

2023 级酒店管理与数字化运营专业中高职 3+2 分段人才培养方案

一、专业基本信息

学 院:	国际旅游学院
专业名称:	酒店管理与数字化运营
专业代码:	540106
专业类别:	旅游类
招生对象:	初中毕业生、同等学历者
学 制:	五年（前 3 年为中职段学习，后 2 年为高职段学习）

二、专业人才培养方案制订思路

（一）产出导向(OBE)

产出导向，即 Outcome-based Education，简称为 OBE，是较为完整的教育理论体系。酒店管理与数字化运营专业（3+2）人才培养方案的制定是运用 OBE 理念，着力实现从输入导向向学习成果，即产生成果导向转变，从教师中心向学生中心转变，以学习效果和个性发展为中心配置教育资源和安排教学活动，并将满意度作为专业人才培养质量评价的重要依据，并从质量监控向持续改进转变。酒店管理与数字化运营专业（3+2）在制订专业人才培养方案的主要思路体现以下几个方面：

- （1）成立酒店管理与数字化运营专业专业指导委员会

酒店管理与数字化运营专业专业指导委员会（下称“委员会”）是由酒店专业发起，由专业负责人、专业带头人、骨干教师以及邀请行业、企业、院校行家专家共同参与组成，全过程参与人才培养方案制订的咨询、调研、编制、审核等。

（2）总体思路

遵循 OBE 理念，以反向设计、正向实施的思路，以酒店管理与数字化运营专业教育利益相关方，特别是住宿业需求为成果导向作为出发点，确定人才培养目标，对接毕业要求与我国职业教育发展提出“精准对接、精准育人”相对应，科学的设计专业课程体系，明晰课程目标，以推进酒店管理与数字化运营专业人才培养质量不断提升。

（3）调研社会需求

①需求调研，确定产出成果

酒店专业调研对象是酒店专业人才培养利益方，主要包括行业（企业）、职业教育、区域社会、学生等。

行业、企业需求调研，主要调研规模、发展趋势、数字化转型、岗位需求等方面。行业规模方面，中国酒店业是全球最大单一市场，市场规模与需求巨大，并呈快速增长趋势。酒店业占我国住宿业的绝对主导地位，酒店业设施和客房数分别占我国住宿业的 56%和 93%。从海南区域来看，截止到 2021 年底，海南省有各类住宿企业 4113 家，床位数 281830 个。尽管 2020 年以来，酒店业经历着疫情的影响，但至 2021 年上半年已基本恢复，全国新开业的中高端酒店达 94 家，新增客房量达 23453 间，数量增长积极，海南酒店业也成为全国最恢复

行业之一，增长超往年水平，市场预期好。企业及岗位（群）需求方面，主要调研最佳东方酒店招聘网、专业毕业生、专业合作企业等。据调研分析，餐饮部（58%）、前厅部（58%）、客房部（53%）等一线运营部门的人才紧缺状况较为突出，市场营销、人力资源等部门也有明显需求，另外，随着酒店人力成本的日益提升，一岗多能的用工模式越来越受推崇。在人才素质要求方面，员工的工作态度、服务意识和服务态度、沟通能力、仪容仪表、岗位技能、学历与专业、外语能力等方面均有明显关注。

职业教育与区域发展方面，主要调研国家职业教育职业政策及要求，包括我国职业教育培养“四种精神”定位、各项改革政策及措施，以及双高专业群专业定位与目标等。同时，对接海南省酒店业人才培养方面提出了目标，即，以服务海南自贸港建设为导向，坚持政府支持、市场主导，产教融合、校企合作、自愿参与，主动创新、精准施策，注重实效、支持一线，着力推进与新时代海南酒店业发展相适应的职业教育“1+X”证书制度特色改革，创新产教融合人才培养模式，着力提升酒店业人才学历层次、技能水平和职业素养，全面促进酒店业人才国际化、专业化、职业化、特色化发展，增强海南酒店业对国内外人才的吸引力，有效促进旅游业整体服务质量与国际旅游消费需求水平同步提高。

②确定人才培养目标

基于产出导向（OBE）确定人才培养目标与规格，酒店管理与数字化运营专业的人才培养的特色和质量由人才培养方案体现，对接海

南区域经济发展需求、旅游管理专业群或旅游产业链发展需求、以酒店为主体的住宿业岗位职业能力需求，落实国家教育政策，依托学校教育育人理念，明确酒店管理与数字化运营专业培养目标和人才培养规格对接专业学习成果。以态度和服务意识、适应能力和抗压能力、工作主动性和积极性、综合素质与创新能力、人际沟通及外语水平作为参照指标确定酒店专业人才培养目标与规格，并以此制定酒店专业层面的预期学习产出，建置酒店管理与数字化运营专业核心能力指标

③ 毕业要求

基于 OBE 理念，酒店管理与数字化运营专业毕业要求是要达到掌握酒店管理与数字化运营需要的专业知识、问题分析能力、能策划设计服务方案、能使用现代工具、具有关注环境和可持续发展的意识、具备职业规范、沟通能力、团队精神和终身学习能力。具体量化对标即根据学校 2022 级专业人才培养方案的原则性意见，明确酒店管理与数字化运营专业毕业的总学分要求、各类课程学分要求，职业技能等级要求或其他证书要求，明确准学士学位获取要求。

④ 设计酒店管理与数字化运营专业 OBE 课程体系（见表 1）

基于调研基础上主要就业岗位以前厅、客房、餐饮、市场销售、人力资源部门为主。基于此，把以上部门的工作岗位，确定为酒店管理专业毕业生面向的关键岗位，并对这 4 个关键就业岗位的工作任务和能力要求进行了分析。

根据主要就业岗位的工作任务对学生能力的要求，构建基于 OBE 的职业通识能力、职业基础能力和职业核心能力的课程体系，其中职业通识能力分为 2 大模块，分别是公共基础程、公共拓展课；职业基

基础能力是专业群共享课；职业核心能力分为3大模块，分别是专业基础课、专业核心课和专业拓展课。

表1 基于OBE能力路线设计的课程与实践体系

岗位	工作任务	岗位能力	OBE教学课程设计		实践教学		
			课程	专业基础课程	实训项目	实训内容	区域
酒店前厅部	1. 前台接待 2. 客房预订 3. 前台收银 4. 礼宾服务 5. 商务中心服务 6. 总机服务	1. 熟悉前厅服务工作 2. 熟练操作酒店管理工程技术学院统中与前厅工作的相关内容 3. 能较好地与其他部门沟通协调，并有效处理和应对各种突发事件 4. 熟练的运用英语与顾客进行沟通，并有效地解决客人投诉的问题 5. 能准确无误的完成账单结算	房务数字化运营与管理（综合实训）	1. 服务礼仪 2. 酒店报表与文案实操 3. 旅游政策与法规 4. 酒店督导与管理	单项技能训练	前厅各岗位操作技能	校内 校外
					综合模拟训练	前厅工作流程	
					校内生产性实训	实训中心前厅接待	
					校外顶岗实习	酒店前厅部顶岗实习	
酒店客房部	1. 清洁卫生服务 2. 客房安全服务 3. 客房设备用品管理 4. 客房服务	1. 准确掌握客房清洁标准 2. 掌握客房设备用品的使用、维护及管理要求 3. 准确、熟练地掌握铺床技能 4. 准确掌握洗衣服务、小酒吧服务、擦鞋服务、加床服务、托婴工作流程和服务 5. 掌握针对性服务的要求，具有较强的安全服务意识	房务数字化运行与管理（综合实训）	1. 服务礼仪 2. 酒店报表与文案实操 3. 旅游政策与法规	单项技能训练	客房各岗位操作技能	校内 校外
					综合模拟训练	客房工作流程	
					校内生产性实训	实训中心客房服务	

