

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 一、专业名称和专业代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、学制与学历

学制：全日制专科三年

修业年限：实行学分制，基本修业年限三年，实行弹性学制，允许学生采用半工半读、工学交替等方式分阶段完成学业。

## 四、职业面向与职业岗位分析

### （一）职业面向

主要面向酒店服务行业，服务岗和销售岗（群），从事前厅部服务员、前厅部领班、前厅部主管、客房部服务员、文员、客房部领班、客房部主管，餐厅服务员、餐厅领班、餐厅主管；销售助理、销售代表、销售主任等工作。具体见表1。

表1 职业面向表

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)	职业技能等级证书和职业资格证书 举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待； 客房协调； 销售部协调； 餐厅服务； 酒吧调酒。	1+X 证书前厅运营管理 1+X 证书餐饮管理运行 1+X 证书酒店运营管理 普通话等级证书 计算机等级证书

### （二）职业岗位分析

### 1. 初始岗位和发展岗位分析

**初始岗位:** 住宿业、餐饮业的各基层服务岗位, 即餐饮服务员、前厅服务员、客房服务员、市场营销专员等岗位; 具备娴熟的餐饮服务、前厅服务、客房服务、市场营销等技能。

**发展岗位:** 住宿业、餐饮业的各服务岗位的领班和基层主管以及经理、总监等管理岗位; 具备人、事、物的管理能力。

表 2 岗位能力要求及对接的课程分解图表

序号	岗位能力	能力要求及必须具备的知识	开设课程	实践环节
1	能胜任前厅服务岗位的能力	能提供标准化的预订、接待、行李存放、问讯、收银、话务、打印、复印等服务, 处理客人投诉。	前厅运营与管理; 跨文化交际; 酒店服务礼仪; 酒店办公自动化; 酒店督导管理; 人际关系与沟通技巧;	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
2	能胜任客房服务岗位的能力	熟练掌握中式铺床、西式铺床、清扫房间的服务技能; 能熟练操作客房各种设施设备, 并向客人示范其使用方法。	客房运营与管理; 酒店督导管理; 人际关系与沟通技巧; 酒店英语会话	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
3	能胜任餐饮服务岗位的能力	具备六大操作技能(铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒)和六大服务能力(预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结账服务、送客服务)。	餐饮服务与管理; 酒店督导管理; 酒店英语会话; 会务管理与服务; 酒水知识与调酒技能; 宴会设计与服务; 茶艺与茶文化; 食品营养与卫生;	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计

4	能胜任销售服务岗位的能力	能提供打印、装订、复印、收发传真、翻译、票务、订车、旅游预订及其他秘书等服务；能依法依规处理客人投诉；能够熟练使用并维护商务中心常用设备。	酒店服务营销；酒店客户关系管理；酒店电子商务；服务心理学及应用；消费者行为学；	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
5	能胜任酒店经营管理岗位的能力	能利用所学知识进行市场定位分析，不断开发新的客源市场；能为企业生存与发展创造良好外部环境，积极推销酒店产品；能对酒店员工进行业务培训，不断提高其业务素质和工作效率；熟悉酒店运营基本程序，掌握酒店管理基本理论、方法与技巧，对前厅、客房、餐厅、商务中心、人力资源等主要部门实施科学管理；具备内部人力资源管理能力和组织协调能力	管理基础；基础会计；饭店管理概论；多元文化沟通；酒店办公自动化；服务心理学及应用；消费者行为学；酒店公共关系管理；酒店法律法规；酒店人力资源管理；酒店管理信息系统	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标与方式

本专业培养理想信念坚定，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，面向酒店与服务行业，能够从事大型会议、宴会、会展接待、酒店管理等工作的高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业的毕业生应在素质、知识和能力等方面到达以下要求。

#### 1. 素质要求

（1）懂政策、有法律意识；热爱祖国，热爱集体，有较强的社会公德意识，遵纪守法。

（2）有理想、有追求、热爱本行业、热爱本职工作，有“工匠服务”精神，具有良好的职业道德，愿意为酒店服务和管理事业做出奉献。

（3）富有团队精神、敬业精神；具有良好的沟通能力和团队合作能力。

（4）有创新精神和创业意识，有思辨精神，有终身学习的意愿。

(5) 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。

(6) 有计算机、大数据、智能化手段运用能力，能熟练运用新型数字化、网络化、自动化手段处理饭店预订、结算、查询、报表等业务；

(7) 能正确利用新型网络技术与酒店管理软件处理相关业务；能熟练使用常用打印机、传真机、复印机等常用办公设备。

(8) 有流畅的语言表达能力，能用至少一门外语同外国客人进行交流；能熟练运用中文、外语服务语言。

## 2. 知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化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) 掌握酒店新型数字化运营方式，熟悉酒店数字化应用的基本知识；

(7) 掌握酒店督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

## 3. 能力要求

(1) 前厅服务能力：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力。

(2) 客房服务能力：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

(3) 餐厅服务能力：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐饮管理能力。

(4) 服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

(5) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

(6) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

(7) 各部门管理能力：能对饭店员工进行业务培训，不断提高其业务素质和工作效率；熟悉饭店运营程序，掌握饭店管理理论、方法与技巧，对前厅、客房、餐厅、商务中心、人力资源等主要部门实施科学管理；具备内部人力资源管理能力和组织协调能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程体系框架

本专业课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程两大类，专业（技能）课程设置“专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程、综合能力课程”四大课程模块。

#### 1. 公共基础课程

必修课程：包括思政课程、美育课程、体育课程、劳育课程、军事课程、国家安全教育、大学生心理健康教育、健康教育、入学教育、创新创业教育与职业规划、大学英语、信息技术、大学语文（或应用写作）、职业素养和自然科学概论等。

选修课程：包括马克思主义中国化进程与青年学生使命担当及全院性公共选修课。

#### 2. 专业（技能）课程（含学徒岗位课程）

##### (1) 专业基础课程

包括管理学基础、旅游学概论、酒店办公自动化、酒店法律法规、酒店服务礼仪、酒店服务心理学、消费者行为学、酒店管理概论，其中，群平台课程：管理学基础、旅游学概论。

##### (2) 专业核心课程

包括前厅运营与管理、客房运营与管理、餐饮服务与管理、酒店服务营销、酒店客户关系管理、酒店电子商务、会务管理与服务、酒店英语会话。

### (3) 专业拓展课程

#### A、限选课程：

模块一（最低选修9学分，6选3：），包括人际关系与沟通、基础会计、酒店公共关系管理、酒店数字化营销、酒店服务标准与体验、酒店安全管理。

模块二（最低选修9学分，6选3：），包括酒水知识与调酒技能、宴会设计与服务、酒店财务管理、酒店网页设计、酒店管理信息系统、酒店人力资源管理。

B、任选课程（设置9学分，最低应选修3学分）：包括多元文化沟通、茶艺与茶文化、民宿运营与管理等。

#### (4) 综合能力课程

包括酒店品牌运营、酒店督导管理、酒店服务质量管理。

## (二) 课程要求

### 1. 公共基础课程

#### (1) 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程

**课程目标：**通过介绍马克思主义中国化的理论成果，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。

**主要内容：**教材除前言和结束语外，由三部分共十四章组成，分别为：毛泽东思想（共四章）；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观（共三章）；习近平新时代中国特色社会主义思想（共七章）。

**教学要求：**把立德树人作为教育的根本任务，通过专题理论教学和课堂实践活动，灵活运用问题式、案例式、讨论式、体验式和倒置式等教学方法，有效利用新媒体新技术手段，把理论教学、实践教学、网络教学结合起来，构建“三位一体”课堂教学体系，实现教、学、做一体化，切实增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

#### (2) 《思想道德与法治》课程

课程目标：引导学生深化对马克思主义的人生观、价值观、道德观和法治观的认识，深刻领会社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。增强学生分析问题和解决问题的能力；提高学生的价值判断能力；培养学生良好的思想道德情操和法治素养，教育和激励学生有理想、有本领、有担当，勇做时代的弄潮儿。

主要内容：教材主要内容包括马克思主义的人生观、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、道德观和道德素质、法治观和法治素养等。

教学要求：注重教材体系向教学体系的转化；注重知识体系向价值体系的转化；理论教学与实践教学相结合，灵活运用案例教学、研讨式教学等教学方法，增强教学的思想性、理论性和亲和力、实效性。

### （3）《形势与政策》课程

课程目标：帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战；引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命；牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

主要内容：主要讲授党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观、政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。

教学要求：依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》安排教学，突出理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性；理论教学与实践教学相结合，采取灵活多样的方式组织课堂教学。

### （4）《大学英语》课程

课程目标：依托现代教育技术，通过线上、线下混合式教学模式，培养学生英语听、说、读、写、译综合语言应用能力，适应学生未来职业发展英语语言口头与书面实用技能的需要；同时将语言技能教育、跨文化教育与思想政治教育结合起来，培养学生文化自信，增强社会主义核心价值观。

主要内容：课程内容由三个部分组成，即综合、听说、实践。课程以线下课堂教学为主，培养学生的英语语言技能及综合应用能力；以线上教学平台为辅，培养学生的自主学习能力，满足个性化学习的需要；以英语第二课堂为延伸，拓展学生的实践应用能力。

