

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案（2023 级）

## 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

通过普通高考和自主招生形式招收高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

### （一）修业年限

基本学制为 3 年，实行弹性学制，即 2~6 年。

### （二）人才培养模式

以培养学生的职业能力为核心，校企“双主体”全过程育人的“三段推进、学工轮替、岗位成才”的“2 +0.5+0.5”现代学徒制人才培养模式。

2 年在学校学习成长教育课和专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等，第一个 0.5 年在酒店企业进行企业实践课程，并利用网络课程进行专业学习，第二个 0.5 年在酒店企业进行岗位实习，并与企业签订实习协议，推进实岗育人，“育人链”与“生产链”的无缝对接，实现“合作育人、合作就业、合作发展”。

## 四、职业面向

面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营与管理等岗位（群）。详见表 1。

表 1 酒店管理与数字化运营专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域	职业技能等级证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-04-01-01) 客房服务员 (4-04-01-02) 餐厅服务员 (4-03-05-01) 茶艺师 (4-03-03-02) 咖啡师 (4-03-03-03) 调酒师 (4-03-03-01) 推销员 (4-01-01-01)	前台接待与管理； 客房文员； 销售专员； 餐厅接待与管理； 酒吧调酒与服务； 茶艺制作与服务； 咖啡制作与服务。	前厅运营管理 餐饮服务管理 茶艺师 调酒师 咖啡师

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持立德树人根本任务，培养德、智、体、美、劳全面发展的建设者和接班人；符合服务与管理第一线需要，具有一定的科学文化水平，良好的人文素质、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握必备的消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等专业理论知识，具备较强的酒店对客服务及管理能力和同时拥有酒店前厅、餐饮 1+X 职业资格证书，能迅速适应高星级酒店工作岗位高素质技术技能人才。详见表 2。

表 2 酒店管理与数字化运营专业人才培养具体目标

序号	酒店管理与数字化运营专业人才培养具体目标
1	能够按照酒店行业岗位标准、作业程序，运用大数据运营体系、数字化管理服务流程和技术以职业化的态度和形象有效地和合适地进行对客服务，满足客人需求，建立和维持有效的宾客关系；能够在解决分析突发问题和应用销售技巧和提高服务质量中发挥有效作用。
2	能够与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，能够与具不同文化背景的客人有效沟通；并在跨团队合作领域中发挥有效的领导、沟通、协作作用。
3	严格执行酒店法律法规知识和设备使用知识、酒店服务与管理技术实践标准、岗位职责和各类规范要求；尊重不同国家或地域的酒店宾客的文化与习俗。
4	培养持续学习的习惯与能力，能够通过职业培训或继续教育，扩展知识，提升能力。
5	面向全国，服务龙江，能够为现代服务业和酒店行业的发展做出贡献。

### （二）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

#### 1. 素质目标

##### （1）思政素养

对中华民族文化认同与传承，增强文化自信，树立各民族平等并尊重不同国家或地域的酒店宾客的文化与宗教习俗；遵守各种法律法规、行业规范及职业纪律，诚信守诺，维护客人合法权益，维护公共卫生安全；树立服务于社会、服务于他人的职业理想和坚定信念；树立匠心精神，提高服务意识和质量意识，满足人民对高品质生活的追求。

##### （2）文化素质

掌握酒店服务与管理、消费者心理、智能营销、信息化与大数据、职业礼仪、人

际沟通等基本理论与知识，了解现代酒店业发展动态和前沿信息，同时具备自学能力与思考能力。

### **(3) 职业素质**

有良好的职业道德和职业素养；具备很强的责任感和高度的团队协作精神；拥有智能终端和新技术学习能力、任务执行能力、酒店服务与管理应变能力、较强人际沟通能力。

### **(4) 身心素质**

具有健康的体魄和阳光、积极、健康的心理状态。

## **2. 知识目标**

(1) 掌握必要的法律知识，了解中国特色的社会主义理论体系的基本原理和国家的政治经济形势与政策；

(2) 掌握社交英语、酒店专业英语等语言沟通方面的基本知识；

(3) 熟练掌握计算机应用基础知识和酒店信息管理系统、大数据运营体系、数字化管理服务流程的应用知识；

(4) 掌握酒店职业形象设计、服务礼仪的知识；

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等主要一线服务部门的业务内容、服务流程、服务规范等相关知识；

(6) 掌握二线职能部门销售部、人力资源部、各营业点的收银、出纳、成本控制、审计等初级岗位职员的专业管理知识；

(7) 掌握基本的酒店法律法规知识和设备使用知识；

(8) 掌握酒店基层管理者一线工作督导管理的基本知识；

(9) 掌握酒店客人的消费心理、对客服务心理和员工管理心理的知识；

(10) 熟悉酒店客户管理、销售策划的基本知识；

(11) 现代酒店业发展动态和前沿信息；

(12) 酒店管理基本理论和创新理念。

## **3. 能力目标**

(1) 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力；

(2) 具有环境适应和抗压耐挫能力；

(3) 具有线上和线下对客服务接待及运营的能力；

- (4) 具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力；
- (5) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力；
- (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) 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对能力；
- (9) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

## **六、课程设置及要求**

### **(一) 公共基础课程**

公共基础课程主要为成长教育类课程，包括入学教育、军事理论、军事技能训练、形势与政策、大学生安全教育、大学生心理健康教育、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、大学生职业发展与就业指导、创业基础、体育、外语、中共党史、龙江精神、应用文写作、劳动课程、毕业教育、美育限定性选修课、创业模块及多门公共选修课，其课程描述如下。

## 《军事理论》课程描述

课程名称	军事理论	学时数:18 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <p>军事理论课程以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事教学,使学生熟悉基本军事理论,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,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 进行国防教育、国防政策、国防法规的宣传教育</li> <li>• 了解军事思想的形成与发展过程,初步掌握我军军事理论的主要内容</li> <li>• 了解世界战略格局的概况,正确分析我国的周边环境</li> <li>• 了解军事高技术的概况,高技术军事上的其他运用</li> <li>• 了解信息化战争的特点,明确科技与战争的关系</li> </ul> <p><b>能力目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使学生提高国防意识、职业道德素养、法律意识和民主意识,增强法制观念</li> <li>• 使学生增强国家安全意识、法律意识和民主意识,增强法制观念</li> <li>• 正确看待高科技以及高技术在军事上的运用</li> <li>• 使学生增强危机意识、法律意识和民主意识</li> </ul> <p><b>素质目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 培养敬业和团队精神,善于合作,发挥集体的力量,共同完成工作任务,适应社会的需求</li> <li>• 树立良好的职业道德,爱岗敬业,遵守规则</li> <li>• 树立创新和创业意识,培养自主学习和自我管理能力</li> <li>• 培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观和道德观,打下扎实的思想道德和法律基础,提高自我修养,促进大学生德智体美劳全面发展</li> </ul>		
<p><b>内容:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 进行国防教育、国防政策、国防法规的宣传教育;了解军事思想的形成与发展过程</li> <li>• 了解世界战略格局的概况,正确分析我国的周边环境</li> <li>• 了解军事高技术的概况,高技术军事上的其他运用</li> <li>• 了解信息化战争的特点,明确科技与战争的关系</li> </ul>		<p><b>方法:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讲授法</li> <li>• 讨论</li> <li>• 演讲</li> <li>• 教学观摩</li> <li>• 案例分析</li> <li>• 辩论</li> <li>• 实践活动</li> <li>• 社会调查</li> <li>• 组织参观</li> </ul>
<p><b>教学媒体:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 多媒体教学</li> <li>• 教学资料片</li> </ul>	<p><b>学生要求:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能积极配合教师完成每一项任务,积极发言参加各种活动</li> </ul>	<p><b>教师要求:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 任课教师应有一定的教学经验,注意引导学生在自主学习和社会实践等方面形成自律</li> <li>• 教师要做充分的课前准备,制作情境教学实施方案,准备所需的教学媒体</li> </ul>

## 《形势与政策》课程描述

课程名称	形势与政策	教学时数：16 学时
<p><b>课程目标：</b></p> <p>帮助学生认清国内外政治经济形势、国际关系以及国内外热点事件，了解我国政府的基本原则、基本立场与应对政策，全面准确地理解党的路线、方针和政策，不断提高大学生认识和把握形势的能力；增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时使学生基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>使学生全面正确认识党和国家面临的形势和任务，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策，增加学生的爱国主义责任感和使命感，不断提高学生的爱国主义和社会主义觉悟。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>通过课程教学，在明确个体对自然、社会、他人和自身应该承担责任的基础上，提高学习、交往及自我心理调节的能力，培养合理生存和职业岗位的适应能力。</p> <p><b>素质目标：</b></p> <p>引导大学生正确分析和认识当前国内外形势，统一思想，坚定信心和决心，坚信我们党完全有能力带领全国各族人民，化危为机，战胜困难，在应对挑战中创造新的发展机遇，实现更好发展，培养正确分辨能力和判断能力。在了解高职生活的特点、高职在我国发展的现状和趋势的基础上，深刻认识高职大学生的历史使命，初步培养学习生涯和职业生涯的规划设计能力。逐步提高学生走向社会发展所需要的思想、文化、职业等方面的综合素质，更好地促进高职学生成长成才和全面、协调可持续发展。</p>		
<p><b>内容：</b></p> <p>以教育部办公厅关于《高校“形势与政策”课教学要点》的通知内容为准</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>直观教学法</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体教学设备、教学课件</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>要具备相关课程的基本知识：《思想道德与法治》、《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》、《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》等。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>教师应具备高尚的教师职业道德，拥有良好的文化素养以及专业知识能力，同时具有丰富的教学经验，了解学生，因材施教。</p>

## 《大学生安全教育》课程描述

课程名称	大学生安全教育	学时数：8 学时
<p><b>课程目标：</b>            通过学生学习生动案例，引导学生学习掌握必要安全常识和自救知识。让大学生学会如何趋利避害，健康成人成才，维护国家安全和社会安全。通过学习让学生筑起防范犯罪的壁垒，给同学们营造一个良好的安全学习环境和安全意识。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解安全的基本知识、与安全问题相关的法律法规和校纪校规，</li> <li>2. 掌握安全问题所包含的基本内容，安全的社会、校园环境要求；</li> <li>3. 了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过安全教育，大学生应当掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能</li> <li>2. 掌握自我保护技能、沟通技能、问题解决技能</li> </ol> <p><b>素质目标：</b>            通过安全教育，大学生应当树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生积极努力。</p>		
<p><b>内容</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财物与人生安全教育</li> <li>2. 交通安全教育</li> <li>3. 心理安全教育</li> <li>4. 食品安全教育</li> <li>5. 国家安全教育</li> <li>6. 避灾避险教育</li> <li>7. 禁毒与禁赌教育</li> <li>8. 文化安全教育</li> </ol>		<p><b>方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲授法</li> <li>2. 讨论</li> <li>3. 案例分析</li> <li>4. 观看教学资料片</li> </ol>
<p><b>教学媒体</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教室</li> <li>2. 教学课件</li> </ol>	<p><b>学生要求</b></p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环 境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p><b>教师要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教师有理论教学实践经验</li> <li>2. 熟练操作多媒体教学课件</li> </ol>

## 《大学生心理健康教育》课程描述

课程名称	大学生心理健康教育	学时数：8 学时
<p><b>课程目标：</b></p> <p>充分发挥课堂教学在大学生心理健康教育工作中的主渠道作用，根据心理健康教育的需要建立或完善相应的课程目标体系，通过心理健康知识的学习与相关活动的体验，使学生能够关注自我及他人的心理健康，树立起维护心理健康的意识，同时掌握一定的心理调节技能，能从容地应对生活。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过学习心理学知识，掌握心理调适能力，关注自身心理健康及生命价值；</li> <li>2. 使学生不断提高心理健康水平，增强心理素质，优化心理品质，指导帮助广大大学生顺利完成学业，实现其成长、成才目标。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过学习心理知识，培养高职学生适应大学生活和社会生活的能力，不断提升心理健康水平、提高心理承受能力，调节情绪的能力，人际和谐，正确处理人际关系、友谊和爱情的能力，以及自我心理调节的能力；</li> <li>2. 尊重生命，树立良好心态，塑造健康的人格和磨砺优良的意志品质，实现自我价值，做一个健康快乐的大学生，同时为职场生涯做好准备。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过学习树立学生心理健康意识和面临心理困惑、心理危机时的自助和求助意识；</li> <li>2. 能正确认识自我，悦纳自我，善待他人；</li> <li>3. 培养积极向上的心态、健全的人格和良好的个性品质；</li> <li>4. 预防和缓解心理问题，优化心理品质，以培养适应社会发展需要的新时期高素质职业技术人才。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树立正确的人生观、价值观和健康观，掌握心理健康的重要性</li> <li>2. 高职新生角色的转换，尽快适应大学学习生活</li> <li>3. 学会心理自我调适方法，提高心理素质水平，人际关系和谐</li> <li>4. 正确看待心理问题，学会识别及应对精神疾病与心理危机</li> </ol>		<p><b>方法：</b></p> <p>讲授法、讨论法、案例分析法、活动探究法、故事熏陶法、情景模拟法、观看教学资料片、团体训练法创设问题情境，激发学习情趣引发探究欲望，联系生活实际及热点问题，创设问题情景；优化师生关系，激发学习情感营造探究氛围；挖掘探究资源，激发学习热情开展探究活动。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多媒体教室</li> <li>● 教学课件</li> <li>● 教学资料片</li> <li>● 心理测量平台</li> </ul>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>按时上课，积极配合教师教学工作、主动参与教学环节，能够与老师形成互动，营造良好的教学氛围。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>具备心理学、教育学相关学历及国家心理咨询师资质，有心理学教学或相关工作经验，心理健康，情绪积极稳定的教师进行授课。</p>



