



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

# 酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

山东城市服务职业学院

2022年12月



## 编制说明

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》(国发〔2019〕4号)、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》(教职成〔2019〕13号)、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成〔2015〕6号)、《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》(鲁教职函〔2017〕2号)、山东省教育厅《关于办好新时代职业教育的十条意见》等有关文件精神,结合中国特色高水平学校和专业建设要求,参照《山东城市服务职业学院2023级高职专业人才培养方案制修订指导意见》要求制定。

### 一、人才培养方案组成

本方案共分两部分:第一部分为人才培养方案;第二部分为附件,包括课程标准。

### 二、人才培养方案主要编制人员(姓名、单位、职务/职称)

专业负责人:

李亚丽 山东城市服务职业学院旅游与服务系酒店管理与数字化运营专业教研室主任/讲师

参编人员:

张 怡 山东城市服务职业学院旅游与服务系系主任/高级讲师

曲志明 山东城市服务职业学院旅游与服务系副书记/讲师

卢昕昕 山东城市服务职业学院旅游与服务系副主任/讲师

孙德萍 山东东方大厦 总经理助理/高级职业经理人

战理岩 世茂希尔顿酒店 人力资源总监/高级人资管理师

孙 燕 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/正高级讲师

张会静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/高级讲师

张晓慧 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/高级讲师

孙 静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/讲师

陈 汶 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助理讲师

刘 静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助理讲师

陆 忱 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助理讲师



## 目录

一、专业名称及代码 .....	1
(一) 专业名称 .....	1
(二) 专业代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	1
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养规格 .....	2
六、课程设置 .....	3
七、学时安排 .....	10
八、教学进程总体安排 .....	12
(一) 教学进程表(酒店管理与数字化运营专业) .....	12
(二) 实践教学计划表 .....	17
九、教学实施保障 .....	19
(一) 教学要求 .....	19
(二) 教学管理 .....	19
(三) 师资要求 .....	19
(四) 场地设备要求 .....	21
(五) 考核与评价 .....	21
十、毕业要求 .....	22



## 一、专业名称及代码

### (一) 专业名称

酒店管理与数字化运营

### (二) 专业代码

540106

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

学制三年。实行弹性学制，二至五年内修满规定学分即可毕业。

## 四、职业面向

表 4-1 酒店管理与数字化运营职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行 (代码)	主要职业 类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证 书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (H61)  餐饮业 (H62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 营养配餐员 (4-03-02-06) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	从事前厅接待、餐饮服务、客房服务、酒吧服务与、酒店营销、酒店人事管理、咖啡服务的工作人员	餐厅服务员 侍酒师 茶艺师

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就



业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒工作的高素质技术技能人才。

## (二) 培养规格

### (1) 素质方面

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

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

3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

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

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

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

### (2) 知识方面

1. 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

3. 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

4. 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

5. 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

6. 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

7. 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

### (3) 能力方面

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。



3. 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
4. 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。
5. 具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。
6. 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。
7. 具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。
8. 具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

## 六、课程设置

### （一）基本架构

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

课程体系按 140 学分进行设计，具体分配详见表 1。如学分超出 140 学分，公共基础课程、专业（技能）课程和素质拓展课程各部分学分可按比例增加。

表 6-1 课程体系构成及学分分配表

课程类别		总学分	必修	限选	任选
公共基础课程		44	36	2-4	4—6
专业（技能）课程	专业基础课	92	14	—	—
	专业核心课		46	—	—
	专业实践课		22	—	—
	专业方向课		—	10	—
素质拓展课		4	—	—	4
合计		140			

### （二）公共基础课程

公共基础课程 44 学分，占总学分的 31.4%，具体包括公共必修课程（必修）、



公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）。

(1) 必修课

必修课为上级教育行政主管部门要求开设的课程，是所有专业必须开设的公共基础课程。包括《思想道德与法治》《毛泽东思想与中国特色社会主义体系概论》《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》《形势与政策》《军事理论》《劳动与安全教育》《心理健康教育》《胶东红色文化》《大学英语》《信息技术》《体育与健康》《职业发展与就业指导》等课程。具体情况详见表 2。

表 6-2 公共必修课程一览表

序号	课程名称	学时	学分
1	思想道德与法治	48	3
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3
4	形势与政策	40	1
5	军事理论	32	2
6	安全教育	32	2
7	心理健康教育	32	2
8	胶东红色文化	16	1
9	大学英语	128	8
10	信息技术	48	3
11	体育与健康	108	6
12	劳动专题教育	16	1
13	职业发展与就业指导	32	2
以上为公共必修课，总课时 612，学分 36。			

课程开设说明：



《思想道德与法治》3 学分，48 学时，安排在第一学期开课，由马克思主义学院统筹。

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》4 学分，64 学时，安排在第二学期开课，由马克思主义学院统筹。

《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》2 学分，32 学时，安排在第二学期开课，由马克思主义学院统筹。

《胶东红色文化》1 学分，16 学时，安排在第一学期开课，由马克思主义学院统筹。

《形势与政策》1 学分，32 学时，第一至四学期采用“线上+线下”的模式，每学期 8 学时，由马克思主义学院统筹。

《军事理论》2 学分，32 学时，安排在第一学期开课，由学工与保卫处（团委）统筹。

《安全教育》2 学分，32 学时，安排在第一学期开课；《劳动专题教育》1 学分，16 学时，安排在第二学期开课，由马克思主义学院统筹，学工与保卫处（团委）协助。

《心理健康教育》2 学分，32 学时，安排在第一学期开课，由马克思主义学院统筹。

《大学英语》8 学分，128 学时，安排在第一、第二学期开课，由马克思主义学院统筹。

《职业发展与就业指导》2 学分，32 学时，安排在第三或第四学期开课，由马克思主义学院统筹，职业训练院协助。

《信息技术》3 学分，48 学时，安排在第二学期开课，由教务处统筹。

《体育与健康》6 学分，108 学时，安排在第一至三学期开课。第一学期开设通用体育课程，第二、三学期开设分模块体育项目。同时结合阳光长跑每日行、体育竞赛、体育健身、体育社团、运动会等活动开展体育与健康教育，达到 108 学时、6 学分的教学要求，具体由马克思主义学院做好整体设计与实施。

## （2）限选课

表 6-3 公共限选课程一览表

序号	课程名称	参考学时	参考学分	拟开设学期
1	党史	16	1	第二学期





2	新中国史	16	1	第二学期
3	改革开放史	16	1	第二学期
4	社会主义发展史	16	1	第二学期
5	法律基础	32	2	第一或第二学期
6	高等数学	64	4	第一、二学期
7	大学语文	64	4	第一、二学期
8	经典诵读	32	2	第一学期
9	传统文化	32	2	第二学期
10	应用文写作	32	2	第二学期
11	普通话	16	1	第一学期
12	礼仪	16	1	各专业自行安排
13	美学	16	1	各专业自行安排
14	艺术鉴赏	16	1	各专业自行安排
15	职业素养训练	16	1	第三或第四学期
16	创新创业教育	16	1	第四或第五学期
以上为公共限选课程，根据专业需要提出开设申请。				

### (3) 任选课

每门课程 1-2 学分，第二至第五学期从学院提供的任选课清单中进行任选，选修 4-6 个学分。

表 6-4 公共任选课信息表

课程性质	学分	学时	课程名称	备注
公共任选课	1	16	艺术鉴赏	公共艺术类
	2	32	职业素养训练	
	1	16	经典诵读	传统文化类
	2	32	应用文写作	
	1	16	创新创业教育	创新创业类
	2	32	民宿运营管理	
	1	16	公共外语	人文素养类



	2	32	大学生心理素质	
	1	16	高等数学	自然科学类
	2	32	大学语文	
	1	16	大学计算机基础	信息技术类
	2	32	电子商务	
	1	16	新中国史	.....
	2	32	马克思主义基本原理	

