

**广西工程职业学院**

**2024级酒店管理与数字化运营专业**

**人才培养方案**

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

标准修业年限为3年，弹性学分有效修业年限为2-5年。

四、职业面向

表1 酒店管理与数字化运营专业职业岗位分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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） | 前厅服务员(4-03-01-01);  客房服务员(4-03-01-02);  旅店服务员(4-03-01-03);  餐厅服务员(4-03-02-05);  茶艺师(4-03-02-07);  调酒师(4-03-02-09);调饮师（4-03-02-10）、侍  酒师（4-03-02-12）、宴会定制服务师（4-03-02-13）、其他住宿和餐饮  服务人员（4-03-99） | 酒店、餐饮、民宿等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理岗位（群） | 酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书 |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能的人才；面向住宿业、餐饮业的酒店服务员、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、等接待业务以及运营管理与服务的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1.素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1—2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）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。

2.知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握住宿与餐饮业服务的基本理论，包括酒店、餐饮以及民宿等其他住宿新业态和高端接待业的前厅、客房、餐饮服务管理的基本理论，了解各部门的服务流程、标准和规范，以便能够进行有效的服务管理和质量控制。

（4）熟悉消费者的行为模式、心理需求和消费决策过程，能够根据客人的需求和偏好提供个性化的服务，提高客人的满意度和忠诚度。

（5）具备良好的职业礼仪素养，包括仪表仪态、言行举止、沟通技巧等方面的知识，能够展现出专业的形象和服务态度。

（6）了解与酒店和餐饮行业相关的法律法规，如消费者权益保护法、劳动合同法、食品安全法等，确保企业的经营活动合法合规。

（7）掌握酒店和餐饮场所的安全管理和卫生防疫知识，包括消防安全、食品安全、人员安全等方面，保障客人和员工的生命财产安全。

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）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）能够熟练掌握酒店各部门的服务流程和标准，为客人提供高质量的前厅服务、客房服务、餐饮服务、茶艺服务、调酒服务、康乐服务等服务，包括办理入住退房、客房清洁整理、餐饮点餐、上菜、茶艺冲泡、鸡尾酒调制、高尔夫服务等，具备良好的服务意识和服务心态，能够为宾客提供优质服务，满足客人的需求和期望。

（4）具备良好的中英文沟通能力，能够与国内外客人进行有效的交流，理解他们的需求和意见，提供准确的信息和建议。同时，也要能够与同事、上级、合作伙伴等进行良好的沟通和协作，确保工作的顺利开展。

（5）善于建立和维护良好的客户关系，能够通过个性化的服务和关怀，提高客人的满意度和忠诚度，促进客户的重复消费和口碑传播。

（6）掌握计算机基础知识和操作技能，熟悉办公软件的使用，如 Word、Excel、PowerPoint 等，能够进行文档处理、数据统计和演示文稿制作。

（7）了解酒店信息管理系统的功能和操作方法，如 PMS（酒店管理系统）、CRS（中央预订系统）等，能够熟练进行客房预订、入住登记、账务处理、报表查询等操作，确保酒店信息的准确和及时更新。

（8）具备数据采集和分析的能力，能够收集、整理和分析酒店运营过程中的各种数据，如客房入住率、餐饮销售额、客户满意度等，通过数据分析发现问题和机会，为酒店的决策提供数据支持。

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

按照教育部要求设置公共基础必修选修课程，公共基础必修课程包括：思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、大学体育、军事理论及军事技能、大学生心理健康教育、大学英语、高等数学、计算机基础、大学生职业发展与就业指导、劳动教育。

公共基础选修课程包括：大学生礼仪修养、中国民俗剪纸技法、影视与鉴赏、人际交流与沟通、演讲与口才、创新创业教育、中国共产党简史、改革开放简史、中华人民共和国简史、社会主义发展简史、国家安全教育、语文。

