

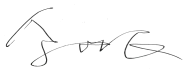
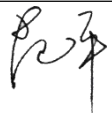
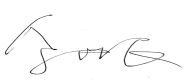


江西外语外贸职业学院
Jiangxi College Of Foreign Studies

2023 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

2023 年 6 月

江西外语外贸职业学院专业人才培养方案论证表

专业代码	540106	专业名称	酒店管理与数字化运营	
使用年级	2023 级	所在分院	旅游学院	
论证专家				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	余世民	江西工业职业技术学院	教授	
2	范平	浙江旅游职业学院	副教授/副院长	
专家论证意见				
<p>该专业人才培养方案定位准确，培养目标明确，总体思路清晰，整体框架规范，课程体系较合理，实训安排符合培养目标的要求，实践课时达到了 50%以上，课程内容也体现了职业教育理念，但还存在着一些问题：1、没有体现校企合作的特色，如：在实施保障中，可建立校企人员共同参与的专业指导委员会。2、课程体系中，《酒店财务管理》课程没有会计基础的知识是不可能掌握财务管理的技能；酒店应有《酒店职业礼仪》，而不是《旅游职业礼仪》。3、教学方法中，没有体现课程思政的理念。4、在教学安排进度表中，开课部门栏没有代码标识；5、有些地方的文字表达不够通畅。6、有些课程的素质目标与能力目标相混淆，应有界定。</p> <p>专家签字：  2023 年 5 月 30 日</p>				

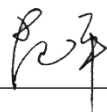
专家论证意见

本方案紧扣教育部最新的专业简介要求，格式较规范，内容完整。

有如下几点建议：

1. 职业面向表格中专业大类及专业类代码出错；
2. 培养规格中公共基础知识部分应补充“习近平新时代中国特色社会主义思想”的相关内容；
3. “螺旋上升”式课程体系图中缺失第 5、6 学期；
4. 表 5 “专业核心课程内容”第 1、2 行的课程名称似乎有些问题；
5. 教学周数安排表中第 3 学期为正常教学周？
6. 在实训条件中应增加对“现代学徒制”合作酒店的说明；
7. 教材选用优先选用国家规划教材；强调对教材内容的审读；
8. 图书配备与数字资源配备要求部分不完整或较单薄；
9. 学习评价部分写得太固化，如“考核分值比例”；
10. EXCEL 中总课时数与毕业条件中不一致；
11. 在“前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店数字化营销”等课程的数字化改革方面进行更多的思考。

专家签字：



2023 年 5 月 30 日

专家论证结论
<div><input type="checkbox"/> 论证通过</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> 修改后通过</div> <div><input type="checkbox"/> 不通过</div>

目 录

一、专业名称及代码	1
(一) 专业名称	1
(二) 专业代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
(一) 职业面向	1
(二) 毕业生职业发展路径	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	3
六、课程设置及要求	6
(一) 课程体系结构设计思路	6
(二) 课程设置	7
(三) 实训教学体系	42
七、教学进程总体安排	45
(一) 教学周数总体安排	45
(二) 教学进程总体安排	46
八、实施保障	46
(一) 师资队伍	46
(二) 教学设施	47
(三) 教学资源	49
(四) 教学方法	53
(五) 学习评价	54
(六) 质量保障	55
九、毕业要求	56
十、公共选修课程列表	57
十一、 附件	58

一、专业名称及代码

（一）专业名称

酒店管理与数字化运营

（二）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人员。

三、修业年限

三年

四、职业面向

（一）职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

专业所属大类(代码)	专业类(代码)	本专业所对应的行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(或技术领域)	职业技能等级证书举例
旅游大类 54	旅游类 5401	住宿业 61 餐饮业 62	前厅服务员、 (4-03-01-02) 客房服务员 (4-03-01-02) 旅店服务员 (4-03-01-03) 餐厅服务员 (4-03-01-04) 茶艺师 (4-03-01-05) 咖啡师 (4-03-01-06) 调酒师 (4-03-01-07)	前厅接待 客服协调 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒	全国 1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级证书、全国 1+X 定制旅行管家服务职业技能等级证书、客房服务员证、餐厅服务员证、茶艺师证、调酒师证
注：（1）所属专业大类和所属专业类：依据《职业教育专业目录（2021 年）》 （2）对应行业（代码）：依据《国民经济行业分类与代码》（GB/T 4754-2017） （3）主要职业类别（代码）：依据《中华人民共和国职业分类大典》（2015 版） （4）职业技能等级证书应涵盖但不限于“1+X”中的“X”证书					

（二）毕业生职业发展路径

毕业生职业发展路径如表 2 所示。

表 2 毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称	岗位要求
初始岗位	酒店前厅部、客房部、餐饮部、宴会部、康乐部、销售部基层工作人员（高级服务员与领班）	热爱酒店服务，具有良好的职业道德和强烈的服务意识，能吃苦耐劳。具有一定的组织协调能力和社交技巧；能较熟练使用 OFFICE 软件。能熟练使用普通话、酒店英语进行口头沟通。
发展岗位	酒店前厅部、客房部、餐饮部、宴会部、康乐部、销售部管理人员（主管与部门经理）	热爱酒店服务，具有良好的职业道德和强烈的服务意识。熟悉酒店直接对客部门的经营管理工作，具有较强的工作责任感和敬业精神，能够培训部门员工。能够督导各分部员工服务质量标准、操作流程标准并对各项工作实施全面监管。有效贯彻、落实并完成部门制订的每月工作计划。有较强的协调管理能力，具有一定的销售能力。
迁移岗位	各行各业的前台接待、客户服务、办公室助理	服务意识、组织能力、协调能力、沟通能力

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型人才。通过本专业的学习，培养学生具有现代化服务意识、数字化运营技能、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

1. 素质

▼身心素质：健康体魄、健全心理、健全人格。

▼职业素质

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。
2. 具有较扎实、全面的专业岗位知识。
3. 有较强的组织、协调、指挥、管理能力。
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。
5. 具有服务理念和细节化规范态度。
6. 具有团队合作态度和吃苦耐劳、爱岗敬业精神。
7. 积极向上和创新精神。

2. 知识

▼公共基础知识

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、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的基本知识。
2. 掌握与专业相关的数学、语文、应用文写作基本知识。
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。
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。

▼职业基础知识

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；
2. 熟悉行业法律法规、了解酒店主要部门业务流程；
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。

▼职业核心知识

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；
2. 掌握酒店客户管理和运营管理系统；
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；
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；
5. 简单外语进行对客交流与相关文档写作；
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、连锁酒店门店选址与规划、连锁酒店营运管理等技术；
7. 掌握宴会设计、VIP 管家服务等高端服务技能；
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。

3. 能力

▼职业基本能力

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；
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；
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；
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；
5. 具有良好的心理素质和健康的体质；
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；
7. 具备酒店管理过程中与之相匹配的劳动心态和劳动技能。

▼职业核心能力

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；

2. 语言表达、人际沟通能力；

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；

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；

5. 具有产品销售、拓展增值服务的能力；

6. 具有带领团队和协调部门工作的能力；

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；

8. 具有信息化招聘与培训、督导与考核员工的能力；

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；

10. 酒店成本控制和人力资源管理能力；

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；

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。

▼ 职业发展能力

1. 具有接受岗位新知识、新技术的能力；

2. 有较强的判断、选择、整合、获取和使用专业信息的能力；

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；

4. 具有电子商务与网络技术能力；

5. 具有商务活动组织、管理、调研、策划的能力；

6. 具有商务谈判技巧应用能力；

7. 具有首岗适应、多岗迁移、智慧服务、技语双强的能力；

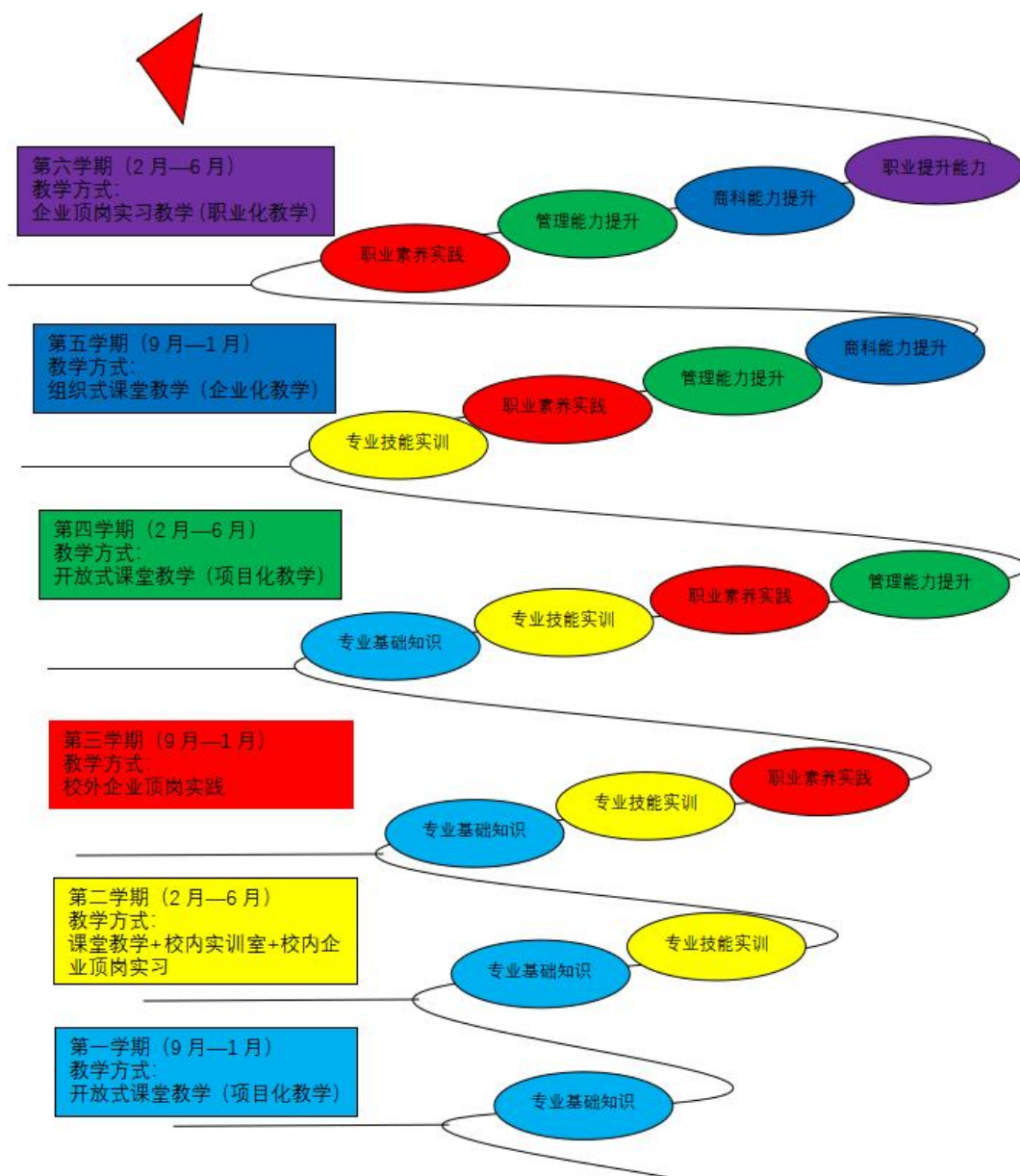
8. 具有一定的审美能力和鉴赏能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系结构设计思路

酒店“螺旋上升”式人才培养模式：

“螺旋上升”式课程体系分为四个课群，分别为：专业基础知识课群、专业技能实训课群、职业素养实践课群、管理能力提升课群。这四个课群是层层叠加、螺旋上升的关系、它充分体现了学生未来职业呈现“螺旋上升”发展。第1-2学期学习基层岗位基本理论知识与服务技能，第3学期在企业进行基层岗位带薪实践学习，学院跟踪授课，第4-5学期返校学习中层岗位管理理论和技能，第6学期下企业实践，大约在7月领毕业证时升职中基层管理岗位。



