

附件2

职业学校学生实习备案论证情况汇总表

单位名称：经济新理系

填报人：赵丽全

联系电话：1369268383

序号	学校名称	教育层次	学制	专业名称	专业代码	所属专业大类	班级类型（下拉选择）	年级	突破规定条款	突破规定内容	备注	工作专栏网址（外网）——产教融合科填报	用户名及密码——产教融合科填报
1	经济职业技术学院	高职专科	三年制	酒店管理与数字化运营	540106	54旅游大类	订单班	2024级	第十七条	安排学生在休息日、法定节假日实习			

- 注：
1. 专业名称和代码以2021年职业教育专业目录为准；
 2. “年级”为学生当前年级，如2024级、2025级、2026级；
 3. “班级类型”选择“其他”选项时，请在备注一栏同时注明具体班级类型。
 4. “突破规定条款”填写《规定》对应条款序号：第十二条或第十七条；
 5. “突破规定内容”按《规定》原文表述；
 6. 本表所填各项内容须与《职业学校学生实习备案论证表》相对应；
 7. 上年已申请但未通过备案的专业点，请在备注栏注明“去年已申请”，并简要说明新的理由及佐证；
 8. 填写时请删除“示例”内容。



附件 1

职业学校学生实习备案论证表

学校名称 (盖章):



专业名称	酒店管理与数字化运营	专业代码	540106
学制	<input type="checkbox"/> 二年制 <input checked="" type="checkbox"/> 三年制	教育层次	<input type="checkbox"/> 中职 <input checked="" type="checkbox"/> 高职 <input type="checkbox"/> 职业本科
实习学生年级 ¹ 及人数	<input checked="" type="checkbox"/> 2024 级, 50 人 <input type="checkbox"/> 2025 级, 人 <input type="checkbox"/> 2026 级, 人		
实习起止时间	<input checked="" type="checkbox"/> 2024 级: 2027 年 2 月至 2027 年 7 月 <input type="checkbox"/> 2025 级: 20 年 月至 20 年 月 <input type="checkbox"/> 2026 级: 20 年 月至 20 年 月		
实习单位名称 ² (全称)	广州半岛餐饮服务有限公司		
岗位实习	1. <input type="checkbox"/> 突破《规定》第十二条要求, 即岗位实习时间超过 6 个月; 2. <input type="checkbox"/> 突破新标准中关于实习时长的规定, 即中职校外企业岗位实习超 3 个月; 3. 突破《规定》第十七条要求: <input type="checkbox"/> 安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆, 以及其他具有较高安全风险的实习; <input checked="" type="checkbox"/> 安排学生在休息日、法定节假日实习; <input type="checkbox"/> 安排学生加班和上夜班。		

¹ 请在相应方框打“√”，下同。

² 若实习单位未定可不填。

依据（一般包括：国家和省相关行业规定、校企合作协议，不超过 500 字）³：

根据《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）第十七条，“除相关专业和实习岗位有特殊要求，并事先报上级主管部门备案的实习安排外，实习单位应遵守国家关于工作时间和休息休假的规定”。据此，确有专业和岗位特殊需要的，可在履行备案程序后对第十七条相关内容予以突破。广州半岛餐饮服务有限公司主要承接各类宴会及商务会务活动，周六周日、法定节假日及特殊节庆（如除夕、中秋）为餐饮营业高峰时段，也正是学生接触大批量实操、深度参与服务技能与危机应变训练的关键窗口期。根据合作企业的排班用工制度，学生总体月休 8 天，遇法定节假日随同企业一线员工调休补休、顺延休息日；单个工作日不超过 8 小时，每周不超过 40 小时的工时总量符合国家及《劳动合同法》有关规定，且另行购买实习责任险与工伤保险。

餐饮行业作为服务型业态，其经营时间具有特殊性——周六周日的公众休息日以及法定节假日恰恰是行业经营的黄金时间，也是企业最需要实习生在岗锻炼的时间；合作企业能根据劳动法和企业的相关规定给予补贴或者补休，保证学生休息的权利。因此，鉴于本专业人才培养目标与餐饮行业运营规律，需要在休息日及法定节假日安排学生到岗实习。

校企双方将严格执行《职业学校学生实习管理规定》各项要求，就休息日和法定节假日实习安排充分征求学生及监护人意见并签署知情同意书，学校指导老师将全程跟踪管理，确保学生实习安全。

³ 有关文件和协议原件扫描件，应作为佐证材料附上；佐证材料不齐全的，备案不予通过。

理由（字数不超过1000字）：

广州半岛餐饮服务有限公司以高端宴会、商务会务及广府特色餐饮服务为主营业务，旗下拥有多家酒家及餐饮会所，其运营高峰时段高度集中于周六、周日及法定节假日（如元旦、春节、中秋、国庆等）。对于酒店管理与数字化运营专业而言，餐饮服务是核心实践模块，而节假日恰好是客户流量最大、服务场景最丰富、突发情况最多、对职业素养与应变能力锻炼最充分的时段。因此，为达成人才培养目标，需在休息日及法定节假日安排学生跟岗实习。

一、专业培养目标要求与餐饮行业特性相匹配

本专业培养具备酒店运营、餐饮服务、数字化管理能力的高素质技术技能人才。学生在真实工作环境中，只有经历客流高峰、宴会翻台、客户投诉处理、团队高强度协作等典型场景，才能快速提升服务意识、沟通能力与抗压能力。广州半岛餐饮服务有限公司在法定节假日及双休日承接大量婚宴、家庭聚餐及商务宴请，此时实习生的直接参与，能使其深入理解中高端餐饮全流程运营管理，有效锻炼岗位适应能力与工匠精神。

二、行业通行做法与校企合作保障

餐饮业与制造业不同，其产品消费与服务提供在时间上不可分割，且节假日为经营旺季。合作企业参照劳动法关于综合计算工时工作制的原则，实行弹性排班制度：学生月总休息天数不少于8天（可安排在非节假日调休）；法定节假日加班结束后，企业按照《劳动合同法》给予同等时长的补休或按法律规定支付加班补贴；不突破每日8小时、每周40小时的法定工时上限。

校企双方已签署《茂名职业技术学院订单班协议》，明确约定节假日实习的安排、调休办法及保险覆盖（含实习责任险与工伤保险），并提前向学生及监护人进行书面告知与风险告知，取得知情同意。

三、同类院校备案通过经验及制度依据

依据《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）第十七条之例外条款，广州地区多所高职院校餐饮、酒店类专业均已完成此类突破备案。茂名职业技术学院经济管理系酒店管理与数字化运营专业已建立“企业导师+校内专任教师”双轨管理制度，对节假日实习加强巡查与线上指导，确保学生合法权益和安全。

综上，允许本专业学生在休息日、法定节假日到广州半岛餐饮服务有限公司实习，是基于专业实践教学的必要安排，在充分保障学生休息权、劳动报酬与安全的前提下，有利于提高人才培养质量，符合行业规律和政策要求。故申请予以备案。

专家论证意见：

经审阅茂名职业技术学院酒店管理与数字化运营专业与广州半岛餐饮服务有限公司校企合作实习方案及相关佐证材料，专家组一致认为：

餐饮行业具有显著的服务时效性特征，周末及法定节假日为经营高峰期，也是学生开展真实岗位实践、提升综合职业能力的关键窗口期。允许学生在休息日及法定节假日到岗实习，符合专业人才培养规律和行业实际需求。

校企双方已签订规范的合作协议，明确约定实行弹性排班制度：学生月休不少于8天，法定节假日加班后安排同等时长补休或依法支付加班报酬，每日工作不超过8小时、每周不超过40小时，并购买实习责任险及工伤保险，充分保障了学生的休息权、劳动报酬权及安全健康权。

学校已建立“双导师”全程跟踪管理机制，并在实习前向学生及监护人进行了详细告知与风险提示，取得书面知情同意，程序合规。

综上，该专业突破《职业学校学生实习管理规定》第十七条中“不得安排在休息日、法定节假日实

习”的条款，理由充分、依据详实、保障到位，符合政策例外适用的条件，同意备案。

专家组组长（签名）：洗周

2026年6月10日

序号	专家姓名 ⁴	单位	职务	联系电话
1	洗周	广东茂名幼儿师范专科学校	旅游学院党总支 书记	13553694279
2	张娟	珠海度假村酒店	副总经理	13823092010
3	伍佰军	江门职业技术学院	副教授	15819502501
4	杨萍	茂名国际大酒店	人事经理	15818913079
5	马玉波	广东科学技术职业学院	副教授	15812619965

学校意见：

经审核，我校酒店管理与数字化运营专业与广州半岛餐饮服务有限公司开展的校企合作实习方案，符合专业人才培养目标和行业实际需求。该专业申请突破《职业学校学生实习管理规定》第十七条中“不得安排在休息日、法定节假日实习”的条款，理由充分、程序规范、保障措施到位。学校同意该专业按备案方案组织实习，并要求系部及实习指导教师加强过程管理与安全监控，切实保障学生合法权益。

同意备案。



2026年6月17日

附件：相关文件和校企合作协议⁵

⁴ 行数如不够，可自行增加；校内专家不得超过50%、校内本专业教师不得作为论证专家。

⁵ 校企合作协议书须提供原件PDF扫描件，每份协议对应为一个文件。

【项目编号】 _____

茂名职业技术学院

订单培养立项申请书

项目名称： 广州半岛餐饮服务有限公司订单班

项目负责人： 程鹏

合作单位： 广州半岛餐饮服务有限公司

申报部门： 经济管理系

申报时间： 2024.12.



说明：真实、简要填写表中内容，并提供合作单位营业执照和校企合作协议书，必要时可附详细报告、方案或其它佐证材料。申请书一式两份，申报部门和教务处各存一份。



一、项目基本情况

项目名称		广州半岛餐饮服务有限公司订单班			
项目涉及的主要专业		市场营销、酒店管理与数字化运营			
项目起止时间		2024年9月——2027年6月			
合作企业基本情况	单位名称	广州半岛餐饮服务有限公司			
	企业类型	有限公司			
	所属行业	服务行业			
	注册资金	200 万元	员工人数	480 人	
	地 址	广州市天河区珠江西路5号560房503、504a、504b单元			
	联系人	林会润	职 务	人力资源总监	
	联系电话	15014275545			
项目负责人		程鹏	联 系 方 式	手机	18806697639
			E-mail	chengpeng890821@163.com	
项目 组 主 要 成 员 (可加行)					
姓 名	性 别	出生年月	职称/职务	工作单位	
张琳	女	1980.11	讲师	茂名职业技术学院	
梁逸更	女	1971.10	副教授	茂名职业技术学院	
麦慕贞	女	1979.06	助教	茂名职业技术学院	
朱曼婷	女	1983.11	讲师	茂名职业技术学院	



二、项目的基础

广州半岛餐饮服务有限公司是广州半岛投资集团有限公司下辖的子公司，是一家以从事餐饮管理、餐饮运营策划、酒店运营、食品销售为主的企业。

广州半岛投资集团有限公司由著名餐饮专家利永周先生 2003 年创办，以餐饮投资、酒店管理、食品制造为核心业务，集团涉足领域有餐饮投资、餐饮管理、酒店运营、食品工业、酒店设计、文化传播、会展、商业投资等。

广州半岛投资集团有限公司致力于为社会和顾客创造价值，是国家级五钻餐饮企业，先后在广州、北京、深圳、海口、沈阳、美国、加拿大等地投资餐饮、酒店和食品加工企业。

广州半岛餐饮服务有限公司坐落珠江新城 CBD 商务区，是中国十佳酒家管理公司，目前策划、运营、管理过的酒家酒楼酒店过百家。

广州半岛餐饮服务有限公司采用米其林星厨团队，严选优质食材，以匠心和创新精神，充分发扬粤菜清、鲜、爽、滑、嫩、香的精髓，运营的酒家连续蝉联米其林一星餐厅，格调雅致。宴会大厅低调华丽、宽敞明亮；豪华厅房舒适雍容，典雅别致。

广州半岛投资集团有限公司拥有着惊人的店铺发展速度，公司为员工提供了无穷的个人发展机遇。公司为员工提供完善的培训机制、广阔的发展空间。

我校市场营销专业和酒店管理与数字化运营专业自 2022 年和该酒店建立校企合作关系以来，合作稳定，每年均有实习生前往进行专业实习及岗位实习，校企合作过程中，公司注重对学生能力的培养，并为其提供了优质发展平台。该公司与我校的校企合作中，在人才培养、专业课程设置、学生职业发展、数字化运营管理能力提升等方面都给予了诸多帮助。

三、项目目标及主要内容

项目目标：

本项目在 2022 级、2023 级和 2024 级市场营销和酒店管理与数字化运营专业校企



共建订单班，以满足市场营销和酒店管理与数字化运营专业转型升级对专业人才的需求为前提，以集团先进的服务与管理经验为依托，进行校企订单合作，从教学计划、课程体系构建、教学管理、校外实践、岗位实习等方面开展校企合作，互派教师、高级职业经理作为授课教师和实习指导老师，持续培养学生对企业文化的了解和认同，培养新时期的高素质高技能人才。

合作主要内容：

1、合作建设专业：企业全程参与市场营销和酒店管理专业人才培养方案的修订，培养与用工实现“无缝对接”；建立专业指导委员会，企业人员参加专业建设、举办讲座，开展毕业设计、专业实习实训指导等；校企合作探索教学改革，积极开展“订单式”工学结合模式培养人才。通过专业化、标准化、系统化酒店管理专业服务技能培训，提高本专业教学水平和学生的实际动手能力、创新能力的培养。

2、合作培养师资：建设“双师型”教师培训基地，每年安排专任教师到企业挂职锻炼，提高教师的实践水平提高教师的教育教学能力和专业实践能力。校企共建一支由学校专任教师和企业兼职教师组成的，走在行业前沿的，专业知识、年龄结构合理的“双师型”创新教学团队。

3、合作进行实践专业教学资源库建设：企业提供资金、设备、技术等，继续完善校企共建的教学资源库，校企深度合作、优势互补，建立科学、完整的实践教学体系，以真实现场型实习实训为内容，通过交替学习的模式，使人才培养和工作相结合，为学生搭建“学习—实习—就业”零距离衔接成长平台，提升就业率，扩大专业影响力。

4、合作开展各类培训：合作开展各类技术、管理培训，培养社会急需的管理与数字化运营人才。

5、企业赞助和捐赠：企业对专业建设、学生理论实践学习、技能比赛项目给予资金支持；奖励在教学教研、学生技能竞赛、入企实习等方面表现突出、成绩优秀的学生。提供包括奖助学金、图书、设备、软件以及其它等捐赠。



四、项目的预期成效

通过订单培养项目，加大市场营销和酒店管理与数字化运营专业与投资集团的深度合作，大幅度提升市场营销和酒店专业人才培养质量，为地方服务行业人才培养及学科发展起到示范作用。

- 1、开展与广州半岛餐饮服务有限公司的订单培养。
- 2、企业深度合作、优势互补，建立科学、完整的实践教学体系，提升学生对餐饮品牌的认知度，开拓视野，对未来从事数字化运营与管理工作的充分准备；
- 3、合作共建教学平台；
- 4、共建校外实践教学基地，接纳在校生参加专业实习、岗位实习，提供就业岗位，接纳专任教师企业锻炼。

五、项目所需的资源或经费投入来源、资金使用计划

所需资源：

- 1、学校提供常规教学资源及实践教学设施。
- 2、广州半岛餐饮服务有限公司提供与实践教学相关的资源及循序渐进的工作岗位。

经费投入来源及资金使用计划：

- 1、校企双方共同进行订单班建设，企业每年可以提供不少于 20 人的就业岗位，同时可以为订单班学生提供每人每学年 1000 元及以上的培训费用，培训费用可以下列任一形式支付：（1）奖助学金；（2）仪器设备捐赠；（3）共建校内实训室，企业投入不少于该实训室建设总投资的 40%。
- 2、企业赞助和捐赠的资金、设备等，100%用于合同（协议）所规定的范围内，各单位（部门）不得挪作他用。



六、申报部门意见

项目可行，拟同意



七、教学工作委员会意见

评审同意立项





茂名职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

2024 级

茂名职业技术学院教务部
二〇二四年四月

目 录

第一部分 人才培养方案

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案	3
--------------------------	---

第二部分 附件

一. 酒店管理与数字化运营专业人才需求调研报告	53
二. 工程过程系统化课程体系的形成	57

第一部分

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

- **专业名称：** 酒店管理与数字化运营专业
- **专业代码：** 540106
- **招生对象：** 高中阶段教育毕业生或具有同等学力者
- **修业年限与学历：** 三年，专科
- **职业面向：**

