



山东城市服务职业学院
SHANDONG CITY SERVICE INSTITUTE

24 级国际邮轮乘务管理专业 人才培养方案

山东城市服务职业学院

2024 年 5 月

编制说明

国际邮轮乘务管理专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》（中办发〔2022〕65号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》（鲁教职函〔2017〕2号）山东省教育厅《关于办好新时代职业教育的十条意见》等有关文件精神，结合中国特色高水平学校和专业建设要求，参照《山东城市服务职业学院2024级高职专业人才培养方案编制指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括课程标准。

二、人才培养方案主要编制人员（姓名、单位、职务/职称）

专业负责人：

侯小惠 山东城市服务职业学院旅游与服务系国际邮轮乘务管理专业教研室主任
/正高级讲师

参编人员：

张 怡 山东城市服务职业学院旅游与服务系主任/教授

卢昕昕 山东城市服务职业学院旅游与服务系副主任/讲师

马德来 济南铁路局局长/高级工程师

黄春津 厦门海事培训中心总经理/高级工程师

滕秀波 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

李月明 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

聂玉娜 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/讲师

祁小鹏 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/讲师

曲志明 山东城市服务职业学院旅游与服务系副书记/讲师

王 震 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助教



目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	1
六、课程设置及要求	3
(一) 课程体系架构	3
(二) 公共基础课程	3
(三) 专业(技能)课程	4
(四) 专业核心课程描述	7
(五) 素质拓展课程	8
七、学时安排	8
八、教学进程总体安排	8
(一) 课程设置及教学计划表	10
(二) 实践教学计划表	15
(三) 岗位实习活动安排表	15
九、实施保障	16
(一) 师资队伍	16
(二) 教学设施	18
(三) 教学资源	19
(四) 教学方法	19
(五) 学习评价	20
(六) 质量管理	20
十、毕业要求	21
附件	22



1.《邮轮礼仪与职业形象》课程标准	20
2.《邮轮餐饮服务与管理》课程标准	27
3.《邮轮宾客服务与管理》课程标准	36
4.《邮轮客舱服务与管理》课程标准	40
5.《邮轮运营与管理》课程标准	45
6.《邮轮实用英语》课程标准	51
7.《邮轮市场营销》课程标准	57
8.《酒饮知识与制作》课程标准	61
9.《茶文化与茶艺》课程标准	68
10.《饭店英语》课程标准	76
11.《酒店信息管理软件应用》课程标准	82
12.《邮轮概论》课程标准	89
13.《邮轮英语视听说》课程标准	95
14.《旅游心理学》课程标准	100
15.《邮轮面试综合实训》课程标准	106
16.《中外民俗》课程标准	111



一、专业名称及代码

国际邮轮乘务管理专业 500304

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年制，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

表 4-1 国际邮轮乘务管理专业职业面向

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)	职业资格证书或技能等级证书举例
交通大类 (50)	水上运输类 (5003)	海上旅客运输 (5511) 内河轮渡运输 (5512) 客运港口 (5531) 通用航空服务 (5621)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 客运售货员 (4-02-05-02) 航空运输地面服务员 (4-03-04-02) 调酒师 (4-03-02-09)	从事海洋、内河、航空运输为主的客运服务工作—餐厅接待、餐饮服务、客房服务、酒吧服务与管理、客运港口服务、机场地勤服务等工作	普通话水平测试证书 (二级乙等及以上) 海员证 餐厅服务员资格证 侍酒师 初级调酒师 中级客房服务员 中级前厅服务员

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，面向国际国内豪华邮轮行业，熟悉邮轮行业各岗位工作流程，严格按照邮轮产业岗位安全工作规程进行操作，遵守各岗位技能规范，具有较强服务、管理、协调和灵活应变能力、较高的英语口语和计算机应用能力，熟练掌握国际邮轮乘务基本理论和实际操作技能，能从



事邮轮乘务或港口、机场客运服务等工作，为旅客提供高品位、高质量的服务的具有务实创新精神和终生学习能力的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质方面

（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）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；

（4）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；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识方面

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）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；

（3）掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

（4）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；

（5）具备很好的英语表达能力，能顺利地 and 客人沟通；

（6）具备从事酒店行业服务与管理能力，能恰如其分的服务客人；

（7）掌握邮轮基层督导管理知识，熟悉邮轮经营管理新观念、新理论、新技术。

3. 能力方面

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、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；

（3）具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；



(4) 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；

(5) 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；

(6) 具备邮轮产业岗位实际操作技能；

(7) 具备本专业大专毕业生应有的社会交际与岗位适应能力；

(8) 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。

六、课程设置及要求

(一) 课程体系架构

课程分为公共基础课程、专业（技能）课程和素质拓展课程三类。公共基础课程包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）三部分。专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。

表 6-1 课程体系构成及学分分配表

课程类别		学分	学时	占比	必修	限选	任选
公共基础课程		41	688	25.1%	35	4-6	4-6
专业（技能）课程	专业基础课	16	256	9.5%	5	---	---
	专业核心课	52	1140	42.6%	8	---	---
	专业实践课	30	480	18%	5	---	---
	专业方向课	4	64	2.4%	---	2	---
素质拓展课		4	64	2.4%	---	---	3
合计		147	2674	100%	53	2	3

(二) 公共基础课程

公共基础课程 40 学分，具体包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）。

1. 公共必修课

公共必修课为上级教育行政主管部门要求开设的课程，是所有专业必须开设的公共基础课程。具体情况详见表 6-2。



表 6-2 公共必修课程一览表

序号	课程名称	学时	学分	统筹学院	开设学期	备注
1	思想道德与法治	48	3	马克思主义学院	第二学期	
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	马克思主义学院	第一学期	
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	马克思主义学院	第一学期	
4	形势与政策	40	1	马克思主义学院	第一至第五学期	采用“线上+线下”的模式
5	中国共产党党史	16	1	马克思主义学院	第二学期	
6	心理健康教育	32	2	马克思主义学院	第一学期	
7	军事理论	36	2	学工与保卫处 (团委)	第一学期	
8	安全教育	16	1	马克思主义学院	第二学期	
9	劳动教育	16	1	马克思主义学院	第二学期	
10	大学英语	128	8	马克思主义学院	第一至第二学期	
11	信息技术	48	3	教务处	第一学期	
12	体育与健康	108	6	马克思主义学院	第一至第三学期	第一学期开设通用体育课程,第二至第三学期开设分模块体育项目。
13	职业发展与就业指导	40	2	教务处 职业训练院	在校学期分模块开设	
以上为公共必修课, 总课时 608, 学分 35。						



2. 公共限选课

公共限选课根据专业人才培养工作的需要，从学院提供的 10 门课程清单中选取专业需要修读的课程修读，学分控制在 4-6 学分。

表 6-3 公共限选课程一览表

序号	课程名称	学时	学分	统筹学院	拟开设学期	建议专业
1	大学语文	64	4	马克思主义学院	第一、二学期	旅游类专业
2	创新创业教育	16	1	创新创业中心	第三、四学期	所有专业
以上为公共限选课程，根据专业需要提出开设申请。						

3. 公共任选课

公共任选课为公共选修课程，包括公共艺术类、传统文化类、创新创业类、人文素养类、自然科学类、信息技术类等课程，学生在第二至第五学期从学院提供的公共任选课清单中进行选修，选修 4-6 个学分，具体由教务处统筹。

（三）专业（技能）课程

专业（技能）课程 102 学分，占总学分的 72.5%，包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。

1. 专业基础课程

专业基础课程设置 5 门，包括邮轮概论、酒店英语、中外民俗、旅游心理学和邮轮视听说。

2. 专业核心课程

专业核心课程设置 8 门，包括邮轮礼仪与职业形象、邮轮餐饮服务与管理、邮轮宾客服务与管理、邮轮客舱服务与管理、邮轮实用英语、邮轮运营与管理、岗位实习和毕业设计（论文）。

3. 专业实践课程

专业实践课程是为培养学生的基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能所开设的课程。根据专业岗位对国际邮轮乘务管理人才的复合性要求设置 5 门。包括酒饮知识与运用、茶文化与茶艺、酒店信息管理软件应用、邮轮面试综合训练和海事知识与海事救生。

4. 专业方向（选修）课程

专业方向（选修）课程设置 4 门，主要有邮轮旅游市场营销、酒店突发事件培



训、花艺、葡萄酒品鉴，学生在第4学期分别选则其中2门进行修读，应至少完成4学分。

表 6-4 专业（技能）课程教学计划安排表

课程性质	课程名称	学分	学时	开设学期	课程主要内容
专业基础课程	邮轮概论	4	64	第一学期	邮轮发展史、邮轮结构与性能、邮轮设备、邮轮经济、邮轮港口
	酒店英语	4	64	第一、二学期	前厅、客房、餐饮、商场和管理部门的常用英语口语
	中外民俗	2	32	第三学期	邮轮旅游市场、邮轮旅游概述、全球邮轮公司、邮轮港口布局、内河邮轮发展
	旅游心理学	2	32	第四学期	旅客心理过程特征、旅客心理活动认知、旅客心理分析及表现、心理学基本认知、运输心理学基本认知
	邮轮英语视听说	4	64	第三、四学期	日常用语听说、邮轮英语听说
专业核心课程	邮轮礼仪与职业形象	4	64	第一学期	不同场合下正确的仪容、仪表、和仪态表现形式；酒店服务质量、服务礼仪、酒店工作人员素质；具有良好的职业形象和优雅大方的气质
	邮轮餐饮服务与管理	6	96	第三、四学期	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮；服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程；和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导；管理技巧、餐厅组织与服务规范等
	邮轮客舱服务与管理	4	64	第三、四学期	邮轮客舱业务基础、客舱清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客舱部组织管理、客舱部质量管理、客舱部费用控



					制、客舱部安全管理等
	邮轮宾客服务与管理	4	64	第四学期	邮轮前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等
	邮轮实用英语	8	128	第三、四学期	邮轮客舱服务、餐饮服务宾客服务、酒水服务、康乐服务、销售服务等实用英语表达及会话、场景模拟及服务流程英语表达
	邮轮运营与管理	4	64	第二学期	邮轮市场营销原理、邮轮运营系统及调研、邮轮客源市场及其细分、邮轮产品设计、邮轮产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等
	岗位实习	20	600	第六学期	客房、餐厅、康乐、前厅服务
	毕业设计(论文)	2	60	第六学期	毕业论文设计
专业实践课程	酒饮知识与运用	4	64	第三、四学期	酿造酒、蒸馏酒、配制酒、洋酒的特性与知识, 鸡尾酒的创新
	茶文化与茶艺	4	64	第三学期	中华茶艺礼仪; 六大茶类的基础知识和冲泡方法; 茶叶品鉴; 茶席设计
	酒店信息管理 软件应用	2	32	第四学期	Microsoft Office PowerPoint 按实际业务组织幻灯片内容, 比如找素材、定风格、排版美化、加动画; 学习 Photoshop C, 包括海报设计、logo 制作、宴会台面设计、客房布置设计等平面设计基本技能。新媒体发展趋势、工作流程等理论知识; 新媒体运营相关的策划、内容创造; 新媒体版面排版、标题设



					计、运营推广等技能；新媒体内容运营；新媒体推广主题策划；新媒体平台搭建和选择
	邮轮面试综合训练	8	128	第五学期	礼仪、英语、餐厅、客房、前厅
	海事知识与海事救生	12	224	第五学期	救生、安全意识、保安意识、客舱
专业方向（选修）课程模块1	邮轮旅游市场营销	2	32	第四学期	邮轮市场营销概论、邮轮营销市场环境、旅游者购买决策常常分析、目标市场选择等
	酒店突发事件培训	2	32	第四学期	酒店各部门工作中出现的投诉、临时事故等的处理
专业方向（选修）课程模块2	花艺	2	32	第四学期	插花艺术基本概论和基础；插花基本技能；现代插花艺术多种造型；礼仪插花；装饰插花；艺术插花
	葡萄酒品鉴	2	32	第四学期	葡萄酒文化、分类、品种、产地、风土、口味，品鉴技巧等。

（四）专业核心课程描述

表 6-5-1 邮轮礼仪与职业形象课程描述

课程名称	邮轮礼仪与职业形象	学分	4	学时	64
课程目标	掌握岗位礼仪标准				
学习内容	不同场合下正确的仪容、仪表、和仪态表现形式；酒店服务质量、服务礼仪、酒店工作人员素质；具有良好的职业形象和优雅大方的气质				
能力培养	掌握乘务礼仪基本理论和知识，能自觉讲究礼貌礼节				
与岗位能力和职业资格证书的衔接					



表 6-5-2 邮轮宾客服务与管理课程描述

课程名称	邮轮宾客服务与管理	学分	4	学时数	64
课程目标	具备邮轮厅各项业务能力				
学习内容	邮轮前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等				
能力培养	培养学生具备礼宾、接待、宾客关系、商务中心 等前厅服务的基础知识和工作能力，有诚实守信、沟通协作的职业品质，能使用前厅服务规范 用语进行前厅销售、常见散客和团体接待；能胜任酒店前厅礼宾、接待、收银、问讯处、商务中 心等各岗位的服务工作和基层管理工作				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	中级前厅服务员资格证				

表 6-5-3 邮轮餐饮服务与管理课程描述

课程名称	邮轮餐饮服务与管理	学分	6	学时数	96
课程目标	具备邮轮餐饮各项业务能力				
学习内容	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧、餐厅组织与服务规范等				
能力培养	培养学生能运用餐厅服务基本服务技能技巧， 为宾客提供规范专业的餐厅服务，并能准确识别宾客的特殊要求，妥善处理应 急事件，以适应邮轮对服务员的工作要求				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	中级餐厅服务员资格证				



表 6-5-4 邮轮客舱服务与管理课程描述

课程名称	邮轮客舱服务与管理	学分	4	学时数	64
课程目标	具备邮轮客房各项业务能力				
学习内容	邮轮客舱业务基础、客舱清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客舱部组织管理、客舱部质量管理、客舱部费用控制、客舱部安全管理等				
能力培养	要求：掌握现代饭店客房管理的特点、内容及方法，培养学生解决客房管理中所面临的各种问题的能力；掌握现代饭店客房管理的基本理论和方法，把握客房业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养良好的专业素质，掌握甩单包角、中西式铺床、客房清扫、楼面接待、会议服务与日常服务等操作技能，培养学生爱岗敬业与吃苦耐劳精神				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	客房服务员中级				

表 6-5-5 邮轮运营与管理课程描述

课程名称	邮轮运营与管理	学分	4	学时数	64
课程目标	能对邮轮企业的 经营进行基本的管理				
学习内容	邮轮市场营销原理、邮轮运营系统及调研、邮轮客源市场及其细分、邮轮产品设计、邮轮产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等				
能力培养	能够了解现代邮轮基础，能够十分熟悉 现代邮轮构造与设施；能够熟悉现代邮轮旅游 产品的特点及程序				
与岗位能力和职业资格证书的衔接					



表 6-5-6 邮轮英语课程描述

课程名称	邮轮实用英语	学分	8	学时数	128
课程目标	能熟练使用英语完成邮轮上相关岗位的服务与管理工作				
学习内容	邮轮餐厅服务、邮轮酒吧服务、邮轮事务与客房服务、邮轮厨房操作、船上康乐服务、船舶基础知识及海上安全应急				
能力培养	能够使用英语完成国际邮轮的对客服务核心岗位的工作				
与岗位能力和职业资格证书的衔接					

（五）素质拓展课程

素质拓展课程要求至少完成 4 学分，64 学时。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。依据人才培养需要，参照学工与保卫处（团委）《“第二课堂成绩单”制度实施办法（试行）》执行。

表 6-6 素质拓展课程一览表

序号	课程名称	参考学时	参考学分	统筹部门	拟开设学期
1	国防教育与军事训练	16+3w	4	学工与保卫处（团委）	第一学期
2	思想成长	16	1	学工与保卫处（团委）	第一学期
3	社会实践、志愿公益	32	2	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
4	文体社团活动	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
5	技能特长	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
6	学生工作履历	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
7	创新创业	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
8	特色模块	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
.....	各院系
.....	各院系



七、学时安排

每学年教学时间 40 周，课内学时一般按每周 20-24 学时计算，岗位实习按每周 30 学时计算。每学时不少于 45 分钟。

国际邮轮乘务管理专业总学分为 147 学分，总学时数为 2692 学时，其中公共基础课程 41 学分，占总学时的 25.1%；专业（技能）课程 102 学分，占总学分的 72.5%；实践性教学学时占总学时的 55.2%。

八、教学进程总体安排

实行三学年六学期制。探索实行“2+0.5+0.5”三段式学制人才培养模式。前两年四个学期，以人文素养课程、专业基础课程、专业核心课程为主，同时开展专业认知，专业基本技能训练；第五学期实行工学交替，校企协同培养，以开展专项实训、综合实训、企业项目化实训为主，重在学生综合技能训练提升，为顶岗实习做好衔接；第六学期安排顶岗实习。

每学期教学周数 20 周，三年共 120 周。

表 8-1 2024 级国际邮轮乘务管理专业教学进程表

学年	学期	教学周																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	入学教育 军事技能		一体化教学																考试	
	2	一体化教学																		考试	
二	1	一体化教学																		考试	
	2	一体化教学																		考试	
三	1	工学交替、校企协同培养+岗位实习																		考试	
	2	岗位实习、毕业设计（论文）																			

(一) 课程设置及教学计划表

表 8-2 国际邮轮乘务管理专业课程设置及教学计划表

课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	学时分配		各学期课程开设分布及学时安排						考核方式	
							第一学年		第二学年		第三学年			
					理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共必修课	01000001	思想道德与法治	3	48	40	8		3					★	
	01000101	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8	2						★	
	01000102	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	3						★	
	01000004	形势与政策（一）	1	40	8	0	0.5							
		形势与政策（二）			8	0		0.5						
		形势与政策（三）			8	0			0.5					
		形势与政策（四）			8	0				0.5				
		形势与政策（五）			8	0					0.5			
	01000007	心理健康教育	2	32	28	4	2							
	01000103	军事理论	2	36	20	16	2							
	01000104	安全教育	1	16	12	4		1						
	01000105	劳动教育	1	16	12	4		1						
01000009	大学英语（一）	4	64	60	4	4						★		
01000019	大学英语（二）	4	64	60	4		4					★		



	01000106	信息技术	3	48	32	16	3						
	01000098	体育与健康（一）	2	36	4	32	2						★
	01000097	体育与健康（二）	2	36	4	32		2					★
	01000096	体育与健康（三）	2	36	4	32			2				★
	01000107	职业发展与就业指导	2	40	32	8		1	1			0.5	
	01000155	中国共产党党史	1	16	14	2		1					
		小计	35	608	426	182	18.5	13.5	3.5	0.5	0.5	0.5	
	01000059	大学语文（一）	2	32	32		2						★
	01000058	大学语文（二）	2	32	32			2					★
	0100068	创新创业教育	1	16	12	4			0.5	0.5			
		小计	5	80	76	4	2	2	0.5	0.5			
公共 选修 课		公共选修课 1											
		公共选修课 2											
		公共选修课 3											
	自入校第二学期开设，每人在校需完成 4-6 个学分。												
专业 基础 课	07024001	邮轮概论	4	64	32	32	√						★
	07024003	酒店英语	2	32	16	16	√						★
	07024004	酒店英语	2	32	16	16		√					★
	07024005	中外民俗	2	32	16	16			√				
	07024007	邮轮英语听说 1	2	32	16	16			√				
	07024008	邮轮英语听说 2	2	32	16	16				√			



