



郴州职业技术学院  
Chenzhou Vocational Technical College

# 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：\_\_\_\_\_ 2023 级 \_\_\_\_\_

负责人：\_\_\_\_\_ 李艳华 \_\_\_\_\_

所属院系：\_\_\_\_\_ 商贸旅游学院 \_\_\_\_\_

所属专业群：\_\_\_\_\_ 旅游管理专业群 \_\_\_\_\_

制（修）订时间：\_\_\_\_\_ 2023-05 \_\_\_\_\_

教务处制

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、教育类型及学历层次 .....	1
三、入学要求 .....	1
四、基本修业年限 .....	1
五、职业面向 .....	1
六、培养目标与培养规格 .....	1
七、课程设置及要求 .....	4
八、教学进程总体安排 .....	22
九、实施保障 .....	27
十、毕业要求 .....	37
十一、继续专业学习深造建议 .....	37
十二、动态调整机制 .....	38
十三、附录 .....	38

# 2023 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 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、教育类型及学历层次

教育类型：高等职业教育

学历层次：专科

## 三、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者

## 四、基本修业年限

全日制三年

## 五、职业面向

立足郴州文旅产业“千百十一”工程，面向郴州，辐射湘南、湖南、沿海地区的中高端酒店的前厅、客房、餐饮部门领班/主管、小微餐饮/住宿企业店长等岗位，从事酒店接待服务与督导工作。

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			职业资格 证书和技能等 级证书 F
				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) 餐饮业 (H62)	前厅服务人员 4-03-01-01 客房服务人员 4-03-01-02 餐饮服务人员 4-03-02-05	1. 中高端酒店 前厅领班/主管 2. 中高端酒店 客房领班/主管 3. 中高端酒店 餐饮领班/主管 4. 小微餐饮/住 宿企业店长	1. 中高端酒店 前厅经理 2. 中高端酒店 客房经理 3. 中高端酒店 餐饮部门经理 4. 中高端餐饮/ 住宿企业经理	3-5 年	1+X 证书: 前厅 运营管理职业 技能等级证书 1+X 证书: 餐饮 管理运行职业 技能等级证书 民宿管家

## 六、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定、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、职业精神和创新意识、精益求精的工匠精神，具有较强的创新能力和可持续发展的能力，系统掌握酒店管理政策法规与行业标准、酒店管理专业基础知识、酒店服务

规范、酒店服务方法与技巧等知识，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，具有较强的实践能力、沟通能力、创新创业能力和可持续发展能力。立足郴州文旅产业“千百十”工程，面向郴州，辐射湘南、湖南、沿海地区酒店业的前厅、客房、餐饮服务与基层管理等岗位群，能够从事中高端酒店的前厅、客房、餐饮部门领班/主管，小微餐饮/住宿企业店长、民宿管家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、住宿企业经理等岗位。

## （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）传承“团结协作、顽强拼搏、永不言败”的女排精神，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）具有酒店服务质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和数字化运营思维；

（6）热爱酒店行业工作，具有较强的职业认同感；

（7）具有湖南人“吃的苦、霸的蛮”的职业精神；

（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，形成一定的艺术特长或爱好。

### 2. 知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识、中华优秀传统文化知识；

（2）了解接待服务业的特征、发展趋势等知识；

（3）了解酒店服务礼仪、顾客消费心理、沟通技巧等基础知识；

（4）熟悉郴州本土旅游资源、饮食文化、特色住宿、风物特产及传统风俗、艺术、技艺文化等知识；

（5）熟悉酒店信息系统应用、酒店数字化营销、CESIM 平台酒店管理模拟等新理念、新理论、新技术的应用知识；

（6）熟悉酒水和茶的分类、工艺特点、饮用方法，掌握鸡尾调制、咖啡制作基本原理和技艺；

- (7) 熟悉民宿的设计要素、原则、理念，掌握民宿运营程序；
- (8) 掌握酒店大数据采集、分析、判断和运用等方面的基本知识和方法；
- (9) 掌握前厅、客房、餐饮的接待服务标准、工作流程和运营管理的基本知识；
- (10) 掌握酒店VIP接待方案撰写、餐饮主题宴会设计、特色餐饮产品设计、特色客房设计等方面的知识和方法；
- (11) 掌握酒店收益管理、员工培训、绩效考核、薪酬管理、成本控制及团队管理等基本知识和方法；
- (12) 掌握酒店微信公众号推广、酒店网页设计与维护、短视频制作等基本知识和方法；
- (13) 掌握酒店客户价值管理、分类管理、流失管理的方法，提高客户满意度和忠诚度的技巧及处理客户投诉的流程和技巧；
- (14) 掌握酒店市场调查、STP分析的方法，酒店产品组合与优化的方法、定价与价格调整的方法、渠道设计与管理的方法，线上线下推广的方法与技巧。

### 3. 能力

#### (1) 通用能力

- ①具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- ②具有良好的表达能力、沟通能力和文案编辑能力；
- ③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；
- ④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；
- ⑤具有一定的酒店英语应用能力。

#### (2) 专业技术技能

初始岗位一：中高端酒店前厅领班/主管

- ①能规范操作前厅接待、问讯等工作流程及信息系统；
- ②能督导、协调好班组的各项工作；
- ③能运用数字化技术收集、统计、分析数据与市场信息，确保客房收益最大化；
- ④能组织、指导前厅员工业务培训；
- ⑤能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作；
- ⑥能进行酒店产品线上线下销售。

初始岗位二：中高端酒店客房部领班/主管、小微住宿企业店长

- ①能规范操作客房清洁卫生工作和服务工作及信息系统；
- ②能督导、协调好班组的各项工作；
- ③能组织指导客房员工业务培训；
- ④能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作；

- ⑤能运用数字化技术对客户与餐饮产品进行数据分析，进行线上线下精准营销；
- ⑥能根据市场需要，融入地方文化创新餐饮产品。

初始岗位三：中高端酒店餐饮部领班/主管、小微餐饮企业店长

- ①能根据中餐服务的服务程序和服务标准提供中餐服务，能熟练操作信息系统；
- ②能督导、协调好餐厅的各项工作；
- ③能组织指导餐厅员工业务培训；
- ④能协调处理宾客关系，做好客户维护工作；

⑤能创新餐饮产品、运用数字化技术对客户与菜品进行后台数据分析，提供线上线下精准营销；

- ⑥能根据市场需要设计有地方特色的餐饮产品。

#### 4. 思政

(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) 传承“团结协作、顽强拼搏、永不言败”的女排精神，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) 树立正确的价值观，践行“宾客至上，服务至诚”的服务理念，养成爱岗敬业、争创一流、甘于奉献的劳模精神。

## 七、课程设置及要求

### (一) 课程设置

通过对酒店管理与数字化运营专业相关企业及用人单位对人才需求的调研，将企业岗位设置及职业能力进行梳理，依据能力层次划分课程结构，整合具有交叉内容课程，结合人才培养目标，本专业课程设置有公共基础课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课及选修课（公共选修课与专业选修课）等 5 类课程，总共 59 门课。

图 1 酒店管理与数字化运营专业基于职业能力的课程体系



## （二）公共基础课程

主要有思想道德修养与法治、职业生涯规划、就业指导、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、中华优秀传统文化、大学体育与健康、国防教育军事理论、国防军事技能、国家安全教育、大学生心理健康教育、形势与政策、创新创业基础、职业交际英语、酒店英语听说、信息技术、劳动教育、毕业教育等 18 门课程，共 41 学分。

表 2 公共基础课程设置及要求

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>(1) <b>素质</b>：提高思想政治素质、道德素质和法律素质；树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观；坚定理想信念，养成良好的工作态度和工作责任心，培育具有爱国爱岗、敢为人先的创新精神；培养具有诚实守信、遵纪守法、坚持原则、廉洁自律的职业精神、培养具有优良的酒店职业道德理性判断能力和服务社会的认知能力；具有社会担当、时代担当精神，传承伟大建党精神，增强使命意识，成长为担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p>(2) <b>知识</b>：掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容；掌握习近平关于青年人生成长、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、中华优秀传统文化精神内涵、道德建设、法治建设的重要论述；掌握劳动精神、工</p>	<p>(1) 做时代的奋进者 (2) 做精神的引领者 (3) 做道德的践行者 (4) 做法治的捍卫者</p>	<p>坚持以学生为中心，通过采用启发式、案例教学法、情境教学法等教学方法，运用学银在线平台进行线上线下混合式教学。合理运用省级在线精品开放课程、爱国主义教育实践基地等教学资源，不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	48（理论 40，实践 8）

	<p>匠精神和创新精神的内涵和培育途径。</p> <p><b>(3)能力:</b> 提升辨别是非、美丑、善恶,具有良好的职业道德和职业素养、崇德向善、诚实守信、爱岗敬业的能力;提升正确把握人生方向、正确处理理想与现实的关系的能力;提升践行社会主义核心价值观和公民道德规范要求,具有社会责任感和参与意识的能力;提升自觉尊法、学法、守法、用法,崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪的能力;具有强烈的事业心和高度的社会责任感和担当意识,能运用马克思主义观点,从行业发展的角度正确分析、解决大学生关注的思想理论和人生、法治相关热点问题;能躬身践履、知行合一,立大志,明大德,成大才,担大任。</p>			
职业生涯规划	<p><b>(1)素质:</b> 培养学生职业生涯发展自主意识、较好的审美和人文素养,形成一定的艺术特长或爱好;具备把个人发展与国家社会发展相连接的家国意识。</p> <p><b>(2)知识:</b> 了解酒店专业以及其对应的职业、职业群和行业发展趋势;熟悉认识自己的特性、职业的特性以及社会环境和职业分类,熟悉生涯选择与职业发展理论;掌握职业生涯规划与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p><b>(3)能力:</b> 能初步的进行自我分析、信息搜索、生涯决策;会结合个人情况撰写职业生涯规划书。</p> <p><b>(4)思政:</b> 树立正确的职业价值和科学就业观念;培养学生将个人发展融入新时代青年的“家国”情怀,培养学生树立中华民族伟大复兴中国梦理想。</p>	<p>(1)认识大学生生活</p> <p>(2)认识职业生涯规划</p> <p>(3)认识自我 探索职业兴趣; 性格决定命运; 发现自己的职业技能; 澄清职业价值观。</p> <p>(4)认识外部世界 了解职业世界; 探索职业环境。</p> <p>(5)决策与行动 生涯决策理论与方法; 职业生涯规划目标与行动; 制订职业生涯规划书。</p>	采用“线上+线下”混合式的教学模式;以课堂讲授、小组任务、案例分析、角色扮演、现场模拟等教学方法组织教学;以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性;以过程性考核(40%)和终结性考核相结合的方式(60%)进行考核评价,其中终结性考核以职业生涯规划书的完成情况为主。	16(理论14,实践2)
就业指导	<p><b>(1)素质:</b> 具有健康的体魄、心理和健全的人格;培养学生将个人发展和国家需要、社会发展相结合意识。</p> <p><b>(2)知识:</b> 了解就业形势与政策法规,熟悉基本的服务行业劳动力市场信息;熟悉求职全过程以及求职安全和就业权益维护的相关知识。掌握求职材料和求职面试的方法与技巧。</p> <p><b>(3)能力:</b> 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><b>(4)思政:</b> 树立遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业的职业精神;具有法律意识、社会责任感和良好的社会公德。</p>	<p>(1)就业形势与政策</p> <p>(2)求职前的准备 就业信息的搜集和整理; 求职材料的制作。</p> <p>(3)求职时的礼仪与技巧</p> <p>(4)维护就业权益</p> <p>(5)就业手续办理</p> <p>(6)职场适应与职业发展</p>	采用“线上+线下”混合式的教学模式;以课件演示、案例分析、分组讨论、情景模拟、社会调查等教学方法组织教学;以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性;以过程性考核(40%)和终结性考核相结合的方式(60%)进行考核评价。	16(理论14,实践2)
习近平新时代中国特色社会主义思想	<p><b>(1)素质:</b> 树立正确的世界观、历史观、大局观、角色观,增强国情意识、改革意识、创新意识、法治意识、国防意识、安全意识;坚定“四个自信”,增强“四个意识”、拥护“两个确立”,自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者。</p> <p><b>(2)知识:</b> 整体把握习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论,系统了解“十个明确”、“十四个坚持”</p>	<p>(1)新时代坚持和发展中国特色社会主义的指导思想</p> <p>(2)新时代坚持和发展中国特色社会主义的总任务</p> <p>(3)新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略</p> <p>(4)新时代坚持和发展中国特色社会主义的奋斗青年</p>	坚持以学生为本,注重“教”与“学”的互动。采用线上线下混合式教学法、案例教学法、情境教学法、研究性学习法等方法,充分运用信息化手段开展教学。合理运用学习通在线课程、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源,不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价,即过程性	48(理论40,实践8)



