

---

专业教学改革成果

# 酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案

专业代码：540106

\*\*\*\*\*学院

二〇二一年五月

---

目 录

一、专业名称与专业代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标和培养规格.....	2
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	2
六、课程设置及课程体系构建.....	3
(一) 课程设置思路.....	3
(二) 职业能力分解.....	4
(三) 课程体系构建.....	17
七、课程描述.....	19
(一) 专业核心课程.....	19
1. 酒店管理概论.....	19
2. 餐饮服务与管理.....	19
3. 前厅客房服务与管理.....	19
4. 酒店市场营销.....	20
5. 酒店服务礼仪.....	20
(二) 公共基础课.....	20
1. 公共基础课必修课.....	20
2. 公共基础课选修课.....	26
(三) 专业(技能)课程.....	30
1. 专业(技能)课程.....	30
2. 专业技术课程.....	33
3. 专业实践课程.....	35
4. 专业拓展课(必修课).....	37
八、学时分配及专业教学进程总体安排.....	39
(一) 专业理论课程教学计划进程表.....	39

## 目 录

---

(二) 专业实训课程安排表.....	41
(三) 教学安排有关说明.....	41
<b>九、实施保障.....</b>	<b>42</b>
(一) 师资队伍.....	42
1. 队伍结构.....	42
2. 专业教师.....	42
3. 专业带头人.....	42
4. 兼职教师.....	43
(二) 教学设施.....	43
1. 专业教室基本条件.....	43
2. 校内实训室基本要求.....	43
3. 校外实训基地基本要求.....	43
4. 学生实习基地基本要求.....	44
5. 支持信息化教学方面的基本要求.....	44
(三) 教学资源建设.....	44
(四) 教学方法.....	45
(五) 学习评价.....	45
(六) 质量管理.....	46
<b>十、毕业要求.....</b>	<b>46</b>
(一) 学分要求.....	46
(二) 职业资格证书要求.....	46

## 一、专业名称与专业代码

1. 专业名称：酒店管理与数字化运营专业
2. 专业代码：540106

## 二、入学要求

高中、中专毕业生或具有同等学力人员

## 三、修业年限

1. 修业年限：全日制 3 年，也可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。
2. 教育类型：高等职业教育
3. 学历层次：大学专科

## 四、职业面向

本专业职业面向如下表 4.1 所示：

表 4.1 酒店专业职业面向表

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位群或技术领域举例
旅游大类	旅游类	住宿业 餐饮业	前厅服务员	前台接待等
			客房服务员	客房服务员、客房协调等
			旅店服务员)	销售部协调等
			茶艺师	酒店大堂吧茶艺师等
			餐厅服务员	中西餐餐厅服务等
			咖啡师	酒店咖啡厅服务等
			调酒师	酒吧调酒等

## 五、培养目标和培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

#### 1. 素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1～2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1～2 项艺术特长或爱好。

#### 2. 知识要求

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

（3）掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

（4）掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、

卫生相关知识；

- (5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；
- (6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；
- (7) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

术。

### 3. 能力要求

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (3) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；
- (4) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；
- (5) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；
- (6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力；
- (7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力；
- (8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力；
- (9) 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

## 六、课程设置及课程体系构建

### (一) 课程设置思路

酒店服务与管理专业课程体系建设的总体目标是，在以能力为本位的现代职业教育思想指导下，开发和构建新的职业教育课程体系，以项目课程开发为中心，重点研究课程的综合化和模块化，强化实践教学，重视职业素养养成，充分体现职教课程的特色。

酒店管理专业课程类型由公共基础课、专业（技能）课两大类，其中专业（技能）课又分为专业基础课程、专业核心课程两部分组成。

## （二）职业能力分解

### 1. 职业岗位典型工作任务确立及行动领域能力归纳

表 6.2.1 酒店管理与数字化运营专业典型工作任务及其行动能力

序号	典型工作任务	行动能力
1	1-1 餐前准备	<p>全面了解台布的种类和规格；熟练掌握推拉式、抖铺式、撒网式铺台布操作程序与标准；准确识别各种中餐餐具；清楚了解中餐摆台的种类和要求；</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练掌握各种中餐摆台的操作程序和标准；</li> <li>2. 能够解餐巾折花的种类；</li> <li>3. 会适时选择折花类型；</li> <li>4. 准确理解餐巾折花摆放要求；</li> <li>5. 能熟练掌握折花的手技要领；</li> <li>6. 能熟练掌握典型或重要的几种折花的操作方法。</li> </ol>
	1-2 餐间服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够选择合适的托盘；</li> <li>2. 能够按照所需托送物品合理装盘；</li> <li>3. 能够熟练掌握重托、轻托的操作程序与操作要领；</li> <li>4. 能准确掌握中餐上菜、分菜原则与顺序；</li> <li>5. 能熟练掌握几种代表性菜肴的上、分菜方法；</li> <li>6. 能全面了解和识别各类酒水；</li> <li>7. 能清楚了解斟酒服务的方式、顺序和时机；</li> <li>8. 能熟练掌握斟酒的操作要领与操作标准；</li> <li>9. 能清楚了解撤换餐用具的时机、要求、方法和标准；</li> <li>10. 能够准确把握中餐服务质量的要求，并掌握中餐服务质量的关键绩效指标。</li> <li>11. 能够了解行业标准，并在中餐服务中运用标杆管理技术。</li> <li>12. 能够准确把握中餐服务职业道德的要求。</li> <li>13. 能够准确把握中餐服务礼仪的要求。</li> </ol>
	1-3 介绍中餐主要菜系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能全面了解中国菜系的种类和特点；</li> <li>2. 能清楚理解中国菜品间的合理搭配。</li> </ol>
	1-4 介绍酒水、选用酒具	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确识别各种酒水和中餐酒具；</li> <li>2. 能全面理解酒水和菜品的搭配原则。</li> </ol>

序号	典型工作任务	行动能力
2	2-1 餐前准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 准确识别各种西餐餐酒具；</li> <li>2. 清楚了解西餐摆台种类；</li> <li>3. 清楚了解西餐摆台要求；</li> <li>4. 熟练掌握各种西餐摆台的操作程序和标准；</li> <li>5. 了解餐巾折花的种类；</li> <li>6. 会适时选择折花类型；</li> <li>7. 准确理解餐巾折花的摆放要求；</li> <li>8. 熟练掌握折花的手技要领；</li> <li>9. 熟练掌握典型或重要的几种折花的操作方法；</li> <li>10. 全面了解台布种类和规格；</li> <li>11. 准确了解主要的铺台布的方法；</li> <li>12. 熟练掌握推拉式铺台布操作程序与标准；</li> <li>13. 熟练掌握抖铺式铺台布操作程序与标准。</li> </ol>
	2-2 餐间服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够熟练掌握法式西餐服务的操作流程和标准；</li> <li>2. 能够熟练掌握俄式西餐服务的操作流程和标准；</li> <li>3. 能够熟练掌握美式西餐服务的操作流程和标准；</li> <li>4. 能够熟练掌握自助式西餐服务的操作流程和标准；</li> <li>5. 能够准确把握西餐服务质量的要求，并掌握西餐服务的关键绩效指标；</li> <li>6. 能够了解行业标准，并在西餐服务中运用标杆管理技术；</li> <li>7. 能够准确把握西餐服务职业道德的要求；</li> <li>8. 能够准确把握西餐服务礼仪的要求。</li> </ol>
	2-3 介绍西餐种类和特点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够全面了解西餐的主要类别和特点；</li> <li>2. 能够准确进行西餐菜品的搭配和组合。</li> </ol>
	2-4 介绍酒水、选用酒具和调酒用具	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确识别各种酒水和西餐酒具；</li> <li>2. 能全面理解酒水和菜品的搭配原则。</li> </ol>
3-1	酒吧营业前工作准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够全面把握酒吧内清洁工作；</li> <li>2. 能够准确掌握领货工作要求；</li> <li>3. 能够有针对性地补充酒水；</li> <li>4. 能够熟练填写酒水记录；</li> <li>5. 能够合理设计酒吧摆设；</li> <li>6. 能够全面做好调酒准备。</li> </ol>

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

序号	典型工作任务	行动能力
3	3-2 酒吧营业中服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够全面掌握酒水供应程序；</li> <li>2. 能够准确掌握结帐程序；</li> <li>3. 能够熟练掌握酒水调拨程序；</li> <li>4. 能够熟练清洗与补充酒杯；</li> <li>5. 能够及时清理台面和处理垃圾；</li> <li>6. 能够准确把握酒吧服务质量的要求，并能掌握酒吧服务质量的关键绩效指标。</li> <li>7. 能够了解行业标准，并在酒吧服务中运用标杆管理技术。</li> <li>8. 能够准确把握酒吧服务职业道德的要求；</li> <li>9. 能够准确地把握酒吧服务礼仪的要求。</li> </ol>
	3-3 酒吧营业后工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会全面清理酒吧；</li> <li>2. 能够准确填写每日工作报告；</li> <li>3. 能够如实清点酒水；</li> <li>4. 能够细致做好安全工作和关闭酒吧工作。</li> </ol>
4	4-1 接受预定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能全面掌握顾客接待礼仪，特别是得体有效的电话沟通礼仪；</li> <li>2. 能熟练操作酒店预定系统；</li> <li>3. 能熟练掌握客房预定流程。</li> </ol>
	4-2 入住登记，接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能全面了解前台服务工作程序；</li> <li>2. 能准确掌握前台岗位职责接待礼仪；</li> <li>3. 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；</li> <li>4. 能熟练应用各项服务环节工作技巧；</li> <li>5. 能有效与其他部门沟通协调；</li> <li>6. 能清楚了解酒店布局；</li> <li>7. 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。</li> </ol>
	4-3 礼宾服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能较好地建立客际关系，能与内、外宾友好交往；</li> <li>2. 能全面掌握礼宾部岗位职责，工作程序和接待礼仪；</li> <li>3. 能准确了解酒店及酒店周边的情况；</li> <li>4. 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。</li> </ol>
	4-4 投诉受理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确把握对客接待礼仪；</li> <li>2. 能有效的与其他部门沟通协调；</li> <li>3. 能有效的处理各种突发事件，解决客人投诉的问题。</li> </ol>

