递交入党申请书	加分项
			团校结业	加分项
			党校结业	加分项
			发展为预备党员	加分项
		社会公德 20分	发布、扩散不恰当言论	减分项
			恶意欠缴学费;参与、组织、经营网络信贷;考试违纪作弊;其他	减分项
		遵纪守法 20分	违反国家、校园网络安全管理规定	减分项
			酗酒、赌博	减分项
			参加非法组织、参与非法活动	减分项
			偷窃、占有、损害公私财产	减分项
			组织、参与打架斗殴	减分项
			其他违反国家法律法规和相关纪律要求的行为	减分项
		职业道德 20分	辅导员、院专业课程教师核定	
		文明行为习惯 20分	根据《诚信管理办法》核定	
文化素质 20%	学习态度 25分	辅导员、院专业课程教师核定		
	学习行为习惯 25分	辅导员核定		

		学习成绩 25 分	每学期末评定 (优、良、合格)	
		文学特长 25 分	辅导员核定	
	心理素质 20%	体能锻炼 25 分	专业课教师核定	
		体育课程成绩 25 分	每学期末评定 (优、良、合格)	
		心理素质测评 25 分	开学后第一学期 测评(根据测评结 果评定)	
		文、体特长 25 分	以学校、学院开展 活动核定	
	职业技能素质 20%	计算机应用能力 10 分	以全国计算机等 级考试成绩核定	
		英语口语能力 20 分	专业课教师核定	
		语言表达能力 10 分	专业课教师核定	
		专业操作技能 20 分	专业课教师核定	
		创业、社会实践经 历 20 分	就业干事、教 秘核定	
		本专业相关职业 证书 20 分	教学秘书核定	
	就业创业能力 20%	组织管理能力 20 分	院分团委核定	
		人际交往能力 10 分	院分团委核定	
		表彰、获奖 20 分	院分团委核定	
		同行评价 20 分	就业干事、企业 核定	
		就业率 20 分	就业干事、企业 核定	
		就业对口率 10 分	就业干事、企业 核定	

图 2-7-1 学生综合素质评价指标体系

学生的成长过程，是一个动态发展过程。对我院学生成长过程的评价，需要突出动态的过程评价。首先，明确学生发展总体目标和阶段性目标。建立我院学生综合素质评价体系需要考虑学生三年发展的总体目标和要求，同时把这些总体目标和要求具体化到每一学年、每一学期，使学生对每一学年每一学期的目标和要求心中有数，有目的地促进自我的发展。比如，酒店管理专业学生的基本技能要求可以划分为，第一学年酒店管理基础，第二学年英语四级、本专业相关资格证书。第三年口语表达等综合应用能力等。其次，开展学生综合素质的个体内差异性评价。即每一学期、每一学年，以学生为评价主体，根据不同学习阶段的具体要求和标准对学生个人进行评价，总结每一阶段取得的成就，同时发现

问题和不足，明确下一步发展的方向。可以采用学生自评和学生互评相结合的方式。个体内差异性评价的主要目的是促进每个学生持续不断的发展。最后，开展学生综合素质等级评价。即第三学年末，依据前面每一年的评价结果，对学生进行三年学习和发展成效的综合评价，描述每个学生的发展过程和各自的优势特长，同时确定学生个体的相对评价等级，以使用用人单位择优录用。

酒店管理专业学生素质评价体系的建立，有利于运用评价过程和结果建立有效的激励机制，激发学生的进取意识，促进学生的全面发展以及职业化发展。

2、建立酒店管理专业学生质量评价体系

通过对毕业生采取跟踪、回访、企业调研、专家访谈、在校生评价等方式获得教学培养评价的有效数据，探索建立“学生评价+教师自己评价+学校督导评价+学校同行评价+学校领导评价+企业、行业专家评价”六位一体的评价方案，提交专业建设指导委员会讨论、完善，并积极推进实施，在实施中不断完善，不断创新。并对毕业生进行定期回访与跟踪调查，建设毕业生跟踪调查制度，并建立跟踪档案，完成毕业生跟踪调查报告。通过毕业生跟踪调查工作完成并对专业人才培养提出原则建议是毕业生跟踪调查发挥长效互动作用。

