



郴州职业技术学院  
Chenzhou Vocational Technical College

# 三年制酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

专业名称：酒店管理与数字化运营  
专业代码：540106  
适用年级：2021 级  
所属院系：商贸旅游学院  
所属专业群：商贸旅游专业群  
修(制)订时间：2021 年 7 月

# 2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## (三年制高职)

### 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

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

#### (一) 职业面向

主要面向中高端酒店的前厅、客房、餐饮部门领班/主管、中高端餐饮机构楼面部长等岗位，从事基层督导工作。毕业 3-5 年后，能胜任中高端酒店前厅、客房、餐饮部门经理、中高端餐饮企业经理等岗位。

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		
				初始岗位	发展岗位	预计年限
旅游大类 54	旅游类 5401	住宿业 (H61)	前厅服务人员 4-03-01-01 客房服务人员 4-03-01-02	1. 中高端酒店 前厅领班/主管 2. 中高端酒店 客房领班/主管	1. 中高端酒店前 厅经理 2. 中高端酒店客房 经理	3-5 年
旅游大类 54	旅游类 5401	餐饮业 (H62)	餐饮服务人员 4-03-02-05	1. 中高端酒店 餐饮领班/主管 2. 中高端餐饮 机构楼面部长	1. 中高端酒店餐 饮部门经理 2. 中高端餐饮机 构经理	3-5 年

(二) 典型工作任务与职业能力分析

表 2 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	职业能力要求
初始 岗位	中高端酒店 前厅领班/ 主管	(1) 负责前厅的接待和问讯等工作； (2) 所辖班组工作督导与协调； (3) 收益管理； (4) 组织员工在职培训； (5) 协调处理宾客关系； (6) 酒店产品销售。	(1) 熟练掌握前厅服务技能和技巧； (2) 能对所辖班组进行工作督导与协调； (3) 能进行收益管理，确保收益最大化； (4) 能定期组织前厅员工业务培训，指导员工做好服务工作； (5) 能用流利英语或标准普通话协调处理宾客关系； (6) 能完成酒店产品线上线下销售。
	中高端酒店 客房领班/ 主管	(1) 负责管区内客房清洁卫生工作和服务工作； (2) 所辖班组工作督导与协调； (3) 组织员工的在职培训； (4) 协调处理宾客关系； (5) 配合并监督客房销售工作。	(1) 熟练掌握客房清洁卫生工作和服务工作技能和技巧； (2) 能对所辖班组进行工作督导与协调； (3) 能定期组织客房员工业务培训，指导员工做好服务工作； (4) 能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作； (5) 能配合并监督客房销售工作，保障客房最高出租率。
	中高端酒店 餐饮领班/ 主管、中高 端餐饮企业 楼面部长	(1) 落实餐厅工作和日常运转工作； (2) 餐厅工作现场督导与协调； (3) 组织餐饮员工的在职培训； (4) 协调处理宾客关系； (5) 策划并执行餐饮产品营销工作。	(1) 熟练掌握餐饮服务技能和技巧； (2) 能对所辖班组进行工作督导与协调； (3) 能定期组织餐厅员工业务培训，指导员工做好服务工作； (4) 能协调处理宾客关系，做好客户维护工作； (5) 能策划和执行餐饮产品线上线下营销。

职业岗位名称		典型工作任务	职业能力要求
发展岗位	中高端酒店前厅、客房、餐饮部门经理、中高端餐饮机构经理	(1) 管理协调整个部门运作； (2) 拟订部门员工编制、制定培训计划，对员工进行考核、奖惩、选拔、培养； (3) 协调处理宾客关系； (4) 意外事件处理； (5) 制定部门营销计划；	(1) 精通部门运行和管理业务； (2) 能设计部门组织架构，编制与执行员工培训计划、进行员工绩效评价； (3) 能技巧处理宾客关系，做好客户维护工作； (4) 能应对突发状况； (5) 能策划和实施酒店产品数字化营销活动。

## 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、健全的体魄和爱国精神、敬业精神、诚信品质、创新意识、精益求精的工匠精神、具备顾客至上的服务意识和吃苦耐劳的职业精神；具有较强的创新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，具有数字化运营思维和实践能力，面向湘粤地区住宿业、餐饮业的前厅服务人员、客房服务人员、餐饮服务人员等职业群，能够从事中高端酒店的前厅、客房、餐饮部门领班/主管、中高端餐饮机构楼面部长等工作的复合型技术技能人才。毕业 3-5 年后，能胜任中高端酒店前厅、客房、餐饮部门经理、中高端餐饮企业经理等岗位。

### (二) 培养规格

#### 1. 素质目标

(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) 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。

(4) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的生活习惯。

(5) 具有质量意识、环保意识、安全意识、服务意识、工匠精神、信息素养、创新思

维、数字化思维。

- (6) 热爱酒店行业工作，具有较强的职业认同感。
- (7) 具有吃苦耐劳、乐于奉献的酒店职业精神。
- (8) 具有知礼、懂礼、守礼的行为习惯。
- (9) 热爱中华优秀传统文化，具有较好的审美和人文素养，有较强的文化传承意识。

## 2. 知识目标

- (1) 了解必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- (2) 熟悉环境保护、安全消防等知识。
- (3) 熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。
- (4) 掌握酒店数字化运营相关的法律法规知识。
- (5) 掌握良好的线上、线下沟通基础知识和服务礼仪、服务心理学基础知识。
- (6) 掌握数字化技术和工具应用的基本知识及数据采集、分析和应用的实践知识。
- (7) 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。
- (8) 掌握酒店行业客房、餐饮等产品的在线运营知识。
- (9) 掌握客户关系管理知识。
- (10) 掌握酒店成本控制、市场营销和收益管理知识。
- (11) 掌握酒店基层督导管理知识。

## 3. 能力目标

### (1) 专业通识能力

有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

具有良好的表达能力、沟通能力和文案编辑能力。

具有创新意识，能创造性地开展工作，满足酒店宾客个性化要求。

具有对酒店数据的认知、分析和可视化的能力，能将业务问题转化为数据问题。

具有一定的酒店英语应用能力。

### (2) 专业核心能力

初始岗位一：中高端酒店前厅领班/主管

具有酒店前厅智能化发展的接收与适应能力，能熟练高效地为客人提供预订、礼宾服务、收取押金、入住、结账等服务，掌握前厅信息化系统的操作；

能进行部门组织架构设计，能对所辖工作人员进行班次安排及工作任务分配，并督导本班组对客服务情况；

能通过信息化系统分析酒店收益管理，学会用收益管理思维进行酒店产品组合定价、销售渠道管理和预订管理；

能做好员工培训计划编制与执行，能做好对服务员的培训及对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评；

能用流利英语或标准普通话协调处理宾客关系；

能解决前厅服务、运营与管理中常见问题，能应对突发状况；

具备酒店产品的推广和活动策划能力；

#### **初始岗位二：中高端酒店客房部领班/主管**

熟练掌握客房清洁卫生工作和服务工作技能和技巧；

能进行部门组织架构设计，能根据具体的接待任务，组织、调配人力，并对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查；

能做好员工培训计划编制与执行，并对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作；

能解决客房部门服务、运营与管理中常见问题，能应对突发状况；

能配合并监督客房销售工作，保障客房最高出租率。

#### **初始岗位三：中高端酒店餐饮部领班/主管、中高端餐饮企业楼面部长**

熟练掌握餐厅摆台、酒水服务、零点服务、宴会设计与接待等餐饮服务技能和技巧；

能进行部门组织架构设计，能对所辖工作人员进行班次安排及工作任务分配，并督导本班组对客服务情况；

能做好员工培训计划编制与执行，并对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评；

能协调处理宾客关系，做好客户维护工作；

能解决餐饮服务、运营与管理中常见问题，能应对突发状况；

具备餐饮产品的推广和活动策划能力；

## 六、课程设置

### （一）课程总体设置

#### 1. 课程总体结构

主要包括公共基础课程和专业课程。课程设置总体结构如表 3 所示：

**表 3 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、普通话与职业口语、应用文写作、音乐鉴赏、书法鉴赏
专业课	专业基础课	7	管理学原理、职业礼仪、酒店服务心理学、酒店客户关系管理、食品营养与卫生、酒店成本控制、酒店英语
	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、酒店新媒体营销、酒店信息管理技术、酒店人力资源管理
	专业实践课	5	酒店产品与客户在线运营实训、专业技能考核训练、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计
	专业选修课	5 (7 选 5)	酒水知识与调酒技术、茶文化与茶艺、酒店安全与法规、宴会设计与服务、会议服务与管理、咖啡制作、酒店插花艺术

