

山东省高水平中职学校联合高职院校举办 初中后五年制高等职业教育专业人才培养方案

中职院校名称：威海市职业中等专业学校
中职专业名称：高星级酒店运营与管理
高职院校名称：威海职业学院
高职专业名称：酒店管理与数字化运营

二〇二五年六月

编写说明

专业人才培养方案是职业院校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的纲领性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。为深入贯彻《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》《职业教育专业教学标准》等文件要求，主动适应经济社会发展和产业升级对技术技能人才培养的新要求，深化产教融合、校企合作，推进“岗课赛证”综合育人，全面提高人才培养质量，学校组织开展本次专业人才培养方案制订工作，经旅游类专业群建设指导委员会论证修改完善后，由教务处提报党委会审核通过后组织实施。

本次制订坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，落实立德树人根本任务。按照《中华人民共和国职业教育法》《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》《职业分类大典（2022版）》《山东省教育厅关于高水平中职学校联合高职院校举办初中后五年制高等职业教育专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》等文件精神，依据教育部《职业教育专业目录（2021年）》《高星级饭店运营与管理专业简介（2022年）》《高星级饭店运营与管理专业教学标准（2022年）》等标准，在前期调研的基础上，由校企合作共同完成本方案编写工作，旨在落实中职基础性定位，推动多样化发展，适应培育新质生产力和酒店行业数字化、网络化、智能化发展新趋势，对接新产业、新业态、新模式下企业的酒店服务、酒店管理等主要岗位（群）或技术领域的新要求，满足酒店服务行业高质量发展对技能人才的新需求。

2025年6月

专业人才培养方案编写团队

序号	姓名	单位	职务	任务分工
1	王晓君	威海市职业中等专业学校	专业负责人	专业调研 编制人培
2	颜利力	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
3	刘佳	威海市职业中等专业学校	公共实训中心副主任	编写课标
4	刘晓静	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
5	丛日梅	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
6	高洁	威海职业技术学院	专业负责人	专业调研
7	崔颖慧	威海职业技术学院	专业教师	专业调研
8	官甜甜	威海卫大厦	餐厅经理	专业调研
9	邹福燕	威海蓝海御华大饭店	人事经理	专业调研
10	毕红伟	威海市职业中等专业学校	教务处干事	初稿编审
11	秦 洁	威海市职业中等专业学校	教务处副主任	初稿编审
12	周相军	威海市职业中等专业学校	教务处主任	终稿编审

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、职业能力和职业资格标准分析	2
六、培养目标	4
七、培养规格	4
八、课程结构框架	6
九、课程设置与教学要求	8
(一) 公共基础课程	8
(二) 专业课程	14
十、教学进程总体安排	20
(一) 基本要求	20
(二) 教学时间安排	20
(三) 教学进程安排	21
十一、实施保障	26
(一) 师资队伍	26
(二) 教学设施	27
(三) 教学资源	31
(四) 教学方法	32
(五) 学习评价	33
(六) 质量管理	34
十二、毕业要求	34
十三、课程标准	36

酒店管理与数字化运营专业 联办五年制高职教育人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）高等职业教育专业名称及专业代码

1. 专业名称：酒店管理与数字化运营

2. 专业代码：540106

（二）对应中等职业教育专业名称及专业代码

1. 专业名称：高星级饭店运营与管理

2. 专业代码：740104

二、入学要求

初级中学毕业或具备同等学力。

三、修业年限

五年

四、职业面向

表 1 职业面向信息表

所属高职专业大类（代码）	旅游大类（54）
所属高职专业类（代码）	旅游类（5401）
对应行业（代码）	住宿业（61）餐饮业（62）
主要职业类别（代码）	4-03-01-01 前厅服务员、4-04-01-02 客房服务员、4-03-01-03 旅店服务员、4-03-02-05 餐厅服务员、4-03-02-07 茶艺师、4-03-02-08 咖啡师、4-03-02-09 调酒师
主要岗位（群）或技术领域	酒店、餐饮、民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理岗位
职业类证书	酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行……

五、职业能力和职业资格标准分析

表 2 职业能力和职业资格标准分析表

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
前厅服务	客房预订业务 总台接待服务 前厅礼宾服务 总机话务服务 前厅管理	1. 能进行客房的预订操作 2. 能进行登记入住、解答问询、结账收银等总台接待服务 3. 能进行迎宾及行李服务 4. 能进行酒店前厅话务服务 5. 能进行前厅业务基层管理	1. 能根据客人预定需求检查房态 2. 能独立操作预定系统，进行客房的预定操作 3. 能独立给客人提供入住登记服务 4. 能与客人进行礼貌地沟通交流 5. 能独立完成客人结账离店服务 6. 能独立完成行李服务 7. 能独立完成酒店大堂吧服务 8. 能对前台基层员工进行基本的业务培训和管理 9. 能完成前厅报表的各种填写制作工作 10. 能灵活处理客人的各种疑难问题
餐饮服务	中餐服务 西餐服务 餐厅基层管理	1. 能根据中餐厅工作流程和规范做好中餐零点的准备、服务工作 2. 能根据中餐厅工作流程规范做好中餐宴会 3. 能的准备、服务工作 4. 能根据西餐厅工作流程规范做好西餐零点的准备、服务工作 5. 能根据西餐厅工作流程规范做好西餐宴会的准备、服务工作 6. 能运用管理知识进行餐厅基层员工的培训管理	1. 能主动引客入座，热情服务 2. 能主动介绍特色菜点 3. 能按顾客需求，编配团菜单 4. 能运用不同技法，折叠餐巾花形（杯花、盘花），形象逼真 5. 能在开餐前做好菜单、酒水（饮料）、餐具、用具等各项准备工作 6. 能根据宴会需要，选择适宜餐台，合理安排宴会餐台布局及摆设 7. 能正确安排宴会的宾主座次

			8. 能够运用正确方法开启特殊酒水并进行斟倒服务 9. 能够运用正确的方法进行宴会分菜服务 10. 能够运用恰当的语言艺术独立接待中外就餐宾客 11. 能对所管辖员工的日常工作随时随地进行指导，讲解关键技术要领 12. 能填写餐饮各种报表
客房服务	宾客抵店前准备 迎接服务 客房日常服务 离店服务 客房基层管理	1. 能在宾客抵达前按照标准完成准备内容 2. 能根据宾客类型及接待规格，做好客人抵店时的迎接服务 3. 能根据客房日常服务内容与标准，做好客房清扫服务 4. 能根据客房日常服务内容与标准，做好住客洗衣等日常服务 5. 能按照工作流程准确做好宾客离店前后各项服务工作	1. 能完成顾客的迎接准备工作，制定服务方案 2. 能独立完成客房清扫工作 3. 能提供日常的客房对客服务 4. 能和住店客人进行简短的英文交流 5. 能根据宾客要求布置会议室 6. 能正确区分并使用酒店常用的清洁剂 7. 能进行酒店客房用品的管理 8. 能灵活处理客人的疑难问题 9. 能进行客房报表的填写和制作
酒水饮品制作	意式咖啡 美式咖啡制作 各种鸡尾酒调制咖啡和酒水服务	1. 能识别不同烘焙度的咖啡，不同品种的酒类，并能说出相应的特点 2. 能根据咖啡豆的特点、酒类的特点，采用不同的方法进行萃取和调制 3. 能根据不同的季节、不同年龄段的客户，进行推荐介绍	1. 能正确区分不同的咖啡豆和酒水 2. 能采用合理正确的方式冲泡调制不同的饮品 3. 能进行各类饮品的特点介绍和对应的营销、保管工作
花艺服务	花艺作品的制作 鲜花的养护 营销工作	1. 能识别常见的花材 2. 能根据不同的用途制作各种类型的花艺作品 3. 能根据礼仪风俗进行花材的选择、保养	1. 能根据不同的民俗风情进行花艺作品的制作 2. 能进行花材的选择、保养和营销介绍

六、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮业的旅店服务员、茶艺师、宴会定制服务师、其他住宿和餐饮服务人员等岗位群，能够从事酒店、餐饮民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的技能人才。

七、培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观、具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
2. 掌握与本专业对应的职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、数据安全、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、英语、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合专业加以运用；

5. 掌握酒店前厅、客房、餐饮等部门的技能服务与管理知识，具有酒店、餐饮、民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能；

6. 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识，具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；

7. 掌握酒店人力资源管理、市场营销、收益分析等专业知识，具有结合酒店及外部市场情况进行有效的人力资源分析，并进行合理的人力资源基础管理相关工作；

8. 掌握酒店信息管理技术及酒店智慧化应用相关知识，具有对酒店内外部环境进行数字化分析，实施有效的市场营销策略的能力；

9. 掌握至少一门酒店外语，具有用中英文为客人进行服务和交流的能力；

10. 掌握酒店服务礼仪知识，具有灵活处理各项问题和突发事件的能力；

11. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能，提升数字素养；

12. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

13. 掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具有一定的心理调适能力；

14. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；

15. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

16. 弘扬并践行科学家精神，具有与时俱进、勇于开拓创新的意识，初步具备立业创业的能力。

17. 具有“坚持诚信，守法奉公；坚持准则，守责敬业；坚持学习，守正创新”的职业道德规范和提高技能、强化服务、参与管理的职业意识。

八、课程结构框架

遵循规范、引领和实用的原则，全面推进专业课程改革。坚持现代职业教育课程开发理念和方法，以学生为中心，以能力培养为重点，以知识与技能的递进顺序及逻辑关系，一体化系统设计课程；从职业岗位分析入手，以典型工作任务为主线，注重与产业、企业和岗位对接，与行业规范和职业标准对接，整个重构课程，序化教学内容，构建五年制人才培养课程体系。

高星级饭店运营与管理专业课程框架图

公共 基础 课程	必修课程									
	思想 政治	思想道德与 法治	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论	习近平新时代中国特色社 会主义思想概论	形势与政策	语文 大学语文	数学 高等数学	英语 大学英语	历史	信息技术 大学信息技术
	体育与健康 大学体育		艺 术 美 育	劳动教育		大学生心理健康教育		安全教育		创新创业教育
	限定选修课程						任意选修课程			
	中国共产党党史		人工智能应用	中职生传统文化教育		职业发展与就业指导		影视鉴赏		生态文明与绿色发展
专业 课程	专业基础课程									
	酒店认知		形体与礼仪	酒店服务心理		酒店英语		管理学基础		食品营养与安全
	专业核心课程									
	前厅服务与管理		餐饮服务与管理		客房服务与管理		酒店数字化营销		酒店督导管理	
	酒店人力资源管理		酒店客户关系管理		酒店财务分析		酒店新媒体运营		酒店收益管理	
	专业拓展课程									
	茶事服务		咖啡制作		调酒服务		葡萄酒品鉴		插花艺术	中式烹调技艺
综合实训										
岗位实习										

九、课程设置与教学要求

本专业课程设置主要包括公共基础课程和专业课程。公共基础课程包括公共基础必修课程、公共基础选修（含限定选修和任意选修）课程；专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程，公共基础必修课程包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、军事理论、形势与政策、语文（大学语文）、数学（高等数学）、英语（大学英语）、历史、信息技术（大学信息技术）、体育与健康（大学体育）、艺术（美育）、大学生心理健康教育、创新创业教育、劳动教育、安全教育等；公共基础限定选修包括党史学习教育、人工智能应用、中职生传统文化教育、职业发展与就业指导等；公共基础任意选修包括影视鉴赏、生态文明与绿色发展等。

表3 公共必修课程教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	中国特色社会主义	按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，通过学习，引导学生要结合社会实践和自身实际，树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国，实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	36

2	心理健康与 职业生涯	按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了职业生涯发展环境和职业规划,正确认识自我、正确认识职业理想和现实的关系,了解个体生理与心理特点差异,情绪的基本特征和成因,职业群及演变趋势、立足专业,谋划发展等。通过学习,引导学生能结合活动体验和社会实践,了解心理健康、职业生涯的基本知识、树立心理健康意识、掌握心理调适方法,形成适应时代发展的职业理想和职业发展观,探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信,理性平和、积极向上的良好心态,提高应对挫折与适应社会的能力,掌握制定和执行职业生涯规划的方法,提升职业素养,为顺利就业创业创造条件。	36
3	哲学与人生	按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义的基本观点及其对人生成长的意义。阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义、社会主义核心价值观内涵等。通过本课程学习,学生能够了解马克思主义哲学的基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点认识世界、坚持实践第一的观点,一切从实际出发、实事求是,学会用具体问题具体分析等方法,正确认识社会问题,分析和处理个人成长中的人生问题,在生活中做出正确的价值判断和行为选择,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。	36
4	职业道德与 法治	按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。课程主要阐述了公民基本道德、社会道德、职业道德、家庭道德等规范,感受道德力量,引导学生践行职业道德规范,提升职业道德境界,坚持全面依法治国,维护宪法权威,遵循法律法规。通过本课程学习,学生能够理解全面依法治国的总目标、了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义,能够掌握加强职业道德修养的主要方法,初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力,能够根据社会发展需要,结合自身实际,以道德和法律的要求规范自己的言行,做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。	36
5	思想道德与 法治	本课程以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,从当代大学生面临和关心的实际问题出发,以正确的人生观、价值观、道德观和法制观教育为主线,帮助学生树立正确的人生观和世界观,牢固树立社会主义核心价值观,培养良好的思想道德素质和法律素质,进一步提高分辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力。让学生充分认识到国家、社会及自身的关系,适应社会主义现代化建设的需要,成为有理想、有道德、有文化、有纪律的专门人才,发展中国特色社会主义伟大事业,为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献自己的力量。	36

6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程以马克思主义中国化为主线，讲授毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的形成发展、主要内容、历史地位和指导意义，培养学生用科学理论观察思考现实问题的能力，引导学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，努力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	36
7	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	本课程着眼于以习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，系列讲授习近平总书记提出的一系列新思想、新观点、新论断、新要求；阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、科学内涵、基本内容、实践要求、历史地位与重大意义。帮助学生把握习近平新时代中国特色社会主义思想的理论精髓与实践意义，努力成为中国特色社会主义事业建设者和接班人。	54
8	形势与政策	本课程具有理论性与时效性的特点，需要根据形势的发展变化不断调整讲授内容。按照教育部制定的高校“形势与政策”教育教学要点，结合学生的实际，结合国内外发生的重大事件、党和国家的重要政策、重要纪念日，以专题的形式进行形势与政策教育。通过本课程学习，学生能够了解当前政治经济环境，具备对基本政治经济发展趋势进行分析的能力。	24
9	语文 (大学语文)	按照教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》的要求开设。通过语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等专题内容的学习，引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。 《大学语文》是以听、说、读、写为基本载体，融思想性、知识性、审美性、人文性和趣味性于一体，是中国传统文化为主体的文化与文学的主要载体之一，凝聚着深厚的人文精神与科学精神。它不仅能够增强学生的阅读与理解、表达与交流等语文应用能力及人文素养，提升其人文精神、科学精神、审美能力和鉴赏能力，拓展其观察世界的视野，挖掘其认识世界的深度，为学生学好其他课程以及未来职业发展奠定基础，还能够帮助学生继承优秀的传统文化和人类知识精华，在给学生带来心灵滋润和审美享受的同时，陶冶性情、启蒙心智、引导人格，在丰富学生情感世界和精神生活的同时，引导学生学会学习、学会做人、学会生活。	216

10	数学 (高等数学)	按照教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》的教学要求开设,落实数学学科核心素养与教学目标。通过学习函数、几何与代数、概率与统计等内容,使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验,具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。教学中要注意知识衔接,激发学习兴趣,增强学习主动性和自信心,不断塑造科学精神和工匠精神,培养创新意识,促进学生德智体美劳全面发展。	216
		《高等数学》是以数学分析、高等代数、解析几何等主要内容,通过学习,使学生了解微积分的背景思想,较系统地掌握高等数学的基础知识、必需的基本理论和常用的运算技能,掌握基本的数学建模方法。为学生学习后继专业基础课程、专业课程和分析解决实际问题奠定基础。	
11	英语 (大学英语)	按照教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》的教学要求开设。通过学习基础模块和职业模块中的主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略等课程内容,培养学生的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解及自主学习等英语学科核心素养,提高学生的语篇理解能力和有效沟通能力,引导学生感知多元文化背景下思维方式的多样性;增强国际理解,坚定文化自信,为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	180
		《大学英语》是以英语语言知识与应用技能和跨文化交际为主要内容,以外语教学理论为指导并集多种教学模式和教学手段为一体的教学体系。主要内容包括英语语言知识、应用技能、英语听说能力以及读写译与英语综合应用能力的培养。本课程应以学生的职业需求和个人发展为依据,教学时应体现分级指导、因材施教的原则。	
12	历史	按照教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求,促进学生进一步了解人类社会形态的基本脉络、基本规律和优秀文化成果;从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系,增强历史使命感和社会责任感;培育和践行社会主义核心价值观,进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神;培养健全的人格和职业精神,树立正确的历史观和价值观,形成历史学科核心素养。	72
13	信息技术 (大学信息技术)	按照教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求,对接信息技术的最新发展与应用,结合职业岗位要求和专业能力发展需要,重点培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动,在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中,提升认知、合作与创新能力,培养适应职业发展需要的信息能力。	144

		大学信息技术课程是公共必修课，通过学习让学生认识信息技术对人类生产、生活重要作用，了解现代信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术，具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题，增强学生信息意识、提升计算思维，促进数字化创新与发展能力，树立正确的信息生活价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务生活奠定基础。	
14	体育与健康 (大学体育)	按照教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》的教学要求开设，是中等职业学校各专业学生必修的公共基础课程。坚持落实立德树人根本任务，以体育人，增强体质，健全人格、锤炼意志。通过学习体育健康知识、技能与方法，提高与未来职业相关的体能和运动技能水平，学会科学锻炼方法，树立健康观念，形成健康行为和生活方式，具备身心健康和职业生涯发展必备的学科核心素养。 大学体育课程内容包括体育健康的基本知识和技能；培养良好的思想品德意志；促进学生个性完善发展；提高运动技术水平，为国家培养合格人才。通过合理的体育教育和经常性的、科学的体育锻炼过程，有效增强学生体质，增进健康，促进学生身心全面发展，建立科学的体育意识和终身体育观念，提高体育能力，养成自觉锻炼身体的习惯，使之成为体魄健康、德、智、体、美、劳全面发展的高素质人才。	216
15	艺术 (美育)	本课程重点是培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解。充分发挥艺术学科独特的育人功能，通过观赏、体验、联系、比较、讨论等形式的学习方法，进一步积累和掌握艺术的基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	54
16	劳动教育	按照教育部颁布的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的要求开设，是现代物流管理专业学生必修的公共基础课程。通过持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；通过定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，坚信“三百六十行，行行出状元”，体认劳动不分贵贱，任何职业都很光荣，都能出彩。	36
17	创新创业教育	本课程是公共基础必修课。通过学习，学生可以全面了解创新创业的知识，培养学生的创新创业意识，掌握实现创新创业所需要的基本技能和能力。同时，创新创业课程还注重培养学生的团队合作精神和领导能力，为他们日后的工作和生活打下良好的基础。	36

18	大学生心理健康教育	本课程主要包括如何养成优良的职业心理素质，培养良好的心态、团结合作的意识、坚强的意志品质。通过该课程的学习，培养学生乐观向上的心理品质和情绪调节能力；帮助他们正确认识自我，培养学生的职业兴趣和敬业乐群的心理品质，提高应对挫折、合理规划职业发展、适应社会的能力。教学中采用理论讲授、案例分析、心理训练、心理测验相结合等形式。	36
19	安全教育	本课程是公共基础必修课。课程主要覆盖国家安全、财产安全、网络安全、消防安全等；也包括“消防应急疏散演练”“校园安全隐患排查”“安全知识讲座”等实践项目。通过本课程教学，使学生掌握必要的安全知识和技能，使学生逐步形成安全保护能力，引导学生建立“珍爱生命、安全第一”的意识，具备基本的自救素养和能力。	36

表 4 公共限定选课程教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	中国共产党党史	本课程是各专业的公共基础限定选修课。通过学习，让学生了解中国共产党的发展历史，培育学生树立正确的历史观、学会历史思维、培养历史视野、增强历史担当，让学生从历史中汲取精神力量、经验智慧，增强使命担当，以党的光辉历程、科学理论、伟大精神，鼓舞和引导学生把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	18
2	人工智能应用	本课程是各专业的公共基础限定选修课。通过本课程的学习，可以掌握知识表示、确定性和不确定性推理、搜索、进化计算、群智能、人工神经网络、专家系统、机器学习等基本理论与实用方法，了解深度学习、知识图谱等人工智能研究前沿内容，通过人工智能应用实例及虚拟仿真实验，可以提高应用人工智能理论解决工程问题的能力。	36
3	中职生传统文化教育	本课程是各专业的公共基础限定选修课。课程围绕落实“立德树人”的根本任务，通过发挥传统文化“文以化人”的作用，让学生了解节日习俗，学习传统技艺，品鉴文学经典，感受德育故事，继承和发扬优秀传统文化，培养职业精神，塑造优秀品格，传承传统技艺，涵养家国情怀，形成正确的世界观、人生观、价值观，坚定文化自信、振奋民族精神，切实增强民族文化认同感，增强文化传承的自觉性，从而具有健康的情趣追求、优雅的审美意识和厚实的人文精神。	36
4	职业发展与就业指导	本课程是各专业的公共基础限定选修课。课程内容主要包括教育引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观，了解就业形势、政策法规和创业知识，掌握求职择业的方法技巧，同时能够树立明确的职业理想和目标，学会职业生涯规划，为职业发展打好基础。	18

表 5 公共任意选修课程教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	影视鉴赏	本课程是各专业公共基础任意选修课。通过对中外影视名著的欣赏和评价,使学生在了解了解影视艺术的特征和艺术规律的同时,提高思想境界、陶冶道德情操、净化心灵、指导人生;学会对影视艺术的鉴赏与评价,培养审美情趣、提高审美能力;提高大学生艺术鉴赏的感受力、鉴赏力、创造力;了解历史、认识现实,增长知识,提高综合文化素养。	36
2	生态文明与绿色发展	本课程是各专业公共基础任意选修课。通过学习,让学生了解人类文明发展、环境管理、环境资源、环境治理,生态工业文明、清洁能源利用、生态文明建设等问题,使学生树立绿水青山就是金山银山的绿色发展观,认识良好生态环境是最普惠的民生福祉的基本民生观引导学生树立正确的生态观与发展观,使学生能从自身做起,从身边小事做起,做到尊重与善待自然,关心个人并关心人类,人人都做生态文明的建设者。	18

(二) 专业课程

1. 专业基础课程

专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程,是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程。主要包括酒店认知、形体礼仪、酒店服务心理、酒店英语、管理学基础、食品营养与安全等 6 门课程。

表 6 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	酒店认知	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程,主要学习饭店的产生以及饭店业的发展历程,熟知饭店的职能、等级规范和管理理论,使学生熟悉饭店的组织机构,能列举知名品牌饭店集团和饭店直接对客服务部门与间接对客服务部门,能描述各部门工作岗位职责及运营概要,学会分析中外饭店业的现状及发展趋势。	90
2	酒店服务心理	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程,主要学习心理学基础知识及旅游从业人员所应具备的心理素质和要求,使学生能根据顾客的心理需求提供针对性服务,将心理学知识应用于服务与管理工作中。	72