2017年6月，我院2015级获得毕业证学生人数92人，就业人数91人，毕业生第一次就业率为98%。为了及时获得学生在企业实习实训中的相关信息，学院给每一个参加毕业实习并且走上了工作岗位的学生发放了《毕业生跟踪调查表》，并且按照要求收回了全部毕业生跟踪调查表，通过调查表的信息能更加准确的了解学生的职场表现，为学校进一步加强就业指导修订人才培养方案提供了有力的依据。另外，酒店管理学院为保证毕业生的动态管理，毕业班实习指导老师分别在本年度3、4、5月份对已离校实习学生进行了电话回访，普查学生的毕业实习情况，并做好相关记录。在6月份对每一位毕业学生进行了毕业生就业情况普查，在9月份对就业信息更换了的学生进行了逐一的电话回访，确保了毕业生就业工作的实效性，切实把工作做细做实，该项工作还在持续进行中。

继续大力推行和实施“双证书”制度，学生毕业除了必须通过所学的各门课程并获得英语、计算机相关等级证书，从而获得毕业证书之外，明确规定至少要获得一个与专业相关的职业资格证书。

（八）社会服务能力建设

酒店管理专业根据自身专业特点，充分利用学院的设施、师资等为全面开展培训工作开发培训项目。积极寻求和企业合作，共同搭建各种平台包括培训基础设施平台、培训项目平台及培训政策平台，努力一个搭建完全适合学院的、面向社会、全面开展培训工作的硬件平台；一个覆盖面广且能充分体现学院社会服务功能的公益性、共享型培训项目平台；一个科学规范、机制灵活、高效、全面的开展培训工作的政策平台，为全面开展社会培训服务工作奠定坚实的基础。至今为止，酒店管理专业已为中国银行、茶博会、盛隆电气集团、武汉荷田大酒店等企业开展社会培训千余人次。

1、校企合作进行科研技术攻关和技术开发

利用酒店管理专业的“双师”资源，与企业优势互补、互惠互利的基础上，开展科研技术攻关、项目论证评审和技术开发等工作，鼓励学校教师与企业联合开展应用性技术研究和横向课题研究。2017年5月11--15日应大益茶（武汉）区域总经理邀请，我院参加在武汉国际会展中心举办的第十届武汉茶博会，并进行茶道文化实践交流活动，我院16级酒店管理十名学生为茶博会进行现场茶艺表演及对客服务、茶产品销售及讲解等服务。



图 2-8-1 酒店管理专业学生社会服务活动

2017年12月，本专业与荷田大酒店确认了三项横向课题研究内容：“酒店案例分析与整理”、“高级宴会服务师工作标准”、“新生代员工管理改革”。横向课题的研究使企业在获得院校技术支持和帮助的同时，院校教师也获得实际工作锻炼的机会，提高了专业社会服务的能力。

2、面向社会开展专业岗位培训

面向社会的培训工作是扩大酒店管理专业社会影响的平台,充分利用自身的专业、师资、设备、场地等资源,积极开展多层次、多形式、多对象的专业岗位培训,开展面向社会的职业资格培训、认定和考证工作。充分利用和优化现有的酒店管理专业教育资源和广泛的社会资源,以社会需要为依托,将专业教育根植于社会和企业的沃土之中。

2017年3月19日全天,在汉口兴源宾馆培训中心,武汉商贸职业学院旅游学院联手武汉中慧银行咨询培训机构为中国银行湖北省分行200名新员工开展了为期一天的“新员工职业化素养级服务礼仪”的培训。本次培训课程由资深培训老师安娜、武汉商贸职业学院礼仪指导老师谢蕾、礼仪公共课教研组长彭翩、旅游学院航空专业学生王婧苗四人合作完成,培训过程中,老师们结合银行工作性质与岗位要求中的礼仪,分别从专业的形象塑造、职业气场塑造、仪容仪表、形体仪态、常用礼仪、柜员服务七步曲等方面进行了全面系统的讲解。



图 2-8-2 中国银行湖北省分行“新员工职业化素养级服务礼仪”培训

2016年10月19日,旅游学院常务副院长王姣蓉和茶艺课老师许亚琼受邀到盛隆电气集团开展茶文化企业培训。在培训过程中,许老师从茶的发展历史、茶的分类及如何辨茶、泡茶的方法、如何选茶具和茶具的保养、茶叶的储存方法等方面为盛隆电气公司的各位领导和员工作了认真讲解,现场的每个人都兴趣盎然,听得津津有味,很多员工学习劲头十足,不仅认真做笔记,而且提出很多的问题。



