**辽宁现代服务职业技术学院**

**酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

**执 笔 教 师： 沈洁**

**制（修）订单位： 酒店管理与数字化运营教研室**

**制（修）订日期： 2022年11月7日**

**教 研 室 初 审：**

**二级院（部）审 核：**

**学 院 审 定：**

目 录

[第一部分：专业设置与办学定位](#_Toc7026) 1

[一、专业类别归属](#_Toc192) 1

[（一）专业归属类别](#_Toc27497) 1

[（二）人才培养目标和人才规格定位](#_Toc9828) 2

[（三）专业的框架设置](#_Toc25726) 3

[（四）开设的课程](#_Toc32065) 4

[1．基本素质课程 4](#_Toc117755237)

[2．职业素质课程 4](#_Toc117755238)

[3．职业技能课程 4](#_Toc117755239)

[4．职业延深](#_Toc117755240)课程........................................................4

[（五）素质要求 5](#_Toc117755241)

[1.职业素质要求 5](#_Toc117755242)

[2.综合素质要求 5](#_Toc117755243)

[（六）专业建设思路 5](#_Toc117755244)

[1.专业文化内涵 5](#_Toc117755245)

[2.专业办学理念 5](#_Toc117755246)

[3.专业人才培养模式 6](#_Toc117755247)

[4.校企合作 6](#_Toc117755248)

[二、办学层次定位](#_Toc28917) 6

[三、专业人才培养目标](#_Toc16446) 6

[（一）职业面向](#_Toc30037) 6

[（二）职业能力结构](#_Toc5611) 6

[（三）专业人才培养目标](#_Toc14991) 17

[（四）专业人才培养水平定位](#_Toc10145) 17

[（五）专业人才规格与知识能力定位](#_Toc17630) 17

[（六）人才规格手册](#_Toc8058) 18

[（七）附件](#_Toc6556) 18

[（八）毕业条件](#_Toc27271) 18

[四、专业发展定位](#_Toc25160) 18

[（一）学制](#_Toc559) 18

[（二）招生对象](#_Toc30954) 19

[（三）招生规模](#_Toc3477) 19

[第二部分 教育教学系统设计](#_Toc12399) 19

[一、基本素质课程教学系统设计](#_Toc767) 19

[二、理论课程教学体系系统设计](#_Toc19560) 19

[三、实践教学体系的系统设计](#_Toc19844) 20

[四、职业分析与职业能力要求](#_Toc8905) 20

[五、课程体系与教学进程安排 4](#_Toc29025)7

[（一）课程体系建设规划与建设思路 47](#_Toc20946)

[（二）课程结构与课程体系 4](#_Toc25983)8

[1.基本素质课程 4](#_Toc117755271)8

[2.职业素质课程设计 6](#_Toc117755272)2

[3.职业技能课程设计](#_Toc117755273) 64

[4.职业拓展课程设计 6](#_Toc117755274)6

[5.课程总体结构及学分要求 6](#_Toc117755275)8

[6.教学进程](#_Toc117755276)........................................................68

[（三）核心课程介绍](#_Toc32360) 68

[（四）职业资格证书和“1+X”证书 6](#_Toc7951)9

[（五）考试考核与毕业要求 70](#_Toc1386)

[（六）教学实施建议](#_Toc6679) 70

[第三部分 附件及附表](#_Toc25282) 71

[附件 72](#_Toc6870)

[1．××××专业人才规格手册 7](#_Toc2509)2

[2．××××专业基础素质课程体系 7](#_Toc117755284)2

[附表](#_Toc20227) 72

[1．专业教学活动计划表](#_Toc515) 72

[2．各类课程学时学分分配表 74](#_Toc30279)

[3．实践教学计划表 75](#_Toc29212)

[4．专业教学计划与教学进程表 76](#_Toc13167)

[5．素质教育活动学分分配表](#_Toc21747) 78

第四部分 补充说明部分

（一）教学资源建设

（二）教学团队

（三）教学设施

（四）教学方法

（五）教学评价

（六）质量保障

# 第一部分：专业设置与办学定位

## 一、专业类别归属

### （一）专业归属类别

1．专业名称：酒店管理与数字化运营

2．专业代码：540106

3．归属类别：54旅游大类

（二）人才培养目标和人才规格定位

1．人才培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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、科学素养、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，具备数字化思维和技术应用能力，面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营及管理岗位群，能够从事酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化营销、运营与管理工作的高素质技术技能人才。

1. 人才规格定位

本专业学生应在系统学习专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
2. 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；
3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、信息科学、应用文写作等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；
4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力和文案写作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握一门外语并结合本专业加以运用；
5. 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；
6. 具有酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；
7. 具有适应住宿、餐饮业运营所需要的数据采集、分析及运用能力，掌握办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等基本数字技能，掌握信息技术能力，掌握酒店管理领域数字化技能；
8. 具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；
9. 具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全公共卫生突发事件应对以及冲突处理能力；
10. 掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；
11. 具备一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱酒店行业发展；
12. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；
13. 培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

根据酒店管理与数字化运营专业面向的职业岗位（群）典型工作任务，人才规格定位如下：

（1）知识结构

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等相关知识；

③掌握酒店业、住宿业和餐饮业需要的英语相关知识；

④掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；

⑤掌握酒店财务、成本控制、市场营销和收益知管理知识；

⑥了解数字化技术、熟悉酒店数字化应用的基本知识；

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；

⑧掌握酒店业、住宿业、餐饮业领域的服务项目、产品技术、产品设计等相关知识；

⑨掌握创新、创业的基本知识。

1. 能力结构

①具有良好的线上和线下语言沟通能力、文字表达能力、传播能力；

②具有酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营能力；

③具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；

④具有适应住宿与餐饮业数字化运营所需要的数据采集、分析及运用能力；

⑤具备办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等技术应用能力；

⑥具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

⑦具备统筹协调、危机与冲突处理和时间管理能力；

⑧具备一定的心理调适能力；保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力；

⑨具有一定的文化修养、审美能力。

（3）素质结构

①坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；（思政素质）

③具有良好的酒店从业者职业道德、职业素养，具备职业生涯规划能力；(思政素质)

④能够进行有效的人际沟通和协作，具有较强的集体意识和团队合作意识；

⑤掌握基本身体运动知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；

⑥弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。（思政素质）

⑦具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美情趣和人文、科学素养。

（4）思政结构

①课程考核中增加思政考核模块

将各课程专业知识和技能模块的考核比例减少，加入课程思政模块的考核;根据课程的特点建立相应的考核标准，可以从人文素养教育、职业素养教育（职业观念、情感、职业道德、职业作风和职业守则）和遵纪守法等方面考虑;着重考核学生在掌握了专业知识和技能的同时，是否具备了良好的职业道德，是否知法懂法，是否树立了正确的酒店的职业观和价值观。

②建立思政内容资料库

在各课程进行课程标准、授课计划以及课程教案设计时，将课程思政的内容纳入其中，明确思政的教学目标，与知识目标和能力目标结合，增加素质目标。进行课程教学设计时，梳理各章节的知识，发掘思政教育内容，结合酒店对学生的职业素质要求，建立思政内容资料库。主要将服务意识、合作能力、心理调节、礼貌礼节等职业基本素质和职业核心能力，以及社会主义核心价值思想渗透进教学中，潜移默化地完成课程思政。另外，在课程设计时，应强调多元化的教学模式，在多媒体教室进行理论知识教学，以实例推进教学，供学生进行讨论，通过案例教学进行情感态度价值观教育。

（三）专业的框架设置

根据国家《高职高专专业目录》中对酒店管理与数字化运营专业的描述，本专业的框架设置为：

酒店管理与数字化运营专业涉及上图中酒店管理与餐饮管理与服务类

专业培养目标：培养掌握现代酒店经营管理的基本知识和服务技能，从事酒店经营管理和接待服务的高端技能型专门人才。

专业核心能力：现代酒店经营管理与岗位服务技能。

专业核心课程与主要实践环节：酒店英语、酒店数字化营销、餐饮管理与数字化运营、前厅客房管理与数字化运营、宴会设计、酒店领班与主管实务、茶艺、果盘制作、酒店管理、酒店商务管理、咖啡与鸡尾酒调制、人力资源管理、综合实习、毕业论文等。

就业面向：旅游、酒店、餐饮集团的服务、管理、技术岗位。

（四）开设的课程

根据教育部高职专业目录对专业课程设置的要求精神，结合企业、行业调研，参照对开设酒店管理与数字化运营专业的四十多所学校的调研，从本专业人才培养目标和人才规格定位出发，对酒店管理与数字化运营专业课程体系进行系统优化，开设如下课程：

1．基本素质课程：思想道德修养与法律基础、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、大学生心理健康教育、职业发展与创业教育、中国传统文化、大学语文、体育与健康、计算机应用基础、酒店礼仪、军事理论课、劳动理论、四史等课程。

2．职业素质课程：酒店英语、酒店数字化营销、餐饮管理与数字化运营、前厅客房管理与数字化运营、宴会设计、酒店领班与主管实务、茶艺、果盘制作、酒店管理、酒店商务管理、咖啡与鸡尾酒调制、人力资源管理等课程。

3．职业技能课程：入学教育军训、综合实训、艺术教育、毕业实践、实习报告等环节。

4．职业延伸课程：旅游文化、客源国概况、酒店心理学、酒店法律法规、插花与美学鉴赏、水吧经营与管理等课程。

（五）素质要求

根据酒店、餐饮业目前的发展情况，结合辽宁省的行业发展背景，对地方经济酒店、餐饮业的人才需求的调查分析显示，目前急缺酒店、餐饮业的一线服务人员和基层的管理人员。在对高职院校毕业生需要经过多少时间的工作实践锻炼才能胜任不同管理岗位的调查中发现：基层管理人员在四星级以上酒店需要2～3年；社会餐饮企业需要0.5～2年。中层管理人员四星级以上酒店需要4～5年；社会餐饮企业需要3～4年。高层管理人员四星以上需要10年以上；社会餐饮企业需要5年以上。这说明，酒店管理职业重视实践经验的积累，酒店管理专业毕业生想要胜任相应的管理岗位，必须经过相当长时间的基层服务与管理岗位的锻炼。

1. 职业素质要求：掌握本专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营及管理岗位群，能够从事酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化营销、运营与管理工作。
2. 综合素质要求：

(1)政治思想素质：热爱祖国，掌握马克思列宁主义的基本原理，掌握邓小平理论的基本思想，有理想、懂政策、有法律意识，热爱祖国，热爱本职工作，有较强的社会公德意识，遵纪守法，勤奋上进。(通过思想道德修养与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、党史、习近平新时代中国特色社会主义思想概论等课程、专业课课程思政等方式提升学生的政治思想素质)

(2)人文素养：具有一定的文化艺术修养，掌握丰富的科技、人文和艺术文化，具有较强的语言、文字表达能力。（通过中国传统文化、礼仪、美育、美学原理、音乐鉴赏、书法鉴赏、插花与美学鉴赏等课程提升学生的文化艺术修养；通过有效沟通技巧、酒店商务沟通、人力资源管理、领班主管与实务等课程提升学生的语言和文字沟通表达能力。在专业课的授课过程中，任课教师会要求学生以个人或者小组的形式进行课上演示，也是提升学生表述能力的一种方式。）

(3)身心素养：具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。（通过大学生心理健康教育、体育与健康一、二、三、四、大学生健康教育、情绪管理等课程提升学生的身心素养。）

(4)职业素养：具有良好的职业道德；富有团队精神、敬业精神、创新精神和创业意识；遵守行业有关规范。（通过劳动教育和专业课的学习，任课教师有意识的培养学生的职业道德、团队精神、敬业精神和创新精神。通过职业生涯规划、创业基础、就业指导、企业宣讲会等课程和活动培养学生的创业意识和深度认知行业有关规范。）

践行社会主义核心价值观，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、科学素养、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。

（六）专业建设思路

在中国特色社会主义理论体系指导下，通过不断优化专业结构，拓宽人才培养口径，促进学校的专业设置与地方经济和社会发展的实际需要紧密结合，促进人才培养模式、课程体系、教学内容、教学管理、教学方法和手段的全面改革，促进师资队伍建设从年龄、结构、职称的整体优化，促进校内外实习基地的建设，全面提高办学质量、水平和效益，强化办学特色，培养面向旅游管理、酒店服务一线的高素质实践型、创新型、创业型人才，为区域经济和社会发展、旅游行业发展和国家需求提供有力的人才支撑和智力支持。

专业文化内涵：本专业通过文化墙、专业学生统一着装、配备胸牌、为专业学生提供专业文化手册等方式；以及在学生日常学习生活中通过对学生政治素养、文化素养、身心素养、职业素养等方面的培训和培养，通过学生入学教育、主题班会、志愿者服务、参与企业与学生共同开展的团建活动、五星级酒店参观、技能竞赛等方式建设专业文化内涵。“服务为宗旨，以技能为核心，以就业为导向，培养创新、应用型人才”是我专业的办学理念和培养方向。专业重视实践教学、项目教学和团队学习，将社会主义核心价值体系、现代企业优秀文化理念和工匠精神融入人才培养全过程，大力推进素质教育，培养学生诚实守信、爱岗敬业的职业精神。以文化人，以技育人 ,培养有工匠精神，德技双馨的酒店餐饮人。本专业将在2023年6月前重新修订专业文化育人手册，培养学生“敬人敬业，至精至诚，知行合一”的思维意识，满足：“成为为绅士和淑女服务的绅士和淑女”，这种酒管人对专业的追求。我们培养有温度的酒店人和管理者，注重通过校园文化活动培养、提升学生的人格品位、社交沟通、情商等软能力，通过良好的工作环境养成良好的行业习惯、思维方式和高雅气质。

酒店管理与数字化运营专业必读数目

2.专业办学理念：为适应住宿、餐饮产业优化升级需要，对接酒店产业数字化、网络化、智能化发展新趋势，对接新产业、新业态、新模式下住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营及管理岗位群的新要求，不断满足酒店产业高质量发展对高素质技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，培养一批高质量酒店管理专业人才。

3.专业人才培养模式：从国家专业教学标准入手，进一步理清人才培养规格，做好课程体系的衔接与递进：深度开发以职业能力清单和学习水平为核心内容的专业教学标准。进一步加大专业内涵建设，深化课程建设，推进三教改革（即推动教师、教材、教法“三教”改革，建设完善一支学历、职称、年龄结构合理、具有国际先进教学理念和水平、“双师型”特色教师队伍建设。立德树人是根本，能力培养是核心：培养德智体美劳全面发展人才，加强劳动教育，以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美；融于专业教学。推行工学结合的人才培养模式，突出教学过程的开放性和职业性；依托行业和企业，根据岗位的职业标准，构建专业教学标准、课程标准，将“双证书”纳入教学体系，构建面向社会行业企业，满足高技能人才培养与终身教育需要的教学体系；建设具有国内领先水平的，满足学生职业技能培养与师资培训需要的、融“教、学、做”一体的实训基地；带动专业教学质量和办学水平的全面提高，创立高职教育专业品牌；努力发挥专业建设的带动作用和辐射作用。

4.校企合作：1）专业面向的产业链：

本专业面向的产业链上游供应版块涉及建造装修、物业地产、日化布草、技术系统；中游酒店涵盖经济型酒店、中高端酒店、豪华酒店、主题IP酒店、精品度假酒店；下游分销版块涉及OTA（在线旅行社，例如携程、途牛等）、UGC（用户生成内容。即用户将自己原创的内容通过互联网平台进行展示或者提供给其他用户）、旅行社和会员直销。同时，我专业主要面向酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、营销、运营与管理岗位群。

1. 密切合作企业

|  |  |
| --- | --- |
| 所属酒店集团 | 酒店名称 |
| 万豪国际酒店集团（已签订订单班协议） | 沈阳和平艾美酒店 |
| 沈阳新都绿城喜来登酒店 |
| 沈阳太阳狮万丽酒店 |
| 沈阳万豪酒店 |
|  | 沈阳丽都索菲特酒店（即将更名威斯汀酒店） |
| 希尔顿酒店集团 | 沈阳世茂希尔顿酒店 |
| 沈阳康莱德酒店 |
| 沈阳希尔顿逸林酒店 |
| 大连鲁能置业希尔顿酒店 |
| 洲际酒店集团 | 沈阳国际皇冠假日酒店 |
| 大连中远海运洲际酒店 |
| 香格里拉酒店集团 | 沈阳香格里拉酒店 |
| 大连香格里拉酒店 |
| 凯悦国际酒店集团 | 沈阳君悦酒店 |
| 大连君悦酒店 |
| 雅高酒店集团 | 沈阳瑞士酒店（原沈阳凯宾斯基酒店） |
| 万达酒店集团 | 沈阳万达文华酒店 |
| 瑰丽酒店集团（原新世界酒店集团） | 沈阳芊丽酒店 |
| 辽勤集团 | 沈阳辽宁大厦 |
| 北京辽宁大厦 |

1. 产教融合校企合作

根据企业自身发展的需要和对职业素养、职业能力的要求，校企合作全程参与制定人才培养方案，在已初步形成的人才培养模式基础上，进一步深化工学交替、订单培养、顶岗实习的人才培养模式改革， 确保人才培养目标的实现。以校内实训基地和校外合作企业为产学结合平台，根据企业需求、酒店行业工作过程和标准引领人才培养过程，构建“X+Y 工学交替”培养模式。以培养高端技能型人才为目标，通过与希尔顿、万豪、香格里拉等知名酒店管理品牌紧密合作，围绕酒店服务行业的工作过程，系统重构与人才培养模式相适应的课程体系，做到学校与行业企业共同开发课程体系。根据技术领域和职业岗位 (群) 的任职要求，以企业具体的工作岗位为依托，以真实工作任务为载体，按照职业能力递进规律，分析酒店管理专业岗位的典型工作任务，以及胜任典型工作任务必需的专业核心能力、职业素养，改革课程体系和教学内容，将职业岗位所需的关键能力融入专业课程体系，重构与职业标准相一致的课程体系。

产教融合校企合作在师资队伍建设、学生顶岗实习与就业、课程资源建设、生产合作等方面有下述具体内容：

在师资队伍建设中，我专业教师将落实“一师一企”制度，提升教师“双师”能力并将于2023年6月前建设万豪酒店教师工作站1个。专业教师对应教学内容定期参加企业专项培训，深度了解企业文化、岗位设置、岗位职责等相关内容，培训后将相关内容有效融入教学计划、课程标准及行业真实案例分析中。万豪教师工作站的设置，也激励专业教师提升自身知识储备，参与到企业员工培训，为酒店员工进行专题培训或讲座。

