

# 2019 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

(2021 年 6 月修订)

学校名称: 天津市职业大学

专业名称: 酒店管理与数字化运营

# 目录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、基本修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	1
六、课程设置及要求 .....	2
七、教学计划进程表 .....	17
八、实施保障 .....	22
九、毕业要求 .....	25

# 2019 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

(2021 年 6 月修订)

## 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

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、基本修业年限

三年

## 四、职业面向

专业所属大类 (代码)	面向行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例	职业技能等级证 书/社会认可度高 的行业企业标准 和证书
旅游 (54)	住宿业 (66)	前厅服务员 (4-04-01-01)	前台接待	<b>X 证书:</b> 前厅运营管理 餐饮服务管理
		客房服务员 (4-04-01-02)	客房协调	
		旅店服务员 (4-04-01-03)	销售部协调	
	餐饮业 (67)	餐厅服务员 (4-03-05-01)	餐厅服务	
		茶艺师 (4-03-03-02)	茶艺社	
		调酒师 (4-03-03-01)	酒吧调酒	

## 五、培养目标与培养规格

### (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，具有深厚的家国情怀和良好的职业道德，能主动践行劳模精神、劳动精神、工匠精神，具备良好的人文素养、国际视野、信息素养和创新意识，掌握从事现代酒店接待服务、基层管理与数字化运营必备的理论基础和技术技能，面向高星级酒店，从事前厅、客房、餐厅、酒水等接待服务及其基层运营管理等岗位工作，具有较强职业迁移能力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和我国的社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，自觉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、遵纪守法、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，遵守公

民道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 热爱酒店事业，具备酒店高品质服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有劳动精神、劳模精神、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和较好的处理酒店各类突发事件的抗压能力，具有酒店职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(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) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想及必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与酒店管理与数字化运营专业相关的法律法规及环境保护、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(4) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论与安全、卫生相关知识。

(5) 掌握酒店数字化、信息化、智能化应用的基本知识。

(6) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(7) 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。

## 3. 能力

(1) 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题和突发事件的能力，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

(4) 具备运用数字化技术进行酒店前厅接待、客户关系处理、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

(5) 具备餐厅摆台、宴会设计、对客服务、酒水服务高级服务技能及餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

(6) 具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划能力。

(7) 具备运用数字化技术进行酒店员工管理与绩效评价等能力。

(8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

# 六、课程设置及要求

## (一) 公共基础课

1. 《思想道德修养与法律基础》(课程代码 11000180 学时: 48)

(1) 课程性质: 必修课、考试课

(2) 课程目标: 通过本门课程的学习,使大学生树立正确的人生观、爱国观、道德观、价值观、法治观;坚定崇高的理想信念、培育高尚的道德情操、厚植爱国主义情怀、增强社会主义法治观念和法律意识,培养德智体美劳全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人,为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献才智和力量。

(3) 课程内容: 本课程依据国家统编教材,将教材内容整合为 5 个专题 10 个单元,即专题一“人生观”、专题二“爱国观”、专题三“道德观”、专题四“法治观”、专题五“价值观”。

(4) 教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

2. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（课程代码 11000181 学时：64）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过本门课的学习，使大学生对马克思主义中国化进程中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；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助，从而更加坚定大学生对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

(3) 课程内容：本课程依据国家统编教材，将教材内容整合为3个专题、14个单元，即专题一“毛泽东思想”、专题二“邓小平理论、‘三个代表’重要思想、科学发展观”、专题三“习近平新时代中国特色社会主义思想”。

(4) 教学要求：本门课程要求以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考试课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

3. 《形势与政策》（课程代码 11000182、11000183、11000184、11000185、11000270 学时：40）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本门课的学习，使大学生正确认识中国和世界发展大势、中国特色和国际比较、时代责任和历史使命；第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析国内外形势，正确理解和贯彻落实党和国家的各项路线、方针、政策。

(3) 课程内容：本课程依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》组织教学。开设全面从严治党形势与政策、我国经济社会发展形势与政策、港澳台工作形势与政策、国际形势与政策等四个专题，并根据国内外形势发展要求和学生特点及时回应学生关注的热点问题。

(4) 教学要求：本课程以教学专题为单元，主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。本课程为考查课，主要通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

4. 《军事理论》（课程代码 11000118 学时：36）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

(3) 课程内容：第一章：中国国防，第二章：国家安全，第三章：军事思想，第

四章：现代战争，第五章：信息化装备。

(4) 教学要求：坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用，在教学实践中积极创新和优化军事理论教学方法和手段，深化课程改革，突破传统的僵化式教学模式。采用线上线下混合式教学方法，充分利用“智慧树”网络平台，构建学生、教师、与教学管理部门的沟通桥梁，将教、学、研、考融为一体。课程考核学期总评成绩由平时总成绩和期末成绩组成。

5. 《大学生心理健康教育》（课程代码 17000001 学时：32）

(1) 课程性质：必修课，考查课

(2) 课程目标：知识层面，使学生掌握心理健康知识，明确心理健康意义，了解大学生心理特征。能力层面：培养学生自我认知和调适能力，面对问题自助和求助能力。素质层面：培养学生心理健康意识，优化心理品质，培养健全人格，促进全面发展。

(3) 课程内容：共十个项目：把握人生，适应生活；认识自我，悦纳自我；学会学习，成就未来；情绪管理，从我做起；解构爱情，追求真爱；成功交往，快乐生活；优化人格，和谐一生；化解压力，接受挑战；调整心理，准备择业；跨越障碍，活出精彩。

(4) 教学要求：通过案例导入、知识链接、技能导入等方式，将知识讲授与能力培养相结合，运用课堂讨论、案例分析等方法，积极开展课堂互动，营造良好教学氛围。考核成绩包括平时成绩（30%）和以给定范围撰写成长报告方式确定的期末成绩（70%）。

6. 《职业发展与就业指导》（课程代码 21000003 学时：38）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：本课程旨在引导学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，促使大学生理性规划自身发展，在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力，有效促进大学生求职择业与自主创业。

(3) 课程内容：包括走进高等职业教育、职业生涯规划、就业能力提升、就业环境把握、求职过程指导、职场适应发展与自主创业探索等。

(4) 教学要求：线上自主学习+线下教学，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

7. 《创业基础》（课程代码 21000001 学时：32）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：以提升学生创新创业素养为总目标，培养学生创新创业意识和精神，锻炼创新创业思维，提高问题解决能力、人际沟通能力、资源整合能力、自我管理能力，满足具有较高综合素养的技能型人才培养需求。

(3) 课程内容：包括创业与人生、创业者与创业团队、创业机会及其识别与评价、创业风险及识别与管理、商业模式及其设计与创新、创业资源及其管理、创业计划、新企业的创办与管理等。

(4) 教学要求：线上学习，充分利用网络教学平台、多媒体等现代信息技术手段，科学合理设计课程内容，过程性评价与终结性评价有机结合。

8-10. 《大学英语》（一二三）（课程代码 10000005、10000006、10000007 学时：186）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：培养学生英语语言能力、学习能力、沟通能力、思辨能力、创新能力，提高以社会主义核心价值观为中心的职业素养和思想品德，达到高等学校英语应用能力考试 A 级水平。