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
3	形体与礼仪	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程，主要学习常用礼仪及旅游业相关岗位的接待礼仪知识，通过学习和训练，使学生牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，掌握饭店服务礼仪的基本技巧、规范及操作方法，培养学生乐于服务的仁爱态度和职业意识，塑造学生职业形象，提高学生职业素质。	144
4	酒店英语	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程，主要学习饭店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等部门的日常接待用语，使学生掌握对客服务过程中的常用口语，具备用英语进行服务接待和业务沟通的能力。	144
5	管理学基础	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程，主要学习管理理论的起源、发展、分类、职能和原则，为培养学生的管理能力服务，同时注重学生管理思维的培养、管理艺术的熏陶、管理技能的训练和管理素质的养成。	72
6	食品营养与安全	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生必修的专业基础课程，主要学习营营养素、食品卫生及相关法律法规等知识，使学生了解各种营养素的作用及食物中的来源，具备营养配餐能力，培养本专业学生的卫生习惯和卫生操作意识，为学生今后在饭店工作打下一定基础。	36

2. 专业核心课程

专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程。主要包括前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒店数字化营销、酒店督导管理、酒店收益管理、酒店人力资源管理、酒店客户关系管理、酒店财务分析、酒店新媒体运营等 10 门课程。

表 7 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	参考学时
1	前厅服务与管理	典型工作任务为前厅服务接待，工作内容主要有办理散客、团队预定、入住接待、咨询服务、商务中心、行李员服务、调换房间和结账退房。 运用前厅入住接待系统、	1. 熟悉前厅部概况、各个岗位工作内容和职业素养 2. 掌握办理散客、团队预定的工作流程 3. 掌握办理散客、团队入住登记的工作流程 4. 掌握前厅行李服务、商务中心的工	234

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	参考学时
		新媒体平台、计算机等软硬件工具完成工作任务。	作流程 5. 掌握办理退房结账的工作流程	
2	餐饮服务与管理	典型工作任务为餐饮服务岗位工作,掌握迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结账服务、送餐服务等技能,具有良好的职业素养,能够胜任中西餐服务各岗位的工作。	1. 学习中西餐服务与管理的基础理论和基本知识 2. 熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法 3. 掌握餐饮服务技能	216
3	客房服务与管理	典型工作任务为客房服务各岗位的工作,掌握客房清扫服务、楼层对客服务、PA 服务、洗衣房服务、会议接待等服务技能,具有良好的职业素养	1. 学习客房服务与管理的基础理论和知识 2. 熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法 3. 掌握客房清扫服务技能和工作流程 4. 掌握楼层对客服务、PA 服务技能和工作流程 5. 掌握洗衣房服务、会议接待等服务技能	180
4	酒店数字化营销	典型工作任务为酒店营销活动策划与执行,工作内容主要有市场分析、活动主题和目标确定、活动方案设计与任务分解、活动执行、活动过程跟踪与数据分析、活动复盘与总结。运用统计分析工具、营销推广工具、新媒体平台、计算机等软硬件工具完成工作任务。	1. 掌握市场调研与分析、各类数据分析工具、营销推广工具的使用方法和各类平台的运营规则,能够分析与评估市场、确定活动主题与活动目标,策划营销活动方案。 2. 整合各类资源,分解活动任务。 3. 开展整合营销与广告投放。 4. 跟踪、监控线上线下营销互动,分析活动效果,优化活动方案 5. 评估并复盘整个营销活动,提出有效改进方案。	108
5	酒店督导管理	典型工作任务是以当前岗位需求为导向,培养学生酒店运营督导管理知识,使其具备管理意识和基层经营管理能力。	1. 前厅督导与数字化运营 2. 客房督导与数字化运营 3. 餐饮督导与数字化运营	162
6	酒店收益管理	典型工作任务是学习酒店收益管理理念、酒店收益管理方法,培养学生具备正确的收益管理指导思想,以及创新酒店收益管理的具体能力。	1. 客房产品与收益管理策略 2. 餐饮产品与收益管理策略 3. 酒店其他收益管理策略	108
7	酒店人力资源管理	典型工作任务为人力资源管理的基本概念、原理,运用人力资源管理相关理论分析和解决酒店中存在的实际人力资源管理方面	1. 学习酒店机构设置和人员配置原则与方法 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	144

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	参考学时
		的问题的能力，了解人力资源管理的战略意义、策略原理以及运作规程，提高学生的管理水平和能力。	4. 掌握酒店人力资源培训的要求与方法 5. 掌握酒店绩效管理的原则与方法 6. 掌握薪酬与激励运用的原则与方法 7. 掌握酒店劳动关系主要种类及管理方法 8. 理解职业生涯规划基础知识	
8	酒店客户关系管理	典型工作任务为学习客户关系的建设、维护、分析等专业理论，培养学生的服务理念，帮助学生在实践活动中运用客户服务理论与技巧，去寻找问题、分析问题和解决问题，掌握客户服务类相关岗位所需要的基本专业知识与技能。	1. 了解宾客关系管理的基本知识、要素，掌握宾客关系管理的基本方法 2. 掌握宾客关系管理的主要工作任务和流程 3. 掌握客户细分及其管理策略等内容 4. 了解数据挖掘方法在宾客关系管理中的基本应用。 5. 掌握发生于酒店中的涉及宾客关系事件的处理方式与技巧 6. 掌握宾客识别能力、宾客流失分析能力、宾客关系数据挖掘能力和宾客关系保持能力	90
9	酒店财务分析	典型工作任务为掌握财务管理的基本知识，培养学生酒店运营资金管理、产品定价和成本控制能力、预算能力和经营分析能力。	1. 熟悉酒店预算制定的方法 2. 掌握酒店日常营业报表及成本控制方法 3. 掌握酒店损益分析的方法 4. 熟悉库房管理	144
10	酒店新媒体运营	典型工作任务是熟悉酒店服务产品在新媒体平台的营销推广方式，运营模式，对常见新媒体平台、编辑工具和营销模式建立认知，建立数字化、互联网的思维方式。	1. 了解新媒体的定义和范围、运行原理 2. 掌握新媒体平台的营销推广方式 3. 掌握新媒体常见的图文、数字化编辑、发布工具 4. 掌握新媒体流量的运算模式并对其进行数据分析	90

3. 专业拓展课程

专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。主要包括茶事服务、咖啡制作、调酒服务、葡萄酒品鉴、插花艺术、中式烹调技艺等 6

门课程。

表 8 专业拓展课主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	茶事服务	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要通过茶艺概论的学习，使学生了解中国的茶文化，掌握茶的生产加工以及制作过程，掌握主要的六大类茶以及分类方法，学会正确的进行冲泡不同种类的茶的方法，学习茶艺提高学生艺术修养以及体会茶文化的精髓。	108
2	咖啡制作	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要学习咖啡基础理论和基本知识，熟悉咖啡制作的基本程序和方法，使学生掌握咖啡厅、大堂吧部门的岗位服务技能，具有良好的职业素养，能够胜任服务酒店大堂吧各岗位、休闲咖啡饮品制作的工作。	72
3	调酒服务	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要学习国内外各种饮品的基本知识及特点，学会鸡尾酒调制操作技巧，掌握部分鸡尾酒的调制方法。培养学生能够学会根据客人的不同身份、不同地域、不同需求，给客人提供适合的符合客人需求的酒品服务。	72
4	葡萄酒品鉴	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要学习各种静态或者气泡葡萄酒，能区分其产地和特点，根据客人点单需求推荐合适的酒水搭配，能独立完成葡萄酒的侍酒工作。	72
5	插花艺术	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要学习插花艺术的理论知识，展现园林植物（花、枝、果、叶）的艺术表现手法，能准确定位礼仪花艺。强化学生动手能力的训练，能进行基本设计与简单的礼仪花艺的立意、构思、创作。动手制作礼仪用花（花束、花篮、艺术插花）。培养学生的团队精神以及花艺作品的商品计划能力。	54
6	中式烹调技艺	本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的专业拓展课程，主要学习中式烹调技艺课程、烹饪原料加工、刀工和勺工技术、热菜的配菜、中式烹调技术等教学内容。通过本课程学习，使学生学习和掌握中国烹饪发展简况、中国主要地方风味流派和宴席知识、原料初步加工方法、出肉加工、干货涨发和配菜知识、原料初熟法、火候、调味、糊浆芡、装盘知识、常用烹调技法和宴席 4 的设计等基本知识。	36

（三）实践教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括

实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程都要加强实践性教学。

1. 实训：实训是本专业必修的实训环节，主要在校内实训基地（中心）进行前厅服务技能、餐饮服务技能、客房服务技能等实训。

2. 实习

实习包括认识实习和岗位实习，要对接真实职业场景或工作情景，在校内生产性实训基地或校外实习基地进行实习，让学生了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握酒店服务岗位典型工作流程、工作内容和核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

根据技能人才培养规律，结合企业生产周期、优化学期安排，灵活开展实践性教学，按照《职业学校学生实习管理规定》文件要求，会同实习单位制定学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度，学校和实习单位应根据法律法规，为实习学生购买实习责任保险。鼓励实习单位为实习学生购买意外伤害险，保证实习质量和学生安全。同时，学校选派专门的实习指导教师和人员，开展专业对口实习，加强对实习学生的指导、管理和考核。

表 8 实习主要教学内容与要求

序号	实习内容	教学内容与要求	地点	学期	学时
1	认识实习	通过组织学生到企业观摩、体验等方式，让学生初步了解本专业所对应的职业岗位的工作环境和岗位要求，增强学生的职业认识，帮助学生树立专业情感和职业兴趣。	实习基地	第 1-8 学期	30

2	岗位实习	通过岗位实习，了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产基本知识，运用所学专业知识和技能，进行岗位实践，提升专业技能和工作能力，初步形成良好的职业道德意识和行为规范，学会沟通交流和团队协作，提高社会适应能力，为今后真正走上工作岗位打下坚实基础。	实习基地	第 9-10 学期	1020
---	------	---	------	-----------	------

十、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），寒暑假12周，按每学期18周计算，周学时为28学时，岗位实习按每周30学时安排，五年总学时为5172学时。18学时折算1学分，军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按1周1学分。

公共基础课程共1716学时，占总学时的33.18%。专业课程学时占总学时的66.82%。岗位实习时间原则上为1年，可根据实际情况集中或分阶段安排。实践性教学学时占总学时的57.62%。各类选修课程的学时占总学时的11.14%。鼓励专业结合实际，将学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书、技能大赛获奖情况等，按一定规则折算为学历教育相应学分。

（二）教学时间安排

表 10 学期教学时间安排表

周数 学年	内容	教学（含理实一体化教学和专门化集中实训）	复习 考试	机动	社会 实践	毕业 教育	假期	全年 周数
一		36	2	2			12	52
二		36	2	2			12	52
三		36	2	2			12	52
四		36	2	2			12	52
五		38			1	1	4	44

(三) 教学进程安排

表 11 教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/周学时)									
						第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	20 周
公共基础课程	公共必修课程	1 中国特色社会主义	36	2		2									
		2 心理健康与职业生涯	36	2			2								
		3 哲学与人生	36	2				2							
		4 职业道德与法治	36	2					2						
		5 思想道德与法治	54	3						2	1				
		6 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	2								2			
		7 习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	3								1	2		
		8 形势与政策	24	1								*	*		
		9 语文(大学语文)	216	12		2	2	3	3	2					
		10 数学(高等数学)	216	12		2	2	3	3	2					
		11 英语(大学英语)	180	10		2	2	2	2	2					
		12 历史	72	4		2	2								
		13 信息技术(大学信息技术)	144	8	72	2	2	2	2						

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/周学时)									
						第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	20周	20周
		14	体育与健康（大学体育）	216	12	200	2	2	2	2	1	1	1	1	
		15	艺术（美育）	54	3			1	1	1					
		16	劳动教育	36	2	18	*								
		17	大学生心理健康教育	36	2						2				
		18	安全教育	36	2		*								
		19	创新创业教育	36	2								2		
		小计（占总学时比 30.05%）		1458	86	290									
	公共限选课程	1	中国共产党党史	18	1						1				
		2	人工智能应用	36	2								2		
		3	中职生传统文化教育	36	2		*								
		4	职业规划与就业指导	18	1	4					1				
		小计（占总学时比例 2.09%）		72	6	4									
	公共选修课程	1	影视艺术鉴赏	36	2	8						2			
		2	生态文明与绿色发展	18	1	4						1			
		小计（占总学时比例 1.04%）		54	3	12									

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/周学时)									
						第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	20周	20周
专业课程	专业基础课程	1	酒店认知	90	5		5								
		2	酒店英语	144	8	108		2	2	2	2				
		3	酒店服务心理	72	4					4					
		4	形体与礼仪	144	8	108	2	2	2	2					
		5	管理学基础	72	4					4					
		6	食品营养与安全	36	2			2							
		小计（占总学时比例 10.79%）		558	31	216									
	专业核心课程	1	前厅服务与管理	234	13	200	7	4				2			
		2	餐饮服务与管理	216	12	126		6	3				3		
		3	客房服务与管理	180	10	108			4	3			3		
		4	酒店数字化营销	108	6	54				6					
		5	酒店督导管理	162	9	90				4	5				
		6	酒店收益管理	108	6	54					6				
		7	酒店人力资源管理	144	8	72						8			
		8	酒店客户关系处理	90	5	54					5				

课程类别		序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/周学时)									
							第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	20周	20周
		9	酒店财务分析	144	8	144								8		
		10	酒店新媒体运营	90	5	54							5			
		小计(占总学时比 28.54%)		1476	82	956										
	专业拓展课程	1	茶事服务	108	6	54						4	2			
		2	葡萄酒品鉴	72	4	54								4		
		3	咖啡制作	72	4	54					4					
		4	调酒服务	72	4	54							4			
		5	插花制作	54	3	54								3		
		6	中式烹调技艺	36	2	18						2				
		小计(占总学时比 8%)		414	23	288										
	岗位实习	1	认识实习	30	1	30	1W									
		2	岗位实习	1020	34	1020									19W	15w
		3	毕业设计	120	4	120										4W
		小计(占总学时比 22.04%)		1140	39	1170										
其他		1	军训与入学教育	56	2	44	2w									

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/周学时)									
						第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	20 周
课程	2	社会实践		1										1W	
	3	毕业教育		1											1W
	小计（占总学时比例 1.08%）		56	4	44										
周学时及学分合计			5172	274	2980	28	28	28	28	28	28	28	28	30	30
总学时			5172												

备注：

1. 认识实习共计 1 个周，30 学时，计 1 学分，安排在第 1-8 学期内。
2. 社会实践共计 1 个周，不计入教学学时，计 1 学分。
3. 劳动课安排周三下午，以劳动实践和劳动精神、工匠精神教育为主；安全教育安排在班会中，以专题形式开展。
4. 各教学部要发挥专业教师特长，积极开设包括音乐、美术、书法、舞蹈、戏曲、影视鉴赏、剪纸、手工制作等传统文化艺术课，组织开展专业作品展示、文化艺术节等活动，学时应达到 36 学时。
5. 形势与政策在第 7、8 学期开设，以专题讲座形式进行，总学时不少于 24 学时。
6. 除体育课外，早操、间操和体育大课间等校园体育活动每天不少于 1 个小时。
7. 中职生传统文化教育采用线上、线下混合教学，线下在早自习、思政课和语文课中渗透教学，线上利用智慧树平台自主学习。

十一、实施保障

（一）师资队伍

建立一支专兼结合、功能融合的双师型结构化教学团队，按照生师比和有关文件要求配置专任教师、辅导员规模和企业兼职教师比例。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 18:1，具有研究生学位教师占专任教师总数比例不低于 15%，“双师型”教师占专业教师数比例应不低于 60%。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业（相近专业）副高及以上职称和较强的实践能力，能联系行业企业，了解国内外高星级酒店行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有酒店管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历，并具有相应的教师资格证书；获得本专业相关职业资格，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；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改

革；能够跟踪产业发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 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。

4. 兼职教师

主要为本专业相关行业企业的高技术技能人才，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，鼓励聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，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专业教学任务。兼职教师比例应达到30%。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学设施

主要包括能满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室，以及实习实训基地。

1. 专业教室基本条件

教室配备黑（白）板、希沃白板、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；能够通过教学资源平台和在线网络课程开展混合教学；安装监控视频系统，可以进行线上授课；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. 校内实训室基本要求

符合教育部高等职业院校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准，根据本专业的人才培养目标的要求以及实习实训的需要，在原有基础上、新建、扩建，形成功能齐全的技能实

训室，满足实训教学需要。

本专业共有8个实训室，包括前厅实训室、中餐实训室、西餐实训室、客房实训室、调酒实训室、形体实训室、茶艺实训室、花艺实训室，另有校内实训酒店1个。

表12 高星级饭店运营与管理专业实训室一览表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	数量（台/套）	主要实训项目
1	前厅实训室	前厅总台	2	前厅服务训练
		前厅模拟接待系统	2	
		计算机打印机	1	
		房卡制作机	1	
		电化教育设备	1	
2	中餐实训室	备餐间置物柜（多层隔断）	6	中餐服务训练
		大圆桌	1	
		备餐间置物柜	1	
		实训室扩声系统	1	
		中餐服务餐车	1	
		办公桌椅	1	
		各式摆台用餐具	2	
		专业图书	2	
		博古展示柜	1	
		茶具柜	1	
		茶车	1	
		茶艺桌	6	
3	茶艺实训室	电化教育设备	1	茶事服务训练
		液晶电视	1	
		实训室扩声系统	1	
		评茶台	1	
4	客房实训室	电化教育设备	1	客房服务训练
		床体、床垫	2	

		备餐间置物柜	2	
		工作台（大）	1	
		各式布件	1	
5	调酒实训室	调酒吧台	1	酒水服务训练
		调酒室酒柜（木质）	6	
		酒吧桌、吧凳	1	
		美式咖啡机	1	
		制冰机	1	
		红酒柜（电子）	1	
		电化教育设备	1	
		液晶电视	2	
6	花艺实训室	电化教育设备	2	花艺服务训练
		花艺桌椅	1	
		花艺置物柜	1	
		花艺储物柜	1	
		实训室扩声系统	6	
7	西餐实训室	中西餐器具柜桌椅	1	西餐服务训练
		西餐餐具	1	
		西餐 4 人桌/椅	1	
		电化教育设备	1	
		多功能音箱	1	
8	形体实训室	电化教育设备	2	形体礼仪训练
		液晶电视	2	
9	校内实训酒店	酒店餐饮、客房、前厅、 会议接待设施	1	酒店服务 综合训练

3. 校外实习基地基本要求

根据本专业人才培养的需要，校外实习基地应不少于3个，能够提供前厅、餐饮、客房等实习岗位，可接纳高星级饭店运营与管理专业学生到企业进行认识实习和岗位实习。

表13 高星级饭店运营与管理专业校外实习基地一览表

序号	实习基地名称	实习任务及要求	可接纳学生
1	威海市丽园大酒店有限公司海草馆分部	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
2	威海铂丽斯国际大酒店股份有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
3	威海华夏培训中心有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
4	威海市阳光大厦有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
5	威海蓝天宾馆	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
6	威海市东山宾馆有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
7	威海国际商务大厦有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
8	威海市祥泉酒店有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
9	威海百纳瑞汀酒店有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
10	威海卫大厦有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
11	威海映像酒店管理有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
12	威海海悦国际饭店有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
13	威海塔山宾馆有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
14	威海渔禾蓝餐饮管理有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
15	威海九龙晟酒店管理有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
16	威海城投资产管理有限公司 国际经贸交流中心	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
17	威海抱海大酒店有限公司	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20
18	蓝海御华大饭店	接受学生认识实习、岗位实习和就业	10-20

4. 实习场所基本要求

符合《教育部等八部门关于印发〈职业学校学生实习管理规定〉的通知》（教职成〔2021〕4号）等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方

协议。

表14 高星级饭店运营与管理专业实习基地

序号	实习基地	实习内容	实习（参观）岗位
1	威海卫大厦有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
2	威海华夏培训中心有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
3	威海市阳光大厦有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
4	威海蓝天宾馆	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
5	威海市东山宾馆有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
6	威海国际商务大厦有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房
7	威海海悦国际饭店有限公司	认识实习、岗位实习	前厅、餐饮、客房

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照教育部《职业院校教材管理办法》、山东省《职业院校教材管理实施细则》等规定，健全学校内部教材选用制度，遵循公开、公平、公正的原则，经过规范程序选用教材，其中，思想政治、语文、历史必修课程使用国家统编教材；专业课程教材优先选用国家规划教材和国家优秀教材。在国家和省级规划教材不能满足需要的情况下，在学校教材建设指导委员会指导下，根据本专业人才培养和教学实际需要，补充编写反映自身专业特色的校本教材。专业教材应符合技术技能人才成长规律和学生认知特点，并充分体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态

更新。

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。专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料，有关行业的标准类、操作规范类、实务类图书及专业学术期刊、行业期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、同时搭建信息化教学平台，鼓励教师利用国家职业教育智慧教育平台及其他接入该平台的其他平台开展实践教学，满足专业建设信息化教育教学要求，提升师生数字素养，有效推动专业数字化、绿色化转型，适应行业数字化、智能化、网络化发展新趋势。

（四）教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

公共基础课教学，要贴近生活、因材施教、激发兴趣，开展启发式教学和学练结合的教学方法方式，突出新课标要求的核心素养培养，加强与职业岗位素质要求对接；专业课程教学，依托

体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型，建立和形成“教、学、做、评”一体化的教学模式，突出培养学生动手操作技能和职业素养，强化学生创新能力和职业就业能力。

充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合专业实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。

（五）学习评价

学生学习评价应重视真实的教学情景，贯穿于每个教学环节，覆盖应用的评价主体，不仅重视终结性评价，同时重视过程性评价。

1. 构建“过程评价+终结性评价”的学业评价体系

加强对学生学业成绩的考核，充分发挥教师在学生评价中的主导作用。考核内容主要从学生课堂表现、出勤、平时作业完成情况、平时测试、期末考试等方面进行。学业成绩=平时表现*40%+期末成绩*60%，其中，学生学业综合成绩必须每科达到60分及以上，不及格者需进行补考，否则不予毕业。

2. 构建“学校+企业”双主体实习评价体系

（1）考核内容

对学生岗位实习期间的工作纪律、实习任务、实习成果等

进行全面评价考核。

（2）考核形式

实习成绩由实习单位和学校两部分考核成绩构成，其中学校指导教师评分占比30%，企业指导教师评分占比70%。最终采用优秀、良好、及格、不及格四级记分制。

（3）考核组织

学校应与岗位实习企业共同建立对学生的岗位实习考核制度，共同制订实习评价标准。岗位实习考核应由学校组织，学校、企业共同实施，以企业考核为主。

（六）质量管理

1. 学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

2. 专业教研组应建立集体备课制度，定期召开教研会议，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。

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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十二、毕业要求

（一）学业考核要求

1. 思想品德合格，在校期间无违法或严重违纪行为。

2. 在校期间，根据人才培养方案确定的目标和培养规格，完成课程学习，全部课程考核合格。

3. 实习期满，经学校、企业共同鉴定，实习成绩合格。

（二）证书考取要求

鼓励学生考取 1 个与本专业相关的职业资格证书或职业技能等级证书，例如：前厅运营与管理“1+x”证书、餐饮管理运行“1+x”证书、茶艺师、人力资源管理师等。

（三）继续专业学习深造建议

本专业学生在完成五年高等职业教育后，可以继续学习深造和接受更高层次本科教育，其专业面向如下：

高职本科：酒店管理、旅游管理

普通本科：酒店管理、旅游管理

附：课程标准

十三、课程标准

酒店认知课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程。通过课程学习，让学生掌握饭店文化、饭店服务等基础知识，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为酒店其他后续课程的学习奠定基础。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 具备良好的职业道德和职业操守；
2. 具备良好的行业服务准则；
3. 具备尽职尽责、待人如己的职业品质。

