

2021 级酒店管理与数字化运营专业(万豪国际班)

人才培养方案

一、专业名称及代码：酒店管理与数字化运营 540106

二、招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

三、学制学历：三年 专科

四、职业面向

专业大类 (代码)	专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类 别(代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能 等级证书举例
旅游管理 类 54	旅游管理 类 5401	住宿业 61	住宿服务 人员 4-03-01	酒店前厅服务 与管理、酒店客 房服务与管理、 民宿管家服务	前厅服务管理职业 技能等级证书
		餐饮业 62	餐饮服务 人员 4-03-02	中西餐服务与 管理	餐饮服务管理职业 技能等级证书

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应酒店业数字化运营需要，具有诚实守信、吃苦耐劳的职业精神，精益求精的工匠精神，良好的人文素养、职业道德和创新意识，较强的就业创业能力、可持续发展能力和国际化竞争能力，掌握现代酒店管理专业知识和技术技能，面向国内外酒店管理公司、星级酒店、中高端餐饮企业、民宿、会展、OTA 等各类企业的服务、营销、创意策划和中高层管理的高素质技术技能人才。具有国际视野，跨文化交际意识，能够用英语传播中华优秀传统文化的酒店管理高素质管理人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握

基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(4) 具有良好的数字化思维。具有运用数字化手段经营管理的意识，具有大数据分析与应用思维。

2. 知识

- (1) 掌握必备的思想政理论，科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- (2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护，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) 掌握酒店行业前厅、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。
- (5) 熟悉酒店财务成本控制、市场营销和收益管理知识。
- (6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。
- (7) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新理念，新理论，新技术。

3. 能力

- (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) 具备运用英语语言知识和技能进行基本的口头和书面沟通能力。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导能力。
- (7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。
- (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。
- (9) 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能力。

六、课程设置

(一) 课程体系架构

类别		课程名称	课程数量
通识教育课程	公共基础必修课	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、国防教育、军政训练、体育选项课程、大学生心理健康教育、劳动教育、国家学生体质健康标准测试、安全教育、大学美育	11 门
	通识教育限选课	大学英语；大学语文；信息技术类课程	3 门
	通识教育任选课	人文经典与文化遗产、自然科学与工程技术、社会与法、创新创业与职业发展、运动与健康、生活与美、学生综合实践、非课程类教育教学活动。	8 个课程模块，三年制学生需修满 8 学分

专业教育课程	基础通用课程	入学教育、职场体验、酒店服务礼仪、职业形象设计、普通话与口才、酒店软文写作、酒店数字化管理概论	7+19+10 门
	专业平台课程	酒店数字化管理概论、酒店信息化系统、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、客户关系管理、食品营养与卫生、酒店数据分析与应用、收益管理系统、酒店实用英语、酒店情境口语、韩国语、企业课程、饮品制作、酒水调制、民宿服务、茶艺表演、插花技艺、酒店主播	
	岗位导向课程	会展策划与管理、宴会设计、沟通技巧与实务、酒店客户关系管理、酒店数字化营销、酒店财务管理、酒店人力资源管理、跟岗实习、顶岗实习 I、顶岗实习 II、毕业答辩	
创新创业教育课程	双创基础课	职业生涯规划、就业指导、创新创业教育	3 门
	专业融合课	咖啡厅经营 I	2 门
	实践实战课	酒店模拟运营	
合计			53

(二) 公共基础必修课程简介

序号	课程名称	课程主要内容	培养能力	学时	考核方式
1	思想道德与法治	(1) 世界观、人生观和价值观教育 (2) 道德观和法治观教育	(1) 能够正确运用相关知识分析和解决现实问题 (2) 能用正确的是非观和良好的道德标准评判社会行为、现象、规范自己和他人的言行。	48	过程考核+期末考试
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	(1) 通过理论教学帮助学生理解和掌握马克思主义中国化的两大理论成果的理论体系和基本内容 (2) 习近平新时代中国特色社会主义思想的内容和十九大以来的新论断和政策部署。	(1) 帮助学生理解和掌握马克思主义中国化的两大理论成果的理论体系和基本内容； (2) 培养学生对理论问题和社会现实的较强的思考力、表达力和行动力；(3) 引导学生夯实世界观、人生观和价值观，树立马克思主义政治信仰、历史使命感和责任感，坚定道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。	64	过程考核+期末考试
3	形势与政策	(1) 本课程教学内容根据教育部下发的每学期“形势与政策教育教学要点”、《形势与政策》(山东高校专版)、教育部中宣部专题教学任务以及结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题，按照“必须”、“够用”的原则来确定，力争“贴近学生、贴近社会、贴近时代”，每学期从国内、国际选四个专题	(1) 帮助学生较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情、党和政府的基本治国方略，形成正确的政治观，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势，理解和执行政策。	48	学期考核制

