

2022 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

(三年制)

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

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

基本学制三年，实行弹性学制，弹性学习年限为 3-6 年。

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)		职业技能证书或行业企业证书举例
				初始就业岗位	3-5 年职业发展岗位	
旅游类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 旅店服务员 (4-03-01-03) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	酒店服务岗位 或基层管理岗位	主管、经理 等中级管理 岗位	前厅接待员、前堂服务员、餐饮服务 员、宴会策划师、 客房服务员、茶艺 师、咖啡师、调酒 师、侍酒师、人力 资源管理师等。

五、培养目标与培养规格

(一) 学校培养目标

落实立德树人根本任务，培养适应新技术变革与产业转型升级需要，具有坚定理想信念，崇实向

善、尚美养德、身心健康的发展型、复合型和创新型高素质技术技能人才。

（二）专业培养目标

1. 国际酒店管理方向

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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力。面向国际高端酒店，培养适应新技术变革与产业转型升级需要，立足粤港澳大湾区酒店业的发展现状，具有国际文化视野、跨文化协作能力、匠心服务精神、爱岗敬业等素质，熟练掌握酒店前厅、房务、数字运营等专业知识和技术技能，能够从事国际五星级酒店一线服务人员及前厅客房餐饮基层管理等相关岗位，崇实向善、尚美养德、身心健康的发展型、复合型和创新型高素质技术技能人才。

2. 葡萄酒文化与营销方向

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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力。面向国际高端酒店，适应新技术变革与产业转型升级需要，既能胜任酒店对客及基层管理等岗位工作，又能从事葡萄酒品鉴及销售等工作，具备葡萄酒识别、品鉴、调制、配餐、侍酒、销售等职业能力，在国际五星级酒店酒水服务一线，崇实向善、尚美养德、身心健康的发展型、复合型和创新型高素质技术技能人才。

3. 中瑞合作酒店管理方向

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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力。面向国际高端酒店，培养适应新技术变革与产业转型升级需要，立足粤港澳大湾区酒店业的发展现状，具有国际文化视野、跨文化协作能力、匠心服务精神、爱岗敬业等素质。熟练掌握酒店各一线部门的流程、技能和酒店主流信息系统，具有优秀的学习能力和管理潜力，有较强的集体意识和团队合作精神，适应数字经济下的酒店各岗位的创新与变革。面向酒店行业的国际酒店集团管理培训生、国际酒店储备人才和国际酒店一线主管，能够从事酒店前厅、客房、餐饮、宴会、收益、新媒体营销等相关工作岗位，在国际五星级酒店酒水服务一线，崇实向善、尚美养德、身心健康的发展型、复合型和创新型高素质技术技能人才。

（二）培养规格

国际酒店管理方向培养的人才具有以下素质、知识、能力：

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；

（2）具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法观念；

（3）具有良好的敬业精神、诚实守信的品质和团队合作精神；

（4）具有较强的逻辑思维、分析判断能力和语言文字表达能力；

- (5) 勤于劳动、勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；
- (6) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力；
- (7) 具备良好的现代酒店业经营理念及服务意识。

2. 知识

- (1) 掌握酒店基础知识、管理基础知识及理论和酒店服务与管理专业知识；
- (2) 掌握酒店行业一线服务岗位基本技术的操作技能；
- (3) 能叙述本专业所需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；
- (4) 了解高星级酒店各种产品，熟悉各部门分工，能运用英语进行服务工作
- (5) 了解国内外酒店业发展的方针、政策和法规；
- (6) 掌握餐饮、宴会、酒水服务与管理、礼仪、健康卫生等基础知识；
- (7) 理解把握现代酒店业发展趋势和发展战略。

3. 能力

- (1) 能参与高星级酒店的前厅、客房、餐饮、宴会、康乐、销售等部门服务接待与运营；
- (2) 能娴熟地完成住宿、餐饮、宴会、会议、客房、康乐等服务项目的工作；
- (3) 能熟练运用酒店各岗位应有的英语听说和计算机操作及软件；
- (4) 能在酒店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题，应对各种突发状况；
- (5) 能把握现代服务业发展趋势，创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。
- (6) 具有一定的计算机应用能力、英语阅读、翻译和交流能力，能够熟练运用办公室软件等；
- (7) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力。

葡萄酒文化与营销方向培养的人才具有以下素质、知识、能力：

1. 素质

- (1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；
- (2) 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法观念；
- (3) 具有开放包容的跨文化合作精神；
- (4) 勤于劳动、勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；
- (5) 具有良好的敬业精神、诚实守信的品质和团队合作精神；
- (6) 具备良好的现代酒店业经营理念及服务意识。

2. 知识

- (1) 掌握酒店基础知识、管理基础知识及理论和酒店服务与管理专业知识；
- (2) 了解国内外不同葡萄酒的产区、品种、特点等知识；

- (3) 了解国内外酒店业发展的方针、政策和法规；
- (4) 掌握餐饮、宴会、酒水服务与管理、礼仪、健康卫生等基础知识；
- (5) 理解把握现代酒店业发展趋势和发展战略。
- (6) 掌握酒店行业一线服务岗位基本技术的操作技能。

3. 能力

- (1) 会进行基础酒水饮料调制及服务；
- (2) 能针对客户需求进行酒水配餐及侍酒服务；
- (3) 能针对客户类别进行针对性酒水销售；
- (4) 能识别高星级酒店各种产品，熟悉各部门分工，能运用英语进行服务工作；
- (5) 能参与高星级酒店的前厅、客房、餐饮、宴会、康乐、销售等部门服务接待与运营；
- (6) 能熟练运用酒店各岗位应有的英语听说和计算机操作及软件；
- (7) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力

中瑞合作酒店管理的人才具有以下素质、知识、能力：

1. 素质

- (1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；
- (2) 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法观念；
- (3) 具有良好的敬业精神、诚实守信的品质和团队合作精神；计划性强，沟通能力强，工作原则性强，执行力强
- (4) 具有较强的逻辑思维和分析判断能力；
- (5) 勤于劳动、勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；
- (6) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力；
- (7) 具备良好的现代酒店业经营理念及服务意识；
- (8) 具备较强的适应能力，可以承受较大的工作压力。
- (9) 有明确的酒店行业职业规划，有工作热情，积极主动，尽职尽责

2. 知识

- (1) 掌握酒店基础知识、管理基础知识及理论和酒店服务与管理专业知识；
- (2) 掌握酒店行业一线服务岗位基本技术的操作技能和管理层的管理技能；
- (3) 能叙述本专业所需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；
- (4) 了解高星级酒店各种产品，熟悉各部门分工，熟练运用英语进行工作，听说写能力佳
- (5) 了解国内外酒店业发展的方针、政策和法规；
- (6) 掌握餐饮、宴会、酒水服务与管理、礼仪、健康卫生等基础知识；

- (7) 了解把握现代酒店业发展趋势和发展战略；
- (8) 了解酒店整体运营与收益，可以独立查看酒店报表并通过报表分析酒店现状；
- (9) 熟练掌握酒店现行的运营系统与营销系统

3. 能力

- (1) 能参与高星级酒店的前厅、客房、餐饮、宴会、康乐、销售等部门服务接待与运营；
- (2) 能娴熟地完成住宿、餐饮、宴会、会议、客房、康乐等服务项目的工作；
- (3) 能熟练运用酒店各岗位应有的英语听说写和计算机操作及软件；
- (4) 能在酒店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题，应对各种突发状况；
- (5) 能把握现代服务业发展趋势，创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。
- (6) 具有熟练的计算机应用能力、英语阅读、翻译和交流能力，能够熟练运用办公室软件等；
- (7) 具有新知识、新技能的学习能力、信息获取能力和创新能力。
- (8) 具有参加酒店集团管理培训生的技能与素质
- (9) 具有分析酒店收益能力及运营能力
- (10) 具有优秀的学习能力和管理潜力

六、课程设置及要求

(一) 课程设置模块（所有方向通用）

模块	课程类型	学分	学时	占比	教学课程
公共课	公共必修课	37.5	712	26.87%	见《课程教学计划 进程表》
	公共限选课	4	74	2.79%	
	公共任选课	2	36	1.36%	
专业课	专业群平台课（必修）	10	180	6.79%	
	专业模组课（必修）	54	972	36.68%	
	专业限选课	25.5	460	17.36%	
	专业任选课	12	216	8.15%	
合计	必修课	101.5	1864	70.34%	100%
	选修课（限选+任选）	43.5	786	29.66%	

(二) 工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
1. 前厅服务	1.1 预订服务	1.1.1 能通过各种方式，积极销售客房 1.1.2 能妥善处理客人的各种订房要求 1.1.3 能熟练操作酒店先进的订房系统，做好各种预订工作 1.1.4 能够协调与接待处及客房部的关系	前厅数字化运营 房务信息系统管理
	1.2 接待服务	1.2.1 能够熟练办理住店/离店手续 1.2.2 掌握各种分配房间的技巧	

		<p>1.2.3 能熟练操作酒店先进的管理系统，熟悉各种房态</p> <p>1.2.4 掌握一定的财务知识，懂营业报表，会夜审</p> <p>1.2.5 能识别各种客人，会客户关系管理</p> <p>1.2.6 具有一定的公关能力，能应对各种突发事件</p>	<p>酒店顾客关系管理</p> <p>旅游接待专业英语</p>
	1.3 礼宾服务	<p>1.3.1 熟悉迎送宾客服务</p> <p>1.3.2 熟悉团队及散客行李服务</p> <p>1.3.3 能正确迅速地回答客人的问讯</p> <p>1.3.2 能够正确处理各种客人邮件</p>	酒店对客服务英语
	1.4 总机服务	<p>1.4.1 能够转接饭店各类电话</p> <p>1.4.2 能回答所有客人的问询</p> <p>1.4.3 能为客人提供叫早、留言服务</p> <p>1.4.4 能做好各种联络服务</p> <p>1.4.5 能够接受和处理客人的投诉</p>	<p>酒店英语会话实践</p> <p>酒店职业技能实操</p>
	1.5 商务中心服务	<p>1.5.1 能够为各类宾客提供文字处理服务</p> <p>1.5.2 能够提供打印、复印、装订文件服务</p> <p>1.5.3 能够提供接发传真服务</p>	
	1.6 情景英语表达	<p>1.6.1 能够使用英语进行情景对话</p> <p>1.6.2 会使用英语礼貌用语服务餐厅客人</p> <p>1.6.3 能用英语介绍餐厅各种设施和服务</p>	
2. 客房服务	2.1 客房部文员工作	<p>2.1.1.掌握接听电话的程序、方法及礼貌、礼仪</p> <p>2.1.3 能熟练操作酒店先进的管理系统，熟悉各种房态</p> <p>2.1.4 具备一定的财务知识，会制作客房部月报</p> <p>2.1.5 具有良好的沟通能力，协调客人、员工、部门内外以及与工程部和前厅部的关系</p> <p>2.1.6 熟悉客房部能提供的各种服务</p> <p>2.1.7 具备一定的英语会话能力</p> <p>2.1.7 掌握一定的推销技能与技巧</p> <p>2.1.8 掌握遗失物品的处理程序和处理要领</p> <p>2.1.9 能处理或协助处理各种突发事件</p>	<p>房务信息系统管理</p> <p>旅游接待专业英语</p> <p>酒店对客服务英语</p> <p>酒店英语会话实践</p>
	2.2 客房楼层服务	<p>2.2.1 掌握客房服务的基本程序、礼貌及礼仪</p> <p>2.2.2 掌握为客人提供优质服务的技能与技巧</p> <p>2.2.3 掌握各种铺床方法与程序</p> <p>2.2.4 熟悉加床、拆床服务</p> <p>2.2.5 熟悉开夜床及夜间客房服务</p>	酒店职业技能实操
3. 中餐服务	3.1 餐前准备	<p>3.1.1 能够做好餐前准备，包括完成餐厅门口、迎宾台区域卫生工作，准备足够的清洁整齐的酒水单、菜单、记录本等物品</p> <p>3.1.2 掌握和了解预订状况，包括团体名称、人数、标准、餐</p>	餐饮服务与宴会设计

	<p>桌安排</p> <p>3.1.3 掌握负责区域预订状况，了解当天菜点的供应情况，特别注意了解特色菜、时令菜、准备推销</p> <p>3.1.4 熟记餐厅菜单，主要特色菜的做法</p> <p>3.1.5 具备一定的推销能力</p>	酒水服务
3.2 迎宾服务	<p>3.2.1 能够仪表仪容端庄整洁，微笑用敬语迎宾</p> <p>3.2.2 能够做好询问客人是否预订，能够根据客人人数及具体要求，选择适当的餐桌</p>	旅游接待 专业英语 酒店对客 服务英语
3.3 引座服务	<p>3.3.1 能够按照服务礼仪和规范做好引领</p> <p>3.3.2 能够按照服务礼仪根据不同的客人安排到不同的位置</p>	酒店英语 会话实践
3.4 入座服务	<p>3.4.1 会将客人引到桌边，待客人同意后，请客人入座</p> <p>3.4.2 能够按照服务礼仪和规范，为客人拉椅、送椅</p> <p>3.4.3 会向客人介绍推荐菜品、酒水</p>	酒店职业 技能实操
3.5 点菜服务	<p>3.5.1 能够按照礼仪和规范为客人打开餐巾，拆去筷套</p> <p>3.5.2 茶水服务员能够按客人人数上茶，送毛巾，并送上相应数量的开胃碟</p> <p>3.5.3 能够熟练地介绍菜肴品种和特色，推销特色菜、时令菜</p> <p>3.5.4 会引导客人点齐冷菜、热菜、面点、主食、酒水饮料等四项</p> <p>3.5.5 能够正确记录客人的点菜和特殊要求并落单</p> <p>3.5.6 能够在点菜完毕，向客人复述一遍，请客人确认</p>	
3.6 斟酒服务	<p>3.6.1 熟悉酒的分类和特性</p> <p>3.6.2 熟悉酒具的配备</p> <p>3.6.3 熟练掌握斟酒的礼仪和动作要领</p>	
3.7 上菜服务	<p>3.7.1 掌握上菜顺序：冷菜→热菜→点心→汤→水果</p> <p>3.7.2 熟练掌握上菜礼仪和动作要领</p> <p>3.7.3 能够熟练地向客人报菜和介绍菜品</p> <p>3.7.4 能够按照礼仪和规范为客人分汤、分菜</p>	
3.8 餐间服务	<p>3.8.1 会观察，能够回答客人的提问，提供小服务</p> <p>3.8.2 能够及时更换烟缸、撤换餐碟、添加酒水</p> <p>3.8.3 能够保持转台及台面始终保持干净</p>	
3.9 结账服务	<p>3.9.1 能够用敬语询问客人结账方式</p> <p>3.9.2 能够待客结账及找零服务</p>	
3.10 送客服务	<p>3.10.1 能够用敬语微笑送别客人</p> <p>3.10.2 能够递还客人物品；送客人至电梯口，并为客人打铃牌</p> <p>3.10.3 能够做好预订情况、每餐用餐人数、时间等的记录</p>	

	3.11 收台工作	<p>3.11.1 能够及时整理餐椅、翻台</p> <p>3.11.2 能够按照先后顺序收口布、小毛巾、酒杯、水杯、不锈钢餐具、瓷餐具、台布等到规定洗涤处</p> <p>3.11.3 能够用清洁剂、干湿抹布擦拭转台</p> <p>3.11.4 能够重新铺台布置，恢复原样</p>	
4. 西餐服务	4.1 服务准备	<p>4.1.1 了解西餐的主要特点</p> <p>4.1.2 掌握西餐的主要菜系及其特点</p> <p>4.1.3 掌握西餐的组成</p> <p>4.1.4 掌握西餐与酒水的搭配</p> <p>4.1.5 熟悉西餐的服务方式</p>	
	4.2 西餐零点服务	<p>4.2.1 能够用英语接受预订，并正确记录客人信息</p> <p>4.2.2 能够用敬语迎接客人，并引领入座，为客人拉椅让座</p> <p>4.2.3 掌握铺餐巾的动作要领，并能够按照次序为客人铺餐巾</p> <p>4.2.4 能够熟练地为客人点上蜡烛</p> <p>4.2.5 能够熟练地向客人推销餐前饮品和进行餐前饮品服务</p> <p>4.2.6 能够熟练地为客人上面包、黄油，并按照规范摆放面包篮和黄油碟</p> <p>4.2.7 能够熟练地为客人递上餐牌，会向客人推荐菜品，并按照点菜次序（女士优先，先宾后主）为客人点菜</p> <p>4.2.8 能够按照规范送上酒单，并介绍餐酒</p> <p>4.2.9 能够熟练地掌握各种酒具的摆放及各种酒类服务礼仪和动作要领</p> <p>4.2.10 能够熟练地撤换和摆放餐具</p> <p>4.2.11 能够熟练地为客人上菜，掌握上菜礼仪、动作要领</p> <p>4.2.12 餐间巡台，会为客人及时地添加酒水、面包、黄油，更换烟灰缸，撤空饮品杯</p> <p>4.2.13 能够熟练地撤餐碟，掌握撤餐碟的礼仪和动作要领</p> <p>4.2.14 掌握向客人推销甜品、饮品和餐后酒的技巧</p> <p>4.2.15 会为客人结账</p> <p>4.2.16 能够用敬语送客</p>	<p>餐饮服务与宴会设计</p> <p>酒水服务</p> <p>旅游接待专业英语</p> <p>酒店对客服务英语</p> <p>酒店英语会话实践</p> <p>酒店职业</p>

