

酒店管理专业人才培养方案

一、专业名称和专业代码

专业名称：酒店管理专业

专业代码：640105

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

学制：全日制专科三年

修业年限：三年

四、职业面向与职业岗位分析

(一) 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)	主要岗位群或技术 领域举例	职业技能等级证 书举例
旅游大 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)	前台接待 客房服务 餐厅服务 销售 酒吧调酒	暂无

(二) 职业岗位分析

1. 职业面向

主要面向住宿业、餐饮业的前厅、客房、餐饮、市场、商务中心等岗位，从事前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、市场营销等工作。

2. 初始岗位和发展岗位

初始岗位：住宿业、餐饮业的各基层服务岗位，即餐饮服务员、前厅服务员、客房服务员、市场营销专员等岗位；具备娴熟的餐饮服务、前厅服务、客房服务、市场营销等技能。

发展岗位：住宿业、餐饮业的各服务岗位的领班和基层主管以及经理、总监等管理岗位；具备人、事、物的管理能力。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，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；掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅、客房、餐饮、市场、商务中心等岗位的高素质技术技能型人才。

（二）培养规格

1. 学生的基本素质、知识、能力

素质：在素质方面，要求具有正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的职业道德和职业素养，崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神，具有良好的身心素质和人文素养，具有一定的审美素养，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维，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。

知识：掌握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；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的

基本知识；掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

能力：具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力；具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力；具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

2. 岗位能力要求分解及课程设置的依据（见表1）

表1 岗位能力要求分解图表

序号	岗位能力	能力要求及必须具备的知 识	开设课程	实践环节
1	能胜任前厅服务岗位的能力	能提供标准化的预订、接待、行李存放、问讯、收银、话务、打印、复印等服务，处理客人投诉。	前厅服务与管理、酒店英语、服务礼仪、演讲与口才、酒店情景英语口语、帝豪实务等	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
2	能胜任客房服务岗位的能力	熟练掌握中式铺床、西式铺床、清扫房间的服务技能；能熟练操作客房各种设施设备，并向客人示范其使用方法。	客房服务与管理、服务礼仪、酒店英语、帝豪实务等	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计

3	能胜任餐饮服务岗位的能力	具备六大操作技能（铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒）和六大服务能力（预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结账服务、送客服务）。	餐饮服务与管理；服务心理学、食品营养与卫生、酒水知识与调酒技能、茶艺、服务礼仪、酒店英语、帝豪实务等	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
4	能胜任商务服务岗位的能力	能提供打印、装订、复印、收发传真、翻译、票务、订车、旅游预订及其他秘书等服务；能依法依规处理客人投诉；能够熟练使用并维护商务中心常用设备。	会务服务与管理、办公自动化、酒店英语、有效沟通、酒店管理法律法规实务、帝豪实务等	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计
5	能胜任酒店经营管理岗位的能力	能利用所学知识进行市场定位分析，不断开发新的客源市场；能为企业生存与发展创造良好外部环境，积极推销酒店产品；能对酒店员工进行业务培训，不断提高其业务素质和工作效率；熟悉酒店运营基本程序，掌握酒店管理基本理论、方法与技巧，对前厅、客房、餐厅、商务中心、人力资源等主要部门实施科学管理；具备内部人力资源管理能力和组织协调能力	酒店管理概论、旅游经济概论、酒店市场营销、服务心理学、酒店领班与主管实务、酒店案例与品牌管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、管理基础、创业理论与实务、酒店管理法律法规实务、帝豪实务等	认知实习、跟岗实习、酒店技能实训、顶岗实习/毕业设计

六、课程设置及要求

（一）公共基础类课程

1. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程

课程目标：使学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的科学内涵、基本原理、主要观点和科学方法，了解中国的历史和国情，正确理解我国的内政外交等基本国策和党的方针政策；使学生树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析和解决问题的能力；使学生形成正确的世界观、人生观和价值观，懂是非、明善恶，坚定“四个自信”，增强社会责任感。

主要内容：教材除前言和结束语外，由三部分共十四章组成，分别为：毛泽东思想（共四章）；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观（共三章）；习近平新时代中国特色社会主义思想（共七章）。

教学要求：通过专题理论教学和课堂实践活动，灵活运用问题式、案例式、讨论式、体验式和倒置式等教学方法，有效利用新媒体新技术手段，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

2. 《思想道德修养与法律基础》课程

课程目标：引导学生深化对人生观、价值观、社会主义核心价值观理论、法治理论的认识；增强学生分析问题和解决问题的能力，提高学生的价值判断能力，培养学生良好的道德情操和法治素养；教育和激励学生有理想、有本领、有担当，勇做时代的弄潮儿。

主要内容：教材分为绪论及六章共七个部分。绪论的主题是时代新人要以民族复兴为己任，第一章的主题是人生观问题，第二章的主题是理想信念，第三章的主题是中国精神，第四章的主题是社会主义核心价值观，第五章的主题是道德观和道德素质，第六章的主题是法治观和法治素养。

教学要求：注重教材体系向教学体系的转化，注重知识体系向价值体系的转化，理论教学与实践教学相结合，灵活运用案例教学、研讨式教学等教学方法，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

3. 《形势与政策》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，帮助大学生正确认识新时代国内外形势；引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本

方略；牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

主要内容：全面从严治党形势与政策的专题，重点讲授党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效；我国经济社会发展形势与政策的专题，重点讲授党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署；港澳台工作形势与政策的专题，重点讲授坚持“一国两制”、推进祖国统一的新进展新局面；国际形势与政策专题，重点讲授中国坚持和平发展道路、推动构建人类命运共同体的新理念新贡献。

教学要求：依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》安排教学，突出理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性；理论教学与实践教学相结合，采取灵活多样的方式组织课堂教学。

4. 《应用写作》课程

课程目标：掌握“必需”的应用写作基本理论和基础知识，能写出工作中的常用应用文书，能对具体的应用文书加以分析评鉴，并使学生在写作的过程中感受祖国文化，热爱祖国语言，增强学生的文化自信。

教学内容：本课程主要讲授应用文写作概述、日常应用文书、党政公务文书、事务文书、社交礼仪文书、大学生应用文书等文体基础知识及其格式和写法，并充分挖掘本课程蕴含的思政内容，结合地方传统文化，融入社会主义核心价值观。结合写作训练，使学生具备符合新时代要求的更高应用文写作能力和人文素养。

教学要求：（1）使学生从理论上把握所学文体，掌握必备的写作理论知识；（2）结合例文的分析讲授，引导学生加深对所学文体的全面的认识。（3）要指导学生进行有效的作文训练，通过写作实践形成良好的写作习惯和熟练的写作技巧。切实重视写作训练，并采用合理的训练手段，使学生所学的写作知识转化为写作能力，实现本门课程的教学目的。

5. 《计算机应用基础》课程

课程目标：学生能全面系统地掌握计算机软、硬件、网络技术的基本概念，了解计算机信息处理的基本过程，能熟悉掌握计算机办公软件和网上信息探索和利用，具有较强的信息系统安全与社会责任意识，通过本课程的学习，能够

更好地了解我国科技领域各方面的优势，特别是 5G 技术，将榜样精神、工匠精神 and 社会主义核心价值观融入教学，突出知识传授与价值引导的有机统一。

主要内容：着重了解计算机基础知识，基本概念和基本操作技能，并兼顾实用软件的使用和计算机应用领域的前沿知识，力求以有效知识为主体，构建支持学生终身学习的知识基础和能力基础。

