湖南商务职业技术学院
Hunan Vocational College of Commerce

三年制高职
专业人才培养方案

专业名称：	国际邮轮乘务管理
专业代码：	500304
适用年级：	2026 级
制订时间：	2026 年 6 月

2026级专业人才培养方案制订与审核表

专业名称	国际邮轮管理
专业代码	500304
专业建设委员会	经专业建设委员会研讨，认为该方案符合行业发展需求，课程体系设置合理，实践教学比例达标，同意通过。 2026 年 6 月 12 日
人才培养方案论证会	经校内外专家论证，该方案目标明确，岗课赛证融合度高，符合2026级学生培养要求，建议根据专家意见微调后通过。 2026 年 6 月 12 日
学术委员会	已上会通过 签名（盖章）：2026 年 7 月 14 日
校级党组织会议审定	同意 签名（盖章）：2026 年 7 月 15 日
备注	

扫描全能王 创建

编制说明

本人才培养方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神与全国教育大会工作部署，落实立德树人根本任务，坚持五育并举。立足职业教育类型定位，紧扣“面向市场、对接产业、服务发展、促进就业”办学方向，以“五金建设”为核心抓手，持续深化产教融合、校企协同育人，稳步推进教师、教材、教法“三教”改革，全流程规范人才培养环节，着力培养适配邮轮、游船、游艇及高端文旅接待产业的复合型技术技能人才。

本方案严格遵照国家职业教育相关法规文件要求编制，主要依据包括：教育部职业院校人才培养方案管理、新时代高校思政课、普通高校军事课、新时代劳动教育等系列政策文件，对标国家专业教学标准、实训设备配备标准，同时结合当前国际邮轮、内河游船、滨海游艇、高星级酒店等行业用人需求，以及本校国际邮轮乘务管理专业办学积淀、实训条件、师资现状等实际情况统筹制定。

方案编制严格执行校内规范流程，先后完成行业企业调研、专业建设指导委员会论证、人才培养方案专题研讨、校学术委员会审核，经校长办公会审议、学校党委会最终审定，自2026 级国际邮轮乘务管理专业正式施行。

国际邮轮乘务管理专业人才培养方案制订成员名单

序号	姓名	单位	职务	职称/职级
1	刘韵琴	湖南商务职业技术学院	旅游管理学院院长	三级教授
2	胡小青	湖南商务职业技术学院	旅游管理学院党总支书记/专业带头人	教授
3	黄琦	湖南商务职业技术学院	旅游管理学院副院长	副教授
4	贺小荣	湖南师范大学	旅游管理学院副院长	教授
5	唐健雄	湖南师范大学	旅游学院 饭店研究所所长	教授
6	郭一明	上海海事大学	旅游管理学院教研室主任	副教授
7	张迪	湖南商务职业技术学院	会展策划与管理专业教师	讲师
8	季　芳	长沙世纪金源大饭店	人力资源经理	科级

目　录

一、专业名称及代码 6
二、入学要求 6
三、修业年限 6
四、职业面向 6
五、培养目标与培养规格 7
（一）培养目标 7
（二）培养规格 8
六、课程设置及要求 8
（一）课程结构 12
（二）专业课程与职业岗位能力要求对应关系分析 13
（三）专业集中实训课程教学体系 19
（四） 课程描述 19
七、教学进程总体安排 111
（一）教学进程周次安排及教学活动时间分配表 111
（二） 教学进程表 111
（三）周学时及学时统计表 114
八、实施保障 115
（一）师资队伍 115
（二） 教学设施 117
（三）专业教学资源 120
（四）教学方法 122
（五） 学习评价 124
（六） 质量管理 126
九、 毕业要求 127
十、其他 128
附录1专业人才培养方案调整审批表 128
附录2专业人才培养方案论证意见表 130
附录3 公共基础课开设统筹安排 141

湖南商务职业技术学院

2026级三年制高职国际邮轮乘务管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

国际邮轮乘务管理（专业代码：500304）

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

标准年限三年，实行弹性学制 3-6 年。

四、职业面向

专业职业面向如表 1 所示。

表1 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）	主要岗位群或技术领域			职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例
				入职岗位	发展岗位	迁移岗位	
交通运输大类（50）	水上运输类（5003）	水上运输业（G55）、住宿业（H61）、餐饮业（H62）、娱乐业（H89）	水上运输服务人员（4-02-02-03）、前厅服务员（4-03-01-01）、客房服务员（4-03-01-02）、餐	邮轮前厅接待、邮轮客舱服务、邮轮餐厅服务、邮轮饮品服务、邮轮休闲娱乐服务、	邮轮前厅领班/主管、客舱楼层领班/主管、餐厅领班/主管、酒吧/饮品部主管、邮轮产品	国际高星级酒店服务与管理、游艇俱乐部服务与管理、高端会展服务与管理、文旅项	1.1+X邮轮运营服务职业技能等级证书(中、高级) 2.世界技能大赛酒店接待服务赛项技术文件 3.世界技能大赛餐厅服务赛项技术文件 4.1+X酒店运营管理职业技能等级证书(中、高级) 5.1+X餐饮管理运行职业技能等级证书(中、高级) 6.咖啡师职业技能等级证书(中级) 7.调酒师职业技能等级证书

			厅服务员（4-03-02-05）、调酒师（4-03-02-06）、营销员（4-01-02-01）、健身和娱乐场所服务人员（4-04-03-00）、游船服务人员、游艇乘务人员、游艇运营管理人员、水上休闲服务人员	邮轮产品销售、邮轮客户关系服务、游船前厅接待、游船客房服务、游船餐饮服务、游船休闲娱乐服务、游艇乘务服务、游艇接待服务、游艇基础配套服务、水上休闲服务专员	销售主管、邮轮客户关系主管、邮轮娱乐部主管、邮轮部门副理/经理、游船服务领班/主管、游船运营主管、游艇服务主管、游艇俱乐部运营主管、水上文旅服务管理主管、游船/游艇项目运营负责人	目服务与管理、高端民宿/度假村服务与管理、小微文旅/酒店企业创业经营管理者、游船文旅运营管理、高端水上休闲项目管理、水上文旅产品营销管理	（中级） 8.茶艺师职业技能等级证书（中级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

国际邮轮乘务管理专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握邮轮客舱服务与管理、邮轮餐饮服务、邮轮休闲娱乐服务、国际海事法规、邮轮安全与应急处理、邮轮服务英语等知识及相关法律法规，具备邮轮对客服务、跨文化沟通、团队协作、邮轮运营服务、职业英语应用等能力，面向国际豪华邮轮公司、国内外高星级酒店、

内河游轮、游艇俱乐部等高端接待业的客舱部、餐饮部、前厅部、酒吧、康乐部、宾客服务部的高级服务员、基层管理等岗位群，能够从事国际豪华邮轮及高端酒店服务与基层管理工作领域的复合型技能技能人才。

（二）培养规格

专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质要求

S1-思想政治素质：践行社会主义核心价值观，坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度

S2-职业道德素质：具有爱岗敬业、诚实守信、热情服务的职业精神，精益求精的工匠精神

S3-人文科学素养：具有一定科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养

S4-身心素质：身心健康，具有良好体能和心理调适能力，适应长期海上生活及倒班工作

S5-服务意识：具有强烈的服务意识、宾客至上理念，注重服务细节与品质

S6-创新意识：具有创新思维和创业能力，善于发现和解决服务中的问题

S7-团队协作素质：具有良好的沟通协调能力和团队合作精神

S8-跨文化素质：具有国际化视野，尊重多元文化，具备跨文化交际能力

S9-安全意识：具有强烈的安全责任意识和应急反应能力

S10-可持续发展能力：具有终身学习意识和职业发展潜力

2. 知识要求

Z1-思想政治知识：掌握马克思主义基本原理、习近平新时代中国特色社会主义思想

Z2-文化基础知识：掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识

Z3-消费者行为心理知识：掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识

Z4-邮轮客舱服务知识：掌握邮轮客舱清洁、整理、对客服务、客舱安全管理知识

Z5-邮轮餐饮服务知识：掌握中西餐服务、宴会服务、酒水服务、菜单设计知识

Z6-邮轮休闲娱乐知识：掌握邮轮康乐活动策划、娱乐项目组织、岸上观光服务知识

Z7-邮轮前厅服务知识：掌握前台接待、礼宾服务、宾客关系、投诉处理知识

Z8-数字化营销知识：掌握数字化营销、社交媒体运营、在线预订系统应用知识

Z9-酒店督导管理知识：掌握基层管理、服务质量控制、员工培训与督导知识

Z10-国际海事法规知识：掌握STCW公约、国际海上人命安全公约、海事劳工公约等法律法规

Z11-邮轮安全与应急知识：掌握海上求生、消防灭火、急救医疗、防污染、反恐安保知识

Z12-邮轮服务英语知识：掌握邮轮服务场景英语、专业术语、跨文化交际英语知识

Z13-旅游地理知识：掌握世界邮轮航线、港口城市、旅游目的地

文化知识

Z14-邮轮运营知识：掌握邮轮公司组织架构、运营流程、收益管理知识

Z15-相关法律法规知识：掌握旅游法、劳动法、出入境管理法、消费者权益保护法等相关法律法规

Z16-游船游艇基础专业知识：掌握游船、游艇分类、船体结构、设备构造、水域航行基础常识，区分远洋邮轮、内河游船、滨海游艇的运营差异，熟悉游船游艇内饰布局、配套设施功能及日常运维基础常识。

Z17-游船游艇航行与水域知识：掌握内河、近海游船游艇航行水域特点、航道规则、水文气象常识，熟悉国内热门游船航线、滨海游艇游玩航线、水域景区资源及航行禁忌知识。

Z18-游船游艇专项法规知识：掌握《游艇安全管理规定》《内河船舶法定检验技术规则》等游船游艇专属法律法规，熟悉游艇操作人员持证规范、内河游船运营管理条例、水域通航管控规则。

Z19-游船游艇休闲服务知识：掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目（帆板、皮划艇、水上垂钓、观光巡游）服务流程，熟悉游船包船服务、团建定制、婚礼旅拍、亲子休闲等特色服务规范。

Z20-游船游艇安全运维知识：掌握中小型游船游艇设备日常检查、故障排查基础常识，熟悉内河、近海水域专属安全防护、船舶防搁浅、防倾覆、水域应急避险等专项安全知识。

3.专业能力

N1-线上线下沟通能力：能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应

N2-邮轮客舱服务能力：能够独立完成客舱清洁整理、迷你吧服

务、客舱对客服务及客舱安全管理

N3-邮轮餐饮服务能力：能够熟练完成中西餐零点服务、宴会服务、酒水服务及餐厅运营

N4-邮轮前厅接待能力：能够完成登船手续办理、行李服务、问询接待、投诉处理

N5-休闲娱乐服务能力：能够组织策划邮轮娱乐活动、岸上观光服务、康乐项目运营

N6-职业英语应用能力：能够使用英语完成邮轮核心岗位对客服务、内部沟通及应急处理

N7-跨文化服务能力：能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务

N8-数字化思维能力：能够运用数字化技术进行服务数据分析、宾客画像、精准营销

N9-技术应用能力：能够操作邮轮信息系统（PMS）、智能客控系统、移动支付系统

N10-酒店接待服务与运营能力：能够完成高星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务与运营

N11-基层管理能力：能够进行班组管理、服务质量监督、员工培训指导、排班调度

N12-安全应急处理能力：能够正确执行安全操作规程，参与消防、救生、医疗急救等应急演练

N13-创新创业能力：能够发现服务创新点，具备初步的创业策划和项目管理能力

N14-自我发展能力：能够制定职业发展规划，自主学习新知识新技能，适应行业变化

N15-游船游艇基础运维能力：能够完成游船游艇日常外观清洁、内饰养护、配套设备检查与简单运维，可识别船体、水电、休闲设备常见基础故障，配合技术人员完成设备维保工作，保障船舶正常运营。

N16-游船游艇专项接待服务能力：能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务，可独立承接包船定制、团建、旅拍、亲子游玩等个性化服务，适配内河、滨海不同场景的接待需求。

N17-游船游艇航行辅助能力：能够配合操作人员完成游船游艇航行辅助工作，熟悉航道通行规则，可实时观察水域、气象环境，及时规避航行风险，掌握船舶靠离泊、锚泊基础辅助操作流程。

N18-游船游艇专项安全应急能力：能够熟练掌握内河、近海水域专属应急处置技能，可独立完成船舶防倾覆、防搁浅、水域人员落水救援、小型火情处置等应急操作，熟练开展游船游艇安全演练，落实水域安防、防污染管控工作。

N19-游船游艇产品策划与营销能力：能够结合游船游艇产品特色，策划水上观光、轻奢休闲、主题团建、蜜月旅拍等特色产品，运用新媒体完成产品推广、客源引流，熟练操作游船游艇在线预订、包船预约系统，精准对接客户需求。

N20-游船游艇合规运营能力：能够严格遵守游船游艇运营法律法规及行业规范，落实船舶持证运营、人员持证上岗、水域通航管控等合规要求，规范处理游船游艇服务纠纷与客诉，保障运营合法合规。

六、课程设置及要求

（一）课程结构

专业依据邮轮职业岗位（群）的职业素养、职业知识和职业能力

需要，基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，融入国家“1+X”职业技能等级证书内容以及技能竞赛要求，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接，科学构建培养高素质技术技能型人才的课程体系。

课程分为五大模块：公共基础课程模块（必修、限选、任选）、专业基础课程模块、专业核心课程模块、专业拓展选修课程模块、专业集中实训模块。具体如下图所示。

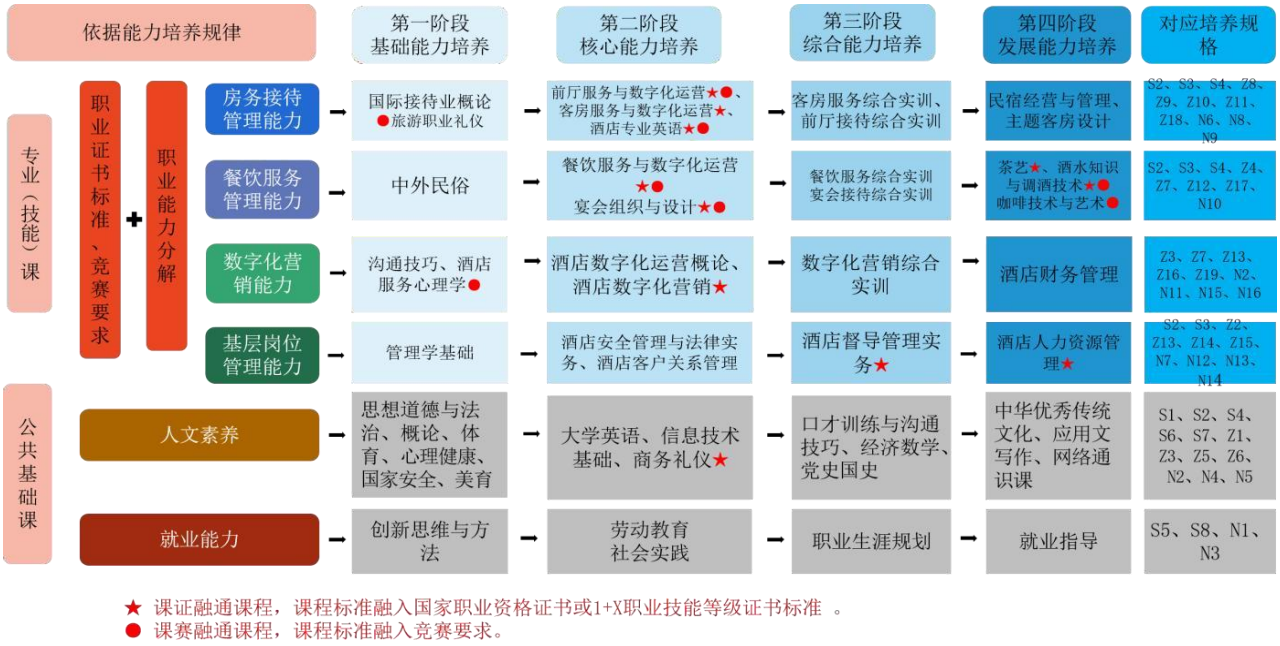

图 1 国际邮轮乘务管理专业课程体系构建

（二）专业课程与职业岗位能力要求对应关系分析

表 2 专业课程与职业岗位能力要求对应关系分析表

岗位名称	典型工作（项目）	核心职业能力要求	专业课程
邮轮前厅接待	1. 登船 / 入住手续办理 2. 礼宾行李服务 3. 总机与问询服务	【素质要求】 S1 具有良好的思想政治素质和社会责任感 S3 具有良好的礼仪素养、沟通能力和数字素养 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z7 掌握邮轮前厅服务、前台接待、礼宾服务、投诉处理知识 Z12 掌握邮轮服务场景英语、专业术语、跨文化交际英语知识	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮与水上旅游数字化营销、邮轮运营管理、邮轮地理与航

	4. 宾客投诉与需求处理 5. 舱房预订服务 6. 登船口 / 大堂对客服务	Z15 掌握旅游法、消费者权益保护法等相关法律法规 【能力要求】 N1 能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应 N4 能够完成登船手续办理、行李服务、问询接待、投诉处理 N6 能够使用英语完成邮轮核心岗位对客服务、内部沟通及应急处理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N9 能够操作邮轮信息系统（PMS）、在线预订系统	线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、水上旅游岸基服务、邮轮多语种服务（日语 / 韩语）、前厅接待综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮客舱服务	1. 客舱清洁与保养 2. 客舱对客服务 3. 迷你吧运营与管理 4. 客舱安全管理 5. 客舱信息管理 6. 主题客舱设计与落地	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、精益求精的工匠精神 S3 具有良好的协调能力、沟通能力和审美素养 S5 具有较强的服务意识、环保意识和安全意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z4 掌握邮轮客舱清洁、整理、对客服务、客舱安全管理知识 Z16 掌握游船游艇基础专业知识、内饰布局与配套设施功能常识 【能力要求】 N2 能够独立完成客舱清洁整理、迷你吧服务、客舱对客服务及客舱安全管理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N10 能够完成高星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务与运营 N15 能够完成游船游艇日常外观清洁、内饰养护、配套设备检查与简单运维	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮客舱服务与管理、邮轮运营管理、游船游艇运营服务与管理、邮轮船员安全与防污染、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、邮轮主题客舱设计与布置、邮轮客舱服务综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮餐厅服务	1. 中西餐零点服务 2. 宴会设计与服务 3. 餐厅运营服务 4. 菜单设计与执行 5. 餐饮服务质量管控 6. 宾客餐饮需求响应	【素质要求】 S2 具有较强的职业自豪感、服务意识、成本意识和团队合作精神 S3 具有一定的审美素养和人文素养 S4 具有良好的抗压能力和心理调适能力 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z5 掌握中西餐服务、宴会服务、酒水服务、菜单设计知识 Z9 掌握酒店督导管理、基层管理、服务质量控制知识 【能力要求】 N3 能够熟练完成中西餐零点服务、宴会服务、酒水服务及餐厅运营 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N10 能够完成高星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务与运营 N11 能够进行班组管理、服务质量监督、员工培训指导	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮餐饮服务实务、邮轮运营管理、邮轮酒水服务与酒吧运营、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、邮轮财务管理、餐厅服务综合实训、宴会接待综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮饮品服务	1. 葡萄酒认知与侍酒服务 2. 烈酒认知与鸡尾酒调制服务 3. 茶叶认知与冲泡服务 4. 咖啡制作与对客服务	【素质要求】 S2 具有中国传统文化传承和创新意识，外来文化本土化融合和创新意识 S3 具有一定的审美素养和良好的服务意识、沟通能力 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z5 掌握中西餐服务、宴会服务、酒水服务、菜单设计知识 【能力要求】 N3 能够熟练完成酒水服务、酒吧运营相关工作 N6 能够使用英语完成饮品服务场景的对客服务与沟通 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化饮品服务	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮酒水服务与酒吧运营、茶艺、葡萄酒鉴赏、咖啡技术与艺术、酒水知识与调酒技术、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、茶艺技能

	5. 邮轮酒吧运营服务 6. 饮品服务质量管控		综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮休闲娱乐服务	1. 邮轮康乐活动策划与执行 2. 娱乐项目组织与现场服务 3. 岸上观光服务与讲解 4. 邮轮休闲活动落地 5. 宾客娱乐需求响应 6. 休闲服务质量管控	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、创新意识和团队合作精神 S3 具有良好的沟通能力、组织协调能力和审美素养 S5 具有强烈的服务意识和安全责任意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z6 掌握邮轮康乐活动策划、娱乐项目组织、岸上观光服务知识 Z13 掌握世界邮轮航线、港口城市、旅游目的地文化知识 Z19 掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目服务流程与特色服务规范 【能力要求】 N5 能够组织策划邮轮娱乐活动、岸上观光服务、康乐项目运营 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化休闲服务 N16 能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务 N19 能够结合游船游艇产品特色，策划特色休闲服务产品	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮娱乐活动与休闲服务、水上休闲项目运营、游船游艇运营服务与管理、水上旅游岸基服务、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、岸上观光服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮产品销售	1. 邮轮产品市场推广 2. 客户开发与维护 3. 邮轮产品销售与咨询 4. 营销活动策划与执行 5. 客户需求对接与转化 6. 销售数据统计与分析	【素质要求】 S1 具有以忠诚、诚实和诚信为核心的职业精神 S2 具有数字化营销的创新精神和创业意识 S3 具有较强的沟通技能和团队合作精神 【知识要求】 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z8 掌握数字化营销、社交媒体运营、在线预订系统应用知识 Z14 掌握邮轮公司组织架构、运营流程、收益管理知识 【能力要求】 N1 能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应 N8 能够运用数字化技术进行服务数据分析、宾客画像、精准营销 N9 能够操作邮轮信息系统（PMS）、在线预订系统、移动支付系统 N19 能够运用新媒体完成邮轮 / 游船产品推广、客源引流，精准对接客户需求	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮与水上旅游数字化营销、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、邮轮财务管理、邮轮数字化营销综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
邮轮客户关系服务	1. 宾客全流程服务跟进 2. 客户档案建立与维护 3. 宾客投诉与需求处理 4. VIP 客户接待与服务 5. 客户满意度调研与提升 6. 客户关系维护与运营	【素质要求】 S1 具有良好的思想政治素质和社会责任感 S3 具有良好的礼仪素养、沟通能力和数字素养 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 S7 具有良好的沟通协调能力和团队合作精神 【知识要求】 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z7 掌握邮轮前厅服务、前台接待、礼宾服务、投诉处理知识 Z12 掌握邮轮服务场景英语、专业术语、跨文化交际英语知识 Z15 掌握旅游法、消费者权益保护法等相关法律法规 【能力要求】 N1 能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应 N4 能够完成登船手续办理、行李服务、问询接待、投诉处理 N6 能够使用英语完成邮轮核心岗位对客服务、内部沟通及应急处理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N9 能够操作邮轮信息系统（PMS）、在线预订系统	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮与水上旅游数字化营销、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、水上旅游岸基服务、邮轮多语种服务（日语 / 韩语）、前厅接待综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计

游船前厅接待	1. 游船登船 / 入住手续办理 2. 礼宾行李服务 3. 总机与问询服务 4. 宾客投诉与需求处理 5. 舱房预订服务 6. 登船口 / 大堂对客服务	【素质要求】 S1 具有良好的思想政治素质和社会责任感 S3 具有良好的礼仪素养、沟通能力和数字素养 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z7 掌握邮轮前厅服务、前台接待、礼宾服务、投诉处理知识 Z12 掌握邮轮服务场景英语、专业术语、跨文化交际英语知识 Z15 掌握旅游法、消费者权益保护法等相关法律法规 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 【能力要求】 N1 能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应 N4 能够完成登船手续办理、行李服务、问询接待、投诉处理 N6 能够使用英语完成邮轮核心岗位对客服务、内部沟通及应急处理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N9 能够操作邮轮信息系统（PMS）、在线预订系统	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮与水上旅游数字化营销、游船游艇运营服务与管理、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、水上旅游岸基服务、内河游船运营管理、前厅接待综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游船客房服务	1. 游船客房清洁与保养 2. 客房对客服务 3. 迷你吧运营与管理 4. 客房安全管理 5. 客房信息管理 6. 游船内饰养护与管理	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、精益求精的工匠精神 S3 具有良好的协调能力、沟通能力和审美素养 S5 具有较强的服务意识、环保意识和安全意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z4 掌握邮轮客舱清洁、整理、对客服务、客舱安全管理知识 Z16 掌握游船游艇基础专业知识、内饰布局与配套设施功能常识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 【能力要求】 N2 能够独立完成客舱清洁整理、迷你吧服务、客舱对客服务及客舱安全管理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N10 能够完成高星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务与运营 N15 能够完成游船游艇日常外观清洁、内饰养护、配套设备检查与简单运维	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮客舱服务与管理、邮轮运营管理、游船游艇运营服务与管理、邮轮船员安全与防污染、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、邮轮主题客舱设计与布置、邮轮客舱服务综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游船餐饮服务	1. 游船中西餐零点服务 2. 宴会设计与服务 3. 餐厅运营服务 4. 菜单设计与执行 5. 餐饮服务质量管控 6. 宾客餐饮需求响应	【素质要求】 S2 具有较强的职业自豪感、服务意识、成本意识和团队合作精神 S3 具有一定的审美素养和人文素养 S4 具有良好的抗压能力和心理调适能力 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z5 掌握中西餐服务、宴会服务、酒水服务、菜单设计知识 Z9 掌握酒店督导管理、基层管理、服务质量控制知识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 【能力要求】 N3 能够熟练完成中西餐零点服务、宴会服务、酒水服务及餐厅运营 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N10 能够完成高星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务与运营 N11 能够进行班组管理、服务质量监督、员工培训指导	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、邮轮餐饮服务实务、邮轮运营管理、邮轮酒水服务与酒吧运营、游船游艇运营服务与管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、邮轮财务管理、餐厅服务综合实训、宴会接待综合实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游船休闲娱乐服务	1. 游船康乐活动策划与执行	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、创新意识和团队合作精神 S3 具有良好的沟通能力、组织协调能力和审美素养 S5 具有强烈的服务意识和安全责任意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游

	2. 娱乐项目组织与现场服务 3. 水上休闲项目运营 4. 岸上观光服务与讲解 5. 宾客娱乐需求响应 6. 休闲服务质量管控	【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z6 掌握邮轮康乐活动策划、娱乐项目组织、岸上观光服务知识 Z13 掌握世界邮轮航线、港口城市、旅游目的地文化知识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 Z19 掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目服务流程与特色服务规范 【能力要求】 N5 能够组织策划邮轮娱乐活动、岸上观光服务、康乐项目运营 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化休闲服务 N16 能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务 N19 能够结合游船游艇产品特色，策划特色休闲服务产品	消费者行为、邮轮娱乐活动与休闲服务、水上休闲项目运营、游船游艇运营服务与管理、水上旅游岸基服务、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、岸上观光服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游艇乘务服务	1. 游艇宾客全流程服务 2. 游艇日常运维辅助 3. 水上休闲项目陪同服务 4. 游艇航行辅助 5. 宾客应急需求响应 6. 游艇安全管理配合	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、精益求精的工匠精神和创新意识 S4 具有良好的体能、抗压能力和心理调适能力 S5 具有强烈的服务意识、安全责任意识和环保意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z16 掌握游船游艇基础专业知识、船体结构、设备构造与日常运维常识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 Z18 掌握游船游艇专项法规知识、运营管理条例与水域通航管控规则 Z19 掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目服务流程与特色服务规范 Z20 掌握游船游艇安全运维知识、水域专属安全防护与应急避险知识 【能力要求】 N15 能够完成游船游艇日常外观清洁、内饰养护、配套设备检查与简单运维 N16 能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务 N17 能够配合操作人员完成游船游艇航行辅助工作，规避航行风险 N18 能够熟练掌握内河、近海水域专属应急处置技能，完成各类应急操作	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、游船游艇运营服务与管理、水上休闲项目运营、水上安全与应急处置、游艇服务规范、内河游船运营管理、邮轮运营管理、邮轮船员安全与防污染、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、游船游艇服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游艇接待服务	1. 游艇宾客接送与登离船服务 2. 定制化接待服务落地 3. VIP 宾客接待服务 4. 游艇服务流程管控 5. 宾客需求响应与处理 6. 接待服务质量提升	【素质要求】 S1 具有良好的思想政治素质和社会责任感 S3 具有良好的礼仪素养、沟通能力和数字素养 S5 具有强烈的服务意识、宾客至上理念 S7 具有良好的沟通协调能力和团队合作精神 【知识要求】 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z12 掌握邮轮服务场景英语、专业术语、跨文化交际英语知识 Z16 掌握游船游艇基础专业知识、内饰布局与配套设施功能常识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 Z19 掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目服务流程与特色服务规范 【能力要求】 N1 能够运用数字化工具进行在线沟通、预订确认、宾客需求响应 N4 能够完成登船手续办理、行李服务、问询接待、投诉处理 N6 能够使用英语完成邮轮核心岗位对客服务、内部沟通及应急处理 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化服务 N16 能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、游船游艇运营服务与管理、水上休闲项目运营、游艇服务规范、内河游船运营管理、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、游船游艇服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
游艇基础配套服务	1. 游艇日常外观清洁与内饰养护	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、精益求精的工匠精神和创新意识 S4 具有良好的体能、抗压能力和心理调适能力 S5 具有强烈的服务意识、安全责任意识和环保意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游

	2. 游艇配套设备日常检查与简单运维 3. 游艇物料补给与管理 4. 游艇停泊与靠离泊辅助 5. 游艇基础安全检查 6. 游艇配套服务落地	【知识要求】 Z16 掌握游船游艇基础专业知识、船体结构、设备构造与日常运维常识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 Z18 掌握游船游艇专项法规知识、运营管理条例与水域通航管控规则 Z20 掌握游船游艇安全运维知识、水域专属安全防护与应急避险知识 【能力要求】 N15 能够完成游船游艇日常外观清洁、内饰养护、配套设备检查与简单运维 N17 能够配合操作人员完成游船游艇航行辅助工作，规避航行风险 N18 能够熟练掌握内河、近海水域专属应急处置技能，完成各类应急操作 N20 能够严格遵守游船游艇运营法律法规及行业规范，保障运营合法合规	消费者行为、游船游艇运营服务与管理、水上安全与应急处置、游艇服务规范、内河游船运营管理、邮轮运营管理、邮轮船员安全与防污染、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、游船游艇服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计
水上休闲服务专员	1. 水上休闲项目服务与指导 2. 水上观光服务与讲解 3. 水上活动策划与执行 4. 宾客安全防护与应急处理 5. 水上休闲服务质量管控 6. 客户需求响应与服务	【素质要求】 S2 具有爱岗敬业、创新意识和团队合作精神 S3 具有良好的沟通能力、组织协调能力和审美素养 S5 具有强烈的服务意识和安全责任意识 S9 具有强烈的安全责任意识和应急反应能力 【知识要求】 Z2 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 Z3 掌握消费者需求分析、消费心理、宾客关系管理知识 Z6 掌握邮轮康乐活动策划、娱乐项目组织、岸上观光服务知识 Z13 掌握世界邮轮航线、港口城市、旅游目的地文化知识 Z17 掌握游船游艇航行与水域知识、航道规则、水文气象常识 Z19 掌握游艇轻奢定制服务、水上休闲项目服务流程与特色服务规范 【能力要求】 N5 能够组织策划邮轮娱乐活动、岸上观光服务、康乐项目运营 N7 能够尊重并适应不同国家宾客的文化习俗，提供个性化休闲服务 N16 能够熟练完成游船登离船引导、游艇宾客接送、水上休闲项目陪同服务 N18 能够熟练掌握内河、近海水域专属应急处置技能，完成各类应急操作 N19 能够结合游船游艇产品特色，策划特色休闲服务产品	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语（一）、邮轮通用英语（二）、旅游消费者行为、水上休闲项目运营、游船游艇运营服务与管理、水上旅游岸基服务、水上安全与应急处置、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、岸上观光服务实训、邮轮企业顶岗实习、毕业设计

（三）专业集中实训课程教学体系

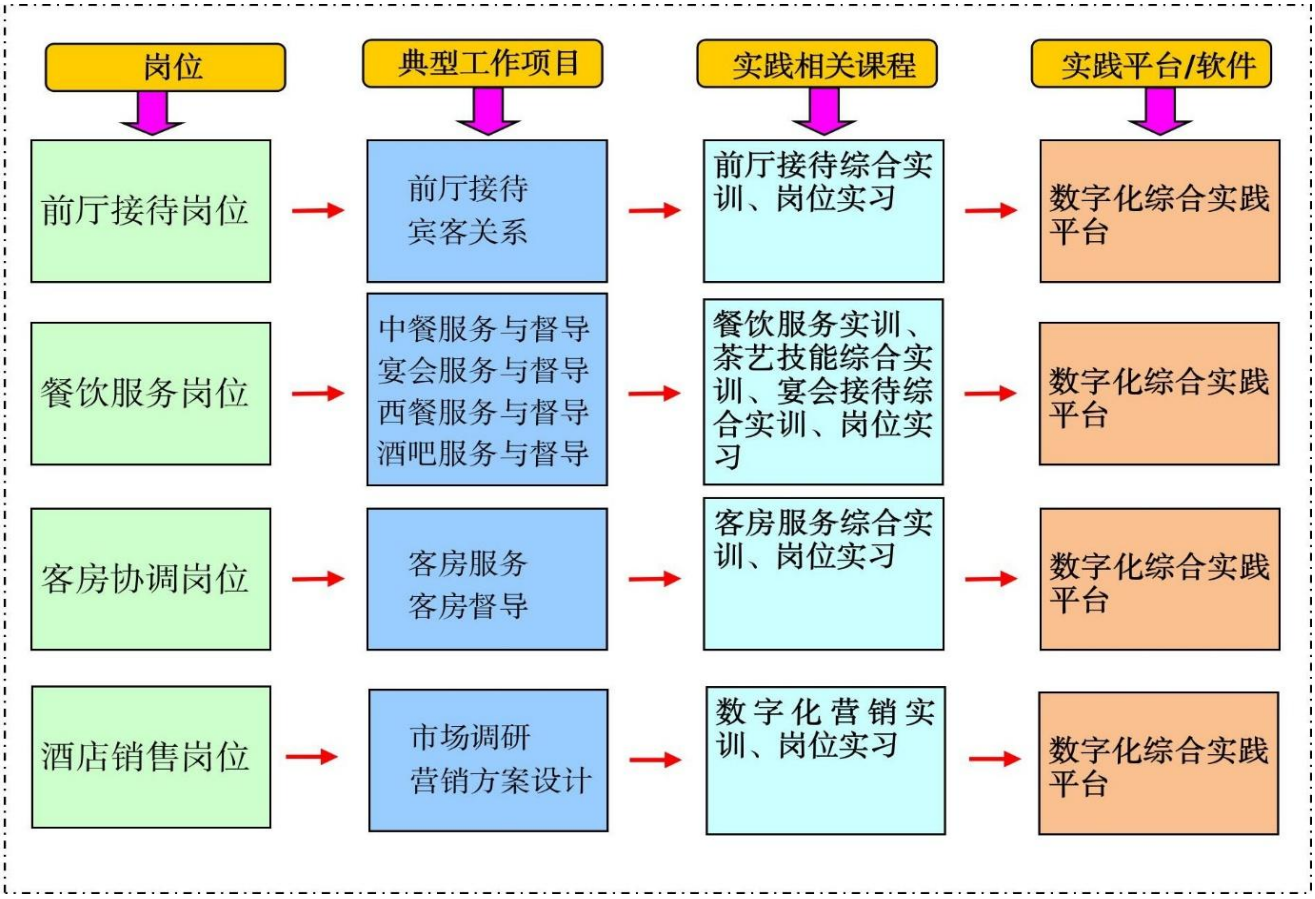

图2 专业集中实训课程体系

（四）课程描述

1.课程描述总体要求

公共基础课程充分落实国家有关规定和要求。专业课程紧密对接岗位需求，融通酒店服务、酒水服务竞赛标准和1+X酒店运营管理职业技能等级证书、1+X餐饮管理运行职业技能等级证书、咖啡师职业技能等级证书等能力要点，基于工作过程或能力模块或典型工作任务，系统设计每一门课程的课程目标、主要内容和教学要求，增强可操作性。

（1）专业思政融入课程分析

在整个课程体系中，爱国主义教育、法治教育、职业道德教育等思政元素全程贯，将思政教育与专业教学深度融合。专业思政与课程的融入如下表所示：

图3“课程+思政”体系结构图

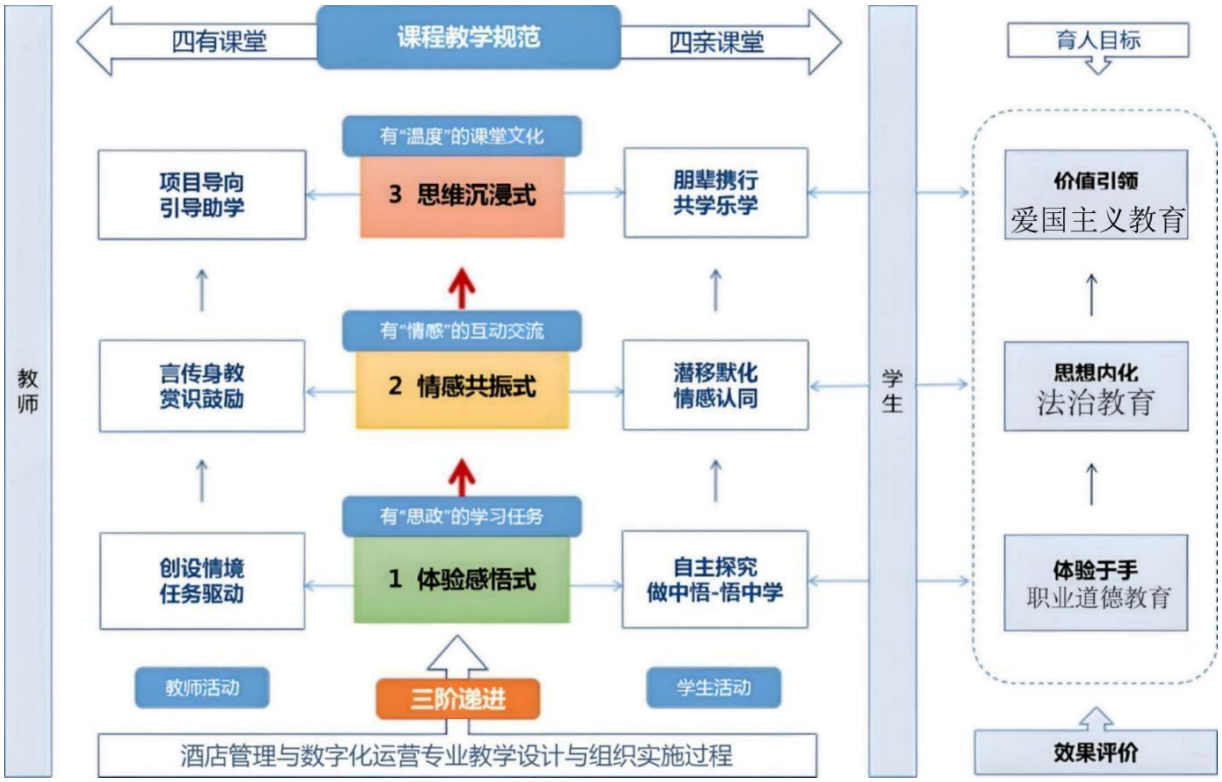

表3 专业思政融入课程分析

课程模块	主要内容	思政融入	
公共基础课程	包括思想政治、身心修养、科技人文、创新创业等课程。	S4：通过信息技术课程，培养数字素养和终身学习能力。 S7：结合人文社科课程，提升人文素养和审美素养，鼓励艺术特长发展。	在所有课程中融入爱国主义教育、法治教育、职业道德教育，确保学生在掌握专业技能的同时，成为有理想、有本领、有担当的新时代青年。
专业基础课程	包括邮轮概论、邮轮旅游地理、海事法规课程。	结合S1-S3，强调在学习专业知识的同时，树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义核心价值观	
专业核心课程	包括前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营等课程。	结合 S8、S9，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，在工作中具有职业道德，具有数据化思维，具备数字化营销和运营的创新精神和工匠精神。	

专业拓展选修课程	包括茶艺、酒水知识与调酒技术、会议服务与管理等课程。	结合 S4-S6，培养学生勇于奋斗、乐观向上的精神，具备自我管理能力和职业生涯规划意识，同时强化集体意识和团队合作精神；养成健身、卫生及良好的行为习惯；并提升其审美和人文素养。	

（2）相关技能竞赛融入课程分析

专业相关的竞赛有酒店服务、酒水服务赛项，竞赛与课程的融相合如下表所示。

表4 技能竞赛融入课程分析

竞赛名称	组织机构	主要内容	拟融入的课程
酒店服务	湖南省教育厅	前厅接待、中餐宴会、西餐服务等	前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营等
酒水服务	湖南省教育厅	酒水品鉴、侍酒服务、鸡尾酒调制	酒水知识与调酒技术、酒店数字化营销等