	<p>4.3 西餐零点服务</p>	<p>4.3.1 能够在开餐前半小时，按照宴会预定标准做好一切准备工作</p> <p>4.3.2 能够用敬语迎接客人，为客人拉椅、送椅，从右侧为客人铺餐巾</p> <p>4.3.3 能够按照斟酒的礼仪为客人斟酒</p> <p>4.3.4 能够按照上菜礼仪，为客人上菜</p> <p>4.3.5 能够在客人结束用餐后，得到客人允许后，按照规范撤盘和餐具</p> <p>4.3.6 能够熟练地清台</p> <p>4.3.7 能够按照礼仪和规范为客人上甜品、咖啡或茶</p> <p>4.3.8 能够用敬语送客</p>	技能实操
	<p>4.4 西餐宴会服务</p>	<p>4.4.1 掌握和了解宴会宾主身份、国籍、宗教信仰、饮食喜忌</p> <p>4.4.2 宴会时间、标准、人数、安排地点以及特殊要求等</p> <p>4.4.3 熟悉菜单，便于服务时介绍菜肴与准备服务用具及餐具</p> <p>4.4.4 能够根据客人要求设计宴会菜单及酒水搭配单</p> <p>4.4.5 能够按照宴会客人要求，宴会类别、宴会厅形状合理布置宴会厅及提供宴会台席的设计方案</p> <p>4.4.6 及时服务，能够在客到前十——十五分钟上酱、醋料，上冷菜，有造型的冷盆</p> <p>4.4.7 宴会服务流程管理</p>	
5. 宴会服务	<p>5.1 库存清点</p>	<p>5.1.1 能够分辨不同餐具的不同用途</p> <p>5.1.2 能够对不同餐具按照要求进行存储入库</p>	<p>餐饮服务与宴会设计</p> <p>酒水服务</p> <p>旅游接待</p> <p>专业英语</p> <p>酒店对客服务英语</p> <p>酒店英语会话实践</p> <p>酒店职业技能实操</p>
<p>5.2 宴会准备工作</p>	<p>5.2.1 能够做好餐具、毛巾、口布、台布、台裙、转台套检查</p> <p>5.2.2 能够做到灯光、室温、音响、家具、设施完好和运行正常、鲜花鲜艳无枯萎</p> <p>5.2.3 能够做到宴会厅整体布局协调，台椅整齐划一、布置高雅</p>		
<p>5.3 检查工作</p>	<p>5.3.1 能够仪容仪表端庄整洁，用敬语迎宾</p> <p>5.3.2 能够主动帮助客人接挂衣帽，放置随身物品</p> <p>5.3.3 如客人宴会前要休息或会谈，能够立即送上茶水，毛巾</p> <p>5.3.4 客人入席时，能够为客人拉椅服务</p> <p>5.3.5 能够从主宾开始顺时针方向依次为客人送上小毛巾（冬暖夏凉）、去筷套、铺餐巾</p>		
<p>5.4 迎宾服务</p>	<p>5.4.1 会首先斟上客人已预订的烈性酒（斟酒规范同中餐零点斟酒服务规范）</p> <p>5.4.2 能够按照服务礼仪和规范为客人斟酒</p>		
<p>5.5 餐中服务</p>	<p>5.5.1 斟完酒水后，看客人用冷菜情况，征得主人同意后通知备茶间出热菜</p>		

		<p>5.5.2 能够按照服务礼仪和规范上菜，会报菜名并作简单介绍</p> <p>5.5.3 会为客人按照礼仪和次序分菜</p> <p>5.5.4 能够始终保持餐桌、转台的清洁</p> <p>5.5.5 能够适时撤离盆、脏碟、烟缸，客人吸烟时要主动为客人点烟</p> <p>5.5.6 能够在上整蟹、整虾类菜时，先上洗手盅，及更换一道小毛巾</p> <p>5.5.7 能够掌握上菜时机</p> <p>5.5.8 能够在上水果前，撤去所有菜肴与客人前的餐具，换上干净的骨盆，配上水果刀叉，然后再上水果</p> <p>5.5.9 客人用完水果后，撤下水果盆，端上鲜花盆景</p>	
	5.6 结账服务	<p>5.6.1 会询问客人结账方式</p> <p>5.6.2 能够为客人待客结账及找零服务</p>	
	5.7 送客服务	<p>5.7.1 会为客人拉椅让路，并送上衣帽，物品等</p> <p>5.7.2 能够用敬语向客人致谢，礼貌道别，并欢迎客人再次光临</p> <p>5.7.3 能够在门口欢送客人</p>	
	5.8 收尾工作	<p>5.8.1 能够及时检查台面与座位，及时送还遗留物品</p> <p>5.8.2 能够按顺序撤台</p>	
6. 酒吧服务（葡萄酒文化与营销方向）	6.1 服务准备	<p>6.1.1 熟练掌握酒吧各种工具、器具的使用方法</p> <p>6.1.2 能够调制各种流行鸡尾酒，保证各种饮品的质量</p> <p>6.1.3 掌握所供酒水的特性及饮用形势</p> <p>6.1.4 掌握服务知识，会向客人推销酒水</p> <p>6.1.5 能够熟练地进行酒具和工具的清洗消毒</p> <p>6.1.6 做好清洁工作</p>	酒水知识与服务
	6.2 迎宾服务	<p>6.2.1 会用敬语迎宾</p> <p>6.2.2 能够按照礼仪规范引领客人入座</p>	葡萄酒产区与品鉴
	6.3 点酒服务	<p>6.3.1 能够熟练地向客人介绍酒水和鸡尾酒的品种，并能回答客人的有关提问</p> <p>6.3.2 能够熟练地为客人点酒，并正确地填写酒水单</p>	葡萄酒文化与营销
	6.4 送酒服务	<p>6.4.1 能够用敬语，按照服务礼仪和规范为客人送酒</p> <p>6.4.2 能够按照示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序为客人服务</p>	鸡尾酒及饮品调制
	6.5 结账服务	能够为客人结账服务	
	6.6 送客服务	能够用敬语按照服务礼仪和规范送客	
7. 侍酒服务（葡萄酒文化与营销方向）	7.1 侍酒准备	<p>7.1.1 能够分辨不同的葡萄酒产区、年份及特点</p> <p>7.1.2 能够针对不同的酒水要求进行酒水存储</p> <p>7.1.3 能够维持酒水存储的条件并监控存储品质</p>	葡萄酒配餐与侍酒

营 销 方 向)	7.2 酒水推介	7.2.1 能够针对客人所点选的菜肴进行酒水搭配	酒水知识 与服务
		7.2.2 能够熟练向客人介绍配餐酒水和鸡尾酒的品种、差异及特色,并能回答客人的有关提问	
		7.2.3 能够掌握不同国家的酒水文化,进行针对性推介	葡萄酒产 区与品鉴
		7.2.3 能够熟练地为客人点酒,并正确地填写酒水单	
	7.3 点酒服务	7.3.1 能够用敬语,按照服务礼仪和规范为客人开酒及侍酒	葡萄酒文 化与营销
	7.3.2 能够恰当合适地引导客人针对菜肴进行品鉴		
	7.3.3 能够按照示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序为客人服务		
	7.4 结账服务	能够清晰陈述酒水收费,为客人进行结账	
	7.5 送客服务	能够用敬语按照服务礼仪和规范送客	

(三) 公共课

课 程 名 称	课程目标	主要内容	教学要求
1. 习 近 平 新 时 代 中 国 特 色 社 会 主 义 思 想 概 论	使学生全面系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主题主线、科学体系、内在逻辑、基本内容和实践要求。引导大学生从根本上不断提高自己的思想理论水平和辨别是非能力,增强认识世界和改造世界的能力素质,进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。	全面介绍与阐释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,以及在马克思主义发展史、中华民族复兴史、人类文明进步史上具有特殊重要地位,牢牢把握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本立场观点方法。	(1) 素质: 帮助大学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心,在知行合一、学以致用上下功夫,增长知识、锤炼品格。 (2) 知识: 帮助大学生深入地理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义,理解习近平新时代中国特色社会主义思想与马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观既一脉相承又与时俱进的关系,以及在马克思主义发展史、中华民族复兴史、人类文明进步史上具有特殊重要地位。 (3) 能力: 帮助大学生,不断提高科学思维能力,增强分析问题、解决问题的实践本领,自觉运用马克思主义基本立场、观点和方法分析当代中国基本国情和世界形势,积极投身民族复兴的伟大事业。
2. 毛 泽 东 思 想 和 中 国 特 色 社 会 主 义 理 论 体 系	通过整体阐述马克思主义基本原理在中国的实践运用和具体发展,使学生全面、系统地掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系,从	讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,阐述马克思主义中国化理论成果毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观	(1) 素质: 树立培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观,坚定建设中国特色社会主义的理想信念,增强学生历史使命感、社会责任感以及敬业踏实的职业素质,培养社会主义现代化事业建设者所应具有的基本政治素质。

<p>会主义理论体系概论</p>	<p>而领会马克思主义中国化理论成果的精神实质，进一步坚定对共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想的信念和对中华民族伟大复兴中国梦的信心。</p>	<p>的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，涵盖历史现实未来、改革发展稳定、内政国防外交、治党治国治军各个领域。</p>	<p>(2) 知识：了解马克思主义中国化理论成果的深刻内涵和精神实质，学习和掌握中国特色社会主义基本理论、基本路线和历史地位。</p> <p>(3) 能力：能够运用马克思主义的基本立场、观点和方法来分析、认识 and 解决社会现实问题，提升学生独立思考和勇于创新的能力，提升学生积极投身到决胜全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴伟大事业的能力。</p>
<p>3. 思想道德与法治</p>	<p>使学生比较系统地掌握思想道德修养与法律基础的基本理论，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法制观，打下扎实的思想道德和法律基础，促进大学生成长成才和全面发展。</p>	<p>针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。以人生选择——理想信念——中国精神——核心价值观——道德修养——法治素养为课程内容主线。</p>	<p>(1) 素质：培养大学生形成正确的道德认知，做到明大德、守公德、严私德。培养学生理解中国特色社会主义法治体系和法治道路的精髓，增进法治意识，养成法治思维，更好行使法律权利、履行法律义务，做到尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。</p> <p>(2) 知识：以马克思主义为指导，了解社会主义道德基本理论、中华民族优良传统，以及职业、家庭、社会生活中的道德与法律规范；理解人生真谛，坚定理想信念；掌握中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义新时代的时代特点与自己的历史使命。</p> <p>(3) 能力：能够运用马克思主义的基本立场、观点和方法来分析、认识 and 解决社会现实问题，学会为人处事，学会合作思考。</p>
<p>4. 形势与政策</p>	<p>帮助大学生正确认识新时代国内外形势、深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。</p>	<p>进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；进行我国及广东省深化改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育；进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策，世界重大事件及我国政</p>	<p>(1) 素质：让学生感知世情国情民意，体会党的路线方针政策的实践，增强学生实现“中国梦”的信心信念、历史责任感及国家大局观念，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上，形成正确的世界观、人生观和价值观。</p> <p>(2) 知识：帮助学生了解重大时事、国内外形势、社会热点，正确理解党的基本路线，重大方针和政策，正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性</p>

		府的原则立场教育；进行马克思主义形势观、政策观教育。	和重要性，掌握形势与政策基本理论和基础知识。 (3) 能力：提高学生政策分析和判断能力，学会辩证分析国内外重大时事热点；提高学生的理性思维能力和社会适应能力，学会把握职业角色和社会角色；提高学生的洞察力和理解力，学会在复杂的政治经济形势中做出正确的职业生涯规划。
5. 哲学基础	培养高职学生掌握马克思主义哲学基本原理、观点、方法，了解中西方哲学的基本概念、内涵、功能，能够用辩证的、全面的、发展的、创新性的思维方式来认识问题、分析问题、解决问题，避免工具化、功利化倾向，让学生感受智慧，提升境界，树立正确的世界观、人生观、价值观，为学习专业课程打下良好的知识、思维和人文基础。	以马克思主义为指导，以马克思主义哲学为核心内容，授课内容主要包括哲学概述、本体论与求真之道、道德哲学与向善之道、美的哲学与审美之道、科技哲学与文明之道、人生哲学与修身之道、哲学思维与辩论之道等专题。	(1) 知识：了解现代哲学的基础理论和基本知识。理解哲学的基本概念、基本原理、基本原则以及相关的背景知识、思想观点。掌握哲学理论和方法中的基本观点并能用以解释周围的世界和社会生活。 (2) 素质：通过学习让学生感受智慧，提升境界，树立科学的世界观和高尚的人生观、价值观；培养学生的哲学智慧，使其形成理性思维、批判精神与谋善的品质。 (3) 能力：通过学习让学生了解和掌握基本的哲学思维方法，能够理论联系实际，学以致用，同时提高以哲学为指导，观察、分析和解决问题的能力。
6. 大学国文	旨在通过学习中华元典，培养人文素养，提升综合文化素质，达到传承优秀传统文化、立德树人的目的。	通过对先秦重要经典的学习，让学生了解中华元典基本内涵，汲取传统文化精华，明了社会主义核心价值观的传统文化思想源。使学生感受中华民族自强不息的奋斗精神、崇德重义的高尚情怀、整体和谐的价值取向、客观辩证的审美原则，重视家国情怀、社会关爱和人格修养的文化传统，以增强文化自信和文化自觉。	(1) 素质：理解中华优秀传统文化所蕴涵的思维方式、价值观念、行为准则，树立崇德尚能的成才思想，培养精益求精的工匠精神。 (2) 知识：了解先秦历史及中华文明史，掌握讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合等中华文化基本精神。 (3) 能力：具体形象地感受和认识中华优秀传统文化并将之融入综合素养的能力。
7. 应用数学	为各专业的学生学习专业课程提供必需的一元	一元函数微分学，一元函数积分学；专业应用模块：积	(1) 素质：启迪智慧，开发悟性，挖掘潜能，实现高职应用型人才的可持续发展

<p>学基础与应用（能源、智能制造等学院专业）</p>	<p>函数微积分、线性代数和概率论与数理统计，离散数学等内容，使他们具有基本的运算能力。主要包括：培养学生逻辑思维能力，空间想象能力，同时培养学生辩证唯物主义思想和科学、严谨的求实态度和创新意识。</p>	<p>分学应用，线性代数初步，概率论与数理统计，数学实验与数学软件。</p>	<p>展。</p> <p>（2）知识：为相关专业学生学习专业课程提供必需的基础模块：一元函数微分学，一元函数积分学；选择专业应用模块：积分学应用，线性代数初步，概率论与数理统计，数学实验与数学软件的有关内容。</p> <p>（3）能力：通过学习使学生能较好地掌握后继课程中必备的与高等数学相关的常用内容，提高学生的解决问题的能力，为后续课程和今后发展需要打下必要的数学基础。同时培养学生理性思维，其内容包括：培养学生逻辑思维能力，空间想象能力，同时培养学生辩证唯物主义思想和科学、严谨的求实态度和创新意识。同时也提高学生的数学素养、文化素质，注重培养学生的科学精神和人文精神，注重科学素质教育和人文素质教育的有机融合。</p>
<p>8. 经济数学基础与应用（商学院专业）</p>	<p>为高职经济管理类、财经类、金融类、国际贸易和物流等相关专业学生学习专业课程提供必需的一元函数微积分学和概率论与数理统计，数学实验与数学软件等内容，使他们具有基本的计算能力。</p>	<p>一元函数微分学，一元函数积分学；线性代数（选学），概率论与数理统计（选学），数学实验与数学软件。</p>	<p>（1）素质：本课程注重科学素质教育和人文素质教育的有机融合，提高学生的数学素养和文化素质，注重培养学生的科学精神和人文精神，同时也使学生接受数学美感熏陶。数学美也是人的审美素质的一部分，数学将杂乱整理为有序，使经验升华为规律，寻求简洁统一的数学表达等，都是数学美的体现，也是人类对美感的追求，这种追求对一个人的精神世界的陶冶起着潜移默化的影响。</p> <p>（2）知识：为相关专业学生学习专业课程提供必需的基础模块：一元函数微分学，一元函数积分学；选择专业应用模块：线性代数（选学），概率论与数理统计（选学），数学实验与数学软件。使他们具有基本的运算能力。</p> <p>（3）能力：通过学习使学生能较好地掌握后继课程中必备的与高等数学相关的常用内容，提高学生的解决问题的能力，</p>

