

酒店管理专业

**2020 级人才培养方案**

张家界航空工业职业技术学院

2020 年 8 月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
(一) 职业面向 .....	1
(二) 主要证书 .....	2
(三) 典型工作任务及职业能力分析 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	5
(一) 培养目标 .....	5
(二) 培养规格 .....	6
六、课程设置.....	8
(一) 课程体系 .....	8
(二) 课程设置 .....	9
七、教学进程总体安排 .....	35
八、实施保障.....	39
(一) 师资队伍 .....	39
(二) 教学设施 .....	40
(三) 教学资源 .....	44
(四) 教学方法 .....	45
(五) 教学评价 .....	45
(六) 质量管理 .....	46
九、毕业要求.....	48
十、附件.....	49

# 酒店管理专业 2020 级人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

## 二、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

## 三、修业年限

基本修业年限为全日制三年，可以根据学生学习需求，实行弹性学期制，学习时间不少于 2 年，最长不超过 6 年

## 四、职业面向

### （一）职业面向

酒店管理专业人才培养方案编制组通过 2020 年 3 月至 6 月对湖南及周边地区的星级酒店、经济型连锁酒店、旅游民宿等 15 家酒店企业的人才需求岗位情况、湖南周边地区的部分高职院校酒店管理专业人才培养情况、酒店管理专业毕业生及在校生进行问卷调查、实地调研和数据整理分析，得出人才培养的职业面向、典型工作任务，并对此进行职业能力分析。

表1 职业面向表

所属专业 大类(代 码)	所属专 业类(代 码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别(代码)	主要岗位类别 (或技术领域)举例		
				目标岗位	发展岗位	迁移岗位
旅游大类 (56)	旅游类 (5601)	住宿业 (H61) 餐饮业 (H62)	前厅服务员 (4-03-01-01)	前厅服务员	前厅部主 管、经理	酒店微创 业经营管 理者、营 销师等
			客房服务员 (4-03-01-02)	客房服务员	客房部主 管、经理、 总监	
			餐厅服务员 (4-03-02-05)	餐厅服务员	餐饮部主 管、经理、 总监	
			营销师 (4-01-02-01)	酒店销售员	销售部经 理、总监	
			茶艺师 (4-03-02-07)			

## (二) 主要证书

表2 主要证书表

证书名称		等级	颁证单位	备注
通用 证书	普通话水平测试等级证书	二级乙等以上	湖南省语委办	选考
	全国大学英语等级考试合格证书	A级以上	教育部考试中心	选考
	全国计算机考试合格证书	一级以上	教育部考试中心	选考
职业 证书	酒店运营管理职业技能等级证书	中级	中国饭店协会	选考
	前厅运营管理职业技能等级证书	中级	北京首旅集团培训中心	选考
	餐饮服务管理职业技能等级证书	中级	北京首旅集团培训中心	选考

## (三) 典型工作任务及职业能力分析

表3 典型工作任务及职业能力分析表

职业岗 位	典型工作任务	职业能力要求
前厅服 务员	1. 前厅预定 2. 入住登记 3. 退房结账 4. 礼宾服务 5. 物品寄存	1. 前厅预定及预定变更等既定服务项目的服务能力； 2. 具备前厅入住登记、退房结账等常规服务项目的服务能力； 3. 指挥酒店信息系统的操作能力； 4. 客房推荐与销售能力；

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. 客户档案的建立与维护能力；</li> <li>6. 一般物品与贵重物品寄存服务项目的服务能力；</li> <li>7. 满足客人接站服务的能力及准确、安全的运送客人行李的能力；</li> <li>8. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ul>
前厅部 主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 督导员工日常工作</li> <li>2. 制定 VIP 接待方案</li> <li>3. 与各部岗位搞好协作、沟通部门内上下的关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 督导前厅服务员按服务程序 and 标准为客人提供优质服务的能力；</li> <li>2. 负责清理并申报总台各种对客服务用品的能力；</li> <li>3. 根据酒店不同等级 VIP 制定相应 VIP 接待方案的能力；</li> <li>4. 良好的沟通协调能力，能做好各部门岗位之间的沟通协调工作；</li> <li>5. 协助上级对新进员工进行入职培训的能力；</li> <li>6. 具备制作员工日常排班表的能力；</li> <li>7. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力；</li> <li>8. 能胜任上级交代的职责范围内的各项工作任务。</li> </ul>
前厅部 经理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 前厅部日常管理</li> <li>2. 前厅部员工培训</li> <li>3. 处理对客投诉</li> <li>4. 不同等级的 VIP 接待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 对前厅各分部下达工作任务并指导其完成任务的能力；</li> <li>2. 前厅部员工培训与团队管理能力；</li> <li>3. 了解酒店客房出租情况，并能把握酒店客房出租的整体情况；</li> <li>4. 合理处理前厅部对客投诉的能力；</li> <li>5. 本部门工作计划、总结等应用文撰写的能力；</li> <li>6. 审核 VIP 接待方案并按 VIP 的等级进行接待的能力；</li> <li>7. 做好本本门公关工作的能力；</li> <li>8. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力；</li> <li>9. 能胜任上级交代的职责范围内的各项工作任务。</li> </ul>
客房服 务员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 客房清洁</li> <li>2. 夜床服务</li> <li>3. 对客服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 按酒店标准及宾客需求高校清洁、整理客房的能力；</li> <li>2. 根据酒店的标准及贵宾的需求提供夜床服务的能力；</li> <li>3. 根据宾客需求提供客房个性化服务的能力；</li> <li>4. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ul>
客房部 主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 客房部员工排班</li> <li>2. 公共区域清洁</li> <li>3. VIP 客房服务</li> <li>4. 宾客特殊需求及对客投诉的处理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 楼层用品、布草盘点能力与成本控制能力；</li> <li>2. 客房部员工的排班与考核能力；</li> <li>3. 安排 VIP 客房并随时关注的的能力；</li> <li>4. 协助客房部经理进行客房部员工培训的能力；</li> <li>5. 制定酒店公共区域清洁计划的能力；</li> <li>6. 处理宾客合理特殊需求的能力；</li> <li>7. 本部门工作计划、总结等应用文撰写的能力；</li> <li>8. 合理处理职责范围内对客投诉的能力；</li> <li>9. 运用中英双语与宾客进行沟通交流的能力。</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>客房部 经理、总 监</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房部质量管理</li> <li>2. 客房部安全管理</li> <li>3. 客房部物资、设备的管理和控制</li> <li>4. 客房产品改进或新产品开发</li> <li>5. 客房部员培训与考核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房部服务质量管理和控制能力；</li> <li>2. 客房部安全管理能力；</li> <li>3. 制定客房部员工招聘、培训计划及考核方案的能力；</li> <li>4. 客房部物资、设备的管理和控制能力；</li> <li>5. 提出客房老旧产品改进计划的能力；</li> <li>6. 客房新产品主题客房的设计能力；</li> <li>7. 本部门工作计划、总结等应用文撰写的能力；</li> <li>8. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>餐厅服 务员</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零点服务</li> <li>2. 宴会服务</li> <li>3. 自助服务</li> <li>4. 会议服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高效完成中西餐零点服务的能力；</li> <li>2. 优秀的中西餐宴会服务能力；</li> <li>3. 高效、优质完成中西餐自助餐服务的能力；</li> <li>4. 提供优质会议服务的能力；</li> <li>5. 使用、保养餐厅设施设备的能力；</li> <li>6. 具备餐厅、会场礼仪服务的能力；</li> <li>7. 根据宾客要求和酒店实际提供个性化服务的能力；</li> <li>8. 运用中英双语与宾客进行沟通交流的能力。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>餐饮部 主管</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开好班前会</li> <li>2. 编制餐厅排班表</li> <li>3. 分派工作任务</li> <li>4. 餐饮部基本管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合理编制餐厅排班表的能力；</li> <li>2. 检查班前准备工作、开好班前会的能力；</li> <li>3. 合理分派工作任务的能力；</li> <li>4. 协助上级进行员工培训、考核的能力；</li> <li>5. 餐饮部常见设备的保养能力；</li> <li>6. 优秀的餐饮服务能力；</li> <li>7. 合理处理常见对客投诉的能力；</li> <li>8. 巡视餐厅、督促员工做好本职工作的能力；</li> <li>9. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>餐饮部 经理、总 监</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐饮部质量管理与控制</li> <li>2. 餐饮日常管理与成本</li> <li>3. 餐饮部员工培训与考核</li> <li>4. 宴会设计与组织</li> <li>5. VIP 客人的安排与接待</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐饮部质量管理与控制能力；</li> <li>2. 餐饮部日常管理与成本控制能力；</li> <li>3. 餐饮部员工培训计划及考核方案制定的能力；</li> <li>4. 满足宾客需求的主题宴会的设计组织能力；</li> <li>5. 特殊问题与事故处理能力；</li> <li>6. VIP 客人接待菜单的设计能力；</li> <li>7. 合格完成上级领导所分派的任务的能力；</li> <li>8. 本部门工作计划、总结等应用文撰写的能力；</li> <li>9. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ol>

大堂吧、茶室服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 茶水冲泡</li> <li>2. 咖啡制作</li> <li>3. 常见果汁的制作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各类茶叶、茶具的识别与选用能力；</li> <li>2. 优质的茶水、咖啡服务能力；</li> <li>3. 常见果汁的制作能力；</li> <li>4. 运用中英双语与宾客进行良好的沟通交流的能力。</li> </ol>
销售部市场营销员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店产品咨询与销售</li> <li>2. 酒店市场消费信息收集</li> <li>3. 酒店客户的开发与维护</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店产品咨询与销售的能力；</li> <li>2. 国内外酒店消费者消费需求的识别能力；</li> <li>3. 新媒体营销技术的运用能力、在线旅游平台操作能力；</li> <li>4. 酒店客户的开发与维护能力；</li> <li>5. 营销方案的执行能力；</li> <li>6. 运用中英双语阅读的能力。</li> </ol>
销售部经理、总监	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店年度销售目标的制定与分解</li> <li>2. 线上线下营销推广活动方案的制定</li> <li>3. 销售谈判及销售合同的签订</li> <li>4. 销售纠纷的处理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店年度销售目标制定及分解能力；</li> <li>2. 线上线下营销推广活动方案的制定能力；</li> <li>3. 销售谈判、产品推广的能力；</li> <li>4. 销售纠纷的处理能力；</li> <li>5. 运用中英双语与客户进行良好的沟通交流的能力。</li> </ol>

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业以“立足酒店”为基本定位，培养理想信念坚定、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，适应新时代发展需要，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德、创新意识，较强的就业创业能力，具备精益求精的工匠精神和可持续发展能力；掌握酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒店销售等专业知识专业技术技能，面向住宿业及餐饮业领域，能够从事酒店的不同工作岗位、为客人提供满意服务的复合型技术技能人才。毕业生经过 3-5 年的发展，能够成为住宿及餐饮业服务工作的中坚力量、基中层管理者。

## **(二) 培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

### **1. 素质要求**

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚定拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想。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、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

(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) 具有勇于奋斗、乐观向上的精神、团队合作精神和精益求精的工匠精神，有较强的集体意识、自我管理意识和职业生涯规划的意识，

(4) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯及良好的行为习惯；

(5) 具有一定的审美、人文、信息素养，能够形成茶艺、插花等特长或爱好；

(6) 具有较强的服务意识、质量意识、成本意识、环保意识、安全意识、忠诚意识和创新意识；

(7) 具有良好的劳动意识和劳动精神，掌握基本的生活和酒店服务的劳动技能，养成良好的劳动习惯。

### **2. 知识要求**



(1) 掌握必备的思想政治理论、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、文明生产等相关知识；

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、服务心理基础知识；

(4) 掌握酒店前厅、客房、餐饮服务基本技能及服务标准和运营管理相关知识；

(5) 熟练掌握酒店英语及酒店情景英语基础知识；

(6) 掌握主题客房设计和五大类主题宴会组织设计的相关基础知识；

(7) 掌握会议策划、接待、组织等基本知识；

(8) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店管理新观念、新理论、新技术；

(9) 熟悉酒店财务、成本控制及酒店营销、收益管理知识；

(10) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化管理及智能酒店管理的基本知识。

### **3. 能力要求**

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题、解决问题、职场适应和团队合作的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达和沟通能力，具有一定的英语听说、读写能力，能熟练的使用常用职业英语，进行一般的业务沟通；

(3) 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；

(4) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、特殊问题与要求处理、VIP接待方案设计等前厅服务质量监督管理能力；

(5) 具有酒店客房清洁、楼层管理等酒店客房服务与督导管理能力；

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计与组织、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力；

