

2021级酒店管理与数字化运营专业
(国际班)

人才培养方案

二〇二一年七月编印

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
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	8
八、实施保障.....	8
九、毕业要求.....	11
十、附录.....	11

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

应届普通高中毕业生/中等职业学校毕业生/职高学校毕业生/技校毕业生，计划招生人数55人。

三、修业年限

学制为三年，学历为大专。

四、职业面向

包括本专业所属专业大类（专业类）及代码，本专业所对应的行业、主要职业类别、主要岗位类别（或技术领域）、职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例。

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）	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类 64	旅游类 6401	住宿业 61	4-04 (GBM4-4) 饭店、旅游及健身娱乐场所服务人员	1. 民宿管家 2. 高端酒店的前厅运营及金钥匙岗位。	茶艺师 咖啡师 花艺师 前厅运营管理 (中级)

初次岗位：礼宾，前台接待，总机（主管+文员），商务中心文员等，民宿前台，民宿管家；

发展岗位：礼宾主管，大堂副理、前厅部经理，宾客关系主任（GRO）等，运营部总经理，民宿主（店长）。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应国内外高端品牌酒店和民宿行业发展需要，具有优势职业基本素养和良好职业品质，掌握国内外高端品牌酒店前厅运营管理和民宿管理岗位的基础知识，具备国内外高端品牌酒店前厅部运营管理与民宿运营管理的基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任高端酒店前厅各岗位工作与高端民宿管家工作的高素质复合式技能型人才。

（二）培养规格

1. 基本素质要求

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；遵纪守法，严于律己；认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；具有团队精神和良好人际沟通能力；体魄健全，心理健康。

2. 专业知识要求

类别	内容	备注
专业基础知识	(1) 熟练掌握高端酒店对客服务英语相关知识； (2) 了解酒店部门运营管理的专业相关知识； (3) 熟练掌握数字化图文编辑与处理软件基础知识 (4) 掌握职业形象塑造的相关知识 (5) 熟悉摄影摄像的基本知识 (6) 熟悉商务性、事务性和新媒体文案的基础知识 (7) 了解智慧旅游和智慧酒店基础知识及相关知识	
高端酒店前厅运营服务方向	(1) 前厅部门及岗位基础知识 (2) 前厅设备及软硬件基础知识 (3) 宾客关系及消费心理基础知识 (4) 酒店营销基础知识 (5) 金钥匙岗位的基础知识 (6) 高端酒店对客服务英语相关知识	
民宿管理	(1) 茶艺、酒水、花艺、咖啡等基础知识 (2) 宾客关系及消费心理基础知识 (3) 酒店营销基础知识 (4) 民宿服务质量管理相关知识 (5) 安全管理相关知识 (5) 对客接待服务英语相关知识	

3. 岗位技能要求

学生通过学习和训练，应具解决高端酒店前厅运营操作和管家服务实际复杂问题的能力。毕业生应获得以下职业技能：

类别	内容	备注
专业基础技能	(1) 日常岗位英语听说技能； (2) 倾听、表达、提问、书面沟通等基础沟通技巧； (3) 常见 Office 软件使用技能 (4) 基础职业化妆与形体技能 (5) 照片、视频拍摄与剪辑技能 (6) 新媒体营销工具应用技能	

高端酒店前厅运营服务方向	<ul style="list-style-type: none"> (1) 礼宾服务技能; (2) Opera 系统操作技能 (3) 投诉处理技能 (4) IP 接待技能 (5) 能够处理 O T A 等官网线上订单 (6) 相关信息与安全系统操作技能 (7) 数据分析工具使用技能 	
民宿管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 茶艺、调酒、插花、咖啡制作基础技能 (2) 按照标准和程序完成宾客接待技能 (3) 会议室服务技能 (4) 酒店产品组合设计技能 (5) 数据分析工具使用技能 (6) 宾客管理系统操作技能 	

4. 职业能力要求

- (1) 具备良好的语言表达和沟通能力;
- (2) 具备良好的英语交际能力;
- (3) 具有较好的新媒体方案写作与编辑能力;
- (4) 具有较好的客户需求研判能力;
- (5) 具有较强的接待服务能力;
- (6) 具有策划设计酒店季节性产品或活动的的能力;
- (7) 具备良好的宾客突发事件处置能力

