# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）专业名称：酒店管理与数字化运营

（二）专业代码：540106

二、入学要求及修业年限

（一）入学要求：高中毕业生、中职毕业生或具有同等学力者

（二）学 制：三年

三、职业面向

专业所属大类：旅游类

所属大类代码：54

面向行业：商务服务业

就业面向分析：“酒店管理与数字化运营”毕业生主要面向各类酒店、饭店、宾馆的门迎、前厅接待人员和客房服务人员；各类旅游公司，旅游管理部门工作人员；各类酒店、饭店、宾馆楼层管理、大堂管理、咨询、会展等工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事市场调查、情报、信息服务等工作。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 主要职业类别 | 主要岗位群（技术领域） | 职业能力描述 | 职业技能证书 |
| 初始岗位 | 酒店前厅、客房、餐饮基层服务岗位 | 一线服务 | 前厅服务证 |
| 客房服务证 |
| 餐厅服务证 |
| 发展岗位 | 酒店前厅、客房餐饮主管及部门经理、酒店职业经理人等岗位 | 管理工作 | 酒店管理师 |
| 职业经理人 |
| 人力资源管理师 |
| 旅游岗位 | 导游、旅游局、旅行社、行业协会等企业事业单位 | 文员 | 导游证（初级、中级、高级、特级） |

**四、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业培养践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，适应社会主义现代化建设以及区域经济发展需要，面向酒店行业（产业）一线，掌握服务业、酒店管理的基础知识和专业技能，能够在住宿业、餐饮业（岗位）从事各类高星级酒店的餐厅服务人员；各类旅游公司,旅游管理部门工作人员；从事各类酒店、饭店、宾馆楼层管理、大堂管理、咨询、会展等工作等工作的技术技能型人才。

**（二）培养规格**

**1.知识要求**

（1）具有一定的人文科学和自然科学知识，掌握旅游酒店运营及管理学科的基本理论、基本知识；

（2）通过模块化的专业限选课程的学习，掌握旅行社、导游行业的发展的基础知识或掌握系统化的国际会展知识体系。

（3）掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；

（4）熟悉酒店财务、成本控制,市场营销和收益管理知识；

（5）了解信息通信技术,熟悉酒店信息化应用的基本知识；

（6）掌握酒店基层督导管理知识,熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

**2.能力要求**

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

（3）具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况；

（4）具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

**3.职业素养**

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

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

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养,工匠精神、创新思维；

（4）具有一定的审美和人文素养,能够形成1～2项艺术特长或爱好。

五、主干课程及简介

**（一）公共基础课程**

（1）军事理论

课程目标：军事理论课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论知识，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，加强组织纪律性，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基础。

教学主要内容：中国国防；军事思想；战略环境；军事高技术；信息化战争。

教学基本要求：军事理论课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论知识，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，加强组织纪律性，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基础。

（2）思想道德与法治

课程目标：课程以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要教学内容：人生的青春之问；坚定理想信念；弘扬中国精神；践行社会主义核心价值观；明大德守公德严私德；尊法学法守法用法；禁毒教育。

教学基本要求：正确理解人生观的核心与社会主义核心价值观，引导大学生树立科学的理想信念，在正确理解爱国主义科学内涵基础上，继承、发扬中华民族爱国注意的优良传统。正确理解道德，明白法律是治国之重器，养成良好的法治思维和行为方式，提高自身素养。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标：通过讲授中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合的历史进程，帮助大学生深刻理解马克思主义既一脉相承又与时俱进的理论品质，深刻认识解放思想、实事求是、与时俱进的极端重要性，通过讲授马克思主义中国化历史进程中的三大理论成果，帮助学生系统掌握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的基本原理和基本观点，科学理解他们的历史地位和指导意义;通过讲授中国共产党领导各族人民在革命、建设和改革中所取得的辉煌成就，帮助大学生正确认识自身所肩负的历史使命，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，努力培养德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和接班人。

主要教学内容：全面概述了毛泽东思想、邓小平理论“三个代表”重要思想、习近平新时代中国特色社会主义思想的科学涵义、形成发展过程、科学体系、历史地位、指导意义、基本观点以及中国特色社会主义建设的路线方针政策。

教学基本要求：通过《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》的学习，要求学生理解马克思主义中国化进程中将马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的主线，理解中国化马克思主义理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，重点掌握中国特色社会主义理论体系，从而树立正确的世界观、人生观、价值观，能够坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，努力培养德智体美全面发展的、有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业的建设者和接班人。

