



# 2024 级

# 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

2024 年 5 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）《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》（中办发〔2022〕65号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》（鲁教职函〔2017〕2号）山东省教育厅《关于办好新时代职业教育的十条意见》等有关文件精神，结合中国特色高水平学校和专业建设要求，参照《山东城市服务职业学院2024级高职专业人才培养方案编制指导意见》要求制定。

### 一、人才培养方案组成

本方案共分两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括课程标准。

### 二、人才培养方案主要编制人员（姓名、单位、职务/职称）

专业负责人：

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/正高级讲师

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

杨囡囡 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/高级讲师

梁全芳 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/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

孙 萍 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 .....	5
二、入学要求 .....	5
三、修业年限 .....	5
四、职业面向 .....	5
(一) 职业面向 .....	5
(二) 职业技能标准与职业能力分析 .....	5
五、培养目标与培养规格 .....	6
(一) 培养目标 .....	6
(二) 培养规格 .....	6
六、课程设置及要求 .....	7
(一) 课程体系架构 .....	7
(二) 公共基础课程 .....	8
(三) 专业(技能)课程 .....	10
(四) 专业核心课程描述 .....	14
(五) 素质拓展课程 .....	18
七、学时安排 .....	19
八、教学进程总体安排 .....	20
(一) 课程设置及教学计划表 .....	21
(二) 实践教学计划表 .....	25
(三) 岗位实习活动安排表 .....	26
九、实施保障 .....	27
(一) 师资队伍 .....	27
(二) 教学设施 .....	28
(三) 教学资源 .....	29
(四) 教学方法 .....	30
(五) 学习评价 .....	30
(六) 质量管理 .....	31
十、毕业要求 .....	32
附件 .....	33
1. 《酒店管理概论》课程标准 .....	33



2. 《饭店英语》课程标准.....	39
3. 《旅游服务心理学》课程标准.....	46
4. 《中外民俗》课程标准.....	53
5. 《旅游法规》课程标准.....	59
6. 《沟通技巧》课程标准.....	65
7. 《酒店人力资源管理》课程标准.....	72
8. 《酒店礼仪与职业形象》课程标准.....	79
9. 《餐饮运营与智能管理》课程标准.....	91
10. 《前厅管理与数字化运营》课程标准.....	97
11. 《客房管理与数字化运营》课程标准.....	103
12. 《酒店运营管理》课程标准.....	109
12. 《酒店市场营销》课程标准.....	116
13. 《酒饮知识与制作》课程标准.....	124
14. 《茶文化与茶艺》课程标准.....	131
15. 《酒店信息管理软件应用》课程标准.....	140
16. 《葡萄酒品鉴》课程标准.....	147

## 一、专业名称及代码

酒店管理与数字化运营 540106

## 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

## 三、修业年限

三年制，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

## 四、职业面向

表 4-1 酒店管理与数字化运营专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
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、酒店营销、 酒店人事管理、咖啡 服务的工作人员	酒店运营管理 酒店收益管理 前厅运营管理 餐饮管理运行 葡萄酒推介与 侍酒服务 餐饮服务管理 咖啡师 调酒师 调饮师 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、数字化运营能力、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、礼宾员、客房服务员、旅店服务员、餐饮服务员、企业网文维护员、网络营销运营师、直播营销员、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、餐饮服务、酒吧调酒工作的高素质应用型技术技能人才。

### （二）培养规格

#### 1. 素质方面

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

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

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

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

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

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

#### 2. 知识方面

（1）掌握必备的政治理论、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）了解信息通信技术，熟悉酒店信息化及数字化工具应用的基本知识；

（6）熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

（7）掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新理念、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) 具有运用数字化工具处理维护、运营能力、网络营销宣传能力；
- (3) 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；
- (4) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；
- (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、餐厅运营与管理等服务与督导能力；
- (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、课程设置及要求

### (一) 课程体系架构

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

表 6-1 课程体系构成及学分配表

课程类别		学分	学时	占比	必修	限选	任选
公共基础课程		47	736	28%	34	4-6	4-6
专业（技能）课程	专业基础课	14	224	9%	14	——	——
	专业核心课	50	1108	44.2%	50	——	——
	专业实践课	25	400	15.8%	25	——	——
	专业方向课	5	80	3%	——	5	——
素质拓展课		4			——	——	
合计		145	2548				

### (二) 公共基础课程

公共基础课程 47 学分，具体包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）。

#### 1. 公共必修课

公共必修课为上级教育行政主管部门要求开设的课程，是所有专业必须开设的公共基础课

程。具体情况详见表 6-2。

表 6-2 公共必修课程一览表

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

## 2. 公共限选课

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

表 6-3 公共限选课程一览表

序号	课程名称	学时	学分	统筹学院	拟开设学期	建议专业
1	党史	16	1	马克思主义学院	第一学期	所有专业
2	大学语文	64	4	马克思主义学院	第一、二学期	旅游类专业
3	胶东红色文化	16	1	马克思主义学院	第一学期	所有专业
4	普通话	16	1	马克思主义学院	第一学期	文化与创意系、旅游与服务系相关专业
5	美育	16	1	马克思主义学院	第一或第二学期	所有专业
6	传统文化	32	2	马克思主义学院	第一或第二学期	建议旅游与服务系各、文化与创意系相关专业选开
7	礼仪	16	1	马克思主义学院	第三或第四学期	所有专业
8	创新创业教育	16	1	创新创业中心	第三、四学期	所有专业
以上为公共限选课程，根据专业需要提出开设申请。						

### 3. 公共任选课

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

#### （三）专业（技能）课程

专业（技能）课程 94 学分，占总学分的 65%，包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。

##### 1. 专业基础课程

专业基础课程设置 7 门，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

专业核心课程设置 8 门，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）。

##### 3. 专业实践课程

专业实践课程是为培养学生的基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、

综合实践能力与综合技能所开设的课程。根据专业岗位对酒店管理与数字化运营人才的复合性要求设置 5 门。包括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. 专业方向（选修）课程

专业方向（选修）课程设置 3 门/模块，主要有服务设计、花艺、会展服务与管理，学生在第 2-4 学期分别选则其中 1 门/模块进行修读，应至少完成 4 学分。

表 6-4 专业（技能）课程教学计划安排表

课程性质	课程名称	学分	学时	开设学期	课程主要内容
专业基础课程	酒店管理概论	2	32	1	酒店概述、酒店管理概述、酒店计划与决策管理、酒店组织管理、酒店管理者、酒店服务质量管理、管理控制、酒店集团。职业发展历史、酒店类别、酒店集团及旗下主要品牌、高星级酒店内架构及其主要职责、酒店评级标准、职业发展趋势等内容。
	旅游法规	2	32	3	酒店法律法规全面介绍，酒店经营过程中所需涉及的相关法律法规，例如：客人酒店间的权力与义务、服务合同、劳动合同、星级评定、安全管理、行业管理规范等、相关重要的酒店法律与法规。
	饭店英语	2	32	1	酒店预订、登记入住、行李服务，问询服务、总计、收银、商务中心，客房清洁服务、洗衣服务、客房部其他服务，中餐服务、西餐服务、客房送餐服务、宴会服务、酒水服务，销售部，康乐中心，会议服务，购物，解决投诉等内容。



	旅游服务心理学	2	32	4	服务心理学基础知识、消费的动因、消费者的感知觉、态度、情绪与情感、个性、酒店服务心理、酒店服务中的人际关系、酒店企业员工心理保健。
	中外民俗	2	32	3	服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、岁时节日民俗、人际礼仪民俗、人生礼仪民俗、工艺美术民俗、游艺民俗等。
	沟通技巧	2	32	3	一般商务沟通知识，如求职面试沟通、营销沟通、管理沟通等；复杂商务沟通，如交易会谈判、合同谈判等。
	酒店人力资源管理	2	32	3	酒店人力资源概述、酒店工作分析；员工招聘与配置、酒店员工培训与开发；酒店绩效管理、薪酬管理；员工劳动关系管理等内容。
专业核心课程	酒店礼仪与职业形象	4	64	1	礼仪的基本概念、基本准则；商务形象礼仪，包括仪容、服饰、仪态等；商务社交礼仪，如会面礼仪、通信礼仪、宴请礼仪、交谈礼仪等。
	餐饮运营与智能管理	8	128	3-4	餐饮简史与中国餐饮业的发展、餐厅种类与餐饮产品、餐饮部组织结构设置与人员要求、餐饮接待服务工作环节及必备的基本技能、酒吧服务、餐饮市场定位、餐饮布局与设备用品管理、餐饮原材料管理、餐饮产品生产管理、餐饮销售管理、餐饮服务质量管理等内容。



	前厅管理与数字化运营	4	64	2	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;宾客关系服务、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。
	客房管理与数字化运营	4	64	4	客房业务基础、客房清扫;对客服务、公共区域清洁保养;布草与洗衣房运转、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。
	酒店运营管理	4	64	5	括酒店发展史、酒店类型、酒店管理职能与方法、酒店人力资源管理、酒店服务质量管理,酒店业发展前景及趋势、战略管理思想、创新经营等内容,课程内容可安排到校外实训基地学习。
	酒店市场营销	4	64	5	了解现代酒店市场营销观念,发掘酒店市场机会,定位酒店目标市场,制定酒店营销策略,酒店营销活动的组织、控制,创新酒店智慧营销活动。课程内容可在校外实训基地学习。
	岗位实习	20	600	6	通过前期实践,要求学生熟悉酒店的前厅、客房、餐饮各岗位的工作流程;通过岗位的跟岗及培训,要求学生能独立的完成前厅接待、礼宾、客房清扫、餐饮服务等工作。



	毕业设计（论文）	2	60	6	通过指导老师指导，要求学生掌握毕业设计文案制作的流程；学生能独立的选择毕业设计选题方向（前厅、客房、餐饮），并设定一定的主题，根据主题完成个性化的文案制作。
专业实践课程	酒店信息管理软件应用	8	128	3-4	Microsoft Office PowerPoint 按实际业务组织幻灯片内容，比如找素材、定风格、排版美化、加动画。学习 PhotoshopCC, 包括海报设计、logo 制作、宴会台面设计、客房布置设计等平面设计基本技能。新媒体发展趋势、工作流程等理论知识；新媒体运营相关的策划、内容创造；新媒体版面排版、标题设计、运营推广等技能；. 新媒体内容运营；新媒体推广主题策划；新媒体平台搭建和选择。
	酒饮知识与制作	5	80	4	酒的历史、酿造、品鉴；葡萄酒、啤酒的历史、酿造、品鉴；鸡尾酒的基础知识和经典款调制；咖啡的基础知识。
	茶文化与茶艺	4	64	3	中华茶艺礼仪；六大茶类的基础知识和冲泡方法；茶叶品鉴；茶席设计。
	葡萄酒品鉴	4	64	4	葡萄酒文化、分类、品种、产地、风土、口味，品鉴技巧等。
	酒店突发事件实训	4	64	5	酒店各部门工作中出现的投诉、临时事故等的处理。
专业方向（选修）课程模块 1	酒店服务设计	2	32		主题客房基本类型及认知；客房主题确定及理念描述；



					客房布局及基调设计；客房服务设计；客房成本核算。 宴会概况；宴会菜单设计；宴会主题认识；宴会台型设计；宴会台面设计；宴会色彩布置；宴会服务流程；宴会服务方案制作。
	花艺	2	32		插花艺术基本理论和基础；插花基本技能；现代插花艺术多种造型；礼仪插花；装饰插花；艺术插花。
专业方向（选修）课程模块 2	会展服务与管理	1	16		会展服务内容，会议服务会场布置等。

