

酒店管理与数字化运营专业 “三二分段制” 人才培养方案

专业名称： 酒店管理与数字化运营

专业代码： 540106

适用时间： 2022. 09

制订时间： 2022. 03

张家界市武陵源区旅游职业学校
长沙商贸旅游职业技术学院

2022 年 3 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、职业面向	1
五、培养目标、规格与模式	2
（一）培养目标	2
（二）培养规格	2
六、课程设置及要求	3
（一）课程体系开发	3
（二）课程设置情况	4
（三）课程设置要求	5
七、教学进程总体安排	19
（一）基本要求	19
（二）教学进程表	19
八、实施保障	25
（一）师资队伍	25
（二）教学设施	26
（三）教学资源	35
（四）教学方法	36
（五）学习评价	36
（六）质量管理	38
九、毕业要求	41
十、附录	42

高职专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

中职教育阶段：高星级饭店运营与管理（专业代码 740104）

高职教育阶段：酒店管理与数字化运营（专业代码 540106）

二、入学要求

湖南省应届初中毕业生（初中毕业水平考试成绩达到相应要求）

三、基本修业年限

学制 5 年

四、职业面向

主要培养面向高星级酒店、国际品牌酒店、度假村等企业的前厅、客房、餐饮、销售等部门一线服务及基层管理岗位工作的高素质劳动者和技能型人才。本专业的职业岗位和可获取的职业技能等级证书和资格证书如表 1、表 2 所示。

表 1 专业职业岗位

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位（或技能领域）类别举例
旅游 大类 (74)	中职阶段： 高星级饭店运营与管理 (740104) 高职阶段： 酒店管理与数字化运营 (540106)	住宿业 H-61 餐饮业 H-62	4-03-01-01 前厅服务员 4-03-01-02 客房服务员 4-03-01-03 旅店服务员 4-03-02-05 餐厅服务员 4-03-02-07 茶艺师 4-03-02-09 调酒师	目标岗位：前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员及酒店基层管理人员 拓展岗位：茶艺师、调酒师、营养配餐员、咖啡师

表 2 本专业可考取的职业技能等级证书和职业资格证书

序号	证书名称	颁证单位	建议等级
1	餐厅服务员	湖南省人力资源和社会保障厅	中级
2	酒店运营管理	中国饭店协会	中级
3	餐饮运营管理	中国饭店协会	中级
4	前厅运营管理	首旅集团	中级
5	餐饮服务管理	首旅集团	中级
6	茶艺师证	区劳动保障局	初级

五、培养目标、规格与模式

（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，较强的就业能力和可持续发展能力，一定的互联网和文化遗产意识，掌握高星级饭店运营与管理的知识、旅游饭店服务流程及规范、旅游饭店服务方法与技巧等知识，具备服务接待、产品销售、宴会设计、酒店数字化运营等核心技能，面向住宿业、餐饮业等接待服务业能够从事服务接待、产品销售、酒店数字化运营等工作的复合型技术技能人才，打造品德高尚、智慧服务、精业创新的酒店精英。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求（表3）：

表3 专业培养规格一览表

类型	基本项	基本要求
素质	思想素质	◇ 拥护党的基本路线，坚定社会主义核心价值观，爱祖国，爱人民 ◇ 树立正确的人生观和价值观，增强社会责任感 ◇ 了解并遵守我国的法律与道德，敬业、诚信、友善
	道德素质	◇ 了解酒店行业的职业礼仪 ◇ 具有知礼守规、宾客至上的道德品质 ◇ 加强职业意识培养，遵守职业道德素质德规范
	人文素质	◇ 具有大方、优雅地形象气质，一定的艺术修养 ◇ 根据自我爱好和兴趣初步具有能提升自我生活品味的相关知识与基本技能
	身心素质	◇ 身体健康，达到从事本专业工作所需的体能要求，养成良好的日常体育锻炼习惯 ◇ 能根据自己的爱好学习相关体育活动的知识、训练技能并培养相应的欣赏意识 ◇ 积极向上，快乐学习，关爱他人，具有一定的心理承受力，情绪管理能力，心理健康
	职业素质	◇ 具有主动热情、细致周到、甘于奉献、节约环保的岗位意识 ◇ 具有尊重劳动、崇尚劳动、热爱劳动的劳动精神 ◇ 具备换位思考、主动预判、个性化的服务意识 ◇ 传承一丝不苟、精益求精的工匠精神
知识	通用知识	◇ 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和历史文化知识 ◇ 具有信息化应用的基本知识
	专业知识	◇ 掌握良好的沟通、服务礼仪知识 ◇ 掌握酒店服务与管理基础知识、基本技能、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识 ◇ 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论 ◇ 熟悉高星级酒店主要产品、部门分工，掌握主要的服务用语 ◇ 了解酒店经营管理新概念、新理念、新技术

能力	社会能力	◇ 具有良好的语言、文字表达能力，能够在人际沟通中创造积极的印象 ◇ 能熟练使用酒店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料
	方法能力	◇ 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力 ◇ 能把握现代服务业发展趋势，具有创新意识，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求
	专业能力	◇ 能熟练完成前厅、客房、餐饮、销售等部门服务接待与运营工作 ◇ 能熟练完成预订、入住接待、结账、问询、礼宾等服务工作 ◇ 能熟练的完成中式铺床、西式铺床、客房清洁保养等服务工作 ◇ 能熟练的完成中餐零点服务、中餐宴会服务和自助餐服务工作 ◇ 具有处理酒店服务运营与基层管理中的一般问题和突发事件的能力 ◇ 具有较强接受新知识、新事物以及探究学习、终身学习、分析问题和解决问题、职场适应与团队合作能力 ◇ 具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力和基本的英文沟通和书写能力 ◇ 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管理能力以及酒店信息系统及酒店大数据处理能力 ◇ 具有中西餐饮服务、宴会设计、酒水知识与酒吧管理、茶艺与茶文化等酒店餐饮服务与管理能力 ◇ 具有酒店新媒体营销等酒店市场推广能力 ◇ 具备创建并运营民宿等中小住宿企业的创新创业能力 ◇ 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理以及国际视野与跨域学习能力。

六、课程设置及学时安排

（一）课程体系开发

中职阶段，专业运用 DACUM 职业能力分析法，企业专家、优秀毕业生代表在专业教师的引导下开展能力分析，从职业能力分析入手重构课程体系。重构后的课程体系包指专业基础课、专业核心课、专业拓展课三大课程模块。

高职阶段围绕酒店管理与数字化运营专业人才培养工作系统，依据人才培养目标和培养规格确定思文博雅、智慧服务、精业创新三项发展脉络，围绕这三项课程脉络设置思想素养、文化素养、职业素养、服务技术、生产实践、智能服务、运行管理、设计经营、职业拓展培养学生的综合能力。通过思想素养、文化素养、职业素养教育使学生具备正确的人生观、价值观、提升文化修养和综合素质；通过服务技能、生产实践、智能服务教育，提高学生酒店智慧服务能力；通过运行管理、设计经营教育，培养学生酒店运行管理能力，酒店服务产品设计能力、酒店经营及创新创业能力，促进综合职业能力形成；职业拓展课程则通过与酒店相关的广泛融合的知识与技术的学习，国际酒店服务技术和管理理念的教育，开拓学生的国际视野，为学生在酒店或服务业领域的成功与发

展奠定基础。按照能力递进的原则，从基础能力到核心能力再到拓展能力实施能力培养，课程体系开发思路如图 1 所示。

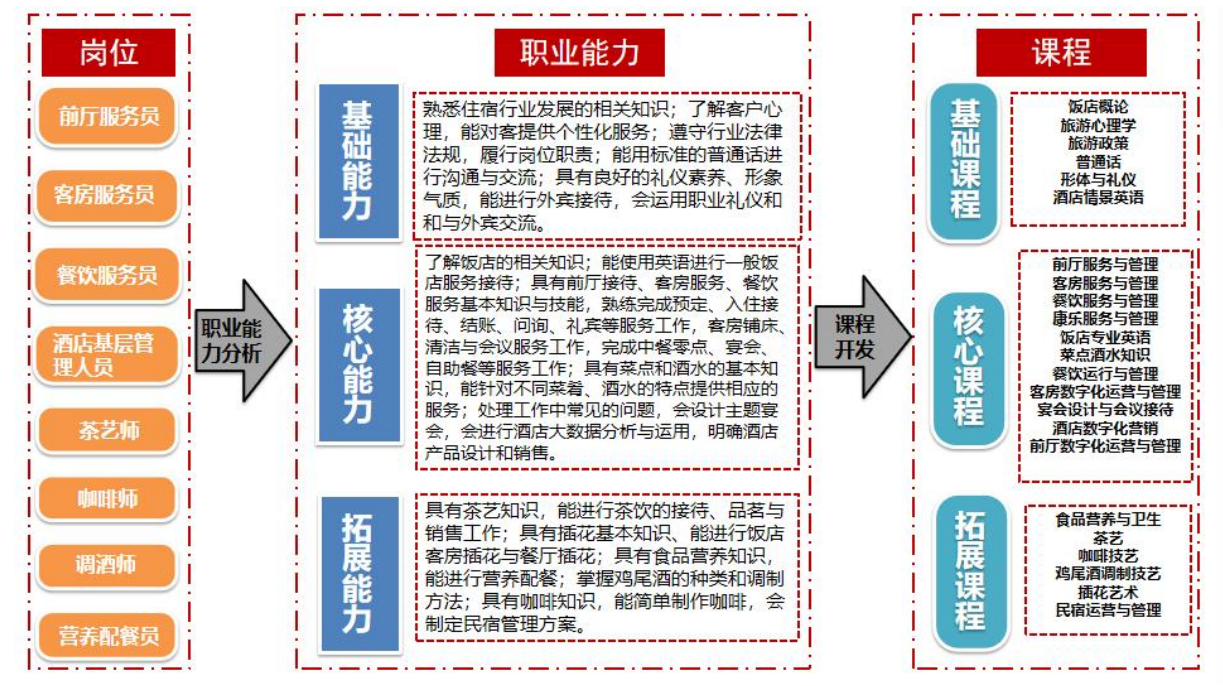


图 1 课程体系开发示意图

(二) 课程设置情况

本专业主要分为公共基础课程、专业课程、集中实践课程、选修课程四部分，其中，专业课程分为专业基础课、专业核心课和专业限定选修课（专业拓展课）。所有课程共计 4677 学时，253 学分。具体如表 4 所示。

表 4 课程设置情况一览表

序号	课程类别		课程性质	课程门数	学时安排	主要课程
1	公共基础课程		必修	17	1500	语文、数学、外语、思想政治、历史、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策教育、大学英语、军事理论和军事技能、国家安全教育等
2	专业课程	基础课程	必修	6	293	饭店概论、旅游心理学、旅游政策法规、普通话、形体与礼仪、酒店情景英语
		核心课程	必修	11	1416	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、饭店专业英语、菜点酒水知识、宴会设计与会议策划、前厅数字化运行与管理、餐饮运行与管理、客房

						数字化运营与管理、酒店数字化营销
3	集中实践课程			4	940	军训、校内集中实训、酒店运营管理综合生产实践项目、岗位实习
4	选修课程	公共限定选修	选修	8	206	中国传统文化、电影鉴赏、演讲与口才、书法、党史国史教育、职业规划与就业指导、创业基础、通识教育课程
		专业限定选修	选修	6	322	食品营养与卫生、咖啡技艺、调酒技艺、茶艺、插花艺术、民宿运营与管理

