安庆职业技术学院2023级高职专科酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

目录

[一、专业名称及代码 3](#_Toc142463829)

[二、教育类型及学历层次 3](#_Toc142463830)

[三、入学要求 3](#_Toc142463831)

[四、修业年限 3](#_Toc142463833)

[五、职业岗位 3](#_Toc142463834)

[**（一）职业面向** 3](#_Toc142463835)

[**（二）工作任务与职业能力分解表** 4](#_Toc142463854)

[六、培养目标及规格 10](#_Toc142463855)

[**（一）培养目标** 11](#_Toc142463856)

[**（二）培养规格** 11](#_Toc142463857)

[八、课程描述 15](#_Toc142463858)

[**（一）专业（技能）核心课程** 15](#_Toc142463859)

[**（二）专业课程描述** 15](#_Toc142463860)

[**1. 酒店客户关系管理（56课时）** 15](#_Toc142463861)

[**2.餐饮服务与数字化运营（72学时）** 18](#_Toc142463862)

[**3.客房服务与数字化运营（54学时）** 20](#_Toc142463863)

[**4.酒店人力资源管理（64学时）** 21](#_Toc142463864)

[**5.酒店数字化营销（64课时）** 22](#_Toc142463865)

[**6.前厅服务与数字化运营（80课时）** 23](#_Toc142463866)

[九、实施保障 25](#_Toc142463867)

[**（一）师资队伍** 25](#_Toc142463868)

[**（二）教学设施** 27](#_Toc142463876)

[**1.校内基地具备条件** 27](#_Toc142463877)

[**2.校外基地具备条件** 30](#_Toc142463882)

[**（三）教学资源** 31](#_Toc142463883)

[**（四）教学方法** 32](#_Toc142463884)

[**（五）学习评价** 32](#_Toc142463885)

[**（六）质量管理** 33](#_Toc142463887)

[十、毕业资格与要求 33](#_Toc142463888)

[**（一）学时或学分要求** 33](#_Toc142463889)

[**（二）第二课堂要求** 34](#_Toc142463890)

[**（三） “X”证书要求或职业资格证书** 34](#_Toc142463891)

[**（四）外语能力要求** 34](#_Toc142463892)

[**（五）普通话水平要求** 35](#_Toc142463893)

[十一、教学进程安排 35](#_Toc142463894)

[**（一）公共基础课程教学进程表** 35](#_Toc142463895)

[**（二）专业（技能）课程教学进程表** 36](#_Toc142463896)

[**（三）周课时统计表** 38](#_Toc142463899)

[**（四）各类课程学时分配表** 39](#_Toc142463900)

安庆职业技术学院2023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

首次招生：2011年

二、教育类型及学历层次

教育类型：高等职业全日制专科教育

学历层次：专科

三、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力。

四、修业年限

基本学制3年

五、职业岗位

**（一）职业面向**

主要面向国内（际）高星级商务度假酒店及主题酒店、高端民宿、会员制俱乐部、大型会展中心、经济连锁品牌酒店、品牌餐饮公司等企业，从事酒店、餐饮及同类型企、事业单位的中基层服务、营销、运营管理等工作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类（代码） | 所属专业类（代码） | 对应行业（代码） | 主要职业类别（代码） | 主要岗位群或技术领域 | 职业类证书 |
| 旅游大类（54） | 旅游类（5401） | 住宿业（61）、餐饮业（62） | 住宿服务人员（4-03-01），其中包括：  前厅服务员（4-03-01-01）客房服务员（4-03-01-02）旅店服务员  （4-03-01-03）  餐饮服务人员（4-03-02），其中包括：  餐厅服务员（4-03-02-05）其他住宿和餐饮服务人员（4-03-99）  咖啡师、调酒师、茶艺师、宴会定制服务师 | 酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、  营销、运营与管理岗位群 | 酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行 |

**（二）工作任务与职业能力分解表**

主要职业能力：

1. 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力；

2. 具有环境适应和抗压耐挫能力；

3. 具有线上和线下对客服务接待及运营的能力；

4. 具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力；

5. 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力；

6. 具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力；

7. 具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；

8. 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力；

9. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

| 工作领域 | 工作任务 | 职业能力 | 相关课程 | 考证  要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.前厅管理领域 | 1-1 销售预订 | * 能做好酒店预订准备 | * 前厅服务与数字化运营 * 酒店服务礼仪 * 酒店英语口语 * 酒店客户关系管理 * 沟通艺术 * 酒店数字化运营概论 | **《前厅运营与管》**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 |
| * 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 |
| * 能对商务中心的安全运营进行管理 |
| 1-4 客服中心服务 | * 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，倡导绿色服务理念理念 |
| * 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 |
| 1-5 行政楼层服务 | * 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 |
| 2.客房管理领域 | 2-1 客房服务 | * 能做好酒店客房的服务准备 | * 客房服务与数字化运营 * 酒店服务礼仪 * 酒店英语口语 * 酒店客户关系管理 * 沟通艺术 * 酒店数字化运营概论 | 《现代酒店服务质量管理》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 |
| * 能对布件房的安全运营进行绿色管理 |
| 2-3 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.餐饮管理领域 | 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 | * 餐饮服务与数字化运营 * 茶艺与花艺 * 酒店英语口语 * 中国饮食文化 * 酒店服务礼仪 * 酒店英语口语 * 酒店客户关系管理 * 沟通艺术 * 酒店数字化运营概论 | 《餐饮管理运行》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、套菜菜单设计与制作 |
| * 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、套菜菜单设计与制作 |
| * 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 | * 宴会设计与管理 * 茶艺与花艺 * 酒水知识与调酒技术 * 酒店数字化营销 | 《餐饮管理运行》1+X证书（中级）  大学英语B级 |
| * 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 |
| * 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 |
| 3-6 酒吧服务 | * 能做好酒吧接待准备工作 | * 调酒技术与酒吧管理 * 酒店人力资源管理 * 酒店数字化营销 | 餐饮管理运行1+X证书（中级 |
| * 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 |
| 3-7 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 |
| 3-8酒会策划 | * 能按客人需求策划各类主题酒会 |
| 3-9 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 |
| 4.人人力资源管理领域 | 人力资源管理 | * 能熟练使用办公自动化软件 | * 酒店人力资源管理 * 酒店数字化运营实务 * 酒店宾客关系管理 | 《人力资源管理师》 |
| * 能对部门服务质量进行日常管理 |
| * 能够进行人力资源规划 |
| * 能进行人力资源招聘、培训、考核等 |
| * 能够设计薪酬体系设计与福利管理 |
| * 能够进行员工激励与冲突管理 |
| 5.营销管理领域 | 营销管理 | * 能完成大中型会议活动组织协调 | * 酒店数字化营销 * 酒店收益管理 * 酒店新媒体传播 * 酒店客户关系管理 | 《现代酒店服务质量管理》1+X证书（中级） |
| * 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 |
| * 能进行酒店市场分析调研 |
| * 能进行酒店产品设计、渠道管理、营销推广 |
| * 能维护酒店内外公众的关系 |