教学要求: 遵循“实用为主、够用为度”的原则, 重视语言学习的规律, 正确处理听、说、读、写、译的关系, 确保各项语言能力的协调发展; 打好语言基础和培养语言应用能力并重; 强调语言基本技能的训练和培养实际从事涉外交际活动的语言应用能力并重, 重视加强听、说技能的培养; 通过多种现代化教学途径, 开展英语第二课堂活动, 激发学生学习英语的自觉性和积极性。课程采用形成性评估与终结性评估相结合的原则。

#### (5) 《体育》课程

课程目标: 培养学生参与锻炼的积极性, 掌握科学锻炼身体的方法, 通过课程的学习, 掌握 1-2 项自己较为喜欢的运动项目, 以达到终生锻炼的目的。通过课程的学习和锻炼, 使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要素质方面得到提高, 在形态机能方面达到较为理想的标准和要求。发挥体育教育的特色优势, 帮助学生在体育中享受乐趣, 增强体质, 健全人格, 锤炼意志。培养学生的合作能力、交往能力和适应能力, 形成良好的人际关系和团结协作的团队精神。

课程内容: 主要包括理论和实践两部分。理论部分包括运动项目的技术、战术理论和知识。实践部分主要包括田径、体操等, 并通过逐步完善校园师资、场地、器材等情况, 实施选项教学。

教学要求: 严格按照《全国普通高校体育与健康教学指导纲要》的基本要求, 将《学生体质健康标准》贯穿到教学, 并结合汕头职业技术学院体育师资、场地、器材等实际情况对课程进行设置。

#### (6) 《信息技术》课程

课程目标: 高等职业教育专科是通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践, 使高等职业教育专科学生的信息素养和信息技术能力得到全面的提升。

本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, 了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术, 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。



**主要内容:**着重了解计算机基础知识,基本概念和基本操作技能,并兼顾实用软件的使用和计算机应用领域的前沿知识,力求以有效知识为主体,构建支持学生终身学习的知识基础和能力基础。

**教学要求:**在有限的时间内精讲多练,培养学生的动手能力,自学能力,开拓创新能力和综合处理能力。

#### (7) 《劳动教育》课程

**课程目标:**本课程是高职院校公共基础必修课程之一,是素质教育不可缺少的重要内容。该课程是一门实践活动课,学生通过亲身参与劳动获得直接劳动体验,促使学生主动认识并理解劳动世界,逐步树立正确的劳动价值观,养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。

**主要内容:**理论学习进行劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育,实践做素质拓展公共劳动和专业实验室实验仪器卫生劳动安排。以班队、社团等形式在非教学时间开展环境保洁、社会实践、农业生产、医卫公益、仪器设备维保等劳动实践活动。每学年组织一次劳模讲座或农业、工业生产观摩活动。

**教学要求:**每个学生都必须接受劳动教育,是全体学生的基本权利,注重培养学生基础能力和基本态度。学习评价以组织辅导员和相关负责人员对劳动内容和考核情况进行评价。

#### (8) 《国家安全教育》课程

**课程目标:**本课程以习近平总体国家安全观为指导,全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针,围绕立德树人根本任务和强军目标、维护国家安全根本要求,着眼培育和践行社会主义核心价值观,以提升学生国家安全意识和国家安全素养为重点,为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。

**主要内容:**本课程主要包括绪论、总体国家安全观、政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全、新型领域安全。

**教学要求:**课程在严格执行《中华人民共和国国家安全法》及教育部发布的《关于加强大中小学国家安全的实施意见》《大中小学国家安全教育指导纲要》等法规和文件,认真贯彻素质教育、创新教育思想,充分利用现代教育技术,采用课堂讲授与课外网络课程自学相结合的教学模式。课程列入学校人才培养方案和教学计划,充分利用互联网平台采用无纸化考试,课程考核的总成绩由平时

成绩和考试成绩组成，考核成绩记入学生档案。

#### (9) 《艺术鉴赏》课程

**课程目标：**了解艺术的发展演变及其精神的内涵，树立唯物主义科学观；通过对有代表性作品的鉴赏，学习不同类别艺术知识，特别是中国传统艺术知识，提升高职院校学生的文化素质，传承、弘扬中国优秀艺术文化；掌握不同类型艺术的基本发展脉络、了解不同类型的艺术作品及其特色，学会该类别艺术的基本鉴赏知识；着重培养学生思考艺术作品所表达的情感及创作者对于人性的追问，让学生在思考中将艺术鉴赏体会转化为对社会主义核心价值观的认同；保持自然、得体、高雅的外表形象，拥有积极向上的精神面貌，树立正确的世界观、人生观、价值观，促进学生身心全面发展。

**主要内容：**（理论和实践各占 50%）：共七章，分别为：艺术鉴赏概述、艺术发展沿革、艺术门类与艺术特征、名家名作赏析、不同类别艺术的地位和意义、艺术文化遗产保护与传承、中国传统文化与艺术美学。

**教学要求：**了解不同类型的艺术文化发展沿革及影响；树立唯物主义科学观以及正确的世界观、人生观、价值观；掌握不同类型艺术特征；学习不同类别代表性作品的赏析；学会正确评价不同类型艺术；思考中华美学思想的思想内涵，感受传统艺术的文化魅力，肩负起传承和弘扬的传统文化责任。

#### (10) 《创新创业教育与职业规划》课程

**课程目标：**《创新创业教育与职业规划》课程作为我院学生的公共必修课，目的是通过系统的职业指导和创新创业训练，使学生在态度、知识和技能三个方面达到以下目标：通过教学，使大学生树立正确的人生观、价值观和就业观念，加强职业道德教育，确立职业的概念和创新创业意识；通过本课程的教学，大学生基本了解职业发展的阶段特点，较为清晰地认识自己和职业的特性以及社会环境，了解就业形势与政策法规，掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类以及创新创业基本知识；通过本课程的教学，大学生掌握职业生涯规划技能、求职技能和创新创业能力等，学会撰写职业生涯规划书和商业计划书等。

**主要内容：**职业意识培养与职业生涯发展、提高就业能力、求职过程指导、创新创业基础及核心能力、创新创业培训实务等。

**教学要求:** 通过理论和实践教学, 达到提升学生就业竞争力及创新创业能力的目的。

#### (11) 《应用写作》课程

**课程目标:** 掌握“必需”的应用写作基本理论和基础知识, 能写出工作中的常用应用文书, 能对具体的应用文书加以分析评鉴, 并使学生在写作的过程中感受祖国文化, 热爱祖国语言, 增强学生的文化自信。

**教学内容:** 本课程主要讲授应用文写作概述、日常应用文书、党政公务文书、事务文书、社交礼仪文书、大学生应用文书等文体基础知识及其格式和写法, 并充分挖掘本课程蕴含的思政内容, 结合地方传统文化, 融入社会主义核心价值观。结合写作训练, 使学生具备符合新时代要求的更高应用文写作能力和人文素养。

**教学要求:** (1) 使学生从理论上把握所学文体, 掌握必备的写作理论知识; (2) 结合例文的分析讲授, 引导学生加深对所学文体的全面的认识。(3) 要指导学生进行有效的作文训练, 通过写作实践形成良好的写作习惯和熟练的写作技巧。切实重视写作训练, 并采用合理的训练手段, 使学生所学的写作知识转化为写作能力, 实现本门课程的教学目的。

#### (12) 《大学生心理健康教育》

**课程目标:** 本课程旨在紧紧围绕坚定学生理想信念, 以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线, 围绕政治认同、家国情怀、文化素养、道德修养等重点优化课程思想内容供给, 普及心理健康知识, 使学生明确心理健康的标准及意义, 增强大学生的自我心理维护意识和心理危机预防意识, 掌握并应用心理健康知识, 提升自我调适能力, 提高大学生的心理健康水平, 优化大学生心理素质, 维护学生心理健康, 促进大学生健康成长。

**主要内容:** 了解心理健康的标准及意义, 了解大学阶段人的心理发展特征及常见的异常表现; 解自身心理特点和性格特征, 能够正确的认识自我, 客观地评价自我, 接纳自我, 掌握相关的自我心理探索和心理调适技能, 如学习发展能力、压力管理、人际交往、问题解决等自我管理和自我发展的能力。

**教学要求:** 通过课程改善和优化大学生的认知结构, 使学生正确认识自己的心理健康状态, 掌握自我调适的基本知识; 帮助学生树立在出现心理问题时能够

进行自我调适或主动求助的意识,减少和避免对自己心理健康不利的各种影响因素,维护自己的心理健康,能够积极探索适合自己并主动适应社会的生活状态。

#### (13) 《军事技能训练》课程

**课程目标:** 本课程旨在提高学生的思想政治觉悟,激发爱国热情,增强国防观念和国家安全意识;进行爱国主义、集体主义和革命英雄主义教育,增强学生组织纪律观念,培养艰苦奋斗的作风,提高学生的综合素质;使学生掌握基本军事知识和技能,为中国人民解放军培养后备兵员和预备役军官、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打好基础。