(三) 课程设置要求

1. 公共基础课程设置及要求

公共基础课主要课程有语文、数学、外语、思想政治、历史、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育、大学生心理健康教育、职业生涯规划、就业指导等，各课程目标、主要内容和教学要求如表 5 所示：

表 5 主要公共基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	语文	【素质目标】培养优秀的文化素养、高尚的审美情趣、增强文化自信 【知识目标】了解现代汉语的语音、词汇、语法及书面表达知识，熟悉重点旅游文学作品、旅游诗词及名胜楹联 【能力目标】能正确运用口语和书面语进行有效的表达与交流	1. 基础模块：语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流 2. 职业模块：劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读 3. 拓展模块：思辨性阅读与表达、古代科技著述选读、中外文学作品研读	1. 坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能 2. 整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动 3. 以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学 4. 体现职业教育特点，加强实践与应用 5. 探索信息化背景下教与学方式的转变 6. 实施多元化的考核评价 7. 为学生建立语文学习档案，如测试试卷、读书笔记、调查报告等
2	数学	【素质目标】培养理性、逻辑思维，善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神。 【知识目标】掌握基本的数学运算和数学建模运用和数据分析。 【能力目标】会用数学眼光观察世	1. 基础模块：基础知识、函数、几何与代数、概率与统计 2. 职业模块：基础知识、函数、几何与代数、概率与统计 3. 拓展模块：基础模块的延伸、提升数学应用意识	1. 引导学生自主学习 2. 注重信息化的教学手段的运用 3. 过程考核和结果考核并重 4. 与酒店行业的财务运营相结合，学以致用

		界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。		
3	外语	【素质目标】理解中西文化和思维差异，坚定文化自信，树立正确的世界观、人生观和价值观。 【知识目标】掌握英语基础知识，提高听、说、读、写等语言技能。 【能力目标】能简单与外宾进行沟通，具备基本阅读能力；能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流。	1. 主题 2. 语篇类型 3. 语言知识 4. 文化知识 5. 语言技能 6. 语言策略	1. 创设教学情境，结合酒店专业，注重实践应用 2. 多运用多媒体信息化手段 3. 过程考核与结果考核相结合 4. 建立学生英语学习激励制度
4	思想政治	【素质目标】培养学生的政治认同感，形成良好的职业精神，形成法治意识，培养健全的人格，提高学生的公共参与度，树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观，养成依法行使权利、履行法定义务的思维方式 and 行为习惯。 【知识目标】了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理，马克思主义立场、观点和方法，懂得职业道德对职业发展和人生成长的意义。 【能力目标】能析经济、政治、文化、社会、生态文明等现象，对社会现实和人生问题进行正确价值判断和行为选择，会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，正确处理人生发展过程中遇到的问题，学会从法的角度去认识和理解社会；能处理在生活、成长、学习和求职就业过程中出现的心理和行为问题，增强调控情绪、自主自助和积极适应社会发展变化，能提高对话协商、沟通合作、表达诉求和解决问题。	1. 基础模块： 中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治。 2. 拓展模块 时事政策教育、法律与职业教育，国家安全教育，民族团结进步教育， 中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化教育，文明礼仪教育，就业创业创新教育，廉洁教育，艾滋病预防教育，毒品预防教育等。	1. 坚持正确育人导向，强化价值引领 2. 准确理解学科核心素养，科学制定教学目标 3. 围绕议题设计活动，注重探讨式和体验性学习 4. 加强社会实践活动，打造培育学科核心素养的社会大课堂 5. 运用现代信息技术，提高教学效率
5	历史	【素质目标】培养学生唯物史观和家国情怀，确立积极的人生态度，树立正确的人生观、价值观和价值观 【知识目标】了解中国及世界历史的分期方式，熟悉中国古代、近代和现代史，熟悉世界古代、近代和	1. 基础模块：“中国历史”和“世界历史” 2. 拓展模块：“职业教育与社会发展”和“历史上的著名工匠”	1. 充分开发和利用多种课程资源进行教学 2. 贯穿历史课程的核心素养 3. 充分实现历史课程在立德树人方面的独特价值与功能

		现代史基本脉络； 【能力目标】能简单叙述中国和世界历史发展的基本进程；能说出中国及世界历史上的重要事件、重要人物，并能解释重要历史现象和评价历史人物。		4. 过程考核与结果考核相结合
6	信息技术	【素质目标】培养学生信息素养和信息安全的社会责任。 【知识目标】了解信息技术与信息技术基本理论，掌握信息技术设备、系统、软件数据处理、数字媒体等相关知识。 【能力目标】会使用基本办公软件，会简单维护计算机和利用信息技术作用于职业技术生产。	1. 认识计算机、操作计算机 2. 网络资源获取与管理、信息安全 3. 利用 Word 2010 处理文档 4. 利用 Excel 2010 处理电子表格 5. 利用 PowerPoint2010 制作演示文稿等	1. 以教师课堂讲授演示为主，学生实践与自主学习为辅 2. 运用讨论研究、实践体验、任务驱动教学、项目驱动教学相结合 3. 结合酒店行业信息化和数字化的发展趋势，学以致用。 4. 过程考核和结果考核相结合
7	体育与健康	【素质目标】培养学生的社会责任感，培养爱国主义、集体主义精神，形成行为规范，增进身心健康。 【知识目标】了解科学锻炼和娱乐方法，掌握必要的体育与卫生健康知识。 【能力目标】提高自主锻炼保健、自我调控评价的终身锻炼和学习的能力。	1. 基础模块：田径类（跑、跳、投）、体操类（支撑、悬垂、腾跃）、球类（足、篮、排）、体育理论和健康教育等四个系列 2. 拓展模块：健身类、娱乐类、养生保健类等系列	1. 采用示范讲解、情境教学、教学比赛递加法、分解法、游戏法等教学方法 2. 利用网络教学平台、多媒体、视频等信息化教学方法与手段 3. 任课教师应具有系统的体育教学的专业知识，较强的课堂组织能力以及良好的职业道德和责任心
8	艺术	【素质目标】培养艺术鉴赏兴趣和健康的审美观，激发想象力和创新意识。 【知识目标】了解不同艺术类型的表现形式和审美特征，掌握欣赏和创作艺术作品基本方法 【能力目标】提升艺术感知能力和鉴赏能力。	1. 基础模块：音乐和美术 2. 拓展模块：合唱、舞蹈、影视、戏曲、书法、设计等。	1. 坚持以美育人，关注学生个性特点 2. 创设情境，强化实践 3. 运用多媒体，提升教学效果 4. 利用数字图书馆和互联网，提高学生自学能力 5. 邀请民间艺人进课堂
9	劳动教育	【素质目标】培养劳动习惯，珍惜劳动成果，热爱一线劳动。 【知识目标】了解新时代劳动特质，掌握马克思主义劳动观，掌握劳动、劳模和工匠精神。 【能力目标】能正确选择劳动工具，会沟通协调和团队合作。	1. 马克思主义劳动观专题 2. 劳动与幸福生活及与中国梦专题 3. 文明宿舍建设专题 4. 新时代劳动精神、劳模精神的发扬光大与当代中职学生专题 5. 新时代劳动特质专题 6. 劳动周中职学生成长专题	1. 班主任或专业课教师接受劳动教育与职业教育教学方法培训 2. 纸质教材与网络资源相结合 3. 采用项目驱动，理论与实践混合，线上线下混合 4. 过程考核与结果考核相结合，以过程考核为主。
10	毛泽	【素质目标】提升思想政治理论素	1. 马克思主义中国化时代化的	1. 授课地点为多媒体教室和

	东思想和中国特色社会主义理论体系概论	养, 坚定共产主义理想信念, 坚定中国特色社会主义道路、理论、制度、文化自信; 自觉拥护中国共产党的领导, 培养家国情怀和国际视野, 努力成为担当民族复兴大任的时代新人。 【知识目标】掌握马克思主义中国化的历史进程、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容。 【能力目标】具有运用马克思主义基本立场、观点和方法, 全面、客观地认识和分析社会现象的能力; 运用辩证唯物主义和历史唯物主义的方法剖析问题, 结合所学专业提供解决问题的方案的能力。	历史进程与理论成果 2. 毛泽东思想及其历史地位 3. 新民主主义革命理论 4. 社会主义改造理论 5. 社会主义建设道路初步探索的理论成果 6. 邓小平理论 7. “三个代表”重要思想 8. 科学发展观	课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地 2. 教学方法为专题教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法 3. 考核评价采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程考核为 60%, 终结性考核为 40%
11	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	【素质目标】坚持习近平新时代中国特色社会主义思想的指导地位, 增强对新时代中国特色社会主义思想的政治认同、思想认同、情感认同, 理性地认识中国特色社会主义所处的历史阶段和历史方位, 坚定走中国特色社会主义道路的决心和信心。 【知识目标】全面、准确地掌握并理解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成发展过程和主要内容; 理解习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、21 世纪马克思主义。 【能力目标】能运用习近平新时代中国特色社会主义思想基本立场、观点和方法, 全面、客观地认识和分析社会现象; 能够正确认识到坚持和发展中国特色社会主义, 是改革开放以来我们党全部理论和实践的鲜明主题, 也是习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义; 能认识到只有社会主义才能救中国, 只有坚持和发展中国特色社会主义才能实现中华民族伟大复兴。	1. 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务 3. “五位一体”总体布局 4. “四个全面”战略布局 5. 实现中华民族伟大复兴的重要保障 6. 中国特色大国外交 7. 坚持和加强党的领导等内容。	1. 教学场地为多媒体教室和课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地 2. 教学方法采用专题教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法 3. 考核评价采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程考核为 60%, 终结性考核为 40%
12	形势与政策教	【素质目标】牢固树立“四个意识”, 增强“四个自信”, 增强学生对实现中华民族伟大复兴的信心	围绕加强党的建设、经济形势、涉港澳台事务、国际形势四部分每学期更新教学内容	1. 教学场地为多媒体教室和课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地

	育	信念和历史责任感；培养学生知行合一、协同配合、学以致用能力，塑造“诚、勤、信、行”和“有理想、有道德、有文化、有纪律”融于一体的新时代大学生。 【知识目标】掌握形势与政策问题的基本理论和基础知识，科学分析形势发展变化规律等；掌握并正确理解党的路线方针政策的基本内容，正确理解党的基本路线，重大方针和政策；增强对国内外政治、经济、文化、科技等各个领域的动态了解。 【能力目标】把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断和正确决策上，把握正确的世界观、人生观和价值观，提高分析问题和解决问题的能力；推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，提高学生的逻辑思维能力与自主学习能力；正确认识世界和中国发展大势，正确认识时代责任和历史使命，提高对错误思潮的鉴别和抵御能力。		地 2. 教学方法采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法 3. 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为 60%，终结性考核为 40%
13	大学英语	【素质目标】培养学生具备职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善能力，培养具有中国情怀与国际视野，在日常生活和职场中能用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。 【知识目标】掌握 2300—2600 个常用英语单词、300 个与行业相关的英语词汇以及基本的英语语法。 【能力目标】能听懂、交流、读懂和翻译日常生活用语以及用英语处理与未来职业相关的业务能力，提升跨文化交际能力，坚定文化自信。	主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能和语言学习策略。	1. 教学场地为多媒体教室 2. 教学方法有情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法 3. 考核评价以过程考核为主，形成性评价与终结性评价相结合，注重考核学生的能力、素质等内容。其中过程性考核占 50%，其他考核占 50%
14	军事理论和军事技能	【素质目标】弘扬爱国主义精神、增强国防观念、培养国家安全意识和忧患危机意识，传承红色基因、提高学生综合国防素质。 【知识目标】了解中国国防、国家安全、国际战略格局的现状和发展趋势、军事高科技对军事变革和军	包括军事理论和军事技能两部分。 军事理论：中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。 军事技能：共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能	1. 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，着眼培育和践

