

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

（2021级适用）

菏泽职业学院

二〇二一年六月

**编制说明**

2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4 号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）、《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》（鲁教职函[2017]2 号）等有关文件精神，结合我校实际和专业建设要求，按照《菏泽职业学院 2021 级专业人才培养方案修订指导意见》要求制定。

**一、人才培养方案组成**

本方案共分两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括课程标准、专业调研分析报告（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）、专业人才培养方案变更审批表、菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准和菏泽职业学院人才培养方案审核意见表。

**二、人才培养方案主要编制人员（姓名、单位、职务/职称）**

**专业负责人：**

徐瑾 菏泽职业学院旅游管理系 教师/助教

**参编人员：**

冯春英 菏泽职业学院旅游管理系 副主任/副教授

**目 录**

[**一、专业名称及代码 3**](#_Toc28523)

[**（一）专业名称 3**](#_Toc12554)

[**（二）专业代码 3**](#_Toc27827)

[**二、入学要求 3**](#_Toc26521)

[**三、修学年限 3**](#_Toc7924)

[**四、职业面向 3**](#_Toc11177)

[**五、培养目标与培养规格 3**](#_Toc11368)

[**（一）培养目标 3**](#_Toc14338)

[**（二）培养规格 4**](#_Toc9313)

[**六、课程设置 6**](#_Toc18351)

[**（一）公共基础课程 6**](#_Toc8887)

[**（二）专业基础课程 6**](#_Toc2102)

[**（三）专业核心课程 7**](#_Toc25506)

[**（四）实践性教学环节 8**](#_Toc7831)

[**（五）实施要求 8**](#_Toc29498)

[**（六）学时安排 8**](#_Toc23863)

[**七、教学进程总体安排 9**](#_Toc15935)

[**（一）教学进程表 9**](#_Toc31261)

[**（二）课程安排及时间分配 11**](#_Toc13779)

[**（三）职业技能等级证书考核要求与时间安排 16**](#_Toc20528)

[**（四）顶岗实习活动安排表 16**](#_Toc1610)

[**八、实施保障 18**](#_Toc19291)

[**（一）师资队伍 18**](#_Toc8512)

[**（二）教学设施 19**](#_Toc24247)

[**（三）教学资源 21**](#_Toc7570)

[**（四）教学方法 21**](#_Toc7474)

[**（五）教学评价 22**](#_Toc17391)

[**（六）质量管理 22**](#_Toc4175)

[**九、毕业要求 23**](#_Toc5401)

[**附件列表： 23**](#_Toc1515)

**附件一：课程标准（略） 25**

[**附件二：酒店管理与数字化运营专业调研分析报告 25**](#_Toc16147)

[**附件三：酒店管理与数字化运营专业人才培养方案变更审批表 32**](#_Toc24776)

[**附件四：菏泽职业学院学分制评价标准 33**](#_Toc14327)

[**附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核意见表 36**](#_Toc16972)

一、专业名称及代码

**（一）专业名称**

酒店管理与数字化运营

**（二）专业代码**

540106

二、入学要求

普通高中、职业高中、中等职业学校毕业或具有同等学力。

三、修学年限

全日制3-5年。

四、职业面向

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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（54） | 旅游类（5401） | 住宿业（61）餐饮业（62） | 前厅服务（4-03-01-01）；客房服务（4-03-01-02）；旅店服务（4-03-01-03）；餐厅服务（4-03-02-05）；茶艺师（4-03-02-07）；咖啡师（4-03-02-08）；调酒师（4-03-02-09） | 前台接待；客房协调；销售部协调；餐厅服务；营地服务业；烹调师；茶艺师；营养调配师；咖啡师；调酒师；茶艺师等。 | 助理旅游酒店管理师；前厅服务与管理；民宿管家；餐厅服务与管理；客房服务与管理；烹调师；营养配餐师；咖啡师；调酒师；茶艺师等。 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

培养思想政治坚定、德技并修，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向旅游、酒店、民宿、餐饮、酒吧、茶馆、航空公司、邮轮等职业群，能够从事管理、运营、营销和服务等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**（二）培养规格**

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

在素质方面，对照以下总体要求，并结合专业特点研究确定。在知识、能力方面，对应人才培养目标，对照有关课程标准、专业教学标准和通过企业调研、职业能力分析提出的有关具体要求研究确定。

**1.素质**

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，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。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

**2.知识**

包括对公共基础知识和专业知识等的培养规格要求。

（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）掌握与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

（3）掌握创新、创业的基本知识，具备创新精神、创业意识和创新创业能力；

（4）熟悉现代酒店业的基本理论与行业动态；

（5）掌握酒店市场营销与策划的基本知识与方法；

（6）掌握良好的沟通、服务心理学、现代酒店礼仪规范的基本知识与方法；

（7）掌握酒店前厅、客房、餐饮服务与管理的基本知识与方法以及安全、卫生相关知识；

（8）了解本专业现状及发展趋势，了解行业相关的方针、政策和法规；

（9）掌握茶艺、酒水、宴会设计的基本知识与方法；

（10）掌握酒店管理信息系统理论与运用的基本知识与方法；

（11）掌握饭店服务质量管理的基本知识与方法；

（12）熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

（13）掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

**3.能力**

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。其中通用能力一般包括口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

（3）具有创新创业思想观念、思维方法和实践应用能力；

（4）具备使用管理维护现代办公设备的基本技能；

（5）能够熟练操作酒店管理信息系统和办公软件；

（6）熟练掌握酒店前厅、客房、餐厅、酒吧、大堂吧、商场和会议的基本服务流程，具备相应的服务技能；

（7）具备酒店基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定的酒店基层业务培训能力；

（8）具有良好的中英文口语表达能力，熟练运用普通话和英语对客服务，能够与客人进行有效沟通；

（9）具备查阅和翻译本专业相关技术英文资料和文档的能力；

（10）具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能；

（11）具备良好的服务礼仪，能恰当处理客我关系和日常酒店人际关系；

（12）具有一定的酒店服务环节质量控制能力；

（13）具有创新意识，能创造性的开展工作，满足宾客个性化需求；

（14）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；

（15）具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、客房部经济效益分析等酒店客房服务与督导能力；