**主要内容:** 包括国防教育讲座、队列练习、喊口号、拉歌、拉练等。队列练习是军训重头戏,它包括:立正、稍息、停止间转法、行进、齐步走、正步、跑步、踏步、立定、蹲下、起立、整理着装、整齐报数、敬礼、礼毕、跨立、分列式会操等等。

**教学要求:** 通过军训,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进大学生综合素质的提高。

#### (14) 《军事理论课》课程

**课程目标:** 通过军事理论课教学,让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,打造有特色的思政军理课,强化学生爱国主义精神、集体主义观念、传承红色基因、加强组织纪律性,把思想教育融入教学,提升军理课程的思想价值和精神内涵,促进大学生综合国防素质的提高,为培养中国人民解放军后备兵源和预备役军官打下坚实的基础。

**主要内容:** 本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。

**教学要求:** 课程在严格执行《普通高校学校军事理论课教学大纲》的基础上,结合我院培养高素质人才的需要,逐步构建以军事必修课为主干、以思政军理教育讲座为延伸的课程教学体系。坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用,在教学实践中加强学生的思想教育和优化军事理论教学方法和手段,深化课程改革,突破传统的僵化式教学模式。课程列入学校人才培养方案和教学

计划，充分利用互联网平台采用无纸化考试，课程考核学期总成绩由平时成绩和考试成绩组成，考核成绩记入学生档案。

#### (15) 《马克思主义中国化进程与青年学生使命担当》课程

课程目标：中国社会的建设与发展需要马克思主义理论的指导，“中国化”是马克思主义理论创新发展的表现之一。在研究和发​​展马克思主义中国化过程中，青年马克思主义研究者必须直面当前中国重大问题，坚定马克思主义信仰，履行相应的责任与担当，在实践中不断淬炼，从而促进马克思主义中国化的理论繁荣与创新发展。

主要内容：19世纪科学社会主义的创立与青年使命；五四精神与当代青年使命；新中国建立、社会主义建设与青年使命；改革开放时代与青年使命；中国特色社会主义新时代与青年使命；新时代我国社会主要矛盾与青年使命担当；建设美丽中国与青年使命担当；中国特色社会主义文化自信与大学生文化素养；构建人类命运共同体与青年学生新担当；中国共产党领导与青年的政治使命。

教学要求：从新时代我国社会主要矛盾的历史转化、特征表现和其中的青年担当等方面，讲明新时代我国社会主要矛盾的新变化与新时代青年使命担当之间的逻辑关系，多采用问题导入、案例分析、互动讨论、微课展示等方法教学，要坚持“内容为王、以理服人，理论彻底、案例感人，形式活泼、语言通俗”原则讲授。

## 2. 专业（技能）课程

### (1) 专业基础课程

#### ① 《管理学基础》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过本次课程学习，学生能够掌握管理的基本概念、基本原理基本职能、管理学的沿革有较全面的了解熟悉基本的管理工作程序。掌握基本的管理工具和方法，加深对管理的本质、管理者的角色的理解，学会从人本、系统、道德的原则考虑管理的问题，为今后进一步学习其他专业课做好准备，为未来的管理工作打下基础。学生基本具备初级管理者综合素质要求。

主要内容：管理概述；管理理论的发展；计划；决策；组织；领导；控制。

**教学要求:** 通过案例分析法使学生尽可能多的接触管理理论在酒店运作中的运用,通过小组讨论法发散学生思维,尽可能多的将所学管理理论与认识的酒店运作流程相结合。

## ② 《酒店法律法规》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合,本课程是高等职业教育酒店管理专业一门专业基础课。通过本课程的学习,培养学生具有较高法律素质,成为能够解决酒店经营管理与服务工作中相关法律问题的懂管理、会经营、能操作、善用法的酒店管理专业高技能型人才(经理)。

**主要内容:** 本课程以解决酒店经营管理与服务工作中相关法律问题为学习主线,详细介绍酒店法律导论、公司法律制度、酒店管理与星级评定法律制度、酒店管理公司法律制度、合同法律制度、食品卫生管理法律制度、文化娱乐管理法律制度、消防安全管理法律制度、住宿业治安管理法规制度、旅游酒店行业规范与国际惯例、劳动法和社会保障法律制度、酒店经营管理纠纷处理法律制度的内容及其在实际事件中的运用。

**教学要求:** 本课程采用课堂理论讲授,课中案例研讨,课后作业相结合的形式,运用启发式、案例研讨式教学方法传授法律知识和技能内容。采取实际考察、模拟岗位操作、撰写法律文书和报告的方式培养学生的实际运用法律法规解决酒店管理中法律问题的动手操作能力。通过实操训练提高学生感性认识和理性认识,掌握酒店经营管理与服务相关法律法规的实际运用方式方法。通过模拟实际工作岗位与环境进行操练,以培养学生操作能力和解决中酒店经营管理与服务法律问题的能力。

## ③ 《酒店办公自动化》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习,使非计算机专业学生能够熟练使用常用办公软件 Word、Excel、PPT、WPS Office 进行日常办公事务处理、公文的写作与处理、数据分析与处理、会议的筹备与组织;具备熟练使用酒店办公设备、网络通讯设备进行网络办公的能力。

**主要内容:** 计算机基础知识,微软 Office 2010 中 Word、Excel 和 PPT 的使用,WPS Office 的使用,计算机安全与维护。

**教学要求:** 针对不同的学习情境, 设计不同特点的教学方法, 教师从知识传授者的角色转为学习过程的组织者、咨询者和指导者, 最终将学习的压力传达到学生身上, 使教学过程向学生自觉的学习过程转化。

#### ④ 《旅游学概论》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 通过学习本课程, 要求学生掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、与旅游业相关的政府机构与行业组织等, 培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力, 并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性, 深刻理解我国政府主导型旅游业可持续发展的战略和实施。能够基于旅游学科视角观察分析旅游现象与其内在规律, 通过三大支柱、五大部门、六大要素以及供需双向认知, 深入理解与应用旅游实业之中, 进而有效指导旅游实务。

**主要内容:** 主要介绍旅游学的基本概念、构成和基础理论, 主要内容包括旅游的概念及特点、旅游发展简史(古代、近代、现代)、旅游者、旅游资源、旅游业的构成(旅行社、饭店、交通、组织)、旅游产品、旅游市场(国际、国内)、旅游业的影响(经济、社会、环境)、旅游业的发展前景(世界、中国)。

**教学要求:** 通过项目教学法、设置真实工作情境导入, “教、学、做”为一体, 完成项目任务, 学生应具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调; 具有良好的思想政治素质、职业首先和遵纪守法精神; 具有较强的责任感、事业心和团队精神; 具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力; 具有健康的体魄和良好的心理素质。学生应对自身心理健康状态的分析和调适能力; 具备对旅游者全面认识和分析能力; 激发旅游者旅游需要和动机的能力; 转变旅游者态度的能力; 调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力; 建立良好的人际关系的能力以及应对压力的挫折的处理能力。

#### ⑤ 《酒店服务礼仪》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 学生通过本课程的学习和训练, 能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, 掌握社交的基本技巧, 规范礼仪服务, 并能实际运用。

**主要内容:** 以个人形象和职业形象, 社交礼仪, 酒店服务行业的礼仪规范为学习主线, 从形象礼仪、见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、电话礼仪、宴请礼仪、乘坐交通工具礼仪、酒店前厅、客房、餐厅等岗位服务礼仪、我国主要客源国和目的地国家和地区的习俗礼仪等方面内容进行学习与训练。

**教学要求:** 通过项目教学法、设置真实工作情境导入, 教、学、做为一体, 完成项目任务, 培养学生职业综合素养、服务意识, 使学生成为知礼、懂礼、习礼、用礼的高素质的旅游服务人才。

#### ⑥ 《酒店服务心理学》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 《酒店服务心理学》是酒店管理专业一门实用型课程。通过研究游客的旅游需求、动机, 游客的个性与情绪情感等了解服务对象的旅游服务心理、消费心理和决策心理等, 有助于在今后的旅游服务中更好地把握消费者心理, 运用服务技能提供更完善的服务。另一方面, 该门课程还训练旅游从业服务人员的心理素质, 训练其心理承受力和应变能力等。

**主要内容:** 主要包括心理学基础(感觉知觉、需求与动机、情绪情感、个性与气质、态度等)、服务心理分析(旅行社服务心理、酒店服务心理、购物服务心理、投诉服务心理等)以及管理心理基础(沟通、激励、领导、群体等)。

**教学要求:** 该门课程主要通过“理论知识分享”、“任务驱动训练”、“沉浸式体验”等教学模式, 让学生在掌握心理学基础知识的基础上, 在实际或模拟的旅游服务情景中进行运用, 学会更好地察言观色、与人沟通、提供服务, 并善待自己。

#### ⑦ 《消费者行为学》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习使学生掌握消费者心理的基础心理学理论与营销策略, 以及消费者行为分析的科学方法和工具, 为学生将来实际从事营销管理和其它相关工作提供理论基础和指导。通过任务引领型的项目活动, 让学生加深对理论的理解与领会, 掌握重要的消费者心理和行为分析的研究工具和规律, 甚至能对消费者心理和行为做出一定的预测, 制定一些实用的营销策略。



