

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

学校名称 寿光市职业教育中心学校 (中职学校)
山东经贸职业学院 (高职院校)
专业名称 高星级饭店运营与管理 专业代码 740104 (中职学校)
酒店管理与数字化运营 专业代码 540106 (高职院校)
联系人 姓名 马建 电话 13563668463 (中职学校)
电子信箱 majiantv@163.com
姓名 王卓恒 电话 13616361960 (高职院校)
电子信箱 476529630@qq.com

二〇二五年八月

目 录

2025 年酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及代码	4
二、入学要求	4
三、修业年限	4
四、职业面向	4
五、职业能力和职业资格标准分析	5
六、培养目标	11
七、培养规格	31
八、课程结构框架	33
九、课程设置与要求	34
十、教学进程总体安排	49
(一) 教学时间安排	49
(二) 教学进程总体安排表	50
十一、实施保障	52
(一) 师资队伍	52
(二) 教学设施	53
(三) 教学资源	57
(四) 教学方法	57
(五) 学习评价	58
十二、毕业要求	58
(一) 学业考核要求	58
(二) 证书考取要求	59
(三) 继续专业学习深造建议	59
附件：课程标准	60
饭店概论课程标准	60

服务礼仪课程标准	64
职业英语课程标准	67
饭店公共关系课程标准	74
服务心理学课程标准	79
管理学基础课程标准	82
食品营养与卫生课程标准	86
宾客沟通技巧课程标准	92
餐饮服务与数字化运营课程标准	98
前厅服务与数字化运营课程标准	105
客房服务与数字化运营课程标准	110
酒水知识与酒吧管理课程标准	115
酒店数字化营销课程标准	121
康乐服务与管理课程标准	126
会展服务与管理课程标准	131
酒店综合实训课程标准	137
酒店人力资源管理课程标准	141
饭店财务基础课程标准	146
岗位实习课程标准	150
毕业设计课程标准	154

2025 年酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

（初中后五年制高等职业教育）

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）对应中等职业学校专业名称及专业代码

1. 专业名称：高星级饭店运营与管理专业
2. 专业代码：740104

二、入学要求

初级中学毕业生或具备同等学力者。

三、修业年限

五年。

四、职业面向

（一）职业面向

本专业主要职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向

所属专业大类（代码）	54 旅游大类
所属专业类（代码）	5401 旅游类
对应行业（代码）	住宿业（61） 餐饮业（62）
主要职业类别（代码）	客房服务员（4-03-01-02） 前厅服务员（4-03-01-01） 餐厅服务员（4-03-02-05） 茶艺师（4-03-03-02） 咖啡师（4-03-03-03） 调酒师（4-03-03-01） 推销员（4-01-01-01）
主要岗位（群）或技术领域举例	旅游饭店服务 经济连锁饭店服务 民宿服务 露营地服务 前台接待服务 正餐服务 快餐服务

	茶馆服务 咖啡厅服务 酒吧服务 康乐休闲接待服务 会展接待服务
职业类证书举例	餐饮服务管理职业技能等级证书（中级）☆ 前厅运营管理技能等级证书（中级）☆ 茶艺师 调酒师 咖啡师 普通话等级证 全国计算机等级证

五、职业能力和职业资格标准分析

职业能力与职业资格标准分析，如表 2 所示。

表 2 酒店管理与数字化运营专业的职业岗位描述

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
1. 前厅服务	1.1 客房预订	1.1.1 能够掌握前厅电话预订、网络预订等 1.1.2 能够掌握散客客房预订的流程 1.1.3 能够掌握团队客房预订的流程 1.1.4 能够掌握客人抵店前准备工作和要求，做好客人抵店前准备 1.1.5 能够掌握客人更改预订的流程 1.1.6 能够掌握客人取消预订的流程 1.1.7 能够正确填写各类预订表格 1.1.8 能够熟练操作相关酒店房务预订操作系统	1-1-1 能进行前厅电话预订、网络预订等 1-1-2 能散客客房预订 1-1-3 能团队客房预订 1-1-4 能按照客人抵店前准备工作和要求，进行客人抵店前准备 1-1-5 能为客人更改预订 1-1-6 能为客人取消预定 1-1-7 能填写各类预订表格 1-1-8 能熟练操作相关酒店房务预订操作系统
	1.2 总台接待	1.2.1 能够掌握前厅入住登记的程序和操作标准，为客人办理入住登记 1.2.2 能够熟知不同类型客人入住登记表的填写	1-2-1 能按照前厅入住登记的程序和操作标准，为客人办理入住登记 1-2-2 熟悉不同类型客人入住登记表的填写

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		1.2.3 能够按照 VIP、团队客人的入住程序与操作标准，为客人提供服务 1.2.4 能看懂房态报告、客史档案等基本信息 1.2.5 能够排房、满足客人需求 1.2.6 能够熟练处理客人抵店或离店时发生意外事件	1-2-3 能按照 VIP、团队客人的入住程序与操作标准，为客人提供服务 1-2-4 能看懂房态报告、客史档案等基本信息 1-2-5 会排房 1-2-6 能熟练处理客人抵店或离店时发生意外事件
	1.3 礼宾服务	1.3.1 能够掌握驻机场迎宾服务的程序与标准，为客提供礼宾服务 1.3.2 能够掌握门厅迎送宾客的服务程序与标准，迎送客人 1.3.3 能够掌握行李服务的程序与标准，为客人提供行李服务 1.3.4 能够掌握行李寄存与提取的工作程序 1.3.5 能够掌握“金钥匙”服务的岗位职责和工作要求 1.3.6 能按照客务关系主任工作程序和要求，为客人解决问题 1.3.7 能够掌握熟练的语言（外语）表达能力和沟通技巧	1-3-1 能按照驻机场迎宾服务的程序与标准，为客提供礼宾服务 1-3-2 能按照门厅迎送宾客的服务程序与标准，迎送客人 1-3-3 能按照行李服务的程序与标准，为客人提供行李服务 1-3-4 熟悉行李寄存与提取的工作程序 1-3-5 能够为客人提供“金钥匙”服务 1-3-6 能按照客务关系主任工作程序和要求，为客人解决问题 1-3-7 掌握熟练的语言（外语）表达能力和沟通技巧
	1.4 总机服务	1.4.1 能够掌握酒店总机服务的工作制度 1.4.2 能够掌握酒店总机的工作流程与操作标准 1.4.3 能够把按照酒店总机的服务标准规范要求，完成转接电话、叫醒、免打扰的服务工作	1-4-1 能够遵守酒店总机服务的工作制度 1-4-2 能够掌握酒店总机的工作流程与操作标准 1-4-3 能够把按照酒店总机的服务标准规范要求，完成转接电话、叫醒、免打扰的服务工作

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
	1.5 前厅数字化运营	1.5.1 经营统计数据的运用 1.5.2 预抵宾客管理 1.5.3 客房分配管理 1.5.4 网络点评管理 1.5.5 客史档案管理	1-5-1 能够熟练运用经营统计数据 1-5-2 对预抵宾客进行管理 1-5-3 对客房进行分配管理 1-5-4 对网络点评进行管理 1-5-5 对客史档案进行管理
2. 客房服务	2.1 楼层服务	2.1.1 能够运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房 2.1.2 能学会折叠床单、被套、被芯、枕套等床上用品及中式铺床的整体要求 2.1.3 能运用房间的清扫程序，熟练清扫走客房 2.1.4 能了解其他客房的情况、并进行清扫工作 2.1.5 能识别客房状态，能认识空房、住客房、长住房、贵宾房、DND房 2.1.6 学会看房态，通过房态确定清扫顺序；根据客房清扫的标准确定房间清扫的程序 2.1.7 能根据客人的特点、性别、职业等心理学接待知识，对客人进行分类，能做好VIP客人的接待服务 2.1.8 能按客人要求做好准备工作，客人会客时协助做好接待工作 2.1.9 能运用礼貌礼仪的记得礼仪知识，礼貌地迎客并引领客人入房间。能做好客人离店的准备工作，热情地送别客人，仔细地做好善后	2-1-1 能够规范敲门进房 2-1-2 能折叠床单、被套、被芯、枕套等床上用品及中式铺床的整体要求。 2-1-3 能熟练清扫走客房 2-1-4 能熟知其他客房的情况、并进行清扫工作 2-1-5 能识别客房状态空房、住客房、长住房、贵宾房、DND房 2-1-6 能通过房态确定清扫顺序；根据客房清扫的标准确定房间清扫的程序 2-1-7 能够分析客人的特点、性别、职业，对客人进行分类，能做好VIP客人的接待服务 2-1-8 能够根据客人要求做好准备工作，客人会客时协助做好接待工作。 2-1-9 能运礼貌地迎客并引领客人入房间。能做好客人离店的准备工作，热情地送别客人，仔细地做

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		工作	好善后工作
	2.2 客房中心服务	2.2.1 能认识客房服务各岗位工作表格的内容及各类服务质量，能够熟记楼层电话 2.2.2 能掌握客房防火与防盗的工作概况，熟记消防的配备情况及位置，认识各类安全标识 2.2.3 能根据酒店经营情况，安排楼层岗位；能处理好酒店内部信息沟通问题，能熟练运用计算机知识，处理各类文书；能按规程处理好客人的投诉 2.2.4 能够解决突发性事件应采取的措施，掌握处理各种突发事件的正确方法	2-2-1 了解客房安全管理的基本含义，能认识客房服务各岗位工作表格的内容及各类服务质量，能够熟记楼层电话 2-2-2 能够做好预防客房防火与防盗，熟记消防的配备情况及位置，认识各类安全标识 2-2-3 能根据酒店经营情况，安排楼层岗位；能处理好酒店内部信息沟通问题，能熟练运用计算机知识，处理各类文书；能按规程处理好客人的投诉 2-2-4 熟悉解决突发性事件应采取的措施，掌握处理各种突发事件的正确方法
	2.3 客房基层管理	2.3.1 负责客房的清洁状况和布置规格达到酒店规定的标准 2.3.2 负责客房楼层的家具、设备以及清洁卫生器具的保养工作 2.3.3 检查全部的VIP房，每班抽查一定数量的客房，发觉异常状况准时处理并向上级汇报 2.3.4 负责员工的日常部门培训和纪律教育，确保员工安全正确地操作，言行举止符合酒店相关制度的要求 2.3.5 审读每日领班交接班本和工作记录本 2.3.6 负责员工的排班、考勤和休	2-3-1 负责客房的清洁状况和布置规格达到酒店规定的标准 2-3-2 负责客房楼层的家具、设备以及清洁卫生器具的保养工作 2-3-3 检查全部的VIP房，每班抽查一定数量的客房，发觉异常状况准时处理并向上级汇报 2-3-4 负责员工的日常部门培训和纪律教育，确保员工安全正确地操作，言

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		假的初审工作，依据客情需要及员工特点，支配日常工作，发觉日常工作中发生的问题要准时汇报与处理 2.3.7 负责客房区内物料的管理，编制财产三级账，教育和督导下属员工爱惜财务，勤俭节省，做到日清月盘，财务相符合，杜绝铺张 2.3.8 把握客房状态，准时将变化状况、客人特殊资料输入电脑，督促文员做好客人遗留物品记录及招领工作； 2.3.9 妥当处理好部门员工的劳动争议，并将初步处理意见报告部门经理 2.3.10 协助部门经理做好员工评估和考核工作 2.3.11 客房数据收集、分析与运用 2.3.12 客房产品在线运营与分析	行举止符合酒店相关制度的要求； 2-3-5 审读每日领班交接班本和工作记录本； 2-3-6 负责员工的排班、考勤和休假的初审工作，依据客情需要及员工特点，支配日常工作，发觉日常工作中发生的问题要准时汇报与处理； 2-3-7 负责客房区内物料的管理，编制财产三级账，教育和督导下属员工爱惜财务，勤俭节省，做到日清月盘，财务相符合，杜绝铺张 2-3-8 把握客房状态，准时将变化状况、客人特殊资料输入电脑，督促文员做好客人遗留物品记录及招领工作； 2-3-9 妥当处理好部门员工的劳动争议，并将初步处理意见报告部门经理 2-3-10 协助部门经理做好员工评估和考核工作 2-3-11 完成上级交给的各类临时事务 2-3-12 分析和运营在线客房产品
3. 餐饮服务	3.1 迎宾	3.1.1 能够熟练进行迎宾服务 3.1.2 能根据不同情况，及时处理迎接服务 3.1.3 能够检查当餐所用菜单、酒水单是否完好无损且无污渍，数量是否充足	3-1-1 能礼貌的、微笑的进行迎宾服务 3-1-2 能根据不同情况，及时处理迎接服务 3-1-3 检查当餐所用菜单、酒水单是否完好无损

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		3.1.4 能够熟知餐厅或服务中推出的新项目及其服务要求 3.1.5 能够掌握餐厅服务岗位分配情况和各服务区预订情况 3.1.6 能够掌握迎宾的安全及注意事项	且无污渍,数量是否充足 3-1-4 熟悉了解餐厅或服务中推出的新项目及其服务要求 3-1-5 掌握餐厅服务岗位分配情况和各服务区的餐预订情况 3-1-6 能够掌握迎宾的安全及注意事项
	3.2 点餐	3.2.1 能够介绍餐厅的特色菜肴和制作方法 3.2.2 能够根据客人需求介绍餐厅时令促销菜 3.2.3 能够掌握本餐厅酒水和特色饮料的配备情况 3.2.4 能够根据客人的年龄和宴请情况推荐酒水和饮料	3-2-1 能向客人清楚简明地介绍餐厅的特色菜肴和制作方法 3-2-2 能根据客人需求介绍餐厅时令促销菜 3-2-3 能了解本餐厅酒水和特色饮料的配备 3-2-4 能根据客人的年龄和宴请情况推荐酒水和饮料
	3.3 零点服务	3.3.1 能够掌握上菜的操作服务程序和方法 3.3.2 能够掌握分菜服务的操作程序和方法 3.3.3 能够掌握不同酒水的斟倒程序和规范 3.3.4 能够掌握席间特殊情况处理要领和技巧 3.3.5 为客人提供结账服务 3.3.6 能够掌握餐后清理台面的流程	3-3-1 掌握上菜的操作服务程序和方法 3-3-2 掌握分菜服务的操作程序和方法 3-3-3 掌握不同酒水的斟倒程序和规范 3-3-4 掌握席间特殊情况处理要领和技巧 3-3-5 能够进行结账服务 3-3-6 能够运用清理台面的流程进行清洁工作
	3.4 宴会服务	3.4.1 能够掌握每天宴席预订、客人用餐和餐桌安排及当日特色菜点情况 3.4.2 能按照宴会服务工作规程和质量要求对客人进行优质细致的服务	3-4-1 掌握和了解每天宴席预订、客人用餐和餐桌安排及当日特色菜点情况 3-4-2 按照宴会服务工作规程和质量要求对客人

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		3.4.3 能根据菜单变化和厨房货源情况，主动介绍和推销各种菜肴及酒水 3.4.4 能保持餐厅环境整洁，确保餐具、布件清洁完好，备齐各种物料用品 3.4.5 能够做好厅内餐具及物品交接，保证设施设备的正确使用及维护 3.4.6 能够严格按照服务程序及规程对客进行服务 3.4.7 每餐结束后及时进行整理清扫工作	进行优质细致的服务 3-4-3 掌握菜单变化和厨房货源情况，主动介绍和推销各种菜肴及酒水 3-4-4 保持餐厅环境整洁，确保餐具、布件清洁完好，备齐各种物料用品 3-4-5 做好厅内餐具及物品交接，保证设施设备的正确使用及维护 3-4-6 严格按照服务程序及规程对客进行服务 3-4-7 每餐结束后参加餐厅的整理清扫工作
	3.5 餐饮数字化运营	3.5.1 餐饮服务管理软件的应用 3.5.2 餐饮市场分析与经营定位、产品设计、市场推广 3.5.3 餐饮物料管理 3.5.4 餐饮质量管控 3.5.5 餐厅数据收集、分析及运用 3.5.6 餐饮产品在线运营与分析	3-5-1 能够熟练操作餐饮服务管理软件 3-5-2 进行餐饮市场分析与经营定位、产品设计、市场推广 3-5-3 对餐饮物料进行管理 3-5-4 对餐饮质量进行管控 3-5-5 及时准确的餐厅数据收集、分析及运用 3-5-6 对餐饮产品在线运营与分析
4. 酒水服务	4.1 酒水分类及识别能力	4.1.1 酒水专业知识储备 4.1.2 感官鉴别能力 4.1.3 工具与技术应用能力 4.1.4 市场与法规知识 4.1.5 数据分析与客户沟通	4-1-1 掌握酒水的系统分类（如白酒、葡萄酒、啤酒、烈酒等）、酿造工艺、产区特点、年份差异等专业知识。 4-1-2 具备敏锐的嗅觉、味觉和视觉判断力，能通过颜色、香气、口感等特征鉴别酒水品质及真伪。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			4-1-3 熟练使用专业工具（如分光光度计、电子舌）或数字化系统（如 AI 图像识别、数据库比对）辅助分类。 4-1-4 熟悉国内外酒水行业标准、标签法规（如 GB/T、AOC 认证）及市场动态。 4-1-5 能整理酒水数据（如库存分类、销售趋势），并向客户清晰传达鉴别结果或推荐建议。
	4.2 六大基酒识别能力	4.2.1 基酒品类特征掌 4.2.2 感官品鉴与风味分析 4.2.3 品牌与产区知识 4.2.4 调酒应用与搭配能力 4.2.5 法规与市场趋势洞察	4-2-1 熟悉六大基酒的原料、产地、酿造工艺及典型风味特征（如金酒的杜松子香、龙舌兰的植物气息）。 4-2-2 具备专业的嗅觉、味觉敏感度，能辨识基酒的核心风味（如朗姆酒的蔗糖甜、白兰地的果香与木香）。 4-2-3 了解主流品牌（如百加得朗姆酒、绝对伏特加）及核心产区特点（如苏格兰威士忌 vs. 波本威士忌）。 4-2-4 掌握基酒在鸡尾酒中的使用逻辑（如金酒用于马天尼、龙舌兰用于玛格丽特）。 4-2-5 熟悉基酒的生产标准（如墨西哥龙舌兰的 Tequila 认证）、市场流行趋势（如风味伏特加的

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			兴起)。
	4.3 配制酒的识别和服务	4.3.1 配制酒分类与风味掌握 4.3.2 原料与工艺知识 4.3.3 服务与饮用场景适配 4.3.4 鸡尾酒调制应用 4.3.5 市场趋势与法规合规	4-3-1 熟悉配制酒的主要类型(如水果利口酒、草药利口酒、奶油酒等)及其核心风味特征(如君度的橙香、野格酒的草本苦涩)。 4-3-2 了解配制酒的基酒(如伏特加、白兰地)、添加成分(水果、香料、糖分)及生产工艺(浸渍、蒸馏、调配)。 4-3-3 掌握配制酒的饮用方式(纯饮、加冰、调酒)及搭配场景(餐后酒、派对饮品)。 4-3-4 熟悉经典鸡尾酒中配制酒的使用(如玛格丽特中的君度、白俄罗斯中的咖啡利口酒)。 4-3-5 关注新兴配制酒品牌(如低糖、低酒精趋势)及标签法规(如进口利口酒的中文标识要求)。
	4.4 酒吧接待服务	4.4.1 客户服务与沟通能力 4.4.2 酒水知识与推荐能力 4.4.3 礼仪与职业形象 4.4.4 应变与冲突处理能力 4.4.5 团队协作与效率管理	4-4-1 具备优秀的语言表达和倾听能力,能主动热情地接待顾客,准确理解需求并提供个性化服务。 4-4-2 熟悉酒吧酒单(包括经典鸡尾酒、啤酒、葡萄酒等),掌握基本的风味特点和饮用方式。 4-4-3 保持专业的仪容仪表,掌握酒吧服务礼仪(如递酒姿势、微笑服务、适时互动)。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			4-4-4 能冷静处理突发情况（如顾客醉酒、投诉或订单错误），灵活解决问题。 4-4-5 与调酒师、服务员等团队成员高效配合，兼顾多桌顾客需求并保持服务流畅。
	4.5 鸡尾酒的调制方法及运用	4.5.1 酒水知识与配方掌握 4.5.2 调酒技术与器具操作 4.5.3 风味平衡与创新研发 4.5.4 卫生与操作规范 4.5.5 客户互动与销售引导	4-5-1 熟记经典鸡尾酒配方（如玛格丽特、莫吉托、长岛冰茶）及现代流行款式，理解基酒、辅料和装饰的搭配逻辑。 4-5-2 掌握摇和（Shake）、搅拌（Stir）、兑和（Build）、搅打（Blend）等技法，熟练使用调酒壶、量杯、吧勺等工具。 4-5-3 具备敏锐的味觉判断力，能平衡甜、酸、苦、酒精度的比例，并创新融合时令食材或风味糖浆。 4-5-4 严格执行食品安全标准（如冰铲不接触手、器具消毒），保持操作台整洁高效。 4-5-5 通过展示调酒过程（如火焰表演）增强体验感，并推荐高价或特色酒款提升销售额。
5. 酒店数字化营销	5.1 酒店产品和客户分析	5.1.1 酒店产品知识体系化能力 5.1.2 客户数据挖掘与分析能力 5.1.3 市场趋势洞察能力 5.1.4 收益管理能力 5.1.5 跨部门协同落地能力	5-1-1 全面掌握酒店各类产品（客房/餐饮/会议/康乐等）的核心卖点、定价策略和服务流程。 5-1-2 熟练运用 CRM 系统/PMS 系统，建立客户画像

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			（消费习惯、偏好、价值等级）并进行行为预测。 5-1-3 持续跟踪行业动态（如 staycation 趋势、数字化服务需求），结合竞品分析优化产品结构。 5-1-4 掌握动态定价策略，能基于季节/事件/客源结构等因素进行价格敏感度测试。 5-1-5 将数据分析结论转化为可执行方案，协调前厅/餐饮/销售等部门共同实施改进。
	5.2 市场拓展与客户开发	5.2.1 市场调研与分析能力 5.2.2 商务谈判与提案能力 5.2.3 客户需求洞察能力 5.2.4 渠道开发与维护能力 5.2.5 数字化营销能力	5-2-1 掌握市场调研方法（问卷/访谈/竞品分析），能精准识别目标市场潜力与空白机会点。 5-2-2 具备专业的谈判技巧（共赢策略/条件交换），能制作具有说服力的商业合作方案。 5-2-3 通过有效提问和观察，深度挖掘客户潜在需求（显性需求与隐性需求）。 5-2-4 建立并维护多元合作渠道（OTA/旅行社/企业 HR 平台），设计分层激励机制。 5-2-5 熟练运用 SEO/SEM、社交媒体营销工具，实施精准获客策略。
	5.3 制定与执行销售计划	5.3.1 市场目标拆解与策略制定能力 5.3.2 销售预算与资源调配能力	5-3-1 能根据企业战略目标，分解季度/月度销售指标，并制定可落地的渠

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		5.3.3 销售流程设计与标准化能力 5.3.4 团队执行监控与纠偏能力 5.3.5 销售数据分析与复盘能力	道策略（直销/分销/线上）和客户开发策略。 5-3-2 精准核算销售成本（推广/佣金/人力），合理分配预算到各渠道和客户层级。 5-3-3 建立从线索挖掘到成交回款的完整销售SOP，包括客户分级、跟进频率、报价审批等关键节点。 5-3-4 通过CRM系统跟踪销售漏斗转化率，及时发现执行偏差并调整策略。 5-3-5 熟练使用BI工具分析成交率/客单价/周期等数据，形成可复制的成功经验。
	5.4 市场分析与策略反馈	5.4.1 数据收集与处理能力 5.4.2 数据分析与洞察能力 5.4.3 竞品对标与SWOT分析能力 5.4.4 策略建议与落地能力 5.4.5 动态监测与反馈优化能力	5-4-1 熟练运用市场调研工具（问卷、访谈、行业数据库），精准获取市场趋势、竞品动态、客户需求等关键数据。 5-4-2 掌握数据分析工具（Excel、Tableau、SPSS），能从海量数据中提炼有效信息，发现市场机会或潜在风险。能系统分析竞争对手的产品、定价、营销策略，并运用SWOT模型评估自身优劣势。 5-4-3 能系统分析竞争对手的产品、定价、营销策略，并运用SWOT模型评估自身优劣势。5-4-4 基

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			于分析结论，提出可执行的优化方案（如定价调整、产品升级、渠道优化），并推动跨部门实施。 5-4-5 建立市场变化监测机制，定期评估策略效果，及时调整方向。
	5.5 数字化战略制定与落实	5.5.1 数字化趋势洞察与行业对标能力 5.5.2 数字化需求诊断与优先级排序能力 5.5.3 技术解决方案设计与选型能力 5.5.4 变革管理与落地推动能力 5.5.5 数据驱动与迭代优化能力	5-5-1 持续跟踪酒店科技发展趋势（如 AI 客服、智能客房、元宇宙体验），研究标杆企业的数字化实践，提炼可借鉴模式。 5-5-2 通过客户调研、运营痛点分析，精准识别数字化升级的关键场景（如在线预订转化率低、人工对账效率差）。 5-5-3 熟悉主流技术工具（CRM/PMS/BI 系统），能匹配业务需求制定技术方案（自研/外包/SaaS 采购）。 5-5-4 制定分阶段实施计划，协调 IT、运营、财务等部门资源，解决员工抵触情绪（如新系统培训）。 5-5-5 建立数字化项目的 KPI 体系（如订单处理时效提升率），通过 A/B 测试持续优化功能。
6. 会展服务	6.1 会展的推介服务	6.1.1 会展策划与方案定制能力 6.1.2 场地与资源协调能力 6.1.3 商务谈判与提案能力 6.1.4 全流程项目管理能力 6.1.5 客户关系与品牌传播能力	6-1-1 精准把握客户需求（规模、预算、主题），设计个性化会展方案（场地布置、流程设计、配套服务）。 6-1-2 熟悉酒店会场参数

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			（容量、设备、动线），高效协调餐饮、AV 技术、物流等资源。 6-1-3 精通报价策略与合同条款，能通过增值服务（如免费停车位）提升签约率。 6-1-4 制定甘特图管控进度，预判并规避风险（如天气对户外活动的影响）。 6-1-5 通过会后回访建立长期合作，收集案例素材用于市场宣传。
	6.2 参展商服务	6.2.1 需求分析与个性化服务能力 6.2.2 展位规划与搭建协调能力 6.2.3 现场运营与应急处理能力 6.2.4 商务对接与增值服务能力 6.2.5 满意度管理与长期关系维护能力	6-2-1 快速理解参展商的核心需求（展位位置、设备支持、宣传需求），提供定制化解决方案。 6-2-2 熟悉展馆布局与搭建规范，协调物流、电力、网络等资源，确保展位按时交付。 6-2-3 高效管理现场人流、物资调配，快速响应突发问题（如设备故障、人员短缺）。 6-2-4 主动链接参展商与潜在客户/合作伙伴，提供数据支持（如观众流量分析）。 6-2-5 通过会后回访收集反馈，转化为下届展会的优化方案，建立长期合作粘性。
	6.3 会展现场服务与管理	6.3.1 现场统筹与资源调度能力 6.3.2 应急响应与危机处理能力 6.3.3 服务质量监督与标准化执行	6-3-1 高效协调安保、保洁、技术等团队，确保动线流畅与设备稳定运行。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		能力 6.3.4 数据化监控与实时决策能力 6.3.5 多语言沟通与跨文化服务能力	6-3-2 预判突发风险（如人员受伤、火灾警报），熟练执行应急预案。 6-3-3 制定服务 SOP（如咨询台应答话术），通过巡检确保各环节达标。 6-3-4 运用人流热力图、投诉工单系统快速定位问题区域。 6-3-5 英语/小语种基础会话，应对国际参展商的特殊需求。
	6.4 会展设计与搭建服务	6.4.1 创意设计与方案呈现能力 6.4.2 材料工艺与成本控制能力 6.4.3 工程管理与进度把控能力 6.4.4 安全合规与风险评估能力 6.4.5 现场应变与问题解决能力	6-4-1 具备空间美学素养，能根据品牌调性设计展台方案（3D 效果图、动线规划），并精准传达设计理念。 6-4-2 熟悉展材特性（如环保 KT 板 vs 亚克力）、搭建工艺及预算分配，平衡效果与成本。 6-4-3 制定搭建甘特图，协调物流、电工、美工等多工种同步作业，确保按时交付。 6-4-4 掌握展馆安全规范（承重/防火/用电），提前排查隐患（如高空悬挂物加固）。 6-4-5 快速响应搭建中的突发问题（如尺寸误差、设备故障），提出备用方案。
	6.5 会展客户跟踪服务	6.5.1 客户需求分析与建档能力 6.5.2 主动沟通与关系维护能力 6.5.3 异议处理与危机公关能力	6-5-1 系统记录客户参展历史、预算、偏好及反馈，建立动态更新的客户数

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		6.5.4 数据分析与精准推荐能力 6.5.5 增值服务设计与创收能力	数据库。 6-5-2 制定定期回访计划（电话/邮件/拜访），通过节日问候、行业资讯分享保持粘性。 6-5-3 快速响应客户投诉（如展位位置不满），提出补偿方案（免费广告位升级）。 6-5-4 通过 CRM 系统分析客户行为（咨询频次、签约周期），预测续展意向。 6-5-5 挖掘客户潜在需求，打包销售衍生服务（展台设计、观众数据分析报告）。
7. 人力资源管理	7.1 制定人力资源规划	7.1.1 战略解码与业务洞察能力 7.1.2 数据建模与供需预测能力 7.1.3 成本预算与 ROI 分析能力 7.1.4 政策法规合规能力 7.1.5 弹性规划与动态调整能力	7-1-1 深入理解企业战略目标，将业务需求转化为人力资源需求（如扩张期需批量招聘，转型期需技能重塑）。 7-1-2 运用量化工具（回归分析、马尔可夫链）预测人才缺口，平衡内外部供给（校招/社招/内部竞聘）。 7-1-3 精准核算人力成本（薪资、培训、离职损耗），评估人才投资回报率。 7-1-4 掌握劳动法、社保新政及行业特殊规定（如跨境电商的跨境用工限制）。 7-1-5 建立规划滚动修订机制，应对外部变化（如