		队建设的影响等相关军事基础理论知识。 【能力目标】 能自觉履行国防义务，能进一步认清极端主义、分裂主义和恐怖主义等三股恶势力的性质及其危害，能认清我国的维稳、反恐、安边形势的严峻和任务的艰巨性，自觉维护社会稳定和民族团结。	与战时防护训练、战备基础与应用训练。	行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和国防后备力量建设服务 2. 教学场地为多媒体教室、田径场 3. 教学方法有采用讲授法、混合式教学法、仿真训练法、模拟教学法等教学方法 4. 考核评价采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%
15	国家安全教育	【素质目标】 具备安全第一的意识；具备积极正确的安全观；理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当；树立健康的饮食观和食品安全意识。 【知识目标】 牢固树立和全面践行总体国家安全观，落实 2020 年 10 月教育部印发的《大中小学国家安全教育指导纲要》；了解安全基本知识，了解突发公共安全与灾害的自我保护知识、相关的食品安全问题分类知识。 【能力目标】 通过国家安全教育课程，使学生在日常的学习生活中，自觉养成维护国家安全的良好习惯。掌握必要的安全行为和知识技能，能够有效保护自我。能分辨垃圾食品与有毒食品。	包括：落实教育部印发的《大中小学国家安全教育指导纲要》，将国家安全意识转化为自觉行动。人身、财产、突发公共安全与灾害教育。分辨垃圾食品或者“三无”食品等内容	1. 教学场地为多媒体大教室、音乐报告厅、实训室、宿舍、食堂 2. 教学方法采用专题讲座的形式，运用讲授法、演示法、案例教学法等教学方法 3. 考核评价以过程性考核为主，采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%

2. 专业课程设置及要求

(1) 专业基础课

主要课程有饭店概论、旅游心理学、旅游政策法规、普通话、形体与礼仪、酒店情景英语，各课程目标、主要内容和教学要求如表 6 所示：

表 6 专业基础课程设置及要求

序	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
---	------	------	------	------

号				
1	饭店概论	【素质目标】 培养学生的职业意识和团队合作意识。 【知识目标】 了解饭店及饭店发展基础知识,熟悉简单的收银、结账等基本财务知识,掌握饭店业务范围、岗位职责、工作内容以及基本人力资源管理。 【能力目标】能描述反思那的基本形态和各部门的工作职责,能管理饭店的物资设备,能识别、使用和简单维护饭店安全设备,能解决饭店管理中发生的一般问题。	1. 饭店的发展历史、现状和趋势 2. 饭店组织机构设计于管理制度 3. 饭店人力资源、服务质量、财务、设备和安全管理	1. 采用讲授法、启发法、案例法、任务驱动法、练习法等多种教学方法 2. 开发数字化教学资源,比如案例库、课件库和素材库等 3. 利用微课或网络课程延展学习时空 4. 过程考核和结果考核相结合,过程考核注重学生学习纪律、学习态度和学习成果
2	旅游心理学	【素质目标】培养健康的心理素质,树立正确的价值观和良好职业道德。 【知识目标】了解旅游心理,熟悉服务心理,掌握与旅游者交往方法 【能力目标】能辨别不同类型旅游者的心理特征,为旅游者进行针对性地服务。	1. 认识旅游心理 2. 旅游服务人员的心理素质 3. 旅游服务技能培训心理 4. 如何与旅游者交往 5. 旅游服务心理	1. 导入行业真实案例 2. 运用调查访谈、专题讲座、案例分析、专题辩论等形式开展多样课堂,激发兴趣 3. 探索参与式、体验式实践教学模式
3	旅游政策法规	【素质目标】坚定党的领导,树立良好的法律意识,培养严谨的工作态度。 【知识目标】了解党和国家政策,熟悉和掌握旅游相关法律、法规。 【能力目标】能冷静处理旅游接待中的突发事件和旅游纠纷。	1. 宪法和依法治国基本知识 2. 国家安全、旅游方针政策 3. 旅游法律法规知识	1. 模拟真实情境,增加学生兴趣 2. 引入“法律讲堂”,邀请行业专家宣讲 3. 搜集真实案例 4. 利用合作企业,提供阶段性实训
4	普通话	【素质目标】养成正确的发音习惯。 【知识目标】了解普通话的基本理论知识,掌握普通话水平测试的方法和技巧。 【能力目标】能通过国家普通话测试等级二乙以上,流利地与客人交流。	1. 普通话语音基本知识 2. 声母、韵母、声调、音变、朗读和说话技巧 3. 单音节字词、多音节字词 4. 短文朗读 5. 话题说话	1. 坚持大量听读训练 2. 借助普通话模拟测试软件适时训练 3. 个别指导和团队协作结合,扶贫帮弱 4. 与专业结合,创设情境练习
5	形体与礼仪	【素质目标】培养酒店行业特有气质,培养人格自信。	1. 形体礼仪训练理论 2. 形体基本素质训练实训	1. 理论教学、实践教学和培训教学相结合

		【知识目标】熟悉形体素质基本知识,掌握高雅形态、气质和风度培养的基本知识。 【能力目标】形成优雅的体态和行为举止,具备审美能力和美的表现力,从容优雅地进行对客服务。	3. 形体基本技能训练实训 4. 职业从业者的标准行为仪态 5. 职业从业者的标准仪容规范	2. 个别指导和团体协作相结合 3. 理、技一体考核 4. 充分利用实训室和辅助工具 5. 注重教师自身示范性和影响力
6	酒店情景英语	【素质目标】激发英语学习动力;理解中西文化差异在语言中的体现;树立正确的人生观、价值观和世界观。 【知识目标】掌握英语基础知识和酒店情境相关专业词汇和表达,提高听、说、读、写等语言技能。 【能力目标】根据酒店服务相关情境,能用英语进行基本的对客交流和沟通,提供准确的服务;能进行基本的书面阅读,理解职业相关的文件或指令;能在职场中综合运用语言能力进行交流。	酒店情境英语包括前厅接待与服务、客房服务、餐饮服务和休闲娱乐服务等模块涉及到英语基础表达和情境服务用语等语言知识和技能。	1. 本课程采用任务教学法 and 情境教学法相结合的方式,老师讲授重点,学生演练情境,采用多媒体影音,网络资源等多种教学方式,提高学生的学习兴趣和效率 2. 课程考核方式包括平时过程考核和期末情境演练考试两部分 3. 主要教学场所为多媒体教室

(2) 专业核心课

主要课程有前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理、饭店专业英语、菜点酒水知识、宴会设计与会议接待、前厅数字化运行与管理、餐饮运行与管理、客房数字化运营与管理、酒店数字化营销等,各课程目标、主要内容和教学要求如表 7 所示:

表 7 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	前厅服务与管理	【素质目标】培养善解人意、宾客至上的服务意识和团结协作、抗压、遵纪守法的职业道德。 【知识目标】熟悉预订、礼宾、总台接待、商务中心及销售的基本流程和规范。 【能力目标】能正确填写各表单,规范使用服务用语,具备基本的客房销售能力,适应前厅各	1. 前厅环境、岗位和职业素养 2. 客房预订 3. 礼宾服务 4. 总台服务 5. 总机及商务中心 6. 大堂副理 7. 前厅销售 8. 前厅信息沟通 9. 安全管理与质量控制	1. 渗透服务礼仪与意识 2. 创设情境,小组合作 3. 模拟真实岗位,角色扮演 4. 加强行业衔接,搜集行业真实案例教学

		部门的工作要求。		
2	客房服务与管理	【素质目标】 培养规范操作的习惯，树立换位思考的服务意识，弘扬吃苦耐劳、敬业的工匠精神。 【知识目标】 熟悉客房清洁保养、对客服务程序和规范。 【能力目标】 能熟练清洁保养和对客服务技能、基础组织管理能力。	1. 客房产品、岗位及职业素养 2. 清洁器具和清洁剂 3. 清洁保养客房及公共区域 4. 提供对客服务 5. 维护宾客关系 6. 保障客房安全	1. 渗透吃苦耐劳的劳动意识 2. 模拟真实岗位,角色扮演 3. 翻转课堂，学生为主 4. 注重微课、教师示范 5. 实训与理论教学并重
3	餐饮服务与管理	【素质目标】 培养专心、细心、耐心的习惯和服务意识。 【知识目标】 熟悉餐饮服务技能操作要领,掌握中西餐宴会及零点服务、菜单设计的程序和规范。 【能力目标】 会托盘、折花、斟酒、摆台等基本服务技能,能胜任餐饮服务和基层管理工作。	1. 认识餐饮 2. 餐饮服务技能 3. 中、西餐服务 4. 宴会服务 5. 酒吧服务 6. 菜单设计 7. 餐饮人力资源管理 8. 餐饮服务质量和安全管理	1. 模拟酒店或餐饮企业“员工绩效考核”，制定实训日志 2. 注重现场教学,创设工作情境,增加直观式、参与式教学活动 3. 结合技能大赛规程,开展技能竞赛考核与知识考核相结合 4. 搜集企业实际案例
4	康乐服务与管理	【素质目标】培养学生礼貌待人的习惯,培养明礼守法意识和团队合作精神。 【知识目标】了解康乐服务项目主要内容、设置原则、岗位职责及服务中的娱乐保健知识,熟悉设备卫生管理制度和康乐营销内容。 【能力目标】能安排客人需要的康乐项目,能正确使用和保养康乐服务设施并为客人提供技术指导,具备基本的康乐项目促销能力。	1. 康乐认知 2. 康体服务 3. 娱乐服务 4. 保健服务 5. 康乐营运管理	1. 创设工作情境,进行情景模拟训练 2. 制定项目考核方案 3. 进行模块化和项目化教学 4. 开发数字化教学资源和网络课程 5. 过程考核和结果考核并重,结果考核分理论和技能操作考核
5	饭店专业英语	【素质目标】培养英语思维和表达的习惯,尊重文化差异的职业道德。 【知识目标】 熟悉饭店服务中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语。 【能力目标】能使用英语与外宾做基础沟通,提供服务	1. Front Office 前厅服务 2. Housekeeping Service 客房服务 3. Food&Beverage Service 餐饮服务 4. Recreation Service 康乐服务 5. Hotel Management 饭店管理	1. 注重与当地涉外星级酒店的合作 2. 模拟情境表演 3. 小组探究,头脑风暴 4. 口语、听力训练与写作并重
6	菜点酒水知识	【素质目标】 培养创新意识,提高文化涵养,形成营销理念。	1. 中国菜 2. 菜单	1. 注重课堂启发,师生和谐互动