5. 职业品质要求

公共品质：爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

优势品质：热情、耐劳、细致、工匠精神、文化自信。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

该类课程主要包括：

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为：608 学时，其中实践教学 308 学时。

(二) 专业（技能）课程

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。

酒店管理与数字化运营专业课分为专业群共享专业基础课、专业方向课、岗位核心课三大类。

高端酒店前厅运营总学时为：970 学时，其中实践教学 766 学时。

民宿管家方向总学时为：970 学时，其中实践教学 766 学时。

1. 课程类型

(1) 专业群共享专业基础课

包括：《管理学基础》、《沟通技能训练》、《职业形象训练》、《摄影摄像实训》、《数字化图文编辑与处理》、《新媒体文案写作》、《智慧旅游概况》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 192 学时

(2) 专业方向课

高端酒店前厅运营方向包括：《酒店运营实务》、《酒店数字化营销》、《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》、《客户关系管理》、《酒店服务设计》、《前厅督导实务》等课程。

总学时为：488 学时，其中实践教学 370 学时。

民宿管家方向包括：《酒店运营实务》、《酒店人力资源管理》、《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》、《民宿开发与管理》、《酒店收益管理》、《酒店督导实务》等课程。

总学时为：482 学时，其中实践教学 372 学时

(3) 岗位核心课

高端酒店前厅运营方向包括：《Opera 操作实务》、《酒店收益管理》、《金钥匙操作实务》、《前厅运营实务》等课程。

总学时为：238 学时，其中实践教学 204 学时。

民宿管家方向包括：《民宿服务技能综合训练》、《酒店活动策划》、《民宿管家实务》、《民宿安全与急救》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 202 学时。

2. 课程目标、主要内容和教学要求

(1) 专业方向课

高端酒店前厅运营方向

①酒店运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第二学期开设。本课程为在职业人培养计划中属于专业基础课，具有理论性强、与实际工作联系紧密的特点。课程通过参观认知让学生掌握饭店餐饮部、房务部及后台运营部门的岗位工作的基本情况，为后续前厅运营及金钥匙服务的学习与能力提升打下基础。

②客户关系管理

本课程为专业方向课，总学时为 36 学时，第三学期开设。通过对于客户档案管理、客户意见征询与分析、网络服务平台维护、消费心理分析、投诉处理等方面的实践训练，使学生了解客户关系的基本概念，树立客户关系管理的意识，掌握提升客户满意度、忠诚度的技巧与能力，为后续专业实践学习提供支持与保障。

③酒店情景英语（一）（二）（三）（四）

本课程是一门校企合作共同开发的专业实务课，在第一、二、三、四学期开设，总学时为 200 学时，课程内容源自国际高端酒店的工作工作情景，并采用 1+1 模式教学。它以酒店工作的情境为依据，主要学习内容有：Hotel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Front office/前厅英语、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习等。

④酒店数字化营销

本课程为本专业的实务课，总课时 72 学时，第三学期开设。本课程主要学习酒店 4P 营销策略以及基于数字化的客户需求分析、产品创新及精准触达用户的营销互动等内容。

⑤酒店服务设计

本课程为专业方向课，总学时为 72 学时，在第四学期开设。通过本课程学习，学生将熟悉酒店常见类型客人的需求特征，并结合客人特征为客人提供个性化服务体系设计并付诸实施，从而培养学生服务至上的现代服务理念，塑造学生以人为本的服务素养。

⑥前厅督导实务

本课程是专业方向课，总学时为 54 学时，第四学期开设。本课程以培养学生具有良好的酒店服务意识、职业道德及前厅部门现场管理能力为目标，采用项目驱动教学，以工作过程为导向，注重发挥学生的主体意识，注重教学过程的职业素养养成，使学生掌握酒店现场管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店前厅部门基层管理的基本程序和方法，学会沟通与协调，能胜任酒店运营部门的主管工作，有效促进学生管理能力和职业素养的养成。