### (三) 专业（技能）课程

专业（技能）课程 92 学分，占总学分的 65.7%，包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。专业（技能）课程要将思政教育、安全教育、文化育人等细化落实到课程目标、课程标准、教材、教案课件、考核评价等各方面，贯穿于课堂授课、教学研讨、实验实训等环节。

表 6-5 专业（技能）课程教学计划安排表

课程性质	学分	学时	课程名称	开设学期
专业基础课程	2	32	酒店管理概论	第一学期
	2	32	饭店英语	第一学期
	2	32	旅游服务心理学	第一学期
	2	32	中外民俗	第二学期
	2	32	旅游法规	第二学期
	2	32	沟通技巧	第二学期
	2	32	酒店人力资源管理	第二学期
专业核心课程	4	64	酒店礼仪与职业形象	第一学期
	4	64	餐饮运营与智能管理	第一二三四学期



	4	64	前厅管理与数字化运营	第二三四学期
	4	64	客房管理与数字化运营	第二三四学期
	4	64	酒店运营管理	第五学期
	4	64	酒店市场营销	第五学期
	20	600	岗位实习	第六学期
	2	60	毕业设计（论文）	第六学期
专业实践课程	4	64	酒店礼仪训练	第一二学期
	4	64	酒店信息管理软件应用	第三学期
	4	64	酒饮知识与制作	第三四学期
	4	64	茶文化与茶艺	第二三学期
	4	64	葡萄酒品鉴	第五学期
	4	64	酒店突发事件实训	第六学期
专业方向（选修） 课程模块 1	2	32	会展服务与管理	第三学期
专业方向（选修） 课程模块 2	2	32	酒店服务设计	第三学期
	2	32	花艺	第四学期
	2	32	美学鉴赏	第四学期

### （1）专业基础课程

设置 7 门专业基础课程，包括酒店管理概论、旅游服务心理学、饭店英语、旅游法规、中外民俗、沟通技巧、酒店人力资源管理。

### （2）专业核心课程

设置 8 门专业核心课程，包括酒店礼仪与职业形象、餐饮运营与智能管理、前厅管理与数字化运营、客房管理与数字化运营、酒店运营管理、酒店市场营销、



岗位实习、毕业设计（论文）。

表 6-6 专业核心课程和主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	酒店礼仪与职业形象	不同场合下正确的仪容、仪表、和仪态表现形式；酒店服务质量、服务礼仪、酒店工作人员素质；具有良好的职业形象和优雅大方的气质。
2	餐饮运营与智能管理	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧、餐厅组织与服务规范等。
3	前厅管理与数字化运营	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。
4	客房管理与数字化运营	客房业务基础、客房清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部组织管理、客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等
5	酒店运营管理	市场分析与经营定位、餐厅布局与设计、餐厅组织与服务规范、经营产品设计、经营物资筹措、经营管理规范建立、市场推广策划、经营预算与成本管理等。
6	酒店市场营销	酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研、酒店客源市场及其细分、酒店产品设计、酒店产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等

### (3) 专业实践课程

设置 6 门专业实践课程，包括酒店礼仪训练、酒店信息管理软件应用、酒饮知识与制作、茶文化与茶艺、葡萄酒品鉴、酒店突发事件实训。

### (4) 专业选修课程

设置两个模块 5 门专业选修课程，包括酒店服务设计、花艺、美学鉴赏、酒店财务管理、会展服务与管理。



#### (四) 素质拓展课程

素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。课程内容含括党史、国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的学术报告与讲座，读书活动，研学游学，以及劳动实践、职业角色体验、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动等。

表 6-7 素质拓展课程一览表

序号	课程名称	参考学时	参考学分
1	入学教育	16	1
2	国防教育与军训	32	2
3	学术报告与讲座	32	2
4	读书活动	16	1
5	研学游学	16	1
6	劳动实践	16	1
7	思想成长	16	1
8	公益志愿	16	1
9	实践实习	16	1
10	文体活动	16	1
11	技能特长	16	1
12	工作经历	16	1

课程开设说明：

素质拓展课程要求至少完成 4 学分，64 学时。主要以讲座、社会实践、科技艺术活动、志愿服务等形式灵活开展，一般安排在第一至第四学期开课，由学工与保卫处（团委）统筹、各院系协同进行学分认定。

### 七、学时安排

基本学制 3 年，共 6 个学期，每学期 20 周，共 120 周。常规教学活动（含整周实践教学）周学时原则上设置 20 学时；岗位实习、毕业设计（论文）周学时统一按 30 学时计算。三年制学时应达到 2500 学时。

学分与学时的换算。公共课、专业课学分的最小单位为 0.5 学分，按照 16 个课时为 1 学分计，总学分为 140 学分。素质拓展课程至少完成 4 学分，64 学时。实践、实习实训（设计）、军训、入学和毕业教育等集中进行的教学环节，以 1 周为 1 学分计。每一门课程和各种实践性教学环节考核成绩合格方能取得相应学分。

学生岗位实习学制原则上为 6 个月，总学时 600，按 20 周计算，计 20 分。如



专业另有安排需要，依照申请进行。各专业实习可根据实际情况，采取多种形式组织实施。面向星级酒店、连锁酒店、高端餐饮等行业，针对酒店餐饮、酒店房务、酒店接待等岗位（群）或技术领域。认识实习和岗位实习依据专业特点而定。

学生通过酒店管理与数字化运营专业认识实习、岗位实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增加学生的就业能力。具体安排如下：

表 7-1 2023 级酒店管理与数字化运营专业教学进程表

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

备注：第五学期的考试周可根据实际情况进行调整。

## 八、教学进程总体安排

### (一) 教学进程表（酒店管理与数字化运营专业）

表 8-1 酒店管理与数字化运营专业课程设置及教学计划表

课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	学时分配		各学期课程开设分布及学时安排						考核方式	
							第一学年		第二学年		第三学年			
					理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共必修课	01000001	思想道德与法治	3	48	32	16	3						★	
	01000002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8		2					★	
	01000003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8		3					★	
	01000008	胶东红色文化	1	16	12	4	1							
	01000004	形势与政策（一）	1	32	40	8	0	0.2						
		形势与政策（二）				8	0		0.2					
		形势与政策（三）				8	0			0.2				
		形势与政策（四）				8	0				0.2			
		形势与政策（五）				8	0					0.2		
	01000009	大学英语（一）	4	64	56	8	4						★	
01000019	大学英语（二）	4	64	56	8		4					★		
01000005	军事理论	2	32	16	16	2								
01000006	安全教育	2	32	16	16	2								



	01000007	心理健康教育	2	32	28	4	2						
	01000099	劳动专题教育	1	16	12	4		1					
	01000012	职业发展与就业指导	2	32	24	8			2				
	01000010	信息技术	3	48	8	40		3					
	01000011	体育与健康（一）	2	36	4	32	2						★
	01000021	体育与健康（二）	2	36	4	32		2					★
	01000031	体育与健康（三）	2	36	4	32			2				★
	小计		36	612	368	236	16.2	15.2	4.2	0.2	0.2	0	
公共 限选 课	01000051	党史	1	16	8	8		√					
	01000052	新中国史	1	16	8	8							
	01000053	改革开放史	1	16	8	8							
	01000054	社会主义发展史	1	16	8	8							
	01000055	法律基础	2	32	24	8							
	01000056	高等数学（一）	2	32	32								★
	01000057	高等数学（二）	2	32	32								★
	01000058	大学语文（一）	2	32	32		√						★
	01000059	大学语文（二）	2	32	32			√					★
	01000060	经典诵读	2	32	24	8							
	01000061	传统文化	2	32	32								
	01000062	应用文写作	2	32	32								
	01000063	普通话	1	16	16								





