



# 湖南九疑职业技术学院

## HU NAN JIU YI PROFESSIONAL INSTITUTE

### 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案（三年制）

专业代码：\_\_\_\_\_ 540106 \_\_\_\_\_

适用年级：\_\_\_\_\_ 2022 级 \_\_\_\_\_

教研室主任：\_\_\_\_\_ 刘水英 \_\_\_\_\_

制订时间：\_\_\_\_\_ 2022 年 6 月 \_\_\_\_\_

系部审批人：\_\_\_\_\_ 陈素芬 \_\_\_\_\_

审批时间：\_\_\_\_\_ 2022 年 7 月 \_\_\_\_\_

学院审批人：\_\_\_\_\_ 周利民 \_\_\_\_\_

审批时间：\_\_\_\_\_ 2022 年 8 月 \_\_\_\_\_

# 目 录

一、专业名称及专业代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
(一) 职业面向 .....	1
(二) 课证融通 .....	1
(三) 职业发展路径 .....	2
(四) 典型工作任务与职业能力分析 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	5
(一) 培养目标 .....	5
(二) 培养规格 .....	5
六、课程设置及要求 .....	7
(一) 课程结构 .....	7
(二) 公共基础课程设置及要求 .....	8
(三) 专业(技能)课程设置及要求 .....	25
七、教学进程总体安排 .....	46
(一) 课程类型结构 .....	46
(二) 教学活动周进程安排 .....	47
(三) 教学进程安排 .....	47
(四) 学时与学分分配 .....	53
八、实施保障 .....	53
(一) 师资队伍 .....	53
(二) 教学设施 .....	55
(三) 教学资源 .....	58
(四) 教学方法 .....	59
(五) 教学评价 .....	60
(六) 质量管理 .....	60
九、毕业要求 .....	61
十、附录 .....	61
(一) 编写说明 .....	61
(二) 变更审批表 .....	62

# 2022 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称：酒店管理与数字化运营

(二) 专业代码：540106

## 二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

基本修业年限为全日制三年。

## 四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位群 (或技术领 域) E	职业资格证书和 职业技能等级证 书 G
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待 客房协调 餐厅服务 销售部协调 酒吧协调	侍酒师 (初级) 餐饮管理运行 前厅运营管理

(二) 课证融通

本专业相关技能证书主要分为通用证书与职业技能等级证书，如表 2 所示。

表 2 课证融通一览表

证书类别	证书名称	颁证单位	融通课程
通用证书	高等学校英语 应用能力考试证书	高等学校英语 应用能力考试委员会	大学英语
	普通话水平 测试等级证书	湖南省语言工作委员会	普通话
“1+X”职业技能 等级证书	餐饮管理运行	中国饭店协会	餐饮服务技术、餐饮运行与管理
	前厅运营管理	北京首都旅游 集团有限责任公司	前厅服务与管理

### (三) 职业发展路径

本专业毕业生的职业发展路径如表 3 所示。

表 3 职业发展路径表

岗位类型	岗位名称
目标岗位	前台接待、客房服务员、餐饮服务员、销售协调、酒吧协调员
发展岗位	部门主管
迁移岗位	行政管理岗位

### (四) 典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 4 所示。

表 4 典型工作任务与职业能力分析

面向 岗位	职业岗位典型工作任务分析		需要的职业能力
	工作任务	工作要求	
前厅服务员	前厅预定	◇ 散客预订规范、标准 ◇ 预定中的对客销售熟练、有效	1. 能熟练和策略性进行酒店前厅预定、入住接待、收银服务、综合知识问讯服务、迎送宾客服务、行李服务和委托代办服务、总机综合服务。 2. 服务语言艺术运用能力。 3. 酒店产品推销能力。
	入住接待	◇ 散客接待服务热情、标准 ◇ 与客人沟通并推销酒店产品熟练	
	总机服务	◇ 总机工作流程与内容熟悉 ◇ 总机留言、叫早服务规范、标准	
	礼宾接待	◇ 门僮和行李员服务规范	
	问询服务	◇ 问询服务规范 ◇ 推销客房以及其他服务灵活高效	
	收银服务	◇ 散客结账规范	

前厅领班、主管、经理	前厅日常管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 处理疑难问题和突发事件灵活高效</li> <li>◇ 分析制定服务质量的测评标准科学</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有编制前厅 VIP 和团队接待方案。</li> <li>2. 前厅日常管理和突发问题处理能力。</li> <li>3. 具有前厅宾客投诉处理能力。</li> <li>4. 具有前厅客房服务质量管理能力。</li> <li>5. 具有完成前厅日常管理的能力。</li> </ol>
	大型 VIP 客人和团队客人接待方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ VIP 接待计划合理可行</li> <li>◇ 团队接待计划合理可行</li> </ul>	
	委托代办和金钥匙服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 委托代办规范</li> <li>◇ 金钥匙服务标准</li> </ul>	
客房服务员、楼层领班、主管、经理	客房清洁	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 中式铺床熟练、规范</li> <li>◇ 客房清洁熟练、标准</li> <li>◇ 客用品补充熟练、及时</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够独立完成中式铺床。</li> <li>2. 能够掌握客房清扫的流程和标准。</li> <li>3. 能够完成标准客房客用品补充。</li> <li>4. 能够掌握客房日常服务标准流程。</li> <li>5. 能够完成 VIP 开夜床创新。</li> <li>6. 能够完成 VIP 主题客房设计方案。</li> <li>7. 能够掌握领班查房服务的流程和标准。</li> </ol>
	对客服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 客房日常服务标准、人性化</li> <li>◇ 开夜床标准、有特色</li> <li>◇ VIP 开夜床标准、有创新</li> <li>◇ VIP 主题客房设计规范、可实施</li> </ul>	
	客房楼层管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 走客房查房服务熟练、规范</li> <li>◇ 楼层客用品、布草盘点熟练、规范</li> <li>◇ 楼层组织机构人员配置合理</li> </ul>	
	客房部安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 火灾预防与处理熟练、标准</li> <li>◇ 盗窃事故预防处理熟练、及时</li> <li>◇ 宾客意外处理熟练、人性化</li> </ul>	
餐厅服务员	餐饮零点服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 掌握从事餐饮零点服务实际工作要求的</li> <li>服务技术</li> <li>◇ 熟悉餐饮服务</li> <li>工作环节、操作流程、工作标准</li> <li>◇ 能运用服务语言艺术独立接待中外就餐宾客</li> <li>◇ 会处理餐饮服务</li> <li>工作过程中的常见问题，有效进行餐饮安全防范</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐饮服务基本技能（摆台、折花、托盘、餐桌插花）。</li> <li>2. 中餐零点服务能力。</li> <li>3. 扒房午晚餐服务能力。</li> <li>4. 中、西餐宴会服务能力。</li> <li>5. 餐厅设施、设备使用与保养能力。</li> <li>6. 侍酒服务能力。</li> </ol>
	宴会服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 掌握从事宴会服务实际工作要求的</li> <li>服务技术</li> <li>◇ 熟悉宴会服务</li> <li>工作环节、操作流程、工作标准</li> <li>◇ 能运用服务语言艺术独立接待中外就餐宾客</li> <li>◇ 会处理宴会服务</li> <li>工作过程中的常见问题，有效进行餐饮安全防范</li> </ul>	

餐厅领班、 经理、主管	餐饮组织管理	◇ 餐饮认知与班组日常管理规范 ◇ 餐厅组织结构科学、合理	1. 能够对工作和人力进行有效组织、调配和协调。 2. 能够分析酒店餐饮运行管理业务问题。 3. 能够实际操作餐饮运行管理业务。 4. 能够进行客史档案管理及客户关系维护。 5. 能够应对酒店运营管理中各种突发状况。 6. 能够进行菜单设计、宴会设计、宴会运行与管理。
	餐饮物资 与原料管理	◇ 经营物资筹措 ◇ 物资与原料管理规范建立	
	餐饮服务质量管理	◇ 餐饮服务管理制度规范 ◇ 餐饮服务质量管理顾客满意	
	宾客关系管理	◇ VIP 客户档案管理规范、使用高效 ◇ 处理客人投诉和突发事件恰当	
	宴会设计与组织	◇ 编制中西式宴会接待与组织管理方案科学、可行 ◇ 中西式宴会运行	
	餐饮成本控制 与分析	◇ 中西式宴会成本控制有效	
酒店 营销协调	营销认知	◇ 现代酒店新型营销模式的应用熟练	1. 能运用 SWOT 模型对酒店营销环境进行分析。 2. 掌握酒店顾客满意度调查问卷的设计、调查方法并予以分析。 3. 培养学生进行市场细分、市场定位的能力。 4. 根据酒店的实际情况和市场现状，制定酒店的营销策略，积极推销酒店产品的能力。
	市场调研	◇ 酒店营销环境分析科学、合理 ◇ 酒店市场调研全面、准确	
	目标市场选择	◇ 顾客市场细分精准有效	
	制定营销策略	◇ 酒店产品描述和评价标准 ◇ 价格策略制定科学	
	酒店促销	◇ 销售渠道策略科学 ◇ 广告策划书符合市场需求、有效 ◇ 开展人员推销高效 ◇ 营销方案编制科学、可行	
酒水部、酒 吧协调员	酒水认知	◇ 常见白酒品牌认知 ◇ 常见静止葡萄酒认知 ◇ 常见起泡葡萄酒认知 ◇ 常见国际蒸馏酒品牌认知 ◇ 常见发酵酒认知 ◇ 常见配制酒认知 ◇ 常见酒杯、开瓶器认知	1. 能够认知常见白酒品牌并完成白酒斟酒服务。 2. 能够认知常见静止葡萄酒、起泡葡萄酒品牌并完成餐酒搭配推荐，开瓶，醒酒，斟酒服务。 3. 能够完成几款经典鸡尾酒调制。
	侍酒服务	◇ 常见白酒侍酒服务 ◇ 常见静止葡萄酒侍酒服务 ◇ 常见起泡葡萄酒侍酒服务 ◇ 经典鸡尾酒调制	

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养为党育人、为党育才，坚持社会主义办学方向，坚持中国共产党的领导，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握高星级酒店一线对客服务部门服务员和管理者知识和技术技能，能在国内酒店管理与数字化运营机构、餐饮机构、会展和外事活动等场所从事管理和服务的复合型技术技能人才。

### （二）培养规格

根据本专业人才培养目标与定位，以素质、知识、技能协调发展为原则，以理论教学和实践教学改革为基本内容，以校企合作、产学研结合为途径，建立适合专业特色的人才培养模式，完成复合型技术技能人才培养的根本任务。

