

目 录

2021 级高职专科智慧健康养老服务与管理专业人才培养方案.....	1
2021 级高职专科旅游管理专业人才培养方案.....	21
2021 级高职专科婴幼儿托育服务与管理专业人才培养方案.....	44
2021 级高职专科国际邮轮乘务管理专业人才培养方案.....	67
2021 级高职专科酒店管理与数字化运营专业人才培养方案.....	94

2021 级高职专科智慧健康养老服务与管理专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：智慧健康养老服务与管理

专业代码：590302

首次招生时间：2015 年首次招生

二、教育类型及学历层次

教育类型：职业高等教育

学历层次：大专

三、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

四、学制年限

全日制 3 年

五、职业岗位

（一）职业面向

本专业主要面向养老服务行业的一线岗位，培养德、智、体、美、劳全面发展，身心健康，具备专业的养老服务知识和基本技能，能够结合信息化平台和智能设备为家庭、社区、养老机构、日间照料中心的老年人提供个性化、多样化的智慧健康养老服务与管理工作的，具有良好的养老服务意识、人际沟通能力和职业可持续发展能力，能够适应智慧健康养老服务行业发展高素质技术技能人才。

（二）工作岗位

1、技术岗位：智慧养老平台管理员、社会心理服务工作者、养老护理员、社会工作者、康复训练师、营养配餐师、心理咨询师。

2、管理岗位：养老院业务主管、社区居家养老服务中心管理人员。

(三) 工作任务与职业能力分解表

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级要求
养老护理	基本生活照料 技术护理 心理护理与康复咨询	护理记录 心理疏导 心理素质拓展	《老年护理与保健》、 《老年心理学》、《老年心理护理与康复咨询》、《老年服务伦理与礼仪》、《老年护理服务需求评估》	养老护理员（高级）、1+x 社会心理服务职业技能证书（中级）
膳食搭配	膳食调查与评价 营养咨询与指导 膳食指导	膳食搭配 设计不同老人食谱 指导饮食、预防疾病	《老年膳食营养》、 《中医康复保健》、 《中国传统养生文化》	公共营养师、康复治疗师
社会工作	社会救助服务 社区服务 居家养老服务	家庭问题咨询 社区关系协调	《老年学概论》、《老年政策与法规》、《老年社会工作》	助理社会工作师

六、培养目标及规格

(一) 培养目标

本专业顺应人口老龄化快速发展对养老服务人才的迫切需求，培养德、智、体、美全面发展，具备从事养老服务实际工作的基本能力和基本技能，胜任在养老机构从事服务与管理、开展老年文化等工作，具有爱心、善心和奉献精神的高素质技能型人才和创业者。

(二) 人才规格

该专业核心能力为：智慧养老平台管理、老年护理服务需求评估、老年心理咨询、老年护理与保健。其知识、技能结构与态度要求如下：

1. 知识结构

(1) 掌握本专业所必需的文化基础知识。包括马列主义理论、就业指导、应用文写作、职场英语、计算机应用基础等。

(2) 掌握本专业所必需的专业基础知识。包括老年学概论、老年心理学、老年膳食营养、智慧养老、老年辅助器具及营销、老年政策法规等。

(3) 掌握本专业所必需的专业知识。包括老年沟通与活动策划、养老机构运营管理、老年社会工作、老年心理护理与康复咨询、老年护理与保健、老年常见病的预防和护理、中医康复保健等。

2. 技能结构

(1) 具有老年人生活、心理护理能力；

(2) 具有智慧养老平台管理能力；

(3) 具有老年人休闲活动组织与策划能力；

(4) 具有养老机构经营与管理能力；

(5) 掌握中医传统养生保健和现代康复技术；

(6) 具有老年产品营销能力；

(7) 具有老年护理服务需求评估能力；

(8) 具有从事老年社会工作和老年法规咨询能力。

3. 态度要求

(1) 思想政治素质：树立正确的世界观、人生观和价值观，遵纪守法，具有良好的思想政治素质和道德品质素养；

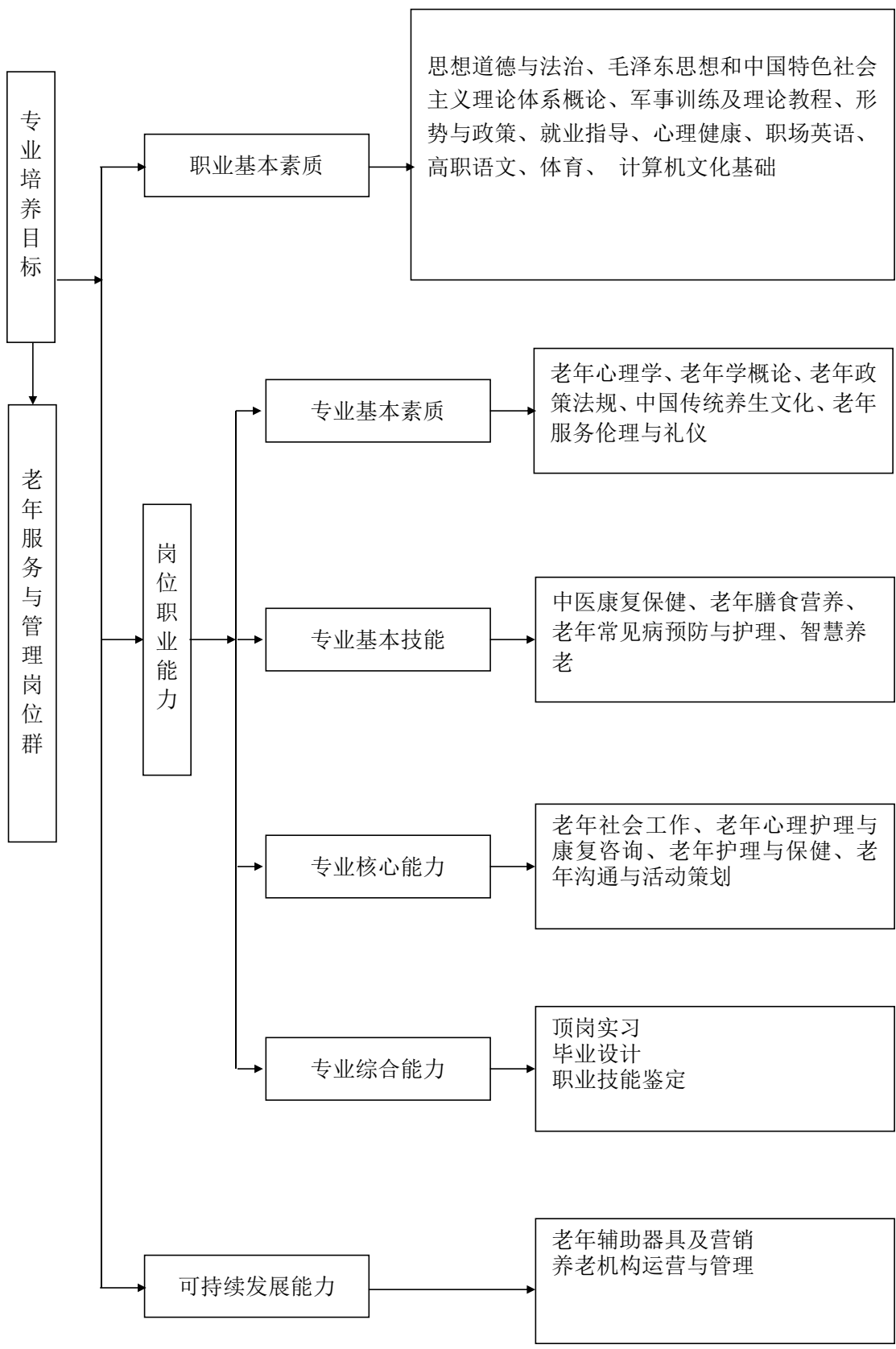
(2) 身心素质：具有和谐的人际关系、团队合作精神、良好的身体和心理素质；

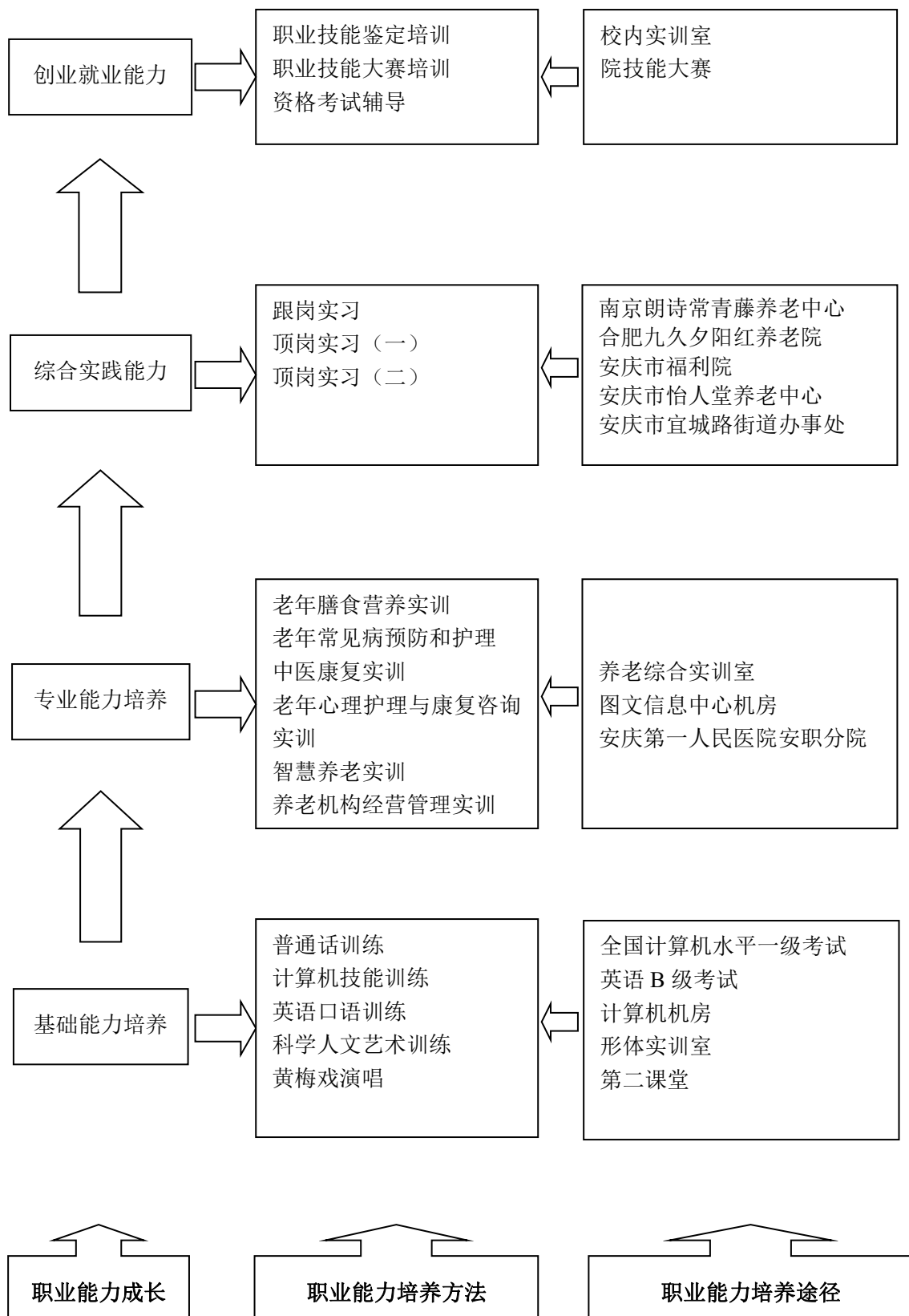
(3) 文化素质：具有一定的文学知识和良好的语言表达能力；

(4) 职业素质：了解老龄事业发展趋势，熟悉我国与老龄事业的方针、政策和法律法规，认识从事老龄事业服务与管理工作的的重要性，爱岗敬业，有高度的工作责任心、严谨的工作作风、踏实的工作态度，有良好的职业道德和职业形象。

七、课程体系

根据专业培养目标及人才培养规格要求，积极探索校企合作的人才培养模式。结合专业特点，采用“项目推进，任务驱动”的教学模式，以实现“懂经营管理、会智慧养老、懂心理服务、会护理保健”的具有较高水平的从事养老照护、康复保健、健康指导和管理的高技能应用型专业人才培养的目标。构建基于工作过程的项目教学课程体系，见下图：





八、专业核心课程描述

(一) 养老机构运营与管理（54学时，课程负责人：唐四保）

课程目标	通过本课程的学习，增强学生职业意识，树立爱岗敬业、乐于奉献职业精神，提高养老机构管理的实际工作能力。培养学生具有“以人为本”、“以服务为中心”、“安全第一”、“质量第一”的现代服务理念；具备从事养老服务管理所必须的基本理论与基本知识；培养学生敏锐的观察力；较强的计划、组织、协调、领导和控制能力；较强的语言表达能力和交流沟通能力。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 老龄化社会与养老机构	1. 人口老龄化及养老需求 2. 养老模式及养老服务供给 3. 养老机构概述
	项目二 养老机构的建筑设计	1. 养老机构的设计原则和空间构成 2. 养老机构的规范性设计
	项目三 养老机构的运营	1. 养老机构开设申报与行政审批 2. 岗位设置与人员配置 3. 养老机构的策划与宣传 4. 经济效益评估 5. 经营风险规避
	项目四 养老机构的管理	1. 养老机构规章制度管理 2. 养老机构人员管理 3. 养老机构安全与事故管理 4. 养老机构质量管理 5. 养老机构信息化管理 6. 养老机构财务管理
	项目五 养老机构的服务	1. 膳食服务 2. 护理服务 3. 健康管理服务 4. 娱乐服务 5. 日常生活服务管理
	项目六 养老机构服务的延伸与辐射	1. 社区养老服务 2. 居家养老服务 3. 老年福祉用品的租赁与利用开发 4. 防止意外发生 5. 保持思维敏捷
	项目七 我国养老机构发展与探索	1. 养老机构发展的现状与发展 2. 养老机构的转型与变革 3. 我国养老机构的发展与探索
教学建议	本课程教学内容经过解构、重构，序化成四个循序渐进、相互紧密联系的学习模块，并将职业岗位工作任务转化为学习任务，将职业岗位工作情景转化为学习情景，将职业岗位知识、能力、素质要求转化为课程培养目标要求。课程模块设计遵循学生课程学习的基本认知规律，体现以能力培养为重点、以养老机构工作任务及工作过程设计学习性工作任务的原则。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内实训室 3. 校外合作养老机构、周边大型社区。	
课程类型	B类，（理论+实践）课	
成绩评定	1. 考核类型：考试。 2. 考核方法：实行形成性评价与总结性评价相结合。 3. 计分办法：形成性评价 60%（课堂出勤表现 30%+实训任务 30%）+总结性评价（期末考试）40%。	

(二) 老年常见病的预防 and 护理 (72 学时, 课程负责人: 张芳)

课程目标	通过本课程的学习, 使学生学习从不同角度去认识影响老年人健康的因素, 包括自然、社会、文化教育、生理、心理等, 并重点学习老年人群进行预防保健措施的要点。为日后做好老年护理与管理工作打下基础。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 老年人呼吸系统常见病的预防与照护	1. 急性上呼吸道感染及急慢性气管-支气管炎预防 2. 老年人肺炎的预防与照护 3. 老年人慢性阻塞性肺疾病的预防与照护 4. 老年人支气管哮喘的预防与照护 5. 肺结核的预防与照护 6. 呼吸衰竭的预防与照护
	项目二 老年人循环系统常见病的预防与照护	1. 老年人高血压的预防与照护 2. 老年人心脏病的预防与照护 3. 老年人心律失常的预防与照护 4. 老年人心力衰竭的预防与照护
	项目三 老年人消化系统常见病的预防与照护	1. 慢性胃炎的预防与照护 2. 消化性溃疡的预防与照护 3. 乙型肝炎的预防与照护 4. 胆石症的预防与照护
	项目四 老年人内分泌系统常见病的预防与照护	1. 糖尿病的预防与照护 2. 甲亢的预防与照护 3. 血脂异常的预防与照护 4. 更年期综合症的预防与照护
	项目五 老年人泌尿系统常见病的预防与照护	1. 泌尿系统感染的预防与照护 2. 前列腺增生症的预防与照护 3. 慢性肾衰竭的预防与照护
	项目六 老年人神经系统常见病的预防与照护	1. 急性脑血管病的预防与照护 2. 老年性痴呆的预防与照护 3. 帕金森症的预防与照护 4. 癫痫的预防与照护
	项目七 老年人免疫与运动系统常见病的预防与照护	1. 类风湿关节炎的预防与照护 2. 骨关节炎的预防与照护 3. 老年骨质疏松的预防与照护 4. 颈椎病的预防与照护
教学建议	建议在教学过程中, 边教学边考核, 实时提问, 重点把握预防措施要点的考查。增加在相关养老中心的实践次数, 激发学生的学习兴趣, 学会与老年人相处与沟通技巧, 培养学生面对老年人群的爱心和耐心。教学手段上多采用多媒体设备, 利用课件和视频辅助教学。鼓励学生多关注发布老年服务与管理相关问题的网站, 及时更新行业信息。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内实训室 3. 校外安庆市内的养老中心	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合, 过程考评占 50% (课堂表现 30%+实训任务 20%); 期末考试占 50%。	

(三) 老年心理护理与康复咨询 (54 学时, 课程负责人: 何世亮)

课程目标	通过本课程的教学, 使学生了解养老院老人的心理特点, 掌握对养老院老人进行心理护理及情绪疏导的方法; 掌握患有躯体疾病、心身疾病、心理疾病老人的心理特点及其相应的心理护理方法。培养学生对老年人进行心理护理的能力, 着重培养学生实际解决问题的能力。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 老年人的心理健康与心理卫生	1. 老年人心理健康的标准 2. 老年人心理卫生应注意的问题 3. 如何做好老年人的心理卫生
	项目二 老年人的社会适应问题与心理调适	1. 老年人社会适应中常见的心理问题 2. 老年人离退休后的社会适应问题 3. 老年人婚姻家庭中的社会适应问题
	项目三 老年人的死亡教育与临终关怀	1. 老年人的死亡心理 2. 影响老年人死亡态度的因素
	项目四 常用的心理测验和老年心理评估	1. 常用的心理测验及应用 2. 老年人心理健康评估
	项目五 养老院老人的心理护理	1. 养老院老人社会角色变化的适应 2. 养老院老人的心理特点、心理需求与心理护理 3. 养老院老人性格的护理 4. 养老院老人的情绪与调适
	项目六 患有躯体疾病老人的心理特点及心理护理	1. 患病老人的心理特点及心理护理 2. 患病老人用药期间的心理与调适 3. 康复老人的心理与调适 4. 如何进行心理护理
	项目七 老年期常见的心身疾病及其心理护理	1. 心身疾病及其特点 2. 老年高血压病心理预防与治疗 3. 老年冠心病心理预防与治疗 4. 糖尿病心理预防与治疗 5. 消化性溃疡心理预防与治疗 6. 癌症心理预防与治疗
	项目八 老年期常见的心理障碍及其护理	1. 心理障碍的定义及分类 2. 老年焦虑症 3. 老年抑郁症 4. 老年性痴呆 5. 老年人的睡眠障碍
教学建议	本课程为老年服务与管理专业的专业技能课, 主要培养学生对老年人进行心理护理的能力, 在教学中注重实训教学环节, 着重培养学生实际解决问题的能力。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内实训室 3. 校外合作养老机构、周边大型社区。	
课程类型	B类, (理论+实践) 课	
成绩评定	1. 考核类型: 考试。 2. 考核方法: 实行形成性评价与总结性评价相结合。 3. 计分办法: 形成性评价 60% (课堂出勤表现 30%+实训任务 30%) +总结性评价 (期末考试) 40%。	

(四) 老年护理与保健 (72 学时, 课程负责人: 刁均艳)

课程目标	学会诊断和处理老年人对自身现存的和潜在的健康问题的反应, 具备评估老年人的健康和功能状态, 制定护理计划, 提供有效护理和其他卫生保健服务的能力。保持和恢复、促进健康, 预防和控制由急、慢性疾病引起的残疾, 发挥老年人的日常生活能力, 实现老年肌体的最佳功能, 保持老年人的尊严和舒适生活直至死亡。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 老化理论	1. 基因程控理论、长寿和衰老理论 2. 老化的生物学理论 3. 老化的社会学理论
	项目二 老年人的健康评估	1. 老年人躯体健康评估的内容 2. 老年人功能状态评估的内容和常用的评估工具 3. 老年人生活质量的综合评估
	项目三 老年人的健康保健	1. 老年保健的重点人群; 老年人患病的特点 2. 老年保健的策略与措施
	项目四 老年人的心理卫生	1. 老年人情绪与情感评估的方法 2. 维护和促进老年人心理健康的原则和措施
	项目五 老年人的日常生活护理	1. 对老年人个别性的保护 2. 老年人日常生活护理环境的调整及安排 3. 对老年人安全的保护 4. 与老年人非语言沟通的技巧 5. 老年人的衣着与清洁 6. 老年人的营养与饮食, 老年人的排泄 7. 老年人的休息与活动
	项目六 老年人的安全用药与护理	1. 老年人服用危险性高的药物和易发生药物不良反应的原因 2. 老年人的用药原则 3. 老年人安全用药的护理
项目七 老年人常见健康问题与护理	1. 老年人常见症状的护理措施 2. 熟悉老年人各系统的老化改变 3. 老年人常见症状的护理评估和护理诊断	
教学建议	本课程为老年服务与管理专业的专业技能课, 通过教师对指定教材部分章节的讲解, 强化学生对老年疾病的症状及护理的感性认识; 小组作业是检验学生把学到的理论、知识和技能运用于实践之中的能力; 通过课外完成的健康实践, 逐步培养独立工作的能力。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内实训室 3. 校医务室 4. 校外合作养老机构、中医院	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	1. 考核类型: 考试。 2. 考核方法: 平时考核与期末考核相结合, 平时考核 50%, 期末考核 50%。 3. 计分办法: 期末考核由教师制定项目考核表, 量化评分。	

(五) 老年社会工作 (56 学时, 课程负责人: 朱菲菲)

课程目标	通过本课程的学习使学生了解全球和中国老龄化的现状和趋势, 认识开展老年社会工作的迫切性和必要性, 掌握老年社会工作的含义、类型、工作范围及指导原则、基本理论、老年社会工作内容、老年社会工作的方法技巧等; 要求学生能运用到所学知识及现行的福利制度政策为各类老年人解决问题, 并学会关心、爱护、尊重老人, 养成良好的职业素质和细心严谨的工作作风, 锻造良好的职业能力。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 老年社会 工作理论基础	1. 了解积极老龄化的含义; 2. 了解老年社会工作的主要理论、老年社会工作的主要内容; 3. 初步了解老年社会工作的价值观、了解老年个案、小组、社区工作方法。
	项目二 多角度的老年社会工 作评估	1. 掌握多角度评估的目的、评估的依据、评估的程序、评估的领域、评估的重点; 2. 能够根据要求撰写综合评估报告。
	项目三 老年社区照顾	1. 了解老年社区工作的概念、目标和原则; 2. 了解老年社区工作的基本模式; 3. 了解老年人社区照顾的方法和技巧。
	项目四 老年机构照顾	1. 理解机构照顾的含义、类型; 比较不同国家和地区机构照顾的异同; 2. 掌握机构照顾的模式与提高老年人生活质量的技巧。
	项目五 老年教育	理解老年教育的含义和意义、我国老年人口的受教育水平状况、老年教育的原则和内容。
	项目六 老年合法权益保障	1. 理解实施老年人权益保障对我国养老的必要性; 2. 了解老年权益保障的原则和老年权益保障存在的问题和应对对策。
	项目七 老年社会保障	1. 理解我国实施老年社会保障的必要性; 2. 了解老年社会保障的内容、我国老年社会保障的现状和存在的问题。
	项目八 老年文化工作	1. 了解老年文化工作的含义、老年文化工作的内容和方法; 2. 掌握老年文化工作中应注意的问题。
	项目九 老年婚姻与家庭	1. 了解空巢老人存在的问题及社会工作介入要点; 2. 了解老年痴呆症患者的特点及社会工作介入要点;
项目十 临终关怀	1. 了解临终关怀的概念和意义、临终关怀的历史及发展; 2. 理解老年人临终关怀的服务理念、临终关怀的服务模式及社会工作者的工作重点。	
教学建议	注重职业情景的创设, 以校内实训室、校外养老机构、社区等为重要教学场, 加强对实际职业能力的培养, 强化案例教学或情境教学, 注重“教”与“学”的互动。	
教学环境	1. 多媒体教室; 2. 校内实训室; 3. 校医院辅助实训教学; 4. 校外合作养老机构、周边大型社区。	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	1. 考核类型: 考试。 2. 考核方法: 实行形成性评价与总结性评价相结合。 3. 计分办法: 形成性评价 60% (课堂出勤表现 30%+实训任务 30%)+总结性评价 (期末考试) 40%。	

(六) 老年沟通与活动策划 (56 学时, 课程负责人: 汪婷)

课程目标	了解适合老年人参加的各种活动类型的策划原则、方法、流程, 学会成功策划和组织各类老年主题活动。训练出能撰写各类活动策划方案, 能科学合理地独立策划、组织老年活动的专门人才。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 沟通原理认知	1. 沟通的过程及要素 2. 克服人际沟通障碍 3. 设计人际沟通方案
	项目二 接待老年人沟通	1. 掌握老年服务工作礼仪 2. 接待老年人咨询 3. 拜访居家老年人
	项目三 老年人照护沟通	1. 与老年人沟通的态度与技巧 2. 与老年人的有效沟通 3. 设计治疗性沟通方案
	项目四 老年活动现状和必要性	1. 我国老年活动的现状和必要性分析 2. 老年活动的发展前景和愿景
	项目五 老年活动策划与组织	1. 活动调研 2. 撰写活动策划方案 3. 主题和地点策划 4. 活动时间和进度管理 5. 组织结构和人员管理 6. 活动宣传策划 7. 活动财务管理 8. 活动危机管理 9. 活动的评估
	项目六 专业性老年活动的实务操作	1. 专业性老年活动策划与组织的原则 2. 专业性老年活动的类型和技巧 3. 专业性老年活动计划书
	项目七 群众性老年活动的实务操作	1. 群众性老年活动策划与组织的原则 2. 群众性老年活动策划与组织的类型 3. 群众性老年娱乐活动的类型
教学建议	本课程为老年服务与管理专业的专业技能课, 立足于实践性, 通过每章节附有的大量国内外相关活动实践的策划案, 力图通过讲解和示例训练撰写各类活动策划方案和良好沟通能力。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内实训室 3. 校外合作养老机构、附近社区	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	1. 考核类型: 考查。 2. 考核方法: 平时考核与期末考核相结合, 平时考核 50%, 期末考核 50%。 3. 计分办法: 期末考核由教师制定项目考核表, 量化评分。	

九、实施保障

(一) 师资队伍

教学团队基本情况

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
1	高润霞	女	53	教授	本科/硕士	老年学概论	否	院长
2	何世亮	男	46	副教授	本科/硕士	老年心理 护理与康复咨询	是	专业负责人
3	吴越	女	25	无	研究生/硕士	老年心理学	否	课程负责人
4	杨晓惠	女	52	副教授	本科/硕士	历史百科	是	教务副处长
5	余慧玲	女	34	讲师	研究生/硕士	老年心理学	是	课程负责人
6	吴紫英	女	50	副教授	本科/硕士	老年服务 伦理与礼仪	是	课程负责人
7	方玲	女	49	副教授	本科/硕士	老年运动保健	是	
8	唐四保	男	47	副教授	本科/硕士	养老机构 运营与管理	是	课程负责人
9	梁妞	女	27	助教	研究生/硕士	智慧养老	否	课程负责人
10	刁均艳	女	38	讲师	研究生/硕士	老年护理与保健	是	课程负责人
11	张芳	女	28	无	本科/学士	老年常见病 预防与护理	否	课程负责人
12	朱菲菲	女	31	无	研究生/硕士	老年社会工作	否	课程负责人
13	练思雨	女	25	无	本科/学士	老年运动保健	否	
14	汪婷	女	32	讲师	研究生/硕士	老年活动 组织与策划	否	课程负责人
15	陈红艳	女	62	副教授	本科/学士	老年常见病 预防与护理	是	外聘
16	胡长生	男	42	中级	本科/学士	中医康复与护理	否	外聘
17	张计	女	38	中级	本科/学士	老年常见病 预防与护理	否	外聘

（二）教学设施

1. 校内基地具备条件

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量（台/套）
老年综合实训	老年常见病预防与护理、老年护理实训	康复器械	15
		护理设备	13
老年心理实训	老年心理维护、老年社会工作	益智类玩具	30
		心理评估训练系统	6

2. 校外基地具备条件

（1）安庆市怡人堂养老中心

安庆市迎江区怡人堂养老中心坐落于安庆市中心，实用面积 1800 平方米，六层中式建筑，是一所集养老、娱乐、护理为一体的日间照料和全日居老年社会服务机构。可供广大社区老人送餐、医疗、康复跟踪、健康讲座等服务。日间照料和全日居房间统一设置空调、数字电视、内部电话、紧急呼叫、洗手间，淋浴室、衣柜及床上用品，可 24 小时提供热水，为了老人上下楼方便，中心还在外面新增了外挂式电梯，无障碍通道，中心内还设有活动室、棋牌室、阅览室、健身房及餐厅。

（2）安庆市金城养老服务中心

安庆市金城养老服务中心是由安庆市金城集团于 2017 年在迎江区投资举办的养老机构，位于安庆市迎江区长江之畔，占地面积 11 亩，建筑面积约 10860 平方米，总投资约 1800 万元人民币，总床位数 400 张，其中一期建设床位 305 张，现已建成正式运营，是集托老、养老为一体的综合性养老场所。广阔的场地、齐全的设施，营造出温馨宜人的养老环境。整个院区分为办公区、老年居住区、营养配餐区、医务室、健康娱乐中心和文化活动中心等。

（3）安庆市明康社会工作发展中心

安庆市明康心理学研究中心（明康社会工作发展中心）主要经营心理学研究等。企业依法经营，日常重合同，守信用，使企业在行业知名度不断提高。多年以来我们一直以规模化的生产，集约化的管理，集雄厚的技术力量和完善的售后服务，并坚持不懈的研发、创新。终形成有竞争力的商品与服务提供给我们的客户。目前企业现有员工 50 余人，在全体员工的共同努力下，荣获多项荣誉。并且企业积极利用电子商务发展其主营业务。

（三）教学资源

人才培养方案的实施过程中，必须做好教学资源的开发与整合工作，制订统一的专业课程标准，建立集课程标准、课程方案等各类教学资源于一体的专业教学资源库。充分利用校内外各类实训室，加强产学合作，收集学生实训实习案例、优秀作品等，动态化更新学习资源库。

1. 完善与整合教学资源库

各门专业课程应按照人才培养方案的要求，整合课程资源，制订统一的课程标准，建立集课程标准、课程方案、教学课件、视频素材及试题等教学资源于一体的专业教学资源库。加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

2. 拓展网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；借助影视及网络视频，使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

3. 发挥校内实训资源合力

校内老年综合服务实训资源为本专业学生提供了丰富的实践机会与体验。教学中积极利用各实训基地的软硬件资源，根据学生学习需求，整合实训室资源，满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 产学合作，建立校外实训基地

充分利用本地区产业优势，加强产学合作，建立安庆怡人堂养老实训基地、安庆市金城养老实习实训基地等，满足学生的实习实训，收集学生实训实习案例，动态化更新学习资源库。

（四）教学方法

教学中要鼓励教师采用多样化的教学方法，增强教学的直观性和实效性，以逐步优化教学过程。依托校内多种实训室，模拟真实的实践教学环境，增加学生感性认识与体验。具体教学方法如下：

1. 项目教学法

就是在老师的指导下，将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。“项目教学法”最显著的特点是“以项目为主线、教师为引导、学生为主体”，具体表现在：目标指向的多重性；培训周期短，见效快；可控性好；注重理论与实践相结合。项目教学法是师生共同完成项目，共同取得进步的教学方法。

2. 模块化教学法

就是从以人为本、全面育人的教育理念出发，根据正规全日制职业教育的培养要求，通过模块课程间灵活合理的搭配，首先培养学生宽泛的基础人文素质、基础从业能力，进而培养其合格的专门职业能力。

3. 情境教学法

是指在教学过程中，教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能能得到发展的教学方法。情境教学法的核心在于激发学生的情感，是在对社会和生活进一步提炼和加工后才影响于学生的。诸如榜样作用、生动形象的语言描绘、课内游戏、角色扮演、诗歌朗诵、绘画、体操、音乐欣赏、旅游观光等等，都是寓教学内容于具体形象的情境之中，其中也就必然存在着潜移默化的暗示作用。

4. 小组探究法

课堂上充分利用小组讨论、小组探究合作等方式，鼓励学生积极参与课堂，构建学生自己的认知地图，引发学生思考。

5. 案例分析法

教学过程采用生活案例、心理案例、教学案例等多种案例，让学生直面真实的教学问题，运用所学理论加以分析思考。

（五）学习评价

1. 评价机制改革

（1）改革考核手段和方法，突出过程评价。针对老年服务与管理专业注重实践性、职业技能培养的要求，改革考核与评价方法，注重过程式与形成式评价。教学中加强实践教学环节的考核，如口试评价、技能评价、表达评价等，将学生自评、互评相结合。

（2）注重学生分析问题、解决问题能力的考核。结合课堂提问、技能训练、活动设计等进行综合评价，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，注重学生能力考核。