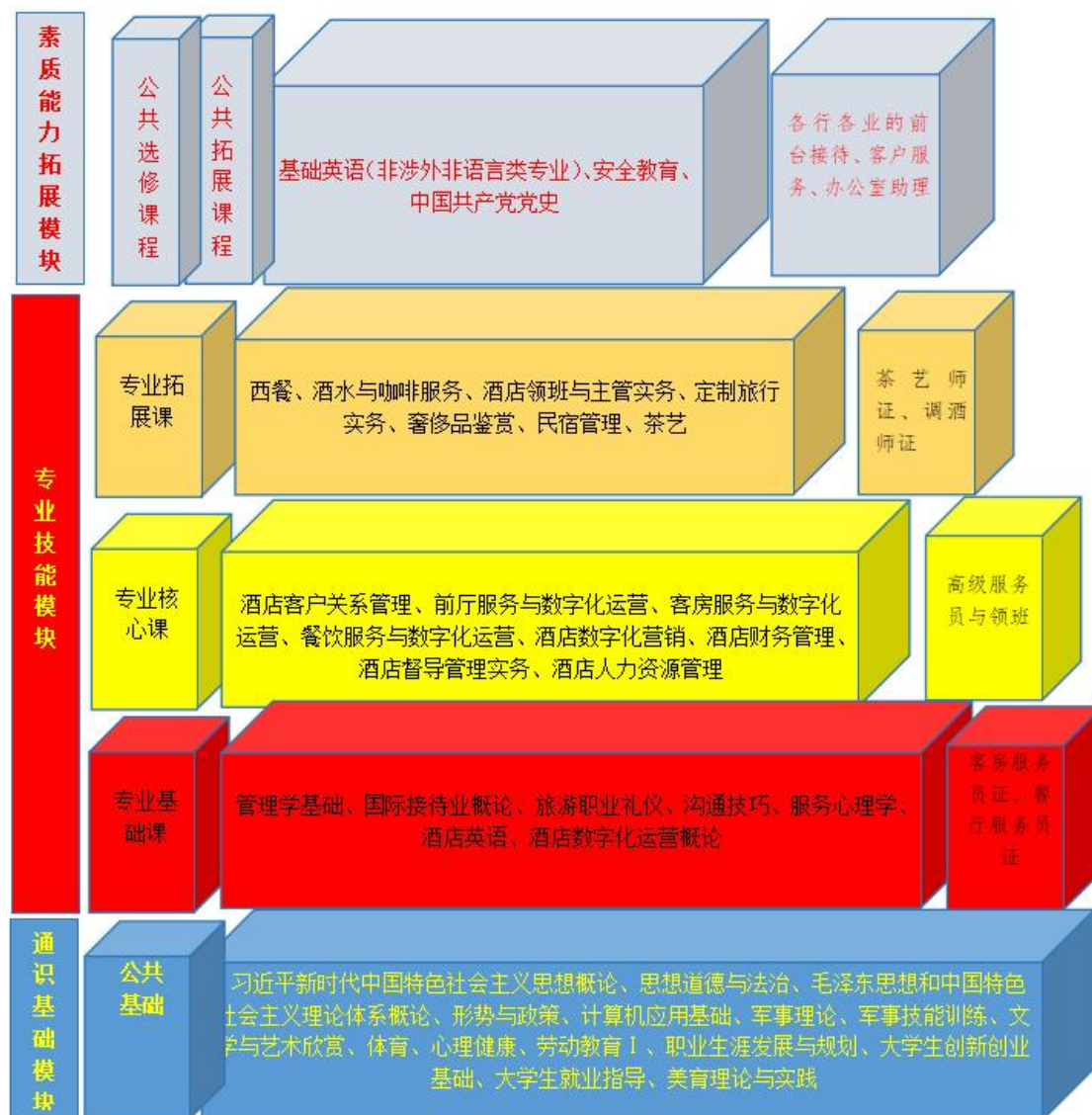


图 2 酒店管理与数字化运营专业课程体系结构逻辑关系图

(二) 课程设置

1. 公共课程

表 3 公共课程设置要求

习近平新时代中国特色社会主义思想概论	开课学期	第 1 学期	总课时	48
教学目标	【素质目标】 (1) 通过基本理论的学习, 帮助大学生坚定建设富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国的决心。 (2) 帮助学生打好扎实的理论功底, 帮助大学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。			

	<p>(3) 培养大学生的使命感和责任心, 使其成长为有理想、有道德、有文化、有纪律的中国特色社会主义事业的建设者和接班人。</p> <p>【知识目标】 (1) 了解习近平新时代中国特色社会主义思想, 是对马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的继承和发展, 是马克思主义中国化最新成果, 是党和人民实践经验和集体智慧的结晶, 是中国特色社会主义理论体系的重要组成部分, 是全党全国人民为实现中华民族伟大复兴而奋斗的行动指南, 必须长期坚持并不断发展。</p> <p>(2) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本精神、基本内容、基本要求, 坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践。</p> <p>(3) 理解中国共产党人如何运用马克思主义和习近平新时代中国特色社会主义思想的立场、观点、方法解决现实生活的基本问题, 推进中国特色社会主义伟大事业。</p> <p>【能力目标】 (1) 具有熟练掌握本课程的基本概念和原理, 正确表达思想观点的能力。</p> <p>(2) 具有明辨是非和做出正确的价值取向的能力。</p> <p>(3) 学会运用习近平新时代中国特色社会主义思想, 对我国经济、政治、文化社会、生态、等社会现实问题, 具有初步的分析、判断和解决的能力。</p>			
教学内容	<p>本课程通过系统讲授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、丰富内涵、实践要求, 结合习近平新时代中国特色社会主义思想在中华大地的生动实践, 全面解读党在新时代的基本理论、基本路线、基本方略, 帮助学生全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的时代意义、理论意义、实践意义、世界意义, 深刻把握其中贯穿的马克思主义立场观点方法, 进一步增强“四个意识”, 坚定“四个自信”, 做到“两个维护”, 努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。</p>			
教学要求	<p>授课教师要结合教学实际、针对学生思想和认知特点, 积极探索行之有效的教学方式方法, 强化党的理论创新成果的学理阐释, 采取互动式教学, 加强师生互动交流, 注重调动学生学习的积极性主动性。按照“八个相统一”的要求, 增强思政课的思想性、理论性和亲和力、针对性, 全面提高思政课质量和水平。</p>			
思想道德与法	开课学期	第 2 学期	总课时	54

治				
教学目标	<p>【素质目标】增强学生的思想道德和法律意识,提高学生思想道德和法律素质。运用知识的能力则是学生分析问题、解决问题的程度和水平,从而提高学生的思想、政治、道德、法制观念和心理素质,把学生培养成“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义事业建设者和接班人。</p> <p>【知识目标】通过学习,让学生初步了解中国特色社会主义进入新时代这一重大历史判断,了解本课程的性质和内容、明确学习本课程的重要意义。</p> <p>【能力目标】能适应大学生活,掌握正确的学习方法,做出切实可行的大学生活规划;能自觉树立正确的人生观和价值观,端正人生态度,处理好人与人、人与社会、人与环境的关系;能确立科学的学业理想和职业理想,并积极投身社会实践,化理想为现实;能按照法律的思维方式,评判周围事物,能依法行使法律权利、履行法律义务。</p>			
教学内容	绪论;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;明确价值要求、践行价值准则;遵守道德规范、锤炼道德品格;学习法治思想、提升法治素养			
教学要求	<p>1. 任课教师要以修订的本课程标准组织教学;并力求达到科学性、创新性、思想性、启发性、针对性和实践性的统一。</p> <p>2. 教学方式可灵活多样。如:理论教学、案例教学、课堂互动、多媒体教学和第二课堂的实践教学等。</p> <p>3. 学习成绩评定应注重科学性、合理性。注意把学生的学习态度、平时成绩、卷面成绩、实践成绩等方面结合起来。</p>			
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	开课学期	第 4 学期	总课时	36
教学目标	<p>【素质目标】 帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观,培养学生的人文底蕴、科学精神、职业素养、社会责任感和积极的人生态度,践行社会主义核心价值观。</p> <p>【知识目标】 以马克思主义中国化为主线,以马克思主义中国化最新成果为重点,集中阐述马克思主义中国化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义,充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验,使学生对马克思主义中国化进程中</p>			

	<p>形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解。</p> <p>【能力目标】提高学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法认识问题、分析问题、解决问题的能力，尝试培养学生的战略思维、创新思维、辩证思维、法治思维、底线思维、历史思维等能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境。</p>			
教学内容	<p>教材体系中的基本理论</p> <p>(1) 专题一 马克思主义中国化的历史进程和理论成果</p> <p>(2) 专题二 毛泽东思想及其历史地位</p> <p>(3) 专题三 新民主主义革命理论</p> <p>(4) 专题四 社会主义改造理论</p> <p>(5) 专题五 社会主义建设道路初步探索的理论成果</p> <p>(6) 专题六 中国特色社会主义理论体系的形成发展</p> <p>(7) 专题七 邓小平理论</p> <p>(8) 专题八 “三个代表”重要思想</p> <p>(9) 专题九 科学发展观</p>			
教学要求	<p>培养学生理论思维。要求学生学习把握理论背后的思想、思想之中的战略以及战略之中蕴含的智慧，从而得到思想的启迪、战略的启蒙和智慧的启示，使学生能够带着思考学，带着问题学，做到学有所思、学有所悟、学有所得，不断提高自己的思想理论水平，不断提高分析问题、解决问题的能力。</p>			
形势与政策	开课学期	第 1-5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】 让学生感知国情民意，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心。</p> <p>【知识目标】 引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论知识和党的路线方针政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善政策体系。</p> <p>【能力目标】 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	<p>本课程教学主要围绕党和国家推出的重大战略决策和当代国际、国内</p>			

	<p>形势的热点、焦点问题,并结合我院教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定,组织实施我院学生《形势与政策》课的教育教学工作。着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育;进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育;进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育。要紧紧围绕国内外形势、重大事件、重要时事和我国的对外政策,以提高学生对形势与政策的认知能力为着力点,进行马克思主义形势观、政策观教育,引导学生正确把握国内外形势的大局。</p>			
教学要求	<p>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。</p>			
计算机应用基础	开课学期	第 1 学期	总课时	32
教学目标	<p>【素质目标】养成严谨求实的科学态度、良好的信息素质和团队合作精神,具有高尚的职业素养,树立自主学习、终身学习的观念。</p> <p>【知识目标】熟悉 windows 和 Office (word, Excel, PowerPoint) 的操作技术与基本应用。</p> <p>【能力目标】利用 windows 和 Office 技术分析并解决实际问题的基本能力,培养良好的信息素养与计算思维。</p>			
教学内容	<p>1、Windows 操作系统对文件进行管理,对系统进行设置与优化;</p> <p>2、Word 对日常办公文档进行编辑、排版;</p> <p>3、Excel 处理日常办公电子表格,输入数据建立表格,利用公式与函数计算数据,对数据管理,表格美化等功能;</p> <p>4、PowerPoint2010 建立演示文稿,美化演示文稿,在文稿中插入声音、视频、图表、图形等各种对象。</p>			
教学要求	<p>教师应具备计算机专业资格证书或职业证书,应用机房进行实训教学</p>			
军事理论	开课学期	第 1 学期	总课时	36
教学目标	<p>【素质目标】强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进大学生综合素质的提高。</p> <p>【知识目标】使大学生掌握基本军事理论与军事技能,达到增强国防观念和国家安全意识。</p> <p>【能力目标】做到心系家国天下,时刻准备着在祖国需要的时候,挺身而出,保卫家国;自觉接受军事训练,学习军事理论课程,遵守国家法律法规。</p>			

教学内容	军事理论课主要包括：中国国防、国家安全、军事思想、军兵种知识、现代战争、信息化装备等，教学时数 36 学时。			
教学要求	<p>1、军事课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生了解当前国际军事斗争形势，掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义，集体主义观念，加强组织纪律，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。</p> <p>2、军事理论课是在校大学生的一门必修课，列入学校的教学计划，在第一学期结合新生军训集中安排。</p> <p>3、严格执行教学计划，要按照《教学大纲》的要求组织实施教学。严格考勤、考核制度，考试合格取得相应的学分，成绩记入学生档案。</p> <p>4、为了让大学生更全面的掌握军事理论专业知识，除了把军事理论课程内容与技能练习相结合外，还要邀请军训教官或高级军官讲课。让军训教官或高级军官把在部队学习的军事前沿专业知识传授给学生，让学生真实系统的掌握国家军事理论或技能的最新知识，为鼓励大学生投身国防事业打下扎实的基础。</p>			
军事技能 训练	开课学期	第 1 学期	总课时	112
教学目标	<p>【素质目标】强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高。</p> <p>【知识目标】使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识。</p> <p>【能力目标】做到心系家国天下，时刻准备着在祖国需要的时候，挺身而出，保卫家国；自觉接受军事训练，学习军事理论课程，遵守国家法律法规。</p>			
教学内容	军事技能课主要包括：共同条令教育与训练、防卫技能与战时防护、射击与战术训练、战备基础与应用训练等，训练时间 2—3 周，实际训练时间不得少于 14 天 112 学时。			
教学要求	<p>1、军事课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生了解当前国际军事斗争形势，掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义，集体主义观念，加强组织纪律，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。</p> <p>2、军事理论课是在校大学生的一门必修课，列入学校的教学计划，</p>			