民宿管家方向

①酒店运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第二学期开设。本课程为在职业人培养计划中属于专业基础课，具有理论性强、与实际工作联系紧密的特点。课程通过参观认知让学生掌握饭店餐饮部、房务部及后台运营部门的岗位工作的基本情况，为后续民宿运营管理的学习与能力提升打下基础。

②酒店人力资源管理

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第三学期开设。通过本课程的学习，使学生掌

握酒店人力资源管理的基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法，即让学生学会计算用人编制，合理招聘人才，为员工提供培训及职业规划，科学合理计算与核算员工薪资福利等，培养学僧有坚持原则、爱岗敬业的精神，能够具备与人合作的团队精神。培养学生爱岗敬业的精神，为学生毕业后成功地走势社会参加企业经营管理实践打下基础。

③酒店情景英语（一）（二）（三）（四）

本课程是一门校企合作共同开发的专业实务课，总学时为 200 学时，课程内容源自国际高端酒店的工作工作情景，并采用 1+1 模式教学。第一、二、三、四学期开设。它以酒店工作的情境为依据，主要学习内容：Hotel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Front office/前厅英语、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习、Comprehensive TrainingHousekeeping/客房服务、Food and Beverage/餐饮服务。

④民宿开发与管理

本课程为本专业的实务课，总课时 72 学时，第四学期开设。本课程主要学习民宿定位与选址、民宿开发与设计、民宿服务内容设计与实施以及民宿运营与营销。通过课程教学，让学生学会在尊重当地文化与生态的基础上，掌握多空间民宿开发设计，多元化民宿服务产品设计与营销。

⑤酒店收益管理

本课程为专业方向课，总学时为 48 学时，第四学期开设。旨在帮助学生理解酒店的收益管理与战略性定价过程，在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。本课程注重将收益管理理论和旅游企业的实践案例结合起来展开教学，并辅之以 Opera 和 Ideas 软件教学。要求学生学会使用 PMS 系统。

⑥酒店督导实务

本课程是专业方向课，总学时为 54 学时，第四学期开设。本课程以培养学生具有良好的酒店服务意识、职业道德及一线部门现场管理能力为目标，采用项目驱动教学，以工作过程为导向，注重发挥学生的主体意识，注重教学过程的职业素养养成，使学生掌握酒店现场管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店前厅、餐厅、客房等一线部门基层管理的基本程序和方法，学会沟通与协调，能胜任酒店运营部门的主管工作，有效促进学生管理能力和职业素养的养成。

（2）岗位核心课

高端酒店前厅运营方向

①前厅运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 72 学时，第三学期开设。通过对于商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、互联网服务、委托及代办服务等系统的操作，为客户提供行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问讯服务等方面的实践训练，使学生具备接待酒店各类客户的专业能力，树立现代服务意识为后续酒店管家服务能力提升提供前序性训练保障。

②Opera 操作实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第三学期开设。本课程主要学习前厅预定操作与管理、入住录入、客户档案管理、退房结算、发票税务等模块的 Opera 系统操作技能。

③金钥匙操作实务

本课程为专业方向课，总学时为 64 学时，第四学期开设。通过我国金钥匙标准的模块训练，让学生具备金钥匙综合素养，能为客人提供各项金钥匙标准服务。课程为纯实操训练，通过我国金钥匙服务模块内容训练，培养学生具备现代酒店中国金钥匙所需的高规格服务的综合素养。

④酒店收益管理

本课程为专业核心课，总学时为 48 学时，第四学期开设。旨在帮助学生理解酒店的收益管理与战略性定价过程，在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。本课程注重将收益管理理论和旅游企业的实践案例结合起来展开教学，并辅之以 Opera 软件教学。

民宿管家方向

①民宿服务技能综合训练

本课程是专业核心课，总课时 72 学时，第四学期开设。通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，让学生能为客人提供泡茶与茶艺表演、调酒与咖啡制作、插花与花艺设计服务。

②酒店活动策划

本课程是专业核心课，总课时 64 学时，第四学期开设。通过对酒店（民宿）服务产品的设计和组合，让学生能够根据淡旺季结合节事假期进行主题活动策划，提升酒店（民宿）服务品味和客户满意度。

③民宿安全与急救

本课程是专业核心课，总课时 36 学时，第四学期开设。通过对民宿服务过程中各种突发事件的情景案例的任务式学习，识别与预防常见的安全隐患与突发事件，并能进行常规的应急处理与急救。

