



湖南网络工程职业学院

酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

2021 年 1 月

一、专业名称（专业代码）

酒店管理与数字化运营（540106）

二、入学要求

普通高中毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

本专业的职业岗位和可获取的职业技能等级证书如下表所示。

酒店管理与数字化运营专业职业岗位

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 (5401)	住宿业(H-61) 餐饮业(H-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(4-03-01-05) 茶艺师(4-03-02-07) 咖啡师(4-03-02-08) 调酒师(4-03-02-09)	前台接待; 客房协调; 数字化营销; 餐厅服务; 酒吧调酒	酒店运营管理; 前厅运营管理; 餐饮服务管理

酒店管理与数字化运营专业可获取的职业技能等级（职业资格）证书

序号	证书名称	颁证单位	等级	备注
1	酒店运营管理	中国饭店协会	中级	
2	前厅运营管理	首旅集团	中级	
3	餐饮服务管理	首旅集团	中级	

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，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，对酒店文化有一定理解，具有较强业务操作能力和现代服务技术技能，拥有国际视野，懂数字化运营、善于智慧化管理，能在国内旅游行业、酒店管理机构、餐饮机构、会展和外事活动等场所从事管理和服务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：

酒店管理与数字化运营专业培养规格一览表

类型	基本项	基本要求
素质	思想政治素质	坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度

类型	基本项	基本要求
		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
		崇尚宪法、遵守法律
	职业素质	崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神
		尊重生命、热爱劳动，具有较强的实践能力
		具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新精神
		具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处
		勇于奋斗、积极进取，具有自我管理能力
		良好的职业习惯、服务意识，具有职业生涯规划意识
		具有精准服务、数字化运营、智慧化管理的意识
		具有洞察国内外特别是省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识
	身心素质	具有健康的体魄和心理、健全的人格，乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升
		养成良好的健身与卫生习惯以及良好的行为习惯
		掌握基本运动知识和一两项运动技能
	人文素质	具有高尚的审美品味，懂得发现美、认识美、感受美、鉴赏美、创造美和表现美
		掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理的素养
		具有一两项艺术特长或爱好
知识	公共基础知识	掌握必备的政治理论
		信息化知识、英语知识、公文写作知识
		中华优秀传统文化知识、企业文化知识
		熟悉环境保护、安全消防知识
		熟悉本专业或行业内职业法规基本知识、信息安全法律法规知识
		了解湖南省旅游业发展“十四五”发展规划纲要知识、“十四五”全国旅游信息化规划知识
	专业知识	掌握酒店管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识
		掌握酒店前厅、客房、餐饮等部门工作流程与服务规范
能力	通用能力	掌握前厅、客房、餐厅、会议等服务的专项服务知识
		掌握酒店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的知识
		具备初步的人际沟通能力、解决问题能力、基层管理能力
		具备计算机应用能力、英语应用能力、熟练运用办公软件等
	专业技术技能	具备良好的心理素质及健康的体质
		具备良好的服务职业道德；创新能力、观察分析能力
		具备酒店前厅入住接待与结账、中式铺床与开夜床、客房日常对客服务和数字化服务能力
		具备餐巾折花与斟酒、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台及智能接待的能力
		具备国际会谈摆台的能力
		具备鸡尾酒调制、咖啡制作、水果拼盘制作的能力
		具备前厅VIP接待设计、主题客房设计、主题宴会接待、宴会菜单拟定与制作、酒店技能培训大纲编制、主题酒会接待方案制订、会议接待方案制订的能力

类型	基本项	基本要求
		具备贴身管家技能，具备处理一般的投诉事件及智慧服务的能力
		具备智慧酒店信息化系统运用、酒店新媒体运营与管理的能力
		具备挖掘和分析客户数据信息，并依据此成功进行决策的能力

六、课程设置及要求

（一）课程与能力矩阵分析图

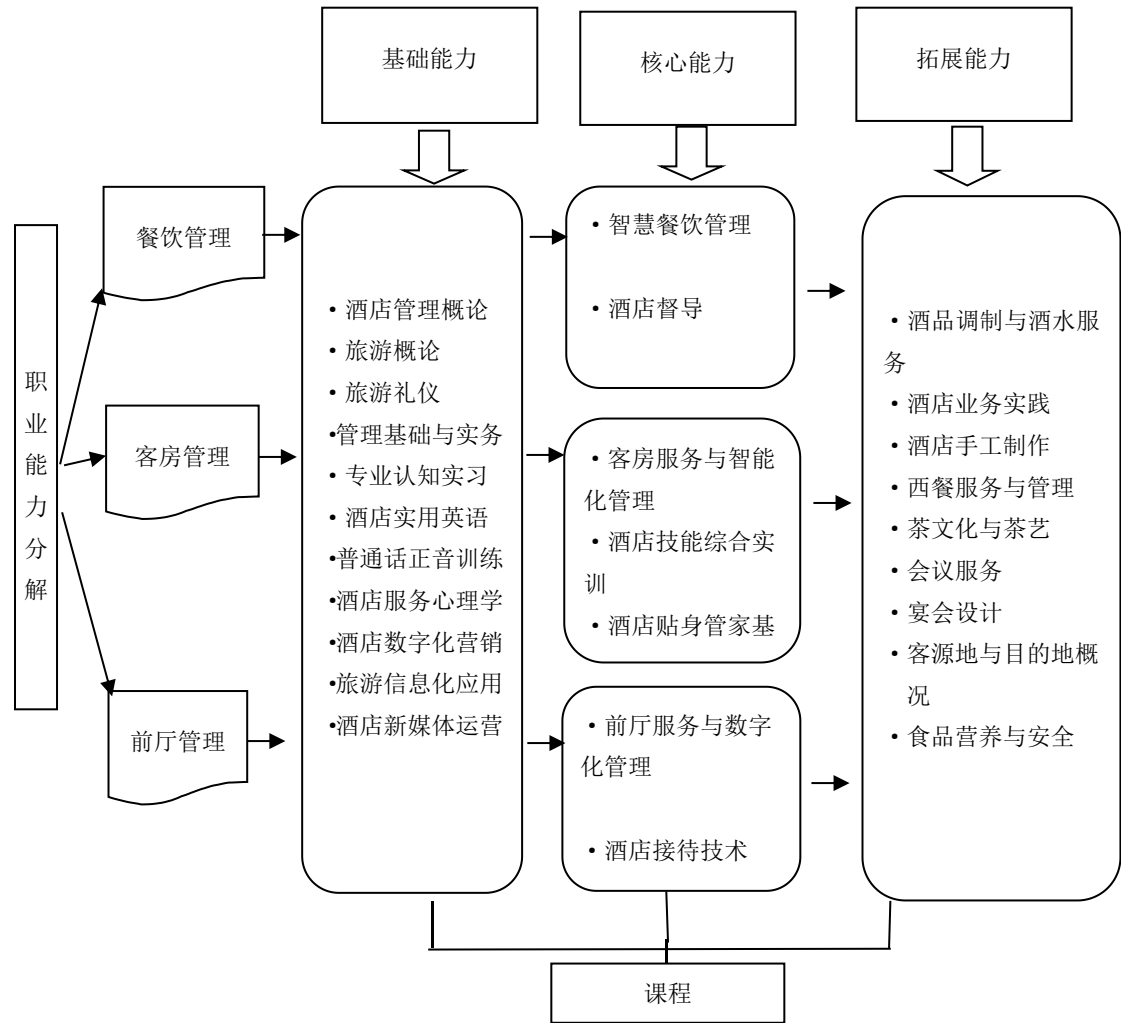


图1 酒店管理专业基于能力递进的课程体系

（二）课程结构比例

表3 酒店管理与数字化运营专业课程结构与学时安排

课程性质	课程类别	课程门数	学分	学时分配			占总学时比例	
				理论	实践	合计	实际占比	国家/学校标准
必修课	公共基础课	16	42	338	430	768	29.54%	≥25%
	专业（技能）课	22	87	424	1144	1568	60.31%	
选修课	公共选修课	3	6	48	48	96	3.69%	≥10%

课程	课程类别	课程	学	学时分配			占总学时比例	
	专业选修课	5	10	34	134	168	6.46%	
合计		46	145	844	1756	2600	100%	
占总学时比例				32.46%	67.54%	100%		

(二) 课程说明

1. 必修课

(1) 公共基础课程

表 4

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	军训	1. 素质目标：加强学生集体观念和纪律观念，提高学生生活自理能力。 2. 知识目标：掌握内务制度与生活制度、队列动作基本要领。 3. 能力目标：能规范完成内务整理与队列动作。	解放军条令条例教育与训练，主要包括： 1. 《内务条令》 2. 《纪律条令》教育 3. 《队列条令》教育与训练 4. 单个军人队列动作训练 5. 分队队列动作训练等	1. 符合新时代思政教育的新规律和新时代青年的成长需求，强调四个意识，多方面利用军事元素多、军事技能强、军训参与率高、军训体验感强的军事技能训练，有效发挥课堂育人主渠道作用，增强学生集体荣誉感，坚持按纲施训、依法治训原则，积极推广仿真训练和模拟训练，在宽敞无障碍的运动场地开展。 2. 本课程实践性强，采用行动导向教学、四步法、情境教学法、启发式教学法等教学方法。要求教师具有一定的军事理论知识，曾有部队服役经历或具有武装部颁发的四会教练员资格证书。 3. 采用过程性考核，占比 100%，主要从出勤率、学习态度、学习纪律、内务整理、学习自主性、自觉性等全方位多角度进行考核。
2	军事理论教育	1. 素质目标：增强依法建设国防的观念；增强国家安全和忧患意识；强化爱国主义精神、传承红色基因、增强集体主义观念；激发学习科学技术的热情，树立为国防建设服务的思想。 2. 知识目标：了解国防基本内容、发展历史、国防法规、国防建设、国防动员与武装力量体制；了解军事思想的形成、军事理论主要内容；了解世界战略格局概况、掌握战略基本理论了解高技术战争的特点、演变历史、军事高技术种类；掌握国防动员、国防教育的有关内容。 3. 能力目标：能关心国防、热爱国防，自觉参加和支持国防建设；能明确我军的性质、任务肯军队建设的指导思想，树立科学的战争观和方法论；能正确分析我国周边环境，树立为国防建设、增强综合国力的理想；能树立“科	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： 1. 中国国防包括国防概述，国防法规，国防建设，武装力量，国防动员 2. 国家安全包括国家安全概述，国家安全形势，国际战略形势 3. 军事思想包括军事思想概述，外国军事思想，中国古代军事思想，当代中国军事思想 4. 现代战争包括战争概述，新军事革命，机械化战争，信息化战争 5. 信息化装备包括信息化装备概述，信息化作战平台，综合电子信息系统，信息化杀伤武器	1. 逐步构建“五位一体”国防教育教学体系，增强学生的国防意识，提升军事课的满意度，提高参军入伍的积极性，促进建设“抓特色、创新意、求实效”的国防教育特色学校，筑牢大思政格局下的国防教育课程思政新阵地。 2. 采用案例教学法、情境教学法、启发式教学法、发现式教学法等教学方法，主要在配有网络的多媒体综合教室开展。坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

