

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案
(三年制)

编制院（系）	***学院
院长	***
专业负责人	***
编制人	***
审核单位	***学院教学建设与指导委员会
审核时间	2022年9月1日

二〇二二年九月

目 录

前言.....	1
一、专业名称与代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	22
八、实施保障.....	22
(一) 师资队伍.....	22
(二) 教学设施.....	22
(三) 教学资源.....	26
(四) 教学方法.....	26
(五) 学习评价.....	26
(六) 质量管理.....	27
九、毕业要求.....	30
十、附录.....	31

前言

本人才培养方案是经过对酒店市场的调研,掌握市场对酒店服务及管理人才的需求情况,针对我校工学结合、强调以学生的能力培养为本位的人才培养模式制定的,适用于我校全日制三年制高职酒店管理与数字化运营专业学生。该专业人才培养方案是我校开展专业人才培养、进行专业建设等活动的基本依据。根据应用型高素质酒店管理与数字化运营专业人才要求,以及酒店行业人才需求特点,酒店管理与数字化运营专业的就业面向主要定位为宾馆酒店业、餐饮业及相关旅游接待管理行业的中、高级高素质应用型人才。毕业生通过专升本继续学习可选择旅游管理大类的旅游管理、酒店管理与数字化运营、会展经济与管理、旅游管理与服务教育等本科专业。

一、专业名称与代码

酒店管理与数字化运营(540106)

二、入学要求

五年制高职学历教育入学要求一般为初中毕业生或具有同等学历者。

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

三年制高职教学标准学习年限为3年,对于在标准学习年限内难以达到最低毕业学分的学生,允许其延长学习时间至5年。

五年制高职教学标准学习年限为5年,对于在标准学习年限内难以达到最低毕业学分的学生,允许其延长学习时间至7年。

四、职业面向

表1 酒店管理与数字化运营专业职业面向情况一览表

所属专业 大类	所属 专业类	对应 行业	主要职业 类别	主要岗位类别 (或技术领域) 举例	职业资格(职业 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)	前台服务员 (4-03-01-01); 客房服务员 (4-03-01-02); 餐厅服务员 (4-03-02-05); 旅店服务员 (4-03-01-03) 茶艺师 (4-03-02-07); 咖啡师 (4-03-02-08); 饮品调制师 (4-03-02-09)	前台接待; 客房协调; 销售部协调; 餐厅服务; 酒吧饮品调制	1+X 技能证书 (与酒店管理 相关的技能证 书)

(1+X 技能证书：现代酒店服务质量管理职业技能等级证书、酒店运营管理职业技能证书、前厅运营管理职业技能等级证书、餐饮服务管理职业技能等级证书、餐饮管理运行职业技能等级证书)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向酒店、民宿、餐饮、酒吧、茶艺馆、邮轮等职业群，能够从事管理、运营、营销和服务等工作的复合型技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质

(1) 思想政治素质：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，能够准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求，具有正确的世界观、人生观、价值观。具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感，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；

(2) 文化素质：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；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

(3) 职业素质：践行社会主义核心价值观，具有良好的品德修养、高尚的职业道德，对酒店业在国民经济和社会发展中的重要作用有强烈的认同，热爱酒店行业；对人民美好生活与酒店业发展之间的关系秉持正确的价值观，能够运用综合与系统思维认识酒店业发展与人民美好生活的关系。能有机结合工作实际主动传播中华文化，具备跨文化沟通能力，不断发掘和满足人民日益增长的美好生活需要。能科学系统地运用酒店管理理论，分析酒店业中的现象与解决实际问题；同时还具有一定的科学研究和创新能力；具有良好的沟通、协调、竞争与合作能力。

(4) 身心素质：具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，达到《国家学生体质健康标准》；具有良好的行为习惯和自我管理能力；具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好（如茶艺冲泡和茶叶鉴赏技巧、饮品调制技巧、咖啡调品技巧等）。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(4) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

(5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(6) 掌握数字化信息通信技术，熟悉酒店数字化信息化应用和管理的基本知识。

(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

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

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

包括必修课和限定选修课。详见《公共基础课程名称、目标、主要内容和教学要求一览表》。

同时将开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座。

表 2 公共基础课程名称、目标、主要内容和教学要求一览表

序号	课程类别	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		泽东思想和中国特色社会主义社会主	通过对学生进行马克思主义中国化理论成果教育；进行历史唯物主义教育，树立建设中国特色社会主义的理想信念。培养学生具有客观、全面、辩证的思维方式；初步具有应用客观、全面、辩证的思维方式分析解决问题的能力；开展社会调查、参观学习等的能	通过学习马克思主义的基本内容、马克思主义中国化的历史进程、了解马克思主义中国化的理论成果、明确马克思主义中国化随实践发展、马克思主义中国化理论成果的精髓，对中国特色社会主义理论体系形成过程的分析理解，训练学生分析问题和表达、组织的能力。本课程包含：毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展	主讲教师要求深厚的马克思主义理论功底，善于学习和掌握哲学社会科学的最新成果，充分了解世情、国情和民意，熟悉大学生的思想实际，能够有针对性地开展教育教学活动。采取集中培训和个人钻研相结合，提高教师素质。不断完善教师科研和教

	义理论体系概论	热爱人民的情感和胸怀，增强社会责任感；具备一定的理论素养和职业认知，具有良好的合作意识、较强的团队精神和创新意识。	观、习近平新时代中国特色社会主义思想及历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、全面推进国防和军队现代化；大国外交、坚持和加强党的领导等专题及内容。	学相促进的激励机制，形成有利于教师队伍良性发展的长效机制。
	想道德与法治	了解道德和法律的常用知识，基本了解我国的法律制度，懂得日常需要的法律知识，逐步培养基本的法律思维方式；能结合个体的专业要求，有意识地培养自身的职业核心能力，培养道德和法律素质；树立正确的世界观、人生观和价值观，培养辩证的思维方式和思想观念；理性认识职业素质、职业道德、法律意识；学会处理个人与他人、职业、社会和国家的关系的基本方法。	教学设计成专题讲座形式或章节授课形式，围绕社会主义核心价值观的培养的核心问题，以将高职大学生培养成为有中国特色社会主义建设者和接班人的根本目的，把高职生培养成社会主义核心价值观的践行者。具体包含适应性教育、人生观教育、理想信念教育、中国精神教育、核心价值观教育、道德观教育、法治观教育等专题。“专题讲座授课形式”与“章节授课形式”具有同等地位，实际教学中采用其中一种形式即可。老教师教育经验丰富且教材内容比较熟悉，可选择“专题授课形式”；新进教师可选择“章节授课形式”。	坚持正确的政治方向，热爱马克思主义理论教育事业，具备良好的思想品德，扎实的马克思主义理论基础和相应的教学水平、科研能力。新任教师原则上应是中国共产党党员，具备相关专业硕士以上学位，应兼班主任或辅导员工作。在事关政治原则、政治立场和政治方向问题上不能与党中央保持一致的，不得从事思想政治理论课教学。
	近平新时代中国特色社会主义思想	该课程帮助学生认识新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义；理解习近平新时代中国特色社会主义思想是推动新时代党和国家事业不断向前发展的科学指南，是经过实践检验的强大思想武器；坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中	课程主要包括习近平新时代中国特色社会主义思想坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等理论，经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面内容。	任课教师要求是中共党员，政治立场坚定，具备扎实的马克思主义和习近平新时代中国特色社会主义思想理论功底，自觉贯彻新时代党的教育方针，能用马克思主义中国化的最新理论成果武装头脑、推动教学实践，坚守思政课教学的价值追求，遵循思政课教学的内在

	思想概论	<p>华民族伟大复兴中国梦想的信心；增进政治认同、思想认同、理论认同和情感认同；树立建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感。</p>	<p>这一思想展现的真挚人民情怀、贯穿的高度历史自觉、体现的鲜明问题导向、充满的无畏斗争精神、饱含的深厚天下情怀，集中反映着当代中国共产党人的政治品格、价值追求、精神风范。</p>	<p>规律,有较强的事业心和责任心,爱岗敬业,不断提升教学科研能力。</p>
	势与政策	<p>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,增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时使学生基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本方法,并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题,把理论渗透到实践中,指导自己的行为。</p>	<p>课程内容特点: 由于《形势与政策》课的内容具有理论性与时效性的特点,因此其内容具有特殊性,不同于传统课程有固定的教学内容体系,没有固定教材,甚至没有固定教学大纲和固定教学内容。内容要点: 本课程教学内容根据教育部社政司和福建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。</p>	<p>使用教材: 中国民主法治出版社《大学生形势与政策教育读本》。教学参考书: 《半月谈》、《瞭望》、其他时事性期刊、报纸等。学习网站: 人民网、新华网、中央电视台、福建省思想政治教育网。课程主要采取专题讲授法、讨论法、社会调查等多种方法相结合,增强学生学习的兴趣,使学生更好地更好地了解当下热点问题。</p>
	育	<p>通过体育课程的学习,学生将: 一、增强体能,掌握和应用基本的体育与健康知识和运动技能; 二、培养运动的兴趣和爱好,形成坚持锻炼的习惯; 三、具有良好的心理品质,表现出人际交往的能力与合作精神; 四、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; 五、发扬体育精神,形成积极进取、乐观开朗的</p>	<p>项目一: 篮球, 篮球运动的基本技术、基本战术、比赛规则。 项目二: 排球, 排球运动的基本技术、基本战术、规则。 项目三: 足球, 足球运动的基本技术、基本战术、规则。 项目四: 武术, 24 式太极拳、初级长拳套路。 项目五: 健美操, 大众健美操的基本步伐, 套路动作 项目六: 啦啦操, 啦啦</p>	<p>一、坚持立德树人,注重“三全育人”发挥体育的育人功能,增强体质,增进健康。使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要身体素质方面得到提高。 二、使学生掌握基本的体育运动技能,形成坚持锻炼的习惯。培养终身锻炼的体育意识。 三、通过学习,增进心理健康、培养</p>

