

酒店管理与数字化运营专业 2021 级人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）专业名称

酒店管理

（二）专业代码

专业代码：540106

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业时间

修业年限以 3 年为主，在校学习时间不少于 2 年（修满学分）。

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别 (代码)	主要岗位群或技 术领域	职业资格证书和技能 等级证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (66) 餐饮业 (67)	前厅服务员 (4-04-01-01) 客房服务员 (4-04-01-02) 饭店服务员 (4-04-01-03) 其他饭店服务人 员 (4-04-01-99) 餐厅服务员 (4-03-05-01) 其他餐厅服务人	酒店管理者、酒店 营销、酒店服务	酒店管理师 前厅服务资格证 餐厅服务资格证 调酒师资格证 (助理) 营销师证 茶艺师资格证

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

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

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

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

(4) 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;

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯;

(6) 具有一定的审美和人文素养,能够形成 1-2 项艺术特长或爱好;

2. 知识

(1) 公共基础知识

掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识;

掌握运动生理常识和科学锻炼身体的方法,掌握卫生保健和心理疏导的相关知识;

掌握英语、计算机应用、大学语文等公共基础知识;

掌握创新创业等基本理论、方法。

(2) 专业知识

了解国家旅游、酒店行业的政策和法规;

掌握现代酒店服务、管理与运营所需的基础理论知识;

掌握旅游者、酒店客人心理需求、消费行为等方面的知识;

掌握经济学、管理学、市场营销等方面的基本知识;

掌握计算机操作、酒店管理信息系统的知识。

3. 能力

(1) 通用能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;

具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力(含英语读说听写能力)。

(2) 专业能力

掌握酒店服务与管理所需的专业技能和职业技能;

掌握数字化运营与管理的相关技能;

具有外语、计算机、人际沟通、财务管理等基本技能;

具有正确进行前厅接待、餐饮服务、客房服务、会议服务与管理等方面的能力;

具备从事酒店服务与管理相关职业岗位实际工作的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程设置

1. 公共基础课

本专业开设公共基础课有思政《概论》、思政《基础》、形势与政策、心理健康教育、劳动教育、体育、信息技术基础、创新创业、大学生就业指导、职业生涯规划、军事理论、艺术鉴赏、高职基础英语、大学语文等。

2. 专业（技能）课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。具体有以下主要教学内容：

（1）专业基础课程

共设置 7 门课程。包括管理学、营养与健康、酒店基础会计、商务礼仪、酒店管理概述、酒店服务心理学、酒店公共关系等。

（2）专业核心课程

共设置 9 门课程。包括酒店人力资源管理、餐饮服务与管理、前厅与客房服务管理、宴会主题设计、酒水酒吧知识、菜肴基础知识、酒店信息化与电子商务、茶艺、会展项目策划与组织等。

（3）专业拓展课程

共设置 7 门课程。包括面点制作、沟通技巧、地方导游基础知识、普通话、化妆、形体训练、新媒体营销等。

（二）课程目标、主要教学内容和要求

1. 公共基础课课程目标、主要教学内容和要求

序号	公共基础课程	课程目标	主要教学内容与要求
1	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	帮助学生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，形成科学的“三观”，坚定走中国特色社会主义道路的理想信念，增强全面建成小康社会，加快推进社会主义现代化进程的自觉性和坚定性。	教学内容：中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容； 教学要求：系统了解、认识、掌握毛泽东思想的形成发展、主要内容、历史地位和指导意义；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位；习近平新时代中国特色社会主义思想形成的社会历史条件（新时代）、主要内容及其历史地位等。
2	思想道德与法治	帮助和指导大学生解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题，增	教学内容：以社会主义核心价值观为主线，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。

		强识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力，确立远大的生活目标，培养高尚的思想道德情操，增强社会主义法制观念和法律意识。	教学要求：系统了解、认识、掌握正确的人生观以及辩证地对待人生矛盾；理想信念的内涵及重要性；爱国主义及其时代内涵，弘扬中国精神；社会主义核心价值观的基本内容及其践行；社会主义道德的核心和原则；社会主义法律的本质特征、运行、体系，建设社会主义法治体系的重大意义、主要内容，法治思维及其内涵等
3	形势与政策	让学生感知世情国情党情，形成正确的“三观”；引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想，增强实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念；全面拓展学生能力，提高其综合素质。	紧紧围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这个首要任务，围绕全面从严治党、我国经济社会发展、港澳台工作、国际形势与政策四个主题，结合当前形势以及我校实际和大学生成长特点确定 6-8 个专题，着重介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件；采用专题式教学方式，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。
4	心理健康教育	普及心理健康知识，增强大学生的心理调适能力，帮助大学生解决身心发展过程中的心理问题，提高大学生的心理健康水平和综合素质，促进大学生健康成长，全面发展。通过防治心理疾病、完善心理调节，最终促进心理发展。	教学内容：大学生心理健康概述、大学生的自我意识、人格、生涯规划及能力发展、学习心理、情绪管理、人际交往、性及恋爱心理、学生压力管理及挫折应对、生命教育与心理危机应对等方面。 教学要求：大学生树立心理健康意识，优化心理品质，增强心理调适能力和社会生活的适应能力，预防和缓解心理问题。能够处理好环境适应、自我管理、学习成才、人际交往、交友恋爱、求职择业、人格发展和情绪调节等方面的困惑，提高健康水平，促进大学生全面素质的提高。
5	体育	培养体育正确认识；培养学生参与锻炼的积极性；实现体育运动的认知目标；实现体育运动技能目标；实现体育运动的身心健康目标。	教学内容：1. 普修课 以武术、身体素质和体育生理卫生保健知识为主；2. 选项课，自主选择一项体育项目。 教学要求：1. 初步掌握科学锻炼身体的方法；2. 较熟练的掌握两项以上健身运动的基本方法和技能，掌握常见运动创伤的处置方法；3. 增强健身意识，培养自觉锻炼身体习惯；4. 注重社会公德，达到“国家体质健康标准”。