序号	典型工作任务	行动能力
	4-5 行政楼层服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清楚了解旅游法规，相关外事纪律；</li> <li>2. 准确掌握前台岗位职责和接待礼仪；</li> <li>3. 能全面了解前台服务工作程序；</li> <li>4. 熟练应用各项服务环节工作技巧；</li> <li>5. 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；</li> <li>6. 能清楚了解酒店布局；</li> <li>7. 熟练运用多种语言与顾客有效沟通；</li> <li>8. 能有效的与其他部门沟通协调；</li> <li>9. 能准确及时搜集重要客人相关信息。</li> </ol>
	4-6 商务中心服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能清楚了解旅游法规，相关外事纪律；</li> <li>2. 能全面掌握顾客接待礼仪；</li> <li>3. 能熟练操作各种办公设备。</li> </ol>
	4-7 客人退房服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能清楚了解旅游法规，相关外事纪律；</li> <li>2. 能准确掌握前台岗位职责和接待礼仪；</li> <li>3. 能全面了解前台服务工作程序；</li> <li>4. 能熟练应用各项服务环节的工作技巧；</li> <li>5. 会熟练操作酒店管理信息系统中与前台相关的内容；</li> <li>6. 能准确无误的完成账单结算；</li> <li>7. 能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通。</li> </ol>
	4-8 前厅服务质量意识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确把握前厅服务质量的要求；并能掌握前厅服务质量的关键绩效指标。</li> <li>2. 能够了解行业标准，并在前厅服务中运用标杆管理技术。</li> </ol>
5	5-1 做床服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确掌握西式铺床要领；</li> <li>2. 能够准确掌握中式铺床要领；</li> <li>3. 能够准确掌握开夜床要领。</li> </ol>
	5-2 清洁卫生服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确掌握卫生间清洁标准；</li> <li>2. 能够准确掌握抹尘要领；</li> <li>3. 能够准确掌握吸尘要领；</li> <li>4. 会正确使用清洁剂和清洁工具。</li> </ol>
	5-3 对客服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确掌握洗衣服务流程；</li> <li>2. 能够准确掌握小酒吧服务要求；</li> <li>3. 能够准确掌握擦鞋服务要求；</li> <li>4. 能够准确掌握加床服务要求；</li> <li>5. 能够准确掌握托婴服务要求；</li> <li>6. 能够准确掌握针对性服务要领；</li> <li>7. 能够准确掌握投诉处理的程序；</li> <li>8. 能准确掌握客房服务质量要求，能掌握客房服务质量关键绩效指标。</li> <li>9. 能够了解行业标准，并在客房服务中运用标杆管理技术。</li> </ol>

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

序号	典型工作任务	行动能力
		10. 能够准确掌握客房服务职业道德的要求； 11. 能准确掌握客房服务礼仪要求。
	5-4 安全服务	1. 能够准确掌握防火工作要求； 2. 能够准确掌握具有防盗工作要求 3. 能够准确掌握处理与防范侵犯骚扰事件的要求； 4. 能够准确掌握处理住客醉酒事件的要求； 5. 能够准确掌握处理与防范意外事故的要求； 6. 能够准确掌握处理住客遗失物品事件的要求。
6	6-1 康体项目服务	1. 能够全面了解酒店康体项目的种类和特点； 2. 能够熟练掌握酒店主要康体项目的管理和服务特点。
	6-2 娱乐项目服务	1. 能够全面了解酒店主要娱乐项目的种类和特点； 2. 能够熟练掌握酒店娱乐项目的管理和服务特点。
	6-3 保健休闲 SPA 服务	1. 能够全面了解酒店保健休闲项目的种类和特点； 2. 能够熟练掌握酒店主要保健休闲项目的管理和服务特点。
7	7-1 宴会 前准备	1. 能够准确做好宴会的预定； 2. 能够根据宴会要求认真准备好各项所需用具和设备； 3. 能够适宜地布置会场和安排席位； 4. 能够合理设计宴会的台面； 5. 能够合理设计宴会菜单和酒水。
	7-2 宴会间服务	1. 能准确掌握会议与宴会的迎宾要求； 2. 能够及时提供入席服务； 3. 能准确掌握中西餐分菜顺序与方法； 4. 能清楚了解斟酒服务的方式和方法； 5. 能准确理解斟酒的顺序和时机； 6. 能熟练掌握斟酒操作要领与标准； 7. 能准确掌握中西餐上菜原则与顺序； 8. 清楚了解撤换餐具时机和要求。
	7-3 宴会后服务	1. 能够准确结账； 2. 能够熟练掌握送客的服务要求； 3. 能够熟练清理现场和收台检查。
8	8-1 人力资源规划 和岗位设计	1. 熟悉劳动法，并能有效应用； 2. 能有效预测酒店人才需求； 3. 能有效预测人才市场相关人才的供给； 4. 能根据内部和外部环境的变化，为酒店合理配置岗位； 5. 能对酒店现有和新增岗位进行合理分析，编写岗位职责和工作描述；
	8-2 招聘和甄选	1. 熟悉劳动法，并能有效应用； 2. 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责和能力素质需求； 3. 熟悉各种招聘和甄选的方法； 4. 能掌握各种招聘和甄选的方法的应用技巧。

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

序号	典型工作任务	行动能力
	8-3 员工培训	1. 熟悉劳动法，并能有效应用； 2. 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责和能力素质需求； 3. 能针对需求有效合理的设计员工培训项目； 4. 能对员工进行有效的培训。
	8-4 薪酬管理	1. 熟悉劳动法，并能有效应用； 2. 能熟练掌握酒店各岗位的岗位职责； 3. 能合理评定薪酬等级； 4. 能根据岗位职责对员工有效考评； 5. 能与主管领导及各部门有效沟通。
	8-5 员工活动设计与组织	1. 熟悉劳动法，并能有效应用； 2. 能及时、准确的了解员工需求； 3. 能很好的设计、组织吸引员工的各种活动； 4. 能从员工的未来发展出发，设计、组织和安排职业生涯规划。
	8-6 质量管理	1. 能全面了解 IS09000、TQM 等质量管理体系。 2. 能调查和分析质量认证对酒店竞争优势的影响。 3. 能掌握管理体系的实施对酒店财务的影响。 4. 能够了解质量圈对酒店质量管理的意义。
	8-7 酒店法律知识	1. 了解酒店保护消费者的责任范围。 2. 了解相关的安全卫生法规条例。 3. 了解食品安全卫生法规的影响。 4. 了解酒店在雇佣员工时的责任。 5. 了解反就业歧视的相关法规
9	9-1 酒店产品销售	1. 能够全面了解酒店产品的属性。 2. 熟练掌握酒店产品销售技能技巧。 3. 能够较熟练进行基础的酒店产品促销策划方案。 4. 能够熟练掌握各种酒店产品的促销方式方法。
	9-2 酒店公共关系	1. 能够准确理解酒店公共关系的内涵和重要性。 2. 能够准确实施各种酒店公共关系的形式。 3. 能够适时策划并组织各种酒店公共关系活动。
	10-1 收银	1. 能够从事入住客人的消费结算； 2. 能够从事餐厅、酒吧、舞厅、商场等营业点客人的消费结算； 3. 能够结算每天、每班的票据、款项和账单，并编制相应的营业报告。
	10-2 总出纳	1. 能够收集、整理、点核酒店里各收银台的现金收入和转账票据，并将其送存银行或到银行办理托收； 2. 能够支付酒店各部门报销账款的现金以及签发各种付款支票； 3. 能办理同银行的结算事项，处理有关结算问题，管理银行账户收支； 4. 能够准备各项备用金及监督和管理备用金的使用情况。

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

序号	典型工作任务	行动能力
10	10-3 收入稽核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能审核各部门及各收银点交来的营业收入的原始单据、报表等资料；</li> <li>2. 能整理、分类和汇总酒店所有营业收入账单，编制营业日报和月报；</li> <li>3. 能够分析和统计各种营业收入，向总经理及有关部门的负责人提供准确的经营信息；</li> <li>4. 能够保管各部门、各班次的营业报告及其附件、原始单据。</li> </ol>
	10-4 信贷收账	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够在总经理及财务总监、财务部经理的领导下参与酒店信贷政策的制定工作；</li> <li>2. 能够调查申请信贷优惠的单位或个人的资信情况及结算记录；</li> <li>3. 能够记录、催收、管理和控制各类应收账款；</li> <li>4. 能计算和审核各旅行社的回扣；</li> <li>5. 能够处理客户预付款及各类坏账。</li> </ol>
	10-5 成本管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够核算和控制酒店的各项营业成本开支；</li> <li>2. 能够检查、验收进货；</li> <li>3. 能够控制各类存货仓库。</li> </ol>
	10-6 计薪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够计算和发放员工的各种薪金、津贴；</li> <li>2. 能够根据人事部门的通知计发离店人员的薪金；</li> <li>3. 能负责员工薪金分配入账工作；</li> <li>4. 能够编制并上报有关工资方面的报表或报告。</li> </ol>
	10-7 应付款管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够审核、计算和记录除薪金之外的所有支出；</li> <li>2. 能够保管各种应付账的账册、记录和原始单据；</li> <li>3. 能够为符合付款条件的供应商办理支付手续；</li> <li>4. 能够与供应商定期对账。</li> </ol>
	10-8 总账管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够审核记账凭证及所附的原始单据；</li> <li>2. 能够核算总分类账并检查、核对个明细分类账；</li> <li>3. 能够编制各种会计报表、财务情况说明和财务预算；</li> <li>4. 能够分析和研究每期的财务状况并做出经营预测报告；</li> <li>5. 能够整理和保管会计档案。</li> </ol>