在学生顶岗实习和就业中，通过校企深度合作，双师全程式跟进学生实习就业全流程。在实习和就业前对学生进行实习就业指导、实习就业中实时跟进学生工作表现、心理状态、生活状况等，及时发现问题、及时帮助学生克服困难，解决问题。校企双师及时进行有效沟通，帮助学生稳定实习就业。对于表现优异的学生，企业给予奖励和表彰，优先转正或给予职位晋升。我专业学生已参与万豪集团培优项目，如果顺利通过，将在毕业后18个月获得部门主管职位。

在课程资源建设方面，通过书记校长走访百企与酒店总经理和各部门高管商讨深化校企合作过程中，专业获取了行业对专业建设的需求，对学生的评价。通过专业教师团队与多家合作企业高管研讨、线上调查问卷等形式，专业汇总了在教学方面存在的问题，并逐一有针对性的解决，优化课程设置和教学资源。企业高管定期为我专业学生进行嘉宾讲座。企业推荐我专业优秀毕业生对在校生进行“学哥学姐经验分享”，激发学生们对未来就业的信心。合作企业定期为我专业提供来自于不同酒店集团对行业现状和发展趋势的信息分析，帮助专业教师把握行业脉络，灵活修改更新教学内容，为学生提供最精准的行业数据和信息。万豪国际酒店集团和香格里拉酒店集团开发的一些通识在线课程有效扩充专业课内容，多样性的授课方式可以激发学生的学习兴趣，扩大知识面。合作企业提供给专业许多真实行业细节和对客服务案例，这些内容可以激发学生的创造性思维，帮助学生提高发现问题解决问题和有效对客沟通的软技能。此外，在五星级酒店参观、学生参与企业的社区服务、学生到企业做志愿者、学生参加企业周年庆等活动也提升了学生对专业的深层认知、亲身感受到酒店人的风采。可以帮助学生提高职业素养。我专业将与深度合作企业进行“影子实习方案”，即安排2-3名学生全程跟在不同的高管身边一天，通过观察记录餐饮总监或房务总监的工作时间、工作内容、工作方式等，学生参与这项活动的总结和感悟将分享给专业师生。上述来自于合作企业的文字资料、图片、视频等资料很大程度扩大了我专业的教学资源库。便于专业教师归纳整理后在今后的教学中使用。

在生产合作方面，我专业教师可以带领部分学生参与到企业的大型接待活动。我专业特色课程：插花与美学鉴赏、茶艺、咖啡制作和鸡尾酒调制可以参与企业的主题活动和新产品研发。同时校企双方可以通过共建教材、申报科研课题等方式进行生产科研等合作。

## 二、办学层次定位

中职 高职 高职（本科） 高职（硕士）

**√**

## 三、专业人才培养目标

**（一）职业面向**

酒店管理类人才培养强调行业岗位，但又不能只针对某一个单独的岗位，为了使培养出来的人才能有较强的适应性和就业灵活度，培养目标应针对相关岗位形成的岗位群。就酒店行业的特点来说，酒店的管理岗位群主要有以下的几类：

1．星级酒店餐饮部、社会餐饮企业一线服务及领班、主管级管理工作

2．星级酒店客房部一线服务及领班、主管级管理工作

3．星级酒店前厅部一线接待服务及领班级管理工作

4．会展、康乐、酒吧、茶楼的一线管理工作

表1 职业面向构成

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类（代码） | 所属专业类（代码） | 对应行业（代码） | 主要职业类别（代码） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 旅游大类(54) | 旅游类(5401) | 住宿业（61）、餐饮业（62） | 住宿服务人员（4-03-01），其中包括： 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） 餐饮服务人员（4-03-02），其中包括： 餐厅服务员（4-03-02-05）其他住宿和餐饮服务人员（4-03-99） | 酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、营销、运营与管理岗位群 | 酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行茶艺师 |

1. **职业能力结构**

根据酒店管理与数字化运营专业就业岗位能力要求，及能够胜任岗位工作任务的能力要求，本专业职业岗位群及职业能力结构如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **就业岗位** | **工作过程** | **典型工作任务** | **能 力 分 析** |
| **技 能****（基本技能+职业技能）** | **素 质****（基本素质+职业素质）** |
| 餐饮服务员/主管A餐饮服务员/主管A餐饮服务员/主管A | 一、餐前准备A1一、餐前准备A1 | （一）仪容仪表自检 A1-11. 卫生检查

A1-21. 安全检查

A1-31. 备品准备

A1-4（五）中/西餐摆台A1-5 | 1.化妆技巧2.职业形象设计技巧 | 1.化妆知识2.着装知识3.个人卫生标准 |
| 1.工作区域的卫生准备（地面、墙面、工作台、布草）2.餐酒具的卫生准备 | 1.行业卫生标准 |
| 1.消防设施使用技能2.风险与安全管理3.基础急救 | 1.消防知识2.掌握逃生通道路线3.风险与安全管理规范4.基础急救知识 |
| 1.托盘服务2.酒水准备3.餐酒具准备4.菜单准备5.基础成本管理 | 1.托盘服务标准2.酒水知识3.餐具的种类及类型4.酒具的种类及类型5.菜肴基础知识6.成本核算知识 |
| 中餐：1.铺台布1. 中心装饰物设计
2. 托盘服务

4.餐酒具定位5.餐巾折花（杯花、盘花）6.餐椅归位 | 中餐：1.台布的种类及类型2.台面物品设计知识3.插花技巧 4.托盘服务标准 5.餐酒具设计知识 6.餐巾折花种类及技巧 7.餐椅归位注意事项 |
| 西餐：1.餐椅定位 2.铺台布 3.摆放餐具 4.设计中心装饰物5.准备酒水 | 西餐：1.餐椅定位注意事项 2.台布的种类及类型 3.餐具选取的依据 4.台面物品设计知识 5.插花技巧 6.酒水的种类及特点 |
| （六）宴会布置A1-6 | 中餐：1.中餐宴会餐台设计2.服务流程设计3.环境设计西餐：1.西餐宴会台面设计2.服务流程设计3.环境设计 | 1.国内外民俗文化基础知识2.台型与服务流程3.席次安排技巧4.环境设计流程及规范5.美学鉴赏 |
| 二、迎宾服务A2 | 1. 仪容仪表自检

A2-1 | 1.化妆技巧2.职业形象设计技巧3.礼貌用语4.仪态礼仪5.微笑服务 | 1.化妆知识2.着装知识3.礼貌用语知识4.仪态礼仪知识5.微笑标准及技巧 |
| 1. 掌握预定情况

A2-2 | 1.预定流程2.了解客人特殊需求3.opera基本操作技能 | 1.掌握预定流程2.对客“八知八了解”3.opera操作知识4.对客服务心理知识 |
| 1. 领位

A2-3 | 1.对客礼仪2.个性化服务 | 1.服务礼仪标准2.个性化服务技巧 |
| 三、就餐服务A3三、就餐服务A3 | 1. 拉椅让位

A3-1 | 1.推拉座椅2.落口布 | 1.推拉座椅技巧及注意事项2.落口布技巧及注意事项 |
| 1. 递巾问茶

A3-2 | 1.茶艺服务 | 1.茶艺基础知识 |
| 1. 点菜问酒

A3-3 | 1.介绍菜品，推销菜肴2.酒水服务 | 1. 菜品知识
2. 推销技巧
3. 酒水知识及服务技巧
4. 营养搭配
 |
| 1. 上菜分菜

A3-4 | 1.上菜技能2.分菜技能 | 1.上菜知识及服务技巧2.分菜知识及服务技巧 |
| 1. 酒水服务

A3-5 | 1.醒酒服务2.徒手斟酒3.托盘斟酒4.鸡尾酒制作5.咖啡制作6.果盘制作 | 1.酒水知识2.斟酒服务流程及注意事项3.基本鸡尾酒制作手法4.咖啡机及相关器具的基础操作方法及规范5.水果搭配基本知识及技巧 |
| 1. 撤换餐酒具

A3-6 | 1.撤换餐具2.撤换菜肴 | 1.撤换餐具流程及服务技巧2.撤换菜肴注意事项 |
| 四、餐后服务A4 | 1. 结账服务

A4-1 | 能够用多种结账方式为顾客提供结账服务 | 1.基础财务知识 |
| 1. 撤台服务

A4-2  | 1.撤台 | 1.撤台服务流程及标准 |
| 1. 送客服务

A4-3 | 1.礼仪服务2.微笑服务 | 1.服务礼仪标准2.微笑服务标准及技巧 |
|  | 1. 检查服务

A4-4 | 1.安全提示服务 | 1.遵照服务操守 |
| 1. 人员管理（主管）

A5  | 1. 班次设定

A5-1 | 1.合理安排班次 | 1.班次安排原则2.控制人力资源成本知识 |
| 1. 任务分配

A5-2 | 1.每日例会 | 1.vip接待要领2.企业特色菜肴介绍 |
| 1. 沟通协调

A5-3 | 1.公文撰写2.激励员工3.部门间沟通4.良好的语表述能力 | 1.中英文公函写作知识与技巧2.员工管理知识及技巧3.沟通协调技巧 |
| 1. 日常考核

A5-4 | 1.实际操作考核2.出勤考核3.理论知识考核 | 1.人力资源管理知识及技巧 |
| **就业****岗位** | **工作过程** | **主要工作任务** | **能 力 分 析** |
| **技 能****（基本技能+职业技能）** | **素 质****（基本素质+职业素质）** |
| 前厅服务员\主管B前厅服务员\主管B | 一、工前准备B1 | （一）仪表仪容B1-1 | 按饭店要求，保持个人良好的仪表、仪容、仪态 | 仪表、仪容、仪态的规范 |
| （二）准备工作B1-2 | 1.按标准整理好工作环境2.准备工作所需的各种报表、表格、收据等3.清洁、调试工作所需的办公用具和设备 | 1.工作设施、设备的使用方法2.办公软件的操作方法 |
| 二、客房预订B2二、客房预订 | （一）接受和处理订房要求B2-1 | 1.通过电话、传真、当面洽谈及网络订房的方式了解客人的订房要求2.根据订房系统查询房态，给予客人选择3.善于使用语言表达技巧与客人交流4.妥善处理婉拒的订房要求 | 1.接待与电话礼仪2.OPERA软件、传真机的使用方法3.饭店房间的种类和特点4.饭店房价的种类和政策5.判断某项订房能否接受的因素6.“七知”、“三了解”7.英语基本接待用语8.婉拒订房的处理方法9.语言表达技巧常识 |
| 1.使用英语通过电话或当面洽谈的方式了解和处理客人的订房要求2.接受和处理“超额预订”※ | 1.专业接待英语2.“超额预订”的目的及处理方式 |
| （二）记录和储存预订资料B2-2 | 1.使用电脑终端输入正确填写《预订单》2.装订、存放客人的订房资料3.选择适合本饭店运作的预订资料储存方式 | 1.相关表格的填写要求2.预订资料的记录步骤3.订房资料的排列顺序4.订房资料的装订顺序5.预计资料储存方式及其特点 |
| （三）检查和控制预订过程B2-3 | 1.用口头或书面的方式确认宾客预订的内容2.正确记录宾客提出预订的更改和取消内容3.核查、处理、纠正预定中的错误4.设计制作《预订确认书》5.控制“超额预订”的数量6.调整预留房的数量7.处理有特殊要求的订房事宜 | 1.客房预订的种类2.预订修改的注意事项3.预定系统的使用和预定程序的了解4.预订未抵店、提前离店、延期离店、未预订直接抵店客人用房百分比的计算公式 |
| （四）客人抵店前准备工作B2-4 | 1.核对次日抵店客人的预订内容2.填写（或打印）《次日抵店客人名单》《团队／会议接待单》，并分送给相关部门3.提前一周填写（或打印）《一周客情预报表》《贵宾接待规格审批表》《派车通知单》《房价折扣申请表》《鲜花、水果篮通知单》，并分送给相关部门4.审核《一周客情预报表》《贵宾接待规格审批表》《派车通知单》《房价折扣申请表》《鲜花、水果篮通知单》《次日抵店客人名单》和《团队／会议接待单》※ | 1.相关表（单）的填写、使用要求2.各类折扣房价的审批制度3.各类贵宾的接待规格及要求4.相关表、单的内容及应用知识5.各类折扣房价的政策6.客情通知可采用的方式 |
| 前厅服务员\主管B | 三、住宿登记B3 | （一）为散客办理入住登记B3-1 | 1.识别客人有无预订2.填写（输入、打印）《入住登记表》，查验证件并核实内容3.根据不同客人的要求安排房间4.确认房价和付款方式5.完成入住登记手续6.建立相关的表格资料7.处理散客入住登记中常见的疑难问题※ | 1.散客办理入住登记的接待、登记方式及工作内容2.排房的顺序3.常用付款方式4.完成入住登记的相关手续5.相关表格的填写要求、内容，以及分送相关部门的规定6.饭店信用政策7.涉外接待礼仪8.心理学在前厅服务中的应用 |
| （二）为团队客人办理入住登记B3-2 | 1.做好团队抵店前的准备工作2.做好团队抵店时的接待工作 | 1.团队抵店前准备工作的内容和工作程序2.团队抵店时接待工作的内容和工作程序 |
| （三）显示和控制客房状况B3-3 | 1.正确显示和控制各种客房状况2.处理客人的换房要求3.查找和更正客房状况的差错4.分析未出租客房造成损失的原因※5.提供营业潜力方面的建议※ | 1.正确显示和控制客房状况的目的2.需要显示和控制的客房状况的种类3.换房服务工作程序4.查找和更正客房状况差错的方法5.影响客房状况的原因及分析方法 |
| （四）违约行为的处理※B3-4 | 1.处理客人声称已办了订房手续，但饭店无法找到其订房资料的情况2.处理客人抵店时（超过规定的保留时间）饭店为其保留的客房已出租给他人的情况3.处理客人已获得饭店书面确认或保证为其预订，但现在无法提供客房的情况 | 1.为客人做转店处理的注意事项2.各类客人违约时的处理方法3.饭店违约时国内法律法规常识及国际惯例的处理方法 |
| 四、问讯服务B4 | 1. 留言服务

B4-1 | l.处理访客留言2.处理住客留言 | 1.处理访客留言的服务程序2.处理住客留言的服务程序 |
| 1. 查询服务B4-2
 | 1.提供查询住店客人的有关情况2.提供询问尚未抵店或已离店客人的情况3.为有保密要求的住客做好保密工作 | 1.使用电话提供查询时的注意事项2.提供查询服务的原则3.提供查询尚未抵店或已离店4.客人情况的处理方法5.提供住客保密服务的程序 |
| （三）邮递服务B4-3 | 1.做好进店邮件的接收、分类工作2.做好客人邮件的分发工作3.处理错投和“死信”4.提供邮件和包裹的转寄和外寄服务 | 1.客人邮件的处理程序2.错投和“死信”的处理方法3.邮寄服务操作程序 |
| （四）客人物品的转交服务B4-4 | 1.处理他人转交给住客的物品2.处理住客转交给他人的物品 | 处理转交物品的操作要求 |
| 1. 客人房卡的管理