（4）形势与政策

课程目标：引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，特别是对我国的基本国情、国内外重大事件、社会热点和难点等问题的思考、分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观。帮助学生深入地学习和研究邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，培养学生理论联系实际的作风，鼓励学生积极投身社会实践，通过实践体会党的路线、方针、政策的正确性，清晰了解我国改革开放以来形成并不断发展、完善的一系列政策体系，树立正确的世界观、人生观和价值观。

主要教学内容：以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，紧密结合国内外形势，针对学生的思想实际，开展形势与政策教育教学，帮助大学生正确认识世情、国情和党情，理解党的路线、方针和政策，提高社会主义觉悟。国内外时事政治、高等教育的发展现状及其趋势、国内外及省市校的形势与发展趋势、职业素养和职业道德教育、就业形势与就业指导、学校规章制度、学生关心的热点问题等。课程教学内容可因年级、层次不同而有所侧重。

教学基本要求：由于《形势与政策》课是一门理论性、知识性和实践性都很强的课程，同时又具有原则性、时效性等特点，因此，要根据课程教学要求和大学生的特点，采取灵活多样的教学形式，包括课堂教学、电视教学、网络教学、报告会、专题讲座、社会实践等，做到系统讲授与形势报告、专题讲座相结合，请进来与走出去相结合，课堂教学与课外讨论、交流相结合，正面教育与学生自我教育相结合，大集中与小分散相结合。

（5）大学英语

课程目标：培养学生英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，同时增强其自主学习能力、提高综合文化素养，以适应我国经济发展和国际交流的需要。

主要教学内容：大学英语听说教程 大学英语视听说教程;大学英语听说教程 大学英语视听说教程 ;大学英语综合教程、大学英语文化阅读教程、课外阅读材料;大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外写作练习 ;大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外翻译练习。

教学基本要求：以培养学生的英语综合应用能力为主，打好阅读基础，加强听说，使他们能用英语交流信息，在听、说、读、写、译方面达到教育部《大学英语课程教学要求》（试行）所提出的一般要求；使部分英语基础较好、学有余力的学生达到较高要求。帮助学生掌握良好的学习方法，打下扎实的语言基础，提高文化素养，以适应社会发展和经济建设的需要。

（6）大学体育

课程目标：通过合理的体育教学过程，培养学生的体育意识，增强学生体质，增进学生的身心健康和体育能力、养成自觉锻炼身体的习惯、促进学生德、智、体全面发展，使之成为有理想、有道德、有文化、有纪律的体魄健全的社会主义现代化事业建设者和接班人。

主要教学内容：体育理论、速度素质、耐力素质、力量素质、弹跳素质、兴趣项目、民族传统项目、素质练习与测验。

教学基本要求：体育与健康课开设一学年，对象是刚入学的一年级新生身体素质测验不合格者。在教学过程中以全面发展学生的身体素质，培养良好的心理品质，促使学生身心和谐发展为主，同时在锻炼的过程中，掌握一些体育的基本技术和基本技能。发展学生的身心素质，提高健康水平必须贯穿在教学始终，同时应注意所授内容的全面性、系统性、趣味性和实效性。理论课重点讲授体育的功能、实用体育与卫生保健知识、科学锻炼身体的方法等内容。

（7）大学语文

课程目标：旨在培养学生汉语言文学方面的阅读、欣赏、理解能力和语言文字的应用能力，旨在提高学生的写作素质和实际写作能力，以适应大学阶段的学习要求和毕业后就业、参加工作的需要。通过课程的系统学习提高学生文化修养和人文素质，在教学中把审美训练及人文素质教育和谐地统一在一起。既向学生展示汉语言文学的生命力，又给学生以广阔的想象空间；既使学生感受到汉语的优美，又让学生受到优秀文化、高尚情操的感染和启迪。通过系统地学习，使学生系统掌握实用类文体的实际用途及其写作要领，使其实际写作水平得到切实的提高，以适应当前和今后在学习、工作、生活中的写作需要，为其总体素质和能力的提高提供必要的知识保证。