#### 2. 课证融通保障

课证融通对应关系如表 4 所示。

**表 4 课证模块对应关系**

通用证书	序号	证书名称	对应支撑课程
	1	高等学校英语应用能力考试证书	职业交际英语、过级英语、酒店英语
	2	全国计算机等级证书	信息技术

	3	普通话水平测试等级证书	大学语文、普通话与职业口语
职业资格证书	1	助理酒店管理员	管理学原理、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店人力资源管理
	2	酒店营销师	酒店新媒体营销

## (二) 公共基础课程

### 1. 公共必修课

表5 公共必修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
思想道德与法治	<p><b>【素质目标】</b>树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，坚定马克思主义信仰，树立崇高的理想信念，弘扬中国精神，自觉培育社会主义核心价值观。</p> <p><b>【知识目标】</b>理解并掌握中国特色社会主义新时代、中国梦、中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义法治道路的丰富内涵；掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容。</p> <p><b>【能力目标】</b>能正确对待人生矛盾，合理规划人生，做社会主义核心价值观的积极践行者，积极投身崇德向善的道德实践，有效运用法治思维分析、解决问题。</p>	<p>模块一：绪论</p> <p>模块二：思想素质培育</p> <p>模块三：道德修养培育</p> <p>模块四：法治素养培育</p>	<p>1. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>2. 教学资源：省级在线精品课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>3. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	48（理论 32，实践 16）
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>【素质目标】</b>坚定马克思主义信仰，坚定中国特色社会主义“四个自信”，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，努力成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人。</p> <p><b>【知识目标】</b>从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系，掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容。</p> <p><b>【能力目标】</b>能运用马克思主义理论的立场、观点和方法，全面、客观地认识和分析问题，具备一定的独立思考和解决问题的能力。</p>	<p>模块一：马克思主义中国化</p> <p>模块二：毛泽东思想</p> <p>模块三：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</p> <p>模块四：习近平新时代中国特色社会主义思想</p>	<p>1. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>2. 教学资源：校级在线精品课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>3. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	72（理论 48，实践 24）
形势与政策	<p><b>【素质目标】</b>树立科学的形势观和政策观，增强国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解并掌握党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点</p>	<p>模块一：全面从严治党</p> <p>模块二：经济社会发展</p> <p>模块三：港澳台工作</p> <p>模块四：国际形势与政策</p>	<p>1. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>2. 教学资源：《形势与</p>	32（理论 16，实践 16）



	<p>问题。</p> <p><b>【能力目标】</b>能认清自己所处的时代特点，正确认识国际、国内形势的发展大局和大趋势，形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，提高学生的理性思维能力和社会适应能力。</p>		<p>政策》教材、授课资料。</p> <p>3. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	
大学生心理健康教育	<p><b>【素质目标】</b>引导学生树立健康稳定和谐的良好心态，培养积极乐观的心理素质，树立勇于面对各种困难的信心。</p> <p><b>【知识目标】</b>使学生了解心理健康基本知识，心理健康教育的价值和意义，掌握维护心理健康的方法和自我调整策略。</p> <p><b>【能力目标】</b>通过理论与实践的有机融合，提高学生自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力，从而为他们的全面发展提供良好的基础。</p>	<p>模块一：科学心理健康观</p> <p>模块二：认识和发展自我</p> <p>模块三：心理疾病预防</p>	<p>1. 教学方法：采用线上线下混合式教学模式，以案例教学、体验活动、行为训练、主题讨论等多种教学方法贯穿教学过程。</p> <p>2. 教学资源：校级在线精品课程；校级心理健康教育中心常规性心育活动。</p> <p>3. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32（理论24，实践8）
创新创业基础	<p><b>【素质目标】</b>培养善于思考、敏于发现和敢为人先创新创业意识；培养良好的职业道德，法律意识、社会责任感和团队协作精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握创新方法、创业团队的组建、创业机会的识别和创业风险的规避；掌握创业资源的来源和融资渠道、创业计划书的基本结构和撰写要求和创业的基本流程。</p> <p><b>【能力目标】</b>能识别创业机会、组建创业团队、整合创业资源，撰写融资计划和预计财务报表，撰写创业计划书并进行汇报展示。</p>	<p>1. 创新和创新意识的培养；</p> <p>2. 创新思维和创新方法的开发和提升；</p> <p>3. 创业团队的组建；</p> <p>4. 创业机会的识别和选择；</p> <p>5. 创业风险的规避；</p> <p>6. 创业资源的整合；</p> <p>7. 创业计划书的撰写；</p> <p>8. 企业创办及管理。</p>	<p>1. 教学模式：线上线下混合式教学模式</p> <p>2. 教学方法：讲授法、案例分析、小组任务、创业活动等方法。</p> <p>3. 教学手段：学习通</p> <p>4. 训练项目：创业状态调查、创新产品展示、创业团队风采展示、融资计划表、创业计划书及项目路演。</p> <p>5. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</p>	32（理论16，实践16）
大学生职业发展与就业指导	<p><b>【素质目标】</b>树立正确的世界观、人生观、价值观和就业观；树立良好的职业规划意识、求职心态和团队协作精神；培养工匠精神 and 劳模精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握职业发展的特点、生涯规划方法和决策技能；掌握就业形式与政策、信息搜索渠道、求职材料的编写、面试技巧与礼仪常见的就业陷阱及自我保护方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>能制定职业生涯规划；会必要的就业技能、求职技巧和礼仪；能制作求职材料；能应对求职挫折和就业陷阱；能维护自身合法权益。</p>	<p>1. 做好规划准备；</p> <p>2. 规划职业生涯；</p> <p>3. 认识就业市场；</p> <p>4. 做好就业准备；</p> <p>5. 维护就业权益；</p> <p>6. 适应职业发展；</p> <p>7. 毕业生常见问题。</p>	<p>1. 教学模式：线上线下混合式教学模式</p> <p>2. 教学方法：讲授法、案例分析、小组任务、专题讲座、角色扮演等方法。</p> <p>3. 教学手段：学习通</p> <p>4. 训练项目：编制职业生涯规划，撰写求职简历，职业体验、进行模拟面试。</p> <p>5. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</p>	32（理论16，实践16）

	<p><b>安全教育：</b>  <b>【素质目标】</b>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。  <b>【知识目标】</b>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。  <b>【能力目标】</b>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人身安全篇</li> <li>2. 财物安全篇</li> <li>3. 实践安全篇</li> <li>4. 心理与社交安全篇</li> <li>5. 政治安全与自然灾害防范篇</li> </ol>	<p>课堂讲授+网络</p>	<p>36（理论36，实践0）</p>
<p><b>国家安全与军事教育</b></p>	<p><b>入学教育军训：</b>  <b>【素质目标】</b>增强组织纪律观念，培养吃苦精神；增强国防观念，加强国家安全意识，培养爱国主义和革命英雄主义精神；  <b>【知识目标】</b>了解校纪校规和法纪；掌握基本军事知识和技能；熟悉专业课程体系。  <b>【能力目标】</b>能确立正确的学习目标，制定正确的职业规划。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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；</li> <li>2. 普法教育、校纪校规教育报告会；</li> <li>3. 其它形式入学教育、专业讲座等。</li> </ol>	<p>教官与教师联合指导、组织和考核。</p>	<p>76（理论0，实践76）</p>
	<p><b>军事理论：</b>  <b>【素质目标】</b>增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神、传承红色基因；  <b>【知识目标】</b>了解掌握军事基础知识。  <b>【能力目标】</b>具备基本军事技能；</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国国防；</li> <li>2. 国家安全；</li> <li>3. 军事思想；</li> <li>4. 现代战争；</li> <li>5. 信息化装备；</li> <li>6. 共同条令教育和训练；</li> <li>7. 射击与战术训练；</li> <li>8. 防卫技能与站时防护训练；</li> <li>9. 战备基础与应用。</li> </ol>	<p>课堂讲授+网络</p>	<p>36（理论0，实践36）</p>
<p><b>大学体育与健康</b></p>	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立良好的体育道德、吃苦耐劳、乐观向上的品质，培养合作意识和公平竞争意识。  <b>【知识目标】</b>掌握2项及以上大众体育运动项目的技能知识和竞赛裁判知识，了解常规的运动损伤急救方法。  <b>【能力目标】</b>能参与3项及以上体育运动项目，并安全地进行体育运动；提高速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等，增强学生体质。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 项目理论知识、裁判法简介、竞赛规则</li> <li>2. 田径运动</li> <li>3. 球类运动</li> <li>4. 武术运动</li> <li>5. 健美操及形体</li> <li>6. 啦啦操</li> <li>7. 花样跳绳</li> <li>8. 民族传统体育运动</li> <li>9. 身体素质专项</li> <li>10. 体质健康测试及体育运动损伤应急处理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式：室内与室外教学、日常与专项训练、体质健康测试与体育竞赛相结合。</li> <li>2. 教学手段：理论讲授、技能训练、分组练习、教学比赛、运动技能分析等。</li> <li>3. 训练项目：结合班级所开设项目进行运动技能训练。</li> <li>4. 考核方式：课堂过程性考核60%+运动项目考核40%。</li> </ol>	<p>108（理论12，实践96）</p>