图 2-8-3 茶文化企业培训

2017年9月22日，受武汉荷田大酒店邀请，旅游学院常务副院长王姣蓉教授为荷田大酒店全体员工做了一场内容深刻、形式活泼的《酒店服务礼仪》讲座。培训讲座由荷田大酒店人力资源部夏总监主持。报告中，王姣蓉院长就礼仪的涵义、现代酒店服务礼仪、服务礼仪仪容、仪表、仪态的要求等内容为全体员工进行了介绍。当问到“你们常听到关于礼仪的词语”、“与客人同行，进入房间时，作为酒店服务人员我们是应该先于客人还是走在客人后面”等互动问题时，酒店员工们积极参与互动，结合自己工作经验给出不同答案，整个会场气氛热烈。

此次王姣蓉院长给荷田大酒店全体员工带来的精彩讲座，让全体员工耳目一新、印象深刻，加深了院方与企业的联系。同学们良好形象展示，获得了企业方对于我院学子的高度评价，为后期校企合作打下了良好基础。



图 2-8-4 荷田大酒店《酒店服务礼仪》讲座

2017年12月，酒店管理专业与荷田大酒店签署了酒店培训体系建设协议，酒店聘请酒店管理专业负责人王姣蓉副教授为企业培训顾问，聘请张琼、许亚琼老师为前厅部和餐饮部经理助理，预定了关于礼仪、酒店人力资源管理、茶艺、花艺等10余场培训讲座。充分利用和优化现有的酒店管理专业教育资源和广泛的社会资源，以社会需要为依托，将专业教育根植于社会和企业的沃土之中。

3、社会服务能力凸显，专业示范作用提升

近年来，酒店管理专业以省特色专业建设为契机，充分发挥自身人才与专业优势，积极为武汉经济发展服务。学校建立起覆盖对象广、服务形式多、管理运作好的社会服务工作机制，在社会服务能力建设方面进行了一系列探索与实践，既对区域经济社会发展产生了明显促进作用，又促进了教师服务能力的全面提升，促进了校行企的深度融合，起到了良好的辐射与带动作用，受到了行业和企业的一致好评。

三、专业特色与优势

自2015年酒店管理专业成功申报湖北省特色专业以来，我校按照建设要求，认真组织学习，深入贯彻落实文件精神，大力建设酒店特色专业，并取得了成效。

（一）创新人才培养模式，办学质量提高

1、人才培养模式创新，学生满意度提高

酒店管理专业建设中突出人才培养模式改革、课程体系改革、实践性教学环节改革，为区域产业服务培养高素质技能型人才。基于工学结合的“螺旋式”人才培养模式创新在一个三维空间构建了职业素质平台课、职业技能模块课、职业拓展发展课。基于工作过程和职业迁移能力两个视角为构建原则；从职业基础、职业技能、职业拓展能力三个纬度来构建；效果体现在以行动为导向的教学方式改革和以职业岗位分析为依据的教学内容设计。具体表现在采用育人环节“螺旋”设计，即专业课程与专业实践训练不断螺旋；育人过程反复“螺旋”，“教、学、做”不断循环；育人途径不断“螺旋”，大螺旋套小螺旋，不断螺旋，带动了校企的深度融合，不断的教学做一体化反复螺旋上升，学生在学校和企业之间反复“知识学习—实践体验—知识加深—实践提高”四位一体的过程，促进学生素质、知识、技能的不断提升。