表2 公共基础课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 思想道德与法治 | 帮助学生树立正确的社会主义核心价值观，增强国家意识、公民意识和社会责任感;引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，形成健全的人格和良好的道德品质;让学生了解国家的基本法律制度和法治原则，增强法治观念，提高依法维护自身合法权益的能力;培养学生运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。 | 本课程主要涵盖帮助大学生领悟人生真谛，把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，培育和践行社会主义核心价值观；帮助大学生遵守道德规范、锤炼道德品格，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；帮助大学生学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。 | 通过教师的理论讲授和学生的实践体验，让大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生观和价值观，牢固树立社会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，成长为德、智、体、美、劳全面发展的中国特色社会主义伟大事业的合格建设者和可靠接班人。 |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 帮助大学生树立对中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就形成更加全面的了解；对中国共产党坚持把马克思主义原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；提升对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。 | 课程涵盖了毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理、历史背景、实践发展以及二者之间的相互关系等内容，旨在帮助学生深入理解中国特色社会主义的理论基础和实践经验，培养其分析和解决问题的能力。 | 通过教师运用信息化技术进行史论结合、案例丰富的讲授，引导学生系统掌握马 克思主义基本原理和马克思主义中国化理论成果，了解党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，认识世情、国情、党情，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想，培养运用马克思主义立场观点方法分析和解决问题的能力； 矢志不渝听党话跟党走，争做社会主义合格建设者和 可靠接班人。 |
| 3 | 形势与政策 | 帮助学生全面、准确地了解国内外形势发展的新动态、新特点和新趋势，引导学生深入学习贯彻党和国家的方针政策，增强学生的国家意识和社会责任感，提高学生的综合素质和社会适应能力。 | 涵盖国际形势、国内形势、社会热点、国家政策等方面。通过学习，学生将了解当前国内外政治、经济、文化、社会等领域的最新动态和趋势，掌握党和国家最新的方针政策和决策部署，为未来的学习和工作提供重要的参考和指导。同时，课程还将培养学生的分析判断能力、政策理解能力和社会实践能力，提升学生的综合素质和社会适应能力。 | 通过教师采取混合式教学和学生研讨，聚焦社会热点、回应学生关切问题，提高学生运用马克思主义理论的立场观点方法解决实 际问题的能力，提高政治 辨别力，紧密围绕在以习近平同志为核心的党中央周围，奋进新征程。 |
| 4 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 让学生全面、系统、深入地学习和掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质和实践要求，增强对党的创新理论的理解和认同，坚定理想信念，为成长为担当民族复兴大任的时代新人打下坚实的思想基础。 | 课程内容涵盖习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景、理论逻辑、主要内容和实践要求等方面。通过学习，学生将深入了解这一重要思想的时代背景、理论贡献和实践指导意义，增强对党的理论创新的认识和信心，为未来的学习和工作提供科学指导和行动指南。 | 通过教师的混合式教学 、史论结合 、案例丰富的教 学，让学生感悟党的创新理论的思想伟力，坚持用马克思主义理论指导实践，做 “学思想、强党性、重实践、建新功”的新时代青年，自觉凝聚在党中央周围，以中国式现代化建设推进中华民族伟大复兴。 |
| 5 | 大学体育 | 旨在培养学生的体育兴趣，增强其身体素质，提高运动技能，并通过体育运动促进身心健康发展，为未来的学习和生活打下坚实的健康基础。 | 内容涵盖体育基础理论知识、实践技能训练、身体素质训练和心理健康教育等方面。 | 循序渐进，由浅入深，逐步提高学生的体育技能；注重示范指导，通过示范动作带动学生的学习兴趣；强化实践训练，让学生通过实际操作掌握体育技能。 |
| 6 | 军事理论及军事技能 | 旨在让学生了解基本的军事理论知识，掌握基本的军事技能，增强国家安全意识和国防观念，培养爱国主义精神，为培养合格公民和后备军事人才打下基础。 | 课程内容包括军事基础知识、国家安全形势分析、军事技能训练等。 | 循序渐进，由浅入深，逐步提高学生的军训技能；注重示范指导，通过示范动作带动学生的学习兴趣；强化实践训练，让学生通过实际操作掌握军事技能。 |
| 7 | 大学生心理健康教育 | 旨在帮助学生建立正确的心理健康观念，提高心理素质，增强心理调适能力，预防和解决心理问题，促进个人全面发展，为未来的学习和生活奠定坚实的心理基础。 | 课程内容涵盖了心理学基础知识、自我认知与情绪管理、人际关系处理、学业与职业规划、心理健康维护与危机应对等方面。 | 要注重理论联系实际，注重培养学生实际应用能力；既有心理知识的传授，心理活动的体验，还有心理调适技能的训练等。 |
| 8 | 大学英语 | 培养学生具备基本的英语听、说、读、写、译能力，增强其跨文化交际意识和沟通能力，同时提高其综合素养，为未来的学术、职业和国际交流做好准备。 | 课程内容主要包括英语语言知识、语言技能和文化知识。具体涵盖词汇、语法、听力理解、口语表达、阅读理解、写作技巧和跨文化交际等方面的知识与技能。 | 视听说部分加强对听说能力的培养和训练；读写部分加强对文章的理解和运用，引导学生提高全面理解整篇文章的能力。 |
| 9 | 高等数学 | 培养学生的数学逻辑思维、抽象思维和问题解决能力，使其掌握高等数学的基本概念和方法，为后续的学术研究、工程应用以及科学探索打下坚实的数学基础。 | 课程内容包括函数、极限与连续、一元函数微积分、多元微积分、级数、常微分方程等。 | 根据教学内容，结合学情分析以及教学重点、难点突破等，采用混合式教学模式，综合运用讲授法、案例教学法、启发式教学法、练习法教学方法。 |
| 10 | 计算机基础 | 让学生掌握计算机的基本概念和操作技能，培养其利用计算机解决实际问题的能力，为其未来的学习和工作提供必要的计算机技能支持。 | 课程内容涵盖计算机基础知识、操作系统、办公软件应用、网络基础等方面。 | 注重实践操作，加强实际操作练习。 |
| 11 | 大学生职业发展与就业指导 | 帮助学生明确职业方向，提升就业竞争力，培养创业意识，以及提供个性化的职业规划指导，为未来的职业生涯发展奠定坚实基础。 | 课程内容包括自我认知与职业定位、就业市场分析、求职技巧与方法、职业生涯规划、创业基础知识等。 | 在教学中主要采用讲授法、讨论法、案例教学法，以充分调动学生进行思考，激发学生主动性和参与性，增加学生在课堂中的获得感，提高教学实效。 |
| 12 | 劳动教育 | 通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。 | 以实习实训课为主要载体开展劳动教育，包含劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。 | 注重围绕创新创业，结合学科和专业积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，重视新知识、新技术、新工艺、新方法应用，创造性地解决实际问题。 |
| 13 | 大学生礼仪修养 | 培养学生具备优雅得体的社交礼仪，提高其人际交往能力和社会适应能力，为未来的职业生涯和个人发展打下良好的社交基础。 | 课程涵盖仪表仪态、日常社交礼仪、商务礼仪、公共礼仪、国际礼仪等方面。 | 注重礼仪示范指导，通过礼仪示范动作带动学生的学习兴趣；强化礼仪实践训练，让学生通过礼仪实际操作掌握礼仪技能。 |
| 14 | 中国民俗剪纸技法 | 传承和弘扬中华传统文化，让学生掌握基本的剪纸技法和创作思维，培养其创意实践能力，并增进对中国传统民间艺术的了解与欣赏。 | 课程内容包括剪纸基础知识、传统剪纸技法、创作实践与欣赏等。学生将通过学习了解剪纸的历史背景、文化内涵和艺术特点，掌握基本的剪纸工具和材料使用技巧，以及传统剪纸图案的绘制与剪裁方法。 | 通过示范教学，直观的了解剪纸的技法和要领，通过剪纸创作，提高剪纸技能。 |
| 15 | 影视与鉴赏 | 培养学生具备对影视作品的基本鉴赏能力，理解影视艺术的内涵与特点，提高审美水平，同时引导学生思考影视作品所反映的社会、文化和人性问题，促进批判性思维的形成。 | 课程内容涵盖影视作品分析、影视艺术理论、影视史论等方面。 | 利用启发诱导提升、优秀案例赏析、项目分组讨论等教学方法，引导学生主动思索，参与创新来达成有效提升学习效果目标。 |
| 16 | 人际交流与沟通 | 课程旨在帮助学生掌握有效的人际沟通技巧，提升其在工作、学习和日常生活中的沟通能力，以更好地建立和维护人际关系，实现有效合作与问题解决。 | 课程内容包括沟通基础理论、沟通技巧、冲突处理、团队合作等方面。 | 通过案例引导、深度解析，情景模拟，角色扮演，媒体演示，专项实践，让学生达到掌握知识技能目的。 |
| 17 | 演讲与口才 | 培养学生的口头表达能力，使其具备清晰、准确、有逻辑的语言表达能力，同时增强学生的自信心和应变能力，为未来的公众演讲和职场沟通打下坚实基础。 | 课程内容包括演讲基础理论、演讲技巧、口才训练、实践演练等方面。学生将学习演讲的基本结构、语言技巧、肢体语言以及应对紧张情绪的方法。 | 坚持“理论有 的放矢，实践有理可循”原则，先易后难，循序渐进地提高学生日常交际、演讲、 辩论、谈判等方面的表达能力，重视实训教学，使每一次训练都取得实效。采用多样化的 现代化教学手段，更好帮助学生加强练习与自修。 |
| 18 | 创新创业教育 | 培养学生的创新思维、创业意识和创业能力，让学生了解创业的基本知识和流程，掌握创业所需的基本技能，为未来的创业实践或职业发展打下坚实基础。 | 课程内容涵盖创新思维培养、创业理念引导、市场调研分析、商业模式构建、团队建设与管理、创业计划书撰写、资金筹措与投资等方面。 | 理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。 |
| 19 | 中国共产党简史 | 中国共产党简史课程的目的是让学生了解中国共产党的光辉历程、伟大成就和宝贵经验，加深对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的认识，增强对党的信仰和对中国特色社会主义的信念。 | 课程内容包括党的创立与早期发展、新民主主义革命、社会主义革命和建设、改革开放和社会主义现代化建设等历史时期。通过学习，学生将全面了解中国共产党领导中国人民进行革命、建设和改革的光辉历程，深刻认识党在各个历史时期的伟大成就和宝贵经验，为成为一名合格的共产党员或社会主义建设者奠定坚实的思想基础。 | 通过教师的理论讲授和丰富的史料佐证，以及线上线下参观历史纪念馆，引导学生树立正确的历史观，做到“学史明理、学史增信、学史崇德、 学史力行”，感悟党的伟大，增强“四个自信”， 坚定信心永远跟 党走，做“青春心向党”、踔厉奋发建新功的新时代青年。 |
| 20 | 改革开放简史 | 让学生全面了解改革开放的历史背景、进程和成就，深刻理解改革开放对中国现代化建设的深远影响，增强对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的自信。 | 涵盖改革开放的历史背景、决策过程、主要内容和成就等方面。通过学习，学生将了解改革开放是如何推动中国经济、政治、文化和社会等领域的深刻变革，如何使中国逐步走向世界舞台的中央，以及改革开放对中国和世界产生的深远影响。这将有助于学生更好地认识和理解中国特色社会主义的发展道路，坚定对中国特色社会主义的信心和决心。 | 通过专题讲授法、情境教学法，让学生能够系统把握中国改革开放事业的辉煌成就、重大贡献、重要经验和深刻启示。 |
| 21 | 中华人民共和国简史 | 让学生全面了解中华人民共和国从成立至今的历史进程、主要成就和基本经验，加深对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的认识，增强国家认同感和民族自豪感。 | 主要包括新中国的建立、社会主义制度的确立、社会主义建设道路的探索、改革开放和社会主义现代化建设的新时期等方面。通过学习，学生将深入了解中华人民共和国在各个历史阶段的发展变化，认识到中国特色社会主义道路的历史必然性和正确性，增强对国家的热爱和对未来的信心。 | 通过课堂讲解、案例分析、小组讨论、模拟实践等方式，促进学生进一步增强民族自尊心、自信心和自豪感, 坚定对马克思主义的信仰、对中国共产党的信任、对社会主义的信心。 |
| 22 | 社会主义发展简史 | 让学生全面了解社会主义思想和实践的历史演变，深入理解社会主义的基本原则和核心价值，认识社会主义在不同国家和时期的发展与挑战，从而增强对社会主义制度的认识与信心。 | 课程内容涵盖了从空想社会主义的产生与发展，到科学社会主义的形成与实践，再到中国特色社会主义的探索与成就等历史阶段。通过学习，学生将了解社会主义思想的起源、发展和变革，掌握社会主义制度在不同国家的实践经验和教训，为理解和坚持中国特色社会主义提供历史依据和理论支持。 | 通过文本解读法、故事穿插法、存疑追问法等方式，帮助学生掌握关于当代社会主义的基本知识，以更深刻的视角理解认识当代中国社会，强化共产主义世界观。 |
| 23 | 国家安全教育 | 让学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。 | 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。 | 通过组织讲座、参观、调研、体验式、实践活动等方式，进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思，积极引导学生自主参与、体验感悟。 |
| 24 | 语文 | 全面提升学生的语言文字应用技能、人文素养和跨文化交际能力，同时致力于弘扬中华优秀传统文化，增强学生的国家认同感和文化自信。课程的具体目标涵盖了提高学生的阅读理解和写作能力，培养学生对中华优秀传统文化的认识和尊重，拓展学生的国际视野和提高跨文化交际能力，以及培养学生的思辨能力和创新精神，从而促进学生的全面发展。 | 具体内容包括：欣赏与解读古今中外的经典文学作品，如诗歌、散文、小说和戏剧，以提高学生的文学素养和审美能力；传授汉字认读、书写规范、语法结构、修辞技巧等语言文字基础知识，为学生打下坚实的语言文字应用基础。 | 通过多媒体教学设备展示文学作品的相关图片、视频和音频资料，帮助学生更好理解作品。其次组织课堂讨论、小组合作等教学活动，鼓励学生积极参与，培养其合作意识和创新能力。 |