		活态度；六、提高与专业特点相适应的体育素养。	<p>操的基本手位，花球啦啦操、街舞啦啦操推广套路。</p> <p>项目七：体育舞蹈，校园华尔兹、校园牛仔舞。</p> <p>项目八：桥牌，桥牌概述，桥牌的基本规则，桥牌叫牌的种类、方法。</p> <p>项目九：围棋，围棋基础知识，围棋下法。</p>	吃苦耐劳、顽强拼搏的体育精神，形成团结协作的团队意识。
	动教育	<p>准确把握社会主义建设者和接班人的劳动精神面貌、劳动价值取向和劳动技能水平的培养要求，全面提高学生劳动素养，增益创新精神和实践能力为目标；以探究性、操作性为特征，参加日常生活劳动、生产劳动，和服务性劳动，使学生：树立正确的劳动价值观和良好劳动品质；具有必备的劳动能力，掌握基本的劳动知识和技能，准确使用常见的劳动工具，增强体力、智力和创造力；素质培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。</p>	<p>一、劳模精神：认识劳动模范，理解并践行劳模精神</p> <p>二、工匠精神：领悟工匠精神，理解工匠精神的价值。</p> <p>三、日常生活劳动：家务，扫地、洗衣、洗碗，校务劳动：宿舍、校园、教室卫生打扫、确定劳动岗位，培养劳动意识、养成劳动好习惯。整理收纳物品，烹饪食物，家用器具使用维护。</p> <p>四、生产劳动：农业生产劳动、传统工艺制作、工业生产劳动、新技术体验与运用。</p> <p>五、服务性劳动：现代服务业劳动、公益劳动与志愿服务劳动。服务性劳动中的知识、技能与价值观。</p>	<p>一、坚持立德树人，注重“三全育人”，劳动教育是发挥劳动的育人功能，通过劳动教育使学生牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大的观念。</p> <p>二、树立正确的劳动观、掌握基本的劳动知识和技能。三、培育积极的劳动精神。</p> <p>四、养成良好的劳动习惯和品质。</p>
	事理论	<p>通过本课程的学习，使广大学生掌握我国当代军事思想的基本理论；理解和研究我国的安全政策、国防政策和军队建设的方针；学会分析国家安全环境和形势的方法；了解我国国防和军队建设的历史及现状；确立科学的战争观、安全观和国防观；弘扬爱国主义精神、创新精神、科学精神和人文精神；</p>	<p>内容有中国国防；军事思想；中国周边安全环境；军事高技术；现代科技武器装备；中华人民共和国兵役法。共 18 课时。</p> <p>第一章是性质和意义、国防概述、国防建设、国防动员、国防法制；</p> <p>第二章是我国古代军事思想、概述、战争观和方法论；</p> <p>第三章是地缘环境基本情况、面临威胁分析、中国周边安全存在的主要问</p>	<p>每个章节的教学要求各不相同，让学生不仅能够学习和掌握一定的军事理论知识，同时还能增强国防观念和国家安全意识。这就要求在教学方法上要采用多种手段进行教学：① 教师讲授 ② 多媒体课件演示教学内容 ③ 观看视频影像资料 ④ 学生阅读理解掌握相应</p>

		培养团结协作、求真务实的作风，有效地促进了学生综合素质的提高，促进了学风、校风建设。	题； 第四章是基本概念、高技术对未来战争的影响、打赢高技术局部战争的对策； 第五章是精确制导技术、侦察监视技术、军事航天技术等； 第六章是总则、平时征集、现役和预备役、招收的学员和学生的军事训练等；	知识。增加学生的学习兴趣和学习热情。
	事技能训练	根据《中华人民共和国国防法》、《中华人民共和国国防教育法》的有关规定，教育部、总参谋部、总政治部《关于在普通高等学校和高级中学开展学生军训工作意见的通知》以及《普通高等学校军事课教学大纲》规定，将大学生军事课训练作为一门必修课。并通过强化训练，使大学生掌握基本的军事技能和军事素质，有良好的体魄、严明的纪律性、强烈地爱国热情、善于合作的团队精神，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。	教学内容有：1 内务条令：整理内务；请（销）假、一日时间安排、会议、汇报、查铺查哨、交接、接待等。2、纪律条令：通过学习，使其熟悉原则、性质地位和作用，了解其主要内容。3、队列条令：立正、稍息、跨立，停止间转法，三大步伐，行进间转法，脱帽、戴帽和坐下及蹲下与起立，敬礼，班的队形，整齐报数，集合解散。4、轻武器射击，通过训练，使同学们对战术参数和射击诸元有所了解和掌握。5、战术基础与野外生存训练，包括单兵战术动作，野外生存训练。6、军体拳。7、军事地形学。8、阅兵。	大学生军事技能课训练列入学校教学计划，应按《大纲》要求组织实施、考核，成绩应记入学生档案。 学校相关部门在组织实施军事技能课训练时，既要认真贯彻“严格要求严格训练”的方针，又要科学施训，用灵活手段因人、因材施教。
	理健康教育	坚持育人为本，使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，使学生的心理发展与德、智、体、美、劳全面发展相结合，实现	培养健康心理，完善健全人格。模块一、使学生了解心理健康基本概念和有关理论，明确心理健康的标准，了解大学阶段的基本心理特征、常见心理问题的类型与表现等，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现。 模块二、在掌握一定的有关大学生心理健康资料的基础上，使学生掌握自我	1. 坚持育心与育德相结合，发挥大学生心理健康课的育人功能，增强学生的社会责任感和民族文化认同。 2. 面向全体学生，尊重个体差异，充分体现课程的整体性、灵活性和开放性。 3. 精选教学内

		以德育心，以心育德，提升学生的心理健康素养，培育学生理性、平和的积极心态，共同塑造学生美好的人格和道德品行，促进学生全面发展。	探索技能，心理调适技能及心理发展技能，能够树立身心健康意识，学会确定目标的方法，掌握情绪管理的技巧，获取解决问题的技能，启迪人际交往的智慧，养成积极乐观的态度，探究实现自我的路径。	容，尽可能设计趣味性较强的内容和活动，激发学生参与的兴趣和热情。 4. 理论联系实际，注重学生实际应用能力的培养。
0	职业生涯规划	课程以提升学生的就业竞争力为导向，以发展学生的积极心理和提升学生的生涯适应力为出发点，以社会主义核心价值观引领职业观。使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，引导学生运用系统思维，在认知自我、认知专业和职业环境的基础上，以社会的发展需求选择职业目标；将职业理想转化成职业目标，进行合理的自我规划和塑造；培养学生在求职、择业及职业发展应具备的职业道德、职业精神和职业能力，	课程教学内容围绕以下六个主题开展：我的生涯我做主、探索自我、探索专业及职业环境、锁定目标及制定行动方案、五年职业生涯规划书的撰、职场的适应。在学生了解生涯发展理论、认识自己职业兴趣、性格、技能、职业价值观的特点、了解本专业的培养目标、毕业生的规格要求及就业前景、本专业行业的发展趋势等信息的基础上，使学生具备一定的职业决策能力（自我反思与探索技能、信息搜索处理与应用能力、资源整合与应用能力）；提升自我管理技能、时间管理技能、沟通技能、团队合作等职业素养。	教师采用积极教学法，激发学生的生命动力；引导学生树立社会主义核心价值观，将家国情怀溶于职业选择中；让学生在体验中掌握生涯规划的思维方法和基本原理，在行动研究中认同自己的人生理想；督促学生为实现自己的目标，确定较具体的行动计划，并且持续执行，反馈修正；在教学过程中始终贯穿工匠精神和职业素养的培养。
1	就业指导	课程以社会主义核心价值观为价值导向，旨在加强职业指导与就业服务，拓宽毕业生就业渠道，引导学生转变就业观念，树立自主意识、职业意识和创业意识。帮助大学生把握国家的就业政策和就业市场的需求，充分认知自我，树立正确的择业观，合理定位个人求职目标；掌握求职过程的基本知识和技巧；以充分的准备行动进行自主选择，并勇于为	本课程教学内容主要包括以下几个主题：大学生就业形势和政策、职业决策及职业化简历的制作、面试技巧和求职心理调适。大学生就业权益的维护。通过课程教学，大学生能够了解职业发展的阶段特点、就业形势与政策法规，掌握基本的学生就业信息、大学生就业权益的维护渠道等；能够基本具备信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，能够掌握基本的面试技巧，制作职业化简历，进行求职心理的调试等。	社会主义的核心价值观溶于教学的整个过程，采用行动研究的方法，让学生了解求职的整个过程；做好信息的收集，简历的整合和诊断、面试攻略和心理调适；学会平衡个人需求与时代需求之间的关系，坚定服务祖国建设的目标。