6	军事理论	通过军事理论课教学,使大学生了解当前国际军事斗争形势,掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国防安全意识和忧患危机意识,强化爱国主义、集体主义观念,传承红色基因,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为建设强大的国防后备力量服务。	教学内容: 中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等五部分。 教学要求: 培养国防意识,树立正确的国防观,理解习近平强军思想的科学含义和内容,了解战争的内涵和发展历程和信息化装备发展情况,激发大学生爱国热情,积极履行国防义务,增强民族自豪感和自信心。
7	信息技术基础	通过本课程的学习使学生具有一定的计算机初步知识,了解计算机系统的基本组成;掌握 Windows 操作系统的基本使用方法和应用;理解办公自动化的内涵和意义,掌握 Office 办公软件的常用功能的操作;掌握一定的网络和国际互联网 Internet 的基本操作。	教学内容: 计算机基础知识、计算机系统及网络信息安全、Windows7 操作系统应用、Word2010 文字处理、Excel2010 电子表格、PowerPoint2010 幻灯片演示文稿和计算机网络技术及应用。 教学要求: 学生通过学习计算机应用基础这门课程能在实际应用中熟练操作 Windows 操作系统,应用办公软件进行 Word 文字排版、Excel 数据处理和 Powerpoint 演示文档制作,并能进行网络的常规操作。
8	创新创业	通过课程教学,使学生掌握开展创业活动所需要的基础知识和基本理论,熟悉创业的基本流程和基本方法,激发学生的创业意识和企业家精神,提高学生的社会责任感、创业精神和创业能力,促进学生创业、就业和全面发展。	教学内容: 创新思维方式及培养;创业意识与创新能力;初识创业;创业准备;创业项目选择与商业模式的开发;创业机会与创业风险;制定创业计划;新企业的设立;企业的创新与成长。 教学要求: 坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合,把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来,调动学生的积极性、主动性和创造性。
9	职业发展与就业指导	通过课程教学,激发大学生职业发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来发展,并努力在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力。	教学内容: 建立生涯与职业意识;职业发展规划,包括认识自我,了解职业,了解环境,职业决策;提高就业能力。 教学要求: 意识到确立发展目标的重要性,逐步确立长远而稳定的发展目标;了解自我,了解职业,学习决策方法,形成初步的职业发展

			规划；了解具体的职业要求，有针对性地提高自身素质和职业需要的技能，以胜任未来工作。
10	艺术鉴赏	本课程是针对非艺术专业学生的审美通识教育，通过学习使学生了解艺术与其他学科之间的联系，深化对艺术内涵的感知与体验，以提升学生人文素养，树立正确的审美观念和健康的审美情趣。	艺术的本质、艺术鉴赏的性质与特征、审美活动的一般规律、艺术的社会功能、中外美术作品赏析、中外音乐作品赏析等。以美术与音乐欣赏知识模块为教学媒介，侧重于将艺术作为一种文化来传授，帮助学生体验审美的过程，掌握审美的方法，使之对艺术作品有一定的鉴赏和判断的能力，并能给予一定水准的评价。
11	高职 基础英语	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。	教学内容：结合职场情境的口头、书面、新媒体等多模态语篇，包括语言知识、文化知识、职业英语技能及语言学习策略。 教学要求：以学科核心素养及其表现为主要评价维度，要求学生能在日常生活和职场中，围绕课程内容所涉及的职业、社会、个人三大主题类别，以口头或书面形式基本完成交际任务。
12	大学语文	通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。	教学内容：包括语言知识、文学知识、课文阅读分析和写作练习四大部分。与教材相适应，课文阅读分析的教学为重点。 教学要求：通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。
13	中华优秀传统文化	本课程从哲学思想、科教制度、民俗民风、传统美德四个方面入手，既全面讲授中国文化发展脉络，也突出中华优秀传统文化的特色，要求学生传承弘扬传统文化基本精神，了解中华民族的历史传统、文化积淀，坚定文化自信。	教学内容：中国传统文化概述、文化形成发展条件、传统文化基本精神、传统美德与家国情怀内涵、诸子百家思想精华、民俗地方特点和科教制度发展等。 教学要求：学生运用新时代中国特色社会主义思想核心价值观解读家国情怀和传统美德内涵，系统把握中国哲学思想演变线索，从文化视野分析现实问题，提高文化素养，提升爱国情怀。
14	劳动教育	通过劳动教育，使学生牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳	教学内容：主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。 教学要求：结合专业特点，增强职业荣誉感和

		动观念，掌握基本的劳动知识和技能，正确使用常见劳动工具，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。	责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。
--	--	---	---------------------------------------

