

酒店管理与数字化运营专业  
人才培养方案

江西外语外贸职业学院

二〇二一年六月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、就业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	3
六、课程设置及要求 .....	5
七、教学进程总体安排 .....	3 0
八、实施保障 .....	3 0
九、毕业要求 .....	3 6

一、专业名称及代码

酒店管理与数字化运营 540106

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、就业面向

主要面向高星级酒店管理类、经济型酒店管理类、旅游企业管理类及其他企事业单位管理类的数字化营销服务、数字化产品和服务创新、智能化生产运营等多个岗位。包括4个岗位群的27个职业岗位，其中9个为初始岗位，10个为发展岗位，8个为相关岗位。

序号	岗位群	初始岗位	发展岗位	相关岗位
1	星级酒店管理类	前厅（前厅服务与数字运营）、客房（智能化客房服务）、餐饮（高级迎宾员、中西餐VIP接待员、餐饮数字化运营）、调酒师等	各部门领班、主管、大堂副理、部门经理、社交媒体营销经理、行政管家等	人力资源、办公室、财务管理人员等
2	经济型酒店管理类	前台（接待员、在线预订员、收益管理）、房务中心服务员、销售代表等	社交媒体营销经理、主管、部门经理、区域销售经理、行政管家等	行政管理、人力资源管理等
3	餐饮门店创业类	门店咨询、门店接待、门店服务、门店收银	店长、店长助理	门店店长、店长助理等
4	旅游行业管理类	旅游企业接待员、业务员等	旅游企业部门经理、旅游门市店长等	行政管理、人力资源管理等
5	其他企事业单位管理类	企业行政管理专员、接待专员、培训专员等	企业管理培训师、企业管理师等	企事业单位职能部门主管等

职业领域	职业岗位群	职业岗位群内容	职业岗位
服务类	基层服务岗	(1) 在线预订迎宾 (2) 自助选房 (3) 一体化健康申报 (3) 快捷办理入住 (4) 智能客控 (5) 智能点菜配菜 (6) 客房清洁 (7) 对客服务 (8) 房务中心 (9) 行李寄存 (10) 智能商务中心及快速离店 (11) 物品盘点 (12) 数字化客户档案建立及宾客关系建立 (13) 客房信息服务 (14) 酒水服务 (15) 茶艺服务 (16) OTA 营销 (17) 社交媒体营销 (18) 收益管理	餐饮、客房、前厅 前厅服务与数字运营师 调酒师 茶艺师
管理类	中基层管理岗	智能前台服务管理、酒店服务质量监控、设备运营数据监测、酒店能耗数字化管理、社交媒体营销管理、督导层的人力资源管理、酒店成本控制、酒店品牌运营	酒店社交媒体经理
营销类	销售公关部	(1) 市场调查 (2) 市场预测 (3) 市场分析 (4) 精准营销 (5) 移动社交 (6) 客户关系维护 (7) 传统线下渠道的数字化 (8) 智能酒店场景体验营销	首席数字官 酒店数字营销经理
人力资源	人力资源部	(1) 信息化人才招聘 (2) 数字化薪酬管理; (3) 信息化绩效考评 (4) 人员晋升 (5) 员工培训 (6) 行政事务管理 (7) 酒店企业文化建设	薪酬专员 绩效专员 培训专员 行政文员
创业类	餐饮门店	门店信息化管理、门店智能服务、门店数字化营销	门店数字化营销经理等
备注：职位升迁所需时间因不同业态岗位设置差异、岗位工作者个人能力差异而不固定，一般最短 3 个月。			

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标。

本专业以市场、行业需求为导向，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳等方面全面发展，职业素质和人文素养良好，具有酒店商业意识和认知、数据能力构建、数字化营销及运营等方面技能，能在国内外高星级酒店、连锁酒店集团、各类民宿、旅游政府部门等企事业单位，从事酒店业定制化服务、善于运用数字化运营、智慧化管理的中、高层管理工作的高素质技术技能人才。通过本专业的学习，培养学生具有现代化服务意识、专业化服务技能及外语沟通能力、

信息技术应用能力、组织协调能力的知识型、技能型、创新型的技术技能人才，并注重毕业生后续发展能力培养，满足部分毕业生在工作 3-5 年后，成长为高星级酒店、经济型企业及相关企业中高层管理人员的需要。

## （二）培养规格。

职业能力构成	主要内容及要求
基本素质	<p>▼身心素质：健康体魄、健全心理、健全人格。</p> <p>▼职业素质</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有正确的职业理想，有较高的职业品质和崇高的职业奉献精神，有尊重领导、团结协作的团队精神。</li> <li>2. 具有较扎实、全面的专业岗位知识。</li> <li>3. 有较强的组织、协调、指挥、管理能力。</li> <li>4. 具备较扎实的专业知识和专业技能，掌握行业的发展方向，具有科学精神、服务理念、求知欲望和创新意识。</li> </ol>
知识要求	<p>▼公共基础知识</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本知识。</li> <li>2. 掌握与专业相关的数学、语文、应用文写作基本知识。</li> <li>3. 学会文字和表格处理，会使用常用办公软件（Word 和 Excel）应用技术。</li> <li>4. 具有英语阅读、熟练的会话和写作基本知识，能与外宾进行一般的职业交流。</li> </ol> <p>▼职业基础知识</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握现代数字化酒店管理基本理论和方法，掌握系统的现代酒店管理运营基本理论、专业知识和服务技能；</li> <li>2. 熟悉行业法律法规、了解酒店主要部门业务流程；</li> <li>3. 具备酒店电子商务营销能力、团队建设能力和酒店市场开拓能力，并熟练操作相应的管理软件。</li> </ol> <p>▼职业核心知识</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握酒店管理基础知识，前厅部、客房部、餐饮部和康乐部等一线直接对客岗位的相关知识和服务技能；</li> <li>2. 掌握酒店客户管理和运营管理系统；</li> <li>3. 酒店网络营销知识，网页设计和对内信息化管理的基础知识，相关管理软件的应用；</li> <li>4. 掌握运营移动化与服务自助化（如自助入住机、移动客房管理系统）等酒店数字化运营流程；</li> <li>5. 简单外语进行对客交流与相关文档写作；</li> <li>6. 掌握酒店服务质量管理、新产品开发、成本核算与财务管理、连锁酒店门</li> </ol>

	<p>店选址与规划、连锁酒店营运管理等技术；</p> <p>7. 掌握宴会设计、VIP 管家服务等高端服务技能；</p> <p>8. 掌握普通话、商务礼仪、谈判、应用写作等商务沟通交际技术。</p>
能力要求	<p>▼职业基本能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备应用职业岗位知识,综合分析酒店各部门管理中实际问题的能力；</li> <li>2. 熟练的计算机操作及应用能力、具有收集、处理与甄别及利用信息的能力、利用网络进行营销和信息管理的能力；</li> <li>3. 具备日常英语交际能力和阅读翻译能力以及模拟套写简单信函等涉外业务应用文的能力；</li> <li>4. 具有较强的语言组织能力、表达能力，注重服务理念与礼仪规范，掌握礼貌服务用语与表达技巧，善于沟通协调、与人共事；</li> <li>5. 具有良好的心理素质和健康的体质</li> <li>6. 具备良好的服务职业道德及创新能力、观察分析能力和应变能力；</li> <li>7. 劳动素养；掌握酒店管理过程中与之相匹配的劳动心态和劳动技能。</li> </ol> <p>▼职业核心能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应用新技术、获取新知识的能力，学习新观念、新信息、新技术、触类旁通、学习中发现问题、分析问题和归纳总结的能力以及条理清晰、严谨思维、文档撰写能力；</li> <li>2. 语言表达、人际沟通能力；</li> <li>3. 具备竞争意识、双赢意识、形象意识、企业效益最大化意识的的能力；</li> <li>4. 具有团队合作、组织开展工作、调研与组织协调、分析、综合、触类旁通、获取信息的能力；</li> <li>5. 具有产品销售、拓展增值服务的能力；</li> <li>6. 具有带领团队和协调部门工作的能力；</li> <li>7. 具有解决酒店主要部门运作过程中发生的各种问题的能力；</li> <li>8. 具有信息化招聘与培训、督导与考核员工的能力；</li> <li>9. 具有以数字化重塑酒店全场景宾客体验和赋能升级酒店运营管理能力；</li> <li>10. 酒店成本控制和人力资源管理能力；</li> <li>11. 具有数据分析、OTA 营销、社交媒体营销、销售渠道创新及推广能力；</li> <li>12. 工作中能提出多种解决问题的思路，完成任务的方案和途径等方面的能力等。</li> </ol> <p>▼职业发展能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有接受岗位新知识、新技术的能力；</li> <li>2. 有较强的判断、选择、整合、获取和使用专业信息的能力；</li> <li>3. 有良好的创新精神，创新意识，具有择业、就业、转岗和自主创业的能力；</li> <li>4. 具有电子商务与网络技术能力；</li> <li>5. 具有商务活动组织、管理、调研、策划的能力；</li> <li>6. 具有商务谈判技巧应用能力；</li> </ol>

	7. 具有首岗适应、多岗迁移、智慧服务、技语双强的能力 8. 具有一定的审美能力和鉴赏能力。
职业 态 度	▼具有服务理念和细节化规范态度 ▼具有团队合作态度和吃苦耐劳、爱岗敬业精神； ▼积极向上和创新精神。

#### 六、课程设置及要求

形势与政策	开设学期	第 1-5 学期	周学时	1	总学时	20
课程性质、 适用专业	《形势与政策》是高等学校思想政治理论必修课，是一门公共基础课。是对学生进行形势与政策教育的主渠道和主阵地，适用于高职高专各专业。					
教学目标	<p>1、知识目标</p> <p>引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，包括马克思主义的形势与政策观、科学分析形势与政策的方法论、形势发展变化的规律、政策的产生和发展、政策的本质和特征等基础知识。</p> <p>2、素质能力目标</p> <p>培养学生掌握正确分析形势和理解政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。</p>					
教学内容 (组织实 施)	本课程分专题来讲授，要求担任本课程的专职与兼职教师要根据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，结合上级有关部门提供教学辅导资料，进行集体备课，统一安排教学内容。					
考核方式	实行学期考核制，考核方法可以灵活多样，由任课教师根据授课内容及要求决定。可以采用命题制卷考试（开卷）、写小论文、撰写调查报告等形式。					
思想道德 修养与法 律基础	开设学期	第一学 期	周学时	3	总学时	60
课程性质、 适用专业	本课程是中宣部、教育部规定的高校思想政治理论系列课程之一。是大学学生的“第一课”，是学院各专业的公共基础课。					
教学目标	知识目标：学习新时代大学生的历史使命，社会主义核心价值观，继承和弘扬中华传统美德和中国革命道德，树立为人民服					