## 《思想道德与法治》课程描述

课程名称	思想道德与法治	教学时数: 45 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <p>“思想道德与法治”课程主要讲授时代新人的历史使命、树立正确的人生观、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、遵守道德规范、增强法治素养的基本理论、基本方法。通过本课程的学习,使学生增强树立科学的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观的能力,全面提高思想道德素质和法治素养。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认清中国当前所处的历史方位,明确时代新人的内涵,掌握应对新时代挑战的方法。</li> <li>2. 理解马克思主义关于人的本质的科学论断,掌握人生观的主要内容。</li> <li>3. 掌握理想信念的内涵与特征,理解马克思主义的科学内涵。</li> <li>4. 结合党的二十大精神,深刻理解中国精神的内涵和本质。</li> <li>5. 了解社会主义核心价值观提出的背景及基本内容。</li> <li>6. 掌握马克思主义道德观的基本观点。</li> <li>7. 准确把握社会主义法治思维的基本内容,系统掌握提升法律素养的基本方法。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备运用马克思主义的立场、观点和方法去看待问题、分析问题和解决问题的能力。</li> <li>2. 具备将道德的相关理论内化为自觉意识、自主要求以及外化为自身行为和习惯的能力。</li> <li>3. 具备分析和解决职业、家庭、社会公共生活等领域一般性法律问题的能力。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增强自豪感、归属感和使命感,树立马克思主义的科学信仰,从现实做起,踏踏实实的向理想迈进。</li> <li>2. 恪守基本道德规范,自觉养成良好的道德习惯,提高思想道德素质。</li> <li>3. 遵守法律规范,维护法律权威,提升法治素养。</li> </ol>		
<p><b>内容:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 担当复兴大任 成就时代新人</li> <li>2. 领悟人生真谛 把握人生方向</li> <li>3. 追求远大理想 坚定崇高信念</li> <li>4. 继承优良传统 弘扬中国精神</li> <li>5. 明确价值要求 践行价值准则</li> <li>6. 遵守道德规范 锤炼道德品格</li> <li>7. 学习法治思想 提升法治修养</li> </ol>		<p><b>方法:</b></p> <p style="text-align: center;">讲授式 案例式 启发式</p>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p style="text-align: center;">多媒体教室 教学课件 网络学习平台</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p style="text-align: center;">坚持理论联系实际,勇于实践。 树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p style="text-align: center;">具备丰富理论知识,钻研教学方法,创新实践教学形式。</p>

## 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程描述

学习领域名称:	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	教学时数: 32
<p><b>课程目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.提升思想政治教育亲和力和针对性,完善学生成长发展需求的政治思想知识体系;</li> <li>2.帮助大学生形成正确的国家民族观念,增强大学生中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信和文化自信;</li> <li>3.培养学生的政治素养,提高对政策形势分析判读的能力,保障文化安全。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系产生的时代背景;</li> <li>2.了解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的实践基础和历史地位;</li> <li>3.掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的科学内涵和指导意义。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能够理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线和基本方略;</li> <li>2.能够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;</li> <li>3.具备较强的适应专业岗位、自主学习和良好的沟通协调能力。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养科学认知,提升思维自觉;</li> <li>2.培养坚持正确的政治方向,成为中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人;</li> <li>3.培养担当民族复兴大任的时代新人;</li> <li>4.培养严谨的工作作风、实事求是的工作态度;</li> <li>5.培养团队合作和承受挫折的能力。</li> </ol>		
<p><b>内容:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果</li> <li>2.毛泽东思想及其历史地位</li> <li>3.新民主主义革命理论</li> <li>4.社会主义改造理论</li> <li>5.社会主义建设道路初步探索的理论成果</li> <li>6.中国特色社会主义理论体系的形成发展</li> <li>7.邓小平理论</li> <li>8.“三个代表”重要思想</li> <li>9.科学发展观</li> </ol>		<p><b>方法:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.讲授法</li> <li>2.讨论法</li> <li>3.案例式教学法</li> <li>4.体验式教学法</li> <li>5.角色扮演法。</li> </ol>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>媒体教室 虚拟仿真实训室 学习通</p>	<p><b>学生要求:</b>坚持理论联系实际。扎实学习本课程知识,紧密联系中国特色社会主义现代化建设的实际,树立正确的世界观、人生观和价值观。</p> <p>培养理论思考习惯。根据教师课前、课中和课后的教学要求,完成教学任务增强思考力和学习力。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>教师应具备高尚的职业道德,丰富的教学经验,扎实的理论功底和实践教学经验,能熟练运用网络平台开展线上线下辅助教学,能综合运用数字新媒体赋能思政课程。</p>

## 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》课程描述

学习领域名称:	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	教学时数: 45
<p><b>课程目标:</b></p> <p>本课程对习近平新时代中国特色社会主义思想作了较为全面系统深入的阐述,有助于引导新时代青年更好地理解把握这一思想的基本精神、基本内容、基本要求,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致,为决胜全面建成小康社会、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利、实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。本课程内涵丰富、思想深邃、博大精深,贯穿着坚定信仰追求、历史担当意识、真挚为民情怀、务实思想作风、科学思想方法,闪耀着马克思主义真理的光辉,是新一届中央领导集体执政理念、工作思路和信念意志的集中反映,是坚持和发展中国特色社会主义的最新理论成果,是坚持立德树人、激励大学生为实现中华民族伟大复兴中国梦最好教材,是当代大学生在新的历史起点上实现新的奋斗目标的科学指导和基本遵循。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深入领会和理解习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、丰富内涵、核心要义、精神实质和实践要求;</li> <li>2. 理解习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义的最新发展,是中国特色社会主义理论体系的最新成果,是指导中国特色社会主义事业的行动指南。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 引导学生掌握习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的马克思主义立场观点方法,进而将其运用于分析问题、解决问题的职业实践;</li> <li>2. 引领学生紧密联系新时代中国特色社会主义生动实践,在知行合一、学以致用上下功夫。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有科学的世界观、健康的人生观、正确的价值观,具有爱国情怀和社会责任感,践行社会主义核心价值观。具有分析问题、解决问题的能力;</li> <li>2. 了解专业领域的国际动态和前沿发展趋势,能够在跨文化背景下进行沟通与交流;</li> <li>3. 对自我探索和学习的必要性有正确的认识,具有自主的终身学习意识。</li> </ol>		
<b>内容:</b>	<b>方法:</b>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 马克思主义中国化新的飞跃；</li> <li>2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务；</li> <li>3. 坚持党的全面领导；</li> <li>4. 坚持以人民为中心；</li> <li>5. 全面深化改革；</li> <li>6. 以新发展理念引领高质量发展；</li> <li>7. 社会主义现代化建设的教育、科技、人才战略；</li> <li>8. 发展全过程人民民主；</li> <li>9. 全面依法治国；</li> <li>10 建设社会主义文化强国；</li> <li>11. 加强以民生为重点的社会建设；</li> <li>12. 建设社会主义生态文明；</li> <li>13. 全面贯彻落实总体国家安全观</li> <li>14. 建设巩固国防和强大人民军队；</li> <li>15. 坚持“一国两制”和推进祖国统一；</li> <li>16. 推动构建人类命运共同体；</li> <li>17. 全面从严治党。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 启发式；</li> <li>2. 探究式</li> <li>3. 情境式；</li> <li>4. 讲授式。</li> </ol>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体教室，教学课件，网络学习平台，虚拟仿真设备。</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>具备基本的理论常识和政治素养，能够清楚沟通表达，可以参与分工与协作。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>教师有理论思政和实践思政授课经验，能够熟练运用网络平台开展线上线下辅助教学，能综合运用数字新媒体赋能思政课程。</p>

## 《大学生职业发展与就业指导》课程描述

<b>课程名称</b>	大学生职业发展与就业指导	<b>教学时数</b> : 38
<p><b>课程目标:</b></p> <p>通过课程教学,大学生能够树立起职业生涯发展的自主意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观念,把个人发展与国家需要、社会发展相结合,确立职业的概念和意识,从而为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。并且能够基本了解职业发展的阶段特点;较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境等相关方面知识。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>通过本课程的教学,大学生应</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本了解职业发展的阶段特点;</li> <li>2. 较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境;</li> <li>3. 了解就业形势与政策法规;</li> <li>4. 掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <p>通过本课程的教学,大学生应当掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等,还应该通过课程提高学生的各种通用技能,比如沟通技能,问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>通过本课程的教学,大学生应当树立起职业生涯发展的自主意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观念,把个人发展和国家需要、社会发展相结合,确立职业的概念和意识,愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。</p>		
<p><b>内容:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 建立生涯与职业意识</li> <li>2 职业发展规划</li> <li>3 提高就业能力</li> <li>4 求职过程指导</li> <li>5 职业适应与发展</li> </ol>	<p><b>方法:</b></p> <p>讲述法、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查。</p>	
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体、实训室</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>使学生全面了解国内就业形势,掌握国家和地区有关大学生就业的方针政策,转变就业观念,熟悉就业程序,掌握就业技巧,顺利实现就业;做一名合格的社会劳动者,顺利实现由学校到职场的过渡。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>相对稳定、专兼结合、高素质、专业化、职业化的师资队伍。</p>

## 《创业基础》课程描述

课程名称	创业基础	学时数：24 学时
<p><b>课程目标：</b></p> <p>为贯彻落实党的二十大精神，推进职普融通、产教融合、科教融汇。“三位一体”推进教育、科技、人才工作，把创新创业教育贯穿教育活动全过程，以创造之教育培养创造之人才，聚焦“五育”融合创新创业教育实践，从而培养学生的创业意识，培育学生的创业精神，提高学生的创业能力。把创新创业教育融入经济社会发展，推动成果转化和产学研用融合，促进教育链、人才链、产业链、创新链有机衔接，以创新引领创业、以创业带动就业，推动形成高校毕业生更高质量创业就业的新局面，为全面建设社会主义现代化国家提供基础、性战略性支撑。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>培养学生能够结合自身兴趣、专业背景和资源优势，选择和确定创业项目；了解校内外各级各类创业扶持政策；掌握创业的基本概念和内涵特征；掌握企业管理的基本知识；掌握组建创业团队和分配权责的原则；掌握创业项目营销模式的设计方法；掌握各类创业要素的分析、整合与利用的方法；掌握创业计划书的撰写内容与技巧；熟练操作项目路演与创业大赛相关软件的使用。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>培养学生人际交往能力、问题解决能力、协调分析能力、领导管理能力、组织能力、逻辑思维能力、空间想象能力、创新能力、抵抗压力的能力、学习能力。使学生了解开展创新创业活动所需要的基本知识和流程，认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。能够发现创业风险，并实时调整规避风险的策略；使学生了解创造思维，锻炼学生创新创业思维方式，培养学生创新创业精神，增强学生团队协作能力，提高学生综合素质和创业就业能力；种下创新创业种子，使学生树立科学的创新创业观，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</p> <p><b>素质目标：</b></p> <p>培养学生解决问题的方法要更合理、更逻辑、更创新。能从国家发展和民族振兴的高度，正确理解创业，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，推动思想政治教育、专业教育与创新创业教育深度融合，弘扬劳动精神，加强学生创新实践能力培养，造就敢想敢为又善作善成的新时代好青年，提升新时代中国职业教育的塑造力。</p>		
<p><b>内容：</b></p> <p>创业认知、创业准备、项目选择、管理常识、市场价值评估、财务规划、发展战略、商业计划书撰写。</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>讲授法、案例分析、创业情景模拟训练、小组讨论、创业角色扮演、项目社会调查、观看教学资料片。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体教室</p> <p>教学课件</p> <p>录播设备</p> <p>路演室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>学生要按时上课，积极配合教师教学工作，自觉遵循创业规律，积极投身创业项目实践训练，扎根中国大地了解国情民情，在创新创业中增长智慧才干，怀抱梦想脚踏实地，敢想敢为善作善成，做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好青年。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>具备创业指导能力相关证书，相对稳定、专兼结合、高素质、专业化、职业化的师资队伍。</p>

## 《体育》课程描述

课程名称	体育	教学时数:72 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 增强体能, 掌握和应用基本的体育与健康知识和运用技能</li><li>• 培养积极参与运动的兴趣和爱好, 形成坚持锻炼的习惯</li><li>• 具有良好的心理品质, 表现出人际交往的能力与合作精神</li><li>• 提高对个人健康和群体健康的责任感, 形成健康的生活方式</li><li>• 发扬体育精神, 形成积极进取、乐观开朗的生活态度</li></ul> <p><b>知识目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 了解体育运动基本知识、运动特点和锻炼价值, 树立正确的健康观</li><li>• 了解运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法与欣赏</li><li>• 了解与运动有关的损伤产生原因与保健知识</li><li>• 了解增强职业体能的锻炼方法和途径</li><li>• 掌握选项课的基本技术和基本战术并能运用</li><li>• 了解《学生体质健康》测试数据的意义和反应的体质健康问题</li></ul> <p><b>能力目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 运动参与目标:     爱好运动, 积极参与各种体育运动, 基本形成自觉锻炼的习惯及终身体育的意识</li><li>• 运动技能目标:     熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能, 能够科学地进行体育锻炼, 基本掌握常见运动损伤的处置方法</li><li>• 身体锻炼目标:     全面发展体能, 提高运动能力, 增进体质健康状况, 能选择人体需要的健康营养食品, 形成健康的生活方式</li></ul> <p><b>素质目标:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 心理健康目标:     根据自己的能力设置体育学习目标, 自觉通过体育活动改善心理状态, 建立良好的人际关系, 养成积极乐观的生活态度, 运用适宜的方法调节自己的情绪; 在运动中体验运动的乐趣和成功的感受, 正确处理竞争与合作的关系。</li><li>• 社会适应目标:     形成良好的行为习惯, 主动关心、积极参加社区体育事务, 表现良好的体育道德和合作精神。</li></ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职业素质目标： 形成与本专业相关的职业体能素质、心理素质</li> </ul>		
<b>内容：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 简化 24 式太极拳 • 呼吸与动作的配合</li> <li>• 选项项目（篮球、排球、羽毛、乒乓、网球、游泳等）的基本技术、技能的学习、教学比赛</li> <li>• 身体素质训练</li> <li>• 素质拓展训练等</li> </ul>		<b>方法：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 实践课教学：讲解法、示范法、竞赛法、游戏法、分组训练法、完整分解教学法等方法为主。</li> <li>• 理论知识学习以讲解法为主。</li> </ul>
<b>教学媒体：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 体育与健康教材</li> <li>• 专业身体素质教材</li> <li>• 学院运动场馆</li> <li>• 运动健身器材</li> </ul>	<b>学生要求：</b> <p>知识方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 体育理论基本知识</li> <li>• 运动选项基本知识</li> <li>• 竞赛规则</li> </ul> <p>能力方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 选项运动技能基本技术的掌握</li> <li>• 必修课成套动作的完成</li> <li>• 完成专业身体测试</li> </ul> <p>态度方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 与人合作的团队精神</li> </ul>	<b>教师要求：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本课程采用按项目或男、女生分组的形式教学，采用选项课和选修课相结合的方式教学</li> <li>• 教师应努力钻研本课程标准，严格按照课程标准的要求完成所规定的教学内容。</li> <li>• 在保持课程标准的基本内容的前提下，教师可根据学生掌握技术、场地及气候条件等具体情况对教学进度做必要的调整，但调整部分不得超过课程标准规定的 20%（以学时计算）</li> <li>• 在教学形式上应突出体育与健康理论与实践相结合，课堂内外相结合，实践课与各专业身体素质相结合。</li> </ul>



