

附件 2



黑龙江农业职业技术学院

2019 级中高职贯通（3+2）专业  
人才培养方案

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

负责人：王欢

制定时间：2019 年 8 月

二〇一九年 八月 十五日

## 编制说明

按照教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和《省教育厅关于开展职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》要求，为贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》、《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》，推进国家教学标准落地实施，提升职业教育质量，制定本专业人才培养方案。

学院与北京兴基铂尔曼饭店，北京中奥马哥孛罗酒店，北京梅地亚中心酒店等企业共同确立培养目标，依据岗位、工作任务和职业能力设置课程，优化了人才培养方案课程体系和课程结构更符合专业需求。本方案由管理类专业教学团队、企业（行业）人员共同研究讨论编制。

### 主要编制人员

姓名	单位/职务	职称
张雅静	黑龙江农业职业技术学院经济管理分院负责人	教授
王欢	黑龙江农业职业技术学院管理类专业带头人	讲师
赵玉静	黑龙江农业职业技术学院酒店管理专业教师	讲师
刘静	北京中奥马哥孛罗酒店人力资源部	人力资源主管
王悦	北京兴基铂尔曼饭店人才与文化部	人事专员

## 目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、招生要求.....	1
招收对应专业中职学校毕业生.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
（一）培养目标.....	2
（二）培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	5
（一）公共基础课程.....	5
（二）专业课程.....	12
（三）实践性教学环节.....	18
（四）相关要求.....	18
七、教学进程总体安排.....	18
八、实施保障.....	24
（一）师资队伍.....	24
（二）教学设施.....	26
（三）教学资源.....	27
（四）教学方法.....	28
（五）教学评价.....	28
（六）质量管理.....	30
九、毕业要求.....	31
十、附录.....	32

# 酒店管理专业人才培养方案（2019 级）

## 一、专业名称及代码

高职专业：酒店管理专业 高职专业代码：640105

贯通对应中职专业：高星级饭店运营与管理 中职专业代码：130100

## 二、招生要求

招收对应专业中职学校毕业生

## 三、修业年限

2 年（中职段 3 年，中专；高职段 2 年，专科）

## 四、职业面向

### （一）中职职业面向

表 1 高星级饭店运营与管理专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域	职业技能等级证书
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	住宿业 (H61); 餐饮业 (H62)	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) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08)	前厅服务员 礼宾员 餐厅服务员	1+X 证书 餐饮运营 管理运行 职业技能 等级证书 (初级)

### （二）高职职业面向

表 2 酒店管理专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群(或技术领域)	职业技能等级证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (H61); 餐饮业 (H62)	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) 餐厅服务员 (4-03-02-05)	礼宾部岗位 客房部岗位 销售部岗位 餐饮部岗位 财务部岗位 旅游接待岗位	餐饮管理运 行职业技能 等级证书

			茶艺师 (4-03-02-07)		
			咖啡师 (4-03-02-08)		

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

#### 1. 中职段专业人才培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华游轮、会员制俱乐部等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

#### 2. 高职段专业人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握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、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒工作的高素质技术技能人才。

### (二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

#### 中职段人才培养规格

##### 1. 素质目标

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；

⑤具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识；

⑥具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神，具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质；

- ⑦具有健康的体魄、良好的心理承受能力和抗挫折能力；
- ⑧乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神；
- ⑨遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质，具有节约资源、倡导绿色消费的意识。

## **2. 知识目标**

- ①掌握本专业所必需的文化基础知识；
- ②能叙述本专业说必须的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；
- ③能识别高星级饭店各种产品、熟悉各部门分工，能运用主要服务用语；
- ④具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识；
- ⑤能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益。

## **3. 能力目标**

- ①能参与高星级饭店前台、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营、能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作；
- ②具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备的能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力；
- ③具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况；
- ④能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通；
- ⑤能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务、处理相关电子资料；
- ⑥能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

## **高职段人才培养规格**

### **1. 素质目标**

#### **(1) 思政素养**

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②掌握马克思主义方法论，树立正确的世界观、人生观和价值观；
- ③树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚持“两个维护”；

④认同社会主义核心价值观，具有实现中华民族伟大复兴的理想；

## **(2) 文化素质**

①掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

②熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

③掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

## **(3) 职业素质**

①拥有良好的职业道德、职业素养和敬业精神，具有诚实守信，热爱劳动，吃苦耐劳的优良品质。

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力；

## **(4) 身心素质**

①勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

②具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

③具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

## **3. 知识目标**

(1) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；

(2) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

(3) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；

(4) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理的新观念、新理论、新技术。

## **4. 能力目标**

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具有一定的英语听、说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；

(3) 具备创新意识、能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

- (4) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；
- (5) 具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；
- (6) 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力；
- (7) 具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力；
- (8) 具有创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿的创新创业能力；
- (9) 具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

### （一）公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史劳动教育、创新创业教育、中华优秀传统文化、大学语文、信息技术、高等数学、大学物理、公共外语、健康教育、美育课程、职业素养等列入必修课或选修课。

#### 中职阶段：

##### 1. 入学教育/军训/军事理论

学习目标：增强学生国防观念，培养学生合作意识，使学生学会感恩，养成良好的卫生习惯和文明生活方式。

主要内容：掌握国防知识，革命传统教育和政治教育等知识。

##### 2. 思想政治/工匠精神专题

学习目标：培养热爱祖国、热爱人民、关心国家发展的基本品质，热爱集体、奉献社会、团结友善、认真负责的基本素质，提高面对实际问题做出正确价值判断和行为选择能力。大力弘扬和培育“工匠精神”。