			为后续课程和今后发展需要打下必要的数学基础。
9. 体育	使学生掌握科学锻炼的基础知识、基本技能和有效方法，学会至少两项终身受益的体育锻炼项目，养成良好锻炼习惯。挖掘学校体育在学生道德教育、智力发展、身心健康、审美素养和健康生活方式形成中的多元育人功能，有计划、有制度、有保障地促进学校体育与德育、智育、美育有机融合，提高学生综合素质。	通过学习足球、篮球、排球、网球、乒乓球、羽毛球、武术、游泳等基本战技术。促进力量、速度、耐力、灵敏性等身体素质的全面发展和提高内脏器官的功能；提高集中注意力的能力，提高判断能力，观察力；培养积极、果断、勇敢、顽强的作风和拼搏精神，锻炼勇敢顽强的意志品质。提高人体的力量、速度、耐力、灵敏、柔韧等身体素质，而且还能发展判断、注意、反应等心理素质，培养学生勇敢顽强、奋发向上的拼搏精神和严密的组织纪律性，培养团结协作，密切配合的集体主义精神。	<p>(1) 素质：提高学生体质健康水平，促进学生全面发展。</p> <p>(2) 知识：了解各单项的战技术及裁判规则并掌握其基本战技术。</p> <p>(3) 能力：掌握两项以上健身运动基本方法和技能，能科学的进行体育锻炼，提高自己的运动能力，具有较高的体育文化素养和观赏水平。</p>
10. 大学生心理健康教育	使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。	第一部分：了解心理健康的基础知识，其中包括大学生心理健康导论，大学生心理咨询，大学生心理困惑及异常心理；第二部分：了解自我发展自我，其中包括大学生的自我意识与培养，大学生人格发展与心理健康；第三部分：提高自我心理调适能力，其中包括大学期间生涯规划及能力发展，大学生学习心理，大学生情绪管理，大学生人际交往，大学生性心理及恋爱心理，大学生压力管理与挫折应对，大学生生命教育与心理危机应对。	<p>(1) 素质：通过本课程的教学，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。</p> <p>(2) 知识：通过本课程的教学，使学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。</p> <p>(3) 能力：通过本课程的教学，使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。如学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往</p>

			技能和生涯规划技能等。
9. 职业生涯规划	<p>使学生对职业生涯有初步的了解，分析和发现自己的优势、弱点和差距，掌握职业生涯规划的方法和步骤，拟出自己职业生涯规划方案；</p> <p>同时，进行在校学习目标规划，加强专业学习，全面提高自身的综合素质，缩小自身条件和社会需求的差距，提高就业竞争力。</p>	<p>专业概况、课程体系；所学专业在社会发展中的地位、作用和需求状况；专业就业动态和趋势；职业对所学专业学生综合素质和要求。</p>	<p>(1) 素质：通过本课程的教学，使学生在专业技能外，具有一技之长；具有正常的择业心理和心态；具有很快适应和融入工作新环境的能力；具备良好的思想品德和职业道德；具有较强的团队合作能力和敬业精神。</p> <p>(2) 知识：通过本课程的教学，使学生了解所学专业在社会发展中的地位、作用和需求状况；社会就业形势及我院毕业生就业状况；人文素质对成功择业的重要性；社会及企事业单位的人才需求；创业的基本条件和必备素质；与就业相关的法律、法规及权益保护政策。</p> <p>(3) 能力：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：制定职业目标和学习方向；制定切实可行的学业规划和职业生涯规划；制作规范、具有个人特色的求职材料；进行正常的人际沟通和合作；分析自我优劣、差距，明确奋斗方向。</p>
11. 军事(含军事理论与军事技能)	<p>为适应立德树人根本任务和强军目标根本要求，服务军民融合发展战略实施和国防后备力量建设，增强学生国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，提高学生综合国防素质。</p>	<p>第一部分：《军事理论》：</p> <p>(一) 中国国防：国防概述、国防法规、国防建设、武装力量、国防动员等；(二) 国家安全：国家安全形势、国际战略形势等；(三) 军事思想：中国古代军事思想、当代中国军事思想等；(四) 现代战争：新军事革命、信息化战争等；(五) 信息化装备：信息化作战平台等。</p> <p>第二部分《军事技能》：(一) 共同条令教育与训练：共同条令教育、分队的队列动作等；(二) 射击与战术训练：轻武器射击、战术等；(三) 防卫技能与战时防护训练：格斗基础、战场医疗救护、</p>	<p>素质：通过军事课教学，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>知识：通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识。</p> <p>能力：通过军事课教学，让学生了解掌握基本军事技能。</p>

		核生化防护等；（四）战备基础与应用训练：战备规定、紧急集合、行军拉练等。	
12. 高职英语	全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。通过本课程学习，学生应该能够达到《高等职业教育专科英语课程标准（2021年版）》所设定的四项学科核心素养的发展目标。	第一部分：了解公司和产品的英语基础知识，其中包括公司简介、公司内部简报、接待和产品安全手册等内容；第二部分：了解贸易关系的维护，其中包括贸易英语术语简介、交通工具、客户维护和售后服务等内容；第三部分：提高对商务环境的认识，其中包括英语的办公室环境介绍、商务会议、商务旅行、国际货币等内容；第四部分：深化对品牌的认识，其中包括英语的品牌知识介绍、质量认证、市场营销、创业等内容。	（1）素质：a. 职场涉外沟通目标：掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能够识别、运用恰当的体态语言和多媒体手段，根据语境运用合适的策略，理解和表达口头和书面话语的意义，有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务。在沟通中善于倾听与协商，尊重他人，具有同理心与同情心；践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观。b. 多元文化交流目标：能够通过英语学习获得多元文化知识，理解文化内涵，汲取文化精华，树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识，形成正确的世界观、人生观、价值观；通过文化比较加深对中华文化的理解，继承中华优秀传统文化，增强文化自信；坚持中国立场，具有国际视野，能用英语讲述中国故事、传播中华文化；掌握必要的跨文化知识，具备跨文化技能，秉持平等、包容、开放的态度，能够有效完成跨文化沟通任务。c. 语言思维提升目标：通过分析英语口语和书面话语，能够辨析语言和文化中的具体现象，了解抽象与概括、分析与综合、比较与分类等思维方法，辨别中英两种语言思维方式的异同，具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。锤炼尊重事实、谨慎判断、公正评价、善于探究的思维品格。d. 自主学习完善目标：认识英语学习的意义，树立正确的英语学习观，具有明确的英语学习目标，能够有效规划学习时间和学习任务，运用恰当的英语学习策略，制订学习计划、选择学习资源、监控学习过程、评价学习效果。能根据升

			<p>学、就业等需要，采取恰当的方式方法，运用英语进行终身学习。</p> <p>(2) 知识：掌握用于日常交际及一般涉外业务的基本词汇以及本专业的核心词汇，掌握基础英语语法知识，掌握各种英语应用文体的写作规范和要求。</p> <p>(3) 能力：能听懂日常和一般涉外业务活动中的英语对话和陈述，并进行简单交流；能阅读并正确理解中等难度的一般题材的简短英文资料，能填写和模拟套写简短的英语应用文，且能借助工具将中等偏下难度的一般题材文字材料译成汉语；培养学生英语自主学习能力和多元文化的适应能力。</p>
<p>13. 计算机应用基础（非计算机类专业）</p>	<p>作为非计算机类专业的基础平台课程，一方面为学生后续相关专业课程的学习夯实计算机基本操作技能的基础，另一方面培养学生处理信息的实用技能和利用信息化的手段提升生产力的职业素养和能力。</p>	<p>计算机基础知识、操作系统及 window 的基本操作、office(主要是 word, excel 和 PowerPoint)的基本功能及基本操作、网络及基本的操作。</p>	<p>(1) 素质：通过本课程的学习，培养学生利用计算机进行日常办公所需的信息素养和利用计算机进行信息处理的职业素养。</p> <p>(2) 知识：了解计算机的历史、计算机软硬件的常见术语、计算机体系结构和各种进制等基本知识，掌握操作系统及相关组件的基本功能及操作；熟练掌握 word 的文字、段落、表格、图文混排、页面设置、邮件合并、样式、目录生成和审阅、查找/替换等日常办公相关的操作及技能；了解数据表的本质及相关术语，熟练掌握 excel 的格式设置、数据输入、数据处理和数据管理的基本操作及技能，掌握利用 excel 函数的帮助功能使用新的函数；熟练掌握利用 PowerPoint 制作演示文稿的基本操作及技能；了解网络的相关知识和基本术语，熟练掌握利用网络查找信息和传递信息的技能。</p> <p>(3) 能力：熟悉 window 和 office 的基本操作，具有利用相关软件按要求处理日常办公、处理数据、制作演示文稿的能力，具有借助网络和帮助文档处理较</p>

			复杂数据处理和其他办公事务的可持续发展的信息处理能力。
14. 创新创业基础	紧密对接新的人才质量观，正确理解创新创业与职业生涯发展的关系，激发学生创新精神、创业意识、创新创业思维，培养学生的团队合作、沟通能力、领导能力等综合素养，提升学生面对不确定性风险的能力。通过课程，使学生种下创新创业种子，培养学生在实践中运用创新的思维和方法创造性的解决工作生活学习中遇到的各类问题，掌握创新创业实践科学的方法论，并积极参与各类创新创业实践。	课程从充满不确定的时代特征，及应对不确定性的创业思维进入，阐述大学生学习创新创业基础的意义。引导学生进行自我认知并生成创业团队，确整个课程以团队为单位推进项目并进行整体考核。进而进入探索—>创造—>创新产品—>创业项目的项目实践学习过程，学生既像设计师一样思考，又像创业者一样行动，通过“边做边学”完成一个创新创业项目原型的设计与开发，在过程中激发创新、实践创业，提升创新创业能力。具体内容包：变化的环境与创新创业；自我认知与创业团队；问题探索与机会识别；创新思维开发；创意方案；产品原型开发与市场测试；商业模式；商业呈现；商业计划书撰写、创业竞赛等。	<p>(1) 素质：锻炼学生面对不确定性如何做决策的创业思维模式，配养创新意识与创新精神，提升问题探索的素养、锻炼在实践中学习的行为模式，种下创新创业种子，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求。</p> <p>(2) 知识：了解效果推理理论、设计思维、精益创业等国际先进的创新创业理论及方法论，熟悉常见的创新思维能力培养、创新思维方式训练、创新方法及其运用的内容与要求，掌握从创业团队组建，创业项目从 0 到 1 的创造性生成方法以及商业计划书的架构逻辑。</p> <p>(3) 能力：通过从拥有的资源出发，通过将想法和机会转化为行动的过程，培养学生想法与机会、资源、行动三大领域的 15 项核心能力。</p>
15. 劳动教育	增益学生的劳动观念、磨练意志品质、树立艰苦创业的精神以及促进学生多方面的发展，促使劳动教育与技术、职业教育紧密地联系在一起，使学生获得终身进行技术劳动和技术学习的能力，成为未来的合格劳动者。重点增益学生的创新精神和实践能力，培养当代社会需要的高素质人才和创新型	本课程通过促使学生参加综合实践活动，让劳动与技术教育有机结合到一起的重要学习过程。学生通过强调动手与动脑相结合参与各种探究性、操作性的劳动体验，以此形成良好的技术素养，从而实现形成创新精神和提升实践能力。	<p>(1) 素质目标：通过劳动体验，让学生在劳动中感受生活的乐趣。同时，使之形成良好技术素养，正确认识劳动的价值，开阔学生社会、经济、环境、法律、伦理、心理与健康等方面的教育视野，形成正确的人生观、世界观。</p> <p>(2) 知识目标：让学生了解各学科基础知识如何与实际工作场景进行综合运用，理解劳动与技术教育紧密结合后，能够丰富专业的学习内容，最终能够完成巩固知识、提升能力并形成创新意识。</p> <p>(3) 能力目标：学生通过把技术学习以</p>

劳动者。		劳动的形式进行综合运用，具备提升专业学习的能力。劳动教育让学生在“做中学”和“学中做”，让学生在在操作过程中能够形成技术意识、技术思维和提升技术能力，因而能够改进学生的学习方式，促进学生全面发展。
------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------

(四) 专业课

1. 专业群平台课

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 粤港澳旅游接待业概况	该课程是高职高专旅游接待专业群的通识必修课，具有理论性、综合性、普及性的特点。本课程的主要目标是通过学习旅游、酒店、会展业在中国及世界的发展趋势，相关的定义和概念，行业的性质和组织结构，对国内外旅游、酒店及会展业有一个初步的认识与了解；培养学生对行业与专业的热爱、树立自觉的服务意识及分析问题的能力；培养学生对旅游接待业形成初步的职业价值观。通过本课程的学习，还为学生后续专业必修课及选修课学习打下良好基础。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 粤港澳大湾区旅游业接待业现状、发展趋势； ➢ 认识什么是旅游、基本属性及本质、旅游者，了解旅游对游客的吸引力； ➢ 理解旅游接待业对一国经济、社会文化、自然资源的积极、消极作用及具体表现； ➢ 充分认知旅游接待业对学生个人职业发展的重要性。 	<p>(1) 素质目标：培养学习和深入了解旅游接待业知识的愿望与兴趣，乐于参与有助于提高个人认识行业的各项活动；培养精益求精服务行业的工作作风；培养旅游业服务的规范意识、培养分析解决问题的能力；能在学习过程中积极与他人合作，相互帮助，共同完成学习任务；能主动阅读旅游行业相关读物、开拓自己的知识面与眼界；能在学习过程中注意并理解他人的情绪与情感；遇到问题时，能主动向老师或同学请教，以取得帮助；在个人旅游中接触行业知识与技术时，乐于探究其实现手段、实现过程；培养良好的诚信品格与吃苦耐劳的精神、培养继续学习和职业发展的潜力。</p> <p>(2) 知识目标：了解旅游、酒店、会展行业在中国及世界的发展现状与趋势；掌握旅游酒店与会展业的本质特征、分类；熟知其行业内部的组织结构、品牌及知名度；掌握旅游、酒店、会展业的内部管理运行模式。</p> <p>(3) 能力目标：培养学生对旅游接待业市场具备细致、敏锐的观察能力；培养学生分析问题、解决问题的能力；培养学生创新、获取信息及终生学习的能力。</p>	36