## 《外语》课程描述

课程名称	外语	教学时数：96 学时
<p><b>课程目标：</b></p> <p>公共外语课程坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以立德树人为根本任务。外语课程以培养学生外语语言应用能力为核心，以外语听说读写基本技能训练为基础，将社会主义核心价值观与外语课程教学内容相融合，使学生掌握必备的外语语言知识和技能，具有跨文化交际能力、思辨能力、职场涉外沟通等可持续发展能力，同时拥有外语语言类职业资格证书，使其拓宽国际视野，坚定文化自信，以高素质的个人品格、扎实的语言基础、良好的人文素养和职业道德进入到社会实践中，全面培养能迅速适应国家经济建设所需要的高素质技术技能型人才。</p>		
<p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 掌握足够的词汇知识，可灵活结合构词法，在不同语境下熟练应用 2500 个单词以及常用词组。</li><li>2. 掌握基础的语法知识，可准确地表达自己的观点，并理解他人表达，进行有效的语言交流。</li><li>3. 掌握相关的语篇知识，可有效地理解听到、读到和看到的语篇内容。</li><li>4. 掌握一定的语用知识，可根据不同环境、情境，进行得体、有效的语言交际。</li><li>5. 掌握丰富的文化知识，可正确认识和对待文化差异，能用英语讲述中国故事，弘扬中国文化。</li></ol>		
<p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 能用外语表达积极思想，进行语言交流；</li><li>2. 能听懂不同观点和意见信息，做到虚心接受，礼貌回应；</li><li>3. 能阅读一般学习资料和简单的专业简介；</li><li>4. 能谈论个人特征和未来计划，能用外语较通顺地写出个人规划与梦想；</li><li>5. 能看懂书信大意，并积极回应；</li><li>6. 能写一般的工作日志和备忘录，具备良好的职业能力；</li><li>7. 能听懂基本的专业术语和简单专业介绍，能谈论相关的岗位职责，具有一定的职业荣誉与职业责任；</li><li>8. 能听懂有关职业需求，讨论个人职业选择，树立远大理想；</li><li>9. 能听懂与职业相关的工作要求，能勤奋刻苦追求梦想，树立正确的人生观和价值观等。</li></ol>		
<p><b>素质目标：</b></p>		

<p>1. 通过融合外语知识的传授与价值观引领，倡导中国文化的英文表达；</p> <p>2. 充分发挥外语课堂的育人功能，培养学生文化主体意识，增强文化自信、培养民族自信心；</p> <p>3. 增加高职学生对中华优秀传统文化的认同感，让高职学生能继承和发扬本民族的优秀传统文化以及价值观，使其不仅具有外语应用能力；</p> <p>4. 使学生拥有“家国情怀”和“世界眼光”，心怀“工匠精神”，做到“爱岗敬业”。</p>		
<p><b>教学内容：</b></p> <p>由主题类别、语篇精选、语言知识、文化知识、职业英语技能和语言学习策略等内容组成，同时与职场需求对接，创设与行业企业相近的教学情境任务，设计语言教学活动，包括：洽谈接待、制定行程、简历设计、访谈面试、业务汇报以及谈论责任等。</p>		<p><b>教学方法：</b></p> <p>外语教学综合采用情境教学法、任务教学法、小组讨论法、角色扮演法、项目教学法、信息化辅助教学法、混合式教学法以及站点轮换等先进的教学方法。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体教学设备、慕课平台、微课、外语学习 APP，视频教学资源以及网络教学资源等。</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>学生应具有自信和积极心态，能不断提升自己；具有一定的自主学习能力，能积极制定学习计划，并独立完成；具有良好的沟通能力，能表达个人观点，并与他人合作，参与课堂讨论；能分析评估并应用所学知识，提出合理观点和建议；具有勤奋的学习态度，能面对困难和挑战。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>教师应具备高尚的教师职业道德，并能充分利用网络、人工智能、学习 APP 等技术，依托慕课、微课、云教学平台等网络教学手段，利用翻转课堂、混合教学模式等构建真实、开放、交互、合作的教学环境，能指导学生充分利用各种信息资源，通过自主学习、合作学习和探究式学习全面提升其信息素养。</p>

## 《中共党史》课程描述

课程名称	中共党史	教学时数:32 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <p>《中共党史》是进行中国共产党历史教育和继承并弘扬党的精神的一门重要选修课，在高校思想政治理论课课程体系中处于重要的地位。《中共中央关于在全党开展党史学习教育的通知》要求，加强以党史教育为重点的“四史”教育，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实立德树人根本任务，教育引导学弄清楚当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，增强听党话、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、制度自信、理论自信、文化自信。本课程的教学主要目的和任务就是通过《中共党史》的教学，让当代大学生能够全面准确的掌握中国共产党形成和发展过程中的基本历史知识；在熟悉党史的基础上，使大学生正确把握中国共产党领导人民进行革命和建设的历史进程及其内在的规律性；深刻领会历史和人民是怎样选择了中国共产党作为社会主义事业的领导核心的，进而树立坚持和拥护中国共产党领导的坚定信念。</p>		
<p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 帮助学生了解和掌握中国共产党历史上的重要人物和重大历史事件、中国共产党成立的重大意义；</li> <li>2. 引导学生正确认识中国共产党领导人民进行革命和建设道路艰辛探索的历史过程以及取得的重大成就。</li> </ol>		
<p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生正确认识和评价中国共产党历史上的重要人物和重大历史事件的能力；</li> <li>2. 培养学生运用正确的观点对错误思潮进行有针对性的批判的能力。</li> </ol>		
<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提高学生基本的政治素质，增强学生对中国共产党的认同和热爱等积极情感，更好地坚持和拥护中国共产党的领导</li> <li>2. 培养学生弘扬光荣传统、赓续红色血脉、勇担历史使命的情怀。</li> </ol>		
<p><b>内容:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.开天辟地的大事变</li> <li>2.轰轰烈烈的大革命</li> <li>3.中国革命的新道路</li> <li>4.抗日战争的中流砥柱</li> <li>5.为新中国而奋斗</li> <li>6.历史和人民的选择</li> <li>7.在探索中曲折发展</li> <li>8.建设有中国特色的社会主义</li> <li>9.中国特色社会主义接续发展</li> <li>10.中国特色社会主义进入新时代</li> </ol>		<p><b>方法:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.讲授法</li> <li>2.讨论法</li> <li>3.案例分析</li> <li>4.情景教学</li> </ol>
<p><b>教学媒体:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教室</li> <li>2. 教学课件</li> </ol>	<p><b>学生要求:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.以史鉴今，学史名理。要善于总结我们党百年来的经验教训，学习党的优良作风，进而准确把握社会发展的客观规律。</li> <li>2. 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</li> <li>3. 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，更好地把握中国的国情和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</li> </ol>	<p><b>教师要求:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教师有理论教学实践经验</li> <li>2.</li> <li>3. 熟练操作多媒体教学课件</li> </ol>

## 《龙江精神》课程描述

课程名称	龙江精神	教学时数:16 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <p>通过介绍龙江精神的形成过程、丰富内涵和历史意义,帮助学生加深对黑龙江优秀精神资源的了解和认识,深刻理解龙江精神是中国共产党人精神谱系的重要组成部份,是社会会主义核心价值观的充分体现,是中华民族精神的重要组成部分。激励学生自觉把这种精神力量内化为自身的精神动力,秉承传统,奋发有为。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 掌握东北抗联精神、大庆精神(铁人精神)、北大荒精神等精神的形成过程。了解黑龙江优秀精神丰富内涵。</p> <p>2. 理解龙江精神是社会会主义核心价值观的充分体现,是中华民族精神的重要组成部分,是中华民族优秀历史传统精神与艰苦创业精神的有机结合体和统一体。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 调查资料、整合资料的能力以及综合运用哲学、社会学等相关学科的知识的能力。</p> <p>2. 辩证看待历史和现实,寓知识于实践的能力、自觉弘扬龙江精神的能力。</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 使学生深刻感知龙江优秀精神的发展,认同龙江精神的的不畏艰险、顽强拼搏、勇于开拓、无私奉献的精神内涵。</p> <p>2. 激励学生继承前辈的优良品行,求真务实,争先创优。</p>		
<p><b>内容:</b></p> <p>1. 黑龙江优秀精神概述</p> <p>2. 东北抗联精神</p> <p>3. 北大荒精神</p> <p>4. 大庆精神(铁人精神)</p> <p>5. 龙江其他优秀精神</p>		<p><b>方法:</b></p> <p>讲授式</p> <p>案例式</p> <p>启发式</p>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体教室</p> <p>教学课件</p> <p>学习通网络平台</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>培养理论思考习惯</p> <p>坚持理论联系实际</p> <p>具备探究能力</p> <p>具备实践能力</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>教师有理论教学与实践教学经验,创新教学主法,充分发挥学生的主体作用。</p> <p>熟练操作多媒体教学课件</p>

## 《应用文写作》课程描述

课程名称	应用文写作	教学时数:24 学时
<p><b>课程目标:</b></p> <p>本课程把培养学生“适应特定场景情境的能力”和“自主动手写作的能力”放在突出的位置,通过应用文写作基础理论和各种应用文体知识的教学与写作训练,使学生掌握应用文写作的基本知识和基本技巧,提高常用应用文的写作能力,以适应当前和今后在学习、生活、工作中的写作需要,并通过常见应用文的案例分析和写作训练,培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力,让学生具备未来职业生涯的可持续发展能力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解与礼仪应用、事业单位、行政公文、个人求职、新闻宣传等实际情境密切相关的常用应用文种类。</li> <li>2. 了解应用文写作的材料搜集方法和写作规律。</li> <li>3. 使学生了解各类应用文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧,能熟练地写好与自己所学专业密切相关的常用应用文。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据日常生活和工作的需要,撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。</li> <li>2. 掌握行政公文的格式,能根据具体材料撰写相关的通知、通报、请示、报告和函等常用公文。</li> <li>3. 能撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书等职业文书。</li> <li>4. 能设计调查问卷、撰写市场调查报告,能设计产品策划书、广告词等。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过应用文写作教学,使学生形成基本的文字应用能力和写作素养,为今后继续学习相关专业应用文和走向社会的写作实践打下良好的基础。</li> <li>2. 通过应用文写作教学,渗透职业意识、职业素养和职业情感教育,提高学生综合素质。</li> </ol>		
<p><b>内容:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常应用文写作;</li> <li>2. 求职应聘文书写作;</li> <li>3. 党政机关公文写作;</li> <li>4. 礼仪文书写作;</li> <li>5. 新闻传播文书写作;</li> <li>6. 常用事务文书写作。</li> </ol>		<p><b>方法:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 启发式;</li> <li>2. 讲授法;</li> <li>3. 分组讨论法;</li> <li>4. 案例教学。</li> </ol>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>具备信息和整理信息的能力,准确地选择不同文体格式的能力;具备发现问题和提出问题的能力;</p> <p>能根据日常生活和工作的需要,突破传统思维撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>教师有理论教学实践经验,熟练操作多媒体教学课件,掌握应用文写作相关知识,能熟练运用应用文写作技能。</p>

## （二）专业（技能）课程

专业（技能）课程主要包括专业基础课、专业核心课、职业拓展课三部分及其描述如下。

### 《国际接待业概论》课程描述

国际接待业概论	专业平台课	教学时数：36
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习，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。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 掌握旅游接待服务业的概念、范围、特征和发展趋势；</li><li>2. 掌握旅游接待服务业管理与经营理念；</li><li>3. 掌握酒店业的发展史，现代酒店的功能、特点和分类；</li><li>4. 掌握现代酒店组织设计原则与管理制度；</li><li>5. 掌握现代酒店的筹资方式与策略；</li><li>6. 掌握现代酒店管理中硬件设备设施、服务质量和成本的控制；</li><li>7. 掌握现代酒店业品牌建设与信息化管理知识；</li><li>8. 了解民俗及其他非标准住宿服务；</li><li>9. 了解社会餐饮业的发展趋势、分类和运营方式；</li><li>10. 了解景区、公园、旅行社、游轮、邮轮、俱乐部、娱乐业相关理论与概念。</li></ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 能阐述旅游接待服务业的概念、功能和酒店企业的特点；</li><li>2. 能对酒店产品的特点进行准确分析；</li><li>3. 能准确分析各种基本业态类型和新型业态类型酒店的产品和特点进行；</li><li>4. 能阐述欧美及我国酒店业等级评定体系及基本要求；</li><li>5. 能阐述欧美和我国酒店业的发展历程及特点，能进行准确分析酒店业先驱服务理念对现代酒店业的影响；</li><li>6. 能较全面地叙述全球及我国酒店业发展趋势。能分析酒店集团各经营模式的优缺点及经营优势。</li></ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li></ol>		

<p>2. 具有良好的团队合作精神；</p> <p>3. 具有主动、热情、耐心的服务意识。</p> <p>4. 具有自主学习酒店管理新知识、新技术的能力；</p> <p>5. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；</p> <p>6. 具有以发展的角度分析问题的能力。</p>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 导论</p> <p>项目 1 旅游接待服务业概述</p> <p>项目 2 旅游接待服务业管理与经营理念</p> <p>模块二 酒店与住宿服务业</p> <p>项目 1 酒店业基础知识</p> <p>项目 2 现代酒店的组织与计划管理</p> <p>项目 3 现代酒店的的筹资与规划</p> <p>项目 4 现代酒店管理的关键点控制</p> <p>项目 5 现代酒店品牌建设与信息化管理</p> <p>项目 6 米苏及其他非标准住宿</p> <p>模块三 餐馆与饮食服务业</p> <p>项目 1 社会餐饮业</p> <p>项目 2 酒水生产与服务</p> <p>模块四 闲暇娱乐与活动产业</p> <p>项目 1 景区、公园与旅行社接待</p> <p>项目 2 邮轮与游轮、俱乐部与娱乐业</p> <p>项目 3 会展业与节事活动</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p><b>建议：</b></p> <p>1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异，使学生能适应酒店行业管理方法与理念的发展与更新。</p> <p>2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</p> <p>3. 教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学场地和设备</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

## 《职业礼仪》课程描述

职业礼仪	专业平台课	教学时数：45
<p><b>课程目标：</b></p> <p>该课程以职业活动的工作过程为导向，以岗位分析为依据，充分体现岗位能力的培养以及后期发展潜力的形成；使教学过程与相关职业领域的行动过程，即与职业的工作过程一致。对课程内容的排序，按工作过程展开，针对行动顺序的每一个过程环节来传授相关的教学内容。通过工作任务使学生掌握酒店礼仪的基本规范及操作程序和方法、接待礼仪规范和仪式项目运作的程序要求，并能运用社交礼仪的专业知识，为旅游者提供专业的、规范的服务。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握酒店社交礼仪的基本规范及操作程序和方法；</li> <li>2. 掌握接待礼仪规范和仪式项目运作的程序要求；</li> <li>3. 了解社交中民族风俗及宗教礼俗。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能运用社交礼仪的专业知识，为宾客提供专业的、规范的服务。</p> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养良好的行为规范，在未来的工作中掌握各种活动的礼仪要求，从而提高学生的综合素质；</li> <li>2. 注重学生的心理素质、服务意识、的培养；</li> <li>3. 培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 个人礼仪中仪容基础知识</p> <p>模块二 会议接待服务礼仪</p> <p>模块三 见面礼仪</p> <p>模块四 客源国礼仪习俗与禁忌</p> <p>模块五 人际交往礼仪</p>		<p><b>方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、案例教学法</li> <li>2、讨论教学法</li> <li>3、演示教学法</li> <li>4、项目教学法</li> </ol>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。</p> <p>有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>