## 2. 行动领域到学习领域的转化

表 6.2.2 酒店管理与数字化运营专业典型工作任务及其素质、能力要求

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
1. 中餐厅服务	1-1 餐前准备	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①工作认真负责，自觉履行职责； ②操作规范熟练； ③按时到岗，接受领班分配的任务； ④做好辖区环境物品设备餐具用具卫生清洁工作； ⑤做好开餐前的各项准备工作，及时按要求补充各种物品； ⑥按标准和要求，规范摆台，布置餐厅，了解预定及菜品酒水信息。	酒店管理概论； 酒店中西餐； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼仪；
	1-2 餐间服务	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①仪表整洁，注意个人卫生，动作娴熟规范； ②服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求； ③随时注意客人动态，及时处理突发事件； ④对待顾客耐心、热情，善于介绍各种符合口味的菜肴，满足顾客需求； ⑤团结同事，作风正派，关心集体，爱护餐具、用具，每天工作结束前，搞好卫生工作； ⑥员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度； ⑦积极参加培训，不断提高服务技能、业务素质能力形成学帮赶超良好风气，熟悉其他部门情况，以便应答客人。	
	1-3 介绍中餐主要菜系	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①能及时准确地回答客人所提出的有关菜品的问题； ②为客人点菜提供合理化建议。	
	1-4 介绍酒水、选用酒具	① 初级餐厅服务员 ② 初级调酒师	①能及时准确地回答客人所提出的有关酒水的问题； ②为客人点酒水提供合理化建议； ③及时为客人添酒，协助客人进餐。	
2. 西餐厅服务	2-1 餐前准备	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①工作认真负责，自觉履行职责； ②操作规范熟练； ③按时到岗，接受领班分配的任务； ④做好所辖区域环境、物品设备、餐具用具的卫生清洁工作； ⑤做好开餐前的各项准备工作，及时按要求补充各种物品； ⑥按照标准和要求，规范摆台，布置餐厅，了解预定及菜品酒水信息。	酒店管理概论； 酒店中西餐； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
	2-2 餐间服务	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①仪表整洁，注意个人卫生，动作娴熟规范； ②有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，客人开口前满足客人的要求； ③随时注意客人动态，及时处理突发事件； ④对待顾客耐心、热情，善于介绍各种符合口味的菜肴，满足顾客需求； ⑤团结同事，作风正派，关心集体，爱护餐具、用具，每天工作结束前，搞好卫生工作； ⑥员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度； ⑦积极参加培训，不断提高服务技能、业务素质能力形成学帮赶超的良好风气，熟悉其他部门情况，以便应答客人。	仪；
	2-3 介绍西餐种类和特点	① 初级餐厅服务员	①能及时准确地回答客人所提出的有关菜品的问题； ②为客人点菜提供合理化建议。	
	2-4 介绍酒水、选用酒具和调酒用具	① 初级餐厅服务员 ② 初级调酒师	①能及时准确回答客人所提有关酒水的问题； ②为客人点酒水提供合理化建议； ③及时为客人添酒，协助客人进餐。	
3. 酒吧服务	3-1 酒吧营业前工作准备	初级调酒师 ②中级调酒师	①按照工作程序与标准，做好酒吧卫生工作和开吧前各项工作准备； ②按日常经营需要，从库房提取所需酒水，并检查已开封的酒水是否新鲜等，验收好货物，保证质量的原材料； ③精通业务，熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法。	酒店管理概论； 酒店中西餐； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼仪； 酒店前厅与客房运行管理； 酒店市场营销；
	3-2 酒吧营业中服务	① 初级调酒师 ② 中级调酒师	①按正确程序和方法为客人提供各种酒水服务； ②按正确配方负责酒水调制工作，以确保酒水质量； ③按要求和标准为客人提供高效优质的酒水服务； ④懂得饮食卫生知识，严格按照食品卫生要求去做。	
	3-3 酒吧营业后工作	① 初级调酒师 ② 中级调酒师	①负责酒吧日常盘点工作，填写每日销售盘点表； ②负责酒吧日用品和设备的清洁、保养； ③懂得酒吧盘存及各种酒类的盘存保管。	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
4. 前厅服务	4-1 接受预定	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，具有较强的服务意识； ② 具有较强的语言、文字的沟通和表达能力 ③ 具有较强的应变能力；	酒店管理概论； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼仪； 酒店前厅与客房运行管理； 酒店市场营销；
	4-2 入住登记，接待	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 具有较强的语言沟通和表达能力 ③ 具有较强的应变和协调能力； ④ 具有服务质量意识； ⑤ 了解旅游法规，相关外事纪律。	
	4-3 礼宾服务	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 能通过多种语言与客人进行沟通 了解旅游法规，酒店业治安和消防法规，及相关外事纪律； ④ 能具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	4-4 投诉受理	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行沟通； ④ 具有较强的应变能力和部门间的协调能力。	
	4-5 行政楼层服务	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	4-6 商务中心服务	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	4-7 客人退房服务	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	4-8 前厅服务质量意识	① 初级前厅服务员 ② 中级前厅服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 具有较强的应变能力； ③ 具有服务质量意识。	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
5. 客房服务	5-1 做床服务	① 初级客房服务员 ② 中级客房服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规和相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	酒店管理概论； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼仪； 酒店前厅与客房运行管理； 酒店市场营销；
	5-2 清洁卫生服务	① 初级客房服务员 ② 中级客房服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	5-3 对客服务	① 初级客房服务员 ② 中级客房服务员	① 爱岗敬业，具有较强的服务意识，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
	5-4 安全服务	① 初级客房服务员 ② 中级客房服务员	① 爱岗敬业，服务意识较强，微笑服务客人； ② 清楚了解旅游法规，相关外事纪律； ③ 能通过多种语言与客人进行有效沟通； ④ 具有较强的应变能力； ⑤ 具有服务质量意识。	
6. 康乐服务	6-1 康体项目服务		① 熟悉各类康体项目的操作及价格； ② 能对不同顾客选择适宜的康体项目； ③ 根据不同顾客身体条件和要求合理指导顾客； ④ 确保负责区清洁卫生； ⑤ 检查所用工具及用品是否完全，检查自己着装、仪表，做好迎接客人前的各项准备工作； ⑥ 按规定区域站立，姿态端正，不交头接耳、场内追逐，不擅离岗位； ⑦ 密切注意客人动态，为客人提供最佳服务，给客人良好印象。	酒店管理概论； 酒店服务心理学； 酒店服务质量管理； 餐饮服务与管理； 酒店服务礼仪； 酒店前厅与客房运行管理； 酒店市场营销； 酒店英语；
	6-2 娱乐项目服务		① 能对不同顾客选择适宜的娱乐项目； ② 根据不同顾客要求合理协助其有效参与娱乐活动； ③ 熟悉各类棋牌的玩法及价格。	
	6-3 保健休闲 SPA 服务		① 能对不同顾客选择适宜的保健休闲项目； ② 根据不同顾客要求合理指导其进行保健项目使用。 ③ 加强与各职能岗位联系，准确掌握按摩等技师上下钟状况。	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
7. 宴会策划与服务	7-1 宴会前准备	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①工作认真负责, 自觉履行职责; ②文明礼貌, 热情待客, 全心全意为顾客服务; ③谦虚谨慎, 团结协作, 主动配合; ④态度和蔼, 热情周到; ⑤虚心听取顾客意见, 并回答顾客问题; ⑥根据顾客意向, 提供合理建议; ⑦及时了解当天宴会预订情况及宴会服务任务单, 落实安排好餐桌等。	酒店管理概论 酒店服务心理学 酒店服务质量管理 餐饮服务与管理 酒店服务礼仪 酒店前厅与客房运行管理 酒店市场营销 酒店英语 管理学
	7-2 宴会间服务	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①负责来宴会用餐客人的带位和迎送接待工作; ②仪容整洁, 不擅离岗位; ③根据不同客人, 合理安排他们喜欢的餐位; ④解答客人提出的有关饮食、酒店设施方面问题, 收集有关意见, 及时向餐厅或本次宴会主管反映; ⑤保证地段卫生。	
	7-3 宴会后服务	① 初级餐厅服务员 ② 中级餐厅服务员	①工作认真负责, 自觉履行职责; ②文明礼貌, 热情待客, 全心全意为顾客服务;	
8. 酒店人力资源部	8-1 人力资源规划和岗位设计		①爱岗敬业, 工作积极; ②具有一定职业敏锐性; ③思路清晰, 思维敏捷, 有一定的前瞻性; ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力; ⑤具备很强的文字表达能力	酒店法规管理学 酒店人力资源管理
	8-2 招聘和甄选		①爱岗敬业, 工作积极; ②具有一定职业敏锐性; ③具有成本意识, 能以最有效的投入产出比完成人员招募和甄选工作; ④具有较强的应变能力和部门间的协调能力; ⑤语言表达能力很强。	
	8-3 员工培训		①爱岗敬业, 工作积极; ②具备很强的语言表达能力, 甚至渲染力; ③具有一定创新精神; ④具有成本意识, 能以最有效的投入产出比完成员工培训工作; ⑤具有较强的应变能力和部门间的协调能力; ⑥具有职业敏感性, 能及时发现培训需求。	
	8-4 薪酬管理		①爱岗敬业, 工作积极; ②踏实稳重, 具有较好数字处理能力和财务知识; ③具有较好的协调能力。	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
	8-5 员工活动设计与组织		①爱岗敬业，工作积极； ②具有一定创造力； ③具有成本意识； ④具有较强的应变能力和部门间协调能力； ⑤具有职业敏感性，能及时发现员工需求，以便进行有效激励。	
	8-6 质量管理		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有成本意识； ④具有较强的应变能力； ⑤具有服务质量意识。	
	8-7 酒店法律知识		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有一定法律意识； ④具有较强应变能力。	
9. 酒店产品营销	9-1 酒店产品销售		①爱岗敬业，工作积极； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的应变能力。	酒店市场营销
	9-2 酒店公共关系		①爱岗敬业，工作积极； ②具有一定创造力； ③有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识	
10. 酒店财务管理	10-1 收银		①爱岗敬业，工作积极； ②具有一定创造力； ③有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	酒店管理概论 酒店市场营销
	10-2 总出纳		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	
	10-3 收入稽核		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	
	10-4 信贷收账		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	

工作岗位	典型工作任务	职业资格证书	素质能力要求	对应学习领域主要课程
	10-5 成本管理		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	
	10-6 计薪		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	
	10-7 应付款管理		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	
	10-8 总账管理		①爱岗敬业，具有积极的工作态度； ②具有一定创造力； ③具有酒店相关法律知识； ④具有较强的法律意识和责任意识。	

### （三）课程体系构建

酒店管理与数字化运营专业课程体系建设的总体目标是，在以能力为本位的现代职业教育思想指导下，开发和构建新的职业教育课程体系，以项目课程开发为中心，重点研究课程的综合化和模块化，强化实践教学，重视职业素养养成，充分体现职教课程的特色。

各专业课程主要包括公共基础课程、专业课程、选修课程和实践教学环节。

#### 1. 公共基础课程

公共基础课模块由教务处联合思政部和基础部根据教育部相关文件确定具体课程及课时。

#### 2. 专业课程

##### (1) 专业基础课

专业基础课有酒店管理概论、酒店中西餐、酒店服务心理学、酒店法规、管理学、酒店人力资源管理、酒店服务质量和酒店英语。

(2) 专业技术课

现代酒吧服务与管理、酒店前厅与客房运行管理、餐饮服务与管理、酒店服务礼仪、食品营养与卫生、酒店市场营销。

3. 选修课

选选修课模块分必选课程和任选课程。此模块课程由智慧树网提供，试行学生网上选课，网上学习。学生学习成绩由智慧树网统一提供。学院无需安排教师授课。选修课程科目由教务处负责更新、管理。课程教学资料、考查和成绩由教务处负责。

“模块化”课程体系及教学流程如下图 6.3.1 所示：

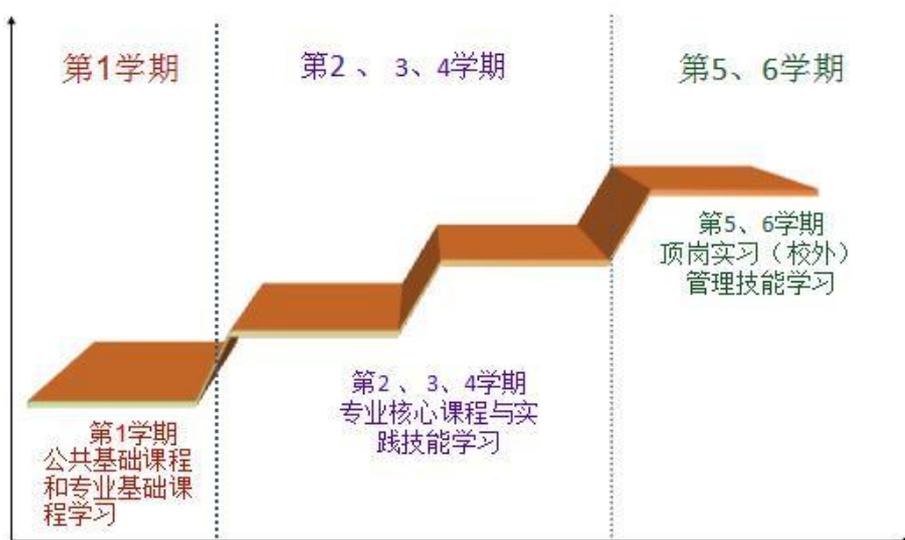


图 6.3.1 “模块化”课程体系及教学流程

课程模块内容如下表 6.3.2 所示：

表 6.3.2 课程模块内容

序号	课程模块	课程单元
1	综合素质与职业道德能力模块	思想政治、体育、应用写作、职业道德、军训、形势与政策教育、课外读书活动、社会实践、劳动、科技活动、文艺实践和体育竞赛、讲座、文化基础类、人文素质类、工具类、专业拓展类、综合类等课程
2	专业基础课	酒店管理概论、酒店中西餐、酒店服务心理学、酒店法规、管理学、酒店人力资源管理、酒店服务质量管理、酒店英语
3	专业核心课	现代酒吧服务与管理、酒店前厅与客房运行管理、餐饮服务与管理、酒店服务礼仪、食品营养与卫生、酒店市场营销
4	毕业综合实践模块	顶岗实习教育、顶岗实习单位鉴定、毕业论文（实习报告）撰写

