



郴州职业技术学院
Chenzhou Vocational Technical College

三年制高职酒店管理专业 人才培养方案

专业名称： 酒店管理
专业代码： 640105
适用年级： 2020 级
所属院系： 旅游与公共服务管理系
修(制)订时间： 2020 年 7 月

郴州职业技术学院

三年制高职酒店管理专业人才培养方案

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备同等学力。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位类别 (或技术领域) E
旅游大类 (64)	旅 游 类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 旅店服务员 (4-03-01-03) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	1. 前台接待 2. 客房协调 3. 销售部协调 4. 餐厅服务 5. 酒吧调酒 6. 前厅、客房、餐饮 部领班或者主管

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想政治坚定、德技兼修、德智体美劳全面发展，具有从事酒店接待业所需要的科学文化水平、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，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握酒店管理专业知识和技术技能，具备“一技之长+综合素质”，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐饮服务人员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、中小餐饮企业、民宿等小型住宿设施的一线服务、产品销售推广以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

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

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

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

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

(5) 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，以及良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2. 能力

(1) 专业通识能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

(2) 专业核心能力

岗位一:前台接待

具有解决酒店前台服务中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

具有酒店前厅接待服务能力。

岗位二:客房协调

具有协调各方关系、解决酒店客房服务中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

具有客房清扫与服务等酒店房务服务能力。

岗位三:销售部协调

具有协调各方关系、解决酒店销售服务中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

具有酒店销售、客户关系处理能力。

岗位四:餐厅服务

具有解决酒店餐厅服务中常见问题的能力，能应对各种突发状况。

具有餐厅摆台、上菜分菜、宴会设计、茶艺服务等酒店餐饮服务能力。

岗位五：酒吧调酒

具有解决酒吧服务中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

具有酒水服务、鸡尾酒调制等酒吧服务能力。

岗位六：前厅、客房、餐饮部领班或主管

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。

具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

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。

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

具备创建并运营中小餐饮企业、民宿等小型住宿设施的创新创业能力。

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。

3. 知识

- (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、安全消防等知识。
- (3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、酒店服务心理学基础知识。
- (4) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论及安全、卫生相关知识。
- (5) 熟悉酒店成本控制、市场营销和收益管理知识。
- (6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。
- (7) 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。

六、课程设置

(一) 课程总体设置

1. 课程总体结构

表 2 课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	10	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、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、大学体育与健康、劳动教育、艾滋病预防知识
	选修课	4 (8选4)	中华优秀传统文化、大学语文、信息技术、过级英语、普通话、应用文写作、音乐鉴赏、历史
专业课	专业基础课	8	管理学原理、旅游社交礼仪、酒店客户关系管理、酒店公共关系、酒店服务心理学、酒店信息管理技术、茶文化与茶艺、酒店成本控制
	专业核心课	6	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店英语、酒店市场营销、酒店人力资源管理
	专业实践课	5	茶艺实训、客房服务实训、餐饮服务实训、专业技能考核训练、毕业设计、顶岗实习、跟岗实习
	专业选修课	5 (8选5)	酒水知识与调酒技术、民宿导论、酒店安全与法规、食品营养与卫生、咖啡制作、酒店插花艺术、酒店督导管理实务、酒店新媒体营销

2. 典型工作任务与职业能力分析

表 3 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	岗位核心能力	支撑主干课程
前台接待	客房预订服务、客人入住接待服务、礼宾服务、客人离店服务、处理顾客投诉。	熟悉前厅部各项工作流程及要求；能提供前厅部各岗位相应服务；能应对及解决前厅服务中常见问题。	《前厅服务与管理》、《酒店英语》、《酒店客户关系管理》、《酒店服务心理学》、《旅游社交礼仪》
客房协调	部门业务协调、房态协调、话务服务、VIP 接待协调。	熟悉客房部各项工作流程及要求；能协调客房部门内外关系；能应对及解决客房服务中常见问题。	《客房服务与管理》、《酒店英语》、《酒店客户关系管理》、《酒店服务心理学》、《旅游交际礼仪》
销售部协调	协助做好各项行政事务、客户关系协调维护、业绩考核统计、访问接待。	熟悉酒店产品及特点，熟悉酒店营销工作要求；能协调与维护客房关系。	《酒店市场营销》、《酒店客户关系管理》、《酒店信息化管理》、《酒店公共关系》、《酒店服务心理学》、《旅游交际礼仪》

职业岗位名称	典型工作任务	岗位核心能力	支撑主干课程
餐厅服务	宾客接待服务、推销菜品酒水、餐厅摆台服务、上菜分菜服务、茶艺服务、处理顾客投诉。	熟悉餐饮部各项工作流程及要求；能提供餐厅部各岗位相应服务；能应对及解决餐饮服务中常见问题。	《餐饮服务与管理》、《酒店英语》、《酒店客户关系管理》、《酒店服务心理学》、《旅游交际礼仪》《茶文化与茶艺》
酒吧调酒	协助和负责酒吧的营运工作，为客人提供优质酒水服务，控制酒吧酒水成本及物品报损率、处理顾客投诉。	熟悉酒吧服务过程、规定和要求；能调制各类鸡尾酒；能进行酒水成本管理；能应对及解决服务中常见问题。	《酒水知识与调酒技术》、《酒店英语》、《酒店客户关系管理》、《酒店服务心理学》、《旅游交际礼仪》
前厅、客房、餐饮部门领班或主管	日常事务管理、日常工作督导与协调、服务质量控制、各部门业务协调。	熟悉酒店服务、酒店运营与管理的基本流程、要求及方法；能应对及解决酒店服务、运营与管理中常见问题。有较强的沟通能力及协调控制、管理能力；能创建并运营中小餐饮企业、民宿等小型住宿设施。	《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒店市场营销》、《酒店英语》、《酒店人力资源管理》、《管理学原理》、《酒店客户关系管理》、《酒店信息化管理》、《酒店公共关系》、《酒店服务心理学》、《旅游交际礼仪》、《酒店成本控制》、《酒店督导管理实务》、《民宿导论》、《咖啡制作》

（二）公共基础课程

1. 公共必修课

课程 1：《思想道德修养与法律基础》

（1）课程目标：本课程主要针对大学生成长过程中所面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，自觉践行社会主义核心价值观，不断提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

（2）主要内容：理论教学包括争做中国特色社会主义时代新人、人生的青春之问、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德和尊法学法守法用法七个部分的内容；实践教学包括大学生日常行为规范践履、参观爱国主义教育基地、庭审旁听、主题演讲及参加公益活动等。

（3）教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学注重结合《大学生日常行为规范》内容要求，

设计学生日常良好行为习惯的养成项目，包括参观、旁听、演讲、辩论、研讨等多种方式。

(4) 计划学时：48 学时，其中理论 32 学时，实践 16 学时。

课程 2：《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

(1) 课程目标：本课程主要使大学生能准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果；能深刻认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就；能透彻理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略；进一步提升运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力；进一步坚定“四个自信”，努力成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗。

(2) 主要内容：理论教学包括前言和三个模块，分别为：马克思主义中国化；毛泽东思想；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想。实践教学主要包括社会实践调研、主题演讲和研究性学习等。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学主要以撰写社会实践调研报告、开展主题演讲、开展研究性学习等。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 48 学时，实践 24 学时。

课程 3：《形势与政策》

(1) 课程目标：本课程主要针对大学生关注的国际国内热点问题，引导学生正确认识国内外形势，深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、精神实质、实践要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，并自觉成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

(2) 主要内容：以教育部社科司印发的关于高校“形势与政策”教育教学要点为依据，针对学生关注的国内外热点，采取专题教学，主要讲述党的基本理论、基本路线和基本方略；讲述我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就；讲述党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施；讲述国际形势与外交方略。

(3) 教学要求：采用专题教学，主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 4：《大学生心理健康教育》

(1) 课程目标：本课程主要是帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法；能正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力；能正确认识自我，学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感、义务感和创新精神，养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质，提高心理健康水平和职业心理素质。

(2) 主要内容：以省教育厅统编的《大学生心理健康教育》教材为依据，有针对性地组织教学；开展心理咨询与辅导；组织学生开展心理训练等实践活动。

(3) 教学要求：理论教学采用多媒体讲授、案例讲解、互动体验等形式；实践教学采用参与心理健康教育实践活动、心理普查、专题讲座等形式。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 24 学时，实践 8 学时。

课程 5：《创新创业基础》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：激发学生的创新创业意识，培养挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质和善于合作的职业操守，提高服务国家、服务人民的社会责任感和创新创业精神。

➤ 能力目标：系统培养学生创新创业能力，学会整合创业资源、撰写创业计划以及创办中小餐饮企业、民宿等小型住宿设施和管理企业的基本能力；培养识别创业机会、防范创业风险、适时采取行动的创新创业能力，提高创办和管理企业的综合能力。

➤ 知识目标：掌握开展创业活动所需要的基本知识。认识创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性；辩证地认识和分析创业者、创新创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。

(2) 主要内容：创新和创新意识的培养；创新思维和创新方法的开发和提升；创业团队的组建；创业机会的识别和选择；创业风险的规避；创业资源的整合；创业计划的撰写；中小餐饮企业、民宿创办及管理。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；小组讨论分享；专题讲座；能力训练；各类创新创业大赛；创新创业探索活动

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 6：《大学生职业发展与就业指导》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，树立职业发展的自主意识，养成良好的职业心态；树立良好的职业精神，培养和树立工匠精神和劳模精神。

➤ 能力目标：学会自我分析和制作酒店职业生涯规划、求职简历；掌握必要的求职技巧和礼仪；掌握预防就业陷阱的方法；能运用所学知识科学的确定个人发展的正确途径。

➤ 知识目标：掌握职业和酒店职业生涯规划、求职应聘技巧、职业发展知识及劳动法等基本知识；掌握职业生涯规划方法，锻炼求职应聘能力，不断提高自身素质。

(2) 主要内容：做好酒店工作规划准备；规划酒店职业生涯；认识就业市场；做好就业准备；维护就业权益；适应酒店业发展；毕业生常见问题。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；模拟体验；小组讨论分享；专题讲座；人才市场专题活动；人才市场专题活动。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 7：《国家安全与军事教育》