	<p>在第一学期结合新生军训集中安排。</p> <p>3、严格执行教学计划，要按照《教学大纲》的要求组织实施教学。严格考勤、考核制度，考试合格取得相应的学分，成绩记入学生档案。</p> <p>4、为了让大学生更全面的掌握军事理论专业知识，除了把军事理论课程内容与技能练习相结合外，还要邀请军训教官或高级军官讲课。让军训教官或高级军官把在部队学习的军事前沿专业知识传授给学生，让学生真实系统的掌握国家军事理论或技能的最新知识，为鼓励大学生投身国防事业打下坚实的基础。</p>			
文学与艺术欣赏	开课学期	第 4 学期	总课时	72
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>1. 感悟中国文化的源远流长与博大精深，热爱和弘扬中国文化，增强文化自信。</p> <p>2. 通过对人类杰出的文学家、艺术家的创作过程、思想情感和人生经历的了解，通过对作品中人物形象和思想的理解，树立正确的世界观、人生观、价值观和艺术审美观。</p> <p>3. 通过对优秀文学艺术作品的欣赏，继承中华民族的优秀品德和传统；崇尚中华民族的伟大精神、崇仰历代中华英雄楷模；树立并强化爱国、忠诚、奉献、进取等高尚品德。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1. 掌握中国古代文学精品与戏曲、电影艺术精品的相关知识。</p> <p>2. 了解中国文化的发展历史和文化内涵。</p> <p>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。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 通过学习和拓展活动，提高灵活思辨和创新思维的能力，提高团队协作、共同进取的能力，提高独立思考和自我发展的能力。</p>			
教学内容	内容包括中国古典诗歌、国学经典、中国神话、古代小说、电影欣赏、			

	戏曲欣赏等文学艺术方面的内容以及应用文写作知识（翻转课堂教学）。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。			
教学要求	要求以立德树人为根本，以学生职业能力发展为中心，以中华优秀传统文化和艺术作品为载体，以德技并修为育人目标，增强学生的人文底蕴和职业素养，培养高素质技术技能人才。			
体育	开课学期	第 1-4 学期	总课时	140
教学目标	<p>【素质目标】积极参与体育活动，养成良好的体育品德。懂得品德重要、积极参与锻炼、能够克服困难、遵守体育规则、学会公平竞争、认真履行职责、正确对待成败。</p> <p>【知识目标】学会运用健康与安全的知识和技能，形成健康的生活方式。明确锻炼要求、积极参与锻炼、形成锻炼意识、养成锻炼习惯、注重卫生保健、保持良好心态，能够适应环境。</p> <p>【能力目标】掌握与运用体能和运动技能，提高运动能力。享受运动乐趣、明确学练方法、积极参与锻炼、保持良好姿态、掌握运动技能、学懂知识原理、了解运动规则、达到学以致用。</p>			
教学内容	<p>大一新生开设公共体育课其内容为：第九套广播体操、篮球、100 米短跑、五步拳套路动作、少年拳套路动作、排球、1000 米/800 米</p> <p>大二学生开设体育选修课其内容为：篮球、足球、排球、网球、乒乓球、羽毛球、形体舞蹈、体育舞蹈、跆拳道、啦啦操、瑜伽健身</p>			
教学要求	<p>1、加强学生对必要的体育与卫生保健知识和运动技能的掌握，增强体育锻炼和保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法。注重学生个性与体育特长的发展，提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，为学生终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础，科学创建与专业融合的体育运动项目为支点，从本质上提高学生基本身体素质。</p> <p>2、全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力和运动能力，掌握不同运动项目的基本运动技能。培养学生体育运动兴趣和习惯，为体育选项课教学奠定基础。增进学生身心健康，提高学生从事未来职业所必需的体能和社会适应能力。</p> <p>3、针对不同专业的学生特点，采取灵活多样的现代教学方法、手段进行教学，以便充分激发学生的主体意识，培养学生的创新能力和良</p>			

	<p>好的社会适应能力。</p> <p>4、通过体育教学，进行爱国主义、集体主义和职业道德与行为规范教育，提高学生社会责任感。同时，快速提升学生的兴趣爱好，使终身锻炼意识增强，真正做到全民健身。</p>			
心理健康	开课学期	第 2 学期	总课时	36
教学目标	<p>【素质目标】通过教学，引导学生养成良好的心理品质和积极应对危机的意识，培养新时代大学生。</p> <p>【知识目标】通过教学与实践活动，通过理论与实践的有机融合，使学生掌握心理健康基本知识，掌握基础的心理调适方法。</p> <p>【能力目标】基于知识目标的达成，通过教学，使大学生具备心理知识实际应用的能力。如提升学生的自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对压力挫折能力。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，全面提升大学生心理健康素养，为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。</p>			
教学内容	<p>本课程教学内容共十二章，从课程思政入手，立德树人，进行情境化教学设计，开展多种实践教学形式。各单元设置了“心理活动”“心理测试”“心理训练”等板块；每一章设计了“心理实训”资源，配合“心理疗愈”“心理明镜”“心理拓展”等有利于课下自主学习的板块，致力于学生形成科学的心理发展观和心理健康观，努力提升高职大学生心理健康素养。</p>			
教学要求	以“信息化教学”为依托，主要采用“线上+线下”混合式教学。			
劳动教育 I	开课学期	第 4 学期	总课时	16
教学目标	<p>【素质目标】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，增强职业荣誉感，培育精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。</p> <p>【知识目标】理解和形成马克思主义劳动观，掌握劳动精神、劳模精神、工匠精神；了解新时代劳动特质；熟悉劳动组织架构、安全生产要求、劳动法律条例。</p> <p>【能力目标】能结合学科和专业，重视新知识、新技术、新工艺、新方法应用，创造性地解决实际劳动问题；积累职业经验，提升就业创业能力；具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神和能力。</p>			
教学内容	<p>必教模块：认识劳动教育的意义、传承精神、劳动品质、安全生产</p> <p>选教模块：劳动法律、家务劳动实践、家庭修护实践、校园劳动实践、创意手工实践、时尚艺术实践、种植空间实践、社会活动实践</p>			

教学要求	课堂理论讲授与课后劳动技能实操相结合，重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高学生职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度；加强马克思主义劳动观教育，普及与学生职业发展密切相关的通用劳动科学知识。			
职业生涯规划与规划	开课学期	第 1 学期	总课时	16
教学目标	<p>【素质目标】通过本课程的教学，大学生应当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，把个人的发展和国家的需要，社会的发展相结合，愿意为个人的职业生涯规划和社会发展主动付出积极的努力。</p> <p>【知识目标】通过本课程的教学，学生应当基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的优势，职业的特性及社会环境；掌握职业生涯规划书的写法。</p> <p>【能力目标】通过本课程的教学，大学生应当掌握自我探索技能，信息搜集与管理技能，生涯决策技能，求职技能等。</p>			
教学内容	认识职业生涯规划的意义；了解探索我的职业价值观和适合我的工作方式；培养职业胜任能力；决策生涯目标与制定行动计划。			
教学要求	引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业和创业创造条件。			
大学生创新创业基础	开课学期	第 2 学期	总课时	36
教学目标	<p>【素质目标】培养学生自信创新，引导学生树立正确的创新创业观念，努力提高学生的创新能力。</p> <p>【知识目标】使学生理解并掌握我国的创业环境与扶持政策；能来理解和评价创业精神的概念；能了解创业的方式方法，能掌握评估创业者素质和能力的要领，并进行自我提升。</p> <p>【能力目标】以教授创业知识为基础，以锻炼创新能力为关键，以培养创新精神为核心，激发学生的创新创业意识，提高学生的社会责任感，创新精神和创业能力。</p>			
教学内容	了解创新创业相关理论及“互联网+”时代背景下的创新创业特征及挑战；创业者素质要求；组建创业团队，识别创业机会，制定创业模式，评估创业风险，整合创业资源；撰写创业计划书及路演。			
教学要求	通过案例教学，培养学生的创业意识与创业能力，培养学生积极进取，			

	勇于挑战，勇于创新创业的能力，为大学生创业，就业开拓广阔的空间。			
大学生就业指导	开课学期	第 4 学期	总课时	16
教学目标	<p>【素质目标】提升大学生的自我认知能力；培养学生良好的职业素养和职业道德；提高学生的团队协作能力。</p> <p>【知识目标】通过本课程的学习，学生能知晓国家，教育部及江西省的就业政策；能理解就业的基本概念；能理解企业的含义与类型。</p> <p>【能力目标】能熟悉行业的发展特点和趋势，了解职业要求；了解就业形式与政策，形成合理的就业期望；熟悉就业择业的方法和技巧；能熟练掌握就业协议书的填写与就业手续办理程序。</p>			
教学内容	就业形式与政策分析；树立正确的就业观念；求职择业的方法与技巧指导；职业素养与求职新浪调试；维护就业权益等。			
教学要求	本课程以就业为导向，立足市场需求，本着就业能力教育为本位的教学理念，将基础理论教学与实践教学内容紧密结合融为一体，使学生掌握求职择业的方法与激情，正确选择职业，顺利就业，为成才与发展打下良好的基础。			
美育理论与实践	开课学期	第 2 学期	总课时	36
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>1. 让学生加深对中华民族优秀传统文化艺术的喜爱与自豪感,增强文化自信;2. 树立正确的审美思维方式, 培养和提高学生的审美能力和艺术修;3. 培养学生的创造精神及实践能力, 帮助学生形成基本的美育素养。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1. 了解大学生学习美育课程的意义以及对中国音乐作品的欣赏,感受音乐之美;2. 欣赏不同舞种的代表作品,感受舞蹈之美;3. 助推中华文化的传承以及了解戏曲发展历程、不同戏曲种类,感受中国传统戏曲文化魅力;4. 了解和鉴赏中国传统建筑结构、风格、设计思想及西方建筑特点、元素等,感受建筑之美。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 掌握音乐之美、舞蹈之美、戏曲之美及建筑之美四个板块的主要内容和要素、特征等方面的知识;2. 具有感受美、鉴赏美、创造美的能力;3. 培养学生对审美情趣与创造艺术美的才能和兴趣。</p>			
教学内容	本课程主要为四个板块学习。分别为音乐、舞蹈、戏曲及建筑的相关			

	<p>内容。板块一：音乐之美；主要了解美育教导的根本任务，大学开设美育课程的意义以及中国音乐作品欣赏；板块二：舞蹈之美；了解艺术与社会功能之间的联系以及欣赏不同舞种的代表作品，感受美；板块三：戏曲之美；感受中国传统戏曲文化魅力，助推中华文化的传承以及了解戏曲发展历程、不同戏曲种类，通过对不同作品欣赏感受戏曲文化魅力；板块四：了解社会美、环境美之间相互关系以及了解我国建筑的独特魅力，通过对不同建筑的了解感受建筑的美感，让学生领悟到美的根源源于社会实践。</p>			
教学要求	<p>1、对标国家五育并举举措，培养当代大学生为全面发展的人；2、了解教育的根本任务，了解美育在全面发展教育中的重要意义；3、在教学过程中有效提升学生审美能力，助推中国文化的传承，对于树立文化自信有重要意义；4、了解审美特征，从而达到提升美、欣赏美、培养美感的最终目的；5、陶冶情操，了解美与社会之间的联系方式、本质和特征。</p>			
基础英语(非涉外非语言类专业)	开课学期	第 1-2 学期	总课时	68
教学目标	<p>本课程旨在全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。</p> <p>【素质目标】能够识别、理解、尊重世界多元文化，拓宽国际视野，增强国家认同，坚定文化自信，树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识；在日常生活和职场中能够有效进行跨文化交际，用英语传播中华文化。</p> <p>【知识目标】能够运用英语语言知识和语言技能比较准确地理解和表达信息、观点、情感，进行有效口头沟通和书面沟通。</p> <p>【能力目标】能够识别和理解英语使用者或英语本族语者的思维方式和思维特点，提升自身思维的逻辑性、思辨性与创新性；能够做好自我管理，养成良好的自主学习习惯，多渠道获取学习资源，自主、有效地开展学习，形成终身学习的意识和能力。</p>			
教学内容	<p>本课程的内容为职场通用英语，是我校非涉外非语言类专业学生必修或限定选修的基础性内容。它旨在结合职场情境、反映职业特色，进一步提高学生的英语应用能力。</p>			
教学要求	<p>1. 坚持立德树人，发挥英语课程的育人功能</p>			

