



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：_____2024 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：_____2024-05_____

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	20
九、实施保障	26
十、毕业要求	36
十一、继续专业学习深造建议	36
十二、动态调整机制	37
十三、附录	37

2024 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

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、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“千百十一”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、民宿管家等工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

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

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

（3）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。

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，整合具有交叉内容的课程，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、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、大学生心理健康教育、大学体育与健康、职业生涯规划、就业指导、创新创业基础、大学语文、军事理论、军事技能、国家安全教育、

劳动教育、职业交际英语、信息技术、中华优秀传统文化、大学生素质实践 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) 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, 培育劳动精神、工匠精神和创新精神; 传承伟大建党精神, 增强使命意识, 立足酒店管理专业, 成长为担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p>(2) 知识: 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、道德建设、法治建设的重要论述; 掌握劳动精神、工匠精神和创新精神的内涵和培育途径。</p> <p>(3) 能力: 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>	<p>(1) 做时代的奋进者</p> <p>(2) 做精神的引领者</p> <p>(3) 做道德的践行者</p> <p>(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、情景教学法等教学方法, 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)
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>(1) 素质: 树立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想, 坚定走中国特色社会主义道路的信念, 增强政治责任感和历史使命感。</p> <p>(2) 知识: 系统掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成、主要内容、历史地位和意义, 深刻认识马克思主义中国化时代化理论成果既一脉相承又与时俱进的关系, 深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好。</p> <p>(3) 能力: 能基本运用马克思主义的立场、观点和方法认识、分析和解决问题, 能运用所学知识结合 XXX 专业开展研究性学习、社会实践调查等, 能积极投身中国特色社会主义建设的伟大实践。</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(新民主主义革命理论, 社会主义改造理论, 社会主义建设道路初步探索的理论成果);</p> <p>(3) 邓小平理论;</p> <p>(4) “三个代表”重要思想;</p> <p>(5) 科学发展观。</p>	<p>坚持以学生为本, 采用理论讲授法、启发式教学法、案例教学法、情境教学法、任务驱动法等教学方法, 依托湖南省精品在线开放课程, 充分运用信息化手段开展线上线下混合式教学, 并合理利用思政实践教学基地和 XXX 专业思政案例资源库等教学资源, 有效引导学生积极主动学习。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>	32 (理论 28, 实践 4)
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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”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>(3) 能力: 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</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>	<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、酒店管理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, 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)

	身于中国特色社会主义伟大事业中，努力成长为符合酒店行业发展需求的人才。			
形势与政策	<p>(1) 素质：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观和形势政策观，增强国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。</p> <p>(2) 知识：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，掌握酒店管理专业的前沿资讯。</p> <p>(3) 能力：能及时关注国内外时事热点和酒店管理专业发展新动态，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 32，实践 0）
大学生心理健康教育	<p>(1) 素质：能树立心理健康意识和面临心理困惑、心理危机时的自助和求助意识；能对自己的身体条件、心理状况、行为能力等做出客观评价；能塑造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。</p> <p>(2) 知识：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；掌握有效的自我心理调适知识，知道有效心理求助途径。</p> <p>(3) 能力：能掌握自我探索、自我调适、自我发展的能力，如学习发展能力、环境适应能力、压力管理能力、挫折应对能力、有效沟通能力、合理处理异性情感冲突的能力等。</p>	<p>(1) 树立科学心理健康观</p> <p>(2) 新生适应和职业生涯规划</p> <p>(3) 大学生自我意识</p> <p>(4) 学习心理和时间管理</p> <p>(5) 大学生人际交往</p> <p>(6) 大学生压力管理与挫折应对</p> <p>(7) 大学生恋爱与性心理</p> <p>(8) 大学生情绪管理</p> <p>(9) 大学生生命教育</p>	针对高职生身心发展的规律，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。采用体验式教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析、角色扮演等教学方法，充分运用学习通校级精品课程、互联网+新形态教材《大学生心理健康》、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、三次心理普查等教学资源，提升教学的实效性。以过程性考核和终结性考核相结合的方式考核评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	32（理论 24，实践 8）
大学体育与健康	<p>(1) 素质：培养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) 知识：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) 能力：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。</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>	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%。	108（理论 16，实践 92）
职业生涯规划	<p>(1) 素质：培养爱岗敬业的职业素养、职业生涯规划意识和团队合作精神；树立正确的职业价值观、职业目标和就业观念；具备将个人发展融入新时代的青年人的“家国”情怀。</p>	<p>(1) 开启高职生活</p> <p>(2) 认识职业生涯</p> <p>(3) 认识自我探索职业兴趣性格决定命运</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	16（理论 12，实践 4）