劳动教育	<p><b>【素质目标】</b>热爱劳动、热爱生活，树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯；建立质量、效益、安全、合作、环保等意识；自立自强，形成正确的职业意识和职业兴趣、培养社会责任感以及创新创业精神；</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握必要劳动知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能正确认识劳动的意义和价值，形成适应时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力；</p>	以班队、社团等形式在非教学时间开展环境保洁、社会实践、农业生产、医卫公益、仪器设备维保等劳动实践活动。每学期组织一次劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育或农业、工业生产观摩活动。	每个学生都必须接受劳动教育，是全体学生的基本权力，注重培养学生基础能力和基本态度。学习评价以组织辅导员和相关负责人员对劳动内容和开合情况进行评价。	64（理论16，实践48）
艾滋病预防知识	<p><b>【素质目标】</b>树立安全意识、形成健康、洁身自好的生活习惯；</p> <p><b>【知识目标】</b>了解艾滋病及其传播途径，掌握正确预防艾滋病的方法；了解艾滋病感染后的正确应对方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>能正确预防艾滋病，能正确保护自己；</p>	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。	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。	6（理论8，实践0）

## 2. 公共选修课

表6 公共选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
中华优秀传统文化	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立爱国情操、团队协作意识，培养良好的人生、社交和工作态度。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解中华优秀传统文化中的哲学、伦理、宗教、文学、艺术、史学和科学技术的发展历程，以及起关键作用的人物、流派和贡献。</p> <p><b>【能力目标】</b>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国传统文化概说</li> <li>2. 中国古代的生活方式</li> <li>3. 中国传统宗教</li> <li>4. 中国古代节庆仪式</li> <li>5. 中国传统戏曲</li> <li>6. 中国古代文化符号</li> <li>7. 中国古代文学</li> <li>8. 中国古代手工艺术</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式：线上线下混合式教学</li> <li>2. 教学方式：多媒体展示、启发式教学法等，组织学唱戏曲、手工活动、武术学习、角色扮演等</li> <li>3. 教学手段：超星学习通平台</li> <li>4. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</li> </ol>	32（理论14，实践18）

<p>大学 语文</p>	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立口语和文字的审美意识，培养团结协作和责任意识。 <b>【知识目标】</b>掌握口语表达技巧、阅读鉴赏技巧、写作技巧、专题活动的策划与主持技巧。 <b>【能力目标】</b>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。</p>	<p>1. 口语表达技巧：演说心理素质、语音控制、即兴演讲。 2. 阅读鉴赏：接受性阅读、比较性阅读、评价性阅读、创造性阅读 3. 专题活动组织与实施</p>	<p>1. 教学模式：线上线下混合式教学 2. 教学方式：知识讲授、课文分析、小组讨论分享、上台演练、模拟体验、策划组织活动等 3. 教学手段：超星学习通平台 4. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</p>	<p>36（理论 18，实践 18）</p>
<p>信息 技术</p>	<p><b>【素质目标】</b>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，能够增强信息意识，树立正确的信息社会价值观和责任感。 <b>【知识目标】</b>掌握常用的工具软件和信息化办公技术，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。了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术。 <b>【能力目标】</b>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，利用常用办公软件解决实际问题的能力。</p>	<p>1. 文档格式设置； 2. 文档的版面设计与编排； 3. 表格的创建和设计； 4. 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； 5. 制作、美化 PPT 文档。</p>	<p>1. 教学模式：采用在机房实现理论实操一体化教学形式； 2. 教学方式：采取启发式、项目驱动、案例教学法； 3. 教学手段：实操练习； 4. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</p>	<p>54 学时 （理论 18 学时，实践 36 学时）</p>
<p>职业 交际 英语</p>	<p><b>【素质目标】</b>四个核心素养目标，培养学生跨文化认知能力、跨文化交往能力、批判性思维能力，及自主学习英语的能力。通过本课程学习，学生能拓宽国际视野，增强国家认同，坚定文化自信。 <b>【知识目标】</b>本课程包括职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习。 <b>【能力目标】</b>能运用英语在职场中进行基本的口头与书面沟通，完成基础性的商务活动，能用英语讲述中国故事、传播中华文化，实现有效的跨文化交际，为学生未来继续学习、就业，以及终身发展奠定良好英语基础。</p>	<p>1. 教学主题相关的微课、知识点讲解； 2. 关键词语和句型； 3. 主题相关的背景知识； 4. 主题相关的行业拓展知识； 5. 主题相关的听力、口语表达； 6. 应用文写作技巧。</p>	<p>1. 教学模式：线上线下混合式教学 2. 教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法 3. 教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程 4. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%</p>	<p>72 学时 （理论 36+实践 36）</p>
<p>普通 话与 职业 口语</p>	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立语言美的意识、勇于表达、善于表达的意识；培养发音练习中不怕苦不放弃的品质。 <b>【知识目标】</b>掌握普通话水平测试（简称 PSC）评分标准；掌握声韵调、音变、短文朗读、无文字凭借说话的技巧；掌握导游、酒店管理、营销等职业口语表达技巧。 <b>【能力目标】</b>能应测 PSC，并达到二级乙等及以上水平；能运用比较标准的普</p>	<p>1. 普通话规范发音：普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话 2. 职业口语训练：酒店接待口语。</p>	<p>1. 教师要求：省级及以上普通话水平测试员 2. 教学模式：线上线下混合式教学 3. 教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等 4. 教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程</p>	<p>36（理论 18，实践 18）</p>

	通话进行酒店接待口语表达。		5. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%	
应用文写作	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立应用文写作的规范意识、责任意识、诚信意识、纪律意识、劳动意识和团结协作意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握毕业文书、求职文书、行政文书、办公文书、会务文书、策划文书、法律文书、宣传文书的写作格式和要求,掌握不同文种的区别。</p> <p><b>【能力目标】</b>能够写作语言得体、结构合理、格式规范的毕业文书、求职文书、行政文书、办公文书、会务文书、策划文书、法律文书、宣传文书;能运用符合需求的应用文解决工作生活中的问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 毕业文书</li> <li>2. 求职文书</li> <li>3. 行政文书</li> <li>4. 办公文书</li> <li>5. 会务文书</li> <li>6. 策划文书</li> <li>7. 法律文书</li> <li>8. 宣传文书</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式:线上线下混合式教学</li> <li>2. 教学方式:自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等</li> <li>3. 教学资源:学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程</li> <li>4. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%</li> </ol>	36 (理论 18, 实践 18)
音乐鉴赏	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立音乐审美意识,培养高雅审美品位,增强爱国主义精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解音乐欣赏的基础知识乐器,掌握中外声乐艺术欣赏、乐器及器乐作品、舞蹈艺术欣赏知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能提高感受音乐美、表现音乐美、欣赏音乐美、创造音乐美的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 音乐欣赏的基础知识</li> <li>2. 中外声乐艺术欣赏</li> <li>3. 中外乐器介绍及器乐作品欣赏</li> <li>4. 中外舞蹈艺术欣赏</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式:知识点讲授、启发式教学法等,组织学生模仿体验、参与音乐表演等</li> <li>2. 教学手段:超星学习通平台</li> <li>3. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%</li> </ol>	32 (理论 14, 实践 18)
书法鉴赏	<p><b>【素质目标】</b>培养文字的审美意识和创新意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解书法发展史;掌握硬笔书法、楷书、行书的基本笔法;掌握书法的章法与布局。</p> <p><b>【能力目标】</b>提高书法审美能力,能运用正确的练习书法的方法进行书法写作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国书法史绪论</li> <li>2. 实用硬笔书法</li> <li>3. 楷书基本笔法和楷书结构</li> <li>4. 行书基本笔法以及书法的章法与布局。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式:多媒体展示、教师示范、学生模仿、手把手互动、榜样示范带动等</li> <li>2. 教学手段:超星学习通平台</li> <li>3. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%</li> </ol>	36 (理论 18, 实践 18)

### (三) 专业(技能)课程

#### 1. 专业基础课

表 7 专业基础课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
管理学原理	<p><b>【素质目标】</b>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。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉酒店管理的基本理论;掌握酒店管理技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能进行酒店基层</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理的基本理论;</li> <li>2. 管理学的五大职能;</li> <li>3. 酒店运营管理;</li> <li>4. 酒店品牌管理;</li> <li>5. 酒店督导管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式:理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等;实践教学开展合作教学、项目化教学等多种教学方式。</li> <li>2. 教学资源:超星学习通平台、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> </ol>	32 (理论 14, 实践 18)

