

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案（2021 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：基本学制三年，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 年在酒店企业进行跟岗实习，并利用网络课程进行专业学习，第二个 0.5 年在酒店企业进行顶岗实习，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

面向国际高端酒店、度假乐园、游轮，从事前厅、客房、餐饮、宴会、市场营销等部门业务服务及管理工作，也可以从事会议组织与接待管理。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

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、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的能力；掌握扎实的酒店管理对客服务的基本知识；具备较强的酒店对客服务及管理的能力，能解决酒店工作实际难题；具备与人沟通、团队合作能力；具备良好的社会责任感、职业伦理与素养；具备国际视野及可持续发展能力的高素质复合型技术技能人才。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
A	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。
B	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，能够与具有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。
C	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。
D	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。
E	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；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) 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；

(2) 能够在解决分析突发问题、应用销售技巧和提高服务质量中发挥有效作用；

(3) 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；

(4) 在跨团队合作领域中发挥有效的领导、沟通、协作作用；

(5) 诚实守信，承诺职业道德和责任，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；

(6) 尊重不同国家或地域的酒店宾客的文化与习俗；

(7) 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。

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〉专题辅导、大学生职业发展与就业指导、创业基础、体育、外语、高数、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>课程目标: 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>知识目标: 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，初步掌握我军军事理论的主要内容 了解世界战略格局的概况，正确分析我国的周边环境 了解军事高技术的概况，高技术军事上的其他运用 了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系</p> <p>能力目标: 使学生提高国防意识、职业道德素养、法律意识和民主意识，增强法制观念和社会责任感 使学生增强国家安全意识、法律意识和民主意识，增强法制观念和社会责任感 正确看待高科技以及高技术在军事上的运用 使学生增强危机意识、法律意识和民主意识，增强社会责任感</p> <p>素质目标: 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 树立正确的职业道德，爱岗敬业，遵守规则 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力 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全面发展</p>		
<p>内容: 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 了解世界战略格局的概况，正确分析我国的周边环境 了解军事高技术的概况，高技术军事上的其他运用 了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系</p>		<p>方法: 讲授法 讨论 演讲 教学观摩 案例分析 辩论 实践活动 社会调查 组织参观</p>
<p>教学媒体: 多媒体教学 教学资料片</p>	<p>学生要求: 能积极配合教师完成每一项任务，积极发言参加各种活动</p>	<p>教师要求: 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 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</p>

《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>课程目标:</p> <p>形势与政策课是高校思想政治理论课的重要组成部分,是贯彻落实党的路线方针政策的重要途径。本课程是以马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧密结合改革开放特别是党的十八大以来国际国内形势,对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。要求学生通过了解国内外重大事件,全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策,从而正确认识党所面临的形势和任务,进而拥护党的路线、方针、政策,增强社会责任感,自觉投身于实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大事业中。</p> <p>知识目标:</p> <p>高校形势与政策课涵盖政治学、经济学、历史学、法学、社会学、管理学和心理学等学科,内容非常广泛,通过学习,使学生掌握马克思主义形势观与政策观,把握形势与政策问题的基本理论和基础知识,了解我国改革开放以来的一系列政策和建设有中国特色社会主义过程中不断完善的政策体系、国际形势极其走向,丰富知识,获取信息,增强信心,形成较为合理地知识结构。</p> <p>能力目标:</p> <p>培养学生创新能力和组织思维能力,借助于参观访问、调查研究等社会实践形式,锻炼学生观察问题、分析问题能力和写作表达能力,组织开展多种社会公益活动、社区服务和听专家讲座等,增强学生实践感悟和提升理论水平。</p> <p>引导学生积极探索现实生活中的各种社会现象,并用所学理论加以分析说明,提出解决问题路径,进而坚定理想信念,明辨是非,自觉砥砺前行,不断完善自我,逐渐提高自身综合素质。</p> <p>素质目标:</p> <p>使学生自觉、较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法,理解政策的途径及我国的基本国情、党和政府的基本治国方略,形成正确的政治观,学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势,理解和执行政策。</p>		
<p>内容:</p> <p>根据教育部办公厅每年两次下发的《形势与政策要点》进行授课。</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</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>课程目标:</p> <p>通过安全教育,大学生应当在态度、知识和技能三个层面达到如下目标。 态度层面: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,为构筑平安人生主动付出积极的努力。 知识层面:通过安全教育,大学生应当了解安全基本知识,掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规,安全问题所包含的基本内容,安全问题的社会、校园环境;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。 技能层面: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。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。</p> <p>知识目标:</p> <p>通过安全教育,大学生应当了解安全基本知识,掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规,安全问题所包含的基本内容,安全问题的社会、校园环境;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。</p> <p>能力目标:</p> <p>掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。</p> <p>素质目标:</p> <p>培养学生做合格守法的公民,教导学生学会用法律武器保护自己和他人,学习更多的安全防范知识,学会自我救助。</p> <p>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,为构筑平安人生主动付出积极的努力。</p>										
<p>内容:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">财物与人生安全教育</td> <td style="width: 50%;">交通安全教育</td> </tr> <tr> <td>心理安全教育</td> <td>食品安全教育</td> </tr> <tr> <td>国家安全教育</td> <td>避灾避险教育</td> </tr> <tr> <td>禁毒与禁赌教育</td> <td>文化安全教育</td> </tr> </table>		财物与人生安全教育	交通安全教育	心理安全教育	食品安全教育	国家安全教育	避灾避险教育	禁毒与禁赌教育	文化安全教育	<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
财物与人生安全教育	交通安全教育									
心理安全教育	食品安全教育									
国家安全教育	避灾避险教育									
禁毒与禁赌教育	文化安全教育									
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>								

《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	教学时数：8 学时
<p>课程目标：</p> <p>开设心理健康教育课程目的是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，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，指导帮助广大学生顺利完成学业，实现其成长、成才目标。</p> <p>知识目标：</p> <p>心理健康教育课程需要学生掌握的知识目标是：树立正确的健康观，掌握心理健康的重要性；高职新生尽快适应新生活；学会自我调适方法；提高心理素质及人际关系水平；关注生命教育，重视生命价值。</p> <p>能力目标：</p> <p>通过学习心理知识，不断提升心理健康水平、提高心理承受能力，树立良好心态，尊重生命，人际和谐，实现自我价值，为职场生涯做好准备。</p> <p>素质目标：</p> <p>通过学习让学生树立良好心态，及爱岗敬业精神、团队协作精神，不断提高自身承受挫折的能力，掌握心理调适方法和途径，树立和谐人际关系，实现自我价值和社会价值。</p> <p>通过育心和育德相结合，培养学生积极健康的人生观和价值观，通过良好的思想价值观念引导学生心理健康的进一步发展，培育良好的心理健康状态促进学生高尚的思想价值观念的形成，最终达到思想和心理都健康的育人目标。</p>		
<p>内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 树立正确的健康观，掌握心理健康的重要性 2. 高职新生角色的转换，尽快适应大学学习生活 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 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 		<p>方法：</p> <p>采用讲授法、案例分析法、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>教学媒体：</p> <p>电脑、投影</p>	<p>学生要求：</p> <p>要求学生按时上课，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>教师要求：</p> <p>具备心理学教学能力及国家心理咨询师资质的教师开展教学，积极备课，精神饱满组织课堂教学，教学内容生动、丰富。与学生积极互动，解答学生提问。</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>课程目标:</p> <p>知识目标:</p> <p>(1) 能深刻领悟新时代的特征, 珍惜历史机遇, 深怀中国梦, 以民族复兴为己任。</p> <p>(2) 能适应大学生活, 掌握正确的学习方法, 做出切实可行的大学生生活规划。能选择正确的人生观, 端正人生态度, 处理好人生环境的关系。</p> <p>(3) 能树立中国特色社会主义的共同理想, 确立科学的学业最理想和职业理想, 明确个人理想与社会理想的关系, 并积极投身社会实践, 化理想为现实。</p> <p>(4) 能把握中国精神的内涵, 理解中国精神是民族精神和时代精神的统一, 了解爱国主义及时代要求, 明确以改革创新为核心的时代精神的是中华民族前进的核心动力。</p> <p>(5) 明确社会主义核心价值观的重要意义和科学内涵, 深刻理解社会主义核心价值观是当代中国精神的集中体现, 凝结着全体人民共同的价值追求。</p> <p>(6) 掌握道德的基本理论, 树立正确的道德观, 了解中华民族传统美德及人类优秀道德成果, 能按基本道德规范正确判断是非、善恶, 形成良好的道德行为是职业道德行为。</p> <p>(7) 了解中国法治理念和法治精神, 掌握宪法等部门法的基本规定, 能按法律的思维方式评判周围事物, 约束自己行为, 遵纪守法。</p> <p>能力目标:</p> <p>(1) 学生能尽快适应大学生活, 实现从中学生到大学学生的角色转变, 珍惜大学生活, 并且具备根据个人性格和特点独立自主地进行人生规划的能力。</p> <p>(2) 学生能够通过理论联系实际, 辩证地看中国与世界大势, 科学看待问题, 明辨是非的能力。确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。</p> <p>(3) 学生能够将道德的相关理论内化为自觉意识、自主要求的能力, 以及外化为自身行为和习惯的能力。恪守基本道德规范, 自觉养成良好的道德习惯, 提高道德修养。</p> <p>(4) 学生能够理论联系实际, 逐步具备分析和解决职业、家庭、社会公共生活等领域现实一般法律问题的能力, 遵守法律规范, 维护法律权威, 做一个遵纪守法的人。</p> <p>素质目标:</p> <p>(1) 运用马克思主义的立场观点和方分析问题解决问题的能力。</p> <p>(2) 具备科学思维的创新的能力, 具备团队合作的能力。</p> <p>(3) 具有正确表达思想观点的能力。</p>		
<p>内容:</p> <p>绪论 担当复兴大任 成就时代新人</p> <p>第一章 领悟人生真谛 把握人生方向</p> <p>第二章 追求远大理想 坚定崇高信念</p> <p>第三章 继承优良传统 弘扬中国精神</p> <p>第四章 明确价值要求 践行价值准则</p> <p>第五章 遵守道德规范 锤炼道德品格</p> <p>第六章 学习法治思想 提升法治修养</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法</p> <p>讨论</p> <p>辩论</p> <p>演讲</p> <p>案例分析</p> <p>社会调查</p> <p>组织参观 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室</p> <p>教学课件</p> <p>网络学习平台</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验</p> <p>熟练操作多媒体教学课件, 善于利用网络平台拓宽教学途径。</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

