

# 酒店管理与数字化运营专业 2023 级人才培养方案

## 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、修业年限

基本修业年限 3 年，根据学生灵活学习需求可拓展到 5 年。

## 四、职业面向

| 序号 | 专业所属大类<br>(代码) | 面向行业<br>(代码) | 主要职业类别<br>(代码)        | 主要岗位群或<br>技术领域举例 | 对应的职业技能等级<br>证书/社会认可度高的<br>行业企业证书   | 对应的职业<br>技能大赛                                     |
|----|----------------|--------------|-----------------------|------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | 旅游<br>(54)     | 住宿业<br>(66)  | 前厅服务员<br>(4-04-01-01) | 前台接待             | 1+X 证书：<br>前厅运营管理（必考）<br>餐饮服务管理（选考） | 世界技能大赛<br>(酒店接待赛<br>项)<br>(中华人民共和国人力资源<br>和社会保障部) |
|    |                |              | 客房服务员<br>(4-04-01-02) | 客房协调             |                                     |                                                   |
|    |                |              | 旅店服务员<br>(4-04-01-03) | 销售部协调            |                                     |                                                   |
|    |                | 餐饮业<br>(67)  | 餐厅服务员<br>(4-03-05-01) | 餐厅服务             |                                     | 全国职业院校<br>技能大赛(餐厅<br>服务赛项)<br>(中华人民共和国教育部)        |
|    |                |              | 茶艺师<br>(4-03-03-02)   | 茶艺社              |                                     |                                                   |
|    |                |              | 调酒师<br>(4-03-03-01)   | 酒吧调酒             |                                     |                                                   |

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，具有良好的国际视野、服务意识、创新意识、人文素养和信息素养，能够从事酒店、餐饮、民宿以及邮轮等住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的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，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) 具有酒店服务质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、环境适应能力和较好的处理酒店各类突发事件的抗压耐挫能力。

(5) 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。

(6) 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力。

(7) 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。

(8) 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。

(8) 熟悉酒店运营中所需的办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作。

## 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) 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力。

(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) 具有线上和线下进行酒店前厅接待、客户关系、餐厅宴会设计、酒水服务等对客服务接待及运营的能力。

(5) 具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力。

(6) 具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力。

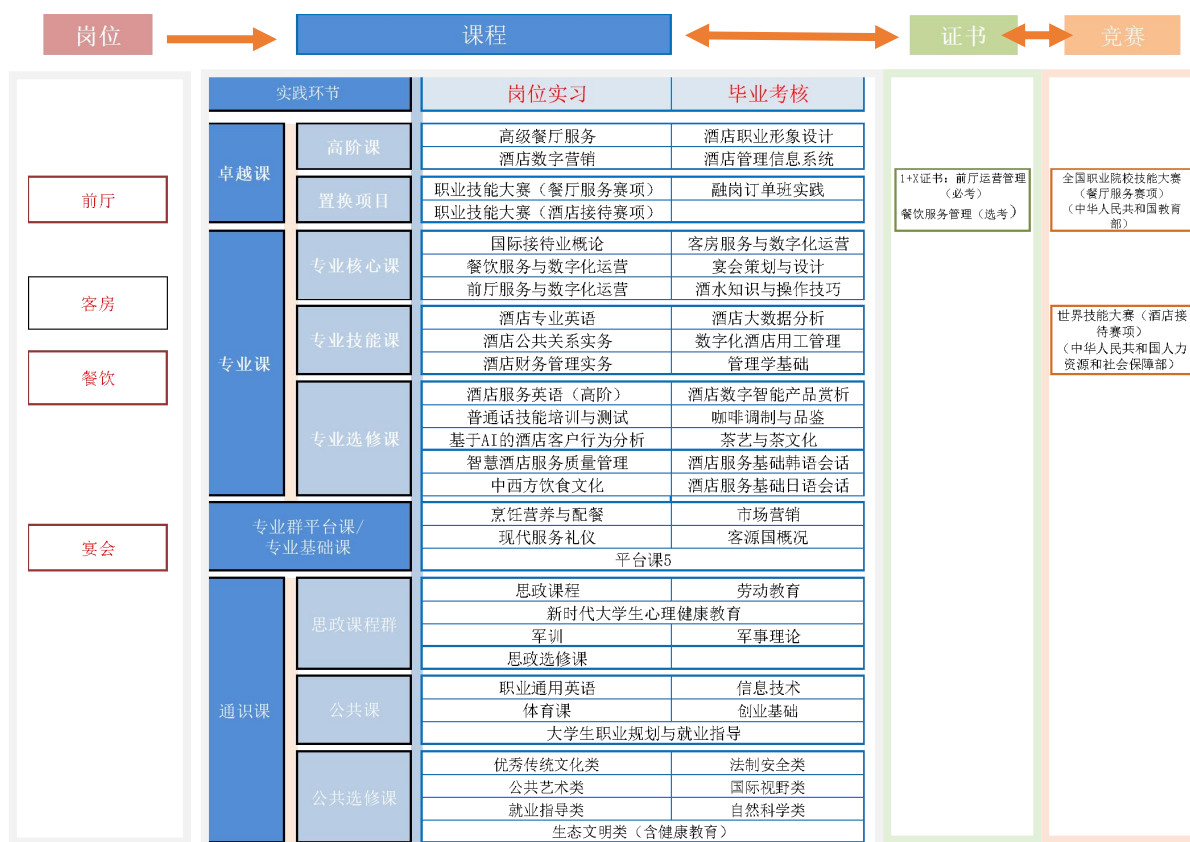
(7) 具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力。

(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。

## 六、课程设置及要求

## （一）课程体系结构图

酒店管理与数字化运营专业课程体系结构图如下：



## 四阶递进的岗课赛证综合育人课程体系

### （一）通识课

#### 1. 思想道德与法治（课程代码 1100004，3 学分，48 学时）

（1）课程性质：必修课、考试课

（2）课程目标：通过本课程学习，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，加强对学生的职业道德教育，提升思想道德素质和法治素养。

（3）课程内容：本课程主要包括马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。

（4）教学要求：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。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 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 1100061，2 学分，32 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。

(3) 课程内容：本课程主要包括中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果。

(4) 教学要求：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。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

### 3. 形势与政策（总学分 1，总学时 40，详情如下）

| 课程代码    | 课程中文名称  | 学分  | 总学时 | 开课层次 |
|---------|---------|-----|-----|------|
| 1100007 | 形势与政策-1 | 0.2 | 8   | 专科   |
| 1100001 | 形势与政策-2 | 0.2 | 8   | 专科   |
| 1100008 | 形势与政策-3 | 0.2 | 8   | 专科   |
| 1100010 | 形势与政策-4 | 0.2 | 8   | 专科   |
| 1100009 | 形势与政策-5 | 0.2 | 8   | 专科   |

(1) 课程性质：必修课、考查课

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。

(3) 课程内容：本课程主要包括党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。

(4) 教学要求：以教学专题为单元，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。课程考核通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

### 4. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论（课程代码 1100062，3 学分，48 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生深切感悟习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想；全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的原创性贡献；自觉认同习近平新时代中国特色社会主义思想的指导意义；切实增强社会责任感和使命担当。

(3) 课程内容：本课程主要包括习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、科学内涵和核心。

(4) 教学要求：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。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

#### 5. 劳动素质教育（课程代码 5600003，1 学分，16 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生理解马克思主义劳动观，深刻理解劳动精神、劳模精神和工匠精神的内涵，引导学生树立正确的劳动观，涵养热爱劳动、尊重劳动的情感，自觉践行勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，了解劳动组织、劳动安全、劳动法规，具备良好的劳动安全和劳动保护意识。

(3) 课程内容：涵盖劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面的理论知识。

(4) 教学要求：以实地调研、事例讲述、劳动体验、知识链接等方式开展教学，运用课堂讨论、学生宣讲等方法营造良好教学氛围，将劳动精神、工匠精神和劳模精神的内涵入心入行。考核成绩包括平时成绩（30%）、撰写报告成绩（70%）。