	<p>务的思想，弘扬集体主义精神，培养良好的道德品质和高尚的道德人格；揭示人的本质，探讨人生意义，增强社会主义法律意识、树立社会主义法治观念，正确行使法律权利、履行法律义务，学习正确的择业观、创业观，选择正确的人生道路。</p> <p>能力素质目标：通过本课程学习，帮助大学生树立正确的世界观、人生观、价值观，培养大学生的健全人格以及良好的思想道德素质和法律素质，使大学生逐渐成长为德智体美全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>本课程实行“章节授课+实践教学”的教学模式，理论与实践教学紧密结合。以理论课堂为主，课外实践教学为辅，实施“一课一得”“一课一品”全方位提升学生素养。</p>					
考核方式	<p>本课程为期末闭卷统一考试</p> <p>总成绩=平时成绩 30%+技能成绩 30%+期末考试成绩 40%</p> <p>平时成绩=考勤（30 分）+课堂参与（60 分）+作业（10 分）</p>					
毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	开设学期	第二学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>本课程是中宣部、教育部规定的高校思想政治理论系列课程之一。课程以中国化的马克思主义为主线，以中国特色社会主义建设为重点，是适用于大学本科和高职专科各专业的公共必修课。</p>					
教学目标	<p>1、知识目标</p> <p>（1）通过教学，学生能把握毛泽东思想及中国特色社会主义理论体系几大成果的产生背景、实践基础、主要内容、历史地位及重大意义。</p> <p>2、能力目标</p> <p>学生能系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，形成正确的世界观、人生观、价值观。在生活和工作中自觉运用方法论去认识问题、解决问题。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>本课程实行“章节授课+实践教学”的教学模式，理论与实践教学紧密结合。以理论课堂为主，突出课堂实践教学环节，根据内容需要实行案例分析、专题讨论、观看视频、主题演讲、学生制作 PPT 主讲等多种教学方式提高学生学习积极性。</p>					



考核方式	<p>本课程为期末闭卷统一考试</p> <p>总成绩=平时成绩 30%+技能成绩 30%+期末考试成绩 40%</p> <p>平时成绩=考勤（30 分）+课堂参与（60 分）+作业（10 分）</p>					
红色文化	开设学期	第 1 学期	周学时	1	总学时	20
课程性质、 适用专业	<p>“红色文化”是立足江西红色文化资源优势，是面向全省高职院校学生进行思想政治教育辅助性的必修地方课程。</p>					
教学目标	<p>知识目标：引导和帮助学生了解红色文化的生成演进、独特魅力和时代价值，了解红色道路、红色理论、红色政权、红色精神的历史贡献和现实意义。</p> <p>能力目标：培养学生辨别是非能力和抵制不良社会思潮所侵蚀的能力，通过传颂英烈事迹、牢记英烈精神，力争用革命精神鼓舞青年学生、用革命斗志激励青年学生。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>课程和思想道德修养与法律基础结合在一起，由上思修课的老师在统一安排红色文化课程的讲述和考试，要求确保上课时间和课程内容的全覆盖。</p>					
考核方式	<p>本课程为考查科目，考评将重点放在注重学生分析能力、应用能力的考评，结合课堂表现、活动表现等综合观察。采取期末考试与平时考核相结合、撰写学习心得体会、撰写课程小论文、撰写实践活动总结等方式考核。</p>					
计算机应用基础	开设学期	第 1 学期	周学时	2	总学时	40
课程性质、 适用专业	<p>本课程是基于学生职业岗位能力和职业素养的培养，遵循“实用为主、够用为度”的原则，以实践为主导，以学生为中心。采用案例教学法、边讲边练、讲练结合，分组讨论、协作学习等模式，教师和学生实现“教学做”合一的教学模式。课程教学与国家计算机等级考试内容相结合，实践教学考证一体化。适用专业：公共课（全校所有专业）</p>					
教学目标	<p>（一） 知识目标</p> <p>1、全面掌握 Windows 2010 操作系统的基本组成和操作；</p> <p>2、全面掌握 Word 2010 的各项功能，文档的录入、编辑、排版操作，表格的制作和图文混排，样式和模板的使用以及邮件合并的操作；</p> <p>3、全面掌握 Excel 2010 的各项功能，掌握数据的运算与输入，常用的工作表函数，公式的输入和公式中坐标的引用；</p>					

	<p>4、了解 PowerPoint2010 的各项功能，演示文稿的制作、超链接技术和放映。</p> <p>(二) 职业技能：全国计算机 Office 一级。</p> <p>(三) 职业素养：应用 Office 软件，处理日常办公。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>(一) Windows 操作系统：1. Windows 2010 基本知识；2. Windows 2010 的资源管理；3. Windows 2010 的系统环境设置；</p> <p>(二) Word 文字排版：1. Word 2010 基本知识；2. Word 文档基本操作；3. Word 文档的编辑操作；4. Word 文档的排版操作；5. Word 表格的制作；6. 图文混排；7. 样式与模板；8. 邮件合并。</p> <p>(三) Excel 电子表格：1. Excel 2010 中文版概述；2. Excel 2010 的界面；3. Excel 的数据 4. 数据的运算；5. 数据的输入与编辑；6. Excel 2010 的工作表函数；7. 分式中坐标的引用；8. 审核工作簿；9. 基本操作；10. 图表与图形。</p> <p>(四) PowerPoint 演示文稿 1. PowerPoint2010 的基本知识；2. 演示文稿的制作；3. 演示文稿的放映；4. 同意幻灯片的风格；5. 动画与超级链接技术。</p>					
考核方式	<p>1、考核方式：平时总评+技能测试+期末测试。</p> <p>2、考核分值比例：考核分值比例为平时成绩 30%+技能成绩 30%+期末考试成绩 40%。平时成绩 30%中包含练习作业、学习态度、出勤情况、课堂表现。</p> <p>3、技能考核项目：实训操作。</p> <p>4、期末考核：使用全国计算机等级考试模拟软件。</p>					
军事理论	开设学期	1	周学时	2	总学时	36
课程性质、 适用专业	<p>军事课是普通高等学校学生的必修课程。军事课要以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，以提升学生国防意识和军事素养为重点。</p>					
教学目标	<p>●通过开展国防教育，使大学生增强国防观念、掌握国防知识、发扬爱国主义精神，自觉履行国防义务。</p> <p>●增强学生的组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，提高学生的综合素质。</p> <p>●让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、</p>					

	国家安全意识和忧患危机意识。					
教学内容 (组织实施)	在军事理论教学中,要掌握好深度和广度,不断改进教学方法,积极采用以计算机为中心的多媒体教学,确保教学质量。教学内容包括 1、中国国防;2、中外军事思想;3、影响中国和世界历史进程的名将、战役和战争;4、国际战略环境与中国周边安全形势;5、军事高技术;6、信息化战争。主要由教师讲授为主,学生适当参与。教师在讲课过程中根据教学内容,会设计一系列的问题,对学生进行提问,以促进其思考和参与。					
考核方式	平时考核 30%(出勤 10%+学习态度 20%)+技能考核 30%+期末考核 40%的计算方式,技能考核是撰写有关军事理论方面的论文,期末考核是闭卷考试,以百分制计分,根据卷面成绩、平时作业、考勤情况和课堂表现综合评定。军事课成绩不及格者必须进行补考,补考合格后取得相应学分。					
军事技能 训练	开设学期	1	周学时		总学时	112
课程性质、 适用专业	军事课是普通高等学校学生的必修课程。军事课要以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循,全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观,围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求,以提升学生国防意识和军事素养为重点。					
教学目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>●增强组织纪律观念、培养顽强拼搏和集体主义的精神,养成良好的军人姿态。</li> <li>●通过军事技能课的强化训练,使大学生掌握基本的军事技能和军事素质。</li> <li>●让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识。</li> </ul>					
教学内容 (组织实施)	<p>《军事技能》训练时间 2—3 周,实际训练时间不得少于 14 天 112 学时,记 2 学分。</p> <p>通过学习解放军条令条例教育与训练(轻武器射击、战术、队列、军体拳、捕俘刀等),队列基础动作,战术基础动作,《队列条令》教育与训练,《纪律条令》教育,《内务条令》教育,使学生基本掌握军事技能的动作要领。</p> <p>军事技能训练一般安排在新生入学后进行,采取聘请部队与</p>					

	国防生担任教官，校内集中组织的方式实施。在组织上，坚持以学院编成训练营、以专业编成连，营连长由部队教官担任、班排长由国防生担任。					
考核方式	军事技能训练考核由学校和承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。根据学生参训时间、现实表现、掌握程度综合评定。军事课成绩不及格者必须进行补考，补考合格后取得相应学分。					
文学与艺术欣赏	开设学期	4	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	本课程是根据人才培养需要开设的一门必修基础课程，教学对象为全校各院系各专业学生，通过优秀的文化和艺术形式及作品的赏析教学，培养学生的人文精神，提高美育素养，激发学生的爱国热情和文化自信。					
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握中国古代文学精品，戏曲、电影艺术精品，以及书法、绘画艺术精品的相关知识。</li> <li>2. 了解中国文化的发展历史和文化内涵。</li> <li>3. 通过对各大知识板块内容的学习，掌握基本的文学艺术欣赏方法。</li> <li>4. 通过对文学、戏曲、电影、绘画、书法等文学艺术形式的欣赏，提高艺术鉴赏能力、提升人文素养和艺术修养。</li> </ol>					
教学内容（组织实施）	内容包括“古典诗词”、“史记故事鉴赏”、“魏晋文学”、“品味红楼”、“外国文学”、“中西方神话”、“电影赏析”、“戏曲鉴赏”、“中外绘画作品欣赏”、“书法常识与欣赏”等文学艺术方面的内容以及应用文写作知识。教学中以必选和自选方式选择相应的内容，每一板块内容以“循序渐进、由点带面、学会欣赏”为设计安排的原则，引导学生学会从各方面去欣赏和探究。					
考核方式	本课程采用多元、全程化的评价，结合答问、作业、第二课堂、考试等方式，对学生进行考核。					
体育	开设学期	1-2、4	周学时	2	总学时	120
课程性质、适用专业	体育课是以身体练习为主要手段，以增进学生体质、增进健康和提高体育素养为主要目标的必修课。把学习体育技能和身体锻炼作为增强体质、增进健康的主要手段，同时把与之相关的体					