	01000064	礼仪	1	16	12	4							
	01000065	美学	1	16	12	4							
	01000066	艺术鉴赏	1	16	12	4							
	01000067	职业素养训练	1	16	8	8						√	
	01000068	创新创业教育	1	16	8	8							
	合计		26	128	128		2	2					
公共选修课		传统文化	2	32	32								
		法律基础	2	16	16								
		合计	4	48	48								
自入校第二学期开设，每人在校需完成 4-6 个学分。													
公共基础课程总学分 44 分，780 学时。													
							一	二	三	四	五	六	
专业基础课程	07007001	酒店管理概论	2	32	32		√						★
	07007005	旅游法规	2	32	32		√						★
	07007002	饭店英语	2	32	16	16		√					★
	07007003	旅游服务心理学	2	32	32				√				★
	07007004	中外民俗	2	32	32				√				★
	07007006	沟通技巧	2	32	16	16				√			★
	07007007	酒店人力资源管理	2	32	16	16				√			★
		小计		14	224	176	48	4	4	4	4		



专业核 心课程	07007008	酒店礼仪与职业形象	4	64	16	48		√	√				
	07007009	餐饮运营与智能管理	4	64	16	48		√	√				
	07007010	前厅管理与数字化运营	4	64	16	48			√	√			
	07007011	客房管理与数字化运营	4	64	16	48			√	√			
	07007012	酒店运营管理	4	48	32	16				√	√		★
	07007013	酒店市场营销	4	48	32	16				√	√		★
	07007014	岗位实习	20	600		600						√	
	07007015	毕业设计(论文)	2	60		60						√	
		小计	46	1012	128	884		8	16	12			
专业实 践课程	07007016	酒店礼仪训练	4	64	16	48	√						
	07007018	酒饮知识与制作	4	48	16	32			√	√			
	07007019	茶文化与茶艺	4	64	16	48			√	√			
	07007017	酒店信息管理软件应用	4	48	16	32				√			
	07007020	葡萄酒品鉴	4	64	16	48					√		
	07007021	酒店突发事件实训	4	64	16	48						√	
		小计	24	352	96	256	4	4	6	10			
专业选 修课程	07007024	美学鉴赏	2	16		16		√					⊕
	07007022	酒店服务设计	2	16		16			√				⊕
	07007023	花艺	2	16		16				√			⊕



	07007025	会展服务与管理	2	16	16					√			⊕
		小计	8	64	16	48		1	2	2			
专业课学分总计：92													
素质拓展课	08000001	入学教育	1	16	8	8	√						
	08000002	国防教育与军训	2	2w		40	√						
	08000003	学术报告与讲座	2	32	32	0							
	08000004	读书活动	1	16	0	16							
	08000005	研学游学	1	16	0	16							
	08000006	劳动教育与实践	1	16	0	16							
	08000007	思想成长	1	16	0	16							
	08000008	公益志愿	1	16	0	16	√						
	08000009	实践实习	1	16	0	16							
	08000010	文体活动	1	16	0	16							
	08000011	技能特长	1	16	0	16							
	08000012	工作履历	1	16	0	16							
			小计	4	232	40	192				0	0	0
合计及学时			96	1652	416	1236	26/周 (专业8)	26/周 (专业12)	26-28/ 周(专业26)	26/ 周(专业26)			
总学分/总课时			140/2664										

- 说明：1. ★表示考试，其余为考查；⊕表示课程实践在课外进行；w表示集中实践教学周；√表示各学期课内周学时上课学期；  
2. 专业技能选修课，专业分方向的可按照模块开设，每个模块安排2门课程，学生可分方向选择某一模块；无方向的可以让学生4选2任选2门课程；  
3. 公共选修课程采用网上选课的形式，跨专业选课；  
4. 国防教育与军训、入学教育、在线课程只记学分，不计学时。



(二) 实践教学计划表

表 8-2 实践教学计划表

序号	实践教学项目	学期	周数/学时	主要内容、目标要求	教学地点
1	入学、军事教育	1	2/48	入学学生守则、专业介绍、团学工作； 毕业就业指导；军事化管理学习等	校内
2	形体礼仪	1	18/64	礼仪接待、走姿、站姿、坐姿、握手、 仪容仪表	校内
3	客房服务	3-4	18/64	客房清洁、铺床	校内
4	餐厅服务	2-3	18/64	中餐摆台、宴会摆台、分菜	校内
5	前厅数字化	3-4	18/64	日常接待、入住、VIP 接待	校外
6	职业形象	2-3	18/64	职业形象设计、训练	校内
7	酒饮知识与制作	3-4	18/48	调酒、咖啡制作与服务	校内
8	茶文化与茶艺	3-4	18/64	茶叶知识、茶叶冲泡与茶艺表演	校内
9	酒店信息管理软件应用	4	18/32	酒店各部门软件应用	校内
10	葡萄酒品鉴	5	18/64	红白葡萄酒品鉴	校内
11	酒店突发事件实训	5	10/64	客户投诉、食物中毒、火灾等应急处置流程及处理方式	校外
12	餐饮服务员、前厅接待员、客房服务员	6	20/600	各岗位综合练习	校外

说明：1. 实践教学项目将本专业的技能项目一一列出，明确项目名称、目标要求，合理安排教学时间，形成实践教学体系；  
2. 项目要与职业标准对接、与岗位要求对接、与考证对接。



### (三) 岗位实习活动安排表

表 8-3 岗位实习活动安排表

实习学期：第 6 学期

<b>实习目标</b>	学生掌握实习岗位的工作技能；学生达到实习企业的岗位要求；学生实现从学生到职业人的转变			
<b>实习安排</b>	<b>实习项目</b>	<b>周数 (学时)</b>	<b>实习内容</b>	<b>实习单位</b>
	餐厅服务	20	餐厅服务知识	各大五星级酒店、餐饮企业
	前厅数字化	20	前厅接待知识	各大五星级酒店、国际连锁酒店
	客房服务	20	房务知识	各大五星级酒店、连锁酒店
<b>教师要求</b>	<p>教师以高度责任心，全面关心学生的思想、学习、生活、健康与安全，加强学生的法治教育、行为规范教育和安全教育，定期检查实习情况</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 做好学生心理疏导及安抚工作</li> <li>2. 协调企业与学生之间的问题</li> <li>3. 做好企业调研与学生需求，做到无缝对接</li> <li>4. 针对学生在岗位实习过程中的表现，通过开展各种活动，减轻学生因从学生向员工身份的转变而产生的身心压力，保证学生岗位实习工作的稳定</li> <li>5. 加强与学校和学生家长的沟通与联系，协调解决学生在工作、生活、学习中出现的困难和要求</li> </ol>			
<b>学生要求</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 岗位实习是教学计划规定的必修环节，岗位实习成绩合格是具有毕业资格的一个前提条件</li> <li>2. 学院安排学生合法岗位实习</li> <li>3. 学生应与岗位实习单位签署《学生岗位实习协议书》</li> <li>4. 学生在服务中注意礼仪、服务理念、运用服务知识与专业知识，保质保量完成实习任务</li> <li>5. 校内校外指导教师，负责学生岗位实习期间指导、考勤、鉴定等工作，将校外指导教师信息填入《企业兼职教师登记表》</li> <li>6. 学生应填写《工作经历证明》，将纸质文档寄给校内指导教师</li> </ol>			
<b>实习考核</b>	<p>由企业负责考核，具体由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师，考核的主要内容是学生的岗位实习态度、职业能力、学习能力、团队合作等</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在毕业论文的基础上进行毕业答辩，评定毕业设计成绩。成绩分优、良、及格和不及格。独立完成实习报告，并且内容深刻，40 分</li> <li>2. 实践期间，能够遵守单位规章制度，服从安排，学习认真刻苦，尊敬师傅团结合作，得到单位好评，10 分</li> <li>3. 在岗位实践过程中有独立或与人合作有技术改革和创新成果，20 分</li> <li>4. 在岗位实践中参与组织实施并完成本岗任务以外的工作内容，10 分</li> <li>5. 在岗位实践中因成绩显著而获取的实践单位的嘉奖及证明材料，20 分</li> </ol>			