主要内容：“职业生涯规划”、“职业道德与法律”、“哲学与人生”和“政治经济与社会”及“工匠精神”专题等。

##### 3. 语文



学习目标：语文素养提升到在校能满足其专业学习、毕业后能适应其社会生活和专业工作要求的程度。

主要内容：口语交际能力、书面语表达能力、精略随意的书面语阅读能力，以及运用网络新资源形态搜集和处理信息的能力。

#### 4. 历史

学习目标：能进行历史思维能力，自主学习的能力，注重培养学生的创新意识，以及与他人合作和参与社会实践的能力。

主要内容：掌握基本的历史知识，了解历史的基本线索，了解重要的历史事件，历史人物和历史观点，以及理解重要的历史概念。

#### 5. 体育与健康

学习目标：提高身体素质，掌握一到两项运动技能，培养学生终身体育意识。

主要内容：参与体育活动，形成锻炼习惯和意识；较熟练掌握两项以上健身方法。

#### 6. 中华优秀传统文化—国学

学习目标：了解儒家思想、道家思想及其它学术流派的思想精华，阐释发掘蕴含其中的人文价值，引导学生悉心感悟其中的精义。

主要内容：儒家思想、道家思想及其它学术流派的思想精华，认识中国传统文化的基本精神、国学的基本常识、基本观点。

#### 7. 职业素养

学习目标：学生能在态度、知识和技能三个层面均达到职业基本的目标。

主要内容：掌握职业价值观、职业道德、职业礼仪、职业沟通、职业协作和情绪管理等方面知识。

#### 8. 心理健康教育

学习目标：能够具有心理保健意识，认识心理活动的规律与自身个性特点。

主要内容：掌握心理健康知识和心理调适方法，学会化解心理困扰，培养学生积极乐观、昂扬向上的人生态度。

#### 9. 计算机应用基础

学习目标：熟练使用操作系统，掌握办公自动化软件的操作技巧，具备信息处理能力，并能够使用计算机解决学习和工作中的实际问题。

主要内容：计算机基础知识，Windows 操作系统的使用，Office 主要组件 Word、

Excel、PowerPoint 的使用方法，计算机网络及病毒防治的基本知识。

### 高职阶段：

#### 1. 思想道德与法治

思想道德修养与法律基础课程以新时代大学生理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，以思想道德建设为基础，以大学生全面发展为目标，帮助大学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法制观，提高大学生思想、政治、道德、法律素质，培养德智体美全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人。课程的教学内容共七章，涵盖绪论。主要涉及人生观、价值观的养成教育，理想信念教育，爱国主义教育，社会主义核心价值观教育，道德教育以及法律常识教育。以中国特色社会主义进入新时代为开端，核心是积极引导当代大学生要以民族复兴为己任，坚定理想信念，不忘初心，脚踏实地，为实现中华民族伟大复兴作出当代青年的努力。

本课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考核采用学生平时学习和期末笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告完成情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 3 学分，48 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

#### 2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程旨在通过教学，使学生掌握和领会毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想的历史必然性、历史地位及对中国革命、中国社会主义建设和改革事业的指导意义；把握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想以及习近平新时代中国特色社会主义思想及其科学体系，深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想基本内容，从理论和实践结合上把握中国化马克思主义的活的灵魂。课程以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。全书除了前言和结束语外，有三部分共十四章组成。第一部分毛泽东思想，共分四章。第二部分阐述邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，共三章。第三部分主要阐述习近平新时代中国特色社会主义思想，共七章。

课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与

体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考试采用学生平时表现和闭卷笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告、网络作业完成情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 4 学分，64 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

### 3. 形势与政策

形势与政策课程是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，对于大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略具有重要的作用。由于课程内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系。依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”，结合当前国际国内形势以及我院教学实际情况和大学生成长的特点确定选题。在介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上，阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。

本课程采用专题式教学方法，每学期从国内、国际两大板块中确定 4 个专题作为理论教学内容。努力体现权威性、前沿性，注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合，在相关问题的解读和分析上下工夫，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。将课程纳入思想政治理论课管理体系，由学校思想政治理论课教学科研二级机构统一组织开课、统一管理任课教师；将“形势与政策”课纳入学校教学计划，严格落实“形势与政策”课的学分，每学期开设 8 学时，连续不间断开设 32 学时。

### 4. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论课

习近平新时代中国特色社会主义思想概论课，不断增强广大师生对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心、对以习近平同志为核心的党中央的信赖，对于巩固马克思主义在高校意识形态领域的指导地位，教育和引导大学生不断成长进步、汇聚和形成中华民族伟大复兴强大力量具有十分重大而深远的意义。

由于该门课程的内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于

传统课程有固定的教学内容体系。所以要按照每年全省高校专题教学指导委员会统一组织编写教学意见和要点组织教学，教学内容分为规定内容和自选内容设置 8 个专题。采用专题式教学方法，开课时间不做统一要求，积极探索研讨式、互动式、案例式、情景式、现场式的教学模式和方法，将专题教学做威思政课教学创新平台。充分利用互联网等信息技术开展网络教学，互通互联，线上线下，网上网下，打通思政课教学最后一公里，力争达到教学最优效果。课程设置 1 学分，16 学时。规定内容由学校思政课教师和哲学社会科学相关学科专业教师承担，自选内容由学院领导、其他专业课教师、思政工作者和思政课教师等承担。

#### 5. 大学生创业基础

2015 年，国务院办公厅颁布了《关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》，要求全国所有高校、面向全体大学生正式推行创新创业教育。同时，黑龙江省政府出台了《关于促进大学生创新创业的若干意见》，要求黑龙江省所有高校开设大学生创业基础课程。通过开展创业教育教学课程，使学生了解创业的必要性及可行性，掌握创业的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，了解创业的法律法规和相关政策，激发学生的创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创业就业和全面发展。通过学习，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识，具备必要的创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力，树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

#### 6. 大学生职业发展与就业指导

教育部办公厅印发了关于《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》（教高厅[2007]7 号）的通知，要求高校加强领导，把就业指导课程建设纳入人才培养工作，明确要求各高校从 2008 年起把大学生职业发展与就业指导课程作为公共必修课或必选课纳入正常的教学计划，贯穿学生从入学到毕业的整个培养过程。

课程主要包括职业生涯规划 and 就业指导两个部分，生涯规划帮助大学生建立生涯与职业意识，学会自我认识和职业认识，从而确立职业方向和目标，做好职业发展规划。求职过程指导主要是使学生认识就业形势，提高求职技能，增进职业适应能力，明确就业权益的保护，提高创业意识和能力，进而有效管理求职过程。

## 7. 大学生心理健康教育

大学生心理健康教育课程是全面落实教育规划纲要、促进学生健康成长、培养高级专门人才的重要途径。根据 2018 年教育部《高等学校健康教育指导纲要》、原国家卫生计生委、教育部等 22 部门联合印发的《关于加强心理健康服务的指导意见》、中共教育部党组《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》的工作要求，结合我院学生实际，将《大学生心理健康教育课程》设定为公共必修科目，授课对象为各级全体新生，开课时间为新生入学后第一学期，课程共计 2 学分，32 学时。