(7) 具有酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效考核等酒店基层管理能力；

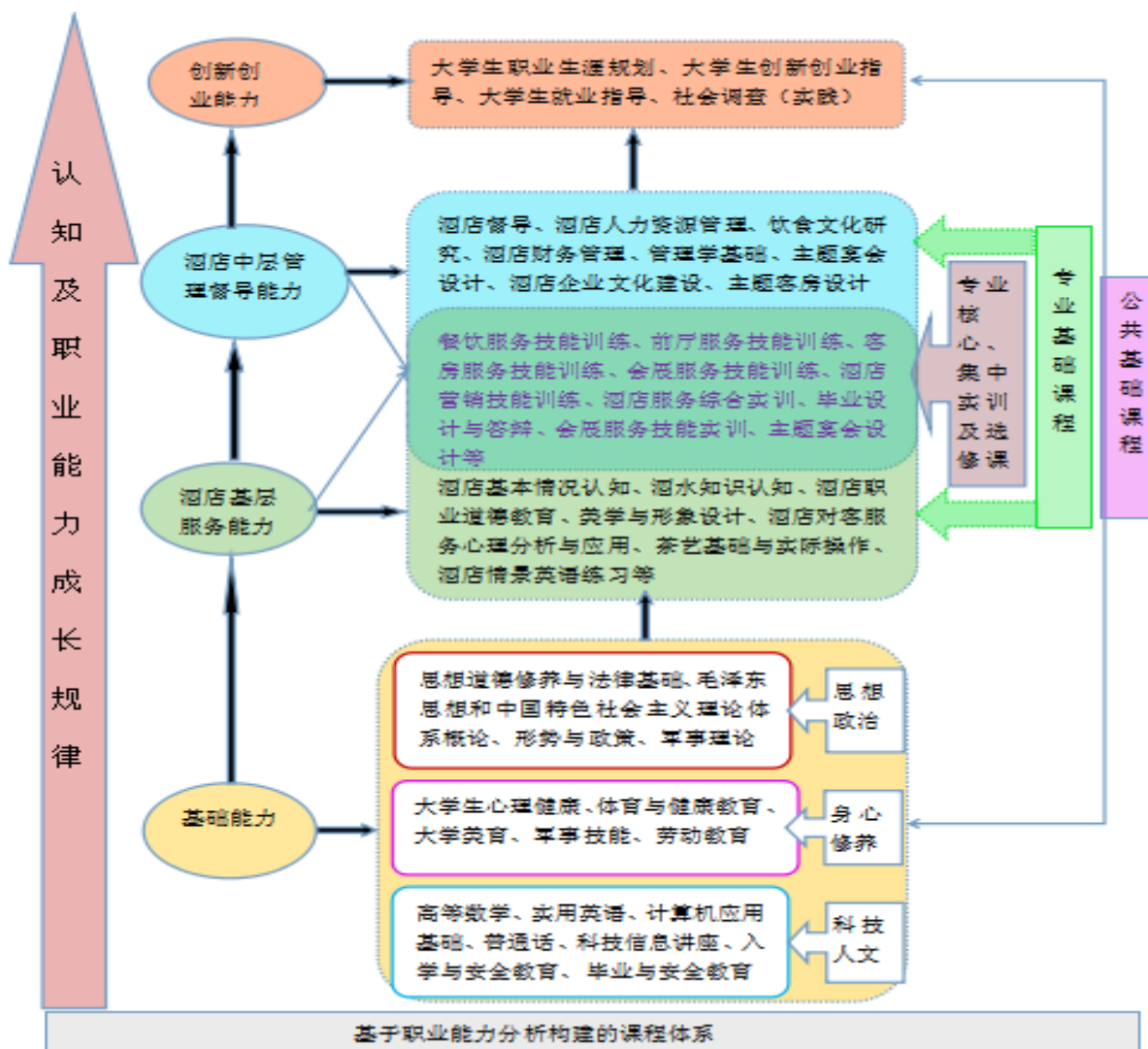
(8) 具有会议策划、接待及组织能力；

(9) 具有创建并运营主题餐厅等中小企业的创新创业能力。

## **六、课程设置**

### **(一) 课程体系**

本专业共有公共基础课程和专业（技能）课程共 53 门，计 2769 学时，153 学分。其中公共基础课和公共选修课共 25 门，专业基础课 9 门，专业核心课 7 门，专业实训课 4 门，专业选修课 8 门。课程体系的构建以人才培养方案调研报告中职业能力分析为基础，按照认知和成长的规律，共分为基础能力、酒店基层服务能力、酒店中层管理督导能力、创新创业能力四个能力层次，分别对应不同的课程模块。专业课程对接国家酒店管理行业标准，持续深化“三全育人”改革，将“立德树人”融入到课程体系的每个环节，结合酒店业前厅、客房、餐饮等一线服务员和基中层管理者的职业素养，建立了具有酒店管理行业标准特色的课程体系。



## (二) 课程设置

### 1、公共基础课程

包括公共基础必修课和选修课两个部分。公共基础必修课分为思想政治课程、身心修养课程和科技人文课程三大块，主要有思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、军事理论、劳动教育、军事技能、大学生职业生涯规划等课程 20 门，共计 858 学时，48.5 学分。

## (1) 思想政治课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德修养与法律基础	<p><b>1. 素质目标:</b> 提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法。</p>	<p>1. 适应大学生活；</p> <p>2. 树立正确的“三观”；</p> <p>3. 坚定理想信念，弘扬中国精神；</p> <p>4. 践行社会主义核心价值观；</p> <p>5. 明大德守公德严私德；</p> <p>6. 尊法学法守法用法。</p>	<p>1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长；</p> <p>2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力；</p> <p>3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界；</p> <p>4. 利用世界大学城、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性；</p> <p>5. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>1. 素质目标:</b> 热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持一致。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。</p>	<p>1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位；</p> <p>3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。</p>	<p>1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容；</p> <p>3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理；</p> <p>4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势；</p> <p>5. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
形势与政策	<p><b>1. 素质目标:</b> 了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识；</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 养成关注国内外时事的习惯；掌握正确分析形势和理解政策的能力。</p>	<p>根据以下内容确定：</p> <p>1. 中宣部2019年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校2020年秋“形势与政策”培训</p>	<p>1. 课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势，</p> <p>2. 通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；</p> <p>3. 通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，提高学生理性看待时事热点问题的水平；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
军事理论	<p><b>1. 素质目标:</b> 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解和掌握军事理论的基本知识，熟悉世界新军事变革的发展趋势，理解习近平强军思想的深刻内涵。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力。</p>	<p>1. 中国国防；</p> <p>2. 国家安全；</p> <p>3. 军事思想；</p> <p>4. 现代战争；</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>1. 军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材，结合学情写出详细的电子教案并制作好课件；</p> <p>2. 综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核。</p>
劳动教育	<p><b>1. 素质目标:</b> 提高社会实践能力，促进学生的身心发展。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 劳动观念、劳动态度教育，劳动习惯的养成教育。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 通过劳动，能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生。</p>	<p>1. 劳动观念、劳动态度教育与劳动习惯教育；</p> <p>2. 校园卫生清扫；</p> <p>3. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>1. 在校期间，必须参加劳动，由教务处统筹安排，学工处具体负责组织；</p> <p>2. 劳动时间为每周一至周五，每天上午8:00、下午2:30前完成校园卫生清扫任务，并做好卫生保洁工作；</p> <p>3. 劳动教育考核包括出勤与劳动情况两部分，各占50%，其成绩作为各项评优评先的依据之一。</p>

## (2) 身心修养课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能	<p><b>1. 素质目标:</b> 提高思想素质, 具备军事素质, 保持心理素质, 培养身体素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>1. 解放军条令条例教育与训练;</p> <p>2. 《队列条令》教育与训练;</p> <p>3. 《纪律条令》教育与训练;</p> <p>4. 《内务条令》教育与训练;</p> <p>5. 轻武器射击训练;</p> <p>6. 实弹射击。</p>	<p>1. 由武装部指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践;</p> <p>2. 通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练;</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
大学生职业生涯规划	<p><b>1. 素质目标:</b> 德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 掌握职业生涯规划的撰写格式, 能够撰写个人职业生涯规划书。</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养;</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划设计与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。</p>	<p>1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法;</p> <p>2. 利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及 PPT 等多媒体课件, 通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台, 充分调动学生的主动性、积极性和创造性;</p> <p>3. 充分利用学校已有的在线教学课程, 督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练, 职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据, 实践训练考核以学生的职业规划设计为依据;</p> <p>4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩×40%+实践训练成绩×60%。</p>
大学生创新创业指导	<p><b>1. 素质目标:</b> 德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能独立进行项目策划, 并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略; 熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块;</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式, 理论教学模块实施大学生在线学习的方式, 实践教学模块实施行政班教学的方式;</p> <p>2. 课程教学以案例教学和项目路演为主, 突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学, 使教学形象化, 增加学生学习兴趣, 提高教学效果和质量;</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采用在线理论考核与实践考核相结合的方式, 既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识, 又要求学生在规定的时间完成创业项目的实践工作, 并展示相应的创业项目策划与包装的结果;</p> <p>4. 学习态度和面貌占 10%, 创新创业理论考核占 30%, 创业实践教育考核占 60%。</p>
大学生就业指导	<p><b>1. 素质目标:</b> 德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧, 完成求职简历制作、掌握求职面试技巧, 主动培养适应用人单位面试的</p>	<p>1. 就业指导理论模块;</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发 PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式, 通过较为直观的教学平台, 使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动;</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节, 提高学生课堂教学的兴趣, 提高学生的择业就业能力;</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景, 给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项;</p> <p>4. 加强学生学习过程管理, 突出过程与模块评价, 结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段, 加强教学环节的考核, 并注重过程记</p>

	能力、能够具备创业者的基本素质与能力，做好创业的初期准备。		录； 5. 强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。
大学生心理健康	<p><b>1. 素质目标：</b>树立心理健康发展的自主意识；树立助人自助求助的意识；促进自我探索，优化心理品质。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>了解心理学的有关理论和基本概念；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p>	<p>1. 心理健康绪论；</p> <p>2. 大学生自我意识；</p> <p>3. 大学生学习心理；</p> <p>4. 大学生情绪管理；</p> <p>5. 大学生人际交往；</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理；</p> <p>7. 大学生生命教育；</p> <p>8. 大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1. 结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容，倡导活动型的教学模式，以活动为载体，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长；</p> <p>2. 开发课程资源，拓展学习和教学途径；</p> <p>3. 采取形成性考核（80%）+终结性考核（20%）的形式进行课程考核与评价。</p>
体育与健康教育	<p><b>1. 知识目标：</b>具有积极参与体育活动的态度和行为；学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质；建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>形成正确的身体姿势、发展体能；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>能够通过各种途径了解重大体育赛事，并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解；学会获取现代社会中体育与健康知识的方法；能够提高一、二项运动项目的技、战术水平。</p>	<p>1. 体育健康理论；</p> <p>2. 第九套广播体操；</p> <p>3. 垫上技巧；</p> <p>4. 二十四式简化太极拳；</p> <p>5. 三大球类运动；</p> <p>6. 大学生体质健康测试；</p> <p>7. 篮球选项、排球选项、足球选项、羽毛球选项、乒乓球选项、体育舞蹈选项、散打选项、武术选项。</p>	<p>1. 贯彻“健康第一”的指导思想，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从“学会”到“会学”，积极引导提升职业素养，提升学生的创造力；</p> <p>2. 教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标，既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神，又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力；</p> <p>3. 对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式，充分发挥自身的教学与评价特色，只要有利于教学效果的形成，有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。</p>
大学美育	<p>1. 素质目标：树立正确审美观，懂美、爱美，塑造完美人格。</p> <p>2. 知识目标：理解和掌握美育的基本理论知识；了解具象艺术；意象艺术和抽象艺术的理论知识。</p> <p>3. 能力目标：能运用美育理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象；能运用美育理论知识指导相关工作实践，提高审美塑造的自觉性和在工作中切美育的能力。</p>	<p>1. 什么是美育；</p> <p>2. 什么是美感；</p> <p>3. 形式美与美育；</p> <p>4. 艺术美与美育；</p> <p>5. 审美文化形态与美育。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教师应具备扎实的美学和美育知识，较高的艺术素养和审美能力。</p> <p>3. 注重“教”与“学”互动，教师演示、讲解，学生提问，教师解答等教学方法。</p> <p>4. 突出过程评价与阶段评价，结合课堂提问、模拟实训、阶段笔试测验、情景模拟、角色扮演、案例分析等综合评价。</p>

### (3) 科技人文课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
实用英语	<p><b>1. 素质目标：</b>具备跨文化交际能力，适应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>通过对词汇、表达方式和语法规则的学习，熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>具备使用英语进行口头和书面的简单沟通能力和协调工作的能力。</p>	<p>1. 3000-5000个基本词汇和300个左右与职业相关词汇的学习；</p> <p>2. 简单实用的语法规则的学习与重温；</p> <p>3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等能力的训练。</p>	<p>1. 结合书本教材和网络慕课，通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式，由专兼职英语教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学；</p> <p>2. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