<p>主义思想概论</p>	<p>和“十三个方面成就”的内容，熟悉党的最新理论创新成果。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能运用习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论认识问题、分析问题和解决问题；能自觉投身于中国特色社会主义伟大事业中，努力成长为符合文旅产业发展需求的人才。</p>		<p>考核 40%+终结性考核 60%。</p>	
<p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论</p>	<p><b>(1) 素质:</b> 坚定马克思主义信仰、共产主义信念和中华民族伟大复兴的信心，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。树立正确的世界观、人生观、价值观，增强国情意识、改革意识、创新意识、法治意识、国防意识、质量意识、环保意识、安全意识。弘扬大国工匠精神，培养辩证思维、创新思维和系统思维。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 准确把握马克思主义中国化时代化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义；深刻认识中国共产党不断推进马克思主义中国化时代化的历史进程、历史变革和历史成就；深刻领会马克思主义为什么行和中国化时代化的马克思主义为什么行。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能熟练运用马克思主义中国化时代化理论成果的立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题，不断提高理论思维能力；能运用所学知识，开展社会实践调查，撰写调查报告、研究性学习报告或论文。</p>	<p>(1) 马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果</p> <p>(2) 毛泽东思想及其历史地位</p> <p>(3) 新民主主义革命理论</p> <p>(4) 社会主义改造理论</p> <p>(5) 社会主义建设道路初步探索的理论成果</p> <p>(6) 中国特色社会主义理论体系的形成发展</p> <p>(7) 邓小平理论</p> <p>(8) “三个代表”重要思想</p> <p>(9) 科学发展观</p> <p>(10) 不断谱写马克思主义中国化时代化新篇章</p>	<p>坚持以学生为本，充分发挥学生学习能动性。通过采用启发式教学法、案例教学法、情境教学法、任务驱动法、研究性学习法等方法，充分运用多媒体教学、精品在线开放课程辅助教学。以不超过 100 人的中小班开展课堂教学，并借助学银在线平台开展线上线下混合式教学。合理运用湖南省精品在线开放课程、校外实践教学基地和酒店管理与数字化运营专业思政案例资源库等教学资源，不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>36 (理论 32, 实践 4)</p>
<p>中华优秀传统文化</p>	<p><b>(1) 素质:</b> 增强对中国优秀传统文化认同感，提升民族自豪感，增强民族凝聚力，树立文化自信，厚植家国情怀；铭记中华优秀传统文化核心价值理念，树立正确的人生观、世界观和价值观；培育学生良好的审美情趣和高尚的道德情操，塑造高尚的人格；培养坚定的职业信念，匠人精神以及良好的职业素养。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 掌握中华优秀传统文化的主要特征和根本精神；对中华优秀传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育、语言文字、文学、艺术、史学和非物质文化遗产等文化传统的发展历程有初步的了解；基本掌握中华优秀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；掌握中华优秀传统文化发展的历史脉络和逻辑进程。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能比较准确地叙述最能揭示传统文化特征的最基本的概念；能将中华优秀传统文化精神运用于新世纪社会生活；能够用哲学的方法分析问题、解决问题；培养自主学习的能力，能在生活实践中体悟、弘扬中国优秀传统文化精神。</p> <p><b>(4) 思政:</b> 树立文化传承意识，树立家乡自豪感。热爱中国传统文化，树立文化自信，厚植家国情怀。具有较好的审美和人文素养。</p>	<p>(1) 仪尚适宜——生活方式篇</p> <p>1) 传统节日文化</p> <p>2) 传统饮食文化</p> <p>(2) 国粹传承——艺术篇</p> <p>1) 戏曲</p> <p>2) 书法</p> <p>3) 绘画</p> <p>4) 民间技艺</p> <p>5) 雕塑</p> <p>(3) 不朽灵魂——建筑与器物篇</p> <p>1) 传统器物</p> <p>2) 传统建筑</p> <p>(4) 中国智慧——思想、文学篇</p> <p>1) 诸子百家思想</p> <p>2) 中华传统美德</p> <p>3) 语言文字、文学</p>	<p>结合高职学生的特点，采用启发式教学法、任务教学法、项目教学法、现场教学法、体验式教学法、角色扮演法等教学方法，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。合理运用超星学习通平台和多媒体手段，不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>32 (理论 24, 实践 8)</p>

<p>大学 体育 与健康</p>	<p>(1) <b>素质:</b> 培养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、吃苦耐劳精神、培养坚强的意志品质。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 掌握 2 项及以上体育运动项目的基本理论知识、运动技能知识、常规战术知识; 了解常规的运动损伤急救方法; 了解大众体育竞赛规则及体育竞技项目的裁判知识; 了解体育运动的其他形式。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能科学地进行体育锻炼; 能编制可行的个人锻炼计划; 能参与 2 项及以上体育运动项目, 并安全地进行体育运动; 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。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 树立学生在体育中运动中的友谊与团结、公平与公正、关爱与尊重等精神内涵, 培养学生的勇敢、顽强、进取、自信的良好意志品质和善于团队合作精神, 维护集体荣誉, 提升学生综合素质。具有酒店行业的职业道德和严谨细致的工作作风。</p>	<p>(1) 项目理论知识、裁判法简介、竞赛规则</p> <p>(2) 田径运动</p> <p>(3) 球类运动</p> <p>(4) 武术运动</p> <p>(5) 健美操及形体</p> <p>(6) 啦啦操</p> <p>(7) 花样跳绳</p> <p>(8) 民族传统体育运动</p> <p>(9) 身体素质专项</p> <p>(10) 体质健康测试及体育运动损伤应急处理</p>	<p>坚持以学生为主体, 培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识。本课程结合班级所开设项目进行运动技能训练, 采取室内课堂理论教学和室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、体育竞赛等形式相结合, 采用分组练习、教学比赛、运动技能分析等方式进行教学, 积极引导 学生提升职业素养, 提升学生的创造力。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>108 (理论 16, 实践 92)</p>
<p>国防 教育 军事 理论</p>	<p>(1) <b>素质:</b> 增强学生国防观念和国家安全意识, 强化爱国主义、集体主义观念, 加强组织纪律性, 促进综合素质的提高。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解我国古代、近代国防的兴衰得失, 牢记历史的教训。了解我国的国防建设、国防战略和军事法规的内容。了解当前世界军事形势及发展趋势树立居安思危的国防观念。了解和掌握现代主要武器的种类、性能、防护方法。了解现代军事科学技术的发展及对未来战争的影响。了解现代战争的特点和发展趋势。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 继承和发扬解放军的优良传统和作风, 树立全心全意为人民服务的思想, 激发热爱解放军献身国防的革命热情。</p>	<p>(1) 中国国防及国防史</p> <p>(2) 军事思想</p> <p>(3) 国际战略环境</p> <p>(4) 现代武器装备</p> <p>(5) 信息化战争的特点、信息化战争对国防建设的要求</p> <p>(6) 我国周边安全形势分析</p> <p>(7) 军民融合的未来与将来</p> <p>(8) 我国后备力量建设</p>	<p>教学内容要体现动态性时效性, 要及时反映党和国家面临的新形势、新任务, 及时准确宣传党的理论创新成果, 传递党的大政方针, 能增强学生的国防观念和国防意识, 强化爱国意识、集体主义观念。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>36 (理论 36, 实践 0)</p>
<p>国防 教育 军事 技能</p>	<p>(1) <b>素质:</b> 培养学生吃苦耐劳、一切行动听指挥、学生的集体荣誉感, 增强学生对人民军队的热爱, 培养学生的爱国热情, 增强民族自信心和自豪感。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 加强组织纪律性和集体主义教育, 了解军队文化; 掌握正确的队列训练和阅兵分列式训练的基本知识; 掌握军队内务的标准。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 让学生掌握队列训练和阅兵分列式训练的基本技能; 掌握内务整理的基本技能; 培养学生团队协作能力; 培养良好的军人举止、习惯和作风, 并贯穿于日常生活之中。</p>	<p>(1) 军队条令</p> <p>(2) 解放军优良传统</p> <p>(3) 队列和体能训练</p> <p>(4) 内务整理</p> <p>(5) 日常管理</p> <p>(6) 素质拓展训练</p>	<p>在训练过程中要坚持“理论够用即可, 突出实际讲练”的原则, 以培养学生吃苦耐劳, 一切行动听指挥为训练根本目的。本课程以学生出勤情况、参加训练完成情况、军训态度、遵守纪律情况、参加各项活动及理论学习情况、内务考试作为考核成绩的依据。</p>	<p>112 (理论 0, 实践 112)</p>
<p>国家 安全 教育</p>	<p>(1) <b>素质:</b> 培养国家安全和忧患危机意识, 树立“国家兴亡、匹夫有责”的社会责任感, 养成理性爱国的行为素养。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解总体国家安全观的基本</p>	<p>(1) 总论</p> <p>(2) 传统安全</p> <p>(3) 非传统安全</p>	<p>坚持以学生为中心, 通过采用案例教学法、情景教学法等教学方法, 运用学习通平台开展多媒体教学。合理运用教学资源, 不断增强教学的针对性和时效性。本</p>	<p>16 (理论 8, 实践 8)</p>

	<p>内涵，认识传统安全与非传统安全，理解国家安全的重大意义，熟悉国家安全战略及应变机制。</p> <p><b>(3)能力:</b> 养成主动关注国内外时事习惯，具备正确分析国家安全形势的能力，能将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。</p>		课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
大学生心理健康教育	<p><b>(1)素质:</b> 培养心理健康发展的自主意识和助人自助的意识；培养处变不惊、情绪稳定的职业品质，具有出色的工作效率和无私奉献的精神。</p> <p><b>(2)知识:</b> 了解心理健康的有关理论和基本概念；了解大学阶段的心理发展特点及异常心理表现，掌握有效的自我调适知识，学会心理求助。</p> <p><b>(3)能力:</b> 能掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p> <p><b>(4)思政:</b> 树立自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。树立热情、友善、宽容的态度，践行社会主义核心价值观。</p>	<p>(1) 树立科学心理健康观（健康中国）</p> <p>(2) 大学生自我意识（坚定的理想信念）</p> <p>(3) 学习心理和时间管理（自主自觉）</p> <p>(4) 大学生人际交往（健康和谐观）</p> <p>(5) 大学生压力管理与挫折应对（奋斗精神）</p> <p>(6) 大学生恋爱与性心理（责任担当）</p> <p>(7) 大学生情绪管理（积极乐观心态）</p> <p>(8) 大学生常见精神障碍防治（社会和谐包容观）</p> <p>(9) 大学生生命教育（奉献精神）</p>	针对高职学生生理、心理的特点，结合我校实际，采取课中以班级授课制的集体教学为主，课后以个别心理辅导和特殊群体团体心理辅导为辅的教学模式。主要采用体验式教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析、角色扮演、主题实践等方法，着力塑造学生积极人格，为打造高素质职业人才奠定基础。充分运用学习通校级精品课程、省级优秀教材《大学生心理健康教育教程》、国家规划教材《大学生心理素质训练》、校级心理健康教育中心各类心理健康服务（讲座、团体心理辅导、“5.25”和“10.10”两个主题活动）等教学资源，合理运用多媒体教学技术、学习通线上线下混合式教学、课后心育活动、三次心理测评。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	32（全理论）
形势与政策	<p><b>(1)素质:</b> 涵养马克思主义政治观、形势观、国际观，树立正确的政治价值和形势政策观，增强国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。</p> <p><b>(2)知识:</b> 了解党中央的大政方针、国内外重大时事，熟悉马克思主义的立场、观点和方法，掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，掌握酒店前厅、客房、餐饮等岗位方面的前沿资讯。</p> <p><b>(3)能力:</b> 能及时关注国内外时事热点和旅游酒店业等发展新动态，能正确认识世界和中国发展大势，能正确理解党的路线、方针和政策，能正确认识时代责任和历史使命。</p>	<p>(1) 加强党的建设篇</p> <p>(2) 经济社会发展篇</p> <p>(3) 港澳台工作篇</p> <p>(4) 国际形势与政策篇</p>	坚持重在以现实为出发点，以问题为导向，立足于现实世界和中国社会变动之大事和大势，采用问题教学法、启发式教学法、案例教学法、合作学习教学法等教学方法，充分利用《时事报告（大学生版）》《高校“形势与政策”教育教学要点》、超星学习通平台在线开放课程等教学资源，采取线上线下混合式教学模式，有效引导学生自主学习、合作学习、探究学习，及时推动党的创新理论进教材、进课堂、进学生头脑。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	32（理论16，实践16）
创新创业基础	<p><b>(1)素质:</b> 培养学生勇于挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质；具有酒店服务质量意识、信息素养和数字化运营思维。</p> <p><b>(2)知识:</b> 了解创业相关的法律政策，熟悉创业的基本流程和基本方法，掌握创新思维激发方法和常用创新方法。掌握开展创业活动所需要的基本知识和基本理论。</p> <p><b>(3)能力:</b> 能识别创业机会、组建创业团队、整合创业资源，会撰写融资计划、预计财务报表和创业计划书并能进行汇报展示。</p>	<p>(1) 领会创新内涵，树立创新意识</p> <p>(2) 培养创新思维，掌握创新方法</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>	采用“线上+线下”混合式的教学模式，通过案例教学、任务驱动、小组讨论和项目路演等多种教学方；以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性；以过程性考核（40%）和终结性考核相结合的方式（60%）进行考核评价，其中终结性考核以创业计划书作品为主。	32（理论18，实践14）