		【知识目标】 熟悉中西餐文化礼仪,掌握中西方菜点酒水种类和名品。 【能力目标】 能操作茶艺和调制鸡尾酒,能推销菜点酒水,适应酒店餐饮、吧台等服务工作。	3. 外国菜 4. 中点和西点 5. 中国酒 6. 外国酒 7. 常见饮料	2. 开展专题教学,编写实训指导书,理实一体 3. 开发网络课堂,延伸教学时空 4. 加强练习实践教学,提高学生动手能力
7	宴会设计与会议接待	【素质目标】具备职业道德和敬业精神、工匠精神和创新思维、团队协作精神和安全意识等素质。 【知识目标】了解宴会基本知识、熟悉主题台面设计和宴会运营管理,掌握宴会会务策划相关知识与策划基本方法;了解会议产业基本知识、熟悉会议策划与实施过程,掌握会议服务与管理技巧。 【能力目标】能制定符合宴会任务及其目标要求需要的宴会实施方案,能解决设计与管理中遇到的实际问题;能够设计与实施会议策划方案,开展会议服务与管理工作。	本课程教学内容分为宴会设计与会议接待两个教学模块,宴会设计模块包括宴会知识概述、宴会组织设计、宴会物品设计、宴会场景设计、宴会餐台设计、宴会出品设计、宴会菜单设计、宴会服务设计、宴会运营管理等内容;会议接待教学模块主要包括会议理解与认知、会议调研与销售、会议策划与设计、会议准备与实施、会议服务与评估、会议模拟与演练等内容。	1. 通过“知识传授+技能培养+思政教育”三位一体的教学模式,培养具备中华优秀传统文化意识、精益求精工匠精神、高度责任心与诚信服务理念、创新思维及团队协作能力的宴会与会议专业人才 2. 在校外与五星级酒店建立实习基地,为学生提供进行管理实习的全真职业环境 3. 教学方法采用案例分析法、情境教学法、任务驱动法和项目实战法。利用学校配备的虚拟仿真系统,使学生掌握智能宴会设计软件、数字会议系统应用;运用AI客户分析优化服务;具备数字化流程管理及虚拟场景(VR/AR)实操能力,实现数据驱动决策 4. 本课程通过小组协作完成各项目实战模块,引入企业导师参与课程指导和成果评价,提高学生在酒店企业实际运作中的宴会设计和会议接待能力。该门课程考核包括过程式考核40%和期末考试60%
8	前厅数字化运行与管理	【素质目标】具备正确分析、判断问题和解决问题的能力;具备爱岗敬业、吃苦耐劳、善于创新的能力;具备团队合作精神与协调沟通能力。	1. 基于互联网+的客户关系管理 2. 基于收益管理的客房定价管理 3. 基于大数据和新媒体的客房销售管理 4. 基于PMS的前厅部信息管理	1. 教学场地需具备酒店信息系统的智慧教室 2. 该课程的总体设计思路是“项目导向、任务驱动、过程考核、模块进

		【知识目标】了解大数据和收益管理的最新动态和前沿知识；了解客户心理学相关知识；掌握酒店客房定价策略和定价方法、酒店市场定位和营销相关知识；掌握基于 PMS 的酒店信息管理相关理论。 【能力目标】能够正确处理前厅部对客关系和服务质量管理，能掌握前厅部基本定价管理，能运用大数据进行前厅部销售管理，能正确进行前厅部信息分析及管理。	5. 基于数字化的前厅部内部管理	阶”。因此教学采用多媒体讲授、案例分析、小组讨论、方案制订、情景模拟等相结合的教学方法 3. 本课程评价方式上，采用过程性考核与结果性考核结合，个人项目与小组项目相结合、第一课堂与第二课堂相结合，学生互评与师评相结合的评价方式
9	餐饮运行与管理	【素质目标】通过本课程学习学生掌握餐厅工作流程、工作标准，具备餐厅实际运行的技术应用能力；具有餐厅运行的管理素养，乐于发现、分析和解决工作中的问题；增强学生的交流沟通能力和良好的团队协作精神，使学生具有良好的学习能力与持续发展的能力，具备职业道德和敬业精神、工匠精神和创新思维、团队协作精神和安全意识等素质。 【知识目标】通过本课程使学生了解餐饮产品，掌握餐厅工作标准和工作流程，能阐明、分析和解决餐厅运行过程中的实际问题，实施餐饮管理；熟悉餐饮部主要岗位职责的内容，能对不同类型的餐厅进行人员配置；掌握餐器具清洁及维护保养的方法，能对餐具损耗进行控制；掌握厨房各阶段管理要点，能对厨房各生产阶段进行有效控制；掌握服务质量控制的方法，能够对餐饮服务各环节的质量进行分析并采取相应的控制方法。 【能力目标】：通过本课程学习学生能对餐饮工作有较大的兴趣，积极探索和学习相关知识与	本课程包括餐饮业概述、餐饮功能与产品、餐饮部组织结构、餐饮物质保养与管理、原材料采管管理、厨房生产流程管理、餐饮成本核算与分析、餐饮服务质量控制等内容。	1. 本课程以学习成果达成度为依据进行评价，评价强调达成学习成果的内涵和个人的学习进步，促使学生学习自信，成功学习，激发学生考试欲望，激励学生在考试的过程中锻炼自己、展现自我价值是课程评价的终极目的 2. 课程主要采用案例分析法、情境教学法、任务驱动法，通过小组协作完成项目实战模块，提高学生在餐厅实际运行中的技术应用能力

		技术, 不断解决工作中的问题; 树立良好的合作意识, 乐于交流分享学习成功的乐趣; 能有成本控制意识, 在餐厅运行过程中对物质定额、损耗进行把控, 创造经济效益。		
10	客房数字化运营与管理	【素质目标】通过本课程的学习, 使学生树立宾客至上的职业道德观, 增强服务意识、高标准意识、细节意识和社会责任感, 树立主动为客着想的服务意识, 具有良好的合作意识, 热爱客房服务工作; 让学生更加清晰的了解客房部运行流程, 紧跟时代发展的步伐, 深入探究数字化客房管理, 实现学生职业素养智能化培育。 【知识目标】通过本课程的学习, 使学生了解客房部组织机构和岗位职责, 掌握客房接待服务的基本要求和规范, 熟悉客房接待服务的质量标准和控制方法; 培育学生的客房服务意识及个性化服务, 有效为宾客提供针对性服务, 掌握对客服务综合运用方法; 树立对客房产品的正确认知, 基本掌握客房用品使用方法, 了解主题客房设计理念和主题客房设计方向, 学会认识主题客房和设计主题客房。 【能力目标】通过本课程的学习, 培养学生的团队协作能力和组织能力; 加强学生实际操作能力培养, 客房设备管理的规范意识, 增强客房操作安全管理运用能力; 培养学生对美学设计感的敏锐度, 以及细致的观察力, 增强学生学习的主观能动性。	客房数字化运营与管理课程以客房日常运营、客房智能管理、客房对客服务、客房安全管理、主题客房设计等为主要内容。	1. 本课程采用双元互动、校企共育教学模式, 以学生为中心、以任务为载体组织教学, 利用网络学习平台, 实现学生自主学习的良好学风 2. 课程考核方式为期末考试 50%+平时成绩 50%。主要教学场所为客房实训室
11	酒店数字化营销	【素质目标】具备新媒体运营思维、创新意识和团队精神, 爱岗敬业。 【知识目标】了解新媒体运营基础知识, 掌握组建新媒体数字化	本课程主要包括走进酒店新媒体数字化营销、组建新媒体数字化营销团队、微信营销、微博营销、短视频营销、网络直播营销、其他新媒体数字化营销平台等。部分课	1. 教学场地为智慧多媒体教室、机房、校外实训基地 2. 本课程主要采用案例分析法、情境教学法、项

		营销团队知识,了解部分新媒体运营平台。 【能力目标】能开展新媒体数字化营销实践,能够协助酒店企业开展新媒体数字化营销工作。	程内容可在校外实训基地学习。	目实战法。以工作任务为引领,以模块化的项目驱动,小组协作完成各项目实战模块,最终形成新媒体运营成果 3.考核评价引入企业导师参与课程指导和成果评价,培养学生在酒店企业实际工作中的新媒体运营能力。采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中过程性考核占50%(包括考勤、作业、团队任务参与度、在线学习平台学习积分等),终结性考核占50%
--	--	---	-----------------------	---

(3) 专业限定选修课

主要课程有食品营养与卫生、咖啡技艺、调酒技艺、茶艺、插花艺术、民宿运营与管理等,各课程目标、主要内容和教学要求如表8所示:

表8 专业限定选修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	食品营养与卫生	【素质目标】 培养科学、严谨的工作作风,具备创新意识和良好的职业道德。懂得改善营养,预防疾病,增进体质。 【知识目标】 了解营养与健康的关系,熟悉特殊人群营养食谱的制定原则,掌握食品营养与卫生学的基本知识。 【能力目标】能合理搭配营养膳食,指导宾客平衡饮食。	1. 营养学基础 2. 各类食品的营养价值 3. 不同人群的营养 4. 社区营养 5. 营养配餐 6. 食品的卫生及其管理	1. 实物教学法,启发思维 2. 利用多媒体手段帮助理解抽象概念,加深印象 3. 启发、互动式教学,突出重难点 4. 以过程考核为主 5. 围绕营养师和营养配餐员职业资格考证要求,可聘请企业兼职教师进行阶段性集训
2	咖啡技艺	【素质目标】 培养敬业乐业的工作作风,具备积极沟通的服务意识。 【知识目标】 了解咖啡理论和咖啡豆的烘焙技巧,掌握咖啡的制作流程和质量评判 【能力目标】 能研磨咖啡豆和制作单品咖啡。	1. 咖啡概述 2. 咖啡原料 3. 咖啡的研磨与萃取 4. 单品咖啡制作 5. 意式咖啡制作 6. 咖啡品鉴 7. 咖啡厅服务	1. 任务驱动式教学 2. 制定模块化实训方案和技能考核标准 3. 利用微课、MOOC进行课堂延伸 4. 注重过程考核和结果考核结合,结果考核以技能考核为主