(3) 课程内容：包括商务问候、网上购物、娱乐活动、个人爱好、健康运动、公共节日、公司介绍、办公礼仪、职业规划、环境保护、商务会餐、会议安排、工作面试、项目管理、市场营销、商务旅行等职场场景、职业素养训练及其相关英语语言知识训练。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

#### 11. 《体育》（课程代码 10000015、10000016、10000017 学时：102）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过课程使学生深化“健康第一”指导理念。了解运动项目的理论知识与练习方法，掌握运动损伤的简单预防与处理。对 1-2 个运动项目形成兴趣爱好，为践行“终身体育”打好基础。在提高学生身体素质的同时，积极培养学生爱国情怀、团队合作和勇于拼搏等精神，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

(3) 课程内容：分三个学期进行选项教学，开设足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、健美操、武术、瑜伽、体育舞蹈项目。

(4) 教学要求：依据学生运动兴趣，针对专业类型、职业特点指导学生进行选项并完成项目教学，课程思政融入教学全过程。教学考核包括《国家学生体质健康标准》测试、体育专项考试和体育理论考试。

#### 12. 《高等数学（五）》（课程代码 10000039 学时：72）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：使学生获得专业学习所需的数学知识；提高学生探究学习、终身学习、分析和解决问题的能力；将课程思政融入教学，弘扬社会主义核心价值观，注重培养学生的科学精神、创新思维和思辨能力。

(3) 课程内容：函数、极限与连续，一元函数的微积分学，线性代数和概率统计初步。

(4) 教学要求：基于信息化网络教学平台，采用课堂教学与信息化教学相结合的混合式教学模式，以学生为中心的线上和线下有机结合的混合式学习模式。课程考核采取实践评价、过程性评价和终结性评价相结合的方式。

#### 13. 《现代信息技术》（课程代码 04000793 学时：48）

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生对以计算机技术为核心的现代信息技术应用领域有所了解，从而激发学生进一步学习和应用计算机等信息处理工具解决实际问题的兴趣，并初步建立基本信息技术素养；通过基本操作技能的强化训练，使学生具有应用计算机等信息处理工具解决常见办公问题的职业能力；通过相关技术发展史的介绍，使学生建立创新、创业、科技强国的思想理念。

(3) 课程内容：按照人工智能及应用、大数据及应用、云计算及应用、物联网及应用、信息安全与防护、常用办公软件应用五个项目教学。

(4) 教学要求：本课程 40 学时，为考查课，课程标准由计算机公共基础课教研室制定，全部课程在计算机机房教学。前五项内容以讲座的方式进行，并辅以“学习

强国”中相关慕课的完成，教师预先提出问题作为学生学习导向，学生提交学习进程截图及问题答案文档作为考核依据；第六项内容在机房以项目作业教学，考核方式可以依据学生作品或者“新思路”软件进行。全部教学效果采用过程考核。

## （二）专业（技能）课

### 1. 《饮食营养与健康》（课程代码 05001007 学时：32）

（1）课程性质：专业基础课，必修课，考查课

（2）课程目标：使学生具备健康的饮食观，了解营养与健康相关知识，理解科学烹饪与健康的关系，熟悉膳食宝塔和膳食指南的内容，掌握合理膳食的基本方法和配餐原则，能科学选配食材、合理选择烹调方法，对菜单（菜品）进行营养评价与调整。

（3）课程内容：以合理膳食为核心、宴席为载体，按照宴席分析流程设计为宴席食材结构与能量供给分析、宴席三大营养素供给分析、宴席维生素供给分析、宴席矿物质供给分析四个学习模块。

（4）教学要求：运用“营养配餐评价系统”，借助云班课平台，应用微课、动画等资源，实施线上线下混合式教学，突出理论与岗位工作实际和生活实际相结合，采用问题引导、专题研讨、任务驱动等方法开展教学，实施过程性与终结性评价，引入增值性评价。

### 2. 《现代服务礼仪》（课程代码 05000931 学时：32）

（1）课程性质：专业基础课、必修课、考查课

（2）课程目标：使学生掌握服务行业从业人员的仪容、仪表、仪态、社交和服务语言的礼仪基础知识，具备从事餐饮旅游服务岗位和航空服务岗位工作的规范化服务能力和人际沟通能力。培养学生养成正确的审美观，做到自尊自爱，并具备良好的职业形象，同时还要培养学生爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、亲和有礼、有服务意识的职业素养。

（3）课程内容：基于专业群组群逻辑，兼顾群内各专业服务礼仪知识的共性基础和技能的共性支撑，充分考虑与后续核心专业课的有序对接，整合岗位群互通的基础服务礼仪知识、基本服务能力和基本职业素养，设计了仪容、仪表、仪态、社交礼仪、语言礼仪共计五个模块，旨在提供服务礼仪的基础培训。本课程以“职业精神”为思政主线，在五个模块中分别融入“职业形象、职业规范、爱岗敬业、服务意识、职业素养”的思政要素，将思政融入在教学内容中。

（4）教学要求：本课程为理论与实践一体课程，理论教学在多媒体教室进行，实践教学在形体实训室进行。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

### 3. 《市场营销》（课程代码 05001060 学时：32）

（1）课程性质：专业基础课、必修课、考查课

（2）课程目标：使学生掌握市场营销的基本理论，形成较强的营销实战能力，培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：主要包括 STP、4PS 等市场营销的基本理论及在服务型产品中的应用。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用讲授法、任务教学法、案例分析法等开展课程教学，以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。

### 4. 《客源国概况》（课程代码 05000196 学时：32）



(1) 课程性质：专业基础课、必修课、考查课

(2) 课程目标：使学生了解我国主要客源国家和地区自然地理、历史发展、政治经济等基本概况，掌握主要客源国家和地区的人文习俗、礼仪禁忌和旅游资源情况，提高外事接待服务工作品质，增强人类命运共同体意识，厚植家国情怀，具有独立的思考、解决问题能力。

(3) 课程内容：主要包括世界旅游业及旅游区概况、世界旅游客源市场格局、中国旅游业和中国海外客源市场、亚太旅游区主要客源国概况、欧洲旅游区主要客源国概况、美洲旅游区主要客源国概况、我国港澳台地区概况等。

(4) 教学要求：坚持学生为主体，教师为主导，充分利用信息技术手段和丰富的教学资源实施混合式教学，在教学中强化多元文化对比，融合文化自信和人类命运共同体等思政元素，应用案例教学，增加知识的趣味性，并通过过程性和终结性考核进行学习评价。

5. 《天津民俗民风与名吃名景》（课程代码 05001058 学时：16）

(1) 课程性质：专业基础课、必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生了解天津本地风俗民情及名吃名景的基本情况，熟悉其来源和发展，理解其文化内涵，掌握其主要类别和特点。并能使学生在未来的学习和工作中活学活用，培养学生的文化自信、传承与发展自觉，以及匠心追求。

(3) 课程内容：观节庆看天津民俗民风，游运河探天津漕运、码头文化，走街巷品天津名点小吃，进市郊赏天津古今名景。

(4) 教学要求：本课程主要采用讲座的形式进行，在多媒体教室集中合班授课。教学过程中，主要采用讲解法、案例分享等方法，采用小论文和知识题库相结合的方式，实施过程性评价和终结性评价。