<p>2. 粤港澳美食文化</p>	<p>通过课程学习,使学生对大湾区美食文化有系统而全面的了解;融入课程思政元素,使学生认可大湾区美食文化,主动挖掘美食资源,访谈湾区美食名店、名品、名厨,助推湾区美食宣传,助力湾区美食创新,培养学生文化自信,激发爱家爱国之情。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 美食文化内涵,种类,特色,地位,作用等; ➤ 大湾区美食名品品析,包括菜肴,主食,小吃,饮品等; ➤ 大湾区美食名店寻踪; ➤ 大湾区美食名厨探访; ➤ 湾区饮食非遗宣传; ➤ 湾区美食产业发展; ➤ 湾区美食运用,美食制作、美食视频拍摄,美食线路设计、美食研学等。 	<p>(1) 素质目标: 根据课程内容,激发爱的热情,爱生活,爱美食,爱湾区,爱文化,爱家乡,爱交流,爱沟通。采用小组项目合作形式教学,培养团结、协作、宽容意识。提供课外实践机会,培养学生实践动手能力,培养创新意识。</p> <p>(2) 知识目标: 了解湾区美食地位、作用、种类、特色,掌握湾区名店名品名厨情况,熟悉湾区国家级美食非遗省级美食非遗等发展状况,正确认知美食产业的现状,并能在生活中运用所学知识美。</p> <p>(3) 能力目标: 能系统而又全面的讲解湾区美食文化,能为湾区美食做宣传。根据专业特色,将所学知识灵活运用用于美食制作、美食视频拍摄,美食线路设计、美食研学等专业领域</p>	<p>36</p>
<p>3. 粤港澳民俗节事</p>	<p>通过课程的学习,让学生了解粤港澳自然资源、文化传统及风俗人情,掌握粤港澳地域文化背景下传统节庆活动的来源及衍变,提升学生对粤港澳文化传统及旅游资源的认识,促进学生对粤港澳旅游资源的认识及了解。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 粤港澳自然资源及历史发展; ➤ 粤港澳语言衍变进程; ➤ 粤港澳起居及服饰特征; ➤ 粤港澳民生及传统行业; ➤ 粤港澳节庆传统及特征; ➤ 粤港澳民俗节事旅游现状及发展趋势; 	<p>(1) 素质目标: 提升学生对文化发展的认知及理解;提升文化认同度及自豪感;提升文化包容性;</p> <p>(2) 知识目标: 了解大湾区的范围与资源;了解湾区自然资源、人文资源的特色。能全面陈述粤港澳的相关概况;</p> <p>(3) 能力目标: 能分析粤港澳民俗的历史沉淀及演变;能分析粤港澳民俗节事对旅游的作用及价值;能运用粤港澳民俗节事特征进行旅游产品策划。</p>	<p>36</p>

<p>4. 旅游客源国概况</p>	<p>课程以中国主要的客源国和目的地国进行概述,体现了我国旅游业“规范发展入境旅游,大力发展出境旅游,全面提升国内旅游”的方针,通过本门课程强化学生的知识素养,了解入境游客与处境目的地的文化背景与习俗,为专业素养的养成打下基础。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 亚洲、欧洲、美洲、大洋洲、非洲的旅游目的地国家的地理环境、发展历史、政治制度、经济概况; ➤ 旅游热点、旅游市场、主要城市、民俗风情、旅游须知等。 	<p>(1) 素质目标: 细心、周密、热情的服务意识, 团结、协作、宽容的合作意识; 灵活、克制、诚信的职业意识。</p> <p>(2) 知识目标: 通过学习使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识, 能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论, 自觉提高自身的文化素养, 同时使学生的知识结构更趋合理, 也为从事饭店、旅游管理、会展管理与策划等专业工作者以优质服务接待各国来华游客打下坚实的基础。</p> <p>(3) 能力目标: 掌握我国主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识, 具备为主要客源国人民提供优质服务的能力。</p>	<p>36</p>
<p>5. 旅游接待服务礼仪</p>	<p>通过学习本课程的学习,可以帮助学生提高个人职业素养,使其言行能够合乎礼仪,自如得体地面对客户,创造服务价值,提升客户的满意度,有助于学生掌握接待礼仪的技能技巧,提高学生的综合职业能力和综合职业素质。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 礼仪的内涵; ➤ 仪容礼仪、 ➤ 仪表礼仪、 ➤ 仪态礼仪、 ➤ 交谈礼仪、 ➤ 见面礼仪、 ➤ 位次礼仪、 ➤ 迎送礼仪、 ➤ 通信礼仪、 ➤ 馈赠礼仪、 ➤ 涉外礼仪。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的学习,使学生养成善于观察、思考、总结的学习习惯; 形成以人为本、用礼守礼的礼仪习惯; 树立爱岗敬业、踏实肯干的劳动观; 具备自我职业形象设计能力、审美能力、沟通表达能力、团队合作能力、组织能力和应变能力; 具有“敬己、敬人、敬业”的职业素养。</p> <p>(2) 知识目标: 通过本课程的学习,使学生了解礼仪的内涵,掌握个人礼仪及规范、掌握接待活动中的交谈礼仪、见面礼仪、位次礼仪、迎送礼仪、通信礼仪、馈赠礼仪、涉外礼仪等礼仪应遵循的基本原则和规范。</p> <p>(3) 能力目标: 通过本课程的学习,使学生能够展示规范的仪容、仪表、仪态,塑造良好的职业形象; 能够熟练运用各种礼仪规范,开展日常工作,恰当合理的处理对客服服务的常规问题; 能够熟练运用接待礼仪,为顾客提供个性化的服务。</p>	<p>36</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 酒店接待专业英语	本课程旨在围绕旅游业接待服务工作,教授英语知识,重点训练与提高学生关于行业英语的表达技能,使学生在接待服务中能够流利的进行交流,为游客提供服务。掌握旅游服务环节中酒店服务工作的基本业务流程和技能,在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时,联系旅游服务工作实际,使学生能用所学英语开展酒店服务活动,培养学生从事涉外酒店接待的实践能力,并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 用英语完成前厅各项服务, ➢ 为客人进行客房预订、登记入住、结账退房、 ➢ 提供礼宾、问讯和总机服务; ➢ 用英语完成客房各项服务, ➢ 为客人提供客房清扫、洗衣服务等多项服务及处理特殊情况; ➢ 用英语完成各项餐饮服务, ➢ 为客人进行用餐预订、引座、点菜、提供席间服务、酒吧和客房送餐服务。 	<p>(1) 素质目标: 培养学生全面的听说读写能力。包括与旅游业相关联的叙述、对话、交谈、讨论、阅读等多种能力。具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。</p> <p>(2) 知识目标: 较熟练地使用常用词汇、句型、时态以及习惯表达法,进行涉及一般旅游服务日常对话方面的交流。了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点,掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达语句。</p> <p>(3) 能力目标: 能通过运用一定的阅读技巧读懂与旅游业业务相关的一般性文章。能通过提问或对方的重复解释获取对方讲话的大意和主要信息。口头交流时语音语调基本正确,大部分情况下不影响正常的交流。能综合运用所学的英语语言,从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。</p>	酒店接待专业英语 1 54 酒店接待专业英语 2 54 酒店接待专业英语 3 36
2. 酒店专业英语语法与写作	本课程旨在训练、培养和提高学生的英语写作能力,改变学生惧怕英语写作的心理,让学生了解怎么发现观点,怎么组织观点,怎么遣词造句,最终完成思路清晰,论证严密,语言准确的作文。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 介绍段落论点的要求与写作; ➢ 介绍段落的一致性; ➢ 介绍段落的连贯与过渡; ➢ 介绍遣词造 	<p>(1) 素质目标: 了解写作过程的基本情形,纠正关于写作的种种误区。要想从根本上提高写作水平,必须首先正确理解写作,否则不可能找到进入写作之门的有效途径;</p> <p>(2) 知识目标: 借鉴已有的文章,即要加大阅读量。要在阅读借鉴</p>	酒店专业英语语法与写作 1 36 酒店专业英语语法与写作 2 36

		<p>句的技巧；</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 介绍作文的开头与结尾段落的写作； ➤ 介绍作文的过程，侧重构思、修改的方法和步骤。 	<p>的基础上，熟悉各种文体不同的语言风格，借鉴成熟的文章建构方式和方法锻炼思路，提升思维水平；</p> <p>（3）能力目标：要有意识地培养辩证思维能力，只有对事物有正确的认识，能够全面把握体，才能准确反映其本来的面貌，写出好的英语文章。</p>	
3. 酒店房务管理	<p>结合现代酒店数字化运营系统，使学生熟练掌握酒店前厅部的预订、接待、收银、电话服务、礼宾、商务中心服务等技能，培养学生良好的跨文化交流能力、沟通能力、团队合作能力以及良好的职业道德和一定的可持续发展能力；掌握客房数字化管理的工作内容、工作的重点和难点；理解客房部在酒店经营中的作用与地位；熟悉客房部人力资源管理、库存品管理、清洁管理等工作要点，培养学生良好的劳动精神与沟通协作能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 酒店房务部特点； ➤ 前厅部的组织机构设置与环境布置要求； ➤ 前厅部各组织员工的素质要求； ➤ 酒店前厅部对客服务的全过程； ➤ 前厅部的预订和销售流程； ➤ 酒店房价制订的方法； ➤ 前厅部入住登记的全过程； ➤ 前厅部顾客结帐离店的程序； ➤ 前厅部审计的流程； ➤ 前厅服务质量管理、处理顾客投诉的方法； ➤ 客房部数字化运营系统的 	<p>（1）素质目标：通过本课程教学，培养学生从事酒店前厅部服务与管理工作必备的服务观念与意识；培养学生的酒店信息化操作能力；基本掌握酒店前厅服务与督导工作的技能，具备良好的酒店前厅工作的可持续发展能力；</p> <p>（2）知识目标：通过本课程教学，使学生知晓国际酒店房务部的组织机构设置与环境布置要求；熟悉国际酒店房务部各组织员工的素质要求；掌握公共社交忌讳与主要客源国和地区礼仪习俗；掌握国际酒店房务部对客服务的全过程；背出国际酒店前厅部的预订和销售流程；掌握前厅部入住登记操作流程；熟悉前厅部对客服务项目及服务标准；掌握前厅部顾客结帐离店的流程；熟悉前厅处理顾客投诉的原则，了解前厅部审计的流程；使学生重点掌握客房的清洁的步骤、标准；客房库存品的管理；客房安全管理；客房人力资源管理；店内洗衣房运营等模块的相关知识点；</p> <p>（3）能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：流利说出国际酒店房务基本知识、工作内容及业务操作流程；掌握前</p>	36

		构成、客房部清洁卫生管理、客房库存品的管理、客房安全管理、客房员工管理、店内洗衣房管理等模块。	厅基层（领班）管理方法；技巧性处理现代酒店前厅部在对客户服务、业务操作与日常管理中遇到的一般性问题；能快速完成中式铺床操作；能针对酒店客房部人员配置进行合理化建议；能根据条件设计酒店客房部不同种类库存品的采购方案；能处理客房运营中遇到的一般性问题。	
4. 酒店运营管理	通过学习收益管理的理论，能够运用收益管理的方法进行收益预测，实施收益管理策略，发挥酒店有限资源的最大效能，实现收益最大化。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 收益管理基本理论； ➢ 收益管理的关键要素； ➢ 收益管理应用方法及策略； ➢ 收益管理系统及其应用。 	<p>（1）素质目标：通过本课程的学习，使学生具备拥有良好的职业道德和专业素养；具备较强的语言表达、职业沟通和协调能力；具备团队合作和妥善处理人际关系素质；</p> <p>（2）知识目标：通过本课程的学习，使学生掌握和了解收益管理的基本理论，掌握收益管理的各个指标的内容和计算方法，掌握收益管理的专门方法和策略，了解收益管理系统；</p> <p>（3）能力目标：通过本课程的学习，使学生掌握以下能力：具备有效运用收益管理条件的能力；能够完成收入、出租率、每日平均房价、可出租客房平均收入等内部指标的计算；能够对企业环境变化和内部资源运用 OPERA 系统完成收益预测；能够制定切实可行的价格策略和战略。</p>	酒店运营管理 1 36 酒店运营管理 2 36
5. 酒店管理信息系统	通过本课程的学习和任务训练，学生应当了解酒店前台操作系统的特点，掌握 Opera 酒店管理系统的基本操作方法，熟悉酒店信息系统的模块设计，养成良好的对客接待意识，为今后能够在酒店	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Opera 系统知识学习、 ➢ 预订部个人预订流程及操作、 ➢ 预订部团体预订流程及操作、 	<p>（1）素质目标：培养学生利用信息媒体，获取新知识、新思想，培养自我学习能力、培养学生能够调整心态，提高自信心，勇担责任的社会责任感、培养学生能正确分析、判断问题和解决问题，培养综合分析能力、培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、善于创新的</p>	酒店管理信息系统 1 36 酒店管理信息系统 2 36

	<p>的前台接待和酒店管理 工作奠定坚实的基础,对 智慧酒店有一定认识,并 能应用先进的技术手段 解决酒店运营中麻烦,提 高工作效率,辅助高层决 策,成为酒店行业的高级 技能型人才。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 预订信息更改流程及操作、 ➤ 预订信息取消操作、 ➤ 前台客房入住操作及标准、 ➤ 前台客房退房操作等 	<p>工作作风、培养学生团结协作团队合作精神与协调沟通能力;</p> <p>(2) 知识目标: 掌握前台客房预定、前台客房接待、前台客房收银和退房、pos 点餐饮点餐、客户资料维护等知识及流程规范;</p> <p>(3) 能力目标: 能够准确进行散客、团队的预定; 能够准确进行散客、团队的接待; 能够准确进行散客、团队的结账收银; 能够准确完成夜审。</p>	
6. 酒店宴会管理	<p>本课程通过学习宴会服务知识、宴会服务技能及宴会基本常识,了解现有的中西式餐饮服务形式、宴会设计要点,全面提升学生的宴会服务知识及宴会设计意识,提升学生的专业能力,增强学生的就业竞争力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 餐饮业概况; ➤ 餐饮对客服务管理; ➤ 宴会常识; ➤ 中西式宴会设计要点; ➤ 餐饮服务基本技能包括托盘服务、斟酒服务、餐巾花折叠、中西式宴会摆台等。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的学习, 让学生形成认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风; 养成团队协作精神, 有利于解决问题; 培养较强的服务意识和职业素养; 培养卓越的服务文化素养以及对服务行业的热爱;</p> <p>(2) 知识目标: 通过本课程的学习, 让学生了解现有的餐饮企业组织形式及人员配备; 了解各类型宴会的规格; 理解宴会服务及其技能的重要性; 理解宴会设计及其服务流程的重要性; 掌握宴会服务及宴会设计的基本技能。</p> <p>(3) 能力目标: 通过本课程的学习, 让学生具备宴会服务基本技能包括托盘服务、斟酒服务、餐巾花折叠、中西式宴会摆台等; 能够进行不同类型的对客餐饮服务, 包括餐前准备工作, 就餐服务工作及餐后结束工作; 能够为各类型不同规格的宴会服务进行设计, 并有专业的宴会布局及规划能力。</p>	36
7. 酒店顶岗实习	<p>通过考察和实践, 检验学生对所学知识的运用, 使学生进一步了解企业、社</p>	<p>通过顶岗实习, 使学生能够尽快将所学专业知识和岗</p>	<p>(1) 素质目标: 通过对岗位的体</p>	468

	会、国情，激励学生敬业和创业的精神，从而完成学生从学习岗位到工作岗位的初步过渡，并为毕业后从事相关行业岗位工作奠定坚实的职业基础，增强实践工作能力，激发学生学习专业知识的热情，接受基层实干思想作风教育，为毕业设计做素材准备。	位技能与生产实际相结合，使学生树立职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，从根本上提高人才培养质量。	心理承受能力、组织管理能力、职业态度、职业规范和创新意识等能力的提升； (2) 知识目标：掌握餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等基本专业技能，进一步明确专业基本能力的要求； (3) 能力目标：与就业岗位的零距离对接，使学生能够把所学的知识运用到岗位中，通过顶岗实习课程的实践，使学生具备一定的综合解决实际问题的能力，为学习后续课程学习和职业发展打好基础。	
8. 酒店毕业设计	通过理论联系实际、调查研究、文献资料查阅、撰写论文等环节，以顶岗实习遭遇的亲身服务经历为素材，收集相关资料，完成毕业论文的写作，初步具有独立研究和分析问题、解决问题的能力。	调研实习所在酒店集团及酒店品牌的发展历史、品牌文化，描述酒店发生的一个具体案例，并对此展开分析，提出自己的对策建议。	(1) 素质目标：学会搜集整理顶岗实习中的信息，学会对各种信息进行归类总结，掌握毕业论文的写作规范，学会总结分析工作中遇到的问题，并根据自己所学的知识提出解决方案； (2) 知识目标：培养学生综合运用、巩固所学的基础理论和专业知识的能力，能够收集、整理、使用相关信息的能力，培养学生总结写作的基本技能； (3) 能力目标：培养学生正确的理论联系实际的工作作风、严肃认真的科学态度，培养学生具备从事酒店及相关工作所需的专业素质，培养严谨的工作作风，具有创新和开拓精神，并具备技术知识更新的初步能力和适应岗位需求变化的一般能力。	72