表 1 职业面向表

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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
54 旅游大类	5401 旅游类	住宿和餐饮业 (61) 餐饮业(62)	旅游饭店 (6110)、 其他住宿业 (6190)、 正餐服务 (6210)、 快餐服务 (6220)	餐厅服务员 (4030501)、 前厅服务员 (4040101)、 客房服务员 (4040102)、	1+X 前厅运营管理职业技能等级证书(中级)、 导游人员资格证、研学旅行导师(初级)

● 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，具有良好的服务意识、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“价值观+知识+技能+创新”的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

二、培养规格

(一) 素质要求

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

2.具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；

尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有加强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

3.具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

知识要求

- 1.掌握基本的思想政治理论知识、法律法规知识；
- 2.熟悉计算机及网络应用基本知识；
- 3.掌握一定的体育和军事基本知识；
- 4.掌握管理理论基础、酒店经营管理的基本理论与方法；
- 5.熟悉我国有关酒店业的政策和法规；
- 6.掌握酒店餐饮部、前厅部、客房部等一线部门的对客服务及营运管理知识；
- 7.掌握人力资源管理、市场营销、公共关系等酒店企业经营管理方面的知识；
- 8.了解酒店酒水、会展服务与管理等专业拓展知识；
- 9.了解现代旅游及酒店业发展方向和趋势。

能力要求

1. 具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力；
2. 具备较强的外语口语表达能力和熟练的计算机应用能力；
3. 具备酒店及相关服务业基层管理与督导能力；
4. 具有较强的沟通与抗挫能力；
5. 具备处理安全突发事件的应急反应能力；
6. 具备与本专业职业发展所需要的审美能力；
7. 掌握基本的服务礼仪，具备良好的职业形象；
8. 掌握现代酒店和高端服务业各岗位相应的专业操作技能。

● 毕业要求与职业证书

酒店管理与数字化运营专业毕业要求：

本专业按学年学分制安排课程，学生最低要求修满总学分 159.5 学分。

必修课要求修满 137 学分，占总学分的 85.9%。其中:公共基础课必修课要求修满 31.5 学分，占总学分的 17.7%;专业必修课要求修满 105.5 学分，占总学分的 66.1%。

选修课要求修满 22.5 学分,占总学分的 14.1%。其中:公共基础选修课(含公共艺术课) 要求修满 12 学分，占总学分的 7.4%,专业选修课要求修满 7.5 学分，占总学分的 4.7%。

允许学生通过学分认定和转换获得学分，具体认定和转换办法参照学校最新的学分认定和转换管

理办法及专业人才培养方案的学分转换规定与细则执行。

本专业学生毕业前推荐考取表 2 职业资格证书。

表 2 本专业相关技能证书一览表

证书名称	报名时间	考证时间	发证机构
导游人员资格证	每年 7 月	每年 11 月	中华人民共和国文化和旅游部
研学旅行导师(初级)	待定	待定	广东省研学旅行协会
1+X 前厅运营管理职业技能等级证书(中级)	待定	待定	北京首旅集团

● 课程体系与专业核心能力课程（教学内容）

一、课程体系

本专业以职业能力为主线，构建了工学结合、学做一体、个性培养的课程体系，该体系由基本素质及素质拓展课程、职业核心能力课程、专业拓展学习课程、创新创业课程、独立实践环节和劳动教育课程六大模块组成。

基本素质及素质拓展课程重在培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，良好的职业道德和职业素养，良好的身心素质和人文素养。

职业核心能力课程重在培养学生的专业基础知识、对客服务工作能力、一线部门的运行管理能力、酒店市场分析与营销策划能力、公关协调能力、人力资源管理能力等职业核心能力。

专业拓展学习课程重在培养学生的广泛的兴趣及宽广的知识构成，提高学生综合能力。

创新创业课程重在培养学生具备创新创业知识，形成创新创业思维，提高创新创业能力。

独立实践课程重在培养学生的独立操作能力、团队协作能力、人际沟通能力等，其中，酒店管理与数字化运营专业顶岗实习参照《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业顶岗实习标准》组织实施。

劳动教育课程重在培养学生的劳动观念、劳动态度、劳动习惯和品质、劳动情感、劳动知识、劳动技能、劳动思维七个核心素养能力。

表 3 课程体系结构表

课程体系模块	课程（项目）名称	
	选修课	必修课（含专业限选课）
基本素质课程	全校性公共选修课	思想道德与法治（一）、思想道德与法治（二）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、体育（二）、公共艺术、心理健康教育、人

		工智能与信息技术基础、入学教育、军事技能、军事理论、国家安全教育、创新创业基础、劳动教育、素质拓展课
素质拓展课程	羽毛球、排球、足球、篮球、武术、乒乓球	旅游职业礼仪、咖啡鉴赏、茶文化与茶艺、酒水知识与调酒技术、酒店公文写作
职业核心能力课程		餐饮服务与数字化运营★、酒店数字化营销★、酒店服务心理★、前厅服务与数字化运营★、客房服务与数字化运营★、酒店人力资源管理★、客户关系管理★
专业拓展学习课程		国际接待业概论、管理学基础、中国饮食文化、宴会设计与服务、酒店督导管理实务、团队沟通与协作、酒店职业英语（一）◎、酒店职业英语（二）◎、英语视听说（一）、英语视听说（二）、酒店管理信息系统实务、新媒体营销
创新创业课程	大学生创新创业教育公共选修课程群	大学生职业发展与就业指导、创新创业基础、酒店产品营销创新创业训练
独立实践环节		入学教育、军训、劳动教育、茶文化与茶艺实训、餐饮服务与数字化运营实训、前厅服务于数字化运营实训、酒店产品营销创新创业实训、客房服务于数字化运营实训、酒店运营部门认知实训、酒店管理与数字化运营专业毕业设计、酒店管理与数字化运营专业岗位实习

【注】请在表 3 中用符号★标明核心课程

表 4 劳动教育课程体系

劳动教育项目名称	课程名称	学时	课程性质	开课学期
独立设置的劳动教育课程	劳动教育理论课	6	必修课	第一学期
	劳动周	10	必修课	第一学期
劳动教育相关的实习实训项目	军事技能	16	必修课	第一学期
	酒店运营部门认知实训	64	必修课	第二学期
	茶文化与茶艺实训	32	必修课	第三学期
	酒店技能实训	32	必修课	第三学期
	酒店产品设计与营销创新创业训练	32	必修课	第四学期
	酒店主题宴会设计实训	32	必修课	第四学期
	酒店管理与数字化运营专业毕业设计	80	必修课	第五学期
酒店管理与数字化运营专业岗位实习	320	必修课	第六学期	

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

应准确描述各门课程的课程目标、主要内容和教学要求，落实国家有关规定和要求。

表 5. 三年制酒店管理与数字化运营专业开设的公共基础课

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
1	国家安全教育	1	16	课程以习近平总体国家安全观为主线，全面介绍国家安全战略、国家安全管理 and 国家安全法治等内容，向大学生展现一张宏伟的国家安全蓝图，激发大学生的爱国主义情怀，以鲜活的安全案例来阐述国家安全理论，让大学生从生动的案例中学习国家安全知识，培养大学生维护国家安全的责任感与能力。	通过对课程学习，帮助学生掌握总体国家安全观、安全战略、安全管理、安全法治的基本内涵、重点领域和重大意义；熟悉总体国家安全观相关法律法规；了解国家安全重点领域面临的威胁与挑战；掌握维护国家安全的途径与方法，养成维护国家安全的良好习惯；理解中国特色国家安全体系；树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动。
2	思想道德与法治	3	48	本课程是教育部规定的高等学校学生各专业的必修课程，是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体的思想政治理论课程。通过本课程的学习，增强学生的思想道德和法律意识，提高学生思想道德和法律素质。学习和掌握法律基本知识是构成大学生素质的基础；通过基本知识的学习形成良好的思想道德行为习惯和正确的法律观念，这是大学生素质形成的核心和关键；运用知识的能力则是学生分析问题、解决问题的程度和水平，从而提高学生的思想、政治、道德、法制观念和心理素质，把学生培养成“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义事业建设者和接班人。	课程以社会主义核心价值观为主线，以理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，对学生进行人生观、价值观、道德观和中国特色社会主义法治观教育。主要内容包括：担当复兴大任 成就时代新人、领悟人生真谛 把握人生方向、追求远大理想 坚定崇高信念、继承优良传统 弘扬中国精神、明确价值要求 践行价值准则、遵守道德规范 锤炼道德品格、学习法治思想 提升法治素养。
3	毛泽东思想	2	32	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（以下简称《概论》）	本课程作为大学生的必修课程，以建设中国特色社会主义理论与实践为重

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
	想和中国特色社会主义理论体系概论			是中宣部、教育部规定的大学生的必修课程。通过基本知识的学习，帮助大学生坚定社会主义信念，认清只有在中国共产党领导下坚持社会主义道路，才能救中国和发展中国。培养学生具有当代大学生的使命感和社会责任感，具备社会主义现代化事业合格建设者所应有的基本政治素质和相应的能力。对培养大学生成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人起着重要作用。	点，着眼于马克思主义理论的应用以及新的实践和新的的发展。引导学生理解马克思主义中国化的历史进程和理论成果，掌握社会主义本质论、社会主义初级阶段理论、社会主义改革和开放、中国特色社会主义市场经济等重大理论的基本概论和基本原理，了解构建社会主义和谐社会的困难与解决问题的思路，并坚定维护国家统一的立场。
4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	本课程是面向高校大二学生开设的一门思想政治理论课，属于公共必修课。本课程通过系统讲授习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，结合习近平新时代中国特色社会主义思想的生动实践，帮助学生全面认识其意义和掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本精神、基本内容、基本要求，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践。进而引导学生进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。	课程内容主要突出原文原著，注重介绍和阐释与学科专业知识有关的习近平总书记重要讲话、文章内容与思想，课程充分体现“十个明确”“十四个坚持”的核心内容，系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。
5	形势与政策	2.5	40	本课程主要以当前国内外重大的热点问题为契机，对大学生进行形势政策教育，帮助学生认清国际国内形势，了解党和国家重大方针、政策。本课程着重对大学生进行改革开放和新时代党和国家重大方针政策，重大活动和重大改革措施的教育，当前国际形势和国际关系状况发展趋势和我国对外政策原则立场教育。同时围绕广东	本课程教学内容根据教育部下发的《高校“形势与政策”教学要点》，围绕党和国家推出的重大战略决策和当代国际、国内形势的热点、焦点问题，结合我院教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育，进行改革开放和新时代社会主义现代化建设的形势任

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
				省省情我院院情引导学生爱祖国、爱广东、爱学院、爱专业、爱学习，为积极投身社会主义建设打下基础。	务、发展成就教育，进行党和国家重大方针政策、重大活动、重大改革措施教育，紧紧围绕国内外形势、重大事件、重要形势和我国对外政策进行马克思主义形势观，政策观教育。
6	思政社会实践	1	16	思想政治理论课的实践教学：1.突破单一的思政纯理论教学，思想政治理论课所有课程都加强实践环节；2.突破单一的思想政治理论课实践教学环节，要求实践教学与社会调查、公益活动、专业课实习有机结合3.突出本课程的思想政治理论功能，不仅帮助学生把握基本原理，坚定理想信念，更要坚持理论联系实际，贴近学生生活实际，培养学生的实践能力，引导学生科学地认识和分析复杂的社会现象的能力。	根据人才培养方案的要求，教学内容为教师引导学生个人或学生小组通过调研、宣传、实际参与等方式开展思政社会实践活动，结合本地特色和相关专业，并根据实践内容撰写思政社会实践报告，增强学生对中国特色社会主义理论和党的路线、方针、政策的理解与认同，提高运用马克思主义立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力。
7	大学生职业发展与就业指导	2.5	38	通过本课程的学习，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，较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。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。	《大学生职业发展与就业指导》课程的总体设计主要分为四个部分： 第一部分：建立生涯与职业意识； 第二部分：职业发展规划； 第三部分：提高就业能力； 第四部分：求职过程指导。 在教学的组织中，充分考虑基于工作过程的教学方法，注重实践教学方法的运用，通过设定不同的工作任务，引导学生完成对知识的学习和掌握，提高学生对职业生涯规划的理解和实操能力。
8	体育	7	108	1. 运动参与目标：积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的运动习惯。 2. 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。 3. 身体健康目标：能测试和评价体质	体育课程是学校课程体系的重要组成部分。根据《学校体育工作条例》、《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》、《高等学校体育工作基本标准》的相关规定，学校制定了《茂名职业技术学院体育课程管理暂行规

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
				<p>健康展开，掌握有效提高身体素质、全面发展体能的知识与方法。</p> <p>4. 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、克服心理障碍，养成积极乐观的生活态度。</p> <p>5. 社会适应目标：表现出良好的体育道德和合作精神；正确处理竞争与合作的关系。</p>	<p>定》并依照开展体育教学活动，包含体育专项课（如篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、网球、健美操、武术、散打、田径、基础体能、健身气功等）、体育公选课、体育理论课、体质健康测试、课外体育活动（阳光体育、运动队训练、体育竞赛等）。</p>
9	公共艺术	2	32	<p>一、智育目标</p> <p>通过高职公共艺术教育，使学生开阔眼界和增加知识面，增强高职学生的想象力，拓展思维能力，为国家培养更多具有创新意识的实用技能型建设者。</p> <p>二、德育目的：</p> <p>提高学生的政治、思想和道德品质，通过公共艺术课程教学渗透德育这一重要目的，以美育人、以德树人的培养目标和育人方向。</p> <p>三、美育目的</p> <p>美育目的是高职公共艺术教育主要目的，其从四个方面得以体现。1. 树立正确的审美观。2. 培养审美感受力。3. 培养审美鉴赏力。4. 培养审美创造力。</p>	<p>公共艺术课程是高校的一项重要课程，它是社会文化发展的重要组成部分。大学公共艺术课程主要是通过提供各门基础艺术课程，使学生接受正规的文化教育，以促进审美能力的培养，以提升学生的文化修养、思想理念、生活态度和创新能力。</p> <p>学校开设了《书画创作》、《中国舞》、《古典诗词鉴赏》、《诗经选读》、《电影欣赏》、《经典民歌鉴赏与演唱》、《龙狮文化鉴赏》等丰富多彩的艺术课程。</p>
10	心理健康教育	2	32	<p>知识目标：（1）明确心理健康的标准和意义；（2）了解大学阶段的心理发展特征及异常表现。</p> <p>能力目标：（1）掌握自我探索、人际交往、心理调适技能及心理发展技能；（2）能够用所学心理学知识调节情绪、正确应对压力与挫折。</p> <p>素质目标：（1）树立心理健康发展的自主意识，积极维护自身心理健康水</p>	<p>通过《心理健康教育》课程教学，使学生掌握心理健康的基本理论知识和技能，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。</p> <p>具体内容包括心理健康导论、适应心理辅导、学习心理辅导、健康人格塑造、情绪管理、自我意识调适、人际</p>

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
				平；（2）正确客观评价自我，悦纳自我，培养积极乐观、健康向上的心理品质。 课程思政目标：形成正确的价值观，筑牢理想信念，积极传播正能量；加强品德修养、提升个人价值、树立文化自信。	交往与沟通、恋爱与性心理、网络心理辅导、心理咨询与心理危机干预等。
11	人工智能与信息技术基础	3.5	60	学生通过本课程的学习，能够认识信息技术对人类生产、生活的重要作用，了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范，掌握信息技术的基础知识和基本操作技能，了解大数据、人工智能等新兴信息技术，具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；使学生拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力，为学生职业能力的持续发展奠定基础。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握计算机基础知识； 2. 掌握信息素养与社会责任； 3. 掌握操作系统的应用； 4. 掌握简单的信息检索方法； 5. 了解大数据、人工智能等新兴信息技术发展； 6. 掌握文字处理软件的基本操作； 7. 掌握电子表格的基本操作； 8. 掌握演示文稿的基本操作。
12	军事技能	2	112	通过课程学习，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	<p>课程总体分为四部分：</p> <p>第一部分：共同条令教育与训练；</p> <p>第二部分：射击与战术训练；</p> <p>第三部分：防卫技能与战时防护训练</p> <p>第四部分：战备基础与应用训练。</p> <p>通过对课程学习，帮助学生掌握基本军事技能，养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，全面提升综合军事素质。</p>
13	军事理论	2	36	通过课程学习，让学生了解掌握军事基础知识和军事理论，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	通过对课程学习，帮助学生了解国防内涵和国防历史，树立正确的国防观；正确把握和认识国家安全的内涵，理解我国总体国家安全观，提升防间保密意识；了解军事思想的内涵和形成与发展历程，树立科学的战争观和方