6. 《国际酒店管理概论》（课程代码 05000854 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、必修课、考试课

(2) 课程目标：使学生了解酒店的分类及等级、酒店的组织结构、酒店的房务餐饮运营等内容，掌握酒店运营管理的技巧，能够灵活运用所学的知识解决酒店运营过程中的实际问题。培养学生爱岗敬业、热情主动的工作态度，养成认真负责、实事求是、坚持原则的职业素养。

(3) 课程内容：本课程主要论述认知酒店、走进酒店内部组织、营销饭店产品、选用育留酒店员工、房务餐饮运营、督导酒店服务质量、体验酒店文化等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，借助资源库平台和课程网络资源，采用任务驱动教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入诚实守信、团队协作、质量意识等思政要素。最终考核以试卷方式进行。

7. 《餐饮管理与服务》（课程代码 05000001 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课

(2) 课程目标：使学生能够熟练掌握中西餐餐前摆台、餐巾折花、斟酒服务、上菜（分菜）服务、宴会服务、菜单设计等餐饮服务技能，了解中西餐餐前、餐中以及餐后的相关服务流程和要求。准确理解餐饮经营管理的科学性与艺术性，培养学生能够具备良好的语言沟通能力，敏锐的观察能力，餐饮产品的销售能力，个性化服务的创新能力，灵活的应变能力以及团队的协作能力。

(3) 课程内容：本课程主要论述酒店餐饮经营管理的基本工作内容和服务特点以

及相关中西餐饮标准服务技能的操作实践等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法，以多个教学项目为基础，通过 10 个教学任务完成餐饮服务技能的实操训练，餐饮管理的创新思维以及团结协作精神的综合培养。该课程为考试课，其过程性考核内容以餐饮服务实操训练为主，最终考核方式为试卷。

8. 《前厅管理与服务》（课程代码 05000233 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课

(2) 课程目标：使学生掌握前厅各岗位的工作流程及操作标准，能够熟练完成对客服务，培养学生良好的沟通协调能力和较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：本课程主要论述前厅客房预订服务；礼宾服务；总台入住接待服务；收银服务；前厅其他综合服务；前厅销售管理；前厅部基础管理等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一体课程，强调信息化手段的应用，教学中融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，客人入住接待等教学项目实操训练中注重培养学生的精益求精的工匠精神，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用讲授法、任务教学法、案例分析法、情景模拟法等开展课程教学，以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。

9. 《客房管理与服务》（课程代码 05000048 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课

(2) 课程目标：使学生全面掌握客房接待服务技能、技巧，初步具备客房接待服务管理的能力，到达综合分析、解决客房对客服务过程中常见问题的能力。使学生掌握客房卫生质量控制、客房接待服务、设备用品管理中所必须的专业理论知识和实际工作中所必需的操作技能，具备良好的职业素养、职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：按照客房接待与管理的工作流程和标准，将课程内容划分为五个教学情境：全面认识酒店客服部、客房对客服务、客房清洁卫生、公共区域卫生、客房设备物品控制等内容。

(4) 教学要求：该课程为教学做一题课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，教学中通过教学案例融入爱岗敬业、团结协作等思政要素，以任务驱动形式组织教学，以任务完成情况对学生进行过程性评价，终结性考核方式为试卷。

10. 《酒水知识与操作技巧》（课程代码 05000559 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课

(2) 课程目标：通过对酒吧服务基本知识的讲解和操作技能的训练，使学生准确掌握酒店酒吧的日常操作流程，使学生具备从事酒吧服务实际工作要求的技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容：本课程主要学习无酒精饮料、发酵酒、蒸馏酒、配制酒的分类、名品和服务方式，鸡尾酒酒谱识别，鸡尾酒调制的基本方法，酒吧的基本服务流程等内容。

(4) 教学要求：本课程依托国家教学资源库平台，强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神等思政要素，培养学生酒水服务的精准性，实操中重视培养学生杜绝浪费、追求精细的工匠精神。最终考核方式为现场实操。

11. 《酒店人力资源管理实务》（课程代码 05000348 学时：36）

（1）课程性质：专业核心课、必修课、考试课

（2）课程目标：使学生能够熟练酒店人力资源管理的基础知识，了解相应的政策法规，熟悉酒店内各岗位的职责和标准，使学生能够具备从事酒店人力资源管理工作的技能技巧，培养良好的职业素质，优秀的个人品质，敏锐的洞察眼光并养成认真负责、实事求是、坚持原则的爱岗敬业的精神。

（3）课程内容：本课程主要论述酒店员工绩效考评与劳动关系的处理、员工的培训策划、人事招聘计划的制定以及员工职业生涯规划等内容。

（4）教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法，由4个学习情境入手，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

12. 《宴会策划与服务》（课程代码 05000301 学时：54）

（1）课程性质：专业核心课、必修课、考试课

（2）课程目标：使学生了解宴会的分类、特点，宴会厅的布置，宴前策划工作，掌握宴会服务程序与操作标准，能够准确进行宴会预订，合理设计宴会的台面、菜单和酒水单等。并使学生具有良好的服务意识，严守职业道德，具备爱岗敬业精神。

（3）课程内容：主要包括家庭类宴会策划与设计、商务类宴会策划与设计 and 主题宴会策划与设计等内容。

（4）教学要求：该课程为教学做一题课程，强调信息化手段的应用，利用酒店资源库平台和课程网络资源，采用情境式教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果，教学中通过主题宴会活动案例融入诚实守信、团队协作等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

13. 《酒店大数据分析》（课程代码 05000302 学时：36）

（1）课程性质：专业核心课、必修课、考试课

（2）课程目标：使学生掌握能够利用软件分析大数据的能力，能够熟悉了解酒店企业的各种数据源进行多维度的即席分析等，能够从多个维度分析酒店企业经营状况，满足不同用户的需求等。

（3）课程内容：本课程主要讲授如何运用酒店运营三大指标（RevPAR、均价以及出租率）进行数据分析，重点讲授如何根据企业的各种数据源，按照区域的权限汇总数据，从各个不同的角度来进行探索式分析，明确任何潜在的问题区域或错误。

（4）教学要求：基于信息化教学资源平台，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

14. 《高级餐厅服务》（课程代码 05001114 学时：48）

（1）课程性质：专业拓展课、考查课

（2）课程目标：指导学生树立精细精致、周全周到的高端餐饮服务观，培养精益求精、追求卓越的餐饮工匠精神，具备关注细节、突出服务个性的高端餐饮服务意识，具备为宾客提供宾至如归用餐体验的服务理念，培养专注创新精神，增强餐饮高端服务岗位职业自信，赓续劳动精神，铸就新时代餐饮高端服务者；熟练掌握餐厅高端迎客接待服务方式，掌握边台服务及徒手托餐盘服务的操作要点，掌握高端餐酒搭配及酒水侍客服务的知识要点，掌握高端宴会香槟服务及宴会分餐服务的操作要点，掌握