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

（17）具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力；

（18）具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力；

（19）具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

六、课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

公共基础课是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程，专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

**（一）公共基础课程**

本专业人才培养方案明确将思想政治理论课、中华优秀传统文化、体育、军事课、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育、信息技术、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策等课程列入公共基础必修课程，并将马克思主义理论类课程、党史国史、大学语文、高等数学、英语、创新创业教育、健康教育、美育课程、职业素养等列为必修课或选修课。

**（二）专业基础课程**

专业课程与培养目标相适应，课程内容紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定6门专业基础课程，并明确教学内容及要求。主要包括《酒店管理概论》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《酒店电子商务》、《酒店法律法规实务》、《普通话与口语表达》。

**（三）专业核心课程**

专业核心课程主要包括《酒店人力资源管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《酒店财务管理》、《前厅服务与管理》、《酒店服务心理学》、《宴会设计与管理》7门课程。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **专业核心课** | **主要教学内容** |
| 1 | 《酒店人力资源管理》 | 1.酒店人力资源规划2.员工招聘3.员工培训4.职业生涯规划与管理5.薪酬管理6 绩效管理7.团队沟通与激励8.劳动关系管理 |
| 2 | 《餐饮服务与管理》 | 1.餐饮业的发展及特点2.餐饮服务基本技能3.餐饮服务程序4.餐饮成本管理5.餐饮销售管理6.餐饮公共关系管理 |
| 3 | 《客房服务与管理》 | 1.客房部基本知识2.客房产品设计3.客房清洁保养4.客房对客服务5.客房督导管理 |
| 4 | 《酒店财务管理》 | 1.酒店财务管理的原则与方法2.酒店资产管理3.酒店预算管理4. 酒店成本费用管理5.酒店价格管理及营业收入管理6.酒店税金管理与利润分配7.酒店财务分析 |
| 5 | 《前厅服务与管理》 | 1.前厅部概述2.客房预订3.前厅礼宾服务4.总台服务5.总机服务与商务中心6.大堂经理7.前厅销售 |
| 6 | 《酒店服务心理学》 | 1.认识酒店服务心理学2.研究酒店服务心理学3.运用酒店服务心理学提供个性化服务 |
| 7 | 《宴会设计与管理》 | 1.宴会基本知识2.宴会设计模式3.宴会菜单设计4.宴会酒水设计5.宴会服务基本技能6.宴会与营销管理 |

**（四）实践性教学环节**

实践性教学环节主要包括实习、实训、毕业设计（论文）等。依据国家发布的有关专业顶岗实习标准，严格执行《职业学校学生实习管理规定》有关要求，组织好认识实习、跟岗实习和顶岗实习。

本院校根据有关文件规定开设关于安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关知识融入到专业教学内容中；组织开展志愿服务活动及其他社会实践活动。实践教学包括基础实践、课程实践、专业实践等环节。

**（五）实施要求**

以酒店实际工作岗位和职业能力为导向，按照从简单到复杂、从单一到综合、从低级到高级的知识学习规律，构建“前厅管理”、“中餐实操”、“西餐实操”、“客房实操”、“宴会设计”五个课程模块。

按照“双证书”的要求，本专业将相关职业资格证书考试的内容、相关技能大赛的内容纳入人才培养方案和课程标准，并在课程设置中加以体现。

**（六）学时安排**

三年制高职每学年教学时间40周，总学时数2960学时，课内学时一般按每周28学时计算，顶岗实习按每周30学时计算。每学时45分钟。学分的最小单位为0.5学分，总学分为164学分。其中,16个课时为1学分计。实践、实习实训（设计）、军训、入学和毕业教育等集中进行的教学环节，以1周为1学分计。每一门课程和各种实践性教学环节考核成绩合格方能取得相应学分。

学生顶岗实习为6个月，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。面向旅游、酒店、民宿、餐饮、酒吧、茶馆、航空公司、邮轮等岗位（群）或者技术领域。

学生通过酒店管理与数字化运营专业跟岗、顶岗实习，了解酒店企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增加学生的就业能力。

七、教学进程总体安排

**（一）教学进程表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **教学周** | **第一学年** | **第二学年** | **第三学年** |
| **内容** | **时间** | **内容** | **时间** | **内容** | **时间** |
| 上学期 | 1 | 入学教育及国防教育与军训 | 3周 | 课程教学 | 19周 | 项目一：酒店实习项目二：会务实习项目三：景区实习 | 17周 |
| 2 |
| 3 |
| 4 | 课堂教学 | 4周 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 | 认识实习 |
| 9 | 课堂教学 | 11周 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 | 期末考试 | 1周 | 期末考试 | 1周 |
| 下学期 | 1 | 课程教学 | 19周 | 课程教学 | 19周 | 顶岗实习 | 17 周 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 | 期末考试 | 1周 | 期末考试 | 1周 | 毕业教育及设计 | 1周 |

