

# 酒店管理专业人才培养方案

(三年制高职)

专业名称：\_\_\_\_\_ 酒店管理 \_\_\_\_\_

专业代码：\_\_\_\_\_ 640105 \_\_\_\_\_

专业类别：\_\_\_\_\_ 旅游 \_\_\_\_\_ 大类 \_\_\_\_\_ 旅游 \_\_\_\_\_ 类

编写时间：\_\_\_\_\_ 二 0 0 五 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 五 \_\_\_\_\_ 月

修订时间：\_\_\_\_\_ 二 0 一 九 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 五 \_\_\_\_\_ 月

# 酒店管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称： 酒店管理专业

专业代码： 640105

专业大类： 旅游大类

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、基本修业年限

三年。

## 四、职业面向

本专业毕业生面向国内外著名酒店集团旗下酒店的前厅、客房、餐饮等岗位的一线服务与管理工作。

专业所属大类 (代码)	面向行业	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技 术领域举例	对应的职业技能等 级证书/社会认可 度高的行业企业标 准和证书
旅游大类(64)	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) 旅店服务员 (4-03-01-03) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待；客房协 调；销售部协调； 餐厅服务；酒吧调 酒	饭店业职业经理人 CFDR/CRS/CGA 3A 酒店英语

## 五、培养目标和规格

### （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、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒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、知识和能力方面达到以下要求。

#### 1. 素质目标

（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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

#### 2. 知识目标

（1）掌握必备的思想政治理论、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。

### 3. 能力目标

- (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，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。
- (3) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
- (4) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。
- (5) 具备酒店前厅接待、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) 具备餐厅摆台、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) 具备酒店组织架构设计、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、课程设置及要求

课程主要包括公共基础课程和酒店管理专业（技能）课程。在进行课程设置时，坚持育人为本，遵循职业教育、技术技能人才成长和学生身心发展规律，处理好公共基础课程与酒店管理专业课程、理论教学与实践教学、学历证书与各类职业培训证书之间的关系，整体设计教学活动，采取“素质类课程培养、操作过程渗透、学生社团活动、专业讲座、岗前培训”等综合手段，促进学生全面发展。

本专业课程体系的框架是基于从行动领域找出酒店管理专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务。这些具有教学价值的典型任务依据和基本过程来自于酒店行业和企业的需求。

课程体系中的工作任务顺序选择体现出“先易后难”，按照学生认知规律设计的特征，有利于教学过程的展开。按照工作过程进行学习情境开发，体现完成工作过程所选择载体（酒店管理专业主要以任务或项目为载体），根据选定的载体按照工作过程的基本步骤设计开发酒店管理专业的全部课程。学习情境开发中包含围绕工作任务的教学过程、教学内容、教学方法和考核评价的设计。

## （一）公共基础课程

### 1. 《思想道德修养与法律基础》

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过本门课程的学习，使大学生树立正确的人生观、爱国观、道德观、价值观、法治观；坚定崇高的理想信念、培育高尚的道德情操、厚植爱国主义情怀、增强社会主义法治观念和法律意识，培养德智体美劳全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献才智和力量。

（3）课程内容：本课程依据国家统编教材，将教材内容整合为5个专题10个单元，即专题一“人生观”、专题二“爱国观”、专题三“道德观”、专题四“法治观”、专题五“价值观”。

（4）教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

### 2. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过本门课的学习，使大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、改革的历史进程、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，从而更加坚定大学生对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

（3）课程内容：本课程依据国家统编教材，将教材内容整合为3个专题、14个单元，即专题一“毛泽东思想”、专题二“邓小平理论、‘三个代表’重要思想、科学发展观”、专题三“习近平新时代中国特色社会主义思想”。

（4）教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情

境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

### 3. 《形势与政策》

（1）课程性质：必修课、考查课

（2）课程目标：通过本门课的学习，使大学生正确认识中国和世界发展大势、中国特色和国际比较、时代责任和历史使命；第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析国内外形势，正确理解和贯彻落实党和国家的各项路线、方针、政策。

（3）课程内容：本课程依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》组织教学。开设全面从严治党形势与政策、我国经济社会发展形势与政策、港澳台工作形势与政策、国际形势与政策等四个专题，并根据国内外形势发展要求和学生特点及时回应学生关注的热点问题。

（4）教学要求：本课程以教学专题为单元，主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。本课程为考查课，主要通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

### 4. 《军事理论》

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、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。

（3）课程内容：第一章：中国国防，第二章：国家安全，第三章：军事思想，第四章：现代战争，第五章：信息化装备。

（4）教学要求：坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用，在教学实践中积极创新和优化军事理论教学方法和手段，深化课程改革，突破传统的僵化式教学模式。采用线上线下混合式教学方法，充分利用“智慧树”网络平台，构建学生、教师、与教学管理部门的沟通桥梁，将教、学、研、考融为一体。课程考核学期总评成绩由平时总成绩和期末成绩组成。