主要教学内容：第一单元先秦文学 先秦文学概述；《诗经》与《采薇》；老子与《老子二章》；《冯谖客孟尝君》(战国策)；第二单元两汉文学   两汉文学概述；《陌上桑》；《史记》与《报任安书》；第三单元魏晋南北朝文学   魏晋南北朝文学概述；陶渊明与《归园田居五首》（其一）；第四单元隋唐五代文学，隋唐五代文学概述；《春江花月夜》(张若虚)；李白与《宣州谢眺楼饯别校书叔云》；杜甫与《秋兴八首》（其一）；第五单元宋代文学   宋代文学概述；苏轼与《定风波•莫听穿林打叶声》；陆游与《沈园二首》 ；第六单元元明清文学   元明清文学概述；《赠梁汾》(纳兰性德)；汤显祖与《牡丹亭•游园》；《红楼梦》与《宝玉挨打》；第七单元现当代文学   现当代文学概述；《更衣记》（张爱玲）；第八单元外国文学 外国文学概述；第九单元应用文写作校园篇 学术论文、消息；第十单元应用文写作求职篇 求职信、演讲词、申论 ；第十一单元应用文写作职场篇 国家行政机关公文处理办法、通知、通告、通报、请示、报告、函、广告文案。

教学基本要求：通过课堂学习，熟悉及了解中国文学的发展脉络，弘扬中华优秀文化；通过具体作家名篇名段的学习和品味，提高文学鉴赏能力。 课外阅读一定数量的、各种体裁的文学作品，提高阅读、鉴赏水平。能借助工具书阅读文言文，独立阅读分析现代文，具有较强的阅读分析能力。提高语言应用能力，使学生规范地使用字、词、句，具有较强的书面表达能力和口语能力。能够背诵一定数量的经典篇目、名句名段。能够灵活运用所学实用文体知识，掌握常用文体的文本写作要领。

（8）习近平新时代中国特色社会主义思想概论

课程目标：增进学生对习近平新时代中国特色社会主义思想系统性科学性的把握，提高学生学习和运用的自觉性，提升学生建设社会主义现代化强国和实现中国民族伟大复兴中国梦的使命感、责任感，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”、捍卫“两个确立”，立志听党话、跟党走、感党恩，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。

主要教学内容：马克思主义中国化新的飞跃；坚持和发展中国特色社会主义总任务；坚持党的全面领导；坚持以人民为中心的发展思想；以新发展理念引领高质量发展；全面深化改革；发展全过程人民民主；全面依法治国；坚定社会主义文化自信；加强以民生为重点的社会建设；坚持人与自然和谐共生；坚持走中国特色强军之路；全面贯彻落实总体国家安全观；坚持“一国两制”推进祖国统一；推动构建人类命运共同体；全面从严治党。

教学的基本要求：讲清讲透讲深习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、重大意义、科学体系、精神实质、实践要求，全面阐释新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面推进习近平新时代中国特色社会主义思想入学生的耳、入学生的脑、入学生的心。

（9）职业生涯规划

课程目标：通过本课程的学习，帮助引导大学生树立科学的人生观和职业观，具备基本的职业能力和素养，为今后的职业生涯发展做好规划和准备，帮助大学生顺利走上工作岗位，初步完成从校园人相社会人的角色转变。

主要教学内容：职业概述；求职材料的制作；求职面试礼仪及技巧；职业化塑造。

教学基本要求：获得职业生涯发展规划的技巧，从而实现正确的自我认知，结合自身特点和社会需求，确立自己的职业目标，并以目标为导向，进行合理的自我塑造，走向成功的职业生涯。

（10）创业与就业指导

课程目标：态度层面：通过课程教学，使大学生能够树立职业发展规划自主意识，培养创新意识和创业精神，积极确立大学学习、创业和就业目标，并愿意为此主动付出积极的努力。态度层面：通过课程教学，使大学生能够树立职业发展规划自主意识，培养创新意识和创业精神，积极确立大学学习、创业和就业目标，并愿意为此主动付出积极的努力。知识层面：通过课程教学，使大学生能够理解职业生涯规划的内涵及基础理论，深入认知个人兴趣、性格、能力和价值观的内涵及其与职业发展的关系，深入认知职业环境的概况、类别及其发展态势；了解大学生创业和就业的形势、流程及相关政策法规。技能层面：通过课程教学，使大学生能够掌握探索自我和职业环境、信息搜索与管理、职业就业决策以及求职面试等技能方法，不断提升大学生职业发展规划、创业计划、就业实战等综合技能。

主要教学内容：生涯认知；生涯规划；探索自我兴趣和性格；探索自我能力和价值观；探索工作世界。

教学基本要求：理论部分的讲述应结合形象化和直观的教学手段，运用讲授、启发、演示、讨论、习作小结等多种教学方法，重在解决写生实践当中遇到的实际问题，让学生在实践中提高认识。教学过程中应引入现代化教学手段,给学生指定相关的参考书，以拓宽学生的知识面。