3	调酒技艺	【素质目标】树立正确的酒文化观念,培养严谨细致的工作作风。 【知识目标】了解酒吧的类型和调酒师的素质要求,熟悉酒品和酒具,掌握单一和混合饮品的调制方法和服务程序。 【能力目标】能调制简单的鸡尾酒并进行基本鸡尾酒的推销。	1. 我眼中的酒吧 2. 如何为单饮客人服务 3. 如何调制混合饮品 4. 你距离一名合格的调酒师还有多远	1. 注重教师演示和学生动手操作 2. 利用微课、MOOC 进行课堂延伸 3. 开拓思维,鼓励创新 4. 小组合作,模拟角色扮演 5. 过程考核与结果考核相结合,以过程考核为主
4	茶艺	【素质目标】培养传统茶文化中的礼、静、和的心境,培养营销意识和创新精神。 【知识目标】了解茶饮、茶道、茶艺、茶文化知识,掌握茶服务流程和标准。 【能力目标】能鉴别茶的类型和品质,具备基本的茶饮服务技能和推销能力。	1. 我国茶的发源 2. 茶的品质特征与生长环境 3. 茶叶的制作及时工艺 4. 饮茶方式、习俗及茶文化	1. 实物、活动教学为主 2. 根据茶艺师等级考核标准,制定技能实训考核表 3. 利用多媒体和网络空间延伸课堂空间 4. 过程考核与结果考核结合,过程 20%,结果考核 80%(理论 40%,实践 40%)
5	插花艺术	【素质目标】培养艺术审美修养和创新精神。 【知识目标】了解中西方插花历史,熟悉插花造型与鉴赏的基本原理,掌握插花艺术的基本知识。 【能力目标】能准确选择花材和花器进行饭店客房和餐桌插花。	1. 插花认知 2. 插花原理与基本技法 3. 饭店插花	1. 实物、实践性教学为主,提高学生的参与度 2. 制作微课,利用网络教学,延伸课堂空间 3. 发布主题任务设计,小组合作探究 4. 过程性考核与结果考核相结合,结果考试以技能考核为主
6	民宿运营与管理	【素质目标】:具备民宿设计及运营的业务能力、综合素养,以及抗压能力 【知识目标】:了解中国民宿的起源和发展,懂得东西方民宿发展的差异,熟悉民宿运营的流程,掌握前厅、客房、餐厅服务相关知识,培养民宿设计美感 【能力目标】:能够为客人提供喜出望外的个性化服务、具有创意的餐饮服务,细致入微的服务及娱乐活动,能独立完成民宿设计及运营,处理实践过程中遇到的问题	本门课程主要包括中国民宿的起源(莫干山)、国内外民宿的介绍、民宿的分类、民宿的特点、民宿的创建过程、民宿运营管理、产品设计、活动策划等项目	1. 本课程需校内校外,线上线下,理论和实践授课相结合,以多媒体教室、市内优秀民宿企业等为教学场所 2. 主要采用理论讲授法、案例讨论分析和视频分析法、讨论法等为主要教学方法 3. 该门课程考核由作业成绩 30%(由课余任务、职教云平台上传作业等)、出勤 20%(课堂出勤、职教云平台学习记录等)、期末综合项目考试 50%,切实提高学生对民宿管理和设计的能力

七、课程实施安排

(一) 基本要求

每学年为 52.5 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），每周不多于 30 学时，岗位实习按每周 24 小时（每小时折合 1 学时）安排，5 年总学时数 4677（其中中职阶段 3013 课时，高职阶段 1664 课时）。公共基础课占总学时 32.07%，选修课学时占总学时 11.29%；理论性教学学时占总学时的 42.85%，实践性教学学时占总学时的 57.15%。根据专业人才培养教学实施安排，制定教学进程表。

(二) 教学进程表

1. 教学周次安排及教学活动时间分配表

表 9 教学周次及活动时间分配表

学期		一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	总计
教学进程周次	1	#	☆	△	☆	☆	☆	#	☆	☆	◇	
	2	☆	☆	☆	☆	☆	☆	#	☆	☆	◇	
	3	☆	☆	☆	☆	☆	☆	#	☆	☆	◇	
	4	☆	☆	☆	☆	☆	☆	↑	☆	☆	◇	
	5	◆	☆	◆	☆	◆	☆	◆	☆	☆	◇	
	6	☆	◆	☆	◆	☆	◆	☆	☆	☆	◇	
	7	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	◇	
	8	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	◇	
	9	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	◇	
	10	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆⊙	◇	
	11	☆⊙	☆	☆⊙	☆⊙	☆	☆⊙	☆	☆	■	◇	
	12	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	◇	◇	
	13	☆	◆	☆	◆	☆	◆	☆	☆	◇	◇	
	14	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	◇	◇	
	15	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	◇	◇	
	16	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	◇	◇	
	17	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	◇	&	
	18	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	◇	&	
	19	☆	☆	☆	☆	☆	⊙	☆	☆	◇		
	20	☆⊙	☆⊙	☆⊙	☆⊙	☆⊙	※	☆⊙	☆⊙	◇		
理论教学 (理实一体)		17	18	17	14	18	18	14	18	9	0	143
实践教学	军事技能	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
	入学教育	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

	认知实习	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	实训课程	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
	岗前培训	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	岗位实习	0	0	0	0	0	0	0	0	8	16	24
	教学周数合计	18	18	18	18	18	18	18	18	18	16	178
	考试	0.5	1	0.5	1	0.5	1	1	1	0.5	0.5	7.5
	寒暑假周数	4	8	4	8	4	8	4	8	0	0	48
	机动周数	1	2	1	2	1	2	0	0	0	0	9
	总计	23.5	29	23.5	29	23.5	29	23	27	18.5	16.5	242.5
备注	1. 五年 10 学期总教学活动周共 178 周。 2. 认知实习原则上在专业课开始时安排，集中授课的实训课程，岗位实习一般为 6 个月。 3. 符号说明：# 军事技能 ☆ 理论教学（理实一体） ★ 实训教学 △ 认知实习 ■ 岗前培训 ※ 毕业教育 ◇ 岗位实习 ⊙ 考试 ◆ 机动周数（国家法定节假日、国考全校性调整） ↑ 入学与安全教育、劳动教育 & 毕业设计											

2. 教学课程安排表

表 10 教学课程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	考核方式
公共基础课程	必修	GJ101	语文	10	160	160	0	2	2	2	1	1	1					书面 + 口语
		GJ102	数学	10	160	160	0	2	2	2	1	1	1					书面
		GJ103	英语	10	160	160	0	2	2	2	1	1	1					书面 + 口语
		GJ104	思想政治	中国特色社会主义	2	36	36	0	2									书面
				心理健康与职业生涯	2	36	36	0		2								书面
				哲学与人生	2	36	36	0			2							书面
				职业道德与法律	2	36	36	0				2						书面
		GJ105	历史	4	72	72	0	2	2									书面
		GJ106	信息技术	7	120	20	100	2	2	1	1	1						书面 + 操作
		GJ107	体育与健康	8	144	24	120	2	2	2	1	1	1					考查
		GJ108	艺术	4	66	16	50	1	1	1	1							考查
		GJ109	劳动教育	4	66	16	50	1	1	1	1							操作
		小计			65	1092	772	320	16	16	13	9	5	4				
		S0101002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8								2 (1-16)			考查。第八学期其中至少含 2 次课外实践课
		S0101009	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	30	18								4 (1-12)			第八学期至少含 3 周课外实践课

		S0101001	形势与政策教育	1	32	32	0						2 (9-18)	2 (13-18)	√	√	考查。九十学期网络授课		
		T0203006	体育	2	36	6	30							2 (1-18)			考查		
		T0101004	大学英语	4	72	40	32							4 (1-18)			考试		
		T0401001	军事技能	2	112	0	112							3 周			考查		
		T0101002	军事理论	2	36	36	0								2(1-9) (动态安排) 2(10-18) (动态安排)			考试。18 个课时的线下理论课, 4 个课时的实践课, 14 个课时的线上理论课	
		T0102001	入学教育	0.5	8	8	0							8 (1)			由各专业组织, 向学生介绍校史校情、专业发展情况、本行业发展现状和未来趋势等		
		B0201001	国家安全教育	1	16	10	6							2 (14-18)			考查。军训期间 2 个课时消防演练, 入学教育 4 个课时		
		B0201002	劳动教育	1	16	6	10							1 周			动态安排一周, 会计烹饪合班, 旅游酒店合班		
		小计			18.5	408	192	216	0	0	0	0	0	0	4	12			
		合计			83.5	1500	964	536	16	16	13	9	5	4	4	12			
专业 课程	基础 课程	HZ101	饭店概论	4	68	68	0	4									书面		
		HZ102	旅游心理学	2	34	28	6	2									书面		
		HZ103	旅游政策法规	2	34	24	10	2									书面		
		HZ104	普通话	4	66	16	50	1	1	1	1						考查		
		HZ105	形体与礼仪	2	35	5	30	1	1								书面+操作		
		L0203142	酒店情景英语	3.5	56	28	28							4 (5-18)			考试		
		小计			17.5	293	169	124	10	2	1	1	0	0	4				
	核心 课程	HZ201	前厅服务与管理	14	240	114	126		3	2	2	3	3				书面+操作		
		HZ202	餐饮服务与管理	14	240	114	126		3	3	2	3	3				书面+操作		
		HZ203	客房服务与管理	14	240	114	126		3	3	2	3	3				书面+操作		

		HZ204	康乐服务与管理	4	70	30	40		2	2							书面 + 操作
		HZ205	饭店专业英语	10	186	100	86				3	4	4				书面+口语
		HZ206	菜点酒水知识	8	136	46	90				2	3	3				书面 + 操作
		L0203416	餐饮运行与管理	3.5	56	28	28							4 (5-18)			考试
		L0203049	客房数字化运营 与管理	3.5	56	28	28							4 (5-18)			考试
		L0303015	酒店数字化营销	3.5	56	28	28							4 (5-18)			考试
		L0203417	宴会设计与会议 接待	4	72	36	36								4 (1-18)		考试
		L0203747	前厅数字化运营 与管理	4	64	32	32								4 (1-16)		考试
		小计		82.5	1416	670	746	0	11	10	11	16	16	12	8	0	0
	集中 实践	SJ201	军事技能	2	88	0	88	2									第 1 学期实践
		SJ202	校内实训	4	96	20	76				4						实践
		L0303102	酒店运营管理综 合生产实践项目	9	180	0	180								20		考查
		T0203002	岗位实习	24	576	0	576								8+2 (寒假) W	14W	实践
		小计		39	940	20	920	2	0	0	4	0	0	0	0	20	0
选修 课程	公共 限定 选修	GJ201	中国传统文化	2	34	6	28	2									
		GJ202	电影鉴赏	1	18	18	0		1								
		GJ203	演讲与口才	2	36	6	30			2							
		GJ204	书法	1	14	4	10				1						
		小计		6	102	34	68	2	1	2	1	0	0	0	0	0	
	公共 限定 选修	S0101001 0	党史国史教育	0.5	8	7	1							2 (1-4) ; 2 (5-8)			考查。会计烹饪合班 1-4 周，旅游酒店 合班 5-8 周
		C0201010	职业规划与就业	2	32	14	18						2 (9-16)	2 (1-8)			考查

		指导															
	C0201001	创业基础	2	32	16	16								2 (1-16)			考查
公共 任选 课程	以所选课程为准	通识教育课程 (涵盖线上和线下)	2	32	16	16											考查
		小计	6.5	104	53	51	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	
专业 限选 课程	HZ301	食品营养与卫生	4	72	12	60					2	2					书面+操作
	HZ302	咖啡技艺	2	34	14	20			2								书面+操作
	HZ303	鸡尾酒调制技艺	2	36	10	26				2							书面+操作
	HZ304	茶艺	4	72	20	52					2	2					书面+操作
	HZ305	插花艺术	4	72	20	52					2	2					书面+操作
	L0203738	民宿运营与管理	2	36	18	18								2 (1-18)			考查
		小计	18	322	94	228	0	0	2	2	6	6	0	2	0	0	
		合计	30.5	528	181	347	2	1	4	3	6	6	2	6	0	0	
		总 计	253	4677	2004	2673	30	30	28	28	27	26	22	26	20	0	