### 5. 《大学生心理健康》

（1）课程性质：必修课，考查课

(2) 课程目标：知识层面，使学生掌握心理健康知识，明确心理健康意义，了解大学生心理特征。能力层面：培养学生自我认知和调适能力，面对问题自助和求助能力。素质层面：培养学生心理健康意识，优化心理品质，培养健全人格，促进全面发展。

(3) 课程内容：共十个项目：把握人生，适应生活；认识自我，悦纳自我；学会学习，成就未来；情绪管理，从我做起；解构爱情，追求真爱；成功交往，快乐生活；优化人格，和谐一生；化解压力，接受挑战；调整心理，准备择业；跨越障碍，活出精彩。

(4) 教学要求：通过案例导入、知识链接、技能导入等方式，将知识讲授与能力培养相结合，运用课堂讨论、案例分析等方法，积极开展课堂互动，营造良好教学氛围。考核成绩包括平时成绩（30%）和以给定范围撰写成长报告方式确定的期末成绩（70%）。

## 6. 《职业发展与就业指导》

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：本课程旨在引导学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，促使大学生理性规划自身发展，在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力，有效促进大学生求职择业与自主创业。

(3) 课程内容：包括走进高等职业教育、职业生涯规划、就业能力提升、就业环境把握、求职过程指导、职场适应发展与自主创业探索等。

(4) 教学要求：线上自主学习+线下教学，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

## 7. 《创业基础》

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：以提升学生创新创业素养为总目标，培养学生创新创业意识和精神，锻炼创新创业思维，提高问题解决能力、人际沟通能力、资源整合能力、自我管理能力，满足具有较高综合素养的技能型人才培养需求。

(3) 课程内容：包括创业与人生、创业者与创业团队、创业机会及其识别与评价、创业风险及识别与管理、商业模式及其设计与创新、创业资源及其管理、创业计划、新企业的创办与管理等。

(4) 教学要求：线上学习，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

## 8. 《大学英语》

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：培养学生英语语言能力、学习能力、沟通能力、思辨能力、创新能力，提高以社会主义核心价值观为中心的职业素养和思想品德，达到高等学校英语应用能力考试 A 级水平。

(3) 课程内容：包括商务问候、网上购物、娱乐活动、个人爱好、健康运动、公共节日、公司介绍、办公礼仪、职业规划、环境保护、商务会餐、会议安排、工作面试、项目管理、市场营销、商务旅行等职场场景、职业素养训练及其相关英语语言知识训练。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

## 9. 《体育》

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过课程使学生深化“健康第一”指导理念。了解运动项目的理论知识与练习方法，掌握运动损伤的简单预防与处理。对 1-2 个运动项目形成兴趣爱好，为践行“终身体育”打好基础。在提高学生身体素质的同时，积极培养学生爱国情怀、团队合作和勇于拼搏等精神，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

(3) 课程内容：分三个学期进行选项教学，开设足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、健美操、体育舞蹈项目。

(4) 教学要求：依据学生运动兴趣，针对专业类型、职业特点指导学生进行选项并完成项目教学，课程思政融入教学全过程。教学考核包括《国家学生体质健康标准》测试、体育专项考试和体育理论考试。

## 10. 《计算机应用基础》

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生对以计算机技术为核心的现代信息技术应用领域有所了解，从而激发学生进一步学习和应用计算机等信息处理工具解决实际问题的兴趣，并初步建立基本信息技术素养；通过基本操作技能的强化训练，使学生具有应用计算机等信息处理工具解决常见办公问题的职业能力；通过相关技术发展史的介绍，使学生建立创新、创业、科技强国的思想理念。

(3) 课程内容：按照人工智能及应用、大数据及应用、云计算及应用、物联网及应用、信息安全与防护、常用办公软件应用五个项目教学。

(4) 教学要求：本课程 40 学时，为考查课，课程标准由计算机公共基础课教研室制定，全部课程在计算机机房教学。前五项内容以讲座的方式进行，并辅以“学习强国”中相关慕课完成，教师预先提出问题作为学生学习导向，学生提交学习进程截图及问题答案文档作为考核依据；第六项内容在机房以项目作业教学，考核方式可以依据学生作品或者“新思路”软件进行。全部教学效果采用过程考核。

## 11. 《普通话》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生了解普通话基本理论，掌握普通话水平测试的流程和要求，能够熟练运用普通话进行日常交流并能满足工作岗位需求。使学生树立良好的语言规范意识，具备良好的交际与沟通能力，具备良好的服务礼仪与服务意识。

(3) 课程内容：本课程主要论述普通话的定义、地位、意义、与方言的关系，普通话的发音器官，普通话声韵调的发音部位、发音方法，音变及其处理，普通话水平测试的内容、要求与技巧等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为现场普通话技能口试。