（3）注重学生的职业素质考核，引入校外评价。按照人才培养要求，学校、行业、养老中心等共同参与对学生的评价，突出学生职业素质养成教育，培养学生职业意识和职业习惯，促进学生全面发展。

2. 评价内容及方法

（1）过程评价

学习过程评价的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的

主动性和持久性。过程评价主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

（2）技能考评

技能训练是培养学生职业技能的重要环节，是对学生进行职业意识、职业技能培养的有效途径。为了加强考察学生的技能掌握程度和应用能力，教学中重视技能考评。考核学生对任务情境的整体把握能力、任务设计分析和处理能力，也可结合学生的表述与沟通能力进行考核评价。

（3）自我评价

自我评价考核学生在课下对所学内容的理解与掌握程度，同时也是一种自主学习能力的体现，反映学生获取知识、理解知识以及运用知识的过程。

（4）多元评价

引入校外多元评价方式，形成由学校、行业、养老中心等共同参与的多元评价体系。在学生课程见习、社会实践与顶岗实习阶段，充分发挥多元评价的作用，加深用人单位与学校的沟通交流，及时反馈学生动态，提高人才培养质量。

（六）质量管理

1. 深化专业诊改加强质量管理

专业诊改重点是优化对接产业的专业布局，优化内部管理体系和运行机制。核心是专业发展总规划和调整机制，是责任主体、管理体系、运行机制的再梳理以及全局性专业质量监控的构建与优化；同时明晰专业质量基础、设计质量保证体系框架、建立两链和规划路线图、实施八字螺旋、问题导向促进持续改进，外现形式是专业规划、专业建设标准、专业诊改实施方案以及专业自诊报告等。

2. 课程思政质量管理

坚持“立德树人”这一根本任务，将“三全育人”课程理念贯彻始终，强化课程思政与思政课程同向同行，形成协同效应。

充分发挥本专业的特色和优势，挖掘提炼本专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，积极拓展专业课程的广度、深度和温度，增加课程的知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性。教育引导学生将社会主义核心价值观根植心中，将爱国敬业、诚信友善的价值准则和开拓创新精神形成自觉行为。

3. 课堂教学质量管理

人才培养方案的实施过程中，要加强教学过程的管理及质量监控。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，发挥教学督导作用，定期召开教师、学生座谈会，建立教学质量评估体系制度，保证教学质量提升。

4. 实践教学质量管理

首先，需要制订和完善各实践环节的课程标准、实训指导书、实训任务书、评价标准等教学资料；

其次，制定和完善实践教学管理文件，加强校内外实训、顶岗实习的安全管理，同时规范校外实训基地的运行；

再次，利用教学督导、学生教学评教、顶岗实习检查小组等，对实践教学过程和教学效果实施质量监督，对信息进行收集分析和有效利用，及时纠偏，不断提高实践教学环节教学质量。

5. 顶岗实习质量管理

在学生顶岗实习期间，专业教师与辅导员做好学生实习期间的指导与管理。组织教师到实习生比较集中的县市，了解实习生的实习情况，协助她们解决实习中遇到的问题。通过召开实习生经验交流会、听取汇报实习情况等方式，了解学生的实习状况（包括出勤、工作态度、工作绩效等）。实习成绩报院教务处备案，不合格者不得毕业，具体要求见《安庆职业技术学院高职专业实践性教学环节实施意见》。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

（一）学时或学分要求

公共基础课程模块	专业技术模块	职业技能模块	素质拓展	职业资格等证书	合计学分
38	51	40	10	12	139

（二）信息技术要求

学生自愿参加全国高等学校计算机水平一级考试并获得相应等级证书，计 4 学分。

（三）外语能力要求

参加全国高等学校英语应用能力等级考试，获得 B 级合格证书的计 4 学分，获得 A 级合格证书的计 6 学分，不累加计分。

（四）“1+X”职业技能等级证书

获得“1+X”老年照护职业技能等级证书或者“1+X”社会心理服务职业技能等级证书的，计 4 学分。参加创业培训班学习，考核合格后可获得 2 学分。

十一、教学进程安排

(一) 公共基础课程教学进程表

类型	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	考核形式	周学时/学分	备注
必修课	1	思想道德与法治	42	28	14	1	考试	3	含社会责任
	2	军事训练及理论教程	72	12	60	1	考查	4	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	54	18	2	考试	4	含党史、国史
	4	形势与政策	18	18		1-2	考查	1	含国家安全教育
	5	劳动教育	30		30	1	考查	1	
	6	体育	28+36	8	56	1-2	考查	4	含体能测试
	7	职业发展与就业指导	36	26	10	2	考查	2	
	8	心理健康教育	36	24	12	1	考查	2	
	9	计算机应用基础	64	24	40	2	考试	4	
	小计		434	194	240			25	
限定选修课	10	高职语文	28	28		1	考查	2/1	学生自主选修，通过听专题讲座或网络资源学习完成。要求不少于54学时或获3学分。
	11	普通话水平培训	28	10	18	1	考查	2/1	
	12	实用英语（1）	28	28		1	考查	2	
	13	实用英语（2）	36	36		2	考查	2	
	14	马克思主义理论类课程	18	18		3	考查	1	
	15	现代信息素养（信息技术）	18	18		3	考查	1	
	16	安全教育	18	18		3	考查	1	
	17	美育教育	18	18		3	考查	1	
	18	中华优秀传统文化	18	18		3	考查	1	
19	创新创业类课程（必选）	36	18	18	3	考查	2		
	小计		164					9	
选修课	20	书法培训	18		18	2或3	考查	1	1. 学生自主选修，不少于72学时或获4学分。 2. 《市场营销》、《企业管理》、《节能减排与绿色环保类》、《人口资源与海洋探秘类》为专题讲座或网络课程。
	21	黄梅戏欣赏与演唱	18		18	2或3	考查	1	
	22	市场营销	18	18		3	考查	1	
	23	企业管理	18	18		3	考查	1	
	24	节能减排与绿色环保类	9	9		2	考查	0.5	
	25	人口资源与海洋探秘类	9	9		2	考查	0.5	
	26	历史百科	36	36		3	考查	2	
	小计		72					4	

(二) 专业(技能)课程教学进程表

类别	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	学分	周学时	考试	考查	备注
专业技术模块	1	老年学概论	56	32	24	1	3	4	√		14周
	2	老年心理学	56	32	24	1	3	4	√		14周
	3	养老机构运营管理*	54	36	18	2	3	3	√		18周
	4	老年心理护理与康复咨询*	54	36	18	2	3	3	√		18周
	5	老年常见病的预防和护理*	72	36	36	2	4	4	√		18周
	6	智慧养老	54	34	20	3	3	4	√		18周
	7	老年膳食营养	54	27	27	3	3	3	√		18周
	8	老年护理与保健*	72	36	36	3	4	4	√		18周
	9	中医康复保健	72	36	36	3	4	4	√		18周
	10	老年运动保健	56	20	36	4	3	4		√	14周
	11	老年沟通与活动策划*	56	20	36	4	3	4	√		14周
	12	老年社会工作*	56	36	20	4	3	4	√		14周
	13	中国传统养生文化	56	56		4	3	4	√		14周
	14	老年辅助器具及营销	56	30	26	4	3	4	√		10周
	15	老年政策与法规	40	30	10	5	2	4	√		10周
	16	茶艺与插花	40		40	5	2	4	√		10周
	17	老年服务伦理与礼仪	40	10	30	5	2	4	√		10周
	小计		944	497	437		51				
职业技能模块	1	1+x 职业技能等级证书培训	36		36	3				√	
	2	企业文化与实用知识技能培训	20		20	1-5					
	3	专业技能大赛培训	20		20	3	1				
	4	跟岗实习	120		120	4	7			√	4周
	5	毕业设计(互联网+创新创业计划书)	36		36	5	2			√	
	6	顶岗实习(1)	180		180	5	10				
	7	顶岗实习(2)	360		360	6	20			√	
	小计		772		772		40				

备注: *标志为核心课程

(三) 素质拓展模块教学进程表

学生素质拓展学分为必修学分，不得少于 10 学分，具体要求见《安庆职业技术学院学生素质拓展学分制实施办法（试行）》；相应课时全部按实践课时计。

(四) 周课时统计表

学期	总课时数	平均周课时数	学分
一	403	22.4	22
二	433	24.1	24
三	434	24.1	24
四	400	22.2	21
五	356	19.8	18
六	360	20	20
合计	2386		129

注：平均周课时数=总课时数 / 18

(五) 各类课程学时分配

课程类别	学时数	百分比 (%)	实践学时	学分
公共基础课程	670	26.1	312	38
专业技术课程	944	36.8	437	51
职业技能课程	772	30.1	772	40
素质拓展课程	180	7.0	180	10
合计	2566	100	1701	139
二级学院院长签字：  公章： 年 月	教务处长审核签字： 公章： 年 月	校领导批准签字： 公章： 年 月		

2021 级高职专科旅游管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

本专业首次招生时间：2003 年

二、教育类型及学历层次

教育类型：职业高等教育

学历层次：大专

三、入学要求

招生对象：普通高中、中职毕业生或具有同等学力者

四、学制年限

全日制三年

五、职业岗位

（一）职业面向

本专业毕业生的职业面向以旅行社和旅游景区为核心，兼顾旅游酒店、OTA、研学机构、研学基地、民宿等旅游行业企业与旅游类企事业单位，从事服务、销售、策划与管理等工作。

（二）工作岗位

1、初始就业岗位：景区、博物馆、展览馆讲解员；地接导游、全陪导游；研学旅行策划与服务；旅行社前台咨询、门市接待与服务岗位；景区票务、景区讲解、景区餐饮、景区住宿、景区娱乐项目、景区购物等服务岗位；酒店前厅、餐饮、客房、娱乐等服务岗位。

2、发展就业岗位：旅行社计调、销售；出境领队；中小学研学课程设计与指导、研学旅行策划师；旅游定制师；旅游景区管理。

2、职业提升岗位：观光、度假、休闲旅游项目管理、旅游企业管理、旅游景区项目策划与运营。

4、相关就业岗位：旅游新业态企业服务与管理；OTA 运营与服务；旅游机构文秘、培训服务；旅游行政部门服务与管理岗位；研学基地服务与管理岗位。

(三) 工作任务与职业能力分解表

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
旅游门市接待	需求获取	<ul style="list-style-type: none"> ●会按照礼仪规范接待客户 ●会运用规范用语及一定的问答技巧与客人进行互动 ●会收集客户信息 ●会运用英语进行基本的客户沟通 	旅游礼仪、普通话训练、旅游职场英语、旅行社运营操作实务、旅游电子商务、旅游数字化营销	普通话等级证书、大学英语 B 级、计算机一级证书
	信息登记	<ul style="list-style-type: none"> ●会使用旅行社业务系统准确录入客户资料 ●会整理客户信息，分析客户旅游消费倾向 ●会运用英语准确录入客户基本信息 		
	产品推介	<ul style="list-style-type: none"> ●会使用各类渠道进行预订资料的查询 ●会采集客户需求，匹配相关旅游产品 ●会运用规范用语熟练介绍相关旅游产品 ●会运用传统（新媒体）的销售方法推荐产品 ●会看懂英文旅游产品介绍并用英语做出相应解释 		
	产品确认	<ul style="list-style-type: none"> ●会运用相关技巧获取客户好感 ●会帮助客户坚定购买决心 ●会恰当处理旅游产品价格问题 		
	产品预订	<ul style="list-style-type: none"> ●会准确理解客人的预订要求 ●会使用办公设备留存客户资料 ●会按照操作规程，熟练使用业务系统进行散客预订 ●会按照操作规程，熟练使用业务系统进行团队预订 ●会制定预订状况控制表和相关统计报表 		
	合同签订	<ul style="list-style-type: none"> ●会根据相关法律法规知识，清晰解释格式合同 ●会根据相关法律法规知识，正确填写线上、线下格式合同 ●会正确进行款项结算 ●会正确填写英文版旅游格式合同 		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
导游服务	计划准备	<ul style="list-style-type: none"> ●会从相关部门领取计划并核实旅游团相关信息会核实旅游团的交通、餐饮、住宿、游览等相关事宜 	导游业务、模拟导游、旅游法规、导游基础知识、旅游礼仪、客源国概况、旅游美学、导游英语口语	普通话等级证书、大学英语B级、导游员资格证书、计算机一级证书、研学旅行证书、旅行策划证书
	接站服务	<ul style="list-style-type: none"> ●会运用各种信息手段，核实游客抵达事宜 ●会协调相关接待人员 ●会认找、核实旅游团 ●会协助行李交接 ●会按礼仪规范引导游客登车 ●会运用规范用语做好首次沿途讲解并能使用英语致欢迎辞、欢送辞 ●会运用沟通技巧预防并恰当处理接站过程中发生的各种突发事件 		
	导游讲解	<ul style="list-style-type: none"> ●会搜集、整理导游讲解素材 ●会运用规范用语对游客进行文明旅游宣讲 ●会运用规范用语进行相应的规范讲解 ●会灵活运用各种讲解技巧和现代化设备提升导游讲解质量 ●会运用沟通技巧根据不同类型游客群体提供个性化讲解服务 		
	住宿服务	<ul style="list-style-type: none"> ●会向游客介绍酒店各项服务与设施 ●会为游客办理入住手续并合理调配房间 ●会为游客办理退房手续 ●运用沟通技巧恰当处理住宿期间的突发事件 ●会根据相关法律法规和行程安排落实住宿服务 		
	餐饮服务	<ul style="list-style-type: none"> ●会向游客介绍目的地特色饮食文化 ●会根据旅行社安排落实就餐事宜 ●会根据游客特殊需求协调饮食安排 ●会收集游客在就餐中的各种反馈 ●会做好餐后结账工作 ●会运用沟通技巧处理餐饮服务中出现的突发情况 ●会根据相关法律法规和行程安排落实餐饮服务 		
	购物、娱乐服务	<ul style="list-style-type: none"> ●会根据相关法律法规和行程安排落实购物、娱乐事宜 ●会规范指导购物、娱乐安排 ●会运用沟通技巧根据游客个性化需求提供购物、娱乐等咨询服务 ●会运用沟通技巧规范处理购物、娱乐服务中出现的突发情况 ●会根据相关法律法规和行程安排落实购物、娱乐服务 		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
	送站服务	<ul style="list-style-type: none"> ●会根据整体旅游行程安排致欢送辞 ●会通过各种信息渠道核实游客的交通票据 ●会按时将客人送至交通港，协助办理离站手续 ●会运用规范用语征求游客反馈意见 ●会运用沟通技巧处理送站过程中出现的突发事件 		
	结算费用	<ul style="list-style-type: none"> ●会按规定与协作企业进行单项费用结算 ●会填写公司内部财务结算单 		
	撰写带团小结	<ul style="list-style-type: none"> ●会妥善处理旅游团遗留问题 ●会撰写带团小结 		
旅行社计调	行程设计	<ul style="list-style-type: none"> ●接受并能分析计划 ●会根据产品类型制订行程计划 ●会根据实际情况调整行程 	旅行社运营操作实务、研学课程设计、旅行社计调、旅游电子商务	普通话等级证书、大学英语 B 级、导游员资格证书、计算机一级证书、旅行策划证书
	计划落实	<ul style="list-style-type: none"> ●会搜集并筛选地接社的信息 ●会与地接社协调并落实相关事宜 ●熟练运用各种方式落实交通工具 ●熟练运用各种方式落实客房预订会按计划安排就餐点并落实 ●会合理选择景点，安排各类活动 ●会合理选择购物店，按计划安排购物活动 ●会合理安排娱乐活动 ●会合理安排全陪导游 		
	突发事件处理	<ul style="list-style-type: none"> ●会收集突发事件的相关信息 ●会根据应急预案处理各种突发事件 ●会利用工具做好相应记录（传真、邮件、文档、视频、录音等） ●会根据相关法律法规处理突发事件 		
	费用核算	<ul style="list-style-type: none"> ●会协助财务部门完成公司内部财务结算 ●会协助财务部门完成协作企业间的财务结算 		
旅行社外联	市场开拓	<ul style="list-style-type: none"> ●具备一定的旅游市场调研与分析能力 ●沟通与谈判技巧能力 	旅游礼仪、旅游电子商务、旅行社运营操作实务、旅游数字化营销	普通话等级证书、大学英语 B 级、导游员资格证书、计算机一级证书、旅行策划证书
	产品销售	<ul style="list-style-type: none"> ●消费群体心理分析能力 ●产品介绍和洽谈能力 ●语言表达与人际沟通能力 ●最终促成交易的能力 ●能独立按照程序完成门市销售接待 		
	公关关系处理	<ul style="list-style-type: none"> ●日常接待能力 ●旅游投诉预防与处理 ●报价竞价与创新思维能力 ●旅游合同处理能力 		
	商务谈判	<ul style="list-style-type: none"> ●能够完成一个旅游产品的洽谈业务 ●能够独立完成旅游产品的计价和报价业务 		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
景区服务与管理	景区（点）咨询	<ul style="list-style-type: none"> ●会运用礼仪知识进行接待 ●会使用规范的业务用语回答客人的提问 ●会主动提供观光、交通、购物等相关信息 ●会推荐介绍景区（点）内休憩与娱乐项目 ●会使用英语提供景区（点）向导服务 	研学旅行指导师实务、旅游景区服务与管理、旅游美学、旅游电子商务、旅游数字化营销	普通话等级证书、计算机一级证书、大学英语B级、导游员资格证书、旅游景区相关岗位培训合格证
	景区（点）票务销售	<ul style="list-style-type: none"> ●熟练操作内部票务系统出票 ●会协助游客进行线下自助取票 ●会使用各类线上、线下收款设备 ●会开具发票 ●会进行票款的内部结算 		
	接待任务执行	<ul style="list-style-type: none"> ●会严格遵守现场各岗位点工作流程 ●会正确并熟练使用现场设施设备 ●会主动按礼仪规范提供向导服务 ●会主动按礼仪规范提示安全注意事项，维持公共秩序 ●会及时向上级反馈游客意见和建议 ●会积极执行上级指派的接待任务 		
	景区（点）讲解	<ul style="list-style-type: none"> ●会运用规范用语严格执行讲解工作流程 ●会根据游客特点提供针对性的讲解 ●会用准确流畅的普通话进行讲解 ●会使用英语对上海概况作基本讲解 ●会使用英语对上海部分景区（点）作基本讲解 		
	主题活动实施	<ul style="list-style-type: none"> ●熟练讲解主题活动目的及流程 ●清晰告知活动安全注意事项 ●会严格执行活动实施流程 ●会协助专业人士实施主题活动 ●会根据景区气候、地质等自然条件等实际情况实施预案 ●会协助专业人士实施户外应急救援 		
	旅游纪念品销售	<ul style="list-style-type: none"> ●会运用营销技巧进行旅游纪念品现场销售 ●会利用各类电商平台进行旅游纪念品销售 ●会利用各类支付手段完成收银工作，识别假币 ●会对旅游纪念品进行礼品包装 ●会提供旅游纪念品售后服务 		
	撰写接待报告	<ul style="list-style-type: none"> ●会按要求撰写接待报告 		
	景区服务质量的控制	<ul style="list-style-type: none"> ●会按规定处理突发事件 ●会根据应急预案积极预防突发事件 ●会使用旅游安全应急设施设备 ●处理客人投诉能力 		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
研学旅行策划与管理	实施准备	<ul style="list-style-type: none"> ●了解研学活动目的地所在省份、地区特色 ●了解研学基地、营地、饮食、住宿、交通、保险、安全、服务的相关法规 ●了解研学活动课程实施的流程，行前准备充分 ●掌握基本服务规范，能运用语言和肢体等方式，准确、流畅、逻辑、生动地表达。能对研学目的地的历史沿革、文化内涵、建筑特点、民俗风情进行讲解，针对学生特点调整内容 ●能针对不同场合讲解文明旅行行为规范 	研学旅行指导师实务、研学课程设计与客源国概况、旅游数字化营销、旅游电子商务	普通话等级证书、大学英语B级、导游员资格证书、旅游景区相关岗位培训合格证、计算机一级证书、研学旅行证书
	精准服务	<ul style="list-style-type: none"> ●能与中小学校教师有效沟通，能做学情调查，分析学生特点，针对性提供服务内容。 ●能对活动数据整理、归档、分析，且根据需求反馈做相应调整 ●能组合最佳研学线路，保证学生收获最大、成本最低 ●能完整地对活动实施全程质量监控 ●能处理常见的投诉和突发事件 		
	操作控制	<ul style="list-style-type: none"> ●掌握安排房、车、餐、票、物料、保险、基地、营地的常识和技巧 ●掌握预算、结算流程及方法 ●能对行程中人员、成本、定价、报价、结算进行合理控制管理 		

六、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业培养满足“精服务、懂管理、博文化、知礼仪、善表达、会沟通”的导游接待服务、旅行社管理、旅游项目策划与管理、景区服务与管理、研学旅行策划与管理等岗位需要，面向旅游景区、旅游酒店、旅行社及旅游新业态企业的需求，具有良好职业道德和创新精神的高素质技术技能人才。

（二）人才规格

本专业核心能力：以服务为主的实践动手能力和以管理为主的经营管理能力。知识、能力与素质要求如下：

1、知识结构

(1) 通识知识：具备人文社会科学与管理学科的基础知识。

(2) 基础知识：掌握旅游景区、旅游酒店及旅行社和旅游新业态企业服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。

(3) 专业知识：掌握导游服务、研学指导师服务、酒店服务与管理、景区服务与管理、旅行社服务与管理等专业知识。

2、技能结构

(1) 职业基础能力：具有较强的计算机操作、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力；掌握服务心理知识和对客服务技巧，具备一定的自我创新创业能力。

(2) 职业核心能力：熟练掌握导游服务、景区服务、酒店服务与操作技能，具有较强的旅游企业服务与管理能力；具备处理旅游突发事件的应变能力；熟悉国内外旅游业发展的方针、政策和法规，能够胜任各类旅游企业或相关服务行业等方面的管理工作。

(3) 信息技术能力：能够运用信息化平台自主学习；能够熟练运用网络进行资料收集与整理；具备不断学习的能力；能够利用信息技术平台处理日常工作。

3、素质要求

(1) 思想素质：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，热爱家乡，热爱祖国大好河山，热爱旅游行业，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 文化素质：具有良好的旅游专业知识与文化素养，遵法守纪、崇德向善、诚实守信，具备旅游人作为文化传播大使应有的社会责任感。

(3) 职业素质：爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳、游客为本、服务至诚，具有良好的服务意识和安全意识，具有一定的工匠精神和创新思维。

(4) 身心素质：积极乐观，具有职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，具有健康的体魄、心理和健全的人格，具有较高的旅游审美和人文素养。

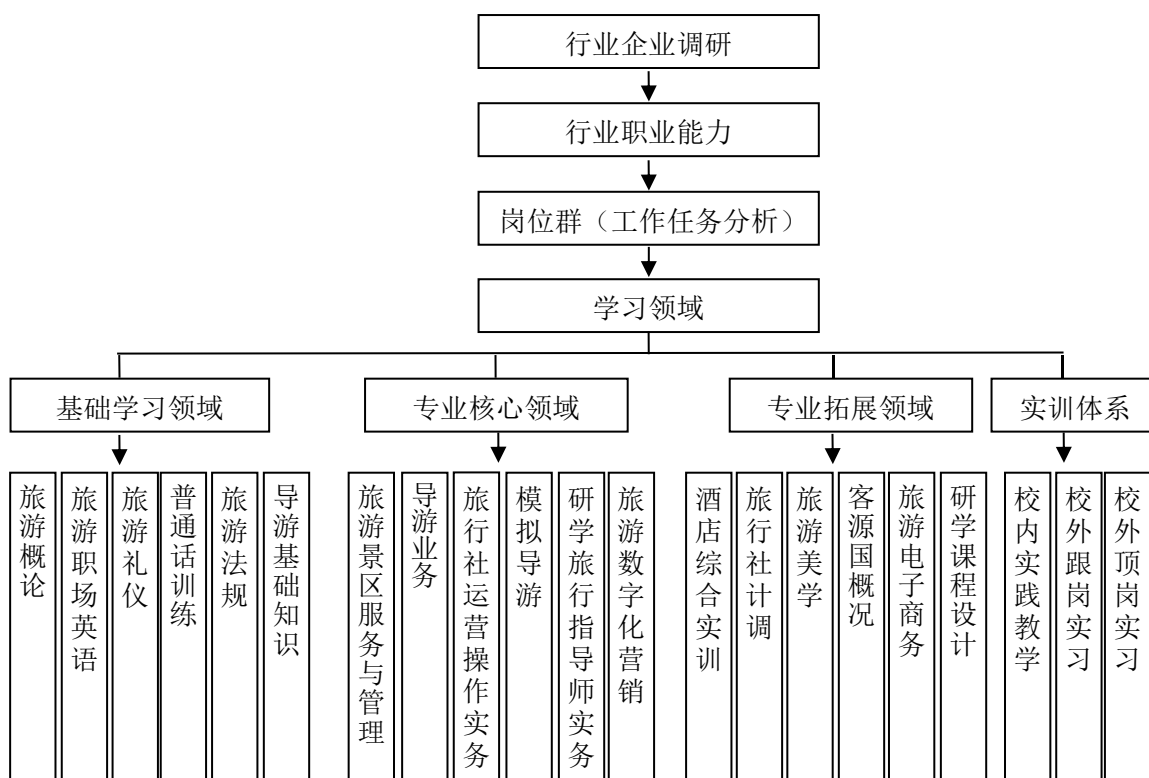
七、课程体系

在培养高素质技能型人才的目标指引下，以职业技能培养为核心，以学生就业市场需求为导向，全面提高学生就业和创业素质，对准就业岗位群设置专业核心课程，同时又兼顾到与职业技能鉴定、国家职业资格证书认证等课程的衔接和统一，根据工作过程，采用项目导向、任务驱动等方式设计教学内容，在不断调整与改革中，构建了基于岗位能力分析的科学合理、层次分明的课程体系。

职业岗位能力及支撑的课程体系

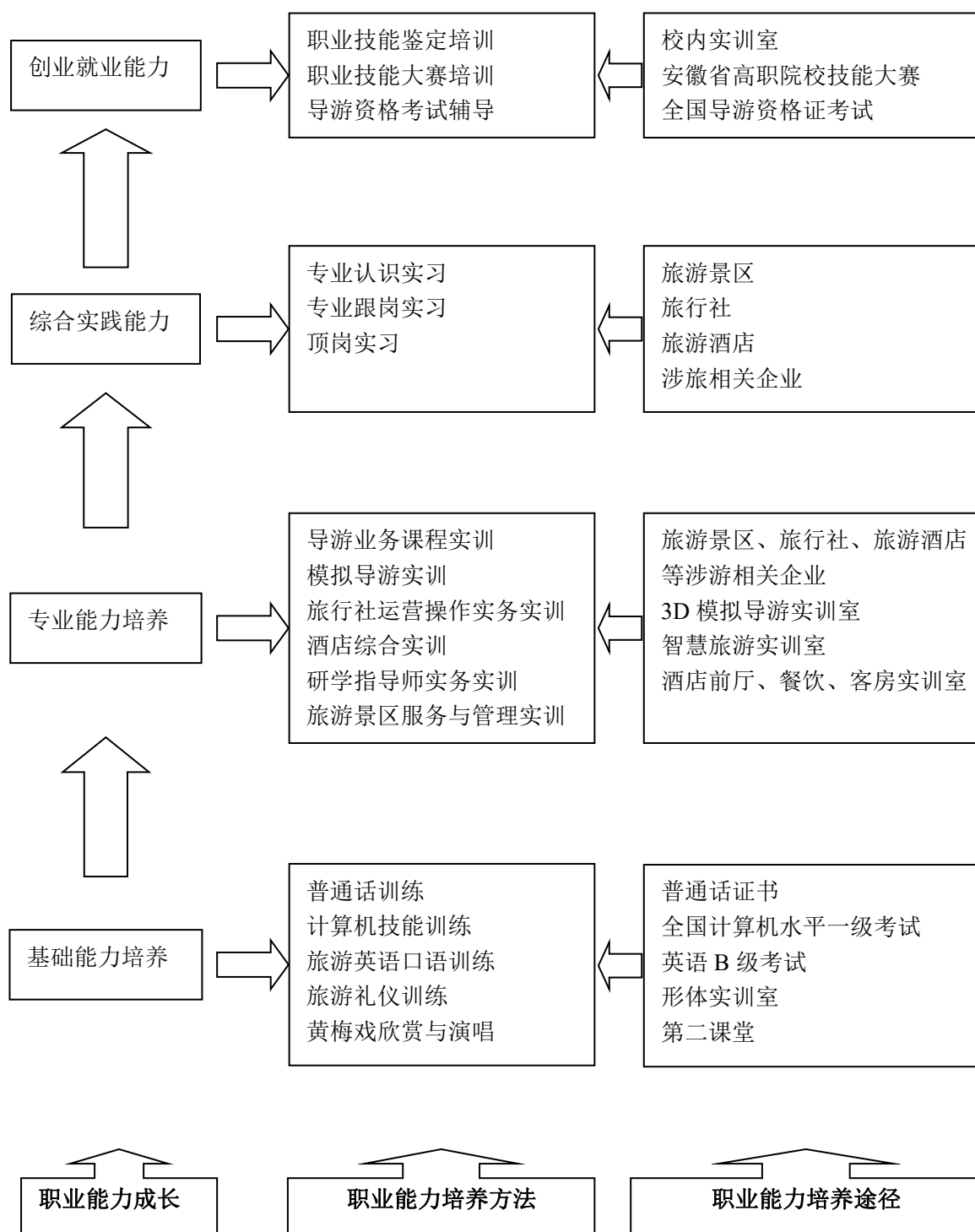
职业岗位能力、素质结构		支撑课程体系
职业岗位能力	接待服务能力	导游业务、导游基础知识、模拟导游、旅行社计调、旅游电子商务、旅游礼仪、客源国概况、研学旅行指导师实务
	语言表达能力	普通话训练、模拟导游、导游英语口语、旅游美学
	协调沟通能力	模拟导游、研学旅行指导师实务、旅游法规
	组织管理能力	旅游景区服务与管理、旅行社运营操作实务、酒店服务综合实训、旅游法规、旅游电子商务、研学课程设计、旅游数字化营销
	创新创业能力	职业发展与就业指导、研学旅行指导师实务、研学课程设计、旅游电子商务、旅游数字化营销
素质结构	思想政治素质	思想道德与法治、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
	人文素养与科学素质	科学·人文·艺术教育讲座、旅游职场英语、计算机应用基础
	身心素质	体育、心理健康教育、军事训练及理论教程、劳动

专业课程体系如下图所示：



为培养学生的职业技能和综合素质，在课程体系构建的基础上，根据旅游管理人才职业技能培养的需要，又构建了实践课程体系。通过专门的实践课程以及第二课堂，训练学生的旅游管理技术和操作技能，培养学生的专业素养和职业能力，提高学生的求职竞争能力，为学生就业提供强力保障。

实践教学体系如下图所示：



八、专业核心课程描述

(一) 导游业务 (B类课程, 李荣, 54 学时)

课程目标	课程以导游服务为核心, 全面介绍与之相关的业务知识, 并重点研究导游的服务程序、导游服务技能、导游服务过程中突发事件与事故的预防处理等方面的知识、技能。通过课程学习, 从业务能力上提升学生在实际岗位上的带团技能、事故处理技能等, 培养对客服务意识, 提升学生的职业素养。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 导游服务认知	1. 导游服务相关概念认知 2. 导游职责、行为规范的认知
	项目二 导游服务程序与规范	1. 地陪导游服务程序与规范 2. 全陪导游服务程序与规范 3. 出境领队服务程序与规范 4. 景点(区)导游服务程序与规范 5. 散客导游服务程序与规范
	项目三 导游服务技能	1. 导游带团技能 2. 导游语言技能
	项目四 游客个别要求处理	1. 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求处理 2. 转递物品和信件要求的处理 3. 要求自由活动的处理 4. 中途退团或延长旅游期限要求的处理 5. 特殊游客的个性化服务
	项目六 问题和突发事件处理	1. 常见问题和突发事件的处理 2. 业务事故的预防和处理 3. 安全事故的预防和处理
	项目七 导游服务相关知识学习	1. 外汇知识学习 2. 交通知识学习 3. 安全知识学习 4. 急救知识学习
教学建议	精讲理论, 突出实践。理论作为实践的先导, 同时满足学生导游证考试的需要, 宜用多媒体教学; 实践教学可采用课堂演练、校园模拟、3D 影像模拟、涉旅企业实习等多种形式。	
教学环境	1. 多媒体教室; 2. 校内旅行社; 3. 学校图书馆; 4. 3D 模拟导游实训室、智慧旅游实训室; 5. 校外多家旅行社、景区、酒店等旅游企业。	
成绩评定	过程考评(项目考评)占 70%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%。	

(二) 旅游景区服务与管理 (B类课程, 李荣, 42学时)