计算机应用基础	<p><b>1. 素质目标:</b> 提高计算机专业素质及网络安全素质, 具备信息意识和团结协作意识。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解计算机及网络基础知识; 熟练运用办公软件处理日常事务。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统;</p> <p>2. Officer 2010 等办公软件的应用;</p> <p>3. 计算机网络基本知识与网络信息安全。</p>	<p>1. 通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学;</p> <p>2. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
普通话	<p><b>1. 素质目标:</b> 树立使用标准语言的信念, 勇于表达, 善于表达。了解口语表达的审美性和社会实践性, 使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习; 了解普通话水平测试的有关要求, 熟悉应试技巧, 针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练, 了解朗读和说话时应注意的问题, 做到正确发音, 能使用标准而流利的普通话进行语言交际, 朗读或演讲。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 掌握普通话语音基本知识; 掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧; 掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。</p>	<p>1. 普通话概述和普通话水平测试;</p> <p>2. 普通话基础知识;</p> <p>3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练;</p> <p>4. 普通话的音变;</p> <p>5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导;</p> <p>6. 命题说话训练及模拟测试。</p>	<p>1. 《普通话》 是一门针对性很强的课程, 它有着明确的考试目的, 教师可以根据教学的需要, 选择不同方式进行教学, 但不能违背内容标准;</p> <p>2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式, 精讲多练, 建议理论讲授时间占 1/5, 活动实践占 4/5, 体现任务引领、实践导向的课程设计思想;</p> <p>3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具, 最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音;</p> <p>4. 课程考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法, 实行百分制评定, 其中期中口试成绩占 30%, 平时成绩占 20%, 期末口试成绩占 50%。</p>
科技信息讲座	<p><b>1. 素质目标:</b> 培养学生在自然科学学科方面的综合素养; 提升学生对新兴技术、能用技术、环保技术、资源科学、海洋科学等领域的认识水平。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解科学信息技术在当今生活中的关键作用; 熟悉前沿 IT 技术、电子技术、芯片技术等前沿信息技术; 了解最新信息技术的发展面貌以及在日常生活中的应用。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能够提升自然科学方面的综合能力; 具备更加全面的知识视野和专业贯穿能力; 能够更好适应工作中的各种能力需求。</p>	<p>1. 前沿 IT 技术</p> <p>2. 电子技术、芯片技术</p> <p>3. 人工智能</p> <p>4. 物联网、区块链等</p> <p>5. 绿色环保技术</p> <p>6. 海洋科学</p>	<p>1. 结合学生的特性和课程资源的特点, 在教学方法的选择上, 采用以讲座和在线学习为主, 学生完成在线平台完成学习任务和相关考核。</p> <p>2. 学生在讲座完毕后, 都会有相应的测评来考察知识点的掌握情况。采用形成性考核和终结性考核相结合的方式形成最终的课程成绩。</p>
入学与安全教育	<p><b>1. 素质目标:</b> 具备诚实守信、勤奋踏实、爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精的职业素质</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解学院、行业基本情况及本专业现状和未来发展趋势, 了解学校管理制度, 掌握安全常识</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能够正确认识大学, 实行角色转换, 养成养好的行为习惯; 培养工匠精神传承和为社会、为他人提供服务的能力。</p>	<p>1. 校史校情;</p> <p>2. 学校规章制度与《学生手册》;</p> <p>3. 专业人才培养方案;</p> <p>4. 专业发展现状与趋势;</p> <p>5. 安全意识的培养及消防安全。</p>	<p>1. 教学场地: 多媒体大教室、学术报告厅、阶梯教室及各班教室等;</p> <p>2. 教学方法: 采用专题讲座和自主学习的形式, 运用讲授法、演示法及案例教学法等教学方法。</p>
社会调查(实践)	<p><b>1. 素质目标:</b> 提高社会实践能力, 促进学生身心发展。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 培养、训练学生观察社会、认识社会以及提高学员分析和解决问题能力的重要教学环节。</p>	<p>1. 社会调查的内容主要包括以下几个方面: ①农村、城市某一地区经济、政治、思想、文化等领域的现状和发展趋势; ②农村、城市社</p>	<p>1. 可单独进行或几个同学组成小组进行, 如果是小组形式, 需要在报告中说明小组成员的具体分工;</p> <p>2. 课程考核: ①学生交一份实习报告(不少于 3000 字, 必须手写), 由指</p>

	<p><b>3. 能力目标:</b> 要求学生运用本专业所学知识和技能, 而且使学生通过对学科重点或焦点问题进行社会实践, 圆满完成学习计划, 实现教学目标。</p>	<p>会主义改革某一方面的成果、经验及存在问题和解决方法; ③农村、城市社会主义精神文明建设的成果、经验及存在问题和解决办法; ④先进人物、先进事迹; ⑤社会热点问题;</p> <p>2. 社会调查必须进行实地考察, 实事采集, 经过实事求是的分析研究, 撰写出有实际内容、理论水平和参考价值的调查报告。</p>	<p>导教师给学生评定成绩; ②成绩为: 通过和不通过; ③对于特别优秀的社会实践, 由学生提出申请并且经过指导教师推荐, 参加答辩, 答辩委员会将从中选择若干同学予以表彰, 并颁发《社会调查(实践)》课程优秀证书。学生申请和指导教师推荐须在开学第一周内完成;</p> <p>3. 实践报告必须在开学第一周星期三之前上交指导教师, 否则以不通过处理; 指导教师必须在第二周星期三之前将评定后的学生报告交教务处。</p>
毕业与安全教育	<p><b>1. 素质目标:</b> 通过各项毕业离校活动, 激发学生感恩母校、奉献社会、做文明大学生的担当及安全意识。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解办理毕业离校手续的基本程序 and 安全教育内容, 立志成就自己、奉献社会的打算。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能顺利办理离校手续, 开启自我人生规划、奉献社会的能力; 毕业离校期间及其以后的个人安全、社会安全的管理能力。</p>	<p>1. 毕业生离校手续办理;</p> <p>2. 毕业安全部教育;</p> <p>3. 领取毕业证;</p> <p>4. 毕业生档案;</p> <p>5. 毕业典礼。</p>	<p>1. 各系认真组织、有关单位密切配合、各毕业班主任及时将毕业生离校安排通知到学生;</p> <p>2. 通过有序安排各项毕业活动, 教育学生感恩母校、奉献社会;</p> <p>3. 做好学生的安全、文明离校工作。</p>

#### (4) 公共选修课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
中国传统文化	<p><b>1. 素质目标:</b> 具有对中国传统文化的热爱敬畏之情; 具有强烈的民族精神、人文精神、科学精神, 具有较好的审美情趣和审美能力。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 激发学生学习中国传统文化的兴趣, 增加学生在传统文化方面的积累和精神积淀。让学生掌握并传承中国传统文化的基本精神, 了解了中国传统哲学、文学、宗教文化精髓, 扩大学生视野, 读懂更多的经典名著名篇, 熟悉中国古代的艺术、科技成果, 弘扬中国传统礼仪、风俗及美食文化。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 学于内而形于外, 让学生能从文化的视野分析、解读当代社会的种种现象, 能把内在的文化素养在言行举止中体现出来。</p>	<p>1. 中国传统文化概述</p> <p>2. 中国古代哲学</p> <p>3. 中国传统宗教和传统节日</p> <p>4. 中国传统艺术、传统戏曲和传统科技。</p> <p>5. 中国传统民俗和礼仪</p>	<p>1. 在课堂教学上, 注重启发式教学, 开展案例教学、仿真教学、情景教学、讨论教学等。</p> <p>2. 与学院社团活动相结合, 利用辅导文学社成员的机会, 开展传统文化知识讲座, 进行传统文化知识竞赛。</p> <p>3. 与社会课堂相结合, 利用寒暑假社会实践要求学生发掘家乡的传统文化, 并写出相应的论文。</p> <p>4. 与校园文化建设相结合。</p> <p>5. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
演讲与口才	<p><b>1. 素质目标:</b> 培养学生的学习能力、工作能力、创新思维能力; 推进学生在思想政治教育过程中思维, 语言和写作的有效协调; 培养学生乐观自信的自我认知习惯合可持续发展的综合素养。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 掌握普通话的发音方法和技巧, 了解辩论学和演讲学学科的基本知识、现状和发展趋势; 了解现代辩论和演讲的方法, 技巧; 明确辩论和演讲与思想政治教育的关系; 了解辩论和演讲设计的基本原则, 方法, 策略, 程序。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 提高社交与沟通、组织、协调能力; 具有较强的语言表达、应用写作能力、辩证思维能力。掌握对</p>	<p>1. 演讲与口才概述。</p> <p>2. 演讲与口才的语言主要构成要素。</p> <p>3. 演讲与口才的非语言主要构成要素。</p> <p>4. 演讲辩论中的角色分析。</p> <p>5. 演讲辩论中常见的论证方法。</p> <p>6. 演讲与辩论中的逻辑谬误。</p>	<p>1. 坚持能力本位的课程观, 注重学生实际能力培养, 通过训练, 达到准确、流畅的基本要求。</p> <p>2. 内容上做到既突出实用性又兼顾传统的系统性, 做到按需施教, 尽可能与学生未来个性发展相适应。</p> <p>3. 根据具体的教学内容采用讲授法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、实训作业法等, 强化实战训练。</p> <p>4. 采用过程考核, 由堂上训练+上课情况组成, 重点关注学习过程, 注重学生口才技能训练。</p>



	于不同立场的分析和说服方案的设计能力,能够具体运用相应的辩论和演讲技巧来实现有效沟通。		
文学欣赏	<p><b>1. 素质目标:</b> 学会鉴赏并正确评价文学遗产,全面提高文学素养;在对名著的阅读欣赏中获得思想的启迪、审美的愉悦、道德的熏陶、性情的陶冶。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解文学发展的基本知识和成就;了解文学发展的基本线索和文学思潮、流派的基本内容和演变情况;了解主要作家的生平创作道路、主要作品的思想艺术特点、成就及其意义。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 对经典作品的情节内容、人物形象、思想主题等有较为深刻地认识;能用带规律性的知识和方法阅读、欣赏、评价(品味语言、领悟形象、体验情感)一般古今中外文学作品,会写一般的赏析文章;通过选文的典范性、丰富性达到提高文化素质和阅读、表达能力的目的,并启迪思想、激发创造的灵感与热情,培养创新能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文学欣赏概述;</li> <li>2. 中国经典诗歌、小说、散文欣赏;</li> <li>3. 中国经典戏曲欣赏;</li> <li>4. 外国经典文学作品欣赏;</li> <li>5. 影视、网络文学作品欣赏。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用文学作品“文以载道”的特点,充分发掘作品中蕴涵的思想教育、道德教育因素,以此感染学生,为他们确立人生追求、价值趋向目标做正面的积极的导向。</li> <li>2. 在教学中,使用情感投入法、点面结合法、内容讲授的纵向横向比较法、研究性学习法、多媒体教学法、课外书目阅读法、课堂演练法(对学生口头表达、言语交际的训练)等教学方法。</li> <li>3. 充分发挥学生的学习主体性,在教学内容的安排上,突破以时间为经,以选文加文学史为纬的传统教学模式,变为以文学史、文化史为经,以文学或文化专题为纬的教学模式。</li> <li>4. 采取过程性评价法,即平时成绩占总评分的40%,期末考查占总评分的60%。</li> </ol>
社交礼仪	<p><b>1. 素质目标:</b> 具有正确的世界观、人生观、价值观;具有良好的职业道德和职业素养;具有良好的身心素质和人文素养。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 了解礼仪的基本原则和内容;握个人仪容、仪表、仪态礼仪的要求;掌握名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪的原则和基本要求;掌握中西用餐礼仪基本要求;掌握乘车礼仪的基本要求;掌握接待礼仪的基本要求;掌握涉外礼仪基本原则和基本要求。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能运用个人礼仪的本要求和原则根据职业场合要求能够恰当修饰个人仪容、仪表及仪态;能恰当运用名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪进行人际交往;能正确运用用餐礼仪、乘车礼仪、接待礼仪。能恰当运用涉外礼仪进行涉外接待活动。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社交礼仪基本内容、原则认知;</li> <li>2. 个人礼仪要求认知及运用;</li> <li>3. 社交礼仪(名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、用餐礼仪、乘车礼仪)基本要求认知及运用;</li> <li>4. 涉外礼仪基本原则认知及运用</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采用“教、学、练一体化”的教学模式,在任务引导下,理论教学与写作实践交互进行,融为一体,重点提高学生的自主学习、合作学习能力和应用文写作的技能。</li> <li>2. 以任务驱动教学法、探究合作学习法、练习法、讨论法、评价反馈法为主,讲授分析法为辅,讲练融合,以评促练,并辅助多媒体教学手段开展教学,强化实际问题引导,提高学生的职业素养。</li> <li>3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的方式评价学生学习效果,重点考查学生常用应用文种的写作能力。</li> </ol>
企业文化	<p><b>1. 素质目标:</b> 具有正确的世界观、人生观、价值观;具有良好的职业道德和职业素养;具有良好的身心素质和人文素养;树立学生的环保意识;具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 理解何为企业的精神文化和制度文化,掌握企业愿景、企业使命、企业价值观的区别,掌握企业行为文化、物质文化的构成,掌握企业行为文化、物质文化的设计。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能理解企业行为识别、企业视觉识别的含义、内容掌握如何进行其设计;能掌握跨文化管理的策略的内容,能利用所学知识对相关案例进行分析。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企业文化理论形成的认知;</li> <li>2. 企业文化基本原理的认知;</li> <li>3. 企业文化体系的塑造;</li> <li>4. 企业文化生成与发展规律;</li> <li>5. 企业文化传播;</li> <li>6. 企业文化 CIS 设计;</li> <li>7. 企业文化建设。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法;</li> <li>2. 充分利用信息化教学资源,开发学生自主学习课程教学资源库;</li> <li>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>

酒水知识认知	<p><b>1. 素质目标:</b> 有良好的职业道德和职业素养; 具有过硬的酒水服务基础知识; 具有酒水保管常识。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 认知酒水的含义、特点、酒精度, 掌握酒水的分类; 掌握人黄酒、啤酒、葡萄酒三大发酵酒的发展历程、分类及代表酒; 掌握蒸馏酒的起源、发展历程、酿造过程、分类及代表酒; 掌握配制酒酿造过程、分类、代表酒水及服务要求; 重点掌握主要鸡尾酒的基酒、配制、调酒的方法以及鸡尾酒的服务要求; 认知酒吧挂农历的相关知识; 掌握酒水服务的相关知识。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 能进行普通酒水的服务; 能为客人熟练的介绍酒店的酒水; 能进行基本的鸡尾酒服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒水概述</li> <li>2. 发酵酒</li> <li>3. 蒸馏酒</li> <li>4. 配制酒</li> <li>5. 鸡尾酒</li> <li>6. 费酒精饮料</li> <li>7. 酒吧及酒水服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采用的教学方法主要有: 讨论法、案例学习法、讲授法、现场教学法、参观法。可根据教学的实际情况多采用视频教学和现场教学。</li> <li>2. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。教室需安装 CD 机, VCD 机, 电视机等教学器材;</li> <li>3. 采用过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. 专业（技能）课程