	07024006	旅游心理学	2	32	16	16				√			
	小计		16	256	128	128	6	2	4	4			
专业 核心 课	07024009	邮轮礼仪与职业形象	4	64	32	32	√						
	07024011	邮轮餐饮服务与管理 1	4	64	32	32			√				★
	07024012	邮轮餐饮服务与管理 2	2	32	16	16				√			★
	07024014	邮轮客舱服务与管理 1	2	32	16	16				√			★
	07024015	邮轮客舱服务与管理 2	2	32	16	16				√			★
	07024016	邮轮实用英语 1	4	64	32	32				√			★
	07024017	邮轮实用英语 2	4	64	32	32				√			★
	07024018	邮轮运营与管理	4	64	32	32		√					★
	07024013	邮轮宾客服务与管理	4	64	32	32				√			★
	07024019	岗位实习	20	600	0	600						√	
	07024020	毕业设计(论文)	2	60	0	60						√	
		小计		52	1140	240	900	4	4	10	12	0	30
专业 实践 课	07024021	茶文化与茶艺	4	64	32	32				√			
	07024022	酒饮知识与运用 1	2	32	16	16				√			
	07024023	酒饮知识与运用 2	2	32	16	16					√		
	07024024	酒店信息管理软件应用	2	32	16	16					√		
	07024025	邮轮面试综合训练	8	128	0	128						√	
	07024025	海事知识/海事救生	12	192	0	224						√	
		小计		30	480	80	400			6	4	20	



专业 选修 课	07024026	邮轮旅游市场营销	2	32	16	16				√		
	07024027	酒店突发事件培训										
	07024028	花艺	2	32	16	16				√		
	07024029	葡萄酒品鉴										
	小计			4	64	32	32				4	
素质 拓展 课	08000011	国防教育与军事训练	4	16+3w	8	8+3w	√					
	08000007	思想成长	1	16	0	16						
	08000012	社会实践、志愿公益	2	32		32				√		
	08000013	文体社团活动	1	16	0	16						
	08000056	技能特长	1	16	0	16						
	08000014	学生工作履历	1	16	0	16			√			
	08000015	创新创业	1	16	0	16			√			
	08000016	特色模块	1	16	0	16						
小计			12	144+3w	8	126+3w	4		2	2		
合计及周学时			146	2674	998	1676	25.5	21.5	23.5	24	20.5	30
总学分/总课时			147/2692									

说明：★表示考试，其余为考查；w 表示集中实践教学周；√表示课程开设学期。



(二) 实践教学计划表

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在校企合作单位开展完成。认识实习、随岗实习、轮岗实习和顶岗实习等应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

表 8-3 实践教学计划表

序号	实践教学项目	学期	周数/学时	实践目标	实践内容	实践地点
1	餐厅服务员操作	3、4	48/96	熟练掌握餐厅服务技能	餐厅服务实训	情景实训室
2	客房服务员操作	2、3	32/64	熟练掌握客房服务技能	客房服务实训	情景实训室
3	酒吧服务员操作	3、4	32/64	熟练掌握酒吧服务技能	酒吧服务实训	情景实训室
4	前厅服务员操作	4	32/64	熟练掌握前厅服务技能	前厅服务实训	情景实训室
5	礼仪培训	1、2	48/96	掌握社交礼仪	礼仪实训	情景实训室
6	酒店信息管理软件应用	3	16/32	熟练操作	办公室软件	计算机房
7	茶文化茶艺	3	32/64	掌握茶艺技能	茶艺	茶艺实训室
8	综合素质培训	5	16/160	面试过关	综合培训	综合实训室
9	海事培训	5	16/160	海员证取得	海事培训	海事局

(三) 岗位实习活动安排表

表 8-4 岗位实习活动安排表

实习学期：第 6 学期

实习目标				
	实习项目	周数(学时)	实习内容	实习单位
实习安排	餐厅服务	16/96	餐厅服务知识	各大五星级酒店 国内轮渡
	前厅数字化	16/96	前厅接待知识	各大五星级酒店 国际连锁酒店
	客房服务	16/96	房务知识	各大五星级邮轮 连锁邮轮



教师要求	<p>教师以高度责任心，全面关心学生的思想、学习、生活、健康与安全，加强学生的法治教育、行为规范教育和安全教育，定期检查实习情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 做好学生心理疏导及安抚工作 2. 协调企业与学生之间的问题 3. 做好企业调研与学生需求，做到无缝对接 4. 针对学生在岗位实习过程中的表现，通过开展各种活动，减轻学生因从学生向员工身份的转变而产生的身心压力，保证学生岗位实习工作的稳定 5. 加强与学校和学生家长的沟通与联系，协调解决学生在工作、生活、学习中出现的困难和要求
学生要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 岗位实习是教学计划规定的必修环节，岗位实习成绩合格是具有毕业资格的一个前提条件 2. 学院安排学生合法岗位实习 3. 学生应与岗位实习单位签署《学生岗位实习协议书》 4. 学生在服务中注意礼仪、服务理念、运用服务知识与专业知识，保质保量完成实习任务 5. 校内校外指导教师，负责学生岗位实习期间指导、考勤、鉴定等工作，将校外指导教师信息填入《企业兼职教师登记表》 6. 学生应填写《工作经历证明》，将纸质文档寄给校内指导教师
实习考核	<p>由企业负责考核，具体由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师，考核的主要内容是学生的岗位实习态度、职业能力、学习能力、团队合作等</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在毕业论文的基础上进行毕业答辩，评定毕业设计成绩。成绩分优、良、及格和不及格。独立完成实习报告，并且内容深刻，40分 2. 实践期间，能够遵守单位规章制度，服从安排，学习认真刻苦，尊敬师傅，团结合作，得到单位好评，10分 3. 在岗位实践过程中有独立或与人合作有技术改革和创新成果，20分 4. 在岗位实践中参与组织实施并完成本岗任务以外的工作内容，10分 5. 在岗位实践中因成绩显著而获取实践单位的嘉奖及证明材料，20分

九、实施保障

（一）师资队伍

专任教师占比 78.3%，国际邮轮乘务管理专业专任教师 18 人，专任教师中硕士学位教师为 8 人，教授 3 人，副教授 6 人，副教授以上职称占比 44.4%，讲师占比 38.9%。

兼职教师占比 21.7%，企业兼职 5 人，分别来自五星级邮轮和国内邮轮企业。



表 9-1 国际邮轮乘务管理专业专任教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
张 怡	女	1973.12	教授	校内专任	餐厅服务	是
侯小惠	女	1972.02	教授	校内专任	邮轮乘务英语	是
孙 燕	女	1968.08	教授	校内专任	客房服务	是
滕秀波	男	1965.08	副教授	校内专任	英语视听说	是
杨囡囡	女	1976.04	副教授	校内专任	服务心理学	是
李月明	女	1982.09	副教授	校内专任	邮轮乘务英语	是
张会静	女	1976.03	副教授	校内专任	茶艺	是
梁全芳	男	1965.08	副教授	校内专任	民俗	是
张晓慧	女	1981.08	副教授	校内专任	餐厅服务	是
卢昕昕	女	1986.06	讲师	校内专任	邮轮乘务英语	是
聂玉娜	女	1986.06	讲师	校内专任	邮轮乘务英语	是
祁小鹏	女	1982.07	讲师	校内专任	饭店情景英语	是
李亚丽	女	1979.08	讲师	校内专任	餐厅服务	是
孙 静	女	1984.07	讲师	校内专任	餐厅服务	是
陈 汶	女	1982.07	助教	校内专任	茶艺	是
陆 忱	女	1993.04	助教	校内专任	邮轮管理概论	是
刘 静	女	1986.06	助教	校内专任	智慧旅社运营	是
王 震	男	1990.09	助教	校内专任	邮轮乘务	是

表 9-2 国际邮轮乘务管理专业兼职教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
孔 明	男	1982.01	高级技师	校外兼职	餐饮管理	否
姜雪梅	女	1984.03	高级技师	校外兼职	培训师	否
白红艳	女	1984.06	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否
黄春津	男	1973.05	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否
林云鹏	男	1981.07	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否

注：可将专任教师与兼职教师分开写



（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

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 WiFi 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. 校内实训室（基地）基本要求

校内实训基地结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。

校内实训基地结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。

（1）鸿达楼餐饮综合实训室

①中餐模块

中餐零点和宴会摆台、服务

②西餐模块

西餐零点、休闲和宴会摆台、服务

③调酒咖啡模块

鸡尾酒、咖啡的制作与服务

（2）前厅客房实训室

①前厅模块

前厅服务与管理

②客房模块

客房铺床与客房整洁

（3）茶艺实训室

茶水冲泡及茶艺表演

3. 校外实训基地基本要求

校外的实训基地，建设特色专业实习实训基地，与厦门敖顺、渤海轮渡股份有限公司、中远集团等多家机构签订了校企校企共建基地协议，开发校企合作单位 30 余处，可满足国际邮轮乘务管理专业的学生进行跟岗实习、顶岗实习、社会实践等多方面的实训需求，形成校企双向介入的共育机制。同时，按照“实训、实习、就业”的思路开发校外实习基地，提高学生的职业荣誉感和认同感，促进学生职业

能力的提升与发展。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地，能提供邮轮客舱、餐饮、休闲娱乐、宾客服务等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的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。

5. 信息网络教学条件

校园网络已实现全学院网络覆盖，基本满足教育教学要求。学院现有学习通平台、创新创业平台及国际邮轮乘务管理专业教学资源库，实现学生线上线下同步学习，激发学生学习的积极性，拓展学生的视野。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用“十四五”职业教育国家规划教材，学院还积极与企业合作开发专业课教材。建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

本专业根据学校教育、教学和科研工作的需要及馆藏基础，通过多种途径，有计划、有重点地采集国内各种书籍，逐步形成具有本校专业特色的专业图书保障体系。图书馆藏智慧旅游技术应用专业图书 1177 册，能够为学校的教育、教学、科研工作提供基本保障。

3. 数字教学资源配置基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。积极推行现代教育技术，以优质数字化资源建设为载体，以数字化校园为平台，校企共建纸质与电子、静态与动态相结合的共享型专业资源库，实施开放式教学和资源共享。

（四）教学方法

强调学生对知识的实际应用能力，在教学过程中，合理安排专业课程的实训环节，强调以教师为主导，以学生为主体，采用理论与实践紧密结合的教学方法或组织形式，如实训项目教学、角色设置、案例教学和模拟教学等；在教学中，采用案



例教学、情景教学、任务型教学、参观互动、小组讨论等方法，模拟工作现场，导入邮轮服务岗位工作流程，达到“教、学、做”一体的目的，并注重培养学生的竞争意识、团队精神、自主学习能力和创新意识。

（五）学习评价

本专业采用“校、政、企”三方考核的方式。学生的学业和操行由学校考核，学生的船员培训合格证理论考试和技能考试由海事主管部门组织进行考核，考核合格后获由烟台海事局颁发的船员培训合格证，取得船员培训合格证才能上船顶岗实习。学生的顶岗实习综合表现由学校、实习企业和海事主管部门共同考核，考核合格的才能获得毕业证书。

为了体现高等专科教育职业性和高等性相结合的特点，校内对学生的考核采用过程性评价与结果性评价相结合。

结合国际邮轮乘务管理专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。

教师积极改革学生学业考核评价的内容和方法，加强过程考核，鼓励采取口试、答辩和现场操作等多种考核形式和多元评价方式。

职业技术课程可采用学习过程评价的方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于5次。也可采用学习过程评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的40%。课程总评成绩以百分制评定。

（六）质量管理

建立质量保障体系：为确保人才培养质量的持续稳定提升，建立质量管理机构、制定质量管理规章制度、开展质量认证等，以形成一套完整的质量管理机制。

1. 组织保障

学院成立了教学工作委员会，全面指导学院专业建设工作，教务处为专业建设工作管理的职能机构，具体负责拟定学院专业建设工作规划和管理办法、组织专业评估等工作，专业建设工作实行院、系两级管理体制，系成立了专业建设指导委员会，在学院专业建设总体规划的基础上制定本部门的规划和建设方案，并负责组织实施。

2. 制度保障



学院已制定教学管理、教务管理、学籍管理和考试管理等 40 项相关管理制度。同时，根据海事局船员教育与培训体系文件要求，建立了船员教育与培训质量管理体系，制订教学计划、教学准备、教学过程、实践性教学、教材管理、教学和训练的检查与评估、教学考核、师资管理、学生的注册与管理、学生档案与证书管理等程序文件、业务指导书和岗位工作指导。

此外，旅游与服务系根据自身实际建立了学生岗位实习管理办法等规章制度和完善的教学机制，充分保障专业理论教学和实践教学各环节的落实。

3. 毕业质量跟踪保障

建立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。国际邮轮乘务管理专业教研室根据评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

1. 本专业学生毕业最低取得 147 学分，其中公共基础课 41 学分，专业课程（包括岗位实习与毕业教育）102 学分，素质拓展课程 4 学分。
2. 参加规定的毕业实习，提交符合要求的实习鉴定、实习报告并成绩合格。
3. 鼓励学生取得与专业相应的海员证、餐厅服务员、普通话水平测试证（二级乙等以上）、侍酒师证、茶艺师等职业技能等级证书。

表 10-1 国际邮轮乘务管理专业“以证代课、以证代学分”对照表

序号	证书名称	等级要求	学分	可替代课程	备注
1	餐厅服务员	三级	6	邮轮餐饮服务与管理	选考
2	茶艺师	三级	4	茶文化与茶艺	选考
3	侍酒师、品酒师	初级	4	酒饮知识与运用	选考

附件

1. 《邮轮礼仪与职业形象》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮礼仪与职业形象				
课程类别	专业核心课	课程代码	07024009		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第1学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理专业				
授课方式	理论+实践				
先修课程					
后继课程	《邮轮餐饮运营与智能管理》				
制订人	孙萍	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门主干课程,主要讲授邮轮礼仪与职业形象的基本技能技巧,掌握邮轮礼仪与职业形象实际操作技能。通过本课程的教学,使学生熟悉并掌握邮轮礼仪与职业形象,树立服务形象意识。使学生能掌握邮轮服务语言礼仪,能初步具备邮轮的邮轮服务礼仪基本技能,培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业形象的邮轮工作者。

三、课程设计思路

国际邮轮乘务管理专业的学生毕业后主要从事邮轮邮轮服务行业,毕业生就业岗位主要类型有以下几种:邮轮各部门管理与服务(如前厅、餐饮、客房等),这些岗位相对应的主要身体素质有腿部力量、腰腹部力量、上肢力量、颈部、肩部力量及相应的灵活性和耐力,应有的素养包括:专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、以及好的团队合作能力和沟通能力等。

礼仪训练课程设计思路正是根据学生的就业岗位及岗位需要,学生应具备的能力来制订和设计的。因此,本课程的设置具有双重意义与作用:一是塑造学生美的个人形象;二是培养学生具有直接胜任岗位资格所需要的相关素质,提高职业能力。该课程是专业职业能力提升的支撑课程,通过本课程的教学,塑造体形、培养学生高雅优美的身体姿态和良好的道德品质。因此我们邮轮礼仪与职业形象教育的具体定位是:塑造礼仪形象,提升职业素养。

四、课程教学目标

(一) 总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作,其主要内容是通过基础练习,对身体各关节、韧带、肌群施加合理的负荷,训练学生力量、柔韧、速度、灵敏、耐久等能力及情感认知和节奏感,挖掘

身体潜能，激发学生对审美的自觉体认，塑造优美姿态；调整肢体的接受能力、表达能力和控制能力，能够自如地传情达意，规范礼仪动作，培养优雅的气质和风度；开发学生情感认知，同时培养学生不怕苦不怕累的精神面貌和良好的道德品质，为学生走上工作岗位打下坚实的基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 识记服务礼仪的概念及内容；
- (2) 熟知服务礼仪训练的动作与要领；
- (3) 了解邮轮邮轮人员应树立的服务意识；
- (4) 掌握邮轮服务规范用语；
- (5) 了解邮轮服务礼仪要求。

2. 能力目标

- (1) 能够掌握邮轮工作人员在工作场景的服务形象；
- (2) 能掌握规范的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等；
- (3) 能养成良好的行为举止习惯的方式和途径；
- (4) 能灵活运用服务礼仪在邮轮邮轮工作中。

3. 素质目标

- (1) 具备良好的体态体姿和基本的职业道德；
- (2) 具备一定的艺术表达能力和良好的心理素质；
- (3) 树立邮轮管理运营理念，深化邮轮管理与数字化运营意识。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 礼仪的概念	1. 熟知礼仪的概念与作用 2. 能够掌握礼仪的原则 3. 培养良好的礼仪规范	1. 介绍邮轮管理礼仪的学习意义、整体教学设计 2. 多媒体讲授礼仪的定义及作用 3. 分组讨论，实际生活中学习礼仪的作用 4. 总结归纳	2
2	项目二 基本站姿、坐姿、手位、脚位	1. 熟知站姿、坐姿、手位、脚位的动作要求 2. 能够使用规范的站姿、坐姿 3. 培养良好的职业形象	1. 请各位同学观察周围同学的站姿，并指出存在问题，引出课程 2. 讲述站姿、坐姿、手位、脚位的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示 3. 分组练习站姿、坐姿、手位、脚位的具体操作，教师指正	8



			4. 总结归纳	
3	项目三 个人礼仪 色彩定位 仪容礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知色彩的定位方式 2. 能够掌握仪容礼仪修饰的基本要求和特点 3. 培养根据个人外在形象选择适合自己的服饰颜色和妆容色彩 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前引入背景知识“色彩的属性”围绕背景知识展开讨论暖色系与冷色系 2. 观察“色相环”讲述基本色彩分类、个人色彩与服装、妆容色彩 3. 根据所学知识，展开小组讨论，在色调图中找出自己的色彩定位 4. 为自己选择一套服饰，及彩妆用品色彩 5. 教师总结点评 	2
4	项目四 复习基本的站姿与坐姿要求 学习行姿、蹲姿	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知正确的站姿、坐姿要领，熟知正确的行姿要领及正确的步态步速 2. 能够在不同场合展示正确的行走姿态 3. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复习站姿、坐姿才蹲姿 2. 讲述行姿蹲姿蹲姿的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示 3. 小组练习，教师点评纠正，小组互评 4. 总结归纳，表扬表现好的小组成员，鼓励其他小组成员 	8
5	项目五 发型设计 肢体修饰 服饰搭配	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知发型设计原则及肢体修饰的重要性 2. 能够掌握基本的盘发技巧和肢体修饰的要求 3. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前引入背景知识，配合多媒体播放图片 2. 讲述发型设计原则 3. 根据所学知识，展开小组讨论，为你的同学设计一款适宜的发型，相互点评 4. 讲述肢体的清洁及肢体修饰礼仪 5. 根据自己的实际情况（身份、角色、喜好）为自己钻则肢体的配饰。 6. 总结归纳 	4
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知认识服饰搭配的重要性 2. 能够掌握服饰搭配的技巧 3. 培养良好的职业形象及服饰搭配水平 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前引入背景知识“什么是人的第二肌肤”，观看多媒体图片展示 2. 讲述男士服饰搭配（正式场合、半正式场合、非正式场合） 3. 讲述女士服饰搭配原则 4. 讲述饰物礼仪、正装礼仪 5. 根据所学知识，展开小组讨论，完成实训内容 6. 根据自己的职业设计一套正装搭配以及一套办公室休闲装搭配 7. 教师总结点评 		