教学要求：在有限的时间内精讲多练，培养学生的动手能力，自学能力，开拓创新能力和综合处理能力。

6. 《艺术鉴赏》课程

课程目标：围绕“立德树人”根本任务，了解艺术的发展演变及其精神的内涵，树立唯物主义科学观；通过对有代表性作品的鉴赏，学习不同类别艺术知识，特别是中国传统艺术知识，提升高职院校学生的文化素质，传承、弘扬中国优秀艺术文化；掌握不同类型艺术的基本发展脉络、了解不同类型的艺术作品及其特色，学会该类别艺术的基本鉴赏知识；着重培养学生思考艺术作品所表达的情感及创作者对于人性的追问，让学生在思考中将艺术鉴赏体会转化为对社会主义核心价值观的认同；保持自然、得体、高雅的外表形象，拥有积极向上的精神面貌，树立正确的世界观、人生观、价值观，促进学生身心全面发展，构建“三全育人”格局。

主要内容：（理论和实践各占 50%）：共六章，分别为：艺术鉴赏概述、艺术发展沿革、艺术门类与艺术特征、名家名作赏析、不同类别艺术的地位和意义、艺术文化遗产保护与传承、中国传统文化与艺术美学。

教学要求：坚持全员全过程全方位育人，把立德树人作为教学根本任务；了解不同类型的艺术文化发展沿革及影响；树立唯物主义科学观以及正确的世界观、人生观、价值观；掌握不同类型艺术特征；学习不同类别代表性作品的赏析；学会正确评价不同类型艺术；思考中华美学精神的思想内涵，感受传统艺术的文化魅力，肩负起传承和弘扬的传统文化责任。

7. 《体育》课程

课程目标：把围绕“立德树人”作为教学的根本任务，培养学生参与锻炼的积极性，掌握科学锻炼的方法，在学院倡导的“一生一爱”方针指导下，通过课程的选项教学，使学生掌握 1-2 项自己较为喜欢的运动项目，以达到终生锻

炼的目的。通过课程的学习和锻炼,使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要素质方面得到提高,在形态机能方面达到较为理想的标准和要求。发挥体育教育的特色优势,帮助学生在体育中享受乐趣,增强体质,健全人格,锤炼意志。培养学生的合作能力、交往能力和适应能力,形成良好的人际关系和团结协作的团队精神,构建“三全育人”格局,

课程内容:主要包括理论和实践两部分。理论部分包括运动项目的技术、战术理论和知识。实践部分主要包括田径、体操等,并通过逐步完善校园师资、场地、器材等情况,实施选项教学。

教学要求:严格按照《全国普通高校体育与健康教学指导纲要》的基本要求,将《学生体质健康标准》贯穿到教学,并结合汕头职业技术学院体育师资、场地、器材等实际情况对课程进行设置。

8. 《军事理论》课程

课程性质:必修课、考查课

课程目标:通过军事理论课教学,让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,打造有特色的思政军理课,强化学生爱国主义精神、集体主义观念、传承红色基因、加强组织纪律性,把思想教育融入教学,提升军理课程的思想价值和精神内涵,促进大学生综合国防素质的提高,为培养中国人民解放军后备兵源和预备役军官打下坚实的基础。

主要内容:本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。

教学要求:课程在严格执行《普通高校学校军事理论课教学大纲》的基础上,结合我院培养高素质人才的需要,逐步构建以军事必修课为主干、以思政军理教育讲座为延伸的课程教学体系。坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用,在教学实践中加强学生的思想教育和优化军事理论教学方法和手段,深化课程改革,突破传统的僵化式教学模式。课程列入学校人才培养方案和教学计划,充分利用互联网平台采用无纸化考试,课程考核学期总成绩由平时成绩和考试成绩组成,考核成绩记入学生档案。

9. 《大学生心理健康教育》课程

课程目标：本课程旨在紧紧围绕坚定学生理想信念，以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线，围绕政治认同、家国情怀、文化素养、道德修养等重点优化课程思想内容供给，普及心理健康知识，使学生明确心理健康的标准及意义，增强大学生的自我心理维护意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，提升自我调适能力，提高大学生的心理健康水平，优化大学生心理素质，维护学生心理健康，促进大学生健康成长。

主要内容：了解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常见的异常表现；解自身心理特点和性格特征，能够正确的认识自我，客观地评价自我，接纳自我，掌握相关的自我心理探索和心理调适技能，如学习发展能力、压力管理、人际交往、问题解决等自我管理和自我发展的能力。

教学要求：通过课程改善和优化大学生的认知结构,使学生正确认识自己的心理健康状态,掌握自我调适的基本知识；帮助学生树立在出现心理问题时能够进行自我调适或主动求助的意识，减少和避免对自我心理健康不利的各种影响因素，维护自己的心理健康，能够积极探索适合自己并主动适应社会的生活状态。

10. 《创新创业教育与职业规划》课程

课程目标：《创新创业教育与职业规划》课程作为我院学生的公共必修课，目的是通过系统的职业指导和创新创业训练，使学生在态度、知识和技能三个方面达到以下目标：通过教学，使大学生树立正确的人生观、价值观和就业观念，加强职业道德教育，确立职业的概念和创新创业意识；通过本课程的教学，大学生基本了解职业发展的阶段特点，较为清晰地认识自己和职业的特性以及社会环境，了解就业形势与政策法规，掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类以及创新创业基本知识；通过本课程的教学，大学生掌握职业生涯规划技能、求职技能和创新创业能力等，学会撰写职业生涯规划书和商业计划书等。

主要内容：职业意识培养与职业生涯发展、提高就业能力、求职过程指导、创新创业基础及核心能力、创新创业培训实务等。

教学要求：通过理论和实践教学，达到提升学生就业竞争力及创新创业能力的目的。

11. 《大学英语》课程

课程目标：依托现代教育技术，通过线上、线下混合式教学模式，培养学生英语听、说、读、写、译综合语言应用能力，适应学生未来职业发展英语语言口头与书面实用技能的需要；同时将语言技能教育、跨文化教育与思想政治教育结合起来，培养学生文化自信，增强社会主义核心价值观。

主要内容：课程内容由三个部分组成，即综合、听说、实践。课程以线下课堂教学为主，培养学生的英语语言技能及综合应用能力；以线上教学平台为辅，培养学生的自主学习能力，满足个性化学习的需要；以英语第二课堂为延伸，拓展学生的实践应用能力。

教学要求：遵循“实用为主、够用为度”的原则，重视语言学习的规律，正确处理听、说、读、写、译的关系，确保各项语言能力的协调发展；打好语言基础和培养语言应用能力并重；强调语言基本技能的训练和培养实际从事涉外交际活动的语言应用能力并重，重视加强听、说技能的培养；通过多种现代化教学途径，开展英语第二课堂活动，激发学生学习英语的自觉性和积极性。课程采用形成性评估与终结性评估相结合的原则。

12. 《军事技能训练》课程

课程目标：本课程旨在提高学生的思想政治觉悟，激发爱国热情，增强国防观念和国家安全意识；进行爱国主义、集体主义和革命英雄主义教育，增强学生组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，提高学生的综合素质；使学生掌握基本军事知识和技能，为中国人民解放军培养后备兵员和预备役军官、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打好基础。

主要内容：包括国防教育讲座、队列练习、喊口号、拉歌、拉练等。队列练习是军训重头戏，它包括：立正、稍息、停止间转法、行进、齐步走、正步、跑步、踏步、立定、蹲下、起立、整理着装、整齐报数、敬礼、礼毕、跨立、分列式会操等等。