	育运动知识结合到课堂教学中。					
教学目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>●培养学生对本课程正确认识，培养学生参与锻炼的积极性。</li> <li>●实现体育运动的知识目标，主要是使学生掌握科学锻炼身体的基本原理和方法，用科学的理论知识指导实践。</li> <li>●体育运动技能目标，是指学生通过体育课程学习，掌握一项或多项自己较为喜欢的运动项目和锻炼方法，并在某一方面形成一定的爱好和兴趣，为“终身体育”打好基础。</li> </ul>					
教学内容 (组织实施)	<p>1、公共体育课：第一、二学期开设。开设项目：广播体操、田径、篮球、排球、武术、体育生理卫生、运动损伤、体育保健理论及身体素质练习：力量、速度、耐力、弹跳、协调、灵敏。</p> <p>2、体育选修课：第三、四学期开设。开设项目：网球、篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、跆拳道、健美操、形体舞蹈、体育舞蹈、瑜伽健身。学生根据自己的运动基础和能力，在所开设的项目中选择一个有兴趣的项目进行学习。</p> <p>体育课程教学是以“教师为主导、学生为主体、培养学生掌握运动技能、提高运动能力、改善心理状况、增强团队协作意识为主线”的总体教学思路。</p>					
考核方式	平时考核 30% (出勤 10%+学习态度 20%)+技能考核 30%+期末考核 40%的计算方式，以学生运动技能测试为主，技、战术及专项素质考试实行同一项目统一标准，实行教考分离模式。					
心理健康	开设学期	第 2 学期	周学时	2	总学时	40
课程性质、 适用专业	<p><b>课程性质：</b>开设《心理健康》课程，旨在使学生明确心理健康的标准及现实意义，掌握并应用心理健康知识，培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野，培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，全面提高学生心理整体素养，为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。</p> <p><b>二、适用专业：</b>适用于全院各专业大一高职学生；</p> <p><b>三、开课时间安排：</b>现结合我院师资等具体情况，分两个学期开设。<b>大一第一学期：</b>国际商务学院、会计金融学院、国际工程学院、电子商务学院、工商管理学院；<b>大一第二学期：</b>英语学院、应用西语学院、应用东语学院、旅游学院、艺术与设计学院。</p>					

教学目标	<p>●通过主体体验性《心理健康》课程教学与实践活动，使学生了解心理健康基本知识，掌握基本的心理调适方法；提升学生的自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力。进一步增强学生的自信心和耐挫性，培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，通过理论与实践的有机融合，达到培养学生良好心理素养的目的，从而为他们的全面发展提供良好的基础。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>●本课程教学内容共十一个主题，根据各章节教学内容的特点，采取的教学方法有课堂讲授、课堂活动、案例分析、小组讨论、心理测试、情景表演、角色扮演、团体训练等。同时在课程思政、互动体验式等教学理念的指导下，通过开展多种实践教学形式，重视培养大学生的自我心理调适能力。通过开展心理测试、心理健康月活动、校园心理情景剧、个体心理咨询等多种实践活动，有效提升学生的心理自助能力，促进学生的心理成长。</p>					
考核方式	技能测验、随堂考试					
劳动教育	开设学期	第 4 学期	周学时	1	总学时	16
课程性质、 适用专业	必修课程适用专业：工商管理学院所有专业					
教学目标	通过劳动教育弘扬劳动精神，促使学生养成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理，培养他们的社会责任感，促进学生全方面发展。					
教 学 内 容 ( 组 织 实 施 )	以实习实训课为主要载体开展劳动教育，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于 16 学时。					
考核方式	一是融入到各专业实训实践课程的教学中进行考核；二是开设 16 课时劳动教育专题课，进行理论考试；三是每学年设立劳动周，结合学生平时生活、生产和服务性劳动表现，与学生工作处德育考核挂钩，同时各专业分院安排暑假社会实践活动，上交论文与报告形式完成。					
职业生涯 发展与规划	开设学期	第 1 学期	周学时	2	总学时	20
课程性质、 适用专业	《职业生涯规划与发展》是面向江西外语外贸职业学院全体学生开设的一门旨在为学生个人的职业生涯规划和发展提供理论和实践指导的职业核心能力素质课，通过教学活动帮助和引导学生					

	认识自我、发现自我的同时认识职业环境，从而帮助学生做好职业决策，树立好职业目标，并做好职业生涯规划与发展。					
教学目标	使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。					
教学内容 (组织实施)	本课程采用集中授课的方式，集中授课内容主要为自我探索，如性格、职业价值观、能力、职业兴趣等；其次为工作世界探索，主要内容为行业、职业探索及职业生涯规划人物访谈。最后为职业决策、目标及行动。					
考核方式	1、本课程考核分值比例为：平时 30%+技能测试 30%+期末考试 40%。 2、平时成绩为练习作业占 15%、课堂表现占 15%。 3、技能测试为大学生职业生涯规划档案，占总成绩的 30%。 4、期末考试为生涯人物访谈实践，占总成绩的 40%。					
大学生创新创业基础	开设学期	第 2 学期	周学时	2	总学时	20
课程性质、适用专业	《大学生创新创业基础》课程是面向全院大学生开设的一门公共基础课，帮助大学生转变就业观念，拓宽就业渠道，培养创新能力，塑造创新人才，进行创新创业普及化教育。本课程适用于全院所有专业。					
教学目标	第一，培养创新精神和科学创业观。正确理解创新创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创新创业规律，积极投身创新创业实践。第二，教授创新创业知识，使学生掌握开展创新创业活动所需要的基本知识。第三，提升创新创业能力。掌握创新思维的方法、理论和技巧，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创新创业综合素质和能力。					
教学内容 (组织实施)	课上以任务为导向，课后辅以慕课为参考。主要学习模块包括：创业与创业教育、创业者与创业精神、创业机会与创业项目、商业模式设计与创新、创业风险与融资、各类创业大赛与创业计划撰写介绍、商业计划书路演。					
考核方式	1、考核方式：商业计划书撰写和路演。 2、考核分值比例平时成绩 30%+计划书撰写 30%+路演 40%。 3、技能考核项目评分标准：7 人为一组撰写出一份较为完整的商业计划书。 4、路演及评分标准：PPT 制作（40%）、路演流畅性（10%）、项目介绍完成性（30%）、回答问题情况（20%）。					

就业与创业指导	开设学期	第 5 学期	周学时	2	总学时	20
课程性质、适用专业	《就业与创业指导》课程是面向全院大学生开设的一门公共基础课，旨在培养大学生的就业创业的素养和能力，为就业、择业以及创业做准备。本课程适用于全院所有专业。					
教学目标	通过本课程的教学，能够树立起职业生涯规划 and 发展的自觉意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，能清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境，了解就业形势与政策法规，掌握基本的大学生就业信息、相关的职业分类知识以及就业、创业的基本知识。还应该通过课程提高学生的基本职业素质，比如职场礼仪、沟通技能、团队合作精神、自我管理技能和人际交往技能等。					
教学内容（组织实施）	围绕着就业形势与政策、树立正确的就业观念、等 7 个模块，采用启发式教学，利用课堂提问、讨论、辩论、真人示范、模拟表演等方式促进学生创新思路，提高学生参与度；利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量；采用案例教育，提高学生的分析和研究能力，培养学生阅读兴趣，拓宽知识面。					
考核方式	1、考核方式：技能考核+面试。 2、考核分值比例：平时成绩 30%+技能测试 30%+模拟面试 40%。 3、技能考核项目：撰写一份参加人才市场招聘会的体验报告。 4、模拟面试及评分标准：提交个人简历（40%）、面试礼仪表现（10%）、自我介绍表述（30%）、回答问题情况（20%）。					
形象设计与礼仪训练 I—II	开设学期	第一、二学期	周学时	2 / 2	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质：</p> <p>《形象设计与礼仪训练 I—II》是介绍服务行业专业礼仪知识的一门应用性学科；是一门必修的专业基础课。《形象设计与礼仪训练 I—II》课程的任务和作用是，通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后在服务工作中塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。让学生在系统学习有关服务礼仪知识的基础上，加强实践训练，在学生实践训练活动中，充分发挥他们的参与积极性，全面提高其实际应变能力及应用服务礼仪知识的能力。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营、旅游管理、研学旅行管理与</p>					



	服务					
教学目标	<p>1、知识目标：</p> <p>(1)了解礼仪的基本知识：礼仪的概念、礼仪的发展历史、礼仪的特性，了解世界主要国家的礼俗风情及基本的礼仪规范。</p> <p>(2)理解和掌握服务活动中礼仪的基本原则和规范，并能正确运用所学的礼仪知识，分析实际服务工作活动中的社交问题，并能提出解决的办法。</p> <p>2、能力目标：</p> <p>(1)培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度</p> <p>(2)培养学生是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行</p> <p>(3)培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。</p> <p>3、素质目标</p> <p>帮助学生体验服务礼仪这门课程学习和活动中的成长与快乐，使他们认识到礼仪无论对于服务活动还是生活实际都是必不可少的。提高学生的服务活动安排、社会交往、实际操作能力和表达、控制、应变能力，能正确组织和从事各种服务活动。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>《形象设计与礼仪训练 I—II》课程使学生在全面了解现代服务、社交礼仪的基本概念、特征、原则的基础上，掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪、餐饮礼仪及主要接待服务礼仪的基本知识。</p> <p>课程采用课堂讲授与学生实践相结合的教学方式，在课堂教学中，突出重点、难点，力求通过形象化的教学使学生对所学内容加深理解。在教学中，强调以学生为主题而以教师为主导，改变过去以教师为中心的教学模式，注重学生自主学习和应用能力的培养，教学方法要灵活多样，充分调动学生学习的积极性，激发学生的学习动机，最大限度地让学生参与学习的全过程。</p> <p>利用多媒体教学手段，利用视频、图文等方式辅助教学，通过教师讲授、情景模拟、小组讨论等方式开展教学活动。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
酒店管理 基础	开设 学期	第一学期	周学时	4	总学时	80

课程性质、 适用专业	<p>课程性质：高职酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，属于理论加实践课程。本课程对学生的职业能力和职业素养起主要支撑作用，是其他所有专业课程的前导课程，与其他课程有着密切的关系。本课程为酒店管理与数字化运营专业学生了解酒店、认识酒店并学习酒店的基本管理原理打下坚实基础，介绍酒店的构成、发展历史、基本结构与部门管理基础等内容；在本课程之后，还有《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》《康乐服务与管理》、《专业综合训练与测试》等课程作为后续课程，为本专业学生深入学习酒店管理知识、顺利走上工作岗位打下坚实的实践基础。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>
教学目标	<p>（一）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能掌握酒店管理与数字化运营的基本技能               <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）能了解酒店行业概况和知名酒店集团信息；</li> <li>（2）能掌握管理的基础理论并用于酒店业；</li> <li>（3）能熟悉酒店内主体部门以及部门的主要工作。</li> </ol> </li> <li>2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</li> <li>3. 能具备管理下属的能力和解决实际问题的能力</li> <li>4. 能具备获取和使用信息的能力</li> </ol> <p>（二）知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握酒店管理与数字化运营各方面的基本理论和基本知识</li> <li>2. 了解国内外酒店业的发展趋势；</li> <li>3. 熟悉酒店的发展历史、类型、等级、组织结构等酒店基础知识；</li> <li>4. 了解管理理论、管理原则和管理职能；</li> <li>5. 掌握酒店各部门与各层级管理知识与技能。</li> </ol> <p>（三）职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德；</li> <li>2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力；</li> <li>3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念。</li> </ol>
教学内容 (组织实施)	<p>《酒店管理基础》课程以酒店管理与数字化运营总体认知与各部门的管理技能为主要培养目标，采用模块化教学，围绕酒店基础、管理基础和酒店实务三大学习领域来安排教学任务，最终实现职业素养、行业知识与管理知识等多重培养目标。其中，通过第一部分酒店基础的学习，了解酒店的概念、发展历史与趋势、发展现状等，对酒店有初步认识，激发学习兴趣；第二部分管理基础是以管理学知识做为基础，构建管理理念；第三部分则是把</p>