#### 6. 军事理论（课程代码 5600002，2 学分，36 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握军事基础知识和基本的军事技能，具有较强的国防观念、国家安全意识、忧患危机意识和国防服务意识，能够弘扬爱国主义精神、集体主义精神，具备较强的组织纪律性、较高的综合国防素质，激发努力学习，报效祖国的热情。

(3) 课程内容：本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。

(4) 教学要求：采用线上线下混合式教学，综合运用案例教学、专题研讨等教学方法组织与实施教学活动。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

#### 7. 新时代大学生心理健康（课程代码 5600001，2 学分，32 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程的学习，使学生了解心理健康标准、掌握心理健康知识和技能，提升心理健康水平；培育学生理性、平和、积极乐观的阳光心态；引导学生形成奋发向上的意志品质，实现与社会、环境的积极适应。

(3) 课程内容：本课程主要包括把握人生，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：通过案例导读、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、案例分析等方法组织和实施教学。考核成绩包括平时成绩（30%）、撰写报告成绩（70%）。

#### 8. 军事技能（课程代码 5610011，2 学分，3 周）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握军事基础知识和基本的军事技能，具有较强的国防观念、国家安全意识、忧患危机意识和国防服务意识，能够弘扬爱国主义精神、集体主义精神，具备较强的组织纪律性、较高的综合国防素质，激发努力学习，报效祖国的热情。

(3) 课程内容：本课程主要包括共同条令教育、分队的队列动作、轻武器射击、战术、格斗基础、战场医疗救护、核生化防护、战备规定、紧急集合、行军拉练。

(4) 教学要求：根据学生参训时间、现实表现、掌握程度综合评定，成绩分为：优秀、良好、及格和不及格四个等级。

#### 9. 大学生职业规划与就业指导-1/-2（课程代码 2100004/2100005，18/20 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，以及就业知识和技能，具备科学的职业生涯规划能力和良好的就业能力，并能正确的分析和处理在成长及就业中面临的问题。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业认知、职业生涯规划、提升职业素养、就业准备、求职策略、就业权益与法律保障、职业适应与发展等。

(4) 教学要求：按照职业生涯规划 and 就业指导两大模块内容分学期组织教学，课程采用线上自主学习+线下教学相结合的方式开展，在线下教学中坚持以学生为中心，积极运用课堂讨论、小组讨论、案例分析等方法，提高课堂效率。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 30%，终结性考核占 70%。

#### 10. 创业基础（课程代码 2100003，2 学分，32 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生树立科学的创业观，提升创新意识、掌握开展创业活动所需要的基本知识，能正确的分析创业者、创业机会、创业项目，编制创业计划，进行创业资源整合。

(3) 课程内容：本课程主要包括创业与人生、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八个模块。

(4) 教学要求：充分利用网络教学平台，采用学生线上自主学习方式，科学合理设计课程内容，紧扣创业新趋势和大学生群体的特点，采用立体化和精细化设计，案例分析与理论讲授相结合。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 30%，终结性考核占 70%。

#### 11. 职业通用英语 2-1（课程代码：1000022，3.5 学分，56 学时）

适用范围：经管、旅游、公管学院三年制专业

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，掌握日常交际必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识, 累计掌握 2300 个单词，具备英语听、说、读、看、写、译基础技能, 能有效完成日常生活的沟通任务；能用英语讲述中国故事、传播中华文化，在沟通中践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观，理解中英两种语言思维方式的异同，树立人类命运共同体意识。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业与个人、职业与社会和职业与环境三个方面的主题，主要涉及人文底蕴，科学技术，生态环境，职业精神等方面的英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，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，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学。课程利用智慧教学平台，采取无纸化考核。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

#### 12. 职业通用英语 2-2（课程代码：1000006，4.5 学分，72 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，掌握日常生活和职场交际必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识, 累计掌握 2600 个单词，具备职场交际必要的英语听、说、读、看、写、译技能, 能够有效完成职场情境中的沟通任务。了解多元文化知识, 具备跨文化交际技能, 具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。能根据个人需要，运用英语持续终身学习。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业与个人、职业与社会和职业与环境三个方面的主题，主要涉及文化交流，社会责任，职业规划，职场环境等方面的英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，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，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨

论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学。课程利用智慧教学平台，采取无纸化考核。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

13. 体育 1/2/3（课程代码 2300001/2300002/2300003，7 学分，108 学时）

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实《关于全面加强和改进新时代学校体育工作的意见》，坚持立德树人根本任务，坚持“健康第一”指导理念，体育课程与职业技能培养相结合，学生至少掌握 2 项体育运动专项技能，实现提高学生体质健康水平和职业体能的目的，培养身心健康的技术人才。通过课程教学使学生养成自觉参与锻炼的行为习惯，能够自主进行体育锻炼，提高终身体育锻炼能力；通过体育课程学习，提升学生集体主义精神，激发其树立积极进取的精神，养成顽强拼搏的优良品质，使学生形成健康的心理品质、良好的人格特征、积极的竞争意识以及团队合作态度，并能够制定科学合理的体育运动处方，具有较高的体育文化知识素养、体育运动技能水平和体育观赏能力。结合今后从事职业的职业资格标准，运用体育手段，掌握发展职业体能的方法，了解常见职业性疾病的成因与预防及体育康复的方法，促进职业岗位的胜任力水平，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

（3）课程内容：本课程在第一、第二、第三学期开设，第一学期内容为健康知识+基本运动技能，第二、三学期内容为健康知识+专项运动技能，专项运动技能选自足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操、瑜伽、体育舞蹈、体适能等体育运动项目。

（4）教学要求：结合学生运动兴趣，指导学生进行选项并完成项目教学，充分体现健体与育人相结合。在体育课程学习中安排 10%的理论教学内容（每学期 4 学时），以扩大体育的知识面，提高学生的认知能力，课程考核包括过程性和终结性考核评价，过程性考核占比 30%（平时成绩+体育理论考试占比 30%）、终结性考核占比 70%（《国家学生体质健康标准》+专项技能占比 70%）。

14. 信息技术（基础模块）（课程代码 0400001，3 学分，48 学时）

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践，使学生理解信息社会特征并遵循信息社会规范，了解信息安全、大数据、人工智能等新兴信息技术，具备人工智能技术基础，掌握常用人工智能常用开发工具和应用技术，并能运用 Python 语言进行图像识别、语音处理、数据分析。

（3）课程内容：本课程针对工科类专业群主要讲授信息检索技术、新一代信息技术、信息素养与社会责任为主要内容的基础模块和信息安全、大数据技术、人工智能为主要内容的拓展模块，以及 Python 语言的语法基础和案例代码学习模块。

（4）教学要求：坚持教师主导，学生主体，基于工科类专业群，以项目为引领，采用教学做一体化模式，集中在计算机机房授课，实施过程化项目考核。

15. 职业提升英语（课程代码：1000009，2 学分，32 学时）



(1) 课程性质：选择性必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生熟悉求职面试、商务电话礼仪等商务常识；理解招聘广告等 3 种实用文体；学会撰写商务信函等 5 种商务文本；学会 400 个新单词，累计掌握 3000 个单词。着力提高学生的职场英语基本技能和涉外沟通能力，培养学生的交际策略、跨文化交际能力、职业能力和职业素养。

(3) 课程内容：本课程主要包括英文简历、英文求职信、面试英语、商务礼仪、商务接待、客户服务、公司介绍、工作环境、企业文化等主题相关英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，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，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学；课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 80%，终结性考核占 20%。

## **(二) 专业（技能）课**

### **【平台课】**

#### **1. 烹饪营养与配餐（课程代码 05001183，2 学分，30 学时）**

(1) 课程性质：必修课，考查课。

(2) 课程目标：使学生具备健康的饮食观，了解营养与配餐相关知识，理解科学烹饪与营养健康的关系，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 05000931，2 学分，30 学时）**