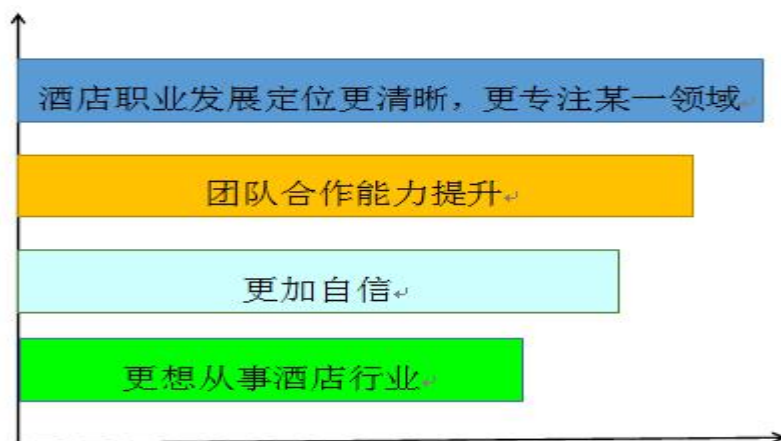


图 3-3-1 2017 年学生满意度提升表

2、辐射示范作用初显，专业持续发展力增强

①酒店管理专业人才培养获得企业行业的认可，2016 年、2017 年连续两年获得酒店行业协会酒店行业人才培养贡献奖，



图 3-3-2 2016 年度酒店行业人才培养贡献奖，2017 年度酒店行业人才培养贡献奖

②2018 年 5 月 28 日下午 2 点，武汉商贸职业学院酒店管理专业人才培养模式研讨会在星海音乐厅隆重举行。湖北省酒店职教集团常务理事薛兵旺教授、鄢向荣副教授、刘朝阳秘书长，武汉荷田大酒店项家梅总经理、周沛章副总经理，政协委员赵凯教授、湖北省中国青年旅行社程文轩总经理、武汉商贸职业学院校长涂宏斌教授、党委书记丁振国教授、副校长钟克喜、副校长刘丹等校领导以及来自武职等其他高职院校的领导和专家们出席本次研讨会（图 3-3-3）。研讨会秉承开放、共享、合作、共赢的精神，总结和推广了“螺旋式”酒店管理专业人才培养教育教学方法改进的举措，建立了校企合作和产教融合的交流平台，在湖北省酒店职教集团的支持下形成了酒店管理专业现代学徒制试点基地，融汇相

关院校酒店管理专家共同研究酒店管理专业人才培养模式，达到提高湖北省酒店管理人才培养质量的目的。



图 3-3-3 酒店管理专业现代学徒制人才培养研讨会

③获得湖北省酒店管理职教集团、武汉市酒店行业协会高度认可。专业在职教集团、行业协会的推动下，与相关院校进行校校合作，资源互补，促进专业可持续发展。

推荐意见

湖北省酒店管理职业教育集团成员单位：

湖北省酒店管理职业教育集团是经湖北省教育厅、省旅游局批准成立的，以武汉商学院为主，联合湖北酒店业的企业、相关院校、供应商、产业链企业搭建的服务平台。目前会员有 100 多家，以科学发展观为指导，以推动行业“转型升级、品牌提升”为主要任务，推进酒店行业健康发展，为湖北经济繁荣做贡献。

武汉商贸职业学院旅游学院“酒店管理”专业是省级特色专业，该专业牢牢把握服务发展、促进就业的办学方向，坚持工学结合、知行合一，紧贴本地旅游与酒店行业发展需求，服务地方经济发展，培养了一批高质量、高素质技术技能人才。2017 年开始与武汉荷田大酒店（武汉酒店行业协会副会长单位）开展校企深度合作，探索“现代学徒制”人才培养模式，根据酒店运营发展特点调整专业建设，以全面素质提升为本，以核心能力培养为纲，实行个性化教学、精英化教育、定制化培养，通过订单式培养，实现第一课堂与延伸拓展第二、三课堂的有机统一，为酒店提供了一批高素质技术技能人才。双方同时在产学研合作上联合开展项目研发、咨询服务等横向课题研究，在湖北省酒店类校企合作工作中起到了很好的示范作用。推荐相关成员单位参观学习，加强校企合作、产教融合，促进高职酒店管理专业建设与地方经济发展的协调互动，推进湖北省酒店职业教育发展。



行业协会推荐意见

武汉酒店行业协会是经武汉市民政局批准成立，为武汉城市圈酒店业的企业、相关院校、供应商、产业链企业服务的行业组织。目前会员有 110 多家，协会以科学发展观为指导，以推动行业“转型升级、品牌提升”为主要任务，推进酒店行业健康发展，为武汉城市圈经济繁荣做贡献。

武汉商贸职业学院旅游学院“酒店管理”专业是省级特色专业，秉承武汉商贸职业学院的办学特色，创新工学结合“螺旋式”双主体人才培养模式，适应地方旅游与酒店行业发展，2017 年与协会副会长单位武汉荷田大酒店开展校企深度合作，探索“现代学徒制”人才培养模式，以全面素质提升为本，以核心能力培养为纲，实行个性化教学、精英化教育、定制化培养，通过订单式培养，实现第一课堂与延伸拓展第二、三课堂的有机统一，为武汉酒店行业输送了大量的应用型高素质人才。