### （二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

1.专业基础课程：

专业基础课是为后续专业课程学习打基础的课程。包括：管理学、饭店管理概论、中国旅游文化、商务沟通技巧、饭店服务心理学、饭店法律法规实务、中国旅游客源国概况、饭店会展服务与管理、饭店服务英语及口语1、饭店市场营销与公关、饭店人力资源管理、饭店服务英语2等课程。

表3 专业基础课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 管理学 | 1.正确理解管理的涵义,掌握管理学所涉及的核心概念与理论;  2.了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派;  3.掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及技术方法;  4.认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径。 | 第1章：管理与管理学  第2章：管理理论的演化  第3章：组织的概论  第4章：计划工作概述  第5章：决策在管理中的战略  第6章：领导艺术  第7章：激励 | 通过讲授法、案例分析法、小组讨论法、角色扮演法、互动教学法等教学方法，使学生掌握理解管理学的基础知识，包括重要理论、模型和框架等知识。提高团队合作、沟通协调、领导力和冲突解决等能力。 |
| 2 | 饭店管理概论 | 1.了解酒店业的发展趋势和酒店集团的经营形式和优势，熟悉中外酒店业的发展历史；  2.了解酒店组织机构设置的原则和要求；  3.熟悉酒店组织机构设置的方法和模式；  4.熟悉酒店经营战略的内容和制定过程；  5.了解酒店经营理念变革与发展的轨迹；  6.熟悉酒店服务质量的管理原则和程序；  7.熟悉酒店服务质量的保证体系；  8.理解酒店服务质量管理的含义和内容；  9.熟悉酒店人力资源管理的基本概念和主要内容；  10.了解酒店人力资源管理的发展过程和发展趋势，以及目前酒店人力资源管理所存在的问题；  11.熟悉各部门的组织机构和主要对客服务项目；  12.了解各部门主要业务的服务基本程序和日常管理；  13.熟悉酒店物资、设备的分类和维护，酒店安全及卫生管理中存在的问题；  14.熟悉饭店建设企业文化的基本原则，熟悉现代酒店信息系统的主要组成部分；  15.了解公共关系的含义及构成要素，了解酒店电子商务的基本运作情况；  16.了解酒店的效率管理及其内容；  17.了解酒店市场营销的管理理论及战略管理的制定。 | 项目一：酒店经营管理概述  项目二：酒店接待业务管理  项目三：酒店内部管理  项目四：酒店日常管理 | 通过系统讲解饭店管理的基本概念、理论和方法，包括饭店的组织架构、运营管理、服务质量管理、市场营销等方面的内容；引入实际的饭店管理案例，如成功的饭店经营案例、服务质量提升案例、危机管理案例等；提出一些饭店管理的问题或话题，让学生分组进行讨论和交流，使学生能够学生能够系统地掌握饭店管理的基本理论和方法，了解饭店行业的发展趋势和市场需求，培养学生运用所学知识分析饭店管理中存在的问题，并提出有效的解决方案的能力。 |
| 3 | 中国旅游文化 | 知识目标：通过学习使学生加深对酒店专业的认识，能掌握较为全面的旅游文化内容的知识和中国文化基本理论，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，也为从事酒店服务与管理工作打下坚实的基础。  能力目标：掌握酒店行业和社会餐饮企业的中国旅游文化基础理论知识，了解中国文化与旅游的发展动态，学生能够具备行业服务能力和从业能力。  素质目标：培养细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识。 | 项目一：中国旅游文化概述  项目二：中国山水文化  项目三：中国聚落文化  项目四：中国传统建筑文化  项目五：中国古典园林文化  项目六：中国传统民俗文化  项目七：中国文学艺术文化  项目八：中国宗教文化  项目九：中国饮食文化 | 通过系统讲解中国旅游文化的基本概念、内涵、特点和发展历程，包括历史文化、民俗文化、宗教文化、山水文化等方面的内容；引入实际的旅游案例，分析其中所蕴含的旅游文化元素和价值，如著名的旅游景点、旅游节庆活动、旅游产品开发等，使学生学生能够深入了解中国旅游文化的丰富内涵和独特价值，提高自身的文化素养和审美水平；培养学生运用旅游文化理论分析实际问题的能力，能够对旅游景点、旅游产品、旅游活动等进行深入分析和评价。 |
| 4 | 商务沟通技巧 | 知识目标：通过学习使学生加深对酒店专业的认识，能掌握较为全面的酒店沟通的知识和基本理论，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，也为从事酒店服务与管理工作打下坚实的基础。  能力目标：了解并掌握酒店沟通的基本程序、技能与基本的管理经营方法，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。  素质目标：  1.通过学习《商务沟通技巧》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；  3.培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章 商务沟通概述  第二章 组织沟通  第三章 群体沟通  第四章 人际沟通  第五章 商务书面沟通  第六章 商务演说  第七章 商务谈判中的沟通  第八章 求职沟通  第九章 沟通中的商务礼仪  第十章 商务活动中的跨文化沟通 | 通过讲解商务沟通的基本概念、原则、方法和技巧，包括口头沟通、书面沟通、非语言沟通等方面的内容；引入实际的商务沟通案例；模拟商务沟通场景，如商务谈判、客户服务、团队协作等；播放商务沟通的相关视频，如商务谈判视频、商务演讲视频等，提升学生的沟通能力、团队合作能力、问题解决能力、领导力、跨文化沟通能力。 |
| 5 | 饭店服务心理学 | 1.了解心理学的概述、诞生、兴起与发展和心理学的主要分支；  2.了解感觉的概念和分类，感觉性的变化与感觉性的关系；  3.理解知觉的概述、特性表现、错觉和幻觉的基本概述；  4.理解记忆的概念和分类、记忆品质的判断，了解注意的概念和种类，注意的功能和稳定性；  5.了解需要和动机的概念、种类，动机的理论、功能和形成；  6.了解情感的概念和功能、情感的分类和成熟标志；  7.理解情绪的表现，情绪与情感的区别与联系，情感与需要的关系；  8.了解个性的概念、特性和个性特征的结构；  9.能阐述性格的概念、分类、结构和外部表现，性格与气质、能力的关系，记忆性格的评定方法；  10.清楚前厅部在酒店中的作用，前厅部具体服务职能和服务质量的要求；  11.了解客房部在酒店中的作用，客房部的服务职能，以及客房部与前厅部、PA部、工程部、餐饮部的关系；  12.了解餐饮部在酒店的地位和作用，餐厅服务的特点和服务质量管理；  13.了解管理心理学的概念、历史背景和发展，管理心理学的主要研究内容和任务；  14.了解营销心理学的研究对象、研究内容、研究价值和研究的基本方法、原则；  15.熟悉人际交往与沟通的概念，人际交往影响因素及规律，了解人际沟通的必要性和技巧；  16.了解激励的概念、原则、作用和类型，以及激励的马斯洛需求层次理论、双因素理论和期望理论；  17.了解员工压力的来源、个体表现的差异，熟悉压力的六种心理反映和三种行为反映；  18.了解人与职业环境的联系，疲劳时人的基本状态，以及产生生理和心理疲劳的因素；  19.了解宾客投诉的主观和客观因素，售后服务的概念。 | 项目1：酒店服务心理学基本知识  项目2：良好酒店服务心理素质的培养  项目3：酒店服务心理  项目4：酒店管理心理 | 通过讲解饭店服务心理学的基本概念、理论和方法；引入实际的饭店服务案例；模拟饭店服务场景，让学生分别扮演服务员和客人，体验不同角色的心理状态和需求；运用心理测试工具，如性格测试、压力测试等，让学生了解自己的心理特点和状态，提升学生的心理分析能力、服务沟通能力、问题解决能力、自我管理能力、创新服务能力。 |