(1) 课程性质：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礼仪、接待服务礼仪、会议服务礼仪、餐饮服务礼仪的基础知识，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：《现代服务礼仪》课程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，设计了仪容仪表礼仪、接待服务礼仪、会议服务礼仪、

餐饮服务礼仪共计四个模块。本课程以“尊重”为思政主线，在四个模块中分别融入“尊重自己、尊重他人、尊重规范、尊重传统”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. 客源国概况（课程代码 05000196，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：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。

### 4. 市场营销（课程代码 05001060，2 学分，30 学时）

（1）课程性质：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。

## 【专业课】

### 1. 《国际接待业概论》（课程代码 05001061，2 学分，30 学时）

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：使学生了解国际接待业的各种形式，熟悉酒店的各种类型、不同的经营方式，对酒店内部各个部门的运营方式具备基本的认知。了解酒店、民宿、主题公园和景点、节事活动等不同产品与服务，对国际接待业形成总体的认识。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。

## 2. 管理学基础（课程代码 05001062 ， 2 学分， 30 学时）

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：使学生明确企业或一般社会、经济组织管理的基本概念、基本原理和基本方法；了解管理思想和管理理论的产生与演变过程以及在这个过程中形成的主要理论流派的主要代表人物及其理论贡献；熟悉管理过程的主要工作内容及其组织方法；在熟练掌握上述内容的基础上，应能利用有关理论和方法，分析各类工商企业和一般社会、经济组织管理中的具体问题，并为学习其他相关课程打下良好基础。

（3）课程内容：本课程主要讲授管理学概论（管理、管理者、管理学等）、管理学的发展史及主流的理论 and 代表性观点，管理的四大基本职能（计划、组织、领导和控制）等内容，是理论性与实践性较强的专业基础课程。

（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、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。

## 3. 《酒店专业英语》（课程代码 05000621， 2 学分， 30 学时）

（1）课程性质：必修课、考试课。

（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：本课程主要讲授跨文化交际及前厅、客房、餐饮等岗位英语内容。

（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，采用讲授法、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。

## 4. 餐饮服务与数字化运营（课程代码 05000001， 3 学分， 54 学时）

（1）课程性质：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。

#### 5. 前厅服务与数字化运营（课程代码 05000233，3 学分，54 学时）

(1) 课程性质：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，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。

#### 6. 客房服务与数字化运营（课程代码 05000048，3 学分，54 学时）

(1) 课程性质：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。

#### 7. 酒水知识与操作技巧（课程代码 05000559，3 学分，54 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(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。

#### 8. 酒店大数据分析（课程代码 0500109，2.5 学分，40 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(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。

#### 9. 宴会策划与设计（课程代码 05000301，2.5 学分，40 学时）

(1) 课程性质：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和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。

#### 10. 数字化酒店用工管理（课程代码 05001110，2.5 学分，40 学时）

(1) 课程性质：必修课、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。

#### 11. 酒店公共关系实务（课程代码 05001111，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：使学生充分掌握酒店公共关系基础理论和相关专业知识，正确理解酒店公共关系部门在酒店中的重要作用以及相关岗位职责；在实战案例中，通过模拟角色，能够正确处理公共关系日常工作的诸如顾客投诉和突发事件；能够利用公共关系的工作技巧和方法帮助酒店化解实际运营中出现的各类危机；综合提升学生酒店公共关系处理能力。

（3）课程内容：以酒店公共关系九大学习情境为核心，以虚拟的某一酒店场景为每一场景设置相关学习任务作为该情境学习知识点的导入背景。按照酒店公关职业岗位认知、公关接待、信息传播、公共关系沟通与协调、公关调查、公关活动的策划与实施、专题活动的组织、危机公关管理以及酒店形象管理的知识模块，逐一结合相关职场实际案例做深入、细致的学习。

（4）教学要求：充分调用音视频资源，以问题为导向，融合系统理论知识学习与岗位实践工作，通过设置“职场链接”、“公关窗口”、“情景演练”、“实战模拟”等任务课堂互动模块，启迪学生自主思考，挖掘解决问题的创新能力；通过单选题、判断题、简单题等形式多样的课后练习，帮助学生查找学习不足，巩固学习知识，强化理论认知。开放性的资料考查题，鼓励学生从兴趣点出发，做延伸阅读，从而丰富认知。

#### 12. 酒店财务管理实务（课程代码 05001063，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为基于实际工作过程的教学模式，以财务管理的工作任务为主线，组织学生通过完成这些工作任务来学习酒店实际工作岗位中所需的财务知识、培养处理业务工作中的财务职业能力，以提高学生的综合管理素质，拓宽学生未来的职业发展空间。

（3）课程内容：本课程从酒店财务管理的各个业务环节出发，全面、系统地介绍了酒店财务管理的具体内容和方法。课程教学内容包括酒店财务入门、酒店资金筹集管理、酒店投资管理、酒店营运资金管理、酒店财务控制、酒店利润分配管理、酒店预算管理、酒店财务分析。课程内容兼具职业性、针对性和实践性，充分满足现代酒店管理专业教学的需要。

（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。

#### 13. 酒店服务英语（高阶）（课程代码 0500111，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：专业课、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。

#### 14. 普通话技能培训与测试（课程代码 05000261，2 学分，36 学时）

(1) 课程性质：专业课、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。

#### 15. 智慧酒店服务质量管理（课程代码 05001112，2 学分，36 学时）

(1) 课程性质：专业课、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。

#### 16. 中西方饮食文化（课程代码 05000896，2 学分，36 学时）

(1) 课程性质：专业课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生比较系统地了解中西方饮食文化的发展历史和各种饮食文化现象。结合饮食文化中所表现出来的审美情趣和人生智慧，注重培养学生的文化底蕴，提高学生的文化素养。使学生对我国传统文化的伟大成就有较为全面的认识，增强学生的民族自信心和自豪感，培养高尚的爱国主义情操。

（3）课程内容：主要阐述食文化、酒文化和茶文化三部分内容。涉及到中西方饮食文化的历史发展与影响、肴馔文化、宴会文化、饮食民俗、饮酌文化等内容。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用项目教学，融合课业、资源库题库、论文等多种方式全过程评价学生的学习效果。将团队协作、民族自豪感等思政要素有机融入到教学中，使在学习中国传统文化的同时能够受到潜移默化的素质教育。最终考核方式为小组课业汇报。

#### 17. 酒店数字智能产品赏析（课程代码 05001113，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：专业课、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。

#### 18. 咖啡调制与品鉴（课程代码 05001094，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：专业课、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。

#### 19. 茶艺与茶文化（课程代码 05001025，2 学分，36 学时）

（1）课程性质：专业课、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。

#### 20. 酒店服务基础韩语会话（课程代码 05001021，2 学分，36 学时）



(1) 课程性质：专业课、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。

#### 21. 酒店服务基础日语会话（课程代码 05001020，2 学分，36 学时）

(1) 课程性质：专业课、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。

### 【卓越课】

#### 1. 高级餐厅服务（课程代码 05001114，2.5 学分，40 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生能够熟练掌握中西餐餐前摆台、接送客人、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；准确理解高级餐厅服务与管理的科学性与艺术性，并培养学生能够具备良好的中英文沟通能力、敏锐的观察能力，良好的餐饮产品营销能力、个性化服务的创新能力、灵活的应变能力以及现代信息化服务能力。

(3) 课程内容：本课程主要讲授高级餐厅的餐饮服务与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、工作组织与管理、服务技能与交流、服务准备、食物服务、清洁与收尾等实践等内容。

(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，以高级餐厅服务实训室为模拟环境，采用“教、学、做”一体化教学方法，以多个教学项目及环节为基础，通过 6 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高级餐厅服务实操训练为主，最终考核方式为对标世界技能大赛及全国职业院校标准设置的实践性考核。