（11）大学生心理健康教育

课程目标：掌握现代社会人类健康新理念、大学生心理健康的评价标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论，了解影响个体心理健康的各种因素。理解自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养等个体心理素养与心理健康的关系；掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生活适应方面的基本方法与技能。

主要教学内容：走出心理健康的误区--认识大学生心理健康；知人者智 自知者明--大学生自我意识的发展；领略和谐的魅力——大学生人格心理的健全；淡泊明志，宁静致远——大学生心理情绪的调节；海纳百川，有容乃大——大学生人际交往与心理健康；开美丽的花，结结实的果——大学生恋爱与性心理的调适；雾里看花，水中望月——大学生网络心理的培育；自古雄才多磨难——大学生挫折心理的调控；博观约取，厚积薄发——在心理上迎接成功

教学基本要求：了解心理健康的基本概念、大学生心理健康的标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论，了解影响个体心理健康的各种因素。理解大学生心理健康所涉及的基本内容，懂得自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养和行为方式等个体心理素养与心理健康的关系。 掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生活适应方面的基本方法与技能。

（12）计算机应用基础

课程目标：使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。

使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。

使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

主要教学内容：计算机发展基应用领域、计算机系统基本组成、常用计算机设备、信息安全与知识产权、操作系统简介、图形用户界面操作、文件管理、系统管理与应用、系统维护与常用工具软件的使用、中英文输入、因特网的基本概念和功能、因特网的接入、网络信息获取、电子邮件管理、常用网络工具软件使用、文档的基本操作、文档的格式设置、表格操作、图文表混合排版、电子表格的基本操作、电子表格的格式设置、数据处理、数据分析、打印输出、对媒体基础、图像处理、音频视频处理、演示文稿的基本操作、演示文稿修饰、演示文稿对象的编辑、演示文稿的放映。

教学基本要求：在本课程教学中，应充分体现以学生为主体，把学习的主动权交给学生，让学生作为主体参与教学过程，使学生养成良好的学习习惯；应充分发挥教师在教学设计、教学组织中的主导作用，提倡结合现有教学条件，灵活选择、运用教学方法。应注重学生能力的培养，强调学做结合，理论与实践融为一体，培养学生实际动手能力和解决实际问题的能力。

**（二）专业核心课程**

1.酒店市场营销

课程目标：该课程是一门理论性与实践性较强的课程，是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。主要阐述酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研;酒店客源市场及其细分;酒店产品设计、酒店产品定价;酒店营销渠道选择与管理;酒店营销活动策划，市场营销活动管理与预算等。本课程是为了学生适应岗位工作的需要，职业迁移的需要和自主创业的需要，旨在树立学生的市场营销意识，培养锻炼学生的分析能力，开括创新能力、业务实施能力、组织协调能力、社会活动能力、语言文字表达能力和社会交往能力等。

教学内容：酒店市场营销导论，酒店市场营销环境研究，酒店营销信息系统，酒店消费者行为研究，酒店市场细分与市场定位，酒店产品策略，酒店的价格策略，酒店销售渠道策略，酒店促销策略，酒店市场营销战略与营销计划

教学要求：培养学生酒店市场营销的相关知识和技能，扩充学生的知识结构，扩展学生的就业能力，加强学生动手操作能力，使学生能够具备分析酒店营销环境的能力，及时跟踪顾客行为，有的放矢地制定营销策略，同时培养学生进行酒店营销调研、市场细分、市场定位的能力。

2.酒店服务心理学

课程目标：本课程是从心理学的角度来研究和分析旅游者的决策与行为，从饭店员工心理和客我双方在服务过程中的行为表现来反演饭店服务行为的基本模式。该课程充分体现了心理学理论与饭店服务实践紧密结合的特点，对饭店服务工作具有很大的指导意义。

教学内容：心理学概述，认识心理学，认识酒店服务心理学，如何研究酒店服务心理学，感觉与知觉，什么是感知觉，如何根据客人的感知觉提供个性化服务，记忆与注意，什么是记忆，记忆与酒店服务策略，什么是注意，注意与酒店服务策略，需要与动机，需要与动机，需要与动机在酒店服务中的实践意义

教学要求：课程教学目的:通过本课程的学习，要求学习者通过研究和分析客人心理、员工心理和服务过程中客我双方的行为表现，运用心理学中的行为研究方法，基本掌握饭店服务过程中消费行为的预测方法，提高饭店管理、服务人员的专业心理素质，为做好饭店管理工作夯实心理基础。

3.酒店经营管理

课程目标：通过该课程学习，使学生全面地了解餐饮部运行与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。