6	项目六 学习手势 礼仪、表情 礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知不同手势的含义 2. 熟知目光与微笑的作用 3. 能够掌握基本手势规范 4. 能够掌握目光与微笑的基本规范 5. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复习站姿、坐姿、行姿、蹲姿 2. 讲述手势礼仪的基本要求及注意事项,配合多媒体视频展示 3. 请三位同学上台展示自己的笑容,并请其他同学谈谈面对笑容的感受 4. 讲述目光注视位置,及注意事项 5. 播放多媒体图片,选择出你最喜欢的笑脸图片,讨论微笑的魅力,讲述注意事项 6. 手势礼仪、目光礼仪、微笑礼仪训练,掌握训练重点;小组展开练习 7. 总结归纳 	6
7	项目七 称呼礼仪 介绍礼仪 握手礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知称呼礼仪在服务中的重要性;熟知介绍礼仪应把握的原则 2. 熟知介绍礼仪的原则 3. 能够掌握介绍顺序、时机、分寸,掌握介绍的措辞和神态 4. 能够正确选择称呼方式 5. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述称呼礼仪的类别、国际交往的称呼礼仪、称呼的选择与使用、使用称呼的注意事项 2. 讲述自我介绍时机、顺序、方式、技巧,他人介绍时机、顺序、方式、神态与手势,集体介绍的方式 3. 根据所学知识完成本节课自测任务,选择恰当的称呼方式 4. 小组情景模拟 5. 总结归纳 	8
8	项目八 致意礼仪 鞠躬礼仪 引领礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知致意礼、鞠躬礼的形式、注意事项 2. 能够掌握致意的礼规和时机,掌握鞠躬礼的形式和使用场合 3. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述致意的形式、礼规、时机、注意事项 2. 讲述鞠躬礼的起源,使用场合、顺序、形式、注意事项 3. 小组练习不同情境下致意礼的表达方式,模拟不同的鞠躬形式 4. 归纳总结 	6
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知引领的位置 2. 能够掌握引领的手势、操作方法、注意事项 3. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 简述引领的位置、手势、引领时的语言、引领方法、注意事项 2. 小组练习各种引领手势 3. 归纳总结 	



9	项目九 问候礼仪 致谢礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知问候礼仪致谢礼仪的概念与分类 2. 能够掌握服务中问候礼仪的实际操作, 掌握语言致谢非语言致谢的分类与使用方法 3. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述问候礼仪的概念和分类、问候礼仪的常见方法、注意事项 2. 讲述语言致谢形式、非语言致谢形式 3. 小组练习, 情景模拟问候致意礼仪, 当面问候及电话问候 4. 小组练习模拟语言致谢与非语言致谢 5. 归纳总结 	4
10	项目十 赞美礼仪 电话礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知赞美礼仪概念及电话礼仪重要性 2. 能够熟悉常见的赞美话题, 掌握对客服务中赞美礼仪的恰当运用, 掌握电话接听与拨打的一般礼仪 3. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述赞美礼仪, 课堂讨论赞美话题都有哪些形式 2. 讲述拨打电话礼仪、接听电话礼仪 3. 小组模拟, 分析赞美对象, 选择恰当的赞美话题、内容、赞美方法的选择 4. 小组模拟, 接听电话及拨打电话的正确程序 5. 教师点评归纳总结 	2
11	项目十一 复习体态 礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知正确的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领 2. 能够正确展示两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位 3. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复习站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领 2. 小组展示学习成果, 包含两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位, 教师点评纠正, 小组互评 3. 总结归纳, 表扬表现好的小组成员, 鼓励其他小组成员 	4
	学习餐饮 服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知中西餐餐饮服务礼仪 2. 能够运用正确的方式和接待礼仪为客人进行餐饮服务 3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 背景导入, 餐饮礼仪的背景文化 2. 讲述环境布置、迎宾引位员的礼仪、值台人员的接待礼仪 3. 小组练习, 斟酒斟茶礼仪、中西餐席间服务礼仪、中西餐餐巾服务礼仪 4. 教师归纳总结 	
12	项目十二 中西餐用 餐礼仪 酒水礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知中西餐餐饮服务礼仪 2. 能够运用正确的方式和接待礼仪为客人进行餐饮服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 背景导入, “中华饮食, 源远流长”的背景文化; 背景导入, “中餐吃气氛, 西餐吃情调” 2. 讲述中餐的用餐方式、中餐的时间选择、空间选择、席位的排列、中餐的点菜礼仪、中餐餐具使用礼仪; 讲 	8

		3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪	述西餐的座次、西餐的菜序、西餐餐具礼仪、西餐用餐礼仪 3. 小组练习, 中餐宴会摆台台位设计、用餐席位安排、展示中餐中使用筷子的礼仪、模拟中餐餐间用餐礼仪; 组练习, 西餐用餐席位安排、展示西餐餐巾使用礼仪、西餐刀叉礼仪、西餐用餐礼仪 4. 教师归纳总结	
		1. 熟知中西餐常用酒类和酒菜的搭配知识 2. 能够掌握用餐中的饮酒礼仪、酒水礼仪知识 3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪	1. 背景导入, “以茶待客, 以酒会友” 2. 讲述酒水的种类、酒水的搭配、饮酒礼仪、酒会的规则、酒吧礼仪 3. 实训内容: 中餐饮酒礼仪、中餐敬酒礼仪、西餐饮酒礼仪、西餐敬酒礼仪 4. 教师归纳总结	
13	项目十三 期末总复习	能够熟知重点知识	1. 教师引导学生, 对整门课程的知识框架进行梳理, 回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 学生自主复习	2

六、教学建议

(一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备, 互联网接入或无线网络环境, 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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍, 将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格; 原则上具有邮轮服务与管理、邮轮智能运营、邮轮运营管理等相关专业本科及以上学历; 具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力; 能够落实课程思政要求, 挖掘专业课程中的思政教育元素和资源, 能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质; 能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革; 能够跟踪新经济、新技术发展前沿, 开展技术研发与社会服务; 专业教师具备下企业的实践能力, 每年至少1个月在企业或实训基地实训, 每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任, 应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验, 原则上应具有中级及以上相关专业技术职称, 了解教育教学规律, 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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理

的具体实施办法。

（二）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据邮轮对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如邮轮火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《邮轮服务礼仪》，杨红霞、罗情意编著，清华大学出版社。

（2）参考教材选用

《邮轮服务礼仪》，李妍编著，中国人民大学出版社，2019。

《旅游服务礼仪》，吴新红、董洪莲、王迎新编著，清华大学出版社，2021。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作过程程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为邮轮的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，及时将进出口业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务管理专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

2. 《邮轮餐饮服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮餐饮服务与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07024011		
课程学分	6	学时	总学时	理论学时	实践学时
			96	40	56
适应对象	第3、4学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮礼仪与职业形象》				
后继课程	《邮轮宾客服务与管理》				
制订人	孙静	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门专业核心课程，主要讲授餐饮成本控制、餐饮 HR 管理、餐饮运营管理、餐厅规划与布置。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会餐厅服务的基本知识及工作流程，能够掌握各项操作和服务技能，提升学生操作能力、管理能力、应变能力和创新能力，将学生培养成高素质的饭店服务员和基层管理人员。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先分析餐厅服务的工作过程和工作任务，校企合作共同开发岗位职业标准；然后依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作（餐厅服务的全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握餐厅各项操作和服务技能、包括餐饮行业认知、餐饮服务基本功练习、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中餐服务、西餐服务等方法和动作要领等知识，使其能胜任相关服务工作。培养学生对餐厅服务理论知识的运用，巩固和提高学生的餐厅服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关餐厅服务工作，适应能力强的高技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 识记餐厅的地位、作用与工作任务；
- (2) 熟知餐厅的组织机构与各机构的职能；
- (3) 熟知餐厅的主要工作职责；
- (4) 熟知餐厅服务人员应具备的素质与服务礼仪规范；
- (5) 熟知餐厅日常管理工作；
- (6) 熟知餐厅服务质量管理。

2. 能力目标

- (1) 能独立完成中式和西式零点与宴会摆台；
- (2) 能独立并规范完成餐巾折花、托盘服务、斟酒服务、上菜服务、席间服务等技能；
- (3) 能根据具体的中、西餐就餐环境场合选择合适的服务方法；
- (4) 能根据餐饮部门的具体情况，填写服务任务工单，并做出自我评价；
- (5) 能够提供规范化服务的同时，针对特殊客人做好个性化服务。

3. 素质目标

- (1) 具备餐厅服务人员的素质与服务礼仪，自觉培养良好的个人品质及卫生习惯；
- (2) 掌握正确的站立行走要领，仪表要端庄，养成微笑服务的职业习惯；
- (3) 掌握餐饮服务工作中的礼节礼貌知识与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平；
- (4) 使学生具备积极的服务意识和自我约束力，较强的岗位协调与人际沟通能力，并能即时有效地处理突发问题，培养具有创新综合能力的高素质技能型人才。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 餐厅服务 概述	1. 餐厅的概念 2. 餐厅的种类 3. 餐饮部的地位和作用 4. 餐饮产品销售特点 5. 餐饮发展趋势	1. 参观四星级邮轮 2. 上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3. 分析针对餐饮服务的特点如何做好对客服务与管理	2
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 应具备的主要能力 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		2

2	项目二 中餐厅服务	1. 中国菜肴的分类 2. 中式烹饪方法及特点 3. 中餐厅经营特点	1. 托盘（轻托）实训室操作练习	4
		1. 托盘（轻托） 2. 餐巾折花 3. 中餐宴会摆台 4. 斟酒 5. 中餐摆台 6. 酒水服务 7. 菜肴服务 8. 其他相关服务技能	2. 餐巾折花实训室操作练习 3. 中餐宴会摆台实训室操作练习 4. 斟酒实训室操作练习 5. 情景模拟练习 6. 设计主题台型	40
3	项目三 西餐厅服务	1. 西菜主要流派及特点 2. 西式烹饪方法及特点 3. 西餐厅经营特点 4. 西餐正餐进餐礼仪	1. 观看光盘和多媒体课件使学生对西餐产生兴趣并有一定的认识 2. 通过实训室实际操作、教师指导和课下练习，使学生学会西餐各项服务技能	4
		1. 餐具用品认识 2. 西餐摆台 3. 酒水服务 4. 菜肴服务	3. 可采用双语教学，补充常见西餐厅英文对话，提高学生英语表达能力 4. 模拟西餐就餐环境，让学生进行角色扮演，使学生掌握西餐服务规程和就餐礼仪	8
4	项目四 餐饮部组织结构设置	1. 餐饮部职能 2. 组织机构设置原则 3. 主要部门职能 4. 餐厅日常管理工作	1. 观看多媒体课件饭店餐饮部组织结构图及相关阅读资料，使学生有一定的认识 2. 学生分小组，设计一家中餐厅，让学生演说，小组成员分别担任邮轮的什么职位、各职位有什么职责等	2
5	项目五 餐饮服务质量管理	1. 服务质量含义 2. 服务质量管理内容 3. 服务质量管理分析 4. 服务质量的监督检查	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解	2
总课时				64

六、教学建议

（一）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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。

3. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有邮轮服务与管理、邮轮智能运营、邮轮运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学方法建议

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据邮轮对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如邮轮火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性

学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学習习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(四) 教学资源

电脑、互联网、餐厅实训室

(五) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《餐饮服务管理》，李贤政著，高等教育出版社，2021.02。

(2) 参考教材选用

《餐厅服务与管理》，秦志红编著，中国农业大学出版社，2013.08。

《餐饮服务与管理》，崔梦萧、陈海风编著，中国人民大学出版社，2019.02。

2. 教材编写原则与要求

教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

本课程教材将餐饮运营与智能管理的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与邮轮客房部紧密衔接。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务管理专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

3. 《邮轮宾客服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮宾客服务与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07024013		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	16	16
适应对象	第4学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮客舱服务与管理》				
后继课程	《邮轮面试综合实训》				
制订人	刘静	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门专业核心课程，主要讲授前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等，能够掌握各项操作和服务技能，提升学生操作能力、管理能力、应变能力和创新能力，将学生培养成高素质的饭店服务员和基层管理人员。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先分析前厅服务的工作过程和工作任务，校企合作共同开发岗位职业标准；然后依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设二元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作（前厅服务的全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握前厅各项操作和服务技能、包括前厅认知、前厅服务基本功练习、前台接待、软件应用、入住办理、结账办理、行李寄存、沟通应变等方法和动作要领等知识，使其能胜任相关服务工作。培养学生对前厅服务理论知识的运用，巩固和提高学生的前厅服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关前厅服务工作，适应能力强的高技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 识记前厅的地位、作用与工作任务；
- (2) 熟知前厅的组织机构与各机构的职能；
- (3) 熟知前厅的主要工作职责；
- (4) 熟知前厅服务人员应具备的素质与服务礼仪规范；
- (5) 熟知前厅日常管理工作；
- (6) 熟知前厅服务质量管理。

2. 能力目标

- (1) 能独立完成前厅业务基础、客史档案管理、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理；
- (2) 能独立并规范完成预定、接待、结账、前台软件操作等技能；
- (3) 能根据具体的环境场合选择合适的服务方法；
- (4) 能根据前厅部门的具体情况，填写服务任务工单，并做出自我评价；
- (5) 能够提供规范化服务的同时，针对特殊客人做好个性化服务。

3. 素质目标

- (1) 具备前厅服务人员的素质与服务礼仪，自觉培养良好的个人品质及卫生习惯；
- (2) 掌握正确的站立行走要领，仪表要端庄，养成微笑服务的职业习惯；
- (3) 掌握前厅服务工作中的礼节礼貌知识与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平；
- (4) 使学生具备积极的服务意识和自我约束力，较强的岗位协调与人际沟通能力，并能即时有效地处理突发问题，培养具有创新综合能力的高素质技能型人才。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 前厅服务概述	1. 前厅的概念 2. 前厅的种类 3. 前厅部的地位和作用 4. 前厅产品销售特点	1. 参观四星级邮轮 2. 上网查找中国与外国邮轮前厅的发展情况等相关资料 3. 分析针对前厅服务的特点如何做好对客服务与管理	2
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 应具备的主要能力 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		2

2	项目二 总机服务	1. 转接电话服务 2. 叫醒服务	1. 转接电话实训室操作练习 2. 叫醒服务实训室操作练习	4
	项目三 客房预定 服务	1. 受理散客及团队预定 2. 预定确认与婉拒 3. 预定违约行为处理	受理预定实训室操作练习	40
	项目四 礼宾服务	1. 迎送服务 2. 行李服务 3. 委托代办服务	1. 迎送服务实训室操作练习 2. 行李服务模拟练习 3. 委托代办模拟练习	
3	项目三 总台服务	1. 客账管理 2. 入住接待（1）有预定 3. 入住接待（2）无预定 4. 客房销售 5. 结账离店 4. 菜肴服务	1. 观看光盘和多媒体课件使学生对总台服务产生兴趣并有一定的认识 2. 通过实训室实际操作、教师指导和课下练习,使学生学会总台各项服务技能 3. 可采用双语教学,补充常见总台服务英文对话,提高学生英语表达能力 4. 模拟总台服务环境,让学生进行角色扮演,使学生掌握总台服务规程和服务礼仪	4
			8	
4	项目四 前厅部组 织结构设 置	1. 前厅部职能 2. 组织机构设置原则 3. 主要部门职能 4. 前厅日常管理工作	1. 观看多媒体课件饭店前厅部组织结构图及相关阅读资料,使学生有一定的认识 A2. 学生分小组设计,让学生演说,小组成员分别担任邮轮的什么职位、各职位有什么职责等	2
5	项目五 前厅服 务质量 管理	1. 服务质量含义 2. 服务质量管理内容 3. 服务质量管理分析 4. 服务质量的监督检查	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解	2
总课时				64

六、教学建议

（一）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有邮轮服务与管理、邮轮智能运营、邮轮运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学方法建议

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据邮轮对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如邮轮火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习的习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(四) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《前厅服务与管理》，姜华著，中国旅游出版社，2018.08。

(2) 参考教材选用

《前厅管理》，刘伟著，高等教育出版社，2019.07。

《邮轮前厅服务与管理》，徐凤增著，中央广播电视大学出版社，2010.01。

2. 教材编写原则与要求

教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

本课程教材将前厅运营与智能管理的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与邮轮客房部紧密衔接。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务管理专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

4. 《邮轮客舱服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮客舱服务与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07024014		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第 3.4 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮概论》				
后继课程	《邮轮餐饮服务与管理》				
制订人	陆忱	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门专业核心课程，主要讲授客房清洁与保养、客房服务、客房设备用品管理、客房安全管理。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会客客房服务的基本知识及工作流程，能够掌握各项操作和服务技能，提升学生操作能力、管理能力、应变能力和创新能力，将学生培养成高素质的邮轮客房部服务员和基层管理人员。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先分析餐厅服务的工作过程和工作任务，校企合作共同开发岗位职业标准；然后依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设二元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作（客房服务的全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握客房各项操作和服务技能、包括客房部的认知、客房清洁工作基本功练习、小酒吧服务、洗衣服务、客房设备用品编码等知识，使其能胜任相关服务工作。培养学生对客房服务理论知识的运用，巩固和提高学生的客房服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关客房服务工作，适应能力强的高技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 识记客房部的地位、作用与工作任务；
- (2) 熟知客房部的组织机构与各机构的职能；
- (3) 熟知客房部的主要工作职责；
- (4) 熟知客房部服务人员应具备的素质与服务礼仪规范；
- (5) 熟知客房部与其他部门的业务关系。

2. 能力目标

- (1) 能独立完成走客房、住客房的清扫工作；
- (2) 能独立进行小酒吧服务、洗衣服务、擦鞋服务、提供物品租借服务等技能；
- (3) 能对客房设备用品进行分类和编码；
- (4) 能对客房设备用品制定采购计划和储存量管理；
- (5) 能够处理客房部的突发事件。