	<p><b>(4)思政:</b> 培养遵纪守法、诚实守信、严谨的工作作风和善于合作的职业操守; 培树立环保意识和创造价值、服务国家、服务人民的社会责任感。</p>			
职业 交际 英语	<p><b>(1) 素质:</b> 培养学生涉外沟通能力, 尊重世界多元文化, 拓宽国际视野, 提升自身思维的逻辑性, 思辨性与创新性, 具备终身学习的意识和能力。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 学生能较好地掌握基础的、实用的英语知识。进行简单的英语日常生活交流。了解掌握介绍自己和他人, 描述爱好, 问路指路, 购物, 预约会面, 预订酒店, 制定旅行计划等简单日常生活交流的英语表达。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 在交际活动和工作中能够使用简单的英语进行交流, 具备一定的处理一般性英文资料的能力。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><b>(4) 思政:</b> 帮助学生树立正确的人生观、世界观和价值观, 使其具备良好的政治素质; 教育和引导学生强化道德意识和责任意识, 培养其健全的人格和高尚情操; 培养学生的爱国主义精神、民族自信心和民族自强意识。</p>	<p>(1) 教学主题相关的微课、知识点讲解</p> <p>(2) 关键词语和句型</p> <p>(3) 主题相关的背景知识</p> <p>(4) 主题相关的行业拓展知识</p> <p>(5) 主题相关的听力、口语表达</p> <p>(6) 应用文写作技巧</p>	<p>采用线上线下混合式教学模式, 以自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法等教学方法组织教学。合理运用学银在线、超星学习通平台在线开放课程等教学资源。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
酒店 英语 听说	<p><b>(1) 素质:</b> 具有良好的酒店服务意识, 在接待酒店顾客时做到文明待客, 礼貌待人。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 了解当前国际酒店业的前沿动态、发展趋势以及酒店服务规范和礼仪; 掌握酒店主要部门及岗位工作专业术语; 掌握紧急事件处理规范化服务语言与技巧。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能根据工作实际需要使用英语对客服务。</p> <p><b>(4) 思政:</b> 具备良好的团队协作的工作意识, 养成积极主动的工作态度。</p>	<p>(1) 酒店入住</p> <p>(2) 餐饮服务</p> <p>(3) 客房投诉</p>	<p>通过线上线下混合式教学, 综合运用探讨法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、观影法, 通过超星学习通在线资源、以郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店、郴州金皇酒店等生产性实习实训基地进行教学。本课程考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	72 (线上 36, 线下 36)
信息 技术	<p><b>(1) 素质:</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。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 掌握常用工具软件和信息化办公技术, 掌握文档的编辑、排版、表格的建立及编辑; 掌握 Excel 表公式计算机数据处理、呈现; 掌握演示文稿的制作。了解大数据、云计算、信息安全、人工智能、区块链等新兴信息技术。</p> <p><b>(3) 能力:</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><b>(4) 思政:</b> 让学生热爱所学专业, 养成良好的学习习惯, 树立更高的专业目标, 培养学生职业精神和互联网思维。培养学生竞争意识和开放意识, 不断学习, 勇于创新, 将工匠精神与信息技术自然</p>	<p>(1) 计算机基础</p> <p>(2) 文档格式设置; 文档的版面设计与编排</p> <p>(3) 表格的创建和设计</p> <p>(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</p> <p>(5) 制作、美化 PPT 文档</p> <p>(6) 大数据</p> <p>(7) 云计算</p> <p>(8) 信息安全</p> <p>(9) 人工智能</p> <p>(10) 区块链</p>	<p>以现代教育理念为指导思想, 运用现代学习理论、网络环境与多媒体技术, 采用在机房实现理论实操一体化教学形式, 采取启发式、项目驱动、案例教学法, 为学生提供良好的学习条件, 实现课堂教学过程的优化, 不断提高学生的信息素养。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	48 (理论 24, 实践 24)

	融合。			
劳动教育	<p>(1) <b>素质:</b> 树立正确的劳动观念,养成良好的劳动习惯,增强劳动参与意识,热爱劳动,利用劳动增强体魄、磨练意志;培养尊敬劳动人民,积极主动向劳模学习意识;培养爱岗敬业、创新高效、追求卓越的新时代“楚怡”工匠精神;培育融职业道德、劳模精神、创新精神为一体的劳动精神。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解劳动的含义及其发展史,领会劳动的价值;理解劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业道德的内涵与意义;了解劳动法律法规、劳动安全保护。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 具备运用劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业精神,指导自身劳动实践的能力;具备完成一定劳动任务所需要的操作能力及团队协作能力;初步具备运用劳动法律法规解决劳动争议的能力。</p>	<p>(1) 树立劳动观念,培育劳动品质</p> <p>(2) 传承劳动美德,提升劳动能力</p> <p>(3) 崇尚劳动实践,增强劳动素养</p> <p>(4) 提高维权意识,保障劳动权益</p>	以劳动教育理论政策为引领,加强马克思主义劳动观教育,普及学生职业发展紧密相关的通用劳动科学知识,进行必要的实践体验,提高学生美好生活所需的基本劳动技能。主要采取启发式、案例教学法、情境教学法等教学方法,充分利用学习通在线开放课程、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源,合理运用信息化手段,采用学习通平台开展线上线下混合式教学。本课程采取形成性考核与评价,即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	26 (理论 8, 实践 18)
毕业教育	<p>(1) <b>素质:</b> 具有自我清晰认知;具有择业与就业分析的思维能力。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解当前就业形势;熟悉个人在综合素质上的优劣势;掌握当下专业就业动态。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能正确分析个人素质的优劣势;能根据个人分析及当下专业就业态作出正确的择业选择;能根据初期的就业方向做好长远的就业规划。</p>	<p>(1) 当代大学生自身优劣势分析</p> <p>(2) 择业指导</p> <p>(3) 就业规划</p> <p>(4) 法制教育</p>	毕业教育是对毕业生在毕业前进行的一次比较全面系统的思想教育,帮助毕业生正确认识自己的职业意识和社会责任,逐步树立正确的世界观、人生观、价值观和理性的择业观、就业观、职业观,以个人才干服务国家,以所学知识奉献社会,以实际行动回报学院,在服务、奉献和感恩中实现自己的人生价值和人生理想。通过请优秀毕业生作报告、讲座,介绍他们的成才之路,对毕业生思想进行有益的启迪;通过各种文化活动,强化尊师爱校意识,加强学生良好的诚信教育;采用理论讲授、案例分析、专题讲座、文化活动等方法,充分利用信息化教学手段开展教学。本课程以学生出勤情况、遵守纪律情况、各项活动参与情度等作为考核成绩的依据。	24 (理论 24, 实践 0)

## (二) 专业课程

### 1. 专业基础课

主要有国际接待业概论、郴州文旅游资源鉴赏、酒店英语、管理学基础、商务礼仪、酒店信息技术管理、电子商务基础、酒店财务管理、酒店服务心理学、民宿运营与管理等 10 门课程,共 22 学分。

表 3 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
国际接待业概论	<p>(1) <b>素质:</b> 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的职业精神。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解接待服务及接待服务产业的特征及发展趋势;熟悉闲暇娱乐与活动产业的概念、特点及其主要内容;掌握</p>	<p>(1) 接待服务与接待服务业</p> <p>(2) 住宿与住宿服务业</p> <p>(3) 餐馆与饮食服务</p> <p>(4) 闲暇娱乐与活动产业</p>	深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程,通过线上线下混合式教学模式,综合运用讲授法、案例分析法、观影法、任务驱动等教	32 (理论 32, 实践 0)

	<p>酒店与住宿服务业、餐饮服务业的关系及其特点、运营流程等基本知识；</p> <p>(3) <b>能力</b>：能分析国际接待服务业的未来发展趋势；能为休闲娱乐与活动产业提供接待服务；能组织酒店前厅、餐饮、客房的各项接待活动。</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立正确的价值观，具有民族自豪感和自尊心；拓宽国际视野，培养国际化职业风范。</p>		<p>学方法，充分运用郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店、郴州雄森假日酒店等生产性实习实训基地开展教学，课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	
郴州 文旅 资源 鉴赏	<p>(1) <b>素质</b>：有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>：熟悉郴州文旅产业的发展，掌握吃、住、行、游、购、娱具有代表性的文旅知识。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能推介郴州特色餐饮、住宿、风物特产等；能将郴州文旅元素融入酒店产品设计中。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具有深厚的家国情怀和地方文化自豪感；传承“团结协作、顽强拼搏、永不言败”的女排精神；具有传承和创新地方传统文化的社会责任感。</p>	<p>(1) 郴州旅游资源</p> <p>(2) 郴州饮食文化</p> <p>(3) 郴州特色住宿</p> <p>(4) 郴州风物特产</p> <p>(5) 郴州传统民俗、艺术、 技艺文化</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，综合运用讲授法、讨论法、案例分析法、情境教学法、现场教学法等教学方法，充分运用网络资源、校企合作开发资源形成考核，课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32（理论 16，实践 16）
酒店 英语	<p>(1) <b>素质</b>：增强国家认同、坚定文化自信；具有爱国、诚信、友善意识；具备社会责任和团队协作意识；树立良好的酒店职业道德风尚。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解国际酒店文化；熟悉前厅部、客房部、餐饮部等部门基本服务英语常用语；掌握前厅部、客房部、餐饮部等部门典型工作情景英语表达和习惯用语。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能综合运用所学英语知识，较流畅地用英语与客人交谈、沟通，完成酒店前厅部、客房部、餐饮部等部门各岗位涉外服务工作。</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立正确的价值观，具有民族自豪感和自尊心；树立文化自信，传承中国文化。</p>	<p>(1) 预定岗位用语</p> <p>(2) 接待岗位用语</p> <p>(3) 礼宾岗位用语</p> <p>(4) 收银岗位用语</p> <p>(5) 客房服务岗位用语</p> <p>(6) 餐厅服务岗位用语</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式等教学方法，综合运用探讨法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、观影法等教学方法，充分运用超星学习通在线资源，依托郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店、郴州金皇酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
管理 学基 础	<p>(1) <b>素质</b>：具备认真负责的工作态度；具备良好的语言沟通、仪容仪态等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解管理基本原理；熟悉管理的五大职能；掌握酒店管理技巧。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能进行酒店基层管理。</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立公平公正的意识；具备爱岗敬业的职业精神。</p>	<p>(1) 管理的基本原理</p> <p>(2) 管理的五大职能</p> <p>(3) 酒店督导管理</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学，综合运用讲授法、案例分析法、讨论法、任务驱动法、探究法等教学方法，充分运用超星学习通在线资源，依托郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店、余姚太平洋酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36（理论 18，实践 18）
商务 礼仪	<p>(1) <b>素质</b>：具备友善、互敬互爱的观念；形成自尊自信、讲礼守礼的处事态度。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解国际交际礼仪知识；熟悉商务礼仪规范；掌握商务礼仪运用技巧。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能正确应用交际礼仪；根据不同的场景运用规范的商务礼仪。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具有规则意识，传承中华民族美德的责任感。</p>	<p>(1) 商务人员仪表礼仪</p> <p>(2) 商务交际礼仪</p> <p>(3) 商务实务活动礼仪</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，综合运用讲授法、情境教学法、任务驱动法、演示法等教学方法，充分运用超星学习通在线资源，依托形体礼仪实训室、郴州瑞际酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店、郴州雄森假日酒店等生产性实习实训基</p>	36（理论 12，实践 24）

			地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
酒店信息管理技术	<p>(1) <b>素质</b>：具有诚实守信、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解公众号开设、运营流程的相关知识；掌握 H5 等的设计方法；掌握新媒体运营的方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能独立进行公众号开设和运营；能运用 H5 等进行产品的宣传；能使用自媒体、新媒体等进行客户运营。</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立社会责任感；具有网络安全意识、创新意识。</p>	<p>(1) 公众号运营</p> <p>(2) H5 页面制作</p> <p>(3) 小红书、抖音等新媒体运营</p>	深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，运用实操法、观影法、讨论法、案例分析法、任务驱动等教学方法，充分运用小红书、抖音等教学资源，依托郴州雄森假日酒店、郴州国际大酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36（理论 18，实践 18）
电子商务基础	<p>(1) <b>素质</b>：养成诚信、守法的职业素养；具有网络操作基本素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解商务网站的概念特点、功能；熟悉网站建设常用工具及网络法规；掌握静态网页建设维护的技巧；掌握酒店产品在线交易技巧。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能初步设计、建设、维护静态的酒店网页；能进行酒店产品在线交易；能分析酒店网络经营数据并提供决策依据。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具备创新、安全意识和工匠精神；具备法律法规意识、守法遵法。</p>	<p>(1) 电子商务的功能、特点</p> <p>(2) 网页制作常用工具</p> <p>(3) 网络市场分析</p> <p>(4) 电子商务安全</p> <p>(5) 酒店静态网页设计、建设与维护</p>	深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，综合运用案例分析法、讨论法、讲授法、任务驱动法、直观演示法等教学方法，依托超星学习通在线资源、网络营销实训室等教学资源开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36（理论 18，实践 18）
酒店财务管理	<p>(1) <b>素质</b>：具有诚实守信、严谨细致的职业素养；具有成本管理意识。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解会计基本原理；熟悉会计核算流程；掌握酒店经济业务的会计处理方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能运用借贷记账法对酒店经济业务进行会计处理，能正确填制和审核记账凭证，能准确登记会计账簿，能合理编制会计报表。</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立诚实守信、严谨细致、爱岗敬业的职业精神；具有服务意识、成本意识、信息意识和创新意识。</p>	<p>(1) 设置会计科目和账户</p> <p>(2) 复式记账法</p> <p>(3) 借贷记账法的应用</p> <p>(4) 填制和审核会计凭证</p> <p>(5) 设置和登记会计账簿</p> <p>(6) 编制会计报表</p>	深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，综合运用案例分析法、讨论法、讲授法、任务驱动法、直观演示法等教学方法，依托超星学习通在线资源、酒店数字化运营实训室开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36（理论 18，实践 18）
酒店服务心理学	<p>(1) <b>素质</b>：具有健康的职业心理；优良有好的沟通能力、交际能力和换位思考等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解酒店服务心理学基本原理；熟悉酒店顾客消费心理、消费动机及消费需求分析方法；掌握酒店顾客的个人心理特征及服务方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能分析顾客消费心理与行为并提供优质服务；能分析顾客个性心理并提供相应服务；进行客我关系转换与应变；能协调好酒店员工个体与群体之间的关系。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具备爱岗敬业的职业精神；具有团队协作意识。</p>	<p>(1) 酒店顾客消费心理与行为分析原理与策略</p> <p>(2) 酒店顾客个性心理分析与服务方法</p> <p>(3) 酒店客我关系转换与应变方法</p> <p>(4) 酒店员工个体与群体协调策略</p>	深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程，通过线上线下混合式教学模式，综合运用案例分析法、讨论法、对比法、情景模拟、角色扮演、任务驱动教学法等教学方法，依托超星学习通在线资源、郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪廷酒店、郴州雄森假日酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36（理论 18，实践 18）