#### （四）专业核心课程描述

表 6-5-1 酒店礼仪与职业形象课程描述

课程名称	酒店礼仪与职业形象	学分	4	学时	64
课程目标	通过校内理实一体化实训室的全真操作训练，培养具有良好气质的酒店职业技能人才。通过对身体各关节、韧带、肌群施加合理的负荷，训练学生力量、柔韧、速度、标准及情感认知和节奏感，激发学生对审美的自觉体认，塑造优美姿态，打造良好的职业形象；提升身体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和良好的职业道德，为学生走上工作岗位打下坚实的基础。				
学习内容	礼仪的基本概念、基本准则；商务形象礼仪，包括仪容、服饰、仪态等；商务社交礼仪，如会面礼仪、通信礼仪、宴请礼仪、交谈礼仪等。				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> <li>（1）能够保持酒店工作人员在工作场景的服务形象；</li> <li>（2）能操作规范的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等；</li> <li>（3）能养成良好的行为举止习惯的方式和途径；</li> <li>（4）能在工作中灵活运用职业形象及服务礼仪。</li> </ul>				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	酒店运营管理证书、酒店收益管理证书				



表 6-5-2 餐饮运营与智能管理课程描述

课程名称	餐饮运营与智能管理	学分	8	学时数	128
课程目标	通过在校内理实一体化实训室的全真操作（餐饮服务的全真操作），让学生掌握餐饮各项运营管理技能、包括餐饮行业认知、餐饮服务基本功练习、中西餐宴会摆台、中西餐服务、餐饮运营管理等，培养学生对餐厅运营管理理论知识的运用，巩固和提高学生的餐饮运营管理技能。提高学生的数字化工具运用能力、运营管理能力、思考及操作能力，满足企业岗位要求，培养成能胜任酒店餐饮运营管理工作的高技能人才。				
学习内容	餐饮行业认知、餐饮各项技能、餐饮运营管理知识、质量管理知识。				
能力培养	<p>(1) 能独立完成中西式零点与宴会摆台；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 能根据具体的就餐要求选择合适的运营管理方法；</p> <p>(4) 能根据餐饮部门具体情况填写服务任务工单，并做出自我评价；</p> <p>(5) 能够在提供规范服务的同时，做好个性化服务，提升客户体验；</p> <p>(6) 能运用数字化工具进行餐饮运营管理工作。</p>				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	酒店运营管理证书、餐饮管理运行证书、餐饮服务管理证书、酒店收益管理证书				

表 6-5-3 前厅管理与数字化运营课程描述

课程名称	前厅管理与数字化运营	学分	4	学时数	64
课程目标	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），让学生掌握前厅各项运营管理技能、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，培养学生对前厅运营管理理论知识的运用，巩固和提高学生的前厅运营管理技能。提高学生的数字化工具运用能力、运营管理能力、思考及操作能力，满足企业岗位要求，培养成能胜任酒店前厅运营管理工作的高技能人才。				
学习内容	前厅业务认知、前厅各项技能、前厅运营管理知识、质量管理知识。				



<p><b>能力培养</b></p>	<p>(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；</p> <p>(2) 能独立并规范完成预定、接待、结账、前台软件操作等技能；</p> <p>(3) 能根据客人具体要求选择合适的运营管理方法；</p> <p>(4) 能根据前厅的具体情况，填写服务任务工单，并做出自我评价；</p> <p>(5) 能够在提供规范服务的同时，做好个性化服务，提升客户体验；</p> <p>(6) 能运用数字化工具进行前厅运营管理工作。</p>
<p><b>与岗位能力和职业资格证书的衔接</b></p>	<p>酒店运营管理证书、前厅运营管理证书、酒店收益管理证书</p>

**表 6-5-4 客房管理与数字化运营课程描述**

课程名称	客房管理与数字化运营	学分	4	学时数	64
<p><b>课程目标</b></p>	<p>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），让学生掌握前厅各项运营管理技能、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，培养学生对客房运营管理理论知识的运用，巩固和提高学生的客房运营管理技能。提高学生的数字化工具运用能力、运营管理能力、思考及操作能力，满足企业岗位要求，培养成能胜任酒店客房运营管理工作的高技能人才。</p>				
<p><b>学习内容</b></p>	<p>客房业务认知、客房各项技能、客房运营管理知识、质量管理知识。</p>				
<p><b>能力培养</b></p>	<p>(1) 能独立完成走客房、住客房的清扫工作；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 能对客房设备用品进行分类和编码；</p> <p>(4) 能对客房设备用品制定采购计划和储存量管理；</p> <p>(5) 能够处理客房部的突发事件。</p>				
<p><b>与岗位能力和职业资格证书的衔接</b></p>	<p>酒店运营管理证书、现代酒店服务质量管理证书、酒店收益管理证书</p>				

**表 6-5-5 酒店运营管理课程描述**

<b>课程名称</b>	酒店运营管理	<b>学分</b>	4	<b>学时数</b>	64
<b>课程目标</b>	具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感，践行社会主义核心价值观，具有底线思维、法治思维、团结协作的职业素养和耐心专注、精益求精的工匠精神，养成严谨求实、爱岗敬业的职业态度；能严格遵守职业道德和行为规范，具有职业认同感、有担当肯奉献、吃苦耐劳的劳动精神；具有较强的沟通能力、创新能力、运营能力、管理能力和拓展能力，具有不断学习新知识新技术的能力成为企业需要的高技能酒店运营管理人才。				
<b>学习内容</b>	酒店业务认知、酒店运营管理知识、酒店质量管理知识。				
<b>能力培养</b>	能遵守国家法律法规及相关规定，严格执行酒店各部门工作流程、规范和安全操作规程；能按照酒店运营流程进行计划、实施、检查，能进行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，具有数字化工具运用能力、网络平台运营管理技术能力。				
<b>与岗位能力和职业资格证书的衔接</b>	酒店运营管理证书、现代酒店服务质量管理证书、酒店收益管理证书、现代酒店服务质量管理证书				

表 6-5-6 酒店市场营销课程描述

<b>课程名称</b>	酒店市场营销	<b>学分</b>	4	<b>学时数</b>	64
<b>课程目标</b>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>				
<b>学习内容</b>	酒店行业认知、市场营销战略知识技能。				



<b>能力培养</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能够制定旅游饭店市场营销战略；</li> <li>(2) 能够胜任市场分析工作和客户开发工作；</li> <li>(3) 可以识别竞争对手和制定竞争方案工作；</li> <li>(4) 能够确认目标市场和进行市场定位；</li> <li>(5) 能够胜任品牌塑造工作；</li> <li>(6) 能够胜任商品价格制定工作；</li> <li>(7) 能够胜任推销工作；</li> <li>(8) 能够制定促销方案；</li> <li>(9) 能够进行销售网络布局与管理。</li> </ul>
<b>与岗位能力和职业资格证书的衔接</b>	酒店运营管理证书、现代酒店服务质量管理证书、酒店收益管理证书、现代酒店服务质量管理证书

### (五) 素质拓展课程

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

表 6-6 素质拓展课程一览表

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

## 七、学时安排

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

酒店管理与数字化运营专业总学分为 145 学分，总学时数为 2548 学时，其中公共基础课程 47 分，占总学分的 31%；专业（技能）课程 94 学分，占总学分的 65%；实践性教学学时占总学时的 55%。

## 八、教学进程总体安排

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

每学期教学周数 20 周，三年共 120 周。

表 8-1 2024 级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	工学交替、校企协同培养+岗位实习																		考试	
	2	岗位实习、毕业设计（论文）																			

## （一）课程设置及教学计划表

表 8-2 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	40	8		3					★
	01000101	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8	2						★
	01000102	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	3						★
	01000004	形势与政策（一）	1	40	8	0	0.5						
		形势与政策（二）			8	0		0.5					
		形势与政策（三）			8	0			0.5				
		形势与政策（四）			8	0				0.5			
		形势与政策（五）			8	0					0.5		
	01000007	心理健康教育	2	32	28	4	2						
	01000103	军事理论	2	36	20	16	2						
	01000104	安全教育	1	16	12	4		1					
	01000105	劳动教育	1	16	12	4		1					
	01000009	大学英语（一）	4	64	60	4	4						★
01000019	大学英语（二）	4	64	60	4		4					★	

	01000106	信息技术	3	48	32	16	3						
	01000098	体育与健康（一）	2	36	4	32	2						★
	01000097	体育与健康（二）	2	36	4	32		2					★
	01000096	体育与健康（三）	2	36	4	32			2				★
	01000107	职业发展与就业指导	2	40	32	8		1	1			0.5	
	01000155	中国共产党党史	1	16	14	2		1					
		小计	35	608	426	182	18.5	13.5	3.5	0.5	0.5	0.5	
公共 限选 课	01000095	党史	1	16	12	4	1						
	01000059	大学语文（一）	2	32	32		2						★
	01000059	大学语文（二）	2	32	32			2					
	01000063	普通话	1	16	12	4	1						
	01000094	传统文化	2	32	28	4		2					
		小计	8	128	116	12	4	4	0	0			
			42	718	526	192	17.5	20.5	3.5	1.5	0.5		
公共 选修 课		公共选修课 1	1										
		公共选修课 2	1										
		公共选修课 3	2										
		(公选 4 学分) 自入学第二学期开设, 每人在校需完成 4-6 个学分。											
		<b>共 47 学分, 736 学时</b>											
专业 基础	07007001	酒店管理概论	2	32	32	0	√2						★
	07007002	饭店英语	2	32	32	0	√2						★

课	07007003	旅游服务心理学	2	32	32	0				√2			★
	07007004	中外民俗	2	32	32	0			√2				★
	07007005	旅游法规	2	32	32	0			√2				★
	07007006	沟通技巧	2	32	32				√2				★
	07007007	酒店人力资源管理	2	32	32	0			√2				★
	小计		14	224	224		4	0	8	2			
专业 核心 课	07007008	酒店礼仪与职业形象	4	64	32	32	√4						
	07007009	餐饮运营与智能管理	8	128	32	96			√4	√4			
	07007010	前厅管理与数字化运营	4	64	32	32		√4					
	07007011	客房管理与数字化运营	4	64	16	48				√4			
	07007012	酒店运营管理	4	64	0	64					√		
	07007013	酒店市场营销	4	64	0	64					√		
	07007014	岗位实习	20	600	0	600						√	
	07007015	毕业设计(论文)	2	60	0	60						√	
	小计		50	1108			4	4	4	8			
专业 实践 课	07007016	酒饮知识与制作	5	80	16	64				√5			
	07007017	茶文化茶艺	4	64	16	48			√4				
	07007018	酒店信息管理软件应用	8	128	32	96			√4	√4			
	07007019	葡萄酒品鉴	4	64	32	32				√4			

	07007020	酒店突发事件实训	4	64	0	64					√		
	小计		25	400			0	0	8	13			
专业 选修 课	07007021	酒店服务设计	2	32	16	16			2				
	07007022	花艺	2	32	16	16		1		1			
	07007023	会展服务与管理	1	16	0	16	0.5	0.5					
	小计		5	80			0.5	1.5	2	1			
素质 拓展 课	08000011	国防教育与军事训练	4	16+3w	8	8+3w	√						
	08000007	思想成长	1	16	0	16	√						
	08000012	社会实践、志愿公益	2	32		32	√	√	√	√	√		
	08000013	文体社团活动	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000056	技能特长	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000014	学生工作履历	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000015	创新创业	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000016	特色模块	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	小计		12	144+3w	8	126+3w	8.5	7.5	22	24			
合计及周学时			94+				28	25	25.5	25.5			
总学分/总课时			145/2548										