（二）知识目标

1. 熟知饭店的概念，饭店的作用；
2. 了解饭店业的发展历史；
3. 掌握饭店集团、饭店品牌和饭店等级；
4. 了解新型的饭店发展趋势。

（三）能力目标

1. 能根据饭店集团、饭店品牌和饭店等级和专业能力，选择合适的就业饭店和就业岗位；
2. 能区分饭店的类型与等级，能初步了解我国饭店业的发展现状和发展趋势。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	饭店的定义与功能	(1) 掌握饭店的定义; (2) 了解饭店的功能	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	2
2	饭店产品及特点	(1) 掌握饭店产品的定义; (2) 熟悉饭店产品的特点	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	2
3	饭店业的作用	理解饭店在国民经济中的作用	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	2
4	饭店组织	(1) 掌握饭店组织机构的概念和内涵; (2) 掌握饭店组织机构设置的原则; (3) 掌握饭店组织机构的岗位设置和岗位职责	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
5	世界饭店业的发展	(1) 了解饭店业发展历程; (2) 熟悉各个时期饭店产生的原因; (3) 掌握各个时期世界饭店业的特点	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
6	中国饭店业的发展	(1) 了解中国近代饭店业产生的原因及发展特点; (2) 知晓中国饭店业发展的四个阶段及各个阶段的特征	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
7	商务型饭店	(1) 掌握商务型饭店的概念、特点及服务对象; (2) 了解商务型饭店地理位置、饭店设施、服务项目; (3) 了解商务型饭店的形成原因及发展趋势; (4) 能够识别商务型饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
8	度假型饭店	(1) 掌握度假型饭店的概念、内涵及服务对象; (2) 了解度假型饭店地理位置、服务特征; (3) 了解度假型饭店形成原因及	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3

		发展趋势; (4) 能够识别度假型饭店		
9	会议型饭店	(1) 掌握会议型饭店的概念、特点及服务对象; (2) 熟悉会议型饭店的功能; (3) 了解会议型饭店的硬件设施和软件设施; (4) 能够识别会议型饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
10	服务式公寓	(1) 掌握服务式公寓的概念、特点及服务对象; (2) 熟悉服务式公寓的服务项目; (3) 掌握服务式公寓与一般饭店的区别; (4) 了解服务式公寓的产生原因及发展趋势; (5) 能够识别服务式公寓	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
11	主题型饭店	(1) 掌握主题型饭店的定义、特征; (2) 了解主题型饭店的形成原因和发展趋势; (3) 掌握主题型饭店的分类; (4) 能够举例有名的主题型饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
12	机场饭店与汽车旅馆	(1) 掌握机场饭店和汽车旅馆的概念、特征及服务对象; (2) 了解机场饭店和汽车旅馆形成原因和发展趋势; (3) 能够识别机场饭店和汽车旅馆	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
13	星级饭店	(1) 了解饭店星级评定的目的和意义; (2) 了解饭店业等级划分的形式; (3) 了解星级饭店发展的现状及发展趋势	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
14	经济饭店	(1) 掌握经济型饭店的定义与特征; (2) 掌握经济型饭店的分类; (3) 了解经济型饭店在国内外的发展历程及发展前景; (4) 熟悉著名的经济型饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
15	国际饭店集团	(1) 了解世界饭店集团产生与发	采用多媒体课件、视频、情	4

		展的过程; (2) 了解世界饭店集团在中国的发展	景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	
16	国际饭店集团品牌及文化	(1) 掌握万豪国际集团发展历程、旗下品牌及文化; (2) 掌握洲际饭店及度假村发展历程、旗下品牌及文化; (3) 掌握凯悦饭店集团发展历程、旗下品牌及文化; (4) 掌握温德姆饭店集团发展历程、旗下品牌及文化; (5) 掌握香格里拉饭店集团发展历程、旗下品牌及文化; (6) 掌握希尔顿集团发展历程、旗下品牌及文化	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
17	国际饭店名人	(1) 了解丽思·卡尔顿创始人---恺撒·里兹; (2) 了解世界旅店帝王---康拉德·希尔顿; (3) 了解万豪国际集团掌门人---比尔·马里奥	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
18	国内饭店集团	(1) 了解国内饭店集团发展的特点; (2) 了解国内饭店集团发展过程与发展态势	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
19	国内饭店集团品牌及文化	(1) 熟悉锦江集团发展历程、旗下品牌及经营特色; (2) 熟悉开元饭店集团发展历程、旗下品牌及经营特色; (3) 了解金陵饭店发展历史、文化及经营特色; (4) 熟悉华住饭店集团发展历程、旗下品牌及发展态势; (5) 熟悉万达饭店及度假村旗下品牌及文化	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
20	国内饭店名人	(1) 熟悉锦江集团创始人---董竹君; (2) 熟悉创业教父---季琦	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
21	饭店服务的概念与理念	(1) 掌握饭店服务的概念、内涵; (2) 掌握饭店服务的主体和客体;	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教	3

		(3) 了解著名饭店的服务理念	学手段开展教学。	
22	饭店传统服务	(1) 掌握主动服务的内涵和原则、实施原则; (2) 掌握 VIP 服务的概念、实施原则和实施方式; (3) 掌握管家服务的概念、服务理念 and 实施方式; (4) 掌握金钥匙服务的概念、服务理念 and 实施方式	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
23	饭店创新服务	(1) 熟悉实时服务的内涵、意义、要求; (2) 熟悉隐形服务的内涵、基础和实现方式; (3) 了解智能服务的内涵、功能和实施基础; (4) 掌握差异化服务战略的内涵、实施途径	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	4
24	绿色饭店	(1) 掌握绿色饭店的定义与特征; (2) 了解绿色饭店产生的原因及发展的历程; (3) 熟悉绿色饭店建设的必要性、基本原则 and 实施管理; (4) 熟悉有名的绿色饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
25	智慧饭店	(1) 掌握智慧饭店的概念 and 内涵; (2) 了解智慧饭店的产生背景 and 发展趋势; (3) 掌握智慧饭店的特点 and 服务形式; (4) 熟悉有名的智慧饭店	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
26	康养饭店	(1) 掌握康养饭店的概念 and 内涵; (2) 了解康养饭店产生的原因 and 发展趋势; (3) 熟悉康养饭店的服务群体 and 服务特点;	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3
27	民宿	(1) 掌握民宿概念与特征; (2) 了解国内外民宿产生的原因及发展的历程; (3) 了解民宿的特点、发展趋势及经营瓶颈;	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3

		(4)熟悉民宿在旅游经济的作用，知道有名的民宿		
28	其他饭店 新业态	(1)掌握短租的概念，了解短租的优势及风险； (2)了解房车与露营的发展现状和发展趋势	采用多媒体课件、视频、情景模拟、学生小组讨论等教学手段开展教学。	3

四、学生考核与评价

1. 树立正确的教育质量观，强化以育人为目标的考核评价，关注综合职业素养、关注学习过程、关注学生的个体差异。

2. 科学组织课程评价，采用多样化的评价方式，如过程性评价（出勤、课堂参与度、作业）与结果性评价（期中考试、期末考试）相结合，定性评价与定量评价相结合，学生自评、教师评价、学生互评、适度引入企业导师评相结合的方式。

3. 及时、客观地反馈评价结果，指出学生需要改进的方面。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 充分挖掘本课程思政元素，聚焦核心素养，将立德树人贯穿于课程实施全过程。以学生为中心，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位。

2. 灵活运用网络学习平台、多媒体课件、行业视频等教学资源，不断优化课堂教学形式，调动学生学习积极性。

3. 运用启发、探究、讨论、案例分析等教学方法，启发学生思维，培养学生分析、解决专业问题的能力，可通过饭店参观、专家讲座、企业导师授课等形式将敬业精神、职业品质的养成融入到教学实践中，使学生具备可持续发展的职业潜能。

（二）教材编写与选用

1. 教材的编写和选用应体现课程特色,明确饭店概念、功能、产品特点及组织结构,充分展示饭店业发展史及未来发展的新动态、新趋势,区分饭店集团与下属品牌,明确饭店等级和类型。

2. 教材内容的选用应注重吸收饭店专业发展的新理念、新趋势,符合饭店行业发展的需求。

3. 教材应以学生为本,教材内容图文并茂,文字表达简明扼要,符合学生的阅读习惯,增强学生的识别能力,符合学生的认知特点。

(三) 教学实施与保障

1. 教学设备和场所:提供适合酒店服务实践的模拟场景,如餐厅、前台和客房等,并配备相关设备和工具。

2. 实践实习机会:加强校企合作,为学生提供实习或实训机会,让学生在真实工作环境中实践所学知识和技能。

(四) 课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源,结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况,校企合作,共融共建,充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念,熟悉和掌握最新的饭店行业资讯,深入饭店实践,为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用,不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源,合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库,

实现教学资源 and 成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习内容	授课数（节）	主要教学形式
1	饭店概述	2	多媒体教学、案例教学
2	饭店业发展史	2	多媒体教学、案例教学、小组合作
3	饭店类型	4	多媒体教学、案例教学、小组合作
4	饭店等级划分	2	多媒体教学、案例教学
5	中外饭店集团及品牌文化	4	多媒体教学、案例教学
6	饭店服务	2	多媒体教学、案例教学、小组合作
7	饭店发展新趋势	3	多媒体教学、案例教学、小组合作
8	饭店概述	3	多媒体教学、案例教学
9	饭店业发展史	2	多媒体教学、案例教学、情景模拟
10	饭店类型	2	多媒体教学、案例教学、小组合作
11-12	饭店等级划分	4	多媒体教学、案例教学
13	中外饭店集团及品牌文化	2	多媒体教学、案例教学、小组合作
14-15	饭店服务	4	多媒体教学、案例教学、小组合作
16	饭店发展新趋势	2	多媒体教学、案例教学、情景模拟

形体礼仪课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程，具有很强的实践性和规范性，对培养学生的职业综合素养、服务意识和专业技能具有突出的意义，是将本专业学生培养成具有较高职业素养的高技能服务和管理人才的重要一环。

通过理论与实践相结合、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪意识与形象塑造能力，养成良好的礼仪习惯；能掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，提高沟通与协作能力；并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，以良好的个人风貌得体地与宾客交往，更好地胜任酒店服务职业岗位工作，提高服务技能及职业素养。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，
2. 树立良好的职业形象，以便能够更好地适应酒店行业职业岗位工作的需要；
3. 培养学生爱国精神，在服务过程中将酒店服务礼仪、中国礼仪文化和中华优秀传统文化有机结合，做中华文化的传播者。

（二）知识目标

1. 掌握服务礼仪的基本理论和知识;
2. 认识酒店礼仪活动的规律;
3. 了解酒店礼仪活动的规程。

(三) 能力目标

1. 能够进行服务人员的角色定位;
2. 了解酒店服务人员的职业道德和基本素质;
3. 能根据具体场合设计自己的仪容和仪表;
4. 能够使自己的行为举止优雅得体, 符合服务礼仪规范;
5. 能够恰当地介绍自己和与人交谈;
6. 其他符合服务礼仪的各种规范;
7. 能够掌握前厅、客房服务礼仪;
8. 能够了解餐饮服务;
9. 能够说出一些主要国家的禁忌和习惯;
10. 熟悉一些主要国家和地区的服务礼仪。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	树立礼仪意识	学习内容: (1) 掌握礼仪概述、仪态、仪容仪表; (2) 强化礼仪意识, 提高自身礼仪修养 学习要求: 能通过教学视频、案例或生活中的所见所闻分析礼仪问题。	(1) 观看教学视频 (2) 案例分析、小组讨论, 进行礼仪意识引导 (3) 礼仪意识的必要性、概念、作用分析 训练项目: 站姿、坐姿、行姿、蹲姿; 训练项目: 手势。	16

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
2	个人形象与职业形象塑造	学习内容: (1) 掌握维护良好个人形象、职业形象的意义; (2) 使学生知道如何根据个人特点塑造完美得体的职业形象; (3) 十大色彩的感觉效果比较和七大搭配法; (4) 男士西装、女士套裙的穿戴技巧; (5) 首饰的佩戴, 配饰的佩戴。 学习要求: (1) 能按服饰仪容、言谈举止、表情态度等礼仪规范设计和塑造自身的专业职业形象; (2) 能规范自身的形象, 在行为举止等诸多方面提升自己的涵养; (3) 学生能够描述十大色彩的感觉效果, 列举七大搭配法; (4) 男生能够现场正确穿着西装, 女生能够现场正确穿着大衣套裙; (5) 女学生能够正确佩戴耳饰、项链、挂件、戒指、胸针、发饰; 男生能说出手表、公文包的佩戴要求。	讲授相关知识 启发引导学生为自己量身设计面试、会谈、工作、休闲等不同场合的形象 训练项目: 工作服、西装、衬衣的穿着训练; 训练项目: 鞋、袜穿着训练; 训练项目: 饰物佩戴; 训练项目: 皮肤护理; 训练项目: 简单化妆(职业妆)与打领带。	16
3	社交场合待人接物	学习内容: 掌握日常礼貌语言、问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、见面时常用的礼节、互换名片、电话礼仪等日常交际礼仪; 学习要求: (1) 能自觉运用礼貌语言进行人际交往; (2) 能将学到的问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、握手礼、电话礼仪等日常交际礼仪正确地用于日常生活与工作中; (3) 能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体; (4) 能按礼仪要求使用名片; (5) 学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、送客等礼仪	讲授社交场合待人接物礼仪知识 训练项目: 表情; 训练项目: 服务和交际距离; 训练项目: 见面礼仪: 问候礼节、称呼礼节、鞠躬礼、应答礼节、握手礼、互换名片; 训练项目: 电话服务礼仪; 训练项目: 迎送礼节、茶水服务	16

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
4	礼宾次序与仪式礼仪	学习内容: (1) 掌握国旗的悬挂礼仪; (2) 行进中的位次排列礼仪; (3) 乘坐轿车的位次排列礼仪; (4) 宴会的次序礼仪。 学习要求: (1) 学会根据各种场合悬挂国旗的礼仪; (2) 学会在行进过程中根据不同的情景为不同人物身份的嘉宾排列位次; (3) 学会根据轿车的类型与来宾的身份为乘坐轿车宾客的安排座位; (4) 学会根据宴会的性质与来宾的身份为参加宴会的宾客安排座位; (5) 学会根据宴会的性质特点设计宴会桌次; (6) 学会中西餐餐具的摆放与使用礼仪、上菜的次序、中西餐餐具的摆放和使用礼仪。	讲授礼宾次序与仪式礼仪 训练项目: 国旗的悬挂礼仪; 训练项目: 行进中的位次排列礼仪; 训练项目: 乘坐轿车的位次排列礼仪; 训练项目: 宴会的位次排列礼仪。	16
5	人际沟通交往礼仪	学习内容: (1) 用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪、求职面谈礼仪; (2) 熟悉沟通的基本方法。 学习要求: (1) 学会有效地沟通、聆听与反馈礼仪; (2) 能与人进行有效的人际沟通; (3) 学会求职面谈礼仪。	讲授人际沟通谈吐交往礼仪知识 训练项目: 会展活动营销沟通情景模拟; 训练项目: 电话交谈礼仪; 训练项目: 求职面谈情景模拟。	14
6	涉外服务礼仪知识	学习内容: 掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、涉外礼仪 学习要求: (1) 能运用宗教礼仪; (2) 能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪; (3) 能运用涉外礼仪。	讲授相关旅游职业礼仪知识。	14

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
7	酒店前厅、客房服务礼仪	学习内容: (1)掌握酒店前厅/客房服务接待人员的礼宾礼仪规范,树立良好的服务意识; (2)严格要求个人仪容仪表仪态,灵活运用礼貌服务用语; (3)合理地为客户推荐客房、积极回答宾客问询、快捷地为客户办理结账手续、礼貌接待来访客人; (4)了解宾客投诉疑难问题的处理方法。 学习要求: 掌握酒店前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪、前台接待服务礼仪、预订服务礼仪、问询服务礼仪、总机服务礼仪。	(1)讲授前厅、客房服务礼仪知识; (2)结合酒店行业素养要求,在老师的指导下模拟练习酒店前厅行李员、前厅接待、客房服务员的仪表、仪容、仪态、表情、手势等职业礼仪规范;	24
8	餐饮服务接待基本礼仪	学习内容: (1)掌握酒店餐饮服务礼仪基本知识; (2)掌握酒店餐饮服务人员礼貌规范、餐饮服务礼貌用语、餐饮礼宾次序等知识; (3)了解餐饮迎接、助客点菜、席间服务、结账收银等接待服务礼仪; (4)了解餐饮顾客心理需求和处理餐饮宾客投诉服务方法。 学习要求: (1)能够增强行业服务意识,提升职业素养,热情迎送宾客,有礼待人接物; (2)准确安排餐台席位座次、国旗的悬挂、大型宴会礼仪程序设计、正式宴会环境布置、主题宴会背景音乐选择等工作; (3)仪态优雅为客户拉椅让座、端茶续水、递上香巾等服务; (4)了解顾客就餐心理需求,恰当处理宾客投诉; (5)锻炼提高分析解决问题和网络自学能力。	(1)讲授餐饮接待服务礼仪知识; (2)组织设计主题餐会(学生毕业会餐)场景,让学生在设计过程中学习如何准确安排餐台席位座次、会场布置、礼仪程式设计、主题音乐选择等服务工作; 训练项目:在学校实训室的布置主题餐会,组织学生参与接待服务工作; 训练项目:训练学生迎送接待、席间服务、应急处理等服务礼仪。	24

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位,采取过程评价与终结评价相结合的方式,引导学生进行学习方式的改变。

2. 评价考核采用理论与实践相结合的方式,注重学生的发展性评价,关注学生在学习过程中表现出来的与人沟通及团体合作的态度、创新精神与能力,突出对学生职业能力的考查。

3. 结合课堂提问、现场情景模拟、课后作业、模块考核等手段,加强实践性教学环节的考核及过程性考核,建议过程性考核、期中考核、期末考核分别占 40%、30%、30%。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 本课程教学体系共由 8 个模块组成,保证了学生职业岗位礼仪技能的培养。针对不同教学内容、教学目标,设计不同教学时段的实践教学活动,采用多样化教学手段,有效提高学生学习的积极性,强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等,结合小组合作学习和酒店服务案例,使学生将所学礼仪规范灵活运用到工作情景中。

(二) 教材编写与选用

1. 建议依据本专业人才培养目标,使用符合项目化教学模式的校本教材。

2. 优先选用教育部规划教材和高等教育出版社教材和对项目起到支撑作用的教材作为教师教学参考书。

(三) 教学实施与保障

1. 教学设备和场所:提供适合酒店服务实践的模拟场景,如

餐厅、前台和客房等，并配备相关设备和工具。

2. 实践实习机会：加强校企合作，为学生提供实习或实训机会，让学生在真实工作环境中实践所学知识和技能。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习内容	授课数（节）	主要教学形式
1	项目一 树立礼仪意识	8	讲授、案例分析
2	项目二 个人形象与职业形象塑造服装搭配	8	讲授、视频观摩
3	项目二 个人形象与职业形象塑造个人形象与职业形象塑造训练	8	讲授、视频观摩
4	项目三 社交场合待人接物见面礼仪	8	讲授、情景模拟
5	项目三 社交场合待人接物电话服务礼仪	8	讲授、情景模拟
6	项目三 社交场合待人接物迎送礼节、茶水服务	8	讲授、情景模拟
7	项目四 礼宾次序与仪式礼仪国旗的悬挂礼仪行进中的位次排列礼仪	8	讲授、视频观摩

8	项目四 礼宾次序与仪式礼仪 乘坐轿车的位次排列礼仪 宴会的位次排列礼仪	8	讲授、视频观摩
9	项目五 人际沟通、交往礼仪 称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪、求职面谈 礼仪	8	讲授、情景模拟、视频观摩
10	项目六 涉外服务礼仪知识 宗教礼仪及港澳台地区礼仪	8	讲授、情景模拟、视频观摩
11	项目六 涉外服务礼仪知识 我国主要少数民族礼仪	8	讲授、情景模拟
12	项目六 涉外服务礼仪知识 涉外礼仪	8	讲授、视频观摩
13	项目七 酒店前厅、客房服务礼仪 酒店前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪	8	讲授、情景模拟、视频观摩
14	项目七 酒店前厅、客房服务礼仪 前台接待服务礼仪、预订服务礼仪	8	讲授、情景模拟、视频观摩
15	项目七 酒店前厅、客房服务礼仪 问讯服务礼仪、总机服务礼仪	8	讲授、情景模拟、视频观摩
16	项目八 餐饮服务接待基本礼仪 酒店餐饮服务礼仪基本知识	8	讲授、视频观摩、情景模拟
17	项目八 餐饮服务接待基本礼仪 餐饮迎接、助客点菜、席间服务、结账收银 等接待服务礼仪	8	讲授、视频观摩、情景模拟
18	项目八 餐饮服务接待基本礼仪 处理餐饮宾客投诉服务方法	8	讲授、视频观摩、情景模拟

1.