B4-5 | 1.正确制作客人房卡2.做好客用钥匙的分发和回收工作3.了解客人钥匙的丢失原因，并做好住客房卡丢失后的工作 | 1.客人房卡的制作要求2.分发钥匙的注意事项3.保管、控制客用钥匙的重要性4.住客钥匙丢失后的处理方法5.饭店钥匙管理体系 |
| （六）提供旅游和交通信息B4-6 | 1.回答客人对交通信息的问讯2.回答客人对饭店所在地景点方面的问讯3.回答客人对饭店所在地主要康乐、购物、医疗等方面的问讯 | 1.国内、国际民航、铁路、长短途汽车、轮船的最新时刻表和票价，市内公交车的主要线路2.交通部门关于购票，退票，行李大小、重量的详细规定3.饭店所在地各主要景点的简介、地址、开放时间4.时差计算方法5.饭店所在地著名土特产、商品及风味餐馆简介6.常用紧急电话号码 |
| 五、行李服务B5 | （一）店外应接服务B5-1 | 1.代表饭店到机场、车站、码头迎接客人2.为客人安排去饭店的交通工具3.帮助客人提拿行李4.争取未预订客人入住本饭店5.向饭店提供贵宾到达及交通方面的信息6.为客人在沿途适当介绍景观及饭店简况 | 1.店外迎客的程序与要领2.沿途景观的简介内容3.饭店简况 |
| （二）门厅迎送服务B5-2 | 1.为散客提供迎送服务2.为团队客人提供迎送服务3.做好其他日常服务 | 1.散客迎送服务的程序及标准2.团体客人的迎送服务程序及标准3.其他日常服务的内容和要求 |
| 1. 行李服务B5-3
 | 1.为散客提供行李服务2.为团体客人提供行李服务3.提供饭店内寻人服务4.及时、准确地递送邮件、报表5.提供出租自行车服务6.提供出租汽车的预约服务7.提供雨具和订票服务8.提供电梯服务9.为客人办理行李寄存服务10.处理破损、错送、丢失的行李11.随时为客人办理委托代办的服务※12.善于倾听客人的意见，能应变和处理各种事件※13.与相关服务行业建立工作关系※14.为VIP客人（贵宾）提供迎送服务※15.为残疾客人提供迎送服务※ | 1.散客行李服务的程序及要求2.团体客人行李服务的程序及要求3.寻人服务的程序及要求4.递送服务的注意事项5.提供自行车出租服务时的注意事项6.提供出租汽车预约服务的要求7.订票服务的程序及要求8.提供雨具服务的程序及要求9.提供电梯服务的程序及要求10.办理行李寄存服务的程序及要求11.交通部门有关行李破损、丢失的处理规定12.行李破损、错送、丢失的处理方法13.企业免责规定14.各服务性行业的有关规章15.国际礼仪规范 |
| 六、离店结账B6 | （一）处理客账，办理离店手续B6-1 | 1.为散客建立与核收客账2.为团队客人建立与核收客账3.做好客账的累计4.为住客办理离店结账手续5.做好夜间审计工作※ | 1.建立与核收散客客账的程序及要求2.建立与核收团体客人客账的程序及要求3.客账累计的方法4.办理离店结账手续的程序及要求5.使用现金、信用卡及转账支票的服务程序及要求6.夜间审计的目的和内容7.夜间审计的步骤 |
| （二）贵重物品的寄存与保管B6-2 | 1.提供贵重物品的寄存、保管服务 | 1.贵重物品寄存、保管服务的程序及要求2.贵重物品保管箱的使用方法 |
| （三）外币兑换B6-3 | 1.处理外币现钞的兑换2.处理旅行支票的兑换3.识别中国银行可兑换的外币现钞 | 1.可兑换的外币现钞的种类及兑换率2.外币兑换服务程序及要求3.旅行支票兑换服务程序及要求 |
| 七、公关与推销B7 | （一）把握客人特点B7-1 | 1.能用形象记忆法记住客人的姓名、特征2.自然地与客人沟通，了解客人的愿望与要求3.主动与客人沟通，判断客人的身份、地位 | 1.形象记忆法2.客我关系沟通技巧3.消除客人心理紧张的方法 |
| （二）介绍产品B7-2 | 1.介绍饭店的服务设施、服务项目、营业点的营业时间2.介绍饭店客房的种类、设施、位置3.描述饭店各种类型客房的优点4.引导顾客的购买兴趣5.描述给予客人的便利条件6.正确引导客人购买 | 1.企业的服务设施、服务项目及营业时间2.各种类型客房的优点3.顾客消费需求常识 |
| （三）洽谈价格B7-3 | 1.报出各种类型客房的房价2.报出各服务项目的收费标准3.根据客人特点正确使用报价方法4.适时营造和谐的销售气氛5.判断客人的支付能力，使客人接受较高价格的客房 | 1.各服务项目的收费标准2.饭店客房商品的特点3.高码讨价法4.利益引诱法5.三明治式报价法6.影响客人购买行为的各种因素 |
| （四）展示产品B7-4 | 1.将饭店宣传册、广告宣传资料及图片按要求陈列、摆放好2.主动将饭店宣传册、广告宣传资料和图片展示给客人3.带客人实地参观，展现饭店优势4.陈列、布置饭店产品宣传册、广告宣传资料架、图片 | 1.饭店相关资料陈列、摆放要求2.产品介绍知识3.相关讲解知识及技巧室内装饰美学常识 |
| （五）促成交易B7-5 | 1.准确无误地确认客人最终的选择2.采用正面的说法称赞对方的选择3.揣摩客人心理，适时抓住成交机会4.在客人犹豫时多提建议5.掌握客人的购买决策过程，准确把握成交时机 | 1.适时成交的技巧2.客人购买行为常识3.客人购买决策过程常识 |
| 八、宾客关系B8 | （一）部门内的沟通、协凋B8-1 | 1.准确填写（或输入、打印）本岗位的各类报表，并分送到本部门各相关岗位2.做到前厅部内部信息渠道的畅通※3.制定前厅部内部需要沟通协调的内容及方式※ | 1.沟通协调的重要性及方法2.前厅部内部沟通、协调的内容3.沟通协调的程序4.沟通协调的方式5.沟通协调的原则 |
| （二）与客人的沟通、协调B8-2 | 1.主动征求客人意见，并做好记录2.妥善处理常见的客人投诉3.主动征求客人意见，并做好记录4.正确处理客人的疑难投诉5.定期对客人投诉意见进行统计、分析、归类6.针对客人反映的问题提出（采取）改进措施 | 1.处理客人投诉的原则2.处理客人投诉的程序3.投诉的类型4.处理涉及客人个人利益和影响面巨大的投诉的方法5.国际上和主要客源地常用的投诉处理方法6.主要客源地的风土人情习俗 |
| 九、沟通与协调 | （一）部门间的沟通、协调 | l.与客房部做好沟通协调2.与餐饮部做好沟通协调3.与营销部做好沟通协调4.与总经理室做好沟通协调5.与其他部门做好沟通协调6.制定前厅部与饭店其他各部门需要沟通协调的内容及方式 | 1.与客房部、餐饮部、营销部、总经理办公室及其他部门沟通协调的内容2.饭店其他各部门的运行规程 |
| （二）英语服务 | 1.用英语了解和处理客人的订房要求※2.用英语与客人沟通，办理散客入住登记※3.用英语提供查询服务※4.用英语提供旅游交通、康乐、购物、医疗等方面的信息※5.用英语办理客人离店结账手续※ | 1.常用岗位英语2.专业接待英语 |
| 十、管理与培训 | （一）制定工作职责 | 1.制定前厅部各岗位的工作职责2.检查、评估下属员工的工作表现 | 1.前厅部组织机构设计原则2.大、中、小型饭店前厅部的组织机构图3.前厅部各岗位的工作职责4.检查、评估员工工作表现的方法 |
| （二）业务指导 | 对前厅服务员进行业务指导及培训 | 业务培训知识 |
| 客房服务员\主管※C | 一、迎客准备C1 | 1. 了解客情

C1-1 | 1.掌握客人的基本情况2.了解客人的基本要求3.用计算机查询客房信息※4.按宾客的等级安排接待规格※ | 1.“七知”、“三了解”2.主要客源国的概况3.个性心理特点4.酒店信息管理系统的操作方法 |
| 1. 检查客房

C1-2 | 1.检查客房的清洁情况2.检查客房的电器与设备的运转情况3.检查客房用品的配备及摆放要求4.向客人正确介绍客房设备的各项性能5.布置各种类型的客房※ | 1.客房清洁程序及标准2.电器与设备操作知识3.客房用品配备及摆放标准4.报修程序5.客房类型及布置要求※ |
| 1. 制定服务方案※

C1-3 | 1.正确制定人员计划及物品准备计划2.根据需要对各种用品的配置及摆放提出设计意见3.协调客房服务员工作 | l.楼层（或公共区域）设备的使用、保养知识2.成本控制基础知识3.工作定额标准 |
| 二、应接服务C2 | 1. 迎候宾客

C2-1 | 1.做好个人仪表、仪容准备2.热情主动地接待宾客3.正确使用接待礼貌用语4.用英语介绍客房服务的内容 | 1.仪表、仪容常识2.语言运用基本知识3.英语基本接待用语4.普通话基础5.掌握常用的接待方法及技巧l.饭店常用接待用语2.中外礼仪、习俗常识 |
| 三、对客服务C3 | 1. 清洁客房与卫生间

C3-1 | 1.做好清洁客房的准备工作2.检查客房设备是否完好3.按标准整理床铺，并除尘4.清洁卫生间并进行消毒5.进行茶具消毒6.按要求进行地毯吸尘7.按标准补充客房用品8.正确使用清洁设备9.发现初级客房服务员在工作中存在的问题，并给予指导※10.清洁贵宾房※ | 1.清洁工具、清洁剂的名称、作用和特性2.电器及清洁设备的使用保养常识3.家具保养常识4.“做床”标准及操作程序5.吸尘程序与地毯保养常识6.卫生间的清洁、消毒要点7.茶具消毒要点8.一次性用品管理常识9.用品摆放标准10.卫生防疫常识11.贵宾房清洁要求 |
| 1. 清洁客房※

C3-2 | 1.制定清洁、整理客房的计划、程序和标准2.确保客房清洁的程序与标准的执行3.设计各类客房的布置方案4.制定客房清洁与检查的各种表格5.掌握客房清洁设备的性能与使用方法 | 1.各类型客房的标准和清洁程序2.常见地面、墙面材料的性能与保养方法 |
| 1. 夜床服务

C3-3 | 1.按要求进行“夜床”整理2.按标准进行卫生间的清洁、摆放及整理3.按标准进行房间的清洁、摆放及整理 | 1.“夜床”的规格要求2.“夜间服务”程序及标准 |
| 1. 楼层安全

C3-4 | 1.检查并发现客房内各种不安全因素2.能按规定做好钥匙管理3.做好客人的保密工作4.正确地使用手动灭火器5.当火灾发生时，能及时报警，并协助疏散客人6.按规定处理“DND”（请勿打扰）牌 | l.客房安全管理规定2.客房钥匙管理规章制度3.楼层消防安全4.“DND”处理程序及标准 |
| 1. 提供迷你吧服务

C3-5 | 1.适时补充迷你吧商品2.正确核对“迷你吧消费单”3.核对迷你吧商品有效期及完整性 | 1.迷你吧商品补充规定2.迷你吧入账方式 |
| 1. 借用物品服务

C3-6 | 1.向客人介绍租借物品的使用方法2.向客人介绍租借物品的管理规定 | 1.出借物品的名称、用途、性能及出借程序2.赔偿规定 |
| 1. 清洁楼层公共区域和进行计划卫生

C3-7 | l.实施计划卫生2.正确使用清洁剂3.定期对清洁设备进行保养 | 1.清洁设备的维护保养常识2.各类清洁剂的性能及使用方法3.“大清洁”计划的范围、内容及程序 |
| 1. 特殊情况处理

C3--8 | 1.患病客人的处理2.死亡客人的处理3.醉酒客人的处理4.宾客丢失物品的处理等 | 1.应急处理程序及方法 |
| 1. 代办客人洗衣及擦鞋服务

C3-9 | 1.介绍洗衣服务项目、收费事项2.正确核对《洗衣单》3.根据客人需要提供擦鞋服务 | 1.《洗衣单》填写要求2.皮革保养常识 |
| 1. 接待贵宾※

C3-10 | 1.根据贵宾的级别制定接待方案2.协调员工为贵宾服务3.独立处理贵宾接待中存在的问题，并采取相应的解决方法 | 1.对客服务的模式2.贵宾等级与服务共性的要求3.贵宾服务接待标准4.贵宾服务礼仪规范 |
| 四、送客服务C4 | 1. 善后工作

C4-1 | 1.客人离店后能对房内物品及时进行检查与清点2.正确处理设备及物品被损事项3.按规定处理客人遗留物品4.及时将查房情况通告相关部门 | 1.客人离店查房程序2.客人遗留物品处理程序及标准3.饭店对宾客损坏客房用品的赔偿规定 |
| 五、客房用品管理C5 | 1. 楼层库房的管理

C5-1 | 1.进行楼层库房物品的保管2.正确掌握客房的储备量3.正确使用登记表 | 1.一次性用品的名称与数量配备标准2.一次性用品的收发制度3.有关表格填写常识 |
| 1. 控制客用品

C5-2 | 1.根据客房等级发放一次性用品2.根据饭店规定，计算客房每日、每月、每季客用品的使用量3.客房用品盘点 | 1.盘点知识 |
| 1. 布草管理

C5-3 | l.掌握楼层布草间的基本储存量2.进行布草的盘点工作3.根据使用情况，适时提出更换处理旧布草的意见※4.正确填写《报损单》※ | 1.布草质量的要素与规格2.楼层布草房管理基本要求3.楼层布草配备标准4.布草的收发制度 |
| 六、沟通与协调C6 | 1. 协调与其他部门的关系※

C6-1 | 1.正确协调与其他部门的关系2.妥善处理客人的疑难问题 | 1.部门间的协调原则2.各部门的运转程序3.客人疑难问题处理的方法 |
| 1. 协调与宾客的关系※

C6-2 |
| 七、客房管理C7 | 1. 客房用品管理※

C7-1 | 1.根据客房用品运转情况确定储存量2.及时提供客房用品申购要求3.检查客房用品的质量，保证客房标准 | 1.客用品成本与计算方法2.对一般客用品的品质要求3.星级饭店的客用品品质要求4.动态控制能力 |
| 1. 员工培训※

C7-2 | 1.承担专业理论培训2.承担专业技能培训 | 1.客房部员工业务培训知识 |

（三）专业人才培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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、科学素养、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，具备数字化思维和技术应用能力，面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营及管理岗位群，能够从事酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化营销、运营与管理工作的高素质技术技能人才。

（四）专业人才培养水平定位

酒店管理与数字化运营专业的学生在毕业之前至少能获得中国餐饮业职业经理人（中级）、茶艺（四级）的职业资格证书。

（五）专业人才规格与知识能力定位

结合酒店行业对本专业人才的需求，对应本专业主要就业岗位群及岗位能力要求，本专业人才规格与知识能力定位是：

培养以酒店服务与管理所涵盖的基本知识为基础，以现代酒店管理运营基本理论为内涵，以培养酒店餐饮管理、前厅管理、客房管理、人力资源管理、企业营销等岗位群的优质服务能力和初级管理能力为重点，以培养爱岗敬业的职业素质为核心，培养能够适应酒店企业管理需要的高素质、强技能、创新型专业人才，毕业生初次就业能够胜任酒店业和餐饮业一线前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、餐厅服务员和其他住宿和餐饮服务人员等职业岗位；工作3～5以后，能够胜任现代酒店各主要业务部门基层管理工作的领班、主管人员以及部门经理等中层管理人员职业岗位，并有未来持续发展空间。

（六）人才规格手册

详见《酒店管理与数字化运营专业人才规格手册》

对应典型工作任务，列出人才规格的主要条目

（七）附件

附件1：酒店管理与数字化运营专业人才规格手册

（八）毕业条件

学生必须达到下列要求，方可毕业：

1．修满154.5学分，且所有必修课程考核必须合格，职业拓展课程学分达8学分。此外还需参加课外素质教育活动，并修满10个课外素质教育学分。

2．完成各实践性教学环节的学习，成绩合格。

3．必须获得本专业教学计划规定的技能等级证书。

见下表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考 核 项 目** | **考核发证部门** | **等级****要求** | **考核****学期** | **考核要求** |
| 1 | 英语等级考试 | 高等学校英语应用能力考核委员会 | A级及以上 | 1-6 | 必考 |
| 2 | 计算机应用能力 | 教育部考试中心 | 一级及以上 | 2-6 | 选考 |
| 3 | 普通话水平等级证 | 省语言文字工作委员会 | 二级乙等及以上 | 3-6 | 必考 |
| 4 | 酒店茶艺职业资格证书 | 省劳动社会保障厅职业技能鉴定中心 | 中、高级 | 3-6 | 选考 |
| 5 | 加拿大3A酒店英语 | 美国饭店协会 |  | 3-6 | 选考 |
| 6 | 黄金服务认证 | 美国饭店协会 |  |  |  |

4．完成毕业论文（以调研报告形式完成），并通过毕业答辩（随机选答）。

## 四、专业发展定位

**（一）学制：**学制三年

**（二）招生对象：**高中毕业生

**（三）招生规模：**计划招生180人／每年（省内150人，省外30人）

**（四）发展规划**

借助国家资助项目的契机，依托职教集团办学的优势，五年内将酒店管理与数字化运营专业建设成为具备国家重点专业的水平。

# 第二部分 教育教学系统设计

## 一、基本素质课程教学系统设计

坚持传授基础知识与培养专业能力并重，将专业精神、职业精神、劳动精神、工匠精神融入人才培养全过程，统筹“课程思政”与“思政课程”建设，加强体育、美育、劳动教育课程改革，促进学生德技并修、全面发展。将思想政治理论课、体育课、军事课、心理健康教育、语文、外语（专业）、礼仪（专业）、劳动教育、美育课程、健康教育、安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育、课程列为公共基础必修课程，并将中华优秀传统文化、信息技术、职业素养等列为必修课或限定选修课。

1. **思政品德修养教学系统设计**
2. **大学语文课程教学系统设计**
3. **大学英语课程教学系统设计**

**（四）计算机应用能力教学系统设计**

**（五）体育素质训练教学系统设计**

**（六）公共礼仪素质养成教学系统设计**

**（七）中国传统文化传承教学系统设计**

**（八）就业和创业课程教学系统设计**

**（九）论坛主题讲座系统设计**

**（十）公共选修课程教学环节系统设计**

## 二、理论课程教学体系系统设计

以酒店行业对人才规格的要求为依据，以酒店岗位服务与中、基层管理岗位能力培养为主线，以该行业职业标准为根据，在企业直接参与下重构专业课程体系，开发出融“教、学、做”一体化，突出教学过程开放性和职业性，具有特色的酒店管理专业课程体系。理论与实践深度融入，推进“三全育人”落地，与“产教融合、校企合作”育人模式相契合，逐步普及项目教学、案例教学、情境教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、互动式等教学方法，推广翻转课堂、混合式课堂等新型教学模式。

该课程体系以专业人才培养方案为依据，以酒店职业能力分析为基础，根据酒店专业主要职业岗位（群）的任职要求和工作任务，按酒店各主要营业部门的工作过程优化课程结构，如根据酒店餐饮部主要岗位群的任职要求和工作任务，设计了酒水知识与调酒技艺、餐饮服务技能综合实训、茶水知识与茶艺服务技艺、插花知识与餐台插花技艺、餐饮运行管理等餐饮系列课程。

## 三、实践教学体系的系统设计

围绕“工学结合”这一核心理念，通过与企业的密切合作，建立稳固的校外实习实训基地，并积极开展社会服务，使实践教学、社会服务相结合，以“工学结合”的方式在实际工作中巩固知识、提高技能，从而达到高职教育培养高素质、高技能、创新型人才的培养目标。

系统设计、实施生产性实训和顶岗实习，探索建立“校中厂”、“厂中校”等形式的实践教学基地，推动教学改革。

强化教学过程的实践性、开放性和职业性，鼓励学校提供场地和管理，企业提供设备、技术和师资，校企联合组织实训，为校内实训提供真实的岗位训练、营造职场氛围和企业文化；鼓励将课堂建到产业园区、企业车间等生产一线，在实践教学方案设计与实施、指导教师配备、协同管理等方面与企业密切合作，提升教学效果。

附表3：实践教学计划表

## 职业分析与职业能力要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工作岗位** | **职业功能** | **工作任务** | **技能** | **知识** | **态度** |
| 餐饮服务员/主管A餐饮服务员/主管A餐饮服务员/主管A | 一、餐前准备A1一、餐前准备A1 | （一）仪容仪表自检 A1-1 | 1.化妆技巧2.职业形象设计技巧 | 1.化妆知识2.着装知识3.个人卫生标准 | 大方得体、自持自重 |
| 1. 卫生检查

A1-2 | 1.工作区域的卫生准备（地面、墙面、工作台、布草）2.餐酒具的卫生准备 | 1.行业卫生标准 | 工作严谨、耐心细致、遵守职业道德、有责任感 |
| 1. 安全检查