		学是第一生产力”的观念。		
3	安 全 知 识 教育	1. 素质目标：树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。 2. 知识目标：了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。 3. 能力目标：掌握自我保护技能、安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能、沟通技能、问题解决技能等。	1. 相关法律法规和安全防范常识 2. 国家安全 3. 人身、财产、生活安全 4. 社会活动安全 5. 消防安全 6. 网络、求职安全 7. 突发公共安全与灾害故事应对	1. 将国家安全教育有机融入课堂教学内容，保证国家安全宣传教育活动有意义、有实效，将教学内容与价值观目标融合，引导学生在学习、生活中掌握安全教育基本常识，提高思想道德综合素养，达到课程教学全过程、全方位育人的目的。 2. 通过教师的讲解和引导，学生要按照课程内容，积极开展问题分析、安全与应急演练、社会实践与调查、小组讨论等活动，提高对自我、校园和社会安全与应急环境的认识，为全面、安全地发展打下扎实基础。 3. 教学内容应力求实践性、科学性，突出强调理论联系实际，切实增强针对性，注重实效。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
4	专 业 认 知 教育	1. 素质目标：培养学生具有团队意识、服务意识、质量意识，树立良好的专业态度，热爱本专业知识。具有积极进取，良好的职业习惯和服务意识；具有职业生涯规划意识； 2. 知识目标：了解专业办学现状；了解行业领域和发展趋势；了解岗位能力要求； 3. 能力目标：能够正确认识行业；能够初步形成学习和发展规划；	1. 专业办学现状 2. 行业领域和发展趋势 3. 学习和职业发展规划	1. 教师可根据实际情况邀请企业专家以讲座、现场教学等方式实施教学。 2. 课程考核包括过程性评价、终结性评价二部分。具体考核成绩评定办法如下： 过程性评价成绩：50% 终结性评价成绩：50%
5	思 想 道 德 修 养 与 法 律 基 础	1. 素质目标：形成正确的人生观、价值观、世界观；具有爱国主义情怀、历史使命感和社会责任感；具备良好的道德修养和法律素养。 2. 知识目标：了解理想信念、人生价值、中国精神、社会主义核心价值观的基本内涵；理解中国特色社会主义法治体系和法治道路；掌握日常生活中的道德规范。 3. 能力目标：能辩证对待人生矛盾，正确处理好个人理想与社会理想的关系；能够理性爱国，坚定价值观自信，做社会主义核心价值观的积极践行者；能具备道德判断能力和法治思维。	本课程主要内容分为思想教育、道德教育、法制教育三大部分。 1. 思想教育：理想信念、人生价值、中国精神、社会主义核心价值观等。 2. 道德教育：中华传统美德、革命道德、职业道德、公共道德、家庭美德、个人品德等。 3. 法制教育：社会主义法律的特征和运行、中国特色社会主义法治体系、中国特色社会主义法治道路、法治思维、法律权利与义务等。	1. 将立德树人贯穿课程教育教学全过程，采用理论教学与实践教学相结合、线上与线下相结合的教学组织形式，教学中要做到理论联系实际，融知识传授、能力培育、素质提升于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论法等多种教学方法，辅之辩论、演讲、观看影视片等多种活动引导学生学会思辨、学会表达、学会欣赏、学会做人。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
6	毛 泽 东 思 想 和 中 国 特 色 社 会 主 义 理 论	1. 素质目标：培养学生具备坚定的政治立场和理想信念，树立中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，为中国特色社会主义伟大事业和中华民族伟大复兴做出自己的贡献。	主要讲述马克思主义中国化的两大理论成果，即，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的形成发展、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。 系统讲述中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具	1. 本课程采取理论教学与实践教学相结合、线上与线下相结合的教学组织形式。以思想政治教育为引领，促进学生的专业学习，培养德才兼备的人才。 2. 本课程以“教师主导、学生主体”为教学理念，根据教学

	体系概论	2. 知识目标：帮助学生系统掌握马克思主义中国化的两大理论成果——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的形成发展、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。 3. 能力目标：能运用马克思主义的立场、观点和方法认识、分析国情，具有初步的分析、研判和解决问题的能力；能理性、辩证地看待、分析社会发展进程中出现的各种问题。	体实际相结合的历史进程和基本经验。 全面把握中国特色社会主义进入新时代，讲授习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署。	内容，采取多种教学方法，如：讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论法等，增强学生学习兴趣。本课程采用教育部统编教材，依托超星教学平台，充分运用信息技术手段有效地辅助教学，优化教学过程与教学管理。 3. 本课程采取过程性评价与终结性评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的综合素质。平时成绩和期末成绩各占 50%：平时成绩包括考勤、作业、课堂表现、社会实践等；期末考试采用开卷形式，重在考核学生理论联系实际，对具体问题进行分析、解答的能力。
7	形势政策	1. 素质目标：激发和培养学生关注国家大事的习惯；能正确地分析和认识当前国内外形势；能热爱自身专业和地域特色，从而进一步培育和践行社会主义核心价值观。 2. 知识目标：深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，特别是习近平总书记最新的重要讲话精神；了解和把握国际形势与政策、大国关系，以及中国应对国内外重要事务的政策、路线和方针。 3. 能力目标：具备分析时政新闻大政的基础能力，能够看清多元时政要闻背后的相互联系和其中反映出的国内形势和国际趋势的基本规律。	本课程主要按照教育部办公厅印发的《高校“形势与政策”课教学要点的通知》要求，紧密围绕党和国家重大理论政策、新时代中国特色社会主义现代化建设的形势、国际形势与国际关系等方面与时俱进设定教学内容，由马克思主义学院进行集体备课与研讨，共同确立每学期具体授课内容。	1. 紧密结合国内外形势和高职学生的思想实际，适时地进行形势政策教育，教学中要做到理论联系实际，融知识传授、能力培育、素质提升于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论教学法等多种教学方法，增强教学的针对性与实效性，不断提升学生的获得感和满意度。 3. 采取单元测试方式合成考核成绩。
8	心理健康教育与指导	1. 素质目标：树立心理健康发展的自主意识；引导学生建立正确的人生观和价值观。 2. 知识目标：了解心理学的有关理论和基本概念；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现；熟悉心理健康的标准及意义；掌握自我调适的基本知识。 3. 能力目标：能够正确认识自己，接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助；能积极探索适合自己并适应社会的生活状态。	1. 大学生生涯发展 2. 大学生自我意识 3. 大学生人格培养 4. 大学生学习与创造 5. 大学生情绪管理 6. 大学生压力与挫折应对 7. 大学生人际交往 8. 大学生恋爱与性心理 9. 大学生常见精神障碍的求助与防治 10. 大学生生命教育与心理危机应对	1. 明确课程教学各环节中的思政教育元素和育人要求，注重“课程思政”的价值聚焦，聚焦育人价值的本源，注重价值导向引导。不断更新和提升专业知识和思想政治素养，及时把握专业和思想政治教育动态，增强对心理专业思想教育价值、专业育人内在价值的充分认识。 2. 本课程采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，如课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、角色扮演、体验活动等方法。教学主要在在配有网络的教室完成，也可以在室外进行团体训练。 3. 在教学过程中，要充分利用各种线上资源，如微课视频、教学示范包、心理测评系统等丰富教学手段。在线下也可以调动社会资源，聘请有关专家，举办专题讲座等各类活动补充教学形式。 4. 采用过程性考核与终结性考核