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
					<p>法论；了解战争内涵、特点、发展历程，树立打赢信息化战争的信心；了解信息化装备的内涵、分类、发展及现代作战的影响，熟悉世界主要国家信息化装备的发展情况，激发学生学习高科技的积极性，为国防科研奠定人才基础。</p>
14	创新创业基础	2	32	<p>本课程的总体目标在于培养逐步形成创新创业者的科学思维，能对专业知识进行创新应用；懂得创业过程中成本与利润的计算与分配方式；能掌握在项目运营过程中团队组建、人脉关系积累、资金筹措的方法；通过加强社交能力，从而提升信息获取与利用能力，提高合作的能力。能够独立撰写创业计划书、职业生涯规划书等创业就业文件。具备主动的创新意识和创业潜质分析能力；能够进行创业机会甄别和分析；树立科学的创新创业观；</p>	<p>本课程着力于创新创业能力的培养，强调理论联系实际，体验学练结合过程，在实践期间注重过程学习，从而更好地掌握创新创业必要的知识和技能。让学生全面了解掌握创新创业的各个基本环节，达到灵活应用的目的。调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。本课程的设计突出以学生为主体，从关注教到关注学，从关注知识传授到重视能力培养和素质培养，突出教育思想转变</p>
15	劳动教育	1	16	<p>本课程以高职大学生作为教育对象，以普及劳动科学理论、基本知识作为教育的主要内容，以讲清劳动道理为教育的着力点，旨在通过劳动教育弘扬劳动精神，促使学生形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，树立高职学生正确的劳动观和价值观，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理，培养他们的社会责任感，成为德智体美劳全面发展的社会主义事业建设者和接班人。</p>	<p>通过对劳动的基本理论学习，学生能够深刻认识人类劳动实践的创造本质，深入理解劳动实践对于立德树人的重大意义，深切感悟劳动实践对于人的自由全面发展所具有的重要推动作用，树立正确的劳动意识，形成正确的劳动观；进一步明确我国工人阶级的劳动实践在实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大征程中所发挥的主力军作用，真正在思想意识层面切实认识和领会习近平总书记反复强调的“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的深刻道理及其重大意义，从而真正树立起尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的意</p>

序号	课程名称	学分	学时	课程目标	主要内容
					识。
16	中国共产党简史	1	16	认识党史、国情，紧密结合中国共产党的历史实际，通过对有关历史进程、事件和人物的分析，进一步明确中国共产党的历史的主题、主线和主流、本质。深刻领会“四个选择”的历史必然性，提高运用科学的历史观和方法论分析和评价历史问题、辨别历史是非和社会发展方向的能力。通过学习本课程，让学生弄清当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，在课堂与实际生活中践行党史精神，真正做到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”，担当起中华民族伟大复兴的历史重任。	本课程以中国共产党的历史发展过程为基本脉络，以历史事实为依据，讲述中国共产党如何紧紧依靠人民，团结带领中国人民进行28年浴血奋战，打败日本帝国主义，推翻国民党反动统治，完成新民主主义革命，建立了中华人民共和国；团结带领中国人民完成社会主义革命，确立社会主义基本制度；团结带领中国人民进行改革开放新的伟大革命，开辟了中国特色社会主义道路，形成了中国特色社会主义理论体系，确立了中国特色社会主义制度，推动中国进入新时代，实现了中国人民从站起来到富起来、强起来的伟大飞跃。
17	大学英语	3.5	56	本课程的目标是培育和践行社会主义核心价值观，在中等职业学校和普通高中英语教育的基础上，进一步促进学生英语课程核心素养的发展，培养学生的中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的能力。	掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能够识别、运用恰当的体态语言和多媒体手段，根据语境运用合适的策略，理解和表达口头和书面话语的意义，有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务。在沟通中善于倾听与协商，尊重他人，具有同理心与同情心；践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观。

(二) 专业(技能)课程

应准确描述各门课程的课程目标、主要内容和教学要求，增强可操作性。

表6. 三年制酒店管理与数字化运营专业开设的专业(技能)课程

序号	课程名称 (用符号★ 标出核心课程)	学分	学时	课程目标	主要内容
1	国际接待业概论	3.5	56 学时	1. 素质目标 (1) 引导学生树立远大目标; (2) 引导学生塑造	1. 认识酒店业; 2. 酒店管理理论; 3. 酒店组织结构设计;

			<p>正确的职业观；（3）培养学生的爱岗敬业精神；（4）培养精益求精的工匠精神；（5）养成深厚的诚信意识；（6）树立中国特色社会主义自信；（7）培育家国情怀价值观；（8）培养酒店经营管理中的创新意识；（9）和谐社会中和谐酒店的企业文化建设；（10）培养构建人类命运共同体的伟大理想。</p> <p>2. 知识目标（1）了解酒店的概念和内涵；了解酒店企业的特点，酒店企业的社会责任，掌握酒店的业务特点；（2）了解认识社会和社会性的含义、酒店存在的社会意义和酒店社会性含义，从而理解酒店管理从酒店的社会性出发的必要性；了解酒店的社会作用和社会责任；了解酒店和社会各个方面的联系，明了处理好和各方面关系对于酒店发展的重要性；（3）了解酒店管理者的一般工作职责，掌握酒店管理的纲要和酒店管理的框架；总体上把握酒店管理的脉络；（4）掌握酒店管理的一般理论，理解酒店管理的概念和内涵，全面掌握酒店管理的五大要素，对酒店管理有较为深入的认识；（5）要求学生认识酒店组织对酒店管理的重要作用，了解酒店组织原则、组织结构、组织形式，掌握旅游酒店的组织制度的基本内容，学习管理者的管理技巧；（6）熟悉到服务质量是酒店生存和发展的基础，了解酒店服务质量的含义、内容、特点，学习制定酒店服务</p>	<p>4. 酒店人力资源管理； 5. 酒店服务质量的测定与控制； 6. 酒店安全管理； 7. 酒店物质与设备管理。</p>
--	--	--	---	---

			<p>规程、进行酒店服务质量教育的内容，掌握服务质量管理的有效方法；（7）了解酒店人力资源管理的概念和特点、目标与要求以及酒店人力资源管理的内容，认识人力资源是酒店中最基本、最重要、最宝贵的资源，理解人力资源的开发和利用是酒店经营管理的中心问题，掌握酒店人力资源管理的各种原则和方法；（8）熟悉公共关系是现代酒店企业一项重要的经营管理活动，了解酒店公共关系的基本特点、基本活动领域，学习酒店企业 CIS 的基本概况，掌握酒店企业开展公关活动基本 7 要点；（9）了解酒店物资管理的重要性和物资管理的基本内容，掌握酒店物资管理的要点，认识酒店物资管理是酒店经营管理不可缺少的重要组成部分，理解加强物资管理是提高酒店经济效益的重要途径；（10）了解设备故障理论、设备综合管理的基本理论，掌握酒店设备管理的方法，认识设备管理在酒店中的作用，理解设施设备对酒店的重要性。</p> <p>3. 能力目标</p> <p>（1）能够说明筹建酒店或者管理酒店所必须具备的条件。熟悉酒店的基本组织形态，掌握各部门的基本职责。运用酒店管理知识对当前酒店中发生的各种问题做出分析和判断，并能提出大致的解决方案。能够对某个酒店的决策提出自己的分析和判断；（2）能运用所学知识分析和判断某一酒店的管理状态，对酒店的运营进行全</p>	
--	--	--	---	--

				面的评估；能够提出某个具体酒店的管理方案。能够运用组织管理的原理和方法，设计某一规模、某一档次酒店的组织结构；（3）能运用酒店服务质量管理体系，订立制度的并进行有效的服务质量管理。能充分运用酒店人力资源的各种工具；（4）能对公共关系活动领域进行信息收集、形象塑造、决策咨询，能对酒店物资进行定额管理，能运用 ABC 分类管理法对物资进行管理。	
2	管理学基础	2.5	42	<p>1. 知识目标 （1）掌握管理及管理系统的基础知识；（2）掌握管理四大关键能力所需要的基础知识。 2. 技能目标 （1）能够制定行动目标能力；（2）具有时间管理能力，能够设置较为科学的行动计划；（3）可以根据给定情景进行决策、解决简单的管理问题；（4）具有沟通和授权能力；（5）具有团队协作精神。 3. 素质目标 （1）具有正确的学习目的和学习态度，养成勤奋好学、刻苦钻研、勇于探索、不断进取的良好习惯；（2）从市场调查、市场分析、目标市场营销、制定营销策划等工作任务中，培养学生的交流、表达能力；（3）团队精神及协作沟通能力，认真的学习态度，良好的职业道德和敬业精神。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理与管理者； 2. 管理理论的演变； 3. 管理与管理环境； 4. 决策及其方法； 5. 目标与计划管理； 6. 组织结构设计； 7. 领导理论及艺术； 8. 沟通方式与方法； 9. 激励理论及方法。
3	餐饮服务与数字化运营★	3.5	56	<p>1. 知识目标：通过本课程的学习，使学生在熟练掌握餐厅岗位服务能力的基础上，掌握督导餐厅服务全过程的方法与技巧，并</p>	<p>1. 首先以餐厅岗位群内各岗位真实的工作任务及其工作场景为依据确定典型的工作任务，再将典型工作任务转化</p>

				<p>养成良好的职业行为习惯及服务意识。</p> <p>2. 能力目标：1) 具备中餐服务能力；2) 具备西餐服务能力；3) 具备自助餐服务能力；4) 能够进行餐厅员工培训；5) 能够进行有效的现场督导。</p> <p>3. 素质目标：1) 具有良好的职业道德、法律意识及环保意识；2) 具有良好的个人礼仪修养、服务意识；3) 具有开拓创新、严谨务实的作风；4) 具有爱岗敬业、无私奉献的精神。</p>	<p>为学习情境，工作任务中具体的内容及标准就是具体的学习内容。</p> <p>2. 本课程学习内容由职场认知、餐厅服务、餐厅管理三个项目组成。通过八个学习任务，使学生充分了解餐厅服务规范与工作流程。</p> <p>3. 各学习任务依据工作过程对各个工作岗位的员工应掌握的基本知识、技能进行教学设计。</p>
4	酒店公文写作	2	30	<p>1. 能力目标</p> <p>（一）能够根据各类活动确定其写作主题</p> <p>（二）能够灵活使用应用文的专门用语</p> <p>（三）能够灵活的根据材料，编制写作结构。</p> <p>2. 知识目标</p> <p>（一）了解酒店应用文学习的必要性</p> <p>（二）理解并掌握应用文的特征、主题、材料、结构等相关理论知识</p> <p>（三）掌握各类应用文的写作技巧</p> <p>3. 素质目标</p> <p>（一）通过各类应用文体的学习和训练，培养学生良好的职业道德素质和社会适应力</p> <p>（二）培养学生的文字表达能力、写作能力和人际沟通能力。</p>	<p>1. 酒店行政公文</p> <p>2. 酒店介绍类文书</p> <p>3. 酒店礼仪类文书</p> <p>4. 酒店投诉类文书</p> <p>5. 酒店经营管理类文书</p> <p>6. 日常事务文书</p>
5	旅游职业礼仪	2.5	42	<p>1. 素质目标 1. 树立社会主义核心价值观，践行勤学、修德、明礼、笃实； 2. 养成团队合作精神</p>	<p>1. 职业形象绪论；</p> <p>2. 形象礼仪；</p> <p>3. 见面礼仪；</p>

			<p>与大局意识，能够自觉从大局看问题，具有善于和客户沟通，和工作人员共事的团队意识，能进行良好的团队合作； 3. 培养爱岗敬业的职业道德意识，培养职业归属感和认同感，对职业的尊重和追求能更好地发挥社会的价值； 4. 增强文化自信，以作为中国人而自豪，坚信中国特色社会主义是必由之路，具备为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗的责任感； 5. 确立坚定的爱国意识，做到坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导； 6. 提升学生的审美和人文素养，注重职业形象打造和日常礼仪素养的形成； 7. 培养创新创造的意识，传递正能量，具有社会责任感。</p> <p>2. 知识目标</p> <p>（1）了解礼仪的起源和发展，理解礼仪的概念和原则，明确提高自身礼仪修养的途径；</p> <p>（2）了解仪容的要求，掌握酒店从业人员面部化妆和服饰要求，理解站、坐、走、蹲在酒店服务工作中的相关要求；</p> <p>（3）掌握见面时的称呼、问候、握手、鞠躬、介绍等的要点和细节要求；</p> <p>（4）理解交谈礼节的要点和细节，掌握正确接打电话的规范；</p> <p>（5）掌握馈赠的原则和礼节、接受馈赠的分寸；</p> <p>（6）掌握宴会礼仪和用餐礼仪、中西餐餐具的使用及座次和座次的排列方法；</p> <p>（7）了解各客源国的社交礼节、习俗、节庆及禁忌，能较全面认识各客源国的礼俗禁忌；</p> <p>（8）了解我国主要少数民族</p>	<p>4. 语言礼仪；</p> <p>5. 社交礼仪；</p> <p>6. 礼仪与风俗；</p> <p>7. 礼仪实践运用。</p>
--	--	--	---	--

				<p>及各宗教的社交礼节、习俗、节庆及禁忌，能较全面认识主要少数民族的礼俗禁忌；（9）理解酒店行业典型工作岗位的礼仪服务标准，掌握其工作流程规范；</p> <p>10（10）掌握酒店服务流程中的礼貌礼仪要点，理解旅行社接待和导游服务流程中的礼仪要点。</p> <p>3. 能力目标（1）会规范进行个人仪容修饰，应用酒店从业人员在工作中应遵循的着装礼仪，正确表现站、立、行、蹲的姿势；（2）能熟练应用称呼、介绍、握手、鞠躬、介绍等的规范和顺序，根据具体场景进行不同操作；（3）能熟练根据不同情景选择合适的交谈理解，选择合适的交流话题；（4）能正确使用电话从事酒店接待活动，应用合适和精准语言进行交流；（5）能熟练使用宴会礼仪和用餐礼仪规范，根据宴会主题进行座次和座次进行准确排列；（6）能正确根据各客源国的社交礼节、习俗、节庆及禁忌进行合适的接待服务；（7）能正确根据我国主要少数民族和宗教的社交礼节、习俗、节庆及禁忌进行合适的接待服务；（8）能熟练规范运用酒店对客服务礼仪进行接待服务；（9）能根据接待要求进行对客接待方案设计。</p>	
6	酒店职业英语（一） （二）◎	6.5	105	<p>1. 知识目标：</p> <p>1) 重点掌握国际酒店行业环境中所需要的文化知识、服务技能和英语能力，包括从“文化差异”到“投诉处理”12个单元模块。2) 重点掌握国际酒店行业环境中所</p>	<p>1. 现代酒店管理的特点及商务谈判、面试、电话交流、演讲等理论知识和操作技能；</p> <p>2. 用英语从事商贸等活动所必备的相关理论知识，了解相关的商务背景知识、商务会议</p>

			<p>需要的商务知识文化知识、服务技能和英语沟通能力,包括从“会面”到“交易会”11个单元模块;能够掌握文化、服务、沟通、投诉等业务话题及相关的语言知识;3)掌握一定的旅游概论、心理学等方面相关知识;4)掌握酒店主要部门对客服务的基本环节,专业术语的英文表达以及典型工作情景的英文对话;5)能够掌握中外文化差异、商务演讲、商务社交、求职面试等相关话题及知识;</p> <p>2.能力目标:1)能够掌握文化、服务、社交、投诉等业务话题及相关商务贸易类理论知识;2)能够具备良好的人际沟通能力和公关协调能力,掌握一定的市场营销、旅游概论、心理学等方面的相关知识;3)能够发展批判性思维能力,从而为客人们提供超出预期的服务;4)能够具备一定的听、说、读、写能力,能以双语为工作语言从事酒店服务及其他相关工作的能力;5)能够具有可持续学习的能力和对不同岗位的适应能力。</p> <p>3.素质目标:1)热爱专业、爱岗敬业、敢于创新、实事求是、乐观向上、精益求精的工匠精神,具有较强自我管理能力、职业生涯规划意识,并具备较强集体意识和团队合作精神;2)坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,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,具有爱国情怀和中</p>	<p>情况及商务环境中基本工作内容;</p> <p>3.了解酒店主要部门岗位中的常见服务情景、服务礼仪及相应的专业术语的英文表达;</p> <p>4.能够在一般商务场合中掌握听、说、读、写等英语沟通技能。</p>
--	--	--	---	--