3. 专业限选课（国际酒店管理方向）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 酒店英语会话实践	通过该课程的学习，使学生具有较突出的语言表达能力和酒店服务工	➤ 教授正确语音知识，让学生能准确认	(1) 素质目标：具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题	酒店英语会话实践 1

	<p>作的基本技能，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。</p>	<p>读单词、</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 区分重读音节和词语； ➤ 之后将组织学生进行英语听力进行集中训练和提高。 	<p>能力。具备跨文化交际意识和能力，能为不同国家和地区的客人提供标准化和称心的服务；</p> <p>(2) 知识目标：准确认读音标，并能够区分单词中的重读音节，句子中的重读单词。掌握日常高频词汇，能理解电视台、公众场所广播等简单的英语独白，可以听懂一般关于生活场景的问询。掌握酒店英语中的专业词汇，能综合运用所学词汇和句式，描述酒店服务工作中各项工作流程和注意事项；</p> <p>(3) 能力目标：能根据情景和语境，准确清晰、熟练流利地用英文进行表达和双向交流。了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。能够运用英语从事客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等酒店服务工作。</p>	<p>54</p> <p>酒店英语会话实践</p> <p>2</p> <p>54</p> <p>酒店英语会话实践</p> <p>3</p> <p>54</p> <p>酒店英语会话实践</p> <p>4</p> <p>54</p>
<p>2. 酒店职业心理健康</p>	<p>通过该课程使学生更好的适应学校生活，关注自我认识问题、学习策略问题、人际关系处理问题、异性交往问题、职业生涯发展与规划问题、应对职场压力等；</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 帮助学生树立人生观价值观； ➤ 了解自我，认识自己的特质与职业选择的关联； 	<p>(1) 素质目标：具有良好的职业心理素质，学会悦纳自己；学生能认识到自己的优点，肯定自己的价值；</p> <p>(2) 知识目标：了解自己的兴趣特长和人格特质类型；认识自己的优点；了解人际</p>	<p>28</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 帮助解决人际交往中的问题； ➤ 察觉自己的情绪并学会调节情绪合理宣泄不良情绪；协助学生应对感情和职场挫折； 	<p>交往在生活和学习中的重要性；了解什么是职业生涯，发展对自己职业生涯负责的态度；</p> <p>(3) 能力目标：能够有察觉自我情绪的能力，学会如何调节情绪并合理宣泄不良情绪；能够探索适合自己的生活型态，作为未来职业选择的参考；能够正确对待情感和职场挫折，并学会合理处理问题。</p>	
<p>3. 酒店人力资源</p>	<p>使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识，熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项人力资源工作操作技能，培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力，提高学生可持续发展的能力，使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作，并初步具备领班、主管管理能力，适应行业发展与职业变化要求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 掌握人力资源管理的基本知识、基本原理， ➤ 了解当前我国酒店人力资源及管理的内涵、特点及现状， ➤ 掌握岗位管理的原则、方法、流程和步骤， ➤ 了解绩效管理的特点、方法和流程 ➤ 薪酬体系的设计及劳动关系管理的程序， ➤ 学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法。 	<p>(1) 素质目标：具有良好的礼貌礼仪形象，具有强烈的服务意识和高尚的职业道德，具有勇于创新、敬业、乐业的工作作风，具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力，能够进行情绪管理，具有可持续发展的能力；</p> <p>(2) 知识目标：掌握酒店人力资源管理的过程及主要内容，了解我国酒店人力资源管理现状，明确人力资源需求预测和供给预测的流程和预测方法，正确理解工作分析的作用、意义和工作说明书的编写格式及应用，熟悉招聘流程，掌握面试方法与技巧，了解绩效考评信息管理，了解酒店薪酬管理，掌握薪酬体系的设计方法，阐述酒店员工培训的特点和原则，说明如何进行培训效果评估，了解酒店劳动争议的处理程序；</p> <p>(3) 能力目标：能正确进行</p>	<p>18</p>

			工作分析和岗位描述，掌握员工招聘的具体方法，能根据酒店的实际情况，进行员工培训、薪酬管理和绩效管理，能运用职业生涯规划的方法和内容，掌握员工激励和团队建设的基本方法，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法。	
4. 酒店数字化营销	本课程通过现代酒店数字信息化运营系统，使学生能够熟知旅游服务业数字化营销的基本原理，掌握数字化营销基本方法与整个操作流程，能够将数字化营销应用于旅游企业实际；通过市场调研、市场大数据分析、处理和解决数字化营销管理中一般性问题，培养学生开拓旅游新市场、挖掘新消费者基本方法与技能，最终提升学生的综合应用能力。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 建立一套以用户运营为中心的营销体系， ➤ 利用社交媒体渠道推广公司、品牌、产品和服务， ➤ 建立品牌认知和市场知名度， ➤ 及时更新网站内容、 ➤ 借助网络分析工具出具分析报告， ➤ 制定营销策略以最大限度提高旅游企业收益。 	<p>(1) 素质目标：具备良好的职业道德修养，能遵守职业道德规范；能灵活处理数字化营销策划方案实施过程中的特殊情况，具有合作精神和协调能力，善于交流，诚信、开朗；具有一定的法律意识，遵纪守法和依法经营的思维；具有自主学习能力，又责任心，具有一定的分析能力，善于总结经验和创新。具有工作责任感，能进行自我批评的检查，具有良好的心理素质和协作精神；</p> <p>(2) 知识目标：掌握数字化营销及客户关系的基础理论，使学生了解目标受众，设置数字媒介触点；通过受众行为，获取数据，进行整理分析，得到洞见，持续优化营销效果；在社交媒体的大环境下，通过内容的创造促进营销的传播性，掌握客户关系连接规划的方法与程序；</p> <p>(3) 能力目标：掌握数字化营销的方法，基于明确的数据对象，通过数字化多媒</p>	36

			<p>体渠道，如电话、短信、邮件、电子传真、网络平台等数字化媒体通道，具备解决在线营销的一般技术问题、学会能够营销精准化，达到营销效果可量化的能力。通过数字化实务操作、案例分析、实际调研及营销策划报告，针对旅游市场的不断变化具有应变与创造性思维能力。</p>	
<p>5. 酒店客户投诉应对技巧</p>	<p>该课程是一门开发学生沟通能力的课程。基于酒店工作过程的分析，通过酒店中的投诉典型案例，提高学生的沟通能力，处理顾客投诉的能力，适应酒店工作岗位的需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 了解顾客投诉的原因，类型，诉求； ➤ 分析顾客的性格特点； ➤ 理解、判断顾客投诉的根本原因； ➤ 合理处理顾客投诉，完成服务补救。 	<p>(1) 素质目标：培养懂礼节，礼貌待人的工作习惯，培养团队协作精神，充分考虑顾客利益，树立主动为客着想心态，增强服务意识，树立认真做事，细心做事心态，增强高标准意识和细节意识，树立积极热情的心态；</p> <p>(2) 知识目标：理解沟通的涵、要素、种类、模式，了解沟通力结构，有效沟通技巧要求，理解亲和力的意义、概念，了解其培养方法，了解塑造良好形象的意义和基本要求，了解客户人格模式、需求心理的含，了解 FAB 表述的原则、步骤，理解意义化解的概念、意义，了解异议处理的方法、步骤；</p> <p>(3) 能力目标：能进行有效的口头沟通，能正确的进行 FAB 利益表述，能够基本规地进行商务写作，能通过 Email 进行有效沟通，能按照饭店职业人要求塑造良好的个人形象，能合理而正确的答复客人，处理前厅部客户投诉。</p>	18

<p>6. 茶道与花艺</p>	<p>通过学习本课程的学习，使学生了解中国茶史，了解中国茶文化，熟悉茶叶的种类，掌握基本茶类的冲泡方法和步骤，并能独立演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解中国插花史，了解东方插花对世界各国的影响，了解东西方插花特点，独立制作 L 型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 茶史、 ➤ 茶叶的种类、 ➤ 茶艺、 ➤ 插花与花艺、 ➤ 插花艺术基本知识。 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，使学生能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养，并有助于在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务；</p> <p>(2) 知识目标：通过接待礼仪的学习，使学生了解中国饮茶简史，了解中国茶文化对国外的影响，了解茶叶的种类，了解中国十大名茶，掌握茶叶的选用与保存方法，了解各种茶类的冲泡方法，能熟练演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解插花艺术的类别，掌握插花器具及花材的知识，学习插花的基本技能及造型的基本要素，掌握插花的方法及步骤；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，使女学生姿态端庄，动作优美柔和、自然娴熟，不扭捏作态；男同学动作自然熟练、干脆利落；能熟练掌握绿茶和工夫茶的冲泡技艺；能独立制作 L 型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。</p>	<p>18</p>
<p>7. 前厅服务技能</p>	<p>对接行业规范和职业道德，组织考核酒店前厅的专业知识、技能以及从事该职业的工作方法和操作要领，获得职业资格证书。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 进行酒店前厅部一线基层服务人员的校内工作演练 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，熟练掌握酒店服务礼节和相应的行为规范，培养学生的服务意识和职业道德意识；</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握礼仪知识、</p>	<p>36</p>

			对客户服务知识； (3) 能力目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握各种设施设备的操作，了解服务流程，具备独立对客户服务的能力。	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------	--

3. 专业限选课（葡萄酒文化与营销）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 酒店英语会话实践	通过该课程的学习，使学生具有较突出的语言表达能力和酒店服务工作的基本技能，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 教授正确语音知识，让学生能准确认读单词、 ➢ 区分重读音节和词语； ➢ 之后将组织学生对英语听力进行集中训练和提高。 	<p>(1) 素质目标：具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题的能力。具备跨文化交际意识和能力，能为不同国家和地区的客人提供标准化和称心的服务；</p> <p>(2) 知识目标：准确认读音标，并能够区分单词中的重读音节，句子中的重读单词。掌握日常高频词汇，能理解电视电台、公众场所广播等简单的英语独白，可以听懂一般关于生活场景的问询。掌握酒店英语中的专业词汇，能综合运用所学词汇和句式，描述酒店服务环境中各项工作流程和注意事项；</p> <p>(3) 能力目标：能根据情景和语境，准确清晰、熟练流利地用英文进行表达和双向交流。了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。能够运用英语从事客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机</p>	<p>酒店英语会话实践 1 54</p> <p>酒店英语会话实践 2 54</p> <p>酒店英语会话实践 3 54</p> <p>酒店英语会话实践 4 54</p>

			服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等酒店服务工作。	
2. 酒店职业心理健康	通过该课程使学生更好的适应学校生活,关注自我认识问题、学习策略问题、人际关系处理问题、异性交往问题、职业生涯发展与规划问题、应对职场压力等;	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 帮助学生树立人生观价值观; ➤ 了解自我,认识自己的特质与职业选择的关联; ➤ 帮助解决人际交往中的问题; ➤ 察觉自己的情绪并学会调节情绪合理宣泄不良情绪; ➤ 协助学生应对感情和职场挫折; 	<p>(1) 素质目标: 具有良好的职业心理素质, 学会悦纳自己; 学生能认识到自己的优点, 肯定自己的价值;</p> <p>(2) 知识目标: 了解自己的兴趣特长和人格特质类型; 认识自己的优点; 了解人际交往在生活和学习中的重要性; 了解什么是职业生涯, 发展对自己职业生涯负责的态度;</p> <p>(3) 能力目标: 能够有察觉自我情绪的能力, 学会如何调节情绪并合理宣泄不良情绪; 能够探索适合自己的生活型态, 作为未来职业选择的参考; 能够正确对待情感和职场挫折, 并学会合理处理问题。</p>	
3. 葡萄酒文化与营销	使学生对葡萄酒的历史与文化有整体认识,对葡萄酒行业的现状和发展趋势有一定了解。能为餐厅设计酒单,选择合适的葡萄酒供应商;能为葡萄酒经销商设计产品目录;能根据不同的企业类型策划相关的葡萄酒营销活动,提高专业水平。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 葡萄酒历史与文化; ➤ 餐厅酒单设计的原则与方法; ➤ 葡萄酒经销商产品目录设计方法; ➤ 葡萄酒库存管理方法; ➤ 葡萄酒营销活动策划方法。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的教学,使学生具备良好的服务意识与服务技巧;具有良好的劳动精神;具备良好的职业道德和敬业精神;具有较强的团队合作能力和创新精神;</p> <p>(2) 知识目标: 通过本课程的教学,使学生了解并掌握葡萄酒的历史与文化;餐厅酒单设计的原则与方法;葡萄酒经销商产品目录设计方法;葡萄酒库存管理方法;葡萄酒线上线下营销方法;</p>	36

			葡萄酒营销活动策划方法； (3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能为酒店或餐厅设计葡萄酒单；能为葡萄酒经销商设计产品目录；会进行葡萄酒库存管理；能策划葡萄酒相关的营销活动。	
4. 葡萄酒配餐	使学生对葡萄酒服务有整体认识，对餐酒搭配有初步了解，能掌握基本的餐酒搭配原则与方法；	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 餐酒搭配的原则与方法； ➢ 餐酒搭配创新的原则与方法。 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的教学，使学生具备良好的服务意识与服务技巧；具有良好的劳动精神；具备良好的职业道德和敬业精神；具有较强的团队合作能力和创新精神；</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的教学，使学生了解并掌握葡萄酒服务流程；各类葡萄酒的开瓶方法；餐酒搭配的原则与方法；葡萄酒推销的方法；餐酒搭配创新的原则与方法；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能以规范的方式为客人进行葡萄酒的推荐、展示、开瓶、斟酒等服务；能根据客人点的餐为客人进行合理的餐酒搭配；能具备一定的餐酒搭配创新能力。</p>	
5. 酒店客户投诉应对技巧	该课程是一门开发学生沟通能力的课程。基于酒店工作过程的分析，通过酒店中的投诉典型案例，提高学生的沟通能力，处理顾客投诉的能力，适应酒店工作岗位的需求。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 了解顾客投诉的原因，类型，诉求； ➢ 分析顾客的性格特点； ➢ 理解、判断顾客投诉 	<p>(1) 素质目标：培养懂礼节，礼貌待人的工作习惯，培养团队协作精神，充分考虑顾客利益，树立主动为顾客着想心态，增强服务意识，树立认真做事，细心做事心态，增强高标准意识和细节意识，树立积极热情的心态；</p>	

		<p>的根本原因；</p> <p>➤ 合理处理顾客投诉，完成服务补救。</p>	<p>(2) 知识目标：理解沟通的涵、要素、种类、模式，了解沟通力结构，有效沟通技巧要求，理解亲和力的意义、概念，了解其培养方法，了解塑造良好形象的意义和基本要求，了解客户人格模式、需求心理的含，了解 FAB 表述的原则、步骤，理解意义化解的概念、意义，了解异议处理的方法、步骤；</p> <p>(3) 能力目标：能进行有效的口头沟通，能正确的进行 FAB 利益表述，能够基本规地进行商务写作，能通过 Email 进行有效沟通，能按照饭店职业人要求塑造良好的个人形象，能合理而正确的答复客人，处理前厅部客户投诉。</p>	
6. 茶道与花艺	<p>通过学习本课程的学习，使学生了解中国茶史，了解中国茶文化，熟悉茶叶的种类，掌握基本茶类的冲泡方法和步骤，并能独立演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解中国插花史，了解东方插花对世界各国的影响，了解东西方插花特点，独立制作 L 型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。</p>	<p>➤ 茶史、</p> <p>➤ 茶叶的种类、</p> <p>➤ 茶艺、</p> <p>➤ 插花与花艺、</p> <p>➤ 插花艺术基本知识。</p>	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，使学生能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养，并有助于在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务；</p> <p>(2) 知识目标：通过接待礼仪的学习，使学生了解中国饮茶简史，了解中国茶文化对国外的影响，了解茶叶的种类，了解中国十大名茶，掌握茶叶的选用与保存方法，了解各种茶类的冲泡方法，能熟练演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解插花艺术的类别，掌握插花器具及花材的知识，学习插花的基</p>	18