A1-3 | 1.消防设施使用技能2.风险与安全管理3.基础急救 | 1.消防知识2.掌握逃生通道路线3.风险与安全管理规范4.基础急救知识 | 责任心强、临危不乱 |
| 1. 备品准备

A1-4 | 1.托盘服务2.酒水准备3.餐酒具准备4.菜单准备5.基础成本管理 | 1.托盘服务标准2.酒水知识3.餐具的种类及类型4.酒具的种类及类型5.菜肴基础知识6.成本核算知识 | 工作严谨、耐心细致、有责任感 |
| （五）中/西餐摆台A1-5 | 中餐：1.铺台布1. 中心装饰物设计
2. 托盘服务

4.餐酒具定位5.餐巾折花（杯花、盘花）6.餐椅归位 | 中餐：1.台布的种类及类型2.台面物品设计知识3.插花技巧 4.托盘服务标准 5.餐酒具设计知识 6.餐巾折花种类及技巧 7.餐椅归位注意事项 | 工作严谨、遵守职业道德、有团队协作精神 |
| 西餐：1.餐椅定位 2.铺台布 3.摆放餐具 4.设计中心装饰物5.准备酒水 | 西餐：1.餐椅定位注意事项 2.台布的种类及类型 3.餐具选取的依据 4.台面物品设计知识 5.插花技巧 6.酒水的种类及特点 |
| （六）宴会布置A1-6 | 中餐：1.中餐宴会餐台设计2.服务流程设计3.环境设计西餐：1.西餐宴会台面设计2.服务流程设计3.环境设计 | 1.国内外民俗文化基础知识2.台型与服务流程3.席次安排技巧4.环境设计流程及规范5.美学鉴赏 | 求真务实、创新严谨、有团队协作精神 |
| 二、迎宾服务A2 | 1. 仪容仪表自检

A2-1 | 1.化妆技巧2.职业形象设计技巧3.礼貌用语4.仪态礼仪5.微笑服务 | 1.化妆知识2.着装知识3.礼貌用语知识4.仪态礼仪知识5.微笑标准及技巧 | 热情适度、自持自重 |
| 1. 掌握预定情况

A2-2 | 1.预定流程2.了解客人特殊需求3.opera基本操作技能 | 1.掌握预定流程2.对客“八知八了解”3.opera操作知识4.对客服务心理知识 | 体贴入微、灵活应变、同理心 |
| 1. 领位

A2-3 | 1.对客礼仪2.个性化服务 | 1.服务礼仪标准2.个性化服务技巧 | 热情适度、灵活应变 |
| 三、就餐服务A3三、就餐服务A3 | 1. 拉椅让位

A3-1 | 1.推拉座椅2.落口布 | 1.推拉座椅技巧及注意事项2.落口布技巧及注意事项 | 细心周到、体贴入微 |
| 1. 递巾问茶

A3-2 | 1.茶艺服务 | 1.茶艺基础知识 | 细心周到、体贴入微 |
| 1. 点菜问酒

A3-3 | 1.介绍菜品，推销菜肴2.酒水服务 | 1. 菜品知识
2. 推销技巧
3. 酒水知识及服务技巧
4. 营养搭配
 | 积极热情、灵活应变 |
| 1. 上菜分菜

A3-4 | 1.上菜技能2.分菜技能 | 1.上菜知识及服务技巧2.分菜知识及服务技巧 | 细心周到、体贴入微 |
| 1. 酒水服务

A3-5 | 1.醒酒服务2.徒手斟酒3.托盘斟酒4.鸡尾酒制作5.咖啡制作6.果盘制作 | 1.酒水知识2.斟酒服务流程及注意事项3.基本鸡尾酒制作手法4.咖啡机及相关器具的基础操作方法及规范5.水果搭配基本知识及技巧 |
| 1. 撤换餐酒具

A3-6 | 1.撤换餐具2.撤换菜肴 | 1.撤换餐具流程及服务技巧2.撤换菜肴注意事项 |
| 四、餐后服务A4 | 1. 结账服务

A4-1 | 能够用多种结账方式为顾客提供结账服务 | 1.基础财务知识 | 亲切友好、工作严谨 |
| 1. 撤台服务

A4-2  | 1.撤台 | 1.撤台服务流程及标准 | 工作严谨、有团队协作精神 |
| 1. 送客服务

A4-3 | 1.礼仪服务2.微笑服务 | 1.服务礼仪标准2.微笑服务标准及技巧 | 亲切友好 |
|  | 1. 检查服务

A4-4 | 1.安全提示服务 | 1.遵照服务操守 | 诚实守信、有责任心 |
| 1. 人员管理（主管）

A5  | 1. 班次设定

A5-1 | 1.合理安排班次 | 1.班次安排原则2.控制人力资源成本知识 | 公平公正 |
| 1. 任务分配

A5-2 | 1.每日例会 | 1.vip接待要领2.企业特色菜肴介绍 | 公平公正、以身作则 |
| 1. 沟通协调

A5-3 | 1.公文撰写2.激励员工3.部门间沟通4.良好的语表述能力 | 1.中英文公函写作知识与技巧2.员工管理知识及技巧3.沟通协调技巧 | 公正、任人唯贤、谦虚谨慎 |
| 1. 日常考核

A5-4 | 1.实际操作考核2.出勤考核3.理论知识考核 | 1.人力资源管理知识及技巧 | 公平公正、有责任感 |
| **工作岗位** | **职业功能** | **工作任务** | **技能** | **知识** | **态度** |
| 前厅服务员\主管B前厅服务员\主管B | 一、工前准备B1 | （一）仪表仪容B1-1 | 按饭店要求，保持个人良好的仪表、仪容、仪态 | 仪表、仪容、仪态的规范 | 大方得体、自持自重 |
| （二）准备工作B1-2 | 1.按标准整理好工作环境2.准备工作所需的各种报表、表格、收据等3.清洁、调试工作所需的办公用具和设备 | 1.工作设施、设备的使用方法2.办公软件的操作方法 | 工作严谨、耐心细致、有责任感 |
| 二、客房预订B2二、客房预订 | （一）接受和处理订房要求B2-1 | 1.通过电话、传真、当面洽谈及网络订房的方式了解客人的订房要求2.根据订房系统查询房态，给予客人选择3.善于使用语言表达技巧与客人交流4.妥善处理婉拒的订房要求 | 1.接待与电话礼仪2.OPERA软件、传真机的使用方法3.饭店房间的种类和特点4.饭店房价的种类和政策5.判断某项订房能否接受的因素6.“七知”、“三了解”7.英语基本接待用语8.婉拒订房的处理方法9.语言表达技巧常识 | 体贴入微、灵活应变、同理心 |
| 1.使用英语通过电话或当面洽谈的方式了解和处理客人的订房要求2.接受和处理“超额预订”※ | 1.专业接待英语2.“超额预订”的目的及处理方式 | 体贴入微、灵活应变、同理心 |
| （二）记录和储存预订资料B2-2 | 1.使用电脑终端输入正确填写《预订单》2.装订、存放客人的订房资料3.选择适合本饭店运作的预订资料储存方式 | 1.相关表格的填写要求2.预订资料的记录步骤3.订房资料的排列顺序4.订房资料的装订顺序5.预计资料储存方式及其特点 | 细心周到、工作严谨、有责任感 |
| （三）检查和控制预订过程B2-3 | 1.用口头或书面的方式确认宾客预订的内容2.正确记录宾客提出预订的更改和取消内容3.核查、处理、纠正预定中的错误4.设计制作《预订确认书》5.控制“超额预订”的数量6.调整预留房的数量7.处理有特殊要求的订房事宜 | 1.客房预订的种类2.预订修改的注意事项3.预定系统的使用和预定程序的了解4.预订未抵店、提前离店、延期离店、未预订直接抵店客人用房百分比的计算公式 |
| （四）客人抵店前准备工作B2-4 | 1.核对次日抵店客人的预订内容2.填写（或打印）《次日抵店客人名单》《团队／会议接待单》，并分送给相关部门3.提前一周填写（或打印）《一周客情预报表》《贵宾接待规格审批表》《派车通知单》《房价折扣申请表》《鲜花、水果篮通知单》，并分送给相关部门4.审核《一周客情预报表》《贵宾接待规格审批表》《派车通知单》《房价折扣申请表》《鲜花、水果篮通知单》《次日抵店客人名单》和《团队／会议接待单》※ | 1.相关表（单）的填写、使用要求2.各类折扣房价的审批制度3.各类贵宾的接待规格及要求4.相关表、单的内容及应用知识5.各类折扣房价的政策6.客情通知可采用的方式 |
| 前厅服务员\主管B | 三、住宿登记B3 | （一）为散客办理入住登记B3-1 | 1.识别客人有无预订2.填写（输入、打印）《入住登记表》，查验证件并核实内容3.根据不同客人的要求安排房间4.确认房价和付款方式5.完成入住登记手续6.建立相关的表格资料7.处理散客入住登记中常见的疑难问题※ | 1.散客办理入住登记的接待、登记方式及工作内容2.排房的顺序3.常用付款方式4.完成入住登记的相关手续5.相关表格的填写要求、内容，以及分送相关部门的规定6.饭店信用政策7.涉外接待礼仪8.心理学在前厅服务中的应用 | 亲切友好、耐心细致 |
| （二）为团队客人办理入住登记B3-2 | 1.做好团队抵店前的准备工作2.做好团队抵店时的接待工作 | 1.团队抵店前准备工作的内容和工作程序2.团队抵店时接待工作的内容和工作程序 |
| （三）显示和控制客房状况B3-3 | 1.正确显示和控制各种客房状况2.处理客人的换房要求3.查找和更正客房状况的差错4.分析未出租客房造成损失的原因※5.提供营业潜力方面的建议※ | 1.正确显示和控制客房状况的目的2.需要显示和控制的客房状况的种类3.换房服务工作程序4.查找和更正客房状况差错的方法5.影响客房状况的原因及分析方法 |  |
| （四）违约行为的处理※B3-4 | 1.处理客人声称已办了订房手续，但饭店无法找到其订房资料的情况2.处理客人抵店时（超过规定的保留时间）饭店为其保留的客房已出租给他人的情况3.处理客人已获得饭店书面确认或保证为其预订，但现在无法提供客房的情况 | 1.为客人做转店处理的注意事项2.各类客人违约时的处理方法3.饭店违约时国内法律法规常识及国际惯例的处理方法 |
| 四、问讯服务B4 | 1. 留言服务

B4-1 | l.处理访客留言2.处理住客留言 | 1.处理访客留言的服务程序2.处理住客留言的服务程序 |
| 1. 查询服务B4-2
 | 1.提供查询住店客人的有关情况2.提供询问尚未抵店或已离店客人的情况3.为有保密要求的住客做好保密工作 | 1.使用电话提供查询时的注意事项2.提供查询服务的原则3.提供查询尚未抵店或已离店4.客人情况的处理方法5.提供住客保密服务的程序 | 工作严谨、业务能力强、细心周到、体贴入微 |
| （三）邮递服务B4-3 | 1.做好进店邮件的接收、分类工作2.做好客人邮件的分发工作3.处理错投和“死信”4.提供邮件和包裹的转寄和外寄服务 | 1.客人邮件的处理程序2.错投和“死信”的处理方法3.邮寄服务操作程序 |  |
| （四）客人物品的转交服务B4-4 | 1.处理他人转交给住客的物品2.处理住客转交给他人的物品 | 处理转交物品的操作要求 |  |
| 1. 客人房卡的管理

B4-5 | 1.正确制作客人房卡2.做好客用钥匙的分发和回收工作3.了解客人钥匙的丢失原因，并做好住客房卡丢失后的工作 | 1.客人房卡的制作要求2.分发钥匙的注意事项3.保管、控制客用钥匙的重要性4.住客钥匙丢失后的处理方法5.饭店钥匙管理体系 |
| （六）提供旅游和交通信息B4-6 | 1.回答客人对交通信息的问讯2.回答客人对饭店所在地景点方面的问讯3.回答客人对饭店所在地主要康乐、购物、医疗等方面的问讯 | 1.国内、国际民航、铁路、长短途汽车、轮船的最新时刻表和票价，市内公交车的主要线路2.交通部门关于购票，退票，行李大小、重量的详细规定3.饭店所在地各主要景点的简介、地址、开放时间4.时差计算方法5.饭店所在地著名土特产、商品及风味餐馆简介6.常用紧急电话号码 |
| 五、行李服务B5 | （一）店外应接服务B5-1 | 1.代表饭店到机场、车站、码头迎接客人2.为客人安排去饭店的交通工具3.帮助客人提拿行李4.争取未预订客人入住本饭店5.向饭店提供贵宾到达及交通方面的信息6.为客人在沿途适当介绍景观及饭店简况 | 1.店外迎客的程序与要领2.沿途景观的简介内容3.饭店简况 |
| （二）门厅迎送服务B5-2 | 1.为散客提供迎送服务2.为团队客人提供迎送服务3.做好其他日常服务 | 1.散客迎送服务的程序及标准2.团体客人的迎送服务程序及标准3.其他日常服务的内容和要求 | 察言观色、眼勤手勤、有主动服务意识 |
| 1. 行李服务B5-3
 | 1.为散客提供行李服务2.为团体客人提供行李服务3.提供饭店内寻人服务4.及时、准确地递送邮件、报表5.提供出租自行车服务6.提供出租汽车的预约服务7.提供雨具和订票服务8.提供电梯服务9.为客人办理行李寄存服务10.处理破损、错送、丢失的行李11.随时为客人办理委托代办的服务※12.善于倾听客人的意见，能应变和处理各种事件※13.与相关服务行业建立工作关系※14.为VIP客人（贵宾）提供迎送服务※15.为残疾客人提供迎送服务※ | 1.散客行李服务的程序及要求2.团体客人行李服务的程序及要求3.寻人服务的程序及要求4.递送服务的注意事项5.提供自行车出租服务时的注意事项6.提供出租汽车预约服务的要求7.订票服务的程序及要求8.提供雨具服务的程序及要求9.提供电梯服务的程序及要求10.办理行李寄存服务的程序及要求11.交通部门有关行李破损、丢失的处理规定12.行李破损、错送、丢失的处理方法13.企业免责规定14.各服务性行业的有关规章15.国际礼仪规范 |
| 六、离店结账B6 | （一）处理客账，办理离店手续B6-1 | 1.为散客建立与核收客账2.为团队客人建立与核收客账3.做好客账的累计4.为住客办理离店结账手续5.做好夜间审计工作※ | 1.建立与核收散客客账的程序及要求2.建立与核收团体客人客账的程序及要求3.客账累计的方法4.办理离店结账手续的程序及要求5.使用现金、信用卡及转账支票的服务程序及要求6.夜间审计的目的和内容7.夜间审计的步骤 | 亲切友好、工作严谨 |
| （二）贵重物品的寄存与保管B6-2 | 1.提供贵重物品的寄存、保管服务 | 1.贵重物品寄存、保管服务的程序及要求2.贵重物品保管箱的使用方法 |
| （三）外币兑换B6-3 | 1.处理外币现钞的兑换2.处理旅行支票的兑换3.识别中国银行可兑换的外币现钞 | 1.可兑换的外币现钞的种类及兑换率2.外币兑换服务程序及要求3.旅行支票兑换服务程序及要求 |
| 七、公关与推销B7 | （一）把握客人特点B7-1 | 1.能用形象记忆法记住客人的姓名、特征2.自然地与客人沟通，了解客人的愿望与要求3.主动与客人沟通，判断客人的身份、地位 | 1.形象记忆法2.客我关系沟通技巧3.消除客人心理紧张的方法 | 诚恳友善、灵活应变、顾客至上 |
| （二）介绍产品B7-2 | 1.介绍饭店的服务设施、服务项目、营业点的营业时间2.介绍饭店客房的种类、设施、位置3.描述饭店各种类型客房的优点4.引导顾客的购买兴趣5.描述给予客人的便利条件6.正确引导客人购买 | 1.企业的服务设施、服务项目及营业时间2.各种类型客房的优点3.顾客消费需求常识 |
| （三）洽谈价格B7-3 | 1.报出各种类型客房的房价2.报出各服务项目的收费标准3.根据客人特点正确使用报价方法4.适时营造和谐的销售气氛5.判断客人的支付能力，使客人接受较高价格的客房 | 1.各服务项目的收费标准2.饭店客房商品的特点3.高码讨价法4.利益引诱法5.三明治式报价法6.影响客人购买行为的各种因素 |
| （四）展示产品B7-4 | 1.将饭店宣传册、广告宣传资料及图片按要求陈列、摆放好2.主动将饭店宣传册、广告宣传资料和图片展示给客人3.带客人实地参观，展现饭店优势4.陈列、布置饭店产品宣传册、广告宣传资料架、图片 | 1.饭店相关资料陈列、摆放要求2.产品介绍知识3.相关讲解知识及技巧室内装饰美学常识 |
| （五）促成交易B7-5 | 1.准确无误地确认客人最终的选择2.采用正面的说法称赞对方的选择3.揣摩客人心理，适时抓住成交机会4.在客人犹豫时多提建议5.掌握客人的购买决策过程，准确把握成交时机 | 1.适时成交的技巧2.客人购买行为常识3.客人购买决策过程常识 |
| 八、宾客关系B8 | （一）部门内的沟通、协凋B8-1 | 1.准确填写（或输入、打印）本岗位的各类报表，并分送到本部门各相关岗位2.做到前厅部内部信息渠道的畅通※3.制定前厅部内部需要沟通协调的内容及方式※ | 1.沟通协调的重要性及方法2.前厅部内部沟通、协调的内容3.沟通协调的程序4.沟通协调的方式5.沟通协调的原则 | 亲切友好、协作共赢 |
| （二）与客人的沟通、协调B8-2 | 1.主动征求客人意见，并做好记录2.妥善处理常见的客人投诉3.主动征求客人意见，并做好记录4.正确处理客人的疑难投诉5.定期对客人投诉意见进行统计、分析、归类6.针对客人反映的问题提出（采取）改进措施 | 1.处理客人投诉的原则2.处理客人投诉的程序3.投诉的类型4.处理涉及客人个人利益和影响面巨大的投诉的方法5.国际上和主要客源地常用的投诉处理方法6.主要客源地的风土人情习俗 | 灵活应变、顾全大局 |
| 九、沟通与协调 | （一）部门间的沟通、协调 | l.与客房部做好沟通协调2.与餐饮部做好沟通协调3.与营销部做好沟通协调4.与总经理室做好沟通协调5.与其他部门做好沟通协调6.制定前厅部与饭店其他各部门需要沟通协调的内容及方式 | 1.与客房部、餐饮部、营销部、总经理办公室及其他部门沟通协调的内容2.饭店其他各部门的运行规程 | 公正、任人唯贤、谦虚谨慎 |
| （二）英语服务 | 1.用英语了解和处理客人的订房要求※2.用英语与客人沟通，办理散客入住登记※3.用英语提供查询服务※4.用英语提供旅游交通、康乐、购物、医疗等方面的信息※5.用英语办理客人离店结账手续※ | 1.常用岗位英语2.专业接待英语 | 治学严谨、注重自我提升 |
| 十、管理与培训 | （一）制定工作职责 | 1.制定前厅部各岗位的工作职责2.检查、评估下属员工的工作表现 | 1.前厅部组织机构设计原则2.大、中、小型饭店前厅部的组织机构图3.前厅部各岗位的工作职责4.检查、评估员工工作表现的方法 | 公平公正、以身作则 |
| （二）业务指导 | 对前厅服务员进行业务指导及培训 | 业务培训知识 | 认真有效、责任感强 |
| 客房服务员\主管※C | 一、迎客准备C1 | 1. 了解客情