				相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。
9	实用英语 (1)(2)	1. 素质目标: 具备包容、理解、开放、自信的人文情怀; 具备深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 2. 知识目标: 掌握英语的阅读与听说基础知识, 了解世界优秀文化; 掌握《中国英语能力等级量表》三级水平词汇; 3. 能力目标: 具备一定的跨文化交际能力; 能规范进行日常交际的对话交流; 能正确理解日常题材的英文资料。	1. 课程的学习涵盖 4 大模块。 2. 基础知识模块, 包含基础口语和听力。 3. 基础阅读, 包含国内外优秀的阅读素材。 4. 基础写作, 包含职场和生活中主要的应用文写作题材。 5. 文化模块, 包含中西文化中重要的节日、习俗和优秀文化。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程, 采用线上与线下相结合的教学组织形式, 课程通过培养学生的语言能力、文化品格、思维品质, 达到“课程思政”的目的。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念, 采用情景教学法、互动教学法、任务教学法、项目教学法等开展教学。 3. 辅之以选修课、英语角、口语大赛、写作大赛和学生实践活动来提高学生的实践能力。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法, 其中过程性考核占 60%, 终结性考核占 40%。
10	体育 (1)(2)	1. 素质目标: 具有健康的体魄、心理和健全的人格; 具备良好的卫生与健身习惯, 以及良好的行为习惯; 2. 知识目标: 了解体育、运动、生理、心理等基础知识; 掌握 1-2 项运动技巧; 掌握一定的健康锻炼知识; 掌握常见运动创伤的处置方法; 3. 能力目标: 能够科学的进行体育锻炼, 不断地提高身体素质; 能够展示 1-2 项运动技能。	1. 体育学、运动学、生理学、运动医学、营养学等相关学科的知识; 2. 各类体育赛事的规则、组织与编排等内容; 3. 运动损伤与康复理疗等应急处理。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程, 深入挖掘课程思政元素, 采用线上与线下相结合的教学组织形式, 教学中做到理论联系实际, 融体育知识传授、体育锻炼能力培育、人文素质提高于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念, 采取讲授法、示范法, 情境教学法、案例教学法等多种教学方法, 辅之观看体育竞赛等活动引导学生了解与鉴赏体育运动、学会做人生活。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法, 其中过程性考核占 60%, 终结性考核占 40%。
11	职业生涯规划与就业指导 (1)(2)	1. 素质目标: 激发学生职业发展的自主意识; 树立正确的就业观, 促使学生理性规划自身未来的发展; 提升提高就业竞争力和职业发展能力的自觉性; 增强职业生涯成功的自信心。 2. 知识目标: 了解职业的一般知识及现代职业发展的趋势; 较清晰地了解和职业生涯规划发展和规划的决策方式; 了解所学专业的现状和发展前景; 熟练掌握当前的就业形势、就业政策及法规; 掌握目标职业对个人专业技能、通用技能和个人素质的要求; 熟练掌握求职材料的准备要求; 熟练掌握面试礼仪与应对技巧。 3. 能力目标: 掌握自我探索技能、生涯决策技能、管理技能, 能准确定位自己、理性评价自己, 合理安排学习与实践的时间, 具备较强的社会适应能力, 能够快速为融入社会做好准备; 能有意识地培养并提升社会适应能力、沟通能力, 从而顺利实现职业转变; 培养学生根据目标职业对个人知	1. 大学生生活与职业起步 2. 自我认知与职业认知 3. 决策与行动计划 4. 职业生涯规划的实施和落实 5. 就业能力培养和就业信息搜集 6. 就业程序指导和求职准备 7. 职业测量和职业心理调适 8. 就业政策、就业权益维护	1. 坚持不懈传播马克思主义中国化的最新理论成果, 将思政教育与生涯教育相结合, 加强课程的思想教育实践, 引导大学生在了解自身个性特质的基础上, 结合国家和社会发展状况, 合理规划职业发展, 激励学生自觉把个人职业理想融入到国家事业中去, 担当民族复兴大任的时代新人, 最大限度的实现自己的人生价值。 2. 以理论与实践教学法为主, 在教学中要多开展团队展示的教学活动。在加强基础训练的同时, 采用分组讨论法、案例教学法、角色扮演法等教学方法, 充分调动学生思考与行动, 激发学生兴趣爱好, 主动性和参与性, 最大限度地让学生行动起来, 调动学生探索问题、分析问题、解决问题的能力, 提高教学效果。 3. 注重运用“在做中学”的实践方法, 使学生更全面地了解我国的就业形势与就业政策, 将学生连接到就业情景中, 并将情景

		识、技能和素质的要求，合理制定个人大学期间的学业规划的能力。		真实化、项目化，形成系统，引导学生树立正确价值观，唤醒就业意识，懂得求职流程，熟悉求职环节，能满足未来的求职需求。 3. 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
12	创业基础与实践	1. 素质目标：树立正确、科学的创业观；主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求；学习创业思维，理解创业与职业生涯发展的关系积极投身创业实践；培养团队协作素质；培养创新创业素质、个人发展与国家社会发展相连接的家国意识。 2. 知识目标：了解创业的基本内涵和创业活动的特殊性；掌握开展创业活动所需要的基本知识；辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法。 3. 能力目标：具备必要的创新创业思维；能够独立进行项目策划并开展项目的可行性分析；跟应用思维方法与调研需求整合创业资源，撰写创业计划书；熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。	1. 创新创业概述 2. 创新思维训练与创业能力培养 3. 辨识创业机会和创业风险 4. 整合创业资源 5. 组建创业团队 6. 创业企业申办 7. 了解创业政策与构建创业平台 8. 新企业运营管理和实训	1. 充分发挥“课程思政”理念在大学生创新创业教育中的应用，通过理想信念引领、中华优秀传统文化浸润、思政课程孕育、创新创业实践平台助力、“互联网+”背景等多维发力，发挥思想政治教育在大学生创新创业教育中的引领作用，形成育人合力，培养高素质创新创业的人才。 2. 采用案例教学法、实践教学法等多种教学方法，设计与教学内容高度匹配的体验型活动，以学生自我练习反思为主，老师引导为辅，注重“从实际出发，因材施教”，提高学生创新的能力。充分利用以信息技术为代表的新媒体教学手段，以及创新思维教室等校内实训场所，拓宽学习渠道，扩展教育资源，提高教学效率。同时通过开展创新创业能力竞赛等技能性活动的方式开展第二课堂。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
13	信息技术	1. 素质目标：具有团队协作精神、严谨的工作态度和吃苦耐劳的精神；具有采用信息技术处理问题的素养；具有信息安全的意识。 2. 知识目标：了解计算机的发展史；掌握计算机基础知识、微型计算机基本使用方法、文字信息处理方法，数据信息处理技术以及一些微机工具基本软件使用方法。 3. 能力目标：能够运用计算机完成信息的获取、处理、分析及发布；能够运用 office 软件中常用的各种文件格式并能按行业工作要求熟练进行文字编辑及排版。	1. 计算机发展史、数制转换，字符编码等计算机基础知识 2. WINDOWS 平台的基本知识和基本操作 3. 使用 Word 2010 进行文字信息处理 4. 使用 Excel 2010 进行数据的一般处理 5. 使用 PowerPoint2010 制作较简单的电子演示文稿 6. 计算机网络的基本知识	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素。 2. 本课程需在多媒体计算机机房完成，采用教、学、做一体化的教学模式。 3. 课程教学方式以项目式教学法为主，教学内容围绕 7 个项目的完成展开。 4. 评价及考核：过程性考核 100%，针对 7 个项目的完成情况进行评分。
14	德育与实践 (1)(2)(3)(4)(5)(6)	1. 素质目标：牢固树立爱国主义思想和全心全意为人民服务思想，坚定理想信念，加强学生的道德修养，具有良好道德品质和文明行为习惯，提高学生的创新意识和创新能力。 2. 知识目标：深入了解党和国家一系列方针政策和政治理论，掌握更全面更系统的科学文化知识	主要以中国特色社会主义理论体系为统领，科学设置教育教学内容，包括理想信念教育，中国精神教育，道德品行教育，法治知识教育，职业生涯教育，心理健康教育，以及根据国家形势发展需要进行时事政策教育	1. 充分体现社会主义教育的方向和本质的要求，充分反映马克思主义中国化的最新成果，全面反映中国特色社会主义理论体系的基本内容、社会主义核心价值观的基本要求，帮助学生树立起与这个时代主题同心同向的理想信念和价值体系。 2. 要紧密联系实际，坚持以价值

		和专业知识，熟悉跟自身相关的法律法规常识和公民基本道德规范。 3. 能力目标：养成勤俭节约及良好的劳动习惯，能够自觉遵守法律法规和社会道德规范，行为习惯，提升社会服务意识和社会责任感。		观教育引领知识教育，改进教育教学方法，注重实践教学、体验教育、养成教育，做到知识学习、情感培养和行为养成相统一，切实增强针对性、实效性和时代感。 3. 采用过程性考核，占比 100%，主要聚焦学生学习生活的全过程，包括德育素质测评，学习成绩，智育素质测评，文体素质测评，社会实践测评等。
15	大学美育	1. 素质目标：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. 知识目标：了解基本的艺术审美概念、理论、特点、规律；熟悉审美、艺术鉴赏的基本理论；掌握各类艺术作品的正确的审美方式及鉴赏方法； 3. 能力目标：能够尊重多元文化；能够感受美、表现美、鉴赏美、创造美。	1. 美育概念、基本类型、中国传统美学精神、人格美等美学理论相关知识及赏析。 2. 诗歌、小说、散文等文学作品的相关知识及赏析。 3. 建筑、书法、绘画等艺术作品的相关知识及赏析。 4. 音乐、舞蹈、影视、西方戏剧、中国戏曲艺术的相关知识及赏析。	1. 将思政融入全课程的教育理念，将美育所蕴含的优秀传统文化教育元素融入课程，引导学生了解遵循社会主义核心价值观，以实现大学生精神成人并使其行动回归理性这一目标。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、多媒体教学法等多种教学方法与艺术赏析活动同步进行。采用线上与线下相结合的教学组织形式，理论讲述与艺术鉴赏相结合，校内学习与校外艺术实践相结合，引导学生从各艺术门类的形式特点深度理解和鉴赏艺术作品。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，即课程总成绩由平时学习过程，平时作业及期末考试的实际情况，综合艺术实践环节考核三部分形成。其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

(2) 专业（技能）课程（含 3 门共享课程，7 门核心课程）

酒店管理与数字化运营专业

表 5-1

专业（技能）课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	●旅游概论	1. 素质目标：具备专业认同感和行业自信心；具备质量意识、环保意识；具备宾客至上的服务意识； 2. 知识目标：了解社会经济发展与旅游活动的关系；了解旅游对接待地区的基本影响；了解旅游和旅游业的发展趋势；熟悉旅游活动的内容、种类和表现形式；掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系； 3. 能力目标：能够分析旅游现象。	1. 旅游活动 2. 旅游的产生与发展 3. 旅游者 4. 旅游资源 5. 旅游业 6. 旅游市场 7. 旅游的影响 8. 国内外旅游组织 9. 旅游发展模式与趋势	1. 教师应根据学生的学习程度、专业（方向）背景选择相应的教学内容、案例等教学载体。可根据不同教学内容采用讲授法、提问法、案例教学法等教学方法。 2. 为了更好全面考核学生的学习情况，课程考核包括过程性评价和终结性评价二部分。具体考核成绩评定办法如下： 过程性评价成绩：30% 终结性评价成绩：70%
2	●旅游礼仪	1. 素质目标：具备一定的审美和人文素养；具备知礼、懂礼、守礼的行为习惯；具备宾客至上、规范服务的意识；	1. 旅游礼仪的起源、内涵、特征和作用 2. 旅游从业人员形象礼仪	1. 教师应根据学生的学习程度、专业（方向）背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。可根据不同的教学内容采