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			疫情后远程办公常态化)。
	7.2 招聘与甄选员工	7.2.1 岗位分析与需求定位能力 7.2.2 渠道开发与精准引流能力 7.2.3 人才评估与面试技术能力 7.2.4 雇主品牌营销能力 7.2.5 薪酬谈判与入职管理能力	7-2-1 精准解读岗位职责，提炼核心胜任力（硬技能+软技能），制定科学的《岗位说明书》。 7-2-2 熟悉主流招聘平台特性（BOSS 直聘/猎聘/LinkedIn），针对性布局垂直渠道（如 GitHub 招程序员）。 7-2-3 掌握 STAR 行为面试法、情景模拟测试等工具，识别真伪能力。 7-2-4 通过员工故事、成长体系展示企业优势，降低候选人拒签率。 7-2-5 平衡市场行情与内部公平性，高效完成 offer 谈判到背调全流程。
	7.3 员工培训	7.3.1 培训需求分析与诊断能力 7.3.2 课程开发与教学设计能力 7.3.3 培训组织实施与控场能力 7.3.4 效果评估与转化追踪能力 7.3.5 数字化学习平台运营能力	7-3-1 通过岗位胜任力模型、绩效差距分析等方法，精准识别员工技能短板与业务发展需求。 7-3-2 能自主开发体系化课程（理论+实操），运用案例教学、情景模拟等互动方式提升效果。 7-3-3 统筹培训资源（讲师/场地/设备），灵活应对突发状况（如设备故障、学员抵触）。 7-3-4 运用柯氏四级评估模型（反应/学习/行为/结果），量化培训对业绩的影响。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			7-3-5 熟练使用 LMS（学习管理系统），设计微课、闯关任务等碎片化学习方案。
	7.4 绩效管理	7.4.1 绩效体系设计与优化能力 7.4.2 目标分解与对齐能力 7.4.3 绩效过程监控与反馈能力 7.4.4 绩效评估与面谈能力 7.4.5 绩效结果应用与激励设计能力	7-4-1 基于企业战略目标，设计科学的 KPI/OKR 指标体系，确保目标可量化、可达成、可追踪。 7-4-2 将组织目标逐层拆解至部门/个人，确保上下级目标协同一致。 7-4-3 定期跟踪绩效进展，通过 1 对 1 沟通、数据仪表盘等方式提供实时反馈。 7-4-4 客观公正地评估成果，运用 GROW 模型等工具进行发展性绩效面谈。 7-4-5 将考核结果与薪酬晋升、培训发展等挂钩，设计短期/长期激励方案。
	7.5 薪酬管理	7.5.1 市场薪酬调研与分析能力 7.5.2 薪酬体系设计与合规能力 7.5.3 成本测算与预算管控能力 7.5.4 个性化激励方案设计能力 7.5.5 薪酬沟通与员工关系能力	7-5-1 掌握行业薪酬报告（如美世、翰威特数据），精准对标竞企薪资水平，识别企业薪酬竞争力差距。 7-5-2 设计符合企业战略的薪酬结构（基本工资/绩效奖金/长期激励），确保符合劳动法、个税新政等法规。 7-5-3 建立人力成本模型，预测调薪、奖金发放对企业利润的影响。 7-5-4 针对核心人才（技

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			术骨干/高管)设计股权、项目跟投等差异化激励工具。 7-5-5 清晰解读薪酬政策,化解员工对公平性的质疑,维护组织信任。
8. 饭店财务管理	8.1 饭店财务日常业务基本程序与标准	8.1.1 账务处理与合规核算能力 8.1.2 现金流管理与预测能力 8.1.3 成本控制与分析能力 8.1.4 系统操作与数字化应用能力 8.1.5 审计配合与风险防控能力	8-1-1 熟练掌握饭店收入(房费/餐饮/会议)、成本(食材/能耗)的会计科目分类,确保符合《企业会计准则》及税务规范。 8-1-2 监控每日收支动态,预测旺季/淡季资金需求,规避短期流动性风险。 8-1-3 建立食材损耗率、能耗占比等预警指标,定位异常波动原因。 8-1-4 熟练使用 PMS(物业管理系统)、财务软件(如用友/金蝶)完成自动化对账。 8-1-5 规范单据留存(发票/验收单),快速响应内外部审计需求,识别舞弊红区。
	8.2 酒店筹资管理	8.2.1 融资渠道开发与维护能力 8.2.2 财务模型构建与风险评估能力 8.2.3 筹资方案设计与谈判能力 8.2.4 合规管理与法律文书能力 8.2.5 资金使用监管与成本优化能力	8-2-1 熟悉银行信贷、融资租赁、股权融资等多元筹资方式,建立稳定的金融机构合作网络。 8-2-2 能搭建现金流预测模型,评估不同筹资方案对资产负债率、利息覆盖率的影响。 8-2-3 设计具有吸引力的

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			融资条款（如抵押物组合、还款周期），高效完成商务谈判。 8-2-4 精通《民法典》《证券法》中融资相关条款，审核合同关键项（如违约条款）。 8-2-5 监控筹资资金流向，通过提前还款、利率置换等方式降低财务费用。
	8.3 酒店投资管理	8.3.1 市场分析与投资机会识别能力 8.3.2 财务建模与收益预测能力 8.3.3 尽职调查与风险评估能力 8.3.4 交易结构设计与谈判能力 8.3.5 投后管理与增值运营能力	8-3-1 掌握宏观经济趋势、区域旅游数据及竞争格局分析，精准评估项目投资价值。 8-3-2 构建动态财务模型（DCF/IRR 测算），评估项目回报周期与风险收益比。 8-3-3 系统核查法律合规性（产权/环评）、工程可行性（建筑结构/改造成本）等关键项。 8-3-4 设计灵活收购方案（股权并购/资产收购/合作经营），主导条款谈判。 8-3-5 制定投后整合计划（品牌切换/团队重组），监控 KPI 达成并启动退出机制。
	8.4 酒店营运资金管理	8.4.1 现金流预测与动态监控能力 8.4.2 应收账款与信用管理能力 8.4.3 应付账款与成本优化能力 8.4.4 营运效率分析与改进能力 8.4.5 短期融资与流动性应急能力	8-4-1 建立日/周/月现金流预测模型，精准预判经营收支波动（如节假日营收高峰与淡季资金缺口）。 8-4-2 制定客户信用分级

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			制度（如协议公司预付款比例），缩短回款周期。 8-4-3 统筹供应商账期（如食材周结 vs 布草月结），平衡付款压力与采购成本。 8-4-4 通过周转率指标（存货/应收账款）识别资金沉淀环节，提出优化方案。 8-4-5 熟悉过桥贷款、商业票据等工具，快速解决临时性资金短缺。
	8.5 酒店收入管理及成本控制	8.5.1 动态定价与收益优化能力 8.5.2 成本分析与精细化管控能力 8.5.3 数据建模与预测能力 8.5.4 库存与资源管理能力 8.5.5 跨部门协作与执行力	8-5-1 掌握市场需求预测方法，灵活调整房价、餐饮套餐价格，最大化 RevPAR（每间可用客房收益）。 8-5-2 识别成本驱动因素（如食材损耗率、能耗占比），制定针对性降本措施。 8-5-3 运用历史数据和市场趋势，建立收入与成本预测模型，支持决策制定。 8-5-4 优化客房、会议室、餐饮库存管理，提高资源利用率。 8-5-5 与销售、前厅、餐饮等部门协同，确保定价策略和成本控制措施落地。
9. 康乐服务	9.1 娱乐服务与管理	9.1.1 娱乐项目策划与运营能力 9.1.2 客户体验设计与服务标准执行能力	9-1-1 熟悉 KTV、酒吧、SPA 等娱乐业态的运营模式，能策划主题活动（如

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		9.1.3 团队管理与培训能力 9.1.4 合规管理与风险控制能力 9.1.5 营收分析与成本优化能力	主题派对、歌手驻场）以提升客流。 9-1-2 制定 VIP 接待、隐私保护等高标准服务流程，确保高端客户满意度。 9-1-3 统筹演艺人员、服务员、安保团队协作，定期开展服务礼仪与应急演练培训。 9-1-4 严格执行治安管理条例（如身份证核验）、消防法规，规避涉黄赌毒风险。 9-1-5 监控酒水毛利率、人均消费等数据，通过套餐设计提升客单价。
	9.2 康体服务与管理	9.2.1 康体项目规划与品质管控能力 9.2.2 专业服务与安全救护能力 9.2.3 会员体系设计与私教营销能力 9.2.4 卫生管理与环境维护能力 9.2.5 健康数据分析与个性化服务能力	9-2-1 精通健身房、泳池、SPA 等项目的运营标准（如水质检测、器械维护），设计符合酒店定位的服务方案。 9-2-2 持有救生员、健身教练等资质，能规范指导器械使用并处理突发伤病（如泳池抽筋、运动拉伤）。 9-2-3 制定分级会员权益（如私教课包、健康评估），通过体验转化实现业绩增长。 9-2-4 执行高频率消毒流程（如瑜伽垫一客一换），确保设施符合公共卫生标准。 9-2-5 运用体测设备

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			(InBody 等)生成健康报告, 提供饮食/运动综合建议。
	9.3 休闲保健服务	9.3.1 健康理疗技术专业能力 9.3.2 个性化健康方案设计能力 9.3.3 高端客户隐私服务能力 9.3.4 卫生安全与感染控制能力 9.3.5 健康产品营销与会员维护能力	9-3-1 掌握中医推拿、芳香疗法、热石理疗等专业技术, 持有相关职业资格证书(如康复理疗师证)。 9-3-2 根据客人体质检测结果(如体脂率、睡眠质量), 定制调理计划(饮食建议+理疗项目组合)。 9-3-3 严格执行 VIP 客户信息保密制度, 提供独立包厢及“无打扰”服务模式。 9-3-4 熟练执行医疗器械消毒(如拔罐器具)、一次性用品更换等规范流程。 9-3-5 结合服务场景推荐关联产品(如草本精油、保健器械), 设计会员复购激励体系。
10. 宴会设计与服务	10.1 宴会策划	10.1.1 创意方案设计与主题策划能力 10.1.2 预算控制与资源协调能力 10.1.3 流程管理与时间把控能力 10.1.4 客户需求洞察与提案能力 10.1.5 风险预案与危机处理能力	10-1-1 根据客户需求(如婚礼、商务晚宴)设计独特主题, 融合场地布置、流程环节、互动体验等创新元素。 10-1-2 精准核算成本(餐饮、装饰、人员), 优化供应商合作(花艺、灯光、摄影), 确保高品质执行不超支。 10-1-3 制定分钟级活动流程表(如致辞、上菜、表演节点), 协调多团队

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
			（厨师、司仪、AV 技术）无缝配合。 10-1-4 通过深度访谈挖掘客户隐性需求（如企业文化展示、家族仪式感），提供超出预期的解决方案。 10-1-5 预判天气、设备、人员等风险，制定备用方案（如户外转室内、备用发电机）。
	10.2 场地设计	10.2.1 空间规划与动线设计能力 10.2.2 主题视觉呈现能力 10.2.3 装饰物料选配与成本控制能力 10.2.4 技术设备整合能力 10.2.5 应急调整与执行落地能力	10-2-1 精准测算场地容量，科学规划宾客流动路线（如签到区、舞台、餐饮区布局），避免拥堵并确保消防通道畅通。 10-2-2 将抽象主题（如“海洋之谜”“复古奢华”）转化为色彩、材质、灯光等具体元素，打造沉浸式场景。 10-2-3 熟悉花艺、布幔、道具等装饰品市场资源，平衡效果与预算（如仿真花替代鲜花）。 10-2-4 协调灯光、音响、投影等设备团队，确保技术效果（如追光、雾机）与设计图一致。 10-2-5 快速应对现场变更（如临时增加座席、设备故障），即时优化设计方案。
	10.3 菜单设计	10.3.1 餐饮需求分析与定位能力 10.3.2 菜品创意与营养搭配能力 10.3.3 成本核算与利润管控能力	10-3-1 精准把握宴会类型（婚宴、商务宴、庆典）及客户偏好（如地域口味）。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
		10.3.4 流程标准化与出品稳定性能力 10.3.5 文化融合与美学呈现能力	味、宗教禁忌），定制差异化菜单策略。 10-3-2 融合时令食材与烹饪技法，设计冷热、荤素、口感层次平衡的套餐组合。 10-3-3 计算食材损耗率、人工成本及合理定价，确保毛利率达标（如高端宴会 60%+）。 10-3-4 制定可复制的烹饪 SOP（如火候、摆盘），确保大规模出餐品质统一。 10-3-5 结合宴会主题设计菜名、餐具及摆盘艺术（如中式婚宴“龙凤呈祥”雕刻）。
	10.4 服务流程设计	10.4.1 标准化流程制定与优化能力 10.4.2 动线规划与空间利用能力 10.4.3 人员分工与团队协作能力 10.4.4 应急预案与敏捷响应能力 10.4.5 客户体验洞察与创新设计能力	10-4-1 设计从预订、备餐到撤场的全流程 SOP，明确各环节责任人与时间节点（如上菜间隔≤10 分钟）。 10-4-2 科学规划传菜路径、宾客流动线及服务人员站位，避免交叉干扰。 10-4-3 根据宴会规模配置服务组（迎宾、上菜、酒水），设计 AB 角互补机制。 10-4-4 预判常见突发状况（如菜品延迟、设备故障），制定三级应急方案。 10-4-5 融合服务触点（如电子菜单、智能呼叫铃）提升科技感与便捷性。

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
	10.5 市场营销与客户关系维护	10.5.1 市场分析与精准定位能力 10.5.2 品牌包装与数字化营销能力 10.5.3 客户需求挖掘与提案能力 10.5.4 大客户关系维护与忠诚度管理能力 10.5.5 数据驱动与效果优化能力	10-5-1 研究行业趋势（如定制化婚礼、绿色宴会需求），细分目标客群（企业客户、婚庆群体），制定差异化营销策略。 10-5-2 策划宴会产品卖点（如明星同款场地、米其林联名菜单），通过社交媒体（小红书、抖音）、官网及 OTA 平台精准推广。 10-5-3 通过深度访谈与数据分析，识别客户隐性需求（如企业文化展示、家族仪式感），设计增值服务方案。 10-5-4 建立客户分级服务体系（如钻石/金卡会员），通过定期回访、专属优惠及 VIP 活动增强黏性。 10-5-5 分析转化率、客单价、复购率等核心指标，持续迭代营销策略与服务流程。

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、职业道德、服务意识和创新意识，具有爱岗敬业、正直诚信、专业专注、勤奋谨慎的职业精神，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，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力和行动能力，面向各类型酒店、餐饮、民宿以及邮轮等企业的服务、营销、运营及管理岗位群，能够从事前厅接待、餐饮服务、客房服务、宾客沟通、数字化运营管理、数字化技术应用等工作的高技能人才。

七、培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，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）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握环境保护、安全防护、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，具备社会责任感和担当精神；

（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、外语（英语等）、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 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握旅游基础知识、旅游地理、旅游文化、旅游政策与法规等方面的专业基础理论知识，具有良好的人文素养和文化修养；

（6）掌握旅游心理学、旅游服务沟通技巧、景区服务、旅行社服务、酒店服务等相关知识，具有良好的礼仪素养和得体的行为举止；

（7）掌握旅行社、酒店、景区、旅游电子商务、定制旅行、研学营地（基地）服务所需掌握的技术技能，具有灵活运用专业基础理论知识的能力或实践能力；

（8）具备在旅游服务及旅游企业基层管理等工作中灵活处理问题的能力，能应对各种突发状况；

（9）具备把握旅游业、现代服务业发展趋势的能力，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求；

（10）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；

（11）具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

（12）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（13）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；

(14)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。

八、课程结构框架

课程主要包括公共基础课程和专业课程。课程结构体系如下：

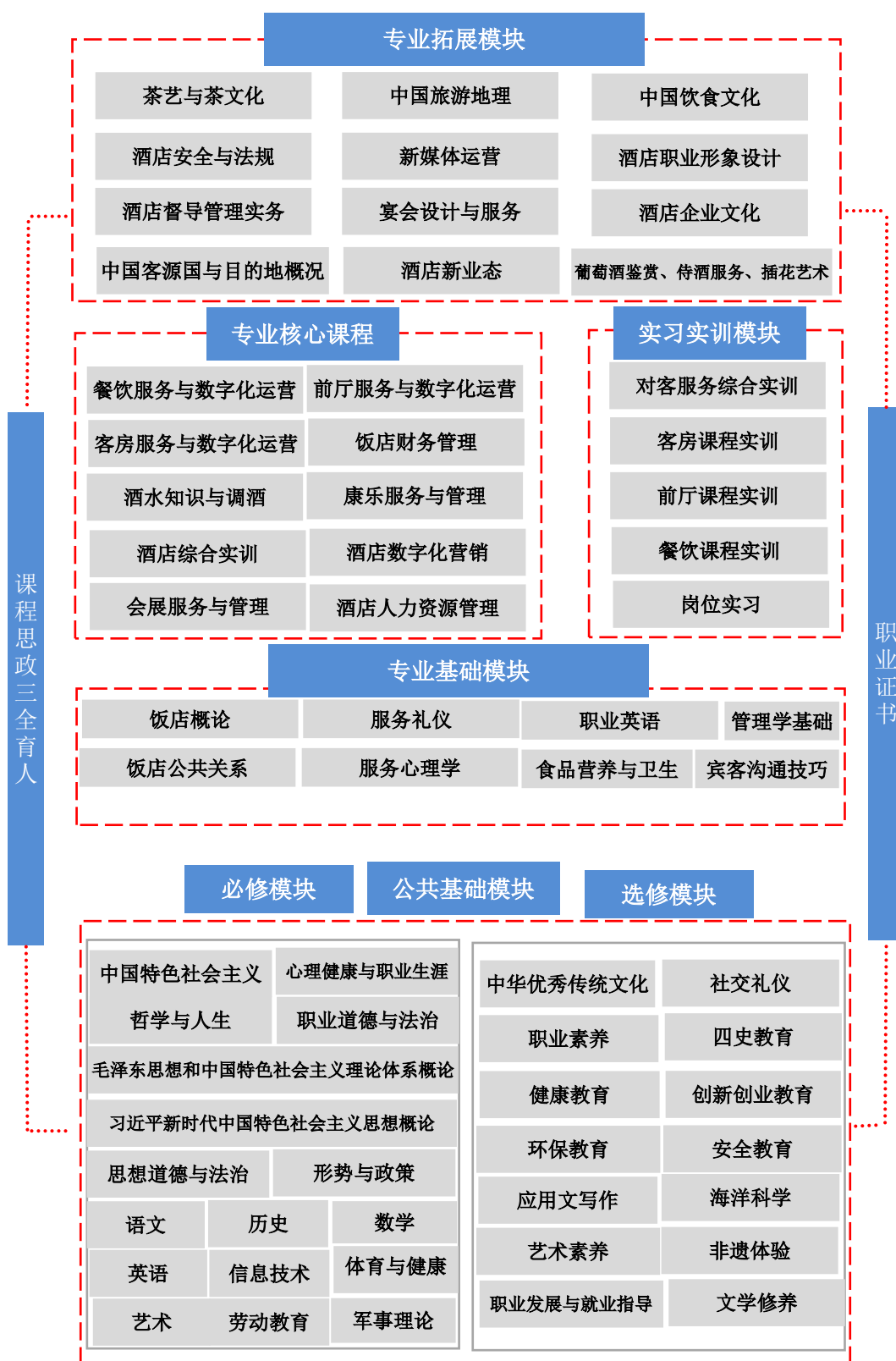


图 1 模块化课程结构体系图

九、课程设置与要求

1. 公共基础课程

公共基础必修课程教学要求

序号	课程名称	主教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过本课程学习，使学生理解中国特色社会主义理论体系的基本内容和科学方法，帮助学生正确理解这一理论体系基本理论观点，深刻理解党在社会主义初级阶段的基本路线、基本纲领和基本要求，准确把握建设中国特色社会主义的总依据、总任务和总布局，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴而奋斗。	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握心理健康的基本知识、方法和意识的教育，提高学生心理素质，帮助学生正确处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心和谐健康发展。引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业创业创造条件。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握哲学的基本观点和方法，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯。掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	36
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程是以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义为重点，着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，以及马克思主义中国化两大理论成果即毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容，从而坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。	36

序号	课程名称	主教学内容和要求	参考学时
6	思想道德与法治	本课程旨在帮助学生理解成长过程中面临的思想道德和法治问题，开展世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育。帮助学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。学习本课程有助于学生领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神；有助于学生遵守道德规范、锤炼道德品格，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践结合起来，引领良好的社会风尚；有助大学生学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法守法学法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。	54
7	形势与政策	本课程旨在对学生讲授新时代中国特色社会主义的生动实践，国家的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题，帮助学生准确理解国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。	18
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	本课程旨在帮助学生深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，进一步增强大学生的“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心。	54
9	军事理论	通过本课程学习，使学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国防意识，强化爱国意识、集体主义观念，加强纪律性，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。	36
10	语文	本课程第一至第三学期，依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设；第四、五、六学期，主要学习古今中外的名家名作。通过阅读与欣赏、表达与交流和语文综合实践等学习活动，使学生具有较强的语言文字运用能力和思维能力，能够传承中华民族优秀文，吸收人类进步文化，提高人文素养，养成良好道德品质，成为全面发展的高素质技能人才。	342
11	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，增强历史使命感和责任感；培育和践	72

序号	课程名称	主教学内容和要求	参考学时
		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。必修内容，共 72 学时，包括“中国历史”45 学时和“世界历史”27 学时，共 4 学分。	
12	数学	本课程第一至第二学期，依据《中等职业学校数学课程标准（2020 年版）》开设；第三、四学期，主要学习极限与连续、导数与微分与专业数学等内容。通过本课程学习，使学生掌握职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学思想和数学方法，具备中等职业教育数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，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。	288
13	英语	本课程第一至第二学期，依据《中等职业学校英语课程标准（2020 年版）》开设；第三、四学期，主要进行听力理解、口语表达、阅读理解、书面表达等内容的学习。通过本课程学习，使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	216
14	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。包括基础模块和拓展模块，基础模块是必修内容，108 学时，6 学分。	108
15	体育与健康	按照教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》本课程第一至第五学期，依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020 年版）》开设；第七、八、九学期，主要进行田径项目、球类、武术、健美操等项目的学习。通过学习，使学生掌握体育基本理论知识、技术、技能和科学锻炼身体的方法，掌握一定的体育卫生保健常识，通过学习和锻炼，提高自身的运动能力。根据学生的生理、心理特点，选择良	288

序号	课程名称	主教学内容和要求	参考学时
		好的运动环境，全面提高学生身体素质。	
16	艺术（音乐美术）	按照教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》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，重点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。包括基础模块和拓展模块。其基础模块是必修内容，基础模块内容为音乐鉴赏与实践 36 学时/2 学分和美术鉴赏与实践 36 学时/2 学分；拓展模块是任意选修内容，72 学时/4 学分。	36
17	劳动教育	劳动教育是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，根据教育部印发的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》（教材〔2020〕4 号）开设，以日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动为主要内容。日常生活劳动教育结合新时代校园爱国卫生运动，强化个人生活能力和习惯养成；生产劳动教育使学生亲历工农业生产等劳动过程，学会使用工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值；服务性劳动教育强化为他人和社会提供服务，提高社会责任感。同时注重劳动精神、劳模精神、职业荣誉感和工匠精神的培育，每学年不少于 16 学时，培养学生正确的劳动价值观和良好的劳动品质。	72
18	心理健康教育	本课程主要学习大学生心理健康的新观念、认识自我、做情绪的主人、塑造健全人格、积极适应、应对挫折、学会交往、学会学习和学会恋爱、感恩教育和网络心理健康等知识，帮助学生正确认识自我，积极塑造自己的良好形象，培养健康的人格品质，提高挫折承受力，掌握学习交往的科学方法和技巧，树立科学的恋爱观，提高生存技能和生命质量，努力实现生命的价值。	36

公共限选课程教学要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	安全教育	主要学习国家安全各领域内涵及其关系，生活、职场等基本安全知识和防范技能以及生态环境现状、环境对健康的影响、环保政策法规等基础知识。通过学习，培养学生的社会安全责任感，使学生初步掌握国家安全各领域内涵及其关系，增强自觉维护国家安全的使命感；掌握必要	18

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		的安全行为的知识和技能，养成在日常生活和突发安全事件中正确应对的习惯，保障学生健康成长。	
2	党史国史	通过本课程的学习，引导学生了解党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，以史鉴今、资政育人，培养学生从党的历史中汲取智慧和力量，切实增强学生在生活实践中坚守初心、担当使命的思想自觉和行动自觉。	18
3	中华优秀传统文化	通过本课程学习，引导学生了解中国传统文化、传承中华民族精神，弘扬优秀文化传统，提高学校教育文化品位和学生人文素质。增强学生的文化涵养，丰富校园文化，发挥文化传承作用，全面提高学生的人文素质，引导学生形成高尚的道德情操和正确的价值取向。	18
4	职业发展与就业指导	通过本课程的学习，培养学生建立职业生涯发展的自觉意识，树立积极正确的职业态度和就业观念，制定出自身切实可行的职业生涯规划方案，有针对性地提高自身素质和职业需要的技能，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，为其实现自己的人生价值和社会价值打下坚实的基础。	18
5	职业素养	通过本课程学习，引导学生了解职场、了解职业，树立准职业人的身份意识；使学生成为崇尚劳动、敬业守信、创新务实的社会好公民；成为立足岗位、服务群众、奉献社会的准员工；成为德才兼备、创新进取、精益求精的优秀工匠。	18
6	创新创业教育	通过本课程的学习，培养学生的创新意识和创业精神，培养学生的批判性思维、洞察力、决策力、与领导力，使学生具备必要的创业能力；培养学生认知当今企业及行业环境；培养学生撰写创业计划书、模拟实践活动，让学生体验创业准备的各个环节；培养学生落实以创业带动就业，促进毕业生充分就业。	18
7	马克思理论类课程	通过本课程的学习，引导学生：了解马克思主义基本原理及其中国化时代化的最新成果，培养学生运用马克思主义立场、观点、方法分析和解决问题的能力，树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定理想信念。	18
8	健康教育	通过本课程学习，培养学生健康行为与生活方式、疾病预防、心理健康、生长发育与青春期保健、安全应急与避险等五个方面的知识与技能，使学生懂得独立生活，自主学习的重要，养成会学习、会生活、会劳动的好习惯。	18

公共选修课程教学要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	四史教育	本课程主要学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，以史鉴今、资政育人，培养学生从党的历史中汲取智慧和力量，切实增强学生在生活实践中坚守初心、担当使命的思想自觉和行动自觉。	18
2	环保教育	主要学习低碳、环保、绿色生活的科学知识，人类与环境、化学与环境关系的方面的内容。通过学习，培养学生热爱生活、具有美好生态环境的积极理念与情感，能从生活的细微处入手，为绿色家园创建而努力。	18
3	安全教育	主要学习国家安全各领域内涵及其关系，生活、职场等基本安全知识和防范技能以及生态环境现状、环境对健康的影响、环保政策法规等基础知识。通过学习，培养学生的社会安全责任感，使学生初步掌握国家安全各领域内涵及其关系，增强自觉维护国家安全的使命感；掌握必要的安全行为的知识和技能，养成在日常生活和突发安全事件中正确应对的习惯，保障学生健康成长。	18
4	海洋科学	主要学习海洋自然环境的基本特征，海洋对人类生存和发展的价值，海洋环境问题等内容。通过学习，培养懂得学生积极参与海洋环境保护，维护国家海洋权益的重要意义，增强学生热爱祖国的情感。	18
5	应用文写作	通过本课程的学习，使学生熟悉常用应用文写作学习应用文的基本结构形式及常用表达方式，提高写作技能，以写出规范的应用文书，全面提高学生借助应用写作解决实际问题的能力，达到培养应用性人才的目的。	18
6	艺术素养	通过本课程的学习，帮助学生对不同设计作品，做出富有个性的艺术鉴赏，提升学生的设计艺术鉴赏水平和独立创意能力，使学生具备一定水平的艺术修养和美学素质。	18
7	文学修养	通过本课程的学习，让学生了解和继承不同国家、不同民族、不同时代的人类文化遗产，欣赏古今中外文学名著，提高文学思辨能力，养成正确的审美情趣和健全的人格。	18

2. 专业课程

(1) 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	饭店概论	本课程以全方位的视角，讲述酒店各职能部门的任务、服务内容，介绍各部门各自的业务特点和职能。为学生全面了解酒店基本运作情况打下了坚实的基础。	72
2	服务礼仪	本课程使学生了解有关的服务基本礼貌礼节知识，掌握面客服务时应根据不同的场合来进行服务，同时在服务各种不同民族、职业、年龄、性别等的客人时能区别对待，宾至如归。	36
3	职业英语	本课程的任务是使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，指导学生初步了解酒店服务工作的常用英语知识，并掌握从事酒店、旅游接待服务工作的基本英语听力和口头表达能力，从而提高熟练运用英语与顾客交流和沟通的基本职业能力，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；促进学生心智发展，塑造学生健康品格，培养学生思维能力，提高学生文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	144
4	饭店公共关系	本课程提升学生对所学专业知识的综合运用能力和技巧，也从根本上使学生将所学的专业知识转化为解决公共关系实务中处理实际问题的方法，借助公共关系的实务操作对其它课程起到举一反三的作用。	36
5	服务心理学	本课程从心理学角度研究酒店和酒店业的一门新型学科，是研究酒店活动中人的行为规律的科学。通过开设和系统讲授这门课程，使学生了解必要的心理学基础知识，掌握酒店者的需要、特点，初步掌握对酒店者鉴貌辨色的方法，培养学生对酒店者心理分析的能力，使学生具有良好的心理素质，培养学生的服务意识，为今后做好本职工作，提高服务质量打下良好的基础。	72
6	管理学基础	本课程以当前饭店业岗位的需求为导向，全面系统地介绍了现代饭店管理的基本原理、基本方法及其应用。通过本课程的学习，使学生对饭店及饭店业有一个全面的了解，熟悉饭店的基本业务和技能，明确饭店管理的基本内容和基本方法，培养掌握饭店管理知识、具有服务意识和经营管理能力，富有创新精神的高素质、应用型人才。通过本课程的学习，学生将掌握以饭店管理基本业务为主体的知识框架，了解饭店管理职业核心能力、专业能力与就业岗位的关系，了解饭店管理从业人员应该具备的基本职业道德，能够举一反三，为以后系统学习饭店管理专业课程打下基础。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
7	食品营养与卫生	本课程的任务是讲授我国饮食文化及现代营养与卫生学的基础知识，培养学生的行业通用能力，为学生学习专业知识和继续深造奠定必要的知识和能力基础。	54
8	宾客沟通技巧	本课程主要任务是培养学生良好的沟通态度，帮助梳理正确的沟通意识，掌握交际沟通的基本方法，懂得交际沟通的根本礼节，使学生具备高素质专业人才所应具备的人际沟通与交流理论知识和技巧，并能熟练掌握交际沟通的技巧，在日后的社交中能应付自如，从而立足社会，取得事业的成功。	108

(2) 专业核心课程

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与数字化运营	1. 认识餐饮 2. 托盘及中西餐百态技能 3. 中西餐台面设计原则 4. 菜品和酒水服务技能 5. 中西餐宴会和零点服务流程 6. 餐饮服务管理软件的应用 7. 餐饮市场分析与经营定位、产品设计、市场推广 8. 餐饮物料管理 9. 餐饮质量管控 10. 餐厅数据收集、分析及运用 11. 餐饮产品在线运营与分析	本课程主要学习中西餐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，使学生熟练掌握餐饮服务中的基本技能、服务规范，掌握餐厅运行中的产品设计、营销策划、人员和物料管控等知识，提升学生的服务意识和管理运营思维。	144
2	前厅服务与数字化运营	1. 认识前厅部 2. 客房销售与预订 3. 礼宾服务 4. 入住接待服务 5. 礼宾部、总机、前台等岗位 PMS 系统常用操作 6. 经营统计数据的运用 7. 预抵宾客管理	本课程旨在掌握客房预订、散客入住登记、问讯服务、离店结帐服务、疑难问题处理、投诉处理、推销酒店商品等操作技能，搭建部门管理与运营思维，结合行业发展，塑造学生的前厅部数字化运营及应用能力，注重培养学生本	72