课程由安全教育、入学教育军训、军事理论三部分组成，共 148 学时。其中安全教育占 36 学时，入学教育军训占 76 学时，军事理论占 36 学时。

➤ 安全教育部分：

(1) 课程目标：树立起安全重于泰山的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动与积极的努力；能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护、沟通和安全管理；了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。

(2) 主要内容：人身安全；财物安全；实践安全篇；心理与社交安全；政治安全与自然灾害防范篇。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

➤ 入学教育军训部分：

(1) 课程目标：增强国防观念，掌握基本军事知识和技能；加强国家安全意识，培养爱国主义和革命英雄主义精神；开展校纪校规和法纪，增强组织纪律观念，培养吃苦精神；熟悉专业课程体系，确立学习目标，制定职业规划。

(2) 主要内容：教官指导下的完成基本军事技能训练，开展国情、军情、形势讲座教育；

普法教育、校纪校规教育报告会；其它形式入学教育、专业讲座等。

(3) 教学要求：教官与教师联合指导、组织和考核。

➤ 军事理论部分：

(1) 课程目标：增强大学生的国防观念和国防意识；培养大学生基本军事技能，完善学生的军事素质，建设国防后备力量；提高国家的国防能力，保障国家安全。

(2) 主要内容：中国国防；国家安全；军事思想；现代战争；信息化装备；共同条令教育和训练；射击与战术训练；防卫技能与站时防护训练；战备基础与应用。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

课程 8：《大学体育与健康》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，激发学生积极参加体育运动的兴趣，在体育活动中形成积极向上、热情开朗的性格，养成终身锻炼习惯，形成健康的生活方式，培养良好的体育道德、合作精神、规则意识等。

➤ 能力目标：发展学生的速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等身体素质，增强学生体质；掌握 2 项及以上体育项目的基础知识、基本技术、简单战术，安全地进行体育运动。

➤ 知识目标：能科学地进行体育锻炼；能编制可行的个人锻炼计划；掌握各项体育竞赛规则和 2 项及以上体育竞技项目的裁判方法；了解体育运动的其他形式。

(2) 主要内容：本课程开设了篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、啦啦操、花样跳绳、武术、核心力量训练等体育选项项目课程。包括各选项项目的基本运动技术与技能；体育锻炼知识和方法；竞赛裁判法与体育健身理论知识；体质健康测试等内容。

(3) 教学要求：本课程主要通过课堂理论教学、课堂赛事欣赏、室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、各级体育竞赛等形式进行组织教学。以落实立德树人为根本任务、倡导开放式、探究式教学；以身体练习为主，体现体育运动的实践性，遵循体育教学规律，提高学生运动能力；强化职业教育特色，提高职业体能教学实践的针对性；重视理论与实践相结合，在运动实践教学中渗透相关理论知识，形成课内外、校内外有机联系的课程结构。

(4) 计划学时：108 学时，其中理论 12 学时，实践 96 学时。

课程 9：《劳动教育》

(1) 课程目标：该课程主要是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育。学生通过亲身参与劳动获得直接劳动体验，具备必备的劳动能力，促使学生主动认识并理解劳动世界，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质，同时养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想感情。

(2) 主要内容：理论内容包括马克思主义劳动观、劳动知识、劳动工具使用、劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等内容；实践内容包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观等内容。

(3) 教学要求：课程以理论加实践相结合的方式实施。理论内容通过每学期4学时、共16学时的劳动讲座实施，实践内容每学年开设一周劳动教育课程实训，通过学生持续开展日常生活劳动、定期开展校内外公益服务性劳动、积极参加劳动技能竞赛和劳动成果展示，参与真实的生产劳动和服务性劳动等方式进行。

学习评价采用过程性评价与结果性评价相结合，包括平时评价与学段综合性评价。以班级辅导员和相关负责人员对劳动教学和劳动体验的实施和完成情况进行评价。

(4) 计划学时：64学时，其中理论16学时，实践48学时。

课程 10：《艾滋病预防知识》

(1) 课程目标：通过对艾滋病及其传播途径的基本了解，让学生掌握正确预防艾滋病的方法，同时了解艾滋病感染后的正确应对方法，让学生提早预防，洁身自好，学会正确保护自己。

(2) 主要内容：艾滋病积极危害；艾滋病的传播途径；艾滋病的预防；感染艾滋病的应对方法。

(3) 教学要求：采用集中讲座形式每学年开展，让学生通过课件讲授，音视频观看等方式达到课程学习目标。

(4) 计划学时：6学时，其中理论6学时。

2. 公共选修课

课程 1：《中国传统文化》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：树立爱国情操，掌握多种认识方法，培养团队协作精神，树立良好的人生、社交和工作态度，养成良好的行为习惯。

➤ 知识目标：对中国传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步的、比较全面的、正确的了解。对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的文化传统的发展历程有初步的了解。基本掌握中国传统文化发展进程中，起关键作用的人物、流派和他们的贡献。

➤ 能力目标：能将中国传统文化精神运用于实际社会生活，并将思考所得用符合现代规范的、感染人的语言文字表达出来，影响周围的人。

(2) 主要内容：本课程包括中国传统文化概说；中国古代的生活方式；中国传统宗教；中国古代节庆仪式；中国传统戏曲；中国古代文化符号；中国古代文学；中国古代手工艺艺术。通过本课程的学习，结合学生专业及就业需要的中国传统文化的知识，使学生能够整合中国传统文化的生成、发展和基础精神等知识，有效把握中华优秀传统文化的思想精髓，培养学生把优秀传统文化融入到日常生活、学习、工作的理论和实践中去的能力。

(3) 教学要求：

理论教学部分主要采取知识点讲授；家乡文化介绍；学唱戏曲；手工活动；武术学习；角色扮演等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。

实践教学部分以课堂讲授为主，采用多媒体教学手段和启发式教学方法，突出教师的主导地位和学生的主体地位。引导学生多看、多读传统文化著作，配合文化网站等现代化信息的输入，提高教学效率。本课程内容丰富，信息量大，不可能在有限的课时内悉数穷尽，建议将一些适合讨论和交流的知识单元集中于网络教育平台，进行师生讨论和交流，提高学生学习中国传统文化知识的积极性。

(4) 计划学时：28 学时，其中理论 14 学时，实践 14 学时。

课程 2：《大学语文》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：以职业核心能力和素质需求为导向，以语文能力为核心，以学生主体的语文实践为基点，在注重大学语文的工具性、人文性、审美性的同时，突出实用性，提高学生实际语言应用能力，增强学生就业综合竞争力，从而有利于学生的终身学习与发展。

➤ 能力目标：能运用口语交际技巧，进一步提高适应实际需要的口语交际能力。能运用文面知识，养成正确书写文字与布置行款、规范使用标点的能力，提高文字纠错能力与审美能力，完成学期写作文集的文面设计。能从阅读材料中获取所需信息，积累文化知识。能运

用多种阅读方法理解鉴赏优秀作品，在提高阅读鉴赏能力的同时，加强人文精神的培养，养成健全人格，确立正确的人生观和价值观。能运用写作知识，进一步提高适应日常生活、学习和今后工作需要的写作能力，完成学期写作文集的入选习作。

➤ 知识目标：能综合运用口语表达、阅读鉴赏、写作等知识，进行专题活动的策划与主持。加强人文精神的培养，养成健全人格，确立正确的人生观和价值观。

(2) 主要内容：本课程包括口语表达能力训练模块、文面能力训练模块、阅读鉴赏能力训练模块、写作能力训练模块和综合能力训练模块。本课程以听、说、读、写为基本载体，融思想性、知识性、审美性、人文性和趣味性于一体，不仅能够增强学生的阅读与理解、表达与交流等语文应用能力及人文素养，为学生学好其他课程以及未来职业发展奠定基础，还能够帮助学生继承优秀的传统文化和人类知识的精华，在给学生带来心灵滋润和审美享受的同时，拓展视野、陶冶性情、启蒙心智、引导人格，在丰富学生情感世界和精神生活的同时，引导学生学会学习、学会做人、学会生活。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取启发式、案例教学法、情景教学法、小组讨论等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分通过本课程的学习，紧贴职业需求，学生能够有效掌握倾听、说话、交际礼仪、应用文写作和文学鉴赏的方法，培养学生的听说读写能力，以适应就业创业需要，培养良好的交际能力。

(4) 计划学时：28 学时，其中理论 14 学时，实践 14 学时。

课程 3：《信息技术》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，培养学生综合信息化办公能力，提升学生的信息素养，培养学生创新意识，让学生成为信息社会的合格公民、

➤ 能力目标：通过理论学习及实操练习，能有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力及利用常用办公软件解决实际问题的能力。

➤ 知识目标：掌握文档的基本编辑、排版、表格的建立及编辑；掌握电子工作表公式计算及数据处理；掌握演示文稿的制作及美化。

(2) 主要内容：文档格式设置、文档的版面设计与编排；表格的创建和设计；电子表格数据计算及排序、筛选、分类汇总、建立数据透视表等；制作、美化 PPT 文档。

(3) 教学要求：采用在机房实现理论实操一体化教学形式，主要采取启发式、项目驱动、

案例教学法、实操练习等，提高学生综合信息化办公能力。

(4) 计划学时：42 学时，其中理论 18 学时，实践 24 学时。

课程 4：《过级英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学生学习英语的兴趣，养成良好的学习习惯和形成有效的学习策略，使学生树立自信心，发展自主学习的能力。

➤ 能力目标：通过本门课的学习，使学生掌握听、读、写、译四种基本技能以及用英语处理一般业务和涉外交际的基本能力，以提高学生的英语综合应用能力。

➤ 知识目标：A 级词汇、语法和听、读、写、译的策略与要点。

(2) 主要内容：本课程根据A级考试题型分为听力理解、词汇和语法结构、阅读理解、英汉翻译、应用文写作、综合训练六大教学模块。

(3) 教学要求：

➤ 听力理解：讲解听力题的题型、听力考试技能、常见听力题的问题类型；要求学生熟悉一些生活常用词汇和场景用语；通过听力模块训练，让学生掌握听力技巧，提高学生听力水平。