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

说明：★表示考试，其余为考查；w 表示集中实践教学周；√表示课程开设学期。



## (二) 实践教学计划表

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

表 8-3 实践教学计划表

序号	实践教学项目	学期	周数/学时	实践目标	实践内容	实践地点
1	入学、军事教育	1	2/48	养成爱国爱党、遵规守纪、吃苦耐劳的品质，强身健体	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	16/64	弘扬中国传统文化，增强文明礼貌意识，提升职业气质和职业形象	仪容仪表、职业形象设计、走姿、站姿、坐姿、握手、指引、介绍等	校内校外
3	客房管理与数字化运营	3-4	32/96	增强客房服务管理能力和客房数字化运营素养	客房清洁、铺床服务、客户管理问题解决	校内校外
4	餐饮运营与智能管理	3-4	32/128	增强餐饮服务管理能力和餐饮数字化运营素养	托盘斟酒折花中西餐摆台、服务	校内校外
5	酒饮知识与制作	3-4	17/80	培养酒水饮料制作能力和素养	调酒、咖啡制作与服务	校内校外
6	茶文化与茶艺	3	16/64	培养茶鉴赏冲泡能力茶艺表演销售能力及素养	茶叶知识、茶叶冲泡与茶艺表演	校内校外
7	酒店信息管理软件应用	3-4	32/128	提升数字化工具应用能力和素养	酒店各部门软件应用	校内校外
8	葡萄酒品鉴	4	16/64	培养品酒能力鉴别酒能力	红白葡萄酒品鉴	校内校外
9	酒店突发事件实训	4	16/64	培养沉着冷静随机应变能力	客户投诉、食物中毒、火灾等应急处置流程及处理方式	校外



### (三) 岗位实习活动安排表

表 8-4 岗位实习活动安排表

实习学期：第六学期

实习目标				
	实习项目	周数(学时)	实习内容	实习单位
实习安排	酒店运营管理	16/64	酒店各部门工作流程、内容及运营管理	五星级酒店、餐饮企业、连锁酒店
	酒店市场营销	16/64	酒店营销策略方法等	五星级酒店、餐饮企业、连锁酒店
	酒店突发事件实训	16/64	酒店突发事件处理	五星级酒店、餐饮企业、连锁酒店
教师要求	<p>教师以高度责任心，全面关心学生的思想、学习、生活、健康与安全，加强学生的法治教育、行为规范教育和安全教育，定期检查实习情况</p> <ol style="list-style-type: none"> <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. 加强家校沟通联系，协调解决工作、生活、学习中出现的困难和要求</li> </ol>			
学生要求	<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>			
实习考核	<p>由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师负责考核，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、实施保障

### （一）师资队伍

酒店管理与数字化运营专业专任教师 18 人占比 80%，企业兼职教师 4 人占比 20%，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。

表 9-1 酒店管理与数字化运营专业专任教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
张 怡	女	1973.05	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
杨囡囡	女	1974.06	副高	校内专任	酒店营销	是
李亚丽	女	1979.08	讲师	校内专任	礼仪、餐饮	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	副高	校内专任	英语	是
卢昕昕	女	1986.06	讲师	校内专任	英语	是
聂玉娜	女	1986.06	讲师	校内专任	英语	是
张晓慧	女	1980.02	副高	校内专任	酒店英语	是
孙 静	女	1984.07	讲师	校内专任	餐饮服务	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	客房	是
刘静	女	1986.06	助教	校内专任	酒管概论	是
孙萍	女	1990.06	助教	校内专任	客房	否

注：可将专任教师与兼职教师分开写



表 9-2 酒店管理与数字化运营专业兼职教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
孔 明	男	1982.01	高级技师	校外兼职	餐饮管理	否
姜雪梅	女	1984.03	高级技师	校外兼职	培训师	否
白红艳	女	1984.06	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否
孙德萍	女	1979.09	高级技师	校外兼职	酒店运营管理	否

## (二) 教学设施

### 1. 专业教室基本条件

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

### 2. 校内实训室（基地）基本要求

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

#### (1) 鸿达楼餐饮综合实训室

##### ①中餐模块

中餐零点和宴会摆台、服务

##### ②西餐模块

西餐零点、休闲和宴会摆台、服务

##### ③调酒咖啡模块

鸡尾酒、咖啡的制作与服务

#### (2) 前厅客房实训室

##### ①前厅模块

前厅服务与管理

##### ②客房模块

客房铺床与客房整洁

#### (3) 茶艺实训室

茶水冲泡及茶艺表演

### 3. 校外实训基地基本要求

校外的实训基地能够提供开展酒店服务、酒店运行、酒店产品营销等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。企业具有强烈的社会责

任和教育情结，能执行教育部高等学校校外实习相关规定，承担相关义务和责任，具有对实习生进行规范管理的能力。

#### 4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地能提供前厅、餐饮、客房服务，产品销售等基层服务、管理实习岗位，能涵盖当前酒店业发展的主流业务，同时可接待 10 名以上学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

#### 5. 信息网络教学条件

校园网络能够满足酒店管理与数字化运营专业各实训室需求。

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，选用教育部“十三五” / “十四五”规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

#### 2. 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；酒店管理专业操作技术类图书和实务案例类图书；酒店经营管理和民宿案例图书；中华饮食文化、酒店设计类图书；3 种以上酒店管理专业相关期刊。

#### 3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。积极推行现代教育技术，以优质数字化资源建设为载体，以数字化校园为平台，校企共建纸质与电子、静态与动态相结合的共享型专业资源库，实施开放式教学和资源共享。

### （四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据岗位要求、专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用讲授法、案例分析法、头脑风暴法、模拟演练法、角色扮演法、自主学习法、任务驱动法等教学方法，以达成培养能从事酒店服务、酒店运营管理、酒店产品销售、中小住宿业创业经营等工作的复合型技术技能人才的的教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新情境模拟法、混合式教学方法和策略，采用成果导向、项目驱动等方法，坚持学中做、做中学。

### （五）学习评价

结合专业基于工作过程体系的特点，培养学生的“职业基本能力——职业核心能力——职



业综合能力”，使学生逐步完成从“初学者——准职业人——职业人”的转变。在学生的成长过程中，教师对学生综合评定实施发展性教学评价。学生通过专业认知、基于工作过程系统化的课堂教学及在企业的职业体验，培养学生的职业基本能力，使之成为初学者；通过仿真教学、岗位训练（企业课堂）及在企业的职业认同，培养学生的职业核心能力，使之成为准职业人；通过专业实习指导，在企业的岗前培训、职业素养、实习总结与评估，培养学生的职业综合能力，使之成为职业人，最终实现与企业的“零距离接轨”。对于校外顶岗实习采用院系和企业实习实践指导教师相结合对学生的实习成绩进行评价。

### 1. 学习成果的评测

本专业须对学生综合性的学习成果予以综合评量。评量分为两个阶段，一是任课教师和企业导师对学生学习成果的考核；二是组织专家组对学生学习成果进行抽测和评价，综合值为学生学习成果成绩。

### 2. 实训课程评测

凡列入教学计划一周以上的集中实训都必须在实训结束时对学生进行全面考核，综合考核以实操考核为主，结合现场口试。实操考核应有操作标准或规范，注重评价的多元化，要体现职业素养。所有课程的最终考核，都应体现全过程性与全面性，实操考核应拍摄考核现场照片或视频留存，保存过程材料和学生考核作品，并挑选优秀的作品用以补充酒店管理与数字化运营专业教学资源库。

### 3. 实习课程评测

实习安排须遵照教育部岗位实习基本要求，严格按照学校、学院相关制度执行，须建立岗位实习的教学文件和资料，包括：实习协议，实习计划，实习报告，实习成绩，实习周志，实习巡回检查记录，实习考核表，实习证书等。专业必须与实习企业共同制定实习评价标准，共同考核学生实习效果。学生岗位实习成绩的考核分两部分：一是实习企业指导教师对学生的考核，原则上占总成绩的70%；二是学校实习指导教师对学生的岗位实习进行评测，原则上占总成绩的30%。学生岗位实习考核的成绩记入毕业成绩，考核结果分优秀、良好、合格和不合格。学生考核结果在合格及以上者获得学分，学校为其颁发由实习单位和学校共同认定的《学生实习证书》，并纳入学籍管理。

## （六）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，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。基于教学产出对教师教学工作进行评量。教师教学工作的评量包括二个部分，一是正式课程教学，包括授



课与教学工作量、教学设计、课程评量与学生学习成果抽检吻合率；二是非正式课程教学，包括技能竞赛指导、技能考核指导、毕业设计指导、创新创业指导和其它专业教学活动等。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。建立基于能力目标与质量反馈控制的多主体人才培养质量评价方式。坚持实施毕业生跟踪调查制度，建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，多维度、综合评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过分析毕业生就业率、就业结构、就业质量、就业竞争力及可持续发展能力，获得本专业毕业生就业岗位与所学专业对口程度、专业培养的素能结构与行业企业需求吻合度，从而判断本专业毕业生的综合能力、自身价值以及对企业、社会的贡献能力。

4. 专业教研组织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。若有教育目标、专业培养的素能结构的改变则须召开专家委员会议，科学调整培养目标，培养内容和培养方式，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

## 十、毕业要求

(一) 本专业学生毕业最低取得 145 学分，其中公共基础课 47 学分，专业课程（包括岗位实习与毕业教育）94 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酒店运营管理、餐饮服务管理、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。



## 附件

# 《酒店管理概论》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店管理概论				
课程类别	专业基础课	课程代码	7007001		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第一学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论课				
先修课程	无				
后继课程	餐饮运营与智能管理、前厅管理与数字化运营、酒店运营管理				
制订人	刘静	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

《酒店管理概论》是酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课。本课程系统地论述了现代酒店经营服务和管理的的基本理论、基本服务程序和现代酒店的基本设 I 形态以及将来酒店业的发展态势，是为后续课程骨干课程和核心技术课程《前厅服务》、《客房服务》、《餐饮服务》、《餐饮管理》等确定理论和意识形态基础。经过对本课程的学习，让学生基本掌握酒店的组级机构、管理模式和生产管理形态，对酒店各职业岗位所需的专业知识与技术有所认识，同时对酒店也的发展状况和态势有所掌握，为学生把自己打造为真实的“酒店人”确定坚固的理论基础。

### 三、课程设计思路

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

酒店管理与数字化运营专业的学生毕业后主要从事旅游酒店服务行业，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)，这些岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、得体的形象以及好的团队合作能力和沟通能力等。

本课程设计充分表达任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为若干工程，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式表示教学内容，工学结合突出实践，强化实训提防才能，课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。



## 四、课程教学目标

### （一）总体目标

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程，是该专业学生学习和掌握酒店管理专业知识的入门课程。教学目的是使学生了解和掌握酒店管理这门课程的基本理论，并熟悉酒店业的经营理念 and 独特的产品特色，对以后在酒店业的实际工作打下坚实的理论基础。能够运用知识对现实酒店中发生的各种问题作出分析和判断，并提供大致的方案，能对酒店的决策提出自己的分析和判断。