#### 1. 素质目标

本专业的素质目标，如图1所示。



图1 素质目标示意图

#### 2. 知识目标

知识目标主要分为通用知识、专业基础知识与专业核心知识目标，如图2所示。

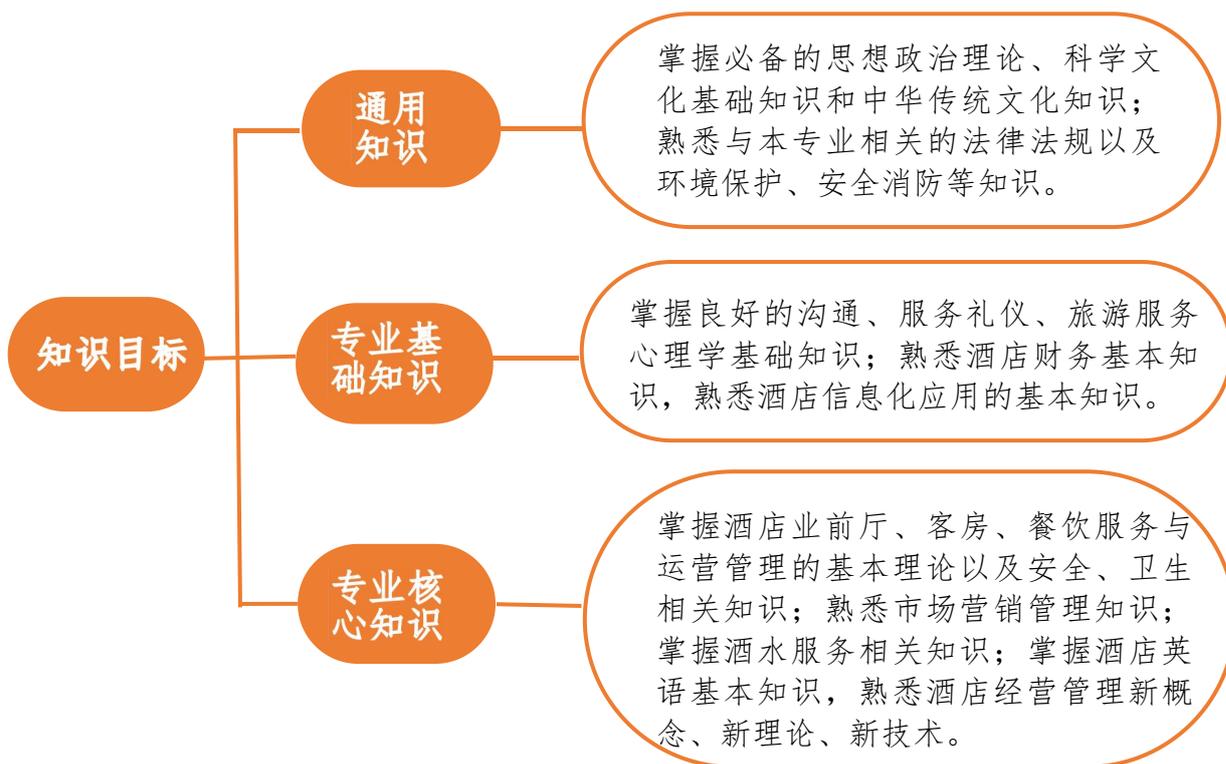


图 2 知识目标示意图

### 3. 能力目标

本专业的能力目标主要分为社会能力、方法能力和专业能力目标，如图 3 所示。

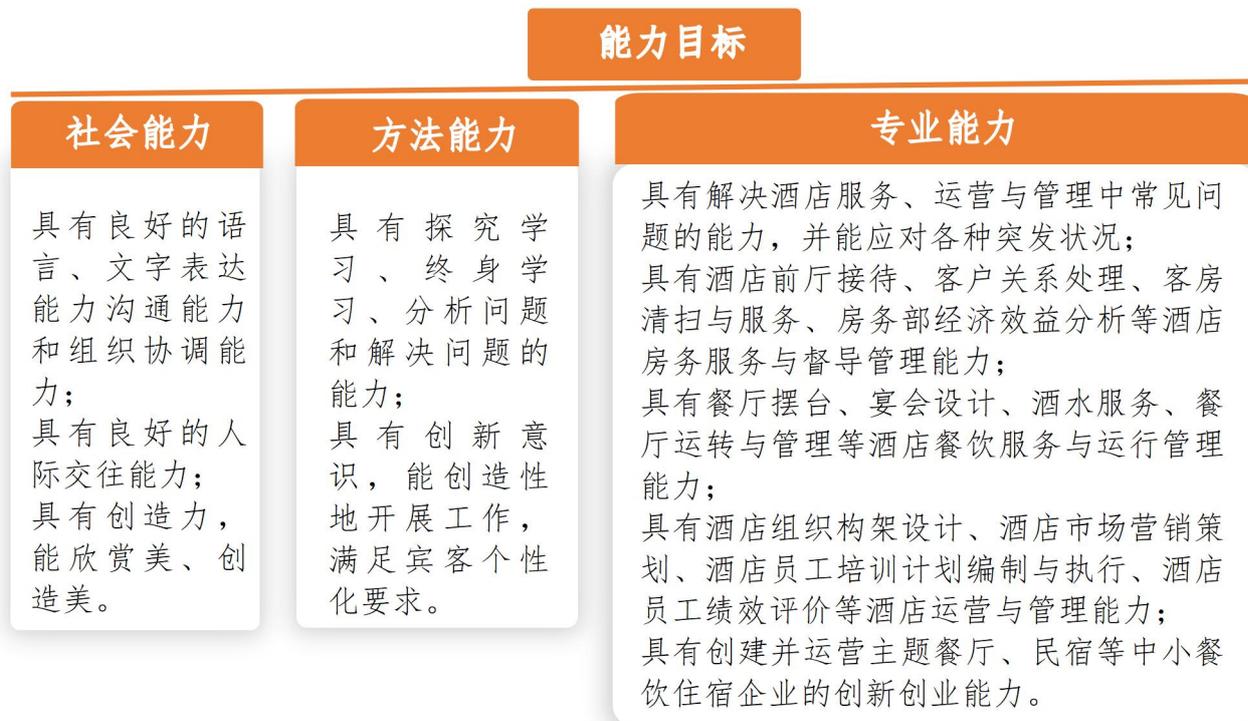


图 3 能力目标示意图

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程结构

本专业课程分为五大模块：公共基础课程模块（必修、选修）、专业基础课程模块、专业核心课程模块、专业选修课程模块、专业集中实训模块，共 53 门课，3274 学时，187 学分。专业课程对接国家酒店管理与数字化运营行业标准，融入相关技术等级证书内容。持续深化“三全育人”综合改革，把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育各环节，推动课程思想政治工作体系贯穿教学体系、教材体系、管理体系，切实提升思想政治工作质量。结合高星级酒店业前厅、客房、餐饮、大堂吧、酒吧一线服务员和管理者职业道德与素养，融入课程思政元素，贯穿于专业课程教学全过程，具体课程结构如图 4 所示。



图 4 专业课程体系

(二) 公共基础课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 公共基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
思想道德与法治	综合运用马克思主义的基本观点和方法，结合学生实际，培养学生确立远大的理想和坚定的信念，树立正确的人生观、社会主义核心价值观、道德观、法治观等。培养学生的中国精神，提高学生的思想道德素质和法治素养，为大学生全面发展打下坚实的思想基础。	主要讲授马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和維護宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养，使大学生努力成为自觉担当民族复兴大任的时代新人。	通过本课程的教学，对大学生进行世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，使学生具有明确的职业理想、良好的职业道德和素质、科学的职业价值观，为各专业人才培养目标的实现以及学生成长成才和终生发展打下坚实的基础。	48
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	科学回顾和精要分析马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的基础上，全面阐述了马克思主义中国化理论成果的科学内涵、思想体系、历史地位、指导意义等问题，重点是中国特色社会主义理论体系，突出了在和平与发展时代主题下执政的中国共产党的基	以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验；以马克思主	通过本课程的教学，使学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	本理论、基本路线、基本纲领和重大战略决策，其教学目标主要通过能力目标、知识目标和素质目标这三方面综合体现。	义中国化最新理论成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署。	本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。最终为各专业人才培养目标的实现以及学生成长成才和终生发展打下坚实的基础。	
形势与政策	帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时使学生基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。	由于本课程时效性较强，教学内容依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”，结合当前国际国内形势以及高等教育改革形势和大学生成长的特点选题。	通过本课程的学习，帮助学生认清国内外政治经济形势、国际关系以及国内外热点事件，了解我国政府的基本原则、基本立场与应对政策，全面准确地理解党的路线、方针和政策，不断提高大学生认识和把握形势的能力。	40
“四史”教育	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实立德树人根本任务，教育引导学清楚当今中	党史 新中国史 改革开放史 社会主义发展史	通过本课程的学习，有效提升学生的政治认同、思想认同、情感认同，真正做到“学	20

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，增强听党话、跟党走的思想 and 行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、制度自信、理论自信、文化自信。</p>		<p>史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”，坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，以昂扬姿态为全面建设社会主义现代化强国努力奋斗。</p>	
大学语文	<p>1. 知识目标：了解文学鉴赏的基本原理；掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法；能深刻理解中外优秀经典作品的内涵；熟练掌握现代语言交际的知识以及写作技巧。</p> <p>2. 能力目标：具备一定的文学鉴赏能力、理解能力和写作能力；能正确地理解和运用语言文字进行表达及交流；能够将语文知识与本专业课程相结合进行创作性的学习。</p> <p>3. 素质目标：养成阅读中华经典的习惯，形成良好的个性、健全的人格；继承和弘扬中华优秀传统文化，具备高尚的道德情操。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中华经典典籍导读。</li> <li>2. 中国古典诗文鉴赏。</li> <li>3. 中国近代诗文鉴赏。</li> <li>4. 中国现当代诗文鉴赏。</li> <li>5. 国外文学作品鉴赏。</li> <li>6. 语言表达交流。</li> <li>7. 写作训练。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程以学生为中心，立德树人为根本，充分挖掘内容的思想性，实施课程全过程育人。</li> <li>2. 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</li> <li>3. 教学在多媒体教室，积极开发课程网络资源等。</li> <li>4. 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果。</li> </ol>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
大学英语	<p>1. 知识目标：熟练掌握英语语言基本知识与技能。</p> <p>2. 能力目标：能听懂生活和职场相关主题的对话；能就日常话题和未来职业相关话题进行会话；能读懂一般题材和未来职场相关的简单英文资料，并借助词典进行一般题材文章互译；能撰写常用的应用文。</p> <p>3. 素质目标：具有传承中华优秀传统文化的意识、跨文化交际能力以及国际化意识。</p>	<p>课程内容的主题包括职业与个人、职业与社会和职业与环境三个方面。突出职场英语交际能力的培养，注重语言综合能力的训练，拓展中国优秀文化。主要内容包括：</p> <p>1. 日常交际。 2. 职业规划。 3. 职业精神。 4. 社会责任。 5. 科学技术。 6. 文化交流。 7. 生态环境。 8. 职场环境。</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥英语课程的育人功能。</p> <p>2. 落实核心素养，贯穿英语课程教学全过程。</p> <p>3. 突出职业特色，加强语言实践能力培养。</p> <p>4. 提升信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。</p> <p>5. 尊重个体差异，促进学生全面与个性化发展。</p> <p>6. 采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。</p>	136
信息技术	<p>1. 知识目标：熟练掌握常用计算机软件工具应用和信息化办公应用技能；了解大数据、人工智能、区块链等新兴数字化信息技术，专业学习的能力；拓展信息安全、大数据、人工智能、现代通信技术、数字媒体与虚拟现实等相关知识内容。</p> <p>2. 能力目标：能充分运用各种信息，运算、加工、存储、传送、传播、还原的技</p>	<p>基础模块：</p> <p>1. 文档处理：文档的基本编辑、图片的插入和编辑、表格的插入和编辑、样式与模板的创建和使用、多人协同编辑文档等内容。</p> <p>2. 电子表格处理：工作表和工作簿操作、公式和函数的使用、图表分析和函数展示数据、数据处理等内容。</p>	<p>1. 紧扣学科核心素养和课程目标，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务的基础上，突出职业教育特色，提升学生的信息素养，培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问。</p> <p>2. 课程内容以实际案例相结合，案例的选取应贴近生活、贴近学习、</p>	64

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>术；能熟练掌握信息技术理论知识学习、技能训练和综合应用实践；能在日常生活、学习和工作中综合运用数字信息技术解决问题。</p> <p>3. 素质目标：养成学生团队意识和职业精神，具备独立思考 and 主动探究能力，培养学生创新精神、职业素养、创新意识，为学生职业能力持续发展奠定基础。</p>	<p>3. 演示文稿制作：演示文稿制作、动画设计、母版制作和使用、演示文稿放映和导出视频等内容。</p> <p>4. 信息检索与信息素养及社会安全责任等。</p> <p>拓展模块： 拓展学习信息安全、大数据、人工智能、现代通信技术、数字媒体与虚拟现实等相关知识内容。</p>	<p>贴近工作，在教学中注重使学生掌握操作过程和技巧，可采用“任务描述→技术分析→示例演示→任务实现→能力拓展”的形式组织教学。</p> <p>3. 第2学期教学安排 1+X 考证（全国office2016 二级考试）结合岗位需求进行相关案例题库训练。</p>	
体育	<p>1. 知识目标：体验运动乐趣，掌握一至两项自己喜爱的运动项目，培养终身锻炼身体习惯。</p> <p>2. 能力目标：掌握保健与锻炼身体的方法，提高自我保健和自我锻炼的能力，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，促进学生身心全面发展。</p> <p>3. 素质目标：树立群体意识和集体荣誉感，培养团结协作、遵纪守法以及自控自律的优良品质。</p>	<p>1. 体育基本理论知识： （1）体育卫生与健康； （2）增强体质锻炼方法； （3）体育保健； （4）各项目竞赛规则； （5）通过理论知识的学习，拓展学生体育知识面和体育修养，在对体育的认识方面上一个新台阶。</p> <p>2. 体育实践： 田径、篮球、羽毛球、</p>	<p>1. 课程以学生为中心，以人为本，充分挖掘体育课程的深层思想，实施课程全过程育人。</p> <p>2. 理论教学方法：讲授法、提问法、案例法，通过各种方法结合自身及学生的实际情况进行教学，可使学生更加形象的接受内容。</p> <p>3. 实践教学方法：分为指导法（语言法、直观法、分解法、完整法、预防与纠正错误法）与练习法（游戏法、综合</p>	140