**（二）课程安排及时间分配**

### **酒店管理与数字化运营专业课程设置表**

| 课程类型 | 修读性质 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 计划学时 | 各学期课内周学时分配 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课堂教学 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 理论 | 实践 |  |  |  |  |  |  |
| 公共基础课 | 必修 | 0000031101 | 军事课、国防教育 | 2 | 36 | 36 |  | 三周 |  |  |  |  |  |  |
| 0000031102 | 劳动教育 | 1 | 18 | 18 |  |  | 一周 | 实训劳动 | 实训劳动 |  |  |  |
| 0000011115 | 职业规划 | 2 | 32 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011107 | 大学语文 | 2 | 32 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011105 | 应用文写作 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011111 | 计算机应用基础 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011116 | 人工智能 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011117 | 大学体育1（形势与政策1） | 2 | 24 |  | 24 | 2 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0000011118 | 大学体育2（形势与政策2） | 2 | 28 |  | 28 |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 0000011119 | 大学体育3（形势与政策3） | 2 | 28 |  | 28 |  |  | 2 |  |  |  | ★ |
| 0000011120 | 大学体育4（形势与政策4） | 2 | 28 |  | 28 |  |  |  | 2 |  |  | ★ |
| 0000021104 | 形势与政策1（大学体育1） | 1 | 8 | 8 |  | 四周 |  |  |  |  |  |  |
| 0000021105 | 形势与政策2（大学体育2） | 8 | 8 |  |  | 四周 |  |  |  |  |  |
| 0000021106 | 形势与政策3（大学体育3） | 8 | 8 |  |  |  | 四周 |  |  |  |  |
| 0000021107 | 形势与政策4（大学体育4） | 8 | 8 |  |  |  |  | 四周 |  |  |  |
| 0000021108 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论系概论1 | 2 | 32 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000021109 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 0000021102 | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 48 | 32 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011109 | 心理健康 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 选修 | 0000011312 | 高等数学1 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011320 | 美育 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011302 | 美术 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011321 | 四史-党史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011309 | 沟通技巧1 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011316 | 大学英语1 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011301 | 书法鉴赏 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011308 | 中华优秀传统文化 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011322 | 四史-新中国史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011304 | 舞蹈 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011313 | 高等数学2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011303 | 音乐 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011323 | 四史-改革开放史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011308 | 中华优秀传统文化 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011331 | 书法 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011317 | 大学英语2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011324 | 四史-社会主义发展史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011329 | 沟通技巧2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011305 | 科技简史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011325 | 安全教育 |  |  |  |  |  |  |
| 线上选修 | 0000041326 | 幸福心理学 | 4 |  |  |  | 业余时间 | 业余时间 |  |  |  |  | 第一、二学期各选一门 |
| 0000041101 | 公共关系礼仪实务 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041102 | 辩论修养 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041103 | 职场心理 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041104 | 商业计划书的优化 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041105 | 中医健康理念 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041106 | 教师口语艺术 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041107 | 组织行为学 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041108 | 创新思维 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041109 | 化妆品赏析与应用 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041110 | 情商与智慧人生 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041111 | 现代自然地理学 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | 43 | 662 | 538 | 124 | 16 | 14 | 2 | 2 |  |  |  |

说明：1.★表示考试，其余为考查；⊕表示课程实践在课外进行；w表示集中实践教学周；

2.线上选修课程采用网上选课、网上考核的形式，只计学分，不计学时；

3.线上选修8学分（第一、二学期公共课4学分，第三、四学期专业课4学分）。

### **酒店管理与数字化运营专业课程设置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 修读性质 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 计划学时 | 各学期课内周学时分配 | 考核方式 |
| 课堂教学 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 理论 | 实践 |  |  |  |  |  |  |
| 专业基础课 | 必修 | 0950022101 | 酒店管理概论 | 4 | 64 | 48 | 16 | 4 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0950022102 | 酒店英语 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0950022103 | 酒店市场营销 | 6 | 96 | 32 | 64 |  | 4 | 2 |  |  |  | ★ |
| 0950022104 | 酒店电子商务 | 6 | 96 | 32 | 64 |  | 2 | 4 |  |  |  | ★ |
| 0950022105 | 酒店法律法规实务 | 4 | 64 | 24 | 40 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 0909022101 | 普通话与口语表达 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 选修 | 0950022201 | 现代酒店礼仪规范（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950022202 | 沟通技巧（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950022203 | 化妆（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950022204 | 会务服务与管理（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950022205 | 中外民俗（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950022206 | 食品营养学（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950022207 | 酒店公共关系（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950022208 | 酒店职业素养（线上） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **合计** | 32 | 448 | 200 | 248 | 12 | 6 |  8 | 0 |  |  |  |
| 专业核心课 | 必修 | 0950023101 | 酒店人力资源管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  |  | 6 |  |  |  | ★ |
| 0950023102 | 酒店财务管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  |  |  |  6 |  |  | ★ |
| 0950023103 | 餐饮服务与管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  | 4 | 2 |  |  |  | ★ |
| 0950023104 | 前厅服务与管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  | 4 |  2 |  |  |  | ★ |
| 0950023105 | 客房服务与管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  |  | 2 |  4 |  |  | ★ |
| 0950023106 | 宴会设计与管理 | 6 | 96 | 32 | 64 |  |  |  |  6 |  |  | ★ |
| 0950023107 | 酒店服务心理学 | 6 | 96 | 32 | 64 |  |  |  |  6 |  |  | ★ |
| 选修 | 0950023201 | 酒水知识与酒吧管理（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  |  2 |  |  |  |
| 0950023202 | 葡萄酒品鉴（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950023203 | 咖啡制作（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950023204 | 茶艺（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  2 |  |  |  |  |
| 0950023205 | 鸡尾酒调制（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0950023206 | 酒店信息管理技术（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950023207 | 食品营养及卫生（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950023208 | 国际接待业概论（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0950023209 | 康乐服务与管理（线下） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **合计** | 50 | 800 | 256 | 544 | 0 | 8 | 16 | 26 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程性质 | 修读性质 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 计划学时 | 各学期课内周学时分配 | 考核方式 |
| 课堂教学 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 理论 | 实践 |  |  |  |  |  |  |
| 0950033103 | 跟岗实习 | 17 | 510 | 0 | 510 |  |  |  |  | w |  | ⊕ |
| 0950033102 | 顶岗实习 | 17 | 510 | 0 | 510 |  |  |  |  |  | w | ⊕ |
| 0950033104 | 毕业设计 | 1 | 30 | 0 | 30 |  |  |  |  |  | w |  |
| 选修 | 0000011112 | 就业指导 | 2 |  64 |  |  |  |  |  |  |  |  | 选4分 |
| 0000011114 | 创新创业 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000011391 | 专项能力SYB | 3 |  |  | 三周 |  |  |
|  | **合计** | 39 | 1050 | 0 | 1050 |  |  |  |  |  |  |  |
| **总计** | 164 | 2960 | 994 | 1966 | 28 | 28 | 28 | 28 |  |  |  |

说明：1. ★表示考试，其余为考查；⊕表示课程实践在课外进行；w 表示集中实践教学周；√表示各学期课内周学时上课学期；

2.公共限定选修课（职业核心素养课程、中华优秀传统文化课程、公共艺术课程）采用网上选课、网上考核的形式；

**（三）职业技能等级证书考核要求与时间安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **证书名称** | **等级** | **考核时间** | **对应专业核心课程** | **说明** |
| 普通话证书 | 二级乙等及以上 |  第二学期 | 普通话与口语表达 | 选考 |
| 旅游酒店管理师 |  初级 |  第二学期 | 酒店管理概论 | 选考 |
| 营养师 | 初级 |  第四学期 | 餐饮服务与管理 | 选考 |