C1-1 | 1.掌握客人的基本情况2.了解客人的基本要求3.用计算机查询客房信息※4.按宾客的等级安排接待规格※ | 1.“七知”、“三了解”2.主要客源国的概况3.个性心理特点4.酒店信息管理系统的操作方法 | 细心周到、体贴入微、耐心亲切 |
| 1. 检查客房

C1-2 | 1.检查客房的清洁情况2.检查客房的电器与设备的运转情况3.检查客房用品的配备及摆放要求4.向客人正确介绍客房设备的各项性能5.布置各种类型的客房※ | 1.客房清洁程序及标准2.电器与设备操作知识3.客房用品配备及摆放标准4.报修程序5.客房类型及布置要求※ | 细心周到、富有责任心 |
| 1. 制定服务方案※

C1-3 | 1.正确制定人员计划及物品准备计划2.根据需要对各种用品的配置及摆放提出设计意见3.协调客房服务员工作 | l.楼层（或公共区域）设备的使用、保养知识2.成本控制基础知识3.工作定额标准 | 求真务实、与时俱进 |
| 二、应接服务C2 | 1. 迎候宾客

C2-1 | 1.做好个人仪表、仪容准备2.热情主动地接待宾客3.正确使用接待礼貌用语4.用英语介绍客房服务的内容 | 1.仪表、仪容常识2.语言运用基本知识3.英语基本接待用语4.普通话基础5.掌握常用的接待方法及技巧l.饭店常用接待用语2.中外礼仪、习俗常识 | 热情周到、乐于助人 |
| 三、对客服务C3 | 1. 清洁客房与卫生间

C3-1 | 1.做好清洁客房的准备工作2.检查客房设备是否完好3.按标准整理床铺，并除尘4.清洁卫生间并进行消毒5.进行茶具消毒6.按要求进行地毯吸尘7.按标准补充客房用品8.正确使用清洁设备9.发现初级客房服务员在工作中存在的问题，并给予指导※10.清洁贵宾房※ | 1.清洁工具、清洁剂的名称、作用和特性2.电器及清洁设备的使用保养常识3.家具保养常识4.“做床”标准及操作程序5.吸尘程序与地毯保养常识6.卫生间的清洁、消毒要点7.茶具消毒要点8.一次性用品管理常识9.用品摆放标准10.卫生防疫常识11.贵宾房清洁要求 | 细心周到、富有责任心 |
| 1. 清洁客房※

C3-2 | 1.制定清洁、整理客房的计划、程序和标准2.确保客房清洁的程序与标准的执行3.设计各类客房的布置方案4.制定客房清洁与检查的各种表格5.掌握客房清洁设备的性能与使用方法 | 1.各类型客房的标准和清洁程序2.常见地面、墙面材料的性能与保养方法 | 细心周到、富有责任心 |
| 1. 夜床服务

C3-3 | 1.按要求进行“夜床”整理2.按标准进行卫生间的清洁、摆放及整理3.按标准进行房间的清洁、摆放及整理 | 1.“夜床”的规格要求2.“夜间服务”程序及标准 | 细心周到、富有责任心 |
| 1. 楼层安全

C3-4 | 1.检查并发现客房内各种不安全因素2.能按规定做好钥匙管理3.做好客人的保密工作4.正确地使用手动灭火器5.当火灾发生时，能及时报警，并协助疏散客人6.按规定处理“DND”（请勿打扰）牌 | l.客房安全管理规定2.客房钥匙管理规章制度3.楼层消防安全4.“DND”处理程序及标准 | 严谨，有警觉意识 |
| 1. 提供迷你吧服务

C3-5 | 1.适时补充迷你吧商品2.正确核对“迷你吧消费单”3.核对迷你吧商品有效期及完整性 | 1.迷你吧商品补充规定2.迷你吧入账方式 | 细心、富有责任心、始终如一 |
| 1. 借用物品服务

C3-6 | 1.向客人介绍租借物品的使用方法2.向客人介绍租借物品的管理规定 | 1.出借物品的名称、用途、性能及出借程序2.赔偿规定 | 乐于助人、细心周到 |
| 1. 清洁楼层公共区域和进行计划卫生

C3-7 | l.实施计划卫生2.正确使用清洁剂3.定期对清洁设备进行保养 | 1.清洁设备的维护保养常识2.各类清洁剂的性能及使用方法3.“大清洁”计划的范围、内容及程序 | 细心周到、富有责任心 |
| 1. 特殊情况处理

C3--8 | 1.患病客人的处理2.死亡客人的处理3.醉酒客人的处理4.宾客丢失物品的处理等 | 1.应急处理程序及方法 | 冷静、同理心 |
| 1. 代办客人洗衣及擦鞋服务

C3-9 | 1.介绍洗衣服务项目、收费事项2.正确核对《洗衣单》3.根据客人需要提供擦鞋服务 | 1.《洗衣单》填写要求2.皮革保养常识 | 细心、敬业、乐于助人 |
| 1. 接待贵宾※

C3-10 | 1.根据贵宾的级别制定接待方案2.协调员工为贵宾服务3.独立处理贵宾接待中存在的问题，并采取相应的解决方法 | 1.对客服务的模式2.贵宾等级与服务共性的要求3.贵宾服务接待标准4.贵宾服务礼仪规范 | 热情周到、谦卑、彬彬有礼 |
| 四、送客服务C4 | 1. 善后工作

C4-1 | 1.客人离店后能对房内物品及时进行检查与清点2.正确处理设备及物品被损事项3.按规定处理客人遗留物品4.及时将查房情况通告相关部门 | 1.客人离店查房程序2.客人遗留物品处理程序及标准3.饭店对宾客损坏客房用品的赔偿规定 | 细心、正直 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 五、客房用品管理C5 | 1. 楼层库房的管理

C5-1 | 1.进行楼层库房物品的保管2.正确掌握客房的储备量3.正确使用登记表 | 1.一次性用品的名称与数量配备标准2.一次性用品的收发制度3.有关表格填写常识 | 细心、责任心 |
| 1. 控制客用品

C5-2 | 1.根据客房等级发放一次性用品2.根据饭店规定，计算客房每日、每月、每季客用品的使用量3.客房用品盘点 | 1.盘点知识 | 细心、责任心、实事求是 |
| 1. 布草管理

C5-3 | l.掌握楼层布草间的基本储存量2.进行布草的盘点工作3.根据使用情况，适时提出更换处理旧布草的意见※4.正确填写《报损单》※ | 1.布草质量的要素与规格2.楼层布草房管理基本要求3.楼层布草配备标准4.布草的收发制度 | 细心、责任心、实事求是 |
| 六、沟通与协调C6 | 1. 协调与其他部门的关系※

C6-1 | 1.正确协调与其他部门的关系2.妥善处理客人的疑难问题 | 1.部门间的协调原则2.各部门的运转程序3.客人疑难问题处理的方法 | 团队协作、友好互助 |
| 1. 协调与宾客的关系※

C6-2 |
| 七、客房管理C7 | 1. 客房用品管理※

C7-1 | 1.根据客房用品运转情况确定储存量2.及时提供客房用品申购要求3.检查客房用品的质量，保证客房标准 | 1.客用品成本与计算方法2.对一般客用品的品质要求3.星级饭店的客用品品质要求4.动态控制能力 | 严谨规范、细心、有责任心 |
| 1. 员工培训※

C7-2 | 1.承担专业理论培训2.承担专业技能培训 | 1.客房部员工业务培训知识 | 乐于助人、奉献精神 |

## 五、课程体系与教学进程安排（涉及课岗融合、课证融合）

（一）课程体系建设规划与建设思路

1.在课程体系建设规划中加强党的领导。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化课程思政。积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与专业理论课和技能培养的有机统一。结合酒店管理与数字化运营专业特点，创新思政课程教学模式。强化专业课教师立德树人意识，结合专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

2.加强基础课程与本专业的融通。英语课程结合专业加入国际文化和行业对客服务元素，提高学生的英语应用水平，强化学生的英语对客沟通技能。本专业职业素质课程与大学语文、礼仪、美育等基础课程相结合，加入相关的国学、中外文化、礼仪、美学鉴赏等元素，提高学生的文化素养。

3.通过深化校企合作，邀请行业资深高管和专家参与专业课程体系建设研讨和行业调研。结合对实习生和毕业生的调查问卷反馈，同类院校专家指导结合我专业学生学情和目前师资队伍现状，定期组织更新开发专业课程标准和教案。根据专业人才培养方案总体要求，制（修）订专业课程标准，明确课程目标，优化课程内容，规范教学过程，及时将新技术、新工艺、新规范纳入课程标准和教学内容。依据兴辽卓越专业群要求，本专业与旅游管理专业和空中乘务专业梳理专业群各专业课程之间的逻辑关系，构建“基础互通、中层融合、高层互选”的课程结构模式。要求专业任课教师准确把握课程教学要求，规范编写、严格执行教案，做好课程总体设计，按程序选用教材，合理运用各类教学资源，做好教学组织实施。

4.深化教师、教材、教法改革。建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，通过师资培训、企业顶岗实践和专家在线讲座不断优化教师教学能力。健全教材选用制度，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型行业对客服务案例。在本专业的教学中，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5.为了适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。推进信息技术与教学有机融合。加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。

6.结合酒店餐饮业一线服务人员：餐厅服务员、前厅接待、礼宾员、酒店餐饮业人力资源部文员、市场营销部文员、酒店餐饮业各部门领班、主管、中层管理者等岗位的技术和能力分析，以“岗位工作能力需求为导向、理论知识和岗位技能逐层递进”的方式构建人才培养模式框架，由学生综合素质模块、职业技能模块、职业素质模块、职业扩展模块等四个部分组成的以能力培养为核心，知识、能力、素质并重的新型课程体系。

7. 本专业用3年时间，完成课程体系的建设，用5年时间建设3门核心课达到国家精品课水平，通过校企合作，深入贯彻“教学做”一体化课程开发思路。不断加深与企业联系，将企业的先进管理经验和管理技术植入酒店管理专业的教学体系。

（二）课程结构与课程体系

1.基本素质课程

**基础素质课程体系建设如下表所示**

基本素质课程课设置与要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | **主要教学内容与要求** | **学时** |
| 1 | 思想道德修养与法律基础 | 是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育二门课程中的骨干和核心课程之一，是一门面向所有专业学生进行思想道德和法制教育的公共理论必修课。是《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》的先修课程。 | 以马克思主义为指导，以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，有效地开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法制观的教育，引导大学生树立高尚的理想情操，养成良好的道德素质，树立体现中华民族优秀传统和时代精神的价值标准和行为规范，使大学生成长为德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。 | 1. 大学生理想信念教育
2. 大学生道德教育
3. 大学生法制教育

主**要学习内容与要求**：了解高职教育的特点和意义，明了大学生活的特点，懂得如何适应大学生活并树立新的学习理念；了解我国道德建设现状及道德的主要功能，了解中国特色社会主义法律体系的内容及作用，明了法制与法治、道德与法律的区别。使大学生了解理想信念的含义、类别及其重要作用，树立科学的理想信念，懂得人生理想信念对大学生成长成才的重要意义。 | **45** |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育二门课程中的骨干和核心课程，是高等学校学生必修的基础教育课，是大学生思想政治教育的主渠道，是培养中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人的不可缺少的教育内容。 | 本课程的主要内容是围绕中国化的马克思主义这一教学主题，通过讲清毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系二大理论成果， 阐明中国特色的新民主主义革命道路、社会主义改造道路、社会主义现代化建设道路三条特色道路，通过马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的讲授，学生要能够系统掌握马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。 | 1毛泽东思想2邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、3习近平新时代中国特色社会主义思想。主**要学习内容与要求**：了解马克思主义中国化的过程及其主要成果；了解两大理论成果之间的关系；习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化最新理论成果。明确社会主义社会的总任务是实现中华民族伟大复兴的中国梦，以及我国当前社会主义社会基本矛盾的转化与社会发展的联系。充分理解五位一体总体布局、四个全面战略布局的关系与重大战略意义，增强道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。 | **60** |
| 3 | 形势与政策 | 是高校学生必修思想政治理论课程，是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地。 | 本课程主要是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，增强实现全面建成小康社会和社会主义现代化强国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。 | 本课程教学内容根据教育部社政司和和辽宁省教育厅下发的每学期《高校“形势与政策”教育教学要点》，主要围绕党和国家推出的重大战略决策和当下国际、国内形势的热点、焦点问题，并结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定，组织实施我校全校学生《形势与政策》课的教育教学工作。 | **16** |
| 4 | 中国传统文化 | 中华传统文化是一门公共限选课，旨在讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀历史传统，提高学校教育文化品位和学生人文素养。 | 通过本课程的学习，帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操；帮助他们理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，以便帮助他们掌握多种认识方法，这在影响他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯方面，有所裨益。 | 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。 并结合实际，观察生活、不断思考，将思考所得应用于实际生活当中。 | **42** |
| 5 | 党史 | 全面落实习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神和教育部办公厅《关于在思政课中加强以党史教育为重点的“四史”教育的通知》，遵循学生认知规律，设计以党史教育为重点的“四史”教育内容，开设《党史》这门公共基础课程。让学生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，增强高职学生听党话、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。 | 本课程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，教育引导学生弄清楚当今中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、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。1．知识目标使学生全面正确认识一百年来中国共产党团结带领人民进行革命、建设和改革的光辉历程，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策，增加学生的爱国主义责任感和使命感，不断提高学生的爱国主义和社会主义觉悟。2．能力目标中国革命历史是最好的营养剂，重温这部伟大历史能够受到党的初 心使命、性质宗旨、理想信念的生动教育，必须铭记光辉历史、传承红色基因，使广大青年学生在总结历 史经验、把握历史规律，增强开拓前进的勇气和力量。3．素质目标走得再远也不能忘记来时的路，党的历史是最生动、最有说服力的教科书。我们党历来重视党史学习教育，注重用党的奋斗历程和伟大成就鼓舞斗志、明确方向，用党的光荣传统和优良作风坚定信念、凝聚力量，用党的实践创造和历史经验启迪智慧、砥砺品格。 | 1．课程内容特点：由于《党史》课程的内容具有史论结合、夹叙夹议的特点，不同于传统课程有固定的教学内容体系，国家没有指定教材。2．课程内容要点：党的整个历史发展过程，主要是党的战略、策略的理论与实践，同时也包括中共的自身建设。研究的是中国共产党诞生的社会历史条件和外部因素以及党成立以后进行革命、斗争、建设国家的整个历史过程。充分利用超星慕课系统进行线上学习。

|  |  |
| --- | --- |
| 第一专题 | 中国共产党的创建和投身大革命的洪流 |
| 第二专题 | 掀起土地革命的风暴 |
| 第三专题 | 全民族抗日战争的中流砥柱 |
| 第四专题 | 夺取新民主主义革命的全国性胜利 |
| 第五专题 | 中华人民共和国的成立和社会主义制度的建立  |
| 第六专题 | 社会主义建设的探索和曲折发展 |
| 第七专题 | 伟大历史转折和中国特色社会主义的开创 |
| 第八专题 | 把中国特色社会主义全面推向21世纪 |
| 第九专题 | 在新的形势下坚持和发展中国特色社会主义 |
| 第十专题 | 中国特色社会主义进入新时代 |

 | **16** |
| 6 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 为深入贯彻落实习近平总书记在学校思想政治理论课教师座谈会上的重要讲话精神，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深化新时代学校思想政治理论课改革创新的若干意见》（中办发〔2019〕47号），结合辽宁省文件精神，全面开设本课程，根据我院实际，开设选修课程。 | 本课程要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，教育引导学生弄清楚当今中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、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。学生能够全面、准确地理解习近平新时代中国特色社会主义思想创立的社会历史条件；掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学理论体系，包括其核心要义、主要内容和理论特质；认识习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和重大意义；增强学生对习近平新时代中国特色社会主义思想的政治认同、思想认同和情感认同，坚定走中国特色社会主义道路的决心和信心。 | 本课程设为十一个专题。其中第一个专题是对习近平新时代中国特色社会主义思想的总体阐述，第二个专题重点阐明习近平新时代中国特色社会主义思想对历史方位的科学判断，第三个专题至第十一个专题对习近平新时代中国特色社会主义思想作出全面讲解。

|  |  |
| --- | --- |
| 第一专题 | 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 |
| 第二专题 | 中国梦与中国特色社会主义道路 |
| 第三专题 | 新时代中国特色社会主义发展动力与根本立场 |
| 第四专题 | 新时代中国特色社会主义经济建设思想 |
| 第五专题 | 习近平新时代中国特色社会主义政治思想 |
| 第六专题 | 习近平新时代中国特色社会主义文化思想 |
| 第七专题 | 习近平生态文明思想 |
| 第八专题 | 习近平强军思想 |
| 第九专题 | 习近平外交思想 |
| 第十专题 | 习近平新时代党的建设创新思想 |
| 第十一专题 | 习近平新时代“一国两制”的理论创新 |