2. 专业基础课课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业基础课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	管理学	通过本课程的学习，让学生具有基层管理岗位的综合管理技能与素质，即通过本课程的学习，让学生了解管理学的基本构架、基本概念，打好管理专业的入门基础，为以后系统学习管理专业课程和为日后实际管理工作奠定理论基础。	教学内容：在本课程中，主要有两大基础和四项职能，两大基础是指管理系统的基础知识和管理思想，它是培养管理技能的基础与前提。 教学要求：按照基层管理者进行综合管理的需要，本课程重点培养学生的四大关键能力，即计划与决策的能力、组织与人事的能力、领导与沟通的能力、控制与评价的能力。
2	营养与健康	通过本课程的学习，使学生系统地了解和掌握饮食营养与健康的基本概念、基本理论和基本知识，了解和掌握各营养素的功能，并且培养学生运用食品和营养学知识增进健康、防治疾病的能力。	教学内容：本课程主要介绍了人体所需要的能量及营养素、各类食品的营养价值及特殊功效、人体营养学基础、膳食营养与健康的关系、膳食结构与膳食指南等相关内容。 教学要求：要求学生掌握食品营养学的相关理论知识，并能运用这些知识指导各类人群的合理膳食与营养平衡。
3	酒店基础会计	通过本课程的学习，让学生能够比较全面的了解、掌握酒店会计的基本原理、基本方法与基本技能，使学生具备进行会计核算的初步能力，为后续专业课程的学习和岗位实践操作打下基础。	教学内容：本课程注重基础知识的讲解，要求学生掌握会计的基本原理，会计核算的基本准则，会计要素的概念和分类，以及会计科目、账户、会计分录、会计凭证、账簿、报表等概念。 教学要求：要求学生熟练掌握借贷记账法，分析并掌握制造业企业的经济活动实质；深入理解会计记账、对账、结账和财产清查的方法。
4	商务礼仪	本课程组织学生学习现代商务礼仪的相关理论和技能，使学生了解现代商务礼仪的规律，掌握常用的商务礼仪技巧，全面培养学生在商务场合的礼仪运用能力，	教学内容：本课程主要研究礼仪的基本知识、礼仪的基本原则和规范及世界主要国家的礼俗风情。 教学要求：要求学生在全方面了解和掌

		具备较为深厚的礼仪文化素养，提高学生的综合素质和社会适应性。	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础上，加强实践训练，全面提高学生实际应变能力及应用商务礼仪知识的能力。
5	酒店管理概论	通过本课程的学习，使学生对饭店及饭店业有一个全面、系统的了解，熟悉饭店的基本业务和技能，明确饭店管理的基本内容与方法，培养饭店业中高级人才所需要掌握的管理知识、服务意识和经营管理能力。	教学内容：本课程主要讲授饭店业的发展历史、饭店管理的一般原理、饭店直接对客部门的服务与管理、饭店间接对客部门的服务与管理等内容。 教学要求：要求学生具备饭店常见问题的分析能力和处理能力、业务管理能力和组织能力。
6	酒店服务心理学	通过本课程学习，要求学生掌握有关旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理等基本理论，从中领悟对客服务本领，灵活应用服务及管理技能，进一步提升自己在实践工作中的心理储备能力。	教学内容：本课程主要介绍了心理学与酒店服务、顾客个性与酒店服务策略、顾客知觉与酒店服务策略、顾客动机与酒店服务策略、顾客态度与酒店服务策略、顾客情绪与酒店服务策略、酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理、酒店客房服务心理、酒店康乐服务心理、顾客投诉服务心理等内容。 教学要求：使学生掌握心理学及旅游心理学的概念，了解人的心理活动及人心理的实质；了解旅游心理学研究的对象、任务、方法及学习旅游心理学的意义，从而引起学生的兴趣，提高学习旅游心理学的积极性。
7	酒店公共关系	教学目标：本教材在兼顾公共关系作为一个完整学科体系的同时，突出了其作为应用性学科的特点，着力从实际、实用、实践的角度出发，强调了公共关系职业能力的培养与开发。	教学内容：本课程主要教授了酒店管理中的公关知识和技巧包括：酒店公共关系概述、酒店公共关系的构成要素、酒店公共关系的机构人员、酒店公共关系的工作方法、酒店形象设计与塑造等内容。 教学要求：学生在现代酒店管理中，具有较强的公关意识从而赢得顾客的信赖，掌握一定公关知识和技巧成为一个好的经营者和管理者。

3. 专业核心课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业核心课程	课程目标	主要教学内容和要求
----	--------	------	-----------