## 九、教学实施保障

### （一）教学要求

#### 1. 公共课程

公共课程的任务是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。课程设置和教学应与培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。

#### 2. 专业课程

专业课程教学应以实践为核心，辅以必要的理论知识，以配合就业与继续进修的需求，并兼顾培养学生创造思考、问题解决、适应变迁及自我发展能力，必须使学生具有就业或继续进修所需基本知能。

酒店管理与数字化运营专业以旅游饭店行业对人才的要求为依据，以酒店服务岗位能力培养为主线，以行业职业资格标准为考核指标，积极开展让企业直接参与的“教学做”一体、具有国际先进水平和符合市场需求的酒店管理与数字化运营专业课程体系。建成具有工学结合特色的课程体系，与企业 and 国内外合作开发建设课程，完成核心课程教材的编写，以满足教学需求。以国际酒店集团和国内酒店行业的岗位能力为标准建设开发“教学做”一体和工学结合的优质职业能力课程。在原有的优质核心课程建设的基础上，继续建设职业能力课程及专业基础能力课程，完善教学设计、教材等教学资源，严格按照课程标准实施教学，提高教学质量。

#### 3. 素质拓展课程

素质拓展课程包括：劳动教育、安全与卫生健康、心理健康、传统文化、创新与创业、思想成长、公益志愿、实践实习、文体活动、技能特长、工作履历等等。其中劳动教育、安全与卫生健康、心理健康、传统文化、创新与创业为必修项目，其他为选修项目。

### （二）教学管理

教学管理要以人为本，科学规范，要适应以工作过程为导向的课程要求，建立健全配套的教学管理制度，在教学过程中及时总结反馈，不断改进。通过教学管理合理利用教学资源，通过教学管理促进教师教学能力的提升，不断提高教学质量。

### （三）师资要求

#### 1. 队伍结构



酒店管理与数字化运营专业专任教师 18 人，企业兼职教师 4 人，师资队伍结构适应本专业教学和发展需要。专任教师中硕士学位教师为 8 人，正高级职称 2 人，副高级职称 7 人，副高级以上职称占比 44.4%，讲师占比 38.9%。专兼职教师队伍崇尚“奉献、爱生、敬业、求真”的高尚师德，业务精湛，关爱学生，专业基础理论和专业知识能力扎实，教学方法科学，教学效果好。所有教师均是“全面+特长”型的教师，在全面达到学校教育教学要求的基础上，更具备自己教育教学专长，形成独特的有极强影响力的教育教学风格和特色。

## 2. 专任教师

表 9-1 酒店管理与数字化运营专业专任教师信息表

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
张怡	女	1973.05	正高	校内专任	餐厅服务	是
侯小惠	女	1972.02	正高	校内专任	英语	是
滕秀波	男	1965.05	副高	校内专任	英语	是
梁玉巧	女	1967.03	副高	校内专任	英语	否
杨囡囡	女	1974.06	副高	校内专任	酒店营销	是
孙燕	女	1968.08	正高	校内专任	客房服务	是
张会静	女	1976.03	副高	校内专任	茶艺	是
梁全芳	男	1965.08	副高	校内专任	民俗	是
李月明	女	1982.06	讲师	校内专任	英语	是
卢昕昕	女	1984.09	讲师	校内专任	英语	是
聂玉娜	女	1984.07	讲师	校内专任	英语	是
张晓慧	女	1980.02	讲师	校内专任	酒店英语	是
李亚丽	女	1979.08	讲师	校内专任	餐厅服务	是
祁小鹏	女	1982.07	讲师	校内专任	英语	是
陈汶	女	1982.07	助教	校内专任	茶艺	是
陆忱	女	1993.04	助教	校内专任	酒店管理概论	是
孙静	女	1984.07	讲师	校内专任	餐厅服务	是
王震	男	1990.06	助教	校内专任	法律法规	否



### 3. 兼职教师

表 9-2 酒店管理与数字化运营专业兼职教师信息表

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

#### （四）场地设备要求

场地设备配置应具备以下功能：理论学习和实践学习合二为一；学生可以单独研修完成学习任务；可在教师指导下进行生产实习。

酒店管理与数字化运营专业建有 6 个先进的一体化教学实训室，包括 1 个综合性一体化教学实训室、1 个客房一体化教学实训室、1 个茶艺一体化教学实训室、3 个形体训练一体化教学实训室。一体化教学实训室集理论传授、现场观摩、实践操作、技能训练为一体，集多媒体、投影仪、计算机网络等先进信息设备综合运用为一体，课堂、实验实训场所、企业环境相结合，高技能人才岗位技能培养标准和创新启蒙有机结合，为学生的实践能力和创新精神构筑一个基础扎实而又充满活力的实践平台，为学生的职业能力发展奠定良好的基础。

#### （五）考核与评价

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收行业企业参与，探索第三方评价。校内校外评价结合；职业技能鉴定与学业考核结合；教师评价、学生互评与自我评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合。

结合酒店管理与数字化运营专业特点，考核与评价主要包括考核与评价内容、考核与评价方式、考核与评价方法三个方面。

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

职业技术课程可采用学习过程评价的方式，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，每学期不少于





5次。也可采用学习过程评价与学习结果考核相结合的方式，学习过程评价比重占课程总评成绩的60%，学习结果考核比重占课程总评成绩的40%。课程总评成绩以百分制评定。

学生成绩考核与评价办法要与企业对技能型人才的需求相适应，与社会认同相适应，促进学生的个性化发展，为此，在学生成绩考核与评价办法的改革中，必须遵循以下原则：重视学生学习过程的考核；重视学生操作技能的考核；重视学生个性发展的考核；重视学生职业能力的考核。

## 十、毕业要求

（一）本专业学生毕业最低取得140学分，其中公共基础课44学分，专业课程（包括岗位实习与毕业教育）92学分，素质拓展课程4学分；

（二）参加规定的毕业实习，提交符合要求的实习鉴定、实习报告并成绩合格；

（三）鼓励学生取得与专业相应的餐厅服务员、普通话水平测试证（二级乙等以上）、侍酒师证、茶艺师等职业资格证书。



## 1. 《酒店礼仪与职业形象》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店礼仪与职业形象				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007008		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第1学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营专业				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《形体训练》				
后继课程	《餐饮运营与智能管理》				
制订人	孙萍	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程，主要讲授酒店礼仪与职业形象的基本技能技巧，掌握酒店礼仪与职业形象实际操作技能。通过本课程的教学，使学生熟悉并掌握酒店礼仪与职业形象，树立服务形象意识。使学生能掌握酒店服务语言礼仪，能初步具备酒店的酒店服务礼仪基本技能，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业形象的酒店工作者。

### 三、课程设计思路

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

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



#### 四、课程教学目标

##### （一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作，其主要内容是通过基础练习，对身体各关节、韧带、肌群施加合理的负荷，训练学生力量、柔韧、速度、灵敏、耐久等能力及情感认知和节奏感，挖掘身体潜能，激发学生对审美的自觉体认，塑造优美姿态；调整肢体的接受能力、表达能力和控制能力，能够自如地传情达意，规范礼仪动作，培养优雅的气质和风度；开发学生情感认知，同时培养学生不怕苦不怕累的精神面貌和良好的道德品质，为学生走上工作岗位打下坚实的基础。