 | **16** |
| 7 | 大学生心理健康教育 | 公共基本素质必修课，主要讲授心理健康基础知识，使学生掌握心理健康基础知识，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，重点是培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。 | 掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，使学生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。 | 1．心理健康的基础知识2．了解自我，发展自我 3．自我心理调适能力提升 4．心理健康教育活动 **主要学习内容与要求：**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，掌握正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够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。 | **42** |
| 8 | 职业生涯规划 | 公共必修课招生就业处开设《职业生涯规划》课程。才取线上形式授课。 | 通过本课程的学习，学生应当基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰的认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。不断的提升学生的自我认知能力、管理技能、生涯决策技能以及解决问题的技能和人际交往的技能。 | 通过本课程，了解职业生涯认知，自我资源盘点、决策与行动。通过对专业就业情况、职业发展特点的学习与了解，不断培养学生的职业素质能力，实现由高中角色到大学角色的顺利转变，最终作出一份属于自己的职业发展规划书。 | **16** |
| 9 | 创业基础 | 公共必修课 | 通过本课程的教学，培养学生拥有创新意识，领悟创新精髓，学会创新思维，使自己的创新能力有所突破，最终实现将创新思维的精髓延伸移入自身创业实践中。培养学生的创业意识和创业精神，在学生心目中埋下一颗创业种子。 | 本课程训练学生创新意识训练、发散思维训练、逆向思维训练、逻辑思维训练、聚合思维训练、管理创新思维训练、分析创新思维训练、沟通创新思维训练等训练，系统训练激发学生的创新思维能力。学生通过学习创业精神、创业者与创业团队、创业机会，参与创业实践，初步体会到创业的过程和乐趣，基本掌握创业的路径等。 | **42** |
| 10 | 就业指导 | 公共必修课 | 帮助大学生了解国家就业形势和政策，引导大学生充分认知自我，合理调整职业预期， 树立正确的择业观，增强就业竞争意识， 掌握求职择业的基本常识和技巧，把握大学生就业市场的特点。 | 了解大学生就业的现行政策及体系（国家和地方，行业和部门）；了解社会职业的基本知识；了解大学生求职择业的知识，包括求职中自我合法权益的维护。学会了解、筛选就业信息，做好就业前的简历制作、求职书等物质准备和心理准备；掌握一般的求职应聘、面试技巧；掌握一般的求职应聘、面试技巧。为顺利成为职业人奠定坚实的基础。 | **42** |
| 11 | 大学语文 | 公共基本素质课限选课，课程以中国文学史为脉络，选取了从中国古典文学到现当代文学的优秀作品，通过对作品内涵的分析，提升学生人文素养，培养学生的人文精神，激发学生文学兴趣，培养良好的阅读习惯。 | 了解中国文学的发展脉络及作家、作品的时代背景，文章的内蕴；掌握文学欣赏的基本方法。积累文化底蕴，奠定文化基础。养成良好的读书习惯和学习习惯。遵循学生的成长规律和职业需求，结合学科特点，以文化人，立德树人，引导学生深刻理解社会主义核心价值观，自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，着力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 1.课程概述、普通话概述2.诗经、楚辞3.先秦散文4.秦汉文、汉魏晋六朝文5.李白、杜甫6.中唐诗7.晚唐诗8.课程概述、应用文写作概述9.北宋词10.古代戏曲11.古代文言小说12.现代小说（上）13.现代小说（下）14.现代诗歌在学习任务书的引领下完成线上课程观看，记录慕课视频学习笔记，掌握相关作品的基本文学常识；在面授课程中深入分析作品内涵，进行人文精神培养。 | **60** |
| 12 | 体育与健康一、二、三、四 | 体育与健康课程是公共基本素质必修课，是以身体练习为主要手段，通过体育与健康课教学，使学生对体育与健康知识、技术、技能及体育教育和科学的体育锻炼方法有进一步的了解和掌握，达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目标的基础课程之一，它是学校教学课程体系的重要组成部分。 | 使学生了解体育运动的基本知识，学习体育的基本规则及运动形式，提高学生身体素质，增强体质，了解体育运动的基本技术、战术，使学生能够熟练地运用。 | 1.第一、二学期：以体能和体育基本知识为主的基础体育课2.第三、四学期：以篮球、排球、足球、乒乓球、健美操、羽毛球、形体和太极拳的理论与实践为主的选项课。要求：通过体育课的学习，使学生逐渐掌握和应用基本的体育知识和运动技能；培养运动的兴趣和爱好，享受运动的乐趣，形成坚持锻炼的习惯，不断增强体质；具有良好的心理品质，表现出人际交往的能力与合作精神，健全人格；提高对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，锤炼意志；提高与专业特点相适应的体育素养。 | **120** |
| 13 | 大学英语 | 《大学英语》公共基本素质限选课，是各专业行业英语学习的基础，也是培养学生跨文化、跨语言交际能力，提升学生人文素质和正确价值观和世界观的一门必修课或者限定选修课。 | 通过60学时的学习，使学生掌握必需的、实用的英语基础知识和基本技能。课程目标应以提升学生的英语语言综合应用能力、人文素养、国际意识、国际合作与交流能力为导向，以语言应用为目的, 以语言工具， 培养学生熟练、有效地运用英语进行日常、工作中的听说读写译活动，能借助字典处理英文文字资料，较好地进行涉外交流业务，为培养服务、管理等一线的高端技能型专门人才服务。 | 1.问候、感谢、拒绝、说再见的相关用语。2.指路、守时、文化差异等用语。3.谈论天气、体育运动、节假日等用语。4.邀请、电子邮件、电话用语、饮食、酒店服务用语。5.购物、旅游、应聘工作等用语。6.介绍、工作、建议等用语。7.6种基本时态以及动词词尾变化规则、两种语态的不同使用情景以及词尾变化规则。8.频率副词、介词，人称等基本语法项目。9.邀请函、假条、通知、简历、日程表、投诉信、电子邮件等相关应用文的格式、固定用语、结束语等内容。10.A、B级、四级真题题型、分值介绍、解题技巧、解题思路讲解、重点词汇等相关内容。1. 掌握2400-3000的词汇量，能够顺利掌握并运用工作生活中关于问候、指路、谈论天气等日常用语，并且能够运用这些常用语，完成沟通和交流；通过对词汇、词组、短句、长句、短对话、长对话到简单语篇的循序渐进地训练，使学生能听懂简单的对话和语篇，理解大意，完成沟通；能顺利阅读、翻译简单的一般性题材的文章，掌握中心大意，并能进行分析、推理、判断和领会作者的观点和态度，领会文章大意；掌握假条、邀请函、简历、通知等英语应用文写作的格式、常用句型，并能根据要求，完成应用文写作。
 | **60** |
| 14 | 礼仪 | 公共基本素质限选课。主要以“礼”文化为贯穿主线，日常社交和服务工作中涉及的礼仪基本规范为主要内容，使学生了解并熟练掌握社交礼仪和服务礼仪，从而体现学生良好的精神风貌。作为高职德育与美育的外显性课程，提升学生服务行业职业素养。 | 掌握服务过程中礼仪的基本原则和规范，并能够正确运用所学的礼仪知识，使学生掌握仪容仪表、身体姿态、社交礼仪的基本理论知识。从而进一步提高学生在生活中的礼仪素养。通过礼文化的灌输，使学生具备良好的意志品质和道德；通过实操训练提升高职学生的精神风貌，给人留下良好的第一印象。 | 第一学期：礼知识基础知识板块1.礼仪的概述2.仪容、服饰的礼节3.仪态基本知识点4.社交基础知识5.服务接待礼仪基础知识点第二学期（六周）：实训任务板块1.校园礼仪实训；2.面试礼仪实训；3.岗前体态1实训；4.服务接待礼仪1实训5.语言沟通礼仪实训6.综合实训主要学习内容与要求：了解中西方礼仪的差距、色彩在服饰中的搭配。从心态上理解礼的本质、特点；掌握日常环境、工作环境对发型、仪容、服饰搭配的要求；掌握标准的身姿要领；能够熟练运用职业性微笑和柔和的眼神与人打招呼；用正确的体态语表达自己的想法；掌握服务工作中的介绍顺序和语言、握手的顺序及姿势、交换名片的顺序、使用名片的注意事项。能够将礼仪行为规范能够融入生活，提升对礼仪的认知心态。 | **42** |
| 15 | 计算机应用基础 | 公共基本素质限选课 | 本课程以Windows 7及Microsoft Office 2010为平台，采用项目式教学模式，以项目和任务引领教学内容，强调理论与实践相结合，突出对学生基本技能、实际操作能力及职业能力的培养。 | 《计算机应用基础》是我院各个专业共同开设的公共基础课。本课程由6个项目构成，分别为认识计算机、操作系统应用、Word应用、Excel应用、PowerPoint应用和信息技术应用。通过完成6个项目中的任务，学生可以掌握计算机应用的基本技能：正确使用和维护计算机；管理计算机资源；能以Office办公软件为工具，熟练地将日常工作和生活的相关内容以电子文档、电子表格、演示文稿等形式清晰地表达出来，并能设计出丰富多彩的电子作品；同时具备支撑专业学习的能力，综合运用信息技术解决问题。 | 60 |
| 16 | 大学生安全教育 | 公共必修课，该课程是高校教育的重要组成部分，教育部已明确要求各级学校要高度重视学校和学生安全教育工作，它是维护高校的安全稳定，增强大学生安全防范意识，提高大学生安全防范能力，养成良好的安全习惯。掌握并应用与安全有关的各项知识技能，以培养具有较高安全文化素质和良好安全习惯的合格人才。 | 通过本课程的教学，使大学生掌握和了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，明晰安全问题所包含的基本内容。使大学生学习掌握安全防范技能，自我探索技能，掌握必要的自我防护与逃生技巧；培养以人身安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。 | 安全教育概述，国家安全网络反恐毒品安全 公共安全财产安全消防安全、交通安全等内容。**主要学习内容与要求：**使学生对基础安全知识的理解，对安全技能的掌握熟练程度，把这些知识内化到自己的知识体系中，牢固树立“安全第一”的思想观念，增强安全意识和安全责任感，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，构筑平安幸福的人生。  | **16** |
| 17 | 大学生健康教育 | 公共必修课，该课程是高校教育的重要组成部分，教育部已明确要求各级学校要高度重视大学生健康教育，本课程的定位是在人才培养目标上增进大学生自我保健意识，获得一定的医疗保健知识及现场急救操作技能，增强维护自身健康的自觉性，自觉选择健康的行为和生活方式，并具有提高自身和他人健康及预防疾病的能力，从而促进身心健康，提高健康素质。 | 通过本课程的教学，增进大学生自我保健意识，获得一定的医疗保健知识及现场急救操作技能，增强维护自身健康的自觉性，自觉选择健康的行为和生活方式，并具有提高自身和他人健康及预防疾病的能力，从而促进身心健康，提高健康素质。 | 《大学生健康教育》针对高校学生关注的健康问题，从使用的角度精选教学内容，深入浅出，重在普及、突出健康观念和健康意识教育，使大学生了解相关健康常识，掌握相关技能，具备基本的健素养。主要的学习内容与要求：新型冠状病毒肺炎、新型冠状病毒感染防护知识、健康生活方式、合理饮食、疾病预防、性与生殖健康、避孕知识、睡眠与健康、常见传染病、远离物质滥用、常见急救方法。要求学生对教学内容充分了解，对急救技能熟练掌握，把把这些知识内化到自己的知识体系中，构筑健康的人生。  | **16** |
| 18 | 军事理论与国防安全教育 | 军事课是普通高等学校学生的必修课程。军事课要以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。 | 普通高等学校通过军事课教学，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。 | 一、国防概述国防的内涵（1.1）、国防的职能与使命（上、中、下）二、国防法规国防法规于体系、公民的国防义务与权力三、国防建设国防体制、国防战略、国防成就、军民融合四、武装力量中国武装力量性质、宗旨、使命及武装力量构成、人民军队的发展历程五、国防动员国防动员内涵、国防动员主要内容及意义七、国家安全形势我国地缘环境基本概况、地缘安全、新形势下的国家安全、新兴领域的国家安全八、国际战略形势国际战略形势现状与发展趋势、世界主要国家军事力量及战略动向九、军事思想概述军事思想的内涵、发展历程以及地位作用十二、当代中国军事思想毛泽东军事思想、邓小平新时期军队建设思想、江泽民论国防和军队建设思想、胡锦涛关于国防和军队建设重要论述、习近平强军思想十四、新军事革命新军事革命的内涵、发展演变、主要内容领域的国家安全十六、信息化战争信息化战争的基本内涵、主要形态、特征、代表性战例、战争形态发展趋势十八、信息化作战平台 各国主要飞机、坦克、军舰等信息武器装备发展趋势、战例应用二十、信息化杀伤武器新概念、精确制导、核生化武器装备等武器装备发展趋势、战例应用 | **36** |
| 19 | 劳动教育 | 高校劳动教育是明确劳动科学体系、掌握劳动科学知识的阶段，必须以劳动教育课程化为基础。中共中央、国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》（以下简称《意见》）中明确提出：“普通高等学校要明确劳动教育主要依托课程，其中本科阶段不少于32 学时。”开设《新时代劳动教育理论与实践教程》通识课程是贯彻落实《意见》和教育部发部的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的积极实践。本课程以普及劳动科学知识、提高劳动科学素养为着眼点，把劳动科学发展和劳动实践需求两个维度相结合，针对当代大学生特点，从劳动品德涵养、劳动情怀培育、专业技能习得、创新创业激励、职业素养提升、劳动权益保护、劳动文化塑造、团队意识培养、未来劳动认知等多个维度出发，全面系统介绍劳动学科领域基本知识，旨在引导新时代大学生坚定树立马克思主义劳动观，真正懂得劳动创造价值、劳动关乎幸福人生的道理。 | 要系统、全面、准确地阐述劳动品德、劳动情怀、专业技能、创造性劳动、职业选择、劳动权益、劳动文化、集体劳动、未来劳动等的基础知识和最新成果，在理论的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂。 | 第一，正确认识劳动的现象和本质，深化对劳动内涵的理解与认识，懂得马克思主义劳动观的立场、观点和方法，深刻领会贯穿其中的辩证唯物主义和历史唯物主义世界观与方法论，让学生从理论到实践、从历史到未来，完整学习与未来职业发展密切相关的通用劳动科学知识。第二，本课程设置20课时劳动实践课程，在劳动实践中让学生进一步加深对所学知识的理解，让学生在实践中掌握一定劳动技能，提高动手能力，通过出力流汗，接受锻炼、磨练意志，感受劳动带来的收获乐趣，形成尊重劳动、热爱劳动、珍惜劳动成果的真挚情感。第三，要求学生进行一定的自学，并提倡学生广泛阅读参考书，使其更多地了解劳动科学知识及其在各方面的应用。提倡学生独立地结合实际问题进行思考和展开讨论。在此基础上，学会分析案例，解决实际问题，把劳动教育理论与实践的学习融入对经济社会活动的研究和认识之中，切实提高创造性劳动的能力。 | **30** |
| 20 | 美育 | 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针，坚持社会主义办学方向，以立德树人为根本，以社会主义核心价值观为引领，以提高学生审美和人文素养为目标，弘扬中华美育精神，以美育人、以美化人、以美培元，把美育纳入各院系人才培养全过程，开展面向人人的美育教育，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 在美育课程的学习实践中，通过学习艺术理论、鉴赏艺术作品、参加艺术体验等，树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位，提高人文素养；在艺术环境中，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，进一步强化美育育人功能。构建德智体美劳全面培养的教育体系。 | 1.艺术基础知识限定性选修课2.艺术审美体验限定性选修课3.艺术专项特长限定性选修课了解艺术美的形式；了解艺术发展历程与人类文化进程的关系；了解多种艺术门类之间的关系；掌握一至两种表达美的艺术形式；熟练掌握表达美的方式方法；帮助学生树立正确的审美观；通过艺术手法完善学生的人格修养，增强文化创新意识。 | **30** |

2.职业素质课程设计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | **主要教学内容与要求** | **学时** |
| 300511001-4 | ★酒店英语一、二、三、四（代替大学英语） | 专业核心课 | 本课程的主要目的是围绕酒店服务工作，教授一定的酒店专业的英语知识，重点训练和提高学生英语口语表达技能，使学生能在酒店服务工作中流利地交流，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、掌握相关专业术语及服务用语的英文表达方式，具备较突出的英语语言表达能力，并为学生进一步从事高星级酒店实践工作奠定良好的基础。 | 本课程涵盖了星级酒店的前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒吧服务、综合服务等酒店全部核心部门的服务环节，应用性较强。学生在掌握了专业知识和技能的同时，还具备了良好的职业道德，知法懂法，树立正确的酒店的职业观和价值观。 | 120 |
| 300511005-6 | ★酒店数字化营销一、二 | 专业核心课 | 本课程是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，围绕酒店的开业和营运，让学生能够根据企业经营的实际情况，恰当的运用市场营销手段，本课程从培养学生实践动手能力的角度出发，以企业营销企划工作岗位为基本依据，进行基于工作过程的课程设计。此课程的先修课程应包括《前厅客房服务与管理》、《饭店管理概论》，本课程的后续课程主要有《人力资源管理》、《餐饮服务与管理》等课程，所以本课程在整个课程体系当中处于承上启下的地位，为后续课程的学习奠定基础。 | 本课程主要内容包括：市场营销认知、市场调查、市场研究、市场消费者分析、市场STP、4P营销策略六个任务。对于提升学生职业素质、拓展职业视野，起到了不可替代的作用。 | 90 |
| 300511007-8 | ★餐饮管理与数字化运营一、二 | 专业核心课 | 使学生熟悉饭店餐饮部运转的基本程序与方法,掌握餐饮部的六大基本操作技能，为将来胜任餐饮服务及基层管理工作打下扎实的理论及操作基础。 | 通过本门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，树立良好的职业形象，具有良好的服务意识，具有较好的身体素质和较强的责任心及开拓创新精神。  | 120 |
| 300511009-11 | ★前厅客房服务与数字化运营一、二、三 | 专业核心课 | 课程建设的总体目标是以立德树人为根本任务，将思政元素融入课程内容，在知识传授中应注重主流价值观引领，以工作过程系统化为导向，重视培养学生的岗位和职业能力，重点培养学生的接待服务能力，使学生全面掌握房务部接待服务技能、技巧，初步具备前厅客房接待服务管理的能力，达到综合分析、解决房务部对客服务过程中常见问题的能力。在教学过程中，采用“学习领域→学习模块→学习项目→典型工作任务”的酒店房务部工作过程系统化的教学做一体化模式组织具体地教学活动，注重实践技能培养，让学生在教学做一体化课程教学过程中，学到所必需的知识与技能，达到学以致用、学有所乐的效果。通过本课程的学习使学生掌握酒店中客房卫生质量控制、前厅接待服务、设备用品管理中所必需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，从而使学生毕业后可以成为酒店房务部一线接待服务工作中的高技能应用型人才。 | 通过本课程的学习使学生掌握酒店中客房卫生质量控制、前厅接待服务、设备用品管理中所必需的专业理论知识和实际工作中所必需的操作技能，总学时60，理论课32学时，实践课28学时。教学重点为实践环节，如房务部对客服务技能、房间的清扫（做夜床、中式、西式铺床），实践环节中尽量引入创新的实训环节。难点是如果将教授的理论内容与实际紧密结合，提高自身的实践操作能力。 | 90 |