	<p>管理学知识与酒店实际相结合，初步学习酒店主体部门工作。</p> <p>课程采用多媒体教学手段，利用视频、图文等方式辅助教学，通过教师讲授、情景模拟、小组讨论以及酒店实地探访等方式开展教学活动。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%集中闭卷考试					
酒店英语 I-IV	开设 学期	第一、二、四、 五学期	周学时	2/2/ 4/4	总学时	208
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>酒店英语课程是酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程，对学生的职业能力和职业素养起主要支撑作用，具有较强的普遍应用性。本课程要求学生具备较好的英语语言技能以及酒店接待及管理专业知识，旨在培养学生能在涉外酒店工作岗位上承担一般对外接待。本课程开设在第一、第二、第四、第五学期，属于“理论+实训”类别。其前置课程主要有《前厅与客房管理实务》、《酒店管理基础》和《餐饮管理》等；后续课程主要有《商务英语口语与实训》和《求职英语》等。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>					
教学目标	<p>（一）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够满足前厅员工能力要求。前厅接待的流程、技能，达到优质的对客服务的能力。</li> <li>2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</li> <li>3. 能够满足餐饮部门、客房部门员工的能力要求，掌握中西餐餐饮的接待流程和操作技能，达到流利的对客服务的能力</li> </ol> <p>（二）知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握酒店前厅部客房预定、礼宾服务、入住登记、信息咨询、商务中心、结账离店各方面的专用词汇，能够顺畅用英语提供服务。</li> <li>2. 掌握餐桌预定、引坐、点菜、上菜、餐中服务、结账、酒吧和康乐各个部门的词汇与表达方式。</li> <li>3. 掌握客房介绍、客房清扫、客房设备、洗衣服务及其他服务的词汇与表达方式。</li> </ol> <p>（三）职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备跨文化沟通能力。</li> <li>2. 具备酒店从业的基本职业道德和谨慎的政治思想。</li> <li>3. 具备译者严谨的工作态度，冷静解决问题的能力。</li> </ol>					

教学内容 (组织实施)	<p>本课程主要学习包括酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等各部门的英语服务方式。课程总体设计基于学生职业能力培养和职业素质的培养,遵循“实用为主、够用为度”的原则,打破传统学科课程教学模式,在课堂教学中做到以“实践”为主导,以“学生”为中心。本课程的主要设计思路为:按照职业能力将教学内容由易到难明确划分为若干知识点,每个知识点采取“技巧讲解+任务实训”的模式完成。</p> <p>课程采用多媒体教学手段,利用视频、图文等方式辅助教学,通过教师讲授、情景模拟、小组讨论等方式开展教学活动。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
酒店数字化运营	开设学期	第二学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质:</p> <p>高职酒店管理与数字化运营专业的职业能力核心课程,属于理论加实践课程。其先修课程包括《酒店管理基础》、《前厅运行实务》、《客房与智慧服务》、《中餐与宴会运营》,后续课程包括《大数据分析 with 数字营销》、《酒店人力资源管理》、《商务谈判与沟通技巧》和《酒店管理专业综合训练与测试》等。</p> <p>适用专业:酒店管理与数字化运营等相关专业</p>					
教学目标	<p>(一)能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店数字化运营的发展趋势和要求</li> <li>2. 熟悉酒店对外移动客户端的基本构成和销售信息</li> <li>3. 掌握酒店移动客户端的内容管理</li> <li>4. 熟练操作酒店信息管理系统相关软件</li> <li>5. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</li> <li>6. 能具备获取和使用信息的能力</li> </ol> <p>(二)知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握酒店数字化运营方面的基本理论和基本知识</li> <li>2. 学习和了解国内外酒店业数字化的发展趋势</li> <li>3. 具备较完整的酒店数字化管理专业知识结构</li> </ol> <p>(三)职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德;</li> <li>2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力;</li> <li>3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念。</li> </ol>					
教学内容	本课程的综合性与实用技能性较强,融知识、能力培养为一					

（组织实施）	<p>体，以酒店各部门的数字化运营与常用酒店管理软件的操作技能为主要培养目标，采用项目化教学，主要围绕酒店对外和对内数字化运营两大学习领域来安排教学任务，最终实现数字化管理知识与操作技能的双重培养目标。课程分为三大部分，第一部分课程概述介绍课程的知识结构、学习方法与要求等，使学生从宏观了解本课程；第二部分酒店对外数字化运营主要围绕酒店移动客户端对外部用户、产商品与渠道推广等进行运营的环节，着重使学生掌握酒店各部门对外开展数字化运营的工作内容；第三部分酒店对内数字化运营则围绕酒店内部前厅客房餐饮等主要部门的岗位操作酒店管理软件进行内部数字化运营的工作流程来展开学习。</p> <p>本课程面向大一学生进行，应结合实际工作内容，采用课堂讲授、案例分析、分组讨论、角色扮演等多种教学方法。其中课堂讲授用于基础理论与演示操作教学；案例分析与分组讨论用于酒店对内对外网站内容设计；角色扮演用于酒店管理软件的操作训练。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
酒店服务心理学	开设学期	第四学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质：高职酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程，属于理论加实践课程。其先修课程包括《酒店管理基础》、《前厅与客房管理实务》、《餐饮与宴会管理实务》等，后续课程包括《康乐服务与管理》、《酒店营销》、《酒店沟通技巧》、《酒店专业综合训练与测评》等。本课程将学科基础知识与基本实践技能相结合，面向酒店服务与管理工作的全过程和各岗位，对学生基本酒店管理能力的培养。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>					
教学目标	<p>（一）知识目标</p> <p>要求学生掌握心理学的基础知识，掌握感觉和知觉的概念，了解感觉和知觉的特点，掌握需要，兴趣，动机，注意，记忆，思维，情绪和情感，气质，性格，个性等基本概念和其特点。</p> <p>（二）素质目标</p> <p>1、独立获取知识的能力——逐步掌握科学的学习方法，不断地扩展知识面，更新知识结构；培养学生的自我学习与独立思考能力。</p> <p>2、科学观察和思维的能力——运用管理学相应理论和经验，结合</p>					

	<p>酒店业实际情况，解决酒店在服务和管理过程中的问题。</p> <p>3、专业知识的应用能力——通过实习和见习的机会，熟悉酒店企业运营和管理，并学会融会贯通，将所学知识和实际运用高度结合。</p> <p>4、良好的沟通能力——通过各种方式，培养学生的沟通与人际交往能力。</p> <p>（三）能力目标</p> <p>1、在课堂教学中渗透与贯穿职业道德教育。</p> <p>2、坚持实事求是，培养学生良好的心理素质与心理承受能力。</p> <p>3、培养学生在生活中观察问题，分析问题及解决问题的能力 and 良好的思维品质。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>本课程要求酒店管理与数字化运营专业的学生认识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、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象，对人的消费行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理工 作打下坚实的 理论基础。课程采用多媒体教学手段，利用视频、图文等方式辅助教学，通过教师讲授、情景模拟、小组讨论等方式开展教学活动。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%集中闭卷考试					
前厅运营 实务	开设 学期	第一学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>《前厅运营实务》是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，本门课程涵盖酒店前厅服务和酒店前厅管理两部分内容，其中酒店前厅服务包括在线预订处理、前台智能接待服务、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、数字化收益管理等内容，酒店前厅管理包括前厅数字化营销、前厅数字化宾客档案管理等内容。通过本课程的学习，使学生具备酒店前厅的基本知识和工作能力，养成沟通协作、真诚待客的服务品质，为学生毕业后能够胜任酒店前厅的各工作岗位和学生的职业发展打下良好的专业基础。作为专业核心课程，同步课程有《酒店英语》、《西餐与酒水服务》、等，后续课程包括：《客房与智慧服务》、《酒店数字化运营》等。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营等相关专业</p>					

<p>教学目标</p>	<p>(一) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握前厅服务的各项工作的操作程序</li> <li>2. 能够熟练处理工作中的突发事件</li> <li>3. 掌握酒店前厅部客房产品的数字化营销技能</li> <li>4. 掌握在线预订、查询、结账等功能独立且单一的计算机系统的服务</li> <li>5. 掌握 OTA 平台的订单处理</li> <li>6. 熟练掌握前厅服务的各项基本技能，具备多岗位能力迁移的能力</li> <li>7. 具备定位客户细分市场与优化手段，运用数据分析客户消费行为的能力</li> </ol> <p>(二) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够构建全新数字化增销管理体系和流程，成为前厅增销专业人才</li> <li>2. 能够掌握现代前厅部员工所需的沟通和协调的技能，充分发挥前厅部的对客服务中枢作用</li> <li>3. 能够了解前厅部所销售的主要产品和服务特点；掌握前厅销售的基本策略；熟悉酒店客房价格的构成及类型；了解酒店客房价格执行的原则，合理控制、调整客户销售价格</li> <li>4. 能够掌握整个前厅部的业务工作流程，了解客房预订、前厅接待、前厅问讯、前厅收银、礼宾部、总机与商务中心、大堂副理等班组的工作内容及工作标准</li> <li>5. 能够了解前厅部业务管理内容，掌握前厅增销策略、工具与方法，优化收益，增收增销的工作方法</li> </ol> <p>(三) 职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会应变及调节自己的情绪，能够始终保持强健的体魄与良好的职业形象</li> <li>2. 能够养成良好的服务意识及职业道德</li> <li>3. 学会团队合作</li> <li>4. 学会沟通和协调人际关系、遵守酒店劳动纪律。</li> </ol>
<p>教学内容 (组织实施)</p>	<p>《前厅运营实务》课程的设计思路依据酒店管理与数字化运营专业人才培养方案所设定的人才培养目标、培养规格进行课程设计。以互联网运营、数字化思维和创新发展为抓手，以本专业学生的就业为导向，根据行业专家对酒店前厅部所涵盖的服务及基层管理岗位群的工作任务和能力分析，最终确定本课程的工作任务和课程内容。本课程教学设计总体上根据前厅岗位工作的基本流程，以前厅工作过程为一条主线，设计了七大项目，使整个教学工作以这七大项目为驱动，依据单元教学内容设置出相应的</p>

	<p>15 个学习任务，把课程内容里的通用模块和对应模块相应的融入其中，最后达到以项目来驱动教学的目的，从而使学生牢固掌握专业知识，提高职业能力和职业素质。</p> <p>本课程能够因材施教，灵活运用多种恰当的教学方法，有效调动学生学习兴趣，促进学生积极思考与实践，注重采取理论与实践相结合的方式进行，主要教学方法有情境模拟法、案例分析法、角色扮演法、任务驱动教学法、双语教学法及顶岗实习法等。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
客房与智慧服务	开设学期	第二学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质：《客房与智慧服务》在酒店管理与数字化运营专业课程体系居于核心地位，是培养学生特定专业基础的核心课程之一。本课程与前修课程《前厅运营实务》、《中餐与宴会运营》、《西餐与酒水服务》为并列课程，这四门课程共同为学生展示了酒店的前厅、客房、餐厅三大主要组成部分，构成了对酒店认识的完整性；同修课程有《酒店英语》、《酒店数字化运营》课程；学习该课程，使学生明确了客房的主要工作职责和工作特点，为后续课程《专业综合训练》课程奠定了知识与技能基础。</p> <p>该课程从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的教学方法，科学合理的教学手段，培养学生既有扎实的客房与智慧服务管理理论知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>					
教学目标	<p>（一）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握客房服务各项工作的操作程序</li> <li>2. 能够熟练处理工作中的突发事件</li> <li>3. 熟练运用客房清扫程序、做床、地毯和大理石地面的清洁技能、对客服务与智慧服务技能等适应现代酒店业客房服务等领域一线服务和管理需要的能力。</li> </ol> <p>（二）知识目标</p> <p>通过课程的学习，掌握客房服务的基本知识、服务技能和相应管理知识，主要有认识酒店客房部、客房服务中心作业、客房清洁整理作业、客房对客服务作业、公共区域清洁作业、洗衣房管理作业及客房部智慧服务、基层管理等，使学生具有酒店服务部门基层岗位服务能力。</p>					