**（四）顶岗实习活动安排表**

|  |  |
| --- | --- |
| **实习目标** | 顶岗实习（含毕业设计）是实践教学中的重要环节之一，目的是全面运用所学理论和专业知识，进行综合实践训练，进一步提高学生的专业技能，为毕业后从事专业工作打下良好基础。1．通过企业顶岗实习，使学生进一步巩固课堂教学中所学到的知识，做到理论知识与生产实践有机结合，为就业做好准备；2.熟悉酒店管理与运营管理专业所学知识，扩大知识面，进一步提高分析问题和实际动手的能力；3.在实习过程中，应结合毕业设计课题进行调查研究，收集有关资料，为以后的毕业设计作品和撰写毕业论文打下良好基础；4.三个实习项目，采用并行方式。学生按个人需求分组后，到相关实习单位进行相关项目实习，时间全部为17周。 |
| **实习安排** | **实习项目** | **周数** | **实习内容** | **实习单位** |
| 酒店实习 | 17 | 酒店运营、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐厅服务与管理等 | 济南舜和酒店菏泽华美达酒店郓城南湖宾馆山东维景酒店 |
| 会务实习 | 17 | 会务服务、宴会设计、宴会服务与管理等 | 中央党校中日青年交流中心农业党校山东大厦 |
| 景区实习 | 17 | 导游讲解、景区管理、景区运营、景区服务等 | 曹州牡丹园水浒好汉城中国牡丹园 |
| **教师要求** | 实习指导教师应由具有一定专业实践经验的专业教师担任，应善于组织管理学生，并根据具体条件及时调整指导方法和实习内容，要定期采用各种形式联系学生，深入实习单位检查、督促学生做好实习工作，并对学生顶岗实习的情况做到心中有数，及时了解实习中存在的问题，收集实习学生的意见和建议，总结毕业顶岗实习的经验。对学生的实习工作予以指导，解决学生在实习工作中遇到的各种问题。及时疏导学生的心理，在学生遇到困难后，及时与学生进行交流沟通，解决学生的专业困难以及实际工作中的交流沟通困难。 |
| **学生要求** | 1.学生在实习期间要做好各类报告、实习等各个环节的记录，笔记要求认真详实；详细的记录在实习岗位上的工作情况；2.实习结束时，要求每一名学生写出一份实习报告；实习报告应详实的反应实习工作中遇到的各种问题、解决办法、总结的经验；3.顶岗实习应与酒店、宴会、景区的服务、运营与管理等工作内容紧密结合；顶岗实习期间，至少每周和校内班主任教师或校内指导教师联系一次，及时汇报顶岗实习情况（发信息、打电话、发邮件均可）。凡不能按要求与教师联系者，教师有权建议扣减顶岗实习成绩；4．实习结束后，学生应及时将顶岗实习的全部成果及时交校内班主任教师或指导教师，并及时返校参加毕业考核。 |
| **实习考核** | 1.企业鉴定考核通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现做出客观、公正的评价，按照优或良的等级进行评定。2.教师考核教师到企业通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现进行座谈、走访和了解，并不定期的到企业进行考核学生。3.实习报告学生对实习期间的感受、心得及表现情况作总结报告；总分 = 企业鉴定考核50% + 教师考核30% + 实习报告 20%。 |

八、实施保障

## （一）师资队伍

**1.队伍结构**

酒店管理与数字化运营专业教学队伍共有专兼职教师12人，其中，兼职教师 4 人，均为酒店管理行业的业务骨干，有很强的实践教学与指导能力；校内专任教师 8 人，副高级（含高工）以上职称 3 人。“双师素质”教师比例占 100%。团队的职称、年龄、学历结构合理，具有丰富的教学经历和企业实践经历，是一支敬业、务实、高效的教学团队。

**2.专任教师**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生****年月** | **专业技****术职务** | **执业资****格证书** | **专业****领域** |
| 1 | 冯春英 | 女 | 1973.12 | 副教授 |  | 计算机应用技术 |
| 2 | 于琳华 | 女 | 1962.12 | 副教授 | 酒店总经理 | 礼仪 |
| 3 | 李蕾 | 女 | 1971.5 | 副教授 | 播音主持 | 中文 |
| 4 | 张永辉 | 男 | 1987.12 | 讲师 |  | 旅游管理 |
| 5 | 尹娇娇 | 女 | 1987.12 | 讲师 |  | 旅游管理 |
| 6 | 朱悦琳 | 女 | 1990.02 | 讲师 | 导游证 | 旅游管理 |
| 7 | 黄子奇 | 男 | 1993.11 | 助教 |  | 旅游管理 |
| 8 | 徐瑾 | 女 | 1993.5 | 助教 |  | 酒店管理 |

**3.专业负责人**

徐瑾，女，助教，酒店管理专业，研究生学历，著有论文《酒店管理专业本科生实习心理探究》、《大数据技术在企业战略管理中的应用研究》、《新时期企业管理中战略管理的问题及难点研究》。

**4.兼职教师**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生年月** | **专业技术职务** | **职业资格证书** | **专业领域** | **兼职****内容** | **职务** |
| 1 | 谌文 | 女 | 1979.6 | 教授 | 葡萄酒品鉴师 | 酒店管理 | 酒店管理 | 校外导师 |
| 2 | 周芳 | 女 | 1991.1 | 人事部经理 | 人力资源师 | 酒店人力资源管理 | 酒店人力资源管理 | 经理 |
| 3 | 高晶 | 女 | 1983.3 | 教授 | 酒店管理师 | 酒店管理 | 酒店管理 | 校外导师 |
| 4 | 杨秀 | 女 | 1989.7 | 总副经理 | 心理咨询师 | 酒店管理 | 酒店管理 | 总副经理 |

## （二）教学设施

**1.基本教学设施**

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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.实训（实验）教学设施**