<p>课程目标</p>	<p>本课程通过理论与实践相结合的教学,让学生了解景区服务与管理的基本知识,掌握景区服务的各项基本技能,培养学生分析问题、解决问题的能力,培养学生能从事景区票务、景区餐饮、景区购物娱乐、咨询与投诉、景区解说等方面的服务和管理工作,切实提高学生的实际动手能力和综合素质。</p> <p>1.知识目标:掌握旅游景区的概念、分类与特征,旅游景区服务与管理的相关理论。熟悉景区票务的类型、预订方式,景区交通的主要类型。了解景区讲解服务的方式与内容,了解景区环境管理的基本内容。了解景区设施的主要类型与要求,了解景区可持续发展的基本理念。</p> <p>2.能力目标:能从事景区订票、售票、验票等票务工作。会提供景区电话咨询和当面咨询服务,能处理景区投诉。能提供景区讲解服务和住宿、餐饮、购物、娱乐等项目服务。能进行景区基层管理工作和景区经营活动的基本思考。</p> <p>3.素质目标:培养学生具备景区服务与管理的基本素质。引导学生树立高效、细心、全面分析问题的职业素质。提高学生的社会公德意识,养成环保、健康的工作习惯和生活习惯。</p>	
<p>课程内容</p>	<p>项 目</p>	<p>工 作 任 务</p>
	<p>项目一 景区认知</p>	<p>1. 景区基础认知 2. 景区分类</p>
	<p>项目二 景区票务服务</p>	<p>1. 景区票务预定 2. 景区票务咨询 3. 景区票务销售</p>
	<p>项目三 景区讲解服务</p>	<p>1. 景区物化讲解 2. 景区导游讲解</p>
	<p>项目四 景区配套服务</p>	<p>1. 景区住宿服务 2. 景区餐饮服务 3. 景区购物服务 4. 景区娱乐项目</p>
	<p>项目五 景区营销管理</p>	<p>1. 景区活动方案设计 2. 景区新媒体营销</p>
	<p>项目五 景区安全与景区发展</p>	<p>1. 景区安全预案与案例分析 2. 智慧景区</p>
<p>教学建议</p>	<p>1. 本课程强调基础知识与应用能力相结合,强调理论教学与实践教学相结合。以解决问题为突破口,提高学生的实际操作能力,通过解决问题的训练,使学生较好地掌握知识和运用知识,提高学生解决实际问题的能力。在教学过程中应根据实际进行教学内容的设计与更新,积极探索教学方法的改革,充分利用三个课堂(教室、网络和实地),以课堂讲授为主,辅以多媒体课件、参观见习和网络资源等,调动学生学习兴趣和积极性。</p> <p>2. 根据教学实际,充分利用学院的实训条件和周边的旅游景区景点,组织学生开展实训实践、见习调查等活动,开拓学生的视野,提高学生的欣赏能力,培养和提高学生自己获得知识和信息的能力,为学生提供自主发展的时间和空间。</p> <p>3. 注重评价的多元化和模块化,对课堂教学、实践活动、学生能力等进行综合评价。</p>	
<p>教学环境</p>	<p>1. 学院的多媒体教室、3D模拟导游实训室、微格教室可用于课堂讲授、演练、测试以及情景教学等。</p> <p>2. 学院图书馆现有各种旅游方面的书籍和刊物达数百种,还建有电子图书系统,Internet连接畅通,可用于学生自主学习,掌握旅游方面的最新知识和信息</p> <p>3. 校外实习实训基地为课程的实践教学提供真实的工作环境,能够满足学生进行旅游实践活动的需要。学生通过在景点的参观游览等旅游实践,加深对所学知识的理解和消化。</p> <p>4. 学院的校史馆和安庆市的自然景观、人文景观,为进行旅游景区服务与管理课程的教学提供良好的实践场所,可直接进行现场教学。</p>	
<p>成绩评定</p>	<p>本课程分为过程考核和期末考试。过程考核包括学生课堂参与、作业完成、实训教学等情况;考核方式多样化,包括课堂表现、课堂作业、现场演示等;期末考试进行统一考核,考察学生对基本知识的掌握和运用所学知识分析问题的能力。比重:过程考核占40%,期末考试占60%。</p>	

(三) 旅行社运营操作实务 (B类课程, 何刘杰, 72学时)

课程目标	通过本课程的学习, 使学生对旅行社及旅行社业有一个全面的了解, 让学生了解和掌握旅行社经营管理的基本知识与技能, 为从事旅行顾问、导游服务, 计调工作和旅游管理等相关职业奠定基础。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 旅行社行业认知	1. 旅行社行业调研 2. 旅行社的职能与基本业务
	项目二 旅行社的设立	1. 旅行社设立的程序 2. 旅行社的组织结构设计
	项目三 旅行社的产品开发与优化	1. 旅行社产品的内涵及特点 2. 分析旅行社产品的类型 3. 旅行社产品的开发 4. 旅行社产品的优化
	项目四 旅行社外联销售业务	1. 认识外联销售 2. 业务洽谈 3. 旅游产品的计价和报价 4. 旅行社服务网点(门市)销售
	项目五 旅行社的计调业务	1. 认识计调业务 2. 旅游服务的采购 3. 掌握旅行社计调业务流程
	项目六 旅行社的接待业务	1. 团体旅游接待业务与管理 2. 大型团队接待管理 3. 会展团队的接待管理
	项目七 旅行社人力资源管理	1. 旅行社人力资源管理的内涵 2. 旅行社员工的招聘与培训 3. 旅行社员工的绩效考核和激励
	项目八 旅行社的财务运行	1. 旅行社团队的报销 2. 旅行社的基本财务管理制度
教学建议	在教学过程中注重教学的生动性和形象化及课型的多样化, 采取启发式教学, 并注意突出重点、难易得度, 多采用案例教学、讨论课、习题课等教学形式; 教学手段上采用多媒体教学、上机操作等辅助教学, 并随着旅行社业的发展变化更新教学内容, 适量向学生传输一些本领域先进的技术成果和最新信息。以开阔学生的眼界, 激发其求知欲。	
教学环境	1. 多媒体教室; 2. 校内旅行社; 3. 校外多家旅行社; 4. 3D 模拟导游实训室; 5. 智慧旅游实训室与旅行社经营管理教学软件。	
成绩评定	过程考评(项目考评)占70%(其中: 平时表现40%; 实训任务30%); 期末考试占30%。	

(四) 模拟导游 (C类课程, 李荣, 72学时)

课程目标	本课程以导游岗位职业能力为导向, 全面系统地向学生介绍导游的工作内容和程序, 系统解决导游岗位的“怎么做”的问题, 全方位锻炼和培养学生的动手、动口能力。通过本课程的实训学习, 使学生系统掌握导游应具备的基本知识, 锻炼学生的导游带团技能与导游讲解能力, 为从事导游工作奠定良好的基础。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 接团服务	1. 接待准备工作 2. 迎接工作 3. 入店服务 4. 商定日程
	项目二 参观游览服务	1. 欢迎词、欢送词 2. 城市概况讲解 3. 自然景观讲解 4. 人文景观讲解
	项目三 购物餐饮娱乐服务	1. 购物服务 2. 餐饮服务 3. 娱乐服务
	项目四 问题与事故的处理	1. 个别要求处理 2. 事故处理
	项目五 送团服务	1. 送站服务
教学组织	<p>将课程内容分解为五大项目, 十四个任务, 针对每个项目展开实训教学, 教学过程采用三步走的方法来设计:</p> <p>第一步, 实训准备。教师和学生准备实训相关的材料和用品, 做好实训课程的准备工作。</p> <p>第二步, 实训教学。采用课堂讲授、情景模拟、任务驱动等方式, 组织开展实训活动。针对不同的实训项目分别采用整体任务、小组任务、个人任务等方式进行实训。</p> <p>第三步, 实训点评与总结。采用小组互评、教师点评等方式对实训过程进行分析和点评, 教师在点评的基础上对实训项目进行总结。</p>	
考核方式	课程考核采用导游资格证考试的面试考核方式, 进行现场抽签模拟景点讲解以及回答业务问题两个环节的考核, 教师现场评分。最终考核结果采用教学过程考评与期末考评相结合的综合评定方法。过程考评(项目考评)占70%(其中:平时表现40%;实训任务30%);期末考试占30%。	

(五) 旅游数字化营销 (B类课程, 张红, 40学时)

课程目标	<p>本课程通过理论与实践相结合的教学模式, 让学生了解旅游数字化营销的基本知识, 掌握数字化时代旅游市场营销的策略与途径, 培养学生的数字化营销思维, 提升数字化营销策划、市场调研和运作管理能力, 能从事数字化时代背景下酒店、景区、旅行社以及旅游目的地营销等方面的工作, 切实提高学生的创新能力和综合素质。</p> <p>1. 知识目标:</p> <p>(1) 掌握旅游数字化营销的概念、特征与发展趋势, 熟悉相关理论。</p> <p>(2) 熟悉酒店数字化营销战略, 了解信息技术在酒店领域的具体应用。</p> <p>(3) 了解景区数字化营销的基本内容, 了解景区实现数字化营销的途径。</p> <p>(4) 了解旅行社数字化营销的战略和途径, 了解相关的营销模式。</p>
------	--

	<p>2. 能力目标：</p> <p>(1) 具备旅游数字化营销策划、执行能力，能设计营销方案。</p> <p>(2) 具备市场调研能力，会定性分析与定量分析。</p> <p>(3) 具备运用自媒体、短视频和直播等工具的能力，会操作社会化新媒体。</p> <p>(4) 具备创新能力，会分析和解决旅游数字化营销过程中的实际问题。</p> <p>3. 素质目标：</p> <p>(1) 培养学生具备旅游数字化营销的基本素质。</p> <p>(2) 引导学生树立创新、细心、恒心的职业素质。</p> <p>(3) 提高学生学习兴趣，养成主动学习、自主学习和终身学习的良好习惯。</p>	
课 程 内 容	项 目	工 作 任 务
	项目一 旅游数字化营销认知	1. 数字化营销认知 2. 数字化营销与传统营销的区别 3. 旅游数字化营销认知
	项目二 社会化新媒体旅游营销	1. 社会化新媒体与旅游业务分析 2. 旅游营销账号实施方案制定 3. 平台选择、场景设置及运营管理
	项目三 旅游数据营销	1. 旅游者消费行为数据搜集与整理 2. 旅游者画像精准描述与行为预测
	项目四 酒店数字化营销	1. 酒店数字化营销概述 2. 案例分析 3. 酒店数字化平台和工具的操作练习
	项目五 景区数字化营销	1. 景区营销方案设计 2. 景区新媒体运营管理 3. 智慧景区
	项目六 旅行社数字化营销	1. 旅行社数字化营销途径 2. 案例分析
教学建议	<p>1. 本课程强调理论知识和实践能力相结合，思与行并重。以提升学生的职业素养为目标，锻炼学生在数字化营销方面的基本操作能力，通过具体情境的创设和营销环节的设计，使学生较好地掌握旅游数字化营销的流程，提高学生解决实际问题的能力。在教学过程中应根据现实背景和现有资源进行教学内容和更新，以学生为中心不断改革创新教学方法，以任务型教学为主、以课堂讲授为基础，辅以案例分析和网络资源等，激发学生的学习热情与兴趣。</p> <p>2. 立足于教学实际，充分利用好学院的实训设备和周边的酒店、景区等资源，组织学生开展实践训练、实地参观、市场调研等活动，提高学生的实操能力，开拓学生的视野，培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力，为学生的创新思维提供现实土壤。</p> <p>3. 注重评价的多元化和模块化，采取自我评价、师生互评等形式，对课堂教学、实践活动、学生能力和素质等进行综合评价。</p>	
教学环境	<p>1. 学院的多媒体教室、微格教室等场所可用于课堂讲授、演练、测试以及情景教学。</p> <p>2. 学院图书馆提供的旅游和数字化营销方面书籍、相关刊物以及电子图书系统，可用于学生查阅资料、自主学习，掌握旅游数字化营销方面的最新知识和信息。</p> <p>3. 校外实习实训基地为课程教学提供客观真实的工作环境，能够满足学生进行旅游数字化营销实践活动的需要。学生通过在酒店、景区和旅行社的参观见习等实践，将课本知识与现实操作相结合，学以致用。</p> <p>4. 学院的校史馆以及安庆市现有的酒店、景区和旅行社，为进行旅游数字化营销提供了丰富多元的对象和情境，可以此为基础进行现场教学。</p>	
成绩评定	<p>本课程分为过程考核和期末考试。过程考核包括学生课堂参与、作业完成、实训教学等情况；考核方式多样化，包括课堂表现、课堂作业、操作演示等；期末考试进行统一考核，考察学生对基本知识的掌握和运用所学知识分析问题的能力。比重：过程考核占 40%，期末考试占 60%。</p>	

(六) 研学旅行指导师实务 (B类课程, 华林蔓, 50学时)

课程目标	<p>通过本课程的学习, 同学们能够具备组织研学旅行活动的综合能力及素养; 成为研学旅行活动引导者、执行者。</p> <p>1. 知识目标: 了解研学基本教育理论和知识; 掌握研学旅行指导师操作; 掌握研学旅行课程设计的组织实施、协调和应对能力; 掌握研学旅行工作流程常见问题预防和处理, 为日后从事工作研学旅行工作打下扎实的文化基础, 并能为学生顺利通过“1+X”的考试提供帮助。</p> <p>2. 能力目标: 培养学生对研学旅行活动课程的组织实施、协调和应对能力; 理论联系实际运用能力; 逻辑分析、自主学习的延伸能力; 对学生思想和心理的指导, 引导学生正确价值取向的能力。</p> <p>3. 素质目标: 具备研学旅行指导师的教育情怀和职业精神; 具备研学旅行指导师的政治素养和核心价值; 具备研学旅行指导师的职业理想与发展潜力。。</p>	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 职业认识	1. 了解相关概念与分类; 2. 了解职业评审条件、等级划分和等级评定; 3. 熟悉职业角色定位和职业形象塑造。
	项目二 职业素养	1. 了解职业精神; 2. 掌握专业知识和职业技能。
	项目三 研学旅行课程设计	1. 了解课程设计的内涵、分类和性质; 2. 熟悉课程设计的原则、要素、流程; 3. 掌握课程方案编制方法。
	项目四 旅行指导师操作	1. 掌握学校研学旅行指导师操作; 2. 掌握旅行社研学旅行指导师操作; 3. 掌握学校研学旅行指导师操作; 4. 掌握营(基)地研学旅行指导师操作。
	项目五 常见问题预防和处理	1. 掌握集合问题预防和处理; 2. 掌握途中问题预防和处理; 3. 住宿、用餐问题预防和处理; 4. 课程问题预防和处理; 5. 冲突问题预防和处理。
教学建议	<p>1. 本课程是专业性很强的一门课程, 为了培养出一批行业需要、实践能力强的研学旅行专业人才, 要充分发挥本校校企合作优势, 将行业最前沿的理论和方法教授个学生;</p> <p>2. 面向研学旅行、综合实践、劳动教育等实践教育领域, 针对中小学研学实践教育教学的内容目标和人才培养需求的职业技能培训课程, 以课堂讲授为主, 辅以多媒体课件、案例和网络资源等, 调动学生学习兴趣和积极性;</p> <p>3. 注重评价的多元化和模块化, 对课堂教学、实践活动、学生能力等进行综合评价。</p>	
教学环境	<p>1. 学院的多媒体教室、3D模拟导游实训室、微格教室可用于课堂讲授、演练、测试以及情景教学等;</p> <p>2. 学院图书馆现有各种旅游方面的书籍和刊物达数百种, 还建有电子图书系统, Internet连接畅通, 可用于学生自主学习, 掌握旅游方面的最新知识和信息;</p> <p>3. 校外实习实训基地为课程的实践教学提供真实的工作环境, 能够满足学生进行旅游实践活动的需要;</p> <p>4. 利用好网上资源, 如: 中小学生学习综合实践(研学旅行)服务平台; 微信公众号—西部研学旅行; 中国研学之声-中国网; 综合实践网等。</p>	
成绩评定	<p>本课程分为过程考核和期末考试。过程考核包括学生课堂参与、作业完成、实训教学等情况; 考核方式多样化, 包括课堂展现、笔试、现场演示等; 期末考试以闭卷形式进行统一考核, 考察学生对基本知识的掌握和运用所学知识分析问题的能力。比重: 过程考核占70%(其中: 平时表现40%; 实训任务30%), 期末考试占30%。</p>	

九、实施保障

(一) 师资队伍

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
1	高润霞	女	1968.09	教授	大学/硕士	旅游创新创业教育	是	
2	杨厚松	男	1964.12	副教授	大学/硕士	旅游美学	是	旅游美学课程负责人
3	石望东	男	1968.12	副教授	大学/硕士	皖江文化与安庆旅游	是	皖江文化与安庆旅游课程负责人
4	张鹏顺	男	1967.07	教授	研究生/硕士	旅游概论、客源国概况	否	旅游概论、客源国概况课程负责人
5	杨晓惠	女	1969.02	副教授	大学/硕士	地方导游基础知识	是	
6	何刘杰	男	1970.08	副教授	大学/硕士	旅行社运营与操作实务、旅行社计调	否	旅行社运营与操作实务、旅行社计调课程负责人
7	吴紫英	女	1971.11	副教授	大学/硕士	普通话训练、旅游礼仪	是	旅游礼仪课程负责人
8	汪毓	女	1974.05	副教授	大学/硕士	酒店服务综合实训	是	酒店服务综合实训课程负责人
9	李敏	女	1983.05	副教授	研究生/硕士	酒店服务综合实训	是	
10	李荣	女	1982.04	副教授	研究生/硕士	导游业务、模拟导游、旅游景区服务与管理	是	专业建设负责人, 导游业务、模拟导游、旅游景区服务与管理课程负责人
11	余锋	女	1983.07	讲师	大学/硕士	旅游法规	是	旅游法规课程负责人
12	陈文玲	女	1986.04	讲师	研究生/硕士	酒店服务综合实训	是	
13	沈娟娟	女	1985.11	助教	本科/学士	酒店服务综合实训	否	
14	汪江红	女	1974.06	副教授	大学/硕士	导游英语口语	是	导游英语口语课程负责人
15	杨柳	女	1983.01	副教授	大学/硕士	旅游职场英语	否	旅游职场英语课程负责人
16	华林蔓	女	1985.04	讲师	大学/学士	全国导游基础知识、研学旅行指导师实务	否	全国导游基础知识、地方导游基础知识课程负责人
17	张红	女	1993.01	助教	研究生/硕士	旅游数字化营销、研学课程设计	否	旅游数字化营销课程负责人

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
18	郭永昌	男	1972.08	教授	研究生/博士	旅游专业讲座	否	
19	沈惊宏	男	1976.02	副教授	研究生/博士	旅游专业讲座	否	
20	朱磊	男	1986.12	副教授	研究生/博士	旅游专业讲座	否	
21	何彪	男	1970.03		大学/学士	企业文化讲座	否	企业老师
22	方印	男	1994.02		大学/学士	企业文化讲座	否	企业老师
23	查正平	男	1963.11		大学/学士	企业文化讲座	否	企业老师
24	何露露	女	1989.03		大学/学士	企业文化讲座	否	企业老师

(二) 教学设施

1、校内基地具备条件

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量(台/套)
导游业务 模拟导游	导游讲解与带团服务	3D 导游模拟系统	1
		服务器	1
		电脑	3
		多媒体教学设备	1
		立柜式空调	3
旅行社经营管理 旅游电子商务 酒店管理	前台服务、迎宾服务、线路设计、旅行社计调、旅游产品推销、问讯和总机服务等	智慧旅游业务流程管理系统	1
		智慧旅游门店销售管理系统	1
		智慧旅游全景互动系统	1
		智慧旅游微商店管理销售平台	1
		智慧旅游大数据互动展示平台	1
		酒店前台系统	1
		身份证阅读器	1
		多媒体教学设备	1
		打印机	1
		传真机	30
		账单打印机	1
		会员卡阅读器	1
		功放	1
		音箱	1
电脑	54		

2、校外基地具备条件

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成旅行社计调、外联、导游及酒店或景区服务与管理等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全。

校外实习实训基地一览表

序号	实训企业	实训项目	签订协议情况
01	安庆天柱山管理委员会	景区服务与管理、景区导游	已签
02	安庆巨石山旅游风景区	景区服务与管理、景区导游	已签
03	安庆市花亭湖风景区	景区服务与管理、景区导游	已签
04	安庆市五千年文博园发展有限公司	景区服务与管理、景区导游	已签
05	安庆市旅游局	旅游行业管理	已签
06	安庆市蓝天旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
07	安庆市假日旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
08	安庆市中青旅	导游服务、旅行社经营管理	已签
09	安庆市皖宜旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
10	安庆市安之旅旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
11	安庆市徽之韵旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
12	安庆市盈科旅游公司	导游服务、旅行社经营管理	已签
13	安庆嘉华国际旅行社	导游服务、旅行社经营管理	已签
14	安庆栢景国际大酒店	酒店服务与管理	已签
15	安庆碧桂园凤凰酒店	酒店服务与管理	已签
16	安庆南翔大酒店	酒店服务与管理	已签

（三）教学资源

1、教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用工作组，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：旅游类方面的专业图书、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。建设专业核心课程中心，包括课程标准、课程整体设计、单元设计、课件、视频、动画、典型案例、虚拟训练、实训项目、考核等素材资源；

（四）教学方法

为不断提高人才培养质量，增强课堂教学效果，本专业教学团队探索教学方法，积累了较丰富的教学经验，取得了良好的教学效果。

（1）任务驱动法：通过任务驱动增强教学的针对性，提高学习的目的性，一课一得，提高教学效率。

（2）案例教学法：通过案例教学增强教学的直观性，提高学生的感性认识，加深对知识的理解。

（3）课堂讨论法：将学习的主动权交给学生，发挥学生的主观能动性，通过思想交锋，培养学生分析问题、认识问题能力，促进学习的积极性。

（4）情境教学法：通过在教室、实训室、校园等不同场所设置仿真情境，进行技能演练，让学生体验职业感受，培养学生的职业意识和职业能力。如教室演练、校园模拟导游等等。

（5）项目教学法：将教学内容整合为一个个项目，教学中以项目为主线、教师为引导、学生为主体，先练后讲，先学后教，强调学生的自主学习，主动参与，从尝试入手，从练习开始，调动学生学习的主动性、创造性和积极性。

（6）模块化教学法：依据岗位实际工作流程将教学内容设计为具体的任务模块，依托任务模块开展教学，有助于培养学生的岗位实际操作技能。

（五）学习评价

1、形成以学生、学校、行业三者共同评价的教学评价体系；

2、以过程评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考

核方式；

3、课程实习、顶岗实习等实践性教学环节以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。

4、毕业设计突出创新创业主题，提交文本形式参照“互联网+”大赛格式要求。

（六）质量管理

1、坚持“立德树人”这一根本任务，将“三全育人”课程理念贯彻始终，强化课程思政与思政课程同向同行，形成协同效应。挖掘提炼本专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，积极拓展专业课程的广度、深度和温度，增加课程的知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性。教育引导学生在社会主义核心价值观根植心中，将旅游行业“宾客至上、服务至诚”的价值准则和开拓创新精神内化成自觉行为。

2、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。依据学校 2020-2021 学年旅游管理专业诊改结果，对标省级专业建设标准和专业建设规划，按照 8 字螺旋推进专业诊改以及课程诊改，建立专业建设与教学改革诊断与改进机制，实时监测，稳步提升人才培养质量。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。

十、毕业资格与要求

学生修完人才培养方案规定的课程，各门课程成绩合格，且完成规定的学分，准予毕业并发给全日制高职专科毕业证书（教育部电子注册）。具体要求如下：

（一）学分要求

公共基础模块	专业技术模块	职业技能模块	素质拓展	职业资格等证书	合计学分
42	49	41	10	4	146

（二）信息技术要求

学生在第二学期必须参加全国高等学校计算机水平（一级）考试，考核成绩作为期末考试成绩。获得全国计算机水平一级证书后，计 4 学分。

（三）职业资格证书要求

可取得下列资格证之一：导游人员资格证书或研学旅行策划与管理、旅行策划等旅游类 1+X 证书，每个证书计 4 学分。此项总学分不超过 10 学分。

（四）外语能力要求

学生在第二学期可自愿参加全国高等学校英语应用能力等级考试，获得 B 级合格证书的计 4 学分，获得 A 级合格证书的计 6 学分，不累加计分。

十一、教学进程安排

(一) 公共基础课程教学进程表

类型	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	周学时/学分	备注
必修课	1	思想道德与法治	42	28	14	1	3	含社会责任
	2	军事训练及理论教程	72	12	60	1	4	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	54	18	2	4	含党史、国史
	4	形势与政策	18	18		1-2	1	含国家安全教育
	5	劳动	30		30	1	1	
	6	体育	28+36	8	56	1-2	4	含体能测试
	7	职业发展与就业指导	36	26	10	2	2	
	8	心理健康教育	36	24	12	1	2	
	9	计算机应用基础	64	24	40	2	4	
	小计		434	194	240		25	
限定选修课	10	高职语文	28	28		1	2	学生自主选修，通过听专题讲座或网络资源学习完成。要求不少于54学时或获3学分。
	11	普通话水平培训	28		28	1	2	
	12	旅游职场英语（1）	28	28		1	2	
	13	旅游职场英语（2）	36	36		2	2	
	14	马克思主义理论类课程	18	18		2或3	1	
	15	现代信息素养（信息技术）	18	18		3	1	
		美育教育	18	18		2或3	1	
		中华优秀传统文化	18	18		2或3	1	
		创新创业类课程（必选）	36	18	18	3	2	
	小计		174	128	46		11	
选修课	16	书法培训*	18		18	1	2/1	1. 学生自主选修，不少于72学时或获4学分。 2. 《市场营销》、《企业管理》、《节能减排与绿色环保类》、《人口资源与海洋探秘类》为专题讲座或网络课程。
	17	黄梅戏欣赏与演唱*	28		28	1	2/1.5	
	18	旅游电子商务*	28	18	10	4	4/1.5	
	19	市场营销	18	18		3	1	
	20	企业管理	18	18		3	1	
	21	节能减排与绿色环保类	9	9		2	0.5	
	22	人口资源与海洋探秘类	9	9		2	0.5	
	小计		74		56		4	

(二) 专业(技术)课程教学进程表

类别	课程设置		计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	学分	周学时	考试	考查	备注
	序号	课程名称									
专业技术模块	1	旅游概论	42	34	8	1	2	3	√		14周
	2	皖江文化与安庆旅游	28	22	6	1	1.5	2		√	
	3	全国导游基础知识	56	48	8	1	3	4	√		
	4	旅游礼仪	36	12	24	2	2	2		√	
	5	地方导游基础知识	54	36	18	2	3	3	√		18周
	6	导游业务	54	36	18	2	3	3	√		核心
	7	酒店服务综合实训(1)	54		54	2	3	3		√	
	8	旅游法规	36	24	12	3	2	2	√		
	9	旅行社运营操作实务	72	30	42	3	4	4	√		核心
	10	模拟导游	72		72	3	4	4	√		核心
	11	导游英语口语	72	20	52	3	4	4		√	
	12	酒店服务综合实训(2)	72		72	3	4	4		√	
	13	旅行社计调	42	30	12	4	2	6	√		7周
	14	旅游景区服务与管理	42	30	12	4	2	6	√		核心
	15	客源国概况	28	20	8	4	1.5	4			
	16	研学课程设计	40	20	20	5	2	4		√	10周
	17	旅游美学	40	30	10	5	2	4		√	
	18	旅游数字化营销	40	20	20	5	2	4	√		核心
	19	研学旅行指导师实务	50	30	20	5	3	5	√		核心
	小计		930	442	488		50		-	-	
职业技能模块	1	专业认识实习	30		30	2	1				
	2	专业技能大赛培训	20		20	3	1				
	3	导游证综合培训	72		72	3	4	4		√	
	4	1+X证书培训	54		54	5	3				
	5	跟岗实习	210		210	4	12			√	
	6	毕业设计(互联网+创新创业计划书)	36		36	4	2			√	形式为双创计划书
	7	顶岗实习	100		100	5	6				
	8	顶岗实习	200		200	6	11			√	
	9	企业文化讲座	25		25	1-5	1			√	
	小计		747		747	--	42		-	-	

注：

1. 毕业设计形式为撰写双创计划书。

2. 酒店服务综合实训课程安排在第 2 学期和第 3 学期，由酒店管理、前厅服务、客房服务、餐饮服务、茶艺服务、酒水服务、花艺服务七大模块组成，每个模块 18 课时，酒店管理、酒水服务、花艺服务三个模块开设于第 2 学期，其余四个模块开设于第 3 学期，课程考核采用实践考核，学生可以选择同学期任一模块作为自己的期末考核项目。


3. 校企合作企业在学生学习期内完成 25 课时的企业文化讲座，讲座内容涉及：企业文化、服务礼仪、沟通技巧、服务品质、个性化服务、行业趋势、新业态等。

4. 实习包括第二学期的认识实习、第四学期的跟岗实习和第五、六学期的顶岗实习。

(三) 周课时统计表

学期	总课时数	平均周课时数	学分
一	473	26	26
二	481	27	27
三	470	26	26
四	386	22	22
五	349	19	19
六	200	11	11
合计	2379		131

(四) 各类课程学时分配表

课程类别	学时数	百分比 (%)	实践学时	学分
公共基础课程	682	27	342	40
专业技术课程	930	37	488	50
职业技能课程	747	29	747	41
素质拓展课程	180	7	180	10
合 计	2539		1757	141
二级学院院长签字： 	教务处处长审核签字：	校领导批准签字：		
公章： 年 月	公章： 年 月	公章： 年 月		

2021 级高职专科婴幼儿托育服务与管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：婴幼儿托育服务与管理

专业代码：520802

首次招生时间：2018 年

二、教育类型及学历层次

教育类型：职业高等教育

学历层次：大专

三、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

四、学制年限

全日制 3 年

五、职业岗位

（一）职业面向

主要面向亲子园、幼儿园、社区亲子服务中心、早教机构的婴幼儿托育服务与管理相关岗位群，从事各种婴幼儿照护、亲子活动组织、婴幼儿健康评估及咨询指导、婴幼儿家庭教育指导、婴幼儿心理疏导、儿童早期发展、托育机构运营管理等

方面工作。

（二）工作岗位

本专业学生主要就业岗位如下：

1. 社会心理服务工作者

(1) 参与心理筛查与心理测评，建立人员的初级心理健康档案，进行一般心理问题的疏导工作。负责社会心理服务对接，心理档案管理等。

(2) 开展主题活动。如情绪宣泄、心理减压、心理关怀等团体活动。

(3) 对下级提交筛查出来的心理问题和心理疾病人员进行一对一的心理疏导或开展团体心理治疗活动，对建立的初级心理档案进行补充、检核。

(4) 对无法处理的个案进行整理，书写个案报告提交上级社会心理服务中心。

2. 幼儿教师

主要对幼儿进行启蒙教育帮助他们获得有益的学习经验，促进其身心全面和谐发展。幼儿教师在教育过程中的角色决不仅仅是知识的传递者，而且是幼儿学习活动的支持者、合作者、引导者。

3. 亲子咨询师

是为当代父母量身订做的一套系统亲子沟通体验式培训，用系统化的训练方法来帮助父母学习教养子女的技巧，给予孩子充分的心理营养，培养孩子的高情商，从而最大限度地发挥孩子的潜能、提高学业成绩、培养孩子适应社会的能力，自己也成为了沉着应对、自信乐观、阳光心态、教育在行、更加成功的父母。

4. 家庭教育指导师

帮助家庭在夫妻关系、亲子关系、婆媳关系上建立良好的家庭环境，通过改变孩子的生活、学习习惯，建立孩子的德行和责任，帮助家庭幸福。

(三) 工作任务与职业能力分解表

主要职业能力：

1. 掌握婴幼儿教育教学基本理论和原则；
2. 掌握婴幼儿音乐、美术、舞蹈等基本技能；
3. 掌握婴幼儿生长发育规律及健康发展评估；
4. 能指导幼儿早期发展，独立完成婴幼儿照护服务机构相应岗位工作任务；
5. 具有进行流利的口语表达和交流的能力；
6. 具备早教机构经营管理的能力；
7. 具备进行幼儿家庭教育指导的能力；
8. 具备组织实施幼儿教育教学活动的的能力；
9. 具备幼儿健康生活指导的能力，能为幼儿提供针对性生活照料、保健护理、家庭教养指导。

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证考级建议
婴幼儿照护	婴幼儿发育评价 婴幼儿生活保健 婴幼儿疾病保健护理	能掌握婴幼儿的生长发育规律； 能进行婴幼儿生活活动的保健； 能熟练进行婴幼儿的生长发育特点和护理； 能为幼儿的健康发展创造有利于成长的环境； 能掌握婴幼儿营养与膳食管理方面操作技能； 能预防各种幼儿疾病的保健和护理。	《幼儿心理学》、《婴幼儿健康与生活护理》、《婴幼儿卫生学》、《婴幼儿营养与膳食管理》、《脑科学与儿童早期发展指导》	1+x 幼儿照护职业技能证书（中级）； 1+x 社会心理服务职业技能证书（中级）
婴幼儿教育与保育	婴幼儿亲子活动准备 婴幼儿亲子活动实施 婴幼儿亲子活动反思 婴幼儿亲子活动设计	能进行流利的口语表达和交流； 能与幼儿建立良好关系； 能掌握幼儿教育基本理论和原则； 能组织实施幼儿亲子教育活动； 能根据需求设计不同类型亲子活动。	《幼儿教育学》、《亲子活动设计与指导》、《钢琴弹奏》、《声乐训练》、《舞蹈与形体训练》、《手工与托育机构环境创设》	保育员、幼儿教师
婴幼儿家庭教育指导	婴幼儿家庭教育指导 婴幼儿心理评估 婴幼儿智能开发	能观察与评估幼儿发展情况； 能针对儿童发展情况制定相应智能开发策略； 能鉴别儿童心理问题类型； 能进行幼儿家庭教养指导； 能运用相关理论知识解决幼儿家庭教育中的问题。	《婴幼儿家庭教育指导》、《婴幼儿行为观察与测评》、《幼儿文学》、《儿童问题行为与矫正》	家庭教育指导师 亲子咨询师

六、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和人文素养，具有宽阔的行业视野、扎实全面的婴幼儿健康专业知识与管理技能，掌握婴幼儿身心发展规律、婴幼儿卫生保健、幼儿早期发展等知识，具备开展婴幼儿生活照料、安全看护、科学喂养、早期发展、伤害预防和处置、家庭教育咨询与指导等促进婴