	<p>(三) 职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会应变及调节自己的情绪，能够始终保持强健的体魄与良好的职业形象</li> <li>2. 能够养成良好的服务意识及职业道德</li> <li>3. 学会团队合作</li> <li>4. 学会沟通和协调人际关系、遵守劳动纪律。</li> <li>5. 使学生具备“一技之长+综合素质”的德、智、体、美等方面全面发展的高素质的酒店业一线应用型或管理型人才。</li> </ol>					
教学内容 (组织实施)	<p>《客房与智慧服务》课程依照酒店管理与数字化运营专业人才培养方案、培养规格进行课程设计，以酒店对客房管理人才的要求及客房服务程序为依据，以实际工作流程为脉络展开教学。依据行业专家对酒店客房部所涵盖的核心服务岗位群的工作任务和能力及酒店管理与数字化运营专业就业岗位群对本专业人才要求的特点，序化出相应的七个学习领域，通过项目进行学习，主要项目包括：认识酒店客房部、客房服务中心作业、客房清洁整理作业、客房对客服务作业、公共区域清洁作业、洗衣房管理作业及客房部智慧服务、基层管理。通过采用任务驱动、情境模拟等多种教学方法学习本课程，使学生全面地了解客房部运行与管理的内容，掌握客房服务规范、智慧服务基本技能，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
中餐与宴会运营	开设学期	第二学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质：</p> <p>《中餐与宴会运营》是高职酒店管理与数字化运营专业的核心课程。本课程一方面注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新能力。这些知识和能力既符合高技能人才培养目标的要求，又适应餐饮业职业岗位群的任职要求。通过本课程的学习，使学生掌握餐饮业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到动手能力强，管理意识强，具备餐饮企业主要营业点服务员与基层管理员的素质和管理能力。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营等相关专业</p>					

<p>教学目标</p>	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解餐饮行业现状及发展趋势。</li> <li>2. 了解餐饮企业的空间划分与规划要点。</li> <li>3. 了解餐饮原材料储存的基本要求。</li> <li>4. 熟悉餐厅与厨房的合理定员。</li> <li>5. 熟悉餐饮企业的类型与特点。</li> <li>6. 掌握餐饮企业组织机构与岗位职责。</li> <li>7. 熟练掌握餐饮服务的基本服务技能, 包括托盘、餐巾折花、斟酒、中式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。</li> <li>8. 全面掌握中餐服务的程序, 服务标准和服务技巧。</li> <li>9. 掌握餐厅服务现场突发事件的预防和处理方式。</li> <li>10. 掌握零点菜单、主题菜单的设计、制作的方法与技巧。</li> <li>11. 掌握餐厅选址及主题餐厅设计的基本理论及原则。</li> <li>12. 掌握餐厅营销策略及营销技巧。</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构。</li> <li>2. 能操作餐饮服务的各项操作技能: 如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜等服务操作技能。</li> <li>3. 能按标准服务程序进行中餐服务。</li> <li>4. 能综合运用菜单制作的规范和技巧, 完成一份三星级以上酒店的固定菜单和一份 1000 元左右的宴会菜单的制作。</li> <li>5. 能根据餐饮企业的具体情况制定相应的采购保管规章制度, 能够实际完成一次餐饮原材料的采购和验收。</li> <li>6. 能设计厨房室内环境并根据设计配备厨房设备, 并能制定菜肴的标准食谱。</li> <li>7. 能对新开餐厅进行合理选址及布局设计。</li> <li>8. 能对下一级员工进行餐厅理论及技能培训指导。</li> <li>9. 能熟练向客人推销餐饮产品</li> <li>10. 能完成一份主题餐饮营销策划活动方案的撰写。</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树立爱岗敬业, 竭诚服务的餐饮职业道德风尚。</li> <li>2. 培养讲究卫生, 注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。</li> <li>3. 摒弃餐饮职业低人一等的观念, 树立人格无贵贱, “我为人人服务、人人为我服务”的观念。</li> <li>4. 养成团队协作精神和敬业精神。</li> <li>5. 具有一定的审美情趣和文化品位, 使学生能够成为旅游酒店餐饮业的形象代表。</li> </ol>
-------------	--

教学内容 (组织实 施)	<p>(一) 课程设计思路</p> <p>根据行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求,组织专业教学委员会的相关专家论证,选取教学内容,以真实的岗位工作任务为依据设计学习情境,以工作过程为导向重构、序化课程内容,按照岗位的工作任务与工作标准要求组织教学,理论与实践一体化,教、学、做相结合,能力培养与素质养成一体化。</p> <p>(二) 课程内容选择</p> <p>本课程根据对餐饮行业实地调查的结果,认真分析餐饮工作过程,以就业为导向,以餐厅各岗位职业能力培养为目标,以《餐厅服务员》国家职业资格标准为依据,围绕学生毕业后能在酒店餐饮部及社会餐饮企业从事餐厅对客服务、餐厅中低层管理工作实际七大教学项目:(一)认识餐饮业;(二)中餐服务;(三)菜单计划与管理;(四)餐厅管理;(五)餐饮宴会销售管理。(六)餐饮原料管理;(七)厨房管理。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%集中闭卷考试					
西餐与酒水服务	开设学期	第一学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、适用专业	<p>课程性质:</p> <p>《西餐与酒水服务》是酒店管理与数字化运营专业的必修课程,对培养学生的职业实操能力和职业素养起着提升和训练作用。本课程安排在第二学期。本课程总课时为 80 学时(其中理论 20 学时,实训 60 学时),周课时为 4 学时。通过本课程的学习,学生掌握西餐的地位和作用、西餐厅的种类、西餐厅的特点、西餐酒水知识、西餐零餐服务和宴会服务、西餐酒水服务等一定的服务技巧和方法,并进行相关实操技能实训练习,为今后在实际岗位上工作奠定理论和实践基础。</p> <p>适用专业:酒店管理与数字化运营专业</p>					
教学目标	<p>(一) 能力目标</p> <p>突出职业技术教育特点,以提升职业实操能力为配置课程的基础,使学生学到的不仅能学到知识、而且技能能满足酒店管理与数字化运营专业的职业岗位的实际需求。学生熟练掌握西餐服务接待礼仪、西餐服务流程、宴会服务的知识技能;熟练掌握酒水知识、酒水服务等技巧。</p> <p>(二) 知识目标</p>					

	<p>学生需掌握西餐厅和酒水的基本概念、西餐用餐方式、西餐服务形式种类、西餐服务接待礼仪、西餐服务流程、菜肴服务；酒水服务技巧、大堂吧酒水和调酒服务，宴会服务等知识。</p> <p>（三）职业素质目标</p> <p>以社会主义核心价值观“爱国、敬业、诚信、友善”为指导，注重职业兴趣和职业道德的养成、注重培养学生服务意识和企业管理意识的养成、注重团队精神和敬业精神的养成，使学生成为有道德情操、职业素养的酒店服务与管理人才。培养学生的独立思考能力，使学生既能通过观察、分析、对照、模仿等进行、解决问题，又能通过交流、合作、对比、总结等进行团队协作、共同进取的综合素质。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>由于该课程是酒店管理与数字化运营专业的必修课程，本课程的综合性强，融知识、能力、素质培养为一体，采用项目过关训练的方式进行教学，最终实现职业素养、行业知识与管理知识，动手能力等多重培养目标。整个教学设计以高等教育教学理念为指导，以实践教学为主导，以学生知识和动手能力为中心安排教学内容。</p> <p>（一）以高等教育教学理念为指导：遵循“实用为主、够用为度”的原则，理论讲解为基础，勤练实操技巧，重在实践，突出高等教育高职教育特色。</p> <p>（二）以实践教学为主导：以学生实操能力为提升目标，理论联系实际，在课堂上主要采取少讲理论基础多练实操实训的教学方式，通过基于工作酒店工作过程中的实际环节操作训练来锻炼学生举一反三的能力，以达自我实操的提升。</p> <p>（三）坚持以学生为教学中心：打破传统的以教师讲授为主，学生被动学习的模式，教师起到一个理论领路的作用，采用教师示范教学，学生自我实操练习为主一种教学方式，真正的提高学生的专业实操和动手能力。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
商务谈判 与沟通技巧	开设 学期	第四学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>《商务谈判与沟通技巧》课程是酒店管理与数字化运营及旅游管理专业的一门专业核心课程，具有较强的普遍应用性。通过本课程的学习，教学目的在于通过教师的系统讲授以及学生示范</p>					

	<p>操作与训练，使学生掌握商务场合与客户谈判，与供应商等相关单位的谈判，沟通技巧以达到提高沟通能力的目的，为今后从事酒店业、旅游服务工作奠定坚实的基础。前续课程有《酒店数字化运营》，同步或后续课程包括：《酒店领班与主管实务》、《酒店人力资源管理》等。</p> <p>适用专业：旅游管理、酒店管理与数字化运营等相关专业</p>
教学目标	<p>（一）知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过课程的学习，使学生理解商务谈判的原理、方法、策略和技巧</li> <li>2. 掌握商务谈判的筹划和准备、谈判的思维和谈判的礼仪</li> <li>3. 懂得用好体态语并熟知与客人沟通艺术与技巧。</li> </ol> <p>（二）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过技能的训练使学生能够比较有效的口头沟通、表述，善于倾听、说服</li> <li>2. 能按照酒店及旅游职业人要求筹划商务谈判的基本材料</li> <li>3. 能养成见面打招呼与寒暄的习惯，并符合规范</li> <li>4. 能合理而正确的答复客人，处理客户投诉</li> <li>5. 能够胜任酒店及旅游行业服务管理人员的谈判签约能力。</li> </ol> <p>（三）素质目标</p> <p>通过课程的学习，全面提高学生的谈判组织能力，前期的筹备与准备，运用谈判思维，做好国际商务谈判，提升学生面向客户的沟通能力，适应酒店工作岗位的需求，成为高素质的旅游业一线应用型或管理型人才。</p>
教学内容 (组织实 施)	<p>《商务谈判与沟通技巧》课程是使学生在学习过程中，能充分理解和掌握正确的商务谈判技巧与人际沟通方式和途径，为进一步的学习和工作提供必须的准备。内容设计上按照“理论、实训、案例三位一体”的教学理念，组合各个教学内容。整个课程按照“绪论——谈判思维——技巧”的结构组织。其中各模块与项目内容的顺序安排上紧扣与人交流全工作流程。</p> <p>本课程内容主要是以“必需、够用”为前提，突出解决了学生在出社会后，与客户在沟通上可能存在的困惑。提供最常见的解决方法和途径。立足于基本方法和基本技巧，同时开拓视野，调动学生学习和探索的主观意识，主动去思索和分析，从而提高解决实际问题的能力。</p> <p>《商务谈判与沟通技巧》课程在进行课程设计时以“学以致用”为原则，以项目教学法、任务驱动教学法为教学手段，实行“教、学、做”一体化模式，注重学生创新意识和实践能力培养。《商务谈判与沟通技巧》课程实施有效的学习评价，通过提问、</p>