		自己做出的选择承担责任,实现较高质量就业。	同时,引导大学生树立积极正确的人生观、价值观和就业观念,把个人发展和国家需要、社会发展相结合。	
2	新创业基础	本课程旨在培养学生的创新精神、创业意识和创新创业能力;提升学生职业适应力、就业能力以及创业潜力。锻炼学生创新创业思维方式,使学生认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性,了解开展创新创业活动所需要的基本知识和流程,辩证地认识和分析创业者、创业机会和创业项目、创业资源、创业计划。引导学生主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求,正确理解创业与职业生涯发展的关系,自觉遵循创业规律,积极投身创业实践。	<p>教学内容共分为十个模块:创新创业的认知。了解创新创业的基础知识及二者之间的关系。</p> <p>创新思维的训练。学习创新思维的训练方法及技巧。创业机会的探索。学习创业机会的识别方法。</p> <p>创业团队的组建。学习创业团队组建、管理的技巧。客户需求的探索。学习客户画像确立及开展市场调研的方法。产品原型设计。学习产品原型设计的工具、方法。商业模式的设计。学习商业模式设计的工具及方法。创业营销的拓展。学习市场营销环境分析、策略制定的方法。创业融资的规划。了解融资的渠道及规划。创业计划的写作与展示。学习计划书的写作方法及展示技巧。</p>	本课程各部分内容相互关联使学生能够循序渐进,并融会贯通。教学方法主要使用教学法,基于任务、问题、产品,通过独立思考与团队合作、将想法付诸实践的能力。教学过程以学生为中心,具体使用到案例教学、头脑风暴、项目模拟、创业竞赛等教学方法,不同的教学方法侧重不同的教学重点。
3	信息技术	课程通过丰富的教学内容和多样化的教学形式,帮助学生认识信息技术对人类生产、生活的重要作用,了解现代社会信息技术发展趋势,理解信息社会特征并遵循信息社会规范;使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术,具备支撑专业学习的能力,能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题;使学生拥有团队意识和职业精	<p>项目一计算机基础知识</p> <p>项目二操作系统与多媒体技术:操作系统概述、Win10 基本操作、文件管理与磁盘维护</p> <p>项目三文档处理软件 Word 2016: 文档的编辑与格式化、图文混排、表格的创建与编辑、长文档的编辑与管理、Word 2016 的高级应用</p> <p>项目四数据处理软件 Excel 2016: 工作表的编辑与格式、公式与函、数据统计与分、图表的制作与应</p>	信息技术基础课程教学要紧扣学科核心素养和课程目标,在全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务的基础上,突出职业教育特色,提升学生的信息素养,培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。完成立德树人、突出技能、创新发展的要求。

		神,具备独立思考和主动探究能力,为学生职业能力的持续发展奠定基础。	用、Excel 与其他程序的协同与共享 项目五演示文稿制作 软件 PowerPoint2016: 演示文稿的编辑与美化、演示文稿的动态效果设计、演示文稿的放映输出和共享 项目六网络技术与信息安全 项目七信息素养与信息检索	
4	科英语	高等职业教育专科英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针,培育和践行社会主义核心价值观,落实立德树人根本任务,在中等职业学校和普通高中教育的基础上,进一步促进学生英语学科核心素养的发展,培养具有中国情怀、国际视野,能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。通过本课程学习,学生应该能够达到课程标准所设定的四项学科核心素养的发展目标。	教学内容为通用英语、职场通用英语和视听说英语,是各专业学生的必修内容,旨在奠定本阶段英语学科核心素养的共同基础,使所有学生都能达到英语学业质量水平的要求,满足高等职业教育专科毕业要求。第一学期开展“我的学习”、“我的生活”两个模块和视听说英语的教学,辅以全国高等学校应用能力备考辅导,第二学期开展“我的职业”和“我的祖国”两个模块和视听说英语的教学,并辅以学业提升内容,为有升学、考四六级,出国等需求的学生群体开设,为本科学习或出国留学做准备。	1. 坚持立德树人,发挥英语课程的育人功能 2. 落实核心素养,贯穿英语课程教学全过程 3. 突出职业特色,加强语言实践应用能力培养 4. 提升信息素养,探索信息化背景下教与学方式的转变 5. 尊重个体差异,促进学生全面与个性化发展。
5	育性班会	本课程是列入我校三年制人才培养方案的公共必修课,是校本特色的德育课程,区别于事务性的班会。通过教育性班会课程的开设,使学生适应 XX 学院的大学活,了解和遵循我校教育教学一体化改革的各项举措,自觉践行校园文化建设系列教育实践活动的要求,使教育性班会课成为引领学生思	根据全国高校思想政治工作会议精神和相关文件要求,结合学校教育教一体化改革和“我是 XX 学子、至少 1958”教育实践活动等,制定教育性班会课程内容。不同学期教学目标的不同,既设置模块相同的内容,也根据学生成长情况和不同阶段和不同需求,设置不同课程内容。每个学期相同的专题有不同的教学内容,不同的专题也有不同的教学内容,都是根据学生身	本门课主要以多媒体教学为主,注重统一课件的制作,根据课程内容配备必要的教学资料、教辅材料、音像资料。师资条件要求:学校遵照中央 43 号文精神要求,按 1:200 比例配备辅导员。由辅导员担任教育性班会课程的任课;教研室每两周组织一次集体备课会,确保

			想方向、政治立场的阵地，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，树立良好的班风学风。	心发展和实际需要而设置的，引领学生的思想发展、道德提升；培养学生的安全意识；帮助学生解决实际问题。	课程教学工作的正常推进。
6		马克思主义理论类课程	通过该类课程的开设，使学生在树立马克思主义科学的世界观、人生观、价值观的同时，不断提高理论思维水平，学会用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决生活中的各种问题，特别是能应用马克思主义基本原理分析和解决现实问题。	包括马克思主义原理、马克思主义哲学、马克思主义政治经济学、科学社会主义、西方马克思主义、马克思主义与当代等	授课方法综合运用讲授法、讨论法、案例教学法、专题讲解法、学生讲解法等方式方法教授课程内容，结合生活中的实际案例教学。
7	定选修课	史类课程	通过该类课程的学习，让学生不断增强历史意识，努力学会历史思维，自觉培养历史眼光、坚持辩证唯物主义和历史唯物主义的立场观点方法，深入总结历史经验，增强爱国意识、引导学生增强文化自信、道路自信、制度自信和理论自信，增强民族自豪感。	包括中共党史、中国革命史、中国历史、世界历史等	授课方法综合运用讲授法、讨论法、案例教学法、专题讲解法、学生讲解法等方式方法教授课程内容，结合历史事件案例教学。
8		中华优秀传统文化类课程	本课程以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化为总体目标。	包括中华优秀传统文化概论、各种类型的中华优秀传统文化	本课程需要任课教师具备扎实的传统文化知识基础，丰富的教学经验，因此需要教师多参加社会实践，具备较高的文化底蕴。
9		健康教育	通过本课程的教学，使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及健康生活技能。如学	包括健康教育概论、各种类型的健康教育	承担该类课程教师具备相应的体育项目技能和健康类课程的讲授经验，

	类课程	习发展技能、环境适应技能、省体素质锻炼技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等。		讲授法、讨论法、案例教学法、专题讲解法、学生讲解法等方式方法教授课程内容
0	育课程类课程	通过该类课程的开设让学生理解并掌握中外美术鉴赏基本理论知识,了解具象艺术;意象艺术和抽象艺术的理论知识,提高学生对形式美的敏锐观察能力;感受能力;认知能力;创造能力,学会用美术语音点;线;面;色;体去观察创造形象。	包括美育概论、各种类型的美育	注重学生实际能力的培养,采用互动教学,由教师提出要求,让学生寻找解决问题的方法和措施,诱发学生的学习兴趣,通过不断的实践让学生具备本课程相关业务的基本职业能力。
1	业素养类课程	让学生理解并掌握职业素养包含的内容及基本框架、工作的意义;理解职业化精神的重要性及内涵;掌握职场个人礼仪及交往礼仪的内容,熟练掌握面试礼仪的方法和技巧;掌握沟通的基本理论、方法技巧以及在职场交往中的重要作用等。		授课方法综合运用讲授法、讨论法、案例教学法、专题讲解法、学生讲解法等方式方法教授课程内容,结合职场案例教学。

(二) 专业(技能)课程

包含行业概貌课程、专业基础课程、岗位技术技能课程集中实训、岗位实习等必修课。

专业(技能)课程设置详见《专业(技能)课程名称、目标、主要内容和教学要求一览表》。

根据该专业对应的职业岗位(群)的能力要求,确定6—8门专业核心课程(须特别用“★”注明)。

同时,根据需要开设专业选修课程。

表3 专业(技能)必修课程名称、目标、主要内容和教学要求一览表

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
----	------	------	------	------

1	普通 话口 语表 达	通过本课程的学习和训练,引导学生热爱祖国语言,掌握普通话语音基本理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领,具备较强的方言辨别能力和自我语音辨正能力,克服方音,能说一口标准或比较标准的普通话,能用清晰、流利的普通话与人进行交流,提高学生的职业素养和就业竞争力,为学生未来职业生涯发展奠定良好的基础。同时,针对普通话水平测试进行有针对性的训练,使学生能顺利地通过测试并达到二级乙等以上的等级标准。	1、了解普通话声母、韵母、声调和音变的基本特点;了解方言与普通话声母、韵母、声调和音变的主要区别,结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习;了解普通话水平测试的有关要求,针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练,并了解朗读和说话时应注意的问题。 2、理解普通话语音系统的各结构要素,方音系统与普通话语音系统的主要对应关系。并能运用这一对应关系进行方音辨正。 3、掌握普通话语音系统做到正确发音,能使用标准而流利的普通话进行语言交际,朗读或演讲等。	加强对实际职业能力的培养,强化实训教学,注重以情境教学诱发学生兴趣,使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能;教师应以学生为本,注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目,由教师提出要求或示范,组织学生进行活动,让学生在活动中提高实际应用能力。
2	旅游 学概 论	通过本课程的学习,使学生了解旅游学的基本原理,掌握旅游管理学科的结构体系;能比较系统地了解中外旅游活动的产生和发展概况,能够掌握旅游活动的三要素、旅游业的构成、旅游业对经济、社会、文化的影响、旅游业的宏观管理与协调、旅游业未来发展趋势等多方面问题。	系统阐述旅游基本理论和旅游基础知识。该课程以旅游这一社会文化现象的产生与发展为脉络,分析了旅游活动的构成与特征。从旅游活动主体、客体和媒体即旅游者、旅游资源和旅游业三者之间关系入手,探讨旅游活动的基本规律。从旅游活动的表层现象——旅游经济影响入手,深入分析旅游活动的内涵即旅游的社会文化和环境影响。	让酒店专业的学生了解旅游业、正确认识旅游现象,了解旅游及旅游业的发展趋势。掌握旅游的基本原理和基本知识,熟悉该课程的结构体系及重要的概念,能够运用旅游专业知识分析旅游活动中的经济、文化现象。为学习其它相关的专业基础课和专业课打下牢固的基础。
3	管理 实务	通过本课程的学习,使学生了解学习管理学的重要性和管理学的学习方法;理解管理概念、管理者的角色和技能、管理学的概念及特点;熟知管理的基本职能;掌握管理的性质、管理学的研究对象和内容。能够根据管理的特征与性质,对资源进行优化配置;能够运用管理的基本职能,解决现实中的管理问题。	了解和掌握古今中外管理思想的发展、管理的基本原理与方法,掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。	通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。本课程的任务是使学生从应用角度出发,在理论和实践上通过本课程的教学,使学生了解并掌握管理科学的发展过程、管理科学的基本原理、管理的基本职能、管理活动的一般规律及管理的基本方法。
4	酒店 经营 管理 概论	通过本课程的学习,使学生1.了解饭店管理的概念、类型、特点与功能,饭店业现状与发展趋势等。2.理解并掌握饭店管理的理论基础与管理方法。3.能编制酒店主营业	《酒店经营管理概论》以星级饭店经营管理为切入点,分析饭店作为企业的运行过程,确立了饭店管理基础知识模块、饭店常规管理模块、饭店提升管理模块。按照由简单到复杂、由单一到综合的业	一条主线:构建以培养饭店基层、中层管理岗位管理技能为主线。 二个基础:一是管理基础知识和管理理念,二是饭店管理基础知识和管理方法。