				华民族自豪感。3) 具有健康的体魄和美好的心灵，有一定的文化艺术修养，有较强的心理适应能力和健全的意志品质	
7	前厅服务与数字化运营★	3.5	60	<p>1. 知识目标：1) 能够客房预订、迎送宾客、行李服务、接待业务、问询服务、电话转接、结帐、贵重物品保管、销售客房产品。</p> <p>2. 能力目标：1) 能够进行员工管理、处理客户关系、房价管理、市场分析预测、突发事件处理；2) 能够运用所学业务知识和管理理论分析、解决前厅部门运行和管理中的实际问题。</p> <p>3. 素质目标：1) 热爱专业、爱岗敬业、敢于创新、实事求是、乐观向上、精益求精的工匠精神，具有较强自我管理能力和职业生涯规划意识，并具备较强集体意识和团队合作精神；2) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，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，具有爱国情怀和中华民族自豪感。3) 具有健康的体魄和美好的心灵，有一定的文化艺术修养，有较强的心理适应能力和健全的意志品质。</p>	<p>1. 前厅数字化运营</p> <p>2. 客房预订业务；</p> <p>3. 前厅接待业务；</p> <p>4. 前厅礼宾服务；</p> <p>5. 前厅综合服务；</p> <p>6. 前台账务管理；</p> <p>7. 客户关系管理；</p> <p>8. 前厅销售管理；</p> <p>9. 前厅部基层管理工作</p>
8	中国饮食文化	3	45	<p>1. 专业能力目标</p> <p>(一) 具有认知饮食文化特征与功能的能力</p> <p>(二) 具有向客人介绍食品原料文化的能力</p> <p>(三) 具有客人介绍菜品承装器皿文化的能力</p> <p>(四) 具有向客人介绍菜品烹调文化的能力</p>	<p>1. 饮食文化认知</p> <p>2. 饮食原料文化</p> <p>3. 饮食器皿文化</p> <p>4. 饮食烹调文化</p> <p>5. 主食和菜肴文化</p> <p>6. 茶文化和酒文化</p> <p>7. 饮食保健文化</p>

				<p>(五) 具有向客人介绍名菜名典饮食文化的能力</p> <p>(六) 具有区分中西饮食文化差异的能力</p> <p>2. 方法能力</p> <p>(一) 具有自主学习能力、理解能力与表达能力</p> <p>(二) 具有综合知识与技能技巧, 能从事复杂的餐饮工作的能力</p> <p>(三) 具有独立进行菜品推销的能力</p> <p>(四) 具有将知识与经验综合运用转换的能力</p>	
9	客房服务与数字化运营★	3.5	60	<p>教学目标: 1. 知识目标: 1) 熟悉客房服务项目、客房服务形式; 2) 能够进行客房清洁整理与质量控制、公共区域的清洁卫生、客房的计划卫生; 客房物品与设备管理、布件与日用品管理客房操作; 火灾防范及处理、客房安全问题及防范、客房劳动职业安全。 2. 能力目标: 1) 熟练进行客房清洁; 2) 熟练提供各项住店服务; 3) 能够正确管理客房部服务员; 4) 客房清洁和对客服务中特殊情况的处理方法。 3. 素质目标: 1) 培养学生酒店从业的基本职业素质; 2) 培养学生沟通能力及团队协作精神; 3) 培养学生良好的职业道德及行业自律意识; 4) 培养学生的服务意识、经济成本意识和环保意识。</p>	<p>1. 客房组织、服务、卫生管理、设备管理、洗衣房及布草房管理;</p> <p>2. 客房部安全管理;</p> <p>3. 客房部人力资源管理</p>
10	酒店人力资源管理★	3	45	<p>1. 知识目标: 1) 酒店员工管理内容; 2) 人力资源规划、岗位分析、模拟招聘。</p>	<p>1. 人力资源管理、人力资源规划、岗位分析、招聘与录用、绩效管理、薪酬管理、培训与</p>

				<p>2. 能力目标：1) 酒店目标管理技能、组织技能、决策技能；2) 有效的员工沟通技巧等督导技能。</p> <p>3. 素质目标：1) 培养学生勤于思考，做事认真的良好作风；2) 培养学生良好的职业道德和勇于创新、敬业乐业、精益求精的工作作风；3) 培养学生收集信息、正确评价信息的能力；4) 培养学生展示自己的技能的能力。</p>	<p>开发和劳动关系管理；</p> <p>2. 员工管理沟通技巧、酒店工作安排和计划管理、工作流程与现场管理、员工培训、酒店客户关系管理。</p>
11	咖啡鉴赏	2	30	<p>1. 能够对咖啡豆进行辨别、烘焙、品鉴</p> <p>2. 能够使用各种常见器具制作咖啡</p> <p>3. 能够对咖啡器具和设备进行清洁和维护</p> <p>4. 能够胜任咖啡厅前厅服务员的工作</p>	<p>1. 咖啡基础知识</p> <p>2. 手工咖啡实操</p> <p>3. 专业咖啡机的使用</p>
12	茶文化与茶艺	3	45	<p>1. 职业素养目标： 了解中国茶文化，体会中国茶文化博大精深，给学生艺术的熏陶和美的享受；学会团队合作创新，尤其是掌握我国六大茶类的特点，热爱广东茶文化，推广广东茶文化，开发出新的茶艺服务流程。</p> <p>2. 专业能力目标： 识别各种茶叶的能力，并能判定品级；学会识别茶具质量，懂得茶具配置；掌握泡茶基本程序；掌握中国六大茶类的冲泡方法和技能。</p> <p>了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术；识别绿茶等各类茶的品级；识别茶具质量、配置等；了解有关泡茶</p>	<p>能分辨茶类，懂得中国茶文化基础知识。</p> <p>能掌握六大茶类（绿黄白红青黑）的基本知识和文化。</p> <p>掌握茶具的分类和材质；了解茶席设计的基础理论知识</p>

				<p>用水知识；了解茶艺表演场所布置知识；了解茶艺表演基本知识；了解中国各地名茶、名泉；了解艺术品茗知识。</p> <p>3. 情感目标：</p> <p>（1）激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。</p> <p>（2）培养学生良好的旅游意识和服务意识。</p> <p>（3）具有高尚的审美情趣。</p> <p>（4）具有创新意识和创新精神。</p>	
13	酒店服务心理★	3.5	60	<p>1. 知识目标</p> <p>要求学生掌握心理学的基础知识，掌握感觉和知觉的概念，了解感觉和知觉的特点。</p> <p>掌握需要，兴趣，动机，注意，记忆，思维，情绪和情感，气质，性格，个性等基本概念和其特点。</p> <p>2. 素质目标</p> <p>（一）独立获取知识的能力</p> <p>（二）科学观察和思维的能力</p> <p>（三）良好的沟通能力</p> <p>3. 能力目标</p> <p>（一）培养学生良好的心理素质与心理承受能力</p> <p>（二）培养学生生活中观察问题，分析问题及解决问题的能力</p> <p>和良好的思维品质</p>	<p>需要，兴趣，动机，注意，记忆，思维，情绪和情感，气质，性格，个性等基本概念和其特点</p>
14	英语视听说	3.5	115	<p>1. 知识目标 （1）掌握各种房型、基本房价的英语表达；（2）了解与外宾打交道的礼貌礼节；（3）掌握为不同类型顾客预定客房的程序及英语表达；（4）掌握客房入住登记的程序及英语表达；（5）了解行李服务的特点</p>	<p>1. 接待客房预订的相关知识及英语表达； 2. 办理入住登记的相关知识及英语表达； 3. 提供礼宾服务的相关知识及英语表达； 4. 提供问询服务的相关知识及英语表达； 5. 办理退房结账的相关知识</p>

			<p>和客人对行李服务的要求；（6）掌握如何及时向客人主动提供行李服务；（7）了解咨询服务的特点及咨询服务的英语表达；（8）掌握酒店商务中心的经营范围和服务种类；（9）了解如何处理客人的各种商务需求；（10）了解最近的外汇汇率和国际的一般货币知识；（11）掌握货币兑换的英语专业用语；（12）了解贵重物品的范围、寄存的流程和贵重物品遗失的处理方法；（13）掌握客房内的所有设施的英语名称；（14）了解客人对一些设施的特殊要求；（15）掌握洗衣服的英语专用术语；（16）了解服装的面料和客人对洗衣标准的具体要求。</p> <p>2. 技能目标</p> <p>15 （1）能礼貌得体地接待外宾；（2）能熟练使用英语处理预定客房的程序；（3）能熟练使用英语来处理客房入住登记事宜；（4）能熟练使用英语向外国客人提供行李服务；（5）能熟练使用英语向外国客人提供各种咨询服务；（6）能基本使用英语交流，以满足客人的各种商务需求；（7）能基本满足客人兑换货币的要求；（8）能基本使用英语向客人介绍酒店客房的设施和相关的使用方法；（9）能熟练使用英语向客人提供客房服务；（10）能基本使用英语为客人提供洗衣服务；（11）能熟练使用英语为客人定餐；（12）能妥善地为客人安排就餐座位；（13）能熟练地使用英语为客人提供点餐服</p>	<p>及英语表达；</p> <p>6. 提供客房服务的相关知识及英语表达；</p> <p>7. 处理客房紧急事件的相关知识及英语表达；</p> <p>8. 提供托婴服务的相关知识及英语表达；</p> <p>9. 提供文印服务的相关知识及英语表达；</p> <p>10. 提供秘书服务的相关知识及英语表达。</p>
--	--	--	--	--

				<p>务；（14）能熟练使用英语为客人提供付帐服务；（15）能基本使用英语为客人提供健身休闲服务。</p> <p>3. 素质目标（1）培养学生具备良好的思想品德，诚实守信、吃苦耐劳、乐于助人；（2）引导学生树立个人责任感、使命感和荣誉感；（3）提升学生的担当意识，引导学生热衷本职工作，具有奉献精神；（4）引导学生树立文化自信和民族自豪感；（5）引导学生热爱祖国，热爱人民，对党忠诚，具有坚定的理想信念；（6）引导学生成为德智体美劳全面发展的社会主义事业建设者和接班人；（7）培养学生具备集体主义意识与团队合作、改革创新的时代精神；（8）引导学生形成良好的职业道德，做遵纪守法的好公民；（9）培养学生热爱劳动，热爱生活，具备积极向上的人生态度；（10）引导学生形成自主学习、主动学习、虚心学习的态度与意识。</p>	
15	酒店数字化营销★	3.5	60	<p>1. 知识目标（1）理解酒店数字化营销最基本的概念，了解旅游市场营销的框架体系，理解旅游市场营销的总体思想方法，掌握旅游市场营销的知识体系，并理解和掌握旅游市场营销的基本特点及发展趋势；（2）理解和掌握旅游目标市场营销的基本思想和方法，熟练掌握旅游市场细分与经营对象市场定位的基本思想和方法；（3）理解营销组合与整合营销的思想，掌握旅游营销组合策略及其创新思路。2. 技能</p>	<p>1. 旅游市场营销概述； 2. 旅游市场营销概述； 3. 旅游消费者购买行为分析； 4. 旅游目标市场营销； 5. 旅游产品策略； 6. 旅游产品价格策略； 7. 旅游分销渠道策略； 8. 旅游产品促销策略； 9. 旅游目的地营销； 10. 旅游网络营销。</p>

				<p>目标 (1) 对于所在企业所处的市场环境能客观进行分析并提出相应营销策略, 能熟练地使用书面、口语表达; (2) 在企业需要时, 能合理地设计调查问卷, 能熟练地开展市场调查, 能对旅游市场和旅游资源进行分析评价和总结, 并能提出自己观点; (3) 在企业制定发展战略时, 能对市场进行合理有效的细分, 科学选择目标市场, 进行恰当的市场定位; (4) 能熟练地进行新产品开发计划设计和对产品进行定价、选择市场分销渠道, 并能熟练地组织开展有效的市场促销活动; (5) 能熟练地书写一份完整的市场营销策划书, 并能较好地组织实施。</p> <p>3. 素质目标 (1) 引导学生牢固树立现代市场营销观念与服务营销观念, 形成自觉运用现代市场营销最基本的思想和方法的习惯; (2) 培养良好的心理素质, 提高工作的热情和活力; (3) 全面提高人文素养。</p>	
16	酒店管理 信息系统 实务	3	45	<p>1. 知识目标: 1) 能够使用酒店OPRRRA 系统; 2) 能够通过系统, 进行前厅、客房、餐饮部的数据分析;</p> <p>2. 能力目标: 1) 能够根据数据分析, 做出正确科学的决策</p> <p>3. 素质目标: 1) 培养学生勤于思考, 做事认真的良好作风; 2) 培养学生良好的职业道德和勇于创新、敬业乐业、精益求精的工作作风; 3) 培养学生收集信息、正确评价信息的能力; 4) 培养学生展示自己的技能的能力。</p>	<p>1. 酒店管理软件研发与特点、酒店经营战略管理、酒店营销管理、酒店前厅管理、酒店客房部管理、酒店餐饮管理; 2. 酒店管理的业务流程。</p>

17	宴会设计与服务	3	45	<p>1. 素质目标 (1) 培养严谨、稳重、大方的做事风格； (2) 形成勤劳、勤奋、踏实的工作态度； (3) 形成敢于奉献、勇于创新的精神； (4) 培养良好的职业道德和敬业精神； (5) 提升团队协作的精神及妥善处理人际关系的能力； (6) 提高中英双语口语、书面沟通与交流能力； (7) 培养积极进取的良好心态，能够快速适应环境； (8) 形成良好且健康的心理素质和克服困难的乐观精神； (9) 增强服务意识、成本意识； (10) 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神素质。</p> <p>2. 知识目标 (1) 了解宴会的种类和特点，掌握宴会基础知识； (2) 了解良好的对客沟通技巧以及不同宾客的心理需求； (3) 掌握不同的预订方式，解读宾客预订各种宴会的信息； (4) 理解宴会业务部门组织机构与岗位职责； (5) 了解时尚流行趋势，能把宾客需求与时代感融合，结合酒店特色设计主题宴会； (6) 掌握中西式台面的知识，熟悉插花知识； (7) 掌握插花技能，台面色彩搭配知识； (8) 掌握结合宾客需求和宴会主题进行宴会台面设计与摆台的技巧； (9) 掌握菜单和酒水知识，菜点营养搭配知识，设计符合宴会要求的菜单和酒水单； (10) 了解中西餐服务接待礼仪与知识，掌握大型宴会服务特点； (11)</p>	<p>1. 中西宴会基础知识； 2. 家庭类宴会设计； 3. 商务类宴会设计； 4. 国宴宴会设计； 5. 自助餐式宴会设计； 6. 鸡尾酒会设计。</p>

			<p>掌握宴会服务类型与流程，能够服务接待各式宴会；（12）了解灯光特点，了解宴会厅场景壁饰、摆件、地毯知识；（13）了解音乐搭配知识，选择符合主题的背景音乐；（14）掌握组合设计色彩、音乐、灯光，会设计各种壁饰、摆件的技巧，根据客人需求进行氛围打造；（15）掌握宴会管理知识，能选派和组织服务人员实施宴会接待技能；（16）掌握宴会成本知识、宣传知识和促销知识，能够进行专业的宴会营销工作；（17）掌握根据宴会主题，完成主题宴会的策划方案的撰写并实施。</p> <p>3. 技能目标</p> <p>（1）能够完整设计宴会酒水服务流程能力；（2）能够根据宴会主题设计宴会酒水的的能力；（3）能够结合主题设计宴会台面的能力；（4）能够进行宴会台面摆台服务的能力；（5）能够根据宴会主题设计宴会花台的能力；（6）能够灵活对客服的应变能力；（7）能够良好处理人际关系的能力；（8）能够完整设计宴会促销方案的能力；（9）能够完整设计宴会宣传方案能力；（10）能够结合宴会主题设计与策划宴会菜单能力；（11）能够进行宴会服务现场督导、指挥、控制能力；（12）能够进行服务技能培训能力；（13）能够进行宴会厅环境布置与设计能力；（14）能够进行餐饮宴会服务与设计能力；（15）能够深刻理解宴会菜肴成本控制能力；（16）</p>	
--	--	--	--	--