						4. 酒店督导与管理		校外顶岗实习	酒店餐饮部顶岗实习	外
酒店餐饮部	1. 中餐服务 2. 西餐服务 3. 酒吧服务	→	1. 熟练掌握中西餐服务的工作流程和标准 2. 熟练掌握中西餐摆台、菜单制作、调酒等技能 3. 熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法 4. 准确把握餐饮服务礼仪的要求, 可以根据客人需求进行菜品酒水的搭配和组合 5. 熟悉宴会服务流程	→	餐饮数字化运营与管理(中、西餐综合实训)	1. 服务礼仪 2. 酒店报表与文案实操 3. 旅游政策与法规 4. 酒吧经营与管理 5. 酒店督导与管理	→	单项技能训练	餐厅岗位操作技能	校内 § 校外
								综合模拟训练	餐厅工作流程	
								校内生产性实训	实训中心餐厅服务	
酒店销售部	1. 酒店产品销售 2. 酒店公共关系	→	1. 全面了解酒店产品的属性 2. 熟练掌握酒店产品销售的技能和技巧 3. 能拟定基本的酒店产品促销策划方案 4. 能适时策划并组织各种酒店公共关系活动	→	酒店数字营销实务	1. 服务礼仪 2. 酒店报表与文案实操 3. 旅游政策与法规 4. 酒店督导与管理	→	单项技能训练	酒店销售部顶岗实习	校内 § 校外
								综合模拟训练		
								校外顶岗实习		
								校内生产性实训		

酒店 人力 资源 部	→	1. 人力 资源 规 划 和 岗 位 设 计	→	1. 有效预测酒店人才需求，根据内部和外部环境的变化为酒店合理配置岗位	→	酒店人 力资源 管理	→	1. 服务 礼仪	单项技能 训练	校 内 § 校 外
		2. 招 聘 和 甄 选		2. 掌握各岗位人才招聘和甄选的方法及应用技巧				2. 酒 店 报 表 与 文 案 实 操	综合模拟 训练	
		3. 员 工 培 训		3. 能针对需求合理的设计员工培训项目并对员工进行有效的培训				3. 旅 游 政 策 与 法 规	校内生产 性实训	
		4. 薪 酬 管 理		4. 能合理评定员工薪酬等级				4. 酒 店 督 导 与 管 理	校外顶岗 实习	
		5. 员 工 活 动 设 计 与 组 织								

⑤确定课程目标

基于 OBE 理念，确定课程目标，建立课程培养目标与毕业要求指标的对应关系，要求课程目标的设置要遵循可衡量、可实现、可支撑的原则。可衡量，即课程培养目标的设定能以适当的方式进行考核和评价；可实现，即设定的课程目标必须是在教学过程中以合适的教学内容和教学方式来实现课程目标；可支撑，即在设定课程目标时，为了使通过课程的学习满足毕业要求，每个课程目标的设定需支撑相应的毕业要求指标点。在课程目标设定较为合理的情况下，课程目标与毕业要求指标点之间映射关系为一对一或多对一。

（二）落实岗课证赛融通要求：

在国家已公布的 1+X 证书批次中，与酒店管理与数字化运营专业相关的 1+X 证书有酒店运营管理职业技能等级证书、旅游大数据分析职业技能等级证书、邮轮运营服务职业技能等级证书、餐饮管理运行

职业技能等级证书、酒店收益管理职业技能等级证书、餐饮管理运行职业技能等级证书、邮轮运营服务职业技能等级证书等（见表2），在制定专业人才培养方案时，结合本专业实际，积极对接“1+X”技能等级标准，探索课证融通路径；鼓励学生积极考取本专业其他1+X证书以及跨专业1+X证书。

表2 1+X证书

证书名称	证书等级	职业技能要求	对应课程名称
酒店运营管理	初级 中级	具有良好的职业道德和职业素养，掌握酒店运营服务专业技能，能够适应高端住宿业相关企业岗位群要求，胜任企业一线服务岗位工作的专业技术技能。 具有良好的酒店服务与管理素养，具备酒店服务与管理技能，符合高端住宿业相关企业运营部门领班、主管等基层管理岗位要求。	酒店管理概论、房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理
旅游大数据分析	初级 中级	旅游大数据业务指导、旅游大数据咨询设计、旅游数据采集规划、常见涉旅数据采集、互联网数据智能采集、大数据的编目管理、数据安全、旅游大数据分析、旅游大数据的应用与赋能、大数据可视化等工作领域。中级要求充分理解数据细分标准、整体概念、业务逻辑、统计方法、数据治理采集分析方法等，掌握至少1种日志采集工作、1种数据清洗工具、1种编程工具、2种可视化工具、2种爬虫工具、2种大数据分析工具、5个数据应用场景。	房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理、酒店数字营销实务、酒店督导与管理、酒水管理与数字化运营
邮轮运营服务	初级 中级	具有邮轮运营服务（初级）职业能力；且具有餐饮服务、客舱服务、商品销售、游览服务等邮轮服务中级能力（四选一）或具有邮轮运营中营销类工作所需活动营销管理能力。	房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理

三、培养目标

本专业面向海南自由贸易港建设，培养具有良好的政治思想素质、专业精神、职业精神、工匠精神和综合职业素质，掌握以现代酒店业为主体、新业态为拓展的现代住宿业的服务、管理与运营流程、技能和方法，具备从事现代住宿业市场营销、客户关系、前厅、客房、餐饮、人力资源管理等岗位群的服务、管理与数字化运营的基本理论知识和技术技能运用职业能力，能胜任国际品牌酒店集团、高端酒店、精品民宿、国际邮轮、餐饮集团、行业协会及相关管理咨询机构等企业事业单位从事现代服务接待、管理、运营、咨询等工作任务的业务技能娴熟，管理与运营能力趋强的高素质复合型、创新型技术技能人才。

(见表 3)

表 3 培养目标分解

分类	序号	具体内容
服务面向		本专业面向海南自由贸易港建设
知识、能力、素质	目标 1	酒店各部门管理基础知识，旅游政策与法规知识，海南旅游资源与文化知识，酒店各部门运营流程，酒店数字营销，酒店礼仪，酒店人力资源管理知识，酒店英语
	目标 2	具备沟通、协作能力，酒店各部门岗位服务技能能力，酒店基层团队的运作能力，酒店产品的销售与推广能力，酒店突发事件的应变与处理能力，酒店岗位外语听说能力，信息采集、资料查询和办公软件的操作能力，个人职业生涯规划能力，初级岗位管理能力
	目标 3	正确的人生观和价值观，健康的体魄和健全的心理，良好的职业道德和职业素养，良好的文化素质，
	目标 4	具备现代服务业服务与管理素养、职业道德和团队协作精神，考虑企业经营实践活动对社会、环境和可持续发展的影响。
	目标 5	通过继续教育和自主学习，获得适应社会发展的能力。
职业领域		能胜任旅游住宿及现代服务业等工作任务
人才层次类型		满足现代住宿业管理与运营需求的高层次复合型、创新型技术技能人才