	★	务部门基层岗位工作说明书及服务流程,科学制定部门及班组工作计划并实施目标管理。4.能科学选用、培训并激励员工,挖掘员工潜能。5.能督促检查酒店服务质量,并处理客人投诉。6.能制定部门及班组营销计划,并进行一线产品的营销与创新,开拓市场的能力。	务运行规律,将各个学习项目进行序化,每个项目由典型的工作任务组成具体的课程单元,学生在完成单元任务中经历过程知识、管理技能,管理体验。课程设计充分体现了职业教育的“高等性”、“职业性”和“实践性”,每个单元设置不同的学习情境。	三种模式:一是采用技术与管理复合模式;二是坚持“做、学、教、”三位一体相融合模式。三是实施学校与企业相联合模式。
5	酒店 服务 礼仪	通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式,使学生通过本课程的学习和训练,牢固树立礼貌服务意识,具备良好的礼仪素养,养成良好的礼仪习惯,能掌握酒店服务及社交的基本技巧、规范及操作方法,并能根据实际情况灵活、准确地加以运用,以良好的个人风貌得体地与宾客交往,更好地胜任工作。同时使其他专业的高职学生通过选修该课程模块,能具备基本的礼仪素养,塑造自身良好的个人礼仪形象,掌握现代交际的基本礼仪规范。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握礼仪的基本内容,强化礼仪意识,提高自身礼仪修养。掌握维护良好个人形象、职业形象的意义;使学生知道如何根据个人特点塑造完美得体的职业形象。 2. 掌握社交接待礼仪的基本内容及基本要求。 3. 掌握前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪、总台接待服务礼仪、大堂副理服务礼仪的相关要求。掌握客房对客服务、解决突发事件等知识和技巧。 4. 酒店餐饮服务礼仪基本知识;酒店餐饮服务人员礼貌规范、餐饮服务礼貌用语、餐饮礼宾次序等知识。 	本课程的教学过程设计以一般社交场合待人接物的基本要求和典型岗位的职业能力和工作流程为基础,重新整合教学内容。按照行业典型岗位实际工作流程:从意识唤醒——岗前形象修饰——待人接物——礼宾次序安排——谈吐沟通应对技巧——职业礼仪知识拓展——行业典型岗位操作设计整个实践教学项目内容。
6	前厅 服务 与管 理★	通过任务引领型的项目活动,学生能全面认识酒店前厅部的业务工作流程、服务规范和酒店前厅部运行与管理的相关知识;掌握娴熟的客房预订、总台接待、礼宾服务、客户关系维护等技能和理论知识提高自我学习能力、适应能力、创新能力,为职业领域的拓展打好基础。同时,通过前厅工作的认知、熟悉和实训,养成良好的职业道德、职业意识、职业习惯和先进的价值观。	本课程以前厅服务应具备的岗位职业能力为依据,符合学生的认知规律,紧密结合前厅各岗位的技能要求,确定本课程的工作模块和课程内容。按照客房预订、总台接待、礼宾服务、客户关系维护、总机服务、商务服务、行政楼层服务等具体实践过程安排学习项目,通过创设前厅服务仿真系统来模拟工作情境并组织学生实际操作,倡导学生在“做”中“学”,使学生掌握各项前厅服务的基本操作要领,加深对专业知识、技能的理解和应用,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。	本课程是一门以服务技能为核心内容的课程,其教学要以实际操作为主要方法,并尽量把概念、服务程序、服务标准、服务理念等知识融入到实践操作中,实行理实一体化教学。教学可在真实的酒店情境中进行,也可在学校实训室通过角色扮演的方式进行。在学校情境中,建议结合具体的酒店服务业务,模拟某酒店前厅服务过程,实施项目教学。
7	客房	通过本课程的教学,使学生了解和熟悉星级涉外酒店中客房部的整体工	通过课堂的教学与学生的实践,使学生熟练掌握客房客房的清扫中、西式包床、开	以完成客房服务的工作任务为教学内容,以服务流程的工作顺序来组织教

	<p>服务与管理★</p>	<p>作内容；理解并掌握该部门重要工作岗位的工作程序与方法；能在各星级酒店的客房部熟练进行各种常规的对客服务。从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的客房服务与管理理论知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才。</p>	<p>夜床的程序、方法和动作要领；掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准；掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；掌握地面清洁与维护保养方法；学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；掌握客房人员配置和工作安排的方法及客房部员工培训的主要内容和方法。具备口头与书面表达能力，妥善处理好与同事、客人与关系人际沟通能力，团队与协作精神，具有良好的心理素质，突出问题的应变与解决能力。</p>	<p>学过程，以校内仿真模拟的实训室和校外实习实训基地作为主要教学场所，采用任务驱动、项目导向等行动导向的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实战体验等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合、教师评价与企业评价相结合，重点评价学生态度和职业能力。</p> <p>因第四学期14-20实行中国特色学徒制学习，该课程第1-12周在校内完成总课时80%的课时量，并于13周进行校内学习内容的考试考核（占该门课程60%的分值）；剩余20%的课时（实操部分）于14-20周在企业学徒制期间在岗位上通过任课老师布置相应任务后，期末学生提交相关成果（占该门课程40%分值）。</p>
8	<p>餐饮服务与管理★</p>	<p>本课程对应酒店餐饮服务与管理工作岗位，从餐厅服务员到餐厅总经理的发展路径，餐厅服务岗位“八能”即：能用托盘，能折花，能摆台，能上菜，能分菜，能斟酒，能收台，能知礼，基于餐饮部员工工作地点即零点餐厅、自助餐厅、宴会厅三个餐厅，依托工作流程即餐前、餐中、餐后即“三个服务”，提升餐厅管理一项管理能力即“一管”，培养学生在餐厅服务工作中的规范化操作能力、创新设计能力、灵活应变能力、对客服务能力、社交沟通能力、组织管理能力、数字化仿真运营能力、产品营销能力等综合素质及核心能力。</p>	<p>本课程对接行业发展变化，基于酒店企业数字化转型需求，以职业能力为本位，按照专业教学标准要求，对照职业技能大赛国赛精选赛餐厅服务赛项相关标准，针对原有课程体系重服务技能轻管理技能的痛点，进行重构。按照酒店部门员工的职业发展规划路径，从一线员工到部门高层管理人员，分析餐饮服务与管理的岗位要求和工作内容，层层递进的设计，教学过程融入三新标准，重构模块化课程体系，形成课程三大模块，十三个项目。</p>	<p>按照酒店餐饮部岗位的业务实际，以餐饮部员工的职业发展规划路径，即从一线员工到部门高层管理人员为整合依据，序化教学内容，科学设计学习性工作任务，在传统的师生评价基础上增加企业导师评价。组织教学重点是教会学生如何完成工作任务，知识、技能学习要结合任务完成过程来进行；围绕工作任务学习的需要，以典型服务与管理为载体引入酒店实际订单，将真实任务，真实考核，酒店真实情景融入课堂，服务形式四真即数字真融入、服务真感受、创新真情景、文化真融合，融合“数字营销新技术”、“酒店+互联网新业态”、“1+X餐饮服务管理职业技能标准的新规范”的“三新标准”，体现由易到难，由单一到综合层</p>