教学内容：包括餐饮业的类型及特点，厨房组织结构与岗位配置，餐饮业选址与布局，餐饮筹划与设计，制作菜单，采购与储藏，厨房的生产管理，餐饮服务与运行管理等

教学要求：强化项目教学，注重以任务引领型案例或项目作业来诱发学生兴趣，使学生在案例分析或完成项目的过程中掌握餐饮行业的服务操作。注重职业情景的创设，以多媒体、录像、案例分析、角色扮演、实验实训等多种方法来提高学生分析问题和解决问题的职业能力。

4.前厅服务与管理

课程目标：该课程是旅游管理专业的一门职业专门能力核心课程。本课程的主要内容包括前厅客房预订管理、接待服务管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理、前厅服务质量管理等内容。通过本课程的学习，提高学生酒店经营过程中实务操作能力，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。

教学内容：管理学、饭店管理学、公共关系学、旅游社交礼仪，前厅接待工作服务，前厅总计工作服务

教学要求：本课程是旅游管理专业的一门职业专门能力核心课程，其目的是使学生在学习迎客接待、行李服务、前台接待、总机服务、商务服务等实务操作程序与规程过程中，切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店前厅的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。

5.客房服务与管理

课程目标：本课程的主要内容包括客房预订管理、接待服务管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理。主要阐述了客房设计、客房清洁保养管理、客房服务管理、客房安全管理、客房设备用品管理与成本控制、客房部人力资源管理、投诉、会议组织。通过本课程的学习，提高学生酒店经营过程中实务操作能力，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。

教学内容：管理学、饭店管理学、公共关系学、旅游社交礼仪，客房预订

教学要求：本课程是旅游管理专业的一门职业专门能力核心课程，其目的是使学生在学习客房预订、迎客接待、商务服务、客房清洁及服务和私人管家服务等实务操作程序与规程过程中，切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。

6.宴会策划与服务

课程目标：本课程是酒店管理专业的一门专业核心课。在酒店管理职业核心能力的培养中起着重要的支撑作用。本课程教学将能力培养作为核心，贯彻理论联系实际、学以致用和因材施教的原则。通过对餐饮管理中最为重要的活动——宴会设计和管理的基本理论和基本知识的讲授，使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能，具备一定的大型宴会设计与管理知识，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。

教学内容：以上课程设定为专业核心课，除此之外，另开设《管理学基础》《商务礼仪》《中国饮食文化》《沟通技巧》等专业基础课程，以扩展学生专业素质，开阔学生面对现代酒店业发展的视野，更好的适应职场的实用性要求。

教学要求：通过教学，使学生懂得宴会方面的基本知识，对宴会服务有较完整、系统的了解，培养学生宴会服务能力，具备酒店宴会服务素质，使学生能根据宴会主题对宴会进行灵活设计和策划。

六、各类课程学时

各类课程学时分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程类别/课程性质 | 必修（学时） | 选修（学时） | 合计（学时） |
| 公共基础课 | 624 | 192 | 816 |
| 专业课 | 720 | 96 | 816 |
| 综合实践课 | 1016 | / | 1016 |
| 合计 | 2360 | 288 | 2648 |

各类课程学时比例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程组成 | | 占总学时比例（%） |
| 必修课 | 公共必修课 | 24% |
| 专业必修课 | 27% |
| 综合实践课 | 38% |
| 选修课 | 公共、专业选修课（含限选和任选） | 11% |
| 公共课 | 公共必修课 | 24% |
| 公共选修课（含限选和任选） | 7% |
| 实践教学 | 必修课（实验+上机+实践） | 17% |
| 综合实践课 | 38% |