	管理。		3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。	
职业礼仪	<p><b>【素质目标】</b>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。</p> <p><b>【知识目标】</b>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。</p> <p><b>【能力目标】</b>能遵守个人行为礼仪规范，正确运用日常交往礼仪；能规范地提供旅游、酒店行业礼仪服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常交往礼仪；</li> <li>2. 个人行为礼仪；</li> <li>3. 服饰及职业装礼仪；</li> <li>4. 宴请礼仪；</li> <li>5. 会议礼仪；</li> <li>6. 酒店服务礼仪。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法。</li> <li>2. 教学手段：超星学习通平台。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</li> </ol>	36（理论 18，实践 18）
酒店服务心理学	<p><b>【素质目标】</b>通过本课程的学习，形成学生健康的职业心理状态，积极向上、爱岗敬业的职业品格。</p> <p><b>【知识目标】</b>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。</p> <p><b>【能力目标】</b>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店顾客消费心理与行为分析原理与策略；</li> <li>2. 酒店客我关系转换与应变方法；</li> <li>3. 酒店员工个体与群体协调策略；</li> <li>4. 酒店从业人员职业心理分析与健康管理方法。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用案例教学法、情境模拟、角色扮演等教学法。</li> <li>2. 教学手段：超星学习通平台。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</li> </ol>	32（理论 14，实践 18）
酒店客户关系管理	<p><b>【素质目标】</b>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。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉酒店客户接触、培育和转化的方法，酒店 CRM 系统操作流程；掌握酒店客户忠诚度提高方法、酒店客户投诉处理技巧、酒店客户数据采集和分析方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备酒店客户接触、培育和转化能力；酒店客户忠诚度提升能力；酒店客户投诉处理能力；酒店客户数据采集和分析能力；酒店 CRM 系统使用能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店客户接触、培育和转化的方法；</li> <li>2. 维护、提高客户忠诚度的方法和策略；</li> <li>3. 客户投诉处理流程与技巧；</li> <li>4. 酒店客户数据采集和分析方法。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、模拟教学、角色扮演、现场教学等教学法。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</li> </ol>	36（理论 18，实践 18）

<p><b>食品营养与卫生</b></p>	<p><b>【素质目标】</b>形成遵法守纪、诚实守信的职业素养和精益求精、爱岗敬业的工匠精神；养成健康的生活习惯；树立卫生环保意识；</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉七大营养素及各类食品的营养价值、膳食结构和膳食平衡，掌握营养食谱的编制原则和方法；掌握菜单设计的方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>能运用膳食结构和膳食平衡进行营养食谱设计；能进行菜单设计。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 七大营养素知识；</li> <li>2. 各类食物营养价值；</li> <li>3. 膳食结构与营养配餐的基本原则；</li> <li>4. 营养食谱的编制；</li> <li>5. 菜单设计方法；</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：理论教学主要采取启发式、案例分析、情景模拟等教学方法；实践教学开展项目化实践教学。</li> <li>2. 教学手段：超星学习通平台。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>36（理论18，实践18）</p>
<p><b>酒店成本控制</b></p>	<p><b>【素质目标】</b>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。</p> <p><b>【知识目标】</b>使学生初步掌握酒店成本控制概念、酒店成本控制项目及流程等知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能进行酒店采购验收、存货仓储和发放、能进行食品加工过程的成本控制、销售成本预算与控制。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店成本控制概论；</li> <li>2. 酒店的预测与预算；</li> <li>3. 酒店采购与验收成本控制；</li> <li>4. 酒店存货的仓储和发放；</li> <li>5. 酒店食品加工过程成本控制；</li> <li>6. 酒店饮料与酒水成本控制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、模拟教学、角色扮演、现场教学等教学法。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>36（理论18，实践18）</p>
<p><b>酒店英语</b></p>	<p><b>【素质目标】</b>通过本课程的学习形成学生细心、耐心、友善的工作品质，深化社会责任感和参与意识，培养爱国情操。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握前台服务相关单词、句型；掌握客房服务相关单词、句型；掌握中西餐饮服务相关单词、句型；掌握与宴会服务、商务中心服务、会议服务相关单词、句型；掌握酒店其他部门服务工作所必备的基本英语专业术语和句型。</p> <p><b>【能力目标】</b>能综合运用英语语言进行酒店前台服务工作；能综合运用英语语言进行酒店客房服务工作；能综合运用英语语言从事餐厅的各项服务；能运用英语语言开展宴会服务、商务中心服务等工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dialogues of front Desk 前台服务情景对话；</li> <li>2. Dialogues of Room Service 客房服务情景对话；</li> <li>3. Dialogues of Western and Chinese Food Service 中西餐饮服务情景对话；</li> <li>4. Dialogues of Banquet Service 预定宴会对话；</li> <li>5. Dialogues of Business Center Service 商务中心服务的情景对话；</li> <li>6. Dialogues of 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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：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。在学校分段式教学的基础上，86个学时在教室完成课堂教学，86个学时在模拟酒店环境进行项目操作。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>172（理论86，实践86）</p>

## 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		第四学期、 第五学期上		
合作开发企业		郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
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. 通过前厅服务的学习，树立顾客至上、服务至诚的服务意识； 2. 通过对客服务树立诚信友善的价值观，养成良好的行为习惯； 3. 具有良好的礼貌礼节和服务意识，培养良好的人际沟通交流与应变能力。						
	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. 掌握收益管理的基本知识和应用。						
	能力目标	1. 具有酒店前厅智能化发展的接收与适应能力，能熟练高效地为客人提供预订、礼宾服务、收取押金、入住、结账等服务，掌握前厅信息化系统的操作； 2. 具有解决前厅对客服务、前厅日常管理中常见问题的能力，能应对各种突发事件； 3. 具有针对不同客人需求进行适当推销的能力； 4. 具备服务创新意识，满足宾客个性需求能力； 4. 能通过信息化系统分析酒店收益管理，具备收益管理的思维，学会用收益管理思维进行酒店产品组合定价、销售渠道管理和预订管理。						
教学内容	本教学内容主要包括： 1. 校内教学（36 学时）：前厅部服务质量管理，前厅部销售管理，前台信息系统管理，酒店收益管理 2. 校外实践（36 学时）：客房预订，迎宾服务，前台接待，前台收银，前厅系列服务—客人住店期间的服务							
训练项目	校内实训：前厅部服务质量管理；前厅部销售管理；酒店收益管理； 企业实践：客房预订服务；前厅部礼宾服务； 前台接待； 前厅系列服务—客人住店期间的服务； 前台收银服务；行政楼层服务；							
教学要求	1. 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。 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“学徒制”，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。							
教学资源	1. 校内资源：多媒体教室、郴州高职院酒店（校中店）、酒店信息系统实训室。 校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店 2. 主教材：《前厅部运营与管理》华中科技大学出版社 作者：曹艳芬，李萍，李彬 ISBN：9787568017886							
考核要求	1. 过程性考核 60%（含学习态度、项目完成、课堂训练、劳动意识、课后拓展）与终结性考核 40%（采用项目化考评）相结合。 2. 校内综合考评（主要参考校内过程性考评与终结性考评结果）与企业评价（主要参考学生在跟岗实习与顶岗实习过程中企业的评价与考核）相结合。							