## 《计算机应用》课程描述

计算机应用	专业平台课	教学时数：45
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习，使学生了解计算机科学与技术的发展历史、了解和熟知计算机学科的核心内容、了解计算机的基础知识，熟练掌握计算机基本操作和常用办公软件的使用，针对不同专业要求加强课程模块的深入学习，为后续各专业课程的学习打下良好的计算机应用基础。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解计算机的发展、系统组成、性能指标、编码及病毒防治等计算机系统的基本知识；</li> <li>2. 熟练掌握打字技巧；</li> <li>3. 熟练使用 Windows 操作系统在计算机中管理文件及资源的操作方法；</li> <li>4. 熟练掌握 Word 文档的创建、文字处理及图文编排、Excel 电子表格制作及数据处理、PowerPoint 演示文稿以及对幻灯片的编辑和美化；</li> <li>5. 掌握网络搜索引擎的使用以及熟练收发电子邮件。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够使用 Word 处理文档；</li> <li>2. 能够使用 Excel 处理电子表格及数据；</li> <li>3. 能够使用 PowerPoint 处理演示文稿以及对幻灯片的编辑和美化；</li> <li>4. 能够熟练使用互联网处理网络搜索引擎以及收发电子邮件。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生自主学习和协作学习的意识和能力；</li> <li>2. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li> <li>3. 具有良好的团队合作精神；</li> <li>4. 具有主动、热情、耐心的服务意识；</li> <li>5. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；</li> <li>6. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；</li> <li>7. 具有使用计算机管理软件制作各类工作计划、工作报表的能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 计算机基础知识</p> <p>模块二 操作系统的功能与使用</p> <p>模块三 Word 的使用</p> <p>模块四 Excel 的使用</p> <p>模块五 PPT 的使用</p> <p>模块六 多媒体应用</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导，教师每班 1-2 名。</p>

## 《酒店英语》课程描述

酒店英语	专业平台课	教学时数：68
<p><b>课程目标：</b></p> <p>本课程将基础英语和专门用途英语课程相结合，使学生在完成基础英语阶段学习之后，继续完成对酒店英语的学习，让学生熟练掌握酒店行业各种场景中的常用口语，使之能用英语与外宾进行简单的口头交流，在对客服务中较好地应用其专业知识与基本服务技能，增强对文化差异的敏感性，提高工作效率，为学生进入酒店各部门工作打下必备的英语基础。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点；</li> <li>2. 学会高星级酒店前厅部、餐饮部、客房部等前区对客服务岗位工作常用英语词汇、句型的表达方式；</li> <li>3. 学会高星级酒店人力资源部、财务部、工程部、安保部等后区岗位工作报表常用英文词汇；</li> <li>4. 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。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够掌握酒店行业的基本英语词汇，如前厅、客房、餐饮、酒店其他部门以及酒店管理等相关词汇；</li> <li>2. 能基本听懂正常语速的一般性活动中的对话，并能结合具体语言环境，理解所听内容的深层含义；</li> <li>3. 能读懂酒店常用英文版规章制度、文件法规，理解准确率在 65%以上。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养敬业和团队精神，善于合作，发挥集体的力量，共同完成工作任务，适应社会的需求；</li> <li>2. 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则；</li> <li>3. 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 前厅服务            模块二 客房服务            模块三 餐饮服务            模块四 商务中心服务            模块五 康乐服务            模块六 购物服务</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>通过模拟教学法、分组教学法、任务教学法、角色扮演教学法、视频教学法学习并演练前厅服务所涉及各种技能与流程。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室。</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导，教师每班 1-2 名。</p>

## 《酒店英语听说训练》课程描述

酒店英语听说训练	专业平台课	教学时数：40
<p><b>课程目标：</b></p> <p>本课程是为了提高酒店从业人员的英语交际能力的技能基础课程。授课宗旨是让学生掌握涉外饭店各个岗位的情景对话知识，并熟练运用英语进行听说，从而为外宾提供符合酒店工作流程的英语服务。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握正确的发音方法与英语发音规则；</li> <li>2. 掌握酒店日常对客服务相关英文词汇的正确发音；</li> <li>3. 掌握酒店各对客服务岗位日常服务英语词汇、句型、对话的口语表达。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练使用音标学习陌生英文词汇的发音；</li> <li>2. 能使用英文进行日常对话；</li> <li>3. 能准确使用英语表达时间、颜色、方位、天气、交通工具、食物、酒店设施等；</li> <li>4. 要求学生能熟练运用英语进行对客服务和日常接待。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养敬业和团队精神，善于合作，共同完成工作任务，适应社会的需求；</li> <li>2. 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则；</li> <li>3. 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 前台服务            模块二 礼宾服务            模块三 总机服务            模块四 早餐服务            模块五 中餐服务            模块六 西餐服务            模块七 酒吧服务            模块八 客房服务            模块九 处理投诉</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>通过模拟教学法、分组教学法、任务教学法、角色扮演教学法、视频教学法学习并演练酒店各个对客服务岗位所涉及各种技能与流程。</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导，教师每班 1-2 名。</p>

## 《沟通技巧》课程描述

沟通技巧	专业平台课	教学时数：34
<p><b>课程目标：</b></p> <p>《沟通技巧》课程着眼于现代行业、企业对人才的需求的能力要求，以交流沟通能力和社会融合能力的培养为课程目标，为学生的可持续发展打下良好的基础。作为适合全校各专业的人文素质课程，坚持“为学生的专业人发展服务，为学生的成长成才服务，全面提升学生的综合素质”的宗旨，培养学生的社会适应性，为学生的可持续发展服务，全面提升学生的综合素质和社会竞争能力。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解沟通技巧的学习内容；</li> <li>2. 掌握人际关系与沟通技巧的管理学理论；</li> <li>3. 了解社会关系的基本概念；</li> <li>4. 熟悉社会关系的类型及酒店各部门关系的特点；</li> <li>5. 知晓酒店业人际关系的发展趋势；</li> <li>6. 理解酒店集团的沟通方式与技巧。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够与客户交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题；</li> <li>2. 能够与上下级交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题；</li> <li>3. 能够与同事交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li> <li>2. 具有良好的团队合作精神；</li> <li>3. 具有从基层作起，从大局出发的职业意识和踏实肯干的工作作风，善良诚信的职业修养。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>项目 1 语言沟通项目；项目 2 非语言沟通；项目 3 倾听；项目 4 面谈；项目 5 书面沟通；项目 6 电话沟通；项目 7 网络沟通；项目 8 日常沟通；项目 9 面试与招聘</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议：1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异，使学生能适应饭店行业管理方法与理念的发展与更新。</p> <p>2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</p> <p>3. 教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学场地和设备</p>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

## 《服务心理实务》课程描述

服务心理实务	专业平台课	教学时数:20
<p><b>课程目标:</b></p> <p>经过本课程的学习, 同学们能了解心理学的基本概念和学习服务心理学的重要性, 以及在不同岗位和环境中, 如何利用心理学的相关知识更好的进行对客服务及自我心理调节, 使服务行为更加优质, 从而提升酒店的竞争力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解心理学的涵义、发展;</li> <li>2. 了解酒店服务心理学的研究对象及内容;</li> <li>3. 掌握酒店心理素质培养的不同方面;</li> <li>4. 掌握酒店的不同部门宾客的心理需求和相对应的服务措施;</li> <li>5. 掌握酒店的人际交往沟通、员工激励、员工心理压力与疲劳及缓解措施等内容;</li> <li>6. 掌握宾客的投诉问题与酒店售后服务心理。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使学生理解服务心理学对于酒店专业服务工作的重要性, 让学生能够运用心理学相关的基础知识在实际工作中进行自我心理调节和疏导, 缓和与宾客及主管的矛盾, 能够更好的处理人际关系;</li> <li>2. 学生能使用专业的、丰富的、恰当的服务行为去展示酒店不同岗位的服务要求, 在模拟实践中培养学生良好的职业服务意识和职业道德, 最终激发学生对酒店事业的热爱。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养良好的酒店从业意识;</li> <li>2. 具有良好的交流、沟通、表达能力;</li> <li>3. 具备逻辑分析、自主学习延伸能力;</li> <li>4. 具备理论联系实际运用能力;</li> <li>5. 培养学生解决问题的方式方法能力。</li> </ol>		
<p><b>内容:</b></p> <p>项目一: 基础知识任务 项目二: 实际应用训练</p>	<p><b>方法:</b></p> <p>采用讲授教学法、任务驱动教学法、问题情境教学法、项目教学法、模拟教学法、头脑风暴法、开拓思维教学法、互动讲评法(优点列举法、缺点列举法)、图片互动分析法、分组讨论法、演讲法、角色扮演教学法、因材施教“一对一”启发式教学法等多种教学方法。</p>	
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体教室、网络资料、相关书籍</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>积极参与, 与教师全面地配合。有自主学习能力, 具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>情境教学的计划实施能力; 能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

## 《前厅服务与数字化运营》课程描述

前厅服务与数字化运营	核心技能课	教学时数：45
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习，可以使学生充分了解酒店的前厅服务与基层督导管理概况，掌握重要岗位服务和基层督导管理的工作内容。旨在达到培养学生知识获取、吸收和利用的能力和效率，前台 PMS 系统操作能力，前厅督导和管理的基本工作能力，沟通能力，组织和协调能力，团队合作能力等各方面能力和素养的目的。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解前厅部的作用与组织结构；</li> <li>2. 掌握客房预订、前台接待、前厅系列服务流程与标准；</li> <li>3. 了解前厅宾客关系管理理论知识；</li> <li>4. 掌握房价的确定方法、控制调整方法及客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法；</li> <li>5. 掌握酒店信息管理系统（OPERA）基础知识和操作方法；</li> <li>6. 了解酒店前厅部运营与管理模式；</li> <li>7. 了解酒店前厅部与其他部门之间的工作关系与协作模式。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够综合运用所学业务知识和管理理论分析酒店前厅部工作相关问题；</li> <li>2. 能够为高星级酒店宾客提供符合标准流程的礼宾部、接待台、总机等前厅部各子部门优质对客服务；</li> <li>3. 能够利用酒店信息管理系统完成前台、礼宾、总机各部门的数字化运营功能；</li> <li>4. 解决前厅部运行和管理中的实际问题，指导酒店前厅管理的实践活动，为旅游者提供专业的、规范的服务。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树立创新和创业意识，能独立完成工作任务；</li> <li>2. 培养学生敬业和团队协作精神；</li> <li>3. 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 认识前厅部；模块二 预定服务；模块三 礼宾服务；模块四 前台服务；模块五 总机与商务中心服务；模块六 前厅管理基础知识；模块七 前厅宾客关系管理；模块八 前厅收益管理；模块九 前厅信息管理系统</p>		<p><b>方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学法</li> <li>2. 讨论教学法</li> <li>3. 演示教学法</li> <li>4. 项目教学法</li> </ol>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

## 《餐饮服务与数字化运营》课程描述

餐饮服务与数字化运营	核心技能课	教学时数:36
<p><b>课程目标:</b></p> <p>本课程以能够适应工学结合人才培养要求,以能力为核心,以素质为本位,按照职业岗位所需的知识、能力、素质结构的要求,使学生掌握餐饮服务与管理的职责及工作程序,掌握必备的饮食常识,并对突发事件有应变能力;教学过程按实际操作工作过程进行。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 明晰餐饮部部门设置、岗位职责、餐饮部人员素质和能力要求;</li><li>2. 掌握餐饮部各岗位的服务程序和操作规范相关知识;</li><li>3. 熟记中国菜肴、西餐、饮食文化和酒水等餐饮基础知识;</li><li>4. 了解餐饮数字化新知识、新技术;</li><li>5. 正确认识餐饮服务质量的内涵,掌握餐饮服务质量的特征;</li><li>6. 掌握餐厅卫生管理知识。</li></ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟练掌握中餐厅接待职业能力,能为客人提供规范、优质的中餐厅零点服务接待,接待娴熟、运用自如、处理灵活;</li><li>2. 熟练掌握西餐厅接待职业能力,能为客人提供规范、优质的西餐厅正餐、冷餐会、鸡尾酒会、客房送餐等接待,接待娴熟、运用自如、处理灵活;</li><li>3. 熟练掌握宴会厅接待职业能力,能进行中餐主题宴会设计、西餐宴会设计,为客人提供优质的宴会服务,接待娴熟、运用自如、处理灵活;</li><li>4. 学会数字化技术,能进行餐饮客户需求数字化分析、餐饮产品数字化营销推广、数字化客户关系管理等数字化能力;</li><li>5. 掌握基层管理人员相应的管理能力:沟通与协调能力、服务质量管理、督导管理、食品卫生管理等;</li><li>6. 能够达到餐饮部的岗位技能水准和素质要求,能胜任餐饮企业的基层管理工作。</li></ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 使学生具有独立工作能力和协调能力;</li><li>2. 使学生在团队工作时,能有效的与人沟通、合作,拥有团队的管理、组织能力;</li><li>3. 树立良好的职业道德,爱岗敬业的精神。</li></ol>		

<p><b>内容:</b></p> <p>模块一 餐饮部认知</p> <p>    任务一 餐饮部概况</p> <p>模块二 中餐服务</p> <p>    任务一 中餐服务知识</p> <p>    任务二 中餐服务技能</p> <p>    任务三 中餐服务接待</p> <p>模块三 西餐服务</p> <p>    任务一 认识西餐与西餐厅</p> <p>    任务二 西餐服务技能</p> <p>    任务三 西餐服务接待</p> <p>模块四 宴会服务</p> <p>    任务一 宴会服务知识</p> <p>    任务二 宴会服务技能</p> <p>    任务三 宴会服务接待</p> <p>模块五 餐饮数字化</p> <p>    任务一 餐饮数字化运营</p> <p>    任务二 餐饮数字化营销</p> <p>模块六 餐饮基层管理</p> <p>    任务一 餐饮服务质量管理</p> <p>    任务二 餐饮卫生管理</p>		<p><b>方法:</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p><b>建议:</b></p> <p>    1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异,使学生能适应饭店行业管理方法与理念的发展与更新。</p> <p>    2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</p> <p>    3. 教师应提前准备好学习引导材料,提出学习问题、准备好教学场地和设备</p>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>积极参与,与教师全面地配合。有自主学习能力,具备一定的创新思维能力和在线学习、查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>情境教学的计划实施能力;能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>