（3）相关证书融入课程分析

本专业相关的证书是1+X酒店运营管理、1+X餐饮管理运行等级证书，证书内容与课程的融合如下表所示。

表5 相关证书融入课程分析

职业技能等级证书/证书名称	核心工作领域	对应岗位核心工作任务	拟融入的专业课程
1+X 邮轮运营服务职业技能等级证书（中、高级）	国际邮轮、内河游船、滨海游艇全场景运营服务与基层服务岗位	1. 邮轮 / 游船 / 游艇登离船手续办理与前厅接待服务 2. 客舱 / 客房清洁保养、对客服务与安全管理 3. 中西餐服务、宴会服务、酒水服务与餐厅运营 4. 康乐活动策划、岸上观光服务、水上休闲项目运营 5. 游艇日常运维、航行辅助与应急处置 6. 宾客全流程服务跟进、投诉处理与个性化服务落地	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、海事法规、邮轮通用英语、邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮客舱服务与管理、邮轮餐饮服务实务、邮轮娱乐活动与休闲服务、游船游艇运营服务与管理、水上休闲项目运营、海事安全与邮轮应急管理、邮轮法律法规实务、前厅接待综合实训、邮轮客舱服务综合实训、餐厅服务综合实训、邮轮企业顶岗实习
1+X 酒店运营管理职业技能等级证书（中、高级）	邮轮 / 游船 / 游艇前厅、客房、宾客服务全流程运营与管理	1. 登船 / 入住手续办理、礼宾服务、总机与问询服务 2. 客舱清洁保养、对客服务、迷你吧运营与安全管理 3. 宾客投诉处理、VIP 客户接待与客户关系维护 4. 舱房预订服务、前厅信息系统操作与数字化运营 5. 游艇宾客接送、登离船服务与定制化接待服务	邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮客舱服务与管理、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、旅游消费者行为、邮轮与水上旅游数字化营销、邮轮运营管理、邮轮地理与航线知识、邮轮跨文化服务实务、邮轮法律法规实务、前厅接待综合实训、邮轮企业顶岗实习
1+X 餐饮管理运行职业技能等级证书	邮轮 / 游船中西餐、酒吧、饮品	1. 中西餐零点服务、宴会设计与落地执行 2. 餐厅运营管理、菜单设计与成本控制 3. 葡萄酒侍酒、鸡尾酒调制、咖啡 / 茶艺服务与酒吧运营	邮轮餐饮服务实务、邮轮酒水服务与酒吧运营、茶艺、葡萄酒鉴赏、咖啡技术与艺术、酒水知识与调酒技术、邮轮运营管理、邮轮财务管理、餐厅服务综合实训、

（中、高级）	服务全流程运营与管理	4. 餐饮服务质量监督、现场管控与宾客需求响应 5. 餐饮物料管理、成本核算与合规运营	宴会接待综合实训、茶艺技能综合实训、邮轮企业顶岗实习
世界技能大赛酒店接待服务赛项技术文件	高端酒店、邮轮 / 游船 / 游艇前厅接待与宾客服务场景	1. 总台 / 登船口接待、入住 / 登船手续办理 2. 礼宾服务、行李服务、总机与问询服务 3. 宾客投诉处理、特殊需求响应与 VIP 接待 4. 前厅信息系统操作、预订确认与宾客档案管理 5. 跨文化沟通、多语种服务与个性化服务落地	邮轮宾客服务与前厅运营、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、邮轮通用英语、邮轮英语听力与会话强化、邮轮跨文化服务实务、邮轮多语种服务（日语 / 韩语）、前厅接待综合实训、邮轮企业顶岗实习
世界技能大赛餐厅服务赛项技术文件	高端酒店、邮轮 / 游船中西餐服务与宴会服务场景	1. 中西餐零点服务、餐台布置与席间服务 2. 宴会设计、摆台与全流程服务执行 3. 酒水服务、侍酒服务与餐酒搭配服务 4. 餐厅现场管控、服务质量监督与宾客需求响应 5. 菜单知识、食材认知与餐饮服务规范落地	邮轮餐饮服务实务、邮轮酒水服务与酒吧运营、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、餐厅服务综合实训、宴会接待综合实训、邮轮企业顶岗实习
咖啡师职业技能等级证书（中级）	邮轮 / 游船 / 游艇咖啡服务、饮品吧运营场景	1. 咖啡豆认知、研磨与萃取操作 2. 意式咖啡、手冲咖啡等各类咖啡制作与拉花服务 3. 咖啡对客服务、产品介绍与销售推荐 4. 咖啡吧日常运营、物料管理与设备维护 5. 咖啡文化知识传递与个性化饮品服务	咖啡技术与艺术、邮轮酒水服务与酒吧运营、邮轮服务沟通实务、旅游消费者行为、邮轮饮品服务综合实训、邮轮企业顶岗实习
调酒师职业技能等级证书（中级）	邮轮 / 游船 / 游艇酒吧运营、鸡尾酒调制与酒水服务场景	1. 烈酒、利口酒等各类基酒认知与储存管理 2. 经典鸡尾酒、创意鸡尾酒调制与出品 3. 酒吧对客服务、酒水介绍与销售推荐 4. 酒吧日常运营、物料盘点与成本控制 5. 酒水文化知识传递与个性化饮品服务	酒水知识与调酒技术、邮轮酒水服务与酒吧运营、葡萄酒鉴赏、邮轮服务沟通实务、邮轮饮品服务综合实训、邮轮企业顶岗实习
茶艺师职业技能等级证书（中级）	邮轮 / 游船 / 游艇茶艺服务、茶吧运营场景	1. 茶叶品类认知、冲泡器具使用与水质把控 2. 绿茶、红茶、乌龙茶等各类茶品冲泡与茶艺展示 3. 茶品对客服务、茶文化介绍与销售推荐 4. 茶吧日常运营、茶叶储存与物料管理 5. 中华茶文化传递与个性化茶服务落地	茶艺、邮轮服务沟通实务、中华优秀传统文化、邮轮饮品服务综合实训、茶艺技能综合实训、邮轮企业顶岗实习

（4）专业技能考核标准融入课程分析

本专业技能考核对接现代旅游管理岗位群的典型要求，具体分为三个模块：专业基本技能模块、岗位核心技能模块和岗位拓展技能模块。模块内容与专业课程对应关系如下图所示。

表6 技能考核模块内容与专业课程对应关系

序号	一级模块名称	二级模块名称	模块核心考核内容	对应专业课程
一	专业基本技能模块	1. 职业素养与思政法治技能	1. 社会主义核心价值观践行与职业精神培养 2. 旅游行业法律法规与海事合规认知 3. 职业礼仪与服务意识养成 4. 安全责任与应急素养培育	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、思政实践、军事理论、国家安全教育、大学生心理健康、劳动教育、商务礼仪、口才与沟通、中华优秀传统文化、湖湘文化
		2. 语言沟通与	1. 邮轮服务场景英语听说读写应用 2. 跨文化沟通与多元文化适配能力	大学英语（一）、大学英语（二）、邮轮通用英语（一）、邮

		跨文化服务技能	3. 日语 / 韩语等第二外语基础服务应用 4. 服务沟通技巧与客诉沟通应对	轮通用英语（二）、邮轮英语听力与会话强化、邮轮服务沟通实务、跨文化沟通、邮轮跨文化服务实务、邮轮多语种服务（日语 / 韩语）
		3. 邮轮行业基础认知技能	1. 邮轮行业发展与运营体系认知 2. 邮轮航线与港口目的地地理知识 3. 旅游消费者行为与需求分析能力 4. 信息技术与数字化工具基础应用	邮轮概论、邮轮旅游地理、邮轮地理与航线知识、旅游消费者行为、信息技术素养、人工智能应用基础、大学语文、应用文写作、经济数学、高等数学、美育
二	岗位核心技能模块	1. 邮轮前厅接待服务技能	1. 邮轮登船 / 离船手续办理与总台接待服务 2. 总机服务、舱房预订与礼宾服务 3. 宾客关系维护与投诉处理 4. 前厅信息系统操作与数字化运营	邮轮宾客服务与前厅运营、酒店客户关系管理、酒店服务心理学、前厅接待综合实训
		2. 邮轮客舱服务与管理技能	1. 客舱清洁保养、对客服务与迷你吧运营 2. 客舱楼层管理与安全管控 3. 主题客舱设计与布置落地 4. 客舱服务质量监督与班组协调	邮轮客舱服务与管理、邮轮主题客舱设计与布置、酒店服务心理学、民宿经营与管理、邮轮客舱服务综合实训
		3. 邮轮餐饮服务技能	1. 中西餐零点服务、宴会设计与服务落地 2. 餐厅运营管理、菜单设计与成本控制 3. 餐饮服务质量监督与现场管控 4. VIP 宾客餐饮接待方案执行	邮轮餐饮服务实务、宴会组织与设计、酒店服务心理学、餐厅服务综合实训、宴会接待综合实训
		4. 邮轮饮品与酒吧运营技能	1. 葡萄酒认知、销售与侍酒服务 2. 烈酒认知与鸡尾酒调制服务 3. 茶叶认知、销售与冲泡服务 4. 咖啡制作与对客服务、酒吧运营管理	邮轮酒水服务与酒吧运营、茶艺、葡萄酒鉴赏、咖啡技术与艺术、酒水知识与调酒技术、茶艺技能综合实训
		5. 邮轮休闲娱乐与岸基服务技能	1. 邮轮康乐活动策划与执行、娱乐项目组织 2. 岸上观光服务与讲解、水上休闲项目运营 3. 游艇轻奢定制服务与包船服务落地 4. 水上旅游岸基服务全流程执行	邮轮娱乐活动与休闲服务、水上休闲项目运营、旅游地理、水上旅游岸基服务、游船游艇运营服务与管理、岸上观光服务实训
		6. 邮轮数字化营销技能	1. 邮轮市场营销环境分析与方案策划 2. 市场推广与新媒体运营、数字营销落地 3. 邮轮产品销售与客户关系维护 4. 营销数据分析与效果优化	邮轮与水上旅游数字化营销、酒店服务心理学、数字化营销综合实训
三	岗位拓展技能模块	1. 邮轮安全与应急管理技能	1. 海事安全法规与邮轮安全管理规范执行 2. 海上求生、消防灭火、医疗急救等应急处置 3. 邮轮防污染、反恐安保与水域安全管控 4. 游船游艇日常安全检查与航行辅助	海事法规、海事安全与邮轮应急管理、邮轮船员安全与防污染、邮轮法律法规实务、水上安全与应急处置、游船游艇基础知识、内河游船运营管理
		2. 邮轮基层督导管理技能	1. 班组管理、工作例会召开与员工排班调度 2. VIP / 特殊宾客接待方案编制与执行 3. 员工服务质量监督、培训指导与绩效考核 4. 部门运营协调与服务质量管控	邮轮运营管理、酒店督导管理实务、酒店人力资源管理、酒店数字化运营概论、酒店安全管理与法律实务
		3. 邮轮运营与财务管理技能	1. 邮轮公司组织架构与运营流程管理 2. 邮轮收益管理、成本核算与财务管控 3. 小微文旅 / 邮轮企业合规运营与风险管控 4. 邮轮产品设计与品牌打造	邮轮财务管理、管理学基础、酒店财务管理、民宿经营与管理、创新创业基础、生涯与就业指导
		4. 综合实训与顶岗实习技能	1. 邮轮全岗位服务流程综合实操 2. 邮轮企业真实岗位顶岗实习与工作落地 3. 毕业设计与职业发展规划制定 4. 行业新技术、新技能的自主学习与应用	邮轮企业顶岗实习、毕业设计、毕业教育、第二课堂、思政实践、劳动实践

2. 公共基础课程模块（必修、限选、任选）

（1）思想道德与法治

开设学期	1/2	参考学时	48	学分	3

课程目标：

素质目标：培养学生具备较高的思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

知识目标：掌握新时代的内涵与意义，理解人生观的重要作用，掌握中国精神的内涵和意义，理解社会主义核心价值观的内涵，理解道德准则和中国特色社会主义法治体系。

能力目标：能够坚定理想信念，践行社会主义核心价值观；形成正确的道德认知；理解中国特色社会主义法治，增进法治意识，养成法治思维，积极投身道德与法治实践。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

理解并掌握马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观。引导学生探究现实生活中的道德和法律问题，运用所学的理论知识，分析问题并提出解决问题的方法。

序号	教学单元	教学内容
1	绪论	中国特色社会主义新时代的内涵与意义，培养学生成长为担当民族复兴大任的新时代青年。
2	思想篇	世界观、人生观、价值观的教育，帮助学生树立正确的理想信念，理解人生的意义和方向。弘扬中国精神，培育社会主义核心价值观。
3	道德篇	道德观教育，传承中华传统美德，弘扬中国革命道德，引导学生养成良好的道德品质。
4	法治篇	法治观教育，帮助学生理解法律的基本知识，树立法治观念，增强法律意识，学会运用法律知识解决实际问题。

教学要求：

1.方法手段：以教师课堂讲授为主，实践教学、自主学习为辅，通过主题研讨、案例分析、实践分享、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。

2.考核评价：课程采用过程性评价与终结性考核相结合的考评模式。其中过程性评价占比总成绩的60%，终结性考核占比总成绩的 40%，从知识、能力、素养三个方面综合考核。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力，坚定在

党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。

知识目标：理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的

形成、发展、主要内容、历史地位和意义。

能力目标：能够联系实际，树立正确的历史观点、世界视野、国情意识和问题意识；能够运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	导论：马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果	1.什么是马克思主义 2.中国为什么选择了马克思主义 3.为什么要实现马克思主义中国化时代化 4.什么是马克思主义中国化时代化 5.马克思主义中国化时代化有哪些理论成果 6.本教材的主线和重点
2	毛泽东思想	1.毛泽东思想及其历史地位 2.新民主主义革命理论形成的依据 3.新民主主义革命道路的总路线和基本纲领 4.新民主主义革命的道路和基本经验 5.从新民主主义到社会主义的转变 6.社会主义改造道路和历史经验 7.社会主义制度在中国的确立 8.社会主义建设道路的初步探索
3	中国特色社会主义理论体系的形成发展、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观	1.邓小平理论的形成、主要内容及历史地位 2.“三个代表重要思想”的形成、核心观点、主要内容及历史地位 3.科学发展观的形成、科学内涵、主要内容及历史地位
教学要求： **1.方法手段：**主要采用理论与实践相结合，线上与线下相结合，课内与课外相结合的教学方式，运用问题导向、任务驱动、小组辩论等教学方法，通过多媒体音频、视频等教学方式和手段，提高教学的实效性。 **2.考核评价：**课程考核为平时成绩+期末线上考试。		

（3）习近平新时代中国特色社会主义思想概论

开设学期	2	参考学时	48	学分	3

课程目标：

素质目标：切实增强全面贯彻党的基本理论、基本路线和基本方略的自觉性和主动性，进一步坚定建设富强民主和谐文明美丽的社会主义现代化强国的决心，引导学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，在实现中国梦的实践中放飞青春梦想。

知识目标：理解习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、主要内容、理论特质与历史地位，更好把握中国特色社会主义的理论精髓与实践要义。

能力目标：能够理论联系实际，运用所学专业理论知识，正确看待社会问题，分析社会现象；能够运用马克思主义的立场、观点和方法发现问题、分析问题和解决问题。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	导论 马克思主义中国化时代化新的飞跃	1.习近平新时代中国特色社会主义思想是如何创立的？ 2.习近平新时代中国特色社会主义思想回答了什么重大时代课题？ 3.习近平新时代中国特色社会主义思想主要包含哪些内容？ 4.如何理解习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位？ 5.如何学好用好习近平新时代中国特色社会主义思想？
2	第一章 新时代坚持和发展中国特色社会主义	1.中国特色社会主义如何一路走来？ 2.如何理解中国特色社会主义是社会主义而不是其他什么主义？ 3.为什么说中国特色社会主义进入了新时代？ 4.新时代坚持和发展中国特色社会主义如何一以贯之？
3	第二章 以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴	1.为什么说实现中华民族伟大复兴进入了不可逆转的历史进程？ 2.如何擘画全面建成社会主义现代化强国的宏伟蓝图？ 3.中国式现代化是一种什么样的现代化
4	第三章 坚持党的全面领导	1.为什么要坚持党的领导？ 2.怎样理解党的领导是全面的、系统的、整体的？ 3.怎样实现党的全面领导？
5	第四章 坚持以人民为中心	1.为什么必须坚持以人民为中心？ 2.如何理解不断实现人民对美好生活的向往？ 3.怎样实现人的全面发展、全体人民共同富裕？

6	第五章 全面深化改革	1.为什么要全面深化改革开放？ 2.怎样推进全面深化改革开放？ 3.如何将改革开放进行到底？
7	第六章 推动高质量发展	1.如何完整、准确、全面贯彻新发展理念？ 2.如何坚持和完善社会主义基本经济制度？ 3.如何加快构建新发展格局？
8	第七章 社会主义现代化建设的教育、科技、人才战略	1.为什么要坚持教育、科技、人才一体推进？ 2.怎样加快建设教育强国？ 3.怎样加快建设科技强国？ 4.如何深入实施新时代人才强国战略？
9	第八章 发展全过程人民民主	1.什么是全过程人民民主？ 2.全过程人民民主好在哪里？ 3.如何践行全过程人民民主？
10	第九章 全面依法治国	1.为什么要全面推进依法治国？ 2.为什么要走中国特色社会主义法治道路 3.如何理解全面依法治国的总目标？ 4.如何建设法治中国？
11	第十章 建设社会主义文化强国	1.为什么建设中国特色社会主义文化？ 2.为什么要坚持马克思主义在意识形态领域指导地位的根本制度？ 3.为什么要用社会主义核心价值观凝心聚力？ 4.如何铸就社会主义文化新辉煌？
12	第十一章 加强以民生为重点的社会建设	1.为什么说“悠悠万事，民生为大”？ 2.提高人民生活品质着重从哪些方面入手？ 3.怎样推进社会治理现代化？
13	第十二章 建设社会主义生态文明	1.新时代为什么突出强调生态文明建设？ 2.建设什么样的生态文明？ 3.怎样建设美丽中国？ 4.怎样共谋全球生态文明建设之路？
14	第十三章 维护和塑造国家安全	1.为什么要坚持总体国家安全观？ 2.如何构建统筹各领域安全的新安全格局？ 3.怎样推进国家安全体系和能力现代化？
15	第十四章 建设巩固国防和强大人民军队	1.为什么要建设巩固国防和强大人民军队？ 2.怎样建设巩固国防和强大人民军队？ 3.人民军队怎样捍卫国家主权、安全、发展利益？

16	第十五章 坚持“一国两制”和推进祖国完全统一	1.如何全面准确理解和贯彻“一国两制”方针？ 2.为什么说“一国两制”是保持港澳长期繁荣稳定的最佳制度？ 3.为什么说祖国完全统一的时和势始终在我们这一边？
17	第十六章 中国特色大国外交和推动构建人类命运共同体	1.世界怎么了？ 2.人类向何处去？ 3.中国怎么办？
18	第十七章 全面从严治党	1.为什么要全面从严治党？ 2.为什么十八大以来管党治党宽松软状况得到根本扭转？ 3.如何理解全面从严治党这场伟大自我革命？

教学要求：

1.方法手段：主要采用理论教学与实践教学相结合的模式，由以“教”为主向重“学”为主的教学模式发展。在理论教学中采取因材施教、互动式与启发式教学方法，具体运用问题讨论法、合作辩论法、视频观摩互动法、分组讨论法、启发式教学法等，结合学生中的思想热点或时政热点问题，进行教学，注重实效。在实践教学中注重现场模拟、亲身体验、社会调查等多种互动式教学形式，调动学生学习的积极性和主动性，锻炼和提高学生的综合素质与实践能力。

2.考核评价：

考核内容组成

考核内容	理论（40%）	实践（60%）	
考核方式	期末在线考试	能力考核	素质拓展
具体指标	闭卷考试	实践活动等	平时表现（课堂出勤、课堂纪律、回答问题等） / 线上学习（包括十七章及特色音频系列学习任务等）
考核目标	检验和巩固对本课程基本理论知识的理解和运用	培养学生分析问题解决问题的能力	锻炼学生的自主学习能力，提高学生的综合素质 / 培养学生自主学习与独立思考的能力，提高学生的学习力
分值比例	40%	15%	25% / 20%

（4）形势与政策

开设学期	1、2、3、4、5	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：具备感知国情民意的意识，具备树立“四个意识”、坚定“四个自信”的意识，做担当民族复兴大任的时代新人。

知识目标：准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略；正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战。

能力目标：掌握正确分析形势和理解政策的能力，能对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点和疑点问题进行思考、分析和判断。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	理论教学	根据中宣部，教育部每学期下发的《形势与政策教育教学要点》，紧密围绕党和国家重大理论政策，中国式现代化建设的情况，国际形势等方面的情况与时俱进设定教学内 容，由形势与政策教研室召开教育教学专题会议，共同商议确定每学期的具体授课内容。
2	实践教学	根据每学期具体的授课内容，安排实践主题，在课堂进行展示。

教学要求：

1.方法手段：以教师课堂讲授为主，自主学习为辅，以激发学生自主学习为目标，采用参与式，互动式，启发式，讨论式等教学方式，依托学习通教学平台为学生提供大量的资源，并完成主题讨论和作业的提交，以提升教学的实效性。

2.考核评价：突出考查学生分析问题和解决问题的能力，本课程考核实行过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式，过程性考核成绩占 50%，终结性考核成绩占 50%。

（6）军事技能

开设学期	1	参考学时	112	学分	2

课程目标：

素质目标：养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风。

知识目标：掌握内务制度与生活制度；掌握列队动作基本领。**能力目标：**能较好地完成内务整理和队列动作训练。

主要支撑培养规格：S1 S2 S5 Z1 Z2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	共同条令	《内务条令》《纪律条令》《队列条令》教育。
2	分队的队列动作	集合、离散，整齐、报数，出列、入列，行进、停止，方向变换等。
3	内务整理	被子折叠与摆放，床铺整理，生活用品规范摆放、室内清洁卫生等。

教学要求：

1.方法手段：本课程实践性强，基于行动导向教学四步法、案例教学法、情景教学法、启发式教学法、发现式教学法等教学方法，按纲施训。

2.考核评价：课程评价采用“过程性+终结性”考核的方式，由辅导员和承训教官共同组织实施，主要从出勤率、学习态度、学习纪律、内务整理、掌握程度等全方位多角度进行考核和考察，既能提高学生的课堂活动参与度，更能促使学生进一步理解技能要领；过程性考核 70%，终结性考查占 30%，形成最后的鉴定表。

（7）军事理论

开设学期	1/4/5	参考学时	36	学分	2

课程目标：

素质目标：增强学生依法建设国防的观念，强化国家安全意识和忧患意识；培养学生爱国情怀，传承红色基因，激发学习热情；树立学生为国防建设服务的思想，增强集体观念和组织纪律性。

知识目标：了解国防基本内容、发展历史、国防法规、国防建设；掌握国防动员与武装力量体制、国防教育的相关内容；学习军事思想的形成与发展，掌握军事理论的核心内容；了解世界战略格局概况、战略基本理论；熟悉高技术战争的特点、演变历史及军事高技术的种类。

能力目标：能主动参与和支持国防建设，自觉保卫国家安全；具备从军事角度观察、分析和处理问题的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S5 Z1 Z2 N3

主要内容：

1	中国国防	中国国防基本内容、历史和现状；我国当代国防法规体系、武装力量体制，国防动员主要内容。
2	国家安全	国家安全内涵、原则与总体安全观；我国国家安形势；国际战略形势现状与发展趋势、世界主要国家军事力量及战略动向。
3	军事思想	军事思想的形成与发展过程；我国古代和当代军事思想。
4	现代战争	战争内涵、特点及发展历程；新军事革命的发展演变与主要内容。
5	信息化战争	信息技术和信息化战争的特点；各国信息、武器装备的发展趋势与战列应用；科学技术与战争的关系。

教学要求：

1. **1.方法手段：**重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理，注重教学的时代性、针对性和有效性。

2.考核评价：按百分制计分，采用过程性考试方式，主要从出勤率、平时作业、学习表现等全方位多角度进行考核和考察，既能提高学生的课堂活动参与度，更能促使学生进一步增强国家安全意识、 爱国意识，提高军事素养；过程考核 70%,期末考查占 30%。

（8-11）大学体育

开设学期	1、2、3 、4	参考学时	112	学分	7

课程目标：

素质目标：培养学生吃苦耐劳的精神，坚韧不拔的品质，积极向上的态度，团结协作的意识；培养学生集体荣誉感，形成正确运动思维和观念，养成良好的锻炼习惯，提高学生身体素质。

知识目标：掌握体育与健康的基础理论知识和专项运动技能，注重培养学生体育文化欣赏能力以及终身参加活动的意识；

能力目标：提升学生身体素质、心理素质、社会适应能力，培养学生运动兴趣、运动技能、健康意识、心理素质和团队写作能力，为未来生活和工作奠定良好基础。

主要支撑培养规格：S1 S2 S5 S6 S7 Z1 Z3 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	协调性和平衡能力训练	公体课：太极拳、健美操。
2	球类项目	选项课： 篮球、 排球、 足球、 乒乓球、羽毛球、网球。
3	综合项目	武术、跆拳道、排舞、传统功法、健身操、拓展训练、休闲体育、健身健体、有氧舞蹈、爵士舞、形体训练、匹克球。

教学要求：描述教学方法、手段与专业结合、融合课程思政等要求，与“实施保障”前后呼应，关联度强。

1. **课程思政：**挖掘体育教学中的思政元素、创新教学方法和形式、注重学生全面发展及发挥教师示范作用等措施，实现体育与思政的有机融合，培养学生优良道德品质、团队合作精神和爱国情怀。

2. **方法手段：**理论与实践相结合。采用示范讲解、情境教学、教学比赛递加法、分解法、游戏法等教学方法，帮助学生逐步掌握运动技能，并结合专项素质训练巩固练习，培养团队精神、竞争意识、自我管理能力等综合素质；利用网络教学平台、多媒体、视频等信息化教学方法与手段，增加课堂信息量，提高课堂教学效率。

3. **考核评价：**采用过程性评价与终结性评价相结合。大学体育（一、三）：（课堂表现+课后锻炼）40%+（体质测试）20%+（期末测试）40%；大学体育（二、四）：（课堂表现）20%+（课后锻炼）20%+(期末测试)60%。

（12）大学生心理健康

开设学期	1/2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：培养学生优良的心理品质，树立正确世界观、人生观、价值观，具有健康的心理、健全的人格和较强的心理自我调节能力。

知识目标：掌握心理健康保健知识，了解心理健康有关理论和基本概念，理解心理发展规律、心理问题产生的原理。

能力目标：具有自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。

主要支撑培养规格：S6 Z3 N5

主要内容：主要介绍大学生常见的心理困惑与异常心理，以及关于自我认识、情绪控制、压力管理、人际关系、爱的能力培养等相关心理学知识和技巧。

序号	教学单元	教学内容
1	求助意识	心理初探，评估健康水平；自我识别，增强保健意识。
2	助人情怀	个性探索，促进人格发展；自我认识，完善人格品质。
3	自愈能力	情绪调节，塑造阳光心态；压力管理，应对人生风波。
4	生活激情	人际解码，感受快乐生活；经营爱情，成就幸福人生。

教学要求：描述教学方法、手段与专业结合、融合课程思政等要求，与“实施保障”前后呼应，关联度强。

1.课程思政：按照“勇气→仁爱→智慧→卓越”四段递进式思政主线讲授“求助意识→助人情怀→自愈能力→生活激情”递进式 13 个“一课次一目标”的学习专题。

2.方法手段：采取“线上+线下”混合式教学模式。以课堂活动体验为主，学生在线自主学习、教师课堂讲授、课后实践拓展为辅，通过讨论、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学效果。

3.考核评价：课程考核由线上成绩和线下成绩组成。其中过程性评价占 60%，包括学习态度、学习习惯和知识技能的掌握，结果评价 20%，指期末考试成绩，增值评价 20%，考察思政素养的养成情况。

（13）劳动教育（劳动实践）

开设学期	1	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：具备正确劳动价值观，养成良好的劳动习惯和热爱劳动的思想情感，逐步树立工匠精神。

知识目标：认知劳动的价值，马克思主义劳动观;掌握劳动精神、劳模精神、工匠精神;了解新时代劳动特质。

能力目标：能运用知识技能发现、分析、解决问题，为社会生活打基础；坚持五育理念，以劳动促进德智体美发展，养成劳动习惯。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	劳动与劳动教育	课程导论；劳动、劳动价值、劳动价值观。
2	劳动精神	新时代劳动精神内涵；劳动精神对大学生成长的意义。
3	工匠精神	工匠精神的内涵；如何锤炼工匠精神。
4	劳模精神	劳模精神的内涵；汲取劳模经验，聆听榜样故事。
5	劳动关系	认识劳动关系；用法律构建和谐劳动关系。
6	劳动实践	走近大学生劳动实践;大学生生产劳动与职业发展。

教学要求：

1.课程思政：课程 2 和 3 通过融入劳模和工匠事迹进行文化教育，模块 5 结合法治思想进行思政教学。通过先进事迹激发学生对劳模精神、工匠精神的追求，培养法律意识和社会责任感，实现知识与价值的统一。

2.方法手段：通过知识导入、案例示范、任务驱动、主题活动、劳动实践等，使学生坚持在课堂教学、活动实践、自我学习等教育环节上付出辛勤劳动，有利于树立正确的劳动价值观。

3.考核评价： 本课程采用过程性考核与结果考核相结合的方式，全面评估学生表现。综合评定成绩。过程性考核涵盖课堂考勤、课堂互动及课堂实践活动等方面，占总评的 60%，重点考察学生的认知能力、自主探索精神、团队合作意识及精益求精的职业素养。结果考核则占 40%。课程考核评价贯穿学生参与劳动的全过程，采用个性化、多元化、动态化的评价手段，旨在激发学生学习积极性，提升劳动教育课程的整体质量。

（14）安全教育

开设学期	2	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念；增强自觉维护国家安全意识，并做到认真履行维护国家安全的义务。

知识目标：基本掌握总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义；熟悉总体国家安全观相关法律法规；了解国家安全重点领域面临的威胁与挑战。

能力目标：掌握维护国家安全的途径与方法；在日常的学习生活中，能够自觉养成维护国家安全的良好习惯。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	总体国家安全观概述	总体国家安全观的创立 总体国家安全观的科学内涵 总体国家安全观的重点领域和基本特征
2	中国特色国家安全道路	统筹发展和安全 坚持中国共产党的领导坚持以人民安全为宗旨坚持以政治安全为根本坚持以经济安全为基础 坚持以军事、科技、文化、社会安全为保障坚持以促进国际安全为依托 筑牢其他各领域国家安全屏障
3	大学生要争做总体国家安全观坚定践行者	增强国家安全意识，坚持国家利益至上增强忧患意识，发扬斗争精神 增强社会责任，形成维护国家安全合力

教学要求：

1.方法手段：通过案例教学，以鲜活的安全案例来阐述国家安全理论。课前，要求学生查阅相关资料，了解学习目标；课中，积极参与课堂讨论，掌握学习内容；课后，完成老师布置的相关作业。

2.考核评价：课程考核为平时成绩+期末线上考试。线上，要求学生平时观看视频课程，完成章节测验；线下，参与课堂学习、讨论、完成小组任务。

（15）大学英语（一）

开设学期	1	参考学时	64	学分	4

课程目标：

素质目标：培养学生具有国际视野、中国情怀和商务沟通意识，树立中华民族共同体、人类命运共同体和跨文化交际意识，加深对中华文化的理解，增强文化自信。

知识目标：掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，获得多元文化知识，理解文化内涵，汲取文化精华，掌握必要的跨文化交际知识。

能力目标：具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能够有效完成日常生活和商务职场情境中的沟通任务，能用英语讲好中国故事，传播中国声音。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	Topic 1 Career Planning	Planning Your Career
2	Topic 2 Company Profile	Introducing a Company
3	Topic 3 Business Reception	Inviting and Receiving Visitors
4	Topic 4 Office Routines	Managing Daily Office Work
5	Topic 5 Successful Communication	Developing Interpersonal Skills

教学要求：

1.课程思政：坚持立德树人，发挥英语课程的育人功能；坚持中国立场，具有国际视野；尊重个体差异，促进学生全面与个性化发展,养成终身学习习惯。

2.方法手段：实施分层教学，因材施教。依托超星学银在线教学平台采取“线上+线下”混合教学模式，综合运用情景模拟、项目式学习、任务驱动和翻转课堂等教学方法，充分利用人工智能、大数据、虚拟仿真等手段使信息技术与教学深度融合。

3.考核评价：本课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，强化实践性教学环节的全过程管理与期末语言应用能力的综合考核评价。过程性考核（平时成绩）和终结性评价（期末口语面试）各占 50%。

（16）大学英语（二）

开设学期	2	参考学时	64	学分	4

课程目标：

素质目标：培养学生具有国际视野、中国情怀和商务沟通意识，树立中华民族共同体、人类命运共同体和跨文化交际意识，加深对中华文化的理解，增强文化自信。

知识目标：掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，获得多元文化知识，理解文化内涵，汲取文化精华，掌握必要的跨文化交际知识。

能力目标：具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能够有效完成日常生活和商务职场情境中的沟通任务，能用英语讲好中国故事，传播中国声音。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	Topic 1 Cross-cultural Communication	Understanding Cultural Differences
2	Topic 2 Survey and Questionnaire	Conducting a Survey
3	Topic 3 Business Presentation	Making a Presentation
4	Topic 4 Business Communication	Establishing Business Relations
5	Topic 5 Sales and Marketing	Promoting Products and Services

教学要求：

1. **1.课程思政：**坚持立德树人，发挥英语课程的育人功能；坚持中国立场，具有国际视野；尊重个体差异，促进学生全面与个性化发展,养成终身学习习惯。

2.方法手段：实施分层教学，因材施教。依托超星学银在线教学平台采取“线上+线下”混合教学模式，综合运用情景模拟、项目式学习、任务驱动和翻转课堂等教学方法，充分利用人工智能、大数据、虚拟仿真等手段使信息技术与教学深度融合。

3.考核评价：本课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，强化实践性教学环节的全过程管理与期末语言应用能力的综合考核评价。过程性考核（平时成绩）和终结性评价（期末笔试）各占 50%。

（17）生涯规划与就业指导

开设学期	1	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：确立职业发展的概念和意识，具备职业生涯发展自主意识，正确的人生观、价值观和就业观念，将个人发展和国家需要、社会发展相结合。

知识目标：基本了解生涯规划的概念、特点，掌握生涯规划相关理论，职业发展的阶段特点，较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境和职业分类。

能力目标：具有自我探索技能、信息搜索与管理技能、职业生涯决策技能，人工智能工具使用技能；具有各种通用能力，如自我管理能力和人际交往能力等。

主要支撑培养规格：S1-S7　N1-N4

主要内容：主要包括生涯规划概述、生涯规划理论、方法和工具；引导学生完成高职生涯规划（人生规划、学业规划和职业规划）。

序号	教学单元	教学内容
1	生涯概述	了解生涯、生涯规划以及大学阶段的生涯任务。
2	走进职规赛	介绍职规赛赛事规则和经典案例。
3	大学生职业生涯规划	介绍职业定位模型（职业取向系统、职业计划系统和商业价值系统），引导学生完成大学规划。

教学要求：

1.课程思政：聚焦职业素养与家国情怀融合。以 “大国工匠”“行业先锋” 案例浸润，解析精益求精、爱岗敬业的职业精神；结合专业特点，对接 “制造强国”“乡村振兴” 等国家战略，引导学生将职业目标融入区域产业升级需求；在规划中凸显诚信为本、服务社会的价值导向，助力学生树立 “德技并修、产教融合” 的职业观。

2.方法手段：采用行动导向和实践活动教学法，依托在线开放课程和校本教材等资源实施线上线下融合为教学。将学生作为课程学习的主体，教师是组织者、引导者 、促进者、检查者，通过引导学生主动参与、亲身实践、独立思考、合作探究，使学生能顺利掌握课程内容。

3.考核评价：本课程为考查科目，考核内容分为课堂教学考核和行动实践考核两大部分。课堂教学考核成绩为总成绩的 70%，包括课堂出勤、课堂实训、作业完成等；行动实践考核成绩为总成绩的 30%，包括各就业行动的完成情况和效果。

（18）创业教育（上、下）

开设学期	2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标:塑造学生勇于突破常规、乐于尝试新想法的创新人格，激发对创新活动的热情与执着；强化学生团队协作中的沟通、倾听与相互尊重意识，提升适应多元团队环境的素养。

知识目标：让学生熟知各类创新方法的特点与应用场景，了解专利申报流程、要点及商业价值评估准则。教授学生创造创新创业条件的途径，掌握最简可行产品开发与低成本试错策略，熟悉路演与呈现的规范和要点。

能力目标：锻炼学生运用创新方法解决实际问题、挖掘潜在需求并转化为创新概念的能力； 提升学生将创新创业成果进行有效路演展示，吸引投资与合作机会的表达与呈现能力。

主要支撑培养规格：S1-S7　N1-N4

主要内容：主要内容从激发创新意识到挖掘痛点、学创新法、晓专利申报，再到筹备资源、评商业值、

制产品、练路演呈现。		
序号	**教学单元**	**教学内容**
1	创业与人生设计	创业概述、设计思维和人生设计
2	创新创造	创新思维和创新方法、专利申报
3	创赛实践	赛事规则、需求与项目、方案与成果

教学要求：

1.课程思政：以家国情怀为底色，在课程中嵌入 “中国创造” 典型案例，如华为、大疆等企业的创新担当故事，解析其科技报国的价值追求；设置 “社会责任创业” 专题，引导学生聚焦乡村振兴、绿色发展等国家战略需求；实践环节要求项目方案融入伦理考量与公益属性，在商业模式设计中强化 “创新为民” 导向，实现专业能力与家国责任同频共振。

2.方法手段：采用行动导向和实践活动教学法，依托在线开放课程和校本教材等资源实施线上线下融合为教学。将学生作为课程学习的主体，教师是组织者、引导者 、促进者、检查者，通过引导学生主动参与、亲身实践、独立思考、合作探究，使学生能顺利掌握课程内容。

3.考核评价：本课程为考查科目，考核内容分为课堂教学考核和行动实践考核两大部分。课堂教学考核成绩为总成绩的 70%，包括课堂出勤、课堂实训、作业完成等；行动实践考核成绩为总成绩的 30%，包括各就业行动的完成情况和效果。

（19）第二课堂

开设学期	**1-6**	**参考学时**	****	**学分**	

课程目标：

素质目标：强化理想信念教育，践行社会主义核心价值观，树立健康成长的正确观念；开阔视野，丰富知识，实现个性发展和思想道德素质提升；产生浓厚学习兴趣和竞争意识、具备创新精神，树立“理论联系实际”的观念，热爱劳动，养成良好的劳动习惯。

知识目标：说出第二课堂活动名称，能解析第二课堂活动参与要求；将专业知识付诸于各类社会实践。

能力目标：能根据各类活动要求参加第二课堂活动；能通过参与活动树立理想信念、提高活动策划、问题解决、创业能力，获得各类技能证书。

主要支撑培养规格：

主要内容：

序号	**教学单元**	**教学内容**
1	思想成长类	主要记载学生参加思政理论研究类社团，参加党校、团校学习，参加校、院团学干部培训班等专题培训，参加思想政治类专题讲座等活动的经历。
2	实践实习类	主要包括假期社会实践活动、专项社会实践活动及其它实践实习活动。
3	志愿公益类	主要包括支教助残、社区服务、公益环保、赛会服务、献血、义务劳动等各类志愿公益活动。
4	创新创业类	主要包括国家级、省级、校级、院级及行业协会组织的各级各类学术科技、创新创业竞赛活动等
5	文体活动类	主要包括国家级、省级、校级、院级组织的各级各类文化、艺术、体育、人文素养等活动。

6	工作履历类	主要包括参加校级、院级团委和学生组织（学生会、青年志愿者协会、登记注册的社团、广播站）担任学生干部以及开展勤工助学活动等。
7	技能特长类	主要包括在校期间通过统一组织专业技能考试或自己学习深造而获得的各类专业证书。

教学要求：

1.课程思政：通过教学，实施分层思政渗透。深化理想信念教育与新时代三农情怀，筑牢投身乡村振战略的价值认同；在项目式学习中培育科学家精神与企业家精神，践行“把论文写在大地上”的实践观；通过一系列特色活动，塑造“勤学善思”的学习品格、“合作共赢”的协作素养、“精益求精”的职业态度。最终形成服务区域发展的有社会责任感、直面产业变革的使命担当力的新时代青年。

2.方法手段：本课程实践性强，学生参加“第二课堂”期间的教育成果将汇集在“第二课堂成绩单”，客观记录、认证学生参与素质教育活动的经历和成果，并作为学校人才培养评估、学生综合素质评价、社会单位选人用人的重要依据，服务于学生的成长成人成才。

3.**考核评价：**课程评价采用积分累计方式，一学年必须完成 25 个积分。其中，思想成长 30 积分，实践实习 10 积分，志愿公益 15 积分，技能特长积分 10 积分；创新创业 10积分、文体活动 15 积分、工作履历 10 积分及其他项目共计 45 积分，合计 100 个积分。学生成绩由校团委在“第二课堂成绩单系统”分学期导出，毕业学期统一汇总。