大学生心理健康教育课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。课程中注重理论联系实际，注重培养学生实际应用能力，将心理知识传授、心理活动体验、心理调适技能训练相结合。通过心理健康基础知识及心理咨询、心理困惑及异常心理、自我意识的培养及人格的发展、学习心理、情绪管理、人际交往、性心理及恋爱心理、压力管理及挫折应对、生命教育与心理危机等相关主题，使学生在知识、技能和自我认知三个层面得到全面提升。

## 8. 军事理论

2002 年教育部、总参谋部、总政治部联合颁发了《普通高等学校军事课教学大纲》，明确规定学生军事训练是普通高等学校本、专科学生的一门必修课，包含军事技能训练和军事理论课程。本课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础的目的。

军事课程以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，通过军事教学，使学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。课程基本内容为：中国国防、军事思想、战略环境、军事高技术、信息化战争、人防民防知识等。

## 9. 计算机基础

使学生掌握计算机基础知识，了解计算机的常用术语和基本概念，能够熟练掌握 Window7 的常用操作；能够熟练使用 Office 办公软件；了解计算机网络基础；理解计算

机程序设计语言基础知识和编程思想，能够进行简单的代码编写和界面设计。主要内容为：计算机基础知识、Window7 操作系统常用操作、Word 进行文字处理、EXCEL 进行数据处理、POWERPOINT 制作演示文稿、计算机网络基础知识、Visual Basic 编程等。教学应贯彻分类指导、因材施教的原则，结合计算机等级考试的考点，多采用案例式教学。教学过程中多使用计算机等级考试系统平台，既能实现对学生的管理，又能让学生迅速掌握计算机相关知识和操作技能，为今后的学习使用计算机打下良好的基础。

## 10. 大学体育

大学体育是以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼，使大学生达到增强体质、增进健康和提高体育素养为目的的公共基础课程，是我校课程体系的重要组成部分，是学校体育工作的中心环节，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。

主要培养学生参与锻炼的积极性，实现体育运动的知识目标、体育运动技能目标及身心健康目标。课程教学内容根据《全国普通高校体育课程教学指导纲要》的基本要求，并结合我校体育教学师资、场地、器材等实际情况，开设以下选项课：篮球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、街舞等。按照国家文件要求大专院校体育课上满三学期 108 学时。

## 11. 公共英语

通过本课程的学习，学生能够掌握基本的英语语法，能基本听懂日常生活用语和简单对话；熟练掌握一般的交际用语，能在日常的涉外活动中进行简单的交流；能基本读懂一般题材的浅易英文资料；能借助词典将一般题材的材料译成汉语；能撰写常见的简短英语应用文。本课程通过基础英语的学习，掌握英语语言和文化知识，习得英语词汇、语法规则，训练英语听、说、读、写、译的技能，培养文化意识和未来职业素养。：

课程专任教师必须具有高校教师资格证书，具有系统、扎实的英语专业知识，具备娴熟的听说读写译技能，爱岗敬业，为人师表。教学条件需要多媒体教室、网络接入等。课程教学评价由形成性测评和终结性测评组成。形成性测评占 60%，主要由课堂出勤率、课堂表现、训练任务和作业完成情况等方面构成。终结性测评占 40%，以期末笔试、口试形式进行。

## 12. 劳动教育

为全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，高职院校已经将

以生产劳动为主要形式的劳动教育课程纳入常规教学体系，通过劳动实践树立高职学生正确的劳动观和价值观。劳动教育课程要始终站在劳动育人的角度上，培养学生创新精神和实践能力，通过劳动教育弘扬劳动精神，促使学生形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理，培养学生的社会责任感，促进学生全方面发展。

## （二）专业课程

### 1. 中职专业核心课程简介

表3 中职专业核心课程简介

序号	课程名称	课程性质和任务 (或主要内容)	知识目标	能力目标	素质目标
1	饭店服务心理学	通过学习饭店服务心理学基础知识，分析了服务过程中的心理学问题。具体讲解了顾客的兴趣、需要、动机、个性特点与投诉心理，服务工作人员的心理素质及操作技能的培养，前厅、客房、餐厅、商场、导游等服务心理，以及旅游管理心理	掌握心理学基本知识；具体讲解了顾客的兴趣、需要、动机、个性特点与投诉心理，服务工作人员的心理素质及操作技能的培养	1. 能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求； 2. 能够根据不同客人的服务需求为其提供人性化 and 个性化的服务，并能进行自我心理调适，完成各项对客接待服务工作	培养学生的心理调适能力，更好的处理好与宾客的关系
2	前厅服务与管理	培养中职学生酒店前厅各服务岗位的服务技能，了解酒店前厅基层管理岗位的管理知识。	学习酒店前厅服务包括预订服务、前台接待服务、礼宾服务、问询服务、商务中心服务、总机服务等内容；酒店前厅管理包括前厅销售管理、前厅客务关系管理等内容	1. 能够辨别并正确使用前厅部设施设备和表单； 2. 能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并安装规范标准提供相应的	培养学生前厅岗位的实践能力和综合素养，更好的适应饭店各岗位的需求

				服务； 3. 能初使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求。	
3	饭店专业英语	前厅服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务、饭店管理等不同部门英语的应用	常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语	1. 能用英语向客人介绍饭店的主要设施设备及服务项目； 2. 能听写、记录使用英语的客人的电话预定及留言，完成工作表中英语书写的有关信息的填写； 3. 能使用英语与外宾作基础沟通，提供服务。	提高学生的综合素质，激发学生学习积极性和满足企业对人才素质要求的需要。
4	食品营养与卫生	内容包括人体需要的能量和营养素、各类食品的营养、各类人群的合理膳食、膳食与疾病、膳食结构与营养配餐、食品污染及其预防、食物中毒及其预防、食品卫生监督与管理、各类食品的卫生等。	了解合理营养与健康的关系，掌握营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求；掌握食品营养与卫生学的基础知识	了解学科发展方向；掌握如何改善营养，预防食品污染、食品中毒和其他食源性疾病，提高健康水平，增进体质，并能运用于合理营养与膳食的实践，指导宾客平衡饮食，合理搭配膳食结构。	培养学生食品安全意识、注重食品营养与健康。
5	客房服务与管理	通过学习使学生了解和掌握星级涉外酒店中客房部的整体工作内容。	学习常见客房类型、客用设备及用品；学习客房清扫流程及标准服务	1. 能够规范独立完成客房清扫； 2. 正确进行客衣收送、客房小酒吧控制、物品借用等服	培养学生适应客房部的各个岗位需要，具备各岗位的实操技能。