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
		乒乓球、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	法、比赛法、循环法、重复法、变换法)。 4. 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式,检测学习效果。	
心理健康教育	<p>知识目标: 了解心理学的有关理论和基本概念; 明确心理健康的标准及意义; 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现; 掌握自我调适的基本知识。</p> <p>能力目标: 掌握自我探索技能、心理调适技能及心理发展技能, 如学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往与沟通交流技能、生涯规划技能等。</p> <p>素质目标: 树立心理健康发展的自主意识; 了解自身的心理特点和性格特征, 能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价, 正确认识自己、接纳自己; 在遇到心理问题时能够</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关注生涯发展。</li> <li>2. 正确认识自我。</li> <li>3. 塑造健康人格。</li> <li>4. 学会学习与创造。</li> <li>5. 有效管理情绪。</li> <li>6. 应对压力挫折。</li> <li>7. 优化人际关系。</li> <li>8. 邂逅美好爱情。</li> <li>9. 预防精神障碍。</li> <li>10. 敬畏神圣生命。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法, 如课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、情境表演、角色扮演、体验活动等, 注重理论联系实际, 注重培养学生实际应用能力。</li> <li>2. 要充分发挥师生在教学中的主动性和创造性。教师要尊重学生的主体性, 充分调动学生参与的积极性开展课堂互动活动, 避免单向的理论灌输和知识传授。</li> <li>3. 在教学过程中, 要充分运用各种资源, 利用相关的图书资料、影视</li> </ol>	32

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。</p>		<p>资料、心理测评工具等丰富的教学手段，也可以调动社会资源，聘请有关专家，举办专题讲座等各类活动补充教学形式。</p> <p>4. 融入课程思政相关内容。</p> <p>5. 课程考核采用过程性考核与终结性考核相结合的方式。</p>	
<p>中华优秀传统文化</p>	<p>1. 知识目标：对中国传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步的、比较全面、正确的了解；对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育、语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的文化传统的发展历程有初步的了解；基本掌握中国传统文化发展进程中，起关键作用的人物、流派和他们的贡献；能比较准确的叙述最能揭示传统文化特征的最基本的命题和概念。</p> <p>2. 能力目标：能将传统文化结合时代精神，融入到我们的工作、生活中去，并将思</p>	<p>中国传统文化概论。</p> <p>国学基础。</p> <p>3. 文化遗产与旅游。</p> <p>4. 中国山水文化。</p> <p>5. 中国传统文化的基本精神。6. 如何振兴中华文化。</p>	<p>1. 以学生为中心，注重知行合一，注重互动。</p> <p>2. 实行专题化、信息化的教学模式，范文讲解与专题讲座相互结合。</p> <p>3. 积极组织课堂讨论、辩论会或习作交流会。</p> <p>4. 采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。</p>	<p>36</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>考所得用符合现代测评规范的、感染人的语言文字表达出来，影响周围的人。</p> <p>3. 素质目标：增强学生弘扬中华优秀传统文化的自觉性、文化认同感、文化自信心、民族自豪感；培养学生天下兴亡、匹夫有责的家国情怀。</p>			
创新创业教育	<p>1. 知识目标：掌握创新创业基础知识、基本理论，理解创业活动的特殊性，辩证地认识创业者、创业市场机会、创业计划、商业模式和精益创业等核心知识。</p> <p>2. 能力目标：熟练运用创新创业知识与方法，完成创业项目评价、创业计划书撰写、新企业创办，合理设计新创企业市场营销策略，具备实现新创企业的经营管理的综合实践能力。</p> <p>3. 素质目标：了解国家创新创业的战略意义，厚植家国情怀，养成责任担当、诚信敬业精神，具有较强的创新创业与团队协作意识，主动适应国家经济社会发展，自</p>	<p>1. 创新与创新能力。</p> <p>2. 创新思维。</p> <p>3. 创新方法与技巧。</p> <p>4. 创新思维训练与创新能力提升。</p> <p>5. 创业、创业精神与创业者。</p> <p>6. 创业机会与商业模式。</p> <p>7. 创业资源与创业风险。</p> <p>8. 创业项目与创业计划。</p> <p>9. 新企业的开办等。</p>	<p>1. 课程以学生为中心，以立德树人为根本，充分挖掘内容的思想性，实施课程全过程育人。</p> <p>2. 运用视频、音频等多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</p> <p>3. 教学在多媒体教室进行，积极开发课程网络资源等。</p> <p>4. 理论与实践相结合，以实用性、有效性和综合性为原则，根据职业发展所需要的各项通用职业素质构建课程体系和内容，以真实的创业案例为引导安排教学活</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	觉遵循创新创业规律，积极投身创业实践。		动。 5. 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果。	
安全教育	<p>知识目标：理解安全的基本内涵，掌握国家安全、校园安全、人身安全、消防安全等基础安全知识；了解基础的法律法规和生活安全基本常识；了解艾滋病防治知识；掌握日常生活、劳动安全防范知识。</p> <p>2. 能力目标：能够遵守法律法规和疫情防控的基本要求；具备良好的自主学习能力和自我保护、安全防卫、抵御违法犯罪及应急处理的基本能力。</p> <p>3. 素质目标：树立科学的安全理念，保持健康的心理状态；养成健全的法律意识和良好的安全意识，坚定安全无小事、生命诚可贵等科学理念；具备 9S 管理及劳动安全意识。</p>	<p>1. 树立科学的安全理念，创建文明安全校园。</p> <p>2. 关注国家安全和公共安全，树立国家安全观，建立大学生意识形态的青年使命担当，以及公共安全事件的应急处理。</p> <p>3. 人身安全，珍惜生命。</p> <p>4. 财产安全、法律法规。</p> <p>5. 防火知识、消防安全。</p> <p>6. 平安出行、交通安全。</p> <p>7. 文明用网、网络安全。</p>	<p>1. 本门课以学生为主体，理论引领与实践感悟相结合，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式。</p> <p>2. 将课程思政融入教学过程。</p> <p>3. 结合学生的专业性，树立职业安全基本意识。</p> <p>4. 课程考核采用线上、线下相结合、过程性考核与终结性考核相结合的方式。</p>	18
	1. 知识目标：了解健康行为与生活方式、疾病预防、心理健康、生长发育与青春期	<p>1. 有益于健康的行为和生活方式。</p> <p>2. 心理健康。</p>	1. 本门课以学生为主体，注重理论联系实际。	

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
健康教育 (含性教育)	<p>保健、安全应急与避险等方面的健康知识；了解艾滋病防御方法。</p> <p>2. 能力目标：能保持健康的行为与生活方式；能正确认识自己的心理和生理变化；掌握最基本的青春期健康卫生的处理办法；能有效预防常见一般性疾病；能正确预防艾滋病。</p> <p>3. 素质目标：养成良好卫生行为和习惯，保持文明健康、绿色环保生活方式；提升心理健康水平；树立正确的性健康观念，树立正确的性道德和性责任意识。</p>	<p>3. 安全应急与避险。</p> <p>4. 卫生防疫法律法规与常见疾病的预防。</p> <p>5. 青春发育期的生理知识与青春期保健。</p> <p>6. 艾滋病防御方法。</p>	<p>2. 将课程思政融入教学过程。</p> <p>3. 采用理论讲授、典型案例分析、小组讨论等方法。</p> <p>4. 过程性考核与终结性考核相结合。</p>	18
美育 (音乐欣赏)	<p>1. 知识目标：</p> <p>(1) 乐理知识的讲解。</p> <p>(2) 合唱音乐的发展及分类。</p> <p>(3) 中、外主要民歌特点及欣赏。</p> <p>(4) 歌剧的发展及特征、歌剧的欣赏。</p> <p>(5) 音乐剧的发展及特征、音乐剧的欣赏。</p> <p>(6) 舞剧音乐的欣赏。</p> <p>(7) 影视作品中音乐的欣</p>	<p>1. 音乐基础。</p> <p>2. 音乐常识。</p> <p>3. 中国民歌。</p> <p>4. 外国民歌。</p> <p>5. 中国艺术歌曲。</p> <p>6. 外国艺术歌曲。</p> <p>7. 中国合唱作品。</p> <p>8. 外国合唱作品。</p> <p>9. 中国器乐。</p> <p>10. 西方器乐。</p> <p>11. 歌剧。</p> <p>12. 音乐剧。</p>	<p>1. 课程以立德树人为根本，以学生为中心，充分调动学生的学习积极性，通过学习掌握一定的音乐基础理论知识。</p> <p>2. 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法，使学生掌握大量的经典音乐作品，较准确的判断音乐</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>赏、影视音乐的特征及作用。</p> <p>2. 能力目标：通过本课程学习，使学生掌握基本乐理和音乐鉴赏等技能，提升学生认识美、欣赏美、从而创造美的能力，养成健康向上的审美情趣；学会在工作生活中使用音乐调节情绪和营造气氛。</p> <p>3. 素质目标：培养高雅的兴趣和爱好，陶冶情操，从而促进学生的健康良好发展。</p>	<p>13. 舞剧音乐。</p> <p>14. 电影音乐。</p>	<p>作品的时代特征，民族特征和地域风格特征以及审美特征。</p> <p>3. 学生不但要了解经典音乐作品，而且还要通过音乐的熏陶提高审美能力，使其得到心灵的滋润和陶冶，培养正确良好的审美观。</p> <p>4. 本课程为考查课，开卷考试。本课程的成绩由平时与期末考试成绩两部分组成。平时成绩(50%)由上课出勤、课堂表现、课堂笔记、课堂作业等途径考核。期末(50%)以考试方式考察，以巩固学习成果。</p>	
职业发展与就业指导	<p>1. 知识目标：了解职业特点，认识自己的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握制作简历的知识；熟悉签订就业协议的注意事项；掌握相关的职业分类知识以及创业的基本知识。</p> <p>2. 能力目标：掌握创业的基本能力，提高沟通能力和人</p>	<p>1. 建立生涯与职业意识。</p> <p>2. 职业发展规划。</p> <p>3. 提高就业能力。</p> <p>4. 求职过程指导。</p> <p>5. 职业适应与发展。</p> <p>6. 创业教育。</p>	<p>1. 注重理论联系实际，采用讲授与训练相结合的方式进行。教学采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查等方法进行。</p> <p>2. 在教学的过程中，要充分利用各种资源，除了教师和学生自身的资</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>际交往能力等各种通用能力；掌握制作简历的技巧，能制作求职简历。</p> <p>3. 素质目标：树立职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，主动培养责任意识、服务意识，自愿为个人职业发展和社会发展付出积极的努力。</p>		<p>源外，还可调动社会资源，采取与外聘专家、优秀毕业生、职场人物专题讲座和座谈相结合的方法。</p> <p>3. 采用过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果。</p>	
劳动教育（劳动精神、劳模精神、工匠精神）	<p>1. 知识目标：理解劳动在人类进化和人类社会产生过程中的推动作用；理解专业实习实训（含实验）中劳动实践的价值意义；理解劳模精神的时代内涵和实践指向；掌握创新劳动的概念；掌握基本劳动知识和劳动法规。</p> <p>2. 能力目标：能正确选择劳动工具；不断强化沟通协调、开展团队合作的能力；通过科学劳动素养培育，具备满足生存发展和职业发展需要的基本劳动能力；提升劳动技能水平。</p> <p>3. 素质目标：树立正确的马克思主义劳动价值观；牢固</p>	<p>1. 树立马克思主义劳动价值观。</p> <p>2. 在日常生活中增强劳动意识。</p> <p>3. 在专业实践中发展劳动能力。</p> <p>4. 在精神传承中提升劳动品质。</p> <p>5. 新时代劳动者的责任与担当。</p> <p>6. 遵守劳动法规。</p>	<p>1. 课程以学生为中心，以立德树人为根本，充分挖掘内容的思想性，实施课程全过程育人。</p> <p>2. 运用视频、音频等多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</p> <p>3. 理论教学在多媒体教室进行，积极开发课程网络资源。</p> <p>4. 将家庭劳动、校园劳动与社会劳动相结合，采用理论与实践相结合的教学模式，以过程性考核和终结性考核相结</p>	16 节理论讲座 + 32 节实践