## 七、课程描述

酒店管理专业的课程主要包含公共基础课程、专业（技能）课程两类，其中，专业（技能）课程一般分为专业基础课程、专业技术课程、专业拓展课程和专业实践课程。

### （一）专业核心课程

#### 1. 酒店管理概论

本课程主要研究酒店管理理论的结构框架，反映了现代酒店和社会餐饮企业经营管理的最新观念、新思想、新方法，并具有鲜明的时代特色。课程主要讲授酒店管理五大职能、业务管理、财务管理及服务质量管理，使学生能够深入了解星级酒店和社会餐饮企业的运作系统以及现代酒店集团的发展态势，目的是使学生掌握酒店经营管理现代化的基本理论与方法。在掌握理论的基础上，加强实践锻炼，适应社会需要，促进酒店业可持续发展，增强适应社会的能力。

#### 2. 餐饮服务与管理

本课程是理实一体化的课程，分三个学期和一个实践周进行，主要讲授中餐服务、西餐服务、餐饮管理理论方面的内容，通过学习使学生掌握中、西餐服务的操作技能和服务程序，了解餐饮生产管理、餐饮服务管理、餐饮营销管理及餐饮业务管理等内容，将餐饮管理与服务技能等知识相结合并应用到实践中，具有很强的实践性和应用性。通过该课程的教学，培养酒店管理专业学生具有餐饮业营销管理和生产管理的专业知识和实践管理能力，使学生既有扎实而宽广的专业知识，又具有餐饮企业运营管理知识和创新意识及实践能力。通过与企业合作，把教学场地可以由在学校的实训教室延展到企业，使学生即能顶岗实践又能加强理论与实践的联系。

#### 3. 前厅客房服务与管理

本课程讲授酒店前厅、客房管理与服务实践等内容，通过学习使学生了解酒店前厅部、客房部的经营程序，接待服务、前厅收银、业务管理和流程等内容，能进行客房清扫和客房相关技能的操作，掌握酒店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能，以及客房部员工必须遵守和掌握的基础知识。让学生从整体上对酒店业务流程有系统的认识，具备从事酒店前厅、客房管理的基本职业能力。

#### 4. 酒店市场营销

本课程主要讲授酒店产品销售前的营销准备和营销活动。要求学生掌握促进酒店客源的增长的方法及了解宾客的需要，这个过程最终的目标期望能够增进酒店的收益。讲授过程中体现酒店中的营销管理工作贯穿于酒店到宾客的一切业务活动，最终才得以实现酒店其预设的经营目标。营销是酒店非常重要的工作岗位之一，本课程培养学生具有分析营销问题、解决问题的能力，是酒店管理专业学生需重点掌握的知识内容。

#### 5. 酒店服务礼仪

本课程主要培养学生的酒店人力资源管理是高职高专酒店管理专业的一门专业基础课程，通用职业能力，具体是根据学生的职业活动的特点，将礼仪与服务有机结合，培养学生谦逊、诚恳、敬客、容客的待客意识。教学过程中注重理论与实际相结合，通过礼仪知识教育与实操训练，提高学生的礼仪素养，综合提升学生是非分明、与人为善、助人为乐的品质。教学过程中，强调动手能力与技能训练的培养，教学内容具有针对性、指导性、应用性，突出高职教育应用型的特点。在巩固学生所掌握的现代交际礼仪的基本理论的基础上，通过实训，在实践中培养学生良好的职业行为规范，使学生掌握酒店服务礼仪与技能，为学生毕业后能在企业顺利地适应工作环境打下扎实的基础。

### （二）公共基础课

#### 1. 公共基础课必修课

公共基础课必修课及其基本内容详见下表 7.2.1:

表 7.2.1 公共基础课必修课及其基本内容

序号	课程名称	课程目标	课程基本内容和要求
1	思想道德修养与法律基础	<p><b>课程目标：</b>本课程帮助大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，践行社会主义核心价值观，做新时代忠诚爱国者和改革创新的生力军；形成正确的道德认知，积极投身道德实践，做到明大德、守公德、严私德；全面把握社会主义法律的本质、运行和体系，理解中国特色社会主义法治体系和法治道路的精髓，增进法治意识，养成法治思维，更好行使法律权利、履行法律义务，做到尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。</p>	<p><b>课程内容：</b>对大学生开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养。</p> <p><b>课程要求：</b>大学生应当通过理论学习和实践体验，牢固树立坚定的理想信念和正确的价值观念，陶冶高尚的道德情操，增强尊法学法守法用法的自觉性，不断提高自身的思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>课程目标：</b>通过本课程的学习，使大学生了解中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，掌握马克思主义中国化理论成果，即毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的形成、发展过程、基本内容和科学方法；理解和掌握党的路线、方针、政策；坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。</p>	<p><b>课程内容：</b>以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义为重点，着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，以及马克思主义中国化两大理论成果即毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容，从而坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。</p> <p><b>课程要求：</b>在保证该课程教学的科学性和系统性的前提下，着重突出对大学生马克思主义中国化一系列理论成果的掌握和运用。坚持理论联系实际。充分运用中国革命、建设和发展过程中的具体实际，深入浅出地阐明基本理论知识，旨在拓开学生的思路，并积极引导学生运用所学的一系列理论成果指导自身的社会主义实践，培养独立思考和分析问题的能力。</p>

3	形势与政策	<p><b>课程目标:</b> 帮助学生正确认识国家的政治、经济形势, 以及国家改革与发展所处的国际环境、时代背景, 正确理解党的基本路线、重大方针和政策, 正确分析社会关注的热点问题, 激发学生的爱国主义热情, 增强其民族自信心和社会责任感, 把握未来, 勤奋学习, 成才报国。</p>	<p><b>课程内容:</b> 国际和国内社会政治和经济发展的状况和态势, 党和国家为实现一定时期的目标和任务而制定的行为准则。</p> <p><b>课程要求:</b> 运用马克思主义认识分析形势的立场、观点和方法对国内外热点问题做出分析, 使学生较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析当前形势, 理解党和国家的基本政策及我国的基本国情, 学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势, 理解和执行政策。</p>
4	大学生心理健康教育	<p><b>课程目标:</b> 使大学生明确心理健康的标准及现实意义, 掌握并应用心理健康知识, 培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野, 培养大学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力, 全面提高大学生心理素养, 为大学生全面发展奠定良好、健康的心理素质基础。</p>	<p><b>课程内容:</b> 传播“科学的心理观”, 关注心理健康的八个关键点——个性、亲情、友情、学业、爱情、爱好、休闲、事业, 这“八个关键点”是心理健康的基石, 是心理健康的命门, 是心理健康的方向, 是心理健康的钥匙。</p> <p><b>课程要求:</b> 确立科学的心理健康观; 通晓影响心理健康的因素; 学会“认知自我, 理解自我, 接纳自我, 提升自我”; 学会“认知自我, 理解自我, 接纳自我, 提升自我”。</p>
5	经典诵读与传统文化	<p><b>课程目标:</b> 认识中国传统文化的丰厚博大, 了解国古代的优秀诗文; 在读古文、背古诗的过程中, 宏扬中国传统文化, 帮助学生修身养性, 净化心灵, 陶冶情操, 培养爱国情感; 丰富学生的文学储备, 加强其文学功底, 促进学生成为一代具有丰厚文化底蕴的人才。</p>	<p><b>课程内容:</b> 取中华民族优秀传统文化的“经典”的诗文, 和对学生的人格发展、性情修为乃至人世观、世界观、价值观等的形成具有正面影响的优秀篇章, 是我们的道选。</p> <p><b>课程要求:</b> 熟读经典选段; 能将中华优秀传统文化牢记于心, 外化于行。</p>

6	应用文写作	<p><b>课程目标:</b> 掌握行政公文的格式, 能根据具体材料撰写相关的通知、通报、请示、报告和函等常用公文; 帮助学生掌握各类应用文体写作的基本格式、写作要求和技巧, 能熟练地写好与自己所学专业密切相关的常用应用文。</p>	<p><b>课程内容:</b> 以日常文书、行政公文、事务文书、经济文书、职业文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容并通过案例分析和写作训练培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力激发学生的自主学习能力让学生具备未来职业生涯的可持续发展能力。</p> <p><b>课程要求:</b> 使学生掌握应用文写作的基本知识和基本技巧, 提高常用应用文的写作能力, 以适应当前和今后在学习、生活、工作中的写作需要, 并通过常见应用文的案例分析和写作训练, 培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力, 让学生具备未来职业生涯的可持续发展能力。</p>
7	职业素质养成	<p><b>课程目标:</b> 理解职业素质包含的内容及基本框架、工作的意义; 理解职场价值观要求; 提高进行职业道德行为养成训练的自觉性, 增强进行职业道德行为养成训练的意志; 掌握沟通的基本理论、方式、方法以及在职场交往中的重要作用; 能够在政务、商务活动中, 具备良好的沟通技巧。</p>	<p><b>课程内容:</b> 结合高职类学生在职业发展与就业过程中的能力培养要求, 将课程内容整合为职业价值观、职场道德、职场礼仪、职场沟通、职场协作、时间管理、情绪管理七个主干模块。</p> <p><b>课程要求:</b> 以企业职业岗位的素质要求以及学生的个人可持续发展要求为选取课程内容的标准, 实现理论与实践一体化, 使学习过程与工作过程一致, 达成学生会工作的教育目标。</p>
8	大学军事理论	<p><b>课程目标:</b> 通过军事思想的学习, 能进行军事思想形成与发展、体系与内容、历史地位和现实意义的宣传; 了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状, 增强依法建设国防的观念; 通过教学使大学生掌握基本军事理论与军事技能, 达到增强国防观念和国家安全意识, 强化爱国主义、集体主义观念, 加强组织纪律性, 促进大学生综合素质的提高。</p>	<p><b>课程内容:</b> 让学生全方位的了解军事高技术的基本概念及主要领域; 高技术战争基本形态和主要特点; 精确制导武器制导方式和发展趋势。 难点: 高技术战争的发展趋势。</p> <p><b>课程要求:</b> 注重理论与实践相结合, 培养学生的科学思维 and 创新能力。军事技能教学, 将针对学生身体素质和特点, 合理制定教学计划, 科学规范军事训练科目和标准, 培养学生良好的军事素质。</p>