			<p>本技能及造型的基本要素，掌握插花的方法及步骤；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，使女学生姿态端庄，动作优美柔和、自然娴熟，不扭捏作态；男同学动作自然熟练、干脆利落；能熟练掌握绿茶和工夫茶的冲泡技艺；能独立制作 L 型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。</p>	
7. 酒水服务技能	对接行业规范和职业道德,组织考核酒店餐饮的专业知识、技能以及从事该职业的工作方法和操作要领,获得职业资格证书。	进行酒店餐饮部一线基层服务人员的校内工作演练	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，熟练掌握酒店服务礼节和相应的行为规范，培养学生的服务意识和职业道德意识；</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握礼仪知识、对客服务知识；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握各种设施设备的操作，了解服务流程，具备独立对客服务的能力。</p>	

3. 专业限选课（中瑞合作酒店管理）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 酒店英语会话实践	通过该课程的学习，使学生具有较突出的语言表达能力和酒店服务工作的基本技能，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 教授正确语音知识，让学生能准确认读单词、 ➤ 区分重读音节和词语； ➤ 之后将组织学生进行英语听力进行集中训练和提高。 	<p>(1) 素质目标：具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题的能力。具备跨文化交际意识和能力，能为不同国家和地区的客人提供标准化和称心的服务；</p> <p>(2) 知识目标：准确认读音标，并能够区分单词中的重读音节，句子中的重读单词。掌握日常高频词汇，能理解</p>	<p>酒店英语会话实践 1 54</p> <p>酒店英语会话实践 2 54</p> <p>酒店英语会话实践 3</p>

			<p>电视台、公众场所广播等简单的英语独白，可以听懂一般关于生活场景的问询。掌握酒店英语中的专业词汇，能综合运用所学词汇和句式，描述酒店服务工作中各项工作流程和注意事项；</p> <p>（3）能力目标：能根据情景和语境，准确清晰、熟练流利地用英文进行表达和双向交流。了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。能够运用英语从事客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等酒店服务工作。</p>	54
<p>2. 酒店职业心理健康</p>	<p>通过该课程使学生更好的适应学校生活，关注自我认识问题、学习策略问题、人际关系处理问题、异性交往问题、职业生涯发展与规划问题、应对职场压力等；</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 帮助学生树立人生观价值观； ➢ 了解自我，认识自己的特质与职业选择的关联； ➢ 帮助解决人际交往中的问题； ➢ 察觉自己的情绪并学会调节情绪合理宣泄不良情绪； 	<p>（1）素质目标：具有良好的职业心理素质，学会悦纳自己；学生能认识到自己的优点，肯定自己的价值；</p> <p>（2）知识目标：了解自己的兴趣特长和人格特质类型；认识自己的优点；了解人际交往在生活和学习中的重要性；了解什么是职业生涯，发展对自己职业生涯负责的态度；</p> <p>（3）能力目标：能够有察觉自我情绪的能力，学会如何调节情绪并合理宣泄不良情绪；能够探索适合自己的生</p>	28

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 协助学生应对感情和职场挫折； 	活型态，作为未来职业选择的参考；能够正确对待情感和职场挫折，并学会合理处理问题。	
3. 酒店人力资源	使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识，熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项人力资源工作操作技能，培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力，提高学生可持续发展的能力，使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作，并初步具备领班、主管管理能力，适应行业发展与职业变化要求。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 掌握人力资源管理的基本知识、基本原理， ➤ 了解当前我国酒店人力资源及管理的内涵、特点及现状， ➤ 掌握岗位管理的原则、方法、流程和步骤， ➤ 了解绩效管理的特点、方法和流程 ➤ 以及薪酬体系的设计及劳动关系管理的程序， ➤ 使学生树立起现代人力资源管理的理念，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法。 	<p>(1) 素质目标：具有良好的礼貌礼仪形象，具有强烈的服务意识和高尚的职业道德，具有勇于创新、敬业、乐业的工作作风，具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力，能够进行情绪管理，具有可持续发展的能力；</p> <p>(2) 知识目标：掌握酒店人力资源管理的过程及主要内容，了解我国酒店人力资源管理现状，明确人力资源需求预测和供给预测的流程和预测方法，正确理解工作分析的作用、意义和工作说明书的编写格式及应用，熟悉招聘流程，掌握面试方法与技巧，了解绩效考评信息管理，了解酒店薪酬管理，掌握薪酬体系的设计方法，阐述酒店员工培训的特点和原则，说明如何进行培训效果评估，了解酒店劳动争议的处理程序；</p> <p>(3) 能力目标：能正确进行工作分析和岗位描述，掌握员工招聘的具体方法，能根据酒店的实际情况，进行员工培训、薪酬管理和绩效管理，能运用职业生涯规划的方法和内容，掌握员工激励和团队建设的基本方法，学会用人力资源管理理论分析</p>	18

			和解决企业实际问题的方法。	
4. 酒店数字化营销	本课程通过现代酒店数字信息化运营系统，使学生能够熟知旅游服务业数字化营销的基本原理，掌握数字化营销基本方法与整个操作流程，能够将数字化营销应用于旅游企业实际；通过市场调研、市场大数据分析、处理和解决数字化营销管理中一般性问题，培养学生开拓旅游新市场、挖掘新消费者基本方法与技能，最终提升学生的综合应用能力。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 建立一套以用户运营为中心的营销体系， ➤ 利用社交媒体渠道推广公司、品牌、产品和服务， ➤ 建立品牌认知和市场知名度， ➤ 及时更新网站内容、 ➤ 借助网络分析工具出具分析报告， ➤ 制定营销策略以最大限度提高旅游企业收益。 	<p>(1) 素质目标：具备良好的职业道德修养，能遵守职业道德规范；能灵活处理数字化营销策划方案实施过程中的特殊情况，具有合作精神和协调能力，善于交流，诚信、开朗；具有一定的法律意识，遵纪守法和依法经营的思维；具有自主学习能力，又责任心，具有一定的分析能力，善于总结经验和创新。具有工作责任感，能进行自我批评的检查，具有良好的心理素质和协作精神；</p> <p>(2) 知识目标：掌握数字化营销及客户关系的基础理论，使学生了解目标受众，设置数字媒介触点；通过受众行为，获取数据，进行整理分析，得到洞见，持续优化营销效果；在社交媒体的大环境下，通过内容的创造促进营销的传播性，掌握客户关系连接规划的方法与程序；</p> <p>(3) 能力目标：掌握数字化营销的方法，基于明确的数据库对象，通过数字化多媒体渠道，如电话、短信、邮件、电子传真、网络平台等数字化媒体通道，具备解决在线营销的一般技术问题、学会能够营销精准化，达到营销效果可量化的能力。通过数字化实务操作、案例分析、实际调研及营销策划报</p>	36

			告，针对旅游市场的不断变化具有应变与创造性思维能力。	
5. 酒店客户投诉应对技巧	该课程是一门开发学生沟通能力的课程。基于酒店工作过程的分析，通过酒店中的投诉典型案例，提高学生的沟通能力，处理顾客投诉的能力，适应酒店工作岗位的需求。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 了解顾客投诉的原因，类型，诉求； ➤ 分析顾客的性格特点； ➤ 理解、判断顾客投诉的根本原因； ➤ 合理处理顾客投诉，完成服务补救。 	<p>(1) 素质目标：培养懂礼节，礼貌待人的工作习惯，培养团队协作精神，充分考虑顾客利益，树立主动为客着想心态，增强服务意识，树立认真做事，细心做事心态，增强高标准意识和细节意识，树立积极热情的心态；</p> <p>(2) 知识目标：理解沟通的涵、要素、种类、模式，了解沟通力结构，有效沟通技巧要求，理解亲和力的意义、概念，了解其培养方法，了解塑造良好形象的意义和基本要求，了解客户人格模式、需求心理的含，了解 FAB 表述的原则、步骤，理解意义化解的概念、意义，了解异议处理的方法、步骤；</p> <p>(3) 能力目标：能进行有效的口头沟通，能正确的进行 FAB 利益表述，能够基本规地进行商务写作，能通过 Email 进行有效沟通，能按照饭店职业人要求塑造良好的个人形象，能合理而正确的答复客人，处理前厅部客户投诉。</p>	18
6. 茶道与花艺	通过学习本课程的学习，使学生了解中国茶史，了解中国茶文化，熟悉茶叶的种类，掌握基本茶类的冲泡方法和步骤，并能独立演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解中国插花史，	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 茶史、 ➤ 茶叶的种类、 ➤ 茶艺、 ➤ 插花与花艺、 ➤ 插花艺术基本知识。 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，使学生能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养，并有助于在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务；</p>	18

	了解东方插花对世界各国的影响，了解东西方插花特点，独立制作L型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。		<p>(2) 知识目标：通过接待礼仪的学习，使学生了解中国饮茶简史，了解中国茶文化对国外的影响，了解茶叶的种类，了解中国十大名茶，掌握茶叶的选用与保存方法，了解各种茶类的冲泡方法，能熟练演示绿茶和工夫茶的冲泡技艺；了解插花艺术的类别，掌握插花器具及花材的知识，学习插花的基本技能及造型的基本要素，掌握插花的方法及步骤；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，使女学生姿态端庄，动作优美柔和、自然娴熟，不扭捏作态；男同学动作自然熟练、干脆利落；能熟练掌握绿茶和工夫茶的冲泡技艺；能独立制作L型、半圆型、椭圆型等基本插花作品中的其中一款。</p>	
7. 前厅服务技能	对接行业规范和职业道德，组织考核酒店前厅的专业知识、技能以及从事该职业的工作方法和操作要领，获得职业资格证书。	进行酒店前厅部一线基层服务人员的校内工作演练	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，熟练掌握酒店服务礼节和相应的行为规范，培养学生的服务意识和职业道德意识；</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握礼仪知识、对客服务知识；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，对应酒店服务岗位和服务流程，掌握各种设施设备的操作，了解服务流程，具备独立对客服务的能力。</p>	36

4. 专业任选课（国际酒店管理）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 客房服务技能	本课程旨在让学生熟悉客房服务实务活动的基本国策,可以掌握客房服务各环节的基本方法,有利于今后在工作中的实际需求。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 客房迎送服务; ➤ 客房清扫服务; ➤ 客房对客服务; ➤ 公共区域清洁, ➤ 客房安全管理; 	<p>(1) 素质目标: 有学习客房服务技能的愿望和兴趣, 乐于参与有助于提高客房服务能力的活动, 能在学习过程中积极与他人合作, 相互帮助, 能在学校过程中注意并理解他人的情感;</p> <p>(2) 知识目标: 了解客房部的的主要任务, 组织结构, 理解客房部各类房态, 了解客房接待服务的环节和项目内容, 收悉各类客房清洁的程序和标准, 熟悉客房设施设备及其物品种类和标准;</p> <p>(3) 能力目标: 能够正确介绍客房微信和设施功能, 能够掌握客房布置和装饰的方法, 能够熟练掌握推车窗顺序和方法, 能够按照程序和标准独立完成清扫;</p>	18
2. 咖啡鉴赏与调制	本课程旨在通过学习咖啡文化,了解咖啡的种类及饮品,提升学生对各类型咖啡饮品的鉴赏能力,有利于其今后在工作中的实际需求;同时该课程包含咖啡饮品的制作,增强了学生的实操能力。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 咖啡的定义; ➤ 咖啡的种类; ➤ 常见的咖啡豆品种; ➤ 常见的咖啡产品; ➤ 咖啡的品鉴; ➤ 意式咖啡的制作。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的学习, 让学生养成包容不同文化、海纳百川的精神; 养成善于观察、思考、总结的学习习惯; 培养专业的服务意识和职业素质; 培养吃苦耐劳、踏实肯干的职业精神;</p> <p>(2) 知识目标: 掌握咖啡的品种、产区、烘焙程度及萃取手法等知识。掌握不同咖啡机的种类及功能等知识;</p> <p>(3) 能力目标: 通过本课程的学习, 能够进行手冲咖啡的制作及品鉴; 能够进行奶咖的制作及品鉴; 能够熟练</p>	18

			操作不同种类的咖啡机。	
3. 酒水知识与服务	使学生对酒水行业有整体认识,对各类酒水知识有初步了解,能掌握各种酒精与非酒精饮品的基础知识;同时能基本掌握各类酒水饮料的品鉴方法与服务方式,提高专业水平。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 非酒精饮品的类别与品尝; ➤ 酒精饮品的类别与品鉴; ➤ 非酒精饮品的服务方式; ➤ 酒精饮品的服务方式; ➤ 酒水行业概况与未来发展趋势。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的教学,使学生具备良好的服务意识与服务技巧;具有良好的劳动精神;具备良好的职业道德和敬业精神;具有较强的团队合作能力和创新精神;</p> <p>(2) 知识目标: 通过本课程的教学,使学生了解并掌握各类非酒精饮品和酒精饮品的定义、原料、分类和著名品牌;各类酒水的主要感官特征、品鉴方法;各类酒水的基本服务原则与方法;酒水经营场所的类别与发展趋势;</p> <p>(3) 能力目标: 通过本课程的教学,使学生掌握以下能力: 能看懂各类酒水的酒标;能介绍一类酒水的基本信息;能用正确的方法品饮一类酒水;能通过感官鉴别一类酒水的基本品质;能用正确的方法服务一类酒水。</p>	18
4. 国际文化沟通与理解	通过对不同国际地区文化的探究,理解国际的先进文化,建立对传统文化的自信,使学生具备国际化人才的基本素养。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国家、民族、地区文化的基本精神及风俗习惯; ➤ 重大国际历史事件; ➤ 本国文化和他国文化的差异。 	<p>(1) 素质目标: 培养学生树立民族文化自信,从容理解国际先进文化,形成对不同国家、民族、种族之间的理解、宽容和尊重之心;</p> <p>(2) 知识目标: 通过学习各国代表性文化、重大国际历史事件等知识,增加拓宽学生的视野;通过对本国文化和他国文化的差异比对,减少文化冲突;</p> <p>(3) 能力目标: 提高与他国文化的语言沟通能力、表达</p>	18

			能力和人机交往能力。引导学生多角度、多方位的思维方式，形成独立自主、尊重他人的良好品格及全局把我问题、统筹思考的能力。培养学生具备开放的心态接纳世界文化，又能自信地传播中国传统文化，掌握遵循国际规则行为处事的能力。	
5. 餐饮服务技能	本课程围绕酒店技能人才应具备的酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 餐饮服务所需技能； ➢ 餐饮服务主要环节； ➢ 用餐服务方式。 	<p>(1) 素质目标：通过该门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。</p> <p>(2) 知识目标：使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置，餐厅员工管理，餐饮设备、用品管理，餐饮服务质量和餐饮安全管理等</p> <p>(3) 能力目标：使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调管理的能力等。</p>	36
6. 国际酒店品牌文化	本课程旨在了解酒店、酒店文化的内涵以及酒店文化的特色，理解酒店文化的价值；懂得如何从建筑、装饰、环境、品牌、	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 酒店的功能区域的划分； ➢ 酒店品牌文化； 	<p>(1) 素质目标：培养学生对酒店行业的热情与职业认同感，开拓职业视野，陶冶职业情操，激发酒店服务工作的兴趣；</p>	36

	<p>服务、管理、人力资源和饮食等不同层面欣赏酒店文化；能通过酒店文化的欣赏，意识到酒店服务是一门艺术，转而欣赏自己的职业，做到以酒店服务为荣，抛弃酒店服务低人一等的传统概念；强化自己的服务意识，规范自己的职业行为，和谐地融入自己所在的酒店文化之中，做一名优秀的酒店员工。</p>	<p>➤ 酒店的设计、建筑、装饰与环境。</p>	<p>(2) 知识目标：了解不同酒店品牌的品牌定位，目标客户群与品牌文化；</p> <p>(3) 能力目标：具有分辨不同酒店集团、酒店品牌的定位与不同的酒店文化的能力，能够对于将来的职业有一定的规划能力。</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4. 专业任选课（葡萄酒文化与营销）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
<p>1. 葡萄酒品鉴</p>	<p>葡萄酒酿造的方式和葡萄酒的特点；同时能基本掌握各类葡萄酒的品鉴方法，提高专业水平。</p>	<p>➤ 葡萄品种知识；</p> <p>➤ 各国葡萄酒酒标知识；</p> <p>➤ 专业葡萄酒品鉴方法。</p>	<p>(1) 素质目标：通过本课程的教学，使学生具备良好的服务意识与服务技巧；具有良好的劳动精神；具备良好的职业道德和敬业精神；具有较强的团队合作能力和创新精神；</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的教学，使学生了解并掌握世界葡萄酒生产国的主要产区；各产区的主要特点；常用葡萄品种知识；酒标知识；专业葡萄酒品鉴方法；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能分辨各类不同的葡萄酒；能介绍不同产区的特点；能介绍不同的葡萄品种；能看懂一款葡萄酒的酒标；能通过感官鉴别描述一款葡萄酒，并对一款酒给予客观的评价。</p>	<p>36</p>