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；增强劳动意识和公共服务意识，热爱劳动，尊重普通劳动者；养成认真负责、安全规范的劳动习惯；形成爱岗敬业的劳动态度，形成勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神和精益求精、追求卓越的工匠精神；提升劳动中的创新意识，增强自身的职业认同感和劳动自豪感。		合的方式，检测学习效果。	
军事技能（军训）	<p>1. 知识目标：掌握基本的军事技能，为国家培养综合素质人才打好基础。</p> <p>2. 能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p> <p>3. 素质目标：提高思想素质和心理素质，具备一定的军事素养。</p>	<p>1. 队列训练。</p> <p>2. 战术训练。</p> <p>3. 防卫技能与战时防护训练。</p> <p>4. 战备基础与应用训练。</p> <p>5. 基本生活技能：叠被子、整理内务等。</p> <p>6. 军体拳。</p>	<p>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终。</p> <p>2. 由军事教官进行军事训练。</p> <p>3. 采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。</p>	112
军事理论	<p>1. 知识目标：</p> <p>（1）了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状；中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平等领导人新时期军队建设思想。</p>	<p>1. 中国国防。</p> <p>2. 国家安全。</p> <p>3. 军事思想。</p> <p>4. 现代战争。</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终。</p> <p>2. 教师具备丰富的军事理论知识。</p> <p>3. 教学场地应具备多媒体教学设备。</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>(2) 初步掌握我军军事理论的主要内容；世界军事及我国的周边安全环境，增强国家安全意识。</p> <p>(3) 掌握当代高技术战争的形成及其特点，明确高技术对现代战争的影响。</p> <p>2. 能力目标：</p> <p>(1) 培养学生认识国防、理解国防、投身国防的素养与能力。</p> <p>(2) 增强依法建设国防的观念。</p> <p>(3) 培养对高科技未来发展方向分析和判断的能力。</p> <p>3. 素质目标：</p> <p>增强学生的国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神，传承红色基因，提高学生综合国防素质。</p>		<p>4. 采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。</p>	
职业素养	<p>1. 知识目标：理解职业化精神的重要性及内涵；掌握职场个人礼仪及交往礼仪的内容；基本了解个人与团队的关系、团队合作基础理论与方法；基本了解自我管理基础理论、技能与方法；掌握</p>	<p>1. 职业化精神。</p> <p>2. 职场（沟通、形象、协作）。</p> <p>3. 管理（时间、健康、学习）。</p> <p>4. 创新能力。</p>	<p>1. 本门课以学生为主体，理论引领与实践感悟相结合，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式。</p> <p>2. 将课程思政融入教学中。</p>	16 节 讲座

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>时间管理、健康管理、学习管理的基本理论、具体流程和原则方法；掌握创新能力的结构体系及创新方法。</p> <p>2. 能力目标：能够在社会交际和职场情境下较为熟练而得体地完成交际沟通任务，取得较好的沟通效果；能够熟练应用职场人际交往所需的礼仪规范技巧；能胜任一般团队成员角色，具备一定的团队合作所需的基本能力；能够对自己的学习管理、时间管理、计划管理进行初步设计；能够对自身的情绪、压力及健康进行必要的调试与改进。</p> <p>3. 素质目标：树立起职业生涯发展的自主意识以及积极正确的人生观、价值观和就业观念；养成良好的职业素养；把个人发展和国家需要、社会发展相结合，愿意为个人的生涯发展和社会发展付出努力。</p>		<p>3. 课程考核采用线上、线下相结合、过程性考核与终结性考核相结合的方式。</p>	
普通话	<p>1. 知识目标：学习正确的语音、词汇和语法规范。</p> <p>2. 能力目标：养成说普通话</p>	<p>1. 普通话概述</p> <p>2. 普通话声母</p> <p>3. 普通话韵母</p>	<p>1. 以“学生为中心”，立德树人为根本，充分调动学生的积极性，实</p>	32

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>的习惯，熟练地掌握常用汉字的正确读音，提升听、说普通话的能力和交际能力。</p> <p>3. 素质目标：增强语言规范意识，树立使用标准语言的信念。</p>	<p>4. 普通话声调</p> <p>5. 普通话音节</p> <p>6. 普通话的语流音变</p> <p>7. 普通话水平测试</p>	<p>施课程全过程育人。</p> <p>2. 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，利用多媒体素材与学生共同欣赏、模仿，以提高口语表达能力。</p> <p>3. 着重训练和提高听、说的能力；循序渐进，按科学方法严格训练；听、说同读、写相结合，互相促进。</p> <p>4. 课程考核：采用口试形式，内容及难度与普通话水平测试相当。</p>	
工匠精神	<p>1. 知识目标：以众多平凡岗位上的劳动者故事为主线，向学生展现爱岗敬业、心无旁骛、一丝不苟、精益求精、道技合一、传承创新的综合职业素养和精神品质。</p> <p>了解成为一名优秀工匠应具备的品质；理解工匠精神的内涵是职业道德、职业能力、职业品质的体现。</p> <p>2. 能力目标：能将工匠精神内化为力量、升华为态度，能用技能报国的理想塑造自己的工匠人生。</p>	<p>1. 工匠精神的形成与发展。</p> <p>2. 爱岗敬业、心无旁骛的精神。</p> <p>3. 一丝不苟、精益求精的精神。</p> <p>4. 道技合一、传承创新的精神。</p> <p>5. 工匠精神的历史地位和时代价值。</p>	<p>1. 用视频、音频等多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论、演示法等多种方法进行教学。</p> <p>2. 坚持立德树人，通过多个工匠精神故事开展教学任务，以榜样为导向，指明学生努力的方向。</p> <p>3. 课程考核采用过程性考核与终结性考核相结合的方式。</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>3. 素质目标：培养学生“干一行、爱一行、钻一行、精一行”的职业精神，形成良好的就业观念；继承和弘扬工匠精神，展现意气风发、积极进取的精神面貌。</p>			
社会责任	<p>1. 知识目标：通过德育课程体系学习和组织开展多样化的学生社会责任教育活动，了解社会责任的概念和基本知识，理解责任的承担和履行对个人、对社会的意义。</p> <p>2. 能力目标：能做到讲文明懂礼仪、诚信守法、求真笃行；提升参与社会活动的的能力。</p> <p>3. 素质目标：通过参加面向社会、服务社会、奉献社会的一系列活动，培养学生的主体意识、集体主义和奉献精神，使学生充分认识自身肩负的历史使命，自觉承担民族复兴的伟大责任，把学生培养成具有强烈社会责任意识的高素质人才。</p>	<p>1. 德育课程教学。</p> <p>2. 学校组织社会责任教育活动：公开招募、自愿报名、择优录取、定岗服务。</p> <p>3. 学生自主组织社会责任教育活动：开展社区服务、挂职锻炼、专业服务、义务劳动、文艺体育、慈善活动、志愿服务、公益活动等。</p>	<p>1. 以生为本原则。把学生的发展和需要放在首位，发挥学生的主观能动性、积极性和创造性，培养学生的主体意识。</p> <p>2. 正确导向原则。坚持党的基本路线，对学生进行正确的世界观、人生观、价值观教育。</p> <p>3. 注重实践原则。学生参与社会实践是学校教育资源与社会教育资源的整合，要通过对实践问题的处理，激发学生的社会责任。</p> <p>4. 课程考核采用过程性考核与终结性考核相结合的方式。采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。</p>	8 节 讲座

### (三) 专业（技能）课程设置及要求

#### 1. 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 专业基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
国际接待服务业概论	<p>1. 知识目标：使学生了解接待服务业的主要类型及各自的内容和特点。</p> <p>2. 能力目标：掌握酒店服务接待的技巧，能够灵活运用所学的知识解决酒店接待服务过程中的实际问题。</p> <p>3. 素质目标：培养学生爱岗敬业、热情主动的工作态度，养成认真负责、实事求是、坚持原则的职业素养。</p>	<p>1. 接待服务与接待服务业</p> <p>2. 接待服务业管理与领导力</p> <p>3. 酒店商业</p> <p>4. 酒店房务</p> <p>5. 酒店餐饮</p> <p>6. 餐馆商业</p> <p>7. 社会饮食业</p>	<p>1. 教学方法：讲授法、案例教学法以及小组合作、自主学习法为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；饭店管理知识扎实并有一定实践经验的资深教师。</p> <p>3. 考核要求：该课程为考试课。最终考核=平时成绩 40%+期末考试 60%。</p> <p>4. 结合时下热点，融入课程思政内容。</p>	64
管理学基础	<p>1. 知识目标：学生能够掌握管理的基本概念和性质、管理理论的发展、管理者应具备的技能和方法；掌握管理的决策、计划、组织、领导、控制以及激励职能的相关知识。</p> <p>2. 能力目标：通过对管理的理论和职能的相关知识学习，使学生具备一定的计划、控制、组织、沟通等能</p>	<p>1. 管理理论的形成与发展</p> <p>2. 计划</p> <p>3. 组织</p> <p>4. 领导</p> <p>5. 激励</p> <p>6. 沟通</p> <p>7. 控制</p> <p>8. 协调</p>	<p>1. 教学方法：本课程采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、启发讨论等教学方法。</p> <p>2. 教学条件：多媒体和网络学习平台；具备管理学基础及专业理论知识扎实过硬的教师。</p> <p>3. 考核要求：课程考核方式为期末笔试 60%+平时成绩 40%。</p>	32

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>力，具备一定的管理能力。</p> <p>3. 素质目标：能够融入团队合作，具备团队合作意识、能够发现问题、分析问题、解决问题，培养学生逻辑思维能力；发挥学生的主观能动性，强化其大局意识。</p>		<p>4. 教学中穿插新闻时事，融入课程思政内容。</p>	
酒店服务礼仪	<p>1. 知识目标：使学生理解礼仪在传统文化中的传承及在现代服务职业生涯中的重要意义；了解现代服务礼仪情境下，正确的仪容仪表，仪姿仪态表达方式，打造端庄的职业形象；掌握酒店行业中各种礼仪的规范性。</p> <p>2. 能力目标：加强学生沟通和交流基本能力，掌握不同岗位的服务礼仪标准，并能够合理对服务流程提出改进和提升，培养良好的服务意识。能够在对客过程中灵活应变，以规范的礼仪为客人提供满意的服务。</p> <p>3. 素质目标：形成正确的审美观，具备国际化的服务视野，具备良好的职业道德，提升学生爱国情怀和民族自豪感以及文化自信。</p>	<p>1. 礼仪概述</p> <p>2. 仪容仪表仪态</p> <p>3. 人际交往礼仪</p> <p>4. 酒店接待服务部门礼仪</p> <p>5. 国际交往礼仪</p> <p>6. 主要客源国地区的习俗与礼仪</p> <p>7. 宗教礼仪</p>	<p>1. 教学方法：利用线上教学资源，采用讲练评结合的教学模式，以教师讲解、示范、学生练习为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室和形体实训室；教师具备礼仪专业知识和实践经验。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考查课程，考核成绩=平时成绩 60%+期末考核 40%。</p> <p>4. 教学中结合时下礼仪交往案例，融入相关课程思政内容。</p>	48