##### （二）具体目标

###### 1. 知识目标

- （1）识记服务礼仪的概念及内容；
- （2）熟知服务礼仪训练的动作与要领；
- （3）了解酒店酒店人员应树立的服务意识；
- （4）掌握酒店服务规范用语；
- （5）了解酒店服务礼仪要求。

###### 2. 能力目标

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

###### 3. 素质目标

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



### 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 礼仪的概念	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知礼仪的概念与作用</li> <li>2. 能够掌握礼仪的原则</li> <li>3. 培养良好的礼仪规范</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介绍酒店管理礼仪的学习意义、整体教学设计</li> <li>2. 多媒体讲授礼仪的定义及作用</li> <li>3. 分组讨论，实际生活中学习礼仪的作用</li> <li>4. 总结归纳</li> </ol>	2
2	项目二 基本站姿、坐姿、手位、脚位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知站姿、坐姿、手位、脚位的动作要求</li> <li>2. 能够使用规范的站姿、坐姿</li> <li>3. 培养良好的职业形象</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 请各位同学观察周围同学的站姿，并指出存在问题，引出课程</li> <li>2. 讲述站姿、坐姿、手位、脚位的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示</li> <li>3. 分组练习站姿、坐姿、手位、脚位的具体操作，教师指正</li> <li>4. 总结归纳</li> </ol>	8
3	项目三 个人礼仪色彩定位 仪容礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知色彩的定位方式</li> <li>2. 能够掌握仪容礼仪修饰的基本要求和特点</li> <li>3. 培养根据个人外在形象选择适合自己的服饰颜色和妆容色彩</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前引入背景知识“色彩的属性”围绕背景知识展开讨论暖色系与冷色系</li> <li>2. 观察“色相环”讲述基本色彩分类、个人色彩与服装、妆容色彩</li> <li>3. 根据所学知识，展开小组讨论，在色调图中找出自己的色彩定位</li> <li>4. 为自己选择一套服饰，及彩妆用品色彩</li> <li>5. 教师总结点评</li> </ol>	2



4	项目四 复习基本的站姿与坐姿要求 学习行姿、蹲姿	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知正确的站姿、坐姿要领，熟知正确的行姿要领及正确的步态步速</li> <li>2. 能够在不同场合展示正确的行走姿态</li> <li>3. 培养良好的职业形象</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 复习站姿、坐姿才蹲姿</li> <li>2. 讲述行姿蹲姿蹲姿的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示</li> <li>3. 小组练习，教师点评纠正，小组互评</li> <li>4. 总结归纳，表扬表现好的小组成员，鼓励其他小组成员</li> </ol>	8
5	项目五 发型设计 肢体修饰 服饰搭配	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知发型设计原则及肢体修饰的重要性</li> <li>2. 能够掌握基本的盘发技巧和肢体修饰的要求</li> <li>3. 培养良好的职业形象</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前引入背景知识，配合多媒体播放图片</li> <li>2. 讲述发型设计原则</li> <li>3. 根据所学知识，展开小组讨论，为你的同学设计一款适宜的发型，相互点评</li> <li>4. 讲述肢体的清洁及肢体修饰礼仪</li> <li>5. 根据自己的实际情况（身份、角色、喜好）为自己钻则肢体的配饰。</li> <li>6. 总结归纳</li> </ol>	4
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知认识服饰搭配的重要性</li> <li>2. 能够掌握服饰搭配的技巧</li> <li>3. 培养良好的职业形象及服饰搭配水平</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前引入背景知识“什么是人的第二肌肤”，观看多媒体图片展示</li> <li>2. 讲述男士服饰搭配（正式场合、半正式场合、非正式场合）</li> <li>3. 讲述女士服饰搭配原则</li> <li>4. 讲述饰物礼仪、正装礼仪</li> <li>5. 根据所学知识，展开小组讨论，完成实训内容</li> <li>6. 根据自己的职业设计一套正装搭配以及一套办公室休闲装搭配</li> <li>7. 教师总结点评</li> </ol>	



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



8	项目八 致意礼仪 鞠躬礼仪 引领礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知致意礼、鞠躬礼的形式、注意事项</li> <li>2. 能够掌握致意的礼规和时机，掌握鞠躬礼的形式和使用场合</li> <li>3. 培养良好的礼貌礼节</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲述致意的形式、礼规、时机、注意事项</li> <li>2. 讲述鞠躬礼的起源，使用场合、顺序、形式、注意事项</li> <li>3. 小组练习不同情境下致意礼的表达方式，模拟不同的鞠躬形式</li> <li>4. 归纳总结</li> </ol>	6
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知引领的位置</li> <li>2. 能够掌握引领的手势、操作方法、注意事项</li> <li>3. 培养良好的礼貌礼节</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 简述引领的位置、手势、引领时的语言、引领方法、注意事项</li> <li>2. 小组练习各种引领手势</li> <li>3. 归纳总结</li> </ol>	



9	项目九 问候礼仪 致谢礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知问候礼仪致谢礼仪的概念与分类</li> <li>2. 能够掌握服务中问候礼仪的实际操作，掌握语言致谢非语言致谢的分类与使用方法</li> <li>3. 培养良好的礼貌礼节</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲述问候礼仪的概念和分类、问候礼仪的常见方法、注意事项</li> <li>2. 讲述语言致谢形式、非语言致谢形式</li> <li>3. 小组练习，情景模拟问候致意礼仪，当面问候及电话问候</li> <li>4. 小组练习模拟语言致谢与非语言致谢</li> <li>5. 归纳总结</li> </ol>	4
10	项目十 赞美礼仪 电话礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知赞美礼仪概念及电话礼仪重要性</li> <li>2. 能够熟悉常见的赞美话题，掌握对客户服务中赞美礼仪的恰当运用，掌握电话接听与拨打的一般礼仪</li> <li>3. 培养良好的礼貌礼节</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲述赞美礼仪，课堂讨论赞美话题都有哪些形式</li> <li>2. 讲述拨打电话礼仪、接听电话礼仪</li> <li>3. 小组模拟，分析赞美对象，选择恰当的赞美话题、内容、赞美方法的选择</li> <li>4. 小组模拟，接听电话及拨打电话的正确程序</li> <li>5. 教师点评归纳总结</li> </ol>	2





11	项目十一 复习体态 礼仪 学习餐饮 服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知正确的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领</li> <li>2. 能够正确展示两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位</li> <li>3. 培养良好的职业形象</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 复习站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领</li> <li>2. 小组展示学习成果, 包含两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位, 教师点评纠正, 小组互评</li> <li>3. 总结归纳, 表扬表现好的小组成员, 鼓励其他小组成员</li> </ol>	4
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知中西餐餐饮服务礼仪</li> <li>2. 能够运用正确的方式和接待礼仪为客人进行餐饮服务</li> <li>3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 背景导入, 餐饮礼仪的背景文化</li> <li>2. 讲述环境布置、迎宾引位员的礼仪、值台人员的接待礼仪</li> <li>3. 小组练习, 斟酒斟茶礼仪、中西餐席间服务礼仪、中西餐餐巾服务礼仪</li> <li>4. 教师归纳总结</li> </ol>	
12	项目十二 中西餐用餐礼仪 酒水礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知中西餐餐饮服务礼仪</li> <li>2. 能够运用正确的方式和接待礼仪为客人进行餐饮服务</li> <li>3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 背景导入, “中华饮食, 源远流长”的背景文化; 背景导入, “中餐吃气氛, 西餐吃情调”</li> <li>2. 讲述中餐的用餐方式、中餐的时间选择、空间选择、席位的排列、中餐的点菜礼仪、中餐餐具使用礼仪; 讲述西餐的座次、西餐的菜序、西餐餐具礼仪、西餐用餐礼仪</li> <li>3. 小组练习, 中餐宴会摆台台位设计、用餐席位安排、展示中餐中使用筷子的礼仪、模拟中餐餐间用餐礼仪; 组练习, 西餐用餐席位安排、展示西餐餐巾使用礼仪、西餐刀叉礼仪、西餐用餐礼仪</li> <li>4. 教师归纳总结</li> </ol>	8



