



郴州职业技术学院
Chenzhou Vocational Technical College

三年制酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

(现代学徒制万豪班)

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

适用年级：2022 级

所属院系：商贸旅游学院

所属专业群：旅游管理专业群

修(制)订时间：2022 年 7 月

2022 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 (现代学徒制万豪班)

一、专业名称及代码

专业名称： 酒店管理与数字化运营

专业代码： 540106

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3 年(高职扩招，实行弹性制，最长不超过 6 年)

四、职业面向

(一) 职业面向

主要面向万豪酒店前厅、餐饮、客房部门领班/主管岗位，从事基层管理工作。毕业 3-5 年后，能胜任万豪酒店前厅、餐饮、客房部门经理、万豪酒店集团高管等岗位。

表 1 职业面向一览表

所属专业 大类(代 码) A	所属专 业类 (代 码) B	对应行 业 (代 码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位类别 (或技术领域) E			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	1.万豪酒店前 厅领班/主管 2.万豪酒店客 房领班/主管 3.万豪酒店餐 饮领班/主管	1. 万豪酒店前 厅经理 2.万豪酒店客 房经理 3. 万豪酒店餐 饮部门经理 4. 万豪酒店集 团高管	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

							助理酒店管理师
--	--	--	--	--	--	--	---------

(二) 典型工作任务与职业能力分析

表 2 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称		典型工作任务	职业能力要求
初始岗位	万豪酒店前厅领班/主管	任务 1: 负责前厅接待和问讯等工作; 任务 2: 班组工作督导与协调; 任务 3: 收益管理; 任务 4: 组织员工在职培训; 任务 5: 协调、处理宾客关系; 任务 6: 酒店产品销售。	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.能进行收益管理,确保收益最大化; 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。
	万豪酒店客房领班/主管	任务 1:负责管区内客房清洁卫生工作和服务工作; 任务 2: 班组工作督导与协调; 任务 3: 组织员工的在职培训; 任务 4: 协调、处理宾客关系; 任务 5: 客房产品销售工作; 任务 6: 主题客房设计。	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.能做好客房产品销售工作,确保客房最高出租率; 6.能根据目标客源及市场需求设计主题客房。
	万豪酒店餐饮领班/主管	任务 1: 餐厅接待服务工作; 任务 2: 餐厅工作现场督导与协调; 任务 3: 组织员工的在职培训; 任务 4: 协调、处理宾客关系; 任务 5: 餐饮产品销售工作; 任务 6: 餐饮宴会设计。	1.能规范操作餐厅接待、服务等工作流程及信息系统; 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.能进行餐饮产品线上线下销售; 6.能根据客户需要进行定制化宴会方案设计。
发展岗位	万豪酒店前厅、客房、餐饮部门经理、万豪酒店集团高管	任务 1: 编制部门工作计划; 任务 2: 部门员工考核工作; 任务 3: 协调处理宾客关系; 任务 4: 突发事件处理; 任务 5: 制定部门营销方案;	1.能编制部门销售、培训等工作计划; 2.能制定、实施员工考核方案; 3.能协调处理宾客关系,做好宾客维护工作; 4.能妥善处理突发事件; 5.能制定并组织实施营销方案。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

万豪集团与郴州职业技术学院商贸旅游学院签约，正式成立现代学徒制万豪班，班级培养目标旨在通过订单班的学习形式，培养理想政治坚定、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、健全的体魄和爱国精神、敬业精神、诚信品质、创新意识、精益求精的工匠精神、具备顾客至上的服务意识和吃苦耐劳的职业精神；具有较强的创新能力和可持续发展的能力；掌握酒店管理专业知识和技术技能，具有数字化运营思维和实践能力，面向万豪酒店集团的技术革命和产业革命发展需要，能够从事万豪酒店前厅、客房、餐饮部门领班/主管等基层管理工作的高素质复合型国际酒店职业人才。毕业 3-5 年后，能胜任万豪酒店前厅、客房、餐饮部门经理、万豪酒店集团高管等岗位。

（二）培养规格

1. 素质要求

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

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

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

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

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

（6）热爱万豪酒店本职工作，具有较强的职业认同感；

（7）具有吃苦耐劳、乐于奉献的万豪职业精神；

（8）具有知礼、懂礼、守礼的行为习惯；

（9）热爱中华优秀传统文化，具有较好的审美和人文素养，有较强的文化传承意识。

2. 知识要求

- (1) 了解必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- (2) 了解万豪酒店企业文化、熟悉万豪酒店组织结构、发展趋势；
- (3) 了解酒店服务礼仪、服务心理学等基础知识；
- (4) 熟悉酒店管理新理念、新理论、新技术；
- (5) 熟悉本专业相关的法律法规、环境保护及消防安全等知识；
- (6) 熟悉酒和茶的分类、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) 熟悉酒店接待礼仪规范、酒店服务心理学等基础知识；
- (8) 熟悉民宿的设计要素及原则理念，掌握民宿运营程序；
- (9) 掌握前厅、客房、餐厅服务基本流程及班组日常管理方法；
- (10) 掌握前厅信息应用技术方法、主题客房设计方法及主题宴会设计方法；
- (11) 掌握酒店数字化运营技术，酒店运营数据采集、分析和应用的方法；
- (12) 掌握酒店微信公众号推广、酒店网页设计与维护、短视频制作等技巧；
- (13) 掌握酒店成本控制与收益管理知识及技巧；
- (14) 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，处理客户投诉的流程和技巧；
- (15) 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. 能力要求

(1) 通用能力

- 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- 具有良好的表达能力、沟通能力和文案编辑能力；
- 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足酒店宾客个性化要求；
- 具有对酒店数据的认知、分析和可视化的能力，能将业务问题转化为数据问题；
- 具有一定的酒店英语应用能力。

(2) 专业技术技能

初始岗位一：万豪酒店前厅领班/主管

能规范操作前厅接待、问讯等工作流程及信息系统；

能督导、协调好班组的各项工作；

能进行收益管理，确保收益最大化；

能组织、指导前厅员工业务培训；

能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作；

能进行酒店产品线上线下销售。

初始岗位二：万豪酒店客房部领班/主管

能规范操作客房清洁卫生工作和服务工作及信息系统；

能督导、协调好班组的各项工作；

能组织指导客房员工业务培训；

能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作；

能做好客房销售工作，确保客房最高出租率。

能根据目标客源及市场需求设计主题客房。

初始岗位三：万豪酒店餐饮部领班/主管

能规范操作餐厅接待、服务等工作流程及信息系统；

能督导、协调好餐厅的各项工作；

能组织指导餐厅员工业务培训；

能协调处理宾客关系，做好客户维护工作；

能进行餐饮产品线上线下销售；

能根据客户需要进行定制化宴会方案设计。

六、课程设置

(一) 课程总体设置

1. 课程总体结构

主要包括公共基础课程和专业课程，课程设置总体结构如表 3 所示：

表 3 课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	11	思想道德与法治、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、形势与政策、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、大学体育与健康、劳动教育、健康教育
	选修课	4 (10选4)	国史党史、中华优秀传统文化、大学语文、音乐鉴赏、信息技术、普通话与职业口语、职业交际英语、应用文写作、职业人文素养、经济应用数学
专业课	专业基础课	8	管理学基础、商务礼仪、酒店服务心理学、酒水知识与调酒技术、电子商务基础、酒店客户关系管理、食品营养与卫生、酒店英语
	专业核心课	7	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店信息管理技术、酒店人力资源管理、万豪运营与管理
	专业实践课	5	课程实训、酒店产品与客户在线运营实训、专业技能考核训练、岗位实习、毕业设计
	专业选修课	4 (7选4)	茶文化与茶艺、酒店法律与法规、宴会设计与服务、会议服务与管理、民宿运营与管理、咖啡制作、酒店插花艺术

2. 课证融通保障

课证融通对应关系如表 4 所示。

表 4 课证模块对应关系

	序号	证书名称	对应支撑课程
通用证书	1	高等学校英语应用能力考试证书	职业交际英语、过级英语、酒店英语
	2	全国计算机等级证书	信息技术
	3	普通话水平测试等级证书	大学语文、普通话与职业口语
职业资格证书	1	1+X 证书：前厅运营管理职业技能等级证书	前厅服务与管理、酒店信息管理技术、万豪运营与管理
	2	1+X 证书：餐饮管理运行职业技能等级证书	餐饮服务与管理、酒店信息管理技术、万豪运营与管理
	3	助理酒店管理者	管理学基础、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店人力资源管理

(二) 公共基础课程

1. 公共必修课

表 5 公共必修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>【素质目标】自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导学习和实践，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感和自信心。</p> <p>【知识目标】理解和把握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、科学内涵、历史地位和实践要求，理解其蕴含的马克思主义原理。</p> <p>【能力目标】能体悟习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量，能运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析问题和解决问题。</p>	<p>专题一：新时代、新思想、新飞跃</p> <p>专题二：坚持党的全面领导</p> <p>专题三：坚持以人民为中心</p> <p>专题四：全面建设社会主义现代化国家</p> <p>专题五：全面深化改革</p> <p>专题六：习近平经济思想</p> <p>专题七：新时代中国特色社会主义思想</p> <p>专题八：习近平法治思想</p> <p>专题九：新时代中国特色社会主义思想</p> <p>专题十：新时代中国特色社会主义社会建设思想</p> <p>专题十一：习近平生态文明思想</p> <p>专题十二：新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要保障</p> <p>专题十三：推动构建人类命运共同体</p> <p>专题十四：全面从严治党</p> <p>专题十五：做担当时代大任的青年</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程;</p> <p>2.教学方法:主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等,运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>3.教学资源:校级在线精品课程;爱国主义教育实践基地等。</p> <p>4.考核方式:过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	48
思想道德与法治	<p>【素质目标】树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观;具备良好的思想道德素质和法律素养,成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p>【知识目标】理解并掌握中国特色社会主义新时代、中国梦、中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义法</p>	<p>模块一：做时代的奋进者</p> <p>模块二：做精神的引领者</p> <p>模块三：做道德的践行者</p> <p>模块四：做法治的捍卫者</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程;</p> <p>2.教学方法:主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等,运用学银在线平台进行线上线下混合式教学。</p>	48