	<p>教师要充分发挥英语课程的育人功能,将课程内容与育人目标相融合,积极培育和践行社会主义核心价值观。教师要关注课程内容的价值取向,提炼课程思政元素,根据英语学科特点,合理设计教学活动,引导学生拓宽国际视野、坚定文化自信,形成正确的世界观、人生观、价值观,培养学生的爱国主义情怀和民族自豪感。</p> <p>2. 落实核心素养,贯穿英语课程教学全过程</p> <p>教师要依据教学目标、围绕教学内容,设计符合学生情况的教学活动,全面促进学生英语学科核心素养的提升,有效促进学业目标的达成。</p> <p>3. 突出职业特色,加强语言实践应用能力培养</p> <p>教师要通过多种语言活动,让学生体验语言规律,充分调动和发挥学生学习的积极性、主动性和创造性,在提高英语语言实践应用能力的同时,加深其对职业理念、职业责任和职业使命的认识与理解。</p> <p>4. 提升信息素养,探索信息化背景下教与学方式的转变</p> <p>教师要充分利用媒体、网络、人工智能、大数据、虚拟仿真等技术,依托慕课、微课、云教学平台等网络教学手段,利用翻转课堂、混合教学模式等构建真实、开放、交互、合作的教学环境。教师要指导学生充分利用各种信息资源,通过自主学习、合作学习和探究式学习提升学生的信息素养。</p> <p>5. 尊重个体差异,促进学生全面与个性化发展</p> <p>教师要根据学生认知特点和能力水平组织教学,尊重生源差异和个体差异,满足学生的不同需求,构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式,鼓励学生开展自主学习、合作学习和探究式学习,促进学生的全面发展和个性化发展。</p>
--	--

2. 专业课程

表 4 专业课程设置要求

管理学基础	开课学期	第 1 学期	总课时	32
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>(1) 培养学生科学的管理思维和良好的管理素养;</p> <p>(2) 培养学生具有良好的职业道德品质,形成团结协作、分工合作的职业观念;</p> <p>(3) 培养学生对组织企业负责的情感,积极向上的工作态度。</p> <p>【知识目标】</p> <p>(1) 掌握现代管理的基本概念、基本原理;</p>			

	<p>(2) 掌握现代管理基本职能、基本方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>(1) 具备管理的计划和决策能力、组织与人事能力、领导与沟通能力、控制与评价能力；</p> <p>(2) 具备运用科学的管理理论和方法解决实际管理问题的能力。</p>			
教学内容	<p>(1) 管理和基本管理职能的基本内涵；</p> <p>(2) 管理思想的发展</p> <p>(3) 决策、计划、组织、领导、控制、创新的理论内容及其在管理中的应用；</p> <p>(4) 管理沟通技巧。</p>			
教学要求	<p>(1) 教学条件：多媒体教室。</p> <p>(2) 教学方法：秉持“以生为本”的教学理念，凸显学生在学习中的主体地位，采用项目教学、任务驱动、情景教学、案例教学等多种教学方法；在各项管理学教学案例中提炼蕴含的思政元素，引导学生树立社会主义核心价值观、职业道德和社会责任感，使课程教学与思想政治教育目标实现融合。</p> <p>(3) 师资要求：担任本课程的教师应该具备扎实的管理学基础知识，能够理论联系实际，深入浅出的教学。</p> <p>(4) 课程思政：全过程贯穿社会主义核心价值观，培养学生以人为本、公平正义的管理理念；列举中国企业成功崛起的案例，激发学生的爱国情怀。</p>			
国际接待业概论	开课学期	第 1 学期	总课时	64
教学目标	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能掌握国际接待业的基本技能 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能了解酒店行业概况和知名酒店集团信息； (2) 能熟悉酒店内主体部门以及部门的主要工作。 2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力 3. 能具备管理下属的能力和解决实际问题的能力 4. 能具备获取和使用信息的能力 <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握国际接待业各方面的基本理论和基本知识 2. 了解国内外酒店业的发展趋势； 3. 熟悉酒店的发展历史、类型、等级、组织结构等酒店基础知 			

	<p>识；</p> <p>4. 掌握酒店各部门与各层级管理知识与技能。</p> <p>【能力目标】</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> <p>4. 掌握基本接待方法，能够进行简单接待工作。</p>			
教学内容	<p>课程以国际接待业中传统接待服务业酒店为主要内容，包括对接待业的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，围绕概论篇、酒店与住宿服务业知识和其他接待业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，通过接待业知识的学习，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；然后以接待业管理知识构建管理理念；最后扩展到全面的接待业。</p>			
教学要求	<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。利用校外实训基地南昌园中源大酒店、南昌香格里拉酒店、南昌瑞颐大酒店等合作酒店用于酒店部门管理实务的教学，组织学生进行前厅部、餐饮部、客房部、康乐部等部门的实地现场教学。</p> <p>承担本课程的教师必须具有专业的管理学知识背景，并对酒店管理工作有较为深入的研究，曾经在酒店中管理岗位上有工作经验，具有酒店管理与企业管理双重学科背景，能够系统化讲授管理学和酒店管理的理论知识的酒店管理“双师型”教师。</p>			
旅游职业礼仪	开课学期	第 1 学期	总课时	32
教学目标	<p>【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> <p>【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>【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>
教学内容	<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。</p> <p>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>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>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>
教学要求	<p>(一) 教学条件</p> <p>(1) 现场教学。根据教学内容和教学需要，将教学安排到酒店、餐饮企业现场，在真实的职业环境中教学。</p> <p>(2) 项目教学。设计能力训练项目，在项目训练中以宿舍为一学习小组，完成各种餐饮设计，体现探究性学习、协作学习，增强团队精神、提高综合素质。</p> <p>(二) 师资任职条件</p> <p>本门课程要求教师具有一定的礼仪实践经验，对礼仪的前沿理论知识有相应的了解。在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。在整个教学中，要重视本专业领域新技术、新工艺、新项目发展趋势，贴近酒店企业、贴近服务的实际情况，教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。为学</p>

	生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。			
沟通技巧	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【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> <p>【知识目标】</p> <p>了解沟通的含义、内涵、类型和作用，沟通的原理和机制，熟悉沟通的障碍和克服沟通障碍的主要方法，掌握酒店沟通理论，酒店前厅、客房、餐饮、营销、日常沟通技巧，掌握酒店会谈、接听电话沟通技巧，酒店上下级、团队、网络、跨文化沟通技巧。</p> <p>【能力目标】</p> <p>具备沟通的基本原理、有效沟通的科学机制以及酒店沟通的主要理论知识，具备构建良好的沟通理念和人际交往的能力，能够进行有效的网络沟通和跨文化沟通。</p>			
教学内容	沟通的含义、内涵、类型和作用，沟通的原理和机制，沟通的障碍和克服沟通障碍的主要方法，酒店沟通理论，酒店前厅、客房、餐饮、营销、日常沟通技巧，酒店会谈、接听电话沟通技巧，酒店上下级、团队、网络、跨文化沟通技巧。			
教学要求	<p>1. 学生方面要求具有一定的酒店管理的的基础知识；</p> <p>2. 理论教学要求提供多媒体教室、酒店专业实训室；</p> <p>3. 实训教学方面要求提供相应的实训设备，有必要的情况下需要外出酒店实地教学；</p> <p>4. 教师需要有一定的酒店工作经验。</p> <p>5. 教学方法：结合课程的内容与专业特点，可采用讲授、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>			
服务心理学	开课学期	第 4 学期	总课时	72
教学目标	<p>【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>【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>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在课堂教学中渗透与贯穿职业道德教育。 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。 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。 			
教学内容	<p>课程的基本内容包括：心理学的基本概念、感觉及知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感、酒店餐饮、客房、前厅服务心理、酒店投诉服务心理、酒店员工心理与管理、酒店员工的群体心理与人际交往、酒店领导心理等。</p>			
教学要求	<p>（一）教学方法</p> <p>结合课程的内容与专业特点，可采用讲授、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> <p>（二）教学条件</p> <p>多媒体教学设备。</p> <p>（三）师资任职条件</p> <p>本课程要求教师具有专业的酒店管理知识，对酒店管理有深入的研究，熟练使用相关教学软件，同时具备一定的心理学知识基础，有在酒店工作的经验的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
酒店英语	开课学期	第 1.2.4 学期	总课时	104
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>培养学生具备良好的职业素养、团队合作精神，提升文化素养和文化自信。</p> <p>【知识目标】</p>			

	<p>前厅对客服务知识与技能，客房待客服务的知识与技能，礼宾部对客服务知识与技能，餐饮部对客服务知识与技能、康乐部对客服务知识与技能。</p> <p>【能力目标】</p> <p>掌握对客服务的应变能力、对客服务的沟通能力、组织和管理能力</p>			
教学内容	<p>项目一 前厅服务</p> <p>1. 客房预定 2. 礼宾服务 3. 入住登记 4. 信息咨询 5. 商务中心 6. 结账离店</p> <p>项目二 餐饮服务</p> <p>1. 餐桌预定 2. 引坐、点菜 3. 上菜、餐中服务 4. 结账 5. 酒吧 6. 宴会</p> <p>项目三 客房服务</p> <p>1. 客房介绍 2. 客房清扫 3. 客房设备维修 4. 洗衣服务 5. 客人其他需求服务</p> <p>项目四 康乐服务</p> <p>1. 健身中心 2. 娱乐中心 3. 美容中心 4. 购物中心</p>			
教学要求	<p>(一) 教学方法</p> <p>结合课程的内容与专业特点，可采用体验式、角色扮演、情景模拟，线上线下混合式教学，充分调动学生学习主体地位，激发学生学习的积极性、主动性。</p> <p>(二) 教学条件</p> <p>多媒体教学设备、酒店实训室</p> <p>(三) 师资任职条件</p> <p>本课程要求教师具有专业的酒店管理知识，谙熟酒店企业用人需求，具有双师资格，课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
酒店数字化运营 概论	开课学期	第 2 学期	总课时	72
教学目标	<p>【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>			

	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店数字化运营方面的基本理论和基本知识 2. 学习和了解国内外酒店业数字化的发展趋势 3. 具备较完整的酒店数字化管理专业知识结构 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒店数字化运营的发展趋势和要求 2. 熟悉酒店对外数字化运营的基本方法 3. 掌握酒店对内数字化运营的方法 4. 熟练操作酒店信息管理系统相关软件 5. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力 6. 能具备获取和使用信息的能力 			
教学内容	<p>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对外进行数字化管理和运营的方法，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>			
教学要求	<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，展示国内外知名酒店的网络端和移动客户端、新媒体端的内容建设；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> <p>1. 酒店信息化实训室：</p> <p>配备联通互联网的多媒体教学设备，40 台以上联网电脑和服务器，酒店管理系统 1-2 套，用于酒店对内数字化运营的教学实训工作，该部分以个人操作为主要学习方式，便于学生独立完成酒店内不同岗位的工作流程。带网络功能、可活动座椅的多媒体教室和机房。</p> <p>2. 教学软件：北京泰能酒店管理软件、上海硕研酒店管理系统。</p>			
酒店客户关系管理	开课学期	第 4 学期	总课时	18
教学目标	<p>【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旅游、酒店服务与管理人员。培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦</p>			

	<p>耐劳的职业精神和创新意识，能胜任客户关系管理岗位的工作。</p> <p>【知识目标】</p> <p>培养学生客户关系管理岗位的职业技能。通过本课程的学习，学生具备从事客户关系管理工作所必需的知识和技能。</p> <p>【能力目标】</p> <p>能够在理论上进行分析，在实践上具有客户关系管理问题的分析和处理能力。注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力以及创新思维与技术综合应用能力。</p>
教学内容	<p>以模块形式组织课程体系，包括“模块一：客户关系管理概述”、“模块二：客户关系建立阶段的客户关系管理”、“模块三：客户关系加强阶段的客户关系管理”、“模块四：客户关系维护阶段的客户关系管理”、“模块五：客户关系恢复阶段的客户关系管理”、“模块六：CRM系统与客户关系管理”六个模块。</p>
教学要求	<p>(1) “任务驱动”法</p> <p>授课时就告诉学生本次课的任务内容、要求，设计应该涵盖的知识点，以此为基础展开教学。</p> <p>(2) 案例法</p> <p>通过精选典型案例，有机地将相关知识点融合到课程中，让学生对客户关系管理问题产生浓厚兴趣，提高其学习的积极性与主动性。</p> <p>(3) “教”、“学”、“做”一体教学法</p> <p>采用边讲解、边剖析、边指导的方法进行教学。</p> <p>(4) 直观教学法</p> <p>通过动画演示、电子教案、电子课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将复杂的原理用简单的、感性的方法展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的实例讲解，有效地使难以理解的概念简单化、形象化，充分激起了学生的学习兴趣 and 主动性。</p> <p>(5) 讨论交流法</p> <p>课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。</p> <p>(6) 激励教学法</p> <p>采用小组之间竞赛的方法，竞赛的结果记入平时考核成绩。鼓励团队合作精神和培养创造性解决问题的能力。</p>