教学要求：通过军训，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高。

13. 《马克思主义中国化进程与青年学生使命担当》课程

课程目标：中国社会的建设与发展需要马克思主义理论的指导，“中国化”是马克思主义理论创新发展的表现之一。在研究和发​​展马克思主义中国化过程中，青年马克思主义研究者必须直面当前中国重大问题，坚定马克思主义信仰，履行相应的责任与担当，在实践中不断淬炼，从而促进马克思主义中国化的理论繁荣与创新发​​展。

主要内容：19世纪科学社会主义的创立与青年使命；五四精神与当代青年使命；新中国建立、社会主义建设与青年使命；改革开放时代与青年使命；中国特色社会主义新时代与青年使命；新时代我国社会主要矛盾与青年使命担当；建设美丽中国与青年使命担当；中国特色社会主义文化自信与大学生文化素养；构建人类命运共同体与青年学生新担当；中国共产党领导与青年的政治使命。

教学要求：从新时代我国社会主要矛盾的历史转化、特征表现和其中的青年担当等方面，讲明新时代我国社会主要矛盾的新变化与新时代青年使命担当之间的逻辑关系，多采用问题导入、案例分析、互动讨论、微课展示等方法教学，要坚持“内容为王、以理服人，理论彻底、案例感人，形式活泼、语言通俗”原则讲授。

（二）专业（技能）类课程（含认知实习、跟岗实习、顶岗实习及师范教育专业的教育见习、实习及研习，师范类专业认证的教师教育课）

1. 《旅游概论》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，要求学生掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、与旅游业相关的政府机构与行业组织等，培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性，深刻理解我国政府主导型旅游业可持续发展的战略和实施。能够基于旅游学科视角观察分析旅游现象与其内在规律，通过三大支柱、五大部门、六大要素以及供需双向认知，深入理解与应用旅游实业之中，进而有效指导旅游实务。

主要内容：主要介绍旅游学的基本概念、构成和基础理论，主要内容包括旅游的概念及特点、旅游发展简史（古代、近代、现代）、旅游者、旅游资源、旅游业的概念及构成（旅行社、饭店、交通、组织）、旅游产品、旅游市场（国际、国内）、旅游业的影响（经济、社会、环境）、旅游业的发展前景

（世界、中国）。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，“教、学、做”为一体，完成项目任务，学生应具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；具有良好的思想政治素质、职业首先和遵纪守法精神；具有较强的责任感、事业心和团队精神；具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；具有健康的体魄和良好的心理素质。学生应对自身心理健康状态的分析 and 调适能力；具备对旅游者全面认识和分析能力；激发旅游者旅游需要和动机的能力；转变旅游者态度的能力；调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力；建立良好的人际关系的能力以及应对压力的挫折的处理能力。

2. 《管理基础》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能够掌握管理的基本概念、基本原理基本职能、管理学的沿革有较全面的了解熟悉基本的管理工作程序。掌握基本的管理工具和方法，加深对管理的本质、管理者的角色的理解，学会从人本、系统、道德的原则考虑管理的问题，为今后进一步学习其他专业课做好准备，为未来的管理工作打下基础。学生基本具备初级管理者综合素质要求。

主要内容：管理概述；管理理论的发展；计划；决策；组织；领导；控制。

教学要求：通过案例分析法使学生尽可能多的接触管理理论在酒店运作中的运用，通过小组讨论法发散学生思维，尽可能多的将所学管理理论与认识的酒店运作流程相结合。

3. 《酒店经营管理实务（1）》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能够掌握酒店管理的基本理论和方法，并循序渐进地增强其酒店管理的能力和解决实际问题的能力，为今后在酒店各部门从事领班、主管工作奠定基础。

主要内容为：全面了解旅游业四大支柱产业之一的酒店业的基本概况，学习和掌握酒店管理的基础理论和基本方法；明确中国旅游酒店和酒店管理、酒店管理基础理论、酒店组织管理、酒店服务质量管理、酒店人力资源管理、酒店公共关系、酒店营销管理、酒店安全管理等基本理论。

教学要求：本课程在课堂教学中，运用小组讨论、案例分析等教学法，充分利用现代化技术手段，注重把教材、教师和学生有机联系起来，发挥学生在课堂学习中的参与能力、创新能力，以培养学生的专业创新技能为灵魂，并以酒店业务运行的逻辑演进为线索，构建教学内容体系，使学生在最短的时间内了解并掌握酒店管理的最新理念、最新管理方法，为培养学生的角色意识和走向社会迅速成才提供保障。

4. 《酒店经营管理实务（2）》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，该课程以让学生接触、了解帝豪酒店各主要营业业务为主线，以其他非营业业务为辅，融理论教学与实践教学为一体，使学生熟悉前厅、客房与餐饮三大板块的服务与管理概况，并在了解帝豪酒店的运营和管理之后，培养对帝豪酒店的认同感和忠诚感。

主要内容：包括帝豪酒店前厅部、客房部、餐饮部、财务部、保安部等各大大部门的职能，酒店前厅部、客房部和餐饮部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；以及前厅部、客房部和餐饮部运转和协调的规律等。

教学要求：该课程由帝豪酒店总经理、各部门经理和主管、人事培训部等相关人员担任课程老师，通过到各业务部门参观、见习，教师理论讲解、实操展示和学生实操训练的方式，让学生了解帝豪酒店的运作和各业务部门的职责分工，让学生养成良好的酒店意识和服务意识，形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的酒店职业素质、为今后迅速适应酒店前厅、客房服务、餐饮服务与基层管理工作打好专业基础。

5. 《旅游经济概论》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，让学生掌握旅游经济研究的基本理论框架，具有分析问题、解决相关问题的能力；具有一定的创新能力。

主要内容：本课程以两类基本规律为主要内容：一是旅游经济领域中的一般经济规律，如供求规律、价值规律等；二是旅游经济内部特殊的经济规律，如旅游业的结构、旅游消费、旅游市场、旅游管理体制等。

教学要求：本课程运用课堂讲授法、讨论法、谈话法等多种教学手段，启

发、帮助和指导学生理解和思考问题，提高教学效果。

6. 《中国旅游地理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能了解地大物博的中国旅游资源，能掌握旅游资源的分类和评价技能，能识别地图，能产生对旅游行业的喜爱和认可感，为学生将来从事导游、酒店管理等工作打下扎实的专业知识基础。

主要内容：该课程是一门关于旅游资源分类与评价、中国旅游区划及重点旅游资源常识的知识储备库。本门课程介绍了中国旅游资源类型与特点，还将中国版图划分为东北旅游区、京津冀旅游区、长江中下游旅游区、华南旅游区、西北旅游区、西南旅游区和青藏旅游区，介绍旅游区的特点、形成原因及相关的中国旅游名胜。

教学要求：广泛借助地图、照片、视频、旅游 APP、微信公众号等各类多媒体资源，让学生掌握中国旅游地理知识库；设计“家乡美”、“中国十大精品线路设计”等项目让学生在“学中做”，训练识别地图、旅游资源分类与评价等技能。

7. 《服务心理学》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过研究游客的旅游需求、动机，游客的个性与情绪情感等了解服务对象的旅游服务心理、消费心理和决策心理等，有助于在今后的旅游服务中更好地把握消费者心理，运用服务技能提供更完善的服务。另一方面，该门课程还训练旅游从业服务人员的心理素质，训练其心理承受力和应变能力等。

主要内容：主要包括心理学基础（感觉知觉、需求与动机、情绪情感、个性与气质、态度等）、服务心理分析（旅行社服务心理、酒店服务心理、购物服务心理、投诉服务心理等）以及管理心理基础（沟通、激励、领导、群体等）。