**校内主要实训教学条件配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室** | **地点** | **主要设备** | **实训内容** | **工位数量** | **建成****时间** |
| 1 | 中西餐实训室 |  | 教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等； 中餐实训室配备直径1.8m餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等；西餐实训室配备2.4m\*1.2m餐桌、西餐椅、工作台、西餐宴会餐具等 | 用于中、西餐服务实训 | 40 | 建设中 |
| 2 | 客房实训室 |  | 教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床( 2m\*1.2m / 2m\*1.8m ) 及棉织品等 | 用于客房服务实训。 | 40 | 建设中 |
| 3 | 酒吧实训室 |  | 教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、调酒用具、杯具、酒水等 | 用于调酒技能、酒吧服务实训 | 40 | 建设中 |
| 4 | 酒店信息系统实训室 |  | 教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机、台式计算机等 | 用于前厅服务实训 | 40 | 建设中 |
| 5 | 茶艺实训室 |  | 多媒体教学系统、高清摄像系统、茶桌、茶具、博古架、艺术茶具等 | 茶艺课程的教学和实训 | 40 | 建设中 |

**校外主要实践教学条件配置表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实习基地名称** | **合作单位** | **实习岗位** | **容纳人数** | **备注** |
| 1 | 济南舜和国际酒店 |  济南舜和国际酒店 | 20 | 40 |  |
| 2 | 菏泽银座颐庭华美达酒店 | 菏泽银座颐庭华美达酒店 | 20 | 40 |  |
| 3 | 郓城南湖宾馆 | 济南舜耕山庄酒店管理公司 | 20 | 40 |  |
| 4 | 山东大厦 | 山东大厦 | 15 | 30 |  |
| 5 | 山东维景酒店 | 山东维景酒店 | 15 | 30 |  |
| 6 | 山东政协酒店 | 山东政协酒店 | 15 | 30 |  |

**3.信息化教学设施**

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

## （三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

**1.教材选用基本要求**

（1）必须符合社会主义办学方向和国家法律法规，适应社会发展和科技进步对人才培养的需要，能够全面准确地阐述酒店管理与数字化运营专业的基本理论、基本知识和基本技能。

（2）必须符合酒店管理与数字化运营专业人才培养目标及课程教学的要求，理论深度适宜，符合认知规律，富有启发性创新性，有利于激发学生学习兴趣，有利于学生知识、能力和素质的培养。

（3）必须体现科学性、先进性和适用性的有机统一，反映本学科最新学术成果， 具有学科发展上的先进性和教学上的适用性。

（4）任课教师负责本系的教材建设、优秀教材的推荐工作，并按照提高教学质量的精神，尽量选用国家重点教材和教材指导委员会推荐的教材。本着谁上课谁定教材的原则，每门课程所订教材，需经任课教师所在学科组教师集体研究确定，再向所在学院推荐，学院批准后报教务办公室预订。

**2.图书文献配备基本要求**

配备能够满足酒店管理与数字化运营专业教学、科研、技能大赛等要求的教材、图书及数字化学习资源。专业类图书文献主要包括: 住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源, 并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

**3.数字教学资源配置**

本专业有很好的信息化教学基础，教学资源丰富。所有课程的课程标准、授课计划、教案、教学素材、习题、参考资料等资源均实现了数字化，建成了课程网站，学生可以充分利用网站进行自主学习。下一步，将于企业合作建设微课和教学资源库，进一步提升信息化资源的针对性和有效性。

## （四）教学方法

根据酒店管理与数字化运营专业各课程特点，灵活运用项目教学、案例教学，分组教学，课堂讲授和自主学习等多元化教学方法。专业核心课程建议以项目教学法为中心，多种教学方法相互穿插，增加师生之间、生生之间多向互动，提高学生学习自主性和参与意识，充分发挥学生学习主体意识，提高学生沟通能力和团队协作能力。

## （五）教学评价

建立“知识+技能+实践”的教学评价体系；以过程考核为主体，突出专业核心能力和学生综合素质的考核评价；注重课程评价与职业资格鉴定的衔接；建立多元评价机制，加强行业、企业和社会评价。评价体系包括理论考核、项目过程考核、职业资格认证、行业认证、技能竞赛等多种考核方式。课程考核可以选用以下一种或多种方式：

1.建立“知识+技能+实践”的教学评价内容体系，突出项目成果评价。

2.以过程考核为主体，突出专业核心能力和学生综合素质的考核评价。

3.以竞赛及认证考试作为学生的考核评价，积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，根据竞赛所取得的成绩作为学生评价标准，并计入学生自主学习学分。

4.建立多元评价机制，加强行业、企业和社会评价。

## （六）质量管理

1.校企联合培养贯穿人才培养各环节

建立了专业群产学研合作委员会和酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会深 入推进订单培养、专业共建、文化建设、科技合作等典型的校企合作项目建设， 搭建了校企合作平台，使校企合作贯穿人才培养的每一个环节。

2.完善专业管理运行机制

推进了专业的教学管理制度改革，取消教研室，成立了产学研一体化的软件技术中心，强化中心的主体地位。优化以工作业绩和突出贡献为核心的目标责任制考核和教职工年度考核暂行办法，对重要事项、重点教学改革项目等实行项目管理，明确目标任务、标准和责任，使项目管理与目标管理相结合，提高项目建设质量和效益。

在专业建设上实行校企双带头人制度，在课程建设上实行课程负责人制度， 核心课程都有专兼结合的课程团队，在科技研发和社会服务方面，建有专业科技创新服务团队。在专业管理上，按照无界化管理理念，实行项目负责制度。

3.完善教学质量监控评价体系

质量监控包括人才培养目标监控、人才培养方案和课程标准监控、教学过程监控、学生信息反馈、教材质量监控。

人才培养方案和课程标准动态优化。通过行业、企业调研和评估，及时跟踪人才培养效果，不断完善人才培养模式，确保专业人才培养目标适应社会发展需要。

加强教学过程的监控。制订（修订）了《旅游管理系教学督导办法》、《旅游管理系教学管理规范》、《旅游管理系教师工作手册》等规章制度，严格执行 5 分钟计划，严格执行《课堂教学教师规范》和《课堂教学学生行为规范》。每学期评选优质授课奖，通过学生评教、教师评教、教师评学、听课、教学秩序检查、学生教学信息员制度、考试分析反馈等措施，强化教学过程控制。