3. 素质目标

- (1) 具备客房服务人员的素质与服务礼仪，自觉培养良好的个人品质及卫生习惯；
- (2) 掌握正确的站立行走要领，仪表要端庄，养成微笑服务的职业习惯；
- (3) 掌握客房服务工作中的礼节礼貌知识与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平；
- (4) 使学生具备积极的服务意识和自我约束力，较强的岗位协调与人际沟通能力，并能即时有效地处理突发问题，培养具有创新综合能力的高素质技能型人才。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 客房部概述	1. 客房部的作用、功能任务及业务特点 2. 客房部组织机构设置与业务分工 3. 客房部员工的素质要求及基本礼仪规范 4. 客房部与其他部门的关系	1. 参观星级邮轮的客房部 2. 通过网络和实地调查,了解邮轮有哪些部门 3. 观看礼仪视频,明确客房部员工的礼仪要求,练习礼仪操	10
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 礼仪素养要求 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		4
2	项目二 客房产品设计	1. 客房产品基础知识 2. 客房产品装饰设计 3. 客房产品发展趋势	1. 讨论客房部的商品及特点 2. 探究客房商品发展的趋势	6



3	项目三 客房清洁 保养	1. 客房清洁保养基础知识 2. 客房清洁保养工作任务与 岗位职责 3. 客房清洁保养服务技能 4. 客房清洁保养管理技能	1. 观看视频和多媒体课件使学 生对客房清洁保养工作有一定 的认识 2. 通过实训室实际操作、教师指 导和课下练习,使学生学会客房 清洁保养各项服务技能	8
		1. 认识清洁工具 2. 正确使用各种清洁剂 3. 走客房清扫 4. 住客房清扫		4
4	项目四 客房对客 服务	1. 客房对客服务基础知识 2. 客房对客服务工作任务与 岗位职责 3. 客房对客服务基本技能 4. 客房对客服务质量管理	1. 观看对客服务案例,使学生了 解不同类型的对客服务 2. 学生分小组,设计客房部不同 情节, 让学生分别扮演不同角 色, 进行各项对客服务	8
		1. 提供小酒吧服务 2. 提供洗衣服务 3. 提供擦鞋服务 4. 提供物品租借服务 5. 处理报修物品		
5	项目五 公共区域 清洁保养	1. 公共区域清洁保养基础知 识 2. 公共区域清洁保养工作任 务与岗位职责 3. 公共区域清洁保养服务技 能 4. 公共区域清洁保养管理技 能	观看光盘和上网查询有关方面 资料进行讲解 模拟客房部公共区,练习公共区 域清洁保养	10
6	项目六 客房督 导管理	1. 客房督导管理基础知识 2. 客房督导管理工作任务 3. 客房督导管理基本内容 4. 客房特殊情况处理	案例分析,分小组讨论解决客房 部突发事件	6
总课时				64

六、教学建议

(一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或无线网络环境,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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有邮轮服务与管理、邮轮智能运营、邮轮运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学方法建议

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据邮轮对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如邮轮火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(四) 教学资源

电脑、互联网、客房实训室

(五) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《客房服务与管理》，雷明化，郭建华著，中国人民大学出版社，2019.07。

(2) 参考教材选用

《客房服务与管理》，杨华编著，中国商业出版社，2019.02。

《客房服务与管理》，黄莉，何彪编著，湖南大学出版社，2019.08。

2. 教材编写原则与要求

教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

本课程教材将客房运营与智能管理的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与邮轮客房部紧密衔接。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务管理专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

5. 《邮轮运营与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮运营与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07024018		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	第 2 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮餐饮服务与管理》				
后继课程	《邮轮面试策略》				
制订人	王震	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门专业核心课程，主要讲授邮轮运营管理相关知识。通过本课程的教学，使学生树立系统运营及安全意识和正确的职业观，能够掌握邮轮运营管理的全过程，使学生掌握运营管理与安全管理基础理论知识，熟悉酒店运营安全管理及相关安全技术管理的内容、方法，具备基本安全素质和处理酒店运营突发事件的应变能力。培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的酒店专员。

三、课程设计思路

根据邮轮及其相关企业的主要岗位要求，主要包括餐厅服务员、前厅接待员、客房管理员等岗位（群）职责及岗位典型工作任务，确定并分析行动领域，进行岗位能力分解，以职业能力培养为目标，把握本课程所辐射的职业要求，围绕职业岗位能力和知识的需求，明确教学目标（理论知识、能力和职业素养），进行教学内容的选择和排序以及教学方法以及学生学习特点分析等各个环节，开发基于职业性与实践性特点的课程。围绕酒店运营安全管理所涵盖的岗位职业能力要求和能力培养目标，按照由浅到深的认知规律进行课程内容的模块化整合，充分考虑实用性、可操作性及知识结构和学习能力的循序渐进的要求，本课程根据不同的工作内涵构建了九个内容模块，每一个学习模块下分解相应的学习性工作任务，从而形成不同能力培养的层次化。最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

培养学生坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；加强底线思维，提高安全意识，抢险意识，牢固树立“安全第一、预防为主”的观念；培养法治思维，能严格遵守职业道德准则和行为规范，塑造遵章守纪、团结协作的职业素养；培养耐心专注、精益求精的工匠精神，养成严谨求实、爱岗敬业的职业态度；提升学生职业价值认同，培养学生社会责任意识，有担当肯奉献能吃苦耐劳的劳动精神；具有较强的沟通能力、创新能力和拓展能力，具有不断学习新知识新技术的能力，为日后其他相关专业课程的学习及实际工作奠定良好基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

掌握安全管理的基础知识、基本理论；掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定、规章、规范；掌握酒店运营中对安全相关系统、设施设备的危险源分析评价和隐患排查处理的方法；熟悉酒店运营安全管理教育和行车、酒店等安全管理的内容、方法；掌握酒店运营相关的通用安全技术知识；熟悉酒店危险源的分布及职业病危害因素的危害、防治；熟知各种劳动防护用品的适用性和基本使用方法；掌握酒店运营相关的应急处置程序和初级的现场急救知识。

2. 能力目标

能遵守国家法律法规及相关规定，严格执行作业流程、作业规范和安全操作规程；熟悉酒店设备设施、电气安全要求和触电的防护措施；能辨识和评价酒店运营中存在的安全风险和隐患；能判断职业危害并采取预防措施；会判断不同场合劳动防护用品的选用；掌握各种应急设施设备的操作规范，能正确使用应急设施设备处理突发事件，具有一定的安全防范能力。

3. 素质目标

具备较强底线思维、安全意识、抢险意识，能正确处理好安全与生产的关系；熟悉环境变化、设备故障，具备运用安全管理基本理论分析归纳事故原因的能力和专业的有效的问题沟通处理能力；熟悉顾客事务和酒店常见各类突发事件应急处理预案，能根据突发事件类型，及时启动相应处理预案，分岗位合作完成突发事件应急处理；能在突发事件现场应急处置中正确运用自救互救应急技能。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 邮轮服务 概述	1. 了解邮轮系统特性及系统类型 2. 理解邮轮管理模式和运输模式及其各自特点 3. 理解邮轮运营组织管理模式及发展趋势 4. 掌握服务、邮轮店服务的概念、内涵和特征 5. 掌握服务质量管理的概念和特点	1. 结合课件讲授：邮轮系统特性及类型 2. 树立邮轮运营管理理念 3. 掌握邮轮系统运营组织管理模式及服务特性 4. 分组讨论，查阅资料分析背景、国际、国内邮轮路线特点 5. 对理论知识进行总结归纳	6



2	项目二 邮轮服务需求与细分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解邮轮需求及特点 2. 理解影响邮轮需求的因素 3. 掌握邮轮市场细分含义与方法 4. 掌握邮轮市场细分方法 5. 理解邮轮市场定位的含义及依据 6. 理解邮轮市场定位 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例进行分析影响邮轮服务需求的因素 2. 分组讨论：邮轮细分的基本方法 3. 结合邮轮服务市场定位的依据，掌握邮轮市场定位的方法 	6
3	项目三 邮轮服务设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解邮轮服务设计的概念及特点 2. 理解邮轮服务设计影响因素 3. 了解邮轮服务品牌 4. 掌握邮轮服务包概述，邮轮服务包设计方法 5. 了解服务公关策划、设计 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论设计邮轮服务 2. 掌握邮轮服务品牌设计方法，分析上海邮轮品牌设计依据 3. 讨论如何设计服务包模型 	8
4	项目四 邮轮服务质量标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解服务质量标准概念及分类 2. 了解服务质量标准级别的划分，服务质量标准化 3. 掌握服务质量标准制定依据及原则，服务标准制定步骤 4. 理解制定服务质量标准应注意的问题 5. 了解服务质量全面管理体系的建立及执行 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论邮轮服务质量标准设计的依据原则 2. 结合视频阐述服务标准制定的步骤及实施 3. 以小组为单位总结邮轮质量全面管理体系 	8
5	项目五 邮轮服务质量测评	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解邮轮服务质量测评概述 2. 理解邮轮服务质量测评方法 3. 了解邮轮服务质量满意度测评 4. 掌握 SERVQUAL 方法 5. 理解满意度测评内涵及服务质量满意度测评 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论邮轮服务质量测评发展历程 2. 归纳总结服务质量测评模型的特点及区别 3. 根据 SERVQUAL 测评方法，计算学校外 566 公交满意度测评调查 	8



6	项目六 邮轮服务质量控制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解邮轮服务质量控制原理 2. 了解服务质量控制条件及主要阶段及服务质量控制的内容 3. 了解研究和分析市场，明确企业责任与义务 4. 掌握邮轮开发服务管理并进行内部宣传 5. 掌握邮轮服务设计质量控制的设计流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合课件简述邮轮服务质量控制的条件 2. 结合案例分组讨论邮轮服务市场开发质量控制流程 3. 小组讨论，结合实际举例说明真实瞬间 	8
7	项目七 邮轮服务补救	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解服务补救的内涵、分类与特点 2. 了解服务失误与顾客投诉 3. 掌握邮轮服务补救原则、步骤、策略与技巧 4. 理解服务补救质量概念及特征掌握服务补救质量评价模型 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分析简述邮轮服务补救的作用和意义 2. 分组讨论服务失误与顾客投诉的区别 3. 情景模拟，再现服务补救的策略及技巧 	8
8	项目八 邮轮应急服务及处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解邮轮风险因素 2. 理解邮轮应急服务机制及内容 3. 掌握应急预案的制定及应急预案处理 4. 了解自然灾害类专项预案，突发事件类专项预案及安全事件类专项应急预案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论邮轮应急服务及处理策略 2. 分组讨论归纳总结邮轮应急预案设计 3. 根据应急预案，模拟自然灾害来临时，邮轮应急处理方式 	6
9	项目九 邮轮服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解服务礼仪概述 2. 理解服务仪态仪表、服务语言礼仪 3. 掌握邮轮服务礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论邮轮服务礼仪特点要素 2. 总结归纳理论知识点 3. 根据邮轮服务仪容仪表、语言礼仪要求，完成情景模拟 	6
总课时				64



六. 教学建议

(一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有邮轮服务与管理、邮轮智能运营、邮轮运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(二) 教学方法建议

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据邮轮对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如邮轮火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能



遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（四）教学资源

电脑、互联网、等其他多媒体

（五）教材编选

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。本课程配套校企共编的公开出版教材《邮轮服务质量管理》（王书翠主编，中国旅游出版社出版，2022年8月）。本课程配套教材以实现培养既基础理论知识适度，又操作能力佳的高职教育人才为目标，结合生源的特点及行业的发展特色，融合课程思政内容，以基本概念和基本原理为辅，着重强化职业能力所需的技能应用和技能操作，能体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务管理专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



6. 《邮轮实用英语》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮实用英语				
课程类别	专业核心课程	课程代码	07024016		
课程学分	8	学时	总学时	理论学时	实践学时
			128	64	64
适应对象	第 3、4 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《酒店英语》				
后继课程	《面试综合测试》				
制订人	滕秀波	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务管理专业学生的一门专业核心课程，主要讲授前厅、客房、餐饮、商场及邮轮管理等知识/技能/操作。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会邮轮的日常业务，能够掌握邮轮管理人员及服务人员的相关英语表达，使学生掌握邮轮的基础理论知识，初步具备与外国人沟通基本技能，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的邮轮管理及服务专员。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先校企合作分析邮轮管理人员及邮轮服务员的工作过程和工作任务，共同开发岗位职业标准；然后依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

(一) 总体目标

通过在校内一体化化学习、操练，根据项目教学要求，让学生掌握邮轮前厅、客房、餐饮、商场及邮轮管理五部分基本业务知识和相关的功能性英语语言表达，强化邮轮专业英语的习得，着重提高学生的口头交际能力和操作服务能力，培养学生踏实肯干、吃苦耐劳



的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质，增强学生的优质服务意识，为学生走上邮轮管理和邮轮服务工作岗位打下坚实的基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 了解客房服务的工作职责；掌握与客房服务相关的英语词汇及功能性表达；
- (2) 了解个性化服务的工作职责；掌握与个性化相关的英语词汇及功能性表达；
- (3) 了解洗衣服务；掌握与洗衣服务相关的英语词汇及功能性表达；
- (4) 了解多项服务的工作范畴；掌握处理意外情况的英语词汇及功能性表达；
- (5) 了解唤醒服务，掌握唤醒服务的功能性语言；
- (6) 了解客房内维修服务，掌握相关功能性语言；
- (7) 了解酒吧知识，掌握相关功能性语言；
- (8) 掌握接待就餐客人的功能性语言；
- (9) 了解中餐知识，掌握中餐的功能性语言。

2. 能力目标

- (1) 能够就客房服务、个性化服务与外国人交流；
- (2) 能够就洗衣服务、唤醒服务与外国人交流；
- (3) 能够对出现的意外及客房内维修服务用英语与外国人沟通；
- (4) 能够用英语介绍中外酒类；
- (5) 能够用英语接待就餐客人；
- (6) 能够用英语介绍中西餐及接待、服务就餐客人；

3. 素质目标

- (1) 树立正确的世界观、价值观、人生观；
- (2) 具备邮轮管理及服务的基本职业道德；
- (3) 培养团队精神，吃苦耐劳精神；
- (4) 树立优质服务，客人至上理念。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
PART I				
1	项目 1 Room Reservation	1. 掌握电话预定 2. 掌握团体预定 3. 能够跟客人沟通交流，修改预定、确定预定等	1. 新知识讲解 2. 小组演练 3. 情境模拟	8



2	项目 2 At Reception Desk	1. 掌握如何登记入住 2. 掌握团队登记入住 3. 掌握贵宾入住 4. 能够进行续住等交流	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
3	项目 3 Concierge	1. 做好接机服务 2. 掌握订票服务 3. 懂得处理行李认领问题 4. 能够进行景点介绍 5. 能够清晰指路	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
4	项目 4 The Cashier	1. 懂得如何兑换外币表达 2. 核查客人账目表达 3. 掌握结账退房 4. 懂得如何处理账单	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
5	项目 5 Settling Complaints	1. 掌握换房用语表达 2. 投诉物品丢失 3. 处理对客房预订得投诉 4. 掌握答复投诉	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
PART II				
6	项目一 Guiding	1.能够介绍房间设施 2.介绍服务项目 3.掌握陪客进房表达 4, 能够陈述和转述	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
7	项目二 Chamber Service	1.掌握有关客房服务的英语词汇 2. 能够运用收拾房间、打扫房间的功能性语言 3.培养语言交际能力	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
8	项目三 Personalized Service	1.掌握客房服务做晚床的英语表达 2.掌握构建绿色邮轮的英语表达 3.培养运用英语的习惯	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
9	项目四 Laundry Service	1.掌握表达许诺的英语表达。 2.能够根据情景编写对话并进行口头表达。 3.用英语介绍洗衣服务; 4.用英语建议客人选择快洗服务。	1.新知识点讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6



10	项目五 Wake-up Call Service	1.掌握本单元出现的生词； 2.能够用英语介绍客房用餐服务。 3.能够用英语沟通解决客房内小冰箱的问题。 4.能够进行唤醒服务	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
11	项目六 Baby-sitting Service	1.掌握介绍托婴服务的英语表达； 2.能够用英语与外国客人沟通，解决客人提出的加床要求。 3.培养语言沟通能力。	1.讲解对话 2.朗读对话 3.分角色表演对话。 4.总结。	6
12	项目七 Extra Service	1.掌握本单元的生词； 2.掌握“用备用钥匙开门”的口头表达； 3.掌握“提供额外用品”的口头表达 4.培养交际口语能力。	1.学习生词：读音、意义及用法 2.朗读并背诵生词 3.讲解对话 4.分角色扮演对话	6
PART III				
13	项目一 Introduction	1.掌握导言中的生词 2.了解餐饮部的职能及工作职责 3.培养学生树立“信誉第一、顾客至上”的理念	1.学习导言中的生词：读音、意义及用法 2.讲解导言中的语言点 3.朗读导言	4
14	项目二 At the Bar	1.了解中外酒类的名称 2.了解中外酒类的特点 3.用英语向客人介绍上海鸡尾酒 4.用英语介绍各类酒的特点 5.培养学生的推销技能	1.学习本单元的生词：读音、意义及用法 2.讲解对话 3.分角色表演 4.评价总结	6
15	项目三 Seating Diner	1.掌握本单元生词 2.能够用英语接受电话预定 3.用英语交流接待客人 4.用英语与客人协商并安排客人就坐 5.培养学生的创新思维	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6



16	项目四 Chinese Cuisine	1.掌握中餐的有关词汇 2.用英语接受点菜 3.用英语介绍中国菜 4.培养学生传承中餐文化力	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
17	项目五 Taking Orders	1.掌握中餐的有关词汇 2.用英语接受点菜 3.用英语介绍中国菜 4.培养学生传承中餐文化	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
18	项目六 Western Cuisine	1.掌握西餐点餐服务 2.介绍西餐 3.提供客房用餐服务 4.掌握西餐流程 5.掌握西餐配酒	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
19	项目七 Payment	1.掌握付款方式 2.掌握宴会结算表达 3.礼貌用语及沟通	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	6
	总课时			128

六、教学建议

（一）教学方法

本课程设计遵循以职业能力培养为核心，围绕邮轮情景，以邮轮管理和服务岗位为学习角色，以邮轮情景英语口语对话作为知识载体，采用“教、学、练”一体的教学模式，结合任务驱动为主的多种教学方法，培养学生利用英语与客人交流，为客人服务的能力和技巧。

（二）评价方法

本课程为考试课。期末考核方式为闭卷考试。在教学考核评价方面，建议围绕知识目标、能力目标和素质目标的实现程度，着力构建多元化考核评价体系。评价要素主要包括平时表现与素养、作业完成情况、口语技能水平以及期末考试成绩，尽量全面客观地评价学生的成长与发展水平。

总评成绩主要由三部分组成：

总评成绩=平时成绩（40%）+技能考核（20%）+期末考成绩（40%）

（三）教学条件



电脑、互联网、等其他多媒体

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《邮轮实用英语》，付玉萍 主编，中国海洋大学出版社

（2）参考教材选用

《酒店英语口语》，陈丽芳、王燕主编，北京师范大学出版社出版，2015. 2；

《饭店情景英语》，郭兆康主编，上海外语教学出版社

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境（项目主题）构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