六、培养目标及规格

**（一）培养目标**

本专业培养具有能够践行社会主义核心价值观，理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，拥有一定科学素养、人文素养、职业素养以及创新意识，掌握餐饮业、住宿业所需要的服务、营销、运营与管理等专业知识，面向高端酒店、特色品牌餐饮、高端民宿等的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事高端服务、数字化运营、智慧化管理工作的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业学生应具备的核心能力为：高端酒店运营服务能力，在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

**1. 素质要求**

（1）思想素质：坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，在习近平新时代社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和民族自豪感，具有良好的社会公德和职业道德，具有自律、诚信、进取、勇于创新的良好品质。

（2）文化素质：具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有良好的中华传统优秀文化和艺术修养，做到多方包容和文化自信。

（3）职业素质：崇尚法治、遵守法律，具备酒店法律、行业规范意识；遵守职业道德准则和行为规范，具有强烈的社会责任感和担当意识；爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳、务实创新、精益求精、勇往直前，具备工匠精神和劳动精神；具备良好的职业道德和职业素养。

（4）身心素质：具有健康的体魄和积极的人生态度；尊重劳动、热爱劳动，具备一定的实践能力；保持身心健康，具有良好的心理调适能力和抗压抗挫能力以及环境适应能力；具备较强的集体意识和团队合作能力，能够在团队中守望相助、不畏困难，齐心合作。

**2.能力结构**

（1）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语言和文字表达能力；具备良好在线表达、社交网络沟通和在线互动能力；具有扎实的科学和人文素养，具备职业规划能力。

（2）核心能力：具备良好职业形象，能够熟练的运用服务礼仪，具备职业发展所需的审美能力；具有批判性思维、创新思维、创业意识，具有较强的分析问题和解决问题的能力；熟练掌握酒店前厅、客房、餐饮、酒吧等高端酒店以及高端民宿等新业态的服务操作技能,具有较强的服务运营能力；掌握酒店服务心理知识和对客服务技巧，具备自我创新能力和现场服务能力；能够进行的团队协作与员工协调，具备团队建设、员工培训、服务质量管理等督导管理能力。具备探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全卫生突发事件应对以及冲突处理能力。

（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，具备数字资源搜索数字信息整合能力；具备不断学习的能力，能够运用数字化资源，从事线上营销、运行与管理工作，具备一定的新媒体传播与管理能力。

**3. 知识结构**

（1）通识知识：掌握哲学、语文、信息科学、职业发展等科学文化知识；掌握必备的思想政治理论、中华优秀传统文化知识；

（2）基础知识：掌握一定的英文知识、形象塑造以及礼仪知识；掌握酒店管理类专业理论与方法，了解与酒店管理相关的方针、政策、法律法规以及产业文化，酒店业发展的基础知识以及酒店服务与管理岗位所必需的职业基础知识。

（3）专业知识：掌握餐饮、客房、前厅、酒水、茶艺、花艺等专业知识；掌握消费者行为、法律、安全、人力资源、营销等相关的知识；掌握互联网内容编辑知识，掌握新媒体应用、数字化营销等管理学知识。

七、课程体系

以市场需求为导向，通过企业需求分析，校企合作研讨，构建岗课赛证融合 全方位进阶式课程体系，发掘学生学习内生动力，依据人才培养规律，将职业能力进行逐层分解，即基础素养——职业素养——沟通协调能力——岗位运营能力——管理创新能力，同时兼顾与1+X职业技能等级证书、技能大赛等的融合，按照职业能力培养进行课程设置，重点兼顾岗位要求，依岗设课，实现学生从课内到课外，从理论学习到实践锻炼，全方位进阶式职业能力培养。同时，将专业教育、劳动教育、创新创业教育有机融合，在传授专业知识过程中加强创新意识和“工匠精神”的培养。

|  |
| --- |
|  |

图 1 岗课赛证融合 全方位进阶式课程体系

为更好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，进一步构建了实践教学体系（图2）

|  |
| --- |
| 课内实训  专业基础课  专业核心课  专业拓展课  集中实践  **课余实践**  餐饮课程实训  专业技能训练  其它技能训练  客房课程实训  职业技能鉴定培训  酒店技能集中实训  毕业设计  公共课  企业课堂  专业实习  **社会实践**  课程校外实训  专业认识实习  专业岗位实习  专业社会实践  综合社会实践  技能校外辅导  **校内实践**  **校外实践**  第一课堂  第二课堂 |

**图2 实践教学体系**

通过校内校外资源整合，企业教师、辅导员以及校内专业教师等多元师资相结合，统筹设计实践教学体系，实现校内实践与校外实践相统一，课内实训与企业课堂、集中实践与专业实习相补充。将工匠精神、劳模精神等注入专业劳动实践，让学生学思结合、知行统一。将第二课堂与专业实践紧密结合，一方面通过课程实践、岗位实习、技能大赛、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。另一方面将“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，暑期锻炼、志愿者活动、社团活动等形式，在课余专业实践锻炼中达到树德、增智、强体、蕴美、育劳，实现五育并举，达到德智体美劳全面发展。