➤ 词汇和语法结构：重点词汇要求学生课外识记；根据 A 级考试要求，精讲重点语法，以线上为主，进行线上线下语法训练，提高学生语言应用的准确性。

➤ 阅读理解：讲解阅读理解题型、阅读方法与技巧、阅读技能和各类题型解题技巧；线上线下、课内课外进行阅读训练，提高学生阅读水平。

➤ 英汉翻译：讲解翻译题型、翻译标准、翻译技巧和翻译步骤；进行翻译实践训练，提高学生翻译能力。

➤ 应用文写作：讲解三种不同类型的应用文格式与模版，结合近年考试趋势，侧重训练考试重点，提高学生写作水平和实际语言应用能力。

➤ 综合训练：单项能力训练项目要重视，综合能力训练也要关注，既可以帮助学生查漏补缺，也可以让教师明白学生的薄弱环节而加以强化。

(4) 计划学时：42学时，其中理论18学时，实践24学时。

课程 5：《普通话》

(1) 课程目标：

➤ 素养目标：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；提升个人素质，将自己塑造为一个有气质、有内涵、有修养的高尚人。

➤ 能力目标：能读准普通话声韵调；能准确进行音变；能流畅地朗读作品，语调偏误不明显；能用较标准普通话交际，能围绕测试话题说话；能应测，并达到二级乙等及其以上水平；能运用比较标准的普通话进行导游、酒店、营销等职业语言表达。

➤ 知识目标：掌握平翘舌、鼻边音、f-h 等难点声母的发音技巧；掌握单韵母舌位图、复韵母“动程”、前后鼻韵母发音技巧等知识；掌握音变发音技巧；掌握各体裁作品的朗读技巧；掌握无文字凭借说话的技巧；掌握普通话水平测试（简称 PSC）各大题评分标准；掌握社交、职业等口才的运用技巧。

(2) 主要内容：一是普通话规范发音，包括普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话等的发音技巧与训练，学生最终通过国家普通话水平测试达到二级乙等及以上等级。二是相关岗位使用普通话职业语言的训练，包括导游、酒店管理、教师、营销等岗位的职业语言表达，实现学习者自如运用标准、规范的职业语言进行服务的目的。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取多媒体讲授、材料示范带读、情景模拟等教学法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分学生完成字词、绕口令、诗歌朗读、命题说话训练，完成 PSC 模拟测试，完成导游或酒店接待或营销模拟训练。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 14 学时，实践 18 学时。

课程 6：《应用文写作》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：学生能够正确理解应用文所传递的信息，能够准确使用应用文，具有写作学习、工作、生活中常用的应用文的能力。

➤ 能力目标：提高学生对与本专业密切相关的应用文体的写作能力，培养学生运用应用文体进行有效信息交流的能力，为学生今后从事的职业打下良好的基础。通过完成写作训练、项目训练，使学生规范写作，注意文面。

➤ 知识目标：使学生了解应用写作的基础理论和基本知识，了解应用文简洁明了、准确精炼的语言特征及规范化的体式要求。把握学习、工作、生活中常用应用文及与本专业相关应用文的特点、格式、结构和写作要求。

(2) 主要内容：本课程包括应用文写作概述模块、日常文书写作模块、事务文书写作模块、常用行政公文写作模块、事务文书写作模块、策划文书模块、调研文书模块和求职文书模块。以培养学生应用文写作能力为基准,以服务专业为宗旨,以促进学生的终身发展为主导的整体功能定位;为学生的全面发展奠定坚实的基础。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等,同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学;实践教学部分通过本课程的学习,指导学生掌握通用应用文和专业应用文常见应用文的格式要点和写作方法,使学生能够理解和掌握各类应用文的写作要点,培养学生掌握学习、工作、生活中常见应用文的写作格式,并学会举一反三,提高应用文写作的驾驭能力。树立正确的人生观和价值观,完成学生文化人格的塑造;学习团队合作精神的培育。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 14 学时，实践 18 学时。

课程 7：《音乐鉴赏》

(1) 课程目标：

➤ 知识目标：课程采用以音乐为核心的艺术审美理论与艺术实践相结合的训练模式,让学生了解主要艺术门类的艺术特征和鉴赏艺术的主要方法,掌握一定的中外音乐作品基础理论、音乐实践知识。

➤ 能力目标：学生能通过鉴赏音乐作品、学习艺术理论、参加艺术实践,发展形象思维,培养创新精神和实践能力,提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

➤ 素质目标：树立正确的审美观念,培养高雅的审美品位;陶冶情操,发展个性;了解、吸纳中外优秀成果,提高文化艺术素养,增强爱国主义精神。

(2) 主要内容：音乐鉴赏教学指导学生学习必需的音乐基础知识,了解中外典型的声乐艺术和器乐艺术,开展体验式学习,深入了解中国音乐文化知识,学唱民歌、戏曲等,具有初步的音乐审美能力和正确的审美观念。引导学生重视传统音乐的积累和欣赏,接受优秀文化熏陶,提高思想品德修养和审美情趣,形成良好的个性、健全的人格,促进职业生涯的发展。

(3) 教学要求：重视基础知识联系实践的训练,强化能力,突出重点,学以致用,使学生在掌握必要的音乐知识和技能的基础上,提高音乐运用的迁移能力,重视情感、态度、价值观的正确引导,充分发挥本课程的优势,促进学生整体素质的提高。理论教学：主要采取启发式教学法、情景教学法等,同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学：结合

相关音乐视频材料和课堂的示范等形式，学生通过模仿体验音乐之美，重在让学生参与课堂、实践知识，养成良好有效的欣赏习惯。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 8：《历史》

(1) 课程目标：让学生通过对中国历史的了解，进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化，从历史的角度了解思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感，课程全面贯彻党的教育方针，践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，让学生在学习历史的过程中逐步形成具有历史课程特征的必备品格和关键能力。

(2) 主要内容：中国古代史；中国近代史；中国现代史。

(3) 教学要求：采用线上线下混合式教学，创设与行业专业相近的多个教学情景，来体现职业教育特点，引导学生树立正确的思想价值导向和核心素养目标取向，将历史课程的核心素养贯穿到整个教学过程中，充分实现历史课程在立德树人方面的独特价值与功能。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 36 学时。

(三) 专业（技能）课程

1. 专业基础课

课程 1：《管理学原理》

(1) 课程目标

素质目标：通过本课程的学习，培养学生认真负责的工作态度和良好的职业道德。

能力目标：使学生具备基层管理岗位的基本管理能力。

知识目标：熟悉管理的基本理论；掌握管理学的五大职能。

(2) 主要内容： 管理的基本理论、管理学的五大职能。

(3) 训练项目：制定组织计划，组织结构设计实操，领导沟通技巧情景模拟；（以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店为例）

(4) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

(5) 计划学时：28 学时，其中理论 14 学时，实践 14 学时。

课程 2：《旅游社交礼仪》

(1) 课程目标

素质目标：通过本课程的学习，培养学生爱岗、敬业、尊重他人的职业精神，具有良好的道德情操和职业素养。

能力目标：能正确使用日常交往礼仪；个人行为礼仪规范；能根据不同场所着装；能规范地提供旅游、酒店行业礼仪服务。

知识目标：掌握社交活动常用的礼仪知识及酒店从业人员必备的礼仪知识。

(2) 主要内容：酒店服务礼仪；礼及礼宾的历史沿革；日常交往礼仪；个人行为礼仪；服饰及职业装礼仪；宴请礼仪；会议礼仪；

(3) 训练项目：酒店服务礼仪；仪容仪态礼仪训练；日常交往礼仪模拟训练；宴请礼仪模拟训练；会议礼仪训练；

(4) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象。

(5) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 3：《酒店客户关系管理》

(1) 课程目标

素质目标：通过本课程的学习，使学生具备遵法守纪、诚实守信、勇于创新、精益求精的职业素养。

能力目标：具备不同类型酒店客户管理能力；酒店客户忠诚度提升能力；酒店客户投诉处理能力；酒店客户档案管理能力。

知识目标：熟悉不同类型酒店客户管理的方法与客户档案编制的内容；掌握客户沟通技术、提高客户忠诚度的策略、客户投诉处理技巧。通过本课程的学习，培养学生认真负责的工作态度和良好的职业道德。

(2) 主要内容：不同客户的管理方法；维护提高客户忠诚度的方法和策略；酒店客户流失原因及防控措施；客户投诉处理流程与技巧；酒店客户档案编制的内容与方法。

(3) 训练项目：根据背景资料制定酒店客户忠诚度计划、课堂模拟或酒店现场处理客诉投诉、编制客户档案、酒店现场接待政府客户或大客户等。

(4) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

(5) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 4：《酒店公共关系》

(1) 课程目标：

素质目标：通过本课程学习，提高学生公关意识及团队意识，培养良好的规划能力，整合资源能力。具备酒店基层管理职业道德、服务意识，职业素养。

能力目标：能对收集的资料、信息进行分析；能撰写工作计划、工作总结。

知识目标：掌握各种调查方法、撰写调查报告与评估报告的方法；通过初步制作简单的公共关系策划，掌握信息收集的渠道和方法；

(2) 主要内容：酒店公共关系部机构设置；酒店公众分析图绘制；公共关系危机处理与管理。

(3) 训练项目：公关礼仪展示；酒店公共关系专题活动实施；酒店公共关系调研、策划；酒店电子报刊编制。

(4) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟任务驱动法，采取讲授法。重点讲授酒店公共关系策划、编制。同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，教师示范操作，学生按照考核要求分小组进行练习。

(5) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 5：《酒店服务心理学》

(1) 课程目标：

知识目标：熟悉酒店服务心理学基本原理，掌握酒店顾客消费心理、消费动机及消费需求；

素质目标：素质目标：通过本课程的学习，培养学生良好的沟通技巧、健康的职业心理状态，积极向上、爱岗敬业的职业品格；

能力目标：具备为酒店顾客提供优质服务能力；具备客我关系转换与应变能力；具备酒店员工个体与群体关系的协调能力；

(2) 主要内容：酒店顾客消费心理与行为分析原理与策略；酒店客我关系转换与应变方法；酒店员工个体与群体协调策略；酒店从业人员职业心理分析与健康管理方法。

(3) 训练项目：设定背景，情景模拟酒店员工为酒店顾客提供差异化服务的过程；开展问卷调查、心理测试全面提升酒店员职业心理素质；

(4) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

(5) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 6：《酒店信息管理技术》

(1) 课程目标：

素质目标：通过本课程的学习，使学生能具备勇于创新、精益求精的职业品质。

能力目标：具备酒店信息化技术、酒店信息化服务能力、酒店信息化传播能力、酒店信息化管理能力和信息化建设能力。同时具备酒店新媒体运营思维；酒店信息化内容创编、酒店微信平台运营、酒店产品宣传 H5 的制作、酒店短视频制作的能力；