1	酒店人力资源管理	通过本课程的学习,使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论知识和方法,具备在酒店、度假区等部门从事人力资源管理工作的能力。通过理论学习和实践实习,使学生能够真正将理论知识与实践结合,不断提升学生的综合素质和能力。	教学内容: 本课程主要分为八个项目,包括酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、酒店员工招聘与录用、酒店员工培训、酒店员工职业生涯设计、酒店员工绩效考核、酒店薪酬管理与员工激励和酒店劳动管理等内容。 教学要求: 要求学生能够掌握酒店人力资源管理基本知识,能够将理论知识运用到实践之中。
2	餐饮服务与管理	本课程通过使学生掌握旅游酒店业员工必需的知识与技能,以及餐饮服务与管理的基础知识,从而具备从事餐饮相关工作的基本职业能力,并能够为客人提供优质的服务。	教学内容: 本课程主要讲授餐饮业的认知、餐饮服务基本技能、中餐服务、西餐服务、酒吧服务、菜单设计、餐饮销售管理和餐饮服务质量管理等内容。 教学要求: 要求学生在熟练运用餐饮服务基本技能的基础上,能够在餐厅为客人提供各种优质服务,同时,能够运用餐饮管理的相关知识,对餐饮的运营、销售和管理工作有较为系统和全面的掌握。
3	前厅与客房服务管理	本课程的教学目标在于通过学习,使学生具备酒店从业的基本理论知识、操作技能以及职业素质,能够为宾客提供优质产品与服务,做到专业水准,爱岗敬业,为今后更好地进入岗位角色以及职业能力的发展奠定良好的基础。	教学内容: 本课程主要由前厅服务管理和客房服务管理两大部分组成,主要向学生系统地介绍饭店前厅和客房管理的基础知识和操作技能。 教学要求: 要求学生初步掌握客房预订、入住登记、客人离店结账等前厅对客服务的技能,以及掌握客房接待、客房物品管理、客房清洁等客房服务技能,使学生能够真正做到理论联系实际。
4	宴会主题设计	通过本课程的学习,使学生掌握酒店宴会部的实际工作流程,培养学生设计主题宴会的创新能力,为酒店行业培养精服务、懂营销、会管理的高技能管理人才。	教学内容: 本课程主要讲授主题宴会设计与管理概述、宴会部机构形式与人员管理、主题宴会预订与销售,主题宴会菜品与菜单设计、主题宴会酒水及服务流程设计等内容。 教学要求: 要求学生在了解主题宴会概念和机构形式基础上,能进行主题宴会的预定与销售,熟练掌握菜品、酒水、环境、摆台等知识,为客人提供优质的宴会服务。
5	酒水酒吧知识	通过本课程的学习,要求本专业学	教学内容: 酒的起源和发展、酿酒基

		生较全面了解并掌握各种酒类,让学生掌握不同等级的酒店酒吧管理工作人员和调酒师应该具备的知识专业技能,通过这些技能解决酒店正常会遇到的疑案,并为学习后续课程打好基础。	本工艺流程、各类酒度数、酒的分类、酿造酒—中国黄酒和啤酒相关知识和服务技巧技能、酿造酒—葡萄酒种类、生产与服务、中国茶相关知识、酒吧管理技能技巧等。 教学要求:要求学生全面了解并掌握各种酒类,让学生掌握不同等级的酒店酒吧管理工作人员和调酒师应该具备的知识专业技能。
6	菜肴基础知识	通过本课程学习和实践技能培训,使学生了解并掌握各类菜肴的基础知识,了解并掌握一些特色菜烹饪技法及**名菜的烹制,进一步提高学生地方特色菜的烹饪能力。	教学内容:本课程介绍了各类基础菜肴的定义、特点、文化发展、来源、特色原料和烹饪方法。 教学要求:要求学生掌握特色菜的烹饪技艺,会制作**特色菜,具备**菜创新的能力。
7	酒店信息化与电子商务	通过本课程教学,使学生掌握酒店信息化与电子商务的基础知识,掌握酒店信息化与电子商务相关工作理念、方法以及工作技巧和技能,力求锻炼学生酒店信息化系统的操作能力,以及开拓学生酒店电子商务视野。	教学内容:本课程以案例为教学核心内容,系统、全面地介绍了酒店信息化与电子商务的基础知识。主要包括:酒店信息化概论、客房门锁信息技术、前厅部信息管理系统、餐饮服务信息化、酒店财务信息管理、酒店采购信息管理、酒店电子商务常识、酒店网络营销。 教学要求:要求学生全面掌握酒店信息化与电子商务的知识架构,并对网站运营、微博运营、微信运营等具体的酒店电子商务运用管理有更加深入的认识。
8	会展项目策划与组织	通过本课程的学习,使学生了解会展产业的发展历程、发展趋势、产业特点、经济效应和宏观管理及国际化特性;系统掌握会展的内涵、特点、类型、组成、策划实施、管理等相关常识;熟悉会议、展览、节事与奖励旅游活动的基本组织程序,具备较强的会展现场服务与管理能力。	教学内容:本课程主要讲授会展概述;中外会展业发展历程、现状、发展趋势;会议策划与组织、展览会策划与组织、节事策划与组织、会展宣传与推广策划、会展流程管理、会展安全管理、会展场馆和设施设备管理、会展物流管理以及会展信息管理等内容。 教学要求:学生在掌握会展基本知识的基础上,了解中外会展业发展历程,熟悉会展流程,掌握会展服务要求,知晓会展业的相关行业组织和部门,能够胜任会展现场服务工作。
9	茶艺	通过本课程的学习,使学生了解中国茶文化的演变;理解六大基本茶	课程内容:本课程主要介绍中国茶文化的历史演变、中外茶文化比较、茶

		类以及普洱茶和花茶的初加工工艺；掌握各大茶类中的代表性名茶的起源、产地和品质特征；掌握茶叶冲泡技艺，培养其相当于初、中级茶艺师的技能。	叶与茶树的基础知识、茶具的鉴赏与选择、茶叶的冲泡技艺、茶叶的选购与贮存、茶与养生等。 教学要求：学生在掌握基本的茶叶知识的基础上，系统地了解中国茶文化的历史演变，重点掌握各种茶类的冲泡技艺以及茶饮料调制的有关技术，了解饮茶对人体健康的影响、茶与养生等方面的知识。
--	--	---	--