高级餐厅VIP服务的操作原则，掌握餐厅高端送客服务的操作要点；会按照餐厅高端服务岗位礼仪要求完成迎客问候及送客道别服务，能规范、准确的完成高端餐饮服务流程，能适时适度的为客人提供适当适宜的高端餐酒服务，能灵活应变的为客人提供高品质餐酒服务，能为客人提供精细、精致的高端餐饮服务，能周全周到地满足餐饮客人个性化服务需求。

(3) 课程内容：在本课程中，学生主要学习餐饮岗位中高端迎客接待服务、高端对客服务、高端送客服务等主要服务，包括高端迎客服务、高端接待服务、休闲餐厅零点服务、精致餐厅侍酒服务、高级餐厅宴会服务、高级餐厅VIP服务、高级送客及收尾服务的技能操作及综合运用能力，能够树立精细精致、周全周到的服务观，强调精益求精、专注创新职业精神的打造，为做高水平、高质量的高端服务人才打下基础。

(4) 教学要求：依据教学内容，学生学习特点和学情基础，深挖课程思政元素，将思政+技能的主线贯穿课堂教学，让思政育人思想无痕渗透。教师紧扣教学目标，运用教学评价平台考量并强化过程评价，探索增值评价，实现考评规范化、多元化，健全综合评价体系。教学过程以学生为主体，以职业能力目标的实现为核心，对接企业职业岗位需求，帮助学生树立高级餐厅服务理念。教师通过指导学生进行餐前、餐间、餐后的高端服务知识和操作技巧，引导学生面对复杂服务情境、灵活应变客人需求和处理特殊情况时，要为客人提供创新特色服务，提升餐厅高端服务质量与品质。教学团队以课程标准为依据，制定合理授课计划及任务，并按照授课任务撰写教案。

#### 15. 《酒店数字化营销》（课程代码 05001093 学时：24）

(1) 课程性质：专业拓展课、考查课

(2) 课程目标：培养学生借助于互联网络、电脑通信技术和数字交互式媒体来展开酒店营销活动的的能力。

(3) 课程内容：本课程讲述基于大数据和互联网，如何利用以往的住客数据中开发出新客户，任何利用CRM（客户管理系统）、网站管理、SEO（搜索引擎优化）、SEM（搜索引擎营销）等数字系统分析酒店业最重要的数据，并整合这些营销系统的数据，了解过往的最有价值的客户有哪些以及他们的个人偏好、入住和预订行为等。

(4) 教学要求：基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 16. 《酒店前厅信息管理系统》（课程代码 05000347 学时：24）

(1) 课程性质：专业拓展课、考查课

(2) 课程目标：使学生掌握酒店信息系统的基本理论、基本方法和主要操作流程，掌握酒店计算机管理中各项操作技能，提高学生的职业实践能力，让学生能够很快地适应现代酒店服务与管理工作的要求。同时注重培养学生的技术应用能力、自主学习能力和创新能力，使学生具备较强的服务意识，养成良好的职业素养，为酒店培养高素质技能型人才。

(3) 课程内容：本课程主要学习Opera系统认知、客房预订、入住接待、收银结账、房态管理、夜审等内容。

(4) 教学要求：课程强调信息化手段的应用，以适应“项目导向、任务驱动”的教学模式为主，按照“项目教学法”设计与实际工作过程相一致的学习任务，使学校教学内容与企业的创新发展同步，实现学校教学与企业生产的无缝连接。并在教学中融入工匠精神、团队协作等思政要素。最终考核方式为现场系统操作。

17. 《中式面点制作》（课程代码 05001090 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生理解著名品种的点心、小吃的来历和历史典故；掌握各种点心和小吃的操作流程步骤、成形技法和质量标准；能较为熟练的制作水调面团制作、蓬松面团制作、酥类面团制作、米粉面团等面团的小吃和船点制品；并具备积极主动的劳动意识，精品意识，养成良好的职业习惯，以及卫生安全意识和举一反三的能力。

（3）课程内容：本课程主要包括水调面团制作、蓬松面团制作、酥类面团制作、米粉面团制作等内容。

（4）教学要求：采取小班授课形式，在信息化面点实训室，实施任务驱动、问题引领、标准导向的教学做一体化教学，并采用过程性考核与终结性考核相结合，知识考核、行为评价与作品考核相结合的考核模式。最终考核方式为现场实操。

18. 《西式面点制作》（课程代码 05001091 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生掌握经典的西点品种制作流程和技法；合理搭配西点品种的味道、色泽、质地；崇尚工匠精神、培养创新意识；督促学生养成良好的职业习惯及规范操作的安全意识，达到企业相应岗位的基本要求。

（3）课程内容：课程主要包括经典蛋糕制作、经典面包制作、创新蛋糕制作、创新面包制作、装饰制作等内容。

（4）教学要求：采取集中教学、操作示范、小组练习、针对辅导的教学形式。以信息化教学手段为依托多种教学手段并用打造任务驱动、问题引领、标准导向的教学做一体化教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的模式进行课程考核。最终考核方式为现场实操。

19. 《旅游政策与法规》（课程代码 05000757 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生了解党和国家主要制度与政策，熟悉旅游产业相关法律法规主要内容，掌握其主要罚则的应用，不断提升政治素养、法治意识与规则意识。

（3）课程内容：主要包括依法治国、宪法基础知识、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利、旅游方针政策、旅游法基础知识、合同与旅游服务合同法律制度、旅行社法律制度、导游管理法律制度、旅游安全管理与责任保险法律制度、出入境与交通法律制度，食品安全法律制度、住宿与娱乐法律制度、旅游资源保护法律制度等内容。

（4）教学要求：融入课程思政，通过任务引导、案例分析等方法实施教学。采用过程性考核（占总评成绩 30%）和终结性考核（占总评成绩 70%）的形式进行考核。

20. 《酒店服务英语》（课程代码 0500111 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句；能够运用酒店英语开展各岗位的对客服务工作；培养学生良好的沟通协调能力，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：本课程主要论述跨文化交际及前厅、客房、餐饮等部门的岗位英语内容。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素，采用任务教学法、情景模拟法等开展课程教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果。

21. 《普通话技能培训与测试》（课程代码 05000261 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生了解普通话基本理论，掌握普通话水平测试的流程和要求，能够熟练运用普通话进行日常交流并能满足工作岗位需求。使学生树立良好的语言规范意识，具备良好的交际与沟通能力，具备良好的服务礼仪与服务意识。

（3）课程内容：本课程主要论述普通话的定义、地位、意义、与方言的关系，普通话的发音器官，普通话声韵调的发音部位、发音方法，音变及其处理，普通话水平测试的内容、要求与技巧等内容。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为现场普通话技能口试。

22. 《酒店服务心理》（课程代码 05001118 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：了解和掌握客人对酒店服务的心理需求；能够针对性提供宾客所需要产品和服务；培养学习者对行业的认同感、自豪感、使命感及忠诚度。

（3）课程内容：心理学知识基础篇分为六个模块，分别介绍了心理学概述、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感；酒店服务篇分为四个模块，分别介绍了餐饮、前厅、客房及投诉服务心理；酒店管理篇分为三个模块，分别介绍了酒店员工的心理与管理、酒店员工的群体心理与人际交往及酒店领导心理。