教学要求：该门课程主要通过“理论知识分享”、“任务驱动训练”、“沉浸式体验”等教学模式，让学生在掌握心理学基础知识的基础上，在实际或模拟的旅游服务情景中进行运用，学会更好地察言观色、与人沟通、提供服务，并善待自己。

8. 《酒店管理法律实务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，培养学生具有较高法律素质，成为能够解决酒店经营管理与服务工作中相关法律问题的懂管理、会经营、能操作、善用法的酒店管理专业高技能型人才（经理）。

主要内容：本课程以解决酒店经营管理与服务工作中相关法律问题为学习主线，详细介绍酒店法律导论、公司法律制度、酒店管理与星级评定法律制度、酒店管理公司法律制度、合同法律制度、食品卫生管理法律制度、文化娱乐管理法律制度、消防安全管理法律制度、住宿业治安管理条例、旅游酒店行业规范与国际惯例、劳动法和社会保障法律制度、酒店经营管理纠纷处理法律制度的内容及其在实际事件中的运用。

教学要求：本课程采用课堂理论讲授，课中案例研讨，课后作业相结合的形式，运用启发式、案例研讨式教学方法传授法律知识和技能内容。采取实地考察、模拟岗位操作、撰写法律文书和报告的方式培养学生的实际运用法律法规解决酒店管理中法律问题的动手操作能力。通过实操训练提高学生感性认识和理性认识，掌握酒店经营管理与服务相关法律法规的实际运用方式方法。通过模拟实际工作岗位与环境进行操练，以培养学生操作能力和解决中酒店经营管理与服务法律问题的能力。

9. 《服务营销》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能够掌握酒店营销岗位的基本知识和职业素养，掌握酒店营销岗位基本的工作流程及标准。能够参与酒店营销岗位的实践工作，掌握酒店营销岗位的策划职能，沟通职能，管理职能，服务职能，四大方面能力，能够养成独立分析问题，解决问题的能力。

主要内容：市场营销概述；酒店营销管理；酒店营销策划；酒店产品销售；酒店销售技巧；酒店销售实践。

教学要求：本课程采用动态实务案例法确保学生接触行业前沿信息，通过情景模拟以及角色扮演法增强学生职业代入感，通过项目导向法使学生从做中学，学中做，培养善于分析勤于学习的精神，具备不断探索、创新能力。具有酒店营销人员所应具备的主体实践素质，思维素质以及语言文化素质。

10. 《酒店英语》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能了解酒店各主要部门的基本职能和基本服务流程及员工素质要求；能理解和掌握各部门实际工作中的服务用语和专业术语的英文表达方式。能具备从事酒店工作所需的实用基本英语技能，比较流利准确地用英语与境外客人进行交流，能用英语完成酒店的基本服务工作。重视英语应用能力和酒店服务技能的同时，培养学生重视酒店服务的意识和能力、职业沟通的能力。

教学内容：Front Office Section; Housekeeping Section; Food and Beverage Section; Other Services.

教学要求：培养学生具有较强的语言表达能力，掌握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。

11. 《会务管理与服务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能牢固树立会议服务意识，能掌握会议会务管理与服务的基本知识、基本原理，掌握会议管理与服务工作的关键技能，提高实际办会能力。

主要内容：以完整的会议管理与服务为学习主线，从会前筹备、会中服务、会后落实、企业常见会务组织等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教、学、做一体化，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有独立组织、管理与服务会务能力的酒店服务人才。

12. 《酒店财务管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，要求学生掌握现代酒店财务管理的基本概念、理论和方法；熟悉酒店资本项目管理、投资项目管理、收入、成本和利润项目管理的相关知识；掌握酒店财务预算、财务控制和财务分析的能力；熟悉金融市场。明白各种酒店财务活动的联系以及酒店财务活动同其他经济活动的联系；系统掌握酒店财务管理的一系列知识，具有一定的酒店财务状况分析和解决酒店财务问题的能力，同时具有从事酒店经营管

理过程中所必须的财务管理知识和相关工作能力，为酒店的经营决策服务，树立现代酒店财务管理的基本观念

主要内容：会计核算管理、财会部管理、财务计划管理、资金筹集管理等内容。

教学要求：通过课堂讲授法、讨论法、案例法等多种教学手段，启发、帮助和指导学生理解和思考问题，提高教学效率。

13. 《酒店人力资源管理》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过学习和训练，能具备良好的酒店人力资源管理基本素养，熟练掌握酒店人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项酒店人力资源工作操作技能，提高学生可持续发展的能力。

主要内容：以酒店人力资源管理的几大模块为学习主线，从酒店人力资源规划、工作分析、人员招聘、绩效管理、薪酬管理、人力资源培训与开发、员工关系管理等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，“教、学、做”为一体，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有扎实的酒店人力资源管理基本理论，能够进行酒店人力资源管理的高素质人才。

14. 《酒店督导管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过督导管理理论的学习和管理技能的训练学生掌握督导管理的基本理论与技能。本课程是为培养学生的管理能力而开设，对学生的职业能力（创新创业、营销策日常管理、沟通协作）的培养和职业综合素养的养成起主要支撑作用，尤其对基层管理者岗位综合能力的培养与提升至关重要。学生通过学习，能将管理的理论与酒店各岗位运作流程相结合；能结合酒店的实际情况领导、管理员工并实施有效的授权、沟通与激励；能掌握酒店的基本营运标准和一线具体管理实务；能制订一线员工培训计划并指导一线员工工作。培养职业生涯的可持续发展能力，成为高素质的酒店督导管理人员。

主要内容：酒店基层管理概论。酒店基层组织以及基层管理者。酒店基层组织管理。酒店基层控制、指挥管理。酒店培训计划、形式和内容。酒店基层

组织培训的方法与技巧。酒店基层培训体制以及意义。酒店基层控制、指挥管理。酒店基层组织的计划管理。酒店服务质量与服务质量管理。基层管理中的投诉处理艺术。基层管理的领导艺术和技巧。前台基层管理实务；客房部基层管理实务。餐饮部基层管理实务。保安部基层管理实务。工程部基层管理实务

教学要求：通过案例分析法使学生尽可能多的接触作为酒店督导层员工所需要处理的事务，通过小组讨论法发散学生思维，为督导方式提供更多的方法；通过角色扮演法使学生感受自己的督导方式是否可行，增强职业代入感以及职业认同感。

15. 《前厅服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能了解前厅部的作用、前厅部构成、机构设置、作流程以及各岗位工作职责、前厅部设计常识、认识前厅部主要设施设备，并能利用该知识为前厅服务与管理事业或出谋献策。在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。

主要内容：本课程以培养前厅部各岗位职务为学习主线，主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。

教学要求：本课程以理论教学和模拟场景为主，通过教师示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，充分应用多媒体教学软件等教学辅助资源，帮助学生理解前厅服务工作的工作性质和具体内容，让学生在“教”与“学”的过程中，认识前厅服务工作的特点，并能使用预订服务系统、入住登记系统、问讯系统、行李运输工具、图文处理设备、总机转接等设备。

16. 《餐饮服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，了解餐饮部在酒店经营中的地位和作用，熟知餐饮部的组织机构和各岗位职责。明晰餐饮服务人员的素质要求。熟知中西餐菜肴、酒水、宴会台型设计知识。正确认识餐饮

服务质量的内涵，掌握餐饮服务质量的特征。掌握餐厅卫生管理知识。了解餐饮营销管理知识和餐饮人力资源管理知识。熟练掌握餐饮服务技能操作规范，能为客人提供各类餐饮服务。