	<p>(2) 知识: 了解行业以及其对应的职业、职业群和行业发展趋势; 熟悉自己的个人特质、职业能力要求和职业生涯规划; 掌握职业生涯规划设计与规划步骤、基本内容与技巧。</p> <p>(3) 能力: 能根据个人条件确定职业发展方向和进行科学的生涯决策; 能够从多种渠道搜索职业信息; 会撰写职业生涯规划发展报告。</p>	<p>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 探索职业世界的方法</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</p>	<p>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, 其中终结性考核以个人生涯发展报告的完成情况为主。</p>	
就业指导	<p>(1) 素质: 树立遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业的职业精神; 具有社会责任感和良好的社会公德; 自觉将个人发展和国家需要、社会发展相结合意识。</p> <p>(2) 知识: 了解就业形势与政策法规; 熟悉行业劳动力市场信息、求职全过程以及求职安全和就业权益维护的相关知识; 掌握求职材料撰写和求职面试的方法与技巧。</p> <p>(3) 能力: 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) 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>	<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。</p>	16 (理论 12, 实践 4)
创新创业基础	<p>(1) 素质: 培养勇于挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质; 具有创新创业思维和解决问题的职业素养; 树立科学精神和创业观, 主动适应国家经济社会发展需求。</p> <p>(2) 知识: 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>(3) 能力: 能进行创业机会识别与评估, 创业风险识别与防范; 能进行创业团队组建与管理, 创业资源整合与融资。</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>	<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式; 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。</p>	32 (理论 28, 实践 4)
大学语文	<p>(1) 素质: 热爱母语, 具有规范运用语言交流的自觉性; 养成阅读中华经典的良好习惯, 重视精神内涵提升, 培养忠诚、仁爱、严谨、豁达等人格品质; 树立正确的艺术观和创作观, 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。</p> <p>(2) 知识: 掌握祖国语言文字特点及其运用规律; 掌握阅读、写作、口语表达等基本技巧, 增加人文知识积累, 拓展人文视野; 懂得酒店行业团队沟通、面试模拟等基本技巧。</p> <p>(3) 能力: 能够运用想象和联想阅读优秀作品, 品味语言艺术, 获得审美发现, 进行审美体验和审美鉴赏; 能将传统思想文化精髓落实于工作生活, 具有文化传承能力和反思能力。</p>	<p>(1) 文学鉴赏</p> <p>(2) 口语表达</p> <p>(3) 应用写作</p> <p>(4) 综合实践</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, 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, 同时具备学校开设各专业行业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>	32 (理论 24, 实践 8)
	<p>(1) 素质目标: 增强国防观念和国防意识; 树立科学的战争观, 弘扬爱国主义精神; 强化集体主义观念, 加强组织纪律性, 促进综合国防素质的提高。</p> <p>(2) 知识目标: 理解国防内涵和国防历</p>	<p>(1) 中国国防</p> <p>(2) 军事思想</p> <p>(3) 现代战争</p> <p>(4) 信息化装备</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, 传递党的方针政策, 能增强学生的国防观念和国</p>	

军事理论	<p>史；熟悉国防法规、武装力量、国防动员的主要内容；了解世界主要国家军事力量及战略动向；熟悉我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义；理解习近平强军思想的科学含义和主要内容；了解现代战争的特点和发展趋势；了解现代军事科学技术的发展及对未来战争的影响。</p> <p>(3) 能力目标：能继承和发扬解放军的优良传统，养成主动关注国内外时事的习惯，能针对当前热点问题做出合理的分析判断。</p>		防意识，强化爱国意识、集体主义观念。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。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%。	36（理论36，实践0）
军事技能	<p>(1) 素质：培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风；增强集体荣誉感和组织纪律观念；增强对人民军队的热爱，培养爱国热情，增强民族自信心和自豪感。</p> <p>(2) 知识：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) 能力：掌握队列训练、阅兵分列式训练和内务整理的基本技能；培养团队协作、安全防护能力和分析判断、应急处置能力。</p>	<p>(1) 共同条令教育与队列训练</p> <p>(2) 射击与战术训练</p> <p>(3) 防卫技能与战时防护训练</p> <p>(4) 战备基础与应用训练</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。本课程由学校和承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。根据学生参训时间、现实表现、掌握程度、内务考试等综合评定。	112（理论0，实践112）
国家安全教育	<p>(1) 素质目标：增强国家安全意识和忧患意识，提升理性爱国的行为素养。</p> <p>(2) 知识目标：了解国家安全的基本内涵，认识传统安全与非传统安全，熟悉国家安全战略及应变机制。</p> <p>(3) 能力目标：能树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动。</p>	<p>(1) 政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全</p> <p>(2) 网络安全、生态安全、资源安全、核安全</p> <p>(3) 海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全</p>	主要采用启发式、案例教学、主题讨论等教学方法，结合讲座、参观、调研、体验式等教学形式，合理运用信息化手段，充分利用线上课程等教学资源，开展切实有效的安全教育。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%。	18（理论18，实践0）
劳动教育（含劳动实践）	<p>(1) 素质：树立正确的劳动观念，养成良好的劳动习惯；热爱劳动，增强劳动参与意识，利用劳动增强体魄、锻炼意志；培养尊敬劳动人民、积极主动向劳模学习的意识；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) 知识：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) 能力：具备运用劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业精神，指导酒店管理专业从业人员劳动实践的能力；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，践行劳动教育</p> <p>(2) 培育劳动精神，增强劳动素养</p> <p>(3) 提高维权意识，保障劳动权益</p> <p>(4) 崇尚劳动实践，提升劳动能力</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。主要采取案例教学法、情景教学法、实践锻炼法等教学方法，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%。	32（理论10，实践22）
职业交际英语	<p>(1) 素质：尊重世界多元文化，拓宽国际视野，树立国家认同感；提升自身思维的逻辑性，思辨性与创新性；提升人文素养，为跨国际文化，技术交流夯实基础；培养团队合作精神和创新精神。</p> <p>(2) 知识：掌握基础的、实用的英语知</p>	<p>(1) 学习生活交流 (unit1 people /unit2 places)</p> <p>(2) 课余生活 (unit3 shopping/unit6 My Hobbies)</p> <p>(3) 度假出行 (unit8 Holiday)</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	64 学时（理论64，实践0）