八、课程描述

**（一）专业（技能）核心课程**

专业核心课程设置是依据酒店主要运营职能部门餐饮、前厅、客房、酒吧、人力资源和销售来设置，课程结合各个部门的具体岗位任务和职责，引入技能大赛、1+X职业技能鉴定标准等，设置教学任务，融入课程思政元素，将爱国情怀、社会主义核心价值观理念、工匠精神等融合到具体情境中去，让学生在学习体验中，掌握专业知识技能，同时润物无声中提炼升华自己的素养。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 开始学期 | 周课时 | 课程类型（A/B/C） | 总课时 |
| 1 | 酒店客户关系管理 | 第一学期 | 4节 | B | 56 |
| 2 | 餐饮服务与数字化运营 | 第二学期 | 4节 | B | 72 |
| 3 | 客房服务与数字化运营 | 第二学期 | 3节 | B | 54 |
| 4 | 酒店人力资源管理 | 第四学期 | 4节 | B | 64 |
| 5 | 酒店数字化营销 | 第四学期 | 4节 | B | 64 |
| 6 | 前厅服务与数字化运营 | 第四学期 | 5节 | B | 80 |

**（二）专业课程描述**

**1.** **酒店客户关系管理（56课时）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标 | 本课程紧紧围绕酒店客户关系管理岗位的专业能力需求,以行业素质养成和职业资格证书获取为目标,开展系统的一体化教学。通过以上模块的学习,使学生从行业、岗位、自我三个层面全面的认识酒店行业和将要从事的酒店客户关系管理工作,为学生后续课程的学习打下坚实的理论基础,同时也为学生走入工作岗位拓宽了专业视野。 | | 课程负责人 | 张红 |
| 课程内容 | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 项目一  走近客户 | 1. 客户的定义 2. 客户与顾客的区别 3. 客户的类型 4. 客户的状态及管理 5. 客户的价值体现 6. 客户的价值构成 | 使学生树立客户至上的价值观念；  培养学生客户价值观念，引导学生养成认真负责的工作态度和一丝不苟的工匠精神。 | |
| 项目二  探析酒店客户 | 1. 酒店客户关系的定义 2. 酒店客户关系的管理意义 3. 酒店客户关系的类型 4. 酒店客户关系的影响因素 5. 酒店客户的关系的生命周期 | 使学生树立管理意识，培养组织管理能力；  培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，求真务实的工作态度。 | |
| 项目三  识别酒店客户群体 | 1. 寻找酒店潜在客户的原则 2. 选择酒店潜在客户的方式 3. 寻找酒店潜在客户的主要途径 4. 酒店产品服务定位分析 5. 酒店关系营销环境分析 6. 寻找酒店客户群体方式实训 | 使学生树立主动意识，变被动为主动，形成竞争意识；  引导学生关注市场、关注环境变化，善于挖掘有效资源；  培养学生踏实负责、一丝不苟的工作态度，增强团队合作意识。 | |
| 项目四  选择酒店目标客户群体 | 1. 分析酒店潜在客户群体（信用分析） 2. 设计客户价值评估的指标体系 3. 评估客户价值 4. 确定目标客户、构建客户关系 | 培养学生诚信意识，实事求是；  引导学生践行社会主义核心价值观。 | |
| 项目五  开发酒店目标客户群体 | 1. 分析酒店客户需求 2. 客户沟通 3. 客户开发的具体流程 4. 推荐产品或服务的技巧 | 使学生树立创新意识，创造性解决现实问题；  培养学生主动沟通，提升沟通能力与艺术。  引导学生推介产品，增强全员营销意识。 | |
| 项目六  完善酒店客户数据库 | 1. 建立酒店客户信息档案 2. 建立收集客户信息的渠道 | 培养学生吃苦耐劳的精神，遵纪守法的意识，不骄不躁的工作态度；  引导学生养成收集总结的良好学习习惯。 | |
| 项目七  酒店客户关系维护 | 1. 识别客户不满 2. 处理客户异议 3. 处理客户投诉 | 培养学生敬业乐业、勇于担当的职业道德；  使学生树立沟通意识、提升沟通能力；  引导学生学会换位思考、多角度考虑问题，能够关怀客户。 | |
| 项目八  恢复酒店客户关系 | 1. 识别酒店客户流失 2. 分析客户流失原因 3. 挽回流失客户的策略 | 培养学生形成发现问题、探究问题的科学精神；  使学生树立主动担当意识，真诚、自信。 | |
| 项目九  做好客户关怀 | 1. 客户满意度管理 2. 客户忠诚度管理 | 培养学生求真务实、严谨细致的工作态度和敬业乐业、忠诚的职业道德；  引导学生不忘初心、牢记使命，践行社会主义核心价值观。 | |
| 考核方式 | 过程考核20%+线上考核30%+线下考核30%+素质考核15%+思政考核5% | | | |

**2.餐饮服务与数字化运营（72学时）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标 | 以工作任务引领课堂教学实施，融入传统文化、家国情怀、职业精神等元素，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员。 | | 课程负责人 | 李敏 |
| 课程内容 | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 项目一  酒店餐饮管理认知 | 酒店实地考察 | 培养学生着眼现实、立足当下的格局观和敬业乐业的职业道德。 | |
| 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 | 使学生树立规范化、程序化、标准化的服务意识；培养严谨、细致、精益求精的学习态度；  培养小组合作意识和竞争意识。 | |
| 项目三  餐厅设计 | 1.餐饮空间布局  2.餐饮企业的服务环境设计  3.餐饮企业的主题设计 | 使学生树立空间意识，培养学生的美感和创意策划能力；  培养学生精益求精的大国工匠精神；  培养小组合作意识和实践动手能力。 | |
| 项目四  餐饮服务 | 1.中餐厅服务  2.西餐厅服务服务  3.自助餐服务  4.宴会服务  5.酒吧服务 | 培养学生爱国爱岗，敬业乐业，对客热情、团结协作、顾全大局等职业道德。 | |
| 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 | 使学生树立创新意识，培养主观能动性；  培养学生勤学苦练、吃苦耐劳的精神，服从管理、遵守纪律的意识，不骄不躁、一丝不苟的工作态度。 | |
| 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 | 培养学生爱岗敬业的职业精神；  引导学生树立规范、严谨、科学的工作态度。 | |
| 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  3.餐饮产品新媒体销售渠道分析  4.餐饮产品新媒体在线销售 | 使学生树立全员营销意识；  培养学生严谨的职业态度和创新精神；  引导学生了解酒店新业态、新工艺、新趋势。 | |
| 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 | 培养学生精益求精的质量意识；  引导学生树立顾客至上的服务意识。 | |
| 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%。 | | | |