图 3-3-4 获得湖北省酒店管理职教集团、武汉市酒店行业协会推荐函

（二）校、企、行深度融合，现代学徒制订单培养显特色

酒店管理专业积极探索产教融合、校企合作之路。校企双方力争实现优势互补基础上的“双主体”人才培养模式，“双导师”教学模式，为酒店行业、企业培养符合时代要求的有职业情怀的后备人才队伍。与万达瑞华酒店、厦门万豪酒店、迪拜亚特兰蒂斯酒店、迪拜皇宫酒店等企业共同建立高素质技术技能型人才选拔机制。与武汉荷田大酒店、北京亚洲大酒店建设现代学徒制订单班，校企共同实践型“螺旋上升式”酒店服务技能实训体系，以地方经济的发展倒逼办学理念、创新发展模式的更新，以地方经济发展中的产业结构调整与技术结构优化倒逼人才培养方案的优化。订单班培养特色明显，目前酒店管理专业就业比例和就业优势显现：海外就业人数占总毕业生人数 10%、储备干部就业人数占总毕业生人数 20%，其中订单就业人数占总毕业生人数 95%。

1、与荷田大酒店合作建设现代学徒制订单班

《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19 号）和《教育部关于开展现代学徒制试点工作的意见》（教职成〔2014〕9 号）等文件都明确指出：开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点，完善支持政策，推进校企一体化育人。2017 年，学校与武汉荷田大酒店在湖北省职教集团的引荐和帮助下，深入开展合作，学院专业测试，校企综合评定，组建了现代学徒制荷田订单班。在人才培养环境建设、特色课程建设和师资队伍建设上进行了创新改革，并组建了 5 个师徒传承技能学习小组。除学校各类教学金，企业另外提供 1 万 8 千元奖学金用于专门奖励“热爱酒店事业、专注酒店专业学习的酒店工匠精神学习先锋”，校企合作共同培养酒店专业“工匠精神”高素质技术技能型人才。



图 3-3-4 现代学徒制人才培养签约仪式



图 3-3-5 现代学徒制订单班拜师

2、与万豪国际集团合作，参加万礼豪程项目

开展包含教师挂职培训、嘉宾讲座、酒店参观、酒店专业教材、教学研讨会、职业挑战赛、学生实习等多项内容，通过该项目的培养，提高酒店专业人才的社会经济地位，从行业的角度去解读教学，提升酒店管理专业教师教育教学能力和学生学习能力。



图 3-3-6 万礼豪程项目合作



图 3-3-7 参加 2018 年万礼豪程华东
区域教学研讨会

3、与北京亚洲大酒店合作订单班。为适应国家“一带一路”战略部署，2017 年与北京亚洲大酒店共同实施“酒店人才订单培养计划”。携手培养酒店高端服务人才，培育酒店行业储备干部。



图 3-3-8 签订校企共建协议



图 3-3-9 学生作为储备干部在酒店学习

（三）国际影响力显著提升，学生职业竞争力优势明显

按照“国际化专业、国家化教师、国际化学生”的国际化战略，在稳定学院现有与阿联酋、新加坡、澳门等企业合作的基础上，通过教师互访、教学资源共享、跨国实训实习等途径引入国外先进的专业建设理念与方法，同时加大了教师

出国考察和跨文化学习的力度，使教师、学生能够在国际化视野的环境中，适应行业中多文化、高跨度的工作与学习环境，提高国际化水平和办学质量。

1、国际就业率明显提升，国际影响力加强

酒店管理专业国际项目通过近三年建设，已经有 34 名同学顺利在海外就业，其中国际合作的酒店增加 5 个：迪拜亚特兰蒂斯酒店，迪拜希尔顿酒店，迪拜喜来登酒店，阿布扎布香格里拉酒店，阿布扎比洲际酒店等国际知名高端酒店；合作的旅行社增加 1 个：迪拜最大的华人旅行社——迪拜海外旅行社；合作增加的其他企业有迪拜波士顿贸易公司、迪拜欢乐快照公司等。酒店管理专业非常重视国际特色方向的建设，从面试前的语言培训、服务技能培训和面试英语强化，到面试带队现场指导，不断完善每一个细节。国际就业率显著提升，专业国际影响力不断加强。