4. 专业拓展课程目标、主要教学内容和要求

序号	专业拓展课程	课程目标	主要教学内容和要求
1	面点制作	通过本课程学习与实践技能培养，使学生掌握面点原料、面团调制、制馅、成形和熟制等一系列面点基础理论知识，而且能够使应考者熟练地掌握其制作工艺过程，并能运用所学到的知识，解决实际工作中的问题。	教学内容：本门课程从理论上介绍了中点、西点的发源、发展的各个历史阶段，从常见品种进行系统的分类，按照常见面团的制作进行分地域、口味、制作方法等论述。 教学要求：要求学生通过学习，具备面点制作的能力。具备对面点工艺研究中所获得的知识和方法进行整理、分析能力以及科学研究能力。
2	沟通技巧	本课程基于酒店工作过程分析，将沟通事务过程典型化为八个模块。全面提高学生沟通实践现象的观察、分析能力和人际间沟通的实践能力，适应专业工作实践中的沟通要求，为学生的可持续发展打下良好的基础。	教学内容：本课程主本书基于工作过程分析，将沟通事务过程典型化为亲和、知人、表述、促成、异议化解的一般沟通过程，再据能力本位构建沟通认知、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力、常用沟通方式、酒店沟通事务综合训练这八个模块。 教学要求：要求学生对沟通的一般原理有初步了解，对沟通基本规律和语言组合手段有系统的、全面的掌握，提高学生综合素质和社会适应性。
3	地方导游基础知识	通过本课程的学习，使学生理解旅游基础知识对专业服务工作的重要性，激发学生对旅游基础知识的学习兴趣和对旅游事业的热爱，培养良好的职业服务意识和职业道德。培养学生良好的旅游从业意识，具备逻辑分析、自主学习延伸能力，具备理论联系实际的运用能力。	教学内容：主要通过讲授全国各省旅游业的发展和基本情况，当地导游工作相关的历史、民俗、地理、建筑、宗教、饮食、特产等基础知识。 教学要求：要求学生掌握地方自然、人文旅游资源的基本知识，各省主要旅游线路和景区概况知识，使学生建立导游人员必备的相关知识基础。

4	普通话	本课程是训练普通话口语表达的实践性课程，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。系统地讲授普通话的基础理论和基本知识，结合普通话水平测试的要求和方法进行教学，使学生不仅能掌握普通话的基本知识。	教学内容：以国家普通话水平测试大纲为标准，介绍普通话水平测试的有关知识，提高学生对普通话水平测试的认识。从交流、交际以及就业成才的需求出发。 教学要求：要求学生必须达到国家普通话测试等级（二级乙以上）的规定级别，为他们将来走上工作岗位，塑造良好的自身形象，从事相关职业打好基础。
5	化妆	通过本课程的学习使学生掌握利用彩妆品美化脸部优点、弥补脸部缺陷的技术方法，运用化妆品和工具，使本专业学生具备基本化妆的一项技能。同时为培养良好的职业能力和素养打下了坚实的基础。	教学内容：本课程内容包括，化妆基础理论知识和局部化妆修饰基本技能重点内容。要求是让学生在提高专业理论的基础上，将理论知识融贯于实际操作中，教师的示范指导与学生操练相结合，让学生能独立完成妆面的能力。 教学要求：掌握美容化妆品和化妆用具的应用方法，美容化妆的基本修饰方法，理解化妆色彩知识，化妆的造型技巧，了解美容化妆的基本概念。
6	形体训练	学生通过本课程学习，使学生掌握形体训练的基本知识和方法，提高学生身体的协调、控制及表现能力，矫正不良姿态，培养学生不怕苦不怕累的精神，练就健美形体，提高审美情趣。使自身的形体姿态适应所从事工作的需要。	教学内容：身体各部位动作训练；地面素质训练；柔韧素质训练；力量素质训练；把杆训练；不良体态的训练；瑜伽等。 教学要求：要求学生正确认识形体美，提高和培养良好的身体姿态，掌握全身协调性、灵活性，改变不良体态。
7	新媒体营销	通过本课程的学习，学生应当熟悉新媒体营销与运营在目前的网络营销环境下的优势，能够掌握新媒体营销与运营用户和内容的定位和优化方法；掌握主流新媒体营销渠道的营销与运营方法，旨在教会学生常用的新媒体营销手段，更好的服务我们的生活。	课程内容：主要介绍新媒体营销思维，新媒体营销团队素养，新媒体营销方式；详细介绍了微信营销，微博营销，视频营销，自媒体平台营销，移动营销，游戏营销等新业态下企业常用的新媒体营销策略、技巧和方法。 教学要求：从新媒体的基本认知入手，以新媒体营销岗位的基本技能需求为主线，理论与实践相结合。学习者通过新媒体营销的学习，形成新媒体营销的职业能力，并能有效开展新媒体营销活动。

（三）实践性教学环节

1. 实践性教学体系设计

根据专业人才培养工作特点，本专业实践教学体系包括：社会与生产实践、专业项目实训、毕业实习（顶岗实习）、毕业论文设计和职业资格证书考取等。

2. 实践性教学体系

（1）社会与生产实践 包括专业劳动体验（专业劳动）、各类社团活动等实践教学环节。

序号	社会与生产实践名称	实践内容、实践时间和达标要求	学分
1	酒店、度假村社会调研等	调研酒店现状、了解酒店未来发展等	1
2	酒店社团服务	了解酒店发展、掌握酒店业人才需求等	1
	合计		2