幼儿身心全面发展的能力，并具有较好的沟通能力、信息素养和职业发展基础，从事婴幼儿托育服务和管理的复合型高素质技能人才。

（二）培养规格

学习幼儿发展与健康管理相关领域的基本知识，了解婴幼儿成长与发展的规律，参与婴幼儿成长实践的训练和开发，具备一定的教学、研究和管理能力。其知识、技能结构与态度要求如下：

1. 知识结构

（1）掌握本专业所必需的文化基础知识。包括思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势政策、职业发展与就业指导、心理健康教育、计算机应用基础、普通话培训等。

（2）掌握本专业所必需的专业基础知识。包括幼儿心理学、幼儿教育学、婴幼儿卫生学、幼儿英语、幼儿文学等。

（3）掌握本专业所必需的专业核心知识。包括婴幼儿健康与生活护理、婴幼儿营养与膳食管理、婴幼儿家庭教育指导、脑科学与儿童早期发展指导、婴幼儿行为观察与测评、亲子活动设计与指导等。

2. 技能结构

（1）具有幼儿教育教学能力；

（2）具有对婴幼儿进行日常生活照料、安全防护、日常保健、早期发展指导的能力；

（3）具有婴幼儿教育机构经营与管理能力；

（4）具有婴幼儿心理咨询能力；

（5）具有婴幼儿活动组织与策划能力；

（6）具有婴幼儿健康咨询服务能力；

（7）具有从事婴幼儿家庭教育指导咨询能力。

3. 素质要求

（1）思想政治素质：树立正确的世界观、人生观和价值观，遵纪守法，具有良好的思想政治素质和道德品质素养；

（2）身心素质：具有和谐的人际关系、团队合作精神和良好的身心素质；

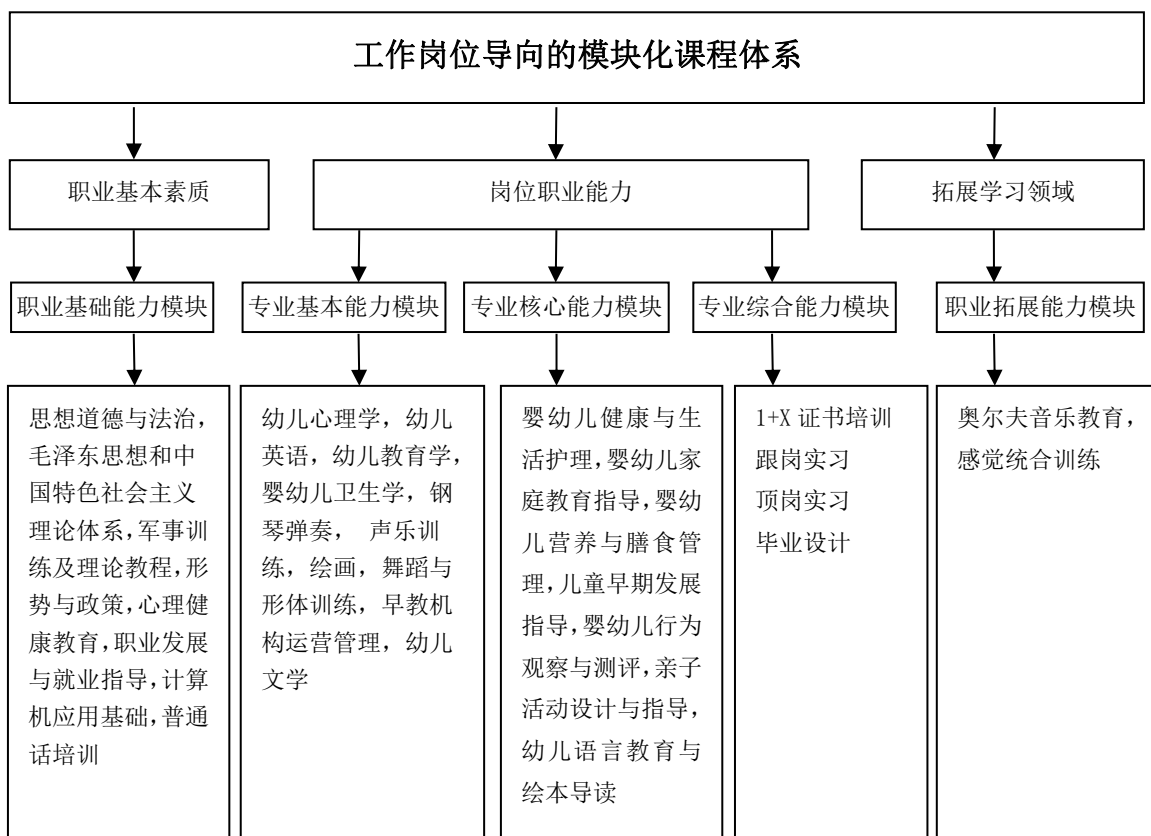
（3）文化素质：具有一定的文学知识和良好的语言表达能力；

（4）职业素质：了解幼儿发展与健康管理发展趋势，熟悉我国婴幼儿托育与健康管理的方针、政策和法律法规，认识从事婴幼儿教育与健康管理工作的重要性，爱岗敬业，有高度的工作责任心、严谨的工作作风、踏实的工作态度，有良好的职业道德和职业形象。

七、课程体系

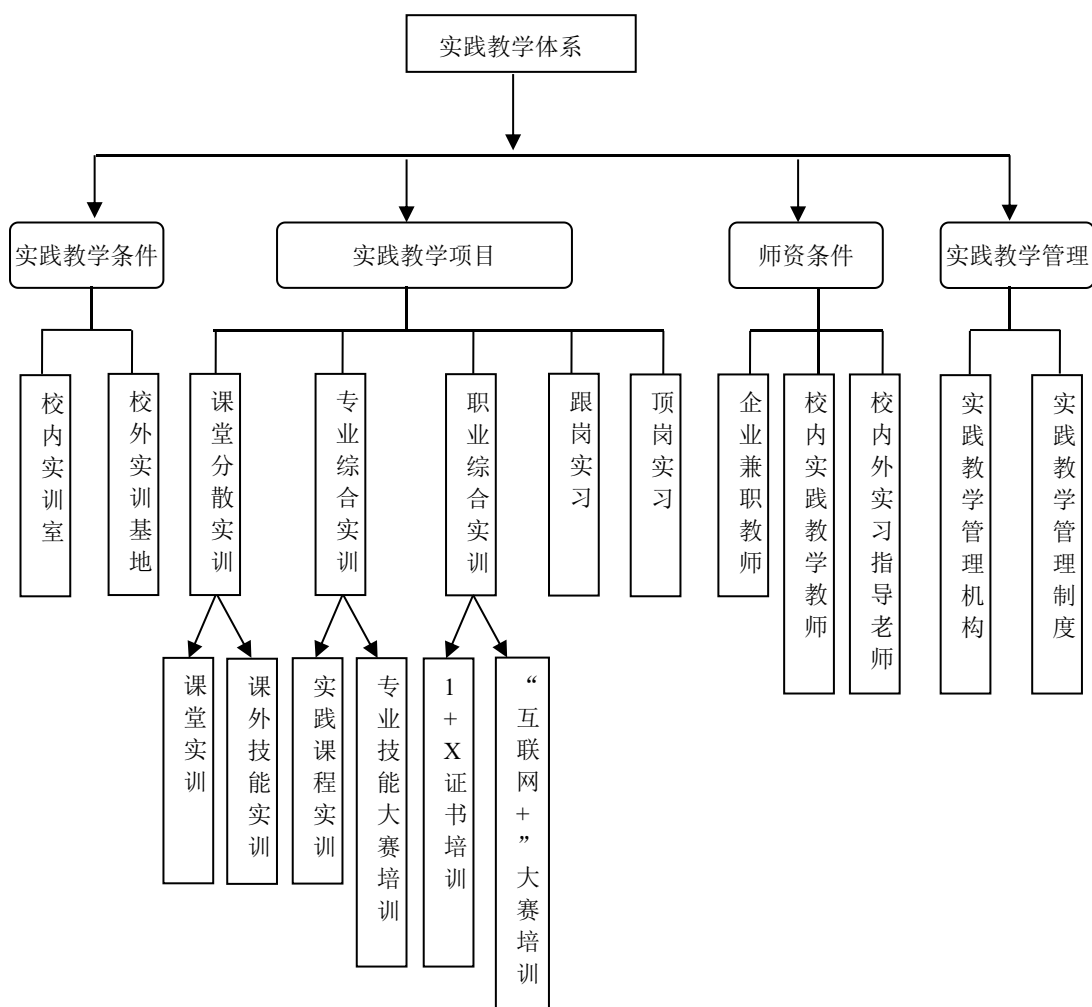
通过深入婴幼儿托育机构和亲子园进行调研，组织由行业、企业、学校专家构成的专业建设指导委员会，剖析幼儿发展与健康管理专业所涉及的职业岗位，确定具有代表性的典型工作任务，对典型工作任务进行整合和序化，转化为基于工作过程的课程教学任务。以“懂幼儿教育培训、会亲子活动设计、懂幼儿保健护理、会营养健康咨询、懂早教经营管理、会产品开发营销”的就业导向，确定专业人才培养目标和人才培养规格。

广泛了解与深入分析主要工作岗位工作过程及内容，以人才培养目标为起点，以职业基本素质为基础，以岗位职业能力培养为主线，以可持续发展能力为延伸，架构如下课程体系：



为培养学生的职业技能和综合素质，在课程体系构建的基础上，根据幼儿发展与健康管理人才的职业技能培养需要，又构建了实践课程体系。通过专门的实践课程以及第二课堂，训练学生的幼儿发展与健康管理技术和操作技能，培养学生专业素养和职业能力，提高学生的求职竞争能力，为学生就业提供强力保障。

实践课程体系如下图所示：



八、课程描述

(一) 婴幼儿行为观察与测评 (54 学时, 课程负责人: 何世亮)

课程目标	通过本课程的学习, 学生能够结合婴幼儿发展阶段选定观察目标、实施观测行为, 具备设计和实施婴幼儿行为观察、行为记录及婴幼儿行为评价的初级能力, 结合观察记录初步判断感觉统合失调及儿童的行为问题。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 婴幼儿行为观察准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制作婴幼儿行为观察记录简表; 2. 能结合实际需要选择或制作观察工具; 3. 能用词语对幼儿行为下基础定义; 4. 能通过视觉、听觉、触觉和嗅觉等观察到的内容填写幼儿行为观察表格; 5. 能通过视觉信息的收集, 根据幼儿外表特征、协调能力、行为、位置、对活动的选择等, 对幼儿做出推断; 6. 能通过认真观察分析幼儿的发展水平; 7. 能依据婴幼儿行为观察与测评需要做好观察测试准备工作。

	项目二 婴幼儿行为观察实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能结合婴幼儿发展阶段选定观察评测目标； 2. 能制定详细观察评测计划； 3. 能制定幼儿认知发展检核表，并进行观察和分析； 4. 能选择适当描述方法对幼儿进行观察记录； 5. 能选择适当取样方法对幼儿进行观察记录； 6. 能选择适当评定方法对幼儿进行观察记录； 7. 能选择适当心理测试方法对幼儿进行评测记录。
	项目三 婴幼儿行为观察记录呈现	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能针对婴幼儿的认知行为进行观察，选择适当的方法并制定合理、严谨的观察记录表进行记录； 2. 能针对婴幼儿的情绪表现进行观察，选择适当的方法并制定合理、严谨的观察记录表进行记录； 3. 能针对婴幼儿的社会交往进行观察，选择适当的方法并制定合理、严谨的观察记录表进行记录； 4. 能针对婴幼儿的语言发展进行观察，选择适当的方法并制定合理、严谨的观察记录表进行记录； 5. 能针对婴幼儿的游戏行为进行观察，选择适当的方法并制定合理、严谨的观察记录表进行记录。
	项目四 婴幼儿行为观察评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能设计和实施婴幼儿行为评价； 2. 能初步判断感觉统合失调及儿童的行为问题； 3. 能联系婴幼儿发展的实际运用幼儿教育基本理论与原理，正确认识和分析各种教育现象、教育问题并解决问题； 4. 能把记录呈现给幼儿，和幼儿一起重温、分享活动的过程并与幼儿一起进行分析； 5. 能对所做婴幼儿行为观察评测的过程进行反思。
教学建议	<p>本课程设计体现任务引领、过程导向的思想，各项目由不同的工作任务组成。课程内容突出技能性、职业化要求，做到精讲理论，突出实践。</p> <p>应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，结合课堂提问、训练活动、活动设计等进行综合评价对在应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。</p>	
教学环境	<p>多媒体教室；</p> <p>亲子活动实训室、幼儿行为观察实训室；</p> <p>校外合作幼儿园与早教中心。</p>	
课程类型	B类，（理论+实践）课	
成绩评定	<p>实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占60%（其中：平时表现30%；实训任务30%）；期末考试占40%。</p>	

（二）婴幼儿营养与膳食管理（40学时，课程负责人：张计）

课程目标	<p>通过本课程的学习，学生能够掌握婴幼儿的营养需要、常见营养性疾病及其防治，从而选择适合婴幼儿的食谱；学会各类食物的营养特点与平衡膳食宝塔的应用，学会婴儿辅食制作，初步具有动手操作能力与组织创设能力、形成科学的婴幼儿科学喂养理念，能正确、全面地认识婴幼儿营养的目的和意义；通过实操指导帮助学生理论知识的运用和实操能力的培养，为培养优秀的婴幼儿营养工作者打好基础。</p>	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 婴幼儿营养学基础知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能描述人体所需营养素及三大营养素的功能； 2. 能理解人体能量的消耗和来源，能量的单位及其换算； 3. 能识别维生素的分类、来源、生理功能、缺乏症及缺乏的主要原因； 4. 能叙述钙、铁、锌、碘的来源、生理功能、缺乏症； 5. 能叙述婴幼儿生长发育特点、各类营养素需要； 6. 能树立对婴幼儿科学喂养的热情。

	项目二 婴儿营养需要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能叙述母乳喂养的好处； 2. 能理解添加辅食和断奶的意义； 3. 能识别婴幼儿喂哺中常见的误区； 4. 能了解婴儿喂养与其心理发展的关系； 5. 能针对0-6个月和7-12个月两个阶段的婴儿在营养需要和喂养特点上的不同做出正确喂养选择； 6. 能制作各种营养需求不同的辅食。
	项目三 幼儿营养需要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能理解婴儿和幼儿在营养需要和喂养方式上的不同； 2. 能叙述幼儿膳食指南； 3. 能针对幼儿配餐原则合理配置三餐； 4. 能培养幼儿良好的饮食习惯； 5. 能应对幼儿饮食行为偏差； 6. 能制作幼儿饮食、学会营养配餐。
	项目四 婴幼儿合理膳食	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能叙述婴幼儿膳食特点及常见问题； 2. 能说出婴幼儿合理膳食的要求； 3. 能识记婴幼儿膳食指南； 4. 能了解平衡膳食宝塔及制订依据； 5. 能应用平衡膳食宝塔编制食谱，对食谱的营养评价；
	项目五 婴幼儿常见营养性疾病及食品安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能叙述单纯性肥胖、继发性肥胖、消瘦型营养不良、水肿型营养不良、缺铁性贫血、巨幼红细胞性贫血、维生素D缺乏性佝偻病等常见病的病因及防治原则； 2. 能了解食品污染的类型及针对原因减少食品污染对婴幼儿的危害； 3. 能减少婴幼儿容易出现的饮食行为、预防安全事故的发生； 4. 能预防烹调加工方法不当容易导致的饮食安全问题；
	项目六 实操教学指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确进行奶瓶的清洗和消毒； 2. 能阅读婴幼儿食品标签； 3. 能合理冲调婴儿奶粉、正确喂哺； 4. 能学会制作不同婴幼儿辅食； 5. 能布置婴儿就餐环境、组织婴幼儿就餐。
	项目七 实习指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行托育机构膳食调查、食谱编制
教学建议	本课程设计充分考虑学生的学习基础和特点，以多媒体教室、校内实训中心、网络资源、校企合作单位为平台，通过案例分析、情境教学、项目学习、角色扮演（情境模拟）、活动设计、现场观摩、参与式一体化互动学习等多种教学方法，充分发挥学生的主动性，坚持做中学、做中教，让学生充分体现在快乐中享受学习的过程，从而获得良好的学习效果。	
教学环境	多媒体教室； 育婴实训室； 校外合作幼儿园与早教中心。	
课程类型	B类，（理论+实践）课	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占60%（其中：平时表现30%；实训任务30%）；期末考试占40%。	

(三) 脑科学与儿童早期发展指导 (56 学时, 课程负责人: 梁妞)

课程目标	通过本课程的学习, 学生能够理解生理成熟度为基础, 合适教育与训练, 促进潜在能力最佳的现实表达, 具备较强的组织与指导早期发展指导的实际能力及提高学生的身心素质和修养。	
课程内容	项目	工作任务
	项目一 动作发展与指导	1. 能叙述幼儿动作发展顺序、粗大动作和精细动作发展的具体内容、目标和培养方法。 2. 能设计指导并独立组织不同年龄段幼儿大动作和精细动作发展的活动。 3. 能创编适合不同年龄段幼儿粗大动作和精细动作发展的游戏。 4. 能熟练选用、操作幼儿粗大动作和精细动作训练的教玩具并自制教(玩)具。 5. 能正确评价幼儿动作发展的水平。
	项目二 语言发展与指导	1. 能叙述幼儿语言发展的具体内容、目标和培养方法。 2. 能设计指导并独立组织不同年龄段幼儿语言发展的活动。 3. 能为幼儿选择适宜的早期阅读材料。 4. 能正确评价幼儿语言发展的水平。
	项目三 认知发展与指导	1. 能叙述幼儿视觉、听觉、空间、手口敏感期等认知发展中的具体内容、目标和培养方法。 2. 能设计并指导幼儿认知发展活动。 3. 能创编幼儿认知发展的游戏。 4. 能熟练选用、操作幼儿认知能力的教玩具并自制教(玩)具。 5. 能正确评价幼儿认知发展的水平。
	项目四 社会性发展与指导	1. 能叙述幼儿在情感、亲子关系建立、同伴关系以及行为习惯等社会性发展的具体内容、目标和培养方法。 2. 能设计指导并独立组织幼儿社会性发展活动。 3. 能创编幼儿社会性发展的游戏。 4. 能自制并熟练操作相应玩教具发展幼儿社会性。 5. 能正确评价幼儿社会性发展的水平
项目五 亲子活动设计与指导	1. 能了解幼儿各月龄身心发展指标与养育策略。 2. 能够设计与指导亲子活动。 3. 能够正确选择和投放亲子活动的材料。 4. 能够独立组织并指导家长进行亲子活动。	
教学建议	本课程设计体现任务引领、过程导向的思想, 各项目由不同的工作任务组成。课程内容突出技能性、职业化要求, 做到精讲理论, 突出实践。 通过角色扮演、情景模拟、案例描述或视频, 教师循序渐进地引导学生发现问题, 解决问题, 并提出改进措施, 提高学生分析解决问题的能力。	
教学环境	多媒体教室; 亲子活动实训室、育婴实训室; 校外合作幼儿园与早教中心。	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 60% (其中: 平时表现 30%; 实训任务 30%); 期末考试占 40%。	

(四) 婴幼儿家庭教育指导 (56 学时, 课程负责人: 高润霞)

课程目标	<p>通过本课程的学习, 能综合运用前续课程及本课程的相关知识, 模拟开展婴幼儿家庭教育指导活动或解决婴幼儿家庭教育实践中的问题; 能对 0-6 岁年龄段儿童的家庭教育有一个整体认知, 具备从事婴幼儿家庭教育指导的初步知识与能力, 树立科学的育儿观和家庭教育观。</p>	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 家庭与婴幼儿家庭教育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能描述婴幼儿家庭教育的含义及目的 2. 能识记婴幼儿家庭教育的特点和内容 3. 能理解和把握婴幼儿家庭教育的原则和方法
	项目二 家庭因素对婴幼儿家庭教育的影响	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解家长教育方式对儿童家庭教育的影响 2. 辨别家庭环境与儿童家庭教育的区别 3. 家长教育方式对婴幼儿家庭教育的影响 4. 辨别家长教育方式与儿童家庭教育
	项目三 不同年龄阶段学前儿童的家庭教育指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解各年龄阶段儿童身心发展特点; 2. 掌握各年龄阶段儿童发展的目标与任务 3. 开展各年龄阶段儿童身心发展的家庭教育指导
	项目四 特殊儿童的家庭教育指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解特殊儿童的定义与类型、特点 2. 理解特殊儿童家长所面临的挑战与任务 3. 区分并运用各类特殊儿童的家庭教育指导及特殊家庭的教育指导方法
	项目五 婴幼儿家庭与幼儿园、社区的合作共育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解 0-3 岁儿童家庭与幼儿园的合作 2. 理解 3-6 岁儿童家庭与幼儿园的合作 3. 理解家庭、社区、幼儿园在合作中的关系 4. 能运用家庭和幼儿园、社区合作的方法、方式
	项目六 国内外婴幼儿家庭教育及其指导的现状与变革	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解中国儿童家庭教育及其指导的变革 2. 归纳外国儿童家庭教育对我国的启示
教学建议	<p>本课程设计体现任务引领、过程导向的思想, 各项目由不同的工作任务组成。课程内容突出技能性、职业化要求, 做到精讲理论, 突出实践。 教学过程中, 要充分发挥校内外实训基地优势, 给学生提供丰富的课堂实践机会。教师进行现场教学, 学生在观摩与实践中学会独立设计与实施。</p>	
教学环境	<p>多媒体教室; 亲子活动实训室、幼儿行为观察实训室; 校外合作幼儿园与早教中心</p>	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	<p>实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 60%(其中: 平时表现 30%; 实训任务 30%); 期末考试占 40%。</p>	

(五) 亲子活动设计与指导 (56 学时, 课程负责人: 冯鲁红)

课程目标	通过本课程的学习, 学生能够根据婴幼儿年龄特点设计与实施健康、语言、社会等五大领域的亲子课程; 能够设计不同主题的亲子课程; 能够及时处理亲子课程的意外事故, 掌握常见的急救方法等。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 亲子课程设计概述	1. 亲子课程的概念 2. 亲子课程的特点与类型 3. 开展亲子课程的理论依据 4. 实施亲子课程的指导原则
	项目二 亲子课程的运行条件分析	1. 亲子课程的引导者——教师 2. 亲子课程的重要角色——家长 3. 亲子课程的承载者——环境
	项目三 五大领域亲子课程的实施	1. 健康领域亲子课程的指导与设计 2. 语言领域亲子课程的指导与设计 3. 社会领域亲子课程的指导与设计 4. 科学领域亲子课程的指导与设计 5. 艺术领域亲子课程的指导与设计
	项目四 不同主题亲子课程的实施	1. 自我保护主题亲子课程的指导与设计 2. 动作发展主题亲子课程的指导与设计 3. 人际交往主题亲子课程的指导与设计 4. 自主探究主题亲子课程的指导与设计
	项目五 亲子课程开展的护理与急救	1. 安全护理工作 2. 意外事故的急救 3. 实施的保障措施
	项目六 亲子课程的观察与评价	1. 观察与评价概述 2. 观察与评价的应用 3. 正确评价一节亲子课程
教学建议	1. 本课程设计体现任务引领、过程导向的思想, 各项目由不同的工作任务组成。 2. 课程内容突出技能性、职业化要求, 做到精讲理论, 突出实践。 3. 教学过程中, 要充分发挥校内外实训基地优势, 给学生提供丰富的课堂实践机会。教师进行现场教学, 学生在观摩与实践中学会独立设计与实施亲子课程。	
教学环境	1. 多媒体教室; 2. 亲子活动实训室、幼儿行为观察实训室; 3. 校外合作幼儿园与早教中心	
课程类型	B类, (理论+实践) 课	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 60%(其中: 平时表现 20%; 实训任务 40%); 期末考试占 40%。	

(六) 婴幼儿健康与生活护理 (70 学时, 课程负责人: 刁均艳)

课程目标	<p>通过本课程的学习, 学生能够根据婴幼儿的生长发育规律, 对婴幼儿可以进行基础的生活保健与护理, 并可以对小儿进行常见疾病的家庭防治, 增强儿童体质, 给儿童身心健康提供综合性、广泛性的帮助。</p>	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 婴幼儿健康与生活护理的基础 知识准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能描述婴幼儿保健和护理的内容; 2. 能理解婴幼儿保健和护理的意义; 3. 能描述婴幼儿的生长发育规律; 4. 能识记婴幼儿身体健康的评价内容。
	项目二 婴幼儿的喂养保健护理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能识记婴幼儿牙齿的生长与保护方法; 2. 能识记婴幼儿的视觉保护方法; 3. 能识记小儿计划免疫知识; 4. 能按标准要求熟练操作婴幼儿的沐浴; 5. 能按标准要求熟练操作婴幼儿的配奶; 6. 能按标准要求清洗消毒婴幼儿的奶具; 7. 能熟练给婴幼儿做抚触按摩; 8. 能熟练清理婴幼儿的口腔; 9. 能熟练给婴儿床铺床整理, 拆洗被褥。
	项目三 婴幼儿常见疾病的保健护理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能处理新生儿常见病的家庭防治; 2. 能处理小儿常见内科病的家庭防治; 3. 能处理小儿常见外科病的家庭防治; 4. 能处理小儿常见五官病的家庭防治; 5. 能处理小儿常见传染病的家庭防治; 6. 能掌握小儿常见皮肤病的家庭防治方法。
	项目四 家庭婴幼儿护理与急救知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用家庭日常护理知识; 2. 能运用家庭用药安全基本知识; 3. 能处理婴幼儿中毒的紧急处理; 4. 能处理其他意外事故的处理。
教学建议	<p>在教学过程中, 应立足于坚持学生实际操作能力的培养, 设计不同的操作活动, 提高学生学习兴趣。</p> <p>课程内容突出技能性、职业化要求, 做到精讲理论, 突出实践。</p> <p>在教学过程中, 要创设工作情景, 同时要加强实践训练。要求学习者善于运用理论知识学会设计观察的全过程, 是教学意识在教学实践中方法化的结果。</p>	
教学环境	<p>多媒体教室; 育婴实训室; 校外合作幼儿园与早教中心。</p>	
课程类型	B 类, (理论+实践) 课	
成绩评定	<p>实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 60% (其中: 平时表现 20%; 实训任务 40%); 期末考试占 40%。</p>	

九、实施保障

(一) 师资队伍

教学团队基本情况

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
1	高润霞	女	53	教授	本科/硕士	幼儿儿童家庭教育指导	否	院长
2	冯鲁红	女	34	讲师	研究生/硕士	幼儿教育学、幼儿心理学	否	课程负责人
3	张 铮	女	50	副教授	本科/硕士	幼儿儿童发展心理学	是	教务处副处长
4	陈明霞	女	33	讲师	研究生/硕士	幼儿教育学、幼儿心理学	否	
5	余慧玲	女	34	讲师	研究生/硕士	幼儿行为观察与指导	是	课程负责人
6	吴紫英	女	50	副教授	本科/硕士	幼儿教师口语	是	课程负责人
7	何世亮	男	46	副教授	本科/硕士	幼儿教育学、幼儿行为观察与测评	是	专业建设负责人
8	杨厚松	男	57	副教授	本科/硕士	幼儿文学	是	副院长
9	杨晓惠	女	52	副教授	本科/硕士	幼儿园活动设计与指导	是	教务处副处长
10	许咏梅	女	49	副教授	本科/硕士	幼儿文学	是	
11	曹尚松	男	54	讲师	本科/学士	幼儿绘画	否	
12	魏 玲	女	52	讲师	本科/学士	舞蹈与形体训练	是	
13	梅文斌	男	44	讲师	大学本科	钢琴与声乐	是	课程负责人
14	叶鹏鹏	女	42	助教	本科/学士	钢琴与声乐	否	课程负责人
15	桂晓玲	女	50	讲师	本科/硕士	幼儿手工、幼儿绘画	是	课程负责人
16	唐四保	男	47	副教授	本科/硕士	幼儿园组织与管理	是	课程负责人
17	杨 柳	女	43	副教授	本科/硕士	幼儿儿童游戏活动与指导	是	
18	梁 妞	女	27	助教	研究生/硕士	幼儿教育学	否	课程负责人
19	刁均艳	女	38	讲师	研究生/硕士	幼儿生活健康与照护	是	课程负责人
20	冯 丰	女	32	讲师	研究生/硕士	幼儿儿童语言教育	是	

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
21	吴琴	女	38	讲师	研究生/硕士	幼儿行为观察与测评	否	
22	吴雨燕	女	27	无	研究生/硕士	幼儿心理学	否	
23	张芳	女	28	无	本科/学士	幼儿卫生学	否	课程负责人
24	朱菲菲	女	31	无	研究生/硕士	幼儿园组织与管理	否	课程负责人
25	练思雨	女	25	无	本科/学士	舞蹈与形体训练	否	
26	汪婷	女	32	讲师	研究生/硕士	幼儿儿童家庭教育指导	否	课程负责人
27	陈红艳	女	62	副教授	本科/学士	幼儿卫生学	是	外聘
28	何蕾	女	37	高级	本科	舞蹈与形体训练	否	外聘
29	陈宗芳	女	40	高级园长	本科	幼儿园组织与管理	是	外聘
30	陶鸣	女	51	高级园长	本科	幼儿园组织与管理	是	外聘

(二) 教学设施

1. 校内基地具备条件

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量(台/套)
钢琴弹奏实训	钢琴弹奏与声乐训练	数码钢琴	140
		电子音乐键盘教学控制系统	3
		数字音乐教学互动平台	3
音乐教育实训	音乐素养实训	奥尔夫音乐套装	1
		数字音乐教学互动平台	1
舞蹈实训	舞蹈与形体训练	音响、把杆	1
绘画实训	环境创设实训	画架、交互式触控一体机	2
亲子实训	幼儿教育学、亲子活动设计与指导	亲子教育套装	2
		蒙氏教具套装	1
行为观察实训	幼儿行为观察与测评	益智类教具学具	30
		心理评估训练系统	6
育婴实训室	婴幼儿卫生学、婴幼儿健康与生活护理	婴儿护理训练模型等	8

2. 校外基地具备条件

(1) 红黄蓝安庆亲子中心；

红黄蓝教育（RYB Education）及其前身创建于 1998 年，目前红黄蓝遍布中国，拥有近 1300 家亲子园和近 500 家高品质幼儿园，为 0-6 岁婴幼儿和家庭提供优质学前教育指导与服务。2017 年 9 月 27 日，红黄蓝（NYSE:RYB）在美国纽约证券交易所挂牌上市。红黄蓝亲子园于 2014 年 3 月隆重进驻安徽安庆市，为安庆 0 至 6 岁的宝宝提供专业、完整、高品质的早教服务！

(2) 美吉姆安庆早教中心；

2009 年，美吉姆来到中国，并迅速占领了中国高端早教市场。经过短短 3 年的发展，美吉姆（中国）的会员人数就突破了 10 万人，并在此后的几年里持续保持稳步快速的的增长。截止到 2018 年底，共 400 多家美吉姆国际儿童教育中心遍布全国 30 个省、市和地区。2010 年美吉姆中国引进了拥有 30 年历史的音乐早教课程 -Music Together，以及儿童艺术教育课程 Abrakadoodle，成为国内素质儿童早期教育机构。2019 年 6 月美吉姆安庆早教中心开始招生。

(3) 安庆市府机关幼儿园；

安庆市政府机关幼儿园创建于 1979 年，属正科级事业单位，安徽省省级一类园。办园四十年来，在各级领导关怀和主管局的领导下，幼儿园领导班子锐意进取，以一流的管理、一流的服务、一流的质量服务千家万户。荣获国际、国内、省、市各类荣誉百余项，教师、幼儿个人在各类大赛中获奖不计其数，教师学历达标率为 100%。幼儿园注重吸收先进的幼教理念，坚持游戏化教学，各班区域活动丰富多彩，孩子们在快乐中学习，健康成长！

(4) 安庆市墨子巷幼儿园；

墨子巷幼儿园 1989 年开园，是上个世纪 80 年代安庆市第一所全日制公办园。1999 年被评为安徽省一类幼儿园；2001 年被命名为安庆市幼教中心；2009 年经区划调整，隶属迎江区；2004 年经复评为省一类一级幼儿园；2012 年 7 月正式挂牌，成立墨幼教育集团。

(5) 安庆市菱北中心幼儿园

菱北中心幼儿园座落在安徽省安庆市开发区回祥路 138 号，创办于 1996 年 7 月，隶属于开发区教育中心，是一所具有全日、半日双重服务性质的市一类幼儿园，全园占地面积 2900 平方米，建筑面积 2200 平方米，户外活动场地 1200 平方米，并配有大型玩具。能开设 7 个教学活动班，各班均有配套设施，且配备空调、消毒柜、电子琴、录音机等。近 20 名教师先后获得市、区级“优秀教师”“教坛新星”

“骨干教师”“学科带头人”等光荣称号，有三十多篇论文分获国家、省、市、区级论文评比等次奖。该园在参加市、区组织的各项活动中，成绩优异。科研兴教，科研兴园，该园积极抓教研教改，开展了“一人献一课”“一课多研”等活动。

（6）安庆爱乐童蒙早教中心

秉承着改善今天的孩子，改善明天的世界之理念，爱乐童蒙引进了 Kindermusik 这一全球知名的儿童早期音乐教育课程。爱乐童蒙自主研发和海外引进结合的科学早教体系集合了体适能、音乐、艺术、英语、厨趣、水育拓展六大系列课程，综合开发 0-6 岁宝宝八大潜能。爱乐童蒙致力于让家长 and 孩子们每次上课都能充分享受其中的快乐，同时从适龄性极强的课程中增强肌肉力量、锻炼全身平衡、推动全脑协调、提高敏捷度、培养音乐潜能、发挥语言能力、激发艺术创造力，实现全面成长。主要针对 0-6 岁的宝宝，开设的课程有体适能、音乐、艺术、英语、厨趣、水育拓展六大系列课程。