前厅服务与数字化运营	开课学期	第 1 学期	总课时	64
教学目标	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 能够学生养成良好的服务意识及职业道德。 3. 培养学生团队合作精神。 4. 培养学生沟通和协调人际关系、遵守酒店劳动纪律。 <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 6. 了解酒店前厅数字化运营发展动态，具备新技术、方法、政策、法规和发展趋势等方面的知识。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练掌握前厅服务的各项工作的操作程序。 2. 能够熟练处理前厅工作中的突发事件。 3. 掌握酒店前厅部客房产品的数字化营销技能。 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。 5. 掌握 OTA 平台的订单处理。 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。 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。 			

教学内容	前厅部概述、客房在线预订、礼宾服务、前台智能接待服务、住店服务、离店服务及数字化宾客档案管理、前厅数字化运营			
教学要求	本课程以酒店服务和运营技术为基础教学内容，教学全程使用多媒体教学及信息化手段，要求教师具有一定的酒店实践经验，对酒店管理的前沿理论知识有相应的了解。课堂上给学生传授酒店的发展趋势及酒店前厅岗位对人员的素质要求，引导学生热爱酒店行业。			
客房服务与数字化运营	开课学期	第 2 学期	总课时	54
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>通过课程的学习，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客房一线应用型或管理型人才。</p> <p>【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>【能力目标】</p> <p>通过技能的训练使学生能够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、数字化运营需要的能力。</p>			
教学内容	<p>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分析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数字化运营、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</p>			

	养学生实际应用能力。			
教学要求	<p>(一) 教学方法</p> <p>根据课程内容和学生特点,灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、情景模拟、头脑风暴、实训演练、现场操作等多种教学方法。在教学方式上,适度采用项目教学和工作任务教学法,按照客房部运行与管理的各个环节的工作要求组织教学。</p> <p>(二) 教学条件</p> <p>课程教学应利用多媒体教学,将具体的教学内容,采用图文并茂的方式形象的演示出来,教学示范清晰可见。通过电子课件、教学视频、实地现场操作、教学信息化资源等进行理论和实践教学,增强了教学效果。同时,学生还可以了解到酒店客房的最新行业动态及热点资讯。</p> <p>(三) 师资任职条件</p> <p>承担本课程的教师必须毕业于与本课程相关的专业,且从事过酒店行业,具备实践操作经验,并具备中级以上客房服务师资格。授课过程中要系统、全面、准确地阐述客房部运行与管理的知识与实务,在阐述和案例的列举中要多联系实际。增加案例教学的比重,同时安排必要的作业和练习,给学生接触实际、动手分析的机会。</p>			
餐饮服务与数字化运营	开课学期	第 2 学期	总课时	72
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>(1) 树立爱岗敬业,竭诚服务的餐饮职业道德风尚。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 养成团队协作精神和敬业精神。</p> <p>(5) 具有一定的审美情趣和文化品位,使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。</p> <p>【知识目标】</p> <p>(1) 了解餐饮行业现状及发展趋势。</p> <p>(2) 了解餐饮企业的空间划分与规划要点。</p> <p>(3) 了解餐饮原材料储存的基本要求。</p> <p>(4) 熟悉餐厅与厨房的合理定员。</p>			

	<p>(5) 熟悉餐饮企业的类型与特点。</p> <p>(6) 掌握餐饮企业组织机构与岗位职责。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 全面掌握中餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧。</p> <p>(9) 掌握餐厅服务现场突发事件的预防和处理方式。</p> <p>(10) 掌握零点菜单、主题菜单的设计、制作的方法与技巧。</p> <p>(11) 掌握餐厅选址及主题餐厅设计的基本理论及原则。</p> <p>(12) 掌握餐厅营销策略及营销技巧。</p> <p>【能力目标】</p> <p>(1) 能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 能按标准服务程序进行中餐服务。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 能对新开餐厅进行合理选址及布局设计。</p> <p>(8) 能对下一级员工进行餐厅理论及技能培训指导。</p> <p>(9) 能熟练向客人推销餐饮产品</p> <p>(10) 能完成一份主题餐饮营销策划活动方案的撰写。</p>
教学内容	<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）菜单计划与数字管理；（四）餐厅管理；（五）餐饮数字化营销管理。（六）餐饮原料数字管理；（七）厨房数字管理；</p>
教学要求	<p>（一）教学条件</p> <p>（1）现场教学。根据教学内容和教学需要，将教学安排到酒店、餐饮企业现场，在真实的职业环境中教学。</p>

	<p>(2) 项目教学。设计能力训练项目，在项目训练中以宿舍为一学习小组，完成各种餐饮设计，体现探究性学习、协作学习，增强团队精神、提高综合素质。</p> <p>(3) 工学结合的顶岗实训。在课程学习的学期中利用周末及节假日分批安排学生去企业顶岗实训，在学期结束后的暑假统一安排学生去酒店或餐饮企业进行课程岗位体验实践，巩固所学知识、提高学生的技能。</p> <p>(二) 师资任职条件</p> <p>本门课程要求教师具有一定的酒店实践经验，对酒店管理的前沿理论知识有相应的了解。课堂上给学生传授酒店的发展趋势及餐饮部岗位对人员的素质要求，引导学生热爱酒店行业。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
酒店数字化营销	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有良好的职业道德； 2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力； 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>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店数字化营销方面的基本理论和基本知识 2. 学习和了解国内外酒店业数字化营销的发展趋势，常用的数字化营销方式、渠道。 3. 熟悉较完整的酒店数字化营销知识结构 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒店数字化营销的发展趋势和要求 2. 熟悉酒店对外移动客户端营销基本构成和销售信息 3. 熟练操作酒店信息管理系统营销相关软件 4. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力 5. 能具备获取和使用信息的能力 			
教学内容	<p>酒店的市场营销方式方法及数字化运营的方式与策略；营销与酒店市场营销、酒店市场营销环境调研与分析、酒店市场细分与定位、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、酒店数字化营销推广、酒店数字化活动策划、酒店数字化文案写作等。</p>			

教学要求	1. 学生方面要求具有一定的酒店数字化方面的的基础知识； 2. 理论教学要求提供多媒体教室、酒店专业实训室； 3. 实训教学方面要求提供相应的实训设备，有必要的情况下需要外出酒店实地教学； 4. 教师需要有一定的酒店工作经验和营销知识。 5. 利用酒店管理软件、掌中宝软件辅助教学。			
酒店财务管理	开课学期	第 5 学期	总课时	20
教学目标	<p>【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旅游、酒店服务与管理人员。培养提升学生的财商，培养学生敏锐的财务视角，能胜任酒店财务管理岗位的工作。</p> <p>【知识目标】</p> <p>培养学生酒店财务管理岗位的职业技能。通过本课程的学习，学生具备从事酒店财务管理工作所必需的知识和技能。</p> <p>【能力目标】</p> <p>强化学生的实操能力，能够在理论上进行分析，在实践上具有酒店财务管理问题的分析和处理能力。注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力以及创新思维与技术综合应用能力。</p>			
教学内容	酒店筹资管理、投资管理、营运资本管理、成本费用管理、利润和利润分配管理、预算管理、财务分析等财务管理的基本理论和方法。			
教学要求	<p>（一）教学方法：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、项目驱动等教学方法综合运用。</p> <p>（二）教学条件：课程教学应基于多媒体网络条件，同时辅以软件操作系统共同完成。</p> <p>（三）师资任职条件：本门课程要求教师具有在酒店或企业财务部门就业经验，对酒店的财务管理有较为深入的了解及研究，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、现代管理学和电子商务知识基础的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
酒店督导管理实	开课学期	第 4 学期	总课时	18

务				
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>(1) 培养具有良好的个人修养和职业风范</p> <p>(2) 培养学生具有创新意识和基本的管理素质</p> <p>【知识目标】</p> <p>(1) 掌握酒店督导的基本原理, 以及酒店现场管理的基本理论和基础知识。</p> <p>(2) 了解酒店各营业部门的结构与各岗位运作流程</p> <p>(3) 熟悉酒店前厅、餐厅、客房管理的基本程序和方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>(1) 掌握酒店督导在基层管理中的基本技术、战术方法, 并能够熟练地运用。</p> <p>(2) 现场管理能力、日常沟通协调能力和解决问题的能力。</p>			
教学内容	<p>《酒店督导管理》是酒店管理专业针对星级酒店现场管理工作任务要求而开设的一门专业选修课程, 它以培养酒店的操作管理层为目标, 主要运用现代酒店管理的基础理论与基本技能, 以酒店基层管理工作过程为主线, 以对一线员工的现场管理和服务质量为考核标准, 研究酒店各营业部门的现场管理规律和方法。围绕团队建设、人际沟通、组织激励、质量管理、压力管理、决策与执行、计划与控制这七大酒店督导肩负的重要职责, 深入阐述相关的内涵、原理、方法和艺术。</p>			
教学要求	<p>(一) 教学方法: 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、项目驱动等教学方法综合运用。</p> <p>(二) 教学条件: 课程教学应基于多媒体网络条件, 同时辅以软件操作系统共同完成。</p> <p>(三) 师资任职条件: 本门课程要求教师具有在酒店或企业基层岗位或督导部门的就业经验, 对酒店的督导管理有较为深入的了解及研究, 熟练使用相关教学软件, 同时具备计算机技术、管理能力的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣, 提高学生的学习热情。</p>			
酒店人力资源管理	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>通过本课程的教学, 可以使学生掌握酒店人力资源管理的基本原理,</p>			

	<p>学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法，同时培养学生具有良好的职业道德素质，有优雅得体的气质与风度，有强烈的事业心，有坚持原则、爱岗敬业的精神，能够具备与人合作的团队精神。培养学生爱岗敬业的精神，为学生毕业后成功地走向社会参加企业经营管理实践打下基础。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解酒店机构设置和人员配置 2、掌握酒店人力资源规划方法和理论知识； 3、掌握酒店员工招聘的程序和方法 4、掌握酒店人力资源培训的要求与方法 5、掌握薪酬与激励运用的原则与方法 6、掌握酒店劳动关系主要种类及管理方法 7、理解职业生涯规划基础知识</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、酒店人力资源规划能力； 2、酒店员工招聘与录用的能力； 3、策划和组织酒店员工培训的能力； 4、酒店绩效管理 with 招聘的能力； 5、酒店薪酬管理能力； 6、协调处理酒店员工劳动关系的基本能力。 7、帮助和指导员工设计职业生涯规划的能力</p>			
教学内容	<p>《酒店人力资源管理》是以酒店人力资源管理能力的培养为重点，围绕酒店人力资源管理岗位的要求，以酒店人力资源规划、人员招聘、人员培训、绩效管理、薪酬管理以及劳动关系管理等岗位任务为载体，结合教育部对高等学校学生的培养理念，以项目为导向、以任务为驱动，按照酒店人力资源管理岗位的工作流程，主要学习项目包括：酒店人力资源规划、酒店人员招聘与配置、酒店人员培训、酒店人员绩效考核、酒店薪酬管理以及酒店劳动关系管理。</p>			
教学要求	<p>（一）教学方法：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> <p>（二）教学条件：课程教学应基于多媒体网络条件，同时辅以校外实训基地等场所完成。</p> <p>（三）师资任职条件：本课程要求教师具有在酒店或企业人力资源部门就业经验，对酒店的岗位设置，酒店员工管理有深入的了解及研究，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、现代管理学和电子商务知识基础的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
西餐、酒水与咖啡	开课学期	第 1-2 学期	总课时	68