<p>民宿运营与管理</p>	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 了解民宿的发展历史及现阶段国内外市场现状; 熟悉民宿的基本分类; 熟悉民宿管理的基本方法; 掌握民宿设计基本原则与方法;  (3) <b>能力</b>: 能开发民宿产品; 能做好民宿接待服务; 能管理民宿的日常工作; 能建设民宿 IP 并进行传播。  (4) <b>思政</b>: 具备爱岗敬业、精益求精的职业精神; 养成诚实守信、遵纪守法的职业素养; 具备质量意识、环保意识、成本意识。</p>	<p>(1) 认识郴州特色民宿  (2) 民宿产品开发  (3) 民宿的接待服务  (4) 民宿的日常管理  (5) 民宿 IP 建设与传播</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学模式, 综合运用任务驱动法、案例分析法、现场教学法等教学方法, 依托超星学习通在线资源、郴州东江湖壹美息生产性实习实训基地开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>36 (理论 18, 实践 18)</p>
----------------	---	--	--	--------------------------

## 2. 专业核心课

主要有前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店数字化营销、酒店人力资源管理、酒店客房关系管理等 6 门课程, 共 22 学分。

表 4 专业核心课程设置表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	参考课时
前厅服务与数字化运营	<p>(1) <b>素质</b>: 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 熟悉前厅 PMS 系统、CRM 系统、收益管理系统等操作流程; 掌握前厅部各岗位服务流程规范、服务禁忌及优质服务标准; 掌握前厅接待中增值营销方法; 掌握前厅客户数据搜集、分析、判断及应用的方法, 经营数据指标的计算方法。  (3) <b>能力</b>: 能操作前厅 PMS 系统, 高效为客人提供预订、接待、礼宾、结账、数据分析等服务; 能处理前厅运行管理的常见问题及投诉, 能应对各种突发事件; 能针对客人消费需求进行酒店产品销售推荐, 通过地方故事讲述、非遗推荐、景点美食推荐为客人提供咨询服务; 能通过客户端信息收集客户数据并进行分析和判断, 运用经营数据指标设计销售渠道、优化酒店产品组合, 提供精准营销, 实现效益最大化。  (4) <b>思政</b>: 具有顾客至上、服务至诚的服务意识, 安全意识; 树立诚信友善的价值观, 养成礼貌待客的职业习惯; 具备信息素养和数据化思维。</p>	<p>(1) 前厅预订服务与销售 (线上预订处理、线下预订处理)  (2) 前台接待服务与销售 (自助入住、免前台办理、人工办理)  (3) 前厅礼宾数字化接待服务  (4) 前厅员工培训  (5) 前厅 TQM 质量管理  (6) 酒店报表与运营数据分析</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学, 课程理实比不低于 1: 1, 重点突出实践能力的培养的教学模式, 理论教学采用启发式教学、情景再现等教学方法, 以校内实践教学引用真实项目进行项目化教学, 企业实践教学采用现代“学徒制”, 在具体的岗位环境中提高实践能力。课程考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>64 (理论 32, 实践 32)</p>
客房服务与数字化运营	<p>(1) <b>素质</b>: 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 了解酒店所在地的特色住宿、饮食文化、风物特产、传统民俗、艺术及技艺文化; 熟悉客房领班卫生清扫及检查的程序、要求与标准; 掌握 PMS 系统、CRM 系统、客房智控系统等基本知识和运用方法; 掌握客房员工配置和工作安排的方法及员工培训的主要内容和方法; 掌握主题客房设计原则和方法及地方特色文化融入途径。  (3) <b>能力</b>: 能清洁并检查房务卫生, 能</p>	<p>(1) 客房疫情防控及卫生检查  (2) 客房楼层接待服务  (3) 客房员工班组管理  (4) 客房用品管理  (5) 客房智控场景应用  (6) 地方特色客房设计与推介</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学, 课程理实比不低于 1: 1, 重点突出实践能力的培养, 理论教学采用启发式教学、情景再现等教学方法, 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学, 企业实践教学采用现代“学徒制”, 在具体的岗位环境中提高实践</p>	<p>72 (理论 36, 实践 36)</p>



	<p>将本地文化融入客房的布置中并能向住客进行推介;能通过数字化技术收集、分析、判断住客需求向客人提供精准的服务;能制定班组工作计划、客房用品的采购计划及客房设施设备的保养计划,做好易耗品和布草的成本管理;能根据客人需求设计主题客房并能设计地方特色客房进行线上推介。</p> <p><b>(4) 思政:</b> 传承本土文化, 培育家国情怀; 具备爱岗敬业、争创一流、甘于奉献的劳模精神; 具备成本意识、质量意识、环保意识、安全意识及创新意识。</p>		操作能力。课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
餐饮服务与数字化运营	<p><b>(1) 素质:</b> 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 了解餐饮企业数字化经营管理的流程和方法;熟悉餐饮企业数字化经营管理涉及的法规行规;掌握餐饮服务的各项技能技巧;掌握餐饮企业数字化管理的基本理论知识;掌握地方餐饮文化相关知识。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能操作餐饮智能预定、智能排队叫号、自助点餐和餐饮结算系统;能制定并规范餐饮技能服务标准化工作流程;能督导协调好餐厅的各项工作;能融入地方文化进行餐饮产品、品牌创新;能进行小微餐饮企业创业。</p> <p><b>(4) 思政:</b> 具有恪守规范、诚实守信的品质;传承湖南人“吃得苦、霸得蛮”的精神;具有敢于突破、灵活创新的意识;增强文化自信、树立对家乡的热爱之情。</p>	<p>(1) 托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、分菜、中餐零点服务、中餐宴会服务、服务指导及培训</p> <p>(2) 餐厅选址、厨房设计与管理、餐厅设计与管理、菜单设计与管理、餐厅安全管理、营业推广</p> <p>(3) 地方文化主题餐饮策划</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学, 课程理实比不低于 1: 1, 重点突出实践能力的培养, 理论教学采用启发式教学、情景再现等教学方法, 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学, 企业实践教学采用现代“学徒制”, 在具体的岗位环境中提高实践操作能力。课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	72 (理论 36, 实践 36)
酒店数字化营销	<p><b>(1) 素质:</b> 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 熟悉影响酒店运营的宏观、微观环境及 SWOT 分析方法;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;掌握酒店产品组合策略、酒店产品优化方法;掌握酒店产品线上线下定价方法、策略;掌握酒店产品线上线下分销渠道的选择与管理方法;掌握酒店产品新媒体促销的主要方法和实施流程。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能调研酒店市场营销环境;能进行酒店市场 STP 分析;能组合、优化酒店产品;能制定酒店产品线上线下价格;能选择与管理酒店产品线上线下营销渠道;能制定产品的线上线下促销方案。</p> <p><b>(4) 思政:</b> 具有遵法守纪、诚实守信、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神;具有较强的集体荣誉感和团队合作精神;树立社会责任感。</p>	<p>(1) 郴州市场营销环境调研报告撰写</p> <p>(2) 酒店 STP 分析应用</p> <p>(3) 合作酒店产品优化组合</p> <p>(4) 合作酒店新产品价格制定</p> <p>(5) 合作酒店产品线上营销渠道设计</p> <p>(6) 合作酒店节庆产品的线上线下促销方案撰写</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学, 课程理实比不低于 1: 1, 重点突出实践能力的培养, 理论教学采用启发式教学、案例分析、角色扮演等教学方法, 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学, 企业实践教学采用现代“学徒制”, 在具体的岗位环境中提高实践操作能力。课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	72 (理论 36, 实践 36)
酒店人力资源管理	<p><b>(1) 素质:</b> 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。</p> <p><b>(2) 知识:</b> 了解酒店人力资源开发现状;掌握酒店人力资源管理的基本流程和方法;熟悉酒店人力资源管理人力资源规划、招聘录用、培训等六大模块的基本理论知识。</p> <p><b>(3) 能力:</b> 能制定人员招聘计划并组织实施;能制定酒店员工培训计划并组织实施;能制定绩效考核方案并组织实施;能</p>	<p>(1) 设置酒店机构及人力资源规划</p> <p>(2) 酒店员工招聘海报制作及微信公众号发布</p> <p>(3) 酒店员工培训方案撰写</p> <p>(4) 酒店员工绩效考核评价</p> <p>(5) 酒店员工激励</p> <p>(6) 酒店员工职业生涯规划</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学, 课程理实比不低于 1: 1, 重点突出实践能力的培养, 理论教学采用启发式教学、案例分析、角色扮演等教学方法, 校内实践教学引用真实项目进行项目化教</p>	72 (理论 36, 实践 36)

	设计酒店人员薪酬体系并落地实施;能预防和应变酒店劳资争议。 (4) <b>思政:</b> 树立正确的价值观,具有人力资源强国的使命感与担当;有爱岗敬业、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神;具有创新意识、竞争意识、目标管理意识、全面质量管理意识和员工激励意识。	划设计	学,企业实践教学采用现代“学徒制”,在具体的岗位环境中提高实践操作能力。课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
酒店客户关系管理	(1) <b>素质:</b> 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。 (2) <b>知识:</b> 了解 CRM 系统,掌握建立客户档案编制方法;掌握寻找目标客户方法、客户分级管理方法、重点客户判断管理的知识和方法;掌握客户流失的原因及防控客户流失方法;掌握客户投诉处理及客户异议处理的流程、方法与技巧。 (3) <b>能力:</b> 1.能提取、分析、应用 CRM 系统中的数据,进行客户价值管理;能分析不同客户的需求,进行客户有效管理;能分析客户流失的原因并采取有效应对措施;能妥善处理客户投诉,提高客户满意度和忠诚度。 (4) <b>思政:</b> 具有诚实守信、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神;具备创新、成本、公平意识;树立社会责任感。	(1) 酒店 CRM 管理系统应用 (2) 酒店客户档案表设计 (3) 酒店客户价值管理 (4) 酒店客户忠诚度管理 (5) 酒店客户流失管理 (6) 酒店客户投诉管理	深入挖掘课程思政元素,有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素,将立德树人贯穿课程教学全过程,通过线上线下混合式教学,课程理实比不低于 1:1,重点突出实践能力的培养,理论教学采用启发式教学、案例分析、角色扮演等教学方法,校内实践教学引用真实项目进行项目化教学,企业实践教学采用现代“学徒制”,在具体的岗位环境中提高实践操作能力。课程考核为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36(理论 18,实践 18)

### 3. 专业拓展课

主要有前厅接待综合实训、客房服务综合实训、餐饮服务综合实训、专业技能实践、专业技能考核训练、毕业设计、岗位实习等 7 门课程,共 59 学分。

表 5 专业拓展课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
前厅接待综合实训	(1) <b>素质:</b> 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。 (2) <b>知识:</b> 掌握前厅线上线下预订服务、散客入住服务、散客结账服务等前厅服务技术的工作程序和方法;有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。握前厅对客服务和入住接待的信息通信技术,熟悉酒店前厅信息化应用的基本知识与酒店前厅数字化工具应用的基本知识。 (3) <b>能力:</b> 能为顾客办理前厅预定、接待、退房结账等服务;能够进行酒店产品在线销售及推广所在地文化;能进行数据分析、会使用可视化工具。 (4) <b>思政:</b> 具有良好的思想政治素质、法治观念、职业道德,诚实守信、热爱劳动,具有社会责任感;具有质量意识、安全意识、信息素养和数据化思维,具备数字化营销和运营的创新精神和工匠精神。	(1) 前厅入住办理与收银结账 (2) 酒店产品销售及所在地文化推广 (3) 前厅 VIP 接待方案撰写	深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程,通过线上线下混合式教学模式,运用讲授法、任务驱动法、案例教学法、实践教学法等达成教学目标,依托酒店管理与数字化运营实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪廷酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核,考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36(理论 12,实践 24)
客房服务综合实训	(1) <b>素质:</b> 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。 (2) <b>知识:</b> 了解地方文化、交通旅游信息、民俗传统等知识;熟悉中式铺床及开夜床的流程、标准、动作要领等知识;掌握主题客房设计的方法。	(1) 中式铺床及夜床设计 (2) 主题客房设计 (3) 地方特色客房设计	深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程,通过线上线下混合式教学模式,运用讲授法、任务驱动法、案例教学法、实践教学法等达成教学目标,依托酒店管理与	36(理论 12,实践 24)