课程名称	2. 客房服务与管理			开设学段	第三学期下段、第四学期、第五学期上段		
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
总学时	144	学分	8	理论学时	54	实践学时	54
课程目标	素质目标	1. 具备爱“家”爱国、遵礼守法的职业品格，厚植家国情怀； 2. 具备健康的心理工作状态和严谨高效的职业态度； 3. 树立正确的价值观，养成良好的行为习惯和热爱劳动的思想感情； 4. 具备客房服务质量意识、环保意识、安全意识及服务创新思维。					
	能力目标	1. 能清洁酒店公共区域和客房区域； 2. 能处理宾客日常需求及投诉； 3. 能处理客房管理常见问题； 4. 能设计客房产品； 5. 能进行民宿等小型住宿设施的日常管理。					
	知识目标	1. 了解客房产品概念、组织结构及客房发展趋势； 2. 熟悉客房部各岗位职责、操作流程、操作要点与服务禁忌等知识； 3. 掌握客房部管理方法、原则； 4. 掌握客房产品设计原则与方法； 5. 掌握民宿等小型住宿设施的管理方法。					
教学内容	本课程教学有校内教学与校外实践两个部分，校内教学主要涵盖基层服务员和中基层管理人员所必须具备的基本知识与专业技能，包括鉴别酒店及民宿等中小型住宿设施客房产品的特点，熟悉客房部及民宿等中小型住宿设施岗位群的基本操作，掌握客房部及民宿等中小型住宿设施日常管理的方法。企业实践涵盖中高端酒店客房部操作岗位实践、中高端酒店中基层管理岗位实践、民宿客房服务员及管家实践等内容。						
训练项目	校内训练项目： 1. 客房日常管理：服务质量管理、成本管理、安全管理、投诉及特殊客房处理； 2. 客房产品设计：客房设计、客房衍生产品设计。 企业训练项目： 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；						
教学要求	(1) 校内教学：理实一体化教学，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；实践以校企共建项目为原则指导实践项目的开展，使学生掌握客房部中基层管理者所必须技能技巧与综合运用能力。 (2) 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，学生熟练操作技能的同时能综合运用校内所学管理知识，使学生在具体的工作过程中得到指导与成长。 (3) 在合作企业进行校外实践、跟岗实习与顶岗实践，全方位实践与锻炼客房部各岗位操作能力及中基层管理者应当具备的基本能力。						
教学资源	(1) 校内资源：多媒体教室、客房信息管理系统。校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店。 (2) 主教材：雷明华 郭建华：《客房服务与管理》（第 2 版）. 中国人民大学出版社。参考教材：韩军 翟运涛：《客房服务与管理》. 上海交通大学出版社。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。 (3) 本课程数字资源包括线上资源、线上课程学习及题库资。						
考核要求	(1) 过程性考核 60%（含学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展）与终结性考核 40%（采用项目化考评）相结合。 (2) 校内考评（主要参考校内过程性考评与终结性考评结果）与企业考评（主要参考学生在校外实践、跟岗实习及顶岗实习过程中企业的评价与考核）相结合。						

课程名称	3. 餐饮服务与管理			开设学段	第三学期下、第四学期、第五学期上		
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
参考学时	144	参考 学分	8	理论学时	54	实践学时	54
课程 目标	素质目 标	1. 具备爱岗敬业、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. 具备热爱劳动、尊重劳动、吃苦耐劳的职业精神； 4. 树立正确的价值观，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。					
	知识 目标	1. 了解餐饮行业发展概况，了解餐饮部的地位与作用； 2. 熟悉餐饮部的经营特点、组织机构与部际关系； 3. 掌握中西餐零点和宴会接待服务流程； 4. 掌握中西宴会设计、菜单设计的方法； 5. 掌握餐饮管理知识。					
	能力 目标	1. 熟练掌握餐厅摆台、酒水服务、零点服务、宴会接待等餐饮服务技能和技巧； 2. 能设计不同类型的餐厅菜单； 3. 能设计中西餐主题宴会； 4. 能对餐饮服务工作进行督导与协调； 5. 能把握客人心理，协调处理客户关系，能做好客户维护工作。					
内 容 教 学	本教学内容主要包括： 1. 校内教学：餐饮菜单设计、宴会设计与管理、餐饮管理 2. 企业授课：餐饮服务的基本技能、中西餐服务流程和服务技巧；宴会服务流程和服务技巧；						
训 练 项 目	1. 校内实训： 菜单设计与制作、主题宴会设计、餐饮原料管理、服务质量管理、销售管理 2. 企业实践： 餐饮服务基本技能：托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、分菜；中西餐零点服务；中西餐宴会服务						
教 学 要 求	1. 校内教学：理实一体化教学，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；实践以校企共建项目为原则指导实践项目的开展，使学生掌握客房部中基层管理者所必须的理论知识与运用能力。 2. 校外实践：采用“师徒制”，即一个主管带2-3个学生进行工作与指导，学生熟练操作技能的同时能综合运用校内所学管理知识，使学生在具体的工作过程中得到指导与成长。 3. 在合作企业进行课程实训、跟岗实习与顶岗实践，全方位实践与锻炼餐饮部各岗位操作能力及中基层管理者应当具备的基本能力。						
教 学 资 源	1. 校内资源：多媒体教室、郴州高职院酒店（校中店）、餐饮实训室。校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店等 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。 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。						
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。 2. 终结考核占总成绩的40%。						

课程名称	4. 酒店信息管理技术			开设学段	第二学期		
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备爱“家”爱国、遵礼守法的职业品格，厚植家国情怀；</li> <li>2. 具备健康的心理工作状态、严谨高效的职业态度及网络安全意识；</li> <li>3. 树立正确的价值观，养成良好的行为习惯和热爱劳动的思想感情；</li> <li>4. 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。</li> </ol>					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能利用信息化技术进行酒店相关服务；</li> <li>2. 能策划网络营销活动；</li> <li>3. 能设计酒店广告并进行文案创编及营销的数字化图文制作；</li> <li>4. 能对酒店微信公众号、微博、抖音等网络平台进行构建和日常的管理；</li> <li>5. 能进行基本的网络危机公关。</li> </ol>					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店信息化及发展趋势；</li> <li>2. 掌握酒店网络营销策略；</li> <li>3. 掌握新媒体编辑内容及原则；</li> <li>4. 掌握酒店 微信公众号、微博、微信、抖音等网络平台运营技巧；</li> <li>5. 掌握网络危机公关处理原则。</li> </ol>					
教学内容	<p>本教学内容主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校内教学（36 学时）：了解酒店信息化技术应用、酒店内部管理信息化管理，掌握文案创编及数字化图文制作、H5 制作、微视频制作技巧。</li> <li>2. 校外实践（36 学时）：微信微博平台运营、网络预定操作、网络危机公关处理。</li> </ol>						
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> <li>项目一：酒店信息化及未来趋势；</li> <li>项目二：酒店线上营销及传播；</li> <li>项目三：酒店新媒体运营；</li> <li>项目四：酒店网络平台运营及数字化图文制作；</li> <li>项目五：酒店危机公关的处理</li> </ol>						
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校内教学：采用启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，以酒店真实案例研讨展开教学，并配套超星学习通平台开展线学习，线上线下混合式教学，使学生能更系统的理解与把握知识，实践教学以企业实践教学基地为依托，开展合作教学使学生掌握酒店中基层管理者所必须对理论知识和实操能力。</li> <li>2. 校外实践：采用“师徒制”，即一个营销部员工带 3-5 个学生进行工作与指导，学生熟练操作技能的同时能综合运用校内所学知识，在具体的工作过程中得到指导与成长。</li> <li>3. 在合作企业进行校外实践、跟岗实习与顶岗实践，全方位实践与锻炼营销部各岗位操作能力及中基层管理者应当具备的基本能力。</li> </ol>						
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校内资源：多媒体教室。 校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、上海宝燕集团、余姚太平洋酒店。</li> <li>2. 主教材：伍欣：《旅游信息化应用》. 华中科技大学出版社. ISBN：9787568040181。 参考教材：白琳：《酒店电子商务》. 暨南大学出版社. ISBN：9787811354386。粟书河、李东杭：《酒店电子商务运营管理》. 中国轻工业出版社. 9787518409075。</li> <li>3. 本课程数字资源包括线上资源、线上课程学习及题库资。</li> </ol>						
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 过程性考核 60%（含学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展）与终结性考核 40%（采用项目化考评）相结合。</li> <li>2. 校内考评（主要参考校内过程性考评与终结性考评结果）与企业考评（主要参考学生在校外实践、跟岗实习及顶岗实习过程中企业的评价与考核）相结合。</li> </ol>						

课程名称	5	酒店新媒体营销	开设学段	第四学期、第五学期上段			
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
总学时	90	学分	5	理论学时	45	实践学时	45
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。					
	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. 掌握酒店产品线上线下定价方法、策略。 6. 掌握酒店产品线上线下分销渠道的选择与管理方法。 7. 掌握酒店产品新媒体促销的主要方法和实施流程。					
	能力目标	1. 能调研酒店市场营销环境。 2. 能进行酒店市场 STP 分析。 3. 能组合、优化酒店产品。 4. 能制定酒店产品线上线下价格。 5. 能选择与管理酒店产品线上线下营销渠道。 6. 能策划酒店产品促销方案。					
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. 酒店市场营销环境、SWOT 分析。 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. 酒店产品线上线下营销渠道的类型、影响渠道选择的因素、营销渠道管理方法。 7. 酒店产品线下促销、新媒体促销的方法与流程。						
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. 酒店产品促销活动策划。						
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. 校内资源：多媒体教室、郴州高职院校酒店（校中店）、酒店信息系统实训室。 校外资源：郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店 2. 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。 3. 课程数字资源：超星学习通平台《酒店新媒体营销》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		
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店						
总学时	36	学分	2	理论学时	18	实践学时	18
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。					
	知识目标	1. 了解我国 HR 现状，掌握酒店人力资源管理过程及主要内容。 2. 掌握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. 掌握酒店劳动争议的处理程序。					
	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. 绩效考核及管理能力。 5. 酒店人员薪酬体系设计及管理能力。 6. 酒店员工劳动关系处理能力。					
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、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、东莞东城酒店 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%）						