健全质量信息采集、反馈和跟踪机制，开展毕业生质量跟踪调查和人才需求分析活动，将顶岗实习留用率、毕业生就业率、起薪值、企业满意度等指标作为重要观测内容，每年形成毕业生调研报告；持续推进“双证书”制度，分层次、多形式开展职业资格认证，双证书获取率达到 98%以上。充分发挥高等职业院校人才培养工作状态数据采集平台功能和第三方评估机构麦可思数据公司调查评 估结果，对人才培养工作做出自我分析和评价。

九、毕业要求

（一）本专业学生毕业最低取得164 学分，其中公共基础领域 43学分，专业学习领域121学分（顶岗实习与毕业设计、大学生创业特训课程学分计入专业学习领域）。

（二）参加规定的顶岗实习，提交符合要求的实习鉴定、毕业设计并答辩合格。

附件列表：

附件一：课程标准（略）

附件二：酒店管理与数字化运营专业调研分析报告

（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）

附件三：酒店管理与数字化运营专业人才培养方案变更审批表

附件四：菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准

附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核表

附件一：课程标准（略）

附件二：酒店管理与数字化运营专业调研分析报告

酒店管理与数字化运营**专业调研分析报告**

**一、调研背景**

根据国务院办公厅《关于深化产教融合的若干意见》（国办发〔2017〕95号）和教育部下发的《国家职业教育改革实施方案》，酒店管理专业整体改革和建设必须对接企业，以就业为导向。我们走访了省内三家规模较大、声誉较好的星级酒店开展专业市场调研，为2021年专业人才培养方案及各专业相关标准制定提供依据。

**二、调研基本情况**

**（一）调研目的**

1、了解本地区的酒店业发展趋势，以及企业的人才需求状况，探讨产教融合背景下，人才培养质量提升的方法与专业发展前景；

2、明确企业对高职学生进入岗位及职位晋升的要求，了解企业对学校课程安排的要求和建议，提出课程改革建议；引导企业深度参与学校的专业建设和教育教学改革，特别是各专业相关标准（包括毕业设计标准、技能考核标准、课程标准、顶岗实习标准、实习条件建设标准等）的制定方向与核心内容。

3、参观考察合作酒店济南舜和国际酒店，与酒店开展深度合作，校企共同探讨高质量人才培养新途径。

**（二）调研时间**

2021四月上旬

**（四）调研对象**

1、济南舜和国际酒店：由舜和酒店集团投资兴建的高星级餐饮主题文化酒店，于2010年11月17日开业，酒店按五星级标准建设，酒店总面积四万多平方米，设高档宴会包房138间，拥有260间豪华客房，千人大宴会厅1个、大小会议室9个、棋牌室、健身房、美容美发、商务中心以满足商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。是济南西部新城首家高档酒店。

2、菏泽银座颐庭华美达酒店：菏泽银座颐庭华美达酒店是鲁商置业投资建设,由温德姆国际酒店集团旗下RAMADA品牌特许经营管理,温德姆国际酒店集团在全球拥有7000多家酒店。房间宽敞舒适，拥有各类豪华客房，设计宽敞明亮、优雅庄重，特色酒吧、上善坊美食自助餐厅和雍容典雅的中餐厅及超大会议接待空间。酒店以高端的设计风格和建筑品质，成为菏泽市行业中当之无愧的新地标。

3、郓城南湖宾馆：郓城南湖宾馆座落在美丽的南湖公园内，滨水而建，由济南舜耕山庄酒店管理公司运营管理。是一家综合性星级酒店，酒店有环境舒适的客房，装修典雅的餐厅及设备齐全的会议室。住宿汇为您提供郓城南湖宾馆客房、自助餐、KTV、酒吧、足浴、桑拿、团购、钟点房、早餐早茶、美食外卖、休闲娱乐项目等优惠信息。

**（五）调研方式**

调查小组访谈法

**三、调研内容及过程**

**（一）产业发展趋势调研**

中国是全球规模最大的酒店市场，中国14亿人口，目前的城市化就算30%好了，也是4个亿；其次，中国是全球酒店业增长最快的市场。再者，信息流加剧了物流，也加快了人的流动。类似现场考察、实际体验、见面接洽等事宜也就随之增加，顺理成章地提升了酒店的需求。最后，富裕起来的中国人民度假需求急剧上升。大规模城市化人口＋高速增长的经济＋信息流推动＋度假市场的兴起，中国的酒店业正在迎来一个亘古未有的极大利好，这个大牛市至少会持续10-20年。随着我国酒店业的不断发展，酒店管理优秀应用型人才的匮乏，已日益成为酒店管理专业发展的瓶颈。

**（二）区域行业企业调研**

1、酒店行业从业人员年龄结构。20-30岁这一年龄段的员工最多，占36%；31-40岁的占25%；20岁以下的占17%，40-50岁占12%，50岁以上的最少，只占6%。

2、酒店行业从业人员性别与学历结构。女性占59%，男性占41%。整体员工队伍中高中或者中专学历所占比例最高为28%。其次是高职占11%，初中居于第三占18%，本科占9%，研究生最少。整个中高级管理层以男性高学历者居多。

3、目前最急需的人才。按需求紧急程度依次是中高级管理人才、专业技术人才、营销人才等，所占比例分别为42%、29%、17%。

4、酒店人才招聘渠道及留用情况

（1）社会招聘、内部招聘。此类员工一般通过社会培训基本掌握了酒店服务基本技能。流动率较小，即使流动，所从事的行业基本不改变，即在同一个行业内进行流动。譬如奥米茄酒店、雄森酒店，开业时招聘进来的此类员工留下来的不少。部门经理基本上是保留下来的。

（2）直接到中职、高职院校招聘实习生。此类员工有较大的流动率，主要原因可能源于劳动强度大，工作性质与自己的期望值相差太大，所以在岗位取得一定成绩，获得晋升的学生不多。

**（三）面向毕业生的跟踪调研**

经过调研，酒店企业普遍认为目前高职毕业生主要存在问题在于：流失率高，缺乏爱岗敬业精神。

目前很多高职毕业生对社会、对工作的认知度不够，“高不成，低不就”的择业观使他们难以在岗位上坚持下来，造成就业流失率的现象。但是我系历届高职毕业生中，不乏获得提升的，他们都有共同的特质——坚持。在这个行业的坚持和沉淀，使他们成为企业中基层管理的中坚力量。针对这些问题向学校提出高职学生在学校培养阶段需注意提高学生的自身修养，提高个人素质，提升道德品质，培养职业意识。