**3.客房服务与数字化运营（54学时）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标 | 本门课程融入职业精神、合作精神、工匠精神等思政元素，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，培养学生从事客房服务与管理工作的意识与理念，熟悉客房部清洁服务及管理等岗位的业务流程，掌握客房服务的基础知识，为从事酒店客房服务及经营管理奠定基础。 | | | 课程  负责人 | 汪毓 |
| 课程内容 |  | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 客房认知模块 | 项目一  客房产品认知 | 1. 客房产品的概念  2. 客房类型及功能布局 | 树立职业意识，形成职业认同 | |
| 项目二  客房职业认知 | 1. 客房部地位与作用  2. 客房部的布局与组织架构  3. 客房部的岗位设置及岗位职责 | 树立学生的职业理想，增强学生职业认同。 | |
| 客房清洁保养模块 | 项目三  走客房清洁 | 1. 客房清洁整理的质量标准  2. 客房清洁整理的工作程序3. 走客房日常清扫  4. 客房计划卫生 | 增强学生规范操作意识与爱岗敬业的品德。 | |
| 项目四  客房清洁检查 | 1.客房清洁检查的方式方法  2.客房清洁检查的操作程序及标准 | 增强学生认真负责职业精神； | |
| 客房对客服务模块 | 项目五  客房常规服务 | 1.客房接待服务模式  2.常规服务项目及流程 | 增强学生的社会主义核心价值观；提升学生认真、细致、精益求精的个人品质与职业素养； | |
| 项目六  客房特殊服务 | 1.客人类型分析  2.特殊客人的接待服务 | 提升数字化分析运用能力，换位思考、精准待客的服务意识 | |
| 客房管理模块 | 项目七  客房质量管理 | 1.客房设备用品管理  2.客房卫生质量管理  3.客房服务质量管理  4.客房安全管理 | 质量意识、管理意识 | |
| 项目八  客房产品设计 | 1.客房产品设计要素  2.特色客房设计 | 创新意识、数字化运用能力培养 | |
| 考核方式 | 本文课程为考试课，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%。 | | | | |

**4.酒店人力资源管理（64学时）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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。 | | | 课程负责人 | 李荣 |
| 课程内容 |  | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 入职基础模块 | 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 | 树立学生对人力资源管理岗位的职业认同感。 | |
| 业务处理模块 | 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 | 培养学生树立正确的用人观，用发展的眼光看待世界的变迁。 | |
| 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 | 培养学生的团队合作意识和竞争意识。 | |
| 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 | 培养学生的责任担当意识和终身学习的精神。 | |
| 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 | 培养学生的竞争意识和绩效意识。 | |
| 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 | 融入社会主义核心价值观，树立正确的择业观、就业观。 | |
| 考核方式 | 本课程为考试课，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%。 | | | | |

**5.酒店数字化营销（64课时）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标 | 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。 | | 课程负责人 | 何刘杰 |
| 课程内容 | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 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 | 培养职业价值认同及职业素养，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神 | |
| 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 | 培养精益求精的工匠精神，具有探究学习、终身学习能力 | |
| 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 | 培养责任意识、创新意识，具备一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱酒店行业发展 | |
| 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 | 培养学生责任意识、职业道德和专业素养，自觉践行社会主义核心价值观 | |
| 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 | 培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神 | |
| 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 | 培养学生一丝不苟工作态度和精益求精的工作精神，具有较强的集体意识和团队合作意识 | |
| 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 | 培养学生沟通能力、服务能力，遵守职业道德准则  和行为规范，具备社会责任感和担当精神 | |
| 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 | 具有一定的文化修养、审美能力，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感 | |
| 考核方式 | 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%。 | | | |

**6.前厅服务与数字化运营（80课时）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标 | 本门课程融入职业精神、爱国情怀、社会主义核心价值观等思政元素，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、服务中心、预订、接待、收银以及基层管理等岗位的业务流程，掌握酒店前厅部相应服务的基础知识，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中高级前厅服务员。 | | | 课程  负责人 | 陈文玲 |
| 课程内容 |  | 项目 | 工作任务 | 核心思政点要求 | |
| 入职基础模块 | 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  4.前厅礼仪训练 | 树立学生的职业理想，增强学生职业认同。 | |
| 项目二  PMS系统认知 | 1.PMS认知  2.客户资料建立与维护 | 增强学生数字化运用和提升的意识，增加国际合作交流的意识。 | |
| 业务处理模块 | 项目三  分支部门业务 | 1.礼宾工作  2.金钥匙认知  3.服务中心工作 | 增强学生弘扬中华传统美德，增强规范操作意识与爱岗敬业的品德。 | |
| 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 | 增强学生认真负责、诚实守信等职业精神；提升学生团队意识，探索和创新团队合作； | |
| 项目五  入住接待 | 1.入住登记标准与要求  2.散客、团队入住接待  3. VIP、长包房接待  4.住店客人服务  5.常见问题处理 | 增强学生的职场人际交往的应变意识，提升抗压抗挫的心理素养 | |
| 项目六  收银与离店结账 | 1.收银基础以客账建立  2.客账处理  3.散客及团队离店结账  4.贵重物品寄存 | 提升学生认真、细致、精益求精的个人品质与职业素养；提升学生法治意识；提升责任担当、换位思考以及冷静沉着的处理突发事件的能力 | |
| 基层管理模块 | 项目七  管理提升 | 1.房态控制与管理  2.前厅销售管理  3.大副及投诉处理  4.前厅数据收集及分析  5.前厅服务质量管理 | 增强学生的社会主义核心价值观；增强团队合作与心理素质锻造 | |
| 考核方式 | 本文课程为考试课，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、实施保障