	<p>治道路的丰富内涵；掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容。</p> <p>【能力目标】能够领悟人生真谛，坚定理想信念，践行社会主义核心价值观；形成正确的道德认知，积极投身崇德向善的道德实践，做到明大德、守公德、严私德；自觉尊法学法守法用法，能有效运用法治思维解决实际问题。</p>		<p>3. 教学资源：省级在线精品开放课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>4. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>【素质目标】坚定马克思主义信仰，坚定共产主义信念，坚定“四个自信”、增强“四个意识”、捍卫“两个确立”、做到“两个维护”，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。</p> <p>【知识目标】掌握马克思主义中国化理论成果，特别是最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。</p> <p>【能力目标】能够运用马克思主义中国化理论成果认识问题、分析问题和解决问题，提高理论思维能力。</p>	<p>模块一：马克思主义中国化</p> <p>模块二：毛泽东思想</p> <p>模块三：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</p> <p>模块四：习近平新时代中国特色社会主义思想</p>	<p>1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>3. 教学资源：省级在线精品课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>4. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	36
形势与政策	<p>【素质目标】树立科学的形势观和政策观，增强国家荣誉感、民族自豪感、历史使命感和社会责任感。坚定马克思主义信仰，坚定共产主义信念，坚定对中国共产党的信任，坚定中国特色社会主义和实现中华民族伟大复兴的信心。</p> <p>【知识目标】了解并掌握党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。</p> <p>【能力目标】能认清自己所处的时代特点，正确认识国际、国内形势的发展大局和大趋势，形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，提高理性思维能力和社会适应能力。</p>	<p>模块一：全面从严治党</p> <p>模块二：经济社会发展</p> <p>模块三：港澳台工作</p> <p>模块四：国际形势与政策</p>	<p>1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>3. 教学资源：《形势与政策》教材、授课资料。</p> <p>4. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	32
大学生心理健康教育	<p>【素质目标】树立健康稳定和谐的良好心态，培养积极乐观的心理素质，树立勇于面对各种困难的信心。</p> <p>【知识目标】了解心理健康基本知识，了解心理健康教育的价值和意义，掌握维护心理健康的方法和自我调整策略。</p> <p>【能力目标】能提高自我认知能力、环</p>	<p>模块一：科学心理健康观</p> <p>模块二：认识和发展自我</p> <p>模块三：心理疾病预防</p>	<p>1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方法：采用线上线下混合式教学模式，以案例教学、体验活动、行为训练、主题讨论等多种教学方法贯穿教学过程。</p>	32

	境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力，为全面发展提供良好的基础。		3. 教学资源：校级在线精品课程；校级心理健康教育中心常规性心育活动。 4. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。	
创新创业基础	<p>【素质目标】通过课程的学习，树立善于思考、敏于发现和敢为人先创新创业意识；养成良好的职业道德，法律意识、社会责任感和团队协作精神。</p> <p>【知识目标】了解创新创业政策和创业环境；熟悉创新方法、创业团队的组建流程、创业机会的识别和创业风险的规避的方法；掌握创业资源的来源和融资渠道、创业计划书的基本结构和撰写要求和创业的基本流程。</p> <p>【能力目标】能识别创业机会、组建创业团队、整合创业资源，撰写融资计划和预计财务报表，撰写创业计划书并进行汇报展示。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 创新和创新意识的培养； 2. 创新思维和创新方法的开发和提升； 3. 创业团队的组建； 4. 创业机会的识别和选择； 5. 创业风险的规避； 6. 创业资源的整合； 7. 创业计划书的撰写； 8. 企业创办及管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学模式； 3. 教学方法：讲授法、案例分析、小组任务、创业活动等方法； 4. 教学手段：学习通平台 5. 训练项目：创业状态调查、创新产品展示、创业团队风采展示、融资计划表、创业计划书及项目路演； 6. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。 	36
大学生职业发展与就业指导	<p>【素质目标】通过课程的学习，树立正确的世界观、人生观、价值观和就业观；养成良好的职业规划意识、求职心态和团队协作精神；具备工匠精神和劳模精神。</p> <p>【知识目标】了解职业发展的特点、生涯规划方法和决策技能；熟悉就业形式与政策、信息搜索渠道；掌握求职材料的编写、面试技巧与礼仪、常见的就业陷阱及自我保护方法。</p> <p>【能力目标】能制定职业生涯规划；会必要的就业技能、求职技巧和礼仪；能制作求职材料；能应对求职挫折和就业陷阱；能维护自身合法权益。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 做好规划准备； 2. 规划职业生涯； 3. 认识就业市场； 4. 做好就业准备； 5. 维护就业权益； 6. 适应职业发展； 7. 毕业生常见问题。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学模式； 3. 教学方法：讲授法、案例分析、小组任务、专题讲座、角色扮演等方法； 4. 教学手段：学习通平台 5. 训练项目：编制职业生涯规划，撰写求职简历，职业体验、进行模拟面试； 6. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。 	32
国家安全与军事教育	<p>国家安全</p> <p>【素质目标】深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，践行总体国家安全观，树立，国家安全底线思维。</p> <p>【知识目标】系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系。</p>	<p>模块一：政治安全、经济安全、文化安全、社会安全；</p> <p>模块二：国土安全、军事安全、海外利益安全；</p> <p>模块三：科技安全、网络安全；</p> <p>模块四：生态安全、</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学方式：采取参与式、体验式教学模式，采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演、任务驱动等教学方法实施教学； 	36

	<p>【能力目标】具备将国家安全意识转化为自觉行动能力，具备维护国家安全的能力。</p>	资源安全、核安全。	3. 考核方式：采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	
	<p>军事理论：</p> <p>【素质目标】增强学生的国防意识、防间保密意识、国家安全意识和忧患意识；激发学生的爱国热情和学习国防高科技的积极性；树立科学的战争观和方法论，和打赢信息化战争的信心。</p> <p>【知识目标】了解国防、国家安全、军事思想、现代战争和信息化装备的内涵、发展历程、特征，熟悉世界军事变革发展趋势；理解习近平强军思想内涵。</p> <p>【能力目标】具备对军事理论基本知识的正确认知、理解、领悟和宣传能力。</p>	<p>模块一：中国国防；</p> <p>模块二：国家安全；</p> <p>模块三：军事思想；</p> <p>模块四：现代战争；</p> <p>模块五：信息化装备。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方式：采取参与式、体验式教学模式，采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演、任务驱动等教学方法实施教学；</p> <p>3. 考核方式：采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	36
	<p>军事技能：</p> <p>【素质目标】</p> <p>养成良好的军事素养和战斗素养；培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，全面提升综合军事素质。培养爱国主义和革命英雄主义精神；</p> <p>【知识目标】了解人民解放军三大条令的内容，轻武器的战斗性能，战斗班组攻防的基本动作和战术原则，格斗、防护的基本知识，战备规定、紧急集合、徒步行军、野外生存的基本要求，掌握队列动作、射击动作、单兵战术、卫生和救护基本要领。</p> <p>【能力目标】增强大学生的国防观念和国防意识；培养大学生基本军事技能，完善学生的军事素质，建设国防后备力量；提高国家的国防能力，保障国家安全。</p>	<p>1. 普法教育、校纪校规教育；</p> <p>2. 中国国防；</p> <p>3. 国家安全；</p> <p>4. 军事思想；</p> <p>5. 现代战争；</p> <p>6. 信息化装备；</p> <p>7. 共同条令教育和训练；</p> <p>8. 射击与战术训练；</p> <p>9. 防卫技能与站时防护训练；</p> <p>10. 战备基础与应用。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方式：在教官指导下的完成基本军事技能训练，开展国情、军情、形势讲座教育、报告会、其它形式入学教育、专业讲座等。</p> <p>3. 考核方式：教官与教师联合指导、组织和考核。</p>	132
大 学 体 育 与 健 康	<p>【素质目标】具备良好的体育道德、合作精神、规则意识、吃苦耐劳精神，坚强的意志品质；树立积极向上、热情开朗的性格；养成终身锻炼习惯和健康的生活方式。</p> <p>【知识目标】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；熟悉体育运动的其他形式；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</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>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2, 教学模式: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；</p> <p>3. 教学方法：采用分组练习、教学比赛、运动技能</p>	108

	<p>战术知识。</p> <p>【能力目标】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；提高身体体质的速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等。</p>	10. 体质健康测试及体育运动损伤应急处理。	<p>分析等方式进行教学；</p> <p>4. 训练项目：结合班级所开设项目进行运动技能训练；</p> <p>5. 考核方式：课堂过程性考核 60%+运动项目考核 40%。</p>	
劳动教育	<p>【素质目标】树立劳动光荣、劳动创造未来的理念，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；增强诚实劳动意识，具有劳动安全意识，具有艰苦朴素、勤劳勇敢的优秀品质，树立正确择业观，具有到艰苦地区和行业工作的奋斗精神，具有主动充当志愿者参与公益劳动的社会责任感，具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神。</p> <p>【知识目标】了解劳动的重要意义，懂得空谈误国、实干兴邦的道理；熟知，安全劳动的基本程序和规范要求，懂得一些劳动生产的基本常识。</p> <p>【能力目标】能熟练使用各种劳动工具、工作设施设备，能组织开展公益性劳动活动，能防范和处置劳动安全事故，具备满足生存发展需要的基本劳动能力。</p>	<p>模块一：新时代呼唤大学劳动教育新作为</p> <p>模块二：弘扬劳动精神，以劳动托起中国梦</p> <p>模块三：劳动使生活更美好</p> <p>模块四：劳动创造价值，创新引领未来。</p> <p>模块五：勤工俭学，用自己的双手搭建明天的舞台</p> <p>模块六：获得新技能，家务我来做</p> <p>模块七：就业与创业</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.教学方式：采取参与式、体验式教学模式，通过专题教育、案例分析、小组讨论等多种教学方式，提高学生的劳动素质；</p> <p>3.考核方式：以过程性考核为主进行考核评价</p>	64
健康教育	<p>【素质目标】培养学生自我保护意识。</p> <p>【知识目标】了解疫情防控、无偿献血、艾滋病预防、结核病防治等健康科普知识。掌握健康疾病感染正确应对的方法。</p> <p>【能力目标】增强疾病防治能力；能洁身自好、正确保护自己的能力。</p>	<p>专题一：疫情防控</p> <p>专题二：无偿献血</p> <p>专题三：艾滋病预防</p> <p>专题四：结核病防治</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.教学方法：线上线下混合式教学法，通过课件、音频视频等方式在 11 月底完成。</p>	16