（2）专业项目实训

序号	项目类别	专业实训项目名称	实践教学目标、内容、技能与技术标准	实践时间(周)	学分
1	职业认知	职业认知	通过酒店参观、访问、考察使学生对职业有初步认知。	1	1
2	技能与大赛	酒店服务行业大赛	通过参加各种酒店服务大赛，提高学生酒店服务水平，锻炼学生操作能力、沟通协调能力、应变处理能力等。	1	1
3	岗前综合实训	岗前综合培训	通过餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等，学生更好地掌握专业技能，从而为步入工作岗位奠定基础。	1	1
4	专业创新设计	酒店创新设计	树立酒店管理意识与职业思想，培养学生酒店运营与管理方面的相关知识与技能。	1	1
合计				4	4

（3）毕业实习（顶岗实习）（28 学分）

学生完成在校 2 年的学习后，将在用人单位的专业实践环境中进行为期 6 个月的顶岗实习。顶岗实习结束后将返校进行实习验收。验收成绩和顶岗实习鉴定载入学籍档案。

毕业实习（顶岗实习）要求在大型知名餐饮企业、高星级酒店企业完成。毕业实习主要包括：企业认知实习；酒店技术岗位实践、酒店行业职业资格证书技能实践（考证）；酒店创新创业实践等校内外实训；进入大型餐饮企业、酒店开展前厅、客房等相关部门的跟岗实习、顶岗实习。

（4）毕业论文设计（2 学分）

毕业论文是培养学生综合运用所学基础知识和基本技能进行科学研究工作的初步训练，是培养和提高学生分析问题和解决问题能力，实现教学、科学研究和实践相结合的重要途径。学生完成毕业论文既是对教师教学质量的检验，也是对学生学习质量的检验。毕业论文环节安排在学生实习期间进行，并在实习结束后返校进行毕业设计答辩。

(5) 职业资格证书考取 (2 学分)

本专业学生毕业时除需要取得专业毕业证书外，还必须取得有关资格证书，如普通话等级证书、全国高等学校计算机水平二级证、VETS 证书、酒店管理师，前厅服务员岗位资格证书，餐饮服务员岗位资格证书，客房服务员岗位资格证书，国家中级茶艺师、礼仪师、中级调酒师资格证等。

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配表

序号	学期内容	一	二	三	四	五	六	合计
1	入学教育	0.5						0.5
2	军事训练	2						2
3	课程教学	15.5	17.5	17.5	17			67.5
4	专业项目实训		0.5	0.5	1			2
5	社会与生产实践	0.5	0.5	0.5	0.5			2
6	毕业实习 (顶岗实习)					20	16	36
7	学期考试	0.5	0.5	0.5	0.5			2
8	毕业论文设计						2	2
9	资格证培训与考核						2	2
10	节假日	1	1	1	1			4
11	学期周数	20	20	20	20	20	20	120

(注：第 1 学期新生军事技能训练 2 周，考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 16 周；第 2-5 学期考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 18 周，如第 5 学期开始安排毕业实习 (顶岗实习)，本学期实习安排 20 周；第 6 学期，毕业论文设计 2 周，校外顶岗实习安排 18 周)。

(二) 教学进计划

课程分类	课程代码	课程名称	课程性质	学分	总学时	理论学时	实训学时或周	学期课时分配						考核方式	
								第一学年		第二学年		第三学年		考试	考查
								一	二	三	四	五	六		
								20	20	20	20	20	20		
公共基础课程	010001001	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 (上)	必修	2	36	30	6		2					2	

	010001002	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论（下）	必修	2	36	30	6			2				3
	010001003	思想道德与法治	必修	3	48	42	6	3					1	
	010001004	形势与政策（一）	必修	1	16	16	0	1						1
	010001005	形势与政策（二）	必修	1	18	18	0		1					2
	010001006	形势与政策（网）（三）	必修	1	18	18	0			(1)				3
	010001007	形势与政策（网）（四）	必修	1	18	18	0				(1)			4
	010001008	军事理论（面+网）	必修	2	32+36	32	0	1						1
	010001009	大学生心理健康教育（面+网）	必修	1	18+36	13	5		1					2
	010001010	劳动教育	必修	1	18	18		1						1
	010002001	大学体育（一）	必修	2	32	4	28	2						1
	010002002	大学体育（二）	必修	2	36	2	34		2					2
	010002003	大学体育选项（三）	限选	2	36	2	34			2				3
	010003001	创新创业（面+网）	限选	2	32+28	26	6	2						1
	010003002	大学生职业发展与就业指导（面+网）（一）	必修	1	18+18	16	2		1					2
	010003003	大学生职业发展与就业指导（面+网）（二）	必修	1	18+18	16	2				1			4
	010003004	信息技术基础	限选	4	64	32	32	4						1
	010003005	艺术鉴赏（面+网）（一）	限选	1	18+11	15	3		1					2
	010003006	艺术鉴赏（面+网）（二）	限选	1	18+11	15	3			1				3
	010003007	中华优秀传统文化	限选	1	18	18				1				3
	010003008	高职基础英语	限选	8	136	96	40	4	4				1	2
	010003009	大学语文	限选	2	32	20	12	2						1
	小计			42	716	497	219	20	12	6	1			
网络通识课程		见附录	任选			1-4 学期需从课程清单中任选 6 门课程，每门 1 学分								1-4
	小计			6	108									
专业基础课程	540106001	管理学	必修	2	36	28	8				2			4
	540106002	营养与健康	必修	2	36	18	18		2					2
	540106003	酒店基础会计	必修	4	72	36	36				4			4
	540106004	商务礼仪	必修	2	36	18	18	2						1
	540106005	酒店管理概论	必修	4	72	54	18	4					1	
	540106006	酒店服务心理学	必修	4	72	54	18			4			3	
	540106007	酒店公共关系	必修	4	72	36	36				4			4
	小计			22	396	244	152	6	2	4	10			