				能够掌握宴会菜肴定价能力； (17) 能够完整设计策划主题宴会方案能力。	
18	酒店数字化运营概论	3.5	56	<p>为学生提供对酒店业数字化运营的基本概念、技术和实践应用的理解，培养他们具备应对酒店数字化转型挑战的能力。</p> <p>学生将了解数字化技术在酒店预订、客房管理、客户关系管理、营销推广等方面的应用，包括在线预订系统、智能客房控制系统、大数据分析等。</p> <p>掌握数字化运营的关键技能：学生将学习数字化运营所涉及的关键技能，如数据分析、电子商务、网络营销、用户体验设计等，掌握相关工具和方法。</p> <p>了解数字化运营的管理模式：学生将了解数字化运营对酒店管理模式的影响，包括运营管理、市场营销、服务创新、客户体验等方面的变革，掌握数字化运营的管理思想和方法。</p>	<p>数字化技术在酒店业的应用：探讨数字化技术在酒店预订、客房管理、客户关系管理、营销推广等方面的应用，包括在线预订系统、智能客房控制系统、大数据分析等。</p> <p>数字化运营的管理模式：分析数字化运营对酒店管理模式的影响，包括运营管理、市场营销、服务创新、客户体验等方面的变革，介绍数字化运营的管理思想和方法。</p> <p>数字化运营的关键技能：探讨数字化运营所涉及的关键技能，如数据分析、电子商务、网络营销、用户体验设计等，介绍相关工具和方法。</p> <p>数字化运营的挑战和机遇：分析数字化运营面临的挑战和机遇，如信息安全风险、技术更新换代、竞争加剧等，探讨如何应对和把握数字化运营带来的机遇。</p>
19	酒店督导管理实务	3	45	<p>职业素养目标：</p> <p>1、培养学生具备星级酒店一线管理人员基本的职业素养和基层管理能力；</p> <p>2、培养善于沟通与合作的职业品格；</p> <p>3、培养学生在实际工作中运用知识的能力和分析问题、解决问题的能力；</p> <p>4、培养学生健康的工作心理状态、自觉的服务意识；</p>	<p>酒店督导角色的认识</p> <p>团队建设</p> <p>管理沟通</p> <p>员工管理与激励</p> <p>入职教育和员工培训</p> <p>服务质量管理</p> <p>有效的时间管理</p> <p>处理异常事件</p> <p>客户关系维护</p>

			<p>5、与时俱进、务实创新。</p> <p>（二）职业能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对员工实施有效的激励； 2、能够在管理工作中有效地运用听说沟通技巧，与顾客以及一线员工及上级领导进行良好的沟通，树立正确的沟通意识； 3、掌握主要岗位的工作流程与规范，熟悉卫生工作细则与营运检查流程，能熟练地运用各种营运表格； 4、能有效地辅导员工、掌握正确的实行纪律的方法、客观地对员工工作进行考核评估； 5、了解酒店各营业部门的物品配置规律，清洁卫生种类；掌握物品使用控制及卫生管理的基本规范与方法； 6、能够独立地、合理地、恰当地处理顾客投诉； 7、能进行客户的开发与维系工作； 8、了解酒店营运中有关劳动力控制、流程改进、工作例会、员工排班、营业督导、处理投诉、物品管理等一线管理实务； 9、进行团队建设，营造良好的工作氛围。 <p>（三）知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、认识酒店督导的角色； 2、了解督导管理的基本原理； 3、掌握有效沟通技巧和方法； 4、了解工作团队的定义、分类、形成阶段，掌握团队建设的方法； 5、掌握酒店员工招聘和筛选的流程、方法； 6、掌握酒店员工入职教育和员工 	
--	--	--	--	--

				<p>培训的方法；</p> <p>7、掌握员工工作^{安排}和计划管理的原则、方法；</p> <p>8、掌握评估酒店员工工作表现和辅导员工的方法；</p> <p>9、掌握运用领导艺术激励员工的方法；</p> <p>10、掌握督导管理的基本原理。</p>	
20	客户关系管理★	2.5	42	<p>知识目标：</p> <p>引导学生全面掌握客户服务部服务与管理的知识内容,包括客户服务部工作职责、客户服务部业务构成、客户服务部产品知识、客户服务部业务流程及要素、消费心理等;掌握客户服务部运转规律、客户服务部组织特点。</p> <p>1. 了解客户调查、电话联系、上门拜访、服务展示和公关活动的方法.</p> <p>2. 了解售后服务的内容和要求;</p> <p>3. 了解客户价值分析的方法,了解客户维护的方法.</p> <p>4. 了解客户关系管理与客户经营的职业标准。</p> <p>5. 了解客户管理与客户经营质量管理^{的标准和方法}。</p> <p>能力目标：</p> <p>依据职业教育特点突出实践教学环节,培养学生具有较强的规范操作能力和个性化服务能力;掌握现代客户服务管理的基本理论和方法,把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用,力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务于管理人才。</p>	<p>客户关系管理与客户经营认知</p> <p>调查客户信息</p> <p>电话联系</p> <p>上门拜访</p> <p>产品演示</p> <p>公关活动</p> <p>售后服务</p> <p>新客户开发</p> <p>优质客户拓展</p> <p>客户维护实施</p>

				<p>1. 具有调查客户信息、电话联系、邮寄资料获得客户的需求信息的能力，具有根据自己公司的实力确认是否继续跟进客户促成订单或寻找新的客户资源的能力；</p> <p>2. 具有对已成为稳定期客户的售后服务的能力；</p> <p>3. 具有合理分配时间在开发新客户和维护老客户的能力，具有充分分析是否有意义需要投入时间金钱继续维护客户的能力；</p> <p>4. 具有在有限的客户资源库里快而准地寻找目标客户的能力，具有快速通过技术各种手段实现稳定客户的形成的能力。</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 具有强烈的社会责任感、良好的职业道德。</p> <p>2. 具有健康的体魄、良好的体能和健全的心理。</p> <p>3. 具有正确的从业心态。</p> <p>4. 具有刻苦、严谨、周密细心、不敷衍了事、工作到位的作风。</p> <p>5. 具有艰苦奋斗、热爱劳动、爱岗敬业和良好的团队合作精神。</p> <p>6. 具有积极进取的职业心理，刻苦钻研，好学上进、克服困难。</p>	
21	团队沟通与协作	2.5	42	<p>1. 知识目标</p> <p>掌握人际关系的概念、种类、模式、原则以及过程；认识倾听的作用、原则、步骤；语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；书面沟通的方式、优缺点、适用范围以及运用要点等。</p>	<p>沟通技巧概述</p> <p>讲述解说、评说</p> <p>非语言沟通技巧</p> <p>电话交谈接待</p> <p>交友沟通、团队沟通与上级沟通、与同事沟通</p> <p>求职面试沟通</p>

				<p>2. 能力目标</p> <p>能解释人际关系的含义、特征并说明学习课程的主要学习方法；认识个人在各种关系沟通中的角色功能；能掌握非语言沟通的主要形式、作用及态度要求；能掌握语言沟通的主要形式、作用及态度要求；能够灵活运用所学技巧与方法，正确处理各种人际关系，实现人际间的高效沟通等。</p> <p>3. 态度目标</p> <p>具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度；具有得体的行为规范；提高素质，具有适应时代需要的交往能力。</p>	
22	酒水知识与调酒技术	2.5	42	<p>（一）职业素养目标：</p> <p>通过酒吧市场及生产厂家现场观摩考察、市场走访、课堂交流等教学活动，学生能了解鸡尾酒制作的相关知识，具备酒吧等服务的工作能力，具备诚实守信、沟通协作的职业品质，树立优质服务意识，热爱本职岗位，可以为职业能力的发展打下良好的专业基础。</p> <p>（二）专业能力目标：</p> <p>使学生能了解一定量的鸡尾酒品种及特点，并能清楚一定量的鸡尾酒调制技术知识，进而具有较强的行业岗位创新能力。</p>	<p>鸡尾酒调制技巧，包括调和方法、制作原理、制作步骤、制作要求和调酒术语</p> <p>掌握马天尼、曼哈顿、威士忌酸鸡尾酒调制</p> <p>掌握玛格丽特、螺丝钻、得其利鸡尾酒调制</p> <p>掌握白兰地亚历山大、百家地、吉普森鸡尾酒调制</p> <p>掌握特基拉日出、红粉佳人、生锈钉鸡尾酒调制</p> <p>掌握罗伯罗伊、边车、金菲士鸡尾酒调制</p> <p>掌握古典鸡尾酒、约翰柯林、自由古巴鸡尾酒调制</p> <p>酒吧酒单设计原则、种类、筹划内容及酒单设计</p> <p>掌握酒水保管、采购、验收和库存方法</p>
23	新媒体营销	2.5	42	<p>1. 素质目标 （1）培养学生实践动手操作能力； （2）树立科学</p>	<p>1. 新媒体运营概述；</p> <p>2. 微信公众号运营；</p>

			<p>的设计创新意识；（3）形成“以人为本”的设计观念；（4）锻炼语言表达能力；（5）培养学生的沟通能力和协作精神；（6）培养学生爱岗敬业的工作作风；（7）培养学生具有良好的职业道德和较强的工作责任心。</p> <p>2. 知识目标（1）了解新媒体运营的基础；（2）理解新媒体运营的基本要素；（3）深入理解新媒体运营的具体操作；（4）理解微信运营的操作流程；（5）深入理解文案策划的具体实施步骤；（6）深入理解活动运营以及推广的操作流程；（7）了解自媒体平台的操作流程及方法；（8）深入理解音频自媒体以及短视频自媒体的运营要点。</p> <p>3. 技能目标（1）掌握酒店新媒体运营的特点及必要性；（2）了解酒店新媒体运营的性质、特点及发展趋势；（3）重点掌握各类如微博、微信、抖音、直播等酒店新媒体运营主流平台；（4）利用相关资源进行粉丝引流、热门话题打造；学习酒店各类文案设计，图文排版；（5）形成运用各类运营手段进行酒店新媒体运营活动的意识；（6）熟练掌握酒店新媒体运营的手段；培养利用新媒体推广中国文化的意识。</p>	<p>3. 微博运营；</p> <p>4. 视频运营；</p> <p>5. H5 开发工具；</p> <p>6. 活动运营。</p>	
24	酒店运营部门认知实训	2	32	<p>本次实习的内容主要是酒店管理与数字化运营专业的认知实习，以参观学习为主，通过本次实训，使学生了解星级酒店的基本情况，了解各部门的运作情况，了解酒店对从业人员的能力、素质、</p>	<p>了解酒店服务应具备的职业道德；</p> <p>了解酒店服务应具备的服务意识。</p> <p>了解酒店的历史；</p> <p>了解酒店的类型；</p>

				技能等方面的要求，为下一阶段的专业课的学习打好基础、培养兴趣、树立正确的学习目标。	了解酒店的客源及地理位置； 了解酒店的周边环境设计。 熟悉前厅、客房、餐饮、保安、财务、人力资源部的位置； 熟悉酒店各部门的岗位职责及任职条件。 掌握酒店服务的礼貌礼节
25	茶文化与茶艺实训	2	32	<p>1. 职业素养目标： 了解中国茶文化，体会中国茶文化博大精深，给学生艺术的熏陶和美的享受；学会团队合作创新，尤其是掌握我国六大茶类的特点，热爱广东茶文化，推广广东茶文化，开发出新的茶艺服务流程。</p> <p>2. 专业能力目标： 识别各种茶叶的能力，并能判定品级；学会识别茶具质量，懂得茶具配置；掌握泡茶基本程序；掌握中国六大茶类的冲泡方法和技能。</p> <p>了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术；识别绿茶等各类茶的品级；识别茶具质量、配置等；了解有关泡茶用水知识；了解茶艺表演场所布置知识；了解茶艺表演基本知识；了解中国各地名茶、名泉；了解艺术品茗知识。</p> <p>3. 情感目标： (1) 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。 (2) 培养学生良好的旅游意识和服务意识。 (3) 具有高尚的审美情趣。 (4) 具有创新意识和创新精神。</p>	<p>能掌握绿茶的冲泡方法 能掌握红茶的冲泡方法 能掌握乌龙茶的冲泡方法 能掌握黄茶，白茶和黑茶的冲泡方法</p>
26	前厅服务	2	32	(一) 职业素养目标：	1. 熟悉酒店前厅部的业务特

	与数字化运营实训			<p>1、有良好的礼仪礼节和职业道德意识和服务意识；</p> <p>2、有较强的语言表达能力和沟通能力，能灵活处理各类人际关系；</p> <p>3、有良好的心理素质和情感自控能力。</p> <p>（二）专业能力目标：通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，掌握酒店房务服务与管理的基本理论知识，熟悉饭店房务部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的前厅与客房服务技能，成为能胜任高星级酒店前厅与客房服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。</p>	<p>点</p> <p>2. 熟悉前厅部的的主要工作任务、组织机构、岗位设置及职责、前厅部员工基本素质要求</p> <p>3. 熟悉前厅部的布局与环境、主要设施设备</p> <p>4. 了解前厅部的发展趋势</p> <p>5. 认识客房设施和客房设备用品</p> <p>6. 了解客房部管辖区域业务分工</p> <p>7. 了解客房部组织机构设置</p> <p>8. 掌握客房基本礼仪</p>
27	酒店产品营销创新创业训练★（双创课程）	2	32	<p>1. 职业素养目标：</p> <p>（1）掌握酒店市场营销环境分析的能力；</p> <p>（2）掌握旅游消费者购买行为分析的能力；</p> <p>（3）掌握旅游市场调研和预测的能力；</p> <p>（4）掌握旅游营销目标市场的选择与定位的能力；</p> <p>（5）掌握酒店市场营销战略与营销组合策略的能力；</p> <p>（6）掌握酒店市场营销的计划、执行与控制的能力。</p> <p>2. 专业能力目标：</p> <p>（1）设计调查表的能力；</p> <p>（2）安排调查行动方案的能力；</p> <p>（3）开展市场调查的能力；</p> <p>（4）对调查数据进行统计的能力；</p>	<p>市场调查问卷的设计</p> <p>市场调查能力</p> <p>市场分析能力和撰写市场报告的能力</p>

				<p>(5)对统计好数据进行分析的能力;</p> <p>(6)完成调查报告论文和撰写酒店市场营销书的能力。</p> <p>3.情感目标:</p> <p>(1)激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。</p> <p>(2)培养学生良好的旅游意识和服务意识。</p> <p>(3)具有高尚的审美情趣。</p> <p>(4)具有创新意识和创新精神。</p>	
28	餐饮服务与数字化运营实训	2	32	<p>1.职业素养目标:</p> <p>培养学生具有良好的职业道德素质,有优雅得体的气质与风度,有强烈的事业心,有坚持原则、爱岗敬业的精神,能够具备与人合作的团队精神。培养学生爱岗敬业的精神,为学生毕业后成功地走进社会参加企业经营管理实践打下基础。</p> <p>2.专业能力目标:</p> <p>(1)酒店中西餐宴会的设计规划能力;</p> <p>(2)酒店中西餐宴会主题的设计规划能力;</p> <p>(3)酒店中西餐宴会服务的能力;</p> <p>(4)酒店中西餐宴会菜单设计的能力;</p> <p>(5)酒店中西餐宴会酒水设计的能力。</p> <p>3.情感目标:</p> <p>(1)激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。</p> <p>(2)培养学生良好的旅游意识和服务意识。</p>	<p>中西餐主题的设计的选择与实施方案</p> <p>主题设计的能力和方案的可行性</p>

				<p>(3) 具有高尚的审美情趣。</p> <p>(4) 具有创新意识和创新精神。</p>	
29	酒店管理与数字化运营专业毕业设计	5	80	<p>1. 素质目标</p> <p>(1) 培养学生爱岗敬业的职业精神和服从企业、国家总体利益的大局观；</p> <p>(2) 培养学生团结协作的精神和敬业奉献的职业操守；</p> <p>(3) 培养学生诚实谦虚的工作态度和求真务实的工作作风；</p> <p>(4) 具有良好的心理素质，能够经受挫折，不言放弃，不断进取；</p> <p>(5) 培养学生爱岗敬业、勇于当先、精益求精的“工匠”精神；</p> <p>(6) 具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；</p> <p>(7) 具有社会责任感和参与意识，崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪。</p> <p>2. 知识目标</p> <p>(1) 掌握酒店服务专业的专业知识和专业技能；</p> <p>(2) 掌握酒店常规服务的服务种类、服务规范和服务流程；</p> <p>(3) 掌握酒店常规产品开发和设计的方法；</p> <p>(4) 熟悉酒店定制产品的开发程序和基本方法；</p> <p>(5) 掌握信息通信技术、酒店信息化应用的基础知识；</p> <p>(6) 掌握数据统计和调查研究的方法；</p> <p>(7) 掌握专业文献检索的方法；</p> <p>(8) 掌握办公软件和绘图软件的</p>	<p>1. 根据专业核心职业能力的要求，选题应紧贴酒店行业发展的前沿，围绕酒店原有产品的服务、新产品的设计开发、产品营销等酒店生产实际，解决生产实际问题。</p> <p>2. 学生毕业设计选题需结合实际。毕业设计的素材、选题应结合学生的实习体验、反映实习单位的问题和岗位特点，避免脱离实际的、空洞的论述。毕业设计成果不得以论文、实习总结、实习报告等形式替代。</p> <p>3. 毕业设计选题应体现专业综合训练要求，难度、工作量要适当，并切实可行，学生在规定时间内经努力能按时完成。</p> <p>4. 在保证教学要求的前提下，课题内容可因学生的基础、能力等差异而有所不同，使各类学生能充分发挥其主动性和创造性。</p>