酒店服务心理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程。是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新兴学科，是研究旅游活动中人的行为规律的科学主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是使学生具备对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力，培养学生的服务意识，为学生职业生涯的发展奠定基础。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 塑造学生良好的心理素质和健全的人格；
2. 注重对学生服务意识和诚信意识的培养，树立良好职业道德；
3. 培养学生的团队意识、协作意识及职业精神。

（二）知识目标

1. 了解心理学基础知识，熟悉旅游从业人员应有的心理素质及要求；
2. 了解旅游者一般心理需要，熟悉旅游者旅游心理和行为的基本规律；
3. 掌握不同旅游群体的旅游心理。

（三）能力目标

1. 能对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理的能力；
2. 具有较高的心理素养和较强的表达沟通能力；
3. 能够针对旅游者的心理处理常规的问题及非常规问题，做

好个性化服务，提高学生的实践和创业能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	认识心理学	(1)掌握心理学、旅游心理学的概念 (2)掌握人的心理活动的内容及人心理的实质 (3)了解旅游心理学研究的主要对象、方法	(1)通过章节中的阅读资料拓展学生的知识面 (2)针对课前案例分析展开课堂开展讨论	8
2	旅游者的需要、兴趣及旅游动机	(1)掌握兴趣、需要、动机的概念 (2)理解旅游者需要、兴趣的特点及旅游者的旅游动机 (3)了解旅游者在旅游过程不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求	(1)通过阅读资料拓展学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂 (4)制作课件，以图片和视频等不同形式，增加学生的感性认识 (5)学生分组自编小品进行情景模拟演示	8
3	旅游者的个性	(1)掌握气质、性格的概念、特点 (2)理解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧 (3)了解旅游者性格特点及鉴别方法	(1)进行心理测试 通过阅读资料拓展学生的知识面 (2)以章节中的讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论 (4)制作课件，以图片和视频教学增加学生的感性认识 学生分组自编小品进行情景模拟演示	6
4	操作技能训练	(1)理解技能的概念、类型 (2)了解影响操作技能形成与熟练的各种因素 (3)掌握科学训练的方法	(1)通过章节中的阅读资料扩充学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论 (4)制作课件，以图片和视频教学增加学生的感性认识 学生分组自编小品进行情景模拟演示	6

5	旅游服务心理	(1) 了解旅游者在前台、客房、餐厅、商场及游览过程中的心理活动, 懂得如何根据客人心理需求做好各部门的服务接待工作展开课堂讨论 (2) 了解服务中人际交往的特点 (3) 掌握人际交往的原则 (4) 理解客人好感产生的因素	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识 (2) 以讨论话题鼓励并组织學生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析和思考题 (4) 制作课件, 以图片和视频教学增加学生的感性认识 (5) 学生分组自编小品进行情景模拟演示	6
6	旅游从业员工的心理	(1) 了解心理健康标准 (2) 学会对待生活中的挫折 (3) 培养自信心, 提高学生的心理健康水平	(1) 进行心理测试 (2) 通过阅读资料扩充学生的知识面 (3) 以讨论话题鼓励并组织學生进行小组讨论 (4) 针对课前案例分析展开课堂讨论 (5) 制作课件, 以图片和视频教学增加学生的感性认识 (6) 学生分组自编小品进行情景模拟演示	6
7	旅游管理心理	(1) 了解旅游管理者的心理、旅游管理模式及优秀旅游管理者的能力要求心理 (2) 掌握调动员工积极性的方法	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识面 (2) 以讨论话题鼓励并组织學生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析展开课堂讨论 (4) 制作课件, 以图片和视频、教学增加学生的感性认识 5 学生分组自编小品进行情景模拟演	6
8	如何让对旅游者鉴貌辨色	(1) 掌握感觉和知觉的概念 (2) 理解感觉与知觉的一般规律及其应用 (3) 了解人际知觉的特点、良好展开课堂讨论 (4) 掌握对旅游者进行鉴貌辨色	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识面 (2) 以讨论话题鼓励并组织學生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析和思考题展开课堂讨论 (4) 制作课件, 以图片和视频教学等方法增加学生的感性认识	6

9	良好旅游服务心理素质的培养	(1)掌握注意记忆思维情感及意志等心理概念 (2)了解以上各种心理活动并掌握自我控制的方法	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论 (4)制作课件增加学生的感性认识 (5)学生分组自编小品进行情景模拟演示	8
10	旅游者的投诉心理	(1)了解旅游者投诉的原因 (2)理解旅游者投诉的一般心理 (3)掌握处理旅游者投诉的原则	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论 (4)制作课件增加学生的感性认识 (5)学生分组自编小品进行情景模拟演示	6
11	旅游者心理与旅游设施	(1)了解旅游者的感知觉与旅游设施的关系 (2)了解旅游者的注意、兴趣、想象作用与旅游设施的关系 (3)了解如何根据旅游者的心理合理安排和建设各种旅游设施	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论 (4)制作课件增加学生的感性认识 (5)学生分组自编小品进行情景模拟演示	6

四、学生考核与评价

1. 倡导评价主体多元化, 坚持学生自评、互评和教师评价相结合。

2. 注重学生动手能力和分析问题、解决问题的能力考核; 加强教学过程中的环节考核, 结合课堂提问、学生项目制定、项目实施过程、技能竞赛及项目完成情况等, 综合评定学生成绩。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 以学生职业发展为根本，重视培养学生的综合素质和职业能力，在教学过程中，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生对本课程的学习兴趣。

2. 采用案例教学、情景教学、项目教学等方法，灵活运用案例分析、心理测试、分组作业、角色扮演、小组讨论等教学形式，创设工作情境，充分利用实物和多媒体等手段辅助教学，融入对学生职业道德和职业意识的培养，使学生掌握专业学习方法提高自主学习能力。

（二）教材编写与选用

教材内容结合专业特点，表达精炼、准确、科学，体现先进性、通用性、实用性和本专业的新理念、新方法、新发展，以案例教学为主，语言生动、版式活泼、图文并茂。

（三）教学实施与保障

1. 教师应创设情境，尽可能让学生在模拟工作环境中学习。

2. 要重视现代教育技术与课程的整合，充分发挥计算机、互联网等现代媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境，推动教学模式和教学方法的改革。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最

新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要注重视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
1	认识心理学	4	讲解讨论
2	旅游者的需要	4	案例
3	旅游者兴趣动机	4	案例讲解
4	旅游者个性气质性格	4	分析 案例
5	不同气质类型接待技巧	4	分析案例
6	性格及鉴别方法	4	案例分析
7	操作技能训练	4	讨论 讲解
8	前台服务技巧	4	案例分析
9	客房服务技巧	4	案例分析
10	商场服务技巧	4	案例分析
11	人机关系沟通模式	4	案例分析
12	服务人员的心理素质	4	案例分析
13	服务人员心理健康	4	案例分析
14	服务人员看挫折能力	4	案例分析
15	客人投诉心理分析	4	案例分析
16	旅游者心理与设施	4	案例分析
17	从业人员的管理心理 1	4	案例分析
18	从业人员的管理心理 2	4	案例分析

酒店英语课程标准

一、课程性质与任务

本课程是酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程，主要任务是提升学生服务英语的表达沟通能力，使学生能够用英语为酒店客人提供服务。与此同时，培养学生吃苦耐劳、勇于奉献、爱岗敬业、团结协作的职业精神，使学生成长为“职业素养+知识技能”的“工匠型人才”。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养爱岗敬业、精益求精的工匠精神；
2. 培养较高的英语沟通与交流能力，有一定的跨文化沟通能力；
3. 严格遵守酒店服务流程与规范，养成“宾客至上、服务第一”的职业精神；
4. 培养劳动精神，尊重劳动、热爱劳动。

（二）知识目标

1. 掌握前厅服务情景中的常用英语词汇、句型及表达方式；
2. 掌握餐饮服务情景中的常用英语词汇、句型及表达方式；
3. 掌握客房服务情景中的常用英语词汇、句型及表达方式；
4. 掌握康乐服务情景中的常用英语词汇、句型及表达方式。

（三）能力目标

1. 能够按照酒店的客房预订的服务标准，用英语完成预定服务；

2. 能够按照酒店办理入住登记的服务标准,用英语为客人办理入住登记;
3. 能够按照酒店礼宾接待的服务标准,用英语进行礼宾服务;
4. 能够按照酒店的商务中心的服务标准,用英语为客人提供商务中心服务;
5. 能够按照酒店总机服务标准,用英语为客人处理包括叫醒、国际长途接驳、电话留言等服务;
6. 能够用英语为客人介绍酒店商品部的商品并完成结账服务;
7. 能够按照酒店退房结账服务的标准,用英语为顾客办理退房结账服务;
8. 能够按照酒店客房服务标准,用英语和客人简单沟通,并提供清扫客房和洗衣服务;
9. 能够按照酒店客房服务中心标准,用英语和客人简单沟通,提供递送物品、寻求维修服务;
10. 能够按照餐饮服务标准,用英语和客人简单沟通,完成餐饮预定服务和引领接待服务;
11. 能够按照餐饮服务标准,用英语和客人简单沟通,完成中西餐点菜上菜服务和宴会服务;
12. 能够按照餐饮服务标准,用英语和客人简单沟通,完成自助餐、送餐、酒吧和咖啡厅服务;
13. 能够用英语接待客人,并简单介绍酒店健身房、美容中心内的服务项目、设备。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	前厅服务	客房预订 会用英语为客人提供客房预订服务	教师引领学生学习客房预订的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
		入住登记 会用英语为客人办理客房入住登记服务	教师引领学生学习入住登记服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	8
		礼宾服务 会用英语为客人提供礼宾行李服务	教师引领学生学习礼宾行李服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
		总机服务 会用英语为客人提供国际长途转接、电话叫醒、留言服务等	教师引领学生学习总机服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
		商务中心 会用英语为客人提供文件打印、复印传真等服务	教师引领学生学习商务中心服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
		商品部 会用英语为客人介绍相关中国特色商品	教师引领学生学习中国特色商品的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
		结账退房 会用英语为客人提供结账退房服务	教师引领学生学习结账退房服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7
2	客房服务	客房清扫 会用英语为客人提供国际长途转接、电话叫醒、留言服务	教师引领学生学习客房清扫服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	8
		洗衣服务 会用英语为客人提供洗衣收取和送回服务	教师引领学生学习洗衣服务的重点词汇和关键句型,创设课堂教学情景,分角色完成情景表演。	7

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
		房务中心 会用英语为客人提供递送物品、寻求维修等相关房务服务	教师引领学生学习房务中心服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
3	餐饮服务	餐饮预定 会用英语为客人提供餐饮预订服务	教师引领学生学习客房预订的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		接待引领 会用英语为客人提供接待引领服务	教师引领学生学习餐饮接待引领服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		中餐服务 会用英语为客人提供中餐点菜上菜等中餐服务	教师引领学生学习中餐菜肴服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		西餐服务 会用英语为客人提供西餐点菜上菜服务	教师引领学生学习西餐菜肴服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	8
		自助餐服务 会用英语为客人提供自助餐接待服务	教师引领学生学习自助餐服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		宴会服务 会用英语为客人提供简单的宴会咨询、席间服务	教师引领学生学习宴会服务咨询、席间服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		送餐服务 会用英语为客人提供客房送餐服务	教师引领学生学习客房送餐的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7
		酒吧和咖啡厅 会用英语为客人提供简单的酒水推荐和咖啡服务	教师引领学生学习酒吧和咖啡厅服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	7

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
4	康乐服务	预订服务 会用英语为客人简单介绍康乐中心的项目并接受预定	教师引领学生学习康乐服务预订的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	5
		健身中心 会用英语为客人提供健身、游泳项目的接待服务	教师引领学生学习健身中心接待服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	5
		美容美发 会用英语为客人提供美容美发项目的接待服务	教师引领学生学习美容美发接待服务的重点词汇和关键句型，创设课堂教学情景，分角色完成情景表演。	5

四、学生考核与评价

1. 主要根据学生日常课上出勤率、项目实训评价(口语训练)、课堂表现、作业完成等因素进行评定，共占总成绩的 50%。

2. 期末考试，可采用线上线下或者口试的方式实行，占总成绩的 50%。

期末考核的重点内容包括前厅服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务等模块中的关键知识点以及重点英语词汇、句型和对话。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 情景交流法

专业语言需要在一定的环境中加以运用。创设情景，激发学生的兴趣，用启发和讨论的方式进行问题式学习，教学内容环环相扣，紧密相连。

2. 多媒体教学法

通过课件多媒体教学通过课件展示，达到讲解的目的，突出

难点。课件内容涉及单词讲解、重点句子、宣传影片和声音，穿插在各个教学板块中，使课堂气氛活跃，让学生积极参与到学习过程中。

3. 角色扮演教学法

在教学过程中，应立足于加强学生实际运用能力的培养，采用行动导向任务驱动教学法，通过角色扮演提高学生学习兴趣。

4. 互动教学法

语言的学习，尤其是单词、句型的学习需要教师示范教学，学生学习跟读背诵，需要加强互动学习，学生提问、教师解答、指导。

5. 分组教学法

采用分组教学的模式进行。教师从学生的实际出发，因材施教，着力培养学生对本课程的兴趣，从而提高学生学习的主动性和积极性。

（二）教材编写与选用

1. 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，以岗位要求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

2. 教材内容应体现酒店服务业发展的新内容，将酒店服务的更新，酒店设施的更新，酒店信息化管理的更新和酒店服务理念的创新等新技术和理念及时地引入教材，在教材编写的过程中，要注意同时兼顾普遍性和先进性。

3. 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；

教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣和加深学生对酒店服务一线工作岗位的工作流程、服务程序、服务技能的认识和理解。

4. 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

5. 教材编写过程中要注意本门课程和其他专门化课程中各种概念和提法的衔接，保证整体上的统一性和准确性。

6. 教材的练习设计应包括词汇练习、句型练习、阅读练习、口语练习和听力练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

（三）教学实施与保障

1. 硬件设施，支撑语言实训、情境化教学、信息化教学等技术的硬件资源充足。

2. 软件设施，拥有英语流利、熟悉酒店专业工作流程和对客服务要求的专业教师团队。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要注重视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助

教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1	客房预订	7	任务驱动法、情景交流法
2	入住登记	6	任务驱动法、情景交流法
3	礼宾服务	7	任务驱动法、情景交流法
4	总机服务	7	任务驱动法、情景交流法
5	商务中心	7	任务驱动法、情景交流法
6	商品部	7	任务驱动法、情景交流法
7	结账退房	7	任务驱动法、情景交流法
8	客房清扫	8	任务驱动法、情景交流法
9	洗衣服务	7	任务驱动法、情景交流法
10	房务中心	7	任务驱动法、情景交流法
11	餐饮预定	7	任务驱动法、情景交流法
12	接待引领	7	任务驱动法、情景交流法
13	中餐服务	7	任务驱动法、情景交流法
14	西餐服务	6	任务驱动法、情景交流法
15	自助餐服务	7	任务驱动法、情景交流法
16	宴会服务	7	任务驱动法、情景交流法
17	送餐服务	7	任务驱动法、情景交流法
18	酒吧和咖啡厅	7	任务驱动法、情景交流法
19	预订服务	5	任务驱动法、情景交流法
20	健身中心	5	任务驱动法、情景交流法
21	美容美发	5	任务驱动法、情景交流法

管理学基础课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程，是一门系统地研究管理活动的普遍规律和一般方法的理论课。通过本课程学习，让学生掌握管理理论的起源、发展、分类、职能和原则，为培养学生的管理能力服务，同时注重学生管理思维的培养、管理艺术的熏陶、管理技能的训练和管理素质的养成。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生具有正确科学价值观；
2. 培养学生乐观的生活态度、求实的科学态度、宽容的人生态度；
3. 培养学生对真善美的价值追求以及人与自然和谐可持续发展的理念；
4. 培养学生观察意识，培养学生热情、坦率、谦虚、礼貌等习惯；
5. 培养学生的思辨能力、批判性思维以及创新精神，树立不畏艰难、勇于开拓的价值观；
6. 培养学生系统化思维，训练客观看待复杂系统优势与风险的辩证思维。

（二）知识目标

1. 掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧；
2. 理解管理活动的性质、职能和流程。

（三）能力目标

1. 培养对管理活动现象与本质的观察力与分析；
2. 培养理论联系实际、运用管理学工具，解决实际问题的能力；
3. 培养系统思维、逻辑思维和权变思维的能力。
4. 培养具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；
5. 培养变革与创新的能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一 管理与 管理者	学习内容: 1. 管理的产生背景 2. 管理的含义和职能 3. 管理者的含义、分类 4. 管理者应具备的素质 5. 管理者的三大角色类型 6. 实施管理工作所需要的技能 学习要求: 1. 了解管理职能 2. 了解管理者的类型、角色与素质	活动一：观看视频及图片，使学生对酒店管理有个初步了解。 活动二：教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	18
2	项目二 管理思想	学习内容: 1. 中国古代的管理思想 2. 管理理论不同时期的代表人物及重要理论 3. 现代管理理论丛林演化过程 学习要求: 1. 了解中国古代的管理思想 2. 熟悉管理理论不同时期的代表人物及重要理论 3. 掌握现代管理理论丛林演化过程	活动一：创设场景，由学生扮演不同时期管理理论代表人物，按照所学内容完成重要理论的阐述。 活动二：按现代管理理论演化知识等内容，学生分组互相考察相关知识点。	18

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
3	项目三 管理的 职能	学习内容: 1. 计划的基本概念、内容及作用 2. 计划的类型及表现形式 3. 计划制定的过程和方法 4. 决策的基本概念和种类 5. 定性决策和定量决策 6. 组织的基本概念、内容及作用 7. 领导的基本概念、内容及作用 8. 控制的基本概念、内容及作用 学习要求: 1. 了解计划的基本概念、内容及作用 2. 了解决策的基本概念和种类 3. 掌握计划的类型及表现形式 4. 掌握计划制定的过程和方法 5. 熟悉组织、领导、控制的内容和作用	活动一: 使用案例分析处理决策问题, 加深学生印象, 提高学生实践能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问决策制定过程和方法, 加强学生对理论知识的印象。	18
4	项目四 学习管理 技能	学习内容: 1. 目标管理的概念及使用 2. 如何做好时间管理 3. 沟通的技巧与艺术 4. 如何做好团队管理 学习要求: 1. 认识目标管理 2. 学会时间管理 3. 掌握沟通技巧 4. 做好团队管理	活动一: 设立模拟工作岗位, 由学生扮演酒店员工对内部系统进行操作并做阐释, 加深对理论知识的印象。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 创设场景, 由学生扮演各个部门的角色, 运用沟通技巧完成团队的管理。	18

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位, 采取过程评价与终结评价相结合的方式, 引导学生进行学习方式的改变。教学评价内容向多元化发展, 评价方式注重学生平时职业习惯的养成。

2. 采取技能测试、技能竞赛等手段, 注重学生实际应用能力的考核, 综合评价学生的成绩。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 本课程教学体系共由 4 个模块组成，保证了学生管理基础和沟通技能的培养。针对不同教学内容、教学目标，设计不同教学时段的实践教学活动，采用多样化教学手段，有效提高学生学习的积极性，强化学生服务意识和沟通能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等，结合小组合作学习酒店客户关系管理案例，使学生将所学管理中的沟通、控制等管理能力灵活运用到工作情景中。

（二）教材编写与选用

1. 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，以岗位要求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

2. 教材内容应体现酒店服务业发展的新内容，将酒店服务的更新，酒店设施的更新，酒店信息化管理的更新和酒店服务理念的创新等新技术和理念及时地引入教材，在教材编写的过程中，要注意同时兼顾普遍性和先进性。

3. 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对酒店服务一线工作岗位的工作流程、服务程序、服务技能的认识和理解。

4. 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

5. 教材编写过程中要注意本门课程和其他专门化课程中各种概念和提法的衔接，保证整体上的统一性和准确性。

6. 教材的练习设计应包括各种酒店管理工作的情景练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

（三）教学实施与保障

1. 硬件设施，支撑语言实训、情境化教学、信息化教学等技术的硬件资源充足。

2. 软件设施，拥有熟悉管理专业相关理论知识和工作原则的专业教师团队。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1-4	项目一：管理与管理者	18	多媒体教学、情景模拟
5-8	项目二：管理思想	18	多媒体教学、情景模拟
9-14	项目三：管理的职能	18	多媒体教学、案例教学、情景模拟
15-18	项目四：学习管理技能	18	多媒体教学、情景模拟

食品营养与安全课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程。通过本课程学习，让学生对原料的营养与卫生有一个整体的认识，了解食物的各种营养成分和对人体的作用，具备饮食卫生以及如何保证人体健康等食品营养与卫生基本职业能力，强化学生食品安全意识，并为后续学习各专门化方向课程做好前期准备。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；
2. 培养学生刻苦学习，钻研专业知识和技能的求知态度，具有改革意识和创新精神；
3. 拥有高度的职业认同感，具备良好的可持续发展能力，成长为适应现代餐饮业发展的综合性高素质高技能人才；
4. 具有良好的思想品德修养和职业道德素养；
5. 诚实守信，具有较强的食品卫生安全意识、爱岗敬业意识和创新意识。

（二）知识目标

1. 了解营养卫生与人体健康及烹饪之间的关系；
2. 了解我国在饮食营养卫生方面的成就与发展；

3.掌握科学烹饪、平衡膳食及营养的合理搭配等方面的基本知识;

(三) 能力目标

- 1.具备科学烹饪营养的基本能力;
- 2.具备现代饮食营养卫生的基本技能,具有预防食物中毒的能力;
- 3.具备科学合理搭配膳食的能力;
- 4.具备根据原料的结构及性质,在膳食搭配制作中合理应用营养与卫生知识的能力;
- 5.具备能够从案例中寻找共性举一反三,养成岗位要求需要的职业素养能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	营养基础知识	1.掌握糖类、脂类、蛋白质、维生素、无机盐、水等六大营养素的种类、性质、生理作用及食物来源; 2.掌握六大营养素之间的关系; 3.掌握热量计算方法; 4.了解食物的消化与吸收。	1.展示营养素缺乏的案例、缺少营养素人群的图片、视频; 2.探索各种营养素对人体的作用; 3.展示人体活动模型; 4.学生实践:膳食营养调查。	5
2	烹饪原料营养价值	1.了解烹饪原料的分类、营养成分及特点。 2.掌握主要烹饪原料谷物、豆类及其制品、蔬菜、畜禽类、蛋类与奶类、水产品、果品、食用菌的营养价值。	1.查阅食品营养成分表。 2.分析比较各种食物的不同营养价值。 3.收集展示食品包装成分说明。	5
3	合理烹饪平衡膳食	1.了解合理烹饪、平衡膳食的目的及意义;	1.学生实践操作,从感官上了解食品在烹调中的变化;	5

		2. 理解合理烹饪与平衡膳食的概念; 3. 掌握合理烹调与加工的目的与方法; 4. 了解几种人群的膳食特点; 5. 了解不同国家的膳食营养结构特点。	2. 学生实践操作, 探究烹调对食品营养与卫生的影响, 掌握合理烹饪、减少营养素损失, 提高菜肴质量的方法。	
4	食品卫生基础知识	1. 了解食品卫生的基本要求; 2. 掌握食品污染变质的各种原因及预防措施; 3. 了解食品的保鲜和保藏的方法; 4. 掌握食品添加剂的定义、种类及使用原则。	1. 小组讨论家庭中食品储存的方法; 2. 学生实践: 了解餐饮企业食品基本的储存方法; 3. 展示各种食品添加剂及使用不当的案例; 4. 收集各种食品成分说明; 5. 学生实践: 塑料包装材料和容器的检验。	5
5	各类烹饪原料卫生	1. 掌握主要烹饪原料(谷类、豆类及豆制品、蔬菜、畜禽肉、蛋类与奶类、水产品、果品)的卫生基本标准; 2. 掌握防止烹饪原料腐败变质的主要方法。	1. 展示、观察与鉴别受污染的食品; 2. 分析食品的污染原因, 探讨防止食品污染措施。	5
6	预防食物中毒及常见饮食疾病	1. 了解常见饮食疾病; 2. 掌握食物中毒的一般知识; 3. 掌握食物中毒及常见饮食疾病的预防方法。	1. 查找有关食物中毒的案例并分析中毒原因; 2. 创设食物中毒场景, 并学会处理; 3. 通过体检了解与饮食相关疾病。	5
7	食品卫生管理	1. 了解《中华人民共和国食品安全法》及其他与食品安全与卫生的相关法律法规的基本内容, 在实践中严格遵照执行; 2. 理解饮食卫生的重要意义; 3. 了解餐饮企业的卫生要求; 4. 餐饮从业人员职业道德; 5. 食品储存、运输、销售过程的卫生要求。	1. 学生参观: 了解食堂和餐饮企业各个环节的卫生要求及卫生制度; 2. 模拟制订饭店基本的卫生制度; 3. 检查个人卫生是否符合标准。	6

四、学生考核与评价

1. 倡导评价主体多元化，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。考核与评价要坚持总结性评价和过程性评价相结合，定量评价和定性评价相结合的原则。

2. 突出过程性评价，结合学生日常表现、课堂提问、合作学习、活动参与、课后作业、模块考核等环节，给予学生客观评价，树立学生学习专业的信心。

3. 强调总结性评价，结合案例分析、成果展示、技能大赛、期中期末测试等手段，注重考核学生所拥有的综合职业能力及水平。对在职业能力的形成过程中有创新能力的学生应予以奖励。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 本课程的教学应围绕为专门化方向服务的教学原则，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力。在专业教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养，使学生掌握专业学习方法，提高自主学习能力，形成相关的知识结构，并发展学生的职业能力。

2. 在教学实施中，注重与教学内容相关的实物、标本、挂图、案例、幻灯片、多媒体课件等现代信息技术资源辅助教学，加强教学的直观性，提高学生学习的能力和兴趣。

3. 采用现场教学、项目教学等创设工作情境，以案例分析、小组合作学习、实地调查等不同形式，让学生在愉快学习中认识营养与安全在酒店餐饮服务中的重要性。

4. 教学过程中注重学生自主学习，引导学生从多个角度提出

问题，用多种方法解决问题，运用多种信息技术手段丰富教学内容，采用视频、动画、教学平台等手段把抽象知识具体化，使学生对烹饪营养与安全有全面的了解，提高教学效果。

5. 坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新技能与发展动向相衔接。

（二）教材编写与选用

1. 必须依据本课程标准编写教材，合理安排各部分内容。

2. 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，课程中应多设计一些专业岗位需要的教学活动，充分体现在活动中学习新知识、新技能的教学方法。

3. 教材编写应体现“以就业为导向，以能力为本位，以应用为目的”原则。内容展现应图文并茂，在条件许可的情况下应尽量以彩图、课件、网络资源等形式来体现具体的实物原料，以增强学生的识别能力与提高学生的学习兴趣，文字表达应简明扼要，符合五年制学生的接受能力。教材中的活动设计应以学生为本，要具有可操作性。