		作为理论教学内容,要着重进行党的基本理论、路线、纲领和基本经验教育;进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育;进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育;(2)进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策,世界重大事件及我国政府的原则立场教育。	(2)培养学生掌握正确分析形势和理解政策的能力,特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考,分析和判断是非能力、语言能力、策划研讨能力、调查研究能力、信息搜集整理能力、交往与实践能力。		
4	国防教育	(1) 中国国防 (2) 国家安全 (3) 军事思想 (4) 现代战争 (5) 信息化装备	(1) 通过教学使大学生掌握基本军事理论与军事技能,达到增强国防观念和国家安全意识,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; (2) 适应我国人才培养的长远战略目标和加强国防后备力量建设的需要,培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者,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。	36	学期考核制
5	军政训练	(1) 了解当前军事前沿信息,掌握队列和体能训练的练习方法,规范内务整理,发挥自身潜能,提高身体素质。 (2) 掌握停止间科目、齐步行进与停止、正步行进与停止、正步与齐步的互换的训练方法与要求;熟练掌握分列式、行进间队形方向变换的规范要求和动作技能。	具备熟练整理内务卫生的能力,养成良好的卫生习惯。提高自尊自爱,注重仪表,真诚友爱,礼貌待人,严于律己,遵守公德等方面的自律意识,严格遵守作息时间的习惯,养成良好的生活习惯。培养学生相互协作和沟通能力。	84	过程考核
6	体育与健康 (I、II、III)	以促进学生身心健康为目的,选取篮球、排球、足球、武术、健美操、太极拳、羽毛球、乒乓球、网球、健身气功、体育保健、体育舞蹈、花样跳绳、排舞、啦啦操、散打等体育运动项目和体育基础理论知识为主要教学内容。	(1) 通过学习体育与健康理论知识,能够科学有效指导自己进行身体锻炼; (2) 能够掌握至少2项体育运动的基本运动技术,培养终身体育锻炼的习惯; (3) 能够通过体育锻炼调控情绪,培养克服困难的坚强意志品质,并促进人际交往和团队合作能力。	108	考试
7	大学生心理健康教育	课程内容包括认识心理健康、认识自我、情绪管理、压力与挫折应对和学习心理、人际交往、恋爱心理及性心理、职业生涯发展与问题应对、大学生生命教育与心理危机预防与干预。	本门课程旨在帮助高职院校大学生了解自身的心理发展特点和规律,学会和掌握心理调适的方法,学会自助、求助和助人,解决成长过程中遇到的各种心理问题,增加积极情绪体验,形成自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态,促进高职院校大学生全面发展。	32	考试
8	劳动教育	在系统的文化知识学习之外,有	通过劳动教育,使学生能够	26	过程考核

		目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务型劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。	理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。		
9	国家学生体质健康标准测试	以国家健康测试《通知》为准，主要包含身高、体重、的肺活量，50米跑、坐位体前屈、中长跑、引体向上（男）、仰卧起坐（女）等内容。	（1）培养学生综合评定学生自身体质健康水平的能力。 （2）能够促进学生体质健康发展并有效激励学生积极进行身体锻炼的能力	16	测试
10	安全教育	包括人身安全、交通安全、消防安全、食品卫生安全、财产安全、网络安全、疾病预防、心理健康、避灾避险、防赌、防毒、防艾滋病、防传销等内容。	让学生树立安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，保障学生健康成长。		线上考核
11	大学美育	本课程共包含6个教学模块，每个模块16学时，1学分；学生需要任选两个模块，共32学时，2学分。 本课程具体教学内容：音乐艺术审美、文学艺术审美、影视艺术审美、礼仪艺术审美、服饰艺术审美、建筑艺术审美6个模块。其中，每个模块包括美的认知、美的欣赏和美的创造实践三大部分内容。任课教师可根据实际情况合理确定每个模块的教学计划、教学内容以及考核方式。	1. 提高学生人文素养，弘扬中华美育精神，陶冶情操、温润心灵，培养学生创新创造能力； 2. 增强学生逻辑思维能力和独立思考能力，培养健康的审美情趣，提升学生的审美能力； 3. 开拓大学生的艺术视野，进一步激发其爱国主义热情和民族自信心。	32	平时成绩+期末综合考评

（三）专业核心课程简介（5-8门）

序号	课程名称	课程主要内容	培养能力	学时	考核方式
1	前厅部服务与管理	（1）前厅部服务工作的主要内容 （2）前厅部管理工作的方法和技巧	（1）了解前厅部各级管理人员的岗位职责与素质要求 （2）对前厅部服务的各项工作有较为全面的认识，熟练使用PMS系统 （3）掌握前厅部管理人员的管理方法和技巧	36	平时成绩+期末综合考评
2	餐饮服务与管理	（1）熟悉酒店餐饮部引位、收银、服务岗位的工作内容和注意事项。 （2）熟练掌握餐饮一线服务的基本操作技能，学会使用智能点菜系统 （3）掌握餐饮部基层督导、成本核算的方法，餐饮营销的策略，餐饮质量管理的工具。	（1）能够独立完成餐饮部引位、收银和服务岗位的工作。 （2）能够分析和处理餐饮部的常见问题和投诉。	64	平时成绩+期末综合考评
3	客房服务与管理	（1）熟悉酒店客房接待服务、清洁服务等工作规范 （2）掌握客房基层管理和督	（1）能熟练完成客房基本服务 （2）能够处理客房服务中	36	

		导工作内容	的常见问题		
4	酒店人力资源管理	(1) 熟悉酒店岗位设置和人员安排 (2) 掌握酒店员工招聘、培训、激励等方法	(1) 能够进行简单的员工分组安排 (2) 能够运用酒店员工管理规律开展工作	36	平时成绩+期末综合考评
5	酒店财务管理	(1) 掌握酒店财务会计的基础知识。 (2) 掌握酒店会计凭证填制、审核、登记账簿及编制会计报表等基本操作。	(1) 明确酒店财务相关工作岗位的工作内容及要求。 (2) 具备酒店财务人员的诚实、踏实、细致、团结合作的职业素养。	36	平时成绩+小组作业+期末考试
6	酒店数字化营销	(1) 理解市场营销基本规律 (2) 掌握数字化手段的应用	(1) 能够进行营销方案的创意策划 (2) 能够利用数字化手段进行酒店产品的营销	36	平时成绩+期末综合考评
7	酒店数据分析与应用	(1) 明确酒店数据分析的来源、对象及分析方法 (2) 能够根据数据分析结果解决酒店经营中的常见问题	(1) OTA 平台岗位工作的胜任及数据的获取 (2) 根据问题有针对性的筛选和分析数据, 寻找问题解决办法	36	平时成绩+期末综合考评