## 2. 酒店数字营销（课程代码 05001093，1 学分，20 学时）

（1）课程性质：必修课、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。

## 3. 酒店管理信息系统（课程代码 05000347，2.5 学分，40 学时）

（1）课程性质：必修课、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。

## 4. 酒店职业形象设计（课程代码 05001115，1 学分，20 学时）

（1）课程性质：必修课、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。

#### 5. 酒店危机公关（课程代码 05001116，1 学分，20 学时）

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：让学习者深入了解酒店行业所处的商业环境，从过去的成功和失败的案例中吸取教训；具备危机管理意识，掌握现代危机公关的方法及应对策略；融入课程思政元素，引导学生热爱酒店行业

（3）课程内容：认识企业危机；企业危机公关管理的核心内容；事前阶段的危机防控；事中阶段的危机应对、危机沟通；事后阶段的危机恢复、危机传播；不同形式的战略危机分析对比等。

（4）教学要求：结合中外酒店行业企业发展的最新实践，采用经典案例分析的形式使学习者了解危机公关的基本概念、类型、形成原因和发展规律，最终掌握防控手段、应对原则和恢复策略，培养学习者的危机意识和应对突发事件的能力。以课堂教学为主，结合大量的案例分析组织教学。课程总成绩为五级制，平时成绩占 40%，期末成绩占 60%。课程可申请相关证书认证。

#### 6. 酒店文化推介（课程代码 05001117，1 学分，20 学时）

（1）课程性质：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、影象资料欣赏等形式，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。

#### 7. 酒店服务心理（课程代码 05001118，1 学分，20 学时）

（1）课程性质：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。

#### x. 职业技能大赛（餐厅服务赛项）

（1）课程性质：选修、考查课。

（2）课程目标：. 传承民族劳动精神，增强文化自信；提升服务担当意识，再塑职业自信；赓续民族劳动精神，铸就新时代服务工匠；掌握餐厅对客服务流程；掌握餐厅对客服务方式；掌握餐厅对客服务原则；能够熟练、有组织地提供对客流程服务；能够灵活技巧地完成对客沟通与营销；能够及时、准确地处理复杂情境及客人特殊需求。

（3）课程内容：本课程由宴会预订、中餐服务和西餐服务三个分项共五个模块组成。其中宴会预订为服务方案设计模块；中餐服务为主题宴会设计、宴会服务两个模块；西餐服务为鸡尾酒调制与服务、休闲餐厅服务两个模块。赛项内容涵盖了旅游类专业餐饮教学的核心技能和职业素养，强调工作过程的规范化、实境化、流程化与职业化。

（4）教学要求：本课程根据职业技能大赛餐厅服务赛项规程和选拔标准，分小组模块化进行教学，依托学校中西餐实训室、技能大师工作室的训练环境，从心理、技能、体能、礼仪和素养几个方面完善教学，考核评价标准对照技能大赛该赛项标准，以赛育能、以赛验能。（2）课程目标：

#### x. 职业技能大赛（酒店接待赛项）

（1）课程性质：选修、考查课。

（2）课程目标：本课程依托世界技能大赛酒店接待项目考核内容，旨在通过大赛考核内容的教授全面提升学生的个人素质、职业素养及其综合能力。课程全程使用双语教学，通过对酒店前台接待服务技能的训练，使学生不仅能够参加技能大赛，更能按照酒店接待服务标准（或要求）学习酒店接待服务技能和相关专业知识。

（3）课程内容：课程内容主要涵盖相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预订程序、接待问询、入住退房等模块内容。

（4）教学要求：本课程着重于酒店接待项目比赛特点，分模块进行训练。学生不仅要熟练掌握前厅接待的流程及各类细节，还需持续训练英语口语能力。在课程中，除了对于固定模块下知识点的学习，还要求学生进行职业形象的练习，比如化妆、微笑、坐立走蹲的姿态等。教师会分享一些案例，让选手们站在酒店服务人员的角度用英文给出解决的对策和建议。利用该赛项的集训基地前厅和客房实训中心进行实际情景交融式学习，同时利用 Opera 系统对于前台和后台操作处理进行训练。对学生进行阶段性比赛式考核，模拟世界技能大赛现场，通过比赛式的流程考核学生对知识及技能的掌握情况。给出相应的评分作为考核结果。

#### x. 融岗实践

（1）课程性质：选修、考查课。

(2) 课程目标：通过融岗实践过程，使学生从专业角度认知酒店企业经营运作的情况，并且能够利用所学知识技能完成相应酒店企业岗位的工作，特别是在酒店某一大部门下完成各个岗位的实践学习，达到复合型多面手的技术技能人才的培养和训练。

(3) 课程内容：安排 10 周的酒店企业融岗实践，要求学生以深度认知酒店为主，并在酒店提供的一个大部门下（包括前厅、客房、餐饮等）两至三个岗位上完成实训实践的教学内容。

(4) 教学要求：按照课程管理方式进行，融岗实践完毕后提交实习总结报告和实习案例，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

### **（三）实践环节**

#### **1. 酒店岗位综合实践课程（含 4 课时的认知实习）（课程代码，18 学分，288 学时）**

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过实习时间过程，使学生从专业角度认知酒店企业经营运作的情况，并且能够利用所学知识技能完成相应酒店企业岗位的工作。

(3) 课程内容：安排 18 周的酒店企业岗位综合实践课程，要求学生以认知酒店为主，并在酒店提供的一至两个岗位（包括前厅、客房、餐饮、宴会、大堂吧等）上完成认知体验实践教学内容。内容包括两个部分，第一部分实习酒店提供的线上或线下课程，可包括纯理论课程、实践观摩课程、线上课程、专家讲座等各种方式，第二部分为对应岗位的实践，建议在整个 18 周课程中每个学生的实践岗位不少于两个，线上线下课程和岗位实践的学时比例控制在 3：7。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，按照课程管理方式进行，实践完毕后提交实践总结报告和实习案例，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。

#### **2. 岗位实习（课程代码，20 学分，600 学时）**

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过该环节，使学生能够达到专业实训实践的目的，为将来在酒店行业就业奠定基础。

(3) 课程内容：安排 20 周的毕业顶岗实践，要求学生结合自身专业展开酒店企业顶岗实习，实习应围绕一个主要酒店企业岗位进行，主要在该岗位上完成实习实训的内容。

(4) 教学要求：此环节为必修环节，由校外高星级品牌酒店企业指导教师和校内指导教师根据实习表现进行评价考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

### **（四）毕业环节**

#### **1. 毕业综合能力考核（课程代码，2 学分，32 学时）**

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(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 周的毕业实践报告的撰写和答辩，要求学生结合自身酒店企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，并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，专业对接国际酒店企业行业专业标准，选取酒店服务管理核心岗位、核心技能，以现场实操展示形式，采用酒店企业现场能力评价，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级，不合格者无法取得毕业证。

## 七、教学计划进程表

### (一) 教学环节分配表

| 学期 | 课程教学    | 实践性教学 |           |                     |          | 考试 | 军训<br>(含入学教育) | 实习教育 | 毕业教育 | 机动 | 合计  |
|----|---------|-------|-----------|---------------------|----------|----|---------------|------|------|----|-----|
|    |         | 集中实训  | 1+X<br>取证 | 岗位<br>实习            | 毕业<br>考核 |    |               |      |      |    |     |
| 一  | 15      |       |           |                     |          | 1  | 3             |      |      | 1  | 20  |
| 二  | 18      |       |           |                     |          | 1  |               |      |      | 1  | 20  |
| 三  | 0       | 18    |           |                     |          | 1  |               |      |      | 1  | 20  |
| 四  | 18      |       |           |                     |          | 1  |               |      |      | 1  | 20  |
| 五  | 10      |       |           | 8                   |          | 1  |               | 1    |      |    | 20  |
| 六  | 0       |       |           | 16 (含<br>寒假 4<br>周) | 2        |    |               |      | 1    | 1  | 20  |
| 总计 | 61      | 18    | 0         | 24                  | 2        | 5  | 3             | 1    | 1    | 5  | 120 |
| 说明 | 1. 单位为周 |       |           |                     |          |    |               |      |      |    |     |