4. 教材内容应贴合岗位发展，应重视将最新使用的物料及时编入教材，使教材内容更贴切行业的发展和实际需要，符合现代和国际餐饮用料的发展潮流。

（三）教学实施与保障

1. 配备本课程必备的活页手册和技术资料，定期向学生开放，充分提高设备利用率。

2. 注重企业生产实践现场的作用，安排餐饮酒店的热菜间、冷菜间、烧腊间、明档制作间、面房间、原料切配间、酒店大厅及客房的参观学习，熟悉各类制品的使用，增强学生的感性认识。

3. 充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

（四）课程资源开发与利用

1. 多媒体教学课件和现代信息技术被视为提高教学效果的有效手段。

2. 充分利用现代信息技术优势，自主开发信息化教学课件和数控技术交流平台，实现教学资源和成果共享。

3. 在教学活动安排和实施方式上，提倡为教师根据实际教学情况进行调整和二次开发留有余地。

4. 满足学生课外阅读的需要，这对于扩大学生的知识面，激发学生学习营养与安全知识的兴趣都起着重要的作用。

5. 报刊杂志、电视播送等媒体提供了许多有意义的问题，教材编写者和老师要充分地从中学挖掘适宜学生学习的素材，老师还可以向学生介绍电视中和数学有关的栏目，组织学生对某些内容进展交流。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1	微生物概述	2	任务教学法
2	食品污染及腐败变质	2	任务驱动教学法
3	霉菌毒素的污染及控制	2	情景教学法
4	寄生虫污染及控制	2	角色模拟法
5	农药污染及兽药残留	2	任务驱动教学法
6	有毒金属及其他化学物质污染	2	角色模拟法
7	食品包装材料及容器的安全	2	任务教学法
8	食品添加剂	2	情景教学法
9	食物中毒概述	2	任务驱动教学法
10	细菌性食物中毒	2	角色模拟法
11	有毒动植物食物中毒	2	情景教学法
12	化学性食物中毒	2	任务教学法
13	谷类、豆类	2	角色模拟法
14	蔬菜、水果及食用菌	2	情景教学法
15	畜禽肉类、蛋类、乳类	2	角色模拟法
16	水产品类、食用油脂、调味品	2	任务驱动教学法
17	饮料、罐头食品、糖果及糕点	2	任务教学法
18	食品安全法及饮食卫生安全管理	2	角色模拟法

前厅服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。通过本课程的学习，使学生熟知前厅部的基础知识，掌握前厅部各岗位的工作流程，了解前厅基层管理岗位的相关知识，培养学生养成沟通协作、真诚待客的服务品质，为学生毕业后能够胜任酒店前厅的各工作岗位和学生的职业发展打下良好的专业基础。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生礼貌、诚信、细致、耐心、善于沟通与合作的品质；
2. 培养学生树立顾客至上、团结协作、高效无误、安全保密的意识，为职业能力的发展奠定良好的基础；
3. 使学生学会情绪管理，养成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的酒店管理专业素养的能力。

（二）知识目标

1. 掌握客房预订的流程和标准；
2. 掌握礼宾服务的流程和标准；
3. 掌握总台接待的流程和标准；
4. 掌握商务中心的服务标准；
5. 掌握客户关系维护的理论知识。

（三）能力目标

1. 能接受客房预订；

2. 能提供前台礼宾服务;
3. 能较熟练提供总台接待服务;
4. 能提供商务服务;
5. 能进行客户关系维护。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一 前厅印象	学习内容: (1) 前厅部基础知识 (2) 前厅部员工素质要求 学习要求: 了解前厅的地位和作用; 了解前厅部的机构设置; 掌握大堂的构成和环境、总体设计, 了解前厅部员工的必备素质和要求。	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酒店前厅部有个初步了解。 活动二: 实地参观酒店, 通过学生自身的感官体验, 思考饭店前厅大堂的氛围创设原因, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	10
2	项目二 客房预订	学习内容: (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 学习要求: (1) 了解客房预订的操作形式; (2) 了解客房预订的程序; (3) 学习团体客房预订的程序。 (4) 了解制定预订失约的政策, (5) 掌握预订失约行为的处理。	活动一: 创设场景, 由学生扮演预订客人和预订员的角色, 按照预订的要求完成客房预订。 活动二: 按提供的相关数据计算超额预订房数、超订率、出租率等, 并用计算结果分析客情。	30
3	项目三 礼宾服务	学习内容: (1) 门童迎送服务 (2) 行李服务 (3) 金钥匙服务 (4) 其他服务 学习要求: (1) 了解迎送客人的具体内容; (2) 掌握驻机场代表服务及门厅迎送客人服务的具体程序; (3) 掌握散客及团队行李服务流程;	活动一: 模拟为客人提供司门服务和雨具服务 活动二: 由学生扮演 VIP 客人和大堂副理模拟贵宾的接待服务 活动三: 让学生为一个有紧急事务的客人提供订车服务 活动四: 接发客人邮件并计算代邮资费 活动五: 模拟带客人入房过程 活动六: 模拟行李的寄存、领	

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
		(4)能熟练为宾客提供行李寄存服务; (5)了解“金钥匙”的岗位职责及素质要求; (6)能规范提供礼宾部其他服务。	取和代存、代取 活动七:通过案例分析讲解可接受寄存的物品 活动八:用服务案例来分析换房过程中行李服务的要求	30
4	项目四 总台服务	学习内容: (1)受理散客入住 (2)受理团队入住 (3)处理入住变更 (4)受理总台问询 (5)受理宾客退房 学习要求: (1)了解办理入住登记的目的与程序,了解VIP客人、团队等的入住程序和标准; (2)掌握商务楼层接待程序,学会处理总台接待中常见问题的处理; (3)了解问讯服务所包含的内容,以及每一项内容的具体服务程序; (4)了解贵重物品保管程序,保险箱遗失处理以及客人贵重物品丢失的处理; (5)了解宾客退房时候涉及的服务有哪些,了解夜审的工作内容; (6)掌握如何为客人清楚建账转账和结账程序; (7)了解团队、行政楼层的结账服务特点和注意点。	活动一:设立模拟总台,由学生扮演接待员办理入住登记手续。 活动二:由教师扮演客人询问有关航班时间、本地及周边旅游信息,训练学生能准确地查找资料并回答客人。 活动三:模拟访客问讯并联系住客和做好访客登记。 活动四:由学生扮演收银员,根据前台的指令为退房客人将原先的消费额转移到新的账户。 活动五:模拟团队和散客的退房要求,并能使用pos机、信用卡和支票结账。 活动六:模拟收银员接受贵重物品的寄存和多次存取。	30
5	项目五 总机和商务中心	学习内容: (1)总机服务 (2)对客商务服务 学习要求: (1)了解总机房的设备与环境,总机服务的基本要求,学习掌握总机服务项目与工作程序标准。 (2)了解商务中心文员的岗位职责素质要求,学习商务中心服务程序与标准。	活动一:使用多媒体演示电话交换机的操作。 活动二:模拟受理客人叫醒服务和电话留言。 活动三:提供相关酒店信息,要求学生自主组织语言,在设计的情境中,为模拟客人提供电话问讯服务。	30

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
6	项目六 大堂副理	学习内容: (1) 重要宾客接待服务 (2) 宾客投诉处理 (3) 宾客关系主任 学习要求: (1) 了解宾客关系主任的工作程序; (2) 掌握与客人沟通的技巧; (3) 熟悉处理投诉的程序; (4) 掌握投诉的类型和投诉处理的原则。	活动一: 通过案例讲解, 分析客人投诉时的心理和物质需求。 活动二: 在实训室内演练 VIP 客人的接待服务 活动三: 提供服务质量统计数据表, 让学生分析该店的主要质量问题所在, 并能提出相应的措施。设计制作顾客意见表。	30
7	项目七 前厅销售	学习内容: (1) 客房状态控制 (2) 客房销售技巧 学习要求: (1) 了解影响客房定价的因素和客房定价方法, (2) 掌握饭店房价构成与收费方式, 房价种类。 (3) 了解饭店客房销售计划的作用与分类和制定饭店客房销售计划的原则; (4) 掌握饭店客房销售计划的内容与编制。 (5) 掌握客房销售技巧。	活动一: 设置两种不同类型的客人对客房的需求不同的情景, 学生模拟从不同角度出发进行推销。 活动二: 通过案例分析及讲解, 使学生掌握客房销售技巧和防止客人逃账的有效措施。	30
8	项目八 信息沟通	学习内容: (1) 客情预测传递 (2) 前厅报表制作 (3) 前厅文档管理 (4) 前厅部的沟通 学习要求: (1) 明确客情传递的方法及分类, 熟悉前厅的各种报表; (2) 了解文档管理的原则, 掌握文档管理的步骤; (3) 了解前厅部与内外部沟通的意义及重要性; (4) 了解前厅部与饭店内各部门之间的沟通内容; (5) 明确前厅部与其他部门沟通的方法。	活动一: 能做好客情预测传递的准备工作, 能填写一周客情预测簿、VIP 客人接待通知单、团队接待通知单及前厅各种报表。 活动二: 设置情景, 学生模拟操作前厅部的各类文档如何进行分类和归档, 提高信息处理能力。 活动三: 通过案例引发学生思考, 了解前厅部与内外部沟通的意义及重要性。	20

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
9	项目九 安全管理 与 质量控制	学习内容: (1) 安全管理 (2) 质量控制 学习要求: (1) 熟悉入住登记的安全控制, (2) 熟悉访客接待安全控制,能对发生在酒店的各种安全事故有一定的初步处理能力; (3) 掌握前厅部质量控制的基本方法,了解前厅部主要工作的质量控制。	活动一:通过案例分析与讲解,使学生熟悉入住登记和访客接待的安全控制,培养学生的责任感和安全防范意识。 活动二:设置情景,通过角色扮演,帮助学生树立规范化、程序化、标准化服务意识;并且引导学生对前厅部质量控制的正确态度。	24

四、学生考核与评价

1. 为全面考核学生的学习情况,本课程主要以过程考核为主,考核涵盖任务全过程,注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应给予特别鼓励,综合评价学生的能力。

2. 采用多元化的评价手段,结合课堂提问、学生作业、平时测验、操作实训、技能大赛及考试情况,采用阶段评价、目标评价、项目评价,以及理论与实践一体化的评价模式,综合评价学生的成绩。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 项目教学法。在教学过程中,坚持“以学生为本”的教育理念,以工作过程为导向,采用项目教学法,将工作任务分解为项目,设计不同的活动,培养学生实际操作能力,提高学生的学习兴趣。

2. 情景模拟法。在教学过程中,模拟现实酒店前厅工作环境,

创设岗位工作情境氛围，采取情景模拟、角色扮演等方法，让学生在学中做，充分调动学生学习兴趣，帮助学生完成工作任务，从而培养学生良好的职业习惯。

3. 案例教学法。选取酒店前厅服务典型案例，通过小组合作探究，分析、讨论案例，解决案例中存在的问题，并以角色扮演的方法演绎案例，从而培养学生的自主学习能力、实践能力、分析和解决问题能力。

（二）教材编写与选用

1. 课程的教材编写，要坚持“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计。

2. 教材应该以学生为本，图文并茂，表达简练、案例丰富，能够吸引学生的学习兴趣，提高学生学习的积极性和主动性。

3. 教材在内容上应该简洁实用，要根据酒店业前厅部门需求的变化和学生学习需求的变化来评价和修订教材，顺应岗位需要。

4. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校企合作单位和实习、实训基地，进行产学研融合，把前厅服务中的新知识、新技术、新方法融入教材，与时俱进，同时为学生的就业创造机会。

（三）教学实施与保障

1. 充分利用校内前厅实训室，创设现实酒店前台接待服务环境，设置接待工作情境，让学生在模拟环境中完成各个典型的工作任务，处理典型问题的情境，为将来实习和就业做准备。

2. 合理利用校企合作的校外实习基地，有计划安排学生到校外实训基地进行认知实习和跟岗实习，参与前厅部门不同岗位的

实践，培养学生的实战能力。

3. 利用现代信息技术和网络资源，使教学内容和知识技能来源多元化，开发多媒体课件和教学包，加大教学过程的信息量，尽力拓展学生的知识和能力。通过教学团队建设，充分发挥教学团队中各自所长，努力实现资源共享。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习内容	授课数（节）	主要教学形式
1	项目一前厅印象	10	理实一体化
2-8	项目二客房预订	20	理实一体化
9-10	项目三礼宾服务	10	理实一体化
11-12	预定及礼宾服务综合实训	10	理实一体化
13-18	项目四总台服务	20	理实一体化

19-22	总台服务综合实训	10	理实一体化
23-25	项目五总机和商务中心	30	理实一体化
26-27	项目六大堂副理	30	理实一体化
28-31	项目七前厅销售	30	理实一体化
32-36	项目八信息沟通	20	理实一体化
37-40	项目九 安全管理与质量控制	24	理实一体化
41-44	综合实训一	5	理实一体化
45-48	综合实训二	5	理实一体化
49-51	综合实训三	5	理实一体化
52-54	综合实训四	5	理实一体化

餐饮服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业学生的专业核心课程。通过课程学习，让学生掌握中、西餐服务的基本技巧、规范及操作方法，树立服务意识，养成良好的职业习惯，培养良好的语言表达和沟通应变能力、团队合作精神和服务意识、安全意识以及职业认同感，促进知识、能力、素质、情感四方面的协调发展，让学生能够与饭店服务工作的岗位对接，更好地胜任饭店中、西餐服务岗位工作。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 遵守饭店服务人员的职业道德规范，养成良好的职业习惯，具有责任心和良好的服务意识；
2. 具有较好的心理素质和健康的体魄；
3. 具有爱岗敬业、乐业、宾客至上的思想；
4. 具有较强的安全意识以及节能环保意识；
5. 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神；
6. 具有较强的语言表达、人际沟通能力和协调能力；
7. 具有团队协作精神以及敬业奉献精神。

（二）知识目标

1. 掌握餐饮服务基本知识，各岗位及岗位职责；
2. 了解餐饮服务在饭店中的重要意义；
3. 熟练掌握中、西餐服务基本技能，并能灵活运用；
4. 熟练掌握中餐零点、团队、宴会服务的流程及服务要求；
5. 熟练掌握西餐零点、宴会服务的流程及服务要求；

6. 掌握餐饮服务的基础管理知识;

(三) 能力目标

1. 具有较强的动手操作能力;

2. 能熟练掌握中、西餐零点和宴会摆台的基本技能及宴会服务流程的实践操作;

3. 能胜任高星级饭店各基层餐饮服务员的岗位;

4. 具有良好的职业意识,能以“宾客至上”为宗旨,吃苦耐劳、文明服务;

5. 具有良好的职业形象和心理素质;

6. 能很好地把握角色心理,分析客我关系,有较强的语言表达能力、人际交往能力;

7. 具有处理突发事件、特殊问题的能力;

8. 能运用中、西餐服务理论知识进行一些特殊情况的处理。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	认识餐饮	(1) 认识餐饮环境任务 (2) 认识餐饮产品 (3) 认识餐饮设备	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酒店餐饮部有个初步了解。 活动二: 实地参观酒店餐饮部, 通过学生自身的感官体验, 认识餐饮产品和餐饮设备, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	14
2	餐饮服务技能	(1) 托盘 (2) 餐巾折花 (3) 摆台 (4) 酒水服务 (5) 菜肴服务 (6) 其他相关技能	活动一: 观看视频讲解, 掌握动作流程和标准。 活动二: 将所学单独技能结合起来形成完整的服务流程。 活动三: 创设场景, 由学生扮演客人和服务员的角色, 按照餐饮服务的要求完成。	34

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
3	中餐服务	(1) 中餐认知 (2) 中餐厅零点餐厅摆台 (3) 中餐厅零点餐厅服务	活动一: 观看视频及图片, 使学生对中餐服务有个初步了解。 活动二: 实地参观中餐厅, 通过学生自身的感官体验, 认识中餐厅服务的具体要求, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	24
4	西餐服务	(1) 西餐认知 (2) 西餐厅零点餐厅摆台 (3) 西餐厅零点餐厅服务	活动一: 观看视频及图片, 使学生对西餐服务有个初步了解。 活动二: 实地参观西餐厅, 通过学生自身的感官体验, 认识西餐厅服务的具体要求, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	24
5	宴会服务	(1) 宴会认知、宴会预订、宴会准备工作 (2) 中餐宴会服务 (3) 西餐宴会服务	活动一: 创设场景, 由学生扮演预订客人和预订员的角色, 按照预订的要求完成宴会预订。 活动二: 由教师扮演客人接受中餐、西餐宴会服务, 训练学生表座掌握宴会服务要求。	34
6	酒吧服务	(1) 酿造酒、蒸馏酒、配制酒认知 (2) 酒吧服务	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酿造酒、蒸馏酒、配制酒有个初步了解。 活动二: 利用分组作业法让学生进行操作练习	24
7	菜单设计	(1) 菜单认知 (2) 菜单的制定原则 (3) 菜单的内容	活动一: 教师利用课件, 讲授菜单知识, 学习菜单设计知识 活动二: 使用小组讨论交流法对菜单进行设计	24
8	餐饮人力资源管理	(1) 餐饮人力资源管理认知 (2) 人力资源的招聘 (3) 人力资源的管理	活动一: 教师利用课件, 讲授人力资源管理知识。 活动二: 使用案例教学法分析人力资源管理过程中可能出现的问题, 使得学生学会管理人力资源	24

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
9	餐饮服务质量和安全管理	(1) 餐饮服务质量管理 (2) 餐饮安全防范	教师利用课件,讲授操作安全管理知识	14

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位,采取过程评价与终结评价相结合的方式,引导学生进行学习方式的改变。

2. 教学评价内容向多元化发展,评价方式注重学生平时职业习惯的养成,

3. 采取技能测试、技能竞赛等手段,注重学生实际应用能力的考核,综合评价学生的成绩。另外重视规范操作、文明服务等职业素质的形成,以及节约能源、节省原材料与保护环境等意识与观念的树立。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 本课程教学体系共由9个模块组成,保证了学生餐饮服务技能的培养。针对不同教学内容、教学目标,设计不同教学时段的实践教学活活动,采用多样化教学手段,有效提高学生学习的积极性,强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等,结合小组合作学习和酒店服务案例,使学生将所学礼仪规范灵活运用到工作情景中。

(二) 教材编写与选用

建议依据本专业人才培养目标,使用符合项目化教学模式的校本教材。

(三) 教学实施与保障

1. 教学设备和场所: 提供适合酒店服务实践的模拟场景,如

中西餐厅等，并配备相关设备和工具。

2. 实践实习机会：加强校企合作，为学生提供实习或实训机会，让学生在真实工作环境中实践所学知识和技能。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1-3	认识餐饮	14	多媒体教学、案例教学
4-10	餐饮服务技能	34	多媒体教学、案例教学、小组合作
11-15	中餐服务	24	多媒体教学、案例教学、小组合作
16-18	西餐服务	24	多媒体教学、案例教学、情景模拟
19-25	宴会服务	34	多媒体教学、案例教学
26-32	酒吧服务	24	多媒体教学、案例教学、小组合作
33-39	菜单设计	24	多媒体教学、案例教学、小组合作
40-49	餐饮人力资源管理	24	多媒体教学、案例教学
50-54	餐饮服务质量和安全管理	14	多媒体教学、案例教学、情景模拟

客房服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，具有很强的实践性和规范性，对培养学生的客房服务职业素养、服务意识和专业技能均有重要意义。课程以项目教学为主，通过对课程内容的学习，使学生牢固树立服务意识，具备良好的职业素养，养成良好的职业习惯，并使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 使学生树立正确的人生观、价值观，具有良好的职业道德精神和服务意识；
2. 思维活跃，能积极配合企业进行房务工作的协作意识；
3. 具备良好的团队合作精神和创新意识。

（二）知识目标

1. 掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识；
2. 熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法。

（三）能力目标

1. 能具有熟练的客房清洁卫生、公共区域清扫、对客服务等技能服务；
2. 具有饭店的客户关系维护与安全工作的基本技能；
3. 能胜任饭店客房服务与基层管理工作。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	认识客房部	(1) 了解饭店发展趋势 (2) 学习了解客房部概念、组织机构 (3) 熟悉客房的产品 (4) 掌握客房的种类 (5) 了解服务的定义与优质服务、客房员的职业道德规范	可以通过星级饭店参观、多媒体教学、网络教学等教学形式	10
2	学习客房清扫准备	(1) 了解客房的清扫器具,掌握工作车的准备 (2) 熟悉各种清洁剂,以及常用清洁剂的使用方法及用途	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	20
3	掌握客房清洁保养工作	(1) 掌握进入客房清扫的规定 (2) 识别房态,合理安排客房清扫顺序 (3) 做好走客房房间清扫整理工作,卫生间清扫整理工作 (4) 掌握其他形态客房的清扫工作 (5) 掌握如何实施计划卫生,学会客房消毒剂及控制虫害	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	20
4	学习清扫饭店公共区域	(1) 熟悉饭店公共区域的日常保洁工作的特点、范围、任务及要求 (2) 掌握各种材质的地面、墙面的清洁养护 (3) 学习清洁保养特殊材质的器具	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	20
5	掌握客房对客服务	(1) 掌握小酒吧服务操作要领 (2) 熟悉洗衣服务操作过程 (3) 掌握擦鞋服务操作要领 (4) 掌握物品租借服务要点 (5) 熟悉如何处理保修物品	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	20

6	了解如何维护客房关系	(1)掌握 VIP 客人服务的接待服务工作 (2)了解政府客人、文艺客人、体育客人、长住客人、常客的接待服务要点 (3)了解饭店投诉的意义与产生的原因 (4)掌握如何正确处理饭店的投诉 (5)了解怎样应对饭店的意外事件	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	20
7	掌握设计客房产品	(1)掌握主题饭店的意义、定义、分类、特征 (2)了解主题客房的定义、类型 (3)掌握客房的功能及设计的基本原则、功能的设计 (4)掌握客房产品的基本要求 (5)了解创新客房设计、注意事项	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用 学生利用多媒体手段查询饭店客房个性设计的实例,学习相关知识并对饭店进行考察、参观	16
8	学会如何保障客房的安全	(1)掌握如何预防安全隐患 (2)了解并掌握饭店消防知识 (3)掌握如何处理饭店的火灾 (4)了解如何处理饭店的突发事件	可根据实际情况,采用理实一体化教学法、任务驱动式教学法或项目式教学法等多种形式,配合多媒体、数字资源库或教学软件的使用	16
9	客房实习	在客房相应岗位,根据岗位要求实践相应技能		38

四、学生考核与评价

1. 坚持多元化的评价原则,实行日常考核、理论考核与实训考核相结合的评价方式。

2. 重视学生平时表现,结合平时考勤、课堂提问、学生作业、平时测试考试情况,综合评价学生成绩,对在学习上和应用上有创新的学生应特别给予鼓励。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 充分利用现代教育技术，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源等手段，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生学习兴趣，加强学生学习的主动性和积极性。

2. 教师可以灵活运用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析等形式，利用项目教学、任务驱动式教学等方式，注重理论与实际应用相结合，提高学生分析问题、解决问题的能力。

（二）教材编写与选用

1. 教材编写应以本课程标准为依据，合理安排必修和选修内容，可根据专业方向或学时安排编写相应教材。

2. 教材内容应体现以就业为导向，以学生为本的原则，将知识与生活生产中的实际应用相结合。

3. 教材形式应图文并茂，教材配图尽量采用实景拍摄，语言生动，版式活泼，符合学生的学习特点。

（三）教学实施与保障

1. 教师应尽可能多地进行理实一体化的教学，让学生在实际的生产环境中学习，提供实际操作机会，参与星级饭店的服务，提高教学效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境。