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

9	大学英语	<p><b>课程目标：</b>培养学生的英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后学习、工作和社会交往中能用英语有效地进行交际，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，以适应我国社会发展和国际交流的需要。</p>	<p><b>课程内容：</b>将综合英语类、语言技能类、语言应用类、语言文化类有机结合，确保不同层次的学生在英语应用能力方面得到充分的训练和提高。</p> <p><b>课程要求：</b>能听懂英语授课，能听懂日常英语谈话和一般性题材的讲座，能运用基本的听力技巧；能在交谈中使用基本的会话策略；能读懂工作、生活中常见的应用文体的材料。能在阅读中使用有效的阅读方法；能掌握基本的写作技能。</p>
10	体育与健康	<p><b>课程目标：</b>增强体能，掌握和应用基本的体育与健康知识与技能；培养运动兴趣和爱好，形成坚持锻炼的习惯；具有良好的心理品质，表现出人际交往的能力与合作精神；提高个人健康和群体健康的责任感，形成健康的生活方式；发扬体育精神，形成积极进取、乐观开朗的生活态度。</p>	<p><b>课程内容：</b>主要分为理论和实践两部分；理论：体育卫生与健康、增强体质的锻炼方法、体育保健、各项目竞赛规则；通过理论知识的学习，拓展学生体育知识和体育修养，在对体育的认识方面上一个新台阶；实践：田径、篮球、羽毛球、武术-24式太极拳等，根据学情，教师力求做到提高体育的基本技术和技能以及体育文化素养，达到增强学生体质，促进身心健康发展，培养学生终身锻炼的习惯和自觉性，使学生终生受益。</p> <p><b>课程要求：</b>为了保障本门课的正常运行，对器材设备的要求如下：田径场1块、篮球场8块、羽毛球场15块以及各种器材设备等，满足学生正常上课要求。学生具有健康的身体体魄、一定的体育运动基础。</p>
11	大学生创新创业教育	<p><b>课程目标：</b>使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力；使学生树立科学的创新、创业观念。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践，即使创业不成功，企业家创新创业精神也会引导他在就业工作岗位上拥有自身的优势和核心竞争力，并拥有突出的表现并做出卓越的工作成绩。</p>	<p><b>课程内容：</b>帮助大学生当前就业形势分析；大学生创业的社会环境；创业的基本理论和知识；创业精神的本质、来源、作用与培育；中国高等院校创业教育；当代中国大学生的创业；大学生创业的选择与借鉴；提高大学生创业成功率的思考。</p> <p><b>课程要求：</b>要求大学生会分析目前就业形势；有能力参加大学生创业计划大赛；能掌握团队有效管理的方法和技巧。</p>

12	计算机应用基础 (信息技术)	<p><b>课程目标:</b> 了解计算机的基本概念、基础知识、计算机的硬件系统和软件系统,使学生较系统地掌握 Office 办公软件的基本操作方法和技巧,使之具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质,具备较强的文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理等技术能力;使学生掌握有关计算机网络、多媒体、病毒防治和常用软件等方面的基础知识,培养学生应用计算机的能力;提高学生独立获取计算机知识的能力,培养学生团结合作精神,培养合格的高素质技能人才,为今后学生能够顺利学习后续课程和迅速适应社会各方面工作奠定基础。</p>	<p><b>课程内容:</b> 掌握计算机基础知识的基础上,理解一些计算机的常用术语和基本概念;学生能较熟练使用主流 Windows 操作平台,基本掌握 Office2010 的主要软件 Word2010、Excel2010、PowerPoint2010 和 Dreamwave 的使用方法;掌握有关计算机网络、多媒体、病毒防治和常用软件等方面的基础知识。</p> <p><b>课程要求:</b> 通过对本课程的学习,培养学生的自学能力和获取计算机新知识、新技术的能力,具有使用计算机工具进行文字处理、数据处理、信息获取三种能力,培养和提高学生的计算机文化素质,为学生利用计算机学习其他课程打下良好的基础。</p>
13	美术鉴赏	<p><b>课程目标:</b> 美术鉴赏课程主要培养学生审美能力和审美判断力,主要侧重于对美术作品的赏析,适当加入收藏和辨伪等内容,有效的引导学生对美术史和现实生活中的美术进行鉴赏,陶冶学生性情,增强学生视觉感受力和审美判断力。通过鉴赏美术作品的个性化风格,学习他们的创作方法和语言形式,使学生结合自身的灵性和特长,整合成自己的才能,焕发出新的个性创造。</p>	<p><b>课程内容:</b> 本课程通过对各种美术形式的讲授与多媒体教学实践结合,使学生能够理解美术鉴赏的含义,了解美术的基础知识,掌握美术鉴赏的基本方法,提升鉴赏美术作品的层次。</p> <p><b>课程要求:</b> 课程要求主要包括理论和实践两部分:理论方面要求了解并熟悉中外和古今美术作品,掌握美术鉴赏的艺术语言。实践方面要通过社会调查与艺术实践,学会用独特的艺术语言对中外美术作品进行鉴赏和分析。</p>

## 2. 公共基础课选修课

公共基础课选修课及其基本内容详见下表 7.2.1:

表 7.2.1 公共基础课选修课及其基本内容

序号	课程名称	课程目标	课程基本内容和要求
1	美术概论	帮助学生了解中外美术史的基本内容以及提高学生的 美术鉴赏能力,学会从美术作品的材料、内容、画面形 式欣赏和分析美术作品,以提高大学生审美能力。	基本内容:中国美术史,西方美术史,当代艺术,绘画 的材料以及技法,美术作品赏析方法。 课程要求:通过案例分析和理论讲授,培养学生运用美 术学知识赏析美术作品,培养学生较为完善的中外美术 史知识脉络。
2	大学语文	使学生获得较全面系统的现代汉语和古代汉语的知识, 提高运用规范的现代汉语进行口头和书面交流的能力, 以适应学习和工作的需要;通过针对性的培养,使学生 比较准确地阅读和理解文学作品及文字材料,并具备一 定的文学鉴赏水平、较好的综合分析能力和较高的写作 能力。培养学习以历史文化的眼光和当代意识观照、审 视和评判古代作品的方法。通过选文的典范性、丰富性 达到提高文化素质和阅读、表达能力的目的,并启迪思 想、激发创造的灵感与热情,培养创新能力。	课程内容:以中国文学史的发展顺序和文学体裁分类,共 十三章内容,分别由先秦两汉魏晋南北朝诗、先秦两汉 魏晋南北朝文、唐宋诗、唐宋词、唐宋文、古代戏曲、 古代小说、现当代诗歌、现当代散文、现当代戏剧、现 当代小说、汉语基础知识和写作构成。 课程要求:培养学生具有良好的中外语言和文字表达能 力。具备较强的听、说、读、写能力;具有较强的与人 沟通能力。具有该专业领域应有的文化艺术修养、创意 能力和艺术鉴赏能力。具有较强的学习能力、社会实践 能力和创新能力。有团队合作意识,具备不断发展与提 高的能力。

3	经典诵读与传统文化	认识中国传统文化的丰厚博大，了解国古代的优秀诗文；在读古文、背古诗的过程中，宏扬中国传统文化，帮助学生修身养性，净化心灵，陶冶情操，培养爱国情感；丰富学生的文学储备，加强其文学功底，促进学生成为一代具有丰厚文化底蕴的人才。	课程内容：取中华民族优秀传统文化的“经典”的诗文，和对学生的格发展、性情修为乃至人世观、世界观、价值观等的形成具有正面影响的优秀篇章，是我们的道选。 课程要求：熟读经典选段；能将中华优秀传统文化牢记于心，外化于行。
4	英文歌曲赏析	提高学习英语的兴趣，在欣赏歌曲同时提高口语和听力技能，增加词汇量，感受歌曲的正能量，培养积极的态度。	课程内容：摇滚音乐、乡村音乐、流行音乐、电影金曲、民歌、圣诞歌曲、体育歌曲。 课程要求：黑板、粉笔、幻灯片、电脑、光盘。
5	英文电影赏析	课程汇视、听、说为一体，熔英语语言学习及西方文化历史了解于一炉，是学生学习英语的又一代补充和延伸，帮助学生于异国文化氛围中熟悉地道的英语，以求开拓视野、拓宽胸襟；不仅利于英语语言的学习，更能帮助学生提高文化素养，跟上文化交流的步伐。	课程内容：一、影片介绍（背景，人物，评价等）；二、分析经典对白，学习地道的英语口语；三、经典电影歌曲欣赏，培养学生对英语的学习兴趣；四、反思从影片或人物身上学到了什么。 课程要求：以多媒体为主，强调实践性，重视情景式教学，对于英文经典影视作品的评论可以是口头或书面形式。
6	大学生信息素养教育	通过对大学生信息素养和信息能力的培养，掌握批判性思维方法，学会用科学方法进行文献信息的收集、整理、加工和利用，旨在解决大学生在学习期间和未来的职业活动中独立地获取和运用信息资源，增强学生信息意识，培养学生信息能力及提高科研能力	课程内容：本课程结合大学生信息素养教育的要求，将信息检索与知识发现的最新理论融入其中，其课程基本内容信息文化；信息检索理论与方法；中文网络数据库；搜索引擎；大数据与知识发现；开放获取；图书馆资源与服务以及大学生所关心的求学、就业和创业信息检索与利用等方面的内容， 课程要求：突出解决问题的方法和实际应用能力，开展案例式、讨论式和实践性教学。培养学生实际信息检索技能，从而增强信息素养意识和能力。

7	古典音乐欣赏	本课程以促进大学生音乐鉴赏能力,提高综合素质为目标。	<p>课程内容:中外伟大作曲家创作的经典音乐作品,包括歌剧、交响曲、奏鸣曲、器乐独奏曲以及艺术歌曲等多种艺术表现形式介绍与欣赏。</p> <p>课程要求:以音乐审美为核心,通过聆听加强学生对音乐的感受与体验,不断开阔学生视野,提高欣赏层次。</p>
8	演讲与口才	本课程旨在学习国内外演讲与口才发展史的基础上,了解口才艺术对人类社会的重要性,掌握演讲与口才的技巧,熟练使用演讲与口才这个最有利的工具,以提高大学生在日常生活、工作、交际、沟通、事业发展等方面的能力;	<p>课程内容:语言基础、态势语言、演讲概论、职场口才</p>
9	歌剧欣赏	丰富学生的音乐知识,提高学生对歌剧艺术的感知能力,欣赏能力,培养学生的审美情趣,从而能按照美的规律来美化自身和改在客观世界。	<p>课程内容:主要介绍中国歌剧与西方歌剧的欣赏及其歌唱和相关音乐知识。</p> <p>课程要求:通过欣赏到的歌剧原著或者查阅相关历史创作信息,让学生更好的理解与体会歌剧。</p>
10	艺术审美	通过课程教学使学生熟练掌握艺术表现的各种基本要素,理论知识联系实践活动,培养学生“艺术感知力”和“艺术鉴赏力”。学习中不断加强艺术知识和技能训练,同时强化学生的技能培养训练,拓展文化视野。	<p>本课程重点讲述艺术的本质、艺术的结构、艺术的风格与审美形态、艺术的审美体验、艺术的审美价值结构。通过教学使学生能够比较系统地掌握艺术美学的知识,提高审美鉴赏力,初步掌握艺术研究的方法。</p>
11	摄影基础	摄影是一门科学,一门艺术,同时也是信息传播的一种重要手段。通过本课程的学习,使学生掌握摄影基础理论和实践技能。通过理论联系实际的方法,掌握并创作拍摄全过程和后期暗房操作技能,使学生树立良好的创作和拍摄作风,培养学生的想象观察和思维的能力,为今后的工作和学习打下基础。	<p>课程内容:本课程主要介绍了照相机、黑白感光材料、摄影曝光、景深与超焦距、摄影实践、黑白暗房工艺、摄影构图、数字摄影系统等内容。</p> <p>要求:通过本课程的学习使学生掌握摄影的基础知识,熟识各种常用镜头、照相机的基本结构,胶卷的成像特点和类型,初步掌握取景构图的基本知识,基本掌握拍摄技巧和暗房的后期制作。</p>