<p>2. 咖啡制作</p>	<p>通过本课程的学习,使学生理解并掌握咖啡的知识,具备咖啡品鉴及调制的能力,能够满足酒店咖啡厅岗位工作的需求,提升学生对咖啡的兴趣及通用学习能力。</p> <p>主要内容:在本课程中,学生将学习咖啡的种类、种植及处理方法、烘焙及萃取的手段等内容,并掌握咖啡设备的种类、维护及保养的知识及技能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 咖啡的种类、 ➤ 种植及处理方法、 ➤ 烘焙及萃取的手段等内容, ➤ 并掌握咖啡设备的种类、维护及保养的知识及技能。 	<p>(1) 素质目标:通过本课程的学习,让学生养成包容不同文化、海纳百川的精神;养成善于观察、思考、总结的学习习惯;培养专业的服务意识和职业素质;培养吃苦耐劳、踏实肯干的职业精神;</p> <p>(2) 知识目标:通过本课程的学习,让学生了解咖啡的种植与主要产地、咖啡豆的基本知识;了解常见的咖啡品种、咖啡调制的基本要求;掌握咖啡制作常用的工具包括咖啡煮制器具和意式蒸汽咖啡机等;</p> <p>(3) 能力目标:通过本课程的学习,让学生具备辨别咖啡种类的能力;能够介绍咖啡豆基本知识;能够分辨咖啡煮制器具的用途;能够用正确的方式鉴赏咖啡制品;能够操作调配两到三种基本的意式咖啡。</p>	<p>36</p>
<p>3. 鸡尾酒调制</p>	<p>使学生对调制型饮品有整体认识,了解调制型饮品的行业发展趋势;对各类鸡尾酒、茶饮和咖啡饮品的调制方法能基本掌握;同时能根据企业条件和市场需求进行饮品调制的创新,提高专业水平。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 鸡尾酒的调制方法; ➤ 常见茶饮的调制方法; ➤ 常见咖啡饮品的调制方法; ➤ 鸡尾酒、茶饮、咖啡饮品的设计与创新。 	<p>(1) 素质目标:通过本课程的教学,使学生具备良好的服务意识与服务技巧;具有良好的劳动精神;具备良好的职业道德和敬业精神;具有较强的团队合作能力和创新精神;</p> <p>(2) 知识目标:通过本课程的教学,使学生了解并掌握调酒中的摇和法、调和法、兑和法和电动搅拌法的步骤与要求;各种常见茶饮的混合方法;各种常见咖啡饮品的混合方法;饮品调制创新</p>	<p>36</p>

			<p>的原则和要求；</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能使用摇和法、调和法、兑和法和电动搅拌法调制各类鸡尾酒；能使用正确的方法调制茶饮；能使用正确的方法调制咖啡饮品；能根据实际条件与市场需求创新调制型饮品。</p>	
4. 葡萄酒产区	<p>使学生对全球的葡萄酒种植与生产有整体认识，对葡萄酒的类别与产区知识能基本掌握；能掌握不同产区葡萄种植的条件、葡萄酒酿造的方式和葡萄酒的特点。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 葡萄酒的种类； ➤ 世界葡萄酒生产国； ➤ 葡萄酒的种植条件； ➤ 葡萄酒产区知识； ➤ 葡萄品种知识； 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的教学，使学生具备良好的服务意识与服务技巧；具有良好的劳动精神；具备良好的职业道德和敬业精神；具有较强的团队合作能力和创新精神。</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的教学，使学生了解并掌握世界葡萄酒生产国的主要产区；各产区的主要特点；常用葡萄品种知识；酒标知识；专业葡萄酒品鉴方法。</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能分辨各类不同的葡萄酒；能介绍不同产区的特点；能介绍不同的葡萄品种；能看懂一款葡萄酒的酒标；能通过感官鉴别描述一款葡萄酒，并对一款酒给予客观的评价。</p>	18
5. 葡萄酒侍酒	<p>掌握专业的葡萄酒侍酒方法；能对餐酒搭配有所创新，提高专业水平。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 葡萄酒服务流程； ➤ 各类葡萄酒的开瓶方法； ➤ 葡萄酒讲解 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的教学，使学生具备良好的服务意识与服务技巧；具有良好的劳动精神；具备良好的职业道德和敬业精神；具有较强的团队合作能力和创</p>	18

		<p>与推销技巧；</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 餐酒搭配的原则与方法； ➤ 餐酒搭配创新的原则与方法。 	<p>新精神。</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的教学，使学生了解并掌握葡萄酒服务流程；各类葡萄酒的开瓶方法；餐酒搭配的原则与方法；葡萄酒推销的方法；餐酒搭配创新的原则与方法。</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的教学，使学生掌握以下能力：能以规范的方式为客人进行葡萄酒的推荐、展示、开瓶、斟酒等服务；能根据客人点的餐为客人进行合理的餐酒搭配；能具备一定的餐酒搭配创新能力。</p>	
6. 咖啡基础	<p>本课程旨在通过学习咖啡文化，了解咖啡的种类及饮品，提升学生对各类咖啡饮品的鉴赏能力，有利于其今后在工作中的实际需求；同时该课程包含咖啡饮品的制作，增强了学生的实操能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 咖啡的定义； ➤ 咖啡的种类； ➤ 常见的咖啡豆品种； ➤ 常见的咖啡产品； ➤ 咖啡的品鉴； ➤ 意式咖啡的制作。 	<p>(1) 素质目标：通过本课程的学习，让学生养成包容不同文化、海纳百川的精神；养成善于观察、思考、总结的学习习惯；培养专业的服务意识和职业素质；培养吃苦耐劳、踏实肯干的职业精神。</p> <p>(2) 知识目标：通过本课程的学习，让学生了解咖啡的种植与主要产地、咖啡豆的基本知识；了解常见的咖啡品种、咖啡调制的基本要求；掌握咖啡制作常用的工具包括咖啡煮制器具和意式蒸汽咖啡机等。</p> <p>(3) 能力目标：通过本课程的学习，让学生具备辨别咖啡种类的能力；能够介绍咖啡豆基本知识；能够分辨咖啡煮制器具的用途；能够用正确的方式鉴赏咖啡制品；</p>	18

			能够操作调配两到三种基本的意式咖啡。	
--	--	--	--------------------	--

4. 专业任选课（中瑞合作酒店管理）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	学时安排
1. 国际酒店品牌文化	本课程旨在了解酒店、酒店文化的内涵以及酒店文化的特色,理解酒店文化的价值;懂得如何从建筑、装饰、环境、品牌、服务、管理、人力资源和饮食等不同层面欣赏酒店文化;能通过酒店文化的欣赏,意识到酒店服务是一门艺术,转而欣赏自己的职业,做到以酒店服务为荣,抛弃酒店服务低人一等的传统概念;强化自己的服务意识,规范自己的职业行为,和谐地融入自己所在的酒店文化之中,做一名优秀的酒店员工。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 酒店的功能区域的划分; ➢ 酒店品牌文化; ➢ 酒店的设计、建筑、装饰与环境。 	<p>(1) 素质目标: 培养学生对酒店行业的热情与职业认同感, 开拓职业视野, 陶冶职业情操, 激发酒店服务工作的兴趣;</p> <p>(2) 知识目标: 了解不同酒店品牌的品牌定位, 目标客户群与品牌文化;</p> <p>(3) 能力目标: 具有分辨不同酒店集团、酒店品牌的定位与不同的酒店文化的能力, 能够对于将来的职业有一定的规划能力。</p>	36
2. 咖啡鉴赏与调制	本课程旨在通过学习咖啡文化,了解咖啡的种类及饮品,提升学生对各类型咖啡饮品的鉴赏能力,有利于其今后在工作中的实际需求;同时该课程包含咖啡饮品的制作,增强了学生的实操能力。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 咖啡的定义; ➢ 咖啡的种类; ➢ 常见的咖啡豆品种; ➢ 常见的咖啡产品; ➢ 咖啡的品鉴; ➢ 意式咖啡的制作。 	<p>(1) 素质目标: 通过本课程的学习, 让学生养成包容不同文化、海纳百川的精神; 养成善于观察、思考、总结的学习习惯; 培养专业的服务意识和职业素质; 培养吃苦耐劳、踏实肯干的职业精神;</p> <p>(2) 知识目标: 掌握咖啡的品种、产区、烘焙程度及萃取手法等知识。掌握不同咖啡机的种类及功能等知识;</p> <p>(3) 能力目标: 通过本课程的学习, 能够进行手冲咖啡</p>	18

			的制作及品鉴；能够进行奶咖的制作及品鉴；能够熟练操作不同类型的咖啡机。	
3. 酒水知识与服务	使学生对酒水行业有整体认识,对各类酒水知识有初步了解,能掌握各种酒精与非酒精饮品的基础知识;同时能基本掌握各类酒水饮料的品鉴方法与服务方式,提高专业水平。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 非酒精饮品的类别与品尝; ➤ 酒精饮品的类别与品鉴; ➤ 非酒精饮品的服务方式; ➤ 酒精饮品的服务方式; ➤ 酒水行业概况与未来发展趋势。 	<p>(1) 素质目标:通过本课程的教学,使学生具备良好的服务意识与服务技巧;具有良好的劳动精神;具备良好的职业道德和敬业精神;具有较强的团队合作能力和创新精神;</p> <p>(2) 知识目标:通过本课程的教学,使学生了解并掌握各类非酒精饮品和酒精饮品的定义、原料、分类和著名品牌;各类酒水的主要感官特征、品鉴方法;各类酒水的基本服务原则与方法;酒水经营场所的类别与发展趋势;</p> <p>(3) 能力目标:通过本课程的教学,使学生掌握以下能力:能看懂各类酒水的酒标;能介绍一类酒水的基本信息;能用正确的方法品饮一类酒水;能通过感官鉴别一类酒水的基本品质;能用正确的方法服务一类酒水。</p>	18
4. 国际文化沟通与理解	通过对不同国际地区文化的探究,理解国际的先进文化,建立对传统文化的自信,使学生具备国际化人才的基本素养。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国家、民族、地区文化的基本精神及风俗习惯; ➤ 重大国际历史事件; ➤ 本国文化和他国文化的差异。 	<p>(1) 素质目标:培养学生树立民族文化自信,从容理解国际先进文化,形成对不同国家、民族、种族之间的理解、宽容和尊重之心;</p> <p>(2) 知识目标:通过学习各国代表性文化、重大国际历史事件等知识,增加拓宽学生的视野;通过对本国文化和他国文化的差异比对,减少文化冲突;</p>	18

			(3) 能力目标：提高与他国文化的语言沟通能力、表达能力和人机交往能力。引导学生多角度、多方位的思维方式，形成独立自主、尊重他人的良好品格及全局把我问题、统筹思考的能力。培养学生具备开放的心态接纳世界文化，又能自信地传播中国传统文化，掌握遵循国际规则行为处事的能力。	
5. 酒店接待综合实训	本课程根据世界技能大赛酒店接待赛项比赛内容为核心，围绕酒店技能人才应具备的酒店服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 酒店服务所需技能； ➤ 酒店礼宾部接待服务环节； ➤ 酒店前台接待服务主要环节； ➤ 处理客人投诉。 	<p>(1) 素质目标：通过该门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。</p> <p>(2) 知识目标：使学生了解、熟悉并掌握酒店的概况，酒店接待综合服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置，餐厅员工管理，餐饮设备、用品管理，餐饮服务质量管理和餐饮安全管理等</p> <p>(3) 能力目标：使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调管理的能力等。</p>	36

七、教学进程总体安排

每学年教学活动 40 周，三年制专业教学总周数为 118 周（含 3 周军事课）。

学时与学分换算。18 学时折算为 1 学分，三年制总学分为 144。

教学进程安排详见附件“课程教学计划进程表”。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业负责人的基本要求

发展规划、组织开展编制专业教学计划、课程标准、实训大纲；组织精品课程建设，开展教研活动、教学督导与评估和帮助年轻教师的成长发展等。专业负责人需要具备以下基本要求：

（1）政治立场坚定，坚持党的基本路线，贯彻党的教育方针；

（2）具备旅游管理、酒店管理及相关专业硕士以上学历；掌握深厚的从事高校教学工作必备的专业知识和技能，了解相关法律法规，具有良好的文化素养；

（3）具备高校工作经历及多年的职业教育教学和管理工作经验，有相关行业实践经历和背景；

（4）在酒店管理领域具有较深的造诣，学术思想活跃，能带领专业实现跨越式发展。

2. 专任教师与兼职教师的配置与要求

专业在校生人数	专任教师		兼职教师	
	要求	数量	要求	数量
600	要求如下	24	要求如下	24

（1）专业教师任职资格

专任教师和实训指导教师应具备一年以上酒店行业实践经历，对酒店各部门运营状况有实际的了解，具备酒店经营管理的实际工作能力；专业核心技能课程教师应取得中高级服务员资格证书；教师要掌握信息现代化教学手段，具备使用或制作多媒体课件进行教学的能力；专任教师（含实训指导教师）应具备对现行教材的筛选、组合能力；明确专业培养目标，能按照教学大纲的要求科学合理的安排教学内容；具备运用灵活多样的教学模式、教学方法进行教学的能力；具有较强的语言表达能力；能够将学生的思想道德教育融入到教学全程。

（2）校外兼职教师及任职条件

校外兼职教师应来自酒店、餐饮企业或其他服务行业相应岗位的中高层管理者、服务能手，具有良好的师德，较强的敬业精神，且具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法；具有5年以上本专业工作经历；具有中级（含）专业技术职称或硕士（含）以上学位或大中型企业中层以上管理人员，专业知识水平较高；具有较强的语言表达能力和课堂组织能力；具有完成课堂讲授、实习指导、论文指导等教学任务的充沛精力和充足时间。

（二）教学设施

1. 校内实践教学条件配置与要求

实验实训室	实验实训项目	设备名称、台/套数	设备功能与要求	职业能力培养
-------	--------	-----------	---------	--------

1、酒店前台 OPERA 实训系统	酒店前台 OPERA 实训系统	酒店前台 OPERA 实训系统一套	-	<p>1、培养学生前台服务接待技能和职业素养</p> <p>2、培养学生信息查询服务、办理客人入住和结账手续的技能和能力</p> <p>3、酒店服务和管理的场景模拟和情境教学</p> <p>4、培养学生为客人寄存重要物品的服务技能和程序</p> <p>5、培养学生提供行李服务技能</p>
2、客房实训室	客房服务与管理实训	床架连床垫 10	床垫席梦思 2 米×1.2 米	<p>1、培养学生客房服务中的中式、西式铺床技能</p> <p>2、培养学生客房、卫生间清洁技能和工作程序</p>
床单 20	全棉 280 厘米×200 厘米	枕头 30	羽绒 75 厘米×45 厘米	
枕套 30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米，开口方式为信封口	席梦思保护垫(床褥)20	-	
被子 20	羽绒 230 厘米×180 厘米)，重量约 1.5 千克	被套 20	全棉 235 厘米×190 厘米，底部中半开口，系带方式	
各类洗涤剂、清洁剂 10	-	吸尘器 1	-	
清洁工具若干	-	客房一次性用品 3	-	
标准间 1	-	套间 1	-	
调酒壶 10	-	量杯 10	-	
吧勺 10	-	冰桶、夹子 4	-	
酒桶架 2	-	雀嘴量酒器 2	-	
顶压式量酒器 2	-	各类载杯 80	-	
各类酒水 50	-	制冰机 1	-	
3、酒水实训室	酒吧服务与管理实训	调酒壶 10	-	酒水服务技能实训
量杯 10	-	吧勺 10	-	
冰桶、夹子 4	-	酒桶架 2	-	
雀嘴量酒器 2	-	顶压式量酒器 2	-	
各类载杯 80	-	各类酒水 50	-	
制冰机 1	-			