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	参考学时
		8. 客房分配管理 9. 网络点评管理 10. 客史档案管理	岗位的信息化系统操作能力、数据应用和分析能力,团队合作及沟通能力,组织和协调能力,使学生胜任前厅部的专业服务与基层管理工作。	
3	客房服务与数字化运营	1. 认识客房部 2. 客房清洁整理的准备工作 3. 客房清洁整理 4. 日常对客服务 5. 客房物资的采购管理与成本控制 6. 客房管理软件的应用 7. 客房数据收集、分析与运用 8. 客房产品在线运营与分析	本课程旨在讲授酒店客房部基层服务和督导管理层知识,培养学生基层岗位服务的能力以及数字化督导管理能力。学生初次就业岗位是客房楼层服务员或客房服务中心文员。通过自身努力,可以晋升到客房楼层主管或客房服务中心主管,未来职业发展可胜任客房部经理、房务总监、行政管家等管理岗位。	72
4	酒水知识与调酒	1. 酒水分类及识别能力 2. 六大基酒识别能力 3. 配制酒的识别和服务 4. 酒吧接待服务 5. 鸡尾酒的调制方法及运用 6. 酒吧日常管理能力 7. 鸡尾酒会策划能力 8. 鸡尾酒酒品成本控制和核算	本课程系统地对酒店管理专业的学生进行酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能的教学,使其了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识;熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求,中外名酒的分类、特点;通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制;熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序,使其掌握酒吧服务的相关技能。	72
5	酒店数字化营销	1. 市场营销理论基础 2. 酒店产品和客户分析 3. 酒店营销技术工具 4. 酒店数字营销的模式 5. 酒店数字营销的方法 6. 酒店数字营销的技能 7. 酒店数字营销效果分析	本课程能够帮助学生掌握酒店管理与数字化运营专业所必需的营销基础理论和知识;增强学生营销活动方案撰写及酒店产品促销策划的能力;强化学生酒店产品分销渠道管理及互联网营销的能	108

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	参考学时
			力；引导学生从精准市场定位、吸引更多客群、做好私域流量运营几方面入手提升营销策略。	
6	康乐服务与管理	1. 康乐部概述 2. 娱乐服务与管理 3. 康体服务与管理 4. 休闲保健服务	本课程主要包括康乐经营与管理概述,饭店康乐市场的特征,娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理,户外活动项目管理,康乐部安全与卫生管理,康乐部服务质量管理,康乐部促销管理等内容。对饭店康乐服务与管理中涉及的康体、健身、娱乐、酒水等服务,以及组织架构、规章制度、销售经营、服务质量管理、人才资源管理、康乐会员管理等内容,进行了系统的论述。康乐部服务质量管理项目内容及要求;组织康乐中心的营销活动项目内容及要求。	36
7	会展服务与管理	1. 会展服务概述 2. 会展的推介服务 3. 参展商服务 4. 会展现场服务与管理 5. 会展物流服务与管理 6. 会展设计与搭建服务 7. 会展服务礼仪 8. 会展安保清洁服务 9. 会展客户跟踪服务	本课程的主要任务是通过教与学,使学生正确把握会展业的基本理论与时代理念,掌握会展业发展的最新信息,了解会展业各细分市场与主要国际会展组织,汲取发达国家会展业的成功经验,明确我国会展业的市场化发展与会展人才的培养问题,并初步把握会展业的发展趋势。	72
8	酒店综合实训	1. 餐饮服务技能训练 2. 前厅服务技能训练 3. 客房服务技能训练 4. 酒店管理软件应用	掌握前厅部岗位职责及岗位操作技能;掌握前厅部组织结构设置及人员配备方法;掌握礼宾部、总机、前台等岗位 PMS 系统常用操作;熟悉前	72

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	参考学时
			厅智能化服务;掌握客房部基础知识;熟悉客房常见房型;掌握客房管理软件的应用;掌握客房日常的清洁保养;掌握VIP 客人的接待服务;掌握托盘及中西餐摆台技能;掌握中西餐台面设计原则;熟悉菜品和酒水服务技能;掌握中西餐宴会和零点服务流程;掌握餐饮管理软件的应用。	
9	酒店人力资源管理	1. 人力资源概述 2. 制定人力资源规划 3. 招聘与甄选员工 4. 员工培训 5. 绩效管理 6. 薪酬管理	本课程的学习领域是面向酒店企业的中低级人力资源管理岗位, 在培养学生的人力资源管理技能方面起着重要的作用。课程教学坚持以学生为中心, 以能力培养为导向, 通过人力资源管理的教学, 使学生了解国内外人力资源管理技术的新趋势, 掌握人力资源管理各个环节的工作内容、工作流程、工作规范, 提高学生自我分析问题和解决问题的能力。	72
10	饭店财务管理	1. 酒店财务管理基础知识 2. 财务 部日常业务基本程序与标准 3. 酒店筹资管理; 酒店投资管理 4. 酒店营运资金管理; 酒店收入 管理及成本控制 5. 酒店固定资 产管理; 酒店财务预算管理 6. 酒店财务分析	本课程学习设置和登记总账、各种明细分类账, 对酒店 的全部经营活动, 财产物资如实进行全面的 记录、反映和监督; 按酒店《财务报销管理制度》设置会计科目、处理各项经济业务、 编制记账凭证, 并做到内容齐全、完整、准 确; 对酒店的成本、费用进行正确核算, 负 责编制成本费用计划, 每月进行对比分析, 每 月反映、监督、分析酒店下达的《费用计划执	72

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	参考学时
			行情况》，按时报送有关部门。	

(3) 专业拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	茶艺与茶文化	本课程的主要讲授六大基本茶类及特点；认识中国名优茶品；知道茶具的分类与特点；知道茶与中国传统哲学的关系；了解有代表性的国外茶俗及少数民族茶俗；了解常见茶叶品种的基本功效，能够科学饮茶。理解茶叶冲泡三要素，能够使用正确的方法和选择合适的茶具进行茶叶冲泡；理解对泡茶用水的选择与并知道如何正确处理；理解六大茶类冲泡方法不同的原因，知道中国茶文化简史；掌握站、立、行、鞠躬四大类行茶礼仪；理解茶叶的感官审评5因子法，知道红茶、绿茶、乌龙茶的审评方法。	72
2	中国旅游地理	本课程主要讲授中国自然人文旅游资源的基本特征，旅游价值及分布状况；中国旅游资源的主要类别与代表性景区景点；各旅游区旅游资源特征，各旅游区的区域概况及主要景观。培养学生成长为有知识、懂业务的服务从业人员，弘扬中国历史传统文化，热爱祖国大好河山。	36
3	中国饮食文化	本课程讲授中外饮食的起源和发展，中外悠久的饮食历史、民俗以及包括饮食哲学、美学、养生学在内的科学思想，掌握中外饮食文化的特点及其内涵，接受中外优秀饮食文化的熏陶，形成宣传和推销中外饮食商品的能力，进而大幅度提高学生的职业竞争力和创造力，为学生的酒店业的长远发展奠定深厚的人文基础。	72
4	酒店安全与法规	本课程基于现代饭店安全的实际情况，对饭店安全管理进行全面、系统的阐述和分析，将饭店安全管理中涉及的方方面面的内容有机的结合起来，突出可操作性，和岗位需求；作为一门酒店行业就业为导向，以学习者为中心，以学生职业生涯发展需要酒店管理专业综合素质课程；相关法律法规的掌握；相关安全管理知识的领会和理解；相关安全管理措施应对能力；培养高尚的情操；树立诚实守信的职业道德观念；塑造积极向上、开放健全的人格；强化协同合作的意识；通过课程的学习，提供学生的认识论和方法论，求真务实，开拓进取，钻研，毅力，勤奋，视野，批判性思维，创新意识、工匠精神等。	36
5	酒店新媒体运	本课程引导学生运用所学的新媒体基础知识与企业岗位技	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
	营	能进行整合，以项目驱动的方式组织教学来提高学生的短视频与直播新媒体实际运营能力。本课程使学生进一步了解新媒体运营的本质，在项目的实践过程中激发学生的创新意识，提高学生在新媒体实际运营过程中分析问题和解决问题的能力。	
6	酒店职业形象设计	本课程主要教授职业妆容、服饰、发饰等；学生能独立完成面部修饰及发型修饰，符合酒店行业的职业形象。	36
7	酒店督导管理实务	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，通过大量的饭店管理业务操作，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。	36
8	宴会设计与服务	本课程培养学生能针对不同的宾客需求，设计主题宴会方案，完成一整套宴会设计与管理工作，达到星级饭店餐厅、宴会厅 领班所具备的能力，具有宴会设计师和部门经理的潜质。该课程对学生职业能力培养起主要支撑作用，通过教学过程的组织实施，对学生职业素养养成起明显促进作用。	72
9	酒店企业文化	本课程主要讲授介绍企业文化的基本知识、基本原理；运用企业文化理论分析和解决企业实际问题；让学生树立敬业爱岗、维护企业形象的意识；掌握企业管理的方法。内容上看包括企业理论和企业实践两个方面。强化自己的服务意识，规范自己的职业行为，和谐地融入自己所在的酒店文化之中，做一名优秀的酒店员工。	72
10	中国客源地与目的地概况	本课程对主要客源国的地理环境、发展历史、政治制度、经济概况、旅游热点、旅游市场、主要城市、民俗风情、旅游须知等进行了全面阐述。迎合中国出入境旅游迅猛发展的大背景，把理论与实际结合起来，紧紧围绕发展中国出入境旅游这一主题，致力于体现教学改革的最新理念，在结构、内容等方面有所创新，给学生提出更多、更新、更系统、更富于指导的基本理论和知识，使学生更多、更好的了解世界主要旅游客源国和目的地的基本情况。	72
11	酒店新业态	本课程使学生熟悉酒店的运营管理的基本规律；掌握对酒店行业变化的适应性和应变性；能胜任酒店的中高级别管理工作和新酒店的开发工作；具有良好的自我管理能力、创新能力、分析和解决问题能力；熟悉商业模式分析	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		原理，培养学生运用商业模式分析不同业态、单体酒店的运行规律；熟悉旅游与酒店发展的内在逻辑关系，培养学生能够运用整体旅游数据判断酒店业的运行规律。	
12	葡萄酒鉴赏	本课程通过对葡萄酒起源、产地、产区、文化内酒、饮用习惯的讲解，使学生能够掌握葡萄酒文化的基础知识；学习葡萄酒的外观、品种分类、等级、品酒技巧、菜肴搭配以及侍酒流程等葡萄酒的品鉴过程，全面掌握识酒与品酒的方法。本课程打开眼界，增长知识，陶冶情操，提高感知鉴赏能力，为学生进一步在各专业深造和开拓提供活力。	36
13	侍酒服务	本课程内容包括侍酒服务与管理人员岗位设置、侍酒服务的工具及其维护、葡萄酒与烈酒的服务流程、佐餐酒水的餐酒搭配等内容。	
14	插花艺术	本课程主要内容包括插花艺术的基本知识、花器的选择，插花艺术基本理论与基本技能和实际插花练习等五大部分。通过系统讲授插花艺术的历史、特点、类型（东方式插花，西方式插花，现代插花）、及其用途等知识，使学生通过该课程的学习，能够动手进行不同类型插花的创作。	

（4）实践性教学环节

序号	实习实训项目	达到标准	实习实训地点	开设学期	参考学时
1	对客服务综合实训	通过本课程的教学，使学生全面熟悉和理解现代酒店业经营、服务与管理理念；熟悉现代酒店业组织结构及整体运作模式；掌握酒店业中主要业务部门的工作程序与操作方法，培养对所学专业知识的综合应用能力；熟悉实习岗位的工作流程、职责与工作对象，具备一定的人际沟通能力、协作能力和自我发展能力，培养良好的职业道德与团队精神；撰写实习日志和实习周记，认真记录实习心得体会。定期对实习工作情况进行总结、交流，及时与实习指导教师沟通，汇报实习工作中的问题和困难。	校企合作酒店	9	72
2	客房课程实训	熟悉客房部业务知识；掌握客房服务工作流程。	校内客房	9	108

序号	实习实训项目	达到标准	实习实训地点	开设学期	参考学时
			实训室		
3	前厅课程实训	熟悉前厅部业务知识;掌握前厅接待工作流程。	校内前厅实训室	9	144
4	餐饮课程实训	通过本课程的学习,明确餐饮部各岗位的工作职责,培养良好的服务意识,增强学生思考、分析和解决实际问题的能力,培养学生的创新意识。	校企合作酒店	9	180
5	岗位实习	通过岗位实习,使学生更好地将理论和实践结合,全面巩固和锻炼学生的职业技能和实际岗位工作能力,为就业奠定坚实基础。本专业岗位实习主要使学生了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化;拓宽知识面,增强感性认识,培养锻炼学生综合运用所学的专业知识和基本技能,去独立分析和解决实际问题的能力,把理论和实践结合起来,提高实践动手能力;熟悉各岗位的职业标准及规范,掌握前厅、客房、餐饮等岗位的工作流程、工作内容及核心技能;培养学生热爱劳动,不怕苦不怕累的工作作风,锻炼学生的意志;培养学生交流、沟通能力和团队精神,增加社会认知;养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神,培养良好的职业素养,增强学生的就业能力。	校企合作酒店	10	540

主要包括实训、实习、实验、毕业设计、社会实践等。在校内外进行餐饮服务、客房服务、前厅服务等综合实训。在旅游酒店行业的大型酒店企业进行实践实习。实训实习既是实践性教学,也是专业课教学的重要内容,应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《酒店管理专业岗位实习标准》要求。

3. 教学相关要求

(1) 公共基础课程教学,符合教育部有关教育教学及“三教”改革要求,打造优质课堂,推动课堂革命,调动学生学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定扎实基础。

(2) 专业（技能）课程教学，秉持“信念、健康、知识、能力、素养”五位一体育人理念，以社会主义核心价值观为引领，深化校企合作、产教融合，因材施教，德智体美劳全面推进，服务学生的全面健康持续发展。

十、教学进程总体安排

(一) 教学时间安排

周数 学年	内容	教学（含理实一体教学 及专门化集中实训）	复习 考试	机动	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		36	1	1	12	52

(二) 教学进程总体安排表

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	18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	4	2								
		2	心理健康与职业生涯	36	2	4		2							
		3	哲学与人生	36	2	4			2						
		4	职业道德与法治	36	2	4			2						
		5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	2	4				2					
		6	思想道德与法治	54	3	8						3			
		7	形势与政策	18	1	0						1			
		8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	3	4							3		
		9	军事理论	36	2	2						2			
		10	语文	288	20		3	3	3	3	2	2			
		11	数学	180	16		3	3	2	2					
		12	英语	144	10		2	2	2	2					
		13	体育与健康	288	16	216	2	2	2	2	2	2	2		
		14	信息技术	72	4	54	2	2							
		15	历史	72	4	8	2	2							
		16	艺术(音乐美术)	36	2	18			1	1					
		17	劳动教育	72	4	72	1	1	1	1					
		小计(占总课时比例 32.48%)		1530	85	420	18	18	13	13	8	4	8	5	
	公共限选课程	1	安全教育	18	1		1								
		2	党史国史	18	1			1							
		3	中华优秀传统文化	18	1				1						
		4	职业发展与就业指导	18	1				1						
		5	职业素养	18	1				1						
		6	创新创业教育	18	1				1						
		7	马克思理论类课程	18	1					1					
		8	健康教育	18	1						1				
		小计(占总课时比例 4.06%)		144	7		1	1	2	2	1	1			
	公共选修课程	1	四史教育	18	1	9									
		2	安全教育	18	1	9									
		3	环保教育	18	1	9									
		4	海洋科学	18	1	9									
		5	应用文写作	18	1	9									
		6	艺术素养	18	1	9									

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	18周	20周
专业课程	7	文学修养	18	1	9										
		小计（占总课时比例 1.02%）	54	3	18	1						1	1		
	专业基础课程	1 国际接待业概论	72	4	24	4									
		2 旅游职业礼仪	36	2	24		2								
		3 酒店英语	144	8	36					4	4				
		4 酒店数字化运营概论	36	2	24		2								
		5 服务心理学	72	4	24								4		
		6 管理学基础	72	4	12							4			
		7 食品营养与卫生	54	3	24							3			
		8 宾客沟通技巧	108	6	30						6				
		小计 558（占总课时比例 10.5%）	594	31	198	4	4	0	0	4	10	7	4		
	专业核心课程	1 餐饮服务与数字化运营	144	8	96			4	4						
		2 前厅服务与数字化运营	72	4	36				4						
		3 客房服务与数字化运营	72	4	48					4					
		4 酒水知识与调酒	72	4	36					4					
		5 酒店数字化营销	108	6	24						6				
		6 饭店公共关系	36	2	24					2					
		7 会展服务与管理	72	4	24						4				
		8 酒店综合实训	72	4	72							4			
		9 酒店人力资源管理	72	4	24								4		
		10 饭店财务管理	72	4	24								4		
		小计 756（占总课时比例 14.2%）	792	42	408	0	0	4	8	10	10	4	8		
	专业拓展课程	1 茶艺与茶文化	72	4	48				4						
		2 中国旅游地理	36	2	12							2			
		3 中国饮食文化	72	4	24			4							
		4 酒店安全与法规	36	2	24								2		
		5 酒店新媒体运营	36	2	48							2			
		6 酒店职业形象设计	36	2	24						2				
		7 酒店督导管理实务	36	2	24								2		
		8 宴会设计与服务	72	4	48					4					
		9 酒店企业文化	72	4	24							4			
		10 中国客源地与目的地概况	72	4	24			4							
		11 酒店新业态	72	4	24								4		
		12 葡萄酒鉴赏	36	2	18								2		
		13 侍酒服务	36	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	18周	20周
		14	插花艺术	36	2											
		小计 738（占总课时比例 13.9%）		648	41	342	0	0	8	4	4	2	8	10		
岗位实习		实习实训或毕业设计		1074	47	1074								28	19W	
其他课程		1	入学教育	18	1		√									
		2	军事技能	112	2	112	2W									
		3	社会实践	4W	4			1W		1W		1W		1W		
		4	劳动实践	4W	4			1W		1W		1W		1W		
		5	毕业教育	30	1											1W
		小计 160（占总课时比例 3%）		160	12	112										
周学时及学分合计				5320	286	2830	28	28	28	28	28	28	28			
总学时				5320												

说明: 1. w 表示集中实践教学周;

2. 社会实践、劳动实践等综合素养课程只计学分, 不计入总学时。

3. 劳动教育学校每学年设立集体劳动周, 同时进行 16 学时专题教育。

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

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1, “双师型”教师占专业课教师数比例不低于 60%, 高级职称专任教师的比例不低于 20%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄, 形成合理的梯队结构。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, 建立定期开展专业教研机制。

2. 专业带头人

具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力, 能广泛联系行业企业, 了解国内外酒店服务行业发展新趋势, 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

具有教师资格证书；具有旅游管理等相关专业学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；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；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，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锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

根据学校《兼职教师聘任与管理办法》，主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，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%。建立了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

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内外实训场所基本要求

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、导游服务、酒店服务等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需，按每班 40 名学生为基准，校内外实训条件配置如下：

（1）校内实训场所基本要求

序号	实训室名称及面积	对应课程	主要设施设备	
			名称	数量
1	中餐实训室 120 m ²	主要用于中餐服务与管理课程的教学及实训	中餐圆台	6
			中餐台面餐具	8
			餐车	6
			托盘	20

序号	实训室 名称及面积	对应课程	主要设施设备	
			名称	数量
			台布	8
			工作台	12
			椅套	60
			餐巾	200
			瓷圆盘	8
			中餐菜盘	10
			工作台裙	12
			不锈钢分菜叉勺	8
			中餐餐椅	60
			触控一体机	1
			台式空调	2
2	西餐实训室 80 m ²	主要用于西餐服务与管理课程的教学及实训	西餐长台	30
			西餐台面餐具	40
			餐车	10
			托盘	40
			台布	20
			工作台	10
			椅套	100
			餐巾	300
			瓷圆盘	10
			中号菜盘	300
			工作台裙	30
			不锈钢分菜叉勺	50
			烛台	6
			西餐餐椅	60
3	客房实训室 120 m ²	主要用于客房服务与管理课程的教学及实训	床（带床垫）	8
			中式床品	20
			橱柜	1
			工作台	10
			台式空调	1
4	前厅实训室 100m ²	主要用于前厅服务与管理课程的教学及实训	前厅接待台	1
			电脑	9

序号	实训室名称及面积	对应课程	主要设施设备	
			名称	数量
			电脑桌	4
			酒店信息化管理实训系统	1
			报刊架	1
			休闲桌椅	1
5	茶艺实训室 120m²	主要用于茶艺课程的教学及实训	博古架	1
			茶台	5
			茶具	18
			圈椅	17
			烧水壶	6
			8 寸平盘	5
			台式空调	1
			触控一体机	1
6	调酒实训室 100m²	主要用于酒水服务与调酒课程的教学及实训	吧台	1
			操作台	7
			圈椅	28
			调酒器具	28
			托盘	10
			充电式台灯	28
			吧凳	2
			制冰机	1
			调酒用酒杯	80
			台式空调	1
			触控一体机	1
7	智慧旅游实训室 100m²	主要用于智慧旅游运营实务、研学旅行策划与管理等课程的教学及实训	多媒体讲台	1
			教学音箱	2
			机柜	1
			VR 一体机	20
			无线 AP	1
			AI 人工智能导游教学实训软件	1
			酒店信息化管理实训系	1

序号	实训室名称及面积	对应课程	主要设施设备	
			名称	数量
			统	
			电脑	41
			六角桌椅	7
			触控一体机	1
8	文旅产业学院 100m ²	主要用于研学旅行服务与管理、导游综合实训等课程的教学及实训	室内全彩 P2 显示 LED 屏	1
			接待台	1
			休闲桌椅	2
			铁艺书架	2
			电脑	4
			电脑桌	4

(2) 校外实训场所基本要求

序号	实训基地名称	对应课程	主要设施设备	能开展的实训活动
1	寿光蓝海大酒店实训基地	前厅服务与管理、职业英语、西餐服务、服务礼仪、中餐服务与管理	酒店各部门必备硬件设施设备、房务管理系统	西餐服务、前厅、总机、酒吧服务轮流实践
2	寿光阳光温泉酒店实训基地	客房服务与管理、西餐服务、服务礼仪、中餐服务与管理	酒店各部门必备硬件设施设备、房务管理系统	中餐服务、西餐服务、客房服务轮流实践
3	潍坊富华大酒店实训基地	中餐服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、服务礼仪	酒店各部门必备硬件设施设备、房务管理系统	中餐服务、前厅与客房、酒吧服务轮流实践
4	潍坊鸢飞大酒店实训基地	职业英语、中餐服务与管理、客房服务与管理、西餐服务、服务礼仪	酒店各部门必备硬件设施设备、房务管理系统	中餐服务、西餐服务与客房服务轮流实践
5	潍坊东方大酒店实训基地	客房服务与管理、中餐服务与管理、前厅服务与管理、服务礼仪	酒店各部门必备硬件设施设备、房务管理系统	中餐服务、前厅与客房服务轮流实践

3. 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。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供餐饮服务、客房服务、前厅服务等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（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. 教材选用要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。学校应建立由专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用制度。

2. 图书资料配备要求

图书资料配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：《旅游纵览》《中国酒店》《中外酒店》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资料。

3. 数字资源配备要求

推进信息技术与教学有机融合，加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的数字资源。建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

公共基础课程教学，要符合教育部有关教育教学及“三教”改革要求，打造优质课堂，推动课堂革命，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定扎实基础。

专业课程教学，要坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，利用校内外实训基地，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。将学生的自主学习、

合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程评价与结果评价相结合，探索增值评价，健全综合评价。鼓励运用大数据、人工智能等现代信息技术开展学习行为的精准分析，个性化评价学生的学习成果和学习成效。

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习。强化实习、实训、毕业设计（制作）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

1.联合高职院校建立专业人才培养质量保障机制，建立专业建设和教学质量管理机制，创建与高职高专人才培养模式和课程模式相适应的教学管理制度。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、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。

3.专业教研组织应建立集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

4.建立毕业生跟踪反馈、社会评价与在校生培养改革联动机制，定期对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十二、毕业要求

（一）学业考核要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学

习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。根据本专业培养目标、培养规格及职业能力要求，明确对学生学业成绩、实践经历、综合素质等方面的考核要求、考核方式和考核标准，以及学生毕业时应全部课程考核合格或修满学分。

（二）证书考取要求

鼓励学生毕业时取得职业类证书或资格，或者获得实习企业关于职业技能水平的实践性证明，并通过职业教育学分银行实现多种学习成果的认证、积累和转换。

（三）继续专业学习深造建议

为体现终身学习理念，明确本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向。

接续高职本科专业举例：酒店管理与数字化运营专业。

接续普通本科专业举例：旅游管理专业、酒店管理专业、酒店管理与数字化运营专业。

附件：课程标准

饭店概论课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课。课程适应新形势下职业教育需求，基于“互联网+”环境下，对接新的行业动态、职业岗位标准与岗位规范，学生能够理解饭店运营的基本流程和基本管理方法，将为后续学习其他专业课程奠定基础。

二、课程教学目标

1.素质目标

- (1) 培养具备爱岗敬业的职业道德；
- (2) 培养团队协作意识、大国工匠意识和较强的实践能力；
- (3) 培养良好的业务素质和身心素质。

2.知识目标

- (1) 理解饭店业的内涵；
- (2) 掌握饭店运营的基本流程和基本管理方法；
- (3) 掌握新时代饭店业从业人员的职业素养要求，树立正确的从业理念；
- (4) 学习完成饭店服务与管理岗位职业生涯规划。

3.能力目标

- (1) 具备合理设置饭店组织结构的能力；
- (2) 具备饭店组织机构架构和现代饭店业数字化运营与管理的能力；
- (3) 具有酒店管理数字化运营所必备的职业素养。

三、课程结构和内容

本课程内容由6个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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	认识饭店业	(1) 能准确掌握饭店的及饭店产品的内涵； (2) 能准确定位饭店的类型、等级划分和功能； (3) 具有主动收集行业发展信息和自觉提升职业素养的能力。	(1) 饭店的概念和功能 and 地位； (2) 饭店业的历史沿革和新时代饭店业发展趋势； (3) 饭店的类型和等级划分及现代饭店的常见经营模式。	12
2	构建饭店组织架构	(1) 掌握饭店的基础管理理论，熟知饭店各部门的功能和管理制度； (2) 具备合理设置饭店组织结构的能力。	(1) 掌握饭店管理的主要内容、职能、基本理念； (2) 掌握饭店组织机构设置的基本原则及组织效能评价标准；	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
			(3) 了解饭店组织机构的层次、常见的饭店组织形式及各自的优缺点; (4) 熟悉和掌握饭店职能部门的业务内容和管理制度。	
3	走进饭店一线部门	(1) 能准确把握饭店一线主要部门的服务流程和业务内容; (2) 树立正确的从业理念。	(1) 了解饭店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商品部的定义、工作内容和功能; (2) 掌握为客人提供“食、住、行、游、购、娱”服务的一线部门的经营流程和数字化运营管理方法。	16
4	走进饭店后勤保障部门	(1) 能够正确认知后勤保障部门工作的重要性; (2) 树立饭店运营“一盘棋思想”。	(1) 了解饭店工程部、安全部、人力资源部、采保部、财务部的组织结构、主要业务内容和管理方法; (2) 能充分认识后勤保障部门在饭店经营过程中的重要地位和作用; (3) 养成饭店经营“大局意识”。	12
5	体验饭店服务	(1) 能准确把握饭店服务质量管理方法和评价标准; (2) 具有强烈的质量意识。	(1) 了解饭店服务产品的内涵; (2) 掌握饭店服务质量与管理的基本程序和方法; (3) 熟知饭店服务质量衡量标准与评价体系。	12
6	感受饭店企业文化	(1) 能充分认识饭店企业文化建设的内容和重要性; (2) 能够设计饭店企业文化方案。	(1) 了解企业文化的概念和企业文化的意义; (2) 掌握饭店企业文化建设的途径和方法; (3) 具有强烈的进取意识、创新意识和竞争意识。	8

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度,既注重学生专业理论知识和职业能力的考核,又能检验学生职业素养提升的水平,两者有机结合,最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成:平时表现(20%)、作业(实践)20%、考试成绩60%。

平时表现:包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业:在每一个教学项目中,都有书面作业,教师应根据每位学生的作业完

成情况给出相应的分值。

考试成绩：分为期中和期末考试，闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程在教学过程中，将思政教育融入教学全过程，对接新的行业动态、就业岗位标准与岗位规范，灵活运用丰富和充实的多种数字化课程资源，采用课内课外教学、学生线上线下学习的数字网络化时代混合式教学、翻转课堂等新型教学模式，采用模块化案例教学、案例分析、小组讨论、实地调研、启发引导、多媒体等教学方法与手段，构建项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。

（1）进行理实一体化教学，理论学习在多媒体教室，实践教学在饭店或专业实训室进行。并充分运用现代化教学手段，发挥多媒体教学资源的优势，强调各种媒体之间的优化组合。

（2）实训室能够保证学生足够工位，使学生在做中学，在学中做。

（3）有一定数量的校外实训基地，充分利用饭店企业的资源，满足学生参观、实训和顶岗实习的需要。

（4）本课程教师应为双师素质教师，具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注意培养学生的职业道德和职业素养，并注重培养学生不断学习和创新的能力。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

（1）校内教学条件要求。理论学习在教室进行，需配置各类教学软件和多媒体设备，能访问互联网。本课程编制的“电子教案”、“复习与训练题”等内容能够上传网络，满足课堂教学和学生课外学习的需要。学生可通过网络进行远程学习，教师利用网络可对学生进行有针对性地指导。

（2）有一定数量的校外实训基地，如旅游酒店等。充分利用酒店企业的资源，满足学生参观、实地调研等的需要，酒店企业应配备指导教师对学生的校外教学活动进行必要的指导和考核评价。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等，为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

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	饭店业的基本概念和作用	4	讲授法、讨论法、案例分析法
2	饭店业的过去与现在	4	讲授法、讨论法、案例分析法
3	饭店的类型和等级 饭店业的连锁经营	4	讲授法、讨论法、案例分析法
4	饭店的基础管理理论 饭店各部门的功能	4	讲授法、讨论法、案例分析法
5	饭店组织机构设置的原则	4	讲授法、讨论法、案例分析法
6	饭店的组织架构 饭店的管理制度	4	讲授法、讨论法、案例分析法
7	饭店一线主要部门的服务流程和业务内容	4	讲授法、讨论法、案例分析法
8	树立正确的服务意识和从业理念	4	讲授法、讨论法、案例分析法
9	饭店前厅部与客房部的工作内容和功能	4	讲授法、讨论法、案例分析法
10	饭店餐饮部、康乐部、商品部的工作内容和功能	4	讲授法、讨论法、案例分析法
11	饭店后勤保障部门的工作内容和功能	4	讲授法、讨论法、案例分析法
12	饭店康乐部、商品部等部门的工作内容和功能	4	讲授法、讨论法、案例分析法
13	为客人提供“食、住、行、游、购、娱”服务的一线部门的经营流程和数字化运营管理方法	4	讲授法、讨论法、案例分析法
14	饭店服务质量管理方法和评价标准	4	讲授法、讨论法、案例分析法
15	饭店从业人员应具备的职业素养	4	讲授法、讨论法、案例分析法
16	酒店客人投诉的类型及处理方法	4	讲授法、讨论法、案例分析法
17	企业文化的内涵	4	讲授法、讨论法、案例分析法
18	企业文化建设的内容和重要性	4	讲授法、讨论法、案例分析法

服务礼仪课程标准

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,是从事服务工作必须学习的课程,旨在培养学生良好的服务意识和心理,塑造良好的职业形象,陶冶学生的职业情操,使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力,熟悉不同岗位群的礼仪需求,提高学生的综合职业素养。有较强的人际交往能力和抗挫折能力。