（7）贝乐集团

贝乐集团是中国中部地区新崛起的一家从事幼儿园教育、0-15 岁婴幼儿多元智能训练、幼儿气质教育、素质教育、学前教育咨询、少儿职业体验、儿童游乐、早教、亲子平台等相关儿童全线品牌的集团化企业。从成立到如今，贝乐集团旗下在安徽省已经拥有了 12 家高端幼儿园，其中合肥 8 所，安庆 3 所，马鞍山 1 所。旗下还拥有 6 家贝乐家儿童成长中心、宝贝地球村儿童职业体验馆和吉乐优教育培训机构。贝乐幼教立志为每一位宝贝提供个性化的素质教育，借鉴与融入了加德纳的多元智能理论、皮亚杰认知发展理论、蒙特梭利教育哲学、奥尔夫音乐教育方式，陈鹤琴“生活及教育”理论等精髓，在教育中有独特的发展观，教育观、儿童观。

（8）安庆和谐佳苑启读幼儿园

安庆经开区和谐佳苑启读幼儿园是经区教育局招标，上海启读投资管理有限公司举办的大型幼儿园，幼儿园环境优美，园内设有美术馆、阅览室、多功能厅、大型的户外活动场地和户外玩具，空调、电钢琴、多媒体教学一体机、净水机、紫外线消毒灯、消毒柜等设施一应俱全。安庆经开区和谐佳苑启读幼儿园坚持“以人为本，因材施教，因教育才”为办园理念，用心服务于家长，服务于幼儿，让每个孩子健康快乐成长！

（三）教学资源

人才培养方案的实施过程中，必须做好教学资源的开发与整合工作，制订统一的专业课程标准，建立集课程标准、课程方案等各类教学资源于一体的专业教学资源库。充分利用校内外各类实训室，加强产学合作，收集学生实训实习案例、优秀作品等，动态化更新学习资源库。

1. 完善与整合教学资源库

各门专业课程应按照人才培养方案的要求，整合课程资源，制订统一的课程标准，建立集课程标准、课程方案、教学课件、视频素材及试题等教学资源于一体的专业教学资源库。加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

2. 拓展网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；借助影视及网络视频，使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

3. 发挥校内实训资源合力

校内钢琴实训室、舞蹈实训室、幼儿行为观察实训中心等实训资源为本专业学生提供了丰富的实践机会与体验。教学中积极利用各实训基地的软硬件资源，根据学生学习需求，整合实训室资源，满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 产学合作，建立校外实训基地

充分利用本地区产业优势，加强产学合作，建立安庆红黄蓝实习实训基地、美吉姆实习实训基地、菱北幼儿园实习实训基地等，满足学生的实习实训，收集学生实训实习案例，动态化更新学习资源库。

（四）教学方法

教学中要鼓励教师采用多样化的教学方法，增强教学的直观性和实效性，以逐步优化教学过程。依托校内多种实训室，模拟真实的实践教学环境，增加学生感性认识与体验。具体教学方法如下：

1. 项目教学法

就是在老师的指导下，将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。“项目教学法”最显著的特点是“以项目为主线、教师为引导、学生为主体”，具体表现在：目标指向的多重性；培训周期短，见效快；可控性好；注重理论与实践相结合。项目教学法是师生共同完成项目，共同取得进步的教学方法。

2. 模块化教学法

就是从以人为本、全面育人的教育理念出发，根据正规全日制职业教育的培养要求，通过模块课程间灵活合理的搭配，首先培养学生宽泛的基础人文素质、基础从业能力，进而培养其合格的专门职业能力。

3. 情境教学法

是指在教学过程中，教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能能得到发展的教学方法。情境教学法的核心在于激发学生的情感，是在对社会和生活进一步提炼和加工后才影响于学生的。诸如榜样作用、生动形象的语言描绘、课内游戏、角色扮演、诗歌朗诵、绘画、体操、音乐欣赏、旅游观光等等，都是寓教学内容于具体形象的情境之中，其中也就必然存在着潜移默化的暗示作用。

4. 小组探究法

课堂上充分利用小组讨论、小组探究合作等方式，鼓励学生积极参与课堂，构建学生自己的认知地图，引发学生思考。

5. 案例分析法

教学过程采用生活案例、心理案例、教学案例等多种案例，让学生直面真实的教学问题，运用所学理论加以分析思考，培养学生科学的儿童观与教育观，为日后的教育教学工作积累素材。

（五）学习评价

1. 评价机制改革

（1）改革考核手段和方法，突出过程评价。针对婴幼儿托育服务与管理专业注重实践性、职业技能培养的要求，改革考核与评价方法，注重过程式与形成式评价。教学中加强实践教学环节的考核，如口试评价、技能评价、表达评价等，将学生自评、互评相结合。

（2）注重学生分析问题、解决问题能力的考核。结合课堂提问、技能训练、活动设计等进行综合评价，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，注重学生能力考核。

（3）注重学生的职业素质考核，引入校外评价。按照人才培养要求，学校、行业、幼儿园、早教中心、家长等共同参与对学生的评价，突出学生职业素质养成教育，培养学生职业意识和职业习惯，促进学生全面发展。

2. 评价内容及方法

（1）过程评价

学习过程评价的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程评价主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

（2）技能考评

技能训练是培养学生职业技能的重要环节，是对学生进行职业意识、职业技能培养的有效途径。为了加强学生对钢琴、舞蹈、绘画、口语表达等基本技能的训练，考察学生的技能掌握程度和应用能力，教学中重视技能考评。考核学生对任务情境的整体把握能力、任务设计分析和处理能力，也可结合学生的表述与沟通能力进行考核评价。

（3）自我评价

自我评价考核学生在课下对所学内容的理解与掌握程度，同时也是一种自主学习能力的体现，反映学生获取知识、理解知识以及运用知识的过程。

（4）多元评价

引入校外多元评价方式，形成由学校、行业、幼儿园、托育机构、早教中心、家长等共同参与的多元评价体系。在学生课程见习、社会实践与顶岗实习阶段，充分发挥多元评价的作用，加深用人单位与学校的沟通交流，及时反馈学生动态，提高人才培养质量。

（六）质量管理

1. 深化专业诊改 加强质量管理

专业诊改重点是优化对接产业的专业布局，优化内部管理体系和运行机制。核心是专业发展总规划和调整机制，是责任主体、管理体系、运行机制的再梳理以及全局性专业质量监控的构建与优化；同时明晰专业质量基础、设计质量保证体系框架、建立两链和规划路线图、实施八字螺旋、问题导向促进持续改进，外现形式是专业规划、专业建设标准、专业诊改实施方案以及专业自诊报告等。

2. 课程思政质量管理

坚持“立德树人”这一根本任务，将“三全育人”课程理念贯彻始终，强化课程思政与思政课程同向同行，形成协同效应。

充分发挥本专业的特色和优势，挖掘提炼本专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，积极拓展专业课程的广度、深度和温度，增加课程的知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性。教育引导学生将社会主义核心价值观根植心中，将爱国敬业、诚信友善的价值准则和开拓创新精神形成自觉行为。

3. 课堂教学质量管理

人才培养方案的实施过程中，要加强教学过程的管理及质量监控。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，发挥教学督导作用，定期召开教师、学生座谈会，建立教学质量评估体系制度，保证教学质量提升。

4. 实践教学质量管理

首先，需要制订和完善各实践环节的课程标准、实训指导书、实训任务书、评价标准等教学资料；

其次，制定和完善实践教学管理文件，加强校内外实训、顶岗实习的安全管理，同时规范校外实训基地的运行；

再次，利用教学督导、学生教学评教、顶岗实习检查小组等，对实践教学过程和教学效果实施质量监督，对信息进行收集分析和有效利用，及时纠偏，不断提高实践教学环节教学质量。

5. 顶岗实习质量管理

在学生顶岗实习期间，专业教师与辅导员做好学生实习期间的指导与管理。组织教师到实习生比较集中的县市，了解实习生的实习情况，协助她们解决实习中遇到的问题。通过召开实习生经验交流会、听取汇报实习情况等方式，了解学生的实习状况（包括出勤、工作态度、工作绩效等）。实习成绩报院教务处备案，不合格者不得毕业，具体要求见《安庆职业技术学院高职专业实践性教学环节实施意见》。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

（一）学时或学分要求

通识课程模块	专业技术模块	职业技能模块	素质拓展	职业资格等证书	合计学分
39	51	40	10	16	140

（二）普通话水平要求

学生须参加普通话水平等级测试，获得二级甲等以上证书，计4学分。

（三）信息技术要求

学生必须参加全国高等学校计算机水平一级考试。获得全国计算水平考试一级证书的，计4学分。

（四）外语能力要求

参加全国高等学校英语应用能力等级考试，获得B级合格证书的计4学分，获得A级合格证书的计6学分，不累加计分。

（五）职业资格证书或“1+X”证书

获得“1+X”幼儿照护职业技能等级证书或者“1+X”社会心理服务职业技能等级证书的，计4学分。参加创业培训班学习，考核合格后可获得2学分

十一、教学进程安排

(一) 公共基础课程教学进程表

类型	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	考核形式	周学时/学分	备注
必修课	1	思想道德与法治	42	28	14	1	考试	3	含社会责任
	2	军事训练及理论教程	72	12	60	1	考查	4	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	54	18	2	考试	4	含党史、国史
	4	形势与政策	18	18		1-2	考查	1	含国家安全教育
	5	劳动教育	30		30	1-2	考查	1	
	6	体育	28+36	8	56	1-2	考查	4	含体能测试
	7	职业发展与就业指导	36	26	10	2	考查	2	
	8	心理健康教育	36	24	12	1	考查	2	
	9	计算机应用基础	64	24	40	2	考试	4	
	小计		434	194	240			25	
限定选修课	10	幼儿文学	36	36		2	考查	2/2	学生自主选修,通过听专题讲座或网络资源学习完成。要求不少于54学时或获3学分。
	11	普通话水平培训	28		28	1	考查	2/1	
	12	幼儿英语(1)	28	28		1	考查	2	
	13	幼儿英语(2)	36	36		2	考查	2	
	14	马克思主义理论类课程	18	18		3	考查	1	
	15	现代信息素养(信息技术)	18	18		3	考查	1	
	16	安全教育	18	18		3	考查	1	
	17	美育教育	18	18		3	考查	1	
	18	中华优秀传统文化	18	18		3	考查	1	
19	创新创业类课程(必选)	36	18	18	3	考查	2		
	小计		182					10	
选修课	20	书法培训	18		18	2或3	考查	1	1. 学生自主选修,不少于72学时或获4学分。 2. 《节能减排与绿色环保类》、《人口资源与海洋探秘类》为专题讲座或网络课程。 3. 其中专业选修课,学生自主选修不少于36学时或获2学分。
	21	黄梅戏欣赏与演唱	18		18	2或3	考查	1	
	22	节能减排与绿色环保类	9	9		2	考查	0.5	
	23	人口资源与海洋探秘类	9	9		2	考查	0.5	
	24	奥尔夫音乐教育	18		18	3	考查	1	
	25	感觉统合训练	18		18	3	考查	1	
	26	经典绘本导读	18		18	3	考查	1	
	27	礼仪与沟通技巧	18		18	3	考查	1	
	28	幼儿常见疾病预防与护理	18		18	3	考查	1	
	29	蒙台梭利早期教育法	18		18	3	考查	1	
	30	儿童问题行为与矫正	18		18	3	考查	1	
	小计		72					4	

(二) 专业(技能)课程教学进程表

类别	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	学分	周学时	考试	考查	备注
专业技术模块	1	幼儿心理学	42	28	14	1	2	3	√		
	2	钢琴弹奏(1)(2)	28+36		28+36	1-2	4	2	√		
	3	声乐训练(1)(2)	28+36		28+36	1-2	4	2	√		
	4	幼儿教育学	36	24	12	2	2	3	√		
	5	舞蹈与形体训练(1)(2)	54+54		54+54	2-3	6	3		√	
	6	绘画	54		54	3	3	3	√		
	7	婴幼儿行为观察与测评*	54	24	30	3	3	3	√		
	8	婴幼儿卫生学	54	42	12	3	3	3	√		
	9	婴幼儿语言教育	36	26	10	3	2	2		√	
	10	手工与托育机构环境创设	56		56	4	3	4	√		14周
	11	婴幼儿家庭教育指导*	56	42	14	4	3	4	√		14周
	12	脑科学与儿童早期发展指导*	56	26	30	4	3	4	√		14周
	13	婴幼儿健康与生活护理*	70	22	48	4	4	5	√		14周
	14	亲子活动设计与指导*	56	26	30	4	3	4	√		14周
	15	婴幼儿营养与膳食管理*	40	20	20	5	2	4	√		10周
	16	幼儿教师职业道德与素养	40	30	10	5	2	4	√		10周
	17	托育机构管理	40	30	10	5	2	4	√		10周
		小计	926	340	586		51				
职业技能模块	1	1+x职业技能等级证书培训	36		36	3-5					
	2	专业技能大赛培训	20		20	3	1			√	
	3	跟岗实习	120		120	4	7			√	4周
	4	企业文化与实用知识技能培训	20		20	1-5					
	5	毕业设计(互联网+创新创业计划书)	36		36	5	2			√	
	6	顶岗实习(1)	180		180	5	10			√	
	7	顶岗实习(2)	360		360	6	20			√	
		小计	772		772		40				

说明: *标志为核心课程;针对本专业技能提升需要,每天安排一定时间的三

字和琴法的自行练习，学生练习情况纳入综合素质测评成绩。

(三) 素质拓展模块教学进程表

学生素质拓展学分为必修学分，不得少于 10 学分，具体要求见《安庆职业技术学院学生素质拓展学分制实施办法（试行）》；相应课时全部按实践课时计。

(四) 周课时统计表

学期	总课时数	平均周课时数	学分
一	380	21.1	22
二	442	24.5	24
三	434	24.1	24
四	414	23	22
五	356	19.8	18
六	360	20	20
合计	2386		130

注：平均周课时数=总课时数 / 18

(五) 各类课程学时分配

课程类别	学时数	百分比 (%)	实践学时	学分
公共基础课程	688	26.8	358	39
专业技术课程	926	36.1	586	51
职业技能课程	772	20.1	772	40
素质拓展课程	180	7.0	180	10
合计	2566	100	1906	140
二级学院院长签字：  公章： 年 月	教务处长审核签字： 公章： 年 月	校领导批准签字： 公章： 年 月		

2021 级高职专科国际邮轮乘务管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：国际邮轮乘务管理专业

专业代码：600302

首次招生时间：2016 年

二、教育类型及学历层次

教育类型：职业高等教育

学历层次：大专

三、入学要求

高中、中职毕业生或具有同等学力者。

四、学制年限

全日制 3 年。

五、职业岗位

（一）职业面向

主要面向国际（国内）豪华邮轮、国际（国内）邮轮码头、游艇俱乐部及高星级酒店、滨海休闲会所、国际旅行社、涉外文化交流机构等企业，从服务接待、营销推广、运营管理工作。

（二）工作岗位

	初始岗位	发展岗位
核心岗位	<ul style="list-style-type: none">●国际邮轮中餐厅、西餐厅，宴会厅服务员、大堂吧调酒员、服务员、咖啡厅、茶艺室服务员、收银员●国际邮轮客房服务员、房务中心服务员、康乐部服务员●国际邮轮俱乐部荷官	<ul style="list-style-type: none">●国际邮轮中餐厅、西餐厅，宴会厅领班/主管、大堂吧调酒师、咖啡厅咖啡师、茶艺室茶艺师、收银主管●国际邮轮客房领班/主管、楼层主管、康乐部领班/主管●国际邮轮俱乐部领班/主管

	初始岗位	发展岗位
迁移岗位	<ul style="list-style-type: none"> ●国际（国内）邮轮、码头、休闲会所等中餐厅、西餐厅、宴会厅服务人员、大堂吧调酒师、咖啡厅、茶艺室服务人员、客房服务员、房务中心服务员、公共区域服务员、康乐部服务员 ●企、事业单位外事接待服务人员 ●涉外文化交流机构服务与接待人员 ●国际旅行社出境导游、翻译 	<ul style="list-style-type: none"> ●国际（国内）邮轮、码头、休闲会所等中餐厅、西餐厅、宴会厅领班主管、大堂吧领班主管、咖啡厅、茶艺室领班/主管、楼层主管、PA 主管、康乐部领班/主管 ●企、事业单位外事接待管理人员 ●涉外文化交流机构服务与管理人员 ●国际旅行社出境领队

（三）工作任务与职业能力分解表

主要职业能力：1. 掌握邮轮客舱、餐饮、酒吧等部门岗位知识，具备相应岗位的操作技能；2. 掌握与人沟通的方式方法，具备较强的人际交往能力；3. 具有爱岗敬业、认真负责、注重服务细节等职业人格，具备较强的心理抗压能力和环境适应能力；4. 掌握邮轮职业部门运营管理知识和技能，具备较强的团队协作能力；5. 具有创新意识，具备知识和技能的迁移和转化能力。

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
1. 国际邮轮客舱服务管理	1-1 前台接待	●能做好国际邮轮客房前台的服务准备	<ul style="list-style-type: none"> ●邮轮客房服务与管理 ●邮轮服务礼仪 ●旅游客源地与目的地概况 ●邮轮运营实务 ●邮轮基础英语 1, 2 ●英语听力 ●邮轮英语口语 1, 2 ●邮轮英语视听说 ●实用日语 1, 2 ●海乘形象设计 	酒店邮轮类 1+X 证书（中级）英语 B 级
		●能安全正确地使用各类前台硬件设备，并做好日常维护保养		
		●能提供外币兑换及结账离船服务		
		●能提供委托代办及其他服务		
		●能为客人提供准确的咨询服务		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能主动推介国际邮轮岸上游及接受预订		
		●做好乘客护照的分发和保护工作		
	●能正确处理乘客的投诉和安抚工作			
	1-2 客服中心服务	●能做好客服中心的服务准备		
		●能安全正确地使用电话交换机等设备，并做好日常维护保养		
		●能提供叫醒服务		
		●能接听客人来电		
		●能准确地接受和记录客人留言		
●能向客人提供准确的咨询服务				
●能安排和管理客服中心员工工作				
●能与其他部门沟通协调				
●能对客服中心的安全运营进行管理				

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
	1-3 行政楼层 服务	●能做好国际邮轮行政楼层的服务准备		
		●能安全正确地使用计算机，并做好日常维护保养		
		●能提供行政楼层入住服务		
		●能提供行政楼层会务及VIP餐饮服务		
		●能提供管家式服务		
		●能安排和管理行政楼层员工工作		
		●能与其他部门沟通协调		
	●能对行政楼层的安全运营进行管理			
	1-4 客房 服务	●能做好客房的服务准备		
		●能安全正确地使用吸尘器等设备，并做好日常维护保养		
		●能按照不同客房类型完成清扫整理工作		
		●能为客人提供洗衣服务		
		●能根据客房物耗情况，正确填写清扫报表		
		●能正确处理房卡的使用情况		
		●能安排和管理客房部员工工作		
	●能与其他部门沟通协调			
	●能对客房部的安全运营进行管理			
	1-5 布件 服务	●能做好布件服务准备工作		
		●能提供各类布件服务		
		●能安排和管理布草间员工工作		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能对布件房的安全运营进行绿色管理		
	1-6 公共 区域 服务	●能做好公共区域服务准备工作		
		●能安全正确地使用各类清洁剂及清洁设备，并做好日常清洁保养		
●能进行公共区域，及设施的保洁工作				
●能对公共区域的环境保洁工作进行管理				
●能安排和管理公共区域员工工作				
●能与其他部门沟通协调工作				
●能对公共区域的安全运营进行管理				

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
2. 国际邮轮餐饮服务管理	2-1 主餐厅服务管理	●能做好主餐厅的服务准备	<ul style="list-style-type: none"> ●邮轮餐饮服务与管理 ●茶艺与茶文化 ●邮轮运营实务 ●邮轮基础英语 1, 2 ●英语听力 ●邮轮英语口语 1, 2 ●邮轮英语视听说 ●实用日语 1, 2 	酒店邮轮类 1+X 证书（中级） 英语 B 级
		●能在国际邮轮人流集中地做推广并接受预订		
		●能根据餐厅流量进行座位分配		
		●能带领乘客走到正确的座位并分发菜单		
		●能做好乘客欢迎和欢送服务		
		●能安排和管理前台员工工作		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能对餐厅前台的安全运营进行管理		
		●能做好主餐厅餐前环境准备、物品准备、精神准备和形象准备、了解菜单和当天预定情况，完成中餐厅餐前准备工作		
		●能针对顾客需求提供点菜（酒）、上菜、分菜、倒酒、撤换餐用具服务，完成席间各项服务		
		●完成餐后收尾工作		
		●能进行主餐厅菜单的设计与制作		
		●能安排和管理主餐厅员工工作，协助主管完成餐前例会		
	●能与其他部门沟通协调工作			
	●能对主餐厅的环境、主题进行设计策划			
	2-2 特色餐厅服务管理	●能做好各特色餐厅餐前环境准备、物品准备、精神准备和形象准备、了解菜单和预定情况，完成特色餐厅餐前准备工作		
		●能做好特色餐厅的服务准备		
		●能在国际邮轮人流集中地做推广并接受预订		
		●能根据餐厅流量进行座位分配		
		●能带领乘客走到正确的座位并分发菜单		
●能做好乘客欢迎和欢送服务				
●能与其他部门沟通协调				
●能对餐厅前台的安全运营进行管理				
●能针对顾客需求提供点菜（酒）、上菜、分菜、斟酒、撤换餐用具服务，完成席间各项服务				
●能进行零点菜单、套菜菜单设计与制作				
●能及时了解菜品信息、沽清信息，主动推介正餐所需的菜肴和适宜的酒水				

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
3. 国际邮轮酒吧服务管理		●能提供正餐就餐服务	<ul style="list-style-type: none"> ●酒水知识与调酒技术 ●茶艺与茶文化 ●邮轮运营实务 ●邮轮基础英语 1, 2 ●英语听力 ●邮轮英语口语 1, 2 ●邮轮英语视听说 ●实用日语 1, 2 ●国际航线船员英语培训 	酒店邮轮类 1+X 证书（中级） 英语 B 级
		●能处理客人结账		
		●能迅速完成清理及翻台工作		
		●能安排和管理餐厅员工工作		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能对特色餐厅的安全运营进行管理		
	2-3 客房送餐服务管理	●能做好客房送餐服务准备工作		
		●能推荐、介绍、记录客人所点菜肴、酒水饮料		
		●能及时准确地提供送餐服务		
		●及时收回餐具		
		●能安排和管理客房送餐员工工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能对客房送餐部门的安全运营进行管理		
3-1 酒吧服务	●能做好酒吧接待准备工作			
	●能主动推销酒水			
	●能准确无误地记录下客人的点单			
	●能正确为客人提供送酒、验酒、开瓶、斟酒服务			
	●能根据客人消费，提供结账服务			
	3-2 酒品服务	●能为客人提供酒水服务		
		●能为客人提供非酒精饮料及其他服务		
	3-3 酒会策划	●能按客人需求策划各类主题酒会		
		●能完成各类主题酒会的服务准备		
		●能进行酒会场景布置		
	3-4 酒吧管理	●能进行酒会现场服务		
		●能正确使用、清洁、保养酒吧各类设备、器具		
●能根据顾客需求按照相关国际法律法规推销酒水饮料				
●能进行酒吧人员分工与管理				
●能做好酒吧基础质量管理				
	●能核算、控制酒水成本			

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
4. 国际邮轮康乐服务管理	4-1 健身服务	●能提供各类健身服务	●康乐服务与管理 ●邮轮运营实务 ●邮轮基础英语 1, 2 ●英语听力 ●邮轮英语口语 1, 2 ●邮轮英语视听说 ●实用日语 1, 2 ●国际航线船员英语培训	酒店邮轮类 1+X 证书（中级） 英语 B 级
		●能安全正确地使用各类健身设备设施，并做好日常清洁保养		
	4-2 SPA 服务	●能提供各类美容水疗和养生服务		
		●能安全正确地使用各类美容设备设施，并做好日常清洁保养		
	4-3 游泳池服务	●能提供游泳池服务以及泳池维护		
	4-4 销售策划	●能根据乘客需求，制定相应的健身方案供其选择		
		●能根据乘客需求，推售美容 SPA 服务		
		●能根据乘客需求，推售相关化妆品和健身用品		
		●能与其他部门沟通协调工作		
	4-5 娱乐设施服务	●能做好各类娱乐设施运营行准备工作		
		●能做好乘客娱乐项目的排队等待		
		●能详细讲解国际邮轮娱乐设施的使用方法		
		●能做好乘客体验项目过程中的安全保护工作		
		●能对各娱乐设施进行修理维护		
		●能做好娱乐项目预订		
		●能做好其他相关服务		
		●能迅速完成结束清场工作		
		●能与其他部门沟通协调工作		
	4-6 娱乐活动策划	●能安排和管理娱乐部员工的日常工作		
		●能组织相关娱乐活动并带领乘客积极参与		
		●能在娱乐活动中做好主持工作		
		●能根据不同乘客的精神需求，进行活动设计策划		
		●能与其他部门沟通协调工作		
	●能安排和管理娱乐部员工工作，协助主管完成各航程安排			

六、培养目标及规格

（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，具备较强的跨文化交际能力，以及乘务服务能力，熟悉国际服务性行业工作惯例，能从事邮轮宾客服务、服务接待、产品销售、经营管理等一线岗位服务和基层管理工作的的高技能应用型人才。

（二）培养规格

1. 知识结构

（1）基础知识

具有较高的政治思想素养和职业道德水平；具备较好的英语水平，能熟练的使用英语进行交流；有一定的文字表达和写作能力，掌握基本的计算机操作知识。

（2）专业知识

掌握本专业所需的管理理论知识，掌握邮轮乘务业务技能，掌握熟练的英语口语；掌握邮轮工作相关的服务技能；掌握世界人文知识、旅游知识、海事知识等。具有良好的沟通和协调组织能力，具备服务创新意识和获取信息的能力。

2. 技能结构

（1）具有一定的国际邮轮服务心理知识和对客服务技巧，胜任国际邮轮和相关行业的管理工作。

（2）熟练掌握国际邮轮服务操作技能，具有较强的邮轮服务与管理能力。

（3）熟悉国内外邮轮旅游业发展的方针、政策和法规，能够胜任国内外邮轮旅游和相关行业的管理工作。

（4）能熟练使用国际邮轮信息管理系统、应用常用的办公软件对客服务，处理内部电子资料。

（5）具有较强的计算机操作、文字表达、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力，能在服务岗位使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和对客交流。

3. 素质要求

（1）具有自律、诚信、进取、勇于创新的良好个人品质。

（2）爱党、爱国，具有强烈的民族自豪感，具有良好的社会公德和职业道德。

（3）具有较强的涉外沟通能力、协调组织能力，并有良好的团队精神。

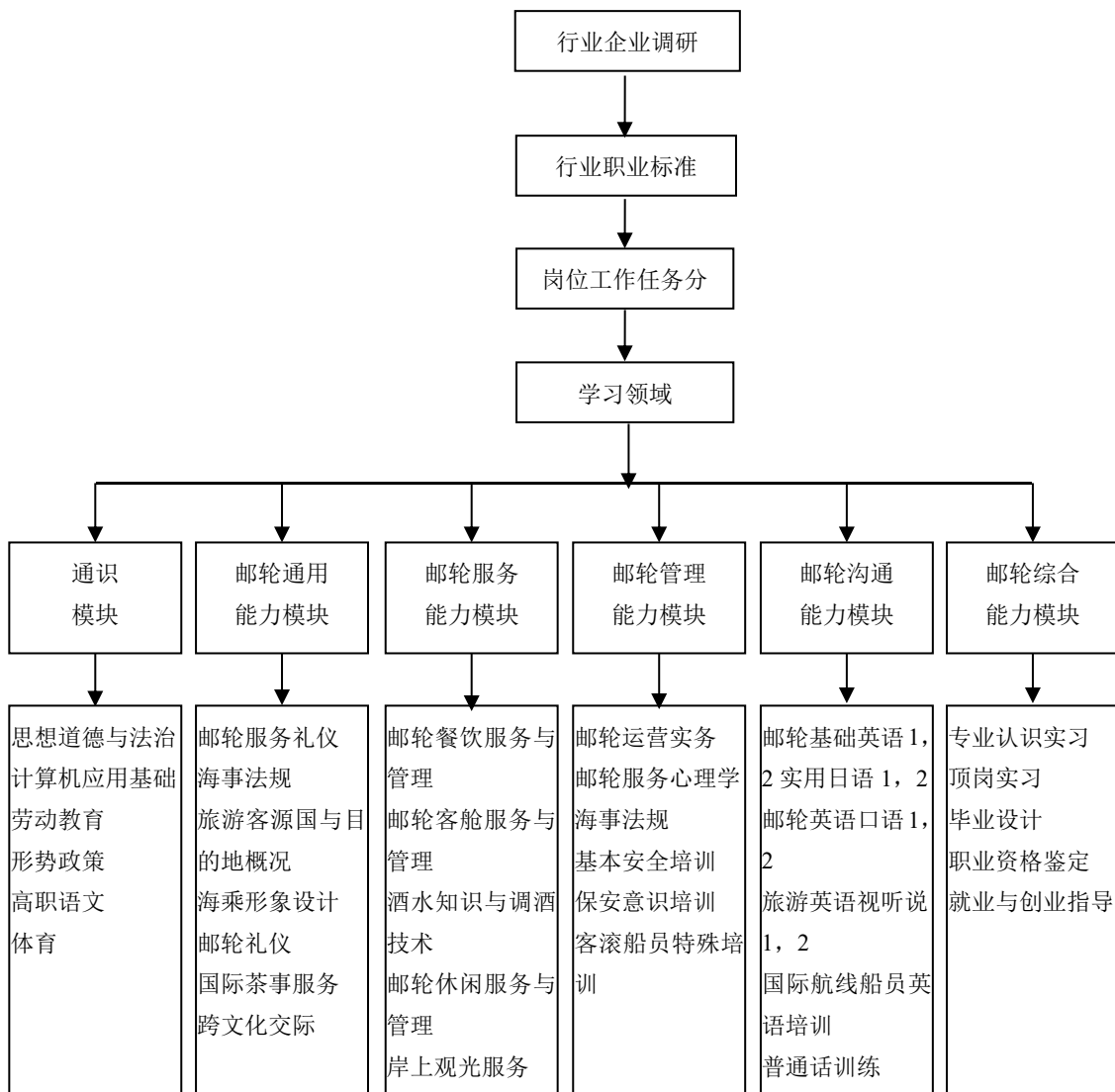
（4）具有强烈的事业心、责任心，职业操守和职业精神较高，社会责任感强。

（5）具备一定的自我创新创业能力。

七、课程体系

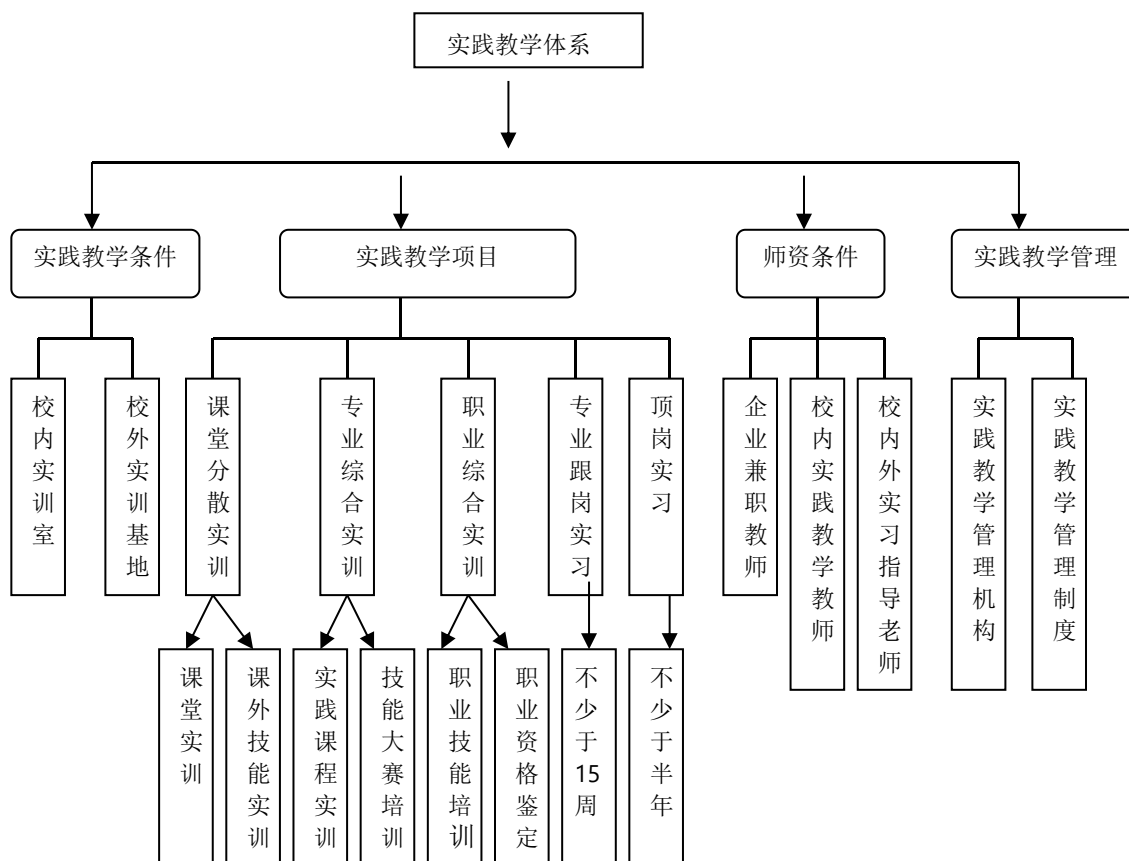
(一)专业课程体系说明及课程体系结构

在培养高素质技能型人才的目标指引下，以职业技能培养为核心，以学生就业市场需求为导向，全面提高学生素质，对准就业岗位群设置专业核心课程，同时兼顾与职业技能鉴定、国家职业资格认证等课程的衔接和统一，按工作过程、项目导向、任务驱动等方式设计教学内容，在不断调整与改革中，构建了基于工作过程的科学合理、层次分明的课程体系。同时将专业教育与创新创业教育有机融合，在传授专业知识过程中加强创新创业教育。整个课程体系包括：通识模块、专业技术模块、职业技能模块和素质拓展模块，专业技术模块包括专业基础课、专业核心课程的理论教学和实践教学。课程体系如下图所示：