				<p>使用方法。</p> <p>3. 能力目标</p> <p>(1) 具有在实践中发现问题、思考问题并解决问题的能力；</p> <p>(2) 具有严谨的逻辑思维能力和准确的语言文字表达能力；</p> <p>(3) 在工作中具有团队协作及创新能力；</p> <p>(4) 具有较强的随机应变能力；</p> <p>(5) 具有较强的自学能力、独立思考能力和反思能力。</p>	
30	酒店管理与数字化运营专业岗位实习	20	320	<p>(一) 了解行业企业的企业文化、企业运作、规章制度等。</p> <p>(二) 促成学生养成守规章、重安全、讲诚信、负责任、做奉献的良好职业道德与行为习惯。</p> <p>(三) 促成学生掌握职业技能，培养创新能力。</p> <p>(四) 积累工作经验，胜任岗位要求。</p>	<p>企业规章制度和行为准则</p> <p>企业的组织结构</p> <p>企业的主要业务及工作流程</p>

● 教学进程总体安排

1. 酒店管理与数字化运营专业课程设置与教学安排计划表（请在该表中用符号★标明核心课程）

类别	序号	课程名称 (用符号★标出核心课程)	课程类型 ¹	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础课程	1	思想道德与法治（一）	B	必修	1.5	24	18	6	2						考查	马院
	2	思想道德与法治（二）	B	必修	1.5	24	18	6		2					考试	马院
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	必修	2	32	26	6			3				考试	马院
	4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	必修	3	48	42	6				4			考试	马院
	5	中国共产党简史	A	限选	1	16	16			2					考查	马院
	6	形势与政策	A	必修	2.5	40	40		1-5 学期，8 学时/学期						考查	马院
	7	思政社会实践	C	必修	1	16		16	8 学时		8 学时				考查	马院
	8	大学生职业发展与就业指导	A	必修	2.5	38	38		8 节/学期	10 节/学期	10 节/学期	10 节/学期			考查	经管系
	9	体育（一）	B	限选	3	54	2	30 课内/22 课外	2						考查	基础课部
	10	体育（二）	B	限选	3	54	2			2					考查	基础课部
	11	公共艺术	A	限选	2	32	32			3					考查	基础课部
	12	心理健康教育	A	必修	2	32	32			3					考查	马院
	13	全校性公共选修课	A	公选	4	64	64		学生在第 2-5 学期修完公选课学分						考查	经管系
	14	入学教育	A	必修	1	16	16		1 周						考查	经管系
	15	人工智能与信息技术基础	B	必修	3.5	60	30	30		4					考查	计机系
	16	军事技能	C	必修	2	112		112							考查	保卫部
	17	军事理论	A	必修	2	36	36								考查	马院
	18	国家安全教育	A	必修	1	16	16								考查	教务部
	19	创新创业基础	A	必修	2	32	32				2				考查	创新创业教育中心
	20	劳动教育	B	必修	1	16	6	10	16						考查	学生工作部、马院
	21	素质拓展课	C	必修	3	48		48	学生在 1-5 学期修完素质拓展课学						考查	经管系

¹ A 为纯理论，B 为理论+实践，C 为纯实践

类别	序号	课程名称 (用符号★标出核心课程)	课程类型 ¹	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
									分							
		小计			44.5	810	466	344								
专业 (技能) 课程	1	大学职业英语	A	必修	3.5	56	56		4						考试	经管系
	2	国际接待业概论	A	必修	3.5	56	56		4						考试	经管系
	3	管理学基础	A	必修	2.5	42	42		3						考试	经管系
	4	酒店数字化运营概论	A	必修	3.5	56	56		4						考试	经管系
	5	旅游职业礼仪	B	必修	2.5	42	22	20	3						考查	经管系
	6	酒店公文写作	A	必修	2	30	20	10		2					考查	经管系
	7	酒店职业英语(一)◎	A	必修	3.5	60	60			4					考试	经管系
	8	餐饮服务与数字化运营★	B	必修	3.5	60	30	30		4					考试	经管系
	9	中国饮食文化	B	必修	3	45	25	20			3				考查	经管系
	10	前厅服务与数字化运营★	B	必修	3.5	60	30	30			4				考试	经管系
	11	酒店职业英语(二)◎	A	必修	3	45	45				3				考试	经管系
	12	酒店人力资源管理★	B	必修	3	45	25	20			3				考试	经管系
	13	咖啡鉴赏	B	限选	2	30	15	15			2				考查	经管系
	14	茶文化与茶艺	B	必修	3	45	25	20			3				考查	经管系
	15	酒店服务心理★	A	必修	3.5	60	60					4			考试	经管系
	16	英语视听说	B	必修	3.5	60	40	20				4			考试	经管系
	17	酒店数字化营销★	B	必修	3.5	60	30	30				4			考试	经管系
	18	酒店管理信息系统实务	B	必修	3	45	25	20				3			考查	经管系
	19	客房服务与数字化运营★	B	必修	3.5	60	30	30				4			考试	经管系
	20	宴会设计与服务	B	必修	2.5	42	22	20					3		考试	经管系
	21	酒店督导管理实务	B	必修	3	45	25	20					3		考试	经管系

类别	序号	课程名称 (用符号★标出核心课程)	课程类型 ¹	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
	22	酒店财务管理	B	必修	3.5	56	36	20					4		考试	经管系
	23	客户关系管理★	B	必修	2.5	42	22	20					3		考试	经管系
	24	团队沟通与协作	B	限选	2.5	42	22	20					3		考查	经管系
	25	酒水知识与调酒技术	B	限选	2.5	42	22	20					3		考查	经管系
	26	新媒体营销	B	限选	2.5	42	22	20					3		考查	经管系
	27	酒店运营部门认知实训	C	必修	2	32		32		16					考查	经管系
	28	餐饮服务与数字化运营实训	C	必修	2	32		32		16					考查	经管系
	29	茶文化与茶艺实训	C	必修	2	32		32			16				考查	经管系
	30	前厅服务与数字化运营实训（1+X 证书）	C	必修	2	32		32			16				考查	经管系
	31	酒店产品营销创新创业训练★（双创课程）	C	必修	2	32		32				16			考查	经管系
	32	客房服务与数字化运营实训	C	必修	2	32		32				16			考查	经管系
	33	酒店管理与数字化运营专业毕业设计	C	必修	5	80		80					16		考查	经管系
	34	酒店管理与数字化运营专业岗位实习	C	必修	20	320		320						16	考查	经管系
		小计			115	1860	863	993								
		合计			159.5	2670	1329	1341								
		开设课程门数							15	16	14	12	11	1		
		周课时							22	26	23	23	22	16		

2. 酒店管理与数字化运营专业课程结构比例表

课程类别	学时数	占总学时比例	备注
理论教学	1329	49.8%	
实践教学	1341	50.2%	实践教学包含了单独设置的实践性课程和 B 类课程的课内实践
公共基础课	810	30.3%	
专业（技能）课	1860	69.7%	
选修课	392	14.7%	含公共选修课、专业限选课
总学时	2670	100%	（总课时=理论教学学时+实践教学学时）或（总课时=公共基础课学时+专业（技能）课学时）

3. 酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表

内容	入学教育及军事课	课程教学	专业技能实训	毕业设计	岗位实习	考试	机动	合计
一	3	14	1			1	1	20
二		15	4			1		20
三		15	4			1		20
四		15	4			1		20
五		14		5		1		20
六					20			20

● 实施保障

一. 专业教学创新团队

（一）专任教师任职资格

本专业专任教师 9 人，均具有高校教师资格证书，拥有硕士以上学位占比 56%，接近三

年平均学生人数计算，本专业在校生与该专业的专任教师之比为 14:1；专任教师中，中、高级以上职称比例为 56%，双师素质教师比例近 60%。

（二） 兼课教师任职资格

1. 兼课教师应具备一年以上酒店行业实践经历，专业核心技能课程教师应取得中高级服务员资格证书。
2. 教师要掌握信息现代化教学手段，具备使用或制作多媒体课件进行教学的能力。
3. 明确专业培养目标，能按照教学大纲的要求科学合理的安排教学内容。
4. 具有较强的语言表达能力。
5. 能够将学生的思想道德教育融入到教学全程。

（三） 外聘兼职兼课教师任职资格

根据专业需要，本专业拥有大量校外兼职教师，大多以校外实习指导为主，少量也从事校内课程的教学或讲座。校外兼职兼课教师，均具有大专以上学历，具有酒店部门经理从业经历（不少于 3 年）、部门经理或总经理上岗证书。

1. 校外兼职教师具有良好的师德，较强的敬业精神，具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法。
2. 具有 5 年以上本专业工作经历。
3. 具有中级（含）专业技术职称或硕士（含）以上学位或大中型企业中层以上管理人员，专业知识水平较高。
4. 具有较强的语言表达能力和课堂组织能力。
5. 具有完成课堂讲授、实习指导、论文指导等教学任务的充沛精力和充足时间。

二. 教学设施

（一） 校内外实训条件

酒店管理专业的校内实训设施建设和配置的原则应体现实景、实境的原则，有条件的院校的酒店管理专业实训设施应能实际运行。

1. 沙盘实训室。学生在本实训室内利用教具，进行旅游企业经营决策模拟对抗训练，通过训练学生可以了解旅游企业经营决策过程及方法，培养学生的团队意识和协作精神。本实训室的项目应包括：旅游企业生产旅游实训、采购管理实训、销售管理实训、市场营销管理实训和资金管理实训。

2. 酒店餐饮服务实训室。本实训室为珠海度假村酒店捐建，按照五星级酒店的接待标准配备打造，是理实一体化实训室。学生可以在本实训室进行餐饮服务的各种实操练习等。学生通过模拟酒店中餐部的摆台、对客服务，学习中餐接待服务的流程。

3. 酒店前厅与客房实训室。本实训室为珠海度假村酒店捐建，按照五星级酒店的接待标准配备打造，是理实一体化实训室。学生在本实训室进行客房铺床训练、前台接待练习。学生通过模拟操作了解酒店的客房服务、前厅服务中的重要环节。

4.茶艺实训室。学生在本实训室上《茶文化与茶艺》理论课程与《文文化与茶艺实训》的实践课。学生通过对六大茶类的认识与了解，进一步提高其学习兴趣及文化品位；通过实践课程中冲泡技艺的学习，使他们掌握绿茶、红茶、乌龙茶的冲泡技艺，并能够进行茶艺表演。对学生文化品位及综合素质的提升都有一定的作用。

校外实习基地建设的目标是建成各高职院校酒店管理专业酒店高技能人才实战训练中心。酒店管理专业校外实习基地建设紧扣区域经济和产业的定位，确定培养目标，有助于学生获取“知识”——必备的基础理论知识和专业理论知识；有助于学生练就“能力”——专业的实际工作基本能力和基本技能；有助于学生造就职业“素质”——良好的职业道德和敬业爱岗精神，同时，也有助于提高人才培养的整体质量和对现代社会环境的适应性。

校外实习基地的选择一般要符合以下条件：

- 1.优先选择长期合作企业；
- 2.优先选择毕业生集聚企业；
- 3.优先选择集团化管理企业；
- 4.优先选择提供实践指导教师和实施工位，能完成培训计划的企业；
- 5.优先选择具有吸纳一定实习规模（20人以上）和提供住宿条件的企业；
- 6.优先选择能满足专业实践教学和技能训练要求，能为学生提供顶岗实训半年以上岗位的企业；
- 7.优先选择经营业绩良好的诚信规范的企业。

学校在进行校外实习基地建设中要注意：与校外合作单位应有长期合作协议和每次阶段性实习教学的短期合作协议；学生在校外合作单位实训或者实习，必须由学校指派专业教师随班辅导，以确保学生校外实习的安全并保证充分完成实习内教学任务；校外实习教学必须依据教学计划和教学大纲所规定的内容和标准，根据校外合作单位的具体情况和要求，通过校企协商，共同制定出可行性实习教学计划。每次阶段性实训都应有实习课题计划和教学标准；学生实习结束时，必须进行实习考核及鉴定，并作为正式学业成绩记入学生档案。

除了选择与国内企业合作外，根据旅游教育国际化发展趋势，根据本专业自身的情况，还将积极拓展如美国、阿联酋迪拜、英国、瑞士等酒店业发达国家的海外实习基地。

酒店专业已在深圳、珠海、东莞、佛山、上海等城市建立十多个校外实习基地，学生每年都可以在合作企业开展单独设置的专业实习和顶岗实习，职业能力和职业素养得到大幅度提高。

表 7 本专业校外实习实训基地表

序号	合作企业	建立时间
1	深圳机场逸林希尔顿酒店	2022 年 6 月
2	深圳大中华希尔顿酒店	2019 年 6 月
3	深圳宝安希尔顿花园酒店	2019 年 6 月
4	广州康莱德酒店	2019 年 6 月
5	清远狮子湖喜来登酒店	2019 年 6 月
6	湛江民大喜来登酒店	2019 年 6 月
7	珠海长隆集团各度假酒店	2018 年 5 月
8	深圳蛇口希尔顿南海酒店	2018 年 6 月
9	上海银星皇冠假日酒店	2018 年 6 月
10	深圳 JW 万豪酒店	2015 年 4 月
11	上海淳大万丽酒店	2015 年 4 月
12	珠海市度假村酒店	2014 年 7 月
13	港中旅珠海海景湾海洋温泉度假村	2013 年 7 月
14	深圳市五洲宾馆有限责任公司	2011 年 7 月
15	佛山市枫丹白鹭酒店有限公司	2011 年 7 月
16	深圳皇轩酒店	2010 年 6 月
17	东莞市会展国际大酒店	2009 年 5 月
18	深圳新豪方酒店	2007 年 6 月
19	茂名市国际大酒店	2005 年 12 月

（二）信息化条件

信息化教学的必要条件：数字化的软、硬件环境是实现信息化教学的必要条件。本专业配备数字化实训室 1 间、智慧旅游实训室 1 间、茶艺室 1 间、一体化餐饮实训室 1 间、一体化前厅与客房实训室 1 间。

信息化教学的资源质量：多媒体课件是目前信息技术支持教育教学的主要形式。此外还有文字、图片、动画、视频等素材等。

三. 教材、图书和数字资源等教学资源

本专业结合课程特色，多渠道开展校企合作、工学结合的教材开发，鼓励教师编写课程讲义、开发相关配套课程资源，并在此基础上形成数字化课程同步网站。以课程为单位建立并及时更新课程教学资源库，课程教学资源库内容应包括：教学设计文件、电子教材、教学课件、典型案例、政策法规、音视频文件、动画库、习题与试题库、职业资格考试信息、专业图片库等；配备与专业教学相关的图书资料、电子杂志等相关的学习辅助性资源，建立校园网络信息系统，保证教师与学生可通过校园网络即时获取上述各项教学资源并可通过网络利用教学及实训软件开展备课、学习、实训等教学活动。

四. 教学方法、手段与教学组织形式建议

本专业以提高教育教学质量为目标，以满足学生成才成长的多元需求为出发点，以学生为中心，重视现代教育教学技术的应用，结合课程特色，进行合作学习、案例教学、情境教学、项目教学、任务驱动、行动导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式，发挥兼职教师在课程教学中的积极作用，充分调动学生的学习积极性和教学互动的参与度。

五. 教学评价、考核建议

本专业应采用知识考核与能力测试相结合，过程考核和结果考核相结合的考核评价方式，结合课程特色，选用笔试、口试、机试、项目考核、业绩考核、以证代考、能力测试等多种考评方式。教学评价的对象应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素养等方面，强调“做中学、做中教、做中考”，注重对职业能力的考核和综合素质的评价；引入小组评分、第三方评分、用人单位评分等多元化的考核评价机制，完善教学评价体系。

在学校规定的修业年限内，经毕业清考后累积 5 门课程不合格，不予毕业。

六. 质量管理

（一）教学运行组织管理

学校教学实行院(校)系两级管理。由一名副院(校)长分管教学工作，教务部负责完成日常教学管理工作，负责制定教学管理规章制度，开展教学评估和检查，保证教学运行。系部负责日常教学的实施和管理，组织专业教师和教研室完成教学任务和教学建设。

成立以系主任为负责人，由教学主任、专业带头人、骨干教师和企业领导及专家组成的校企合作专业建设委员会，负责指导专业的建设、教学制度的制定和审核，并监控教学过程，评价人才培养质量；系部负责日常教学的管理和监控；合作企业负责学生顶岗实习、现场教

学的管理和监控。

（二）教学质量监控评价

在日常教学管理中形成教学检查制度、教学质量分析制度、教学信息反馈制度和“学生评教、教师评学、同行评课、专家评质、社会评人”的五评制度。发挥专业建设委员会的积极作用，校企合作制定人才培养方案、工学结合课程标准和各教学环节工作规范性文件，使教学管理和质量监控有章可循、有据可依。建立企业参与的校系两级教学质量监控与评价体系。根据顶岗实习情况，与企业领导和指导教师共同制定和执行顶岗实习管理和考核体系，加强对人才培养过程的管理；为保证顶岗实习的质量，制定顶岗实习管理制度、考核体系、兼职教师管理制度，完善校企双方质量保障制度。