| 6 | 饭店法律法规实务 | 知识目标：通过学习使学生加深对酒店专业的认识，能掌握较为全面的酒店法规与法律的知识和基本理论，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，也为从事酒店服务与管理工作打下坚实的基础。  能力目标：掌握酒店行业的法律法规知识，了解酒店的发展动态，具备行业服务能力和从业能力。  素质目标：  1.通过学习《饭店法律法规实务》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；  3.培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章：酒店法概述  第二章：酒店法的渊源、基本内容和作用  第三章：酒店同客人的权利与义务  第四章：酒店设立分类与管理集团  第五章：旅游饭店的星级评定制度  第六章：旅游饭店行业规范  第七章：酒店合同  第八章：外国人与涉外案件、事件的处理  第九章：酒店的法律责任  第十章：酒店侵权责任及赔偿制度  第十一章：酒店消防法律规范  第十二章：国内法与国际法  第十三章：涉外诉讼 | 通过系统讲解饭店相关的法律法规；引入实际的饭店法律纠纷案例，如客人在饭店受伤、饭店食品安全问题、合同纠纷等；模拟饭店法律纠纷的法庭审理过程；提高学生的法律知识掌握能力、法律问题分析能力、法律实践能力、风险防范意识、职业道德素养。 |
| 7 | 中国旅游客源国概况 | 知识目标：  1.掌握中国主要客源各国的历史、文化、民族民俗、旅游名胜等基础知识；  2.积累酒店从业人员必备的文化基础知识；  3.学生能结合所掌握的中国旅游客源国各国的基本情况，对旅游市场进行实地考察，不断丰富和完善自己的旅游知识面。  能力目标：  学生能熟练地掌握中国旅游客源国各国的基本情况，运用相关的经济旅游知识，制定出相对应的旅游接待计划。通过本课程的学习，学生应具有一定的旅游文化知识，并能利用该知识为酒店事业服务或出谋献策。  素质目标：  1.通过学习《中国旅游客源国概况》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；  3.培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章 ：世界旅游客源市场  第二章 ：中国旅游业和海外客源市场  第三章：亚太地区  第四章： 欧洲地区  第五章：美洲地区  第六章 ：课后知识 | 通过系统讲解各个旅游客源国的地理、历史、文化、政治、经济等方面的基本情况；引入实际的旅游案例；利用图片、视频、音频等多媒体资源展示各个客源国的自然风光、人文景观、民俗风情等；引导学生对不同客源国进行比较，分析它们在旅游需求、旅游行为、旅游市场等方面的差异和相似之处，以此提升学生的知识储备能力、跨文化交流能力、市场分析能力、团队合作能力、表达能力。 |
| 8 | 饭店会展服务与数字化管理 | 知识目标：  通过学习使学生加深对酒店专业的认识，能掌握较为全面的酒店会展服务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，也为从事会展服务与管理工作打下坚实的基础。  能力目标：  掌握酒店行业和社会餐饮、会展企业的基础理论和设计的知识，了解会展的发展动态，具备行业服务能力和从业能力。  掌握数字化平台在线会展管理系统。  素质目标：  1.通过学习《饭店会展服务与管理》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章：会展与会展服务  第二章：会展服务礼仪  第三章：会展接待准备  第四章：会议现场服务  第五章：展览会现场服务  第六章：会展后续服务  第七章：会展中的餐饮接待服务  第八章：会展中的其他接待服务  第九章：会展中消防与医疗服务 | 通过讲解饭店会展服务与管理的基本概念、理论和方法，包括运营数字化平台进行会展策划、组织、营销、服务等方面的内容；引入实际的饭店会展服务与管理案例，分析其中的成功经验和不足之处，引导学生思考和讨论；通过模拟现实（VR）饭店会展服务的场景，让学生分别扮演不同的角色，如会展策划师、服务员、客户等，进行实际的操作和演练，提高学生的会展策划能力、组织协调能力、服务管理能力、团队合作能力。 |
| 9 | 饭店服务英语及口语1、2 | 知识目标：  1.了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点；  2.掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。  能力目标：  能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。  素质目标：  培养细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识和培养良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。 | 项目1：Room reservation（前台预订）  项目2：Reception（登记入住）  项目3：Bell service（礼宾服务）  项目4：At the information desk（问询）  项目5：Settling guests complaints（投诉处理）  项目6:Check out（结账离店）  项目7:Restaurant reservation（餐厅预订）  项目8:Receiving diners（迎宾入座）  项目9:Taking orders（餐厅点菜）  项目10:Recommendations（菜肴推荐）  项目11:Room service（送餐服务）  项目12:Complaints（餐厅投诉）  项目13:Guiding the guests（引客入房）  项目14:Laundry service（洗衣服务）  项目15:Lost and claim（失物招领）  项目16:Chamber service（客房服务）  项目17:Maintenance service（问题维修）  项目18：Wake-up call service（叫醒服务） | 通过情景模拟法、角色扮演法、案例分析法、视听教学法、小组合作学习法、任务驱动法，提升学生的英语语言能力、跨文化交际能力、服务意识和职业素养、应变能力和问题解决能力。 |
| 10 | 饭店市场营销与公关 | 知识目标：  通过本课程的学习使学生了解酒店营销的工作模块及工作流程，掌握新型酒店市场营销的理念、酒店营销环境分析与调研、酒店市场营销定位、酒店产品策略、酒店价格策略、酒店销售渠道策略、酒店促销策略、酒店营销实用沟通技能。  能力目标：  初步具有饭店市场营销与公关的能力；使学生受到基本的专业知识训练，培养学生今后进行相关专业工作过程中的实践能力。  素质目标：  1.通过学习《饭店市场营销与公关》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章 ：导论  第二章：酒店营销环境分析与调研  第三章：酒店市场营销定位  第四章：酒店产品策略  第五章：酒店价格策略  第六章：酒店销售渠道策略  第七章：酒店促销策略  第八章：酒店客户关系管理  第九章：酒店营销实用沟通技巧  第十章：酒店营销部的运营与管理 | 通过讲解饭店市场营销与公关的基本理论、概念、策略和方法；引入实际的饭店市场营销与公关案例，如成功的品牌推广案例、危机公关处理案例等，让学生分析案例中的问题和解决方案；提出一些饭店市场营销与公关的问题或话题，让学生分组进行讨论和交流，以此提升学生的市场营销能力、公关能力、分析与决策能力、沟通与团队协作能力、创新与实践能力。 |
| 11 | 饭店人力资源管理 | 知识目标：  通过本课程的学习使学生了解酒店营销的工作模块及工作流程，掌握新型酒店市场营销的理念、酒店营销环境分析与调研、酒店市场营销定位、酒店产品策略、酒店价格策略、酒店销售渠道策略、酒店促销策略、酒店营销实用沟通技能。  能力目标：  初步具有饭店市场营销与公关的能力；使学生受到基本的专业知识训练，培养学生今后进行相关专业工作过程中的实践能力。  素质目标：  1.通过学习《饭店市场营销与公关》培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.在教学过程中培养学生的自学能力、分析问题和解决问题的能力；培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。 | 第一章：导论  第二章：酒店营销环境分析与调研  第三章：酒店市场营销定位  第四章：酒店产品策略  第五章：酒店价格策略  第六章：酒店销售渠道策略  第七章：酒店促销策略  第八章：酒店客户关系管理  第九章：酒店营销实用沟通技巧  第十章：酒店营销部的运营与管理 | 通过系统讲解饭店人力资源管理的基本理论、概念、原则和方法，包括人力资源规划、招聘与选拔、培训与开发、绩效管理、薪酬管理等方面的内容；引入实际饭店人力资源管理案例；提出一些饭店人力资源管理相关的问题或情景，让学生分组进行讨论和交流，使学生学生能够系统地掌握饭店人力资源管理的理论知识和方法，了解饭店行业的人力资源管理特点和需求。 |