图 3-3-10 学生亚特兰蒂斯酒店就职 图 3-3-11 学生阿布扎比杜森肯尼酒店就职

2、国际就业质量良好，学生拥有较强的职业竞争力

学生在国外实习就业过程中，工作认真负责勤恳，多名学生得到了酒店领导的高度评价。学生获得酒店行业持续发展力，增加酒店职业竞争自信心。例如：2018 年迪拜海外就业陈思思同学通过自己的努力，在其任职的迪拜五星级诺富特酒店荣获“最佳员工”的荣誉；王雪晨同学在阿联酋洲际顶尖酒店集团得到领导认可并荣获酒店颁发的“优秀工作团队”奖项；在迪拜五星级酒店喜来登大酒店老总回复学院的邮件中，对方这样评价酒店管理专业学生蔡玉文：Cai is doing great and so excited with her new assignment. She is full of energy and always smiling. We are very happy to have her.（蔡表现得很棒，而且对新工作很有激情。她始终保持着微笑，充满着正能量。我们非常高兴能拥有这样一名员工。）



图 3-3-12 陈思思获“最佳员工”



图 3-3-13 王雪晨获“优秀工作团队”奖

四、标志性成果

（一）校、企、行深度合作，效果良好

与三亚瑞吉酒店签订人才培养合作协议：2015年4月23日，美国喜达屋三亚瑞吉酒店人力资源总监范丹与武汉商贸职业学院旅游学院常务副院长王姣蓉在校一号教学楼 B207 签订人才培养合作协议。

与武汉万达瑞华酒店开展校企合作 共建人才联合培养基地：2015年7月2日，我校与武汉万达瑞华酒店共建人才联合培养基地揭牌仪式，暨万达瑞华企业课堂第一期开讲活动，在武汉万达瑞华酒店董事会会议厅隆重举行。

与合作企业万豪国际酒店与学校签约订单班：2016年7月13日下午，在湖北省“产教融合”企业家论坛中，校长涂宏斌万豪国际酒店签约组建订单班，随后酒店管理专业加入万礼豪程项目，获得项目校企合作各项资源。

武汉商贸职业学院喜获 2016\2017 年度酒店人才培养贡献奖：2017年4月1日，“中国单体酒店与连锁酒店高峰论坛暨金鹰荣耀颁奖盛典”在武汉会议中心隆重举，我校喜获 2016 年度酒店人才培养贡献奖。2017年12月29日，2017年湖北省酒店业联盟发起大会暨酒店产业链融合发展峰会在武汉隆重召开，会上，我校喜获“2017 年度酒店行业人才培养贡献奖”。

北京亚洲大酒店武汉商贸职业学院高端酒店人才共建校企研讨会：2017年6月15日下午，北京亚洲大酒店武汉商贸职业学院高端酒店人才共建校企研讨会在行政楼 201 会议室召开，由武汉商贸职业学院刘丹副校长和北京亚洲大酒店

CEO 冯卫军签订了《武汉商贸职业学院北京亚洲大酒店校企合作战略框架协议》，随后建立了北京亚酒订单班，确定了 15 名订单学生和 5 名储备干部订单。

与荷田大酒店现代学徒制人才培养签约仪式成功举办：2017 年 12 月 29 日，在 2017 年湖北省酒店业联盟发起大会暨酒店产业链融合发展峰会上，武汉商贸职业学院副校长刘丹副教授和武汉荷田大酒店总经理项家梅女士作为双方代表进行了酒店管理专业现代学徒制人才培养协议的签订。随后开展了现代学徒制荷田订单班的建设。

酒店管理专业人才培养模式研讨会成功举办：2018 年 5 月 28 日下午 2 点，武汉商贸职业学院酒店管理专业人才培养模式研讨会在星海音乐厅隆重举行。会后湖北省酒店职教集团向全省各成员单位发出推荐函，认可我校酒店管理专业在湖北省酒店类校企合作工作中起到了很好的示范作用，推荐相关成员单位参观学习，推进湖北省酒店职业教育发展。

（二）教师培养成果显著，师资队伍整体成长

2015 年先进教研室 / 先进教学团队评比获奖：经学校评议小组评议，教育教学委员会审核，2015 年 11 月 17 日将评审出的先进教研室 / 先进教学团队名单公示。在特色班或创新创业班建设及其实效评审中，旅游学院国际酒店教研室获一等奖。

教师在湖北省旅游专业说课大赛中喜获二等奖：2017 年 12 月 1-2 日，2017 湖北省职业院校旅游管理类专业说课大赛在武汉城市职业学院举行，青年教师计文静老师、邵凌凌老师经过激烈角逐，荣获大赛二等奖和优秀奖。