2. 公共选修课

表 6 公共选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
国史党史	<p>【素质目标】具备珍惜历史、尊重历史的意识；具备民族自尊心、自信心和自豪感；坚定马克思主义信仰、坚定对中国共产党的信任、坚定社会主义信心的素质。</p>		<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.教学方法：线上线下混</p>	36

	<p>【知识目标】了解近代以来中国面临的争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民共同富裕两大历史任务，理解中国革命的必要性、正义性、进步性；了解近代以来中国的先进分子和人民群众为救亡图存而进行艰苦探索、顽强奋斗的历程，深刻理解其经验和教训。</p> <p>【能力目标】具备运用历史唯物主义、方法论，分析和评价历史问题、辨别历史是非能力；具备把握社会发展方向的能力。</p>	<p>模块一：中国近代史</p> <p>模块二：中国现代史</p>	<p>合式教学法、自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等。</p> <p>3.教学资源：学习通在线课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	
中华优秀传统文化	<p>【素质目标】具备良好的人生、社交和工作态度；牢固树立爱国情操、文化自信意识和团队协作意识。</p> <p>【知识目标】了解中华优秀传统文化中的哲学、伦理、宗教、文学、艺术、史学和科学技术等的发展历程，熟悉其特点精髓，掌握起关键作用的人物、流派和贡献。</p> <p>【能力目标】能将中国传统文化精神运用于实际社会生活，并将思考所得用符合现代规范的、感染人的语言文字表达出来，影响周围的人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.中国传统文化概说； 2.中国古代的生活方式； 3.中国传统宗教； 4.中国古代节庆仪式； 5.中国传统戏曲； 6.中国古代文化符号； 7.中国古代文学； 8.中国古代手工艺艺术。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2.教学模式：线上线下混合式教学； 3.教学方式：多媒体展示、启发式教学法等，组织学唱戏曲、手工活动、武术学习、角色扮演等； 4.教学手段：超星学习通在线资源； 5.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。 	36
大学语文	<p>【素质目标】牢固树立口语和文字的审美意识和团结协作意识。</p> <p>【知识目标】了解汉语言听说读写的基础知识和人文知识，掌握口语表达技巧、阅读鉴赏技巧、写作技巧、专题活动策划与主持技巧。</p> <p>【能力目标】能综合运用口语表达、阅读鉴赏、写作等知识，进行专题活动的策划与主持。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.口语表达技巧：演说心理素质、语音控制、即兴演讲； 2.阅读鉴赏：接受性阅读、比较性阅读、评价性阅读、创造性阅读； 3.专题活动组织与实施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2.教学模式：线上线下混合式教学； 3.教学方式：知识讲授、课文分析、小组讨论分享、上台演练、模拟体验、策划组织活动等； 4.教学手段：超星学习通在线资源； 5.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。 	36

<p>音乐鉴赏</p>	<p>【素质目标】牢固树立音乐审美意识和爱国主义意识，养成高雅审美品位。</p> <p>【知识目标】了解音乐欣赏的基础知识，掌握中外声乐艺术欣赏、乐器及器乐作品、舞蹈艺术欣赏知识。</p> <p>【能力目标】能运用音乐知识感受音乐美、表现音乐美、欣赏音乐美、创造音乐美。</p>	<p>1. 音乐欣赏的基础知识；</p> <p>2. 中外声乐艺术欣赏；</p> <p>3. 中外乐器介绍及器乐作品欣赏；</p> <p>4. 中外舞蹈艺术欣赏。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学方式：知识点讲授、启发式教学法等，组织学生模仿体验、参与音乐表演等；</p> <p>3. 教学手段：超星学习通在线资源；</p> <p>4. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	<p>32</p>
<p>信息技术</p>	<p>【素质目标】通过本课程的学习，学生具备信息化办公的素养，树立信息安全意识，养成正确的信息社会价值观和责任感。</p> <p>【知识目标】了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术。熟悉常用的工具软件和信息化办公技术；掌握文档的基本编辑、排版、表格的建立及编辑、电子工作表公式计算及数据处理、演示文稿的制作及美化。</p> <p>【能力目标】通过理论学习及实操练习，能做好信息收集、信息处理、信息呈现，能利用常用办公软件解决实际问题。</p>	<p>1.大数据、人工智能、区块链技术；</p> <p>2.文档格式设置；</p> <p>3.文档的版面设计与编排；</p> <p>4.表格的创建和设计；</p> <p>5.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>6.制作、美化 PPT 文档。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：采用在机房实现理论实操一体化教学形式；</p> <p>3. 教学方式：采取启发式、项目驱动、案例教学法；</p> <p>4. 教学手段：实操练习；</p> <p>5. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	<p>54</p>
<p>普通话与职业口语</p>	<p>【素质目标】牢固树立语言美的意识、勇于表达、善于表达的意识；养成发音练习中不怕苦不放弃的品质。</p> <p>【知识目标】熟悉普通话水平测试（简称PSC）评分标准；掌握声韵调、音变、短文朗读、无文字凭借说话的技巧；掌握导游、酒店管理、营销等职业口语表达技巧。</p> <p>【能力目标】能应测PSC，并达到二级乙等及以上水平；能运用比较标准的普通话进行酒店接待口语表达。</p>	<p>1.普通话规范发音：普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话；</p> <p>2.职业口语训练：酒店接待口语。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教师要求：省级及以上普通话水平测试员；</p> <p>3. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>4. 教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等；</p> <p>5. 教学资源：学银在线、超星学习通在线资源省级精品在线开放课程；</p> <p>6. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	<p>36</p>

<p>职业 交际 英语</p>	<p>【素质目标】具备良好的社交能力和工作态度,树立爱国情怀,团队协作意识,养成口语和文字的审美意识。</p> <p>【知识目标】了解社会服务、自然与环境的核心词汇,掌握职业规划的核心词汇、重点句型和语篇,熟悉学习与生活、人际交往的相关微课资源,背景知识,口语表达和写作技巧等等。</p> <p>【能力目标】能运用英语在职场中进行基本的口头与书面沟通,完成基础性的商务活动,能用英语讲述中国故事、传播中华文化,实现有效的跨文化交际,为未来继续学习、就业,以及终身发展奠定良好英语基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学习与生活: 见面介绍、业余爱好、问路; 2. 人际交往: 社团活动、用餐; 3. 社会服务: 银行、购物; 4. 自然与环境: 旅行、城市; 5. 职业规划: 理想的工作、求职面试。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程; 2. 教学模式: 线上线下混合式教学; 3. 教学方式: 自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法; 4. 教学资源: 学银在线、超星学习通在线资源省级精品在线开放课程; 5. 考核方式: 过程性考核60%+终结性考核40%。 	<p>72</p>
<p>应用 写作</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】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、法律文书、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>【能力目标】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、法律文书、宣传文书。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 毕业文书; 2. 求职文书; 3. 行政文书; 4. 办公文书; 5. 会务文书; 6. 策划文书; 7. 法律文书; 8. 宣传文书。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程; 2. 教学模式: 线上线下混合式教学; 3. 教学方式: 自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等; 4. 教学资源: 学银在线、超星学习通在线资源省级精品在线开放课程; 5. 考核方式: 过程性考核60%+终结性考核40%。 	<p>36</p>
<p>职业 人文 素养</p>	<p>【素质目标】牢固树立职业终身学习理念和团队协作意识,具备爱岗敬业、爱国诚信的职业素养。</p> <p>【知识目标】了解职业人文素养包含的内容及意义,熟悉职场礼仪,掌握自我管理、职场口才和职场办公相关方法和技巧。</p> <p>【能力目标】能较好地进行自我管理,能较熟练得体地进行符合交际礼仪的表达、沟通,能写作合格的求职简历并模拟面试,能写作合格的职场公文并运用公文规则处理。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我管理: 融入团队、时间管理、情绪管理; 2. 职场礼仪: 仪容仪态、电话礼仪、接待礼仪、会议礼仪、宴请礼仪; 3. 职场口才: 赞美、倾听、拒绝、说服、主题演讲、即兴演讲; 4. 职场办公: 求职简历、求职面试、公文处理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程; 2. 教学模式: 线上线下混合式教学; 3. 教学方式: 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; 4. 教学手段: 超星学习通在线资源; 5. 考核方式: 过程性考核60%+终结性考核40%。 	<p>36</p>

经济应用数学	<p>【素质目标】通过课程的学习，学生具备辩证唯物主义世界观，养成良好的学习习惯，具备坚强的意志品格、树立严谨思维习惯，具备求实的作风、勇于探索、敢于创新的思想意识和良好的团队合作精神。</p> <p>【知识目标】了解函数、极限与连续，熟悉一元函数微分学，熟悉专业应用方面的基础知识、数学建模的初步知识、数学软件知识。掌握积分、概率统计基础知识。</p> <p>【能力目标】能解答函数、极限、导数、积分、概率统计的相关数学问题，能够运用严谨的逻辑能力推演，能将基本运算能力、自学能力扩展到其他领域。</p>	<p>1. 函数、极限与连续；</p> <p>2. 导数与微分；</p> <p>3. 导数的应用（经济类）；</p> <p>4. 不定积分；</p> <p>5. 定积分及其应用；</p> <p>6. 概率统计基础；</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等；</p> <p>4. 教学资源：学银在线、超星学习通在线资源省级精品在线开放课程；</p> <p>5. 考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	72
--------	--	---	---	----