知识目标：了解信息化及酒店信息化相关知识，掌握酒店各系统操作及应用知识，熟悉新媒体运营类型及特点，掌握酒店微信、微博平台运营知识。

(2) 主要内容：酒店广告文案创编、产品宣传 H5 制作、微视频制作；酒店各系统操作和应用；认识信息化和酒店信息化；物联网、大数据、人工智能、北斗卫星、电子支付、计算机仿真技术内容，以及在酒店中的应用；呼叫中心与网络客服、手机软件、酒店网络预订、共享交通、共享住宿的内容，以及在酒店中的应用；新媒体运营类型及特点和酒店微信、微博平台运营；酒店信息化建设—智能酒店。

(3) 训练项目：酒店广告文案创编、产品宣传 H5 制作、微视频制作；酒店各系统操作和应用；酒店信息化建设—智能酒店。

(4) 教学要求：理论教学主要采用启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 7：《茶文化与茶艺》

(1) 课程目标:

素质目标: 通过本课程的学习, 培养学生良好的职业道德、服务意识、有始有终的做事态度。

能力目标: 使学生具备基本的茶艺技能, 能正确识别六大茶类、能熟练操作泡茶技艺。

知识目标: 了解茶文化, 熟悉六大茶类相关知识及特点。

(2) 主要内容: 茶艺与茶文化; 识别六大茶类。

(3) 训练项目: 玻璃杯冲泡技艺; 盖碗冲泡技艺; 紫砂壶冲泡技艺。

(4) 教学要求: 理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等, 同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学; 实践教学与郴州壹然茶修工作室合作, 参照郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店茶艺服务流程展开教学, 企业专家进课堂进行教学实操指导。

(5) 计划学时: 32 学时, 其中理论 16 学时, 实践 16 学时。

课程 8: 《酒店成本控制》

(1) 课程目标:

素质目标: 通过本课程学习, 培养学生节能开源的意识、严谨高效的工作态度、精益求精的职业精神。

能力目标: 能进行酒店采购验收、存货仓储和发放、食品加工、销售成本预算与控制。

知识目标: 使学生初步掌握酒店成本控制概念、项目及流程等知识。

(2) 主要内容: 酒店成本控制概论; 酒店的预测与预算; 酒店采购与验收成本控制; 酒店存货的仓储和发放; 酒店食品加工过程成本控制; 酒店饮料与酒水成本控制。

(3) 训练项目: 编制酒店采购计划; 计算食品加工成本。编制酒水采购计划与成本计算。

(4) 教学要求: 理论学时主要采用启发式、案例分析、情景模拟等教学方法, 同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学; 实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地, 开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

(5) 计划学时: 32 学时, 其中理论 16 学时, 实践 16 学时。

2. 专业核心课

表 8 专业核心课程设置及要求

课程名称	1	前厅服务与管理	开设学段	第一学期下 第五学期上
合作开发企业	郴州金皇酒店、宁波太平洋酒店、郴州温德姆酒店、			
总学时	54	学分	3	理论学时 27 实践学时 27
课程目标	素质目标	1. 培养爱国爱“家”、遵礼守法的职业品格。 2. 具有健康的体魄、心理和健全的人格。 3. 明确职业生涯规划、提高集体意识和团队合作精神。		
	能力目标	1. 具有酒店前厅智能化发展的接收与适应能力。 2. 具有为客人提供话务服务、礼宾服务、入住登记服务、离店结账服务等技能能力。 3. 具有解决前厅对客服务、前厅日常管理中常见问题的能力，并能应对各种突发事件。 4. 具备服务创新意识，满足宾客个性需求能力。		
	知识目标	1. 熟悉酒店发展趋及当前酒店前厅智能化设施设备操作知识。 2. 熟知前厅部各岗位操作流程、操作要点与服务禁忌等知识。 3. 熟知前厅部各岗位任务内容及优质服务标准。 4. 熟知前厅部日常管理内容及解决突发事件的原则、标准等。		
教学内容	本课程教学内容包括：前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。			
训练项目	1. 前厅业务操作：话务预订服务、礼宾服务、入住登记服务、离店结账服务、智能入住服务等。 2. 前厅运营与管理：前厅宾客关系维护、前厅服务质量督导等。			
教学要求	<p>(1) 校内教学：理论与实践相结合，以理论指导实践，重点突出实践能力，同时与企业进行课程置换，理论与实践教学理想比例分配为：1:1。校外教学：在合作企业进行跟岗与顶岗实践，全方面实践与学习企业前厅部客房部各岗位操作能力及中基层管理应当具备的能力，适当分配理论课时，理论与实践课时理想比例分配为：1:4。</p> <p>(2) 本课程理论以酒店热点案例分析、启发式教学、情景再现等方法开展教学，使学生能深入浅出的理解与把握好理论；校内实践以校企共建项目为基本原则指导实践项目，使学生掌握前厅部的必须操作技能；企业实践采用“师徒制”，即一个主管带 2-3 个学生进行工作与指导，使学生在工作过程中得到具体的指导与成长。</p>			
教学资源	<p>(1) 校内资源：多媒体教室、前厅实训室。校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店。</p> <p>(2) 主教材：罗峰 杨国强. 21 世纪高职高专规划教材《前厅服务与管理》. 中国人民大学出版社. 2018 年 1 月第一次印刷。参考教材：王培来：《酒店前厅客房运行管理实务》. 上海交通大学出版社. ISBN：978-7-313-07441-6。</p> <p>(3) 本课程数字资源包括线上超星学习通《前厅服务与管理》课程资源及题库资料。</p>			
考核要求	<p>总成绩=过程性考核（60%）+终结性考核（40%）=100</p> <p>1. 过程性考核：学习态度（5%）+互动交流（15%）+项目完成（40%）</p> <p>2. 终结性考核：采用项目式考核（40%）</p>			

课程名称	2	客房服务与管理	开设学段	第二学期			
合作开发企业	郴州温德姆酒店、郴州金皇酒店、宁波太平洋酒店						
总学时	54	学分	3	理论学时	23	实践学时	31
课程目标	素质目标	1. 践行爱国、敬业、友善的社会主义核心价值观，厚植家国情怀； 2. 遵纪守法、热爱劳动，履行酒店从业人员道德准则和行为规范，具有社会责任感和 社会参与意识； 3. 具备客房服务质量意识、客房设计环保意识、客房操作安全意识。 4. 具备信息素养、工匠精神、创新思维。					
	能力目标	1. 会清洁客房及公共区域卫生； 2. 能创造性的开展客房对客服务，满足宾客的个性化需求； 3. 能合理解决客房日常管理中常见问题，并能应对各种突发事件； 4. 能进行民宿等小型住宿设施的日常管理。					
	知识目标	1. 了解酒店客房发展趋势及客房产品概念与组织结构； 2. 熟悉客房部岗位职责和操作流程； 3. 掌握客房部卫生清洁保养、对客服务、突发事件的处理方法； 4. 掌握民宿等小型住宿设施的日常管理方法。					
教学内容	本课程教学内容主要包括：客房业务基础、客房清扫、客房对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部质量管理、客房部安全管理、客房部成本管理、客房部特殊客情处理与客房产品设计、民宿等小型住宿设施日常管理。						
训练项目	1. 客房及公共区域清洁保养：中式铺床、房间卫生清洁保养、公共区域清洁保养、计划卫生； 2. 客房对客服务：抵店前准备工作、抵店时的应接工作、入住的日常服务及离店工作； 3. 客房日常管理：服务质量管理、布草与洗衣房管理、成本管理、安全管理、投诉及特殊客房处理； 4. 民宿等小型住宿设施的日常管理。						
教学要求	（1）校内教学：理论与实践相结合，以理论指导实践，重点突出实践能力，与星级酒店及民宿等小型住宿设施进行多元化、多维度合作，实现学生理论与实践的双重运用。理论与实践教学理想比例分配为 1:1。 校外教学：在星级酒店进行跟岗、顶岗实践；在民宿等小型住宿设施进行认知学习和管理实践。 本课程通过对星级酒店及民宿等小型住宿设施的热点案例进行分析，使学生能深入浅出的理解与把握好理论，运用示范教学法、模拟教学法和项目教学促进学生技术技能的提升。						
教学资源	（1）校内资源：多媒体教室、仿真客房实训室、多功能机房。校外资源：郴州温德姆酒店、郴州金皇酒店、宁波太平洋酒店等。 （2）主教材：雷明华 郭建华：21 世纪高职高专规划教材《客房服务与与管理》（第 2 版）。中国人民大学出版社。ISBN：9787300271866。参考教材：韩军 翟运涛：《客房服务与与管理》。上海交通大学出版社。ISBN：9787313072665。参考教材：李雯：《酒店客房部精细化管理与标准化服务》。人民邮电出版社。ISBN：9787115418715。 （3）课程数字资源：超星学习通《客房服务与管理》课程资源及题库资料。						
考核要求	考核采取教师评分与企业专家评分相结合： （1）过程性考核 60%：项目完成、工作态度、学习态度、劳动意识、课堂表现、课后拓展； （2）终结性考评 40%：学生工作积分完成、民宿等小型住宿设施的实践与管理；						