### (二) 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    |
|     |         |    |        |                                                         |    |      |      |        |     |      |     | 15/15 | 18/18 | 18/18 | 18/18 | 10/18 | 0/18 |
| 通识课 | 思想政治理论课 | 1  | 必修课    | 思想道德与法治                                                 | 48 | 32   | 16   |        | 3.0 | 1    |     | 3     |       |       |       |       |      |
|     |         | 2  |        | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论                                    | 32 | 24   | 8    |        | 2.0 | 2    |     | 2     |       |       |       |       |      |
|     |         | 3  |        | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论                                      | 48 | 40   | 8    |        | 3.0 | 3    |     |       |       | 3     |       |       |      |
|     |         | 4  |        | 形势与政策 Δ                                                 | 40 | 40   |      |        | 1.0 |      | 1-5 | Δ     | Δ     |       | Δ     | Δ     | Δ    |
|     |         | 5  | 选择性必修课 | 大国工匠与职业理想                                               | 32 | 32   |      |        | 2.0 |      | 1   | 2     |       |       |       |       |      |
|     |         |    |        | 宪法与法治中国                                                 | 32 | 32   |      |        | 2.0 |      | 1   | 2     |       |       |       |       |      |
|     |         |    |        | 马克思主义劳动观与劳动教育                                           | 32 | 32   |      |        | 2.0 |      | 1   | 2     |       |       |       |       |      |
|     |         |    |        | 新时代大学生心理健康                                              | 32 | 30   | 2    |        | 2.0 |      | 1   | 2     |       |       |       |       |      |
|     |         | 6  | 选修课    | 中国特色社会主义和中国梦教育、诚信教育、四史教育、中国自信系列或中国发展系列或中国制度系列等（必选 2 学分） | 32 | 32   |      |        | 2.0 |      |     |       | ※     |       | ※     | ※     | ※    |
|     |         | 小计 |        |                                                         |    | 232  | 198  | 34     | 0   | 13.0 |     |       | 5     | 2     | 0     | 3     | 0    |
|     | 公       | 1  | 必      | 劳动素质教育                                                  | 16 | 16   |      |        | 1.0 |      | 1   | 2     |       |       |       |       |      |

|                       |    |                                                                                         |                                      |        |     |     |    |      |     |           |       |               |               |   |            |   |  |
|-----------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|-----|-----|----|------|-----|-----------|-------|---------------|---------------|---|------------|---|--|
| 共<br>课                | 2  | 修<br>课                                                                                  | 军事理论                                 |        | 36  | 36  |    |      | 2.0 |           | 2     |               | 2             |   |            |   |  |
|                       | 3  |                                                                                         | 大学生职业规划与就业指导                         |        | 38  | 38  |    |      | 2.5 | 1、4       |       | 2*5+<br>10★   |               |   | 2*5+<br>8★ |   |  |
|                       | 4  |                                                                                         | 创业基础★                                |        | 32  | 32  |    |      | 2.0 |           | 1     | ★             |               |   |            |   |  |
|                       | 5  |                                                                                         | 职业通用英语 2-1                           |        | 60  | 60  |    |      | 4.0 | 1         |       | 4             |               |   |            |   |  |
|                       |    |                                                                                         | 职业通用英语 2-2                           |        | 72  | 72  |    |      | 4.5 | 2         |       |               | 4             |   |            |   |  |
|                       | 6  |                                                                                         | 体育（1-3）                              |        | 108 | 12  | 96 |      | 7.0 | 1、2、<br>4 |       | 2             | 2             |   | 2          |   |  |
|                       | 7  |                                                                                         | 信息技术（基础模块）                           |        | 48  |     | 48 |      | 3.0 |           | 1 或 2 | 3<br>（工<br>科） | 3<br>（文<br>科） |   |            |   |  |
|                       | 小计 |                                                                                         |                                      | 406    | 262 | 144 | 0  | 25.5 |     |           | 8     | 11            | 0             | 2 | 0          | 0 |  |
|                       | 1  | 选<br>择<br>性<br>必<br>修<br>课                                                              | 英<br>语<br>拓<br>展<br>（<br>选<br>一<br>） | 职业提升英语 |     | 32  | 32 |      |     | 2.0       |       |               |               | 2 |            |   |  |
|                       | 小计 |                                                                                         |                                      | 32     | 32  | 0   | 0  | 2.0  |     |           | 0     | 0             | 0             | 2 | 0          | 0 |  |
| 公<br>共<br>选<br>修<br>课 | 1  | 选<br>修<br>课<br>（<br>3-<br>5<br>任<br>选<br>2<br>学<br>分<br>，<br>类<br>别<br>不<br>重<br>复<br>） | 优秀传统文化类(必选1学分)                       |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 2  |                                                                                         | 公共艺术类（必选1学分）                         |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 3  |                                                                                         | 生态文明类<br>（含健康教育）                     |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 4  |                                                                                         | 法制安全类（含国家安全教育）                       |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 5  |                                                                                         | 国际视野类                                |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 6  |                                                                                         | 自然科学类<br>（含信息技术拓展模块）                 |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |
|                       | 7  |                                                                                         | 就业指导类教育（含双创教育）                       |        | 16  | 16  |    |      | 1.0 |           |       |               | ※             | ※ | ※          | ※ |  |



|         |     |    |     |             |    |     |    |    |     |     |   |   |   |   |   |   |   |
|---------|-----|----|-----|-------------|----|-----|----|----|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|
|         |     | 小计 |     |             | 64 | 64  | 0  | 0  | 4.0 |     |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |
| 专业（技能）课 | 平台课 | 1  | 必修课 | 饮食营养与健康     | 30 | 30  |    |    | 2.0 |     | 1 | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 2  |     | 现代服务礼仪      | 30 | 30  |    |    | 2.0 |     | 1 | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 3  |     | 客源国概况       | 36 | 18  | 18 |    | 2.0 |     | 2 |   | 2 |   |   |   |   |
|         |     | 4  |     | 市场营销        | 30 | 15  | 15 |    | 2.0 |     | 1 | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 小计 |     |             |    | 126 | 93 | 33 | 0   | 8.0 |   |   | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
|         | 专业课 | 1  | 必修课 | 国际接待业概论*    | 30 | 15  | 15 |    | 2.0 | 1   |   | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 2  |     | 管理学基础       | 30 | 30  |    |    | 2.0 | 1   |   | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 3  |     | 酒店专业英语      | 30 | 15  | 15 |    | 2.0 | 1   |   | 2 |   |   |   |   |   |
|         |     | 4  |     | 餐饮服务与数字化运营* | 54 | 27  | 27 |    | 3.0 | 2   |   |   | 3 |   |   |   |   |
|         |     | 5  |     | 前厅服务与数字化运营* | 54 | 27  | 27 |    | 3.0 | 2   |   |   | 3 |   |   |   |   |
|         |     | 6  |     | 客房服务与数字化运营* | 54 | 27  | 27 |    | 3.0 | 2   |   |   | 3 |   |   |   |   |
|         |     | 7  |     | 酒水知识与操作技巧*  | 54 | 27  | 27 |    | 3.0 |     | 4 |   |   |   | 3 |   |   |
|         |     | 8  |     | 酒店财务管理实务    | 36 | 36  |    |    | 2.0 |     | 4 |   |   |   | 2 |   |   |
|         |     | 9  |     | 酒店公共关系实务    | 36 | 36  |    |    | 2.0 |     | 4 |   |   |   | 2 |   |   |
|         |     | 10 |     | 数字化酒店用工管理   | 40 | 20  | 20 |    | 2.5 |     | 4 |   |   |   | 4 |   |   |
|         |     | 11 |     | 宴会策划与设计*    | 40 | 20  | 20 |    | 2.5 | 5   |   |   |   |   |   | 4 |   |