四、职业面向

表 4 专业职业面向

序号	专业名称	专业代码	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
1	酒店管理与数字化运营专业(3+2)	540106	H-61/62 住宿业、餐饮业	4-03-03-01 调酒师;	调酒	调酒师
				4-03-03-02 茶艺师;	茶艺	茶艺师
				其他调酒和茶艺人员	餐饮服务与管理	餐饮运营与管理
				4-03-05-01 餐厅服务员;	市场开发	
				4-03-05-99 其他餐厅服务人员;	前厅	酒店运营管理 前厅运营与管理
				4-03-99-00 其他餐饮服务人员;	人力资源	人力资源管理师
				4-04-01-01 前厅服务员;	客房	
				4-04-01-02 客房服务员;	康乐	
				4-04-01-99 其他饭店服务人员;		
				4-04-03-03 康乐服务员	邮轮服务	邮轮服务与运营
4-05-04-99 其他水上运输服务人员						

五、毕业生职业生涯路径

表 5 毕业生职业生涯路径

酒店管理与数字化运营专业学生职业生涯发展路径表						
发展层级	岗位类别					
	餐饮服务与管理/业务管理类	前厅服务与管理/业务管理类	客房服务与管理/业务管理类	市场营销与公关类/业务管理	人力资源管理	发展年限
V级	总经理					12年以上
IV级	餐饮总监	房务总监	房务总监、行政管家	市场总监	人力资源总监	8-12年
III级	餐厅经理	大堂副理、宾客关系经理	业务经理	销售经理、公关	人力资源经理	3-8年

				经理		
II级	领班、主管	领班、主管	领班、主管 店长助理	领班、主管	业务经理	1-3年
I级	服务员、文员	服务员、文员	服务员、文员	预订员	专员	0-1年
注: I级为就业岗, II级、III级、IV级、V级为发展岗, 各岗位类别之间互为可迁移岗位						

六、岗课证赛融通设计

表6 工作任务与职业能力分析

专业名称	工作领域	工作任务	职业能力与素质	对应赛项	对应X	备注
酒店管理 与数字化运营	A 前厅服务	A-1 前台接待 A-2 客房预订 A-3 前台收银 A-4 礼宾服务 A-5 商务中心服务 A-6 总机服务	1. 全面了解前厅服务工作 2. 熟练操作酒店管理工程技术学院统中与前厅工作的相关内容 3. 能较好地与其他部门沟通协调, 并有效处理和应对各种突发事件 4. 熟练的运用英语与顾客进行有效沟通, 并有效地解决客人投诉的问题 5. 能准确无误的完成账单结算	世界技能大赛酒店接待项目		前厅运营与管理、旅游大数据、酒店运营管理
	B 客房服务	B-1 清洁卫生服务 B-2 客房安全服务 B-3 客房设备用品管理 B-4 客房服务	1. 准确掌握客房清洁标准 2. 准确、熟练地掌握铺床技能 3. 准确掌握洗衣服务、小酒吧服务、擦鞋服务、加床服务、托婴工作流程和服务 4. 掌握针对性服务的要求, 具有较强的安全服务意识 5. 掌握客房设备用品的	客房服务技能大赛		旅游大数据、酒店运营管理

			使用、维护及管理要求			
C 餐饮服务	C-1 中餐服务 C-2 西餐服务 C-3 酒吧服务	1. 熟练掌握中西餐服务的工作流程和标准 2. 熟练掌握中西餐摆台、菜单制作、调酒等技能 3. 熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法 4. 准确把握餐饮服务礼仪的要求, 可以根据客人需求进行菜品酒水的搭配和组合 5. 熟悉宴会服务流程	全国职业院校技能大赛酒店服务、酒水服务赛项	餐饮运营与管理、旅游大数据、酒店运营管理		
D 酒店营销	D-1 酒店产品销售 D-2 酒店公共关系	1. 全面了解酒店产品的属性 2. 熟练掌握酒店产品销售的技能和技巧 3. 掌握各种酒店产品的促销方式方法 4. 能拟定基本的酒店产品促销策划方案 5. 适时策划并组织各种酒店公共关系活动	酒店数字营销技能大赛	旅游大数据、酒店运营管理		
E 酒店人力资源管理	E-1 人力资源规划和岗位设计 E-2 招聘和甄选 E-3 员工培训 E-4 薪酬管理 E-5 员工活动设计与组织	1. 有效预测酒店人才需求, 根据内部和外部环境的变化为酒店合理配置岗位 2. 掌握各岗位人才招聘和甄选的方法及应用技巧 3. 能针对需求合理的设计员工培训项目并对员工进行有效的培训 4. 能合理评定员工薪酬等级		酒店运营管理		

七、毕业要求

(一) 学分要求

本专业学生在学校规定修业年限内，需要修满 85 学分，其中，专业课内 91.5 学分和第二课堂（课外学分）15 学分，专业课包括公共基础课，公共拓展课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课和专业实践课。学分结构如下表：

表 7 学分结构表

课程类别	学分
公共基础课程	33
公共拓展课程	3
专业基础课程	14
专业核心课程	16
专业拓展课程	4
第二课堂(课外学分)	15
总计	85

说明：专业实践课包括专业实习、毕业顶岗实习和实习报告

(二) 素质知识能力证书要求

本专业主要酒店管理与数字化运营基础理论、专业技术和服务技能，接受工程实践训练，注重职业道德、团队合作、沟通交流和主动学习能力的培养，素质、知识、能力、证书要求如下：