主要内容：根据餐饮服务与管理职业岗位的实际工作过程，工作任务，以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容，将课程分为餐饮基础知识（岗位认知）、餐饮服务技能（岗位服务）、餐饮服务程序（岗位服务）、餐饮基层管理（岗位提升）四个项目，本着“项目导向、任务驱动”的原则，每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。课程从对餐饮部及相关岗位认知，餐饮操作技能中的托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、撤菜、分菜及巡台，餐饮服务中的中餐、西餐各式服务，餐饮管理中的菜单管理、餐饮服务质量管理、餐饮销售管理等方面进行了全面而系统的学习。

教学要求：本课程紧紧围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

17. 《客房服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，以酒店客房部的管理内容和管理方法为研究对象，讲解酒店客房部服务质量控制、清洁卫生质量控制、成本控制、客房产品的设计规划、预算管理等各项管理的基本要求和方方法，使学生了解酒店客房部的基本运行原理，掌握酒店客房管理的管理理论、原则和方法，提高学生对客房部的职业认同感。学生应掌握客房对客服务质量控制、清洁卫生质量控制的方法和技能，能利用相关管理理论和知识，具有对客房部进行人员管理、设备管理、成本控制的基本能力，具有进行客房产品的设计规划，进行预算管理各项管理技能提高管理方法和技巧。通过在教学中贯穿双创理念，强化教学中案例分析、角色扮演、情景再现等教学方法，培养学生的行业发展观察和思辨能力养成学生分析问题、解决问题的能力，加强酒

店管理的意识，为今后从事酒店管理的工作打下基础。

主要内容：客房导论；客房清洁保养；公共区域清洁保养；客房对客服务；客房产品规划设计；客房产品质量控制；客房成本控制。

教学要求：任课教师应为具有中高级职称的“双师型”教师，具备较为丰富的管理经验和实践能力，健康的身心，热爱教育工作，热爱学生；有较强的教学能力、教育科研能力和创新能力，能掌握相关高等教育法规，具有一定的教育学、心理学基本知识，并能运用在实际教学过程中。教师还应具有制作多媒体课件进行教学设计的能力，应用现代教育技。课程教学团队由专兼职教师组成。教师职称、年龄、学历结构合理。实训教学条件要求：多媒体教室；企业实际案例、网络资源；校内设施设备齐全的实训中心；校外实训实习基地；提供学习资料的图书馆。

18. 《酒水知识与调酒技能》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能初步掌握调酒的基本知识和技能、方法，同时对酒文化有一个比较客观、全面的、详细的认识和了解，以期学生能将所学的专业理论知识与社会实践、专业实训进一步有机结合，增强他们的实际操作能力和应变处理能力，为毕业后从事相关工作奠定良好基础。

主要内容：本课程以认识酒文化为主线，详细学习酒水的分类、特点、产地和酒水鉴赏、酒水文化及酒水调制和服务的内容。

教学要求：采用示范讲解、学生模拟操作、教师点评、参观并通过大量的案例分析、讨论、观摩、示范和实践等方式，使学生掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力，从而为学生进行生产实习和以后专业发展奠定基础。

19. 《旅游美学》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生掌握旅游美学的学科属性，认识并了解旅游美学属于旅游管理专业的一门专业课。它主要从审美需求的角度和实用性出发，系统详细地介绍了各类旅游资源的审美价值和观赏原理。本专业的学生通过该课程的学习，可以深入了解自然景观和人文景观丰富的文化底蕴，丰富其旅游审美知识储备，树立正确的审美意识和审

美观念，培养理解美、表现美、创造美的能力。

主要内容：旅游美学与传统审美知识、旅游审美对象分析（自然景观、人文景观）、审美心理与旅游观赏原理、旅游接待艺术与审美修养等。

教学要求：（1）本课程是一门理论性、实践均较强的课程，在教学过程中要突出理论联系实际的基本原则，注重学生对基础知识的掌握。（2）在授课过程中应使用“讲授法”、“讨论法”和“演示法”相结合的教学方式。尽量多结合实例，多运用多媒体等先进的教学设备，通过图片视听等内容让学生更直观的感知所学知识。（3）注意培养学生对知识概括总结和迁移运用的能力。

20. 《烹饪知识》课程

教学目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，让学生了解烹饪不仅可以解决我们的一日三餐，更重要的是关系到我们的健康、幸福与和谐。烹饪技术酝酿着大学问，酒店各级管理者必须掌握烹饪知识，更好地服务各类消费者。

主要内容：烹饪原料的概念和分类，调味品，配菜的利用与方法，冷菜制作技术及菜品，热菜烹调方法及菜品，面点基础知识，筵席知识以及山东菜、四川菜、江苏菜、广东菜等菜系介绍。

教学要求：本课程采取传统讲授及现代化教学方法来组织教学，在本课程教学过程中，尽量使学生深入了解各类主要菜品特色。

21. 《食品营养与卫生》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，以熟悉食物是维持人体生命的最基本条件为主线，使学生了解到大自然赋予我们的天然或基本天然的可食用生物资源。随着社会的不断发展，人们对食物的需求，已经从最初的满足基本生理需求、维持自身基本生存，逐渐向追求延年益寿、从食物中获得享受，从而满足学生心理需求的方向发展，了解食品营养方面的科学知识。

主要内容：本课程包括营养学基础，植物化学物，各类食品的营养价值，膳食与营养相关疾病，食品污染及预防，食品添加剂及其管理，各类食品卫生及其管理，食源性疾病及预防，食品安全及其评价体系等等

教学要求：本课程采取传统讲授及现代化教学方法来组织教学，通过学习，

使学生了解食品营养与卫生的理论及实践知识。

22. 《酒店公共关系》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能牢固树立酒店公关意识，具备良好的酒店公关素养，掌握酒店公关的基本技巧，并能实际运用。

主要内容：以完整的酒店公关活动为学习主线，从酒店公关调研、酒店公关策划、酒店公关传播、酒店公关评估及酒店公关危机等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教、学、做一体化发展，完成项目任务，培养学生职业综合素养、酒店公关意识，使学生成为具有独立公关意识，掌握酒店公关实操技能的高素质人才。

23. 《会展管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过该课程的学习，使学生能够熟悉会展管理在国内外的的发展过程、现状和趋势，能独立从事某些工程领域会展策划、会展评估、会展计划与监控、会展融资、会展采购管理、会展合同管理等工作。

主要内容：会展理论；会展发展；会展策划；会展评估；会展计划与监控；会展融资；会展采购管理；会展合同管理会展概论；中外会展发展概述；会展业市场分析与营销管理；会展企业组织结构与经营管理；会展场馆设计与经营管理；会展项目管理与品牌塑造；会展人力资源开发与管理；会展电子商务管理；会展客户关系管理；会展物流系统的构建与管理；会展商务旅游管理等内容。

教学要求：通过会展理论与实践知识的学习，培养学生的会展旅游发展与操作技能，提升学生的应用能力。

24. 《有效沟通》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过学习，掌握人际沟通的相关理论知识及实训，培养学生敏锐的观察力，丰富的想象力，正确的分析和判断能力，敏捷的思维能力，迅速的应变能力和良好的沟通能力。

主要内容：本课程按知识、能力、素质三个层次来安排：分为基础篇、技能篇、应用篇。在基础篇中，通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识；在技能篇中，通过七个技能使学生掌握单项沟通技巧；在应用篇中，通过八个情境使学生学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧，培养综合素质。

教学要求：知识是基础，能力是核心，素质是关键；通过实训和交流的方式突破心理障碍，使学生认识到有效沟通首先是态度问题，其次是技巧问题，然后是习惯问题，最后是能力问题，不断学习并持续练习沟通相关技巧，养成有效沟通习惯，培养有效沟通的能力。