七、教学进度安排

(一) 进度安排表

类别	课程名称	课程代码	课程性质	总学时	学分	学时分配		周学时安排							
						理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年			
								一	二	三	四	五	六		
通识教育课程	思想道德与法治 I	310027	必	24	1.5	22	2	2/12W							
	思想道德与法治 II	310028	必	24	1.5	22	2		2/12W						
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 I	310029	必	28	2	24	4	2/12W							
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 II	310030	必	36	2	32	4		2/16W						
	形势与政策 I	310031	必	8	0.2	8		1/8W							
	形势与政策 II	310032	必	8	0.2	8			1/8W						
	形势与政策 III	310033	必	8	0.2	8				1/8W					
	形势与政策 IV	310034	必	8	0.2	8					1/8W				
	形势与政策 V	310035	必	8	0.1	4	4					1/8W			
	形势与政策 VI	310036	必	8	0.1	4	4						1/8W		
	国防教育	310009	必	36	2	24	12	2/12W							
	军政训练		必	84	2		84	2W							
	劳动教育		必	26	1		26	1W	(1W)						
	大学生心理健康教育	080001	必	32	2	32		2/16W							
	安全教育		必		2			网课							
大学美育 I	300690	必	16	1	16		2/8W								
大学美育 II	300691	必	16	1	16		2/8W								

		体育与健康 I	320056	必	36	2	6	30	2/18W						
		体育与健康 II	320057	必	36	2	6	30		2/18W					
		体育与健康 III	320058	必	36	2	6	30			2/18W				
		国家学生体质健康标准测试	320055	必	16	1	16					2/8 w			
	限选课程	实用英语 BI	300475	限选	60	3	60		4/14W						
		大学语文	300625	限选	32	2	32				2/16W			?	
任选课程	人文经典与文化遗产、自然科学与工程、技术与法、创新创业与职业发展、运动与健康、生活与审美、学生综合实践、非课程类教育教学活动 8 个模块			选	128	8	64	64							
小计					710	39	414	296	16	6	4	2			
专业教育课程	基础通用课程	入学教育	00066	必	24	1	12	12	4D						
		职场体验	280035	必	26	1		26	1W						
		酒店服务礼仪	281100	必	32	2	16	16	2/16W						
		职业形象设计	280069	必	32	2	16	16	2/16W						
		普通话与口才	280469	必	32	2	16	16	2/16w						
		酒店软文写作	281121	必	36	2	18	18			2/18w				
		酒店数字化管理概论	281101	必	64	4	32	32	4/16w						
		酒店信息化系统	281102	必	36	2	18	18		2/18w					
		前厅服务与管理	281103	必	36	2	18	18		2/18w					
		客房服务与管理	281104	必	36	2	18	18		2/18w					
		餐饮服务与管理	281105	必	64	4	32	32		4/16w					
		食品营养与卫生	280406	必	36	2	18	18			2/18w				
		酒店客户关系管理	281115	必	36	2	18	18			2/18w				
		酒店数据分析与应用	281107	必	36	2	18	18				3/12w			
		酒店收益管理	281117	必	36	2	18	18				3/12w			
		酒店实用英语 I	280402	必	64	4	32	32		4/16w					
		酒店实用英语 II	281106	必	48	3	24	24			3/16w				
		酒店情景口语	281126	必	24	1.5	12	12				2/12w			
		韩国语	280181	必	36	2	18	18			2/18w				
		酒店企业课程 1	281122	必	8	0.5	8		8/1W						
		酒店企业课程 2	281123	必	8	0.5	8			8/1W					
		酒店企业课程 3	281124	必	8	0.5	8				8/1W				
		酒店企业课程 4	281125	必	8	0.5	8					8/1W			
		专业选修课程	饮品制作	3	281114	选	36	2	18	18		2/18w			
			酒水调制	2	281110	选	36	2	18	18		2/18w			
			民宿服务	2	281118	选	36	2	18	18		2/18w			
			茶艺表演	3	281111	选	36	2	18	18			2/18w		
			插花技艺	2	281112	选	36	2	18	18			2/18w		
	酒店主播	2	281119	选	36	2	18	18			2/18w				
岗位	会展策划与管理	280497	限	36	2	18	18				3/12w				