素质要求

A-1 服务管理与社会：能够针对酒店对客接待过程、管理与运营过程中复杂问题，理解、分析和评价活动对社会、健康、安全、法律、文化以及环境和社会可持续发展的影响。

A-2 环境和可持续发展：能够理解和评价针对酒店管理与运营实践对环境、社会可持续发展的影响。

A-3 职业规范：具有良好的人文社会科学素养，社会责任感，能够在酒店业管理与运营中理解并遵守酒店业职业道德和规范，履行责任。

A-4 个人和团队：具有团队合作精神，能够在多学科背景下的团队中承担个体、团队成员以及负责人的角色及相应责任。

A-5 沟通：具有在酒店管理与运营实践活动中与业界同行和社会公众进行有效沟通的能力，具备一定的国际视野，能够跨文化进行交流。

A-6 项目管理：理解酒店管理运营领域和经济决策的基本知识和方法，并能够应用于管理实践。

A-7 终身学习：具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力。

知识要求

B-1 酒店管理与数字化运营知识：能够将管理学、数字化理论、心理学和专业知识用于解决对客户服务、酒店管理与运营中复杂问题。

能力要求

C-1 问题分析：能够应用管理学、心理学、数字化等基本理论和原理，识别、分析、指导酒店服务、管理与运营实践。

C-2 策划、设计服务方案：能够针对服务需要和管理问题策划、设计及提出解决方案，具有服务、管理与运营能力及创新意识、健康、安全、法律、文化以及环境等因素。

C-3 研究：能够基于科学原理和方法，对市场进行预测，并提出可靠方案。

C-4 使用现代工具：能够针对现代酒店业服务、管理与运营问题，选择与使用恰当的技术、资源、和信息技术工具，并能开展有效工作

证书要求

D-1 “1+X”证书：旅游大数据、酒店运营管理 1+X 等级、餐饮运营与管理、前厅运营与管理等证书。

D-2 外语水平：英语四级达到 360 分；高等学校英语应用能力 A 级合格证书或其它相应的全国英语考试认证证书（如托业桥职业英语

证书、雅思证书等)；

D-3 信息技术：通过计算机一级考试。

其它要求

E-1 普通话等级证书：（至少二级乙等）

E-2 创新创业培训证书：（如 SYB 证书）

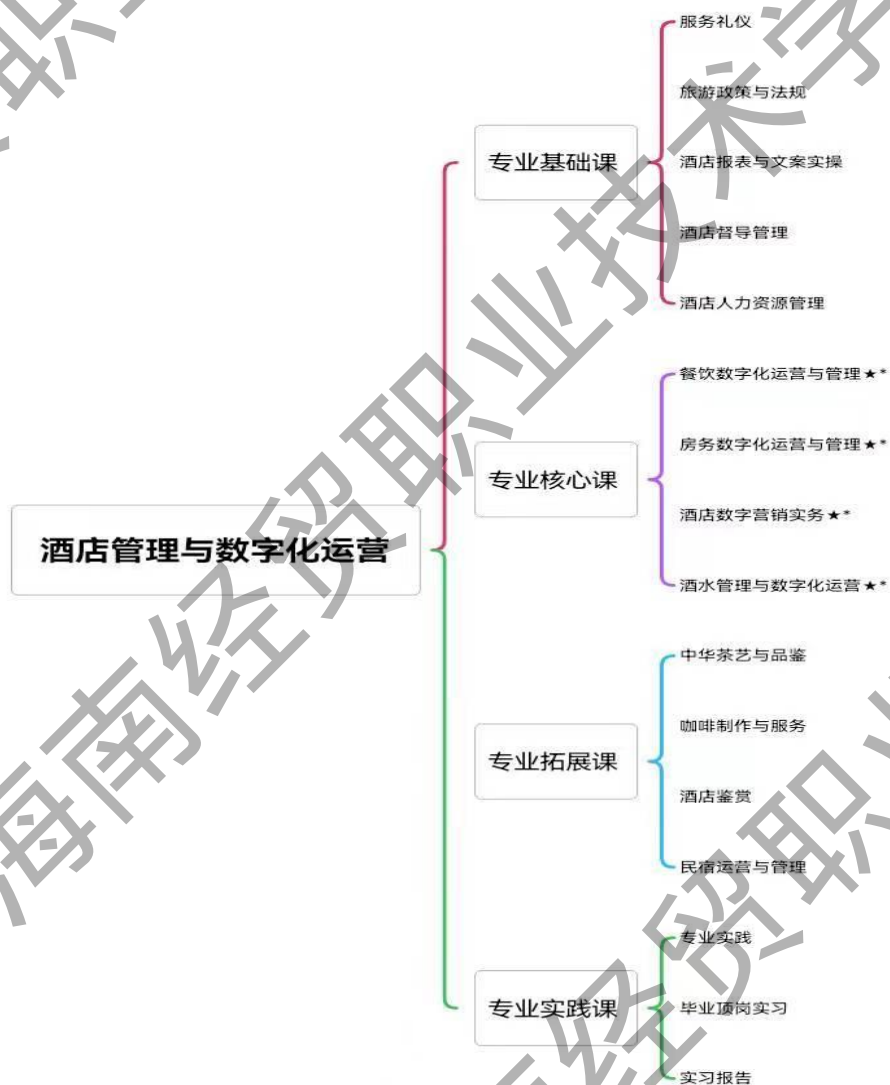
E-3 其他一些体现专业能力的证书

表 8 毕业要求对培养目标的支撑

毕业要求	培养目标				
	目标 1	目标 2	目标 3	目标 4	目标 5
A-1 酒店服务管理与社会	√				
A-2 环境和可持续发展	√				
A-3 职业规范	√			√	
A-4 个人和团队	√	√			
A-5 沟通	√	√			
A-6 项目管理		√	√		
A-7 终身学习			√		
B-1 酒店专业知识				√	
C-1 问题分析				√	
C-2 服务策划、设计方案				√	
C-3 研究	√				√
C-4 使用现代工具		√	√	√	
D-1 “1+X” 证书			√		
D-2 外语水平			√		
D-3 信息技术					√
E-1 普通话等级证书		√			
E-2 创新创业培训证书：（如 SYB 证书）			√		

八、课程设置

图 1 课程结构图



(二)课程简介

表 9 课程简介

课程类别	课程名称	主要教学内容	教学方式方法	考核方式	对应 X 证书
专业基础课	服务礼仪	<p>教学内容：社交礼仪的本质、起源、功能、原则、表现形式，以及社交礼仪在人际交往中的重要意义</p> <p>教学目标：学会在日常生活及交往中以礼仪指导、约束自己的言行；注重社交及社交能力的培养；人际关系网络的建设和维护、人际魅力的打造和完善</p>	示范教学法 角色扮演法 项目教学法	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（含出勤率、学习态度、进步幅度），占总成绩的 30%</p> <p>2. 平时考核，由任课教师随堂考查，占总成绩的 30%</p> <p>3. 礼仪操占总成绩的 40%</p>	
	旅游政策与法规	<p>教学内容：主要学习旅游法概述、旅游企业管理法律制度、旅游市场管理法律制度、保护旅游消费者权益法律制度、旅游出入境管理法律制度、导游人员管理法规制度、旅游资源管理法律制度</p> <p>教学目标：使学生系统地掌握旅游法的基本理论，基本观点。能运用旅游法的基本原则、基本方法解决旅游及酒店经营中的法律问题</p>	讲授式教学 启发引导法 案例分析法	<p>K</p> <p>1. 平时考核 60%：考勤 20%；作业 30%；小组及个人表现 50%</p> <p>2. 期末考核 40%：个人表现（笔试）30%；团队表现（口试）70%</p>	
	酒店报表与文案实操	<p>教学内容：主要学习酒店常用日常文书、酒店常用事务文书、酒店介绍类文书、酒店礼仪类文书、酒店投诉类文书、</p>	任务驱动法	<p>H</p> <p>1. 考勤及课堂表现（20 分）</p> <p>2. 各类旅游文案写作（60 分）</p>	