2. 开发以项目教学为主导的课程标准、课程授课计划、教案、教学课件、案例、实训教学大纲、视频资料、试题库等，以推动教学模式和教学方法的改革。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭

店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1-3	认识客房部	10	多媒体教学、案例教学
4-10	学习客房清扫的准备	20	多媒体教学、案例教学、小组合作
11-15	掌握客房的清洁保养工作	20	多媒体教学、案例教学、小组合作
16-18	学习清扫饭店公共区域	20	多媒体教学、案例教学、情景模拟
19-25	掌握客房对客服务	20	多媒体教学、案例教学
26-32	了解如何维护客房关系	20	多媒体教学、案例教学、小组合作
33-36	掌握设计客房产品	16	多媒体教学、案例教学、小组合作
37-42	学会如何保障客房的安全	16	多媒体教学、案例教学
43-54	客房实习	38	多媒体教学、案例教学、情景模拟

酒店数字化营销课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。通过本课程的学习，使学生正确理解酒店产品数字化营销的基本概念、原则及其内在联系，了解营销环境、营销组合等基本管理理论。树立学生的市场营销意识，培养学生对数字化营销基础知识的具体应用和实际操作能力，从而获得在酒店从事市场营销岗位的技能，为学生实习就业打好基础。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 使学生树立正确的人生观、价值观，具有良好的职业道德精神和服务意识；
2. 思维活跃，能积极配合企业进行战略规划及实施；
3. 具备良好的团队合作精神和创新意识。

（二）知识目标

1. 了解大数据相关知识，了解酒店市场细分及市场定位；
2. 了解不同的酒店营销渠道，理解数字化营销理念；
3. 理解数据分析对酒店营销的作用、酒店整体产品和产品定价策略；
4. 熟悉酒店营销的宏观环境与微观环境，熟悉酒店营销的各种手段和方法。

（三）能力目标

1. 具有酒店市场调查和营销环境分析的能力；
2. 酒店产品促销及维护客户关系的能力；
3. 能掌握数据营销的流程，掌握数据分析的具体方法；
4. 能够胜任酒店一线对客服务工作及产品营销的初级工作。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	酒店数字化营销概述	(1) 理解酒店市场营销概念 (2) 了解酒店市场营销的发展趋势 (3) 理解数字化营销的相关理论 (4) 掌握数据营销流程	(1) 故事导入 (2) 利用多媒体课件展示 (3) 案例教学: 大数据认知	10
2	酒店市场营销调研	(1) 了解酒店营销环境要素 (2) 理解数据分析对酒店营销的意义 (2) 运用 SWOT 对某一酒店进行分析 (4) 掌握市场调研方法 (5) 了解如何撰写调研报告	(1) 布置学生对本地某一酒店进行市场调研, 了解其产品、价格、竞争者、选址等营销因素 (2) 用 SWOT 对调研饭店进行分析并撰写调研报告 (3) 案例分析讨论	16
3	酒店产品策略	(1) 理解酒店产品基本概念及特征 (2) 掌握酒店产品的整体概念 (3) 掌握酒店产品的生命周期理论 (4) 掌握酒店产品组合策略 (5) 了解酒店产品品牌策略 (6) 了解酒店新产品的开发	(1) 比较不同星级酒店产品差别 (2) 案例分析, 课堂讨论 (3) 展示各星级酒店产品的图片、视频等 (4) 学生分组收集酒店管理集团并了解旗下品牌 (5) 客房新产品设计, 菜单设计	18
4	酒店产品定价策略	(1) 理解影响酒店产品定价的因素 (2) 了解酒店产品定价的方法 (3) 了解酒店产品定价技巧 (4) 了解酒店产品定价策略	(1) 采用启发法, 让学生归纳影响酒店产品定价的因素 (2) 采用讨论法和讲解法, 使学生掌握酒店产品的定价方法和定价策略	16
5	酒店产品销售渠道策略	(1) 理解酒店销售渠道的概念 (2) 了解酒店中间商的类型 (3) 了解酒店销售渠道类型 (4) 了解网络营销	(1) 案例教学, 课堂讨论 (2) 模拟网络订房程序 (3) 演示 OTA 等订房渠道	16
6	酒店产品促销策略	(1) 了解促销的概念和作用 (2) 掌握促销的手段和技巧 (3) 了解人员推销、销售促进、广告和公共关系的作用 (4) 了解酒店营销推广策略	(1) 采用情景模拟法, 进行人员推销、客户拜访、电话营销等情景模拟 (2) 案例分析, 课堂讨论	16
7	酒店产品数字化营销推广	(1) 掌握酒店数字化活动策划与文案书写 (2) 了解酒店短视频营销 (3) 了解微信营销 (4) 了解酒店 APP 营销 (5) 了解酒店与 OTA	(1) 情景模拟: 某酒店节庆活动策划并撰写文案 (2) 案例分析: 视频工具的操作、微信数据化营销等	16

四、学生考核与评价

1. 倡导多元化评价原则，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。

2. 注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，加强教学过程中的考核，结合课堂提问、学生项目制定、项目实施过程、作业完成情况、实训操作及技能竞赛，综合评定学生的成绩。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养，充分利用现代教育技术配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源等手段，采用现场教学、项目式教学和合作式学习模式。

2. 融入对学生职业道德和服务意识的培养，充分调动学生的学习兴趣，加强学生学习的主动性，提高自主学习的能力。

（二）教材编写与选用

1. 教材编写应以本课程标准为依据，合理安排必修和选修内容，可根据专业方向或学时安排编写相应教材。教材内容应体现以就业为导向，以学生为本的原则，将知识与生活生产中的实际应用相结合。

2. 以本专业发展为基础，紧密结合酒店产品数字化营销工作需求，引入所必需的理论知识，增加理实一体化、任务驱动式教学内容，培养学生的兴趣，提高学习的主动性，充分体现职业教育特色与本专业特点。

（三）教学实施与保障

1. 教师应尽可能多地进行理实一体化的教学，让学生在实践

的生产环境中学习，提供实际操作机会，参与星级饭店的市场调研，策划饭店节庆活动营销方案等，更好地用企业一线技能来带动课堂与需求接轨。

2. 将现代教育技术与课程整合，充分发挥计算机、互联网等现代媒体技术的优势，提高教学效率和效果。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要注重视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1	酒店数字化营销概述	10	多媒体教学、案例教学
2-5	酒店市场营销调研	16	多媒体教学、案例教学、小组合作
6-7	酒店产品策略	18	多媒体教学、案例教学、小组合作
8-10	酒店产品定价策略	16	多媒体教学、案例教学、情景模拟
11-13	酒店产品销售渠道策略	16	多媒体教学、案例教学、情景模拟
14-16	酒店产品促销策略	16	多媒体教学、案例教学、小组合作
17-18	酒店产品数字化营销推广	16	多媒体教学、案例教学

酒店督导管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。本课程对应饭店企业内前厅部、客房部、餐饮部等部门的基层经营管理工作岗位,这些岗位是毕业生的就业发展岗位。本课程是在学生已掌握基本的管理理论知识与基本技能的基础上,以酒店一线管理人员真实工作岗位典型工作任务为载体,培养学生酒店前厅、客房及餐饮等一线部门管理人员日常工作所应具备的管理技能、职业素质和职业能力的专业必修课程。

二、课程教学目标与要求

(一) 素质目标

1. 践行社会主义核心价值观,坚持立德树人,具有良好的职业道德和爱岗敬业精神;
2. 具备星级酒店一线管理人员基本的职业素养和基层管理能力;
3. 培养善于沟通与合作的职业品格;
4. 培养学生在实际工作中运用知识的能力和分析问题、解决问题的能力;
5. 具备良好的自我管理、抗压能力和情绪管理能力;
6. 培养学生健康的工作心理状态、自觉的服务意识。

(二) 知识目标

1. 认识酒店督导的角色;
2. 了解并掌握督导管理的基本原理;
3. 掌握有效沟通的技巧和方法;

4. 了解工作团队的定义、分类，掌握团队建设的方法；
5. 掌握员工工作安排和计划管理的原则、方法；
6. 掌握运用领导艺术激励员工的方法；
7. 掌握饭店督导的相关技能。

（三）能力目标

1. 能够对员工进行有效激励；
2. 能够在管理工作中有效运用沟通技巧，与员工、顾客及上级领导进行良好的沟通；
3. 掌握主要岗位的工作流程与规范，熟悉卫生工作细则与检查流程；
4. 了解各营业部门的物品配置规律，掌握物品使用控制方法；
5. 能够有效地辅导员工，并客观地对员工工作进行考核评估；
6. 了解酒店营运中有关劳动力控制、员工排班、物品管理、处理投诉等一线管理实务；
7. 能够进行团队建设，营造良好的工作氛围。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	酒店督导角色的认知	学习内容： （1）认识督导角色及工作职责 （2）前厅部员工素质要求 学习要求： 了解使学生了解酒店运营管理体系的构成；明确督导的角色与职责；熟悉酒店各部门督导岗位的设置；	活动一：使用案例导入督导角色的职责。 活动二：教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	4

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
2	团队建设	学习内容: 组建团队 学习要求: (1) 掌握团队建设的方法; (2) 明确优秀工作团队的标志; (3) 掌握解决矛盾的技巧;	活动一: 使用案例导入如何组建团队。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	12
3	管理沟通	学习内容: (1) 认识督导角色及工作职责 (2) 提升人际沟通与沟通管理能力 学习要求: (1) 掌握合理分配工作的方法; (2) 掌握评估员工与奖惩的方法; (3) 消除沟通障碍的方法	任务导入: 合理分配工作 小组讨论: 针对员工例会迟到现象如何改善	14
4	员工管理与激励	学习内容: 督导对员工的激励 学习要求: (1) 激励与激励理论; (2) 掌握激励员工的方法;	案例导入 教师讲授 活动一: 使用案例导入督导角色的职责。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	14
5	服务质量管理	学习内容: 前厅、餐饮、客房等部门服务质量管理 学习要求: (1) 督导现场指导与质量监考方法; (2) 培养工作责任心与质量意识;	活动一: 使用案例导入督导角色的职责。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	12
6	有效的时间管理	学习内容: 管理时间 学习要求: (1) 掌握管理时间的方法; (2) 学会使用相关表格; (3) 养成有效管理时间的习惯;	任务导入: 让同学们随机选取一天的生活进行时间的记录并进行时间管理分析 活动一: 使用案例导入督导角色的职责。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	14

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
7	突发事件的处理	学习内容: 员工管理或对客户服务中异常事件的处理 学习要求: (1) 清楚员工冲突的起因及处理技巧; (2) 各部门对客户服务特殊事件处理;	教师讲授 案例分析	14
8	客户关系维护	学习内容: 处理各类顾客投诉事件、维护客户关系 学习要求: (1) 掌握客户关系的重要性; (2) 了解投诉的原因及减少投诉的措施; (3) 掌握处理顾客投诉的原则与技巧;	教师讲授 案例分析	14

四、学生考核与评价

1. 为全面考核学生的学习情况,本课程主要以过程考核为主,考核涵盖任务全过程,注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应给予特别鼓励,综合评价学生的能力。

2. 采用多元化的评价手段,结合课堂提问、学生作业、平时测验、操作实训、技能大赛及考试情况,采用阶段评价、目标评价、项目评价,以及理论与实践一体化的评价模式,综合评价学生的成绩。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 项目教学法。在教学过程中,坚持“以学生为本”的教育理念,以工作过程为导向,采用项目教学法,将工作任务分解为项目,设计不同的活动,培养学生实际操作能力,提高学生的学习兴趣。

2. 情景模拟法。在教学过程中,模拟现实酒店前厅工作环境,创设岗位工作情境氛围,采取情景模拟、角色扮演等方法,让学

生在做中学，充分调动学生学习兴趣，帮助学生完成工作任务，从而培养学生良好的职业习惯。

3. 案例教学法。选取酒店前厅服务典型案例，通过小组合作探究，分析、讨论案例，解决案例中存在的问题，并以角色扮演的方法演绎案例，从而培养学生的自主学习能力、实践能力、分析和解决问题能力。

（二）教材编写与选用

1. 课程的教材编写，要坚持“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计。

2. 教材应该以学生为本，图文并茂，表达简练、案例丰富，能够吸引学生的学习兴趣，提高学生学习的积极性和主动性。

3. 教材在内容上应该简洁实用，要根据酒店业前厅部门需求的变化和学生学习需求的变化来评价和修订教材，顺应岗位需要。

4. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校企合作单位和实习、实训基地，进行产学研融合，把前厅服务中的新知识、新技术、新方法融入教材，与时俱进，同时为学生的就业创造机会。

（三）教学实施与保障

1. 充分利用校内实训室，创设现实酒店前台接待服务环境，设置接待工作情境，让学生在模拟环境中完成各个典型的工作任务，处理典型问题的情境，为将来实习和就业做准备。

2. 合理利用校企合作的校外实习基地，有计划安排学生到校外实训基地进行认知实习和跟岗实习，参与前厅部门不同岗位的实践，培养学生的实战能力。

3. 利用现代信息技术和网络资源，使教学内容和知识技能来源多元化，开发多媒体课件和教学包，加大教学过程的信息量，

尽力拓展学生的知识和能力。通过教学团队建设，充分发挥教学团队中各自所长，努力实现资源共享。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1	酒店督导角色的认知	4	理实一体化
2	团队建设	12	理实一体化
3	管理沟通	14	理实一体化
4	员工管理与激励	14	理实一体化
5	服务质量管理	12	理实一体化
6	有效的时间管理	14	理实一体化
7	突发事件的处理	14	理实一体化
8	客户关系维护	14	理实一体化
9	综合实训一	14	理实一体化
10	综合实训二	14	理实一体化
11	综合实训三	14	理实一体化
12	期末考试	4	理实一体化

酒店人力资源管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，有较强的综合应用性。通过本课程的学习，使学生掌握人力资源管理的基本概念、原理，提高运用人力资源管理相关理论分析和解决酒店中存在的实际人力资源管理方面的问题的能力。提高学生的专业理论与能力水平，使学生具有酒店业人力资源管理所必需的专业基础知识和实践技能，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 践行社会主义核心价值观，坚持立德树人，具有良好的职业道德和爱岗敬业精神；
2. 具有良好的法律意识和职业意识；
3. 具备良好的团队合作能力、多学科融合创新思维能力，自主学习的能力；
4. 具有旅游人良好的专业敏感性和人文素质；
5. 具备良好的自我管理、抗压能力和情绪管理能力；
6. 具备良好的团队沟通协调能力及人际关系处理能力。

（二）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。

（三）能力目标

1. 具有酒店人力资源规划能力；
2. 具有酒店员工招聘与录用的能力；
3. 具有策划和组织酒店员工培训的能力；
4. 具有酒店绩效管理与评价的能力；
5. 具有酒店薪酬管理能力；
6. 能够协调处理酒店员工劳动关系的常见问题；
7. 能够帮助和指导员工设计其个人的职业生涯规划。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	酒店人力资源管理概述	学习内容： （1）酒店人力资源管理概述 （2）酒店人力资源管理的任务和内 容 学习要求： （1）理解酒店人力资源对酒店的重要 意义； （2）了解酒店人力资源管理的任 务和 内容	活动一：观看视频及图片，使 学生对酒店人力资源管理有个初步 了解。 活动二：实地参观酒店，通过 学生自身的感官体验，思考饭店 人力资源管理部门的任务， 由自身的最舒适来推及到如 何给客人提供最舒适的环境， 培养学生的职业素养。	10
2	人力资源部组织结构主要职责	学习内容： （1）人力资源部组织机构基础知 识 （2）不同类型的酒店的机构 学习要求： （1）了解人力资源部组织机构 （2）掌握不同类型的酒店的机构 设置 （3）掌握不同类型的酒店的机构 主要 职责	活动一：创设场景，由学生扮 演各个部门的角色，按照机构 的要求完成酒店机构的划分。 活动二：按提供的相关酒店机 构主要职责等内容，互相分组 考察职责内容。	10

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
3	酒店人力资源规划的程序与影响因素	学习内容: (1)酒店人力资源需求预测方法与供给预测方法 (2)人力资源规划的程序及影响因素 学习要求: (1)掌握酒店人力资源需求预测方法与供给预测方法; (2)掌握人力资源规划的程序及影响因素	活动一: 使用案例导入督导角色的职责。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	10
4	工作分析	学习内容: (1)工作分析基础 (2)工作分析流程与方法 (3)工作分析结果 学习要求: (1)掌握酒店工作岗位分析的作用与流程; (2)理解酒店工作说明书的内容	活动一: 设立模拟工作岗位, 由学生扮演酒店员工对酒店工作岗位进行模拟流程。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	10
5	酒店员工招聘概述	学习内容: (1)酒店员工招聘基础 (2)酒店招聘员工的工作过程与职责 学习要求: 掌握酒店招聘员工的工作过程与职责	活动一: 创设场景, 由学生扮演酒店方和应聘方的角色, 按照招聘的要求完成酒店员工招聘流程。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	10
6	酒店员工招聘程序及人才测评	学习内容: (1)酒店员工招聘程序 (2)酒店员工招聘人才测评 学习要求: (1)掌握面试方法及流程 (2)学会员工招聘人才测评 (3)能根据要求设计面试方案	活动一: 创设场景, 由学生扮演酒店方和应聘方的角色, 按照招聘的要求完成酒店员工招聘流程。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组设计面试方案, 锻炼学生的实践操作能力	10

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
7	酒店员工模拟招聘会	学习内容: (1) 酒店员工模拟招聘 (2) 校园招聘会的各项流程 学习要求: (1) 掌握校园招聘会的各项流程 (2) 能够进行酒店员工模拟招聘, 并掌握要领	活动一: 创设场景, 由学生扮演酒店方和应聘方的角色, 按照招聘的要求完成校园招聘会的流程, 锻炼学生的实践操作能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问校园招聘会的流程, 加强学生对理论知识的印象。	12
8	酒店培训与开发概述、特点、原则	学习内容: (1) 酒店培训与开发概述 (2) 酒店培训与开发特点和原则 学习要求: (1) 了解酒店培训与开发概述 (2) 掌握酒店培训与开发特点原则 (3) 掌握培训和开发的区别	活动一: 创设场景, 由学生扮演酒店方和应聘方的角色, 按照招聘的要求完成校园招聘会的流程, 锻炼学生的实践操作能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问校园招聘会的流程, 加强学生对理论知识的印象。	12
9	酒店培训方案的设计	学习内容: (1) 酒店培训方案的设计 (2) 培训方案制定的程序 学习要求: (1) 了解酒店培训方案的设计 (2) 掌握培训方案制定的程序	活动一: 使用案例导入培训方案的设计。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	12
10	职业生涯规划与管理	学习内容: (1) 职业生涯规划的意义 (2) 职业生涯规划理论 学习要求: (1) 理解职业生涯规划的重要性 (2) 掌握职业生涯规划理论	活动一: 使用案例导入职业生涯规划的重要性。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	12
11	职业生涯的发展路径与管理	学习内容: (1) 职业生涯发展的路径 (2) 前厅部员工素质要求 学习要求: (1) 掌握职业生涯发展的路径 (2) 明确职业生涯规划的各项影响因素	活动一: 使用案例导入职业生涯规划的路径。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	12

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
12	薪酬的概念及体系设计的基本流程	学习内容: (1) 薪酬的概念 (2) 薪酬体系设计的基本流程 学习要求: (1) 了解设计酒店薪酬体系流程 (2) 熟悉酒店薪酬的构成及其功能	活动一: 创设场景, 由学生扮演酒店方和员工的角色, 按照要求完成酒店薪酬体系流程, 锻炼学生的实践操作能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问酒店薪酬体系的流程, 加强学生对理论知识印象。	12
13	绩效管理的流程和工具	学习内容: (1) 绩效管理的流程 (2) 绩效管理的工具 学习要求: (1) 了解酒店绩效管理存在的问题 (2) 能够设计绩效指标和绩效标准	活动一: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动二: 分组互相提问酒店绩效管理的流程, 加强学生对理论知识印象。	12

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位, 采取过程评价与终结评价相结合的方式, 引导学生进行学习方式的改变。教学评价内容向多元化发展, 评价方式注重学生平时职业习惯的养成。

2. 采取技能测试、技能竞赛等手段, 注重学生实际应用能力的考核, 综合评价学生的成绩。另外重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成, 以及节约能源、节省原材料与爱护生产设备, 保护环境等意识与观念的树立。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 本课程教学体系共由 13 个模块组成, 保证了学生人力资源管理技能的培养。针对不同教学内容、教学目标, 设计不同教学时段的实践教学活活动, 采用多样化教学手段, 有效提高学生学习的积极性, 强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等，结合小组合作学习人力资源管理案例，使学生将所学管理规范灵活运用到工作情景中。

（二）教材编写与选用

1. 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，以岗位要求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

2. 教材内容应体现酒店服务业发展的新内容，将酒店服务的更新，酒店设施的更新，酒店信息化管理的更新和酒店服务理念的创新等新技术和理念及时地引入教材，在教材编写的过程中，要注意同时兼顾普遍性和先进性。

3. 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对酒店人力资源一线工作岗位的工作流程、服务程序、服务技能的认识和理解。

4. 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

5. 教材编写过程中要注意本门课程和其他专门化课程中各种概念和提法的衔接，保证整体上的统一性和准确性。

6. 教材的练习设计应包括各种客户的情景练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

（三）教学实施与保障

1. 硬件设施，支撑人力资源实训、情境化教学、信息化教学等技术的硬件资源充足。

2. 软件设施，拥有熟悉酒店专业人事工作流程和对客服务要求的专业教师团队。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源,结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况,校企合作,共融共建,充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念,熟悉和掌握最新的饭店行业资讯,深入饭店实践,为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用,不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源,合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库,实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习内容	授课数(节)	主要教学形式
1	酒店人力资源管理的概述	10	多媒体教学、案例教学
2	人力资源部组织结构、主要职责	10	多媒体教学、案例教学、情景模拟
3	人力资源规划的程序与影响因素	10	多媒体教学、案例教学、情景模拟
4	工作分析	10	多媒体教学、案例教学、情景模拟
5	酒店员工招聘概述	10	多媒体教学、案例教学、情景模拟
6-8	酒店员工招聘程序及人才测评	10	多媒体教学、案例教学、情景模拟
9	酒店员工模拟招聘会	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
10	酒店培训与开发概述、特点、原则	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
11-13	酒店培训方案的设计	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
14	职业生涯规划与管理	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
15	职业生涯的发展路径与管理	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
16	薪酬的概念及体系设计的基本流程	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟
17-18	绩效管理的流程和工具	12	多媒体教学、案例教学、情景模拟

酒店收益管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。通过学习，让学生掌握酒店收益管理理念、酒店收益管理方法，培养学生善于分析，勤于学习的精神，具备正确的收益管理指导思想，以及创新酒店收益管理的具体能力，具有饭店从业人员所应具备的基本理论与实践素质，贴近学生将来职业场景的需要。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生的思辨能力、批判性思维以及创新精神，树立不畏艰难、勇于开拓的价值观
2. 培养学生以数据为驱动，科学认识企业竞争关系的数字运营思维；
3. 培养学生以评估企业竞争优劣势为基础的企业管理战略思维；
4. 引导学生深入行业，培养学生以行业标准为准绳的分析能力；
5. 强化服务行业的基本准则，恪守公平交易、公平竞争的职业道德；
6. 培养学生系统化思维，训练客观看待复杂系统优势与风险的辩证思维。

（二）知识目标

1. 理解收益管理的六大行业特征；

2. 掌握酒店客房经营的三大基础指标和三大市场指标的概念、计算公式;
3. 理解建立酒店竞争群的基本原理和方法,并能够正确建立酒店竞争群;
4. 了解市场细分的概念及原则、酒店市场细分的意义;
5. 掌握酒店客房定价方法、最佳可用房假的制定及客房价格体系;
6. 掌握收益管理市场预测的主要内容及市场预测的 4 个方法;
7. 掌握酒店营销渠道的分类及营销渠道如何建立;
8. 理解影响渠道收益的众多因素。