		酒篮 4	-	
		开塞器 5	-	
		扳手 5	-	
		咖啡机 1	-	
4、酒店服务形体礼仪实训室	酒店服务形体礼仪	一体机 1		培养学生优美的体态和职业素养
		音箱 1		
		镜子 10		

2. 校外实践教学条件配置与要求

实训基地	基地功能与要求	职业能力与素质培养
国际知名酒店管理集团旗下所属酒店	国际酒店、餐饮企业职业岗位群的服务技能和管理能力的培养以及职业素质的养成	了解行业、熟悉岗位；综合运用所学知识和技能，解决酒店、餐饮企业服务和管理中的问题；培养既会做事、又会做人的专业人才。
	校企合作，共同制定人才培养方案，构建课程体系，确定教学内容及教学方法。	通过岗前培训、顶岗工作、轮岗培养，学校和企业共同完成对学生的培养，重点培养和提高学生的职业素质和职业能力。

（三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

课程教材使用建议表

序号	课程名称	推荐教材	出版社	主编	是否本校教师	教材形态（数字、新形态、传统教材等）
1	粤港澳旅游接待业概况	旅游业概况	广东高等教育出版社	周书云、陈健	否	传统教材
2	粤港澳民俗节事	粤港澳民俗节事讲义		关晓华	否	讲义
3	粤港澳美食文化	粤港澳美食文化鉴赏与推介	华中科技大学出版社	周健	否	传统教材
4	旅游客源国概况	旅游客源国（地区）概况	东北财经大学出版社	赵利民	否	传统教材
5	旅游接待服务礼仪	服务礼仪标准培训	中国纺织出版社	纪亚飞	否	传统教材
6	酒店接待专	新职业英语行业篇	外语教学与研究出版	徐小贞	否	传统教材

	业英语 1	酒店英语 1	社			
7	酒店接待专业英语 2	新职业英语行业篇 酒店英语 2	外语教学与研究出版社	徐小贞	否	传统教材
8	酒店接待专业英语 3	新职业英语行业篇 酒店英语 2	外语教学与研究出版社	徐小贞	否	传统教材
9	酒店英语语法与应用写作	剑桥初级英语语法 (中文版)	外语教学与研究出版社	Raymond murphy	否	传统教材
10	酒店英语语法与应用写作 2	商务电子邮件写作 大全+英语表达句 典	北京语言大学出版社	景凯文	否	传统教材
11	酒店房务管理*	酒店前厅与客房管理 实务	广东高等教育出版社	马瑞	否	传统教材
12	酒店运营管理 1	收益管理与定价战 略	中国旅游出版社	曾国军	否	传统教材
13	酒店运营管理 2	收益管理与定价战 略	中国旅游出版社	曾国军	否	传统教材
14	酒店管理信息系统 1	酒店管理信息系统	中国人民大学出版社	章勇刚	否	传统教材
15	酒店管理信息系统 2	酒店管理信息系统	中国人民大学出版社	章勇刚	否	传统教材
16	酒店宴会管理	宴会设计与管理	清华大学出版社	叶伯平	否	传统教材
17	国际酒店人力资源管理	酒店人力资源管理 (第二版)	广东旅游出版社	庄军、伍健 琴	否	传统教材
18	酒店客户投诉应对技巧	客户服务与客户投 诉, 抱怨处理技巧	民主与建设出版社	朱玉华	否	传统教材
19	茶艺与插花技艺	中国茶艺基础教程	旅游教育出版社	李捷、杨文	否	传统教材
20	葡萄酒配餐	完美搭配: 侍酒师 有关餐酒搭配的实 用建议	上海交通大学出版社	Evan Gostein	否	传统教材
21	葡萄酒文化与营销	世界高端葡萄酒鉴 赏	新世界出版社	王辉	否	传统教材
22	葡萄酒产区	波尔多葡萄酒百大 名庄宝典	北岳文艺出版社	刘艺、张宏 著	否	传统教材
23	咖啡基础	咖啡基础	暨南大学出版社	张海波、逯 铮	否	传统教材

24	酒水基础知识	酒水知识与调酒	中国纺织出版社	周敏慧、周媛媛	否	传统教材
----	--------	---------	---------	---------	---	------

（四）教学方法

针对高职学生的学习特点和需求，在理论教学方面，本着“有用、够用”的原则，不过分强调理论的系统性和完整性，而是重视实践能力的培养，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，灵活采用任务驱动、项目导向、教学做一体化、案例教学等行动导向教学模式，以酒店、餐饮企业具体工作岗位典型工作任务的分析，总结各岗位所需的知识、能力和素质要求来选取教学内容，突出学生实际操作能力和职业素质的养成。在教学方式手段方面，充分调动学生的积极性，由以教师为中心转变为以学生为中心，构建参与式、互动式、体验式教学体系。

（五）学习评价

在教学中，采用以过程性评价为主的评价方式，包括阶段性评价、过程性评价、目标评价、项目评价等评价方法，兼顾学生认知、技能、情感等多方面进行评价，注重评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，通过平时上课表现、期末考试、顶岗实习表现、职业技能大赛、职业资格鉴定等多种方式，改变过去单一看学生期末考试成绩的评价方式，注重对学生知识运用的能力和分析问题、解决问题等职业能力的考核，对学生在知识运用中的创新精神予以鼓励。

（六）质量管理

1. 组织保障

（1）为推进酒店管理专业教育教学改革，提高专业建设水平，加强实践教学指导及校企合作，酒店管理专业成立了专业建设指导委员会，定期开展专业建设调研工作，为专业建设出谋划策，提高专业建设的科学性和合理性。同时，由专业指导委员会专家、校企合作企业专业人士、校外兼职教师等人员共同研讨确定人才培养目标，制定以知识、能力、素质三要素为内涵，以综合职业能力培养为核心，以就业为导向的培养高端技能型专业的专业人才培养方案。

（2）成立专业教学督导组，负责专业管理督导、教学方法改革与推广、教学质量评价等。

（3）成立课程团队，全面负责课程教学改革、课程资源建设工作。

（4）实行导师制，负责对青年教师的理论教学和实践环节的教学质量进行监督和评议。

（5）建立教师教学互评制度，每位教师每周至少听一位教师的课，每学期至少面向全系上一堂公开课，举行专业教师说课比赛等活动，及时反馈教学中存在的问题，针对专业教学定期组织召开教学质量分析会议。

（6）重视教学质量短、中、长期的监控机制、引入第三方（包括用人单位、行业协会、学生及家长）作为评价主体参与到人才培养质量的评价和反馈活动中。

（7）建立衡量办学质量以外部评价为主、对教学环节的监控以实践性教学为主、对教师的评价以学生为主的“三为主”的教育教学质量评价体系，建立校内外质量评价信息互通机制，形成有利于工学结合、内部质量控制与外部质量控制相结合的教育教学质量保障体系。

(8) 建立质量预警和预案制度。对各个教学环节，特别是实践性教学方案的可行性进行预评估，及时收集、发布影响质量的各种信息，对不利因素进行预警；对常见的质量事故进行归类，根据事故的性质不同提供可行的替代方案，完善教育教学质量评议和责任追究制度。

(9) 利用教学管理系统的现代信息管理功能，进一步实现网上教学信息发布、网上评教、教学资源共享，促进教学管理更加规范、科学、高效，确保教学工作高质量运行。通过学生评教、教师评学、同行互评等评价，为教学质量监控信息提供畅通的渠道，保证评价的客观性和实效性。建立教育教学质量信息发布制度，利用办公自动化网络、教学监督通报等不同渠道发布教育教学质量信息。

2. 制度保障

(1) 为保证酒店管理专业人才培养质量，酒店管理专业制定并坚持了系和教研室健全包括专业建设管理、教学督导及教学检查、教师队伍建设、教师考核、实训设施及基地建设、教学资源建设、教学质量考核、学生管理、毕业生就业指导等一系列制度，使专业建设的各个项目及各个环节都有规范的制度管理作支撑，实现从教学基础-教学过程-教学效果的全方位动态的管理。

(2) 酒店管理专业采用项目管理理念，推行项目负责人制度，建立健全优秀教师评选制度、课程负责人制度、各类教学立项与评奖制度、教学评价制度等，分解专业建设任务。把专业建设相关工作通过项目分解的形式落实到具体的教师和教辅人员，做到项目落实、人员落实、责任落实、方案落实、资金落实、奖惩落实。

九、毕业要求

1. 学分要求

学生学完人才培养方案规定的课程，成绩合格，获得144学分，方可取得全日制高职专科毕业证书。每位学生须修满2学分美育课程学分方能毕业。

2. 证书要求

(1) 推荐获得美国酒店协会教育学院(AH&LA-EI)的一线员工专业资格认证(Hospitality Skills Certification-Line Level Staff)、澳门MORS前堂服务员证、澳门MORS餐厅服务员证。

(2) 推荐获得调酒师、酒店管理师、宴会策划师、茶艺师、咖啡师、人力资源管理师、中高级餐厅服务员等职业资格证书。

(3) 建议通过高等学校计算机等级一级证书。

(4) 建议通过高等学校英语应用能力B级证书。

3. 其他要求

在校期间至少参加1次“三下乡”或“返家乡”等社会实践。

十、附录

1. 教学安排进程表

课程教学计划进程表

专业名称： 酒店管理与数字化运营 国际酒店管理 2022 注册全日
 状态：正在处理中

修订日期：

课程类别	课程性质	课程编号	课程名称	核心课程	总学分	总学时	计划学时			各学期课内周学时分配						计分方式	实践教学场所	考核方式		
							课内总学时	课堂教学理论讲授	课程实践	课外实践	一	二	三	四	五				六	
											17	19	19	19	19				16	
公共课	必修	000980	形势与政策		1	48	48	48	0	0	8	8	8	8	8	8	百分制	校内	考查	
		005278	军事(含《军事理论》与《军事技能》)*		4	72	24	24	0	48	72	0	0	0	0	0	0	五级制	校内	考查
		005543	高职英语(1)*	是	3	54	36	36	0	18	54	0	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005146	计算机应用基础*	是	2.5	46	24	24	0	22	46	0	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005281	劳动教育		1	18	6	6	0	12	3	3	3	3	6	0	0	五级制	校内	考查
		005166	体育(1)*		1.5	28	14	2	12	14	28	0	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		005288	职业生涯规划*		1	18	8	8	0	10	18	0	0	0	0	0	0	五级制	校内	考查
		005549	高职英语(2)*		4	72	54	54	0	18	0	72	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005287	思想道德与法治	是	3	48	42	42	0	6	0	48	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		001396	大学国文	是	2	36	36	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005167	体育(2)*		2	36	18	4	14	18	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		005282	创新创业基础*		2	36	10	10	0	26	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		005290	大学生心理健康教育*		2	36	12	12	0	24	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		007655	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	是	3	48	36	36	0	12	0	0	48	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		007653	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(三年制)	是	2	32	24	24	0	8	0	0	32	0	0	0	0	百分制	校内	考试
005363	哲学基础*		2.5	40	30	30	0	10	0	0	0	40	0	0	0	百分制	校内	考试		
005168	体育(3)*		1	44	0	0	0	44	0	0	0	0	44	0	0	百分制	校内	考查		
小计					37.5	712	422	396	26	290	229	275	91	51	58	8				
限选		004385	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当		1	20	20	20	0	0	20	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试	
		006350	中国共产党史		1	18	18	18	0	0	0	18	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		006390	摄影艺术1		2	36	18	18	0	18	0	0	36	0	0	0	0	百分制	校内	考查
小计					4	74	56	56	0	18	20	18	36	0	0	0				
任		999998	公共任选		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	五级制	校内		
小计					2	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
专业课	限选	005961	酒店英语会话实践		3	54	0	0	0	54	54	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查	
		005962	酒店英语会话实践2		3	54	0	0	0	54	0	54	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		002869	酒店美学		2	36	36	18	18	0	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		005963	酒店英语会话实践3		3	54	0	0	0	54	0	0	54	0	0	0	0	百分制	校内	考查
		000098	管理学概论		2	36	36	36	0	0	0	0	36	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005964	酒店英语会话实践4		3	54	0	0	0	54	0	0	0	54	0	0	0	百分制	校内	考查
		006073	接待服务心理学		1	18	18	6	12	0	0	0	0	18	0	0	0	百分制	校内	考试
		006403	酒店数字化营销	是	2	36	36	22	14	0	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		006407	前厅服务技能		2	36	0	0	0	36	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		006405	酒店职业心理健康		1.5	28	12	12	0	16	0	0	0	0	28	0	0	百分制	校内	考查
		005997	初级救护实务与技能*		1	18	0	0	0	18	0	0	0	0	18	0	0	百分制	校内	考查
		005979	茶艺与插花技艺		1	18	18	6	12	0	0	0	0	0	18	0	0	百分制	校内	考查
		006404	酒店客户投诉应对技巧		1	18	18	12	6	0	0	0	0	0	18	0	0	百分制	校内	考试
		小计					25.5	460	174	112	62	286	54	90	72	154	0			
		任选		006412	国际酒店品牌文化		2	36	0	0	0	36	0	0	36	0	0	0	百分制	校内
006408	国际文化沟通与理解				1	18	0	0	0	18	0	0	18	0	0	0	0	百分制	校内	
006476	酒水基础知识				1	18	18	6	12	0	0	0	18	0	0	0	0	百分制	校内	考试
006411	餐饮服务技能*				2	36	0	0	0	36	0	0	0	36	0	0	0	百分制	校内	考查
006072	艺术欣赏				1	18	18	6	12	0	0	0	0	18	0	0	0	百分制	校内	考查
005972	酒店综合实践				4	72	72	0	72	0	0	0	0	0	72	0	0	百分制	校内	考查
005978	咖啡鉴赏与调制				1	18	18	6	12	0	0	0	0	0	18	0	0	百分制	校内	考查
小计					12	216	126	18	108	90	0	72	54	90	0					
专业群		005955	粤港澳旅游接待业概况		2	36	36	36	0	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试	
		005959	旅游接待服务礼仪		2	36	36	12	24	0	36	0	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		005957	粤港澳美食文化		2	36	36	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		006115	粤港澳民俗节事		2	36	36	18	18	0	0	0	0	36	0	0	0	百分制	校内	考试
		005958	旅游客源国概况		2	36	36	36	0	0	0	0	0	36	0	0	0	百分制	校内	考试
小计					10	180	180	138	42	0	72	36	0	72	0	0				
专业模组		006394	酒店接待专业英语1	是	3	54	54	32	22	0	0	0	54	0	0	0	百分制	校内	考试	
		006402	酒店宴会管理		2	36	36	22	14	0	0	0	36	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		006225	酒店英语语法与应用写作		2	36	36	12	24	0	0	0	36	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		006397	酒店房务管理*	是	2	36	36	22	14	0	0	0	36	0	0	0	0	百分制	校内	考试
		006395	酒店接待专业英语2	是	3	54	54	32	22	0	0	0	0	54	0	0	0	百分制	校内	考试

课程教学计划进程表

专业名称： 酒店管理与数字化运营 国际酒店管理 2022 注册全日制

课程类别	课程性质	课程编号	课程名称	核心课程	总学分	总学时	计划学时			各学期课内周学时分配						计分方式	实践教学场所	考核方式	
							课内总学时	课堂教学		课外实践	一	二	三	四	五				六
								理论讲授	课程实践										
		006228	酒店英语语法与应用写作 2		2	36	36	12	24	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考试
		006400	酒店管理信息系统 1	是	2	36	36	22	14	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		006398	酒店运营管理 1	是	2	36	36	22	14	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考试
		006396	酒店接待专业英语 3	是	2	36	36	14	22	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		006401	酒店管理信息系统 2	是	2	36	36	22	14	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		006399	酒店运营管理 2	是	2	36	36	22	14	0	0	0	0	36	0	0	百分制	校内	考查
		003678	酒店专业毕业设计 (论文)		4	72	72	0	72	0	0	0	0	0	0	72	百分制	校内	考查
		003673	酒店专业顶岗实习(三年制)		26	468	468	0	468	0	0	0	0	0	0	468	五级制	校外	考查
小计					54	972	972	234	738	0	0	0	162	162	108	540			
公共课合计					43.5	822	514	452	26	308	249	293	127	51	58	8			
专业课合计					101.5	1828	1452	502	950	376	126	126	324	360	352	540			
学分、学时及平均周学时统计					145	2650	1966	954	976	684	22.06	22.05	23.74	21.63	21.58	34.25			