				务以及客人委托代办的相关事宜； 3. 会选用合适清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养； 4. 能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作。	
6	餐饮服务与管理	根据饭店餐饮服务与管理的客观规律，以餐饮实际业务经营活动为基础，以当前最新、最实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合，全面、系统地学习饭店餐饮服务与管理的各种要素的内在联系及其运行程序	学习中西菜点知识，中西餐饮服务方式，文化与礼仪，学习各类餐饮用具的种类和用途，餐厅基本服务技能操作流程。	1. 能够按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务； 2. 能熟练进行各种西餐厅服务； 3. 能进行规范的宴会预定与服务。	培养学生良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。

## 2. 高职专业核心课程简介

表4 高职专业核心课程简介

序号	课程名称	课程性质和任务 (或主要内容)	知识目标	能力目标	素质目标
1	前厅服务与管理	培养学生从事前厅服务与管理工作的意识与理念，熟悉前厅部各个岗位的业务流程，进而使掌握学生酒店前厅服务的基本技能，让学生能够胜任前厅服务与基层管理工作。	1. 熟悉前厅部的组织机构及岗位职责； 2. 了解前厅部员工的素质要求； 3. 掌握客房预订方式及类别和预订流程； 4. 熟悉办理入住登记手续；熟悉各类客账；	1. 基本掌握前厅部员工的仪容、仪表和仪态及对客交往礼仪； 2. 能够获取并控制房态信息； 3. 客房预订操作技能；掌握散客、团队、商务楼层以及VIP入住接待	学生具备良好的品质及服务意识，培养学生沟通、协调能力

			5. 了解前厅质量控制方法	操作； 4. 能够办理散客及团队离店结账等； 5. 掌握问讯处、电话总机服务、商务中心服务技能； 6. 能够处理宾客投诉及危机服务技能	
2	餐厅运营与管理	从酒店及餐饮企业的具体工作任务入手，通过工作任务的引领实施课堂教学，结合职业素质要求和职业能力要求，使学生成为企业生产服务一下急需的具备餐饮服务管理知识与技能的搞组织综合性服务人员。	1. 了解不同类型用餐服务方式； 2. 掌握餐饮服务流程； 3. 掌握餐饮原料的采购与库存管方法； 4. 餐饮产品的生产管理、销售管理、质量管理方法	1. 掌握餐饮服务技能摆台技能； 2. 掌握不同用餐形式的服务技能； 3. 掌握中餐厅、西餐厅、自助餐厅、宴会、酒吧等不同环境服务技能； 4. 能够制作菜单； 5. 制定食品原料；采购库存方案 6. 能够对餐饮服务场所进行设计和布局安排	学生具备在餐饮部良好的服务技能与服务意识，良好的沟通能力和突发事件的处理能力等
3	客房服务与管理	本课程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技能知识和技能，为从事酒店客房服务及营销管理奠定基础。	1. 认知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. 了解客房设备和用品； 4. 客房服务质量管理方法； 5. 客房服务组织模式； 6. 客房接待服	1. 掌握进房、铺床、做房、清洁等基本技能； 2. 掌握楼层迎接客人、送客、访客等服务技能； 3. 客房送餐服务、维修服务技能； 4. 掌握特殊情况处理技能；	培训学生在客房部良好的服务意识与技能，与客人的沟通能力和协调能力等。具备特殊情况处理能力

			务项目及内容; 7. 客房产品设计原则和新型酒店客房	5. 领班查房、编制客房部员工、客房预算等技能	
4	餐饮服务	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养; 餐饮服务基本技能; 菜肴和酒水知识; 中西餐服务流程和服务技巧; 宴会服务; 菜单设计、中西餐厅督导管理技巧	1. 掌握餐饮部的概况; 2. 熟悉餐厅服务技能; 3. 熟悉中、西餐服务; 4. 掌握宴会服务及其他餐饮服务; 5. 熟悉餐饮部组织机构设计, 餐厅员工管理, 餐饮设备, 用品管理; 6. 注重餐饮服务质量和餐饮安全管理等	1. 理解餐饮产品的特点; 2. 具备餐饮服务基本操作技能; 3. 掌握中餐早餐及午餐、晚餐服务的基本程序; 4. 熟悉并掌握餐饮服务的常用词汇及服务用语; 5. 了解欧美主要国家菜式特点, 西式烹饪的特点, 西餐正餐的进餐礼仪	让学生了解账务餐饮部业务内容、工作标准, 具备餐饮服务意识与管理意识, 初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力
5	酒店信息管理技术	酒店信息技术基础、PMS系统概要; 客史管理、预订销售; 前台收银、夜审与日审; 价格体系管理、宴会销售系统。	1. 掌握前台客房预订和接待; 2. 了解夜审功能和夜审条件; 3. 了解 PMS 系统概述; 4. 掌握冲销、冲减、拆账、并账; 5. 了解国内外常见酒店管理信息系统。	1. 能够准确进行散客、团队的预订和接待任务; 2. 能够准确进行结账; 3. 能够进行夜审与日审处理; 4. 能够熟悉前台操作系统接待流程。	培养学生具备星级涉外酒店一线信息管理人员基本职业素养和技能管理能努力; 培养学生沟通和合作的职业品格
	酒店财务管理	酒店财务管理的原则与方法、酒店资产管理、酒店预算管理、酒店成本费用管理、酒店价格管理及营业收入管理、酒店税金管理与利润分	1. 掌握酒店财务管理目标、内容和方法; 2. 懂得酒店参悟预测与计划的意义、内容	1. 能明确酒店财务管理的目标及环境; 2. 能对货币时间价值进行计算与评价;	培养学生了解、掌握酒店财务管理业务内容、工作标准; 具备酒店财务服务意识与管理意