(三) 能力目标

1. 能够运用客房经营三大基础指标、三大市场指标解读、分析酒店客房经营情况;
2. 能够根据酒店竞争群的基本原理和方法,分析酒店经营状况;
3. 能够运用 SWOT 分析法对酒店市场细分进行评估;
4. 能够分析、判断、选择合适的客房价格体系,并评价酒店价格变化的合理程度;
5. 能够理解市场预测的主要内容,分析酒店产品市场;
6. 能够运用市场预测的定性分析法和定量分析法来进行酒店市场预测;
7. 能够辨别直销渠道和分销渠道,掌握建立营销渠道的方法;
8. 可以通过消费人数、消费金额和消费频次等指标判断渠道

收益。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一 收益管理概述	学习内容: (1) 收益管理的发展 (2) 收益管理概念 (3) 衡量收益管理的指标 学习要求: (1) 了解酒店收益管理 (2) 认识收益管理行业特征 (3) 掌握酒店收益管理内涵 (4) 运用酒店客房经营的三大基础指标 (5) 运用酒店客房经营的三大市场指标	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酒店收益管理有个初步了解。 活动二: 实地参观酒店, 通过学生自身的感官体验, 思考饭店收益管理部门的任务, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	18
2	项目二 收益管理组织构建	学习内容: (1) 收益管理部门职能 (2) 收益管理组织结构 (3) 收益管理工作流程 (4) 收益管理会议 学习要求: (1) 了解收益管理组织结构及部门职能 (2) 掌握收益管理工作标准及工作流程 (3) 模拟收益管理例会	活动一: 创设场景, 由学生扮演各个部门的角色, 按照收益管理机构的要求完成酒店机构的划分。 活动二: 按提供的相关酒店机构主要职责等内容, 互相分组考察职责内容。	30
3	项目三 战略性收益管理	学习内容: (1) 竞争市场与收益管理 (2) 细分市场与收益管理 (3) 产品与收益管理 (4) 战略性定价 (5) 销售渠道与收益管理 学习要求: (1) 走进酒店市场细分 (2) 评估酒店细分市场 (3) 建立酒店客房价格体系 (4) 酒店线上分销渠道系统的建立	活动一: 使用案例导入收益管理的市场细分。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问 细分市场收益管理知识, 加强学生对理论知识的印象。	30

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
4	项目四 战术性 收益管理	学习内容: (1) 预测 (2) 价格管理战术 (3) 容量控制 (4) 超额预订 (5) 停留控制 (6) 置换分析 学习要求: (1) 了解酒店市场需求预测 (2) 酒店市场需求预测 (3) 掌握价格弹性 (4) 停留时间控制 (5) 团队置换分析 (6) 超额预订控制	活动一：设立模拟工作岗位，由学生扮演酒店员工对酒店战术性收益管理进行模拟流程。 活动二：教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	30

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位，采取过程评价与终结评价相结合的方式，引导学生进行学习方式的改变。教学评价内容向多元化发展，评价方式注重学生平时职业习惯的养成。

2. 采取技能测试、技能竞赛等手段，注重学生实际应用能力的考核，综合评价学生的成绩。另外重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护实训设备，保护环境等意识与观念的树立。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 针对不同教学内容、教学目标，设计不同教学时段的实践教学活动，采用多样化教学手段，有效提高学生学习的积极性，强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等，结合小组合作学习酒店收益管理案例，使学生将所学管理规范灵活运用到工

作情景中。

（二）教材编写与选用

1. 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，以岗位要求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

2. 教材内容应体现酒店服务业发展的新内容，将酒店服务的更新，酒店设施的更新，酒店信息化管理的更新和酒店服务理念的创新等新技术和理念及时地引入教材，在教材编写的过程中，要注意同时兼顾到普遍性和先进性。

3. 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对酒店服务一线工作岗位的工作流程、服务程序、服务技能的认识和理解。

4. 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

5. 教材编写过程中要注意本门课程和其他专门化课程中各种概念和提法的衔接，保证整体上的统一性和准确性。

6. 教材的练习设计应包括各种酒店收益情况的情景练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

（三）教学实施与保障

1. 支撑酒店收益实训、情境化教学、信息化教学等技术的硬件资源充足。

2. 拥有熟悉酒店专业收益管理工作流程和对客服务要求的专业教师团队。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”

一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要注重视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

本课程拟安排第6学期开设，具体安排见下表。

周次	学习内容	授课数（节）	主要教学形式
1-4	项目一：收益管理概述	18	多媒体教学、案例教学
5-8	项目二：收益管理组织构建	30	多媒体教学、情景模拟
9-12	项目三：战略性收益管理	30	多媒体教学、案例教学、情景模拟
13-19	项目四：战术性收益管理	30	多媒体教学、情景模拟

酒店客户关系管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。通过对该课程的学习，不仅能够培养学生的服务理念，还可以帮助学生在实践活动中运用客户服务理论与技巧，去寻找问题、分析问题和解决问题，使学生真正了解酒店客户服务的重要性，掌握客户服务类相关岗位所需要的基本专业知识与技能。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生爱岗敬业的精神，培养学生职业形象的意识，培养学生危机意识；
2. 培养学生团队合作的意识；
3. 培养学生吃苦耐劳的精神；
4. 培养学生观察意识，培养学生热情、坦率、谦虚、礼貌等习惯；
5. 培养学生的思辨能力、批判性思维以及创新精神，树立不畏艰难、勇于开拓的价值观；
6. 培养学生系统化思维，训练客观看待复杂系统优势与风险的辩证思维。

（二）知识目标

1. 准确描述客户、服务、客户服务三大专业术语，掌握酒店不同类型的客户表现的特征，掌握服务的特性，掌握酒店客户服

务部组织机构的设置原则及岗位职责；

2. 理解潜在客户的概念，理解潜在客户的寻找方法，掌握潜在客户的评估及管理方法，掌握客户资料卡的内容和收集方式；

3. 理解沟通相关的基础知识，掌握沟通中“听”和“问”的语言技巧，掌握拜访中问候客户的方法、了解客户需求的技巧、产品推荐的方法、异议处理的步骤、客户利益说服的技巧、获得拜访结果及结果处理的方式，掌握客户资料卡的内容和收集方式；

4. 理解信息、环境、情感需求的内容，掌握不同类型客户的接待方法，掌握产品介绍的方法和技巧，熟记产品介绍的注意事项；

5. 理解客户期望形成的原因，理解期望和满意的关系，掌握听、问、复述的技巧来理解客户的期望，掌握管理客户期望值得技巧；

6. 理解 CRM 对酒店的重要意义，掌握 CRM 实施步骤，明确投诉对酒店的好处，掌握处理投诉的技巧和步骤。

（三）能力目标

1. 能够熟练掌握客户服务基本理论；
2. 能够根据不同类型的酒店客户，设计针对性的管理方案；
3. 能够根据具体工作内容，应用相关知识解决问题；
4. 能够分析、判断、选择合适的客户服务方案；
5. 能够综合运用所学知识构建简单的酒店客户管理方案并贯彻实施。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一 酒店客户关系管理	学习内容: (1) 酒店客户定义和分类 (2) 酒店客户关系管理的内容 (3) 酒店客户关系管理的产生和发展 (4) 酒店客户关系管理基础理论 学习要求: (1) 了解酒店客户关系管理基础 (2) 熟悉酒店客户关系管理的产生和发展 (3) 掌握客户关系管理的理论	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酒店客户关系管理有个初步了解。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 实地参观酒店, 通过学生自身的感官体验, 思考饭店客户关系管理部门的任务, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	9
2	项目二 酒店客户关系建立	学习内容: (1) 酒店客户识别的内容、方法 (2) 识别酒店客户的主要步骤 (3) 区分客户的方法 (4) 客户开发的流程和技巧 (5) 客户开发 学习要求: (1) 识别酒店客户 (2) 区分酒店客户 (3) 开发酒店客户	活动一: 创设场景, 由学生扮演客户关系经理的角色, 按照学习的方法完成客户识别。 活动二: 按提供的相关酒店机构主要职责等内容, 学生分组互相考察职责内容。	29
3	项目三 酒店客户关系维护	学习内容: (1) 酒店客户信息搜集内容及方法 (2) 酒店客户信息分析内容 (3) 酒店客户细分的内容和方法 (4) 酒店客户价值的组成 学习要求: (1) 了解酒店客户信息管理 (2) 提升酒店客户价值 (3) 酒店客户互动、投诉处理 (4) 处理酒店客户流失问题	活动一: 使用案例分析处理客户流失问题, 加深学生印象, 提高学生实践能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。 活动三: 分组互相提问 酒店客户信息搜集内容及方法, 加强学生对理论知识的印象。	19

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
4	项目四 客户关系管理信息化	学习内容: (1) CRM 系统的功能模块 (2) CRM 系统的特征 (3) CRM 系统实施的方法 (4) CRM 系统实施效果评价 学习要求: (1) CRM 系统初认知 (2) CRM 系统操作 (3) CRM 系统实施 (4) CRM 系统实施效果评价	活动一: 设立模拟工作岗位, 由学生扮演酒店员工对 CRM 系统进行操作。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	19
5	项目五 客户关系管理应用	学习内容: (1) 渠道客户的影响因素 (2) 渠道客户选择基本步骤 (3) 核心客户的管理方法 (4) 移动客户关系管理活动 (5) 实际案例问题应对及解决 学习要求: (1) 了解渠道客户关系管理 (2) 掌握核心客户关系管理 (3) 熟知移动客户关系管理 (4) 案例问题实操	活动一: 使用案例分析处理客户各种问题, 加深学生印象, 提高学生实践能力。 活动二: 教师利用课件、图片等多媒体手段进行教学活动。	14

四、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位, 采取过程评价与终结评价相结合的方式, 引导学生进行学习方式的改变。教学评价内容向多元化发展, 评价方式注重学生平时职业习惯的养成。

2. 采取技能测试、技能竞赛等手段, 注重学生实际应用能力的考核, 综合评价学生的成绩。另外重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成, 以及节约能源、保护环境等意识与观念的树立。

五、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 针对不同教学内容、教学目标, 设计不同教学时段的实践

教学活动，采用多样化教学手段，有效提高学生学习的积极性，强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等，结合小组合作学习酒店客户关系管理案例，使学生将所学管理规范灵活运用在工作情景中。

（二）教材编写与选用

1. 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，以岗位要求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

2. 教材内容应体现酒店服务业发展的新内容，将酒店服务的更新，酒店设施的更新，酒店信息化管理的更新和酒店服务理念的创新等新技术和理念及时地引入教材，在教材编写的过程中，要注意同时兼顾到普遍性和先进性。

3. 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对酒店服务一线工作岗位的工作流程、服务程序、服务技能的认识和理解。

4. 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

5. 教材编写过程中要注意本门课程和其他专门化课程中各种概念和提法的衔接，保证整体上的统一性和准确性。

6. 教材的练习设计应包括各种客户的情景练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

（三）教学实施与保障

1. 支撑语言实训、情境化教学、信息化教学等技术的硬件资

源充足。

2. 拥有英语流利、熟悉酒店专业工作流程和对客服务要求的专业教师团队。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
1-4	项目一：酒店客户关系管理	9	多媒体教学、情景模拟
5-8	项目二：酒店客户关系建立	29	多媒体教学、情景模拟
9-12	项目三：酒店客户关系维护	19	多媒体教学、案例教学、情景模拟
13-16	项目四：客户关系管理信息化	19	多媒体教学、情景模拟
17-19	项目五：客户关系管理应用	14	多媒体教学、案例教学、情景模拟

酒店财务分析课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，是融预测、决策、融资、投资、分配、运营管理、分析评价于一体的学科。任务是让学生以酒店为对象，依据相关法律法规，利用价值形式，掌握有效组织和处理酒店经营过程中的财务活动和财务关系等方面的知识，重点培养学生进行营运资金管理、实施产品定价、有效控制成本、组织部门预算、进行财务分析的能力。为学生将来走上社会从事酒店管理工作，打下坚实的基础。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 培养学生具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；
2. 培养学生刻苦学习，钻研专业知识和技能的求知态度，具有改革意识和创新精神；
3. 拥有高度的职业认同感，具备良好的可持续发展能力，成长为适应现代餐饮业发展的综合性高素质高技能人才；
4. 具有良好的思想品德修养和职业道德素养；
5. 诚实守信，具有较强的爱岗敬业意识和创新意识。

（二）知识目标

1. 掌握酒店财务管理的本质、职能和目标；
2. 掌握酒店筹资渠道及其资金结构；
3. 掌握酒店营运资金的功能和酒店信用政策；
4. 掌握酒店进行项目投资的资金构成和决策评价指标；

5. 掌握酒店客房、餐饮等产品的定价方法；
6. 掌握酒店成本控制的有效方法；
7. 掌握编制酒店预算的基本方法；
8. 掌握酒店财务分析评价的主要指标。

(三) 能力目标

1. 能制定合理的应收账款信用政策；
2. 能确定存货的经济订货量；
3. 能制定合理的客房、餐饮产品价格；
4. 能有效控制酒店成本费用。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	酒店财务入门	学习内容: (1) 酒店财务管理基础 (2) 认识酒店财务部 (3) 酒店财务制度流程 学习要求: (1) 能鉴别酒店财务的内外部环境 (2) 进行财务部的组织机构的架构和岗位职责的划分	利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生理解酒店财务部的相关环境	10
2	酒店筹资管理	学习内容: (1) 酒店筹资渠道与方式 (2) 资金时间价值及应用 (3) 酒店资金成本 学习要求: (1) 能选择最佳筹资方式 (2) 能进行有效的筹资决策分析	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 激发学生学习兴趣 (2) 分发任务单, 让学生按照要求选择最佳方式; (3) 每小组在教师指导下进行决策分析。	18
3	酒店投资管理	学习内容: (1) 酒店投资的现金流量分析 (2) 酒店投资决策评价指标的运用 学习要求: 会对项目投资进行财务可行性分析	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 学生掌握评价指标的运用; (2) 分发任务单, 让学生按照要求进行财务分析; (3) 每小组在教师指导下进行比较。	18

4	酒店营运 资金管理	学习内容: (1) 酒店现金管理 (2) 酒店应收账款管理 (3) 酒店存货管理 学习要求: (1) 能管理好本部门的备用金 (2) 能对信用客户进行账龄分析 (3) 能计算存货的最佳订货点和订货量	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生分析不同信用客户的账龄、存货并提出改进意见; (2) 分发任务单, 让学生按照要求计算。	22
5	酒店财务 控制	学习内容: (1) 酒店收入管理 (2) 酒店费用控制 (3) 作业交流 学习要求: (1) 能对酒店产品进行正确的定价 (2) 能制定合理的成本费用控制和考核制度	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生认识到成本费用控制的意义与方法; (2) 分发任务单, 让学生分析某家酒店经营现状中各项费用的合理性; (3) 每小组在教师指导下提出对某家酒店经营中成本费用控制改进的措施。	22
6	酒店利润 分配管理	学习内容: (1) 酒店税金管理 (2) 酒店利润分配及保本保利 学习要求: 能进行盈亏平衡分析	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生认识到税金和利润分配的意义; (2) 分发任务单, 让学生分析某家酒店经营现状各项费用的盈亏合理性。	18
7	酒店预算 管理	学习内容: (1) 酒店预算的编制程序和方法 (2) 酒店预算管理的实施和考核 学习要求: (1) 能编制收入和成本预算 (2) 能用一定方法进行考核分析	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生认识到预算的编制方法; (2) 分发任务单, 让学生分析某家酒店经营现状中各项预算的合理性; (3) 每小组在教师指导下提出对某家酒店经营预算控制改进的措施。	18
8	酒店财务 分析	学习内容: (1) 酒店财务分析的方法和指标 (2) 酒店经营分析 学习要求: (1) 能进行财务指标分析 (2) 能根据指标进行经营分析	(1) 利用多媒体教学手段创建学习情境, 让学生认识到财务分析的方法; (2) 每小组在教师指导下提出对某家酒店经营的财务指标进行分析。	18

四、学生考核与评价

1. 倡导评价主体多元化，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。考核与评价要坚持总结性评价和过程性评价相结合，定量评价和定性评价相结合的原则。

2. 突出过程性评价，结合学生日常表现、课堂提问、合作学习、活动参与、课后作业、模块考核等环节，给予学生客观评价，树立学生学习专业的信心。

3. 强调总结性评价，结合案例分析、成果展示、技能大赛、期中期末测试等手段，注重考核学生所拥有的综合职业能力及水平。对在职业能力的形成过程中有创新能力的学生应予以奖励。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

本课程主要采用案例分析法、主题讨论法、课外实践法、专家讲座等多种教学方法。

1. 课外实践法：主要应用酒店产品定价等内容的教学中，让学生亲自到酒店市场中做调查研究，通过自己的亲身实践来学习相应的定价知识；要求每组学生尝试在线上、线下分别调查不同酒店的产品价格，从实践中亲身体会产品定价的相关知识。

2. 案例分析法：此方法贯穿了整个教学的全过程，每部分的知识都有相关案例与之配套，有的是通过案例分析引入所学知识，有的是教学过程中不断的有相对应的案例引入，通过案例能够让学生更深地理解所学知识。

3. 主题讨论法：不定期地选择具有现实意义的主题内容组织学生进行讨论，通过教师引导，激发学生的学习欲望和热情，引导学生独立思考问题，学会搜集相关信息资料，在小组内讨论，并总结讨论结果在课堂上大胆发言。此过程中注意教师的身份，

以学生为主，教师只是引导者。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。

4. 专家讲座：邀请具有丰富行业经验，具有一定授课技巧的校外专家举办讲座，答疑解惑，为同学们介绍酒店中的真实案例，与同学们交流互动。

多种教学方法的灵活应用，能够大大地激发学生的学习热情，从而增强该门课程的教学效果。

（二）教材编写与选用

1. 必须依据本课程标准编写教材，合理安排各部分内容。

2. 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，课程中应多设计一些专业岗位需要的教学活动，充分体现在活动中学习新知识、新技能的教学方法。

3. 教材编写应体现“以就业为导向，以能力为本位，以应用为目的”原则。内容展现应图文并茂，在条件许可的情况下应尽量以彩图、课件、网络资源等形式来体现具体的案例，以增强学生的识别能力与提高学生的学习兴趣，文字表达应简明扼要，符合五年制学生的接受能力。教材中的活动设计应以学生为本，要具有可操作性。

4. 教材内容应贴合岗位发展，应重视将专业最新使用的物料及时编入教材，使教材内容更贴切行业的发展和实际需要，符合现代和国际酒店餐饮行业的发展潮流。

（三）教学实施与保障

1. 教辅材料：要力求接近实践，最好是来源于实践的案例与情境，并开发课程的习题、参考文献等内容，向学生开放，以利于学生自主学习。

2. 实训环境：希望能够依托实习酒店，为学生提供校内亲身

体验酒店财务管理工作的环境；此外，当地地区的多家高星级酒店，校企合作酒店都为学生提供了参观学习的便利条件。

3. 信息技术：充分地利用各种信息技术，例如网络、多媒体课件等，为学生提供学习的便利条件，例如加大课程的网络资源建设，把与课程有关的文献资料、教学大纲、电子教案、教学课件、习题、教学视频、酒店财务管理的相关前沿信息等都放到网上，充分地为学生自主学习提供环境条件。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	授课数（节）	主要教学形式
1-2	酒店财务入门	10	任务教学法
3-4	酒店筹资管理	18	情景教学法
5-6	酒店投资管理	18	任务驱动教学法
7-9	酒店营运资金管理	22	任务教学法
10-12	酒店财务控制	22	角色模拟法
13-14	酒店利润分配管理	18	任务教学法
15-16	酒店预算管理	18	情景教学法
17-18	酒店财务分析	18	任务驱动教学法

酒店新媒体运营课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。通过课程学习，让学生了解旅游产业在新媒体平台的营销运营方式，对常见新媒体平台、编辑工具和运营模式建立认知，建立数字化、互联网的思维方式，能够使用数据化手段优化企业运营，增强市场竞争力，并促进业务发展。培养细心发现问题、独立分析问题、积极解决问题和团队沟通协作的能力，使学生具备较高的职业素质与服务意识，以适应日益数字化的商业环境。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 具备信息安全意识，维护客户隐私；
2. 具备互联网、数字化、新媒体的思维；
3. 理解旅游产业数字化的发展趋势和方向。

（二）知识目标

1. 了解新媒体的基本概念、分类和特点；
2. 掌握旅游新媒体人员应具有的基本素质；
3. 了解旅游新媒体运营的常用思维；
4. 了解主要的新媒体，理解媒体的变革及其对旅游产业的影响；
5. 了解旅游新媒体营销的定位、策划、创作、实施、复盘的相关知识。

（三）能力目标

1. 学会分析和处理数据，从而利用这些数据进行新媒体运营；
2. 掌握常见信息设备的操作方法；

3. 能完成文案、图片和视频的简单处理和推广；
4. 能对数据进行分析、总结和复盘。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	酒店新媒体认知	学习内容： （1）新媒体的相关概念、分类、营销特点 （2）新媒体的发展对旅游业的影响 （3）酒店新媒体营销人员的职业素养 学习要求： （1）熟悉新媒体的相关概念； （2）了解新媒体的类型、营销特点 （3）了解新媒体对旅游业的影响 （4）了解酒店新媒体营销人员的职业素养	（1）根据教师展示的各种媒体图片，让学生选择哪些是新媒体，他们有何不同 （2）小组内讨论不同新媒体营销的优缺点，进行特点总结 （3）在教师的指导讲授下进行提问，启发学生思考新媒体营销人员的职业素养	6
2	酒店新媒体平台定位	学习内容： （1）酒店新媒体的用户画像 （2）酒店新媒体的内容定位 （3）酒店新媒体平台的类别、特点 学习要求： （1）了解酒店新媒体的对应客户，能够描述他们的特点； （2）能够根据旅游产品的内容特点进行定位 （3）能够根据新媒体平台类别特点，酒店产品内容定位和客户需求寻找适合发布的新媒体平台	（1）学生模拟客户，思考并描述酒店产品客户的需求 （2）提出任务，小组描述一种酒店产品，它有哪些价值并加以分类 （3）寻找适合发布的酒店新媒体平台	9
3	酒店新媒体营销策划	学习内容： （1）熟悉酒店新媒体营销策划文案的常用思维 （2）了解各种事件、互动活动以及社群旅游营销的特点 学习要求： （1）能够策划酒店新媒体营销文案 （2）能够分析酒店新媒体营销活动的不同方式	（1）教师讲解酒店新媒体营销策划文案的常用思维 （2）酒店新媒体营销活动和热点事件的案例分析	13