导向课程 I 会展服务岗	宴会设计	280405	限	36	2	18	18			2/18w				
	沟通技巧与实务	281120	限	36	2	18	18		2/18w					
	酒店综合实训	280409	必	156	6		156				6W			
	跟岗实习	280444	必	156	6		156					6W		
	顶岗实习 I	280362	必	312	12		312					12W		
	顶岗实习 II	280563	必	390	15		390						15W	
	毕业答辩	280549	必	26	1		26						1W	
	岗位导向课程 II 酒店经理岗	酒店数字化营销	281108	限	36	2	18	18				3/12w		
		酒店财务管理	280408	限	36	2	18	18				3/12w		
		酒店人力资源管理	280404	限	36	2	18	18				3/12w		
		酒店综合实训	280409	必	156	6		156				6W		
		跟岗实习	280444	必	156	6		156					6W	
		顶岗实习 I	280362	必	312	12		312					12W	
		顶岗实习 II	280563	必	390	15		390						15W
毕业答辩		280549	必	26	1		26						1W	
小计				2166	104.5	566	1610	10	20	17	21	18	16	
创新创业教育课程	职业生涯规划	300355	必	24	2	24			2/12W					
	创新创业基础	300568	必	32	2	32				2/16W				
	就业指导	300356	必	8	0.5	8					2/4W			
	专业融合课	咖啡厅经营	281113	选	9	0.5		9			1/9w			
	实践实战课	酒店模拟运营	281128	选	9	0.5		9				1/9w		
	小计				82	5.5	64	18	2	2	1	3	2	
合计				2958	149	1044	1914							

(二) 教学环节分配表 (周)

学期	入学教育	军政训练	劳动教育	职场体验	整周实训	项目实践	顶岗实习	毕业离校	机动周数	考试周数	课内教学	假期周数	总周数
一	0.5	2	(1)	1						1	14	5	23
二			1	(1)					1	1	17	7	27
三									1	1	18	5	25
四							6		1	1	12	7	27
五							18					5	23
六							15	1	1	1		—	18
合计		2	1	1			39	1	4	5	61	29	143

(三) 各类课程学时比例、学分要求

类别		学时			取得学分	学分占比
		总学时	理论学时	实践学时		
通识教育课程	公共基础必修课	494	262	232	26	17.45%
	通识教育限选课	88	88		5	3.36%
	通识教育任选修	128	64	64	8	5.37%
专业教育课程	基础通用课程	182	78	104	10	6.71%
	专业平台课程	584	308	276	34.5	23.15%
	专业选修课程	144	72	72	8	5.37%
	岗位导向课程	1256	108	1148	52	34.90%
创新创业教育课程	双创基础课	64	64		4.5	3.02%
	专业融合课	9		9	0.5	0.34%
	实践实战课	9		9	0.5	0.34%
合计/占比		2958	1044 / 35.3 %	1914/ 64.7%	149	100%

(四) 专业实践课程教学计划表

序号	课程名称	课程目标	实践教学项目或内容	课程类型	实践学时	实践学分	时间安排	考核方式
1	入学教育	通过入学教育,让学生了解酒店管理专业基本情况,尽快适应学校生活,了解行业企业情况,确立学习目标	项目 1: 企业讲座 项目 2: 优秀毕业生讲座 项目 3: 酒店参观	实训	12	1	第一学期	开查报告
2	职场体验	通过酒店见习让学生初步了解酒店行业,确立以后的学习目标。	项目 1: 人力资源部门认识酒店组织机构和各岗位任职资格 项目 2: 了解前厅工作流程 项目 3: 了解餐饮部工作流程 项目 4: 了解客房部工作流程	实训	26	1	第一学期	酒店见习
3	酒店服务礼仪	通过实践使学生能够根据个人特点设计自己的职业形象;能够在服务情境中按照职业礼仪的要求正确表达站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势等姿态;能够用规范的礼仪为顾客提供服务。	项目 1: 职业形象设计 项目 2: 职业仪态训练 项目 3: 沟通礼仪训练 项目 4: 服务礼仪训练	根据实际选择: 一体化课程、实	16	1	第一学期	情景模拟

				训、 实习				
4	职业 形象 设计	本课程以旅游化妆实训室为载体,通过分析了解学生未来职业形象的特点,以不同职业场景对形象设计的要求设置学习情景,以形象设计的典型工作任务为链接,提高学生在妆容形象设计、发型设计、服饰搭配等方面的设计操作能力,并在操作过程中,注重培养学生礼貌的谈吐、优雅的仪表等旅游服务的职业素养。	项目 1: 大学生日常形象设计 项目 2: 职场面试形象设计 项目 3: 酒店服务岗位形象设计 项目 4: 酒店管理岗位形象设计	一体化课程、 实训、 实习	16	1	第一 学期	现场 操作 展示
5	普通 话与 口才	通过本课程的学习和实践,学生能够掌握普通话的基本发音标准和规范,掌握流畅的表达自己的想法和观点。	项目 1: 声母 项目 2: 韵母 项目 3: 发音技巧 项目 4: 表达技巧	一体化课程、 实训、 实习	18	1	第一 学期	现场 操作 展示
6	酒店 软文 撰写	通过本课程的学习和实践,学生可以掌握酒店宣传软文的写作基本要求,能够根据实际需要,撰写有一定吸引力的软文。	项目 1: 了解软文 项目 2: 写作技巧 项目 3: 酒店软文实战	一体化课程、 实训、 实习	18	1	第二 学期	现场 操作 展示
7	酒店 数字 化管 理概 论	通过该课程的实践学习,学生要对酒店的相关基本理论有一个较为全面和准确的了解和掌握,对若干重要问题,如酒店的基本概念、酒店的组织管理、酒店产品、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理等有系统的认识,并能运用所学的基本理论对酒店服务和管理的实际问题进行分析,从而树立自己的职业目标,进行职业规划。	项目 1: 酒店发展及相关管理 项目 2: 酒店服务质量管理 项目 3: 酒店人力资源管理 项目 4: 酒店财务管理 项目 5: 酒店设备与安全管理 项目 6: 酒店发展的趋势 项目 7: 酒店信息化应用	实训	32	2	第一 学期	案例 分析
8	酒店	通过本课程的学习和实	项目 1: 信息化系统简介	一体	18	1	第二	实操