二、课程教学目标

1.素质目标

(1) 培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观,增强社会责任感与使命感;

(2) 培养学生与他人进行沟通与合作,具有良好的协作精神,诚实守信,团结互助的良好品质;

(3) 培养学生的语言表达能力,提高在社会岗位上的形象展示能力;

(4) 注重自身形象塑造,具有良好的职业形象和心理素质。

2.知识目标

(1) 掌握服务礼仪的基本理论和知识;

(2) 掌握服务业相关从业岗位的接待工作,认识服务礼仪活动的规律;

(3) 了解服务礼仪活动的规程。

3.能力目标

(1) 牢固树立“宾客至上”的观点;

(2) 能够做到自觉讲究礼貌礼节,切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。

(3) 能够运用社交礼仪行为规范,具备社交的基本技能。能够设计自己的各种形象,做到待人接物不卑不亢、有礼有序,并能与人有效的沟通。

三、课程结构和内容

本课程内容由5个学习模块组成,总学时为36学时,合计2学分。

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	走近礼仪—话说服务礼仪	(1) 掌握礼仪起源和演变的基础知识,认识服务礼仪的作用; (2) 掌握服务礼仪的原则。掌握服务礼仪培养的理论要点。	(1) 通过出示各种校园行为场景,学生判断是否符合礼仪规范; (2) 通过案例分析讨论,让学生说说对于服务	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
			礼仪各条作用的具体理解和想法。让学生运用服务礼仪原则分析案例中的问题。	
2	宾客至上一诠释服务意识	(1) 了解顾客的合理需求、隐性需求与超常规需求的概念和特征，掌握顾客优质服务的五个特征； (2) 理解规范服务、细节服务和卓越服务的关系，了解服务意识的发展及各阶段的内容。	(1) 学生观看视频，通过讨论回答问题。教师引出“服务”和“服务意识”概念； (2) 通过练习和案例分析，让学生深入浅出的明确知识点。	4
3	优雅端庄—塑造职业形象	(1) 掌握形象的概念及其重要性，掌握仪容修饰的基本知识； (2) 掌握职业着装的色彩搭配、制服的着装规范等基础知识； (3) 掌握站姿、走姿、坐姿、鞠躬、蹲姿、手势、表情等基本规范。	(1) 通过微课视频学习仪容仪表修饰、制服搭配、规范的姿态； (2) 学生进行练习巩固从而内化于自身。	16
4	准确得体—提升言谈技巧	(1) 掌握问候、称呼和应答的礼仪的基本规范与要求，掌握服务言谈的技巧； (2) 掌握有失身份的用语与涉外交往中的言谈禁忌； (3) 掌握身体语言的特点。	(1) 通过小组情境模拟，引导学生努力搜寻脑海中有关事例； (2) 养成鉴貌辨色的习惯。	4
5	芝兰之室—饭店服务礼仪	(1) 掌握预订服务礼仪、礼宾服务礼仪、总台服务礼仪商务中心服务礼仪、总机服务礼仪的基本规范与要求； (2) 掌握客房清扫礼仪和对客服务礼仪的基本规范与要求掌握中餐厅服务礼仪和西餐厅服务礼仪的基本规范与要求。	(1) 通过情境设计和情景表演的过程中让小组学生发挥主观能动性； (2) 学生能够学会细心观察，梳理知识。	12

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度，既注重学生专业理论知识和职业能力的考核，又能检验学生职业素养提升的水平，两者有机结合，最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成：平时表现（20%）、作业（实践）30%、考试成绩 50%。

平时表现：包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业：在每一个教学项目中，都有书面作业，教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考核评价采取阶段评价和目标评价相结合，理论考核与实践考核相结合，学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评价体系。加强教学过程环节的考核，结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面，综合评定学生的成绩。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学过程中，以学生的职业发展为根本，采用项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

（1）采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

（2）采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

（1）校内教学条件要求。理论学习在教室进行，需配置各类教学软件和多媒体设备，能访问互联网。本课程编制的“电子教案”、“复习与训练题”等内容能够上传网络，满足课堂教学和学生课外学习的需要。学生可通过网络进行远程学习，教师利用网络可对学生进行有针对性地指导。

（2）有一定数量的校外实训基地，如旅游酒店等。充分利用酒店企业的资源，满足学生参观、实地调研等的需要，酒店企业应配备指导教师对学生的校外教学活动进行必要的指导和考核评价。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等，为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

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	走近礼仪-话说服务礼仪	2	讲授法、讨论法
2	宾客至上-诠释服务意识	2	讲授法、讨论法、案例分析法
3	实现双赢-培养社交能力-人际交往重要性	2	讲授法、讨论法、案例分析法
4	实现双赢-培养社交能力-人际交往要素	2	讲授法、讨论法、案例分析法
5	优雅端庄-塑造职业形象-职业形象塑造	2	讲授法、案例分析法
6	优雅端庄-塑造职业形象-服务仪容修饰	2	讲授法、讨论法、案例分析法
7	优雅端庄-塑造职业形象-服务仪表规范	2	讲授法、讨论法、案例分析法
8	优雅端庄-塑造职业形象-服务仪态打造	2	讲授法、讨论法、案例分析法
9	优雅端庄-塑造职业形象-服务仪态巩固练习	2	讲授法、案例分析法
10	优雅端庄-塑造职业形象-服务仪态实践练习	2	讲授法、讨论法、案例分析法
11	准确得体-提升言谈技巧	2	讲授法、讨论法、案例分析法
12	芝兰之室-饭店服务礼仪-前厅服务礼仪	2	讲授法、讨论法、案例分析法
13	芝兰之室-饭店服务礼仪-客房服务礼仪	2	讲授法、讨论法、案例分析法
14	芝兰之室-饭店服务礼仪-餐饮服务礼仪	2	讲授法、讨论法
15	行游天下-游客接待礼仪	2	讲授法、讨论法
16	有礼有节-涉外礼宾服务	2	讲授法、讨论法
17	知己知彼-中外民俗礼仪	2	讲授法、讨论法
18	以礼服人-礼仪危机处理	2	讲授法、讨论法

职业英语课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程，本课程的任务是使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，指导学生初步了解酒店服务工作的常用英语知识，并掌握从事酒店、旅游接待服务工作的基本英语听力和口头表达能力，从而提高熟练运用英语与顾客交流和沟通的基本职业能力，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；促进学生心智发展，塑造学生健康品格，培养学生思维能力，提高学生文化素养；为学生的职业生涯、继续

学习和终身发展奠定基础。

二、课程教学目标

1. 素质目标

(1) 培养学生具备爱国、敬业、诚信、友善的品质以及良好的学习素养，培养社会责任感和国家意识；

(2) 养成健康的行为习惯和生活方式，能形成克服困难的意志，能乐于与他人合作，建立和维持良好的人际关系；

(3) 引导学生拥有国家意识、全球视野，具备初步的国际理解和跨文化交际能力，能够初步了解中外文化的差异，尊重异国文化。

2. 知识目标

(1) 学习英语基础知识；培养学生的听、说、读、写等语言技能；

(2) 了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点；

(3) 掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。

3. 能力目标

(1) 初步形成职场英语的应用能力，养成良好的沟通能力、应变能力和处理问题能力；

(2) 能自主学习，能选择合理有效的学习策略和方法，拥有信息化意识；

(3) 能在学习过程中养成和谐向上的品格，具有一定的实践创新品质和积极思维品质；

(4) 能根据学习任务提出问题，提出新设想，根据特定职业情景和具体条件，选择制定合理解决方案。

三、课程结构和内容

本课程内容由8个学习模块组成，总学时为144学时，合计8学分。

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	前厅服务英语	(1) 内容：预定客房、登记入住、结账退宿、礼宾服务、总机服务、问询服务； (2) 能用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问询和总机服务等。	(1) 通过多媒体展示不同图片、认识不同岗位的英文名称； (2) 通过课本知识讲解，小组讨论，教师点评，使学生掌握相关知识要点； (3) 根据课后给出的，找出错误之处；明确正确的做法，加深印象； (4) 归纳总结各项前厅服务的流程和技能要点。	18
2	客房服务英语	(1) 内容：常规客房服务、客房多项服务、洗衣服务、特殊情	(1) 通过课本知识讲解和多媒体展示，小组讨论，教师点评，使学	18

序号	学习模块	学习内容及要求	教学活动设计建议	建议学时
		况处理; (2) 能用完成客房各项服务, 为客人提供客房清扫、洗衣服 务、多项服务及处理特殊情况。	生掌握相关知识要点; (2) 任务驱动, 让学生用英语讲 解客房接待基本流程; (3) 出示不同案例, 让学生分析 客房叫醒服务和洗衣服务的基本 程序; (4) 布置新任务, 学生进行模拟 演练。	
3	餐饮服务英语	(1) 内容: 用餐预定、引座、 点菜、席间服务、酒吧服务、送 餐服务; (2) 掌握饭店餐饮部主要岗位 的英文名称, 了解中餐厅和西餐 厅的主要工作内容, 熟悉中西餐 的差异, 了解它们的不同服务方 法, 使用英语表达饭店餐饮服务 (餐厅预定、菜肴推荐、宴会服 务、自助餐服务等)的相关内容; (3) 了解信用卡、现金、旅行 支票等不同付款方式, 并使用英 语接受相应付。	(1) 通过多媒体展示不同图片、 认识不同岗位的英文名称; (2) 分组讨论: 描述一下从电视或电影或新闻报 道中了解的中西餐礼仪的差异; (3) 布置新任务, 学生进行模拟 演练。	18
4	商务中心服务英语	(1) 内容: 文秘服务、票务服 务; (2) 能用英语提供商务中心的 各项服务, 包括复印、打印、票 务等服务。	(1) 通过课本知识讲解, 小组讨 论, 教师点评, 使学生掌握相关知 识要点; (2) 根据课后给出的, 找出错误 之处; 明确正确的做法, 加深印象; (3) 归纳总结各项商务中心服务 的流程和技能要点; (4) 布置新任务, 学生进行模拟 演练。	18
5	康乐服务英语	(1) 康乐服务; (2) 能用英语进行康乐中心的 服务。	(1) 任务驱动, 让学生用英语讲 解康乐服务基本流程; (2) 布置新任务, 学生进行模拟 演练。	18
6	会议服务英语	(1) 会议服务; (2) 能用英语提供会议服务, 包括会议报到服务、餐饮安排、 住宿安排和会场布置安排等。	(1) 通过课本知识讲解, 小组讨 论, 教师点评, 使学生掌握相关知 识要点; (2) 任务驱动, 让学生用英语讲 解客房接待基本流程; (3) 布置新任务, 学生进行模拟 演练。	18
7	购物服务	(1) 购物服务; (2) 能用英语提供酒店商场购 物服务。	(1) 通过课本知识讲解, 小组讨 论, 教师点评, 使学生掌握相关知 识要点;	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
			(2) 任务驱动, 让学生用英语讲解购物服务基本流 (3) 布置新任务, 学生进行模拟演练。	
8	入境旅游服务英语	(1) 熟悉酒店入住登记办理的基本手续, 帮助外国游客办理相关住宿事宜; (2) 学会制定旅游行程计划表, 掌握景区城市概况和著名景点的英文名称, 了解旅游景区的一些基本内容, 并能用英语进行简要介绍; (3) 掌握中餐礼仪规范, 熟知常用中餐菜名、烹饪方法等的英文名称, 了解中餐菜系的派别和特点等; (4) 了解西餐礼仪, 掌握西餐上菜的顺序, 熟悉西餐使用的方法, 掌握西餐常用菜点的英文名称; (5) 了解不同国家旅游购物场所的相关规定, 掌握一般的旅游纪念品的英文名称, 使用英语介绍旅游工艺品的特点。	(1) 通过 ppt 或视频, 了解入境接待基本流程; (2) 讲解景点概况; (3) 分组进行讨论, 形成小组观点, 选派代表在课堂上做展示发言的基本接待认识。	18

四、学生考核与评价

本课程考核原则是坚持形成性评价和终结性评价相结合。

形成性评价可采用多种形式, 如课堂学习活动评比、日常作业评定、课外活动参与与点评、学习效果自评、学习档案、问卷调查、访谈、教师评价、个人自评与学生互评相结合以及行业企业对学生学习情况的反馈与评价、平时测验等。形成性评价可采用描述性评价、等级评价或评分等评价记录方式。

终结性评价应以考察学生综合语言应用能力为目标, 可采用听力测试、口试和笔试等形式, 也可采用真实性任务。在笔试中, 要合理配置客观性试题和主观性试题的比例, 尤其是要注意命题的科学性。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学过程, 本课程教学可采用理论讲授与实践演练相结合、运用多媒体课件教学、专家讲座、学生自学以及互动学习、模拟训练、案例讨论相结合等方法, 激发学生的学习兴趣, 提高学习效率。

(1) 案例教学法: 结合酒店接待实际案例分析, 加深学生对旅游接待服务

规程的理解和认识。

(2) 分组讨论法：将学生划分为多个小组，针对酒店行业发展动态和薪金等敏感问题要求学生收集资料、启发学生进行思考，开展课堂讨论，最后采取小组互评和教师点评的评价方式，激发学生学习的积极性，同时也培养了学生的团队意识和沟通能力。

(3) 情景模拟法：模拟境内接待、饭店前厅接待、饭店餐饮服务等环节的实际问题，提高学生的应用能力和实际操作能力。

2. 教材编写与选用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 教材应突出实用性，体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动，采用真实案例，设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式，通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材中的活动设计应具有可操作性，使学生在各种活动中树立职业道德观念。

(4) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(5) 积极开发和利用网络课程资源，录制微课，充分利用网上信息资源。

3. 教学实施与保障

(1) 课堂教学条件：多媒体教室、多媒体教学资料。

(2) 实训条件：举办模拟接待竞赛及专家讲座、座谈；利用校内实训教室，组织学生进行情景会话比赛。

4. 课程资源开发与利用

教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

在英语教学中，要有效地使用教材资源，积极开发和利用网络资源、校园资源以及学生自身的资源。教材资源，英语教材是英语课程资源的核心，英语教材除学生用书外，还应配有教师用书、练习册、音像带、多媒体光盘、课件等。学校资源，学校资源指图书馆、语音实验室、音像设备等基本的和常规的教学资源。应鼓励师生共同开发教学软件，提倡不同的学校共享优质的教学资源。网络资源，重视网络资源或网络课程的开发，利用网上丰富的信息和多媒体强大的模拟功能

为学生提供语言实践的模拟情境和操作平台,为其自主学习和个性化学习创造条件。

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	预定客房、登记入住、结账退宿、礼宾服务、总机服务、问询服务（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
2	预定客房、登记入住、结账退宿、礼宾服务、总机服务、问询服务（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
3	能用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务等（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
4	能用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务等（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
5	能用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务等（三）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
6	常规客房服务、客房多项服务、洗衣服务、特殊情况处理（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
7	常规客房服务、客房多项服务、洗衣服务、特殊情况处理（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
8	能用完成客房各项服务，为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
9	能用完成客房各项服务，为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
10	能用完成客房各项服务，为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况（三）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
11	用餐预定、引座、点菜、席间服务、酒吧服务、送餐服务。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
12	掌握饭店餐饮部主要岗位的英文名称，了解中餐厅和西餐厅的主要工作内容，熟悉中西餐的差异，了解它们的不同服务方法，使用英语表达饭店餐饮服务（餐厅预定、菜肴推荐、宴会服务、自助餐服务等相关内容（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
13	掌握饭店餐饮部主要岗位的英文名称，了解中餐厅和西餐厅的主要工作内容，熟悉中西餐的差异，了解它们的不同服务方法，使用英语表达饭店餐饮服务（餐厅预定、菜肴推荐、宴会服务、自助餐服务等相关内容（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
14	掌握饭店餐饮部主要岗位的英文名称，了解中餐厅和西餐厅的主要工作内容，熟悉中西餐的差异，了解它们的不同服务方法，使用英语表达饭店餐饮服务（餐厅预定、菜肴推荐、宴会服务、自助餐服务等相关内容（三）	4	讲授法、讨论法、案例分析法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
15	了解信用卡、现金、旅行支票等不同付款方式，并使用英语接受相应付。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
16	文秘服务、票务服务	4	讲授法、讨论法、案例分析法
17	能用英语提供商务中心的各项服务，包括复印、打印、票务等服务（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
18	能用英语提供商务中心的各项服务，包括复印、打印、票务等服务（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
19	通过课本知识讲解，小组讨论，教师点评，使学生掌握相关知识要点；根据课后给出的，找出错误之处；明确正确的做法，加深印象。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
20	归纳总结各项商务中心服务的流程和技能要点；布置新任务，学生进行模拟演练。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
21	康乐服务；能用英语进行康乐中心的服务（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
22	康乐服务；能用英语进行康乐中心的服务（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
23	任务驱动，让学生用英语讲解康乐服务基本流程；布置新任务，学生进行模拟演练（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
24	任务驱动，让学生用英语讲解康乐服务基本流程；布置新任务，学生进行模拟演练（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
25	任务驱动，让学生用英语讲解康乐服务基本流程；布置新任务，学生进行模拟演练（三）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
26	会议服务；能用英语提供会议服务，包括会议报到服务、餐饮安排、住宿安排和会场布置安排等（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
27	会议服务；能用英语提供会议服务，包括会议报到服务、餐饮安排、住宿安排和会场布置安排等（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
28	通过课本知识讲解，小组讨论，教师点评，使学生掌握相关知识要点；任务驱动，让学生用英语讲解客房接待基本流程（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
29	通过课本知识讲解，小组讨论，教师点评，使学生掌握相关知识要点；任务驱动，让学生用英语讲解客房接待基本流程（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
30	购物服务；能用英语提供酒店商场购物服务。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
31	通过课本知识讲解，小组讨论，教师点评，使学生掌握相关知识要点；任务驱动，让学生用英语讲解购物服务基本流程。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
32	熟悉酒店入住登记办理的基本手续，帮助外国游客办理相关住宿事宜；学会制定旅游行程计划表，掌握景区城市概况和著名景点的英文名称，了解旅游景区的一些基本内容，并能用英语进行简要介绍。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
33	掌握中餐礼仪规范，熟知常用中餐菜名、烹饪方法等的英文名称，了解中餐菜系的派别和特点等；了解西	4	讲授法、讨论法、案例分析法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
	餐礼仪，掌握西餐上菜的顺序，熟悉西餐使用的方法，掌握西餐常用菜点的英文名称（一）		
34	掌握中餐礼仪规范，熟知常用中餐菜名、烹饪方法等的英文名称，了解中餐菜系的派别和特点等；了解西餐礼仪，掌握西餐上菜的顺序，熟悉西餐使用的方法，掌握西餐常用菜点的英文名称（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
35	掌握中餐礼仪规范，熟知常用中餐菜名、烹饪方法等的英文名称，了解中餐菜系的派别和特点等；了解西餐礼仪，掌握西餐上菜的顺序，熟悉西餐使用的方法，掌握西餐常用菜点的英文名称（三）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
36	掌握中餐礼仪规范，熟知常用中餐菜名、烹饪方法等的英文名称，了解中餐菜系的派别和特点等；了解西餐礼仪，掌握西餐上菜的顺序，熟悉西餐使用的方法，掌握西餐常用菜点的英文名称（四）	4	讲授法、讨论法、案例分析法

饭店公共关系课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程。通过本门课程的学习与训练，提升学生对所学专业综合运用的能力和技巧，也从根本上使学生将所学的专业知识转化为解决公共关系实务中处理实际问题的方法，借助公共关系的实务操作对其它课程起到举一反三的作用。形成良好的职业素养、服务意识和公关意识。

二、课程教学目标

1. 素质目标

（1）培养学生具有较高的职业素养、公关意识以及服务意识；培养学生良好的团队合作、善于整合资源；

（2）培养学生善于表达沟通、用于企业实践、注重学以致用。

2. 知识目标

（1）了解公共关系的基础知识；

（2）掌握公共关系的构成要素、基本职能及公共关系的实务和实施方法；

（3）掌握公共关系工作的主要工作对象，包括内部公众和外部公众；

（4）熟悉饭店公共关系的基本职能及公共关系的一般工作方法。

3. 能力目标

（1）能说出公共关系的子丑寅卯；

（2）能认识饭店专职公关人员和兼职公关人员的日常业务及其作用；

（3）能了解饭店公共关系对树立饭店形象作用；

(4) 能深刻认识到自己的日常学习、工作能力的提高对今后行业公关能力提高的意义。

三、课程结构和内容

本课程内容由9个学习模块组成，总学时为36学时，合计2学分。

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	饭店公共关系职业岗位认知	(1) 了解公共关系发展的来龙去脉； (2) 熟悉饭店公关机构的设置； (3) 理解饭店公共关系的主要职能； (4) 了解饭店公共关系的主要内容。	(1) 能说出饭店公共关系的发展变化； (2) 认识饭店专职公关人员日常业务及其作用。	4
2	认识饭店公关接待	(1) 能够熟悉前台接待的流程； (2) 能够了解电话接待的要求； (3) 能够正确地接听、拨打电话； (4) 能够熟悉会议接待的流程及会议接待的技巧； (5) 能够了解宴会接待的种类与流程及接待要点。	(1) 参观本地饭店实习基地； (2) 写出该饭店公关机构及人员的调查报告； (3) 通过前台接待、电话接待、会议接待、宴请接待等工作任务的学习，使学生掌握饭店公关接待的要点与技巧。	4
3	饭店信息的传播	(1) 能够认识到饭店公关传播的重要性； (2) 熟悉饭店公关传播的基本理论和模式； (3) 了解各种传播媒介的特点； (4) 熟悉饭店内部传播和外部传播的方式； (5) 掌握饭店公关传播的技巧； (6) 能够运用各种媒介进行不同类型的公关传播； (7) 能够针对饭店内部、外部的传播问题，提出整改方案； (8) 能够对饭店现有的公关传播效果作出评估。	(1) 在上次的参观基础上，讨论该饭店提高知名度和美誉度的途径都有哪些； (2) 掌握公关传播的一些基础知识，以便能更巧妙、更有效地运用各类传播手段和渠道实现饭店公关的整体目标。	4
4	饭店关系的协调与沟通	(1) 了解协调饭店内部关系的障碍； (2) 掌握协调饭店内部关系的方案； (3) 能够有效地与内部公众沟通； (4) 熟悉饭店外部关系的内容； (5) 掌握协调饭店外部关系的技巧。	(1) 模拟上述饭店举行新闻发布会，写出新闻稿； (2) 通过饭店内部和外部关系的沟通与协调两大工作任务，使学生能够灵活运用各种沟通协调手段处理好饭店内外关系能够恰当地使用沟通技巧与内外公众进行沟通。	4
5	饭店公关调查	(1) 能设计调查方案； (2) 能执行调查方案的实施工作； (3) 能用观察法进行调查；	(1) 由同学自主组织某一公关活动，写出调查、论证、策划、实施、评估全过程报告；	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
		(4) 能用访谈法进行调查; (5) 能进行各种媒介的文献调查; (6) 能设计调查问卷; (7) 能进行问卷的发放与收集; (8) 能撰写小型调查报告。	(2) 制订公关调查方案、调查活动的组织与实施、公关调查方法的设计三项工作任务使学生掌握公关调查的基本原理与工作要点,能够用于饭店企业公关调查工作,为企业决策提供满意的信息资料。	
6	饭店公关活动的策划与实施	(1) 掌握饭店公关方案制订的程序; (2) 能够选择恰当的公关活动模式; (3) 能够撰写公关活动策划书; (4) 了解饭店公关活动实施的步骤; (5) 能够对公关活动实施人员进行培训; (6) 了解饭店内部关系的障碍; (7) 掌握公关活动实施管理的原则。	(1) 掌握公关策划的方法并进行策划活动,能够灵活地运用公关活动的模式; (2) 在上述基础上创造性地策划一系列公关活动,改变公关现状,提升饭店的形象。	4
7	饭店公关专题活动的组织	(1) 能够制订饭店庆典活动方案; (2) 能够组织饭店的庆典活动; (3) 掌握制订饭店新闻发布计划的要点; (4) 能够组织新闻发布会活动; (5) 了解饭店赞助活动的形式,并能够制订活动方案; (6) 能够组织饭店赞助活动; (7) 能够制订饭店对外开放活动计划; (8) 能够组织饭店对外开放活动。	(1) 调查了解各种饭店专题活动方案的要领及各类专题活动的组织的规范流程; (2) 能够有效地组织饭店的各类公关专题活动,提升饭店的形象。	4
8	饭店危机公关管理	(1) 能够制订饭店危机管理计划; (2) 能够编制危机管理计划书; (3) 熟悉危机处理的程序; (4) 掌握危机处理的技巧; (5) 能够制订饭店危机预警方案。	(1) 了解饭店危机处理的程序,尝试制订饭店危机预警方案,防患于未然; (2) 尝试协助策划并实施教学基地某一专题活动。	4
9	饭店形象管理	(1) 了解饭店形象的价值; (2) 熟悉饭店形象的特征与功能; (3) 掌握饭店形象定位的方法; (4) 能够设计饭店形象; (5) 能够有效地推广饭店的形象; (6) 掌握巩固饭店形象的途径; (7) 掌握塑造饭店形象的方法。	(1) 有助于准确地对饭店形象进行定位; (2) 能够针对饭店的经营特色设计适合的饭店形象; (3) 能够运用科学的方法塑造饭店形象。	4

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度,既注重学生专业理论知识和职业能力的考核,又能检验学生职业素养提升的水平,两者有机结合,最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成：平时表现（20%）、作业（实践）20%、考试成绩 60%。

平时表现：包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业：在每一个教学项目中，都有书面作业，教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考试成绩：分为期中和期末考试，闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学，以学生的职业发展为根本，采取项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

（1）采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

（2）采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

（3）采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握处理饭店公共关系的要求和方法。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

（1）进行理实一体化教学，理论学习在多媒体教室，实践教学在实训室或实训基地进行。并充分运用现代化教学手段，发挥多媒体教学资源的优势，强调各种媒体之间的优化组合。

（2）校内外实训基地统一使用，努力实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，从各方面满足高职高专院校学生综合职业能力素养培养的要求。

（3）本课程教师应为双师素质教师，具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注意培养学生的职业道德和职业素养，并注重培养学生不断学习和创新的能力。

4. 课程资源开发与利用

教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页

式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(1) 按照五年制高等职业教育学生的认知规律，结合本课程教材，利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(2) 产教结合开发实训课程资源，充分利用饭店行业典型的生产企业资源，进行产学合作，建立实习实训基地，实践“工学”交替，完成学生实习，实训的时间任务，同时为学生就业创造机会。

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	了解饭店公关的需求工作； 饭店公关机构的设置。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
2	饭店公关岗位职责的确定； 确定公关人员的培训。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
3	掌握前台接待的流程和礼仪； 电话接待。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
4	会议接待； 宴请接待。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
5	了解传播的要素及模式； 饭店信息传播形式的选择。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
6	饭店的网络公关	2	讲授法、讨论法、案例分析法
7	饭店内部关系的沟通与协调	2	讲授法、讨论法、案例分析法
8	饭店外部关系的沟通与协调	2	讲授法、讨论法、案例分析法
9	制订公关调查方案； 调查活动的组织与实施。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
10	公关调查方法的设计	2	讲授法、讨论法、案例分析法
11	饭店公关活动方案的制订	2	讲授法、讨论法、案例分析法
12	饭店公关活动的实施	2	讲授法、讨论法、案例分析法
13	饭店庆典活动的组织； 饭店新闻发布会的组织。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
14	饭店赞助活动的组织； 饭店对外开放活动的策划与组织。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
15	危机管理计划的制订； 危机管理程序与技巧。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
16	危机预警与演习	2	讲授法、讨论法、案例分析法
17	了解饭店形象的价值和内涵； 饭店形象的定位与设计。	2	讲授法、讨论法、案例分析法
18	饭店形象的推广与巩固； 饭店形象塑造的方法：CIS 与 CS。	2	讲授法、讨论法、案例分析法

服务心理学课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业重要的专业基础课程，是一门研究旅游活动中人的心理活动及其规律的科学，学生通过对本课程的学习，能全面系统地掌握服务心理学的相关理论知识和分析方法，以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行酒店产品的生产、销售、旅游服务质量以及旅游企业经营管理水平的提高，也是培养学生自主学习和可持续发展能力的有力保障。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 塑造学生良好的心理素质和健全的人格；
- (2) 注重学生服务意识和诚信意识的培养，树立良好的职业道德；
- (3) 培养学生的团队精神、协作意识及职业精神；
- (4) 培养学生交际方面的能力。

2. 知识目标

- (1) 掌握心理学的基本概念和基本原理；
- (2) 了解服务心理学与普通心理学的关系，顾客与服务人员的心理及行为规律；
- (3) 掌握顾客消费和服务过程的心理策略及企业管理心理的理论及运用；
- (4) 了解心理健康的标准，学会正确对待生活中的挫折。

3. 能力目标

- (1) 能够具备对顾客鉴貌辨色、分析顾客心理的能力；
- (2) 能够具有较高的礼仪素养和较强的表达沟通能力；
- (3) 能够针对旅游者的心理变化处理常规问题及一般的非常规问题，做好个性化服务。

三、课程结构和内容

本课程内容由5个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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
----	------	---------	----------	------

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	运用心理学基本知识分析生活现象。	(1) 掌握心理学、服务心理学的概念； (2) 掌握人的心理活动的内容及心理的实质； (3) 了解服务心理学研究的对象、方法及学习服务心理学的意义及对服务工作、企业管理的指导作用，从而引起学生的兴趣，提高学习酒店心理学的积极性。	6
2	顾客的个性心理	对不同类型的旅游者的个性特征进行分析和个性化服务的能力。	(1) 掌握感知觉的变化规律； (2) 掌握马斯洛需要层次理论及顾客实际服务需求； (3) 掌握影响态度变化的因素； (4) 掌握旅客的性格差异、气质差异与能力差异及服务技巧。	24
3	服务过程心理	(1) 具备准确感知他人和周围世界和准确认识旅游者需要的能力； (2) 提升沟通和处理突发事件的能力。	(1) 掌握注意、观察、记忆、思维等服务能力的训练方法； (2) 了解客我关系的特点、客我交往的原则、不同心理状态下的客我交往艺术； (3) 了解服务中经常出现的沟通障碍，掌握减少沟通挫折的技巧，能够有效地处理突发事件和抱怨事件。	26
4	挫折与心理健康管理	(1) 能分析自己的心理健康的状态； (2) 能找出影响心理健康的原因和增进心理健康的策略。	(1) 了解心理健康的概念、标准,掌握影响心理健康的因素,熟悉增进心理健康的策略； (2) 了解自我控制情感的方法，提升自身的情绪控制能力，努力培养自己具有服务工作者必需的各种良好心理素质。	10
5	群体心理与团队建设	(1) 提升人际交往能力和技巧、人际沟通能力和技巧； (2) 增强团队协作能力。	(1) 了解群体、群体心理和团队建设等的概念； (2) 明确影响人际关系的主要因素，掌握人际沟通的技巧； (3) 了解影响旅游者群体心理特征； (4) 掌握团队建设的基本原则和策略。	6

四、学生考核与评价

课程考核的目的是为了适应“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想，改变“一考定成败”的考试模式，将教学过程考核与期末考核有机结合，将考分分解到课程教学的整个过程，使考试真正起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成：学习态度（15%）、作业（实践）15%、考试成绩 70%。