4	酒店图文 新媒体运营	酒店新媒体图文营销 学习内容： (1) 酒店新媒体图文营销 (2) 爆款文案的创作要点 (3) 新媒体平台的发布流程和规则 学习要求： (1) 能够使用图文编辑工具编辑文案和图片 (2) 能够撰写产品的相关文案 (3) 能够在新媒体平台的发布推广	(1) 教师讲解图文营销的相关概念 (2) 教师分析爆款文案，启发学生思考总结文案的创作思维 (3) 教师介绍新媒体平台的发布流程和规则 (4) 教师演示操作图文编辑工具 (5) 布置任务，学生分组合作完成一次酒店产品文案的撰写并在新媒体平台试运行	15
5	酒店新媒体 短视频平台 运营	酒店新媒体短视频运营 学习内容： (1) 酒店新媒体短视频运营的关键点 (2) 视频音频编辑工具的使用 (3) 新媒体短视频平台的发布流程和规则 学习要求： (1) 能够使用编辑工具编辑短视频 (2) 能够在新媒体短视频平台发布推广	(1) 教师讲解酒店新媒体短视频运营的关键点 (2) 教师介绍新媒体短视频平台的发布流程和规则 (3) 教师演示操作短视频编辑工具 (4) 布置任务，学生分组合作完成一次酒店产品的短视频编辑并在新媒体平台试运行	17
6	酒店新媒体 直播平台 运营	新媒体直播运营 学习内容： (1) 新媒体直播运营的相关理念和作用 (2) 直播脚本的撰写流程 学习要求： (1) 能够认识到直播运营的作用 (2) 能够撰写直播脚本	(1) 教师讲解新媒体直播营销的相关理念和作用 (2) 教师介绍直播脚本的撰写流程 (3) 布置任务，学生分组合作完成一次酒店产品的平台直播	17
7	酒店新媒体 运营复盘	学习内容： (1) 酒店新媒体数据的来源 (2) 酒店新媒体数据的价值 (3) 酒店新媒体数据的分析维度 (4) 数据分析报告的撰写流程 学习要求 (1) 了解酒店新媒体数据的来源、价值 (2) 熟悉酒店新媒体数据的分析维度 (3) 能够撰写数据分析报告	教师讲解酒店新媒体后台数据的来源价值和分析维度 布置任务，学生小组合作完成之前的图文、短视频、直播平台的数据分析报告	13

四、学生考核与评价

1. 以“科学性、全方位、人性化”为考核原则，建立由教师、学生、企业专家组成的“三位一体”的立体化评价考核机制。

2. 突出过程性评价，将平时评价与总结性评价相结合。结合日常考勤、课堂提问、作业质量、技能训练与测试、实习实训、考试等情况综合评价学生成绩。

3. 以综合职业技能考核为主线，注重对学生的动手能力，以及在实践中分析问题、解决问题能力的考核，同时关注学生的素质培养，确立学生合作意识、工作作风、创新思维等方面的评价指标。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 本课程采用多样化的教学方法，以确保对不同学习风格的学生均有良好的适应性和高效的学习成效。

2. 讲授法用于介绍基础概念和知识框架，确保学生对数据化运营的全局有一个清晰地认识。

3. 采用案例分析和项目驱动学习强调实际应用和问题解决，鼓励学生通过分析真实世界的业务问题来深化理解，并在项目中实践课堂所学，将理论与实际运营相结合。

4. 小组讨论和情景模拟适用特定技能的培养，如商品定价、流量分析，提供操作实践的平台。专家讲座则引入行业最新动态和前沿观点，拓宽学生视野，同时促进思考和讨论，加深理解。

（二）教材编写与选用

1. 教材内容的编写应合理安排各部分内容。

2. 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，课

程中应多设计一些专业岗位需要的教学活动，充分体现在活动中学习新知识、新技能的教学方法。

3. 教材编写应体现“以就业为导向，以能力为本位，以应用为目的”原则。内容展现应图文并茂，在条件许可的情况下应尽量以彩图、课件、网络资源等形式来体现具体的实物原料，以增强学生的识别能力与提高学生的学习兴趣，文字表达应简明扼要，符合五年制学生的接受能力。教材中的活动设计应以学生为本，要具有可操作性。

（三）教学实施与保障

1. 课堂教学条件：可以进行多媒体演示的教室。

2. 实训条件：装有模拟教学软件的实训室，参照实训室设备配备标准，使之具备现场教学、实训的功能，满足教、学、做一体化的要求。同时可以根据需要开通网络。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
1	酒店新媒体认知	6	任务教学法
2	酒店新媒体平台定位	9	情景教学法
3-5	酒店新媒体营销策划	13	任务驱动教学法
6-8	酒店图文新媒体运营	15	任务教学法
9-12	酒店新媒体短视频平台运营	17	角色模拟法
13-15	酒店新媒体直播平台运营	17	任务教学法
16-18	酒店新媒体运营复盘	13	情景教学法

毕业设计课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业的综合实践课程，其任务是训练学生的综合素质，提高学生分析处理问题的本领，是对学生理论学习、研究与实践能力有机结合的全面检验。要以工作任务为中心，结合职业岗位典型工作任务和岗位能力组织开展，强化知识和技能的综合应用，做到理论联系实际，提高专业技能和工作能力。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 具有为就餐者提供标准化服务和个性化服务的意识。
2. 具备良好的文化素养、心理素质、团队意识，以及刻苦钻研、勇于创新的精神。
3. 具备从业者应有的条件和素质，树立良好的职业道德风尚。

（二）知识目标

1. 掌握岗位典型工作流程、工作内容及服务质量标准，熟知酒店服务相关常识。
2. 了解服务行业发展趋势，掌握岗位所需新技术、新工艺、新理论。
3. 掌握国家的相关方针政策、法律知识。

（三）能力目标

1. 能够根据要求设计制作毕业产品并进行组织分工。
2. 能够根据分工安排团结协作完成毕业产品。
3. 能够运用所学知识分析问题和解决问题。

三、课程结构与内容

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	宴会服务与督导运营	各小组协商设计宴席服务设计，并列明设计意图、工作流程，根据实际安排任务分工。	小组协作，设计纸质宴席服务流程。	20
2	客房服务与督导运营	组内成员分别完成客房清扫任务、夜床设计并将设计作品上传新媒体平台。	独立完成与小组协作相结合	20
3	前厅服务与督导运营	根据酒店预定，协作完成前厅对客服务以及财务报表的制作。	小组协作	20
4	汇报答辩	各小组选派成员对服务内容进行汇报，并完成答辩。	通过PPT汇报服务过程及创新点	20
5	评价	进行评价、反馈。	小组自评互评 专家评委点评	20
6	机动			20
7	总学时			120

四、学生考核与评价

1. 本门课程的考核由过程性考核和结果性考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重，实现评价主体多元化。

2. 考核以组为单位进行，除考勤和过程性考核为教师评分外，其他考评内容为教师、企业师傅、家长、学生共同参与评分。

五、教学实施与建议

（一）教学方法

1. 采用以学生为主、教师指导的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式。

2. 教学过程中,根据课程的特点,建议在教学中采用小组协作、实践操作等教学方式,有效地激发学生学习热情,充分发挥学生主体作用。

3. 推进信息技术与教学有机融合,提升信息技术应用能力。

（二）教材编写与选用

1. 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想,课程中应多设计一些专业岗位需要的教学活动,充分体现在活动中学习新知识、新技能的教学方法。

2. 教材编写应体现“以就业为导向,以能力为本位,以应用为目的”原则。内容展现应图文并茂,在条件许可的情况下应尽量以彩图、课件、网络资源等形式来体现具体的教学内容,以增强学生的识别能力与提高学生的学习兴趣,文字表达应简明扼要,符合五年制学生的接受能力。教材中的活动设计应以学生为本,要具有可操作性。

3. 教材内容应贴合岗位发展,应重视将酒店服务中最新使用的内容及时编入教材,使教材内容更贴切行业的发展和实际需要,符合现代和国际的发展潮流。

（三）教学实施与保障

1. 学校成立由行业专家、家长、企业兼职教师、校内专任教师组成的毕业设计指导评价委员会,共同制订教学计划、评价标准,确保教学安全顺利实施。

2. 本门课程教学需要实训室、实训耗材等。将技能传授与项目实践相互融合,使教与学相长,展示同学们的学习效果,加深印象,激发学习热情,为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

3. 本门课程依托信息化教学手段开展相关活动,借助网络资

源及现代信息技术手段。学生可以查阅新原料、服务案例、下载课件等相关教学资源，完成设计所需的资料。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其他院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

六、授课进程与安排

授课进程建议表

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
1	宴会服务	10	情景教学法
	客房服务	20	任务驱动教学法
2	前厅服务	30	角色模拟法
3	汇报答辩	30	任务教学法
4	评价	30	情景教学法

岗位实习课程标准

一、适用范围

本岗位实习标准依据《职业学校学生实习管理规定》制定，适用于五年制高等职业教育酒店管理与数字化运营专业学生的岗位实习安排，面向酒店行业，针对酒店前厅部、餐饮部、客房部及市场营销部、人力资源部等部门的服务管理岗位(群)。

二、实习目标

通过岗位实习，使学生了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

三、时间安排

岗位实习共 1020 学时，采用集中和分段相结合的形式，探索工学交替、多学期、分段式实践性教学改革。建议集中安排在第 9、10 学期（34 周）。

四、实习条件

（一）实习酒店条件

学校应遵循长远规划、密切合作的原则选择实习酒店，建制地安排学生实习。实习酒店应诚信经营，管理规范，运行状况良好，满足实习生管理基本条件，具备社会责任感，愿意与学校共同承担育人责任，能满足职业教育教学改革要求，提供在前厅、客房、餐饮等核心技能岗位以及市场营销、人力资源等岗位实习的机会。

1. 酒店类型

学校安排学生实习的酒店应依据《旅游饭店星级的划分

与评定》（GB/T 140308- -2010）评定的挂牌四星及四星以上等级的酒店，或具备与四（五）星级同等管理水平的酒店。如学校所在地没有前述等级的酒店，则应安排学生到当地等级最高的酒店或外地的四、五星酒店开展实习。

酒店可以是全服务酒店或有限服务酒店。

2. 酒店经营范围

学生实习的酒店原则上应经营客房、餐饮两大产品线，满足学生在酒店核心经营部门实习的需求。

3. 酒店经营管理状况

实习酒店应是知名品牌，运作管理成熟，经营状况良好。

（二）设施条件

1. 安全保障设施

实习酒店应拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面应包含：

（1）住宿条件。酒店应提供实习生宿舍，酒店宿舍管理完善，有专职的宿管员，男女生宿舍相对分隔独立。

（2）上下班交通条件。如实习生宿舍距离酒店较远，酒店应尽可能提供交通车接送实习生上下班。

2. 工作设施

学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，配套安全使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3. 信息资料

实习酒店的数字化程度较高；能为实习生建立电子实习档案，全程记录与监控实习过程。

（三）实习岗位

1. 实习岗位应是酒店管理与数字化运营专业对应的酒店岗

位群。主要有前厅、客房、餐饮等三大核心部门的经营服务岗位和市场营销部、人力资源部等部门相关岗位。不得安排学生到歌厅、酒吧、夜总会、洗浴中心等营业性娱乐场所岗位实习。

2. 实习期为一年的实习生，实习岗位不少于 2 个；实习期为半年的实习生应有接受交叉培训的机会。

3. 建立实习岗位调整制度及激励机制，对确因个人条件不适原岗位的实习生予以调整岗位；对综合表现突出的实习生可选拔为管理培训生。

（四）人员配备

1. 实习指导教师的组成

由企业导师和学校实习指导教师组成。

2. 实习指导教师的职业资格、工作经验要求及指导方式

（1）企业导师：企业导师主要由酒店人力资源管理部门及学生实习所在部门的管理人员、高级技术人员担任。管理人员类企业导师应具备大专以上学历、主管以上职务，从事该岗位工作不少于三年；高级技术人员类的企业导师应从事该岗位工作不少于三年。企业导师主要以授课、在岗培训等方式指导。

（2）学校实习指导教师：学校实习指导教师主要包括校内实习管理部门的教师和本专业承担实习教学工作的教师。实习管理部门教师应具备实习指导教师资格，专业教师应具备助理讲师以上职称，有行业企业的实践经历。学校实习指导教师主要通过在线辅导、定期巡岗、到店授课等方式开展工作。有条件的学校可安排驻店实习指导教师，对实习生的生活和工作进行现场管理和指导。

五、实习内容

实习内容对应主要实习岗位的具体内容，列举于表格中。学

生要根据具体实习岗位确定实习项目及其所属的工作任务，每一个岗位的实习时间可根据实习单位具体情况灵活安排，建议“轮岗”安排，满足基本覆盖本专业所对应岗位（群）的典型工作任务要求。

五年制酒店管理与数字化运营专业岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房预定	2 周	受理订房	1. 熟悉宾客心理和电话礼仪； 2. 掌握受理订房的相关知识，包括客房产品知识、房价政策、信用政策、贵宾（协议客户、会员）政策及网络订房政策等； 3. 熟悉各种订房渠道，熟练操作客房预订系统； 4. 能受理各类订房、更改、取消服务； 5. 能使用和管理客史档案； 6. 了解超额预订的处理方法，具备一定的客房推销技巧； 7. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 8. 能养成前厅部预订员耐心细致、真诚服务的职业素养
2	礼宾服务	2 周	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务	1. 掌握迎送宾客礼仪，能够为散客，团队和贵宾做好迎送服务； 2. 能正确使用行李车、轮椅、雨伞架等设备； 3. 掌握散客、团队行李收取和运送服务标准； 4. 能引领宾客至客房，并做客房及服务设施介绍； 5. 能为宾客提供换房行李服务和行李寄存服务； 6. 能为宾客进行邮件、物品、传真、留言单等递送服务； 7. 能为宾客提供物品转交、雨伞和轮椅租借服务； 8. 熟悉委托代办服务，能处理订票、订餐、订花、租车、本地旅游、日常维修等常见的委托代办项目； 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10. 养成前厅部礼宾员殷勤好客、热情周到的职业素养
3	总台接待	2 周	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层服务	1. 掌握总台电话应答礼仪； 2. 能熟练使用总台业务操作系统及其他常用设施设备； 3. 熟悉酒店服务设施与服务项目，了解本地旅游、交通常识，能为宾客提供问询服务； 4. 能够应对访客对保密房、免打扰房客的查询； 5. 熟知酒店客房产品和房价政策，了解证件常识，能为不同宾客办理入住登记、换房、续住等手续，掌握排房技巧，有一定的推销技巧； 6. 掌握财务收银知识与技能，能为各类宾客做好

				预付款收取、客账管理、结账等服务； 7. 能处理宾客贵重物品寄存服务、外币兑换服务；
				8. 熟悉 VIP 接待服务流程； 9. 能使用和更新客史档案； 10. 能按照标准为行政楼层宾客提供下午茶及早餐服务； 11. 能进行房态管理，能处理房态差异； 12. 懂得制作、审核房租报表； 13. 了解超额预订的处理技巧； 14. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 15. 能养成前厅接待员热诚有礼、包容合作、灵活创新的职业素养。
4	宾客关系服务	2 周	宾客关系维护	1. 熟悉酒店布局、服务项目和各部门工作范围； 2. 能解答宾客问询； 3. 能做好 VIP 迎送服务； 4. 能进行宾客意见建议收集和处理，提供个性化服务； 5. 懂得检查贵宾房准备情况； 6. 能接待外来访客参观； 7. 掌握宾客沟通技巧和常见宾客投诉处理方法； 8. 了解一般突发事件的处理程序； 9. 能养成宾客至上，稳重大方，善于沟通的职业素养
5	前厅基层管理	4 周	对客户服务管理 员工督导管理 内部日常管理	1. 掌握客房及服务项目促销技巧； 2. 能进行 VIP 接待服务方案策划； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 能熟练使用至少一门外语与宾客交流； 6. 熟悉前厅各岗位对客服务标准，能做好服务质量控制； 7. 能组织召开班组例会； 8. 能进行员工培训与激励； 9. 能对员工进行工作现场督导 10. 掌握编制定员的方法； 11. 能合理安排员工工作班次； 12. 了解前厅设施设备日常使用与养护，能督促员工做节能减废事宜； 13. 能处理前厅各类日常报表文件； 14. 能处理各类突发事件； 15. 培养灵活应变、成熟稳重、讲求合作的职业素养。
6	客房清扫	4 周	客房清扫 客房计划卫生 客房消毒	1. 熟悉班前准备工作的内容，包括房态核实，客房清扫顺序、工作车整理等； 2. 掌握走客房、住客房、空房等不同类型客房清扫和整理的方法； 3. 熟练掌握中式铺床、卫生间清洁、抹尘、吸尘的技巧； 4. 掌握吸尘器、加湿器、空气净化器等设备的使用及养护方法；

				5. 熟悉家具、电器、金属器件、卫生洁具的清洁保养方法； 6. 能正确使用各种消毒剂，熟悉客房消杀程序； 7. 熟悉客房清洁保养和计划卫生的质量标准，掌握查房的程序与方法； 8. 掌握楼层设备用品的管理方法与要求； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流；
7	楼层服务	4 周	楼层常规服务 客房管家服务	1. 能为各类宾客提供客房楼层迎送与引领服务； 2. 能做好访客服务和茶水服务； 3. 能为宾客处理洗衣、擦鞋、物品租借、开夜床、加床服务； 4. 掌握检查走客房流程，能做好拾遗服务； 5. 熟悉客房所有设施设备的使用方法，能为宾客介绍、演示； 6. 能处理宾客醉酒、患病、物品丢失、托婴等特殊状况； 7. 熟悉贵宾接待要求和管家服务要求，能在上级带领下做好楼层管家服务工作； 8. 会使用客史档案为宾客提供个性化服务； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
8	客房基层管理	3 周	对客房服务管理 员工督导管理 内部日常管理	1. 能按照标准对各类客房进行检查； 2. 能带领员工做好贵宾接待服务； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 能使用至少一门外语与宾客交流； 6. 熟悉客房对客服务标准，能做好服务质量控制； 7. 能组织召开班组例会； 8. 能进行员工培训与激励； 9. 能对员工进行工作现场督导； 10. 掌握编制定员的方法； 11. 会合理安排员工工作班次； 12. 了解客房设备日常使用与养护，能督促员工做好节能减排； 13. 能进行计划卫生的编制； 14. 能做好客房物资盘点； 15. 能处理客房各类日常报表文件； 16. 有较好的安全意识，能处理各类突发事件； 17. 培养成熟稳重的素养、有合作精神和沟通能力
9	中西餐服务	4 周	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	1. 能按照标准做好餐厅卫生； 2. 熟练掌握托盘、斟酒、口布折花等操作技能； 3. 熟悉迎宾服务礼仪，掌握迎宾服务程序； 4. 能够为宾客合理安排座席； 5. 熟悉餐厅菜单，了解菜品酒水知识和当日缺菜情况，懂宾客推荐菜品及酒水饮料，能正确点菜、分单、下单； 6. 熟悉上菜服务程序和方法； 7. 能为宾客提供分菜服务，并提供恰当的餐具、

				小毛巾、盅等用品； 8. 能为宾客提供增减座席、增减菜品酒水服务； 9. 能为宾客更换烟缸、骨碟、斟酒水； 10. 熟悉各类宴会服务要求和贵宾服务程序； 11. 掌握自助餐、西式酒会服务方法； 12. 掌握简单的客前烹制技巧； 13. 能为宾客做好餐饮结账及送别服务； 14. 能及时处理或向。上级汇报宾客意见及建议； 15. 能对宾客遗留物品做妥善处理； 16. 掌握各类餐具收集方法； 17. 能进行餐后清理工作； 18. 培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养
10	备餐间服务	1 周	传菜服务	1. 掌握备餐间卫生标准和岗位职责； 2. 能按照标准做好传菜服务； 3. 懂得准备跟料、酱汁； 4. 能做好器皿整理、煲饭打饭； 5. 养成耐心细致、主动协作的职业素养
11	餐饮基层管理	4 周	对客户服务管理 员工督导管理 内部日常管理	1. 能按照标准对餐厅卫生进行检查； 2. 能带领员工做好贵宾接待服务； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 掌握一定的宴会台面设计、菜单设计、自助餐台设计、酒会设计、酒水搭配知识与技巧； 6. 能协助上级进行餐饮活动策划； 7. 能使用至少一门外语与真客交流 8. 能组织召开班组例会； 9. 能进行员工培训与激励； 10. 能对员工进行工作现场督导 11. 掌握编制定员的方法； 12. 能合理安排员工工作班次； 13. 能协助上级进行餐饮成本费用预算的编制、餐饮成本费用的控制； 14. 了解餐饮市场促销技巧，能开展网络营销； 15. 能做好餐饮物资盘点； 16. 能处理餐饮各类日常报表文件； 17. 能处理各类突发事件； 18. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养
12	人事专员	2 周	员工档案管理 员工福利发放 员工招聘辅助 员工培训 辅助工作 员工关系管理 辅助工作	1. 掌握内部沟通技巧； 2. 能操作使用电脑办公软件； 3. 能进行员工档案整理； 4. 有一定文字写作能力，能处理日常文件； 5. 掌握员工福利发放与登记程序； 6. 能对求职登记表进行整理与筛选； 7. 能协助。上级或同事进行员工培训的辅助工作； 8. 了解员工入职与离职手续办理程序； 9. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

六、实习成果

实习学生应在岗位实习结束时提交实习记录表、实习单位鉴定材料，并且必须提交以下成果中的任一项：

1. 岗位实习总结报告一份；
2. 实习期间形成的技术方案或论文；
3. 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

七、考核评价

（一）考核内容

实习考核的内容应包括过程评价和结果评价两个部分，实习生在实习期间过程评价和结果评价均合格方可记为考核通过。考核内容如《过程评价考核内容》和《结果评价考核内容》所示，具体的考核细则和比例分配由各院校及实习酒店自行制订。

过程评价考核内容表

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习生日常工作表现	考核内容包括岗位专业知识、工作绩效、工作纪律、技能水平、职业道德、综合素养、责任事故等几个方面	以实习酒店规章制度、工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据	企业导师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格。	每 1-3 个月一次
2	实习阶段性任务完成情况	考核内容包括实习期各项作业或实习日志（周记、月记）完成情况、实习态度、实习表现等	以实习生提交的实习日志（周记或月记）、学校实习指导教师巡岗记录、驻店实习指导教师反馈情况等为依据	学校实习指导教师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每 1-3 个月一次

结果评价考核内容表

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习期 总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、综合能力素质提升等	自我评价	实习生	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格。	实习期 结束
2	实习阶段性任务完成情况	工作态度、行为规范、工作绩效、技能水平、综合素质、责任事故等	实习部门 终期评价	企业导师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	实习期 结束
3	实习心得体会与职业规划	实习报告	实习报告 考评标准	学校实习 指导教师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格。	实习期 结束

（二）考核形式

对实习生的考核评价应尽量全面，针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。考核形式详见《实习考核形式》表。

实习考核形式表

序号	考核类型	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试
		专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		实习生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养	学校实习 指导教师	实习生直属上级及同班组员工评价
		实习阶段性任务完成情况		实习记录、实习作业检查； 实习指导教师巡岗
2	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
		实习体会与职业	学校实习 指导教师	实习生按时、按要求 提交实习报告
		规划	企业导师	实习部门终期评价

八、实习管理

（一）管理制度

1. 学校实习管理制度

参考教育部有关实习管理文件精神，各职业院校应结合实际情况出台实习管理制度。实习管理制度主要包括《实习管理办法》《实习考核办法》《实习指导师管理办法》和《实习生手册》等。

2. 校企生三方实习协议

实习开始前，学校、酒店及学生三方签订岗位实习协议，明确实习期间三方责、权、利。

3. 实习期保险制度

实习期间，实习生应购买保障期与实习期等长的人身意外险，学校应购买实习责任险，酒店应为实习生购买雇主责任险。

（二）过程管理

学校与酒店全程合作，对实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，校、企、生三方共同参与实习管理。

1. 实习前阶段

学校、酒店组织学生参加面试，确定实习单位及岗位，签三方协议书；前往实习酒店前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，向学生下达实习任务书。

2. 岗位实习阶段

学生按照实习任务书要求岗位实习，掌握相应岗位技能与素养；实习酒店给予培训、指导、考核；学校实习指导老师定期巡岗，指导学生按要求完成实习任务。

3. 实习结束阶段

开展实习总结活动；酒店对学生给予终期总体表现评价，颁发实习证书；学生提交实习总结报告。

（三）实习总结

实习结束前一个月内在实习酒店组织总结活动，学校、酒店、实习生共同参与实习总结。