（4）教学要求：按照“以任务驱动带领教学、提升职业素养”为目标组织教学，将工作中的实际案例进行剖析，让学习者身临其境地感受酒店行业中服务的艺术。教学方法以案例分析法、情景模拟法、小组互动探究法为主。课程总成绩为五级制，平时成绩占40%，期末成绩占60%。如有需要，课程可申请相关证书认证。

23. 《智慧酒店服务质量管理》（课程代码 05001112 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：该课程让学生了解基于信息化人工智能大数据的智慧酒店特点以及该类型酒店的质量管理的特殊性，基本掌握质量，质量分析，质量管理的基础理论知识和质量策划，质量改进等管理实践。

（3）课程内容：主要包括智慧酒店特点与类型，智慧酒店质量信息采集与分析，智慧酒店产品与服务特点、服务质量构成及其主要内容，服务质量分析方法，质量改进，质量策划，质量认证，质量保证等。

（4）教学要求：在具备网络、摄录、交互等多媒体条件的综合实训室授课，采用理论讲授与实际案例分析讨论相结合的方式开展教学，以课业汇报方式全过程评价学生的学习结果。

24. 《酒店物品赏析》（课程代码 05001113 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：培养酒店管理与数字化运营专业学生的审美能力，在对高端酒店传统陈设物品进行合理摆放和简单介绍基础上，提升学生艺术鉴赏力、丰富其知识内涵。

（3）课程内容：本课程根据旅游酒店相关专业的教育特点和当前学生学习认知规律，以及酒店市场需求，遵循“实际、实用、提升艺术鉴赏力”的原则，介绍和分析了酒店常见常规物品。

(4) 教学要求：通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

25. 《酒店数字智能产品赏析》（课程代码 05001113 学时：36）

(1) 课程性质：专业选修课、考查课

(2) 课程目标：培养酒店管理与数字化运营专业学生的审美能力，使其不仅对酒店中富有艺术气息的数字化智能物品“知其然”而且“知其所以然”，提升学生艺术鉴赏力、丰富其知识内涵。

(3) 课程内容：本课程根据旅游酒店相关专业的教育特点和当前学生学习认知规律，以及酒店市场需求，遵循“实际、实用、提升艺术鉴赏力”的原则，介绍和分析了部分酒店常见数字化智能化物品。

(4) 教学要求：基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，全过程评价学生的学习结果，教学中融入人文素养、职业素养等思政要素。最终考核方式为小组课业汇报。

26. 《咖啡调制与品鉴》（课程代码 05001094 学时：36）

(1) 课程性质：专业选修课、考试课

(2) 课程目标：通过课程学习和操练，使学生掌握常见型号咖啡机的使用，掌握常见咖啡种类制作方法并养成良好职业素养，能够将精细化和工匠精神融入自身。

(3) 课程内容：学习主流咖啡设备的工作原理、使用方法。学习常见咖啡种类制作方法并了解不同品类之间本质区别所在。在学习和操练中传递和磨练精细化态度和工匠精神。

(4) 教学要求：本课程强调实操练习，以任务为导引，辅以信息化手段，提高学生专业知识、技能水平，以阶段性现场实操考核对学生学习进行评价。

27. 《茶艺与茶文化》（课程代码 05001025 学时：36）

(1) 课程性质：专业选修课、考试课

(2) 课程目标：使学生了解茶的分类、特点，准确识别各种茶类和茶具及其搭配原则、服务方法与服务标准，全面掌握茶艺服务过程的各项工作。使学生具备良好的敬业和协作精神，具备良好的服务礼仪与服务意识，能起到中国优秀传统文化传承者的良好作用。

(3) 课程内容：本课程主要论述茶艺服务和接待的艺美基本功、茶艺文化基础知识、茶具的认识与服务、茶类的认识与服务、各类主泡器的冲泡法等内容。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神、团队协作、传承中国优秀传统文化等思政要素。

28. 《酒店服务基础韩语会话》（课程代码 05001021 学时：36）

(1) 课程性质：专业选修课、考查课

(2) 课程目标：使学生掌握酒店服务行业的韩国语表达方式，能较熟练的运用各岗位业务常用韩语词汇与服务句式，并能进行简单得体的韩语交流，提高酒店服务人员的韩国语交际能力。

(3) 课程内容：本课程内容主要依据酒店的部门设置而制定，分为前厅部、客房管理、餐饮部、酒店附带服务等内容。课程中每一小节均由学习内容、单词、正文、常用表达和练习构成。

(4) 教学要求：该课程强调信息化手段的应用，将人文素养、职业素养等思政要

素融入课程当中，采用教学做一体方式教学，以情境模拟方式全过程评价学生的学习结果，以口语表达为主要考核点。

29. 《酒店服务基础日语会话》（课程代码 05001020 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生能用日语向客人寒暄问候，熟练运用各岗位业务常用词汇与服务句式，进行简单得体的日语交流，提高酒店服务人员的日语交际能力。

（3）课程内容：日语入门部分（发音、语调、假名）；前台服务（预定、入住、续住、换房、退房）；礼宾服务；商务中心服务；客房服务（清洁、送餐、洗衣）；餐饮服务（中餐、日餐、西餐、酒吧）；投诉处理等。穿插日本概况及文化礼仪相关知识。

（4）教学要求：该课程注重信息化，采用教学做一体方式，融入人文素养、职业素质等思政内容，以情境模拟方式全过程评价学生的学习结果，以口语表达为主要考核点。

30. 《大型活动策划与管理》（课程代码 05000352 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：使学生了解大型活动策划与管理的流程；培养学生能够根据大型活动的分类和特点，进行可行性分析和总体方案设计；掌握在实践环节中的营销、赞助、现场管理、财务、风险等方面的评估和保障技能；使学习学生具备组织与策划能力、提高学生社会交往情商、沟通交流能力、细节观察能力和全面分析问题的能力。

（3）课程内容：本课程主要讲述大型活动概述及分类、大型活动设计与策划、立项与可行性分析、营销策略、战略执行与控制、市场组织、人力及财务管理、大型活动发展趋势等内容。

（4）教学要求：该课程采用情境式教学，以国际化大型活动为案例，深入研讨；利用汇报演练、小组设计和课业论文评价学生的学习结果，教学中充分利用教学资源库等信息化手段，提升学生学习能力。最终考核方式为小组课业汇报。

31. 《酒店公共关系实务》（课程代码 05000350 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：要求学生能够掌握公共关系的基本概念与基本原理，掌握公共关系应用的原则和方法；了解酒店组织及社会服务公共关系实务的一般操作形式和组织方法；训练学生掌握酒店组织公共关系的管理实务，能够具备职业经理人的公共关系能力和自主创业的能力。

（3）课程内容：本课程主要包括公共关系的概述，酒店公共关系的构成要素，酒店公共关系的相关职能以及酒店公共关系的实施任务等内容。

（4）教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用情景式教学模式，通过教学案例的引入，丰富课堂教学内容，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，认真负责等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

32. 《酒店文化推介》（课程代码 05001117 学时：36）

（1）课程性质：专业选修课、考查课

（2）课程目标：通过对中西方文化的研究对比，使学习者更好滴了解中西方文化差异；能够把握中西方客人的文化差异进行相应的旅游推介，提高跨文化交际的能力；拓展学习者的国际视野，培养高素质国际化人才。