学习态度：包括出勤率、课堂活动的主动性、积极性。

作业：在每一个教学项目中，都有书面作业，教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考试成绩：分为期中和期末考试，闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程在教学过程中，将思政教育融入教学全过程，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，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。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 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。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。

（2）本课程教师应为双师型教师，具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注意培养学生的职业道德和职业素养，并注重培养学生不断学习和创新的能力。

4. 教材编写与选用

（1）教师应创设情境，尽可能让学生在模拟工作环境中学习。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。

（2）教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

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	运用心理学基本知识分析生活现象。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
2	掌握心理学、服务心理学的概念；掌握人的心理活动的内容及心理的实质。	4	讲授法、讨论法、案例分析法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
3	对不同类型的旅游者的个性特征进行分析和个性化服务的能力。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
4	掌握感知觉的变化规律；掌握马斯洛需要层次理论及顾客实际服务需求。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
5	掌握影响态度变化的因素；掌握旅客的性格差异、气质差异与能力差异及服务技巧。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
6	具备准确感知他人和周围世界和准确认识旅游者需要的能力；提升沟通和处理突发事件的能力。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
7	掌握注意、观察、记忆、思维等服务能力的训练方法；了解客我关系的特点、客我交往的原则、不同心理状态下的客我交往艺术。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
8	了解服务中经常出现的沟通障碍，掌握减少沟通挫折的技巧，能够有效地处理突发事件和抱怨事件。	4	讲授法、讨论法、案例分析法
9	能分析自己的心理健康的状态，能找出影响心理健康的原因和增进心理健康的策略（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
10	能分析自己的心理健康的状态，能找出影响心理健康的原因和增进心理健康的策略（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
11	了解心理健康的概念、标准，掌握影响心理健康的因素，熟悉增进心理健康的策略（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
12	了解心理健康的概念、标准，掌握影响心理健康的因素，熟悉增进心理健康的策略（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
13	了解自我控制情感的方法，提升自身的情绪控制能力，努力培养自己具有服务工作者必需的各种良好心理素质（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
14	了解自我控制情感的方法，提升自身的情绪控制能力，努力培养自己具有服务工作者必需的各种良好心理素质（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
15	提升人际交往能力和技巧、人际沟通能力和技巧；增强团队协作能力（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
16	提升人际交往能力和技巧、人际沟通能力和技巧；增强团队协作能力（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
17	明确影响人际关系的主要因素，掌握人际沟通的技巧；了解影响旅游者群体心理特征（一）	4	讲授法、讨论法、案例分析法
18	明确影响人际关系的主要因素，掌握人际沟通的技巧；了解影响旅游者群体心理特征（二）	4	讲授法、讨论法、案例分析法

管理学基础课程标准

一、课程性质与任务

《管理学基础》是教育部制定的管理类专业的核心课程之一，又是管理学科体系中的一门重要学科，主要是从一般理论、一般原理、一般特征的角度对管理活动加以研究，从中找出一般规律性。因此，也称一般管理学或管理原理学，是管理类各专业的共同专业基础课。本课程设置的主要任务是突出职业特色、坚持面向社会办学，贯彻以就业为导向、以服务为宗旨的教学理念，培养高素质技能

型专门人才。我们本专业培养定位是高素质技能型专门人才，因此本门课程定位是培养具有完整的人格道德、综合的管理技能和优秀职业素质的基层管理人员。管理学基础是酒店人力资源管理和饭店财务管理这两门专业课的基础关键性显性课程，本课程的前导课程为基础数学、语文，后设课程为餐饮服务与数字化运营、前厅服务与数字化运营、酒店数字化营销等专业课程。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

在以实际操作过程为主的项目教学过程中，锻炼学生的团队合作能力、专业技术交流的表达能力；制定工作计划的方法能力；获取新知识、新技能的学习能力；解决实际问题的工作能力。

2. 知识目标

首先是管理系统的基础知识，包括管理的概念、属性，管理主体、管理对象与环境、管理机制与方法，管理职能等；其次是管理思想，包括管理思想的演进过程、最新趋势，管理原理、组织文化等；最后是计划、组织、领导、控制的概念、类型、地位、作用、方法步骤等知识。

3. 能力目标

通过本课程教学与实训培养学生的四大关键能力，即计划与决策的能力、组织与人事的能力、领导与沟通的能力和评价能力。

三、课程结构和内容

本课程内容由8个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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	引言	(1) 了解本课程的学习意义； (2) 理解本课程的教学和考核方法。	理论学习	2
2	管理概述	(1) 掌握管理的涵义及目标； (2) 掌握管理者的分类、职责、素质及技能要求； (3) 理解管理的属性和适用范围； (4) 能运用管理机制分析与解决实际管理问题。	理论加实践	6
3	管理思想	(1) 掌握古典理论与人际关系论的主要思想； (2) 掌握管理理论发展的趋势； (3) 促进自身管理理念的更新。	理论加实践	6

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	计划职能	(1) 掌握决策的分类、程序与方法; (2) 了解计划的类型与理解计划职能的程序; (3) 掌握计划方案的制定。	理论加实践	10
5	组织职能	(1) 掌握组织结构的内容; (2) 掌握职务设计的概念与表现形式; (3) 掌握组织协调的手段。	理论加实践	10
6	领导职能	(1) 了解有关领导概念和掌握领导方式理论; (2) 掌握指挥的形式与要领; (3) 培养自身权威与有效运用权力的能力。	理论加实践	18
7	控制职能	(1) 了解控制职能的涵义与基本类型; (2) 掌握控制的要领、过程与方法; (3) 培养运用现代控制方法的能力。	理论加实践	10
8	企业管理	依据开设本课程的专业需要,灵活选择本章校外实践内容。	理论加实践	10

四、学生考核与评价

以综合管理技能考核为主线,建立全员化、全程化、立体化考核体系。首先,采用阶段评价,过程性评价与目标评价相结合,项目评价,理论与实践一体化评价模式。其次,关注评价的多元性,结合课堂提问、学生作业、平时测验、学生实践教学体会、教学进度基本技能竞赛及考试情况,综合评价学生成绩。再者,应注重学生实践中分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励,全面综合评价学生能力。此外,考核知识点与技能点全面开放,以项目带动知识点的学习。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

改革教学方法的原则与体系,以调动学生积极性为核心,以模拟实践教学为主线,建立多渠道、获取式大教学系统的教学方法体系。除讲授、提问、学生分析、讨论等常用的方法外,结合管理课程的特点,适应教学的要求,探索并完善以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法,并建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。

2. 教材编写与选用

《管理学基础》教程依据本课程标准，应该紧密配合“工学结合”的思路，以企业的实际管理为主线，依据真实的实际工作过程进行编写。管理学基础这门课程在实际管理工作的基础上，应该参照近三年以内的教材资料进行编写，这样更有实用性和实效性，与时俱进。以管理的核心知识与技能为目标，以实际管理案例分析为示，将管理的知识和技能贯穿于全教材，从而使本教材突出指导性，实用性和可操作性，着重培养学生的动手能力，训练容精典，达到培养具有关键能力的创新型技能人才目的。

3. 教学实施与保障

教学实施需要配备相应的教学资源，包括教学大纲、教案、课件、案例库、习题库等。同时，积极利用网络资源，建立课程网站，为学生提供更多的学习资源和交流平台。此外，加强与企业的合作，引入企业实践案例和专家讲座等内容，提高课程的实用性和针对性。

4. 课程资源开发与利用

在教材编写上，必须依据本课程标准编写教材，教材应充分体现任务引领、实践导向课程的设计思想。教材应按先进、实用标准选择内容，按技能培养为主线构建体系，并建立动态更新机制。教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对工厂电气控制设备的认识和理解。教材表达必须精炼、准确、科学。教材内容应体现先进性、通用性、实用性，要将本专业新技术、新方法、新成果及时地纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。教材中的活动设计的内容要具体，并具有可操作性。

在信息技术应用上，注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情景，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建议加强课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。运用现代教育技术和虚拟现实技术，建立虚拟社会、虚拟企业、虚拟车间、虚拟项目等仿真教学环境，优化教学过程，提高教学质量和效率，有利于规范学生操作流程，有利于培养学生专业素质。建立习题库及答案，同时为学生提供了多种版本的参考书，有利于学生复习和巩固知识。建立学习资料库，推荐国内与专业有关的网站地址，积极引导与培养学生学会自主学习、资料查询等能力。

在工学结合上，产学合作开发课程资源，充分利用本行业典型的生产企业的资源，进行产学合作，建立实习实训基地，实践“工学”交替，满足学生的实习

实训，同时为学生的就业创造机会。建立一支适应本专业的、稳定的、开放性的、具有丰富实践施工经验的兼职教师，实现理论教学与实践教学合一、专职教师与兼职教师合一、课堂教学与生产现场教学合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

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	引言与管理概述	4	课堂教学
2	管理思想（一）	4	个性化教学
3	管理思想（二）	4	项目实践教学
4	组织职能（一）	4	个性化教学
5	组织职能（二）	4	项目实践教学
6	领导职能（一）	4	个性化教学
7	领导职能（二）	4	个性化教学
8	领导职能（三）	4	个性化教学
9	领导职能（四）	4	项目实践教学
10	期中考试复习周	4	自主教学
11	期中考试周	4	自主教学
12	控制职能（一）	4	个性化教学
13	控制职能（二）	4	个性化教学
14	控制职能（三）	4	项目实践教学
15	企业管理（一）	4	个性化教学
16	企业管理（二）	4	项目实践教学
17	综合学习（一）	4	项目实践教学
18	综合学习（二）	4	项目实践教学
19	期末考试复习周	4	自主教学
20	期末考试周	4	自主教学

食品营养与卫生课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程，

是学习中餐烹调、中式面点制作等专业化方向课程的基础课程，其功能在于让学生对食品营养与卫生有一个整体的认识，使学生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，并为后续学习各专业化方向课程做好准备。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

- (1) 培养学生热爱专业，具有良好的职业道德和职业习惯；
- (2) 培养学生具有食品科学的观念，辩证地思考和分析烹调过程中营养素的变化及其对人体的作用。

2. 知识目标

- (1) 了解营养卫生、人体健康之间的关系；
- (2) 理解我国在饮食营养方面的成就与发展；
- (3) 掌握食品科学、平衡膳食及营养的合理搭配等方面的基础知识。

3. 能力目标

- (1) 掌握食品营养的基本操作技能；
- (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) 培养学生科学合理搭配膳食的能力。

三、课程结构和内容

本课程内容由13个学习模块组成，总学时为54学时，合计3学分。

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	糖类	(1) 了解糖类的概念，与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解糖类的组成和分类 (3) 掌握糖的生理功能及糖的需要量和食物来源。	(1) 通过案例分析，让学生了解什么是糖类； (2) 小组讨论，糖类组成和分类； (3) 查阅资料，糖类的生理功能一食物来源。	2
2	脂类	(1) 了解脂类的概念，与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解脂类的组成和分类及食用脂肪的营养价值； (3) 掌握脂类的生理功能及膳食中脂肪的来源和供给量。	(1) 通过案例分析，让学生了解什么是糖类； (2) 小组讨论，脂类组成和分类； (3) 查阅资料，脂类的生理功能一食物来源。	2
3	蛋白质	(1) 了解蛋白质的概念，与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解蛋白质的组成及食物	(1) 通过案例分析，让学生了解什么是糖类； (2) 小组讨论，蛋白质组	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
		中蛋白质的营养价值； (3) 掌握蛋白质的生理功能、互补作用及蛋白质的供给量和食物来源。	成和分类； (3) 查阅资料，蛋白质的生理功能—食物来源。	
4	无机盐	(1) 了解无机盐的概念，与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解并掌握常量元素与微量元素； (3) 掌握各类无机盐的生理功能及膳食中无机盐的来源和供给量。	(1) 通过案例分析，让学生了解什么是糖类； (2) 小组讨论，无机盐分类； (3) 查阅资料，各类无机盐的生理功能—食物来源。	4
5	维生素	(1) 了解维生素的概念，与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解并掌握脂溶性维生素与水溶性维生素； (3) 掌握各类维生素的生理功能及膳食中维生素的来源和供给量。	(1) 通过案例分析，让学生了解什么是糖类； (2) 小组讨论，维生素分类； (3) 查阅资料，维生素的生理功能—食物来源。	4
6	水	(1) 了解水与人体健康及营养之间的关系； (2) 理解水的代谢与平衡； (3) 掌握水的生理功能及人体对水的需要量。	(1) 通过案例分析，让学生了解水对于生活的意义； (2) 小组讨论，水与人体的关系； (3) 查阅资料，什么是水的代谢与平衡。	2
7	热能	(1) 了解热能的概念； (2) 理解热能单位、系数与计算； (3) 掌握人体热能的消耗及热能的来源与供给量标准	(1) 小组讨论，热能概念； (2) 角色扮演，指导学生根据不同人群计算能量摄入	2
8	合理烹饪与平衡膳食	(1) 了解合理烹饪、平衡膳食的目的及意义； (2) 了解几种人群的膳食特点； (3) 了解不同国家的膳食营养结构特点； (4) 理解合理营养与平衡膳食的概念； (5) 能掌握合理营养与加工的目的与方法。	(1) 小组讨论，平衡膳食的意义； (2) 角色扮演，指导学生根据不同人群进行膳食搭配； (3) 多媒体展示不同国家膳食特点； (4) 小组讨论，合理烹饪与平衡膳食的概念。	4
9	烹饪原料的营养价值	(1) 了解烹饪原料的分类、营养成分及特点；	(1) 小组讨论，各类烹饪原料特点及营养价值；	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) 掌握主要烹饪原料(谷物、豆类及其制品、蔬菜、禽畜类、蛋类与奶类、水产品、果品、食用菌)的营养价值。	(2) 多媒体展示不同原料的营养价值。	
10	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) 了解食品的保鲜和贮藏的方法; (4) 掌握食品添加剂的定义、种类及使用原则。	(1) 通过多媒体、视频等了解食品卫生的要求; (2) 小组讨论日常生活中有哪些食品污染; (3) 小组讨论食品添加剂种类。	8
11	各类烹饪原料的卫生	(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)的基本卫生标准; (2) 掌握防止烹饪原料腐败变质的主要方法。	(1) 通过多媒体、图片展示客各类烹饪原料的卫生标准 (2) 小组讨论,防止食品腐败变质的方法有哪些; (3) 设计案例,指导学生处理食品腐败事件。	6
12	预防食物中毒及常见饮食疾病	(1) 了解常见饮食疾病; (2) 掌握食物中毒一般知识; (3) 掌握食物中毒及常见饮食疾病的预防方法; (4) 掌握食物中毒时的处理方法。	(1) 小组讨论,常见饮食疾病; (2) 多媒体展示食物中毒的分类; (3) 小组讨论,中国各大菜系特点及代表菜; (4) 情景模拟,食物中毒急救措施。	6
13	食品卫生管理	(1) 了解《中华人民共和国食品安全法》及其它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) 案例展示,违反食品安全法相关案例; (2) 情景模拟,餐饮企业饮食及卫生监督; (3) 设计案例,指导学生遵从职业道德。	6

四、学生考核与评价

注重学生的职业素养的养成和职业能力训练。采用过程评价、阶段评价和综合评价相结合的评价方式,促进每个学生的发展。

坚持多元化评价原则,将日常考核和期末考核相结合给予综合评价。

重视学生平时表现，对考勤、课堂提问、作业、测试情况进行打分，并与考试成绩结合，综合评价学生成绩。

以实操考核为主，结合理论考核。理论考核以期末闭卷考试为主。

描述对本课程学生学习的考核和评价方法。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

加强课程教学模式的改革，做到传统的媒体教学与现代技术整合的统一。在课程教学中充分运用现代信息技术，发挥多种媒体教学资源的优势，强调各种媒体之间的优化组合。选用先进、适用教材，健全工学结合特色教材，课件、案例、习题、实训实习项目、学习指南等教学相关资料。注重构建适合师生、生生之间交互、讨论的教学环境。以达到学生个体自主学习与小组合作学习的统一。

2. 教材编写与选用

(1) 教材编写与选用必须依据本标准；

(2) 教材的编写要吸纳行业、企业专家共同参与，以增强教材的实用性，要能满足餐饮生产企业和中式面点行业的岗位需求，同时也要能体现地方特色；

(3) 教材内容在保证项目内容完整性和系统性的基础上，应引入行业发展的新知识、新技术、新工艺，同时为教师二次开发提供空间。在难度上要有一定的梯度，既要面向全体学生，也要考虑学生发展的差异性、满足不同学生需求；

(4) 教材呈现方式应符合中职学生的年龄特征与认知规律，图文并茂，增强学生阅读教材的兴趣，为学生提供思考的空间；

(5) 教材应选用省级以上规划教材，选用应符合规定程序。鼓励学校按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3. 教学实施与保障

(1) 教学条件

教学区域均配置投影仪、教学一体机等信息化教学设备，配置教学系统和网络化教学平台，支持线上线下混合教学，可实现教学资源与成果共享。

(2) 教学资源

应建有配套的数字化课程及数字化资源库，开发多媒体教学课件等；配备适当数量的烹饪专业方面的纸质图书、电子图书、影像资料、行业标准及规范等。

4. 课程资源开发与利用

充分利用现代化教学手段，可以采用演示文稿、多媒体联机演示、网络教学等各种先进的教学手段，使课堂教学生动活泼、引人入胜，提高教学效果。

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	(1) 糖类的概念； (2) 糖类组成成分； (3) 糖类生理功能和食物来源。	2	探究式、启发式、参与式
2	(1) 脂类的概念； (2) 脂类组成成分； (3) 脂类生理功能和食物来源。	2	探究式、讨论式、参与式
3	(1) 蛋白质的概念； (2) 蛋白质组成成分； (3) 蛋白质生理功能和食物来源。	4	探究式、讨论式、参与式
4	(1) 无机盐的概念； (2) 无机盐组成成分； (3) 无机盐生理功能和食物来源。	4	启发式、讨论式、参与式
5	(1) 维生素的概念； (2) 维生素组成成分； (3) 维生素生理功能和食物来源。	4	探究式、讨论式、参与式
6	(1) 水与人体健康及烹饪之间的关系； (2) 水的代谢与平衡； (3) 水的生理功能及人体对水的需要量。	4	启发式、讨论式、参与式
7	(1) 热能的概念； (2) 热能单位、系数与计算； (3) 人体热能的消耗及热能的来源与供给量标准。	2	探究式、讨论式、参与式
8	(1) 合理烹饪、平衡膳食的目的及意义； (2) 几种人群的膳食特点； (3) 不同国家的膳食营养结构特点。	2	启发式、讨论式、参与式
9	(1) 合理烹饪与平衡膳食的概念； (2) 合理烹调与加工的目的与方法。	2	探究式、讨论式、启发式
10	(1) 烹饪原料的分类、营养成分及特点； (2) 烹饪原料(谷物、豆类及其制品、蔬菜、禽畜类、蛋类与奶类、水产品、果品、食用菌)的营养价值。	4	启发式、讨论式、参与式
11	(1) 食品卫生的基本要求； (2) 食品污染变质的各种原因及预防措施。	2	探究式、讨论式、参与式
12	(1) 食品的保鲜和贮藏的方法； (2) 食品添加剂的定义、种类及使用原则。	2	启发式、讨论式、参与式
13	(1) 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）的基本卫生标准。	2	探究式、讨论式、参与式
14	(1) 防止烹饪原料腐败变质的主要方法。	2	启发式、讨论式、参与式
15	(1) 常见饮食疾病； (2) 食物中毒及常见饮食疾病的预防方法； (3) 食物中毒时的处理方法。	2	探究式、讨论式、参与式
16	(1) 《中华人民共和国食品安全法》及其		启发式、讨论式、参与式

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
	它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) 饮食卫生的重要意义； (3) 餐饮企业的卫生要求。	4	式
17	(1) 餐饮从业人员职业道德； (2) 食品储存、运输、销售过程的卫生要求。	4	启发式、讨论式、参与式
18	期末总复习	4	

宾客沟通技巧课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程，以培养学生沟通能力为目的。本课程主要是通过多媒体授课、情景模拟和项目化训练的形式进行，本课程旨在培养学生的沟通能力、宾客服务能力，同时养成积极自我沟通以培养积极心态、亲和力、人际沟通力等职业素养，另外对酒店管理与数字化运营专业学生的人格素养、人际沟通素养培养有良好的效果，使学生具有酒店服务所必需的专业基础知识和沟通服务技能，具有良好的职业素质，职业道德和爱岗敬业精神，同时还具备基层管理能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养热爱生活和团队协作意识；
- (2) 培养口头语言表达能力和沟通能力；
- (3) 培养独立思考能力和信息收集的能力；
- (4) 提高学生的文化素养和综合素质；
- (5) 提高素质，具有适应时代需要的交往能力。

2. 知识目标

- (1) 了解沟通的含义、特点、类型，熟悉沟通行为的特点与层次，理解沟通原则；
- (2) 认识沟通过程的心理机制、运行机制及其心理效应：能够实现沟通意图；
- (3) 掌握有效沟通技巧、有效的肢体语言、高效沟通的基本步骤及与投诉旅客沟通的技巧；
- (4) 掌握际风格沟通技巧、酒店服务沟通要领；
- (5) 掌握电话沟通技巧、与下属的沟通技巧、与领导的沟通技巧；
- (6) 通过酒店服务语言基础训练提高语言的应用能力；
- (7) 通过酒店沟通专项技能训练提高沟通技巧；

(8) 通过酒店服务沟通综合技能训练提高沟通能力。

3. 能力目标

(1) 掌握人际沟通的语言技巧及成功的策略;

(2) 能灵活运用日常生活中的话题选择、展开和结束的技巧; 以及劝慰、赞美、批评、拒绝、道歉的方法和艺术;

(3) 能熟练运用见面与不见面等不同形式的语言技巧和有效策略;

(4) 能恰到好处的将所学的沟通理论知识运用到酒店工作的实践中;

(5) 能灵活运用所学知识, 举一反三, 提高自身的沟通水平;

(6) 能够灵活运用所学的技巧与方法, 正确处理各种人际关系, 实现人间的高效沟通。

三、课程结构和内容

本课程内容由12个学习模块组成, 总学时为108学时, 合计6学分。

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	沟通概述	(1) 导言; (2) 高效沟通概述。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容。	9
2	有效沟通技巧	(1) 有效发送信息的技巧; (2) 关键的沟通技巧—积极聆听; (3) 有效的反馈技巧。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有酒店服务所必须具备的职业素养, 达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
3	有效的肢体语言	(1) 信任是沟通的基础; (2) 有效利用肢体语言。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容;	9

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)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	
4	高效沟通的基本步骤及与投诉旅客沟通技巧	(1) 高效沟通的基本步骤; (2)与投诉旅客的沟通技巧。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动,对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
5	人际风格沟通技巧	(1) 人际风格的四大分类; (2)各类型人际风格的特征与沟通技巧。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动,对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
6	酒店服务沟通要领	(1)了解酒店宾客的共性心理; (2)酒店服务工作的沟通原则; (3) 怎样与旅客沟通。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动,对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
7	电话沟通技巧	(1)接听、拨打电话的基本技巧和程序; (2) 转达电话的技巧; (3) 应对特殊事件的技	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练;	9

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
		巧。	(2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养, 达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	
8	与下属沟通技巧	(1) 下达命令的技巧; (2) 赞扬下属的技巧; (3) 批评下属的方法。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养, 达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
9	与领导沟通技巧	(1) 向领导请示汇报的程序和要点; (2) 与各种性格的领导打交道的技巧; (3) 说服领导的技巧。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养, 达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
10	酒店服务语言基础训练	(1) 酒店服务语言基本技巧; (2) 酒店服务有效口语沟通。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法, 进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果, 教师和学生进行共同分析, 贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养, 达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9

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
11	酒店服务沟通专项技能训练	(1)酒店服务肢体语言沟通; (2)同事之间的沟通技巧。	(1)采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2)小组活动,对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9
12	酒店服务沟通综合技能训练	(1)酒店服务沟通内在素质训练; (2)酒店服务特殊沟通技巧训练。	(1)采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和沟通技能的训练; (2)小组活动,对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3)培养学生具有酒店服务服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	9

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度,既注重学生专业理论知识和职业能力的考核,又能检验学生职业素养提升的水平,两者有机结合,最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成:平时表现(20%)、作业(实践)20%、考试成绩60%。

平时表现:包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业:在每一个教学项目中,都有书面作业,教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考试成绩:分为中期和期末考试,闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学,以学生的职业发展为根本,采取项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点,激发学生的学习兴趣,培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力,并使

学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

(3) 采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握酒店服务宾客沟通工作的要求和方法。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

(1) 教室配备多媒体设备或建立专门的多媒体教室，用于教师进行多媒体课件教学演示使用。配备“双师型”教师，既能向学生讲解理论知识和前沿专业知识，又可为学生进行技能演示并指导学生的训练。

(2) 本课程需要营造课堂外良好的实训环境，积极推行开放式实践性教学，建设开放式的实训平台，与山东蓝海酒店管理股份有限公司潍坊万力酒店管理有限公司奎文分公司潍坊东方大酒店有限公司达成实训实习合作协议，校外实习基地企业能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位，配备指导教师对学生的实习活动进行必要的指导和考核评价，同时承担学生在企业实习期间管理责任。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等，为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

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	沟通概述	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
2	有效沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
3	有效的肢体语言	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
4	高效沟通的基本步骤及与投诉旅客沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
5	人际风格沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
6	酒店服务沟通要领	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
7	电话沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析
8	与下属沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
9	与领导沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
10	说服领导的技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
11	酒店服务语言基础训练 酒店服务语言基本技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
12	酒店服务语言基础训练 酒店服务有效口语沟通	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
13	酒店服务沟通专项技能训练 酒店服务肢体语言沟通	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
14	酒店服务沟通专项技能训练 同事之间的沟通技巧	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
15	酒店服务沟通综合技能训练 酒店服务沟通内在素质训练	4	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
16	酒店服务沟通综合技能训练 酒店服务特殊沟通技巧训练	4	讲授、小组合作、案例分析
17-18	复习、考试		

餐饮服务与数字化运营课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。从培养学生的职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，主要学习餐饮服务与数字化运营的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与数字化应用的的基本程序和方法。使学生熟练掌握餐前准备、餐中服务、餐后收尾工作、餐饮数字化管理、营销能力、餐饮客户需求数字化分析，数字化客户关系管理等内容。帮助本专业学生掌握必备的餐饮服务技能与数字化的运用。突出酒店行业需求为基础，

提高学生实践能力为导向，使学生具备良好的职业素养，为学生将来胜任酒店餐饮部的各工作岗位和学生的职业发展打下良好的专业基础。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

(1) 培养学生的职业道德素质，形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识和专业素养；

(2) 培养学生具有酒店西餐服务所必须具备的职业素养，达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力；

(3) 培养具备良好的可持续发展能力和创新能力，从事现代酒店西餐服务，能适应未来国际酒店业发展的综合性高素质国际化的专门人才。

2. 知识目标

(1) 了解酒店餐饮部的基本概况；

(2) 掌握餐饮各部门菜肴的分类及其特点；

(3) 掌握饭店餐饮部服务、运营与管理的基本程序和方法；

(4) 掌握铺设中西餐零点餐台、中西餐宴会餐台的工作要领；

(5) 掌握根据客人的需要提供餐前服务、餐中服务和餐后服务等；

(6) 掌握维护宾客关系技巧和方式；

(7) 掌握餐饮各部门的服务方式。

3. 能力目标

(1) 能够具有较强的规范操作能力和个性化服务能力，

(2) 具有良好的饭店意识、礼仪素养和表达沟通能力；

(3) 具备准确的向客人销售餐饮产品的能力；

(4) 能够维护良好的宾客关系，具备处理客人投诉的能力；

(5) 具有适应餐饮部数字化运营所需要的数据采集、分析及运用能力；

(6) 具备餐饮办公软件使用、信息系统操作、营销和客户管理等技术应用能力。

三、课程结构和内容

本课程内容由11个学习模块组成，总学时为144学时，合计8学分。

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
----	------	---------	----------	------

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	餐前准备	(1) 了解饭店餐饮部对员工仪容仪表的要求; (2) 了解饭店餐饮部开餐前环境准备等相关知识; (3) 掌握饭店餐饮部宴会餐前准备工作流程; (4) 掌握饭店餐厅杯具的清洁要求。	(1) 掌握如何快速地扎好头发、化好淡妆,达到仪表仪容要求; (2) 熟练掌握餐前准备活动内容,准备餐具、清理餐具等。	4
2	托盘训练	(1) 了解托盘的用途,掌握托盘装盘、起托、行走、卸盘的操作程序及要领; (2) 学会在不同情境中托盘的灵活运用。	(1) 能正确使用托盘; (2) 能够熟练掌握托盘操作要领; (3) 掌握学会各种托盘服务。	12
3	餐巾折花	(1) 了解餐巾花的作用和分类; (2) 掌握餐巾折花的基本技法和要领; (3) 掌握餐巾花选择时所需考虑的因素,掌握餐巾的搭配和摆放要求。	(1) 熟练掌握餐巾折花的各种基本技法; (2) 运用基础造型的折叠变化,能够触类旁通,举一反三,创新花型。	16
4	餐台布置	(1) 掌握中西餐零点摆台的程序及摆台的卫生要求; (2) 能为餐饮餐零点摆台选用合理的餐具和餐巾花; (3) 掌握中西餐宴会摆台的程序及摆台的卫生要求; (4) 能为餐饮餐宴会摆台选用合理的餐具和餐巾花。	(1) 掌握摆台的定位准则,能够规范操作,布局准确,达到熟练操作的标准; (2) 能够正确选用餐具和餐巾花。	36
5	预定服务	(1) 掌握散客预订的基本流程; (2) 掌握宴会预订的基本流程; (3) 掌握团体包餐的预订程序和服务要领。	(1) 掌握不同预定服务的流程; (2) 能够熟练填写预订单和登记表等。	4
6	餐前服务	(1) 掌握迎宾领位的服务要点和手势姿态等,掌握迎宾领位的基本操作流程; (2) 熟记菜单的作用及其分类,掌握各种菜单知识; (3) 掌握点菜服务的基本程序,掌握各程序的服务要领。	(1) 掌握迎宾服务的程序标准,具备规范、热情、熟练、准确的迎客能力; (2) 能够独立进行点菜服务操作,向客人推荐菜肴。	12
7	席间服务	(1) 掌握撤换餐具及用具的基本知识,掌握撤换餐具及用具的最佳时机;	(1) 能够熟练进行席间服务,熟练撤换各种餐具; (2) 能够应对席间的特殊	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
		(2) 掌握席间特殊情况处理的要领和技巧, 掌握席间特殊情况处理方面的知识。	情况。	
8	酒水服务	(1) 常见国外名酒; (2) 常用酒杯搭配使用; (3) 美式、法式、俄式的酒水服务方式; (4) 常见葡萄酒、香槟酒、鸡尾酒等酒水服务。	(1) 掌握不同酒水、茶水的服务技巧; (2) 为客人熟练斟倒酒水、茶水。	12
9	菜肴服务	(1) 掌握常见菜肴的操作服务程序和方法; (2) 掌握上菜和分菜的服务要领。	(1) 掌握上菜分菜的技巧; (2) 熟练进行上菜分菜服务。	16
10	结账服务	(1) 掌握现金结账、银行卡结账和签单结账的服务程序; (2) 掌握以上结账服务的细节要求和相关知识。	(1) 掌握不同种类的结账服务流程; (2) 规范地为客人提供结账服务; (3) 恰当使用服务用语, 处理各种情况。	4
11	餐饮部数字化运营	(1) 餐饮数字化概述; (2) 餐饮运营数据分析的运用; (3) 餐饮数字化营销; (4) 数字化客户关系管理; (5) 餐饮采购供应链管理; (6) 餐饮服务质量管理。	(1) 能够运用数据对菜品价格等进行科学的调整; (2) 学会酒店信息管理系统在预订客人接待服务种的运用; (3) 熟练运用网络点评回复的技巧和话术; (4) 能建立有效的餐饮部采购供应链; (5) 能有效的进行对客服务。	16