	<p>识。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>(3) 能力: 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。</p>		取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
信息技术	<p>(1) 素质: 通过本课程的学习, 培养综合信息化办公能力, 提升信息素养, 增强信息意识, 树立正确的信息社会价值观和责任感。培养职业精神和互联网思维。培养竞争意识和开放意识, 不断学习, 勇于创新, 融合工匠精神。</p> <p>(2) 知识: 了解计算机; 掌握文档处理; 掌握电子表格处理; 掌握演示文稿制作; 理解信息检索; 了解新一代信息技术概述; 了解信息素养与社会责任。</p> <p>(3) 能力: 通过理论学习及实操练习, 具备良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力, 能通过处理文档、电子表格、制作演示文稿解决实际问题, 提升日常工作效率。</p>	<p>(1) 计算机基础 (2) 文档处理 (3) 电子表格处理 (4) 演示文稿制作 (5) 新一代信息技术概述 (6) 信息素养与社会责任</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%。	48(理论 24, 实践 24)
中华优秀传统文化	<p>(1) 素质: 坚定文化自信, 厚植家国情怀, 渗透文化传承意识, 增强民族自尊心、自信心、自豪感; 提升文化品味和文化素养, 不断丰富自身精神世界。</p> <p>(2) 知识: 了解中华优秀传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格; 熟悉中华优秀传统文化中的思想、文学、艺术、生活方式等基本知识; 掌握中华优秀传统文化发展的历史脉络和逻辑进程。</p> <p>(3) 能力: 能吸收优秀传统文化的精髓和智慧, 感悟传统文化的精神内涵; 能传承中华优秀传统文化, 对优秀传统文化资源进行创造性的开发利用, 为新时代现代化建设服务。</p>	<p>1. 中国智慧——思想篇 2. 仪尚适宜——生活方式篇 3. 国粹传承——艺术篇 4. 不朽灵魂——建筑与器物篇</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%。	16(理论 10, 实践 6)
大学生素质实践	<p>(1) 素质: 具备不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和甘于吃苦、勇于创新、乐于奉献的劳动精神; 树立科学的世界观、人生观和价值观, 具有社会责任感、法律意识和高尚的职业道德; 具有深厚的人文底蕴、审美情趣和文化修养。</p> <p>(2) 知识: 通过实践锻炼, 了解相关领域的前沿技术和最新成果, 掌握新知识、新技术、新工艺的运用方法; 通过思想成长、社会实践、志愿公益等类别活动, 拓宽知识面, 加深对社会的认识和理解。</p> <p>(3) 能力: 能在社会实践中发现问题和创造性解决问题; 能正解的履行工作职责, 为师生提供优良的服务; 能做力所能及的工作, 为困难群体解决愁急难盼的事; 能歌善舞, 传播优秀传统文化。</p>	<p>(1) 思想成长 (2) 社会实践 (3) 志愿公益 (4) 创新创业 (5) 文体艺术 (6) 工作履历 (7) 劳动素养</p>	将立德树人贯穿实践教学全过程, 以大学生素质教育为载体, 以实践类活动为主要方式, 重视新知识、新技术、新工艺、新方法的应用, 创造性地解决实际问题。委派辅导员、班主任, 邀请专任教师和相关部门教职工担任指导教师指导素质项目实施。建立学生综合素质档案, 及时记录学生参与素质教育实践活动情况。	90 素质实践积分

(二) 专业课程

1. 专业基础课

主要有国际接待业概论、郴州文化旅游资源鉴赏、商务礼仪、酒店英语、管理学基础、电子商务基础、酒店收益管理、酒店服务心理学、民宿运营与管理、酒店英语听说等 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) 素质: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的职业精神; 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>(2) 知识: 了解接待服务及接待服务产业的特征及发展趋势; 熟悉休闲娱乐与活动产业的概念、特点及其主要内容; 掌握酒店与住宿服务业、餐饮服务业的关系及其特点、运营流程等基本知识;</p> <p>(3) 能力: 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>(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) 餐馆与餐饮服务</p> <p>(4) 休闲娱乐与活动产业</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%。	32 (理论 32, 实践 0)
郴州文化旅游资源鉴赏	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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) 能力: 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>(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>	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%。	32 (理论 16, 实践 16)
商务礼仪	<p>(1) 素质: 具有规则意识, 传承中华民族美德的责任感; 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) 知识: 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) 能力: 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>(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>	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%。	32 (理论 12, 实践 20)
酒店英语	<p>(1) 素质: 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) 知识: 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) 能力: 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</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>	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%。	72 (理论 36, 实践 36)

	位涉外服务工作。			
管理学基础	<p>(1) 素质: 树立公平公正的意识; 具备爱岗敬业的职业精神; 具备认真负责的工作态度; 具备良好的语言沟通、仪容仪表等职业素养。</p> <p>(2) 知识: 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) 能力: 能进行酒店基层管理。</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, 依托柳州金皇酒店、柳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)
电子商务基础	<p>(1) 素质: 具备创新、安全意识和工匠精神; 养成诚信、守法的职业素养; 具有网络操作基本素养。</p> <p>(2) 知识: 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) 能力: 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>(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>	<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%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
酒店收益管理	<p>(1) 素质: 树立社会责任感; 具有网络安全意识、创新意识; 具有认真细致、融会贯通、持之以恒、精益求精的职业精神。</p> <p>(2) 知识: 了解收益管理关键指标在酒店的适用性; 掌握关键指标的计算方式; 掌握收益管理体系建设与操作。</p> <p>(3) 能力: 能通过收益报告预测市场流量、合理定价; 能在 PMS 系统中获取有效分析数据; 能掌握“数字化”分析思维;</p>	<p>(1) 收益管理基础知识</p> <p>(2) 收益管理的关键指标</p> <p>(3) 收益管理“6M”体系</p> <p>(4) 收益管理组织架构建设及职业发展前景</p> <p>(5) 收益管理工具在酒店的有效运用</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, 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, 充分运用携程、美团等教学资源, 依托柳州雄森假日酒店、柳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%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
酒店服务心理学	<p>(1) 素质: 具有健康的职业心理; 优良的沟通能力、交际能力和换位思考等职业素养; 具备爱岗敬业的职业精神; 具有团队协作意识。</p> <p>(2) 知识: 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) 能力: 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>(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>	<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、柳州金皇酒店、柳州温德姆至尊豪庭酒店、柳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%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
民宿运营管理	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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;</p> <p>(3) 能力: 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。</p>	<p>(1) 认识柳州特色民宿</p> <p>(2) 民宿产品开发</p> <p>(3) 民宿的接待服务</p> <p>(4) 民宿的日常管理</p> <p>(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、柳州东江湖壹信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>	36 (理论 18, 实践 18)