（2）本课程教材将邮轮的具体业务工作，按照邮轮主要部门工作职责和工作内容，创设了情景应用语境。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材体现了邮轮服务与管理中的新理念、新技术、新做法、新用语，把握住实用、够用、会用的基本原则，紧贴邮轮运营与管理的实际，教材中体现的服务理念、工作流程、管理手段、实际用语等具有课模仿性、可操作性、实用性。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在授课过程中，可以根据各专业需求不同选取不同的部分进行授课。



7. 《邮轮市场营销》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮市场营销				
课程类别	专业选修课	课程代码	07024026		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	16	16
适应对象	第4学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮概况》				
后继课程	《邮轮面试综合实训》				
制订人	杨囡囡	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务专业学生的一门专业选修课程，主要讲授邮轮店市场营销的基础理论，产品设计、开发及邮轮市场营销管理等知识。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会邮轮市场营销的基础理论，能够掌握邮轮产品的设计、开发及邮轮市场营销管理的常用方法，使学生在掌握基础营销理论知识的前提下，初步具备市场调研、产品设计的基本技能，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的邮轮市场营销专员。

三、课程思路

（一）工学结合、校企合作，实施课程任务驱动型教学

根据专业调研和人力资源管理专业定位，进行岗位工作能力需求分析，合理选择教学内容，按照校企合作、工学结合的基本原则，实施任务驱动型项目化教学改革，进行教学情境设计，使教、学，力求理论联系实际、学以致用，增强学生对未来岗位工作的适应性。

（二）创新教学方法

运用现代多媒体技术，改变原来单向的、注入式地从概念、原理出发讲授教学内容的传统做法，采用专题研讨教学、案例教学、情景模拟教学、实践教学等多种形式开展互动式教学。探索教学与实践一体化，拓展实践教学，注重在课程教学中的职业道德教育渗透。通过学生进行案例分析、开放式研讨、角色模拟建立感性认识，提高学生学习兴趣，培养学生团队协作能力、沟通表达能力和分析解决问题的能力。

（三）改革考试模式



探索课堂辩论、案例分析、课堂讨论、小论文、社会实践调查等方式在学生学业评定中的作用,适当改变成绩评定各项指标的结构与权重,注重课堂表现,将形成性评价融入到课程评价中,使课程评价更加科学合理。

(四) 运用现代多媒体技术

本课程拟通过云班课、钉钉灯等建立师生交流与沟通的平台,利用电子课件、案例库、课后练习、试卷等资源的网上共享,切实提高教学质量与效果,培养学生自主学习的能力。

四、课程教学目标

(一) 总体目标

通过在校内理实一体化教学方法,根据项目教学要求,让学生掌握邮轮市场营销的基本理论与方法;邮轮市场营销战略方案制定的步骤与程序;消费者心理分析及相应营销策略的使用;市场细分、目标市场选择以及进行市场定位的方法;产品组合、品牌、价格及促销方案的设计、执行。

培养学生灵活运用基础知识,完成邮轮市场营销方案的制定;高邮轮市场调研报告的撰写;针对不同的消费者群体进行市场分析和开发;制定促销方案等专业能力。

养成学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质,为学生走上邮轮产品营销岗位打下坚实的基础。

(二) 具体目标

1. 认知目标

- (1) 掌握邮轮市场营销的基本理论与方法;
- (2) 掌握邮轮市场营销战略方案制定的步骤与程序;
- (3) 熟悉邮轮市场营销的环境要素,把握机会,化解威胁;
- (4) 掌握消费者心理及采取相应的营销策略;
- (5) 掌握识别竞争对手和制定竞争方案的方法;
- (6) 掌握市场细分、目标市场选择以及进行市场定位的方法;
- (7) 掌握产品组合、产品生命周期、产品品牌等理论及方法;
- (8) 掌握产品价格制定方法和价格策略及价格调整;
- (9) 掌握分销渠道设计;
- (10) 掌握促销方案设计并执行。

2. 能力目标

- (1) 能够制定邮轮市场营销战略;
- (2) 能够胜任市场分析和客户开发工作;
- (3) 可以识别竞争对手和制定竞争方案工作;
- (4) 能够确认目标市场和进行市场定位;
- (5) 能够胜任品牌塑造工作;



- (6) 能够胜任商品价格制定工作；
- (7) 能够胜任推销工作；
- (8) 能够制定促销方案；
- (9) 能够进行销售网络布局与管理。

3. 素质目标

- (1) 自我学习能力；
- (2) 团队协作能力；
- (3) 职业素养。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 邮轮营销概述	1. 了解市场营销的外延和内涵； 掌握市场营销的含义 2. 掌握邮轮市场营销的着重点和新发展	1. 结合课件讲授：市场营销的基本概念和内涵，树立基本的市场营销理念 2. 掌握邮轮市场营销的着重点和新发展 3. 分组讨论：实际生活中遇到的邮轮营销实例 4. 对理论知识进行总结归纳	2
2	项目二 邮轮市场营销环境	1. 认识营销环境和企业营销行为的关系；掌握间接和直接营销环境的构成要素及对营销行为的影响 2. 了解营销环境分析的基本方法，能对特定企业环境进行分析	1. 结合案例进行分析： 了解企业宏观和微观营销环境的主要影响因素 2. 分组讨论：市场营销环境分析的基本方法 3. 结合案例分析竞争对手制定营销竞争战略	2
3	项目三 邮轮市场营销调研	1. 了解营销调研的基本内容和基本方法 2. 了解各种实地调查的特点和基本内容 3. 掌握进行问卷调查的基本方法和拟定问卷技巧 4. 掌握进行基本数据的处理方法，并撰写简单的调研报告 5. 掌握调研方法和调研报告的撰	1. 结合案例分组讨论调研报告的撰写 2. 对学校超市消费者进行市场调研并以小组为单位提交调研报告	2



		写		
4	项目四 邮轮目标 市场营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解市场细分的标准和方法 2. 了解目标市场选择的策略；掌握目标市场营销的内容 3. 掌握规模定制类型及趋势 4. 掌握市场定位的程序和方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论目标市场细分的标准和方法 2. 结合视频阐述目标市场定位的程序和方法 	4
5	项目五 邮轮市场 产品策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解产品整体概念的含义及意义 2. 了解产品生命周期的含义及判断 3. 掌握产品生命周期各阶段的营销策略 4. 掌握产品组合的分析方法 5. 掌握BCG矩阵图的理解和运用；掌握产品组合策略的要点及运用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分组讨论：产品生命周期的策略 2. 归纳总结产品组合的分析方法及组合策略要点 	4
6	项目六 邮轮价格 策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解铁路运输产品价格的构成及其影响因素 2. 掌握邮轮企业产品的定价策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合课件简述：影响邮轮产品价格构成的主要因素 2. 结合案例分组讨论：邮轮企业产品的定价策略 	4
7	项目七 邮轮市场 分销策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解分销渠道对企业市场营销的作用和意义 2. 掌握分销渠道的含义、类型及影响渠道选择因素分析 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例分析：简述分销渠道对市场营销的作用和意义 2. 分组讨论：分销渠道的类型及影响选择的因素。 3. 总结归纳知识点 	4



8	项目八 邮轮市场 促销策略	1. 掌握邮轮市场促销的策略 2. 了解邮轮市场促销管理的技巧	1. 结合案例分组讨论：促销策略 2. 归纳总结促销管理的技巧	4
9	项目九 酒店运输 市场营销 管理	1. 了解邮轮企业战略规划的设计 2. 了解邮轮市场营销计划的书写	1. 结合案例分组讨论：市场营销计划的执行及企业战略规划的设计 2. 总结归纳理论知识点	2
10	期 末 总复习	1. 能够熟知重点知识 2. 能够完成市场调研报告 3. 能够完成企业营销策划书	1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 分组讨论完成一份市场调研报告，以小组为单位提交 3. 学生自主复习	4
总课时				32

六、教学建议

（一）教学方法

本课程的教学在采用工学一体化的基础上，以小组讨论的方式，在强调学生自主性、个性化学习的同时，师生之间、学生之间可以相互交流体会与经验，提出问题大家相互探讨，遇到困难相互鼓励。

自学内容包括阅读教材、观看录像、查找资料，以及独立完成作业、小论文；除此之外，还有自我练习（含答案）题库和推荐学习参考书目，供学生自我提高。通过课堂辩论、案例分析、课堂讨论、小论文、社会实践调查等教学方式，增强课程的实践性，培养学生理论联系实际的能力，提高学生分析问题、解决问题的能力，为今后的工作打下坚实的基础。

（二）评价方法

本课程为考试课。期末考核方式为闭卷考试。在教学考核评价方面，建议围绕知识目标、能力目标和素质目标的实现程度，着力构建多元化考核评价体系。评价要素主要包括平时表现与素养、作业完成情况、技能水平以及期末考试成绩，尽量全面客观地评价学生的成长与发展水平。

总评成绩主要由三部分组成：

总评成绩=平时成绩（10%）+技能考核（20%）+期末考成绩（20%）。

（三）教学条件

电脑、互联网、等其他多媒体。



（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《现代饭店市场营销》第3版，武汉理工大学出版社。

（2）参考教材选用

菲律普·科特勒，梅汝和等译：《营销管理》（第十一版）上海人民出版社，2005年版。

郭国庆：《市场营销学通论》，中国人民大学出版社，2004年版。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境（项目主题）构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

（2）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与实际业务紧密衔接，及时将市场营销活动中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理业制定，在专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解难度。



8. 《酒饮知识与制作》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	酒饮知识与制作				
课程类别	专业实践课程	课程代码	07024021		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	20	44
适应对象	第3、4学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮概论》、《邮轮餐饮服务与管理》				
后继课程	《邮轮综合面试实训》				
制订人	陆忱	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程，对于餐饮部主管和调酒师岗位能力进行培养的一门核心课程。本课程构建于《酒店管理概论》、《餐饮运营与智能管理》等课程基础之上，其延伸课程为《酒店服务设计》、《葡萄酒品鉴》等，主要培养学生利用专业知识进行酒水服务、酒水设计、酒水营销、吧台管理等专业能力，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

为了充分体现任务引领、实践导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，积极充分开发利用校内实训室与校外实习基地，巩固理论知识学习。

灵活运用多种先进的教学方法，有效调动学生的学习积极性，促进学生积极思考，发展学生的学习能力。充分发挥教师的指导作用与学生的主体作用。变“教学”为“研究”，培养学生发现问题、解决问题的能力，使其养成勤动手、善思考、敢创新的良好习惯。

四、课程教学目标



（一）总体目标

本课程的目标在于通过教学，能掌握各种酒水饮料的理论知识，熟悉常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展，了解各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制，熟练掌握鸡尾酒调制的各种手法，能够独立对客人进行酒水饮料服务，具备能坚持刻苦工作的素质。为学习相关后续课程打下一定基础。结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力。

（二）具体目标

1. 知识目标

（1）使学生掌握酒水、酒精度的概念，了解酒度的表示与换算酒的不同分类方法及按照生产工艺分类的内容。

（2）了解葡萄酒的含义、特点；掌握葡萄酒的命名、年份、贮存、等级、酿造工艺和类别；了解法国葡萄酒、意大利葡萄酒和中国葡萄酒的著名品牌。

（3）了解啤酒的起源、制作原料、生产工艺；掌握啤酒的分类、中外著名啤酒名牌；了解中国黄酒的起源、功效、产地及其特点，掌握中国黄酒的分类，了解中国名优黄酒；

（4）解世界六大蒸馏酒的起源及主要生产工艺，熟悉其酿造原料和生产地，掌握六大蒸馏酒的主要分类、名品与饮用服务。

（5）了解中国白酒的起源及主要生产工艺，熟悉中国白酒的酿造原料和产地，掌握白酒的主要分类、名品与饮用服务。

（6）了解配制酒的含义和特点，掌握著名的开胃酒、甜食酒、利口酒的特点、生产工艺及名品；

（7）了解咖啡的起源、品种、饮用服务，熟悉世界著名咖啡品牌，掌握茶的种类、名品及饮用特点，了解其他无酒精饮料；

（8）掌握鸡尾酒的概念与特点，了解鸡尾酒的不同分类，重点掌握鸡尾酒的基本结构及常用的四种调制方法，掌握 20 款世界著名鸡尾酒的调制；

（9）掌握酒吧的概念、种类及构成，掌握酒吧的组织结构、岗位设置于职责，了解酒吧常用的设备，掌握酒吧服务的标准与程序；

（10）了解酒吧日常管理的主要内容，了解人员配备与工作安排，掌握酒吧的质量管理、掌握酒水的采购控制、验收控制、饮料的库存与发放，了解饮料的损耗控制；

（11）初步了解鸡尾酒会的类型，掌握承办鸡尾酒会的步骤与方法，初步具备组织承办鸡尾酒会的能力。

2. 能力目标

（1）酒水分类及识别能力；

（2）六大基酒的识别及服务能力；



- (3) 配制酒的识别和服务;
- (4) 酒吧接待服务能力;
- (5) 四种鸡尾酒调制方法运用能力;
- (6) 20 经典鸡尾酒调制能力;
- (7) 鸡尾酒创新、创作能力;
- (8) 酒吧日常管理能力;
- (9) 鸡尾酒会策划能力;
- (10) 鸡尾酒酒品成本控制和核算能力。

3. 素质目标

- (1) 具有较强的口头表达能力、人际沟通能力;
- (2) 具有团队精神和协作精神;
- (3) 具有良好的心理素质, 具备能坚持刻苦工作的素质;
- (4) 能通过各种媒体资源查找所需消息;
- (5) 能较为迅速准确地处理一些突发事件;
- (6) 能不断积累服务经验, 从个案中寻找共性。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 酒水基础知识	1. 酒水、酒与酒精度 2. 酒的分类 3. 非酒精饮料	1. 辨别不同类型的酒水, 如白酒、黄酒、葡萄酒等; 2. 认识酒吧常用的非酒精饮料, 能够通过嗅觉、味觉区分; 3. 总结归纳	4
2	项目二 调酒业概述	1. 调酒的产生和发展 2. 调酒师职业 3. 酒吧及酒吧员工简述	1. 分享对调酒师职业的认识; 2. 描述酒吧员工的工作内容。	4
3	项目三 调酒基础	1. 基础调酒工具 2. 基本调酒技巧训练 3. 掌握制作鲜榨果汁的两种常用方法 4. 清洗、擦拭酒吧常用载杯	1. 认识基础调酒工具; 2. 操作基础调酒工具; 3. 制作鲜榨果汁; 4. 酒具清洁。	4
4	项目四 调酒技术	1. 营业前开吧准备 2. 长岛冰茶 Long Island Iced Tea 的调制 3. 古典 Old Fashioned 鸡尾酒的调制	1. 调制长岛冰茶、古典鸡尾酒等; 2. 制作创新鸡尾酒; 3. 团队进行鸡尾酒制作比赛。	20



		<p>4. 尼克罗尼 Negroni 鸡尾酒的调制</p> <p>5. 五大都会 Cosmopolitan 的调制与服务</p> <p>6. 霜冻莫吉托 Frozen Mojito 的调制与服务</p> <p>7. 玛格丽特加冰 Margarita On The Rocks 的调制</p> <p>8. 柠檬糖马天尼 Lemon Drop Martini 的调制</p> <p>9. 营业后酒吧清理及酒水盘存</p>		
5	项目五 酒吧服务	<p>1. 啤酒服务</p> <p>2. 葡萄酒服务</p> <p>3. 白兰地服务</p> <p>4. 威士忌服务</p> <p>5. 金酒服务</p> <p>6. 伏特加服务</p> <p>7. 朗姆酒服务</p> <p>8. 特基拉服务</p> <p>9. 中国白酒服务</p> <p>10. 开胃酒服务</p> <p>11. 利口酒服务</p>	<p>1. 分角色扮演, 进行不同类型的酒水服务;</p> <p>2. 分析不同酒水服务的区别。</p>	14
6	项目六 酒吧及酒吧 员工简述	<p>1. 酒吧概述</p> <p>2. 酒吧员工的岗位职责</p> <p>3. 酒吧服务程序和标准</p> <p>4. 酒吧成本控制</p>	<p>1. 描述酒吧员工的岗位职责;</p> <p>2. 分析酒吧服务标准;</p> <p>3. 归纳总结。</p>	8
7	项目七酒会 的筹划及管 理	<p>1. 酒会的类型与酒吧设置任务</p> <p>2. 酒会的工作程序任务</p> <p>3. 酒会的筹划与核算</p>	<p>1. 参与专业实践活动, 筹划酒会;</p> <p>2. 核算酒会所需物资及预算。</p>	8
总课时				64

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心, 以教师为主导, 针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法, 积极引导學生参与, 注重启发和互动, 做到“学、导、训”相结合, 提高学生的动手操作能力。

1. 任务驱动教学法



创设与当前学习主题相关的、尽可能真实的学习情境，引导学习者带着真实的任务进入学习情境，使学习更加直观和形象化。在创设的情境下，选择与当前学习主题密切相关的真实性任务作为学习的中心内容，让学生面临一个需要立即去解决的现实问题。由教师向学生提供解决该问题的有关线索，倡导学生之间的讨论和交流，通过不同观点的交锋，补充、修正和加深每个学生当前问题的解决方案。

2. 情境教学法

一方面模拟各种情境，以深化学生对酒水知识及酒水制作的理解和把握；另一方面根据酒吧运营的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如筹备酒会工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉业务标准，提高应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的**第一标准**

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《酒水知识与调酒（第三版）》，王勇编著，华中科技大学出版社，2023。

（2）参考教材选用

《酒水知识与调酒技术（第三版）》，边昊,朱海燕 编著，中国轻工业出版社，2020。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作过程程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，及时将进出口业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



9. 《茶文化与茶艺》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	茶文化与茶艺				
课程类别	专业实践课	课程代码	07024022		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	12	52
适应对象	第3学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《餐饮服务与管理》				
后继课程	《邮轮综合面试实训》				
制订人	张会静	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门专业核心课程，也可作为拓展课程。通过课堂讲解、技能训练、观看视频资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，按照知识、素质、能力相统一的原则，把学生培养成适应市场、企业技能型和复合型人才，通过沏茶、闻香、饮茶、品茶等过程，美心修德，陶冶情操，不仅是达到修身养性的一种方法，更是弘扬中国传统文化的途径。

三、课程设计思路

通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，学生能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。此外在“以茶会友，以茶传情”的氛围中，启发广大学生科学地饮茶、艺术地茶，有助于学生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。对酒店服务专长的学生，着重茶艺表演和茶水服务。依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设二元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标



通过在校内理实一体化实训室的全真操作（茶艺服务的全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握茶艺服务各项理论知识和操作服务技能、包括茶文化发展历史、茶具发展历史及茶具使用、健康饮茶、泡茶用水、茶席布置、茶艺表演、茶品冲泡等知识，使其能胜任相关服务工作。培养学生对餐厅服务中茶艺工作理论知识的运用，巩固和提高学生的服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关餐厅服务工作、茶馆服务工作，适应能力强的高技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）掌握中国茶文化概念及精神内涵；
- （2）了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节及茶艺礼仪动作；
- （3）识别茶具分类及掌握基本操作方法等；
- （4）识别绿茶等各类茶的品级；
- （5）掌握有关泡茶用水知识；
- （6）了解茶艺表演场所布置知识、了解茶艺表演基本知识。