6		配、酒店财务分析	和方法； 3.掌握酒店资金筹集的渠道和方法； 4.掌握酒店资金成本与资本结构； 5.掌握酒店运营资金管理的内容和方法； 6.掌握酒店利润分配管理的意义与内容。	3.能进行酒店资金筹集； 4.能对酒店资金成本进行计算与评价； 5.能对酒店运营资金进行管理。	识；具备酒店基层督导的素质和管理能力。
7	酒店市场营销	酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研；酒店客源市场及其细分；九点产品设计、酒店产品定价；酒店营销渠道选择与管理；酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等	1.熟悉酒店产品所面临的宏观、微观环境； 2.分析消费者需求、进行市场定位、做出战略决策； 3.熟悉营销渠道； 4.熟悉促销的各种手段； 5.熟悉客户沟通、服务和关系管理； 6.营销组合策划及组织实施。	1.能分析指定产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征； 2.能运用市场营销的调研手段，进行调查问卷设计，组织实地调研并分析结果，撰写调研报告； 3.能运用定位理论为产品进行产品定位设计； 4.能分析产品渠道模式，对指定产品设计合适的分销渠道。	培养学生在实际工作中运用知识的能力和解决问题、解决问题的能力、健康的工作心理状态、自觉服务意识
8	酒店人力资源管理	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析；员工招聘与配置、酒店员工培训与开发；酒店绩效管理、薪酬管理；员工劳动关系管理等。	1.掌握酒店人力资源管理的过程及主要内容，了解我国酒店HRM现状； 2.明确人力资源需求预测和供给预测的流程和方法； 3.熟悉招聘流	1.制定人力资源规划能力； 2.对酒店各岗位工作分析能力； 3.人员招聘计划拟定及实施能力； 4.酒店绩效考核与管理能	培养学生具有强烈的服务意识和高尚的职业道德，具有勇于创新、敬业、乐业的工作作风，具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力，具

			程，掌握面试方法与技巧； 4. 了解绩效考评信息管理； 5. 了解酒店薪酬管理，掌握薪酬体系的设计； 6. 系统阐述酒店员工培训的特点和原则说明如何进行培训效果评估； 7. 交接酒店劳动争议的处理程序。	力； 5. 酒店人员薪酬体系设计及管理的能力； 6. 员工培训计划制定与实施能力； 7. 员工劳动关系处理能力。	有可持续发展能力。
--	--	--	---	---	-----------

### （三）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在相关企业开展完成。实习实训主要包括在校内实训进行酒店服务技能、酒店企业模拟运营等实训。在住宿、餐饮等旅游企业进行一线服务、产品策划与营销、企业运营等跟岗、顶岗实习等。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》、《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业顶岗实习标准》和《高等职业学校顶岗实习标准》。

### （四）相关要求

学校统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座(活动)，并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

## 七、教学进程总体安排

两个阶段总学时为 4922 学时，16 学时折算 1 学分。

教学进程总体安排是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养模式的具体体现，学校应尊重学生的学习规律，科学构建课程体系，优化课程安排次序，明确学期周数分配，科学编制教学进程安排表。详见表 5-8。

表5 课程学时数与学分分配表(中职阶段)

课程类别	课程性质	课程名称	学分	学时分配			按学期分配周学时						考核方式		开课院(部)	
							第一学年		第二学年		第三学年					
				合计	理论	实践	一 16	二 16	三 16	四 16	五 12	六	考查	考试		
公共基础课程	必修课	军训	2	60	0	60	(2周)							√		团委学工处
		职业生涯规划	2	32	32	0	2							√		教务处
		职业道德与法律	2	32	28	4		2						√		教务处
		经济政治与社会	2	32	24	8			2					√		教务处
		哲学与人生	2	32	24	8				2				√		教务处
		语文	10	160	80	80	5	5						√		教务处
		数学	8	128	96	32	4	4						√		教务处
		英语	8	128	64	64	4	4						√		教务处
		计算机应用基础	6	96	32	64	4	2						√		教务处
		体育与健康	9	144	24	120	2	2	2	3				√		军体部
		公共艺术	2	32	16	16			2					√		教务处
		历史	2	32	16	16		2						√		教务处
	小计	55	908	436	472	21	21	12	5							
	选修课	中华优秀传统文化	2	32	16				2					√		教务处
		音乐赏析	2	32	16											教务处
礼仪规范		2	32	16											教务处	
小计		6	96	96				2								
合计			61	1004	532	472	21	21	14	5						
专业(技能)课程	专业基础	饭店管理概论	4	64	32	32	4							√		经济管理系
		形体训练	4	64	32	32					4			√		经济管理系
		旅游地理	4	64	32	32	4							√		经济管理系

	基础课	小计	12	192	96	96	8				4			
	专业核心课	前厅服务与管理	12	192	96	96		6	6				√	经济管理系
		饭店服务心理学	6	96	60	36			6				√	经济管理系
		食品营养与健康	6	96	48	48				6			√	经济管理系
		饭店专业外语	12	192	96	96				6	6		√	经济管理系
		餐饮运营与管理	12	192	96	96				4	8		√	经济管理系
		客房运营与管理	6	96	48	48					6		√	经济管理系
		小计	54	864	444	420		6	12	16	20			
	专业拓展课 (限选)	康乐运营与管理	6	96	48	48				6			√	经济管理系
		饭店财务会计	6	96	48	48				6			√	经济管理系
		酒店信息系统管理	4	64	32	32					4		√	经济管理系
		演讲与口才	4	64	32	32			4				√	经济管理系
		小计	20	320	160	160				12	4			
	合计		86	1376	700	676	8	27	12	28	28			
	总计		143	2380	1232	1148	29	27	30	28	28			
周学时(不包含括号内学时)														

表6 课程学时数与学分分配表(高职阶段)

课程类别	课程性质	课程名称	学分	学时分配			按学期分配周学时				考核方式		开课院(部)	
				合计	理论	实践	第一学年		第二学年		考查	考试		
							一 16	二 16	三 16	四				
公共基础课程	必修课	军训	2	60	0	60	(2周)				√		团委学工处	
		大学生心理健康教育	2	32	16	16	2				√		团委学工处	
		军事理论	1	16	16	0	(2)				√		军体部	
		大学体育1	2	32	6	26	2				√		思政部	
		思想道德与法治	3	48	36	12	3					√		国际合作学院
		公共外语	4	64	32	32	4				√		信息工程学院	
		计算机基础1	2	32	16	16	2				√		思政部	
		大学生职业发展与就业指导	2	32	22	10	2				√		思政部	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论课	2	32	32	0	2				√		信息工程学院	
		形势与政策(1234)	1	16	16	0	(0.5)	(0.25)	(0.25)		√		军体部	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16		4			√		应用技术学院	
		计算机基础2	2	32	16	16		2			√		思政部	
		大学体育2	2	32	6	26		2			√		军体部	
		劳动教育	1	16	16	0		(2)					教务处	
		大学生创业基础	2	32	22	10			2				应用技术学院	
小计		32	540	300	240	17	8	2						