④民宿管家实务

本课程为专业核心课，总学时为 72 学时，第三学期开设。通过对于民宿各类客人的接待服务与管理的系统学习，使学生可以为民宿各类客人提供管家服务。课程要求学生全面掌握民宿管家服务所必需的各种技能技巧，为客人提供最佳质量的服务，培养学生现代民宿管家所需的高规格服务。

（三）岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

其中《前厅运营实务》、《酒店收益管理》、《民宿服务技能综合训练》为课证融通课程，《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》为校企合作开发课程。

七、教学进程总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专任老师 5 人，省级专业带头人 1 人；中高级职称比例为 2:3，双师素质教师 5 人，占比 100%。专业有兼职教师 11 人，均来自酒店中高层管理人员，承担着部分专业课程实践教学及实习实训指导。

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业拥有餐饮与调酒实训室、客房服务实训室、前厅服务实训室等校内实训基地各 1 个，基本能满足酒店专业实训课程的教学需要。

2. 校外实训基地

专业拥有 7 家紧密型校外实训基地，2 家松散型校外实训基地，建立了长期稳定的合作关系，通过订单培养、学徒制培养等形式为企业输送了一批又一批的酒店管理储备人才和高技能人才。同时，校外基地也为专业开展认知实训、专业实训、课程实训等实践环节提供了场地和资源。

（三）教学资源

1. 课程资源

酒店专业围绕高端化、国际化、人文化的人才培养思路，课程建设立足本校学生特点、酒店行业人才需求标准，坚持校企合作课程开发与建设的理念，形成了公民素养课程、专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程四大课程体系。在专业技术课程中又形成了专业群

平台课、技术技能课、专业拓展课等类别。近三年来，校企合作开发了《订单培养课程包》、《酒店实用礼仪》、《宴会与会议接待》、《认知实训》、《顶岗实习》、《酒店服务技能综合实训》、《酒店情景英语》、《餐饮运行与管理》等多门课程，先后立项或建成《茶艺实训》、《餐饮运行与管理》、《酒店实用礼仪》三门院精品课程或在线开放课程。专业拓展课程升级为 8 门，给予学生更宽的专业拓展面。随着酒店专业建设国际化的新布局，与****学院共同研制了《****班人才培养方案》及定制的课程体系，与专业建设指导委员会成员一起研制了《国际酒店班人才培养方案》及对应的课程体系。

2. 教材资源

主编、自编及参编《前厅、客房服务与管理》、《管理学基础》等教材 4 本，引入****学院“酒店情景英语”等 3 本校企共创教材。

3. 课堂教学资源

酒店专业积极推进课程信息化教学改革，采用在线学习平台、云班课等信息化教学平台推进翻转课堂、混合式教学等教学模式改革。

（四）教学方法

酒店专业注重课程教学方法的改革。在基于任务驱动教学改革的基础上，依托校企合作平台，尝试了校企共教共育的校企联合学院模式教学改革。专业特色专属课程采用“1+1”和“1+N”教学，即 1 个专任教师与 1 个或多个企业专家共同授课。

（五）学习评价

构建了课程成绩与学分管理体系、课程学习的教师与企业专家二元评价、评价内容上的过程与结果导向双重评价体系。

1. 学生专业学习评价管理体系

学生专业学习情况通过学生完成各门课程修习的成绩来评价，即各门课程达到 60 分以上为及格，90 分以上为优秀；其学习整体状况则通过各类课程修习所得的学分来进行评价，即学生必须修满 176 学分方可毕业。

2. 部分专业课程学习的教师与企业专家二元评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习评价由任课教师与企业专家共同评价，具体的评价指标则根据各门课程的具体性质进行划分，成绩百分比也因课程而异，详见附表一培养计划进程表。

3. 评价内容上的过程与结果导向双重评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习采用过程与结果导向的双重评价体系，既注重课程项目化学习的过程评价，也注重结果评价，评价指标则根据课程内容，引进行业企业的标准。