2. 能力目标

- （1）掌握茶艺基本礼仪，正确运用茶艺礼仪，成为中国茶文化的传播者；
- （2）掌握品茗茶具选品；
- （3）掌握泡茶基本程序；
- （4）能够简单的茶艺表演，会演示多种茶品的冲泡、调制、品尝技艺；
- （5）掌握各类常用茶的审评、鉴别茶叶。

3. 素质目标

- （1）激发学生了解祖国传统文化的愿望并持有探索的兴趣；
- （2）激发学生对茶的兴趣，初步感知中华民族灿烂悠久的茶文化；
- （3）陶冶情操，在细致、循序渐进的茶艺过程中培养耐心和观察力，感受美好和心灵的宁静，享受茶艺学习；
- （4）通过茶道礼仪教育，提高学生的自身修养及其家人的生活质量，促进同学间的和谐交往。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	教学内容	教学要求	参考学时
模块一	任务一 茶文化 基本知	1. 茶文化的起源及历史发展阶段 2. 中国饮茶方式的演进	1. 了解中国茶文化的起源及历史发展阶段 2. 掌握中国饮茶方式的演进历程	8



识	1. 中国茶文化与茶艺内涵 2. 中国饮茶风俗	1. 了解中国茶文化与茶艺基本概念及内涵 2. 掌握不同时期、地区、民族的饮茶风俗	
	1. 茶的外传及影响 2. 外国饮茶风俗	1. 了解茶在世界范围内的传播及影响 2. 了解不同国家和地区的饮茶风俗	
	茶与健康及科学饮茶常识	1. 茶叶的主要成分 2. 茶与健康的关系 3. 科学饮茶常识	
任务二 茶叶知识	1. 茶树基本知识 2. 茶叶的分类	1. 了解茶树的品种和组成 2. 掌握茶叶的分类方法及基本茶类	6
	1. 茶叶的品质鉴别知识 2. 茶叶的储存方法	1. 掌握茶叶的感官评审方法 2. 了解影响茶叶品质的因素及茶叶的储存方法	
	茶叶的产销情况	1. 世界茶叶产销概况 2. 中国茶叶产销概况	
任务三 品茗用水选择	1. 茗与用水的关系 2. 品茗用水的分类	1. 了解品茗与用水的关系 2. 掌握品茗用水的分类	4
	1. 品茗用水的选择与处理 2. 中国名泉	1. 了解品茗用水的选择与处理方法 2. 了解我国的知名泉水	
任务四 茶具知识	1. 茶具的历史演变 2. 茶具的种类及产地	1. 了解茶具在我国的起源及发展历程 2. 掌握茶具的分类	12
	1. 陶器茶具 2. 瓷器茶具 3. 其他材质茶具	1. 掌握紫砂茶具的优点及名家代表 2. 了解“瓷都”景德镇及代表 3. 了解其他材质茶具及代表	
	认识常见现代茶具	1. 了解并识别各式现代茶具 2. 掌握各种现代茶具的名称及作用	
	常用茶具的使用	1. 掌握随手泡的提握及注水方法 2. 掌握盖碗的使用技巧	
	香具及花器	1. 常用香具使用 2. 茶席花器的使用	
	茶具搭配	1. 掌握茶具材质的搭配 2. 掌握茶具功能搭配	
任务一 品茗环境	品茗环境概述	1. 品茗自然环境 2. 品茗人文环境	4



	境	1. 品茗场所的设计 2. 茶艺人员职业道德	1. 品茗环场所的设计与经营 2、茶艺师职业道德规范	
模块二	任务二 行茶礼仪	行茶礼仪	1. 仪容仪态（入座、坐姿、起身、行姿、转弯、蹲姿） 2. 茶礼（鞠躬礼、奉茶礼、注目礼、回礼）	2
	任务三 绿茶茶艺及冲泡	绿茶冲泡技巧及冲泡方法	1. 掌握冲泡绿茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2. 了解不同冲泡方法的茶具搭配	8
		绿茶茶艺表演流程	1. 掌握玻璃杯绿茶茶艺的表演流程 2. 掌握玻璃杯绿茶茶艺的解说词	
		绿茶茶艺表演技能展示 ——课堂测试	学生分组进行绿茶冲泡展示	
		绿茶冲泡及品鉴	1. 龙井的冲泡及品鉴 2. 碧螺春的冲泡及品鉴	
	任务四 黄茶鉴赏及冲泡	黄茶冲泡及品鉴	1. 霍山黄大茶的冲泡及品鉴 2. 蒙顶黄芽的冲泡及品鉴	2
	任务五 再加工茶茶艺及冲泡	再加工茶基础知识	1. 掌握再加工茶的加工工艺、主要产地 2. 掌握再加工茶的分类及名茉莉花茶的品质特征	8
		茉莉花茶茶艺表演流程	1. 掌握冲泡乌龙茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2. 掌握盖碗茉莉花茶茶艺的表演流程 3. 掌握盖碗茉莉花茶茶艺的解说词	
		茉莉花茶冲泡及品鉴	1. 茉莉龙珠的冲泡及品鉴 2. 碧潭飘雪的冲泡及品鉴	
	任务六 乌龙茶茶艺及冲泡	乌龙茶冲泡技巧及冲泡方法	1. 掌握冲泡乌龙茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2. 了解不同冲泡方法的茶具搭配	6
乌龙茶茶艺表演流程		1. 掌握紫砂壶双杯乌龙茶茶艺的表演流程 2. 掌握紫砂壶双杯乌龙茶茶艺的解说词		
乌龙茶冲泡及品鉴		1. 铁观音的冲泡及品鉴 2. 大红袍的冲泡及品鉴		



		乌龙茶茶艺表演技能展示 —课堂测试	学生分组进行乌龙茶冲泡展示	
任务七 白茶鉴赏及冲泡		白茶冲泡及品鉴	1. 白毫银针的冲泡及品鉴 2. 白牡丹的冲泡及品鉴	2
任务八 红茶茶艺及冲泡		红茶冲泡技巧及冲泡方法	1. 掌握冲泡红茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2. 了解不同冲泡方法的茶具搭配	8
		红茶茶艺表演流程	1. 掌握盖碗单杯红茶茶艺的表演流程 2. 掌握盖碗单杯红茶茶艺的解说词	
		红茶冲泡及品鉴（一）	1. 正山小种的冲泡及品鉴 2. 云南滇红的冲泡及品鉴	
		红茶茶艺表演技能展示 —课堂测试	学生分组进行红茶冲泡展示	
任务九 黑茶鉴赏及冲泡		黑茶冲泡及品鉴	1、六堡茶的冲泡及品鉴 2、普洱生茶的冲泡及品鉴	2
合计课时	64			

六、教学建议

（一）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专



业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学方法建议

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统



计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试第三学期将采取闭卷笔试的方式进行，第四学期采取现场实操的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩占总评成绩 50%；期末考试成绩占总评成绩的 50%。

(四) 教学资源

电脑、互联网、茶艺实训室

(五) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《茶艺（第四版）》，杨学富、杨贵斌著，东北财经大学出版社，2021. 12. 1

(2) 参考教材选用

《茶艺师（基础知识）》，余悦编著，中国人力资源和社会保障出版社，2020. 12。

2. 教材编写原则与要求

教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

本课程教材将茶文化与茶艺服务的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



10. 《酒店英语》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	酒店英语				
课程类别	专业基础课	课程代码	07024003		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	第 1、2 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理实一体化课程				
先修课程	《大学英语》《邮轮概论》				
后继课程	《邮轮实用英语》				
制订人	卢昕昕	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

《酒店英语》是酒店管理与数字化运营专业专业基础课程之一，是培养学生从事涉外酒店服务工作所需的实用服务英语技能的课程。它涵盖了服务员在向客人提供服务时的各项主要功能。学生通过饭店英语口语认知学习和情景实战，逐步获得英语酒店服务交流技能和酒店环境中英语实操技能。

本课程旨在培养学生具备较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本流程和技能，在培养学生英语语言能力的同时，联系酒店服务工作实际，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。

三、课程设计思路

酒店英语学习是个循序渐进的过程，首先要培养口语的基本语言能力。通过有效的语音训练，从根本上激发学生的学习兴趣 and 自学能力，进而掌握基本酒店用语的词汇、语法知识及简单的会话；其次培养口语的社会语言能力，理解语言国的文化，准确的运用口语；再次培养口语的策略能力，设计生活及工作场景进行语言职业能力的培养，灵活、有效的运用语言的各种练习、实习及模拟实训。教学过程中，通过校企合作，校内外实训基地实习等多种途径，采取工学结合的培养模式，让学生在过程中运用饭店英语，并提升职业能力。

在学习考核上，着重通过日常考核学生实际应用语言的能力，将过程性考核成绩作为期末考核成绩的重要组成部分。教学效果评价采用形成性评价与终结性评价相结合的方式，重点评价学生的职业能力。



在教学情境选择中，考虑以下几个方面来重构知识和技能：

1. 考虑饭店工作流程特点，注意由易到难的先后顺序；
2. 充分考虑高等教育对理论知识和可持续发展的需要；
3. 融合相关职业资格对知识、技能和态度的要求。

四、课程教学目标

（一）总体目标

在学习酒店服务专业知识学习的基础上，强化酒店英语知识与技能学习以及实际综合能力应用，通过大量的酒店英语情景模拟活动，提高学生在酒店各种环境下熟练运用英语知识和英语交际技能的能力，增强学生毕业后的择业能力和竞争能力，实现“饭店英语实践技能与英语交际口语技能并重”的互动模式。

（二）具体目标

1. 知识目标

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。

2. 能力目标

能综合运用所学的英语，从事酒店服务工作环境中的客房预订，接待入住，退房，礼宾服务，各项客房服务，餐位预订，引领入座，点餐服务，席间服务，结账离店服务，客房服务，洗衣服务，处理投诉，大型会议服务等各项酒店服务工作，正确运用饭店英语口语交际技能独立解决各类实际问题。

3. 素质目标

具备良好的职业道德素养。培养学生分析问题和解决问题的能力、沟通能力及团队协作精神、爱岗敬业吃苦耐劳的精神、勇于创新 and 敬业乐业的工作作风。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	Room Reservations	1.name different room types in English 2.receive and confirm room reservations 3.revise and cancel reservations 4.make and maintain reservation records	1.导入-图片导入 2.读-了解客房预订职业职责 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论，情景模拟客房预订对话 5.写-根据活动主线完成预定表单 6.总结归纳反思	8
2	Checking In	1.receive a guest with a reservation 2.receive walk-in guests	1.导入-图片导入、问题导入 2.读-了解客房预订人员职业	8



		3.fill in the registration form	要求 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论，游戏抢答，情景模拟登记入住对话 5.写-根据活动主线完成登记入住表单 6.总结归纳反思	
3	Checking Out	1.understand the checkout procedures 2.explain the hotel bill 3.collect cash, credit card and cheque payment 4.exchange foreign currencies	1.导入-图片导入、用词导入 2.读-了解退房流程及酒店退房可用的支付方式 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论，情景模拟如何提供出色的退房服务 5.写-根据活动主线完成外币兑换水单 6.总结归纳反思	8
4	Concierges	1.receive guests in and out of the lobby 2.escort guests to their rooms 3.introduce facilities and service of the hotel 4.give directions to guests 5.introduce and recommend tourist attractions 6.provide personalized concierge service	1.导入-图片导入、用词导入 2.读-了解酒店的礼宾部及礼宾部工作人员职责 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论，翻译中国著名景点 5.写-根据情景强化句型训练 6.总结归纳反思	8
5	Table Reservations	1.describe the benefits of making a table reservation 2.explain the process by which the restaurant receptionists take reservations 3.get familiar with the terms and useful phrases in receiving table reservations 4.get familiar with the terms and useful phrases in declining table reservations 5.learn how to fill in the information card 6.make up situational dialogues	1.导入-图片导入、对话导入 2.读-了解就餐预定的好处及酒店接待人员的服务质量 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论，中西方文化差异之餐桌文化差异 5.写-根据情景填写信息卡 6.总结归纳反思	8
6	Taking	1.describe different types of restaurant	1.导入-图片导入	8



	Orders	<p>menus</p> <p>2.recommend dishes to guests</p> <p>3.help guests order dishes</p> <p>4.understand the procedures of taking orders</p> <p>5.get familiar with the terms and useful phrases in recommending dishes</p> <p>6.get familiar with the terms and useful phrases in taking orders</p> <p>7.fill in the restaurant order card</p> <p>8.make up situational dialogues</p>	<p>2.读-了解不同类型的菜单及如何向客人推荐菜品</p> <p>3.听-练习情景对话</p> <p>4.说-分组讨论, 如何翻译中国的八大菜系及不同菜系中的代表菜</p> <p>5.写-根据情景填写点餐单</p> <p>6.总结归纳反思</p>	
7	Serving Dishes	<p>1.understand the procedure of serving dishes</p> <p>2.know how to serve dishes to guests</p> <p>3.know how to explain bills to guests</p> <p>4.get familiar with the terms and useful phrases in serving dishes</p> <p>5.get familiar with the terms and useful phrases in explaining bills</p> <p>6.learn how to fill in the restaurant bill</p> <p>7.make up situational dialogues and talk fluently</p>	<p>1.导入-图片导入</p> <p>2.读-了解中餐席间如何上菜和早餐的不同类型</p> <p>3.听-练习情景对话</p> <p>4.说-分组讨论, 翻译中国著名茶的种类</p> <p>5.写-根据情景填写点餐账单</p> <p>6.总结归纳反思</p>	8
8	Role-Play	practice the whole procedures	全流程角色扮演汇报	8
9	总课时	64		

六、教学建议

(一) 教学方法

本课程以任务驱动为主线, 运用形式多样的教学方法, 最大限度地还原真实工作场景, 调动学生的学习积极性。做到“学、导、训”相结合, 提高学生的语言表达能力。

1. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境, 以深化学生对知识的理解和把握; 另一方面根据酒店各部门工作要求及学生岗位实际需要, 课堂教学可采用角色扮演法, 如酒店中如何应对突发事件的教学, 以加深学生对职位岗位职责的了解, 熟悉作业标准, 提高突发事件应急能力和团队合作意识。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析, 启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题; 或分学习小组, 小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析, 最后小组间或教师总结点评, 进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

(二) 评价方法



1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（描述性语言测试 10%、考勤 5%、课堂表现 25%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

描述性语言主要从学习情感、学习策略、学习能力、作业情况、课外学习等方面对学生进行文字性和数字性综合评价。通过课堂观察、交谈、作业批阅、问卷调查和学生自评等方式组织进行。

(三) 教学条件

1. 教学设备软硬件条件

软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件

师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

校内专任教师须具有高校教师资格；原则上具有英语、英语语言文学、学科教学（英语）、英语教育相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养国际视野，学会尊重异国文化差异；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务。

专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《饭店英语》，王君华、何珊编著，大连理工大学出版社。

（2）参考教材选用

《饭店情景英语》，主编：郭兆康，复旦大学出版社，2016年；

《饭店英语》，主编：张文，韩常慧，外语教学与研究出版社，2008年；

《用英语介绍中国地理人文》，主编：赵云利，管晓霞，李庆庆，范丽萍，水利水电出版社，2020年。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作过程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材体现酒店具体业务工作中的英语口语交际流程，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的口语交际场景中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际饭店业务紧密衔接，及时将酒店服务业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频等教学资源相结合，使教材兼具知识传授、技能训练与自学辅助等功能。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



11. 《酒店信息管理软件应用》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	酒店管理信息软件应用				
课程类别	专业实践课	课程代码	07024023		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	16	16
适应对象	第四学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮概论》				
后继课程	《邮轮运营管理》				
制订人	陆忱	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程，是校企合作开发的基于酒店服务管理的工作过程的课程。该课程的设立符合高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位的任职要求，同时对于学生职业素养养成起一定作用，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的，德、智、体、美等方面全面发展的酒店服务与管理方面的高素质技能型专门人才。

该课程开设的学期为第四学期，本课程与前导课程《酒店管理概论》、《前厅管理与数字化运营》等关系紧密，学生在前面学习的基础上清楚了酒店管理的基本原理及旅游相关行业的基本知识，为《酒店管理信息软件应用》课程的学习奠定了良好的基础；学习该课程掌握了酒店前台接待工作和智慧旅游的应用之后，不仅为后续课程《酒店运营管理》等提供借鉴，同时对于学生将来在酒店进行的顶岗实习和毕业实习/设计中能起到指导作用。因此与前续课程及后续课程衔接得当，共同构成了科学的高职课程体系。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

酒店管理与数字化运营专业的学生毕业后主要从事旅游酒店服务行业，会分配到酒店的各



个岗位，包括：前厅、客房、餐饮、康乐、文员、基层管理岗位，这些岗位都无一例外的需要掌握信息管理系统的相关内容。将上述岗位所能涉及到的计算机操作工作予以流程化、任务化，在学习中按照真实的财务工作过程展开，使教学过程同时也是学生进行工作的过程。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过项目教学、工学结合的教学模式，使学生通过本课程的学习和任务训练，了解酒店前台操作系统的特点，掌握绿云或者 opera 酒店管理系统的基本操作方法，熟悉绿云或者 opera 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。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 掌握前台客房预定；
- (2) 掌握前台客房接待；
- (3) 掌握前台-客房收银和退房；
- (4) 掌握 pos 点餐；
- (5) 掌握客户资料维护；
- (6) 掌握冲销、冲减、拆账、并帐；
- (7) 了解夜审功能和夜审的条件；
- (8) 知道智慧酒店基本概念；
- (9) 知道国内外的常见酒店管理信息系统；
- (10) 掌握智慧的基础概念和基本常识。

2. 能力目标

- (1) 能够准确进行散客的预定；
- (2) 能够准确进行团队的预订；
- (3) 能够准确进行散客的接待；
- (4) 能够准确进行团队的接待；
- (5) 能够准确进行散客的结账收银；
- (6) 能够准确进行团队的结账收银；
- (7) 能够进行夜审处理；
- (8) 能够树立良好的对客意识，培养服务意识和素养；
- (9) 能够熟悉前台接待流程；
- (10) 能够建立智慧酒店的工作意识；
- (11) 能够在智慧酒店中，应用先进的技术。