		2. 知识目标：了解礼仪的起源、内涵、特征和作用；掌握礼仪规范和使用技巧； 3. 能力目标：能够展现良好的个人形象；能够在对客服务中营造良好的沟通氛围。	3. 旅游从业人员日常交际礼仪 4. 旅游从业人员网络沟通礼仪 5. 旅行社服务礼仪 6. 酒店住宿服务礼仪 7. 餐饮服务礼仪 8. 旅游景区服务礼仪 9. 旅游宗教服务礼仪 10. 旅游涉外服务礼仪	用讲授、教师示范、角色扮演、案例教学、小组 PK、现场模拟教学等多种教学方法，充分调动学生的学习主动性、积极性和创造性。 2. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括过程性评价和终结性评价二部分。具体考核成绩评定办法如下： 过程性评价成绩：70% 终结性评价成绩：30%。
3	● 旅游信息化应用	1. 素质目标：具备宾客至上的思维；具备利用互联网的思维；具备一定的大数据思维； 2. 知识目标：了解云计算、物联网、人工智能、移动互联网等信息化手段在旅游行业的应用；熟悉旅游类 app；掌握信息化背景下的旅游营销推广方式； 3. 能力目标：具备利用旅游信息化工具获取、处理、利用、发布和交流信息的能力。	1. 旅游信息化技术 2. 旅游信息化服务 3. 旅游信息化建设 4. 旅游信息化管理 5. 旅游信息化传播	1. 教师应根据学生的学习程度、专业（方向）背景选择相应的教学内容和教学载体；教师可根据不同的教学内容采用实地参观法、小组讨论法、案例教学法、示范教学法和项目教学法等教学方法； 2. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括过程性评价和终结性评价三部分。具体考核成绩评定办法如下： 过程性评价成绩：50% 终结性评价成绩：50%。
4	★智慧餐饮管理	1. 素质目标：具备良好的职业道德与岗位意识；具备吃苦耐劳、勤学苦练、踏实肯干、团结协作的精神；具备精益求精的工匠精神；具备提供优质服务和餐饮安全防范的意识； 2. 知识目标：了解酒店智慧餐饮业的基本知识；熟练掌握餐饮服务各环节的技能及业务知识，包括餐前准备、餐中服务和餐后结算；熟练掌握中、西餐零点及宴会服务的流程与操作标准；熟悉智慧餐饮菜单的制作知识，包括菜单维护、折扣管理和套餐管理；掌握餐饮原材料采购和库存管理的基本知识；掌握餐饮生产管理的基础理论；掌握餐饮销售的基本环节和技巧；掌握餐饮服务管理的职能和基本内容，包括成本核算、菜单管理和劳动力评估； 3. 能力目标：具备一般团队和散客的餐饮接待服务能力；具备按照规定标准和要求完成中餐、西餐摆台的能力；具备熟练运用餐饮服务技能对客服务、为客人提供个性化服务能力；具备正确处理餐饮客人投诉、应对突发事件的能力；具备初步管理餐厅的能力。	1. 智慧餐饮及餐饮服务 2. 餐饮服务技能 3. 智慧餐饮菜单设计 4. 餐饮原材料和库存管理 5. 餐饮生产管理 6. 餐饮服务管理	1. 本课程具备较强的实操性，教师应熟练掌握中餐摆台和服务等实操技能和标准，不仅能传授理论知识和为学生做出正确的示范，还培育学生餐饮服务与管理的能力和职业素质； 2. 课程中能根据学生的学习情况采用示范教学法、项目教学法、案例教学法等教学方法，重视教学内容在餐饮工作领域的应用，引导学生培养职业意识； 3. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、实训考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下： 学习过程考核成绩：30% 实训考核成绩：20% 期末考试成绩：50%。
5	★前厅服务与数字化管理	1. 素质目标：具有服务意识与吃苦耐劳精神、职业道德与敬业精神、沟通能力与团队协作精神； 2. 知识目标：认识和掌握酒店前厅部门运行的规律和业务知识；掌握酒店前厅服务的专业知识、服务和操作技	1. 前厅部概述 2. 客房预订 3. 前厅礼宾接待 4. 总台系列服务 5. 总机与商务中心 6. 前厅部销售管理	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素。 2. 教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容和教学的情境。可根据不同的教学

		能；了解人员编制员工招聘与培训方法，员工工作绩效评估，掌握恰当的激励方式； 3 能力目标：具备完成前厅各项接待服务工作的能力，具备现场控制和处理前厅运行中的各种突发状况的能力。	7. 前厅部信息管理 8. 前厅宾客关系管理	内容，采用讲授法，提问法，分组讨论法，案例教学法和项目教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法。 3. 课程考核包括学习过程考核，课程作品考核和期末考核三部分，具体考核成绩，评定方法如下： 过程考核：40% 作品考核：20% 期末考核：40%。
6	★客房服务与智能化管理	1. 素质目标:符合酒店管理要求,具有良好的礼仪素养、服务意识、安全意识与管理意识;具有吃苦耐劳、敬业爱岗,团结协作精神;培养学生形成良好的职业意识和岗位意识。 2. 知识目标:了解客房产品的概念和构成,认识客房部的业务特点;熟悉不同主题客房设计,掌握客房产品设计原则和内容;了解客房部的主要任务,掌握客房部的组织结构与业务分工。 3. 能力目标:能按标准和流程完成中式铺床、开夜床、卧室整理、卫生间整理相关客房服务;能根据客人的要求提供婚庆主题客房设计、生态主题客房设计、生日主题客房设计、儿童主题客房设计方案;具备正确组织、分析、应变,能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。	1. 客房部概述 2. 客房设备用品 3. 客房日常服务 4. 客房清洁卫生 5. 客房安全管理 6. 客房产品设计	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘课程思政元素,采用线上与线下相结合的教学组织形式,教学中做到理论联系实际,融客房专业知识、德育、素质教育结合教学。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念,采取讲授法、示范法、任务驱动法等多种教学方法开展教学。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。
7	★酒店贴身管家基本技能	1. 素质目标:具备健康的身心素质,具有良好的礼仪形象;具有强烈的服务意识,具有敬业乐业精神。 2. 知识目标:了解贴身管家的岗位职责;知晓中外风俗民情,熟悉接待礼仪;掌握贴身管家服务知识与规范要求。 3. 能力目标:具备专职管家的沟通能力、信息获取能力以及分析处理问题的能力;具备酒店“一站式”服务工作的能力。	1. 酒店贴身管家服务礼仪 2. 酒店贴身管家服务英语训练 3. 客情了解技能训练 4. 客到迎接技能训练 5. 客人住店日常服务技能训练 6. 客人离店服务技能训练	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘课程思政元素,采用线上与线下相结合的教学组织形式,教学中做到理论联系实际,融酒店贴身管家专业知识、德育、素质教育结合教学。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念,采取讲授法、示范法、任务驱动法等多种教学方法开展教学。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。
8	★酒接待技术	1. 素质目标:培养学生服务意识与吃苦耐劳精神、职业道德与敬业精神、		1. 将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘课程思政元

		沟通能力与团队协作精神； 2. 知识目标：了解和认识酒店各部门运行的规律和基础知识；熟悉酒店服务的专业知识、服务和操作流程； 3. 能力目标：具备现场控制，正确处理酒店运行中的各种突发状况的能力；掌握前厅入住接待与结账、中式铺床与开夜床、中西餐宴会摆台等服务技能；掌握前厅VIP接待方案、主题客房设计方案、主题宴会接待方案等方案设计与规范要求。	1. 前厅入住接待与结账 2. 前厅VIP接待方案 3. 中式铺床与开夜床 4. 主题客房设计方案 5. 中西餐宴会摆台 6. 主题宴会接待方案	素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容和教学的情境。 2. 可根据不同的教学内容，采用讲授法、分组讨论法、案例教学法、项目教学法与任务驱动法等教学方法。 3. 课程考核包括学习过程考核，课程作品考核和期末考核三部分，具体考核成绩，评定方法如下： 过程考核：30% 作品考核：30% 期末考核：40%。
9	★酒店技能综合实训	1. 素质目标：具有良好的礼仪素养、服务意识；具有吃苦耐劳、团结协作、敬业爱岗、精益求精的职业意识。 2. 知识目标：熟练掌握酒店前厅、客房、餐厅、会谈服务的相关知识 with 操作规范。 3. 能力目标：能按照入住接待和结账的流程和标准，完成客人入住接待及结账服务；能完成中式铺床与开夜床程序；能完成十人位中餐宴会摆台，餐巾杯花折叠与摆放以及为三位宾客斟酒的操作任务；能用比较准确而流利的英语与外宾交流，为客人提供优质服务；能完成国际双方会谈摆台。	1. 前厅服务 2. 客房服务 3. 餐厅服务 4. 外语服务 5. 会谈服务	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，融客房服务与接待技能专业知识、德育、素质教育结合教学。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、示范法、任务驱动法等多种教学方法开展教学。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。
10	★酒店督导	1. 素质目标：培养学生具备高星级酒店基层管理者应具有的实际业务技能、形成服从、敬业、负责、合作、创新的职业素质，树立从基层作起，从大局出发的职业意识。 2. 知识目标：了解酒店基层管理岗位的工作任务、工作计划以及对应的工作服务与管理知识；掌握客户服务、沟通协调等酒店综合督导业务；掌握员工激励、团队建设、时间管理、沟通等管理的知识；掌握酒店督导专项技能，包括前厅部、客房部、餐饮部督导管理技能； 3. 能力目标：能根据员工人数、工作岗位特点、工作标准设计班次，制定员工排班表；能组织召开班组工作例会，做到信息传达及时、工作安排到位；能根据员工类型制定相适应的培训方案，并具有组织完成培训的业务能力；具有客观评价员工、反馈员工考评信息的能力；形成与客户、上下级、同事交流沟通，妥善处理酒店一般性疑难问题的能力；能进行前厅部、	1. 酒店督导基础知识和管理职能； 2. 酒店督导基本技能： 团队建设技能、领导技能、激励技能、管理沟通、时间管理； 3. 酒店督导专项技能： 前厅部、客房部、餐饮部督导管理技能；	1. 教师设计任务要充分考虑学生实际能力和个体差异，使学生能适应酒店行业管理方法与理念的发展与更新； 2. 教师能根据学生的学习程度，选择相应的教学内容、案例、教学情境。并根据不同的教学内容，采取讲授法、模拟教学法、分组讨论法、小组合作法、案例分析法等教学方法； 3. 为了更好全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下：