课程名称	3	餐饮服务与管理	开设学段	第二学期、第三学期			
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店						
参考学时	144	参考学分	9	理论学时	50	实践学时	94
课程目标	素质目标	1. 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精的工匠精神； 2. 形成遵法守纪、崇德向善、诚实守信的职业品格； 3. 树立正确的价值观，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。					
	能力目标	1. 能规范提供中餐宴会服务、零点服务； 2. 能进行餐厅市场分析与经营定位，设计经营产品； 3. 能进行餐饮营业推广； 4. 能进行酒店餐饮部门或者中小餐饮企业的日常管理。					
	知识目标	1. 熟悉餐饮行业发展概况； 2. 熟悉餐饮从业人员职业素养； 3. 熟悉西餐宴会服务、零点服务流程； 4. 掌握中西宴会设计、菜单设计的方法； 5. 掌握餐厅布局与设计知识。					
教学内容	本教学内容主要包括：餐饮服务的基本技能、中西餐服务流程和服务技巧；宴会服务与管理、菜单设计；餐厅市场分析与经营定位、餐厅选址与布局；餐厅组织与服务规范、经营产品的设计；原料管理、餐饮经营管理规范；销售管理、成本管理等内容。						
训练项目	1. 餐饮服务基本技能：托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、分菜。 2. 餐饮选址与布局。 3. 菜单设计与制作。 4. 餐饮原料管理、服务质量管理、销售管理。 5. 主题宴会设计。						
教学要求	<p>(1) 餐饮服务与管理（上）为校内教学：理论与实践相结合，以理论指导实践，重点突出实践能力，同时与企业进行课程置换，理论与实践教学理想比例分配为：1:1。</p> <p>餐饮服务与管理（下）为校外教学：在合作企业进行跟岗实践，全方面实践与学习企业餐饮部各岗位操作能力及中基层管理应当具备的能力，适当分配理论课时，理论与实践课时理想比例分配为：1:4。</p> <p>(2) 本课程理论以酒店热点案例分析、启发式教学、情景再现等方法开展教学，使学生能深入浅出的理解与把握好理论；校内实践以校企共建项目为基本原则指导实践项目，使学生掌握餐饮部的必须操作技能；企业实践采用“师徒制”，即一个主管带 2-3 个学生进行工作与指导，使学生在工作中得到具体的指导与成长。</p>						
教学资源	<p>(1) 校内资源：多媒体教室、图书馆的数字平台、餐饮实训室。校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店。</p> <p>(2) 主教材：汪焰 董鸿安：《餐饮服务与管理》 华东师范大学出版社。 参考教材：陈静 谢红勇：《餐饮服务与管理》. 上海交通大学出版社。 周静波：《餐饮服务实务》. 上海交通大学出版社。</p> <p>(3) 本课程数字资源包括超星学习通平台、蓝墨云班课《餐饮服务与管理》课程教学资源、微课、视频、ppt。</p>						

考核要求	<p>考核采取教师评分与企业专家评分相结合：</p> <p>(1) 过程性考核占总成绩 60%：其中各项目模块完成效果 30 分，到课及课中表现 10 分，课后作业 10 分，企业专家评定 10 分。</p> <p>(2) 终结考核占总绩的 40%。</p>
------	---

课程名称	4	酒店英语	开设学段	第四学期上、下，第五学期上			
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店						
总学时	138	学分	8	理论学时	69	实践学时	69
课程目标	素质目标	<p>1. 培养学生团队意识和合作精神。</p> <p>2. 培养学生细心、耐心、负责的工作品质。</p> <p>3. 深化社会责任感和社会参与意识。</p> <p>4. 引导学生树立正确的价值观，养成良好的行为习惯。</p>					
	能力目标	<p>1. 能综合运用所学英语语言，进行酒店前台服务工作（客房预订、接待入住、退房离店等）。</p> <p>2. 能综合运用所学英语语言，进行酒店客房服务工作（客房清洁、洗衣房服务、投诉等）。</p> <p>3. 能综合运用所学英语语言，从事餐厅的各项服务（餐桌预订、引座点菜、席间服务、结账等各项酒店服务工作）。</p> <p>4. 能运用所学英语语言，开展宴会服务、商务中心服务等工作。</p>					
	知识目标	<p>1. 掌握前台服务相关单词、句型</p> <p>2. 掌握客房服务相关单词、句型。</p> <p>3. 掌握中西餐饮服务相关单词、句型。</p> <p>4. 掌握与宴会服务、商务中心服务、会议服务相关单词、句型。</p> <p>5. 掌握酒店各部门服务工作所必备的基本英语专业术语和句型。</p>					
教学内容	<p>1. Dialogues of Room Service 前台服务情景对话(酒店预定、登记入住、结账离开等)；</p> <p>2. Dialogues of Room Service 客房服务情景对话(客房清洁、洗衣房服务、投诉等)；</p> <p>3. Dialogues of Western and Chinese Food Service 中西餐饮服务情景对话(餐桌预定、前厅接待、点菜、结账)；</p> <p>4. Banquet Service 预定宴会对话；</p> <p>5. Dialogues of Business Center Service 商务中心服务的情景对话（预定车票、预定出租车等）；</p> <p>6. Hotel Convention Service 会议服务所使用的仪器名称以及向客人介绍酒店会议服务等内容</p>						
训练项目	<p>1. 前台服务情景口语训练 Room Service (Room Reservation, Checking-in, Checking-out)</p> <p>2. 中西餐饮服务情景口语训练、填写餐桌预订单和点餐单。Western and Chinese Food Service (Table reservation , Ordering, Checking-out)</p> <p>3. 宴会预定情景口语训练、填写宴会预订单 Banquet Reservation</p> <p>4. 帮客人订票的情景口语训练 Business Center Service (Booking Tickets、Secretarial)</p>						
教学要求	<p>(1) 校内教学：理论与实践相结合，以理论指导实践，重点突出实践能力，理论与实践教学理想比例分配为：1:1。</p> <p>以班为单位分成 5-6 个组，每个组有自己的组名，采用班长和组长负责制管理。</p> <p>在学校分段式教学的基础上，69 个学时在教室完成课堂教学，69 个学时在模拟酒店环境进行项目操作，布置任务让学生分组高质量地完成每周一次的英语角。</p> <p>(2) 校外教学：；在涉外酒店实习期间让学生用英语完成一整套酒店服务工作流程。</p> <p>(3) 本课程以分层次教学法、分组讨论法、活动教学法、角色扮演法、任务型教学法等多</p>						

	样式方法开展教学，让每个学生在轻松愉快的课堂气氛中掌握够用的知识，并能在实践中熟练地运用。
教学资源	1. 校内实习实训：多媒体教室、图书馆的数字平台、学习强国平台； 校外实习实训：宁波太平洋酒店涉外服务部 2. 主教材：徐小贞：“十二五”职业教育国家规划教材新职业英语-《酒店英语 1》、《酒店英语 2》。外语教学与研究出版社。2015 年 11 月第 2 版 2019 年 1 月第 8 次印制。 参考教材：吴云新标准行业英语系列(第二版)《酒店英语 》,上海外语教育出版社。2015 年 1 月。 3. 数字化教学资源：蓝墨云班课、超星学习通、微课、视频、ppt、英语趣配音、英语流利说、知米背单词等
考核要求	总成绩=过程性考核(60%)+终结性考核(40%)=100 1. 过程性考核：学习态度(10%)+互动交流(20%)+项目完成(30%) 2. 终结性考核：采用项目式考核(40%)

课程名称	5	酒店市场营销		开设学段	第四学期上段		
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店						
总学时	72	学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 强化遵纪守法、诚实守信、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神。 2. 培养职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 3. 深化社会责任感和参与意识。					
	能力目标	1. 能调研酒店市场营销环境。 2. 能找准酒店客源市场并进行 STP。 3. 能组合、优化酒店产品。 4. 能制定酒店产品价格。 5. 能选择与管理酒店营销渠道。 6. 能策划酒店营销活动。					
	知识目标	1. 熟悉影响酒店运营的宏观和微观环境。 2. 熟悉 SWOT 分析方法。 3. 掌握酒店市场细分的标准、目标市场选择策略、酒店市场定位策略。 4. 掌握酒店产品组合策略、酒店产品优化方法。 5. 掌握酒店产品定价方式、策略。 6. 掌握酒店产品分销渠道的选择与管理方法。 7. 掌握酒店产品促销策划、广告策划的基本内容与方法。					
教学内容	1. 酒店市场调研的内容、方法以及调研报告的基本内容。 2. 影响酒店市场营销环境因素、SWOT 分析方法。 3. 酒店市场细分的标准、目标市场选择策略、酒店市场定位策略。 4. 酒店产品组合策略、酒店产品优化方法、酒店产品市场生命周期各阶段的特点及营销策略。 5. 酒店产品定价目标、定价方法、定价策略以及价格调整策略。 6. 酒店营销渠道的类型、影响渠道选择的因素、营销渠道管理方法。 7. 酒店促销、广告、营业推广的概念、内容与程序。						

训练项目	1. 酒店市场营销环境调研。 2. 酒店 STP 与产品组合优化。 3. 酒店产品定价。 4. 酒店营销渠道选择与管理。 5. 酒店营销活动策划。
教学要求	(1) 以班为单位分成 5-6 个团队，每个团队有自己的队名，采用队长负责制管理。 (2) 在学校分段式教学的基础上采用“3+2”的教学模式，36 个学时在校完成课堂教学，36 个学时在酒店完成实践操作。 (3) 采用“双导师制”教学，在校采用混合式、案例式、项目式、讨论式学习并完成教学项目，在酒店采用师徒制教学，参与酒店的营销活动，实施在校完成的项目方案。
教学资源	(1) 校内实习实训：多媒体教室、图书馆的数字平台、学习强国平台；校外实习实训：郴州金皇酒店市场部。主教材：成荣芬：21 世纪高职高专规划教材《酒店市场营销》。中国人民大学出版社。2019 年 6 月第 6 次印制。参考教材：厉新建 吕宁 苏健：“十三五”普通高等院校旅游与酒店管理专业能力本位（CBE）规划教材《旅游市场营销》。中国传媒大学出版社。2017 年 5 月第 1 次印制。(3) 课程数字资源：超星学习通平台《酒店市场营销》课程教学资源。
考核要求	总成绩=过程性考核（60%）+终结性考核（40%）=100 1. 过程性考核：学习态度（5%）+互动交流（15%）+项目完成（40%） 2. 终结性考核：采用项目式考核（40%）

课程名称	6	酒店人力资源管理	开设学段	第四学期下，第五学期上			
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店						
总学时	68	学分	4	理论学时	34	实践学时	34
课程目标	素质目标	1. 深化职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 2. 培养“创新、乐业、敬业”的工作作风。 3. 深化社会责任感和社会参与意识。					
	能力目标	1. 制订酒店人力资源规划的能力。 2. 人员招聘计划拟定及实施能力。 3. 酒店员工培训计划拟定及实施能力。 4. 绩效考核及管理的能力。 5. 酒店人员薪酬体系设计及管理的能力。 6. 酒店员工劳动关系处理能力。					
	知识目标	1. 掌握酒店人力资源管理过程及主要内容，了解我国 HRM 现状。 2. 明确人力资源预测的流程和方法。 3. 掌握酒店人力资源管理“招聘、使用、考核、激励、调整”等基本技能。 4. 了解酒店劳动争议的处理程序。					
教学内容	该课程主要学习酒店人力资源管理必备的工作内容，主要有酒店人力资源规划、员工的招聘与录用、酒店员工培训、酒店员工活动策划、绩效与薪酬管理、员工激励、员工辞退、职业生涯规划等。						