（三）专业（技能）课程

1. 专业基础课

表7 专业基础课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
管理学基础	<p>【素质目标】具备认真负责的工作态度，树立公平公正的意识。</p> <p>【知识目标】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>【能力目标】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>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：综合运用讲授法、案例分析法、讨论法、任务驱动法、探究法等；</p> <p>4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州温德姆豪庭酒店、余姚太平洋酒店等实习实训基地；</p> <p>5. 课程考核：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	32
商务礼仪	<p>【素质目标】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；具有规则意识，传承中华民族美德的责任感。</p> <p>【知识目标】了解交际礼仪知识；熟悉商务礼仪规范；掌握商务礼仪运用技巧。</p> <p>【能力目标】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>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：理论教学主要运用讲授法、情境教学法、任务驱动法、演示教学法等；</p> <p>4. 教学资源：超星学习通在线资源；形体礼仪实训室；郴州瑞际酒店、郴州温德姆豪庭酒店、郴州雄森假日酒店等实习实训基地；</p>	28

			5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。	
酒店服务心理学	<p>【素质目标】 具有健康的职业心理；具备爱岗敬业的职业精神；具有团队协作意识。</p> <p>【知识目标】 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的分析方法；掌握酒店顾客的个性心理特征及服务方法。</p> <p>【能力目标】 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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店顾客消费心理与行为分析原理与策略； 2. 酒店顾客个性心理分析与服务方法； 3. 酒店客我关系转换与应变方法； 4. 酒店员工个体与群体协调策略； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：综合运用案例分析法、讨论法、对比法、情境模拟、角色扮演、任务驱动教学法等； 4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州温德姆豪庭酒店、郴州雄森假日酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	32
酒水知识与调酒技术	<p>【素质目标】 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>【知识目标】 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；掌握酒水服务方法。</p> <p>【能力目标】 能区分酒水类别；会使用鸡尾酒调制工具；能调制鸡尾酒；能提供酒水服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 发酵酒认知； 2. 蒸馏酒认知； 3. 鸡尾酒调制； 4. 酒水服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：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； 4. 教学资源：超星学习通在线资源；酒吧实训室；郴州金皇酒店、郴州温德姆酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	36
电子商务基础	<p>【素质目标】 具备创新安全意识和工匠精神，养成诚信遵纪守法的职业素养。</p> <p>【知识目标】 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；掌握静态网站建设维护的技巧；掌握酒店产品在线交易技巧。</p> <p>【能力目标】 能初步设计、建设、维护一个简单的静态的酒店网页；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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务的功能、特点； 2. 网页制件常用工具； 3. 网络市场分析； 4. 电子商务安全； 5. 酒店静态网页设计、建设与维护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：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； 4. 教学资源：超星学习通在线资源、网络营销实训室； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	36

酒店客户关系管理	<p>【素质目标】具备创新、成本、公平意识；养成诚信待人、精益求精的职业习惯。</p> <p>【知识目标】熟悉酒店 CRM 系统操作流程；掌握不同客户类型的管理方法、酒店客户流失管理方法、酒店客户忠诚度提高方法、酒店客户投诉处理流程与技巧。</p> <p>【能力目标】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，进行有效管理；能分析客户流失的原因，采取相应措施防止客户流失；能妥善处理客户投诉，提高客户满足度和忠诚度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店价值分析与 2. 不同类型客户管理 3. 客房流失管理； 4. 维护与提高客户忠诚度的策略； 5. 客户投诉处理流程与技巧。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：综合运用案例分析法、讨论法、项目任务法、分组讨论法、情景模拟法、角色扮演及现场教学法等； 4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州温德姆豪廷酒店、余姚太平洋酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	36
食品营养与卫生	<p>【素质目标】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>【知识目标】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>【能力目标】能编制营养食谱；能进行菜单营养搭配。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 七大营养素知识； 2. 各类食物营养价值； 3. 膳食结构与营养配餐的基本原则； 4. 营养食谱的编制； 5. 菜单营养搭配； 	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：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； 4. 教学资源：超星学习通在线资源、中国大学 MOOC 在线资源；郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	36
酒店英语	<p>【素质目标】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>【知识目标】了解国际酒店文化；熟悉前厅部、客房部、餐饮部等部门服务场景英语常用语；掌握前厅部、客房部、餐饮部等部门规范化服务语言与技巧。</p> <p>【能力目标】能综合运用所学英语知识完成酒店各岗位涉外服务工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预定岗位用语； 2. 接待岗位用语； 3. 礼宾岗位用语； 4. 收银岗位用语； 5. 客房服务岗位用语； 6. 餐厅服务岗位用语； 7. 酒吧服务岗位用语； 8. 其他服务岗位用语。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：综合运用探讨法、讨论法、情景教学法、任务驱动法、观影法等； 4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店、郴州金皇酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。 	136

2. 专业核心课

表 8 专业核心课程设置及要求

课程名称	前厅服务与管理			开设学段	第二学期上段和下段、第三学期下段、第五学期上段		
合作开发企业	株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店						
总学时	72	学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 具有顾客至上、服务至诚的服务意识； 2. 树立诚信友善的价值观； 3. 养成礼貌待客的职业习惯。					
	知识目标	1. 了解国际酒店接待业务发展趋势； 2. 熟悉前厅信息化设施设备操作流程； 3. 掌握前厅部各岗位服务流程、服务禁忌及优质服务标准； 4. 掌握酒店收益管理的方法。					
	能力目标	1. 能操作前厅信息化系统，高效为客人提供预订、入住、礼宾结账等服务； 2. 能处理前厅日常管理中的常见问题及投诉，能应对各种突发事件； 3. 能分析客人消费需求、销售酒店产品； 4. 能进行酒店收益管理，优化酒店产品组合、定价和销售渠道设计等，实现效益最大化。					
教学内容	1. 前厅部的认知； 2. 前厅部接待（客房预订、迎宾服务、前台接待、前台收银、客人住店期间服务，行政楼层服务）等服务流程规范； 3. 前厅部运营管理（前厅服务质量管理、前厅部销售管理、前台信息系统管理、酒店收益管理）。						
教学项目	1. 认识前厅部，组织结构图的绘制； 2. 前厅部接待训练：客房预订，迎宾服务，前台接待，前台收银，客人住店期间服务，行政楼层服务等服务； 3. 前厅部运营管理训练：客户投诉处理训练，销售管理训练，信息化系统实操训练，酒店收益管理训练；						

教学方法	1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2.理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3.理论教学采用启发式教学、情景再现等方法开展教学，深入浅出讲授知识点； 4.校内实践教学引用真实项目进行项目化教学； 5.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操能力。						
教学资源	1.课程校内外实训资源 (1) 校内实训资源：酒店数字化运营实训室、前台及数字化服务实训室。 (2) 校外资源：株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店。 2. 课程教材资源： (1) 曹艳芬，李萍，李彬：《前厅部运营与管理》. 华中科技大学出版社. 2016 年 8 月 (2) 吴吟颖，秦炳旺：《前厅服务与管理》. 上海交通大学出版社. 2021 年 3 月第 2 版 (3) 邓逸伦，夏赞才，彭维捷：《酒店收益管理》. 华中科技大学出版社. 2022 年 8 月 3. 课程数字化资源：学习通平台，中国大学慕课学习资源。						
考核要求	1. 基本思路：通过过程性考核和终强性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 考核标准： (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。						
课程名称	客房服务与管理			开设学段	第二学期下段、第三学期下段、第四学期上段、第五学期上段		
合作开发企业	株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店						
总学时	144	学分	8	理论学时	72	实践学时	72
课程目标	素质目标	1. 践行顾客至上、服务至诚的酒店服务观念； 2. 树立正确的价值观，养成良好的劳动习惯； 3. 具备客房服务质量意识、环保意识、安全意识及服务创新意识。					
	知识目标	1. 了解客房产品概念、组织结构及客房发展趋势； 2. 熟悉客房部各岗位职责、操作流程、操作要点与服务禁忌等知识； 3. 掌握客房部管理方法、原则； 4. 掌握主题客房设计原则和方法。					
	能力目标	1. 能清洁酒店公共区域和客房区域； 2. 能提供对客服务及处理住客投诉； 3. 能制定班组工作计划并组织业务培训； 4. 能开展客房部日常业务管理； 5. 能设计主题客房。					
教学内容	1. 酒店客房的发展现状与发展趋势； 2. 客房类型及产品； 3. 客房卫生清洁； 4. 客房对客服务； 5. 客房日常管理； 6. 主题客房设计。						
教学项目	1. 客房卫生清洁及防疫消杀； 2. 客房中式铺床、夜床设计； 3. 客房对客服务； 4. 客房布草盘点与核算； 5. 客房安全器材识别、使用； 6. 客房投诉处理； 7. 生日、婚庆等主题客房设计。						

教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式教学、情景再现等方法开展教学，深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学； 5. 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操能力。 							
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程校外实训资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 校内实训资源：客房及智慧服务实训室、酒店数字化运营实训室。 (2) 校外资源：株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店 2. 课程教材资源： <ol style="list-style-type: none"> (1) 雷明华 郭建华：《客房服务与管理》（第 2 版）. 中国人民大学出版社。 (2) 韩军 翟运涛：《客房服务与管理》. 上海交通大学出版社。 (3) 李雯：《酒店客房部精细化管理与标准化服务》. 人民邮电出版社。 3. 课程数字化资源：超星学习通在线学习资源、中国大学 MOOCD 在线学习资源。 							
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本思路：通过过程性考核和终结性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 考核标准： <ol style="list-style-type: none"> (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。 							
课程名称	酒店人力资源管理			开设学段	第三学期下段、第四学期上段和下段			
合作开发企业	郴州金皇酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、东莞东城酒店等							
总学时	72	学分	4	理论学时	36	实践学时	36	
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备职业生涯规划意识，具有团队合作精神； 2. 养成“创新、乐业、敬业”的工作作风； 3. 具有社会责任感。 						
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解我国 HR 现状，熟悉酒店人力资源管理过程及主要内容； 2. 掌握人力资源预测的流程和方法； 3. 掌握酒店人力资源管理“招聘、使用、考核、激励、调整”等基本技能； 4. 掌握酒店劳动争议的处理程序。 						
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制定人员招聘计划并组织实施； 2. 能制定酒店员工培训计划并组织实施； 3. 能制定绩效考核方案并组织实施； 4. 能设计酒店人员薪酬体系； 5. 能处理酒店员工的劳动争议。 						
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店人力资源规划； 2. 员工的招聘与录用； 3. 酒店员工培训； 4. 酒店员工活动策划； 5. 绩效与薪酬管理； 6. 员工激励、辞退； 7. 职业生涯规划。 							
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设置酒店机构及人力资源规划； 2. 招聘、选拔酒店员工； 3. 酒店员工培训、活动策划和组织； 4. 酒店绩效考评、薪酬管理、员工辞退； 5. 酒店员工激励； 6. 酒店员工职业生涯规划设计。 							