## (二) 专业（技能）课程

### 1. 《现代服务礼仪》

(1) 课程性质：必修课，专业基础课，考查课。

(2) 课程目标：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；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；具备国际化的服务视野，具备良好的职业道德，以德为先，心怀美好地为人们服务。

(3) 课程内容：本课程主要讲述打造职业仪容仪表的方法；提供标准的站姿、坐姿、引领等仪姿仪态的实践机会；应用握手、电话、微信、拜访等演练方式，提升沟通交流礼仪能力；评估设计现代服务业岗位中礼仪服务技巧，结合案例创造服务体验金钥

匙；记忆我国特色民俗、客源国国家的风俗礼仪，精准服务世界各地客人。

(4) 教学要求：该课程采用情境式教学，以汇报演练、小组演讲和课业论文的过程评价学生的学习结果，教学中充分利用教学资源库等信息化手段，提升学生学习能力。教学中将中华民族传统文化全程渗入，提升学生爱国情怀和民族自豪感。

## 2. 食品营养与卫生

(1) 课程性质：必修课，考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握人体需要的七大类营养素和能量，学会科学配比各类营养素；能够运用自评指标，指导自己日常饮食营养素和能量的均衡，保持健康体魄；学习食品卫生与安全相关法律法规和餐饮服务食品安全操作规范，能够依法行事，杜绝违法行为，保障消费者的饮食安全，以良好的职业素质和综合能力更好地为消费者服务。

(3) 课程内容：本课程主要包括人体需要的七大类营养素和能量；食品污染的类型、食物中毒及预防；餐饮服务食品安全操作规范等内容。

(4) 教学要求：采取班级授课形式，在多媒体教室，实施案例教学，任务驱动、团队协作，学生展示分享等形式，并才有过程性考核和终结性考核相结合的考核模式。

## 3. 《客源国概况》

(1) 课程性质：必修课，考查课。

(2) 课程目标：通过《客源国概况》课程的学习，使学生了解我国主要客源国家和地区自然地理、历史发展、政治经济等基本概况，掌握主要客源国家和地区的人文习俗、礼仪禁忌和旅游资源情况，使学生专业知识结构更加丰富和全面，具备一定的从事旅游外事接待、民航客舱服务、跨境商务等工作所具备的职业素养和综合能力，同时培养学生拥有国际视野，具有独立的思考、解决问题能力。具备涉外旅游接待和涉外酒店服务接待的能力，根据海外客源的特点，提供针对性和个性化服务。

(3) 课程内容：世界旅游业及旅游区概况、世界旅游客源市场格局、中国旅游业和中国海外客源市场、亚太旅游区主要客源国概况、欧洲旅游区主要客源国概况、美洲旅游区主要客源国概况、我国港澳台地区概况等。

(4) 教学要求：充分利用信息技术手段，用学生喜闻乐见的方式完成课程任务学习，增加知识的趣味性和通俗性。遵循学生为主体，教师为主导的教学思路，根据不同教学任务，采用不同的教学方法组织教学。课程内容有机融合思政元素，达到潜移默化、润物无声的育人效果。学生学习成效通过过程性和终结性考核进行评价。

#### 4. 《市场营销实务》

(1) 课程性质：必修课，考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握市场营销的基本理论，形成较强的营销实战能力，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。

(3) 课程内容：本课程主要论述 STP、4PS 等市场营销的基本理论，解释说明上述理论在服务型产品中的应用。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用讲授法、任务教学法、案例分析法等开展课程教学，以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。

#### 5. 《管理学基础》

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：使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。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、沟通等方面的能力，具备一定的管理能力。

(3) 课程内容：本课程主要论述管理理论的形成与发展、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、协调等内容。

(4) 教学要求：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，借助多媒体和网络学习平台开展教学；采用过程性考核（占总评成绩 30%）和终结性考核（占总评成绩 70%）的形式进行考核。

#### 6. 《现代饭店管理》

(1) 课程性质：必修课、专业基础课、考试课。

(2) 课程目标：使学生了解酒店的分类及等级、酒店的组织结构、酒店的房务餐饮运营等内容，掌握酒店运营管理的技巧，能够灵活运用所学的知识解决酒店运营过程中的实际问题。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。

(3) 课程内容：本课程主要论述认知酒店、走进酒店内部组织、营销饭店产品、选用育留酒店员工、房务餐饮运营、督导酒店服务质量、体验酒店文化等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，借助资源库平台和课程网络资源，

采用任务驱动教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入诚实守信、团队协作、质量意识等思政要素。最终考核以试卷方式进行。

#### 7. 《餐饮管理与服务》

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生能够熟练掌握中西餐餐前摆台、餐巾折花、斟酒服务、上菜（分菜）服务、宴会服务、菜单设计等餐饮服务技能，了解中西餐餐前、餐中以及餐后的相关服务流程和要求。准确理解餐饮经营管理的科学性与艺术性，并培养学生能够具备良好的语言沟通能力，敏锐的观察能力，餐饮产品的销售能力，个性化服务的创新能力，灵活的应变能力以及团队的协作能力。