（二）专业实践教学系统说明及实践教学体系

为培养学生的职业技能和综合素质，在课程体系构建的基础上，根据邮轮人才的职业技能培养需要，又构建了实践课程体系。通过专门的实践课程以及第二课堂，训练学生的邮轮管理技术和操作技能，培养学生专业素养和职业能力，提高学生的求职竞争能力，为学生就业提供强力保障。实践课程体系如下图所示：



八、专业（技能）课程描述

（一）邮轮餐饮服务与管理（70学时）

课程类型：B类 课程负责人：李敏

理论部分 28学时

课程目标	坚持德智体美劳全面发展，从邮轮餐饮的具体工作任务入手，通过工作任务引领实施课堂教学，结合职业考证要求，融入职业精神、工匠精神、传统文化等思政元素，实行工学结合，“教、学、做”一体化，以提高学生的职业能力和职业素养为宗旨，使学生成为邮轮餐饮服务与管理一线急需的具备餐饮服务管理知识与技能的高素质综合性服务人才。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 邮轮餐饮管理概述	1. 邮轮餐饮认知 2. 邮轮餐饮部组织机构
	项目二 邮轮餐饮服务基本技能	1. 托盘 2. 餐饮折花（盘花）

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 餐巾折花（杯花） 4. 铺台布 5. 中餐宴会摆台 6. 西餐宴会摆台 7. 斟酒服务 8. 迎领服务 9. 菜肴服务 10. 餐台插花技能
	项目三 自助式餐饮服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自助式餐饮服务简介 2. 自助式餐饮服务流程及标准 3. 自助式餐饮菜品设计 4. 自助式餐饮服务餐台及环境设计
	项目四 西餐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 西餐简介 2. 西餐餐台设计 3. 西餐服务流程及标准 4. 西餐菜品设计 5. 西餐厅环境设计 6. 酒水服务技巧
	项目五 邮轮特色餐饮服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 船长晚宴服务 2. 特色宴会服务 3. 特色餐厅服务
	项目六 菜单	<ol style="list-style-type: none"> 1. 菜单的作用和种类 2. 菜单的设计与制作
	项目七 邮轮餐饮管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厨房分类及岗位设置 2. 餐饮前厅与后厨沟通技巧 3. 邮轮餐饮原材料管理 4. 邮轮餐饮成本管理
	项目八 邮轮餐饮卫生与安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮食品卫生管理概述 2. 邮轮餐饮卫生标准与原则 3. 食品卫生与安全 4. 邮轮餐饮卫生与安全的控制与监督
	项目九 邮轮餐饮服务质量管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邮轮餐饮服务质量概述 2. 邮轮餐饮服务质量的內容 3. 邮轮餐饮服务质量的控制与监督
教学建议	<p>在教学实施过程中针对不同的教学内容，要注重教学的生动性和形象化及课型的多样化，采取启发式教学，并注意突出重点、难易得度，采用案例讨论、情景模拟，配合实地考察、专业见习、校内实训模拟、假期社会实践、专家讲座等教学形式使学生更全面直接地认识餐饮业，树立职业意识，进一步探索校企合作背景下如何提高高职邮轮管理专业学生职业岗位能力。</p> <p>在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等</p>	
教学环境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒体教室； 2. 校内已建成中餐实训室、西餐实训室，正在建设酒吧实训室和茶艺实训室； 3. 校外多家四星级以上邮轮； 4. 邮轮管理信息系统软件。 	
成绩评定	<p>过程考评（项目考评）占70%（其中：平时表现40%；实训任务30%）；期末考试占30%。</p>	

实践部分 42 学时

实训目的	以职业工作过程为参照，实行任务驱动，通过对工作过程的“学”的过程，获取过程性知识，主要解决“怎么做”和“怎么做更好”的问题，进一步探索校企合作背景下如何提高高职邮轮管理专业学生职业岗位能力。
实训内容	托盘；餐饮折花（盘花）；餐巾折花（杯花）；铺台布；中餐宴会摆台；西餐宴会摆台；斟酒服务；迎领服务；菜肴服务；撤换餐用具
教学组织	根据餐饮企业对人才的要求构建餐饮服务与管理课程的实践教学内容。在教学实施过程中针对不同的教学内容，通过实地考察、专业见习、校内实训模拟、假期社会实践、专家讲座等方式，使学生更全面直接地认识餐饮业，树立职业意识。其中，校内实训模拟是主要形式。
考核方式	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。

（二）邮轮客舱服务与管理（56 学时）

课程类型：B 类 课程负责人：汪毓

理论部分 20 学时

课程目标	坚持岗位任务引领，科学融入工匠精神、职业精神等思政元素，加深学生对邮轮客舱服务及管理有的了解，使学生掌握客舱服务与管理的基本知识与技能，为从事邮轮客舱服务及经营管理奠定基础。	
课程 内 容	项 目	工 作 任 务
	项目一 邮轮客舱部概述	1. 客舱部在邮轮中的地位 2. 客舱部组织机构
	项目二 邮轮客舱设计思维	1. 邮轮客舱产品认知 2. 邮轮客舱设备与用品 3. 邮轮客舱设计理念与原则 4. 邮轮客舱的空间设计 5. 邮轮客舱装饰知识与发展趋势
	项目三 邮轮客舱清洁与保养	1. 清洁前的准备工作 2. 邮轮客舱清洁程序与标准 3. 邮轮客舱服务员基本技能 4. 邮轮客舱卫生管理
	项目四 邮轮客舱对客服务	1. 邮轮客舱服务类型 2. 邮轮客舱部对客提供的服务
	项目五 邮轮公共区域清洁与保养	1. 邮轮公共区域概述 2. 清洁设备与清洁药液的使用 3. 邮轮公共区域卫生清洁保养程序与标准 4. 邮轮地面和墙面的清洁保养
	项目六 邮轮客舱督导	1. 邮轮客舱安全督导 2. 邮轮客舱用品管理 3. 邮轮客舱质量督导
	项目七 邮轮客舱员工选择与评价	1. 客舱员工的合理配置 2. 客舱员工培训与激励

教学建议	1. 教学内容的先后顺序可根据实际情况进行选择和调整； 2. 在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动任务，提高学生学习兴趣； 3. 采用现场教学，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握邮轮客舱服务工作的要求和办法。 4. 在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等
教学环境	1. 多媒体教室； 2. 校内已建成做床实训室和四星级标准间； 3. 校外多家四星级以上酒店； 4. 酒店管理信息系统软件。
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占70%（其中：平时表现40%；实训任务30%）；期末考试占30%。

实践部分 36学时

实训目的	熟悉客舱服务与管理的程序与做法，掌握相关操作的技能和要求，能够进行熟练操作
实训内容	邮轮客舱参观；特色客舱设计；醉酒客人的服务工作；客衣收取服务；夜床服务；查退房服务；进房服务；中式铺床；卫生间清洁；客房清洁检查；楼层领班班前会；客舱部新员工培训计划制定；客舱布草的使用管理
教学组织	组织参观；观看视频；示范演示；情境模拟；实际操练
考核方式	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占70%（其中：平时表现40%；实训任务30%）；期末考试占30%。

（三）调酒技术与酒吧管理（72课时）

课程类型：B类 课程负责人：沈娟娟

课程目标	全面了解酒水知识及调酒技巧，熟悉邮轮吧台里的酒水服务流程，掌握调酒的基本方法，融入工作情境，有机融入爱国爱党、职业素养、工匠精神、中西文化元素等，培养掌握酒水知识、具有调酒、咖啡操作能力，富有创新精神的高素质、应用型人才。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 调酒概述与酒吧杯具	1. 了解调酒定义与特点、分类 2. 调酒师应具备的素质 3. 酒与酒度 4. 酒的分类 5. 餐酒搭配 6. 酒的储存 7. 杯具种类
	项目二 酒吧器具鉴赏与应用	1. 量酒器及其使用方法 2. 摇壶及其使用方法 3. 吧勺、调酒棒、滤冰器.....
	项目三 洋酒酒标知识	1. 白兰地酒标识别 2. 威士忌酒标识别 3. 伏特加酒标识别 4. 朗姆酒标 5. 龙舌兰酒标 6. 金酒酒标识别 7. 开胃酒 8. 利口酒 9. 饮料

	项目四 鸡尾酒调制原理和方法	1. 鸡尾酒来源 2. 什么是鸡尾酒 3. 鸡尾酒分类 4. 鸡尾酒调制方法及步骤 5. 配置习惯
	项目五 酒吧概述	1. 酒吧起源 2. 吧台的结构 3. 酒吧分类 4. 调酒师的工作任务
	项目六 发酵酒酿造工艺	1. 啤酒酿造工艺 2. 伏特加酿造工艺 3. 金酒酿造工艺 4. 威士忌酿造工艺 5. 白兰地酿造工艺 6. 朗姆酒酿造工艺 7. 龙舌兰酿造工艺 8. 开胃酒酿造工艺 9. 利口酒酿造工艺
	项目七 咖啡知识	1. 咖啡树及咖啡品种 2. 流行饮用方式. 咖啡品鉴 3. 咖啡豆品种 4. 咖啡烘焙 5. 单品咖啡研磨机 6. 壶具使用 7. 花果茶制作 8. 冰沙及乳酸饮料
	项目八 Espresso 品鉴及制作流程	1. 什么是 Espresso 2. 咖啡豆要求 3. 制作方式及流程 4. 制作标准
	项目九 花式咖啡制作	1. 卡布其诺 2. 热拿铁 3. 美式咖啡 4. 玛奇朵、康宝蓝、焦糖玛奇朵 5. 冰咖啡
教学建议	<p>在教学过程中注重教学的生动性和形象化及课型的多样化，采取启发式教学，并注意突出重点、难易得度，多采用案例教学、讨论课、习题课等教学形式；教学手段上采用多媒体教学、实践动手操作等辅助教学，并随着调酒业的发展变化更新教学内容，适量向学生传输一些本领域先进的技术成果和最新信息。以开阔学生的眼界，激发其求知欲。</p> <p>在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等</p>	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 酒水实训室 3. 校外多家实习邮轮	
成绩评定	过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。	

(四) 邮轮服务礼仪 (54 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 吴紫英

课程目标	通过本课程的学习,使学生养成良好的礼仪行为规范,传承优秀礼仪文化,适应邮轮服务国际惯例,获得社交礼仪和邮轮服务专业礼仪的基本技能,并能运用所学的礼仪知识解决邮轮服务工作中的实际问题,为自己赢得良好的人际关系,为自己的职业发展打下基础。	
课程内容	项目 项目一 邮轮服务礼仪基础知识	工作任务 1. 旅游服务礼仪的内涵 2. 旅游服务礼仪的特性 3. 邮轮服务礼仪的原则 4. 邮轮服务礼仪的功能
	项目二 邮轮通识服务礼仪	1. 邮轮服务人员形象礼仪 2. 邮轮服务人员交际沟通礼仪
	项目三 邮轮服务人员礼仪素养	1. 日常行为礼仪规范 2. 主要客源国礼仪习俗 3. 世界品牌知识介绍
	项目四 邮轮各岗位服务礼仪	1. 前台服务礼仪 2. 餐厅服务礼仪 3. 舱房服务礼仪 4. 营销服务礼仪 5. 娱乐休闲服务礼仪
教学建议	由于本课程是一门实践性、交叉性很强的课程,在教学过程中必须将理论与实践相结合,课上与课下相结合,突出学以致用为指导思想。教学形式灵活多样,让学生通过案例分析法、模拟学习法、角色扮演法、任务驱动法等形式掌握邮轮服务礼仪知识技能。教学手段上采用多媒体设备,利用课件、视频等辅助教学。同时,教学中注重教学内容的时代性,向学生传输最新邮轮服务信息和服务理念,开拓学生视野,增强学习动力。 在教学的相关环节,有机融入课程思政的有关内容,比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内邮轮礼仪形体、前厅、餐饮、客房实训室 3. 校外多家邮轮	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法,过程考评(项目考评)占 70%(其中:平时表现 40%;实训任务 30%);期末考试占 30%。	

(五) 邮轮运营实务 (56 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 张红

课程目标	通过本课程的学习, 使学生对邮轮及邮轮业有一个全面的了解, 熟悉邮轮的业务流程和管理程序, 明确邮轮管理的基本内容和基本方法, 培养掌握邮轮管理知识、具有服务意识和经营管理能力, 富有创新精神的高素质、应用型人才。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 走进邮轮	1. 船舶常识 2. 船舶发展历史 3. 邮轮
	项目二 邮轮旅游	1. 邮轮旅游产业的发展 2. 邮轮旅游产品 3. 邮轮旅游市场 4. 国际邮轮公司
	项目三 邮轮旅游者	1. 邮轮旅游者的定义与分类 2. 邮轮旅游者的心理动机 3. 邮轮游客特征及市场细分 4. 购买邮轮旅游产品的障碍
	项目四 邮轮从业者	1. 邮轮经营管理 2. 国际邮轮乘务人员
	教学建议 <p>本课程设计充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想, 将本课程的教学活动分解设计成若干项目, 创设相应的工作情境, 以项目为单位组织教学, 以岗位能力为目标, 以工作任务为载体, 按照邮轮经营管理中的典型业务为任务载体, 让学生在完成具体业务操作的过程中, 学习必要的知识,</p> <p>在教学过程中注重教学的生动性和形象化及课型的多样化, 采取启发式教学, 并注意突出重点、难易得度, 多采用案例教学、讨论课、习题课等教学形式; 教学手段上采用多媒体教学、上机操作等辅助教学, 并随着邮轮旅游业的发展变化更新教学内容, 适量向学生传输一些本领域先进的技术成果和最新信息。以开阔学生的眼界, 激发其求知欲。</p> <p>在教学的相关环节, 有机融入课程思政的有关内容, 比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等</p>	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 微格教室、教学软件 3. 校外多家实习基地	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 70%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%。	

(六) 国际茶事服务 (56 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 陈文玲

课程目标	本课程秉承茶道精神, 让学生学习国内外茶文化, 习得行茶礼仪, 掌握各国茶叶名品的基本特点和饮用方式。结合邮轮行业需求, 培养其茶事服务能力, 致力于打造具有茶文化素养和技艺的综合性服务人才。。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 茶认知	1. 茶叶认知 2. 茶与健康 3. 茶具 4. 泡茶用水
	项目二 各国茶文化及历史	1. 中国茶文化 2. 日韩茶文化 3. 亚洲其他国家茶文化 4. 欧美茶文化
	项目三 中国茶道	1. 六大茶类及其名品认知 2. 茶叶品鉴 3. 中国茶礼 4. 行茶技法 5. 玻璃杯茶艺 6. 盖碗茶艺 7. 壶杯茶艺 8. 壶杯双盅茶艺
	项目四 日本茶道	1. 日本茶品介绍 2. 日式茶道
	项目五 外国名茶与对客服务	1. 外国名茶介绍 2. 常见外国客人饮茶服务
教学建议	在教学过程中, 注重课堂生动性与操作规范化并举, 采取启发式教学, 并注意突出重点、难易适当, 将茶道精神与酒店专业性结合, 鼓励学生自主学习创新, 探索对客服务心理, 更好的服务于酒店客人。 在教学的相关环节, 有机融入课程思政的有关内容, 比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 校内酒店礼仪形体、餐饮、客房实训室 3. 校外多家酒店	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 70% (其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%。	

(七) 岸上观光服务 (70 课时)

课程类型: B 类 课程负责人: 李荣

课程目标	<p>本课程通过理论与实践相结合的教学, 让学生了解邮轮岸上观光服务的基本知识, 掌握岸上观光服务的各项基本技能, 培养学生分析问题、解决问题的能力, 培养学生能从事票务服务、餐饮服务、景区游览服务、购物娱乐服务、咨询与投诉、观光解说等方面的服务和管理工作的能力, 切实提高学生的实际动手能力和综合素质。</p> <p>1. 知识目标: 掌握岸上观光服务的概念与内容, 熟悉票务服务的类型、预订方式, 熟悉餐饮服务、景区游览服务、购物娱乐服务、观光解说服务的基本内容。</p> <p>2. 能力目标: 能从事岸上观光订票等票务工作。会与景区进行电话咨询和沟通工作, 能处理观光投诉。能提供观光景区的讲解服务和住宿、餐饮、购物、娱乐等项目服务。</p> <p>3. 素质目标: 培养学生具备岸上观光服务与管理人员的基本素质。引导学生树立高效、细心、全面分析问题的职业素质。提高学生的社会公德意识, 养成环保、健康的工作习惯和生活习惯。</p>	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 岸上观光认知	1. 观光基础认知 2. 观光服务内容与形式
	项目二 观光票务服务	1. 票务预定 2. 票务咨询 3. 票务销售
	项目三 观光讲解服务	1. 城市风貌讲解 2. 景区观光讲解
	项目四 观光配套服务	1. 住宿服务 2. 餐饮服务 3. 购物服务 4. 娱乐项目
	项目五 岸上观光管理	1. 邮轮岸上观光部的设置 2. 岸上观光部与旅行社的合作
	项目六 岸上观光安全管理	1. 安全管理与案例分析 2. 应急预案制定
教学建议	<p>1. 本课程强调基础知识与应用能力相结合, 强调理论教学与实践教学相结合。以解决问题为突破口, 提高学生的实际操作能力, 通过解决问题的训练, 使学生较好地掌握知识和运用知识, 提高学生解决实际问题的能力。在教学过程中应根据实际进行教学内容的设计与更新, 积极探索教学方法的改革, 充分利用三个课堂(教室、网络和实地), 以课堂讲授为主, 辅以多媒体课件、参观见习和网络资源等, 调动学生学习兴趣和积极性。</p> <p>2. 根据教学实际, 充分利用学院的实训条件和周边的旅游景区景点, 组织学生开展实训实践、见习调查等活动, 开拓学生的视野, 提高学生的欣赏能力, 培养和提高学生自己获得知识和信息的能力, 为学生提供自主发展的时间和空间。</p> <p>3. 注重评价的多元化和模块化, 对课堂教学、实践活动、学生能力等进行综合评价。</p>	
教学环境	<p>1. 学院的多媒体教室、实训室、微格教室可用于课堂讲授、演练、测试以及情景教学等。</p> <p>2. 学院图书馆现有各种旅游方面的书籍和刊物达数百种, 还建有电子图书系统, Internet 连接畅通, 可用于学生自主学习, 掌握旅游方面的最新知识和信息。</p> <p>3. 校外实习实训基地为课程的实践教学提供真实的工作环境, 能够满足学生进行旅游实践活动的需要。</p> <p>4. 学院的校园和本地的自然景观、人文景观, 为岸上观光服务课程的教学提供良好的实践场所, 可直接进行现场教学。</p>	
成绩评定	<p>本课程分为过程考核和期末考试。过程考核包括学生课堂参与、作业完成、实训教学等情况; 考核方式多样化, 包括课堂表现、课堂作业、现场演示等; 期末考试进行统一考核, 考察学生对基本知识的掌握和运用所学知识分析问题的能力。比重: 过程考核占 40%, 期末考试占 60%。</p>	

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

(一) 师资队伍

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
1	高润霞	女	1968.09	教授	在职研究生	邮轮创新创业教育；邮轮专业成长教育	是	管理服务学院院长
2	李敏	女	1983.5	副教授/旅游经济师	硕士研究生	邮轮餐饮服务与管理	高级双师	院长助理；餐饮服务与管理课程负责人；
3	何刘杰	男	1970.8	副教授	在职研究生	邮轮运营实务；实习指导	否	
4	吴紫英	女	1971.07	副教授	在职研究生	邮轮服务礼仪	中级双师	邮轮服务礼仪课程负责人
5	汪毓	女	1974.5	副教授	在职研究生	客舱服务与管理；插花艺术	中级双师	客舱服务与管理课程负责人；插花艺术课程负责人
6	李荣	女	198204	副教授	硕士研究生	岸上观光服务	初级双师	岸上观光服务课程负责人
7	陈文玲	女	1986.4	讲师	硕士研究生	国际茶事服务；邮轮休闲服务与管理	初级双师	专业建设负责人；国际茶事服务课程负责人；邮轮休闲服务与管理课程负责人
8	沈娟娟	女	1985.11	助教	本科	调酒技术与酒吧管理；海乘职业形象塑造	否	调酒技术与酒吧管理课程负责人；
9	杨厚松	男	1964.12	副教授	在职研究生	实习管理	高级双师	管理服务学院副院长
10	余锋	女	1983.07	讲师	在职研究生	海事法规	初级双师	学生处副处长；海事法规课程负责人
11	唐四保	男	1974.6	副教授	在职研究生	跨文化交际；邮轮基础英语	中级双师	跨文化交际课程负责人
12	丁凡	女	1983.01	讲师	在职研究生	邮轮实用英语口语	初级双师	党总支副书记；邮轮实用英语口语课程负责人
13	张红	女	1993.10	助教	研究生	邮轮运营实务	否	邮轮运营实务课程负责人

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
14	华林蔓	女	1985.04	讲师	本科	实习指导	否	
15	王文婷	女	1971.11	副教授	研究生	邮轮英语视听说	初级双师	邮轮英语视听说课程负责人
16	张玉国	男	1981.10	副教授	研究生	邮轮日语	否	邮轮日语课程负责人
17	郭永昌	男	1972.08	教授	博士研究生	企业文化讲座	否	外聘专家
18	沈惊宏	男	1976.02	副教授	博士研究生	企业文化讲座	是	外聘专家
19	朱磊	男	1986.12	副教授	博士研究生	中国饮食文化	否	外聘专家
20	何露露	女	1989.03	经理级	本科	专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
21	方印	男	1994.02	经理级	本科	专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
22	皮钢	男	1972.10	总经理	大专	跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
23	朱良	男	1983.02	部门经理	本科	客滚船员特殊培训	否	企业专家
24	印玉勇	男	1984.08	部门经理	本科	国际邮轮安全培训、安保意识培训	否	企业专家

(二) 教学设施

1. 校内基地具备条件

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量(台/套)
前厅服务管理	●邮轮前台部门信息系统运用与操作	Sinfonia 邮轮管理信息系统软件	1
		服务器	1
		电脑	49
		多媒体教学设备	1
		立柜式空调	1
	●前台预订 ●入住登记 ●迎宾服务 ●行李带房 ●离店结账 ●问讯和总机服务等	操作电脑	2
		多媒体教学设备	1
		打印机	1
		传真机	1
		账单打印机	1
		身份证阅读器	1
		会员卡阅读器	1

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量 (台/套)
		刷卡 pos 机	1
		行李车	1
		邮轮住房管理系统软件	1
中餐厅服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 餐饮六大基本技能 ● 中餐零点服务 ● 中餐规范服务流程 ● 中式宴会设计与实施 ● 中式餐巾折花 ● 铺台布 ● 中餐零点、宴会摆台 	多媒体教学设备	1
		立柜式空调	2
		1.8 米圆桌 (椅子)	6
		托盘	60
		台布	20
		桌裙	16
		口布	300
		电动转盘	8
		中餐用具	40
		圆托盘	30
		多用途三层服务车	4
		热水箱	1
		热水壶	10
中式菜模	16		
西餐厅服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 西餐宴会 (零点摆台) ● 西式正餐服务 ● 自助餐服务 ● 鸡尾酒 (冷餐) 酒会服务 ● 西式宴会设计与实施 	多媒体教学设备	1
		立柜式空调	2
		西餐用具	20
		微波炉	1
		冷柜	1
		长方西餐台 (椅)	6
酒吧服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 各类调酒技术 ● 酒吧服务 ● 咖啡制作 ● 西点制作 	落地玻璃门冷藏柜	1
		咖啡炉	12
		多士炉	1
		消毒柜	1
		双头鲍鱼车	1
		三层铜木车	1
		螺旋挤压式榨汁机	1
		全自动咖啡机	5
		5 头古典烛台	6
蒸馏 (摩卡) 咖啡壶 (电加热)	1		
客房服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 中式铺床 ● 客房清扫 	多媒体教学设备	1
		床	22

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量 (台/套)
		床头柜	14
		席梦思床垫	22
		床上用品	22
		立柜式空调	2
		工作台	14
		储物柜	2
	<ul style="list-style-type: none"> ●客房整理 ●客房清洁 ●楼层服务 ●客房物品配套 ●对客服务等 	电脑	2
		电视机	2
		冰箱	2
		空调	2
		电话	2
		床	3
		床上用品	3
		四星级邮轮客房配套用品	2
工作车	2		
职业形象塑造	<ul style="list-style-type: none"> ●职业形象塑造 ●邮轮服务接待礼仪训练 ●黄梅戏欣赏与演唱 	多媒体教学设备	1
		空调	1
		dvd 播放机	1
		吧椅	30
		镜子	1
		更衣柜	1
		功放	1
		音箱	1
		无线话筒	1
茶艺花艺技能实训	<ul style="list-style-type: none"> ●西湖龙井茶艺 ●祁门红茶茶艺 ●普洱黑茶茶艺 ●台式乌龙茶茶艺 ●茉莉花茶茶艺 ●中式插花 ●西式插花 ●花艺展示 	交互式书写系统	1
		白板组合多媒体	1
		视频展示台	1
		博古架	4
		定窑清河半道组	10
		汝窑青瓷茶道组	10
		景德镇青花瓷茶道组	24
		玻璃茶具组	15
		名家手工紫砂壶	4
		名家手工名优茶具组	2
		榆木仿古茶桌椅	7

2. 校外基地具备条件

校外实习实训基地一览表

序号	单位名称	单位地点	签订协议情况	实训内容
1	安庆碧桂园凤凰酒店	安庆市迎江区港口路 88 号	已签	酒店服务与管理
2	安庆栢景国际大酒店	安庆市宜秀区振风大道 118 号	已签	酒店服务与管理
3	安庆市世纪缘大酒店	安庆市迎宾东路 111 号太昕广场	已签	酒店服务与管理
4	安庆市君澜豪庭大酒店	安庆市宜秀区湖心北路 59 号	已签	酒店服务与管理
5	怀宁德辰金陵大酒店	安庆市怀宁县德辰时代广场	已签	酒店服务与管理
6	安庆市南翔邦臣大酒店	安庆市宜秀区迎宾东路 2 号	已签	酒店服务与管理
7	合肥万达铂尔曼酒店	合肥市包河区南宁东路 401 号	已签	酒店服务与管理
8	合肥包河福朋喜来登酒店	合肥市包河区北京路与大连路交口	已签	酒店服务与管理
9	安徽饭店	合肥市梅山路 18 号	已签	酒店服务与管理
10	合肥皇冠大酒店	合肥蜀山区黄山路 598 号	已签	酒店服务与管理
11	安徽远洋船员有限公司		已签	酒店服务与管理
14	意大利歌诗达邮轮		已签	邮轮服务与管理
15	丽星邮轮		已签	邮轮服务与管理
16	香港邮轮		已签	邮轮服务与管理

(三) 教学资源

1. 建设集教学设计、教学素材、虚拟实训及教学评价为一体的邮轮管理专业教学资源库。
2. 建设专业核心课程资源库，包括课程标准、课程整体设计、单元设计、课件、视频、动画、典型案例、虚拟训练、实训项目、考核等素材资源。
3. 充分利用安庆职教联盟文化旅游专业群协作委员会平台，不断丰富优质教学资源。
4. 提高现有教学资源共享度，加强社会服务能力。
5. 丰富教学资源网络平台功能，提高信息化服务水平。

(四) 教学方法

1. 每学期开学前，教研室对开设的各门课程的主讲、实验实训教师人选提出建议，系部统筹安排，以保证课程教学计划的落实和完成；
2. 组织公开课、相互听课、观摩教学、评教、评学等教学检查活动；
3. 组织教学研究和教学改革活动，充分利用信息技术、数字化资源和信息化环境，促进学生自主学习，有利于学习兴趣的提高和学习效果的改善；

4. 将专业教育与创新创业教育有机融合，在传授专业知识过程中加强创新创业教育，鼓励并引导学生参加各类创新创业大赛，特别是在毕业设计环节，重点加强创新创业类项目设计的指导。

5. 以生为本，立德树人，全面推进三全育人。课堂教学主要的教学方法：

(1) 项目教学：将课程内容分解为多个项目，在教师的指导下，以学生为中心，让其进行信息收集处理，并完成项目，在项目完成的过程中提升学生的职业能力和素养。

(2) 情境教学：通过邮轮岗位情境创设，将具体的工作任务通过情境增加体验感，同时激发学生学习动力，完成教学任务。

(3) 模块化教学：依据岗位需求，立足学生职业能力提升，将课程分解成不同模块，整合成有梯度有深度的教学内容，从而锻造学生职业能力和素养。

(五) 学习评价

1. 形成以学生、学校、行业三者共同评价的教学评价体系；

2. 以主题讲解评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；

3. 实践环节以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。

(六) 质量管理

1. 以促进就业为导向，以岗位能力培养为核心，细化人才培养规格，创新人才培养模式。

2. 重塑课程体系，改革教学模式，组建“双师型”教学团队，打造实训实习基地。

3. 提高国际邮轮乘务专业人才的专业技能和综合素质，实现产教融合、校企合作、资源共享，培养出符合国际邮轮乘务从业人员的需求标准的人才。

4. 在课程教学中坚持以中国特色社会主义理论为指导，加快构建中国特色哲学社会科学学科体系、学术体系、话语体系，要帮助学生了解相关专业和行业领域内的国家战略，法律法规和相关政策，引导学生深入社会实践，关注现实问题，培育学生经世济民，诚信服务、德法兼修的职业素养。

5. 依据学校以及学院诊改要求，对标专业建设规划与专业建设标准，按照 8 字螺旋推进专业诊改以及课程诊改，建立专业建设与教学改革诊断与改进机制，时时监测，稳步提升人才培养质量。

十、毕业要求

学生修完人才培养方案规定的课程，各门课程成绩合格，且完成规定的学分，准予毕业并发给全日制高职专科毕业证书（教育部电子注册）。具体要求如下：

（一）学时或学分要求

公共基础课程模块	专业技术模块	职业技能模块	素质拓展	职业资格等证书	合计学分
37	53	41	10	4	141

（二）信息技术要求

学生在第二学期可自愿参加全国高等学校计算机水平一级考试，获得全国计算机水平一级证书，计 4 学分。

（三）职业资格证书

本专业学生毕业时所必须的职业资格证书或技能等级证书如下：

序号	证书	等级	发证机关	盖章
1	Z01（基本安全培训合格证）*	初级	中华人民共和国海事局	中华人民共和国海事局 船员证书专用章(13)
2	Z07（保安意识培训合格证）*	初级	中华人民共和国海事局	中华人民共和国海事局 船员证书专用章(02)
3	T06(客滚船员特殊培训合格证)*	初级	中华人民共和国海事局	中华人民共和国海事局 船员证书专用章(02)
4	E10(国际航线船员英语培训合格证明)*	初级	中华人民共和国合肥海事局	中华人民共和国 长江海事局
5	国际旅行健康检查证明书*		中华人民共和国 出入境检验检疫局	中华人民共和国 出入境检验检疫局安徽 (01)
6	国际预防接种证书*		中华人民共和国 出入境检验检疫局	中华人民共和国 出入境检验检疫局安徽 (01)
7	中华人民共和国船员服务簿*		中华人民共和国 合肥海事局	中华人民共和国海事局 船员证书专用章(06)
8	中华人民共和国船员服务簿附页*		中华人民共和国 合肥海事局	中华人民共和国海事局 船员证书专用章(06)
9	导游人员资格证书	初级	国家旅游局	
10	酒店邮轮类 1+X 证书	中级	教育部	

说明：以上第 5、6、7、8 等四种证件无需通过培训、考证等程序获得，而是由相应的政府机构出具所得。由于这四种证件为本专业毕业生到国际邮轮上工作所必须的，所以在此列出。获得本专业 1、2、3、4、9、10 的职业资格证书，每项计 1 分。

（四）外语能力要求

学生在第二学期可自愿参加全国英语应用能力 B 级考试，获得英语应用能力 B 级考试合格证书，计 4 学分，鼓励学生参加英语四级考试，考试合格计 6 分，不累加计分。