酒店英语听说	<p>(1) 素质: 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; 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>(2) 知识: 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>(3) 能力: 能根据工作实际需要使用英语对客服务。</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>	36 (理论 18, 实践 18)
--------	---	---	---	-------------------

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) 素质: 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>(2) 知识: 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及应用的方法, 经营数据指标的计算方法。</p> <p>(3) 能力: 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。</p>	<p>(1) 前厅预订服务与销售 (线上预订处理、线下预订处理)</p> <p>(2) 前台接待服务与销售 (自助入住、免前台办理、人工办理)</p> <p>(3) 前厅礼宾数字化接待服务</p> <p>(4) 前厅员工培训</p> <p>(5) 前厅 TQM 质量管理</p> <p>(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操作能力。课程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)
客房服务与数字化运营	<p>(1) 素质: 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> <p>(2) 知识: 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。</p> <p>(3) 能力: 能清洁并检查房务卫生, 能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</p>	<p>(1) 客房疫情防控及卫生检查</p> <p>(2) 客房楼层接待服务</p> <p>(3) 客房员工班组管理</p> <p>(4) 客房用品管理</p> <p>(5) 客房智控场景应用</p> <p>(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)

	<p>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>			
餐饮服务与数字化运营	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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>(3) 能力: 能操作餐饮智能预订、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>(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>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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>(3) 能力: 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>(1) 郴州市场营销环境调研报告拟写</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拟写</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>(1) 素质: 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。</p> <p>(2) 知识: 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>(3) 能力: 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。</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) 酒店员工培训方案拟写</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设计</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)
酒店客户关系管理	<p>(1) 素质: 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。</p> <p>(2) 知识: 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</p>	<p>(1) 酒店 CRM 管理系统应用</p> <p>(2) 酒店客户档案表设计</p> <p>(3) 酒店客户价值管理</p> <p>(4) 酒店客户忠诚度管理</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</p>	36 (理论 18, 实践 18)

<p>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。</p> <p>(3) 能力：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。</p>	<p>(5) 酒店客户流失管理 (6) 酒店客户投诉管理</p>	<p>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>	
---	--------------------------------------	--	--

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	<p>(1) 素质：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。</p> <p>(2) 知识：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；具有良好的推荐、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。</p> <p>(3) 能力：能为顾客办理前厅预订、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。</p>	<p>(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</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，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%。</p>	36（理论12，实践24）
客房服务综合实训	<p>(1) 素质：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> <p>(2) 知识：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。</p> <p>(3) 能力：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>(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</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，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%。</p>	36（理论12，实践24）
餐饮服务综合实训	<p>(1) 素质：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>(2) 知识：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) 能力：能设计中餐宴会菜单；能融合地方特色设计主题宴会。</p>	<p>(1) 中餐菜单设计 (2) 中餐主题宴会设计</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，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%。</p>	36（理论12，实践24）

课程实训	<p>(1) 素质:有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养。</p> <p>(2) 知识: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) 能力: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) 思政: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>	<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期的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。</p>	216(理论0,实践216)
专业技能考核训练	<p>(1) 素质: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>(2) 知识: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) 能力: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>(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>	<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%。</p>	24(理论12,实践12)
毕业设计	<p>(1) 素质: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>(2) 知识: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) 能力: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>	<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>	120(理论0,实践120)
岗位实习	<p>(1) 素质: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>(2) 知识:了解酒店企业文化;熟悉酒店企业运营和管理流程;掌握酒店各岗操作技能。</p> <p>(3) 能力:能独立完成酒店各岗位的基层操作及管理工作。</p>	<p>(1) 酒店管理与数字化运营的基本流程及业务</p> <p>(2) 酒店岗位群的服务技能、沟通协调能力、团队协作意识</p> <p>(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>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。</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，公共选修课有中共党史、美育、普通话与职业口语、应用文写作、口才与交际、高等应用数学等6门课程，共16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) 素质: 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>(2) 知识: 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。</p> <p>(3) 能力: 能正确识别六大茶类；能介绍和冲泡郴州名优茶。</p>	<p>(1) 中国名茶识别</p> <p>(2) 郴州名茶识别</p> <p>(3) 六大茶类的冲泡技艺</p> <p>(4) 绿茶玻璃杯茶艺</p> <p>(5) 红茶盖碗茶艺</p> <p>(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) 素质: 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>(2) 知识: 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。</p> <p>(3) 能力: 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。</p>	<p>(1) 婚宴设计与策划</p> <p>(2) 生日宴会设计与策划</p> <p>(3) 庆功宴设计与策划</p> <p>(4) 会议宴会设计与策划</p> <p>(5) 自助餐式宴会设计与策划</p> <p>(6) 鸡尾酒会设计与策划</p> <p>(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%+终结性考核60%。</p>	54（理论18，实践36）
营养与配餐	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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) 能力: 能编制营养食谱；能进行菜单营养搭配。</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>	54（理论18，实践36）
酒水知识与调酒技艺	<p>(1) 素质: 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>(2) 知识: 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) 能力: 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</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%+</p>	64（理论32，实践32）

	配西餐酒水并提供服务。		终结性考核 60%。	
旅游产品推介	<p>(1) 素质: 树立正确社会主义核心价值观; 具备文化自信和文化遗产意识。养成精益求精的匠心精神; 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) 知识: 了解旅游销售岗位职责和岗位要求; 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) 能力: 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>(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) 素质: 具备爱国主义情感, 树立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; 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) 知识: 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) 能力: 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>(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>	54 (理论 18, 实践 36)
研学旅行服务与管理	<p>(1) 素质: 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; 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) 知识: 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) 能力: 能够制定和实施常规研学团队接待计划。</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>	54 (理论 18, 实践 36)
旅游资源赏析与开发	<p>(1) 素质: 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; 具备文化自信和文化遗产意识; 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) 知识: 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</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) 各类旅游资源的美学特征</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</p>	64 (理论 32, 实践 32)