2.专业核心课程：

专业核心课是面向前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒等岗位（群），结合酒店前台、酒店客房、酒店餐饮、酒店销售与市场营销的就业岗位，建立酒店管理与数字化运营专业核心课程，培养学生具备前厅服务、客房服务、餐饮服务、运用酒店数字化管理系统、酒店电子商务等方面的能力。包括前厅客房服务管理及实训、宴会设计与服务、餐饮服务管理及实训、导游业务、茶艺服务技能与管理、酒水酒吧服务与管理、康乐服务管理及实训、饭店服务礼仪课程。

表4 专业核心课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 前厅客房服务与数字化运营 | 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，掌握酒店前厅服务与管理的基本知识，熟悉饭店前厅部数字化运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、预订服务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等商务中心服务、总机服务等前厅服务技能和相关的客房服务技能，成为能胜任高星级酒店前厅和客房服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。 | 1.前厅数字化服务（包括总机服务、预订服  务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等）。前厅数字化管理（包括前厅客户数据收集及分析、前厅服务质量管理等）。要求学生掌握前厅服务接待的程序和方法，具备前厅数字化管理的能力。2.客房服务（包括客房清扫、楼层服务、管  家服务与 VIP 接待、特殊房态处理、客房智能客控系统应用、公共区域清洁与保养、布草房与洗衣房运转、客房管理软件应用等）。  客房数字化管理（客房数据收集、分析与运用、客房内部质量管理、客房物资成本控制、客房部安全管理、客房产品在线运营与分析等）。要求学生掌握酒店客房服务及运转的基本知识，具备客房接待、智能客控系统应用及数字化管理的能力。 | 通过讲解前厅与客房服务管理的基本理论知识；模拟前厅与客房服务场景，让学生分别扮演客人、前台接待员、客房服务员、管理人员等角色，提升学生前厅与客房服务的各项技能，培养学生与客人、同事、上级之间的有效沟通能力。 |
| 2 | 宴会设计服务与数字化运营 | 通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生掌握宴会设计所必备的专业理论知识和实践技能，注重培养学生具有自我发展，创作高水平特色主题宴会的能力，同时具有良好的职业道德和爱岗敬业精神，利用数字化软件设计适应酒店宴会产品的策划与设计、宴会接待并付诸于实施管理等第一线需要的高等技术应用型人才，能在实际工作中不断提高宴会设计水平打下坚实基础。 | 通过系统提供宴会设计的预订、策划，才有数字化软件进行餐台设计、菜单设计、台型设计、场景设计、宴会服务等。 | 通过讲解宴会的类型、特点、发展趋势，宴会设计的原则、要素、流程等理论知识；展示成功的宴会设计案例，借助数字化平台分析客户需求，根据主题、场地布置、菜品搭配、服务流程等方面的优点；利用数字化菜单展示技术将菜品以精美图片、视频、甚至虚拟现实（VR）展示各种宴会的精彩瞬间和特色设计提升学生的创意设计能力、组织协调能力、服务意识和技能、团队合作能力。 |
| 3 | 餐饮服务管理与数字化运营 | 通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，熟悉并掌握餐饮部组织机构设置,餐厅员工管理,餐饮设备、餐饮管理软件应用、用品管理,餐饮服务质量管理和餐饮安全管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。 | 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养; 餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识;中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务; 菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等。 | 通过讲解餐饮服务管理的基本理论知识；引入实际的餐饮服务管理案例；在餐饮实训室进行实际操作训练，包括餐桌布置、点菜服务、上菜服务、酒水服务、餐饮数据收集、餐饮产品在线运营与营销等，提升学生的餐饮服务技能。 |
| 4 | 导游业务 | 通过学习掌握导游接待业务知识及各种接待程序，熟练掌握接待过程中所应遵循的各项法规与政策；通过导游服务技能（如人际交往技能、组团、带团技能、宣传技能、保卫游客安全技能等）的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练，借助数字化工具更高效的规划利用行程，提高学生随团带团技巧，培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。 | 导游业务概述、导游员的素养、导游员的礼貌礼节、导游员带团程序、散客旅游服务、导游服务工作技能、游客个别要求的处理、旅游事故和问题的处理与预防、导游业务相关知识。 | 通过系统讲解导游业务的基本理论知识；引入实际的导游案例；组织学生进行模拟导游训练，掌握数字化运营更好满足游客个性化需求等提升学生的导游讲解能力、沟通协调能力、组织管理能力、应急处理能力、文化素养和服务意识 |
| 5 | 茶艺服务技能与管理 | 通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，通过数字化平台更深入了解中国茶文化的起源与发展、茶叶的基本知识;运营模拟现实（VR）技术掌握乌龙茶、绿茶、花茶、红茶、普洱茶的茶艺服务技术，以此培养学生的专业茶艺馆服务与管理能力、旅游景点茶文化的讲解服务能力、旅游商品中茶叶的销售能力。 | 中国茶文化的起源与发展、茶艺人员的礼仪、茶叶的分类、特点、功效、常用的茶具、茶艺服务形式、茶艺馆人员配置和岗位介绍、以及运营数字化平台进行茶艺的销售技巧。 | 通过讲解茶艺的历史、文化、分类、茶具知识、茶叶知识等基础理论；教师亲自演示茶艺的各个环节；安排学生进行大量的实践操作，如泡茶练习、茶艺表演等并掌握数字化平台运营，提升学生的茶艺技能、服务意识、审美能力、文化素养。 |
| 6 | 酒水酒吧服务管理与数字化运营 | 通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使其了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识;熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求，中外名酒的分类、特点;通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制;熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序，使其掌握酒吧服务的相关技能;结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力，增强学生就业竞争力。 | 酒的起源、酒水分类、各大类酒水的特征、调酒技能、咖啡基础性知识和制作技能、酒吧服务工作、运营数字化管理软件实现库存管理数字化、酒吧盘点工作。 | 通过讲解酒水知识、选取国内外成功的酒吧案例，分析其经营策略、酒水特色、服务创新等方面的成功经验等，提升学生酒水知识掌握能力、酒水调制能力、服务技能提升能力，能够熟练运用社交媒体平台进行推广，利用系统管理客户，提高服务满意度。 |
| 7 | 康乐服务管理与数字化运营 | 培养能够从事酒店康乐服务员及基层管理工作，具有职业生涯发展基础的高素质技术应用型专门人才。学生通过康乐部酒吧、KTV、棋牌室、台球室、保龄球室、游泳池、网球、高尔夫球场、桑拿浴、足浴等项目任务引领教学活动，掌握康乐部各项目的基础知识及操作技能与基层管理的基本理论知识与利用物联网（LOT)技术对设施进行智能化管理，初步具备酒店从业操作技能与基本职业素质，能够在承担酒店服务等环节的工作任务中，正确处理从业中碰到的各种问题，为宾客提供优质的服务，不断提高业务能力技巧，在与宾客交往中优雅从容，沟通自如；为今后职业能力的发展奠定良好的基础。 | 康乐经营管理概述；  酒店康乐市场的特征；  娱乐休闲类项目的经营与管理；  掌握在线预定操作；  运动类项目的经营与管理；  保健休闲类项目的经营与管理；  户外活动项目管理；  康乐部安全与卫生管理系统运用；  康乐部服务质量管理；  康乐部促销管理。 | 通过讲解康乐服务管理的基本理论知识，包括康乐设施的种类、功能、运营管理模式等；引入实际的康乐服务管理案例；利用模拟现实（VR）提高创新康乐服务场景，让学生分别扮演顾客、服务员、管理人员等角色，提高学生的专业知识掌握能力、实际操作能力、沟通能力、服务意识、团队合作能力、问题解决能力。 |
| 8 | 饭店服务礼仪 | 知识目标：  1.了解礼的特征作用和酒店运用礼仪的意义；  2.掌握酒店服务人员个人礼仪及日常交往礼仪；  3.熟悉酒店各岗位礼仪；  4.了解我国部分民族，港澳地区以及其他国家的礼俗。  能力目标：  1.酒店服务人员礼仪；  2.酒店服务人员日常交往礼仪；  3.酒店各岗位礼仪。  4.掌握智能迎宾系统，智能呼叫系统，在线评价系统。  素质目标：  1.通过队饭店服务礼仪礼仪学习和训练，培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风；  2.通过个人礼仪及日常交往礼仪训练，提高学生的自身素质和气质；  3.培养学生的应变能力和与人沟通的能力。 | 模块一：饭店服务礼仪  模块二：服务人员个人和日常交往礼仪  模块三：酒店各岗位礼仪  模块四：我国部分民族地区及其他国家的礼俗 | 通过讲解饭店服务礼仪的基本概念、原则和规范，包括仪容仪表、仪态举止、语言表达、社交礼仪等方面的内容；掌握智能迎宾系统，智能呼叫系统，在线评价系统，示范教学法（教师亲自示范正确的服务礼仪动作和行为，如微笑、站姿、坐姿、走姿、鞠躬、握手等。）；案例分析法；角色扮演法；视频教学法（播放饭店服务礼仪的相关视频，如饭店服务礼仪培训视频、饭店服务礼仪示范视频等）等，提高学生的形象塑造能力、行为规范能力、语言表达能力、社交能力、服务意识和职业素养。 |