专业课程分为专业基础课、专业核心课、集中实训课和专业选修课四部分, 专业基础课包括美学与形象设计、酒店基本情况认知、管理学基础、酒店职业道德教育、饮食文化研究、酒店对客服务心理分析与应用、主题客房设计、酒店财务管理、酒店人力资源管理共 9 门, 计 432 课时、23.5 学分; 专业核心课包括酒店情景英语、餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、主题宴会设计、会展服务、酒店市场营销共 7 门, 计 569 课时、30.5 学分; 集中实训课包括酒店服务综合实训、会展服务技能实训、顶岗实习、毕业设计答辩共 4 门课, 计 720 课时、41 学分; 专业选修课程包括实用文书写作、旅游摄影、宾客关系维护、酒店督导、茶艺基础知识与实际操作、音乐欣赏、办公软件应用、形体训练共 8 门, 具体教学实施时选 4 门, 共计 190 课时、10 学分。

## (1) 专业基础课程

### 1) 美学与形象设计

课程名称		美学与形象设计	参考课时	48
课程 目 标	素质 目 标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的礼仪素养，养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；</li> <li>2. 感受到团队的重要性，能够进行团队协作；</li> <li>3. 具备较强的人际沟通和交流能力，能够真诚待人；</li> <li>4. 能按要求独立完成自己的各种整体造型；</li> <li>5. 能够根据自身的“色”特征和“型”特征选择服饰的搭配和用色。</li> </ol>		
	知识 目 标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解职业美的内涵；</li> <li>2. 掌握职业发式、妆容设计的原则与方法；</li> <li>3. 掌握常见的职业发式和妆容；</li> <li>4. 掌握职业仪态；</li> <li>5. 掌握职业气质培养的内容。</li> </ol>		
	能力 目 标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能运用美学的要求和原则根据职业场合要求能够恰当修饰个人仪容、仪表及仪态；</li> <li>2. 能以得体的形象进行进行人际交往；</li> <li>3. 能为自己及个人进行适当的职场发式、服装设计；</li> <li>4. 能根据所学知识进行合适的职场形象设计。</li> </ol>		
主要 内 容	模块一 职业美的内涵 模块二 职业色彩定位与发式设计 模块三 职业发式训练 模块四 职业服饰装扮与妆容设计 模块五 职业妆容设计训练 模块六 职业仪态训练 模块七 职业气质培养			
教学 要 求	教学 方 法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可采用的教学方法主要有：任务法、理实一体教学法、练习法。</li> <li>2. 将课程内容分成8个模块，教学中以学生为主体，老师在现场指导。</li> <li>3. 将学生分组，每组4-5人，鼓励学生采用团队方式开展合作学习。</li> </ol>		
	教学 手 段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。</li> <li>3. 学生应准备专业的服装，以配合仪态等的训练。</li> </ol>		
	考核 评 价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注意理论与实践一体化评价，制定理论以及实践评价标准。</li> <li>2. 特在实践考核，要注意根据不同基础的学生做不同层次的辅导和评价，因材施教。</li> </ol>		

### 2) 酒店基本情况认知

课程名称		酒店基本情况认知	参考课时	76
课 程 目 标	素质 目 标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</li> <li>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</li> <li>3. 具有良好的身心素质和人文素养；</li> <li>4. 具有高素质劳动者和基层管理者应该具备的基本素养。</li> </ol>		

	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认知现代饭店内涵与特征，掌握饭店产品的概念及特征；</li> <li>2. 理解并掌握现代饭店管理的基础理论；</li> <li>3. 认知现代饭店的组织与管理机构的设置；</li> <li>4. 掌握饭店的计划、人力资源及市场营销管理；</li> <li>5. 认知饭店的财务安全管理及应树立的基本财务观念；</li> <li>6. 掌握饭店的安全管理及常见饭店安全事故的处理。</li> </ol>
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能对酒店的基本情况形成整体的认知概念；</li> <li>2. 能明了酒店服务的独特性；</li> <li>3. 具备酒店管理的基本能力。</li> </ol>
主要内容	<p>本课程的设置主要目的是让学生形成对酒店的基本了解，主要内容包括以下四大模块：</p> <p>模块一 酒店与酒店管理基本知识</p> <p>模块二 酒店服务</p> <p>模块三 酒店市场营销</p> <p>模块四 酒店物资管理</p>	
教学要求	教学方法	<p>可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、讲授法、情景教学法、现场教学法。</p> <p>本课程设置的目的是让学生对酒店有一个全面的了解，因此设置在第一学期。在教学的过程中，可以大量运用案例及情景教学法，尽量营造酒店的气氛。必要的时候，可以带领学生到酒店进行现场教学。</p>
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系；</li> <li>2. 教室安装电脑、投影等教学器材，课根据需要接通无线网络。</li> </ol>
	考核评价	采用过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。

### 3) 管理学基础

课程名称		管理学基础	参考课时	48
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</li> <li>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</li> <li>3. 具有企业管理的基本能力和较强的开拓创新能力；</li> <li>4. 具有良好的身心素质和人文素养；</li> <li>5. 具有良好的合作意识。</li> </ol>		
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解管理的四大职能；</li> <li>2. 理解管理者应具备的基本素质和技能；</li> <li>3. 了解古今中外著名的管理案例中蕴含的管理理论和管理思想；</li> <li>4. 掌握决策的基本过程、影响因素，灵活运用决策技术；</li> <li>5. 理解计划的内容、作用与制定方法，明晰实现目标管理的步骤；</li> <li>6. 学习组织结构设计的影响因素、方法和常见组织结构形式；</li> <li>7. 掌握领导威信、领导理论和领导艺术的运用，准确识别领导和管理区别；</li> <li>8. 把握沟通过程，区分各种沟通方式，学会克服沟通障碍的方法；</li> <li>9. 认识激励理论及其在管理中的应用；</li> <li>10. 掌握控制的作用，区分控制类型和控制方法，陈述控制过程。</li> </ol>		

	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能学会决策的过程和决策技术;</li> <li>2. 能掌握组织构架的常见形式, 理解组织变革中的动力与阻力, 具备初步进行组织机构设计的能力;</li> <li>3. 能辨识解除管理活动中有效沟通的障碍, 并初步具备冲突管理的能力;</li> <li>4. 能掌握运用激励理论进行员工激励, 以提高工作效率, 并初步具备进行挫折管理的技能;</li> <li>5. 能熟悉有效运用领导理论, 达到有效领导的目的;</li> <li>6. 能学会衡量工作成效、纠正偏差的控制方法。</li> </ol>
主要内容		模块一 管理学概述 模块二 管理思想的起源、发展与演进 模块三 管理职能 模块四 管理道德与社会责任。
教学要求	教学方法	灵活运用案例、讨论、讲授、练习等方法, 以学生为教学的主体, 引导学生思考, 训练学生解决问题的能力。
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。</li> </ol>
	考核评价	采取过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。

#### 4) 酒店职业道德教育

课程名称	酒店职业道德教育		参考课时	32
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观;</li> <li>2. 具有良好的职业道德和职业素养;</li> <li>3. 具有良好的身心素质和人文素养;</li> <li>4. 形成良好的酒店职业意识。</li> </ol>		
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认知职业道德的概念, 理解职业道德的内涵, 理解职业道德与社会道德的关系;</li> <li>2. 了解职业道德起源及发展的相关知识, 掌握职业道德的社会作用;</li> <li>3. 掌握酒店职业道德的内容;</li> <li>4. 理解并掌握酒店职业道德意识的养成。</li> </ol>		
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能运用相应的饮食文化知识在酒店服务中为客人提供需要的服务;</li> <li>2. 能运用饮食文化的相关知识进行餐饮、宴会台面设计;</li> <li>3. 能在酒店涉外服务中运用饮食文化的知识做好对外交流的工作。</li> </ol>		
主要内容	本课程的设置主要目的是督促学生职业素养的养成, 主要内容包括以下四大模块: 模块一 职业道德与社会道德 模块二 职业道德的起源、发展及社会作用 模块三 酒店职业道德的内容 模块四 酒店职业道德意识的养成			
教学要求	教学方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可采用的教学方法主要有: 讨论法、案例学习法、讲授法、情景教学法。</li> <li>2. 将课程内容分成四大模块, 教学中以学生为主体, 老师在为主导。</li> </ol>		
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>2. 教室需安装 CD 机, VCD 机, 电视机等教学器材</li> </ol>		
	考核评价	采用过程性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

### 5) 饮食文化研究

课程名称		饮食文化研究	参考课时	57
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有较好的文化素养。		
	知识目标	1. 理解并掌握饮食文化概论中的概念、研究内容、中国饮食文化的特性及中国的饮食思想； 2. 了解饮食文化形成的历史原因，掌握中国饮食文化的区域性和“菜品”文化； 3. 了解中国酒文化的起源、发展及中国的酒的分类和中国名酒； 4. 了解我国少数民族和汉族的主要饮食习俗； 5. 了解中国筷子文化； 6. 了解不同层面不同形式的饮食文化交流活动的内容及意义。		
	能力目标	1. 能运用相应的饮食文化知识在酒店服务中为客人提供需要的服务； 2. 能运用饮食文化的相关知识进行餐饮、宴会台面设计； 3. 能在酒店涉外服务中运用饮食文化的知识做好对外交流的工作。		
主要内容	本课程的设置主要目的是提升学生本身的专业文化素养，主要内容包括以下六大模块： 模块一 中国饮食文化的理论基础 模块二 中国饮食文化的区域性 模块三 中国酒文化 模块四 中国饮食民俗与饮食礼仪 模块五 筷子文化及饮食文化的交流			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将课程内容分成 5 大模块，教学中以学生为主体，老师为主导。		
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。 2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。 3. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核评价	采用过程性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

### 6) 酒店对客服务心理分析与应用

课程名称		酒店对客服务心理分析与应用	参考课时	48
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有良好的服务意识；		
	知识目标	1. 了解酒店对客心理与普通心理学的关系； 2. 熟知酒店客人者与从业人员的心理及行为规律； 3. 熟悉酒店服务中客人、服务者、企业管理者的心理及行为规律的基本概念、特点； 4. 掌握酒店服务过程中的酒店旅客心理差异、酒店服务心理的理论及运用。		

	能力目标	1. 能明了酒店服务学和普通心理学的区别与联系； 2. 能认知感觉与感知、记忆与注意、需要与动机、情绪与情感在酒店对客服务心理中的作用； 3. 能运用酒店餐饮服务心理、客房服务心理、前厅服务心理、康乐及商场购物心理、人际交往与投诉心理等开展酒店服务工作。
主要内容		模块一 心理学概论 模块二 基本心理知识认知 模块三. 酒店餐饮服务、客房服务、前厅服务、康乐及商场购物服务心理方法与原则认知 模块四 酒店人际交往与投诉心理原则方法认知 模块五 酒店管理心理原则方法认知
教学方法	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、讲授法、情境教学法。 2. 将课程内容分成两大项目，各项目有独立的子项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。 2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占 30%和 70%权重比的形式进行课程考核与评价。

#### 7)主题客房设计

课程名称		主题客房设计	参考课时	33
课程目标	素质目标	1. 培养创新与批判思维； 2. 具备自主钻研探索精神； 3. 增强环保节约意识； 4. 具有诚信待人、团队协作、精益求精的精神。		
	知识目标	1. 了解主题客房设计的基本知识； 2. 了解主题客房设计的类型； 3. 熟悉主题客房设计的基本原则； 4. 掌握主题客房设计的流程与方法；		
	能力目标	1. 能围绕主题，根据顾客需求进行时尚美观的主题客房设计； 2. 能根据确定的主题和设计流程撰写具体的设计方案。		
主要内容		模块一 主题客房及主体客房设计初步认知 模块二 婚庆主题客房设计 模块三 生态主题客房设计 模块四 生日主题客房设计 模块五 儿童主题客房设计 模块六 女性主题客房设计		
教学要求	教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法、练习法等。		
	教学手段	1. 多媒体教室及教学平台； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核评价	课程评价突出考察学生主题设计、方案撰写的职业技能以及自主探索、团队合作、精益求精的职业素养，过程考核占 60%，期末占 40%。		

### 8) 酒店财务管理

课程名称		酒店财务管理	参考课时	33
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具备协调处理酒店财务管理工作的素质； 4. 具有酒店成本控制意识。		
	知识目标	1. 了解酒店财务管理的职能及酒店固定资产、变动成本的内容； 2. 熟悉酒店财务管理的方法； 3. 掌握酒店财务关系处理方式。		
	能力目标	1. 能够组织、指挥、监督和控制酒店财务活动； 2. 能够对酒店的财务状况进行分析； 3. 能够针对酒店的未来提出财务发展目标。		
主要内容	模块一 酒店财务基础知识 模块二 酒店投资管理 模块三 酒店收入管理及成本控制 模块四 酒店固定资产管理 模块五 酒店财务预算管理 模块六 酒店财务分析			
教学要求	教学方法	可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、讲授法、情景教学法、现场教学法。		
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核评价	采用过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。		