（三）柔性教学管理制度

建立与工学结合相适应的校企双方共同参与管理的制度，形成校企共管制度化、规范化、可操作的管理办法。在实施人才培养计划和教学管理的过程中，针对校企联合育人出现的问题，根据企业、学生的要求，实施人才培养的柔性管理。

1、企业的订单培养

根据就业单位的要求，对订单班，可以根据企业的要求，校企共同制定培养方案，灵活调整教学计划，设置适合企业所需人才规格要求的课程，并改革相应课程的教学内容、教学方法、教学模式和考核方法。

2、实行弹性学制

允许学生由于服兵役、进入社会实践等原因暂时中断学习，学分制的建立体现了修业年限的弹性、课程的自选性。学生学分的修业年限最长可延长至5年。

3、对于顶岗实习的柔性管理

学生顶岗实习的管理按照学院(校)、系学生顶岗实习管理办法执行，由企业兼职教师与学校教师按照毕业实践课程标准，在学校和企业共同管理、指导、考核下取得相应学分。

顶岗实习单位可灵活选择。在毕业实践环节，学生既可前往就业单位实习，也可去专业安排的校外基地进行实习，或自行联系实习企业。只要企业符合专业规定的实习教学条件要求，都可以去实习。

因就业单位的实际需求，针对部分学生提前前往就业单位实习或从事非本专业实习内容的，实行“学分替换”制度，学生在企业参与与专业相关或不相关的岗前培训，并考核合格，经系主任批准，可用企业考核成绩替换相应专业课程学分。

● 继续专业学习深造建议

学生继续专业学习深造的途径有：

1.参加相关专业的高等自学考试(以下简称高自考)的学习。高自考的学习主要采取业余时间自主学习的方式，可以于在校期间完成。

2.参加专升本考试升至本科院校继续学习深造或参加函授、远程教育本科学习。酒店管理专业可继续深造的本科专业包括旅游管理、酒店管理等。

3.可考取专业相关高级工、技师技能证书。

4.可通过有资质的中外办学合作项目或者个人通过考试，申请出国深造或出国进修和培训。

● 酒店管理与数字化运营专业学分转换规定与细则

在《关于印发茂名职业技术学院学分认定和转换管理试行办法（修订）的通知》（茂职院【2022】3号）]的要求上，进一步细化各专业的学分转换条款。

专业学生参加下列活动并取得成果者，根据所获成果的认定学分，可按顺序依次转换全校性公共选修课4学分、素质拓展3学分。学分认定方式及标准、学分转换标准及办法执行《茂名职业学院学分认定与替换管理办法（试行）》相关规定。

（一）创新创业活动

1.参加由行政主管部门或其委托的权威机构组织的国家级、省部级、市厅级能竞赛获奖者；

2.考取本专业人才培养方案推荐证书之外的国家职业资格证书者；

3.获得国家级、省部级、市厅级科研奖励者；

4.在公开出版的学术期刊上发表论文者；

5.公开出版学术专著者；

6.获得发明专利、计算机软件著作权者；

7.参加大学生创新创业训练计划项目获得立项者；

8.自主创业注册公司者。

（二）综合素质提升活动

1.参加国家级、省部级、市厅级文化、艺术、科技等竞赛者；

2.参加国家级、省部级、市厅级体育竞赛者；

3.参加扶贫开发、社区建设、环境保护、大型赛会、应急救助、海外服务等志愿服务活动，或获得国家级、省部级、市厅级优秀志愿者奖项，或因见义勇为（好人好事）受到国家级、省部级、市厅级、校级表彰者；

4. 参加人才培养方案以外的社会实践，取得社会实践成果，或获得国家级、省部级、市厅级、校级嘉奖者；

5.参加学校或政府职能部门、社会团体组织的大型活动技术服务保障工作者。

表 8 学分转换一览表

成果类型	成果名称	成果等级	认定学分	可申请免修课程	认定成绩	免修课程申请说明
职业资格证书或技能等级证书	1+X 前厅运营管理	中级	3.5	前厅服务与数字化运营	优秀或 90	在课程结束前可申请，可根据认定学分申请相关课程
	1+X 餐饮服务管理	中级	3.5	餐饮服务与数字化运营	优秀或 90	在课程结束前可申请，可根据认定学分申请相关课程
技能大赛	高职院校职业技能大赛“酒店服务”赛项	国赛一等奖	10	集训和参赛期间所涉及的本专业开设的理论课程、独立设置的实训实习、专业限选课程等	优秀或 100	申请，其中：参加国赛获奖、获得省赛一、二、三等奖可申请免修参赛学
		国赛二等奖	8			
		国赛三等奖	6			
		省赛一等奖	8		优秀或 90	
		省赛二等奖	6			
		省赛三等奖	4			
		省赛参赛	2			

成果类型	成果名称	成果等级	认定学分	可申请免修课程	认定成绩	免修课程申请说明
						期的所有课程，参赛但未获奖的最多申请免修3门课程
	“挑战杯”大学生课外学术科技作品竞赛	国赛获奖	10	参赛学期的专业开设的课程、实训、专业限选课程	优秀或100	在课程结束前申请，其中：国赛获奖可申请免修参赛学期的所有课程，省赛一、二等奖可申请3门，三等奖可申请1门
		省赛一等奖	8		优秀或95	
		省赛二等奖	6		优秀或90	
		省赛三等奖	4		良好或85	
	“万讯杯”创新创业大赛	一、二等奖	4	信息应用技术基础、专业限选课程	优秀或95	在课程结束前申请，只可申请1门课程
		三等奖	2		良好或85	
		路演	1		良好或80	
	其他由行业协会主办的旅游类大赛	三等奖以上	2	专业限选课程	良好或85	在课程结束前申请，只可申请1门课程

第二部分 附件

一. 酒店管理与数字化运营专业人才需求调研报告

1. 调研情况概述

在国务院出台的《“十四五”旅游业发展规划》中，旅游业的定位再次被拔高，由原来的“幸福产业”提升到了“强国产业”，旅游业在国家发展中的地位被提升到了前所未有的高度。国内旅游蓬勃发展，出入境旅游有序推进，中国旅游强国建设正取得重大进展。由此，社会对酒店管理与数字化运营专业人才需求也在不断变化，本专业在专业建设指导委员会的指导下，根据对广东省酒店行业的调查及麦可思报告中对我校酒店管理与数字化运营专业毕业生的毕业流向跟踪调查，在分析酒店的从业人员现状及人才需求趋势的基础上，及时调整我校酒店管理与数字化运营专业人才培养方案，及时完善本专业教学改革，不断提高本专业学生的就业率。

2. 行业发展现状和趋势分析

(1) 发展现状

市场规模扩大：全球旅游业持续增长，酒店业作为旅游业的重要组成部分，市场规模不断扩大。

消费升级：随着人们生活水平提高，消费观念逐渐升级，对于舒适度、品质和服务体验的需求也越来越高。

数字化转型：酒店业加速采用数字化技术，包括在线预订、移动支付、智能客房、数据分析等，以提升服务质量和管理效率。

品牌差异化竞争：随着市场竞争加剧，酒店企业通过品牌建设、特色服务等方式进行差异化竞争，寻求市场份额和利润增长。

可持续发展：受到环保意识提升的影响，越来越多的酒店开始注重可持续发展，采用环保技术和绿色经营理念。

(2) 酒店行业发展趋势

数字化智能化：数字化技术将继续渗透到酒店的方方面面，智能客房、人工智能客服、大数据分析等将成为未来发展的重要方向。

个性化服务：随着消费者对个性化服务的需求增加，酒店将更加注重提供定制化、个性

化的服务体验，通过数据分析和人工智能实现精准营销和个性化推荐。

生态友好：环保和可持续发展将成为未来酒店业发展的重要趋势，酒店将更多地采用节能环保技术，推行绿色经营理念。

多元化经营：酒店将更加注重多元化经营，包括餐饮、会议、旅游等业务的发展，以实现收入多元化和风险分散。

区域发展不均：随着经济全球化和区域发展不均衡，一些新兴市场和旅游热点地区的酒店业可能会呈现快速增长，而一些传统市场可能面临市场饱和和竞争加剧的挑战。

3. 酒店管理与数字化运营专业人才现状分析

(1) 星级酒店的用工特点

多元化的岗位需求：星级酒店通常包含多个部门，如前厅部、客房部、餐饮部、销售部、财务部等，每个部门都有不同的岗位需求，包括接待员、客房服务员、厨师、服务员、市场营销人员、财务人员等。因此，星级酒店的用工特点包括多元化的岗位需求，涵盖了不同职能和技能的员工。

高标准的服务要求：星级酒店以高品质的服务为卖点，因此对员工的服务技能、沟通能力、外语能力等提出了较高要求。员工需要具备良好的礼仪素质、专业知识和服务意识，能够为客人提供优质、个性化的服务。

灵活的工作时间：星级酒店通常是全天候运营的，因此员工需要具备灵活的工作时间安排和应对突发情况的能力。一些岗位可能需要轮班制度或加班工作，员工需要具备应对复杂工作环境的能力。

团队合作和协调能力：星级酒店的各个部门之间需要密切配合，员工需要具备良好的团队合作和协调能力。无论是前厅部、客房部还是餐饮部，都需要员工之间相互配合，确保服务的高效和顾客满意度。

不断学习和提升：星级酒店的服务标准和管理要求不断更新，员工需要保持学习和提升的态度，不断提高自己的服务水平和专业技能。酒店通常会提供培训和晋升机会，鼓励员工持续发展。

综上所述，星级酒店的用工特点包括多元化的岗位需求、高标准的服务要求、灵活的工作时间安排、团队合作和协调能力以及不断学习和提升的态度。这些特点决定了星级酒店的员工队伍需要具备丰富的经验、专业技能和良好的服务意识，以满足客户不断提升的需求

(2) 酒店中高级管理人才特点

卓越的领导能力：高级管理人才需要具备卓越的领导能力，能够激发团队成员的潜力，促使他们为实现酒店的战略目标而努力。他们应该能够制定明确的目标和愿景，并有效地传达给团队，激励他们积极投入工作。

战略思维：高级管理人才需要具备战略思维，能够识别和把握市场机会，制定长期发展规划和战略，以确保酒店在竞争激烈的市场中保持领先地位。他们应该能够分析行业趋势和竞争对手的动态，为酒店的发展制定明智的战略决策。

卓越的沟通能力：高级管理人才需要具备卓越的沟通能力，能够与各个层面的员工、客户、合作伙伴以及上级管理层进行高效的沟通和协调。他们应该能够清晰地表达自己的想法和意图，并有效地倾听和理解他人的观点和反馈。

全面的业务知识：高级管理人才需要具备全面的业务知识，包括酒店运营、市场营销、财务管理、人力资源管理等方面的知识。他们应该了解酒店业务的各个方面，并能够综合运用这些知识来管理和优化酒店的运营。

创新意识：高级管理人才需要具备创新意识，能够不断寻求和引入新的理念、技术和方法，以提升酒店的竞争力和盈利能力。他们应该能够鼓励团队成员提出新的想法和解决方案，并支持他们在实践中进行创新实践。

卓越的问题解决能力：高级管理人才需要具备卓越的问题解决能力，能够在面对复杂的挑战和问题时迅速做出决策，并采取有效的措施加以解决。他们应该能够对问题进行深入分析，并制定有效的解决方案，确保酒店业务的顺利运行和持续发展。

由此可见，酒店所需要的人才应具备以下技能：

客户服务技能：酒店员工需要具备优秀的客户服务技能，包括礼貌、耐心、热情、善于倾听和解决问题的能力。他们应该能够满足客户的需求，提供个性化的服务体验，以提升客户满意度和忠诚度。

沟通能力：在酒店工作中，良好的沟通能力至关重要。员工需要能够与客户、同事、管理层以及其他利益相关者进行有效的沟通和协调，确保信息传递准确、清晰，并能够有效地解决问题和处理纠纷。

团队合作能力：酒店是一个团队合作的环境，员工需要具备良好的团队合作能力，能够与团队成员密切配合，共同完成工作任务。他们应该能够相互支持、相互协助，共同实现团队的目标。

问题解决能力：酒店员工需要具备良好的问题解决能力，能够在面对突发情况或客户投诉时迅速做出反应，并采取有效的措施解决问题。他们应该能够分析问题、找出问题的根源，

并制定合适的解决方案。

时间管理能力：在酒店工作中，时间管理能力至关重要。员工需要能够合理安排时间，有效地处理多项任务，并确保工作按时完成，以保证酒店的运营顺利进行。

适应能力：酒店行业是一个快节奏、多变化的行业，员工需要具备良好的适应能力，能够适应工作环境和工作要求的变化，灵活应对各种挑战和压力。

行业知识：酒店员工需要具备相关的行业知识，包括酒店管理、客户服务、餐饮服务、销售与营销等方面的知识。他们应该了解酒店业务的各个方面，并能够运用这些知识指导自己的工作。

4. 广东省地区酒店管理与数字化运营专业人才需求

目前人才匮乏是我国酒店业普遍面临的问题，已成为制约我国内地酒店业发展的最大障碍。据统计分析我国酒店行业最紧缺的是三类专业人才分别是：宾馆酒店总经理，酒店销售部、公关部、餐饮部、客户服务部、人事部、财务部经理、人事培训经理等中高层管理人才；中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务等技能型人才；以及懂国际惯例、语言能力和沟通能力强的国际化酒店管理人才。每年都需要数以千计。如锦江国际集团在5年内将新开200家酒店，中高级管理人才缺口达5000人。中国的目标是成为世界旅游强国，“强国”就要有“强才”，人才资源是第一资源，于是旅游业的人才战，便犹如弦上待发的箭。面对这种挑战，我国的大多数酒店行业必须振作起来，更新经营和管理理念，加强对酒店人才的培养。

虽然广东省目前数字化酒店管理已经基本普及，但是数字化技术的发展日新月异，所以酒店的数字化管理系统也需要时常的更新。

广东省酒店管理与数字化运营专业人才的需求日益增加，主要体现在以下几个方面：

数据分析与预测：酒店需要利用大数据分析客户需求和行为，进行市场预测和战略规划。因此，对于擅长数据分析、统计学和预测分析的人才需求较大。

数字营销与品牌推广：数字化营销已成为酒店吸引客户和提升品牌知名度的重要手段。因此，酒店需要具备数字化营销策略制定、社交媒体管理、搜索引擎优化等方面的专业人才。

信息技术与系统管理：酒店需要专业人才负责信息系统的建设、运维和安全管理。具备网络安全、系统集成、软件开发等方面技能的人才受到青睐。

用户体验设计：在数字化运营中，用户体验设计显得尤为重要。设计师需要负责设计用户友好的界面和体验，提升用户满意度和忠诚度。

市场调研与竞争分析：酒店需要对市场进行深入分析，了解竞争对手的情况，制定有效的市场营销策略。因此，具备市场调研、竞争分析、市场定位等方面技能的人才也受欢迎。

数字化运营管理：酒店需要有将数字化技术应用于酒店运营管理的专业人才，能够整合各类数字化资源，提升酒店的管理效率和服务水平

5. 广东酒店管理与数字化运营专业点分布、招生与就业岗位分布情况

截止 2023 年，广东省共有高职院校 94 所（不含职教本科），其中开设旅游大类专业的高职院校共 66 所。旅游酒店职业教育伴随着高职教育的改革与发展取得了长足的进步，但就其教学而言则存在着许多问题，酒店管理与数字化运营专业毕业生一定程度上仍然存在着理论知识强，动手能力差，所学技能跟不上社会发展等现象。根据国家教委关于开展高职管理类专业设置建议及专业建设调研的部署，我院酒店管理与数字化运营专业对广东省多家酒店、餐饮相关企业进行了走访调研和问卷调查，并对该行业人才招聘需求进行了总结研究。一些用人单位提出了不少有价值的意见和建议，为我院酒店管理专业的教学改革提供了可靠的依据，对教学改革产生了积极的推动作用。

6. 我院酒店管理与数字化运营专业培养目标的定位

我院酒店管理专业与数字化运营培养本专业培养具有良好职业道德和人文素养，掌握酒店服务与经营管理的基础知识，具备良好的语言沟通、酒店经营管理和团队合作能力，从事现代酒店业或高端服务业的一线服务和基层督导管理工作等领域的“价值观+知识+技能+创新”型德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

二. 工程过程系统化课程体系的形成

1. 学校与企业共同研讨确定课程开发思路

目前，我国旅游院校在人才培养结构、办学理念、教学模式、教学内容等方面还比较机械、保守。从课程层面看，传统课程重理论、轻实践，忽视知识与具体工作任务的联系，不能有效培养学生的岗位工作能力；从市场供需层面来看，旅游教育受教育传统模式及世俗偏见的影响与饭店业的需求严重脱节。这就需要我们重新审视旅游酒店教育，注重研究酒店业