3.主要实践性课程：毕业设计、岗位实习

表5 主要实践课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 毕业设计 | 旨在培养学生的开发和设计能力，提高综合运用所学知识和技能去分析、解决实际问题的能力。使学生对所学过的基础理论和专业知识进行全面、系统地回顾和总结，通过对具体题目的分析，使理论与实践相结合，巩固和发展所学理论知识，掌握正确的思维方法和基本技能，提高学生独立思考能力、利用计算机解决实际问题的能力及操作水平，促进学生建立严谨的科学态度和工作。 | 选题和资料收集，分析和计划，开题报告，撰写初稿，修改定稿，答辩。 | 通过导师指导制、阶段性检查与反馈、毕业答辩模拟等教学方法，确保学生高质量完成毕业设计，提升综合应用能力和创新能力。 |
| 2 | 岗位实习 | 通过岗位实习，培养学生吃苦耐劳、团结合作的精神品质和正确的处事原则,进一步增强学生实际操作能力、专业应用能力和岗位适应能力，并取得用人单位正式聘用。 | 酒店前台岗位实习、酒店客房岗位实习、酒店餐饮岗位实习、酒店销售与市场营销岗位实习 | 通过校企合作模式、实习导师制、实习日志与报告撰写等教学方法，让学生在真实的工作环境中锻炼技能，积累实践经验。 |

4.专业拓展课程：

专业拓展课程是按照岗位迁移，根据酒店行业发展的趋势，依据企业用人需求调研，建立了酒店管理与数字化运营专业拓展课，并将辅修方向课程纳入其中。由服务礼仪、旅游学概论、公共危机管理、文献检索与论文写作课程构成专业拓展课。

表6 专业拓展课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 服务礼仪 | 职业能力培养目标:  有良好的职业意识，能以服务为宗旨，吃苦耐劳、文明服务；注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力；具有较强的语言表达能力。 | 认识礼仪；服务礼仪意识塑造；礼仪；职业形象塑造；交流礼仪养成；人际交往能力培养；服务语言艺术；服务岗位接待礼仪；民族宗教礼仪；礼仪危机处理。 | 通过案例分析法、角色扮演法、小组讨论法等提升学生职业形象塑造能力、沟通能力、服务意识和应变能力、团队合作能力、文化素养和跨文化交际能力 |
| 2 | 旅游学概论 | 1.具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知；  2.具备建立良好的人际关系的能力以及用对压力的挫折处理能力；  3.具备激发旅游者旅游需求和动机的能力；  4.树立可持续发展观，培养尊重历史的观念，提高人文素养。 | 《旅游学概论》共分为八章内容，主要包括：第一章、旅游与旅游学，第二章、旅游的产生与发展，第三章、旅游者，第四章、旅游资源，第五章、旅游业，第六章、旅游的影响，第七章、旅游市场，第八章、旅游组织与产业政策。 | 通过讲解旅游学的基本概念、理论和发展历程；选取国内外旅游行业的典型案例；针对特定的旅游问题或话题进行讨论等方法，培养学生运用旅游学理论分析实际问题的能力。学会如何进行旅游规划、旅游营销、旅游服务等实际工作。 |
| 3 | 公共危机管理 | 本课程旨在既为各级党政干部、公务员、应急管理理论工作者和实际工作者提供参考，也为行政管理、公共事业管理、社会学、社会工作等专业的学生提供逻辑缜密、内容完整、易读易学的优秀教材，为构建和完善中国特色应急管理体系、培养通晓危机管理知识的专门人才作出不懈努力。 | 公共危机管理课程共十五章，包括 绪论、公共危机管理的复杂性应急性与主体多元化、公共危机的演化机理、公共危机的预测预警、公共危机决策、公共危机管理的执行与评估、公共危机中的信息传播与公共关系管理、公共危机管理的参与、公共危机管理的资源配置与调度、公共危机管理中的心理干预、公共管理中的应急预案、公共危机管理的信息系统的平台、公共危机管理中的领导新角色、公共危机管理的方法、工具与技术、公共危机管理发展趋势的预测。 | 通过危机管理模拟演练、专家讲座与分享、危机应对策略制定等教学方法，培养学生应对突发事件的能力和决策水平。 |
| 4 | 文献检索与论文写作 | 旨在培养学生的开发和设计能力，提高综合运用所学知识和技能去分析、解决实际问题的能力。使学生对所学过的基础理论和专业知识进行全面、系统地回顾和总结，通过对具体题目的分析，使理论与实践相结合，巩固和发展所学理论知识，掌握正确的思维方法和基本技能，提高学生独立思考能力、利用计算机解决实际问题的能力及操作水平，促进学生建立严谨的科学态度和工作作风。 | 文献信息基础知识掌握，中国期刊全文数据库，引文检索的特点和要求，科技论文的格式，科技论文的规范表达，综述论文写作要点，科技论文写作要点，本科毕业论文的写作与答辩，本科毕业论文的基本要求，毕业论文的写作规范，毕业论文的答辩。 | 通过数据库检索教学、论文写作规范讲解、文献综述撰写指导等教学方法，提升学生的文献检索能力和论文写作水平。 |