### （二）具体目标

#### 1. 知识目标

酒店管理理解能力

- 1) 能准确描述酒店的类型与酒店的核心产品。
- 2) 能描述星级酒店核心业务部门和职能部门。
- 3) 能阐述酒店常用的管理方法和管理基本理论。

酒店管理实践能力

- 1) 能编制酒店主要业务部门基层岗位工作说明书。
- 2) 能进行一线产品营销。
- 3) 能描述酒店安全内容，制定部门安全管理措施。
- 4) 能通过合适途径方法选、用、育、留员工。
- 5) 酒店管理理念形成能力。

酒店管理理念形成能力

- 1) 能策划一般酒店公关活动，树立酒店形象。
- 2) 能树立酒店管理理念，自觉加强酒店意识和素养。

#### 2. 能力目标

- 1) 会利用信息媒体，获取新知识、新观念、新思想，培养自主学习能力。
- 2) 能管理自己的日常生活与学习，培养自我管理能力和能力。
- 3) 能自我调整心态，提高自信心。
- 4) 能正确分析、判断问题和解决问题，培养综合分析能力。

#### 3. 素质目标

- 1) 培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、善于创新的工作作风。
- 2) 培养学生的团结协作精神和协调沟通能力。
- 3) 培养学生勇担责任的社会责任感。
- 4) 培养学生的法律意识，做到知法、懂法、用法。

## 五、课程内容和要求

序号	学习	学习要求	活动设计	参考
----	----	------	------	----



	项目			学时
1	认识酒店	熟知酒店、酒店产品 描述酒店业发展 关注酒店集团发展模式	介绍酒店管理概论的学习意义、整体教学设计 多媒体讲授酒店、酒店产品的定义及作用 分组讨论，酒店集团发展的模式和酒店业的发展 总结归纳	4
2	走进组织	熟知酒店组织结构 分析酒店岗位设置 编制岗位说明书	讲授组织管理的内容、原则和形式 小组讨论酒店岗位设置及其职责 总结归纳	4
3	营销酒店产品	描述确定酒店目标市场 会用酒店营销组合策略 制定酒店营销方案	讲授酒店营销管理的内容，掌握酒店营销活动的基本特点和操作要点 分作讨论营销组合策略以及最新的营销理念和操作技能 总结归纳	4
4	选用培训考核激励员工	模拟酒店员工招聘 描述酒店员工培训内容 熟知酒店员工考核方法及激励策略	讲授酒店人力资源管理的含义和原则 分组模拟酒店员工招聘的过程 案例分析据点员工考核激励的策略 归纳总结	4
5	督导服务质量	督导酒店服务质量 妥善处理客人投诉	讲授酒店服务质量的含义和内容 分组讨论酒店管理的有效方法 情景模拟客人投诉的处理技巧 归纳总结	4
6	实现后勤保障	保障酒店物资及时供应、设备正常运转 保障酒店人、财、物的安全	讲授酒店管理安全的重要性 小组讨论酒店安全管理的内容 归纳总结	4
7	运用公关关系	制定酒店公关活动策划 学会酒店危机公关活动分析	讲授酒店公关危机的含义和作用 分组讨论酒店公关危机处理的方法 模拟策划酒店公关活动 归纳总结	4
8	树立企业形象	建设酒店特色文化 培养顾客的忠诚度 培养员工的满意度	讲授企业文化的含义及作用 讨论培养顾客忠诚度的方法 归纳总结	4



## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 案例教学法

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

#### 2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店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。

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：



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

### （三）教学条件

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

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

### （四）教材编选

#### 1. 教材选用建议

##### （1）教材选用

《酒店管理概论》，刘伟编著，高等教育出版社，2021。

##### （2）参考教材选用

《现代酒店管理概论》，唐秀丽编著，重庆大学出版社，2023。

《饭店管理概论》，梁瑜、牟昆、李明宇编著，清华大学出版社，2023。

《酒店管理概论》，朱承强、杨瑜编著，中国人民大学出版社，2020。

#### 2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作过程序化内容的同时，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。



## 《饭店英语》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	饭店英语				
课程类别	专业基础课	课程代码	07007002		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第二学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理实一体化课程				
先修课程	《大学英语》《酒店管理概论》				
后继课程	《高职行业英语》《酒店礼仪与职业形象》				
制订人	卢昕昕	审核人	李亚丽		

### 二、课程性质与作用

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

本课程旨在培养学生具备较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本流程和技能，在培养学生英语语言能力的同时，联系酒店服务工作实际，使学生能用所学英语开展酒店服务活动，培养学生从事涉外酒店接待的实践能力，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

### 三、课程设计思路

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

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

在教学情境选择中，考虑以下几个方面来重构知识和技能：

1. 考虑饭店工作流程特点，注意由易到难的先后顺序；
2. 充分考虑高等教育对理论知识和可持续发展的需要；



3. 融合相关职业资格对知识、技能和态度的要求。

## 四、课程教学目标

### (一) 总体目标

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

### (二) 具体目标

#### 1. 知识目标

了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的，基础的专业术语和表达句。

#### 2. 能力目标

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

#### 3. 素质目标

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

## 五、课程内容和要求

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



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



		4.understand the procedures of taking orders 5.get familiar with the terms and useful phrases in recommending dishes 6.get familiar with the terms and useful phrases in taking orders 7.fill in the restaurant order card 8.make up situational dialogues	4.说-分组讨论, 如何翻译中国的八大菜系及不同菜系中的代表菜 5.写-根据情景填写点餐单 6.总结归纳反思	
7	Serving Dishes	1.understand the procedure of serving dishes 2.know how to serve dishes to guests 3.know how to explain bills to guests 4.get familiar with the terms and useful phrases in serving dishes 5.get familiar with the terms and useful phrases in explaining bills 6.learn how to fill in the restaurant bill 7.make up situational dialogues and talk fluently	1.导入-图片导入 2.读-了解中餐席间如何上菜和早餐的不同类型 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 翻译中国著名茶的种类 5.写-根据情景填写点餐账单 6.总结归纳反思	4
8	Role-Play	practice the whole procedures	全流程角色扮演汇报	4
总课时				32

## 六、教学建议

### (一) 教学方法

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

#### 1. 情境教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### (二) 评价方法



## 1. 课程评价

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

## 2. 考核方式及成绩评定

### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

## (三) 教学条件

### 1. 教学设备软硬件条件

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

### 2. 师资条件

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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实



际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《饭店英语》，王君华、何珊编著，大连理工大学出版社。

#### （2）参考教材选用

《饭店情景英语》，主编：郭兆康，复旦大学出版社，2016年；

《饭店英语》，主编：张文，韩常慧，外语教学与研究出版社，2008年；

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

### 2. 教材编写原则与要求

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

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

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

## 七、说明

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



## 《旅游服务心理学》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	旅游服务心理学				
课程类别	专业基础课	课程代码	7007003		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第四学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营、交通乘务、智慧旅游				
授课方式	讲授法、案例分析、小组讨论、问题导向、视频教学等为主				
先修课程	《酒店管理概述》				
后继课程	《沟通技巧》				
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基础课程，主要讲授影响旅游者行为模式的个体和社会因素，旅游工作者应具有的职业心理、旅游活动各阶段的服务和工作心理分析及如何进行职业压力和职业生涯的设计与管理。

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

### 三、课程设计思路

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

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

旅游服务心理学课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计的。本课程的设置具有双重意义与作用：一是培养学生具有良好的职业心理素质和健康的心理状态；二是培养学生具有善于分析客人心理需求能够为客人提供细致、周到、个性化服务的职业素质和能力。该课程是专业能力提升的基础和支撑，课程教育定位：构建健康职业心理、善于分析客人需求、提供服务更加优质、



综合职业素养不断提升。

## 四、课程教学目标

### （一）总体目标

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

### （二）具体目标

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

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

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

## 五、课程内容和要求

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



4	项目二 影响旅游者行为的个体因素—态度与情感分析	旅游者态度和情感因素对旅游行为的影响	1、讲授态度的相关知识。 2、知识回顾情感。 3、案例导入、分组讨论分析态度和情感对旅游行为的影响。 4、归纳总结	2
5	项目三 影响旅游者行为的社会因素—群体与家庭分析	群体与家庭对旅游行为的影响	1、讲授群体与家庭 2、分组讨论群体与家庭对旅游行为的影响。 3、归纳总结	2
6	项目三 影响旅游者行为的社会因素—社会阶层与社会文化分析	阶层与社会文化对旅游行为的影响	1、讲授社会阶层与社会文化的基本知识。 2、案例导入社会阶层与社会文化对旅游行为的影响。	2
7	项目四 旅游工作的职业心理—职业素养	旅游工作的职业素养分析	1、心理测试分析个人职业素养。 2、结合分析结果分享个人感受。 3、归纳总结	2
8	项目四 旅游工作的职业心理—职业人格和职业能力	旅游工作职业人格和职业能力分析	1、讲授职业人格和职业能力。 2、借助量表分析个人的职业人格。 3、分组讨论应具有的职业能力。 4、归纳总结	2
9	项目五 导游工作心理	导游工作分析、导游服务策略分析	1、案例导入导游工作分析。 2、情节模拟导游服务策略分析。 3、归纳总结	2
10	项目六 酒店	旅游者对酒店的心理需求分析、前	1、案例导入分析旅游者对酒	2



	工作心理— 旅游者心理 分析、前厅 服务心理	厅服务心理策略	店的心理需求。 2、情景模拟前厅服务心理策略。 3、归纳总结	
11	项目六酒店 工作心理— 客房、餐厅 服务心理	酒店客房、餐厅服务心理策略	1、案例导入分析旅游者对酒店客房、餐厅的心理需求。 2、分组讨论：客房、餐厅的服务心理策略。 3、归纳总结。	2
12	项目七相关 部门工作心 理	旅游相关部门服务心理	1、讲授旅游业相关部门及服务要求。 2、分组讨论：不同部门的服务策略。	2
13	项目八旅游 投诉工作心 理	旅游投诉的产生、投诉心理分析及 应对策略	1、情景模拟：旅游投诉产生的原因及投诉心理分析。 2、分组讨论：旅游投诉应对策略。 3、归纳总结	2
14	项目九旅游 企业员工管 理心理—职 业生涯设计 与管理、职 业压力与管 理	职业生涯设计与管理、职业压力与管理	1、案例分析导入：职业生涯规划。 2、心理测试：职业压力的应对。 3、个人测试结果分享。 4、归纳总结	2
15	项目九旅游 企业员工管 理心理—职 业倦怠与管 理、心理测 量与咨询	职业倦怠与心理测量	1、讲授职业倦怠的概述及心理测量的应用。 2、情景模拟：如何进行心理测量。 3、归纳总结	2
16	项目十旅游 企业管理心 理	企业管理者心理素质	1、讲授企业管理心理概述。 2、案例分析导入企业管理者应具有的基本素质。	2



	总学时			32
--	-----	--	--	----

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 案例教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取开卷的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

### （三）教学条件



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

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

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

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

#### （2）参考教材选用

《旅游服务心理学》李婵 范志光编著，高等教育出版社，2024。

《心旅伴-旅游服务心理学实践指导手册》韦志中 台海出版社，2020。

### 2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作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）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与实际外贸业务紧密衔接，将旅游活动过程中的新问题、新思路和新方法及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与职业素养提升。