		酒店经营类文书、旅游论文和酒店业务表格、 报表 教学目标: 培养学生在旅游企业工作中最基本的公文写作能力		3. 作业 (20 分)	
	酒店督导管理	教学内容: 酒店督导基本知识、有效的管理沟通技巧、酒店营运与服务质量标准、工作安排与计划管理、工作流程与营业现场管理、员工培训管理、员工纪律管理、物品卫生管理、投诉管理、客户关系管理等 教学目标: 通过学习, 学生能够掌握酒店营运督导的基本原理、了解各营业部门的结构与各岗位运作流程; 能结合酒店的实际情况组织、管理员工并制定有效的激励机制; 能掌握酒店的基本营运标准和一线具体管理实务; 能制定一线员工培训计划并指导员工工作; 通过督导管理理论的学习和技能的训练, 实现熟练运用管理理论和管理技能进行基层管理工作	讲授式教学 角色扮演法 项目教学法 实景教学法	H 1. 考勤 (10%) 2. 课堂表现 (20%) 3. 作业 (20%) 4. 酒店督导管理案例分析 (50%)	
	酒店人力资源管理	教学内容: 人力资源招聘、培训、规划、绩效、薪酬与福利、员工关系 教学目标: 让学生了解酒店企业人力资源管理“选人、用人、育人、	讲授式教学 启发引导法 项目教学法 案例分析法	H 1. 考勤 (10%) 2. 课堂表现 (20%) 3. 作业 (20%) 4. 酒店人力资	

		留人”的工作内容；掌握人力资源招聘、培训、规划、考核、薪酬和员工关系处理的操作方法和流程；使学生具备一定的人力资源管理能力，为学生今后提升到管理岗位奠定基础		源管理案例分析（50%）	
专业核心课	餐饮数字化运营与管理★*	以餐饮运营和数字化管理能力培养为核心，涉及餐饮知识、产品设计、服务设计、组织管理、原料管理、物资管理、营销管理、成本控制与分析等相关知识；融入信息化与数字化技术，通过大数据分析餐饮需求进行产品设计和营销管理，从而实现成本控制等，涵盖了中餐服务、西餐服务、宴会服务等方面。	任务驱动教学法 情景模拟教学法 项目教学法 竞赛激励法	1. 考勤（10%） 2. 课堂表现（30%） 3. 餐饮服务实操（60%）	酒店运营与管理、餐饮运营与管理、旅游大数据分析
	房务数字化运营与管理★*	房务部组织机构管理、客房预订服务、礼宾服务、前厅接待服务、商务中心服务、总机服务、前厅服务质量管理、前厅数字化管理的原理及方法、客房部清洁管理、客房服务管理、客房安全管理、客房部设备用品管理、客房服务与数字化管理的运用	示范教学法 项目教学法 角色扮演法 案例分析法 竞赛激励法	1. 考勤（20%） 2. 学习态度（20%） 3. 作业（30%） 4. 期末考核（30%）	酒店运营与管理、前厅运营与管理、旅游大数据分析
	酒店数字营销实务★*	酒店数字营销的教学内容包括数字营销概述、数字营销得基础理论、数字营销在酒店业的应用、数字营销的方法、数字营销的技术解决方案、酒店数字营销运营等	案例分析法 合作学习法 任务驱动法	1、考勤（10%） 2、课堂表现（20%） 3、课堂讲解（20%） 4、酒店数字营销实验任务（50%）	酒店运营与管理；旅游大数据分析；电子商务数据分析

	酒水管理与数字化运营 ★*	<p>教学内容：酒水基本知识、10款鸡尾酒调制、酒吧与酒水服务、酒水数字化的运营（用户数据、市场数据化、传播数据化）等</p> <p>教学目标：通过本课程的学习，针对酒吧如何筹建、设计、招聘、培训、营销、运营等方面，突出管理能力的培养。</p>	示范教学法 项目教学法	H 1. 考勤及课堂表现（10%） 2. 课堂讲解（30%） 3. 酒水知识和酒吧管理实操（60%）	
专业拓展课	中华茶艺品鉴	<p>教学内容：掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺及品鉴，主要有冰红茶、泡沫红茶及红茶清饮的冲泡；绿茶的玻璃杯泡法、盖碗泡法、壶泡法及各种名茶茶艺；花茶茶艺；普洱茶茶艺；乌龙茶的潮汕工夫、武夷山工夫、台湾工夫等茶艺；各地特色民族茶艺与品鉴等技能</p> <p>教学目标：其主要任务是让学生学会茶的泡饮与品鉴技巧。包括不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别、鉴赏；不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配；泡茶用水及水温选择；茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等内容</p>	示范教学法 项目教学法 启发引导式	H 1. 考勤和平时作业 20% 2. 四次阶段性考核占 80%	
	咖啡制作与服务	<p>教学内容：咖啡制做原理、原料知识、加工流程、设备使用、品种演变、多种咖啡饮品及西点制作</p>	示范教学法 项目教学法 启发引导式	H 1. 考勤和平时作业 10% 2. 三次阶段性考核各占 30%	

		<p>教学目标：通过本课程的学习，学生能基本了解相应的咖啡原材料、生产过程和工艺、咖啡品种甄别。要求学生掌握咖啡调制技能、咖啡创新设计；咖啡服务技巧</p>			
	酒店鉴赏	<p>教学内容：本课程根据旅游酒店相关专业的教育特点和当前学生学习认知规律，以及酒店市场需求，遵循“实际、实用、提升艺术鉴赏力”的原则，介绍和欣赏了部分酒店建筑设计、装修装饰、常用物品。</p> <p>教学目标：培养酒店管理与数字化运营专业学生的审美能力，使其不仅对酒店中富有艺术气息的物品“知其然”而且“知其所以然”，提升学生艺术鉴赏力、丰富其知识内涵。</p>	示范教学法、项目教学法、直观演示法	H	1. 考勤和平时作业 20% 2. 四次阶段性考核各占 20%
	民宿运营管理	<p>教学内容：内容共包括认识民宿、民宿的设计和规划、民宿的设立、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿 IP 建设与传播、国内外民宿建设及未来发展布局</p> <p>教学目标：通过学习，使得学习了解民宿的管理、运营，为从事民宿管理工作奠定基础</p>	示范教学法、项目教学法、直观演示法	H	1. 考勤和平时作业 20% 2. 四次阶段性考核各占 20%

(三)毕业知识、能力和素质要求实现矩阵

表 10 毕业知识、能力和素质要求实现矩阵

序号	毕业要求	实现的课程及实践环节
1	能够针对酒店对客接待过程、管理与运营过程中复杂问题，理解、分析和评价活动对社会、健康、安全、法律、文化以及环境和社会可持续发展的影	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学生安全教育、大学生心理健康教育、体育与健康、旅游政策与法规