教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式、案例分析、角色扮演等教学方法深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用企业真实项目进行项目化教学； 5. 企业实践教学采用“现代学徒制”教学，在具体的岗位完成工作任务，提高实操能力。
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程校外实训资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 校内实训资源：酒店数字化运营实训室。 (2) 校外实训资源：郴州金皇酒店、郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、东莞东城酒店等实习实训基地。 2. 课程教材资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 王珑：《酒店人力资源管理》. 上海交通大学出版社。 (2) 罗达丽 谢强：《酒店人力资源管理》. 广西师范大学大学出版社. 2019 年 5 月第 1 次印制。 3. 课程数字化资源：超星学习通在线学习资源，中国大学 MOOC 学习资源。
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本思路：通过过程性考核和终结性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 考核标准： <ol style="list-style-type: none"> (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。

课程名称	餐饮服务与管理			开设学段	第三学期下段、第四学期上段和下段、第五学期上段		
合作开发企业	郴州国际大酒店、株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店等						
总学时	144	学分	8	理论学时	72	实践学时	72
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有恪守规范、诚实守信的品质； 2. 具有脚踏实地、吃苦耐劳的精神； 3. 具有敢于突破、灵活创新的意识。 					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮企业经营管理的流程和方法； 2. 熟悉餐饮企业经营管理的法规行规； 3. 掌握餐饮服务的各项技能技巧； 4. 掌握餐饮企业管理的基本理论知识。 					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制订并规范操作餐饮服务标准化工作流程； 2. 能督导、协调好餐厅的各项工作； 3. 能进行小微餐饮企业规范创业。 					
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮基础技能； 2. 餐饮企业经营与管理。 						
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、分菜、中西餐零点服务、中西餐宴会服务、顾客投诉处理、服务质量鉴别、服务指导及培训； 2. 餐饮部组织结构及设计、餐饮原料管理、餐饮产品成本控制和价格管理、餐饮服务质量管理； 3. 餐饮菜单设计与制作。 						

教学方法	1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式教学、情景再现等方法开展教学，深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学； 5. 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操能力。						
教学资源	1. 课程校外实训资源 (1) 校内实训资源：酒店数字化运营实训室、餐厅及虚拟仿真实训室。 (2) 校外资源：株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店。 2. 课程教材资源： (1) 马开良：《餐饮服务与经营管理》。旅游教育出版社。2017年6月第3次印制。 (2) 陈静 谢红勇：《餐饮服务与管理》。上海交通大学出版社。2019年1月第1次印制。 3. 课程数字化资源：学习通平台，中国大学慕课学习资源。						
考核要求	3. 基本思路：通过过程性考核和终结性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 4. 考核标准： (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。						
课程名称	酒店信息管理技术		开设学段		第四学期上段和下段		
合作开发企业	株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店						
总学时	72	学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 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。 2. 具有网络安全意识、创新意识； 3. 树立社会责任感；					
	知识目标	1. 了解酒店信息化及发展趋势； 2. 熟悉酒店网络营销策略； 3. 掌握新媒体编辑内容及原则； 4. 掌握酒店 微信公众号、微博、微信、抖音等网络平台运营技巧； 5. 掌握网络公关危机处理原则及方法。					
	能力目标	1. 能利用信息化技术进行酒店相关服务； 2. 能简单策划网络营销活动； 3. 能编辑、发布、搜集、精准推送酒店相关资讯以及进行酒店营销的图文化制作； 4. 能对酒店微信公众号、微博、抖音等网络平台进行构建和日常的管理； 5. 能处理网络公关危机。					
教学内容	1. 酒店信息化及未来趋势； 2. 酒店线上营销及传播； 3. 酒店新媒体运营； 4. 酒店网络平台运营及数字化图文制作； 5. 酒店危机公关的处理						

教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店内部管理信息化管理； 2. 掌握文案创编及数字化图文制作； 3. H5 制作、微视频制作技巧； 4. 微信微博平台运营； 5. 网络订单预定操作； 6. 网络危机公关处理。
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式教学、情景再现等方法开展教学，深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用真实项目进行项目化教学； 5. 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操能力。
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程内外实训资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 校内资源：酒店数字化运营实训室。 (2) 校外实训资源：株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店。 2. 课程教材资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 伍欣：《旅游信息化应用》. 华中科技大学出版社. 2018 年第 9 月第 1 次印制。 (2) 白琳：《酒店电子商务》. 暨南大学出版社. 2010 年 2 月第 1 次印制。 (3) 栗书河、李东杭：《酒店电子商务运营管理》. 中国轻工业出版社. 2016 年 10 月第 1 次印制。 3. 课程数字化资源：学习通在线学习资源，中国大学 MOOC 学习资源。
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 5. 基本思路：通过过程性考核和终强性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 6. 考核标准： <ol style="list-style-type: none"> (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。

课程名称	酒店市场营销			开设学段	第四学期上段和下段、第五学期上段		
合作开发企业	郴州金皇酒店、宁波太平洋酒店、郴州温德姆酒店、株洲万豪酒店等						
总学时	90	学分	5	理论学时	36	实践学时	54
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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； 2. 具有较强的集体荣誉感和团队合作精神； 3. 树立社会责任感。 					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉影响酒店运营的宏观和微观环境； 2. 熟悉 SWOT 分析方法； 3. 掌握酒店市场细分的标准、目标市场选择策略、酒店市场定位策略； 4. 掌握酒店产品组合策略、酒店产品优化方法； 5. 掌握酒店产品线下线下定价方法、策略； 6. 掌握酒店产品线上线下分销渠道的选择与管理方法； 7. 掌握酒店产品新媒体促销的主要方法和实施流程。 					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能调研酒店市场营销环境； 2. 能进行酒店市场 STP 分析； 3. 能组合、优化酒店产品； 4. 能制定酒店产品线上线下价格； 5. 能选择与管理酒店产品线上线下营销渠道； 6. 能制定酒店产品线上线下促销方案。 					

教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店市场调研的内容、方法以及调研报告的基本内容； 2. 酒店市场营销环境、SWOT 分析； 3. 酒店市场细分的标准、目标市场选择策略、酒店市场定位策略； 4. 酒店产品组合策略、酒店产品优化方法、酒店产品市场生命周期各阶段的特点及营销策略。 5. 酒店产品定价目标、定价方法、定价策略以及价格调整策略； 6. 酒店产品线上线下营销渠道的类型、影响渠道选择的因素、营销渠道管理方法； 7. 酒店产品线下促销、线上促销的方法与流程。
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 调研郴州酒店市场营销环境并拟写调研报告； 2. 分析合作酒店 STP 并优化产品组合； 3. 制定合作酒店的新产品价格、调整老产品价格； 4. 设计与管理合作酒店的产品营销渠道； 5. 制定合作酒店节庆产品的促销方案并参与实施。
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式、案例分析、角色扮演等教学方法深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用企业真实项目进行项目化教学； 5. 企业实践教学采用“现代学徒制”教学，在具体的岗位完成工作任务，提高实操能力。
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程校外实训资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 校内实训资源：酒店数字化运营实训室。 (2) 校外资源：郴州温德姆酒店、郴州金皇酒店、株洲万豪酒店等实习实训基地。 2. 课程教材资源： <ol style="list-style-type: none"> (1) 成荣芬：《酒店市场营销》. 中国人民大学出版社. 2019 年 6 月第 6 次印制。 (2) 厉新建 吕宁 苏健：《旅游市场营销》. 中国传媒大学出版社. 2017 年 5 月第 1 次印制。 3. 课程数字化资源：超星学习通在线学习资源，中国大学 MOOC 学习资源。
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本思路：通过过程性考核和终结性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 考核标准： <ol style="list-style-type: none"> (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。

课程名称	万豪运营与管理			开设学段	第三学期下段		
合作开发企业	株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店						
总学时	72	学分	4	理论学时	20	实践学时	52
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 爱岗敬业、精益求精、热爱劳动、吃苦耐劳的职业精神。 2. 具有质量意识、安全意识、环保节约意识。 3. 具有自我管理的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 4. 坚持诚信正直、创新开拓的万豪企业文化，具有“人服务于人”的意识。 					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解万豪酒店企业文化、组织结构及发展目标； 2. 了解万豪酒店各个部门基本情况，熟悉万豪酒店员工管理制度； 3. 熟悉万豪酒店各营运部门的服务流程； 4. 掌握万豪酒店营运部门管理知识； 					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练使用对客服务语言，规范提供酒店服务； 2. 胜任万豪酒店营运部门督导管理工作； 3. 能够策划并执行万豪酒店产品的线上线下推广； 4. 能够协调处理客户关系，做好万豪酒店客户维护工作。 					