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	教学时数:60 学时
课程目标: <p>本课程以马克思主义中国化为主线,集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义,充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验;以马克思主义中国化最新成果为重点,系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位。使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识;对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更透彻的理解;对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。</p> 知识目标: <p>通过该课程的学习,使学生了解马克思主义中国化的历史进程,认识毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果,是马克思主义与时俱进理论品质最显著最集中的体现。并正确认识马克思主义中国化的理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用,掌握中国化马克思主义的基本理论和精神实质。了解党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验。</p> 能力目标: <p>将思想政治理论知识内化为大学生自身的需要和行为动机,使他们树立正确的世界观、人生观和价值观。培养学生运用毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系分析问题和解决问题的能力,增强他们为社会主义现代化建设勤奋学习的积极性,增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。</p> 素质目标: <p>通过理论和实践教学,帮助学生系统地掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理,提高学生运用理论的基本原理、观点和方法,全面、客观地认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性;认识和分析当今中国的实际、时代特征和当前所遇到的各种问题的能力,进一步培养学生独立思考和解决问题的能力。</p>		

<p>内容:</p> <p>第一部分 毛泽东思想</p> <p>毛泽东思想的形成发展、主要内容、历史地位、指导意义;</p> <p>新民主主义革命理论</p> <p>社会主义改造理论</p> <p>中国社会主义建设道路初步探索的理论成果</p> <p>第二部分 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</p> <p>邓小平理论形成、基本问题、主要内容和历史地位</p> <p>“三个代表”重要思想的形成、核心观点、主要内容和历史地位</p> <p>科学发展观的形成、科学内涵、主要内容和历史地位</p> <p>第三部分 习近平新时代中国特色社会主义思想</p> <p>习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位</p> <p>坚持和发展中国特色社会主义的总任务</p> <p>“五位一体”总体布局</p> <p>“四个全面”战略布局</p> <p>全面推进国防和军队现代化</p> <p>中国特色大国外交</p> <p>坚持和加强党的领导</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法</p> <p>讨论</p> <p>辩论</p> <p>演讲</p> <p>案例分析</p> <p>社会调查</p> <p>组织参观</p> <p>观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室</p> <p>教学课件</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验</p> <p>熟练操作多媒体教学课件</p>

《习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导》课程描述

课程名称	习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导	学时数:16 学时
<p>课程目标: 习近平新时代中国特色社会主义思想系统回答了新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义等重大问题。是马克思主义中国化的最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶。通过学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，引导和帮助大学生不断增强对马克思主义的信仰、对社会主义和共产主义的信念、对以习近平同志为核心的党中央的信赖、对中国特色社会主义事业和实现中华民族伟大复兴的中国梦的信心。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的形成与发展。 (2) 了解习近平新时代中国特色社会主义思想丰富内涵。 (3) 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。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 通过合作探究培养学生调查资料、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。 (2) 通过讨论、问题设置等方式，引导学生在合作探究中培养分析问题、解决问题的能力，从而提高寓知识于实践的能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 具有分析问题、解决问题的能力。 (2) 具备科学的思维和创新的能力。 (3) 具有正确表达思想观点的能力。 (4) 具有明辨是非的能力。 (5) 具备团队合作能力。 <p>通过学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，引导和帮助大学生不断增强对马克思主义的信仰、对社会主义和共产主义的信念、对以习近平同志为核心的党中央的信赖、对中国特色社会主义事业和实现中华民族伟大复兴的中国梦的信心。引导学生认同党的社会主义事业的伟大成就，把党领导的伟大事业和自身的前途命运紧密联系在一起，承担时代赋予的大任，勇担时代新人。</p>		
<p>内容:</p> <p>马克思主义是我国大学最鲜亮的底色 开辟新时代教育发展的新境界 新时代青年放飞青春梦想 中华民族伟大复兴的坚强脊梁 弘扬龙江精神，走全面振兴全方位振兴发展的新路子 习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的立场观点方法 习近平新时代中国特色社会主义思想的最新内容</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</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的环境，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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《大学生职业发展与就业指导》课程描述

课程名称	大学生职业发展与就业指导	教学时数：38 学时
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <p>通过本课程的教学，大学生应基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己了解自己的兴趣、性格、价值观和技能、职业的特性以及社会环境。清晰地认识自己的优缺点、职业的相关需求以及社会环境中的机会和威胁；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。</p> <p>能力目标</p> <p>通过本课程的教学，大学生应当掌握自我探索技能、信息检索与管理技能、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。并具备将所学技能应用到实践操作中的动手能力。。</p> <p>素质目标：</p> <p>有针对性地强化大学生的个人素质特征、信息采集能力、应聘和面试技巧等专业技能，提前做好就业准备，提高就业竞争力</p> <p>要始终把握“为实现中华民族伟大复兴中国梦而奋斗”的时代主题，以社会主义核心价值观为引领，通过挖掘思政元素在课程教学中有效融合的亮点，不断拓展教学内容、创新教学手段，实现课程思政对大学生职业生涯规划的思想引领作用。</p>		
<p>内容：</p> <p>职业生涯准备</p> <p>职业生涯规划</p> <p>择业就业指导</p>		<p>方法：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>教学媒体：多媒体、实训室。</p>	<p>学生要求：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>教师要求：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	教学时数：24 学时
<p>课程目标：</p> <p>通过本课程的教学，对当代大学生的创业观念进行科学指导，帮助他们正确认识企业在社会发展中的作用和自我雇佣的涵义，从而培养他们的创业意识，培育他们的创业精神，提高他们的创业能力。通过模块化的课程结构，采用任务驱动、案例分析、线上线下、课内课外、理论与实践相结合的教学模式，引导学生亲身体验、积极思考、敢于实践，科学创业。</p> <p>知识目标：</p> <p>1. 了解校内外各级各类创业扶持政策；2. 了解成功创业者应具备的素质和能力；3. 掌握企业和创业的基本概念和内涵特征；4. 掌握企业管理的基本知识；5. 掌握结合自身兴趣和资源选择创业项目与产品的方法与路径；6. 掌握组建创业团队和分配权责的原则；7. 掌握创业项目营销模式的设计方法；8. 掌握各类创业要素的分析、整合与利用的方法；9. 掌握创业计划书的撰写内容与技巧；10. 制作项目路演与创业大赛 PPT 的内容。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 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；2. 能够根据项目市场需求，选择和组建创业团队成员；3. 能够根据团队成员的能力和资源，进行权职分工以及股权分配；4. 能够为创业项目设计规划出最佳营销模式；5. 能够围绕项目市场，进行财务分析，预测资金需求，制定营收计划等；6. 能够发现团队创业风险，并实时调整规避风险的策略；7. 能够撰写一份高质量的商业计划书；8. 能够了解项目路演和创业大赛的 PPT；9. 能够顺利地开展创业项目路演及创业实践活动。</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 人际沟通能力；</p> <p>2. 语言表达能力；</p> <p>3. 组织协调、团队合作意识。</p> <p>能够从国家发展和民族振兴的高度，正确理解创业，并认识到国民创业的重要性，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，从而正确认识党所面临的形势和任务，进而拥护党的路线、方针、政策，增强社会责任感，自觉投身于实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大事业中。</p>		
<p>内容：</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>方法：</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>教学媒体：</p> <p>多媒体教室 教学课件 录播设备 路演室</p>	<p>学生要求：</p> <p>1. 正确认识企业在社会发展中的作用，积极把创业和自我雇佣作为职业选择；2. 激发创业热情，自觉遵守创业规律，积极投身创业项目实践训练；3. 以敢于挑战、勇于创新、坚持不懈、艰苦奋斗的精神，积极开展创业活动，为社会和人民创造价值。</p>	<p>教师要求：</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>