	响	
2	能够理解和评价针对酒店管理与运营实践对环境、社会可持续发展的影响。	酒店管理概论、酒店督导管理、酒店报表与文案实操
3	具有良好的人文社会科学素养，社会责任感，能够在酒店业管理与运营中理解并遵守酒店业职业道德和规范，履行责任。	思想道德与法治、旅游政策与法规
4	能够将管理学、数字化理论、心理学、消费行为和专业知用于解决对客户服务、酒店管理与运营中复杂问题。	房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理、酒店数字营销实务、服务礼仪、专业拓展课
5	能够针对服务需要和管理问题策划、设计及提出解决方案，具有服务、管理与运营能力及创新意识、健康、安全、法律、文化以及环境等因素。	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学生安全教育、大学生心理健康教育、体育与健康、旅游政策与法规
6	理解酒店管理运营领域和经济决策的基本知识和方法，并能够应用于管理实践。	专业选修课、思想道德与法治、形势与政策
7	能够应用管理学、心理学、数字化理论等基本理论和原理，识别、分析、指导酒店服务、管理与运营实践。	大学生职业发展与规划、专业核心课、专业拓展课、毕业实践
8	具有良好的人文艺术和社会科学素养，较强的社会责任感和良好的职业道德。	人文社科类课程、艺术修养类课程、能力拓展类课程、思想道德与法治、大学生创新创业、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
9	具有团队合作精神，能够承担相应责任。	毕业顶岗实习、实习报告
10	具有在酒店管理与运营实践活动中与业界同行和社会公众进行有效沟通的能力，具备一定的国际视野，能够跨文化进行交流。	酒店英语
11	能够针对现代酒店业服务、管理与运营问题，选择与使用恰当的技术、资源、和信息技术工具，并能开展有效工作。	房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理、酒店数字营销实务
12	能够基于科学原理和方法，对市场进行预测，并提出可靠方案。	专业拓展课、毕业顶岗实习
13	具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力。	专业英语、顶岗实习、实习报告

14	<p>至少获得一项“1+X”证书： 邮轮运营服务、旅游大数据、酒店运营管理 1+X 等级证书。</p> <p>外语水平：英语四级达到 360 分；高等学校英语应用能力 A 级合格证书或其它相应的全国英语考试认证证书（如托业桥职业英语证书、雅思证书等）；</p> <p>信息技术：通过计算机一级考试。</p> <p>鼓励获得以下证书 普通话等级证书：（至少二级一等） 创新创业培训证书：（如 SYB 证书） 跨专业 X 证书 其他一些体现专业能力的证书</p>	<p>房务数字化运营与管理、餐饮数字化运营与管理、酒店数字营销实务、计算机应用基础、酒店英语、毕业顶岗实习</p>
----	---	---

九、教学进程总体安排

(一)专业教学进程计划表

2 年制（中高职试点项目高职阶段）高职教学进程表

表 11 23 级酒店（3+2）专业教学进程计划表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	管理单位	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配					考核方式	备注	
									1	2	夏1	3	4			
									13周	16周	4周	16周	16周			
公共课	公共基础课	B	1	思想道德与法治	马院	3	48	40	8	4					C	
		B	2	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		3	48	40	8		4				C	分单双周，单周 2，双周 4
		B	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		2	32	28	4	2					K	
		B	4	形势与政策（一）		0.5	12	8	4	2					C	线上 4 线下 8
				形势与政策（二）		0.5	12	8	4		2				C	线上 4 线下 8
		B	5	军事理论		2	36	16	20	4					C	8 个线下专题 16 学时；20 个线上学时
		B	6	大学生安全教育（一）		0.5	12	8	4	2					C	线上 4 线下 8
		B	7	大学生安全教育（二）		0.5	12	8	4		2				C	线上 4 线下 8
B	8	劳动教育（理论）	0.5	8	8		2					C				

	B	9	暑期社会实践		1	12	0	12			12			C	第一学年暑期实施	
	B	10	海南自由贸易港建设		2	32	32	0		2					线上 16 学时, 线下 16 学时	
	B	11	大学生心理健康教育(一)	人文	1	16	8	8	2					C		
			大学生心理健康教育(二)		1	16	8	8		2					C	
	B	12	职业发展与就业指导(一)		0.5	10	8	2	2						C	
			职业发展与就业指导(二)		0.5	8	8	0		2					C	
	B	13	大学生创新创业基础(一)		1	10	6	4	2						C	
			大学生创新创业基础(二)			6	4	2		2						C
	B	14	写作、沟通类课程			1.5	24	12	12		2				C	
	B	15	办公软件		信息	2	26	20	6	2						K
	B	16	英语听说(一)	国教	2	26	12	14	2						K	
			英语听说(二)		2	32	16	16		2						K
	B	17	体育与健康(一)	体育	2	26	2	24	2						C	
			体育与健康(二)		2	32	2	30			2					C
	B	18	体测							第一 次	第二 次					
	B	19	军事技能(军训)		学工	2	112		112							
	公共基础课小计					33	608	302	306	28	22	12				
公共	G	1	技能素养拓展课		人文	1.5	24	16	8			2				C
	G	2	艺术素养拓展课			1.5	24	16	8			2				C

拓展课	G	3	人文素养拓展课		1.5	24	16	8		2				C	四选三
	G	4	职业能力核心拓展课		1.5	24	16	8		2				C	
公共拓展课小计					3	72	48	24		4					
公共课合计					36	596	302	294		26	28	14			
专业课	专业基础课	B	1	服务礼仪	国 旅	2	32	26	6		2			H	注：1+x
		B	2	旅游政策与法规		2	32	24	8			2		H	
		B	3	酒店报表与文案实操		2	32	10	22		2			C	注：1+x
		B	4	酒店督导管理		2	32	26	6			2		H	
		B	5	酒店人力资源管理		2	32	26	6			2		H	
		B	6	酒店英语		4	52	26	26			4			
	专业基础课小计				国 教	14	212	138	74		4	4		6	
	专业核心课	B	1	餐饮数字化运营与管理	国 旅	4	52	40	12	4				K	注：1+x
		B	2	房务数字化运营与管理		4	64	32	32		4			K	注：1+x
		B	3	酒店数字营销实务		4	64	32	32			4		K	专创融合课程
		B	4	酒水管理与数字化运营		4	64	32	32			4		H	专创融合课程
	专业核心课小计					16	232	130	102		4	4		8	
	专业拓展课	X	1	中华茶艺品鉴	国 旅	2	32	8	24		2			H	注：2选1，专创融合课程
			2	咖啡制作与服务		2	32	8	24		2		H		
X		3	酒店鉴赏	2		32	16	16			2		H	注：2选1，专创融合课程	
		4	民宿运营管理	2		32	16	16			2		H		

专业拓展课小计		4	64	24	40	2	2			
专业课合计		34	520	298	222	8	10	16		
总计(所有课程)		70	1104	594	510	34	38	14	16	
B	毕业顶岗实习	16	160		160			160	C	
B	毕业报告	2	48		48			48	C	
专业实践课合计		18	208		208		24	208		
总计		78	1312	594	718	34	38	38	16	208
专业教学进程计划统计:	开设课程总数: 33	考查课程数: 21	实践学时比例: 64.93%			公共课学时比例: 34.49%			专业课学时比例: 30.79%	

(二) 教学时间分配表

表 12 教学实践分配表

课程类别		学时	理论	实践	必修	选修	学分	学时百分比
公共课	公共基础课	608	302	306	524	0	31	34.49%
	公共拓展课	72	48	24	0	72	4.5	
	专业基础课	212	138	74	212	0	14	30.79%
	专业核心课	244	136	108	244	0	16	
	专业拓展课	64	24	40	0	64	4	
专业实践	专业实践	24	0	24	24	0	2	34.72%
	毕业顶岗实习	160	0	160	160	0	20	
	毕业报告(设计)	48	0	48	48	0	4	
第二课堂	课外职业素养教育						5	0%
	课外专业能力教育						10	
合计		1432	648	784	1212	136	106.5	100%