	<p>(3) <b>能力</b>: 能高效完成中式铺床及开夜床服务; 能推介地方文化、销售地方及酒店产品; 能融合地方特色设计主题客房。</p> <p>(4) <b>思政</b>: 具有爱岗敬业、勇于创新、精益求精的工匠精神; 具有崇尚劳动、热爱劳动、热情待客的服务意识和劳动意识; 具备质量意识、环保意识及安全意识。</p>		数字化运营实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
餐饮服务综合实训	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>: 了解地方饮食特色、交通景点、民俗传统等知识; 熟悉中餐宴会摆台的流程、标准、动作要领等知识; 掌握中餐菜单设计方法、中餐主题宴会设计方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>: 能设计中餐宴会菜单; 能融合地方特色设计主题宴会。</p> <p>(4) <b>思政</b>: 具有爱岗敬业、勇于创新、精益求精的工匠精神; 具有一定的审美情趣和文化品位; 具有良好的合作意识、质量意识、环保意识。</p>	<p>(1) 中餐菜单设计</p> <p>(2) 中餐主题宴会设计</p>	深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 通过线上线下混合式教学模式, 综合运用任务驱动法、情景模拟法、实践教学法, 依托酒店管理与数字化运营实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	36 (理论 12, 实践 24)
课程实训	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>: 了解酒店企业文化; 熟悉酒店前厅部、客房部运营和管理流程; 掌握酒店各岗操作技能。</p> <p>(3) <b>能力</b>: 能独立完成酒店各岗位的基层操作及前厅、客房的基层管理工作。</p> <p>(4) <b>思政</b>: 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具备顾客至上、服务至诚的服务意识; 具有服务质量意识、环保意识、成本意识。</p>	<p>(1) 前台接待、前厅 VIP 接待方案设计、前厅信息系统操作等</p> <p>(2) 客房部接待服务、主题客房设计、客房查房、物品管理等</p> <p>(3) 餐饮基本技能操作、餐饮主题宴会设计等</p>	深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 专业技能实践安排在第三学年的 9-10 月, 主要面向郴州或省内的高端酒店、中高端餐饮企业, 从事前台接待、客房协调、餐厅服务与设计等基层服务与管理工作。实习企业能提供学习岗位实习期间需要的基本生活保障以及安全生活保障, 如: 安全教育、实习基本用品、购买保险等。考核内容主要根据学生具体工作岗位考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评价, 实行以企业为主、学校为辅的校企二元考核制度。	216 (理论 0, 实践 216)
专业技能考核训练	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>: 掌握前厅、客房、餐饮技能操作、酒店数字化营销的基本方法和工作流程; 掌握酒店英语的基本运用和酒店突发事件的处理原则、方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>: 能操作前厅、客房、餐饮等部门的基本技能; 能运用英语提供酒店各一线部门的对客服务; 能运营新媒体销售酒店产品等。</p> <p>(4) <b>思政</b>: 具有良好的职业道德与安全规范的意识; 具有较强的成本意识、风险意识; 具有较强的团队合作精神和沟通能力; 具备市场意识和责任意识;</p>	<p>(1) 前厅接待与数据分析应用</p> <p>(2) 主题客房设计与服务</p> <p>(3) 主题宴会设计与服务</p> <p>(4) 数字化销售</p> <p>(5) 英语运用能力</p>	将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素, 通过线上线下混合式教学模式, 运用任务驱动法、情景模拟法、示范法等在教学过程中有机融入思政教学元素, 提升学生的职业素养与职业能力。依托酒店管理与数字化运营专业技能抽查题库、超星学习通等教学资源开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。	24 (理论 12, 实践 12)
毕业设计	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>: 了解毕业设计撰写要求; 掌握毕业设计作品撰写技巧; 掌握酒店管理专业知识的应用技巧。</p> <p>(3) <b>能力</b>: 能完成有创意、可执行的主题客房设计方案、主题宴会设计方案、前厅 VIP 接待方案等毕业设计作品。</p>	<p>1. 市场调研与主题方向确定</p> <p>2. 资料查找与主题确定</p> <p>3. 综合运用专业知识进行方案撰写</p> <p>4. 方案的修改与完善</p> <p>5. 毕业设计答辩</p>	深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程。本课程是专业实践课, 也是一门综合性较强的课程, 注重理论和实践相结合, 要求学生具备独立思考能力和较强的专业综合能力。学生在校企双方导师指导下根据指定的任务, 收	120 (理论 0, 实践 120)

	<p>(4) <b>思政</b>: 具有规范意识和创新意识; 具有诚信意识; 具有严谨、耐心、细致的品质。</p>		<p>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。课程考核方式为成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	
岗位实习	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 了解酒店企业文化; 熟悉酒店企业运营和管理流程; 掌握酒店各岗位操作技能。  (3) <b>能力</b>: 能独立完成酒店各岗位的基层操作及管理工作。  (4) <b>思政</b>: 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具备顾客至上、服务至诚的服务意识; 具有服务质量意识、环保意识、成本意识。</p>	<p>(1) 酒店管理与数字化运营的基本流程及业务  (2) 酒店岗位群的服务技能、沟通协调能力、团队协作意识  (3) 酒店企业前厅、客房、餐饮等部门计划制定、班组员工培训、产品设计与线上线下销售</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程, 岗位实习一般安排在最后一个学年, 实习时间为半年。本专业岗位实习主要面向郴州、湘南、湖南、沿海地区中高端酒店、中高端餐饮企业, 从事前台接待、客房协调、餐厅服务与设计等基层服务与管理工。实习企业能提供学习岗位实习期间需要的基本生活保障以及安全生活保障, 如: 安全教育、实习基本用品、购买保险等。考核内容主要根据学生具体工作岗位考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评价, 实行以企业为主、学校为辅的校企二元考核制度。</p>	576 (理论 0, 实践 576)

### (三) 选修课程

主要有专业选修课和公共选修课, 专业选修课分为三个方向, 主要选修专业方向一, 有茶艺与茶文化、宴会设计与服务、营养与配餐和酒水与西餐服务等 4 门课程, 其他选修方向共有 8 门课程, 公共选修课主要有中共党史、普通话与职业口语、口才与交际、音乐鉴赏等 6 门课程, 共 18 学分。

表 6 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
茶艺与茶文化	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 熟悉六大茶类以及代表性名茶; 熟悉郴州本地名优茶及其特点; 掌握各种茶的冲泡技巧、程序。  (3) <b>能力</b>: 能正确识别六大茶类; 能介绍和冲泡郴州名优茶。  (4) <b>思政</b>: 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; 具有爱岗、敬业的职业精神; 具有社会责任感和社会参与意识。</p>	<p>(1) 中国名茶识别  (2) 郴州名茶识别  (3) 六大茶类的冲泡技艺  (4) 绿茶玻璃杯茶艺  (5) 红茶盖碗茶艺  (6) 乌龙茶紫砂壶茶艺</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程。通过线上线下混合式教学模式, 综合运用讲授法、讨论法、演示法、情境教学法、现场教学法等教学方法, 依托超星学习通在线资源、茶艺及虚拟仿真实训室开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
宴会设计与服务	<p>(1) <b>素质</b>: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。  (2) <b>知识</b>: 了解宴会活动的基本概念、特点和分类, 熟悉酒店宴会预订工作, 掌握酒店宴会策划设计的原则和注意事项。  (3) <b>能力</b>: 能根据客户需求选择宴会活动的类型; 能初步进行宴会活动的策划设计。  (4) <b>思政</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</p>	<p>(1) 婚宴设计与策划  (2) 生日宴会设计与策划  (3) 庆功宴设计与策划  (4) 会议宴会设计与策划  (5) 自助餐式宴会设计与策划  (6) 鸡尾酒会设计与策划  (7) 地方特色宴会设计与策划</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程。通过线上线下混合式教学模式, 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、现场教学等教学方法, 依托超星学习通在线资源、郴州金皇酒店、郴州瑞际酒店、上海宝燕等生产性实习实训基地开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核 40%+</p>	54 (理论 18, 实践 36)

	环保意识；树立文化自信、民族自信。		终结性考核 60%。	
营养与配餐	<p>(1) <b>素质</b>：有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</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；掌握菜单营养搭配方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能编制营养食谱；能进行菜单营养搭配。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具备环保、质量、成本、守法意识；养成健康的生活习惯；具备诚实守信、精益求精、爱岗敬业的精神。</p>	<p>(1) 七大营养素知识</p> <p>(2) 各类食物营养价值</p> <p>(3) 膳食结构与营养配餐的基本原则</p> <p>(4) 营养食谱的编制</p> <p>(5) 菜单营养搭配</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程。通过线上线下混合式教学模式，综合运用讲授法、案例分析法、类比法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法，依托超星学习通在线资源、中国大学 MOOC 等在线资源和郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36（理论 18，实践 18）
酒水知识与调酒技艺	<p>(1) <b>素质</b>：有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解酒水的起源与历史；熟悉酒的分类、工艺特点、主要产地、代表品牌及饮用方法；熟悉鸡尾酒调制工具、调制配方及调制流程；掌握鸡尾酒调制方法；掌握西餐酒水服务方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能区分酒水类别；会使用鸡尾酒调制工具；能调制鸡尾酒；能搭配西餐酒水并提供服务。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的职业精神；具备遵纪守法、诚实守信的职业品格；具有成本意识、服务质量意识。</p>	<p>(1) 酒水认知</p> <p>(2) 鸡尾酒调制</p> <p>(3) 酒水服务</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程。通过线上线下混合式教学，综合运用讲授法、讨论法、任务驱动法、分组讨论法、现场教学法等教学方法，依托超星学习通在线资源和酒吧实训室、郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪庭酒店等生产性实习实训基地开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
旅游产品推介	<p>(1) <b>素质</b>：具有成本意识、风险意识；具有较强的团队合作精神和沟通能力；具备市场意识和责任意识。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解旅游销售岗位职责和工作要求；熟悉旅游产品的特征和目标市场；掌握旅游产品的销售流程；掌握营销策略选择的方法；掌握旅游产品推介方法。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能够分析旅游产品；能够选择旅游产品的目标市场；能够制定旅游产品营销策略；能够制定和实施销售计划；能够管理客户信息，维护客户关系；能够进行旅游产品推广</p> <p>(4) <b>思政</b>：树立正确社会主义核心价值观；具备文化自信和传承意识。养成精益求精的匠心精神。</p>	<p>(1) 旅游目标市场的分析</p> <p>(2) 旅游产品特征分析</p> <p>(3) 旅游产品营销策略的制定</p> <p>(4) 旅游产品的推介</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素，培养学生销售推介技能。通过线上线下混合式教学模式，综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等，在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力。依托旅游管理专业教学资源、超星学习通在线资源开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
旅游客源国概况	<p>(1) <b>素质</b>：具有服务意识、合作意识及法律意识；具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神；具有良好的道德情操。</p> <p>(2) <b>知识</b>：了解主要客源国的自然地理、历史人文概况；熟悉主要客源国家的经济发展、政治状况；理解主要客源国的文化传统、民俗风情、风物特产等；掌握主要客源国的旅游资源与旅游业等概况。</p> <p>(3) <b>能力</b>：能尊重客源国的风俗习惯；能对客源国的旅游资源进行识别和赏析；能分析主要出境旅游路线的特色；能够初步具备出入境旅游接待方面的工作能力。</p> <p>(4) <b>思政</b>：具备爱国主义情感，树立</p>	<p>(1) 主要客源国的自然地理、历史人文概况</p> <p>(2) 主要客源国的经济发展、政治状况</p> <p>(3) 主要客源国的文化传统、民俗风情、风物特产</p> <p>(4) 主要客源国的旅游资源与旅游业等概况</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素，培养学生具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感。通过线上线下混合式教学，根据不同的教学内容主要采用项目任务教学、案例教学、情景教学、类比教学等方法使学生掌握必备知识与技能，依托超星学习通平台开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36（理论 18，实践 18）

	爱国爱家的家国意识; 具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感。			
研学旅行服务与管理	<p>(1) <b>素质:</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>(2) <b>知识:</b> 了解研学旅游工作的相关理论知识; 熟悉研学活动组织的流程; 掌握研学旅行活动的组织技巧和规范。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能够制定和实施常规研学团队接待计划。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 树立正确的社会主义核心价值观, 世界观、人生观; 具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感;</p>	<p>(1) 研学旅行内涵</p> <p>(2) 研学旅行服务管理</p> <p>(3) 研学旅行活动设计方案</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素, 培养学生研学活动设计能力, 增加就业面。通过线上线下混合式教学模式, 根据不同的教学内容综合运用课堂讲授、嘉宾讲座、现场模拟、方案制作和评价、实地参观等教学方法使学生掌握必备知识与技能。依托超星学习通平台开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	36 (理论18, 实践18)
旅游资源赏析与开发	<p>(1) <b>素质:</b> 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具有文化自信和传承意识; 具有审美意识和保护意识; 具有人文素养和创新精神。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解旅游资源形成的基本条件; 掌握旅游资源的基本特征和主要类型; 掌握自然和人文旅游资源的特征、主要类型及其旅游价值; 掌握旅游资源的美学特征, 理解旅游资源审美的意义, 掌握旅游资源审美的方法; 熟悉旅游资源调查与评价的意义、内容与形式, 理解旅游资源的开发和保护的意義。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能对旅游资源进行分类; 能识别和辨析不同类型的旅游资源; 能鉴赏自然旅游资源和人文旅游资源的美; 能对旅游资源进行调查与评价; 能对旅游资源的开发和保护进行分析。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 树立正确社会主义核心价值观; 热爱地方文化; 具有民族情怀和民族大团结意识; 具备文化自信和传承意识; 养成精益求精的匠心精神。</p>	<p>(1) 旅游资源的形成条件和分类</p> <p>(2) 各类旅游资源的特征和旅游价值</p> <p>(3) 各类旅游资源的美学特征</p> <p>(4) 各类旅游资源的审美</p> <p>(5) 旅游资源的调查与开发</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程, 深入挖掘课程思政元素, 培养学生深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具有文化自信和文化。本课程实践性较强, 应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, 依托线上数据平台和线下结合, 采用任务导向问题导向手段, 依托超星学习通平台, 多媒体等教学资源开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	64 (理论32, 实践32)
网络营销	<p>(1) <b>素质:</b> 具备良好的自学能力, 及时关注互联网新知识、新技术, 有一定创新意识; 遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 理解网络营销概念及现状; 熟悉网络商务信息收集与发布常用工具; 掌握搜索引擎营销概念及方法、网络市场调研问卷设计原则及技巧; 掌握网络营销产品品牌的组成、营销价格组成、特点及常用策略。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能利用网络工具对商务进行收集和发布; 能进行网络调查问卷设计及发布; 能通过网络平台进行域名查询、注册等操作; 能在网络进行销售促进; 能利用各种方法对网站进行推广。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 增强国家认同、坚定文化自信; 具有爱国、诚信、友善意识。</p>	<p>(1) 网络商务信息收集与发布</p> <p>(2) 网络市场调研</p> <p>(3) 网络营销产品策略</p> <p>(4) 品牌与价格策略</p> <p>(5) 网络营销渠道策略</p> <p>(6) 站点推广</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程。校内以课堂多媒体教学为主, 并在网络机房进行实操 校外教学以在线教学为主, 即利用在线工具及平台, 以及合作企业提供的真实工作场景, 进行模拟或具体实操, 辅以到合作企业学习和实操。教学资源依托超星学习通平台等开展教学形成考核, 考核方式为过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	64 (理论32, 实践32)
推销技术	<p>(1) <b>素质:</b> 具有认真负责、踏实执着的工作态度; 养成自主学习、善于观察, 养成积极思考问题, 具有团队意识和较强执行力的习惯。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 熟悉寻找顾客的方法; 熟悉推销洽谈的步骤、方法、策略和技巧;</p>	<p>(1) 推销基础能力</p> <p>(2) 门店推销能力</p> <p>(3) 电话推销能力</p> <p>(4) 会展推销能力</p> <p>(5) 推销方案设计</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程。采用课程理论教学+三种实操形式, 课程教学和实操充分相结合, 即在每个课程项目采用理论教学+室内情景模拟+校</p>	54 (理论18, 实践36)