3. 素质目标

- (1)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;
- (2)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;
- (3)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;
- (4)培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、善于创新的工作作风;
- (5)培养学生团结协作团队合作精神与协调沟通能力。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 酒店管理信息系统起源与酒店数字化	1. 酒店管理信息系统的起源 2. 酒店信息技术应用概况 3. 酒店数字化概述 4. 信息技术和数字化对酒店经营的影响	1. 介绍管理信息系统的起源、酒店信息技术应用概况; 2. 分组讨论, 酒店管理信息系统在酒店中的应用; 3. 总结归纳。	4
2	项目二 酒店管理信息系统概述	1. 信息与管理信息 2. 管理信息系统 3. 酒店管理信息系统的基本概念 4. 酒店管理信息系统的应用类型 5. 酒店管理信息系统的现状及趋势	1. 酒店见习, 观摩酒店管理信息系统实操; 2. 分析主要的酒店集团目前所使用的酒店管理信息系统; 3. 归纳总结。	8
3	项目三 酒店管理信息系统的开发与设计	1. 酒店管理信息系统的规划 2. 酒店管理信息系统的业务流程分析 3. 酒店管理信息系统的数据流程分析 4. 酒店管理信息系统数据字典描述实例 5. 酒店管理系统的功能设计	1. 操作酒店管理信息系统的业务流程; 2. 使用酒店管理信息系统分析数据; 3. 使用分析数据描述实例; 4. 团队合作, 介绍酒店管理系统的功能; 5. 归纳总结。	8
4	项目四 酒店前台管理信息系统	1. 酒店前厅管理信息系统 2. 酒店客房管理信息系统 3. 酒店餐饮管理信息系统 4. 酒店康乐管理信息系统 5. 酒店会议管理系统	1. 使用前厅管理信息系统办理前台预定、接待、收银; 2. 使用客房管理信息系统进行房态查询; 3. 办理夜审、团队预定等业务; 4. 使用餐饮管理信息系统点	8



			餐； 5. 归纳总结。	
5	项目五 酒店后台管理信息系统	1. 酒店后台管理信息系统概述 2. 酒店人力资源管理系统 3. 酒店收益管理系统 4. 酒店工程设备	1. 制定酒店新员工培训计划和新员工培训内容； 2. 分析酒店收益； 3. 归纳总结。	4
总课时				32

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店信息系统应用的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如办理团队客人入住工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学



生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(三) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(四) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《酒店管理信息系统（第二版）》，陆均良、沈华玉、杨铭魁、来卓佳编著，清华大学出版社，2022年。

(2) 参考教材选用

《饭店信息系统OPERA操作实务》，沙绍举，孙鹏，孙健编著，旅游教育出版社，2022。

《酒店管理信息系统》，张胜男，何飞，李宏编著，华中科技大学出版社，2019。



2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作过程程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，及时将进出口业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



12. 《邮轮概论》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮概论				
课程类别	专业基础课程	课程代码	07024001		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	第 1 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程					
后继课程	《邮轮运营与管理》				
制订人	王震	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是邮轮乘务专业学生的一门专业基础课程，主要讲授国际邮轮运营管理相关知识。通过本课程的学习，可以了解邮轮的基本类型，熟悉邮轮旅行的起源，熟悉邮轮旅游的历程，熟悉世界主要邮轮（集团）公司及其邮轮船队和邮轮，熟悉世界主要邮轮港口码头和邮轮母港，掌握邮轮旅游主要航线及其行程安排，熟悉邮轮旅游经典登岸观光线路及其景区等等。通过专业学习，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的国际邮轮乘务员。

三、课程设计思路

本课程为国际邮轮乘务管理专业的专业基础课程，主要目标是让学生初步认知邮轮旅游业和邮轮相关工作。本书重点介绍了邮轮旅游的四大基本要素：船舶、港口、航线、游客。具体内容包括：邮轮产业概述、邮轮、邮轮公司、邮轮港口、邮轮航线、邮轮旅游过程、邮轮安全、邮轮应聘就业。结合国际邮轮乘务及其相关企业的主要岗位的岗位职责及岗位典型工作任务，进行岗位能力分解，以确立职业发展方向培养职业能力为目标，把握本课程所辐射的职业要求，围绕职业岗位能力和知识需求，明确具体课程教学目标（理论知识、能力和职业素养）、进行教学内容的选择和排序结合学生学习特点设计开发基于职业性与实践性特点的课程。围绕国际邮轮乘务管理所涵盖的岗位职业能力要求和能力培养目标，按照由浅到深的认知规律进行课程内容的整合，充分考虑实用性、可操作性及知识结构的层次性，对本课程的工作内涵构建不同的内容模块，每一个学习模块下分解相应的学习性工作任务，从而形成不同能力培养的层次化。最后，实施过程考核与结果考核相结



合、理论考核与实践考核相结合的多样化课程评价体系检验学生的学习成果和教学成果。

四、课程教学目标

（一）总体目标

该课程是邮轮专业的入门基础课，通过该课程的学习，培养学生打下扎实的理论基础，掌握邮轮相关的定义、概念及专业术语，明确邮轮服务及管理的规范及程序，熟悉世界邮轮公司的经营模式和特色，了解航游业的发展历史及今后的发展方向。

（二）具体目标

1. 知识目标

通过学习，掌握邮轮旅游的基本礼仪规范，了解邮轮起源于发展，掌握游轮基本参数体系及邮轮基本指标内涵，掌握游轮星级评定标准，掌握游轮港口分类，知道世界著名港口信息，了解世界著名邮轮品牌公司，能够根据所学知识对自己职业生涯进行初步规划，掌握世界主要邮轮航线，了解全球邮轮区域航线发展，了解邮轮消费主要群体并掌握这些群体的主要消费特征，制定相应的营销策略。

2. 能力目标

能遵守国家法律法规及相关规定，严格执行作业流程、作业规范和安全操作规程；能够掌握国际邮轮旅游的基本礼仪规范，并按要求提供规范服务；根据邮轮主要消费群体特征，制定相应营销策略；根据旅游产品的内涵、特征、价格吸引更多游客消费群体；通过学习国际航线区域发展，初步制定职业生涯规划，为将来就业打下基础。

3. 素质目标

通过学习本课程，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。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 邮轮船舶	(1) 邮轮的起源与发展 (2) 邮轮基本参数体系 (3) 邮轮星级的评定 (4) 国际邮轮船供体系	1. 讲授课件 2. 问题讨论 3. 情景模拟	6
2	项目二 邮轮港口	(1) 邮轮港口的分类 (2) 邮轮港口的基本条件 (3) 世界主要邮轮港口 (4) 邮轮母港对区域发展的贡献 (5) 国际邮轮母港建设的成功经验	1. 多媒体演示 2. 对比归纳 3. 重点理解 4. 抢答与必答	8



		(6) 中国邮轮港口的发展		
3	项目三 邮轮公司	(1) 邮轮公司的定义与发展 (2) 邮轮公司经营的业务 (3) 邮轮公司经营管理 (4) 邮轮公司战略布局 (5) 世界主要邮轮品牌	1. 任务驱动 2. 分组讨论 3. 情景模拟	6
4	项目四 邮轮航线	(1) 加勒比海航线 (2) 地中海航线 (3) 中美洲和南美洲航线 (4) 波罗的海航线 (5) 亚洲航线 (6) 非洲航线 (7) 太平洋航线 (8) 跨洲航线	1. 多媒体演示 2. 活页彩纸展示 3. 分组讨论 4. 任务驱动, 项目完成	8
5	项目五 邮轮游客	(1) 邮轮游客产生的客观条件 (2) 购买动机 (3) 邮轮游客的消费特征	1. 讲授课件 2. 多媒体展示	4
6	项目六 邮轮公司	(1) 邮轮旅游概述 (2) 邮轮旅游的礼仪惯例 (3) 邮轮餐饮服务 (4) 邮轮休闲娱乐活动 (5) 岸上观光	1. 讲授课件 2. 分组讨论 3. 总结归纳	6
7	项目七 邮轮旅游产品	(1) 邮轮旅游产品构成 (2) 邮轮旅游产品的层次 (3) 邮轮旅游产品的类型 (4) 邮轮旅游产品的特征 (5) 邮轮旅游流程 (6) 邮轮产品的价格	1. 多媒体展示 2. 任务驱动 3. 分组讨论 4. 抢答与必答	8
8	项目八 邮轮公司	(1) 邮轮旅游分销渠道 (2) 市场细分与市场定位 (3) 市场营销组合 (4) 电子商务 (5) 国际各主要邮轮公司的营销策略	1. 多媒体演示 2. 情景模拟 3. 任务驱动 4. 归纳总结	6
9	项目九 邮轮船舶	(1) 国内外有关邮轮“霸船事件”的法律法规 (2) 邮轮“霸船事件”的原因分析 (3) 邮轮“霸船事件”的解决路径	1. 讲授课件 2. 分组讨论 3. 情景模拟	6
10	项目十	(1) 邮轮产业的界定	1. 多媒体演示	6



	邮轮船舶	(2) 邮轮产业经济概述 (3) 邮轮业对社会文化的影响 (4) 邮轮产业对环境的影响	2. 分组讨论 3. 情景模拟 4. 归纳总结	
总课时				64

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据轨道交通对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如车站火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

(二) 评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定



性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%；期末考试成绩占总评成绩的 60%。

总评成绩主要由二部分组成：

总评成绩 = 平时成绩（40%） + 期末考成绩（60%）

(三) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有交通客运服务与管理相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(四) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《邮轮概论》 叶欣梁、孙瑞红、梅俊 大连海事大学出版社

(2) 参考教材选用

《国际邮轮概论》 ISBN: 9787122437068 朱娜娜, 黄超夷, 王宇鑫 化工出版社

2. 教材编写原则与要求

该教材在乘务系列教材的基础上,进一步坚持了为高职高专培养实用性人才和坚持“以应



用为目的,实用为主,够用为度”的大方向,更新观念、更新内容、更新体系、更新要求。应该说目前较为适合高职高专的学生学习的比较优秀的教材。通过一段时间的教学实践,教师和学生对该教材的反应良好,学生的成绩较原来有了很大程度的提升。

同时根据不同层次学生的实际需求,鼓励教师编写辅助性英语教材和与不同专业学生配套的专业英语教材;鼓励教师自编校本辅助教材与主要教材配套使用。

七、说明

本课程标准是为邮轮乘务专业制定,在授课过程中,可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。本课程标准适用于山东省城市服务职业学院邮轮乘务专业。



13. 《邮轮英语视听说》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	《邮轮英语视听说》				
课程类别	专业基础课	课程代码	07024007		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	第 3、4 学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《酒店英语》				
后继课程	《邮轮实用英语》				
制订人	李月明	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是国际邮轮乘务与管理专业的必修课程，根据教育部关于大力发展高等职业教育纲要里，对高等职业教育人才培养的要求——“培养高素质的技能型人才”的指示精神，针对高职学生的特点和未来的就业方向，从我国英语视听说教学实践的角度出发，遵循“立足岗位，实用为用，够用为度”的原则，充分反映中国学生学习英语的学习规律和要求，加大语言输出，满足国际邮轮乘务人才培养的要求。该课程旨在满足国际邮轮乘务人才培养的要求。

三、课程设计思路

《邮轮英语视听说》课程遵循“立足岗位，实用为主，够用为度”的原则，从邮轮专业特点和职业岗位任职要求出发，综合考虑学生学情及高职教育特点，结合邮轮各岗位实际工作环境和情景组织教学，通过个性教学、情境演练和任务驱动，全面提高学生的邮轮专业英语水平和英语口语表达能力。

四、课程教学目标

（一）总体目标

《邮轮英语视听说》课程侧重学生英语综合口语表达能力和邮轮专业英语能力的掌握和提高，帮助学生掌握邮轮相关岗位的常用英语表达方式和工作常用英语，侧重对学生进行与工作情境相关的英语口语训练，培养学生在工作、学习、



生活中的英语思维习惯和英语表达能力。本课程依据学情和学生职业目标，以因材施教、任务驱动为原则，为每一位学生度身定做英语学习目标。

(二) 具体目标

1. 知识目标

(1) 使学生具备基本的听说能力，能够听辨单词、句子，并掌握不完全爆破、连读、重音等发音技巧。

(2) 使学生掌握邮轮岗位场景的服务语言。

(3) 学生能够模仿听力内容。

2. 能力目标

(1) 培养学生在邮轮运营过程中，英文服务用语的专业知识和交际技能。

(2) 使学生能够流利地进行邮轮服务中的交流并能够熟悉邮轮服务的主要程序和规范。

3. 素质目标

(1) 具备一定的岗位协调能力，应急处理能力和较强的人际沟通能力。

(2) 突出高素质的职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为从事邮轮服务管理工作奠定良好的基础。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 Going to college	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运用	1.话题讨论 2.角色扮演 3.抢答与必答 情景模拟	8
2	项目二 Social activities on campus	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
3	项目三 Science and technology	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运	1.听力填空 2.判断对错 3.任务驱动	8
4	项目四 I love this game	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8



5	项目五 Celebrating holidays	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运用	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
6	项目六 Body language in communication	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运用	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
7	项目七 New jobs today	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运用	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
8	项目八 Gender difference	1.语音发音标准 2.听力理解 3.口语表达准确 4.重点句型灵活运用	1.新知识讲解 2.小组演练 3.情境模拟	8
合计	总学分			64

六、教学建议

（一）教学方法

因材施教，依据每位学生的职业岗位目标设置不同的学习任务和评价标准，以互动式教学为主。

1. 任务驱动

为每位学生、每次实践活动设定明确的目标任务；项目和任务设置既体现系统性和整体性，有体现个性和差异性。设计可测可控的练习材料；学生能通过完成任务产生满足感，通过自主测试看到进步，因而有兴趣和信心。

2. 项目教学

以明确的项目为任务，每名学生选择自己喜欢的学习项目，共同组成学习小组，通过团队合作完成项目任务。每位同学在团队中各司其职，既能够团队共同合作完成任务，又可依据自身学习目标总结学习成果。结合每位的学习目标和项目和任务特点，任务选择以小组为单位，任务的检测和评估由师生共同完成，项目成果由学生自我总结和教师核定构成。

（二）评价方法

本课程采取综合测评方法给定学生成绩。综合测评方法强调动态考核与静态考核的结合、课内考核与课外考核的结合、学生自评、生生互评、教师点评的结合、平时成绩与期末成绩的结合。建议扩大平时考核的比重，平时成绩给定比例为总成绩的80%。本课程考



核主张以多元化、全方位、持续性、民主化的考核方式取代传统的一考定成绩的做法，将学生的学习态度、独立思考能力、解决问题能力纳入考核体系之中。以每个教学任务和教学项目为单位设计考核办法，组织学生在自主学习中实现自我考评。建议的学生成绩模式：

学生总成绩=期末成绩（60%）+平时任务完成成绩（60%）

（备注：学生出勤情况与学生成绩说明，第一次旷课扣总成绩 2%，第二次旷课扣总成绩 4%，第一次旷课扣总成绩，8%，旷课三次以上不论总成绩为多少，均降分为 70 分以下，旷课超过总课时 1/3，不允许参加期末考试）

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有英语语言文学、英语等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材：《邮轮英语视听说教程》，黄丽萍主编，大连海事大学出版社出版。

（2）参考书（资料）：《邮轮服务英语》等。

（3）教学资源：网络资源、教学课件、教学音视频等。

网络资源：普特英语听力论坛、蝙蝠英语学习网、英语学习方法和资源

2. 教材编写原则与要求

教材的内容和形式要有利于学生的全面发展和长远发展。学生应该能够通过学习和使用教材获得独立学习和自主学习的能力，从而为终身学习创造条件。为此，教材应该尽可能采用探究式、发现式的学习方式，促使学生拓展思维、开阔视野、培养创新精神和实践能力。

教材的编写要根据语言学习的规律，充分体现不同语言水平学生的学习特点和学习要求。



教学内容和教学要求要体现循序渐进的原则,应该由易到难,从简单到复杂的过渡。

教材不仅要符合学生的知识水平、认知水平和心理发展水平,还要尽可能通过提供趣味性较强的内容和活动,激发学生的学习兴趣和学习动机。为此,教材应该紧密联系学生的生活实际和未来的职业岗位,提供具有时代气息的语言材料,设置尽量真实的语言运用情景,组织具有实际意义的语言实践活动。

教材内容、教学活动和教学方法应该具有较大的灵活性和开放性。在不违背科学性原则的前提下,教材应该具有一定的弹性和伸缩性允许使用者根据自己的实际需要,对教材内容进行适当的取舍和补充。注:

所选资料应具备以下条件:

- (1) 起点词汇 1500 词左右,从低起点入手,有利于教学上的循序渐进。
- (2) 内容设置合理,语境真实,提供多元文化知识,教学活动多样。
- (3) 立体化教学支持,资源比较丰富,能够满足多样化教学的需求。
- (4) 能够突出以学生为主的教学理念,易于调动学生的参与意识。
- (5) 表达模式:通过简短的对话展示语言功能的不同表达方式;
- (6) 口语技能训练:通过大量的口语技能训练和语言实践活动,巩固和扩展所学语言功能的常用句,强化交际技能;
- (7) 话题讨论:通过对不同话题的讨论加深对英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的了解,学会在具体语境中进行正确得体的交际

七、说明

本课程标准是为非外语专业高职专业制定,在授课过程中,可以根据各专业需求不同选取不同的部分进行授课。



14. 《旅游心理学》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游心理学				
课程类别	专业基础课	课程代码	07024006		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	16	16
适应对象	第4学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《心理健康教育》				
后继课程	《邮轮综合面试》				
制订人	杨囡囡	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门专业基础课程，主要讲授影响旅游者行为模式的个体和社会因素，旅游工作者应具有的职业心理、旅游活动各阶段的服务和工作心理分析及如何进行职业压力和职业生涯的设计与管理。

通过本课程的学习，使学生掌握旅游工作从业人员应具备的职业心理，培养健康的心理状态，熟悉并掌握旅游活动不同阶段客人的心理需求及相应的服务心理，为客人提供更加周到、细致的服务。培养学生良好的心理素质和职业素养在工作中能不断提升服务的水平和服务能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、案例分析等教学方法，结合学习通、多媒体等教学手段，设计自评、互评、教师评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

酒店管理与数字化运营专业的学生毕业后主要从事旅游酒店服务行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：酒店各部门管理与服务(如前厅、餐饮、客房等)，工作的内容也可以延伸至旅游活动的各阶段，服务性岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、得体的形象以及好的团队合作能力和沟通能力等。

旅游心理学课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计的。本



课程的设置具有双重意义与作用：一是培养学生具有良好的职业心理素质和健康的心理状态；二是培养学生具有善于分析客人心理需求能够为客人提供细致、周到、个性化服务的职业素质和能力。该课程是专业能力提升的基础和支撑，课程教育定位：构建健康职业心理、善于分析客人需求、提供服务更加优质、综合职业素养不断提升。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过本课程的学习使学生了解旅游者的行为模式和影响旅游行为的个体及社会因素，掌握旅游工作过程中各阶段客人的心理需求及服务心理，灵活运用心理学知识为客人提供优质的服务并保持健康的职业心理。