				层递进的课程内容。
9	酒店英语★	<p>本课程将基础英语和专门用途英语课程相结合,使学生在完成基础英语阶段学习之后,继续完成对酒店英语的学习,让学生熟练掌握酒店行业各种场景中的常用口语,使之能用英语与外宾进行简单的口头交流,在对客服务中较好地应用其专业知识与基本服务技能,增强对文化差异的敏感性,提高工作效率,为学生进入酒店各部门工作打下必备的英语基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅服务:能用英语完成前厅各项服务,为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务 2. 客房服务:能用英语完成客房各项服务,为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况 3. 餐饮服务:能用英语完成各项餐饮服务,为客人进行用餐预订、引座、点菜、提供席间服务、酒吧和客房送餐服务 4. 会议服务:能用英语提供会务服务,包括会议报到服务、餐饮安排和会场布置安排 5. 商务中心:能用英语提供商务中心的各项服务,包括复印、打字、票务等服务 6. 购物服务:能用英语提供酒店商场购物服务 	<p>教学过程中主要采取互动式教学的形式,鼓励学生勇于说英语,创造学生表达自我的机会,提高学生的参与性。建立工作任务驱动的教学模式,通过项目化课程内容的学习,使学生能够掌握酒店英语的基本词汇和句型,强化语言交际能力,特别是听说技能和口头交际能力的培养,注重提高学生的观察、记忆、思维和应变能力。</p> <p>因第四学期14-20实行中国特色学徒制学习,第四学期该课程第1-12周在校内完成总课时60%的课时量,并于13周进行校内学习内容的考试考核(占该门课程60%的分值);剩余40%的课时(实操部分)于14-20周在企业学徒制期间在岗位上通过任课老师布置相应任务后,期末学生提交相关成果(占该门课程40%分值)。</p>
10	酒店人力资源管理实务★	<p>通过教学使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识,熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法,掌握各项人力资源工作操作技能,培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力,提高学生可持续发展的能力,使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作,并初步具备领班、主管管理能力,适应行业发展与职业变化要求。</p>	<p>酒店人力资源管理是科学地运用现代管理学、社会学、人才学、心理学等原理,对酒店的人力资源进行有效的开发、利用和激励,使其得到最优化的组合和积极性最大限度发挥的一门专业课程。通过对本课程的学习,学生能够掌握酒店人力资源管理部门人力资源规划、工作分析、人员招聘、绩效管理、薪酬管理、人力资源培训与开发、员工关系管理等基本知识和操作技能。酒店人力资源管理的含义、特点、意义、目标、组织架构了解有关人力资源的主流观点,明了六大模块之间的承接关系。</p>	<p>根据酒店人力资源岗位工作任务与职业能力分析,学会如何确定职位空缺、制定招聘计划、招聘信息的发布以基本工作过程为逻辑主线进行课程的学习情景设计。案例分析、分组讨论、角色扮演、比较教学等多种教学方法结合,理论联系实际,加强实践训练。</p>
11	酒店市场营销	<p>学生通过对该课程的学习,要求能够加强职业道德、培养艰苦奋斗的精神和立业创业的本领,牢固树立以顾客为中心的酒店市场营销理念,熟悉酒店</p>	<p>本课程是依据酒店行业实际工作对市场营销职业能力的需要而设置的。鉴于对专业课程以及学生整体水平的综合考虑,课程设计走项目化基础酒店市场营销路线,即从培养</p>	<p>本课程以酒店营销工作过程为参照系,以完成酒店营销工作任务为教学内容,以酒店营销业务实施的工作顺序来组织教学过程,采用行动导向教学活动训练、任</p>

	<p>实务 ★</p>	<p>市场营销活动的基本过程，掌握酒店市场营销各环节的基本操作方法，能制订酒店市场营销计划，并能把酒店市场调研和分析方法与行业应用相结合，同时，具有酒店信息收集能力、酒店市场机会识别能力、以及团队合作精神。</p>	<p>酒店营销理念入手，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以酒店营销计划制订的工作顺序为逻辑主轴组织教学过程，将酒店市场营销环境分析、酒店消费者购买行为分析、酒店市场营销调研、酒店目标市场决策、酒店产品策略、酒店价格策略、酒店渠道策略、酒店促销沟通策略串联起来，灵活运用模块化案例教学，多角度向学生传授知识。</p>	<p>务驱动、项目导向等行动导向的教学模式，灵活运用案例分析、小组讨论、角色扮演、项目实践等教学方法。</p>
2	<p>店管理信息技术</p>	<p>通过本课程的学习，能使学生了解旅游与酒店管理信息系统的基本原理和方法，并能运用相关的信息管理软件，为今后从事旅游行业的管理信息工作奠定理论和实践基础。</p> <p>通过该课程的学习，使学生掌握现代酒店业的计算机应用、酒店管理信息系统的技术基础、酒店管理业务的流程分析、酒店管理信息系统的运行与管理等内容，并学会相关的实训技能，为进一步学习其他专业课和为日后的实际管理工作奠定理论基础。</p>	<p>本门课程主要内容包括：现代饭店的含义与功能、现代饭店计算机应用简介、现代饭店计算机应用的发展；信息与信息管理、信息系统、饭店管理信息系统概述、饭店管理信息系统的发展；信息技术及其在饭店业中的应用、数据处理技术、计算机网络技术、多媒体技术；饭店前台业务的信息流程、饭店后台业务的信息流程；饭店管理信息系统的运行管理、饭店管理信息系统的维护管理、饭店管理信息系统的安全管理、饭店管理信息系统的效果评价；饭店企业的网站建设、饭店业网络营销、饭店业电子商务、饭店网络预订系统。</p>	<p>通过本课程的学习使学生掌握酒店计算机管理中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。因此，教学过程需要工学结合，在“做中学，在学中做”即学生通过对酒店信息系统的把握，获得与酒店各工作岗位所需一致的职业核心能力及素养。</p> <p>因第四学期14-20实行中国特色学徒制学习，第四学期该课程第1-12周在校内完成总课时60%的课时量，并于13周进行校内学习内容的考试考核（占该门课程60%的分值）；剩余40%的课时（实操部分）于14-20周在企业学徒制期间在岗位上通过任课老师布置相应任务后，期末学生提交相关成果（占该门课程40%分值）。</p>
3	<p>店数字化</p>	<p>通过本门课程，使学生掌握数字化运营系统规划与设计的相关理论与方法；培养学生掌握酒店数字化运</p>	<p>酒店数字化运营管理是对酒店业提供产品或服务的运营系统进行数字化的规划、设计、组织与控制，课程沿着现代</p>	<p>根据培养应用型人才的需要，本着循序渐进，理论联系实际的原则，课程内容以适量、实用为度，注重理论知</p>

	运营 管理	营系统运行与控制的理论、方法与工具，使得学生能从酒店管理者的角度分析酒店现状、确定其挑战和机会。	酒店数字化转型的思路，从数字化转型战略到数字化运营系统的规划与设计再到数字化运营系统的管理与创新逐步展开，全面系统地介绍现代酒店企业数字化运营管理相关的理论、方法、工具与实践。	识的运用，着重培养学生应用理论知识分析和解决酒店数字化转型中遇到的实际问题的能力。课程力求做到紧密联系实际的同时，又能形成具有严密逻辑的理论系统，视频知识点内容力求叙述简练，概念清晰，通俗易懂。 因第四学期14-20实行中国特色学徒制学习，第四学期该课程第1-12周在校内完成总课时60%的课时量，并于13周进行校内学习内容的考试考核（占该门课程60%的分值）；剩余40%的课时（实操部分）于14-20周在企业学徒制期间在岗位上通过任课老师布置相应任务后，期末学生提交相关成果（占该门课程40%分值）。
4	店数 字 (化) 营 销	在大数据时代的当下，数据营销已成为网站运营和互联网营销从业者的必备知识。通过本课程的学习，学生掌握酒店数字化营销的基础理论知识，具有通晓酒店数字营销的基本操作性学问及与相关的运用工具和规则体系的应用能力。酒店数字营销课程设计重在培养学生对酒店数字营销基础知识的具体应用和实际操作能力，使学生掌握数字营销实务的基本原则、基本技能。	本课程教学内容包括大数据认知（包含两个子任务）、酒店数据分析部门运营管理（包含四个子任务）、酒店网站数据化营销（包含三个子任务）、淘宝店铺数据化营销（包含三个子任务）、微博数据化营销（包含三个子任务）、微信数据化营销以及邮件数据化营销（包含四个子任务）等七个项目。教学内容组织安排采用一线贯穿“串糖葫芦”的方式，先学习主线概述部分，了解数据营销的大体框架；然后把框架中的主要元素在一一拓展进行深入学习。	本课程以培养学生的学习能力和管理创新能力为目标。在教学过程中将采用项目化方式和合作式学习模式，采用项目化的教学方式、案例分析、翻转课堂、讨论法等教学方法，使理论教学与案例教学相结合、教师讲解与学生实操为一体。

5	店客户关系管理 数字化客户管理)	<p>课程总目标是以就业为导向，提升酒店专业学生的客户管理职业素养。课程整合酒店客户关系管理的系统知识，通过“认识客户关系管理”“酒店客户沟通与维护”“酒店客户服务与投诉管理”“酒店优质客户的分析与管理”“酒店客户满意与忠诚管理”五个模块的学习，使学生掌握酒店企业客户管理岗位所需掌握的知识技能，树立客户管理的观念和态度，提高学生的客户关系管理方面的综合素质和综合技能。</p>	<p>根据本课程特点，结合教材和其他相关资料，以酒店客户管理任务过程为导向，学习内容由简单到复杂，本课程共分为“认识客户关系管理”“酒店客户沟通与维护”“酒店客户服务与投诉管理”“酒店优质客户的分析与管理”“酒店客户满意与忠诚管理”5个学习情境，以及15个教学任务。学习情景是以工作任务为载体，从酒店管理中初级的客户信息管理、客户沟通管理、到中高级的客户投诉管理、客户满意管理等模块进行设计。每一个学习情景都是基于工作过程的设计，模拟真实的工作环境锻炼学生的职业素养和学习能力。</p>	<p>通过知识讲解、案例分析等方式，以酒店行业工作情景为切入点，带领同学探讨全面实行理论与实践操作紧密结合的学以致用，用以促学的应用型教学方法，在设置“工作场景”的基础上，让学生在“用中学”、“学中用”、“学会用”的过程中养成客户关系管理的高阶能力。</p>
6	店企业认识实习	<p>通过昆明市内高星级酒店的实地参观，加深对酒店、酒店行业、酒店企业、酒店职业、酒店产品、酒店市场等概念的认识；激发学生学习相关专业课程的兴趣；培养学生观察、认知、学习等能力；通过材料搜集整理、分析总结、撰写实习报告等活动，培养学生信息收集整理、知识综合运用等能力；培养学生热爱酒店行业、全心全意为顾客服务的良好职业道德和服务意识。</p>	<p>为让刚开始接触专业的大一学生对酒店行业、酒店企业、酒店职业、酒店专业有所了解和认识，组织学生到昆明市内几家不同类型的酒店，通过参观和交流，初步对酒店、酒店产品和酒店业有一定的感性认识，并了解其特点，培养学生的学习兴趣。根据实习指导书要求，提前了解和熟悉实习内容、要求和任务，实习期间的时间、交通等安排情况；实习过程中，认真观察所参观酒店的基本情况并仔细聆听酒店相关工作人员的详细介绍等，敢于提问，积极交流；认真整理所收集到的资料，分析、总结后，撰写</p>	<p>根据专业培养目标和课程标准制订实习计划和实习进度；督促学生接受实习任务、制定实习计划；进行学生的安全教育和安全管理；指导、检查实习进度和质量，指导学生撰写实习报告和制作汇报PPT；关注学生的业务锻炼、能力培养；指导学生树立正确的人生观和世界观；负责对学生在实习期间考勤、工作情况的考核与督促。</p>