12	篮球	不断强化学生体能，完善篮球基本技术和位置技术，形成具有符合本队实际的攻防战术体系。培养学生团队协作意识，加强比赛作风和心理素质的培养；具备篮球裁判的能力。	<p>课程内容：教材、篮球基本技术、基本战术、篮球游戏创编与实践，竞赛组织与裁判能力，指导大众篮球健身的能力，策划大型篮球赛事能力。</p> <p>课程要求：篮球 30 个，篮球场 4 块，积分器 2 个，秒表 2 块，哨子 8 个。</p>
13	武术	丰富学校第二课堂，传播武术文化，弘扬武术精神，培养学生意志品质和武术能力，增强身体素质，具备参加武术表演的能力，掌握 2-4 个套路。	<p>课程内容：武术的概念，武术的起源与发展，武术的分类，徒手对练，器械对练，基本动作，套路</p> <p>课程要求：教材、器械刀、剑，散打手套，手靶，场地，音响</p>
14	唐诗宋词人文解读	本课程通过文学欣赏的层面和中国古代文学的发展特征指导学生厘清文学欣赏和中国古诗词的发展脉络，重点赏析代表作家和经典作品，提升学生人文素养、文学欣赏能力和综合素质。	<p>课程内容：文学欣赏的层面：以唐诗欣赏为例；中国古代文学特征：汉经学、晋清谈、唐乌龟、宋鼻涕、清邈逼。</p> <p>课程要求：通过以唐诗为代表的经典作品和各个时期的代表作家为例，从文献学、文艺学、文化学、人本学和哲学的高度以及时代文学特征为视角赏析中国古代文学的魅力，提高学生文学鉴赏能力和人文素质。</p>
15	《论语》与人生智慧	本课程帮助学生了解以儒家为代表的中国传统文化的魅力和博大精深，帮助同学们树立文化自信，从《论语》等儒家经典著作体悟人生智慧，进而形成正确的人生观、价值观、世界观。	<p>课程内容：中国传统文化的特征，孔子的思想及影响，《论语》折射的人生智慧。</p> <p>课程要求：要求学生从文化自信的角度，认识《论语》为代表的传统文化的博大精深，进而指导人生发展。</p>
16	英文口语演讲技巧	课程目标：使学生具备适当的演讲技巧，提高演讲的效果；做到敢说英语、愿意说英语、能说英语、会说英语；做到能自信、准确、清晰、流畅、贴切的用英语表情达意。	<p>课程内容：英语发音技巧、演讲感情色彩的把握、肢体语言的运用、舞台展现力、着装要求、自信心的培养。</p> <p>课程要求：课程以应用为目的，注重理论联系实际，内容通俗易懂，便于学生学以致用。要求大学生具有用英语写作、演讲和交流的能力。</p>

### （三）专业（技能）课程

专业（技能）课程一般分为专业基础课程、专业核心课程，以及有关实践性教学环节。

#### 1. 专业（技能）课程

专业基础课及其基本内容详见下表 7.3.1：

表 7.3.1 专业基础课及其基本内容

序号	课程名称	课程目标	课程基本内容和要求
1	管理学基础	使学生认识管理在人类各项活动中的重要意义与作用,掌握管理活动的基本原理、理论、方法与技巧,通过理论联系实际,培养他们观察管理活动现象、利用管理思想分析管理活动本质、解决管理实践问题的能力。	本课程主要阐述管理的基本概念,基本思想,基本内容,基本原则,基本方法以及管理思想的发展过程;在学习西方管理理论的同时对中国管理思想及其实践有一定的认识和理解,通览管理全貌;并逐步使学生树立起重要的管理意识和管理观念。
2	酒店管理概论	使学生了解和掌握酒店经营服务的基础理论和基本工作流程,熟悉现代酒店业的经营理念 and 独特的产品特色、经营手法和企业形态,对以后进一步学习酒店经营和服务专业主干课程。帮助学生形成广义的旅游业服务管理的理念和情节,为进一步的酒店专业技能学习提供意识形态指导,并为未来的酒店经营、服务和管理工作打下扎实的理论基础。该课程的教学形式以多媒体为手段、以理论讲授为主,辅以实地考察和暗访、课堂讨论、案例分析等教学方式。	本课程主要阐述酒店的定义、类型、等级等基本概念,介绍酒店经营管理的基本原则、方法和程序,酒店组织结构与运作方式,酒店主要部门的职能与要求,酒店集团的基本经营模式,以及国际酒店业经营管理思想的演变及趋势。使学生了解酒店经营管理的基本理论、基本知识和基本方法,掌握分析和解决企业经营管理中各种问题的能力。

3	酒店中西餐	<p>使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能，具备一定的餐饮管理知识，大力培养学生成为饭店业所需的高技术人才，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。本课程是一门实践性较强的课程。理论讲授与课内实训学时各占一半。理论部分以课堂讲授为主，辅以典型案例的分析，力求达到知识性和趣味性、深刻性和易解性的统一。在注重启发式教学的同时，采用多媒体教学手段教学。</p>	<p>过本课程的学习，使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法，培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法，把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。</p>
4	酒店服务心理学	<p>使酒店管理专业的学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象，对人的消费行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理打下坚实的理论基础。</p>	<p>本课程是研究酒店行业消费者和从业人员心理活动的一门科学，它阐明了消费者在消费活动中的心理活动规律，对学生今后做好服务接待工作有密切的关系，对提高服务工作的水平有重要的作用。 本课程是酒店管理专业必修的一门专业基础课程。学好本课程可以使学生了解必要的心理学基础知识，掌握顾客的需要特点，初步掌握对消费者鉴貌辨色的方法；培养学生对消费者进行心理分析的能力；培养学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量奠定良好的基础。</p>
5	酒店信息管理系统	<p>通过任务引领型的项目活动，学生能掌握酒店信息管理系统的运用技能和相关专业知识，具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，为其职业能力的发展打下良好的专业基础。</p>	<p>通过本课程的学习，使学生不仅了解和掌握我国的酒店信息管理系统知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，而且熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，并依此提升自己的实际带团操作的能力，提高其应变能力。</p>

6	酒店人力资源管理	<p>通过对本课程的学习,学生能够掌握酒店人力资源管理部门人力资源规划、工作分析、人员招聘、绩效管理、薪酬管理、人力资源培训与开发、员工关系管理等基本知识和操作技能。掌握饭店业基本结构及发展历程,也是进一步学习前厅服务与管理、客房服务与管理、管理学原理与技能训练、顶岗实习等课程的基础。</p>	<p>本课程通过教学使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识,熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法,掌握各项人力资源工作操作技能,培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力,提高学生可持续发展的能力,使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作,并初步具备领班、主管管理能力,适应行业发展与职业变化要求。</p>
7	旅游电子商务	<p>旅游电子商务是指以网络为主体,以旅游信息库、电子化商务银行为基础,利用最先进的电子手段运作旅游业及其分销系统的商务体系。旅游电子商务就为广大旅游业同行提供了一个互联网的平台。通过本课程的学习,使学生具备高素质劳动者和高技能人才所必须的知识、技能和素质,为从事与酒店前厅、客房、餐饮等有关岗位的服务技能性工作打下基础,培养学生良好的思想品德和职业道德、正确的思维方式和处理实际问题的能力。</p>	<p>课程内容是以酒店需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养,打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务,发展职业能力。</p>
8	酒店英语	<p>本课程的主要目的是围绕酒店服务工作,教授一定的英语知识,重点训练和提高学生英语表达技能,使学生能在酒店服务工作中流利地使用英语进行交流,为境外游客提供服务。通过该课程的学习,使学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力,具有从事涉外酒店接待的实践能力,并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。</p>	<p>本课程主要阐述酒店前厅服务英语,客房服务英语,会展服务英语、餐饮服务英语及康乐服务英语,包括酒店各岗位常用的英语专业词汇及重点句型,熟悉酒店所在城市的主要景区、景点的名称、交通路线、主要旅游项目,英文 E-MAIL、商务信函的常用表述方式以及常见西餐、洋酒的发音、著名产地、代表品种等类内容。</p>

## 2. 专业技术课程

专业技术课程主要教学目标和基本内容详见表 7.3.2:

表 7.3.2 专业技术课（带\*为专业核心课）及其基本内容

序号	专业核心课程名称	教学目标	主要教学内容
1	现代酒吧服务与管理	通过学习本课程，学生要掌握中餐服务的基本操作程序和技能，通过理论和实践的学习，获取调酒的基本技能。	酒吧概述、酒水知识、鸡尾酒调制、软饮料调制、酒水服务、酒吧管理，调酒师的职业要求、酒吧服务专业英语、酒水计量单位换算、洋酒名称翻译对照等。
2	酒店前厅与客房运行管理(*)	使学生通过本课程的学习和训练，掌握酒店前厅、客房服务与管理的基本知识，熟悉饭店前厅、客房部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总台服务、客房服务等服务技能，成为能胜任高星级酒店前厅服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。	前厅业务基础、客史档案管理；总台服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务；大堂及行政楼层服务、商务中心服务；客房业务基础、客房清扫；对客服务、公共区域清洁保养；布草房与洗衣房运转、客房部组织管理；客房部质量管理、客房关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。
3	餐饮服务与管理(*)	使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养；餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识；中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务；菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

4	酒店数字化运营	<p>学生通过对本课程的学习，是学生了解并基本掌握如何利用信息管理系统来运营和管理酒店；了解现代酒店数字化运营常用的信息化软件，如何通过例如小程序、公众号与客户互动，将服务从线下搬到线上，通过线上线下的运营与管理，节省人力资源成本，提高酒店服务效益等。</p>	<p>如何采用无人化前台，包含了VR选房、入住办理、发卡，续住、退房、开发票、退押金等全程自助服务功能，代替前台服务人员处理大量重复枯燥的工作，优化住客入住流程，节约用户入住办理时间，为消费者打造一个良好的酒店初印象。利用大数据管理平台，收集酒店用户数据、成本数据等，通过大数据分析用户行为，探索市场变化规律、帮助酒店及时调整运营策略，为营销助力等。</p>
5	酒店服务礼仪（*）	<p>1. 知识目标:使学生掌握服务礼仪的基本理论和知识，具备服务礼仪的理念和意识，认识酒店礼仪活动的规律，了解酒店礼仪活动的规程。 2. 技能目标:（1）能够进行服务人员的角色定位；（2）了解酒店服务人员的职业道德和基本素质；（3）能根据具体场合设计自己的仪容和仪表；（4）能够使自己的行为举止优雅得体，符合服务礼仪规范；（5）能够恰当地介绍自己和与人交谈；（6）其他符合服务礼仪的各种规范；（7）能够掌握餐厅服务(客房服务)的礼仪；（8）能够了解导游的服务礼仪和商场服务礼仪；（9）能够说出一些主要国家的禁忌和习惯；（10）熟悉一些主要国家和地区的服务礼仪； 3. 素质目标:培养学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，树立良好的职业形象，以便能够更好地适应酒店行业职业岗位工作的需要。</p>	<p>酒店服务人员的仪容仪表、仪态、语言艺术运用、<u>会议服务礼仪</u>、国际接待服务礼仪等方面的规范和操作； 酒店服务礼仪的基础知识； 我国主要客源国（地区）以及部分少数民族的常见习俗和礼节； 酒店服务礼仪的综合训练；</p>
6	食品营养与卫生	<p>本课程将学生需掌握的技能及有关知识融入于各个工作项目当中，通过项目操作和基于工作过程的任务的完成，使学生了解食品营养学、食品卫生学等有关知识，培养学生合理利用食物资源，改善居民营养状况，预防食品污染和食物中毒的技能，以提高学生的身体素质和健康水平，并为学生今后从事本专业所需掌握的职业能力奠定基础。</p>	<p>营养与食品卫生是认识食物、营养与人体健康关系的一门学科。具有很强的科学性、社会性和应用性，与国计民生的关系密切，它在增进我国人民体质、预防疾病，保护和提高健康水平等方面起着重要作用。《食品营养与卫生》是食品加工技术类专业的必修课，也是食品专业的核心课程，是培养相应专业技能型人才整体知识结构和综合能力的重要组成部分，是学生迈向专业的敲门砖，同时是营养配餐员、营养师等职业资格考证的主要内容。</p>