(3) 课程内容：本课程主要论述酒店餐饮经营管理的基本工作内容和服务特点以及相关中西餐饮标准服务技能的操作实践等内容。

(4) 教学要求：课程在基于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，以多个教学项目为基础，通过5大教学模块完成餐饮服务技能的实操训练，餐饮管理的创新思维以及团结协作精神的综合培养。该课程为考试课，其过程性考核内容以餐饮服务实操训练为主，最终考核方式为试卷。

#### 8. 《前厅管理与服务》

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生掌握前厅各岗位的工作流程及操作标准，能够熟练完成对客服务；培养学生良好的沟通协调能力、应变处理能力；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，提升劳动素养，固化准职业人的职业价值观。

(3) 课程内容：本课程主要论述前厅（部）及职业认知、客房预订服务、入住接待服务、结账离店服务、前厅部的其他业务、前厅销售管理、前厅宾客关系管理、前厅部基层管理等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一体课程，强调信息技术手段的应用，教学中融入细致、友善、敬业、劳动素养等思政要素，客房预订、入住接待、结账离店等实操训练中注重培养学生的精益求精的工匠精神，利用酒店资源库平台和课程网络资源，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，以全过程的汇报和实操训练及最终的理论和实操测试评价学生的学习结果。最终考核方式为现场考核和理论测试。

## 9. 《客房管理与服务》

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生全面掌握客房接待服务技能、技巧，初步具备客房接待服务管理的能力，到达综合分析、解决客房对客服务过程中常见问题的能力。使学生掌握客房卫生质量控制、客房接待服务、设备用品管理中所必须的专业理论知识和实际工作中所必需的操作技能，具备良好的职业素养、职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：按照客房接待与管理的工作流程和标准，将课程内容划分为五个教学情境：全面认识酒店客服部、客房对客服务、客房清洁卫生、公共区域卫生、客房设备物品控制等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一体课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，以任务驱动形式组织教学，以任务完成情况对学生评价，教学中通过教学案例融入爱岗敬业、团结协作等思政要素。最终考核方式为试卷。

## 10. 《酒水知识与操作技巧》

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考查课

(2) 课程目标：通过对酒吧服务基本知识的讲解和操作技能的训练，使学生准确掌握酒店酒吧的日常操作流程，使学生具备从事酒吧服务实际工作要求的技能，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。

(3) 课程内容：本课程主要学习无酒精饮料、发酵酒、蒸馏酒、配制酒的分类、名品和服务方式，鸡尾酒酒谱识别，鸡尾酒调制的基本方法，酒吧的基本服务流程等内容。

(4) 教学要求：本课程依托国家教学资源库平台，强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神等思政要素，培养学生酒水服务的精准性，实操中重视培养学生杜绝浪费、追求精细的工匠精神。最终考核方式为现场实操。

## 11. 《宴会设计》

(1) 课程性质：必修课、专业核心课、考试课。

(2) 课程目标：使学生了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准，能够准确进行宴会预订，能够合理设计宴会的台面、菜

单和酒水单等。使学生具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具有良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：本课程主要包括家庭类宴会策划与设计、商务类宴会策划与设计 and 主题宴会策划与设计等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一体课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中通过主题宴会活动案例融入诚实守信、团队协作等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

## 12. 《酒店人力资源管理》

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：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，使学生能够具备从事酒店人力资源管理工作的技能技巧，培养良好的职业素质、优秀的个人品质与敏锐的洞察眼光，并养成认真负责、实事求是、坚持原则、爱岗敬业的精神。

(3) 课程内容：本课程主要论述酒店员工绩效考评与劳动关系的处理、员工的培训策划、人事招聘计划的制定以及员工职业生涯规划等内容。

(4) 教学要求：课程在基于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，由4个学习情境入手，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

## 13. 《旅游学概论》

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：它以旅游活动的内容和构成要素为主线，为学生概括旅游者与旅游产业活动的内容及相互关系，旅游学科的整体框架、研究内容与方法。本课程的目标就是培育学生的“旅游情结”和“专业思维”，同时，有效把握与后续课程的关联与衔接。通过本课程的教学，使学生较为全面、系统地理解和掌握旅游学研究的基本概念、基本理论和基本内容，从而为系统、全面地学习其他专业课程奠定基础。

(3) 课程内容：掌握旅游活动的发展特点、规律；熟悉掌握旅游业主要经营部门的基本常识；掌握旅游资源的分类及开发过程工作的主要内容和遵守的规律；掌握旅游

产品构成要素和特性，能够区分旅游产品和旅游商品。

(4) 教学要求：在课程教学中，通过“教、学、做”模块化的教学模式，采用“任务驱动”、“角色扮演”、“情境教学”、“典型案例”等教学方法。把培养学生岗位技能的过程设计为边讲边练的过程，重点采用课内情景模拟，让学生在学中做，在做中学。理论教学与实践教学交融递进，教学内容与企业要求社会需求紧密结合，充分调动学生的学习兴趣 and 热情，保证教学质量与效果。