四、学生考核与评价

为更好地激励学生的主动性、积极性和创造性, 采用多样化开放性的考核办法。课程采用多方位考察、全面评价、重视过程的考核评价模式。

(1) 评价采取阶段评价和目标评价相结合, 理论考核与实践考核相结合, 学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评价体系。

(2) 加强教学过程环节的考核, 结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面, 综合评定学生的成绩。

(3) 建立过程考评与期末考评相结合的方法, 强调过程考评的重要性。过程考评占 20%, 期中考评占 30%, 期末考评占 50%。过程考评和期中、期末考评

满分均为 100 分。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程通过设计典型工作项目，对应具体学习性工作任务，灵活运用情境教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析法、讨论法、头脑风暴法、角色扮演法等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，增强教学效果。

（1）任务驱动教学法。组成任务小组，各组对工作任务进行分析讨论，利用头脑风暴法提出完成任务的若干方案，并制定出完成任务的工作计划，按照计划要求小组成员或独立或合作完成任务，在此过程中教师提供完成工作任务的指导和支持，发现并纠正学生的不良学习和工作习惯，各任务小组演示任务结果，阐述任务完成的思路和实施情况，最后由教师和学生分别对各组任务完成情况进行评价。任务驱动法中穿插了讲授法、案例分析法、分组讨论、头脑风暴法、角色扮演法等教学方法。

（2）情境教学法。学生完成的任务和背景具有真实性，学生在完成之后，可以比较自己完成的实训任务与企业真实工作场景之间的异同。同时教师根据企业实际情况，适时地邀请企业的工作人员来学校，与学生面对面就某个学习性工作任务的处理过程及结果进行深入的交流和对话，从而使学生不断积累职业经验，提升自己的职业能力。

（3）多边互动教学法。本课程提倡学生之间、师生之间、学生与企业间、教师与企业间的多边互动，通过多向交流，最大程度地发挥各主体之间的相互作用和潜能，形成信息交流的立体网络，使教学效果明显增强。

2. 教材编写与选用

（1）教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

（2）教材应突出实用性，体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动，采用真实案例，设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材中的活动设计应具有可操作性，使学生在各种活动中树立职业道德观念。

（4）利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

（5）积极开发和利用网络课程资源，录制微课，充分利用网上信息资源。

3. 教学实施与保障

(1) 校内实践教学条件要求。课程依托酒店服务 PMS 系统营造虚实结合、互动参与的实践训练情境,配备各类多媒体设备和餐饮部设施设备软件,能够开展餐饮服务训练项目。充分运用现代化教学手段,发挥多媒体教学资源的优势,提升学生的学习兴趣。

(2) 校外实习基地条件要求。本专业与多家酒店企业达成实训实习合作协议,校外实习基地企业能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位。应配备指导教师对学生的实习活动进行必要的指导和考核评价,同时承担学生在企业实习期间的管理责任。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等,为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源,不断增加教学资源的品种,不断提高教学资源的针对性。

六、授课进程与安排

授课进程安排以周为单位,采用表格的形式表述,对本学期教学安排进行整体规划。

周次	学习任务	课时数(节)	主要教学形式
1	认识餐饮部:餐前准备和仪容仪表要求	4	讲授法、任务探究法
2	托盘训练:轻托操作程序和注意事项	4	讲授法、任务探究法
3	托盘训练:重托操作程序和注意事项	4	讲授法、任务探究法
4	托盘训练:轻托和重托技能练习	4	讲授法、示范法、实践法
5	餐巾折花:餐巾折花的基本技法	4	讲授法、任务探究法
6	餐巾折花:杯花和盘花的折叠方法	4	讲授法、示范法、实践法
7	餐巾折花:餐巾花折叠手法、杯花、盘花练习	4	讲授法、示范法、实践法
8	餐巾折花:餐巾花的特点与应用	4	讲授法、任务探究法
9	餐台布置:中餐零点餐台摆台程序及卫生要求	4	讲授法、任务探究法
10	餐台布置:进行中餐零点摆台练习	4	讲授法、示范法、实践法
11	餐台布置:西餐零点餐台摆台程序及卫生要求	4	讲授法、任务探究法
12	餐台布置:进行西餐零点摆台练习	4	讲授法、示范法、实践法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
13	餐台布置：中餐宴会摆台程序及卫生要求	4	讲授法、任务探究法
14	餐台布置：进行中餐宴会摆台练习	4	讲授法、示范法、实践法
15	餐台布置：西餐宴会摆台程序及卫生要求	4	讲授法、任务探究法
16	餐台布置：进行西餐宴会摆台练习	4	讲授法、示范法、实践法
17	餐台布置：根据零点餐台和宴会摆台选用合理的餐用具和餐巾花	4	讲授法、任务探究法
18	预定服务：散客预定、宴会预定和团体包餐预定服务	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
19	餐前服务：迎宾服务	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
20	餐前服务：菜肴推荐服务	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
21	餐前服务：点菜服务	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
22	席间服务：撤换餐具与餐台用具	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
23	席间服务：撤换餐用具技能练习	4	讲授法、示范法、实践法
24	席间服务：席间特殊情况的处理应变	4	讲授法、任务探究法、情境导入法
25	酒水服务：常见葡萄酒、香槟酒、鸡尾酒等酒水服务	4	讲授法、任务探究法
26	酒水服务：斟酒服务练习	4	讲授法、示范法、实践法
27	酒水服务：茶水和非酒精饮料介绍	4	讲授法、任务探究法
28	菜肴服务：上菜服务	4	讲授法、任务探究法
29	菜肴服务：上菜服务技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
30	菜肴服务：分菜服务	4	讲授法、任务探究法
31	菜肴服务：分菜服务技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
32	结账服务：现金结账、银行卡结账、签单结账服务	4	讲授法、任务探究法
33	餐饮部数字化运营：餐饮数字化概述、餐饮运营数据分析的运用	4	讲授法、任务探究法
34	餐饮部数字化运营：餐饮数字化营销	4	讲授法、任务探究法
35	餐饮部数字化运营：数字化客户关系管理、餐饮采购供应链管理	4	讲授法、任务探究法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
36	餐饮部数字化运营：餐饮服务质量管理	4	讲授法、任务探究法

前厅服务与数字化运营课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。从培养学生的职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，选取前厅部基本技能、服务质量管理，数字化运营等内容，搭建部门管理与运营思维。通过本课程的学习，使学生掌握前厅服务的程序与规范，塑造学生的前厅部数字化运营及应用能力，注重培养学生本岗位的信息化系统操作能力、数据应用和分析能力，团队合作及沟通能力，组织和协调能力，提升良好的人际沟通交流与应变能力，树立精益求精的职业精神，具备良好的职业道德，将来能胜任前厅部的专业服务与基层管理工作。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

（1）培养学生的职业道德素质，形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的酒店管理素养；

（2）培养学生具有酒店前厅服务所必须具备的职业素养，达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力；

（3）培养具备良好的可持续发展能力和创新能力，从事现代酒店前厅接待服务。

2. 知识目标

（1）了解酒店前厅和前厅部的基本概况；

（2）掌握电话预订服务；针对有预订客人和无预订客人、散客和团客提供不同的接待服务；

（3）掌握根据客人的需要提供问询、礼宾、商务、总机服务等；

（4）掌握销售客房及酒店其他产品的相关知识；

（5）熟练操作酒店前台管理信息系统；

（6）掌握维护宾客关系技巧和方式；

（7）掌握酒店客房价格执行的原则，合理控制、调整客户销售价格。

3. 能力目标

（1）具备客房预订、入住接待、对客服务、信息沟通、投诉处理以及客户关系维护等工作任务；

- (2) 具备准确的向客人销售客房及酒店其他产品的能力;
- (3) 能够维护良好的宾客关系, 具备处理客人投诉的能力;
- (4) 具有适应前厅部数字化运营所需要的数据采集、分析及运用能力;
- (5) 具备办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等技术应用能力。

三、课程结构和内容

本课程内容由6个学习模块组成, 总学时为72学时, 合计4学分。

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	认识前厅部	(1) 前厅部的地位和功能; (2) 前厅部的业务特点; (3) 前厅部员工的素质要求。	(1) 能理解前厅部的功能布局、组织机构、岗位设置; (2) 能熟练地说出酒店前厅部的业务特点和主要工作任务; (3) 能熟练掌握前厅部员工基本素质要求。	8
2	客房预订服务	(1) 掌握各种预订的渠道、方式、种类; (2) 掌握客房预订的程序; (3) 能够熟练掌握预订失约行为处理方法。	(1) 能熟知预订的种类和方式; (2) 能按照要求独立受理各种预订业务, 并进行预订的确认; (3) 会根据客人的特点、要求与酒店的销售政策向客人推荐最合适的客房; (4) 能按照要求独立处理预订的变更、取消与婉拒工作。	8
3	礼宾服务	(1) 门厅迎送服务; (2) 行李服务; (3) “金钥匙”服务; (4) 委托代办服务。	(1) 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作; (2) 能够熟练操作各项服务项目; (3) 能够进行案例分析。	4
3	入住接待服务	(1) 入住接待: 散客登记流程、团队客人入住流程 (2) VIP 客人的入住接待服务; (3) 住店服务: 行李服务、店外接送服务; (4) 离店服务。	(1) 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作; (2) 能针对散客的有无预订状况来接待散客并排房; (3) 会根据客人的特点、要求向未预订的客人推荐合适的客房; (4) 能针对团队制定客房预分方案; (5) 能安排客人参观房间服务。	20
4	前厅常见问题的处理	(1) 如何对客提供换房服务; (2) 如何对客提供加床服务;	(1) 能够按要求准确填写各类表单、报表; (2) 能够妥善地办理换房、加床与客人延期续住等突发事件	8

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) 如何对客提供续住服务; (4) 如何对客提供收银服务。	的处理手续。	
5	前厅信息沟通	(1) 客情预测传递; (2) 前厅报表的制作; (3) 前厅文档管理及与各部门的沟通。	(1) 利用酒店管理 pms 软件, 进行实战演练; (2) 案例分析, 指导学生根据所学理论知识, 对经典案例进行分析; (3) 情景模拟, 学生分角色模拟客房预订、入住接待服务、住店服务和离店服务各场景。	12
6	前厅部数字化运营	(1) 经营统计数据的运用; (2) 预抵宾客管理; (3) 客房分配管理; (4) 网络点评管理; (5) 客史档案管理。	(1) 能够运用数据对房价进行科学的调整; (2) 学会酒店信息管理系统在预抵客人接待服务中的运用; (3) 熟练运用网络点评回复的技巧和话术; (4) 能建立有效的客史档案; (5) 能有效处理客人的投诉。	12

四、学生考核与评价

为更好地激励学生的主动性、积极性和创造性, 采用多样化开放性的考核办法。课程采用多方位考察、全面评价、重视过程的考核评价模式。

(1) 评价采取阶段评价和目标评价相结合, 理论考核与实践考核相结合, 学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评价体系。

(2) 加强教学过程环节的考核, 结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面, 综合评定学生的成绩。

(3) 建立过程考评与期末考评相结合的方法, 强调过程考评的重要性。过程考评占 20%, 期中考评占 30%, 期末考评占 50%。过程考评和期中、期末考评满分均为 100 分。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程通过设计典型工作项目, 对应具体学习性工作任务, 灵活运用情境教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析法、讨论法、头脑风暴法、角色扮演法等教学方法, 引导学生积极思考、乐于实践, 增强教学效果。

(1) 任务驱动教学法。组成任务小组, 各组对工作任务进行分析讨论, 利用头脑风暴法提出完成任务的若干方案, 并制定出完成任务的工作计划, 按照计

划要求小组成员或独立或合作完成任务,在此过程中教师提供完成工作任务的指导和支持,发现并纠正学生的不良学习和工作习惯,各任务小组演示任务结果,阐述任务完成的思路和实施情况,最后由教师和学生分别对各组任务完成情况进行评价。任务驱动法中穿插了讲授法、案例分析法、分组讨论、头脑风暴法、角色扮演法等教学方法。

(2) 情境教学法。学生完成的任务和背景具有真实性,学生在完成之后,可以比较自己完成的实训任务与企业真实工作场景之间的异同。同时教师根据企业实际情况,适时地邀请企业的工作人员来学校,与学生面对面就某个学习性工作任务的处理过程及结果进行深入的交流和对话,从而使学生不断积累职业经验,提升自己的职业能力。

(3) 多边互动教学法。本课程提倡学生之间、师生之间、学生与企业间、教师与企业间的多边互动,通过多向交流,最大程度地发挥各主体之间的相互作用和潜能,形成信息交流的立体网络,使教学效果明显增强。

2. 教材编写与选用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用,倡导选用活页式、工作手册式新形态教材,国家和省级规划目录中没有的教材,可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 教材应突出实用性,体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动,采用真实案例,设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式,通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材中的活动设计应具有可操作性,使学生在各种活动中树立职业道德观念。

(4) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料,建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(5) 积极开发和利用网络课程资源,录制微课,充分利用网上信息资源。

3. 教学实施与保障

(1) 校内实践教学条件要求。课程依托酒店服务 PMS 系统营造虚实结合、互动参与的实践训练情境,配备各类多媒体设备和前厅部、客房部设施设备及入住接待模拟软件,能够开展前厅服务训练项目。充分运用现代化教学手段,发挥多媒体教学资源的优势,提升学生的学习兴趣。

(2) 校外实习基地条件要求。本专业与多家酒店企业达成实训实习合作协议,校外实习基地企业能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位。应配备指导教师对学生的实习活动进行必要的指导和考核评价,同时承担学生在企业实

习期间的管理责任。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等，为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

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	认识前厅部：了解前厅部的地位和功能。	4	讲授法、问题探究法
2	认识前厅部：认识前厅部的业务特点；前厅部员工的素质要求。	4	讲授法、情境导入法
3	客房预订服务：掌握各种预订的渠道、方式、种类。	4	讲授法、问题探究法
4	客房预订服务：掌握客房预订的程序；能够熟练掌握预订失约行为处理方法。	4	讲授法、问题探究法
5	礼宾服务	4	讲授法、情景模拟
6	入住接待服务：入住接待：散客登记流程、团队客人入住流程。	4	讲授法、情景模拟
7	入住接待服务：VIP 客人的入住接待服务。	4	讲授法、问题探究法
8	入住接待服务：住店服务：行李服务、店外接送服务。	4	讲授法、情景模拟
9	入住接待服务：顺利为客人办理离店服务。	4	讲授法、情景模拟
10	入住接待服务：模拟为客人办理入住程序及退房程序。	4	讲授法、示范法、实践法
11	常见问题的处理：如何对客提供换房服务；如何对客提供加床服务。	4	讲授法、问题探究法
12	常见问题的处理：如何对客提供续住服务；如何对客提供收银服务。	4	讲授法、问题探究法
13	前厅信息沟通：客情预测传递。	4	讲授法、问题探究法
14	前厅信息沟通：前厅报表的制作。	4	讲授法、问题探究法
15	前厅信息沟通：前厅文档管理及与各部门的沟通。	4	讲授法、问题探究法
16	前厅部数字化运营：经营统计数据的运用、预抵客人、客房分配管理。	4	讲授法、案例分析法
17	前厅部数字化运营：网络点评管理。	4	讲授法、案例分析法
18	前厅部数字化运营：客史档案管理。	4	讲授法、案例分析法

客房服务与数字化运营课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。本课程的主要任务是讲授酒店客房服务的基础知识,训练学生进行酒店客房服务的操作技能。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练,了解酒店客房数字化运营的应用,从而能胜任酒店客房服务工作,达到中级客房服务员水平;从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观,并适应行业发展规律与职业变化的能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

(1) 培养学生的职业道德素质,形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的酒店管理素养;

(2) 培养学生具有酒店客房服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力;

(3) 培养具备良好的可持续发展能力和创新能力,从事现代酒店客房服务,能适应未来酒店业发展的综合性高素质技能人才。

2. 知识目标

(1) 掌握客房部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位的业务分工;

(2) 明确客房部员工、领班、主管、经理等职位职责范围与任职条件;

(3) 认识客房部的业务特点,明确客房部员工的素质要求;

(4) 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领;

(5) 熟悉客房接待服务的环节和项目内容;

(6) 掌握客房设备用品使用、维护;

(7) 掌握事故和特殊情况处理的方法和要领。

(8) 了解数字化运营的基本概念、原理和发展趋势,掌握解数字化运营对酒店业务的影响和作用。

3. 能力目标

(1) 培养学生客房服务技能、操作能力,达到星级酒店客房服务员所要求的技能水平;

(2) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点,并能够正确介绍客房类型及

客房设施的功能布局；

（3）能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；

（4）能够熟练掌握客房中式做床的程序、方法和动作要领；

（5）能够按程序 and 标准独立完成客房的清扫；能够掌握开夜床的方法和标准；能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；

（6）能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；具备较高的专业素养和技能水平，能够更好地适应数字化运营的发展趋势，为酒店业务的提升和发展做出贡献。

三、课程结构和内容

本课程内容由6个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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）客房部在酒店中的地位 and 作用； （2）客房服务人员的素质要求； （3）客房类型与设备用品； （4）客房部组织机构设置； （5）客房基本礼仪。	（1）通过理论讲授与观看教学视频呢，使学生对酒店客房部有初步的认识； （2）绘制所在酒店客房部的组织结构图，熟练掌握各岗位的设置 and 职责； （3）一名优秀的客房服务员应具备的职业素养：能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品、微笑服务等； （4）参观考察酒店的客房部，仔细观察客房部各区域。	8
2	客房清洁整理的准备工作	（1）技术准备：表格、电话、安全设施的标识及位置、各楼层安全出口； （2）设备准备：房务工作车及物品摆放、吸尘器的使用方法及保养； （3）物品准备：布草类型及数量、卫生间物品、清洁剂的种类 and 用途； （4）确定清扫顺序：房态。	（1）各小组发放客房部各岗位工作表格并进行填写，以此认识各岗位的工作职责； （2）参观考察一家星级酒店，认识客房的设备和物品的摆放； （3）根据不同类型的客房，根据客房的设计理念与客用品的摆放标准，熟练配备房间各种用品与卫生间用品； （4）识别房间状态，学会看房态，通过房态确定清扫顺序；根据客房清扫的标准确定房间清扫的程序。	8
3	实训项目：中式铺床及	（1）床单一甩单包角； （2）平铺被套；	（1）技能练习：每2-3人一组进行分组实训；	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
	夜床服务	(3) 套羽绒被; (4) 套枕头; (5) 床面整理;	(2) 技能考核: 要求3分钟之内完成中式铺床的技能操作; (3) 考核标准: 对标全国职业院校技能比赛酒店服务赛项规程, 切实做到“以赛促教、以赛促学”;	
4	对客服务	(1) 认识对客服务模式: 楼层服务台的对客服务模式的优点、缺点; (2) 入住接待服务: 熟悉客情、做好入住前的准备工作; (3) 引客入房服务: 运用旅游心理学客人分类知识对客人进行分类, 根据客人的具体情况, 熟练地介绍房间的设施设备及其使用方法; (4) 个性化服务: 按服务标准为客人提供洗衣服务、擦鞋服务、托婴服务、小酒吧服务和对客租借物品等个性化服务; (5) 离店服务: 做好客人离店前的准备工作, 热情地送别客人, 仔细地做好善后工作; (6) 特殊情况处理: 能按服务标准处理客人物品丢失的事件; 按酒店的服务标准处理客人遗留物品; 按生病客人处理的服务标准细心周到照顾和关心客人; (7) 私人管家服务及VIP客人的接待服务:	(1) 了解客房不同情况下对客服务模式的程序; (2) 能够分角色模拟客房入住接待服务、引客入住服务、洗衣服务、会客服务、托婴服务、个性化服务、私人管家服务、离店服务和特殊情况处理, 完成情景剧表演; (3) 熟练运用所学内容应对日常工作中遇到的突发状况。 (4) 能够掌握酒店VIP客人的等级划分, 并按照服务规范进行礼遇接待。	14
5	客房清洁整理	(1) 合理安排客房清扫的顺序; (2) 走客房服务: 床、地毯、卫生间、抹尘、物品的补充; (3) 各类型房间的清扫:	(1) 了解客房清洁整理的服务流程; (2) 能够熟练掌握进行服务流程; (3) 小组练习, 每2-3人一组进行客房清洁练习;	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
		空房、住客房、长住房、贵宾房、请勿打扰房。 (4) 夜床服务；	(4) 进行夜床服务及夜床创意设计，提高学生的创新能力。	
6	客房部管理	(1) 数字化运营在客房服务中的应用：如酒店管理系统、在线预订平台、客房服务机器人、智能客房等， (2) 客房部人力资源管理； (3) 客房服务质量管理； (4) 客房安全管理。	(1) 介绍客房服务数字化运营中常用的技术和工具； (2) 掌握控制客房服务质量的主要环节，能灵活处理客人的投诉； (3) 熟悉火灾、盗窃等事件发生时的处理方法，妥善进行处理，减少他们带来的不良后果； (4) 熟悉其他意外事故发生时的处理方法，妥善进行处理，减少他们带来的不良后果； 5. 熟悉员工招聘与培训的方法。	12

四、学生考核与评价

注重学生的职业素养的养成和职业能力训练。采用过程评价、阶段评价和综合评价相结合的评价方式，促进每个学生的发展。

坚持多元化评价原则，将日常考核和期末考核相结合给予综合评价。

重视学生平时表现，对考勤、课堂提问、作业、测试情况进行打分，并与考试成绩结合，综合评价学生成绩。

以实操考核为主，结合理论考核。理论考核以期末闭卷考试为主。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

以学生的职业发展为根本，将思政融入教学，采取项目教学、情景模拟、案例分析、任务驱动等灵活多样的教学方式，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

(3) 采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握客房服务工作的要求和方法。

(4) 在教学过程中要关注本专业领域的新技术、新要求、新的发展趋势，更贴切客房教学。

2. 教材编写与选用

(1) 教材编写应以本课程标准为依据，教材内容应该符合课程标准的内容和要求，典型案例的选取要科学，具有代表性和可操作性。

(2) 教材应突出实用性，体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动，采用真实案例，设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式，通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材中的活动设计应具有可操作性，使学生在各种活动中树立职业道德观念。

(4) 根据课程特点，教材应具备一定的典型活动，设计的内容主题突出，具有可操作性，以提高学生的学习兴趣，提升学生的综合素质。

3. 教学实施与保障

(1) 进行理实一体化教学，遵循“教师为主导，学生为主体”的原则，采用多样化的教学方法，充分发挥学生学习主体作用，充分利用学校实训酒店先进的实训条件和学校稳固的校外实习基地进行现场教学。

(2) 校内实训中心配备相应的前厅部、客房部设备及前台模拟软件，使学生在做中学，在学中做。

(3) 充分利用酒店企业的资源，满足学生参观、实训和顶岗实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的适时调整。

(4) 充分运用现代化教学手段，发挥多媒体教学资源的优势，强调各种媒体之间的优化组合。

(5) 本课程教师应为双师型教师，具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注意培养学生的职业道德和职业素养，并注重培养学生不断学习和创新的能力。

4. 课程资源开发与利用

(1) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(2) 积极开发和利用网络课程资源，录制微课，充分利用网上信息资源。

(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	认识客房部：客房部在酒店中的地位和作用	4	讲授法、任务探究法
2	认识客房部：客房服务人员的素质要求	4	讲授法、任务探究法

周次	学习任务	课时数(节)	主要教学形式
3	客房清洁整理的准备工作：设备准备：房务工作车及物品摆放、吸尘器的使用方法及保养	4	讲授法、任务探究法
4	客房清洁整理的准备工作：物品准备：布草类型及数量、卫生间物品、清洁剂的种类和用途	4	讲授法、任务探究法
5	实训项目：中式铺床（床单一甩单包角）	4	讲授法、任务探究法
6	实训项目：中式铺床（平铺被套）	4	讲授法、任务探究法
7	实训项目：中式铺床（套羽绒被）	4	讲授法、任务探究法
8	实训项目：中式铺床（套枕头）	4	讲授法、任务探究法
9	实训项目：中式铺床（床单一甩单包角）	4	讲授法、任务探究法
10	客房清洁整理：走客房服务：床、地毯、卫生间、抹尘、物品的补充	4	讲授法、任务探究法
11	客房清洁整理：各类型房间的清扫：空房、住客房、长住房、贵宾房、请勿打扰房	4	讲授法、任务探究法
12	客房清洁整理：夜床服务	4	讲授法、任务探究法
13	对客服务；认识对客服务模式	4	讲授法、任务探究法
14	对客服务；入住接待服务引客入房服务、离店服务	4	讲授法、任务探究法
15	对客服务；个性化服务、特殊情况处理私人管家服务	4	讲授法、任务探究法
16	客房部管理：数字化运营在客房服务中的应用及重要性	4	讲授法、任务探究法
17	客房部管理：客房人力资源管理、客房安全管理	4	讲授法、任务探究法
18	客房部管理：服务质量控制与管理	4	讲授法、任务探究法

酒水知识与酒吧管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程。本课

程既包含适度的理论基础知识，又突出必要的专业操作技能技巧，是体现酒店管理专业的职业能力的课程，具有很强的实用性、操作性，并体现时代的要求。通过系统地对酒店管理专业的学生进行酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能的教学，使其了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识；熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求，中外名酒的分类、特点；通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制；熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序，使其掌握酒吧服务的相关技能；结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力，增强学生就业竞争力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生灵活、克制、诚信的职业意识；
- (2) 培养学生培养学生细心、周密、热情的服务意识；
- (3) 培养学生善于表达沟通、团结、协作、宽容的合作意识。

2. 知识目标

- (1) 掌握酒水、酒精度的概念，了解酒度的表示与换算酒的不同分类方法及按照生产工艺分类的内容；
- (2) 掌握葡萄酒的含义、特点；掌握葡萄酒的命名、年份、贮存、等级、酿造工艺和类别；
- (3) 掌握法国葡萄酒、意大利葡萄酒和中国葡萄酒的著名品牌；初步具备组织承办鸡尾酒会的能力。

3. 能力目标

- (1) 培养能让学主胜任各式酒吧服务工作和基层管理工作；
- (2) 能帮助本专业学生掌握必备的酒吧服专业务知识和技能；
- (3) 具备酒吧服务的工作能力，具有诚实守信、沟通协作的职业品质，为职业能力的发展打下良好的专业基础。

三、课程结构和内容

本课程内容由8个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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	酒水分类及识别能力	(1) 了解酒水的概念； (2) 掌握各种分类方法； (3) 掌握按生产工艺分成几类； (4) 掌握酒精度的表达方式和换算方法； (5) 熟悉啤酒、黄酒、	(1) 通过多媒体、视频等教师讲解酒水知识相关内容，使学生熟悉酒水的区别分类及酒精度的表示； (2) 老师讲解葡萄酒相关内容，了解葡萄酒的含义、特点；掌握葡萄酒的命名、	8

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
		清酒的区别及特点； (6) 中国白酒的分类及名品鉴赏。	年份、贮存、等级、酿造工艺和类别；了解法国葡萄酒、意大利葡萄酒和中国葡萄酒的著名品牌；	
2	六大基酒识别能力	(1) 了解白兰地、威士忌、金酒、伏特加、特基拉、朗姆酒，六大基酒的英文单词； (2) 掌握白兰地、威士忌、金酒、伏特加、特基拉、朗姆酒的主要原料，生产地区及名品； (3) 掌握酒标内显示的相关内容； (4) 熟悉六大基酒的特点。	(1) 通过多媒体、图片等讲解六大基酒相关理论知识，使学生了解各类酒的特点及生产工艺、名品、饮用要求及杯具的搭配； (2) 小组活动，将学生按5-6人进行分组，选出组长对组员进行相关知识的问答； (3) 实战演练，利用实训室内储存的各类酒让学生进行鉴别认知。	8
3	配制酒的识别和服务	(1) 了解配制酒的分类； (2) 掌握开胃酒、甜食酒的特点及饮用时间； (3) 掌握配制酒分类、原料、特点及饮用时间； (4) 掌握各类配制至少三种饮用方式，及所需用到的杯具。	(1) 通过多媒体、图片等讲解配制酒相关理论知识，并按分类对各种配制酒进行特征说明； (2) 学生分组识别酒柜内的配制酒品，掌握特点； (3) 按组进行知识竞赛，了解学生掌握情况。	16
4	酒吧接待服务	(1) 掌握葡萄酒的斟酒尺度； (2) 掌握各类酒品所需要相对应的别具及斟酒需求； (3) 了解各类酒品的应用方法及标准用量； (4) 熟悉酒吧内所有杯具及相对应的酒品。	(1) 讲解酒吧接待中的服务标准； (2) 对实训室内各类杯具进行详细讲解，了解适用酒品及标准用量； (3) 学生分组进行斟酒练习。	12
5	鸡尾酒的调制方法及运用	(1) 了解鸡尾酒的起源、分类及特点； (2) 了解鸡尾酒调制器具； (3) 了解鸡尾酒常用杯具； (4) 掌握鸡尾酒常用的原料； (5) 握鸡尾酒的命名； (6) 鸡尾酒的调制方法； (7) 掌握 20 款鸡尾酒的	(1) 讲解酒吧内的设施设备并进行功能说明，使学生能了解使用方式； (2) 现场演示四种主要调酒方法及特点说明； (3) 现场演示常用水果装饰物的制作过程；通过视频了解更多水果装饰物的制作； (4) 现场演示调制以白兰地、威士忌、金酒、朗姆	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
		调制方法。	酒、特基拉、伏特加为基酒的各一款鸡尾酒，使学生掌握操作要领及注意事项； (5)学生分组进行实训练习，以组为单位对 20 款鸡尾酒进行调制练习； (6)各组调制一款鸡尾酒后进行评比，总结分析操作的。过程中对与错的行为，强调规范	
6	酒吧日常管理能力	(1) 了解酒吧日常管理的主要内容； (2) 了解人员的配备与工作安排； (3) 掌握酒吧的质量管理。	(1) 讲解管理的内容，营业前，营业后及营业中所需做的操作事项 (2)学生分组模拟练习酒吧开业及酒水服务 (3) 各组进行相互点评。	8
7	鸡尾酒会策划能力	(1) 了解鸡尾酒会的类型； (2) 掌握承办鸡尾酒会的步骤与方法； (3) 初步具备组织承办鸡尾酒会的能力。	(1)教师讲解鸡尾酒会的形式、规模、准备事项及操作中的注意事项； (2) 任务驱动，将设计策划要求需求告知学生，让学生分组进行酒会策划及安排； (3) 各组酒会进行对比，优秀进行实景演练。	4
8	鸡尾酒酒品成本控制和核算	(1) 掌握酒吧的质量管理； (2) 掌握酒水的采购控制、验收控制、饮料的库存与发放； (3) 了解饮料的损耗控制； (4) 掌握酒水的成本核算及定价。	(1) 教师讲解水采购控制、验收控制与饮料的发放，酒水的定价方法和标准； (2) 设计案例，分析定价的前提，及成本的计算； (3)各组根据酒谱酒水数量，及实训室内酒水采购费用进行成本核算，并给出合理定价，说明定价理由。	4