	<p>掌握处理顾客异议的原则和思路、策略及方法；掌握促成交易的方法和技巧；掌握跟踪服务的基本知识、基础工作和策略；掌握门店推销、电话推销和会展推销的技巧和方式；</p> <p><b>(3) 能力：</b>能运用专业方法进行准顾客的认识与管理；能正确运用推销洽谈的技巧进行门店销售、电话销售和会展销售；能正确对待顾客异议并能比较好地处理顾客异议；能灵活运用推销技术和技巧。</p> <p><b>(4) 思政：</b>树立遵纪守法意识；培养良好的职业道德。</p>		<p>内推销实战+企业上岗实战，一分理论三分实操，让生活活起来、动起来、比起来。以超星学习通平台，多媒体等为教学资源开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	
消费者行为分析	<p><b>(1) 素质：</b>具有创新精神；不虚假宣传、养成发现问题、分析问题和解决问题的能力；具备综合职业能力和职业素养。</p> <p><b>(2) 知识：</b>掌握消费者个性心理知识；掌握消费者的决策过程，了解消费者的特征和购买类型；熟悉社会因素对消费者行为的影响，掌握消费者群体对个体消费者行为的影响；熟悉文化和亚文化对消费者行为的影响。</p> <p><b>(3) 能力：</b>能够依据市场细分、产品定位与消费者行为的关系，依据消费者需求进行产品开发。能分析市场营销因素对消费者行为的影响，并能运用理论影响消费者的购买行为。</p> <p><b>(4) 思政：</b>崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、具有社会责任感和社会参与意识。</p>	<p>(1) 消费者心理分析</p> <p>(2) 消费者行为分析</p> <p>(3) 消费者销售决策</p> <p>(4) 消费者群体影响决策</p>	<p>深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程。运用讲授法、情景模拟、视频播放等教学方法培养良好的职业习惯，通过实训培养学生的职业能力。依托超星学习通平台，多媒体等教学资源开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36（理论 18，实践 18）
渠道管理	<p><b>(1) 素质：</b>树立规范意识与责任意识；树立诚信意识、团结协作意识；诚实守信。</p> <p><b>(2) 知识：</b>了解渠道的发展现状；熟悉渠道的结构；熟悉渠道冲突的解决方法；掌握渠道激励的方法和手段；掌握渠道的设计步骤和方法；掌握渠道成员选择的方法，掌握渠道效率评估的手段。</p> <p><b>(3) 能力：</b>能对不同产品进行分销渠道的模式决策；能设计分销渠道；知道如何进行渠道成员选择；并掌握激励渠道成员的方法。</p> <p><b>(4) 思政：</b>具有民族自信心，树立正确的人生观世界观。</p>	<p>(1) 分销渠道的模式决策</p> <p>(2) 分销渠道设计的步骤</p> <p>(3) 分销渠道长度、宽度等结构的方法</p> <p>(4) 分销渠道成员管理</p> <p>(5) 渠道冲突的处理方法</p>	<p>以学生为主体，以调动学生积极性为核心，以提高学生在实际渠道管理中的能力。实行理论教学与实践教学相结合的教学方法，以超星学习通平台，多媒体等教学资源开展教学形成考核，考核方式为过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
中共党史	<p><b>(1) 素质：</b>树立和坚持正确的历史观、民族观、国家观，坚定“四个自信”，增强对共产主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦必定能够实现的信心；培养民族自信心和自豪感，增强为中国特色社会主义新时代奋斗的使命感，激发奋发有为、开拓进取的精神品质。</p> <p><b>(2) 知识：</b>熟悉中国共产党为实现中华民族伟大复兴的百年奋斗史；深刻理解马克思主义为什么行、中国共产党为什么能、中国特色社会主义为什么好。</p> <p><b>(3) 能力：</b>培养正确认识和分析问题</p>	<p>(1)中国共产党的成立和新民主主义革命</p> <p>(2) 社会主义革命和建设</p> <p>(3)改革开放和社会主义现代化建设</p> <p>(4)中国特色社会主义新时代</p>	<p>本课程主要采取线上线下混合式教学法、案例教学法等，充分利用学习通在线课程资源、酒店管理与数字化运营专业思政案例资源库、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源库，合理运用信息化手段开展教学，让学生更好地理解 and 掌握中国共产党的光辉历程和伟大成就，激发学生的爱国热情和奋斗精神。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	16（理论 8，实践 8）

	的能力,能运用科学的历史观正确看待近代中国的发展历程;能自觉把个人理想融入国家发展的伟业,把青春奋斗融入党和人民的事业,努力成长为符合酒店行业发展需求的人才。			
普通话与职业口语	<p>(1) <b>素质:</b> 具备语言美的意识,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。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解普通话水平测试(简称PSC)各大题评分标准;掌握声母、韵母、声调、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;掌握酒店管理职业语言表达技巧。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能读准普通话声韵调;能准确进行音变;能流畅地朗读作品;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。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 牢固树立热爱中国语言文化、文化自信的意识;培养标准发音的理念;践行文明友善的社会主义核心价值观。</p>	<p>(1) 日常必备:发准声母;发准韵母;读准声调;学会音变</p> <p>(2) 初入职场:深情诵读;命题说话;优雅面试;激情演讲</p> <p>(3) 赢在职场:前厅口语;餐饮口语</p>	运用线上线下混合式教学模式,结合超星学习通平台,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,完成酒店接待模拟训练。考核方式为过程性考核40%,终结性考核60%。	36(理论18,实践18)
口才与交际	<p>(1) <b>素质:</b> 培养良好沟通、自信交往和团队合作的意识,养成具有现代礼仪基本规范和人际沟通规范的良好习惯,树立敬业友善的价值观和从业规范。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解职场交际基础的相关自我管理方法、有声语言和体态语的表达技巧;熟悉商务接待礼仪要求;掌握倾听、赞美、说服、拒绝等职场交际口才技巧。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能在学习、工作、生活中的运用交际口才技巧进行符合交际礼仪的得体表达和沟通。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 树立自尊自信、积极向上的人生观,培养批判性思维和社会责任感,践行敬业友善的社会主义核心价值观。</p>	<p>(1) 职场交际基础:融入团队;时间管理;情绪管理</p> <p>(2) 职场交际口才:用心倾听;诚挚赞美;巧妙说服;得体拒绝;主题演讲;即兴演讲;管理类专业求职面试</p> <p>(3) 职场交际礼仪:仪容仪态;电话礼仪;接待礼仪;会议礼仪;宴请礼仪;商务接待综合实训</p>	运用学银在线校级在线开放课程资源,实行线上线下混合式教学模式,主要采用头脑风暴法、案例教学法、角色体验法、活动体验法、协作学习法等教学方法,运用超星学习通平台,进行过程性考核、终结性考核和增值性评价的综合考核方式,其中,过程性考核40%,终结性考核60%,增值性评价采用加分制,共计10分。	36(理论18,实践18)
音乐鉴赏	<p>(1) <b>素质:</b> 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。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解中外音乐作品的基础理论;掌握音乐的基础知识;掌握一定的音乐实践知识。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 具备音乐基本素养,能演唱或表现一个音乐作品,能进行小段音乐创作。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 通过中外音乐素养的学习及实践,树立学生正确的艺术观和创作观,注重对地方文化的发掘和传承意识,学会理解并尊重多元文化,提升学生综合素养。</p>	<p>(1) 音乐基本素养知识</p> <p>(2) 中外声乐艺术欣赏</p> <p>(3) 中外器乐艺术欣赏</p> <p>(4) 中外舞蹈艺术欣赏</p> <p>(5) 小组音乐素质拓展训练</p>	针对高职学生生理、心理的特点,结合我校实际,采取课中以班级授课制的集体教学为主,课堂分组实践为辅的教学模式。课程主要采用启发式、案例教学法、情景教学法等,加入视频观摩、音乐剧表演等,着力强化音乐鉴赏能力,为打造高素质职业人才奠定基础。充分运用学习通平台课程、普通高等学校公共艺术课程系列规划教材《音乐鉴赏》、校级各类文艺活动(校园文化艺术节、社团成果展、迎新晚会)等教育教学资源,合理运用多媒体教学技术、学习通线上线下混合式教学、课后心育活动、校园艺术实践。本课程采取形成性考核与评价,即过程性考	36(理论18,实践18)



			核 40%+终结性考核 60%。	
应用文写作	<p>(1) <b>素质:</b> 牢固树立应用文写作的规范意识、责任意识和诚信意识,具备应用文写作素养。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解毕业文书、求职文书、行政文书、办公文书、会务文书、策划文书、宣传文书的含义和作用,熟悉不同文种的区别,掌握不同文种的写作格式和要求。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能写作语言得体、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、宣传文书。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 通过应用文写作的客观性、严谨性、时效性,培养学生高度负责、严谨细致的敬业精神;同时引导学生多角度思辨性地看问题,提高分析问题能力、自我管理能力和自我管理能力等。</p>	<p>(1) 毕业文书</p> <p>(2) 求职文书</p> <p>(3) 行政文书</p> <p>(4) 办公文书</p> <p>(5) 会务文书</p> <p>(6) 策划文书</p> <p>(7) 宣传文书</p>	<p>针对高职学生学情的特点,结合我校实际,采取课中以班级授课制的集体教学为主。主要采用体验式教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析、主题实践等方法,着力塑造学生积极人格,为打造高素质职业人才奠定基础。充分运用学习通省级精品课程、校本教材等教学资源,合理运用多媒体教学技术、学习通线上线下混合式教学。本课程采取形成性考核与评价,即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
大学语文	<p>(1) <b>素质:</b> 通过对经典文本的鉴赏学习,了解中国文化基本特征,吸收中国文化思想精华,培养学生的思维品质和审美悟性,进而提升学生的整体文化素养。</p> <p>(2) <b>知识:</b> 了解汉语言听说读写的基础知识和人文知识,熟悉写作要求,掌握阅读、写作、口语表达常识,掌握策划和展演的基本技巧。</p> <p>(3) <b>能力:</b> 能具备较高的语言运用能力和文学鉴赏能力,能综合运用口语表达、阅读鉴赏、写作等知识,进行专题活动策划和展演。</p> <p>(4) <b>思政:</b> 具备良好的审美、文化自信和人文素养,立足时代、扎根人民、深入生活,自觉传承和弘扬中华优秀传统文化,树立正确的艺术观和创作观。</p>	<p>(1) 文面能力训练</p> <p>(2) 阅读能力训练</p> <p>(3) 写作能力训练</p> <p>(4) 口语表达能力训练</p> <p>(5) 综合项目:专题活动策划与展演</p>	<p>坚持“取其精华,去其糟粕”的原则,以中国经典作品为主,结合职业岗位的任职要求,主要采用启发式、案例教学法、情景教学法等,结合视频观摩、演讲赛、辩论赛、书法赛、课本剧表演等教学方法;合理运用信息化手段,充分利用线上课程等教学资源,在潜移默化中培养学生的文学、艺术素养和美好的思想情操,拥有健全的人格,同时具备基本的职业语文技能。本课程采取形成性考核与评价,即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36 (理论 20, 实践 16)

## 八、教学进程总体安排

### (一) 全学程时间安排

表 7 酒店管理与数字化运营专业全学程时间安排表

学年	学期	理论及分散实践	集中实践专业周	机动	考试	学期周数合计
一	1	15	3	1	1	20
	2	18	0	1	1	20
二	3	9	9	1	1	20
	4	18	0	1	1	20
三	5	9	9	1	1	20
	6	1	19	0	0	20
总计		71	39	5	5	120

(二) 教学进程安排表

表 8 酒店管理与数字化运营专业课程设置与教学进程计划表

课程性质	课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配			考核方式	开课学期及周学时分配						备注		
					总计	理论	实践		一	二	三	四	五	六			
									20周	20周	20周 带课实训	20周	20周	20周			
必修 课	公共基础课	A09008	思想道德与法治	3	48	40	8	试	4*12								
		A08402	职业生涯规划	1	16	14	2	查		2*8							
		A08400	就业指导	1	16	14	2	查						2*8			
		A09013	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	试		4*12							
		A09002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	32	4	试	2*16								课外实践 4 学时
		A08103	中华优秀传统文化	2	32	24	8	查	8h	8h	8h	8h					讲座，不计入周学时
		A08500	大学体育与健康	6	108	16	92	试	2*14	2*16	2*8	2*16					
		A08501	国防教育军事理论	2	36	36	0	查	2W								与军事技能同时进行
		A08502	国防教育军事技能	2	112	0	112	查	3W								
		A08503	国家安全教育	1	16	8	8	查	1W								与军事技能同时进行
		A09003	大学生心理健康教育	2	32	32	0	查		2*16							
		A09004	形势与政策	1	32	16	16	试	4h	4h	4h	4h					课外实践教学 16 学时 讲座，不计入周学时
		A08401	创新创业基础	2	32	18	14	查		2*16							线上 18，线下 14
		A08311	职业交际英语	4	64	32	32	查	4*16								线上 32 学时，线下 32 学时
		A04172	酒店英语听说	4	72	36	36	试					4*18				线上 36 学时，线下 36 学时
		A08201	信息技术	3	48	24	24	查	4*12								含信息检索、评估和有效利用讲座 2 课时，专业信息技术 16 课时
		A09005	劳动教育	1	26	8	18	查		1W							课外实践 18 学时 讲座，不计入周学时
		B05015	毕业教育	1	24	0	24	查								1W	
公共基础课小计				41	798	390	408		16	12	2	6	2				
		A04173	国际接待业概论	2	32	32	0	查	2*16								