(3) 课程内容：主要讲解中西方文化交流；中西方文化差异；跨文化交际礼仪；语言沟通差异；非语言交流差异；跨文化交际障碍；酒店中的旅游文化推介方式等。

(4) 教学要求：以中国酒店行业为背景，通过案例教学、影像资料欣赏等形式，培养学生灵活运用所学知识、分析中西方文化差异现象、解决国内酒店行业中中西方客人文化差异产生的实际问题的综合能力；通过情景模拟演练，培养学生初步的实践能力，为今后从事行业工作奠定良好的基础。教学方法以视频、图片等表现形式，以情景模拟、案例分析为主。课程总成绩为五级制，平时成绩占 40%，期末成绩占 60%。如有需要，课程可申请相关证书认证。

### 33. 《数字化酒店用工管理》（课程代码 05001110 学时：36）

(1) 课程性质：专业选修课、考查课

(2) 课程目标：使学生能够熟练掌握酒店人力资源管理的基础知识，了解相应的政策法规，熟悉酒店内各岗位的职责和标准，使学生能够具备运用数字化技术从事酒店人力资源管理工作的技能技巧，培养良好的职业素质，优秀的个人品质，敏锐的洞察眼光并养成认真负责、实事求是、坚持原则的爱岗敬业的精神。

(3) 课程内容：本课程主要讲授利用现代数字化应用技术进行酒店员工绩效考评与劳动关系的处理、员工的培训策划、人事招聘计划的制定以及员工职业生涯规划等内容。

(4) 教学要求：课程在基于信息化教学资源平台应用的基础上，采用“教、学、做”一体化教学方法，由不同学习情境入手，通过课业汇报的形式全过程评价学生的学习结果，并同时考核其团结协作，爱岗敬业等德育素质目标。最终考核方式为小组课业汇报。

### 34. 《酒店职业形象设计》（课程代码 05001115 学时：24）

(1) 课程性质：专业选修课、考查课

(2) 课程目标：塑造仪容美观、服饰得体、言语举止得体的个人形象；能礼仪规范的完成服务接待等工作；让学习者通过学习感受到中华传统文化的博大精深，成功塑造新时代酒店职业形象。

(3) 课程内容：主要讲解酒店职业端庄仪表的塑造；优雅仪态的塑造；规范语言的塑造；酒店岗位服务形象塑造；为不同文化背景的宾客提供专业礼仪服务等。

(4) 教学要求：在学生走向工作岗位前，侧重于对学生职业素养的培养，强调职业意识和规范，通过理论和实践相结合的方式组织教学。以课堂教学为主，在教学中大量采用教师示范、学生展示、任务驱动、角色扮演、案例分析等多种教学方法。模拟实际工作场景。理论与实操相结合的考核方式，需要注重实践操作可以更好的考核学习者技能的掌握情况。课程可申请相关证书认证。

## （三）实践性教学环节

### 1. 跟岗实习（课程代码 05001061 学时：288）

(1) 课程性质：必修课

(2) 课程目标：通过该环节实习认知过程，使学生从认知角度了解企业的运作、组织架构、规章制和企业文化；熟悉岗位的基本工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神。

(3) 课程内容：学生以认知酒店为主，并在酒店提供的前厅、客房、餐饮三大核心岗位，采用轮岗方式完成实习。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，安排在第三学期，在四星级及以上酒店企业

跟岗实习，由企业导师和学校实习指导教师组成的实习指导教师负责指导学生的学习和管理学生的工作和生活。采用过程性和结果性考核方式，过程性考核采用实习日常表现和实习阶段性任务完成情况两部分；结果性考核为实习完毕后提交实习总结报告和实习案例，考核最终结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。

## 2. 顶岗实习（课程代码 05001041 学时：600）

（1）课程性质：必修课

（2）课程目标：学生通过酒店管理专业顶岗实习，加深对企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化的了解；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

（3）课程内容：学生以强化岗位实践能力为主，主要在酒店提供的前厅、客房、餐饮三大核心岗位及有关营销部门、人力资源管理部门完成实习任务。

（4）教学要求：顶岗实践共 22 周，要求学生在四星级及以上，或相当于四星级及以上的酒店完成。由企业导师和学校实习指导教师组成的实习指导教师负责指导学生的学习和管理学生的工作和生活。采用过程性和结果性考核方式，过程性考核采用实习日常表现和实习阶段性任务完成情况两部分；结果性考核为实习完毕后提交实习总结报告和实习案例，考核最终结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。

## 3. 毕业考核（课程代码 05001089 学时：32）

（1）课程性质：必修课

（2）课程目标：通过此环节，培养学生综合利用所学的专业知识和技能，解决酒店企业经营运作过程中产生问题的能力。

（3）课程内容：安排 2 周的企业项目评价和毕业实践报告评价两部分组成。企业项目评价主要是由实习企业按照企业员工考核标准出题并组织考核，学生根据自己的实习岗位参加考核并取得相应分数；毕业实践报告评价主要是学生结合自身酒店企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，按照统一要求进行报告撰写，并按照规定时间进行现场答辩。

（4）教学要求：此环节为必修环节，企业项目评价以企业为主导，由企业出题并评价；毕业实践报告评价由学校和企业共同完成。考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。

## 七、教学计划进程表

### (一) 教学计划进程表

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											16/16	18/18	0/18	18/18	12/18	0/18
公共基础课	1	必修课	思想道德与法律基础	48	32	16		3	1		3					
	2		大学生心理健康教育	32	32			2		1	2					
	3		大学英语（一）	60	60			4	1		4					
	4		现代信息技术	48	24	24		3	1		3					
	5		创业基础★	32	32			2		1	★					
	6		生命安全与救援	8	8			0.5		1	★					
	7		体育（1-3）	102		102		6.5	1,2,4		2	2		2		
	8		职业发展与就业指导	38	38			2.5	1-4		2*5	★	★	2*5		
	9		形势与政策△	40	40			1		1-5	△	△	△	△	△	
	10		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	44	20		4	2			4				
	11		大学英语（二）	72	72			4.5	2			4				
	12		高等数学（五）	72	72			4.5	2			4				
	13		军事理论	36	36			2		2		2				
	14		大学语文★	36	36			1		4				★		
	15		沟通与协调★	18	18			1		4				★		
	16		大学英语（三）	54	54			3.5	4					4		
小计				760	598	162	0	45			14	16	0	6		

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											16/16	18/18	0/18	18/18	12/18	0/18
	1	限定选修课	社会人文类(包含环境保护)(选1)	16	16			1			※		※	※		
	2		自然科学类(包含人工智能)(选1)	16	16			1			※		※	※		
	3		艺术修养类(选1)	16	16			1			※		※	※		
	4		劳动素质类(选1)	16	16			1			※		※	※		
	小计				64	64	0	0	4							
公共基础课小计				824	662	162	0	49			14	16	0	6	0	
专业(技能)课程	1	专业基础课	饮食营养与健康	32	32	0	0	2		1	2					
	2		现代服务礼仪	32	32	0	0	2		1	2					
	3		市场营销	32	16	16	0	2		1	2					
	4		客源国概况	32	32	0	0	2		1	2					
	5		国际酒店管理概论	36	18	18	0	2	1		2					
	6		天津民俗民风与名吃名景△	16	16			1		1	△					
	小计				180	146	34	0	11			10	0	0	0	0
	1	专业核心课程	餐饮管理与服务*	54	27	27	0	3	2			3				
	3		前厅管理与服务*	54	27	27	0	3	2			3				
	4		客房管理与服务*	54	27	27	0	3	2			3				
	5		酒水知识与操作技巧*	54	27	27	0	3	4					3		
	6		酒店人力资源管理实务*	36	18	18		2	4						2	