（20）红色潇湘

开设学期	公共基础课（限选）	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：坚定马克思主义信仰和中国特色社会主义信念，增强民族自尊心、自信心和自豪感；热爱湖南、热爱家乡，传承红色基因，弘扬湖湘精神。

知识目标：了解以毛泽东、刘少奇、彭德怀等为代表的湘籍无产阶级革命家群体对中国革命和建设的伟大贡献，深刻领悟湖湘红色精神，学习榜样精神，传承榜样力量。

能力目标：掌握科学的历史观和方法论，从湖湘红色记忆中汲取力量，提高运用马克思主义立场、观点和方法面对现实问题，做出正确的价值判断和行为选择的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

以湖南党史为主线，介绍湖南共产党人领导的艰苦卓绝的革命斗争、著名红色人物、典型红色故事等。引导学生坚定理想信念，弘扬湖湘红色文化，传承湖湘红色基因。

序号	教学单元	教学内容
1	课程序言	红色文化的内涵及其价值，课程开设背景、性质，课程学习内容与要求。
2	湘籍无产阶级革命家群体	湘籍无产阶级革命家群体的形成过程、标志及其原因。
3	湘籍无产阶级革命家典型人物	领袖毛泽东的魅力、妇女运动先驱向警予、开国元帅彭德怀、“听风英雄”李白、“国歌之父”田汉等。

教学要求：

1.方法手段：以教师线下课堂讲授为主，结合实践教学和线上自主学习，通过讨论研究、实践展示、多媒体音频和视频等教学方式，提高教学的时效性。

2.考核评价：课程考核结合线上与线下，包括理论考核和实践成果汇报展示考核，采用过程性评价与终结性考核相结合的考评模式，其中过程性评价占比总成绩的 60%，终结性考核占比总成绩的 40%。

（21）中国共产党历史

开设学期	2	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：系统的教育青年学生“学史明理”；把奋斗历程和伟大成就贯穿思政课的教学过程，以丰富的“营养剂”滋养青年学生“学史增信”；用光荣传统和优良作风彰显思政课的价值导向，以榜样的力量引导青年学生“学史崇德”；将立德树人和铸魂育人作为思政课的评价标准，以时代的召唤带动青年学生“学史力行”。

知识目标：深刻理解中国共产党诞生的历史必然性及对近代中国的重要意义，深刻理解中国共产党的初心和使命。了解中国共产党的发展历程，把握党在不同历史时期的重大贡献，了解党在历史上的重要会议、重要人物、重大事件，建构系统的党史知识体系，为提升学科素养夯实必要的知识和理论基础。

能力目标：具备一定的解读史料和经典著作的能力，学会用历史和逻辑的方法分析中国共产党在领导中国人民进行革命和建设中发挥的重要作用。提高分析和解决问题的能力，具备抵制和反对历史虚无主义及其他错误社会思潮的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	中国共产党的建立和第一次国共合作	开天辟地撑起救国大业北伐战争掀起革命高潮
2	土地革命战争的烽火	井冈星火开辟革命新路 长征是永恒的英雄史诗
3	领导全民抗战和解放战争	全民抗战中的中流砥柱 打倒蒋介石解放全中国
4	讨论实践	百年党史中国共产党为什么能？

教学要求：

1.方法手段：以教师课堂讲授为主，自主学习为辅，通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。

2.考核评价：课程考核为过程考核+理论考试。任课教师应具有扎实的党史知识储备和基本的思想政治理论课教学能力。

（22）新中国史

开设学期	2	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：培养学生民族自豪感、自尊心和自信心；拥护党的领导和新时代中国特色社会主义思想的自觉性；具备认识社会、关心社会，积极投身社会实践的意识，激发学习兴趣，学会做人、学会协作，立志成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人。

知识目标：全面掌握新中国的政治、经济、文化、社会和民族等领域的历史发展；深刻理解取得这些历史成就是中国共产党领导中国人民不断接续奋斗的结果。了解我国历史上的重要会议、重要人物、重大事件，深刻理解新中国在改革开放以来尤其是进入新时代中国特色社会主义建设的各项方针政策。

能力目标：具备一定的解读史料和经典著作的能力，学会用历史和逻辑的方法分析中国发展各个阶段的问题。提高分析和解决问题的能力，具备抵制和反对历史虚无主义及其他错误社会思潮的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	社会主义革命和建设时期	中华人民共和国的诞生 建立社会主义制度 探索中国自己的社会主义道路
2	改革开放和社会主义现代化建设新时期	开辟人民共和国历史新时期 开创社会主义现代化建设新局面确立社会主义初级阶段基本路线 改革开放和社会主义现代化建设新阶段 把改革开放和社会主义现代化建设全面推向新世纪 全面建设小康社会新阶段

教学要求：

1.方法手段：以教师课堂讲授为主，自主学习为辅，通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。

2.考核评价：课程考核为过程考核+理论考试。任课教师应具有扎实理论基础。

（23）改革开放史

开设学期	公共基础课（限选）	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：培养学生民族自豪感、自尊心和自信心；拥护党的领导和新时代全面深化改革政策的自觉性；具备认识社会、关心社会，积极投身社会实践的意识，激发学习兴趣，学会做人、学会协作，立志成为新时代中国特色社会主义改革事业的建设者和接班人。

知识目标：全面掌握改革开放以来政治、经济、文化和社会等领域的历史发展；深刻理解取得这些历史成就是中国共产党领导中国人民不断接续奋斗和创新发展的结果。了解我国改革开放的重要会议、重要人物和重大事件，深刻理解新中国在改革开放以来尤其是进入新时代中国特色社会主义建设的各项方针政策。建构系统的知识体系，为提升学科素养夯实必要的知识和理论基础。

能力目标：具备一定的解读史料和经典著作的能力，学会用历史和逻辑的方法分析中国改革开放各个阶段的问题。提高分析和解决问题的能力，具备抵制和反对历史虚无主义及其他错误社会思潮的能力。

主要支撑培养规格： S1 S2 Z1 N1 N3		
主要内容：		
序号	**教学单元**	**教学内容**
1	改革开放大幕全面开启	解放思想成为改革开放先导 十一届三中全会与党的工作中心转移调整经济政策与农村改革取得突破 推动对外开放和创办经济特区 建设有中国特色的社会主义与小康目标 加强社会主义民主法制与精神文明建设
2	改革开放在科学发展中深化	确定经济体制改革目标与基本框架形成对外开放新态势 推进党的建设新的伟大工程 推进全面建设小康社会 实现经济又好又快发展建设社会主义和谐社会

3	改革开放进入新时代	擘画新时代“两个一百年”奋斗目标 乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程以供给侧结构性改革为主线推进经济高质量发展　推动中国特色社会主义政治建设深入发展 创造性繁荣社会主义文化 开创生态文明建设新局面 以改革创新精神全面推进党的建设新的伟大工程
教学要求： **1.方法手段：**以教师课堂讲授为主，自主学习为辅，通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。 **2.考核评价：**课程考核为过程考核+理论考试。任课教师应具有扎实的知识储备和基本的思想政治理论课教学能力。		

（24）社会主义发展史

开设学期	**公共基础课（限选）**	**参考学时**	16	**学分**	1

课程目标：

素质目标：培养学生对社会主义制度的自信心；认识社会主义发展历史和中国特色社会主义制度的自觉性；具备认识社会、关心社会，积极投身社会实践的意识，激发学习兴趣，学会做人、学会协作，立志成为新时代中国特色社会主义改革事业的建设者和接班人。

知识目标：全面掌握改社会主义思想、运动和制度的产生、演变和发展的历史进程及其规律；深刻理解苏联社会主义的兴衰启示和中国特色社会主义制度的创新和发展。了解社会主义每个发展时期的特点、事件和成就，深刻理解为什么中国引领世界社会主义在 21 世纪焕发了新气象。建构系统的知识体系，为提升学科素养夯实必要的知识和理论基础。

能力目标：具备一定的解读史料和经典著作的能力，学会用历史和逻辑的方法分析世界社会主义发展各个阶段的问题。提高分析和解决问题的能力，具备抵制和反对历史虚无主义及其他错误社会思潮的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	**教学单元**	**教学内容**
1	空想社会主义的产生和发展	人类自古就有对理想社会的向往 资本主义生产方式形成与空想社会主义产生空想社会主义的基本主张和历史地位
3	社会主义从一国到多国发展与苏联模式	俄国十月革命与第一个社会主义国家建立苏联的社会主义建设与工业化 苏联模式的形成及其特征 苏联社会主义建设成就、经验与教训
4	中国特色社会主义开辟社会主义新纪元	开创中国特色社会主义新道路 把中国特色社会主义全面推向 21 世纪　在新形势下坚持和发展中国特色社会主义 奋力谱写社会主义现代化新征程的壮丽篇章

教学要求：

1.方法手段：以教师课堂讲授为主，自主学习为辅，通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。

2.考核评价：课程考核为过程考核+理论考试。任课教师应具有扎实的知识储备和基本的思想政治理论课教学能力。

（25）马克思主义基本原理

开设学期	公共基础课（限选）	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：具备理论联系实际的马克思主义学风，端正认识，健全人格，提高自身素质；树立科学的理想信念，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦奉献青春、智慧和力量。

知识目标：掌握马克思主义世界观和方法论，从整体上把握马克思主义，正确认识人类社会发展的基本规律，养成科学的思维方式。

能力目标：能够正确分析问题，拥有哲学思辨能力和服务社会的能力，能够运用马克思主义哲学思想解决实际问题。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z1 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	马克思主义观	马克思主义的创立与发展 努力学好用好马克思主义
2	辩证唯物主义世界观和认识论	马克思主义唯物论和唯物辩证法实践是认识的基础 认识世界是为了改造世界
3	资本主义论	马克思劳动价值论及其当代价值垄断资本主义的形成及发展 资本主义与经济全球化
4	社会主义论	社会主义五百年的历史进程 认识和把握科学社会主义基本原则在实践中探索社会主义的发展规律
5	共产主义论	共产主义社会的基本特征 实现共产主义的历史必然性与长期性 坚定共产主义理想信念

教学要求：

1.方法手段：课程通过系统讲授、课堂讨论、案例分析等教学方法，将抽象理论形象化，静态知识生动化。

2.考核评价：课程考核为笔试；主要教学场所为多媒体教室；任课教师应具有扎实理论基础。

（26）中华优秀传统文化

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：在对中华优秀传统文化的精神实质的基本了解基础上，提升人格修养和审美情趣，增进社会关爱，培育家国情怀，增强对中华文化的自信心和自豪感。

知识目标：通过对中华传统文化的学习，形成对中华传统文化的基本认知，增进对传统文化要素和思维模式的理解，形成文化记忆。

能力目标：在文化记忆的基础上，通过对中华传统文化的学习，获得对其承载内容或意蕴的解释、评析、鉴赏、实践的综合能力，并将其融入生活实践之中。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

每学期制定授课计划时，教研室根据授课专业和学生实际情况在以下内容中选取

序号	教学单元	教学内容
1	绪论	中华优秀传统文化概述
2	中国传统哲学	老子、庄子、孔子、孟子、墨子与韩非子、佛家思想
3	中国传统文学	神话、诗、词、戏剧、散文、小说
4	中国传统艺术	书法、绘画、建筑、乐舞
5	中国传统生活	食文化、茶文化、酒文化、节日文化

教学要求：

1.课程思政：根据学科特点，合理设计教学活动，引导学生拓宽国际视野、坚定文化自信，形成正确的世界观、人生观、价值观，培养学生的爱国主义情怀和民族自豪感。

2.方法手段：将语言建构与运用、思维发展与提升、审美鉴赏与创造、文化传承与理解四项课程核心素养贯穿于教学活动的全过程，并通过设计文化交流教学活动，加强学生语言实践应用能力的培养，让学生体验传统文化的魅力。

3.考核评价：采用教师评价与学生评价相结合、过程性考核与结果性考核相结合的方式。过程性考核包括听课笔记、平时作业、课堂表现、学生自评，过程性考核的成绩占学期总成绩的 60%；结果性考核占学期总成绩的 40%。

（27）湘商文化

开设学期	1 或 2	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标： 在对湘商文化的精神实质的基本了解基础上，提升人格修养和文化自信，培育家国情怀和职业操守。自觉带动湘商文化的传承与发展。

知识目标： 掌握湖湘文化和湘商文化内涵；了解湖湘文化浸润与湘商文化发展；熟悉湖南商业历史遗迹；感知湘商成就与创业经验；了解商帮、商会的历史与现状。

能力目标： 理解并运用湘商精神分析、指导商业行为的能力；吸取湘商精英成功经验，指导学习、生活和工作的能力；语言表达能力；思辨能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	湘商源流	第一讲：湘商源流（上） 第二讲：湘商源流(下)
2	湘商精神	第三讲：湘商精神（上） 第四讲：湘商精神（下）
3	湘商风物与湘商精英	第五讲：湘商风物（上） 第六讲：湘商风物（下） 第七讲：湘商精英 第八讲：商帮与商会

教学要求：

1.课程思政：从璀璨的湖湘文化中汲取养分，从漫长的湘商历史中找寻渊源，引导学生坚定文化自信，形成正确的世界观、人生观、价值观，培养学生的爱国主义情怀和民族自豪感。

2.方法手段：通过线上线下混合式教学。课上通过信息化教学资源优化教学过程，课后通过学习通平台推送视频及相关资源，引领学生感受湘商校园文化，拓展迁移环节拓展学习时空，达成有效教学，加深学生对湘商文化内涵的理解，以文化人，提升商科学生的综合素质。

3.考核评价：本课程考核采用教师评价与学生评价相结合、过程性考核与结果性考核相结合的方式。过程性考核占学期总成绩的 60%，包括平时作业、课堂活动、听课笔记、到课情况、学生互评等；结果性考核占学期总成绩的 40%，采用试卷考查方式，其中理论知识占 80%，拓展知识占 20%，由任课教师使用学习通试题库组卷。

（28）大学语文

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：通过引导学生感受、领悟语言文字的巨大魅力，激发学生的想象力与创造力，倡导学生的独立精神与合作意识，培育和滋养其健全的人格与社会社会责任感。

知识目标：掌握语言文字，了解文史知识，将语言能力、文史知识、文化常识等内容贯穿于名篇名著的理解和赏析之中。

能力目标：正确理解与运用祖国语言文字的能力。进一步获得直觉思维、形象思维、逻辑思维和创新思维等能力。培养审美发现与鉴赏能力。提升文化传承和创新能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

每学期制定授课计划时，教研室根据授课专业和学生实际情况在以下内容中选取

序号	教学单元	教学内容
1	绪论	大学语文的性质与内容、学习大学语文的意义
2	诗词	（1）唤醒诗心，重拾妙音——《诗经》选读；（2）悬崖上的独吟曲——《楚辞》选读；（3）田园诗派的鼻祖——陶渊明；(4)大唐盛世的铮铮傲骨——李白；（5）时代的弃儿，历史的宠儿——杜甫；（6）不合时宜的文坛全才——苏轼；（7）深闺才女的悲喜人生——李清照；(8)天上痴情种，人间富贵花——纳兰性德；（9）最浪漫的诗人——徐志摩；（10）太阳之子——海子

3	散文	(1) 史家之绝唱，无韵之离骚——《史记》选读；（2）山水的知己——柳宗元；（3）那一抹最美的乡愁——听听那冷雨
4	小说	（1）魏晋轶事小说的集大成之作——世说新语；（2）封建末世的贫穷贵公子——曹雪芹；（3）白话小说之父——鲁迅；（4）一个温润如玉的文人——沈从文；（5）创作小说的一流学者—— 钱钟书；（6）苍凉的手势——张爱玲
5	戏剧	(1)英国戏剧之父——莎士比亚；（2）中国的戏剧之王——曹禺

教学要求：

1.课程思政：根据学科特点，合理设计教学活动，引导学生热爱祖国、坚定文化自信，形成正确的世界观、人生观、价值观，培养学生的爱国主义情怀和民族自豪感。

2.方法手段：将语言建构与运用、思维发展与提升、审美鉴赏与创造、文化传承与理解四项课程核心素养贯穿于教学活动的全过程，并通过设计文化交流教学活动，加强学生语言实践应用能力的培养，让学生体验传统文化的魅力。

3.考核评价：采用教师评价与学生评价相结合、过程性考核与结果性考核相结合的方式。过程性考核包括课堂出勤、课堂纪律、课堂发言、原典背诵、读书笔记、课后作业、小论文或学习汇报 PPT 等，过程性考核的成绩占学期总成绩的 60%；结果性考核占学期总成绩的 40%。

（29）应用文写作

开设学期	3	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：提升高职学生服务区域经济发展的责任意识，强化诚信守法、公平公正的职业理念和务实作风，弘扬爱岗敬业的劳动价值观，培养家国情怀与行业使命感。

知识目标：通过学习掌握“必需”的应用文写作的基本理论和基础知识，使学生具备能熟练主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的各类常用应用文书。

能力目标：通过常见应用文的案例分析和写作训练，培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力，让学生具备未来职业生涯的可持续发展能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z4 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	认识应用文写作	应用文写作概述
2	事务文书写作	条据文书、计划、总结、竞聘词、求职信、倡议书、演讲词、感谢信、慰问信、介绍信、证 明信、消息、经济合同的写作
3	公务文书写作	党政机关公文概述，请示、函、会议通知、通报的写作

教学要求：描述教学方法、手段与专业结合、融合课程思政等要求，与“实施保障”前后呼应，关联度强。

课程思政：有意识地引导学生关注社会时政、发现应用文写作的价值，提高对语言文字的敏感度；通过具体的写作任务使学生学会在应用文写作中坚持正确的政治态度和对国家、社会的情感态度，培养学生的家国情怀和正确的社会责任观，把握好应用文写作的主题。

方法手段：采过任务导向、案例分析和写作训练培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力，激发学生的自主学习能力，让学生具备未来职业生涯的可持续发展能力。

考核评价： 采用教师评价与学生评价相结合、过程性考核与结果性考核相结合的方式，全面、客观地评价学生的学业状况。过程性考核包括出勤、平时作业、课堂表现等，过程性考核的成绩占学期总成绩的50%；结果性考核占学期总成绩的 50%。

（30）经济数学

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：具有乐观积极的态度、具有社会责任感、具有学习品格、合作意识、数学表达、创新思维等核心素养，形成实事求是的工作作风。

知识目标：掌握函数极限的定义和极限的运算法则，理解函数连续的定义；掌握一元函数微分学的基本概念、基本理论、基本运算和典型应用。

能力目标：具有一定的运算能力、逻辑推理能力、抽象概括能力、综合运用所学知识分析和解决问题的能力、运用工具的能力和自学能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S3 S4 S5 N1 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	函数、极限与连续	代数基础知识、函数的概念与性质、经济函数模型的建立、极限的概念、无穷小与无穷大、极限的运算法则、两个重要极限、函数的连续性
2	一元函数微分学	导数的概念、导数的运算、函数的微分及微分在近似计算中的应用、洛必达法则、函数的单调性与极值、利用导数求最值、曲线的凹凸性与拐点、导数在经济分析中的应用

教学要求：

1.课程思政：树立坚定的理想信念、培养深厚的爱国情感和中华民族自豪感；培养爱岗敬业的职业精神和团队合作精神；培养数字化意识与认真严谨的数学思维。

2.方法手段：线上线下混合式教学法、任务驱动教学法、情境教学法、示范教学法、启发式教学法、探究式教学法、翻转课堂、合作学习法等。

3.考核评价：采用过程性评价与理论性考核评价相结合（各占 50%）的方式。过程性评价考核学生在课程学习过程中核心素养及各方面能力的提升情况。理论性考核评价应基于课程内容，考察学生对学习内容的理解与掌握以及运用数学思维解决问题的能力。

（31）高等数学

开设学期	1	参考学时	64	学分	4

<table>
<tr><td colspan="3">课程目标：
素质目标：强化数学在信息技术领域的应用意识，树立严谨、实事求是的科学态度及精益求精的职业精神。让学生的数学表达、协作沟通、创新思维等核心素养有一定发展。
知识目标：理解极限、导数、积分等核心概念，掌握求极限、导数、积分及微分方程的基本方法。熟悉导数与积分的应用，了解其在曲线拟合、算法复杂度分析等的应用。
能力目标：具有一定的计算与建模、抽象概括、综合运用所学知识分析和解决问题的能力，提升自学能力和知识迁移能力。</td></tr>
<tr><td colspan="3">主要支撑培养规格：S1 S2 S3 S4 S5 S8 Z1 N1 N3</td></tr>
<tr><td colspan="3">主要内容：</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>教学单元</td><td>教学内容</td></tr>
<tr><td>1</td><td>微积分的研究对象及工具（函数、极限与连续）</td><td>函数的概念与性质、初等函数、极限的概念、无穷小与无穷大、极限的运算法则、两个重要极限、函数的连续性</td></tr>
</table>

2	一元函数微分学	导数的概念、求导法则、微分及其应用、洛必达法则、函数的单调性与极值、函数的最值及应用、函数图形的描绘
3	一元函数积分学	不定积分的概念及性质、不定积分的换元积分法、不定积分的分部积分法、定积分的概念及性质、微积分基本公式、定积分的积分 法、定积分的应用
4	微分方程	微分方程的基本概念、可分离变量的微分方程、一阶线性微分方程、二阶常系数线性微 分方程

教学要求：

1. **课程思政：**通过数学史案例（如刘徽割圆术）与专业场景（如算法伦理）融入，强化工匠精神与职业责任感。结合动态课件展示辩证思维，挖掘微积分发展中的文化自信，引导学生将数学能力与社会责任结合，培养家国情怀与创新意识。

2. **方法手段：**线上线下混合式教学法、任务驱动教学法、情境教学法、示范教学法、启发式教学法、探究式教学法、翻转课堂、合作学习法等。

考核评价：采用过程考核+终结性考核（各占 50%）的方式。过程考核强化动态反馈，关注学生在课程学习过程中核心素养及各方面能力的提升情况。终结性考核基于课程内容，考察学生对学习内容的理解与掌握以及运用数学思维解决问题的能力。

（32）美育

开设学期	1	参考学时	16	学分	1

课程目标：

素质目标：通过感悟艺术美育的价值，寓思想品德教育于美育之中使学生树立较高文化审美意识，建立完整的文化思想体系和自觉传承优秀文化传统等核心素养。

知识目标：掌握美的本质内涵，了解美学研究的基本脉络和美育的基本特征。较为全面的掌握各个艺术门类的渊源发展和主要审美特征。

能力目标：能够运用美的观念和基本方法，感知生活美学、鉴赏艺术经典，探寻职业之美。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 S5 S7 Z5 N1

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	美育基础概论（导论模块）	美育内涵解析、审美能力培养路径、艺术评价标准体系、数字时代的审美变迁
2	音乐艺术解码	音乐语言密码、中西音乐史精要、乐器家族图谱、跨界音乐鉴赏
3	身体叙事与舞蹈美学	舞蹈语言学、世界舞蹈地图、舞蹈影像分析
4	曲艺文化基因库	曲艺形态学、方言艺术密码、非遗传承创新、脱口秀文化对比
5	设计思维工坊	设计进化论、材料叙事实验、国潮设计解码、智能设计前沿

6	视觉艺术密码	绘画语法系统、艺术流派盲盒、城市视觉考古、影像叙事实验
7	书法时空剧场	书体基因工程、笔墨元宇宙、现代书写革命、书法治疗学
8	综合审美实践（跨学科模块）	艺术策展模拟、文创产品开发、数字艺术创作、审美批判训练

教学要求：

1.课程思政：将立德树人贯穿课程始终，坚持以美育人。普及和传播艺术美育丰富的内涵、探究艺术的渊源与发展、讲述各个艺术门类的典型美学特征，总结提炼中华美学精神，全方位多角度揭示中国传统艺术与世界经典艺术，以纲要的形式展示美育的底蕴。

2.方法手段：线上线下混合式教学法、任务驱动教学法、情境教学法、示范教学法、启发式教学法、探究式教学法、翻转课堂、合作学习法等。

3.考核评价：采用过程考核+终结性考核（各占 50%）的方式。过程考核强化动态反馈，关注学生在课程学习过程中核心素养及各方面能力的提升情况。终结性考核基于课程内容，考察学生对学习内容的理解与掌握以及运用美学素养解决问题的能力。

（33）口才训练与沟通

开设学期	1 或 2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：培养学生心理、思维、语言等综合素质，在生活、工作中能尊重他人，乐于并善于与人相处、与人沟通、与人合作。

知识目标：理解和掌握口头沟通的特点与技巧、演讲的概念和基本技巧、不同职业场合的口头沟通要求和基本原则技巧。

能力目标：提高学生对语言文字情感美的感受能力和通过声音表达情感的情感表达能力；提高学生逻辑思维能力和批判性思维能力；命题演讲不怯场，即兴演讲有话说，辩论

演讲有深度、有力度、有条理；具备较好的日常沟通、商务沟通交流能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S5 S7 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	概述	培养正确的沟通意识，掌握人际沟通的概念、种类、模式、原则以及过程；口才概念、标准、特点、作用，口头沟通主客体要素等。
2	口才与沟通基础训练	普通话声母、韵母、声调发音规律和音变；诵读情景交融的步骤和技巧；沟通中体态姿势、手势、眼神、表情、服饰要求；有效倾听的技巧、倾听的训练方法。
3	演讲口才训练	演讲稿写作、修改、命题演讲演练；即席演讲的概念、常用组织结构和技巧；辩论赛的流程；辩论基本方法及技巧；心理素质优化技巧；思维能力优化技巧。
4	人际沟通	沟通与人际关系；口头沟通的原则和基本要求；口头沟通技巧（称呼语、介绍语、赞美语、拒绝语等）；书面沟通和非语言沟通方法与技巧。

5	职场沟通	面试常见问题、面试中提问、答问技巧；推销沟通步骤和技巧；导游沟通中带团服务、景点讲解、服务沟通技巧；管理沟通中上下级沟通、团队沟通方法和技巧。

教学要求：

1.课程思政：通过设计主题演讲、职场沟通等语言实践任务，在口才沟通训练中融入社会主义核心价值观培育。引导学生树立正确的人生观与价值观，厚植家国情怀与中华文化认同，重点塑造三重素养：责任使命担当的职业品格、诚实守信团结互助的道德修养、以人为本文明对话的人文素养，实现知识传授与价值引领的有机统一。

2.方法手段：创新课堂教学形式，改革教学方法，根据高职学生和课程特点以多种形式推进教学方式方法改革，提升教学实效。结合学生学习实际和企业发展需要，课程教学中要不断探索适合当前发展形势的教学方法，多使用先进有用的教学手段。教学中针对课程特点，减少灌输模式，采取启发式教学，采用项目化教学法，结合省级精品在线开放课程采取线上线下相结合的教学模式，融入课程思政教育。

3.考核评价：采用多元性的评价，结合过程考核（学习出勤、课堂提问、课程作业、学生作品）和结果考核（线上考核和线下考核两个部分），对学生进行综合评价。以过程性考核为主，注重考核学生的实践能力，考试成绩由平时实训表现（60%）和考试成绩（40%）两部分构成。

（34）商务礼仪

开设学期	1 或 2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

素质目标：通过学礼、知礼、守礼、讲礼，内强素质，外塑形象，增进交往，进而使自己成为受欢迎的人。

知识目标：了解商务礼仪在商务活动和社会交往中的重要性，熟悉商务礼仪的基本知识和各种商务礼仪规范、礼仪技巧和操作方法，掌握涉外通则和部分国家的禁忌。

能力目标：具有判断商务场合下各种行为是否规范的能力；具有将自己打造成为一个良好的商务人员形象的能力；具有正确运用涉外礼仪进行涉外交往活动的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S5 S7 N1 N2 N3

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	商务礼仪概说	礼仪的概念、起源及原则等
2	商务人员形象礼仪	商务活动中仪容、仪态、服饰及言谈礼仪的规范要求
3	商务人员日常交际礼仪	见面礼仪、餐饮礼仪、接访礼仪、电话礼仪和馈赠礼仪的规范要求
4	涉外礼仪	涉外通则及部分国家礼仪禁忌

教学要求：

1.课程思政：通过涉外商务谈判、跨文化交际情景模拟等实践任务，在礼仪操演中实现三重育人目标：培育职业规范意识传承礼敬美德，筑牢文明互鉴根基。引导学生成为中华传统礼仪文化的自觉传承者与新时代国际交往的中国形象代言人，实现个人修养提升。

2.方法手段：本课程实践性强，基于《商务礼仪》在线开放课程平台丰富的学习任务清单、微课视频、优秀案例、测试题库、评价标准等数字资源，采用理论与实操结合、线上与线下混合的教学模式，按照企业实际的商务活动的工作任务、过程和情境组织课程教学，融入传统文化学习、工匠精神培育，通过启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析等教学方法，使学生掌握综合运用的技巧，迅速缩短与实际岗位的距

离，从而使学生的职业能力在训练中得到不断强化与巩固提高。

3.考核评价：考核实行过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式，过程性考核成绩占 70%，终结性考核成绩占 30%。借助超星学习通，有效实施包括在线任务点学习、章节测试、作业、讨论、课堂活动积分、出勤等学习全过程的考察，小组作品展示采用教师现场点评、学生线上匿名互评的方式，既能提高学生的课堂活动参与度，又便于学生了解现在的不足并看到明显的进步，从而提高了学习的积极主动性。

（35）人工智能运用基础

开设学期	2	参考学时	48	学分	3

课程目标：

素质目标：具备人工智能视野和批判性思维；具备科技自信、社会责任的人文素养；具备创新探索、求真务实的科学素养；具备精益求精、团队合作的职业素养。

知识目标：了解人工智能概念及人工智能伦理观念，了解人工智能核心技术及场景应用，掌握 AT 写作、绘画、视频创作等技能，掌握 AI 办公工具矩阵并运用 WPS 进行优化。

能力目标：具有组合运用 AI 技能分析和解决问题的能力；具备一定的创新与设计能力；具备洞察 AI 产业动态与未来发展方向，支持个人职业规划的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S3 S4 Z2 Z6 N1 N2 N3 N4

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	基础知识	人工智能的发展、主要技术、应用场景；提示工程与技巧；人工智能伦理。
2	AI 在视觉领域的应用	AI 与图像生成；AI 与语音生成；AI 与视频生成；数字人生成。
3	AI 在办公场景的应用	AI 辅助生成文档并编辑；AI 辅助表格计算及数据可视化； AI 辅助生成演示文稿并优化。
4	综合实践	AI 辅助制作创意视频（文案、图片、音乐等）； AI 辅助制作市场调研报告（文档、数据表、演示文稿）。

5	考查	知识与应用相结合。

教学要求：

1.课程思政：注重润物无声的方式培养学生智能素养，厚植爱国主义情怀，增强科技自信与社会责任感，培养创新探索精神，提升学生综合素质。

2.方法手段：依托超星学银在线教学平台，采用线上+线下混合式教学；理论与实践相结合，强调课程内容与专业实践，职场需求的对接；综合运用项目式教学、翻转课堂、开放式讨论等多种教学方法进行课程教学。

3.考核评价：本课程为考查课程，采用过程性评价（50%）与结果性考核（50%）相结合的方式，突出考察应用能力与创新思维。

（36）信息技术素养

开设学期	1、2	参考学时	48	学分	3

课程目标：

素质目标：引导学生自主探索，动手实操，能够举一反三，灵活运用所学知识寻找并解决学习和生活中遇到的各种问题，具备诚实守信、信息安全意识。

知识目标：了解计算机基础知识，掌握信息检索、WPS Office 办公软件的应用，了解新一代信息技术、信息素养与社会责任等。

能力目标：具有信息检索与获取能力、对信息的真实性、时效性进行合理评价的能力、熟练使用 WPS 办公软件的能力。

主要支撑培养规格：S1 S3 S4 Z6 N1 N3 N4

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	探索信息时代——计算机基础	走进信息时代、认识信息系统、熟悉操作系统、了解操作系统的文件管理系统。
2	快速获取信息——信息检索	了解信息检索、检索学的二十大精神学习资料、使用搜索引擎精确检索数据。
3	打造精品文档——WPS 文字	制作“中国脊梁”、“中国人 • 飞天梦”学生信息档案表及二十大精神学习资料等文档。
4	高效处理数据——WPS 表格	制作特色农产品销售情况表，处理表格数据，对表格数据进行整理及可视化操作。
5	提高说服力——WPS 演示文稿	制作防诈宣传演示文稿，对演示文稿进行美化与设计。
6	提高生产力——新一代信息技术	了解新一代信息技术相关概念，了解新一代信息技术的特点及应用。
7	提升素养——信息素养与社会责任	了解信息素养、了解信息技术的发展史及伦理要求。

教学要求：

1.课程思政：培养学生的家国情怀、社会责任与伦理教育、网络安全与法治教育、创新思维与实践能力、职业道德与工匠精神等。

2.方法手段：依托超星学银在线教学平台采取“线上+线下”混合教学模式，利用机房的极域广播软件进行屏幕分享及操作演示，利用项目式学习、任务驱动和翻转课堂等教学方法，充分利用人工智能等信息技术与课程教学进行深度融合。

3.考核评价：本课程采用过程性评价和期末考试相结合的方式，强化实践性教学环节的全过程管理，期末考试包括理论知识和动手实操两方面的内容。过程性考核(平时成绩)和期末考试成绩各占 50%。

2.专业基础课程模块

（1）邮轮概论

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 树立正确的职业价值观，热爱邮轮服务行业，具备爱岗敬业、诚实守信、严谨自律的职业素养，认同国际邮轮服务行业的职业规范与职业精神。
- 培养良好的国际服务礼仪素养、跨文化沟通包容意识，尊重不同国家、地区游客的风俗习惯与文化差异，具备国际化服务视野。
- 养成规范严谨、细致耐心的服务工作作风，具备团队协作、应急应变、责任担当的职业品质，适配邮轮集体工作、远洋服务的职业场景。
- 树立安全生产、合规从业、文明服务的理念，具备邮轮行业职业道德与法治素养，自觉遵守邮轮行业规章制度与国际服务准则。

（二）知识目标

- 掌握国际邮轮产业发展历程、行业现状、发展趋势及国内外主流邮轮公司基本概况，明晰邮轮行业产业链结构。
- 熟悉邮轮船舶基本构造、功能分区、设施设备类型及各区域核心功能，掌握邮轮吨位、航区、航线等基础专业概念。
- 掌握邮轮岗位组织架构、各部门岗位职责、岗位设置标准及从业人员任职基本条件。
- 了解邮轮基础服务流程、服务标准、邮轮旅游产品类型及邮轮运营基本模式。
- 熟悉邮轮行业基本法律法规、涉外服务规范、安全管理准则及邮轮从业人员行为规范。
- 掌握邮轮跨文化服务基础知识、国际通用服务礼仪规范及涉外服务禁忌。

（三）能力目标

- 具备独立识别邮轮类型、船舶功能区域、基础设施设备的能力，能够准确解读邮轮基础专业术语与行业参数。
- 具备清晰梳理邮轮各部门岗位职能、区分岗位工作内容的能力，能够结合自身职业规划适配对应邮轮岗位。
- 具备初步的邮轮服务场景认知能力，能够按照行业规范完成基础服务接待、沟通应答等模拟操作。
- 具备基础的跨文化服务适配能力，能够规避涉外服务禁忌，礼貌应对不同国籍游客的基础咨询。
- 具备行业信息搜集、行业趋势分析的基础能力，能够主动了解邮轮行业新政、市场动态与岗位需求变化。
- 具备初步的邮轮安全隐患识别、基础应急配合能力，能够遵守邮轮安全操作基本要求。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮行业认知与发展概况	1. 邮轮的定义、特征、功能及与普通客轮、游轮的区别； 2. 国际、国内邮轮产业发展历程、发展阶段及行业特点； 3. 全球及中国邮轮市场现状、产业规模、政策支持； 4. 邮轮行业发展趋势、新业态、新航线及人才需求现状； 5. 邮轮产业链构成（上游船舶制造、中游运营服务、下游旅游消费）
2	主流邮轮公司与邮轮产品认知	1. 国际知名邮轮公司概况（皇家加勒比、歌诗达、诺唯真、地中海邮轮等）品牌特色、船队规模、市场定位；

		2. 国内本土邮轮公司发展现状与运营特点； 3. 邮轮旅游产品类型（短途航线、远洋航线、特色主题航线）； 4. 邮轮产品定价、服务套餐、特色增值服务介绍； 5. 不同邮轮品牌的服务特色与客户群体差异
3	邮轮船舶构造与设施设备	1. 邮轮基本参数（吨位、层数、载客量、航速、吃水深度）； 2. 邮轮整体构造、功能分区划分（公共区域、客房区域、餐饮区域、康乐区域、工作区域）； 3. 各功能区域布局、核心设施及服务功能； 4. 邮轮基础服务设备、安全设备、休闲娱乐设备认知； 5. 不同吨位邮轮的设施配置差异与服务定位
4	邮轮组织架构与岗位体系	1. 邮轮整体组织架构、部门设置（客房部、餐饮部、前厅部、康乐部、安保部、人事部等）； 2. 各核心部门工作职责、工作范畴、协作关系； 3. 基层服务岗位、管理辅助岗位的设置标准； 4. 各岗位任职条件、技能要求、职业发展路径； 5. 邮轮从业人员工作模式、作息制度与远洋工作特点
5	邮轮服务规范与跨文化服务基础	1. 邮轮通用服务流程、服务标准与行业规范； 2. 国际通用邮轮服务礼仪、仪容仪表、言行举止规范； 3. 全球主要客源国游客风俗习惯、文化禁忌、消费特点； 4. 跨文化沟通技巧、涉外服务注意事项； 5. 邮轮基础服务场景模拟（咨询应答、迎送服务等）
6	邮轮行业法规与职业规范	1. 国际邮轮行业通用公约、安全管理法规； 2. 国内邮轮运营管理相关政策与规章制度； 3. 邮轮从业人员职业道德、行为准则与服务禁忌； 4. 邮轮安全生产规范、涉外服务合规要求； 5. 行业典型违规案例、服务纠纷案例分析

1. 课程思政

本课程深度融入邮轮行业特色思政元素，落实立德树人根本任务，贯穿全程思政教育：一是结合国内邮轮产业快速发展、本土邮轮品牌崛起的行业现状，讲解我国邮轮经济发展成就，培养学生的行业自信、民族自信与家国情怀；二是通过涉外服务规范、跨文化服务教学，引导学生树立大国服务形象，培养文明涉外、平等包容、尊重差异的国际素养；三是结合邮轮岗位工作特点，渗透爱岗敬业、精益求精、坚守底线、安全第一的工匠精神与职业操守；四是通过行业典型优秀从业者案例，引导学生树立正确的职业观、就业观，培养吃苦耐劳、团结协作、诚信合规的职业品质，杜绝服务陋习与违规行为。

2. 方法手段

结合高职学生具象思维强、注重实操的学习特点，采用“理实一体化”教学模式，多元融合教学方法：

- 理论教学：采用讲授法、案例分析法、对比分析法，拆解行业知识、岗位体系、法规规范等理论内容，结合行业最新数据、政策更新教学内容，保证知识时效性。
- 实景教学：运用邮轮实景视频、船舶VR虚拟仿真、邮轮展厅素材、行业纪录片等资源，直观展示邮轮构造、设施、服务场景，降低抽象知识学习难度。
- 互动教学：采用小组研讨、主题汇报、岗位辨析、案例辩论等形式，调动学生主动性，深化行业认知。
- 实训教学：设置基础服务模拟实训、岗位认知模拟、场景应答实操等实践环节，强化学生岗位适配能力与实操意识。
- 拓展教学：引入行业企业讲师线上讲座、行业前沿资讯分享，对接企业真实岗位需求，实现教学与行业接轨。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核的多元化综合评价方式，注重学生职业素养、知识掌握、实操能力的全方位考核，总成绩100分，其中过程性考核60%、终结性考核40%，杜绝一考定成绩。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：包含考勤、课堂互动、听课状态、课堂纪律，重点考核学生学习态度与职业素养。
- 平时作业（20分）：包含课后习题、行业调研报告、知识点梳理作业，考核学生知识掌握与自主学习能力。

- 实训表现（20分）：包含模拟实训操作、小组汇报、场景实操效果，考核学生岗位认知与基础服务能力。

（2）终结性考核（40分）

学期末采用闭卷考试形式，考查学生对邮轮行业基础、船舶构造、岗位体系、服务规范、行业法规等核心知识的掌握程度，题型包含选择题、填空题、简答题、案例分析题，侧重知识应用与行业认知考核。

（3）综合素质加分

积极参与行业竞赛、行业讲座、邮轮主题实践活动的学生可酌情加分，鼓励学生主动拓展行业视野，提升职业综合能力。

（2）邮轮旅游地理

开设学期	1	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 树立正确的文旅服务价值观，热爱邮轮旅游服务行业，培养立足地域文化、尊重多元民俗的职业素养，树立文明涉外服务的职业理念。
- 建立国际化地理视野，尊重全球不同航线目的地的地域文化、宗教习俗、生活差异，具备包容、专业、得体的涉外服务素养。
- 养成严谨细致、精准专业的服务工作作风，在航线讲解、宾客咨询、产品推介等场景中坚守诚信服务、用心服务的职业准则。
- 增强家国情怀与文化自信，熟知国内邮轮港口及滨海旅游资源优势，主动传播中华优秀文旅文化，展现中国邮轮服务人员良好职业形象。