服务				
教学目标	<p>【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> <p>【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、咖啡服务等知识。</p> <p>【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、咖啡服务等技巧。</p>			
教学内容	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、咖啡服务等知识。			
教学要求	<p>本课程采用现代多媒体教学设备，集图片、声像、文字等资料动静结合，充分利用好各项网络资源，丰富教学内容，实现教学科学化、信息化、实用化。</p> <p>同时在理论教学的基础上，通过学生在实训室实训，进一步掌握本课程知识，使书本知识和技能相结合。根据课程内容与专业特点，采取课堂讲授、案例分析、分组训练、角色扮演、实操教学等教学方法的综合应用。</p>			
酒店领班与主管 实务	开课学期	第 4 学期	总课时	72
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>1. 具有良好的职业道德；2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力；3. 树立诚信品质、团队意识、敬业精神、责任意识和</p>			

	<p>遵纪守法的观念。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1. 了解管理基础知识；2. 认识管理职能；3. 了解酒店领班与主管的角色定位；4. 掌握酒店领班与主管的工作方法；5. 了解什么是团队、团队的类型；6. 熟悉团队建设的阶段及特征；7. 掌握团队建设的方法；8. 了解沟通的概念、意义和类型；9. 熟悉有效沟通的原则和步骤；10. 掌握酒店管理不同方式的沟通艺术；11. 了解领导影响力的运用，基本掌握有效运用权力的技能；12. 熟悉领导风格，选择适合自己的领导风格；13. 掌握提高领导素质的方法和途径；14. 了解什么是激励和激励理论；15. 掌握激励方法和技巧；16. 了解什么是培训，培训的目的和意义，酒店员工的培训评估；17. 掌握酒店员工培训计划的内容，培训的方法和技巧。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 能熟悉并胜任酒店主体对客部门主要岗位的工作（1）能完成前厅部接待岗、预订岗、礼宾岗、总机岗、商务中心岗领班与主管工作内容；（2）能完成餐饮部楼面服务岗、迎宾岗、传菜岗领班与主管工作内容；（3）能完成客房部楼层服务岗、PA岗、房务中心岗领班与主管工作内容。2. 能具备较好的学习新知识和新技能的能力</p> <p>3. 能具备管理下属的能力和解决实际问题的能力 4. 能具备获取和使用信息的能力</p>
教学内容	<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：管理人员的角色定位、管理人员的基本技能和各部门领班与主管的专项技能。其中专项技能主要针对餐饮部、前厅部和客房部等三大直接对客部门的岗位，包括服务标准、工作标准、培训与管理技能等。</p>
教学要求	<p>（一）教学方法：本课程面向具有半年以上工作经验的学生进行，应结合实际工作内容，采用讲授、小组工作、案例分析、分组讨论、角色扮演、项目驱动等多种教学方法。其中管理基础技能环节和专项技能环节应分别采取以教师为主导和以学生为主导的不同教学方式。</p> <p>（二）教学条件：课程教学应利用多媒体教学，将具体的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见。通过麦</p>

	<p>可思助教系统，进行课前的预习与学习任务的布置；实训教学除了进行相关工作岗位流程的实训外，还需要在酒店实地完成，由各部门领班与主管现场教学。</p> <p>（三）师资任职条件：承担本课程的教师必须具有专业的酒店管理知识，对酒店管理工作有较为深入的研究，且从事过酒店两个部门以上的工作岗位或一个部门的管理岗位。授课过程中要系统、全面、准确地讲授中基层管理的基本原理和实务，在授课过程中需要注意结合实际工作经验。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
定制旅行实务	开课学期	第 4 学期	总课时	72
教学目标	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有良好的职业道德； 2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力； 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>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解定制旅行服务的基本概念、服务内容、定制旅行产品； 2. 熟悉游客需求与期望管理的相关理论； 3. 熟悉国际旅游资源的分区及各区域特色； 4. 掌握定制旅行的方案设计及视觉设计； 5. 熟悉相关的软件预定操作及客户关怀； <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以定制师身份顺利完成与客户初次沟通 2. 根据客户需求按时完成定制旅行的方案设计 3. 准确完成客户定制旅行的预定操作 4. 认真做好客户行前、行中、行后的服务关怀 5. 恰当合理的处理客户的抱怨与投诉问题 			
教学内容	<p>作为一门 1+X 证书课程，本课以岗位需求为出发点，以高端定制师需要掌握的知识及需具备的能力为核心，结合定制师工作流程，将课程内容分为七大模块：定制旅行概述、沟通技术、需求分析与期望管理、国际旅游资源分析、定制旅行方案设计、定制旅行方案视觉设计、预定操作及客户关怀等。该课程的重点和难点是沟通技术模块以及定制旅行方案设计模块。如何在有限的教学时间内，让学生掌握定制师的专业技能，培养有创新意识、求异精神，善于思</p>			

	考、勇于质疑，见解有新意，能够灵活运用所学方法解决新问题的专业技能型人才。			
教学要求	<p>(一) 教学方法</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> <p>(二) 教学条件</p> <p>课程教学应基于多媒体网络条件，同时辅以外实训基地等场所完成。</p> <p>(三) 师资任职条件</p> <p>本课程要求教师具有专业的导游带团经验，拥有“1+X”定制旅行管家服务职业技能等级证书培训师资格，对导游带团、旅游线路设计、1+X证书考试内容有深入的了解及研究，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、管理学基础和电子商务技能的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
奢侈品鉴赏	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>1. 具有良好的职业道德；2. 发展良好的沟通、交流以及处理人际关系的能力；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> <p>【知识目标】</p> <p>1. 掌握奢侈品的概念、档次分类及特点 2. 了解中国奢侈品消费的特点 3. 理解奢侈品文化的起源以及经典品牌的历史传承 4. 熟悉常见的奢侈品品牌文化和品牌特征</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 具有欣赏品牌的能力 2. 掌握常用品牌鉴定方法 3. 能够分辨名品在不同场合中的意义与作用 4. 掌握知名奢侈品品牌的选购、保藏及产品馈赠知识</p>			
教学内容	<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</p>			

	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。			
教学要求	<p>（一）教学方法：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> <p>（二）教学条件：课程教学应基于多媒体网络条件，同时辅以校外实训基地等场所完成。</p> <p>（三）师资任职条件：本门课程要求教师具有在酒店或企业人力资源部门就业经验，对酒店的岗位设置，酒店员工管理有深入的了解及研究，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、现代管理学和电子商务知识基础的双师型教师。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
民宿管理	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生主动服务意识和基本职业素养，对服务工作精益求精。 2. 培养学生洞察客户需求的思维以及不断完善服务过程的创新精神。 <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民宿管家的发展概况。 2. 了解民宿管家的工作环境。 3. 掌握民宿管家的岗位职责标准。 4. 掌握民宿管家的服务内容和流程。 5. 掌握民宿管家的知识和技能要求。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够掌握民宿接待服务的流程。 2. 能够按照岗位职责标准独立完成民宿接待服务。 3. 能够具备民宿管家需要掌握的知识和技能。 4. 能够具备民宿管家需要掌握的情怀和素质。 			
教学内容	<p>课程通过介绍管家的由来、民宿行业的发展阐述了民宿管家这个岗位是如何诞生的，并了解到民宿管家规范化和特色化两个不同角度的工作环境。主要是介绍了民宿管家的岗位职责，分别为有客人时的具体岗位职责和无客人时的例行岗位职责，两者是相辅相成</p>			

	<p>的。在规范民宿管家岗位职责的基础上要求民宿管家应具备相应的知识和个性化的技能，还需要有温暖的情怀和过硬的素质，以此来提高民宿的服务价值，提升客人的满意度，增加口碑效应和回住率。所介绍的内容是民宿管家服务工作的首要标准。</p>			
教学要求	<p>（一）教学方法：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> <p>（二）教学条件：课程教学应基于多媒体网络条件，同时辅以外实训基地等场所完成。</p> <p>（三）师资任职条件：本门课程要求教师具有在景区酒店或民宿的工作经验，对民宿的管理与运营有深入的了解及研究，课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。</p>			
茶艺	开课学期	第 5 学期	总课时	40
教学目标	<p>【素质目标】</p> <p>以茶为载体，培养学生理解中国的天人合一的哲学观，学会与自然和谐相处，学会尊重、感恩和包容，学会静心思考，真诚待人，理解茶中工匠精神与创新精神</p> <p>【知识目标】</p> <p>了解中国茶史、知道六大茶类的特点及冲泡技能，学习茶艺的概念、茶事服务的技能、少数民族茶俗、茶的对外传播及影响等</p> <p>【能力目标】</p> <p>掌握茶事服务的能力、理解茶文化的本质的能力、创新茶艺的编撰能力，茶文化宣传和培训的能力</p>			
教学内容	<p>项目一、茶之历史</p> <p>任务一、茶的起源 任务二、中国饮茶方式的历史变迁</p> <p>项目二 茶之基础知识</p> <p>任务一、茶的分类与制作 任务二、茶叶的成分</p> <p>任务三、茶叶之审评 任务三、健康饮茶</p> <p>项目三、茶之文化</p> <p>任务一、出芽绽放之中国茶文化萌芽 任务二、蓬勃发展的唐朝茶文化</p> <p>任务三、精致典雅的宋代茶文化 任务四、清雅慢品的明清茶文化</p> <p>项目四、茶之冲泡艺术</p> <p>任务一、泡茶三要素 任务二、绿茶与绿茶冲泡</p>			

	任务三、红茶与红茶冲泡 任务四、黄茶与黄茶冲泡 任务五、白茶与白茶冲泡 任务六、乌龙茶与乌龙茶冲泡 任务七、黑茶与黑茶冲泡 项目五、茶之艺术 任务一、茶之具 任务二、茶之席 任务三、茶之画 任务四、茶之诗 项目六、茶之精神 任务一、茶之礼仪 任务二、茶道精神内涵
教学要求	（一）教学方法 结合课程的内容与专业特点，可采用体验式、启发式教学，线上线下混合式教学，充分调动学生学习主体地位，激发学生学习的积极性、主动性。 （二）教学条件 多媒体教学设备、茶艺实训室 （三）师资任职条件 本课程要求教师具有专业的茶文化知识，对茶文化有深入的研究，具有双师资格，课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生的学习热情。

（三）实训教学体系

酒店管理与数字化运营专业秉承“螺旋上升式”培养理念，其实践教学体系围绕高星级酒店主要就业部门的不同工作岗位进行设计，第 1.2 学期主要是基层岗位对客服务技能，第 3 学期开展独特的企业学徒期培养，第 4.5 学期则围绕领班与主管层的操作技能、培训技能、沟通技能、管理技能、财务技能等方面开设实践教学环节。

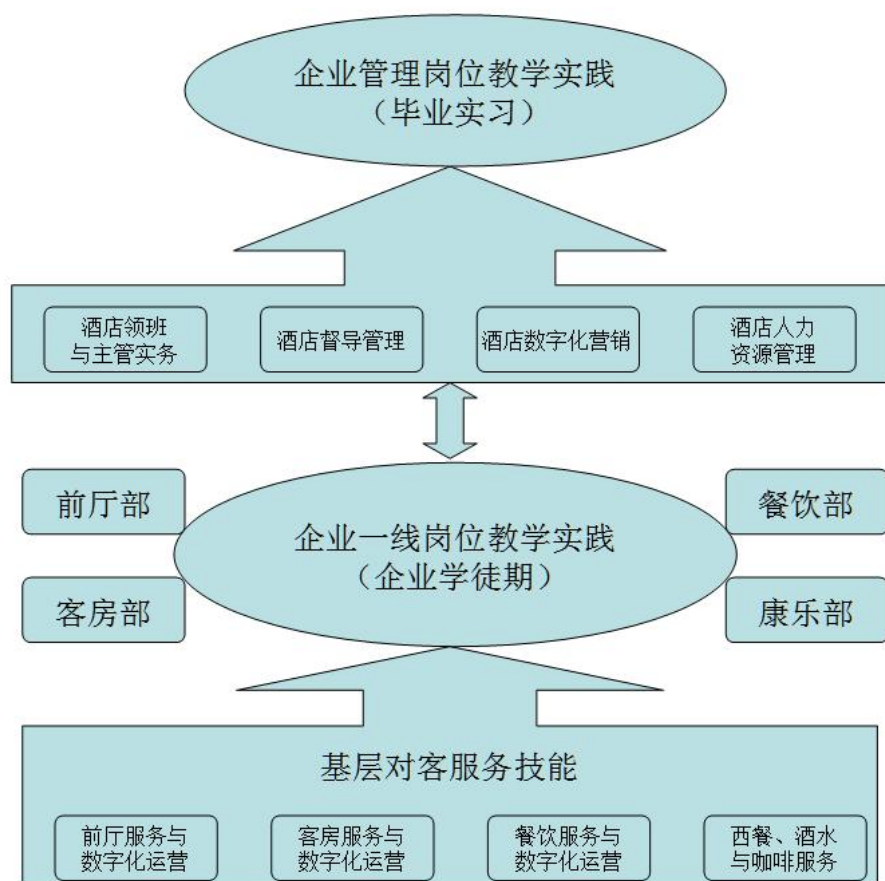


图 3 酒店管理与数字化运营专业实训教学学体系设计思路图

表 5 专业核心课程内容及实训项目表

编号	课程名称	教学内容	实训项目内容
1	酒店客户关系管理	1. 实训：调查中小酒店企业客户关系管理的现状 2. 实训：撰写客户信息调查报告 3. 实训：制作客户资料卡 4. 实训：角色模拟-拜访新客户 5. 实训：分组抽签，根据给定情形处理客户异议 6. 实训：根据案例，运用 SPIN 销售法挖掘客户需求 7. 实训：电话营销技能实训	1. 了解客户关系管理相关的营销理论 2. 客户信息调查与处理 3. 客户资料管理 4. 拜访新客户 5. 处理客户异议 6. SPIN 销售法 7. 电话营销技巧