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业构建了由公共基础课、专业（技能）课、课程负责人和实习指导教师、企业兼职教师组成的结构化创新教师团队。

1. 队伍结构

根据专业人才培养目标和学生规模，在师资结构上应按照专业带头人、骨干教师、双师素质教师、兼职教师进行合理配备学生数。本专业由学院专任教师和酒店行业企业技术人员组成专兼结合的教学团队。专业教师数量（含外聘教师）生师比例不高于 18:1 配备，研究生学历专任教师数不低于 70%， “双师型”教师比不低于 70%。

专业教学团队应能掌握本专业基本理论，能利用现代教育信息手段有效教学，能启发和指导学生完成核心技能与学习成果，能科学、准确的评价学生学习绩效。教学团队应具有新时代的工匠精神，较强的教学改革创新意识和横向课题科研能力，能将最新的酒店服务与管理理念，新技术和产业动态等反馈于教学。

具体要求见表 11。

表 11 师资队伍结构

队伍机构		比例（%）
职称结构	高级	30%
	中级	40%
	初级	30%
学历结构	硕士学历	70%
	本科学历	30%
年龄结构	35 岁以下	40%
	36-45 岁	45%
	46-60 岁	15%
双师型教师		70%
师生比		不高于 18:1

2. 专业带头人

本专业带头人具有副高以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，参与酒店行业标准制定、酒店管理咨询、专家智库指导咨询等活动，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，组织开展教科研工作能力强，在本区域本领域具有一定的专业影响。来自酒店企业的专业带头人应具有酒店部门经理从业经历（不少于 5 年），具有部门经理或总经理上岗证书和良好的培训教育能力。

3. 专任教师

专任教师原则上要求具备讲师及以上的专业技术职称或相应的技术职业资格证书；热爱职业教育事业，关爱学生，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的酒店管理和数字化运营专业相关理论功底和一年及以上住宿业、餐饮业等行业企业实践经历；对酒店各部门运营状况有实际的了解，具备酒店服务与管理的实际工作能力；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；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

兼职教师应热心职业教育事业，责任心强，善于沟通；具有技师以上职业资格或中级以上专业技术职称，沟通表达能力强，获得职业学校教师上岗培训合格证。以企业的部门主管或业务骨干，从事酒店行业工作5年以上为优先。具有一定的教学能力。学校应对不同方式聘请的兼职教师签订相应协议，同时规范授课标准。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

本专业在校内应建设由专业智慧教室，体验式实训场，创业实体构成的智慧体验式教学基地。应配备黑（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，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。教学设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）。

2. 校内实践教学条件

实现课程教学、学生学习、课程管理、实训培训、技能考核、技能竞赛、产品生产、实体运营、创新创业九位一体。具体实践条件配置与要求见下表：

表 12 校内实践教学条件

序号	实训室名称	主要设备设施	工位数	主要实训项目	支撑课程	要求
1	餐厅基本服务技能实训室	工作台 钢+木质地，可折叠 尺寸 200cm×100cm×75cm	10 张		中餐摆台	GB/T3324-2017
		工作台桌裙 100cm×200cm	8 套			

		大圆桌 钢+木质地，可折叠 尺寸：直径 180cm、高 75cm	8 张	铺台布、摆台、 席间服务实训	中餐摆台 席间服务	GB/T 24821-2009
		台布：正方形，230×230cm， 70%棉、30%化纤，1000 克 装饰布：圆形，直径 320cm， 材质约 30%的棉，70%的化 纤，1550 克	8 套			中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		中式餐椅（绒面蒙海绵） 尺寸： 凳高：92cm；凳面（高）： 46cm；凳面尺寸：45cm×52cm	80 把	拉椅让座实训	中餐服 务	GB/T 24821-2009
		储物柜	8 个	用于餐饮准备 工作	中餐摆台	GB/T 24821-2009
		多媒体设备 55 寸一体机或电脑+投影设 备	2 套	中餐宴会摆台 实训过程讲解 及演示	中餐宴会 摆台	GB/T 28037—2011 JY/T 0373—2004 GB/T 13982—2011
		备餐车 95cm×50cm×95cm	8 台	分餐实训	中餐服务	中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		骨碟、汤碗、味碟、味碟、 汤勺、筷架、筷套、筷子、 水杯、红酒杯、白酒杯	80 件	中餐宴会摆台	中餐摆台	中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		桌号牌、公筷公勺架、折叠 餐巾花专用大盘、服务巾（斟 酒用）、净手小毛巾、备餐盘、 分菜叉、分菜勺、菜盘、餐 盘、酒瓶、花盆（含插好仿 真花）、置物架、杯筐、杯筐 车、餐具收纳箱、中餐量具、米 直尺、软卷尺 3 米、秒表、计时 器（立式液晶显示屏带支架）	8 套	中餐宴会摆台、 斟酒、分餐服务	中餐摆台 和中餐服 务	中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		防滑圆托盘（含托盘垫）	50 个	托盘实训	中餐摆台	中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		床架 120×200×20cm+床脚 7cm	20 套	中、西式铺床训 练	中、西式 铺床训练	中职酒店技能 大赛国赛标准 ZZ-2021038
		床垫 120×200×22cm	20 套			
		工作台 100cm×200cm，高 75cm PVC 面 工作台桌裙 100cm×200cm	20 个	中、西式铺床准 备训练	中、西式 铺床训练	

2	客房基本服务技能实训室	床单 288cm×206cm 100%精梳棉高支高密 80 支纱 / 400 针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 两头 2.5cm 折边, 两侧 1cm 折边。	20 套	抛单、甩单训练	中、西式铺床训练	
		被套 247cm×200cm 100%精梳棉高支高密 80 支纱 / 400 针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 三边 5cm 法式飞边。	20 套	套被套实训	中、西式铺床训练	
		被芯 230cm×180cm, 重 2.6 千克, 填充物为羽绒棉。	20 套	套被套实训		
		枕套 88cm×58cm 100%精梳棉高支高密 80 支纱 / 400 针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 四边 5cm 法式飞边, 于背面距离边缘 15cm 为枕套开口	40 个	套枕套实训		
		枕芯 75cm×45cm, 重 1.35 千克, 填充物为羽绒棉, 含绒量 30%	40 个	套枕套实训		
		毛毯	20 套	西式铺床实训	西式铺床	QB/T1952.2-2011
		多媒体设备 55 寸一体机或电脑+投影设备	2 台	中、西式铺床实训	中、西式铺床	GB/T 28037—2011 JY/T 0373—2004 GB/T 13982—2011
		1.2m 丁字尺、 3 m 软卷尺、米直尺	10 套	中、西式铺床实训	中、西式铺床	中职酒店技能大赛国赛标准 ZZ-2021038
		床头柜 45×45 ×55 cm	10 个	夜床服务实训	夜床服务	中职酒店技能大赛国赛标准 ZZ-2021038
		防滑圆托盘（ 外径 35.5 cm, 内径 32 cm , 误差 0.5 cm 含托盘垫）	10 个			
		古典玻璃水杯、瓶装矿泉水、杯垫、杯盖、地巾提篮、地巾、环保卡及晚安卡	10 套			
		饭店常用一次性拖鞋	10 双			
		客房标准间（配有电视机、空调、独立卫生间设备	10 间	客房清洁保养及对可服务实训	客房清洁保养及对客服务	常见企业标准

		吸尘器	1 台	客房清洁保养实训		常见企业标准
3	前厅基本技能实训室	接待台 长 200 cm, 宽 85 cm, 高 110 cm, 带多个抽屉, 木制品	1 台	总台服务训练	前厅服务实训	中职酒店技能大赛国赛标准 ZZ-2021038
		转角柜 80*45*80cm, 带多个抽屉, 木制品	1 台	总台服务训练		
		行李箱铝框, 24 寸加厚大容量	1 个	行李服务及入住登记服务	前厅服务实训	
		模拟证件传输、人脸识别机	1 台	入住登记训练	前厅服务实训	
		模拟制卡机	1 台			
		房卡、房卡套 PVC, 8.8CM*5.5CM, 定制	1 打			
		房卡套、房卡收纳盒 210*210*70.5MM, 材质: 亚克力	1 套			
		预付单 202*95MM, 材质: 纸制品	1 本			
		入住登记单 292*207MM, 材质: 纸制品	1 本	入住登记训练	前厅服务实训	
		电话机 座式	1 台			
		前台签字垫板 皮制品: 45*33*6CM	1 本			
		接待台标识牌 255*120*20MM, 20MM 厚加丝印	1 个			
		体温测试屏	1 台	前厅入住登记实训	前厅服务实训	中职酒店技能大赛国赛标准 ZZ-2021038
		一次性洗漱用品礼盒套装(牙刷, 梳子, 牙膏, 须刨, 毛巾, 洗发水, 沐浴露, 润肤露)带大赛 LOGO	1 套			
		客账收集袋子 24*33CM, 皮革	1 个			
		标签贴、A4 纸、签字笔	若干			
		POS 机及单据若干(有预授权功能、带扫码枪、支持微信、支付宝付费)	1 台			JR/T 0122—2014
		一体台式电脑	1 台			
		酒店运行软件系统饭店管理主流 PMS 软件	1 套			预订、入住、退房结账实训

		打印机 激光彩色打印，最大打印尺寸 A3 纸	1 台	打印服务实训	商务中心 服务实训	GB/T 17540—2017
		复印机 最大复印尺寸 A3 纸，80 张/分钟	1 台	复印服务实训	商务中心 服务实训	GB/T 29793—2013
		传真机 使用普通纸作为介质，一体化硒鼓，传输速度约 3 秒/页	1 台	传真服务实训	商务中心 服务实训	GB 25956—2010 HJ 2512—2012
		行李车	1 台	行李服务实训	礼宾服务 实训	
		验钞机 点钞速度>900 张/分钟，包含预置、累加、自动启停、自动清零、自动吐钞、开机自检、异常币报警、金额合计等功能	1 台	入住、退房结账收 银实训	前厅服务 实训	JR/T 0154—2017
		客用木制家具沙发+茶几（2+1）， 舒适感强，有档次感	1 套	前厅接待实训	前厅服务 实训	GB/T 3324—2017 GB/T 14531—2017 QB/T 1952.1— 2012
		多媒体设备（55 寸） 一体机或电脑+投影设备	1 台	讲解、展示	前厅服务 实训	GB/T 28037—2011 JY/T 0373—2004 GB/T 13982—2011
		学生椅	50 张	学生上课时就座		
4	形体礼仪实训室	硬装环境 1. 整体环境宽敞、明亮； 2. 至少两面墙体设置通长照身镜，镜子尺寸根据墙体尺寸设置，镜面高度≥200cm； 3. 镜墙侧应安装把杆，把杆与镜面的净距 20cm； 4. 地面采用木质地板，或舞蹈地胶垫	2 间	微笑、形体姿势、 酒店礼仪等训练	形体礼仪 实训	由具备正规资质的装饰公司承建
		形体训练棍（瑜伽棒）	50 套	形体姿势训练		
		瑜伽垫	50 块			
		多媒体设备 55 寸以上一体机或电脑+投影设备+音响设备	2 套	形体礼仪训练		GB/T 28037—2011 JY/T 0373—2004 GB/T 13982—2011
		迎宾台木质（档次感高）	1 张	模拟餐厅宾客迎 宾带位实训	西餐宴会 服务	GB/T 3324—2017 GB/T 3325—2017
		西餐宴会桌	2 张	用于宴会服务实	西餐宴会	GB/T 24821—2009