（二）具体目标

1. 知识目标

了解旅游者的行为模式以及影响因素；掌握导游工作、酒店工作、与旅游活动相关的各部门服务心理。理解职业压力、职业倦怠及职业生涯设计与管理并保持良好的职业心理素质。

2. 能力目标

具备分析旅游者在旅游活动不同阶段心理需求的能力，具备依据旅游者不同心理需求提供服务的能力，具备调节自身心理状态保持良好服务水平的能力。

3. 素质目标

具有积极向上的文化价值观，健康的身体素质和心理素质，能够适应旅游活动各阶段的服务工作具备较高的职业道德素养和职业心理素养。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	开学第一课	认识旅游心理学，了解旅游心理学的发展历史及研究动态	1、介绍本课程学习的基本内容、学习方式方法、评价标准。 2、多媒体讲授旅游心理学：定义、研究的主要内容、理论框架及学习的意义。 3、分组讨论心理学知识对旅游业从业人员有哪些帮助。 4、归纳总结	2
2	项目一 旅游者行为模式认识	旅游者行为模式共性、个性及发展趋势分析	1、案例导入分析旅游者行为模式的共性和个性特点。 2、分组讨论旅游者行为模式未来的发展趋势。 3、归纳总结	2
3	项目二	旅游者需求、旅游	1、知识回顾需求和个性。	2



	影响旅游者行为的个体因素--需要与个性分析	者个性特点对旅游行为的影响	2、案例导入分析不同需求层次和个性特点对旅游行为的影响。	
4	项目二 影响旅游者行为的个体因素--态度与情感分析	旅游者态度和情感因素对旅游行为的影响	1、讲授态度的相关知识。 2、知识回顾情感。 3、案例导入、分组讨论分析态度和情感对旅游行为的影响。 4、归纳总结	2
5	项目三 影响旅游者行为的社会因素--群体与家庭分析	群体与家庭对旅游行为的影响	1、讲授群体与家庭 2、分组讨论群体与家庭对旅游行为的影响。 3、归纳总结	2
6	项目三 影响旅游者行为的社会因素--社会阶层与社会文化分析	阶层与社会文化对旅游行为的影响	1、讲授社会阶层与社会文化的基本知识。 2、案例导入社会阶层与社会文化对旅游行为的影响。	2
7	项目四 旅游工作的职业心理--职业素养	旅游工作的职业素养分析	1、心理测试分析个人职业素养。 2、结合分析结果分享个人感受。 3、归纳总结	2
8	项目四 旅游工作的职业心理--职业人格和职业能力	旅游工作职业人格和职业能力分析	1、讲授职业人格和职业能力。 2、借助量表分析个人的职业人格。 3、分组讨论应具有的职业能力。 4、归纳总结	2
9	项目五 导游工作心理	导游工作分析、导游服务策略分析	1、案例导入导游工作分析。 2、情节模拟导游服务策略分析。 3、归纳总结	2
10	项目六 酒店工作心理--旅游者心理分析、前厅服务心理	旅游者对酒店的心理需求分析、前厅服务心理策略	1、案例导入分析旅游者对酒店的心理需求。 2、情景模拟前厅服务心理策略。 3、归纳总结	2
11	项目六 酒店工作心理--客房、餐厅服务心理	酒店客房、餐厅服务心理策略	1、案例导入分析旅游者对酒店客房、餐厅的心理需求。 2、分组讨论：客房、餐厅的服务心理策略。 3、归纳总结。	2
12	项目七 相关部门工作心理	旅游相关部门服务心理	1、讲授旅游业相关部门及服务要求。 2、分组讨论：不同部门的服务策略。	2



	理			
13	项目八 旅游投诉工作心理	旅游投诉的产生、 投诉心理分析及 应对策略	1、情景模拟：旅游投诉产生的原因及投诉心理分析。 2、分组讨论：旅游投诉应对策略。 3、归纳总结	2
14	项目九 旅游企业员工管理心理——职业生 涯设计与管理、 职业压力与管理	职业生涯设计与 管理、职业压力与 管理	1、案例分析导入：职业生涯规划。 2、心理测试：职业压力的应对。 3、个人测试结果分享。 4、归纳总结	2
15	项目九 旅游企业员工管理心理——职业倦 怠与管理、心理 测量与咨询	职业倦怠与心理 测量	1、讲授职业倦怠的概述及心理测量的应用。 2、情景模拟：如何进行心理测量。 3、归纳总结	2
16	项目十 旅游企业管理心理	企业管理者心理 素质	1、讲授企业管理心理概述。 2、案例分析导入企业管理者应具有的基本素质。	2
总课时				32

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、分组讨论、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、悟”相结合，提高学生的综合专业素养。

1. 案例教学法

根据教学内容引入实践典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生运用知识点解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价



本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体包括但不限于教师，引入小组评价、个人自评等方式；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取开卷的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(三) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(四) 教材编选



1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《旅游心理学》 新世纪高职高专教材编审委员会组编 主编 林莉 大连理工大学出版社。

(2) 参考教材选用

《旅游心理学》李婍 范志光编著，高等教育出版社，2024。

《心旅伴-旅游心理学实践指导手册》韦志中 台海出版社，2020。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，将旅游活动过程中的新问题、新思路和新方法及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与职业素养提升。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



15. 《邮轮面试综合实训》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	邮轮面试综合实训				
课程类别	专业核心课程	课程代码	07024024		
课程学分	10	学时	总学时	理论学时	实践学时
			160	80	80
适应对象	第五学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《邮轮实用英语》《邮轮运营与管理》				
后继课程	实习就业岗前培训				
制订人	聂玉娜	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

《邮轮面试综合实训》是邮轮乘务专业开设的一门专业核心课，是校企合作开发基于工作过程的理论与实践相结合的课程。通过本课程的学习，使学生从纵向和横向两个角度掌握邮轮的历史发展脉络及邮轮产业的形成与发展过程，掌握邮轮业的现状，包括邮轮旅邮、邮轮管理与服务、世界著名邮轮公司及主要邮轮品牌，世界著名邮轮圣地、世界著名邮轮港口、世界主要邮轮航线、我国邮轮港口、我国邮轮航线等。以上内容学习将为培养国际邮轮乘务基层服务人员和初级管理者打下必需的理论基础。

本课程与同步、后续课程衔接得当。本课程是在第一学期开设，同步课程为《服务礼仪与形体训练》、《修养基础》、《特色概论》等，为学生认知旅邮业，走进邮轮产业奠定相应的基础；后续课程有《邮轮营销》、《邮轮旅邮地理》、《邮轮英语》、《邮轮餐饮服务与管理》、《邮轮客房服务与管理》、《邮轮康乐服务与管理》、《邮轮前厅服务与管理》等整个课程的设计是由浅入深、由概论到细化、由基础到专业、非常注重教学内容之间的衔接。

三、课程设计思路

课程的总体设计思路是：本课程的总体教学设计分为7个任务，即具体包含10个子任务。任务一：邮轮产业认知任务；任务二：邮轮产品认知；任务三：世界邮轮公司和邮轮品牌认知；任务四：我国本土邮轮公司和邮轮品牌认知；任务五：世界著名邮轮港口码头和邮轮旅邮胜地认知；任务六：邮轮接待服务；任务七：国际海乘人员招募。七个任务，从行业认知，岗位认知，自我认知三个层面，循序渐进地开展每一个任务的学习。



四、课程教学目标

（一）总体目标

课程目标是依据学院的办学定位和专业的培养目标而设立的。本课程仅仅围绕国际邮轮乘务岗位的专业能力需求，以行业素质养成和职业资格证书获取为目标，开展系统的一体化教学。通过以上模块的学习，使学生从行业、岗位、自我三个层面全面的认知邮轮旅邮业和将要从事的邮轮乘务工作，为学生后续课程的学习打下坚实的理论基础，同时也为学生走入工作岗位拓宽了专业视野。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 了解大航海时代对邮轮产业的作用和意义；
- (2) 了解邮轮发展史和发展现状；
- (3) 掌握世界著名邮轮公司及主要邮轮品牌；
- (4) 掌握世界著名邮轮港口；
- (5) 掌握世界著名邮轮航线；
- (6) 掌握我国著名邮轮港口；
- (7) 掌握我国著名邮轮航线；
- (8) 掌握邮轮产品与邮轮分类；
- (9) 掌握邮轮的构造及其功能；
- (10) 掌握邮轮工作岗位及职责；
- (11) 掌握邮轮工作条件及现状；
- (12) 掌握邮轮服务安全常识；
- (13) 熟悉邮轮旅邮者消费心理和消费动机；
- (14) 熟悉邮轮游客特征及市场细分；
- (15) 熟悉国际海乘人员素质要求；
- (16) 熟悉国际海乘人员福利和待遇；
- (17) 熟悉国际海乘人员招聘和面试要求；
- (18) 熟悉国际海城人员岗位能力要求和提升途径；
- (19) 能够结合专业设计出符合自身条件的职业生涯规划。

2. 能力目标

- (1) 具有采集分析、归纳、交流、使用信息经验技能技巧的能力；
- (2) 具有将知识与经验综合运用转换的能力；
- (3) 具有自主学习能力，举一反三的理解能力；
- (4) 具有综合运用所学知识与技能技巧，从事较复杂的邮轮工作的实际应用能力。

3. 素质目标



- (1) 具有良好的职业道德和敬业精神；
- (2) 具有团队协作的精神及妥善处理人际关系的能力；
- (3) 具有口语、书面沟通与交流能力；
- (4) 具有良好的心态，能够适应环境的能力；
- (5) 具有良好的心理素质和克服困难的能力；
- (6) 具有较强的社会责任感。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	任务一 邮轮产业认知	本任务中学生进行角色转换，作为一名初入职场的邮轮乘务人员，能够对将要从事的邮轮旅游业有一个初步的认识。	子任务一：邮轮发展的序幕 子任务二：邮轮的产生和发展	22
2	任务二 现代邮轮构造与邮轮产品	在本任务中，学生能够以邮轮乘务人员的身份为客人介绍邮轮的构造及空间设施，能够向客人介绍和推销邮轮旅游产品。	子任务一：现代邮轮构造及空间设施 子任务二现代邮轮旅游产品	22
3	任务三 世界著名邮轮公司及主要邮轮品牌	本任务要求学生能够以邮轮乘务人员的身份向游客介绍邮轮公司、邮轮品牌和邮轮主要航线。	子任务一：嘉年华邮轮公司及旗下品牌介绍 子任务二：皇家加勒比游轮公司及旗下品牌介绍	22
4	任务四 我国本土邮轮公司及主要邮轮品牌	本任务要求学生能够以邮轮乘务人员的身份向游客介绍我国本土邮轮公司、邮轮品牌和邮轮主要航线。	子任务一：海娜号游轮介绍 子任务二：天海游轮介绍	22
5	任务五 著名邮轮港口、码头	本任务要求学生能够以邮轮乘务人员的身份向游客介绍著名邮轮港口、码头和邮轮旅游胜地。	子任务一：著名游轮港口 子任务二：著名邮轮码头	22
6	任务六 邮轮接待服务	本任务中学生以邮轮乘务人员的身份走进邮轮岗位，对邮轮酒店服务、娱乐服务，地域服务有一个全面的认知，从而明确自己的职业发展方向和发展目标。	子任务一：邮轮岗位构成及工作特点 子任务二：邮轮酒店服务 子任务三：邮轮娱乐服务 子任务四：邮轮陆域服务。	22
7	任务七 国际海乘人员招募	本任务中学生以邮轮乘务公司招聘人员的身份策划完成一次模拟招聘。在任务中能够详细介绍国际邮轮乘务人员的福利待遇、能力要求	子任务一：国际海乘人员招募与面试 子任务二：国际邮轮乘务岗位能力要求	28



		求、晋升途径等，并能够帮助入职员工进行职业生涯规划。	
8	总课时		160

六、教学建议

（一）教学方法

一体化教学：因材施教依据每位学生的职业岗位目标，设置不同的学习任务和评价标准，以互动式教学为主。通过学习，学生能够对邮轮面试综合实训有一个初步的认识，熟悉邮轮邮轮面试综合实训的要点，能够了解邮轮面试的基本流程，为下面任务的学习奠定相应的理论基础。

项目教学：以明确的项目为任务，每名学生选择自己喜欢的项目，共同组成学习小组，通过团队合作完成项目任务。每位同学在团队中各司其职，既能够团队共同合作完成任务，又可依据自身学习目标总结学习成果。

（二）评价方法

1. 过程性评价

关注学生在课程学习过程中的表现，包括出勤、任务完成情况、活动设计思路、创新程度、参与互动等。

2. 成果性评价

评价学生设计的邮轮面试综合实训活动方案的质量，包括活动的目标、内容、形式等是否符合邮轮发展的需求，以及活动的可行性和有效性。

3. 反馈性评价

收集学生对其他学习小组面试活动的反馈意见，了解活动的实际效果和学员在活动设计中的不足，以便对学员进行针对性的指导。

4. 终结性评价

以期末理论考试的形式进行，测试学生理论基础及活动方案设计的能力。

总评成绩主要由平时成绩与期末成绩部分组成：

总评成绩=平时成绩 40%+期末成绩 60%

（三）教学条件

1. 场地与设施

利用学校多媒体教室和多种网络视听资源，在真实或仿真的环境与氛围中构建知识、积累经验、提高技能。宽敞明亮的教室及实训室内丰富多样的面试用具，为学生进行邮轮面试综合实训活动提供必要的物质条件。

2. 师资力量

配备具有丰富邮轮英语面试和培训经验的专业教师团队，确保学生能够得到专业的指导和



帮助。

3. 教学资源

提供丰富的面试活动设计案例、视频资料、教育书籍等教学资源，方便学生进行自主学习和参考。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

综合实训，尊重学生意愿，按照各邮轮面试各岗位具体要求，有针对性进行岗前面试辅导，具体模块如下：礼仪模块、英语基础口语模块、专业英语模块、前厅服务模块、餐厅服务模块、客房服务模块、酒吧服务模块、销售模块、康乐服务模块等。无固定教材，属于综合培训。

2. 教材编写原则与要求

根据岗位需求，进行有的放矢模块化培训，要求培训内容与岗前培训内容相符合，能够满足学生面试需求。学生根据自愿原则，选择自己面试的邮轮岗位及邮轮公司，选取需要的模块进行专门培训及模拟面试。

七、说明

本课程标准是为国际邮轮乘务管理专业制定，在国际邮轮乘务专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



16. 《中外民俗》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	《中外民俗》				
课程类别	专业基础课	课程代码	07024005		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	16	16
适应对象	第3学期				
适用专业	国际邮轮乘务管理				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《旅游服务心理学》				
后继课程	《邮轮综合面试》				
制订人	陈汶	审核人	侯小惠		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程。本课程将使学生初步掌握民俗的基本知识和内容，同时为其他专业课的学习作铺垫。其目标是培养良好的职业道德和素养，具备一定民俗知识的高素质人才。本门课程完整、系统地介绍并阐述了中国民族的世俗信仰、民族服饰、饮食特点、社交礼仪和传统节日。通过学习，使学生了解和认识中国民族丰富多彩的民俗现象，提高学生的旅游品位，培养学生的文化情趣和民族自豪感，增强学生对民族民俗旅游资源的认识能力和开发、挖掘能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

根据酒店管理专业人才培养目标要求及职业能力分析，中外民俗是学生职业生涯发展所必须的职业能力，该能力可以帮助学生在酒店工作时，根据宾客的习惯、信仰等特殊需要，开展有针对性的提供服务。因此，在酒店管理专业开设中外民俗课程。

四、课程教学目标

(一) 总体目标



本课程具有鲜明的民族性和丰富的知识性，通过民俗和旅游的有机结合，将国内外各民族的民俗事物呈现给学生，使学生初步掌握民俗的基本知识和内容，为学生优质完成酒店服务工作、搭建良好的社会人脉网做好准备。其目标是培养具有良好的职业道德和素养，具备一定民俗知识的高素质人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 能讲述中外各民族概况；
- (2) 能例证民俗的基本特征与民族禁忌；
- (3) 能例证各民族主要的节日民俗；
- (4) 能讲述国内外主要的信仰民俗。。

2. 能力目标

- (1) 能够说出中国民族概况及世界人种分布与民族概况；
- (2) 能够说出民俗的基本概念及民俗与旅游的关系；
- (3) 能够归纳中外服饰民俗的相关内容，描述我国各民族、各个时代的服饰民俗特点，描述其他国家各民族的服饰民俗特点；
- (4) 能够阐述中外饮食民俗及特色饮食民俗；
- (5) 能够解释中外居住习俗，阐述各民族、各时代的民住民俗特点。

3. 素质目标

- (1) 诚实守信、职业道德、奉献精神、合作意识；
- (2) 爱岗敬业、服务意识、协作能力、人际交往、公关能力；
- (3) 积极进取、认真负责、独立思考、善于交流。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 绪论	1. 掌握民俗概念 2. 了解本课程的考核标准	1. 介绍本课程的学习意义及考核方法 2. 多媒体讲授民族及民俗基本概念 3. 分组讨论，实际生活中学习民族民俗的作用 4. 总结归纳	2
2	项目二 中国及世界 民族概述	1. 了解中国各民族的形成及人种与世界各民族	1. 多媒体讲授中国民族及世界民族概述 2. 总结归纳	6
3	项目三 民俗学与民俗的基本特	1. 了解民俗的基本特征	1. 多媒体讲授民俗的基本特征 2. 分组讨论，各民族不同的民俗特点 3. 总结归纳	4



	征			
4	项目四 岁时节日民俗	1. 掌握节日由来及各地习俗	1. 多媒体讲授岁时节日民俗形成的原因及习俗 2. 分组讨论, 中国主要节日的民族民俗差异 3. 总结归纳	4
5	项目五 服饰民俗	1. 能够归纳中外服饰民俗的相关内容 2. 能够描述我国各民族民俗特点 3. 能够描述出其他国家各民族的服饰民俗特点	1. 多媒体讲授中国服饰的发展及欧美国家的服饰特点 2. 分组演讲, 各小组讨论选定民族, 上台演讲民族的服饰特点 3. 总结归纳	8
6	项目六 饮食民俗	1. 能够阐述中外饮食民俗及特色饮食民俗	1. 多媒体讲授中国及世界各民族烹饪及特色风味 2. 分组讨论, 中西饮食文化 3. 总结归纳	6
7	项目七 民居民俗	1. 能够解释中外居住习俗 2. 能够阐述各民族、各时代的居住民俗特点	1. 多媒体讲授我国居住习俗 2. 分组讨论, 不同少数民族的民居 3. 总结归纳	2
总课时				32

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心, 以教师为主导, 针对课程内容采用讲授法、启发引导教学法等多种教学方法, 积极引导學生参与, 注重启发和互动, 做到“学、导、训”相结合, 提高学生的动手操作能力。

1. 讲授法

运用口头语言向学生进行示范、呈现、讲解和分析教学内容的教学方法。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析, 启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题; 或分学习小组, 小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析, 最后小组间或教师总结点评, 进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

(二) 评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式, 促进学生自主性学



习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 10%、课堂表现 20%）占总评成绩 50%+期末考试成绩占总评成绩的 50%。

(三) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，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. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准

校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(四) 教材编选

1. 教材选用建议



(1) 教材选用

《中外民俗》，方澜、陈道山编著，大连理工大学出版社。

(2) 参考教材选用

《旅游中外民俗》，刘亚轩著，中国旅游出版社。

《民俗学概论》，钟敬文主编，高等教育出版社。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，及时将进出口业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。