**（一）师资队伍**

**1.专任教师要求**

（1）具备本科及以上学历；具有高等职业学校及以上教师资格证书；或具有酒店部门经理从业经历（不少于3年）、部门经理或总经理上岗证书；

（2）本专业师生比、专任教师比例、“双师型”教师占比、高级职称专任教师占比例符合国家专业建设标准。

（3）教师要掌握现代信息化教学手段，具备使用或制作多媒体课件进行教学的能力；

（4）专任教师（含实训指导教师）应具备对现行教材的筛选、组合能力；

（5）明确专业培养目标，能按照教学大纲的要求科学合理地安排教学内容；

（6）具备运用灵活多样的教学模式、教学方法进行教学的能力；

（7）具有较强的语言表达能力；

（8）能够将素质教育融入课程，内化课程思政元素。

**2.兼职教师要求**

（1）具有良好的师德、较强的敬业精神，具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法；

（2）具有5年以上本专业工作经历；

（3）具有中级（含）专业技术职称或星级酒店中层以上管理人员，专业知识水平较高；

（4）具有较强的语言表达能力和课堂组织能力；

（5）能够将学生的思想道德教育融入到教学全过程。

| 教师  类型 | 姓名 | 年龄 | 职称 | 学历学位 | 主讲课程 | 是否  双师 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专  任  或  兼  职  教  师 | 陈文玲 | 37 | 讲师 | 硕士研究生 | 前厅服务与数字化运营 | 是 |
| 何刘杰 | 53 | 副教授 | 在职研究生 | 酒店管理实务；酒店数字化营销 | 否 |
| 吴紫英 | 52 | 副教授 | 在职研究生 | 酒店服务礼仪 | 是 |
| 汪 毓 | 49 | 副教授 | 在职研究生 | 客房服务与数字化运营； | 中级双师 |
| 李 荣 | 41 | 副教授 | 硕士研究生 | 酒店人力资源管理 | 是 |
| 李 敏 | 40 | 副教授/旅游经济师 | 硕士研究生 | 餐饮服务与数字化运营、宴会设计与策划 | 高级双师 |
| 沈娟娟 | 38 | 助教 | 本科 | 调酒技术与酒吧管理 | 是 |
| 张 红 | 30 | 助教 | 硕士研究生 | 酒店客户关系管理；餐饮服务与数字化运营 | 否 |
| 杨晓惠 | 54 | 副教授 | 在职研究生 | 中国饮食文化 | 中级双师 |
| 何世亮 | 48 | 副教授 | 在职研究生 | 酒店服务心理学 | 是 |
| 唐四保 | 49 | 副教授 | 在职研究生 | 酒店英语口语 | 中级双师 |
| 丁 凡 | 40 | 讲师 | 在职研究生 | 酒店英语口语 | 是 |
| 余 锋 | 40 | 讲师 | 在职研究生 | 酒店法律法规 | 是 |
| 叶 玫 | 40 | 讲师 | 在职研究生 | 酒店情景英语 | 否 |
| 华林蔓 | 38 | 讲师 | 本科 | 酒店实习指导 | 否 |
| 余慧玲 | 37 | 讲师 | 硕士研究生 | 酒店服务心理学 | 是 |
| 张鹏顺 | 56 | 教授 | 本科 | 酒店创新创业教育；专业成长教育 | 否 |
| 杨厚松 | 59 | 副教授 | 在职研究生 | 酒店实习管理；专业成长教育 | 高级双师 |
| 陈 颖 | 38 | 副教授 | 硕士研究生 | 酒店创新创业教育；专业成长教育；酒店实习管理 | 是 |
| 郭永昌 | 51 | 教授 | 安庆师范大学 | 企业文化讲座 | 否 |
| 沈惊宏 | 47 | 副教授 | 安庆师范大学 | 企业文化讲座 | 是 |
| 朱 磊 | 37 | 副教授 | 安庆师范大学 | 中国饮食文化 | 否 |
| 何露露 | 37 | 区域人力总监 | 碧桂园凤悦酒店江苏区域 | 专业认识实习、岗位实习指导；企业文化讲座 | 否 |
| 王军 | 39 | 总经理 | 安庆碧桂园凤凰酒店 | 岗位实习指导；企业文化讲座 | 否 |
| 皮 钢 | 51 | 总经理 | 安庆世纪缘酒店 | 岗位实习指导；企业文化讲座 | 否 |
| 梁 斌 | 52 | 总经理 | 安庆君澜豪庭酒店 | 岗位实习指导；企业文化讲座 | 否 |

**（二）教学设施**

**1.校内基地具备条件**

(1)校内建有：前厅实训室、中餐实训室、中餐包厢实训室、西餐酒吧实训室、茶艺花艺实训室、智慧旅游实训室、标间、大床房、做床实训室、以及礼仪实训室。所有实训场所和设施满足于专业课程教学以及实训训练等，实现实践教学仿真和全真、实训与实战有机结合。

(2)校内实训基地均配有黑（白）板，多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入或WIFI环境，安装应急照明装置均保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