	<p>讨论、演讲等方式切实演练学生实际沟通能力。注重参与广度、深度；注重学生中实际事例讲评；注重开拓性和发散性思维。</p> <p>结合课程的内容与专业特点，可采用讲授、头脑风暴、小组工作、案例分析、分组讨论、角色扮演、项目驱动等教学方法综合运用。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%集中闭卷考试					
大数据分析 与数字营销	开设 学期	第五学期	周学时	4	总学时	48
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>现代化酒店管理与数字化运营专业和旅游管理专业的职业能力核心课程，属于理论加实践课程。因为课程为互联网时代发展而新兴的课程内容，其先修课程包括《酒店管理基础》、《前厅与客房管理》和《餐饮与宴会管理》、《旅游学概论》、《经营管理》等一些专业基础性课程，后续课程包括《酒店营销》、《酒店人力资源管理》、《宾客沟通技巧》和《酒店管理专业综合训练与测试》、《旅游心理学》、《旅游营销》等一些专业业务能力业务性课程。本课程是在以上课程的基础上，将大数据分析能力应用有专业课程之上的课程内容，是当代大学生必修的能力提升课程</p> <p>适用专业：旅游管理（旅游大数据分析方向）、酒店管理与数字化运营等相关专业</p>					
教学目标	<p>（一）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、能了解互联网大数据发展的趋势和未来；</li> <li>2、具备大数据的获取能力</li> <li>3、具备大数据的分析能力</li> <li>4、大数据相关软件的熟练阅读和操作</li> <li>5、能具备大数据的应用能力</li> <li>6、具备大数据的所学专业营销能力</li> </ol> <p>（二）知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、掌握大数据的基本概念和基本知识</li> <li>2、学习和了解大数据在行业的应用发展趋势</li> <li>3、具备大数据的分析和应用相关知识结构</li> </ol> <p>（三）职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、具有良好的爱岗敬业的职业道德；</li> <li>2、发展对数据的敏感度、分析以及处理的能力；</li> </ol>					

	3、树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念，具备良好的人际关系能力。					
教学内容 (组织实 施)	<p>本课程是一门综合性与实用技能性非常强的课程，融增长知识、培养能力为一体，同时以互联网大数据为依托，培养学生的大数据获取，大数据分析，大数据应用为目标，采用模块化教学模式，主要围绕大数据分析和大数据营销两个领域来安排教学任务，最终实现学生的大数据分析能力与大数据营销实操能力目标的双重培养。本课程主要设计为三部分内容：第一部分，大数据的诞生与发展，大数据的获取与分析，目标位使学生了解大数据；第二部分，大数据在现代市场中的应用及大数据营销，使学生学会应用大数据；第三部分，在大数据分析和大数据应用的基础上，结合本专业所学的专业知识，进行大数据营销训练。</p> <p>采取多媒体网络教学，开拓学生视野并接触国际最新、最先进的酒店信息化管理模式，展示国内外知名网站内容建设；同时，加入国际国内酒店内常用管理软件作为辅助教学手段。</p>					
考核方式	平时成绩 30%+期终考试 70%					
酒店领班 与主管实 务	开设 学期	第四学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>高职酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，属于理论加实践课程。学生在结束一整个学期在酒店的跟岗实习之后，对酒店的一线工作岗位有了较为深刻的认识，在第四学期回到学校后，进行酒店管理层管理能力、组织能力和协调能力的提升。</p> <p>其先修课程包括《酒店管理基础》、《前厅与客房管理》和《餐饮与宴会管理》，后续课程包括《酒店营销》、《酒店人力资源管理》、《宾客沟通技巧》和《酒店专业综合训练与测试》等。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>					
教学目标	<p>(一) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能掌握酒店管理与数字化运营的基本技能               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 能了解酒店行业概况和知名酒店集团信息；</li> <li>(2) 能掌握管理的基础理论并用于酒店业；</li> <li>(3) 能熟悉酒店内主体部门以及部门的主要工作。</li> </ol> </li> <li>2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</li> <li>3. 能具备管理下属的能力和解决实际问题的能力</li> </ol>					

	<p>4. 能具备获取和使用信息的能力</p> <p>(二) 知识目标</p> <p>1. 掌握酒店管理与数字化运营各方面的基本理论和基本知识</p> <p>2. 了解国内外酒店业的发展趋势;</p> <p>3. 熟悉酒店的发展历史、类型、等级、组织结构等酒店基础知识;</p> <p>4. 了解管理理论、管理原则和管理职能;</p> <p>5. 掌握酒店各部门与各层级管理知识与技能。</p> <p>(三) 职业素质目标</p> <p>1. 具有良好的职业道德;</p> <p>2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力;</p> <p>3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念。</p>					
教学内容 (组织实施)	<p>《酒店领班与主管实务》课程以学生职业发展的晋升为基本规律,依据酒店中主要就业岗位的不同管理岗位工作任务、工作流程中的知识与技能要求,对课程内容进行整合,课程分为三大模块:角色定位、基本技能、专项技能,并安排了相应的学习性工作任务,以项目为单位组织教学。</p> <p>本课程的教学目标旨在培养高星级酒店中优秀的中基层管理型人才,主要针对餐饮部、前厅部和客房部等三大直接对客部门的就业岗位。在课程的设计理念上,以职业发展为导向,以满足中基层管理岗位的知识 and 职业技能基本要求为原则,既考虑到高职学生的理论基础水平,又兼顾了高职酒店管理与数字化运营专业毕业生未来的职业发展方向,把管理基础知识的传授、管理技能的训练、原有工作经验的交流及职业态度的培养有机融合起来,注重综合职业能力的培养,突出职业的“可持续发展”模式。</p> <p>课程采用多媒体教学手段,利用视频、图文等方式辅助教学,通过教师讲授、情景模拟、小组讨论以及酒店实地探访等方式开展教学活动。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%期末考试					
酒店人力资源管理	开设学期	第五学期	周学时	4	总学时	48
课程性质、适用专业	<p>酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程,属于理论加实践课程,具有较强的普遍应用性。通过本课程的学习,教学目的在于通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练,使学生提高人力资源管理方面分析问题和解决问题的能力,从而为今后学习其它专业课奠定基础,也为学生毕业后从事本专业相关的实际工</p>					



	作打下坚实基础。酒店人力资源管理课程的教学目的是使学生系统掌握人力资源管理的基本理论与知识，并能结合案例和企业的实际情况灵活加以运用。能够进行人力资源的战略规划、职务分析、选聘和录用、培训与开发、职业生涯管理、绩效考评、薪酬管理及劳动关系管理。适用专业：酒店管理与数字化运营专业					
教学目标	<p>1、知识目标：掌握本课程必需的薪酬和绩效管理、劳动关系、社会保障等方面的知识。</p> <p>2、能力目标：具有薪酬策划、绩效评估、员工招聘与培训、统计等处理实际问题的能力 &amp; 组织管理的能力。</p> <p>3、素质目标：</p> <p>(1) 具有自主学习新知识、新技术的能力；</p> <p>(2) 具有通过多种渠道、媒体，进行查找、收集所需信息的能力；</p> <p>(3) 具有独立制订工作计划并落实实施的能力；</p> <p>(4) 具有总结、归纳、分析能力。</p> <p>(5) 具备认真负责的工作态度，严谨的治学精神。</p>					
教学内容 (组织实施)	本课程具体讲授酒店人力资源战略规划、职务分析、选聘和录用、培训与开发、职业生涯管理、绩效考评、薪酬管理及劳动关系管理。具体教学组织实施为讲授、情景模拟、实训、案例分析、分组讨论					
考核方式	平时成绩 30%+期终考试 70%					
酒店专业 综合训练 与测试	开设 学期	第五学期	周学时	8	总学时	96
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>高职酒店管理与数字化运营专业的专业拓展课程，属于纯实践课程，对学生的职业能力和职业素养起主要促进作用。本课程在第五学期开设，其先修课程包括《酒店管理基础》、《前厅与客房管理实务》、《餐饮与宴会管理实务》。本课程为酒店管理与数字化运营专业学生在毕业离校前的过关课程，通过该课程学习要求学生熟练掌握酒店内各部门的工作流程、操作技能与管理方法，为日后顺利走上工作岗位打下坚实的专业基础。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营专业</p>					

教学目标	<p>(一) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟悉并掌握酒店主体对客部门的岗位技能</li> <li>(1) 能熟练掌握前厅部岗位操作技能。</li> <li>(2) 能熟练掌握客房部岗位操作技能。</li> <li>(3) 能熟练掌握餐饮部部岗位操作技能。</li> <li>(4) 掌握康乐部、人力资源部和销售公关部等部门的岗位技能。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</li> <li>3. 能具备训练下属的能力和解决实际问题的能力</li> </ol> <p>(二) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握前厅部岗位知识;</li> <li>2. 掌握餐饮部岗位知识;</li> <li>3. 掌握客房部岗位知识;</li> <li>4. 掌握康乐部、人力资源部和销售公关部等各部门的基本理论和基本知识, 熟悉工作流程。</li> </ol> <p>(三) 职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德;</li> <li>2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力;</li> <li>3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念。</li> </ol>					
教学内容 (组织实施)	<p>《酒店专业综合训练与测试》课程以学生就业的主要岗位为依托, 以酒店内前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、人力资源部和销售公关部等各部门职业技能为主要培养目标, 采用项目过关的方式进行教学, 每次课(4课时)为一个单项技能测试单元, 期末为综合实训测试项目, 最终实现职业素养、行业知识和职业技能等多重培养目标。</p>					
考核方式	平时成绩 30%+期终考试 70%					
奢侈品鉴赏	开设学期	第五学期	周学时	4	总学时	48
课程性质、 适用专业	<p>课程性质:</p> <p>《奢侈品鉴赏》属于酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程, 属必修课程之一。以艺术鉴赏与正确价值观引导教学为主, 与其他课程相辅相成, 共同构成酒店管理与数字化运营专业的课程体系。通过课堂讲授, 使学生对世界顶级奢侈品的品牌、品牌文化等有一定的了解, 对以后从事高端酒店管理与数字化运营工作打下良好的基础, 从而达到拓展就业, 适应企业需求的目的。</p>					