教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 万豪企业文化 2. 万豪的历史与发展 3. 万豪酒店组织结构及各部门基本情况 4. 万豪酒店明星服务流程和服务技巧
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 万豪酒店房务服务流程与规范。 2. 万豪餐饮服务流程与规范。 3. 如何处理顾客投诉。 4. 营运中的服务应变。
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养； 3. 理论教学采用启发式、案例分析、角色扮演等教学方法深入浅出讲授知识点； 4. 校内实践教学引用企业真实项目进行项目化教学； 5. 企业实践教学采用“现代学徒制”教学，在具体的岗位完成工作任务，提高实操能力。
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程校外实训资源 <ol style="list-style-type: none"> (1) 校内实训资源：酒店数字化运营实训室。 (2) 校外资源：株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店。 2. 课程教材资源： <p>企校合作校本教材《万豪运营与管理》</p> 3. 课程数字化资源：超星学习通在线学习资源，中国大学 MOOC 学习资源。
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本思路：通过过程性考核和终结性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 考核标准： <ol style="list-style-type: none"> (1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。 (2) 终结性考核采用项目化考核。

3. 专业实践课

表 9 专业实践课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
课程实训	<p>【素质目标】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>【知识目标】熟悉酒店企业运营和管理情况，掌握酒店专业基础理论与基础知识。</p> <p>【能力目标】具备理论联系实际能力，能够将所学知识和技能运用于酒店企业的实际生产之中，能够解决酒店运营管理的实际问题。</p>	酒店企业管理的基本流程及业务；基本岗位工作的操作；沟通协调与人际关系处理；团队意识的塑造。	<ol style="list-style-type: none"> 1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 课程实训时间为 4 个月； 3. 主要面向郴州本地高星级酒店、中高端餐饮机构从事前台接待、客房协调、餐厅服务等基层服务工作； 4. 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、过去保护用品、保险等； 5. 考核内容主要根据学生具体工作岗位考核其职业素养、专 	216

			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。	
酒店产品与客户在线运营实训	<p>【素质目标】具备规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的职业精神，具备创新意识和文化传承意识。</p> <p>【知识目标】掌握数字化营销运营方案设计和撰写、促销活动策划与设置、会员计划与会员活动设置、用户数据采集方案等相关知识与方法。</p> <p>【能力目标】能够运用微信公众平台、预定系统与价格体系、在线商城系统，进行线上商品销售。</p>	选择某酒店进行调查,运营在线销售管理系统、数字化营销和运营管理系统,策划新媒体营销运营、产品在线销售、客户关系管理方案并通过新媒体平台和数字化营销系统进行系统搭建和内容撰写。	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3.教学方式：任务驱动法、情景模拟法、示范教学法；</p> <p>4.教学资源：酒店管理与数字化运营实训室；郴州金皇酒店、郴州温德姆豪廷酒店等实习实训基地。</p> <p>5.课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36
专业技能考核训练	<p>【素质目标】具有良好的职业道德与安全规范意识；具有较强的成本意识、风险意识；具有较强的团队合作精神；具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>【知识目标】掌握酒店规范服务、前厅VIP接待，主题客房设计、宴会设计与组织等相关知识与工作流程。</p> <p>【能力目标】能独立完成前厅接待服务、客房接待服务、中餐宴会服务；能设计中餐主题宴会、主题客房设计；能进行英语会话。</p>	专业基本技能、专业基层管理技能和跨岗位综合技能三大模块。涵盖前厅服务、客房服务、中餐服务、外语服务、主题客房设计、宴会接待设计、菜单设计、营销方案制定、茶艺服务等9个项目。	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3.教学方式：任务驱动法、情景模拟法、示范教学法等；</p> <p>4.教学资源：酒店管理与数字化运营专业技能抽查题库；超星学习通在线资源；</p> <p>5.课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	24

<p>岗位实习</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】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>【能力目标】能独立完成酒店各岗位的基层操作及管理工作。</p>	<p>酒店企业管理的基本流程及业务；基本岗位工作的熟练操作；沟通协调与人际关系处理；酒店企业基层管理策略应用。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.岗位实习一般安排在最后一个学年，实习时间为半年；</p> <p>3.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；</p> <p>4.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、过去保护用品、保险等；</p> <p>5.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>	<p>576</p>
<p>毕业设计</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】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>【能力目标】能完成有创意、可执行的毕业设计作品。</p>	<p>市场调研与主题方向确定、资料查找与主题确定、综合运用专业知识进行方案撰写、方案的修改与完善、毕业设计答辩。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2.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。</p> <p>3.课程考核：成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	<p>120</p>

4. 专业选修课

表 10 专业选修课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
<p>茶艺与茶文化</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】熟悉六大茶类以及代表性名茶；掌握各种茶的冲泡技</p>	<p>1. 六大茶类的冲泡技艺；</p> <p>2. 中国名茶识别；</p> <p>3. 绿茶玻璃杯茶艺；</p> <p>4. 红茶盖碗茶艺；</p> <p>5. 乌龙茶紫砂壶</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：综合运用讲授法、讨论法、演示法、情境教学法、现场教学法等；</p>	<p>36</p>

	巧、程序和注意事项。 【能力目标】能正确识别六大茶类；能熟练操作玻璃杯茶艺、盖碗茶艺、紫砂壶茶艺。	茶艺。	4. 教学资源：超星学习通在线资源；茶艺及虚拟仿真实训室； 5. 课程考核：过程性考核60%+终结性考核40%。	
酒店法律与法规	【素质目标】具备科学严谨、实事求是的工作态度；具备良好的职业道德和敬业精神；具备诚实守信的职业品格。 【知识目标】了解中国旅游饭店行业规范；熟悉酒店企业设立的法律制度；掌握酒店管理和酒店经营过程中的有关法律法规知识。 【能力目标】能运用法律手段处理顾客的特殊要求与突发事件；能运用法律手段处理酒店纠纷；能运用法律手段维护酒店企业与顾客的利益。	1. 酒店设立的法律制度； 2. 酒店管理法律制度； 3. 酒店经营过程中的法律制度。	1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：综合运用案例分析法、讨论法、情境教学法、角色扮演法、任务驱动法等； 4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州雄森假日酒店等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核60%+终结性考核40%。	36
宴会设计与服务	【素质目标】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。 【知识目标】了解宴会活动的基本概念、特点和分类，熟悉酒店宴会预定工作，掌握酒店宴会策划设计的原则和注意事项。 【能力目标】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。	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. 主题宴会设计与策划。	1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。 4. 教学资源：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州瑞际酒店酒店、上海宝燕等实习实训基地； 5. 课程考核：过程性考核60%+终结性考核40%。	36
会议服务与管理	【素质目标】具备精益求精的工作态度、顾客至上的服务意识；具备安全意识、质量意识。 【知识目标】了解会议的类型与功能；熟悉会议准备内容；掌握会议接待与现场管理的方法。 【能力目标】能编写会议计划；能做好会议接待、会场布置；能进行会议现场管理。	1. 会议概述； 2. 会议策划与准备； 3. 会议接待和现场管理； 4. 会议评估与会后工作。	1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程； 2. 教学模式：线上线下混合式教学； 3. 教学方式：综合运用讨论法、直观演示法、任务驱动法、探究法等； 2. 教学手段：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州雄森假日酒店等实习实训基地； 3. 课程考核：过程性考核60%+终结性考核40%。	36

<p>民宿运营与管理</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】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>【能力目标】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>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：综合运用任务驱动法、案例分析法、现场教学法。</p> <p>4. 教学手段：超星学习通在线资源；郴州东江湖壹美息实习实训基地；</p> <p>5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	<p>36</p>
<p>咖啡制作</p>	<p>【素质目标】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>【知识目标】了解咖啡简史；熟悉咖啡制作流程；掌握咖啡制作技巧。</p> <p>【能力目标】能操作咖啡机；能制作咖啡单品；并进行解说推荐。</p>	<p>1. 咖啡简史；</p> <p>2. 咖啡豆与咖啡的主要分类；</p> <p>3. 识别咖啡制作器具；</p> <p>4. 手冲咖啡制作；</p> <p>5. 爱尔兰咖啡制作；</p> <p>6. 拿铁咖啡制作。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：综合运用讲授法、讨论法、任务驱动法、现场教学法等。</p> <p>4. 教学手段：超星学习通在线资源；郴州金皇酒店、郴州温德姆豪廷酒店等实习实训基地；</p> <p>5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	<p>18</p>
<p>酒店插花艺术</p>	<p>【素质目标】具备创新安全意识和工匠精神；具有审美意识、环保意识。</p> <p>【知识目标】了解插花简史；熟悉插花原理；掌握插花的基本技巧；</p> <p>【能力目标】能设计并进行东方式插花、西方式插花、自由式插花。</p>	<p>1. 插花的历史；</p> <p>2. 插花造型的基本原理；</p> <p>3. 东方式插花技艺；</p> <p>4. 西方式插花技艺；</p> <p>5. 自由式插花技艺。</p>	<p>1.深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</p> <p>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3. 教学方式：综合运用讲授法、案例分析法、演示法、类比法、现场教学法等；</p> <p>4. 教学资源：余姚太平洋酒店、郴州温德姆豪廷酒店实习实训基地；</p> <p>5. 课程考核：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	<p>18</p>

七、教学进程总体安排

(一) 各类课程学时比例分配

表 11 课程学时比例分配表

序号	课程类型	课程门数	教学课时			学时比例 (%)	实践学时比例 (%)	备注
			学分	理论	实践			

				学时	学时	小计			
1	公共必修课	11	32	278	382	660	22.5%	57.9%	
2	公共选修课	4	9	84	56	140	4.8%	46.8%	
3	专业 必修 课	专业基础课	8	22	178	194	372	12.7%	49.5%
4		专业核心课	7	35	296	334	630	21.5%	53%
5		专业实践课	5	56	0	972	972	33.1%	100%
6	专业选修课	4	9	72	90	162	5.5%	55.6%	
总计		39	163	908	2028	2936	100%	69.1%	

其中学时总计为 2936 学时：
 公共基础课程为 800 学时，占总学时的 27.2%；
 选修课教学为 302 学时，占总学时的 10.3%；
 实践性教学为 2028 学时，占总学时 69.1%

(二) 教学环节时间分配表

表 12 专业教学环节时间分配表

学 期	教 学 环 节									
	国家安 全与军 事教育	课堂 教学	专业能 力实践 或实训	劳动教育	课程实 训	毕业设 计	岗位 实习	考试 与机 动		合 计
1	3w	15w		1w (课外实施)				2 w		20 w
2		18w						2 w		20 w
3			9W	1w (课外实施)	9W			2 w		20 w
4		18w						2 w		20 w
5		9w	1w			4 w	4 w	2 w		20 w
6							20 w			20 w