	选修课	党史国史、中华优秀传统文化、大学语文、健康教育、美育课程、职业素养、国学教育类课程、创新创业教育、人文素养、“互联网+”等课程	6	96			(2)	(2)	(2)		√	教务处	
		小 计	6	96	96								
合 计			38	636	396	240	17	8	2				
专业课程	专业基础课	酒店法律法规	4	64	40	24	4				√	经济管理学院	
		服务业职业素养	3	48	32	16	3				√	经济管理学院	
		小 计	7	112	70	40	7						
	专业核心课	前厅服务与管理	4	64	40	24		4				√	经济管理学院
		餐饮服务	4	64	40	24		4				√	经济管理学院
		客房服务与管理	4	64	40	24			4			√	经济管理学院
		餐饮运营与管理	4	64	40	24			4			√	经济管理学院
		酒店市场营销	4	64	40	24			4			√	经济管理学院
		酒店财务管理	4	64	40	24		4				√	经济管理学院
		酒店人力资源管理	4	64	40	24			4			√	经济管理学院
		酒店信息管理技术	4	64	40	24			4			√	经济管理学院
	小 计	32	512	320	192		12	20					
	专业拓展课	中外饮食文化	2	32	12	20			2			√	经济管理学院
		茶文化与茶艺	3	48	32	16		3				√	经济管理学院
小 计		5	80	44	36		3	2					
合 计			44	704	436	268	7	15	22				

总 计	75	1228	760	468	24	23	24				
周 学 时（不包含括号内学时）					24	23	24				

表 7 实训实习项目、学分、学时数分配表（中职阶段）

序号	实训实习项目	学分	学时	按学期分配实训项目						实训地点	
				第一学年		第二学年		第三学年		校内	校外
				一	二	三	四	五	六		
1	旅游地理知识训练	1	30	√						√	
2	前台服务训练	2	60		√	√				√	
3	餐饮服务训练	1	30				√			√	
4	酒店专业外语训练	1	30					√			
5	顶岗实习	18	540						√		
合计		23	690								

备注：实践性教学环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业顶岗实习标准》。

表 8 实训实习项目、学分、学时数分配表（高职阶段）

序号	实训实习项目	学分	学时	按学期分配实训项目				实训地点	
				第一学年		第二学年		校内	校外
				一	二	三	四		
1	酒店法规训练	1	24	√				√	
2	酒店职业素养训练	1	24	√				√	
3	前厅服务训练	1	24		√			√	
4	餐饮服务训练	1	24		√			√	
5	客房服务训练	1	24			√		√	
6	酒店综合实训	1	24			√		√	
7	顶岗就业实习	18	432				√		√
8	毕业设计	2	48				√		√
合计		26	624						

备注：实践性教学环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校顶岗实习标准》。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业共有专兼职教师 13 人，其中兼职教师 2 人，目前学生数与本专业专任教师比例 23:1（国家标准不高于 25:1），双师素质教师占专任教师比达到 90%（国家标准不

低于 60%) 2。专任教师中高级职称 3 人占专任教师人数的 20%; 中级职称 6 人占专任教师人数的 60%; 初级职称 2 人占专任教师人数的 20%, 职称结构相对比较合理。

## 2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格; 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心具有酒店管理与数字化运营相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力; 具有较强信息化教学能力, 能够开展课程教学改革和科学研究; 有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

## 3. 专业带头人

专业带头人王欢老师具有中级职称, 管理科学与工程硕士学位, 能够较好地把握国内外酒店行业、专业发展, 能广泛联系行业企业, 了解行业企业对本专业人才的需求实际, 教学设计、专业研究能力强, 组织开展教科研工作能力强, 在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

## 4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任, 具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神, 具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验, 具有中级及以上相关专业职称, 能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

表 8-1 本专业授课教师一览表

序号	姓名	出生年月	学历/学位	职称	所学专业	专(兼)职	是否双师
1	王欢	1982.6	本科/硕士	讲师	管理科学与工程	专任	是
2	邵娟	1976.10	本科/学士	副教授	会计	专任	是
3	张雅静	1971.10	本科/硕士	教授	经济管理	专任	是
4	侯思萌	1985.4	本科/硕士	讲师	物流工程管理	专任	是
5	肖晓旭	1983.9	研究生/硕士	讲师	企业管理	专任	是
6	朱晓铭	1986.1	本科/硕士	经济师	金融学	专任	否
7	赵玉静	1962.6	研究生/硕士	讲师	酒店管理	专任	是
8	尹德安	1983.1	本科/硕士	讲师	电子商务	专任	是
9	周越	1990.7	本科/学士	助教	国际贸易	专任	否
10	宋晓微	1983.9	本科/硕士	讲师	旅游管理	专任	是
11	陈东方	1970.5	本科/学士	副教授	电子政务	专任	是
12	韩亚金	1985.6	研究生/硕士		酒店管理	兼职	是

13	刘静	1986.9	研究生/硕士		酒店管理	兼职	是
----	----	--------	--------	--	------	----	---

注：1. 排名第一位的为本专业带头人  
2. 来自行业、企业的教师为兼职教师。

## (二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

### 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-F环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实训室

具备功能比较齐全的实验实训场所及相应的设施设备，能够满足承担中餐摆台、调酒技能、酒吧服务、酒店信息系统、形体训练等教学与实训，见表8-2。

表8-2 校内实训室基本配置要求及功能说明

序号	实验实训室名称	基本配置要求	场地面积 / m <sup>2</sup>	功能说明
1	酒店模拟实训室	中式餐桌椅、摆台用品、调酒器具等	80	中餐摆台、调酒技能训练
2	电子商务实训室	酒店前台模拟操作系统	80	模拟酒店前台业务操作
3	模拟财务实训室	财务操作软件、点钞券、凭证、账簿、报表等	80	模拟收银员岗位
4	形体训练室	满足学生形态训练要求的基本场地和设施设备	100	服务礼仪与形体训练

### 3. 校外实训基地

具有相对稳定的校外实训基地，能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供较好的住宿条件；实习企业的职责和实习管理过程严格遵守《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT031-2014）。有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全保障，见表8-3。

表8-3 校外实训基地基本配置要求及功能说明

序号	实训基地名称	地址	功能说明	基地负责人
----	--------	----	------	-------

1	北京中奥马哥孛罗酒店	北京市朝阳区安立路78号	五星级国际高端品牌酒店可以满足前厅、餐饮、客房等岗位实习实训	刘静
2	北京兴基铂尔曼饭店	北京市亦庄经济技术开发区荣华南路12号	五星级国际高端品牌酒店可以满足前厅、餐饮、客房等岗位实习实训	韩亚金
3	佳木斯海天宾馆	佳木斯市前进区中山街1号	可以满足学生前厅客房服务与管理岗位实习实训	冯春
4	北京梅地亚中心酒店	上海市青浦区徐泾镇北青公路2999号	五星级国际高端品牌酒店可以满足前厅、餐饮、客房等岗位实习实训	祝英