（二）知识目标

- 掌握邮轮旅游地理的基本概念、研究范畴、学科特点，明晰地理环境对邮轮航线布局、邮轮旅游发展的影响机制。
- 熟悉全球邮轮旅游地理分区，掌握加勒比海、地中海、东南亚、东北亚、大洋洲等主流邮轮航线的地理特征、资源优势与运营特点。
- 掌握国内重点邮轮母港、停靠港的分布、建设规模、区位优势、航线定位及区域旅游资源特色。
- 熟知国内外核心邮轮目的地的自然地理风貌、人文旅游资源、民俗禁忌、气候特征、特色文旅产品。
- 掌握邮轮航线分类标准、航线地理适配原则、季节航线调整规律，了解邮轮航线产品与地理资源的融合模式。
- 了解邮轮旅游地理发展趋势，掌握气候、洋流、季节、政策等地理与环境因素对邮轮航行及服务的影响。

（三）能力目标

- 具备识别全球主流邮轮航线、区分不同航线地理分区、精准描述航线核心资源与特色的基础认知能力。
- 具备独立讲解国内外重点邮轮港口、目的地文旅资源、民俗特色的能力，可完成基础的邮轮沿途景点解说服务。
- 具备根据航线地理特征、季节气候、地域禁忌，适配邮轮服务方式、规避服务风险的实操适配能力。
- 具备为宾客提供航线咨询、目的地介绍、游玩攻略推荐的能力，能够辅助完成邮轮航线产品基础推介工作。
- 具备搜集、梳理邮轮旅游地理行业资讯，分析航线布局优化、目的地文旅发展趋势的自主学习能力。
- 具备结合不同目的地文化特色，开展跨文化适配服务的能力，有效规避涉外服务民俗与宗教禁忌。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮旅游地理基础认知	1. 邮轮旅游地理的概念、学科属性与研究内容； 2. 地理环境、气候洋流、区位条件对邮轮旅游发展的影响； 3. 邮轮旅游地理与邮轮服务、航线运营的关联； 4. 全球邮轮旅游地理发展格局与分布特征； 5. 我国邮轮旅游地理区位优势与发展政策

2	中国邮轮港口与本土航线地理	1. 国内邮轮母港与停靠港整体布局（上海、天津、深圳、广州、厦门等核心港口）； 2. 各核心港口区位优势、硬件设施、航线定位与辐射范围； 3. 国内近海邮轮航线（渤海、东海、南海航线）地理特征与沿途资源； 4. 本土邮轮目的地文旅资源、地域民俗与服务特点； 5. 国内邮轮港口经济发展与行业未来布局
3	东北亚及东南亚邮轮航线地理	1. 东北亚航线（日本、韩国）核心停靠港口、地理风貌与文旅资源； 2. 日韩目的地民俗文化、宗教禁忌、消费习惯与服务注意事项； 3. 东南亚航线（泰国、新加坡、马来西亚、越南等）地理特征、海岛资源； 4. 东南亚多元文化特色、涉外服务禁忌与季节航行特点； 5. 东北亚、东南亚主流邮轮航线规划与产品特色
4	地中海与加勒比海经典邮轮航线地理	1. 地中海航线核心区域范围、沿线国家、经典港口与历史人文资源； 2. 地中海航线气候特征、航行优势与旅游旺季特点； 3. 加勒比海航线地理区位、海岛集群资源、热带滨海文旅特色； 4. 两大经典航线的市场定位、游客群体与服务差异； 5. 欧美目的地文化习俗、服务规范与涉外沟通要点
5	远洋及特色邮轮航线地理	1. 大洋洲、美洲、极地等远洋邮轮航线地理特征与航行要求； 2. 跨境、跨大洋航线的气候、洋流、时差等地理影响因素； 3. 主题邮轮航线（海岛度假、文化探秘、极地观光）地理适配特点； 4. 小众特色邮轮目的地资源与文旅特色； 5. 远洋航线服务场景适配与特殊服务注意事项
6	邮轮地理应用与航线服务实操	1. 地理因素对邮轮航行、航线排班、季节运营的影响； 2. 基于目的地地理与文化的宾客咨询、景点讲解实操； 3. 不同航线产品的地理优势解读与基础推介技巧； 4. 邮轮旅游地理常见问题答疑与服务风险规避； 5. 行业最新航线布局调整与地理资源开发趋势

1. 课程思政

本课程深度融入文旅特色思政元素，落实立德树人根本任务，贯穿全过程思政育人。一是通过讲解我国邮轮港口建设、本土邮轮航线发展成就，展现我国滨海文旅经济发展成果，培育学生家国情怀、行业自信与文化自信；二是结合全球多元目的地文化教学，引导学生尊重世界文化多样性，树立平等包容、文明互鉴的国际服务理念；三是依托地域民俗、文旅资源教学，培养学生传承和弘扬中华优秀传统文化、传播中国文旅魅力的责任意识；四是通过航线服务、涉外接待案例教学，渗透诚信服务、文明服务、规范服务的职业操守，培养学生爱岗敬业、严谨细致、勇于担当的工匠精神，塑造新时代中国邮轮服务人员良好的国际形象。

2. 方法手段

结合高职学生实操性学习特点，采用理实一体化、情境化的教学模式，多元融合教学方法，贴合岗位实际应用：

- 理论讲授法：系统讲解邮轮旅游地理基础概念、航线分区、港口资源、地域文化等核心知识，结合最新行业数据、航线政策更新教学内容，保障知识时效性与专业性。
- 实景可视化教学：运用地理地图、航线全景视频、目的地实景影像、邮轮航行纪录片、VR航线仿真资源，直观展示全球航线、港口与文旅资源，降低抽象地理知识学习难度。
- 互动研讨教学：设置航线对比、文化辨析、服务场景研讨等小组任务，开展主题汇报、案例辩论、知识点互评，调动学生自主学习积极性。
- 岗位模拟实训：依托真实航线案例，开展目的地讲解、宾客咨询应答、航线产品推介等模拟实操，强化学生岗位应用能力。
- 行业拓展教学：引入邮轮企业航线运营案例、行业前沿航线动态，结合企业岗位需求开展针对性教学，

实现教学内容与岗位需求无缝对接。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，全面考核学生的职业素养、知识储备与岗位实操能力，总成绩100分，其中过程性考核60%、终结性考核40%，注重全程育人、综合评价。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：涵盖日常考勤、课堂互动、听课状态、课堂纪律、学习态度，重点考核学生职业素养与学习主动性。
- 平时作业（20分）：包含地理知识点梳理、航线调研报告、目的地文化分析、课后习题等，考核学生知识掌握与自主研学能力。
- 实训表现（20分）：包含航线讲解模拟、咨询服务实操、小组汇报展示、场景任务完成质量，考核学生岗位实操与知识应用能力。

（2）终结性考核（40分）

学期末采用闭卷考试形式，重点考查学生对邮轮旅游地理基础、国内外航线、港口资源、地域文化、服务适配技巧等核心知识的掌握与应用能力，题型包含选择题、填空题、简答题、航线案例分析题，侧重考核学生的地理应用与岗位服务思维。

（3）综合素质加分

积极参与邮轮地理知识竞赛、航线主题展示、行业研学实践、文旅志愿服务等活动的学生，可酌情给予综合素质加分，鼓励学生拓展专业视野、提升综合服务能力。

（3）邮轮服务沟通实务

开设学期	1	参考学时	16	学分	1

课程目标：

（一）素质目标

- 树立“宾客至上、用心服务”的邮轮服务理念，养成耐心、礼貌、真诚的沟通职业素养，具备良好的服务意识与职业亲和力。
- 培养尊重多元文化、平等包容的涉外服务素养，面对不同国籍、不同信仰的宾客保持专业礼仪与职业风度，树立国际化服务形象。
- 养成冷静沉稳、严谨负责的工作心态，面对服务纠纷、宾客投诉及突发事务具备抗压能力与责任担当意识。
- 培养团队协作、主动沟通、高效对接的职业品质，适配邮轮集体工作、跨部门协作的特殊工作场景。

（二）知识目标

- 掌握邮轮服务沟通的基本概念、核心原则、行业特点，明晰邮轮海上封闭环境与普通陆地服务沟通的差异。
- 掌握邮轮通用语言沟通规范、服务用语标准、话术技巧及禁语规范，熟悉邮轮中英文基础服务沟通话术。
- 掌握仪容仪表、肢体动作、眼神表情、仪态礼仪等非语言沟通的专业标准及邮轮岗位应用规范。
- 掌握不同国家、地区宾客的沟通习惯、文化差异与沟通禁忌，熟悉邮轮跨文化沟通核心知识点。
- 熟知邮轮日常接待、咨询解答、需求响应、特殊宾客服务等常规事务的沟通流程与标准。
- 掌握邮轮宾客投诉、服务纠纷、突发问题的沟通处理流程、处置原则与应对话术。
- 了解邮轮部门内部、岗位之间、同事之间的团队沟通与协作事务处理规范。

（三）能力目标

- 具备规范运用邮轮服务语言、标准仪态完成宾客迎送、咨询应答、日常接待的基础沟通能力。
- 具备识别宾客情绪、捕捉宾客潜在需求的能力，能够灵活运用沟通技巧适配不同宾客的服务需求。
- 具备跨文化沟通适配能力，能够规避涉外沟通禁忌，得体完成外籍宾客接待与交流工作。
- 具备独立处理邮轮常规服务事务、简单宾客诉求的能力，熟练运用标准话术解决基础服务问题。
- 具备妥善应对邮轮常见宾客投诉、服务矛盾的沟通处置能力，能够按照流程安抚宾客、化解服务纠纷。
- 具备良好的团队沟通与跨部门协作能力，可高效对接同事、上级及各岗位完成服务协作事务。

主要支撑培养规格： S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮服务沟通认知与职业规范	1. 邮轮服务沟通的定义、特点及海上服务沟通特殊性；2. 邮轮服务沟通核心原则：真诚尊重、适度得体、主动高效、换位思考；3. 邮轮服务沟通职业素养要求与岗位禁忌；4. 邮轮沟通场景分类（对客沟通、团队沟通、跨部门沟通）；5. 优秀邮轮服务沟通案例赏析与问题案例剖析
2	邮轮语言沟通与非语言沟通技巧	1. 邮轮通用服务礼貌用语、接待用语、应答用语规范；2. 邮轮服务沟通话术技巧：倾听、提问、回应、赞美、委婉拒绝技巧；3. 邮轮服务语言禁语、不当表达及优化方式；4. 非语言沟通核心：仪态、眼神、表情、手势、距离礼仪；5. 中英文基础邮轮服务对话实操训练
3	邮轮跨文化服务沟通实务	1. 欧美、东南亚、日韩等主要客源国宾客沟通习惯与性格特点；2. 不同国家宗教文化、交流禁忌、肢体语言禁忌；3. 跨文化沟通误区与规避方法；4. 外籍宾客日常咨询、需求对接的沟通技巧；5. 多元文化场景下的礼貌服务与差异化沟通实操
4	邮轮常见服务事务沟通处理	1. 邮轮宾客常规需求（住宿、餐饮、游玩、设施使用）沟通对接；2. 特殊宾客（老人、儿童、残障人士）贴心沟通与服务适配；3. 邮轮简单问询、延时服务、需求变更的沟通处置；4. 岗位间协作沟通、跨部门事务对接沟通规范；5. 日常服务事务沟通实操考核
5	邮轮宾客投诉与突发事务沟通处置	1. 邮轮常见投诉类型（服务态度、设施设备、餐饮体验、行程问题）；2. 投诉沟通处理流程：倾听安抚—核实问题—致歉整改—闭环回应；3. 宾客情绪激动场景的沟通安抚技巧；4. 服务矛盾化解、纠纷规避的沟通策略；5. 典型投诉场景模拟处置实训

1. 课程思政

本课程结合邮轮涉外服务沟通岗位特点，融入服务类特色思政元素。一是引导学生树立爱岗敬业、诚信服务、尊重包容的职业价值观，坚守邮轮服务职业道德，杜绝敷衍服务、生硬沟通等职业陋习；二是通过跨文化沟通教学，培养学生大国服务风范，在涉外沟通中坚守礼仪底线、尊重文化差异，展现中国服务人员良好职业形象；三是通过投诉处理、突发事务处置教学，培养学生耐心细致、勇于担当、积极解决问题的工匠精神；四是依托团队沟通实训，强化学生协作意识、集体意识，契合邮轮同舟共济的团队工作属性，塑造高素质国际化邮轮服务人才。

2. 方法手段

结合本课程学时少、实操性强的特点，采用“理论精讲+全场景实训”的教学模式，贴合高职技能型人才培养要求：

- 精讲教学法：精简冗余理论，聚焦岗位必备知识点，快速讲解沟通原理、规范、禁忌等核心理论，预留充足时间用于实操训练。
- 案例教学法：选取邮轮真实对客沟通、投诉处理、跨文化服务案例，开展案例分析、对错辨析，让学生直观掌握岗位沟通要点。
- 情境模拟法：搭建邮轮前厅、客房咨询、宾客投诉、外籍接待等全真场景，分组扮演宾客、乘务人员、管理人员，完成全流程沟通实训。
- 示范纠错法：教师标准化示范沟通话术与仪态，针对学生实操问题逐一纠错，规范服务沟通行为。
- 互评提升法：学生小组互评、课堂展示点评，相互发现问题、优化沟通技巧，快速提升实操能力。

3. 考核评价

采用过程性考核为主、终结性考核为辅的技能型课程评价方式，总成绩100分，过程性考核70%、终结性考核30%，重点考核学生实操沟通能力与职业素养。

（1）过程性考核（70分）

- 课堂表现（20分）：包含考勤、课堂参与、学习态度、礼仪规范，重点考核职业素养与课堂活跃度。
- 平时任务（20分）：包含课堂话术练习、知识点梳理、案例分析作业，考核知识掌握程度。
- 实训实操（30分）：包含场景模拟、沟通展示、投诉处置、跨文化接待等实训成果，核心考核岗位实操

能力。
（2）终结性考核（30分）
采用期末实操考核方式，随机抽取邮轮服务沟通场景（涉外接待、宾客咨询、投诉处理等），学生现场完成全流程沟通处置，根据礼仪规范、话术标准、处置逻辑、服务态度综合打分，重点考核岗位实战能力。
（3）综合素质加分
积极参与课堂展示、技能比拼、沟通情景创新演绎的学生，可酌情加分，鼓励学生主动提升服务沟通表现力与职业技能水平。

（4）跨文化沟通

开设学期	2	参考学时	16	学分	1

课程目标：

（一）素质目标

- 树立文化平等、包容互鉴的职业理念，尊重世界各国地域文化、宗教信仰、风俗习惯差异，具备国际化邮轮服务职业素养。
- 坚定文化自信，能够在涉外服务中正向传播中华优秀传统文化，塑造中国邮轮服务人员文明、专业、大气的国际职业形象。
- 养成严谨自律、礼貌谦和、耐心细致的服务作风，面对文化差异引发的沟通问题，具备理性包容、主动化解的职业心态与责任担当。
- 培养国际化团队协作意识，适配邮轮多国员工共事的工作环境，具备团结协作、互相尊重、友好共处的职业品质。

（二）知识目标

- 掌握跨文化沟通的基本概念、核心特征、基本原则，明晰邮轮场景下跨文化沟通与陆地普通服务沟通的区别。
- 熟知邮轮主要客源地（东亚、东南亚、欧美、中东等）国家和地区的文化特征、生活习惯、交往方式与消费特点。
- 掌握不同国家宗教信仰、民俗禁忌、语言禁忌、肢体行为禁忌、餐饮禁忌等核心涉外服务知识点。
- 了解中西文化在价值观、时间观念、礼仪观念、表达习惯上的核心差异，掌握常见跨文化沟通障碍类型及成因。
- 掌握邮轮跨文化对客服务、问询接待、行程讲解、冲突化解、投诉处理的标准化沟通流程与规范。
- 熟悉邮轮国际化团队跨文化协作、跨岗位对接的沟通规则与相处准则。

（三）能力目标

- 具备识别不同国籍宾客文化特征、沟通习惯的能力，能够精准适配差异化的接待方式与沟通话术。
- 具备规避各类涉外文化、宗教、行为禁忌的实操能力，有效避免邮轮服务中的跨文化沟通失误。
- 具备化解跨文化沟通障碍的能力，能够妥善应对因文化差异引发的误解、分歧与服务矛盾。
- 具备独立完成外籍宾客咨询应答、日常接待、需求服务的跨文化沟通实操能力，服务规范得体、贴合国际标准。
- 具备处理简单跨文化服务投诉与纠纷的能力，能够结合不同文化特点灵活安抚宾客、闭环解决问题。
- 具备适配邮轮多元文化工作团队的协作沟通能力，可顺畅完成多国同事间的工作对接与日常交流。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	跨文化沟通基础与邮轮岗位认知	1. 跨文化沟通基本概念、核心特点与基本原则；2. 邮轮场景跨文化沟通的特殊性、重要性及岗位应用场景；3. 文化差异、思维差异对服务沟通的影响；4. 邮轮涉外服务从业人员跨文化沟通职业素养要求；5. 邮轮跨文化服务典型正反案例对比分析
2	中外核心文化差异与沟通思维	1. 中西方价值观、时间观念、礼仪观念、表达思维差异；2. 直接型沟通与含蓄型沟通的场景适配技巧；3. 集

		体主义与个人主义文化下的服务适配方法；4. 跨文化沟通常见误区、刻板印象与规避方式；5. 基于文化思维差异的邮轮服务话术调整训练
3	邮轮主要客源国文化与服务禁忌	1. 日韩、东南亚客源国：民俗习惯、交往礼仪、餐饮与宗教禁忌；2. 欧美客源国：沟通风格、消费理念、服务需求与行为禁忌；3. 中东、澳洲等小众客源地文化特点与涉外注意事项；4. 各国肢体语言、色彩、数字、话题沟通禁忌汇总；5. 不同国籍宾客差异化接待标准实操训练
4	邮轮跨文化冲突处理与服务实操	1. 邮轮常见跨文化沟通冲突类型（误解分歧、服务不满、习俗冲突）；2. 跨文化冲突冷静处置、包容沟通、柔性化解技巧；3. 外籍宾客咨询、特殊需求、行程问题的跨文化应对；4. 跨文化服务投诉安抚、解释、整改与闭环服务流程；5. 邮轮多国团队跨文化协作沟通实操训练
5	跨文化沟通综合技能提升与岗位应用	1. 邮轮全场景跨文化服务沟通标准汇总梳理；2. 复杂涉外服务场景的沟通应变技巧；3. 文化自信下的中式礼仪与国际服务礼仪融合应用；4. 岗位跨文化沟通常见问题复盘与纠错训练；5. 综合场景实操考核与技能点评提升

1. 课程思政

本课程深度融入国际化服务特色思政元素，落实立德树人根本任务。一是坚持文化自信、平等包容、文明互鉴的育人理念，引导学生正确看待中外文化差异，既尊重各国文化习俗，又坚守本土文化底气，不盲从、不自卑；二是通过涉外服务场景教学，培养学生大国服务风范，在跨文化沟通中坚守职业礼仪、文明服务、真诚待客，展现中国青年良好职业形象；三是结合跨文化冲突处理案例，培育学生理性包容、换位思考、勇于担当的职业工匠精神；四是依托国际团队协作教学，强化学生人类命运共同体意识，培养尊重差异、和睦共处、协作共赢的职业素养，适配邮轮国际化工作场景。

2. 方法手段

结合本课程学时精简、实操性、场景性极强的特点，采用“理论精讲+场景化实训”的理实一体化教学模式，贴合高职技能人才培养规律：

- 精讲教学法：简化晦涩理论，聚焦邮轮岗位必备的文化常识、沟通规范、禁忌要点，精准输出核心知识点，保障教学高效性。
- 案例教学法：选取邮轮真实跨文化服务失误、沟通误解、成功接待案例，开展对错辨析、原因分析、经验总结，强化学生岗位认知。
- 情境模拟法：搭建外籍宾客接待、跨文化咨询、习俗冲突化解、涉外投诉处理等全真场景，分组角色扮演，完成全流程实操训练。
- 对比分析法：通过中外文化、各国服务习惯横向对比，让学生直观掌握差异要点，精准规避服务禁忌。
- 示范纠错+互评提升法：教师标准化示范跨文化沟通服务流程，针对学生实操问题逐一纠错，结合小组互评、课堂点评，快速提升学生实操技能。

3. 考核评价

采用过程性考核为主、终结性考核为辅的技能型综合评价方式，总成绩100分，过程性考核70%、终结性考核30%，全面考核学生职业素养、文化认知与岗位实操能力。

（1）过程性考核（70分）

- 课堂表现（20分）：包含日常考勤、课堂互动、学习态度、礼仪素养、课堂纪律，重点考核学生职业素养与学习主动性。
- 平时任务（20分）：包含文化知识点梳理、案例分析报告、国别文化总结作业，考核学生知识掌握与自主学习能力。
- 实训实操（30分）：包含跨文化场景模拟、涉外接待演练、冲突处置实操、小组展示成果，核心考核岗位实操与沟通应变能力。

（2）终结性考核（30分）

采用期末现场实操考核方式，随机抽取邮轮跨文化服务典型场景，学生独立完成全流程沟通接待与问题处

置，依据文化禁忌规避、礼仪规范、沟通话术、应变能力、服务态度五项指标综合打分，重点考核岗位实战应用能力。
（3）综合素质加分
积极参与课堂创新展示、跨文化技能比拼、涉外服务情景演绎的学生，可酌情给予综合素质加分，鼓励学生主动锤炼国际化服务技能与职业表现力。

（5）海事法规

开设学期	2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 树立依法从业、安全第一、合规服务的职业理念，养成敬畏规章、严守纪律、严谨自律的邮轮职业素养。
- 培养法治意识与底线思维，自觉遵守国际海事公约、国内海事法规及邮轮管理制度，具备规范履职、诚信从业的职业操守。
- 建立海上安全责任意识与生命至上理念，树立高度的岗位责任感、敬业精神与应急担当意识。
- 具备涉外法治素养与大国服务形象意识，在涉外海事场景中遵纪守法、文明履职，维护国家与企业对外形象。

（二）知识目标

- 掌握海事法规基本概念、法律层级、适用范围，了解国际海事组织（IMO）职能与邮轮行业相关国际公约体系。
- 熟悉《国际海上人命安全公约（SOLAS）》《国际防止船舶造成污染公约（MARPOL）》等核心公约的邮轮适用条款。
- 掌握国内海事管理、船员管理、船舶航行、港口出入境监管的相关法律法规与行业规章制度。
- 熟知邮轮从业人员岗位职责、从业资质、行为规范、禁止性规定及违规处罚标准。
- 掌握邮轮海上安全管理、消防安全、应急搜救、旅客安全管理的法规依据与操作规范。
- 了解邮轮海上民事纠纷、服务投诉、海事事故、涉外事务的处理流程与法规依据。

（三）能力目标

- 具备识别邮轮岗位合规要求的能力，能够对照海事法规规范个人服务行为、作业行为与日常履职行为。
- 具备邮轮常规安全事务合规处置能力，能够按照法规要求配合开展船舶安全、旅客安全、消防安保等工作。
- 具备船舶防污染、绿色邮轮运营的合规执行能力，熟练掌握邮轮垃圾、污水、废气处理的法规规范。
- 具备识别常见岗位违规风险的能力，能够有效规避服务违规、操作违规、涉外违规等岗位法律风险。
- 具备初步的海事突发事件、旅客纠纷、服务事故的依法处置与配合调查能力，规范完成事务上报与流程闭环。
- 具备自主学习海事新规、行业政策更新的能力，能够动态更新法规知识，适配行业合规运营要求。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	海事法规基础与邮轮法律体系认知	1. 海事法规基本概念、法律渊源与适用原则；2. 国际海事组织（IMO）发展、职能与邮轮行业治理体系；3. 邮轮相关国际公约、国内法律法规、行业规章层级关系；4. 邮轮从业人员学法守法的岗位意义与责任边界；5. 国内外邮轮海事监管体系与港口监管流程介绍
2	国际核心海事公约（SOLAS/MARPOL）邮轮应用	1.《国际海上人命安全公约（SOLAS）》核心内容，邮轮航行安全、船舶设备、旅客安全管理规定；2. 邮轮消防安全、应急设备、救生设施法规标准；3.《国际防止船舶造成污染公约（MARPOL）》六大附则；4. 邮轮生活垃圾、污水、油污、废气处理合规要求；5. 邮轮绿色航行、低碳运营的行业法规标准与

		岗位执行要点
3	船员管理法规与邮轮从业规范	1. 中华人民共和国船员条例、船员注册与从业资质要求；2. 邮轮船员岗位职责、执业纪律、权利与义务；3. 船员出入境、涉外从业管理规定；4. 船员在岗禁止行为、违规处罚标准、失信管理规范；5. 邮轮从业人员职业行为准则、服务纪律与岗位合规要求
4	邮轮航行、港口与出入境管理法规	1. 国际航行船舶出入境查验、海关、边检、检疫管理规定；2. 邮轮母港、停靠港运营监管法规与航行管制要求；3. 邮轮航线航行规则、领海与公海航行法律规范；4. 涉外旅客出入境服务合规要求与证件查验规范；5. 邮轮临时靠泊、紧急停靠的法规流程与处置要求
5	邮轮海上安全与应急处置法规规范	1. 邮轮海上突发事件、险情、事故分级与上报法规流程；2. 海上搜救、紧急避险、人员救助的法律义务；3. 邮轮治安事件、旅客纠纷、突发事件处置合规要求；4. 船舶事故、安全隐患排查与整改的法规标准；5. 一线乘务人员在应急事件中的法定职责与配合规范
6	海事纠纷、违规案例综合实训	1. 邮轮常见服务纠纷、人身财产纠纷、海事侵权责任认定；2. 船员违规操作、服务失范、环境污染典型案例分析；3. 海事行政处罚、纠纷调解、投诉处理流程；4. 岗位法律风险识别、防范与合规履职实操；5. 全课程法规知识点复盘与岗位综合应用实训

1. 课程思政

本课程深度融入法治教育、安全教育与职业思政，全面落实立德树人。一是坚持法治为民、安全至上、敬畏规章的育人理念，强化学生海事法治思维与底线意识，培养遵纪守法、依规履职的职业操守；二是通过我国海事法治建设、邮轮监管体系不断完善的发展成果，增强学生行业自信与制度自信；三是结合海上生命安全、船舶防污染等公约内容，培育学生生命至上、敬畏自然、绿色航运的职业理念与社会责任感；四是依托涉外海事法规教学，引导学生严守国门纪律、规范涉外行为，自觉维护国家形象与行业形象，培养担当尽责、严谨务实的邮轮工匠精神。

2. 方法手段

结合高职法规课程理论抽象、应用性强的特点，采用“条文精讲+案例驱动+岗位实训”的理实一体化教学模式，降低法理难度、强化岗位落地：

- 条文精讲法：简化晦涩法理，聚焦邮轮乘务岗位常用法规条款，剔除冗余学术内容，突出“能用、够用、常用”原则，贴合高职学生认知特点。
- 案例教学法：选取邮轮安全事故、环境污染、船员违规、涉外纠纷、服务投诉等真实海事案例，开展案情分析、责任辨析、后果总结，深化法规认知。
- 情境模拟法：模拟邮轮出入境查验、安全应急配合、违规隐患整改、纠纷处置等场景，训练学生合规处置能力。
- 视频可视化教学：利用海事事故警示片、船舶合规作业视频、港口监管流程影像，直观呈现法规落地场景。
- 任务驱动教学法：设置法规梳理、风险排查、案例辨析等课堂任务，引导学生主动探究，实现学用结合。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核的多元化综合评价方式，总成绩100分，其中过程性考核60%、终结性考核40%，全面考核学生法治素养、法规知识掌握与岗位合规应用能力，与专业整套课程考核体系保持统一。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：包含日常考勤、课堂互动、听课状态、纪律表现、学习态度，重点考核学生职业素养与学习主动性。
- 平时作业（20分）：包含法规知识点梳理、案例分析报告、课后习题、法规条文识记作业，考核知识掌握与自主学习能力。
- 实训表现（20分）：包含场景模拟、案例研讨、合规实操、课堂任务完成质量，考核岗位应用与问题处

置能力。
（2）终结性考核（40分）
学期末采用闭卷考试形式，重点考查学生海事基础法规、国际核心公约、船员管理规范、安全应急法规、出入境管理等核心知识的掌握与岗位应用能力，题型包含选择题、填空题、简答题、案例分析题，侧重法规落地应用与风险研判考核。
（3）综合素质加分
积极参与海事法规知识竞赛、安全主题宣讲、案例创新分析、课堂实训展示等活动的学生，可酌情加分，鼓励学生强化法治意识、提升专业综合能力。

（6.1）邮轮专业英语（一）

开设学期	2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 树立积极主动的英语学习态度，培养勤学苦练、持之以恒的学习品质，建立国际化服务的语言自信。
- 养成礼貌得体、大方专业的涉外交流素养，尊重异国语言文化，具备平等包容的国际服务意识。
- 培养严谨细致的语言学习习惯，做到发音标准、表达规范、用语礼貌，树立邮轮服务职业形象意识。
- 增强文化自信与跨文化交流素养，能够在英语交流中正向展示中国青年文明风貌。

（二）知识目标

- 掌握标准国际音标发音规则，掌握基础词汇、常用交际词汇、邮轮入门基础词汇300词以上。
- 掌握英语基础句型、日常交际句式、一般时态基础语法知识，规避基础语法错误。
- 掌握日常问候、自我介绍、天气问询、时间表达、生活交流等通用英语表达。
- 掌握邮轮基础场景简单英文表达，熟悉邮轮岗位基础常用短句与礼貌用语。
- 掌握基础英文短句认读、简单对话听力理解、简短英文自我介绍文本知识。

（三）能力目标

- 具备标准认读英语单词、短句的能力，发音清晰、语调自然，满足基础口语输出要求。
- 具备日常英语听说交际能力，可完成自我介绍、问候寒暄、简单问答、日常闲聊等基础交流。
- 具备简单英文文本阅读、短句翻译、基础信息识别的读写能力。
- 具备邮轮基础场景简单英语应答能力，能够听懂宾客基础问询并做出规范回应。
- 具备自主跟读、模仿、纠音的自主学习能力，能够持续提升英语基础水平。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	语音基础与英语发音规范	1. 国际音标认读、元音、辅音发音要领；2. 单词重音、语句语调、连读基础规则；3. 常见发音错误纠正训练；4. 基础单词、短句跟读模仿训练；5. 邮轮礼貌用语标准发音练习
2	日常交际英语——问候与自我介绍	1. 日常早晚问候、告别、礼貌致谢、道歉标准句式；2. 个人信息介绍：姓名、家乡、爱好、专业；3. 邮轮职业身份简单英文介绍；4. 师生、同学日常英文对话实操；5. 情景对话演练与展示
3	基础语法与句型应用	1. 一般现在时、一般过去时、一般将来时基础用法；2. 常用简单句、并列句句型结构；3. 疑问句、否定句、祈使句转换规则；4. 基础语法错题辨析与巩固；5. 句型仿写、短句造句实操训练
4	生活场景英语交流	1. 时间、日期、天气英文表达；2. 饮食、兴趣、日常活动简单交流；3. 问路、问询、求助基础对话；4. 校园及公共场景英语应答训练；5. 小组对话创编与展示

5	邮轮基础英语入门综合实训	1. 邮轮基础词汇、岗位基础词汇识记；2. 邮轮基础礼貌服务用语汇总训练；3. 简单宾客问候、欢迎、送别英文话术实操；4. 全学期知识点复盘；5. 口语综合展示考核

1. 课程思政

本课程立足语言类课程思政特点，坚持立德树人。一是引导学生树立勤学苦练、坚持不懈的学习精神，克服英语畏难情绪，培养踏实进取的职业学习品质；二是通过中外语言文化对比学习，培养学生文化自信、文明互鉴的国际视野，不卑不亢开展涉外交流；三是依托礼貌用语、礼仪交流教学，培养学生文明服务、真诚友善的职业素养；四是结合邮轮涉外服务岗位需求，引导学生认识语言能力对职业发展的重要性，树立爱岗敬业、精益求精的工匠精神。

2. 方法手段

结合高职学生英语基础薄弱、重实操、厌枯燥理论的特点，采用“精讲多练、以练为主”的教学模式：

- 精讲教学法：简化复杂语法理论，聚焦实用句型、常用词汇，精讲核心考点与实用表达，降低学习难度。
- 听说优先教学法：以口语输出为核心，大量开展跟读、模仿、朗读、对话训练，突破开口障碍。
- 情景教学法：搭建日常交际、基础服务场景，开展沉浸式对话演练，提升语言应用能力。
- 分层教学法：针对不同基础学生设置基础任务、提升任务，兼顾全员学习效果。
- 多媒体辅助教学：利用音频、短视频、英文情景素材，营造沉浸式语言学习氛围。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核多元化评价体系，总成绩100分，过程性考核60%、终结性考核40%，侧重语言应用与学习过程考核，与专业课程考核体系统一。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、课堂跟读、互动参与、学习态度、课堂纪律。
- 平时作业（20分）：单词听写、句型仿写、课后练习、朗读打卡作业完成质量。
- 实训表现（20分）：情景对话、口语展示、小组演练、课堂实操表现。

（2）终结性考核（40分）

期末闭卷考试+口语抽检结合，考查基础词汇、语法、句型、阅读理解及基础口语表达能力，重点考核学生基础语言应用能力。

（3）综合素质加分

积极参与英语朗读、口语比赛、课堂展示、英语主题活动的学生可酌情加分，鼓励学生主动提升语言能力。

（6.2）邮轮实用英语（二）

开设学期	4	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 具备主动运用英语开展服务交流的职业意识，养成规范、礼貌、专业的涉外语言服务素养。
- 尊重不同国家语言文化差异，具备包容友善、文明涉外的国际服务职业品质。
- 培养耐心细致、大方得体的沟通心态，面对英文交流场景自信从容、敢于表达。
- 树立职业语言规范意识，养成标准用语、礼貌服务、诚信待客的邮轮职业操守。

（二）知识目标

- 掌握邮轮职场通用词汇、服务场景词汇、出行问询词汇500词以上，熟练掌握常用服务句型。
- 掌握常用进阶时态、复合句基础用法，能够规避服务场景常见语法错误。
- 熟悉邮轮迎送、问询、指引、求助、生活服务等场景标准英语话术。
- 掌握职场自我介绍、岗位认知、工作沟通的标准英文表达体系。
- 掌握简单英文通知、短句留言、服务提示文本的认读与书写知识。

（三）能力目标

- 具备熟练的英语听说能力，可独立完成日常涉外交流、职场基础沟通与对客简单应答。
- 具备邮轮基础服务场景英语应用能力，可完成宾客迎送、路线指引、咨询解答、需求回应。
- 具备简单英文文本阅读、信息提取、短句书写的实操能力。

- 具备初步的跨文化英语沟通应变能力，能够简单应对宾客常规诉求与问询。
- 具备自主积累服务英语、优化表达的学习能力，适配岗位语言提升需求。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	进阶语音语调与流畅表达训练	1. 语句连读、弱读、重读、语调升降进阶技巧；2. 长句流畅表达训练；3. 服务英语标准语气、语速训练；4. 常见口语表达卡顿问题纠正；5. 通用服务短句标准化朗读实训
2	职场通用英语沟通	1. 职场礼貌用语、工作问候、团队沟通英语；2. 职业自我介绍、岗位认知英文表达；3. 求助、请示、致谢、道歉职场话术；4. 工作安排、简单对接英文沟通；5. 职场情景对话模拟演练
3	邮轮出行与问询服务英语	1. 时间、地点、路线、设施问询英文应答；2. 登船、离船、证件、流程相关英语表达；3. 航线、天气、游玩咨询基础话术；4. 宾客常见问题解答句型汇总；5. 问询服务全流程实操训练
4	邮轮生活与基础服务英语	1. 客房服务、餐饮服务、公共设施服务基础英语；2. 宾客需求记录、诉求回应英文表达；3. 简单服务问题解释与安抚话术；4. 特殊宾客贴心服务英语短句；5. 对客服务场景综合演练
5	通用英语综合应用实训	1. 全学期核心词汇、句型复盘梳理；2. 多场景随机问答应变训练；3. 简单英文留言、提示短句书写训练；4. 涉外礼貌服务综合素养提升；5. 英语口语与笔试综合实训考核

1. 课程思政

本课程紧扣邮轮涉外服务岗位育人要求，深度融入语言思政与职业思政。一是引导学生树立专业服务、文明涉外、自信表达的职业理念，在涉外英语交流中展现中国服务人员良好风貌；二是通过跨文化语言场景教学，培养学生尊重差异、平等包容、文明互鉴的国际视野；三是依托岗位服务英语训练，培育学生宾客至上、耐心细致、精益求精的服务工匠精神；四是结合职场沟通教学，强化学生团队协作、礼貌待人、爱岗敬业的职业素养，塑造高素质国际化邮轮服务人才。

2. 方法手段

延续高职理实一体化教学模式，以岗位应用为核心，强化场景化、沉浸式、实操化教学：

- 场景化精讲法：结合邮轮真实服务场景精讲实用句型与词汇，摒弃无用理论，突出岗位实用性。
- 沉浸式听说教学：依托英文原声素材、情景对话音频，营造全英文课堂氛围，强化语感培养。
- 任务驱动法：设置问询接待、迎送服务、职场沟通等课堂任务，以任务完成驱动能力提升。
- 角色扮演教学法：学生分组扮演宾客、乘务人员，完成全流程英文服务模拟。
- 纠错提升法：针对口语表达、用词错误、语调问题实时纠错，规范服务语言输出。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核多元化综合评价方式，总成绩100分，过程性考核60%、终结性考核40%，与专业所有课程考核标准完全统一。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：日常考勤、课堂互动、口语参与、学习态度与纪律表现。
- 平时作业（20分）：单词积累、句型背诵、书写作业、课后听说打卡完成质量。
- 实训表现（20分）：场景模拟、角色扮演、口语展示、综合实操任务完成效果。

（2）终结性考核（40分）

期末采用笔试+口语综合考核方式，笔试考查词汇、句型、语法、阅读理解，口语考查场景对话、即兴应答、服务话术应用，重点考核岗位语言实操能力。

（3）综合素质加分

积极参与英语竞赛、主题展演、课堂创新展示、口语提升训练的学生可酌情加分，鼓励学生主动锤炼岗位语言技能。

（7）旅游消费者行为

开设学期	3	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

- 树立“以宾客为中心”的邮轮服务理念，养成换位思考、用心服务、主动服务的职业素养与服务意识。
- 培养尊重游客差异、包容多元消费需求的职业心态，具备耐心细致、真诚亲和的服务职业品质。
- 建立理性分析、精准研判的职业思维，面对宾客不同诉求、情绪与行为，保持专业、沉稳、负责的职业态度。
- 培养爱岗敬业、精益求精的服务工匠精神，树立提质增效、诚信服务、宾客至上的邮轮职业操守。

（二）知识目标

- 掌握旅游消费者行为学的基本概念、研究内容、核心特征及邮轮旅游消费者行为的特殊性。
- 掌握邮轮游客消费动机、消费需求、消费感知、消费态度的形成机制与核心影响因素。
- 熟知邮轮旅游消费者决策过程、消费选择规律、出行偏好及航线产品选择逻辑。
- 掌握不同年龄、国籍、职业、消费层级邮轮游客的行为特征、需求差异与服务偏好。
- 掌握邮轮游客情绪变化、满意度、忠诚度、投诉行为的产生原因与影响要素。
- 了解市场环境、文化差异、季节因素、口碑传播对邮轮游客消费行为的影响规律。

（三）能力目标

- 具备识别邮轮宾客消费需求、消费动机与心理预期的基础研判能力，精准捕捉宾客潜在服务诉求。
- 具备区分不同类型邮轮游客行为差异的能力，能够提供差异化、个性化的适配服务。
- 具备依据游客消费心理优化服务话术、服务流程、服务细节的实操能力，提升宾客体验感。
- 具备研判宾客情绪变化、预判服务风险的能力，能够提前规避服务矛盾与客诉问题。
- 具备基于游客满意度规律，开展邮轮服务优化、产品推介、客户维护的岗位应用能力。
- 具备结合跨文化差异分析外籍宾客消费行为的能力，适配邮轮国际化对客服务场景。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	旅游消费者行为与邮轮服务认知	1. 旅游消费者行为基本概念、研究范畴与学科价值；2. 普通旅游消费与邮轮旅游消费的行为差异；3. 邮轮旅游消费者的群体特征、消费属性与服务特点；4. 消费者行为研究在邮轮对客服务、产品销售、服务提质中的应用；5. 行业典型服务案例赏析与问题剖析
2	邮轮旅游消费者动机与需求分析	1. 旅游消费动机基本类型：休闲度假、观光体验、亲子康养、商务社交等；2. 不同客源群体邮轮出行核心动机与需求侧重点；3. 宾客显性需求与潜在需求的识别方法；4. 影响邮轮游客消费需求的主观与客观因素；5. 基于消费动机的个性化服务适配实训
3	邮轮旅游消费者决策与消费选择行为	1. 邮轮旅游消费决策完整流程：需求认知、信息搜集、方案对比、下单出行、售后评价；2. 宾客选择航线、舱型、附加服务的决策规律；3. 口碑、评价、品牌、价格对游客决策的影响；4. 家庭、团体、个人游客的决策行为差异；5. 基于决策规律的邮轮产品推介与咨询服务技巧
4	不同类型邮轮游客行为差异与服务适配	1. 不同年龄群体（青少年、中青年、老年）游客消费行为、兴趣偏好与服务需求；2. 不同国籍、文化背景宾客的消费习惯、行为特点与服务禁忌；3. 亲子、情侣、家庭、团队、高端宾客的行为差异；4. 不同消费层级游客的服务预期与体验诉求；5.