	义。 (3) 能力: 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。		过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
网络营销	(1) 素质: 培养学生遵守网络法律法规、爱岗敬业、团队合作的精神,以及吃苦耐劳、认真负责、踏实执着的工作态度;树立主动学习新知识、新技术能力,紧跟 时代脉搏的精神。 (2) 知识: 通过本门课程的学习,掌握网络市场调研和分析的方法、网络营销 4P 策略;了解网 络营销的平台;并能掌握网络广告、搜索引擎、微信营销、短视频营销、直播营销、知识营销和社群营销、网店首页、商品详情页设计、客户服务等基本知识,以及网络营销方案撰写。 (3) 能力: 通过本课程的学习,培养学生能对网络市场环境进行调研和分析,并能使用各种网络营销工具和手段对网站、产品等进行推广;能进行网络营销方案策划与实施。	(1) 认识网络营销 (2) 网络市场分析 (3) 网络营销组合策略 (4) 网络营销平台 (5) 网络广告 (6) 搜索引擎营销 (7) 微信营销 (8) 短视频营销 (9) 直播营销 (10) 其他新媒体营销 (11) 商品首页与详情页营销 (12) 网络客服	本课程利用网络机房+多媒体教室,采用任务驱动法、案例教学法、混合式教学法;课程的评价采用过程考核与终结性考核相结合,包括学习态度与职业素养(15%)、任务成果 25%和期末考试(60%),共计 100%。	64(理论 32,实践 32)
摄影与摄像	(1) 素质: 树立正确社会主义核心价值观;养成精益求精的匠心精神;具备良好的审美观;具备较强的专业实践能力和团队合作精神;具有艺术创作的素养,热爱艺术的良好品质。 (2) 知识: 了解数码摄影基础、色彩构成、数字摄像、影视视听语言、摄影构图等专业理论知识;掌握摄影师岗位所必需的曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识,以及固定镜头、运动镜头的拍摄等专业知识;掌握数字视频合成师岗位所必需的视频剪辑等专业知识;了解摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。 (3) 能力: 能够进行影楼布光摄影、户外人像摄影、影视短片的拍摄与剪辑等技术应用能力和实际业务操作能力。	(1) 数码摄影基础; (2) 色彩构成、数字摄像; (3) 影视视听语言、摄影构图; (4) 曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识; (5) 固定镜头、运动镜头的拍摄; (6) 数字视频合成、视频剪辑; (7) 摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。	将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;培养精益求精的匠心精神,树立良好的审美观;采用线上线下混合式教学;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;运用超星学习通平台等教学资源;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%。	54(理论 18,实践 36)
短视频后期及文案实操	(1) 素质: 树立正确社会主义核心价值观;树立强烈的民族自尊心和自信心,形成对国家、民族的责任感;养成精益求精的匠心精神。具有独立思考的学习习惯,要严格遵循行业标准、影视设计国家标准,树立良好的职业道德。 (2) 知识: 了解调色、抠像与叠加技术;熟悉影视剪辑技术、视频转场效果;熟悉视频特效的应用、字幕与字幕特技;掌握加入音频效果的方法;掌握文件的输出;掌握软件的操作技术和案例设计的理念。 (3) 能力: 能进行短视频编辑与处理的基础知识与技能;能进行短视频编辑设计和文案书写。	(1) 影视剪辑技术的基础知识; (2) 视频转场效果; (3) 视频特效的应用; (4) 调色、抠像与叠加技术; (5) 字幕与字幕特技; (6) 音频与文件输出; (7) 软件的操作技术和 案例设计的理念。	将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;培养精益求精的匠心精神,树立良好的审美观;采用线上与线下混合式 教学模式,结合教学视频、多媒体演示、课堂讨论、案例分析、情景模拟等多种方式,对微视频制作基本知识、基本操作、关键点进行考核,引导学生掌握短视频的制作过程与 技巧。运用超星学习通平台等教学资源;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%。	54(理论 18,实践 36)
新媒体营销	(1) 素质: 树立正确社会主义核心价值观;养成精益求精的匠心精神;树立新媒体从业人员的法治意识与职业道	(1) 认识新媒体营销; (2) 新媒体营销定位; (3) 新媒体营销策划;	将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;提升学生新媒体销售能力;采用线	64(理论 32,实践 32)