2	前厅服务与数字化运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能以酒店前厅员工标准进行站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习。 2. 分组实地考察酒店，能绘制所在酒店前厅部的组织结构图及布局图，调研酒店前厅部数字化运营状况。 3. 模拟在线客房预订的程序。运用社交媒体营销手段，熟练掌握客房产品的销售技巧。 4. 模拟门童、行李员的工作流程及标准。利用信息化手段模拟散客入住接待程序。 5. 制作宾客满意调查问卷，搜集客史档案的内容，学会客情统计及信息档案备份管理。 6. 利用信息化手段制定酒店员工的招聘方案及培训计划。 	<p>前厅部概述、客房在线预订、礼宾服务、前台智能接待服务、住店服务、离店服务及数字化宾客档案管理、前厅数字化运营。</p>
3	客房服务与数字化运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房服务人员礼节礼貌实训 2. 中式铺床程序介绍、中式铺床操作分步训练 3. 客房智慧服务流程 4. 客房清洁整理的要求与规范 5. 客房清洁整理的前期准备 6. 中式铺床操作分步训练 7. 走客房清洁整理的流程 8. 住客房及其他客房的清洁整理的流程、计划卫生 9. 洗衣房作业流程及布草管理、洗衣设备管理 	<p>实训 1：分小组情景模拟客房服务人员楼层接待的礼仪实训并测试。</p> <p>实训 2：通过视频演示、教师现场示范等方法介绍中式铺床程序，并分步分组训练。</p> <p>实训 3：通过视频演示、教师现场指导等方法，组织学生分组进行分步训练之开单、甩单、包边包角。</p> <p>实训 4：通过视频演示、教师现场指导等方法，组织学生分组进行开单、甩单、包边包角测试及分步训练之入被套、枕套、定位整理。</p> <p>实训 5：情景模拟-VIP 房布置、接待、投诉处理</p>

		10. 客房部对客服务管理（含VIP接待） 11. 投诉处理	
4	餐饮服务与数字化运营	餐饮业概述、餐厅的分类、菜单管理、服务管理、数字化营销、厅面管理	服务技能训练： 托盘 餐巾折花 摆台 餐中服务 餐后服务
5	酒店数字化营销	酒店数字化运营与管理的发展趋势，全面介绍酒店数字营销的基本原理和酒店营销工作的基本要求、规范和方法，内容从“认识营销，走进市场”——“分析调研，找准市场”——“制定策略，开发市场”——“促销产品，占领市场”到“数字营销，拓展市场”。	酒店消费市场调研实训，设计问卷并实施市场调查实训，撰写调查报告并进行消费者画像实训，酒店产品策划实训，开发酒店新产品实训，设计酒店销售渠道实训，旅行社和OTA销售实训。
6	酒店督导管理实务	酒店督导的正确认知、酒店督导的数字化能力、督导的沟通技巧、督导的培训能力、督导服务的创新能力	1. 数字化督导能力 2. 沟通训练 3. 培训能力 4. 个性化创新能力 5. 服务质量检查
7	酒店人力资源管理	岗位设置、培训计划、薪酬管理、绩效管理、劳动合同管理、员工招聘、职业生涯规划	酒店组织架构设计、策划员工生日会、设计薪酬福利制度、模拟招聘环节、制作简历、制定职业生涯规划方案

七、教学进程总体安排

（一）教学周数总体安排

表 6 教学周数分配表

学期	总周数	军事训练	教学	毕业设计	岗位实习	考试	假日与机动
1	20	2	16	0	0	1	1
2	20	0	18	0	0	1	1
3	20	0	18	0	0	1	1
4	20	0	18	0	0	1	1
5	20	0	10	0	8	1	1

6	20	0	0	8	12	0	0
总计	120	2	80	8	20	5	5

（二）教学进程总体安排

见附件

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 师资结构

现已形成一支教学水平高，科研能力强，全员“双师”结构、年龄结构、职称结构、学历结构较为合理的高素质师资队伍。现有专任全职教师10人。从职称结构看，具有高级职称（副教授）5人，中级职称（讲师）3人，初级职称（助教）2人，其中实现全员双师型结构。从学历结构上看，学位层次较高，全员具有硕士学位的9人，博士1人。从年龄结构上看，专任教师队伍年龄结构合理，40岁以上教师1名，30岁-40岁教师9名，年富力强。简言之，目前已形成一支以青年教师为主，职称和学历层次较高、学术思想活跃、教学水平较高、科研能力较强、年龄结构合理、知识结构互补具有发展后劲的师资队伍。

校外兼职教师聘请了在酒店管理与数字化运营方面/旅游行业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。

2. 专业带头人

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。能够较好地把握旅游行业专业发展，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，主持专业建设、开展教育教学改革、科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 任课教师

（1）专任教师

任课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。

（2）兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学设施

1. 教室条件

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 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。理论课程集中在多媒体教室授课，实训课程分布在不同教学楼，常规实训室 4 个，智慧旅游酒店实训室 1 个，校内生产性实训基地 1 个，满足教师不同课程教学需求，实现学生模拟教学需求。

2. 校内实训要求

表 7 校内实训场地要求一览表

序号	实训场地名称	实训项目	实训设备	工位数	支撑课程
1	客房实训基地	客房实训	床，储物柜，房务工作车	40	客房服务与数字化运营，酒店督导管理事务
2	西餐实训室	西餐实训、酒水服务	西餐桌台、桌布、西餐餐具、餐椅	40	餐饮服务与数字化运营，西餐、酒水与咖啡服务、酒店专业综合训练
3	中餐实训室	中餐摆台	中餐桌台、桌布、中餐餐具、餐椅	40	餐饮服务与数字化运营
4	茶艺实训室	茶艺实训	茶桌、茶盘、	40	茶艺

			各类茶具		
5	智慧酒店旅游实训室	模拟导游、旅游	电脑、茶艺桌、旅行社前台、人脸识别系统、机器人、中式家具、欧式家具、模拟酒店信息系统	40	旅游电子商务、模拟导游、导游与领队实务、定制与验血旅行实务
6	瑶湖明珠大酒店（校内生产性实训基地）	酒店各部门岗位实训	前台、中餐厅、西餐厅、客房、健身房、会议室、茶艺室等	40	客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店督导管理事务、酒店数字化运营、西餐、酒水与咖啡服务、酒店专业综合训练、茶艺

3. 校外实训条件

酒店管理与数字化运营专业为现代学徒制试点专业，学生在校完成一、二学期教学计划规定的课程后，第三学期执行现代学徒制企业培养模式，根据实际情况，学生参与企业培养，采用校企“双主体”“双身份”模式进行教学，学生成绩以“酒店现代学徒制”成绩认定，计 20 学分（具体执行细则根据当年实际情况另行制定）。

表 8 校外实训场地要求一览表

序号	基地名称	实训项目	接纳人数	支撑课程
1	北京诺金酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店督导管理事务、酒店数字化运营、西餐、酒水与咖啡服务、酒店专业综合训练、茶艺；均为第三学期企业现代学徒期合作酒店
2	北京燕莎凯宾斯基酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	
3	上海艾迪逊酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	
4	上海新世界丽笙酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	

5	杭州西溪喜来登大酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	
6	南昌绿地洲际华邑酒店	酒店前厅部、中西餐厅部、客房部	20	

(三) 教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。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，对教材内容进行多重审读，择优选用教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过活页式教材等多种方式进行动态更新。

表 9 酒店管理与数字化运营专业课程选用教材参考书目

课程名称	教材名称	ISBN 号	主编	出版社	出版年月	备注
管理学基础	管理学基础	9787300305196	张云河	中国人民大学出版社	2020 年 2 月	
国际接待业概论	国际接待业概论	9787568930604	吴俐霓, 刘轶	重庆大学出版社	2022 年 8 月	
旅游职业礼仪	旅游职业礼仪与交往	9787040542868	刘杨	高等教育出版社	2022 年 9 月	
沟通技巧	酒店实用沟通技巧	9787503261978	刘晓琳	中国旅游出版社	2022 年 1 月	
酒店服务心理学	酒店服务心理学	9787568416603	韩燕妮	江苏大学出版社	2021 年 9 月	
酒店英语	酒店英语	9787040566765	李永生	高等教育出版社	2022 年 8 月	
酒店数字	酒店数字	9787302613435	邓俊枫	清华大学出版社	2022 年 9 月	

化运营概论	化运营					
酒店客户关系管理	旅游企业客户关系管理	9787503267185	王晖 于岩平	旅游教育出版社	2022 年 1 月	
前厅服务与数字化运营	前厅服务与数字化运营	9787563744466	魏凯 闫向军	旅游教育出版社	2021 年 9 月	
客房服务与数字化运营	客房服务与数字化运营	9787563744473	陈增红, 闫雪梅, 王玉娟	旅游教育出版社	2021 年 9 月	
餐饮服务与数字化运营	餐饮服务与数字化运营	9787563744381	陈增红	旅游教育出版社	2022 年 8 月	
酒店数字化营销	《酒店数字化营销》	9787563744480	孙健, 王海燕, 李伟	旅游教育出版社	2022 年 9 月	
酒店财务管理	酒店财务管理实务	9787503267185	陈安萍	中国旅游出版社	2022 年 1 月	
酒店督导管理实务	酒店督导管理实务	9787568086615	黄昕	华中科技大学出版社	2021 年 9 月	
酒店人力资源管理	现代饭店人力资源管理实务	9787302515500	李明宇、牟昆、梁瑜	清华大学出版社	2021 年 9 月	
西餐、酒水与咖啡	西餐服务	9787040568684	孙建国	高等教育出版社	2022 年 8 月	
	咖啡	9787564574604	焦剑、	郑州大学出	2022 年 9 月	

啡服务	认知与制作		王金凤	版色		
酒店领班与主管实务	酒店领班与主管实务	9787564813048	张文华	湖南师范大学出版社	2022 年 1 月	
定制旅行实务	定制旅行服务与技能	9787313235121	徐郅耘 龙睿	上海交通大学出版社	2021 年 9 月	
奢侈品鉴赏	世界奢侈品鉴赏	9787302574408	清华大学出版社	《深度文化》编委会	2022 年 9 月	
民俗管理	民宿管家服务	9787563744350	魏凯	旅游教育出版社	2022 年 1 月	
茶艺	茶事服务	9787309156850	石莹	复旦大学出版社	2021 年 9 月	

2. 图书配置基本要求

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；旅游管理类图书和实务案例类图书；旅游集团发展类图书；3 种以上旅游大类专业学术期刊。

表 10 推荐书目一览表

教材名称	ISBN 号	主编	出版社	出版年月	备注
从零开始学做酒店经理：	9787122362308	智创管理	化工工业出版社	2021 年 12	
酒店运营与管理全案	9787115563316	孙宗虎	人民邮电出版社	2021 年 5 月	
酒店管理 180 个案例品析	9787503231902	王大悟	中国旅游出版社	2007 年 6 月	
毫无保留 一句承诺成就万豪传奇	9787213068133	[美] 小比尔·马里奥特，陈磊 译	浙江人民出版社	2016 年 1 月	
现代酒店管理与数字化运营	9787040594546	金辉，李达，王	高等教育出版社	2023 年 4 月	