		差异化、个性化邮轮服务方案设计实操
5	邮轮游客满意度、忠诚度与负面行为管理	1. 邮轮游客满意度的构成要素与影响因素；2. 优质服务、细节服务对宾客忠诚度的提升作用；3. 游客不满情绪、负面评价、投诉行为的心理成因；4. 基于消费者心理的客诉安抚、矛盾化解、服务补救技巧；5. 负面服务场景预判与风险规避实训
6	消费行为综合应用与服务提质实训	1. 跨文化背景下邮轮游客消费行为综合研判；2. 结合宾客心理优化服务沟通、接待流程与服务细节；3. 邮轮一线服务场景消费行为问题综合处置；4. 游客需求洞察、服务适配、满意度提升综合训练；5. 全课程知识点复盘与岗位综合实操考核

1. 课程思政

本课程深度融入服务类专业思政元素，落实立德树人根本任务。一是引导学生树立宾客至上、以人为本、精益求精的服务理念，培养爱岗敬业、真诚服务、耐心包容的职业工匠精神；二是通过不同地域、不同文化游客消费行为差异教学，培养学生文化包容、平等尊重的国际服务视野，契合邮轮涉外服务属性；三是结合游客满意度与服务提质教学，培育学生责任意识、细节意识与服务初心，杜绝敷衍服务、粗放服务；四是依托文旅消费行业发展案例，展现我国邮轮文旅产业高质量发展成果，增强学生行业自信与职业认同感，塑造高素质国际化邮轮服务人才。

2. 方法手段

结合高职学生重实操、重应用的学习特点，采用“理论精讲+案例驱动+场景实训”的理实一体化教学模式，弱化理论深度、强化岗位落地：

- 精讲教学法：简化晦涩的心理学、行为学理论，聚焦邮轮岗位常用、必备的知识点，突出实用性、岗位性，适配高职认知规律。
- 案例教学法：选取邮轮真实接待、宾客诉求、服务好评、客诉纠纷、个性化服务等典型案例，开展行为分析、问题研判、经验总结。
- 情景模拟法：搭建邮轮前厅咨询、客房接待、餐饮服务、客诉处理等场景，模拟不同类型宾客的服务适配实操。
- 小组研讨法：针对不同游客群体行为差异、服务难点开展小组讨论、观点分享、方案设计，提升学生分析能力。
- 任务驱动法：设置游客需求分析、服务方案优化、投诉心理应对等课堂任务，以练促学、学以致用。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核的多元化综合评价体系，总成绩100分，其中过程性考核60%、终结性考核40%，全面考核学生职业素养、知识掌握与岗位应用能力，与专业整套课程考核体系保持统一。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：涵盖日常考勤、课堂互动、听课状态、学习态度、课堂纪律，重点考核学生职业素养与学习主动性。
- 平时作业（20分）：包含知识点梳理、案例分析报告、游客行为研判作业、课后习题，考核知识掌握与自主研学能力。
- 实训表现（20分）：包含场景模拟、小组研讨、服务方案设计、实操演练成果，核心考核岗位应用与问题处置能力。

（2）终结性考核（40分）

学期末采用闭卷考试形式，重点考查学生邮轮游客消费动机、行为特征、决策规律、差异服务、满意度管理等核心知识的掌握与岗位应用能力，题型包含选择题、填空题、简答题、案例分析题，侧重行为研判与服务应用考核。

（3）综合素质加分

积极参与课堂展示、服务方案创新、案例分析竞赛、主题研讨分享等活动的学生，可酌情给予综合素质加分，鼓励学生主动提升专业思维与岗位服务能力。

2.专业核心课程模块

（1）邮轮宾客服务与前厅运营

开设学期	1	参考学时	64	学分	4

课程目标：

（一）素质目标

- 树立宾客至上、主动服务、细致严谨的邮轮前厅服务理念，养成礼貌亲和、耐心包容的职业服务素养。
- 培养高度的岗位责任意识与安全服务意识，坚守前厅服务规范，养成严谨自律、依规履职的职业作风。
- 具备跨文化包容素养，尊重不同国籍、不同阶层宾客的服务需求，塑造专业、得体的国际化服务形象。
- 培养团队协作、高效联动的职业品质，适配邮轮前厅多岗位协作、跨部门配合的运营模式。

（二）知识目标

- 掌握邮轮前厅部组织架构、岗位设置、岗位职责、运营模式与部门工作流程。
- 掌握邮轮前厅接待、登船入住、离船结算、证件查验、房态管理的标准流程与规范。
- 熟知邮轮客房预订、改签、取消、房型升级、费用核算等前厅运营业务知识。
- 掌握邮轮宾客问询、行程咨询、设施咨询、服务诉求应答的专业知识与标准话术。
- 掌握邮轮前厅常见突发事件、宾客投诉、特殊诉求的处置流程与应对规范。
- 了解邮轮前厅数字化系统操作、台账管理、交接班管理、前厅运营基础管理知识。

（三）能力目标

- 具备独立完成邮轮宾客登船接待、入住登记、离船办理、证件核验的标准化实操能力。
- 具备熟练处理客房预订、房型调整、票务变更、费用查询等前厅基础运营业务的能力。
- 具备精准应答宾客各类咨询、解答行程与设施疑问、推荐船上服务项目的对客服务能力。
- 具备识别宾客情绪、预判服务风险、妥善处理前厅常见投诉与服务纠纷的应急处置能力。
- 具备规范完成前厅交接班、台账记录、信息传递、跨部门协作的岗位运营能力。
- 具备适配多国宾客、多元文化场景的差异化前厅服务与涉外接待能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮前厅运营基础与岗位认知	1. 邮轮前厅部地位、功能与运营特点；2. 前厅组织架构、岗位分工、岗位职责与职业素养要求；3. 邮轮前厅工作流程、班次安排、交接班规范；4. 前厅服务礼仪、仪容仪表、言行规范标准；5. 邮轮前厅优秀服务案例与岗位禁忌分析
2	邮轮宾客登船与入住接待实务	1. 宾客登船流程、证件查验、信息核对规范；2. 入住登记办理、房卡发放、信息告知标准流程；3. 宾客行李对接、引导服务、入住须知讲解；4. 不同国籍、不同类型宾客差异化接待服务；5. 入住接待全流程模拟实操训练
3	邮轮预订与前厅运营业务	1. 邮轮客房预订类型、预订流程、信息核对规范；2. 预订变更、改签、取消、赔付业务处理；3. 房型升级、加床位、特殊房态处理实务；4. 前厅费用查询、消费核对、账单管理基础；5. 前厅运营台账、信息登记、数据统计规范
4	邮轮宾客问询与日常对客服务	1. 船上设施、航线行程、港口游玩、娱乐项目问询应答；2. 餐饮、康乐、购物、服务项目咨询标准话术；3. 宾客日常诉求、特殊需求、便民服务对接；4. 多国籍宾客问询沟通技巧与文化禁忌规避；5. 日常对客服务场景综合实操训练
5	邮轮前厅突发事件与投诉处理	1. 前厅常见服务投诉类型、产生原因与心理分析；2. 宾客不满情绪安抚、纠纷化解、服务补救流程；3. 入住问题、房态问题、费用争议处置实务；4. 突发问询拥堵、宾客冲突、特殊应急场景处置；5. 典型投诉案例复盘与应急模拟实训
6	前厅综合运营能力综合实训	1. 前厅全流程业务复盘与易错点梳理；2. 交接班、跨部门对接、信息传递规范实训；3. 高端宾客、特殊宾客定制化服务实操；4. 前厅数字化运营基础操作应用；5. 全课程综合实操考核

1. 课程思政

本课程深度融入高端服务职业思政，落实立德树人。一是树立宾客至上、精益求精、诚信服务的职业理念，培养学生严谨细致、认真负责的岗位工匠精神；二是通过涉外前厅服务教学，引导学生尊重多元文化、平等对待各国宾客，塑造大国服务风范；三是依托应急处置、纠纷处理教学，培育学生遇事冷静、敢于担当、主动解决问题的责任素养；四是通过邮轮高端服务标准教学，增强学生职业自豪感与行业自信，树立爱岗敬业、追求卓越的职业价值观。

2. 方法手段

采用高职理实一体化教学模式，以岗位实操为核心，多元融合教学手段：

- 理论精讲法：精简冗余理论，聚焦岗位必备流程、标准、规范，突出实用性与岗位适配性。
- 案例教学法：选取邮轮前厅真实服务案例、投诉案例、运营失误案例开展辨析教学。
- 情景模拟法：搭建前厅接待、问询、投诉、预订等全真岗位场景，分组角色扮演实训。
- 任务驱动法：以岗位真实工作任务为导向，逐项完成业务实操、流程演练、话术打磨。
- 示范纠错法：教师标准化示范，针对学生实操问题实时纠错，规范岗位服务标准。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%多元化综合评价，总分100分，侧重岗位实操与职业素养考核。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、课堂参与、服务礼仪、学习态度、课堂纪律。
- 平时作业（20分）：流程梳理、案例分析、知识点作业、课后巩固任务。
- 实训表现（20分）：场景实操、流程规范、服务话术、岗位模拟完成质量。

（2）终结性考核（40分）

期末采用理论笔试+实操考核结合，理论考查核心知识点，实操考查前厅全流程服务与业务处置能力。

（3）综合素质加分

积极参与技能展示、情景创新演绎、实训竞赛的学生可酌情加分，鼓励学生锤炼岗位核心技能。

（2）邮轮与水上旅游数字化营销

开设学期	2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立数字化、市场化、创新型的文旅服务思维，具备与时俱进的行业认知与互联网营销职业素养。
2. 培养诚信营销、合规宣传、真诚服务的职业品德，坚守文旅营销底线，杜绝虚假宣传、过度营销等行业乱象。
3. 塑造精益求精、持续学习、勇于创新的工匠精神，适应新媒体、数字化文旅行业快速迭代的发展节奏。
4. 具备团队协作、抗压执行、客户至上的服务意识，树立高品质邮轮文旅品牌传播的职业价值观。

（二）知识目标

1. 掌握数字化营销、新媒体营销的基础概念、发展趋势及邮轮与水上旅游行业数字化转型现状。
2. 熟悉邮轮产品、水上旅游产品的业态特点、产品结构、目标客群与数字化营销适配逻辑。
3. 掌握短视频、直播、图文平台、社交媒体、OTA平台等主流数字化营销渠道的运营规则与推广模式。
4. 掌握邮轮数字化内容创作、文案策划、短视频制作、账号运营、直播引流的基础理论与方法。
5. 了解邮轮文旅数字化推广数据分析、用户画像、客源维护、口碑管理及营销合规相关知识。

（三）能力目标

1. 具备邮轮与水上旅游产品市场分析能力，能够精准定位产品卖点、客群需求与营销切入点。
2. 具备基础数字化内容创作能力，能够独立完成邮轮文旅文案、图文海报、短视频素材的策划与制作。
3. 具备主流新媒体平台运营与推广能力，能够开展邮轮产品线上宣传、种草引流、品牌曝光工作。
4. 具备邮轮线上咨询应答、产品推介、客源维护、口碑引导的数字化服务与营销转化能力。
5. 具备基础营销数据复盘、效果分析、方案优化能力，能够根据数据调整数字化推广策略。

主要支撑培养规格： S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮与水上旅游数字化营销认知	1. 数字化营销、新媒体营销基本概念与行业特征；2. 邮轮与水上旅游行业数字化转型现状、趋势与岗位需求；3. 邮轮文旅数字化营销模式、传播渠道与运营体系；4. 数字化营销职业规范、行业合规与职业道德要求。
2	邮轮文旅产品与目标客群分析	1. 邮轮航线产品、舱型产品、增值服务产品体系认知；2. 水上旅游、滨海休闲、岸上观光产品特点与卖点提炼；3. 邮轮主流客群画像、消费习惯、出行偏好与需求分析；4. 差异化营销策略、精准营销思路与产品包装技巧。
3	主流数字化营销平台运营实务	1. OTA平台（携程、飞猪等）邮轮产品上架、展示、咨询应答运营；2. 短视频平台（抖音、快手）邮轮内容种草、流量推送规则；3. 图文社交平台（小红书、公众号）文旅内容运营与粉丝维护；4. 直播营销基础流程、邮轮产品直播话术与互动技巧。
4	邮轮数字化内容创作与策划	1. 邮轮文旅宣传文案、种草文案、活动文案写作技巧；2. 邮轮海报、图文内容排版、视觉美化基础实操；3. 邮轮短视频拍摄、剪辑、配乐、字幕与成品输出；4. 热点结合、节日营销、主题活动内容创意策划。
5	线上客源运营与营销数据复盘	1. 线上客户咨询应答、需求挖掘、产品推介与客源留存；2. 邮轮口碑管理、用户评价维护、负面舆情基础处理；3. 营销浏览量、点赞、转化、成交数据基础分析；4. 根据数据优化内容、调整推广策略、提升营销效果。
6	数字化营销综合实训与岗位考核	1. 邮轮产品文案创作、海报制作、短视频剪辑实操实训；2. 新媒体账号内容发布、日常运营模拟演练；3. 邮轮产品线上推介、直播模拟、客户应答情景实训；4. 数字化营销综合能力与职业素养达标考核。

1. 课程思政

本课程融入数字经济、诚信经营、品牌自信思政元素。一是引导学生树立诚信合规、真实营销、客户至上的职业准则，杜绝虚假宣传、违规营销；二是通过我国文旅数字化产业快速发展成果，增强学生行业自信与职业认同感；三是培养学生创新进取、终身学习的职业精神，适应数字时代岗位变革；四是强化学生品牌维护意识与舆情责任意识，树立规范运营、正向传播的职业担当。

2. 方法手段

采用“理论精讲+平台实操+项目驱动”的数字化实训教学模式：

- 精讲教学法：简化理论体系，聚焦平台规则、运营技巧、营销方法等实用内容。
- 案例分析法：分析邮轮爆款产品、优秀店铺、差评危机、营销热点案例。
- 实操演练法：模拟平台产品上架、详情优化、话术应答、评价处理实操。
- 项目驱动法：以“邮轮产品营销方案设计”为项目，完成全流程创作。
- 多媒体教学法：依托网络平台、新媒体素材开展可视化教学。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%综合评价，总分100分。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、课堂互动、学习态度、课堂参与度。
- 平时作业（20分）：知识点作业、案例分析、营销文案、方案初稿。
- 实训表现（20分）：平台实操、内容创作、项目完成质量、小组协作。

（2）终结性考核（40分）

期末采用理论考核+项目成果考核，考查学生运营知识掌握与数字化营销实操能力。

（3）综合素质加分

积极参与新媒体创作、营销方案竞赛、课堂成果展示的学生可酌情加分。

（3）邮轮餐饮服务实务

开设学期	3	参考学时	48	学分	3

课程目标：

（一）素质目标

- 树立规范服务、精细服务、卫生安全第一的邮轮餐饮职业理念，养成严谨细致、精益求精的工匠精神。
- 培养尊重各国饮食文化、包容饮食差异的职业素养，具备国际化餐饮服务视野。
- 养成吃苦耐劳、干净整洁、自律规范的职业习惯，符合邮轮高端餐饮仪容仪表与行为规范。
- 培养团队协作、高效配合、主动补位的职业品质，适配邮轮餐饮高强度轮班工作模式。

（二）知识目标

- 掌握邮轮餐饮部组织架构、岗位设置、岗位职责、工作流程与运营特点。
- 掌握邮轮餐饮服务卫生规范、安全标准、餐具使用规范、仪容仪表标准。
- 熟知中西式摆台、餐前准备、餐中服务、餐后收尾的标准流程与技术要点。
- 掌握自助餐厅、特色餐厅、正餐餐厅、宴会服务的运营模式与服务规范。
- 掌握各国宾客饮食习惯、饮食禁忌、酒水服务规范与差异化服务知识。
- 掌握邮轮餐饮常见突发问题、宾客诉求、餐饮投诉的处置流程与应对知识。

（三）能力目标

- 具备独立完成中西式标准摆台、餐具摆放、台面规整的专业实操技能。
- 具备熟练完成餐前准备、餐中迎送、点菜服务、酒水服务、餐后收尾的全流程服务能力。
- 具备邮轮自助餐厅巡检、补位、引导、秩序维护的现场运营能力。
- 具备根据不同国籍、不同宗教宾客饮食习惯提供差异化餐饮服务的适配能力。
- 具备妥善处理餐饮服务纠纷、宾客不满、饮食特殊诉求的应急处置能力。
- 具备餐饮团队协作、岗位配合、高效完成高强度餐饮服务工作的岗位适配能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮餐饮服务基础与岗位规范	1. 邮轮餐饮部组织架构、岗位分工与岗位职责；2. 邮轮餐饮服务特点、卫生标准、安全规范；3. 餐饮服务仪容仪表、言行举止、职业礼仪；4. 海上餐饮工作流程、班次分工、协作要求；5. 岗位卫生安全实操与职业规范训练
2	中西式摆台与餐前基础技能实训	1. 中西式餐具识别、保养、摆放标准；2. 中式圆桌摆台、西式方桌摆台流程与技巧；3. 桌布铺设、杯具摆放、座椅规整标准；4. 餐前卫生清洁、设备检查、物料准备规范；5. 摆台技能反复实操与标准化考核训练
3	邮轮正餐餐厅全流程服务	1. 宾客迎送、引位、入座服务规范；2. 点餐推荐、菜品介绍、特殊饮食需求对接；3. 上菜、分菜、酒水服务、餐中巡台技巧；4. 餐中问询、茶水补给、需求响应服务；5. 餐后结账、送客、收尾整理全流程实训
4	邮轮自助餐厅与特色餐饮服务	1. 邮轮自助餐厅运营模式、岗位分工、巡检要点；2. 菜品补给、台面整理、卫生保持、秩序维护；3. 主题餐厅、特色餐、派对餐服务规范；4. 多国宾客饮食习惯、饮食禁忌与差异化服务；5. 自助餐厅现场运营实操训练
5	邮轮餐饮突发事务与综合实训	1. 菜品问题、服务失误、宾客不满处置流程；2. 饮食过敏、特殊饮食、突发不适应对；3. 餐饮服务投诉安抚与服务补救技巧；4. 高强度用餐高峰岗位协作实训；5. 全课程技能整合与综合考核

1. 课程思政

本课程聚焦餐饮服务工匠精神思政育人。一是树立安全为本、卫生至上、精益求精的职业理念，培养严谨

规范、认真负责的岗位作风；二是通过多国饮食文化教学，培养学生文化包容、平等尊重的国际服务视野；三是依托高强度岗位实训，锤炼学生吃苦耐劳、踏实肯干、持之以恒的职业品质；四是通过高端邮轮餐饮标准教学，引导学生追求卓越、打磨技能，树立技能成才、技能报国的职业理想。

2. 方法手段

采用“示范教学+反复实训+岗课对标”的技能型教学模式：

- 示范讲授法：教师标准化示范操作，拆解技术要点，明确岗位标准。
- 反复实训法：通过大量实操训练固化技能，形成标准化肌肉记忆。
- 情景模拟法：模拟餐中服务、宾客诉求、突发问题等真实场景。
- 竞赛激励法：开展摆台技能比拼、服务展示，提升学生技能积极性。
- 岗位对标法：对标邮轮真实岗位标准，实现教学与上岗无缝对接。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%综合评价，总分100分，侧重技能实操考核。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、仪容仪表、实训态度、纪律作风。
- 平时作业（20分）：知识点梳理、流程默写、技能复盘作业。
- 实训表现（20分）：摆台技能、服务流程、实操规范、团队配合。

（2）终结性考核（40分）

期末采用技能实操考核为主、理论为辅，全面考核餐饮全流程服务技能与岗位规范。

（3）综合素质加分

积极参与技能竞赛、实训展示、技能提升训练的学生可酌情加分。

（4）邮轮客舱服务与管理

开设学期	3	参考学时	48	学分	3

课程目标：

一）素质目标

- 树立卫生至上、安全第一、细致入微的客舱服务理念，养成严谨规范、精益求精的工匠精神。
- 培养吃苦耐劳、踏实肯干、自律自觉的职业品质，适配邮轮高强度、高标准客房工作模式。
- 养成主动服务、耐心细致、真诚亲和的服务素养，塑造高端邮轮客房服务形象。
- 培养责任意识与安全底线思维，严守客房安全规范、物资管理规范与岗位纪律。

（二）知识目标

- 掌握邮轮客舱部组织架构、岗位设置、岗位职责、工作流程与岗位纪律要求。
- 掌握邮轮各类客房房型结构、设施设备、功能布局与客房基础认知知识。
- 熟知客房清洁标准化流程、卫生标准、操作规范、清洁工具与药剂使用知识。
- 掌握邮轮客舱对客服务、夜床服务、VIP服务、特殊宾客服务标准与流程。
- 掌握客房布草、物资、耗材、设备的管理规范、领用流程与盘点制度。
- 掌握邮轮客房安全防控、隐患排查、遗失物品管理、突发事件处置相关知识。

（三）能力目标

- 具备独立完成邮轮客房清扫、整理、消杀、卫生自检的标准化实操能力。
- 具备熟练完成夜床服务、访客服务、日常诉求服务、VIP定制服务的对客服务能力。
- 具备规范使用清洁设备、药剂，合理管控客房物资、布草、耗材的管理能力。
- 具备客房安全隐患排查、设备问题上报、遗失物品登记处置的安全管控能力。
- 具备针对老人、儿童、残障、外籍宾客提供差异化客房服务的适配能力。
- 具备客房岗位协作、交接班、工作复盘、质量自查的岗位综合履职能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容

1	邮轮客舱岗位认知与职业规范	1. 邮轮客舱部组织架构、岗位分工、岗位职责；2. 邮轮客房类型、设施布局、设备功能认知；3. 客舱岗位工作特点、职业素养与纪律要求；4. 客房服务礼仪、仪容仪表、服务禁忌；5. 岗位安全卫生基本规范与从业要求
2	客房清洁标准化操作实训	1. 清洁工具、清洁药剂识别与安全使用规范；2. 客房清扫流程：进房规范、撤换、清扫、整理、自检；3. 卧室、卫生间、阳台标准化清洁流程；4. 布草更换、垃圾处理、物资归位标准；5. 客房清洁标准化反复实操与纠错训练
3	邮轮客舱对客服务实务	1. 宾客迎送、进房服务、问询应答标准话术；2. 日常报修、物品借用、便民服务对接；3. 夜床服务流程、服务细节与仪式感规范；4. 普通宾客、长住宾客、回头客差异化服务；5. 对客服务场景模拟实操训练
4	VIP与特殊宾客服务及物资管理	1. VIP客房接待标准、定制服务、礼遇服务规范；2. 老人、儿童、残障、外籍宾客贴心服务要点；3. 客房布草、耗材、物资领用、存放、盘点管理；4. 物资节约、规范使用、损耗管控要求；5. 精细化服务与物资管控实操训练
5	客房安全管理与综合实训考核	1. 客房防火、防盗、防隐患、防事故安全规范；2. 遗失物品登记、保管、上交、归还流程；3. 客房设备故障、突发问题上报与处置；4. 客舱服务常见投诉与纠纷应对处理；5. 全课程技能整合、综合实训与考核

1. 课程思政

本课程紧扣客房岗位工匠精神与安全思政教育。一是树立安全底线、卫生底线、服务底线职业思维，培养严谨自律、依规履职的职业操守；二是通过高标准精细化客房服务教学，培育学生精益求精、追求卓越的工匠精神；三是依托高强度岗位实训，锤炼学生踏实肯干、吃苦耐劳、默默奉献的职业品质；四是通过涉外客房服务教学，引导学生尊重多元文化、文明服务，展现中国邮轮服务人员良好职业形象。

2. 方法手段

采用“标准示范+反复实训+岗课对标”的技能型教学模式：

- 示范教学法：教师标准化示范全套客房操作，拆解难点要点。
- 分层实训法：由简到难分层训练，逐步固化标准化操作技能。
- 情景模拟法：模拟各类对客服务、突发问题、特殊服务场景。
- 案例复盘法：针对客房安全事故、服务失误、投诉案例复盘总结。
- 对标考核法：严格对标邮轮企业岗位标准开展实训考核。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%综合评价，总分100分。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、实训态度、仪容仪表、纪律素养。
- 平时作业（20分）：知识点作业、流程梳理、案例分析报告。
- 实训表现（20分）：清洁技能、服务规范、物资管理、安全操作。

（2）终结性考核（40分）

期末采用实操考核为主、理论为辅，全面考核客房全套服务技能与岗位规范。
（3）综合素质加分
积极参与技能展示、实训竞赛、岗位模拟的学生可酌情加分。

（5）邮轮运营管理

开设学期	3	参考学时	48	学分	3

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立依规运营、严谨履职、高效协同的邮轮及水上船艇职业理念，养成服从管理、恪尽职守的职业素养。
2. 培养全局思维与大局意识，读懂邮轮、内河游船、游艇俱乐部整体运营逻辑，具备多岗位团队联动、高效配合的职业品质。
3. 养成细致规范、务实高效的工作作风，严格遵守邮轮、游船、游艇各类运营制度与岗位作业标准，坚守岗位操作规范。
4. 树立安全运营、服务至上的职业价值观，兼具规范化运营管理意识与高端宾客精细化服务意识，适配多业态水上文旅岗位要求。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮、内河游船、游艇俱乐部运营的基本概念、行业特征、业态差异、海上及内河独立运营模式与整体运营体系。
2. 熟知邮轮、游船、游艇俱乐部各职能部门架构、岗位职责、业务范围与跨部门、跨岗位协同工作机制。
3. 掌握邮轮完整航次运营流程、内河游船常态化航线运营流程、游艇俱乐部定制化运营流程，覆盖全阶段工作内容。
4. 掌握船艇物资补给、物资管控、设备运维、环境卫生、能耗管控等多业态船艇基础运营保障知识。
5. 掌握邮轮涉外港口对接、出入境流程、航线管控规范，熟悉内河游船通航管控、码头运营规则，了解游艇俱乐部场地运营标准。
6. 掌握三类船艇日常运营中的制度规范、服务管控、人员排班、台账管理、风险管控等基础运营管理知识。

（三）能力目标

1. 具备邮轮、内河游船、游艇俱乐部整体运营体系认知能力，清晰定位自身岗位在不同业态运营中的职能与价值，适配多岗位就业场景。
2. 具备配合邮轮航次运营、游船航线运营、游艇定制运营的全流程工作能力，严格落实岗位作业标准，高效完成跨部门、跨岗位协作工作。
3. 具备识别邮轮、游船、游艇日常运营常见隐患与问题，能够配合团队完成问题整改、现场保障与应急配合工作。
4. 具备规范完成三类船艇岗位台账记录、物资统计、工作对接、信息传递的基础运营实操能力，满足岗位标准化作业要求。
5. 具备适配邮轮涉外靠离港、内河游船常态化通航、游艇俱乐部高端接待等差异化场景，规范完成岗位履职与服务保障工作。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮、游船、游艇运营基础认知与行业特点	1. 三类业态运营基本概念，海上邮轮、内河游船、游艇俱乐部运营核心差异；2. 水上船艇运营整体架构、运营模式、服务定位与核心工作目标；3. 三类业态岗位体系、职业标准、任职要求与行业发展趋势；4. 国际邮轮涉外运营规范、内河通航管理规则、

		游艇俱乐部运营准则；5. 三大业态优质运营案例解析与行业发展现状分析。
2	多业态船艇部门架构与跨部门协同运营	1. 邮轮、内河游船、游艇俱乐部服务部门、保障部门、安全部门职能划分；2. 各业态岗位职责、业务边界、工作衔接与协作逻辑；3. 日常服务、物资保障、安全管控、应急处置跨部门联动流程；4. 岗位信息对接、班次交接、问题反馈、协同配合标准化规范；5. 邮轮涉外协同、内河航线协同、游艇定制服务协同场景模拟实训。
3	邮轮完整航次运营流程管理	1. 开航前筹备：物资全面检查、设备核验、岗位布控、宾客信息核对、预案排查；2. 航行中运营：服务品质管控、设施常态化运维、岗位值守、宾客舆情与需求把控；3. 靠港期间运营：出入境流程配合、宾客上下船组织、港口对接、现场秩序管控；4. 离港复盘、物资核对、问题汇总、航次收尾全流程工作；5. 邮轮航次全流程节点梳理、流程推演与岗位实操训练。
4	内河游船常态化运营管理	1. 内河游船航线规划、通航管控、码头靠离泊常态化运营规范；2. 日间观光、夜游航线、包船定制等不同航线运营模式与服务流程；3. 内河游船安全管控、水域环境适配、客流疏导、常态化值守工作；4. 内河游船物资补给、日常运维、环境卫生、能耗管控专项要求；5. 内河游船日常运营台账、航线记录、安全巡检实操实训。
5	游艇俱乐部定制化运营与管理	1. 游艇俱乐部业态模式、场地布局、会员体系、定制化运营特点；2. 游艇日常维保、泊位管理、出航报备、安全管控专项规范；3. 游艇亲子、蜜月、团建、商务接待等定制化活动运营流程；4. 高端宾客接待、需求适配、服务管控、口碑维护运营技巧；5. 游艇俱乐部场景运营、定制服务落地、现场管控综合实训。
6	多业态运营综合复盘与岗位实训考核	1. 邮轮、内河游船、游艇俱乐部全知识点复盘与易错运营问题梳理；2. 三类业态日常运营隐患识别、问题研判、整改配合流程实训；3. 涉外航次、内河通航、高端游艇接待综合场景适配演练；4. 多业态岗位规范化履职、跨岗位协同综合实操训练；5. 课程综合能力与职业素养达标考核。

1. 课程思政

本课程深度融入邮轮管理职业思政，落实立德树人根本任务。一是引导学生树立依规履职、严谨务实、大局为重的职业理念，培养严守制度、服从管理、认真负责的职业精神；二是通过邮轮涉外规范化运营教学，培育学生规则意识与国际服务标准意识，塑造专业化、标准化的邮轮从业者形象；三是依托跨部门协同教学，培养学生团队协作、主动担当、高效配合的职业素养；四是结合我国邮轮产业高速发展现状，增强学生行业自信与职业认同感，树立爱岗敬业、精益求精的岗位价值观。

2. 方法手段

采用高职理实一体化教学模式，以岗位运营认知与实操适配为核心，多元融合教学手段：

- 理论精讲法：精简管理类晦涩理论，聚焦邮轮一线岗位必备运营流程、规范与常识，突出实用性。
- 案例教学法：选取邮轮航次运营、部门协同、物资管控典型案例开展分析研讨。
- 流程推演法：对航次全流程、跨部门协作流程进行分步拆解、整体推演，强化认知。
- 任务驱动法：设置岗位运营配合、台账记录、问题研判等课堂任务，以练促学。
- 多媒体辅助教学：依托邮轮运营实景视频、流程图谱，直观呈现海上运营场景。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%多元化综合评价体系，总分100分，全面考核学生知识掌握、岗位能力与职业素养。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、课堂互动、学习态度、纪律表现、课堂参与度。
- 平时作业（20分）：知识点梳理、流程总结、案例分析、课后巩固任务完成质量。
- 实训表现（20分）：流程推演、场景实训、任务完成、小组协作实操表现。

（2）终结性考核（40分）

期末采用闭卷考核形式，重点考查邮轮运营体系、航次流程、部门协同、运营规范等核心知识与岗位应用能力。

（3）综合素质加分

积极参与课堂展示、运营方案研讨、实训创新的学生可酌情加分，鼓励学生锤炼岗位综合能力。

（6）游船游艇运营服务与管理

开设学期	3	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立安全为本、宾客至上的水上高端服务职业理念，具备游船游艇行业责任意识、服务意识与岗位担当意识。
2. 培养严谨规范、细致耐心、精益求精的职业作风，严格遵守游船游艇运营管理制度与行业规范，养成合规履职习惯。
3. 塑造包容友善、真诚敬业的职业素养，尊重高端宾客服务需求，具备优质服务、高效服务、贴心服务的职业品质。
4. 具备良好的团队协作、应急应变与创新服务意识，适应游船游艇高端化、个性化、定制化运营服务发展需求。

（二）知识目标

1. 掌握游船游艇行业发展现状、业态类型、运营模式、岗位体系及与大型邮轮的运营服务差异。
2. 熟悉游船游艇船体构造、设备配置、水域运营规范、航行基础常识及行业安全管理标准。
3. 掌握游船游艇前厅接待、宾客服务、舱室服务、水上休闲服务、定制化服务的标准流程与规范。
4. 熟悉游船游艇日常运营管理、人员管理、物资管理、客户管理、场地设备运维基础管理知识。
5. 掌握游船游艇常见突发事件、服务纠纷、安全隐患的处置流程、管理规范与服务补救知识。

（三）能力目标

1. 具备游船游艇行业认知与岗位适配能力，能够清晰区分各类船型运营特点，熟练适配对应岗位服务规范。
2. 具备游船游艇全流程接待服务能力，可独立完成宾客迎送、登记核验、行程引导、休闲服务、离船送别等工作。
3. 具备游船游艇日常运营基础管理能力，能够协助完成物资盘点、设备检查、人员统筹、客户维护等基础工作。

4. 具备高端定制化服务能力，能够根据宾客个性化需求，提供游艇团建、亲子、蜜月、商务等定制配套服务。 5. 具备游船游艇常见安全隐患排查、突发事件处置与服务纠纷处理能力，保障运营服务安全有序开展。		
主要支撑培养规格： S1 S2 S4 Z7 Z8		
主要内容：		
序号	**教学单元**	**教学内容**
1	游船游艇行业与岗位认知	1. 国内外游船游艇行业发展现状、业态分类与发展趋势；2. 观光游船、商务游艇、私人游艇、内河游轮等船型特点与运营模式；3. 游船游艇岗位设置、岗位职责、职业素养与任职要求；4. 游船游艇与大型邮轮的服务差异、运营差异与岗位侧重点。
2	游船游艇基础构造与安全运营规范	1. 游船游艇船体结构、功能分区、配套设备与设施认知；2. 水域航行、靠离泊、上下客作业基础安全规范；3. 游船游艇日常安全巡查、隐患排查与设备维护基础；4. 水上运营安全法规、服务安全禁忌与合规运营要求。
3	游船游艇标准化接待服务实务	1. 宾客预约、登船核验、迎送引导、行李协助服务流程；2. 船内休闲服务、茶饮点心、观景讲解、行程陪伴服务；3. 舱室整理、环境维护、设施使用指引标准化服务；4. 航行中、靠泊期间、返程离船全流程服务规范。
4	游船游艇定制化与主题服务	1. 游艇蜜月、生日、亲子、团建、商务接待等主题服务设计；2. 场景布置、氛围营造、特色配套、专属礼遇定制服务；3. 高端宾客个性化需求挖掘、服务适配与精细化服务技巧；4. 主题活动流程统筹、现场配合与服务落地实操。
5	游船游艇日常运营管理与应急处置	1. 游船游艇物资耗材管理、库存盘点、物料补给管理；2. 客户档案管理、客源维护、服务回访与口碑管理；3. 航行延误、天气突变、宾客不适、物品遗失等突发情况处置；4. 服务纠纷、宾客投诉的安抚、处置与服务补救流程。
6	运营服务综合实训与岗位考核	1. 游船游艇全流程标准化接待服务实操演练；2. 主题定制服务场景设计与落地实训；3. 日常运营巡查、物资管理、应急处置模拟训练；4. 岗位服务

		技能、运营基础能力与职业素养综合考核。

1. 课程思政

本课程将思政教育深度融入水上高端服务与运营管理全过程。一是树立生命至上、安全第一的职业理念，强化水上运营安全责任意识，培养敬畏生命、坚守底线的职业操守；二是培育精益求精、匠心服务的工匠精神，通过精细化、定制化服务实训，塑造严谨细致、专业敬业的服务品质；三是强化高端服务、文明履职的职业素养，引导学生以优质服务展现国内水上文旅行业风貌，增强行业自信与职业认同感；四是培养依规运营、诚信服务的法治思维，严守行业运营规范，杜绝违规服务，树立合规履职的职业价值观。

2. 方法手段

本课程采用高职理实一体、场景驱动、岗课对接的教学模式，贴合游船游艇基层服务与运营岗位实操需求：

（1）案例教学法：选取游船游艇行业安全运营、优质服务、应急处置、客诉处理典型案例进行拆解分析，总结岗位实操要点与管理经验。

（2）情景模拟法：搭建游艇接待、主题服务、应急处置、客户沟通等仿真场景，开展角色扮演与全流程实操演练，实现学以致用。

（3）项目驱动教学法：以主题定制服务、日常运营巡查、客户维护为实训项目，以任务驱动落实技能训练，提升学生实操与统筹能力。

（4）信息化辅助教学：依托游船游艇运营视频、行业规范文件、高端服务案例素材，丰富教学内容，拓宽学生行业认知视野。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出岗位实操能力、运营思维与职业素养，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、行业知识作业与案例分析（15分）、单项服务与运营实训任务（25分）、小组项目实训与职业素养（15分），全方位考核学生学习态度、知识掌握、实操技能与团队协作能力。

（2）终结性考核（30分）：采用实操+综合应用考核形式，以游船游艇全流程接待、定制服务设计、运营问题处置为核心考核内容，重点检验学生岗位综合服务与基础运营实战能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、实操为先、素养为重，弱化纯理论机械记忆考核，重点评价学生游船游艇规范服务、定制适配、运营统筹、应急处置的核心岗位能力，贴合行业岗位上岗标准。

（7）邮轮娱乐活动与休闲服务

开设学期	4	参考学时	48	学分	3

课程目标：

（一）素质目标

- 树立活力阳光、热情主动、乐于互动的邮轮娱乐服务职业理念，养成积极向上、亲和友善的职业素养。
- 培养热爱文娱服务、善于氛围营造、耐心细致的职业品质，具备高端休闲服务职业调性。
- 养成安全第一、规范操作、认真负责的工作作风，严格遵守邮轮娱乐服务安全规范。
- 具备跨文化包容素养，尊重不同国家宾客娱乐习惯，打造国际化、多元化邮轮休闲服务氛围。

（二）知识目标

- 掌握邮轮康乐娱乐部组织架构、岗位设置、岗位职责、工作流程与运营模式。
- 熟知邮轮室内外休闲娱乐设施类型、功能用途、操作规范与服务标准。
- 掌握邮轮日常休闲活动、主题活动、互动赛事、晚会演艺的组织流程与执行要点。
- 掌握亲子、青年、老年、外籍宾客差异化休闲娱乐需求与服务适配知识。
- 掌握邮轮娱乐服务现场秩序维护、氛围调动、互动引导、体验优化专业知识。
- 熟知邮轮休闲娱乐活动安全规范、风险预判、突发状况处置基础知识。

（三）能力目标

- 具备独立完成邮轮休闲设施讲解、使用引导、日常服务接待的基础实操能力。
- 具备策划、组织、落地小型邮轮互动娱乐活动、主题小游戏、休闲赛事的执行能力。
- 具备现场氛围调动、宾客互动引导、活动秩序维护的现场把控能力。

- 具备针对不同年龄、不同国籍宾客提供差异化休闲娱乐服务的适配能力。
- 具备预判娱乐活动安全风险、处置现场小突发、保障宾客休闲安全的应急能力。
- 具备优化宾客休闲体验、收集宾客娱乐需求、提升活动质量的服务升级能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮娱乐休闲服务岗位认知	1. 邮轮康乐娱乐部发展定位、部门职能与运营特点；2. 岗位设置、岗位职责、工作班次与职业素养要求；3. 邮轮休闲娱乐服务礼仪、言行规范、服务禁忌；4. 船上娱乐项目体系、服务流程与运营标准；5. 优秀娱乐服务案例赏析与岗位能力对标
2	邮轮休闲设施认知与实操服务	1. 邮轮室内休闲设施：健身房、棋牌室、图书馆、休息区设施认知；2. 户外休闲设施：泳池、甲板、观景设施功能与规范；3. 各类设施使用规则、安全须知、宾客引导话术；4. 设施日常巡检、简单维护、卫生配合工作；5. 设施接待与引导全流程实操实训
3	邮轮日常互动娱乐活动组织	1. 邮轮日常小游戏、互动竞赛、趣味打卡活动设计；2. 活动前期筹备、物料准备、人员分工、宣传预热；3. 活动现场主持、氛围调动、宾客互动、秩序维护；4. 活动收尾、物料清点、效果复盘工作流程；5. 小型互动活动全流程策划与落地实训
4	细分人群休闲服务与主题活动运营	1. 亲子群体、青少年、中老年宾客休闲娱乐需求与服务方案；2. 情侣、团体、高端宾客专属休闲服务与主题活动；3. 外籍宾客娱乐习惯、文化禁忌与差异化服务；4. 节庆主题活动、航海主题活动策划执行要点；5. 细分场景个性化服务模拟实训
5	娱乐服务安全管控与综合实训	1. 休闲设施、娱乐活动常见安全风险与预判方法；2. 宾客意外磕碰、秩序混乱、突发不适的现场处置；3. 娱乐服务安全规范与应急处置流程；4. 全课程知识点复盘与活动组织能力整合训练；5. 综合实操考核与岗位能力验收