#### 14. 《旅游心理学》

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：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，以便在未来工作岗位上能熟练运用其进行旅游产品的生产、销售、旅游服务质量以及旅游服务水平的提高。

(3) 课程内容：本课程主要学习各种心理因素对旅游者行为的影响作用，研究旅游者在购买、消费活动中的心理活动过程。

(4) 教学要求：通过任务引导、案例分析等方法实施教学。采用过程性考核（占总评成绩 30%）和终结性考核（占总评成绩 70%）的形式进行考核。

#### 15. 《酒店英语》

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：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；能够运用酒店英语开展各岗位的对客服务工作；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。

(3) 课程内容：本课程主要论述跨文化交际及前厅、客房、餐饮等部门的岗位英语内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用讲授法、任务教学法、情景模拟法等开展课程教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果。

#### 16. 《酒店运营管理》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：将管理学原理应用于饭店管理之中，使学生能够正确运用酒店管理理论及专业知识，提高酒店服务意识与管理意识，在酒店特定的工作环境中，运用正

确的方法与技巧处理问题，为从事酒店行业管理工作奠定较为坚实的理论与专业技能基础。

(3) 课程内容：酒店各人力资源管理、财务管理、信息化管理、设备管理等管理实务。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用讲授法、任务教学法、情景模拟法等开展课程教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果。

#### 17. 《酒店公共关系实务》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：要求学生能够掌握公共关系的基本概念与基本原理，掌握公共关系应用的原则和方法；了解酒店组织及社会服务公共关系实务的一般操作形式和组织方法；训练学生掌握酒店组织公共关系的管理实务，能够具备职业经理人的公共关系能力和自主创业的能力。

(3) 课程内容：本课程主要包括公共关系的概述，酒店公共关系的构成要素，酒店公共关系的相关职能以及酒店公共关系的实施任务等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，认真负责等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 18. 《会展服务与管理》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生系统地掌握会展的基本概念和基本理论；了解会展业的历史、现状和发展趋势；熟悉会展活动的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容；掌握会展现场管理的基本流程和原则；了解新技术在会展中的应用。初步培养学生分析和解决现实中会展活动策划与管理问题的能力，为进一步学习其它的专业课打下基础。

(3) 课程内容：本课程包括会展概论、会展的推介服务、参展商服务、会展现场服务与管理、会展物流服务与管理、会展设计与搭建服务等内容。

(4) 教学要求：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，借助多媒体和网络学习平台开展教学；通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习

结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 19. 《中国饮食文化》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生比较系统地了解中国饮食文化的发展历史和各种饮食文化现象。结合饮食文化中所表现出来的审美情趣和人生智慧，注重培养学生的文化底蕴，提高学生的文化素养。使学生对我国传统文化的伟大成就有较为全面的认识，增强学生的民族自信心和自豪感，培养高尚的爱国主义情操。

(3) 课程内容：主要阐述食文化、酒文化和茶文化三部分内容。涉及到饮食文化的历史发展与影响、肴馔文化、宴会文化、饮食民俗、饮酌文化等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用项目教学，融合课业、资源库题库、论文等多种方式全过程评价学生的学习效果。将团队协作、民族自豪感等思政要素有机融入到教学中，使学生在学习中国传统文化的同时能够受到潜移默化的素质教育。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 20. 《康乐服务与管理》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握酒店、会所康乐部工作的高素质技能型人才必备的专业理论知识，具备从事康乐服务实际工作要求的技能，具有良好服务意识、职业道德和爱岗敬业精神及良好的沟通能力和基础管理能力。

(3) 课程内容：本课程包括高尔夫球服务与管理、网球服务与管理、保龄球服务与管理、台球服务与管理、羽毛球服务与管理、游泳池服务与管理、健身房服务与管理等内容。

(4) 教学要求：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，借助多媒体和网络学习平台开展教学；通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 21. 《茶艺与茶文化》

(1) 课程性质：选修课、考试课。

(2) 课程目标：使学生了解茶的分类、特点，准确识别各种茶类和茶具及其搭配

原则、服务方法与服务标准，全面掌握茶艺服务过程的各项工作。使学生具备良好的敬业和协作精神，具备良好的服务礼仪与服务意识，能起到中国优秀传统文化传承者的良好作用。

(3) 课程内容：本课程主要论述茶艺服务和接待的艺美基本功、茶艺文化基础知识、茶具的认识与服务、茶类的认识与服务、各类主泡器的冲泡法等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神、团队协作、传承中国优秀传统文化等思政要素。最终考核方式为现场实操。