七、毕业要求

修业期满，符合国家和学校相关规定，修读完人才培养方案规定的课程，成绩合格，方予毕业。

八、教学计划进程计划表

酒店管理与数字化运营专业教学进程计划

| 课程  类别 | | | 课程代码 | 课程名称 | 考核方式 | | 学分 | 总学时 | 学时分配 | | | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | 开课  单位 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考试 | 考查 | 理论 | 实验 | 上机 | 实践 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公  共  基  础  课  程 | 必修 | 思想政治理论课  文化课 | 000001G | 思想道德与法治 | 1 |  | 3 | 64 | 48 |  |  | 16 | 4 |  |  |  |  |  | 思政部 |
| 000011G | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 |  | 4 | 64 | 48 |  |  | 16 |  | 4 |  |  |  |  | 思政部 |
| 000009G | 形势与政策 |  | 1-4 | 1 | 16 | 12 |  |  | 4 | 4 | | | |  |  | 思政部 |
| 000006G | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 |  | 3 | 48 | 32 |  |  | 16 |  |  | 2 |  |  |  | 思政部 |
| 000002G | 计算机应用基础 | 1 |  | 4 | 64 | 32 |  | 32 |  | 4 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000003G | 职业生涯规划 |  | 1 | 2 | 32 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 职业素养课 | 000013G | 大学生心理健康教育 |  | 2 | 2 | 32 | 32 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000043G | 创业与就业指导 |  | 5 | 2 | 16 | 16 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 公共基础部 |
| 000004G | 大学语文 |  | 1 | 2 | 32 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000005G | 大学英语Ⅰ | 1 |  | 4 | 64 | 60 |  |  | 4 | 4 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 文化课 | 000015G | 大学英语Ⅱ | 2 |  | 4 | 64 | 60 |  |  | 4 |  | 4 |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000007G | 大学体育Ⅰ |  | 1 | 2 | 32 | 2 |  |  | 30 | 2 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000017G | 大学体育Ⅱ |  | 2 | 2 | 32 | 2 |  |  | 30 |  | 2 |  |  |  |  | 公共基础部 |
| 000027G | 大学体育Ⅲ |  | 3 | 2 | 32 | 2 |  |  | 30 |  |  | 2 |  |  |  | 公共基础部 |
| 000008G | 军事理论 |  | 1 | 2 | 32 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 公共基础部 |
|  |  | 小计 | **15 门** | | **39** | **624** | **442** | **0** | **32** | **150** | **20** | **12** | **4** | **0** | **2** | **0** |  |
| 选修 | 限选课 | 具体课程见选修课列表 | |  | 2-4 | 6 | 96 | 48 |  |  | 48 |  | 2 | 2 | 2 |  |  | 公共基础部 |
| 任选课 | 具体课程见选修课列表 | |  | 2-4 | 6 | 96 | 40 |  |  | 56 |  | 2 | 2 | 2 |  |  | 公共基础部 |
|  |  | 小计 | **6 门** | | **12** | **192** | **88** | **0** | **0** | **104** | **0** | **4** | **4** | **4** | **0** | **0** |  |
| 专业课  程 | 必修 | 必选课 | 060105Z | 管理学基础 | 1 |  | 3 | 52 | 52 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 工商管理系 |
| 070301Z | 酒店管理概论 | 1 |  | 3.5 | 56 | 56 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 工商管理系 |
| 070202Z | 中国饮食文化 |  | 2 | 3 | 52 | 40 |  |  | 12 |  | 4 |  |  |  |  | 工商管理系 |
| 070302Z | 沟通技巧 | 2 |  | 4 | 60 | 38 |  |  | 22 |  | 4 |  |  |  |  | 工商管理系 |
| 070303Z | 酒店市场营销\* |  | 3 | 4 | 60 | 40 |  |  | 20 |  |  | 4 |  |  |  | 工商管理系 |
| 070304Z | 酒店服务心理学\* | 3 |  | 4 | 60 | 40 |  |  | 20 |  |  | 4 |  |  |  | 工商管理系 |
| 070305Z | 前厅服务与管理\* |  | 3 | 3.5 | 56 | 56 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 工商管理系 |
| 070306Z | 客房服务与管理\* | 3 |  | 4 | 60 | 20 |  |  | 40 |  |  | 4 |  |  |  | 工商管理系 |
| 070209Z | 商务礼仪 |  | 4 | 3 | 52 | 24 |  |  | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 工商管理系 |
| 070307Z | 酒店经营管理\* |  | 4 | 4 | 60 | 40 |  |  | 20 |  |  |  | 4 |  |  | 工商管理系 |
| 070309Z | 宴会策划与服务\* |  | 4 | 3.5 | 56 | 20 |  |  | 36 |  |  |  | 4 |  |  | 工商管理系 |
| 070310Z | 酒店文化 |  | 4 | 3 | 48 | 24 |  |  | 24 |  |  |  | 4 |  |  | 工商管理系 |
| 070311Z | 职业礼仪训练 | **5** |  | 3 | 48 |  |  |  | 48 |  |  |  |  | 4 |  | 工商管理系 |
|  | 小计 | **13 门** | | **45.5** | **720** | **450** | **0** | **0** | **270** | **8** | **8** | **16** | **16** | **4** | **0** |  |
| 专业课程 | 选修 | 限选课 | 具体课程见选修课列表 | |  | 3-4 | 4 | 64 | 64 |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 工商管理系 |
| 任选课 | 具体课程见选修课列表 | |  | 4 | 2 | 32 |  |  |  | 32 |  |  |  | 2 |  |  | 工商管理系 |
|  |  |  | 小计 | **3 门** | | **6** | **96** | **64** | **0** | **0** | **32** | **0** | **0** | **2** | **4** | **0** | **0** |  |
| 公共基础课程合计 | | | | | **21 门** | | **51** | **816** | **530** | **0** | **32** | **254** | **20** | **16** | **8** | **4** | **2** | **0** |  |
| 专业课程合计 | | | | | **16 门** | | **51.5** | **816** | **514** | **0** | **0** | **302** | **8** | **8** | **18** | **20** | **4** | **0** |  |
| 综合实践教学合计 | | | | | **7 项 40 周** | | **40** | **1016** | **0** | **0** | **0** | **1016** |  |  |  |  |  |  |  |
| 总计 | | | | | **37 门** | | **142.5** | **2648** | **1044** | **0** | **32** | **1572** | **28** | **24** | **26** | **24** | **6** | **0** |  |