## 《客房服务与数字化运营》课程描述

客房服务与数字化运营	核心技能课	教学时数：54
<p><b>课程目标：</b></p> <p>课程教学以客房服务与管理的具体工作任务为路径，通过任务引领的模块教学，使学生掌握现代酒店客房服务与管理的基本理论和基础知识，熟悉客房服务与管理的基本程序和方法，具有熟练的客房清扫整理、对客服务和公共区域清洁保养等技能，能胜任酒店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中、高级的水平；同时注重培养学生正确的就业观和敬业爱岗、乐于奉献、诚实守信、沟通合作的品质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握现代酒店客房服务与管理的基本理论和基础知识；</li> <li>2. 熟悉客房服务与管理的基本程序和方法；</li> <li>3. 熟练掌握清洁保养及客房服务技能；</li> <li>4. 能胜任酒店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中、高级的水平。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的职业形象；</li> <li>2. 具备客房岗位相应的专业操作技能；</li> <li>3. 具备客房基层督导能力；</li> <li>4. 具备快速灵活的客房综合服务能力；</li> <li>5. 具有一定的创新和创业的能力。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</li> <li>2. 践行社会主义核心价值观，遵守法律；</li> <li>3. 具有良好的旅游职业道德和职业素养，诚实守信、爱岗敬业、吃苦耐劳，具有精益求精的工匠精神；</li> <li>4. 尊重劳动、热爱劳动，具有较强的集体意识和团队合作精神；</li> <li>5. 养成良好的生活习惯、自我管理能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 客房基础知识                      模块二 客房清洁准备工作                      模块三 客房清洁                      模块四 对客服务                      模块六 客房部数字化运营</p>	<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议：1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异，使学生能适应饭店行业前厅操作管理方法与理念的发展与更新。</p> <p>2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</p> <p>3. 教师应提前做好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学场地和设备。</p>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班 1-2 名。</p>

## 《酒店督导实务》课程描述

酒店督导实务	核心技能课	教学时数：34
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过学习，使学生根据高星级饭店基层管理人员的职业能力与职业素质要求，以酒店实际工作内容、岗位职责为标准，掌握饭店日常督导业务、综合督导业务、员工激励管理等知识，学会班次编排、组织例会、员工培训、监督考评、沟通交流等方法和技巧，形成通过沟通、协调解决实际工作问题的基本能力。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店督导管理岗位的岗位设计和工作计划；</li> <li>2. 工作分配与工作标准；</li> <li>3. 有效沟通与组织协调；</li> <li>4. 现场指导与质量监控；</li> <li>5. 客户维护与投诉处理。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据员工人数、工作岗位特点、工作标准设计班次，制定员工排班表；</li> <li>2. 能组织召开班组工作例会，做到信息传达及时、工作安排到位；</li> <li>3. 能根据员工类型制定相适应的培训方案，并具有组织完成培训的业务能力；</li> <li>4. 具有客观评价员工、反馈员工考评信息的能力；</li> <li>5. 形成与客户、上下级、同事交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题的能力。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li> <li>2. 具有良好的团队合作精神；</li> <li>3. 具有从基层作起，从大局出发的职业意识和踏实肯干的工作作风；</li> <li>4. 具有服从、敬业、负责、合作、创新的职业素质和承受压力、宽容大度、善良诚信的职业修养。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 认识酒店督导 模块二 酒店日常督导业务 模块三 酒店综合督导业务</p>	<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p><b>建议：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务设计要充分考虑学生实际能力和个体差异，使学生能适应饭店行业管理方法与理念的发展与更新。</li> <li>2. 学生通过小组实践项目体验管理工作过程。实践项目设计要与教学内容衔接协调。</li> <li>3. 教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学场地和设备</li> </ol>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学和指导教师每班1-2名。</p>

## 《宴会设计与智能管理》课程描述

宴会设计与智能管理	核心技能课	学时数：34
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习与训练，旨在使学生系统地从五个方面学习宴会设计内容，即宴会场景设计、宴会台型设计、宴会菜单设计、宴会台面设计、宴会服务设计。运用所学知识进行宴会整体设计，即家庭类型（婚宴、生日宴）、商务类型（年会、商务宴、会议宴会、鸡尾酒会）宴会设计与管理。使学生掌握酒店宴会部工作的高素质技能型人才必备的专业理论知识，具备了从事宴会设计与服务实际工作要求的技能，具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具备了良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 系统地掌握宴会的基本概念，宴会部的组织结构；</li><li>2. 理解宴会场境设计、台型设计、台面设计的原则与要求；</li><li>3. 了解宴会菜单的分类和设计方法；</li><li>4. 掌握中式宴会、西式宴会的服务标准及服务程序；</li><li>5. 理解家庭类宴会（婚宴、生日宴）、商务宴会（年会、公务宴、会议宴会、鸡尾酒会）的特点及设计要点；</li><li>6. 了解宴会预定的程序；</li><li>7. 了解宴会销售的方法。</li></ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 能够准确进行宴会预订；</li><li>2. 能够按照宴会的类型合理策划和设计宴会的场景、台型、台面、菜单和酒单；</li><li>3. 能够及时熟练提供宴会间服务，宴会结束后能够准确结账；</li><li>4. 能够对宴会现场进行质量控制；</li><li>5. 能够清理现场和收台检查。</li></ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li><li>2. 具有良好的团队合作精神；</li><li>3. 具有从基层作起，从大局出发的职业意识和踏实肯干的工作作风；</li><li>4. 具有服从、敬业、负责、合作、创新的职业素质和承受压力、宽容大度、善良诚信的职业修养；</li><li>5. 具有主动、热情、耐心的服务意识。</li><li>6. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；</li><li>7. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；</li><li>8. 具有使用计算机管理软件制作各类工作计划、工作报表的能力。</li></ol>		

<p><b>内容:</b></p> <p>项目一 宴会基础入门</p> <p>项目二 宴会的预定与营销</p> <p>    任务一 宴会的预定方式及程序</p> <p>    任务二 宴会的营销服务</p> <p>项目三 宴会场景设计</p> <p>项目四 宴会台型设计</p> <p>项目五 宴会菜单设计</p> <p>项目六 宴会台面设计</p> <p>项目七 宴会服务设计</p> <p>项目八 家庭类宴会的设计与管理</p> <p>    任务一 婚宴的设计与管理</p> <p>    任务二 生日宴的设计与管理</p> <p>项目九 商务类宴会的设计与管理</p> <p>    任务一 公司年会的设计与管理</p> <p>    任务二 公务宴会的设计与管理</p> <p>    任务三 会议宴会的设计与管理</p> <p>    任务四 鸡尾酒宴会的设计与管理</p> <p>综合考核 主题宴会策划书</p>		<p><b>方法:</b></p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析法。</p> <p><b>建议:</b></p> <p>1. 任务设计要充分结合酒店实际客情,使所学知识更符合行业需求。</p> <p>2. 充分考虑学生实际能力和个体差异,采取差异式教学法,使每个学生得到锻炼与提升。</p> <p>3. 教师应提前准备好实训材料,准备好教学场地和设备。</p>
<p><b>教学媒体:</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求:</b></p> <p>积极参与,与教师全面地配合。有自主学习能力,具备一定的创新思维能力、动手操作能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求:</b></p> <p>情境教学的计划实施能力;能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学。</p>

## 《酒店数字化营销》课程描述

酒店数字化营销	核心技能课	教学时数：30
<p><b>课程目标：</b></p> <p>根据酒店营销部门岗位工作的基本流程，以营销策划工作过程为主线，设计了教学项目，使整个教学工作以真实项目为驱动，把课程内容里的通用模块和对应模块相应的融入其中，最后达到以项目来驱动教学的目的，从而使学生牢固掌握专业知识，提高职业能力和职业素质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确认知课程性质、任务及研究对象，全面了解营销课程体系、结构，整体认知营销；</li> <li>2. 分析消费者需求、进行市场定位、做出战略决策；</li> <li>3. 理解整体产品理论及品牌知识；</li> <li>4. 掌握产品生命周期理论；</li> <li>5. 熟悉营销渠道选择的影响因素；</li> <li>6. 熟悉客户沟通、服务和关系管理方面知识。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分析指定产品所面临的宏观环境、微观环境；</li> <li>2. 能分析指定产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征；</li> <li>3. 能运用市场营销的调研手段，进行调查问卷设计，组织实地调研并分析结果，撰写调研报告；</li> <li>4. 能运用定位理论为产品进行产品定位设计。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生具有自我学习能力、分析能力、判断能力、创造能力以及运用知识能力；</li> <li>2. 同时具有团队合作能力、组织协调能力、自我调控适应能力；</li> <li>3. 培养学生解决问题的方式方法能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>项目一 认知酒店市场营销 项目二 组织酒店市场调研 项目三 分析酒店市场机会 项目四 选择目标市场策略 项目五 制定酒店营销策略 项目六 酒店数字化营销综合运用</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、直观演示法、小组实践、角色扮演。</p> <p><b>建议：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务设计要充分结合酒店实际客情，在情境中进行实训练习。</li> <li>2. 充分考虑学生实际能力和个体差异，采取差异化教学法，使每个学生得到锻炼与提升。</li> <li>3. 教师应提前准备好实训材料，准备好教学场地和设备。</li> </ol>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力、动手操作能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学，提高学生对客营销的能力。</p>

## 《管理学基础》课程描述

管理学基础	专业平台课	教学时数：20
<p><b>课程目标：</b></p> <p>本课程让学生掌握管理原理的计划、组织、领导、控制与创新基础知识，树立现代管理思想和管理理念；重点培养学生的四大关键能力，即计划与决策的能力、组织协调能力、领导能力和控制的能力；从而培养学生的基层综合管理技能。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解管理的概念、属性，管理主体、管理对象；</li> <li>2. 熟悉管理环境、管理机制与方法；</li> <li>3. 熟悉管理思想的演进过程、最新趋势，管理原理、组织文化等。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理组织机构和团队组建能力；</li> <li>2. 工作任务的计划与决策能力；</li> <li>3. 组织设计与人事管理能力；</li> <li>4. 领导理论和领导方式解决实际管理中的问题能力；</li> <li>5. 运用控制方法分析和处理实际问题的能力。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生具有自我学习能力、分析能力、判断能力、创造能力以及运用知识能力；</li> <li>2. 同时具有团队合作能力、组织协调能力、自我调控适应能力；</li> <li>3. 培养学生解决问题的方式方法能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>项目一 管理概述</p> <p>项目二 管理理论的产生和发展</p> <p>项目三 计划职能</p> <p>项目四 组织职能</p> <p>项目五 领导职能</p> <p>项目六 控制职能</p>		<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、直观演示法、小组实践、角色扮演。</p> <p><b>建议：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务设计要充分结合酒店实际客情，在情境中进行实训练习。</li> <li>2. 充分考虑学生实际能力和个体差异，采取差异式教学法，使每个学生得到锻炼与提升。</li> <li>3. 教师应提前准备好实训材料，准备好教学场地和设备。</li> </ol>
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力、动手操作能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学，提高学生对外营销的能力。</p>

## 《茶艺与茶文化》课程描述

茶艺与茶文化	职业拓展课	教学时数：30
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习与训练，使学生从整体上了解茶的起源与传播过程，在理论的角度上对茶有整体上的印象。带领学生深入学习每种茶叶的基础知识和冲泡、品鉴方法，通过实践使学生学会识茶、泡茶、赏茶。体会并领悟中国茶文化、茶精神。为学生学习和掌握旅游管理专业其他专业课程理论知识和职业能力、毕业后适应酒店餐饮管理工作的需要奠定良好的基础。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握茶叶类型的基本知识与识别方法；</li> <li>2. 掌握不同类型茶叶的冲泡知识和品鉴方法；</li> <li>3. 熟悉泡茶用具和泡茶用水知识；</li> <li>4. 熟悉中外饮茶习俗；</li> <li>5. 理解中国茶文化、茶精神的内容。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够熟练分清茶叶的类型；</li> <li>2. 能够独立完成不同类型茶叶的冲泡；</li> <li>3. 能够基本掌握茶艺表演的具体步骤；</li> <li>4. 能够提供饮茶服务；</li> <li>5. 能够在对客户服务过程中传播中国茶文化、茶精神。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；</li> <li>2. 具有良好的团队合作精神；</li> <li>3. 具有从基层作起，从大局出发的职业意识和踏实肯干的工作作风；</li> <li>4. 具有主动、热情、耐心的服务意识。</li> <li>5. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；</li> <li>6. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>项目一 茶的传播与发展 项目二 茶叶冲泡基础知识 项目三 茶的冲泡与品鉴 项目四 饮茶习俗 项目五 茶席设计 项目六 茶文化的传承 综合考核</p>	<p><b>方法：</b></p> <p>项目教学、直观演示法、小组实践、角色扮演。</p> <p><b>建议：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务设计要充分结合酒店实际客情，在情境中进行实训练习。</li> <li>2. 充分考虑学生实际能力和个体差异，采取差异式教学法，使每个学生得到锻炼与提升。</li> <li>3. 教师应提前准备好实训材料，准备好教学场地和设备。</li> </ol>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>积极参与，与教师全面地配合。有自主学习能力，具备一定的创新思维能力、动手操作能力和在线学习、多方查找资料的能力。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>情境教学的计划实施能力；能够运用多种教学方法及先进的教学媒体进行教学；茶艺对客户服务的能力。</p>

## 《客源国概况》课程描述

客源国概况	职业拓展课	教学时数：34
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过对本课程及相关知识的学习，扩大学生的知识视野，使学生对我国海外客源市场即主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，从而使其专业知识结构更加全面和合理，以符合我国旅游业从业人员应具备的职业知识素养，并对今后从事旅游业各岗位的接待服务工作起到提升服务质量和提高服务水平的作用。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解中国主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济发展等情况；</li> <li>2. 掌握中国主要客源国家和地区的礼貌礼仪、民俗禁忌；</li> <li>3. 掌握中国主要客源国家和地区的旅游业发展状况。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知晓各客源国家的民俗及礼仪，从而加强对客人的礼貌服务。</li> <li>2. 能够参与游客入住酒店的各对客源国客人的接待计划。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较好的语言表达能力；</li> <li>2. 具有强烈的爱国主义思想；</li> <li>3. 具有团队协作意识；</li> <li>4. 具有从基层作起，踏实肯干的工作作风；</li> <li>5. 查找所需信息的能力；</li> <li>6. 具有主动、热情、耐心的服务意识。</li> </ol>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 了解世界旅游业和中国旅游业的发展</p> <p>模块二 亚洲和太平洋地区</p> <p>模块三 欧洲地区</p> <p>模块四 美洲地区</p>	<p><b>方法：</b></p> <p>可采用讲解法、案例教学法、分组讨论法等多种教学方法。</p> <p><b>建议：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由浅入深，因材施教，根据任务的内容特点有所侧重；</li> <li>2. 以激发兴趣、由浅入深创建问题情境；</li> <li>3. 以学生自主性、体验性学习为主体；</li> <li>4. 采用视频和课件进行多媒体教学，运用多种教学法授课；</li> <li>5. 互动式讲评与成果展示，注重学生的观察能力及实践操作能力。</li> </ol>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>学习通平台、多媒体课件、电子教案、参考文献、网络资源、习题、小视频、音频等助学资料。</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>课上认真听讲、积极参与，并与教师全面地配合。课后要有自主学习的能力，会举一反三。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备对日常现象与问题的发现、分析及处理能力；</li> <li>2. 具备熟练的计算机操作及多媒体教学能力。</li> </ol>