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											16/16	18/18	0/18	18/18	12/18	0/18
	7		宴会策划与服务*	54	27	27		2.5	4				3			
	8		酒店大数据分析*	36	18	18	0	2	4				2			
	小计			342	171	171	0	18.5			2	9	0	10	0	
	1	专业	酒店数字化营销	24	0	24	0	1.5		5					2	
	2	拓展	高级餐厅服务	48	0	48	0	3		5					4	
	3	课程	酒店前厅信息管理系统	24	0	24	0	1.5		5					2	
	小计			96	0	96	0	6			0	0	0	0	8	0
	1	专业选修课程	中式面点制作	36	18	18		2		5					3	
	2		西式面点制作	36	18	18		2								
	3		旅游政策与法规	36	18	18		2								
	1		酒店服务英语	36	36	0	0	2		2		2				
			普通话技能培训与测试	36	36	0	0	2								
	2		酒店服务心理	36	36	0	0	2		4				2		
			智慧酒店服务质量管理	36	36	0	0	2						2		
	3		酒店物品赏析	36	36	0	0	2		4				2		
			酒店数字智能产品赏析	36	36	0	0	2						2		
	4		咖啡调制与品鉴	36	18	18	0	2		4				2		
			茶艺与茶文化	36	18	18	0	2						2		
	5		酒店服务基础韩语会话	36	36	0	0	2		4				2		
		酒店服务基础日语会话	36	36	0	0	2						2			
	6	大型活动策划与管理	36	18	18		2		5					3		
		酒店公共关系实务	36	18	18		2							3		

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配						
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年		
											1	2	3	4	5	6	
											16/16	18/18	0/18	18/18	12/18	0/18	
	7		酒店文化推介	36	18	18		2		5							
			数字化酒店用工管理	36	18	18	0	2								3	
	8		酒店职业形象设计	24	12	12	0	1			5					2	
	小计			312	228	84	0	17					8	11			
专业（技能）课小计				930	545	385	0	52.5	0	5	10	9	0	18	19	0	
集中实践	1		跟岗实习	288	0	0	288	18		3			18w				
	2		顶岗实习	600	0	0	600	22		5、6					6w	16w	
	3		毕业综合能力评价	32	0	0	32	2		6						2w	
	集中实践小计			920	0	0	920	42									
总课时				2674	1207	547	920	143.5	0	5	24	25	0	24	19		
备注	<p>1. 本进程表不包括军训、考试、毕业环节，具体周数安排详见教学周数分配表。</p> <p>2. 专业拓展模块 6 学分，学生可以选择世界技能大赛餐厅服务或酒店接待赛项训练、龙头企业订单培养、侍酒师证书考核或餐饮服务管理职业技能等级证书高级考核训练等进行课程替换。</p> <p>3. 专业选修课共 15 学分，学生每组选择 1 门课程进行学习；</p> <p>4. “△”为专题讲座；“*”为专业核心课程；“★”为网络学习课程。</p>																

## (二) 教学进程总体安排

学年	学期	教学周数	理论教学		实践教学					教学做一体课程	
			学时	占总学时比例	实验实训	集中实训	顶岗实习	毕业综合能力考核	占总学时比例	学时数	占总学时比例
一	1	16	352	13.16%	106	0	0	0	2.28%	0	0%
	2	18	375	14.02%	135	0	0	0	8.23%	0	0%
二	3	0	16	0.6%	0	288	0	0	10.77%	0	0%
	4	18	374	13.99%	144	0	0	0	4.34%	0	0%
三	5	10	90	3.37%	66	0	240	0	15.56%	0	0%
	6	18	0	0	0	0	360	32	14.66%	0	0%
合计		80	1207	45.14%	547	288	600	32	54.86%	0	0%

## (三) 教学环节分配表

学期	课程教学	集中实践教学				考试	军训	入学教育	毕业环节	机动	合计
		集中实训	1+X取证	顶岗实习	毕业综合能力评价						
一	16					1	2	1			20
二	18					1				1	20
三	0	18								2	20
四	18					1				1	20
五	12			6		1				1	20
六	0			16	2				2		20
总计	64	18	0	22	2	4	2	1	2	5	120

## 八、实施保障

以习近平总书记关于教育的重要论述作为根本遵循，全面落实立德树人根本任务，把加强党的建设作为党育人、为国育才根本保证，以思想政治教育为主线，推进“三全育人”、“五育并举”的人才培养体系建设，产教融合，校企合作，整合各方资源，凝聚强大合力，培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

专业现有授课专兼职教师 24 人，师生比为 1:20，其中，专任教师 15 人；兼职教师 9 人，占比 38%；双师型教师 17 人，占比 71%。教学团队能适应“互联网+职业教育”新要求，教师具备较强的信息技术应用能力，能够把大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，能够积极进行角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。

#### 2. 专任教师

拥有良好的思想政治素质、师德师风和职业道德，具有高校教师资格，有海外学习和培训经历优先，硕士及以上学位、中级以上职称、高级职业资格证书、专业技术应用能力较强、有一定科研能力、累计有 1 年及以上国际品牌酒店工作经历，在专业课程建设方面能起带头作用，为同时具备理论教学和实践教学能力的“双师型”教师。具有教学改革创新意识、信息化技术应用能力较强。

#### 3. 专业带头人

具有良好的思想政治素质和职业道德，师德师风高尚，副高以上职称和高级职业技术等级证书，有海外学习和培训经历，以及丰富的国际品牌酒店工作经验和国际化视野，专业技术应用能力强、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备酒店管理与数字化运营专业教学能力与专业岗位能力。

#### 4. 兼职教师

兼职教师应来自行业企业，遵纪守法，道德高尚，具有良好的思想政治素质，具有较高的专业素养和技术技能水平，热爱职业教育，积极贯彻落实党和国家教育方针，服从学校的管理规定，能够很好承担教学工作。

### （二）教学设施

#### 1. 专业教室

教室配备智能终端教学设备，教学活动区域实现无线网络覆盖，推行运用手机终端、APP 开展教学活动，满足泛在、移动、个性化学习方式的需要。

#### 2. 校内实训基地

酒店管理与数字化运营专业现有校内实训基地 1 个。该校内实训基地具有国际一流的水平，基地包括中餐实习餐厅、西餐实习餐厅、模拟前台与客房实训室、品酒实训室、茶艺实训室等 5 个实训室，达到“教学做”一体的目标，具备包括前厅接待、餐管家在内的 3 种 1+X 证书培训和考核鉴定的能力，并具备原人社部 6 种职业资格证书培训和考核鉴定的能力，为旅游酒店专业的旅行住宿服务、餐饮服务 etc 等学训提供保障。