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
旅游心理学	<p>1. 知识目标：通过本门课程的学习，全面、系统地掌握旅游心理学的相关理论知识和分析方法。</p> <p>2. 能力目标：在未来工作岗位上能熟练运用旅游心理知识进行旅游产品的生产、销售、以及旅游服务质量的提升，提高旅游服务水平。</p> <p>3. 素质目标：提升职业素养和服务意识，提高学生的职业规范意识。</p>	<p>1. 心理学概述</p> <p>2. 旅游知觉</p> <p>3. 旅游需求与动机</p> <p>4. 旅游者态度的转变</p> <p>5. 旅游情绪情感管理</p> <p>6. 旅游个性的认识</p> <p>7. 旅游人际关系的改善</p> <p>8. 旅游压力与挫折管理</p> <p>9. 旅游服务心理调适</p>	<p>1. 教学方法：以讲授、讨论、案例分析和小组合作法为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；专业教师具有讲师职称以上，具备相关心理学知识。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考试课，采取过程性考核40%+期末理论成绩60%的形式。</p> <p>4. 教学中融入“四个自信”等课程思政内容。</p>	72
酒店人力资源管理	<p>1. 知识目标：使学生能够熟练酒店人力资源管理的基础知识，了解相应的政策法规，熟悉酒店内各岗位的职责和标准，</p> <p>2. 能力目标：学生能够制订招聘计划并实施。能够进行培训需求分析并实施培训计划；能够看懂薪酬绩效考核标准；具备从事酒店人力资源管理工作的技能技巧。</p> <p>3. 素质目标：培养良好的职业素质、优秀的个人品质与敏锐的洞察眼光，并养成认</p>	<p>1. 饭店人力资源管理导论</p> <p>2. 饭店组织职务分析与设计</p> <p>3. 饭店员工的选聘与录用</p> <p>4. 饭店员工培训</p> <p>5. 饭店员工激励与团队建设</p> <p>6. 饭店员工绩效考核</p> <p>7. 饭店薪酬体系管理</p> <p>8. 饭店督导管理</p>	<p>1. 教学方法：课程在信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法。主要采用讲授法、小组合作法、案例教学法以及任务驱动法，辅以角色扮演法。</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室；选用“十三五”教材；具有丰富人力资源知识的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：本课程为</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	真负责、实事求是、坚持原则、一丝不苟、爱岗敬业的精神。	9. 饭店员工职业生涯规划与管理 10. 饭店劳动关系管理	期末考试课程。采用过程性考核（40%）和期末理论成绩（60%）的形式进行考核。 4. 结合时下热点，融入课程思政内容。	
营养与配餐	1. 知识目标：了解营养配餐的基本计算方法掌握营养配餐的基本理论知识。 2. 能力目标：具有进行营养成分的简单计算能力；具有营养搭配能力。 3. 素质目标：使学生适应餐饮管理和服务第一线岗位需要，具有良好的职业道德和敬业精神，树立正确的营养观念。	1. 营养配餐概述 2. 营养配餐基础 3. 营养配餐准备 4. 营养食谱制定 5. 不同人群食谱设计	1. 教学方法：以教师课堂讲授、小组合作以及微视频为主，自主学习为辅。 2. 教学条件：多媒体教室；具有较为深厚的营养配餐相关知识以及较丰富的教学经验的教师。 3. 考核要求：本课程为考查课程。考核成绩=平时成绩（60%）+期末考核（40%）。 4. 融入课程思政的相关内容。	36
酒店财务管理	1. 知识目标：学生认识到财务管理的掌握对于从事酒店工作的重要性，掌握酒店财务方面的相关报表知识。 2. 能力目标：学习该课程之后，使学生具备一定酒店财务认识的能力，能将理论运	1. 酒店财务管理基本原理 2. 管理模式 3. 预算管理 4. 资金筹集管理 5. 资金投放管理 6. 资产营运管理	1. 教学方法：采用讲授法、指导法、讨论法、练习法、情境教学法。 2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室；选用适应高职生的十三五国家规划教材；知识丰富，	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>用到实际。</p> <p>3. 素质目标：培养学生分析及解决问题的逻辑能力与严谨和一丝不苟的职业作风；具备诚实守信的职业道德以及精益求精的工匠精神。</p>	<p>7. 成本费用管理</p> <p>8. 营业收入控制</p> <p>9. 利润分配管理</p> <p>10. 酒店财务管理成果归属的会计报表编制分析</p>	<p>理论扎实的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时与期末笔试结合，以期末考核为主。</p> <p>4. 融入课程思政的相关内容。</p>	
酒店沟通技巧	<p>1. 知识目标：理解沟通的内涵、要素、种类，明白什么是有效的沟通，掌握有效沟通的技巧要求；熟悉酒店内部与酒店外部够沟通的注意事项。</p> <p>2. 能力目标：能够规范地进行商务邮件的写作，合理规范地回复客人；能够按照酒店规范，塑造良好的个人形象；使学生掌握沟通实战技巧、提升沟通实战能力。能够有效进行口头和电话沟通，能够有效和客人沟通交流，处理相关投诉。</p> <p>3. 素质目标：通过本课程的学习，增强人际沟通能力，提高职业素质，拥有适应时代需要的沟通技能。培养懂礼节礼貌待人的工作习惯，养成严谨的工作态度，树立细节意识，</p>	<p>1. 了解沟通的功能、分类、原则、模式与步骤</p> <p>2. 创设沟通场景提升学生的微笑、赞美、表达、倾听、提问、反馈、说服能力，提升沟通技巧与能力</p> <p>3. 与上司沟通、与下属沟通、与客户沟通、与同事沟通、一对多沟通、电话及网络通、会议沟通</p>	<p>1. 教学方法：以教师课堂讲授为主，实践教学、自主学习为辅。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；授课教师应具备良好的人际交往与沟通能力。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考查课，考核成绩=平时成绩 60%+期末考核 40%，以平时考核为主。</p> <p>4. 结合社会实际，融入课程思政的相关内容。</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
酒水知识与酒吧管理	<p>1. 知识目标：了解酒的分类；酒的制作原料，生产工艺；酒的起源和命名；酒吧的分类及特理解饮料的分类、酒的成分、啤酒的度、商标和选择方法；鸡尾酒国际标准规范；酒吧的设施、设备的使用和保养方法；酒的功效。掌握不同酒品的风格，中国配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒的特点；鸡尾酒的特点、常用原料、调酒器具、调制方法和调制规范；酒水的推销技巧和成本控制。</p> <p>2. 能力目标：能够掌握不同类型的酒的特点；能够正确品味不同酒品的风格；能够正确调制鸡尾酒；能够掌握酒吧管理相关技能能够正确应用酒的礼仪风俗。能够对酒吧进行简单的布局设计；能够根据酒店运营状况进行酒店人员的编制。</p> <p>3. 素质目标：培养学生具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业精神。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发酵酒</li> <li>2. 蒸馏酒</li> <li>3. 配制酒</li> <li>4. 鸡尾酒及无酒精饮料</li> <li>5. 酒吧布局设计</li> <li>6. 酒吧配置岗位</li> <li>7. 酒吧的日常业务管理</li> <li>8. 酒会的设计</li> <li>9. 酒吧的销售管理</li> <li>10. 酒吧的成本管理</li> <li>11. 酒单设计及酒吧的原料管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方法：线上线下相结合，利用视频等平台的资源库采用讲授法、示范法、小组合作法为主，辅以学生自主学习等教学方法。</li> <li>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室以及酒水实训室；选用适合高职生发展的“十三五”国家规划教材；酒水知识扎实并具备一定酒水服务技能的专业教师</li> <li>3. 考核要求：该课程为考试课，最终考核方式为实际操作与理论知识考试相结合的方式，以最终的理论测试为主。</li> <li>4. 融入课程思政相关内容。</li> </ol>	72

## 2. 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 专业核心课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
餐饮运行与管理	<p>1. 知识目标：使学生了解餐厅班组日常管理方法；了解原材料采购与验收、贮存与发放程序；了解客户管理方法；掌握宴会组织与管理程序；熟悉餐饮运行各项工作的标准操作程序。</p> <p>2. 能力目标：使学生具有工作和人力的有效组织、调配和协调能力；具有客史档案管理及客户关系维护能力；具有应对酒店运营管理中各种突发状况能力；具有菜单设计、宴会设计、宴会运行与管理等能力，能够进行餐饮的成本预算与控制。</p> <p>3. 素质目标：使学生能够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；爱岗敬业、尊重一切、热爱劳动，具有社会责任感和社会参与意识；具有环保意识、安全意识、创新思维。培养学生吃苦耐劳的劳动观。</p>	<p>1. 餐饮认知与班组日常管理</p> <p>2. 餐厅开业筹备与规划</p> <p>3. 餐饮原料的管理</p> <p>4. 餐饮服务质量管理</p> <p>5. 餐厅宾客关系管理</p> <p>6. 中西式宴会组织与管理</p> <p>7. 餐饮成本分析</p>	<p>1. 教学方法：本课程的教学以教师主导、学生主体，采用混合式教学模式，通过课堂讲授、案例分析、小组讨论、头脑风暴等教学方式和手段，提高教学的时效性。</p> <p>2. 教学条件：主要教学场所为多媒体课室。选用《餐饮运营与管理》普通高等教育国家级规划教材最新版本统编教材。</p> <p>3. 考核要求：本课程为期末考试课程。采用过程性考核（40%）和期末理论成绩（60%）的形式进行考核。</p> <p>4. 结合时下热点，融入课程思政的相关内容。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
前厅服务与管理	<p>1. 知识目标：使学生熟悉前厅各个部门的概况，掌握前厅各个岗位的工作流程及标准操作，并能够熟练完成对客服务。</p> <p>2. 能力目标：学生能够运用所学知识，胜任前厅部各个分部门的各项工作，熟悉从客人预订—接机—行李—入住—退房—客户关系维护等各个环节，并能将理论运用到在各个工作岗位上，不断提升顾客满意度，提高酒店口碑与收益。</p> <p>3. 素质目标：传承细致周到、关爱他人的良好品行，培养一丝不苟的职业态度，固化准职业人的职业价值观；培养学生规范意识，提升学生细致周到的服务意识，强化学生中国服务精神。</p>	<p>1. 前厅部概述</p> <p>2. 散客的预订工作</p> <p>3. 前台宾客入住接待</p> <p>4. VIP 客人及团队的客人的接待方案</p> <p>5. 前厅部日常服务与管理</p> <p>6. 行李服务</p> <p>7. 前厅和客房安全服务</p>	<p>1. 教学方法：利用课程网络资源，采用讲授法、任务驱动、示范法、案例分析、情景模拟等开展课程教学。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室和实训室；选用十三五国家规划教材；理论知识扎实并具备丰富的实操经验的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考试课程，过程性考核（40%）和总结性考核（60%）相结合的方式。</p> <p>4. 结合时下热点，恰当地融入课程思政的相关内容。</p>	72
客房服务与管理	<p>1. 知识目标：全面掌握客房接待服务技能、技巧，初步具备客房接待服务的能力以及综合分析、解决客房对客服务过程中常见问题的能力。</p>	<p>1. 客房部基础知识</p> <p>2. 客房的清洁保养</p> <p>3. 客房对客服务</p> <p>4. 公共区域的清洁保养</p> <p>5. 客房服务质量管理</p>	<p>1. 教学方法：采取线上线下相结合，以教师课堂讲授、任务驱动、小组合作、情境模拟为主，自主学习为辅。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>2. 能力目标：能够独立完成中式铺床、夜床服务和对客服务。</p> <p>3. 素质目标：具备良好的职业素养、职业道德和爱岗敬业的职业精神；具备吃苦耐劳的劳动精神以及良好的服务意识。</p>	<p>6. 客房部物资和设备管理</p> <p>7. 客房部安全管理</p> <p>8. VIP 主题客房设计，创新开夜床</p>	<p>2. 教学条件：多媒体教室和实训室；理论扎实并具备的实操经验的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：该课程为考试课，最终考核方式为平时的实际操作与最终的理论知识考试为主。</p> <p>4. 融入课程思政的相关内容。</p>	
餐饮服务技术	<p>1. 知识目标：掌握餐饮服务基本技能；掌握中餐零点服务。</p> <p>2. 能力目标：具有独立完成中西餐摆台折花斟酒等基本技能操作的能力；具有能分组扮演好中餐零点服务中的角色任务能力。</p> <p>3. 素质目标：培养学生良好的职业道德和敬业精神；树立正确的对客服务观念；具备吃苦耐劳的劳动精神。</p>	<p>1. 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养。</p> <p>2. 餐饮服务基本技能</p> <p>3. 中西餐零点服务</p>	<p>1. 教学方法：教师示范、学生操练、个体考核。</p> <p>2. 教学条件：配备完善的中西餐实训室，能够容纳 50 位学生；主讲教师应具有具有扎实的理论和技能操作力。</p> <p>3. 考核要求：该课程为实训课，考核以平时成绩和最终的实操演练各占 50%的方式进行考核。</p> <p>4. 融入课程思政的相关内容。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
酒店实用英语	<p>1. 知识目标：使学生掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。</p> <p>2. 能力目标：能够正确运用酒店英语句型；能够运用酒店英语开展各岗位的对客服务工作；能够针对外宾提供个性化服务。</p> <p>3. 素质目标：培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。</p>	<p>1. 前台服务</p> <p>2. 客房预订服务</p> <p>3. 礼宾服务</p> <p>4. 收银服务</p> <p>5. 总机服务</p> <p>6. 客房服务</p> <p>7. 餐厅服务</p> <p>8. 酒吧服务</p> <p>9. 商务中心服务</p> <p>10. 康体中心服务</p> <p>11. 会展中心服务</p> <p>12. 商场部服务</p> <p>13. 其他服务</p>	<p>1. 教学方法：线上线下相结合，采用讲授法、视频教学法、情景模拟法、任务驱动法等。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；课程资源库；理论扎实的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：过程性考核（40%）和总结性考核（60%）相结合的方式。</p> <p>4. 融入文化自信等课程思政的相关内容。</p>	144
酒店市场营销	<p>1. 知识目标：掌握市场营销的基本理论，形成较强的营销实战能力；掌握基本的酒店营销策略；熟悉不同的营销组合策略。</p> <p>2. 能力目标：学生能够具备基本的市场营销能力，能够有效地售卖酒店客房与餐饮；能够制订营销组合策略；能够有效的进行营销活动的实施。</p> <p>3. 素质目标：培养学生良好的沟通协调能力，职业道德</p>	<p>1. 酒店营销的认知</p> <p>2. 酒店营销环境调研与预测</p> <p>3. 酒店营销计划</p> <p>4. 酒店营销组合策略</p> <p>5. 酒店营销活动实施</p>	<p>1. 教学方法：线上线下相结合，采用讲授法、任务教学法、案例分析法等教学方法。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；选用适合高职生发展的“十三五”国家规划教材；应具备较全面酒店管理与数字化运营基础知识和丰富的营销实际经验的教师。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	和爱岗敬业精神；树立正确的营销观念；养成吃苦耐劳的劳动观。		3. 考核要求：该课程为考试课，最终考核方式为平时成绩与理论知识考试，以最终的理论考试为主。 4. 结合时下热点事件与新闻，融入课程思政相关内容。	