注：1.核心课程 6--8 门；2.核心课程名称后面加\*。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  代码 | 实践教学项目 | 课程  性质 | 学分 | 周数 | 学期安排 | | | | | | 实践  场所 | 备注 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 070401S | 军事训练 | 必修 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  | 校内 |  |
| 070402S | 公益劳动 | 必修 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 校内 |  |
| 070403S | 跟岗实习 | 必修 | 4 | 4 |  |  | 4 |  |  |  | 校外 | 从符合要求的企业和岗位中选 |
| 070404S | 职业资格取证培训 | 必修 | 4 | 4 |  |  |  | 4 |  |  | 校内 |  |
| 070405S | 餐饮服务实训 | 必修 | 2 | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 校内 |  |
| 070406S | 客房服务实训 | 必修 | 2 | 2 |  |  |  |  | 2 |  | 校内 |  |
| 070407S | 毕业设计（论文）  （含顶岗实习） | 必修 | 24 | 24 |  |  |  |  | 10 | 14 | 校内/校外 | 毕业设计从供选题目中每人选一题 |
| 小计 | | 7项 | 40 | 40 | 3 |  | 4 | 6 | 12 | 14 |  |  |

综合实践教学安排

注明：公益劳动 1 周，分散执行。

选修课

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 理论 | 实验/上机/实践 | 开课部门 |
| 公共限定选修课  （每个模块至少选 1 门） | 模块一  历史类 | 000050G | 中共党史 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 000051G | 改革开放史 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 000052G | 社会主义发展史 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 000053G | 新中国史 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 模块二  公共艺术类 | 000060G | 音乐欣赏 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000061G | 美术鉴赏 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000062G | 书法鉴赏 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000063G | 戏剧影视鉴赏 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 模块三素质提升类 | 000070G | 创新方法与创新思维 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000071G | 演讲与口才 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000072G | 商务礼仪与人际交往能力 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000073G | 普通话 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000074G | 应用文写作 | 2 | 32 | 32 |  |  |
| 公共任意选修课 | | 000080G | 中华优秀传统文化 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 000081G | 饮食文化 | 2 | 32 | 32 |  | 公共基础部 |
| 000082G | 运动与健康 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000083G | 中华传统武术 | 2 | 32 | 2 | 30 | 公共基础部 |
| 000084G | 音乐识谱与民乐入门 | 2 | 32 | 8 | 24 | 公共基础部 |
| 000085G | 简笔画 | 2 | 32 | 8 | 24 | 公共基础部 |
| 000086G | 手风琴入门 | 2 | 32 | 8 | 24 | 公共基础部 |
| 000087G | 摄影基础 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 000088G | 围棋入门 | 2 | 32 |  | 32 | 公共基础部 |
| 000089G | 基础日语口语 | 2 | 32 | 16 | 16 | 公共基础部 |
| 专业限定选修课（选择两门） | | 070312Z | 菜点与酒水 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070313Z | 康乐服务与管理 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070314Z | 会议服务与管理 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070315Z | 酒店英语 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070316Z | 酒店财务管理 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 专业任意选修课（选择一门） | | 070317Z | 国际接待业概论 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070318Z | 形体 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070319Z | 旅游电子商务 | 2 | 32 |  | 32 | 工商管理系 |
| 070208Z | 旅游心理学 | 2 | 32 | 32 |  | 工商管理系 |
| 070206Z | 旅游政策法规 | 2 | 32 |  | 32 | 工商管理系 |