	信息 化系 统	践,学生要掌握酒店信息 化系统的基本原理和模 块设置,能够进行简单 的基本操作,养成使用信息 化技术手段的基本素养。	项目 2: 信息化系统的模块 项目 3: 信息化系统的应用规 范	化课 程、 实 训、 实 习			学期	
9	前 厅 服 务 与 管 理	通过实践使学生掌握前 厅服务与管理工作的技 能;熟悉前厅各岗位的工 作流程和工作标准;能熟 练操作前厅信息系统软 件;能正确处理前厅运行 中的各种突发事件;具备 前厅部初、中级管理能 力。	项目 1: 前厅布局设计 项目 2: 客房预订服务 项目 3: 礼宾服务 项目 4: 入住接待服务 项目 5: 住店期间服务 项目 6: 总台收银服务 项目 7: 行政楼层服务 项目 8: 接待服务 项目 9: 前厅督导	一 体 化 课 程	18	1	第 二 学 期	情 景 模 拟
10	客 房 服 务 与 管 理	通过理论、实践、工学结 合、校企互动的教学模 式,使学生通过课程的学 习和训练,掌握酒店客房 服务与管理的基本知识, 熟悉酒店客房部运行与 管理的基本程序和方法, 具有熟练的客房服务技 能,成为能胜任酒店客房 服务工作,具有良好职业 道德的高技能人才。	项目 1: 客房对客服务 项目 2: 客房清洁服务 项目 3: 客房劳动组织管理 项目 4: 客房服务质量管理 项目 5: 客房设备用品管理 项目 6: 客房安全管理 项目 7: 客房经营管理 项目 8: 客房督导	一 体 化 课 程	18	1	第 二 学 期	实 操 考 试、 接 待 方 案 设 计
11	餐 饮 服 务 与 管 理	通过实践使学生掌握端 托、铺台布、折花、摆台 等餐饮基本技能,掌握上 菜、分菜、收台、结账等 餐饮操作的标准和流程。 通过实践,巩固已学的理 论知识,为即将开展的酒 店实习打下基础。	项目 1: 端托 项目 2: 铺台布 项目 3: 餐巾折花 项目 4: 摆台 项目 5: 点菜 项目 6: 上菜 项目 7: 分菜 项目 8: 酒水服务 项目 9: 撤换餐用具 项目 10: 餐厅督导	一 体 化 课 程	32	2	第 二 学 期	实 际 操 作
12	食 品 营 养 与 卫 生	通过实践,市学生能够利 用营养学与卫生学的知 识解决实际生活中的实 际问题	项目 1: 家庭餐饮结构调查 项目 2: 食材挑选 项目 3: 食品营养谣言识别 项目 4: 特殊群体的饮食注意 事项 项目 5: 食品卫生管理流程 项目 6: 设计自己的一周食谱	一 体 化 课 程	18	1	第 三 学 期	小 组 汇 报
13	客 户 关 系	通过本课程的学习和实 践,学生能够了解酒店对	项目 1: 客户关系的原理 项目 2: 酒店客户关系的种类	一 体 化 课	18	1	第 三 学 期	实 际 操 作

	管理	客户关系的理论和管理的基本理论和技巧,能够针对实际问题,制定合理有效的客户关系处理措施。	项目 3: 客户关系存在的问题 项目 4: 客户关系维护方法	程				
14	酒店数据分析与应用	通过本课程的学习和实践,学生可以掌握酒店运营过程中的数据分析与运用方法,能够对数据进行科学分析,对酒店运营提供支持。	项目 1: 大数据概述 项目 2: 数据平台 项目 3: 酒店运营数据分析	一体化课程	18	1	第四学期	实际操作
15	酒店收益管理	通过本课程的学习和实践,学生可以掌握提高酒店出租率,增加每一间房的营收,应对竞争对手低价竞争等收益管理的方法。	项目 1: 收益管理概述 项目 2: 收益管理的方法 项目 3: 酒店收益管理综合实操	一体化课程	18	1	第四学期	实际操作
16	酒店实用英语 I、II	通过本课程的学习,使学生成为掌握酒店对外服务工作的基本技能,拥有较为突出的语言表达能力和交际能力,具备从事涉外酒店接待的实践能力,具有良好的职业道德素养、服务意识,并为学生从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。	项目 1: 前厅服务 项目 2: 礼宾服务 项目 3: 客房服务 项目 4: 餐饮服务 项目 5: 会展服务 项目 6: 总机服务 项目 7: 商务中心服务 项目 8: 康乐中心服务	实训	32 24	2 1.5	第三学期 第四学期	口试
17	酒店情境口语	通过本课程的学习和实践,学生能够掌握在酒店服务情境中,使用的英语基本发音、语法、对话技巧等。	项目 1: 前厅服务英语 项目 2: 客房服务英语 项目 3: 餐厅服务英语	一体化课程	12	0.7 5	第四学期	情境模拟
18	韩语	通过本课程的学习和实践,学生能够掌握在酒店服务情境中,使用的韩语基本发音、语法、对话技巧等。	项目 1: 前厅服务韩语 项目 2: 客房服务韩语 项目 3: 餐饮服务韩语	一体化课程	18	1	第三学期	情境模拟
19	饮品制作	培养中职酒店管理专业学生所必须的一门专业技能课程。培养酒店管理专业高级应用性人才的必修课。本课程是理论与实际操作紧密结合的一门课程,课程的任务在于通过教学,使学生掌握咖	项目一: 咖啡制作 项目二: 奶茶制作 项目三: 果茶制作	一体化课程	18	1	学期	实操考试