### 3. 专业实践课

表9 专业实践课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
酒店产品与客户在线运营实训	<p><b>【素质目标】</b> 具备规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的职业精神，具备创新意识和文化传承意识。</p> <p><b>【知识目标】</b> 掌握数字化营销运营方案设计和撰写、促销活动策划与设置、会员计划与会员活动设置、用户数据采集方案。</p> <p><b>【能力目标】</b> 能够运用微信公众平台、预定系统与价格体系、在线商城系统，进行线上商品销售。</p>	选择某酒店进行调查，运营在线销售管理系统、数字化营销和运营管理系统，策划新媒体营销运营、产品在线销售、客户关系管理方案并通过新媒体平台和数字化营销系统进行系统搭建和内容撰写。	<p>1. 教学方式：采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、实际训练等教学法，与郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地联合教学，学生在校企双方导师的指导下，完成指定的任务。</p> <p>2. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</p>	36
专业技能考核训练	<p><b>【素质目标】</b> 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。</p> <p><b>【知识目标】</b> 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。</p> <p><b>【能力目标】</b> 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。</p>	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、营销方案制定等9个技能考核项目。	<p>1. 教学方式：采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、实际训练等教学法，与郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地联合教学，学生在校企双方导师的指导下，完成指定的任务。</p> <p>2. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</p>	24
跟岗实习	<p><b>【素质目标】</b> 具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；具有规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的服务意识。</p> <p><b>【知识目标】</b> 熟悉酒店企业运营和管理情况，掌握酒店专业基础理论与基础知识。</p> <p><b>【能力目标】</b> 具备理论联系实际能力，能够将所学知识和技能运用于酒店企业的实际生产之中，能够解决酒店运营管理的实际问题。</p>	酒店企业管理的基本流程及业务；基本岗位工作的操作；沟通协调与人际关系处理；团队意识的塑造。	<p>1. 教学方式：学生在校企双方导师指导下，完成跟岗实习任务。</p> <p>2. 课程考核：成绩由校企指导老师共同评定</p>	216

顶岗实习	<p><b>【素质目标】</b>具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；具有规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的服务意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉酒店企业运营和管理情况，掌握酒店专业基础理论与基础知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备理论联系实际能力，能够独立解决酒店企业的实际生产问题。</p>	酒店企业管理的基本流程及业务；基本岗位工作的熟练操作；沟通协调与人际关系处理；酒店企业基层管理策略应用，团队意识强化。	<p>1. 教学方式：学生在校企双方导师指导下，提高专业技能，完成顶岗实习任务及毕业设计工作。</p> <p>2. 课程考核：成绩由校企指导老师共同评定。</p>	576
毕业设计	<p><b>【素质目标】</b>具有规范意识和创新意识；具有沟通能力与服务意识；具有严谨、耐心、细致的品质。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解毕业设计撰写流程，熟悉毕业设计撰写要求，掌握毕业设计作品撰写技巧，掌握酒店专业基础理论与基础知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能够运用所学理论、知识和技能解决旅游发展的实际问题。</p>	毕业设计选题、毕业设计撰写、毕业设计作品修改、毕业设计答辩	<p>1. 教学方式：校企双方导师指导学生根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识在毕业前独立地完成毕业作品。</p> <p>2. 课程考核：成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	120

#### 4. 专业选修课

表 10 专业选修课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
酒水知识与调酒技术	<p><b>【素质目标】</b>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。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握调酒师必备的酒水知识、熟记十五款经典鸡尾酒配方。</p> <p><b>【能力目标】</b>能提供各类酒水服务，能调制十五款经典鸡尾酒，能自创鸡尾酒。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发酵酒知识；</li> <li>2. 蒸馏酒知识；</li> <li>3. 配制酒知识；</li> <li>4. 鸡尾酒的调整方法；</li> <li>5. 鸡尾酒的构成及配方；</li> <li>6. 调酒设备及器具的使用；</li> <li>7. 鸡尾酒调制；</li> <li>8. 酒水服务。</li> </ol>	<p>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。</p> <p>2. 教学资源：超星学习通平台、酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</p> <p>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</p>	36（理论18，实践18）

<p>茶文化与茶艺</p>	<p><b>【素质目标】</b>具有爱岗、敬业、的职业精神以及认真负责、一丝不苟、有始有终的职业态度，树立文化自信、民族自信。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉六大茶类以及代表性名茶，掌握各种茶的冲泡技巧、程序和注意事项。</p> <p><b>【能力目标】</b>能正确识别六大茶类，能熟练操作玻璃杯茶艺、盖碗茶艺、紫砂壶茶艺。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 六大茶类的冲泡技艺；</li> <li>2. 中国名茶识别；</li> <li>3. 绿茶玻璃杯茶艺；</li> <li>4. 红茶盖碗茶艺；</li> <li>5. 乌龙茶紫砂壶茶艺</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、现场教学、实践训练等教学法。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、茶艺实训室、茶艺实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>28（理论14，实践14）</p>
<p>酒店安全与法规</p>	<p><b>【素质目标】</b>培养法律意识、安全意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>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），掌握数字化运营的法律法规知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店前厅法律实务；</li> <li>2. 酒店客房法律实务；</li> <li>3. 酒店餐饮法律实务；</li> <li>4. 酒店人力资源法律实务；</li> <li>5. 酒店营销法律实务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法等教学方法。通过设置真实酒店工作情境，以真实的酒店案例进行教学。</li> <li>2. 教学手段：超星学习通</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>36（理论18，实践18）</p>
<p>宴会设计与服务</p>	<p><b>【素质目标】</b>具备精益求精的工作态度、宾客至上的服务意识；具备成本意识和环保意识。树立文化自信、民族自信。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解宴会厅设备，掌握宴会的概念、组织架构，掌握与宴会接待服务流程、服务技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能根据不同客户要求选择宴会主题，能根据主题布置会场，选择菜肴、酒水。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宴会的基本概念、组织架构；</li> <li>2. 宴会服务的安排；</li> <li>3. 宴会厅设备概述；</li> <li>4. 宴会作业流程；</li> <li>5. 中式宴会摆设及服务；</li> <li>6. 西式宴会摆设及服务；</li> <li>7. 鸡尾酒会的摆设及服务技巧。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</li> </ol>	<p>36（理论18，实践18）</p>
<p>会议服务与管理</p>	<p><b>【素质目标】</b>具备精益求精的工作态度、游客至上的服务意识；具备法律意识和安全意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解会议的类型与功能，掌握会议的策划与准备、会议接待和现场管理、会议评估与会后工作相关知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能编写会议计划，能设定各种规格会议的日程，能进行会议接待管理、会场布置、会议现场管理。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议概述；</li> <li>2. 会议策划与准备；</li> <li>3. 会议接待和现场管理；</li> <li>4. 会议评估与会后工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。</li> <li>2. 教学资源：超星学习通平台、酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>3. 课程考核：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占</li> </ol>	<p>36（理论18，实践18）</p>



			60%, 终结性考核为 40%。	
咖啡制作	<p><b>【素质目标】</b>培养认真负责、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, 具备质量、诚信、环保、成本意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解咖啡简史, 熟悉咖啡制作流程, 掌握咖啡制作技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能操作咖啡机, 能制作咖啡单品, 并进行解说推荐。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>咖啡简史;</li> <li>咖啡豆与咖啡的主要分类;</li> <li>识别咖啡制作器具;</li> <li>正确使用咖啡机;</li> <li>爱尔兰咖啡制作;</li> <li>卡布奇诺咖啡制作;</li> <li>摩卡咖啡制作;</li> <li>拿铁咖啡制作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>教学方式: 根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。</li> <li>教学资源: 超星学习通平台、酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>课程考核: 包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占 60%, 终结性考核为 40%。</li> </ol>	18 (理论 6, 实践 12)
酒店插花艺术	<p><b>【素质目标】</b>培养学生认真负责、一丝不苟、有始有终的做事态度, 提高审美和人文素养, 具备成本意识环保意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握各类插花的基本技巧, 理解插花的原理。</p> <p><b>【能力目标】</b>能设计并制作东方式插花、西方式插花、自由式插花。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>插花的历史;</li> <li>插花造型的基本原理;</li> <li>东方式插花;</li> <li>西方式插花;</li> <li>自由式插花的制作方法。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>教学方式: 根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。</li> <li>教学资源: 超星学习通平台、酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实践教学基地。</li> <li>课程考核: 包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占 60%, 终结性考核为 40%。</li> </ol>	18 (理论 6, 实践 12)