十、教学要求

(一) 合作企业

表 13 合作企业一览表

基地名称	地点	实习规模	主要实训内容
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-海口华彩华邑度假酒店	海口市碧海大道 21 号	可容纳 20 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚高胜发展有限公司海棠湾君悦酒店	三亚市海棠湾镇海棠北路 68 号	可容纳 30 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚海棠湾仁恒皇冠度假酒店	三亚市三亚湾路 188 号	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院一海口索菲特酒店	海口市美兰区滨海大道	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院一三亚海棠湾保利瑰丽酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳 35 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地海口丽思卡尔顿酒店及海口万丽酒店	海口市羊山大道 39 号	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚亚特兰蒂斯酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳 30 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习

(二) 师资队伍

全校师生比不低于 1:20，本专业的专任教师中，“双师型”教师占比不低于 50%。来自行业企业一线的兼职教师占一定比例并有实质性专业教学任务，其所承担的专业课教学任务授课课时一般不少于专业课总课时的 20%。

表 14 专业专任教师基本情况一览表

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	毕业学校及专业	获得学位或学历	技师以上职业资格或非教师系列中级以上职称、执
----	----	----	----	--------	---------	---------	------------------------

							业资格名称
1	吉家文	男	51	教授	武汉体育学院 体育运动心理学	硕士	心理咨询师技师
2	王多惠	女	46	教授	海南大学旅游管理专业	硕士	餐厅服务员技师、高级咖啡师、中级导游员
3	毛江海	男	60	副教授	云南大学旅游管理专业	学士	高级考评员、高级餐厅服务员
4	黄莉	女	41	副教授	西南林业大学旅游管理专业	硕士	考评员、餐厅服务员技师
5	卢玉祥	女	47	高讲	西南林业大学旅游管理专业	硕士	高级考评员、高级职业经理人、餐厅服务员技师、中级导游员
6	肖玉林	女	43	高讲	中南林学院饭店管理	本科、学士	餐厅服务技师、高级茶艺师
7	黄觉民	男	47	讲师	华东师范大学旅游经济管理	学士	考评员、高级会展策划师
8	陈晓鹏	男	58	讲师	华南师范大学	硕士	高级职业指导师
9	林文超	女	38	副教授	西南林业大学旅游管理专业	硕士	考评员、茶艺技师
10	卢耿华	女	46	讲师	东北财经大学旅游管理	硕士	考评员、高级茶艺师
11	杨卿	男	42	副教授	华中农业大学食品科学与工程专业	学士	高级调酒师、餐厅服务员技师、公共营养师技师
12	周媛	女	41	讲师	海南大学 MBA	硕士	餐厅服务员技师、考评员，高级会展策划师
13	罗海润	女	36	讲师	海南大学旅游管理	硕士	中级茶艺师
14	张熙苑	女	30	讲师	荷兰 Stenden 大学 国际酒店与服务管理	硕士	高级公关员
15	王晓明	女	40	副教授	山西财经大学旅游管理、英语专业	硕士	高级咖啡师、高级礼仪师
16	林敏捷	女	36	讲师	海南大学 MBA	硕士	餐厅服务员技师、高级茶艺师
17	梁宗晖	男	47	讲师	浙江商学院旅游管理	本科	餐厅技师
18	何平	男	41	高级讲师	海南大学旅游管理	本科	中级客房服务员
19	陶霞	女	43	高级讲师	西南林业大学 农业推广	硕士	高级餐厅服务员
20	麦清	女	42	高级讲师	湘潭大学旅游管理	本科	高级前厅服务员

21	凌振绎	男	45	高级讲师	西南政法大学旅游管理	本科	高级餐厅服务员
----	-----	---	----	------	------------	----	---------

(三)教学设施

表 15 校内实训室一览表

实训室名称	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
中餐服务实训室	餐位预订服务、餐位预订服务、托盘端托服务、餐巾折花、铺台布服务、中餐摆台、餐厅插花、餐前会、迎宾服务、迎宾服务、餐前服务、点菜和点酒水服务、点菜和点酒水服务、斟酒服务、上菜服务、分菜服务、撤换餐用具、结账与收银服务、结账与收银服务、送客与收尾服务、管理日志的填写、进行餐饮企业选址策划、学会餐厅布局和餐饮环境设计、菜单制作和分析、原料采购程序制作、餐厅生产计划书的制作、营销计划书的制作、餐厅定员及排班、餐饮产品开发与创新	台式电脑	4
		投影机	3
		教师多功能控制台	1
		笔记本电脑、录音笔	1
		餐巾、餐具、餐桌(椅)、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	根据实训教学需要实时配置
西餐服务实训室	主要进行西餐厅服务工作训练,使学生掌握西餐餐饮服务的基本技能、服务标准和流程,能让学生到酒店就业后能够立即从事餐饮服务岗位工作和基层管理工作。培训内容:西餐服务与管理培训、餐饮服务与管理技能培训、西餐服务礼仪、西餐餐具及用品识别实训、西餐零点摆台、西餐折花、西餐酒水服务、西餐宴会设计摆台、西餐用餐服务、西餐自助餐服务具体训练有项目有托盘练习模块、西餐摆台操作模块、折花模块、酒水服务模块、各国西餐就餐服务模块、西餐宴会设计及服务模块	台式电脑	4
		投影机	4
		无线点菜系统	1
		自动咖啡机、餐巾、餐具、餐桌(椅)、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	1
客房服务实训室	布置工作车、按程序进客房、中式铺床、清洁用品/工具的使用、卫生间的清洁与布置、房间的清洁与布置、夜床服务、地毯的清洁与保养、房务中心工作、客人住店期间的其他服务及问题处理、查房	投影机、台式电脑	各1
		照相机	1
		单人床、床上用品、清洁用品(具)、工作车	根据实训教学需要实时配置
茶艺实训室	该实训室的核心特点就是將茶艺服务教学和实训所需要的各种真实场景在实验室中还原和再现,让教师和学生通过模拟仿真环境完成教学和训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1

实训室名称	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
		音箱	1
		茶艺表演台	13
酒水实训室	主要用于学生酒水服务训练,包括酒水知识与操作规范、酒单设计;鸡尾酒调制训练,包括鸡尾酒调制工具介绍、鸡尾酒调制的基本方法(摇和法、调和法、兑和法、电动搅合法)、鸡尾酒调制规程、鸡尾酒操作实践;鸡尾酒装饰训练,包括装饰物的分类、饮品装饰规律、装饰物制作;酒吧服务训练,包括酒吧空间布局、吧台用具、酒吧服务程序;花式调酒训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		调酒用品(具)、各酒酒水及装饰物、吧台(椅)	根据实训教学需要实时配置
咖啡实训室	识别咖啡豆、咖啡出品的品质描述、专用咖啡机的工作原理及保养方法;过滤式咖啡机、虹吸壶、摩卡壶的工作原理及保养方法、奶沫的制作、花式咖啡的制作、创意咖啡的制作、咖啡饮品的成本核算、咖啡服务接待与销售、咖啡的保存及设备的维护、培训与管理、开店与经营	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		咖啡机	5
形体实训室	形体实训、礼仪操、颁奖、剪裁、会议礼仪接待、前厅礼仪接待实训、礼宾接待、拓展实训	投影机	1
		便携式DV	2
		伸展舞台	1
		台式电脑	20
		礼仪旗袍	20
酒店模拟经营管理仿真沙盘实训室	本实训室采用高星级酒店管理系统,部署了先进的多点触摸大屏。设置前厅客房部经理、餐饮娱乐部经理、公关部经理、工程部经理、人力资源部经理、财务部经理等六个角色,为每一个角色设置了实践区。实践区以管理驾驶舱形式呈现,从而构成整个沙盘盘面,让学生能够模拟酒店各项管理要点。	酒店模拟经营管理系统沙盘一体机	5
		液晶拼接大屏	9
		酒店管理沙盘软件(学生端)	1
		酒店管理沙盘软件(教师端)	1
酒店数字营销虚拟仿真实训室	本期采用酒店数字营销虚拟仿真系统,部署数字营销严肃游戏学习沙盘软件,设置两门课程,并	酒店数字营销虚拟仿真系统	1