必修 课	专业基 础课	A04178	郴州文旅资源鉴赏	2	32	16	16	查	2*16								
		A04030	酒店英语	4	64	32	32	试	4*16								
		A10001	管理学基础△	2	36	18	18	查		2*18							
		A1004	商务礼仪△	2	36	12	24	查		2*18							
		A04095	酒店信息技术管理	2	36	18	18	试		2*18							
		A10002	电子商务基础△	2	36	18	18	查			4*9						第三学期9-10月为岗位实习， 11-12月为课程实训
		A04170	酒店财务管理	2	36	18	18	查			4*9						第三学期9-10月为岗位实习， 11-12月为课程实训
		A04070	酒店服务心理学	2	36	18	18	查				2*18					
		A04064	民宿运营与管理	2	36	18	18	查				2*18					
专业基础课小计				22	380	200	180		8	6	8	4					
必修 课	专业核 心课	A04072	前厅服务与数字化运营	4	64	32	32	试	4*16								
		A04073	客房服务与数字化运营	4	72	36	36	试		4*18							
		A04022	餐饮服务与数字化运营	4	72	36	36	试				4*18					
		A1003	酒店数字化营销△	4	72	36	36	试				4*18					
		A04028	酒店人力资源管理	4	72	36	36	试				4*18					
		A04022	酒店客户关系管理	2	36	18	18	试					4*9				
专业核心课小计				22	388	194	194		4	4		12	4				
必修 课	专业拓 展课	A04174	前厅接待综合实训	2	36	12	24	试					4*9				
		A04175	客房服务综合实训	2	36	12	24	试					4*9				
		A04176	餐饮服务综合实训	2	36	12	24	试					4*9				
		A04180	课程实训	12	216	0	216	查			9W						
		A04179	专业技能考核训练	1	24	12	12	查					1W				
		B05001	毕业设计	8	120	0	120	试					5W				
		B05003	岗位实习	32	576	0	576	试					2W	19W		假期完成3周，合计6个月	
专业拓展课小计				59	1044	48	996					12					
		选修专业一：餐饮运营管理															
	A04074	茶艺与茶文化	4	64	32	32	查		4*16								

选修课	专业选修课	A04096	宴会设计与服务	3	54	18	36	查			6*9			学生任选一个专业进行选修	
		A04076	营养与配餐	2	36	18	18	查			4*9				
		A04087	酒水知识与调酒技艺	4	64	32	32	查				4*16			
		选修专业二：旅游管理													
		A04100	旅游产品推介	4	64	32	32	查		4*16					
		A04109	旅游客源国概况	2	36	18	18	查			4*9				
		A04011	研学旅行服务与管理	2	36	18	18	查			4*9				
		A04016	旅游资源赏析与开发	4	64	32	32	查				4*16			
		选修专业三：市场营销													
		A02106	网络营销	4	64	32	32	查		4*16					
		A02201	推销技术	3	54	18	36	查			6*9				
		A02242	消费者行为分析	2	36	18	18	查			4*9				
	A02193	渠道管理	4	64	32	32	查				4*16				
	公共选修课	A09012	中共党史	1	16	8	8	查					4*2	党史国史课程线上	
		A08109	普通话与职业口语	2	36	18	18	查			2*18			职业素养课程	
		A08104	口才与交际	2	36	18	18	查		2*18					
		A08100	应用文写作	2	36	18	18	查		2*18					
		A08107	音乐鉴赏	2	36	18	18	查		2*18				美育课程	
		A08101	大学语文	2	36	20	16	查		2*18					
选修课程小计				18	306	144	162			6	10	6	4		
总 计				162	2916	976	1940		28	28	20	28	22		

【说明】：

注：1. 周学时分配栏中：以理论为主的课程在对应栏中填写“周学时数×周数”，集中实践实训课程在对应栏中填写“实习周数W”，以讲座形式为主的课程在对应栏中填写“全学期学时数h”。2. △标记课程为群共享课程

### （三）教学课时分配表

表 9 酒店管理与数字化运营专业教学课时分配表

课程类别	课 时 分 配			
	理论	实践	合计	占总学时%比
公共基础课	390	408	798	27.4%
专业基础课	200	180	380	13%
专业核心课	194	194	388	13.3%
专业拓展课	48	996	1044	35.8%
选修课	144	162	306	10.5%
合计	976	1940	2916	100%
比例	33.5%	66.5%	100%	/

### （四）职业资格取证说明表

表 10 酒店管理与数字化运营专业职业资格证和职业技能等级证书取证说明表

序号	证书名称	取证学期	备注
1	前厅运营管理职业技能等级证书	第三学期	1+X 证书
2	餐饮管理运行职业技能等级证书	第四学期	1+X 证书
3	民宿管家	第五学期	1+X 证书

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

师资队伍结构吸纳具有丰富实践经验的行业企业专家、技术骨干等，形成专兼结合的双师型教学团队。学生数与本专业专任教师数比例 18：1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 80%。专任教师考虑职称、年龄、学历，形成合理的梯队结构，具体如表 12 所示。

表 11 师资配置与要求

序号	队 伍 结 构		比 例
1	学生数与本专业专任教师数比		18：1
2	双师型教师		87.5 %
3	职称	高级	29.2%
		中级	50%
		初级	20.8%
4	学历	博士	8.4%
		硕士	75%
		本科	16.6%
5	年龄	35岁以下	41.7%
		36-45岁	33.3%
		46-60岁	25%

#### 2. 专业教师

- (1) 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；
- (2) 应具有旅游管理、酒店管理等相关专业硕士及以上学历；
- (3) 具有高校教师资格和本专业领域有关证书；
- (4) 具有扎实的酒店专业相关理论功底，以及高星级酒店、高端餐饮连锁企业、精品民宿、在线旅行社等住宿业、餐饮业的实践工作经验；
- (5) 具有较强信息化教学能力，能运用现代化教学设备进行教学和实训指导，能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。

### 3. 专业带头人

- (1) 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，有良好的职业道德和团队精神；
- (2) 应具有旅游管理、酒店管理等相关专业硕士及以上学历且具有副高及以上职称；
- (3) 能够承担 3-5 门课程教学任务，系统掌握酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化信息技术等方面的理论知识，具有较强的教学设计能力和专业实操能力；
- (4) 在本区域或本领域具有一定的专业影响力，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，并积极服务本地区酒店职业教育发展。

### 4. 兼职教师

- (1) 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；
- (2) 应能通过学校的教学能力考核，具有本科学历、中级以上职称；
- (3) 具有扎实的星级酒店（或高端餐饮企业）服务与管理方面的专业知识，在酒店的客房、前厅、餐饮、销售等管理岗位工作，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。

#### （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

为了更好地培养学生，校内实训室应具有能够满足酒店数字化运营与管理、前厅及仿真虚拟实训室、客房及仿真虚拟实训室、餐厅及仿真虚拟实训室、茶艺及虚拟仿真实训、调酒

侍酒实训室等实训要求的教学软硬件教学设施设备。确定专职实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

表 12 酒店管理与数字化运营专业校内实习实训项目及资源配置表

序号	实习实训项目	实验实训室名称	主要配置设备及数量		主要功能
			设备	数量	
1	酒店前厅预订系统操作、酒店绩效核算、酒店财务核算等	酒店数字化运营实训室	电脑	51	满足酒店客户端数据分析与处理;酒店运营内部管理与决策;酒店运营业务流程处理与决策;
			前厅信息系统	1	
			收益管理系统	1	
			酒店人力资源管理系统	1	
			桌椅	51	
2	前厅预订、前厅接待、前厅问讯、前台收银结账等	智慧前厅实训室	交互智能平板	1	满足客房预订数据分析;客户个性化接待服务;客户信息存储、记录与数据分析;
			前台接待台	2	
			前台接待电脑	2	
			前台人脸识别系统	2	
			前台信息系统	1	
3	客房住客数据分析、迎客设计、中式铺床、卫生管理、住店服务等	智慧客房实训室	交互智能平板	1	客房卫生清洁、客户需求数据收集与分析、精准对客服务设计;
			1.2*2 米床	6	
			电脑	2	
			2*2.8 米床单、被套	18	
			2.3*1.8 米被芯	8	
4	中餐宴会摆台、中餐席间服务、中餐宴会台面设计、中餐突发事件处理等	餐饮及虚拟仿真实训室	交互智能平板	1	中餐宴会接待服务;中餐宴会突发事件处理;中餐客户用餐需求数据收集、分析与运用;
			餐饮虚拟仿真软件	1	
			收纳柜	1	
			餐厅 1.8 米直径圆桌	6	
			教师工作台	1	
			教师电脑	1	
5	葡萄酒品尝、鸡尾酒调酒、果盘制作等	调酒侍酒实训室	交互智能平板	1	葡萄酒侍酒服务、鸡尾酒调制、果盘制作、咖啡制作;
			酒吧吧台	1	
			教师工作站	1	
			录播互动一体机	1	
			调酒套装	16	
6	茶文化内涵、冲泡茶艺、茶服务等	茶艺及虚拟仿真实训室	交互智能平板	1	红茶冲泡技艺及服务技术、绿茶冲泡技巧及服务技术、乌龙茶冲泡技艺及服务技术、茶文化熟悉;
			主泡台桌椅	1	
			实木茶艺桌	26	
			博古架	4	
			花架	2	
7	形体训练、礼仪训练等	形体礼仪实训室	交互智能平板	1	形体训练、礼仪训练
			折叠单人桌	6	
			墙面镜	40 平方	
			自锁形体棍	50	
			把杆	20 米	

### 3. 校外实训基地基本要求

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、郴州温德姆至尊豪庭酒店、郴州国际大酒店、郴州壹然茶修工作室、郴州壹

美息民宿、株洲美的万豪酒店等企业作为校外实训基地；可供完成前厅、客房、餐饮、销售等岗位群核心技能训练、基层管理能力提升和岗位实习；实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全。

表 13 酒店管理与数字化运营专业部分校外实习实训基地汇总表

序号	基地名称	功能	工位数量	实习基地支撑课程
1	郴州金皇酒店	能满足前厅/客房/餐饮客户数据收集与分析、前厅/客房/餐饮接待服务、酒店产品数字化营销等	50	《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》《酒店数字化营销》等
2	郴州温德姆至尊豪庭酒店	能满足前厅/客房/餐饮客户接待服务、前厅/客房/餐饮客户数据收集与分析、酒店产品数字化营销、客户沟通与突发事件处理等	50	《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》《酒店数字化营销》《酒店客户关系管理》等
3	郴州国际大酒店	能满足前厅/客房/餐饮接待服务、前厅/客房/餐饮客户数据收集与分析、酒店产品数字化营销等	30	《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》《酒店数字化营销》等
4	株洲美地万豪酒店	能满足前厅/客房/餐饮客户数据收集与分析、前厅/客房/餐饮客户接待服务、酒店产品数字化营销、酒店员工绩效考核等	50	《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》《酒店数字化营销》《酒店客户关系管理》《酒店人力资源管理》等
5	郴州壹然茶修工作室	能满足茶类鉴别、六大茶冲泡技艺、六大茶品鉴、茶推介与线上销售技巧等	30	《茶艺》《餐饮服务与数字化运营》《酒店服务心理学》
6	郴州东江湖壹美息民宿	能满足民宿客户端数据收集与分析、民宿 IP 建设、民宿产品设计与线上销售、民宿接待与线上沟通技巧等	15	《民宿运营与管理》《客房服务与数字化运营》

#### 4. 学生实习实训基地基本要求

具有稳定的校外生产性实习实训基地。健全校企合作管理体制、管理制度和合作机制，严审合作企事业资质，建立准入和退出机制。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，能提供操作岗前厅接待、餐饮服务、客房协调、销售协调等操作岗和基层管理岗，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、保险保障的企业签订校企合作协议，禁止不签订协议开展校企合作。

#### 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

按照国家规定选用优质教材，优先选用职业教育国家规划教材、财政部规划教材和省（自治区、直辖市）规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。辅助教材应符合国家和教育主管部门对高职教育指导的思想要求。教材应以理论“必需”“够用”为原则，以工作过程为导向、以岗位任务为主线，融入专业的新知识、新技术、新方法，培养和提高学生基本素质，有助于培养学生的就业创业能力与可持续发展能力。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

### 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。在购置综合人文素养类书籍的基础上配置专业类图书文献，主要包括：旅游类专业领域的优秀期刊、酒店行业政策法规、酒店业有关职业标准、酒店行业技能竞赛视频、国内外酒店管理案例分析及国内外酒店行业主流杂志。

表 14 酒店管理与数字化运营专业图书文献

序号	书名	作者	出版社
1	出国旅游一定会用到的英语	韩姗姗	水利水电出版社
2	把身体调养成你想要的样子	李伽贤	人民东方出版社
3	北京的饭食	潘惠楼	北京出版社
4	北京味道—唇齿之间的北京记忆	北京广播电视台	重庆出版社
5	北京中轴线文化游典：美食 口福四时	张鹏	北京出版社
6	滨海汉沽渔家味道	刘翠波，李子胜	北方文艺出版社
7	不倒闭的餐饮店：“一风堂”创立者经营录	[日]河原成美	人民东方出版社
8	不时不食：四季美味寻鲜记	[日]中川玉	文化发展出版社
9	餐饮旺店赚钱的 168 则硬道理	张敏杰	广东旅游出版社
10	餐桌是我的调色盘	夏威夷	江苏凤凰文艺出版社
11	茶馆设计与经营	吕才有	世界图书出版社
12	茶艺服务与管理	饶雪梅	科学出版社
13	吃香喝辣	龚建星	上海教育出版社
14	达美乐：创意比萨巨头如何用科技创新客户体验（精装）	覃琳	电子工业出版社
15	大董懂你：大董经营管理 50 例（精装）	董振祥	电子工业出版社
16	饭店插画艺术（第三版）	宁欢 严明明	高教京出版社
17	饭店情景英语	郭兆康	复旦大学出版社
18	服务的细节 110；优秀餐饮店长的 11 堂必修课	[日] 田中司朗	东方出版社
19	服务营销“ABCDE”时代的理论与实践	王永贵	清华大学出版社
20	古人吃饭那些事儿	龙丘雪	万卷有限责任公司出版社
21	古人的餐桌·第二席：与历代食家一同赴宴	芮新林	上海文化出版社
22	寒夜客来：中国饮食文化散记之二（精装）	逯耀东	生活·读书·新知三联书店出版社
23	酒店管理综合实训指导	大理大学经济与管理	中国旅游出版社