		啡制作、奶茶调饮、果茶制作的基本手法及技巧，并能进行创意饮品的开发。						
20	酒水调制	通过酒水的识别与服务、鸡尾酒的调制、酒吧的服务与管理等技能的训练与相关理论知识的学习，达到酒吧内主要岗位的任职要求，使学生了解国内外名酒与饮料的历史、文化、种类及特点，熟悉我国酒水经营的实践经验，掌握鸡尾酒调制与创新的方式方法，把握酒吧经营管理技能和操作等。	项目 1: 白兰地酒服务与操作 项目 2: 金酒服务与操作 项目 3: 朗姆酒服务与操作 项目 4: 特基拉酒服务与操作 项目 5: 伏特加酒服务与操作 项目 6: 威士忌酒服务与操作	一体化课程	18	1	第三学期	实操考试、鸡尾酒方案设计
21	民宿服务	通过对民宿基础知识的了解，掌握民宿的文化内涵、服务特点，以及运营过程中的对工作人员的能力要求，掌握民宿管家服务以及相关管理技巧。	项目 1: 民宿认知、见习 项目 2: 民宿管家服务 项目 3: 民宿场景设计	一体化课程	18	1	第三学期	民宿接待方案、场景设计方案
22	茶艺表演	通过茶艺实践，使学生了解茶艺的基本服务流程，了解茶的基本茶艺表演流程	项目 1: 绿茶玻璃杯茶艺实训 项目 2: 绿茶盖碗茶艺实训 项目 3: 花茶茶艺实训 项目 4: 普洱茶茶艺实训 项目 5: 乌龙茶茶艺实训	一体化课程	18	1	第三学期	
23	插花技艺	通过实践，使学生掌握花材养护的基本方法，掌握花泥、剑山的使用及花材、叶材的整理和造型方法，掌握几种经典花型的制作方法。	项目 1: 丝带花的制作 项目 2: 花材养护常用方法实践 项目 3: 非洲菊的整理 项目 4: 花泥、剑山的使用 项目 5: 花材的加工造型 项目 6: 撒的制作 项目 7: 瓶花的固定方法 项目 8: 叶材的加工整理 项目 9: 半球型插花的制作	一体化课程	18	1	第三学期	实际操作
24	酒店主播	通过本课程的学习和实践，学生能够掌握酒店主播应具备的基本素养、技术手段。能够根据实际情况，设置具体情境，编写	项目 1: 直播应具备的素养 项目 2: 直播技术要求 项目 3: 酒店直播情境设置 项目 4: 酒店直播实践	一体化课程	18	1	第三学期	情境模拟

		剧本,合理有效的通过直播表达。						
25	会展策划与管理	通过实践让学生学习会展选题立项的策划、会议活动的策划、会展品牌策划和会议活动策划,培养学生在策划层面上的创新能力、计算机操作水平以及适当的艺术赏鉴能力,培养学生收集数据、分析数据的能力,培养学生文书写作能力。	项目 1: 会展策划基本原理 项目 2: 会展调查与分析 项目 3: 会展项目可行性分析 项目 4: 会展选题立项策划 项目 5: 招展策划 项目 6: 会议活动策划 项目 7: 会展品牌策划 项目 8: 会展相关活动策划	一体化课程	18	1	第四学期	小组汇报
26	宴会设计	通过课程实践,学生了解宴会的基本情况,能够进行不同类型的宴会设计流程,包括场景设计、台面设计、菜单设计、服务设计等。	项目 1: 婚宴宴会设计实训 项目 2: 会议宴会设计实训 项目 3: 寿宴宴会设计实训 项目 4: 自助餐宴会设计实训 项目 5: 冷餐会宴会设计实训	一体化课程	18	1	第三学期	
27	沟通技巧实务	通过本课程的学习和实践,学生能够掌握酒店对客户沟通的基本要求,并能根据实际问题,给出合理有效的解决对策。	项目 1: 对客户沟通种类 项目 2: 对客户沟通技巧 项目 3: 对客户沟通模拟	一体化课程	18	1	第二学期	情境模拟
28	酒店数字化营销	通过实践使学生了解市场营销制度及企业营销组织机构的设置,财务会计帐目的组成及编制。掌握企业成立的程序的过程及特点,掌握企业市场营销活动准备的相关基本内容。巩固已学的理论知识,为即将开展的营销实务活动打下基础。	项目 1: 分析指定酒店产品的宏观和微观环境以及带来的机会和威胁 项目 2: 设计调查问卷,组织实地酒店调研,并分析调研结果 项目 3: 设计酒店产品的附加值、产品名称 项目 4: 推广自己设计的营销方案 项目 5: 制定合适的酒店宣传主题以及设计符合酒店要求的宣传计划 项目 6: 广告的设计与制作	根据实际选择: 一体化课程、实训、实习	18	1	第四学期	案例分析,营销实习
29	酒店人力资源管理	课程内容设计上打破原来按照教材章节顺序编排内容,按照“项目教学法”的教学理念,组合各个教学内容。整个课程按照“模块——项目——典型工作任务”的结构组	项目 1: 设置酒店组织机构 项目 2: 编制酒店人力资源规划 项目 3: 组织招聘与配置 项目 4: 进行酒店人力资源培训 项目 5: 酒店的绩效管理	根据实际选择: 一体化课程、	18	1	第四学期	考试课程