25. 《摄影技术》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能系统掌握摄影的基础知识、基本理论和基本技巧，能使用手机及传统单反相机进行各类题材的拍摄，以及对照片进行后期处理。树立良好的创作及拍摄习惯，培养对社会各方面素材的观察、想象、审美、创新能力。

主要内容：照相机及摄影附属器件、摄影取景构图、摄影相关技巧、数字影像的后期处理、摄影实践等。

教学要求：本课程是一门实践性较强的课程，在教学过程中要突出理论联系实际的基本原则，注重学生对基础知识的掌握。通过定期的上机实践操作，培养学生观察生活、创新思维能力。

26. 《茶艺与茶文化》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生了解茶作为一种文化现象在中国的形成、发展及传播，掌握茶树栽培、茶叶加工与分类等茶学基础知识，学会茶叶冲泡等茶艺基本技能，提高艺术欣赏水平，并懂得一些关于普洱茶的识别、保管、品评知识。

主要内容：课程介绍了用茶和饮茶方式的源流，我国茶文化的发展，以及茶学基础知识。在对茶、茶文化、茶道茶艺进行理论论述的基础上，进一步开展茶道艺术实践教学，包括茶叶的冲泡、品饮、鉴别等，同时，尝试茶艺表演展示与实作。

教学要求：通过茶道艺术欣赏和创作，加之茶文化理论学习，培养学生对

祖国传统文化精髓——茶道艺术的审美情趣。让学生走近身世复杂的茶之生命，受其文化熏陶，提升大学生艺术品味的层次，引导其追求高层次的生活情趣和精神享受。

27. 《插花与花艺》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，让学生掌握东西方插花艺术的创作理念与法则；掌握插花艺术特点、花材的整理与加工技艺技巧、现代花艺设计理念与技法、花艺色彩设计等；动手设计制作艺术插花、礼仪花艺（花束、花篮、婚礼花艺）。

主要内容：课程主要讲授插花艺术的基本原理及造型技法，主要包括：插花艺术的定义与范畴、花卉装饰的意义、方式、规律，插花艺术的特点及效果，插花的艺术流派及其风格特点，插花的原理，基本造型，花材和花器的选择，花材的整理加工和保养、造型技法；东方插花艺术的表现方法与要求，西方插花艺术的技法与要求，现代插花艺术及插花艺术作品的鉴赏及评判以及前卫另类插花等；仿真花的插作；并辅以动手实践，使学生能掌握插花艺术的基本原理以及初步具备插花艺术造型的技能。

教学要求：通过对本课程的学习，要求学生能较为熟练地运用课堂上讲授的基本美学理论、插花基础知识与实践紧密结合起来，培养、训练学生对园林植物的另一种艺术表现手法。增强学生的美感体验，培养学生欣赏美和创造美的能力，提高学生的艺术修养。

28. 《潮汕旅游文化》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，以潮汕旅游文化为主要学习内容，旨在使学生在理解旅游与文化的关系，掌握和积累一定的潮汕传统文化与中国旅游文化知识，以提高自身的专业知识水平与综合文化素养。同时加深对潮汕地方自然旅游资源和人文旅游资源内涵的认识和理解，进而培养学生热爱家乡、热爱祖国的美好情感。

主要内容：旅游与文化的关系、潮汕文化的产生及发展演变、潮汕山水文化与旅游、潮汕民俗文化与旅游、潮汕宗教文化与旅游、潮汕建筑文化与旅游、潮汕饮食文化与旅游等。

教学要求：（1）在教学活动中，注重从学生既有知识和实践出发，在理论

中贯穿潮汕旅游文化案例，帮助学生把知识转化为分析能力；（2）在本课程教学过程中，尽量讲透潮汕旅游文化中的传统文化内涵，在教学中渗透爱国主义教育，情感、态度、价值观的教育。

29. 《中国旅游文化》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生掌握中国旅游文化。通过本课程学习，要求学生了解旅游与文化的概念，文化的结构、类型和基本特征；了解旅游文化的概念、特征和结构，充分认识旅游文化的地位和作用；了解旅游文化的发展历程和各阶段特点；了解中国旅游文化的传统和价值，认识掌握旅游主体文化、客体文化和旅游介体文化的概念和内涵；认识和掌握园林文化、建筑文化、山水文化、宗教文化、民俗文化、饮食文化的概念、特点、发展历程等相关知识内容；了解旅游文化和旅游资源开发之间的关系。加深对中国自然旅游资源和人文旅游资源内涵的认识和理解。以此增强学生的旅游文化知识储备和兴趣、培养学生良好的旅游从业意识和职业素养，进而培养学生热爱家乡、热爱祖国的美好情感。

主要内容：中国旅游文化概述、旅游山水文化、旅游民俗文化、旅游文学、旅游宗教文化、旅游建筑文化、旅游园林文化、旅游饮食文化等。

教学要求：本课程采取传统讲授及现代化教学方法来组织教学。在本课程教学过程中，尽量讲透中国旅游文化中的传统文化内涵，在教学中渗透爱国主义教育，情感、态度、价值观的教育。

30. 《影视赏析》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能开阔艺术视野，增强学生对中外经典电影的了解，提高感受、理解、鉴赏电影的能力，培养学生高雅的审美情趣，以促进学生身心全面健康发展，提高综合素质。

主要内容：本课程以审美为主线，以影视鉴赏为导入，以中外优秀影视作品鉴赏为主体，以深入浅出的影视鉴赏知识为铺垫，学习影视艺术基础知识、基本概念、历史知识、审美知识、基本常识等方面内容。

教学要求：以课程讲授、视频欣赏、小组讨论等教学方法为主，使学生了解中外经典影视作品，透过不同时代影视作品的表现形式，看中外文化、历史发展的演变过程，培养学生区别、品鉴、品评不同时代、不同国家、不同民族

的影视作品的的能力，以最终达到提高学生人文艺术素养和影视鉴赏能力、感性和理性认识相统一的审美素质。

31. 《酒店案例与品牌管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能够根据酒店服务对象的需求，灵活运用各种营销手段，塑造酒店品牌形象；具备评价酒店品牌的创建、推广、维护、提升、扩张、评估的能力；能够养成独立分析问题、解决问题的能力，具备不断探索、创新的能力培养爱岗敬业、规范上岗的职业品质；培养待人热情、注重礼节的职业习惯；培养讲诚信、讲公德、讲尊重的良好美德。

主要内容：酒店品牌竞争战略环境分析与运筹；酒店品牌目标市场定位与选择战略；酒店品牌竞争力；酒店品牌识别系统建设；酒店品牌策略与形象策划；酒店品牌推广策略；酒店品牌资产运作策略。

教学要求：通过案例分析法以及小组讨论法进行教学、案例分析法将使生更好的了解酒店品牌的迭代，通过小组讨论，学生能更好的发散思维，增强酒店行业品牌的全局观。

32. 《社会调查》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生加深对调查研究实践取向的理解，进而有助于他们申请与此相关的各种大学生创新研究项目和社会调查实践项目，或者参与其他社会研究中的实地调查和实践环节。同时在一定程度上也能够增强学生对社会生活的深入了解，面对具体的社会现象和社会问题时的分析研究能力，从而提升大学生的基本科研能力。

主要内容：本课程将通过实验项目环节，引导和训练学生进行社会调查研究从选题、策划、研究设计、到各种调查方法的综合运用和调查资料收集和解析的训练。

教学要求：通过实地调查实训，让学生掌握社会调查的各种具体方法和技术，如访谈法、观察法、电话调查等。

33. 《酒店情景英语听说》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过完成酒店客房和商务服务各环节中英语实用词汇、专业术语、场景对话及情景表达教学任

务，学生学会和掌握并能实际运用各种英语词汇及对话，能解决实践过程中遇到的问题。

主要内容：IT Reservation; Group Reservation; Reservation Revision; Early Check-in; Extending the Stay; Changing the Room; Ticket Booking; Renting Equipment; Interpretation Service; Pick-up Service; Luggage Deposit; Mail Deliver; Credit Card Payment, Cash Payment; Foreign Currency Exchange; Cleaning the Room; Turn-down Service; Adding Beds; Express Service; Special Requirement; Laundry Damage; Wake-up Service; Shoe-shining Service; Baby-sitting; Serving Reserved Guests; Serving Non-reserved Guest; Settling Complaints about Reservation; Settling Complaints about Room Facilities; Settling Complaints about Food.