|  |    |     |   |                 |     |     |     |   |      |  |   |   |   |   |    |   |
|--|----|-----|---|-----------------|-----|-----|-----|---|------|--|---|---|---|---|----|---|
|  |    | 12  |   | 酒店大数据分析         | 40  | 20  | 20  |   | 2.5  |  | 5 |   |   |   | 4  |   |
|  |    | 小计  |   |                 | 498 | 300 | 198 | 0 | 29.5 |  |   | 6 | 9 | 0 | 11 | 8 |
|  | 1  | 选修课 | 二 | 酒店服务英语（高阶）      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  | 4 |   |   |   | 2  |   |
|  | 2  |     | 选 | 普通话技能培训与测试      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 3  |     | 一 |                 |     |     |     |   |      |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 4  |     | 二 | 基于 AI 的酒店客户行为分析 | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  | 4 |   |   |   | 2  |   |
|  | 5  |     | 选 | 智慧酒店服务质量管理      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 6  |     | 一 |                 |     |     |     |   |      |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 7  |     | 二 | 中西方饮食文化         | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  | 4 |   |   |   | 2  |   |
|  | 8  |     | 选 | 酒店数字智能产品赏析      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 9  |     | 一 |                 |     |     |     |   |      |  |   |   |   |   |    |   |
|  | 10 |     | 二 | 咖啡调制与品鉴         | 36  |     | 36  |   | 2.0  |  | 5 |   |   |   |    | 2 |
|  |    |     | 选 | 茶艺与茶文化          | 36  |     | 36  |   | 2.0  |  |   |   |   |   |    |   |
|  |    |     | 一 |                 |     |     |     |   |      |  |   |   |   |   |    |   |
|  |    |     | 二 | 酒店服务基础韩语会话      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  | 5 |   |   |   |    | 2 |
|  |    |     | 选 | 酒店服务基础日语会话      | 36  | 36  |     |   | 2.0  |  |   |   |   |   |    |   |
|  |    | 小计  |   |                 | 180 | 144 | 36  | 0 | 10.0 |  |   | 0 | 0 | 0 | 6  | 4 |

|     |                       |             |                    |        |     |     |     |      |     |   |   |   |   |    |   |    |
|-----|-----------------------|-------------|--------------------|--------|-----|-----|-----|------|-----|---|---|---|---|----|---|----|
| 卓越课 | 高<br>阶<br>课<br>程<br>组 | 1           | 高级餐厅服务             | 40     |     | 40  |     | 2.5  |     | 5 |   |   |   | 4  |   |    |
|     |                       | 2           | 酒店数字营销             | 20     | 20  |     |     | 1.0  |     | 5 |   |   |   | 2  |   |    |
|     |                       | 3           | 酒店职业形象设计           | 20     |     | 20  |     | 1.0  |     | 5 |   |   |   | 2  |   |    |
|     |                       | 4           | 酒店管理信息系统           | 40     |     | 40  |     | 2.5  |     | 5 |   |   |   | 4  |   |    |
|     |                       | 5           | 职业技能大赛（餐厅服务赛<br>项） | 180    |     | 180 |     | 10.0 |     | 5 |   |   |   | 28 |   |    |
|     |                       | 6           | 职业技能大赛（酒店接待赛<br>项） | 180    |     | 180 |     | 10.0 |     | 5 |   |   |   | 28 |   |    |
|     |                       | 7           | 融岗订单班实践            | 180    |     | 180 |     | 10.0 |     | 5 |   |   |   | 28 |   |    |
|     |                       | 小计          |                    |        | 120 | 20  | 100 | 0    | 7.0 |   |   | 0 | 0 | 0  | 0 | 12 |
|     | 选<br>修<br>课           | 六<br>选<br>三 | 1                  | 酒店危机公关 | 20  | 20  |     |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     |                       |             | 2                  | 鸡尾酒创作  | 20  |     | 20  |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     |                       |             | 3                  | 酒店文化推介 | 20  | 20  |     |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     |                       |             | 4                  | 花式咖啡制作 | 20  |     | 20  |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     |                       |             | 5                  | 酒店服务心理 | 20  | 20  |     |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     |                       |             | 6                  | 葡萄酒品鉴  | 20  |     | 20  |      | 1.0 |   | 5 |   |   |    | 2 |    |
|     | 小计                    |             |                    | 60     | 30  | 30  | 0   | 3.0  |     |   | 0 | 0 | 0 | 0  | 6 |    |

|          |                                                                                                                                                            |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|------|-----|-----|-------|--|-----|----|----|-----|----|----|-----|
| 集中<br>实践 | 1                                                                                                                                                          | 酒店岗位综合实践课程（含 4 课时的认知实习） | 288  |      |     | 288 | 18.0  |  |     |    |    | 18w |    |    |     |
|          |                                                                                                                                                            | 岗位实习                    | 600  |      |     | 600 | 20.0  |  | 5-6 |    |    |     |    | 8w | 12w |
|          | 2                                                                                                                                                          | 毕业考核                    | 32   |      |     | 32  | 2.0   |  | 6   |    |    |     |    |    | 2w  |
|          |                                                                                                                                                            | 小计                      | 920  |      |     | 920 | 40.0  |  |     |    |    |     |    |    |     |
| 总课时      |                                                                                                                                                            |                         | 2638 | 1143 | 575 | 920 | 142.0 |  |     | 25 | 24 | 0   | 24 | 30 | 0   |
| 备注       | 1. 教学进程表中各学期教学周数为减去集中实践环节周数的实际排课周数。                                                                                                                        |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 2. 公共基础课中，选修课不少于 6 学分。其中，思想政治必修 2 学分，优秀传统文化必修 1 学分，公共艺术类必修 1 学分，生态文明、法治安全、国际视野、自然科学、就业指导五类素养课程组选择不同类别的课程修 2 学分。学生按照一个学期选择 1-2 门，于第二至第五学期，完成选修课程的学习，获得相应学分。 |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 3. 体育课上三个学期，32+38+38，每学期含 4 学时理论教学。                                                                                                                        |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 4. 形势与政策“Δ”，每学期安排 8 学时。                                                                                                                                    |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 5. “★”为网络课程，学生自主课下网络学习、考试，学时计入总学时，不计入周学时。                                                                                                                  |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 6. 学生选择高阶课程组 5-7 中的任意 1 门可以置换卓越课全部课程学分。                                                                                                                    |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |
|          | 7. “*”为专业核心课程，本专业为 6 门。                                                                                                                                    |                         |      |      |     |     |       |  |     |    |    |     |    |    |     |

### （三）教学进程总体安排

| 学年 | 学期 | 教学周数 | 理论教学 |            | 实践教学 |      |      |      |            | 教学做一体化课程 |            |
|----|----|------|------|------------|------|------|------|------|------------|----------|------------|
|    |    |      | 学时   | 占总学时比例 (%) | 实验实训 | 集中实训 | 岗位实习 | 毕业考核 | 占总学时比例 (%) | 学时数      | 占总学时比例 (%) |
| 一  | 1  | 15   | 307  | 11.64%     | 100  | 0    | 0    | 0    | 3.80%      | 60       | 2.27%      |
|    | 2  | 18   | 303  | 11.49%     | 139  | 0    | 0    | 0    | 5.27%      | 198      | 7.51%      |
| 二  | 3  | 18   | 16   | 0.61%      | 0    | 288  | 0    | 0    | 10.92%     | 0        | 0          |
|    | 4  | 18   | 357  | 13.53%     | 67   | 0    | 0    | 0    | 2.54%      | 134      | 5.08%      |
| 三  | 5  | 18   | 152  | 5.76%      | 269  | 0    | 240  | 0    | 19.28%     | 76       | 2.88%      |
|    | 6  | 18   | 8    | 0.30%      | 0    | 0    | 360  | 32   | 14.86%     | 0        | 0          |
| 合计 |    | 105  | 1143 | 43.33%     | 575  | 288  | 600  | 32   | 56.67%     | 468      | 17.74%     |

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学要求、学习评价、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