九、教学保障

**（一）师资队伍**

1.教师总体配置：

本专业专兼职老师保障在6人以上；

专职教师于兼职教师之比等于大于3：1；

专职教师于学生之比等于大于1：25；

高级职称教师所占比例等于大于20%；

2.专任教师

专任教师为本专业教学主干，均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心； 具有酒店管理、旅游管理、财务管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；均有企业实践经历（未从事过企业工作的由学校每年安排1个月以上的企业调研和其他岗位实践活动）。

3.专业带头人

本专业带头人为旅游类专业教授，省级五一劳动奖获得者和省级职业教育品牌专业建设主持人。并在企业担任过总经理职务。了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强。

4.兼职教师

以实践经验为主要标准，从本专业相关的行业企业另聘请思想政治素质良好、具有职业道德精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称部分兼职教师，承担专业课程教学、实习实训指导。

**（二）教学设施**

1.专业教室基本条件

本专业所用教室，除黑（白）板配备外、另配有多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，逃生通道畅通无阻。

2.校内实训室

餐饮实训室

餐饮实训室应配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径1.8m餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等；西餐实训室配备2.4mx1.2m餐桌、西餐椅、工作台、西餐宴会餐具等。用于中、西餐服务实训。

客房实训室

客房实训室应配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床 (2mx1.2m/2mx1.8m)及棉织品等，用于客房服务实训。

3.校外实训和实习基地

本专业与苏州嘉年华酒店建立了集实训、实习、就业一体化的稳定校企合作关系。以严格的管理制度要求，全方位实施对学生和部分教师的校外实训、培训和就业的安置。

学校严格按照校企合作企业的实训基地基本要求——具有稳定持续的合作前景、实训条件完善、岗位对口或相近，规模可达到接纳一定规模的班级和人数；并有相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；实习生日常工作、学习、生活的制度健全，并有良好的安全保障条件（学生实习必须办理安全保险）。

**（三）教学资源**

1.教材选用基本要求

按照国家的规定，遴选以国家或省十三五规划职业教育教材为主（80%以上），学校由专业教师初选、行业专家和教研人员等优化终选的方式选用教材，严格杜绝不合格的教材进入课堂。

2.图书文献配备基本要求

本专业的图书馆图书以生均80册书配置，并逐季更新。包括有关餐饮管理、酒店管理理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。在数量和质量上能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，并能方便师生查询、借阅。

数字教学资源配置基本要求

根据本专业的现实需要和动态发展，建设、配备有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，能满足教学要求。另所在系部和教研室还创新自建案例库，将所有教师将自己的教学案例集中整理，资源共享，并随时更新，形成了专业教学的一大特色。

**（四）教学方法**

从职业教育的应用性、技术性、适用性等要求出发。本专业的教学方法突出实践性特点：

1.突出课堂教学情境化，在认知实习中贯穿教学做一体化，以案例分析、模拟情景、角色分工等各种灵活多样的方式，实现课堂教学中的教学做一体化，理实一体化教学方案的探索与提高。在提高学生学习兴趣的同时，融入岗位认知。

2.探索跟岗实习和顶岗实习中的“师傅带徒弟”方式，本专业大二或大三合计安排5-7周集中或分期的跟岗实习，以及一学期的顶岗实习，在二种实习中，都探索现代学徒制，以“师傅带徒弟”的方便，让企业有实践经验的老员工、技术能手，手把手教学生。使学生在跟岗实习和顶岗实习的磨练中，完成从生手——熟手——能手的转变。实现从实习到就业专业技能的无缝衔接。

3.引入劳模教学示范课。本专业带头人为省级五一劳动奖获得者。专业教学中将充分利用这一资源，将劳模精神、劳模技能等各种方式传递到下一代。

**（五）学习评价**

1.严格落实培养目标和培养规格要求，以考试、考查、实践报告等多元化的方式，完成对学生的各项能力的全面考核与评价；

2.注重学生平时表现和实践性活动(包括道德修养、创新活动、到课率等的综合表现)，平时考评成绩所占比例大于30%。

3.引入实习企业评价机制。在实习中，应以实习单位的评价作为主要实习成绩。

4.以证代考。本专业将组织学生考前厅服务证、客房服务证、人力资源管理师证证，如考取获证，相关课程免考，记载成绩为优秀。

5.毕业设计，根据具体情况，采取论文和实习报告等方式。

**（六）质量管理**

1.学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量 监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进, 达成人才培养规格。

2.学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。