四、学生考核与评价

为更好地激励学生的主动性、积极性和创造性，采用多样化开放性的考核办法。课程采用多方位考察、全面评价、重视过程的考核评价模式。

(1) 评价采取阶段评价和目标评价相结合，理论考核与实践考核相结合，学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评

价体系。

(2) 加强教学过程环节的考核, 结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面, 综合评定学生的成绩。

(3) 建立过程考评与期末考评相结合的方法, 强调过程考评的重要性。过程考评占 20%, 期中考评占 30%, 期末考评占 50%。过程考评和期中、期末考评满分均为 100 分。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学, 以学生的职业发展为根本, 采取项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点, 激发学生的学习兴趣, 培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力, 并使学生掌握专业的学习方法, 提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学, 在教学过程中, 立足于坚持学生实际操作能力的培养, 采用项目教学, 设计不同的活动, 提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学, 在教学过程中, 创设工作情景, 采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法, 并充分利用多媒体教学手段, 提高教学效果。

(3) 采用现场教学, 选用典型案例, 教师进行讲解并示范操作, 学生分组训练, 让学生在操作过程中掌握酒水服务工作的要求和方法。

2. 教材编写与选用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用, 倡导选用活页式、工作手册式新形态教材, 国家和省级规划目录中没有的教材, 可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 教材应突出实用性, 体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动, 采用真实案例, 设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式, 通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材中的活动设计应具有可操作性, 使学生在各种活动中树立职业道德观念。

(4) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料, 建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(5) 积极开发和利用网络课程资源, 录制微课, 充分利用网上信息资源。

3. 教学实施与保障

(1) 进行理实一体化教学, 理论学习在多媒体教室, 实践教学在酒吧实训室进行。并充分运用现代化教学手段, 发挥多媒体教学资源的优势, 强调各种媒

体之间的优化组合。

(2) 实训室能够保证学生的实训设备, 如各种调酒器、咖啡机、茶具等, 让学生在学中做, 做中学。

(3) 有一定数量的校外实训基地, 充分利用饭店企业的资源, 满足学生参观、实训和顶岗实习的需要。

(4) 本课程教师应为双师型素质教师, 具备不断改革和创新的教育观念, 能在传授专业知识和专业技能的同时, 注意培养学生的职业道德和职业素养, 并注重培养学生不断学习和创新的能力。

4. 课程资源开发与利用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用, 倡导选用活页式、工作手册式新形态教材, 国家和省级规划目录中没有的教材, 可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 产教结合开发实训课程资源, 充分利用饭店行业典型的生产企业资源, 进行产学合作, 简历实习实训基地, 实践“工学”交替, 完成学生实习, 实训的时间任务, 同时为学生就业创造机会。

(3) 积极开发和利用网络课程资源, 录制微课, 充分利用网上信息资源。

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	酒水及酒水分类	4	讲授法、示范法、实践法
2	酒水的简易分类	4	讲授法、示范法、实践法
3	白兰地、威士忌、金酒三种基酒的特征	4	讲授法、示范法、实践法
4	伏特加、特基拉、朗姆酒, 三大基酒的特征	4	讲授法、示范法、实践法
5	配制酒的分类	4	讲授法、示范法、实践法
6	配制酒的原料、特点及饮用时间	4	讲授法、示范法、实践法
7	配制酒的服务(一)	4	讲授法、示范法、实践法
8	配制酒的服务(二)	4	讲授法、示范法、实践法
9	葡萄酒的斟酒尺度;	4	讲授法、示范法、实践法
10	各类酒品所需要相对应的别具及斟酒需求;	4	讲授法、示范法、实践法
11	各类酒品应用方法及标准用量	4	讲授法、示范法、实践法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
12	鸡尾酒的起源、分类及特点及认识鸡尾酒调制器具；	4	讲授法、示范法、实践法
13	鸡尾酒的命名； 鸡尾酒的调制方法；	4	讲授法、示范法、实践法
14	20 种鸡尾酒的调制方法	4	讲授法、示范法、实践法
15	酒吧日常管理能力（一）	4	讲授法、示范法、实践法
16	酒吧日常管理能力（二）	4	讲授法、示范法、实践法
17	鸡尾酒会策划能力	4	讲授法、示范法、实践法
18	鸡尾酒酒品成本控制和核算	4	讲授法、示范法、实践法

酒店数字化营销课程标准

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核心课程，是学生在学习了《饭店概论》及《餐饮服务与数字化运营》、《客房服务与数字化运营》、《前厅服务与数字化运营》等专业课程的基础上，具备了一定的专业知识和观察分析能力之后，开设的一门理论知识与实践技能并重的课程。其功能是对接人才培养目标，为培养酒店业发展需要的应用型、复合型的专业人才服务。学生可以运用所学知识来分析解释酒店经济活动和现象，正确引导酒店企业如何进行市场定位和市场营销，也能更好地学习和把握后续课程。

通过本课程的学习，使学生了解酒店数字化营销的基础理论，形成酒店营销的总体观念；掌握酒店营销的基本原理与方法，增强市场意识与营销意识；能够灵活运用各种营销策略及营销技能，进行市场分析、产品销售、营销与策划以及市场开拓与促销工作，实现酒店的营销目标，从而具备从事市场营销活动和营销管理的基本职业技能。为从事酒店市场营销工作奠定良好基础。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

- （1）培养学生诚实守信、遵守法律法规的意识；
- （2）培养学生爱岗敬业、团队合作的精神；
- （3）帮助学生树立专业自信心，具备良好的酒店职业道德，并树立市场营销理念、服务意识和竞争意识；
- （4）培养学生的洞察力、应变思维、创新意识等方面的素质。

2. 知识目标

(1) 认识酒店数字化营销的产生、发展及未来发展趋势,掌握酒店数字化营销的基本概念和特点;

(2) 掌握酒店营销环境分析方法,识记酒店数字化营销调研、酒店市场预测的内容与步骤,理解消费者购买行为的决策过程;

(3) 理解酒店市场细分的含义,掌握酒店市场细分的标准及目标市场的选择模式和营销战略,学会如何进行市场定位;

(4) 掌握市场营销组合策略的内容,理解产品整体概念及产品生命周期营销策略、产品定价方法和定价策略、如何设计和管理分销渠道、运用促销组合常用方法和技巧。

(5) 掌握常见的新媒体营销方式和酒店数字营销方法。

3. 能力目标

(1) 能够把握当前酒店数字化营销的总体情况,并对未来酒店市场的发展趋势作出判断;

(2) 能根据消费者心理和购买行为的决策过程有针对性地做好营销工作;

(3) 具有运用科学方法进行酒店市场调研的能力,能根据企业实际,正确地进行市场细分、目标市场选择和市场定位;

(4) 会使用产品整体概念及层次构成知识分析产品营销中的实际问题,并能根据产品生命周期各阶段的特点制定相应的营销策略;

(5) 能正确运用定价方法、定价策略,实现企业经营目标;

(6) 能正确运用促销组合的基本策略、常用方法和技巧,去占领目标市场。

三、课程结构和内容

本课程内容由6个学习模块组成,总学时为72学时,合计4学分。

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	酒店数字化营销认知	掌握酒店数字化营销的基本概念,能运用市场营销的原理和现代市场营销观念对酒店营销活动做出比较专业的分析	(1) 通过课件、视频和案例等介绍酒店数字化营销的概念及发展过程; (2) 案例分析,小组活动。分组对具体案例进行分析讨论,深入理解现代营销观念,建立起对酒店数字化营销的感性认识。	4
2	酒店营销环境分析	(1) 掌握宏观环境和微观环境对酒店企业的影响,能运用科学方法对酒店	(1) 通过视频、案例等介绍酒店企业内外部环境内容及进行营销分析;	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
		市场营销环境进行分析； (2) 掌握市场营销调研的基本内容和基本方法,能够根据实际情况设计市场调查问卷。	(2) 小组活动, 走访市内一家星级酒店, 完成该酒店市场营销环境的SWOT分析; (3) 为校园“跳蚤市场”设计调查问卷。	
3	消费者市场分析	掌握酒店顾客购买行为的影响因素和决策过程,能够分析宾客的购买行为,有针对性地做好营销工作	(1) 通过视频、案例等分析影响酒店宾客购买行为的因素和决策过程; (2) 通过在校“跳蚤市场”做调查问卷, 增强对消费者购买行为的感性认识。	6
4	酒店市场分析	掌握市场细分、目标市场选择和市场定位的内容、程序和策略,能根据酒店企业实际状况进行市场细分、目标市场选择和市场定位。	(1) 通过课件了解市场细分的方法和目标市场策略; (2) 案例分析, 小组活动。根据实际酒店企业案例来探讨市场定位方法。	8
5	酒店市场营销策略	(1) 掌握产品整体概念,能分析酒店产品营销中的实际问题; (2) 掌握产品生命周期不同阶段的市场特点和营销策略,能为酒店产品制定相应的营销策略; (3) 掌握产品定价方法和策略,为酒店产品科学定价去占领目标市场; (4) 掌握不同渠道策略的特点,能进行渠道开拓和维护; (5) 掌握促销组合的策略,能正确运用促销和技巧,恰到好处地刺激消费需求。	(1) 通过视频、案例和课件介绍酒店促销的手段及促销组合策略; (2) 任务驱动, 参观当地星级酒店, 根据这家酒店经营的产品特点, 进行网络推销模拟训练, 并为其制定科学合理的促销组合策略来推广其产品。	34
6	新媒体营销	熟练运用新媒体平台的营销手段	结合案例和学生实际生活, 了解未来旅游营销的发展趋势, 培养学生对新时代下新媒体营销的认识。	8

四、学生考核与评价

本课程采用过程考核和目标考核相结合的评价方法。

1. 过程考核: 占学生总成绩的 50%, 主要在教学过程中对学生的学习态度、

操作能力、课堂表现、作业等情况进行评价,包括课前、课中、课后的表现,比如课堂出勤率、课堂活动的主动性与参与性、小组内活动表现、课后作业完成情况等。老师可以根据实际情况设置增值评价,采用教师评价、小组互评和个人自评等多种形式的考核方式;也可邀请企业兼职教师参与,对学生完成课堂活动作品的可行性进行评价。

2. 目标考核: 占学生总成绩的 50%, 是在课程结束时, 对学生的知识和技能整体掌握情况的评价, 包括期中和期末考核, 以闭卷考试形式完成。

综合性评价方法可以公平地评价学生学习的效果, 也使学生更注重学习过程, 提高了学生学习兴趣。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程在教学过程中, 将思政教育融入教学全过程, 并灵活运用案例教学、小组讨论、实地调研、汇报交流、多媒体等教学方法与手段, 形成融“教、学、做”为一体的课程特色。

(1) 在教学过程中, 应立足于加强学生实际操作能力的培养, 采用案例分析和实地调研等手段, 以工作任务引领提高学生兴趣, 激发学生的学习动机;

(2) 本课程教学的关键是案例讨论和分析汇报, 应选用典型的案例和任务为载体, 在教学过程中师生互动、生生互动, 起到事半功倍的教学效果。

(3) 在教学过程中, 除已经普遍采用的多媒体教学手段以外, 充分利用现代信息技术手段, 如精品课程的网络平台、计算机辅助教学软件、计算机辅助练习系统等, 提升学生的操作能力。

(4) 教学过程中教师应积极引导提升职业素养, 提高职业道德。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用, 倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材, 可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

(1) 校内教学条件要求。理论学习在教室进行, 需配置各类教学软件和多媒体设备, 能访问互联网。本课程编制的“电子教案”、“复习与训练题”等内容能够上传网络, 满足课堂教学和学生课外学习的需要。学生可通过网络进行远程学习, 教师利用网络可对学生进行有针对性地指导。

(2) 有一定数量的校外实训基地, 如旅游酒店等。充分利用酒店企业的资源, 满足学生参观、实地调研等的需要, 酒店企业应配备指导教师对学生的校外教学活动进行必要的指导和考核评价。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等，为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

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	1 酒店数字化营销认知	4	讲授、案例分析
2	2-1 酒店市场营销 宏观环境分析	4	讲授、案例分析
3	2-2 酒店市场营销微观环境分析 2-3 SWOT分析技术	4	讲授、案例分析
4	2-4 酒店市场营销调研	4	讲授、实地调研
5	3-1 了解消费者市场3-2 酒店宾客购买行为的影响因素	4	讲授、小组讨论
6	3-3 分析酒店宾客购买决策过程	2	讲授、案例分析
	4-1 酒店市场细分的原则和依据标准	2	讲授、案例分析
7	4-2 酒店目标市场的选择与策略 4-3 酒店市场定位战略	4	讲授、案例分析
8	4-4 竞争者战略	2	讲授、案例分析、小组讨论
	5-1 制定产品组合策略	2	讲授、案例分析
9	5-2 酒店产品生命周期策略 5-3 品牌管理	4	讲授、案例分析
10	5-4 酒店新产品的开发	2	讲授、案例分析
	6-1 酒店产品的价格及其作用	2	讲授、案例分析
11	6-2 影响产品定价的因素 6-3 定价目标	4	讲授、案例分析
12	6-4 酒店常用的定价方法 6-5 酒店常用的价格策略	4	讲授、案例分析
13	7-1 分销渠道类型 7-2 酒店产品分销渠道策略	4	讲授、案例分析
14	7-3 中间商及其管理	2	讲授、案例分析
	8-1 酒店产品促销组合策略	2	讲授、案例分析
15	8-2 人员推销策略 8-3 广告促销策略	4	讲授、案例分析、场景模拟
16	8-4 公共关系管理 8-5 营业推广策略	4	讲授、案例分析、实地调研

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
17	9-1 新媒体营销-微博营销 9-2 微信营销	4	讲授、汇报交流
18	9-3 短视频营销 9-4 网络直播营销	4	讲授、汇报交流

康乐服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，以培养学生实际能力为目的。本课程主要是通过多媒体授课、社会实训基地见习和酒店顶岗实习的形式进行，提高学生专业技能和应变能力，使学生具有康乐服务所必需的专业基础知识和服务技能，具有良好的职业素质，职业道德和爱岗敬业精神，同时还具备基层管理能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- （1）培养热爱生活和团队协作意识；
- （2）培养口头语言表达能力和沟通能力；
- （3）培养独立思考能力和信息收集的能力；
- （4）提高学生的文化素养和综合素质。

2. 知识目标

- （1）了解康乐部的经营方式和组织机构；
- （2）掌握康乐服务人员具备的基本技能；
- （3）熟练掌握康体项目、保健项目和娱乐项目的服务工作内容、服务程序；
- （4）了解康乐服务质量管理、安全管理和物质管理相关知识。

3. 能力目标

- （1）能够指导客人进行康体娱乐和保健项目；
- （2）能够熟练提供康乐服务；
- （3）能应对客人发生的各种突发情况和常见问题；
- （4）能够妥善处理康乐服务安全事故和报关康乐物质。

三、课程结构和内容

本课程内容8个学习模块组成，总学时为36学时，合计2学分。

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	康乐印象	(1) 掌握康乐的概念; (2) 了解康乐行业的现状与发展; (3) 熟悉饭店康乐部的经营方式及特点; (4) 熟悉饭店康乐部的组织机构与职能; (5) 掌握明确饭店康乐部岗位设置及职责。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	4
2	康乐服务人员与基本技能	(1) 了解康乐服务人员素质要求; (2) 了解康乐服务人员行为规范; (3) 掌握康乐服务人员服务规范; (4) 掌握康乐服务人员语言规范; (5) 掌握康乐服务基本技能; (6) 熟悉康乐心理服务。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	6
3	康体项目服务	(1) 了解康体项目设备设施的一般使用、管理、维护知识; (2) 熟悉康体项目所对应的岗位设置及岗位职责; (3) 掌握康体项目的规则与服务程序。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	6
4	保健项目服务	(1) 了解保健项目的种类及其注意事项; (2) 了解保健项目的主要设备设施; (3) 熟记保健项目的服务岗位、职责及素质要求; (4) 掌握保健项目的服务	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识	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
		程序及标准。	内容； (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	
5	娱乐项目服务	(1) 了解娱乐项目的主要类型和发展过程; (2) 了解娱乐项目的场地和主要设备设施; (3) 熟悉娱乐项目的场地和主要设备设施服务岗位、职责及素质要求; (4) 掌握娱乐项目的服务程序及规范。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	4
6	康乐服务质量管理	(1) 掌握康乐服务质量的衡量标准; (2) 熟悉康乐服务质量控制的原则和方法; (3) 掌握康乐部基本工作的质量控制; (4) 熟悉客人投诉的原因及投诉方式; (5) 掌握康乐服务投诉的处理原则和程序。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	4
7	康乐服务安全管理	(1) 了解康乐服务安全管理的目标与内容; (2) 了解康乐服务安全事故产生的原因; (3) 掌握康乐服务安全事故管理制度; (4) 掌握常见康乐服务安全事故的处理方法。	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习和职业技能的训练; (2) 小组活动, 对学生的练习结果,教师和学生进行共同分析,贯穿有关的知识内容; (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养,达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	4
8	康乐服务物资管理	(1) 了解康乐服务物资的分类与保管; (2) 掌握康乐服务物资领	(1) 采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法等教学方法,进行理论知识的学习	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
		发和消耗控制。	和职业技能的训练； (2) 小组活动，对学生的练习结果，教师和学生进行共同分析，贯穿有关的知识内容； (3) 培养学生具有饭店康乐服务所必须具备的职业素养，达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力。	

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度，既注重学生专业理论知识和职业能力的考核，又能检验学生职业素养提升的水平，两者有机结合，最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成：平时表现（20%）、作业（实践）20%、考试成绩 60%。

平时表现：包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业：在每一个教学项目中，都有书面作业，教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考试成绩：分为期中和期末考试，闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学，以学生的职业发展为根本，采取项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

（1）采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

（2）采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

（3）采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握康乐服务工作的要求和方法。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

(1) 教室配备多媒体设备或建立专门的多媒体教室,用于教师进行多媒体课件教学演示使用。配备“双师型”教师,既能向学生讲解理论知识和前沿专业知识,又可为学生进行技能演示并指导学生的训练。

(2) 本课程需要营造课堂外良好的实训环境,积极推行开放式实践性教学,建设开放式的实训平台,与山东蓝海酒店管理股份有限公司潍坊万力酒店管理有限公司奎文分公司潍坊东方大酒店有限公司达成实训实习合作协议,校外实习基地企业能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位,配备指导教师对学生的实习活动进行必要的指导和考核评价,同时承担学生在企业实习期间管理责任。

4. 课程资源开发与利用

本课程的教学资源主要有微课视频、教学大纲、课程标准、PPT、教案、习题等,为教师的教学和学生的学习提供丰富的扩展资源。

教学中积极开发和利用网络课程资源,不断增加教学资源的品种,不断提高教学资源的针对性。

六、授课进程与安排

周次	学习任务	课时数(节)	主要教学形式
2	康乐部的组织机构和职能 康乐部的岗位设置及岗位职责	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
3	康乐服务人员素质要求 康乐服务人员行为规范	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
4	康乐补员工仪容仪表、语言规范	2	讲授、小组合作、案例分析
5	康乐服务基本技巧 康乐心理服务	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
6	游泳与健身项目	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
7	球类项目	2	讲授、小组合作、案例分析
8	其他康体项目	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
9	洗浴桑拿服务 水疗服务	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
10	保健按摩服务 美容美发服务	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
11	歌舞及影音类娱乐 游戏类娱乐	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
12	休闲吧类服务 康乐服务质量的衡量标准	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
13	康乐服务质量控制的原则和方法	2	讲授、小组合作、案例

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
	康乐服务投诉原因及处理		分析、角色扮演
14	康乐安全管理概述 康乐服务安全事故产生的原因及管理	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
15	常见康乐服务安全事故的处理 康乐服务物资的分类与保管	2	讲授、小组合作、案例分析、角色扮演
16	康乐物资领发与管理方法	2	讲授、小组合作、案例分析
17-18	复习、考试		

会展服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。本课程的主要任务是通过教与学，使学生正确把握会展业的基本理论与时代理念，掌握会展业发展的最新信息，了解会展业各细分市场与主要国际会展组织，汲取发达国家会展业的成功经验，明确我国会展业的市场化发展与会展人才的培养问题，并初步把握会展业的发展趋势。通过学习与掌握主要内容、基本原理和一般方法，能综合运用对实际问题的分析，初步具有理解与解决会展经济中的一般问题的能力，培养学生的综合素质，为以后学习其它专业课程和从事实际工作奠定基础。

二、课程教学目标

1. 素质目标

（1）培养学生的职业道德素质，形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识和专业素养；

（2）培养学生具有会展服务所必须具备的职业素养，达到本岗位要求的较高的职业综合素质与能力；

（3）培养具备良好的可持续发展能力和创新能力，从事现代会展接待，能适应未来会展发展的综合性高素质国际化的专门人才。

2. 知识目标

（1）熟悉会议与会展接待与管理的要素；

（2）熟悉会议与会展接待的基本流程；

（3）掌握会议与展会的接待策划与管理的技能。

3. 能力目标

- (1) 能撰写各类会议、展会活动的接待与管理策划文案；
- (2) 能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务；
- (3) 能有效地进行会展客户关系管理；
- (4) 能进行各种会议会展活动的策划和实施；
- (5) 能根据不同的会展策划各类会展旅游活动。

三、课程结构和内容

本课程内容由7个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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	会展概述	(1) 会展的起源与发展；会展的概念； (2) 会议与展览的类型； (3) 会展经济的基本概念与内涵，会展的影响作用；国外会展业发展现状；我国会展业现状； (4) 会展的具体分类：MICE 会议、展览、节事活动、奖励旅游； (5) 会议的概念界定，会议的类型； 展览的概念的界定，展览的具体分类，以及展览的过程分析； (6) 奖励旅游的概念、实质、具体分类以及实施过程。	案例导入：上海世博会带来的经济和社会效应，引导学生思考； 借助多媒体课件讲解：会展的相关知识； 观看视频，了解会议、展览、节事活动、奖励旅游的知识； 分小组（4人）进行会展知识竞赛。	20
2	会展的推介服务	(1) 会展推介的基本概念、作用、原则以及会展推介的具体形式； (2) 会展推介方案的制作； (3) 会展招展服务的概念，会展招展代理形式，会展招展的技术与艺术；会展招展方案的拟定内容； (4) 展会专业观众的概念、展会组织者、参展者、参观者之间的关系；展会专业观众组织	老师引导学生对案例进行分析，同时讲解会展招展方案的拟定内容； 各小组对案例进行分析； 各小组自主设计推介方案。	8

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
		的基本程序。		
3	参展商服务	(1) 参展商参展目标选择的重要性、参展商参展目标的类型、以及确定参展目标常见的问题； (2) 参展商参展宣传工作的意义、方法；参展商展前与客户沟通的特点、类型； (3) 影响参展商参展选展的相关因素，参展商参展选择应避免的问题； (4) 参展商的展台工作内容及注意事项。	教师讲解参展商参展目标选择的重要性、参展目标的类型； 小组练习，参展商展前与客户沟通方式； 案例分析，指导学生根据所学理论知识，对经典案例进行分析，从而掌握参展商参展选择应避免的问题。	8
4	会展现场服务与管理	(1) 会展开幕仪式的布置要求、布置形式； (2) 展会开幕仪式的组织管理：时间地点的确定、开幕的程序制定、VIP 的接待、媒体的接待； (3) 展会观众的分类，展会观众统计的数据以及公式，展会观众的人数统计； 展会现场服务的主要内容：会场选择、布置，报道接待； 贤惠期间的现场服务工作内容； 展会现场的突发事件的具体分类以及处理措施。物流定义的界定，会展物流定义的； 会展物流的特点，会展物流服务的服务内容；	搜集会展开幕仪式的资料图片，并制成 PPT； 教师提前准备有关展会现场突发事件的案例，学生利用头脑风暴法进行圆桌讨论分析； 布置任务，让学生完成一个会展服务通用流程设计。	12
5	会展设计与搭建服务	(1) 会展设计的概念、内涵；展位设计的类型与展台搭建，展示空间的分类以及设计原则； (2) 会展设计与搭建人员的素质要求； 会展设计的工作程序、基本流程；布展工作内容； 展台搭建的一般程序，特装展位的搭建程序，布展施工的相关规定。	讲解会展设计的工作程序和流程； 小组讨论，展位设计原则和程序； 布置任务：各小组自主设计会展展位。	8
6	会展服务礼仪	(1) 礼仪的概念，会展服务与礼仪的概念；会展服务礼仪的	观看视频，了解会展服务礼仪规范 2. 讲解会展服务礼仪的原	8

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
		原则； (2) 会展参与人员应具备的礼仪方面的素质要求； (3) 会展服务中的基本礼仪、会展服务礼仪的基本规范； (4) 会议服务礼仪、展览服务礼仪。	则； 设计情境：分小组模拟会展服务。	
7	会展商务服务	(1) 会展商务服务的概念，会展商务中心的概念、作用，会展商务服务的分类； (2) 会展电子商务服务的概念、分类、具体内容； (3) 会展商务旅游的概念、分类、目的、主要环节、过程管理。	讲解会展商务服务的分类； 案例分析，会展商务服务的具体内容； 小组讨论，会展商务旅游的目的和环节。	8

四、学生考核与评价

课程考核目的是落实立德树人和“以职业标准及真实工作过程为导向”的教学指导思想的程度，既注重学生专业理论知识和职业能力的考核，又能检验学生职业素养提升的水平，两者有机结合，最终起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成：平时表现（20%）、作业（实践）20%、考试成绩 60%。

平时表现：包括出勤、课堂活动的主动性、积极性和学习态度。

作业：在每一个教学项目中，都有书面作业，教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

考试成绩：分为期中和期末考试，闭卷考试形式完成。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

以学生的职业发展为根本，将思政融入教学，采取项目教学、情景模拟、案例分析、任务驱动等灵活多样的教学方式，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

(3) 采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握会展服务工作的要求和方法。

(4) 在教学过程中要关注本专业领域的新技术、新要求、新的发展趋势,更贴切会展教学。

2. 教材编写与选用

教材要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用,倡导选用活页式、工作手册式新形态教材。国家和省级规划目录中没有的教材,可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3. 教学实施与保障

(1) 校内实践教学条件:借助学校拥有的四个大型会议室,营造会议情景教学氛围,配置各类教学软件和多媒体设备,能够开展会议、展会接待服务训练。本课程编制的“电子教材”、“电子教案”、“复习与训练题”、“技能训练指导模块”、“教学大纲”、“授课计划”、“学习形式”、“考核方式”等内容能够上传网络,满足课堂教学和学生课外学习的需要。

(2) 校外实习基地条件:与鲁台会展中心、山东富华会展中心建立合作关系,一是能满足现场教学的需要,而是能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位,任课教师对学生的实习活动进行定期和不定期的指导和考核评价,保证学生学生的实习效果。

4. 课程资源开发与利用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用,倡导选用活页式、工作手册式新形态教材,国家和省级规划目录中没有的教材,可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 教材应突出实用性,体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动,采用真实案例,设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式,通俗易懂、深入浅出。

(3) 根据课程特点,教材应具备一定的典型活动,设计的内容主题突出,具有可操作性,以提高学生的学习兴趣,提升学生的综合素质。

(4) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料,建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(5) 积极开发和利用网络课程资源,录制微课,充分利用网上信息资源。

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	会展概述:会展的起源与发展;会展的概念;会议与展览的类型	4	讲授法、任务探究法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
2	会展概述：会展经济的基本概念与内涵，会展的影响作用；国外会展业发展现状；我国会展业现状	4	讲授法、任务探究法
3	会展概述：会展的具体分类：MICE 会议、展览、节事活动、奖励旅游	4	讲授法、任务探究法
4	会展概述：展览的概念的界定，展览的具体分类，以及展览的过程分析	4	讲授法、任务探究法
5	会展概述：会议的概念界定，会议的类型	4	讲授法、任务探究法
6	会展的推介服务：会展推介的基本概念、作用、原则以及会展推介的具体形式；会展推介方案的制作	4	讲授法、任务探究法
7	会展的推介服务：会展招展服务的概念，会展招展代理形式，会展招展的技术与艺术；会展招展方案的拟定内容；展会专业观众的概念、展会组织者、参展者、参观者之间的关系；展会专业观众组织的基本程序	4	讲授法、任务探究法
8	会展现场服务与管理：会展开幕仪式的布置要求、布置形式；展会开幕仪式的组织管理：时间地点的确定、开幕的程序制定、VIP 的接待、媒体的接待	4	讲授法、任务探究法
9	会展现场服务与管理：会展现场服务与管理：展会观众的分类，展会观众统计的数据以及公式，展会观众的人数统计	4	讲授法、任务探究法
10	会展现场服务与管理：展会现场的突发事件的具体分类以及处理措施。·物流定义的界定，会展物流定义的；会展物流的特点，会展物流服务的服务内容；	4	讲授法、任务探究法
11	会展设计与搭建服务：会展设计与搭建服务：会展设计的概念、内涵；展位设计的类型与展台搭建，展示空间的分类以及设计原则；会展设计与搭建人员的素质要求	4	讲授法、任务探究法
12	会展设计与搭建服务：会展设计的工作程序、基本流程；布展工作内容；展台搭建的一般程序，特装展位的搭建程序，布展施工的相关规定。	4	讲授法、任务探究法
13	会展服务礼仪：会展服务礼仪礼仪的概念，会展服务与礼仪的概念；会展服务礼仪的原则	4	讲授法、任务探究法
14	会展服务礼仪：会展参与人员应具备的礼仪方面的素质要求	4	讲授法、任务探究法

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
15	会展服务礼仪：会展服务中的基本礼仪、会展服务礼仪的基本规范；	4	讲授法、任务探究法
16	会展服务礼仪：会议服务礼仪、展览服务礼仪	4	讲授法、任务探究法
17	会展商务服务：会展商务服务的概念，会展商务中心的概念、作用，会展商务服务的分类；	4	讲授法、任务探究法
18	会展商务服务：会展电子商务服务的概念、分类、具体内容；会展商务旅游的概念、分类、目的、主要环节、过程管理	4	讲授法、任务探究法

酒店综合实训课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，针对酒店对一线服务人员基本操作技能的要求，课程主要包括前厅服务技能训练、餐饮服务技能训练、客房服务技能训练三个大项目，其下分别设立多个工作任务。通过本课程的学习，使学生全面而系统地对酒店前厅、餐饮、客房服务的操作技能、服务方法进行培训和练习，力争使学生在进入酒店工作之前，就对酒店基层员工所应掌握的基本服务技能有个全面的认识和掌握，帮助其很快地融入到酒店的工作环境中去。并且通过该课程的学习，对学生职业能力和职业素养养成起到强有力的支撑作用，成为具有酒店服务技能要求的高素质技能型专门人才。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- （1）养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；
- （2）养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；
- （3）具有与客人沟通的技巧、与同事共事的团队意识，进行良好的团队合作；
- （4）养成爱护设施设备和工作用品的良好习惯。