3.职业技能课程设计

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | **主要教学内容与要求** |
| 300511012 | 酒店收益管理 | 专业必修课 | 1.知识目标：学生全面掌握财务管理的基本理论、基本方法、基本内容和主要应用领域。2.职业技能目标：全面、系统地掌握了本课程的教学内容，提高学生的发现问题、分析问题和解决问题的能力。3.职业素质养成目标：具有较强综合分析能力和解决问题能力，综合素质较高" | 熟悉财务管理的基本理论；重点掌握酒店财务管理的目标；掌握复利现值和终值的含义及计算方法；掌握年金现值、年金终值的含义与计算方法；掌握资产的风险与收益的含义；掌握资产风险的衡量方法；熟悉现值系数、终值系数在计算资金时间价值中的运用。掌握酒店资金需求量的预测；熟悉酒店目标利润预测的各种方法；掌握酒店直接投资、普通股、留存收益等权益性筹资的方式；掌握酒店长期借款、债券等长期负债筹资的方式；掌握短期期借款、商业信用等短期负债筹资的方式；了解酒店筹资渠道与方式，筹资的基本原则；掌握个别资金成本、加权平均资金成本计算方法；掌握经营杠杆、财务杠杆的计算方法；熟悉酒店资本结构理论。重点掌握现金管理、应收账款管理、存货、固定资产管理；一般掌流动资产的概念、特点及其分类、对外投资管理；掌握成本费用控制重点掌握客房、餐饮收入；管理掌握营业收入稽核方法、利润管理；一般掌握价格、外汇收入管理 |
| 300522013 | 宴会设计 | 专业必修课 | 1.知识目标：通过学习使学生加深对酒店专业的认识，能掌握较为全面的宴会设计与管理的知识和基本理论，自觉提高自身的文化素养，同时使学生的知识结构更趋合理，也为从事餐饮服务与管理工作打下坚实的基础。2.职业技能目标：掌握酒店行业和社会餐饮企业的宴会基础理论和设计的知识，了解宴会的发展动态，具备行业服务能力和从业能力" | 本课程选取适用于酒店、餐饮企业岗位职责需求的课程内容，强化对基本理论和基本概念的阐述，包括对宴会业务认知、宴会部组织管理、宴会预订、宴会菜品设计、宴会酒水设计、宴会台型与环境设计、宴会台面设计、宴会服务流程设计与管理、宴会菜品生产与价格管理等内容，力求达到知识和技能与工作岗位相适应。 |
| 300522014 | 茶艺 | 专业必修课 | 1.知识目标：能按照行业规范熟练进行六大基本茶类(白茶、黄茶、绿茶、红茶、青茶、黑茶)及其再加工茶的冲泡；掌握茶艺服务的要领、标准、流程及礼仪要求；掌握技能鉴定所需的各种茶艺知识要点；具有自行设计茶席的基本能力，了解服务程序。2.职业技能目标：能熟练介绍茶具，针对不同茶品进行备具； 能熟记六大基本茶类的冲泡手法及流程；能具备一定管理茶楼能力 3.职业素质养成目标：学生通过规范、熟练操作茶艺服务的各项技能，使其具备吃苦耐劳、主动热情、认真周到的服务精神，为职业能力的发展奠定良好的基础。4.职业技能证书考核要求：熟记六大基本茶类的冲泡手法及流程、操作基本手法、茶具的使用 | 总学时30，讲授10学时，实验实训20学时。教学重点是使学生掌握常见茶类冲泡技艺、名茶茶艺表演程式，难点是使学生具有自行设计茶事服务的能力，可以品鉴15种以上茶叶的优劣。《茶艺》课程的教学组织安排，以充分发挥老师的主导作用与学生的主体作用为宗旨，积极引导学生自主学习能力，使学生进行主动型学习、研究型学习，从中学会学习、掌握技能。 |
| 300522015 | 酒店商务沟通 | 专业必修课 | 1.知识能力目标掌握常见的应用文种的概念和特点，识记写作格式和写作要求。培养学生的语言素质水平。了解并掌握各种提高表述与交流能力的方法与技巧。2．职业技能目标提升学习自主性、思维创造性、技能实用性等综合技能。能根据实际情况和具体任务进行判断，选择正确有效的语言或文字沟通形式，独立自主的应对和解决实际情况和问题。3．职业素质目标培养学生认真、规范的思考习惯和行为规范，引导学生树立正确的价值观，严谨周密的工作作风和态度。通过小组任务培养学生协同合作、和谐共进的团队意识和职业精神。 | 教学内容包括日常实际和工作实践中常见常用的语言沟通和书面写作。如校园文书、社交文书、宣传文书、事务文书；普通话训练、演讲训练、沟通训练、职业交流等多个方面，涵盖了学生在校学习阶段和就业以后所需要掌握的各类需求。通过理论知识、要点的讲授，和大量的实践训练，使学生掌握必备的应用写作基本能力和与人正向、积极交流沟通的技巧。 |
| 300522032 | 果盘制作 | 专业必修课 | 果盘制作课程目标：1、知识目标：能设计对客服务流程，能较熟练完成开吧前的准备、迎宾、点酒水、巡台、结帐、送客等对客服务流程;2、职业技能目标： 能熟练进行简单水果切雕的装饰和简易水果拼盘造型；3、职业素质养成目标：学生通过规范、熟练操作大堂吧服务与管理的各项技能，使其具备吃苦耐劳、主动热情、认真周到的服务精神，为职业能力的发展奠定良好的基础。 | 掌握水果的类型与结构特点；掌握果盘的制作规则 能熟练运用不同方法制作果盘能识别各类器具、制作用具；能较熟练点果盘对客服务流程；能利用现存材料，根据客人要求自创一款果盘 |

4.职业拓展课程设计

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | **主要教学内容与要求** |
| 300022005 | 酒店管理 | 专业群共享课 | 本课程主要介绍管理的基本概念、基本原理和基本方法。结合西方管理理论的产生和发展，联系中国管理思想和实践，了解现代管理理论和实践发展的新趋势。通过本课程的学习，使学生明确管理的各项职能、管理的任务、程序和方法，树立科学的管理思想。掌握管理的基本理论，科学的管理程序和方法，从而提高分析问题与解决问题的能力，形成基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。 | 总学时30，讲授15学时，实训13学时，考核2学时。《管理学基础》课程教学强调理论与实践并重，既要培养学生的理论思考能力，又要培养学生的实际动手能力。根据就业市场对于酒店专业应用型高技能岗位人才的基本技能和知识能力的要求，结合职业岗位群的特征，将传统的以知识为主线构建的学科型课程模式，转变为以能力为主线、以任务引领知识、以生产过程组织教学的职业课程模式。按工作过程组织教学，将工作任务设计成“学习项目”，采用项目化教学，按项目的不同采用任务驱动、项目导向等教学模式。 |
| 300022006 | 领班与主管实务 | 专业群共享课 | 该课程的目标职业岗位为未来的酒店营业部门主管和领班，就行业状况而言，酒店行业内任何岗位都必须从基层员工做起，该课程的主要任务是培养学生从员工提升为一线管理人员的潜力，为其职业生涯长远规划奠定基础。   | 本课程的教学，力求使学生掌握酒店初级管理的基本原理，对管理角色有正确的认识、具备对客对员工对上级的有效沟通技巧、能建设和谐团队、具备员工管理、培训和考核等技能，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神，培养学生良好的实践能力。同时酒店一线管理的能力结构不同于中高层管理者，初级管理不仅需要实践操作能力而且还需要良好的人际关系能力和管理能力。因此，本课程还设计了人际关系能力与管理能力培养方面的内容，人际关系能力包括有效沟通、团队建设、营造和谐的工作氛围；管理能力则采用工作过程导向教学，侧重于督导前厅、客房、餐饮服务质量管理以及员工管理。 |
| 300022007 | 咖啡与鸡尾酒调制 | 专业群共享课 | 通过学习，使学生了解咖啡豆的种类、研磨和烘焙方法以及咖啡器具的使用和保养，初步掌握各种咖啡的调制方法，具有初步的咖啡调饮能力。在学习过程中，通过各种先进和实践的教学手段和方法，训练学生的动手能力和实际解决问题的能力，使学生在学了这门课程以后可以掌握初、中级咖啡师技能并直接到咖啡厅上岗。 | "（1）了解咖啡豆的相关理论知识。（2）掌握评价咖啡豆质量的标准。（3）能够独立完成咖啡豆的研磨（4）了解咖啡的烘焙技巧。（5）认识各种咖啡器具（各类咖啡机、咖啡壶、滴滤机等）（6）能熟练使用各种咖啡器具（7）能对咖啡器具进行安全清洗和保养（8）认识世界上知名品牌的咖啡器具（9）能通过各种媒体资源查找所需信息，并进行基础的创作；（10）能根据具体问题、具体情况采取灵活的解决办法；（11）能创新表演方法、手段，与时俱进，具有创新思维；（12）培养学生具备查阅信息、收集信息的能力；" |
| 300022008 | 人力资源管理 | 专业群共享课 | 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。 | "1、掌握酒店人力资源管理的过程及主要内容，了解我国酒店HRM现状；2、明确人力资源需求预测和供给预测的流程和预测方法；3、正确理解工作分析的作用、意义和工作说明书的编写格式及应用；4、熟悉招聘流程，掌握面试方法与技巧；5、了解绩效考评信息管理；6、了解酒店薪酬管理，掌握薪酬体系的设计；7、系统阐述酒店员工培训的特点和原则说明如何进行培训效果评估；8、了解酒店劳动争议的处理程序。" |

5.课程总体结构及学分要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **课 程 类 别** | **实践学时** | **学 时** | **学 分** |
| 基本素质课程 | 289 | 807 | 50 |
| 职业素质课程 | 414 | 810 | 54 |
| 职业技能课程（含暑期工学结合社会实践） | 865 | 880 | 47 |
| 职业拓展课程 | 36 | 90 | 6 |
| 集中实践课程 | 24 |  | 5 |
| 合 计 | 1628 | 2587 | 157 |
| 课外素质教育活动(可按相关文件置换学分) | 人文与专业素质类讲座、活动 |  |  | 至少完成3学分 |
| 实践创新类活动 |  |  | 至少完成2学分 |
| 素质拓展训练 |  |  | 至少完成1学分 |
| 技能素质类考证 |  |  | 4学分 |
| **备 注** | 实践学时占总学时比例62.9% |

6.教学进程

附表4：专业教学计划与教学进程表（详见附件）

（三）核心课程介绍

1．餐饮管理与数字化运营（120学时、8学分）

本课程是酒店管理与数字化运营专业的核心课程，其功能主要是通过“任务驱动”的教学，使学生能够掌握酒店餐饮服务的基本技能、岗位要求及相关管理方法，并循序递进地增强餐饮经营、管理能力和解决实际问题的能力，为今后在酒店餐饮部从事领班、主管工作打好基础。课程以以餐饮企业的基本作业程序为依据。加入数字化运行模式的构建，将这些大量的、重复性的、消耗人力的工作通过数字化的方式解放。以本专业学生的就业为导向,根据行业专家对酒店及餐饮企业餐厅及厨房所涵盖的管理岗位群的工作任务和能力分析，确定本课程的工作任务和课程内容。

2．酒店数字化营销（90学时、6学分）

本课程是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，围绕酒店的开业和营运，让学生能够根据企业经营的实际情况，恰当的运用市场营销手段，本课程从培养学生实践动手能力的角度出发，以企业营销企划工作岗位为基本依据，进行基于工作过程的课程设计。因此，本课程主要内容包括：市场营销认知、市场调查、市场研究、市场消费者分析、市场STP、4P营销策略六个任务。对于提升学生职业素质、拓展职业视野，起到了不可替代的作用。此课程的先修课程应包括《前厅客房服务与管理》、《饭店管理概论》，本课程的后续课程主要有《人力资源管理》、《餐饮服务与管理》等课程，所以本课程在整个课程体系当中处于承上启下的地位，为后续课程的学习奠定基础。

3．前厅客房服务与数字化运营（90学时、6学分）

本课程是高等职业院校酒店管理与数字化运营专业的核心课程。本门课程涵盖酒店前厅服务和酒店客房服务两部分内容，其中酒店前厅服务包括预订服务、前台接待服务、礼宾服务、问询服务、商务中心服务、总机服务、收银服务等内容，酒店客房服务对客房部服务与管理的初步认识、客房清洁保养、对客服务与管理、公共区域的清洁与保养、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理等七个项目。本课程设置的主要目的在于培养本专业高职学生酒店前厅客房各服务岗位的服务技能，了解酒店前厅客房基层管理岗位的管理知识。

4．酒店英语（120学时、8学分）

本课程从教学目标、内容、方法等基本环节保证了英语教学的工具性、人文性和教育性，特别注重引导学生把英语作为工具和技能，培养用英语进行口头和书面交流的能力；同时，在语言学习和运用的过程中提高人文素养。在教学中，可以根据行业背景和学生的特点，结合酒店专业的需求，致力探讨工学结合的方法。为了达到学以致用的目的，在教学中采用情景教学的方法，创设接近生活的真实语言环境，帮助学生了解与专业相关的词汇与对话内容，逼真地再现对话情境，使学生有身临其境的感觉，激发学生内在的表达欲望，从而积极地参与课堂活动，加深对酒店专业词汇与场景的的理解，提升驾驭语言的能力，夯实就业基础。

（四）职业资格证书和“1+X”证书

**1.参照国际、国内相关职业标准，实行“双证书”制度**

按照我国《劳动法》和《行业准入制度》规定，酒店服务类岗位上岗必须具有“岗位资格证”，同时，岗位能力需求通过职业技能证书或资格证书来印证，鉴于此，我专业实施“双证书”制度。

高职教育是面向就业的教育，实施“双证书”教育制度是高职高专的必然选择，实施“双证书”教育制度是促进以职业人教育为核心的高职导向式人才培养教学改革的动力。

**2.要根据与专业相关的国际、国内职业标准，设计和开发课程**

要根据不同岗位的职业标准要求，设计和开发课程。

**3.要将与专业相关的职业资格标准、考试内容融入到专业课程教学之中**

现已经将中国餐饮业职业经理人、餐厅服务员、客房服务员、插花员、茶艺师、调酒师等职业资格标准融入到专业课程的教学之中。

**4.使学生在毕业之前至少拿到一个与所学专业相关的职业资格证书**

酒店管理与数字化运营专业的学生在毕业之前至少能获得中国餐饮业职业经理人（中级）、茶艺（四级）的职业资格证书。

（五）考试考核与毕业要求

1．考试考核

按照课程类型的不同，采用不同的考核与认证方法。职业核心能力课程和专业基本技能课程由校内教师考核；单列实习实训由校内外指导教师共同考核，以按照课程类型的不同，采用不同的考核与认证方法。职业核心能力课程和专业基本技能课程由校内教师考核；单列实习实训由校内外指导教师共同考核，以分者不予合格，必修课必须重修。顶岗实习毕业生实习成绩不合格必须重修。

2.毕业要求

学生必须达到下列要求，方可毕业：

1．修满157学分，且所有必修课程考核必须合格，职业拓展课程学分达8学分。此外还需参加课外素质教育活动，并修满10个课外素质教育学分。

2．完成各实践性教学环节的学习，成绩合格。

3．必须获得本专业教学计划规定的技能等级证书。

4．完成毕业论文（以调研报告形式完成），并通过毕业答辩（随机选答）。

（六）教学实施建议

1. 强化师资

引进具有高学历、多技能教师加入教学团队，建立专业教师到企业生产一线实践的制度，教师除应具有较高理论水平外,还要有较强的动手操作能力。因此，在增强教师素质上，提倡教学和实践相结合，要求专业教师具备“双师”素质。为此，为培养真正的酒店专业“双师型”教师，鼓励支持青年教师下到企业实践，完成临时性转岗，助力教学。

2. 完善辅助教学措施

教育E时代下，对教学技术和教学手段的应用也应该加强，辅助教学软件和实训条件都应该建立和完善。教学改革势在必行。

3.建立多样化立体考核体系

对教学的考核要建立多维度、立体化的考核体系，考核主体包括教师、学院、用人单位、学生和家长，考核方法涵盖课程考核、过程考核、教学效果考核、师生互评等方式。

# 第三部分 附件及附表

# 附件

### 酒店管理与数字化运营专业人才规格手册

1. **酒店管理与数字化运营专业基础素质课程体系**

## 附表

### 1．专业教学活动计划表

### 2．各类课程学时学分分配表

### 3．实践教学计划表

### 4．专业教学计划与教学进程表

### 5．素质教育活动学分分配表

附表1 ：教学活动计划表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **教学周** | **第一学年** | **第二学年** | **第三学年** |
| **内 容** | **时间** | **内 容** | **时间** | **内 容** | **时间** |
| 第一学期 | 1 | 入学教育、军训 | 2周 | 基本教学 | 4周 | 毕业实践顶岗实习 | 20周 |
| 2 |
| 3 |  基本教学 | 2周 |
| 4 |
| 5 | 中秋节、运动会、国庆节 | 2周 | 中秋节、运动会、国庆节、艺术教育 | 2周 |
| 6 |
| 7 | 基本教学 | 13周 | 基本教学 | 11周 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 | 考试综合实训 | 3周 |
| 19 |
| 20 | 艺术教育、考试 | 1周 |
| 21-26 | 寒假 | 6周 | 寒假 | 6周 |
| 第二学期 | 27 | 基本教学 | 15周 | 基本教学 | 15周 | 毕业实践顶岗实习实习报告 | 15周 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |
| 31 |
| 32 |
| 33 |
| 34 |
| 35 |
| 36 |
| 37 |
| 38 |
| 39 |
| 40 |
| 41 |
| 42 | 艺术教育 | 1周 | 艺术教育 | 1周 |
| 43 | 考试 | 1周 | 考试 | 1周 |  |  |
| 44 | 劳动周 | 1周 | 综合实训 | 2周 |
| 45 | 综合实训 | 2周 |
| 46 | 推荐实习 | 1周 |
| 47-52 | 暑 期 | 6周 | 暑假 | 6周 |
| 合 计 |  | 52周 |  | 52周 |  | 35周 |