		客房部、餐饮部基础都督管理。		学习过程考核成绩：20% 课程作品考核成绩：30% 期末考试成绩：50%。
11	酒店管理 概 论	1. 素质目标：具备酒店管理与服务的一些新理念，培养学生分析问题与解决问题的能力，以及学生自学和创新思考的能力，树立服务意识和协作意识，具有良好的职业操守和奉献精神； 2. 知识目标：了解酒店管理学科的基本理论体系和逻辑架构，理解酒店管理的针对性和实用性，掌握酒店管理实务的基本方法和规律；了解中国旅游酒店和酒店管理、酒店管理基础理论、酒店营销管理、酒店服务质量管理、酒店人力资源管理、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店安全管理的基本理论； 3. 能力目标：具备解决日常管理服务工作中遇到的实际问题的能力，具备防范潜在的灾难和化解突发事件的能力。	1. 现代酒店认知、筹划投资、组织架构概述； 2. 酒店计划、服务、人力资源、财务、后勤、安全、信息习通管理运行过程； 3. 酒店产品营销、公共关系、品牌提升的管理；	1. 教师具有酒店整体运行管理体系的专业知识等，教学中能融和酒店管理理论教授、酒店服务能力培养、职业素质提高，实施理实一体化； 2. 以“教师主导，学生主体”为教学理念，教师能根据学生的学习程度，选择相应的教学内容、案例、教学情境。并根据不同的教学内容，采取讲授法、模拟教学法、分组讨论法、小组合作法、案例分析法等教学方法； 3. 为了更好全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下： 学习过程考核成绩：20% 课程作品考核成绩：30% 期末考试成绩：50%。
12	管理基础与 实务	1. 素质目标：具备管理工作的良好业务素质 and 身心素质；具备勇于管理、敢于当担的责任意识；具备爱岗敬业的精神和强烈的法律意识； 2. 知识目标：了解管理的涵义，掌握管理学所涉及的核心概念和理论；了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；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；熟悉企业文化的涵义、功能及其塑造途径； 3. 能力目标：具备对现实组织发展中的管理问题进行正确的分析判断，制定基本的企业计划书的能力，具备运用定性决策和定量决策法进行科学决策的能力；具备对真实组织进行合理的结构设计和职权配置的能力；具备运用各种激励手段和沟通技巧，恰当处理领导工作中遇到的一般问题、激励员工的能力。	1. 管理与管理者 2. 管理思想与管理理论 3. 计划与决策 3. 目标管理 4. 组织与文化 5. 领导与激励 6. 控制与评价 7. 沟通与协调	1. 教师应结合管理课程的特点，适应高职的要求，探索并完善以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法。 2. 建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。坚持问题导向，结合实际，精讲多练，立足培养学生组织管理的分析问题解决问题的能力。 3. 本课程考核包括学习过程考核、课程作品考核及期末考试三部分。具体考核成绩评定方法如下：学习过程考核成绩：20%，课程作品考核成绩：40% 期末考试成绩：40%。

13	专业认知实习	1. 素质目标:具有热爱专业和积极进取的职业精神,具有良好的礼仪素养、服务意识、质量意识。 2. 知识目标: 了解酒店的类型与特点;熟悉酒店机构设置;了解酒店工作内容、岗位能力要求和行业发展趋势。 3. 能力目标: 具备正确认识专业和行业的能力;具备初步制定学习计划和职业发展规划的能力。	实地参观调查酒店:了解星级酒店、精品民宿、餐饮连锁集团的机构设置,工作内容以及岗位能力要求;了解专业行业发展的趋势	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘课程思政元素,采用线上与线下相结合的教学组织形式,教学中做到理论联系实际,融酒店专业知识、德育、素质教育结合教学。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念,采取讲授法、示范法、任务驱动法等多种教学方法开展教学。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。
14	酒店实用英语 (1) (2)	1. 素质目标:具备良好的酒店英语听、说、写职业素养。 2. 知识目标:掌握酒店场合的日常用语,掌握用英语进行酒店前厅部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句; 3. 能力目标:具备运用所学的英语语言,从事酒店服务工作环境中的客房预定、入住登记、行李服务、总机话务、商务中心服务、结账离店、餐饮预订、西餐服务、中餐服务、客房日常服务、客房个性服务、洗衣服务、康乐服务、会展服务与酒店购物服务的能力。	1. Room Reservations 2. Check-in Service 3. Concierge Service 4. Operator Service 5. Service at the Business Center 6. Check-out Service 7. Food and Beverage Reservation 8. Food and Beverage in Western Style 9. Food and Beverage Service in Chinese Style 10. Regular Service in Guest Room 11. Laundry Service 12. Health and Recreation Service 13. Exhibition and	1. 教师应根据学生的学习程度,选择相应的教学内容和教学的情境。在理实一体化教学模式中采用讲授法、小组讨论法、项目教学法、任务驱动法等教学方法。 2. 为了更好全面考核学生的学习情况,课程考核包括考勤、学习过程考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下:过程考核成绩:50%,期末考试成绩:50%。

			Convention Service	
15	酒品调制与酒水服务	1. 素质目标：了解酒文化，体会酒文化博大精深，给学生艺术的熏陶和美的享受并学会团队合作创新； 2. 知识目标：了解中外各类酒水特点、调制方法，掌握酒吧服务程序以及成本核算管理； 3. 能力目标：具备识别各种酒水的分类、特点、产地的能力，具备酒水、酒品、茶艺、咖啡调制、酒吧服务能力。	1. 酒水概述 2. 蒸馏酒 3. 发酵酒 4. 配制酒 5. 鸡尾酒 6. 非酒精饮料 7. 酒吧概述 8. 酒吧服务流程与标准 9. 酒吧经营与管理 10. 酒吧的经济核算与成果	1. 教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容和教学的情境。在理实一体化教学模式中采用讲授法、小组讨论法、项目教学法、任务驱动法等教学方法。 2. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括考勤、学习过程考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下： 考勤成绩：20% 学习过程考核成绩：40% 期末实操考试成绩：40%。
16	酒店服务心理学	1. 素质目标：具有吃苦精神，使学生深刻认识酒店业的工作需要刻苦、坚持，树立正确的职业目标；激发创新精神， 2. 知识目标：了解酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、员工心理研究以及酒店服务心理的一般规律； 3. 能力目标：具有独立获取知识的能力，具备自我学习与独立思考能力；具备科学观察和思维的能力。	1. 心理学和酒店心理学基础知识。 2. 顾客消费动机、顾客的知觉、顾客的态度与消费决策、顾客的个性心理。 3. 员工的从业心理、员工的情绪控制、员工的心理保健。 4. 客我角色及交往心理、酒店各部门服务心理、顾客投诉心理及售后服务。	1. 以课程思政为载体，挖掘和整合课程内部的“立德树人”元素，探索“知识传授与价值引领相结合”的有效路径；教学中做到课程思政与专业课程深度融合，与实践教学相结合。健全学生心理素质与提高服务水平相结合。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、项目教学法、任务驱动法等多种教学方法，辅之场景实操、实地观摩相结合。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
17	酒店业务实践（1）（2）	1. 素质目标：具备爱岗敬业、认真细致的职业道德和良好的团队合作精神； 2. 知识目标：熟悉酒店服务与管理的主要内容，掌握酒店前厅、客房、餐饮服务的流程与规范要求； 3. 能力目标：具备酒店前厅服务能力、酒店客房服务能力、酒店餐饮服务能力；具备协调各方面关系和处理工作中的突发问题的能力。	1. 酒店前厅基础服务实践 2. 酒店客房基础服务实践 3. 酒店餐饮基础服务实践	1. 教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容，和教学的情境。 2. 可根据不同的教学内容，采用项目教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法。 3. 课程考核包括实践过程性考核、实践操作考核和训练成果考核三部分，具体考核成绩、评定方法如下： 过程性考核：20%