#### 4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供酒店管理等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

#### 5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

### （三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

#### 1. 数字化教学资源。

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。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。并积极与合作酒店合作，不断丰富优质教学资源。

#### 2. 高职高专规划教材。

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据《黑龙江农业职业技术学院教材建设管理暂行规定》择优选用教材。按照学院要求，教材的选择由专业教师甄选优质的高职高专规划教材，再有分院领导和行业专家等对选用教材进行把关，经

过规范程序择优选择教材。

### 3. 图书文献资源。

图书文献配备可以满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，师生查阅、借阅方便。专业类图书包括住宿、餐饮等旅游酒店管理。

## （四）教学方法

1. 理论课教学方法：在教学过程中采取启发式、情境模拟式、工作任务驱动式等生动性和形象化的教学方法，教学手段上采用多媒体教学、计算机操作等辅助教学，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。

2. 实践教学：充分利用校内外实验实训资源，满足学生实习、实训的需求，采用现场教学，选用典型案例，教师示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握酒店服务工作的基本要求和方法。

## （五）教学评价

### 1. 课程教学考核

（1）考试课程：学习成绩是根据学生期末考试成绩、期中考试成绩和平时成绩（包括平时考勤、完成实验、课外作业、课堂讨论、平时测验等）综合评定。具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

（2）考查课程：学习成绩根据平时成绩和阶段性测验成绩综合评定。平时成绩可根据学生出勤、听课、作业、课堂讨论等情况评定，具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

### 2. 实践教学环节课程考核

（1）课程教学实训实习考核。分院依据《黑龙江农业职业技术学院实训实习教学工作规范》，学生按照实训实习或行业实习要求完成每项实训实习项目后，撰写实训实习报告，依据《黑龙江农业职业技术学院实训实习成绩评定质量标准》由任课教师批改后，凡评定成绩达到合格及以上标准的可获得该项目规定的学分。

### （2）企业岗位课程考核

企业岗位课程是学生要在实习酒店完成规定学时的理论课程，根据实习酒店岗位安排选择相关课程进行学习，由企业教师进行全程的监控和考核。针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。具体考核形式详见《企业岗位课程考核形式》

表 8-4 企业岗位课程考核表

序号	考核项目	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试
		岗位专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		学生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养		学生直属上级及同班组员工评价
2	结果评价	学习期总体表现	实习生本人	自我评价
		学习期总体表现	企业导师	学习部门终期评价

(3) 顶岗实习考核。

根据分院制定岗位就业实习（生产实习）指导书，学生按照指导书写好岗位就业实习日记、撰写岗位就业实习总结；岗位就业实习结束后，学生向分院上交在实习单位的岗位就业实习鉴定；分院指导教师依据《黑龙江农业职业技术学院实训实习成绩评定质量标准》凡成绩评定达到合格及以上标准的可获得该项目规定的学分。考核成绩由企业考核成绩和学校考核成绩组成。

①企业考核成绩：由企业指导教师或班组（部门）领导进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 60%。

②学校考核成绩：由学校指导教师进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 40%。

③考核结果分为优秀、良好、合格和不合格四个等次，考核合格以上等级的学生获得学分，并纳入学籍档案。实习考核不合格，不予毕业。

(4) 毕业论文（设计）考核。 毕业论文（设计）是高职学生在校学习期间最后一个综合性实践教学环节，是实践教学的重要组成部分。分院依据《黑龙江农业职业技术学院毕业论文（设计）教学工作规范》组织学生进行毕业论文（设计）的教学工作。本专业每名同学在指导教师的指导下，撰写本专业的毕业论文（设计），在规定的时间内上交分院，由本分院成立毕业论文（设计）答辩委员会根据《黑龙江农业职业技术学院毕业论文（设计）成绩考核质量标准》组织专家评定，凡评为合格以上者可获得相应的学分。

(5) 学生军训实践考核。凡参加军训并完成每天的训练科目的同学由班主任或辅导员进行评分，合格以上者可获得相应的学分。



## （六）质量管理

依据全面质量管理原则，对影响教育教学质量的各个要素进行分析，校企合作，对包括人才培养目标、人才培养方案及落实、师资队伍质量、实训基地建设与管理质量、学生学习质量、教学过程、教材质量、考试和考查、综合实训、顶岗实习、毕业设计（论文）等人才培养全过程进行管理和监控。针对确立的人才培养质量的关键性指标，重点抓好6个方面的管理监控工作。

### 1. 学情管理

每年对学生进行基本情况调研，对新生专业满意度、知识结构、学生个性、心理健康状态等进行分析，为专业教育及因材施教提供依据。针对不同生源特点，实行因材施教、分层教学，采取有针对性的教学管理模式。普高生文化基础较扎实，但专业知识和实践能力较欠缺；三校生文化课基础薄，但对专业知识有所了解，有一定的专业实践经历。针对不同课程在班级内可实行分层教学或个别化教学，重点指导。

### 2. 师资队伍建管理

完善相关制度和措施，优化师资结构；加强“双师”素质的培养；加强师德建设，打造一支素质优良、专兼结合的强有力的师资队伍。为每位教师制订专业技能培养方案，每年指派3名教师到校外实训基地进行固定项目的实践锻炼，参加酒店行业协会的培训等，以提高教师的业务和管理能力。每年选派2-3名教师到企业锻炼，参加酒店岗位实践。通过学术会议、双师能力培养等方式提高骨干教师的业务能力，能够主持课程开发、实施核心课教学、主持或参与课题研究、参与实训基地建设和技术咨询。同时注重教师职业素质的培养，每年校内进行专业教师教学方法的学习和展示，以促进每位教师的职业素养的提高。

### 3. 课程建设管理

加强对专业人才培养方案、课程体系设置、课程标准的制定、教学计划落实、教学质量等方面的管理与控制，使教学内容符合专业人才培养定位、适应产业调整、引进行业企业标准等进行管控。

通过对前厅服务员、礼宾员、餐饮服务员等岗位的调研和分析，根据高素质技能型人才的培养需要，打破原有的课程体系，针对酒店管理与数字化运营专业的岗位群，设置职业基基础课、职业核心课、职业拓展课的能力递进式课程体系。结合能力递进式课程体系建设与酒店管理与数字化运营专业核心工作岗位能力发展的需要，确定适合酒店