## 七、说明

本课程标准是为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。



## 《中外民俗》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	中外民俗				
课程类别	专业基础课	课程代码	07007004		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论				
先修课程	《酒店管理概论》、《旅游法规》、《旅游服务心理学》				
后继课程	《沟通技巧》、《酒店人力资源管理》				
制订人	陈汶	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。本课程将使学生初步掌握民俗的基本知识和内容，同时为其他专业课的学习作铺垫。其目标是培养良好的职业道德和素养，具备一定民俗知识的高素质人才。本门课程完整、系统地介绍并阐述了中国民族的世俗信仰、民族服饰、饮食特点、社交礼仪和传统节日。通过学习，使学生了解和认识中国民族丰富多彩的民俗现象，提高学生的旅游品位，培养学生的文化情趣和民族自豪感，增强学生对民族民俗旅游资源的认识能力和开发、挖掘能力。

### 三、课程思路

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

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

### 四、课程教学目标

#### （一）总体目标

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

#### （二）具体目标



## 1. 知识目标

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

## 2. 能力目标

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

## 3. 素质目标

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

## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 绪论	1. 掌握民俗概念 2. 了解本课程的考核标准	1. 介绍本课程的学习意义及考核方法 2. 多媒体讲授民族及民俗基本概念 3. 分组讨论，实际生活中学习民族民俗的作用 4. 总结归纳	2
2	项目二 中国及世界 民族概述	1. 了解中国各民族的形成及人种 与世界各民族	1. 多媒体讲授中国民族及世界民族概述 2. 总结归纳	6
3	项目三 民俗学与民俗 的基本特征	1. 了解民俗的基本特征	1. 多媒体讲授民俗的基本特征 2. 分组讨论，各民族不同的民俗特点 3. 总结归纳	4
4	项目四	1. 掌握节日由来及各地习俗	1. 多媒体讲授岁时节日民俗形	4



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

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 讲授法

运用口头语言向学生进行示范、呈现、讲解和分析教学内容的教学方法。

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定



### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## (三) 教学条件

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

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

## (四) 教材编选

### 1. 教材选用建议

#### (1) 教材选用

《中外民俗》，方澜、陈道山编著，大连理工大学出版社。

#### (2) 参考教材选用

《旅游中外民俗》，刘亚轩著，中国旅游出版社。

《民俗学概论》，钟敬文主编，高等教育出版社。

### 2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由



若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作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。



## 《旅游法规》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	旅游法规				
课程类别	专业基础课	课程代码	7007005		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论课				
先修课程	《中外民俗》				
后继课程	《沟通技巧》				
制订人	梁全芳	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，本课程面向旅游管理与服务岗位，根据岗位工作内容，以职业能力形成为目的选择课程内容，要求学生了解我国旅游法治现状，并对若干重要的旅游法规、政策、文件有较为全面、准确的把握。通过在仿真或者真实的工作环境，进行旅游法规业务操作技能，训练学生的政策法律的运用能力。使学生能从法律角度思考问题，更好地从事旅游相关职业。为构建学生全面的知识结构和后续专业课程的学习打下良好的基础。并能为学生参加全国导游人员资格考试发挥辅助作用。

### 三、课程设计思路

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

通过系统教学，使学生了解和掌握我国的旅游法规的基本理论、基本规范，能够准确分析和有效解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，并能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，从而提升自己的实际带团操作的能力，提高实践中的应变能力。

### 四、课程教学目标

#### （一）总体目标

规定全部教学内容的学习和任务引领型的项目活动，使得学生能够掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业知识，具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，为其职业能力的发展



打下良好的专业基础。

## （二）具体目标

### 1. 知识目标

- (1) 了解并领会党和国家的各项政策；
- (2) 了解民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关政策；
- (3) 掌握旅游法规的基本理论、基本规范；
- (4) 掌握合同法律制度的相关知识；
- (5) 熟悉旅游安全管理和旅游保险法规制度；
- (6) 了解旅游交通管理法律制度；
- (7) 掌握消费者权益保护法律知识的相关知识；
- (8) 了解旅游出入境管理法律制度。

### 2. 能力目标

- (1) 运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力；
- (2) 运用所学知识签订旅游合同的能力；
- (3) 提高学生依法办事、自主创业的能力；
- (4) 处理旅游者投诉的能力。

### 3. 素质目标

- (1) 培养学生在未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；
- (2) 端正学生在导游讲解等职业活动中的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。

## 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	旅游法概述	1. 了解法的基本知识，掌握旅游法的调整对象 2. 了解旅游法律关系的概念和特征，掌握旅游法律关系的基本要素	多媒体展示和教师讲解	4
2	旅行社管理法规制度	1. 熟悉旅行社的概念和性质，掌握旅行社设立的条件 2. 了解旅行社的经营原则，掌握旅行社的经营规定，了解旅行社质量金制度	多媒体展示和教师讲解	4
3	住宿、饮食、娱乐管理法律制度	熟悉旅游饭店的权利和义务，掌握旅游饭店的法律责任，熟悉旅游饭店星级评定制度，掌握食品安全事故的处置方法，熟悉娱乐场所管理相关法律规定	多媒体展示、案例分析和教师讲解	4
4	导游人员管理法规制度	1. 了解导游人员的概念与分类 2. 熟悉导游人员的权利，掌握导游人员的义务	多媒体展示、案例分	4



		3. 能结合案例分析导游人员的义务,能妥善处理导游人员权利和义务之间的关系 4. 了解导游人员的年审管理制度和等级考核制度	析、教师讲解和学生分组情景模拟	
5	合同法律制度	1. 了解合同的概念与特征 2. 掌握合同订立的方式,掌握合同生效的条件 3. 熟悉《合同法》关于合同变更和转让的具体要求,熟悉合同解除的方式,掌握违约责任的承担方式	多媒体展示、案例分析和教师讲解	4
6	消费者权益保护法律制度	1. 了解消费者和经营者的概念与特征,熟悉消费者权益保护法的概念、调整对象和基本原则 2. 掌握消费者的权利的具体内容,掌握经营者的义务的具体内容了解消费者权益保护机构及其职责	多媒体展示、案例分析和教师讲解	4
7	旅游者出入境管理法律制度	了解中国公民出入境的有效证件及申请的办理,熟悉中国公民出入境管理制度,熟悉外国人出入境检查制度	多媒体展示、案例分析和教师讲解	4
8	旅游资源保护法律制度	1. 了解旅游资源的概念与特点,熟悉旅游资源保护法律的基本内容,了解风景名胜区的等级划分和管理 2. 熟悉自然保护区的保护与管理法律制度,熟悉文物保护与管理法律制度,熟悉旅游区(点)质量等级的划分与评定	多媒体展示、案例分析和教师讲解	4

## 六、教学建议

### (一) 教学方法

以学生为中心,以教师为主导,针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法,积极引导 学生参与,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,



以加深学生对岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

### 3. 启发引导教学法

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

## （二）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## （三）教学条件

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

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘



任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《旅游法规教程（第七版）》，孙子文编著，东北财经大学出版社，2021。

#### （2）参考教材选用

《旅游法教程（第七版）》，卢世菊编著，武汉大学出版社，2022。

《旅游政策与法规》，黄国刚、胡志毅、李家权编著，北京理工大学出版社，2021。

《旅游法规》，杨智勇编著，北京大学出版社，2017。

### 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 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。



## 《沟通技巧》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	沟通技巧				
课程类别	专业基础课	课程代码	07007006		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论				
先修课程	《中外民俗》				
后继课程	《酒店人力资源管理》				
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，主要讲授沟通的基本原理、有效沟通的科学机制以及酒店沟通的主要理论知识，通过学习理论知识可以帮助学生了解基本的沟通知识，构建良好的沟通理念和人际交往意识。

### 三、课程设计思路

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

酒店管理与数字化运营专业的学生毕业后主要从事旅游酒店服务行业，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)，这些岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、得体的形象以及好的团队合作能力和沟通能力等。

沟通技巧课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计的。本课程以酒店各部门服务沟通工作为主线，首先将酒店前厅部、客房部、餐饮部和营销部的沟通知识和技巧进行了梳理，然后介绍了酒店的日常沟通技巧和一般的人际关系沟通技巧，最后对时下比较流行的网络沟通和跨文化沟通技巧进行了介绍，这既是酒店业服务沟通的最新内容，也是酒店服务沟通的重要知识。

### 四、课程教学目标

#### (一) 总体目标

通过学习理论知识可以帮助学生了解基本的沟通知识，构建良好的沟通理念和人际交往意识。培养



具备酒店管理与服务的理论知识;具备相关基本职业素养;掌握酒店管理与服务技能,能从事一线岗位服务与管理工作的高素质技能型人才。

## (二) 具体目标

### 1. 知识目标

了解沟通的定义、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力等基本概念及人格模式的类型与特点、酒店产品属性、常用口头与书面沟通方式等相关理论知识。

### 2. 能力目标

掌握积极自我沟通、沟通礼仪、亲和力培养、调研与观察、询问与聆听、有效表述、促成、异议化解等常用沟通技巧与能力;通过训练,培养综合沟通能力和客户服务能力,能运用所学理论知识与技巧解决沟通过程中的实际问题。

### 3. 素质目标

培养较好的心理调控素质与服务意识、团队意识和职业道德;增强自我沟通和人际沟通的信心、培养积极乐观、沉着稳重、机敏干练的职业风范。

## 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 沟通认知	1. 沟通与人际沟通 2. 酒店客户沟通 3. 有效沟通技巧	1. 介绍沟通技巧的学习意义、整体教学设计 2. 多媒体讲授沟通技巧的定义及作用 3. 分组讨论 4. 总结归纳	4
2	项目二 亲和力	1. 亲和力概述 2. 积极自我沟通 3. 良好形象塑造 4. 见面礼仪 5. 同步沟通	1. 多媒体讲授亲和力相关知识 2. 分组讨论训练: 自我沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
3	项目三 知人力	1. 知人力概述 2. 人格模式 3. 调研与观察 4. 询问 5. 聆听	1. 多媒体讲授知人力相关知识 2. 分组讨论训练: 知人训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4



4	项目四 表述力	1. 表述力概述 2. FAB 属性 3. 有效表述	1. 多媒体讲授表述力相关知识 点 2. 分组讨论训练：表述训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
5	项目五 促成力	1. 促成力概述 2. 心动信号判断 3. 促成方式	1. 多媒体讲授促成力相关知识 点 2. 分组讨论训练：促成训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
6	项目六 异议化解力	1. 异议化解概述 2. 异议化解方法 3. 投诉抱怨与矛盾冲突处理	1. 多媒体讲授异议化解力相关 知识点 2. 分组讨论训练：异议化解训 练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
7	项目七 常用沟通方 式	1. 口头沟通 2. 电话沟通 3. 书面沟通 4. 网络沟通	1. 多媒体讲授常用沟通方式相 关知识点 2. 分组讨论训练：口头沟通训 练、电话沟通训练、书面沟通 训练、网络沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
8	项目八 酒店岗位事 务沟通综合 训练	1. 酒店服务沟通综合训练 2. 酒店营销沟通综合训练 3. 投诉与与突发事件沟通综合训 练 4. 酒店内部沟通综合训练	1. 多媒体讲授酒店岗位事务沟 通相关知识点 2. 分组讨论训练：服务沟通训 练、营销沟通训练、投诉与应 急训练、内部沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
9	项目九 综合复习	复习	复习	