		织。其中模块与项目内容的顺序安排上紧扣酒店人力资源管理的工作流程。课程内容的选择以理论知识“必需够用”，实践知识“实际、实用、实践”为原则。	项目 6: 酒店薪酬与劳动关系管理	实训、实习				
30	酒店财务管理	通过实践项目,使学生掌握酒店财务管理系统的的使用以及酒店财务方面的相关报表知识,具备简单的财务报表分析能力。	项目 1: 初步认识和财务管理系统的的使用 项目 2: 填写和审核会计凭证 项目 3: 登记会计账簿,主要是特种日记账和总账账表的登记 项目 4: 编制资产负债表和利润表 项目 5: 根据会计报表,进行财务数据的分析	一体化课程	18	1	第四学期	小组作业
31	咖啡厅实训	通过咖啡厅创新创业项目实训,学生了解咖啡厅实际运营过程中的营销、服务、财务等方面的实际知识	项目 1: 咖啡厅营销策划 项目 2: 咖啡厅产品创新 项目 3: 咖啡厅产品服务	实训	9	0.5	第四学期	项目考核
32	酒店模拟运营	对应酒店企业内前厅部、客房部、人力资源部、餐饮部、营销部、财务部等部门的基层经营管理工作岗位,这类岗位是大部分毕业生的就业发展岗位。本课程主要是为培养酒店所需要的掌握酒店管理知识、具有服务意识和经营管理能力,富有创新精神的高素质中高级应用型人才提供了全面的专业基础知识。通过本课程的学习,希望学生能达到饭店领班、主管标准的基本要求。	项目一: 识别酒店组织结构 项目二: 前厅部运营管理 项目三: 餐饮部运营管理 项目四: 客房部运营管理 项目五: 市场营销部管理 项目六: 人力资源部运营管理 项目七: 财务部运营管理	实习	9	0.5	第四学期	项目考核
33	酒店跟岗实习	酒店管理专业课程体系中岗位导向课程,是理论与实践衔接的的实训课程。跟岗实习的主要目的是让学生熟悉现代酒店主要部门的运营与服务,	项目一: 前厅实训 项目二: 餐厅实训 项目三: 客房实训	实习	156	6	第四学期	实习日志、实习鉴定结果

		熟悉服务岗位工作程序、工作方法,树立正确的服务意识,培养良好的职业素质和团队精神,初步具备岗位独立工作的能力,初步明确自身职业发展定位。						
34	酒店顶岗实习 I、II	让学生熟悉现代酒店业的组织及整体运作模式,掌握酒店业主要业务部门的工作程序与方法,提高分析和解决酒店常见问题的能力,培养良好的酒店行业从业素养,使学生初步具备符合岗位要求的工作能力,为学生的专业学习和就业奠定基础。	项目 1: 了解前厅部各区域工作服务标准和服务流程 项目 2: 了解客房部各区域工作服务标准和服务流程 项目 3: 了解餐饮部各区域工作服务标准和服务流程	实习	468 +3 90	18 +1 5	第五学期、第六学期	实习日志、实习鉴定结果
35	毕业答辩	培养学生综合运用所学的基础理论、专业知识和基本技能,提高分析和解决实际问题的能力,使学生受到较为系统的实际训练。通过毕业设计学生综合运用本专业所学的理论知识和基本技能解决一个轨道交通运营管理领域中的实际问题,以完成学生在校学习的综合考察。	项目一: 实习项目汇报 项目二: 实习收获汇报	实习	26	1	第六学期	毕业设计+答辩

八、毕业要求及职业资格证书要求:

(一) 毕业要求

本专业三年学习共修学分 149 学分, 毕业学分最低为 140 学分。本专业要求《国家学生体质健康标准(2014 年修订)》测试成绩需达到 50 分, **学生必须获得二级乙等及以上普通话证书**, 并完整完成职场体验、跟岗实习和顶岗实习任务, 毕业答辩合格方能毕业。

(二) 职业技能证书要求

本专业毕业生应至少取得 1 种职业技能证书或专业能力证书(X 证书), (不包括山东省高职高专英语应用能力考试合格证和山东省非计算机专业计算机文化基础考试合格证)。

序号	职业资格证书名称	等级
----	----------	----

1	前厅服务职业技能等级证书	中级
2	餐饮服务职业技能等级证书	中级

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应该积极吸收行业企业参与。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1。“双师型”教师一般不低于 60%。兼职教师应主要来自于行业企业。

酒店管理专业专任教师 12 名，兼职教师 10 名，副教授 2 名，讲师 10 名，目前本专业的专任教师均为“双师型教师”，都有在高星级酒店挂职锻炼、参加国培、省培班培训和企业、行业培训考评的经验和经历，这些经验经历有益于教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

教师姓名	毕业院校	专业	学历学位	职称	职业资格证书
		旅游管理	本科/硕士	讲师	高级会展职业经理人、高级礼仪培训师、茶艺技师
		旅游管理	本科/硕士	讲师	高级餐厅服务员 高级茶艺师 人力资源管理师
		英语	本科/硕士	副教授	茶艺师
		旅游管理	硕士	讲师	茶艺师
		可持续旅游	硕士研究生	讲师	茶艺师
		旅游管理	本科	讲师	茶艺师
		旅游管理	硕士研究生	讲师	高级调酒师、 高级茶艺师 高级营养师
		旅游管理	硕士研究生	讲师	茶艺师
		英语	本科硕士	讲师	心理咨询师
		流通	硕士研究生	讲师	高级茶艺师
		行政管理	本科	讲师	高级秘书资格证 中级咖啡师证 高级茶艺师证
		英语	本科硕士	讲师	高级导游证
		教育经济与管理	硕士	讲师	高级礼仪师 人力资源管理师二级