## 《酒水服务与酒吧管理》课程描述

酒水服务与酒吧管理	职业拓展课	教学时数：36
<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习，完成能力训练项目，使学生掌握酒精饮料、咖啡、茶和鸡尾酒调制方法，培养良好的服务意识，能够运用本课程的基本知识、基本技能，为客人提供良好的服务，成为一名合格的调酒师同事具备管理能力。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1. 了解酒的分类；酒的制作原料，生产工艺；酒的起源和命名；茶的起源；茶和茶树的有关知识；咖啡的起源、品种；咖啡豆的种类及烘焙；碳酸饮料的分类及制作流程；酒吧的分类级特</p> <p>2. 理解饮料的分类、酒的成分、啤酒的度、商标和选择方法；鸡尾酒国际标准规范；酒吧的设施、设备的使用和保养方法；酒的功效。</p> <p>3. 掌握不同酒品的风格；中外著名葡萄酒的产区、名品及特点；中国黄酒的起源、功效、产地级特点；中国白酒、白兰地、金酒、伏特加酒、朗姆酒的特点；中国配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒的特点；鸡尾酒的特点、常用原料、调酒器具、调制方法和调制规范。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1. 能够掌握不同类型的酒的特点；</p> <p>2. 能够正确品味不同酒品的风格；</p> <p>3. 能够正确调制鸡尾酒；</p> <p>4. 能够掌握酒吧管理相关技能；</p> <p>5. 能够正确应用酒的礼仪风俗。</p> <p><b>素质目标：</b></p> <p>1. 提高学生的酒吧服务水平和管理能力；</p> <p>2. 提高学生的文化素养和审美情趣；</p> <p>3. 培养学生优良的文化传统和饮酒习惯。</p>		
<p><b>内容：</b></p> <p>模块一 酒水概述</p> <p>模块二 发酵酒</p> <p>模块三 蒸馏酒</p> <p>模块四 配制酒</p> <p>模块五 鸡尾酒</p> <p>模块六 咖啡饮料</p> <p>模块七 酒吧管理</p>	<p><b>方法：</b></p> <p>可采用讲解法、案例教学法、分组讨论法等多种教学方法。</p> <p><b>建议：</b></p> <p>1. 由浅入深，因材施教，根据任务的内容特点有所侧重；</p> <p>2. 以激发兴趣、由浅入深创建问题情境；</p> <p>3. 以学生自主性、体验性学习为主体；</p> <p>4. 采用视频和课件进行多媒体教学，运用多种教学法授课；</p> <p>5. 互动式讲评与成果展示，注重学生的观察能力及实践操作能力。</p>	
<p><b>教学媒体：</b></p> <p>学习通平台、多媒体课件、电子教案、参考文献、网络资源、习题、小视频、音频等助学资料。</p>	<p><b>学生要求：</b></p> <p>课上认真听讲、积极参与，并与教师全面地配合。课后要有自主学习能力，会举一反三。</p>	<p><b>教师要求：</b></p> <p>1. 具备对日常现象与问题的发现、分析及处理能力；</p> <p>2. 具备熟练的计算机操作及多媒体教学能力。</p>

### （三）课程体系设计思路

通过职业能力分析，梳理出酒店管理与数字化运营专业（现代学徒制）“工作项目—工作任务—职业能力”的职业能力体系，制定了职业能力分析表，得到了涵盖酒店管理与数字化运营专业现代学徒制毕业生主要面向 3 大工作岗位群，对应的职业能力分成的前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒店销售 4 大工作领域，预订、销售、前厅接待、前厅礼宾、西餐厅服务、大堂吧服务、宴会服务、中餐厅服务、客服中心接线员等 12 个岗位的 32 个工作项目，分析出其对应的典型工作任务，参考相关职业培训条例和专业教学计划，结合我国酒店产业智能+和酒店职业资格标准，确定职业能力，重构课程体系。实现“酒店管理与数字化运营专业培养目标与酒店业人才需求对接；课程标准与酒店职业标准对接，课程与岗位对接；教学过程与酒店生产过程对接；教学环境与酒店职业环境对接；学历证书与职业资格证书对接”。

创新创业课程体系构建应从必修课、选修课、第二课堂三个层面构建。1) 面向全体学生开设创新创业教育类必修课程，充分发挥第一课堂主渠道作用，开设《创业基础》必修课程，24 学时，课堂中通过编制调研报告等实操，强化学生创新创业理念，使学生初步了解创新创业的基本知识、途径和一般规律，培养学生创新创业意识，为创新创业奠定坚实的理论基础。2) 充分发掘创新创业的学习内容，积极开设多方位、多角度的创新创业类公共选修课程，启发学生将创新创业活动与所学专业知识结合起来，使各专业学生能够深刻理解专业内涵，并在学科专业基础上开展高层次的创新创业实践。每个学生毕业前必须完成一个模块的学习。3) 创新创业实践。通过岗位实习、第二课堂等多样性的实践活动，培养学生创新创业实际运用能力。把学分转换和积累制度做简单描述。

### （四）课程体系构建

1. 酒店管理与数字化运营专业的课程体系由成长教育课程、专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等组成。

2. 课程体系的构建是建立在学生就业岗位方向，满足社会对酒店人才的多元化需要的基础上，培养学生牢固而宽泛专业理论基础和基本素质。设置从专业平台课到核心技能课，由浅入深，为专业知识的技能的掌握奠定基础。设置成长教育课程，培养学生的人文综合素质。详见表 3。

表 3 酒店管理与数字化运营专业核心技能课程体系

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	沟通技巧	内部员工沟通，构建亲密的团队 外部宾客沟通，建立良好的对客关系
2	服务心理实务	关注和辨识酒店宾客需求 根据宾客需求提供优质服务
3	酒店数字化营销	数字化销售产品和服务 营销策划方案设计 营销策划方案实施 酒店智能营销
4	酒店英语（酒店英语听说训练）	阅读英文预定资料和宾客资料 能用英语与宾客沟通，为宾客提供服务 英语表达接待规范用语 用英语录入客户基本资料 处理宾客的英语投诉 能用英语致欢迎辞 能用英语致欢送辞
5	前厅服务与数字化运营	班前准备工作 对客服务 数字化销售客房产品和服务 监督检查 文档管理 咨客服务 出租车服务 迎宾服务 行李寄存服务
6	客房服务与数字化运营	清洁客房 夜床服务 周期性计划清洁任务 住客物品输送服务 特殊情况处理
7	餐饮服务与数字化运营	中西餐厅班前准备工作 对客服务 数字化营销产品和服务 维护工作环境安全及清洁 协调与沟通
8	宴会设计与智能管理	宴会厅班前准备工作 对客服务 销售及促销产品和服务 维护工作环境安全及清洁 主题宴会设计与实施 协调与沟通
9	酒店督导实务	安全检查 现场管理 监督检查 员工管理 对客服务与销售 物资管理 数字化管理和数据分析 沟通与协调 特殊情况处理

3.酒店管理与数字化运营专业课程体系的构建涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，采用课程矩阵分析课程与毕业要求、毕业要求指标点三者之间的对应关系。详见表 4。

表 4 酒店管理与数字化运营核心技能课程矩阵表

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	职业礼仪	服务心理 实务	酒店数字 化营销	酒店英语 (酒店英 语听说训 练)	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	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
1. 能够具备良好的口头表达能力，以职业化的语言、态度和形象，运用酒店服务与管理专业知识展示有效的和合适的对客服务的技巧，满足客人需求。	具有良好的酒店职业化的仪容、仪表、仪态。	√	√				√	√	√	√	√
	能运用规范的礼貌用语和沟通技巧，在对客服务中准确表达观点，给出合理化建议，	√	√				√	√	√	√	√
	具有服务意识，关注宾客需求，灵活运用优质服务的方法为宾客提供服务。			√	√		√	√	√	√	√
	能灵活运用服务知识和服务的技巧，按照岗位职责、工作流程与标准为宾客提供优质服务。		√				√	√	√	√	√
2. 能够辨识酒店宾客需求，寻找机会改进对客服务，建立和维持有效的宾客关系。	能了解宾客心理，辨识宾客需求，提高对客服务质量。			√	√		√	√	√	√	√
	能用客户关系管理的知识和相关理论，建立和改进宾客关系。				√		√	√	√	√	√
3. 能够维持对产品和服务的高度了解，销	能解读酒店产品和服务的构成，说明不同类型酒店的产品和服务特色。				√		√	√	√	√	

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	职业礼仪	服务心理 实务	酒店数字 化营销	酒店英语 (酒店英 语听说训 练)	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	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
售酒店产品与服务。	能使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务。	√		√	√		√	√	√	√	
4. 能够初步处理突发事件与客人投诉。	梳理危机意识, 掌握突发事件的预防和处理程序。						√	√	√	√	√
	能分析宾客个性化需求、投诉心理, 据此解决客人投诉。	√	√	√			√	√	√	√	√
5. 能与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流, 与具不同文化背景的客人有效沟通。	能实施有效的人际交流技巧, 随时表现出职业态度和行为, 达到酒店职业标准, 与团队成员合作完成部门工作	√	√	√							√
	理解并接受不同文化背景和地域客人的风俗习惯, 能为宾客提供个性化服务。	√	√	√			√	√	√	√	√
6. 能运用英语进行简单的对话交能懂酒店专业标准和初步使用酒店专用软件。	能用英语进行口头交流。					√					
	能阅读酒店的岗位标准。					√					
	能初步操作 OPERA 软件等酒店专用软件。					√	√	√			
7. 能够操作计算机及常用软件。	能熟练使用操作计算机。						√	√			√
	能熟练使用办公常用软件, 进行文档管理。						√	√			√
8. 能够具备良好的书面表达能力, 通过理	能配合制定工作计划和撰写工作总结。				√						√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	职业礼仪	服务心理 实务	酒店数字 化营销	酒店英语 (酒店英 语听说训 练)	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	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
解撰写有效文档,实现工作中有效沟通。	能确实执行工作方案,高效率完成工作。				√						√
9. 知晓酒店法律法规知识和设备识,酒店职场的安全、环保、健康等要素,能够内化为自觉行为行动,同时传递和分享给酒店宾客和员工,提高酒店服务质量,熟悉酒店质量保证体系。	形成酒店职业人的基本操作规范。	√	√				√		√	√	√
	遵守酒店法律法规,设备的安全操作规范。						√		√	√	√
	树立绿色环保、健康饮食、安全意识,能为客人提供合理化建议。				√	√	√		√	√	√
	理解酒店质量管理和质量保证体系,严格质量保证工作,高效地为宾客提供优质服务。						√		√	√	√
10. 能运用酒店各营业点的收银、出纳、夜审工作。 能够盘点破损并及时报损,提出更新添置计划。 能够组织员工技能培训,协助完成员工工作表现测评。	能完成营业点的收银、出纳、夜审工作。								√		√
	能够盘点破损并及时报损,提出更新添置计划。								√	√	√
	能够组织员工技能培训,协助完成员工工作表现测评。			√							√
11. 具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调和解决基础管理	熟悉酒店管理的基础知识,能理解人、机、料、法、环的管理方法和制度。										√
	能够运用管理原则和技术,对基层班组进行有效管理,完成预期目标。								√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	职业礼仪	服务心理 实务	酒店数字 化营销	酒店英语 (酒店英 语听说训 练)	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	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
工作中的各项问题。	能够协助制定部门预算和分析成本、销售等财务报表。								√	√	√
12. 能熟练掌握检索工具,运用现代信息技术进行自主学习。	能利用各类检索工具,收集各类信息。				√				√	√	√
	能利用各种现代信息技术,进行自主学习。				√				√	√	√
13. 具有持续扩展知识,提升能力的学习意识,了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	毕业1年,考取酒店服务岗位职业资格证书。						√		√	√	√
	毕业5年,考取酒店管理岗位职业资格证书。						√		√	√	√
14. 熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	能参与专业讲座2-3次,开展行业企业调研并撰写调研报告1份。						√		√	√	
	能关注酒店行业网站,阅读行业企业文章,撰写学习心得。						√		√	√	√

## （五）岗位实习教学环节设计

### 1. 校企合作设计思路

产教融合、校企合作是本专业实现校企“双主体”育人的保障。在整个课程体系设置中，在保证学生扎实的专业理论知识的基础上，实践教学是本专业培养酒店高技能人才和实施特色教学的关键环节。校企“双主体”育人实现“合作育人、合作就业、合作发展”。合作酒店参与酒店管理与数字化运营专业人才培养的全过程，企业导师全方位指导学生，酒店为学生提供识岗、跟岗、顶岗、就业和发展机会。校企共同制订人才培养方案和专业发展规划，共建“互聘、互兼”双向交流的师资团队，共同开发教材及制定课程标准，共同管理和培养实习学生。

### 2. 企业实践课程教学环节设计

企业实践课程是专业实施“校企合作、工学结合”人才培养模式的具体举措、是培养学生良好职业道德，科学创新精神和熟练专业技能的重要环节。

#### （1）实习目的

通过企业实践课程，学会适应社会环境，增强自我生存能力和生活技能；了解酒店行业的现状和发展方向；通过解决跟岗工作和生活中的问题，培养勤于思考的学习习惯，提高分析问题和解决问题的能力；亲身感受酒店行业的发展状况，增强对新时代祖国建设的责任感、使命感，为走向社会、适应社会、融入社会作好充分准备。

#### （2）实习形式与时间

实习形式：实行以统一安排、相对集中为主；自行联系、分散安排为辅，经本人书面申请，学院同意可以自己联系实习单位

实习时间：第五学期

#### （3）实习主要内容

- ①学习离开学校和家庭，独立生活和解决困难的能力；
- ②学习与同事、与领导相处和沟通的能力，积累步入社会的经验；
- ③了解酒店行业的发展情况和社会需求，为今后的职业生涯规划奠定基础；
- ④跟着企业导师学习岗位技能与知识，积累岗位实践经验，学会运用所学知识去观察、分析实习过程中遇到的问题；
- ⑤认识安全生产的重要性，树立安全意识，规范安全操作行为。
- ⑥在线学习《酒店服务质量管理实务》 - 智慧职教



<https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=q6epab2qjrlftcprbvhicq>，根据课程要求完成作业和考试。