教学要求：通过情境模拟以及角色扮演教学法、增加员工职业代入感以及更好的了解将要面对的职业场景，通过模拟更好的掌握对客服务时的英文表述方式，能够以较为委婉的方式表达道歉，在向顾客介绍酒店服务项目时能够以一种自豪而不骄矜的表达方式。

34. 《服务礼仪》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过学习和训练，能牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，掌握社交的基本技巧，规范礼仪服务，并能实际运用。

主要内容：以个人形象和职业形象，社交礼仪，酒店服务行业的礼仪规范为学习主线，从形象礼仪、见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、电话礼仪、宴请礼仪、乘坐交通工具礼仪、酒店前厅、客房、餐厅等岗位服务礼仪、我国主要客源国和目的地国家和地区的习俗礼仪等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教、学、做一体化，完成项目任务，培养学生职业综合素养、服务意识，使学生成为知礼、懂礼、习礼、用礼的高素质的旅游服务人才。

35. 《酒店综合实训》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能完成前厅、

管家部、餐饮部的各项标准化服务。能根据岗位标准化服务流程提供优质服务。能按服务标准分类酒店物品，能用服务标准维护宾客关系。

主要内容：前厅标准化服务、管家部标准化服务、餐饮标准化服务。

教学要求：课程教学由校企双导师共同完成，以在岗培训和任务训练为主，学校导师主要负责课内知识点的讲解，企业导师主要负责岗位任务训练，并对训练结果进行考核。学时分配由双导师讨论确定。

36. 《顶岗实习》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，顶岗实习要按照行业企业的岗位职业标准，全面实施校企合作、工学结合的人才培养模式，着重培养学生良好职业道德，科学创新精神和熟练的专业技能。

主要内容：学生必须在顶岗实习期间，理论联系实际，虚心向企业师傅和学院导师请教学习，与自己的导师和师傅保持密切的联系，努力在真实的职场环境中提升自己做人做事的能力和素质。

教学要求：通过校企双导师的指导，培养学生良好的职业道德和专业的职业技能。

（三）学时安排

本人才培养方案课程体系安排的总学分为 134 学分，具体到各类课程学分分配详见表 2、表 3。计划总学时数为 2600 课时。公共基础课、专业理论课教学学时原则上按 18 学时/1 学分计；集中实践课、技能课原则上按 28 学时/1 学分计。

七、教学进程总体安排

1. 课程体系与学时分配。本专业开设课程的性质、课程编码、课程名称、学时学分、学期课程安排、考核方式等，公共基础课学时不少于总学时的 1/4. 实践教学学时占总学时的 50%以上，选修课教学学时数占总学时的比例 10%以上（其中全院性公共选修课 2 个学分，占 38 学时）。（详见表 2、表 3）

表 2 理论教学进程表

课程性质、类别	序号	课程编码	课 程 名 称	学 分	学 时	学时分配		课程安排及周学时数						
						理论教学	课内实践	1 学年		2 学年		3 学年		
								一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期	
								16 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	
						周学时数 / 学期学时数								
公共基础必修课程	1	99000012B	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72	64	8		4					
	2	99000022B	思想道德修养与法律基础	3	54	46	8	3						
	3	99000032A	形势与政策(1)	1	40	8		(8						

)					
4	99000042C	形势与政策(2)				8		(8)					
5	99000052A	形势与政策(3)			8			(8)					
6	99000062A	形势与政策(4)			8			(8)					
7	99000072A	形势与政策(5)			8			(8)					
10	99000082B	大学英语(1)	3	56	30	26	3▲						
11	99000092B	大学英语(2)	4	72	46	26		4▲					
12	99000122B	体育(1)	2	36	4	32	2▲						
13	99000132B	体育(2)	2	36	4	32		2▲					
14	99000142B	体育(3)	2	36	4	32			2▲				
15	99000102B	计算机应用基础	3	54	27	27		3▲					
16	99000242B	艺术鉴赏	2	36	18	18			1				
17	99000162B	应用写作	2	36	30	6			2				
18	99000222B	大学生心理健康教育(1)	1	9	6	3	(9)						
19	99000232B	大学生心理健康教育(2)		9	6	3		(9)					
20	99000202A	军事理论	1	12	12	0	(12)						
21	99000172B	创新创业教育与职业规划	2	36	18	18				2			
小 计			32	594	347	247	8	15	5				
专业必修课	22	03100010B	旅游概论	3	48	32	16	3▲					
	23	03100020B	管理基础	3	48	32	16	3					
	25	03100030B	酒店经营管理实务(1)	2	36	18	18			2			
	26	03100040B	酒店经营管理实务(2)	3	54	36	18				3		
	27	03100050B	旅游经济概论	3	48	32	16	3▲					
	28	03100060B	中国旅游地理	3	48	32	16	3▲					
	29	03100070B	服务心理学	4	72	54	18		4▲				
	30	03700080B	酒店管理法律实务	2	36	18	18			2			
	31	03100090B	服务营销	4	72	54	18			4▲			
	32	03100100B	酒店英语	4	72	36	36			4▲			
	33	03100110B	会务管理与服务	4	72	36	36				4▲		
	34	03100120B	酒店财务管理	3	54	36	18			3▲			
	35	03100130B	酒店人力资源管理	3	54	36	18				4		
	36	03100140B	酒店督导管理	3	54	36	18				3▲		
	37	03100150B	前厅服务与管理	3	54	36	18			3▲			
	38	03100160B	餐饮服务与管理	3	54	27	27		3▲				
	39	03100170B	客房服务与管理	3	54	27	27				3▲		

	小 计		53	930	578	352	12	7	18	17			
专业限选课	40	03100181B	酒水知识与调酒技能	3	54	27	27		3				
		03100191B	旅游美学										
	41	03100201B	烹饪知识	3	54	27	27				3		
		03100211B	食品营养与卫生										
	42	03100221B	酒店公共关系	3	54	27	27			3			
		03100231B	会展管理										
	43	03100241B	有效沟通	3	54	27	27			3			
		03100251B	摄影技术										
	44	03100261B	茶艺与茶文化	3	54	27	27				3		
		03100271B	插花与花艺										
小 计			15	270	135	135	0	3	6	6			
选修课	45		非指定性全院性公共选修课	1	18	9	9	在第 2-5 学期开设					
		99000283A	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1	20	20	0	(20)					
	46	03100281B	潮汕旅游文化	2	36	18	18				2		
		03100291B	中国旅游文化										
		03100301B	影视赏析										
		03100311B	酒店案例与品牌管理										
小 计			4	74	47	27	0	0	0	2	0		
总 计			104	1868	1107	761	20	25	29	25	0		
学期合计时数			134	2600	1134	1466	20	28	29	27	20		