（3）实训室由专人管理维护，统筹安全卫生清洁工作**。**教学设备能够正常运转，并且定期检修，保证课堂教学。每个实训室均设置实验实训安全规章制度。

| 实验实训室名称 | 实训项目 | 实训技能点 | 工位数 |
| --- | --- | --- | --- |
| 前厅实训 | 预订 | 预订办理 | 45 |
| 预订的变更处理 |
| 接待 | 入住登记办理 | 45 |
| 在店客人服务 |
| 收银 | 离店结账办理 | 45 |
| 外币兑换处理 |
| 礼宾 | 行李员行李服务 | 45 |
| 门童迎送客服务 |
| 机场代表迎送服务 |
| 总机 | 电话转接、问询服务 | 45 |
| 叫醒服务 |
| 商务中心 | 打字复印服务 | 45 |
| 票务预订服务 |
| 酒店数字化运营实训 | 前台管理操作 | 客史档案操作与管理 | 45 |
| 预订操作与管理 |
| 接待入住操作 |
| 在店客人服务操作与管理 |
| 结账离店办理与客账管理 | 45 |
| 房务管理操作 | 房态分析与管控 | 45 |
| 酒店数字化  运营管理 | 酒店营运数据分析 | 45 |
| 酒店预订分析与管控 |
| 酒店客情服务与管理 |
| 茶艺实训 | 茶艺表演 | 茶礼 | 30 |
| 茶艺布席 |
| 茶艺表演技艺 |
| 六大茶类冲泡技艺 | 绿茶冲泡 | 30 |
| 红茶冲泡 |
| 白茶、黄茶冲泡 |
| 黑茶冲泡 |
| 乌龙茶冲泡 |
| 花艺实训 | 插花基础技艺 | 花器花材识别、挑选以及花材修剪 | 30 |
| 插花工具准备、清洁和保养 |
| 酒店花艺 | 西方插花 | 30 |
| 东方插花 |
| 客房花艺 |
| 餐厅插花 |
| 会议和宴会厅花艺 |
| 大堂花艺 |
| 花艺创新 |
| 花店创业 | 花店策划、选址、营销 | 30 |
| 客房实训 | 客房清洁保养 | 客房清洁用品的识别与准备 | 50 |
| 不同类型客房的清扫 | 30 |
| 客房损耗的记录与归档 | 30 |
| 公共区域的清扫 | 60 |
| 客房服务 | 客房常规服务 | 30 |
| 客房针对服务 | 30 |
| 客房日常管理 | 质量管理 | 60 |
| 安全管理 | 60 |
| 人力资源管理 | 60 |
| 礼仪训练 | 形象礼仪 | 仪容、仪表、仪态礼仪 | 30 |
| 交往礼仪 | 见面、拜访、接待、宴会礼仪 | 30 |
| 语言礼仪 | 交谈、电话、服务语言、酒店内部沟通技巧 | 30 |
| 岗位礼仪 | 前台、客房、餐饮、会议服务礼仪 | 30 |
| 其它礼仪 | 主要客源国礼仪 | 30 |
| 宗教礼仪 | 30 |
| 少数民族礼仪 | 30 |
| 中餐实训 | 餐厅操作技能 | 托盘、餐巾折花、摆台 | 60 |
| 餐厅服务技能 | 菜肴知识、传菜、分菜、上菜 | 60 |
| 中餐厅服务 | 服务准备、用具器皿选择 | 60 |
| 菜肴估清与推介 | 60 |
| 点菜、就餐、斟酒、结账以及结束工作服务 | 60 |
| 事故处理、内部质量控制 | 60 |
| 内部管理与运营 | 60 |
| 中餐宴会服务 | 菜单、酒水、台型、台面、场境设计 | 60 |
| 宴会服务与管理 | 60 |
| 中餐管理运营 | 服务质量、生产、营销管理 | 60 |
| 技能大赛训练 | 餐饮技能大赛训练 | 礼仪训练 | 10 |
| 中餐摆台训练 |
| 西餐摆台训练 |
| 调酒训练 |
| 西餐实训 | 西餐厅服务技能 | 服务准备、器皿选择 | 60 |
| 自助早餐服务 | 60 |
| 菜肴知识、点菜服务 | 60 |
| 西餐酒水服务 | 60 |
| 西餐正餐服务 | 60 |
| 西餐结账、结束工作 | 60 |
| 西餐厅内部管理与安全运营 | 60 |
| 调酒实训 | 酒水知识 | 蒸馏酒、发酵酒、配置酒的识别 | 60 |
| 调酒技能 | 能识别和使用酒器以及调酒设备 | 60 |
| 装饰物制作 | 60 |
| 调和法、摇和法、兑和法、搅和法进行鸡尾酒调制 | 60 |
| 酒吧服务管理 | 酒吧服务 | 60 |
| 酒吧损耗与成本控制 | 60 |
| 酒吧人员调配与安全管理 | 60 |

**2.校外基地具备条件**

（1）校外实习实训基地由学院与有关企事业单位协商共同建立；

（2）根据专业与区域经济发展情况，校外实习实训基地应专业对口、相对稳定，能满足完成教学实习与实训任务的要求；

（3）校外实践教学基地建设与培养目标紧密结合，以实习实训教学计划和课程标准的要求为依据，与四星标准以上具有一定规模和实力的高星级酒店开展合作；

（4）在真实的工作环境中，进行岗位实践，执行职业标准，对学生进行职业规范化训练；

（5）每个实习基地均有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，拥有安全、保险保障，保障实习学生基本的生活与工作条件，根据国家有关规定给予劳动报酬；

（6）优先选择长期合作企业与经营业绩良好的诚信规范的企业。 

附：校外实习实训基地一览表

| 序号 | 单位名称 | 签订协议情况 | 实训内容 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安庆碧桂园凤凰酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 2 | 安庆栢景国际大酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 3 | 安庆市世纪缘大酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 4 | 安庆市君澜豪庭大酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 5 | 怀宁德辰金陵大酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 6 | 安庆绿地铂骊酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 7 | 安庆市南翔邦臣大酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 8 | 安庆金鹏华美达酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 9 | 合肥万达铂尔曼酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 10 | 合肥包河福朋喜来登酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 11 | 安徽饭店 | 已签 | 酒店服务与管理 |
| 12 | 合肥皇冠假日酒店 | 已签 | 酒店服务与管理 |

备注：四星标准是指国家酒店星级评定的四星级或者未评星级但大型酒店预订网站（如携程、艺龙、飞猪等）可查的四星（钻）或者高档酒店。

**（三）教学资源**

1.教材选用基本要求：按照《安庆职业技术学院教材管理办法》进行教材的选用与征订，优先选用“十三五”国规教材书目中的教材，确保优质教材进课堂，杜绝使用不合格教材。

2.图书文献配备基本要求：学校图书馆纸质或电子文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，师生查询、借阅方便。其中，专业类图书文献主要包括:酒店、管理、经济、旅游等方面的专业用书和文献资源，并且订阅有7种专业领域的优秀期刊，《社会科学家》《旅游科学》《旅游学刊》《人文地理》《经济地理》《商业经济研究》《企业经济》等期刊。