《体育》课程描述

课程名称	体育	教学时数:72 学时
<p>课程目标:</p> <p>知识目标:</p> <p>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 了解运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法与欣赏 了解与运动有关的损伤产生原因与保健知识 了解增强职业体能的锻炼方法和途径 掌握选项课的基本技术和基本战术并能运用 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</p> <p>能力目标:</p> <p>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 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 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 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 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</p> <p>素质目标:</p> <p>形成与本专业相关的职业体能素质、心理素质 弘扬中国传统文化,增强民族自信和文化自信,激发学生爱国热情;培养学生吃苦耐劳、坚韧不拔、顽强拼搏、永不言败的体育精神;培养学生正确的人生观、价值观、世界观塑造高尚人格;培养哲学思维,提高分析问题、解决问题能力。</p>		
<p>内容:</p> <p>简化 24 式太极拳·呼吸与动作的配合 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 身体素质训练 素质拓展训练等</p>		<p>方法:</p> <p>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。 理论知识学习以讲解法为主。</p>
<p>教学媒体:</p> <p>体育与健康教材 专业身体素质教材 学院运动场馆 运动健身器材</p>	<p>学生要求:</p> <p>知识方面: 体育理论基本知识 运动选项基本知识 竞赛规则</p> <p>能力方面: 选项运动技能基本技术的掌握 必修课成套动作的完成 完成专业身体测试</p> <p>态度方面: 与人合作的团队精神 有较强的工作责任心、吃苦耐劳、脚踏实地、知难而进、无私奉献和探索、创新的开拓精神</p>	<p>教师要求:</p> <p>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 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 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) 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 理论部分可随堂讲授也可集中进行学习,提倡采用多媒体教学</p>

《外语》课程描述

课程名称	外语	教学时数：96 学时
<p>课程目标：</p> <p>公共英语课程目标以全面贯彻党的教育方针，落实立德树人、注重学用相长、知行合一，以培育和践行社会主义核心价值观为根本任务，以学生语言应用能力的培养为核心，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。同时，加强学生的跨文化交际能力、思辨能力、创新能力以及职业能力，使其以高素质的个人品格、扎实的语言基础进入到社会实践中，培养出符合社会主义经济建设的应用型人才。</p> <p>知识目标：</p> <p>掌握 2500 个英语单词（含在中等教育阶段已经掌握的基本词汇）以及常用词组等，能在口语和书面表达时加以熟练运用，另需掌握 300 个与行业相关的常见英语词汇。掌握基本的英语语法以及礼貌用语表达，具备一定的听说能力，掌握常见应用文体写作以及基本的翻译技巧等，能在职场交际中正确地加以运用，同时加强学生自主学习意识培养，鼓励刻苦勤奋，方有所得。</p> <p>能力目标：</p> <p>能用外语表达积极思想，进行个人总结以及经验交流；能听懂各种观点和意见信息，做到虚心接受，礼貌回应；能阅读一般学习资料和简单的专业简介；能谈论个人特征和未来计划，能用外语较通顺地写个人规划与梦想；能听懂有关职业要求，讨论及论证职业选择，能树立正确的价值观；；能听懂与职业相关的素质要求，具有爱岗敬业的职业精神；能看懂书信大意；能写一般的工作日志和备忘录，具备良好的职业能力；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。</p> <p>素质目标：</p> <p>具有与人交际、礼貌表达的语言能力；具有独立学习、获取新知识与新技能的自主意识；具有勤奋刻苦、敢于担当的职业素质；具有协作共进的团队精神以及新时代的“工匠精神”。</p>		
<p>内容：日常交流问候、介绍、告别；日常接待、电话交流；谈论天气 表达谢意；表示同情、遗憾、安慰 讨论日程；面试、安排会面；提出建议、请求邀请、提议、请求允许；说明问题、汇报情况；解释原因、表明决定谈论责任、职责，表达看法。</p>		<p>方法：情境教学法、项目教学法、直观教学法、多媒体课堂教学与现场教学相结合、案例教学。</p>
<p>教学媒体：多媒体教学设备教学课件、软件，视频教学资源，网络教学资源，现实场景应用。</p>	<p>学生要求：能熟练运用日常生活词汇，能熟练掌握基本信息格式，能有条理地填写表格，了解日常接待的英文名称，了解如何询问信息和时间，掌握日程安排步骤，熟悉工作程序，了解面试方法和技巧，能写个人求职简历和求职申请信，能用简单的英语表达观点、愿望，能看懂工作流程，掌握表达决定、推测和拒绝的基本句型，能书写一般的私人信件掌握陈述、能看懂一般的商业文体，能书写简单的商业信函。</p>	<p>教师要求：教师应具备良好的语听说能力，能根据教学法设计教学情境，教师应对接待、问询、时间表达有丰富的经验，教师需熟悉求职过程和面试技巧，能按照设计的教学情境组织教学，教师应具有优良的口语表达能力。</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>课程目标: 本课程系统回顾从 20 世纪初至今的党的历史，重点解读了党的历史各个阶段的重大会议、重要事件和重要人物，力图向读者全面展现党从萌芽到壮大的全图景。 学习党的历史，总结党在推进马克思主义中国化进程中的经验教训，把马克思主义中国化的伟大事业不断推向前进，可以为中国特色社会主义事业的发展提供更加有力的理论支撑，可以为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供更加牢固的精神支柱。</p> <p>知识目标: 了解中国共产党的奋斗历程。明确中国共产党在时代大潮中是如何顺应把握时代大潮，审时度势、直面问题，带领中华儿女砥砺前行，艰苦奋斗，攻坚克难，一步步走向繁荣富强，改变了中华民族的命运。</p> <p>把握中国共产党如何与时俱进，以“不忘初心、继续前进”的坚强意志，永不止步地追赶时代大潮、接受时代大潮的考验，进而引领时代大潮，永葆自己的先进性。</p> <p>能力目标: 强化学生的政治理论素养。提高学生分析和解决问题的能力。 为学生综合素质的提高奠定夯实必要的知识和理论基础。</p> <p>素质目标: 通过对中国共产党历史、事件和人物的分析，帮助学生丰富历史知识。提高运用历史唯物主义、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。增强历史洞察力，培养珍惜历史、尊重历史的意识，从中感悟历史的魅力，汲取历史的智慧，从而达到提高思想素质之目的。 帮助学生树牢唯物史观，强化理论思维、历史思维，不断深化对共产党执政规律、社会主义建设规律、人类社会发展规律的认识，深入理解把握马克思主义中国化成果特别是习近平新时代中国特色社会主义思想的科学性真理性，系统掌握贯穿其中的马克思主义立场观点方法，提高思想理论水平。深刻认识红色政权来之不易、新中国来之不易、中国特色社会主义来之不易，坚定对马克思主义的信仰，对社会主义、共产主义的信念，对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心。</p>		
<p>内容: 中国共产党的创立 在大革命的洪流中 掀起土地革命的风暴 抗日战争的中流砥柱 夺取民主革命的全国胜利 从新民主主义向社会主义的过渡 党对社会主义建设道路的曲折探索 开辟社会主义事业发展新时期 建设中国特色社会主义 加快改革开放与中国特色社会主义道路的 丰富发展 新世纪新阶段中国特色社会主义道路新发展 十八大以 来治国理政新实践</p>		<p>方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体: 多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求: 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。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>教师要求: 教师有理论 教学实践经验 熟练操作多 媒体教学课件</p>