- 注：1、每学期考试科目均用“▲”标注，没标注的为该学期考查科目；
2、须在实习实训过程中强化劳动教育，同时每周适时组织开展劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学 生崇尚劳动，尊重劳动。
3、《健康教育》安排在新生入学教育期间以专题形式开展，不占用总学时。

表 3 实践(技能)教学进程表

技能类别	序号	课程编码	课程名称	学分	学时	学时分配		课程安排及周学时数						场所
						技能教学	课内理论	一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期	

							教学	16周	18周	18周	18周	18周	20周	
								周学时数 / 学期学时数						
基本 技能	1	99000212C	军事技能训练	2	56	56	0	2周						
	2	99000252C	社会调查	2				不少于2周						
	小计				4	56	56	0						
	4	03100320C	酒店情景英语听说	2	36	36	0				2			学校
	5	03100330B	服务礼仪	2	54	36	18		3					学校
	6	03100340C	酒店综合实训	10	250	250	0					20		企业
	7	03100350C	顶岗实习	12	336	336	0						20	企业
	小计				26	676	649	27	0	3	0	2	20	20
	合计				30	732	705	27	0	3	0	2	20	20
学期合计学时数				134	2600	1466	1134	20	28	29	27	20	20	

注：酒店综合实训包含劳动教育8学时，顶岗实习包含劳动教育8学时。

2. 教学进程总体安排

(1) 各教学环节总体安排表（每学年教学时间不少于40周）。（详见表

4)

表4 各教学环节总体安排

单位：周

学	学	学期	教 学	复	实	备
---	---	----	-----	---	---	---

年	期	周数	周数	总时数	理论课	实践课	习考试	践	注
一	一	18	16	254	189	189	2		第五、六学期的有关课程在校外实训基地完成。 全院性公共选修课18学时未包含在内。
	二	20	18	303	218	218	2		
二	三	20	18	300	248	230	2		
	四	20	18	269	225	243	2		
三	五	20	协议	8	250	250		协议	
	六	20	20	0	336	336		20	
合计		118		2600	1134	1466	8		

(2) 各类课程学时分配 (见表 5)

表 5 各类课程学时分配

课程类别		学时	占学时比例 (%)
公共基础课		670	25.7
专业必修课	专业理论课	1254	48.2
	专业技能与实践	676	26.1
合计		2600	100
其中	必修课	2266	87.1
	选修课	334	12.9
其中	理论教学	1134	43.3
	实践教学	1466	56.7

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

目前本专业有专职教师 9 人。其中教授 1 人，副教授 2 人，讲师 4 人，助教 2 人；博士 2 人，硕士 6 人，“双师型”教师 7 人。

2. 专任教师

本专业专任教师均具有高校教师资格和本专业领域有关证书（高级茶艺师、旅游经济师、人力资源管理师、中级导游证、高级导游证等）；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的酒店管理专业相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和行业科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

本专业的专业带头人能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对酒店管理人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，牵头组织开展教学科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

本专业的兼职教师主要从帝豪酒店等高星级酒店聘任；兼职教师具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店管理专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

本专业拥有多媒体教室多间，均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 专业校内实训室

本专业建有酒店管理综合实训室、形体礼仪实训室、旅游综合实训室等校内实训室。酒店管理综合实训室包括餐饮实训区、客房实训区、酒吧实训区、前台实训区等区域，实训机房内装有酒店信息系统。

餐饮实训区：配置有教学主控台、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训区配备直径1800mm餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训区配备2400x1200mm餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。能承担中西餐摆台和

服务实训教学。

客房实训区：配置教学主控台、投影仪或多媒体一体机、床（2000x1800mm）及棉织品等。能承担客房服务实训教学。

酒吧实训区：配置教学主控台、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等。能承担调酒技能、酒吧服务实训教学。

酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪、台式计算机等。能承担前厅服务、市场营销、财务分析等实训教学。

3. 校外实训基地

本专业优先选择了经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的汕头帝豪酒店作为学生实习基地；实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生酒店实习规范》（LBT 031-2014）。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。

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，对教材高标准、严要求。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善了教材选用制度，依照规范程序择优选教材。

2. 图书文献配备

学校图书馆在配置综合人文素养类书籍的基础上，配置了管理类、经济类、心理类、历史类、资源类等学科基础书籍，订阅了住宿、餐饮等旅游酒店管理方面的优秀期刊。图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。

3. 数字教学资源配置

学校建设、配备了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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、能满足教学需要。

（四）教学方法

要全面贯彻实施好本专业人才培养方案，必须在课程实施过程中坚持学生为中心的理念，全面坚持行动导向教学法。根据每门课程内容的实际，可分别

选择采用模拟教学、案例教学、项目教学、角色扮演及引导文教学等多种教学方法。

（五）教学评价

教学评价主要采用过程性考核和结果性考核相结合的评价方法。

（六）质量管理

为保证本人才培养方案的实效和目标的达成，在质量管理方面主要采取如下几个方面的措施：一是注重强化院系督导机构及其督导员的职责；二是加强日常教学“巡堂”制度，及时处理有关教学异常状况；三是坚持期初、中期和期末的教学质量检查制度；四是坚持学生匿名对所任课教师的打分测评制度；五是完善学生的考勤纪律和奖惩制度等。

九、毕业要求

（一）学分要求

学生毕业必须修完教学进程表所规定的课程，成绩合格；完成毕业设计（毕业论文）且成绩合格；完成顶岗实习且考核合格；体能测试必须达标。

应修满的课程学分要求：134。

（二）可考取的职业技能等级证书、外语等级证书、计算机等级证书等

酒店专业暂时没有相对应的职业资格/技能证书；高等学校英语应用能力考试 B 级证书。

表 6 应修学分要求和可考取的职业技能等级证书等

应修学分		备注
公共课	34	酒店专业暂时没有相对应的职业资格/技能证书； 高等学校英语应用能力考试 B 级证书。
专业必修课	80	
选修课	20	
合计	134	

十、附录

(一) 教学进程安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一			☆ --	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	☆ △	☆ △
二	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	△	△
三	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	△	△
四	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	△	△
五	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
六	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎
1、以符号的形式填写； 2、符号说明：军训与入学教育☆ 教学-- 复习考试△ 综合实训◆ 教育见习、实习、研习//顶岗实习◇毕业设计（论文）◎毕业演出●																				

(二) 汕头职业技术学院专业教学计划变更申请表

申请系（部）：

专业：

年级：

		变更前	变更后
课程类别			
课程名称			
课程编码			
学 分			
学时分配	理论教学		
	实践教学		
开课学期			
考试或考查			
专业合计总时数			
变更原因，提交教指委（系、部）分委会讨论结果（可另附页）	专业主任签名：_____ 年 月 日		
系（部）意见		教务处意见	
系领导签名（公章）：_____ 年 月 日		处领导签名（公章）：_____ 年 月 日	
分管院领导意见	院领导签章：_____ 年 月 日		

- 说明：**
- 1、专业教学计划调整须在每学期十二周之前由申请专业填写，经由系（部）审批后，交教务处和院领导审批。
 - 2、此表一式四份，一份存系，一份存专业教研室，两份存教务处教学运行科管理用以及专业教学计划存档。
 - 3、变更原因需说明教指委（系、部）分委会讨论通过情况。

十一、必要的说明

1. 本专业与汕头帝豪酒店有限公司合作办学，实行“2+1”培养方案，即在

第一至第四学期，在学校进行专业理论学习；在第五、六学期到帝豪酒店进行酒店综合技能实训和顶岗实习。军事技能训练时间为2周。

2. 学生在学期间参加社会实践活动时间累计不少于2周，每个学生在学期间结合专业学习内容，至少要参加一次社会调查，撰写一篇调查报告。