沟通能力考核表

项目	达标要求	等级
----	------	----



亲和力	5.符合亲和力程序：心态—形象礼仪-开场白+运用同步沟通	
	6.心态：自信、感恩、悦纳、热情待客	
	7.形象：衣得体、洁净，姿如风、松、钟	
	8.礼仪：笑着注视-见面有礼（尊称-握手-递/接名片）	
	9.开场白：寒暄-铺垫-提出主题-简述益处-征求意见	
	10.同步术恰当运用：简单八同/情绪/声音/语言/价值观同步	
	11.有效运用聆听、认同	
	12.亲和力（看着舒服、听着悦耳、初交愉快）评分	
知人力	13.符合知人程序：调研观察-询问-聆听	
	14.观察：对客的场所与人格观察判断	
	15.询问：开放式询问-高效询问-封闭式-想象式...	
	16.聆听：点头-微笑-眼神交流-前倾。适时询问，记录，复述核对	
	17.知人力（会观察-会询问-会聆听）评分	
表述力	18.符合表述程序：认同-FAB表述-证明-核实确认	
	19.认同：复述与肯定客户的要求	
	20.FAB利益表述：讲述带给客户的若干利益点，用证据来证明	
	21.表述力（能围绕客户利益进行FAB表述）评分	
异议化解力	22.异议化解：积极心境-同理心-寻原因-再表述与证明... 评分	
促成力	23.符合促成程序：心动判断-促成-处理异议	
	24.心动判断：观察语言信号、探询	
	25.恰当方式促成	
	26.促成力（会判断、会促成）评分	
整体	27.整个沟通过程：合乎程序（亲和-知人-表述-促成）自认流畅	
	28.整体评分	

## 六、教学建议

### （一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学



法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高學生的动手操作能力。

### 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。

## （二）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## （三）教学条件



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

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《饭店管理沟通实务与技巧》，王春林编著，中国旅游出版社。

#### （2）参考教材选用

《酒店沟通技巧》，邵雪伟编著，浙江大学出版社。

《沟通技巧》，谢红霞编著，中国人民大学出版社。

### 2. 教材编写原则与要求

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

（2）本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑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。



## 《酒店人力资源管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店人力资源管理				
课程类别	专业基础课	课程代码	7007007		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	酒店管理与数字化运营				
授课方式	理论				
先修课程	沟通技巧				
后继课程	酒店礼仪与职业形象				
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，它是培养酒店及相关延伸企业一线部门领班、主管、经理等督导级管理和人力资源部工作人员所必须掌握的专业课程。它以酒店基础知识、管理学基础、沟通技巧等前置课程为基础，以酒店督导层管理者在人力资源管理中的主要工作内容为逻辑主线，着力介绍督导层选人、育人、用人、留人的工作内容、工作流程和工作要点。此外，本课程又以酒店开业筹备、酒店督导与管理等课程作为后续课程，将学生所学的人力资源管理的知识、方法和技能运用起来解决实际问题，使学生初步具备综合的人力资源管理者的思考能力、思辨能力、领导能力和宏观统筹能力。

### 三、课程设计思路

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

人力资源管理就是企业招人、育人、用人和留人的过程，它涉及到招聘选拔、培训管理、劳动关系、薪酬福利、职业安全和就业公平等问题。人力资源管理工作的方方面面涉及到人，涉及到与人相关的制度建设，涉及到“立德树人”，因此，把“立德树人”的“课程思政”理念融入以“人”为研究对象的《酒店人力资源管理》课程显得尤为重要。在学习专业知识的同时，通过总结本课程所蕴含的丰富德育元素：如平等、公正、法治、敬业、诚信等内容，强化学生在人力资源管理方面的大局意识和责任担当意识，树立终身学习的自我发展意识、诚信就业的法律意识，培养学生正确的择业观、公平参与人才市场竞争的发展观等，从而帮助学生能够更好地认识自我、发挥自身人力资源的最大价



值。

## 四、课程教学目标

### （一）总体目标

通过本课程的教学，使学生掌握酒店人力资源管理的基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题，使学生掌握酒店督导层必需的理论知识和岗位技能，学会选对人、育好人、用对人及留住人，做到“人尽其才，才尽其用”，优化企业人力资源配置，发挥人力资源的最大效能。同时培养学生良好的职业道德素质，为学生毕业后成功地走向社会参加企业经营管理实践打下基础。

### （二）具体目标

#### 1. 知识目标

- ①了解酒店机构设置和人员配置
- ②掌握酒店人力资源规划方法和理论知识
- ③掌握酒店员工招聘的程序和方法
- ④掌握酒店人力资源培训的要求与方法
- ⑤掌握薪酬与激励运用的原则与方法
- ⑥掌握酒店劳动关系主要种类及管理方法
- ⑦理解职业生涯规划设计基础知识。

#### 2. 能力目标

- ①酒店人力资源规划能力
- ②酒店员工招聘与录用的能力
- ③策划和组织酒店员工培训的能力
- ④酒店绩效管理与考评的能力
- ⑤酒店薪酬管理能力
- ⑥协调处理酒店员工劳动关系的能力
- ⑦帮助和指导员工设计职业生涯规划的能力。

#### 3. 素质目标

- ①有爱岗敬业、踏实肯干、谦虚好学和勤于思考的精神
- ②有良好的心理素质和敬业精神，遵守职业道德
- ③有团队精神和协调工作能力、管理能力和全局观念
- ④有创新、创业、开拓发展的精神
- ⑤培养学生的公平意识、竞争意识。
- ⑥树立正确的绩效观念，遇到困难和问题能够正确归因，理解成功与付出之间的关系，培养学生克服困难、不懈努力、追求卓越的进取精神。
- ⑦培养学生的爱国情怀和法制意识，树立劳动光荣意识，爱岗敬业，合法维权意识。

## 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 人力资源规划	1. 酒店的机构设置 2. 酒店人力资源规划	1. 设置酒店的组织结构 2. 画出酒店的组织结构图 3. 使用关键事件法进行工作分析 4. 编制酒店人力资源规划	4
2	项目二 招聘与选拔	1. 拟定招聘计划 2. 招聘 3. 选拔	1. 拟定一份招聘计划 2. 设计招聘申请表及招聘广告 3. 举行一次酒店专场模拟面试 4. 设计一份面试情况记录表 5. 设计一场无领导小组讨论情境模拟	4
3	项目三 组织培训	1. 分析培训要求 2. 拟定培训计划 3. 模拟培训	1. 收集培训需求信息 2. 拟定培训计划 3. 建立培训评估体系 4. 模拟培训 5. 培训效果的测试与评价	6
4	项目四 职业生涯规划	1. 测试职业倾向 2. 分析职业环境 3. 设计职业生涯规划方案	1. 测试职业倾向（兴趣、价值观、能力等） 2. 分析职业环境 3. 设计职业生涯规划方案	4
5	项目五 绩效管理	1. 绩效考评 2. 绩效沟通 3. 排班	1. 设计酒店的绩效管理系统 2. 收集和分析绩效信息 3. 绩效考评 4. 绩效沟通 5. 排班	4
6	项目六 员工关系管理	1. 劳动关系管理 2. 员工人际关系管理 3. 员工成长沟通管理	1. 掌握劳动合同法基本内容 2. 劳动合同签订、变更、解除 3. 保障劳动者的社会保险权利 4. 员工人际关系	6



			5. 员工成长沟通	
7	项目七 薪酬与激励	1. 薪酬管理 2. 激励与员工忠诚	1. 酒店薪酬体系流程 2. 选择职位评价方法 3. 酒店员工的激励	4

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 项目导向

本课程突破传统的教学模式采取项目导向教学法，根据酒店人力资源管理过程，将教学内容分为7个项目，学生通过每个项目的学习，学会一项技能。项目教学法增强了学生的动手能力、思辨能力、探究能力、创新能力和社会能力的同时，又能构建一个开放性、研究性的学习环境，提高学生学习的积极性和主动性

#### 2. 任务驱动

以真实岗位能力培养为课程的最终目标，教学的关键是通过典型的任务驱动，按企业全真的工作要求，实施项目训练要求。本课程突出体验式教学，让学生进入角色，以职业人的身份去思考分析、解决问题，有效提高学生的职业适应能力。由教师课前提出任务，学生准备，课中尽量多的组织学生进行活动，注重“教”与“学”的互动，让学生在活动中转变观念、提升专业能力、增强与人合作能力。

#### 3. 案例分析

对于一些模拟情景的项目，本课程采取了案例分析教学法，通过人力资源管理的企业实例和课题经验讲解理论知识，并根据课程内容组织学生围绕专题进行11案例讨论，要求学生以小组为单位对案例问题提出解决方案，充分锻炼学生解决问题的能力、团队协作能力和口头表达能力。

#### 4. 现场教学法

根据教学内容和教学需要，将教学安排到酒店相关现场，在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣，又能使学生更好地掌握知识和技能。

#### 5. 情景模拟

对实战性较强的学习项目，尽可能地为学生创建一个较为真实的学习环境，在校内实施情景模拟教学。学生分小组模拟酒店服务场景，教师提出问题供学生研讨，一方面让学生更好地了解工作的流程，另一方面也调动学生学习的主动性。

### （二）评价方法



## 1. 课程评价

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

## 2. 考核方式及成绩评定

### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## (三) 教学条件

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

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

## (四) 教材编选

### 1. 教材选用建议

《饭店人力资源管理》，沈文馥编著，机械工业出版社。



## 2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作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。



## 《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

通过校内理实一体化实训室的全真操作训练，培养具有良好气质的酒店职业技能人才。通过对身体各关节、韧带、肌群施加合理的负荷，训练学生力量、柔韧、速度、标准及情感认知和节奏感，激发学生审美自觉体认，塑造优美姿态，打造良好的职业形象；提升身体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和良好的职业道德，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；
- (6) 了解职业形象的意义与重要性；
- (7) 树立职业形象意识并熟知执行原则要求。

### 2.能力目标

- (1) 能够保持酒店工作人员在工作场景的服务形象；
- (2) 能操作规范的站姿、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) 能在工作中灵活运用职业形象及服务礼仪。

### 3.素质目标

- (1) 具备基本的职业道德；
- (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。
- (4) 具备良好的审美意识及优雅的职业气质。

## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
----	------	------	------	------



1	项目一 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造型，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
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知握手的意义</li> <li>2. 能够掌握握手顺序、方法、禁忌</li> <li>3. 培养良好的礼貌礼节</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 背景知识，握手礼的由来</li> <li>2. 讲述握手的时机、顺序、方法、禁忌、实践和力度</li> <li>3. 小组模拟握手的时机、顺序、神态、握手正确姿势</li> <li>4. 教师总结点评</li> </ol>	
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
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知中西餐常用酒类和酒菜的搭配知识</li> <li>2. 能够掌握用餐中的饮酒礼仪、酒水礼仪知识</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，“以茶待客，以酒会友”</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. 教师归纳总结</li> </ol>	
13	项目十三 期末总复习	能够熟知重点知识	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 学生自主复习</li> </ol>	2

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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



## 1. 案例教学法

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

## 2. 启发引导教学法

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

# （二）评价方法

## 1. 课程评价

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

## 2. 考核方式及成绩评定

### （1）考核评价方式

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

### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取开卷的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

# （三）教学条件

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

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，



开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《旅游服务礼仪》，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。



## 《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、4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	李亚丽	审核人	张怡		

### 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（餐饮服务的全真操作），让学生掌握餐饮各项运营管理技能、包括餐饮行业认知、餐饮服务基本功练习、中西餐宴会摆台、中西餐服务、餐饮运营管理等，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饮运营管理技能。提高学生的数字化工具