### 3. 集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置及要求如表 8 所示。

表 8 集中实训课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
毕业设计	1. 知识目标：掌握酒店管理专业的基本理论、专业知识和基本技能。 2. 能力目标：具有分析与解决实际问题的能力和独立工作的能力；具备基本的文案编辑能力；具备一定的计算机操作能力以及数据分析处理能力；具备图文编辑能力。 3. 素质目标：养成严谨、踏实、认真负责的工作作风；培养吃苦耐劳、爱岗敬业精神；细化精益求精的工匠精神。	1. 毕业设计选题 2. 文献资料查阅 3. 毕业设计提纲撰写 4. 毕业设计的操作流程与规范 5. 毕业设计格式的要求	1. 教学方法：主要采用讲授法、任务驱动法。 2. 教学条件：具有丰富的毕业设计指导工作经验的专业教师。 3. 考核要求：系统、完整、规范的毕业设计创作。 4. 结合时下热点，将思政元素融入毕业设计创作过程中以及设计成果中。	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
岗位实习	<p>1. 知识目标：了解对企业组织机构与职能的运作方式；熟悉酒店前厅、客房、餐饮、大堂吧、一线对客服务部门工作环境、工作内容，掌握工作方法，技能。</p> <p>2. 能力目标：具有星级酒店前厅、客房、餐饮、大堂吧、酒吧、康乐中心一线对客服务的能力。</p> <p>3. 素质目标：爱岗敬业，认真负责，培养良好的职业道德；具备吃苦耐劳，勤俭节约的精神；养成精益求精的工作态度。</p>	<p>1. 企业认知</p> <p>2. 岗位实践</p> <p>3. 实习总结</p>	<p>1. 教学方法：企业一线部门技术能手或者主管师带徒教学，学校专业老师辅助指导。</p> <p>2. 教学条件：国际或者国内知名五星级酒店。</p> <p>3. 考核要求：要求综合运用三年来所学的各方面理论与实践知识，进行企业岗位实习任务，结合职业方向选择适宜的岗位完成实习任务。</p> <p>4. 学习并落实与工作相关的政策。</p>	576
客房服务与管理实训	<p>1. 知识目标：巩固酒店客房管理的基本理论和方法。</p> <p>2. 能力目标：掌握甩单、包角、中式铺床、客房清扫、楼面接待等技能，具备解决客房管理中所面临的各种问题的能力。</p> <p>3. 素质目标：践行社会主义核心价值观，具有深厚</p>	<p>1. 客房中式铺床</p> <p>2. 客房清扫、客房布置、客房检查</p> <p>3 常见对客服务、疑难问题处理</p> <p>4. 主题客房设计方案等</p>	<p>1. 教学方法：利用丰富的线上教学资源，本课程的教学以教师示范、学生练习、任务驱动为主。</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的客房实训室；任课教师应具有扎实的客房服务与管理实践经验。</p>	18

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>的爱国情感和中华民族自豪感；具有良好的服务意识，具有良好的吃苦、耐劳、负责的职业精神，具有安全与环境敏感意识，具有成本意识。</p>		<p>3. 考核方式：本课程进行综合考评；综合成绩结合实训课程考核成绩和职业技能抽查鉴定成绩，全面考核综合素质和能力。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	
前厅服务与管理实训	<p>1. 知识目标：掌握前台的标准操作规范；熟悉礼宾部的标准操作流程；商务中心的服务范围及规范。</p> <p>2. 能力目标：能够为客人提供标准规范的服务，譬如：礼宾、入住、总机、结账、外币兑换等服务；能够及时处理客人的投诉。</p> <p>3. 素质目标：具备良好的沟通能力，爱岗敬业与一丝不苟的职业素养和规范化意识；养成吃苦耐劳的劳动观。</p>	<p>1. 有预定客人的入住退房手续</p> <p>2. 无预定客人的入住退房手续</p> <p>3. 前厅VIP接待方案</p> <p>4. 行李服务</p> <p>5. 传真复印服务</p>	<p>1. 教学方法：利用线上的视频资源，以任务驱动、教师示范、小组合作分组练习为主。</p> <p>2. 教学条件：前厅实训室；具备丰富前厅实操经验的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：采用过程考核与终结性考核各占50%的方式。</p> <p>4. 结合实际，融入正确的价值观等相关课程思政内容。</p>	18
餐饮服务实训	<p>1. 知识目标：了解中西餐摆台的基本流程；餐巾花常见的几种折法；掌握酒水的斟倒技巧。</p>	<p>1 中餐摆台、折花与斟酒</p> <p>2. 西餐摆台、折花与斟酒</p>	<p>1. 教学方法：采用示范法与练习法、小组合作法与任务驱动法。</p>	18

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>2. 能力目标：具有独立完成中西餐摆台折花斟酒等基本技能操作的能力；具有能分组扮演好中西餐零点服务中的角色任务能力；具有能按要求完成茶水、红酒、白酒的斟倒能力。</p> <p>3. 素质目标：培养学生良好的职业道德；具备精益求精的工匠精神、吃苦耐劳的劳动精神。</p>		<p>2. 教学条件：餐饮实训室；理论扎实并具备丰富的实操经验的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：课程考核采用过程考核与终结性考核各占 50%相结合的方式。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	
酒水综合实训	<p>1. 知识目标：掌握酒水服务、鸡尾酒调制等各项基本技能技巧及酒吧日常管理岗位必备的组织、指挥等管理能力。</p> <p>2. 能力目标：能够独立完成静止葡萄酒开瓶、醒酒、斟酒服务的能力；能够进行鸡尾酒调制；能够制作简单的水果拼盘。</p> <p>3. 素质目标：具备一定的灵活应变能力、职业规范意识、吃苦耐劳的劳动精神和创新能力、精益求精的工匠精神。</p>	<p>1. 侍酒服务</p> <p>2. 鸡尾酒调制</p> <p>3. 果盘制作</p>	<p>1. 教学方法：示范法、练习法、任务驱动法为主。</p> <p>2. 教学条件：综合实训室；具有较强的酒水调制等实践能力的教师。</p> <p>3. 考核要求：采用过程考核与终结性考核各占 50%相结合的考核方式。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	18

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
酒店信息技术应用实训	<p>1. 知识目标：熟悉酒店各种系统软件的相关理论知识；掌握各子系统的实际标准操作流程。</p> <p>2. 能力目标：能够理论联系实际，运用酒店系统为客人办理相关服务手续；能够在系统中建立客史档案系统，为客人办理入住结账以及预订等手续。</p> <p>3. 素质目标：具备酒店规范化意识以及行业保密意识；形成严谨的工作态度；培养学生分析问题、解决问题的能力。</p>	<p>1. 酒店前台系统</p> <p>2. 酒店客房系统</p> <p>3. 财务系统</p> <p>4. 杂项系统</p>	<p>1. 教学方法：主要采用教师示范、学生练习、教师点评等教学方法。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室与前厅实训室；具备酒店信息技术知识以及丰富实操经验的教师。</p> <p>3. 考核要求：过程考核与总结性考核相结合的方式。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	36
酒店技能综合实训	<p>1. 知识目标：熟练掌握中西餐对客服务流程；掌握中式铺床及夜床服务能力；能够正确规范的为客人办理入住退房手续；能够制定主题宴会与前厅接待方案。</p> <p>2. 能力目标：具备酒店综合实操能力，并能通过技能考核。</p> <p>3. 素质目标：职业意识以及艰苦奋斗的劳动精神。</p>	<p>1. 中餐摆台</p> <p>2. 西餐摆台</p> <p>3. 前台接待流程</p> <p>4. 中式铺床与夜床服务</p> <p>5. 酒店英语口语</p> <p>6. 前厅VIP接待方案</p> <p>7. 主题宴会接待方案</p>	<p>1. 教学方法：教师示范、小组合作学习、学生互评为主。</p> <p>2. 教学条件：综合实训室；理论扎实实操经验丰富的专业教师。</p> <p>3. 考核要求：过程考核与总结性考核相结合考核方式。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	72

#### 4. 专业选修课程设置及要求

专业选修课程设置及要求如表 9 所示。

表 9 专业选修课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
客源国概况	<p>1. 知识目标：通过学习使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论；熟悉不同区域的景点以及风土人情；掌握各国人民的爱好以及禁忌；掌握我国少数民族的风俗；</p> <p>2. 能力目标：能分析、评价主要客源国的社会经济背景和发展旅游业的条件、特点及经验教训等，为发展健康、文明、具有中国特色的国际旅游业提供有益的参考和借鉴，以适应旅游管理、宾馆服务、翻译导游等涉外旅游工作的需要。培养学生用旅游从业人员的思维来深入思考中国主要的入境旅游市场。</p> <p>3. 素质目标：细心、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识；灵活、克制、诚信的职业意识。</p>	<p>1. 世界旅游市场</p> <p>2. 中国旅游业和海外客源市场</p> <p>3. 亚太地区</p> <p>4. 欧洲地区</p> <p>5. 美洲地区</p> <p>6. 中东和非洲地区</p>	<p>1. 教学方法：以讲授法、案例教学法、自学指导法和小组合作法为主。</p> <p>2. 教学条件：完善的多媒体教室；丰富的课程资源；具备扎实的旅游基础专业知识以及丰富的课堂实践与管理经验的任课教师。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考查课，考核成绩=平时成绩 60%+期末考核 40%，以平时过程性考核为主。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
中国饮食文化	<p>1. 知识目标：掌握中国饮食科学；感知中国各族饮食风俗及礼俗，掌握饮食习惯、饮食礼仪等方面的基础理论知识；掌握中国八大地方菜系的分布。</p> <p>2. 能力目标：能够阐述中国八大菜系的特点，能够列举中国其他风味菜系，能够阐述典型菜谱名称文化内涵；能把内在的文化素养在创新菜肴中体现出来。</p> <p>3. 素质目标：培养热爱生活和团队协作意识；培养口头语言表达能力和沟通能力；强化学生的文化自信，提升爱国情怀。</p>	<p>1. 中国饮食文化的认知</p> <p>2. 中国饮食文化发展历程</p> <p>3. 中国饮食科学与人物</p> <p>4. 中国饮食民俗与礼仪</p> <p>5. 中国肴馔文化</p> <p>6. 中国筵宴文化</p> <p>7. 茶文化</p> <p>8. 酒文化</p>	<p>1. 教学方法：以讲授法、微视频、案例教学法、自学指导法和小组合作法为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；专业知识扎实的任课教师。</p> <p>3. 考核要求：本课程为考查课，考核成绩=平时成绩+期末考核，以平时过程性考核为主。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	36
酒店电子商务	<p>1. 知识目标：了解电子商务在现代旅游业发展中的作用及应用领域、前沿理论及应用模式；理解旅游电子商务的基本概念及原理及运作规律。</p> <p>2. 能力目标：具有分析旅游电子商务环境下实际解决问题的能力；能完成电</p>	<p>1. 电子商务基础知识</p> <p>2. 旅游电子商务模式</p> <p>3. 旅游电子商务网络和数据库技术</p> <p>4. 电子商务支付</p> <p>5. 旅游电子商务网络营销</p>	<p>1. 教学方法：以讲授法、案例教学法、自学指导法和小组合作法为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；电子商务专业知识扎实的任课教师。</p> <p>3. 考核要求：本课程</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>子商务支付；能有针对性地进行网络营销；能对酒店进行网上宣传与促销。</p> <p>3. 素质目标：养成小组团队合作能力、发现问题、思考问题以及解决问题的能力；具备良好的沟通表达素养。</p>	6. 旅游电子商务客户关系管理	<p>为考查课，考核成绩=平时成绩 60%+期末考核 40%。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	
茶文化与茶艺	<p>1. 知识目标：了解茶文化概述及茶的分类；熟悉绿茶、黄茶、白茶、乌龙茶、红茶、黑茶主要产区，特点；掌握玻璃杯、盖碗、紫砂壶冲泡的流程和技术要点。</p> <p>2. 能力目标：具有独立完成茶具选择，茶叶介绍，茶叶冲泡的能力；能够进行茶艺展示。</p> <p>3. 素质目标：提升个人涵养；培养良好的职业道德；形成良好的文化内涵以及强烈的文化自豪感。</p>	<p>1. 中国茶文化、茶叶基础知识</p> <p>2. 茶艺基本要素</p> <p>3. 茶艺服务</p>	<p>1. 教学方法：采用线上线下混合式教学模式，理论讲授、教师示范、实物认知，自主学习，小组合作为主，“教学做”一体化。</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室+茶艺实训室；具有扎实的茶文化知识和实践经验的老师。</p> <p>3. 考核要求：该课为考查课，考核成绩=平时成绩（60%）+期末考核（40%）。</p> <p>4. 结合时下热点和实际，融入文化自信等相关课程思政内容。</p>	36