专业 核心 课程	540106008	酒店人力资源管理	必修	4	72	54	18			4				3	
	540106009	餐饮服务与管理	必修	4	72	24	48			4				3	
	540106010	前厅与客房服务管理	必修	4	72	36	36		4					2	
	540106011	宴会主题设计	必修	4	72	36	36				4			4	
	540106012	酒水酒吧知识	必修	3	36	18	18				2				4
	540106013	菜肴基础知识	必修	2	36	12	24				2				4
	540106014	酒店信息化与电子商务	必修	4	72	36	36			4				3	
	540106015	茶艺	必修	3	36	12	24		2						2
	540106016	会展项目策划与组织	必修	4	72	36	36				4			4	
	小计				32	540	264	276		6	12	12			
专业 拓展 课程	540106017	面点制作	限选	3	54	18	36			3					3
	540106018	沟通技巧	限选	2	36	18	18			2					3
	540106019	地方导游基础知识	限选	2	36	20	16				2			3	
	540106020	普通话	限选	2	36	10	26	2							1
	540106021	化妆	限选	2	36	10	26				2				2
	540106022	新媒体营销	限选	4	72	36	36		4					2	
	540106023	形体训练	限选	2	36	0	36		2						4
	小计				17	306	112	194	2	6	5	4			
单列 实践 教学 活动	020001001	入学教育		1	16	8	8								
	020001002	社会与生产实践		2	60	—	60								
	020001003	专业项目实训		4	68	—	68								
	020001004	毕业实习（顶岗实习）		28	700	—	700								
	020001005	毕业论文设计		2	60		60								
	020001006	资格证培训与考核		2	60	—	60								
	020001007	军事技能训练		2	112	—	112								
	小计				41	1076	8	1068							
总计				160	3034	1125	1905	28	26	27	27				

说明	1. 第 1 学期新生军事技能训练 2 周，考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 16 周；第 2-5 学期考试 1 周，法定节假日 1 周，实际教学周为 18 周；如第 5 学期开始安排毕业实习（顶岗实习），本学期实习安排 20 周，周课时 30 节；第 6 学期，毕业论文设计 2 周（不占课内教学周），资格证培训与考核 2 周，校外顶岗实习安排 18 周，周课时 30 节。 2. 本专业总学时为 3034 节（网络通识课程、社会与生产实践、毕业论文设计学时不计入课内学时），其中公共基础课总学时为 716，占总课时的比例为 24%；选修课总学时为 306，占总课时的比例为 10%；专业课总学时为 936，占总课时的比例为 31%；实践性教学总学时为 1927，占总课时的比例为 63%。 3. 《大学生心理健康教育》《形势与政策》《创新创业》《大学生职业发展与就业指导》《军事理论》《艺术鉴赏》等课程既有面授教学，也有线上教学，各门课总学时以面授课总学时+线上教学总学时标注）。
----	--

八、实施保障

（一）师资队伍

类别	具体要求
教学团队	1. 教学团队年龄、职称、学历结构合理，生师比不高于 18:1； 2. 教学团队由学校专任教师和行业知名专家、兼职教师组成； 3. 专业带头人应具备副教授以上职称，具有较高的学术水平和较好的组织、管理和领导能力； 4. “双师”素质教师占专业课教师比例 80%以上； 5. 专业教师的数量和结构能满足专业办学规模，专兼职教师比为 1:1； 6. 每门课程都由讲师及以上职称的教师担任课程负责人。
专任教师	1. 具有高校教师资格和本专业领域有关证书； 2. 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心； 3. 具有旅游管理、酒店管理等管理学相关专业本科及以上学历，硕士占比 40%以上； 4. 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力； 5. 具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究； 6. 每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。
兼职教师	1. 主要从省内外星级酒店等相关企业、机构聘任； 2. 具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神； 3. 具有中级及以上相关专业职称； 4. 具有扎实的酒店管理专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

表 2 校内实践教学条件配置

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备	备注
1	信阳开元大酒店	酒店认知、酒店市场营销实训	前厅、餐厅、客房	
2	形体训练室	酒店服务礼仪模拟实训	把杆、镜子	
3	茶艺实训室	各大茶类的冲泡技艺	茶台、茶具、茶叶	
4	中餐实训室	中餐服务技能实训	餐桌、餐具、托盘等	

5	西餐实训室	西餐服务技能实训	餐桌、餐具、托盘等	
6	导游实训室	模拟导游	电脑、投影仪等	

表3 校外实践教学条件配置

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	杭州名豪大酒店	工学结合顶岗实习	
2	上海神旺大酒店	工学结合顶岗实习	
3	中直机关服务局北戴河分局	工学结合顶岗实习	
4	义乌香格里拉大酒店	工学结合顶岗实习	
5	绍兴上虞开元大酒店	工学结合顶岗实习	
6	苏州同里湖大酒店	工学结合顶岗实习	