1. 课程思政

本课程结合邮轮文娱服务岗位特点融入思政育人。一是引导学生树立热情服务、快乐传递、用心赋能的职业理念，培养积极阳光、乐于奉献的职业品质；二是通过多元宾客娱乐服务教学，培育学生文化包容、平等尊重的国际服务视野；三是依托活动组织与现场管控教学，培养学生责任担当、细心严谨、统筹有序的

职业素养；四是结合邮轮文旅休闲产业发展，增强学生行业自信，树立精益求精、打造高品质休闲服务的工匠精神。

2. 方法手段

采用“理论精讲+项目化教学+沉浸式实操”的理实一体化模式，突出活动执行与现场服务能力：

- 理论精讲法：精简理论内容，聚焦岗位必备的活动流程、服务规范、安全标准。
- 项目驱动法：以“小型娱乐活动策划与落地”为核心项目，贯穿课程实训全过程。
- 情景实操法：复刻邮轮甲板、活动室、泳池等场景，开展接待、互动、秩序维护实操。
- 分组演练法：小组分工完成策划、主持、服务、安保分工，模拟真实岗位工作。
- 示范纠错法：教师标准化示范服务流程与互动技巧，实时纠正学生实操问题。

3. 考核评价

采用过程性考核60%+终结性考核40%多元化综合评价，总分100分，重点考核实操与综合服务能力。

（1）过程性考核（60分）

- 课堂表现（20分）：考勤、课堂状态、服务仪态、互动参与、学习态度。
- 平时作业（20分）：知识点作业、活动方案设计、流程总结、课后实训任务。
- 实训表现（20分）：场景实操、活动执行、小组协作、现场服务完成质量。

（2）终结性考核（40分）

期末采用理论考核+项目实操考核，理论考查核心知识，实操考查活动策划、现场服务、应急处置等岗位核心技能。

（3）综合素质加分

积极参与活动创新设计、现场展示、技能竞赛的学生可酌情加分，鼓励学生锤炼文娱服务核心能力。

（8）邮轮船员安全与防污染

开设学期	4	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立海洋生态保护意识和国际航运环保法治理念，恪守邮轮船员职业操守，自觉遵守国际、国内海洋防污染相关公约与法规。
2. 培养严谨规范、责任至上的岗位工作作风，具备邮轮船舶作业安全、环保作业的职业素养，杜绝违规排污、违规操作等行为。
3. 树立大局意识和团队协作精神，能够在邮轮班组作业中配合完成防污染管控工作，践行绿色航运、低碳邮轮的行业发展理念。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮船员岗位职责、职业规范及船舶防污染基础理论，熟悉邮轮船舶结构与污染产生的主要类型。
2. 熟练掌握《MARPOL73/78防污染公约》《中华人民共和国海洋环境保护法》等国际、国内核心法律法规与行业标准。
3. 掌握邮轮生活垃圾、生活污水、含油污水、废气、化学品、压载水等各类污染物的产生原理、管控标准与处理规范。
4. 熟悉邮轮防污染设备的基本原理、操作规范，掌握船舶污染事故的分类、成因及应急处置流程。
5. 了解国际邮轮环保管理体系、船舶防污染记录文书填写规范及港口国监督检查相关要求。

（三）能力目标

1. 能够精准识别邮轮运营过程中各类污染风险，熟练区分不同类型污染物，规范开展日常防污染管控作业。
2. 能够独立操作邮轮常规防污染设备，完成生活污水处理、垃圾分类处置、含油污水处理等基础作业。
3. 能够规范填写邮轮防污染各类台账、记录报表，满足船舶环保文书管理及港口检查要求。
4. 具备邮轮小型污染突发事件的应急处置能力，能够按照预案开展溢油、污水泄漏、垃圾违规排放等事故的初步处理。
5. 能够严格依据国际公约和国内法规，规范自身岗位作业行为，规避邮轮运营环保违规风

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮船员岗位职责与防污染基础认知	1. 国际邮轮船员岗位体系、岗位职责与职业素养要求；2. 邮轮船舶结构、航行特点与海洋污染的关系；3. 邮轮运营中常见污染类型、污染危害及绿色邮轮发展趋势；4. 船员防污染工作的核心职责与岗位禁忌。
2	船舶防污染核心法律法规与公约	1. 《MARPOL73/78国际防止船舶造成污染公约》六大附则核心内容；2. 国内《海洋环境保护法》《船舶污染海洋环境应急防备和处置管理规定》等法规；3. 邮轮港口防污染管理规定、港口国监督检查环保要求；4. 船舶环保违规处罚标准与典型案例解析。
3	邮轮各类污染物管控与处理技术	1. 邮轮生活垃圾分类、收集、储存、转运与海上处置规范；2. 邮轮生活污水、黑水、灰水的处理标准与作业流程；3. 船舶含油污水、机舱油污的防控与处理操作；4. 邮轮废气、噪声、压载水、有害化学品污染防控要求；5. 不同海域、不同水域的排污禁忌与管控标准。
4	邮轮防污染设备操作与文书管理	1. 邮轮污水处理装置、垃圾压实机、油水分离器等防污染设备结构与工作原理；2. 常规防污染设备基础操作、日常维护与故障识别；3. 船舶防污染记录簿、垃圾记录簿、污水排放记录等文书填写规范；4. 环保台账整理、归档与港口检查资料准备。
5	邮轮船舶污染事故应急处置	1. 邮轮溢油、污水泄漏、垃圾违规排放、化学品污染等常见事故分类；2. 污染事故预警、上报、现场处置流程；3. 船舶污染应急设备使用、应急团队协作作业流程；4. 污染事故事后整改、记录与复盘总结。
6	综合实训与岗位合规考核	1. 邮轮污染物分类处置实操实训；2. 防污染设备模拟操作、文书填写实训；3. 污染突发事件应急模拟演练；4. 岗位合规作业综合考核与案例分析。

1. 课程思政

本课程深度融入海洋生态文明、职业素养、法治教育三大思政核心，贯穿全教学过程。一是依托海洋污染典型案例，引导学生树立守护蓝色海洋、践行绿色航运的生态责任意识，深刻认识邮轮船员的环保使命与社会责任；二是结合海事违规处罚案例、行业合规准则，培养学生遵纪守法、严谨履职的职业操守，树立法治航运理念；三是通过应急处置、团队实训项目，锤炼学生担当奉献、协同协作的职业品质，弘扬新时代航运工匠精神；四是结合我国海洋强国战略，引导学生认同绿色邮轮行业发展前景，增强职业自信心与归属感。

2. 方法手段

结合高职学生实操能力培养核心要求，采用“理实一体化、岗课融合”的教学模式，具体教学方法与手段

如下：
（1）理论教学：采用案例教学法、情境教学法、小组研讨法，结合国际邮轮污染典型事故、港口检查案例开展课堂讲解，规避纯理论灌输，强化知识落地；利用多媒体课件、行业视频、公约条文图解简化抽象知识点。
（2）实践教学：依托邮轮模拟实训室、船舶防污染仿真系统，开展设备模拟操作、文书填写、应急演练等实训项目，贴合真实岗位作业场景。
（3）辅助手段：引入线上学习平台，推送行业新规、典型案例、操作视频；邀请邮轮企业一线船员、海事监管人员开展专题讲座，对接岗位前沿需求。
（4）课堂形式：采用翻转课堂、小组任务、情景模拟等形式，调动学生主动性，强化岗位实操能力与问题处置能力。

3. 考核评价

本课程采用过程性考核+终结性考核相结合的综合评价方式，注重岗位能力与职业素养双重考核，总分100分，具体占比如下：
（1）过程性考核（60分）：涵盖课堂出勤与课堂表现（15分）、课后作业与案例分析（15分）、实训操作与岗位实操任务（20分）、小组协作与思政素养表现（10分），全程记录学生学习态度、实操能力、职业素养。
（2）终结性考核（40分）：期末采用闭卷考试或综合考核形式，重点考查防污染法规、核心知识点、应急处置流程、岗位合规要求等内容，检验学生知识掌握与综合应用能力。
（3）考核原则：坚持岗课对标、以考促学，重点考核学生的岗位实操能力、合规作业意识和应急处置能力，杜绝纯理论应试考核，贴合邮轮岗位实际用人需求。

5.专业拓展选修课程模块

（1）邮轮酒水服务与酒吧运营

开设学期	3	学时	40	学分	2.5

课程目标：

（一）素质目标

1. 具备国际邮轮酒吧服务职业礼仪素养，塑造端庄得体、热情专业、耐心细致的服务形象，契合国际邮轮高端服务标准。
2. 树立诚信服务、规范操作、安全第一的职业理念，严格遵守酒水服务安全规范、宾客接待准则，杜绝违规操作与服务疏漏。
3. 培养良好的团队协作意识、沟通应变能力和抗压能力，适配邮轮酒吧高强度、轮班制、国际化的工作场景。
4. 具备高端服务审美素养、精细化服务意识和客户至上的职业价值观，树立爱岗敬业、精益求精的工匠精神，契合邮轮高端文旅服务行业要求。

（二）知识目标

1. 掌握国际邮轮酒吧的岗位设置、运营模式、服务流程及行业高端服务标准，熟悉邮轮酒吧与陆地酒吧的运营差异。
2. 掌握酒水基础知识，涵盖无酒精饮品、葡萄酒、烈酒、鸡尾酒、啤酒等各类酒水的原料特性、品类分类、品鉴特点及储存要求。
3. 熟练掌握邮轮酒水标准服务流程、斟倒规范、鸡尾酒调制标准配方、饮品装饰技巧及国际通用服务礼仪。
4. 掌握邮轮酒吧设备、器具的种类、使用方法、清洁保养规范，熟悉酒吧物料管理、库存管控、成本核算基础知识。
5. 了解邮轮酒水销售技巧、宾客投诉处理、跨文化服务沟通知识，掌握邮轮酒吧安全管理、酒水管控、禁烟禁酒相关行业规定。

（三）能力目标

1. 能够熟练识别各类酒水、酒吧器具与设备，独立完成酒水储存、器具清洁、吧台布置、营业前准备等基础工作。
2. 能够严格按照国际邮轮服务标准，规范完成茶水、咖啡、果汁、酒水的斟倒服务，熟练调制经典鸡尾酒、特色无酒精饮品。

3. 具备邮轮酒吧日常运营操作能力，可独立完成客单接待、点单服务、酒水出品、餐后收尾、吧台整理等全流程工作。
4. 具备基础的酒吧物料盘点、库存管理、简单成本管控能力，能够规范记录营业台账，配合完成酒吧日常运营管理工作。
5. 具备跨文化宾客沟通、服务应变能力，能够妥善处理邮轮酒吧常见服务纠纷、宾客诉求，灵活应对各类服务突发场景。

主要支撑培养规格：S1 S2 S7 Z17 N10

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮酒吧认知与职业规范	1. 国际邮轮酒吧类型、布局特点、岗位设置及岗位职责；2. 邮轮酒吧与陆地酒吧的运营差异、行业服务标准；3. 邮轮酒吧从业人员仪容仪表、服务礼仪、职业行为规范；4. 邮轮酒水服务行业发展现状与岗位职业发展路径。
2	酒水基础知识与饮品认知	1. 无酒精饮品：咖啡、茶、果汁、汽水的品类、特性与冲泡制作基础；2. 酒精饮品：啤酒、葡萄酒、洋酒、利口酒的分类、产地、品鉴特点；3. 邮轮常用酒水品牌、适配场景、储存条件与保管要求；4. 酒水饮用禁忌、未成年人禁酒、醉酒管控相关服务规定。
3	邮轮标准酒水服务技能	1. 酒吧常用器具、设备的识别、使用与清洁保养；2. 各类饮品标准化斟倒、奉送、更换服务流程；3. 邮轮宾客接待、点单推荐、话术沟通、账单核对服务规范；4. 不同国籍、不同宾客的差异化服务技巧与跨文化服务礼仪。
4	经典鸡尾酒调制与饮品创作	1. 鸡尾酒调制原理、标准配方、调制手法（摇和、调和、搅和、兑和）；2. 邮轮爆款经典鸡尾酒实操调制教学；3. 饮品装饰、摆盘美学与创意搭配技巧；4. 无酒精特调饮品制作与邮轮特色饮品研发基础。
5	邮轮酒吧日常运营与管理	1. 酒吧营业前准备、营业中服务、营业后收尾全流程运营；2. 酒水物料采购、入库、盘点、库存管控与损耗管理；3. 酒吧基础销售技巧、套餐推广、宾客维护技巧；4. 酒吧安全管理、卫生规范、突发事件与客诉处理。

6	岗位综合技能实训与考核	1. 全流程酒水服务模拟实训、鸡尾酒调制达标实训；2. 邮轮酒吧营业场景模拟、宾客沟通与应急处置演练；3. 吧台运营、物料盘点实操训练；4. 岗位技能综合考核与职业素养综合评定。

教学要求：

1. 课程思政

本课程立足邮轮高端服务岗位特点，将思政教育融入技能教学全过程。一是融入工匠精神与服务匠心，通过标准化调酒、精细化服务训练，培养学生精益求精、严谨细致的职业品质；二是融入职业诚信与职业道德，结合酒水管控、禁止售假、禁酒规范等内容，培养学生遵纪守法、诚信服务的职业底线；三是融入文化自信与国际视野，在酒水文化、跨文化服务教学中，引导学生尊重多元文化、展现中国服务风采；四是融入安全责任与服务担当，强化酒水服务安全、宾客安全管控意识，培养学生爱岗敬业、履职尽责的职业素养。

2. 方法手段

本课程采用高职理实一体化、岗课赛融合的教学模式，以岗位实操为核心，多措并举提升教学效果：

（1）理论教学：采用案例教学法、情景讲授法、对比研讨法，结合邮轮真实服务案例、行业标准视频，拆解抽象知识点，贴合岗位实际；借助酒水样品、器具实物开展直观教学，降低学习难度。

（2）实操教学：依托校内邮轮实训室、模拟酒吧场景，开展沉浸式实操训练，一对一规范学生调酒手法、服务动作、礼仪姿态，实现“学完即会、会即能用”。

（3）信息化教学：利用线上平台推送调酒教程、邮轮服务标准、行业新规等学习资源，结合短视频、仿真教学软件辅助教学，丰富教学形式。

（4）拓展教学：引入行业企业导师开展专题授课，结合邮轮酒吧真实岗位案例、行业赛事标准，对接企业岗位需求，提升教学专业性。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核多元化综合评价体系，侧重实操技能与职业素养考核，总分100分，贴合高职技能型人才培养特点：

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、课后作业与酒水知识测评（15分）、单项实操技能训练（25分）、团队实训与职业素养表现（15分），全方位记录学生学习态度、技能掌握、服务素养、协作能力。

（2）终结性考核（30分）：以岗位综合实操考核为主，考核内容包含经典鸡尾酒调制、标准化酒水服务、吧台运营实操、突发场景处置等核心内容，辅以少量理论知识考核，检验学生综合岗位能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、以能为本，弱化纯理论应试，重点考核学生岗位实操能力、标准化服务水平和职业综合素养，贴合国际邮轮酒吧岗位用人标准。

（2）邮轮地理与航线知识

开设学期	3	学时	40	学分	2.5

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立全球视野与海洋文化素养，了解世界滨海地域文化、风土人情，培养尊重多元地域文化、包容涉外服务的职业素养。

2. 培养严谨细致、求真务实的职业态度，养成精准掌握航线信息、规范开展航线服务的岗位工作作风，契合邮轮涉外服务岗位标准。

3. 增强海洋国土意识、国家版图观念和文旅自信，深刻认知我国邮轮港口与滨海文旅资源优势，树立邮轮行业职业认同感与自豪感。

4. 培养安全避险意识、环境敬畏意识，了解不同海域气象、地理风险，养成安全服务、合规服务、文明服

务的职业品格。

（二）知识目标

1. 掌握世界海洋、主要海域、海峡、航道、港口分布等基础邮轮地理知识，熟悉邮轮航行的核心地理要素。

2. 掌握国际主流邮轮航线分类、航线特征、季节排布、航行时长及适配邮轮产品类型。

3. 熟悉全球重点邮轮母港、挂靠港的区位优势、文旅资源、口岸政策、出入境基础规定及接待特点。

4. 掌握亚太、欧美、加勒比、地中海、中东等核心邮轮航线的地理特征、民俗文化、气候特点、旅游资源。

5. 掌握邮轮航线季节运营规律、海域气象与航行风险、航线产品设计基础、邮轮航线讲解与咨询服务知识。

6. 熟悉中国邮轮发展现状、国内母港布局、沿海邮轮航线及国家邮轮产业发展政策。

（三）能力目标

1. 能够熟练识别世界主要邮轮航行海域、海峡、航道、重点港口，精准区分各类邮轮航线的地理范围与覆盖区域。

2. 能够准确介绍国内外主流邮轮航线的行程安排、景点特色、风土人情、季节特点，独立完成宾客航线咨询讲解服务。

3. 能够根据季节、气候、海域特点，分析航线航行优势与注意事项，为宾客提供合理的出行建议与游玩指引。

4. 能够结合挂靠港地域文化、民俗禁忌、景区特色，开展跨文化接待服务，规避涉外服务禁忌与风险。

5. 具备基础的邮轮航线产品分析、简单航线对比、航线推介能力，适配邮轮前厅、客服、导游辅助等岗位工作需求。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z17

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮地理基础与行业认知	1. 邮轮地理课程性质、岗位应用价值与行业发展概况；2. 世界大洋、海域、海峡、重要通航水道地理知识；3. 邮轮航行核心地理要素、航行地貌、滨海资源基础认知；4. 邮轮港口分类、母港与挂靠港功能区别及运营特点。
2	中国邮轮港口与国内航线体系	1. 我国上海、天津、广州、深圳、厦门、青岛等核心邮轮母港区位与运营现状；2. 国内沿海邮轮航线、港澳台航线的行程特点与游玩资源；3. 国内邮轮口岸通关政策、港口配套与接待特点；4. 中国邮轮产业政策、发展趋势与区域布局。
3	亚太邮轮主流航线知识	1. 东北亚航线：日本、韩国核心挂靠港口、城市景点、民俗文化与航线特点；2. 东南亚航线：泰国、越南、马来西亚、新加坡等港口资源、滨海风光与游玩特色；3. 亚太航线季节运营规律、气候特点、出行注意事项；4. 亚太航线常见行程排布、短途/长线产品差异。
4	欧美经典邮轮航线知识	1. 地中海航线：沿岸国家、核心港口、历史文旅资源与航线特色；2. 加勒比海航线：群岛分布、热带风光、

		度假资源与产品优势；3. 北欧波罗的海航线、阿拉斯加航线地理特征、季节限定资源；4. 欧美航线文化差异、民俗禁忌、接待服务注意要点。
5	其他特色航线与航行安全常识	1. 中东航线、红海航线、澳新航线、远洋环球航线基础认知；2. 不同海域气象特征、季风规律、航行季节选择；3. 特殊海域航行风险、服务注意事项、宾客出行提示；4. 邮轮航线产品对比、航线升级与定制服务基础常识。
6	航线讲解实训与岗位综合应用	1. 主流航线行程解读、景点介绍、航线推介模拟训练；2. 宾客航线咨询、疑问解答、出行建议情景模拟；3. 不同航线跨文化服务话术与禁忌规避实训；4. 全课程知识点综合梳理与岗位应用能力考核。

教学要求

1. 课程思政

本课程将海洋思政、文旅思政、职业思政贯穿教学全过程。一是强化海洋强国与海洋国土意识，通过我国邮轮港口布局、海洋文旅资源教学，增强学生海洋认知与家国情怀；二是培育多元文化包容素养，通过世界各地航线、地域民俗教学，引导学生尊重各国文化差异，树立平等包容的涉外服务理念；三是塑造精益求精的服务职业观，通过精准的航线知识、地理信息教学，培养学生严谨细致、认真负责的岗位作风；四是弘扬文旅自信与行业担当，结合国内邮轮产业飞速发展现状，增强学生对本土邮轮行业的认同感与职业自信心。

2. 方法手段

本课程采用“理实结合、情景赋能、岗课对接”的高职教学模式，贴合岗位应用需求：

（1）理论教学：采用地图讲授法、案例分析法、对比教学法，结合航线地图、港口实景、行程案例，直观拆解地理与航线知识点，避免枯燥理论灌输。

（2）情景教学：设置宾客咨询、航线推介、行程讲解等模拟场景，让学生沉浸式开展岗位实操训练，实现知识落地应用。

（3）信息化教学：依托VR实景、航线视频、港口宣传片、线上地理资源，立体化展示全球航线风貌，拓宽学生行业视野。

（4）互动教学：开展小组研讨、航线对比分析、特色航线推介展示等课堂活动，调动学生主动性，强化知识记忆与应用能力。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化评价体系，注重知识应用与岗位服务能力考核，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：包含课堂考勤与课堂表现（15分）、课堂研讨与案例分析（20分）、航线讲解模拟实训（25分）、平时作业与知识测评（10分），全面考核学生学习态度、知识掌握、岗位应用与综合素养。

（2）终结性考核（30分）：采用期末综合考核形式，以航线知识辨析、港口资源识别、航线应用分析、岗位情景应答为核心，重点考查学生知识综合运用与岗位服务能力。

（3）考核原则：坚持以岗定考、学以致用，弱化死记硬背，重点考核学生航线认知、讲解服务、问题应答等岗位核心能力，贴合邮轮乘务岗位实际工作需求。

（3）邮轮英语听力与会话强化

开设学期	3	学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立国际化服务意识与跨文化交际理念，尊重不同国家宾客的语言习惯、礼仪风俗与文化差异，具备包容、得体的涉外服务素养。

2. 培养自信大方、礼貌规范、耐心亲和的职业服务气质，养成敢于开口、规范表达、严谨沟通的职业作风，契合国际邮轮高端服务岗位要求。

3. 塑造爱岗敬业、精益求精的工匠精神，具备良好的服务礼仪素养、职业自律意识和岗位责任担当，坚守邮轮涉外服务规范与职业底线。

4. 增强职业自信与国际视野，认同邮轮行业国际化发展特质，具备主动沟通、积极服务、灵活应变的职业品格。

（二）知识目标

1. 掌握国际邮轮岗位通用英语语音、语调、基本句型及日常交际高频词汇，熟悉邮轮英语口语表达规范与发音标准。

2. 掌握邮轮前厅、客房、餐饮、酒吧、岸上观光、安全应急等核心岗位的专用英语词汇、固定句式与场景对话模板。

3. 熟悉邮轮常见服务场景的英语沟通逻辑、应答规范、礼貌用语及禁忌表达，掌握外籍宾客常见口音听力辨识基础知识。

4. 掌握邮轮服务投诉处理、问询解答、指引服务、应急沟通、岗位协作的英语会话知识与表达体系。

5. 了解国际邮轮职场沟通礼仪、跨文化交际常识、英语口语服务行业标准及涉外服务沟通规范。

（三）能力目标

1. 具备良好的邮轮英语听力能力，能够清晰辨识外籍宾客日常问询、服务需求、建议投诉及日常交流口语信息。

2. 能够熟练运用标准邮轮岗位英语，完成宾客接待、问询解答、行程介绍、服务指引、日常寒暄等常规会话沟通。

3. 能够在餐饮、客房、前厅、观光等岗位场景中，独立完成全英文服务对话，流畅处理常规服务工作沟通需求。

4. 具备基础的英文应急沟通与客诉处理能力，能够用简单规范的英文回应宾客诉求、安抚情绪、解释说明相关规定。

5. 具备自主听说强化、口语纠错、场景迁移表达能力，能够适配邮轮多元化、多国籍宾客服务沟通场景。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z17 N10

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮英语语音基础与日常听说强化	1. 邮轮英语标准发音、语调、连读、弱读等语音规则纠正训练；2. 邮轮职场高频基础词汇、通用礼貌用语、日常交际句型积累；3. 船员日常问候、寒暄、自我介绍、同事沟通听力与会话训练；4. 基础口音辨识、简单短句听力磨听与模仿跟读练习。
2	邮轮前厅服务英语听说训练	1. 登船接待、行李问询、入住登记、房卡办理英语会话；2. 宾客咨询房型、设施、船期、航线信息听力应答训练；3. 前厅常见问题解答、服务预约、留言转告英文沟通；4. 前厅岗位高频听力素材精练、情景对话模拟演练。
3	邮轮餐饮与酒水服务英语听说	1. 餐厅迎宾、引位、点餐、上菜、撤餐英文服务会话；2. 酒水、饮品介

		绍、推荐、咨询应答标准口语；3. 宾客口味需求、特殊饮食、餐后问询沟通训练；4. 餐饮服务场景听力专项训练、高频句型活用练习。
4	客房服务与船上生活服务英语	1. 客房清扫、用品补给、设施维修问询英文对话；2. 宾客作息提醒、物品遗失、日常求助沟通会话；3. 船上设施、娱乐项目、活动预约英文讲解服务；4. 生活服务场景听力辨识、口语应答强化训练。
5	岸上观光与应急服务英语	1. 岸上观光行程讲解、景点介绍、集合提醒英文会话；2. 港口游览注意事项、出行问询、路线指引英文沟通；3. 简单突发情况、宾客投诉、诉求反馈英文处置话术；4. 安全提示、紧急通知、温馨广播短句听力与会话训练。
6	综合场景听说实训与岗位达标考核	1. 多岗位随机场景英文听说模拟演练；2. 外籍宾客全流程接待会话综合实训；3. 听力套题精练、口语即兴应答训练；4. 岗位英语听说能力综合测评与纠错提升。

教学要求：

1. 课程思政

本课程将语言素养、职业品德与涉外思政贯穿教学全过程。一是融入文化自信与涉外礼仪，引导学生在跨语言服务中规范言行、文明涉外，展现中国服务人员良好职业风貌；二是培育严谨专业的职业态度，通过语音纠音、规范表达、精准应答训练，培养学生精益求精、一丝不苟的工匠精神；三是强化服务为民、宾客至上的职业理念，在模拟服务场景中锤炼耐心、细心、贴心的服务品格；四是树立国际视野与包容胸怀，引导学生尊重多元文化、平等对待各国宾客，树立合规、守法、文明的涉外服务意识。

2. 方法手段

本课程采用“听磨+模仿+情景+实战”的语言强化教学模式，贴合高职语言技能提升规律与邮轮岗位需求：

（1）沉浸式听力训练：采用分段磨听、精听跟读、真题复听模式，选用邮轮真实广播、岗位对话、服务录音素材，提升学生口音辨识与信息抓取能力。

（2）情景化会话教学：依托邮轮真实岗位场景，开展双人对话、角色扮演、情景应答、即兴表达训练，实现学用结合、场景落地。

（3）信息化辅助教学：利用语音纠音软件、线上听说题库、邮轮英文服务视频、仿真对话资源，实现课内外一体化强化训练。

（4）任务式互动教学：设置小组展示、岗位口语闯关、场景模拟考核等任务，调动学生开口积极性，破除“哑巴英语”，强化实战表达能力。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化评价体系，突出语言应用能力与岗位实操能力，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：包含课堂考勤与课堂表现（15分）、日常听力跟读与口语作业（20分）、课堂情景对话与小组实训展示（25分）、阶段性听说测评（10分），全面考核学生学习态度、语言基础、表达能力与职业素养。

（2）终结性考核（30分）：采用“听力测试+口语实操”综合考核形式，听力侧重岗位场景信息辨识与理解，口语侧重随机场景应答、岗位服务对话、即兴沟通表达，重点检验学生岗位语言实战能力。

（3）考核原则：坚持以岗促学、以用为纲，弱化纯理论记忆考核，重点评价学生邮轮岗位英语听力理解、规范会话、临场应变的核心服务能力，贴合邮轮涉外服务岗位真实工作场景。

（4）邮轮跨文化实务

开设学期	3	学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立国际化、多元化、包容性的服务理念，尊重世界不同国家、民族的文化习俗、宗教信仰与行为习惯，摒弃文化偏见，具备涉外服务职业包容素养。

2. 培养爱岗敬业、真诚友善、耐心细致的高端服务品格，恪守邮轮涉外服务职业道德，树立宾客至上、文明服务的职业价值观。

3. 塑造自信得体、大方严谨的国际服务形象，在跨文化交际中坚守礼仪规范，展现中国服务从业者良好职业风貌与文化素养。

4. 具备良好的团队协作意识与服务应变担当，能够理性处理跨文化服务差异与矛盾，养成合规、得体、暖心的涉外服务职业作风。

（二）知识目标

1. 掌握跨文化交际基础理论、文化差异核心内涵，了解东西方文化的思维模式、行为方式、价值观念差异。

2. 熟练掌握邮轮主流客源国家（欧美、东南亚、中东等）的民俗文化、宗教禁忌、礼仪规范、饮食习惯与服务偏好。

3. 掌握邮轮前厅、客房、餐饮、观光、应急场景下的跨文化服务标准、沟通原则与服务禁忌。

4. 熟悉邮轮跨文化服务冲突、沟通误会、服务纠纷的产生原因，掌握基础的跨文化冲突处理理论与应对逻辑。

5. 了解国际邮轮行业跨文化服务规范、涉外服务礼仪标准及多元文化团队协作管理基础知识。

（三）能力目标

1. 具备跨文化识别能力，能够精准识别不同国籍宾客的文化特征、服务需求与禁忌，快速适配差异化服务场景。

2. 具备跨文化沟通表达能力，能够结合不同宾客的语言习惯、交流方式，开展得体、高效、无歧义的服务沟通。

3. 能够针对不同国家宾客，提供差异化、个性化的邮轮接待、餐饮、居住、观光全流程跨文化服务。

4. 具备跨文化服务冲突处置能力，能够妥善化解文化差异导致的服务误会、客诉矛盾，灵活处理涉外服务突发问题。

5. 具备多元团队协作能力，能够适配邮轮国际化员工团队，顺利完成跨文化岗位协作、服务配合等工作任务。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z17 N10

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	跨文化服务基础与邮轮行业认知	1. 跨文化交际核心概念、文化差异与服务差异的内在联系；2. 国际邮轮客源结构、国际化服务特点与跨文化服务必要性；3. 邮轮跨文化服务的基本原则、职业准则与服务底线；4. 文化偏见、文化定势、文化冲突的产生与规避方法。
2	世界主要客源国文化与服务禁忌	1. 欧美国家宾客文化特点、礼仪习惯、饮食偏好与服务禁忌；2. 东南亚、日韩宾客的民俗文化、交往习惯与服务要求；3. 中东、澳洲等地区宾客的宗教禁忌、生活习俗与接待规范；4. 不同国籍宾客的消费理念、服务期待与沟3通偏好对比分析。
3	邮轮岗位跨文化接待服务实务	1. 邮轮前厅跨文化接待：登船、入住、问询、答疑差异化服务；2. 客房跨文化服务：清扫服务、用品配置、作息适配、隐私保护服务；3. 餐饮与酒水跨文化服务：饮食禁

		忌、点餐推荐、餐桌礼仪适配服务；4. 岸上观光、娱乐活动的跨文化引导与讲解服务规范。
4	邮轮跨文化沟通技巧与礼仪规范	1. 跨文化语言沟通、非语言沟通（肢体、表情、距离）规范与禁忌；2. 不同文化背景下的倾听、应答、赞美、拒绝沟通技巧；3. 跨文化服务话术优化、礼貌表达、情绪适配沟通方法；4. 多元文化团队内部协作沟通、上下级相处礼仪与工作配合。
5	跨文化服务冲突与客诉应急处置	1. 邮轮常见跨文化服务误会、冲突、客诉类型与成因分析；2. 文化差异引发的服务纠纷、宾客不满的安抚与处置流程；3. 跨文化突发事件的应急应对、解释沟通与补救服务技巧；4. 典型跨文化服务失败案例复盘、问题总结与优化方案。
6	综合场景实训与岗位素养考核	1. 多国籍宾客全流程跨文化接待模拟实训；2. 跨文化沟通场景、冲突处置情景模拟演练；3. 邮轮多元团队协作实操训练；4. 跨文化服务综合能力与职业素养达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程深度融入涉外思政与职业素养教育，贯穿教学全过程。一是树立文化自信与大国服务风范，引导学生在对外服务中坚守中华文化底色，以专业、包容、友善的服务形象展示中国服务魅力；二是培育平等包容、尊重多元的职业理念，引导学生尊重世界各国文化差异、宗教信仰与民俗习惯，树立平等交往、文明涉外的服务意识；三是锤炼精益求精、用心服务的工匠精神，通过精细化跨文化服务训练，培养学生严谨、贴心、负责的职业品质；四是强化合规守法、文明涉外的职业底线，杜绝涉外服务中的不当言行，培养高素质涉外服务人才。

2. 方法手段

本课程采用高职岗课融合、理实一体的教学模式，以场景化、案例化、实操化教学为主，适配高职学生技能培养特点：

（1）案例教学法：依托邮轮真实跨文化服务案例、涉外服务纠纷案例开展剖析教学，让学生直观掌握文化差异与服务要点。

（2）情景模拟法：搭建邮轮前厅、餐饮、客房仿真服务场景，开展不同国籍宾客接待、冲突处置模拟演练，实现学以致用。

（3）对比研讨法：通过不同国家文化、礼仪、服务禁忌对比分析，引导学生自主总结跨文化服务规律，强化知识记忆。

（4）信息化辅助教学：借助涉外服务视频、各国文化科普资源、行业服务标准，丰富教学内容，贴合行业前沿岗位需求。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，侧重职业素养与岗位实操能力考核，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、文化知识作业与案例分析（20分）、情景模拟实训与小组展示（25分）、课堂研讨与职业素养表现（10分），全方位考核学生知识掌握、服务能力与职业素养。

（2）终结性考核（30分）：采用综合考核形式，以跨文化服务场景实操、案例分析、冲突处置为主，辅以核心文化知识测评，重点检验学生岗位适配能力与问题处置能力。

（3）考核原则：坚持岗课对接、素养为先，弱化纯理论背诵考核，重点评价学生跨文化认知、差异化服务、沟通应变、纠纷处置的核心岗位能力，贴合国际邮轮涉外服务岗位真实工作标准。

（5）海事安全与邮轮应急管理

开设学期	3	学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立安全第一、生命至上的海事职业理念，坚守邮轮安全底线，具备高度的岗位安全责任意识与生命敬畏意识。

2. 培养严谨规范、守纪履职、沉着冷静的职业作风，严格遵守海事安全法规与邮轮应急管理制度，杜绝违规操作与麻痹松懈思想。

3. 塑造临危不乱、勇于担当、协同配合的应急职业素养，在突发事件中坚守岗位、服从指挥、主动履职。

4. 树立法治航运、平安航运职业价值观，具备邮轮岗位风险防范意识、合规意识和自我保护意识，契合海事行业职业规范要求。

（二）知识目标

1. 掌握国际国内海事安全核心公约、法律法规与行业规范，重点熟悉SOLAS公约、STCW公约及国内船舶安全管理相关规定。

2. 掌握邮轮通用安全基础知识，涵盖船舶构造安全、航行安全、治安安全、消防安全、人员安全等核心理论内容。

3. 熟悉邮轮各类突发事件类型、风险成因与防控要点，包括火灾、海难、人员伤亡、突发疾病、治安事件、恶劣天气等场景。

4. 掌握邮轮应急组织架构、应急岗位职责、各类应急预案体系及应急处置基本流程与规范要求。

5. 掌握邮轮应急设备、救生设备、消防设备的基础原理、适用场景及使用规范，熟悉应急演练组织与实施标准。

（三）能力目标

1. 具备邮轮岗位安全风险识别能力，能够排查日常服务、航行、作业中的安全隐患，落实岗位安全防控措施。

2. 能够熟练识别、正确使用邮轮消防、救生、应急通讯等常规安全设备，完成基础安全操作与设备检查工作。

3. 具备各类邮轮突发事件的初步应急处置能力，能够按照预案完成报警、疏散、自救、互助、宾客安抚等基础应急动作。

4. 能够熟练参与邮轮各类应急演练，规范履行乘务岗位应急职责，配合船长、船员完成应急协同作业。

5. 具备应急现场沟通、秩序维护、宾客引导能力，能够妥善应对突发安全场景，有效降低事故风险与损失。

主要支撑培养规格：S1 Z4 Z7

主要内容：

序号	教学单元	教学内容

1	海事安全法规与邮轮安全认知	1. 国际海事核心公约：SOLAS公约、STCW公约核心安全条款；2. 国内船舶安全管理法律法规、邮轮安全运营管理规定；3. 邮轮安全管理体系、安全组织架构与岗位职责；4. 邮轮安全文化、岗位安全准则与日常安全禁忌。
2	邮轮基础安全与风险防控	1. 邮轮船舶结构安全、航行安全、港口停靠安全基础知识；2. 邮轮日常服务安全：宾客人身安全、财产安全、服务操作安全；3. 邮轮公共区域安全、扶梯安全、水域安全、高空安全防控要点；4. 邮轮常见安全风险识别、隐患排查与日常防控措施。
3	邮轮消防安全管理与实操	1. 邮轮火灾成因、火灾分类、防火基本原则与舱室防火要求；2. 邮轮消防设备、灭火器材、消防系统的识别与使用规范；3. 初起火灾扑救方法、火灾报警流程、舱室烟气逃生技巧；4. 邮轮消防巡查、日常防火管理与消防演练规范要求。
4	邮轮救生与海难应急处置	1. 邮轮救生艇、救生筏、救生衣、救生圈等救生设备认知与操作；2. 船舶搁浅、碰撞、漏水、倾覆等海难事故应急流程；3. 弃船预警、人员集合、宾客疏散、登乘救生设备规范；4. 海上自救、互救、落水人员救助与低温防护基础技能。
5	邮轮专项突发事件应急管理	1. 宾客突发疾病、意外伤害、人员走失应急处置；2. 邮轮治安事件、暴力冲突、突发恐怖事件应急应对；3. 恶劣天气、台风、暴雨等极端天气应急防控；4. 应急广播话术、现场秩序维护、宾客安抚与应急记录规范。
6	综合应急实训与岗位能力考核	1. 消防器材实操、救生设备穿戴与使用实训；2. 火灾逃生、人员疏散、弃船应急场景模拟演练；3. 各类突发事件应急处置综合实训与团队协作训练；4. 岗位安全操作与应急履职综合能力达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程紧扣海事安全行业特性，将思政教育贯穿安全教学与实训全过程。一是融入生命至上、安全为本的职业理念，强化学生敬畏生命、守护宾客与船员安全的责任担当；二是培育遵规守纪、严谨履职的职业操守，引导学生敬畏法规、严守操作规范，杜绝安全侥幸心理；三是弘扬迎难而上、协同担当的救援精神，通过应急演练与事故案例教学，培养学生临危不惧、团结协作的职业品质；四是结合海洋强国、平安航运战略，增强学生职业使命感与行业认同感，树立高标准、严要求的岗位安全工作作风。

2. 方法手段

本课程采用高职岗课融合、理实一体、以练代学的教学模式，聚焦应急实操能力培养，适配岗位刚需：

（1）案例教学法：通过国内外邮轮安全事故、应急处置成功与失败案例深度剖析，让学生直观掌握安全风险与应急要点，强化安全意识。

（2）情景模拟法：依托实训室安全设备、仿真应急场景，开展火灾逃生、救生穿戴、人员疏散、突发事件处置模拟演练，还原岗位真实场景。

（3）实操训练法：以设备实操、动作规范、流程落地为核心，一对一纠正学生操作误区，确保学生熟练掌握岗位安全技能。

（4）信息化辅助教学：利用安全警示视频、应急演练微课、海事法规题库、邮轮安全仿真系统，丰富教学

形式，强化课内外技能巩固。
3. 考核评价
采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出安全素养与应急实操能力，总分100分。
（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、安全法规与知识作业（15分）、单项设备实操与实训任务（25分）、小组应急演练与职业素养表现（15分），全方位考核学生安全认知、实操技能与责任意识。
（2）终结性考核（30分）：采用理论+实操综合考核形式，理论侧重海事法规、安全基础知识考查，实操侧重应急设备使用、应急流程处置、场景模拟应对，重点检验岗位实战能力。
（3）考核原则：坚持安全为重、岗课对标、实操优先，弱化纯理论背诵考核，重点评价学生风险识别、规范操作、应急处置、协同履职的核心岗位能力，完全贴合邮轮安全岗位上岗标准。

（6）邮轮法律法规实务

开设学期	2	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立依法治航、合规履职的海事法治理念，养成尊法、学法、守法、用法的职业习惯，坚守邮轮岗位法律底线。
2. 培养严谨细致、客观公正、诚信自律的职业作风，自觉遵守海事法律法规、行业规章和邮轮企业管理制度，杜绝岗位违规违纪行为。
3. 塑造责任担当、敬畏规则、严谨履职的职业素养，树立船舶安全、海洋保护、旅客权益至上的职业价值观。
4. 具备良好的职业操守与行业认同感，自觉维护国际航运秩序与海洋公共利益，契合新时代海事法治建设与行业发展要求。