5	西餐实训室	钢+木质地，可折叠， 尺寸 240×120×75cm		训		服务	
		小方桌钢+木质地，可折叠，尺寸 100×100×75cm	10 张	用于铺台布、摆台、分菜、斟酒、托盘、席间服务等实训		西餐宴会服务	GB/T 24821—2009
		西式餐椅(带扶手,绒面蒙海绵,档次感高)	40 把	用于宴会服务实训		西餐宴会服务	GB/T24821-2009
		工作台 钢+木质地，可折叠，尺寸 180×46×75cm	10 张	西餐部分服务操作项目实训		西餐宴会服务	GB/T3324—2017 GB/T3325—2017
		西餐散餐摆台物品（规格同上）	2 套	西餐散餐摆台实训		西餐零点服务	
		西餐宴会摆台物品 瓷器：色白，釉色均匀，档次感高；不锈钢刀叉，部分银制品；棉织品：合乎标准	2 套	西餐宴会摆台实训		西餐宴会服务	GB/T22800-2009 参考世界技能大赛《餐厅服务》赛项赛品要求。
		西餐散餐摆台物品（规格同上）	2 套	西餐散餐摆台实训		西餐零点服务	
6	茶艺实训室	储物柜（实木） 哑光漆面，档次感较高	5 个	储存摆放各种茶具、茶叶		茶艺技能训练	GB/T3324—2017 GB/T3325—2017
		茶桌（木质、艺术感强）	10 个	摆放茶具、茶艺实训。		茶艺技能训练	GB/T3324—2017
		茶凳（木质、艺术感强）	40 张	茶艺课学生座位			
		茶吧台（木质、艺术感强）	1 张	茶艺课教师桌,摆放茶具实训之用			
		304 不锈钢电水壶 自动断电,防干烧功能,过热保护，食品级 304 不锈钢,额定功率：18kW	10 个	提供开水用于冲茶			GB/T3422—2017
		茶荷、茶巾、插花、茶宠摆件	10 套	茶艺技能训练			
		多媒体设备（55 寸一体机或电脑+投影设备）	1 套	用于实训过程讲解及演示			GB/T2803—2011 JY/T 0373—2004 GB/T1398—2011
7	会议实训室	主席台、会议桌、会议椅、会议台裙、会议茶杯、会议白板、无线话筒等；多媒体教学设备（计算机、投影仪等）	30-40 套	用于学生掌握会议摆台、会议接待服务技能	会议策划与管理		

8	智慧酒店运营仿真实训中心	笔记本、平板电脑、智能会议一体机、智慧黑板、教学音箱、多媒体讲台、互动电视、激光打印机、课堂互动应用软件、红外线无线功放、红外线传感器、红外线颈挂式水滴性话筒、红外线手持话筒、嵌入式双路充电座、红外线无线音频传输器等	50 套	前厅 VIP 接待方案设计、主题宴会设计、会议接待方案设计、主题客房设计、主题茶会设计、主题酒会设计、酒店产品设计、酒店新媒体营销方案设计、酒店营销方案设计	前厅数字化运行与管理、酒店运营管理、宴会设计与管理、酒店新媒体数字化营销、客房数字化运营与管理	
---	--------------	--	------	--	---	--

3. 校外实践教学条件

表 13 专业校外实践教学基地要求

序号	实训基地名称	工作（实训）岗位	实训项目	支撑课程	工位数	要求
1	武陵源专家村宾馆	客房、餐厅服务员	中式铺床、客房清洁保养。	客房服务与管理	10-20 人	资质老、近车站和核心景区、安全保障
2	张家界京武铂尔曼酒店	前厅接待员	了解前厅部机构设置和设施设备、客房对客服务	前厅服务与管理	5-10 人	五星级酒店，机构完备，拥有先进的 Opera 酒店管理系统，有着专业的酒店经理人
3	纳百利皇冠假日酒店	餐厅服务员、迎宾馆	中餐宴会服务及零点服务	餐饮服务与管理、菜点酒水知识、调酒技艺	10-20 人	集团化连锁酒店，管理专业统一，进行过双向学习培训合作，拥有专业的西餐及调酒设备

4	和田居度假村酒店跟读书院茶舍	茶艺师	茶艺冲泡服务	茶艺技能实训	10 人	在五星级酒店度假村内,有着高素质的客人,环境优雅,管理规范,有自己的茶园,教学便利,并配有多名技师级茶艺师指导实习
5	长沙运达喜来登酒店校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店,机构完备,拥有先进的酒店管理经验,配备专门的实习指导教师
6	长沙瑞吉酒店校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店,机构完备,拥有先进的酒店管理经验,配备专门的实习指导教师
7	长沙 W 酒店校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店,机构完备,拥有先进的酒店管理经验,配备专门的实习指导教师

8	长沙柏悦酒店校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店, 机构完备, 拥有先进的酒店管理经验, 配备专门的实习指导教师
9	长沙北辰洲际校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店, 机构完备, 拥有先进的酒店管理经验, 配备专门的实习指导教师
10	长沙北辰国荟校外实训基地	前厅接待员、商务中心文员、餐厅服务员、酒店市场销售人员	前厅服务、酒店接待服务、餐饮服务、酒店市场营销	前厅服务与管理、餐饮运行与管理、酒店新媒体数字化营销	10-15 人	五星级酒店, 机构完备, 拥有先进的酒店管理经验, 配备专门的实习指导教师

(三) 教学资源

类别	基本要求
教材	按照国家规定选用优质教材, 选用教育部“十四五”规划教材, 禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构, 完善教材选用制度, 经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发或与 X 证书考评组织合作开发新型活页式、工作手册式教材。
图书资源	图书馆资源: 旅游类专业书籍 1239 种, 7862 册, 价值 672012 元。主要专业图书包括《酒店管理 180 个案例品析》、《餐饮经理 365 天超级管理手册》、《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》、《酒店客房运营与管理》、《快捷酒店客房管理》、《酒店收益管理研究——客房预订与定价决策》等。 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。专业类图书文献包括: 酒店业政策法规、行业标准、技术规范以及前厅、客房、餐饮服务与管理类实验实训手册等; 酒店管理专业操作技术类图书和实务案例类图书; 酒店经营管理和民宿案例图书; 中华饮食文化、酒店设计类图书; 3 种以上酒店管理专业相关期刊。

数字资源	1. 《客房服务与管理》省级资源开放课程，《餐饮服务与管理》校级资源开放课程。 2. 泛雅平台高星级饭店运营与管理专业教学资源库。 https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204105725&clazzid=14261388&edit=true&v=0&cpi=87940549 3. 图书馆提供旅游类数字电子资源。 4. 红色文化传承与创新资源库： https://www.icve.com.cn/portalproject/themes/default/hruzawcquijm8fabgup8og/sta_page/index.html?projectId=hruzawcquijm8fabgup8og 5. 《职业礼仪与跨文化交际》课程数字化资源： https://hncpu.zjy2.icve.com.cn/course.html?courseOpenId=h7ucaberr5fnpfnaqa4ow 6. 《国际接待业服务概论》课程数字化资源： https://www.icve.com.cn/portalproject/themes/default/hruzawcquijm8fabgup8og/sta_page/index.html?projectId=hruzawcquijm8fabgup8og
------	--

(四) 教学方法

1. 五步教学法

课中通过“试、解、练、用、评”五步法的运用，模仿尝试、解析揣摩、流程演练、情景模拟、师生评价五步，在实践中发现问题，突出重点，攻克难点，学用一体，知行合一。

2. 任务驱动法

课前给出学生工作情景和任务，围绕情景任务去寻找解决方案，在解决问题中主动学习。

3. 实践教学法

通过学生基地岗位实习，让学生以员工的身份参与实践之中，在学中做、做中学。

4. 案例教学法：

专业老师建立自己的课程案例库，并不断更新案例库，满足教学的需要。

5. 情景演练法

通过实景情景演练达到掌握服务规程、习得服务技能的目的。

6. 混合式教学法

配套专任老师所建的课程网站，以及智慧职教、泛雅平台等教学平台采取线上线下混合式教学方法。拓展学生学习时空，发挥线上线下各自教学优势。

(五) 学习评价

1. 学习成果的评测

基于 OBE 教育理论，本专业须对学生综合性的学习成果予以综合评量。评量分为两个阶段，一是任课教师和企业导师对学生学习成果的考核；二是组织专家组对学生学习成果进行抽测和评价，综合值为学生学习成果成绩。

2. 实训课程评测

凡列入教学计划一周以上的集中实训都必须在实训结束时对学生进行综合考核，综合考核以实操考核为主，结合现场口试。实操考核应有操作标准或规范，注重评价的多元化，要体现职业素养。所有课程的最终考核，都应体现全过程性与全面性，实操考核应拍摄考核现场照片或视频留存，保存过程材料和学生考核作品，并挑选优秀的作品用以补充酒店管理与数字化运营专业教学资源库。

3. 实习课程评测

实习安排须遵照教育部岗位实习基本要求，严格按照学校、学院相关制度执行，须建立岗位实习的教学文件和资料，包括：实习协议，实习计划，实习报告，实习成绩，实习周志，实习巡回检查记录，实习考核表，实习证书等。

专业必须与实习企业共同制定实习评价标准，共同考核学生实习效果。学生岗位实习成绩的考核分两部分：一是实习企业指导教师对学生的考核，原则上占总成绩的 70%；二是学校实习指导教师对学生的岗位实习进行评测，原则上占总成绩的 30%。

学生岗位实习考核的成绩记入毕业成绩，考核结果分优秀、良好、合格和不合格。学生考核结果在合格及以上者获得学分，学校为其颁发由实习单位和学校共同认定的《学生实习证书》，并纳入学籍管理。

4. 毕业设计课程评测

本专业要求学生以岗位实习中发现的实际问题作为毕业设计素材，形成以来源于酒店企业实际，符合专业培养目标的毕业设计考核制度。毕业设计的成绩评定，采用答辩方式进行考核，参考毕业实习鉴定以优秀、良好、合格和不合格评测学生综合知识应用能力、技术应用能力、分析能力和思维创新能力。

(六) 质量管理

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。本专业诊断与改进 8 字螺旋图如下图 2 所示，专业建设质量监控点见表 19。