	<p>德；树立文化自信。</p> <p>(2) 知识：了解新媒体概念、类型、新媒体营销特征及模式、发展现状、趋势及应用领域等知识；熟悉新媒体营销策划的步骤及方法；掌握新媒体文案创作、图文类内容设计、视频类和直播类内容设计及营销数据分析等知识。</p> <p>(3) 能力：能根据企业需要完成新媒体营销策划方案的撰写与展示；能熟练使用多种主流新媒体平台，生产图文及视频类 内容，策划整场直播及开展新媒体运营活动。</p>	<p>(4) 新媒体营销文案创作；</p> <p>(5) 新媒体图文营销；</p> <p>(6) 新媒体短视频营销；</p> <p>(7) 新媒体直播营销；</p> <p>(8) 新媒体营销数据分析。</p>	<p>上线下混合式教学；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；运用超星学习通平台等教学资源；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>	
中共党史	<p>(1) 素质：牢固树立正确的党史观，厚植爱党爱国情怀，进一步坚定“四个自信”，增强对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心。</p> <p>(2) 知识：了解中国共产党团结带领各族人民进行革命、建设、改革取得的伟大成就，系统掌握中国共产党理论纲领与时俱进的发展历程，深刻领会中国共产党为什么能，正确认识中国特色社会主义道路形成发展的历史进程。</p> <p>(3) 能力：能以正确的立场、观点、方法认识和把握党的历史，自觉反对历史虚无主义和文化虚无主义，运用科学的历史观和方法论评价历史问题、辨别历史是非。</p>	<p>(1) 开天辟地：中国共产党在新民主主义革命时期完成救国大业；</p> <p>(2) 改天换地：中国共产党在社会主义革命和建设时期完成兴国大业；</p> <p>(3) 翻天覆地：中国共产党在改革开放和社会主义现代化建设新时期推进富国大业；</p> <p>(4) 惊天动地：中国共产党在中国特色社会主义新时代推进并将在本世纪中叶实现强国大业。</p>	<p>坚持以学生为本，采用案例教学法、情境教学法、任务驱动法等教学方法，充分运用信息化手段开展线上教学，并合理利用学习通在线课程、思政实践教学基地和 XXX 专业思政案例资源库等教学资源，有效引导学生“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”。</p> <p>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）
美育	<p>(1) 素质：树立正确的艺术观和创作观，提高审美情趣和人文素养；具备吃苦耐劳、团结协作、勇于创新的精神；培养对地方文化的发掘和传承意识，树立文化自信。</p> <p>(2) 知识：系统了解中外音乐作品的基础理论(题材、创作手法、创作背景、演唱或演奏形式等)；了解书法发展史以及硬笔书法的来龙去脉，掌握学习硬笔书法的正确方法。</p> <p>(3) 能力：提高对形式美的敏锐察觉能力。通过艺术实践，能演唱或表现一个音乐作品，能进行小段音乐创作；能书写一手较美观规范的硬笔字。</p>	<p>(1) 音乐鉴赏 中外声乐艺术欣赏；中外器乐艺术欣赏；小组音乐素质拓展训练。</p> <p>(2) 书法鉴赏 楷书介绍；楷书结构；楷书基本笔法。</p>	<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、书写临摹等，着力强化美育鉴赏能力，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、校级各类文艺活动（校园文化艺术节、社团成果展）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，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32（理论 16，实践 16）
普通话与职业口语	<p>(1) 素质：培养勇于表达、善于表达、传播语言美的意识，提升自身及他人的审美及人文素养；培养善用普通话沟通，传承中华优秀传统文化的精神；热爱中国语言文化，坚定文化自信，厚植家国情怀。</p> <p>(2) 知识：了解普通话水平测试内容；掌握声母、韵母、声调的发音技巧；掌握音变发音技巧；掌握朗读技巧；掌握说话、演讲等表达技巧；掌握旅游、酒店、电商等职业口语的运用技巧。</p> <p>(3) 能力：能读准普通话声韵调；能准确进行音变；能准确、流畅地朗读作品；会围绕测试话题说话，能演讲，能</p>	<p>1. 语音标准训练。训练普通话规范发音，包括普通话声母、韵母、声调、音变等的发音技巧与训练，学生最终通过国家普通话水平测试达到二级乙等及以上等级。</p> <p>2. 语言表达训练。训练运用普通话表达的能力，包括朗读（诵）、围绕话题说话、演讲、求职面试等的表达技巧与训练，学生最终能运用比较标准的普通话进行自如表达。</p> <p>3. 职业口语训练。针对学生</p>	<p>教学模式：线上线下混合式教学；教学方式：理论教学部分主要采取多媒体讲授、材料示范带读、情景模拟等教学法，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分学生完成字词、绕口令、诗歌朗读、命题说话训练，完成 PSC 模拟测试，完成导游或酒店接待或营销模拟训练。教学资源：省级精品在线开放课程；考核方式：过程性考核 40%+终结性考核 60%+增值评价（分数赋予期评成绩）。</p>	32（理论 16，实践 16）

	求职面试；能较准确、自如运用普通话进行酒店服务口语表达。	专业所对接岗位进行普通话职业口语训练，实现学习者自如运用标准、规范的职业语言进行服务的目的。酒店管理学生能运用普通话办理入住接待、餐饮客房等对客服务。		
应用文写作	<p>(1) 素质：培养写作应用文的规范意识、责任意识和诚信意识，养成爱岗敬业、诚实守信、团结协作、做事严谨的作风。具备常用应用文写作素养。</p> <p>(2) 知识：了解常用应用文种含义和作用，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) 能力：能写作语言得体、结构合理、格式规范、文种选用适宜的应用文。在提升语言文字表达能力同时，提高综合分析能力。</p>	<p>1. 党政机关公文</p> <p>2. 事务文书</p> <p>3. 日常文书</p>	<p>教学模式：线上线下混合式教学；教学方式：结合财经学院各专业特点采取自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等；教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线课程；考核方式：采取过程性考核（40%）+终结性考核（60%）形式进行课程考核与评价。</p>	32（理论16，实践16）
口才与交际	<p>(1) 素质：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，树立诚信的价值观和从业规范；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，践行诚信的社会主义核心价值观。</p> <p>(2) 知识：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) 能力：能在学习、生活中运用交际口才技巧进行符合交际礼仪的得体表达和沟通，以适应酒店行业发展需求。</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；酒店管理专业求职面试；</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>	<p>运用学银在线省级在线开放课程资源，酒店重申专业案例资源库、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源，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35%，增值性评价5%，终结性考核60%。</p>	32（理论16，实践16）
高等应用数学	<p>(1) 素质：培养团结合作、互帮互助精神；培养知识迁移、“举一反三”的素养；培养积极的学习态度。树立唯物主义的世界观，理解事物发展变化的规律性，掌握数学分析和解决问题的科学方法，培养严谨求实的科学态度。</p> <p>(2) 知识：掌握函数的概念、极限、连续、导数的运算，掌握不定积分、定积分的求解方法；理解导数、不定积分、定积分的应用；了解数学建模。</p> <p>(3) 能力：能够熟练运用极限、导数等基本概念和公式，将实际的专业或生活问题转化为数学模型，并能够进行简单的数学分析和求解。能将数学思维运用到专业或生活之中。</p>	<p>(1) 函数、极限、连续</p> <p>(2) 导数与微分</p> <p>(3) 不定积分及其应用</p> <p>(4) 定积分及其应用</p> <p>(7) 数学建模</p>	<p>坚持“以应用为目的，专业必须够用为度”的原则，以应用为主线，创设学习情境。主要采用自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法、讲授法、启发式、互动式等教学方法，充分利用超星学习通在线课程资源，采取线上线下相结合的教学模式，既具有一定的创新精神和提出问题、分析问题、解决问题的能力，从而促进生活、事业的全面发展。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）