按照专业设置要求，需配备校企“双导师”，其中来自企业的兼职教师占校内专任专业教师的25%以上，承担不少于20%的专业课程。学生数量与本专业专任教师数比例不高于20:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于80%。目前，本专业现有授课专兼职教师24人，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。

#### 1. 专任教师聘用要求

（1）专业带头人，应具有高尚的师德师风，良好的思想政治素质和职业道德，具有副高以上职称和高级职业技术等级证书，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。

（2）专业骨干教师，应具有高尚的师德师风，良好的思想政治素质和职业道德，具备硕士及以上学历、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3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。

（3）一般专业教师，应具有高尚的师德师风，良好的思想政治素质和职业道德，具备硕士及以上学历、中级及以上职业资格证书、有一定的专业技术应用能力及科研能力，有教学改革创新意识、信息化技术应用能力较强。

## 2. 兼职教师聘用要求

兼职教师符合学校流动岗聘用要求，主要从酒店相关的行业企业聘任，且具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有 5 年以上的国际品牌酒店企业工作经验和高超的技术技能，并能够与专任教师共同开展专业课程教学。主要负责前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、高级餐厅服务、酒店岗位综合实践课程、岗位实习课程等专业实操课程的授课。

### （二）教学设施

#### 1. 教室条件

教室配备多媒体、智能终端设备，实现无线网络覆盖。能够运用手机终端、APP 开展教学活动，满足混合式教学需要。小班教室均有可移动桌椅，可随时搭建小组化学习环境。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。

#### 2. 校内实训条件

现有实训条件概述（数量、面积、设备台套数、容纳量和智慧教学条件、安全条件）。

酒店管理与数字化运营专业现有校内实训中心 1 个。该校内实训中心具有国际一流的水平，中心包括中酒店管理专业群接待服务实训基地、中餐实习餐厅、西餐实习餐厅、品酒实训室、调酒实训室、咖啡实训室、茶艺实训室、喂儿都之旅虚拟仿真实训室 8 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、餐饮服务等实训提供保障。

| 类型    | 实训室名称           | 主要实训项目        | 主要设备                | 工位数量或设备数量 | 支撑课程                       |
|-------|-----------------|---------------|---------------------|-----------|----------------------------|
| 生产性实训 | 酒店管理专业群接待服务实训基地 | 前厅、客房、礼仪等实训项目 | 影像捕捉、录制设备以及智慧教室功能设备 | 40        | 前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、服务礼仪 |
|       | 中餐实习餐厅          | 中餐宴会摆台等实训项目   | 中式餐台餐椅、多媒体等设备       | 40        | 餐饮服务与数字化运营、宴会策划与设计、高级餐厅服务  |
|       | 西餐实习餐厅          | 西餐宴会摆台等实训项目   | 西式餐台餐椅、多媒体等设备       | 20        | 餐饮服务与数字化运营、宴会策划与设计、高级餐厅服务  |
|       | 品酒实训室           | 葡萄酒品鉴等实训项目    | 葡萄酒品鉴台、各类葡萄         | 40        | 酒水知识与操作技巧、葡萄酒品鉴            |

|        |             |                     |                      |    |                                      |
|--------|-------------|---------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
|        |             |                     | 酒杯、醒酒器、多媒体等设         |    |                                      |
|        | 调酒实训室       | 鸡尾酒调制等实训项目          | 调酒壶等调酒工具、鸡尾酒杯、多媒体等设备 | 40 | 酒水知识与操作技巧、葡萄酒品鉴                      |
|        | 咖啡实训室       | 咖啡豆品鉴、咖啡制作等实训项目     | 多功能咖啡机、咖啡磨豆机、多媒体等设备  | 20 | 咖啡调制与品鉴                              |
|        | 茶艺实训室       | 各类茶叶识别品鉴、茶叶冲泡等实训项目  | 茶叶品鉴桌椅、品鉴工具、多媒体等设备   | 40 | 茶艺与茶文化                               |
| 虚拟仿真实训 | 眼儿都之虚拟仿真实训室 | 前厅服务、餐饮服务、宴会服务等实训项目 | 多媒体、智慧教室功能设备         | 40 | 前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、宴会策划与设计、高级餐厅服务 |

### 3. 校外实训条件

| 序号 | 基地名称        | 主要实训项目（主要功能） | 接纳人数 | 支撑课程                 |
|----|-------------|--------------|------|----------------------|
| 1  | 天津空港皇冠假日酒店  | 酒店岗位实践实训     | 20   | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 2  | 京基皇冠假日酒店    | 酒店岗位实践实训     | 20   | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 3  | 天津梅江南皇冠假日酒店 | 酒店岗位实践实训     | 20   | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 4  | 天津海河假日酒店    | 酒店岗位实践实训     | 20   | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 5  | 天津中北假日酒店    | 酒店岗位实践实训     | 20   | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |

|    |           |          |    |                      |
|----|-----------|----------|----|----------------------|
| 6  | 天津融侨假日酒店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 7  | 天津武金泰假日酒店 | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 8  | 天津四季酒店    | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 9  | 天津东凯悦酒    | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 10 | 天津泛太平洋酒店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 11 | 天津香格里拉酒店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 12 | 天津利顺德大饭店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 13 | 天津丽兹卡尔顿酒店 | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 14 | 天津瑞吉金融街酒店 | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 15 | 天津赛象酒店    | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 16 | 天津唐拉雅秀酒店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 17 | 天津喜来登大酒店  | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |
| 18 | 天津香格里拉大酒店 | 酒店岗位实践实训 | 20 | 酒店岗位综合实践课程、认知实习、岗位实习 |

#### 4. 教学平台选用

使用智慧职教——职教云、MOCC 线上教学平台，充分利用职业教育酒店管理专业教学资源库海量资源，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. 教材选用制度

严格按照《天津职业大学教材建设管理办法（试行）》（津职大党〔2020〕110号）要求，严把意识形态关，严格专业内容审核，每学期按要求和程序完成教材选用、征订和抽检工作，积极选用规划教材和领域内优秀教材。基于教学项目，校企共同编写教学讲义，积极转化形成活页式教材，鼓励开发融媒体教材。

### 2. 图书文献配备

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. 数字资源配备

根据专业实际需要，课程应积极开发三类教学资源，即开发制作模范人物、典型案例、文化传承等课程思政资源，助力课程育人；与企业合作开发知识点和技能点讲解与演示视频、教学难点辅学动画、虚拟仿真资源，助力知识技能积累；与学生共同制作学习成果展示资源，提高学生学习积极性。

## （四）教学方法

### 1. 课程思政融入

强化课程育人，紧紧围绕坚定学生理想信念，以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线，认真分析课程内容，明确每堂课的思政教育主题和思政教育内容，挖掘提炼思政元素，选取针对性的典型案例、模范人物、经典语句，创设典型活动，采用合理的方式，精准适配教学内容，巧妙融入课程教学，激发学生情感共鸣，落实各类课程与思想政治理论课同向同行要求（以上描述应具化到本专业，特别是如何融入）。

### 2. 教学方法运用

根据课程目标，积极选取与实际工作密切相关的典型工作任务，开发设计教学项目和学习任务，基于工作过程，创设学习性问题，匹配原理性、认知性和标准性、技巧性知识，及时融入新技术、新工艺、新规范，设计问题引领、理实一体的教学内容，遵照课堂教学规律，按照课前课中课后三段，序化课堂结构、规划学习任务、设定教学节奏，积极开展项目教学法、案例教学法、情景教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。（以上描述应具化到本专业）

### 3. 信息化技术应用

本专业教学过程中应熟练利用信息化手段，串联课前、课中和课后，促进自主学习与课堂学习的有机融合；合理利用视频、动画、虚拟仿真、题库等数字化资源辅教辅学，充分利用大数据分析进行过程评价和教学反思，不断推进线上线下混合式教学。（以上描述应具化到本专业）

### 4. 教学组织形式

（1）“订单培养”模式：该模式中专业课程内容应考虑就业市场的需求，课程内容要直接与就业目标挂钩，要瞄准某种职业并落实到具体岗位，就业方向要在课程教学方案中清晰体现。课程