				实践操作考核：40% 训练成果考核：40%。
18	酒店手工制作	1. 素质目标：具备环保意识、创作意识；提升审美情趣，发掘创作想象力；传承传统民间艺术，弘扬现代创新精神。 2. 知识目标：了解酒店手工制作的主要内容，熟悉常见的酒店手工作品种类，掌握常用的手工制作方法。 3. 能力目标：具备利用各种材料，通过剪、折、叠、缠、捏等方法制作酒店主题接待创意手工艺品的能力。	1. 酒店手工制作的主要材料与方法 2. 酒店前厅、客房、餐饮部门的典型代表作品制作 3. 酒店VIP主题接待创意手工制作	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，融酒店手工制作专业知识、德育、素质教育结合教学。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、示范法、任务驱动法等多种教学方法开展教学。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。
19	酒店新媒体运营	1. 素质目标：具有良好的职业道德素质、具有强烈的事业心、爱岗敬业精神和团队协作精神的酒店人才； 2. 知识目标：了解酒店新媒体运营的基础；理解酒店新媒体运营的基本要素；深入理解酒店新媒体运营的具体操作；理解微信运营的操作流程；深入理解文案策划的具体实施步骤；深入理解活动运营以及推广的操作流程；了解自媒体平台的操作流程以及方法；深入理解音频自媒体以及短视频自媒体的运营要点； 3. 能力目标：具备根据主流自媒体平台的平台规则以及特点，对酒店活动进行运营和推广的能力。	1. 酒店新媒体运营基础 2. 微信运营的方法与策略 3. 音频自媒体和短视频运营的方法与策略 4. 酒店活动运营和推广	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素。 2. 教师应根据学生的学习程度、专业（方向）背景选择相应的教学内容和教学载体；教师可根据不同的教学内容采用实地参观法、小组讨论法、案例教学法、示范教学法和项目教学法等教学方法。 3. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下：学习过程考核成绩：20%，课程作品考核成绩：30%，期末考试成绩：50%。
20	酒店数字化营销	1. 素质目标：具有宾客至上的服务意识；具有耐心、细致、严谨的工作态度； 2. 知识目标：了解各种营销理念；熟悉酒店产品所面临的宏观环境、微观环境；了解酒店整体产品理论知识；掌握酒店产品生命周期理论；熟悉酒店营销渠道选择的影响因素；熟悉酒店促销的各种手段。 3. 能力目标：具备运用酒店市场营销的调研手段，进行调查问卷设计、组织实地调研并分析结果，撰写调研报告的能力，具备针对不同的酒店产品生命周期调整	1. 市场营销概念；酒店市场营销概述；酒店市场营销的核心业务的相关知识。 2. 酒店市场营销环境的分析；酒店者购买行为的分析；酒店市场营销的调研；酒店市场的细分与分析。 3. 酒店产品的选择和运用；酒店产品的定价；酒店产品的营销渠道选择；	1. 以课程思政为载体，挖掘和整合课程内部的“立德树人”元素，探索“知识传授与价值引领相结合”的有效路径；教学中做到课程思政与专业课程深度融合，与实践教学相结合。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、项目教学法、任务驱动法等多种教学方法，辅之场景实操、实地观摩相结合。

		产品策略：具备分析酒店产品渠道模式，制定酒店产品促销方案。 对指定酒店产品设计合适的分销渠道模式；具备酒店广告宣传主题，制定符合要求的酒店媒体宣传计划的能力。	4. 酒店住宿营销；酒店餐饮营销。	3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
21	毕业设计	1. 素质目标：培养学生的创新精神、实践能力与创业精神，包括实事求是、虚心好学、刻苦钻研、开拓进取的科学作风与精神； 2. 知识目标：熟悉酒店服务与管理的主要内容，掌握酒店前厅、客房、餐饮服务的流程与规范要求； 2. 能力目标：具备科学的思维组织能力，具备综合运用所学的酒店管理理论知识，具备综合分析问题和解决问题的能力。	1. 毕业设计选题 2. 毕业设计指导 3. 毕业设计报告 4. 毕业答辩	1. 毕业设计实行指导教师负责制，指导教师要有较高的政治思想和业务水平，要有高度的责任心和事业心。 2. 应循序渐进地指导学生按计划进程完成毕业设计各阶段的任务，随时掌握学生毕业设计的进度和质量，注意考察学生掌握知识和实际工作的能力以及学生的学习与工作态度。 3. 课程考核内容包括毕业设计任务书所规定的任务完成情况；综合分析问题和解决问题的能力以及答辩表现情况。毕业设计成绩组成如下：成果质量成绩 50%+答辩成绩 50%。
22	顶岗实习	1. 素质目标：具有热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作精神；具有良好的人际交流和团队合作精神； 2. 知识目标：掌握酒店专业技能，掌握岗位工作技能。 3. 能力目标：具备酒店相应岗位的工作能力以及拓展能力。	1. 餐饮服务 2. 客房服务 3. 前厅服务	1. 发挥企业的主体育人作用，培养学生的实践能力，树立正确的实习态度。 2. 教师应与学生保持联系，对学生进行远程指导，为学生答疑解惑，指导学生撰写顶岗实习报告，包括撰写实习总结、日志等相关材料。 3. 考核内容主要根据学生顶岗实习的具体岗位，考核其职业能力相关的职业素养表现、专业技能及相关专业知识。

说明：标★为本专业核心课程、标●为专业群共享课程

2. 选修课

表 6-1

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	普通话正音训练	1. 素质目标：具备自主学习意识；具备文化自信；具备规范语言意识； 2. 知识目标：了解普通话声母、韵母、声调和音变的基本特点；了解普通话	1. 语音能力训练 2. 朗读能力训练 3. 表达能力训练 4. 交流能力训练	1. 教师应选择与职业岗位相关的案例和教学载体实施教学，可根据不同的教学内容采用示范教学法、

		语音对于语言表达能力的影响和职业语言的影响；熟悉普通话辨音的技巧；掌握普通话声母、韵母、声调和音变的正确发音技巧； 3. 能力目标：能够具备规范的普通话表达和交流能力。		模拟与游戏教学法、实践训练教学法等教学方法。 2. 为了更全面考核学生的学习情况、课程考核包括过程性评价和终结性评价二部分。具体考核成绩评定办法如下： 过程性评价成绩：70% 终结性评价成绩：30%
2	西餐服务与管理	1. 素质目标：培养诚实守信，沟通协作的职业品质，为职业能力的发展打下良好的专业基础。 2. 知识目标：熟悉西餐基本知识，西餐礼仪，掌握西餐摆台、西餐服务、菜单设计、葡萄酒的鉴赏等业务知识。 3. 能力目标：能让学生胜任各式西餐厅服务工作和基层管理工作，解决西餐服务与管理中遇到的实际问题。	1. 西餐概述 2. 西餐，餐具的认识 3. 西餐礼仪西餐摆台 4. 西餐宴会服务 5. 咖啡的制作 6. 葡萄酒的鉴赏	本课程是专业选修课程，教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容和教学的情境。 可根据不同的教学内容，采用讲授法、分组讨论法、案例教学法、项目教学法和任务驱动法等教学方法。 课程考核包括学习过程考核，课程作品考核和期末考核三部分，具体考核成绩，评定方法如下：过程考核：20%，作品考核：40% 期末考核：40%。
3	茶文化与茶艺	1. 素质目标：体会中国茶文化博大精深；具有淡泊、谦和、善美的茶文化素养；具有良好的道德情操及美学素养； 2. 知识目标：了解茶之渊源与发展；熟悉六大茶类及茶具；掌握泡茶技巧；掌握茶道礼仪； 3. 能力目标：能够正确行茶道礼仪；能够正确识别六大茶类；能够根据不同茶类选择合适的茶具；能够正确地冲泡一杯好茶。	1. 茶的历史与发展 2. 茶礼仪 3. 六大茶类 4. 茶具 5. 茶艺技巧	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，采用线上与线下相结合的教学组织形式，课程通过培养学生对 我国传统文化的自豪感达到“课程思政”的目的。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采用情景教学法、互动教学法、任务教学法、项目教学法等开展教学。 3. 课程考核采取学习过程考核和期末考试两部分。具体考核评定方式如下： 学习过程考核成绩：50% 期末考试成绩：50%。
4	会议服务	1. 素质目标：懂礼节、讲礼貌、有细节意识，具有较强的沟通能力和团队协作能力； 2. 知识目标：掌握会议室、会见厅、会场布置的规范要求；掌握会议服务步骤；	1. 会议室布置 2. 会见厅布置 3. 会场的布置 4. 签字仪式布置 5. 会见厅服务	本课程是专业选修课程。课程教学以理论与实践一体化实施，可根据不同的教学内容，采用讲授法、案例教学法、项目教学法和任务驱动法等教

		3. 能力目标：能规范、独立完成会议室、会见厅、会场的布置；能正确进行会议服务。	6. 会谈服务 7. 签字仪式服务	学方法。 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核和期末考试两部分。具体考核成绩评定办法如下： 学习过程考核成绩：50% 期末考试成绩：50%。
5	宴会设计	1. 素质目标：具备良好的敬业精神和协作精神，具有细节意识和服务意识，具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识和成本意识； 2. 知识目标：了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，掌握宴会的承接内容和注意事项，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准，掌握宴会组织实施及现场控制相关知识，熟悉酒店消防安全知识，顾客意见收集方法，掌握资料存档知识； 3. 能力目标：具备准确进行宴会预订的能力，具备根据不同宴会的主题，科学合理设计和策划宴会台面、菜单和酒水的能力，具备熟练提供宴会服务、宴后收尾工作的能力，具备准确结账、送客的服务要求、清理现场和收台检查的能力。	1. 宴会的承接 2. 宴会的菜单设计、餐台设计、预算编制、活动设计 3. 宴会的服务管理、安全管理、资料存档	1. 教师应熟悉宴会设计与策划等内容，采用线上与线下相结合的教学组织模式，教学中可以将理论联系实际工作情境，为学生职业发展奠定基础。 2. 课程教学可根据不同的教学内容，采用讲授法、案例教学法、项目教学法和任务驱动法等教学方法，让学生全面深入学习宴会设计内容，提升宴会设计能力和职业素养。 3. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核和期末考试两部分。具体考核成绩评定办法如下： 学习过程考核成绩：60% 期末考试成绩：40%。
6	客源地与目的地概况	1. 素质目标：具备优秀的酒店服务与管理职业素养，具备国际旅游竞争意识； 2. 知识目标：了解我国主要客源国和目的地国基本情况；掌握我国主要客源国和目的地国主要人群的旅游需求；掌握我国主要客源国和目的地国的人文习俗和旅游景点。 3. 能力目标：具备分析海外客源来华旅游动机，能向海外客源提供合理的优质服务的能力；具备针对潜在客源市场设计出开拓计划书；具备灵活应变能力；具备较强的语言表达能力及综合能力。	1. 世界自然人文地理概况、世界著名自然和人文景观。 2. 世界旅游业概况，世界旅游区概况，中国海外旅游客源市场。 3. 各国各地区国情概述；民俗风情；旅游市场；旅游热点。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，提高学生人文素养。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法等多种教学方法，辅之观看影视片等活动引导学生了解各国风土人情和行业市场。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。
7	食品营养与安全	1. 素质目标：具备良好的饮食习惯和生活习惯，具备合理利用食物资源，影响并改善顾客营养状况的职业意识；	1. 人体需要的营养素和能量 2. 各类食品营养和餐饮行业中的营养学	1. 教师具有食品营养卫生知识和运用能力等，教学中结合理论和实际，让学生通俗易懂的吸收和运用