## 七、教学进程总体安排

### (一) 各类课程学时比例分配

表 11 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	9	64	90	154	5.5%	58.4%		
3	专业必修课	专业基础课	7	18	190	194	384	13.7%	50.5%	
4		专业核心课	6	31	279	279	558	20.0%	50.0%	
5		专业实践课	5	56	0	972	972	34.8%	100%	
6	专业选修课	5	9	74	80	154	5.5%	51.9%		

总计	37	153	829	1967	2796	100%	70.4%	
学时总计为 2796 学时，其中：								
1. 公共基础课程为 728 学时，占总学时的 26.0%；								
2. 选修课教学为 308 学时，占总学时的 11.0%；								
3. 实践性教学为 1967 学时，占总学时 70.4%								

## (二) 教学环节时间分配表

表 12 专业教学环节时间分配表

学 期	教 学 环 节								
	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	跟岗实 习	毕业设计	顶岗 实习	考试 与机 动	合 计
1	2w	16w		1w				2 w	20 w
2		18w		(课外实施)				2 w	20 w
3		9w		1w	9W			2 w	20 w
4		18w		(课外实施)				2 w	20 w
5		9w	1w			4 w	4 w	2 w	20 w
6							20 w		20 w

## (三) 教学进程安排表

表 13 教学进程安排表

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																			
公共必修课	1	思想道德与法治	A	A09001	3	48	32	16	考试(1)	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(2)			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(1)	2*7	2*9									
	5	创新创业基础	C	A08401	2	32	16	16	考查(3)			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(4)					2*8	2*8					
	7	国家安全与军事教育※	B	A08500	4	148	36	112	考查(1)	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	劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	16学时专题教育+2周/年劳动教育实训48学时(不占用教学周)										
	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		8	8	8	8	2	2	2	2			
公共选修课	1	中华优秀传统文化	8选4	C	A08103	2	32	14	18	考查(1)	2*7	2*9								
	2	大学语文		C	A08101	2	36	18	18	考查										
	3	信息技术		C	A08201	3	54	18	36	考查(2)			6*9							
	4	职业交际英语		C	A08326	4	72	36	36	考查										
	5	普通话与职业口语		C	A08109	2	36	18	18	考查(1)			2*9	2*9						
	6	应用文写作		C	A08100	2	36	18	18	考查										
	7	音乐鉴赏		C	A08107	2	32	14	18	考查(2)	2*7	2*9								
	8	书法鉴赏		A	A08204	2	36	36	0	考查										
小计/周学时					9	154	64	90		4	4	8	2							
公共基础课合计					39	728	286	442		12	12	16	10	2	2	2	2			

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		
							10w	10W		10W	10W	10W 跟岗	10W	10W	10W	10W	10W 顶岗	20W 顶岗			
专业基础课	1	◆管理学原理	C	A04084	2	32	14	18	考查(1)	2*7	2*9										
	2	◆职业礼仪	C	A04008	2	36	18	18	考查(1)		4*9										
	3	酒店服务心理学	C	A04070	2	32	14	18	考查(1)	2*7	2*9										
	4	酒店客户关系管理	C	A04034	2	36	18	18	考查(4)							2*9	2*9				
	5	食品营养与卫生	C	A04076	2	36	18	18	考查(2)						2*9	2*9					
	6	酒店成本控制	C	A0407	2	36	18	18	考查(1)							2*9	2*9				
	7	酒店英语	C	A04030	10	176	86	86	考试(1、2)	4*7	4*9	4*9	4*9					4*9			
	小计/周学时					<b>18</b>	<b>384</b>	<b>190</b>	<b>194</b>		<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
	专业核心课	1	★前厅服务与管理	C	A04072	4	72	36	36	考试(4、5)						2*9	2*9	4*9			
		2	★客房服务与管理	C	A04073	8	144	72	72	考试(3、4、5)						4*9	4*9	4*9	4*9		
		3	★餐饮服务与管理	C	A04022	8	144	72	72	考试(3、4、5)						4*9	4*9	4*9	4*9		
		4	★酒店信息管理技术	C	A04095	4	72	36	36	考试(2)			4*9	4*9							
		5	★酒店新媒体营销	C	A04079	5	90	45	45	考试(4、5)						4*9	4*9	2*9			
		6	★酒店人力资源管理	C	A04028	2	36	18	18	考试(4)						2*9	2*9				
	小计/周学时					<b>31</b>	<b>558</b>	<b>279</b>	<b>279</b>			<b>4</b>	<b>4</b>		<b>8</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>14</b>			
	专业实践课	1	酒店产品与客户在线运营实训	B	A04117	2	36	0	36	考查(5)									4*9		
		2	专业技能考核训练	B	A04080	1	24	0	24	考试(5)										1w	
		3	跟岗实习	B	B05004	14	216	0	216	考查(5、6)					9w						
		4	顶岗实习	B	B05003	32	576	0	576	考查(5)										4w	20w
		5	毕业设计	B	B05001	7	120	0	120	考查(5)										5w	
	小计/周学时					<b>56</b>	<b>972</b>	<b>0</b>	<b>972</b>										<b>4</b>		
专业选修	1	酒水知识与调酒技术	C	A04087	2	36	18	18	考查(2)				4*9								
	2	茶文化茶艺	C	A04074	2	28	14	14	考查(1)	4*7											
	3	酒店安全与法规	C	A04075	2	36	18	18	考查(2)			2*9	2*9								
	4	宴会设计与服务	2选1	C	A04096	2	36	18	18	考查(3)						4*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	
							10w	10W		10W	10W	10W 跟岗	10W	10W	10W	10W	10W 顶岗	20W 顶岗		
课	5	会议服务与管理	2选1	C	A04085	2	36	18	18	考查										
	6	咖啡制作		B	A04064	1	18	6	12	考查(3)										
	7	酒店插花艺术	B	A04077	1	18	6	12	考查					2*9						
	7																			
小计/周学时						<b>9</b>	<b>154</b>	<b>74</b>	<b>80</b>		4	0	2	6		6				
<b>专业课合计</b>						<b>114</b>	<b>2068</b>	<b>543</b>	<b>1525</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>14</b>		<b>16</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	
<b>总学时/学分/平均周学时</b>						<b>153</b>	<b>2796</b>	<b>829</b>	<b>1967</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>24</b>		<b>18</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	

【说明】：

(1) 单项技能训练、综合技能训练等集中方式开展的实训，根据实训内容，编排进专业基础课程和专业核心课程类别里，集中实训不计算专业基础课和专业核心课程门数中，但计算在总课程门数中。

(2) 实习实训环节每周按 24 学时数（每周计 1 学分）计入总的计划学时；

(3) 课程性质填：“理论课”、“实践课”、“理实一体”等。

(4) 课程的开设方式中的 2\*5w 表示“周学时×周数”，实训实习课程“xw”代表“周数”；

(5) 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；

(6) “考核方式”中后面括号表示考试或考查的学期，如“考试(2)”表示第二期考试；

(7) 《大学体育与健康》课程第一学期与第四学期标●的两节课为校运会活动补充学时。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

表 14 师资配置与要求

生师比	≤25:1			
专兼职比	>3:1			
双师比	70%			
年龄	20-30 岁 (人)	30-40 岁 (人)	40-50 岁 (人)	50-60 岁 (人)
	2	4	3	1
学历学位	本科 (人)	硕士 (人)	博士 (人)	博士以上 (人)
	3	7	0	0
职称	助教(同等职称)(人)	讲师(同等职称)(人)	副教授(同等职称)(人)	教授(同等职称)(人)
	2	4	3	1
素质要求				
专业带头人	1	专业带头人原则上应具有副高及以上职称,具有硕士以上学历,能够较好地把握国内外计算机应用技术行业、专业发展,能广泛联系行业企业,了解行业企业对本专业人才的切实需求,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。能够承担 3-5 门专业课程教学任务,具有良好的职业道德和团队精神,具有较强的教学设计和酒店实际工作能力,能够准确把握酒店管理与数字化运营专业发展方向,引领本团队教师开展教学改革和科学研究,并积极服务本地区旅游职业教育发展。		
切实专任教师	5	专任教师;具有旅游管理、酒店管理、工商管理、计算机相关专业本科及以上学历,中级或以上职称,高校教师资格和本专业领域有关证书,具有坚定的社会主义理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,掌握酒店服务、酒店营销、酒店经营管理、酒店数字化运营等方面的理论知识,具有信息化教学能力和酒店实际工作能力,能够开展课程教学改革和行业科学研究,有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。		
兼职教师	4	通过学校的教学能力考核,具有本科学历、中级以上职称,具备良好的思想政治素质、职业道德和精益求精的工匠精神;具有扎实的酒店服务与管理方面的专业知识,在酒店的客房、前厅、餐饮、销售一线岗位工作,能承担专业课程教学、实习实训指导、毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。		