教学内容应满足工作需要，即应根据职业需要的知识、能力来确定课程的性质和内容。要考虑学生可持续发展与即时就业的需要，以专业技术学习为基础，兼顾就业需要的灵活性和学生的选择性来进行课程教学。专业教学计划内集中实习、课程设计环节可与企业上岗培训相结合，由用人单位给出实习成绩。

（2）小班分组式教学：授课时针对重、难点，要有步骤、有目标地引导学生进行分组讨论学习，逐步分层次地突破教学重点和难点。首先选出组长（组长是本小组的核心，是各项活动的组织者），根据小组成员的学习能力、学习兴趣、个性不尽相同，每个成员在小组中都要被赋予特定的职责，如“主持人、发言人、信息搜集员”等角色。为了培养学生多方面的能力，可让小组成员定期交换分工。

（3）“双师同堂”式教学：双师同堂教学也被称为协同教学或合作教学法，表现为以下方式：单一课程协同——担任同专业同一课程领域的教师，共同讨论设计教材，根据各自的专长分配工作以开展教学。如理论和实践的协同，针对某一个课程，理论教师和实践教师从不同的角度入手，对同一课程领域开展教学；跨专业多学科协同——担任同一专业但不同课程领域的教师，共同开发课程，共同开展教学活动，共同指导学生。或担任不同专业课程教师，共同开发课程，共同开展教学活动，共同指导学生；主题式协同——针对某主题进行主题统整的协同教学，由各科教师找寻相关资讯，传授相关知识，使学生由多位教师身上学到完整的知识。

（4）线上线下混合式教学：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”不一定都要在同一的时间同一的地点发生，在线教学平台的核心价值就是拓展了教和学的时间和空间。

（5）“第二课堂”模式：第二课堂是相对传统课堂教学而言，在课堂教学活动之外，在学校规定的教学时间进行的，由学校统一管理，在教师的指导下开展的一切与学生教育相关的活动。主要包括社会实践、校园文化活动、科技学术活动、学术活动、娱乐活动、公益活动、有酬性活动和学生工作等，可通过校企共建创新实践基地、项目教学、“传帮带”等方式进行。

## （五）学习评价

围绕课程教学、技能实训、岗位实习、毕业考核等，积极引入岗位工作标准、技能等级标准、赛项评价标准，完善过程评价，探索增值性评价，强化评价的综合性、成长性、发展性。加强课堂内外评价、线上线下评价、参与评价、项目完成情况评价、课堂纪律评价、学习效果成长度评价等，多角度激励个性成长，促进因材施教。具体建议如下：

### 1. 课程学习评价

通过过程性、阶段性评价和结果性评价相结合的评价方式，学生互评与教师评价相结合，课程考核包括课程学习时间、教学活动参与、作业提交完成度、云班课学习经验值、课程线上测试，综合评分形成日常课程学习评价，特别关注学生行为规范、思想变化、个体成长/进步情况作为增值评价进行额外加分。

## 2. 技能实训评价

学生集中实训前要融入职业道德教育、职业素养教育、安全教育、劳动教育、实训室管理制度教育、食材/能源节约教育，并将此作为实训成绩评定的依据；按照实训计划、实训任务、岗位特点安排好学生实训学习；自觉遵守设备安全操作规程规范、熟悉酒店各岗位设备的安全使用、维护、保养知识，实训指导教师/师傅要在场进行指导；按照指导教师的要求认真做好各项实训课程的记录与报告；对集中实训学生要实施全程跟踪管理，随时关注学生实训进展、实训任务完成情况，分析出现的问题并能进行随时指导。学生集中实训成绩由校企双方共同评定。

## 3. 岗位实习评价

岗位实习是人才培养模式改革的重要教学环节，对学生职业道德养成、过硬职业技能练就影响很大。校企双方共同制定考核评价标准，评价内容融入全国高职院校技能大赛（餐厅服务赛项）、世界技能大赛前厅接待及企业实际工作岗位、学校人才培养要求等。考核可安排校内/企业进行，采用多元评价方式进行。成绩由学校、企业共同评定。

## 4. 毕业考核评价

毕业考核评价包括专业能力自评报告和专业能力展示评价两个部分。专业能力自评报告包括专业实习报告（顶岗实习或毕业专业设计内容、课程联系岗位、日常工作表现、职业态度、团队合作、问题建议、收获成长等）、未来职业生涯规划（职业分析、德智体美劳综合素养准备等）、专业能力自我评价（自身专业能力方面的经历和成长）和学习反思与建议（自我评价、课程评价等）；专业能力展示评价采取在酒店企业或者校内实训室以项目化的形式进行毕业综合考试，考核项目为餐厅服务（中餐宴会摆台）或者前厅服务二选一。

# （六）质量管理

## 1. 成立组织机构

为确保酒店管理与数字化运营专业建设与人才培养水平不断提升，成立由1名专业带头人、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

（1）制度建设：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的制度，形成了完备的教学管理制度体系。加强日常教学组织运行与管理，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，建立教学评估督导体系，形成分析、评价、反馈制度。

（2）质量标准建设：建立教学质量诊断与改进机制，健全教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业考核及专业调研、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。

（3）教学质量监测系统建设：由专业负责人牵头，委托第三方调查机构麦可思数据有限公司，每年进行企/行业满意度调查（包括毕业生岗位适应能力、职业素养、专业技能、综合素质、录用人数等）和毕业生满意度调查（包括学习的知识和技能适用性、发展空间、岗位对口情况、薪酬水平、人际关系、对企业的认可度等）。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修完专业人才培养方案所规定的课程与教学活动，修满 144 学分，在德智体美劳等方面达到毕业要求，方可毕业。在校期间鼓励学生考取与本专业相关的职业资格证书或行业权威证书，支撑学生未来在就业、创业、学业等方面持续发展。

本专业的指导性最低学分框架如表所示（三年制）：

| 课程分类 |         | 课程类别   | 课程大类         | 最低学分要求        |
|------|---------|--------|--------------|---------------|
| 通识课  | 思想政治理论课 | 必修课    | —            | 9             |
|      |         | 选择性必修课 | —            | 2             |
|      |         | 选修课    | —            | 2             |
|      | 公共课     | 必修课    | 英语类          | 8             |
|      |         |        | 体育类          | 7             |
|      |         |        | 数学类          | 0             |
|      |         |        | 信息技术         | 3             |
|      |         |        | 劳动素质教育       | 1             |
|      |         |        | 军事理论         | 2             |
|      |         |        | 心理健康教育       | 0             |
|      |         |        | 大学生职业规划与就业指导 | 2.5           |
|      |         |        | 创业基础         | 2             |
|      |         | 选择性必修课 | 英语类          | 2             |
|      |         | 选修课    | 优秀传统文化类      | 必选 1 学分       |
|      |         |        | 公共艺术类        | 必选 1 学分       |
|      |         |        | 生态文明类（含健康教育） | 任选 2 学分，类别不重复 |

|             |                |     |                      |      |
|-------------|----------------|-----|----------------------|------|
|             |                |     | 法制安全类（含国家安全教育）       |      |
|             |                |     | 国际视野类                |      |
|             |                |     | 自然科学类<br>（含信息技术拓展模块） |      |
|             |                |     | 就业指导类（含双创教育）         |      |
| 专业（技能）<br>课 | 平台课<br>（专业基础课） | 必修课 |                      | 8    |
|             |                | 选修课 |                      | 0    |
|             | 专业课            | 必修课 |                      | 29.5 |
|             |                | 选修课 |                      | 10   |
|             | 卓越课            | 必修课 |                      | 7    |
|             |                | 选修课 |                      | 3    |
| 集中实践        |                | 必修课 | 军事技能                 | 2    |
|             |                |     | 酒店岗位综合实践课程           | 18   |
|             |                |     | 岗位实习                 | 20   |
|             |                |     | 毕业考核                 | 2    |
| 总计          |                |     |                      | 144  |