**主要内容:** 消费者决策过程问题认识与信息搜集、消费者决策过程: 评价与购买、消费者决策过程: 购后行为、消费者的资源、消费者的购买动机、消费者的知觉、消费者的学习与记忆、情境与消费者购买行为等。

**教学要求:** 通过案例启发式教学, 促进学生主动参与、综合运用和主动创新的积极性, 使学生更深刻、更牢固地掌握知识, 提高消费心理分析的实际应用能力。本课程注重教师教学的互动, 以教师的启发引导、讲解示范为辅, 以学生自主思考和体验训练为主, 融教、学、做、评为一体。

## ⑧ 《酒店管理概论》课程

**课程目标:** 通过对本课程的学习, 让学生基本掌握酒店的组织机构、管理模式和生产管理形态, 对酒店各职业岗位所需的专业知识与技能有所了解。使学生了解和掌握酒店经营服务的基础理论和基本工作流程, 熟悉现代酒店业的经营理念 and 独特的产品特色、经营手法和企业形态, 对以后进一步学习酒店经营和服务专业主干课程。帮助学生形成广义的旅游服务业管理的理念和情节, 为进一步的酒店专业技能学习提供意识形态指导, 并为未来的酒店经营、服务和管理打下扎实的理论基础。

**主要内容:** 酒店基本概念 (酒店发展历程、分类、特征、趋势及组织结构); 酒店业务管理 (前厅、客房、餐饮管理、酒店安全、酒店服务质量); 酒店运营管理 (市场细分、人力资源、环保与可持续性、酒店科技、会议与展览管理); 中国酒店行业发展。

**教学要求:** 通过行动导向的教学模式, 强调学生学习的主体性, 教、学互应, 学、做结合, 着重培养学生对酒店行业发展的框架思维能力、解决酒店经营、服务中的技术和技能问题, 提前掌握专业主干课程和核心课程学习的方法能力和技巧, 为未来的职业生涯做准备。

### (2) 专业核心课程

#### ① 《前厅运营与管理》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 本课程是酒店管理专业开设的一门专业课, 通过本课程的学习, 学生会了解前厅部的作用、前厅部构成、机构设置、作流程以及各岗位工作职责、前厅部设计常识、认识前厅部主要设施设备, 并能利用该知识为前厅服务与管理事业或出谋献策。在论述前厅服

务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。

**主要内容：**本课程以培养前厅部各岗位职务为学习主线，主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。

**教学要求：**本课程以理论教学和模拟场景为主，通过教师示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，充分应用多媒体教学软件等教学辅助资源，帮助学生理解前厅服务工作的工作性质和具体内容，让学生在“教”与“学”的过程中，认识前厅服务工作的特点，并能使用预订服务系统、入住登记系统、问讯系统、行李运输工具、图文处理设备、总机转接等设备。

## ② 《客房运营与管理》课程

**课程目标：**通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，本课程以酒店客房部的管理内容和管理方法为研究对象，讲解酒店客房部服务质量控制、清洁卫生质量控制、成本控制、客房产品的设计规划、预算管理等各项管理的基本要求和方法，使学生了解酒店客房部的基本运行原理，掌握酒店客房管理的管理理论、原则和方法，提高学生对客房部的职业认同感。学生应掌握客房对客服务质量控制、清洁卫生质量控制的方法和技能，能利用相关管理理论和知识，具有对客房部进行人员管理、设备管理、成本控制的基本能力，具有进行客房产品的设计规划，进行预算管理等各项管理技能提高管理方法和技巧。通过在教学中贯穿双创理念，强化教学中案例分析、角色扮演、情景再现等教学方法，培养学生的行业发展观察和思辨能力养成学生分析问题、解决问题的能力，加强酒店管理的意识，为今后从事酒店管理的工作打下基础。

**主要内容：**客房导论；客房清洁保养；公共区域清洁保养；客房对客服务；客房产品规划设计；客房产品质量控制；客房成本控制。

**教学要求：**任课教师应为具有中高级职称的“双师型”教师，具备较为丰富的管理经验和实践能力，健康的身心，热爱教育工作，热爱学生；有较强的教学能力、教育科研能力和创新能力，能掌握相关高等教育法规，具有一定的教育学、心理学基本知识，并能运用在实际教学过程中。教师还应具有制作多媒体课件进

行教学设计的能力，应用现代教育技。课程教学团队由专兼职教师组成。教师职称、年龄、学历结构合理。实训教学条件要求：多媒体教室；企业实际案例、网络资源；校内设施设备齐全的实训中心；校外实训实习基地；提供学习资料的图书馆。

### ③ 《餐饮服务与管理》课程

**课程目标：**通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，了解餐饮部在酒店经营中的地位和作用，熟知餐饮部的组织机构和各岗位职责。明晰餐饮服务人员的素质要求。熟知中西餐菜肴、酒水、宴会台型设计知识。正确认识餐饮服务质量的内涵，掌握餐饮服务质量的特征。掌握餐厅卫生管理知识。了解餐饮营销管理知识和餐饮人力资源管理知识。熟练掌握餐饮服务技能操作规范，能为客人提供各类餐饮服务。

**主要内容：**根据餐饮服务与管理职业岗位的实际工作过程，工作任务，以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容，将课程分为餐饮基础知识（岗位认知）、餐饮服务技能（岗位服务）、餐饮服务程序（岗位服务）、餐饮基层管理（岗位提升）四个项目，本着“项目导向、任务驱动”的原则，每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。课程从对餐饮部及相关岗位认知，餐饮操作技能中的托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、撤菜、分菜及巡台，餐饮服务中的中餐、西餐各式服务，餐饮管理中的菜单管理、餐饮服务质量管理、餐饮销售管理等方面进行了全面而系统的教授。

**教学要求：**本课程紧紧围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

### ④ 《酒店服务营销》课程

**课程目标：**通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过课程学习，学生能够掌握酒店营销岗位的基本知识和职业素养，掌握酒店营销岗位基本的工作流程及标准。能够参与酒店营销岗位的实践工作，掌握酒店营销岗位的策划职能，

沟通职能，管理职能，服务职能，四大方面能力，能够养成独立分析问题，解决问题的能力。

**主要内容：**市场营销概述；酒店营销管理；酒店营销策划；酒店产品销售；酒店销售技巧；酒店销售实践。

**教学要求：**本课程采用动态实务案例法确保学生接触行业前沿信息，通过情景模拟以及角色扮演法增强学生职业代入感，通过项目导向法使学生从做中学，学中做，培养善于分析勤于学习的精神，具备不断探索、创新能力。具有酒店营销人员所应具备的主体实践素质，思维素质以及语言文化素质。

#### ⑤ 《酒店客户关系管理》课程

**课程目标：**该课程在注重对学生理论知识的提高之外还兼顾对其实际应用能力的培养，力求把“基本理论与前沿理论”、理论知识与实践能力和“课堂导学与课外自学”融为一体，进一步开拓学生的视野和增强学生的实践能力。通过本课程的学习，使学生掌握客户关系管理的理论渊源、CRM系统的构成、CRM系统的实际应用，培养学生在客户关系管理方面的实际应用能力，为将来从事客户关系管理工作奠定坚实的基础。

**主要内容：**客户关系管理导入的背景客户关系管理应用发展阶段客户关系管理之销售机会建立流程，客户关系管理机制下的客户服务，客户关系管理之服务请求要素，客户关系管理机制下的市场营销，客户关系管理之营销活动的评价、客户关系管理机制下的决策分析、典型客户关系管理管理系统的体系结构、数据挖掘与客户关系管理。

**教学要求：**采用启发式教学，激发学生主动学习的兴趣，培养学生独立思考、分析问题和解决问题的能力，引导学生主动通过实践和自学获得自己想学到的知识。采用电子教案，多媒体教学与传统板书教学相结合，提高课堂教学信息量，增强教学的直观性。采用案例教学。理论教学与实际案例相结合，引导学生应用基本理论知识对客户进行客户关系管理。采用互动式教学。课内讨论和课外答疑相结合。

#### ⑥ 《酒店电子商务》课程

**课程目标：**通过本课程的学习能使学生对酒店电子商务研究的基本内容，认识酒店电子商务的发展趋势、酒店电子商务运作的社会环境和技术环

境，掌握电子商务的基本理论、电子商务信息的收集与整理方法，掌握电子支付的理论与流程、网络交易安全基本思路与方法等内容。熟悉酒店电子商务与其它领域的关系，初步具有酒店电子商务系统的规划和设计能力。

主要内容：：电子商务的基本概念；传统商务与酒店电子商务的关系；酒店电子商务系统的基本组成；电子商务交易标准；电子商务交易模式；电子商务的安全技术；电子商务安全交易体系；酒店电子商务系统的规划；建立电子商务系统的可行性；电子商务系统的设计。

教学要求：教师应具有较丰富的电子商务知识和电商实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。学校应配备电子商务实训室。

#### ⑦ 《会务管理与服务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过本课程的学习和训练，能牢固树立会议服务意识，能掌握会议会务管理与服务的基本知识、基本原理，掌握会议管理与服务工作的关键技能，提高实际办会能力。

主要内容：以完整的会议管理与服务为学习主线，从会前筹备、会中服务、会后落实、企业常见会务组织等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教学做为一体，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有独立组织、管理与服务会务能力的酒店服务人才。

#### ⑧ 《酒店英语会话》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过本课程的学习，学生能了解酒店各主要部门的基本职能和基本服务流程及员工素质要求；能理解和掌握各部门实际工作中的服务用语和专业术语的英文表达方式。能具备从事酒店工作所需的实用基本英语技能，比较流利准确地用英语与境外客人进行交流，能用英语完成酒店的基本服务工作。重视英语应用能力和酒店服务技能的同时，培养学生重视酒店服务的意识和能力、职业沟通的能力。

教学内容：IT Reservation; Group Reservation; Reservation Revision; Early Check-in; Extending the Stay; Changing the Room; Ticket Booking; Renting Equipment; Interpretation Service; Pick-up Service; Luggage

Deposit; Mail Deliver; Credit Card Payment, Cash Payment; Foreign Currency Exchange; Cleaning the Room; Turn-down Service; Adding Beds; Express Service; Special Requirement; Laundry Damage; Wake-up Service; Shoe-shining Service; Baby-sitting; Serving Reserved Guests; Serving Non-reserved Guest; Settling Complaints about Reservation; Settling Complaints about Room Facilities; Settling Complaints about Food.