**表 15 酒店管理与数字化运营专业企业兼职教师配置要求**

企业兼职教师	所属企业	承担教学任务	备注
兼职教师一	郴州高职院酒店	餐饮服务与管理、宴会设计与服务、酒水知识与调酒技术、咖啡制作等	
兼职教师二	郴州金皇酒店	餐饮服务与管理、宴会设计与服务、酒水知识与调酒技术、酒店新媒体营销、酒店产品与客户在线运营实训等	
兼职教师三	郴州温德姆酒店	前厅服务与管理、客房服务与管理、酒店新媒体营销、酒店产品与客户在线运营实训等	
兼职教师四	郴州壹然茶修工作室	茶文化与茶艺	

## (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。

**表 16 专业教室场地配置与要求**

序号	校内教学场地名称	功能	设施配置	容量（一次性容纳人数）
1	多媒体教室	课程教学、实习实训	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入	50~200 人

### 2、校内实训场所：

**表 17 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	郴州高职院酒店（校中店）	综合	校中店占地面积 1200 平米，于 2011 年建成使用，自主经营，育训结合，有客房 70 余间，各种规格的培训教室、会议室，可容 40-200 人左右。	200 人
2	（校中店）酒吧实训室	酒水调制技能、酒吧服务、咖啡制作	200 m <sup>2</sup> 、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
3	（校中店）茶艺实训室	茶艺训练	40 m <sup>2</sup> 、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

4	(校中店) 中餐实训室	中餐服务技能 训练	80 m <sup>2</sup> 、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	50 人
5	(校中店) 西餐实训室	西餐服务技能 训练	40 m <sup>2</sup> 、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 6 张、餐椅 70 张、工作台 6 张，西餐摆台餐具 60 套。	50 人
6	(校中店) 形体训练房	形体训练、专业 礼仪训练	300m <sup>2</sup> ；落地镜、多媒体设备	50 人
7	(校中店) 客房仿真实 训室	客房床务实训	100 m <sup>2</sup> 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机一台，1.2MX2M 床 8 张	50 人
8	语音室	普通话、英语听 力训练	80 m <sup>2</sup> 、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
9	酒店信息系 统实训室	前厅服务	80 m <sup>2</sup> 、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、郴州温德姆酒店、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 18 酒店管理与数字化运营专业校外实训基地**

序号	实训基地名称	容量（一次性 容纳人数）	条件要求	主要实训项目
1	郴州金皇酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管 理技术、酒店新媒体 营销等
2	郴州温德姆酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管 理技术、酒店新媒体 营销等
3	郴州国际大酒店	30	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管 理技术、酒店新媒体 营销等
4	郴州壹然茶修工作室	35	国际旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	茶文化与茶艺、茶叶 营销推广



#### 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 19 酒店管理与数字化运营专业实习基地**

序号	实习基地名称	容量（一次性容纳人数）	条件要求	主要实训项目
1	郴州金皇酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等
2	郴州温德姆酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等
3	郴州国际大酒店	30	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等
4	株洲美的万豪酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等
5	长沙步步高福朋喜来登酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等
6	东莞东城酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、 餐饮服务、宴会服务 与管理、酒店信息管理 技术、酒店新媒体 营销等

#### 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（见表 20），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与数字化运营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。

表 20 酒店管理与数字化运营专业数字教学资源一览表

序号	课程	教学平台	网址	备注
1	前厅服务与管理	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html">https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html</a>	自建课程资源
2	客房服务与管理	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/216290831">http://www.xueyinonline.com/detail/216290831</a>	自建院级优质课程资源
3	餐饮服务与管理	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/216822747">http://www.xueyinonline.com/detail/216822747</a>	自建院级优质课程资源
4	酒店人力资源管理	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/217253769">http://www.xueyinonline.com/detail/217253769</a>	自建院级优质课程资源
5	酒店信息管理技术	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/course/204833085.html">https://mooc1-1.chaoxing.com/course/204833085.html</a>	自建课程资源
6	酒店市场营销	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=204514014&amp;clazzid=25542348&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=204514014&amp;clazzid=25542348&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0</a>	自建课程资源

7	酒店英语	超星学习通	<a href="https://mooc1.chaoxing.com/course/214315022.html">https://mooc1.chaoxing.com/course/214315022.html</a>	自建课程资源
8	管理学原理	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/course/218194431.html">https://mooc1-1.chaoxing.com/course/218194431.html</a>	自建课程资源
9	酒店心理学	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=206386815&amp;clazzid=17227552&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=206386815&amp;clazzid=17227552&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0</a>	自建课程资源
10	酒店客户关系管理	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=204514014&amp;clazzid=25542348&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teacher/course?moocId=204514014&amp;clazzid=25542348&amp;edit=true&amp;v=0&amp;cpi=40707717&amp;pageHeader=0</a>	自建课程资源
11	茶艺	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html</a>	自建课程资源

#### （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：一是学校、学院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

酒店管理与数字化运营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。课程教学做到“教、学、做、评”相结合，学生成绩的考核与评定由过程性考核与终结性考核组成。加强对学生课前、课中、课后学习全程的学习管理和学习习惯的养成教育，特别注意学习过程的考核与评价，评价结

果要可记载可追溯。

(1) 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。

(2) 顶岗实习、跟岗实习及实训的过程性考核由考勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价、毕业考试等组成，建立与酒店联合考评机制，专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

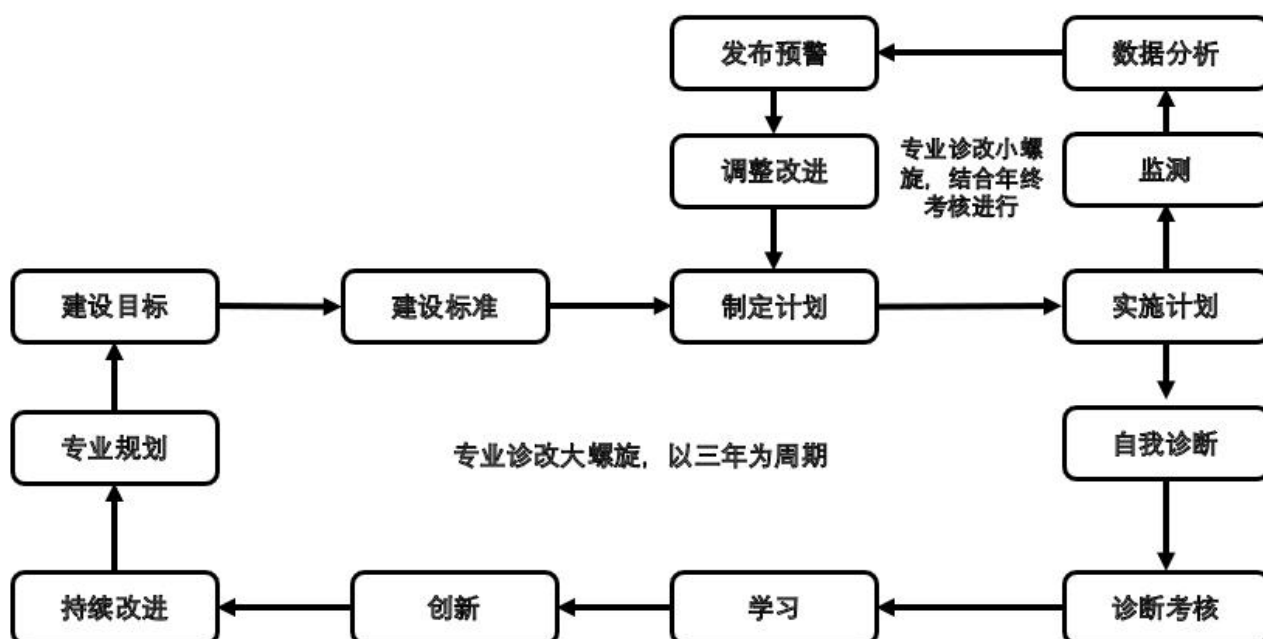
(3) 毕业设计的成绩评定包含选题、任务完成、作品质量、答辩等，成绩按照优、良、中、合格、不合格进行等级评定。

### 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153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1：2021级三年制高职酒店管理与数字化运营专业人才培养方案编制团队

附 2：郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表（扫描件）

附件 1

## 2021 级三年制高职酒店管理与数字化运营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、欧阳义维、尹娅娴、康莉、周欣、周征洪、孙波、李笑、晏艳、张军、李为、张佳、娄丽芝、邹春辉、朱静、李维；

1. 校内教师：雷海艳、钟素平、王莉、欧阳义维、李艳华、康莉、尹娅娴；

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孙波、株洲美的万豪酒店人力资源部总监李笑、主管晏艳；长沙步步高福朋喜来登酒店人力资源部张军、李为；东莞东城酒店张佳；

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）191 班朱静、酒管（3）192 李维。