## 22. 《酒店数字营销》

(1) 课程性质：选修课、考查课

(2) 课程目标：培养学生借助于互联网络、电脑通信技术和数字交互式媒体来展开酒店营销活动的的能力。

(3) 课程内容：本课程讲述基于大数据和互联网，如何利用以往的住客数据中开发出新客户，任何利用 CRM（客户管理系统）、网站管理、SEO（搜索引擎优化）、SEM（搜索引擎营销）等数字系统分析酒店业最重要的数据，并整合这些营销系统的数据，了解过往的最有价值的客户有哪些以及他们的个人偏好、入住和预订行为等。

(4) 教学要求：基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

## 23. 《点心制作》

(1) 课程性质：选修课、考查课

(2) 课程目标：使学生掌握经典的中、西点品种制作流程和技法；合理搭配点心品种的味道、色泽、质地；崇尚工匠精神、培养创新意识；督促学生养成良好的职业习惯及规范操作的安全意识，达到企业相应岗位的基本要求。

(3) 课程内容：课程主要包括中式面点、经典蛋糕制作、经典面包制作、创新蛋糕制作、创新面包制作、装饰制作等内容。

(4) 教学要求：采取集中教学、操作示范、小组练习、针对辅导的教学形式。以信息化教学手段为依托多种教学手段并用打造任务驱动、问题引领、标准导向的教学做一体化教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的模式进行课程考核。最终考核方式

为现场实操。

#### 24. 《酒店管理信息系统》

(1) 课程性质：选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握酒店信息系统的基本理论、基本方法和主要操作流程，掌握酒店计算机管理中各项操作技能，提高学生的职业实践能力，让学生能够很快地适应现代酒店服务与管理工作的要求。同时注重培养学生的技术应用能力、自主学习能力和创新能力，使学生具备较强的服务意识，养成良好的职业素养，为酒店培养高素质技能型人才。

(3) 课程内容：本课程主要学习 Opera 系统认知、客房预订、入住接待、收银结账、房态管理、夜审等内容。

(4) 教学要求：课程强调信息化手段的应用，以适应“项目导向、任务驱动”的教学模式为主，按照“项目教学法”设计与实际工作过程相一致的学习任务，使学校教学内容与企业的创新发展同步，实现学校教学与企业生产的无缝连接。并在教学中融入工匠精神、团队协作等思政要素。最终考核方式为现场系统操作。

#### 25. 《酒店接待技术》

(1) 课程性质：必修课，考查课

(2) 课程目标：强化技能训练，以帮助学生通过技能考核抽查为目标。

(3) 课程内容：基于高等职业教育酒店管理专业人才培养目标，高星级酒店服务工作岗位和一线、中层管理岗位技术与技能进行开发与设计，涵盖了六大酒店服务技能（前厅入住接待与结账等）及七大酒店业务接待技术（前厅 VIP 接待方案、主题客房设计方案等）

(4) 教学要求：项目化教学，以考核为目标，分模块强化训练。

#### 26. 顶岗实习

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：通过该环节，使学生能够达到专业实训实践的目的，为将来在酒店行业就业奠定基础。

(3) 课程内容：安排 20 周的毕业顶岗实践，要求学生结合自身专业展开酒店企业顶岗实习，实习应围绕一个主要酒店企业岗位进行，主要在该岗位上完成实习实训的内容。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，由校外酒店企业指导教师和校内指导教师根据实习表现进行评价考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

## 27. 毕业设计

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：通过此环节，培养学生综合利用所学的专业知识和技能，解决酒店企业经营运作过程中产生问题的能力。

(3) 课程内容：安排 5 周的毕业实践报告的撰写和答辩，要求学生结合自身酒店企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，并按照统一要求进行报告撰写，并按照规定时间进行现场答辩。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，根据学生毕业实践报告完成情况和答辩情况进行考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

## 七、教学进程总体安排

公共基础课程教学计划进程														
课程类型	课程序号	课程名称	课程性质	考核方式	课时			各学期周课时安排						学分
					合计	讲授课时	实践	一	二	三	四	五	六	
公共必修课	1	大学英语	A	K	72	72		2	2					4.5
	2	大学语文	A	K	32	32		2						2
	3	计算机应用基础	B		72	36	36		4					4.5
	4	大学体育	C		140		140	2	2	2	2			8
	5	心理健康教育	A		32	32		2						2
	6	创新创业教育	A		36	36					2			2
	7	就业指导	A		36	36						2		2
	8	军事及军事理论	B		60	24	36	2w						3.5
	9	安全教育	A		16	16		4H	4H	4H	4H			1

	10	工匠精神	A		32	32		8H	8H	8H	8H			2
	11	思想道德修养与法律基础	B	K	48	42	6	3						3
	12	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	K	72	64	8		2	2				4.5
	13	形势与政策	A		40	40		10H	10H	10H	10H			2.5
	小计				688	462	226	11	10	4	4	2		41.5
公共选修课	15	普通话	A		36	36			2					2
	16	音乐欣赏	B		32	20	12	2						2
	小计				68	56	12		2					
合计				756	518	238	13	12	4	4	2		45.5	