**教学要求:** 培养学生具有较强的语言表达能力, 掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能, 在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时, 联系旅游服务工作实际, 使学生能用所学英语开展酒店服务活动, 培养学生从事涉外酒店接待的实践能力, 并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

### (3) 专业拓展课程

#### ① 《基础会计》课程

**课程目标:** 要使学生了解会计的基本理论、基础知识和基本技能; 了解会计的概念、特点、对象和原则; 要求学生掌握会计学的基本方法和基本技能, 掌握会计核算和分析的基础知识, 学会利用会计信息进行财产清查和编制会计报表, 能够对经济活动进行会计预测和会计决策, 并能够对会计报表进行分析和利用等。

**主要内容:** 基础会计原理及酒店实务, 会计原则, 会计基本法律, 会计凭证, 会计帐户和复式记账原理(账簿、记账程序等), 会计报表分析及应用, 会计电算化基本知识。

**教学要求:** 坚持以课程为主, 立足于弘扬学生的主体精神, 培养学生的思想道德素质和职业素养。针对非会计专业学生的差异化有针对性的选取教学内容, 激发学生的学习兴趣、增强教学的针对性和实效性。

#### ② 《酒店财务管理》课程

**课程目标:** 能够运用所学财务管理相关理论知识指导酒店相关岗位工作, 能够具备相应的资金成本、收益与风险对等、成本控制、财务预算等观念, 并培养学生具备对酒店经营成果及经营过程进行相应财务分析的能力。通过对本门课程的学习, 使学生充分掌握酒店财务管理的基本原理, 并对酒店经营发展战略及日常的财务活动有初步认识。

**主要内容:** 酒店财务管理基础; 损益表、资产负债表构成; 酒店资金筹集管理; 酒店损益及未来业绩预测; 酒店内部冲突与财务协作; 酒店财务控制; 酒店行业财务职业发展。

**教学要求:** 以工作任务分析为基础, 提炼归纳职业能力, 根据课程性质, 将课程教学划分成不同项目, 再细分为不同的任务单元, 将教学内容与工作任务深度融合, 使教学与实际紧密联系, 实现零距离。理论学习之外, 依据财会岗位真实案例, 安排适当的仿真实训, 达到“理实一体”目标。

### ③ 《酒店公共关系管理》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 学生通过本课程的学习和训练, 能牢固树立酒店公关意识, 具备良好的酒店公关素养, 掌握酒店公关的基本技巧, 并能实际运用。

**主要内容:** 以完整的酒店公关活动为学习主线, 从酒店公关调研、酒店公关策划、酒店公关传播、酒店公关评估及酒店公关危机等方面内容进行学习与训练。

**教学要求:** 通过项目教学法、设置真实工作情境导入, 教学做为一体, 完成项目任务, 培养学生职业综合素养、酒店公关意识, 使学生成为具有独立公关意识, 掌握酒店公关实操技能的高素质人才。

### ④ 《酒店数字化营销》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习, 使学生掌握酒店数字化营销与传统营销的关系、现状、发展、存在的问题以及酒店数字化营销学的理论知识; 熟悉酒店数字化营销赖以生存的环境, 数字化消费者的购买动机、购买程序和实际购买操作等; 掌握数字化消费行为, 能够完成数字化市场细分, 确定数字化目标市场及市场定位等; 掌握与运用数字化产品策略、价格策略、分销策略和促销策略等各种策略; 能够运用掌握的知识与方法, 完成数字化营销策划, 并初步实施。

**主要内容:** 酒店业数字营销概述; 酒店业产品策划和社交媒体营销; 核心顾客群体数据抓取与分析; 传统营销市场细分与数字化市场细分; 网络社群管理; 网络流量吸引与转换。

**教学要求:** 按照职业教育“以能力为本位, 以职业实践为主线”的设计要求, 以“学以为用”的工作任务为中心构建项目课程体系。打破学科课程的设计思路, 紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容, 突出工作任务与知识的联

系，让学生充分动手查阅、着手调研、动脑分析、灵活运用解决问题，在解决问题的过程中，也促使学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与就业岗位能力要求的相关性，提高学生的就业能力。

#### ⑤ 《酒店服务标准与体验》课程

**课程目标：**通过本课程的学习，使学生在了解基本服务知识的基础上，掌握具体的流程以及应用操作；使学生掌握前厅部服务流程的具体内容；使学生掌握客房部服务流程的具体内容；使学生掌握餐饮部服务流程的具体内容；以达到服务管理者所具备的基本素质和要求，同时掌握酒店前厅部、客房部、餐饮部服务流程的设计与标准的制定。

**主要内容：**服务与服务标准；酒店业无形性对服务流程设计的重要性；服务流程与顾客体验；服务流程设计与服务标准；前厅部服务流程设计及标准设定；客房部服务流程设计及标准设定；餐饮部服务流程设计及标准设定等。

**教学要求：**本课程的目的是根据服务的相关基础知识和具体工作内容，主要针对高星级酒店服务中涉及的服务项目及服务标准进行知识的讲解。在讲授中须加强对服务流程和流程对顾客体验的阐述，以加深对专业课程的了解。教学过程中还需密切联系实际。课堂教学主要是讲清本课程的基本概念、理论体系及其重点和难点。注意采取启发式教学方法，激发学生思考的积极性和自觉性。

#### ⑥ 《酒店安全管理》课程

**课程目标：**通过本课程的学习，了解酒店安全管理模式，认识安全技术的发展趋势，掌握安全服务技能、技巧，具备安全管理能力，培养诚实守信、沟通协作的职业态度和职业行为，提高职业素质，为将来从事酒店安全管理工作打下坚实的基础。

**主要内容：**酒店消防安全管理、酒店设备安全管理、酒店建筑安全管理、酒店防盗管理、酒店财务安全管理、客人人身安全管理、酒店生产安全管理。

**教学要求：**教师应具有较丰富的酒店安全岗位实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。

#### ⑦ 《酒水知识与调酒技能》课程



**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 本课程是酒店管理专业开设的一门专业课, 通过课程的学习, 学生能初步掌握调酒的基本知识和技能、方法, 同时对酒文化有一个比较客观、全面的、详细的认识 and 了解, 以期学生能将所学的专业理论知识与社会实践、专业实训进一步有机结合, 增强他们的实际操作能力和应变能力, 为毕业后从事相关工作奠定良好基础。

**主要内容:** 本课程以认识酒文化为主线, 详细学习酒水的分类、特点、产地和酒水鉴赏、酒水文化及酒水调制和服务的内容。

**教学要求:** 采用示范讲解、学生模拟操作、教师点评、参观并通过大量的案例分析、讨论、观摩、示范和实践等方式, 使学生掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力, 从而为学生进行生产实习和以后专业发展奠定基础。

#### ⑧ 《宴会设计与服务》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习, 使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能, 具备一定的大型宴会设计与管理知识; 使学生懂得宴会方面的基本知识, 对宴会服务有较完整、系统的了解, 培养学生宴会服务能力, 具备酒店宴会服务素质, 使学生能根据宴会主题对宴会进行灵活设计和策划。

**主要内容:** 酒店宴会活动基本介绍; 宴会预定工作; 宴会的策划与实施; 酒店宴会促销活动; 酒店婚宴设计与策划; 酒店生日宴设计与策划; 酒店庆功宴会设计与策划; 酒店会议宴会设计与策划; 酒店自助餐式宴会设计与策划; 酒店鸡尾酒会设计与策划; 酒店主题宴会设计与策划

**教学要求:** 本课程是应用性较强的学科, 希望通过学习宴会理论知识, 使学生切实提高宴会服务和设计的能力。因此, 教学中应强调动手训练和直观教学, 注意理论联系实际, 通过多媒体教学、情境训练、跟岗训练等, 提高教学效果。

#### ⑨ 《茶艺与茶文化》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 通过该课程的学习, 使学生了解茶作为一种文化现象在中国的形成、发展及传播, 掌握茶树栽培、茶叶加工与分类等茶学基础知识, 学会茶叶冲泡等茶艺基本技能, 提高艺术欣赏水平, 并懂得一些关于普洱茶的识别、保管、品评知识。