3.数字教学资源配置基本要求：本专业建有17门课程的课程标准，6门课程的校本教材，2门省级示范课程《前厅服务与管理》、《餐饮服务与管理课程》，1个省级教学资源库《旅游管理教学资源库》，各门课程都拥有教学课件、教案、试题库以及用于教学的视频、动画等，部分课程已在学习通、智慧职教等平台建立网上资源。本专业教学资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

**（四）教学方法**

以生为本，立德树人，全面推进三全育人。倡导因材施教、因需施教，鼓励灵活多变的运用教学方法，做到学中做、做中学。课堂教学主要的教学方法如下：

（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，在项目完成的过程种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**

本专业对学生的考核兼顾技能、认知、情感等多个方面，评价要体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化：

1.形成以学生、学校、行业三者共同评价的教学评价体系；

2.积极融入行业标准、1+X职业技能鉴定标准、技能大赛、行业比赛标准

3.建议教学考核方式为：过程性考核+结果性考核+增值性考核

4.以项目考核和书面考核为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；项目考核以课程或教学任务完成后的技能考核为主，书面考核形式为卷面测试、书面报告等。

5.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。

6.建议借助智慧职教、学习通等信息化平台，形成过程性评价，探索增值性评价。

**（六）质量管理**

学校制定有《教学质量监控体系及实施办法》、《教师教学质量考核办法》、《内部质量保证责任事故认定及处理办法》以及专业与课程层面自我诊改工作实施办法等，形成了由校领导、校教学督导、二级学院负责人、专业建设负责人等组成的教学质量监控评价队伍，建立了一套适合我校特点的教学质量管理与教学检查评估系统。主要有：

1.每年适时更新人才培养方案、开展教学质量标准建设和课程资源建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.加强“校、院(部)、专业”三级日常教学组织运行与管理，严明教学纪律，强化教学组织功能，巡课、听课、评教、评学等常态化进行。定期开展专业与课程建设水平和教学质量诊断与改进，定期开展公开课、示范课等教研活动，与企业联动强化岗位实习等实践教学环节的督导。

3.学校建立有毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，每年开展跟踪毕业生反馈及社会评价，并对招生地生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教学团队充分利用以上评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

十、毕业资格与要求

学生通过三年的学习，修满专业人才培养方案所规定的公共基础课程、专业技术课程、集中实践课程、岗位实习等，各门课程成绩合格，并取得专业类或者职业技能等级证书中的一种，且完成规定的146学分达到人才培养方案规定的素质、知识和能力等方面要求，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 | 集中实践模块 | 第二课堂模块 | “1+X”证书或职业资格证书 | 合计 |
| 36 | 53 | 43 | 10 | 4 | 146 |

**（二）第二课堂要求**

第二课堂学分不低于10学分（按180学时计算），超出学分部分，不计入毕业学分，相关学分转换依据《安庆职业技术学院第二课堂学分计量方法认定细则》。

|  |  |
| --- | --- |
| 第二课堂课程项目 | 最低学分 |
| **树德模块**  （思想政治与道德素养）（必修学分） | 2 |
| **增智模块**  （学术科技与创新创业、技能大赛、认证培训）（选修学分） | 2 |
| **强体模块**  （强身健体与提升体能素质）（必修学分） | 2 |
| **蕴美模块**  （人文艺术与身心发展）（选修学分） | 2 |
| **育劳模块**  （社会实践与志愿服务）（必修学分） | 2 |

1. **“X”证书要求或职业资格证书**

旅游酒店类相关“1+X”证书或职业资格证书学分不低于4学分，超出学分部分，不计入毕业学分，旅游酒店类相关“1+X”证书或职业资格证书列举如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业资格证书举例 | 证书级别 | 证书类型 | 颁证单位 | 学分 |
| 餐饮管理运行 | 中级 | 技能型 | 中国饭店协会 | 4 |
| 前厅运营与管理 | 中级 | 技能型 | 中国饭店协会 | 4 |
| 现代酒店服务质量管理 | 中级 | 技能型 | 华住酒店管理有限公司 | 4 |
| 导游资格证 | 初级 | 准入型 | 国家旅游局 | 4 |
| 企业人力资源管理师 | 四级 | 准入型 | 中华人民共和国人力资源和社会保障部 | 4 |

**（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 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 54 | 36 | 18 | 3 |  | 3 |  |
| 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 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 36 | 24 | 12 | 2 | 考试 | 4 | 融入四史教育 |
| 7 | 体育 | 28+36 | 8 | 56 | 1-2 | 考查 | 4 | 含体能测试 |
| 8 | 职业发展与就业指导 | 36 | 26 | 10 | 3 | 考查 | 2 |  |
| 9 | 心理健康教育 | 36 | 24 | 12 | 1 | 考查 | 3/2 |  |
| 10 | 信息技术基础 | 64 | 24 | 40 | 1 | 考试 | 4 |  |
| 小计 | | 452 | 200 | 252 |  |  | 24 |  |
| 限定选修课 | 11 | **高职语文**\* | 28 | 28 |  | 1 | 考查 | 2 | 课程一组：加\*的为必开课程 |
| 12 | **普通话水平培训**\* | 28 | 6 | 22 | 1 | 考查 | 2 |
| 13 | **酒店情景英语（1）**\* | 28 | 10 | 18 | 1 | 考查 | 2 |
| 14 | **酒店情景英语（2）**\* | 36 | 16 | 20 | 2 | 考查 | 2 |
| 15 | 美育教育 | 18 | 18 |  | 3 | 考查 | 1 | 课程二组：加\*的为必开课程 |
| 16 | 中华优秀传统文化 | 18 | 18 |  | 3 | 考查 | 1 |
| 17 | 安全教育 | 18 | 18 |  | 2 | 考查 | 1 |
| 18 | **创新创业类课程\*** | 36 | 18 | 18 | 3 | 考查 | 2 |
| 19 | 外贸知识 | 18 | 18 |  | 3 | 考查 | 1 |
| 小计 | | 156 | 78 | 78 |  |  | 9 |  |
| 20 | **书法培训**\* | 18 |  | 18 | 2 | 考查 | 1 | 加\*的为必开课程，书法培训与音乐欣赏为线下课程 |
| 21 | **音乐（黄梅戏）欣赏**\* | 18 |  | 18 | 2 | 考查 | 1 |
| 22 | 节能减排与绿色环保类课程 | 10 | 10 |  | 4 | 考查 | 0.5 |
| 23 | 人口资源与海洋探秘类课程 | 10 | 10 |  | 4 | 考查 | 0.5 |
| 24 | **社会责任类课程\*** | 12 | 12 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 25 | **职业素养类课程\*** | 12 | 12 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 26 | 管理类课程 | 10 | 10 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 小计 | | 60 | 24 | 36 |  |  | 3 |  |