(三) 教学进程安排表

表 13 教学进程安排表

课程类别	一级	二级	课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期
								理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	20W 岗位实习
公共基础课			1 习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	A09008	3	48	40	8	考试(4)	4*7	4*5									
			2 思想道德与法治	A	A09001	3	48	40	8	考试(1)			4*9	4*3							
			3 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	A09002	2	36	30	6	考试(2)			2*9	2*9							
			4 形势与政策	A	A09004 A09011 A09012 A09013	1	32	16	16	考查	8学时/学期, 共四学期										
			5 大学生心理健康教育	A	A09003	2	32	24	8	考查(1)	2*7	2*9									
			6 创新创业基础	C	A08401	2	36	24	12	考查(3)			2*9	2*9							
			7 大学生职业发展与就业指导	C	A08400	2	36	24	12	考查(4)							2*9	2*9			
			8 国家安全与军事教育※	B	A08500	5	204	36	168	考查(1)	21天										
			9 大学体育与健康(一)(二)(三)	B	A08514 A08515 A08516	7	108	12	96	考试	2*7	2*9+2 (●)	2*9	2*9			2*9	2*9+2 (●)			
			10 劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	4学时/期, 共四学期 16学时+ 2周/年劳动教育实训 48学时										
			11 健康教育	B	B05009	1	16	16	0	考查	专题讲座										
小计/周学时						32	660	278	382		8	8	10	10			4	4			
公共选修课		1	※党史国史	10选4	A	A09010	2	36	28	8	考试					2*9	2*9				
		2	中华优秀传统文化		C	A08103	2	36	24	12	考查(1)										
		3	大学语文		C	A08101	2	36	18	18	考查										
		4	信息技术		C	A08201	3	36	18	18	考查(2)			4*9							

课程类别	课程名称		课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期
							理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	
							10w	10W		10W	10W	10W课程实训	10W教学实践	10W	10W	10W	10W岗位实习	20W岗位实习		
	5	职业交际英语	C	A08326	4	72	36	36	考查											
	6	普通话与职业口语	C	A08109	2	36	24	12	考查(1)			2*9	2*9							
	7	应用文写作	C	A08100	2	36	18	18	考查											
	8	音乐鉴赏	C	A08107	2	32	14	18	考查(2)	2*7	2*9									
	9	职业人文素养	A	A08116	2	36	20	16	考查											
	10	经济应用数学	A	A08204	4	72	36	36	考查											
小计/周学时					9	140	84	56		2	2	6	2	2	2					
公共基础课合计					41	800	362	438		10	10	16	12	2	2	4	4			
专业基础课	1	◆管理学基础	C	A10001	2	32	14	18	考查(1)	2*7	2*9									
	2	◆商务礼仪	C	A1004	2	28	10	18	考查(1)	4*7										
	3	酒店服务心理学	C	A04070	2	32	14	18	考查(1)	2*7	2*9									
	4	酒水知识与调酒技术	C	A04087	2	36	18	18	考查(2)				4*9							
	5	◆电子商务基础	C	A10002	2	36	18	18	考查(3)			2*9			2*9					
	6	酒店客户关系管理	C	A04034	2	36	18	18	考查(4)							2*9	2*9			
	7	食品营养与卫生	C	A04076	2	36	18	18	考查(2)							2*9	2*9			
	8	酒店英语	C	A04030	8	136	68	68	考试(1,2)	4*7	4*9	4*9						4*9		
小计/周学时					22	372	178	194		12	8	6	4	2	4	4	4			
专业核心课	1	★前厅服务与管理	C	A04072	4	72	36	36	考试(2,5)			2*9	2*9		2*9			2*9		
	2	★客房服务与管理	C	A04073	8	144	72	72	考试(2,4)				4*9		4*9	4*9		4*9		
	3	★酒店人力资源管理	C	A04028	4	72	36	36	考试(3,4)						4*9	2*9	2*9			
	4	★餐饮服务与管理	C	A04022	8	144	72	72	考试(4,5)						4*9	4*9	4*9	4*9		
	5	★酒店信息管理技术	C	A04095	4	72	36	36	考试(2)							4*9	4*9			
	6	◆★酒店市场营销	C	A1003	5	90	36	54	考试(4,5)							4*9	4*9	2*9		
	7	★万豪运营与管理	C		2	36	8	28	考试(2)			企业专家讲座, 1次/每月, 不占课时			4*9					

课程类别	课程名称		课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期
							理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	
							10w	10w		10w	10w	10w 课程实训	10w 教学实践	10w	10w	10w	10w 岗位实习	20w 岗位实习		
小计/周学时					35	630	296	334			2	6		18	18	14	12			
专业 实践 课	1	课程实训	B	B05004	14	216	0	216	考查(5,6)				9w							
	2	酒店产品与客户在线运营实训	B	A04117	2	36	0	36	考查(5)								4*9			
	3	专业技能考核训练	B	A04080	1	24	0	24	考试(5)									1w		
	4	岗位实习	B	B05003	32	576	0	576	考查(5)									4w	20w	
	5	毕业设计	B	B05001	7	120	0	120	考查(5)										5w	
小计/周学时					56	972	0	972									4			
专业 选修 课	1	茶文化与茶艺	C	A04074	2	36	18	18	考查(1)		4*9									
	2	酒店法律与法规	C	A04075	2	36	18	18	考查(2)			2*9	2*9							
	3	宴会设计与服务	2选1	C	A04096	3	36	18	36	考查(3)					6*9					
	4	会议服务与管理		C	A04085	2	36	18	18	考查										
	5	民宿运营与管理	C	A04064	2	36	18	18	考查(4)								4*9			
	6	咖啡制作	B	A04064	1	18	6	12	考查											
	7	酒店插花艺术	B	A04077	1	18	6	12	考查											
小计/周学时					9	162	72	90			4	2	2		6		4			
专业课合计					122	2136	546	1590			12	12	10	12		24	22	22	20	
总学时/学分/平均周学时					163	2936	908	2028			22	22	26	24	2	26	26	26	20	

【说明】：

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

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

(3) 课程性质填：“理论课”、“实践课”、“理实一体”等。

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

(5) 标注◆者为专业群内共享课程，标注※为纯线上教学课程，标注★为专业核心课程；

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

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

(8) 第三学期下段为《电子商务基础》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒店人力资源管理》、《万豪运营与管理》、《宴会设计与服务》7门课程的企业教学实践。

八、实施保障

(一) 师资队伍

表 14 师资配置与要求

生师比	≤18:1			
专兼职比	>3:1			
双师比	80%			
年龄	20-30 岁 (人)	30-40 岁 (人)	40-50 岁 (人)	50-60 岁 (人)
	3	9	5	3
学历学位	本科 (人)	硕士 (人)	博士 (人)	博士以上 (人)
	0	18	2	0
职称	助教 (同等职称) (人)	讲师 (同等职称) (人)	副教授 (同等职称) (人)	教授 (同等职称) (人)
	2	10	5	3
素质要求				
专业带头人	1	专业带头人应具有副高及以上职称, 具有硕士以上学历, 具有良好的职业道德和团队精神, 能够承担 3-5 门课程教学任务, 系统掌握前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店信息化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, 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。		
切实专任教师	10	专任教师应具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历, 具有高校教师资格和本专业领域有关证书, 具有坚定的社会主义理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心, 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。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。		
兼职教师	3	通过学校的教学能力考核, 具有本科学历、中级以上职称, 具备良好的思想政治素质、职业道德和精益求精的工匠精神; 具有扎实的星级酒店 (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、销售一线岗位工作, 能承担专业课程教学、实习实训指导、毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。		

表 15 酒店管理与数字化运营专业现代学徒制万豪班企业兼职教师配置要求

企业兼职教师	所属企业	承担教学任务	备注
兼职教师一	长沙步步高福朋喜来登酒店	餐饮服务与管理、宴会设计与服务、酒水知识与调酒技术、酒店新媒体营销、酒店产品与客户在线运营实训等	2人
兼职教师二	株洲美的万豪酒店	前厅服务与管理、客房服务与管理、酒店新媒体营销、酒店产品与客户在线运营实训等	2人
兼职教师三	郴州壹然茶修工作室	茶文化与茶艺	1人

(二) 教学设施

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

1、专业教室：

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

表 16 专业教室场地配置与要求

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

2、校内实训场所：

校内实训室应具有能够满足酒店数字化运营与管理、前厅服务、客房服务、餐厅服务、酒店市场营销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 17 实践教学条件配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	酒店数字化运营实训室	酒店内部管理与决策、酒店业务流程处理与决策、酒店数据分析与处理	150 m ² 、纳米智慧黑板 1 台、酒店管理营运博弈沙盘 6 套、酒店管理系统 1 套、多媒体讲台 1 张、专业音箱 2 只、纯后级功放 1 台、无线话筒 1 套、空调 2 台、教师椅 1 张、学生凳 50 张。	50人