核心岗位发展的主干课程。顶岗实习，学生可以根据学校的培养计划及岗位爱好在企业选择相关的岗位群进行实训，企业需要对学生进行岗位培训，结合学生的实际岗位胜任能力最终定岗培养，建立双向培养机制。

#### 4. 对教学质量管理

教学是否以学生为主体，是否以能力训练为重点，是否基于工作工程的任务驱动式教学，是否理论联系实际，是否采用多种教学方法引导和激发学生学习兴趣。建立教学质量评价小组，对每位教师进行教学质量考核与评价，对优秀教学进行学习观摩，以促进整个专业团队教学质量的提高。

#### 5. 考核方式管理

优质核心课程逐步实现教考分离，建立、完善职业技能考核试题库，理论考核与实践考核相结合，注重过程考核，工学结合课程和顶岗实训课主要由企业考核，提高学生的实际解决问题和分析问题的能力。监控课程考核是否通过多种考核方式结合检验学生学习成绩和教学效果，是否以职业能力为核心，对知识、能力、素质做全面考核。

通过全面质量管理，实现学生技能的培养与提高，学生职业技能培养过程如下图所示：

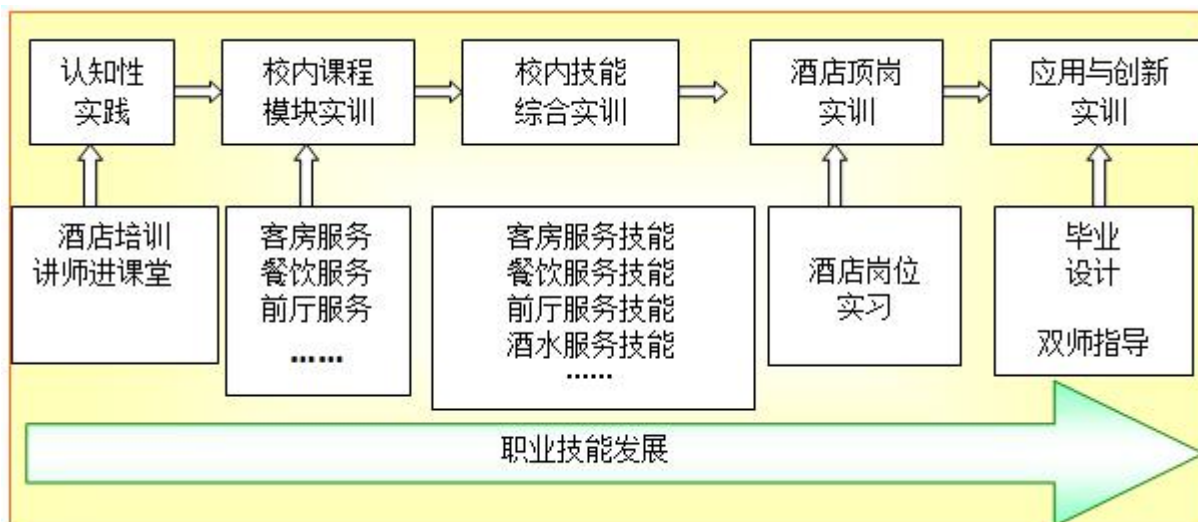


图 8-1 学生技能培养过程

### 九、毕业要求

学生在学院规定年限内，达到以下要求，准予毕业，由学院颁发毕业证书。

1. 在中职 3 年，高职 2 年，共 5 年内学生自身达到本专业所培养的素质、知识、能力要求；
2. 修完本专业人才培养方案规定的课程，成绩合格并获得 267 学分；
3. 符合学院其他相关规定。

## 十、附录

### (一) 论证专家名单及论证意见

#### 专业论证专家名单

姓名	职称	单位	联系电话	特长专业
吕玉林	副教授	黑龙江农业职业技术学院	13836646625	经济管理
张雅静	教授	黑龙江农业职业技术学院	13945485400	经济管理
陈冬方	副教授	黑龙江农业职业技术学院	13512664663	酒店管理
朱雷	人才与文化部总监	北京兴基铂尔曼饭店	13901337001	酒店管理
刘静	人力资源部主任	北京中奥马哥孛罗酒店	18001372369	酒店管理
<p>专家论证意见：</p> <p>该人才培养方案经过专家小组进行反复的论证、磋商、修改，最终形成了本方案。该方案立足企业实际需求，目的明确定位科学。</p> <p>该方案以实用、够用为原则，以提升学生岗位技能为目标，增强学生的专业岗位适应能力，有利于校企深度融合，满足企业用人需求，增加学生就业机会。</p> <p>该方案科学、严谨，同意其通过论证。</p> <p style="text-align: right;">组长签字： 年 月 日</p>				
<p>学院教学工作委员会意见</p> <p style="text-align: right;">(主任签字) 年 月 日</p>				
<p>学院主管部门意见</p> <p>(签字盖章) 年 月 日</p>		<p>省教育行政部门备案意见</p> <p>(盖章) 年 月 日</p>		

(二) 人才培养方案变更审批表

## 黑龙江农业职业技术学院人才培养方案变更审批表

分院名称		专业名称		专业层次	专科 <input type="checkbox"/> 中专 <input type="checkbox"/>	
变更类型	<input type="checkbox"/> 课程(包括新增、撤销及课程名称、学时学分、开课学期、考核方式等的变更) <input type="checkbox"/> 实践环节(包括实习实训、课程设计、社会实践等的变更)					
变更原因						
变更后 课程情况	课程名称					
	课程类别	公共基础课 <input type="checkbox"/>	专业基础课 <input type="checkbox"/>	专业课 <input type="checkbox"/>		
		限选课 <input type="checkbox"/>	实践环节 <input type="checkbox"/>			
	课程学时		课程学分		实验(上机)学时	
	开课学期				考核方式	考试 <input type="checkbox"/> 考查 <input type="checkbox"/>
	从何年级开始实施					
参与讨论 人员签名 (至少 5人)	年 月 日					
教学单位 意见	团队(教研室)意见:  专业带头人(教研室主任)签字: 年 月 日  分院意见:  签字(盖章): 年 月 日					
教务处 意见	教务处意见:  签字(盖章): 年 月 日					
教学指导 委员会意 见	教学指导委员会意见:  签字(盖章): 年 月 日					

注: 本表一式二份, 经批复后, 教务处存一份, 分院存一份。