			详尽的实习报告；制作实习汇报PPT，并在实习总结会上做简要汇报。	
7	店服务礼仪实习	<p>通过在校内实训教师的实训，以及酒店企业导师对酒店服务礼仪的介绍，学生能掌握酒店服务礼仪的基础知识及掌握酒店服务礼仪的基本操作技能，形成学生从事酒店各部门的服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。同时，可以提高学生在酒店服务方面的分析问题、解决问题的能力，形成良好的、规范的服务习惯和严谨的、细致的工作作风。</p>	<p>实习内容包括</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握礼仪的基本内容，强化礼仪意识，提高自身礼仪修养。掌握维护良好个人形象、职业形象的意义；使学生知道如何根据个人特点塑造完美得体的职业形象。 2. 掌握社交接待礼仪的基本内容及基本要求。 3. 掌握前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪、总台接待服务礼仪、大堂副理服务礼仪的相关要求。掌握客房对客服务、解决突发事件等知识和技巧。 4. 酒店餐饮服务礼仪基本知识；酒店餐饮服务人员礼貌规范、餐饮服务礼貌用语、餐饮礼宾次序等知识。 	<p>在实习教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，以教师为主导、学生为主体，以学习项目为主线，理论与实践相结合，采用任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、参观学习法、视频观摩法、小组讨论法、竞赛法等。</p>
8	店服务技能实习★	<p>通过本课程的学习，使学生具备高素质劳动者和高技能人才所必须的知识、技能和素质，为从事与酒店前厅、客房、餐饮等有关岗位的服务技能性工作打下基础，以工作任务模块为中心，突出工作任务与知识的联系，选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，让学生在操作技能实践活动的基础上学习相关知识和技能，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的服务</p>	<p>在酒店管理专业教学计划中，本实习是学生接受酒店服务职业技能训练的重要环节。实训内容是以酒店需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定，分为六个模块：酒店服务基础知识、酒店服务礼仪规范与实训、前厅服务技能与实训、客房服务技能与实训、餐厅服务技能与实训、酒店其他服务技能与实训。通过为期两周的实训，立足于实际能力培养，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务</p>	<p>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。本课程教学的关键是实践教学，应选用典型项目为载体，在教学过程中，教师示范和学生分组训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合。</p>

		能力。	为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，发展职业能力。	
9	位 实 习 ★	<p>通过岗位实习课程，使学生具备：</p> <p>1. 通用能力目标：通过对岗位的体验来实现学生的沟通能力、协作能力、学习能力、心理承受能力、组织管理能力、职业态度、职业规范和创新意识等能力的提升。</p> <p>2. 专业基本能力目标：酒店管理专业要求掌握餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等基本专业技能，进一步明确专业基本能力的要求。</p> <p>3. 专业综合能力目标：与就业岗位的零距离对接，使学生能够把所学的知识运用到岗位中。</p>	<p>通过两年半的专业学习以后，岗位实习时体现职业教育思想的重要环节，学生在已经掌握一定专业理论知识和基本专业金恩以后，学生以“准员工”身份进入省内高星级酒店独立承担具体工作，通过专业时间，可以全面、综合地掌握酒店专业的服务技能，包括前厅服务接待、餐饮服务接待、客房服务接待、人力资源管理、市场营销等。在学校专任教师和企业师傅的共同指导下，实现“做中学、学中做”，系统实践企业相关岗位工作，为毕业后正式进入酒店及相关企业工作奠定实践基础。</p>	<p>酒店管理专业岗位实习实行“双导师”制度，一是根据学生的具体情况指定教学和学生管理工作经验丰富的教师作为校内专任教师；二是由实习单位指定的富有岗位工作经验或生产管理经验的校外指导教师。他们既是业务工作的指导者，又是顶岗实习工作的组织者。</p>
0	业 设 计 (论 文)	<p>学生通过毕业设计专项训练，进一步巩固加深所学的基础理论、基本技能和专业知识，使之系统化、综合化；培养学生的动手实践能力、产品研发能力和创新能力，培养文献检索、数据处理、编辑设计、总结提炼能力；树立踏实肯干、勤奋好学、严谨求实的工作作风；结合顶岗实习学会独立工作、独立思考、解决实际工作中的产品、技术、市场等问题，培养独立获取新知</p>	<p>根据酒店管理专业学习及实践内容进行毕业设计、毕业设计要求理论结合实际，真实有效反映学生学习及实践锻炼的真实情况。毕业设计是学生综合运用所学知识和技能，培养实践能力、创新能力的重要教学环节与实践环节。毕业创作的质量是衡量三年学习质量的重要依据，同时，毕业创作的成绩也是学生毕业资格认证的重要标准。本专业学生要求完成一次结合本专业学习内容与实践情况的专业</p>	<p>1、毕业设计作品内容、形式及选题由指导教师和学生提出，最终由指导教师确定并报教研室及学院审核。2、提倡设计内容与顶岗实习岗位有关联，方案确实有效可行，能够实际锻炼学生的独立工作、独立思考、解决实际工作中的产品、技术、市场等问题，培养独立获取新知识的能力。</p>

		识的能力。	相关工作流程项目设计，该设计可以是学院要求相关方面中的一个。	
--	--	-------	--------------------------------	--

七、教学进程总体安排

具体见专业课程教学进程表、专业教学周数分配表、专业选修课程目录（详见附表1、附表2、附表3）。

八、实施保障

（一）师资队伍

为保证人才培养目标的实现，专兼职教师必须满足下列任职条件：

（1）具有高校教师资格证书，精通酒店管理与数字化运营专业的基本理论与知识。

（2）具有较强的教学组织能力。

（3）熟悉酒店运营管理、酒店前厅运作管理、酒店客房运作管理、酒店餐厅运作管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒店英语等业务。

（4）知识结构合理，承担本专业主要课程的专任教师中要有酒店管理、旅游管理、管理学、经济学、财务管理及计算机与网络等专业背景知识及从业经验。

（5）具有较强的教育教学及教研与科研能力。

（6）专任教师应接受过高等教育教学方法论的培训，具有开发专业课程的能力。

（7）兼职教师主要为在高星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮业机构、教育科研机构从事酒店管理工作或服务工作的领导或骨干员工，具有5年以上相关岗位工作经历，有丰富的实践工作经验。

学校坚持对专职教师进行实践培训，派出专职教师顶岗实践，鼓励教师参加岗位技能任职资格认证，提供条件鼓励教师外出交流学习、提升学历。同时定期聘请兼职教师进入学校，为专业人才培养提供了强有力的支撑。

酒店管理与数字化运营专业现有专任教师14名，目前的生师比为21:1，兼职教师9名。其中教授1名，副教授2名；具有硕士学位的教师10人，占专任教师的71%；“双师”素质教师比例达到60%以上。

（二）教学设施

1. 专业教室应达到的基本条件

依托校区的教学场所，应配备足够的专业教室，所有教室应有完好的黑板、课桌椅、照明设备，80%以上的教室应配备有电脑及多媒体播放设备，能实时连接到互联网，保证日常教学需要。

2. 校内实训室（基地）应达到的基本要求

为保证人才培养方案的顺利实施，已建成客房实训室、中餐摆台实训室、西餐摆台实训室、茶艺实训室、饮品调制实训室满足酒店管理专业相关实训课程需要，实训室内的设备数量充足、完整齐全，能满足日常教学需要。

客房实训室：能满足 40 人同时进行中西式铺床、客房整理、楼层服务等教学与实训的实践场地。

中餐摆台实训室：能容纳 40 人同时进行餐饮斟酒、托盘、折花、摆台、上菜、分菜等餐饮服务技能，中餐饮预订、餐饮服务接待、菜单设计等服务程序以及餐饮管理的实践教学需要的实践场地。

西餐摆台实训室：能容纳 40 人同时进行餐饮斟酒、托盘、折花、摆台、上菜、分菜等餐饮服务技能，中餐饮预订、餐饮服务接待、菜单设计等服务程序以及餐饮管理的实践教学需要的实践场地。

茶艺实训室：能容纳 40 名学生进行茶叶知识、基本茶道训练等，同时具有茶师社会培训和职业技能考评的功能。主要开设的项目有：茶具和茶叶的识别训练、茶具的使用训练、茶叶的泡制和基本茶道训练。实训室的主要设备有多媒体教学用具、茶艺家具、各类茶具、各种展示茶叶等，可满足茶艺课程的实践教学需要。

饮品调制实训室：能容纳 40 名学生进行酒水调制及服务的基本内容。实训室通过营造仿真教学环境，可满足调酒课程的实践教学需要。

3. 校外实训基地应达到的基本要求

积极开展校企合作，充分利用本地及省外五星级酒店的设施设备，为学生行业概貌课程、校外实践教学训练提供真实的企业环境。学生进行实地参观学习时，由实训基地相应岗位管理及服务人员提供专业的讲解和指导。

4. 学生实习基地应达到的基本要求

与省内外经营状况、信誉较好的五星级酒店签订“校企合作协议”，将其建成校外实习实训基地，基地应提供与专业对口的实习岗位，食宿环境安全，相关管理及服务人员能担任学生的企业师傅，为学生提供专业指导。利用企业的设施设备、经营管理及服务人员等条件，为学生岗位实习提供良好的企业环境。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

利用校区的互联网、多媒体设施设备，为信息化教学提供必要条件。

6. 现有校内外实习实训条件

为保证人才培养方案的顺利实施，学校建成了一批与人才培养相配套的实习实训室，为校内理实一体课程的实施提供了有力的支撑。2015 年，学院获得世界银行贷款项目的支持，完成了 7 间室内实训室的建设，设施配套齐全，生均设备值 0.38 万元/生。通过该项目的建设，将进一步增强学院的办学实力，追赶省内同类专业发展的步伐，搭建校内教学资源的有效平台。