《龙江精神》课程描述

课程名称	龙江精神	教学时数:16 学时
<p>课程目标: 本课程旨在通过开展“弘扬龙江精神，助力龙江发展”主题教育活动，引导广大青少年大学生继承和弘扬黑龙江特有的弥足珍贵的精神财富，踊跃投身黑龙江更好更快更大发展的宏伟实践，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。</p> <p>知识目标: (1) 掌握闯关东精神、东北抗联精神、大庆精神、北大荒精神、大兴安岭精神等是黑龙江优秀精神的集中体现。 (2) 了解黑龙江优秀精神的团结协作、无私奉献、顾全大局、舍己为人、自力更生、艰苦奋斗的丰富内涵。 (3) 理解龙江精神是社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>能力目标: (1) 通过讲述英雄人物事迹，培养学生调查资料、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。 (2) 通过讨论、问题设置待方式，引导学生在合作探究中培养分析问题、解决问题的能力，从而提高寓知识于实践的能力。</p> <p>素质目标: (1) 具有分析问题、解决问题的能力。 (2) 具备科学的思维和创新的能力。 (3) 具有正确表达思想观点的能力。 (4) 具有明辨是非的能力。 (5) 具备团队合作能力。</p> <p>本课程旨在通过开展“弘扬龙江精神，助力龙江发展”主题教育活动，引导广大青少年大学生继承和弘扬黑龙江特有的弥足珍贵的精神财富，踊跃投身黑龙江更好更快更大发展的宏伟实践，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。</p>		
<p>内容: 1. 东北抗联精神 2. 北大荒精神 3. 大大兴安岭精神 4. 大庆精神 5. 铁人精神 6. “大美大爱精神”</p>		<p>方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体: 多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求: 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。 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>教师要求: 教师有理论教学实践经验 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>课程目标:</p> <p>应用文写作是国家教育部规定的为普通高校学生而设的公共基础课,是面向全校非中文专业开设的一门公共必修课,是一门实践性很强的课程。通过该门课程的学习,使学生掌握常用应用文的格式和方法,促进各类专业课程的学习,为学生在未来职业生涯中得到可持续性发展,以满足社会对应用文写作日益迫切的需求。</p> <p>要求学生掌握应用文写作基本理论和基本技能,了解常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求,使学生能选择恰当的文种处理公务和日常事务,在写作实践的基础上,找出应用文文体写作的基本规律,具备举一反三的写作能力,满足学生将来职业生涯和日常生活、学习的需要</p> <p>知识目标:</p> <p>着眼于对文体特征及写作要点的宏观描述,以求在学生头脑中建立起不同的文体概念。对与专业相关及使用频率较高的应用文体则要进行深入详细的阐述。 职业能力目标:</p> <p>通过应用文写作的学习,旨在使学生掌握有关应用文写作的基本理论、基本知识(各种文体的性质、特点及写作要求)和技能技巧,能运用写作理论分析常见应用文,具有写作常见应用文的能力,熟练地使用各种文体处理业务,做到作文主题明确、格式规范、结构严谨、层次分明、语言顺畅,符合应用文文体风格,以提高工作效率,进行信息交流,满足社会对当代大学生的要求。</p> <p>素质目标:</p> <p>树立良好的服务意识,能独立完成工作过程中所需的应用文;树立良好的职业道德,爱岗敬业,遵守规则。</p> <p>通过注重写作格式,培养严谨的敬业精神,领悟其中蕴含的中华优秀传统文化的精神气质;学会换位思考,充分考虑受文者的要求和感受;关注他者,尊重他人。使学生们意识到应用文写作思维的重要,发现文字后面的形象,真正实现“文如其人”,以达到思政育人的作用。</p>		
<p>内容:</p> <p>1. 应用文写作 2. 公文写作 3. 事务文书写作 4. 日常公文写作</p>		<p>方法:</p> <p style="text-align: center;">理论够用、实践为主</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>认识世界、了解社会、研究问题、开展工作,培养必要的应变、表达、分析、解决问题的能力;</p> <p>积极主动地收集信息和整理信息的能力,准确地选择不同文体格式的能力;</p> <p>发现问题和提出问题的能力;</p> <p>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>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验</p> <p>熟练操作多媒体教学课件</p>

《劳动课程》课程描述

课程名称	劳动课程	教学时数:16 学时
<p>课程目标:</p> <p>为贯彻落实习近平总书记在全国教育大会上提出的“培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人”的重要讲话精神，特开设劳动课程，其内容主要包括劳动技能的培养，劳动意识的培养，过去习惯的培养。通过开展劳动课程，锻炼学生的劳动技能，培养学生的劳动意识，教会学生珍惜劳动成果，进而培养学生的职业意识和职业精神。培养学生吃苦耐劳的品质，树立学生劳动最光荣的观念。培养学生的社会责任感，树立集体主义的人生价值观。</p> <p>通过劳动课程，使学生掌握最基本的劳动技能，学会珍惜劳动成果，养成良好的卫生习惯。</p> <p>知识目标:</p> <p>掌握各项日常的劳动技能</p> <p>能力目标:</p> <p>能从事自己专业劳动</p> <p>能从事日常劳动</p> <p>素质目标:</p> <p>具有分析问题、解决问题的能力。</p> <p>具备科学的思维和创新的能力。</p> <p>团队协作能力。</p> <p>培养学生的劳动意识</p> <p>培养学生吃苦耐劳的精神</p> <p>培养学生集体主义观念</p>		
<p>内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一学期: 扫雪, 寝室卫生, 教室卫生 2. 第二学期: 扫雪, 寝室卫生, 教室卫生 3. 第三学期: 寝室卫生, 教室卫生 4. 第四学期: 寝室卫生, 教室卫生 		<p>方法:</p> <p style="text-align: center;">现场体验教学</p>
<p>教学媒体:</p> <p style="text-align: center;">各种劳动工具</p>	<p>学生要求:</p> <p style="text-align: center;">劳动意识 卫生习惯 集体主义观念 不怕脏不怕累 吃苦耐劳 互助精神</p>	<p>教师要求:</p> <p style="text-align: center;">以身作则 率先垂范</p>

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程主要包括专业平台课、核心技能课、职业拓展课三部分及其描述如下：

《酒店业导论》课程描述

酒店业导论	专业平台课	教学时数：28
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握酒店的含义和功能，理解酒店企业的特点。；2. 酒店产品的内涵，深刻理解酒店产品的特点3. 酒店各基本业态类型及其服务内容、经营特点和顾客特征，深刻理解各业态类型的差异。4. 酒店新型业态类型及其服务内容、经营特点和顾客特征，理解新型业态类型之间的差异。5. 欧美国家酒店业常用的酒店等级评定体系，我国酒店业等级评定的基本要求及评定流程。6. 理解欧美酒店业的发展历程及特点；理解我国酒店业的发展历程及特点；掌握酒店业发展历程中的代表人物的管理与服务理念。7. 了解全球和我国酒店业发展趋势。理解酒店集团的概念及经营模式及其优势。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 能阐述酒店的概念、功能和酒店企业的特点。2. 能对酒店产品的特点进行准确分析。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。4. 能阐述欧美及我国酒店业等级评定体系及基本要求。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。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。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；2. 具有良好的团队合作精神；3. 具有主动、热情、耐心的服务意识。4. 具有自主学习酒店管理新知识、新技术的能力；5. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；6. 具有以发展的角度分析问题的能力。		

<p>内容:</p> <p>模块 1 走向酒店</p> <p> 单元 1 认识酒店</p> <p> 单元 2 解析酒店产品</p> <p> 单元 3 展示酒店业态</p> <p> 单元 4 酒店业等级评定</p> <p> 单元 5 关注酒店业发展</p> <p>模块 2 走进酒店</p> <p> 单元 1 分析酒店业务及部门</p> <p> 单元 2 设计酒店组织机构</p> <p>模块 3 探索酒店</p> <p> 单元 1 商务型酒店之旅</p> <p> 单元 2 度假型酒店之旅</p> <p> 单元 3 会议型酒店之旅</p>		<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>

《社交礼仪》课程描述

社交礼仪	专业平台课	教学时数：28
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店社交礼仪的基本规范及操作程序和方法 2. 掌握接待礼仪规范和仪式项目运作的程序要求 3. 了解社交中民族风俗及宗教礼俗 <p>能力目标：</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>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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； 2. 注重学生的心理素质、服务意识、的培养； 3. 培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。 		
<p>内容：</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>方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、案例教学法 2、讨论教学法 3、演示教学法 4、项目教学法
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</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>教师要求：</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>

《计算机与多媒体应用》课程描述

计算机与多媒体应用	专业平台课	教学时数：28
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">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；2. 熟练掌握打字技巧；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；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；5. 掌握网络搜索引擎的使用以及熟练收发电子邮件。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 运用 Word 处理文档；2. 运用 Excel 处理电子表格及数据；3. 运用 PowerPoint 处理演示文稿以及对幻灯片的编辑和美化4. 运用互联网处理网络搜索引擎的使用以及电子邮件的收发； <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 培养学生自主学习和协作学习的意识和能力。2. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；3. 具有良好的团队合作精神；4. 具有主动、热情、耐心的服务意识。5. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；6. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；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。		

<p>内容:</p> <p>模块 1 计算机基础知识</p> <p> 单元 1 计算机系统的组成</p> <p> 单元 2 多媒体技术与信息安全</p> <p>模块 2 操作系统的功能与使用</p> <p> 单元 1 Windows 基本操作</p> <p> 单元 2 文件管理</p> <p>模块 3 Word 的使用</p> <p> 单元 1 Word 基本格式与页面设置</p> <p> 单元 2 图文混排</p> <p> 单元 3 表格</p> <p> 单元 4 长文排版</p> <p>模块 4 Excel 的使用</p> <p> 单元 1 Excel 数据处理</p> <p> 单元 2 Excel 图标操作</p> <p> 单元 3 Excel 数据分析</p> <p>模块 5 PPT 的使用</p> <p> 单元 1 PPT 修饰操作</p> <p> 单元 2 PPT 动态设置</p> <p>模块 6 多媒体应用</p> <p> 单元 1 音频文件的处理</p> <p> 单元 2 图像文件的处理</p> <p> 单元 3 视频文件的处理</p>	<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p>	
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>