#### （4）企业实践课程材料

##### ①学校安排实习单位的学生

需要提交的材料有：《企业实践课程鉴定表》和《企业实践课程报告及评分表》。

《校企合作企业实践课程协议》由系部与用人单位统一签订，学生知晓并签字。

##### ②自行联系实习单位（或中途改变实习单位）的学生

需要提交的材料有：《自主企业实践课程申请表》、《学生企业实践课程协议》、《企业实践课程鉴定表》和《企业实践课程报告及评分表》。

#### （5）企业实践课程要求

##### ①对学生的要求

企业实践课程属于教学环节之一，带有一定的强制性，原则上不能更换实习单位，若要更换实习单位，必须提前向实习单位、老师和家长汇报，取得同意并履行相关手续后方可执行。

学生到岗实习一周以内，必须及时与校内指导教师(班主任)取得联系；

实习期间要做好实习日记，经常向班主任或指导老师汇报学习情况，向家长汇报学习情况；

学生要自觉遵守国家的法令、法规，遵守所在企业的各项规章制度，因病、因事请假必须取得岗位领导的同意，不得擅自离岗；

要严格遵守企业安全操作管理制度，规范安全操作行为；

要虚心向所在企业岗位的同事学习，与所在岗位的同事搞好团结，积极参加所在企业组织的各项活动；

每两周向指导教师或班主任通过电子邮件、QQ、微信或其它形式进行实习汇报；

实习结束后要交鉴定表和实习总结，其中的鉴定表要求单位意见和盖章，考核成绩将作为毕业条件之一。

##### ②对指导教师的要求

协助系部做好学生企业实践课程的思想教育工作；

落实自行安排实习单位学生履行相关的手续（自行安排申请表和协议的收缴）；

抓好实习期间的跟踪和反馈工作，做好实习期间的实习指导和安全提醒工作；

督促实习期间实习单位发生变更的学生履行相关手续（自行安排申请表和协议的收交）；

做好对学生在线课程学习和实习报告撰写的指导、成绩评定和用人单位鉴定表的收交。

### （6）其它方面

学校在暑假期间将对寝室和教室进行全面检修，外出实习生全部搬离寝室，离校前收拾好自己的行李，带足到实习单位的日常用品，学校也安排了临时存放物品之处。

（具体按照学管人员安排执行）

学生往返实习单位途中须要注意乘车安全，在公司必须听从指挥，不能自行行事，否则后果自负。

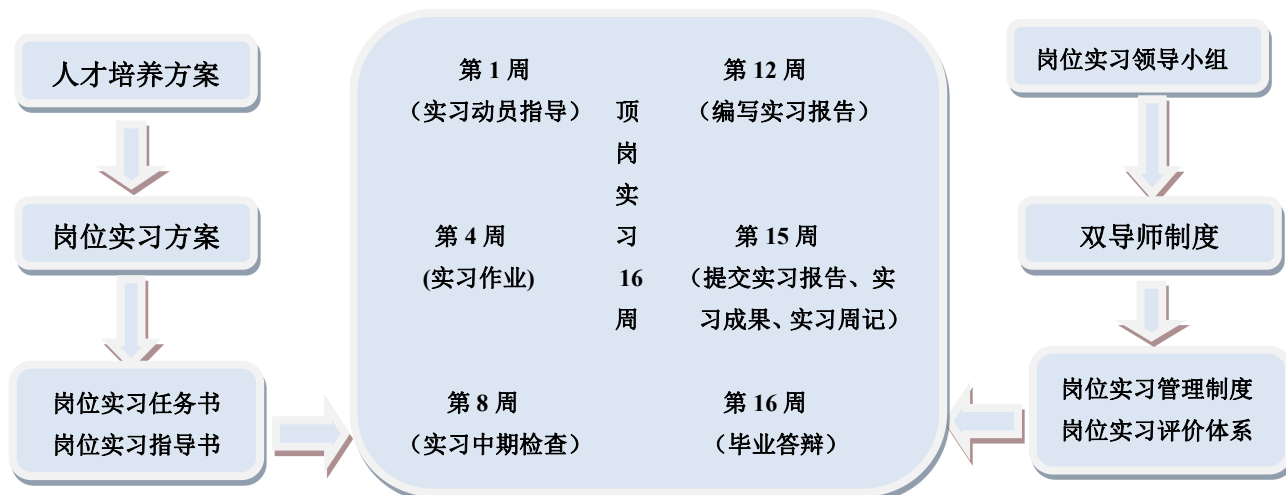
自行联系的实习单位要经营状况良好、管理制度规范、证照齐全，不要误入传销组织；

要有安全意识和自我防患意识，在外不要轻信别人，轻意透露自己的身份信息；不要轻信网络、电话、短信等涉及借贷、投资、中奖等信息；不要到无安全防护的场所进行活动，遇到有疑问的东西多向老师（或班主任）进行咨询；

第五学期企业实践课程期间，需要返校参加远程教育考试、英语四六级考试等，需提前向实习单位提出，并履行请假手续，向班主任申请，履行相关手续后学校免费提供住宿。

### 3. 岗位实习教学环节设计

岗位实习是高职教育教学实现专业人才培养目标的重要实践性教学活动，酒店管理与数字化运营专业岗位实习教学环节如下图。



### （1）实习目的与要求

岗位实习是学生职业能力培养的关键教学环节,是深化“校企合作、工学结合”人才培养体系、突出职业院校办学特色,强化学生职业道德和职业素质教育的良好途径。通过岗位实习,使学生能够尽快将课堂所学专业知识与工作实际相结合,使学生牢固树立职业理想,养成良好的职业工作习惯,使学生掌握岗位工作流程、工作标准,以达到学生能够毕业即上岗、上岗即顶岗的零距离要求。同时通过岗位实习,学生应提升自我学习、信息应用、数字应用等职业方法能力,提升与人交流、与人合作、英语应用、创新创业、分析解决问题等社会职业能力,树立爱岗敬业、吃苦耐劳、团队合作意识,了解酒店企业文化内涵,使学生能够增强社会适应能力。

### （2）实习岗位及内容

实习岗位为国际酒店的前厅部、餐饮部、客房部、销售部的一线对客服务岗位,例如前台接待、礼宾、中餐厅服务员、西餐厅迎宾员、销售协调员、预订员、客服中心接线员。

学生可以根据企业的实际需要和安排,在上述 1 个岗位或几个岗位岗位实习。鼓励学生在熟悉并完全胜任一个岗位的条件下,向企业提出轮岗请求,了解更多的专业相关信息和企业的操作规范。

实习内容:根据专业人才培养方案和专业实习目的,本专业岗位实习具体包括以下内容。

①在做中学、在学中做,掌握履行岗位职责的基本技能(沟通协作技能、操作技能、写作技能);

②熟悉、掌握酒店前厅、客房、餐饮等部门的专业核心技能。

### （3）实习形式及时间

实习形式:由学校联系实习单位,集中安排学生进行岗位实习。

时间安排:每年 3 月-6 月,共 16 周。

### （4）实习纪律与有关注意事项

参加实习的学生应认真学习有关实习的要求,服从学校的组织安排,遵守实习单位纪律。实习指导教师要对实习学生全面负责,关心实习学生实习期间的思想、工作和生活情况,督促实习学生顺利完成实习任务。

指导教师的职责

①深入了解实习学生和实习单位的情况,指导学生和协助实习单位拟订切实可行的实习工作安排,了解学生在实习期间的表现;

②加强对学生在实习过程中的指导,与实习单位的指导人员共同做好实习学生的成绩评定工作。

对实习学生的要求

①实习学生应当严格遵守学院和实习单位的规章制度,服从管理,遵守职业道德,保守实习单位秘密。

②谦虚谨慎,虚心向实习单位员工学习,进一步树立良好的职业道德与艰苦创业的工作作风;

③实习过程中,实习生需纳入实习单位的正规组织管理中,照章办事;同时也要经常保持与实习指导老师联系,便于实习指导小组进行检查和指导,及时处理和解决实习过程中存在的问题。

④学生到达实习单位后,实习单位会按照学生自身的特点安排实习岗位,学生必须严格地服从,不能以任何理由或借口拒绝安排。

⑤学生在实习的过程中应该团结一致、相互帮助、努力工作,但决不允许聚众闹事,不得与实习单位直接发生冲突。若因学生原因给学院声誉造成不良影响,学院将根据有关规定给予相应处分。

⑥实习学生每人都要坚持做好实习日志,每月必须写一份岗位实习记录,并由带队老师收集,作为评价实习成绩的依据之一,为实习结束后实习报告的撰写积累素材。

#### (5) 实习成绩评定

依据实习日志、实习鉴定、实习态度及实习报告等,由实习指导老师结合实习单位的评定,综合评定成绩。

## 七、教学进程总体安排

教学计划表 1 专业人才培养方案教学进程表；

教学计划表 2 周数分配表；

教学计划表 3 课程框架教学计划表；

教学计划表 4 实习、实训课学习领域安排表；

教学计划表 5 成长教育课程体系安排表。

# 人才培养方案教学进程表

专业：酒店管理与数字化运营

教学计划表 1

教学周次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
第一 学 年	第一 学期	★	★	◆	0	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	第二 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	◇	◇	◇	□	□	□	□	□
第二 学 年	第三 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	◇	◇	□	□	□	□	□	□	□
	第四 学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□	□	□	□	□
第三 学 年	第五 学期	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□	□	□	□	□	□	□
	第六 学期	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	△	△	△	△	△	△	+						

注：符号说明    ★ 军事技能训练    ◆ 入学教育    □ 上课    : 期末考试    ◇ 课程实训    ○ 认识实习    // 岗位实习    ■ 寒暑假  
 + 毕业教育    △ 毕业设计答辩

## 酒店管理与数字化运营专业教学计划

### 周 数 分 配 表

酒店管理与数字化运营专业

教学计划表 2

项目名称		第一学年		第二学年		第三学年		合计	占总周数 %
		第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
课堂 教学	理论教学	15	18	17	10			60	50
	<b>小计</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>10</b>			<b>60</b>	
实 践 环 节	军事技能训练	2						2	45.8
	认识实习	1						1	
	酒店技能实践		3					2	
	酒店数字化综合实践			2				2	
	酒店运营综合实践				11			11	
	企业实践课程					15		15	
	岗位实习						15	15	
	毕业教育						1	1	
	毕业设计						4	4	
	毕业答辩						1	1	
<b>小计</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>55</b>		
其 它	军事理论 入学教育	1						1	4.2
	网络学习(企业 实践课程)					4		4	
	<b>小计</b>	<b>1</b>				<b>4</b>		<b>5</b>	
<b>总计</b>		<b>19</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**注：时间单位**

## 酒店管理与数字化运营专业教学计划

### 课程框架教学计划

酒店管理与数字化运营专业

教学计划表 3

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	是否核心课程	学期/学时/学分	理论学时/学分	实践学时/学分	基准学时					
								第一学年		第二学年		第三学年	
								第一学期 15+2+1+1	第二学期 18+3	第三学期 17+2	第四学期 10+11	第五学期 19	第六学期 15+4+1+1
								每周学时数					
成长教育课	1	入学教育	必修课	否	1/18/1	18/1		18 (1周)					
	2	军事理论		否	1/18/1	18/1		18					
	3	军事技能训练		否	1/78/3 2/30/1		108/4	30#+48# (2周)	30#				
	4	形势与政策		否	1/4/0.25 2/4/0.25 3/4/0.25 4/4/0.25	16/1		4#	4#	4#	4#		
	5	大学生安全教育		否	1/8/1	8/1		8#					
	6	大学生心理健康教育		否	1/4/0.5 2/4/0.5	8/1		4#	4#				
	7	思想道德与法治		否	1/45/3	45/3		3(15)					
	8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		否	2/32/2	32/2			2(16)				
	9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		否	2/45/3	30/2	15/1		3(15)				
	10	大学生职业发展与就业指导		否	1/20/1 4/18/1	38/2		2(10)			2(9)		
	11	创业基础		否	1/24/1	24/1		2(12)					
	12	体育		否	1/32/2 2/40/2	72/4		2(16)	2(20)				



	13	外语		否	1/60/4 2/36/2	96/6		4(15)	2(18)			
	14	中共党史		否	3/32/2	32/2				2(16)		
	15	龙江精神		否	4/16/1	16/1					2(8)	
	16	应用文写作		否	3/24/1	24/1				2(12)		
	17	劳动课程		否	1/4/0.25 2/4/0.25 3/4/0.25 4/4/0.25		16/1	4#	4#	4#	4#	
	18	毕业教育		否	6/24/1		24/1					24# (1周)
	19	美育限定性选修课(8选1)	选修课	否	2/36/2	36/2			36#			
	20	创业模块(3选2)		否	1/24/1 2/24/1	48/2		24#	24#			
	21	公共选修课1		否	2/30/1	30/1			3(10)			
	22	公共选修课2		否	3/30/1	30/1				3(10)		
	23	公共选修课3		否	4/30/1	30/1					3(10)	
		<b>小计</b>			<b>814/43</b>	<b>651/36</b>	<b>163/7</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	
专业平台课	24	国际接待业概论	必修课		2/36/2	36/2			*2(18)			
	25	职业礼仪			1/45/3	45/3		3(15)				
	26	计算机应用			1/45/3	45/3		3(15)				
	27	酒店英语*		是	3/68/4	68/4				*4(17)		
	28	管理学基础*		是	4/20/2	20/2					*2(10)	
	29	酒店英语听说训练*		是	4/40/4	40/4					*4(10)	
	30	沟通技巧				3/34/2	34/2				2(17)	
	31	服务心理实务				4/20/2	20/2					2(10)
	32	认识实习				1/24/1		24/1	24# (1周)			
		33	<b>小计</b>			<b>332/23</b>	<b>308/22</b>	<b>24/1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
核心技	34	前厅服务与数字化运营* (1+X证书对接课程)	必修课	是	1/45/3	45/3		*3(15)				

	35	餐饮服务与数字化运营* (1+X 证书对接课程)	是	2/36/2	36/2			*2(18)				
	36	客房服务与数字化运营*	是	2/54/3	54/3			*3(18)				
	37	宴会设计与智能管理*	是	3/34/2	34/2			*2(17)				
	38	酒店督导实务*	是	3/34/2	34/2			*2(17)				
	39	酒店数字化营销*	是	4/30/3	30/3				*3(10)			
	40	酒店技能实践		2/72/3		72/3		72#(3周)				
	41	酒店数字化综合实践(专创融合课)		3/48/2		48/2		48#(2周)				
	42	酒店运营综合实践		4/264/11		264/11			264#(11周)			
	43	企业实践课程		5/456/19	96/4	360/15				456#(19周)		
	44	岗位实习		6/360/15		360/15						360#(15周)
	45	毕业设计		6/96/4		96/4						96#(4周)
	46	毕业答辩		6/24/1		24/1						24#(1周)
		<b>小计</b>		<b>1553/70</b>	<b>329/19</b>	<b>1224/51</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		
职业拓展课	47	酒水服务与酒吧管理/酒店人力资源管理	专业限选课	2/36/2	36/2			2(18)				
	48	客源国概况/现代酒店管理	专业限选课	3/34/2	34/2				2(17)			
	49	茶艺与茶文化/饮食美学	专业限选课	4/30/3	30/3					3(10)		
		<b>小计</b>		<b>100/7</b>	<b>100/7</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
		<b>合计</b>		<b>2799/143</b>	<b>1388/84</b>	<b>1411/59</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>21</b>		