		<p>1. 熟知中西餐常用酒类和酒菜的搭配知识</p> <p>2. 能够掌握用餐中的饮酒礼仪、酒水礼仪知识</p> <p>3. 培养正确的中西餐餐饮服务礼仪</p>	<p>1. 背景导入，“以茶待客，以酒会友”</p> <p>2. 讲述酒水的种类、酒水的搭配、饮酒礼仪、酒会的规则、酒吧礼仪</p> <p>3. 实训内容：中餐饮酒礼仪、中餐敬酒礼仪、西餐饮酒礼仪、西餐敬酒礼仪</p> <p>4. 教师归纳总结</p>	
13	项目十三 期末总复习	能够熟知重点知识	<p>1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领</p> <p>2. 学生自主复习</p>	2

## 六、教学建议

### （一）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### （二）教学方法建议

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



生的动手操作能力。

### 1. 案例教学法

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

### 2. 情境教学法

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

### 3. 启发引导教学法

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

## （三）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

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

## （四）教学资源



墙面镜、把杆、可折叠凳子、多功能投影设备等其他多媒体。

## （五）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《旅游服务礼仪》，杨红霞、罗情意编著，清华大学出版社。

#### （2）参考教材选用

《酒店服务礼仪》，李妍编著，中国人民大学出版社，2019。

《旅游服务礼仪》，吴新红、董洪莲、王迎新编著，清华大学出版社，2021。

### 2. 教材编写原则与要求

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

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

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

## 七、说明

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



## 2. 《餐饮运营与智能管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	餐饮运营与智能管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007009		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第3学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《酒店礼仪与职业形象》				
后继课程	《前厅管理与数字化运营》				
制订人	孙静	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

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

### 三、课程设计思路

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

### 四、课程教学目标

#### （一）总体目标

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



能人才。

## （二）具体目标

### 1. 知识目标

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

### 2. 能力目标

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

### 3. 素质目标

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



## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 餐厅服务 概述	1. 餐厅的概念 2. 餐厅的种类 3. 餐饮部的地位和作用 4. 餐饮产品销售特点 5. 餐饮发展趋势	1. 参观四星级酒店 2. 上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3. 分析针对餐饮服务的特点如何做好对客服务与管理	2
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 应具备的主要能力 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		2
2	项目二 中餐厅服 务	1. 中国菜肴的分类 2. 中式烹饪方法及特点 3. 中餐厅经营特点	1. 托盘（轻托）实训室操作练习 2. 餐巾折花实训室操作练习 3. 中餐宴会摆台实训室操作练习 4. 斟酒实训室操作练习 5. 情景模拟练习 6. 设计主题台型	4
		1. 托盘（轻托） 2. 餐巾折花 3. 中餐宴会摆台 4. 斟酒 5. 中餐摆台 6. 酒水服务 7. 菜肴服务 8. 其他相关服务技能		40
3	项目三 西餐厅服 务	1. 西菜主要流派及特点 2. 西式烹饪方法及特点 3. 西餐厅经营特点 4. 西餐正餐进餐礼仪	1. 观看光盘和多媒体课件使学生对西餐产生兴趣并有一定的认识 2. 通过实训室实际操作、教师指导和课下练习，使学生学会西餐各项服务技能 3. 可采用双语教学，补充常见西餐厅英文对话，提高学生英语表达能力 4. 模拟西餐就餐环境，让学生进行角色扮演，使学生掌握西餐服务规程和就餐礼仪	4
		1. 餐具用品认识 2. 西餐摆台 3. 酒水服务 4. 菜肴服务		8





4	项目四 餐饮部组织结构设计	1. 餐饮部职能 2. 组织机构设置原则 3. 主要部门职能 4. 餐厅日常管理工作	1. 观看多媒体课件饭店餐饮部组织结构图及相关阅读资料, 使学生有一定的认识 2. 学生分小组, 设计一家中餐厅, 让学生演说, 小组成员分别担任酒店的什么职位、各职位有什么职责等	2
5	项目五 餐饮服务质量管理	1. 服务质量含义 2. 服务质量管理内容 3. 服务质量管理分析 4. 服务质量的监督检查	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解	2
总课时				64

## 六、教学建议

### (一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### (二) 教学方法建议

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

#### 1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析





案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

## 2. 情境教学法

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

## 3. 启发引导教学法

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

### （三）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

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

### （四）教学资源

电脑、互联网、餐厅实训室。

### （五）教材编选

#### 1. 教材选用建议



### (1) 教材选用

《餐饮服务管理》，李贤政著，高等教育出版社，2021.02。

### (2) 参考教材选用

《餐厅服务与管理》，秦志红编著，中国农业大学出版社，2013.08。

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

## 2.教材编写原则与要求

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

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

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

## 七、说明

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



### 3. 《前厅管理与数字化运营》课程标准

#### 一、课程基本信息

课程名称	前厅管理与数字化运营				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007010		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第3学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《餐饮运营与智能管理》				
后继课程	《客房管理与数字化运营》				
制订人	刘静	审核人	李亚丽		

#### 二、课程性质与作用

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

#### 三、课程设计思路

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

#### 四、课程教学目标

##### （一）总体目标

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



的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关前厅服务工作，适应能力强的高技能人才。

## （二）具体目标

### 1. 知识目标

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

### 2. 能力目标

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

### 3. 素质目标

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



### 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 前厅服务 概述	1. 前厅的概念 2. 前厅的种类 3. 前厅部的地位和作用 4. 前厅产品销售特点	1. 参观四星级酒店 2. 上网查找中国与外国酒店前厅的发展情况等相关资料 3. 分析针对前厅服务的特点如何做好对客服务与管理	2
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 应具备的主要能力 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		2
2	项目二 总机服务	1. 转接电话服务 2. 叫醒服务	1. 转接电话实训室操作练习 2. 叫醒服务实训室操作练习	4
	项目三 客房预定 服务	1. 受理散客及团队预定 2. 预定确认与婉拒 3. 预定失约行为处理	受理预定实训室操作练习	40
	项目四 礼宾服务	1. 迎送服务 2. 行李服务 3. 委托代办服务	1. 迎送服务实训室操作练习 2. 行李服务模拟练习 3. 委托代办模拟练习	
3	项目三 总台服务	1. 客账管理 2. 入住接待（1）有预定 3. 入住接待（2）无预定 4. 客房销售 5. 结账离店 4. 菜肴服务	1. 观看光盘和多媒体课件使学生对总台服务产生兴趣并有一定的认识 2. 通过室训室实际操作、教师指导和课下练习，使学生学会总台各项服务技能 3. 可采用双语教学，补充常见总台服务英文对话，提高学生英语表达能力 4. 模拟总台服务环境，让学生进行角色扮演，使学生掌握总台服务规程和服务礼仪	4
			8	



4	项目四 前厅部组织结构设计	1. 前厅部职能 2. 组织机构设置原则 3. 主要部门职能 4. 前厅日常管理工作	1. 观看多媒体课件饭店前厅部组织结构图及相关阅读资料, 使学生有一定的认识 2. 学生分小组设计, 让学生演说, 小组成员分别担任酒店的什么职位、各职位有什么职责等	2
5	项目五 前厅服务质量管理	1. 服务质量含义 2. 服务质量管理内容 3. 服务质量管理分析 4. 服务质量的监督检查	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解	2
总课时				64