训练项目	1. 规划模块（酒店的机构设置、人力资源规划）。 2. 选人模块（员工招聘、选拔）。 3. 育人模块（酒店员工培训、酒店员工活动策划和组织）。 4. 用人模块（酒店绩效考评、薪酬管理、员工辞退）。 5. 留人模块（员工激励、员工职业生涯规划设计）。
教学要求	（1）以班为单位分成 5-6 个团队，每个团队有自己的队名，采用队长负责制管理。 （2）在学校分段式教学的基础上采用“3+2”的教学模式，36 个学时在校完成课堂教学，36 个学时在酒店完成实践操作。 （3）采用“双导师制”教学，在校采用混合式、案例式、项目式、讨论式学习并完成教学项目，在酒店采用师徒制教学，参与酒店的营销活动，实施在校完成的项目方案。
教学资源	（1）校内资源：多媒体教室、图书馆的数字平台、学习强国平台。 校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店。 （2）课程教材资源（包括主要教材、参考教材等） 主教材：王珑：21 世纪高职高专规划教材《酒店人力资源管理》. 上海交通大学出版社. 参考教材：罗达丽 谢强：“十三五”普通高等学校高职高专旅游管理应用型特色“十三五”规划教材《酒店人力资源管理》. 广西师范大学大学出版社. 2019 年 5 月第 1 次印制。 （3）课程数字资源：超星学习通平台《酒店人力资源管理》课程教学资源、蓝墨云班课、微课、视频、ppt。
考核要求	总成绩=过程性考核（60%）+终结性考核（40%）=100 1. 过程性考核：学习态度（5%）+互动交流（15%）+项目完成（40%） 2. 终结性考核：采用项目式考核（40%）

2、专业实践课

课程 1：《茶艺实训》

（1）课程目标：

素质目标：使学生在茶艺服务工作岗位上有良好的职业道德、服务意识、有始有终的做事态度，培养能泡茶、会品茶的茶艺服务工作者。

能力目标：通过本课程的学习，学生具备基本的茶艺技能，能正确识别六大茶类、熟练操作泡茶技艺。

知识目标：使学生了解茶文化，熟悉六大茶类的特点、服务流程。

（2）主要内容：茶艺与茶文化；识别六大茶类；玻璃杯冲泡技艺；盖碗冲泡技艺；紫砂壶冲泡技艺。

（3）教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州壹然茶修工作室合作展开合作教学，企业专家进课堂进行教学实操指导。

（4）计划学时：24 学时。

课程 2：《专业技能考核实训》

(1) 课程目标：

素质目标：通过专业技能考核训练，考查学生从事酒店接待工作的服务意识、高标准意识、细节意识、创新意识、礼貌礼节、工作现场管理、安全规范等职业素养；引导学生具备相应的职业素养，成为适应现代酒店发展需要的高素质技术技能人才。

能力目标：引导学生具备酒店规范服务、前厅 VIP 接待，主题客房设计、宴会设计与组织等职业能力。

知识目标：引导学生加强专业学习，掌握酒店规范服务、前厅 VIP 接待，主题客房设计、宴会设计与组织等工作流程。

(2) 主要内容：本专业技能考核训练分为专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三大模块，设置了前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务、外语服务、客房设计、宴会接待、菜单设计、会谈服务等 9 个技能考核项目。

(3) 教学要求：在教师的指导下，根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识独立地完成专业技能考核训练任务。

(4) 计划学时：24 学时。

课程 3：《毕业设计》

(1) 课程目标：

素质目标：毕业设计是评定毕业成绩的重要依据，学生通过毕业设计答辩，成绩评定及格方能毕业。培养学生精益求精、追求卓越的工匠精神，引导学生具备创新意识、礼貌礼节等职业素养。

能力目标：培养学生综合运用所学理论、知识和技能解决实际问题的能力，更好地适应实际工作的需要。

知识目标：学生在教师的指导下，完成毕业作品。通过这一环节使学生巩固、加深和扩大所学的理论知识。

(2) 主要内容：综合运用所学专业知知识，独立完成所选课题的毕业设计撰写任务，完成毕业设计成果。

(3) 教学要求：学生在酒店顶岗实习期间，在教师的指导下，根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识独立地完成毕业作品。

(4) 计划学时：120 学时。

课程 4：《顶岗实习》

(1) 课程目标：

素质目标：顶岗实习是指在学生毕业之前，组织学生到专业对口、业务较全面、工作量较大的单位实习，在实习企业参与一定实际工作，培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的工匠精神，引导学生具备诚实守信、开拓创新、礼貌礼节等职业素养。

能力目标：使学生在业务上得到全面锻炼，培养学生综合运用所学理论、知识和技能解决实际问题的能力，获取独立工作能力

知识目标：通过这一环节使学生巩固、加深和扩大所学的理论知识。为毕业后进入工作岗位打下良好基础。

(2) 主要内容：顶岗实习为酒店的各核心岗位能力实训，包括前厅服务岗、客房服务岗、餐厅服务岗、酒店产品销售岗、酒店人力资源管理岗等相应的岗位。

(3) 教学要求：学生在酒店企业指导老师的指导下，完成岗位实习任务。

(4) 计划学时：576 学时。

课程 5：《跟岗实习》

(1) 课程目标：

素质目标：跟岗实习是指学生在专业核心课程的学习之后，在学期之间组织学生到学校实训基地进行专业性、有针对性的学习与训练。促使学生养成良好的劳动习惯和行为习惯，引导学生具备诚实守信、开拓创新、礼貌礼节等职业素养。

能力目标：通过运用所学课程理论与操作技能在相应的岗位上进行实践、完善与提升，使得学生能够在实践过程中全面理解、掌握和初步形成专业核心能力。

知识目标：通过这一环节使学生巩固、加深和扩大所学的理论知识。

(2) 主要内容：跟岗实习为酒店核心课程实践能力实训，包括前厅客房服务与管理、餐厅服务与管理、酒店英语、酒店市场营销、酒店人力资源管理等相应的课程。

(3) 教学要求：学生在任课教师及校外实训基地指导老师的共同指导下完成相应岗位的实践。

(4) 计划学时：216 学时。

3. 专业选修课

课程 1：《酒水知识与调酒技术》

(1) 课程目标：

素质目标：引导学生文化自信、民族自信，培养学生具备诚实守信、开拓创新、礼貌礼节等职业素养和爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的工匠精神。

能力目标：能提供各类酒水服务，能调制五十款经典鸡尾酒，能自创鸡尾酒。

知识目标：掌握调酒师必备的酒水知识、熟记五十款经典鸡尾酒配方。

(2) 主要内容：

发酵酒知识、蒸馏酒知识、配制酒知识、鸡尾酒的调整方法、鸡尾酒的构成及配方、调酒设备及器具的使用、鸡尾酒调制、酒水服务。

(3) 教学要求：

理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以学院实习酒吧、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店为实践教学基地，开展现场教学、项目化教学等多种教学方式。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 2：《民宿导论》

(1) 课程目标：

素质目标：引导学生具备遵法守纪、诚实守信、勇于创新、精益求精的职业素养。

能力目标：能进行民宿市场分析与定位，能设计民宿产品。

知识目标：学习民宿的基本概念、理论和结构，了解民宿行业最新的观点和成果。

(2) 主要内容：民宿的概念；基础与就业教育；民宿主客关系；产品、市场分析与策略；民宿旅游的作用与趋势。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州各民宿为实践教学基地，开展现场教学、项目化教学等多种教学方式。

(4) 计划学时：18 学时，其中理论 9 学时，实践 9 学时。

课程 3：《酒店安全与法规》

(1) 课程目标：

素质目标：树立法律权威；培养酒店服务意识和良好的职业道德；运用法律手段提供相

关酒店法律服务，提高法治素养；树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯和吃苦耐劳的精神。

能力目标：能够运用法律手段提供相关酒店法律服务，识别酒店侵权行为，能够运用法律手段处理酒店纠纷，能够拟写酒店服务合同。

知识目标：熟知酒店安全法律法规（含酒店合同实务、酒店侵权制度实务、酒店安全制度实务等）。

（2）主要内容：酒店前厅法律实务；酒店客房法律实务；酒店餐饮法律实务；酒店人力资源法律实务；酒店营销法律实务。

（3）教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。

（4）计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 4：《食品营养与卫生》

（1）课程目标：

素质目标：培养学生具备遵法守纪、诚实守信的职业素养和精益求精、爱岗敬业的工匠精神。

能力目标：具备基础营养配餐能力。

知识目标：熟悉各类食品的营养价值、膳食结构和膳食平衡，了解有关食物中毒及预防知识以及国家和各级政府有关食品卫生和餐饮配送单位食品卫生管理的法律和法规。

（2）主要内容：七大营养素知识；各类食物营养价值；膳食结构与营养配餐的基本原则；食物中毒及预防；食品卫生监督与管理办法；

（3）教学要求：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学开展项目化实践教学，强调学生主动思考能力，查询资料能力，能举一反三应用到实践操作中。

（4）计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 5：《咖啡制作》

（1）课程目标：

素质目标：培养学生在咖啡服务的工作岗位中，认真负责、一丝不苟、有始有终的做事

态度和精益求精、爱岗敬业的工匠精神。

能力目标：培养沟通能力和表达能力，学生能够用不同的制作方法制作咖啡单品，并进行解说推荐。

知识目标：通过学习本课程，了解咖啡简史及咖啡制作知识，认识不同咖啡品种。

(2) 主要内容：咖啡简史；咖啡豆与咖啡的主要分类；识别咖啡制作器具；正确使用咖啡机；爱尔兰咖啡制作；卡布奇诺咖啡制作；摩卡咖啡制作；拿铁咖啡制作。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 8 学时，实践 28 学时。