附表2：各类课程学时学分分配表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 别 | 学 时 | 学 分 |
| 总计 | 实践 | 实践比例 | 学分 | 比例 |
| 课堂教学 | 基本素质 | 必修、选修 | 807 | 289 | 35.8%  | 50 | 31.8% |
| 职业素质 | 必修、选修 | 810 | 414 | 51.1% | 54 | 34.4%  |
| 职业技能 | 必修 | 880 | 865 | 98.3%  | 47 | 29.9%  |
| 职业拓展 | 选修 | 90 | 36 | 40%  | 6 | 3.8%  |
| 学时、学分小计 | 2587  | 1628  | 62.9%  | 157  | 100% |
| 集中实践 | 公共实践 | 入学教育、军训 | 3W | 3W | 100% | 3 | 6.5% |
| 综合实训 | 专项实训一 | 60 | 60 | 100% | 3 | 6.5% |
| 专项实训二 | 60 | 60 | 100% | 3 | 6.5% |
| 专项实训三 | 60 | 60 | 100% | 3 | 6.5% |
| 劳动教育 | 劳动教育 | 30 | 14 | 46.7% | 2 | 4.3% |
| 顶岗实习 | 毕业实践 | 640 | 640 | 100% | 32 | 69.6% |
| 学时、学分小计 | 850 | 834 | 98.1% | 46 | 100% |
| 学时、学分合计 | 2587  | 1628  | 62.9%  | 157  | 100% |

附表3：实践教学计划表

**酒店管理与数字化运营专业实践教学计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **实 践****类 别** | **课程代码** | **课程名称** | **周数** | **学分** | **第一学年** | **第 二 学年** | **第 三学年** | **备注** |
| **第一学期** | **第二学期** | **暑期** | **第三学期** | **第四学期** | **第五学期** | **第****六****学****期** |
| 公共实践 | 999110043 | 入学教育 | 1 | 1 | **1W** |  |  |  |  |  |  |  |
| 300522016 | 军训 | 2 | 2 | 2**w** |  |  |  |  |  |  |  |
| 集中实践 | 综合实训 | 专项实训一 | 3 | 3 |  | 3W |  |  |  |  |  |  |
| 专项实训二 | 3 | 3 |  |  |  | 3W |  |  |  |  |
| 专项实训三 | 3 | 3 |  |  |  |  | 3W |  |  |  |
| 劳动教育 | 100011026 | 劳动教育 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 毕业实践 | 300522017 | 毕业实践 | 16 | 16 |  |  |  |  |  |  | 16W |  |
| **合 计** |  | 30 | 3W | 3W |  | 3W | 3W |  | 16W |  |

附表4：**教学计划与教学进程表**

**酒店管理与数字化运营专业教学计划与教学进程表**

| **课程类别** | **序号** | **课程代码** | **课程名称** | **学分** | **总学时** | **学时分配** | **各学期周学时分配** | **考核** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **理论** | **实践** | **第一学年** | **第二学年** | **第三学年** | **考试** | **考查** |
| **第1学期** | **第2学期** | **第3学期** | **第4学期** | **第5学期** | **第6学期** |
| **课程教学** | **军训和入学教育** | **复习考试** | **课程教学** | **综合实践** | **复习考试** | **课程教学** | **综合实践** | **复习考试** | **课程教学** | **综合实践** | **复习考试** | **认知实习** | **跟岗实习** | **顶岗实习** |
| **15W** | **3W** | **2W** | **15W** | **3W** | **2W** | **15W** | **3W** | **2W** | **15W** | **3W** | **2W** |  |  |  |
| 基本素质 | 1 | 100011042 | 思想道德与法治 | 3 | 45 | 30 | 15 | 2+15H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 2 | 100011034 | 形势与政策 | 1 | 16 | 16 | 0 | 4H |  |  | 4H |  |  | 4H |  |  | 4H |  |  |  |  |  |  | \* |
| 3 | 100011011 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 30 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 4 | 100011010 | 大学生心理健康教育 | 2 | 42 | 30 | 12 | 2+12H商艺 |  |  | 2+12H 烹旅 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 5 | 100011032 | 职业生涯规划 | 1 | 16 | 16 |  | 16H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 6 | 100011023 | 创业基础 | 2 | 42 | 30 | 12 |  |  |  |  |  |  | 2+12H商艺 |  |  | 2+12H 烹旅 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 7 | 100011035 | 大学生就业指导 | 2 | 42 | 30 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2+12H烹旅艺商 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 8 | 100011024/27 | 健康教育一、二 | 1 | 16 | 16 | 0 | 8H |  |  | 8H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 9 | 100011025/33 | 安全教育一、二 | 1 | 16 | 16 | 0 | 8H |  |  | 8H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 10 | 105211001/02/03/11 | 体育与健康一、二、三、四 | 8 | 120 | 16 | 104 | 2 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 11 | 100011031 | 军事理论与国防安全教育 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2+6H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 12 | 100011036/37/38 | 劳动教育一、二、三 | 3 | 30 | 16 | 14 | 30H商旅  |  |  | 30H烹艺 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 13 | 多选一 | 美育 | 2 | 30 | 10 | 20 | 第2、3、4  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 14 | 100011029 | 党史 | 1 | 16 | 16 |  | 16H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 15 | 100011030 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 48 | 48 |  |  |  |  | 3+3H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 16 | 100011013 | 中国传统文化（限选） | 2 | 42 | 30 | 12 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 17 | 105111004 | 大学语文 | 2 | 30 | 30 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 18 | 105111005 | 沟通与写作 | 2 | 30 | 21 | 9 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 19 | 105311001 | 经济数学（限选） | 4 | 60 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 20 | 105411001/2 | 大学英语一、二（专业英语）（未选） | 8 | 120 | 60 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 21 | 105711006 | 礼仪（专业礼仪） | 2 | 30 | 18 | 12 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 22 | 105511001 | 计算机应用基础（限选） | 4 | 60 | 30 | 30 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
|  | **一二学期每学期各选6学分** |  | **12** | **192** | **129** | **63** | **6** |  |  | **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 23 | 多选四 | 公共任选课一 | 4 | 60 | 60 | 0 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **小 计** | **50** | **797** | **539** | **258** | **16+103H** |  |  | **17+35H** |  |  | **2+4H** |  |  | **6+28H** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 专业核心课 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业素质 | 24 | 300511001-4 | ★酒店英语一、二、三、四（代替大学英语） | 8 | 120 | 36 | 84 | 2 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 25 | 300511005-6 | ★酒店数字化营销一、二 | 6 | 90 | 60 | 30 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 26 | 300511007-8 | ★餐饮管理与数字化运营一、二 | 8 | 120 | 60 | 60 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 27 | 300511009-11 | ★前厅客房服务与数字化运营一、二、三 | 6 | 90 | 30 | 60 | 2 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
|  | 专业基础课 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | 300511012 | 酒店收益管理 | 2 | 30 | 24 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 29 | 300522013 | 宴会设计 | 2 | 30 | 16 | 14 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 30 | 300522014 | 茶艺 | 2 | 30 | 12 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 31 | 300522015 | 酒店商务沟通 | 2 | 30 | 12 | 18 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 32 | 300522032 | 果盘制作 | 2 | 30 | 8 | 22 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
|  | 专业群共享课 | 每学期任选4学时 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | 300022001 | 中国旅游资源文化 | 4 | 60 | 50 | 10 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 34 | 300022002 | 旅游电子商务 | 4 | 60 | 40 | 20 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 35 | 300022003 | 旅游目的地文化概况 | 4 | 60 | 52 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 36 | 300022004 | 地方旅游文化知识 | 4 | 60 | 40 | 20 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 37 | 300022005 | 酒店管理 | 4 | 60 | 40 | 20 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 38 | 300022006 | 领班与主管实务  | 4 | 60 | 40 | 20 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 39 | 300022007 | 咖啡与鸡尾酒调制 | 4 | 60 | 30 | 30 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 40 | 300022008 | 人力资源管理 | 4 | 60 | 48 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 41 | 300022009 | 民航商务英语 | 8 | 120 | 56 | 64 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 42 | 3000220010 | 服务礼仪 | 4 | 60 | 24 | 36 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 43 | 3000220011 | 市场营销 | 4 | 60 | 42 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  | \* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | **54** | **810** | **410** | **400** | **12** |  |  | **12** |  |  | **20** |  |  | **14** |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业技能 | 44 | 400122028 | 专项实训一 | 3 | 75 |  | 75 |  |  |  |  | 3w |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 45 | 400122029 | 专项实训二 | 3 | 75 |  | 75 |  |  |  |  |  |  |  | 3w |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 46 | 400122030 | 专项实训三 | 3 | 75 |  | 75 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3w |  |  |  |  |  |  |
| 47 | 100411101 | 顶岗实习 | 32 | 640 |  | 640 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16w |  | 16w |  |  |
| 48 | 999110043 | 入学教育 | 1 |  |  |  |  | 1w |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 49 | 100011022 | 军训 | 2 |  |  |  |  | 2w |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | **44** | **865** | **0** | **865** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业拓展 | 50 | 400122052 | 专业任选课 | 2 | 30 | 10 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 51 | 400122053 | 专业任选课 | 2 | 30 | 10 | 20 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 52 | 400122054 | 专业任选课 | 2 | 30 | 12 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 53 | 400122055 | 专业任选课 | 2 | 30 | 10 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 54 | 400122056 | 专业任选课 | 2 | 30 | 10 | 20 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 55 | 400122057 | 专业任选课 | 2 | 30 | 12 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |  |
|  | **小计** | **6** | **90** | **32** | **58** | 0 |  |  | **0** |  |  | **2** |  |  | **4** |  |  |  |  |  |  |  |
| **合 计** | **教学周学时** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 理实比1:1.61 |
|  | **理论学时/实践学时** |  |  |  |  | 24 | 27 | 24 | 24 |  |  |
|  | **总学时/总学分** | 154 | 2562 | 981 | 1581 |  |  |  |  |  |  |

**附表5 ：素质教育活动学分分配表**

**酒店管理与数字化运营专业素质教育活动学分分配表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类 别** | **项 目** | **学 分** | **备 注** |
| 人文与专业素质讲座和活动 | 院组织的人文素质讲座 | 1学分∕2次 | 本类至少要求3学分，最多计5学分 |
| 系组织的专业素质讲座 | 1学分∕2次 |
| 校园科技文化艺术活动 | 1学分∕1次 |
| 学生社团活动 | 1学分∕1个 |
| 实践创新 | 暑期“三下乡”活动 | 2学分∕次 | 本类至少要求2学分，最多计4学分 |
| 志愿者活动 | 院级2学分∕次以上4学分∕次 |
| 大学生实践创新项目 | 院级2学分∕个以上4学分∕次 |
| 科技、文化、技能、创新等比赛获奖 | 院级1学分∕次以上2-4学分∕次 |
| 发表论文、获得专利 | 院级2学分∕篇（个）以上4学分∕篇（个） |
| 素质技能考证 | 英语A、B级 | 2-4学分 | 本类没有最低学分要求，取得该类学分可以与其他类学分互换 |
| 英语四六级 | 5-10学分 |
| 职业资格（技能）证书 | 2学分∕证 |
| 素质拓展训练 | 学院素质拓展项目 | 2学分 | 符合身体条件的学生，该学分为必须取得学分 |
| “品读百书”素质教育 | 4学分 | 该学分为必须取得学分 |

第四部分补充内容

1. 教学资源建设

1.教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教

材应体现本行业的新技术、新规范、新标准。

2. 图书文献配备基本要求

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。专业类图书文献主要包括：

酒店企业管理手册、住宿及餐饮业管理的专业图书、文献资料以及专业领域的优秀期刊等。及时配

置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理、新服务等相关的图书文献。

3. 数字教学资源配置基本要求

校企共建、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、酒店信息管理软 件、远程教学软件、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

1. 教学团队

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

**1.队伍结构**

学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1,“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于60%,高级职称专任教师的比例不低于20%,专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构、 能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业教研机制。

**2.专任教师**

具有高校教师资格；具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历，适当引入信息技术、 财务管理等专业背景教师，推进教师团队专业结构改革；具有本专业理论和实践能力；能够落实课 程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

**3.专业带头人**

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外住

宿业及餐饮业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

**4.兼职教师**

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工 作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、 实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实

施办法。

1. 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实训实习基

地 。

1. 基本教学设施

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。 一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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.实训(实验)教学设施

实验、实训场所应符合《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准》的条件要求，实验、实训设施(含虚拟仿真实训场景等)先进，实验、实训指导教师确定，能够满足 开展酒店线上与线下接待服务、酒店数字化运营、饮品制作等实验、实训活动的要求，实验、实训管理及实施规章制度齐全。鼓励开发虚拟仿真实训项目，建设虚拟仿真实训基地及生产性实训基地。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基地实习实训固定场所和教学设施情况 | 1 | 培训场所位置 | 多功能宴会厅 | 可容纳人数 | 80 |
| 具备的教学设施 | 投影仪、音响设备、会议桌椅、宴会服务设备 |
| 可开展的培训内容 | 研讨、讲座、中餐宴会比赛等 |
| 2 | 培训场所位置 | 西餐服务实训室 | 可容纳人数 | 45 |
| 具备的教学设施 | 西餐桌椅、摆台用具、工作车等 |
| 可开展的培训内容 | 实操培训、考核、比赛等 |
| 3 | 培训场所位置 | 客房实训室 | 可容纳人数 | 45 |
| 具备的教学设施 | 两个独立卫生间、国家级技能比赛床和床品、客房设施和备品展示区、公共区域设备和清洁剂、智慧黑板等 |
| 可开展的培训内容 | 客房管理和实操培训、比赛等培训内容 |
| 4 | 培训场所位置 | 前厅实训室 | 可容纳人数 | 45 |
| 具备的教学设施 | 具备酒店前台、商务中心、酒店前台设施和备品展示区、公共区域设备智慧黑板等教学设施，可开展前厅管理实操培训、比赛等内容。 |
| 可开展的培训内容 | 前厅管理实操培训、比赛等内容 |
| 5 | 培训场所位置 | 咖啡实训室 | 可容纳人数 | 40人 |
| 具备的教学设施 | 投影仪、幕布、音响设备、半自动咖啡机、磨豆机、烘豆机 |
| 可开展的培训内容 | 咖啡实操培训等 |
| 6 | 培训场所位置 | 模拟酒吧 | 可容纳人数 | 30人 |
| 具备的教学设施 | 吧台、保鲜冰柜、多媒体设备、水池等 |
| 可开展的培训内容 | 教学、讲座、各类饮品制作等 |
| 7 | 培训场所位置 | 茶艺室 | 可容纳人数 | 36 |
| 具备的教学设施 | 多媒体、茶盘、茶车、茶具 |
| 可开展的培训内容 | 茶艺师培训 |
| 总体情况 | 校内设有多功能宴会厅、西餐服务实训室、客房实训室、前厅实训室、咖啡调酒实训室、模拟酒吧、茶艺实训室等校内实训基地，可承办各类讲座、培训、实操、比赛等培训内容。 |

3.学生实习基地基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求， 经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学 生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学 和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

4.信息化教学设施

具有可利用的数字化教学资源库、问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资 源、教学平台，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。多媒体教室不少于8间， 座位数不少于350个；智慧教室不少于2间，座位数不少于100个；多媒体机房不少于4间，座位数不少于60个。

1. 教学方法

1.课堂讲授法

教师通过口头语言向学生描绘情境、叙述事实、解释概念、论证原理和阐明规律的教学方法。 讲授的内容要具有科学性、思想性，观点正确，概念准确，对学生有积极的思想教育作用。讲授要 有系统性，条理清楚，层次分明，重点突出。要注意学生理解问题的认知规律，使学生在重点、难 点、疑点等关键问题上能够得到透彻的理解。讲授的语言要清晰、鲜明、洗炼、准确、生动，尽量做到深入浅出，通俗易懂，快慢适度。讲授要适时激发学生的求知欲，启发学生积极思考。

2. 小组讨论法

把一个班的学生分成若干人一个小组，教师向小组提出一定的任务或问题，要求小组成员通过讨论共同完成、共同解决。其实质是以小组为形式，借助小组成员之间的协作来完成特定的任务。

3.项目教学法

项目教学法就是在老师的指导下，将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。”项目教学法”最显著的特点是"以项目为主线、教师为引导、学生为主体”,具体表现在：目标指向的多重性；培训周期短，见效快；可控性好；注重理论与实践相结合。项目教学法是师生共同完成项目，共同取得进步的教学方法。

1. 教学评价

(1)考勤和学习态度评价

主要是对学生学习主动性、纪律性和积极性方面的考核， 一般以学生出勤记录和教师对学生日常学习情况的考察为依据。

(2)书面考试

对于基础知识类课程，可以全部或部分地采用卷面考核的方法，以测试学生对基础知识的掌握情况；对于实训类课程中的常识性内容，也可以采用此种方法。

(3)操作技能测试

通过对课堂教学中的项目教学法效果的测试，评价学生对技能掌握的程度。

(4)过程作业

根据学生在学习中回答提问的情况和完成过程作业的情况，确定该课程的成绩。

(5)项目成果和报告

对于项目训教，要根据项目成果和项目报告确定考核结果，项目考核相关事项参照学院项目训教相关规定执行。

(6)技能证书

对于国家有相应职业资格考试的内容和技能，套用技能证书考核过程，以证代考并取得相应等级。

1. 质量保障

1.建立质量监控机制

学院和二级院系要建立专业建设和教学过程质量监控机制，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

学院和二级院系及专业要完善教学管理机制，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. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

学院要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.利用评价分析结果改进专业教学

专业教研组织要充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。