## 六、教学建议

### (一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### (二) 教学方法建议

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

#### 1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析





案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

## 2. 情境教学法

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

## 3. 启发引导教学法

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

### （三）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

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

### （四）教学资源

电脑、互联网、前厅实训室。

### （五）教材编选

#### 1. 教材选用建议



(1) 教材选用

《前厅服务与管理》，姜华著，中国旅游出版社，2018.08。

(2) 参考教材选用

《前厅管理》，刘伟著，高等教育出版社，2019.07。

《酒店前厅服务与管理》，徐凤增著，中央广播电视大学出版社，2010.01。

## 2.教材编写原则与要求

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

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

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

## 七、说明

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





#### 4. 《客房管理与数字化运营》课程标准

##### 一、课程基本信息

课程名称	客房管理与数字化运营				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007011		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第3学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《前厅管理与数字化运营》				
后继课程	《酒店运营管理》				
制订人	陆忱	审核人	李亚丽		

##### 二、课程性质与作用

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

##### 三、课程设计思路

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

##### 四、课程教学目标

###### (一) 总体目标

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



## （二）具体目标

### 1. 知识目标

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

### 2. 能力目标

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

### 3. 素质目标

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



## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 客房部概述	1. 客房部的作用、功能任务及业务特点 2. 客房部组织机构设置与业务分工 3. 客房部员工的素质要求及基本礼仪规范 4. 客房部与其他部门的关系	1. 参观星级酒店的客房部 2. 通过网络和实地调查,了解酒店有哪些部门 3. 观看礼仪视频,明确客房部员工的礼仪要求,练习礼仪操	10
		1. 思想素质要求 2. 服务态度要求 3. 服务知识要求 4. 礼仪素养要求 5. 职业习惯要求 6. 身体素质要求		4
2	项目二 客房产品设计	1. 客房产品基础知识 2. 客房产品装饰设计 3. 客房产品发展趋势	1. 讨论客房部的商品及特点 2. 探究客房商品发展的趋势	6
3	项目三 客房清洁保养	1. 客房清洁保养基础知识 2. 客房清洁保养工作任务与岗位职责 3. 客房清洁保养服务技能 4. 客房清洁保养管理技能	1. 观看视频和多媒体课件使学生对客房清洁保养工作有一定的认识 2. 通过室训室实际操作、教师指导和课下练习,使学生学会客房清洁保养各项服务技能	8
		1. 认识清洁工具 2. 正确使用各种清洁剂 3. 走客房清扫 4. 住客房清扫		4
4	项目四 客房对客服务	1. 客房对客服务基础知识 2. 客房对客服务工作任务与岗位职责 3. 客房对客服务基本技能 4. 客房对客服务质量管理	1. 观看对客服务案例,使学生了解不同类型的对客服务 2. 学生分小组,设计客房部不同情节,让学生分别扮演不同角色,进行各项对客服务	8



		1. 提供小酒吧服务 2. 提供洗衣服务 3. 提供擦鞋服务 4. 提供物品租借服务 5. 处理报修物品		10
5	项目五 公共区域 清洁保养	1. 公共区域清洁保养基础知识 2. 公共区域清洁保养工作任务与岗位职责 3. 公共区域清洁保养服务技能 4. 公共区域清洁保养管理技能	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解 模拟客房部公共区，练习公共区域清洁保养	10
6	项目六 客房督导 管理	1. 客房督导管理基础知识 2. 客房督导管理工作任务 3. 客房督导管理基本内容 4. 客房特殊情况处理	案例分析，分小组讨论解决客房部突发事件	6
总课时				64

## 六、教学建议

### （一）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### （二）教学方法建议



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

### 1. 案例教学法

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

### 2. 情境教学法

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

### 3. 启发引导教学法

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

## （三）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

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



评成绩的60%。

#### （四）教学资源

电脑、互联网、客房实训室。

#### （五）教材编选

##### 1.教材选用建议

###### （1）教材选用

《客房服务与管理》，雷明化，郭建华著，中国人民大学出版社，2019.07。

###### （2）参考教材选用

《客房服务与管理》，杨华编著，中国商业出版社，2019.02。

《客房服务与管理》，黄莉，何彪编著，湖南大学出版社，2019.08。

##### 2.教材编写原则与要求

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

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

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

#### 七、说明

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





## 5. 《酒店运营管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店运营管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007012		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			48	32	16
适应对象	第4学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营专业				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《客房管理与数字化运营》				
后继课程	《酒店市场营销》				
制订人	王震	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

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

### 三、课程设计思路

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



#### 四、课程教学目标

##### （一）总体目标

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

##### （二）具体目标

###### 1. 知识目标

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

###### 2. 能力目标

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

###### 3. 素质目标

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





## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 酒店服务概述	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店系统特性及系统类型</li> <li>2. 理解酒店管理模式和运输模式及其各自特点</li> <li>3. 理解酒店运营组织管理模式及发展趋势</li> <li>4. 掌握服务、酒店服务的概念、内涵和特征</li> <li>5. 掌握服务质量管理的概念和特点</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合课件讲授：酒店系统特性及类型</li> <li>2. 树立酒店运营管理理念</li> <li>3. 掌握酒店系统运营组织管理模式及服务特性</li> <li>4. 分组讨论，查阅资料分析背景、上海、广州酒店网特点</li> <li>5. 对理论知识进行总结归纳</li> </ol>	4
2	项目二 酒店服务需求与细分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店需求及特点</li> <li>2. 理解影响酒店酒店需求的因素</li> <li>3. 掌握酒店市场细分含义与方法</li> <li>4. 掌握酒店酒店市场细分方法</li> <li>5. 理解酒店市场定位的含义及依据</li> <li>6. 理解酒店酒店市场定位</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例进行分析影响酒店服务需求的因素</li> <li>2. 分组讨论：酒店细分的基本方法</li> <li>3. 结合酒店服务市场定位的依据，掌握酒店市场定位的方法</li> </ol>	4
3	项目三 酒店服务设计	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解酒店服务设计的概念及特点</li> <li>2. 理解酒店服务设计影响因素</li> <li>3. 了解酒店服务品牌</li> <li>4. 掌握酒店服务包概述，酒店服务包设计方法</li> <li>5. 了解服务公关策划、设计</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论设计酒店服务</li> <li>2. 掌握酒店服务品牌设计方法，分析上海酒店品牌设计依据</li> <li>3. 讨论如何设计服务包模型</li> </ol>	6
4	项目四 酒店服务质量标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解服务质量标准概念及分类</li> <li>2. 了解服务质量标准级别的划分，服务质量标准化</li> <li>3. 掌握服务质量标准制定依据及原则，服务标准制定步骤</li> <li>4. 理解制定服务质量标准应注意的问题</li> <li>5. 了解服务质量全面管理体系的建立及执行</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论酒店服务质量标准设计的依据原则</li> <li>2. 结合视频阐述服务标准制定的步骤及实施</li> <li>3. 以小组为单位总结酒店质量全面管理体系</li> </ol>	6