酒店管理数字化运营专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	地点	承担实训内容
1	中餐摆台实训室	***	中餐礼仪及服务规范
2	西餐摆台实训室	***	西餐礼仪及服务规范
3	客房服务实训室	***	客房做床服务
4	茶艺实训室	***	中华茶艺授课及测试
5	饮品及饮品调制实训室	***	饮品调制授课及测试

为了使学生能接触到真实的企业环境，使专业知识与实践操作有机衔接起来，我们还积极开展“校企合作”，与省内外的星级酒店企业合作，建立校外实习实训基地，为学生学期实习和岗位实习提供真实的企业环境。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1. 教材选用有关基本要求

建立教材选用制度，优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材，并鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材；教材应符合高职教育专业人才培养方案、课程标准的基本要求；教材内容要能反映新知识和新技能；优先选用配有声像、计算机辅助教学软件、多媒体教学软件的教材。

2. 图书配备有关基本要求

配备有与专业相关的辅助教材；专业拓展读物；专业期刊等。

3. 数字资源配备有关基本要求

酒店运营管理相关软件；与教材匹配的计算机辅助教学软件和多媒体教学软件；与酒店相关的声像资源。

课件资源：服务礼仪与化妆；管理实务；现代酒店管理；餐饮服务与管理；客房服务与管理；前厅服务与管理；酒店英语等。

声像资源：全球十大酒店集团；酒店品牌宣传片；酒店服务案例；酒店服务技能竞赛。

（四）教学方法

坚持“以学生为中心、以能力为本位”，总结推广中国特色学徒制试点经验，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。倡导因材施教、因需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，灵活运用问题教学、案例教学、角色扮演等多种教学方法，实行任务驱动、项目导向、理实一体等多种教学模式，通过课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，优化教学效果。

（五）学习评价

教学评价主要以理论知识和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业素养和综合能力。

（1）严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。强调目标评价和理论与实践一体化评价，引导学生改变传统的学习方法，培养自主学习能力；强调课程综合能力评价，培养发展学生的综合职业能力。

（2）严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。关注评价的多元性，一是评价主体的多元性，包括学校、企业、学生为主体的评价体系；二是评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力；

（3）注重学生动手能力和分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生予以特别鼓励。

(4) 强化实习、实训、毕业设计(论文)等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

(六) 质量管理

1、建立旅游管理专业群教学建设与指导委员会

该委员会负责审定酒店管理与数字化运营专业人才培养方案以及针对方案实施过程中的监控,根据实施情况及时提出相应的调整和修改完善意见和建议。

2、教学管理制度

为保障理论与实践教学的顺利实施与运行,学院、教务处、学校督导组共同负责组织制定了一系列教学质量保障制度,以保证教学质量,具体包括:关于教学日常管理的《教学管理基本规程》《课程建设指导意见》《关于教材建设的若干规定》《选修课管理办法》等;关于实践教学管理的《实践教学工作条例》《学生岗位实习管理办法》等;关于学生成绩考核的《学生学业成绩考核管理规定》;关于教师管理制度的《教师培训管理办法》《外聘教师管理办法》;关于学生管理的《学生管理规定》《学生考试违纪和作弊认定处理办法》等。

3、岗位实习制度

岗位实习作为工学结合人才培养模式的重要组成部分,相对于校内教学组织而言,更需规范和管理。为此,学校制订了《学院学生岗位实习管理办法》和一系列学生岗位实习的作业文件,包括:《学生岗位实习协议书》《岗位实习任务书》《岗位实习指导任务书》《岗位实习安排明细》《岗位实习周记》《岗位实习鉴定表》《学生岗位实习等级证书》,以这些作业文件内容指导岗位实习全过程,使岗位实习教学环节有组织、有计划、有考核,有落实,保证了工学结合人才培养模式的顺利实施。

酒店管理与数字化运营专业在学院统一教学管理制度的基础上,结合专业特点和教学要求,制订了专业实践教学管理细则,包括《学院实践教学实施细则》《学院实践教学指导教师工作规范》《学院校内实训管理办法》《学院校外岗位实习管理办法》《学院校外实习安全、保密协议》《学院酒店管理专业考核与成绩评定办法》等系列教学管理制度,保障了专业教学改革与建设的顺利进行。

学生根据就业岗位或就业意向到生产单位直接参加岗位实习,在真正的工作环境中参与生产工作。学校和生产单位双方共同制定课程实训方案,生产单位则安排“师傅”指导学生,训练学生的综合技能。在企业岗位实习中,学生能真正体会到在学校的学习中“还欠缺点什么”,做到在“做中学、学中做”,目标更明确。另一方面,在社会生产中全真体验社会、全真践行生产过程,不断积累“就业能力”,学生通过岗位实习强化学生的服务意识、服务能力和管理、协调能力,缩短适应相关岗位的周期,实现岗位实习即就业的最终目标。

4、教学质量保障体系

学院、教务处、学校督导组共同负责组织制定了一系列教学质量保障制度,以保证教学质量,具体包括:

(1) 学校教学督导组做好学期教学质量监控工作计划,对日常巡视、随堂听课、评教、评学、评管、中期教学检查、期末教学检查、考试(后)分析等督导环节做出明确安排,下发至各学院,各学院教学督导组据此做出学期教学质量监控工作安排。同时,学校教学督导组聘请各班级学生信息员、校内外教学督导员并对其进行培训,告知其职责、任务和工作方法。

(2) 运行监控过程中, 要求学院督导组对发现的问题及时上报系部教学督导组备案, 同时对能解决的问题必须及时解决, 对不能解决的问题提请学院教学督导组负责解决。

(3) 运行监控过程中, 学院教学督导组负责收集学院督导组、学生信息员对教学过程中存在的各种问题, 梳理后责成相关部门、学院和任课教师及时改进。

(4) 学院制订了《酒店管理与数字化运营专业教学质量监控与评价方案》。

(5) 教学督导组对教学管理及教学全过程的各个环节的质量情况进行监督控制与评价, 包括酒店管理与数字化运营专业的专业定位、培养计划和培养目标, 对教学条件、教学过程、教学效果、毕业生质量进行跟踪, 科学鉴定教学质量的全面状况, 并提供反馈信息, 促进教学质量进一步提高。

5、校企合作长效机制

校企合作是实现工学结合人才培养模式、进行工作过程系统化课程开发的基础, 为此, 酒店管理与数字化运营专业在充分调研的基础上, 提出了“学做结合、校企合作”等思路, 即学校与公司、企业合作, 通过将学生“送入”企业、将企业师傅“请进”学校的方式, 将学生所学理论知识与实际运用所学知识、技能进行很好的“工学”结合, 顺利开展校企合作。为了保证校企合作的长效良好运行, 酒店管理与数字化运营专业确立了“互惠互利、协调共管、灵活有效”等校企合作的原则、扩大了校企合作的范围, 初步形成了校企合作的长效机制。具体措施如下:

(1) 成立专门从事校企合作管理的校企合作委员会, 其主要职能包括以下方面:

第一, 做好企业调研。校企合作委员会的首要职能是做好企业调研工作, 对企业用人的时间段、各专业岗位用工标准、行业产业发展趋势等进行有效的调查和研究。

第二, 指导学校专业开发、课程改革。校企合作委员会的第二项职能是结合学校实际情况, 指导学校开发符合企业用工要求、贴近市场的专业, 对学校现有课程提出改革意见, 在确定核心课程时有话语权。核心课程应有企业或行业的专家、技术骨干参与教学, 其教学效果由校企合作委员会进行评价。

第三, 推进行业、企业全面参与的“工学结合”人才培养模式。在教学组织方面, 为使教学适合学生特点, 提高教学的针对性、有效性, 积极探索教学方法, 努力提高学生学习的积极性。在教学上做到理论和实训一体化, 以现场实践问题作为研究课题, 组织研讨分析, 共同探索解决办法, 以剖析实际案例为课题, 使学生直接获得经验和教训。在课程学习中, 组织学生到企业参观, 承担企业派发的外包任务, 真实体验和参与生产。在“工学结合”人才培养模式下, 校企双方达成一致, 共同参与学生的教育管理。

第四, 推进企业全面参与教研与科研项目。校企共同开展各级纵向、横向教研与科研课题项目, 共同制定行业专业技术管理人员职业资格标准、职业资格考试大纲、职业资格培训教材; 实习实训教材和精品课程建设, 真正实现校企合作的不断融合, 追求双赢的长效机制。

第五, 制定教师培训计划。校企合作委员会的第三项职能是形成教师尤其是专业教师的培训计划。职业学校最缺乏的是双师型教师和双师结构教师团队。校企合作委员会每年结合企业及学校实际情况制定专业教师进入企业锻炼的计划,

或企业骨干到学校授课、指导专业建设、开展讲座等计划，并对实施结果进行考核评价。

第六，对学生的实习及就业进行指导和考核。校企合作委员会的第四项职能是负责各专业学生实习计划的制定及就业指导工作、实习管理全程跟踪及考核、就业推荐，并对学院校企合作工作的考核机制进行评价。校企合作委员会对每个专业的学生必备素质提出要求、进行考核并提出合理的实习（就业）建议。一方面帮助合作企业把好关，另一方面帮助学生更好地认清自己，做好职业规划设计。校企合作委员会全面介入校企合作的管理工作，确保校企合作的顺利开展。

（2）建立校企合作互信、互利的长效机制

校企合作首要任务是打开合作领域，拓展校企合作空间。合作形式有企业委培式（企业委托学校培养人才），订单式（企业与学校签订用人协议，吸纳学校毕业生），融合式（行业从招生到录用全过程参与人才培养，尤其是在教育过程中共同制订人才培养方案、教材开发、组织课程、优化育人模式）。