	<p>在本课程的前置课程主要有《酒店管理基础》、《前厅与客房管理》和《餐饮与宴会管理》等，后续课程包括《酒店营销》、《酒店人力资源管理》、《宾客沟通技巧》和《酒店管理专业综合训练与测试》。本课程的学习有助于提高学生的职业能力、职业素养以及审美品位。</p> <p>适用专业：旅游管理、酒店管理与数字化运营等相关专业</p>
教学目标	<p>（一）能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有欣赏品牌的能力</li> <li>2. 掌握常用品牌鉴定方法</li> <li>3. 能够分辨名品在不同场合中的意义与作用</li> <li>4. 掌握知名奢侈品品牌的选购、保藏及产品馈赠知识</li> </ol> <p>（二）知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握奢侈品的概念、档次分类及特点</li> <li>2. 了解中国奢侈品消费的特点</li> <li>3. 理解奢侈品文化的起源以及经典品牌的历史传承</li> <li>4. 熟悉常见的奢侈品品牌文化和品牌特征</li> </ol> <p>（三）职业素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德；</li> <li>2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力；</li> <li>3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和遵纪守法的观念。</li> </ol>
教学内容 (组织实施)	<p>《奢侈品鉴赏》课程主要从文化的视角着手、从鉴赏的角度出发、以提升审美品位为目的，让学生认识奢侈品、鉴赏奢侈品的同时提升自我的审美品位。实际教学中，充分落实课程模块化，培养方式立体化，技能过程教学化、教学手段多样化的要求，根据课程需要，将授课内容分为以下几个模块：奢侈品的概述、顶级奢侈品服饰系列、顶级奢侈品化妆品系列、顶级奢侈品汽车品牌系列、顶级奢侈品皮具系列、顶级奢侈品钟表系列、顶级奢侈品珠宝系列、顶级奢侈品香水系列等。整个课程体系完整，内容丰富，实际授课过程中，通过大量的图片展示、专业的理论支撑、鲜活生动的案例分享，帮助学生提升文化气质修养。</p> <p>采用课堂讲授、案例分析、分组讨论、角色扮演等多种教学方法。其中课堂讲授用于基础理论与知识拓展教学，案例分析、角色扮演与分组讨论用于酒店管理案例分析。</p>
考核方式	平时成绩 30%+期终考试 70%

基础英语 (非涉外非 语言类专业)	开设学期	1-2	周学时	4/4	总学时	160
课程性质、 适用专业	<p>《基础英语》课程主要是为培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高端技能型人才和培养高职学生综合素质、提升职业可持续发展能力目标服务。本课程突出高职教育特色，授课内容以理论和实践相结合教学，主要围绕《新编实用英语综合教程（1/2）》系列教材的内容开展教学活动。适用于高职一年级的非涉外非英语专业学生。</p>					
教学目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 累计领会掌握 1500 个左右的常用词汇和 250 个左右的习惯用语和固定搭配；</li> <li>● 能听懂常见职场交际话题的会话和叙述，识别不同语气所表达的不同态度；</li> <li>● 掌握常见语篇形式的基本篇章结构和逻辑关系，理解语法形式的表意功能；</li> <li>● 实现听、说、读、写、译五大语言技能目标，能有效地使用交际功能的表达形式展开日常交际活动，能够具备欣赏中外文化的开放态度；</li> <li>● 在小组合作探究活动中形成团结协作精神，提高交往能力、解决问题能力；</li> </ul>					
教学内容 (组织实 施)	<p>本课程总体设计围绕职场英语交际的需要，对学生进行实用听、说、读、写、译和跨文化交际能力的训练，在课堂教学中坚持以“实践”为主导，以“学生”为中心，围绕各单元主题依次展开教学。在以提升学生听说读写译五大基础技能为目标的同时，帮助学生梳理学过的语法知识和常见句子结构，提升跨文化交际意识和技能。在每个单元的教学中根据具体课堂内容，选择集体活动、小组活动或个人活动，提高学生对课堂的参与性，产生互动语言，从而改变课堂教学中学生所处的被动局面，促使学生互助共进，培养协作精神。</p>					
考核方式	<p>技能考核+笔试，考核分值比例为：平时成绩 30%+技能测试 30%+期末考试 40%，其中平时成绩主要分为课堂出勤（10%）、课堂表现（10%）、练习作业（10%）；技能测试包括口语测试和写作测试两部分；期末考试为闭卷笔试，占总成绩的 40%。</p>					

茶艺	开设 学期	第四学期	周学时	4	总学时	80
课程性质、 适用专业	<p>课程性质：</p> <p>《茶艺》是旅游学院的专业选修课程，对培养学生的职业能力和职业素养起着促进作用。本课程安排在第四学期，总课时为80学时，均为实训，周课时为4学时。通过本课程的学习，学生掌握茶艺的概念、茶叶知识、茶艺基本要素、茶艺表演等内容，陶冶情操，为今后在实际岗位上工作奠定理论和实践基础。</p> <p>适用专业：酒店管理与数字化运营、旅游管理、研学旅行管理与服务</p>					
教学目标	<p>（一）知识目标：</p> <p>学生需掌握茶艺的概念、茶叶知识、茶艺基本要素、茶艺表演、茶艺服务、茶艺馆的经营与管理、茶艺相关知识等知识。</p> <p>（二）能力目标：</p> <p>突出职业技术教育特点，以职业能力为配置课程的依据，使学生学到的知识、技能满足职业岗位的实际需求。学生熟练掌握茶艺表演、茶艺服务、茶艺馆的经营与管理的岗位技能。</p> <p>（三）职业素质目标：</p> <p>注重职业兴趣和职业道德的养成、注重服务意识和管理意识的养成、注重团队精神和敬业精神的养成，使学生成为有职业素养的酒店服务与管理人员。培养学生既能通过观察、分析、对照、模仿等进行独立思考、解决问题，又能通过交流、合作、对比、总结等进行团队协作、共同进取的综合素质。</p>					
教学内容 (组织实 施)	<p>本课程首先讲授专业的茶文化与茶艺知识，包括茶叶的分类、茶叶的功效等内容茶叶的基本概况和基础知识，同时系统、全面、准确地讲授茶艺的知识，引导学生进行绿茶、花茶、红茶和乌龙茶等品种茶叶的冲泡技巧和各种茶具的使用，此外，通过图文视频等方式向学生展示不同国家和民族的饮茶习俗和茶文化的表现。</p> <p>课程根据教学内容的不同特点，采取课堂讲授、案例分析、分组讨论、角色扮演等教学方法，利用现代多媒体教学设备，集图片、声像、文字等资料动静结合，配合网络资源，丰富教学内容。</p>					
考核方式	30%平时成绩+30%技能测试+40%实践操作考试					

七、教学进程总体安排

**酒店管理与数字化运营专业教学进度安排表（2021 年 6 月 4 日）**

模块名称	序号	课程名称	课程类型	课程性质	课程代码	考核方式	计划学时数			每学期周学时数						学分	备注
							理论	实践/实训	小计	一	二	三	四	五	六		
职业素养养成模块	公共必修	1	形势与政策	B	必修	11121002-1 11121002-2 11121002-3 11121002-4 11121002-5	笔试	10	10	20						1	每学期 4 次理论课
		2	安全教育	A	必修	01111053	笔试	20		20						1	
		3	思想道德修养与法律基础	A	必修	11111001	笔试	60		60	3					3	
		4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	必修	11111004	笔试	80		80	4					4	
		5	计算机应用基础	C	必修	07131104	技能测试		40	40	2					2	

		6	军事理论	A	必修	01111065	笔试	36		36	2						2	
		7	军事技能训练	C	必修	01131066	技能测试	0	112	112							2	第一学期 前 14 天 集中进行
		8	文学与艺术欣赏	A	必修	01111064	笔试	80		80				4			4	
		9	体育	B	必修	01121005-1 01121005-2 01121005-3	笔试+技能测试	15	105	120	2	2		2			6	
		10	心理健康	B	必修	14121001	笔试+技能测试	20	20	40		2					2	
		11	劳动教育	A	必修	14111002	笔试	16		16				2			1	
		12	职业生涯发展与规划	B	必修	13121001	笔试+技能测试	12	8	20	2						1	
		13	大学生创新创业基础	B	必修	13121002	笔试+技能测试	20	20	40		2					2	包括 20 节慕课
		14	就业与创业指导	B	必修	13121003	笔试+技能测试	16	4	20					2		1	
专 业 技	专 业 基	1	形象设计与礼仪训练 I-II	C	必修	10131006-1 10131006-2	技能测试		80	80	2	2					4	
		2	酒店管理基础	B	必修	10121005	笔试+技	60	20	80	4						4	

能 模 块	基础课					能测试												
		3	酒店英语 I-IV	B	必修	10121082-1 10121082-2 10121082-3 10121082-4	笔试+技能测试	84	124	208	2	2		4	4		12	
		4	酒店数字化运营	C	必修	10131125	技能测试		80	80		4					4	
		5	酒店服务心理学	B	必修	10121007	笔试+技能测试	60	20	80				4			4	
	专业核心课	1	前厅运营实务	B	必修	10121126	笔试+技能测试	40	40	80	4						4	
		2	客房与智慧服务	B	必修	10121127	笔试+技能测试	40	40	80		4					4	
		3	中餐与宴会运营	B	必修	10121128	笔试+技能测试	20	60	80		4					4	
		4	西餐与酒水服务	B	必修	10121129	笔试+技能测试	20	60	80	4						4	
		5	商务谈判与沟通技巧	B	必修	10121130	笔试+技能测试	40	40	80				4			4	
		6	大数据分析 with 数字营销	B	必修	10121131	笔试+技能测试	24	24	48					4		4	
		7	酒店领班与主管实务	B	必修	10121060	笔试+技能测试	40	40	80				4			4	
		8	酒店人力资源管理	B	必修	10121078	笔试+技能测试	24	24	48					4		4	



	专业拓展课	1	专业跟岗实习	C	必修	10131098	技能测试		240	240			12			12	
		2	酒店专业综合训练与测评	C	必修	10131018	技能测试		96	96				8		8	4 节连排
		3	奢侈品鉴赏	B	必修	10121132	笔试+技能测试	24	24	48				4		4	
		4	毕业设计（论文、翻译等）	C	必修	01131025	技能测试		160	160				8		8	
		5	顶岗实习	C	必修	01131026	技能测试		240	240					12	12	
职业素质拓展模块	专业选修	1	基础英语（非涉外非语言类专业）	A	专业选修	01112060-1 01112060-2	笔试	160	0	160	4	4				8	
		2	茶艺	C	专业选修	10132099	技能测试		80	80			4			4	
	公共选修	1	第一学期	B	公共选修		笔试+技能测试	20	20	40	2					2	
		2	第二学期	B	公共选修		笔试+技能测试	20	20	40		2				2	
		3	第三学期	B	公共选修		笔试+技能测试	20	20	40			2			2	
	第二课堂															2	
总 计								1081	1871	2952	30	29		27	25	156	