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格，有理想信念，有道德情操，有扎实学识，有仁爱之心，

有酒店管理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，有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，有每五年累计不少于六个月的企业实践经历。

3.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高级以上职称，能够较好的把握国内外酒店管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4.兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级以上相关专业职称，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

1.校内实训设施

拥有酒店综合实训室、暖咖 1987、润心茶社工作室，保证教学实训任务和操作技能考核的开展。

序号	实训室名称	实训工位数	主要设备	主要实训项目	对应课程
1	餐饮实训室	8	餐台、餐椅、工作台、防滑托盘、装饰布、台布、餐巾、装饰物、餐碟、味碟、汤勺、汤碗、长柄勺、筷子及筷套、西餐长台、西餐椅、工作台、台布、餐巾、装饰盘、面包盘、黄油碟	中餐宴会摆台 中餐零点摆台 中餐宴会服务 中餐零点服务 西餐服务操作 西餐宴会服务	《餐饮服务与管理》 《宴会设计》
2	客房实训室	6	床架、床垫、工作台、储物柜、椅子、多媒体、影仪设备、书写黑板	中式铺床 夜床设计	《客房服务与管理》
3	前厅实训室	6	前台、电脑、行李车	前厅接待 入住接待 离店服务 礼宾服务	《前厅服务与管理》
4	暖咖 1987	8	咖啡机、调酒器、制冰机	饮品制作 调酒实训 咖啡厅实训	《咖啡厅实训》 《酒水调制》 《饮品制作》
5	润心茶社	12	茶具 茶船、公道组	茶艺实训	《茶艺》 《插花》
6	旅游实训中心	40	电脑	PMS 系统使用 综合模拟系统使用	《酒店信息系统》 《酒店模拟实训》

2.校外实习基地

校外酒店能为专业的教学实践提供真实的工作环境，满足实践教学的需要。目前酒店管理专业已建立了包括万豪国际集团、蓝海集团、上海外高桥皇冠假日酒店、青岛中心假日酒店、青岛世园假日酒店等 20 多家高星级酒店在内的校外实训基地。

（三）教学资源

按照国家规定，选用优质规划教材，禁止不合格的教材进入课堂，学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等共同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。

学院网络环境良好，学院图书馆的图书资料和电子资料十分丰富。能够满足学生查阅资料扩大视野的需要。

学院具有良好的硬件设施，能够非常方便的上网查阅所需的各种资料，满足教师备课与上课的需要。

酒店管理教研室建设和配备了与本专业相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、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。

（四）教学方法

改变传统的以理论讲授为主的教学模式。在课堂中学生是主角，教师是指导的作用，所以在教学实践活动过程中会综合运用以下教学策略和方法：

1.任务驱动教学

任务驱动教学法由教师根据当前教学主题（目标）设计并提出“任务”，针对所提出的任务，采取演示或讲解等方式，分析任务并给出完成该任务的思路、方法、操作和结果。在此基础上，教师也以任务方式引导学生边学边练（做），并独立或协作完成相应的学习任务。

实现“学中做”“做中学”，以达到学生真正掌握知识与技能之目的。通过项目导向和任务驱动的教学方法，开展体验性学习促进学生职业能力发展，实现培养学生职业能力的最终目标。

2.体验式教学

体验性教学主要是组织学生体验，让学生在获取知识的过程和实践中实现自我领域的充实，在反思中重构自己的经验，形成自己的行动策略和方式，这样才能培养学生的创新能力和实践能力，进而体现教学目标中的知识和能力、过程和方法、情感态度和价值观三个维度。

3.互动教学

在互动教学理念的指导下，我们的活动将在教学内容的选择、教学进度的控制上充分考虑学生的需求与兴趣，实现师生、生生间的互动，并采用由学生讲解知识、培训学生的形式。

4.协作学习

协作学习是指学生在教师指导下，采取小组协作或其他自由协作方式，围绕教学中的某一主题或任务，进行交互、讨论、协商、论辩、竞争、角色扮演等学习活动，在交流、合作与竞争中掌握知识的教学方法。

5.案例教学

案例教学是在学生掌握了有关基本知识和分析技术的基础上，在教师的精心策划和指导

下，根据教学目的和教学内容的要求，运用典型案例，将学生带入特定事件的现场进行案例分析，通过学生的独立思考或集体协作，进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力，同时培养正确的管理理念、工作作风、沟通能力和协作精神的教学方式。

（五）教学评价

在考核评价方面，依据“三位一体”的教学理念，摒弃了传统的一考定型的方式，积极探索了“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样，既能够全面准确地评价学生的学习效果，又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

本专业实行“过程考核与结果考核相结合”“理论考核与技能操作考核相结合”“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式；

（六）质量管理

建立健全校院两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

十、继续专业学习深造建议

- 1.保持“终身学习”的态度，继续学习专业知识。
- 2.不断提升酒店从业人员专业素养以及扩充各方面的知识。
- 3.理论与实践相结合，提升酒店服务服务与管理能力。