		学院	
24	酒店情境英语	杨静怡	经济科学出版社
25	舌尖上的“三月三”	何志贵	广西科学技术出版社
26	舌尖上的中国：中国美食大典	李春梅，刘佳	中国华侨出版社
27	舌尖上的中国：中华美食的前世今生	李春梅/刘佳	中国华侨出版社
28	玩味上海	林贞标	东华大学出版社
29	五星级酒店基层员工职业生涯规划模型研究	柴美群	吉林大学出版社
30	小康中国·千城早餐	小康中国千城早餐栏目组	当代世界出版社
31	寻味米其林：米其林女孩的“摘星”笔记	凯迪	北京联合出版社
32	中外餐饮文化	李娜	浙江大学出版社
33	主题宴会设计与管理实务（第二版）	王秋明	清华大学出版社
34	#旅居中国——体验民宿之美	筑梦乡村	江苏凤凰文艺出版社
35	厨政管理师	马清余	中国劳动出版社
36	迪士尼之最	叶永平	上海社会科学院出版社
37	华与华超级符号案例全史	华杉、华与华商学	江苏凤凰文艺出版社
38	回族行店与地方社会：甘肃张家川的个案研究	靳晓芳	中国社会科学出版社
39	会展服务与管理（第三版）	刘勇	化学工业出版社
40	礼宾接待与服务保障	张建国	中国人民大学出版社
41	历史的味觉：食物背后的历史光影	白玮	研究出版社
42	旅游市场发展与酒店管理研究	韩茜	吉林文史出版社
43	美食在金坛唇齿间的记忆	葛安荣、黄晓春	河海大学出版社
44	米其林寻味指南：美食观察员的评星笔记	凯迪	华中科技大学出版社
45	民宿	张素梅、王祖良	吉林科学技术出版社
46	奶茶店、咖啡店、甜品店怎样开：从开业筹办到运营管理	孙齐红、王键	化学工业出版社
47	瓯肴	周红	文汇出版社
48	品读大连：舌尖寻香大连美食	王希君	大连出版社
49	前厅服务与管理（第二版）	谢彦君、洪涛、陈瑶	中国铁道出版社
50	日本料理神髓	【日】小山裕久	上海人民出版社
51	日本流行美食文化史	【日】畑中三应子	上海三联书店出版社
52	入口：以门店思维打造餐饮品牌	龙尧	电子工业出版社
53	三色猫探案：黄昏酒店	【日】赤川次郎	人民文学出版社
54	山的味道，海的味道	陈杰	陕西人民出版社
55	山中小住	稻田读书	中国旅游出版社
56	少食生活	【日】石黑成治	天津科学出版社
57	世界著名酒店集团比较研究	奚晏平	中国旅游出版社
58	数学与餐饮成本核算	张翔、刘岩	天津科学技术出版社
59	说“道”做到美容企业的经营管理之道	史建富	上海社会科学院出版社
60	天姥乡味	吕美萍、章祖民	中国农业科学技术出版社
61	调酒与酒吧管理	匡家庆、方堃	华中科技大学出版社
62	图解服务的细节 109：餐饮旺店就是这样“设计”出来的	【日】大西良点	东方出版社
63	推进智能型服务资源有效配置的经济研究	彭湘君	中国社会科学出版社
64	湾区吃响也	李沛聪	广东人民出版社
65	万店盈利：餐饮连锁盈利模式 30 讲（上下册）	陈志强	人民邮电出版社
66	文明的味蕾：华夏饮食的文化根脉	白玮	研究出版社
67	芜湖食味志	王毅萍	中国市场出版社
68	五味境界——先秦饮食审美研究	张欣	人民出版社

69	现代酒店营销实务（第二版）	曾琳	华中科技大学出版社
70	休闲管理实务	吴应利	中国旅游出版社
71	寻味历史：食在唐朝	王旭	万卷出版社
72	饮食生活：舌尖的创造	庄华峰	中国科学技术大学出版社
73	隐性饥饿	李宁	中国轻工业出版社
74	有识：最本真的最美味	钟小源	湖南文艺出版社
75	张勇的谜：海底捞的那套办法	章岩	中国财富出版社
76	郑州食话食说	马红丽	中州古籍出版社
77	中国传统民俗文化：文化系列·中国古代饮食	王辉	中国商业出版社
78	中国服务旅游产品创意案例（第三季）	中国旅游协会	五洲传播出版社
79	中国美食地理	艾明	中国轻工业出版社
80	中国饮食文化	邵万宽	中国旅游出版社
81	中华精神家园书系：以食为天：饮食历史与筷子文化	佚名	现代出版社
82	中华文脉：从中原到中国·至味中国·饮食文化记忆	王仁湘	河南科学技术出版社
83	住宿管理基础	【美】大卫·海耶斯	广东旅游出版社
84	住宿运营管理	【美】罗伯特·克里斯蒂·米尔	广东旅游出版社
85	滋味人生	陈立	中信出版社
86	把餐饮做大做强的营销技巧	计晓舟	广东旅游出版社
87	餐厅服务与实训（第2版）	吴宝宏	东北师范大学出版社
88	餐饮店长实战工具书	徐剑	人民邮电出版社
89	餐饮企业运营与管理全案	孙宗虎	人民邮电出版社
90	餐饮食品安全控制	张淼，王鑫	化学工业出版社
91	茶饮文化	余杨	中国旅游出版社
92	大众点评精细化运营	徐文俊	北京时代华文书局出版社
93	酒店督导技巧	王细芳	中国旅游出版社
94	价值共创模式下的顾客赢利性测量与管理	陈少霞	吉林大学出版社
95	价值激活	【美】丹·斯柯伯尔	中国科学技术出版社
96	荆楚饮食文化史	姚伟钧	湖北科学技术出版社
97	精益管理与过程控制实战系列：互联网思维下的酒店管理	容莉	化学工业出版社
98	酒店安全控制与管理	郑向敏	重庆大学出版社
99	咖啡文化	张晶	浙江大学出版社
100	酒店督导管理	薛兵旺、周耀进	华中科技大学出版社

### 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 15），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 在线资源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 15 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	前厅服务与数字化运营	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html">https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html</a>	校级精品在线开放课程资源
2	客房服务与数字化运营	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217452483">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217452483</a>	校级精品在线开放课程资源
3	餐饮服务与数字化运营	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217262875">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217262875</a>	校级精品在线开放课程资源
4	酒店人力资源管理	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206379825">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206379825</a>	校级精品在线开放课程资源
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>	校级精品在线开放课程资源
6	酒店数字化营销	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014</a>	校级精品在线开放课程资源
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>	校级精品在线开放课程资源
8	管理学基础	中国大学 MOOC	<a href="https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012">https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012</a>	国家精品课程资源
9	酒店服务心理学	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206386815">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206386815</a>	校级精品在线开放课程资源
10	酒店客户关系管理	超星学习通	<a href="https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014">https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014</a>	校级精品在线开放课程资源
11	茶艺与茶文化	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html</a>	校级精品在线开放课程资源
12	商务礼仪	中国大学 MOOC	<a href="https://www.icourse163.org/course/WXIC-1001753056">https://www.icourse163.org/course/WXIC-1001753056</a>	国家精品课程资源

#### （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，在教学方法上充分依托线上平台和软件工具，运用大数据、人工智能等现代信息技术，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。

表 16 酒店管理与数字化运营专业部分教学方法要求及建议

序号	教学方法	要求	建议
1	案例教学法	尽量运用合作企业案例、典型案例、最新案例	教师精选案例，案例与课程内容关联度高、能体现行业新业态、能引导学生自主思考和养成思维。
2	任务驱动法	任务难易适中、能提升操作技能或管理水准	教师对任务进行筛选、尽量与行业、职业岗位能力关联度高，能提升学生一定的技能或管理水平。
3	情景模拟法	以完成某一个任务或某一个技能为切入点、采取多人合作的模式、能提高业务水准	教师适当进行引导，以组为单位进行、有针对性的就某一场景进行现场演示（模拟）、进行生生互评

## （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

（1）评价目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

（2）评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价——知识评价——能力（技能）评价并重。

（3）评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、实践操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书（以证代考）等，有条件的课程，可与社会性评价相结合。

A.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 40%，终结性考核占总分值的 60%。过程性考核包括学生学习态度、职业能力及素质养成。终结性考核即项目化考核。

B.课程实训及岗位实习考核由考勤、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。

C.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。

（4）评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

（5）评价主体：实行多主体评价，如学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

（6）评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予

以明示。评价结果要做到公开，公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和专业对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制定调整方案。

### 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。

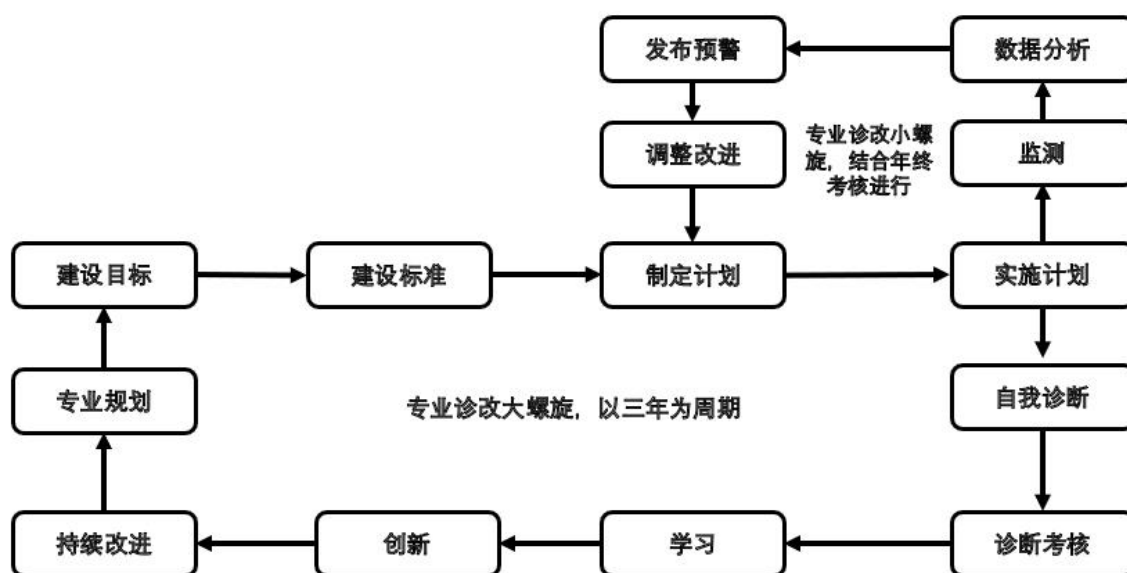


图2 诊断与改进8字螺旋图

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 5 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。

## 十、毕业要求

### （一）课程考试（核）要求

在规定年限内修完规定的必修课程，考试考核成绩合格。必修课修满 144 学分，选修课程修完 18 学分，修完全部课程后，应达到 162 学分。

### （二）职业证书

鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得通用证书、若干职业资格证书及职业技能等级证书。

#### 1. 通用证书

（1）全国大学生英语应用能力考试 A 级证书。

（2）全国计算机等级考试一级证书，或国家人力资源和社会保障部颁布计算机操作员（中级）证书。

#### 2. 职业资格证书及“1+X”证书制度

本专业将根据国家 1+X 职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表 17 职业资格证书及职业技能等级证书转换学分、课程表

序号	职业资格证书与职业技能等级证书	颁证单位	等级及可转换的学分		可转换的专业必修课程	备注
			等级	学分		
1	前厅运营管理职业技能等级证书	中国饭店业协会	中级	4	前厅服务与数字化运营	
2	餐饮管理运行职业技能等级证书	中国饭店业协会	中级	4	餐饮服务与数字化运营、宴会设计与服务	
3	民宿管家	中国人力资源和社会保障部	中级	4	客房服务与数字化运营、民宿运营与管理	

## 十一、继续专业学习深造建议

本专业毕业生继续学习的途径主要有：自学考试；通过成人高考参加本科函授学习；通

过专升本考试转入本科院校继续学习。

毕业生接受更高层次教育的专业面向主要是旅游管理、酒店管理等专业。

## **十二、动态调整机制**

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，会适时对课程和相关安排进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。

## **十三、附录**

附 1：人才培养方案编制团队

附 2：人才培养方案审批表



## 人才培养方案编制团队

(一) 主持人：李艳华

(二) 参与者：

1. 校内教师：王莉、康莉、屈琛、王薇、雷海艳、钟素平；
2. 行业/企业代表：邝贤爱（郴州温德姆至尊豪廷酒店）、李笑（株洲美的万豪酒店）；周斌（广州府上集团）、黄兰云（郴州市金皇酒店）
3. 其他学校专家：陈航（湖南艺术职业技术学院）、王爱娥（长沙航空职业技术学院）；
4. 毕业生代表：谷蕾、李申、黄思娜、曹攀。
5. 在校学生代表：资乐、唐欢、龙华英、朱嘉婷。

### 人才培养方案审批表

<p>二级学院 审批 意见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>二级学院院长签字:  (公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> 
<p>企业 代表 意见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>企业代表签字: </p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>教务 处 审 批 意 见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>教务处处长签字:  (公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> 
<p>分管 教学 的副 校长 审 批 意 见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>教学副校长签字: </p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>学校 学术 委员 会 审 查 意 见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>学校学术委员会签章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> 
<p>校 长 审 批 意 见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>学校校长签字: (公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> 
<p>党 委 审 批 意 见</p>	<p style="text-align: center;">同意</p> <p>党委书记签字: (公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> 