十一、教学进程安排

(一) 公共基础课程教学进程表

类型	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	考试形式	周学时/学分	备注	
必修课	1	思想道德与法治	42	28	14	1	考试	3	含社会责任	
	2	军事训练及理论教程	72	12	60	1	考查	4		
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	54	18	2	考试	4	含党史、国史	
	4	形势与政策	18	18		1-2	考查	1	含国家安全教育	
	5	劳动教育	30		30	1或2	考查	1		
	6	体育	28+36	8	56	1-2	考查	4	含体能测试	
	7	职业发展与就业指导	36	26	10	2	考查	2		
	8	心理健康教育	36	24	12	1	考查	2		
	9	计算机应用基础	64	24	40	2	考试	4		
	小计			434	194	240			25	
	10	高职语文	28	28		1	考查	2	课程一组	
	11	普通话水平培训（必选）	28	10	18	1	考查	2		
	12	邮轮基础英语（1）	28	28		1	考查	2		
	13	邮轮基础英语（2）	36	36		2	考查	2		
		马克思主义理论类课程	18	18		2或3	考查	1	课程二组	
	14	现代信息素养（信息技术）	18	18		2或3	考查	1		
		安全教育	18	18		2或3	考查	1		
		美育教育	18	18		2或3	考查	1		
		中华优秀传统文化	18	18		2或3	考查	1		
15	创新创业类课程（必选）	36	18	18	3	考查	2			
小计（不少于 162 学时）			246	210	36			15	不少于 11 学分	
选修课	16	书法培训	18		18	2或3	考查	1		
	17	黄梅戏欣赏与演唱	18		18	2或3	考查	1		
	18	市场营销	18	18		3	考查	1		
	19	企业管理	18	18		3	考查	1		
	20	节能减排与绿色环保类	9	9		2	考查	0.5		
	21	人口资源与海洋探秘类	9	9		2	考查	0.5		
	22	海乘形象设计*	36	10	26	3	考查	2		
	23	奢侈品鉴赏与销售*	28	18	10	4	考查	1.5		
小计（不少于 72 学时）			172		72			9.5	不少于 4 学分	

(二) 专业(技能)课程教学进程表

类别	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	学分	周学时	考试	考查	备注
专业技术模块	1	邮轮运营实务	56	40	16	1	3	4	√		核心
	2	邮轮英语视听说(1)	56	20	36	1	3	4	√		14周
	3	邮轮餐饮服务与管理	70	28	42	1	4	5	√		核心
	4	旅游客源地与目的地概况	42	20	22	2	2	3	√		14周
	5	邮轮英语视听说(2)	56	20	36	2	3	4	√		
	6	实用日语(1)	42	20	22	2	2	3		√	
	7	邮轮服务礼仪	54	24	30	3	3	3	√		18周
	8	邮轮休闲服务与管理	36	20	16	3	2	2		√	
	9	实用日语(2)	72	36	36	3	4	4		√	
	10	邮轮实用英语口语(1)	72	30	42	3	4	4	√		核心
	11	跨文化交际	36	18	18	3	2	2		√	
	12	调酒技术与酒吧管理	72	28	44	3	4	4	√		核心
	13	邮轮实用英语口语(2)	70	30	40	4	4	5	√		14周
	14	岸上观光服务	70	28	42	4	4	5	√		核心
	15	邮轮客舱服务与管理	56	20	36	4	3	4	√		核心
	16	国际茶事服务	56	20	36	4	3	4		√	
	17	海事法规	42	20	22	4	2	3		√	
		合计 (备注:第二学期和第四学期集中安排考证培训,每次集中考证培训4周时间。)	958	422	536	-	53		-	-	
职业技能模块	1	专业认识实习	30		30	1	1.5			√	
	2	基本安全培训				2			√		集中考证培训
	3	保安意识培训				2			√		
	4	专业技能大赛项目培训	20		20	3	1			√	
	5	毕业设计(互联网+创新创业计划书)	36		36	4	2			√	
	6	客滚船员特殊培训				4			√		集中考证培训
	7	国际航线船员英语培训				4			√		
	8	跟岗实习	385		385	5	21				
	9	顶岗实习	270		270	6	14				
		小计: (学时控制在720-774之间,学分控制在40-43之间)	741		721	-	40.5		-	-	


(三) 素质拓展模块教学进程表

学生素质拓展学分为必修学分，不得少于 10 学分，具体要求见《安庆职业技术学院学生素质拓展学分制实施办法（试行）》；相应课时全部按实践课时计。

(四) 周课时统计表

学期	总课时数	平均周课时数	学分
一	483	26.8	26.5
二	423	23.5	23.5
三	452	25	25
四	358	20	20
五	385	21	21
六	270	15	15
合计	2371	——	131

(五) 各类课程学时分配表

课程模块类别	学时数	比例 (%)	实践学时	学分
公共基础课程	672	26.3%	312	37
专业技术课程	958	37.6%	536	53
职业技能课程	741	29%	741	41
素质拓展课程	180	7%	180	10
合计	2551		1769	141
二级学院院长签字：  公章： 年 月	教务处长审核签字： 公章： 年 月	校领导批准签字： 公章： 年 月		

2021 级高职专科酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

本专业首次招生时间：2011 年

二、教育类型及学历层次

教育类型：职业高等教育

学历层次：大专

三、入学要求

普通高中、中职毕业生或具有同等学力者。

四、学制年限

全日制 3 年。

五、职业岗位

（一）职业面向

主要面向国内（际）高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店、高档度假村、民宿、会员制俱乐部、大型会展中心、经济连锁品牌酒店等企业，从事酒店、民宿及同类型企、事业单位的服务营销、运营管理等中基层管理工作。

（二）工作岗位

	初始岗位	发展岗位
核心岗位	<ul style="list-style-type: none">●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店前厅部、餐饮部、行政楼层、客房部、康乐中心迎宾员/领班、服务员/领班、预订员/领班、收银员/领班、酒水员/调酒师●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店人力资源部培训专员、行政文员●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店销售部策划专员	<ul style="list-style-type: none">●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店前厅部、餐饮部、行政楼层、客房部、康乐中心迎宾主管、预订主管、楼层主管、大堂副理、收银主管、酒吧主管●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店人力资源部培训主管、行政主管●高星级商务酒店、度假酒店、主题酒店销售部销售经理

	初始岗位	发展岗位
迁移岗位	<ul style="list-style-type: none"> ●经济连锁品牌酒店人力资源部、营销部、客服中心服务员/储备干部 ●企、事业单位业务接待服务人员 ●会员制俱乐部会籍顾问 ●大型会展中心宴会（会议）策划员 	<ul style="list-style-type: none"> ●经济连锁品牌酒店人力资源部、营销部、客服中心主管/店长 ●企、事业单位业务接待管理人员 ●会员制俱乐部销售经理、分区经理 ●大型会展中心宴会（会议）策划

（三）工作任务与职业能力分解表

主要职业能力：1. 掌握酒店前厅、客房、餐饮、酒吧等部门岗位知识，具备相应岗位的操作技能；2. 掌握与人沟通的方式方法，具备较强的人际交往能力；3. 具有爱岗敬业、认真负责、注重服务细节等职业人格，具备较强的心理抗压能力和环境适应能力；4. 掌握酒店职业部门运营管理知识和技能，具备较强的团队协作能力；5. 具有创新意识，具备知识和技能的迁移和转化能力。

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
1. 前厅服务管理	1-1 销售预订	●能做好酒店预订准备	<ul style="list-style-type: none"> ●前厅服务与管理 ●酒店服务礼仪 ●酒店英语口语 ●酒店服务心理学 ●酒店职业形象设计 	酒店 1+X 证书（中级） 大学英语 B 级
		●能安全正确地使用办公设备，并做好日常维护保养		
		●能妥善受理不同类型客源的预订		
		●能主动推介酒店产品		
		●能确认、处理或婉拒各类预订		
		●能安排和管理预订员的工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能对销售预订的安全运营进行管理		
	1-2 礼宾服务	●能做好酒店礼宾服务准备		
		●能安全正确地使用行李车等设备，并做好日常清洁保养		
		●能提供行李服务		
		●能提供机场代表服务		
		●能提供委托代办及其他服务		
		●能安排和管理礼宾部员工工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能对礼宾部的安全运营进行管理		
	1-3 前台接待	●能做好酒店前台的服务准备		
		●能安全正确地使用各类前台软、硬件设备，并做好日常维护保养		
		●能通过酒店软件为客人提供入住登记服务		
		●能提供外币兑换及结账离店服务		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
		●能为客人提供准确的咨询服务		
		●能主动推介酒店产品		
		●能妥善处理客人的简单投诉		
		●能安排和管理前台员工工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能对前台的安全运营进行管理		
	1-4 商务中心服务	●能做好酒店商务中心的服务准备		
		●能安全正确地使用商务中心各类硬件设备，并做好日常维护保养		
		●能提供商务服务及简单的会务服务		
		●能提供委托代办服务		
		●能安排和管理商务中心员工工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调		
	1-5 客服中心服务	●能对商务中心的安全运营进行管理		
		●能做好酒店客服中心的服务准备		
		●能安全正确地使用电话交换机等设备，并做好日常维护保养		
		●能提供叫醒服务		
		●能接听客人来电		
		●能准确地接受和记录客人留言		
		●能向客人提供准确的咨询服务		
		●能安排和管理客服中心员工工作，倡导绿色服务理念		
	1-6 行政楼层服务	●能与其他部门沟通协调		
		●能对客服中心的安全运营进行管理		
		●能做好酒店行政楼层的服务准备		
		●能安全正确地使用计算机、传真机等设备，并做好日常维护保养		
●能提供行政楼层入住及结账离店服务				
●能提供行政楼层会务及VIP餐饮服务				
●能提供管家式服务				
●能安排和管理行政楼层员工工作，倡导绿色服务理念				
●能与其他部门沟通协调				
●能对行政楼层的安全运营进行管理				

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
2. 客房服务管理	2-1 客房服务	●能做好酒店客房的服务准备	●客房服务与管理 ●酒店服务心理学	酒店 1+X 证书(中级)
		●能安全正确地使用房务车、吸尘器等设备, 并做好日常维护保养		
		●能按照不同客房类型完成清扫整理工作		
		●能为客人提供洗衣服务		
		●能根据客房物耗情况, 正确填写清扫报表		
		●能正确处理房卡的使用情况		
		●能安排和管理客房部员工工作, 倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调		
		●能对客房部的安全运营进行管理		
	2-2 布件服务	●能做好布件服务准备工作		
		●能提供各类布件服务		
		●能安排和管理布草间员工工作, 倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调工作		
	2-3 公共区域服务	●能对布件房的安全运营进行绿色管理		
		●能做好公共区域服务准备工作		
●能安全正确地使用各类清洁剂及清洁设备, 并做好日常清洁保养				
●能进行公共区域, 及酒店设施设备的保洁工作				
●能对酒店公共区域的环境保洁工作进行管理				
●能安排和管理公共区域员工工作, 倡导绿色服务理念				
●能与其他部门沟通协调工作				
●能对公共区域的安全运营进行绿色管理				
3. 餐饮服务管理	3-1 中餐厅服务管理	●能做好中餐厅餐前环境准备、物品准备、精神准备和形象准备、了解菜单和客源预定情况, 完成中餐厅餐前准备工作	●餐饮服务与管理 ●茶艺与茶文化 ●酒店英语口语 ●酒店服务心理学 ●中国饮食文化 ●酒店管理实务	酒店 1+X 证书(中级) 大学英语 B 级
		●能针对顾客需求提供中餐点菜(酒)、上菜、分菜、斟酒、撤换餐用具服务, 完成席间各项服务		
		●能提供结账送客、收银、收台服务, 填写营业日志, 完成餐后收尾工作		
		●能进行中餐零点菜单、套餐菜单设计与制作		

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
		●能安排和管理中餐厅员工工作，协助主管完成餐前例会		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能对中餐厅的安全运营进行管理		
	3-2 西餐厅服务管理	●能做好西餐厅餐前环境准备、物品准备、精神准备和形象准备、了解菜单和客源预定情况，完成西餐厅餐前准备工作		
		●能针对顾客需求提供西餐点菜(酒)、上菜、分菜、斟酒、撤换餐用具服务，完成席间各项服务		
		●能提供结账送客、收银、收台服务，填写营业日志，完成餐后收尾工作		
		●能进行西餐零点菜单、套餐菜单设计与制作		
		●能安排和管理西餐厅员工工作，协助主管完成餐前例会		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能对西餐厅的安全运营进行管理		
	3-3 宴会厅服务管理	●能做好各类宴会服务准备工作		
		●能选择宴会服务所需的合适器皿及用具		
		●能提供上菜服务、酒水饮料、撤换餐用具服务		
		●能根据宴会菜单，选用合适的分菜方法		
		●能根据宴会厅的要求，完成结束清场工作		
		●能根据客源及酒店市场定位进行主题宴会策划与设计		
		●能安排和管理宴会厅员工工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调工作		
		●能进行中餐宴会进行环境、台型、台面的设计		
●能对宴会厅的安全运营进行管理				
3-4 会议接待	●能做好各类会议服务准备工作			
	●能根据各类会议要求布置会场			
	●能选择各类会议所需的器皿和用具，布置会议服务用品			
	●能做好各种物品的存取工作			
	●能提供规范的会议服务			

工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证要求
		●能做好协助签约服务		
		●能做好协助颁奖服务		
		●能迅速完成宴会厅（会议厅）结束清场工作		
		●能安排和管理会议接待服务员工作，倡导绿色服务理念		
		●能与其他部门沟通协调工作		
	3-5 会议销售策划	●能安全正确地使用各类会议设备设施，并做好日常清洁保养		
		●能根据客人需求，制定相应的会议接待方案供其选择		
		●能根据不同会议的要求，进行会场设计、安排		
●能与其他部门沟通协调工作				
4. 酒吧服务与管理	4-1 酒吧服务	●能做好酒吧接待准备工作	●酒店运营管理 ●酒店人力资源管理 ●酒店数字化营销	酒店 1+X 证书（中级） 大学英语 B 级
		●能主动推销酒水		
		●能准确无误地记录下客人的点单		
		●能正确为客人提供送酒、验酒、开瓶、斟酒服务		
		●能根据客人消费，提供结账服务		
	4-2 酒品服务	●能为客人提供酒水服务		
		●能为客人提供非酒精饮料及其他服务		
	4-3 酒会策划	●能按客人需求策划各类主题酒会		
	4-4 酒吧管理	●能正确使用、清洁、保养酒吧各类设备、器具		
		●能做好酒吧基础质量管理		
		●能核算、控制酒水成本		
		●能按照国家相关法律法规提供销售		
5. 职能部门管理	5-1 人力资源管理	●能熟练使用办公自动化软件		
		●能对部门服务质量进行日常管理		
		●能进行人力资源招聘、培训、考核等		
	5-2 营销管理	●能完成大中型会议活动组织协调		
		●能进行酒店产品宣传、策划、营销推广		
		●能根据客人需求，制定相应的会议接待方案供其选择		

六、培养目标及规格

（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，精益求精的工作精神，较强的酒店职业能力和创新创业的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务、数字化运营、智慧化管理等工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应具备酒店核心职业能力，在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 知识结构

- （1）**通识知识：**具备人文、社会科学与管理学科的基础知识。
- （2）**基础知识：**掌握酒店服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。
- （3）**专业知识：**掌握餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、酒水知识与调酒技术等专业知识以及数字化运营相关的知识。

2. 技能结构

（1）**基础技能：**具有较强的计算机操作、文字表达、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力；掌握酒店服务心理知识和对客服务技巧，具备一定的自我创新创业能力。

（2）**核心技能：**熟练掌握酒店服务操作技能，具有较强的酒店服务与管理能力；具备处理酒店企业突发事件的应变能力；熟悉国内外酒店业发展的方针、政策和法规，能够胜任大、中型酒店管理集团和相关服务行业等方面的管理工作。

（3）**信息技术技能：**能够运用信息化平台自主学习；能够熟练运用网络进行资料收集与整理；具备不断学习的能力，能够运用线上资源从事线上营销、运行与管理工作的。

3. 素质要求

（1）**思想素质：**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，厚植家国情怀和民族自豪感，具有良好的社会公德和职业道德，具有开拓创新、勇于进取的良好品质。

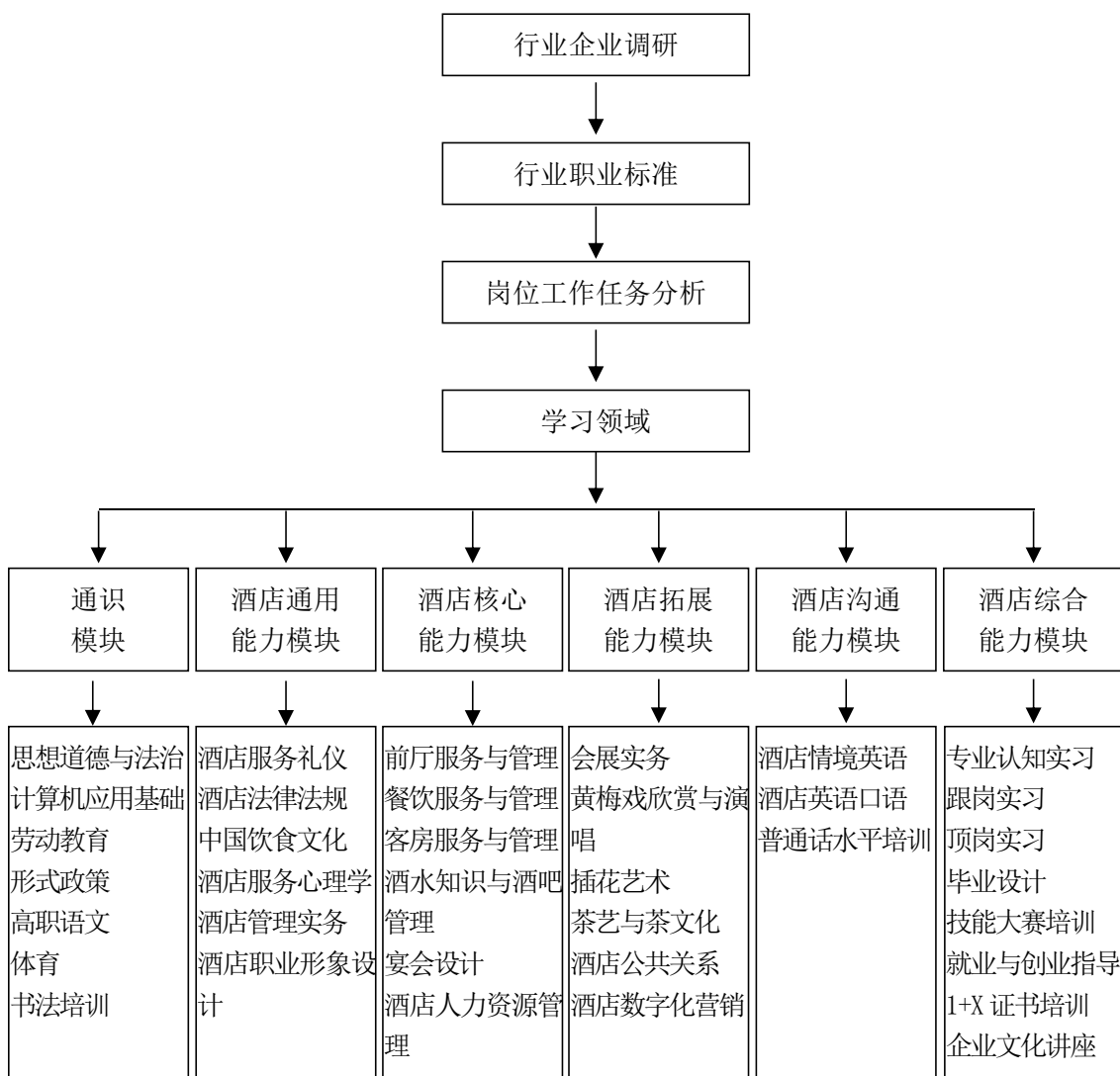
（2）**文化素质：**锻炼良好的中华传统优秀文化品质和艺术情操，做到包容豁达和文化自信。

（3）**职业素质：**具有强烈的社会责任感和职业使命感，爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳，务实创新、精益求精、勇往直前。

（4）**身心素质：**具有健康的体魄和积极的人生态度；具有良好的心理调适能力，能够在团队中守望相助、不畏困难，齐心合作。

七、课程体系

在培养高素质技术技能型人才的目标指引下，以职业岗位能力培养为核心，以学生就业市场需求为导向，全面提高学生素质，对准就业岗位群设置专业核心课程，同时兼顾与职业技能鉴定、1+X 证书等课程的衔接和统一，按工作过程、项目导向、任务驱动等方式设计教学内容，在不断调整与改革中，构建了基于工作过程的科学合理、层次分明的课程体系。同时，将专业教育与创新创业教育有机融合，在传授专业知识过程中加强创新创业教育。鼓励学生“敢闯会创”，在亲身参与中，增强创新精神、创造意识和创业能力。整个课程体系包括：通识模块、专业技术模块、职业技能模块和素质拓展模块，专业技术模块包括专业基础课、专业核心课课程的理论教学和实践教学（图1）。



为培养学生的职业技能和综合素质，在课程体系构建的基础上，根据酒店人才的职业技能培养需要，构建了实践课程体系（图2）。

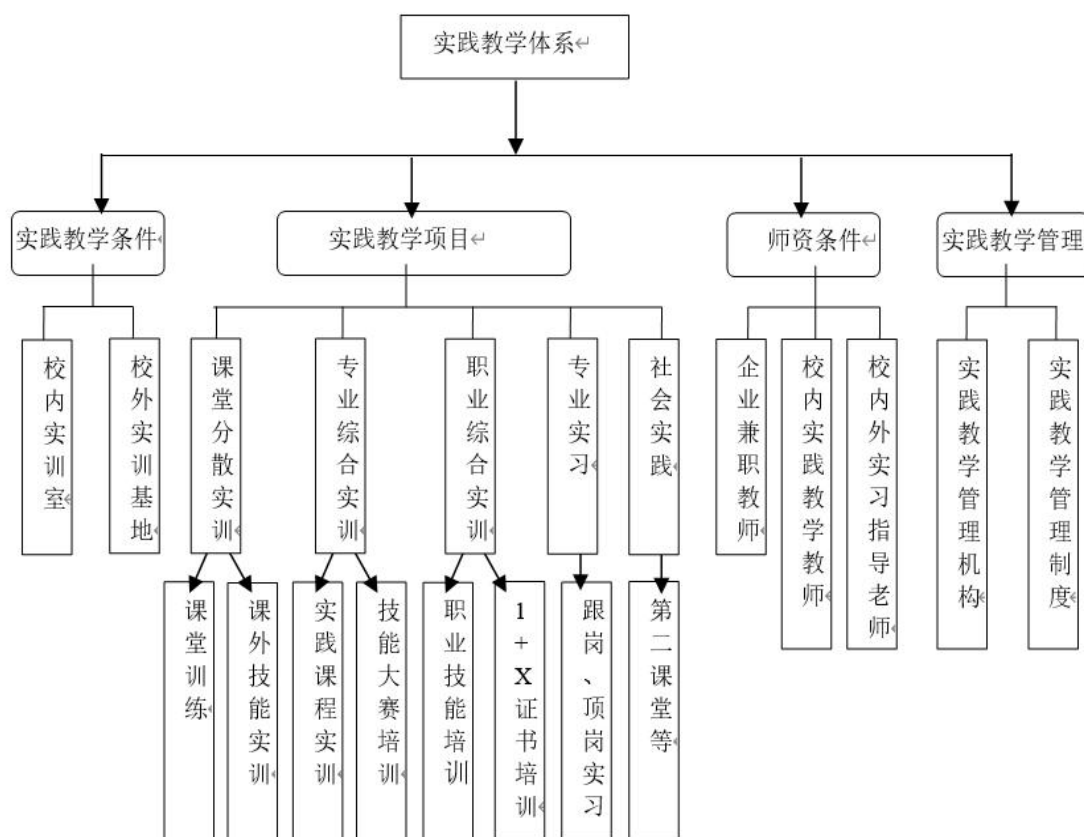


图2 实践教学体系

1. 专业实践课程教学方面，注重学思结合、知行统一，培养学生勇于探索的创新精神，善于解决问题的实践能力。通过专门的实践课程、跟岗实习、技能大赛、职业资格鉴定、1+x 证书培训、“互联网+” 大赛培训等途径，深入挖掘实践课程和教学方式中蕴含的思想政治教育资源，让学生通过酒店管理技术和操作技能的学习何训练，掌握事物发展规律，培养学生专业素养和职业能力。

2. 社会实践类课程教学方面，将“读万卷书”与“行万里路”相结合，注重教育和引导学生弘扬劳动精神，通过第二课堂、暑期锻炼、志愿者活动、社团活动等形式，组织开展青年红色筑梦之旅，关注留守儿童、老人，关爱“星星的孩子”等社会实践志愿服务活动，引导学生扎根中国大地，了解中国民情，在实践中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品质。

八、课程描述

专业课程是课程思政建设的基本载体，要深入研究专业课程内容，将课程思政

融入课堂教学建设全过程。结合不同课程特点，所以方法和价值理念深入挖掘课程思政元素，有机融入课程教学，达到润物无声的育人效果。

（一）前厅服务与管理（70 学时）

课程类型：B 类 课程负责人：陈文玲

理论部分 28 学时

课程目标	本门课程在新时代的职业教育要求下，采用任务驱动、小组协作等方式锻炼学生团队协作能力，提升学生职业认知和职业素养，培养学生从事前厅服务与管理工作的意识与理念，熟悉前厅部礼宾、商务中心、总机、预订以及接待的业务流程，进而掌握学生酒店前厅部相应服务的基础知识。		
课程内容	项 目		工 作 任 务
	入职 熟悉 模块	项目一 前厅部认知	1. 前厅部地位与作用 2. 前厅部的布局与组织架构 3. 前厅部的应知应会
		项目二 前台信息系统认知	1. PMS 认知以及发展趋势 2. 客户资料的重要性
	业务 知识 模块	项目三 分支部门业务	1. 礼宾工作 2. 金钥匙认知 3. 商务中心及行政楼层业务 4. 总机业务
		项目四 客房预定	1. 客房预定方式及类别 2. 预定操作流程及注意事项 3. 预订常见问题处理 4. 预订与客户资料的关系 5. 预订的控制与管理
项目五 入住接待		1. 入住登记的标准 2. 散客、团队入住接待程序及注意要点 3. 商务楼层以及 VIP 入住接待程序及注意要点 4. 住店客人常见问题处理方法	
教学建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用项目教学，在教学过程中，立足于学生实际操作能力的培养，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。 2. 采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用信息化教学手段，提高教学效果。 3. 采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握前厅服务工作的要求和方法。 4. 在教学过程中要关注本专业领域的新技术、新要求、新的发展趋势，更贴切前厅服务发展的实际。 5. 在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。 		
教学环境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程资源环境：采用全国规划教材，该教材链接大量最新的行业资料，内容能与行业发展接轨；专业的师资队伍，教师拥有前厅工作实践经验；与前厅服务相关的典型案例；酒店宣传资料等 2. 学校创建的前厅实训室中：前厅实训室配备相应的设施设备如行李架、雨伞架等；智慧旅游实训室配备 sinfonia 酒店管理系统以及云桌面操作。 3. 企业资源：拥有多家校企合作平台——四星和五星级酒店，充分利用企业资源，满足学生实习、实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的适时调整。 		
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。		

实践部分 42 学时

实训目的	从酒店前台具体工作任务入手，拓展现代化新型酒店数字化、智能化管理，真实模拟高星级酒店前厅部业务，让学生身临其境学习，树立正确的职业价值观，培养职业道德和职业素养，掌握前厅部礼宾、商务中心、总机、预订、接待服务技能和业务流程。		
实训内容	入职基础训练	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅礼仪训练 2. 个人账户建立 3. 散客客户资料建立 4. 公司、旅行社客户资料建立 5. 客户资料的修改、合并与删除 	
		总机话务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电话转接服务 2. 留言服务 3. 叫醒服务
		商务中心接待员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打印复印服务 2. 会议室出租服务 3. 票务服务
		门童行李员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门童服务 2. 散客行李服务 3. 团队行李服务 4. 行李寄存服务
		预订员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 散客预定新建 2. 预定与客户资料的联系 3. 预定的查询与修改 4. 电话订房受理 5. 标准团队、配额团队预定 6. VIP 客人预定 7. 候补预定、预订变更与取消 8. 预定违约行为处理
接待员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 散客入住接待 2. 预订日入住、提前入住和 walk-in 办理 3. 换房、留言、方位处理 4. 拼房、陪同处理 5. 排房艺术 6. 问讯受理 7. VIP 接待服务 8. 入住异常情况处理 		
教学组织	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前教师将所学内容做基本讲解，学生预习理解。 2. 课中教师设置工作情景，示范演练，根据任务需要将学生进行分组；学生按小组完成工作任务。 3. 课后教师设计任务，让学生课后复习巩固，并填写实训报告。 		
考核方式	分项目进行平时实操考核，平时实操成绩与期末实践考核成绩共同纳入本学期前厅课程总成绩。		

(二) 前厅服务与管理 (36 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 陈文玲

理论部分 16 学时

课程目标	衔接前厅服务与管理(一)课程,让学生进行提升和拔高,熟悉前厅部收银、管理岗位的业务流程,使学生能够胜任前厅服务与基层管理工作,以期为酒店行业输送大批中高级前厅服务员。		
课程内容	项 目		工 作 任 务
	业务知识模块	项目六 收银与离店结账	1. 客账及收银基础 2. 收银岗工作流程及注意事项 3. 散客及团队离店结账程序及注意要点 4. 外币兑换 5. 贵重物品寄存
	基层管理模块	项目七 管理提升	1. 房态控制与管理 2. 前厅统计报表分析 3. 酒店财务制度 4. 收益管理 5. 前厅督导任务
教学建议	1. 在教学的相关环节,有机融入课程思政的有关内容,树立强有力的职业规范意识和高尚的职业道德。 2. 与《前厅服务与管理》(一)课程有效衔接,做到有效提升前厅部岗位技能,符合酒店市场需求。		
教学环境	1. 前厅实训室 2. 智慧旅游实训室		
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法,过程考评(项目考评)占 70%(其中:平时表现 40%;实训任务 30%);期末考试占 30%。		

实践部分 20 学时

实训目的	衔接前厅服务与管理(一)课程,在本学期进行课程的提升和拔高,真实模拟高星级酒店前厅部收银、管理业务,让学生身临其境学习,树立正确的职业价值观,培养职业道德和职业素养,掌握前厅服务技能和业务流程,以期为高星级酒店输送高级服务人员。		
	业务技能训练	收银员	1. 预订保证金和入住押金的收取 2. 抛账操作 3. 劈账、价格调整操作 4. 分账操作 5. 散客离店结账 6. 结账离店、中期账单与提前账单 7. 固定费用 8. 提前离店、续住的办理 9. 错帐操作 10. 客账异常情况受理 11. 团队结账受理 12. 贵重物品寄存 13. 外币兑换
		管理岗技能训练	1. 前厅部技能综合实训 2. 客房销售 3. 投诉处理 4. 夜审流程及操作 5. 房态管理

教学组织	1. 课前教师将所学内容做基本讲解，学生预习理解。 2. 课中教师设置工作情景，示范演练，根据任务需要将学生进行分组；学生按小组完成工作任务。 3. 课后教师设计任务，让学生课后复习巩固，并填写实训报告。
考核方式	分项目进行平时实操考核，平时实操成绩与期末实践考核成绩共同纳入前厅课程总成绩。

(三) 餐饮服务与管理 (90 学时)

课程类型：B 类 课程负责人：李敏

理论部分 36 学时

课程目标	以工作任务引领课堂教学实施，以培养岗位需要的职业能力和职业素养的人才为目标，培养能够胜任酒店餐饮、宴会工作的一线服务与管理人才。	
课程 内 容	项 目	工 作 任 务
	项目一 酒店餐饮管理概述	酒店实地考察
	项目二 餐饮服务基本技能	1. 托盘 2. 餐饮折花 3. 中西餐宴会摆台 4. 中西餐零点摆台 5. 酒水服务 6. 菜肴服务 7. 席间服务
	项目三 餐厅设计	1. 餐饮空间布局的原则 2. 餐饮企业的服务环境设计 3. 餐饮企业的主题设计
	项目四 餐饮服务流程	1. 中餐厅服务流程 2. 西餐厅服务服务流程 3. 自助餐服务流程 4. 宴会服务流程 5. 酒吧服务流程
	项目五 菜单设计与制作实施	1. 固定菜单设计制作 2. 变动菜单设计制作
	项目六 餐饮原料的采购与库存管理	1. 食品原料采购验收库存储藏业务流程 2. 食品原料采购库存方案制订
	项目七 餐饮销售管理	1. 制定餐饮产品的生产与销售计划 2. 餐饮企业定价方案制定
	项目八 餐饮服务管理	1. 餐饮服务质量控制 2. 投诉处理与相关服务
教学建议	1. 在教学实施过程中针对不同的教学内容，要注重教学的生动性和形象化及课型的多样化，采取启发式教学。 2. 注意突出重点、难易得度，采用案例讨论、情景模拟等教学方法。 3. 在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。	
教学环境	1. 多媒体教室； 2. 校内已建成中餐实训室、西餐实训室，正在建设酒吧实训室和茶艺实训室； 3. 校外多家四星级以上酒店； 4. 酒店管理信息系统软件。	
成绩评定	过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。	

实践部分 54 学时

实训目的	以职业工作过程为参照，实行任务驱动，通过对工作过程的“学”的过程，获取过程性知识，主要解决“怎么做”和“怎么做更好”的问题，进一步探索校企合作背景下如何提高高职酒店管理与数字化运营专业学生职业岗位能力。
实训内容	托盘；餐饮折花（盘花）；餐巾折花（杯花）；铺台布；中餐宴会摆台；西餐宴会摆台；斟酒服务；迎领服务；菜肴服务；撤换餐用具
教学组织	根据餐饮企业对人才的要求构建餐饮服务与管理课程的实践教学内容。在教学实施过程中针对不同的教学内容，通过实地考察、专业见习、校内实训模拟、假期社会实践、专家讲座等方式，使学生更全面直接地认识餐饮业，树立职业意识。其中，校内实训模拟是主要形式。
考核方式	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法，过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。平时成绩由考勤、课堂表现和作业三部分构成。期末考核采用赛考一体的考评方式，有三位授课教师组成考评小组，按照省技能大赛规程进行课程考评。