**（四）面向在校生的学情调研**

根据表1统计，企业普遍认为目前在校学生最应该培养较好的从业知识、良好的服务意识和较高的职业道德，具备吃苦耐劳精神，其次，82%认为能具备操作能力和随机应变能力，72%认为学生要有继续学习新知识的能力，愿意学习，会学习的习惯。

**表1：酒店企业对酒店管理与数字化运营专业在校学生职业能力培养要求统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **你认为目前酒店管理专业在校学生最欠缺最应培养的职业能力是**： |
| 1、从业知识及道德 | 91% |
| 2、了解操作流程 | 64% |
| 3、操作技能及应变能力 | 82% |
| 4、维护保养知识和能力 | 55% |
| 5、服务意识和吃苦耐劳 | 91% |
| 6、人际关系协调能力 | 64% |
| 7、继续学习的能力 | 73% |
| 8、自我创新创业能力 | 27% |
| 9、取得两张或以上职业资格证书 | 36% |

 |

**四、调研分析结论**

**（一）市场人才需求分析**

1、酒店及相关企业对酒店管理专业高职毕业生有很大需求；

酒店行业是劳动密集型产业，提供了大量的就业岗位，加之酒店行业的进入门槛较低，高职中职学校的毕业生是酒店员工的重要来源。

通过调研发现，本地酒店中基层管理者学历高职占比较大，酒店对高职实习生提供的初始岗位虽然同样集中在客房部、餐饮部、前厅部、销售部等一线服务岗位，但对他们比较关注，希望他们能成长为酒店中基层管理人员储备力量。

2、酒店企业对学生职业素质要求高于职业技能；

对于高职毕业生，企业关注毕业生的操作技能、沟通能力及职业素养，由于企业进入门槛低，后期的培训和工作对于学生的学习能力及对企业的忠诚度有很高的要求。调研的几个企业都反映职业素质要高于专业素质，济南舜和国际酒店强调：学会做人是做好工作的前提，只有忠诚于企业的人，才值得企业投入资本培养。

**（二）专业面向的职业岗位群典型工作任务与职业能力分析**

1、基层一线员工

餐厅服务岗位：需要学生有餐饮服务的基本技能，对宴会设计有一定的了解，有较好的语言沟通能力，英语能与客人进行简单交流，有较好的团队合作精神。

客房服务岗位：需要学生会铺床、打扫客房的基本技能，有一定的语言能力，能与客人进行简单交流。

会务服务岗位：需要学生有会务服务的基本技能，对会议桌布置，会议厅设计有一定的了解；有较好的语言沟通能力，英语与客人进行简单交流，有较好的团队合作精神。

前厅服务岗位：有很强的语言能力，能用英语与客人进行必要的沟通，对门市销售知识有一定的了解，并能运用到接待服务中去。

1. 中基层管理人员

这些岗位主要是前厅经理、大堂经理、餐饮部经理、康乐部经理、客房经理、销售部经理等，当酒店的数量逐年增加，行业竞争的加剧，对中基层管理人员提出了更高要求，不但要全面掌握酒店的运营情况，同时还要求掌握服务管理、酒店管理等业务知识，懂得公关礼仪、心理学、管理学等知识。

**（三）专业优化调整建议**

我系酒店管理专业课程授课老师一般都是双师级教师，都有在酒店企业工作或者学习过的经验,站在传授知识技能以及讲解职业素养这个层面，我们还是有足够的话语权，并没有脱离社会实践。但由于老师没有实实在在的可以产生经济效益的项目给学生做，课堂上的模拟任务总是有纸上谈兵的感觉，效果可想而知。下企业定岗实践能让老师详细掌握工作流程和职业技能，说话更权威，能更好的指导学生进行专业学习。如果能将真实项目引入课堂，想必课堂的教学效果一定焕然一新，学生的职业技能和职业素养更不在话下，专业的综合竞争力也就脱颖而出了。

**（四）人才培养方案优化建议**

根据“岗位群”的需求，以学生就业为导向，不断调整，整合新的课程体系。主要围绕前厅、客房、餐厅等岗位群需求设置课程，通过岗位课程的集中学习，达到学生能熟练应用并完成实际工作任务的目的，能开展全面管理业务，提高知识与工作技能。

**（五）校企合作育人实施方式建议**

我们也要积极地寻求与企业（尤其是本省企业）的合作，实行订单式培养，实现学生的高质量就业。经过调研发现，我们酒店管理专业合作的企业不应局限于星级酒店，酒店管理集团、餐饮连锁集团、住宿连锁酒店集团都可以是我们订单培养的合作对象。签订合作协议后，我们对学生进行分阶段的理论加实践的课程安排，初期开设专业基础课，并进行基层一线服务岗位或者生产岗位的课程实习，后期开设专业核心课程，要根据学生兴趣和个人特点安排在合作企业的销售岗位、技术岗位、管理岗位进行课程实习，保证学生学的东西马上就能用、会用，并能更好的引导他们做好自己的职业生涯规划。

**（六）专业课程开设建议**

在课程设置上，调研企业也提出了许多实实在在的问题。譬如：舜和餐饮部经理表示高职酒店专业的学生对托盘技能的掌握不够扎实，对客服务中的人际交往沟通能力也需要加强。为了顺应酒店行业对人才的需求，我们要加大核心课程的实践教学力度，保证实践教学课时不少于教学计划总课时的50%，并且将模拟实习改为校外实训。我们不会忽视德育教育，课程设置上加大礼仪课程、心理学课程、客户关系处理、演讲口才、英语口语方面课程的比重，注重培养学生良好的职业素养。

课程整合后减少甚至删除一些不必要的课程，也要注意专业的延伸性，使学生能够根据就压需要和个人兴趣，及时调整就业方向。同时还开设了艺术类的选修课，现在企业需求的人才是复合型的，能够了解多方面的知识。

此外，在授课过程中，教师尽可能的引入酒店真实案例，激发学生对酒店行业的学习兴趣，引导学生对酒店服务工作的理解，努力培养出具有高尚的服务理念，热爱本职工作的技能型人才。