注：标有\*的课程为考试课

## 酒店管理与数字化专业教学计划 实习、实训课教学安排表

酒店管理与数字化运营专业

教学计划表 4

序号	名 称	专用周及 课内时数	学分	学期	教学 地点
1	军事技能训练（入学教育）	2 周 (18 学时)	3	一	校内
2	酒店认识实习	1 周	1	一	校内、外
3	酒店技能实践	3 周	3	二	校内培训中心
4	酒店数字化综合实践	2 周	2	三	校内培训中心
5	酒店运营综合实践	11 周	11	四	校内、外
6	企业实践课程	15 周(4 周)	19	五	校外
7	岗位实习	15 周	15	六	校外实习 基地
8	毕业教育	1 周	1	六	校外（校内）
9	毕业设计	4 周	4	六	校外（校内）
10	毕业答辩	1 周	1	六	校内
合 计		59 周	60		

## 酒店管理与数字化运营专业教学计划 成长教育课程体系安排表

酒店管理与数字化运营专业

教学计划表 5

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分 / 学期
1	专业认知活动	了解就读专业所属行业发展现状，了解岗位分类和技术要求，帮助学生树立职业目标。	开展行业讲座 组织企业参观	第一、二学期	
2	体育竞赛活动	1. 通过“佳体育云跑步信息管理平台系统”，提升学校体育教学、课余体育锻炼的实效性，确保学生业余锻炼的真实性，有效提高学生的身体素质。 2. 提高学生体能，锻炼相互协作能力，培养集体荣誉感。	篮球比赛 排球比赛 乒乓球比赛	每学期 (纳入体育课学时)	
3	文艺竞赛活动	培养学生艺术情操，树立正确价值观，引导正确的审美观。	演讲比赛 校园歌手比赛 主题辩论赛	每学期	
4	安全教育活动	进行安全宣传教育，培养学生安全意识和自我保护能力，自觉做守法好公民。	安全教育宣传大会 防火宣传及演练 观看宣传视频 参加安全管理志愿活动	每学期	
5	爱国主义教育	培养学生爱国情怀，进行感恩教育。	参观纪念馆 观看爱国影视作品 主题演讲活动 组织感恩教育活动	每学期	
6	社会实践活动	培养学生组织能力，丰富业余生活，进行社会实践和服务，提高对社会的认知和社会责任感。	社会调研活动 青年志愿者服务活动 社团活动	三次（纳入思政课学时）	
7	专业实践活动	提高专业认知，熟悉企业文化，体验工作情境，培养职业素养。	寒暑假专业实践活动 企业拓展训练	寒暑假	
8	专业技能竞赛活动	进行理论联系实践训练，提高专业技能，培养学生创新意识。	参加各项技能大赛等 校内餐饮技能竞赛	每学期	
9	就业创业活动	指导学生就业准备，提高学生就业能力，进行创业指导。	创新创业大赛 职场模拟大赛 简历制作大赛 校园创业大赛 模拟招聘 创业讲座	第四学期	
10	入党启蒙教育活动	让学生了解党的发展历程、树立正确入党动机、树立远大理想信念。	党的启蒙教育讲座 观看视频 入党积极分子座谈会	每学期	
11	劳动课程	使学生锻炼劳动技能，培养劳动意识，珍惜劳动成果，培养吃苦耐劳的品质，树立劳动最光荣的观念。培养学生的社会责任感，树立集体主义的人生价值观。	扫雪 寝室卫生 教室卫生	每学期	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

#### 2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理与数字化运营相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和一年及以上住宿业、餐饮业等行业实践经历；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### 3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，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

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，具有中级及以上相关专业职称，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实训实习所需的专业教室、实训室和实训基地。

#### 1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训室基本要求

酒店管理与数字化运营专业的校内实训基地应从实景、实境的角度出发，包括餐饮实训室、客房实训室、前厅实训室、酒店信息系统实训室等实训场所。

(1) 餐饮实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径 1800mm 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备 2400x1200mm 餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。承担餐饮服务与管理学习、实训。

(2) 客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒一体机、两种以上规格的床（2000x1200mm/2000x1800mm）及棉织品等。承担客房服务的学习和实训。

(3) 前厅实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。承担礼宾服务、前台接待服务学习和实训。

(4) 酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机等。台式计算机等。承担前厅接待服务软件操作训练。

(5) 酒店管理与数字化运营实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。承担计算机基本操作、专业软件及酒店模拟操作与训练。

### 3. 校外实训实习基地基本要求

本专业立足龙江，面向全国，与高端国际酒店集团、酒店、度假景区等校外实训、实习基地建立了长期、稳定的校企合作关系，可供学生完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练、企业实践课程和岗位实习；建立学生实习校内导师及企业实践指导教师“双导师”制；实习基地能够提供完善的培训机制和住宿条件；实训管理规章制度齐全，实习企业在实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT 031-2014）和规章制度，为实习生日常工作、学习、生活安全保障提供保障。

### 4. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

## （三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

## 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：住宿、餐饮等旅游酒店管理与数字化运营等方面的专业图书、文献资源，并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

## 3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

### （四）教学方法

在校内实训平台实现“理论讲授、示范操作、学生操作、小组讨论”“理实一体化”教学模式，推广运用了“任务驱动、项目引领”的教学方式。在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力和解决问题的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。根据课程内容的具体特点，应采用灵活多样、多层次的教学方法，

1. 项目导向、任务驱动教学——以项目、任务有效完成作为教学的目标，课堂教学和实践教学围绕项目任务的解决而展开。

2. “教学做一体化”教学法——以学生练习为主体，教师加以适当的引导，提高学生分析问题、解决问题的能力；教师边讲解边指导，师生同步操作，深入剖析餐饮服务与管理的方法与技巧，提高学生的实践技能。

3. 启发引导的互动教学——通过教师的逐步深入的设疑，启发学生思考；通过教师给出的不完善的案例，引导学生找出系列不足，做出完善的案例。

4. 角色扮演——通过模拟工作过程的不同角色，培养学生职业素质和职业的交流沟通能力。

5. 以赛促学——通过分组，模拟工作部门之间的竞赛、竞争，促进了学生学习的积极性和主动性。

### （五）学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程，与国家职业技能鉴定紧密结合的多元化评价模式，依据“三位一体”的教学理念，摒弃传统的一考定型的方式，积极探索“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。

#### 1. 考核形式

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。

#### 2. 考核成绩构成

包括：平时成绩，实训考核成绩，期末理论考核成绩三部分。各部分成绩所占比重根据课程性质与特点，由课程主讲教师确定。

##### (1) 平时成绩评分标准

考勤：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。

作业：要求按质按量完成布置的作业。

学习状态：自觉性、积极性及主动性。

##### (2) 实训考核成绩评分标准

技能操作按照课程中要求掌握的技能标准、规范进行测试。

##### (3) 期末理论考核成绩评分标准：

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。

### (六) 质量管理

1. 学校和工商管理系建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

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

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

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



## （七）其它

### 学生选课要求

#### 1. 专业限选课选课要求

学生入学的第一学期，不做专业限选课的的安排；第二、三、四学期，每学期应选一门，此项总学分应不低于六学分。

#### 2. 选修课选课要求

第二、三、四学期学生根据个人爱好选择学习课程。要求每学期至少选一门，此项总学分应不低于五学分。

## 九、毕业要求

### （一）毕业要求

本专业总学时 2799 学时，其中课堂教学学时 1388 学时，实践学时 1411 学时；本专业总学分 143 学分，其中课堂教学 84 学分，实践教学 59 学分；美育课程 2 学分，劳动课程 1 学分，创新创业 4 学分，公共选修课 5 学分。学生需修满上述学分及学生行为与素养 6 学分后方可毕业。

酒店管理与数字化运营专业毕业能力要求

序号	毕业能力要求	对应的人才培养目标
1	能够具备良好的口头表达能力，以职业化的语言、态度和形象，运用酒店服务、智能管理和数字化运营专业知识和技术展示有效的和合适的对客服务的技巧，满足客人需求。	A B C
2	能够辨识酒店宾客需求，寻找机会改进对客服务，建立和维持有效的对客关系。	A B
3	能够维持对产品和服务的高度了解，智能化销售酒店产品与服务。	A B C
4	能够初步处理突发事件与客人投诉。	A B
5	能够以良好的口头表达，以酒店职业化的礼仪与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，与具不同文化背景的客人有效沟通。	B
6	能运用英语进行简单的对话交流，能看懂酒店基础的专业标准。	A B
7	能够操作计算机及常用软件。	A B
8	能够具备良好的书面表达能力，通过理解和编写有效文档，实现工作中的有效沟通。	A B
9	知晓酒店法律法规知识和设备使用知识，酒店职场的安全、环保、健康等要素，能够内化为自觉行为行动，同时传递和分享给酒店宾客和员工。	A C
10	能运用酒店预定部、销售部、各营业点的收银、出纳、夜审、物资管理、员工培训等初级管理岗位的专业知识完成班组管理工作。	A B C

11	具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调基础管理工作中的各项问题。	BC
12	能熟练掌握检索工具，运用酒店智能信息技术进行自主学习。	AD
13	具有持续扩展知识，提升能力的学习意识，了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	D
14	熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	E

## (二) 毕业要求指标点

### 酒店管理与数字化运营专业毕业能力要求指标点

序号	毕业能力要求	指标点序号	对应的毕业能力要求指标点
1	能够具备良好的口头表达能力，以职业化的语言、态度和形象，运用酒店服务、智能管理和数字化运营专业知识和技术展示有效的和合适的对客服务的技巧，满足客人需求。	1.1	具有良好的酒店职业化的仪容、仪表、仪态。
		1.2	能运用规范的礼貌用语和沟通技巧，在对客服务中准确表达观点，给出合理化建议，
		1.3	具有服务意识，关注宾客需求，灵活运用优质服务的方法为宾客提供服务。
		1.4	能灵活运用服务知识、智能管理和数字化运营专业知识和技术，按照岗位职责、工作流程与标准为宾客提供优质服务。
2	能够辨识酒店宾客需求，寻找机会改进对客服务，建立和维持有效的宾客关系。	2.1	能了解宾客心理，辨识宾客需求，提高对客服务质量。
		2.2	能用客户关系管理的知识和相关理论，建立和改进宾客关系。
3	能够维持对产品和服务的高度了解，销售酒店产品与服务。	3.1	能解读酒店产品和服务的构成，说明不同类型酒店的产品和服务特色。
		3.2	能使用销售的方法和建设性销售的技巧销售酒店产品与服务。
4	能够初步处理突发事件与客人投诉。	4.1	梳理危机意识，掌握突发事件的预防和处理程序。
		4.2	能分析宾客个性化需求、投诉心理，据此解决客人投诉。
5	能与酒店员工建立起亲密关系以促进团队精神和有效的双向交流，与具不同文化背景的客人有效沟通。	5.1	能实施有效的人际交流技巧，随时表现出职业态度和行为，达到酒店职业标准，与团队成员合作完成部门工作。
		5.2	理解并接受不同文化背景和地域客人的风俗习惯，能为宾客提供个性化服务。

6	能运用英语进行简单的对话交流,能看懂酒店专业标准和初步使用酒店专用软件。	6.1	能用英语进行口头交流。
		6.2	能阅读酒店的岗位标准。
		6.3	能初步操作 OPERA 软件等酒店专用软件。
7	能够操作计算机及常用软件。	7.1	能熟练使用操作计算机。
		7.2	能熟练使用办公常用软件,进行文档管理。
8	能够具备良好的书面表达能力,通过理解和撰写有效文档,实现工作中的有效沟通。	8.1	能配合制定工作计划和撰写工作总结。
		8.2	能确实执行工作方案,高效率完成工作。
9	知晓酒店法律法规知识和设备使用知识,酒店职场的安全、环保、健康等要素,能够内化为自觉行为行动,同时传递和分享给酒店宾客和员工,提高酒店服务质量,熟悉酒店质量保证体系。	9.1	形成酒店职业人的基本操作规范。
		9.2	遵守酒店法律法规,设备的安全操作规范。
		9.4	树立绿色环保、健康饮食、安全意识,能为客人提供合理化建议。
		9.3	理解酒店质量管理和质量保证体系,严格质量保证工作,高效地为宾客提供优质服务。
10	能运用酒店各营业点的收银、出纳、夜审、物资管理、员工培训等初级管理岗位的专业知识完成班组管理工作。	10.1	能完成营业点的收银、出纳、夜审工作。
		10.2	能够盘点破损并及时报损,提出更新添置计划。
		10.3	能够组织员工技能培训,协助完成员工工作表现测评。
11	具备团队领导能力、质量意识、标准意识和责任意识能够协调和解决基础管理工作中的各项问题。	11.1	熟悉酒店管理与数字化运营的基础知识,能理解人、机、料、法、环的管理方法和制度。
		11.2	能够运用管理原则和技术,对基层班组进行有效管理,完成预期目标。
		11.3	能够协助制定部门预算和分析成本、销售等财务报表。
12	能熟练掌握检索工具,运用现代信息技术进行自主学习。	12.1	能利用各类检索工具,收集各类信息。
		12.2	能利用各种现代信息技术,进行自主学习。
13	具有持续扩展知识,提升能力的学习意识,了解酒店专业职业培训或继续教育途径。	13.1	毕业1年,考取酒店服务岗位职业资格证书。
		13.2	毕业5年,考取酒店管理岗位职业资格证书。
14	熟悉黑龙江省及全国酒店行业的发展现状及趋势。	14.1	能参与专业讲座2-3次,开展行业企业调研并撰写调研报告1份。
		14.2	能关注酒店行业网站,阅读行业企业文章,撰写学习心得。

## 十、附录

### 黑龙江建筑职业技术学院人才培养方案变更审批表

20 ——20 学年第 学期

申请系（部）			适用年级/专业					
申请时间			申请执行时间					
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
	变更后方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
	变更原因							
变更形式	<input type="checkbox"/> 增设课程 <input type="checkbox"/> 取消课程 <input type="checkbox"/> 学期变更 <input type="checkbox"/> 学时/实践周数变更 <input type="checkbox"/> 其它							
系（部）主任意见	系部主任（盖章）： 年    月    日							
教务处意见	处长（盖章）： 年    月    日							
分管院长意见	院长（盖章）： 年    月    日							