总学时：2952 学时；理论教学：1081 学时，占总学时 36.6%；实践/实训教学：1871 学时，占总学时 63.4%。	
37 门课：A 类课程 7 门，占总课程 18.9%；B 类课程 21 门，占总课程 56.8%；C 类课程 9 门，占总课程 24.3%。	
<p>注：1. 第 1-5 学期按 20 周计算，其中第五学期授课 12 周，毕业设计 8 周。2. 课程类型分为三类：A 类(纯理论课)、B 类(理论+实训课)、C 类(纯实训课)。3. 课程性质分为三类：必修课、专业选修课、公共选修课。4. 考核方式分为三类：笔试、技能测试、笔试+技能测试。5. 第二课堂学分：由团委组织、认定的第二课堂活动，可在第 1 至第 5 学期任一学期完成，学分 2 分。6. 体育第一、二学期为公共体育，第三、四学期为选修项目，选定项目后连续学习两个学期。</p> <p>7. 职业素养拓展模块的公共选修课安排在第一、二、三学期，完成 6 个学分，分为校内选修，慕课和美育教育类选修，（第一学期选修课由美育教育类选修加通识类慕课组成，第二学期由美育教育类选修加跨专业慕课选修组成，三学期全部跨专业慕课选修）</p> <p>8. 劳动教育课程：在各专业实训实践课程中融入劳动教育、工匠精神，开设 16 课时劳动教育专题课；每学年的劳动周结合学生平时生活、生产和服务性劳动表现，与学生工作处德育考核挂钩，以各专业分院安排暑假社会实践活动的形式，通过上交论文与报告形式完成。</p> <p>9. 1+X 证书试点工作：“1+X 证书”研学旅行策划与管理（EPPM）职业技能等级证书，该证书均可转换专业课程的学分，原则上不超过两门专业课，不超过 8 学分。</p> <p>10. 根据教职成【2019】13 号文件要求每学年安排 40 周教学活动，具体授课课时数根据课程开设当年实际情况而定。</p>	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1、师资条件：

（1）专业带头人具有高尚的政治素质、职业道德素质和严谨正派的学风；具备优良的学术才能素质，热爱科学和教育事业，有强烈的事业心和奉献精神。对专业发展有预见性，善于继承，勇于开拓、创新和拼搏；具有丰富的理论知识和动手操作、科技推广能力，还有酒店经营能力和酒店市场经营意识；同时具备副教授以上职称，能引领团队教学、科研，在教学工作中有强烈的质量意识和完整、有效、可持续改进的教学质量管理措施，教学效果好，且具有较强的教学改革科研能力；

（2）骨干教师具有高尚的职业道德，治学严谨，具有团结、协作精神；了解学科（专业）、行业现状，追踪学科（专业）前沿，及时把学科最新发展成果和教改教研成果引入教学；积极参加教学改革与创新，教学思想活跃，教学改革有创意；重视实验与实践性教学，引导学生进行研究性学习和创新性实验，培养学生发现、分析和解决问题的兴趣和能力；定期下企业顶岗，有较强的实践操作能力；须取得技能证书，要积极参与企业技术开发与技术服务，具备既能教动脑又能教动手的“双师型”教师能力；

（3）校外兼职教师聘请了在酒店管理与数字化运营方面既有一定理论水平又有丰富实践经验的技术专家或能工巧匠担任，构建稳定的校外兼职教师网络。

### （二）教学设施

	名称	教学实验设备	完成教学、实训内容
校内实训基地	1. 餐饮实训室	中餐餐台，西餐餐台，餐具，餐椅，工作台。	1. 模拟实训酒店三个主要部门的专业服务技能；
	2. 客房实训室	模拟客房：床，储物柜，房务工作车。	2. 酒店前厅、客房、餐饮等环节业务流程；酒店服务心理学、营销与公关管理运作；
	3. 前厅实训室	模拟前台，模拟商务中心。	3. 虚拟客人入店，模拟客房打扫、餐饮服务整个对客服务过程。
	4. 信息实训室	模拟酒店信息系统	4. 在信息实训室模拟酒店信息系统操作过程（软件操作）。
	5. 茶艺实训室	茶桌、茶盘、各类茶具	5. 掌握各种茶叶的鉴别方法、茶叶冲泡方法和茶艺技巧。 主要完成《酒店数字化运营》、《前厅运营实务》、《客房与智慧服务》、《酒店专业综合训练》、《中餐与宴会运营》、《西餐与酒水服务》、《大数据分析 with 数字营销》、《茶艺》等课程的实训任务。

校内生产性实训基地	瑶湖明珠大酒店 (准四星级)	四星级酒店标准设施设备均有配备, 如前台、中餐厅、西餐厅、客房、健身房、会议室、茶艺室等。	1. 熟悉星级酒店与餐饮企业特征; 2. 了解不同部门运作的流程及服务特征; 3. 参与各部门各岗位的技能实训, 提升技能水平, 增加实践经验; 4. 完成校内企业顶岗实训任务。
校外实践教学基地	1. 南昌绿地铂骊酒店		1. 熟悉各个星级酒店与餐饮企业特征; 2. 了解不同酒店与餐饮企业的经营管理特点和企业文化背景; 3. 实地考察不同星级酒店的业务流程; 4. 了解酒店经营管理运作方式; 5. 参与星级酒店经营管理见习工作, 增加实践经验; 6. 毕业顶岗实习。
	2. 南昌香格里拉大酒店		
	3. 南昌绿地洲际华邑酒店		
	4. 上海波特曼里兹卡尔顿酒店		
	5. 北京江西大酒店		
	6. 北京诺金酒店		
	7. 上海皇家艾美酒店		
	8. 上海金茂君悦酒店		
	9. 上海柏悦酒店		
	10. 上海紫竹万怡酒店		
	11. 上海亚太新发展 JW 万豪酒店		
	12. 杭州西溪喜来登大酒店		
信息网络教学	本专业网络学习资源可逐步以教学辅导、课程说明、教师介绍、设计方案、实施方案、教学大纲、课程内容、作业、通知等形式进行网状的超文本链接, 构成了多层次的、复杂的信息和网络。		

### (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、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材

按照国家规定选用优质教材, 选用出版日期 3 年以内的新版教材。由专业教师、教研室主任、行业专家和教研人员共同建立教材选用小组, 经过规范程序择优选用教材。

#### 2. 图书文献

配有能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要, 方便师生查询、借阅的专业图书体系。专业类图书文献主要包括: 行业政策法规、行业标准、技术规范以及实训手册等; 酒店管理类图书和实务案例类图书; 酒店集团发展类图书; 3 种以上旅游大类专业学术期刊。

#### 3. 数字教学资源配置基本要求

配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库, 种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。充分使用网络资源, 例如

中国旅游网: <http://www.cnta.com/>

迈点网: <http://www.meadin.com/>

先之教育: <http://www.9first.com/>

最佳东方: <http://www.veryeast.cn/>

#### (四) 教学方法

目前,在酒店管理与数字化运营专业的教学实施中,课程组依照酒店管理与数字化运营专业的人才培养模式及教学方法,主要是从教学内容设计(运用行动导向理念,进行任务驱动式教学)——实践教学上(采用情景实训、对训实践教学模式)——教学实施及效果(实现课证一体化教学)来进行的。通过努力力争使酒店管理与数字化运营专业的部分专业核心课程都能够通过行动导向教学,通过讲授法、角色模拟法、小组讨论法、信息化教学、头脑风暴法及任务驱动,逐步提高学生学习的积极、主动性,培养学生的动手能力及创新能力。在我们的任务驱动教学中采用“任务导入→任务设计→教师讲授→任务实现→工作任务总结”循环作业的方法,提高学生的动手能力和解决专业问题的能力方面效果显著。

高等职业学校酒店管理与数字化运营专业教学标准中要求在具体的教学实施过程中采用能够体现多种形式的“做中学、做中教”教学模式。具体如下:

课程类型 建议	专业技能课		岗位实训课
	理论	实践	
教学方法、手段	知识讲授; 案例分析; 小组讨论法; 信息化教学; 头脑风暴法。	校内仿真模拟实训、校外顶岗(校企合作)业务实训。采取演示教学法、角色扮演法;任务教学法。	校企合作,顶岗业务实训,采取现场教学方法、观摩教学法、任务启动教学。
教学组织	以学生为主体,教师进行适当讲解,并进行引导、监督、评估。 按单元设置教学情景、拟订教学目标、教学内容、教学重点、教学方法。 每一个学习单元均按“任务导入→任务设计→教师讲授→任务实现→工作任务总结”5步骤来组织教学。增强学生的专业能力、组织能力和学习能力。 教师提前准备好各种多媒体学习资料,教学课件、案例、视频,并准备好教学场地和设备。		按酒店实际业务流程和岗位,设计相应实践内容和实践操作标准。

#### (五) 学习评价

##### 1. 考核方式

学校评价+企业评价

## 2. 考核分值比例

考核分值比例为：平时 30%+技能测试 30%+期末考试 40%。其中，平时成绩为课堂出勤率 10%，课堂活跃度 10%，作业 10%；技能测试则根据每门课程的性质制定针对性的技能性测试，占总成绩的 30%；期末考试为分为考察和考试科目，占总成绩的 40%。

## 3. 考核内容

见具体课程标准

## 4. 企业评价

学生在校外实训结束后，由企业人员给予综合评价。

## （六）质量管理

### 1. 院级教学质量监控

分管教学副院长带领教务处、实训中心、督学办等职能部门做好教学质量监控的部署、监督、协调等工作。具体通过以下几方面实施：

一是教学建设与教学改革监控。通过对分院专业建设、课程建设的评审或验收，对教学文件修订等进行指导和监控，引导分院进行教学建设和教学改革。审定分院教学改革方案，并监督落实；二是督查监控教学各环节，包括：教材选定、授课计划执行、考核等教学环节的贯彻落实；三是对实训、实践、毕业论文（毕业设计）、顶岗实践等实践教学环节进行监控评价；四是通过各级别听课，包括院领导听课、督学办教师听课、教学管理部门听课等多方位掌握课堂教学情况；五是定期组织召开学生座谈会和评教评学，及时听取学生对教学的反映；六是广泛听取用人单位对人才培养工作的意见和建议，认真分析并做相应整改。

### 2. 分院教学监控

分院在学院的领导下，带领教学干事和所有任课教师做好教学质量监控的部署、监督、协调等工作。

为了进一步维护和稳定教学工作秩序，加强对教学过程的动态监控，充分调动教师教学工作的积极性，保证教学质量的稳步提高，实施了分院兼职督导监控机制，成立了分院兼职督导委员会，在教学过程中根据相应的质量标准，对教学管理及教学全过程的各个环节的质量情况进行监督控制与评价，对教学条件、实训室教学与使用、教学过程、教学效果、进行监控，科学地鉴定了教学质量的全面状况，并提供反馈信息，促进了教学质量进一步提高。

## 九、毕业要求

学生通过三年的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的 2952 学时，完成一次顶岗实习以及毕业论文等规定的教学活动，合格毕业生公共基础课程、专业基础课、专业核心课等所有课程及毕业论文成绩必须全部合格；优秀毕业生专业课平均成绩 75 分以上。