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	16	3	0	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	课程代码	课程名称	学时安排			学分	各学期学时分配						考核方式	备注	
				学时	其中			1	2	3	4	5	6			
					理论	实践		20W	20W	20W 带课实训	20W	20W	20W			
公共必修课	公共基础课程	A09001	思想道德与法治	48	40	8	3	2*12	2*12						考试	
		A09002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	28	4	2		2*16						考试	
		A09013	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	40	8	3				4*12				考试	
		A09004	形势与政策	32	32	0	1	2*4	2*4	2*4	2*4				考查	
		A09003	大学生心理健康教育	32	24	8	2	2*16							考查	
		A08500	大学体育与健康	108	16	92	6	2*16	2*10	2*10	2*18				考试	
		A08402	职业生涯规划	16	12	4	1		2*8						考查	
		A08400	就业指导	16	12	4	1					2*8			考查	
		A08401	创新创业基础	32	28	4	2		2*16						考查	
		A08101	大学语文	32	24	8	2	2*16							考查	
		A00002	军事理论	36	36	0	2								考试	
		A08502	军事技能	112	0	112	2	3W							考查	
		A00001	国家安全教育	18	18	0	1	2*9							考查	讲座，不计入周课时
		A09005	劳动教育（含劳动实践）	32	10	22	2		1W						考查	其中实践 22 学时

		A08311	职业交际英语	64	64	0	4	4*16						考查	
		A08201	信息技术	48	32	16	3		4*10+2*4					考查	
		A08103	中华优秀传统文化	16	10	6	1	2*8						考查	
		A08406	大学生素质实践	90 素质实 践积分	0	90 素质实 践积分	3	第 1-5 学期内每年完成 30 素质实践积分					考查	课外实践	
		公共必修课小计		722	394	328	41	14	14	2	6	2			
专业 必修 课	专业 基础 课	A04173	国际接待业概论	32	32	0	2	2*16						考查	
		A04178	郴州文旅资源鉴赏	32	16	16	2	2*16						考查	
		A1004	商务礼仪△	32	12	20	2	2*16						考查	
		A04030	酒店英语	72	36	36	4		4*18					考试	
		A10001	管理学基础△	36	18	18	2			4*9				考查	企业授课
		A10002	电子商务基础△	36	18	18	2			4*9				考查	企业授课
		A04182	酒店收益管理	36	36	0	2					4*9		考查	
		A04070	酒店服务心理学	36	18	18	2				2*18			考查	
		A04064	民宿运营与管理	36	18	18	2				2*18			考查	
		A04172	酒店英语听说	36	18	18	2					4*9		考试	
		专业基础课小计		384	222	162	22	6	4	8	4	8			
专业 必修 课	专业 核心 课	A04072	前厅服务与数字化运营	64	32	32	4	4*16						考试	
		A04073	客房服务与数字化运营	72	36	36	4		4*18					考试	
		A04022	餐饮服务与数字化运营	72	36	36	4				4*18			考试	

课		A1003	酒店数字化营销△	72	36	36	4				4*18			考试		
		A04028	酒店人力资源管理	72	36	36	4				4*18			考试		
		A04022	酒店客户关系管理	36	18	18	2					4*9		考试		
	专业核心课小计			388	194	194	22	4	4		12	4				
专业必修 课	专业拓展课	A04174	前厅接待综合实训	36	12	24	2					4*9		考试		
		A04175	客房服务综合实训	36	12	24	2					4*9		考试		
		A04176	餐饮服务综合实训	36	12	24	2					4*9		考试		
		A04180	课程实训	216	0	216	12			9W				考查		
		A04179	专业技能考核训练	24	12	12	1					1W		考查		
		B05001	毕业设计	120	0	120	8					5W		考试		
		B05003	岗位实习	576	0	576	32					2W	19W	考试	假期完成3周，合计6个月	
专业拓展课小计			1044	48	996	59					12					
专业必修 课	选修专业一：餐饮运营管理															
	专业拓展课	A04074	茶艺与茶文化	64	32	32	4		4*16						考查	
		A04096	宴会设计与服务	54	18	36	3			6*9				考查		
		A04076	营养与配餐	54	18	36	3			6*9				考查		
		A04087	酒水知识与调酒技艺	64	32	32	4				4*16			考查		
	选修专业二：旅游管理															
	A04100	旅游产品推介	64	32	32	4		4*16					考查			

		A04109	旅游客源国概况	54	18	36	3			6*9				考查	
		A04011	研学旅行服务与管理	54	18	36	3			6*9				考查	
		A04016	旅游资源赏析与开发	64	32	32	4				4*16			考查	
		选修专业三：电子商务													
		A02106	网络营销	64	32	32	4		4*16					考查	
		A02425	摄影与摄像	54	18	36	3			6*9				考查	
		A02192	短视频后期及文案实操	54	18	36	3			6*9				考查	
		A02230	新媒体营销	64	32	32	4				4*16			考查	
		专业选修课小计		236	100	136	14		4	12	4				
必修 课	公共 选修 (六选 二)	A09012	中共党史	16	8	8	1					2*8		考查	
		A08107	美育	32	16	16	2							考查	
		A08109	普通话与职业口语	32	16	16	2		2*16					考查	
		A08100	应用文写作	32	16	16	2							考查	
		A08104	口才与交际	32	16	16	2							考查	
		A08203	高等应用数学	48	24	24	3							考查	
		公共选修（六选二）小计		48	24	24	3		2						
	选修课程小计		284	124	160	17		2							
总 计				2822	982	1840	161	24	28	22	26	26			