**主要内容:** 课程介绍了用茶和饮茶方式的源流, 我国茶文化的发展, 以及茶学基础知识。在对茶、茶文化、茶道茶艺进行理论论述的基础上, 进一步开展茶道艺术实践教学, 包括茶叶的冲泡、品饮、鉴别等, 同时, 尝试茶艺表演展示与实作。

**教学要求:** 通过茶道艺术欣赏和创作, 加之茶文化理论学习, 培养学生对祖国传统文化精髓——茶道艺术的审美情趣。让学生走近身世复杂的茶之生命, 受其文化熏陶, 提升大学生艺术品味的层次, 引导其追求高层次的生活情趣和精神享受。

#### ⑩ 《酒店网页设计与制作》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习, 要求学生掌握静态网页的制作方法、学会 HTML 语言、熟悉站点的上传和维护并能够独立解决网页编辑中遇到的一般问题, 能熟练运用 Dreamweaver 进行网站的导入、规划、管理、发布的相关技术及网页制作的操作技能; 能熟练掌握 JAVASCRIPT 脚本编程语言的基本语法知识, 能实现网页的交互和特殊效果; 能维护、管理和设计 WEB 应用程序。

**主要内容:** 因特网提供的主要服务; 网页的基本元素; 网页设计原则; 网页与网站的概念; 因特网提供的主要服务; 网页的基本元素; 网页设计原则; 网页与网站的概念; 文本的一些基本操作; 网页的美化的基本方法; 文字的超链接的做法; 插入图像的方法; 图像的修饰; 图像的超链接的做法; 表格的创建; 表格的编辑; 表格的一些属性; 灵活利用表格组织网页的方法; 动态 HTML 效果的设置; 活动元素的设置; 站点的创建; 主题的使用与修改。

**教学要求:** 教学过程中, 须注重学生实践操作能力的培养, 采取“面向实践、能力为先”的教学思路, 教学内容应结合当前酒店 WEB 技术的发展趋势, 把握未来酒店网页设计的方向, 兼顾酒店业的需求变化, 力争面向社会, 服务于企业“互联网+”和数字化战略。

#### ⑪ 《酒店管理信息系统》课程

**课程目标:** 通过学习有关饭店计算机管理的相关知识, 运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能: 包括酒店物业管理系统 PMS (Property Management System), 餐饮管理系统 TMS (Table Management System), 销售系统 POS (Point of Sales) 让学生能够很快地适应数字化饭店

运营管理的要求。过本课程的学习使学生掌握饭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。使学生具备较强的服务意识和较高的职业道德，养成良好的业务素质与身心素质。

**主要内容：**OPERA 操作系统概况，预定接待系统，账务审核系统，客房中心系统，综合收银系统。

**教学要求：**采用工学结合模式，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。

### ⑫ 《酒店人力资源管理》课程

**课程目标：**通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过本课程的学习和训练，能具备良好的酒店人力资源管理基本素养，熟练掌握酒店人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项酒店人力资源工作操作技能，提高学生可持续发展的能力。

**主要内容：**以酒店人力资源管理的几大模块为学习主线，从酒店人力资源规划、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、员工关系管理等方面内容进行学习与训练。

**教学要求：**通过项目教学法、设置真实工作情境导入，“教、学、做”为一体，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有扎实的酒店人力资源管理基本理论，能够进行酒店人力资源管理的高素质人才。

### ⑬ 《多元文化沟通》课程

**课程目标：**本课程为学生提供了解读陌生文化的方法，并把对文化的理解与对具体的跨文化沟通问题的分析有机融合在一起；通过本课程的学习使学生能了解文化及多元文化交际在酒店对客服务中的作用，在酒店服务过程中具有多元文化交际的意识。

**主要内容：**文化认同与跨文化沟通、语言沟通、非语言沟通以及文化模式与思维；东西方的价值观及多元文化交际的社会心理、多元文化障碍、商务、管理和谈判中的多元文化交际和文化适应和多元文化能力。

**教学要求：**在教学中突出应用为目的，以够用为度，以掌握概念，强化应用为教学重点，合理地组织教材的内容和结构，教学内容由浅入深，由易到难，使学生初步具备多元化沟通的基本理论和基本沟通能力。授课形式主要是案例分析，

同时应尽量采取讲故事、问答、演讲等形式对某些专题以及酒店情境应用进行讲解,以使本课程学习成为饶有趣味的学习活动。使学生通过本课程的学习,了解如何与酒店中来自不同文化背景的人们进行沟通和交流的方式、方法、提高他们多元文化沟通的能力和技巧,为学生通过外语进行多元文化沟通和应对酒店不同文化背景顾客打好必要的基础。

#### ⑭ 《民宿运营与管理》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习,了解民宿管理模式,认识民宿行业的发展趋势,掌握民宿文化主题的设计技能,民宿服务技能、技巧,具备民宿服务管理能力,培养诚实守信、沟通协作的职业态度和职业行为,提高职业素质,为将来从事民宿经营与管理打下坚实的基础。

**主要内容:** 民宿主题设计、民宿选址、民宿环境设计、民宿客房经营、民宿餐饮经营。

**教学要求:** 教师应具有较丰富的民宿管理岗位实践经验;具有较强的调研分析和评价能力;教学工具和多媒体使用熟练;具备良好的课堂组织、控制能力。

#### ⑮ 《人际关系与沟通技巧》课程

**课程目标:** 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合,希望学生通过该门课的学习,学到人际沟通的相关理论知识及实训,培养学生敏锐的观察力,丰富的想象力,正确的分析和判断能力,敏捷的思维能力,迅速的应变能力和良好的沟通能力。

**主要内容:** 本课程按知识、能力、素质三个层次来安排:分为基础篇、技能篇、应用篇。在基础篇中,通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识;在技能篇中,通过七个技能使学生掌握单项沟通技巧;在应用篇中,通过八个情境使学生学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧,培养综合素质。

**教学要求:** 知识是基础,能力是核心,素质是关键;通过实训和交流的方式突破心理障碍,使学生认识到有效沟通首先是态度问题,其次是技巧问题,然后是习惯问题,最后是能力问题,不断学习并持续练习沟通相关技巧,养成有效沟通习惯,培养有效沟通的能力。

#### (4) 综合能力课程

##### ① 《酒店品牌运营》课程

课程目标: 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 通过本课程的学习, 学生能够根据酒店服务对象的需求, 灵活运用各种营销手段, 塑造酒店品牌形象; 具备点评酒店品牌的创建、推广、维护、提升、扩张、评估的能力; 能够养成独立分析问题、解决问题的能力, 具备不断探索、创新的能力培养爱岗敬业、规范上岗的职业品质; 培养待人热情、注重礼节的职业习惯; 培养讲诚信、讲公德、讲尊重的良好美德。

主要内容: 酒店品牌竞争战略环境分析与运筹; 酒店品牌目标市场定位与选择战略; 酒店品牌竞争力; 酒店品牌识别系统建设; 酒店品牌策略与形象策划; 酒店品牌推广策略; 酒店品牌资产运作策略。

教学要求: 通过案例分析法以及小组讨论法进行教学、案例分析法将使学生更好的了解酒店品牌的迭代, 通过小组讨论, 学生能更好的发散思维, 增强酒店行业品牌的全局观。

## ② 《酒店督导管理》课程

课程目标: 通过专业课程教学与思想政治教学有机融合, 通过督导管理理论的学习和管理技能的训练学生掌握督导管理的基本理论与技能。本课程是为培养学生的管理能力而开设, 对学生的职业能力(创新创业、营销策日常管理、沟通协作)的培养和职业综合素养的养成起主要支撑作用, 尤其对基层管理者岗位综合能力的培养与提升至关重要。学生通过学习, 能将管理的理论与酒店各岗位运作流程相结合; 能结合酒店的实际情况领导、管理员工并实施有效的授权、沟通与激励; 能掌握酒店的基本营运标准和一线具体管理实务; 能制订一线员工培训计划并指导一线员工工作。培养职业生涯的可持续发展能力, 成为高素质的酒店督导管理人员。

主要内容: 酒店基层管理概论。酒店基层组织以及基层管理者。酒店基层组织管理。酒店基层控制、指挥管理。酒店培训计划、形式和内容。酒店基层组织培训的方法与技巧。酒店基层培训体制以及意义。酒店基层控制、指挥管理。酒店基层组织的计划管理。酒店服务质量与服务质量管理。基层管理中的投诉处理艺术。基层管理的领导艺术和技巧。前台基层管理实务; 客房部基层管理实务。餐饮部基层管理实务。保安部基层管理实务。工程部基层管理实务