运用能力、运营管理能力、思考及操作能力，满足企业岗位要求，培养成能胜任酒店餐饮运营管理工作的高技能人才。

## （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) 能根据具体的就餐要求选择合适的运营管理方法；
- (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) 能够在提供规范服务的同时，做好个性化服务，提升客户体验；
- (6) 能运用数字化工具进行餐饮运营管理工作。

### 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 餐饮服务技能	1. 托盘（轻托） 2. 餐巾折花 3. 摆台 4. 斟酒 5. 酒水服务 6. 菜肴服务 7. 其他相关服务技能	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. 中西餐零点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. 设计主题台面。	18
2	项目二 中餐服务	1. 中餐零点服务 2. 团体餐服务 3. 中餐宴会服务	1. 观看微课视频、慕课等使学生了解中餐服务类型及特点； 2. 通过实训室实际操作、教师指导和课下练习，使学生学会中餐各项服务技能； 3. 模拟真实中餐就餐场景，让学生进行角色扮演，使学生掌握中餐服务流程和服务标准。	20
3	项目三 西餐服务	1. 西餐休闲服务 2. 西餐零点服务 3. 西餐宴会服务 4. 咖啡厅服务	1. 观看微课视频、慕课等使学生加深对西餐的认识及中西餐的区别； 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. 模拟真实西餐就餐，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。	20
4	项目四 餐饮营销质量管理	1. 营销质量含义 2. 营销质量管理内容 3. 营销质量管理分析 4. 营销质量的监督检查	1. 观看微课视频 2. 运用网络工具查询餐饮营销质量方面资料进行讲解 3. 根据酒店真实案例进行分析	6
总课时				64



## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 情境教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

### （三）教学条件



## 1. 教学设备软硬件条件

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

## 2. 师资条件

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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《餐饮服务与管理》，刘艳著，大连理工大学出版社，2019.10。

#### （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

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

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

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师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，又能与实际饭店业务紧密衔接，及时将酒店服务业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频等教学资源



相结合，使教材兼具知识传授、技能训练与自学辅助等功能。

## 七、说明

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



## 《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2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，建设二元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

### 四、课程教学目标

#### （一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的全真操作（前厅服务的全真操作），让学生掌握前厅各项运营管理技能、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，培养学生对餐厅服务理论知识的运用，巩固和提高学生的前厅运营管理技能。提高学生的数字化工具运用能力、运营管理能力、思考及操作能力，满足企业岗位要求，培养成能胜任酒店前厅运营管理工作的技能人才。



## （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. 通过实训室实际操作、教师指导和课下练习，使学生学会总台各项服务技能 3. 可采用双语教学，补充常见总台服务英文对话，提高学生英语表达能力 4. 模拟总台服务环境，让学生进行角色扮演，使学生掌握总台服务规程和服务礼仪	4
			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	8
4	项目四 前厅部组织结构设置	1. 前厅部职能 2. 组织机构设置原则 3. 主要部门职能 4. 前厅日常管理工作	1. 观看多媒体课件饭店前厅部组织结构图及相关阅读资料，使学生有一定的认识 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）教学方法

本课程以任务驱动为主线，运用形式多样的教学方法，最大限度地还原真实工作场景，调动学生的学



习积极性。做到“学、导、训”相结合，提高学生的语言表达能力。

### 1. 情境教学法

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

### 2. 启发引导教学法

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

## （二）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

## （三）教学条件

### 1. 教学设备软硬件条件

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

### 2. 师资条件



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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实训实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

#### （1）教材选用

《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

（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，在按工作过程化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

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

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

## 七、说明

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



## 《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（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



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供小酒吧服务</li> <li>2. 提供洗衣服务</li> <li>3. 提供擦鞋服务</li> <li>4. 提供物品租借服务</li> <li>5. 处理报修物品</li> </ol>		10
5	项目五 公共区域 清洁保养	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共区域清洁保养基础知识</li> <li>2. 公共区域清洁保养工作任务与岗位职责</li> <li>3. 公共区域清洁保养服务技能</li> <li>4. 公共区域清洁保养管理技能</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房督导管理基础知识</li> <li>2. 客房督导管理工作任务</li> <li>3. 客房督导管理基本内容</li> <li>4. 客房特殊情况处理</li> </ol>	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）教学方法

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

#### 1. 情境教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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



业素养养成及团队精神的培养。

## 2. 考核方式及成绩评定

### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

## (三) 教学条件

### 1. 教学设备软硬件条件

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

### 2. 师资条件

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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## (四) 教材编选



## 1. 教材选用建议

### (1) 教材选用

《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

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

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

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

## 七、说明

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



## 《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，熟悉酒店运营安全管理及酒店运营技术管理的内容、方法，具备基本专业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工作人员。

### 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

具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感，践行社会主义核心价值观，具有底线思维、法治思维、团结协作的职业素养和耐心专注、精益求精的工匠精神，养成严谨求实、爱岗敬业的职业态度；能严格遵守职业道德和行为规范，具有职业认同感、有担当肯奉献、吃苦耐劳的劳动精神；具有较强的沟通能力、创新能力、运营能力、管理能力和拓展能力，具有不断学习新知识新技术的能力成为企业需要的高技能酒店运营管理人才。

## （二）具体目标

### 1.知识目标

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

### 2.能力目标

能遵守国家法律法规及相关规定，严格执行酒店各部门工作流程、规范和安全操作规程；能按照酒店运营流程进行计划、实施、检查，能进行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，具有数字化工具运用能力、网络平台运营管理技术能力。

### 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>	<p>五、结合案例分析简述酒店服务补救的作用和意义</p> <ol style="list-style-type: none"> <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）教学方法

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

#### 1. 情境教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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

#### 2. 考核方式及成绩评定

##### （1）考核评价方式

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

##### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

### （三）教学条件



### 1. 教学设备软硬件条件

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

### 2. 师资条件

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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

## （四）教材编选

### 1. 教材选用建议

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。

### 2. 教材编写原则与要求

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

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

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主



体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与实际饭店业务紧密衔接，及时将酒店服务业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频等教学资源相结合，使教材兼具知识传授、技能训练与自学辅助等功能。

## 七、说明

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

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。



## 《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</li> </ol>	4



			的因素。 3. 总结归纳知识点	
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
10	期末 总复习	1. 能够熟知重点知识 2. 能够完成市场调研报告 3. 能够完成企业营销策划书	1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 分组讨论完成一份市场调研报告，以小组为单位提交 3. 学生自主复习	4
总课时				48

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 情境教学法

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

#### 2. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价



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

## 2. 考核方式及成绩评定

### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

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

## (三) 教学条件

### 1. 教学设备软硬件条件

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

### 2. 师资条件

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

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

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

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专



业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

#### （四）教材编选

##### 1. 教材选用建议

###### （1）教材选用

《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，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

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

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

## 七、说明

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



## 《酒饮知识与制作》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒饮知识与制作				
课程类别	专业核心课程	课程代码	07007016		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			80	16	64
适应对象	第三、四学期				
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	《酒店管理概论》、《餐饮运营与智能管理》				
后继课程	《酒店服务设计》、《葡萄酒品鉴》				
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主干课程，对于餐饮部主管和调酒师岗位能力进行培养的一门核心课程。本课程构建于《酒店管理概论》、《餐饮运营与智能管理》等课程基础之上，其延伸课程为《酒店服务设计》、《葡萄酒品鉴》等，主要培养学生利用专业知识进行酒水服务、酒水设计、酒水营销、吧台管理等专业能力，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。

### 三、课程设计思路

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

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

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

### 四、课程教学目标

#### （一）总体目标

本课程的目标在于通过教学，能掌握各种酒水饮料的理论知识，熟悉常见的酿造酒、蒸馏酒、



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

## （二）具体目标

### 1. 知识目标

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. 能力目标

- （1）酒水分类及识别能力；
- （2）六大基酒的识别及服务能力；
- （3）配制酒的识别和服务；
- （4）酒吧接待服务能力；
- （5）四种鸡尾酒调制方法运用能力；



- (6) 20 经典鸡尾酒调制能力;
- (7) 鸡尾酒创新、创作能力;
- (8) 酒吧日常管理能力;
- (9) 鸡尾酒会策划能力;
- (10) 鸡尾酒酒品成本控制和核算能力。

### 3. 素质目标

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

## 五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 酒水基础知识	1. 酒水、酒与酒精度 2. 酒的分类 3. 非酒精饮料	1. 辨别不同类型的酒水, 如白酒、黄酒、葡萄酒等; 2. 认识酒吧常用的非酒精饮料, 能够通过嗅觉、味觉区分; 3. 总结归纳	6
2	项目二 调酒业概述	1. 调酒的产生和发展 2. 调酒师职业 3. 酒吧及酒吧员工简述	1. 分享对调酒师职业的认识; 2. 描述酒吧员工的工作内容。	6
3	项目三 调酒基础	1. 基础调酒工具 2. 基本调酒技巧训练 3. 掌握制作鲜榨果汁的两种常用方法 4. 清洗、擦拭酒吧常用载杯	1. 认识基础调酒工具; 2. 操作基础调酒工具; 3. 制作鲜榨果汁; 4. 酒具清洁。	10
4	项目四 调酒技术	1. 营业前开吧准备 2. 长岛冰茶 Long Island Iced Tea 的调制 3. 古典 Old Fashioned 鸡尾酒的调制 4. 尼克罗尼 Negroni 鸡尾酒的调制	1. 调制长岛冰茶、古典鸡尾酒等; 2. 制作创新鸡尾酒; 3. 团队进行鸡尾酒制作比赛。	28



		<p>5. 五大都会 Cosmopolitan 的调制与服务</p> <p>6. 霜冻莫吉托 Frozen Mojito 的调制与服务</p> <p>7. 玛格丽特加冰 Margarita On The Rocks 的调制</p> <p>8. 柠檬糖马天尼 Lemon Drop Martini 的调制</p> <p>9. 营业后酒吧清理及酒水盘存</p>		
5	项目五 酒吧服务	<p>1. 啤酒服务</p> <p>2. 葡萄酒服务</p> <p>3. 白兰地服务</p> <p>4. 威士忌服务</p> <p>5. 金酒服务</p> <p>6. 伏特加服务</p> <p>7. 朗姆酒服务</p> <p>8. 特基拉服务</p> <p>9. 中国白酒服务</p> <p>10. 开胃酒服务</p> <p>11. 利口酒服务</p>	<p>1. 分角色扮演, 进行不同类型的酒水服务;</p> <p>2. 分析不同酒水服务的区别。</p>	24
6	项目六 酒吧及酒吧 员工简述	<p>1. 酒吧概述</p> <p>2. 酒吧员工的岗位职责</p> <p>3. 酒吧服务程序和标准</p> <p>4. 酒吧成本控制</p>	<p>1. 描述酒吧员工的岗位职责;</p> <p>2. 分析酒吧服务标准;</p> <p>3. 归纳总结。</p>	10
7	项目七酒会的 筹划及管理	<p>1. 酒会的类型与酒吧设置任务</p> <p>2. 酒会的工作程序任务</p> <p>3. 酒会的筹划与核算</p>	<p>1. 参与专业实践活动, 筹划酒会;</p> <p>2. 核算酒会所需物资及预算。</p>	12