### 3. 专业实践课程

专业实践课程及其基本内容详见表 7.3.3:

**表 7.3.3 专业实践课程及其基本内容**

序号	课程名称	课程目标	课程基本内容和要求
1	饭店服务质量管理	通过本课程的学习,使学生具备高素质劳动者和高技能人才所必须的知识、技能和素质,为从事与酒店前厅、客房、餐饮等有关岗位的服务技能性工作打下基础,培养学生良好的思想品德和职业道德、正确的思维方式和处理实际问题的能力。项目设计以工作任务为线索来进行。教学过程中,突出实践教学,给学生提供丰富的实践机会。	课程内容是以酒店需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养,打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务,发展职业能力。
2	酒店英语	本课程的主要目的是围绕酒店服务工作,教授一定的英语知识,重点训练和提高学生英语表达技能,使学生能在酒店服务工作中进行流利地交流,为境外游客提供服务。通过该课程的学习,使学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力,具有从事涉外酒店接待的实践能力,并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。	本课程主要阐述酒店前厅服务英语,客房服务英语,会议及餐饮服务英语,包括酒店各岗位用语的英语单词及重点句型,熟悉酒店所在城市的主要景区、景点的名称、交通路线、主要旅游项目,英文 E-MAIL、商务信函的常用表述方式以及常见西餐、洋酒的发音、著名产地、代表品种等类内容。

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

3	食品营养与卫生	<p>本课程将学生需掌握的技能及有关知识融入于各个工作项目当中，通过项目操作和基于工作过程的任务的完成，使学生了解食品营养学、食品卫生学等有关知识，培养学生合理利用食物资源，改善居民营养状况，预防食品污染和食物中毒的技能，以提高学生的身体素质和健康水平，并为学生今后从事本专业所需掌握的职业能力奠定基础。</p>	<p>营养与食品卫生是认识食物、营养与人体健康关系的一门学科。具有很强的科学性、社会性和应用性，与国计民生的关系密切，它在增进我国人民体质、预防疾病，保护和提高健康水平等方面起着重要作用。《食品营养与卫生》是食品加工技术类专业的必修课，也是食品专业的核心课程，是培养相应专业技能型人才整体知识结构和综合能力的重要组成部分，是学生迈向专业的敲门砖，同时是营养配餐员、营养师等职业资格考证的主要内容。</p>
4	前厅与客房服务与管理	<p>通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，掌握酒店前厅、客房服务与管理的基本知识，熟悉饭店前厅、客房部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总机服务、客房服务等技能，成为能胜任高星级酒店前厅服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。</p>	<p>前厅业务基础、客史档案管理；总机服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务；大堂及行政楼层服务、商务中心服务；客房业务基础、客房清扫；对客服务、公共区域清洁保养；布草房与洗衣房运转、客房部组织管理；客房部质量管理、客房关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。</p>
5	酒水管理与酒吧经营	<p>本课程是酒店管理专业的一门重要的专业技术课程，也是一门专业操作技能很强的课程。通过学习本课程，学生要掌握中餐服务的基本操作程序和技能，通过理论和实践的学习，获取调酒的基本技能。</p>	<p>本门课程是旅游管理的一门技艺课，目的在于培养学生对酒吧、酒水特色、经营特点的了解，使其具有丰富的酒水知识，能对酒水的采购、验收、贮存、发放和销售的环节进行控制，为其从事专业性工作打好基础。</p>
6	酒店中西餐	<p>使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能，具备一定的餐饮管理知识，大力培养学生成为饭店业所需的高技能人才，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。</p>	<p>过本课程的学习，使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法，培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法，把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。</p>

7	毕业顶岗综合实践	<p>顶岗实习的主要目的是让学生熟悉现代酒店业的组织及整体运作模式，掌握酒店业主要业务部门的工作程序与方法，提高分析问题和解决问题的能力，培养良好的职业素质和团队精神。使学生初步具备岗位独立工作的能力，为学生的就业和专业发展奠定基础。</p>	<p>一、酒店企业宏观认识。了解酒店目前运营状况、市场定位、发展前景。二、酒店基础操作培训。托盘培训、标准的铺台摆位。三、服务操作流程。迎宾应接的方法与注意事项、顾客入座后的服务过程、上菜的服务过程。四、对菜单的工作流程。对酒店菜单与菜肴的了解。五、前厅与客房服务工作流程。检查核对房态、客帐夹、熟悉预订工作流程、交接班注意事项、熟悉客房操作工作流程。</p>
8	酒店服务礼仪	<p>1. 知识目标。使学生掌握服务礼仪的基本理论和知识，具备服务礼仪的理念和意识，认识酒店礼仪活动的规律，了解酒店礼仪活动的规程。 2. 技能目标。（1）能够进行服务人员的角色定位；（2）了解酒店服务人员的职业道德和基本素质；（3）能根据具体场合设计自己的仪容和仪表；（4）能够使自己的行为举止优雅得体，符合服务礼仪规范；（5）能够恰当地介绍自己和与人交谈；（6）其他符合服务礼仪的各种规范；（7）能够掌握餐厅服务(客房服务)的礼仪；（8）能够了解导游的服务礼仪和商场服务礼仪；（9）能够说出一些主要国家的禁忌和习惯；（10）熟悉一些主要国家和地区的服务礼仪； 3. 素质目标：培养学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，树立良好的职业形象，以便能够更好地适应酒店行业职业岗位工作的需要。</p>	<p>主要培养学生的通用职业能力，具体是根据学生的职业活动的特点，将礼仪与服务有机结合，提高学生的综合素质，重视理论与实际的结合，通过切实有效的礼仪教育，培养人们理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度，培养人们是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。在学生掌握基本理论的同时，特别强调动手能力与技能训练的培养，教学内容具有针对性、指导性、应用性，突出高职教育应用型的特点。在巩固学生所掌握的现代交际礼仪的基本理论的基础上，通过实训，在实践中培养学生良好的职业行为规范，使学生在未来的工作中掌握各种礼仪与技巧，从而提高学生的综合素质，为学生毕业后能在企业顺利地适应工作打下坚实的基础。</p>

#### 4. 专业拓展课(必修课)

专业拓展课(必修课)其基本内容详见下表 7.3.4:

表 7.3.4 专业拓展课（选修课）及其基本内容

序号	课程名称	课程目标	课程基本内容和要求
1	互联网商道	通过本课程的学习,使学生能够熟练运用互联网新技术,比如:云计算、大数据、智能化等,进行互联网相关产业的创新创业活动。	主要内容有:1.零售业商业模式运筹与策划;2.农村电子商务创业新模式;3.互联网思维与创新创业发展;4.云计算与创业新思路;5.大数据与创业新模式。本课程旨在帮助高职学生更好地进行创新创业。
2	企业股权设计与管理	通过本课程的学习,使学生能够了解企业股权设计与管理的要点,了解股权设计和管理的基本方法,能够熟练分析企业股权设计与管理的经典案例。	主要内容有:1.企业股权设计的基本认识;2.企业股权融资设计;3.股权的管理与激励设计;4.经典案例的分析和讨论。本课程旨在帮助学生认识和了解企业的股权设计和激励方式,能够熟练的分析企业的股权设计。
3	实战营销	培养学生实战销售的技巧和能力	使学生掌握实战营销的基本理论和基本方法,明确营销实战中产品策略、价格策略、分销策略、促销策略的基本内容和主要特点,了解并基本掌握直复营销、服务市场营销的特点和基本技能,了解实战营销管理的内容,并能结合相关案例进行分析、研究;结合相应的实践教学,培养学生在实战营销方面的应用能力和创新能力。
4	互联网金融与项目众筹	课程目标:学习众筹商业模式,通过众筹杠杆效应,筹集资金、筹集人脉、筹集渠道,验证产品;解析典型众筹案例,成功路径及风险掌控,培养学生众筹实战能力。	课程内容:针对众筹概念、众筹模式、政策法规、风险防范、众筹案例分析、众筹策划思路、互联网思维、众筹投融资等进行全面解析。 课程要求:通过学习,了解众筹的定义和分类、掌握众筹及众筹平台商业运作模式、互联网平台模式、众筹推广、众筹推广等。
5	高级秘书实务	通过学习这门课程,达到使学生掌握秘书工作的一般规律,培养学生形成秘书工作的综合能力和训练学生掌握秘书工作的操作技能,形成秘书的职业素质。负责内外沟通协调,接待来宾,收发文件,独立进行办公室各项事务的管理,操办各种会议和活动,协助上司收集、传递、处理信息,并提供信息辅助上司决策等能力和技能,为未来从事秘书工作打下坚实的基础。	课程内容:高级秘书实务概述;秘书接待礼仪;秘书接待准备工作;沟通与协调工作;文书处理与档案管理工作。 课程要求:使学生能够掌握秘书工作的基本理论和基础知识;能够掌握秘书工作的一般方法,加深对秘书工作的了解和秘书职业的认识;培养学生从事秘书工作的职业意识和职业技能;掌握基本的秘书工作实务技能。

## 八、学时分配及专业教学进程总体安排

### (一) 专业理论课程教学计划进程表

专业课程设置与教学计划见下表 8.1.1:

表 8.1.1 酒店管理与数字化运营专业理论课程设置与教学安排

课程类别	课程代码	课程名称	总学分	总学时	学时分配		学期及周学时						考核方式	课程所属系部	
					理论	实践	一 16周	二 18周	三 18周	四 16周	五 18周	六 18周			
公共基础课程 (必修)	1	思想道德修养与法律基础	3	54	46	8	4/14							考查	
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72	64	8		4/18						考查	
	3	形势与政策	2	32	32	0	8学时	8学时	8学时	8学时				考查	
	4	体育与健康	2	32	0	32	2/16							考查	
			2	36	0	36		2/18						考查	
	5	大学英语	4	64	56	8	4/16							考试	
			4	72	64	8		4/18						考查	
	6	计算机应用基础	4	64	32	32	4/16							考试	
	7	大学生心理健康教育	2	32	16	16	2/16							考查	
	8	军事技能	2	44		44	2周							考查	
	8	军事理论	1	16	16		网络、讲座形式							考查	
	10	职业素质养成	2	36	18	18		2/14						考查	
	11	大学生创新创业教育	2	32	16	16			2/16					考查	
	12	大学生安全教育	2	32	24	8	网络、讲座形式							考查	
	13	经典诵读与传统文化	2	32	32		2/16							考查	
	14	演讲与会议主持	2	32	16	16			2/16					考查	
	15	职业生涯规划——体验式学习	2	30	10	20	2/15							考查	
16	大学生就业与创业指导	2	28	10	18				2/14				考查		
17	美术鉴赏	2	32	24	8	2/16							考查		
小计			46	772	476	296									
职业基础课程 (必修)	ZJ714	酒店管理概论	4	64	40	24	4						考试		
	ZJ715	酒店中西餐	4	72	40	32			4				考试		
	ZJ716	酒店服务心理学	4	72	40	32			4				考试		
	ZJ717	酒店信息管理系统	3	48	30	18			3				考试		
	ZJ707	管理学原理	3	54	30	24		3					考试		