《酒店前厅英语》课程描述

酒店前厅英语	专业平台课	教学时数：28
<p>课程目标：</p> <p>本课程以培养学生的职业能力为总体目标。针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。培养适合岗位需求的技能型技术人才。</p> <p>知识目标：</p> <p>(1) 能够进行日常生活的一般对话；</p> <p>(2) 实现与客人在酒店前厅服务情境中的正常交流。</p> <p>能力目标：</p> <p>(1) 能够用英语完成前厅部各对客岗位服务流程，并能结合具体语言环境，理解所听内容的深层含义；</p> <p>(2) 能用英语介绍酒店前厅部服务设施；</p> <p>(3) 能够看懂英文证件、信函、邮件、通知的内容；</p> <p>(4) 能够用英文书写酒店客房预订单、入住登记单，并记录客人服务信息。</p> <p>素质目标：</p> <p>(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；</p> <p>(2) 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则；</p> <p>(3) 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。</p>		
<p>内容：</p> <p>模块一 客房预订 模块二 入住登记 模块三 结账离店 模块四 行李服务 模块五 礼宾服务 模块六 总机服务</p>		<p>方法：</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>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</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>教师要求：</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>

《酒店餐饮英语》课程描述

酒店餐饮英语	专业平台课	教学时数：32
<p>课程目标：</p> <p>本课程以培养学生的职业能力为总体目标。针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。培养适合岗位需求的技能型技术人才。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够用英语进行日常饮食相关的一般对话； (2) 实现与客人在酒店餐饮服务情境中的正常交流。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够用英语完成餐饮部各对客岗位服务流程； (2) 能用英语介绍酒店餐饮部各种菜品及服务设施； (3) 能够看懂英文菜单、酒水单、预订单及团队客人信息； (4) 能够书写英文菜品名称、酒水名称、调料名称及用餐客人信息。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> (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； (2) 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则； (3) 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。 		
<p>内容：</p> <p>模块一 早餐服务 模块二 中餐厅服务 模块三 西餐厅服务 模块四 咖啡厅服务 模块五 宴会厅服务 模块六 酒吧服务</p>		<p>方法：</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餐饮服务所涉及各种技能与流程。</p>
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</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>教师要求：</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>

《酒店服务英语》课程描述

酒店服务英语	专业平台课	教学时数：40
<p>课程目标：</p> <p>本课程以培养学生的职业能力为总体目标。针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。培养适合岗位需求的技能型技术人才。</p> <p>知识目标：</p> <p>(1) 能够进行日常生活的一般对话；</p> <p>(2) 实现与客人在酒店等特定情境中的正常交流。</p> <p>能力目标：</p> <p>(1) 能基本听懂正常语速(每分钟 140-180 个单词)的一般旅游活动中的电话、对话等，并能结合具体语言环境，理解所听内容的深层含义；</p> <p>(2) 能读懂一般难度的英语文章，阅读速度为每分钟 100-150 个单词，准确率在 75%以上。</p> <p>(3) 能够翻译一般性旅游材料；</p> <p>(4) 能够用英语介绍交流。</p> <p>素质目标：</p> <p>(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；</p> <p>(2) 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则；</p> <p>(3) 树立创新和创业意识，培养自主学习和自我管理能力。</p>		
<p>内容：</p> <p>模块一 前台服务</p> <p>模块二 礼宾服务</p> <p>模块三 总机服务</p> <p>模块四 早餐服务</p> <p>模块五 中餐服务</p> <p>模块六 西餐服务</p> <p>模块七 酒吧服务</p> <p>模块八 客房服务</p> <p>模块九 处理投诉</p>		<p>方法：</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>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</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>教师要求：</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：32
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解沟通技巧的学习内容 2. 掌握人际关系与沟通技巧的管理学理论 3. 了解社会关系的基本概念； 4. 熟悉社会关系的类型及酒店各部门关系的特点； 5. 知晓酒店业人际关系的发展趋势； 6. 理解酒店集团的沟通方式与技巧。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 形成与客户交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题的能力； 2. 形成与上下级交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题的能力 3. 形成与同事交流沟通，妥善处理饭店一般性疑难问题的能力 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力； 2. 具有良好的团队合作精神； 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； 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； 5. 具有主动、热情、耐心的服务意识。 6. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力； 7. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力； 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。 		

<p>内容:</p> <p>项目 1 语言沟通</p> <p>项目 2 非语言沟通</p> <p>项目 3 倾听</p> <p>项目 4 面谈</p> <p>项目 5 书面沟通</p> <p>项目 6. 电话沟通</p> <p>项目 7 网络沟通</p> <p>项目 8 日常沟通</p> <p>项目 9. 面试与招聘</p>	<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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：32
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解心理学的涵义、发展；2. 了解酒店服务心理学的研究对象及内容；3. 掌握酒店心理素质培养的不同方面；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；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；6. 掌握宾客的投诉问题与酒店售后服务心理。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">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；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。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 培养良好的酒店从业意识；2. 具有良好的交流、沟通、表达能力；3. 具备逻辑分析、自主学习延伸能力；4. 具备理论联系实际运用能力；5. 培养学生解决问题的方式方法能力。		

<p>内容:</p> <p>项目一：基础知识任务</p> <p>1: 认识心理学</p> <p>任务 2: 认识感觉与知觉</p> <p>任务 3: 认识记忆与注意</p> <p>任务 4: 认识需要与动机</p> <p>任务 5: 认识气质与性格</p> <p>任务 6: 认识情绪与情感</p> <p>项目二：实际应用</p> <p>任务 1: 前厅服务心理训练</p> <p>任务 2: 客房服务心理训练</p> <p>任务 3: 餐厅服务心理训练</p> <p>任务 4: 酒店投诉服务心理训练</p> <p>任务 5: 酒店管理心理训练</p>	<p>方法:</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>教学媒体:</p> <p>多媒体教室、网络资料、相关书籍</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>

《前厅客房服务与数字化管理》课程描述

前厅客房服务与数字化管理	核心技能课	教学时数：42
<p>课程目标：</p> <p>通过本课程的学习使学生全面、系统认识和掌握酒店前厅、客房部门运行的规律和业务知识，掌握酒店前厅与客房服务的专业知识、服务和操作技能，培养过硬的专业本领，能够综合运用所学业务知识和管理理论分析、解决前厅、客房部门运行和管理中的实际问题，指导酒店前厅管理的实践活动，培养较强的酒店管理素质，树立为我国酒店事业发展而努力进取的伟大志向，为学生毕业后尽快成长为熟练工作人员与中层管理者奠定基础。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客房预订、前台接待、前厅系列服务。 2. 掌握清洁卫生服务与管理、客房服务。 3. 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。 4. 掌握客房设备选择、使用、保养以及有效管理客房布件和客房日用品的能力。 5. 了解客房部的人员编制员工招聘与培训方法，员工工作绩效评估，掌握恰当的激励方式。 6. 掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施。 <p>能力目标：</p> <p>能够综合运用所学业务知识和管理理论分析；解决前厅、客房部门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。</p> <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 树立创新和创业意识，能独立完成工作任务； 2. 培养学生敬业和团队协作精神； 3. 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。 		
<p>内容：</p> <p>模块一 客房预订模块二 前台接待及系列服务模块三 清洁卫生服务与管理 模块四 客房服务模块五 房价的确定方法 模块六 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 模块七 前厅客房质量管理</p>		<p>方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例教学法 2. 讨论教学法 3. 演示教学法 4. 项目教学法
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求：</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>教师要求：</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>

《餐饮服务与智能管理》课程描述

餐饮服务与智能管理	核心技能课	教学时数:34
<p>课程目标:</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>知识目标:</p> <p>餐厅经营特色、服务项目;餐厅设施设备、餐具用品操作和保养的基本方法;餐饮主题设计,掌握特殊问题的处理程序和规范;处理宾客投诉的基本原则、程序和方法。</p> <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使学生具备餐厅服务与管理的能力; 2. 针对各类突发状况可以采取及时有效地应对方法; <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使学生具有独立工作能力和协调能力; 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; 3. 树立良好的职业道德,爱岗敬业的精神。 		
<p>内容:</p> <p>模块一 餐厅服务技能</p> <p>任务 1 托盘——轻托</p> <p>任务 2 托盘——重托</p> <p>任务 3 餐巾折花——杯花和盘花</p> <p>任务 4 铺台布</p> <p>任务 5 斟酒</p> <p>任务 6 宴会摆台</p> <p>模块二 中餐服务</p> <p>任务 1 预定服务</p> <p>任务 2 迎宾领位服务</p> <p>任务 3 点菜服务</p> <p>任务 4 上菜服务</p> <p>任务 5 分菜服务</p> <p>任务 6 餐间服务</p>		<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>任务 7 餐后服务</p> <p>模块三 西餐服务</p> <p>任务 1 认识西餐与西餐厅</p> <p>任务 2 咖啡厅西餐早餐服务</p> <p>任务 3 扒房服务</p> <p>模块四 构建餐饮企业</p> <p>任务1 分析餐饮市场供求关系</p> <p>任务2 餐饮企业市场定位</p> <p>任务3 设置餐饮企业组织机构</p> <p>模块五 规划餐厅厨房布局</p> <p>任务1 设计餐厅布局</p> <p>任务2 规划厨房布局</p> <p>模块六 筹划与设计菜单</p> <p>任务1 设计和制作固定菜单</p> <p>任务2 餐饮产品的价格制定</p> <p>任务3 餐饮产品的价格调整</p> <p>模块七 管理餐厅厨房原材料</p> <p>任务1 原材料采购控制</p> <p>任务2 验收餐厅食品原材料</p> <p>任务3 储存与发放食品材料</p> <p>模块8 餐饮数字化管理</p> <p>任务1 餐厅数字化营销</p> <p>任务2 创意餐饮美食节活动</p> <p>模块9 监督厨房生产与卫生安全</p> <p>模块 10 控制餐饮企业成本</p>		
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>