专业（技能）课教学计划进程表														
课程类型	课程序号	课程名称	课程性质	考核方式	课 时			各学期周课时安排						学分
					合计	讲授课时	实践	一	二	三	四	五	六	
专业基础课	1	现代饭店管理	B	K	64	32	32	4						4
	2	旅游学概论	B	K	32	16	16		2					2
	3	管理学基础	A	K	64	64		4						4
	4	酒店服务礼仪	B	K	36	18	18	2						2
	5	酒店人力资源管理	B	K	48	32	16				3			3
	6	酒店英语	B	K	64	32	32			4				4
	7	旅游心理学	A	K	64	48	16					4		4
	8	酒店市场营销	B	K	64	48	16					4		4
	9	酒店公共关系	A	K	32	16	16			2				2
	10	食品营养与卫生	B		48	32	16				3			3
	小计				516	342	174	10	2	6	6	8		32
专业核心课	10	餐饮服务与管理	B	K	72	16	56		4					4.5
	11	前厅服务与管理	B	K	72	16	56		4					4.5
	12	客房服务与管理	B	K	72	16	56		4					4.5
	13	宴会设计	B	K	64	16	48			4				4
	14	酒店接待技术	B		64	16	48				4			4
	15	《酒水知识与操作技巧》	B	K	64	16	48			4				4

	16	毕业设计	B		64	16	48					4		4
	17	顶岗实习			570		570						30	30
	小计				1042	112	930		12	8	4	4	30	59.5
专业选修课	18	酒店运营管理	B		36	18	18			2				2
	19	食品营养与卫生	B		48	32	16				4			3
	20	客源国概况	B		32	32			2					2
	21	中国饮食文化	A		48	48				3				3
	22	酒店管理信息系统	B		36	18	18					2		2
	23	康乐服务与管理	B		36	18	18			2				2
	24	茶艺与茶文化	B		48	16	32					3		3
	25	会展服务与管理	B		36	18	18					2		2
	26	酒店数字营销	B		36	18	18					2		2
	27	点心制作	C		48		48						3	3
	小计				404	218	186		2	7	7	9	24	
合计					1962	672	1290	10	14	21	17	19	30	115.5

说明:

1. 课程性质:A 类为理论课程、B 类为理实一体课程、C 类为纯实践课程。
2. 各学期周课时安排的表示: 按学期总周数实施全程教学的课程, 用“周课时”表示; 实施阶段性教学的课程, 按如下三种方法表示:
  - ①理论课、理实一体课以“周课时×周数”表示, 例如“4×7”表示该课程为每周 4 课时, 授课 7 周;
  - ②纯实践课程以“周数”表示, 例如“2W”表示该课程连续安排 2 周;
  - ③讲座型课程以“总课时”表示, 例如“6H”表示该课程安排 6 课时的讲座。
3. 课程名称后带“※”号的课程为专业核心课程。
4. 考核方式表示: K 表示考试课程, 原则上每学期考试课程不超过 6 门。

序号	课程类型	课程门数	课 时				备注
			合计	理论课时	实践课时	实践课时比例 (%)	
1	公共基础课程	13	688	462	226	33%	
2	公共选修课	2	68	56	12	18%	
3	专业基础课	10	516	342	174	34%	
4	专业核心课	8	1042	112	930	89%	
5	专业选修课	10	404	218	186	46%	
	总计		2718	1190	1528	56%	

各类课程学时比例表							
序号	课程类型	课程门数	课 时				备注
			合计	理论课时	实践课时	实践课时比例 (%)	
1	必修课	30	2246	916	1330	59%	
3	选修课	12	472	274	198	42%	
4	总计	42	2718	1190	1528	56%	

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 专任教师聘用要求

(1) 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技术等级证书，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。

(2) 专业骨干教师，有良好的思想政治素质和职业道德，硕士及以上学位、中级以上职称、高级职业资格证书、专业技术应用能力较强、有一定科研能力、累计有2年及以上企业工作经历，在专业课程建设方面能起带头作用，为同时具备理论教学和实践教学能力的“双师型”教师。

(3) 一般专业教师，有良好的思想政治素质和职业道德，本科及以上学历，五年内不少于6个月企业工作经历，有一定的专业技术应用能力及科研能力，有教学改革创新意识、信息化技术应用能力较强。

#### 2. 兼职教师聘用要求

兼职教师来自高星级国际品牌酒店，有10年以上酒店工作经验，且有3年以上酒店一线服务经历，现职为酒店中高层管理职位者优先考虑，技师以上职业资格证书，有熟练的专业岗位技术能力和一定的教学水平，现阶段从事本专业岗位技术工作。选聘的兼职教师具备良好的职业道德和职业素养，较强的责任心，良好的沟通能力，服从学校的管理规定，有足够的精力投入其承担的教学工作。