（三）第二课堂

第二课堂包括思想成长、社会实践与志愿服务、文艺体育、工作履历、科技学术和创新创业、专业技能特长等其他各类课程及活动。

七、教学进程总体安排

（一）教学时间安排

本专业总周数为120周。其中，校内教学共76周，校外教学共 31周，复习考试共6周，机动共7周。教学安排可根据具体情况经教务科研处审批后作适当调整。

表7 酒店管理与数字化运营专业教学时间安排表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年  周数  内容 | | 校内教学 | 校外教学 | 考试 | 机动 | 合计 |
| 第一学年 | 1 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 2 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 第二学年 | 3 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 4 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 第三学年 | 5 | 4 | 14 | 1 | 1 | 20 |
| 6 | 0 | 17 | 1 | 2 | 20 |
| 合计 | |  |  |  |  | 120 |

（二）课程结构与学时、学分分配

本专业教学总学时为3034学时。其中理论教学1462学时，占48 %；实践教学1572学时，占52%，其中岗位实习累计时间 6 个月。公共基础课910学时，占30 %；选修课324学时，占10%。

表8 酒店管理与数字化运营专业课程学时、学分分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 课程性质 | 学分 | 占专业总学分比例 | 学时 | | | | |
| 合计 | 理论教学 | | 实践教学 | |
| 学时 | 占专业总学时比例（%） | 学时 | 占专业总学时比例（%） |
| 公共基础课 | | 必修 | 36 | 23% | 694 | 378 | 12% | 316 | 10% |
| 选修 | 12 | 8% | 216 | 144 | 5% | 72 | 3% |
| 小计 | 48 | 31% | 910 | 522 | 17% | 388 | 13% |
| 专业(技能)课 | 专业基础课 | 必修 | 42 | 27% | 756 | 636 | 21% | 120 | 4% |
| 专业核心课 | 必修 | 32 | 20% | 576 | 248 | 8% | 328 | 11% |
| 专业实践课程 | 必修 | 25 | 16% | 620 | 20 | 1% | 600 | 20% |
| 专业拓展课程 | 选修 | 6 | 4% | 108 | 36 | 1% | 72 | 2% |
| 小计 | | 105 | 67% | 2060 | 940 | 31% | 1120 | 37% |
| 第二课堂 | | 必修 | 4 | 2% | 64 | 0 | 0% | 64 | 2% |
| 合计 | | | 157 | 100% | 3034 | 1462 | 48% | 1572 | 52% |

（三）教学计划进程

表9 酒店管理与数字化运营专业教学计划进程安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | | | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 教学学时数 | | | 开课学期和周学时 | | | | | | 考核类型 | 备注 |
|
| 合计 | 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |  |  |
| 公共基础课 | | 必修 | 1 | 10B118820 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | 28 | 4 |  |  | 2 |  |  |  | 考试 |  |
| 2 | 10B110820 | 形势与政策 | 1 | 32 | 32 | 0 | 1到4学期开课，每学期8学时。 | | | | | | 考查 |  |
| 3 | 10B110520 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | 36 | 12 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |
| 4 | 10B119720 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 48 | 48 | 0 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |
| 5 | 10B111320 | 大学体育 | 6 | 108 | 12 | 96 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 考查 |  |
| 6 | 10B111221 | 军事理论 | 2 | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |
| 7 | 10B111222 | 军事技能 | 2 | 112 | 0 | 112 | 第1学期，实际训练时间不少于14天。 | | | | | | 考查 |  |
| 8 | 10A119820 | 大学生心理健康教育 | 2 | 32 | 20 | 12 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 9 | 10A110120 | 大学英语 | 8 | 128 | 104 | 24 | 4 | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |
| 10 | 10C111720 | 计算机基础 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |  |
| 11 | 10B111220 | 大学生职业发展与就业指导 | 2 | 38 | 26 | 12 | 2 |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |
| 12 | 10C119700 | 劳动教育 | 1 | 16 | 4 | 12 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |
| 选修 | 1 | 20D0005 | 大学生礼仪修养 | 3 | 54 | 36 | 18 | 公共选修课最低学分要求为12学分，其中要求3个学分为思政选修课学分,3个学分为国家安全教育课学分。 | | | | | | 考查 |  |
| 2 | 20D0006 | 中国民俗剪纸技法 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 3 | 20D0007 | 影视与鉴赏 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 4 | 20D0003 | 人际交流与沟通 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 5 | 20D0002 | 演讲与口才 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 6 | 20D0008 | 创新创业教育 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 7 | 10B119920 | 中国共产党简史（限选） | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 8 | 20D9901 | 改革开放简史（限选） | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 9 | 20D9902 | 中华人民共和国简史（限选） | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 10 | 20D9903 | 社会主义发展简史（限选） | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 11 | 20D9904 | 国家安全教育（限选） | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 12 | 20D0801 | 语文 | 3 | 54 | 36 | 18 | 考查 |  |
| 公共必修课程学分、学时小计 | | | | 36 | 694 | 378 | 316 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共必修课程学分、学时占比 | | | | 22.93% | 22.87% | 12.46% | 10.42% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时小计 | | | | 12 | 216 | 144 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时占比 | | | | 7.64% | 7.12% | 4.75% | 2.37% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业课 | 专业基础课 | 必修 | 1 | 10000A2231 | 管理学 | 4 | 72 | 72 | 0 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |
| 2 | 02308A2228 | 饭店管理概论 | 4 | 72 | 72 | 0 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |
| 3 | 02308A2229 | 中国旅游文化 | 4 | 72 | 72 | 0 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |
| 4 | 02300B2235 | 商务沟通技巧 | 4 | 72 | 36 | 36 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |
| 5 | 02308A2230 | 饭店服务心理学 | 4 | 72 | 72 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |
| 6 | 02308A2231 | 饭店法律法规实务 | 4 | 72 | 72 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |
| 7 | 10A223323 | 中国旅游客源国概况 | 4 | 72 | 72 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |
| 8 | 02308B2236 | 饭店会展服务与数字化管理 | 4 | 72 | 56 | 16 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |
| 9 | 02308B2239 | 饭店服务英语及口语1 | 2 | 36 | 10 | 26 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |
| 10 | 02308B2240 | 饭店市场营销与公关 | 4 | 72 | 56 | 16 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |
| 11 | 02308A2241 | 饭店人力资源管理 | 2 | 36 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考试 |  |
| 12 | 02308B2242 | 饭店服务英语2 | 2 | 36 | 10 | 26 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |
| 专业核心课 | 必修 | 1 | 02308B2328 | 前厅客房服务与数字化运营 | 4 | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 2 | 02308B2323 | 宴会设计服务与数字化运营 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |
| 3 | 02308B2329 | 餐饮服务管理与数字化运营 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |
| 4 | 02308B2330 | 导游业务 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |
| 5 | 02308B2326 | 茶艺服务技能与管理 | 4 | 72 | 16 | 56 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |
| 6 | 02308B2327 | 酒水酒吧服务管理与数字化运营 | 4 | 72 | 16 | 56 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |
| 7 | 02308B2234 | 康乐服务管理与数字化运营 | 4 | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 8 | 02308B2238 | 饭店服务礼仪 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |
| 专业实践教学环节 | 必修 | 1 | 10B110020 | 毕业设计 | 5 | 80 | 20 | 60 |  |  |  |  | 80 |  | 考查 |  |
| 2 | 10C112120 | 岗位实习 | 20 | 540 | 0 | 540 |  |  |  |  |  | 540 | 考查 |  |
| 专业拓展课 | 选修 | 1 | 23D0601 | 服务礼仪 | 3 | 54 | 18 | 36 | 专业拓展课最低学分要求为6学分 | | | | | | 考查 |  |
| 2 | 23D0602 | 旅游学概论 | 3 | 54 | 18 | 36 | 考查 |  |
| 3 | 23D0603 | 公共危机管理 | 3 | 54 | 18 | 36 | 考查 |  |
| 4 | 23D0604 | 文献检索与论文写作 | 3 | 54 | 18 | 36 | 考查 |  |
| 专业必修课程学分、学时小计 | | | | | 99 | 1952 | 904 | 1048 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业必修课程学分、学时占比 | | | | | 63.06% | 64.34% | 29.80% | 34.54% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业拓展课程学分、学时小计 | | | | | 6 | 108 | 36 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业拓展课程学分、学时占比 | | | | | 3.82% | 3.56% | 1.19% | 2.37% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他教育活动 | | 必修 | 第二课堂 | | | 4 | 64 | 0 | 64 |  | | | | | | 考查 |  |
| 总学分、学时合计 | | | | | | 157 | 3034 | 1462 | 1572 |  |  |  |  |  |  |  |  |