（四）客房服务与管理（54 学时）

课程类型：B 类 课程负责人：汪毓

理论部分 21 学时

课程目标	通过本课程的学习，使学生对酒店客房服务及管理有一个全面的了解，让学生了解和掌握客房服务与管理的基本知识与技能，为从事酒店客房服务及经营管理奠定基础。	
课程 内 容	项 目	工 作 任 务
	项目一 客房部概述	1. 认识客房部的工作地位及主要任务 2. 客房组织机构和岗位设置设计 3. 客房定员与劳动定额的设定
	项目二 客房设备用品	1. 了解客房设备 2. 认知客房用品 3. 认知客房清洁设备和清洁剂
	项目三 客房安全	1. 客房安全基础 2. 客房安全管理
	项目四 客房服务	1. 客房服务的组织模式 2. 客房接待服务项目及内容 3. 客房服务质量管理 4. 客人投诉的处理
	项目五 客房清洁卫生	1. 客房清洁卫生 2. 客房清洁质量管理 3. 洗衣房与布件房运行
	项目六 客房产品设计	1. 客房产品设计概述 2. 新型酒店客房

	项目七 客房清洁实训	1. 酒店客房参观 2. 进房服务 3. 中式铺床 4. 清洁准备工作 5. 卫生间清洁 6. 做房综合实训 7. 客房清洁检查 8. 晚间服务 9. 客房计划卫生 10. 客房消毒及虫害控制
	项目八 客房服务实训	1. 楼层迎接客人服务 2. 送客服务 3. 访客服务 4. 代客开门服务 5. 客房送餐服务 6. 客房维修服务 7. 客衣收取服务礼仪实训 8. 特殊情况服务实训
	项目七 客房管理业务	1. 客人离店查房 2. 楼层客用品管理 3. 客房布草的使用管理 4. 楼层领班班前会实训 5. 领班查房 6. 客房部员工编制 7. 编制客房预算 8. 客房部周例会 9. 客房部新生培训计划制订
教学建议	1. 教学内容的先后顺序可根据实际情况进行选择和调整； 2. 在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣； 3. 采用现场教学，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握前厅服务工作的要求和方法。 4. 在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。	
教学环境	1. 多媒体教室； 2. 校内已建成客房实训室，做床实训室和四星级标准间； 3. 校外多家四星级以上酒店； 4. 酒店管理信息系统软件。	
成绩评定	过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。	

实践部分 33 学时

实训目的	熟悉客房服务与管理的程序与做法，掌握相关操作的技能和要求，能够进行熟练操作
实训内容	酒店客房参观；醉酒客人的服务工作；楼层迎宾送客服务；访客服务；客衣收取服务；夜床服务；查退房服务；进房服务；中式铺床；卫生间清洁；客房清洁检查；楼层领班班前会；客房部新员工培训计划制定；客房布草的使用管理
教学组织	组织参观；观看视频；示范演示；情境模拟；实际操练
考核方式	过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。

(五) 调酒技术与酒吧管理 (72 课时)

课程类型: B 类 课程负责人: 沈娟娟

课程目标	通过本课程的学习, 使学生对酒水知识及调酒技巧有一个全面的了解, 熟悉酒店吧台里的酒水服务流程, 掌握调酒的基本方法, 培养掌握酒水知识、具有调酒、咖啡操作能力, 富有创新精神的高素质、应用型人才。	
课程 内 容	项 目	工 作 任 务
	项目一 调酒概述与酒吧杯具	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解调酒定义与特点、分类 2. 调酒师应具备的素质 3. 酒与酒度 4. 酒的分类 5. 餐酒搭配 6. 酒的储存 7. 杯具种类
	项目二 酒吧器具鉴赏与应用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 量酒器及其使用方法 2. 摇壶及其使用方法 3. 吧勺、调酒棒、滤冰器.....
	项目三 洋酒酒标知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 白兰地酒标识别 2. 威士忌酒标识别 3. 伏特加酒标识别 4. 朗姆酒标 5. 龙舌兰酒标 6. 金酒酒标识别 7. 开胃酒 8. 利口酒 9. 饮料
	项目四 鸡尾酒调制原理和方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鸡尾酒来源 2. 什么是鸡尾酒 3. 鸡尾酒分类 4. 鸡尾酒调制方法及步骤 5. 配置习惯
	项目五 酒吧概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒吧起源 2. 吧台的结构 3. 酒吧分类 4. 调酒师的工作任务

	<p>项目六 发酵酒酿造工艺</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 啤酒酿造工艺 2. 伏特加酿造工艺 3. 金酒酿造工艺 4. 威士忌酿造工艺 5. 白兰地酿造工艺 6. 朗姆酒酿造工艺 7. 龙舌兰酿造工艺 8. 开胃酒酿造工艺 9. 利口酒酿造工艺
	<p>项目七 咖啡知识</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 咖啡树及咖啡品种 2. 流行饮用方式、咖啡品鉴 3. 咖啡豆品种 4. 咖啡烘焙 5. 单品咖啡研磨机 6. 壶具使用 7. 花果茶制作 8. 冰沙及乳酸饮料
	<p>项目八 Espresso 品鉴及制作流程</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 什么是 Espresso 2. 咖啡豆要求 3. 制作方式及流程 4. 制作标准
	<p>项目九 花式咖啡制作</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 卡布其诺 2. 热拿铁 3. 美式咖啡 4. 玛奇朵、康宝蓝、焦糖玛奇朵 5. 冰咖啡
<p>教学建议</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在教学过程中注重教学的生动性和形象化及课型的多样化，采取启发式教学，并注意突出重点、难易得度，多采用案例教学、讨论课、习题课等教学形式； 2. 教学手段上采用多媒体教学、实践动手操作等辅助教学，并随着调酒业的发展变化更新教学内容，适量向学生传输一些本领域先进的技术成果和最新信息，以开阔学生的眼界，激发其求知欲。 3. 在教学的相关环节，有机融入课程思政的有关内容，比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。 	
<p>教学环境</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒体教室 2. 酒水实训室 3. 校外多家实习酒店 	
<p>成绩评定</p>	<p>过程考评（项目考评）占 70%（其中：平时表现 40%；实训任务 30%）；期末考试占 30%。</p>	

(六) 酒店服务礼仪 (54 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 吴紫英

课程目标	通过本课程的学习, 使学生传承优秀礼仪文化, 养成良好的行为规范, 获得社交礼仪和酒店服务专业礼仪的基本技能与技巧, 并能运用所学的礼仪知识解决酒店服务工作中的实际问题, 为自己在酒店的职业发展打下基础。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 酒店服务礼仪认知	1. 酒店服务礼仪的重要性 2. 礼仪的含义和特点 3. 中国礼仪的起源与发展 4. 酒店服务礼仪的基本原则 5. 礼仪修养的途径
	项目二 交往礼仪	1. 会面礼仪 2. 拜访礼仪 3. 接待礼仪 4. 宴会礼仪
	项目三 语言礼仪	1. 交谈礼仪 2. 电话礼仪 3. 服务语言礼仪 4. 内部沟通技巧
	项目四 酒店岗位服务礼仪	1. 前厅服务礼仪 2. 客房服务礼仪 3. 餐厅服务礼仪 4. 会务服务礼仪
	项目五 涉外礼仪	1. 涉外礼仪基本原则 2. 亚洲主要客源国风俗礼仪 3. 欧洲主要客源国风俗礼仪 4. 美洲、大洋洲、非洲主要客源国风俗礼仪 5. 港澳台地区风俗礼仪
	项目六 宗教礼仪	1. 佛教礼仪 2. 基督教礼仪 3. 伊斯兰教礼仪 4. 道教礼仪
	项目七 少数民族礼仪	1. 藏族、蒙古族、维吾尔族风俗礼仪 2. 回族、满族、壮族风俗礼仪 3. 苗族、白族、土家族风俗礼仪
教学建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由于本课程是一门实践性、交叉性很强的课程, 在教学过程中必须将理论与实践相结合, 课上与课下相结合, 突出学以致用为指导思想。 2. 教学形式灵活多样, 让学生通过案例分析法、模拟学习法、角色扮演法、任务驱动法等形式掌握酒店服务礼仪知识技能。教学手段上采用多媒体设备, 利用课件、视频等辅助教学。 3. 教学中注重教学内容的时代性, 向学生传输最新酒店服务信息和服务理念, 开拓学生视野, 增强学习动力。 4. 在教学的相关环节, 有机融入课程思政的有关内容, 比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。 	
教学环境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒体教室 2. 校内酒店礼仪形体、前厅、餐饮、客房实训室 3. 校外多家酒店 	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 70%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%。	

(七) 酒店人力资源管理 (64 学时)

课程类型: B 类 课程负责人: 李荣

课程目标	通过本课程的学习, 使学生掌握酒店人力资源管理部门人力资源规划、工作分析、人员招聘与面试、绩效管理、薪酬管理、员工培训与开发、员工激励、员工职业生涯设计等基本知识和操作技能。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 酒店组织机构设置	1. 酒店组织机构的设置 2. 酒店人力资源规划
	项目二 酒店员工招聘	1. 撰写工作说明书 2. 设计酒店招聘申请表 3. 设计招聘广告 4. 设计与制作个人简历
	项目三 酒店员工面试与选拔	1. 模拟面试 2. 无领导小组面试技巧与模拟
	项目四 酒店员工培训与活动组织	1. 培训需求分析 2. 培训计划制定 3. 培训计划实施 4. 员工活动的策划
	项目五 酒店员工薪酬与福利	1. 薪酬结构设计 2. 绩效考核方法与流程 3. 员工福利的发放 4. 员工辞退的管理
	项目六 酒店员工激励与职业生涯设计	1. 员工激励的方法与手段 2. 员工职业生涯设计
教学建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由于本课程是一门实践性、交叉性很强的课程, 在教学过程中必须将理论与实践相结合, 课上与课下相结合, 突出学以致用指导思想。 2. 教学形式灵活多样, 让学生通过案例分析、视频观摩、情境模拟、角色扮演、任务驱动等形式掌握酒店人力资源管理相关的知识和技能。 3. 教学手段上采用多媒体设备, 利用课件、视频等辅助教学。同时, 教学中注重教学内容的时代性, 向学生传输酒店发展的最新信息和服务理念, 帮助学生了解人力资源领域的法律法规和相关政策, 引导学生深入本地酒店及相关企业, 关注企业在人力资源管理方面的现实问题, 启发学生发现问题、解决问题, 从而开拓学生视野, 提升学生的学习兴趣, 提高学习效果, 提升学生的职业素养。 4. 在教学的相关环节, 有机融入课程思政的有关内容, 比如团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。 	
教学环境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒体教室 2. 校外多家酒店 	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 70%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%。	

(八) 茶艺与茶文化 (64 课时)

课程类型: B 类 课程负责人: 陈文玲

课程目标	本门课程秉承茶道精神, 让学生学习茶文化, 掌握六大茶类及其名品的基本特点和行茶技法。同时, 结合酒店行业需求, 培养其茶事服务能力, 致力于打造具有茶文化素养和技艺的综合性酒店服务人才。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 茶认知	1. 茶叶认知 2. 茶与健康 3. 茶具 4. 泡茶用水
	项目二 行茶技法	1. 恭谦茶礼 2. 提壶拿杯技法 3. 洗具技法 4. 其他用具技法
	项目三 绿茶及茶艺	1. 绿茶认知 2. 绿茶品鉴 3. 西湖龙井茶艺
	项目四 红茶及茶艺	1. 红茶认知 2. 红茶品鉴
	项目五 黑茶及茶艺	1. 黑茶认知 2. 黑茶品鉴 3. 黑茶茶艺
	项目六 乌龙茶及茶艺	1. 乌龙茶认知 2. 乌龙茶品鉴 3. 潮汕工夫茶茶艺 4. 台式乌龙茶茶艺
	项目七 白茶、黄茶	1. 白茶、黄茶认知 2. 白茶、黄茶品鉴
	项目八 再加工茶	3. 再加工茶认知 4. 茉莉花茶茶艺
	项目九 茶席创作	1. 茶席认知 2. 布席及说明
教学建议	1. 在教学过程中, 注重课堂生动性与操作规范化并举, 采取启发式教学, 并注意突出重点、难易适当, 将茶道精神与酒店专业性结合, 鼓励学生自主学习创新, 探索对客服务心理, 更好的服务于酒店客人。 2. 在教学的相关环节, 有机融入课程思政的有关内容, 比如爱岗敬业、团结协助意识、敬业精神、换位思考意识、吃苦耐劳精神、自律意识、创新意识等。	
教学环境	1. 多媒体教室 2. 茶艺实训室 3. 校外多家实习酒店	
成绩评定	实行过程考评与期末考试相结合的综合评定方法, 过程考评(项目考评)占 70%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 30%); 期末考试占 30%	

(九) 酒店数字化营销 (64 课时)

课程类型: B 类 课程负责人: 何刘杰

课程目标	酒店数字化营销是以国际互联网为基础, 利用数字化信息和网络媒体的相互性来达成酒店营销目标的一种酒店新型营销方式。本课程的主要教学目标是, 从数字化营销理论出发, 以酒店为营销对象, 对数字化营销的全过程进行了分析和总结, 使学生认识酒店数字化营销环境、学会通过互联网进行酒店市场调研、通过分析网络消费者与营销市场、在整体上掌握数字化营销战略与计划、灵活运用数字化营销的产品策略、价格策略、了解网络营销的渠道策略、借助网络广告与促销策略和网络营销的顾客策略, 培养利用数字化形式进行酒店市场营销的能力。	
课程内容	项 目	工 作 任 务
	项目一 了解酒店市场	1. 了解酒店市场营销 2. 认识酒店市场营销管理
	项目二 进入酒店市场	1. 分析酒店营销环境 2. 酒店营销 SWOT 分析
	项目三 调研酒店市场	1. 顾客满意度调查 2. 顾客购买行为调查 3. 酒店市场预测
	项目四 定位酒店市场	1. 细分酒店市场 2. 选择酒店目标市场 3. 定位酒店市场
	项目五 数字化营销工具体系	1. 网络营销信息源创建及发布管理工具 2. 网络信息传递渠道工具和服务
	项目六 数字化广告基础	1. 数字化广告的主要形式及特点 2. 数字化广告的网络营销价值 3. 数字化广告的基本要素及本质 4. 数字化广告形式简介
	项目七 社会化网络营销基础	1. 社会化网络营销的基本内容及方法 2. 社会化网络营销应用
	项目八 生态型网络营销模式	1. 生态型网络营销的概念及特点 2. 原生态: 网络会员制营销(网站联盟) 3. 微生态: 微信分销三级返利营销模式
		项目九 数字化营销实践应用
	项目十 酒店数字化营销管理基础	1. 酒店数字化营销管理的内容体系 2. 酒店数字化营销效果评价管理 3. 酒店数字化营销资源管理
教学建议	在教学过程中注重教学的生动性和形象化及课型的多样化, 采取启发式教学, 并注意突出重点、难易得度, 多采用案例教学、讨论课、习题课等教学形式; 教学手段上采用多媒体教学、上机操作等辅助教学, 并随着酒店业的发展变化更新教学内容, 适时向学生传输一些本领域先进的技术成果和最新信息。以开阔学生的眼界, 激发其求知欲。	
教学环境	1. 多媒体教室; 2. 校外酒店实训基地; 3. 智慧旅游实训室; 4. 智慧酒店教学软件。	
成绩评定	过程考评(项目考评)占 60%(其中: 平时表现 40%; 实训任务 20%); 期末考试占 40%。	

九、实施保障

(一) 师资队伍

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
1	高润霞	女	1968.09	教授	在职研究生	酒店创新创业教育；专业成长教育	是	管理服务学院院长
2	张鹏顺	男	1967.07	教授	本科	酒店创新创业教育；专业成长教育	否	区域研究所所长
3	李敏	女	1983.5	副教授/ 旅游经济师	硕士研究生	餐饮服务与管理、宴会设计与策划	高级双师	院长助理；餐饮服务与管理课程负责人；宴会设计与策划课程负责人
4	何刘杰	男	1970.8	副教授	在职研究生	酒店管理实务；酒店数字化营销	否	酒店管理实务课程负责人；酒店数字化营销课程负责人
5	吴紫英	女	1971.07	副教授	在职研究生	酒店服务礼仪	中级双师	酒店服务礼仪课程负责人
6	汪毓	女	1974.5	副教授	在职研究生	客房服务与管理；插花艺术	中级双师	客房服务与管理课程负责人；插花艺术课程负责人
7	李荣	女	198204	副教授	硕士研究生	酒店人力资源管理	初级双师	酒店人力资源管理课程负责人
8	陈文玲	女	1986.4	讲师	硕士研究生	前厅服务与管理；茶艺与茶文化	初级双师	专业建设负责人；前厅服务与管理课程负责人；茶艺与茶文化课程负责人
9	沈娟娟	女	1985.11	助教	本科	调酒技术与酒吧管理；酒店职业形象塑造	否	调酒技术与酒吧管理课程负责人；酒店职业形象塑造课程负责人
10	杨厚松	男	1964.12	副教授	在职研究生	酒店实习管理	高级双师	副院长
11	杨晓惠	女	1969	副教授	在职研究生	中国饮食文化	中级双师	教务处副处长
12	余锋	女	1983.07	讲师	在职研究生	酒店法律法规	初级双师	学生处处长；酒店法律法规课程负责人
13	何世亮	男	1975.05	副教授	在职研究生	酒店服务心理学	初级双师	

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历/学位	拟任课程	是否双师型	备注
14	唐四保	男	1974. 6	副教授	在职研究生	酒店英语口语；	中级双师	
15	丁凡	女	1983. 01	讲师	在职研究生	酒店英语口语	初级双师	党总支副书记；酒店英语口语课程负责人
16	张红	女	1993. 10	助教	研究生	酒店职业形象塑造	否	
17	华林蔓	女	1985. 04	讲师	本科	酒店实习指导	否	
18	余慧玲	女	1987. 02	讲师	研究生	酒店服务心理学	是	酒店服务心理学课程负责人
19	叶玫	女	1983. 11	讲师		酒店情景英语	否	酒店情景英语负责人
20	郭永昌	男	1972. 08	教授	博士研究生	企业文化讲座	否	外聘专家
21	沈惊宏	男	1976. 02	副教授	博士研究生	企业文化讲座	是	外聘专家
22	朱磊	男	1986. 12	副教授	博士研究生	中国饮食文化	否	外聘专家
23	何露露	女	1989. 03	经理级	本科	专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
24	方印	男	1994. 02	经理级	本科	专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
25	郇连飞	男	1974. 05	总经理级	大专	跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专家
26	皮钢	男	1972. 10	总经理	大专	跟岗实习、顶岗实习指导；企业文化讲座	否	企业专业带头人
27	杨珊	女	1992. 08	人力资源总监	大专	专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习指导	否	企业专家

(二) 教学设施

1. 校内基地具备条件

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量 (台/套)	
前厅服务管理	●酒店前台部门信息系统运用与操作	Sinfonia 酒店管理信息系统软件	1	
		服务器	1	
		电脑	49	
		多媒体教学设备	1	
		立柜式空调	1	
	●前台预订 ●入住登记 ●迎宾服务 ●行李带房 ●离店结账 ●问讯和总机服务等	操作电脑	2	
		多媒体教学设备	1	
		打印机	1	
		传真机	1	
		账单打印机	1	
		身份证阅读器	1	
		会员卡阅读器	1	
		刷卡 pos 机	1	
		行李车	1	
		酒店住房管理系统软件	1	
	中餐厅服务管理	●餐饮六大基本技能 ●中餐零点服务 ●中餐规范服务流程 ●中式宴会设计与实施 ●中式餐巾折花 ●铺台布 ●中餐零点、宴会摆台	多媒体教学设备	1
			立柜式空调	2
			1.8 米圆桌 (椅子)	6
			托盘	60
台布			20	
桌裙			16	
口布			300	
电动转盘			8	
中餐用具			40	
圆托盘			30	
多用途三层服务车			4	
热水箱			1	
热水壶			10	
中式菜模			16	

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量 (台/套)
西餐厅服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ●西餐宴会（零点摆台） ●西式正餐服务 ●自助餐服务 ●鸡尾酒（冷餐）酒会服务 ●西式宴会设计与实施 	多媒体教学设备	1
		立柜式空调	2
		西餐用具	20
		微波炉	1
		冷柜	1
		长方西餐台（椅）	6
酒吧服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ●各类调酒技术 ●酒吧服务 ●咖啡制作 ●西点制作 	落地玻璃门冷藏柜	1
		咖啡炉	12
		多士炉	1
		消毒柜	1
		双头鲍鱼车	1
		三层铜木车	1
		螺旋挤压式榨汁机	1
		全自动咖啡机	5
		5头古典烛台	6
蒸馏（摩卡）咖啡壶（电加热）	1		
客房服务管理	<ul style="list-style-type: none"> ●中式铺床 ●客房清扫 	多媒体教学设备	1
		床	22
		床头柜	14
		席梦思床垫	22
		床上用品	22
		立柜式空调	2
		工作台	14
		储物柜	2
	<ul style="list-style-type: none"> ●客房整理 ●客房清洁 ●楼层服务 ●客房物品配套 ●对客服务等 	电脑	2
		电视机	2
		冰箱	2
		空调	2
		电话	2
		床	3
		床上用品	3
		四星级酒店客房配套用品	2
工作车	2		
职业形象设计	<ul style="list-style-type: none"> ●职业形象设计 ●酒店服务接待礼仪训练 ●黄梅戏欣赏与演唱 	多媒体教学设备	1
		空调	1
		dvd 播放机	1
		吧椅	30
		镜子	1

实训类别	实训项目	主要设备名称	数量（台/套）
		更衣柜	1
		功放	1
		音箱	1
		无线话筒	1
茶艺花艺技能实训	<ul style="list-style-type: none"> ●西湖龙井茶艺 ●祁门红茶茶艺 ●普洱黑茶茶艺 ●台式乌龙茶茶艺 ●茉莉花茶茶艺 ●中式插花 ●西式插花 ●花艺展示 	交互式书写系统	1
		白板组合多媒体	1
		视频展示台	1
		博古架	4
		定窑清河半道组	10
		汝窑青瓷茶道组	10
		景德镇青花瓷茶道组	24
		玻璃茶具组	15
		名家手工紫砂壶	4
		名家手工名优茶具组	2
		榆木仿古茶桌椅	7

2. 校外基地具备条件

校外实习实训基地一览表

序号	单位名称	单位地点	签订协议情况	实训内容
1	安庆碧桂园凤凰酒店	安庆市迎江区港口路 88 号	已签	酒店服务与管理
2	安庆栢景国际大酒店	安庆市宜秀区振风大道 118 号	已签	酒店服务与管理
3	安庆市世纪缘大酒店	安庆市迎宾东路 111 号太昕广场	已签	酒店服务与管理
4	安庆市君澜豪庭大酒店	安庆市宜秀区湖心北路 59 号	已签	酒店服务与管理
5	怀宁德辰金陵大酒店	安庆市怀宁县德辰时代广场	已签	酒店服务与管理
6	安庆市南翔邦臣大酒店	安庆市宜秀区迎宾东路 2 号	已签	酒店服务与管理
7	合肥万达铂尔曼酒店	合肥市包河区南宁东路 401 号	已签	酒店服务与管理
8	合肥包河福朋喜来登酒店	合肥市包河区北京路与大连路交口	已签	酒店服务与管理
9	安徽饭店	合肥市梅山路 18 号	已签	酒店服务与管理
10	合肥皇冠大酒店	合肥蜀山区黄山路 598 号	已签	酒店服务与管理

（三）教学资源

1. 建设集教学设计、教学素材、虚拟实训及教学评价为一体的酒店管理与数字化运营专业教学资源库。

2. 建设专业核心课程资源库，包括课程标准、课程整体设计、单元设计、课件、视频、动画、典型案例、虚拟训练、实训项目、考核等素材资源。

3. 充分利用安庆职教联盟文化旅游专业群协作委员会平台，不断丰富优质教学资源。

4. 提高现有教学资源共享度，加强社会服务能力。

5. 丰富教学资源网络平台功能，提高信息化服务水平。

（四）教学方法

1. 每学期开学前，教研室对开设的各门课程的主讲、实验实训教师人选提出建议，系部统筹安排，以保证课程教学计划的落实和完成；

2. 组织公开课、相互听课、观摩教学、评教、评学等教学检查活动；

3. 组织教学研究和教学改革活动，充分利用信息技术、数字化资源和信息化环境，促进学生自主学习，有利于学习兴趣的提高和学习效果的改善；

4. 将专业教育与创新创业教育有机融合，在传授专业知识过程中加强创新创业教育，鼓励并引导学生参加各类创新创业大赛，特别是在毕业设计环节，重点加强创新创业类项目设计的指导。

5. 以生为本，立德树人，全面推进三全育人。课堂教学主要的教学方法：

（1）项目教学：将课程内容分解为多个项目，在教师的指导下，以学生为中心，让其进行信息收集处理，并完成项目，在项目完成的过程中提升学生的职业能力和素养。

（2）情境教学：通过酒店岗位情境创设，将具体的工作任务通过情境增加体验感，同时激发学生学习动力，完成教学任务。

（3）模块化教学：依据岗位需求，立足学生职业能力提升，将课程分解成不同模块，整合成有梯度有深度的教学内容，从而锻造学生职业能力和素养。

（五）学习评价

1. 形成以学生、学校、行业三者共同评价的教学评价体系；

2. 以主题讲解评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；

3. 实践环节以工作能力评价、工作绩效评价、工作态度评价和企业评价为主要考核依据。

（六）质量管理

1. 以促进就业为导向，以岗位能力培养为核心，细化人才培养规格，创新人才培养模式。

2. 重塑课程体系，改革教学模式，组建“双师型”教学团队，打造实训实习基地。

3. 提高酒店管理与数字化运营专业人才的专业技能和综合素质，实现产教融合、校企合作、资源共享，培养出符合酒店行业需求标准的人才。

4. 在课程教学中坚持以中国特色社会主义理论为指导，加快构建中国特色哲学

社会主义科学学科体系、学术体系、话语体系，要帮助学生了解相关专业和行业领域内的国家战略，法律法规和相关政策，引导学生深入社会实践，关注现实问题，培育学生经世济民，诚信服务、德法兼修的职业素养。

5. 依据学校以及学院诊改要求，对标专业建设规划与专业建设标准，按照 8 字螺旋推进专业诊改以及课程诊改，建立专业建设与教学改革诊断与改进机制，时时监测，稳步提升人才培养质量。

十、毕业资格与要求

学生修完人才培养方案规定的课程，各门课程成绩合格，且完成规定的学分，准予毕业并发给全日制高职专科毕业证书（教育部电子注册）。具体要求如下：

（一）学时或学分要求

公共基础课程模块	专业技术模块	职业技能模块	素质拓展	职业资格证书	合计学分
38	52	42	10	4	142

（二）信息技术要求

学生在第二学期可自愿参加全国高等学校计算机水平一级考试，获得全国计算机水平一级证书，计 4 学分。

（三）职业资格证书或“1+X”证书

本专业学生毕业时可以考取的专业和职业技能证书如下，取得任一职业资格证书计 4 分，不累加计分。

职业资格证书	证书级别	证书类型	颁证单位
酒店类 1+X 证书	中级	技能型	教育部
导游资格证	初级	准入型	国家旅游局

备注：酒店类 1+X 证书，包括餐饮管理运行、前厅管理运行、酒店运营管理等，具体证书以当年申报为准

（四）外语能力要求

选修实用英语的学生必须参加全国英语应用能力 B 级考试，其他学生在第二学期可自愿参加全国英语应用能力 B 级考试，获得英语应用能力 B 级考试合格证书，计 4 学分，鼓励学生参加英语四级考试，考试合格计 6 分，不累加计分。

（五）普通话水平要求

学生须参加普通话水平测试，取得二级乙等证书计 4 学分，二级甲等证书计 6 学分，一级乙等证书计 8 学分，一级甲等证书计 10 学分，不累加计分。

十一、教学进程安排

(一) 公共基础课程教学进程表

类型	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	考核形式	周学时/学分	备注	
必修课	1	思想道德与法治	42	28	14	1	考试	3	含社会责任	
	2	军事训练及理论教程	72	12	60	1	考查	4		
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	54	18	2	考试	4	含党史、国史	
	4	形势与政策	18	18		1-2	考查	1	含国家安全教育	
	5	劳动教育	30		30	1	考查	1		
	6	体育	28+36	8	56	1-2	考查	4	含体能测试	
	7	职业发展与就业指导	36	26	10	2	考查	2		
	8	心理健康教育	36	24	12	1	考查	2		
	9	计算机应用基础	64	24	40	2	考试	4		
	小计			434	194	240			25	
	12	高职语文	28	28		1	考查	2	课程一组	
	13	普通话水平培训（必选）	28		28	1	考查	2		
	14	酒店情景英语（1）	28	14	14	1	考查	2		
	15	酒店情景英语（2）	36	18	18	2	考查	2		
	16	马克思主义理论类课程	18	18		2或3	考查	1	课程二组	
	17	现代信息素养(信息技术)	18	18		3	考查	1		
	18	安全教育	18	18		2或3	考查	1		
	19	美育教育	18	18		2或3	考查	1		
	20	中华优秀传统文化	18	18		2或3	考查	1		
	21	创新创业类课程（必选）	36	18	18	3	考查	2		
	小计（不少于 174 学时）			246	168	78			15	不少于 11 学分
选修课	22	书法培训	18		18	2或3	考查	1	1. 学生自主选修，不少于 72 学时或获 4 学分。 2. 《市场营销》、《企业管理》、《节能减排与绿色环保类》、《人口资源与海洋探秘类》为专题讲座或网络课程。	
	23	黄梅戏欣赏与演唱	18		18	2或3	考查	1		
	24	市场营销	18	18		3	考查	1		
	25	企业管理	18	18		3	考查	1		
	26	节能减排与绿色环保类	9	9		2	考查	0.5		
	27	人口资源与海洋探秘类	9	9		2	考查	0.5		
		中国饮食文化（专业选修课）*	36	20	16	3	考查	2		
		会展实务（专业选修课）*	36	10	18	3	考查	2		
小计（不少于 72 学时）			172	102	70			10	不少于 4 学分	

(二) 专业(技能)课程教学进程表

类别	序号	课程名称	计划课时	理论课时	实践课时	开设学期	学分	周学时	考试	考查	备注
专业技术模块	1	酒店运营管理实务	56	40	16	1	3	4	√		14周
	2	前厅服务与管理(1)	70	28	42	1	4	5	√		核心
	3	酒店职业形象设计	28	8	20	1	1.5	2	√		
	4	前厅服务与管理(2)	36	16	20	2	2	2	√		18周
	5	餐饮服务与管理	90	36	54	2	5	5	√		核心
	6	客房服务与管理	54	21	33	2	3	3	√		核心
	7	插花艺术	54	6	48	3	3	3		√	18周
	8	调酒技术与酒吧管理	72	28	44	3	4	4	√		核心
	9	酒店服务礼仪	54	24	30	3	3	3	√		
	10	宴会设计与管理	54	18	36	3	3	3		√	
	11	酒店英语口语	54	18	36	3	3	3	√		
	12	酒店服务心理学	48	24	24	4	2.5	3	√		16周
	13	酒店数字化营销	64	30	34	4	3.5	4	√		核心
	14	茶艺与茶文化	64	30	34	4	3.5	4		√	
	15	酒店法律法规	48	40	8	4	2.5	3		√	
	16	酒店人力资源管理	64	40	24	4	3.5	4	√		核心
	17	酒店公共关系	32	16	16	4	2	2		√	
	小计		942	423	519		52				
职业技能模块	1	专业认知实习	20		20	1	1			√	
	2	餐饮服务与管理课程综合演训与考核	18		18	2	1				
	3	专业技能大赛培训	20		20	3	1				
	4	1+X证书培训	36		36	3	2				
	5	毕业设计(互联网+创新创业计划书)	36		30	4	2			√	
	6	酒店跟岗实习	420		420	5	23			√	
	7	顶岗实习	180		180	6	10			√	
	8	企业文化讲座	20			1-4				√	校企合作企业提供
	小计		750		724		42				

注:

1. 毕业设计形式为撰写互联网+创新创业计划书。
2. 餐饮服务与管理课程综合演训安排在第2学期,由三位老师组成考评小组,

参照省级技能大赛要求拟定考评标准，以赛代考，以赛促学。

3. 校企合作企业在学生学习期内完成 20 课时的企业文化讲座，讲座内容涉及：企业文化、服务礼仪、沟通技巧、服务品质、个性化服务、收益管理等。

4. 实习分为第一学期的认识实习、第五学期的跟岗实习和第六学期的顶岗实习，其中跟岗实习和顶岗实习时间均为 6 个月。由于酒店工作时间的连续性，实习期包括寒暑假在内。


（三）素质拓展模块教学进程表

学生素质拓展学分为必修学分，不得少于 10 学分，具体要求见《安庆职业技术学院学生素质拓展学分制实施办法（试行）》；相应课时全部按实践课时计。

（四）周课时统计表

学期	总课时数	平均周课时数	学分
一	475	26.4	26
二	469	26	26
三	452	25	25
四	376	21	21
五	420	23.3	23
六	180	10	10
合计	2372	——	132

（五）各类课程学时分配表

课程模块类别	学时数	比例 (%)	实践学时	学分
公共基础课程	680	26.6%	352	38
专业技术课程	942	36.9%	519	52
职业技能课程	750	29.4%	724	42
素质拓展课程	180	7%	180	10
合计	2552		1775	142
二级学院院长签字：  公章： 年 月	教务处长审核签字： 公章： 年 月	校领导批准签字： 公章： 年 月		