		2. 知识目标：了解各类营养素对人体的主要生理功能和食物的营养特点；了解各类营养素的理化性质及其在烹调加工过程中的变化情况；了解食品及制品的卫生要求和卫生管理，食品污染、腐败变质的原因，预防措施及怎样对食品进行合理储存；了解食物中毒的发生原因、中毒症状和预防措施；食品卫生管理，包括食品卫生、环境卫生、个人卫生、操作卫生管理； 3. 能力目标：具备运用营养学基础知识和理论分析生活实践中的营养问题的能力；具备运用营养学理论知识调查分析和评价每日膳食的食物构成和数量，制订营养食谱的能力；具备运用食品卫生学知识预防和解决食品卫生问题和食品污染问题的能力；具备正确判断常见的食物中毒，并能在餐饮服务和管理中运用食物中毒的相关知识来预防和解决食物中毒事件的能力。	3. 食品污染与食源性疾病预防 4 安全与卫生管理	食品专业知识； 2. 教师采用讲授法、小组讨论法、项目教学法、任务驱动法等教学方法，引起学生对食品营养卫生的认知和重视，培养学生运用食品营养卫生的运用能力，以及提高饮食文化素养； 3. 为了更好全面考核学生的学习情况，课程考核包括考勤考核、学习过程考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下： 考勤：20% 学习过程考核成绩：40% 期末考试成绩：40%。
8	大学语文	1. 素质目标：具有仁爱、孝悌、向善、进取的人文情怀；具有高尚的情操、健全的人格、良好的审美情趣和强烈的社会责任感；弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以创新为核心的时代精神。 2. 知识目标：掌握基本的语言和文学概念、理论、规律；掌握各类文学作品的阅读与鉴赏方法；体会中华文化的核心理念与人文精神，增强文化自信；理解并尊重多样文化，吸收人类文化精华。 3. 能力目标：能运用规范的现代汉语进行语言的梳理和准确的口头与书面表达；能运用文学知识阅读、欣赏文学作品，准确抒发对自然、社会、人生的感悟；能够运用语文知识，结合专业学习要求，策划、组织和实施相应的语文应用与实践活动。	1. 古今中外优秀小说、诗歌、散文、戏剧等文学作品的阅读与欣赏； 2. 朗诵、演讲等的方法与技巧； 3. 基础写作和应用写作知识与方法。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，融语文知识传授、语文能力培育、人文素质提高于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、情境教学法、案例教学法等多种教学方法，辅之诗文朗诵、写作、演讲、观看影视片等活动引导学生学会表达与沟通、学会品读与鉴赏、学会做人与生活。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。
9	数学文化	1. 素质目标：具有一个睿智的数学头脑，良好的数学素养。能感受数学文化的魅力，养成用数学知识分析、解决实际问题的习惯。 2. 知识目标：了解数学发展的历史，熟悉数学与艺术，数学与科学，数学思想方法等。掌握数学思想方法和数学美欣赏。 3. 能力目标：在看待问题时能具有历史性，处理问题时具有数学思维逻辑性，预测事物发展时具有预见性和开拓精神，欣赏事物时能感受到数学美。	1. 纵览数学； 2. 数学与艺术、数学与科学； 3. 数学思想方法； 4. 数学美欣赏； 5. 数学文化掠影、数学家群雕像。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的组织形式，把数学文化的教育与数学素养的形成结合起来。 2. 采用探究性和讨论式教学，将传统教学和多媒体教学相结合，教学中尽量做到“精讲多思”，学生在学中思、思中学。 3. 采用过程性考核与终

				结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。
--	--	--	--	-------------------------------------

七、教学进程总体安排

表 7 2021 级酒店管理与信息化运营专业教学进程表

课程性质	课程类别	课程序号	课程编码	课程名称	课程类型	学分	课时数			年级/学期/课内周数/周学时						考核方式		开课周次或方式
							总课时	其中		一年级		二年级		三年级				
								理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6			
										20周	20周	20周	20周	20周	20周	考试	考查	
必修课	公共基础课	1	6000001	军训	C	2	112	0	112	2W							1	1-3周实训讲座
		2	6000002	军事理论教育	B	2	36	8	28	8 课时							1	
		3	6000003	安全知识教育	B	0.5	8	4	4	4 课时	网络学习						1	
		4	6000004	专业认知教育	B	0.5	8	4	4	4 课时								
		5	6000005	思想道德与法治	B	3	48	36	12	3						1	1	面授
		6	6000006	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	48	16		4					2	2	面授
		7	6000007	形势与政策	B	3	48	36	12		12 课时	12 课时	12 课时				2-4	讲座
		8	6000008	心理健康教育与指导	A	2	32	32									1\2	1\2开课
		9	6000009-1 6000009-2	实用英语(1)(2)	B	8	128	80	48	3	3					1-2	1-2	1-2 开课
		10	6000010-1 6000010-2	体育(1)(2)	B	6	108	16	92	2	2	活动 2 学分				1-2	1-2	1-2 开课
		11	6000011-1 6000011-2	职业生涯规划与就业指导(1)(2)	B	2	32	16	16	8 课时			8 课时				1\4	讲座
		12	6000012	创业基础与创新实践	B	2	32	8	24			8 课时					3	讲座
		13	6000013	信息技术	B	2	32	16	16	4							1	1 开课
		14	6000014 (1-6)	劳动意识与劳动技能(1)(2)(3)(4)(5)(6)	B	1	16	2	14	√	√	√	√	√	√		1-6	
		15	6000016	大学语文	B	2	32	16	16								1\2	1\2开课
		16	6000017	数学文化	B	2	32	16	16								1\2	1\2开课
	小计							42	768	338	430							
	专业(技能)课	1	7841001	酒店管理概论	A	2	32	32		2						1		4-19 周
		2	7641001	●旅游概论	A	2	32	32		2						1		4-19 周
		3	7641002	●旅游礼仪	B	3	48	24	24	3						1		4-19 周
		4	7841002	专业认知实习	C	2	32		32	周末							1	4-19 周
		5	7841003	管理基础与实务	A	3	48	48			3					2		1-16 周
		6	7841004-1 7841004-2	酒店实用英语(1)(2)	B	6	96	48	48		3	3					2-3	1-16 周
		7	7841009	★客房服务与智能化管理	B	4	64	32	32		4						2	1-16 周
		8	7841006	酒品调制与酒水服务	C	2	32		32		16						2	17-18 周
		9	7841007	酒店服务心理学	A	2	32	32				2				3		1-16 周
		10	7841008	★前厅服务与数字化管理	B	4	64	32	32			4					3	1-16 周
		11	7841003	●旅游信息化应用	B	4	64	32	32			4					3	1-16 周
		12	7841010-1 7841010-2	酒店业务实践(1)(2)	C	4	64		64			16	16				3-4	17-18 周
		13	7641005	★智慧餐饮管理	B	4	64	32	32				4				4	1-16 周
		14	7841011	酒店新媒体运营	A	3	48	48					3				4	1-16 周
		15	7841012	酒店数字化营销	A	2	32	32					2			4		1-16 周
		16	7841013	酒店手工制作	C	2	32		32				2			4		1-16 周
17		7841014	★酒店贴身管家基本技能	C	4	64		64				4				4	1-16 周	

公共选修课	18	7841015	★酒店接待技术	C	4	64	64				8			5	1-8 周
	19	7841016	★酒店技能综合实训	C	4	64	64				8			5	1-8 周
	20	7841017	★酒店督导	C	4	64	64				8			5	1-8 周
	21	6000066	毕业设计	C	4	96	96				√	√		6	11-5 月份
	22	6000077	顶岗实习（含劳育与双创教育实践 5 学分）	C	18	432	432				√	√		6	不少于 6 个月
	小计					87	1568	424	1144						
	1	6100001	艺术类课程（大学美育）	B	2	32	16	16							
	2	6100002	中华优秀传统文化类课程/职业素养素养类课程	B	2	32	16	16							
	3	6100003	双创教育类课程(或工匠精神类课程)	B	2	32	16	16							
	4	6100005	党史/新中国史/改革开放史/社会主义发展史	B	2	32	16	16							
	小计					6	96	48	48	2	2	2		2\3\4	
	1	7842001	普通话正音训练	C	2	32	32	2						1	4-19 周
	2	7842002	西餐服务与管理	C	2	32	32	2						2	1-16 周
	3	7842003	茶文化与茶艺	B	2	32	16	16	2					2	1-16 周
	4	7842004	会议服务	C	2	36	18	18		2				3	1-18 周
	5	7842005	宴会设计	B	2	36	36		2					3	1-18 周
	6	7842006	客源地与目的地概况	A	2	32	32			2				4	1-16 周
	7	7842007	食品营养与安全	A	2	32	32			2				5	1-16 周
	专业选修课最少应修学分及学时					10	168	34	134	2	2	2	2		
	小计/课时					14	232	98	134						
	总计					145	2600	844	1756						

说明：本专业的专业选修课应主要为群内其他专业的专业（技能）课；标★为本专业核心课程、标●为专业群共享课程。

八、实施保障

（一）师资队伍

表-8

序号	内容	要 求
1	教师总数	专任教师的生师比不高于 25: 1（不含公共课教师）
2	教师储备	建立一个与教学团队人数相当的教师库
3	专兼职教师比	按 7: 3 配备专、兼职教师，兼职教师应主要来自于行业企业
4	年龄结构	老中青教师比为 2: 4: 4
5	学历与职称结构	任课教师具备本科及以上学历；专任教师中具有硕士学位的教师比例达到 70%以上，专任教师职称要求中、高级达到 55%，其中高级职称教师不少于 30%
6	专业带头人	实行双带头人（专职兼职带头人各一人），专业带头人原则上应具有高级职称，熟悉行业企业的最新技术动态，把握专业发展方向，具备较强的专业水平和专业能力，能够带领教学团队完成专业建设、课程建设与教学改革等工作；专业群带头人应在省内或行业内具有较大影响，原则上具备正高级职称并能够牵头取得 1 项以上省级标志性成果
7	骨干教师	骨干教师占教师总数的 25%以上，骨干教师要求能主讲 2 门及以上专业课程，其中至少 1 门为专业核心课程；至少带 1 名青年教师
8	兼职教师	兼职专业教师须语言表达能力较强，专业技能全面扎实，具有丰富的酒店行业工作、个人参赛和指导大赛经验，在行业内颇具知名度和话语权，对酒店管理与数字化运营专业人才规格、专业课程了解较为全面，具备指导专业教学和实施授课能力。
9	师德师风	自觉遵守学校的规章制度和有关规定，以身作则，洁身自好，以德服人，以身立教。在思想政治、道德品质、学识学风上全面以身作则，