实训室名称	实训项目	主要设备(用品)名称	数量(台/套)
	提供数字化营销与运营管理平台和数字化在线销售管理平台, 让学生能够模拟数字营销的多人触控推演及团队对抗, 教师可以实时观察记录学生学习情况。	大屏显示系统	1

2.校外实训基地

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

表 16 校外实训基地一览表

基地名称	地点	实习规模	主要实训内容
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-海口华彩华邑度假酒店	海口市碧海大道 21 号	可容纳 20 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚高胜发展有限公司海棠湾君悦酒店	三亚市海棠湾镇海棠北路 68 号	可容纳 30 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚海棠湾仁恒皇冠度假酒店	三亚市三亚湾路 188 号	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院一海口索菲特酒店	海口市美兰区滨海大道	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院旅游管理学院一三亚海棠湾保利瑰丽酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳 35 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地海口丽思卡尔顿酒店及海口万丽酒店	海口市羊山大道 39 号	可容纳 25 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习

基地名称	地点	实习规模	主要实训内容
海南经贸职业技术学院国际旅游学院实训基地-三亚亚特兰蒂斯酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳30人	开展前厅、餐饮、客房、销售、康乐、人力资源等岗位的顶岗实习

(四)教学资源

含线上、线下资源，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需要的教材、图书及数字化资源等。

表 17 教学资源一览表

资源名称	资源类型	资源名称	资源类型
《前厅服务与管理》在线课程	数字化资源	《民宿管理》在线课程	数字化资源
《酒店数字营销》在线课程	数字化资源	《中餐服务与管理》在线课程	数字化资源
《消费者行为》在线课程	数字化资源	《酒店数字营销》在线课程	数字化资源
《前厅服务与管理》	活页教材	《酒水知识与酒吧管理》	活页教材
《餐饮服务与管理》	活页教材	《中餐服务与管理》	双语教材
《房务服务与管理》课程试题库	试题库	《酒店人力资源管理》课程试题库	试题库

(五)教学方法

合作学习、案例教学、情境教学、项目教学、任务驱动、行动导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式，充分调动学生的学习积极性和教学互动的参与度。

(六)教学评价

1.教学评价内容

课程教学主要评价学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价。

项目式课程教学评价的标准应体现项目驱动、实践向导的课程特征，实现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目实践活动任务以及完成的情况给予评定，教学评价的对象分为应知、应会两部分，采用笔试与实践操作按合理的比例进行评价考核

集中实训和校外顶岗实习成绩校内专业教师评价、企业指导教师评价、实习(实训)单位鉴定三项评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价。

表 18 专业实习、毕业实习考评表

序号	评价主体	一级指标及分值	二级指标及分值	分值
1	学校	岗位对口情况 位(20)	实习工作岗位与专业人才培养方案中所面向的职业 岗位的符合度(7)	
			实习岗位工作任务与人才培养方案中的典型工作任 务的符合度(6)	
			实习岗位工作所需知识、能力、素质与人才培养方 案中的知识、能力、素质目标的符合度(6)	
2	企业	岗位工作情况 (20)	工作责任心(5)	
			工作态度(5)	
			工作能力(5)	
			工作业绩(5)	
3	企业兼职教 师	岗位成果情况 (40)	知识应用能力(15)	
			工作业绩及效率(15)	
			随机应变能力(10)	
4	学校指导教 师	岗位经验及个 人能力提升情 况(20)	岗位工作经验总结程度(10)	
			岗位锻炼对个人能力提升的作用(10)	
合计				

2.各课程的考核

课程考核主要是改变原来以笔试考试为主转向综合方案制定与执行情况，以达到考核与提高并重，做到既“考”又“评”，课程考核结论由三种方式的考核结果组成：

(1) 专业技能考试(Fg)实施要求如下：

课程实施过程中由任课教师组织，一般通过完成专业技能考试(未涉及专业技能的课程，以项目作品考核的方式)检测教师的教学和学生的课程学习效果，原则上每学期每门课程不少于三次。该部分考试(核)成绩占学期总评成绩的 40%。

(2) 学习过程表现(F_x)实施要求如下：

课程学习过程表现考核是根据学生在学习过程中的出勤情况、课堂表现、作业情况、职业行为规范、职业核心能力等各方面的情况进行。该部分考核成绩占学期总评成绩的 30%。

(3) 期末综合知识考试(F_c)实施要求如下：

主要考查学生对该门课程基础知识的掌握情况，原则上考试时间限定在 60-90 分钟内。该部分考核成绩占学期总评成绩的 30%。

(4) 课程考核总评成绩评定

最终考核总评成绩等于学生专业技能考试(未涉及专业技能的课程，以项目作品考试)成绩乘以权重加学习过程表现成绩乘以权重加期末综合知识考试成绩乘以权重的和，即： $F = F_g \times 40\% + F_x \times 30\% + F_c \times 30\%$ 。

(七)质量管理

1.专业管理体系

(1) 建立教学质量提升机制。通过开展新生素质调查、建立毕业生质量跟踪调查机制，健全教学质量检查与教学信息反馈系统来加强对教学质量的监控，提升教学质量。新生刚报到，就把专业教学计划介绍给他们，开展新生素质测评，制定学生职业规划，加强对学生的素质教育，培养创新能力，重视个性发展，实行因材施教。

(2) 建立酒店管理与数字化运营专业指导委员会和校企共同育人机制。酒店管理与数字化运营专业邀请本地行业、企业专家、一线骨干及优秀校友组成专业指导委员会，共同参与人才培养方案的设计、论证、课程设置、教材开发，指导教师、学生的实习(实训)实践，并定期到校开展讲座或兼职上课，形成了校企协同育人的合作办学机制，有效确保了人才培

养方案的科学性，保障了人才培养质量的提高。

(3)根据学校要求，结合多方评价平台，通过师生互评、同行听课、教学督导和班级教学信息员对教学质量进行多方监督管理，有利于师生针对教学质量开展互动交流，共同促进教学质量的提升。

2.诊断改进方法

选拔校内具有丰富的教育、教学、管理经验的骨干人员，聘请行业企业、职业教育和质量管理等校外专家，组建学院诊断专家队伍，学院成立工作领导小组，配合学校内部质量保证体系诊断与改进工作小组。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、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。