市场，加强与饭店的沟通、合作，借鉴国外旅游酒店教育的经验，科学办学定位、人才定位，建立以就业为导向的课程理念，构建适应时代发展、市场需求的旅游教育模式。

尤其在单独设置的实践课程上，我校主动与珠三角多家高星级酒店建立合作关系，邀请酒店专业人士来学校进行宣讲、共同探讨实训课程的设置、具体实施方式等，并派学生前往这些建立校企合作关系的酒店进行专业实习及顶岗实习。

2. 确定职业岗位典型工作任务

在课程开发过程中，我校注重以就业为导向的课程理念，通过对毕业生就业范围的界定，明确其所属的职业岗位群，实习及工作中的主要工作任务，设置相应教学模块的理论与实践课程。

主要表现在：在校内建立专业实训室，使学生在模拟的环境中学习有关知识，锻炼实践能力。实训室主要功能为餐厅、客房模拟实训室和形体训练室。

在立足本院实训室的同时，也要积极利用社会资源，与企业密切联系，在星级酒店设立教学实习基地，长期挂钩，为学生提供直接的实践机会。

我们将利用高职学院的优势，根据岗位群的需要，着重培养学生的实际动手能力，增强学生的就业竞争力，办出特色。加强校内、校际专业协作，并与社会、企业联合办学、互通有无、功能互补，努力培养更多社会真正急需的酒店管理人才。

3. 典型工作任务向行动领域和学习领域的转换

表 9 典型工作任务向行动领域和学习领域的转换表

工作任务	课程类别	课程名称
餐厅服务员、客房服务员(含前厅服务、康乐服务)	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学职业英语、人工智能与信息技术基础、心理健康教育、全校性公共选修课、旅游职业礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	酒店职业英语（一）、酒店职业英语（二）、茶文化与茶艺、酒水知识与调酒技术、咖啡鉴赏
	职业核心能力	国际接待业概论、管理学基础、中国饮食文化、餐饮服务与数字化运营、酒店服务心理、前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营

工作任务	课程类别	课程名称
餐饮部领班、主管； 客房部领班、主管、 大堂副理、 销售主管	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学职业英语、人工智能与信息技术基础、心理健康教育、全校性公共选修课、旅游职业礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	酒店职业英语（一）、酒店职业英语（二）、中国饮食文化、酒店服务心理、酒店督导管理、酒店客户关系管理、茶艺与茶艺、酒水知识与调酒技术、宴会设计与服务、酒店督导管理实务
	职业核心能力	国际接待业概论、管理学基础、酒店数字化运营概论、餐饮服务与数字化运营、酒店数字化营销、酒店服务心理、旅游职业礼仪、酒店人力资源管理、酒店督导管理实务、酒店管理信息系统实务
餐厅部、客房部文员、 人力资源部文员等	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学职业英语、人工智能与信息技术基础、心理健康教育、全校性公共选修课、旅游职业礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	酒店专业英语（一）、（二）、中国饮食文化、客户关系管理、酒水知识与调酒技术
	职业核心能力	国际接待业概论、酒店人力资源管理、酒店数字化营销、酒店应用文写作、酒店客户关系管理
	职业拓展能力	宴会设计与服务、咖啡鉴赏

4. 专业课程体系的形成

（1）建立以就业核心能力为主体的课程体系，强化实践环节

酒店行业是服务性行业，酒店企业的从业者是为消费者提供服务的工作人员，酒店和酒店产品是及时消费品，所接受的是面对面的服务，服务质量的好坏直接影响着消费者。因此，酒店企业对员工的要求就直接体现为服务质量，这就要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟

操作技能。由于专业的实践性强，酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。酒店服务与管理的技能训练、酒店礼仪规范尤其重要。前厅管理与服务能力、客房管理与服务能力、餐饮管理与服务能力、康乐管理与服务等方面的知识和能力非常重要。食品营养与卫生方面的知识、酒店数字化营销、酒店财务管理等方面的知识与能力、计算机应用及实习、普通话的训练、英语听说的训练等实践环节都非常重要。我们以集中训练和分散训练相结合的方式，要求学生积极主动的对上述的主要课程进行训练，掌握主要的操作要领。

(2) 引导职业导向，拓展其它技能

调查结果显示，酒店企业对学生的要求也越来越高。主要体现在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生的承受能力、学生接受新知识的能力方面及学生的处理问题的灵活能力方面等都提出了更高的要求。就学校方面而言，不但应着眼于服务技能的培养，也要横向拓展学生的其他技能，可以有效提高“教育质量工程”中要求的“五种能力”——学习能力、实践能力、创新能力、就业能力和创业能力。

因此，我院开办酒店管理与数字化运营专业，要根据酒店行业对人才培养的需要，根据自身的办学特点和优势，办出自己的特色，在激烈的竞争中赢得生存的空间。

本专业设置的主干课程有：

餐饮服务与数字化运营★、酒店数字化营销★、酒店服务心理★、前厅服务与数字化运营★、客房服务与数字化运营★、酒店人力资源管理★、酒店客户关系管理★等。

主要实践教学环节：酒店运营部门认知实训、餐饮服务与数字化运营实训、茶文化与茶艺实训、前厅服务与数字化运营实训、酒店产品营销创新创业训练★（双创课程）、客房服务与数字化运营实训、酒店管理与数字化运营专业毕业设计、酒店管理与数字化运营专业岗位实习。

总的来说，在酒店业发展不断成长的今天，酒店企业对人才的需求从数量上来说，不断增加，呈现逐年递增的趋势。对人才需求从质量上来说，要求也越来越高。这不仅是行业健康有序发展的要求，也是与世界接轨的需要。学校要与企业联系，根据市场需求，有针对性的培养符合市场需求的专业型人才。

表 10 酒店管理专业职业岗位分析表

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
1	星级酒店、宾馆餐饮服务人员	为客人提供餐厅迎送服务，值台服务，中西餐摆台，传菜，餐饮对客服务。	1-1 熟悉酒店的餐饮部门 1-2 熟练进行中西餐摆台 1-3 能独立完成值台服务 1-4 具有良好的语言表达能力及与客沟通能力	管理学基础 国际接待业概论 中国饮食文化 餐饮服务与数

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
				数字化运营 服务礼仪 团队沟通与协作 酒店服务心理 客户关系管理 咖啡鉴赏 茶文化与茶艺 酒水知识与调酒技术
2	酒店前厅礼宾员	为客人提供行李服务、委托代办服务等	2-1 合理组织、安排、指挥服务员工作 2-2 检查督导服务员按程序标准操作 2-3 调查客人的投诉,并提出改进措施,处理客人的委托代办事项。 2-4 具备良好的与客沟通能力 2-5 具备良好的职业道德及职业素养	国际接待业概论 前厅服务与数字化运营 客房服务与数字化运营 团队沟通与协作 旅游职业礼仪 酒店服务心理 客户关系管理
3	客房服务员	为客人提供客房应接服务,客房整理服务,房内对客服务,器具的清洁与消毒。	3-1 熟悉客房部 3-2 能够独立做房 3-3 具备良好的与客沟通能力 3-4 具备良好的职业道德及职业素养	前厅服务与数字化运营 客房服务与数字化运营 团队沟通与协作 酒店服务心理

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
				客户关系管理
4	星级酒店、宾馆销售部工作人员	酒店市场开发和销售,制定落实销售计划,与酒店客户洽谈业务,起草合作协议,建立客户档案等。	<p>4-1 熟悉酒店的各类产品</p> <p>4-2 能够设计策划酒店的各项活动</p> <p>4-3 具有良好的语言表达能力</p> <p>4-4 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>旅游职业礼仪</p> <p>团队沟通与协作</p> <p>酒店数字化营销</p> <p>酒店产品营销</p> <p>创新创业训练</p> <p>酒店管理与数字化运营专业</p> <p>岗位实习</p> <p>酒店服务心理</p> <p>客户关系管理</p>
5	星级酒店、宾馆各部门文员	根据各部门的要求从事相应文秘工作	<p>5-1 熟悉相关部门的工作内容</p> <p>5-2 能够熟练操作 WINDOWS 办公软件</p> <p>5-3 具有良好的人际沟通能力</p> <p>5-4 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>国际接待业概论</p> <p>酒店人力资源管理</p> <p>团队沟通与协作</p> <p>酒店服务心理</p> <p>客户关系管理</p>
6	高星级酒店基层管理岗位	根据各部门要求完成基层管理工作,保证酒店日常工作正常开展	<p>6-1 熟悉本岗位的工作内容及工作流程</p> <p>6-2 具备一定的管理能力、组织协调能力、具有强有力的执行力</p> <p>6-3 具有良好的人际沟通能力</p> <p>6-4 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>国际接待业概论</p> <p>管理学基础</p> <p>酒店人力资源管理</p> <p>酒店数字化营销</p>

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
			业素养 6-5 熟悉旅游酒店行业的法律 法规制度，能够保证本部门基 层管理工作正常有序地开展	餐饮服务与数 字化运营 前厅服务与数 字化运营 客房服务与数 字化运营 团队沟通与协 作 酒店服务心理 客户关系管理

茂名职业技术学院订单班协议

甲方（企业）：

公司名称：广州半岛餐饮服务有限公司

社会信用代码：91440106MABNM4N05N

地址：广州市天河区珠江西路5号560房503、504a、504b
单元

联系人：林会润

联系电话：15014275545

乙方（学校）：

学校名称：茂名职业技术学院

社会信用代码：12440900456408565M

地址：茂名市文明北路232号

联系人：程鹏

联系电话：18806697639

为贯彻落实国家关于加强技能人才培养政策精神，从源头加强技能人才队伍建设，招聘更多实用型、复合型和紧缺型的操作类人才，推动人才招聘与培养有机联动，实现人才供需有效对接，提高人才适用性，进一步加强校企共建力度。经甲、乙双方友好协商，就共办订单班，联合培养技能应用型人才事宜达成如下协议。

一、合作原则

甲乙双方遵循“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，充分发挥双方在人才培养、技术创新、就业创业等方面的优势，共同开展订单式人才培养。

二、合作内容

1、订单班组建

(1) 乙方根据甲方需求，在 酒店管理与数字化运营专业、市场营销专业 中选拔学生组建订单班，订单班名称为“广州半岛餐饮服务有限公司酒店管理与数字化运营专业、市场营销专业订单班”。首届订单班学生人数为 50 人，后续可根据双方实际情况进行调整。

(2) 招生宣传工作由乙方负责，甲方可提供相关企业宣传资料及岗位需求信息，协助乙方做好招生宣传工作。乙方应向学生及家长如实介绍订单班的培养模式、就业方向、待遇等相关情况。

2、人才培养

(1) 双方共同制定订单班人才培养方案，明确培养目标、课程设置、教学内容、教学方法、考核评价等内容。人才培养方案应充分体现甲方企业岗位需求和职业标准，融入企业先进技术和企业文化。

(2) 教学实施由乙方负责，甲方安排技术骨干和能工巧匠到乙方担任兼职教师，承担部分专业课程教学及实践指导任务。乙方定期组织教师到甲方企业进行实践锻炼，了解企业生产实际，提高教师实践教学能力。差旅费各自承担。

(3) 教学过程中，乙方应按照甲方要求，加强学生职

业素养和职业道德教育，培养学生的团队协作精神、创新能力和实践能力。甲方应为学生提供实习实训场所和实习指导教师，确保学生在真实的工作环境中进行实习实训，提高学生的岗位适应能力。

3、学生管理

(1) 订单班学生日常管理由乙方负责，甲方进行协助。乙方应按照学校学生管理规定，加强对订单班学生的思想政治教育、日常行为规范管理和安全教育。

(2) 甲方有权对订单班学生进行不定期考核，对不符合甲方要求的学生，甲方有权建议乙方进行调整。乙方应积极配合甲方做好学生的思想工作，确保订单班学生稳定。

4、实习和就业安排

(1) 乙方学生在实习期间，将前往甲方企业进行实习。在此期间，针对学生的实习管理工作，将严格遵循教育部颁发的相关规定执行，涵盖实习安全保障、实习指导监督、实习考核评价等各个方面，确保实习工作规范、有序、高效地开展。

(2) 订单班学生毕业后，经甲方考核合格，甲方应按照国家有关规定，优先录用订单班学生到甲方企业就业。甲方应与录用学生签订正式劳动合同，明确双方权利和义务，依法保障学生的合法权益。

(3) 学生就业后的薪酬待遇、工作岗位、职业发展等由甲方根据企业相关规定和学生表现确定。甲方应建立完善的员工培训和晋升机制，为学生提供广阔的发展空间。



三、双方权利与义务

(一) 甲方权利与义务

1、权利

(1) 有权对订单班人才培养方案、教学计划、教学内容等提出意见和建议，并参与教学质量监督和考核评价。

(2) 有权优先选拔录用订单班学生，对不符合要求的学生有权拒绝录用。

(3) 有权对乙方的教学管理、学生管理等工作进行监督和检查。

2、义务

(1) 按照协议约定，为订单班提供兼职教师、实习实训场所、实习指导教师等资源支持。

(2) 协助乙方做好订单班招生宣传工作，提供企业相关资料和岗位需求信息。

(3) 定期与乙方沟通交流，共同解决订单班人才培养过程中出现的问题。

(4) 按照国家法律法规和企业规定，为录用的订单班学生提供良好的工作环境和发展空间，依法保障学生的合法权益。

(二) 乙方权利与义务

1、权利

(1) 有权按照协议约定，要求甲方提供相应的资源支持和协助。

(2) 有权对甲方兼职教师的教学工作进行监督和考核。

(3) 有权要求甲方按照约定录用订单班学生，并对甲方的就业安排工作进行监督。

2、义务

(1) 按照协议约定，做好订单班的招生宣传、学生选拔、教学管理、学生管理等工作。

(2) 根据甲方需求和双方共同制定的人才培养方案，组织实施教学工作，确保教学质量。

(3) 加强对订单班学生的就业指导和服务，引导学生树立正确的就业观念，积极推荐学生到甲方企业就业。

(4) 保守甲方商业秘密和技术秘密，不得向第三方泄露甲方提供的相关资料和信息。

四、违约责任

甲乙双方任何一方出现违约情况，违约方须承担违约责任，违约方均须向守约方赔偿因此而遭受的损失。如因不可抗力造成的损失，根据合同法规定免除相应责任，各自承担各自损失。

五、争议解决

1、甲乙双方履行本协议过程中发生争议，双方应本着友好协商的原则解决。可另行签订书面补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。如果无法达成双方均可接受的争议解决办法，则任何一方均可向原告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、因违约方而导致诉讼或申请强制执行的，应当向守约方支付实现债权的一切费用，包括但不限于调查取证费、

交通费、通讯费、通知送达费、公告费、公证费、保全费、评估费、律师费、诉讼费、鉴定费、差旅费、保全担保费等。

六、其他条款

1、本协议自双方签字（盖章）之日起生效，止于订单班学生完成学业毕业或结业为止（最晚不得超过 2027 年 6 月 30 日）。

2、本协议未尽事宜，双方可另行协商，并签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

3、本协议一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权人（签字）：

签订日期：2024 年 12 月 12 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权人（签字）：

签订日期：2024 年 12 月 13 日

2024 级酒店班订单班人员名单（共 50 人）

班级	学号	姓名	性别	酒店
酒店管理与数字化运营	32403210101	蔡其恩	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210102	蔡棋韵	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210104	曾卓贤	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210105	陈漫琪	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210106	陈明好	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210107	方满姗	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210108	冯东丽	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210109	高宇婷	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210110	何紫茵	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210111	黄丽纯	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210112	揭清云	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210113	雷思静	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210114	李佰琼	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210115	李雪婷	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210116	梁颖儿	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210117	廖彩云	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210118	林嘉淇	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210119	林一凌	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210120	鲁炜婷	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210121	麦热木古丽·艾力	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210122	梅炜仪	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210123	莫璧莹	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210124	彭丽	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210125	屈梓晨	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210127	温碧璇	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210128	徐梓如	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210129	叶雪欢	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210130	余婉琪	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210131	岳雪慧	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210132	张泳媚	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210133	邹思怡	女	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210135	曾广聪	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210136	陈松风	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210137	陈宇	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210138	邓林升	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210139	何庆	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210141	李子健	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210143	林伟彬	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210144	刘颖	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210145	罗焯	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210146	罗子恒	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210147	孙晓兵	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210148	唐勇	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210149	王钊辉	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210150	吴增锦	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210151	谢貽威	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210152	杨杰荣	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210153	叶恒盛	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210154	余锦昌	男	广州半岛餐饮服务有限公司
酒店管理与数字化运营	32403210155	张湛锋	男	广州半岛餐饮服务有限公司