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

	ZJ718	酒店人力资源管理	3	48	36	12				3/12			考试	
	JN719	旅游电子商务	4	64	40	24			4				考试	
	ZJ709	中国饮食文化	4	64	40	24				4			考查	
	ZJ722	酒店英语	4	72	36	36		2	2				考查	
	小计			33	558	332	226							
职业技能课(必修)	JN713	餐饮服务与管理(理论)	4	72	54	18			4				考查	
	JN730	前厅与客房运行管理(理论)	4	72	54	18		4					考查	
	JN731	酒店服务礼仪	2	36	24	12			2				考查	
	小计			10	180	132	48							
职业技能课(选修)	ZJ710	食品营养与卫生	4	64	40	24				4			考查	
	ZJ711	酒店数字化运营	4	64	40	24				4			考查	
	ZJ703	旅游学概论	3	48	36	12	3						考查	
	JN717	现代酒吧服务与管理(理论)	4	64	64	0				4			考查	
小计			15	240	180	60								
选修课程	Jwcxx05	任选课程	丝绸之路文明启示录	2	36	18	18						网络授课	教务处
	Jwcxx06		思辨与创新	2	36	18	18							
	Jwcxx07		中华国学	2	36	18	18							
	Jwcxx08		大学生爱国主义教育十讲	2	36	18	18							
	Jwcxx09		伦理与礼仪	2	36	18	18							
	Jwcxx10		《道德经》的智慧启示	2	36	18	18							
	Jwcxx11		生活心理学	2	36	18	18						网络授课	教务处
	Jwcxx12		演讲与口才	2	36	18	18							
	Jwcxx13		摄影基础	2	36	18	18							
	Jwcxx14		唐诗宋词人文解读	2	36	18	18							
	Jwcxx15		弟子规与人生修炼	2	36	18	18							
	Jwcxx16		大学生创业概论与实践	2	36	18	18							
	Jwcxx17		艺术与审美	2	36	18	18							
	小计			4	72	36	36							
专业选修	Xqnp1	互联网商道		10	4	6								
	Xqnp2	企业股权设计与管理		10	4	6								
	Xqnp3	实战营销		10	4	6								
	Xqnp4	互联网金融与项目众筹		10	4	6								
	Xqnp5	高级秘书实务		10	4	6								
小计				50	20	30								
综合实践		毕业设计(论文)	27	432		432						18周	考查	
		顶岗、毕业实习	27	432		432					18周		考查	
	小计			54	864	0	864							
合计			162	2736	1176	1560	31	22	28	22	24	24		

## (二) 专业实训课程安排表

专业实训课程设置与教学计划见下表 8.2.1:

表 8.2.1 酒店管理与数字化运营专业实践课教学进程表

实训 环节 类别	实训 内 容	学 分	时间安排与实践周数					
			第一学年		第二学年		第三学年	
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期
专业认知 实训	军训	2	2					
	入学教育	1.5	1					
专业基本 技能实训	饭店服务质量管理	4.5			4.5			
	酒店英语	4.5				4.5		
	食品营养与卫生	3	3					
	前厅服务与管理	6	6					
	酒店服务礼仪	3		3				
	客房服务与管理	4		4				
	酒店中西餐	3		3				
	酒水管理与酒吧经营	3		3				
	专项能力 实训	大学生社会责任与实践教育	10					
顶岗实训		27					18	
毕业鉴定和答辩		27						18
合计		98.5	12	13	4.5	4.5	18	18

## (三) 教学安排有关说明

1. 本专业试行准学分制，本专业总学分 162 学分，总学时 2736 。（学分计算说明:军事技能课(军训 2 周)，计 112 学时，学分按 2 学分计算；其他按 16 学时折算 1 学分。

2. 公共基础课、选修课、实践教学占比必须符合国家指导文件相关规，具体数值为:

公共基础课 772 学时， $772 \div 2736 = 28.2\%$ （不低于总学时的 1/4）

选修课 362 学时，选修课占比： $362 \div 2736 = 13.2\%$ （不低于总学时的 10%）；

实践教学 1560 学时，实践教学占比： $1560 \div 2736 = 57.0\%$ （不低于总学时的

50%)，以上全符合国家指导文件相关规定。

3. 本计划涉及课程可以根据专业工作任务需要进行调整，调整前按程序上报专业指导委员会经讨论确定后备案。

4. 本计划教学进度有可能根据专业工作任务需要进行调整，调整前按程序上报专业指导委员会经讨论确定后备案。

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 18:1，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%。有专任教师 6 人，在专任教师中，副高及以上技术职务教师 1 名，具有硕士及以上学位的教师 3 名，“双师”素质教师 1 名，骨干教师 3 名，专业带头人 1 名。

#### 2. 专业教师

专任教师详细情况见下表 9.1.1:

表 9.1.1 专任教师一览表

序号	姓名	性别	职称	备注
1	张**	男	副教授	专业带头人
2	刘**	女	讲师	教研室主任
3	李*	女	讲师	
4	马*	男	讲师	
5	陈**	女	讲师	
6	唐**	男	助教	

#### 3. 专业带头人

专业带头人情况见下表 9.1.2:

表 9.1.2 专业带头人

序号	姓名	职称	主讲课程	备注
1	张**	副教授	管理学原理	带头人
2	刘**	讲师	餐饮服务与管理 酒店服务礼仪	教研室主任

#### 4. 兼职教师

兼职教师队伍建设已形成一个相对稳定的兼职教师库。从同庆楼餐饮集团、高速开元大酒店、两淮豪生大酒店、泓瑞金陵大酒店等企事业单位聘请技术骨干，形成一个相对稳定的兼职教师库，建立了相应的兼职教师评价标准；学校特别对校外兼职教师进行了教育学、心理学等教学能力培训，同时兼职教师均参与了专业职业能力的分析、教学计划的制定等建设，参与了实训课程教材、实训项目开发等工作；每位兼职教师每学期到学校完成至少 30 学时的实践课教学任务，建立了相应的兼职教师运行机制及奖惩办法。

### （二）教学设施

#### 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入 wifi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训室基本要求

校内实训室应体现真实的职业环境，体现本专业领域新技术、新工艺、新设备；实训设备应优先选用常用工程设备。具体见下表 9.2.1：

表 9.2.1 酒店管理与数字化运营专业校内实训基地

基地名称	实训形式	功能
中餐实训室	专项技能训练	中餐摆台、折花、斟酒
客房实训室	专项技能训练	客房铺床
前厅实训室	专项技能训练	预订、问询、投诉处理、入住登记等

#### 3. 校外实训基地基本要求

通过政府、大（中）型企业集团、行业协会等平台，紧密联系行业企业，多渠道筹措资金，多形式开展合作，建立与自己规模相适应的相对稳定的校外实

训基地，充分满足本专业学生综合实践能力及专业顶岗实习的需要，积极发挥合作企业在人才培养中的作用，形成校企共建、共管的格局。

**表 9.2.2 酒店管理与数字化运营专业校外实训基地**

基地名称	实训项目及功能
同庆楼	餐饮服务
高速开元	前厅、客房、餐饮服务
泓瑞金陵	前厅、客房、餐饮服务
皇冠假日	前厅、客房、餐饮服务
两淮豪生	前厅、客房、餐饮服务
昆山金陵	前厅、客房、餐饮服务
一楼食集	餐饮服务

#### 4. 学生实习基地基本要求

(1) 仪器设备比较先进，实习场地能满足专业培养目标和《实习教学大纲》的具体要求，保证实习效果和质量；

(2) 尽量就近就地、交通便利、实习基地应保持相对稳定，合作年限一般不少于3年；

(3) 具有一定代表性、反应学科与专业特色。合作企业的技术、管理水平较高，重视学生技能培养并有能力做好学生的实训指导工作；

(4) 能满足参加实习学生的食宿、学习、劳动保护和卫生等方面的条件。

#### 5. 支持信息化教学方面的基本要求

信息化条件保障能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。其中理论教学有完善的多媒体教室，仿真教学有计算机机房，教学有能满足教学和上机要求的计算机配置和满足节点数的软件，学生自主学习和文献查阅有电子阅览室。

### (三) 教学资源建设

#### 1. 教材建设

##### (1) 教材优质的高职高专教材

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关文件规定，完善教材选用制度，经过规范程序选用教材，优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材。本专业的核心课程教材采用新编写并公开出版的突出专业能力培养的教材，其它专业课程教学主要采用高职高专教材，优选国家级和省级规划教材，基础课及

部分选修课程采用公开出版的其它优秀教材。

## (2) 开发基于工作过程的特色教材

教材建设是高等职业教育课程改革的重要组成部分，开发“基于工作过程”的教材，有助于学习者可以在学习情境中进行职业从业资格的训练，从而可培养其具有从容应对职业、生计、社会等行动领域的能力。应积极组织一批专兼职教师联合企业共同开发专业特色教材。

## 2. 图书文献配备基本要求

图书馆现有馆藏各类文献 33 万余册（种）。图书、文献配备能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括现行工程建设法律法规文件资料、实务案例类图书、有关职业标准、方案图集资料等。

## 3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学多媒体课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

## (四) 教学方法

采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法。提倡信息技术在教育教学中的应用，还可依托各级技能竞赛，采取以赛代训、以赛促训等形式，完成相应实训项目的实施和考核。

## (五) 学习评价

### 1. 课程考核与评价

积极推进课程教学评价体系改革，突出能力考核评价方式，建立由形式多样化的课程考核形式组成的评价体系，积极吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价，通过多样式的考核方式，实现对学生专业技能及岗位技能的综合素质评价，激发学生自主性学习，鼓励学生的个性发展以及培养其创新意识和创造能力，更有利于培养学生的职业能力。

所有必修课和学生选定的选修课及岗前实训等均在教学过程中或完成教学目标时进行知识和技能考核，合格者取得该课程学分。

评价体系包括：笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业资格技能鉴定、厂商认证、技能竞赛等多种考核方式。每门课程评价根据课程的不同特点，采用其中一种或多种考核方式相合的形式进行。

## 2. 学生顶岗实习考核与评价

学校和企业共同制定顶岗实习方案，实行专业对口实习。要加强实习制度建设，明确校企合作各方的权利、义务和责任，构建分级管理、分级负责、层层落实的学生实习管理政策制度体系。加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

## （六）质量管理

1. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

2. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

3. 学校和教学系部应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，达成人才培养规格。

4. 学校和教学系部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，定期开展公开课、示范课等教研活动，以促专业教学质量的提升。

## 十、毕业要求

### （一）学分要求

专业总学时不低于 2736，毕业总学分 162 学分左右。

### （二）职业资格证书要求

本专业学生在修完相应课程后，可积极参加酒店管理职业技能鉴定，以取得助理酒店管理师、中级酒店管理师、高级酒店管理师相关岗位技能等相关等级证书。