《酒店信息管理实务》课程描述

酒店信息管理实务	核心技能课	教学时数：32
<p>课程目标：</p> <p>《酒店信息管理实务》课程着眼于现代行业、企业对人才的需求的能力要求，情景模拟教学、单独强化练习等方法手段，加大训练力度，强调自我训练，培养习惯，以掌握管理信息系统为重点，来塑造学生的自我形象和职业素养，使学生在完成该课程的学习后，养成良好的职业行为习惯，充分了解并掌握酒店管理信息系统在服务工作中和个人生涯中的重要意义，从而提升自身形象和竞争优势。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解酒店前厅部的学习内容2. 掌握人际关系与沟通技巧的管理学理论3. 了解社会关系的基本概念；4. 掌握酒店 Opera 操作系统的基本理论知识；5. 掌握酒店 Opera 操作系统中前厅部、客房部、财务部对客服务内容的基本操作技能； <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 能用 Opera 操作系统为酒店个人及团体客户办理预订；2. 能用 Opera 操作系统为酒店个人及团体客户办理入住；3. 能用 Opera 操作系统为酒店个人及团体客户办理结账业务； <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；2. 具有良好的团队合作精神；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；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；5. 具有主动、热情、耐心的服务意识。6. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；7. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；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。		

<p>内容:</p> <p>第一单元 1. Opera 系统的基本操作</p> <p>项目 2. Opera 系统基本操作练习与测验</p> <p>项目第二单元 建立档案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立个人档案 2. 变更个人档案 3. 建立及变更团队档案 4. 建立档案练习 <p>第三单元 预订客房</p> <p>散客预订步骤</p> <p>建立及变更散客预订</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立及变更团队预订 2. 预订客房练习 3. 预订客房测验 <p>第四单元 前台接待</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 前台模块主要功能 2. 办理入住的基本操作 <p>第五单元 收银服务与夜审</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 结账的基本操作 2. 夜审的基本功能 	<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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：32
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店督导管理岗位的岗位设计和工作计划2. 工作分配与工作标准3. 有效沟通与组织协调4. 现场指导与质量监控5. 客户维护与投诉处理 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">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；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；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；4. 具有客观评价员工、反馈员工考评信息的能力；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。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；2. 具有良好的团队合作精神；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；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；5. 具有主动、热情、耐心的服务意识。6. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；7. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；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。		

<p>内容:</p> <p>模块 1 认识酒店督导</p> <p> 单元 1 督导定位</p> <p> 单元 2 督导技能与素质要求</p> <p>模块 2 酒店日常督导业务</p> <p> 单元 1 确立督导工作目标</p> <p> 单元 2 制定督导工作计划</p> <p> 单元 3 督导时间管理</p> <p> 单元 4 现场指导与质量监控</p> <p> 单元 5 员工业务培训</p> <p> 单元 6 督导激励员工的方法</p> <p>模块 3 酒店综合督导业务</p> <p> 单元 1 解决矛盾冲突</p> <p> 单元 2 撰写督导工作报告与总结</p>	<p>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析。</p> <p>建议:</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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	教学时数：32
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">（1）系统地掌握宴会的基本概念，宴会部的组织结构；（2）理解宴会场景设计、台型设计、台面设计的原则与要求；（3）了解宴会菜单的分类和设计方法；（4）掌握中式宴会、西式宴会的服务标准及服务程序；（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；（6）了解宴会预定的程序；（7）了解宴会销售的方法。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">（1）能够准确进行宴会预订；（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；（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；（4）能够对宴会现场进行质量控制；（5）能够清理现场和收台检查。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；2. 具有良好的团队合作精神；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；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；5. 具有主动、热情、耐心的服务意识。6. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；7. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；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。		

<p>内容:</p> <p>项目 1 宴会基础入门</p> <p>项目 2 宴会的预定与营销</p> <p> 任务 2.1 宴会的预定方式及程序</p> <p> 任务 2.2 宴会的营销服务</p> <p>项目 3 宴会场景设计</p> <p>项目 4 宴会台型设计</p> <p>项目 5 宴会菜单设计</p> <p>项目 6 宴会台面设计</p> <p>项目 7 宴会服务设计</p> <p>项目 8 家庭类宴会的设计与管理</p> <p> 任务 8.1 婚宴的设计与管理</p> <p> 任务 8.2 生日宴的设计与管理</p> <p>项目 9 商务类宴会的设计与管理</p> <p> 任务 9.1 公司年会的设计与管理</p> <p> 任务 9.2 公务宴会的设计与管理</p> <p> 任务 9.3 会议宴会的设计与管理</p> <p> 任务 9.4 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>方法:</p> <p>项目教学、小组实践、角色扮演、案例分析法。</p> <p>建议:</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">(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。(2) 理解各种营销理念(3) 熟悉产品所面临的宏观环境、微观环境(4) 分析消费者需求、进行市场定位、做出战略决策(5) 理解整体产品理论及品牌知识(6) 掌握产品生命周期理论(7) 比较不同的营销渠道(8) 熟悉营销渠道选择的影响因素(9) 熟悉促销的各种手段(10) 熟悉客户沟通、服务和关系管理方面知识 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 能分析指定产品所面临的宏观环境、微观环境(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(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(4) 能运用定位理论为产品进行产品定位设计(5) 能针对不同的产品生命周期调整产品策略(6) 能分析产品渠道模式，对指定产品设计合适的分销渠道模式(7) 能确定合适的广告宣传主题，制定符合要求的媒体宣传计划 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">(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。(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。(3) 培养学生解决问题的方式方法能力。		

<p>内容:</p> <p>项目一认知酒店市场营销</p> <p>1.1 认知市场营销</p> <p>1.2 认知酒店营销</p> <p>项目二组织酒店市场调研</p> <p>2.1 市场调研认知</p> <p>2.2 制订酒店市场调研方案</p> <p>2.3 实施酒店市场调研并撰写调研报告</p> <p>项目三分析酒店市场机会</p> <p>3.1 酒店市场环境分析</p> <p>3.2 酒店消费者行为分析</p> <p>项目四选择目标市场策略</p> <p>4.1 细分酒店市场</p> <p>4.2 选择目标市场</p> <p>4.3 进行市场定位</p> <p>项目五制定酒店营销策略</p> <p>5.1 制定酒店产品策略</p> <p>5.2 制定酒店价格策略</p> <p>5.3 制定酒店分销渠道策略</p> <p>5.4 制定酒店促销策略</p> <p>5.5 制定酒店营销综合方案</p> <p>项目六酒店数字化营销综合运用</p>	<p>方法:</p> <p>项目教学、直观演示法、小组实践、角色扮演。</p> <p>建议:</p> <p>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。</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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>

《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>课程目标：</p> <p>本课程是培养酒店大堂吧、茶馆、茶楼的服务员、茶艺师、主管必须的技能课程。</p> <p>通过本课程的学习与训练，旨在使学生系统的掌握三个方面的内容：其一是从整体上了解茶的起源与传播过程，使学生在理论的角度上对茶有整体上的印象；其二，从茶叶类型的角度出发，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；其三，在理论和实践相结合的学习了茶的基础知识的基础上，体会并领悟中国茶文化、茶精神。在学习中培养学生的团队意识和合作精神，并提高学生的职业实践能力；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>知识目标：</p> <ul style="list-style-type: none">（1）掌握茶叶类型的基本知识与识别方法；（2）掌握不同类型茶叶的冲泡知识和品鉴方法；（3）熟悉泡茶用具和泡茶用水知识；（4）熟悉中外饮茶习俗；（5）了解茶的起源与传播过程；（6）理解中国茶文化、茶精神的内容。 <p>能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none">（1）能够熟练分清茶叶的类型；（2）能够独立完成不同类型茶叶的冲泡；（3）能够基本掌握茶艺表演的具体步骤；（4）能够提供饮茶服务；（5）能够在对客服务过程中传播中国茶文化、茶精神。 <p>素质目标：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 具有较强的语言表达、沟通和协调能力；2. 具有良好的团队合作精神；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；4. 具有主动、热情、耐心的服务意识。5. 具有自主学习饭店管理新知识、新技术的能力；6. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力；		