课程 6：《酒店插花艺术》

(1) 课程目标

素质目标：培养学生认真负责、一丝不苟、有始有终的做事态度和精益求精、爱岗敬业、开拓创新的工匠精神。

能力目标：能熟练设计东方式插花、西方式插花、自由式插花的基本造型。

知识目标：掌握各类插花的基本原理。

(2) 主要内容：插花的历史；插花造型的基本原理；东方式插花、西方式插花、自由式插花的制作方法。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 8 学时，实践 28 学时。

课程 7：《酒店督导管理实务》

(1) 课程目标：

素质目标：培养学生认真细致的工作作风和吃苦耐劳的工作态度，具备遵法守纪、诚实守信、勇于创新、精益求精的职业素养。

能力目标：能对餐厅、客房、前厅、人力资源部等部门基层工作进行督导管理，提升学生的自我学习与创新能力。

知识目标：熟悉酒店督导及其管理职能；熟悉酒店前厅、餐厅、客房、康乐管理的基本程序和方法；了解目标岗位的基本要求和职业技能。

(2) 主要内容：餐厅督导、客房督导、前厅督导和人力资源部督导知识；团队建设技能、领导技能、激励技能、管理沟通技能、时间管理技能知识。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式

(4) 计划学时：36 学时,其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 8：《酒店新媒体营销》

(1) 课程目标：

素质目标：培养学生遵法守纪、诚实守信、勇于创新、精益求精的职业素养。

能力目标：使学生具备酒店新媒体运营思维、运用新媒体营销酒店的能力；酒店广告文案创编、酒店微信、微博平台运营、酒店 app 营销的能力；能通过分析大数据制定酒店营销营销策略；具备线上酒店产品营销能力。

知识目标：掌握酒店新媒体的基本知识。

(2) 主要内容：酒店互联网思维形成；互联网+酒店的转型认识；.智慧酒店建设及智慧酒店未来发展趋势分析；互联网+酒店 OTA 以及成功实例分析；互联网+酒店营销策略的制定；互联网+酒店大数据分析营销方案制作。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学；实践教学以郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、宁波太平洋酒店实践教学基地，开展合作教学、项目化教学等多种教学方式

(4) 计划学时：36 学时,其中理论 10 学时，实践 26 学时。

七、教学进程总体安排

(一) 各类课程学时比例分配

表 5 课程学时比例分配表

序号	课程类型	课程门数	教学课时				学时比例 (%)	实践学时比例 (%)	备注
			学分	理论学时	实践学时	学时小计			
1	公共必修课	10	30	222	352	574	20.5%	61.3%	
2	公共选修课	4	8	64	74	138	5%	53.6%	

3	专业 必修 课	专业基础课	8	18	154	154	308	11%	50%	
4		专业核心课	6	31	239	291	530	19.3%	54.9%	
5		专业实践课	5	44	0	1026	1026	37.4%	100%	
6	专业选修课		5	9	71	91	162	5.9%	56.2%	
总计			38	140	750	1988	2738	100%	72.6%	

其中：学时总计为 2738 学时，公共基础课程学时占总学时的 25.5%，选修课教学时数占总学时的 10.9%，实践性教学学时占总学时 72.6%

(二) 教学环节时间分配表

表 6 专业教学环节时间分配表

学 期	教 学 活 动									
	国家安全与 军事教育	课堂 教学	专业能 力实践 或实训	劳动教育	毕业设 计	顶岗实习	开学 准备	机动 与考 试		合 计
1	2w (14 天)	16 w		1w (课外实 施)			1w	1w		20 w
2		18 w					1w	1w		20 w
3		9 w	9 w	1w (课外实 施)			1w	1w		20 w
4		17 w	1 w				1w	1w		20 w
5		9 w	1 w		5 w	4 w	1w			20 w
6						20 w				20 w

(三) 教学进程安排表

表7 教学进程安排表

课程类别	一级	二级	课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期			
								理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下				
								10w	10W		10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	20W				
公共基础课	公共必修	1	思想道德修养与法律基础	A	A09001	3	48	32	16	考试	4*7	4*5												
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	A09002	4	72	48	24	考试			4*9	4*9										
		3	形势与政策	C	A09004	1	32	16	16	考查	8学时/学期, 共四学期													
		4	大学生心理健康教育	A	A09003	2	32	24	8	考查			2*8	2*8										
		5	创新创业基础	C	A08401	2	32	16	16	考查							2*8	2*8						
		6	大学生职业发展与就业指导	C	A08400	2	32	16	16	考查					2*8	2*8								
		7	国家安全与军事教育※	B	A08500	4	148	36	112	考查	14天													
		8	大学体育与健康	B	A08512	7	108	12	96	考试	2*7	2*9+2 (●)	2*9	2*9	2*9	2*9	2*9+2 (●)							
		9	劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	4学时讲座/期, 共四学期16学时+1周/年劳动教育实训48学时(不占用教学													
		10	艾滋病预防知识	A	B05006	1	6	6	0	考查	每学年一次讲座													
小计/周学时						30	574	222	352		6	6	8	8	4	4	2	2						
公共选修课	8选4	1	中华优秀传统文化	C	A08103	2	28	14	14	考查	4*7													
		2	大学语文	C	A08101	2	28	14	14	考查														
		3	信息技术	C	A08201	2	42	18	24	考查	6*7													
		4	过级英语	C	A08326	2	42	18	24	考查														
		5	普通话	C	A08109	2	32	14	18	考查	2*7	2*9												
		6	应用文写作	C	A08100	2	32	14	18	考查														
		7	音乐鉴赏	C	A08107	2	36	18	18	考查			2*9	2*9										
		8	历史	A	A08204	2	36	36	0	考查														
小计/周学时						8	138	64	74		12	2	2	2										
公共基础课合计						38	712	286	426		18	8	10	10	4	4	2	2						
专业课	专业基础课	1	管理学原理	C	A04084	2	28	14	14	考试	4*7													
		2	旅游社交礼仪	C	A04008	2	36	18	18	考查		4*9												
		3	酒店客户关系管理	C	A04034	2	36	18	18	考试									4*8					
		4	酒店公共关系	C	A04026	2	36	18	18	考试			2*9	2*9										
		5	酒店服务心理学	C	A04070	2	36	18	18	考试				4*9										
		6	酒店信息管理技术	C	A04095	4	72	36	36	考试							8*9							
		7	茶文化与茶艺	C	A04024	2	32	16	16	考查										4*8				
		8	酒店成本控制	C	A04071	2	32	16	16	考查										4*8				
	小计/周学时						18	308	154	154		4	4	2	6			8	12	0				
	专业核心课	1	前厅服务与管理	C	A04072	3	54	27	27	考试		4*9								2*9				
2		客房服务与管理	C	A04073	3	54	23	31	考试			6*9												
3		餐饮服务与管理	C	A04022	9	144	50	94	考试				8*9	8*9										
4		酒店英语	C	A04030	8	138	69	69	考试							6*9	6*8	4*9						
5		酒店市场营销	C	A04029	4	72	36	36	考试							8*9								

课程类别	课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期	
						理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下		
一级	二级								10w	10w	10w	10w	10w	10w	10w	10w	10w	10w	20w	
	6	酒店人力资源管理	C	A04028	4	68	34	34	考试											
	小计/周学时				31	530	239	291			6	8	8		14	10	4*8	4*9		
	专业实践课	1	茶艺实训	B	A04024	1	18	0	18	考查								2*9		
		2	客房服务实训	B	A04073	2	36	0	36	考查								4*9		
		3	餐饮服务实训	B	A04022	2	36	0	36	考查								4*9		
		4	专业技能考核训练	B	A04080	1	24	0	24	考试									1w	
		5	毕业设计	B	B05001	5	120	0	120	考查									5w	
		6	顶岗实习	B	B05003	24	576	0	576	考查									4w	20w
		7	跟岗实习	B	B05004	9	216	0	216	考查				9w						
	小计/周学时				44	1026	0	1026												
	专业选修课	1	酒水知识与调酒技	8选5	C	A04087	2	36	18	18	考查		4*9							
		2	民宿导论		C	A04074	1	18	9	9	考查		2*9							
		3	酒店安全与法规		C	A04075	2	36	18	18	考查			4*9						
		4	食品营养与卫生		C	A04076	2	36	18	18	考查									
		5	咖啡师制作		B	A04064	2	36	8	28	考查				4*9					
		6	酒店插花艺术		B	A04077	2	36	8	28	考查									
		7	酒店督导管理实务		C	A04078	2	36	18	18	考查				4*9					
		8	酒店新媒体营销		C	A04079	2	36	10	26	考查									
	小计/周学时				9	162	71	91			10	4	8				10			
	专业课合计				102	2026	464	1562		4	14	12	14	16		22	22	20		
	总学时/学分/平均周学时				140	2738	750	1988		22	22	22	24	20		24	24	20		

【说明】：

- 表格中课程性质填 (A/B/C)，其中：A：“理论课”、B：“实践课”、C：“理实一体”等。
- 课程的开设方式中的 2*5 表示“周学时×周数”，实训实习课程“xw”代表“周数”；
- 专业集中方式开展的实训、毕业设计、顶岗实习等专业实践类课程，每周按 24 学时数（每周计 1 学分）计入总的计划学时；
- 标注※的《国家安全与军事教育》课程包含《军事理论》与《军事技能》模块，《军事理论》为 36 学时理论教学，《军事技能》为 14 天的军事训练
- 标注◆者为专业群内共享课程，标注▲为纯线上教学课程，标注★为专业核心课程；
- 每学期教学活动 20 周，其中前四学期每学期涵盖 1 周开学准备与 1 周机动与考试，第五学期涵盖 1 周开学准备。
- 鉴于 2020 年疫情防控原因，高考各项工作推迟，新生开学由往年 9 月初推迟到 10 月 12 号，扣除国庆长假，实际推迟 5 周，耽搁的课程在新生开学后的第 3-10 周，利用下午 7、8 节和晚自习时间段补上。

(8) 《大学体育与健康》课程第一学期与第三学期标●的两节课为校运会活动补充学时。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例为 17:1，双师素质教师占专业教师比例为 70%，专任教师队伍中的有教授 1 人、副教授 2 人、讲师 7 人、助教 2 人；35 岁以下 4 人、35-50 岁 7 人、50 岁以上 1 人。

2. 专任教师

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

3. 专业带头人

专业带头人应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店管理行业、专业发展，能广泛联系企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从相关校企合作企业及实习实训基地聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称（同等职称），能承担《毕业设计》、《跟岗实习》、《顶岗实习》等专业课程教学，能够承担酒店前厅接待、餐饮服务、客房协调、酒吧调酒、销售协调等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