### 9) 酒店人力资源管理

课程名称		酒店人力资源管理	参考课时	57
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有诚信待人、与人合作的团队协作精神。		
	知识目标	1. 认知酒店人力资源管理的起源与发展； 2. 掌握人力资源规划的一般步骤； 3. 认知工作分析的概念、作用、内容和方法； 4. 掌握员工招聘和甄别的程序，掌握员工培训的相关内容； 5. 认知员工绩效考评的内容和作用，理解绩效考评于酒店企业的意义； 6. 认知激励的相关理论，掌握激励的方法和内容； 7. 掌握劳动关系的系列知识。		
	能力目标	1. 能制定出简单的也器人力资源规划书； 2. 能正确运用工作分析的知识对基层员工进行排班； 3. 能正确制定员工的培训发展及绩效考评计划；		



		4. 能在员工管理中合理的运用激励手段。
主要内容	模块一 人力资源管理理论的起源和发展	
	模块二 人力资源规划	
	模块三 工作分析	
	模块四 员工的招聘与甄选、培训与发展	
	模块五 薪酬制度与激励管理	
	模块六 劳动关系	
教学要求	教学方法	可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、讲授法、情景教学法、现场教学法。
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。
	考核评价	采用过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。

## (2) 专业核心课程

### 1) 酒店情景英语

课程名称	酒店情景英语		参考课时	124
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具备语言学习的基本素养； 4. 具有用外语提供服务的意识。		
	知识目标	1. 掌握酒店前厅部、客房部、餐饮部三大前线部门的常用专业术语； 2. 掌握用酒店英语的语言规范及特点； 3. 熟悉酒店前厅部、客房部、餐饮部标准操作流程； 4. 了解酒店各部门相关背景知识。		
	能力目标	1. 能用英语完成酒店常用情景对话； 2. 具有较强的英语听说能力； 3. 具有灵活的英语表达能力； 4. 具有搜集、阅读资料和运用资料的能力。		
教学内容	本课程从培养目标出发，结合学生毕业后的工作实际需求，力求向学生提供其未来工作岗位所需要的宾馆专业英语知识和技能，主要内容如下： Unit one: The Front Office Unit two: The House keeping Department Unit three: The F&B Department			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲练法、示范法、练习法、情景教学法、项目教学法及任务驱动教学法。 2. 课程可根据酒店工作岗位及实践活动的工作需要而设置工作任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能训练。以通过相应的英语水平等级测试为终极目标。		

教学手段	<p>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系；</p> <p>2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。</p>
考核评价	<p>在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。</p>

## 2) 餐饮服务与管理

课程名称	餐饮服务与管理		参考课时	133
课程目标	素质目标	<p>1. 具有良好的职业道德和职业素养；</p> <p>2. 具有餐饮服务基本知识；</p> <p>3. 具备主动、热情、耐心、周到的餐饮从业人员的基本行业素质；</p> <p>4. 具备独立学习及自我发展与自我管理的能力。</p>		
	知识目标	<p>1. 了解和掌握酒店餐饮部及各类餐饮企业工作需要的丰富的服务知识和餐饮服务规范；</p> <p>2. 掌握从事餐饮服务实际工作需要的服务技能；</p> <p>3. 熟悉餐饮服务各环节和操作流程；</p> <p>4. 掌握餐饮服务安全工作的规范；</p> <p>5. 重点掌握餐饮服务的各项基本技能。</p>		
	能力目标	<p>1. 具有分析和解决餐饮服务与管理中一般实际问题的能力；</p> <p>2. 能快速正确地处理餐饮服务工作中的一般突发事件；</p> <p>3. 能针对不同类型的顾客进行餐饮产品的推销。</p>		
教学内容	<p>模块一 餐饮服务基本知识认知</p> <p>模块二 餐饮服务基本技能训练</p> <p>模块三 中餐服务</p> <p>模块四 西餐服务</p> <p>模块五 餐饮管理知识认知</p>			
教学要求	教学方法	<p>1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、示范法、练习法、情景教学法。</p> <p>2. 可根据教学的实际情况多采用视频教学，引用实际发生的案例帮助学生掌握管理理论及知识；实践环节要求学生在教师示范后加大练习的力度，力求达到并提倡超过技能训练的基本要求。</p>		
	教学手段	<p>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系；</p> <p>2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。</p>		
	考核评价	<p>在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。</p>		

### 3) 前厅服务与管理

课程名称		前厅服务与管理	参考课时	64
课程 目标	素质 目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具备主动、热情、耐心、周到的客房从业人员的基本行业素质； 3. 身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识 目标	1. 认知酒店前厅部的基本情况； 2. 掌握酒店前厅部客房预订的程序及方法； 3. 认知并掌握酒店前厅礼宾服务的内容； 4. 掌握前厅接待业务； 5. 重点掌握前厅系列服务的具体内容； 6. 掌握前厅宾客关系处理和维系的程序、方法、原则； 7. 掌握一定的饭店前厅服务方法与技巧。		
	能力 目标	1. 具有饭店基层操作与管理的能力； 2. 能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3. 能独立为客人提供包括前厅接待、客房预订、礼宾服务等在内的前厅服务项目。		
教学 内容	模块一 前厅部基本情况认知 模块二 前厅客房预订服务 模块三 前厅礼宾服务 模块四 前厅接待业务与管理 模块五 前厅其他系列服务 模块六 前厅宾客关系的处理与维护			
教学 要求	教学 方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、角色扮演法、情景教学法。 2. 可根据教学的实际情况多采用角色扮演法和案例分析法，引导学生在有趣的学习氛围中掌握前厅服务的基本知识。		
	教学 手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。		

### 4) 客房服务与管理

课程名称		客房服务与管理	参考课时	76
课程 目标	素质 目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具备主动、热情、耐心、周到的前厅从业人员的基本行业素质； 3. 身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识 目标	1. 认知客房部的基本情况； 2. 掌握客房部清洁与管理的基本程序和方法； 3. 掌握客房部系列服务的基本内容； 4. 了解客房物品设备的清洁与保养；		

		5. 了解客房安全工作的重要意义，掌握客房安全工作的程序、原则和方法。
	能力目标	1. 具有饭店基层操作与管理的能力； 2. 能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3. 能独立为客人提供包括客房清洁、客房送餐、管家服务等在内的客房服务项目； 4. 具备一定的应变能力，能灵活处理职责范围内的宾客投诉。
教学内容		模块一 客房部基本情况认知 模块二 客房部清洁服务与管理 模块三 客房部系列服务 模块四 客房物品识别与清洁保养 模块五 客房安全管理
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、示范法、练习法、情景教学法。 2. 可根据教学的实际情况多采用视频教学，引用实际发生的案例帮助学生掌握管理理论及知识；实践环节要求学生在教师示范后加大练习的力度，力求达到并提倡超过技能训练的基本要求。
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。

### 5) 主题宴会设计

课程名称	主题宴会设计	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具备良好的身体素质，政治上坚定，思想上敬业； 2. 培养主动、热情、耐心、周到的基本行业素质； 3. 具备与本专业方向相适应的专业素质； 4. 具备主题宴会设计的敏感性和创新意识。	
	知识目标	1. 以星级酒店餐厅区域为教学背景，研究并掌握中西餐宴会的布局与台面创新设计； 2. 掌握中西餐宴会服务的基础知识，熟悉宴会部运营流程和操作规范； 3. 逐步形成灵活创新的中西餐服务管理思想，掌握宴会工作的中高级技术生产型人才必备的管理理论与服务技能。	
	能力目标	1. 具备宴席管理能力，能胜任不同类型不同规模的宴会的现场管理工作； 2. 具备宴席设计能力，能根据顾客不同的要求设计宴会； 3. 具备宴会策划能力，能满足不同类型的宴会策划要求； 4. 熟知食品卫生知识，具备良好的营养搭配能力；	
教学内容	模块一 宴会基础知识学习 模块二 宴席设计的设计方法与技巧 模块三 宴席组织与经营管理 模块四 不同类型宴席设计方案设计		
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法有：讲练法、示范法、练习法、情景教学法、项目教学法及任务驱动教学法。 2. 课程可根据酒店工作岗位及实践活动的工作需要而设置工作任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能训练。按省级技能抽查的要求考核学生。	

教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。
考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。

#### 6) 会展服务

课程名称	会展服务	参考课时	48
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具有认真、细致、严谨的工作态度和善于沟通、合作的工作品质； 3. 具有开展会展服务工作的政治意识、高标准意识、环保意识、安全意识。	
	知识目标	1. 认知会展服务的基本知识； 2. 掌握会展策划的方法与技巧； 3. 认知会展营销宏观和微观环境，掌握会展营销活动的内涵和程序； 4. 熟知展会开幕仪式的现场布置和展会期间的现场工作内容，掌握会展观众的分类； 5. 重点掌握主要鸡尾酒的基酒、配制、调酒的方法以及鸡尾酒的服务要求； 6. 了解会议餐饮安排及菜单设计程序，掌握宴会现场布置及台面设计的方法； 7. 了解会议服务的基本知识，熟知对一般会议服务的流程，掌握会议服务人员应遵守的礼貌礼节及正确规范的会议摆台姿势。	
	能力目标	1. 能撰写各类会展活动的接待与管理策划文案； 2. 能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务； 3. 能有效地进行会展客户关系管理； 4. 能进行各种会展活动的策划和实施； 5. 能根据不同的会展策划各类会展旅游活动。	
教学内容	按照专业课程学习目标和涵盖的工作任务要求，结合学生的认知特点，参考相应行业企业职业资格标准对教学内容组织实施进行整体设计，主要内容包括以下几个方面： 模块一 会展基本情况认知 模块二 会展策划 模块三 会展营销管理 模块四 会展场馆的布置 模块五 会展服务与现场管理 模块六 会议餐饮服务 模块七 会议服务		
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法有案例学习法、讲授法、现场教学法、情景模拟教学法。 2. 形成课前信息交流习惯，由学生谈课后收集到的会展信息、会展行业的热点问题及最新动向，教师点评，养成主动学习的习惯，培养对专业的热爱。课中利用实物、文字、图片、视频等多种方法，将理论知识与会展实践紧密结合，展开分组讨论及课堂辩论等多种形式互动。	
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。	

考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 7) 酒店市场营销

课程名称	酒店市场营销	参考课时	48
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具有能胜任酒店行业工作的综合素质； 3. 具有全员营销的意识。	
	知识目标	1. 认知酒店市场营销理念的发展，掌握酒店市场营销的内容和流程； 2. 掌握酒店市场调查的方法与原则，掌握撰写酒店市场调查报告的程序； 3. 了解酒店宏观环境与微观环境的构成，掌握 SWOT 分析法； 4. 了解酒店消费者购买决策过程，掌握酒店消费者购买东西和行为知识； 5. 理解酒店产品策略、品牌策略，掌握酒店产品的生命周期理论； 6. 掌握酒店产品定价的方法与策略； 7. 认知酒店分销渠道的构成与类型，掌握酒店分销渠道设计与管理的知识； 8. 认知酒店产品促销的策略及促销组合，理解酒店创新营销。	
	能力目标	1. 能进行酒店市场调查报告的撰写； 2. 能根据酒店产品的特性及客源情况进行产品调查问卷的设计； 3. 能运用 SWOT 分析法对酒店市场营销环境进行分析； 4. 能运用 STP 战略为酒店进行初步的酒店市场定位； 5. 能从营销角度进行初步的酒店产品开发与设计； 9. 能为酒店产品选择合适的营销策略。	
主要内容	模块一 酒店市场营销及岗位工作流程 模块二 调研酒店市场 模块三 分析酒店市场营销环境 模块四 分析消费者购买行为 模块五 STP 战略 模块六 酒店产品及新产品开发 模块七 酒店产品合理定价 模块八 酒店产品分销渠道 模块九 酒店产品促销和创新酒店营销		
教学要求	教学方法	1. 采用灵活的方式、方法，注重理论联系实际，组织学生直接参加企业的营销实践活动。注重提高学生的自学能力，应用启发式教学方法。即通过教师的暗示、提示和必要的背景说明等，让学生自悟出某些原理； 2. 坚持以学生为主体，采用讨论式教学。即设计某些讨论题让学生进行讨论以加深学生对教学内容的消化和理解。	
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。	
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。	