2. 知识目标

- （1）熟知前厅部工作人员的素质要求；
- （2）熟知客房部工作人员的素质要求；
- （3）熟知餐饮部工作人员的素质要求。

3. 能力目标

- （1）能按要求完成前厅部的各项接待工作，比如前厅预订服务、礼宾服务、

接待服务、问询及总机服务等；

（2）能按要求完成客房部的各项清扫工作，比如客房的日常清扫、中西式坐床、开夜床服务等；

（3）能按要求完成餐饮部各项对客服务工作，比如中西餐摆台、斟酒服务、点菜服务、上菜分菜服务、席间餐具撤换等。

三、课程结构和内容

本课程内容由3个学习模块组成，总学时为72学时，合计4学分。

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	餐饮服务技能训练	（1）餐饮六大基本操作技能； （2）中、西餐零点及宴会服务程序； （3）小组中餐创意摆台竞赛。	（1）在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养； （2）教师示范和学生分组训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，掌握各主要部门服务与管理的理论知识与实践技能； （3）情景模拟，加大实践实操容量，使学生掌握酒店一线服务人员与基层管理人员的主要操作技能。	24
2	前厅服务技能训练	（1）前厅预订服务流程及技能操作训练； （2）前厅礼宾服务技能训练； （3）前厅接待服务流程及技能操作训练； （4）前厅问讯、总机服务技能训练。	（1）在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养； （2）教师示范和学生分组训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，掌握各主要部门服务与管理的理论知识与实践技能； （3）情景模拟，加大实践实操容量，使学生掌握酒店一线服务人员与基层管理人员的主要操作技能。	24
3	客房服务技能训练	（1）客房清扫流程，以走客房清扫做主要训练项目； （2）中、西式做床技能训练； （3）开夜床服务训练。	（1）在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养； （2）教师示范和学生分组训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，	24

序号	学习模块	学习内容及要求	教学活动设计建议	建议学时
			掌握各主要部门服务与管理的理论知识与实践技能； (3) 情景模拟，加大实践实操容量，使学生掌握酒店一线服务人员与基层管理人员的主要操作技能。	

四、学生考核与评价

为更好地激励学生的主动性、积极性和创造性，采用多样化开放性的考核办法。课程采用多方位考察、全面评价、重视过程的考核评价模式。

(1) 评价采取阶段评价和目标评价相结合，理论考核与实践考核相结合，学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评价体系。

(2) 加强教学过程环节的考核，结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面，综合评定学生的成绩。

(3) 建立过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 20%，期中考评占 30%，期末考评占 50%。过程考评和期中、期末考评满分均为 100 分。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

将思政融入教学，以学生的职业发展为根本，采取项目教学、情景模拟、角色扮演、任务驱动、现场教学等灵活多样的教学方法。以工作任务为出发点，激发学生的学习兴趣，培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力，并使学生掌握专业的学习方法，提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学，在教学过程中，立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学，在教学过程中，创设工作情景，采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法，并充分利用多媒体教学手段，提高教学效果。

(3) 采用现场教学，选用典型案例，教师进行讲解并示范操作，学生分组训练，让学生在操作过程中掌握餐饮服务、客房服务、前厅服务工作的要求和办法。

(4) 在教学过程中要关注本专业领域的新技术、新要求、新的发展趋势，更贴切专业教学。

2. 教材编写与选用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选

用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

（2）教材应突出实用性，体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动，采用真实案例，设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材中的活动设计应具有可操作性，使学生在各种活动中树立职业道德观念。

（4）利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

（5）积极开发和利用网络课程资源，录制微课，充分利用网上信息资源。

3. 教学实施与保障

（1）教室配备多媒体设备或建立专门的多媒体教室，用于教师进行多媒体课件教学演示使用。

（2）课程教师应为双师型教师，具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注意培养学生的职业道德和职业素养，并注重培养学生不断学习和创新的能力。

4. 课程资源开发与利用

（1）教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

（2）产教结合开发实训课程资源，充分利用饭店行业典型的生产企业资源，进行产学合作，实习实训基地，实践“工学”交替，完成学生实习，实训的时间任务，同时为学生就业创造机会。

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	餐饮服务技能训练：餐饮六大基本操作技能	4	讲授法、示范法、实践法
2	餐饮服务技能训练：餐饮六大基本操作技能	4	讲授法、示范法、实践法
3	餐饮服务技能训练：中、西餐零点及宴会服务程序	4	讲授法、示范法、实践法
4	餐饮服务技能训练：中、西餐零点及宴会服务程序	4	讲授法、示范法、实践法
5	餐饮服务技能训练：小组中餐创意摆台竞赛	4	讲授法、示范法、实践法
6	餐饮服务技能训练：小组中餐创意摆台	4	讲授法、示范法、

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
	竞赛		实践法
7	前厅服务技能训练：前厅预订服务流程及技能操作训练	4	讲授法、示范法、实践法
8	前厅服务技能训练：前厅预订服务流程及技能操作训练	4	讲授法、示范法、实践法
9	前厅服务技能训练：前厅礼宾服务技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
10	前厅服务技能训练：前厅接待服务流程及技能操作训练	4	讲授法、示范法、实践法
11	前厅服务技能训练：前厅接待服务流程及技能操作训练	4	讲授法、示范法、实践法
12	前厅服务技能训练：前厅问讯、总机服务技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
13	客房服务技能训练：客房清扫流程，以走客房清扫做主要训练项目	4	讲授法、示范法、实践法
14	客房服务技能训练：客房清扫流程，以走客房清扫做主要训练项目	4	讲授法、示范法、实践法
15	客房服务技能训练：中、西式做床技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
16	客房服务技能训练：中、西式做床技能训练	4	讲授法、示范法、实践法
17	客房服务技能训练：开夜床服务训练（一）	4	讲授法、示范法、实践法
18	客房服务技能训练：开夜床服务训练（二）	4	讲授法、示范法、实践法

酒店人力资源管理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是五年制高职教育酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。其学习领域是面向酒店企业的中、基层人力资源管理岗位,在培养学生的人力资源管理技能方面起着重要的作用。课程教学坚持以学生为中心,以能力培养为导向,通过人力资源管理的教学,使学生了解国内外人力资源管理技术的新趋势,掌握人力资源管理各个环节的工作内容、工作流程、工作规范,提高学生自我分析问题和解决问题的能力。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

- (1) 使学生具有吃苦耐劳、有奉献精神,有团队合作精神;
- (2) 熟悉人力资源岗位需要的基本知识,通过案例分析和模拟场景的演练提

高学生适应人力资源管理相关岗位的能力。

2. 知识目标

- (1) 学会运用人力资源管理理论知识;
- (2) 借鉴和运用国外先进经验来分析和解决企业人力资源管理的实际问题。

3. 能力目标

- (1) 掌握人力资源管理概述和人力资源管理流程;
- (2) 掌握人力资源管理流程模块的工作分析、绩效管理、薪酬与福利管理。

三、课程结构和内容

本课程内容由 6 个学习模块组成, 总学时为 72 学时, 合计 4 学分。

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	认识人力资源部	(1) 能认识人力资源管理的职责; (2) 能处理与其他岗位的关系; (3) 能分析解决人力资源部工作组织。	(1) 通过章节中的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) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于人力资源部的案例并讨论分析; (6) 知识竞赛, 扩充知识面。	12
2	制定人力资源部规划	(1) 能规范的进行人力资源部规划; (2) 能够规范、准确、熟练地根据供需分析人力资源部供需。	(1) 通过章节中的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) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于人力资源部规划的案例并讨论分析; (6) 知识竞赛, 扩充知识面。	8
3	招聘与甄选员工	(1) 能根据需要制定招聘方案; (2) 能进行员工招聘方案的设计; (3) 会实施组织面试; (4) 会进行人员选拔。	(1) 通过章节中的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;	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) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于员工招聘的案例并讨论分析; (6) 知识竞赛, 扩充知识面。	
4	员工培训	(1) 能处理员工培训; (2) 能正确理解人力资源培训与开发的重要性和必要性; (3) 能进行培训效果评估。	(1) 通过章节中的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學生进行小组讨论; (3) 针对课前案例分析展开课堂讨论; (4) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于员工培训的案例并讨论分析; (6) 知识竞赛, 扩充知识面。	12
5	绩效管理	(1) 会进行绩效考核程序的设计; (2) 能正确运用绩效考核结果。	(1) 通过章节中的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學生进行小组讨论; (3) 针对课前案例分析展开课堂讨论; (4) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于绩效管理的案例并讨论分析。	12
6	薪酬管理	(1) 能认知社会中薪酬管理的内容; (2) 能运用所学的新后管理知识解决某些实际问题; (3) 能知道 5 种薪酬制度及其优缺点; (4) 会分析薪酬构成内容及其之间的关系。	(1) 通过章节中的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學生进行小组讨论; (3) 针对课前案例分析展开课堂讨论; (4) 以多媒体、图片和视频教学增加学生的感性认识; (5) 实战演练, 让学生利用网络搜索关于薪酬管理的案例并讨论分析。	12

四、学生考核与评价

1. 考核评价采取阶段评价和目标评价相结合, 理论考核与实践考核相结合, 学生实训操作与知识点考核相结合、教师评价与学生自评、互评相结合的多元评价体系。

2. 加强教学过程环节的考核, 结合课堂提问、小组合作情况、学习任务完成情况等方面, 综合评定学生的成绩。

3. 建立过程考评与期末考评相结合的方法,强调过程考评的重要性。过程考评占 20%, 期中考评占 30%, 期末考评占 50%。过程考评和期中、期末考评满分均为 100 分。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

本课程以学生的职业发展为根本,将思政融入教学,采取项目教学、情景模拟、案例分析、任务驱动等灵活多样的教学方式,激发学生的学习兴趣,培养学生团队合作意识和分析问题、解决问题的能力,并使学生掌握专业的学习方法,提高学生自主学习的能力。

(1) 采用项目教学,在教学过程中,立足于坚持学生实际操作能力的培养,采用项目教学,设计不同的活动,提高学生学习兴趣。

(2) 采用情景教学,在教学过程中,创设工作情景,采取情景模拟、角色扮演、案例分析等方法,并充分利用多媒体教学手段,提高教学效果。

(3) 采用现场教学,选用典型案例,教师进行讲解并示范操作,学生分组训练,让学生在操作过程中掌握会展服务工作的要求和方法。

(4) 在教学过程中要关注本专业领域的新技术、新要求、新的发展趋势,更贴切实际教学。

2. 教材编写与选用

(1) 教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用,倡导选用活页式、工作手册式新形态教材,国家和省级规划目录中没有的教材,可在国家和省职业院校教材信息库选用。

(2) 教材应突出实用性,体现新技术、新工艺、新规范、并具有前瞻性。以完成任务的典型活动项目为驱动,采用真实案例,设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式,通俗易懂、深入浅出。

(3) 根据课程特点,教材应具备一定的典型活动,设计的内容主题突出,具有可操作性,以提高学生的学习兴趣,提升学生的综合素质。

3. 教学实施与保障

(1) 校内实践教学条件:学校智慧教室配有酒店数字化运营的人力资源管理方面的专用教学软件,学生能够借助本课程编制的“电子教材”、“电子教案”、“复习与训练题”、“技能训练指导模块”等内容能够进行资料查阅和模拟人力资源运营管理,满足课堂教学和学生课外学习的需要。

(2) 校外实习基地条件:学校与二十多家知名酒店建立了长久良好的合作关系,作为校外实训基地,能方便的进行现场教学,学生实习时,校外实习基地企业能够为学生提供与本课程相适应的顶岗实习岗位,达到预期的学校效果。

4. 课程资源开发与利用

(1) 利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料,建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

(2) 积极开发和利用网络课程资源,录制微课,充分利用网上信息资源。

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	认识人力资源部:能认识人力资源管理的职责	4	讲授法、案例分析法
2	认识人力资源部:能处理与其他岗位的关系	4	讲授法、任务探究法
3	认识人力资源部:能分析解决人力资源工作组织	4	讲授法、任务探究法
4	制定人力资源规划:能规范的进行人力资源规划;	4	讲授法、任务探究法
5	制定人力资源规划:能够规范、准确、熟练地根据供需分析人力资源供需	4	讲授法、任务探究法
6	招聘与甄选员工:能根据需要制定招聘方案	4	情景模拟法、讨论法
7	招聘与甄选员工:能进行员工招聘方案的设计	4	情景模拟法、讨论法
8	招聘与甄选员工:会实施组织面试	4	情景模拟法、讨论法
9	招聘与甄选员工:会进行人员选	4	情景模拟法、讨论法
10	员工培训:能处理员工培训	4	讲授法、任务探究法
11	员工培训:能正确理解人力资源培训与开发的重要性和必要性	4	讲授法、任务探究法
12	员工培训:能进行培训效果评估	4	讲授法、任务探究法
13	绩效管理:会进行绩效考核程序的设计	4	讲授法、任务探究法
14	绩效管理:会进行绩效考核程序的设计	4	讲授法、任务探究法
15	绩效管理:能正确运用绩效考核结果	4	讲授法、任务探究法
16	薪酬管理:能认知社会中薪酬管理的内容	4	讲授法、任务探究法
17	薪酬管理:能知道5种薪酬制度及其优缺点	4	讲授法、任务探究法
18	薪酬管理:能知道5种薪酬制度及其优缺点;会分析薪酬构成内容及其之间的关系	4	讲授法、任务探究法

饭店财务基础课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中等职业教育高星级饭店运营与管理专业的一门专业核心课程,是从事高星级饭店运营与管理专业服务岗位工作的必修课程,是学生学习高星级饭店各岗位相关技能的专业课程。其任务是受理散客及团队预订相关工作,总台接待员的职业能力,培养学生从事高星级饭店各岗位相关工作的专业理论知识与技能及获得相应职业资格证书的能力。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

- (1) 培养学生良好的职业道德和职业习惯;
- (2) 培养学生从事高星级饭店相关服务工作的应变能力;
- (3) 培养学生良好的沟通能力、协调能力和团结合作能力。

2. 知识目标

- (1) 了解饭店非财会人员需要的相关知识;
- (2) 理解饭店运营部门所关心的财务问题架构;
- (3) 掌握饭店运营部门从业人员必备的财务基础知识。

3. 能力目标

- (1) 掌握并能运用会计记账方法;
- (2) 掌握饭店财务部门的主要岗位设置及其相关职能;
- (3) 掌握客房、餐饮及其他部门营业收入的核算。

三、课程结构和内容

本课程内容由6个学习模块组成,总学时为72学时,合计4学分。

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	会计语言的整体认知	(1) 了解会计语言的要素及规则; (2) 掌握会计记账方法。	利用课件、视频资料,教师进行展示如何进行会计记账;	12
2	饭店财务工作体系	(1) 了解饭店会计的概况; (2) 理解饭店会计及其各部门会计核算的主要内容; (3) 理解饭店财务工作体系。	利用课件、视频资料,掌握饭店会计核算的内容;	12
3	饭店营业收入管理	(1) 了解饭店收银管理的相关内容; (2) 掌握饭店营业收入核算	教师演示(也可利用课件、视频资料)。	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
		的相关内容； (3) 掌握饭店营业收入的稽核。		
4	饭店成本费用管理	(1) 了解饭店成本费用管理的概念； (2) 掌握饭店食品成本毛利计算及饭店酒水标准成本的计算； (3) 掌握饭店三项期间费用的主要内容。	教师演示（也可利用课件、视频资料）	12
5	怎样阅读饭店财务报表	(1) 掌握饭店资产负债表的内容； (2) 掌握饭店利润表及部门报表的内容； (3) 掌握饭店内部财务报告。	教师演示（也可利用课件、视频资料）	12
6	怎样评价饭店财务状况	(1) 了解比率分析的相关内容； (2) 掌握流动性比率、偿债能力比率及其他比率的计算。	教师演示（也可利用课件、视频资料）	12

四、学生考核与评价

1. 注重学生的职业素养的养成和职业能力训练。采用过程评价、阶段评价和综合评价相结合的评价方式，促进每个学生的发展。
2. 坚持多元化评价原则，将日常考核和期末考核相结合给予综合评价。
3. 重视学生平时表现，对考勤、课堂提问、作业、测试情况进行打分，并与考试成绩结合，综合评价学生成绩。
4. 理论考核以期末闭卷考试为主，结合实践操作。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

(1) 讲授法：通过教师的讲解和演示，使学生掌握饭店财务基础的基本知识和技能。

(2) 案例教学法：通过引入实际案例，让学生分析讨论，加深对饭店财务基础的理解和应用。

(3) 讨论法：通过小组讨论、角色扮演等方式，培养学生的团队合作精神和沟通协调能力。

(4) 实践教学法：组织学生到饭店进行实地调研或实习，让学生亲身体验饭店财务管理的实际操作过程。

2. 教材编写与选用

选用体现新技术、新工艺、新规范等内容的高质量教材，教材内容符合岗位

需要，将高星级饭店运营管理专业最新的发展趋势编入教材，使教材内容贴近高星级饭店运营管理专业的发展和实际需要；教材体系的安排遵循学生的认知规律，讲清知识的来龙去脉；教材设计顺理成章，具有趣味性和启发性，做到图文并茂，寓教于乐，循序渐进的要求。

教材中的活动设计以学生为本，具有可操作性，文字表达应简明扼要，符合学生接受能力；突出培养学生正确的科学思想和科学方法，将实践教学与生产实际、与学生未来职业紧密联系，帮助学生解决未来职业中的问题。

3. 教学实施与保障

（1）多媒体教室和财务管理软件：配备先进的多媒体教学设备，如投影仪、音响系统、电脑等，以便教师进行课件展示、视频播放等教学活动，提高教学效果。提供财务管理软件供学生使用，如ERP系统、财务管理模拟软件等。这些软件能够模拟真实的财务管理环境，帮助学生掌握财务管理的实际操作技能。

（2）高质量教材和教辅资料：选用符合饭店财务基础课程标准的教材，确保教学内容的准确性和权威性。教材应涵盖财务管理的基本理论、原理、方法及其在饭店业中的具体应用。提供配套的教辅资料，如习题集、案例集、参考书籍等，帮助学生巩固所学知识，提高解决问题的能力。

（3）实习实训基地和模拟实训环境：与饭店企业建立合作关系，建立实习实训基地。通过实习实训，学生可以亲身体验饭店财务管理的实际工作环境，了解财务管理工作的具体流程和要求。建立模拟实训环境，如模拟餐厅、模拟客房等，让学生在模拟环境中进行财务管理操作，如成本控制、预算编制、财务分析等，提高学生的实际操作能力。

（4）专业教师团队：组建具有丰富教学经验和行业实践经验的教师团队，确保教学质量。

4. 课程资源开发与利用

充分利用网络资源，搭建网络课程平台，开发网络课程，实现优质教学资源共享。积极利用数字图书馆、电子期刊、电子书籍，使教学内容多元化，以此拓展学生的知识和能力。

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	了解会计语言的要素及规则	4	理论
2	掌握会计记账的方法	4	理论
3	了解饭店会计的概况	4	理论
4	掌握饭店会计核算的主要内容	4	理论

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
5	理解饭店财务工作体系	4	理论
6	了解饭店收银管理的相关内容	4	理论
7	掌握饭店营业收入核算的相关内容	4	理论
8	掌握饭店营业收入的稽核	4	理论
9	了解饭店成本费用管理的概念	4	理论
10	掌握饭店食品成本管理	4	理论
11	掌握饭店酒水成本管理	4	理论
12	掌握饭店费用管理的相关内容	4	理论
13	掌握饭店资产负债表的内容	4	理论
14	掌握饭店利润表的内容	4	理论
15	掌握饭店内部财务报告	4	理论
16	认识财务比率	4	理论
17	认识流动性比率	4	理论
18	认识偿债能力比率及其他比率	4	理论

岗位实习课程标准

一、课程性质与任务

岗位实习是本专业教学中至关重要的实践性教学环节之一，是培养高素质高技能人才的重要途径。学生到合作办学的星级酒店岗位实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；拓宽知识面，增强感性认识，培养锻炼学生综合运用所学的专业知识和基本技能，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力；熟悉各岗位的职业标准及规范，掌握前厅接待、客房服务、中餐宴会摆台流程及服务方式、西餐宴会摆台流程及服务方式、中西餐厅等岗位的工作流程、工作内容及核心技能；培养学生热爱劳动，不怕苦不怕累的工作作风，锻炼学生的意志；培养学生交流、沟通能力和团队精神，增加社会认知；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，培养良好的职业素养，增强学生的就业能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

（1）践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪，能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，遵守职业道德准则和行为规范，具有社会责任感与参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

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

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

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识目标

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及信息技术、绿色生产、环境保护、安全等相关知识；

（3）掌握酒店前厅、客房工作服务规范，掌握房务部管理的基础知识、服务技能及安全、卫生相关知识；

（4）掌握中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮部管理的基础知识、

服务技能以及安全、卫生相关知识;

(5) 掌握康乐、会议、会展的工作程序与服务规范等相关知识;

(6) 掌握酒店公共关系宣传、市场促销的基本知识;

(7) 掌握一定的英语读写、听说知识;

(8) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

3. 能力目标

(1) 具备较强的人际沟通与团队合作能力;

(2) 具备较强的外语口语表达能力和熟练的计算机应用能力;

(3) 具有良好的语言表达能力、沟通协调能力、组织管理能力和解决实际问题的能力;

(4) 具备解决酒店服务、数字化运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况,有较强的创新意识、自我拓展能力;

(5) 具备适应产业数字化发展需求的基本数字技能,掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力,基本掌握酒店运营领域数字化技能。

三、课程结构和内容

本课程内容由11个学习模块组成,总学时为540学时,合计18学分。

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	客房预订	1. 熟悉前厅预订程序 2. 熟悉更改、取消预订的流程 3. 掌握前厅预订操作系统	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
2	总台接待	1. 熟悉前台接待程序 2. 了解房态、客史档案等内容 3. 了解突发事件的处理方法	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
3	礼宾服务	1. 熟悉礼宾服务的内容 2. 了解“金钥匙”的相关工作要求	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
4	总机服务	1. 熟悉总机服务的内容 2. 了解转接电话、叫醒等相关内容	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
5	楼层服务	1. 了解中式铺床操作内容 2. 了解清扫客房的顺序	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
6	客房中心服务	1. 掌握客房各岗位报表的使用方法 2. 了解清扫客房的顺序	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50
7	客房基层管理	1. 掌握客房楼层清扫的方法 2. 了解客房日常工作等相关内容 3. 掌握处理部门意见的处理	利用课件、视频资料,现场跟岗学习	50

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
		技巧		
8	迎宾	1. 了解餐厅迎宾相关工作内容 2. 熟悉菜单、酒水单等相关内容 3. 了解餐厅分区情况 4. 了解餐厅安全处理办法	利用课件、视频资料，现场跟岗学习	50
9	点餐	1. 了解餐厅菜品制作方法并能合理推荐菜肴 2. 了解推销菜肴的服务技巧 3. 了解推销酒水的服务技巧	利用课件、视频资料，现场跟岗学习	50
10	零点服务	1. 了解上菜的服务流程 2. 了解斟倒酒水的服务技巧 3. 了解结账、餐后的相关内容	利用课件、视频资料，现场跟岗学习	50
11	宴会服务	1. 了解餐厅餐菜品情况 2. 了解菜单、酒水单调整情况 3. 了解设施设备的维护与使用方法	利用课件、视频资料，现场跟岗学习	40

四、学生考核与评价

岗位实习成绩应体现学生在岗位实习阶段学习、工作的综合表现和成果，应从遵守纪律、工作态度、职业素养、专业知识和技能、创新意识和实习成果等多方面进行综合评价。学校和实习单位共同制订实习评价标准，共同考核学生实习效果。

实习学生应在岗位实习结束时提交岗位实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

1. 岗位实习总结报告一篇；
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。

岗位实习考核由学校和实习企业双方考核，企业对实习学生的评价主要由企业指导教师和企业管理部门（人事部、综合管理部等）协商完成，学校对学生的评价建议组建考核小组，由考核小组共同完成。原则上，双方各占总成绩的50%。

五、教学实施与建议

1. 教学方法

校内教师和企业教师应通力合作，共同完成对学生的指导。校内教师要经常下企业指导学生理论学习，关心学生思想和生活动态。与企业教师共同制订学生

的实习计划、共同商讨指导问题，并对学生进行周目标抽查考核和整体综合能力的抽查考核。

2.教材编写与选用

（1）教材编写

教材编写应依据本课程标准，结合酒店行业相关的国家职业标准、行业企业标准以及1+X职业技能等级标准，以工作任务为导向，以企业真实案例为载体，引入企业新技术、新工艺、新规范，按照课程的内在逻辑及人才培养方案要求，融入思政教育和创新创业教育，重构教学内容，校企联合开发工单式、活页式、立体化教材，配套微课、视频、动画等数字化课程资源，提高学生的学习兴趣，教材表达必须精炼、准确、科学，突出“做中教，做中学”的职业教育教学特色。

（2）教材选用

教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3.教学实施与保障

本专业岗位实习主要面向中小企业，实习单位提供岗位与学生所学专业方向一致或相近。

4.课程资源开发与利用

为激发学生学习本课程的兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、挂图、实物教具、影像资料、电子教案、试题库等数字化教学资源。

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	客房预订	50	任务驱动式教学
2	总台接待	50	任务驱动式教学
3	礼宾服务	50	任务驱动式教学
4	总机服务	50	任务驱动式教学
5	楼层服务	50	任务驱动式教学
6	客房中心服务	50	任务驱动式教学
7	客房基层管理	50	任务驱动式教学
8	迎宾	50	任务驱动式教学
9	点餐	50	任务驱动式教学
10	零点服务	50	任务驱动式教学

周次	学习任务	课时数（节）	主要教学形式
11	宴会服务	40	任务驱动式教学

毕业设计课程标准

一、课程性质与任务

毕业设计是整个教学计划中的一个极其重要的实践性教学环节,是对所学知识的总结、提高和应用。通过对某项目的设计,完成整个方案的构思、设计和流程等设计全过程工作,要求同学能综合应用五年所学的基础理论和专业知识,开拓思路,展现才略,做到方案设计新颖,技术处理符合实际,能熟练设计方案及工作流程,巩固所学专业知识和掌握设计方法和技巧。为毕业后走向社会 and 选择职业,提供一定的依据和基础。

二、课程目标与要求

1. 素质目标

(1) 践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感;

(2) 崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪,能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定,掌握环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能,遵守职业道德准则和行为规范,具有社会责任感 and 参与意识;

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维;

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

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

(6) 具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识目标

(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及信息技术、绿色生产、环境保护、安全等相关知识;

(3) 掌握酒店前厅、客房工作服务规范,掌握房务部管理的基础知识、服务技能及安全、卫生相关知识;

(4) 掌握中、西餐厅的工作程序与服务规范,掌握餐饮部管理的基础知识、服务技能以及安全、卫生相关知识;

(5) 掌握康乐、会议、会展的工作程序与服务规范等相关知识;

(6) 掌握酒店公共关系宣传、市场促销的基本知识;

(7) 掌握一定的英语读写、听说知识;

(8) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

3.能力目标

(1) 确定毕业设计选题。在指导教师的指导下, 确定毕业设计选题。

(2) 制定毕业设计(论文)方案。依据指导教师下达的《学生毕业设计(论文)任务书》, 结合实际情况, 制定毕业设计(论文)方案。

(3) 查阅文献、实地调研, 收集相关资料。依据毕业设计(论文)实施方案, 到实地进行调研, 查阅文献, 收集资料, 熟悉技术规范, 确定设计思路和技术指标。

(4) 完成毕业设计(论文)成果。根据收集的资料, 技术规范, 按照确定的设计思路和技术指标, 结合个人基本情况、专业特色及实践实习情况, 拟定毕业设计(论文)成果框架, 并进行任务实施。

(5) 完成毕业设计(论文)答辩。根据毕业设计(论文)答辩程序与要求, 汇报毕业设计(论文)过程与成果, 完成毕业设计(论文)答辩。

三、课程结构和内容

本课程内容由5个学习模块组成, 总学时为30学时, 合计1学分。

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	参考课时
1	选题	毕业设计类型主要为方案设计类。	1.查阅选题指南 2.查阅文献资料 3.选定题目	2
2	下达任务书	学生自主选题或指导老师为学生选埋后, 教研室组织专家进行讨论审批, 通过后上报系部, 经系部核准后, 向学生下达毕业设计任务书。	1.提交选题; 2.论证选题。	2
3	调研收集资料, 开题论证	根据题目要求, 发现需要解决的问题, 或根据个人的情况, 结合具体的应用需要, 有针对性地进行学习, 查询相关技术资料和文献。	1.查阅资料; 2.进行开题论证。	4
4	设计过程	1.明确设计课题的任务, 确定设计使用的原始数据和资料; 2.综合概括及正确应用文献资料和图表等来进行方案分析, 先进性、可行性、经济性及适用性做出明确的论证; 3.提出解决课题关键问题的路线。	撰写毕业设计(论文)	20

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	参考课时
5	答辩	1.答辩准备; 2.毕业设计(论文)答辩。	1.答辩准备; 2.答辩过程。	2

四、学生考核与评价

1.考核方式

毕业设计(论文)的成绩,分为论文质量评阅成绩和答辩成绩两部分,论文质量占70%,答辩成绩占30%。答辩过程主要包括:对论文内容表达清楚,语言简练,重点突出,回答问题正确等。

2.成绩评定

根据百分制成绩,按成绩等级分为优秀(90-100)、良好(80-89)、中等(70-79)、及格(60-69)、不及格(0-59)五个等级。

五、教学实施与建议

1.教学方法

(1)毕业设计(论文)可在校内或校外进行,也可以采取校内、校外结合方式。对于结合生产任务的课题,可请校外人员指导。对于校外进行的方式,学校配备的指导教师,要经常了解设计(论文)的进程,及时解决出现的问题。指导教师应采取集中指导与个别辅导相结合的方式,让学生独立思考和完成任务,对学生高标准、严要求。

(2)毕业设计各阶段的时间分配可根据具体题目由教研室和指导教师协商合理安排。

(3)指导教师应认真履行指导教师职责,及时下发书面的毕业设计(论文)任务书,指导学生做好资料收集、分析与实训准备和毕业设计(论文)开题报告,定期检查学生的工作进度及所完成的工作质量,及时答疑解惑,有计划地对学生的毕业设计(论文)提出修改意见。毕业设计(论文)过程中,学生应定期向指导教师汇报工作进展情况。

(4)学生做完毕业设计(论文)后,必须全员答辩,未参加答辩的学生不能获得毕业设计(论文)成绩和学分。由教研室分成若干个答辩小组进行答辩,小组答辩可采取口答与笔答相结合的形式进行。

2.教材编写与选用

(1)教材编写

教材编写应依据本课程标准,结合汽车修理相关的国家职业标准、行业企业标准以及1+X职业技能等级标准,以工作任务为导向,以企业真实案例为载体,引入企业新技术、新工艺、新规范,按照课程的内在逻辑及人才培养方案要求,融入思政教育和创新创业教育,重构教学内容,校企联合开发工单式、活页式、

立体化教材，配套微课、视频、动画等数字化课程资源，提高学生的学习兴趣，教材表达必须精炼、准确、科学，突出“做中教，做中学”的职业教育教学特色。

（2）教材选用

教材选用要从国家和省发布的省级以上规划教材目录中选用，倡导选用活页式、工作手册式新形态教材，国家和省级规划目录中没有的教材，可在国家和省职业院校教材信息库选用。

3.教学实施与保障

毕业设计(论文)的指导教师一般要求有中级以上职称或技师以上职业资格，并有一定的企业工作经验。实训基地的设备配置、软件等应按教学要求定期更新。

4.课程资源开发与利用

开发相配套的毕业设计网站，公布典型的毕业设计案例，方便学生的课外学习和思考。

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	选题	2	辅导研究
1	下达任务书	2	辅导研究
1	开题论证	4	辅导研究
1	资料准备	6	辅导研究
1	撰写毕业设计	14	辅导研究
1	答辩	2	辅导研究