教师参与课题获第八届湖北省教学成果奖二等奖：教师参与“进化教育论在民办高职教育中的应用”课题获得第八届（2017 年 12 月）湖北省高等学校教学成果奖二等奖。

教师获得中国饭店协会中国饭店业服务名师称号：2017 年 12 月 21 日，酒店管理专业带头人王姣蓉获得中国饭店协会中国饭店业服务名师称号。

（三）国际就业竞争力显著提升，国际影响力凸显

国际特色方向实现海外就业，部分就业名单及就业岗位：曹银银被迪拜八星级酒店亚特兰蒂斯酒店录取为前厅客户服务专员；蔡玉文被迪拜五星级酒店喜来登大酒店录取为 ADD 餐饮服务生；雷茜被迪拜泰姬皇宫酒店录取为 Hostess；王莹、程红琴两位同学被阿布扎比（阿联酋首都）五星级酒店杜森肯尼酒店录取为

大堂吧和特色餐厅服务员；袁文、吕黎琼、汪斯被迪拜中国海外旅行社录取为导游员；王博、邓亚行被澳门五星级酒店永利酒店录取为餐厅服务员。

探访海外实习生并成立迪拜校友会

2017年2月9日，我校旅游学院院长王姣蓉副教授、副院长陈明副教授及国际项目负责人张雪婷一行三人前往阿联酋迪拜和阿布扎比两地探望旅游学院13、14级海外实习生，并对阿联酋当地的旅游与酒店行业进行考察，成立迪拜校友会。建立迪拜亚特兰蒂斯酒店和迪拜皇宫酒店海外实习实训基地。

（四）社会服务能力提升，带动专业建设

部分特色培训开展如下：

开展茶文化企业培训：2016年10月19日，旅游学院常务副院长王姣蓉和茶艺课老师许亚琼受邀到盛隆电气集团开展茶文化企业培训。

开展服务礼仪培训：2017年3月19日全天，在汉口兴源宾馆培训中心，武汉商贸职业学院旅游学院联手武汉中慧银行咨询培训机构为中国银行湖北省分行200名新员工开展了为期一天的“新员工职业化素养级服务礼仪”的培训。

开展酒店服务礼仪培训

2017年9月22日，受武汉荷田大酒店邀请，旅游学院常务副院长王姣蓉教授为荷田大酒店全体员工做了一场内容深刻、形式活泼的《酒店服务礼仪》培训讲座。

（五）职业技能大赛参与度广，职业认可度不断提升

2016年6月3日上午十点，在学校教工食堂举办酒店管理专业四届职业技能大赛。截至2017年12月，酒店管理专业连续5届举办职业技能大赛，邀请学校领导、行业专家指导比赛，提升学生技能水平，增加学生对职业的认可度。

（六）学生创新创业培养有成效

创业明星姜胜顶

2017年底，姜胜顶创办摆渡船公司，做高校生活服务平台，目前，摆渡船校园合伙人已覆盖武汉四十几所高校，导游团队达几百人，前不久公司还组织导游团队带领平安保险精英团队赴人民大会堂参加会议。

创业明星魏文竹

2016年魏文竹开办了自己的“VERNA微整美容工作室”主要经营医学美容和日常生活美容服务。

创业明星唐绪东

2015级酒店管理专业学生唐旭东，自筹十二万，唐绪东在街道口成功开起一家轻食店，目前生意火爆。

五、存在不足及整改措施

（一）存在的问题

1. 由于酒店智能化发展快速，高科技应用能力需求提升，酒店管理专业课程设置内容和教学手段有待继续提高。

2、需加大与企业、行业合作的深度，提升师资队伍服务企业科技创新、流程再造上的能力，现代学徒制订单班建设模式需进一步推进与完善。

3、教学资源库中的网络课程资源建设还需进一步加强和提高。

（二）整改措施与发展规划

1. 发挥湖北省特色专业的品牌效应，积极争取湖北省酒店职教集团的更大支持，联合区域内各类高职院校酒店管理专业，共同探索酒店管理专业现代学徒制订单班建设模式，建立校校合作，资源共享，交流学习，保证专业可持续发展。

2、通过提升信息化教学能力，完善优质课程和网络平台资源建设，不断提高办学水平。

3、进一步深化校企合作、产教融合，为地方经济和企业发展服务。