### (3) 集中实训课程

#### 1) 酒店服务综合实训

课程名称		酒店服务综合实训	参考课时	192 (8W)
课程 目 标	素质 目 标	1. 通过工学结合的任务驱动型项目活动, 培养学生良好的职业道德、专业技能水平和可持续发展的意识; 2. 并培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的团队意识; 3. 培养徐盛从事酒店服务工作的基本意识。		
	知识 目 标	1. 掌握前厅入住接待及结账服务的流程和标准, 达到 8 分钟之内能完成该项服务的要求; 2. 掌握中式铺床和开夜床的流程和标准, 达到 8 分钟之内能完成该项服务的要求; 3. 掌握中餐服务基本技能的服务标准和操作要求, 达到 22 分钟之内独立准确地完成十人位中餐摆台, 餐巾杯花折叠与摆放以及为三位宾客斟倒红葡萄酒和白酒的操作技能; 4. 掌握客房预订、登记入住、应接服务、叫早服务、外币兑换、处理投诉、问讯、结账; 迎客入住、介绍宾馆设施、客房清洁、洗衣服务、处理设施故障、换房、紧急情况处理; 餐位预订、迎客、点菜、客房送餐、席间服务、西餐以及付帐; 中式菜肴、购物等服务情境英语, 达到 7 分钟内完成中译英、英译中和酒店情境英语对话三个任务; 5. 达到 180 分钟内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的主体客房设计方案的要求; 6. 达到根据客户需求, 应用现代化技术在 180 分钟内独立完成主题突出, 设计新颖, 美观适用, 推广性强, 表述规范, 符合餐标与酒店经营实际的主体宴会接待方案的要求。		
	能力 目 标	1. 能在规定的时间内按要求完成前厅入住接待与结账服务; 2. 能在规定的时间内按要求完成中式铺床及开夜床服务; 3. 能在规定的时间内按要求完成中餐 10 人台摆台及斟酒服务; 4. 能在规定时间内按要求完成情境英语考核工作; 5. 能在规定时间内按要求完成主题宴会方案设计工作; 6. 能在规定时间内按要求完成主题客房设计工作。		
教学 内 容	模块一 专业基本技能实训 模块二 岗位核心技能实训 模块三 跨岗位核心技能实训			
教学 要 求	教学 方 法	1. 教学方法主要有示范法、练习法、讲练法、任务驱动法、现场教学法。 2. 前厅服务、客房服务、餐饮服务比较适用示范法与练习法, 教师首先将基本技能的内容给学生示范出来, 学生照着示范练习, 教师巡视指点。而会谈服务、客房设计及宴会接待更适用于情景教学法和任务驱动法。教师根据现实中岗位的需求设置情景, 然后发布工作任务, 学生独立完成。讲练法更适用于外语服务。		
	教学 手 段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。 2. 可以大范围适用酒店管理专业的客房实训室、餐饮实训室、计算机房、会议室、理实一体化教室等教学设备。		
	考核 评 价	1. 重视过程考核, 在过程考核中肯定学生能力, 激发学生主动性, 促使学生反思改进; 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。 3. 考核按模块抽题, 依据具体评分标准打分。		

## 2) 会展服务技能实训

课程名称		会展服务技能实训	参考课时	48
课程目标	素质目标	1. 培养创新意识与严谨工作风格； 2. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 3. 具有良好的心理素质，具有耐心细致、严谨认真、精益求精、勇于创新的工匠精神； 4. 具有文雅独特的审美修养，增强环保节约意识； 5. 养成团队合作、周到细致、精益求精的职业素质。		
	知识目标	1. 了解技能查中会谈项目的准则和要求； 2. 熟悉国际双发会谈摆台操作规范； 4. 熟悉国际十方会谈摆台操作规范； 5. 掌握国际会议服务的相关礼仪规范。		
	能力目标	1. 能独立完成国际双方会议摆台； 2. 能独立完成国际十方会议摆台。		
教学内容	模块一 会议技能抽查概述； 模块二 国际会议服务礼仪规范； 模块三 国际双方会谈摆台； 模块四 国际十方会谈摆台。			
教学要求	教学方法	1. 实训课程采取小组制度，根据资源合理调配的原则，将学生分为若干小组（根据实训条件和学生人数，每5人为1小组），每小组成员独立承担实训任务，每小组设一小组长，负责组内同学课内练习的记录。教师采用现场教学，手把手教导学生完成实训操作； 2. 目前主要与企业合作，学生在酒店里进行为期2周的岗位跟班实训，采取现场教学的方式。		
	教学手段	1. 实训课在小型或者中型会议室进行； 2. 教师的教学采取现场演示后诸葛指导的方式； 3. 学生学的时候采取分组单独练习的方式进行。		
	考核评价	以技能抽查要求为准则，重点考察学生是否具备独立完成会议摆台的能力。考核内容为学习态度、操作水平、专业技能、职业道德等，通过分人分阶段逐次累加进行考核。采用教师现场打分、学生匿名互评的方式。过程考核占60%，期末占40%。		

## 3) 顶岗实习

课程名称		顶岗实习	参考课时	480
课程目标	素质目标	1. 具有安全生产、文明生产的安全意识； 2. 具有保密意识； 3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 4. 具有良好的心理素质，具有耐心细致、严谨认真、精益求精、勇于担当的工匠精神； 5. 完成从学生到酒店工作人员的角色心理转换，为进入企业做好准备。		
	知识目标	1. 掌握酒店服务岗位服务流程和服务规范； 2. 了解实习企业的规模、组织结构和业务状况，熟悉企业制度和员工守则； 3. 了解实习企业关于员工的工作要求； 4. 了解中国酒店业的发展历史； 5. 了解实习企业的设施分布，了解相关的技术文件、设备和工具的存放位置； 6. 掌握实习岗位相关工具设备的使用方法； 7. 了解实习岗位的工作流程，掌握实习工作岗位的专业知识。		



	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够严格遵守安全操作规程和安全法规，避免人身伤害或设备受损；</li> <li>2. 能够严格遵守保密规定，不泄露国家或企业机密；</li> <li>3. 能够适应企业的工作和作息规律，能承受实习岗位的劳动强度；</li> <li>4. 能够与领导、同事正常沟通，主动、虚心地接受前辈的指导；</li> <li>5. 能够正确地使用工具、设备，正确地使用工作手册等相关技术文件；</li> <li>6. 能够完成实习岗位的工作。</li> </ol>
教学内容		模块一 安全教育与企业认识 模块二 熟悉工作环境和设施设备 模块三 轮岗见习 模块四 酒店餐饮部、客房部、前厅部顶岗实习 模块五 实习总结
教学要求	教学方法	学生要接受顶岗实习企业指导教师的工作指导，完成相关任务，还必须定期与学院指导教师联系，接受专业指导，通常以电话、邮件、QQ、微信等方式交流，接受工作任务，汇报工作进程。
	教学手段	课程内容包括了解顶岗实习单位现状、熟悉工作岗位操作流程、完成工作任务。在工作岗位上收集资料，为毕业设计收集素材，开拓思路，使毕业设计的写作更加贴近岗位工作的需要。毕业实习结束后，学生写出实习报告，实习单位出具毕业实习鉴定。
	考核评价	考核内容及各部分权重比：顶岗实习笔记30%+工作过程企业考核评价50%+顶岗实习报告20%。

#### 4) 毕业设计答辩

课程名称	毕业设计答辩	参考课时	(120)
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德和职业素养；</li> <li>2. 具有严谨的逻辑思维意识；</li> <li>3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风；</li> <li>4. 具有良好的心理素质，能够经受挫折，不言放弃，不断进取；</li> <li>5. 培养学生的职业认同感和爱岗敬业的职业精神。</li> </ol>	
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店服务相关岗位工作方法和流程；</li> <li>2. 掌握酒店客房服务、酒店餐饮服务、酒店前厅服务、酒店对客服务等专业知识；</li> <li>3. 掌握宴会服务规范和服务流程</li> <li>4. 掌握专业文献检索的方法；</li> <li>5. 掌握办公软件和绘图软件的使用方法。</li> </ol>	
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有查询文献和社会调查的能力；</li> <li>2. 具有适应酒店服务岗位的基本能力；</li> <li>3. 具有应对工作岗位中突发状况能力；</li> <li>4. 具有团队协作能力；</li> <li>5. 具有一定的语言沟通能力和文字表达能力；</li> <li>6. 具有使用办公软件和绘图软件编写毕业设计说明书的能力；</li> </ol>	
教学内容	综合运用所学专业知知识，独立完成所选课题的毕业设计任务，以此检验学生专业理论知识和实践技能的综合运用能力，进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力，在学生走上工作岗位之前进行一次较全面地与本专业未来职业紧密结合的实际工作能力的锻炼和检验。		

教学要求	教学方法	<p>1. 可采用的教学方法主要有：工作任务驱动法、情景教学法、案例学习法；</p> <p>2. 毕业论文的选题以酒店服务各工作岗位工作内容为主，以实际工作过程为导向，要求学生完成发现问题-分析问题-解决问题的设计方案。</p> <p>3. 毕业设计过程实行企业指导老师和学校指导老师双导师制。企业指导老师作为主要技术指导，引导学生用正确的方法分析工作中遇到的问题，以相关服务手册和工作资料为依据制定解决方案。学校指导老师负责组织学生选题，下发毕业设计任务书，指导学生搜集参考资料，定期检查学生的工作进度及设计成果质量，答疑解惑，有计划地提出修改意见，做好毕业设计指导过程的记录，指导学生上传毕业设计成果到指定网站。</p>
	教学手段	<p>1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、现场教学等立体化教学手段，清晰、生动的向学生说明毕业设计课题内容、设计方法和设计要求等；</p> <p>2. 应安排学生选择跟顶岗实习的岗位相关的课题，让学生在企业指导老师带领下，进入酒店的一线岗位实习，在工作中不断思考，让学生切实地掌握酒店各部门服务工作流程，设计出更符合行业规范、更有实用价值的设计方案。</p> <p>3. 毕业设计过程中应引导学生多查阅专业文献，通过学习前辈工作岗位严谨规范的操作，学习他们进取创新的工匠精神，激发学生的职业荣誉感和责任感。</p>
	考核评价	考核内容及各部分权重比：评阅成绩50%+答辩成绩50%。

#### (4) 专业选修课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
实用文书写作	<p><b>1. 素质目标：</b>通过学习小组的项目训练，培养学生的公平竞争、团队合作精神；通过师生、生生之间的交往，培养学生的严谨思维和人文素养。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>了解 15 个文种的基本概念、特点、类别和作用，领会写作要求；了解同模块、同一文种或不同文种的区别。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>运用通知、通报、请示、批复等文种知识，对模拟职场环境进行分析、判断，熟练高效进行撰写；对给定病文进行分析，且能修正其典型错误。</p>	<p>1. 实用文书写作概述；</p> <p>2. 事务类实用文写作；</p> <p>3. 求职类实用文书写作；</p> <p>4. 行政类实用文书写作；</p> <p>5. 经济类实用文书写作。</p>	<p>1. 方法手段：围绕日常生活和职场需求，基于高职学生的职业生追求来组织，通过“任务引领”、“案例分析”、“病文分析”、“写作实践”、“小组活动”等将零散知识系统化。从学生现有的能力和水平出发，采用案例教学法、项目教学法等多种教学方法，并积极探索新的教学模式，提高学生应用文写作的能力。</p> <p>2. 考核评价：对学生进行综合考校，过程考核和期末考核相结合，各占百分之四十和六十。</p>
旅游摄影	<p><b>1. 素质目标：</b>具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>掌握照相机的基本原理；镜头的选择和应用、光圈、快门的调整、景深的应用以及滤镜的使用；掌握灯光布置、基本的构图原理；掌握数码摄影、数码照片的计算机处理。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>能够熟练地使用相机进行拍照；能根据摄影创作的目的来确定相应的器材和技术参数；能够使用计算机对数码照片进行艺术加工处理。</p>	<p>1. 摄影基础知识；</p> <p>2. 摄影技能；</p> <p>3. 摄影实际操作。</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

<p>宾客关系维护</p>	<p><b>1. 素质目标：</b>具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具有良好的服务意识。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>了解客户终生价值及其影响因素；理解 CRM 产生的原因及条件；掌握客户关系管理系统的建设和客户满意与客户忠诚的关系；掌握客户关系管理的理论、方法与 CRM 系统的应用技术；</p> <p><b>3. 能力目标：</b>具备对客户、客户关系的认知能力；具备分析和掌握客户价值的能力；积极建立并维护客户关系的能力；具备使用 CRM 软件的系统操作能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户关系管理概论；</li> <li>2. 客户的选择；</li> <li>3. 客户的价值；</li> <li>4. 客户的开发；</li> <li>5. 客户的画像；</li> <li>6. 客户的分级；</li> <li>7. 客户的沟通；</li> <li>8. 客户的满意；</li> <li>9. 客户的忠诚；</li> <li>10. 客户的挽回；</li> <li>11. CRM 的综合应用。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题；</li> <li>2. 采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法；</li> <li>3. 采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</li> <li>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>
<p>酒店督导</p>	<p><b>1. 素质目标：</b>具有良好的职业道德和职业素养；具有酒店中层管理者的综合素质；具有全局观念；具有酒店星级管理的理念。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>认知酒店领班工作的工作步骤和方法，理解领班树立工作威信的意义；认知酒店人事部领班工作的内容及工作标准，掌握酒店人事部领班工作的星级标准；认知酒店前厅部领班工作的内容及工作标准，掌握酒店前厅部领班工作的星级标准；认知酒店客房部领班工作的内容及工作标准，掌握酒店客房部领班工作的星级标准；认知酒店餐饮部领班工作的内容及工作标准，掌握酒店客房部领班工作的星级标准。认知酒店康乐部商场部领班工作的内容及工作的星级标准；认知酒店工程安全部领班工作的内容及标准，掌握酒店工程安全部领班工作的星级标准；认知酒店公关、会议服务领班工作的内容及标准，掌握酒店公关部领班工作的星级标准，认知酒店商务楼层领班工作的内容及标准。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>能解决领班职责范围内的一般事件；能较好的应对领班职责范围内的突发事件；能熟练实施酒店管理工作的基本工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店领班工作与服务概述</li> <li>2. 酒店人事部领班工作标准</li> <li>3. 酒店前厅部领班工作与星级服务标准</li> <li>4. 酒店客房部领班工作与星级服务标准</li> <li>5. 酒店餐饮部领班工作与星级服务标准</li> <li>6. 酒店商场部领班工作与星级服务标准</li> <li>7. 酒店安全保卫部领班工作与星级服务标准</li> <li>8. 酒店工程部领班工作标准</li> <li>9. 酒店公共关系部领班工作与星级服务标准</li> <li>10. 酒店康乐部领班工作与星级服务标准</li> <li>11. 酒店商务楼层领班工作与星级服务标准</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在教学中应按照学生学习的规律和特点，从学生实际出发，以学生为主体，充分调动学生学习的主动性、积极性。可采用的教学方法有讨论法、案例学习法、讲授法、情景教学法。课堂教学应多注意理论联系实际，以增加学生的感性认识，启迪学生的科学思维。注意新的酒店行业知识内容的变更，适时引进新的教学内容。</li> <li>2. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>3. 采用过程性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>
<p>茶艺基础知识与实际操作</p>	<p><b>1. 素质目标：</b>具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；注重平和、谦恭的处事心态的养成；注意服务意识和意识的养成。</p> <p><b>2. 知识目标：</b>认知茶叶的起源发展和在世界范围内的传播知识；掌握茶叶的分类及鉴别知识；掌握红茶、绿茶、黑茶、乌龙茶、黄茶、白茶及再加工类别的花茶的冲泡技艺；掌握茶叶盖碗泡法、壶泡法及功夫茶的操作方法等；理解茶文化和茶道；认知茶叶对人体健康的作用及其他有关的茶叶知识；掌握行茶礼仪；掌握茶叶销售的知识。</p> <p><b>3. 能力目标：</b>能分辨六大茶类；能根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品茶茶具；能自选主题进行茶席的设计；能够进行席间茶点茶水服务；具备一定的茶叶推销能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 茶的起源、传播及茶文化；</li> <li>2. 茶叶的分类及鉴别；</li> <li>3. 茶具的选用及茶席设计；</li> <li>4. 茶叶服务基础知识；</li> <li>5. 茶艺专项技能训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采用的教学方法主要有：示范法、练习法、情景模拟学习法、讲授法、现场教学法等。可根据教学的实际多采用视频教学和示范教学。</li> <li>2. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>3. 学生通过每个项目(情境)的学习与考核，总评成绩达到 60 分及以上者，即可获得本课程全部的学分。此外，参加院级以上含与本课程内容相关的竞赛，并获得名次者也可获得本课程全部的学分。</li> </ol>