（3）进一步发挥专业建设指导委员会的桥梁作用

不断完善行业企业参与的指导委员会，以加强校企合作决心。常设的专家指导委员会作为一个合作机构，不仅为学校的发展提供大量信息及有益建议，同时亦加强实质性的合作。在培养模式方面，校企双方共同协商和确定人才培养方案，按照专业和企业的需求设置教学班，把提升专业基础知识、提高岗位职业技能、培养学生分析和解决专业问题的基本能力、解决生产中的技术难题作为校企合作的培养目标。

（4）制定学校层面的相关管理制度

要保证校企合作的质量和效益，校企双方要有完善的管理机构和健全的制度，实施合作办学的规范化管理，确保依法合作、确保合作质量。包括制订校企合作合同管理制度、董事会工作章程、定期会议制度、校院两级“校企合作”工作量考核细则（主要从组织领导及实施、工作条件、制度建设及配套改革、校企合作课题研究与创新等方面进行考核）。

（5）加强对校企合作工作的指导和监督

学校要在适应企业不断发展的过程中总结经验，形成一种适应性强、反应迅速、转向灵活、办学形式多样、综合性强的多层次指导和监督机制。

九、毕业要求

（一）修完教学计划中规定的课程并取得规定学分。获得毕业资格的最低总学分 148 学分，包括第一课堂课程最低 140 学分、第二课堂素质学分最低 8 学分；实行中国特色学徒制试点的专业，第一课堂专业课程学分中至少包含 50% 企业师傅带徒所获的企业学分（进程表中怎么修改）。

（二）取得普通话等级证书（二级乙等以上）、计算机操作员证、英语等级证、酒店中级及以上服务员资格证书、酒店管理师资格证书。（职业资格证书不作为毕业的要求）

（三）达到学校学籍管理条例中有关毕业的条件和要求。

十、附录

附表 1 酒店管理与数字化运营专业课程教学进程表

课程类别	序号	课程名称	学时	学分		考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年		
				总学分	其中的课内实践教学学分			一	二	三	四	五	六	
								教学周 1-18	教学周 1-18	教学周 1-18	教学周 1-18	教学周 1-18	教学周 1-18	
公共基础必修课程	1	军事技能训练（含入学教育）	60	3	3		√	1-3 周 (第 1 周报到)						
	2	军事理论	36	2			√	自主学习为主						
	3	体育	108	6	4		√	4-18 周 2 学时/ 周	1-18 周 2 学时/ 周	1-15 周 2 学时/ 周 16-18 周 4 学时/ 周				
	4	专科英语	128	8			√	4-18 周 4 学时/ 周	1-17 周 4 学时/ 周					
	5	形势与政策	32	2				√	不低于 18 学时，分学期开设					
	6	思想道德与法治	48	3				√	4-15 周 2 学时/ 周	1-12 周 2 学时/ 周				
	7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2				√	4-17 周 2 学时/ 周 18 周 4 学时/ 周					

								周					
	8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3					1-12周 4学时/周				
	9	信息技术	60	4	2	√			1-15周 4学时/周				
	10	劳动教育	24	1.5	0.5		√		16学时	2学时	2学时	2学时	2学时
	11	创新创业基础	30	2			√	4-19周 2学时/周					
	12	职业生涯规划	24	1.5			√		1-12周 2学时/周				
	13	就业指导(二级学院承担)	8	0.5							1-4周 2学时/周		
	14	心理健康教育	30	2			√		1-15周 2学时/周				
	15	教育性班会(计入课外德育学分)	64	4			√	两周1次,共8次	两周1次,共8次	两周1次,共8次	两周1次,共8次		
限定选修课程	16	马克思主义理论类课程	32	2			√	以线下课程为主	以线下课程为主	以线下课程为主			
	17	四史类课程	32	2			√	以线下课程为主	以线下课程为主	以线下课程为主			
	18	中华优秀传统文化类课程	16	1			√	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主
	19	健康教育类课程	16	1			√	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主
	20	美育课程类课程	16	1			√	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主
	21	职业素养类课程	16	1				自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主	自主学习为主
选修课	22	由学生在目录中选修,不少于2学分	32	2			√	√	√	√	√	√	√
小计			892	54.5	9.5			12	22	6	2	0	0
专业必修课	22	普通话口语表达	28	1.5	0.5		√	4-10,12-18周 2学时/周					
	23	旅游学概论	56	3		√		4-10,12-18周 4学时/周					
	24	管理实务	56	3		√		4-10,12-18周 4学时/周					
	25	酒店服务礼仪	68	4	2		√		1-14,16-18周 4学时/周				

	26	酒店经营管理概论	68	4	1	√			1-14, 16-18周 4学时/周			
	27	前厅服务与管理	68	4	2	√				1-10, 12-18周 4学时/周		
	28	餐饮服务与管理	68	4	2		√			1-10, 12-18周 4学时/周		
	29	客房服务与管理	72	4	3		√				1-12周(校内), 14-19周(学徒) 4学时/周	
	30	酒店英语	140	8	5		√			1-10, 12-18周 4学时/周	1-12周(校内), 14-19周(学徒) 4学时/周	
	31	酒店人力资源管理实务	68	4	2	√				1-10, 12-18周 4学时/周		
	32	酒店市场营销实务	68	4	2	√				1-10, 12-18周 4学时/周		
	33	酒店管理信息技术	72	4	2	√					1-12周(校内), 14-19周(学徒) 4学时/周	
	34	酒店数字化运营管理	72	4	2	√					1-12周(校内), 14-19周(学徒) 4学时/周	
	35	酒店数字(化)营销	48	3	2		√					1-12周 4学时/周(学徒)
	36	酒店客户关系管理 (数字化客户管理)	48	3	2		√					1-12周 4学时/周(学徒)
	小计		100	55.	27.			10	8	20	16	8
			0	5	5							
实	37	酒店企业认识实习	40	2	2		√	11-12周, 20学时/周				

训 课 程	38	酒店服务礼仪实习	40	2	2		√	15-16 周, 20 学时/周					
	39	酒店服务技能实习	40	2	2		√		11-12 周, 20 学时/周				
	40	灵活学段	380	22	22		√			跟岗 (学 徒) + 课程 14-19 周	跟岗 (学 徒) + 课程 1-13 周	灵活学段要具 体的课程名称, 灵活学段不是 课程名称, 灵活 学段安排在第五 学期的1-11周	
	41	岗位实习	480	25	25		√				13-20 周	1-18 周	
	42	毕业设计(论文)及答辩	40	2	2		√					19-20 周	
小计 (为看懂标注, 需进一步修改)			106 0	55	55			20	20	20	20	20	20
选 修 课	43	形体与舞蹈	28	1.5	1		√	4-10, 13-19周 2学时/ 周					
	44	客源国概况	28	1.5			√	4-10, 13-19周 2学时/ 周					
	45	茶艺	36	2	1		√		1-9周, 4学时/ 周				
	46	饮品调制	36	2	1		√			1-9周, 4学时/ 周			
	47	中国旅游地理	34	2			√			1-14, 17-19 周 2学时/ 周			

	48	咖啡认知与制作	26	1.5	1	√				1-13周 2学时 /周		
	49	研学旅行概论	48	3	1	√				1-12周 4学时 /周		
	50	高尔夫入门	26	1.5	1	√				1-13周 2学时 /周		
	51	第二外语(泰语)	26	1.5	0.5	√				1-13周 2学时 /周		
	52	康乐运作实务	26	1.5		√				1-13周 2学时 /周		
	53	酒店会议运作实务	26	1.5	0.5	√				1-13周 2学时 /周		
统		周课时(计算方式存疑)					26	28	26	26	10	0
计		实训周数					2	2	2	7	20	18

1、实践教学学分不足于一课堂总学分的50% (存疑)

附表2 酒店管理与数字化运营专业教学周数分配表

学年		一		二		三		合计
学期		1	2	3	4	5	6	6
学期总周数		20	20	20	20	20	20	120
教学周		1-18	1-18	1-18	1-18	1-19	1-19	114
考核周		20	20	20	20	-	-	6
实践性 教学课程	军事技能训练 (含入学教育)	3周 1-3周						2
	酒店企业认识实习	2周 11-12周						2
	酒店服务礼仪实习		2周 15-16周					2
	酒店服务技能实习			2周 11-12周				2
	灵活学段				14-19周	1-11周		17
	岗位实习					12-19周	1-17周	25

	毕业设计（论文）及答辩							18-19周	2
	合计周数	5	2	2	6	19	19	19	53
	合计课时数	100	40	40	120	380	400	400	1060

附表3 酒店管理与数字化运营专业选修课程目录

课程类别	序号	课程名称	学时	学分	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年	
							一	二	三	四	五	六
							教学周1-19	教学周1-19	教学周1-19	教学周1-19	教学周1-19	教学周1-19
专业选修课	1	形体与舞蹈	28	1.5		√	4-10, 13-19周 2学时/周					
	2	客源国概况	28	1.5		√	4-10, 13-19周 2学时/周					
	3	茶艺	36	2		√		1-9周, 4学时/周				
	4	饮品调制	36	2		√			1-9周, 4学时/周			
	5	中国旅游地理	34	2		√			1-14, 17-19周 2学时/周			
	6	咖啡认知与制作	26	1.5		√				1-13周 2学时/周		
	7	研学旅行概论	48	3		√				1-12周 4学时/周		
	8	高尔夫入门	26	1.5		√				1-13周 2学时/周		

二级学院 意见	签字: _____ 盖章 _____ 年 月 日
教务处意 见	签字: _____ 盖章 _____ 年 月 日
学校教学 工作指导 委员会意 见	签字: _____ 盖章 _____ 年 月 日

备注：此表一式两份，二级学院，教务处存档。新增课程只需填写变更后课程信息，备注一栏填写“新增”，删减课程备注一栏填写“删减”。

附件 3

《专业人才培养方案》修（制）订改进二级 学院工作组一览表

学院（盖章）： _____

院长（签字）： _____

序号	姓名	职务职称	具体职责
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			