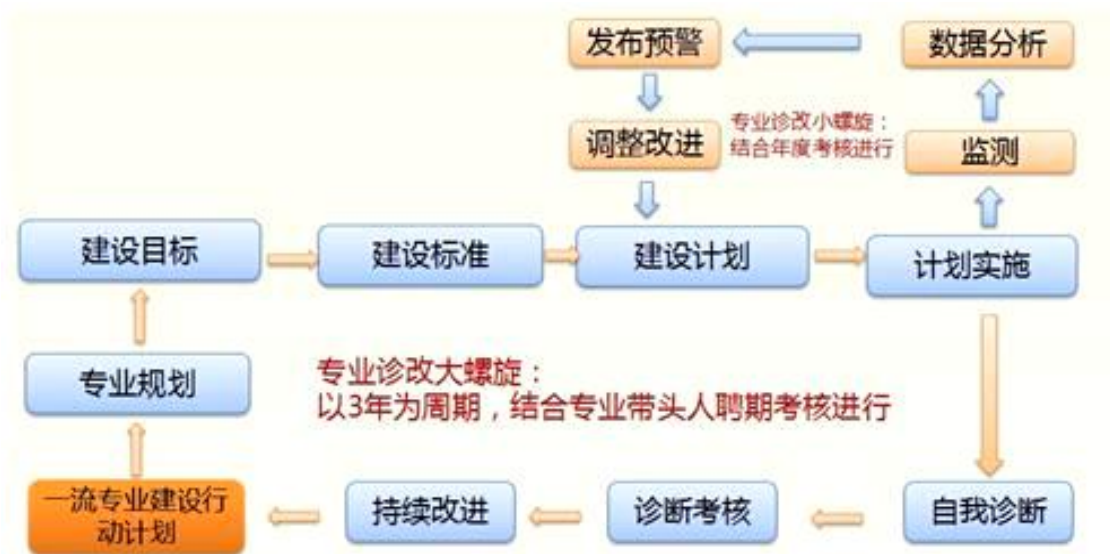


图 2 诊断与改进 8 字螺旋图

表 14 专业建设质量监控点（5 维 40 点）

监控维度	监控点	监控标准	监测值目标
1. 专业设置 (0.1)	(1) 专业设置论证报告★	≥良好	良好
	(2) 培养目标与规格	≥良好	良好
	(3) 校企合作体制机制建设	≥良好	良好
	(4) 年度专业人才市场需求调研报告★	≥良好	良好
2. 专业建设与改革 (0.25)	(5) 专业建设规划★	≥良好	良好
	(6) 课程建设规划★	≥良好	良好
	(7) 专业标准体系建设（含专业教学标准，专业技能考核标准及题库、毕业设计标准，专业建设质量标准，人才培养质量标准等）★	≥良好	良好
	(8) 专业课程体系★	≥良好	良好
	(9) 教学组织设计★	≥良好	良好
	(10) 教学方法和手段	≥良好	良好
	(11) 实习实训项目开出率★	100%	100%
	(12) 整体项目开出率★	≥85%	85%
3. 专业师资队伍 (0.25)	(13) 专业制度体系建设（课程管理，教学管理，队伍管理，专业评估等）★	≥良好	良好
	(14) 专业师资队伍发展规划	≥良好	良好
	(15) 专任核心课教师（名）★	≥3	8
	(16) 副高以上专业技术职务教师（名）★	≥1	3
	(17) “双师型”教师比例★	≥70%	100%
	(18) 教师培养培训达标率	100%	100%

	(19) 平均年度发表论文与出版著作（篇）	4	4
	(20) 平均年度在研课题与项目	3	3
	(21) 平均年度获得院级及以上成果与获奖	1	1
4. 专业教学环境 (0.25)	(22) 实训室建设规划	≥良好	良好
	(23) 生产性实训基地建设规划	≥良好	良好
	(24) 实训室数量及设备台套数★	≥良好	良好
	(25) 生产性实训基地数量	≥1	5
	(26) 专业网络平台建设	≥良好	良好
	(27) 专业图书资料（册）★	≥500	500
	(28) 年度生均经费投入（元）★	≥7000	8000
5. 专业人才培养质量 (0.15)	(29) 英语 A 级通过率	80%	80%
	(30) 计算机技能考核合格率	90%	90%
	(31) 专业技能抽查通过率★	100%	100%
	(32) 毕业设计合格率★	100%	100%
	(33) 双证书率★	≥90%	90%
	(34) 招生计划（人）★	≥50	200
	(35) 招生计划完成率★	≥90%	90%
	(36) 新生报到率★	≥90%	90%
	(37) 按时毕业率	≥95%	95%
	(38) 初次就业率★	≥85%	90%
	(39) 对口就业率★	≥65%	80%
	(40) 专业年度办学水平评估★	≥良好	优秀

注：标★号者为湘教发〔2018〕39号文件必审指标。

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。

基于教学产出对教师教学工作进行评量。教师教学工作的评量包括二个部分，一是正式课程教学，包括授课与教学工作量、教学设计、课程评量与学生学习成果抽检合格率；二是非正式课程教学，包括技能竞赛指导、技能考核指导、毕业设计指导、创新创业指导和其它专业教学活动等。各分项权重与评量标准见表 15。

表 15 基于教学产出的教师教学工作评价表

等级指标 项目及权重	优秀 (90-100)	良好 (80-89)	合格 (60-79)	不合格 (30-59)
---------------	----------------	---------------	---------------	----------------

授课与 教学工作量 (50)	能认真独立完成 2 门课程教学, 其中 1 门为核心课程, 工作量达标	能认真独立完成 1 门核心课程教学, 协作完成 1 门其他课程教学, 工作量达标	能独立完成 1 门课程教学, 协作完成 1 门其他课程教学, 工作量达标	不能独立完成 2 门课程教学, 工作量不达标
教学设计 (10)	教学文件齐全, 编制规范, 有创新	教学文件齐全, 编制规范	教学文件齐全, 编制较规范	教学文件不齐全, 编制不规范
课程评量与学生学习成果抽检吻合率 (20)	评量规范, 数据准确; 学生学习成果抽检吻合率 90%以上	评量较规范, 数据准确; 学生学习成果抽检吻合率 80%以上, 90%以下	评量还规范, 数据还准确; 学生学习成果抽检吻合率 60% 以上, 80%以下	评量不规范, 数据不准确; 学生学习成果抽检吻合率 60% 以下
技能竞赛 指导 (5)	省赛一等奖或国赛二等奖以上	省赛二等奖	省赛三等奖	未获奖
省级技能考核指导 (5)	省级技能考核获优秀	省级技能考核获合格前列	省级技能考核获合格	省级技能考核获不合格
毕业设计指导 (4)	省级毕业设计抽检获优秀	省级毕业设计抽检获合格前列	省级毕业设计抽检获合格	省级毕业设计抽检获不合格
创新创业指导 (4)	省级创业大赛获二等奖以上	省级创业大赛获三等奖	省级创业大赛获优秀奖	参与了省级创业大赛
专业教学活动 (2)	专业教学活动省内获二等奖以上	专业教学活动省内获三等奖	积极参加专业教学活动	未参加专业教学活动

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。建立基于能力目标与质量反馈控制的多主体人才培养质量评价方式 (见表 21)。坚持实施毕业生跟踪调查制度, 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制, 多维度、综合评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过分析毕业生就业率、就业结构、就业质量、就业竞争力及可持续发展能力, 获得本专业毕业生就业岗位与所学专业对口程度、专业培养的素能结构与行业企业需求吻合度, 从而判断本专业毕业生的综合能力、自身价值以及对企业、社会的贡献能力。

表 16 专业人才培养质量评价要求

评价类型	评价主体	评价方式	评价内容
培养方评价	专兼职教师及学生	课程考核	对照课程教学目标, 评价课程所要求的职业素养、专业知识及岗位技能是否达标
管理方评价	学校	毕业资格审定	对照人才培养方案, 评价本专业培养目标所规定的素质、能力和任职资格是否达标

第三方评价	实习及就业单位	企业满意度调查	评价毕业生在工作岗位上所表现出工作能力与企业工作岗位需求匹配度
	专业机构	调研分析报告	由独立第三方对专业培养定位、专业培养过程、培养结果及校友进行调研分析，综合评价专业培养目标的达成情况

4. 专业教研组织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。若有教育目标、专业培养的素能结构的改变则须召开专家委员会会议，科学调整培养目标，培养内容和培养方式，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）中职阶段

1. 符合国家、省级教育行政部门颁布的中等职业学校学籍管理的有关规定。
2. 思想品德评价合格，身心健康。
3. 普通话等级考核二级乙等。
4. 学业成绩考核合格。
5. 专业技能抽查合格。

注：五年制高职学生完成中职阶段学业且成绩合格者，由所在学校提供学生学籍名册，经相关高职院校考(审)核后，按程序办理转段手续。因考(审)核不过关或个人原因无法转入高职阶段学习的学生，由所在学校直接办理中职毕业手续，颁发中等职业教育毕业证书。

中职阶段转段为高职阶段时，通过理论笔试加技能操作的形式进行考核，具体考核标准，由中高职院校人才培养实施部门共同商定。

（二）高职阶段

本专业毕业生所修课程考核全部合格，修满 82 学分，符合学校其他制度规定的毕业要求，并且无纪律处分或已解除。鼓励获取普通话二甲、英语三级等证书以及至少 1 个职业技能等级证书或职业资格证书。

十、附录

- 附件 1：专业人培方案论证书
- 附件 2：专业人培方案审批表
- 附件 3：专业人培方案变更审批表

附件 1：专业人才培养方案论证书

2022 级 酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	职称/职务	工作单位	签名
1	江波	教授 旅游管理 教研室主任、专业带头人	湖南网络工程职业学院	江波
2	许建	教授 省科技特派员	吉首大学旅游与管理工程学院	许建
3	姚小云	副教授 旅游管理教研室主任	吉首大学旅游与管理工程学院	姚小云
4	覃美绒	副教授 旅游管理专业教师	吉首大学旅游与管理工程学院	覃美绒
5	陈智	人力资源总监	长沙北辰国荟酒店	陈智
6	罗丽	人力资源经理	张家界纳百利皇冠假日酒店	罗丽
7	袁颜玲 (毕业生)	集团销售总监	湖南祥廷文化旅游控股有限公司 海南祥廷文化旅游控股有限公司	袁颜玲
论证意见				
专业定位准确，培养目标清晰，符合行业要求； 课程体系清晰完整，课程设置符合国家标准与行业最新要求，学时学分安排合理。 专家论证组组长签字：江波 2022 年 3 月 20 日				

说明：专业建设委员会由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设指导委员会，需包含 2 名以上的校外专家，由专家论证组组长签署意见，此表填写好扫描后与人才培养方案一并装订。

附件 2. 专业人才培养方案审批表

附表 1

2022 级 <u>酒店管理与数字化运营</u> 专业人才培养方案审批表	
专业名称: 酒店管理与数字化运营 专业代码: 540106 所属院(部): 湘旅学院	
中职专业制订团队	胡小华、邓爱群、毛锦 袁海英、李锦 (签名)
高职专业制订团队	郭子千 郭皓 张北 马玉 赵清 高伟捷 杨曦 (签名) 贺浪高 李颖 李颖
中职学校意见	人培设计合理, 可以执行。 (学校公章)
高职学校意见	同意 (学校公章)

说明: 本审批表需签署意见并盖章后扫描与人才培养方案一并装订。

附件 2:

2025 级酒店管理与数字化运营专业“三二分段制”人才培养方案审批表	
专业名称: 酒店管理与数字化运营 专业代码: 540106 所属院(部): 湘旅学院	
专业制订团队	彭建捷 贺浪新 邓以清 杨斌 邵辉 杨名 (签名)
二级学院意见	经学院专业建设指导委员会审议, 该人才培养方案科学可行, 审议通过。 (二级学院公章) 
学校教学工作委员会意见	(教学工作委员会公章) 
校长办公会审定意见	(学校公章) 
校党委会审定意见	(学校党委公章) 

说明: 本审批表需签署意见并盖章后扫描与人才培养方案一并装订。