序号	内容	要 求
		真正为人师表。
10	教学能力	具有较强的语言表达能力；具有较丰富的教育教学知识；具备专业课程的教学能力和实践教学指导能力，具有开拓创新的精神；能够立足行业企业岗位进行课程开发的能力；能从事、承担本专业核心课程及相关专业教学任务；能够将学生的思想道德教育融入到教学全程
11	科研能力	教学团队中的教师至少有一项校级以上的科研课题
12	双师素质	教学团队双师素质要求达到 90%，获得职业技能证书的比例达到 80%以上，中青年专任教师近 3 年必须到企业任职 4 个月以上；专任教师具有半年以上企业挂职；对行业企业的工作岗位都有较充分的了解；熟悉行业企业工作岗位流程和典型工作任务

（二）教学设施

主要包括专业教室、实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训室（基地）应达到的基本要求

酒店专业校内实训室（基地）应达到的基本要求

表-9

序号	实训室名称	主要设备	工位	主要实训项目	要求
1	中餐实训室	1.8m 餐桌、中餐椅、工作台、中餐餐具	8	中餐服务	能承担专业实践教学；为师生提供一个教、学、练、赛一体的综合使用场所
2	西餐实训室	配备 2.4m*1.2m 餐桌、西餐椅、工作台、西餐餐具	8	西餐服务	
3	模拟客房	床、柜子	8	客房实训	
4	前厅信息化综合实训室	总台、装有酒店操作系统的计算机、行李车、大堂副理桌、报刊架	4	前台接待	
5	酒吧、咖啡实训室	吧台、调酒器皿、酒水	4	酒水服务	
6	会议接待实训室	会议桌、椅子	40	会议接待	
7	插花、剪纸实训室	花材、花台、染纸、剪刀、刻刀	40	插花、剪纸实训	
8	形体训练室	镜子、把杆、音响设备	40	形体、礼仪	

3. 校外实训基地应达到的基本要求

酒店管理与数字化运营专业校外实训基地应达到的基本要求

表-10

序号	实训基地名称	工作（实训）岗位	主要实训项目	要求
1	长沙瑞吉酒店	餐饮/客房/前厅服务员，销售协调员	认知实习、顶岗实习	经营情况较好，拥有专业技术能手，能够提供实践指导教师；可供完成前厅、客房、餐饮、康乐等岗位群核
2	湖南华天大酒店	餐饮/客房/前厅服务员，销售协调员	认知实习、顶岗实习	
3	长沙运达喜来登大酒店	餐饮/客房/前厅服务员，销售协调员	认知实习、顶岗实习	

序号	实训基地名称	工作（实训）岗位	主要实训项目	要求
4	阿丽拉乌镇酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	心技能的训练和跟岗实习;实训设备齐备,实训管理及实训规章制度齐全的酒店。
5	长沙北辰洲际酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
6	长沙豪布斯卡酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
7	长沙华晨豪生大酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
8	长沙世纪金源大酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
9	长沙芙蓉国温德姆至尊豪庭大酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
10	株洲凯悦酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	
11	浙江长兴温德姆至尊豪庭大酒店	餐饮/客房/前厅服务员, 销售协调员	认知实习、顶岗实习	

（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

教材选用基本要求：专业课、专业选修课教材选用高职高专教材，优先选用职业教育国家规划教材和酒店管理与数字化运营专业出版社教材。不选用本科教材，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课本教材。

2. 图书

图书配备有关基本要求：学校图书馆应有酒店管理、餐巾折花、酒水知识、主题客房设计、宴会设计等有关本专业的课程教材、培训教材等图书；应有中国酒店统计年鉴、酒店接待技术等专业的图书；应有国内外酒店管理类的图书资料。

图书馆应订有酒店管理、餐饮服务、酒店设计等多种相关专业的报纸、杂志和学术期刊。

3. 数字资源

数字资源配备有关基本要求：

（1）网络课程：核心课程有可供学生自主学习的网络课程。网络课程应包括：课程标准（教学大纲）、授课计划、集中实训任务书、电子教案、多媒体课件、视频课程（微课或慕课）、习题库、网上测试或试题库等。

（2）音像资料：图书馆应有相关专业的音像资料。

（3）电子期刊：学校应有中国知网学术期刊、国开图书馆数字资源、北京超星电子图书等电子期刊。

（四）教学方法

酒店管理与数字化运营专业涉及职业面较为宽泛，教学方法也相应灵活多样，除讲授法外，主要方法有：

1. 示范教学法。以教师的示范性操作为主，主要适合酒店前厅服务与接待技能、酒店客房服务与接待技能、酒店餐饮服务与接待技能等实训类课程教学。

2. 模拟教学法。通过模拟工作流程实现教学, 主要适合前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理等理实一体化类的课程教学。

3. 项目教学法。通过酒店真实工作项目实现教学, 主要适合酒店业务实践集中实训课程教学。

4. 案例教学法。通过实践案例解析实现教学, 主要适合酒店人力资源管理等理实一体化类的课程教学。

5. 岗位教学法。通过实际岗位体验实现教学, 主要适于德育与劳育实践、顶岗实习、双创教育类、客房服务与智能化管理、智慧餐饮管理、酒店技能综合实训等课程, 以及服务岗位技能训练。

(五) 教学评价

教学评价包括对教师教学和学生学习的评价。

1. 教师教学的评价

通过学校质量监控与评价中心、二级学院、教研室、同行教师、学生建立起对教师教学多元评价机制。评价的结果及时反馈并纳入年终考核指标体系。

2. 学生学习的评价

(1) 评价的目的: 从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

(2) 评价模式: 终结性评价与过程性评价相结合; 个体评价与团体评价相结合; 理论学习评价与实践技能评价相结合; 素质评价-知识评价-能力(技能)评价并重。

(3) 评价方式: 根据课程的不同采取仿真模拟、设备实操、理论测试、产品制作、作品评价、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定(以证代考)等评价、评定方式。

(4) 评价内容: 应兼顾认知、技能、情感等方面, 进行整体性、过程性和情境性评价。

(5) 评价主体: 实行多主体评价, 如: 学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

(6) 评价标准的告示与结果反馈: 每门课程的考核方式与标准, 教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈, 以利改善学生的学习, 有效促进学生发展。学院和系部对评价结果进行阶段性地整理, 得到比较系统的信息, 系统地总结得失, 系统地制订调整方案。

(六) 质量管理

建立健全学校及各二级学院两级质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标, 运用系统方法, 依靠必要的组织结构, 统筹考虑影响教学质量的各主要因素, 结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作, 统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动, 形成任务、职责、权限明确, 相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

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、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析, 定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学, 持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1. 本专业应修满 145 学分方可毕业。其中必修课 129 学分, 专业选修课 10 学分, 公共选修课 6 学分; 学生注册后所修课程与学分 5 年内有效。

2. 鼓励获取该专业要求的职业技能等级证书或其它类别职业技能鉴定资格证书。

十、附录

附件 1

湖南网络工程职业学院

2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案编制说明

本专业人才培养方案适于三年全日制高职专业，由湖南网络工程职业学院人文学院酒店管理与数字化运营专业教研室制定，并经专业建设指导委员会论证、学院批准在酒店管理与数字化运营专业实施。

主要编制人：

姓名	职称	二级学院或单位名称
陈朝	副教授	人文学院
苏基华	总经理	金茂梅溪湖豪华精选酒店
胡娟	讲师	人文学院
刘冬华	讲师	人文学院
郑平阳	讲师	人文学院
彭硕	讲师	人文学院
谢镇鸿	无	人文学院

审 定：

姓名	职务/职称	二级学院或单位名称
陈晓斌	院长/教授	人文学院
张晓燕	教授	人文学院
胡良英	副院长/副教授	人文学院
江 波	教授	人文学院
张红卫	副教授	中南林业科技大学

注：如企业方人员参与编制或审定请在各二级学院名称栏或单位名称栏填写企业名称；此表与人才培养方案一并装订。

湖南网络工程职业学院

2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	职称/职务	工作单位	签名
1	张红卫	副教授	中南林业科技大学	张红卫
2	苏基华	总经理	金茂梅溪湖豪华精选酒店	苏基华
3	杨先林	教授	湖南网络工程职业学院	杨先林
4	舒大松	教授	湖南网络工程职业学院	舒大松
5	彭艺	教授	湖南网络工程职业学院	彭艺
6	张小燕	教授	湖南网络工程职业学院	张小燕
7	江波	教授	湖南网络工程职业学院	江波
论证意见				
《2021级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案》中的核心内容符合 国家及学校相关要求。 课程设置及要求、教学进程及安排能基本满足培养规格。 资源保障能基本满足要求。 总体方案合格 专家论证组组长签字：张红卫 2021 年 7 月 5 日				

附件 3

湖南网络工程职业学院
2021 级专业人才培养方案党委审定情况登记表

专业名称	酒店管理与数字化运营	所在学院	人文学院
教学副校长意见	签字：日期：		
党委审定意见	(盖章) 日期：		
备注			

湖南网络工程职业学院 2021 级专业人才培养方案调整申报表

专业名称	酒店管理与数字化运营	所在学院	人文学院
调整原因与具体方案	专业带头人： 日期：		
二级学院意见	负责人： 日期：		
教务处意见	负责人： 日期：		
院领导意见	院领导： 日期：		

说明：人才培养方案确需调整和变更时，应由各专业提出调整意见和变更方案，填报此表，由二级学院院长签字，报教务处审核，经主管校领导批准后执行。