#### 3. 现有教师队伍结构组成

职称结构	高级	中级	初级	<p>职称结构</p> <p>■ 高级 23% ■ 中级 54% ■ 初级 23%</p>
	3人	7人	3人	
学历结构	硕士	本科	其他	<p>学历结构</p> <p>■ 硕士 31% ■ 本科 61% ■ 其他 8%</p>
	4人	8人	1人	
年龄结构	20-30岁	30-40岁	40岁以上	<p>年龄结构</p> <p>■ 20-30岁 23% ■ 30-40岁 62% ■ 40岁以上 15%</p>
	3人	8人	2人	
双师型结构	获职业资格 13 人，7 人有企业工作经历，技能大师 2 人，大师工作室 1 个；企业兼职教师 3 人。			

## （二）教学设施

### 1、教室条件

教室配备智能一体机教学设备，教学活动区域实现无线网络覆盖，推行运用手机终端、APP 开展教学活动，满足泛在、移动、个性化学习方式的需要。

### 2. 校内实训条件

酒店管理专业现有校内实训基地一个，配备前厅实训室、客房实训室、中西餐厅实训室、咖啡调酒实训室、茶艺实训室，可使用烹饪实训室。以上实训室可满足 50 人同时进行实践教学。

### 3. 校外实训条件

与 3 家五星级酒店长期合作，能提供给学生前厅、餐饮、客房等重要岗位的实习机会，以利于学生更好的了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平，搭建了良好

的平台。

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用制度

严格按照标准进行教材的选用与征订。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。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

#### 2. 期刊

旅游学刊、旅游科学、旅游世界、旅游研究、旅游论坛、当代旅游、中国旅游报、餐饮管理、餐饮经理人、中外企业文化、餐饮文化、餐饮世界、中国烹饪、四川烹饪、烹饪艺术家等。

#### 3. 网站

中国旅游职业教育网、中国餐饮网、中国烹饪协会网、最佳东方中国旅游新闻网、中国旅游网、中国酒店管理网、大学生旅游网、湖南旅游网、世界旅游网、中国旅游营销网、携程旅游网、湖南红网等。

### （四）教学方法

#### 1. 教学方法

酒店管理专业教学过程中做到传统与现代的有机结合，灵活运用讲授法、案例教学法、情景教学法、项目教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。本专业采用的教学方法有：

（1）讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的酒店管理理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼地让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余地应用所学知识和技能打好坚实的理论基础。

（2）案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的酒店实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

（3）情景教学法：情景教学法是本专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。实训场所在规划、建设时均按照企业实际经营模式设计建设，给学生一个真实的环境，比

如实际的酒吧、实际的前厅、客房环境下，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在酒店专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣和动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

(4) 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。

## 2. 信息化手段应用

本专业借助智能化、物联网、大数据、云计算的时代契机，基于职业教育酒店管理专业教学资源库平台，利用信息化教学方式与手段，提高教学效度与质量。将资源应用于教学实践，打破时间与空间的界限，为开展学生的“自主学习”创造更为有利的条件。通过资源库平台，为酒店管理专业学生提供海量优质教学资源。通过利用在线学习平台监控学生的学习全过程。

## 3. 教学组织形式

### (1) “课程教学做一体化”模式

专业 90%以上的课程采用教学做一体的授课模式，有利于大面积地培养人才，发挥教师的主导作用，分析班级特点，制订适合班级授课的教学方法，统一完善教学进度，实施教学检查。在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机。教学的关键是现场教学。在教学过程中，教师讲授示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，认识酒店各部门所从事工作的特点，并提供全面的服务。在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练，在实践实操过程中，使学生掌握酒店岗位各项服务技能，提高学生的岗位适应能力。在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新设备发展趋势，贴近实际操作现场。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

### (2) “校企合作，工学结合”模式

践行产教融合的职业教育导向，在教学中探索与企业、行业的合作模式，学生利用假期提前进入企业实习，结合顶岗实习，可以有效地将知识、技能融入到工作当中，有助于学生尽早定位，找到职业发展方向。

### （五）学习评价

#### 1. 考核对象、内容与主体

评价对象：学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

考核主体：学生、企业、教师，向学生项目小组和学生个人延伸。

#### 2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能解决实际问题。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交流的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

#### 3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革，教学内容和体系的实用性、先进性，符合高职人才和社会需要；注重评估改革传统教学方法，使用现代教育技术和多种教学方法手段；坚持理论教学与实践教学相结合，特别注重校内外实训基地等实践教学环节和学生英语水平的提高，突出了通用能力和专业技能培养，高职特色鲜明。

### （六）质量管理

1. 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，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. 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，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 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。

4. 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。

## 九、毕业要求

- (1) 学分要求：必须修满 161 学分。
- (2) 毕业设计要求：合格。
- (3) 学生综合素质测评：全部合格。
- (4) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。