<p>音乐欣赏</p>	<p><b>1. 素质目标:</b> 具有正确的世界观、人生观、价值观; 具有良好的职业道德和职业素养; 具有良好的身心素质和人文素养; 培养学生的高雅审美情趣。</p> <p><b>2. 知识目标:</b> 通过对民族音乐的学习, 体会作品中对祖国、文化、历史、社会的赞美和歌颂, 使学生了解和热爱祖国的音乐文化, 增强爱国意识和爱国主义情操; 学习各种国家、不同时期的作品, 感知各国各民族的风土人情, 开阔视野; 理解各国各民族的音乐文化, 建立多元文化的价值。</p> <p><b>3. 能力目标:</b> 具备音乐欣赏的基本理论知识和欣赏技巧。具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 艺术歌曲</li> <li>2. 民族歌曲</li> <li>3. 合唱歌曲</li> <li>4. 流行歌曲</li> <li>5. 歌剧</li> <li>6. 音乐剧</li> <li>7. 戏曲与说唱音乐</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可采用的教学方法主要有: 讲授法、情景演练法</li> <li>2. 教材、微课教学视频、富媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台。</li> <li>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>
<p>办公软件应用</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>素质目标:</b> 热爱祖国, 热爱集体; 热爱自己的专业, 形成良好的专业素养; 积极乐观的学习态度。</li> <li>2. <b>知识目标:</b> 掌握“我的电脑”和“资源管理器”的使用。</li> <li>3. <b>素质目标:</b> 具备动手实操能力; 具备自学能力; 具备逻辑思维能力; 具备分析问题解决问题的能力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Windows 操作</li> <li>2. Word 操作</li> <li>3. Excel 操作</li> <li>4. Word 与 Excel 综合操作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在教学中, 采用了《办公软件使用》多媒体课件, 计算机机房, 网络资源, 实验指导书籍等。</li> <li>2. 本课程在计算机机房进行实践教学, 以小组为单位分组进行实训。</li> <li>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>
<p>形体训练</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>素质目标:</b> 培养学生各类综合素质, 使学生有丰富的艺术修养, 健康的审美能力, 优雅的形体气质。培养学生健康的思想作风, 认真的学习态度, 以及团队合作意识。强化心灵美与动作美的统一, 培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</li> <li>2. <b>知识目标:</b> 掌握一定的舞蹈理论知识, 了解舞蹈形体的起源, 发展, 对舞蹈形体课有正确的认识 and 了解。掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法, 培养学生积极健康的舞蹈表现力。熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识。熟悉与掌握形体训练的方法与内容。</li> <li>3. <b>能力目标:</b> 通过课堂实践教学, 培养身体的柔韧性, 协调性, 灵活性以及美观性。能主动展示形体与动作美, 在与同伴的合作与交流中增进交往能力和团队的合作能力, 培养学生适应未来社会竞争和发展的能力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 形体训练理论知识</li> <li>2. 体态训练</li> <li>3. 身体基本姿势</li> <li>4. 纠正不良姿态方法</li> <li>5. 芭蕾训练</li> <li>6. 形体舞蹈训练</li> <li>7. 服务姿态训练</li> <li>8. 表情与步态</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</li> <li>2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。必须在专业的舞蹈形体房进行训练,</li> <li>3. 学生需穿舞蹈形体服装和舞蹈鞋, 以配合形体训练需要。</li> <li>4. 可采用的教学方法主要有: 任务法、理实一体化教授法、练习法。</li> <li>6. 将学生分组, 每组 4-5 人, 鼓励学生采用团队方式开展合作学习</li> </ol>

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学进程总体安排表

表4 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备注		
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六			
											16	19	19	16	11	0			
公共基础课程	思想政治课程	A	114000	思想道德修养与法律基础	必修	考试	3	54	46	8	1	2							
		A	114001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	4	70	62	8			2	2					
		A	114002	形势与政策	必修	考查	2	40	40	0	8课时	8课时	8课时	8课时	8课时				
		A	218002	军事理论	必修	考查	2	36	36	0	36课时								
		B	217001	劳动教育	必修	考查	1	24	16	8				1w					
	小计							12	224	200	24								
	身心修养课程	B	218003	军事技能	必修	考查	2	112	0	112	2w								
		A	316001	大学生职业生涯规划	必修	考查	1	(8)	(8)	0	(2×4)								讲座
		A	316002	大学生创新创业指导	必修	考查	2	38	38	0			2						
		B	316003	大学生就业指导	必修	考查	1.5	(32)	(20)	(12)				(2×10)	(2×6)				就业体验 12H
		A	317001	大学生心理健康	必修	考查	2	32	32	0	2								
		C	215000	体育与健康教育	必修	考查	6	108	0	108	2	2	2						
		A	218005	大学美育	必修	考查	1	18	18	0						2			
		小计							15.5	308	88	220							
	科技人文课程	A	113000	实用英语	必修	考试1 考查2	7.5	140	140	0	4	4							
		B	104001	计算机应用基础	必修	考查	3.5	64	32	32	4								
		A	313003	普通话	必修	测试	1	(15)	(15)	0		(15×1)							讲座
		A	313004	科技信息讲座	必修	考查	1	(12)	(12)	0	(2×2)		(2×2)		(2×2)				讲座
		B	217005	入学与安全	必修	考查	1	24	16	8	1w								

			教育													
	C	217008	社会调查(实践)	必修	考查	1	(24)	0	(24)				(1w)			暑期进行
	B	217006	毕业与安全教育	必修	考查	1	(24)	(18)	(6)					(1w)		顶岗实习中进行
	小计					16	228	188	40							
公共选修课程	A	218008	中国传统文化	选修	考查	1	22	22	0					2		二选一
	A	113006	演讲与口才	选修	考查	1	22	22	0					2		
	A	113007	文学欣赏	选修	考查	2	38	38	0	2						二选一
	A	106102	社交礼仪	选修	考查	2	38	38	0	2						
	A	217009	企业文化	选修	考查	2	38	38	0			2				
	A	106218	酒水知识认知	选修	考查	2	38	38	0			2				二选一
	小计					5	98	98	0							
公共基础课合计					48.5	858	574	284								
专业(技能)课程	专业基础课程	B	106001	美学与形象设计	必修	考试	2.5	48	24	24	3					
		A	106101	酒店基本情况认知	必修	考试	4	76	76	0		4				
		A	106201	管理学基础	必修	考试	2.5	48	48	0	3					
		B	106203	酒店职业道德教育	必修	考查	2	32	18	4	2					
		A	106204	饮食文化研究	必修	考试	3	57	57	0		3				
		A	106210	酒店对客服务心理分析与应用	必修	考试	2.5	48	48	0			3			
		B	106030	主题客房设计	必修	考试	2	33	10	23				3		
		A	106221	酒店财务管理	必修	考试	2	33	33	0				3		
		B	106222	酒店人力资源管理	必修	考试	3	57	30	27		3				
		小计					23.5	432	344	88						
专业核心课程	B	106118	酒店情景英语	必修	考试	7	124	62	62		4	3				
	B	106027	餐饮服务与管理	必修	考试	7	133	60	73		4	3				
	B	106028	前厅服务与管理	必修	考试	3.5	64	32	32			4				
	B	106029	客房服务与管理	必修	考试	4	76	30	46		4					
	B	106211	主题宴会设计	必修	考试	4	76	40	36		4					

			计														
	B	106212	会展服务	必修	考查	2.5	48	15	33					3			
	B	106217	酒店市场营销	必修	考查	2.5	48	40	8					3			
	小计					30.5	569	279	290								
集中实训课程	C	219002	酒店服务综合实训	必修	考查	8	192	0	192					8w			
	C	206204	会展服务技能实训	必修	考查	2	48	0	48					2w			
	C	206202	顶岗实习	必修	考查	26	480	0	480					(6w)	20w		第五学期假期进行
	C	206203	毕业设计答辩	必修	考查	5	(120)	0	(120)					(5w)			
	小计					41	720	0	720								
专业选修课程	B	106002	实用文书写作	选修	考查	2	44	20	24					4			二选一
	B	106007	旅游摄影	选修	考查	2	44	20	24					4			
	A	106003	宾客关系维护	选修	考查	2	32	32	0					2			二选一
	A	106215	酒店督导	选修	考查	2	32	32	0					2			
	B	106214	茶艺基础知识与实际操作	选修	考查	3	57	20	37		3						二选一
	B	106004	音乐欣赏	选修	考查	3	57	20	37		3						
	C	106006	办公软件应用	选修	考查	3	57	0	57		3						二选一
	C	217001	形体训练	选修	考查	3	57	0	57		3						
小计					10	190	72	118									
专业（技能）课程合计					105	1911	695	1216									
总计					153.5	2769	1269	1500									
理论教学周数										16	19	19	16	11	0		
实习实训周数										3	0	0	3	8	20		
考试周数										1	1	1	1	1	0		
教学总周数										20	20	20	20	20	20		
公共基础课时占总课时比例：30.99%																	
选修课时占总课时比例：10.4%																	
实践课时占总课时比例：54.17%																	

注:

- 1) 课程类型中, A—理论课, B—理实一体课, C—实践课;
- 2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数;带“w”的数字表示实习实训环节周数,每周计24课时(但军事技能每周按56课时计),计1学分;
- 3)“( )”内的“数字”代表课余时间完成的学时,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;
- 4) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时,但在对应位置填写实习实训周数,以“(w)”表示;
- 5)“(w)”内的“数字w”代表实训教学周,在假期或在顶岗实习中进行,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;
- 6) 顶岗实习共26周(其中第5学期假期6周、第6学期20周),其中毕业设计答辩在顶岗实习中进行。

## (二) 学时学分比例

总课时数为2769,理论学时数为1269,实践学时数为1500,总学分为153.5。

表5 学时学分比例分配表

课程类别		课程门数 (门)	学时				学分	
			小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比
公共 基础 课程	思想政治课程	5	224	200	24	8.08%	12	7.81%
	身心修养课程	7	308	88	220	11.12%	15.5	10.09%
	科技人文课程	7	228	188	40	8.23%	16	10.42%
	公共选修课程	3	98	98	0	3.54%	5	3.26%
专业 (技 能) 课程	专业基础课程	9	432	348	83	15.6%	23.5	15.3%
	专业核心课程	7	569	279	290	20.55%	30.5	19.87%
	集中实训课程	4	720	0	720	26%	41	26.71%
	专业选修课程	4	190	72	118	6.87%	10	6.51%

总学时数为2769学时,其中:

- (1) 理论教学为1269学时,占总学时的45.82%;
- (2) 实践教学为1500学时,占总学时的54.17%;
- (3) 公共基础课为858学时,占总学时的30.99%;
- (4) 选修课程为288学时,占总学时的10.4%。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 团队结构

本专业由学院专任教师和酒店行业企业技术人员组成专兼结合的教师团队,专业教师团队的学历结构、职称结构、学缘结构合理,专业教师数



量（含外聘教师）与酒店管理专业学生数量比例应为 16:1 配备（不含公共课）。研究生学历专任教师不低于 60%、双师素质教师占比不低于 80%。

专业教师团队应能掌握很专业基本理论，能利用现代化教学手段进行有效的教学，能启发和指导学生完成核心技能的学习，能科学、有效的评价学生学习绩效。教学团队应具有大国工匠精神，较强的教学改革创新意识和科研能力，能将最新的酒店管理理念、新技术和产业动态等反馈于教学。

## 2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域的相关证书；爱岗敬业，具有高尚的师德；具有酒店管理等相关专业本科及以上学历、扎实的酒店管理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。专任教师应参加酒店业的新技术、新方法、新理论培训，每两年累计不少于 2 个月以上酒店实践经历。