（六）质量管理

学院整体质量管理下的专业产学结合质量管理体系：

1. 学院二级分院质量管理体系

学院实行分管教学院长下的督导教学评价体系，每学期对课程教学质量进行监控，全校实行标准化的课堂教学质量评价体系。

二级分院则根据学院的规章制度细化制定分院各专业课程教学质量评价体系，由分院院长、教学副院长主导，分院督导和教研室共同对课程教学质量进行监控评价。

2. 同行评教、学生评教相结合

学院实行同行评教和学生评教相结合的教学质量评价体系，学院设立教学督导员对课程教学进行专门评价，同时学院选拔学生信息员对课程教学进行评价反馈，而每学期均安排学生对每门课程教学质量进行标准化测评。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“优势职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 学期周数分配表
5. 附表五 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一

2021级酒店管理与数字化运营专业国际班培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注	
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六		
								18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	48		考查	4[12]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48		考试		3[16]						
	3	体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	考试	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]				
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2							
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]				
	6	通用英语(一)(二)	4	64	48	16	考试	2[14]	2[18]						
	7	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]						
	8	职业发展与就业指导	1	16	16		考查		2[8]						
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]						
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查			2[16]					
		合计	32.5	608	300	308		14	11	4	2				
专业群共享专业基础课	1	管理学基础	2	32	16	16	考查			2[16]					
	2	沟通技能训练	2	32		32	考查		2[16]						
	3	职业形象训练	2	28		28	考查	2[14]							
	4	摄影摄像实训	2	32		32	考查				4[8]				
	5	数字化图文编辑与处理	2	36		36	考试		2						
	6	新媒体文案写作	2	28		28	考试				2[14]				
	7	智慧旅游概况	3	56	36	20	考试	4[14]							
		小计	15	244	52	192		6	4	2	6				
专业方向课	1	酒店运营实务	3	54	22	32	考试		3						
	2	酒店数字化营销	4	72	24	48	考试			4					
	3	酒店情景英语(一)(二)(三)(四)	12	200		200	考试	2[14]	4[16]	4	2				
	4	客户关系管理	2	36	18	18	考试			2					
	5	酒店服务设计	4	72	36	36	考试				4				
	6	前厅督导实务	3	54	18	36	考试					3			
			小计	28	488	118	370		2	7	10	9			
	1	Opera操作实务	3	54		54	考试			3					
	2	酒店收益管理	3	48	16	32	考试				3[16]				
	3	金钥匙操作实务	4	64		64	考试				4[16]				
4	前厅运营实务	4	72	18	54	考试			4						
		小计	14	238	34	204		0	0	7	7				
专业方向课	1	酒店运营实务	3	54	22	32	考试		3						
	2	酒店人力资源管理	3	54	24	30	考试			3					
	3	酒店情景英语(一)(二)(三)(四)	12	200		200	考试	2[14]	4[16]	4	2				
	4	酒店收益管理	3	48	16	32	考试				3[16]				
	5	民宿开发与与管理	4	72	24	48	考试				4				
	6	酒店督导实务	3	54	24	30	考试					3			
			小计	28	482	110	372		2	7	7	12			
	1	民宿服务技能综合训练	4	72		72	考试			4					
	2	酒店活动策划	4	64	24	40	考试				4[16]				
	3	民宿管家实务	4	72	18	54	考试			4					
4	民宿安全与急救	2	36		36	考试			2						
		小计	14	244	42	202		0	0	10	4				
		合计(高端酒店前厅运营方向)	57	970	204	766		8	11	19	22				
		合计(民宿管家方向)	57	970	204	766		8	11	19	22				
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32									1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。	
	2	创新创业类	2	32	32										
	3	职业素养类	2	32	32										
	4	艺术审美类	2	32	32										
	5	自然科技类	2	32	32										
	6	技能竞赛类	2	32	32										
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32										
	8	外语类(考级考证)	2	32	32										
		合计	8	128	128			2	2	2	2				
岗位实习课	1	岗位认知考察	1	25		25	考查	1周							
	2	顶岗实习	24	600		600	考查				24周				
	3	综合实习、毕业设计(论文)	7	175		175	考查					9周			
		合计	32	800		800		2				25	25		
		总计(高端酒店前厅运营方向)	129.5	2506	632	1874		26	24	25	26	25	25		
		总计(民宿管家方向)	129.5	2506	632	1874		26	24	25	26	25	25		
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1			
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2			
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2			
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8			
	5	校园文化活动	8	128			考查	64		60		4			
	6	社会实践活动	6	108			考查	54		54		/			
		合计	18.5	318											