#### 3. 校外实习基地

与本地区三十多家洲际、万豪、喜达屋等国际著名品牌酒店企业建立校外实训基地合作关系，能提供给学生前厅、餐饮、客房等重要岗位的境内外实习机会，以利于



学生更好的了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平，搭建了良好的平台。目前已有天津假日酒店、天津四季酒店、天津泛太平洋酒店、天津香格里拉酒店等二十余家企业承担跟岗和顶岗实习。

#### 4. 线上教学平台

使用智慧职教——职教云线上教学平台，实现满足线上线下混合式教学和泛在、移动、个性化学习方式的需要。

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用

严把意识形态关，严格按照《天津市职业大学学校教材建设工作规范（试行）》（天职大〔2020〕110号）进行教材的选用与征订。适应“互联网+职业教育”发展需求，优先选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

#### 2. 图书资料

围绕酒店管理与数字化运营专业，订阅有影响力的国内外专业期刊、杂志（如：《旅游学刊》、《International Journal of Hospitality Management》等），为专业教师及学生的专业素质提高提供有价值的、前瞻性的参考读物。

#### 3. 数字资源

建有国家级专业教学资源库，资源覆盖了酒店专业领域80%以上的核心技术环节与内容；以素材结构化组合形成集成资源，开发了37门专业标准化课程、2门MOOC课程和1471门个性化课程；研发了虚拟五星级酒店、虚拟教学实训、虚拟酒店博物馆等虚拟仿真实践教学资源；建成了培训中心、校企直通车、文献信息导航、社会服务等多个学习服务模块。面向学生、教师、酒店员工和社会学习者等4类用户，建成了个性化的网络平台。

### （四）教学方法

1. 教学做一体化：在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用模块化教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机。教学的关键是现场教学。在教学过程中，教师讲授示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，认识酒店各部门所从事工作的特点，并提供全面的服务。在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练，在实践实操过程中，使学生掌握酒店岗位各项服务技能，提高学生的岗位适应能力。在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新设备发展趋势，贴近实际操作现场。为学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。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

2. 混合式教学：把传统学习方式的优势和互联网络学习的优势结合起来，老师在课程设计和知识传递中，将课堂教学与信息技术进行融合，使教学过程“线下”（面授教学）和“线上”（网络教学）有机结合，并根据学生特点达到一个合理的学时分配。“线下”的教学是基于“线上”的前期学习成果而开展的更加深入的教学活动。混合式教学通过充分发挥“线上”和“线下”两种教学的优势，改变我们在课堂教学过程中过分使用讲授而导致学生学习主动性不高、认知参与度不足、不同学生的学习结果差异过大等问题。把传统教学的时间和空间都进行了扩展，“教”和“学”不一定都要在同一时间同一地点发生，在线教学平台的核心价值就是拓展了教和学的时间与空

间。

3. 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的酒店实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

4. 情景教学法：情景教学法是本专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。实训场所在规划、建设时均按照企业实际经营模式设计建设，给学生一个真实的环境，比如实际的酒吧、实际的前厅、客房环境下，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在酒店专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣 and 动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

5. 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。

## （五）教学组织形式

### 1. 小班分组教学

本专业除采用传统的班级授课模式外，根据本专业的职业技能课程，对设备、安全、教学目标等多方面因素要求较高的特点，应在实训操作课时采用小班授课的形式，以使教师能顾及所有学生，并及时对学生进行有效指导，使学生掌握正确的操作技法，培养学生养成规范操作的安全意识。

### 2. 线上线下混合式教学

选用国家教学资源库、智慧职教、活页式工作单等与本专业相关的课程资源以及自制微课、动画，通过职教云平台进行资源发布，同时通过职教云开展的头脑风暴、讨论/轻直播、投票、作业上传、题库测试等功能串联课上课下，开展线上教学。通过串联课前、课中、课后的线上线下混合式教学，让原本集中的课上教学时间和空间能够得到更加灵活的补充和辅助。

### 3. 校企双师同堂授课

吸纳优秀企业导师共同组建课程教学团队，双方共同制定课程标准、开发教学内容、分配教学任务、组织课堂教学，企业导师将一线实践经验、新规范、新技艺带到课堂，并让学生亲身感受工匠风采，提高教学效果。该模式建议在专业核心课中采用，并可根据课程内容特点，安排不同的企业导师，形成“1+N”的团队模式和“双师同堂”的课堂授课形式。

### 4. 企业课堂

与合作较为深入、参与人才培养方案制定的五星级酒店深度合作，采用双向选择方式组建订单班，将人才培养方案中的专业课程搬到企业与核心岗位的跟岗实习紧密结合，共同创设企业课程、制定课程标准、实施教学与评价。教学以周为单位，周一岗，采用“1+0.5+3.5”的方式开展教学，即1天跟岗观察模仿，由企业指导教师负责组织指导，半天企业课堂深化学习，由学校教师和企业指导教师共同组织教学，3.5

天跟岗实践，由企业指导教师负责指导与考核。该类组织形式原则上应开设于第 5 学期，完成 12 周教学活动后，直接进入顶岗实习环节。

#### （六）学习评价

##### 1. 考核对象、内容与主体

评价对象：学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

考核主体：学生、企业、教师，向学生项目小组和学生个人延伸。

##### 2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能实际问题。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

##### 3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革，教学内容和体系的实用性、先进性，符合高职人才和社会需要；注重评估改革传统教学方法，使用现代教育技术和多种教学方法手段；坚持理论教学与实践教学相结合，特别注重校外实训基地等实践教学环节和学生英语水平的提高，突出了通用能力和专业技能培养，高职特色鲜明。

#### （七）质量管理

##### 1. 成立组织机构

为保证专业高质量发展，成立由 1 名专业负责人、3 名校内专业骨干和 3 名校外行业或企业专家组成的专业建设指导委员会，负责专业建设的规划、指导、咨询、监控等工作。

##### 2. 构建专业人才培养质量保障体系

学校从发展规划、教学建设与改革、教学运行管理、教学评价与质量监控、实训基地建设管理、队伍建设与管理等六方面建立完善 67 项制度，形成了完备的教学管理制度体系。依托集共享、交互、智能于一体的信息化教学管理平台，对日常教学与改革进行实时监控与评价，保证教学质量。定期进行《在校生教学质量跟踪评价》第三方评价，进行教学信息采集及分析，不断改进学校的教学工作。通过远程监控系统、教学巡视、各级听课、期中教学检查等主要工作，将常规检查与专项检查相结合，常规检查覆盖全过程、全师生、全课堂，专项检查按期初——期中——期末关键节点进行，建立教学评估督導體系，形成分析、评价、反馈制度。

酒店管理与数字化运营专业贯彻落实学院各项制度和质量标准，对专业人才培养方案、课程、课堂、考试、实习实训、毕业实践等各个教学环节实施科学、有效的质量监控手段，严格教学辅助过程的质量管理，严格把好专业教学环节每一道质量管理关，形成专业层面分析、评价、总结反馈制度，营造专业良好的教学环境，达到最佳教学效果。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修完本人才培养方案所规定的课程与教学活动，修满 143.5 学分，德、智、体、美、劳达到毕业要求，方可毕业。