**（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 | 专业基础课 | 1 | 酒店数字化运营概论 | 56 | 40 | 16 | 1 | 3 | 4 | √ |  | 14周 |
| 2 | 酒店法律法规 | 42 | 38 | 4 | 1 | 2 | 3 | √ |  | 14周 |
| 3 | 沟通艺术 | 54 | 24 | 30 | 2 | 3 | 3 | √ |  | 18周 |
| 4 | 酒店服务礼仪 | 54 | 24 | 30 | 3 | 3 | 3 | √ |  | 18周 |
| 5 | 酒店英语口语 | 54 | 18 | 36 | 3 | 3 | 3 | √ |  | 18周 |
| 6 | 中国饮食文化 | 36 | 20 | 16 | 3 | 2 | 2 |  | √ | 18周 |
| 专业核心课程 | 7 | 凤翎客户关系管理 | 56 | 28 | 28 | 1 | 3 | 4 | √ |  | 14周 |
| 8 | 餐饮服务与数字化运营 | 72 | 32 | 40 | 2 | 4 | 4 | √ |  | 18周 |
| 9 | 客房服务与数字化运营 | 54 | 21 | 33 | 2 | 3 | 3 | √ |  | 18周 |
| 10 | 凤翎人力资源管理 | 64 | 36 | 28 | 4 | 3.5 | 4 | √ |  | 16周 |
| 11 | 酒店数字化营销 | 64 | 30 | 34 | 4 | 3.5 | 4 | √ |  | 16周 |
| 12 | 前厅服务与数字化运营 | 80 | 30 | 50 | 4 | 4 | 5 | √ |  | 16周 |
| 专业拓展课 | 13 | 调酒技术与酒吧管理 | 72 | 30 | 42 | 3 | 4 | 4 | √ |  | 18周 |
| 14 | 茶艺与花艺 | 54 | 6 | 48 | 3 | 3 | 3 |  | √ | 18周 |
| 15 | 宴会设计与管理 | 54 | 18 | 36 | 3 | 3 | 3 |  | √ | 18周 |
| 16 | 凤翎财务管理 | 48 | 20 | 28 | 4 | 2.5 | 3 |  | √ | 16周 |
| 17 | 凤翎收益收益管理 | 48 | 20 | 28 | 4 | 2.5 | 3 | √ |  | 16周 |
| 专业选修课 | 中外特色酒店案例 | 28 | 18 | 10 | 1 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 酒店新媒体传播 | 48 | 18 | 30 | 4 | 2.5 | 3 |  | √ |
| 凤翎督导管理 | 32 | 12 | 20 | 4 | 1 | 2 |  | √ |
| 酒店大数据应用与分析 | 32 | 12 | 20 | 4 | 1.5 | 2 |  | √ |
| 企业文化讲座 | 20 | 20 |  | 1-4 | 1 |  |  |  |
| 小计 | 192 | 92 | 100 |  | 9 |  |  |  |  |
|
| 小计 | | | | 962 | 435 | 527 |  | 53 |  |  |  |  |
| 集  中  实  践  模  块 | | 1 | 碧桂园认识实习 | 21 |  | 21 | 1 | 1 |  |  | √ |  |
| 2 | 凤翎餐饮实训 | 36 |  | 36 | 2 | 2 | 2 | √ |  |  |
| 3 | 凤翎客房服实训 | 18 |  | 18 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |
| 4 | 1+X证书培训或职业技能鉴定考前集中培训 | 60 |  | 60 | 3 | 2 |  |  |  |  |
| 5 | 凤翎技能综合实训 | 36 |  | 36 | 4 | 2 |  |  |  |  |
| 6 | 毕业设计 | 120 |  | 120 | 5 | 6 |  |  | √ |  |
| 7 | 凤翎岗位实习 | 480 |  | 480 | 5-6 | 26 |  |  | √ |  |
|  | 小计 | 771 |  | 771 |  | 43 |  |  |  |  |
|

备注：1.茶艺与花艺课程，为二选一课程，依据实际师资，学生可进行从中选择一项进行学习。

2．企业文化讲座课程包括企业文化、酒店业发展趋势、新业态以及酒店经营案例与经验等，与企业协商选派教师开课。

**（三）周课时统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **总课时数** | **平均周课时数** | **学分** |
| 一 | 448 | 25 | 25 |
| 二 | 487 | 27 | 27 |
| 三 | 474 | 26 | 26 |
| 四 | 340 | 19 | 19 |
| 五 | 384 | 21 | 21 |
| 六 | 240 | 13 | 13 |
| 合计 | 2373 | \_\_\_\_ | 132 |

**（四）各类课程学时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **学时数** | **比例（%）** | **实践学时** | **学分** |
| 公共基础课程 | 640 | 25% | 366 | 36 |
| 专业技术课程 | 962 | 37.7% | 527 | 53 |
| 集中实践课程 | 771 | 30.1 % | 771 | 43 |
| 第二课堂课程 | 180 | 7.1% | 180 | 10 |
| 合计 | 2553 |  | 1844 | 142 |