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

专任教师队伍的知识、职称、年龄结构合理，有良好的合作精神和梯队结构。学生数与本专业专任教师数比例不高于 25∶1，双师素质教师占专业教师比例不低于60%，具有承担专业核心课程教学任务的专业教师不少于4人，其中，具有高级以上专业技术职务的不少于1人，“双师型”教师不少于2人。

专业教师团队现有专任教师7人，获取职称人数为4人。其中副高及以上职称1人，中级职称1人，初级职称2人。具有研究生学位教师1人。本专业还会不断完善专任教师的学历结构和职称结构；增强专任教师的实践能力，提高教学效果；积极开展教学和科研经验、成果、动态方面的交流探讨，实现科研与教学之间的良性互动，在科研中进一步提升教师的专业素养和学术水平。

2.专任教师

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

3.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店行业、专业发展，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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。本专业带头人为石长玉，副高职称，负责本专业的规划与建设、主持专业人才培养方案、课程标准的制定与修订、教材、专业教学标准、专业认证体系的建设工作、负责本专业教学改革和实践技能培养方案的制定等工作。

4.兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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。

（二）教学设施

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、校内实训室和校外实训基地等。

1.专业教室要求

学校为该专业配备公共教室（配备有多媒体设施）、多媒体教室等，满足理论教学要求。

配有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，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，逃生通道畅通无阻。

2.校内实训资源

表10 酒店管理与数字化运营专业校内实训资源列表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验实训室名称 | 实训适用课程 | 实训项目 | 主要设备名称及配置数量 | 工位数 |
| 1 | 前厅实训室 | 前厅客房服务饭店服务礼仪、饭店服务英语及口语 | 前厅预定及接待服务流程、前厅预定及接待礼仪、前厅预定及接待英语口语 | 酒店前台3个、多媒体设备1套 | 30 |
| 2 | 中餐实训室 | 宴会设计与服务、餐饮服务管理及实训 | 宴会主题设计、中餐摆台实训 | 中餐圆桌及餐具3套多媒体设备1套、 | 30 |
| 3 | 西餐实训室 | 餐饮服务管理及实训 | 西餐摆台实训 | 西餐方桌及餐具2套、多媒体设备1套 | 30 |
| 4 | 客房实训室 | 前厅客房服务管理及实训 | 客房布草实训 | 客房配套设施3套、多媒体设备1套 | 30 |
| 5 | 茶艺实训室 | 茶艺服务技能与管理 | 各类茶叶冲泡手法 | 茶桌茶具60套 | 60 |
| 6 | 酒吧实训室 | 酒水酒吧服务与管理 | 鸡尾酒调制实训 | 调酒器具10套 | 30 |

### 3.校外实训资源

（1）校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地2个以上;能够开展前台服务、饭店服务礼仪、中、西餐服务、酒吧酒水服务、茶艺服务等实训活动;实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

（2）学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地2个以上;能提供开展前台预定服务、客房布草服务、中、西餐摆台技能、康乐服务、茶艺服务、鸡尾酒制作等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业的主流技术，可接纳一定规模的学生实习;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;有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表11 酒店管理与数字化运营专业校外实习基地一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 校外实习基地名称 | 合作企业名称 | 用途 | 合作深度要求 | 接纳学生实习人次 |
| 1 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 广西平铝国际大酒店有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 2 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 平果国际大酒店 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 3 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 维也纳酒店（平果市中心体育馆店） | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 4 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 靖西圣保罗大酒店有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 5 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 东莞市松山湖酒店有限公司凯悦酒店分公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 6 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 平果长长餐饮酒店 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 7 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 平果名鸿庄餐饮服务有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 8 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 广西万隆鸿餐饮有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 9 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 南宁肯德基有限公司平果餐厅 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |
| 10 | 广西工程职业学院酒店管理与数字化运营专业校外实习基地 | 广西歆崇餐饮服务有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 30人次 |

（三）教学资源

教学资源主要包括能满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1.教材选用基本要求

选用近五年内出版的高职高专国家级规划教材、自治区级规划教材、高职高专类出版教材。

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，方便师生查询、借阅。专业类文献主要包括：酒店管理与数字化运营相关行业政策法规、行业标准、技术规范以及酒店行业规范等与服务相关专业类图书和实务案例类图书。专业图书资料（含电子图书）不低于500册，10 种以上酒店管理、餐饮管理类专业学术期刊，如《Hotel Management Magazine》《Hospitality Design Magazine》《Hotel Business Magazine》《Hospitality Technology Magazine》《 Foodservice Equipment & Supplies Magazine》等专业学术期刊，并能保持每年更新。

3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与专业相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

根据不同课程的性质特点，在保留传统讲授法、演示法、讨论法、问答法、案例分析法等的基础上，应充分利用信息化教学资源，尽量将项目驱动法、探究式教学、翻转课堂等新型教学模式及方法引入课堂，遵循“学生为主体，教师为主导”的原则，积极探索多种教学方法。

（五）学习评价

1.课程考核方法

根据不同课程特点和要求，采取多元、多维和多样化的考核评价方式，笔试、技能测试、机考、口试、面试、书面作业、论文、作品考核、课程实践作业、社会实践、实习报告、问卷调查、访谈、个人自评或小组互评等多种方式相结合，将学习过程考查和学生知识、能力和素养评价结合起来，理论与实践一体化评价。

课程成绩评定根据学生参与度、作业质量、实训效果与期末考核等项目确定不同比例进行综合评定，评定标准如下：

（一）A类课程成绩构成（纯理论）

课程总成绩=期末卷面考试成绩（50%）+平时过程性考核成绩（50%)

（二）B类课程成绩构成（理论+实践）

课程总成绩=理论部分期末卷面考试成绩（40%)+技能成绩（30%）+平时过程性考核成绩（30%)。

（三）C类课程成绩构成(纯实践）

课程总成绩=技能成绩（50%）+平时过程性考核成绩（50%)

2.教学评价方式

教学评价采用校内评价与校外评价相结合的方式，校内评价注重过程考核，校外评价以企业评价为主，由企业人员根据企业的岗位工作考核标准，制定对应的核心课程的评价标准，并组织企业人员对学生考核，把评价标准的着眼点和落脚点从目前以学科成绩为核心，改变到以岗位能力为核心的轨道上来。本着为行业企业服务的原则，努力缩小或消除学校评价与企业评价之间的差异。

（六）质量管理

1.建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业 教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设 等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价 和持续改进，达成人才培养规格。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，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，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.充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高 人才培养质量。

九、毕业要求

学生必须具备以下条件，方可毕业：

（一）满足修业年限的要求：标准修业年限为3年，弹性学分有效修业年限为2-5年。

（二）满足学分要求：至少取得157学分，其中，必修课学分139学分，公共选修课不低于12 学分，专业选修课不少于6 学分，达到专业培养目标和培养规格要求。

（三）符合学生学籍管理的其它规定。