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课实践安排表

课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	实践形式	安排学期	备注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	参观、考察、调查等	2	
通用英语(一)(二)	4	64	48	16	调查、操练、竞赛等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏;微电影、音乐视频录制	2/3	
合计	22.5	448	140	308			

附表三 专业课实践环节安排表

类别	课程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
专业课	酒店情景英语	酒店介绍与岗位认知; 常用设备及物品认知; 中餐对客英语 西餐对客英语 前厅对客英语 客房对客英语 会务对客英语	1-4	学期中	200	介绍酒店; 酒店面试; 推荐酒水, 及茶及其他饮料, 酒水服务; 电话礼仪, 酒店礼貌用语 跨文化交际; 客户配套服务; 洗衣服务; 送餐服务; 西餐服务; 中餐服务; 宴会服务; 客房预订; 办理入住; 行李服务; 咨询服务; 收银服务; 外币兑换服务	校外	
	Opera 操作实务	前厅 Opera 操作实训	3	学期中	54	前台接待、前台预订、账务处理、客房管理、佣金管理、房价收益管理、客户档案管理	校内	
	民宿服务技能综合训练	中华茶艺 插花技巧 花艺设计 鸡尾酒调制实训 经典咖啡制作实训	3	学期中	72	茶叶识别、冲泡; 酒水识别、鸡尾酒调制; 咖啡豆识别与挑选、经典咖啡调制 各种礼仪插花、庆典插花、装饰插花	校外	

	前厅运营实务	前厅各类系统操作 前厅各流程客户接待服务	3	学期中	54	商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、会议室服务、互联网服务、委托及代办服务、行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问讯服务	校内	
	金钥匙操作实务	金钥匙岗位操作实训	4	学期中	64	金钥匙仪容仪表管理、金钥匙店内接待服务、金钥匙委托代办服务	校内	
	酒店服务设计	个性化服务流程设计	4	学期中	36	为不同需求特征客人提供个性化服务体系设计并付诸实施	校内	
	酒店收益管理	价格决策	4	学期中	32	动态定价法、衡量收益管理主要指标的计算	校内	
	酒店数字化营销	客户市场分析	3	学期中	18	基于数据分析法、SWOT 分析法对市场做出研判	校内	
	酒店督导实务	督导岗位操作实训	4	学期中	36	员工排班、员工培训计划制定、服务质量评价	校内	
	民宿管家实务	各类客户管家服务	3	学期中	54	民宿各类型客人接待、会员管理、宾客信息安全管理、房态管控、民宿管家服务设计与实施	校内	
	酒店活动策划	策划设计酒店季节性产品或活动	4	学期中	36	根据淡旺季结合节事假期进行主题活动策划	校内	
	民宿安全与应急	突发事件处置	4	学期中	36	识别与预防常见的安全隐患与突发事件，并能进行常规的应急处理与急救。	校内	
	小 计							
岗位实习	岗位认知考察	专业认知、企业考察	1	学期中	25			
	顶岗实习	专业对口岗位实习	5	1-20	600			
	综合实习、毕业设计（论文）	按要求撰写论文	6	1-15	175			
	小 计				800			
总 课 时								

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中，“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	8	5	8	5	/	31
合 计	25	28	25	28	23	15	144

附表五 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

1. 高端酒店前厅运营方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.97%	12.29%	24.26%
专业课	204	766	970	8.14%	30.57%	38.71%
职业拓展课	128	/	128	5.11%	/	5.11%
岗位实习课	/	800	800	/	31.92%	31.92%
总 计 学 时	632	1874	2506	25.22%	74.78%	100.00%

2. 民宿管家方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.97%	12.29%	24.26%
专业课	204	766	970	8.14%	30.57%	38.71%
职业拓展课	128	/	128	5.11%	/	5.11%
岗位实习课	/	800	800	/	31.92%	31.92%
总 计 学 时	632	1874	2506	25.22%	74.78%	100.00%