## 六、教学建议

### (一) 教学方法

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



### 1. 任务驱动教学法

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

### 2. 情境教学法

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

### 3. 启发引导教学法

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

## （二）评价方法

### 1. 课程评价

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

### 2. 考核方式及成绩评定

#### （1）考核评价方式

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

#### （2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## （三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装



置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

#### （四）教材编选

##### 1. 教材选用建议

###### （1）教材选用

《酒水知识与调酒（第三版）》，王勇编著，华中科技大学出版社，2023。

###### （2）参考教材选用

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

##### 2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，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。



## 《茶文化与茶艺》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	茶文化与茶艺				
课程类别	专业核心课	课程代码	7007017		
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	第三学期、第四学期				
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	《酒饮知识与制作》				
后继课程	《酒店信息管理软件应用》				
制订人	张会静	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，也可作为拓展课程。通过课堂讲解、技能训练、观看视频资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，按照知识、素质、能力相统一的原则，把学生培养成适应市场、企业技能型和复合型人才，通过沏茶、闻香、饮茶、品茶等过程，美心修德，陶冶情操，不仅是达到修身养性的一种方法，更是弘扬中国传统文化的途径。

### 三、课程设计思路

通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，学生能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。此外在“以茶会友，以茶传情”的氛围中，启发广大学生科学地饮茶、艺术地茶，有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。对酒店服务专长的学生，着重茶艺表演和茶水服务。依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设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（茶艺服务的全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握茶艺服务各项理论知识和操作服务技能、包括茶文化发展历史、茶具发展历史及茶具使用、健康饮茶、泡茶用水、茶席布置、茶艺表演、茶品冲泡等知识，使其能胜任相关服务工作。培养学生对餐厅服务中茶艺工作理论知识的运用，巩固和提高学生的服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力、动手能力，成为能胜任星级饭店相关餐厅服务工作、茶馆服务工作，适应能力强的高技能人才。

## （二）具体目标

### 1. 知识目标

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

### 2. 能力目标

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

### 3. 素质目标

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

## 五、课程内容和要求

开课学期	学习任务	教学内容	教学要求	参考学时



开课学期	学习任务	教学内容	教学要求	参考学时	
第三学期	任务一 茶文化 基本知 识	1、茶文化的起源及历史发展阶段 2、中国饮茶方式的演进	1、了解中国茶文化的起源及历史发展阶段 2、掌握中国饮茶方式的演进历程	2	8
		1、中国茶文化与茶艺内涵 2、中国饮茶风俗	1、了解中国茶文化与茶艺基本概念及内涵 2、掌握不同时期、地区、民族的饮茶风俗	2	
		1、茶的外传及影响 2、外国饮茶风俗	1.了解茶在世界范围内的传播及影响 2.了解不同国家和地区的饮茶风俗	2	
		茶与健康及科学饮茶常识	1、茶叶的主要成分 2、茶与健康的关系 3、科学饮茶常识	2	
	任务二 茶叶知 识	1、茶树基本知识 2、茶叶的分类	1、了解茶树的品种和组成 2、掌握茶叶的分类方法及基本茶类	2	6
		1、茶叶的品质鉴别知识 2、茶叶的储存方法	1、掌握茶叶的感官评审方法 2、了解影响茶叶品质的因素及茶叶的储存方法	2	
		茶叶的产销情况	1、世界茶叶产销概况 中国茶叶产销概况	2	
	任务三 品茗用 水选择	1、茗与用水的关系 2、品茗用水的分类	1、了解品茗与用水的关系 2、掌握品茗用水的分类	2	4
		1、品茗用水的选择与处理 2、中国名泉	1、了解品茗用水的选择与处理方法 2、了解我国的知名泉水	2	
	任务四 茶具知 识	1、茶具的历史演变 2、茶具的种类及产地	1、了解茶具在我国的起源及发展历程 2、掌握茶具的分类	2	14
		1、陶器茶具 2、瓷器茶具 3、其他材质茶具	1、掌握紫砂茶具的优点及名家代表 2、了解“瓷都”景德镇及代表 3、了解其他材质茶具及代表	2	
		认识常见现代茶具	1、了解并识别各式现代茶具 2、掌握各种现代茶具的名称及作用	2	



开课学期	学习任务	教学内容	教学要求	参考学时	
		常用茶具的使用	1、掌握随手泡的提握及注水方法 2、掌握盖碗的使用技巧	2	
		香具及花器	1、常用香具使用 2、茶席花器的使用	2	
		茶具搭配	1、掌握茶具材质的搭配 2、掌握茶具功能搭配	2	
		茶席布置	1、茶席布置的原则 2、茶席布置案例赏析	2	
	任务一品茗环境	品茗环境概述	1、品茗自然环境 2、品茗人文环境	2	4
		1、品茗场所的设计 2、茶艺人员职业道德	1、品茗环场所的设计与经营 2、茶艺师职业道德规范	2	
第四学期	任务二行茶礼仪	行茶礼仪	2、仪容仪态（入座、坐姿、起身、行姿、转弯、蹲姿） 3、茶礼（鞠躬礼、奉茶礼、注目礼、回礼）	2	2
	任务三绿茶茶艺及冲泡	绿茶冲泡技巧及冲泡方法	1、掌握冲泡绿茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2、了解不同冲泡方法的茶具搭配	2	10
		绿茶茶艺表演流程	1、掌握玻璃杯绿茶茶艺的表演流程 2、掌握玻璃杯绿茶茶艺的解说词	4	
		绿茶茶艺表演技能展示——课堂测试	学生分组进行绿茶冲泡展示	2	
		绿茶冲泡及品鉴	1、龙井的冲泡及品鉴 2、碧螺春的冲泡及品鉴	2	
任务四黄茶鉴赏及冲泡	黄茶冲泡及品鉴	1、霍山黄大茶的冲泡及品鉴 2、蒙顶黄芽的冲泡及品鉴	2	2	



开课学期	学习任务	教学内容	教学要求	参考学时	
	泡				
	任务五 再加工茶茶艺及冲泡	再加工茶基础知识	1、掌握再加工茶的加工工艺、主要产地 2、掌握再加工茶的分类及名茉莉花茶的品质特征	2	8
		茉莉花茶茶艺表演流程	1、掌握冲泡乌龙茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2、掌握盖碗茉莉花茶茶艺的表演流程 3、掌握盖碗茉莉花茶茶艺的解说词	4	
		茉莉花茶冲泡及品鉴	1、茉莉龙珠的冲泡及品鉴 2、碧潭飘雪的冲泡及品鉴	2	
	任务六 乌龙茶茶艺及冲泡	乌龙茶冲泡技巧及冲泡方法	1、掌握冲泡乌龙茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2、了解不同冲泡方法的茶具搭配	2	10
		乌龙茶茶艺表演流程	1、掌握紫砂壶双杯乌龙茶茶艺的表演流程 2、掌握紫砂壶双杯乌龙茶茶艺的解说词	4	
		乌龙茶冲泡及品鉴	1、铁观音的冲泡及品鉴 2、大红袍的冲泡及品鉴	2	
		乌龙茶茶艺表演技能展示 ——课堂测试	学生分组进行乌龙茶冲泡展示	2	
	任务七 白茶鉴赏及冲泡	白茶冲泡及品鉴	1、白毫银针的冲泡及品鉴 2、白牡丹的冲泡及品鉴	2	2
	任务八 红茶茶艺及冲泡	红茶冲泡技巧及冲泡方法	1、掌握冲泡红茶的投茶量、冲泡水温、注水方式、浸泡时间 2、了解不同冲泡方法的茶具搭配	2	8



开课学期	学习任务	教学内容	教学要求	参考学时	
	泡	红茶茶艺表演流程	1、掌握盖碗单杯红茶茶艺的表演流程 2、掌握盖碗单杯红茶茶艺的解说词	4	
		红茶冲泡及品鉴（一）	1、正山小种的冲泡及品鉴 2、云南滇红的冲泡及品鉴	2	
		红茶茶艺表演技能展示 ——课堂测试	学生分组进行红茶冲泡展示	2	
	任务九 黑茶鉴赏及冲泡	黑茶冲泡及品鉴	1、六堡茶的冲泡及品鉴 2、普洱生茶的冲泡及品鉴	2	2
总课时				96	

## 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，期末考试第三学期将采取闭卷笔试的方式进行，第四学期采取现场实操的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

平时成绩占总评成绩 50%；期末考试成绩占总评成绩的 50%。

## （四）教学资源

电脑、互联网、茶艺实训室。



## （五）教材编选

### 1.教材选用建议

#### （1）教材选用

《茶艺（第四版）》，杨学富、杨贵斌著，东北财经大学出版社，2021.12.1

#### （2）参考教材选用

《茶艺师（基础知识）》，余悦编著，中国人力资源和社会保障出版社，2020.12。

### 2.教材编写原则与要求

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

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

为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师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。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

## 七、说明

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



## 《酒店信息管理软件应用》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称	酒店管理信息软件应用				
课程类别	专业核心课	课程代码	07007018		
课程学分	8	学时	总学时	理论学时	实践学时
			128	32	96
适应对象	第四学期				
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	《酒店人力资源管理》				
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主干课程，是校企合作开发的基于酒店服务管理的工作过程的课程。该课程的设立符合高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位的任职要求，同时对于学生职业素养养成起一定作用，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的，德、智、体、美等方面全面发展的酒店服务与管理方面的高素质技能型专门人才。

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

### 三、课程设计思路

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

酒店管理与数字化运营专业的学生毕业后主要从事旅游酒店服务行业，会分配到酒店



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

## 四、课程教学目标

### （一）总体目标

通过项目教学、工学结合的教学模式，使学生通过本课程的学习和任务训练，了解酒店前台操作系统的特点，掌握绿云或者 opera 酒店管理系统的基本操作方法，熟悉绿云或者 opera 酒店信息系统的模块设计，养成良好的对客接待意识，为今后能够在酒店的前台接待和酒店管理工作奠定坚实的基础，对智慧酒店有一定认识，并能应用先进的技术手段解决酒店运营中麻烦，提高工作效率，辅助高层决策，成为酒店行业的高级技能型人才。

### （二）具体目标

#### 1. 知识目标

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

#### 2. 能力目标

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



(11) 能够在智慧酒店中，应用先进的技术。

### 3. 素质目标

- (1) 培养学生能利用信息媒体, 获取新知识、新思想, 培养自我学习能力;
- (2) 培养学生能够调整心态, 提高自信心, 勇担责任的社会责任感;
- (3) 培养学生能正确分析、判断问题和解决问题, 培养综合分析能力;
- (4) 培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、善于创新的工作作风;
- (5) 培养学生团结协作团队合作精神与协调沟通能力。

## 五、课程内容和要求

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



		5. 酒店会议管理系统	3. 办理夜审、团队预定等业务； 4. 使用餐饮管理信息系统点餐； 5. 归纳总结。	
5	项目五 酒店后台管理信息系统	1. 酒店后台管理信息系统概述 2. 酒店人力资源管理系统 3. 酒店收益管理系统 4. 酒店工程设备	1. 制定酒店新员工培训计划和新员工培训内容； 2. 分析酒店收益； 3. 归纳总结。	4

## 六、教学建议

### （一）教学方法

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

#### 1. 案例教学法

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

#### 2. 情境教学法

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

#### 3. 启发引导教学法

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

### （二）评价方法

#### 1. 课程评价

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



## 2. 考核方式及成绩评定

### (1) 考核评价方式

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

### (2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

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

## (三) 教学条件

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

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

## (四) 教材编选

### 1. 教材选用建议

#### (1) 教材选用

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



## (2) 参考教材选用

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

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

## 2. 教材编写原则与要求

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

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

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

## 七、说明

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