		晨 著			
数字化酒店: 技术赋能+运营变革+营销升级+管理转型	9787115572530	李勇, 钱晔	人民邮电出版社	2021 年 11 月	
咖啡鉴赏与制作 (第二版)	9787518436323	张树坤 著	中国轻工业出版社	2022 年 2 月	
酒店私域流量手册	9787563742646	井凉	旅游教育出版社	2021 年 9 月	
茶识问答	9787563745166	王如良	旅游教育出版社	2023 年 1 月	
茶经	9787521221237	陆羽	作家出版社	2022 年 12 月	
茶里光阴	9787563744114	李韬	旅游教育出版社	2022 年 8 月	
第一次品乌龙茶就上手	9787563744237	李远华	旅游教育出版社	2022 年 8 月	
旅游与酒店业大数据应用	9787302619338	黄昕 张峰	清华大学出版社	2022 年	
酒店收益管理	9787568086158	詹丽	中科技术出版社	2022 年	
民宿服务与管理	9787122401922	王静	化学工业出版社	2022 年	
金钥匙职业修炼	9787518611584	中国金钥匙学院著	中国人民解放军总后勤部金盾出版社	2019 年	
酒店安全控制与管理	9787568929615	皮常玲, 焦念涛, 郑向敏 著	重庆大学出版社	2021 年 11 月	
数字化酒店	9787115572530	李勇	人民邮电出版社	2021 年 11 月	数字化酒店
酒店营销与活动策划	9787113267964	曾增	中国铁道出版社	2021 年 5 月	酒店营销与活动策划
酒店管理	9787122347466	江美亮	化学工业出版社	2019 年 11 月	酒店管理
款待之道	9787571329969	伊万-达德奇	江苏凤凰科学出版社	2022 年 9 月	款待之道
酒店管理工作中 108 个怎么办	9787122420251	容莉	化学工业出版社	2023 年 1 月	酒店管理工作中 108 个怎么办
星级酒店人力资源管理大全	9787545458343	王文燕	广东经济出版社	2018 年 4 月 1 日	

从零开始学做酒店经理	978122362308	智创管理	化学工业出版社	2021年2月1日	
时间管理	9787540498610	吉姆兰德尔	湖南文艺出版社	2021年7月1日	
酒店管理实操从入门到精通	9787115496843	滕宝红	人民邮电出版社	2019年1月1日	
酒店管理与经营全案	9787122332738	胡新桥	化学工业出版社	2019年1月1日	
调酒师	9787516706503	中国就业培训技术指导中心	中国劳动社会保障出版社	2013年10月	第二版
精品咖啡学	9787213103698	韩怀宗	浙江人民出版社	2022年6月	第一版
学徒面包师	9787530452301	彼得·莱茵哈特	北京科学技术出版社	2012年1月	第一版
中式糕点配方与工艺	9787506494144	李祥睿	中国纺织出版社	2013年6月	第一版
114种中式点心	9787544769204	黎国雄	译林出版社	2017年7月	第一版

3. 数字化资源配备要求

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。

表 11 数字教学资源一览表

数字资源名称	资源数量	网址链接
中国旅游网	50	http://www.cnta.com/
迈点网	50	http://www.meadin.com/
先之教育	30	http://www.9first.com/
最佳东方	50	http://www.veryeast.cn/
形象设计与礼仪 (在线课程)	35	http://www.xueyinonline.com/course2/93558e57c5236ec7
客房服务与管理 (精品课程)	38	https://www.xueyinonline.com/detail/232766296

(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%；期末考试分为为考察和考试科目，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）质量保障

1. 人才培养质量保障

学院成立了由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设委员会，共同做好专业人才培养方案制（修）订工作。各专业建设委员会做好行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校同学情调研，分析产业发展趋势和行业企业人才需求，明确本专业面向的职业岗位（群）所需要的知识、能力、素质，形成专业人才培养调研报告。学院还组织由行业企业、教研机构、校内外一线教师和学生代表等参加的论证会，对专业人才培养方案进行论证，最终提交校级党组织会议审定，保障人才培养质量。

2. 教学质量监控

分管教学副院长带领教务处、实训中心、教育教学质量研究中心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）、毕业实习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、督导教师听课、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。

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

(一) 本专业学生在三年内必须修满 163 学分,其中选修课 6 学分。

(二) 学生毕业能够达成本专业人才培养方案的素质、知识和能力等方面要
求,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
作的岗位要求。

(三) 符合学校学籍管理规定的相关要求。

十、公共选修课程列表

类别	序号	课程名称	学分
文化类	1	探寻中国茶：一片树叶的传奇之旅	2.0
	2	影视鉴赏	2.0
	3	戏曲鉴赏	2.0
	4	文物精品与中华文明	2.0
	5	欧洲文明概论	2.0
美学类	1	美学原理	2.0
	2	建筑艺术欣赏	2.0
	8	住宅设计	2.0
	4	中国民间艺术的奇妙之旅	2.0
	5	绘画里的中国：走进大师与经典	2.0
工科类	1	天文学的奥秘	2.0
	2	家园的治理：环境科学概论	2.0
	3	太阳系中的有趣科学	2.0
	4	人文智能	2.0
	5	智能法理	2.0
素养类	1	批判与创意思考	2.0
	2	形象设计与礼仪训练	2.0
	3	像经济学家那样思考：信息、激励与政策	2.0
语言类	1	商务英语翻译技巧	2.0
	2	商务英语口语与实训	2.0
	3	英语语言技巧	2.0
	4	视听语言	2.0
商贸类	1	大型活动组织与管理	2.0
	2	跨境电商业务实战	2.0
	3	市场营销学	2.0
	4	财政与金融	2.0
	5	商道：管理素养的五项修炼	2.0
	6	国际工程项目管理	2.0

十一、附件

2023 级酒店管理与数字化运营专业教学进度安排表

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	开课部门
									小计	一	二	三	四	五	六		
							理论	实践/实训		16周	18周	18周	18周	10周	20周		
通识基础模块	公共基础	1	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	必修	11111005	笔试	48		48	3					3	马院
		2	思想道德与法治	A	必修	11111006	笔试	54		54		3				3	马院
		3	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	36		36			2			2	马院
		4	形势与政策	B	必修	11121002-1 11121002-2 11121002-3 11121002-4 11121002-5	笔试	20	20	40						1	马院
		5	计算机应用基础	C	必修	07131104	技能测试		32	32	2					2	电商学院
		6	军事理论	A	必修	01111065	笔试	36		36	2					2	基础部
		7	军事技能训练	C	必修	01131066	技能测试		112	112						2	基础部
		8	文学与艺术欣赏	A	必修	01111064	笔试	72		72			4			4	基础部

		9	体育	B	必修	01121005-1 01121005-2 01121005-3 01121005-4	笔试+技能测试	20	120	140	2	2	2	2		8	基础部
		10	心理健康	B	必修	14121001	笔试+技能测试	18	18	36		2				2	心理健康教研室
		11	劳动教育 I	A	必修	14111002	笔试	16		16				2		1	劳动教育教研室
		12	职业生涯发展与规划	B	必修	13121001	笔试+技能测试	10	6	16	2					1	创业学院
		13	大学生创新创业基础	B	必修	13121002	笔试+技能测试	18	18	36		2				2	创业学院
		14	大学生就业指导	B	必修	13121003	笔试+技能测试	12	4	16				2		1	创业学院
		15	美育理论与实践	B	必修	15121001	笔试+技能测试	28	8	36		2				2	美育教研室
		小计						388	338	726	8	9		10		36	
专业技能模块	专业基础课	1	管理学基础	B	必修	06121162-1	笔试+技能测试	16	16	32	2					2	工商管理
		2	国际接待业概论	B	必修	10121144	笔试+技能测试	32	32	64	4					4	旅游学院
		3	旅游职业礼仪	C	必修	10131145	技能测试	0	32	32	2					2	旅游学院
		4	沟通技巧	B	必修	10121146	笔试+技能测试	20	20	40					4	2.5	旅游学院
		5	服务心理学	B	必修	10121147	笔试+技能测试	36	36	72				4		4	旅游学院
		6	酒店英语	C	必修	10131082-1 10131082-2 10131082-3	技能测试	0	104	104	2	2		2		6	旅游学院
		7	酒店数字化运营概论	B	必修	10121148	笔试+技能测试	36	36	72		4				4	旅游学院

		小计						14 0	276	416	1 0	6		6	4		24. 5	
专业 核 心 课	1	酒店客户关系管理	B	必修	10121149	笔试+技能测试	10	8	18					2			1	旅游学院
	2	前厅服务与数字化运营	B	必修	10121150	笔试+技能测试	32	32	64	4							4	旅游学院
	3	客房服务与数字化运营	B	必修	10121151-1	笔试+技能测试	27	27	54		3						3	旅游学院
	4	餐饮服务与数字化运营	B	必修	10121152	笔试+技能测试	36	36	72		4						4	旅游学院
	5	酒店数字化营销	B	必修	10121153-1	笔试+技能测试	20	20	40						4		2.5	旅游学院
	6	酒店财务管理	A	必修	05111005	笔试+技能测试	20	0	20						2		1	会计金融
	7	酒店督导管理实务	B	必修	10121155-1	笔试+技能测试	14	4	18					2			1	旅游学院
	8	酒店人力资源管理	B	必修	10121156	笔试+技能测试	10	30	40						4		2.5	旅游学院
	小计						16 9	157	326	4	7			2	1 0		19	
专业 拓 展 课	1	西餐、酒水与咖啡服务	B	限选	10122164-1 10122164-2	笔试+技能测试	18	50	68	2	2						4	旅游学院
	2	酒店领班与主管实务	B	限选	10122158	笔试+技能测试	36	36	72					4			4	旅游学院
	3	定制旅行实务	B	限选	10122159	笔试+技能测试	36	36	72					4			4	旅游学院
	4	奢侈品鉴赏	B	限选	10122165	笔试+技能测试	20	20	40						4		2.5	旅游学院
	5	民宿管理	B	限选	10122166	笔试+技能测试	20	20	40						4		2.5	旅游学院
	6	茶艺	C	限选	10132162	技能测试	0	40	40						4		2.5	旅游学院
	小计						13 0	202	332	2	2			8	1 2		19. 5	
素质 能 力 拓 展	1	基础英语（非涉外非语言类专业）	A	限选	01112048-1 01112048-2	笔试	68	0	68	2	2						4	基础部
	2	安全教育	A	必修	01111053	笔试	16		16								1	基础部

模块		3	中国共产党党史	A	选择性必修	11113004	笔试	32		32							2		
	小计							116	0	116	2	2					7		
	公共选修	1	第一学期	B	公共选修		笔试+技能测试	16	16	32	2						2		
		2	第二学期	B	公共选修		笔试+技能测试	18	18	36		2					2		
		3	第三学期	B	公共选修		笔试+技能测试	18	18	36			2				2		
小计							52	52	104	2	2	2				6			
实践教育模块	实践课程	1	劳动教育Ⅱ	C	必修	14131003	技能测试	融入到 1-5 学期的社会实践、实训环节中，不单独占课时									1	劳动教育教研室	
		2	酒店现代学徒制	C	必修	10131163	技能测试		360	360			20				20	旅游学院	
		3	毕业设计（论文）	C	必修	01131025	技能测试	0	128	128						8	8	旅游学院	
		4	毕业实习	C	必修	01131026	技能测试	0	320	320					8	12	20	旅游学院	
		5	第二课堂	C	必修	15131002	技能测试	按照《江西外语外贸职业学院大学生第二课堂成绩评定实施规定》执行									2	团委	
		小计							0	808	808							51	
		总 计							995	1833	2828	26	26	/	26	26	/	163	
总学时：2828 学时；理论教学：995 学时，占总学时 35.2%；实践/实训教学：1833 学时，占总学时 64.8%。																			
47 门课：A 类课程 10 门，占总课程 21.3 %；B 类课程 27 门，占总课程 57.4%；C 类课程 10 门，占总课程 21.3%。																			
注：1. 第二学期开设红色文化必修课程，10 学时；2. 1+x 证书：做好课证融通，列举出该专业对应的具体证书名称，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；3. 酒店管理与数字化运营专业为现代学徒制试点专业，学生在校完成一、二学期教学计划规定的课程后，第三学期执行现代学徒制企业培养模式，根据实际情况，学生参与企业培养，采用校企“双主体”“双身份”模式进行教学，学生成绩以“酒店现代学徒制”成绩认定，计 20 学分（具体执行细则根据当年实际情况另行制定）。																			