**教学要求:** 通过案例分析法使学生尽可能多的接触作为酒店督导层员工所需要处理的事务, 通过小组讨论法发散学生思维, 为督导方式提供更多的方法; 通过角色扮演法使学生感受自己的督导方式是否可行, 增强职业代入感以及职业认同感。

### ③ 《酒店服务质量管理》课程

**课程目标:** 通过本课程的学习, 使学生了解与质量和质量管理相关的基本概念; 了解服务质量的测评技术、评价模型以及评价体系; 熟悉质量控制和改进的基本理论、方法和工具; 了解当今质量管理的发展动态和热点问题; 熟悉服务创新的过程及机理; 通过理论联系实际, 培养学生分析和解决酒店在产品和服务生产活动中的质量问题的能力, 并提高服务质量创新意识。

**主要内容:** 酒店服务质量管理概述; 酒店服务质量的互动管理和动态管理; 酒店服务质量管理的一般要求; 酒店服务质量管理环节; 酒店服务产品质量控制与管理; 酒店服务质量创新。

**教学要求:** 对本课程的教学, 采用教师讲述、学生讨论、到酒店和服务企业调查实习, 并写出调查报告; 增加案例教学的比重, 文字教材、音像教材中都要突出典型案例的剖析。增加学生接触实际、动手分析的机会; 日常的面授辅导应着重于重点的归纳、难点的剖析以及作业讲解。要系统、全面、准确地阐述酒店服务业质量管理的基本原理和实务, 在原理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。

## 七、教学活动周数分配

具体安排见表 3。

表 3 教学活动周数分配表

学年	学期	入学教育、军事技能训练	课堂教学	复习考试	顶岗实习、毕业论文(设计)、毕业教育	机动周	学期合计	学年合计
一	1	3	14	2		1	20	40
	2		18	2			20	
二	3		18	2			20	40

	4		18	2			20	
三	5		18	2			20	40
	6				20		20	
合计		3	86	10	20	1		120

## 八、教学进程总体安排

### (一) 课程计划

本专业总学时为 2578 学时，总学分为 135 学分，实践性教学学时占总学时 50%以上。其中，公共基础课程学时为 736 学时，占总学时 28.3%，40 学分；专业（技能）课程学时为 1842 学时，占总学时的 71.7%，95 学分。选修课教学时数为 452 学时，占总学时的 17%，23 学分。具体安排见表 4。

表 4 各类课程学时、学分分配表

课程类别		学时	占总学时比例 (%)	学分	占总学分比例 (%)	相关标准要求
公共基础课程		736	28.3%	40	29%	学时不少于总学时的 1/4
专业（技能）课程		1842	71.7%	95	71%	
合计		2578	100%	135	100%	
其中	必修课	2126	83%	112	83%	
	选修课	452	17%	23	17%	学时不少于总学时的 10%
实践性教学学时		1374			学时占总学时 50%以上	
实践性教学占总学时比 (%)		54%				

### (二) 教学进程安排

具体见表 5

表 5 教学进程安排表

课程类别	序	课程编码	课程名称	学分	学时	学时分配	课程安排及周学时数	备注
------	---	------	------	----	----	------	-----------	----

、性质	号					理论 教学	实践 教学	第一学年		第二学年		第三学年		
								第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期	
								16周	18周	18周	18周	18周	20周	
								周学时数 / 学期时数						
公共基础课程	必修课	1	99000502B	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论 (1)	4	36	32	4			2▲			
		2	99000512B	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论 (2)		36	32	4			2▲			
		3	99000522B	思想道德与法治 (1)	3	24	20	4	1					
		4	99000532B	思想道德与法治 (2)		30	26	4		2				
		5	99000032A	形势与政策(1)	1	8	8	0	(8)					
		6	99000612A	形势与政策(2)		8	8	0		(8)				
		7	99000622C	形势与政策(3)		8	0	8			(8)			
		8	99000062A	形势与政策(4)		8	8	0				(8)		
		9	99000072A	形势与政策(5)		8	8	0					(8)	
		10	99000082B	大学英语(1)	3	56	30	26	3▲					
		11	99000092B	大学英语(2)	4	72	46	26		4▲				
		12	99000122B	体育(1)	2	36	4	32	2					
		13	99000132B	体育(2)	2	36	4	32		2				
		14	99000142B	体育(3)	2	36	4	32			2			
		15	99000542B	信息技术	3	48	24	24		3▲				
		16	99000592B	劳动教育	2	32	4	28			2			
		17	99000602B	国家安全教育	1	16	16	0		1				
		18	99000582B	艺术鉴赏	2	32	16	16				2		
		19	99000172B	创新创业教育与职业 规划(1)	2	12	6	6	(12)					
		20	99000182B	创新创业教育与职业 规划(2)		12	6	6			(12)			
		21	99000192B	创新创业教育与职业 规划(3)		12	6	6				(12)		
		22	99000572B	应用写作	2	32	28	4		2				
		23	99000632B	大学生心理健康教育 (1)	2	12	6	6	(12)					
		24	99000642B	大学生心理健康教育 (2)		15	8	7		(15)				
		25	99000652B	大学生心理健康教育 (3)		5	3	2			(5)			
		26	99000212C	军事技能训练	2	56	0	56	2					
		27	99000202A	军事理论课	1	12	12		1					
小计				38	698	365	333	9	14	6	2			
选修课	1	99000283A	马克思主义中国化进程 与青年学生使命担当	1	20	20	0		20					
	2	全院性公共选修课(说明: 第2~5学期开设)		1	18	9	9							
	小计				2	38	29	9	0	0	0	0		



		公共基础课程合计			40	736	394	342	9										
专业 (技能) 课程	专业 基础 课程	必修 课 (含 群 平 台 课)	1	03100400B	管理学基础	3	48	24	24	3							群平 台		
			2	03100410B	旅游学概论	3	48	24	24	3								群平 台	
			3	03100420B	酒店管理概论	3	48	24	24	3▲									
			4	03100430B	酒店法律法规	3	48	24	24	3									
			5	03100440B	酒店服务礼仪	3	54	27	27		3								
			6	03100450B	酒店服务心理学	3	54	27	27		3▲								
			7	03100460B	酒店办公自动化	3	54	27	27				3▲						
			8	03100470B	酒店服务营销	4	72	36	36			4▲							
			小计					25	426	213	213	12	6	4	3				
	合计					25	426	213	213	12	6	4	3						
	专业 核心 课程	必修 课	1	03100480B	前厅运营与管理	4	72	36	36		4▲								
			2	03100490B	客房运营与管理	4	72	36	36		4▲								
			3	03100500B	餐饮服务与管理	4	72	36	36			4▲						1+X 证 书	
			4	03100510B	消费者行为学	3	54	27	27			3▲							
			5	03100520B	酒店客户关系管理	3	54	27	27				3						
			6	03100530B	酒店电子商务	3	54	27	27			3▲							
			7	03100540B	会务管理与服务	3	54	27	27				3						
			8	03100550B	酒店英语会话	2	36	18	18				2						
			小计					26	468	234	234	0	8	15					
	合计					26	468	234	234	0	8	15	3						
	专业 拓展 课程	限 选 课	模 块 一 ( 6 选 3)	03100561B	人际关系与沟通技巧	3	48	32	16	3▲									
				03100571B	基础会计	3													
				03100581B	酒店公共关系管理	3	54	27	27				3▲						最低应 选修9 学分
				03100591B	酒店数字化营销	3													
				03100601B	酒店服务标准与体验	3	54	27	27			3							
03100611B				酒店安全管理	3														
模 块 二 ( 6 选 3)		03100621B	酒水知识与调酒技能	4	72	36	36					4							
		03100631B	宴会设计与服务	4															
		03100641B	酒店财务管理	4	72	36	36				3						最低应 选修9 学分		
		03100651B	酒店网页设计与制作	4															
		03100661B	酒店管理信息系统	3	54	27	27					3							
		03100671B	酒店人力资源管理	3															
任 选 课		1	03100681B	多元文化沟通	3	54	27	27		3								最低应 选修3 学分	
		2	03100691B	茶艺与茶文化	3								3						
		3	03100701B	民宿运营与管理	3										3				
小计		可选修课程学分			48														
小计		最低要求选修学分			21	414	207	207											
合计					21	414	207	207	3	3	9	13							
综合	必	1	03100710B	酒店品牌运营	4	72	60	12				3							

能力课程	修课	2	03100720B	酒店督导管理	3	54	36	18				3▲				
		3	03100730B	酒店服务质量管理	4	72	60	12				4				
		4	03100740C	顶岗实习	12	336	0	336							(336)	含毕业教育
		小计			23	534	156	378	0	0	0	10				
		合计			23	534	156	378	0	0	0	10				
专业（技能）课程合计				95	1842	810	1032	15	17	28	29					
总学时					2578	1204	1374	24	31	34	31					
最低应修满学分				135	2578	1204	1374	24	31	34	31					

说明： 1.每学期考试科目均用“▲”在备注栏标注，没标注的为该学期考查科目；  
2.《健康教育》安排在新生入学教育期间以专题形式开展，不占用总学时。  
3.顶岗实习一般为6个月，计12学分，336学时。

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

本专业具有数量充足、结构合理、专兼结合、德技双馨的专业教学团队，有专兼职教师12余人，其中专任教师8名，高级职称占专任教师总数的25%；具有3年以上行业企业工作经历专业专任教师8名，“双师”素质教师占专任教师总数的100%，聘请行业企业的专业人才和能工巧匠担任兼职教师，逐步形成实践技能课程主要由具有相应高技能水平的兼职教师讲授的机制。