（二）知识目标

1. 掌握海事法律基础理论、法律体系、法律渊源，熟悉国际海事公约与国内海事法律法规的层级与适用范围。
2. 熟练掌握船员管理、船舶管理、航行管理、船舶安全管理相关法律法规与规范性文件核心内容。
3. 掌握邮轮海上交通安全、海洋环境保护、旅客运输、船舶治安管理等专项法律制度与行业规范。
4. 熟悉邮轮常见海事违法、违规行为认定标准、法律责任、处罚依据及处置流程。
5. 掌握海事纠纷、旅客投诉、海事事故处理的法律流程、证据留存、责任划分基础法律知识。

（三）能力目标

1. 具备海事法律法规识别与应用能力，能够依据法规规范自身邮轮岗位操作，规避岗位法律风险。
2. 能够准确识别邮轮运营中的违规行为、安全隐患、环保违规问题，具备基础的合规自查与风险预判能力。
3. 具备海事文书、船舶记录、合规台账的规范填写与审核能力，满足港口国检查、海事监管合规要求。
4. 能够运用海事法律常识协助处理旅客纠纷、服务投诉、轻微海事事故，做好现场处置与证据留存工作。
5. 具备岗位合规整改、违规问题纠错能力，能够根据法规要求规范岗位作业流程，保障邮轮合法合规运营。

主要支撑培养规格：S1 Z2

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	海事法律法规基础与航运法治体系	1. 海事法律基础概念、法律渊源、适用范围与效力层级；2. 国际海事公约体系与国内海事法律体系构成；3. 海事行政监管部门、监管职责与船舶监管流程；4. 邮轮岗位法治思维、合规原则与岗位法律责任概述。

2	船员管理法律法规实务	1. 《船员条例》《船员注册管理办法》核心条款解读；2. 船员任职资格、培训、考试、发证管理规定；3. 船员岗位职责、职业权利、法定义务与从业禁止条款；4. 船员违规行为认定、记分管理与行政处罚标准。
3	船舶安全与航行管理法规实务	1. 《海上交通安全法》核心内容与邮轮适用规范；2. 船舶航行、停泊、作业安全管理法律要求；3. 船舶证书、文书、设备合规管理规定；4. 船舶安全检查、港口国监督检查合规要点与常见缺陷整改实务。
4	邮轮海洋环保与防污染法规实务	1. 《海洋环境保护法》船舶相关条款解读；2. MARPOL公约国内落地执行规范与邮轮排污管控法律要求；3. 邮轮垃圾、污水、油污、压载水污染防控法律责任；4. 船舶污染违法行为处罚标准、追责机制与整改要求。
5	旅客运输与海事纠纷处理实务	1. 海上旅客运输合同、旅客权利与邮轮承运人法律责任；2. 旅客人身伤害、财产损失的责任划分与赔付规范；3. 邮轮服务投诉、民事纠纷调解与处置法律流程；4. 轻微海事事故上报、取证、处置与责任认定实务。
6	合规案例实训与岗位综合考核	1. 邮轮岗位典型违法违规案例复盘与合规整改实训；2. 海事文书、合规记录规范填写实操训练；3. 模拟海事检查、违规处置、纠纷调解情景实训；4. 岗位法治应用与合规履职综合能力达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程深度融入海事法治思政与职业素养教育，贯穿教学全过程。一是树立法治航运、合规兴航职业理念，强化学生规则意识、底线思维，养成依法履职、依规作业的职业习惯；二是培育责任担当、敬畏生命的职业素养，通过安全事故、违规追责案例，引导学生认清岗位法律责任，严守船舶安全与旅客安全底线；三是融入海洋保护、生态文明教育，强化学生海洋环保法治意识，践行绿色航运发展理念；四是结合海洋强国、法治海事建设战略，增强学生职业使命感与行业认同感，培养高素质、守规矩、敢担当的现代化邮轮服务人才。

2. 方法手段

本课程采用高职岗课融合、理实一体、案例驱动的教学模式，弱化纯法条背诵，强化实务应用能力培养：

（1）案例教学法：选取邮轮行业真实违规处罚、海事纠纷、安全追责典型案例，开展案例剖析、责任研判、合规整改分析，实现法条落地。

（2）情境研讨法：围绕岗位常见合规场景组织小组研讨，引导学生自主分析违规风险、对应法规依据与处置方案，提升法治应用能力。

（3）实务模拟法：开展海事文书填写、合规自查、模拟检查、纠纷处置等实训，贴合邮轮岗位真实合规工作场景。

（4）信息化辅助教学：依托法规题库、海事典型案例库、海事检查视频、行业新规解读资源，丰富教学内容，实现课内外巩固提升。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出法治素养与岗位实务应用能力，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、法规作业与案例分析（15分）、岗位实务实训任务（25分）、小组研讨与职业素养表现（15分），全方位考核学生法治认知、合规思维与实务操作能力。

（2）终结性考核（30分）：采用理论+案例综合考核形式，理论侧重核心法规基础考查，题型以案例分析、实务判断、合规处置为主，重点检验学生岗位法治应用与风险处置能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、学以致用，弱化机械法条记忆，重点评价学生法规识别、合规自查、风险规避、纠纷处置的核心岗位能力，贴合邮轮海事合规岗位上岗标准。

（7）水上旅游岸基服务

开设学期	3	学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立宾客至上、诚信服务的职业理念，具备邮轮、游船游艇岸上游及岸基服务责任心、服务意识与敬业精神，恪守水上观光服务职业准则。

2. 培养严谨细致、认真负责、耐心亲和的服务作风，养成规范服务、文明服务、合规服务的职业习惯，适配国际邮轮、内河游船、高端游艇多元化高端服务标准。

3. 具备良好的团队协作、沟通包容与应急担当素养，能够配合邮轮团队、地接团队、游船游艇岸基运营团队完成全流程岸上游服务工作。

4. 树立文化自信与跨文化、本地化服务意识，尊重各国宾客风俗与审美差异，深度认同湘江文旅特色内涵，展现中国水上文旅服务人员良好职业风貌。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮岸上游服务基本概念、行业特点、服务流程、岗位设置及邮轮、游船游艇岸基观光运营模式与业态差异。

2. 熟悉邮轮核心挂靠港口、国内外热门观光目的地及湘江文旅沿线景点概况、地域文化、特色资源、游览路线、岸基接待规范。

3. 掌握邮轮、游船游艇岸上游产品类型、行程设计原则、服务标准、收费规范，熟练掌握湘江特色文旅产品、夜游产品、主题观光产品的运营与服务要求。

4. 熟练掌握邮轮及游船游艇岸上游行前说明、途中引导、景点讲解、返程管控、岸基统筹、安全管控等全流程服务知识与规范。

5. 掌握水上观光突发事件、游客投诉、行程变动的处置流程与服务补救知识，熟悉出入境、港口码头登离船及内河通航管理规定。

（三）能力目标

1. 具备邮轮、游船游艇岸上游基础接待与岸基服务能力，能够独立完成多业态观光产品咨询解答、产品介绍、行程推介、报名登记等前置服务工作。

2. 能够规范完成邮轮及内河游船、游艇岸上游行前宣讲、物资核对、人员清点、集合带队、途中引导、景点协助、返程核验全流程服务。

3. 具备基础景点讲解与文化解读能力，可结合国内外目的地特色及湘江文旅地域特色、历史人文、夜景资源，为中外宾客提供适配的观光讲解服务。

4. 具备多业态岸上游现场秩序维护、安全管控、行程协调能力，能够应对海上、内河观光天气变动、行程调整、人员掉队等常规场景，适配游船游艇岸基运营管控需求。

5. 能够妥善处理水上观光常见服务纠纷、宾客诉求与轻微突发事件，具备服务补救、现场应急处置及岸基运营协同配合能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 Z18 N10

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮与游船游艇岸上游、岸基服务基础与岗位认知	1. 邮轮岸上游行业发展现状、服务特点与行业优势；2. 游船游艇岸基运营、内河观光服务业态特点、岗位体系与运营模式；3. 多业态岸上游服务岗位设置、岗位职责、职业素养与统一服务标准；4. 邮轮岸上游与普通陆地旅游、内河水上观光服务的核心区别与服

		务侧重点；5. 水上观光服务通用礼仪、仪容仪表、双语服务话术与涉外、本地化服务规范。
2	多业态岸上游产品与文旅资源认知（含湘江特色文旅）	1. 邮轮岸上游产品分类：经典观光、休闲体验、特色主题、定制产品及推介规范；2. 游船游艇岸基观光产品、内河包船、主题夜游、高端定制产品体系；3. 国内核心挂靠港口、国际热门邮轮目的地风土人情、文化禁忌与接待规范；4. 湘江文旅核心资源认知：湘江沿线景点、历史人文、夜景风光、网红打卡点、地域民俗特色；5. 湘江日间观光、夜游湘江、文旅主题研学、亲子休闲等特色产品适配人群与服务要点。
3	多业态岸上游全流程标准服务实务	1. 通用行前服务：产品咨询、报名登记、费用核对、出行告知、资料发放流程；2. 多场景行前宣讲：邮轮出境观光、内河游船、游艇出行安全须知与注意事项；3. 途中标准化服务：带队集合、人员清点、途中讲解、秩序维护、宾客答疑；4. 特色景点服务：通用景点帮扶、湘江特色文旅讲解、文化解读、场景适配服务；5. 返程核验、人员清点、信息汇总、岸基对接、收尾归档全流程操作规范。
4	水上岸上游安全管理与岸基规范管控	1. 邮轮岸上游出行人身、财物安全管控要点与涉外安全规范；2. 内河游船、游艇观光码头、上下车船、景区密集区域安全管理细则；3. 老人、儿童、病患等特殊人群水上观光专项陪护与兜底服务规范；4. 恶劣天气、水域管控、道路突发状况下邮轮、内河行程调整与安全预案；5. 游船游艇岸基安全巡查、客流管控、场地运维、安全台账基础管控要求。
5	岸上游突发事件与客诉处置实务（含岸基协同）	1. 游客掉队、迷路、身体不适、物品遗失等水上观光常见问题处置流程；2. 邮轮航次变动、内河航线延误、景点关闭、交通受阻等突发场景应对；3. 宾客服务投诉、消费纠纷、文旅体验不满的安抚沟通与服务补救技巧；4. 游船游艇岸基运营突发问题对接、现场协同处置、信息上报流程；5. 多业态服务问题复盘、经验总结、服务优化与标准化整改规范。
6	多业态岸上游综合服务实训与岗位考核	1. 邮轮、游船游艇观光产品推介、行前宣讲情景模拟实训；2. 湘江文旅特色讲解、目的地文化解读专项实操训练；3. 全流程带队集合、人员管控、途中引导标准化实操演练；4. 多业态突发场景、客诉处置、岸基协同模拟实训；5. 水上观光全流程服务综合能力与职业素养达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程将思政教育深度融入邮轮、游船游艇岸上游及本地文旅服务全过程。一是融入文旅自信与文化传播理念，依托港口文旅资源与湘江特色文旅教学，引导学生深耕本土文化、讲好湘江文旅故事，在涉外及本地服务中传播中华优秀传统文化与地域特色文化；二是培育精益求精、贴心服务的工匠精神，通过多业态标准化服务流程实训，培养学生严谨规范、细致入微的职业作风；三是强化安全责任与担当意识，依托水上观光安全管控、应急处置与岸基运营教学，树立生命至上、宾客为本的核心服务理念；四是培养文明涉外、包容友善、扎根本土的职业素养，引导学生尊重多元文化、规范涉外言行，立足区域文旅产业，展现新时代水上文旅服务从业者的良好职业形象。

2. 方法手段

本课程采用高职岗课融合、理实一体、场景驱动的教学模式，贴合邮轮、游船游艇岸基及本地湘江文旅真实服务场景，以岗位实操能力培养为核心：

（1）案例教学法：选取邮轮岸上游、内河游船观光、游艇岸基服务典型案例、突发处置案例、湘江文旅优质服务案例开展剖析，总结多业态服务技巧与处置规范，强化岗位认知。

（2）情景模拟法：搭建跨境岸上游接待、内河游船带队、湘江文旅讲解、产品推介、客诉处理等仿真场景，让学生沉浸式开展角色扮演实操训练，熟练掌握多场景服务流程。

（3）视频观摩与本地资源研学法：结合邮轮港口实景视频、游船游艇岸基运营素材、湘江文旅景点实拍资源，直观展示多业态岗位标准与本地文旅特色，降低学习难度、深化地域认知。

（4）任务驱动教学：以小组为单位完成邮轮行程设计、湘江文旅讲解展示、应急演练、岸基协同实训等任务，全方位提升学生团队协作、本地文旅服务与岗位实操能力。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出多业态服务实操能力、本地文旅服务能力与职业素养，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、文旅知识与课后作业（含湘江文旅、游船游艇岸基知识）（15分）、多业态单项服务实操实训（25分）、小组情景展示与职业素养（15分），全方位考核学生学习态度、知识掌握、服务技能与团队协作能力。

（2）终结性考核（30分）：采用实操综合考核形式，以邮轮岸上游全流程服务模拟、游船游艇岸基协同处置、湘江文旅特色讲解、场景应急实操为主，辅以核心理论知识测评，重点检验学生多业态岗位综合服务能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、以能为本，弱化纯理论应试考核，重点评价学生邮轮及游船游艇岸上游标准化操作、湘江文旅服务适配、现场管控、沟通服务、应急处置的核心岗位能力，贴合水上文旅多业态岗位用人标准。

（8）邮轮多语种服务（日语/韩语）

开设学期	3	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立国际化服务意识与多元文化包容理念，尊重日韩宾客民俗文化、礼仪习惯与交流方式，具备规范得体的涉外服务素养。
2. 培养自信大方、耐心细致、礼貌亲和的职业服务气质，养成敢开口、善表达、重规范的多语种服务职业作风。
3. 塑造爱岗敬业、精益求精的语言服务工匠精神，坚持标准化、精细化涉外服务准则，契合国际邮轮高端服务定位。
4. 增强跨文化沟通自信与职业认同感，在多语种服务中展现中国服务人员良好风貌，树立文明涉外、平等交流的职业价值观。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮服务常用日语、韩语基础发音、字母体系、语调规则，具备基础拼读与纠音知识。
2. 掌握邮轮前厅、客房、餐饮、酒水、观光、应急等岗位高频日韩词汇、常用短句、固定服务句型。
3. 熟悉日韩宾客交流礼仪、语言禁忌、服务习惯、文化差异与跨文化交际常识。
4. 掌握邮轮多场景标准化日韩服务对话模板、应答规范、问候话术、问询解答与致歉道谢表达。
5. 了解邮轮日韩宾客常见服务需求、沟通特点及多语种服务行业标准与岗位应用规范。

（三）能力目标

1. 具备日韩语言基础拼读与听力辨识能力，能够听懂邮轮岗位日常高频短句、宾客基础问询与服务诉求。
2. 能够熟练运用标准日语、韩语完成邮轮日常问候、接待寒暄、指引解答、道谢致歉等基础服务沟通。
3. 具备邮轮核心岗位多语种服务能力，可在前厅、餐饮、客房、岸上游场景完成简单日韩双语接待服务。
4. 能够结合日韩文化礼仪规范，适配宾客沟通习惯，完成得体、合规的差异化多语种服务。
5. 具备基础的多语种突发场景应对能力，可简单回应宾客咨询、诉求反馈与轻微服务纠纷沟通。

主要支撑培养规格：S1 S2 S3 Z18

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮日韩双语基础语音与礼仪认知	1. 日语五十音、韩语韩文字母发音规则、拼读与语调训练；2. 邮轮通用双语礼貌用语、敬语基础、寒暄问候句型；3. 日韩涉外服务礼仪、交流习惯、肢体礼仪与语言禁忌；4. 日韩宾客服务特点、沟通风格与服务注意事项。
2	前厅与登离船多语种服务会话	1. 登船接待、问候欢迎、行李问询、入住登记日韩双语会话；2. 房型介绍、设施咨询、船期问询、服务预约双语应答；3. 退房、结算、留言、挂失等前厅高频场景双语表达；4. 前厅服务听力精练、情景对话模拟与话术固化训练。
3	餐饮与酒水多语种服务会话	1. 餐厅迎宾、引位、点餐、推荐、上菜双语服务句型；2. 酒水、茶饮、甜品介绍及口味问询、特殊饮食服务双语表达；3. 餐后致谢、征询体验、送别宾客双语会话；4. 餐饮高频场景听说强化、即兴应答实操训练。
4	客房与船上生活双语服务	1. 客房清扫、用品补给、设施报修双语沟通话术；2. 作息提醒、温馨提示、船上活动通知双语表达；3. 宾客日常求助、咨询问询、需求回应双语会话；4. 生活服务场

		景听力辨识与规范口语应答训练。
5	岸上游与应急简易双语服务	1. 岸上观光行程介绍、集合提醒、景点讲解简易双语；2. 路线指引、安全提示、天气提醒双语服务表达；3. 宾客不适、物品遗失、简单投诉安抚双语话术；4. 突发场景简易沟通、应急礼貌应答强化训练。
6	多语种综合场景实训与岗位考核	1. 全岗位日韩双语随机场景角色扮演实训；2. 多语种听说综合能力强化训练；3. 日韩宾客全流程接待模拟实战演练；4. 双语服务岗位技能与职业素养综合达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程将语言教学与涉外思政、职业素养深度融合。一是树立多元包容、平等友善的跨文化交际理念，引导学生尊重日韩文化差异，坚持文明涉外、平等服务；二是培育勤学苦练、精益求精的工匠精神，通过反复语音纠音、场景实训，培养学生严谨细致、追求极致的职业品质；三是强化礼仪自信、服务自信，引导学生在多语种服务中规范言行、展现素养，传播中国优质服务形象；四是培养合规服务、真诚待客的职业价值观，坚守服务底线，杜绝文化偏见，塑造高素质邮轮涉外服务人才。

2. 方法手段

本课程采用高职语言类课程“听、说、练、演”一体化教学模式，贴合岗位实用、学以致用的教学目标：

（1）沉浸式语音训练：采用跟读纠音、分段精练、循环磨听模式，纠正发音语调，夯实双语基础听说能力。

（2）场景化情景教学：依托邮轮真实岗位场景，开展双人对话、角色扮演、即兴应答训练，弱化枯燥理论，强化岗位实用话术。

（3）任务驱动教学：设置双语闯关、场景展示、小组展演等任务，调动学生开口积极性，破除“哑巴双语”问题。

（4）信息化辅助教学：利用双语微课、发音纠音软件、邮轮日韩服务实拍视频、高频话术题库，实现课内外一体化强化训练。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出语言应用与岗位实操能力，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、双语语音作业与日常听说训练（20分）、课堂情景对话与小组展演（25分）、阶段性双语测评（10分），全方位考核学生学习态度、语言基础、表达能力与职业素养。

（2）终结性考核（30分）：采用“听力测试+口语实操”综合考核形式，听力侧重岗位短句与场景信息辨识，口语侧重随机场景双语应答、岗位服务对话，重点检验学生多语种岗位实战服务能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、实用为先，弱化纯理论、纯单词背诵考核，重点评价学生邮轮岗位双语倾听、规范表达、场景适配、灵活服务的核心能力，贴合邮轮多语种涉外服务岗位用人标准。

（8）邮轮财务管理

开设学期	3	参考学时	32	学分	2

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立诚信自律、廉洁从业的职业财务理念，坚守财务工作底线，具备严谨细致、客观公正的财务职业素养。

2. 培养认真负责、精益求精、依规办事的工作作风，严格遵守邮轮财务制度与财经纪律，杜绝财务差错与违规操作。

3. 具备良好的责任意识、成本意识与节约意识，树立邮轮精细化运营、降本增效的职业价值观。

4. 培养团队协作、依规履职、审慎务实的职业品质，适配邮轮财务岗位规范化、标准化、制度化的工作要

求。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮财务管理基础概念、特点、基本原则、岗位体系及邮轮财务与陆地服务业财务的差异。
2. 熟悉邮轮财务管理制度、财经纪律、收费规范、票据管理规定及邮轮行业财务内控要求。
3. 掌握邮轮前厅、餐饮、酒吧、康乐、岸上游等岗位营业收入、收银结算、账单管理的核心知识。
4. 掌握邮轮物资采购、库存管理、成本核算、费用管控、损耗管控的基础理论与行业规范。
5. 熟悉邮轮财务对账、报表填报、账务核对、财务风险识别及常见财务差错处理知识。

（三）能力目标

1. 具备邮轮基层岗位基础收银与结算能力，能够规范完成宾客消费记账、收银找零、账单核对、结算操作。
2. 能够规范识别、填写、保管邮轮各类票据、财务单据，熟练完成日常财务资料整理与归档工作。
3. 具备邮轮各营业区域营收核对、日常对账、账务核查能力，能够及时发现并修正基础财务差错。
4. 具备邮轮物资库存盘点、损耗统计、基础成本核算与费用管控能力，落实邮轮降本增效工作要求。
5. 能够规范处理邮轮常见财务问题、宾客账单纠纷、收银差错等突发情况，具备基础财务风险防控能力。

主要支撑培养规格：S1 S3 Z19 N15

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮财务管理基础与职业规范	1. 财务管理基本概念、邮轮财务工作特点与行业属性；2. 邮轮财务岗位设置、岗位职责、职业操守与廉洁从业要求；3. 邮轮财务管理制度、财经纪律、内控体系与工作流程；4. 邮轮财务与普通酒店财务的差异、工作重点与风险要点。
2	邮轮收银结算与账单管理实务	1. 邮轮各营业区域（前厅、餐饮、酒吧、康乐）收费项目与价格体系；2. 外币结算、房账挂账、现金、刷卡、移动支付结算规范；3. 宾客账单生成、核对、修改、打印与交付流程；4. 收银差错处理、长短款原因分析与整改规范。
3	邮轮票据管理与营收核对	1. 邮轮发票、收据、消费单据、结算凭证的识别与规范使用；2. 票据领用、登记、使用、作废、核销与保管流程；3. 日营收统计、当班对账、跨班次账务交接规范；4. 营业数据汇总、台账登记、日常财务记录填写实操。
4	邮轮物资库存与成本费用管理	1. 邮轮物料、酒水、耗材采购、入库、出库、领用管理流程；2. 日常库存盘点、台账登记、差异分析与盈亏处理；3. 邮轮餐饮、酒吧物料损耗管控与成本核算基础；4. 邮轮日常运营费用分类、管控标准与节约管理要点。
5	邮轮财务风险防控与纠纷处理	1. 邮轮收银风险、票据风险、账务差错风险识别与防控；2. 宾客账单异议、消费纠纷、结算争议的处理流程；3. 财务保密制度、数据安全管理与权限管控要求；4. 邮轮财务违规行为、追责案例与合规整改要求。
6	财务综合实操实训与岗位考核	1. 全场景收银结算、账单核对、票据填写实操训练；2. 库存盘点、台账登记、营收

		对账模拟实训；3. 财务差错整改、账单纠纷处置情景演练；4. 邮轮基层财务岗位综合能力与职业素养达标考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程深度融入财经思政与职业素养教育，贯穿教学全过程。一是树立诚信廉洁、依规理财的职业底线思维，强化学生财经纪律意识，养成遵纪守法、廉洁自律的职业品质；二是培育严谨务实、精益求精的工匠精神，通过账务核对、单据实操训练，培养学生细致审慎、零差错的工作作风；三是融入降本增效、勤俭从业的职业理念，引导学生树立节约意识，践行邮轮精细化、绿色化运营理念；四是强化责任担当、客观公正的职业价值观，培养学生严谨履职、认真负责的岗位从业素养。

2. 方法手段

本课程采用高职岗课融合、理实一体、实操驱动的教学模式，弱化深奥财务理论，聚焦邮轮基层岗位实用技能：

（1）案例教学法：选取邮轮收银差错、账单纠纷、库存损耗、财务违规等真实案例，开展问题剖析、风险研判、整改方案研讨，强化岗位风险认知。

（2）情景模拟法：模拟邮轮收银结算、宾客对账、票据处理、库存盘点等真实场景，开展角色扮演与实操演练，实现学以致用。

（3）任务驱动教学：以单据填写、账务核对、台账登记、差错整改为核心任务，层层落实实操技能，保障学生熟练掌握岗位基础财务工作。

（4）信息化辅助教学：依托财务实训仿真系统、邮轮财务台账模板、行业案例库，丰富教学内容，提升学生实操落地能力。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出实操能力与职业素养，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、财务基础作业与案例分析（15分）、单项财务实操实训任务（25分）、小组实训与职业素养表现（15分），全方位考核学生学习态度、财务认知、实操技能与合规素养。

（2）终结性考核（30分）：采用理论+实操综合考核形式，理论侧重邮轮财务制度、基础知识点考查，实操侧重收银结算、单据填写、账务核对、风险处置等岗位核心技能，重点检验学生岗位实战能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、实操为先，弱化纯理论背诵考核，重点评价学生邮轮财务规范操作、账务核查、风险防控、问题整改的核心岗位能力，贴合邮轮基层财务运营岗位上岗标准。

（10）邮轮主题客舱设计与布置

开设学期	4	学时	40	学分	2.5

课程目标：

（一）素质目标

1. 树立邮轮高端服务审美理念与精细化服务意识，具备审美素养、创新思维与匠心服务品质，契合国际邮轮高端旅居服务定位。

2. 培养严谨规范、耐心细致、精益求精的职业作风，严格遵循邮轮客舱布置标准、安全规范与美学准则，养成标准化作业习惯。

3. 具备良好的团队协作、创意表达与落地执行素养，能够配合岗位团队完成主题布置、场景升级与客舱氛围营造工作。

4. 传承中华美学文化、包容多元国际设计风格，树立文化自信与国际化服务视野，展现邮轮服务从业者的审美素养与职业风貌。

（二）知识目标

1. 掌握邮轮客舱空间结构、房型分类、功能布局、设施设备特点及邮轮客舱与陆地酒店客房的设计差异。

2. 掌握色彩搭配、软装陈设、灯光氛围、花艺装饰、空间美学等基础设计知识与邮轮客舱应用规范。

3. 熟悉邮轮常规主题、节日主题、季节主题、特色定制主题的设计元素、布置风格与行业标准。

4. 掌握邮轮客舱主题布置流程、物料选用、陈设技巧、安全禁忌及标准化布置规范。

5. 了解高端邮轮个性化客舱定制服务、宾客需求适配、主题设计创新思路与行业前沿发展趋势。

（三）能力目标

1. 具备邮轮客舱基础审美与空间把控能力，能够根据客舱户型、空间特点合理规划陈设布局、色彩搭配与灯光氛围。
2. 能够熟练运用花艺、摆件、布艺、灯饰等软装物料，完成邮轮常规客舱标准化美化布置工作。
3. 具备节日主题、季节主题、邮轮特色主题客舱的设计构思与实操布置能力，独立完成主题场景落地。
4. 能够根据宾客个性化需求、文化禁忌、审美偏好，完成定制化客舱主题布置与服务升级。
5. 具备主题布置复盘优化、创意创新、问题整改能力，符合邮轮安全规范、美学标准与高端服务要求。

主要支撑培养规格：S1 S3 Z5 Z11 N9

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	邮轮客舱设计基础与行业标准认知	1. 邮轮客舱房型分类、空间结构、功能分区与设施布局特点；2. 高端邮轮客舱服务标准、布置规范与审美要求；3. 邮轮客舱与陆地酒店客房设计、布置的核心差异；4. 客舱布置安全禁忌、物料使用规范与岗位职业要求。
2	客舱空间美学与软装设计基础	1. 色彩搭配原理、冷暖色调适配、客舱色彩组合应用技巧；2. 灯光氛围设计、明暗层次、光影搭配与旅居氛围营造；3. 布艺、摆件、绿植、花艺等软装元素的选用与陈设原则；4. 对称美学、留白设计、层次布局等空间设计技巧。
3	邮轮常规客舱标准化布置实务	1. 标准客舱床铺造型、枕饰摆放、床品规整美化技巧；2. 洗漱台、休闲区、观景区、储物空间精细化布置规范；3. 客舱物品摆放标准化、整齐化、美观化实操训练；4. 日常客舱美化、细节点缀、基础氛围营造实操。
4	节日与季节主题客舱设计与布置	1. 西方节日（圣诞、万圣、情人节）主题元素设计与场景布置；2. 中国传统节日（春节、中秋、端午）主题客舱创意布置；3. 春夏秋冬四季主题客舱风格设计、色彩搭配与软装适配；4. 节日主题物料搭配、氛围点缀、整体场景落地实操。
5	邮轮特色定制主题设计与创新	1. 生日、蜜月、纪念日、亲子等个性化定制客舱主题设计；2. 高端套房VIP专属主题布置、轻奢风格氛围营造；3. 不同国籍宾客文化适配、审美适配、禁忌规避设计；4. 客舱主题创意优化、低成本美化、可持续布置创新思路。
6	主题设计综合实训与岗位能力考核	1. 标准化客舱美化布置全员达标实训；2. 节日主题、特色定制主题客舱完整设计与落地实操；3. 主题作品互评、审美优化、细节整改实训；4. 客舱主题设计、布置实操与职业素养综合考核。

教学要求：

1. 课程思政

本课程将美育思政、职业素养与创新精神融入全过程教学。一是融入美育浸润、匠心服务理念，通过精细化设计与布置实训，培养学生精益求精、追求极致的工匠精神与审美素养；二是融入文化自信、古今融合思政元素，在传统节日主题设计中传承中华优秀传统文化，结合国际潮流设计展现中西融合的服务美学；

三是培育以人为本、贴心服务的职业理念，引导学生围绕宾客需求开展个性化设计，践行宾客至上的服务宗旨；四是强化规范安全、创新自律的职业素养，在创意设计中严守安全规范，培养合规创新、务实落地的职业品质。

2. 方法手段

本课程采用高职美育赋能、岗课融合、实操主导的教学模式，以审美教学+创意设计+实景落地为核心，贴合高端邮轮岗位需求：

（1）案例赏析教学法：收集国内外高端邮轮客舱主题设计优秀案例、爆款场景、轻奢布置案例进行赏析拆解，提升学生审美认知与设计思路。

（2）情景实操教学法：依托校内邮轮模拟客舱实训室，开展全流程主题设计、软装搭配、场景布置实景实操，实现学练一体、学以致用。

（3）项目驱动教学法：以节日主题、定制主题设计为独立实训项目，小组完成方案构思、物料搭配、落地布置、成果展示，培养创新与协作能力。

（4）信息化辅助教学：利用设计微课、色彩搭配教程、邮轮高端客舱实拍素材、创意设计图库，丰富教学资源，拓展学生审美与创新视野。

3. 考核评价

采用过程性考核+终结性考核相结合的多元化综合评价体系，突出审美能力、创意实操与岗位素养，总分100分。

（1）过程性考核（70分）：涵盖课堂考勤与课堂表现（15分）、美学知识作业与设计方案构思（15分）、单项布置实操实训任务（25分）、小组项目创作与职业素养（15分），全方位考核学生学习态度、审美水平、实操能力与创新意识。

（2）终结性考核（30分）：采用实景实操考核形式，学生独立完成指定主题客舱方案设计、场景布置与细节优化，从规范性、美观性、创新性、安全性四个维度综合评分，检验岗位实战能力。

（3）考核原则：坚持岗课对标、美育赋能、实操为先，弱化纯理论考核，重点评价学生客舱空间把控、美学搭配、主题创意、实操落地的核心岗位能力，贴合高端邮轮客舱个性化、品质化服务上岗标准。

6.专业集中实训模块

（1）餐厅服务综合实训

开设学期	5	学时	24	学分	1.5

课程目标：

素质目标：培养创新意识与批判思维；具备自主钻研探索精神；具备较强的语言表达能力；增强经济意识、环保节约意识；树立中华传统文化自信；养成团结合作、到细致、精益求精的职业品质。

知识目标：熟练掌握托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。 全面掌握中西餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧。

能力目标：能按标准服务程序进行中西餐服务。

主要支撑培养规格：S1 S2 S3 S4 Z12 N10

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	操作基本技能	托盘、餐巾折花、中餐摆台、西餐摆台、斟酒、 点菜、上菜与分菜
2	餐厅服务技能	中餐服务、西餐服务、自助餐服务、团队用餐服 务

教学要求：

课程思政：培养学生团队协作精神、精益求精的工匠精神、优质服务意识。

方法手段：基于酒店管理专业教学资源库平台丰富的任务工单、微课视频、优秀案例、测试题库、评价标准等数字资源，采用理论与实操结合、线上与线下混合的教学模式，选取合作企业真实案例为职业情景任务，融入传统文化学习、工匠精神培育，通过示范教学、角色扮演、任务驱动、团队合作、多媒体讲解、案例分析、设计实训、技能大赛获奖选手现场操作等教学方法与手段，加强学生实际职业能力的培养。

3.考核评价：课程评价突出考察学生中西餐零点菜单设计、中西餐宴会摆台及服务、促销方案设计、投诉处理的职业技能以及自主探索、团队合作、精益求精的职业素质；过程考核 60%，期末考查占 40%。

（2）宴会接待综合实训

开设学期	5	学时	24	学分	1.5

课程目标：

素质目标：培养创新意识与批判思维；具备文雅独特的审美修养；；增强成本意识、环保节约意识；树立中华传统文化自信；养成团结合作、精益求精的职业品质。

知识目标：掌握模块技能考核要求与评分；掌握宴会产品类型特点、宴会主题创意步骤、中西宴会菜单设计、台面设计要求、宴会厅功能区域与台型设计规律、；

能力目标：能绘制美观合理的宴会台型图；能合理安排宴会时间、出菜进度、人力资源、创新宴会服务；能撰写宴会设计创意文稿，编制方案 PPT；能设计符合实际的菜单。

主要支撑培养规格：S1 S3 Z5 Z12 N10

主要内容：

序号	教学单元	学习内容
1	单元一	宴会接待技能考核要求与评分 五大类宴会接待的比较 示例演示
2	宴会接待模块	公务宴会接待 商务宴会接待 庆功欢聚接待 婚庆宴会接待 生日宴会接待
3	单元二	菜单设计考核要求与评分 五大类宴会菜单比较 示例演示
4	菜单设计模块	中餐宴会菜单设计 西餐宴会菜单设计

教学要求：

课程思政：培养学生的创新意识、审美意识、成本意识。

方法手段：基于《宴会组织与设计》在线开放课程平台丰富的任务工单、微课视频、优秀案例、测试题库、评价标准等数字资源，采用理论与实操结合、线上与线下混合的教学模式，选取合作企业真实宴会业务为职业情景任务，融入传统文化学习、工匠精神培育，通过任务驱动、在线学习测试、团队合作、多媒体讲解、案例分析、设计实训、作品展示等教学方法，加强学生实际职业能力的培养。

考核评价：突出考察学生宴会设计、宴会组织、方案撰写的职业技能以及自主探索、团队合作、精益求精的职业素质；过程考核 60%，期末考查占 40%。

（3）茶艺技能综合实训

开设学期	5	学时	24	学分	1.5

课程目标：

素质目标：培养学生高尚的职业素养，培养学生的审美能力和生活情趣，培养学生拥有平和、谦恭的处事心态，培养学生自主学习能力和团队合作能力。

知识目标：本课程以《茶艺》课程为基础，对绿茶、红茶、黑茶茶叶的辨别介绍、茶具的选择以及茶的冲泡技能进行深化和加强，掌握绿茶、黑茶和红茶知识、类型和特点

能力目标：要求学生注重仪容仪表，服饰、妆容和所选择的茶必须协调，走姿、坐姿端正，能很好的推荐茶、熟练掌握泡茶的流程。

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	绿茶识别和冲泡	顺畅流利的介绍绿茶，选择相对应的绿茶冲泡器皿，按照茶艺手法冲泡绿茶。
2	红茶识别和冲泡	顺畅流利的介绍红茶，选择相对应的红茶冲泡器皿，按照茶艺手法冲泡红茶。
3	黑茶识别和冲泡	顺畅流利的介绍黑茶，选择相对应的黑茶冲泡器皿，按照茶艺手法冲泡黑茶。

教学要求：

课程思政：培养学生的规范意识与工匠精神。

方法手段：本课程利用现代信息技术，以绿茶、红茶、黑茶冲泡服务为主线，结合岗位标准、工作任务和茶艺师资格考证为学习内容，结合项目教学、情景教学和真实任务操作训练为教学方法。

考核评价：坚持一学期多阶段的考核，由绿茶冲泡、红茶冲泡、黑茶冲泡、组成过程考核占 60%，期末考查占 40%。

（4）前厅接待综合实训

开设学期	5	参考学时	24	学分	1.5

课程目标：

素质目标：具备分析与解决问题的能力；形成认真、严谨、细致的工作作风和吃苦耐劳、任劳任怨的敬业精神。

知识目标：熟悉酒店前厅部业务运转与管理的基本程序和方法；掌握前厅预定、接待、礼宾、结账等各项服务操作技能、服务规程以及对客服务技巧。

能力目标：具有较强的组织、沟通协调、解决问题等基层管理能力，具备酒店前厅工作人员的服务意识与岗位技能，能熟练为散客、团体等不同服务对象提供前厅服务。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z7 Z8 Z9 Z10 N8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	客房预订	前台预订；客房预订程序；超额预定。
2	前台接待	客人抵店接待服务项目；客人住店接待服务

		项目；客人离店总台帐务。
3	前厅礼宾及总机工作服务	礼宾工作、金钥匙服务；前厅总机工作；总 机工作内容和程序；
4	前厅服务与质量管理	宾客投诉处理知识；优质服务；
5	前厅销售管理	销售方法与技巧；销售策略；客房价格管理； 前厅业务数据分析。
6	前厅信息管理与综合	部门内的沟通、协调；与客人的沟通、协调。
教学要求： **1.课程思政：**（1）培养学生的沟通能力和人际交往能力；（2）培养学生的组织和团作能力；（3）使学生形成爱岗敬业的职业精神。 **2.方法手段：**课堂讲授、教学实操等 **3.考核评价：**实训过程考核与结果考核相结合、课程考核与职业技能鉴定相结合		

（5）客房服务综合实训

开设学期	**5**	**参考学时**	**24**	**学分**	**1.5**
课程目标： **素质目标：**具备自主学习与应用能力、具有良好的心理素质，认真细致、高度责任意识和良好团队合作精神。 **知识目标：**巩固酒店客房管理的基本理论和方法。熟悉客房业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；掌握甩单、包角、中式铺床、客房清扫、楼面接待等技能。 **能力目标：**具备解决客房管理中所面临的各种问题的能力；树立爱岗敬业与吃苦耐劳精神，为以后的学习和工作打下坚实基础。					
主要支撑培养规格：S1 S2 S3 S4 Z11 N9					
主要内容：					

序号	**教学单元**	**教学内容**
1	客房清洁卫生	客房的清洁用具与实施；客房的计划卫生级 公共区域的清洁卫生；客房消毒
2	疑难问题处理	宾客的种类和特点；宾客投诉的处理
3	客房设备用品管理	客服设备的管理；客房用品的管理；客房布件的管理
4	客房中式铺床	客房中式铺床
5	客房现场管理	客房部原始记录的管理；客房部的人力资源管理；客房部的质量管理
6	主题客房的设计及营销	主题客房设计；主题客房营销

教学要求： **1.课程思政：**（1）培养学生讲卫生、注仪表，形成良好的职业态度与职业习惯；（2）培养学生精益求精的工匠精神。 **2.方法手段：**本课程实践性强，通过任务驱动、在线学习测试、团队合作、多媒体讲解、案例分析、设计实训、作品展示、实际操作等教学方法，加强学生实际职业能力的培养。 **3.考核评价：**采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。过程考核占 60%，期末考查占 40%

（6）数字化营销综合实训

开设学期	5	参考学时	24	学分	1.5

课程目标：

素质目标：树立现代营销理念，增强市场意识，培养开拓创新的精神，养成认真、细致、严谨的工作作风，培养主动学习、自主学习、终身学习的良好习惯。

知识目标：掌握酒店市场营销环境分析、酒店购买行为分析等酒店市场调研知识和酒店市场营销策略等酒店市场营销策划的专业知识。

能力目标：能初步完成酒店市场营销调查问卷制作及调查报告撰写、酒店数字化营销方案、酒店微创业方案的制定。初步具有运用酒店市场营销知识观察、分析、处理有关酒店市场相关问题的能力。

主要支撑培养规格：S1 S2 S4 Z13 Z16 N4 N11

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	酒店市场问卷设计	问卷结构、工具应用及数据采集逻辑。
2	酒店市场营销调查报告撰写	市场需求预测与报告框架规范。
3	酒店微营销方案制定	社交媒体运营、内容策划
4	酒店微创业方案制定	市场定位、商业模式设计、数字化工具与可 行性评估。

教学要求：

1.课程思政：培养学生爱岗敬业，具备动手操作能力、独立解决问题能力、职业判断能力

2.方法手段：本课程实践性强，通过任务驱动、在线学习测试、团队合作、多媒体讲解、案例分析、设计实训、作品展示、实际操作等教学方法，加强学生实际职业能力的培养。

3.**考核评价：**采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。过程考核占 60%，期末考查占 40%。