<p>内容:</p> <p>项目 1 茶的传播与发展</p> <p>项目 2 茶叶冲泡基础知识</p> <p> 任务 2.1 茶的冲泡用具的识别与使用</p> <p> 任务 2.2 茶叶的基础知</p> <p>项目 3 茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.1 绿茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.2 红茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.3 乌龙茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.4 白茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.5 黄茶的冲泡与品鉴</p> <p> 任务 3.6 黑茶的冲泡与品鉴</p> <p>项目 4 饮茶习俗</p> <p> 任务 4.1 国外饮茶习俗</p> <p> 任务 4.2 各民族饮茶习俗</p> <p>项目 5 茶席设计</p> <p>项目 6 茶文化的传承</p> <p> 任务 6.1 茶文化与茶精神</p> <p> 任务 6.2 陆羽与《茶经》</p> <p> 综合考核</p>		<p>方法:</p> <p>项目教学、直观演示法、小组实践、角色扮演。</p> <p>建议:</p> <p>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。</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>教学媒体:</p> <p>多媒体室、网络资料、相关书籍、实训室</p>	<p>学生要求:</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>教师要求:</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：32
<p>课程目标：</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>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none">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；2. 掌握中国主要客源国家和地区的礼貌礼仪、民俗禁忌；3. 掌握中国主要客源国家和地区的旅游业发展状况。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none">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。2. 能够参与游客入住酒店的各对客源国客人的接待计划。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较好的语言表达能力；2. 具有强烈的爱国主义思想；3. 具有团队协作意识；4. 具有从基层作起，踏实肯干的工作作风；5. 具有善良诚信的职业修养；6. 具有较强自学能力；7. 具有材料组织能力；8. 具有独自自用各种媒体资源查找所需信息的能力；9. 具有主动、热情、耐心的服务意识。		

<p>内容：</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> <ol style="list-style-type: none"> 1 日本 2 韩国 3 新加坡 4 马来西亚 5 泰国 6 迪拜 7 澳大利亚 8 港澳台 <p>模块三 欧洲地区</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 英国 2 法国 3 俄罗斯 <p>模块四 美洲地区</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 美国 	<p>方法：</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>建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 由浅入深，因材施教，根据任务的内容特点有所侧重； (2) 以激发兴趣、由浅入深创建问题情境； (3) 以学生自主性、体验性学习为主体； (4) 采用视频和课件进行多媒体教学，运用多种教学法授课； (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>教学媒体：</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>学生要求：</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>教师要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 具备对日常现象与问题的发现、分析及处理能力； (2) 具备熟练的计算机操作及多媒体教学能力。

(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。通过顶岗实习、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（前厅、餐饮、服务）英语	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 用英语提供一般的咨询服务 用英语录入客户基本资料 处理宾客的英语投诉 用英语向宾客销售酒店产品 能用英语致欢迎辞 能用英语致欢送辞
5	前厅客房服务与数字化管理	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 维护工作环境安全及清洁 文档管理 咨客服务 出租车服务 迎宾服务 行李寄存服务 清洁客房 夜床服务 对客服务 周期性计划清洁任务 住客物品输送服务 特殊情况处理
6	餐饮服务与智能管理	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
7	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
8	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	社交礼仪	服务心理 实务	酒店智能 营销实务	酒店英语 (前厅、餐 饮、服务)	前厅服务 与数字化 管理	客房服务 与数字化 管理	餐饮服务 与数字化 管理	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，销售酒店产品与服务。	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。				√		√		√	√	
	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	梳理危机意识，掌握突发事件的预防和处理程序。						√		√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店智能 营销实务	酒店英语 (前厅、餐 饮、服务)	前厅服务 与数字化 管理	客房服务 与数字化 管理	餐饮服务 与数字化 管理	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
客人投诉。	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 解和撰写有效 文档，实现工 作中的有效沟 通。	能配合制定工作计划和撰 写工作总结。				√						√
	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	形成酒店职业人的基本操 作规范。	√	√				√	√	√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店智能 营销实务	酒店英语 (前厅、餐 饮、服务)	前厅服务 与数字化 管理	客房服务 与数字化 管理	餐饮服务 与数字化 管理	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
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。	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、 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。	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 工作中的 各项问 题。	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。								√	√	√
	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	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				√				√	√	√

毕业要求	毕业要求指标点	沟通技巧	社交礼仪	服务心理 实务	酒店智能 营销实务	酒店英语 (前厅、餐 饮、服务)	前厅服务 与数字化 管理	客房服务 与数字化 管理	餐饮服务 与数字化 管理	宴会设计 与智能管 理	酒店督导 实务
技术进行自主学习。	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）顶岗实习教学环节设计

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. 跟岗实习教学环节设计

跟岗实习是专业实施“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

通过跟岗实习，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=q6epab2qjr1ftcprbvhi>
cq, 根据课程要求完成作业和考试。

(4) 跟岗实习材料

①学校安排实习单位的学生

需要提交的材料有：《跟岗实习鉴定表》和《跟岗实习报告及评分表》。

《校企合作跟岗实习协议》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：《自主跟岗实习申请表》、《学生跟岗实习协议》、《跟岗实习鉴定表》和《跟岗实习报告及评分表》。

(5) 跟岗实习要求

①对学生的要求

跟岗实习属于教学环节之一，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

协助系部做好学生跟岗实习的思想教育工作；

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，轻易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；

第五学期跟岗实习期间，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. 顶岗实习教学环节设计

顶岗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顶岗实习教学环节如下图：



（1）实习目的与要求

顶岗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。通过顶岗实习,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。同时通过顶岗实习,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 个岗位或几个岗位顶岗实习。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,本专业顶岗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,集中安排学生进行顶岗实习。

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,每月必须写一份顶岗实习记录,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) 顶岗成绩评定

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	★	★	λ	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 训 λ 入学教育 □ 上 课 : 期末考试 / 课程实训 不 测量实习 × 生产实习
 0 认识实习 画 绘画实习 △ 毕业设计 // 毕业实践 = 寒暑假 + 毕业教育

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	14	17	16	10			57	47.5
	小计	14	17	16	10			57	
实 践 环 节	军事技能训练	2						1	47.5
	认识实习	1						1	
	服务礼仪训练	1						1	
	酒店技能实践		4					4	
	酒店数字化综合实践			3				3	
	酒店运营综合实践				11			11	
	跟岗实习					15		15	
	顶岗实习						15	15	
	毕业设计						4	4	
	毕业答辩						1	1	
	小计	4	4	3	11	15	20	57	
其 它	军事理论入学教育	1						1	5
	网络学习（跟岗实习）					4		4	
	毕业教育						1	1	
	小计	1				4	1	6	
总计		19	21	19	21	19	21	120	100

注：时间单位为周

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 14+2+2+1	第二学期 17+4	第三学期 16+3	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	2/60/4	60/4			4(15)				
	9	<习近平新时代中国特色社会主义思想>专题辅导		否	4/16/1	16/1					2(8)		
	10	大学生职业发展		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		否	2/36/2	36/2			36#				
	20	创业模块(3 选2)	选修课	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)		
		小计				705/3	108/4	13	11	9	7		
专业 平台 课	24	酒店业导论			1/28/2	28/2		2(14)					
	25	社交礼仪			1/28/2	28/2		2(14)					
	26	计算机与多 媒体应用			1/28/2	28/2		2(14)					
	27	酒店前厅英 语*	必修课	是	1/28/2	28/2		*2(14)					
	28	酒店餐饮英 语*		是	3/32/2	32/2			*2(16)				
	29	酒店服务英 语*		是	4/40/4	40/4				*4(10)			
	30	沟通技巧			3/32/2	32/2			2(16)				
	31	服务心理实 务			3/32/2	32/2			*2(16)				
	32	认识实习			1/24/1		24/1	24# (1周)					
	33	服务礼仪训 练			1/24/1		24/1	24# (1周)					
		小计				248/1	48/2	8	0	6	4		
核 心 技 能	35	前厅客房服 务与数字化 管理*	必修课	是	1/42/3	42/3		*3(14)					
	36	餐饮服务与 智能管理*		是	2/34/2	34/2			*2(17)				

课	37	酒店信息管理实务*	是	2/51/3	51/3			*3(17)				
	38	酒店督导实务*	是	3/32/2	32/2			*2(16)				
	39	宴会设计与智能管理*	是	3/32/2	32/2			*2(16)				
	40	酒店数字化营销*	是	4/30/3	30/3				*3(10)			
	41	酒店技能实践		2/96/4		96/4						
	42	酒店数字化综合实践		3/72/3		72/3			72#(3周)			
	43	酒店运营综合实践		4/264/11		264/11						
	44	跟岗实习		5/456/19	96/4	360/15						
	45	顶岗实习		6/360/15		360/15						
	46	毕业设计		6/96/4		96/4						
47	毕业答辩		6/24/1		24/1							
		小计			317/19	1272/53	3	5	4	3		
职业拓展课	48	酒水服务与酒吧管理/酒店人力资源管理		2/34/2	34/2			2(17)				
	49	客源国概况/现代酒店管理		3/32/2	32/2				2(16)			
	50	茶艺与茶文化/饮食美学		4/30/2	30/2					3(10)		
			小计			96/6	0	2	2	3		
		合计			2794/141	1366/82	1428/59	24	18	21	17	