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
民宿运营与管理	<p>1. 知识目标：全面系统地了解国内外民宿的发展概况；熟悉民宿的创建、设计、管理等基本流程。</p> <p>2. 能力目标：掌握民宿日常的经营管理知识，为融入乡村旅游相关工作岗位及从事专业双创打下一定的理论和实践基础；能够将理论知识运用到实际工作中。</p> <p>3. 素质目标：形成规范的职业意识；良好的对客户服务意识；强烈的团队合作精神；有效的沟通能力，组织协调能力以及逻辑思维能力。</p>	<p>1. 民宿的起源、发展、经营管理模式</p> <p>2. 国内民宿市场现状</p> <p>3. 经营管理模式</p> <p>4. 民宿日常运营中的人员管理、物料管理</p> <p>4. OTA 管理</p> <p>5. 关系协调</p>	<p>1. 教学方法：采用教师讲授、案例分析等教学方法为主。</p> <p>2. 教学条件：多媒体教室；任课教师应具有扎实的理论功底和一定的实践经验。</p> <p>3. 考核要求：考核成绩=平时成绩（60%）+期末考核（40%），以平时的过程性考核为主。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	36
宴会设计	<p>1. 知识目标：掌握现场操作的专业知识；掌握餐饮设计作品评鉴的基本流程及注意事项。</p> <p>2. 能力目标：能够根据宴会设计主题的内涵与要求，设定具体地区、城市与宴请对象；能够小组合作，完成不同主题的创意并能符合规范的展示演练</p>	<p>1. 认知宴会</p> <p>2. 确定宴会就餐形式</p> <p>3. 宴会菜单设计</p> <p>4. 宴会餐台设计</p> <p>5. 宴会场境设计</p> <p>6. 宴会服务设计与管理</p> <p>7. 宴会运营管理</p> <p>8. 美食节策划</p>	<p>1. 教学方法：以讲授法、微视频、小组合作法以及任务驱动法为主。</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室与实训室；知识丰富，理论扎实并具备丰富的实操经验的专业教师。</p>	72

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>出主题台面，并且能够用语言表达阐述出来。</p> <p>3. 素质目标：具备较强的创新意识，耐心、细致、精益求精的工作态度，团结协作的精神；具有主动了解竞赛规程并服从竞赛要求等竞赛精神的相关主要职业素养；培养学生胆大心细的个人素养，提高语言沟通表达能力。</p>		<p>3. 考核要求：该课程为考查课，考核成绩=平时成绩 60%+期末考核 40%，以平时的过程性考核为主。</p> <p>4. 融入相关课程思政内容。</p>	

#### 5. 素质、能力、知识三方面的课程保障

素质、能力、知识三方面的课程保障如表 10 所示

表 10 素质、能力、知识三方面的课程保障

序号	分类	名称	课程保障	实践保障
1	素质	思想素质、道德素质、身体素质	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、劳动教育、体育、“四史”教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论	入学教育军训、社会实践
2		职业素质、心理素质	职业发展与就业指导、安全教育、健康教育（含性教育）、心理健康教育、音乐欣赏、职业素养	社会实践、岗位实习
3		人文素质	普通话、工匠精神、中华优秀传统文化、社会责任	社会实践

4	能力	专业通用能力	信息技术、大学语文	社会实践、 岗位实习
5		专业基础能力	国际接待服务业概论、管理学基础、酒店服务礼仪、旅游心理学、酒店人力资源管理、营养与配餐、酒店财务管理、酒店沟通技巧	酒店技能综合 实训
6		专业核心能力	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮运行与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、酒水知识与酒吧管理、餐饮服务技术	前厅服务与管理实训、餐饮服务实训、客房服务与管理实训、酒水综合实训
7	知识	公共基础知识	信息技术、大学英语、大学语文	
8		专业知识	酒店服务礼仪、国际接待服务业概论、管理学基础、旅游心理学、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮运行与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、酒店人力资源管理、酒水知识与酒吧管理、酒店财务管理	前厅服务与管理实训、餐饮服务实训、酒店信息技术应用实训、酒店技能综合实训、客房服务与管理实训、酒水综合实训
9		拓展知识	中国饮食文化、客源国概况、酒店电子商务、茶文化与茶艺、民宿运营与管理、宴会设计	

## 七、教学进程总体安排

### (一) 课程类型结构

课程类型结构如表 11 所示。

表 11 课程类型结构

课程类型				开设课程
一级		二级		
名称	序号	名称	序号	
公共基础课	1	必修课	1	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、“四史”教育、体育、心理健康教育、大学语文、大学英语、信息技术、安全教育、健康教育（含性教育）、职业发展与就业指导、中华优秀传统文化、美育、创新创业教育、劳动教育（劳动精神、劳模精神、工匠精神）、军事技能及军事理论
		选修课	2	普通话、工匠精神、职业素养、社会责任
专业课	2	专业基础课	1	国际接待服务业概论、管理学基础、酒店服务礼仪、旅游心理学、酒店人力资源管理、营养与配餐、酒店财务管理、酒店沟通技巧、酒水知识与酒吧管理
		专业核心课	2	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮运行与管理、酒店市场营销、酒店实用英语、餐饮服务技术

		专业 选修课	3	中国饮食文化、客源国概况、酒店电子商务、茶文化与茶艺、民宿运营与管理、宴会设计
		集中 实训课	4	毕业设计、岗位实习、前厅服务与管理实训、餐饮服务实训、酒店信息技术应用实训、酒店技能综合实训、客房服务与管理实训、酒水综合实训

## (二) 教学活动周进程安排

教学活动周进程安排如表 12 所示。

表 12 教学活动周进程安排表

注：岗位实习安排在第三学年（第六学期）

学期	理实一体化教学	岗位实习	军训入学教育	机动	考试	总周数
1	16		2	1	1	20
2	18			1	1	20
3	18			1	1	20
4	18			1	1	20
5	18			1	1	20
6		24				24
合计	88	24	2	5	5	124

## (三) 教学进程安排

教学进程安排如表 13、表 14 所示。

表 13 公共教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式	
					总学时	理论面授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
								16W	18W	18W	18W	18W			
公共基础课	必修课	A	700201	大学语文	2	36	36			2					考试
		A	700202	大学英语	8	136	100	36	4	4					考试
		B	700203	信息技术	4	64	20	44	4						考查
		B	700204	体育	8	140	42	98	2	2	2	2			考查
		A	700205	心理健康教育	2	32	32		2						考查
		A	700206	中华优秀传统文化	2	36	36				2				考查
		A	700207	创新创业教育	2	36	36					2			考查
		A	700208	职业发展与就业指导	2	36	36						2		考查
		B	700209	军事技能及军事理论	4	148	36	112	2W						考查
		A	700210	安全教育	1	18	18		6(讲座)		6(讲座)		6(讲座)		考查
		A	700211	健康教育(含性教育)	1	18	18		3(讲座)	3(讲座)	3(讲座)	3(讲座)	3(讲座)	3(讲座)	考查
		B	700212	美育(音乐欣赏)	2	36	18	18			2				考查
		A	700213	劳动教育(劳动精神、劳模精神、工匠精神)	3	48	16	32	4(讲座)5(实践)	4(讲座)5(实践)	4(讲座)5(实践)	5(实践)	7(实践)		考查

		B	600002	思想道德与法治	3	48	42	6	3						考试
		B	600003	毛泽东思想和中国 特色社会主义理论 体系概论	2	36	30	6		2					考试
		B	600004	习近平新时代中国 特色社会主义思想 概论	3	54	46	8			3				考试
		A	600005	形势与政策	1	40	40		8节	8节	8节	8节	8节		考查
		A	600006	“四史”教育	1	20	20		2						考查
		A	600007	廉政教育	0.5	4	4		4(讲 座)						考查
		公共必修课小计/周学时			51.5	986	626	360	17	10	9	4	2		
	选修课	B	700404	普通话	2	32	10	22	2						考查
		A	700405	工匠精神	2	36	36			2					考查
		A	700305	职业素养	1	16	16		4(讲 座)	4(讲 座)	4(讲 座)	4(讲 座)			考查
		A	7003010	开学第一课											考查
		A	700406	社会责任	0.5	8	8					4(讲 座)	4(讲 座)		考查
		公共选修课小计/周学时			5.5	92	70	22	2	2					
	公共基础课合计/周学时				57	1078	696	382	19	12	9	4	2		

表 14 专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			各学期周课时安排						考核方式	
					总学时	理论讲授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
								16W	18W	18W	18W	18W	24W		
专业 课	基础 课 1	B	400201	国际接待服务业概论	4	64	48	16	4						考试
		A	400202	管理学基础	2	32	32		2						考试
		B	400203	酒店服务礼仪	3	48	32	16	3						考查
		B	400204	旅游心理学	4	72	54	18				4			考查
		B	400205	酒店人力资源管理	4	72	54	18				4			考试
		B	400206	营养与配餐	2	36	18	18			2				考试
		B	400207	酒店财务管理	4	72	54	18					4		考试
		B	400208	酒店沟通技巧	2	36	18	18		2					考查
		B	400209	酒水知识与酒吧管理	4	72	54	18			4				考试
		<b>专业基础课小计/周学时</b>				<b>29</b>	<b>504</b>	<b>364</b>	<b>140</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	
	核 心 课 2	B	400209	餐饮运行与管理	4	72	54	18			4				考试
		B	400210	前厅服务与管理	4	72	36	36		4					考试
		B	400211	客房服务与管理	4	72	36	36		4					考试
		B	400212	餐饮服务技术	4	72	18	54		4					考试
B		400213	酒店实用英语	8	144	72	72			4	4			考试	

	B	400214	酒店市场营销	4	72	54	18					4		考试
	专业核心课小计/周学时			28	504	270	234		12	8	4	4		
选修课 3	A	400216	客源国概况	4	72	54	18				4			考查
	A	400217	中国饮食文化	2	36	36				2				考查
	B	400218	酒店电子商务	4	72	54	18					4		考查
	B	400219	茶文化与茶艺	2	36	18	18					2		考查
	A	400220	民宿运营与管理	2	36	36						2		考查
	B	400221	宴会设计	4	72	54	18				4			考查
	专业选修课小计/周学时			18	324	252	72			2	8	8		
集中实训课 4	C	400222	毕业设计	4	72		72					4		考查
	C	400223	岗位实习	36	576		576						24	考查
	C	400224	客房服务与管理实训	1	18		18		1					考查
	C	400225	前厅服务与管理实训	1	18		18		1					考查
	C	400226	餐饮服务实训	1	18		18			1				考查
	C	400227	酒水综合实训	1	18		18			1				考查
	C	400228	酒店信息技术应用实训	2	36		36				2			考查
	C	400229	酒店技能综合实训	4	72		72					4		考查
	专业集中实训课小计/周学时			50	864		864		2	2	2	8		
专业课合计/周学时			125	2196	886	1310	9	16	18	22	24	24		

素质教育活动							1W	1W	1W	1W	1W	1W	
课程考核与教学测评							1W	1W	1W	1W	1W	1W	
学生综合素质测评 S			5										

每学期周课时分配如表 15 所示

表 15 学期周课时分配表

课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式
				总学时	理论面授	实践教学	1	2	3	4	5	6	
							16W	18W	18W	18W	18W	24W	
		总学分、总学时、周学时	187	3274	1582	1692	28	28	27	26	26	24	

**【说明】：**

1. 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、岗位实习等。
2. 以 16—18 学时计为 1 个学分，军训课共 148 学时（军事理论 36 学时，记 2 学分；军事技能 112 学时，记 2 学分）。
3. 在校学习时间为 5 个学期，每学年安排 40 周教学活动，每学期教学进程中的第 1 周为“素质教育活动周”，第 20 周为“课程考核与教学测评周”，均按实训周对待。
4. 课程性质 A 代表纯理论课程，B 代表理实一体化课程，C 代表纯实践课程。