#### （1）本专业专任教师

具有博士研究生1名，硕士研究生7名，副教授2名，汕头市优秀教师2名，全部为“双师型”教师，均具有行业企业一线工作经历。

#### （2）本专业兼职教师

本专业聘请实践经验丰富、技能操作娴熟的企业导师作为兼职教师，充分保障教学质量。

### （二）教学设施

#### 1. 教室要求

教室均需配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入环境，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. 实训要求

##### A. 校内实训室

序号	实训室名称	实训项目	设备配置
----	-------	------	------

			主要设备名称	数量
1	酒店管理综合实训室	前厅服务实训	模拟酒店服务前台	1
			台式计算机	1
			投影设备	1
		客房服务实训	1.8米大床床头+床箱	2
			1.8米大床床垫	2
			枕芯(硬)	4
			枕芯(软)	4
			枕套	8
			床单	8
			被芯	8
			床笠	4
			被套	8
			床罩	8
			中西餐服务实训	10人圆桌
		西餐正方台		5
		宴会餐椅		20
		西餐椅		20
		椅套		20
		椅套		16
		钢化玻璃转盘		2
		酒吧服务实训	海波杯	50
			科林杯	10
			水杯	60
			高脚红酒杯	60
			白葡萄酒杯	60
			制冰机	1
			酒吧桌椅	6
			调酒操作台	2

			调酒工作台	2
--	--	--	-------	---

## B. 校外实训基地

企业类型	数量	功能	可接纳学生人数/年	备注
服务类企业	1	顶岗实训	100	
		校外实训基地	100	

注：“企业类型”表示什么样的企业，例如：技术服务公司、设备供应商、经销商、企事业单位、制造类企业、设计类企业等。

### （三）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

资源类型	有关要求
教材选用	严格审查教材选用，禁止不合格的教材进入课堂。原则上从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录中选用，优先选用近三年出版的职业教育国家、省级规划教材和精品教材，根据专业建设开发编写校本特色教材和实践指导书。
图书文献配备	本专业书籍几十多种，100多册。主要包括《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒店英文》、《酒店市场营销》、《酒店法律法规》、《茶艺》、《服务心理学》、《酒店品牌管理》等本专业教材以及《南方职业学刊》等杂志相关资源)
数字资源配备	配置与课程配套的相关数字化教学资源： 1. 专业课程资源（含电子课件、在线课程、微课等）：无 2. 数字电子资源（包括期刊、电子资源、外刊等，学习网址）： 中国知网 <a href="https://www.cnki.net/">https://www.cnki.net/</a> 智慧职教 MOOC 学院 <a href="https://mooc.icve.com.cn/">https://mooc.icve.com.cn/</a> 中国大学 MOOC <a href="https://www.icourse163.org">https://www.icourse163.org</a>

### （四）教学方法

要全面贯彻实施好本专业人才培养方案，必须在课程实施过程中坚持学生为中心的理念，全面坚持行动导向教学法。本专业采用项目教学、案例教学、情境

教学、模块化教学等教学方式，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、理实一体化教学、仿真虚拟教学模式，打造优质课堂。

### （五）学习评价

教学评价主要采用过程性考核和结果性考核相结合的评价方法。本专业每门课程针对学生学习效果设计多样化评价体系，构建多元参与、过程评价与终结考核相结合的课程教学评价体系，合理评价学生掌握知识、技能、素质能力。

### （六）质量管理

1. 建立课堂教学质量保证体系。坚持以评优教的质量保证体系，在教师自评、学生评价、同行评价、督导评价体系的基础上，“四位一体”与分类评价相结合、“多方”系统与精细评教相结合，监控目标与自我改进相结合，通过学生座谈会、教学检查、教师听评课活动、教学督导、教研活动、课堂教学质量评估等多种方式，帮助教师主动剖析自身差距和共同探讨课堂教学并共享经验，促进教师持续改进、不断提升专业教学能力，提高教学效果与学生学习成效。

2. 建立人才培养目标—标准—课程体系诊改机制。建立专业人才培养方案更新、修订、论证和审定机制，校、行、企多方参与的专业人才培养方案动态调整机制，每年定期组织专业人才培养方案修订，紧跟服务业发展趋势和酒店行业人才需求，以国际标准引领、体现酒店数字化运营培养特色为目标，完善酒店管理与数字化运营专业课程标准、顶岗实习标准、酒店实训条件建设标准，促进专业与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接。

3. 健全学生知识、能力和素质达成的多元化考核评价体系。严格落实培养目标和培养规格要求，设计校、政、企多元参与、过程性评价与终结性考核相结合的考核评价体系，加大过程考核、实践技能考核，成绩在课程总成绩占比达 50% 以上；利用顶岗实习管理平台对学生实习进行全过程跟踪，强化实习过程管理与考核评价；实施“学历证书+餐饮服务管理职业技能等级证书”制度试点，将酒水知识与调酒技能、宴会设计与服务专业课程考试与餐饮服务管理职业技能等级考核同步考试（评价），促进书证融通，合理评价学生掌握知识、技能、素质能力。

4. 建立毕业生跟踪调查机制。应届毕业生主要围绕就业情况、专业教学满意度和毕业要求达成情况等开展调查。就业情况调查内容主要包括就业意向或就业状态、择业考虑因素、对学校就业指导措施评价等；专业教学满意度调查内容主要包括专业认同情况及对课程设置、教学内容、教师教学、教学条件、管理服务等方面的评价；毕业要求达成情况主要指学生对毕业要求达成情况的自我评价。往届毕业生。主要围绕职业发展情况、培养过程反馈、培养目标达成情况等开展调查。职业发展情况调查内容主要包括职称岗位、专业对口度、收入状况、职业满意度、专业技能、职业素养、工作适应能力等；培养过程反馈内容主要包括课程设置合理性、核心课程有效度、教学条件、教学管理服务等方面的评价；培养目标达成情况指学生对培养目标达成的自我评价，主要针对毕业 5 年左右的毕业生进行调查。

## 十、毕业要求

### （一）基本素质要求

德、智、体、美、劳全面发展，思想品德及操行考核合格；体质健康测试达标。

### （二）学分要求

实行学分制，实施学分制改革选课制，学生在最长学习年限内获得的总学分达到人才培养方案中规定的毕业最低总学分要求且必修课全部合格。

最低应修满 135 学分，其中公共基础必修课程应修满 38 学分，专业（技能）必修课程应修满 74 学分，选修课程应修满 23 学分。

学分置换按《汕头职业技术学院学分制管理办法（试行）》、《汕头职业技术学院学分互换认定管理办法》有关规定执行，其中专业核心课程不得免修和学分置换。

获取“餐饮服务管理职业技能等级证书（中级）”可与专业拓展课程中限选课“酒水知识与调酒技能”或“宴会设计与服务”课程互换 4 学分。

### （三）等级证书要求

具体见表 6、7。

表 6：职业技能等级证书（含职业资格证书）

序号	证书名称	证书等级	颁证机构	获证要求	备注

1	餐饮服务管理职业技能等级证书	中级	北京首都旅游集团有限责任公司	建议获取	
2	酒店运营管理	中级	中国饭店协会	建议获取	

表 7：基本技能证书（说明：主要指英语等级考试、计算机等级考试等证书）

序号	证书名称	证书等级	颁证机构	获证要求	备注
1	全国高等学校英语应用能力考试	B 级	高等学校英语应用能力考试委员会	建议考取	
2	全国大学英语	四级	教育部高等教育司	建议考取	
3	全国计算机等级考试	一级	教育部考试中心	建议考取	

## 十一、附录

### （一）教学进程安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
	一			☆ - -	☆ - -	☆ - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	△ △	△ △	
二	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	△ △	△ △	
三	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	△ △	△ △	
四	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	△ △	△ △	
五	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
六	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	☆ ◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎

1、以符号的形式填写；  
2、符号说明：军训与入学教育、毕业教育☆ 教学-- 复习考试△ 综合实训◆ 教育见习、实习、研习//顶岗实习◇毕业设计（论文）◎毕业演出●

(二) 汕头职业技术学院专业教学计划变更申请表

申请系（部）：

专业：

年级：



		变更前	变更后
课程类别			
课程名称			
课程编码			
学 分			
学时分配	理论教学		
	实践教学		
开课学期			
考试或考查			
专业合计总时数			
变更原因，提交教指委(系、部)分委会讨论结果(可另附页)	专业主任签名：_____年 月 日		
系(部)意见		教务处意见	
系领导签名(公章)：_____年 月 日		处领导签名(公章)：_____年 月 日	
分管院领导意见	院领导签章：_____年 月 日		

- 说明：**
- 1、专业教学计划调整须在每学期十二周之前由申请专业填写，经由系(部)审批后，交教务处和院领导审批。
  - 2、此表一式四份，一份存系，一份存专业教研室，两份存教务处教学运行科管理用以及专业教学计划存档。
  - 3、变更原因需说明教指委(系、部)分委会讨论通过情况。