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	服务礼仪训练	1周	1	一	校内
4	酒店技能实践	4周	4	二	校内培训中心
5	酒店数字化综合实践	3周	3	三	校内培训中心
6	酒店运营综合实践	11周	11	四	校内、外
7	跟岗实习（网络学习）	15周(4周)	19	五	校外
8	顶岗实习	16周	16	六	校外实习 基地
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		60周(1452)	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	入学教育	让学生了解学校、了解新的学习环境，了解所学专业的基本情况与学习方法，树立新的学习理念，培养自主学习的能力与习惯。	介绍学院情况、专业情况；学习学生手册。	第 1 学期	1/1
2	军事理论	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。	军事理论教学主要涵盖了国防知识、人民防空、军事高技术等内容。	第 1 学期	1/1
3	军事技能训练	培养学生良好的军事素质和军训作风，强化学生的集体主义观念，组织纪律性等。	军事技能训练以中国人民解放军的条令条例为依据，严格训练，严格要求。	第 1-2 学期	2/1-2
4	形势与政策	使学生了解国内外重大时事，正确认识党和国家面临的形势和任务，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，增强爱国主义责任感和使命感，明确自身的人生定位和奋斗目标。	情境 1: 形势与政策的基本知识 情境 2: 国内形势发展与中国对外关系热点	第 1-4 学期	1/1-4
5	大学生安全教育	开展安全教育，确立正确的安全观，掌握安全防范知识，增强安全防范能力。	安全形势、治安安全教育、消防安全教育、交通安全教育、自觉遵纪守法，预防犯罪。	第 1 学期	1/1

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
6	大学生心理健康教育	了解学生心理状况。以培养学生良好的心理素质、自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力为目标，为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。	根据社会发展的需要和大学生身心发展的特点，以专题教学的形式，设置心理健康解读、适应大学新生活解读、学习与生涯规划心理解读、人际交往解读、爱情心理解读、挫折心理解读、情绪管理与塑造人格心理解读、网络心理解读教学单元。	第1-2学期	1/1-2
7	思想道德与法治	理想信念教育、爱国主义教育、爱国主义教育、人生观与价值观教育、社会主义与共产主义道德教育、社会公共生活中的道德教育与法律规范教育、恋爱婚姻生活中的道德与法律规范教育、社会主义法律精神与法治观念教育、我国基本法律制度与规范知识教育。	情境1: 珍惜大学生生活，开拓新的境界； 情境2: 追求远大理想，坚定崇高信念 情境3: 继承爱国传统，弘扬民族精神 情境4: 领悟人生真谛，创造人生价值 情境5: 加强道德修养，锤炼道德品质 情境6: 遵守社会公德，维护公共秩序 情境7: 培育职业精神，树立家庭美德 情境8: 增强法律意识，弘扬法治精神 情境9: 了解法律制度，自觉遵守法律	第1学期	3/1
8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，帮助大学生弄清楚为什么马克思主义要中国化，什么是中国化的马克思主义；使大学生系统掌握中国化马克思主义的形成发展、主要内容和精神实质。	深刻理解它对中国革命、建设和改革，实现中华民族伟大复兴中国梦的重要性，不断增强道路自信、理论自信、制度自信，从而使大学生坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。	第2学期	4/2

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
9	<习近平新时代中国特色社会主义思想>专题辅导	通过学生学习使形成对中国特色社会主义的政治认同	系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想紧扣十九大新的形势、新的理论、新的战略布局，明确政治方向。	第3学期	1/3
10	大学生职业发展与就业指导	旨在对学生进行就业方面的指导。帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，充分发挥自己的才能，实现自己的人生价值和社会价值，促使学生顺利就业、创业。	为学生提供就业政策、求职技巧、就业信息等方面的指导，帮助学生了解我国、当地的就业形势、就业政策，根据自身的条件、特点、职业目标、职业方向、社会需求等情况，选择适当的职业；对学生进行职业适应、就业权益、劳动法规、创业等教育。	第1、4学期	2/1、4
11	创业基础	力图对高职生创业观念进行科学指导，培养他们的创业意识，帮助他们正确认识企业在社会中的作用和自我雇用。	了解创办和经营企业的基本知识和实践技能，掌握国家对大学生创业相关扶持政策，从而提升他们的创业能力和就业能力。	第1学期	1/1
12	外语	使学生掌握良好的语言学习方法，具有一定的听、说、读的能力，了解东西方文化差异，培养学生综合应用能力，能阅读真实工作环境下的真实语言材料，包括电话交谈、面谈、公司对外宣传等职场内容，后续课程为根据专业和学生的实际需求开设的以听、说、读为主的行业英语、职场英语，满足学生自考和后续发展的需求	1. 掌握英语单词， 2. 掌握基本的英语语法， 3. 能基本听懂日常生活用语和与未来职业相关的简单对话， 4. 能基本读懂一般题材及与未来职业相关的浅易英文资料， 5. 能借助词典将一般性题材的文字材料和与职业相关的一般性业务材料译成汉语。	第1-2学期	7/1-2
13	中共党史	了解党的历史加强党性锻炼不断提高政治觉悟改变世界观	党史教学和中国现代史有机结合阐述党的核心地位做到史论结合	第4学期	2/4

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
14	体育	以促进学生身体素质、增进学生健康为主要目的的一门人文素养类课程。主要培养学生的运动技术和技能，培养学生终身参与体育锻炼的意识。	以“身体素质提升”和“运动技能提升”为教学主线实施教学活动。学生掌握1-2个运动项目的基础运动技术和技能。	第1-2学期	4/1-2
15	龙江精神	“以龙江精神”来加强大学生思想政治教育，让大学生牢记老一辈的革命奋斗历史，明确人生目标，奋发图强。	“龙江精神”是一种团结协作、无私奉献的精神，一种顾全大局、舍己为人的精神，一种自力更生、艰苦奋斗的精神。	第3学期	1/3
16	应用文写作	培养学生应用写作能力的综合性和实践性，培养决绝实际问题的能力。	应用文写作概述、行政类应用文、常用事务文书、规章文书、经济文书、公关礼仪文书。	第3学期	1/3
17	劳动课程	提高职业认同水平。缩短从学生角色到职业角色转化的时间，快速适应今后岗位工作，也为其后续专业课程的学习、岗位技能的培养、综合素养的提升和未来职业生涯奠定良好的基础。	通过校内劳动周和校外志愿劳动来完成。学生在规定时间内，通过承担相应的职业角色，执行相关任务，对自己的具体劳动职责和职业角色扮演进行体验和评估，并与他人分享。	第1-4学期	1/1-4
18	美育限定性选修课	通过美育，促进学生完善人格，实现“以美启真、以美引善、以美导行”的美育目标，全面提升审美能力和人文素养，培养具有审美素养和德智体美全面发展的高素质人才。	学习美的本质与特征，使学生了解美的分类、美的内容、美的形式，通过学习自然美、艺术美、语言美、科技美的主要特征，引导学生在在学习美的形态、审美体验等方面，实现自我审美发展，从而在生活中走进美、认识美、发现美、探索美、创造美。	第2学期	2/2

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
19	创业模块（3选2）	提高学生的创业基本素质，培养和提高学生的创业精神、创业意识、创业观念和实践能力	创新创业实践一份市场调研报告或顶岗实习企业调研报告一份创业或创意计划书	第1-2学期	2/1-2
20	公共选修课1			第2学期	1/2
21	公共选修课2			第3学期	1/3
22	公共选修课2			第4学期	1/4
23	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。	1、开展行业讲座 2、组织企业参观	第1-2学期	
24	体育竞赛活动	提高学生体能，锻炼相互协作能力，培养集体荣誉感。	1、篮球比赛 2、排球比赛 3、乒乓球比赛	第1-4学期	
25	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。	1、演讲比赛 2、校园歌手比赛 3、主题辩论赛	第1-4学期	
26	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。	1、寒暑假专业实践活动 2、企业拓展训练	寒暑假	
27	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。	1、行业相关大赛等 2、国赛省赛等技能大赛 3、校内实践技能大赛活动	第1-4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、跟岗实习和顶岗实习；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. 数字教学资源配置基本要求

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 2794 学时，其中课堂教学学时 1366 学时，实践学时 1428 学时；

本专业总学分 141 学分,其中课堂教学 82 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。	B C
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。	A D
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 with 数字化运营专业毕业能力要求指标点

序号	毕业能力要求	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	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。

	效沟通。		
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							