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

1、专业教室：

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

2、校内实训场所：

表 8 实践教学条件配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	酒吧实训室	酒水调制技能、酒吧服务、咖啡制作	200 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机、调酒用具 50 套，咖啡机 3 台，各种杯具 200 个	50 人
2	茶艺实训室	茶艺训练	40 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机、茶桌 30 套、茶艺用具 30 套	30 人
3	中餐实训室	中餐服务技能训练	80 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机一台，直径 1.8 餐桌 8 张、宴会餐椅 80 张、工作台 8 张，中餐摆台餐具 80 套。	50 人
4	西餐实训室	西餐服务技能训练	40 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机一台，1.2 X 2.4M 餐桌 4 张、餐椅 30 张、工作台 4 张，西餐摆台餐具 25 套。	30 人
5	形体训练房	形体训练、专业礼仪训练	300m ² ；落地镜、多媒体设备	50 人
6	客房仿真实训室	客房床务实训	100 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机一台，1.2M X 2M 床 8 张	50 人
7	语音室	普通话、英语听力训练	80 m ² 、教学主控台及配套软件、投影设备、音响设备、互联网接入、黑板、多媒体计算机 50 台	50 人
8	酒店信息系统实训室	前厅服务	80 m ² 、教学主控台及前台接待软件、投影设备、音响设备、互联网接入、黑板、多媒体计算机 50 台	50 人

3、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，选择拥有酒店专业技能能手，人才培养、选拔体系比较完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的郴州金皇酒店、郴州国际大酒店、郴州壹然茶修工作室等企业作为校外实训基地；可供完成前厅接待、餐饮服务、客房协调、酒吧调酒、销售协调等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 9 酒店管理专业校外实训基地

实习基地名称	依托单位	年接待学生人次	主要实训项目
郴州金皇酒店	郴州金皇酒店	50	前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒店产品销售

郴州温德姆酒店	郴州温德姆酒店	50	前厅服务、客房服务、餐饮服务
郴州国际大酒店	郴州国际大酒店	30	前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒店产品销售
郴州壹然茶修工作室	郴州壹然茶修工作室	35	茶艺服务

4、学生实习基地

具有稳定的校外实习基地。优先选择管理规范、经营业绩突出、社会认可度高、具有完善的培训机制和提供住宿条件的酒店作为学生实习基地，能提供前厅接待、餐饮服务、客房协调、销售协调、等相关实习岗位，能涵盖当前酒店产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表 10 酒店管理专业学生实习基地

实习基地名称	依托单位	年接待学生人次	主要实训项目
郴州金皇酒店	郴州金皇酒店	50	前厅服务、客房服务、餐饮服务
郴州温德姆酒店	郴州温德姆酒店	50	前厅服务、客房服务、餐饮服务
上海宝燕酒店	上海宝燕酒店	100	酒店门店经营、菜品制作与服务产品促销
郴州国际大酒店	湖南省郴州建设集团有限公司	30	前厅服务、客房服务、中餐宴会服务、菜品服务、酒店产品促销
宁波太平洋酒店	宁波太平洋酒店管理集团	50	前厅服务、客房服务、民宿服务与管理、中餐宴会服务、菜品服务、酒店产品促销

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的超星学习通数字化教学资源库，知网、维普等文献资料、常见问题解答等信息化条件。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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

教材选用按照国家十三五规划教材、省级优秀教材、校本教材顺序优先选用；教材选

用符合《郴州职业技术学院教材管理办法》相关要求；同时建立由教研室组织专业教师、行业企业专家等共同商定、二级院系党政联席会审定的教材选定流程，负责教材选用审定，禁止不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足酒店管理专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。订阅有关酒店管理专业理论、技术、方法以及实务操作类专业图书、文献资料，达 1500 册，其中，优秀期刊不少于 12 种。

3. 数字资源配备基本要求

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。专业课程在超星学习通建设 50% 以上的数字化网络课程，以便进行线上线下混合式教学。另外，还可借鉴超星学习通、智慧职教、国家数字化学习资源中心、中国大学 mooc 等网络教学平台中有关酒店管理专业的优秀教学资源，合作企业的案例库及素材，充分满足学生的专业学习。

（四）教学方法

在专业教学中，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。在教学模式上实行“3+2”教学模式，在教学方法上采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等混合式教学，积极推广现代学徒制，做到学校里老师教学生、企业中师傅带徒弟并重，实现学中做、做中学，达到本专业应具有的高素质、技能、知识三维目标。

理论课程建议采用讲授、案例教学、任务驱动、头脑风暴、思维导图等教学方法，融合大数据、人工智能、虚拟现实等信息化技术。

实践课程建议采用任务驱动、角色扮演、情景模拟、现场教学等教学方法，强调典型工作任务学习，动手能力、创新思维的培养。

（五）学习评价

1. 教师教学评价

教师教学评价涵盖了课内评价和课外点评两部分，采用线上线下评价相结合，主要有四个方面：一是院、系日常教学督查及考核；二是酒店管理教研室同行听、评课的评价情况；三是学生评教及学生代表座谈会反馈；四是合作企业的评价及反馈，同时结合日常过程质量

监控进行总体评价。

2. 学生学习评价

酒店管理专业对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。校内教学对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则，学习过程性考核占总分值的 60%，终结性考核占总分值的 40%。过程性考核包括学生学习态度、职业能力完成情况等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或项目考查。校外教学，建立与企业联合考评机制，专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

3. 社会评价

由学院牵头，学生、学生家长、酒店行业企业及用人单位等共建社会评价机制，通过定期开展教学检查，对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出措施，为下一届人才培养提供参考依据，以保障和提高教学质量。

（六）质量管理

1. 建立健全学校质量诊断与改进制度,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、毕业设计等专业调研、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。

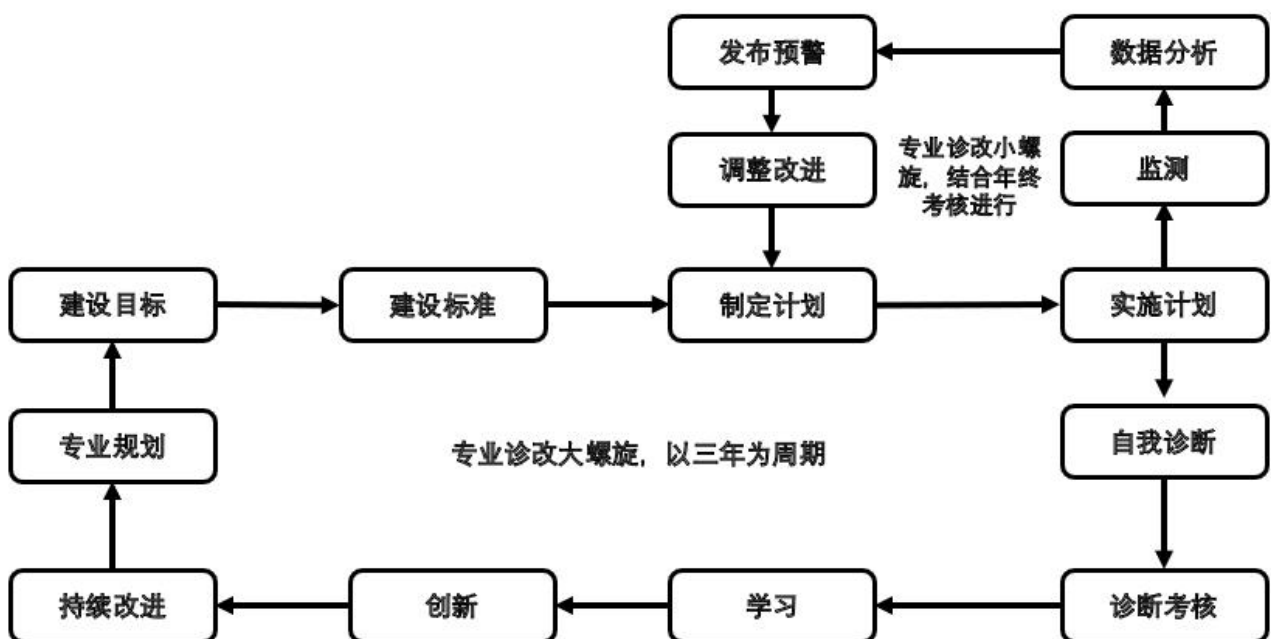


图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

2. 建立健全学校与二级院系的教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，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环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。学校各部门具体职责分工如下：

学校负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。二级院系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。专业教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，保证教学效果。专业教师一学期须听课评课4次；每学期应保证有10%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3. 建立健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。并对生源情况、在校学业水平、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达成情况。

4. 建立健全评价结果的应用与改进机制，专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）学分要求：必须修满142学分，完成规定的教学活动。

（二）毕业设计要求：合格。

（三）学生综合素质要求：毕业时达到专业人才培养方案中的素质、知识和能力等方面要求。

（四）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

附1：2020级三年制高职酒店管理专业人才培养方案编制团队

附件 1

2020 级三年制高职酒店管理专业人才培养方案编制团队

(一) 主持人：王莉

(二) 参与者：雷海艳、钟素平、李艳华、廖婷婷、孟庆兴、欧阳义维、尹娅娴、陈屏芳、李丽兰、贺晓理、周欣、何国强、孙善康、周原、张佳、周征洪、邹春辉、伍思琪、肖琳；

1. 校内教师：雷海艳、钟素平、王莉、李艳华、廖婷婷、孟庆兴、尹娅娴、陈屏芳、李丽兰；

2. 行业/企业代表：郴州市酒店协会、湖南省郴州市金皇酒店董事长助理周欣、湖南省郴州市上席酒店管理集团周征洪、湖南郴州温德姆酒店欧阳义维、浙江省宁波市太平洋酒店总经理助理贺晓理、宁波太平洋酒店何国强、宁波太平洋酒店孙善康、宁波太平洋酒店周原、宁波太平洋酒店张佳；

3. 其他学校专家：娄丽芝（湘南学院）；

4. 学生代表（含毕业生代表）：酒管四班邹春辉（现任邹春辉香港国际设计事务所董事长）、酒管（3）181 班伍思琪、酒管（3）191 肖琳。