**（七）专业各项标准开发的建议**

将毕业设计与实习实训结合在一起，以达到“学以致用”以及在实践中发现问题、解决问题从而进一步培养学生分析问题和解决问题的能力，培养学生良好的职业素质、创新能力以及团结协作和敬业精神，使他们在走上工作岗位之前进行一次较全面的与本专业及未来职业紧密结合的实践锻炼。毕业设计标准以是否能运用于酒店实际工作为主。

技能考核标准、课程标准、顶岗实习标准对接企业岗位群职业能力需求来制定标准。衡量高职学生课程学习质量、技能掌握水平的唯一标准就是职场。

**（八）专业实训建设的建议**

根据酒店行业情况、企业的需求实行分段式教学，专业核心课程的理论学习部分、基础技能学习部分在学校完成，实践部分尽量“放出去”到企业，这样不仅能减少学校对实习实训场地的大量投入，也让学生们的学习理论结合实际，培养出与岗位更为贴合的职业能力， 同时也解决酒店、企业经营旺季的用工问题。

专业实训建设我们要尽量“引进来”，引进企业专家指导实训场地建设，参与经营型实训基地的管理。比如我们与济南舜和国际酒店合作，企业专家来校参观了我们所有的实训场所，对校园酒吧的升级改造提出了指导性意见，同时将派人来负责校园酒吧水吧产品制作的培训工作。

附件三：酒店管理与数字化运营专业人才培养方案变更审批表

《酒店管理与数字化运营》**专业人才培养方案变更审批表**

|  |  |
| --- | --- |
| **变****更****理****由** |  |
| **变****更****内****容** |  |
| 系部意见负责人（签字）年 月 日（章） | 教务处意见负责人（签字）年 月 日（章） |

附件四：菏泽职业学院学分制评价标准

**菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准**

为培养高素质技术技能型人才，促进良好学习风气的形成，鼓励和倡导学生积极参与技术开发、发明创造、创新创业、学科竞赛、学术研究等，全面实施学分制，特制订此学分制评价标准。

**1.技术专利**

凡技术开发或发明创造成果获得专利者，经学生申请，二级学院审核、科技处认定，教务处批准，专利主持人可置换相应课程学分且替代毕业设计。

**（1）学分置换标准**

说明：已置换学分的专利经相关部门认定又在各类竞赛中获奖的，此获奖不再置换学分。

**（2）置换课程**

**2.发表学术论文、文艺作品、出版著作**

凡在校期间在公开发行的期刊上发表与所学专业相关论文的学生，经学生申请，系部审核、科研处查重认定，教务处批准，置换相应课程学分且替代毕业论文。

**（1）学分置换标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **子项目** | **学分置换标准** | **证明材料** | **置换学分绩点** |
| 独立（第一）作者 | 第二作者 | 第三作者 |
| 学术论文 | 中文核心期刊 | 8 | 5 | 3  | 正式出版刊物 | 4 |
| 国家级学术刊物 | 4 | 3 | 2 | 3.5 |
| 省级学术刊物 | 2 | 1 | 0.5 | 3 |

**（2）置换课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **置换课程** | **备注** |
| 酒店管理与数字化运营专业相关论文 | 1.酒店管理概论 |  |
| 2.餐饮服务与管理 |
| 3.前厅服务与管理 |
| 4.客房服务与管理 |

**3.技能竞赛、文化体育竞赛**

凡在省级及以上教育、科技或文化体育等行政主管部门主办的职业技能竞赛、创新创业大赛、科技创新大赛、课程竞赛、体育比赛、科技制作竞赛、艺术类比赛（展评）等学院认定的竞赛中获奖者，经学生申请、系部审核、教务处批准，可置换相应课程学分。

1. **学分置换标准**

学生参加国家和省、市级的各种非核心竞赛及文体活动获奖，国家级二类大赛一、二、三等奖分别计4、3、2 学分；省级一、二、三等奖分别计3、2、1学分；市（院）级一、二等奖分别计1、0.5学分。其他类大赛按相应级别依次降低一个等次计分。置换线上课程分，最高置换8学分。

1. **置换课程**

**4.职业技能等级证书**

凡获得与专业相关的职业技能等级证书的学生，经学生申请，系部审核、教务处认定、批准，获得证书学生可置换相应课程学分。

**(1)学分置换标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **等级** | **学分置换标准** | **证明材料** | **置换学分绩点** |
| 职业技能等级证书、“1+X”证书 | 初级  | 4 | 职业技能等级证书 | 3 |
| 中级 | 8 |
| 高级 | 8 |

**(2)置换课程**

**5.创新创业**

学生参加创新创业等活动获得优异成绩可奖励学分。

就业与指导、创新创业培训、人社部门创新创业培训和专项能力技能证书学分由招生与就业处、创新创业学院、培训处制定相应学分认定，选修课程、参加活动，学分分别为1分、2分、3分，最高置换4学分，免收学费。

**6.参军入伍**

大一或大二期间参军入伍且需重新返校学习的学生，须提供入伍期间关于思想政治、学习、工作方面所在部队出具的鉴定材料，经相关部门认定后可替代军事理论课和实习环节学分。此项按照绩点 3.0 进行学分置换。

**7.在线课程学习**

在线课程为素质拓展必修课程。学生在校期间完成在线课程与本专业相关课程学习的，根据在线学习记录、考核合格后可替代同类专业核心课程的一半学分； 学生在校期间完成在线课程非专业相关课程学习的，根据在线学习记录、考核合格后可替代公共选修课程同等学分。此项按照绩点 3.5 进行学分置换。

本学分制评价标准自 2021级开始执行，由旅游管理系负责解释。

菏泽职业学院旅游管理系

附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核意见表

菏泽职业学院人才培养方案审核意见表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业名称 | 酒店管理与数字化运营 | 专业代码 | 540106 |
| 所属部门 | 旅游管理系 | 专业负责人 | 徐瑾 |
| 系部审核意见 |  负责人（签字）： 年 月 日 |
|
|
|
|
|
|
|
| 教务处审核意见 |  部门（章）： 年 月 日 |
|
|
|
|
|
|
|
| 党委会审核意见 |   部门（章）： 年 月 日 |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|