(三) 教学资源

1. 教材选用

按照国家规定及学校教材选用制度，择优选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配置

本专业图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关饭店质量管理、中西餐烹饪工艺、餐饮企业管理技术、方法以及实务操作类图书和文献。

参读书目如下：

1. 《雅高一个银河系的诞生——崛起中的法国全球饭店集团创业史》，法国，维洁尼·吕克，中国旅游出版社。
2. 《抓住机遇——威尔逊和他的假日酒店》，凯蒙斯·威尔逊，上海译文出版社。
3. 《旅店大王希尔顿》，[美]唐拉德·希尔顿著，中国经济出版社。
4. 《饭店业质量管理》，罗伯特·伍茨，中国旅游出版社。
5. 《旅游与休闲业服务质量管理》，南开大学出版社。
6. 《饭店与旅游服务业市场营销》，美，Ronald A. Nykiel，中国旅游出版社。
7. 《商务旅游》，英，斯瓦布鲁克、霍纳，旅游教育出版社。
8. 《旅游饭店服务教学案例分析》，杨富荣，高等教育出版社。
9. 《中国国有饭店的转型与变革研究》，戴斌，旅游教育出版社。
10. 《饭店职业经理人执业资格培训课程》，吴旭云，辽宁科学技术出版社。
11. 《中国旅游饭店发展之路》，袁宗堂、张伯兴，中国旅游出版社。
12. 《世界旅馆 旅馆世界》，张广瑞，中国经济出版社出版。
13. 《当代饭店透视与聚焦》，王大悟，黄山书社出版。

3. 数字资源配置

建设、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，不断开发微课，丰富实训项目视频资源库，做到资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学需要。

（四）教学方法

我院奉行陶行知先生“教学求真，知行合一”的育人理念，为响应我院育人特色，酒店管理与数字化运营专业针对学生的个性差异，因材施教。以保证教学质量为目标、以技能培养为核心，结合高职人才培养模式特点进行教学方法、手段与教学组织形式的设计。

1、“一个对接”

建议专业核心课程采用案例教学、现场教学、理实一体化教学等形式完成教学，实现教学过程与工作过程对接。

2、“二个结合”

传统课堂与网络互动教学相结合；

文字教材与多种媒体教学资源相结合；

3、“多种形式”

结合课程、教学资源及学生特点采用多种教学组织形式开展教学。如班级教学、分组教学、自主学习、模拟演练等教学组织形式。

（五）学习评价

1、实施以项目或技能操作等实践性过程考核代替传统课程考试的模式，采用“过程评价+实际操作”相结合的方式，着重突出学习效果和 student 职业能力的培养；

2、实行“以证代考”，即课程考核与国家职业资格鉴定相结合；

3、推行“以赛促学”，学生的个性特长和特殊表现受到国家、省、市等不同奖励，可作为基础学分使用（如技能大赛模块）；

4、考核形式：过程考核与终结考核相结合，根据课程的特点，过程性考核可占综合成绩的 40%—60%。

（六）质量管理

1. 建立和完善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、资源建设等方面标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实现人才培养规格。

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

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

4. 专业教研室将充分利用评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）成绩要求

在规定修业年限内修完本人才培养方案中要求的学习任务，课程考核合格，并取得学分不低于 153 学分，其中必修课程 75 学分，选修课程 44 学分。

（二）技能证书的要求

1. 本专业学生必须获取二级乙等以上的普通话等级证书。
2. 本专业学生必须至少获取全国高等学校计算机水平二级证、VETS 证书、前厅服务员资格证、餐厅服务员资格证、客房服务员资格证、酒店管理师、国家中级茶艺师、礼仪师、中级调酒师资格证等证书之一。

十、附录

附件：信阳职业技术学院网络通识课设置与学分

编号	类型	课程名称	学分	学时	授课学期	备注
080189	任选	※▽书法鉴赏	1	30	1-4	1-4 学期需修够 6 学分
080190	任选	※舞蹈鉴赏	1	18	1-4	
080191	任选	※影视鉴赏	1	18	1-4	
050226	任选	※中华诗词之美	1	20	1-4	
030747	任选	※解码国家安全	1	17	1-4	
000008	任选	※大学生恋爱与性健康	1	28	1-4	
020005	任选	※▽大学生创业基础	1	16	1-4	
050227	任选	※口才艺术与社交礼仪	1	30	1-4	
050229	任选	※国学智慧	1	20	1-4	
050060	任选	※▽中国文化概论	1	30	1-4	
050230	任选	※中国的社会与文化	1	20	1-4	
170064	任选	※▽互联网金融	1	32	1-4	
050006	任选	※一起学说普通话	1	28	1-4	
050231	任选	※公共关系与人际交往能力	1	30	1-4	
050232	任选	※职场沟通	1	30	1-4	
100217	任选	※人文与医学	1	28	1-4	
100218	任选	※诺贝尔生理学或医学奖史话	1	28	1-4	
050024	任选	※演讲与口才	1	28	1-4	
100219	任选	※营养与食疗学	1	32	1-4	
020527	任选	※中国茶道	1	32	1-4	

注：表中课程前面有※标志的为网络慕课课程，前面有※▽标志的为网络慕课课程和面授课程