## 3. 专业带头人

取得硕士研究生学位，具有副高级或以上职称及中级以上职业资格的双师型教师，具有一定的行业影响力，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展动态，能主动联系行业企业和用人单位，了解行业企业和用人单位对酒店管理专业人才的实际需求，牵头组织教科研工作的能力强；具有较强的新技术、新设备、新标准等专业能力，并能组织协调其他专业教师推广专业建设，主持并负责实施专业人才培养方案，负责协调课程衔接和课程建设。来自企业的专业带头人，应具有酒店部门经理以上从业经历（不少于 5 年），具有部门经理或总经理上岗证书和良好的培训教育能力。

## 4. 兼职教师

主要从酒店、行业协会及学校其他专业聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店管理专业知识和丰富的实际工作经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，技术技能水平高，具有较强的实践操作能力，丰富的服务和管理经验，具有中级及以上相关专业职称，较强的课堂组织能力，能承担餐饮、前厅、客房服务的基本技能的实训教学、实习指导等专业教学任务。

表 6 师资队伍结构组成表

师生比	1: 16				
专兼职比	2: 1				
双师比	83.3%				
年龄	20-30 岁 (%)	30-40 岁 (%)	40-50 岁 (%)	50-60 岁 (%)	
	3	6	3	0	
学历学位	本科 (%)	硕士 (%)	博士 (%)	博士以上 (%)	
	33.3	66.7	0	0	
职称	见习 (%)	助教 (%)	讲师 (%)	副教授 (%)	教授 (%)
	0	16.7	66.6	16.7	0

## (二) 教学设施

主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，有互联网接入和 Wi-Fi 环境，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. 校内实践条件

针对专业课程实习实训要求，根据理实一体教学的要求，按照满足 40 人的教学要求配置设备台套数量，校内实践条件如表：

#### 1. 校内实训室配置与要求

表7 校内实训室配置与要求

实验实训室(基地)名称	基本配置要求		功能(实习实训项目)	支撑的课程	容量(一次性容纳人数)
	主要设备	数量			
形体实训室	梳妆台等	20个	职业形象设计、形体塑造、服务礼仪实训	形体训练、社交礼仪、美学与形象设计	40
语音实训室	电脑、语音训练设备、DVD机、投影仪、投影幕、教学主控机等	150套	普通话发音朗读训练、模拟导游、语言艺术、英语口语等训练项目。	普通话、实用英语、酒店情景英语练习	50
计算机模拟实训室	高性能计算机	100台	承担计算机应用与计算机绘图教学、计算机等级培训与考试。	主题宴会设计、主题客房设计、计算机应用基础、办公软件应用、酒店信息能力提升训练	50
茶艺实训室	茶具	40套	茶艺基础课程实训	茶艺基础知识与实际操作	40
客房实训室	双人床及布草等	50套	中式铺床及考夜床实训	客房服务与管理	50
中餐技能实训室	中餐教学用具	100套	中餐摆台基本技能训练	餐饮服务与管理	50
西餐技能实训室	西餐教学用具	50套	训练学生的西餐摆台西餐宴会摆台基本技能	餐饮服务与管理、酒店服务综合实训	50
主题宴会设计实训室	50平方米以上的宴会厅	2间	主题宴会设计与宴会摆台实训	餐饮服务与管理、主题宴会设计、酒店服务综合实训	50
模拟客房	30平方米以上,一比一配备酒店客房的所有设施设备	5间	训练学生客房服务的基本技能	客房服务与管理、酒店服务综合实训	50
前厅模拟实训室	前厅常见入住登记系统的工作台位	20	训练学生前厅接待的基本技能	前厅服务与管理、酒店服务综合实训	50

会展实训室	整体面积在 50 平方米以上，一比一配备国际双方及十方会议摆台会议桌等	2 套	训练学生会展服务技能	会展服务技能训练	40
-------	-------------------------------------	-----	------------	----------	----

## 2. 校外实训基地配置与要求

具有稳定的校外实训、实习基地。基地应选择能够反映酒店管理最前沿动态和和管理水平的大型酒店，能接受学生半年及以上时间的顶岗实习，能够为学生提供酒店服务、酒店运行等实训活动所需的实际工作岗位及指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。企业具有强烈的社会责任，能执行教育部高等职业学校校外实习相关规定，承担相关义务和责任，具有对实习生规范管理的能力。能提供前厅、餐饮、客房服务，产品销售等基层服务、管理实习岗位，能涵盖当前酒店业发展的主流业务，根据实习生的数量配备相应的指导教师对学生的实习进行指导和管理。有保证实习生日常工作、学习、生活是规章制度，有安全、保险保障。

表 8 校外实训基地配置与要求

校外实训基地名称	性质	主要功能	岗位类型	容量（一次性容纳人数）
上海锦江酒店管理集团	多家四星、五星国资、外商独资酒店形成的酒店管理集团	1. 见习实训 2. 餐饮服务技能训练、客房服务技能训练、前厅服务技能训练、主题宴会设计等专业课程的课程项目实训 3. 顶岗实习 4. 就业	前厅、客房、中西餐厅、会议服务等服务与基层管理岗位	40
长沙徐记海鲜	高档餐饮管理公司	1. 见习实训 2. 餐饮服务技能训练专业课程课程项目实训 3. 顶岗实习 4. 就业	餐饮服务岗位餐饮管理岗位	20
张家界碧桂园大酒店	高档五星酒店	1. 见习实训 2. 餐饮服务技能训练、客房服务技能训练、前厅服务技能训练、主题宴会设计等专业课程的课	前厅、客房、中西餐厅、会议服务等服务与基层管	60

		程项目实训 3.顶岗实习 4.酒店服务综合实训 5 就业	理岗位	
张家界阳光大酒店	高档五星酒店	1.见习实训 2.餐饮服务技能训练、客房服务技能训练、前厅服务技能训练、主题宴会设计等专业课程的课程项目实训 3.顶岗实习 4.酒店服务综合实训 5 就业	前厅、客房、中西餐厅、会议服务等服务与基层管理岗位	60
张家界皇冠假日大酒店	高档五星酒店	1.见习实训 2.餐饮服务技能训练、客房服务技能训练、前厅服务技能训练、主题宴会设计等专业课程的课程项目实训 3.顶岗实习 4.酒店服务综合实训 5 就业	前厅、客房、中西餐厅、会议服务等服务与基层管理岗位	40
水木潇湘民宿、梦回湘西民宿	特色民宿	1.见习实训 2.餐饮服务技能训练、客房服务技能训练、前厅服务技能训练专业课程的课程项目实训 3.顶岗实习 4.酒店服务综合实训 5 就业	前厅、客房服务与管理岗位	20

### (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. 教材选用基本要求

选用近 5 年出版的酒店专业教材，按照国家规定选用优质教材，优先顺序参照“国家职业教育规划教材 → 省级规划教材 → 行业规划教材 → 国家一级出版社教材”，禁止不合格教材进入课堂；本校教师主编或者编写的教材符合要求的可以优先选用。根据学校的专业建设实际情况所开发的校版教材，也是优先选用的对象，本专业目前主要有《酒店职业道德教育》、《茶艺基础知识与实际操作》等。考证课程的教材选用符合考证要

求的考证类教材。建立专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机构，严格执行学校的教材选用、申请、审核制度，经过规范程序选用优秀教材。未来专业群的建设将有更多的校版教材在专业教学中得到应用。

## 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、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业图书文献主要包括：酒店服务类、形体礼仪、管理、营销、心理类、个人修养及能代表业态最新趋势的酒店专业期刊等。

## 3. 数字教学资源配置基本要求

利用现代信息技术开发多媒体课件，通过“学习通”、“蓝墨云”、微信、QQ等信息化手段搭建多维、互动的课程学习平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。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。目前拥有校级精品课程2门，专业在线开放课程3门。

表9 数字资源配备情况表

序号	资源库	资源名称	资源数量
1	学习通网络平台	前厅服务与管理	原创授课视频 $\geq 30$ 个，时长 $\geq 300$ 分钟，习题道数 $\geq 300$ 个，习题类型 $\geq 4$ 种，非视频资源 $\geq 150$ 个
		酒店情景英语	原创授课视频 $\geq 60$ 个，时长 $\geq 600$ 分钟，习题道数 $\geq 300$ 个，习题类型 $\geq 4$ 种，非视频资源 $\geq 150$ 个
		餐饮服务与管理	原创授课视频 $\geq 20$ 个，时长 $\geq 200$ 分钟，习题道数 $\geq 300$ 个，习题类型 $\geq 4$ 种，非视频资源 $\geq 150$ 个
		主题宴会设计	原创授课视频 $\geq 30$ 个，时长 $\geq 300$ 分钟，习题道数 $\geq 300$ 个，习题类型 $\geq 4$ 种，非视频资源 $\geq 150$ 个
		茶艺基础知识与实际操作	原创授课视频 $\geq 10$ 个，时长 $\geq 100$ 分钟，习题道数 $\geq 300$ 个，习题类型 $\geq 4$ 种，非视频资源 $\geq 150$ 个

2	专业技能考核资源库	标准	标准 1 套
		题库	题库 $\geq$ 80 套，每道试题的考核时长控制在 1~3 小时
		素材库	素材 $\geq$ 100 个

#### (四) 教学方法

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行，要善于多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

#### (五) 教学评价

教学评价包括对教师教学和学生学习两个方面的评价。

##### 1. 教师教学的评价

通过学校督导室督导员、系部、教研室、同行教师、学生建立起对教师教学多元评价机制。评价的结果及时反馈并纳入年终考核指标体系。

##### 2. 学生学习的评价

①评价的目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

②评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价-知识评价-能力（技能）评价并重。

③评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、顶岗操

作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书（以证代考）等，有条件的课程，可与社会性评价相结合。

④评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

⑤评价主体：实行多主体评价，如：学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

⑥评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和系部对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

## **（六）质量管理**

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面的质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养的规格。

建立从上到下的多层次教学指导机构，进一步规范教学行为。

①借助全国旅游职业教育教学指导委员会平台，对专业建设从发展战略高度予以把关，必要时邀请该委员会成员进行远程或现场指导。

②利用学校教学指导委员会，协助专业带头人和课程负责人指导优化专业核心课程的教学设计，保证教学设计的科学、合理、适用；

③通过由同行企业专家组成的专业建设指导委员会，不断对本专业的教学模式、教学内容、教师素质、教学管理等各环节进行审核、诊断和指导，保障学以致用。



2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能。通过教学简报，将“学院、系部、专业负责人、学生”等多个方面的监督结果汇集，并根据结果，对专业运行进行具体调整，形成多方监控的效果。

①教务处全面负责学籍管理、学分制实施，教学方法论培训与引导、教师素质测评等；

②督导组跟踪教学过程，指导教师提高教学能力；

③系部通过专业群项目，对教学质量实施保障与监控；

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、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的达成情况，建立针对学生的多方评价机制与具体的评价要素，实现人才培养的质量监测。

表 11 酒店管理专业人才培养质量评价要求

评价类型	评价主体	评价方式	评价内容
培养方评价	教师及学生	课程考核	对照课程教学标准，评价课程所要求的职业素养、专业知识及岗位技能是否达标
管理方评价	学校	毕业生资格审定	对照人才培养方案，评价本专业培养目标所规定的素质、能力和任职资格是否达标
第三方评价	实习单位	企业满意度调查	评价毕业生在工作岗位上所表现出的工作能力与企业工作岗位需求的匹配度

## 九、毕业要求

### 1. 毕业条件

(1) 本专业学生修完人才培养方案规定的所有课程（含实践教学环节），成绩合格，取得规定学分 153.5 学分（其中包括军训 4 学分，入学与

安全教育 1 学分，劳动教育 1 学分，毕业设计答辩 5 学分，顶岗实习 26 学分。)

(2) 原则上需要获得普通话测试二乙证书和英语 A 级证书，鼓励获得相关职业资格证和职业技能等级证书。

(3) 学生毕业前需结合专业理论和专业技能知识的认识和体验，提交 1 件与本专业相关的毕业设计作品，成绩评定合格以上。

(4) 按专业标准要求完成顶岗实习，实习时间不少于 6 个月，实习成绩在合格以上。

## 2. 取证类别及对应主要课程。

表 9-1 取证类别及对应主要课程

证书名称		对应的课程	备注
通用 证书	普通话水平测试等级证书	普通话	选考
	全国大学英语等级考试合格证书	实用英语	选考
	全国计算机考试合格证书	计算机应用基础、办公软件应用	选考
职业 证书	酒店运营管理职业技能等级证书	酒店督导、酒店人力资源管理等	选考
	前厅运营管理职业技能等级证书	前厅服务技能训练	选考
	餐饮服务管理职业技能等级证书	餐饮服务技能训练	选考

## 十、附件

### 张家界航空工业职业技术学院人才培养方案调整审批表

系（部）		专 业	
调整理由（含详细分析报告）：          调整方案：          <div style="text-align: right;">             经办人： 年 月 日           </div>			
系 意 (部) 审 查 见	系（部）负责人签字： 年 月 日		
教 意 务 处 见	教务处负责人签字： 年 月 日		
主 意 管 见 院 (大 领 调) 导	主管院领导签字： 年 月 日		

注：1、本表一式二份，一份系（部）存档、一份交教务处；

2、调整教学计划必须提前一个月交报告；

3、对教学计划进行较大调整必须经过详细论证，经主管院领导审批。