5	项目五 酒店服务质量 测评	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解酒店服务质量测评概述</li> <li>2. 理解酒店服务质量测评方法</li> <li>3. 了解酒店服务质量满意度测评</li> <li>4. 掌握 SERVQUAL 方法</li> <li>5. 理解满意度测评内涵及服务质量满意度测评</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论酒店服务质量测评发展历程</li> <li>2. 归纳总结服务质量测评模型的特点及区别</li> <li>3. 根据 SERVQUAL 测评方法，计算学校外 566 公交满意度测评调查</li> </ol>	6
6	项目六 酒店服务质量 控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解酒店服务质量控制原理</li> <li>2. 了解服务质量控制条件及主要阶段及服务质量控制的内容</li> <li>3. 了解研究和分析市场，明确企业责任与义务</li> <li>4. 掌握酒店开发服务管理并进行内部宣传</li> <li>5. 掌握酒店服务设计质量控制的设计流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合课件简述酒店服务质量控制的条件</li> <li>2. 结合案例分组讨论酒店服务市场开发质量控制流程</li> <li>3. 小组讨论，结合实际举例说明真实瞬间</li> </ol>	8
7	项目七 酒店服务 补救	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解服务补救的内涵、分类与特点</li> <li>2. 了解服务失误与顾客投诉</li> <li>3. 掌握酒店服务补救原则、步骤、策略与技巧</li> <li>4. 理解服务补救质量概念及特征掌握服务补救质量评价模型</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分析简述酒店服务补救的作用和意义</li> <li>2. 分组讨论服务失误与顾客投诉的区别</li> <li>3. 情景模拟，再现服务补救的策略及技巧</li> </ol>	6
8	项目八 酒店应急 服务及处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒店风险因素</li> <li>2. 理解酒店应急服务机制及内容</li> <li>3. 掌握应急预案的制定及应急预案处理</li> <li>4. 了解自然灾害类专项预案，突发事件类专项预案及安全事故类专项应急预案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论酒店应急服务及处理策略</li> <li>2. 分组讨论归纳总结酒店应急预案设计</li> <li>3. 根据应急预案，模拟自然灾害来临时，酒店应急处理方式</li> </ol>	4
9	项目九 酒店服务 礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解服务礼仪概述</li> <li>2. 理解服务仪态仪表、服务语言礼仪</li> <li>3. 掌握酒店服务礼仪</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论酒店服务礼仪特点要素</li> <li>2. 总结归纳理论知识点</li> <li>3. 根据酒店服务仪容仪表、语言礼仪要求，完成情景模拟</li> </ol>	4
总课时				48



## 六. 教学建议

### (一) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### (二) 教学方法建议

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

#### 1. 案例教学法

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

#### 2. 情境教学法

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

#### 3. 启发引导教学法



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

### （三）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

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

### （四）教学资源

电脑、互联网、等其他多媒体。

### （五）教材编选

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

## 七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过



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

程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。本课程标准适用于山东城市服务职业学院酒店管理与数字化运营专业。



## 6. 《酒店市场营销》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店市场营销				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007013		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			48	32	16
适应对象	第4学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营专业				
授课方式	理论				
先修课程	《酒店运营管理》				
后继课程	《岗位实习》				
制订人	杨囡囡	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门专业核心课程，主要讲授旅游饭店市场营销的基础理论，产品设计、开发及旅游饭店市场营销管理等知识。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会旅游饭店市场营销的基础理论，能够掌握旅游饭店产品的设计、开发及旅游饭店市场营销管理的常用方法，使学生在掌握基础营销理论知识的前提下，初步具备市场调研、产品设计的基本技能，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的旅游饭店市场营销专员。

### 三、课程设计思路

#### （一）工学结合、校企合作，实施课程任务驱动型教学

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

#### （二）创新教学方法

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





### （三）改革考试模式

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

### （四）运用现代多媒体技术

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

## 四、课程教学目标

### （一）总体目标

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

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

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

### （二）具体目标

#### 1. 认知目标

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

#### 2. 能力目标

- （1）能够制定旅游饭店市场营销战略；
- （2）能够胜任市场分析工作和客户开发工作；
- （3）可以识别竞争对手和制定竞争方案工作；



- (4) 能够确认目标市场和进行市场定位;
- (5) 能够胜任品牌塑造工作;
- (6) 能够胜任商品价格制定工作;
- (7) 能够胜任推销工作;
- (8) 能够制定促销方案;
- (9) 能够进行销售网络布局与管理。

### 3. 素质目标

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

## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 旅游饭店 营销概述	1. 了解市场营销的外延和内涵; 掌握市场营销的含义 2. 掌握旅游饭店市场营销的着重点和新发展	1. 结合课件讲授: 市场营销的基本概念和内涵, 树立基本的市场营销理念 2. 掌握旅游饭店市场营销的着重点和新发展 3. 分组讨论: 实际生活中遇到的旅游饭店营销实例 4. 对理论知识进行总结归纳	4
2	项目二 旅游饭店 市场营销 环境	1. 认识营销环境和企业营销行为的关系; 掌握间接和直接营销环境的构成要素及对营销行为的影响 2. 了解营销环境分析的基本方法, 能对特定企业环境进行分析	1. 结合案例进行分析: 了解企业宏观和微观营销环境的主要影响因素 2. 分组讨论: 市场营销环境分析的基本方法 3. 结合案例分析竞争对手制定营销竞争战略	4





3	项目三 旅游饭店 市场营销 调研	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解营销调研的基本内容和基本方法</li> <li>2. 了解各种实地调查的特点和基本内容</li> <li>3. 掌握进行问卷调查的基本方法和拟定问卷技巧</li> <li>4. 掌握进行基本数据的处理方法，并撰写简单的调研报告</li> <li>5. 掌握调研方法和调研报告的撰写</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论调研报告的撰写</li> <li>2. 对学校超市消费者进行市场调研并以小组为单位提交调研报告</li> </ol>	4
4	项目四 旅游饭店 目标市场 营销	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解市场细分的标准和方法</li> <li>2. 了解目标市场选择的策略；掌握目标市场营销的内容</li> <li>3. 掌握规模定制类型及趋势</li> <li>4. 掌握市场定位的程序和方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论目标市场细分的标准和方法</li> <li>2. 结合视频阐述目标市场定位的程序和方法</li> </ol>	6
5	项目五 旅游饭店 市场产品 策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解产品整体概念的含义及意义</li> <li>2. 了解产品生命周期的含义及判断</li> <li>3. 掌握产品生命周期各阶段的营销策略</li> <li>4. 掌握产品组合的分析方法</li> <li>5. 掌握BCG矩阵图的理解和运用；掌握产品组合策略的要点及运用</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分组讨论：产品生命周期的策略</li> <li>2. 归纳总结产品组合的分析方法及组合策略要点</li> </ol>	6
6	项目六 旅游饭店 价格策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解铁路运输产品价格的构成及其影响因素</li> <li>2. 掌握旅游饭店企业产品的定价策略</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合课件简述：影响旅游饭店产品价格构成的主要因素</li> <li>2. 结合案例分组讨论：旅游饭店企业产品的定价策略</li> </ol>	6
7	项目七 旅游饭店 市场分销 策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解分销渠道对企业市场营销的作用和意义</li> <li>2. 掌握分销渠道的含义、类型及影响渠道选择因素分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结合案例分析：简述分销渠道对市场营销的作用和意义</li> <li>2. 分组讨论：分销渠道的类型及影响选择的因素。</li> <li>3. 总结归纳知识点</li> </ol>	4



8	项目八 旅游饭店 市场促销 策略	1. 掌握旅游饭店市场促销的策略 2. 了解旅游饭店市场促销管理的技巧	1. 结合案例分组讨论：促销策略 2. 归纳总结促销管理的技巧	6
9	项目九 酒店运输 市场营销 管理	1. 了解旅游饭店企业战略规划的设计 2. 了解旅游饭店市场营销计划的书写	1. 结合案例分组讨论：市场营销计划的执行及企业战略规划的设计 2. 总结归纳理论知识点	4
	期末 总复习	1. 能够熟知重点知识 2. 能够完成市场调研报告 3. 能够完成企业营销策划书	1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 分组讨论完成一份市场调研报告，以小组为单位提交 3. 学生自主复习	4
总课时				48

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

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

### （二）评价方法

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

总评成绩主要由三部分组成：

总评成绩=平时成绩（10%）+技能考核（20%）+期末考成绩（20%）。

### （三）教学条件



电脑、互联网、等其他多媒体。

#### （四）教材编选

##### 1. 教材选用建议

###### （1）教材选用

《现代饭店市场营销》第3版，武汉理工大学出版社。

###### （2）参考教材选用

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

郭国庆：《市场营销学通论》，中国人民大学出版社，2004年版。

##### 2. 教材编写原则与要求

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

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

## 七、说明

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