#### (四) 学时与学分分配

学时与学分分配如表 16 所示。

表 16 学时与学分分配表

课程类别		课程 门数	学分 小计	学时分配				
				理论	实践	学时小计	合计	
公共基 础课程	必修课	19	51.5	626	360	986	1078	
	选修课	5	5.5	70	22	92		
专业 (技 能)课 程	必修 课	基础课	9	29	364	140	504	2196
		核心课	6	28	270	234	504	
		集中实训 课	8	50		828	828	
	选修课	6	18	252	72	324		
综合素质测评			5					
总计		53	187	1582	1692	3274		
比例分析	公共基础课程学时占比：32.93%			专业课程学时占比：67.07%				
	选修课学时占比：12.71%			实践学时占比：51.68%				

备注：

1. 总学时数=公共基础课程学时数+专业（技能）课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数。

2. 理论教学学时数=理论面授学时数，实践性教学学时数=实践教学环节课时和理论教学中的课内实践总学时。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 师资队伍结构

本专业构建由公共基础课、专业（技能）课、课程负责人和实习指导教师、企业兼职教师组成的结构化创新教师团队。专业教学团队学历结构、职称结构、年龄结构合理，具有丰富的理论教学经验和实践教学经验，专业教师数量（含外聘教师）应按生师比例 18:1 左右配备，研究生学历专任教师数不低于 60%，“双师型”教师比不低于 70%。专业教学团队应能掌握本专业基本理论，能利用现代教育信息手段有效教学，能启发和指导学生完成核心技能与学习成果，能科学、准确的评价学生绩效。教学团队还应具有新时代的工匠精神，较强的教学改革创新意识和横向课题科研能力，能将最新的酒店服务与管理理念，新材料和科技动态等反馈与教学。专业教师团队所需数量为 12 人，具体结构见表 17 所示。

表 17 专业教师师资结构一览表

队伍结构		数量	比例
职称结构	教授	1	8%
	副教授	2	17%
	讲师	6	50%
	助教	3	25%
学历结构	博士	1	8%
	硕士	8	67%
	本科	3	25%
年龄结构	30 岁以下	3	25%
	30-45 岁	7	58%
	46 岁以上	2	17%
类型结构	专职教师	8	66%
	兼职教师	4	34%
男女结构	男	5	42%
	女	7	58%

## 2. 专任教师

具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### 3. 专业带头人

有良好的思想政治素质和职业道德，副高以上职称和高级职业资格证书，专业技术应用能力强、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备酒店管理专业教学能力与专业岗位能力。

### 4. 兼职教师

兼职教师主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备丰富的住宿、餐饮等企业服务与管理经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，技术技能水平高，具有较强的实践操作能力，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业教学资源开发、课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务

## （二）教学设施

### 1. 专业教室基本条件

一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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

校内实训室配置与要求如表 18 所示。

表 18 校内实训室配置与要求

序号	实训室（基础）名称	功能	面积、设备、台套配置基本要求
1	客房服务实训室	1. 完成客房清洁程序的认知 2. 客房物品撤换实操练习 3. 客房铺床练习 4. 客房设备抹尘	训练床 6-8 张，配套床头柜、床单、被套、枕套、浴巾；整理箱若干；10 个实训用操作台；1 台投影仪。

2	客房 模拟实训室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房清扫</li> <li>2. 客房检查</li> <li>3. 夜床服务</li> <li>4. 其他客房服务</li> </ol>	一间不小于 35 m <sup>2</sup> 的，设施设备配备符合现实酒店的客房。
3	餐饮 服务实训室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成中西餐宴会、中西餐零点接待服务程序和操作训练</li> <li>2. 托盘、折花、中餐零点摆台、中西餐宴会摆台、斟酒、分菜、餐台折花及就餐席间服务的操作技能</li> </ol>	<p>200 m<sup>2</sup>，8 套齐全中餐桌椅，中餐用餐具配备完整；</p> <p>5 套齐全西餐桌椅，西餐用餐具配备完整。</p>
4	前厅 接待实训室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 前厅预订</li> <li>2. 问询</li> <li>3. 入住接待与结账</li> <li>4. 总机</li> </ol>	1 个工作台（含接待、问询、收银三个岗位）；3 张工作椅；1 台电脑；1 台电话；1 台点钞机；若干前台接待所需表格和 用具；1 个礼宾台；2 把工作椅（宾客用椅）。
5	形体实训室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 个人形象塑造</li> <li>2. 职场交际礼仪</li> </ol>	1 间形体房（110 平米、木制或塑胶地面）；1 组把杆；1 组四面镜；1 台投影仪；1 组音响、麦克风。
6	酒吧实训室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒水认知</li> <li>2. 酒水服务</li> <li>3. 酒水调制</li> <li>4. 咖啡冲泡</li> </ol>	1 台制冰机；4 张调酒工作台；100 个鸡尾酒杯；20 个摇壶；20 把调酒吧匙；30 把水果刀；20 个砧板；2 台碎冰机；20 套咖啡杯；2 台冰柜。

### 3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地配置与要求如表 19 所示。

表 19 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	实习实训岗位	实训活动内容	容纳学生数
1	万喜登酒店	餐饮 客房 前厅	餐饮服务 客房服务 前厅服务	20
2	嘉隆酒店	餐饮 客房 前厅 人力资源	餐饮服务 客房服务 前厅服务 人事后勤服务	20
3	上海小木屋 会务有限公司	餐饮 客房 前厅 策划	餐饮服务 客房服务 前厅服务 文案策划	30
4	华天酒店 集团有限公司	餐饮 客房 前厅 人力资源 财务	餐饮服务 客房服务 前厅服务 人事后勤服务 收银服务	30
5	徐记海鲜	餐饮 人力资源 策划	餐饮服务 人事后勤服务 收银服务	20

### 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定长期合作的校外实习基地。能提供足够数量的客房服务员、餐饮服务、前厅服务员等实习岗位，企业能涵盖当前酒店管理产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；该实习基地能够配备相应数量的指导教师全程对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

## 5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。能够鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，体现“以教师为主导，学生为主体”的教学理念。能够引导学生利用信息化教学条件自主学习，使教师由知识的传授者变为学生学习的帮助者，学生由外部刺激的被动接受者和知识的管束对象变为信息加工的主体，提升教学效果。

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

（1）选用国家级优质教材，首选教育部“十三五”职业规划教材。如没有相应规划教材，需经教研室集体讨论后形成统一意见方可征订，原则上征订国家一级出版社出版的教材。每学期对教材进行抽样检查，审核教材内容、出版时间、教材类型和意识形态等，严把教材关，只让合格的教材进入课堂。

（2）建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。教材内容充分体现任务项目引领、职业能力导向课程的设计思想，结合酒店管理专业各岗位职业需求，创新内容，科学设计，方便学生课后线上学习。

（3）将本专业职业活动分解成若干典型的任务项目，按完成任务项目的需要和任务项目要求组织教材内容，通过实务操作机制，引入必要的理论知识，增加实践操作内容，强化基本理论在实际操作中的应用能力。

（4）教材形式可多样，如讲义、活页、任务书、指导书等相应的文档，按照课程标准和实际需要，由教研室编著相关实训指导书等，内容应体现先进性、通用性、实用性，使教材更贴近专业的发展和实际需要。

#### 2. 图书文献配备基本要求

（1）图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关酒店管理与数字化运营专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。

(2) 专业类图书文献主要包括：管理类、经济类、地理类、心理类、历史类、食品类等学科基础书籍，酒店类专业领域的优秀期刊或标准，以及专业书籍和文献。如订阅的专业期刊主要有《中外酒店》、《酒店职业经理人》、《旅游学刊》、《世界酒店》、《中国酒店》、《中国饭店》、《餐饮世界》、《中国茶》、《食品营养与卫生》等专业/行业知名期刊、杂志。

(3) 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

### 3. 数字资源配备基本要求

(1) 搭建产学合作平台，充分利用各网络平台，完善学习通平台等，进一步开拓线上教学资源，满足学生线上学习；依托学校的实训教学条件开展实训和毕业实习，并在校企合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。与企业技术人员、专家共同开发教材和实验实训指导书，使教学内容更好地与实践结合以满足未来实际工作需要。

(2) 建设、配备与酒店管理专业有关的专业教学资源库，包含音视频素材、课程教学课件、数字化教学案例库、数字教材等以满足教学需要。

(3) 不断更新专业网页，进一步充实教学资源库。及时将本专业教学计划、教学大纲等教学文件以及主干核心课程的教师教学指导书、学生学习指导书、教案、课件、习题库等教学资源上网，并及时更新。

#### (四) 教学方法

1. 依据专业培养目标、课程教学要求，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择每门课程的最优化教学方法。

2. 传统类课程，如《管理学》、《现代饭店概论》等课程强调教授理论、原则、方法的准确性；同时也关注原理、方法的最新发展。

3. 新兴课程如《酒店信息技术》，注意借助发达的网络，向专家求证，向行业人士求证，利用校内多媒体网络教学条件教学，确保知识的前沿性。

4. 核心课程的教学，倡导项目式教学方式，充分发挥教师引导、学生主体作用；教学应聚焦合作 企业实际、讲清理论，围绕典型岗位实例、练会技能，延伸到同一类企业实际、举一反三，拓展到同一类岗位实例、触类旁通，遴选一组学生现场展示、轮流示范，锁定一项岗位能力、即毕即考，精选一个学生作品、系统考核。

5. 素养类课程讲究潜移默化，一般以第二课堂方式开展，多开展课外活动。

6. 为了确保职业类教育的先进性，培养学生进入岗位的快速适应能力，适当引入行业专家，同步授课或者讲座传授。

#### （五）教学评价

1. 加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，积极实施“成果导向”的过程性考核。以学生在教学过程的参与程度作为评价的基本标准；考核采用平时考核加期末考试相结合的方式，平时成绩和期末考查成绩均以百分制计算。

2. 对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，采取笔试、面试、技能操作、职业技能竞赛、职业资格考试等评价方式，并注意结合实习基地指导老师的评价，建立多元化考核、评价方式。

#### （六）质量管理

1. 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，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理。

（1）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，建立与企业联动的实践教学环节督导制度。

（2）严明教学纪律，教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

(3) 强化教学组织功能，新进教师必须上汇报课，鼓励优秀教师上示范课，每年度参与课程教学活动的教师比例在 10% 以上；提倡“老带新”教师指导活动。

(4) 鼓励教师团队积极参加学校、省市教师职业能力竞赛，设有奖励机制。

### 3. 建立并运用毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出改进措施，为下一届人才培养提供参考依据。

### 4. 完善实践基地的质量评价

为保证实践基地的正常运行和规范提高，进一步完善实践基地评价系统，建立定期对实践基地运行质量评价的制度，建立实践基地正常进入/退出机制，保证实践基地能满足综合实训、毕业实习人才培养的需求，确保实践教学质量稳步提高。

## 九、毕业要求

(一) 学分要求：必须修满 187 学分。

(二) 毕业设计要求：合格。

(三) 学生综合素质测评：全部合格。

(四) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

## 十、附录

### (一) 编写说明

本专业人才培养方案由酒店管理与数字化运营专业带头人、骨干教师和行业企业专家，通过对市场需求、职业能力和就业岗位等方面的调研、分析和论证，根据职业能力和职业素养养成规律，由专业带头人、骨干教师依据湖南九嶷职业技术学院 2022 年 5 月发布的原则性意见起草编制的。

本方案经本专业建设委员会、学校教学指导委员会充分研讨论证后，报学校党委会审定通过，将在 2022 级酒店管理与数字化运营专业实施。

湖南九嶷职业技术学院

2022级专业人才培养方案制定（修订）审核表

专业名称	酒店管理与数字化运营
专业代码	540106
专业建设指导委员会意见	<p>经专业建设指导委员会评议，该方案符合实际，可操作性强。对建设与发展本专业教学工作有较强的指导意义，建议公布后组织实施。</p> <p>梁艳 杨磊 陈子杰 陈侃 刘水英 董早花 刘余坤</p> <p>签名： 2022年6月8日</p>
系（部）党政联席会审核意见	<p>同意专业建设指导委员会意见。</p> <p>签名（章）： 2022年7月10日</p>
学术委员会意见	<p>专业人才培养目标和规格清晰，课程体系科学合理，实施保障较完善。同意实施。</p> <p>签名： 罗湘明 2022年8月20日</p>
学院党委会议审定意见	<p>经党委研究，专业人才培养方案符合上级相关文件精神，同意实施。</p> <p>签名（章）： 黄冰 2022年8月20日</p>

(二) 变更审批表

湖南九嶷职业技术学院专业人才培养方案变更审批表

系部：管理系

专业名称	酒店管理与数字化运营	年级	2022 级三年制高职
更改内容			
更改原因	教研室主任签字： 年 月 日		
系部审核意见	系部负责人签字（盖章）： 年 月 日		
教务处审核意见	教务处长签字（盖章）： 年 月 日		
分管副院长审批	分管副院长签字： 年 月 日		