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	394	328	722	25.58%
专业基础课	222	162	384	13.61%
专业核心课	194	194	388	13.75%
专业拓展课	48	996	1044	37%
选修课	124	160	284	10.06%
合计	982	1840	2822	100%
比例	34.8%	65.2%	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，双师素质教师占比 95%。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		95%
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	
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	40	《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	45	《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学院	中国旅游出版社
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：中国美食全典	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	商务礼仪	中国大学 MOOC	https://www.icourse163.org/course/WXC-1001753056	国家精品课程资源
2	管理学基础	中国大学 MOOC	https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012	国家精品课程资源
3	前厅服务与数字化运营	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html	校级精品在线开放课程资源
4	客房服务与数字化运营	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217452483	校级精品在线开放课程资源
5	餐饮服务与数字化运营	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217262875	校级精品在线开放课程资源
6	酒店人力资源管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206379825	校级精品在线开放课程资源
7	酒店信息管理技术	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/204833085.html	校级精品在线开放课程资源
8	酒店数字化营销	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014	校级精品在线开放课程资源
9	酒店英语	超星学习通	https://mooc1.chaoxing.com/course/214315022.html	校级精品在线开放课程资源
10	酒店服务心理学	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206386815	校级精品在线开放课程资源
11	酒店客户关系管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014	校级精品在线开放课程资源
12	茶艺与茶文化	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html	校级精品在线开放课程资源

（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、案例分析、任务驱动、头脑风暴、话题式教学等教学方法，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、项目教学、情景模拟、现场教学、合作式教学等教学方法，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平	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
4	项目教学	设计或制定与课程相关的项目与计划，指导学生进行项目实施，提高学生综合素养	教师对课程任务进行串联形成一个完整的项目，引导学生一步步完成任务最终达成项目的完成，项目应与课程、企业、行业相结合
5	话题式教学法	将课程知识点以某个与生活息息相关的话题引导学生进行思考，丝丝入扣，提高学生思考与融会贯通的能力	教师对知识点进行梳理，将生活事件与课程内容进入融通，有针对性地抛出话题引导学生进行思考

（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。

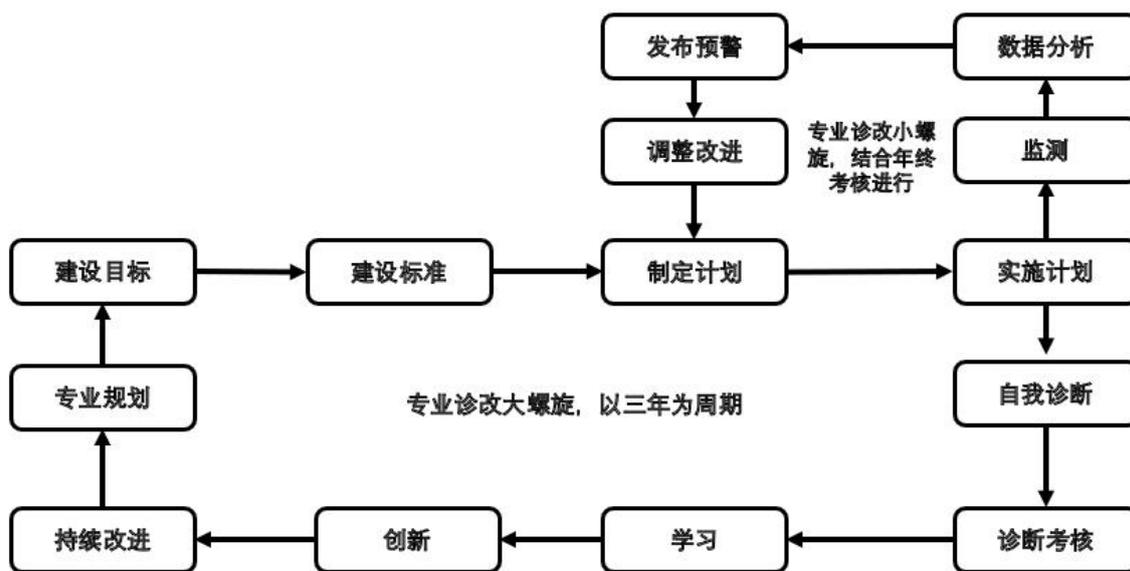


图2 诊断与改进 8字螺旋图

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（考核）要求

在规定年限内修完规定的课程，考试考核成绩合格。必修课修满 141 学分，选修课程修完 17 学分，大学生素质实践 3 学分，修完全部课程后，应达到 161 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：雷海艳、王莉、康莉、袁懿、雷舒婷、王薇、屈琛、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）、张默（长沙福朋酒店）
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：资乐
5. 在校学生代表：张芬

专业人才培养方案审批表

二级学院 审批意见	 二级学院院长签字： 2024 年 7 月 1 日
企业代表 意见	同意 企业代表签字： 郭贤爱 2024 年 7 月 1 日
教务处 审批意见	 同意 教务处处长签字： 年 月 日
分管教学 的副校长 审批意见	同意 教学副校长签字： 刘杰 年 月 日
学校学术 委员会 审查意见	 同意 学校学术委员会签章 年 月 日
校长 审批意见	 同意 学校校长签字： 年 月 日
党委 审批意见	 同意 党委书记签字： 年 月 日