2	前厅及数字化服务实训室	前厅接待、礼宾服务、收银服务	90 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机一台、酒店自助入住机 1 个、酒店迎宾机器人 1 个、酒店物品机器人 1 个、宾客人脸识别登记系统 1 套、总台一字型柜台、酒店运行软件系统 1 套、总台电脑 3 台、钥匙卡制作机 1 台、行李车、验钞机、六角桌等。	50 人
3	客房及智慧实训室	客房卫生清洁、中式铺床、夜床设计、主题客设计	200 m ² 、智慧客房系统、智慧门锁、床架床垫、床上用品、床头柜、行李架、电视机柜、小冰箱、浴缸、坐便器、四巾、工作台、客房卫生洁具等。	50 人
4	中西餐厅实训室	中餐宴会和西餐宴会服务基本技能训练；中西餐零点对客接待服务训练	300 m ² 、中餐虚拟仿真系统及设备 1 套、直径 1.8 米高约 75 厘米圆形餐桌 8 张、椅子 200 张、工作台 8 张、中餐宴会摆台餐具用品等若干（按国家标准配备）、转盘 10 个；西餐虚拟仿真系统及设备 1 套；迎宾台 2 个、1.2X2.4M 长形餐桌 10 张、西式餐椅 60 张、储物柜 2 个、工作台 6 张；西餐宴会摆台餐具若干（按国家标准配备）。	50 人
5	酒水实训室	酒水调制技能、酒吧服务	200 m ² 、教学主控台及配套软件、多媒体一体机、制冰机、开水机、刨冰机、恒温红酒柜、卧式冷柜、小冰箱、酒吧消毒柜、酒吧操作台、吧台杯架、电动搅拌机/榨汁机、收款机、调酒用具、调酒用杯、调酒虚拟仿真实训系统及设备。	100 人
6	茶艺及虚拟仿真实训室	茶艺训练	150 m ² 、茶艺虚拟仿真实训系统及设备 1 套、实木储物柜 2 个；茶桌椅组合 10 套、茶盘套装 10 套、茶桌边几 10 个、洗杯池 2 个、茶叶储藏柜 1 个、消毒柜 1 台、净水机 10 台、小冰箱 1 台、多媒体设备 1 台等。	50 人
6	形体礼仪实训室	形体训练、专业礼仪训练	100m ² 、音响、多媒体一体机、复合地板、更衣低柜、硬木压腿杆、落地镜、形体瑜伽棍。	50 人
8	语音室	普通话、英语听力训练	150 m ² 、教学主控台及配套软件、投影设备、音响设备、互联网接入、黑板、多媒体计算机 50 台。	50 人

3、校外实训基地

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择拥有酒店专业技能能手，人才培养、选拔体系比较完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的株洲美的万豪酒店、长沙步步高福朋喜来登酒店、郴州壹然茶修工作室作为校外实训基地；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 18 酒店管理与数字化运营专业现代学徒制万豪班校外实训基地

序号	实习基地名称	容量（一次性容纳人数）	条件要求	主要实训项目
1	株洲美的万豪酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会设计与服务、酒店信息管理技术、酒店新媒体营销等
2	长沙步步高福朋喜来登酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会设计与服务、酒店信息管理技术、酒店新媒体营销等
3	郴州壹然茶修工作室	35	国际旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	茶艺与茶文化、茶叶营销推广

4、学生实习基地

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

表 19 酒店管理与数字化运营专业现代学徒制万豪班实习基地

序号	实习基地名称	容量（一次性容纳人数）	条件要求	主要实训项目
1	株洲美的万豪酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会设计与服务、酒店信息管理技术、酒店新媒体营销等
2	长沙步步高福朋喜来登酒店	50	具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会设计与服务、酒店信息管理技术、酒店新媒体营销等

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的超星学习通数字化教学资源库，知网、维普等文献资料、常见问题解答等信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教

学效果

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

教材选用按照国家十三五规划教材、省级优秀教材、校本教材顺序优先选用；教材选用符合《郴州职业技术学院教材管理办法》相关要求；同时建立由教研室组织专业教师、行业企业专家等共同商定、二级院系党政联席会审定的教材选定流程，负责教材选用审定，禁止不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足酒店管理专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。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、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。

3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库。专业课程在超星学习通建设 50%以上的数字化网络课程（见表 20），以便进行线上线下混合式教学。建立酒店管理与数字化运营实训室，丰富实践性教学。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 20 酒店管理与数字化运营专业数字教学资源一览表

序号	课程	教学平台	网址	备注
1	前厅服务与管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/219080898.html	自建课程资源
2	客房服务与管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217452483	自建课程资源
3	餐饮服务与管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=217262875	自建课程资源
4	酒店人力资源管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206379825	自建课程资源

5	酒店信息管理技术	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/204833085.html	自建课程资源
6	酒店市场营销	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014	自建院级优质课程资源
7	酒店英语	超星学习通	https://mooc1.chaoxing.com/course/214315022.html	自建院级优质课程资源
8	管理学基础	中国大学MOOC	https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012	国家精品课程
9	酒店服务心理学	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=206386815	自建课程资源
10	酒店客户关系管理	超星学习通	https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=204514014	自建课程资源
11	茶文化与茶艺	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html	自建院级优质课程资源
12	商务礼仪	中国大学MOOC	https://www.icourse163.org/course/WXIC-1001753056	国家精品课程

（四）教学方法

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

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

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

（五）学习评价

1. 教师教学评价

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

2. 学生学习评价

酒店管理与数字化运营专业对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。课程教学做到“教、学、做、评”相结合，学生成绩的考核与评定由过程性考核与终结性考核组成。加强对学生课前、课中、

课后学习全程的学习管理和学习习惯的养成教育，特别注意学习过程的考核与评价，评价结果要可记载可追溯。

(1) 校内教学对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则，学习过程性考核占总分值的 60%，终结性考核占总分值的 40%。过程性考核包括学生学习态度、职业能力完成情况等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或项目考查。

(2) 岗位实习、课程实训及实训的过程性考核由考勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价、毕业考试等组成，建立与万豪酒店集团联合考评机制，专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

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

3. 社会评价

由学院牵头，学生、学生家长、酒店行业企业及用万豪酒店集团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、毕业设计及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

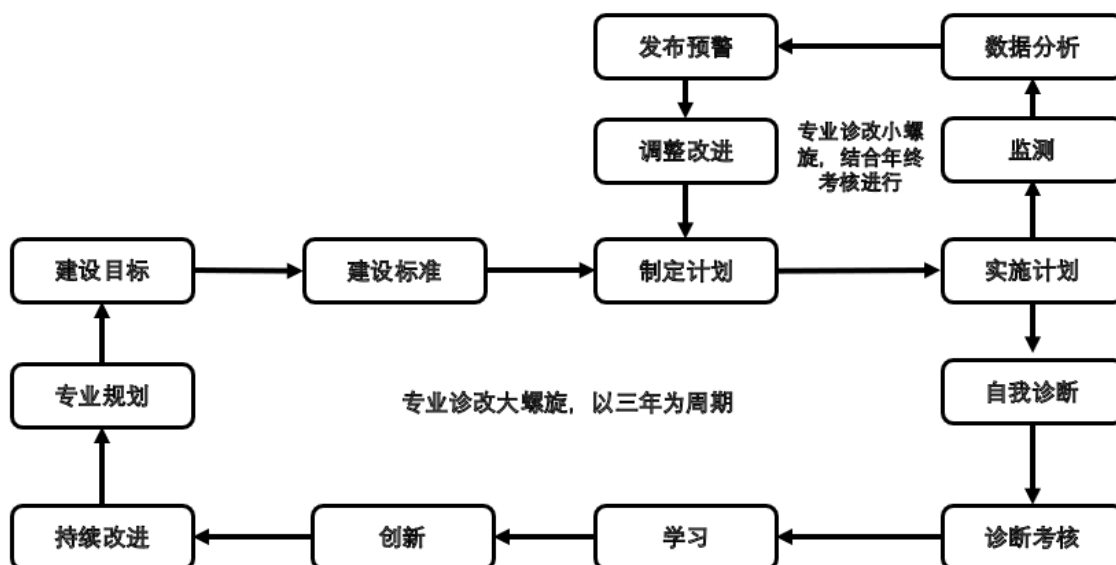


图1 诊断与改进8字螺旋图

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

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

3. 建立健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

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

九、毕业要求

（一）学分要求：必须修满163学分，完成规定的教学活动。

（二）毕业设计要求：合格。

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

（四）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

附1：2022级酒店管理与数字化运营专业现代学徒制万豪班人才培养方案编制团队

附2：郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表（扫描件）

附件 1

2022 级酒店管理与数字化运营专业现代学徒制万豪班人才培养方案编制团队

(一) 主持人：李艳华

(二) 参与者：王莉、康莉、欧阳义维、胡宜波、屈琛、雷海艳、袁宁、胡建英、钟素平、卢在球、肖文辉、陈芳、罗婧、周欣、周征洪、孙波、李笑、张军、张佳、娄丽芝、邹春辉、朱静、李维；

1. 校内教师：李艳华、王莉、康莉、欧阳义维、胡宜波、屈琛、雷海艳、袁宁、胡建英、钟素平、卢在球、肖文辉、陈芳、罗婧；

2. 行业/企业代表：郴州市酒店协会、湖南省郴州市金皇酒店董事长助理周欣、湖南省郴州市上席酒店管理集团周征洪、湖南郴州温德姆酒店孙波、株洲美的万豪酒店人力资源部总监李笑；长沙步步高福朋喜来登酒店人力资源部张军；东莞东城酒店张佳；

3. 其他学校专家：娄丽芝（湘南学院）；

4. 学生代表（含毕业生代表）：酒管四班邹春辉（现任邹春辉香港国际设计事务所董事长）、酒管（3）191 班朱静、酒管（3）192 李维。

附件 2:

郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表

方案名称	2022 级 五 年制 高职酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 (具体方案附后)	
	是否属于订单班级	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是 现代学徒制万豪班 订单班
一 审	审查意见: (可附页) 符合专业要求, 合格	二级学院院长 (签字): <u>唐海艳</u> 二级学院 (盖章): _____ 专业建设委员会主任 (签字): <u>王</u> 日期: <u>2022</u> 年 <u>7</u> 月 <u>20</u> 日
	二 审	审查意见: (可附页) 符合要求.
三 审	参审人员 (签字): <u>王宗情 黄朝 洪</u>	教务处 (盖章): <u>李</u> 日期: <u>2022</u> 年 <u>7</u> 月 <u>30</u> 日
	审查意见: (可附页) 根据三审反馈意见表进一步修改完善, 同意提请审定.	学校学术委员会 (盖章): _____ 日期: <u>2022</u> 年 <u>8</u> 月 <u>13</u> 日
终 审	审查意见: (可附页) 通过	学校党委会 (盖章): _____ 日期: <u>2022</u> 年 <u>8</u> 月 <u>20</u> 日