（7）毕业教育

开设学期	5	参考学时		学分	

课程目标：

素质目标：树立正确的人生观和价值观，具有良好的职业道德。**知识目标：**熟悉毕业后的社会生活、工作情况。

能力目标：具有岗位适应能力，能正确地制定职业乃至人生目标，实现学校与社会不同环境的稳定过渡，尽快适应社会工作。

主要支撑培养规格：S1-S8

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	职业素养强化	职业道德规范、职业规划路径与行业责任感培养
2	行业前沿动态	酒店数字化转型趋势与可持续发展理念
3	数字技能实践	酒店管理系统实操、数据驱动决策与在线营销工具运用。
4	职业伦理与法规	诚信服务意识、消费者权益保护与行业法规案例分析
5	创业就业指导	创业计划书撰写、就业政策解读与职场沟通技巧演练

教学要求：

课程思政：厚植家国情怀与职业担当，强化科技报国与文旅融合使命，培养学生的诚信创新精神，具备社会责任与文化自信。

方法手段：任务讲解、师生沟通、任务评价与反馈等

考核评价：过程考核、期末理论考核和实践操作

（8）毕业设计

开设学期	5-6	参考学时	24	学分	6

课程目标：

素质目标：培养创新意识与批判思维；具备自主钻研探索精神；树立端正的创作态度；养成精益求精的职业品质。

知识目标：掌握学习阶段所学的专业基础知识；熟悉酒店管理相关行业企业的业务运营、管理现状和发展趋势；基本学会综合运用所学知识解决实际问题，并应用于实践。

能力目标：能围绕主题进行分析、解决问题的能力；具备规范写作的能力。

主要支撑培养规格：S1-S8 Z1-Z19 N1-N16

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	选题	在老师的指导下完成毕业设计选题
2	毕业设计任务书	认真学习毕业设计任务书
3	毕业设计作品	查找、搜集文献资料，确定毕业设计框架； 毕业设计作品的撰写、修改，完成毕业设计作品。

4	答辩、成绩评定	答辩，形成答辩记录和成绩评定表
5	材料上传网站	毕业设计相关材料上传至毕业设计专题平台

教学要求：

1， 课程思政：培养学生沟通能力，使学生具有健康的体魄和美好的心灵、一定的文化艺术修养、良好的文字表达能力。

2.方法手段：教师通过线上线下相结合的方式，充分利用邮件、QQ、微信、电话等方式指导学生完成各项内容。

3.考核评价：成立国际邮轮乘务管理专业毕业设计工作小组，由旅游学院院长担任工作组组长，带领专业骨干教师具体实施本专业学生的毕业设计指导及考核工作。成绩为优秀（90 分以上）、良好（80 分-89 分）、中等（70 分-79 分）、及格（60 分-69 分）、不及格五个等级。

（9）岗位实习

开设学期	5-6	参考学时	576	学分	24

课程目标：

素质目标：培养良好的岗位服务意识和敬业精神；具备自主钻研探索精神；养成精益求精的职业素养。

知识目标：了解企业概况和企业的组织结构、规章制度、工作流程；熟悉酒店管理相关行业企业的业务运营流程、工作规范、处理方法；熟练掌握相应岗位的操作技能。

能力目标：具备酒店、餐饮岗位所需实际操作的能力；具备良好的对客沟通能力。

主要支撑培养规格：S1-S8 Z1-Z19 N1-N16

主要内容：

序号	教学单元	教学内容
1	岗位实习准备阶段	实习安全教育、实习前的岗位培训。
2	岗位实习实施阶段	了解企业概况组织结构、规章制度、工作流程；熟悉酒店管理相关企业的运营流程、工作规范、处理方法；熟练掌握相应岗位的操作技能。
3	岗位实习总结交流	完成并上交顶岗实习报告；顶岗实习经验交流会进行交流。

教学要求：

1. **课程思政：**培养学生沟通能力，使学生具有健康的体魄和美好的心灵、一定的文化艺术修养、良好的文字表达能力。

2. **方法手段：**教师通过对实习学生通过短信、qq、电话、实地考察等方式进行跟踪，并做到及时更新。

3. **考核评价：**成立国际邮轮乘务管理专业岗位实习工作小组，考核成绩由四部分组成：一是企业指导教师对学生的考核，占总成绩的 40%；二是学校指导教师对学生的评价，占总成绩的 20%；三是学生自评，占总成绩的 20%；四是实习报告的成绩，占总成绩的 2 0%。学生写出实习报告，学校指导教师要对学生实习报告及时进行批阅、检查，给出评价
等级。考核方式为等级制，分优秀、良好、及格和不及格四个等级，学生考核合格者获得相应学分。

七、教学进程总体安排

（一）教学进程周次安排及教学活动时间分配表

表 7 教学进程周次安排及教学活动时间分配总表

表一 教学进程周次安排及教学活动时间分配总表

学期		一	二	三	四	五	六	总计
理论教学（理实一体）		17	17	18	18	12	0	82
实践教学	军事技能	2	0	0	0	0	0	2
	实训课程	0	0	0	0	0	0	0
	岗位实习	0	0	0	0	10	14	24
	毕业设计	0	0	0	0	0.5	0.5	1
考试		2	2	2	2	1	2	11
教学周数合计		21	19	20	20	23.5	16.5	120
寒暑假周数		4	7	5	8	0	0	24
总计		25	26	25	28	23.5	16.5	144
备注		1.三年 6 学期总教学活动周共 120 周。 2.新生第 1 学期 2 周为军事技能训练，入学教育等教学活动。 3.认知实习原则上在专业课开始时安排，集中授课的实训课程、岗位实习根据专业教学进度安排，岗位实习一般为 6 个月。						

（二） 教学进程表

1.公共基础课程模块教学进程表

表 8 公共基础课程模块教学进程表

表二 公共基础课程模块教学进程表（2026级）

课程性质	课程编号	课程名称	课程代码	课程类别	课程学分	课程学时			年级/学期/理论课周数/周课时						考核方式		备注
						总学时	其中		一学年		二学年		三学年		考试	考查	
							理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6			
									17	17	18	18	12	0			
公共基础课程（必修）	1	思想道德与法治	2622010001013001	A	3.0	48	48		4*12						1		①
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2622010001023002	A	2.0	32	32		2*16						1		
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	2622010001033003	A	3.0	48	48			4*12					2		
	4	形势与政策	2622010001043004	A	1.0	40	40		2*4	2*4	2*4	2*4	2*4			1-5	②
	5	思政实践	2622010001053005	C	1.0												③
	6	军事技能	2612810001013001	C	2.0	112		112	2周								④
	7	军事理论	2612410001013001	A	2.0	36	36						4*9			4或5	
	8	大学体育（一）	2622810001013001	B	2.0	32	4	28	2*16							1	
	9	大学体育（二）	2622810001023002	B	2.0	32	4	28		2*16						2	
	10	大学体育（三）	2622810001033003	B	1.5	24	4	20			2*12					3	
	11	大学体育（四）	2622810001043004	B	1.5	24	4	20				2*12				4	
	12	大学生心理健康	2612810001023002	A	2.0	32	32		2*16							1或2	⑤
	13	劳动教育（劳动实践）	2612810001033003	B	1.0	16	14	2		2*8						3	⑥
	14	安全教育	2622010001063006	B	1.0	24	8	16	2*4							2	⑦
	15	大学英语（一）	2623210001013001	B	4.0	64	48	16	2*16							1	⑧
	16	大学英语（二）	2623210001023002	B	4.0	64	48	16		2*16						2	
	17	生涯与就业指导	2621810001013001	B	2.0	32	20	12	2*8			2*8				1、4	⑨
	18	创业教育（上、下）	（上）2621810001023002（下）2621810001033003	B	2.0	32	20	12	2*10	2*6						1、2	⑩
	19	第二课堂	2641010001013001	C	6.0												⑪
	小计				37.0	692	410	282									
公共基础课程（限选）	20	红色潇湘	2622010002013001	A	2.0	32	24	8	2*12							1	限选2学分⑫
	21	中国共产党历史	2622010002023002	A	1.0	16	16									4	
	22	新中国史	2622010002033003	A	1.0	16	16									4	
	23	改革开放史	2622010002043004	A	1.0	16	16									4	
	24	社会主义发展史	2622010002053005	A	1.0	16	16									4	
	25	马克思主义基本原理	2622010002063006	A	1.0	16	16									4	
	26	中华优秀传统文化	2622410002013001	B	2.0	32	20	12	2*16							1或2	限选6学分⑬
	27	湘商文化	2622410002023002	B	1.0	16	12	4		2*8						1或2	
	28	大学语文	2622410002033003	B	2.0	32	20	12	2*16							1或2	
	29	应用文写作	2622410002043004	B	2.0	32	16	16			2*16					1或2	
	30	经济数学	2622410002053005	B	2.0	32	20	12	2*16							1或2	
	31	高等数学	2622410002063006	B	4.0	64	48	16	4*16						1或2		
	32	美育	2641010002013001	A	1.0	16	16			2*8						1	
	33	口才与沟通	2622410002073007	B	2.0	32	16	16	2*16							1或2	
	34	商务礼仪	2622410002083008	B	2.0	32	16	16	2*16							1或2	
	35	人工智能应用基础	2622410002093009	B	3.0	48	24	24		3*16						2	限选3学分
	36	信息技术素养	2622410002103010	B	3.0	48	24	24		3*16						1或2	
	小计				11	176											
公共基础课程（任选）	37	校内公共任选课程	2612420003993099		4.0	64	64		0	0	0	0	0			1-6	⑭
	小计				**4.0**	**64**	**64**		0	0	0	0	0				
合计					**52.0**	**932.0**	**474.0**										

备注：①课程类别：A：纯理论课，B：（理论+实践）课，C：纯实践课。

②2*4表示每周2学时，开4周课。其它课程类同。

③“思政实践”1学分，第1-2学期利用课余时间各开设安排1周思政实践，不单独计学时。

④“军事技能”新生入学后开设，共15天，学工部负责，入学教育在军训空余时间由各专业安排人员进行，不单独计学分；“军事理论”由各专业根据课程安排情况于第1学期与军事技能同步开设或第4学期或第5学期开设。

⑤大学生心理健康课程商务校区第1学期会计学院、电商学院、大数据与会计三二转段、茶艺与茶文化三二转段，第2学期经贸学院、信息学院、茶学院；外贸校区第1学期国际商务学院、旅游管理学院，旅游管理（三二转段）专业开设，第2学期商务外语学院、国际物流学院，艺术学院，软件技术（三二转段），数字媒体艺术设计（三二转段），广播影视制作（三二转段）专业开设。

⑥“劳动教育”主要开展“劳动精神、劳模精神、工匠精神”等专题教育；劳动实践由**学工部**根据《湖南商务职业技术学院劳动实践课管理办法》进行管理与考核，在第二学期的暑假安排一周，不单独计学分和学时。

⑦“安全教育”课程，含国家安全教育16学时，其他安全教育8学时。4课时线下讲座、12课时线下实践、8课时线上授课，**马院负责**。

⑧ “大学英语”第1、2学期开课，国际经济与贸易、国际商务、跨境电子商务、关务与外贸服务、商务英语、应用日语、应用韩语、应用法语、应用俄语、应用西班牙语、港口与航运管理11个涉外类专业全部学时采用线下课堂教学方式，每学期线下各64学时；其他非涉外类专业采用线上与线下相结合的教学方式，每学期线上、线下各32学时；考核方式全院统一为考查。

⑨“生涯与就业指导”全院第1学期开设“大学生涯规划”模块，16学时；全院第4学期开设“职业发展与就业指导”模块，16学时。

⑩“创业教育”共32学时，全院各专业其中第1学期开设“创业教育（上）”为理论教学20学时，实施大班授课；第2学期开设“创业教育（下）”为实践教学12学时，实施小班授课。

⑪“第二课堂”，6学分，每年2学分，不单独计学时。承担部门：校团委（依据：中国共产主义青年团中央委员会《深化高校共青团“第二课堂成绩单”制度工作指引》。

⑫ “红色潇湘”，2学分，32学时，其中线下24学时，线上8学时。与“中国共产党历史”“新中国史”“改革开放史”“社会主义发展史”“马克思主义基本原理”一起限选2学分。

⑬ 公共基础课程(限选）详见附表《2026级商务校区各专业公共课程开设学期表》

⑭ 校内公共任选课程 详见“附表6：公共任选课程一览表（线上部分）”，主要开设**人文社科类**（包括金融知识、人口资源、海洋科学、节能减排、绿色环保、语言、心理学、职业素养、社会责任等）、**公共艺术类**（包括传统文化、鉴赏等）、**工程技术类**（初识人工智能、带你玩转VR虚拟现实、生活中的工业设计等）和其他类（管理等）等全校性公共选修课程。**学生需修满4个公共任选课学分分方可毕业，其中公共艺术类学分不少于2分；艺术、管理、服务等领域专业需选修工程技术类课程不少于2学分，生产、制造、工程等领域专业需选修人文社科类课程不少2学分。**根据“学分银行管理办法”，学生参加社会实践等活动（志愿服务、社会公益类；社会调查、挂职锻炼类；勤工助学类；职业素养、素质拓展与职业技能培训类等，经相关部门考核认定后，记入学生学分。

2.专业基础及核心课程模块教学进程表

表 9 专业基础及核心课程模块教学进程表

表三 专业基础及核心课程模块教学进程表																		
课程性质	课程编号	课程名称	课程代码	课程类别	课程学分	课程学时			年级/学期/理论课周数/周课时						考核方式		备注
						总学时	其中		一学年		二学年		三学年		考试	考查	
							理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6			
									17	17	18	18	12	0			
专业基础课程（必修）	1	邮轮概论	2621220001013001	B	2	32	16	16	2							1	
	2	邮轮旅游地理	2621220001023002	B	2	32	16	16	2							1	
	3	邮轮服务沟通实务	2621220001033003	B	2	32	16	16		2					2		
	4	跨文化沟通	2621220001043004	B	2	32	16	16			2					3	
	5	海事法规	2621220001053005	B	2	32	16	16			2					3	
	6	邮轮通用英语（一）	2623220001033003	B	2	32	16	16			2				3		
		邮轮通用英语（二）	2621220001063006	B	2	32	16	16				2				4	
	7	旅游消费者行为	2623220001043006	B	2	32	16	16			2					3	
小计					16	256	128	128	4	2	8	2	0	0			
专业核心课程（必修）	1	邮轮宾客服务与前厅运营	2621220001073007	B	4	64	32	32	4						1		
	2	邮轮与水上旅游数字化营销	2621220001083008	B	2.5	40	20	20			2.5				3		
	3	邮轮餐饮服务实务	2621220001093009	B	3	48	28	20		3					2		
	4	邮轮客舱服务与管理	2621220001103010	B	3	48	28	20		3					2		
	5	邮轮运营管理	2621220001113011	B	3	48	28	20				3				4	
	6	游船游艇运营服务与管理	2621220001123012	B	3	48	24	24				3			4		
	7	邮轮娱乐活动与休闲服务	2621220001133013	B	3	48	28	20				3			4		
	8	邮轮船员安全与防污染	2621220001143014	B	2	32	20	12			2				3		
小计					24	376	208	168	4	6	4.5	9	0	0			
合计					**40**	**632**	**336**	**296**	**8**	**8**	**13**	**11**	**0**	**0**			

3.专业能力拓展选修课程及集中实训模块教学进程表

表 10 专业拓展选修课程模块及专业集中实训课程模块教学进程表

表四 专业拓展选修课程模块及专业集中实训课程模块教学进程表

课程性质	课程编号	课程名称	课程代码	课程类别	课程学分	课程学时			年级/学期/理论课周数/周课时/实训周						考核方式		备注
						总学时	其中		一学年		二学年		三学年		考试	考查	
							理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6			
									17	17	18	18	12	0			
专业拓展课程（选修）	1	邮轮酒水服务与酒吧运营	2621220002153015	B	2	32	16	16			2					3	4选2
	2	邮轮地理与航线知识	2621220002163016	B	2	32	16	16			2					3	
	3	邮轮英语听力与会话强化	2621220002173017	B	2	32	16	16			2					3	
	4	邮轮跨文化服务实务	2621220002183018	B	2	32	16	16			2					3	
	5	海事安全与邮轮应急管理	2621220002193019	B	2	32	16	16		2						2	6选4
	6	邮轮法律法规实务	2621220002203020	B	2	32	16	16		2						2	
	7	水上旅游岸基服务	2621220002213021	B	2	32	16	16				2				3	
	8	邮轮多语种服务（日语 / 韩语）	2621220002223022	B	2	32	16	16				2				3	
	9	邮轮财务管理	2621220002233023	B	2	32	16	16				2				3	
	10	邮轮主题客舱设计与布置	2621220002243024	B	2	32	16	16				2				4	
	小计				12	192	96	96	0	4	4	10	0	0			
专业集中实训模块	1	餐厅服务综合实训	2621230001253025	C	1	24	0	24				1				4	
	2	宴会接待综合实训	2621230001263026	C	1	24	0	24				1				4	
	3	茶艺技能综合实训	2621230001273027	C	1	24	0	24				1				4	
	4	前厅接待综合实训	2621230001283028	C	1	24	0	24				1				4	
	5	邮轮客舱服务综合实训	2621230001293029	C	1	24	0	24					1			5	
	6	邮轮数字化营销综合实训	2621230001303030	C	1	24	0	24					1			5	
	7	毕业教育	2621230001313031	C													①
	8	毕业设计	2621230001323032	C	6	24	0	24					0.5	0.5		5、6	②
	9	岗位实习	2621230001333033	C	24	576	0	576					10	14		6	③
	小计				36	744	0	744	0	0	2	4	11	14.5			
合计					**48**	**936**	**96**	**840**	**0**	**4**	**6**	**14**	**0**	**14.5**			

备注:①毕业教育于第五学期与下达毕业设计任务时同步进行，不单独计算学时与学分。

②毕业设计第五学期0.5周为下达毕业设计任务，每六学期0.5周为毕业设计答辩与成绩评定，均安排在考试周进行。毕业设计任务的完成与

（三）周学时及学时统计表

表 11 周学时及学时统计表

表五　周学时及学时统计表

年级 / 学期 / 节（周）数 / 模块	一年级				二年级				三年级				教学学时（节）		
	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期				
	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	理论学时	实训实验学时	合计
公共基础课程模块（必修）	12	2	11	0	2	0	4	0	4	0	0	0	410	282	692
公共基础课程模块（限选）	2	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	88	176
公共基础课程模块（任选）	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	64	0	64
专业基础及核心课程模块	6	0	10	0	12.5	0	11	0	0	2	0	0	336	296	632
专业拓展课程模块（选修）	0	0	4	0	4	0	10	0	0	0	0	0	96	96	192
专业集中实训课程模块	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13.5	0	13.5	0	744	744
合　计	20	2	34	0	22.5	0	25	0	4	15.5	0	13.5	994	1506	2500

备注：周课时数不包含专业实践课程课时。

公共基础课程（含必修、限选、任选）学时数占总学时的比例：	37.28%
选修课程学时数占总学时的比例：	17.28%
实践学时数占总学时的比例：	60.24%
本专业应修学分总计：	142.0

八、实施保障

（一）师资队伍

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。

1.队伍结构

按《湖南省高等职业学校机构编制标准》配齐专任教师，生师比不高于 25：1。“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%。选聘企业高级技术人员

担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队。

2.专任教师

高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；公共课教师应具有与本专业对口的本科 及以上学历；专业课教师原则上具有海事类、交通运输类相关专业本科及以上学历，适当引入旅游管理、酒店管理等专业教师 ；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；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；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科研研究；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；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 兼职教师

专业教学团队中有一定比例的企业兼职教师，企业兼职教师应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才。企业兼职教师以承担实践教学与实习指导任务为主，所承担教学任务不低于专业学时总数的 10%。

4.实习指导教师

实习指导教师应具有与本专业对口的专科以上学历并取得专业职业资格。

5.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外住宿业及餐饮业等行业、专业发展，能够广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设，开展教育

教学改革，教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

6.对教师进修培训的要求

建立规范的师资进修培训体系，系统地对教师进行定期 进修培训，为教师跟进学术前沿，接受先进的教学理念创造好条件。每位专业教师应至少每两年参加一次本专业相关的进修培训或学习交流。教师参加培训、学习期间，应积极主动与其他兄弟院校教师沟通交流，了解职业教育的发展态势，虚心学习兄弟院校在专业建设、课程改革、技能大赛、专业招生等方面的做法和经验，并将培训学习成果在本教研室和二级学院（部）进行汇报交流。

（二）教学设施

1.专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。配置超星“一平三端”智慧课堂系统；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.校内实习实训室

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展酒店服务、酒水服务等实验、实训活动。

校内实训实习必须具备前厅接待、中式铺床等实训室主要设施设备及数量见下表。

表 12 校内实习实训室

序号	实训室名称	功能（实习实训项目）	设备配置与要求主要设备名称	容量数量	一次性容纳人数	支撑课程
1	形体礼仪实训室	职业形象设计、形体训练、服务礼仪实训	化妆台	25个	50	旅游职业礼仪
2	客房实训室、学术交流中心酒店智慧客房	中式铺床与开夜床实训	双人床及布草等	20套	40	客房服务与数字化运营客房服务综合实训
3	中餐实训室	中餐摆台、用餐服务、中餐主题宴会设计	中餐教学用具	70套	40	餐饮服务与数字化运营宴会组织与设计 餐厅服务综合实训
4	西餐实训室	西餐摆台、用餐服务、西餐主题宴会设计、 餐饮管理实训	西餐教学用具	50套	40	
5	前厅实训室	入住登记、退房结账、咨询寄存实训	前厅教学用具 OPERA 系统	1 套	40	前厅服务与数字化运营 客房服务综合实训、 前厅接待综合实训
6	咖啡吧	咖啡、调酒实训	咖啡、调酒教学用具	5 套	20	酒水知识与调酒技术 咖啡技术与艺术 葡萄酒品鉴
7	茶艺实训室	茶叶的鉴别、茶的冲 泡与品饮、茶艺表演	茶具	20套	60	茶艺、茶艺技能综合实训
8	酒店信息化实训室	酒店信息化实训 宴会设计实训前厅接待实训	电脑 Opera系统	50台	50	主题客房设计、前厅服务与数字化运营、酒店数字化营销、宴会接待综合实训、数字化营 销综合实训
9	会展实训室	会议接待服务实训会场布置实训	电脑 多媒体设备 会议桌椅展台	1 套	50	会议服务与管理
9	语音室	外语实训	多媒体视听设备	50套	40	大学英语 酒店专业英语

10	校内生产性实习实训基地——学术交流中心酒店	前厅、餐饮、客房、咖啡厅等服务、经营、管理实训	三星级标准酒店配备	1 个	150	餐厅服务综合实训前厅接待综合实训客房服务综合实训

3.校外实习实训基地

与 3 家以上企业建立紧密的校企合作关系，并建立校外实习实训基地。根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供理等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关行业发展的主流技术，可接纳不低于30%的本专业毕业生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价；做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

本专业应具备的校外实习实训基地情况见下表：

表 13 校外实训室功能与配备要求一览表

序号	基地名称	实习实训岗位	主要实践教学项目	容纳学生数

1	万豪酒店集团、阿纳迪酒店（上海）、中信泰富朱家角锦江酒店（上海）、佳兴世尊酒店（长沙）、北辰国际会议中心及国荟酒店（长沙）、安化温德姆酒店（安化）、珠海横琴悦椿酒店（珠海）、澳门金沙中国（澳门）、上海宋品酒店（上海）、株洲福朋喜来登酒店（株洲）、湖南大厦	前厅、客房、中西餐厅、会议服务与管理岗位、销售岗位	认知实习 前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务、酒店数字化营销、酒店数字化 运营管理等核心专业课程的课程项目实训 专业综合实训 毕业岗位实习 就业	150
2	台乡缘餐饮集团（上海）、湖南新长福实业有限公司（长沙）、宴湘园（长沙）、西贝集团（上海）、霓兵餐饮集团（上海）	餐饮服务岗位、餐饮管理岗位、销售岗位	认知实习 餐饮服务、餐饮数字化运营与管理、酒店数字化营销等核心专业课程的课程项目实训 专业综合实训 毕业岗位实习 就业	50
3	隐溪茶馆、凯喜咖啡有限公司	饮品服务岗位	认知实习 茶艺、咖啡技术与艺术等拓展课程的课程项目实训 专业综合实训 毕业岗位实习 就业	30

（三）专业教学资源

1.数字资源配备

不断更新专业网页，进一步充实教学资源库。及时本专业人才培养方案、课程标准、授课计划等教学文件以及主干核心课程的教案、课件、习题库等教学资源上网，并及时更新。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。

2.教材要求

(1)尽可能选用优质的国家和省级各类规划教材、精品教材、获得省部级以上奖励的优秀教材、校企“双元”合作开发教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范 、新标准、新形态，并通过活页式、工作手册式和数字教材等多种方式进行动态更新。

（2）教材内容应充分体现任务项目引领、职业能力导向课程的设计思想，将本专业职业活动分解成若干典型的任务项目，按完成任务项目的需要和任务项目要求组织教材内容。

（3）教材内容应体现先进性、通用性、实用性，使教材更贴近专业的发展和实际需要。

表 14 国际邮轮乘务管理专业教材选用（部分）

序号	教材名称	教材类型	作者	出版社	出版日期	对应课程
1	邮轮概论	专业基础教材	叶欣梁	大连海事大学出版社	2020	邮轮概论
2	邮轮旅游地理	专业基础教材	马魁君	大连海事大学出版社	2020	邮轮旅游地理
3	邮轮客舱服务管理（第 2 版）	核心岗位教材	胡顺利	大连海事大学出版社	2022	邮轮客舱服务与前厅运营
4	邮轮旅游政策法规概论	专业法规教材	孟宪军、赵玲	大连海事大学出版社	2016	邮轮海事法规
5	邮轮服务心理（第二版）	消费行为专用教材	杨光明	中国旅游出版社	2022	邮轮消费者行为

3.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：酒店业政策法规、行业标准、技术规范以及前厅、客房、餐饮服务与管理类实验实训手册等；营销学、心理学相关书籍；酒店经营管理案例图书；调酒艺术、咖啡文化类图书；酒店专业相关期刊，如《中外酒店》、

《酒店职业经理人》等。

（四）教学方法

按照“教、学、做合一”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场互动、专业讲座、翻转课堂等形式组织教学；应用操作法、案例法、任务驱动法等现代教学方法；充分利用移动互联通信设备、多媒体、网络、空间等信息化手段实施教学，积极开展师生教学互动，大力倡导学生自主学习、自主探索，达到共同学习、共同提高的目的。

1.主要教学方法

在教学方法的运用上遵循“学生为主体，教师为主导”的原则，做到“教、学、做”三者合一，重视在校学习与职场工作的一致性，将学生置于主体地位，让学生在仿真或真实的学习环境中完成酒店各岗位工作任务，从而调动学生学习积极性，促使学生主动思考与实践，促进学生职业能力的全面提高，为此本专业课程除采用基本的教学方法外，还应针对不同的教学内容，建议采用案例教学法、任务驱动法、情境教学法、角色扮演法等进行教学。

2.主要教学组织形式

为了更好的实现专业人才培养目标，满足学生个人兴趣及发展需要，贯彻教育与生产劳动相结合的方针，建议采用班级教学、分组教学和现场教学相结合的教学组织形式。

（1）班级授课

公共课和专业课建议采用班级教学，根据学生人数将同年级的学生编成固定的行政班级，根据周课表和作息时间表安排教师有计划地向全班学生集体进行教学。

（2）分组教学

拓展课可以采用分组教学，学校将拓展课程分成若干兴趣组，学生按照个人发展需要选择分组，同一组学生学习的课程相同。

（3）现场教学

在岗位实习与社会实践环节，建议采用现场教学。现场教学制能给学生提供丰富的直接经验，有助于理解和掌握理论知识；并通过实际操作，培养学生运用知识于实践的能力。

（4）讲座

可以采用讲座的形式进行专业知识的拓展。

3.岗位实习与社会实践指导方法

岗位实习与社会实践实行实训单位和学校双导师指导制度，原则上一名校内指导教师指导 20-30 名学生。岗位实习与社会实践的指导方式可以根据基地实习或分散式实习两种不同的方式，采取“全程式指导”或“巡回式指导”方式进行实习指导。

提升课堂教学质量，深化三全育人，建设课程思政主渠道，将知识传授和价值引领有机结合，坚持立德树人，贯穿思政进专业、进教材、进课堂、进头脑，实施“课前+课中+课后”全贯通模式，重视课程思政教学设计，将课程思政内容引入课程方案，有计划、有方案进行备课，定期组织教师探讨专业知识中的思政元素，集思广益，案例共享。酒店管理应适应经济发展形势，将专业知识与经济发展、时政热点紧密联系，从遵纪守法、职业道德、知识结构、业务技能、协调能力、开拓创新等方面不断提高职业素养；在工作中具有职业道德，具备服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、法纪意识、成本意识和创新意识，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。

践行文化融合，依托“湘商文化院”、“思政实践教学中心”，在校园文化中融入优秀企业文化，立德树人，强化课程思政，锻造人文精神与工匠精神，树立正确的价值观、就业择业观。利用教学平台的全流程化管理与多元考核评价，有效解决传统课堂讲授形式单一、互动性差、考核难的问题，增强师生的交互性与育人实效性，推动价值塑造、能力培养深度融合。

（五）学习评价

1. 评价理念

坚持理论与实践相结合的理念，注重对综合素质的评价，突出专业课程与实践岗位对接的特点，建立吸纳行业企业和 社会有关方面组织参与的形成性多元考核评价体系。

（六）评价要求

（1）评价方式

各课程的考核评价方式选择符合学校成绩管理办法的相关规定。具体如下：

公共课程考核评价方式：实践成果汇报+笔试、平时成绩+期末线上考试、线上过程考核+线下平时成绩等；

专业基础课程和专业核心课程考核评价方式：期末考查+平时成绩、实践成果汇报+笔试、期末笔试（闭卷）+平时成绩等；

专业拓展课程考核评价方式：实践成果汇报、文案作品设计、期末考查+平时成绩等；

专业集中实训课程考核评价方式：实训成绩+平时成绩；

过程考核+期末理论考核+实践操作；毕业设计作品评定+毕业设计答辩等。

（2）评价内容

结合 1+X 证书考核标准和酒店服务、酒水服务应用技能参赛标准构建“岗课赛证融通”的多维评价标准，依据评价标准，对学生的课程考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，并将过程性评价和终结性评价相结合，为了鼓励、重视学生的自我成长，在专业核心课程的教学过程中探索并开展具有课程特色的增值性评价方式，健全综合评价。

（3）评价主体

①教师评价

过程性评价：对学生在理论课程学习、课堂表现、作业完成度等方面进行日常考核；

技能规范性评价：评估学生在茶艺、酒水制作、文案设计等操作中的技术标准化程度；

课程目标达成度分析：通过考试、项目作业检验是否达到课程预设能力目标。

②学生自评与互评

学习反思能力培养：对自身不足的认知

团队协作能力评估：在小组项目中相互评价贡献度教学改进建议收集：反馈课程内容实用性

③ 第三方认证机构

行业标准对标评价：通过"前厅运营管理"、"餐饮管理运行"等 1+X 证书考核，验证学生能力是否符合国家职业技能等级标准；

教学质量客观验证：证书通过率反映专业课程与行业标准的衔接程度。

（4）学习成果学分认定

学生获得政府部门批准的职业技能等级证书或职业资 格证书，

参加职业院校技能竞赛酒店服务、酒水服务赛项获省级二等奖或以上奖项，依据学校相关制度置换学分，鼓励学生多维度发展。具体如表所示。

表15 职业证书、技能比赛与学分置换表

序号	证书/获奖等级				可置换课程	可置换学分	置换要求
	类型	证书/赛项名称	颁证单位	等级			
1	职业技能等级证书	酒店运营管理职业技能等级证书	中国饭店业协会	中级	酒店督导管理实务	2	考核成绩合格
2	职业技能等级证书	餐饮管理运行职业技能等级证书	中国饭店业协会	中级	餐饮服务与数字化运营	4	考核成绩合格
3	职业技能等级证书	咖啡师职业技能等级证书	湖南凯喜咖啡有限公司	中级	咖啡技术与艺术	2	考核成绩合适
4	职业技能竞赛（A 类赛）	湖南省高职院校职业技能竞赛“酒店服务”赛项	湖南省职业院校技能竞赛组委会办公室	三等奖	餐饮服务与数字化运营	4	取得获奖证书
				二等奖	餐饮服务与数字化 酒水知识与调酒技术	6	
				一等奖	餐饮服务与数字化 宴会组织与设计	8	
5	职业技能竞赛（A 类赛）	湖南省高 职院校职业技能竞赛“酒水服务”赛项	湖南省职业院校技能竞赛组委会办公室	三等奖	识与调酒技术	2	取得获奖证书
				二等奖			
				一等奖			

（七）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质

量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课等教研活动。

3. 改革传统的学生评价手段和方法，广泛吸收就业单位、合作企业、社会、家长参与学生质量评价，采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式；应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4. 关注课程学习评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试等多种方式，注重学生动手能力、协作能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

毕业要求

1. 原则要求

具有坚定的社会主义信念和正确的世界观、人生观、价值观；遵纪守法、诚实守信；文明举止和行为习惯符合《高等职业学校学生日常行为规范》；

掌握高等职业学校必须的思想政治理论、科学文化知识，具有

一定的人文素养和综合素质；

具有良好的职业道德和职业素养，能够从事本专业或专业方向就业面向岗位的工作；

身心健康，人格健全。

2.具体要求

（1）修满 142学分。其中：公共基础课程模块 54.5学分（含公共基础任选课程 4 学分），专业基础课程模块16学分，专业核心课程模块 23.5学分，专业拓展选修课程模块 12 学分，专业集中实训课程模块 36学分。

（2）取得四小证（Z01基本安全培训合格证）+T06客船特殊培训合格证

（3）岗位实习合格、毕业设计合格、技能抽查合格、素质教育考核合格、学业成绩合格、专业综合水平测试合格。

十、其他

（一）引用的技术规范

【1】教育部职业教育与成人教育司.职业教育专业教学标准.2025 年 02 月 11 日；

【2】教育部职业教育与成人教育司.职业教育专业简介.2022年修订；

【3】国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知[国发〔2019〕4 号]

【4】教育部等四部门关于印发《深化新时代职业教育 “双师型”教师队伍建设改革实施方案》[教师〔2019〕6号]

【5】教育部职业教育与成人教育司.高等职业学校酒店管理与数字化运营教学标准.

【6】《中华人民共和国职业分类大典》.

【7】《教育部关于全面实施学校美育浸润行动的通知》（教体艺〔2023〕5号）；

【8】《教育部等八部门关于印发<职业学校学生实习管理规定>的通知》（教职成〔2021〕4号）；

【9】《教育部中央军委国防动员部关于印发<普通高等学校军事课教学大纲>的通知》（教体艺〔2019〕1号）；

【10】《教育部关于印发<新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求>的通知》（教社科〔2018〕2号）；

【11】《教育部财政部关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》（教职成〔2019〕5号）；

【12】《教育部等四部门印发<关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案>的通知》（教职成〔2019〕6号）；

【13】《教育部关于印发<大中小学劳动教育指导纲要（试行）>的通知》（教材〔2020〕4号）；

【14】《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》（中发〔2020〕7号）

【15】《教育部关于加强大中小学国家安全教育的实施意见》（教思政〔2018〕1号）；

【16】《教育部职业教育与成人教育司.高等职业学校专业教学标准. 2019年07月31日；

【17】《湖南省职业教育条例》（2024）；

【18】《湖南省职业教育改革实施方案》（湘政发〔2020〕2号）；

【19】《湖南省教育厅关于印发<湖南省大中小学国家安全教育实施方案>的通知》（湘教发〔2022〕49号）；

【20】关于落实教育部<大中小学国家安全教育指导纲要>职责分工的通知》（湘教办通〔2021〕20号）；

【21】《关于加强新时代高等职业教育人才培养工作的若干意见》（湘教发〔2018〕38号）；

【22】《关于印发<湖南省高等职业教育（专科）专业设置管理实施细则>的通知》（湘教发〔2018〕39号）；

【23】《关于加强职业院校课程建设的意见》（湘教发〔2018〕41号）；

【24】《关于印发<湖南深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的实施意见>的通知》（湘教发〔2016〕2号）；

【25】《关于组建湖南省大学生创新创业就业学院深入推进高校创新创业就业教育的通知》（湘教通〔2016〕192号）；

【26】《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）；

【27】《关于印发<关于加强高等职业院校教育教学管理的若干意见>的通知》（湘教发〔2013〕17号）。

【28】《湖南省五年制高等职业教育管理办法》（湘教发〔2021〕72号）

（二）学分银行转换的说明

1.职业资格证书及“1+X”证书学分置换

实行书证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干本专业及相关专业职业技能等级证书。根据 学校学分管理制

度相关规定，各类职业技能等级证书可置换相关课程、计算学分，具体见下表:

表 16　职业技能证书转换学分、课程表

序号	证书名称	可转换的学分	可置换的专业课程	备注
1	1+X 邮轮运营管理（中级）	3	邮轮运营管理	
2	1+X 酒店运营管理（中级）	2	酒店督导管理实务	
3	1+X 餐饮管理运行（中级）	4	餐饮服务与数字化运营	
4	咖啡师（中级）	2	咖啡技术与艺术	

对于应征入伍服兵役退役、自学考试、社会实践、创新创业等情况，依据学校学分管理制度相关规定进行学分置换。

附录

1. 专业人才培养方案调整审批表
2. 专业人才培养方案论证意见表
3. 公共基础课开设统筹安排表

附录1

专业人才培养方案调整审批表

<table>
<tr><td>专业名称</td><td></td><td>所属二级院（部）</td><td></td><td>使用年级</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">专业人才培养方案调整内容</td></tr>
<tr><td>课程名称</td><td></td><td>课程性质</td><td></td><td>调整类别</td><td></td></tr>
<tr><td>调整事项</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>调整原因</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="3">专业教研室主任意见：

签字：

年　月　日</td><td colspan="3">二级院（部）负责人意见：

签字：

年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="6">教务处审核意见：

签字：

年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="6">主管教学工作副校长意见：

签字：

年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="6">校长意见：

签字：

年　月　日</td></tr>
</table>

注：(1)调整类别主要是指课程名称、学时(学分)、开课时间、增开或停开课程、课程性质(课程的必修和选修属性)及考核方式等的变动。(2)调整事项是对调整内容及调整后人才培养方案变化情况的详细说明。(3)本表一式三份，专业教研室、二级院(部)、教务处各存一份。

附录 2

专业人才培养方案论证意见表

论证专业名称		各专业按自己专业名称填		论证时间（年月日）	2026年6月12日
论证专家	姓名	工作单位	职称/职务	论证身份	签名（手写）
	贺小荣	湖南师范大学旅游学院	教授/副院长	同行专家	
	唐健雄	湖南师范大学旅游学院 饭店研究所	教授/所长	同行专家	
	郭一明	上海海事大学旅游管理学院	副教授	同行专家	
	季芳	长沙世纪金源大饭店 人力资源部	总监	企业专家	
	黄彬	湖南海外旅游有限公司	总经理	企业专家	
	高奇	长沙市退役军人事务局 褒扬纪念部	部长	企业专家	
	周小卉	湖南航空公司董事办公室	副主任	企业专家	
	陈艳	湖南商务职业技术学院 教务处	教授/处长	校内专家	
	刘韵琴	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	教授/院长	校内专家	
	胡晓青	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	教授/党总支书记	校内专家	
	黄琦	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	副教授/副院长	校内专家	
	符洪健	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	副教授/副院长	校内专家	
	蒋术良	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	副教授	校内专家	
	罗霞	湖南商务职业技术学院 旅游管理学院	副教授	校内专家	
	段文洁	湖南商务职业技术学院 商务信息学院	助教	毕业生代表	

论证意见	本专业人才培养方案紧扣文旅产业数字化、品质化、融合化发展趋势，立足湖南省文旅资源与湖湘特色，专业定位精准，培养目标、毕业要求、课程设置与行业岗位需求高度匹配。整体方案格式规范、逻辑清晰、内容完整，符合国家专业教学标准与职业教育改革要求。 经专家组集体评议，一致同意本人才培养方案通过论证。建议后续在教学实施中，持续深化产教融合，强化数智文旅、文旅数字营销等特色模块教学，紧跟行业需求，不断提升人才培养质量。 专家论证组组长签字：  2026 年 6 月 12 日
备注	论证身份包括同行专家、校内专家、思政专家、企业专家、毕业生代表、在校生代表等

附录3

公共基础课开设统筹安排表

旅游管理学院	6	28	540101	旅游管理（国际旅游）	旅游大类	346	6	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、思想道德与法治、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V
			540106	酒店管理与数字化运营（国际酒店）	旅游大类	346	6	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色潇湘、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V
			500304	国际邮轮乘务管理	交通运输大类	168	3	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色潇湘、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V
			540112	会展策划与管理	旅游大类	116	2	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色潇湘、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V
			500405	空中乘务	交通运输大类	503	9	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色潇湘、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V
			540110	智慧景区开发与管理	旅游大类	116	2	大学生涯规划、创业教育（上）；大学语文；大学生心理健康；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策I	创业教育（下）；信息技术素养、口才与沟通；习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色潇湘、劳动教育、形势与政策II	形势与政策III；应用文写作	职业发展与就业指导；形势与政策IV	形势与政策V