

酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案

教务处

2021年4月

编制说明

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案是依据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]19号）、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（职教成[2015]6号）、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]19号）、《国家职业教育改革实施方案》（国发[2019]4号）、《加快推进教育现代化实施方案（2018-2022）》和《职业教育提质培优行动计划（2020-2023年）》、《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案》（试行）启动相关工作的通知（教职成司函〔2015〕168号）、《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》（教职成[2019]6号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）等文件精神，按照《关于制定2021级专业人才培养方案的指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分为两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括专业人才需求与专业改革调研的报告、专业核心课程的课程标准。

二、人才培养方案使用范围

本方案适用于酒店管理与数字化运营专业。

三、人才培养方案编制人员

类别	教师信息	姓名	所属部门或单位	职称/职务
专业负责人	***	***	***	副教授/教研室主任
	***	***	***	讲师/副院长
参编人员	***	***	***	讲师
	***	***	***	助教
	***	***	***	讲师
	***	***	三亚湾国光豪生酒店	人力资源部总监
	***	***	三亚湾红树林度假世界	人力资源部副总监
	***	***	海口希尔顿酒店	人力资源部经理

方案执笔人：***

目 录

一、专业基本信息	- 3 -
二、专业定位	- 3 -
三、人才培养模式	- 5 -
四、课程体系与教育教学活动安排	- 5 -
五、专业核心课程介绍	- 13 -
六、教学基本条件	- 15 -
七、教学管理与内部质量保证	- 16 -
八、专业建设指导委员会	- 17 -
九、人才培养方案论证与审批	- 17 -
十、相关附件	- 19 -
酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的调研报告	
酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准	- 27 -

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业基本信息

(一) 专业名称及代码：酒店管理与数字化运营专业（540106）

(二) 招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

(三) 学制与学历：三年、专科

(四) 学习形式：全日制

(五) 毕业要求：

1. 修完本专业人才培养方案所规定的课程及学分。
2. 在三年学习期间，获得相应的职业资格（技能等级）证书。
3. 在三年学习期间，鼓励获得相应的英语、计算机合格证书。
4. 完成八个月顶岗实习并考核合格。

二、专业定位

(一) 培养目标

本专业坚持中国特色社会主义教育发展道路和方向，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的人文素质、科学素养、职业道德、创新意识和精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握酒店、餐饮集团、会展公司等旅游企业的专业基础知识和从事相关旅游企业管理和服务工作的职业技能，具备较强的适应能力、沟通交流能力、组织管理、营销公关等的能力，能够在酒店、旅游、会展等行业从事前厅接待、餐饮服务、客房服务、销售等岗位工作的高素质技术技能人才。

(二) 人才规格

类别	主要规格描述	备注
知识	<ol style="list-style-type: none">1. 掌握酒店管理、销售和服务知识以及酒店行业规范；2. 理解酒店前厅、客房、餐厅、康体等相关部门和行业的基层管理理论；3. 熟练应用酒店管理与服务艺术为客人提供专业服务；4. 掌握良好的办公软件操作技能；5. 熟练使用英语进行工作交流；6. 掌握食品营养与卫生知识和理论。	

能力	通识能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 良好英语沟通能力； 2. 良好的职业道德和法制观念。 3. 具有计算机网络应用操作能力； 4. 具有吃苦耐劳，团结协作精神和组织工作能力； 5. 具有竞争意识、效率意识、创新意识和健康的生活态度； 6. 具有良好的信息表达、交流能力，认识和分析经济形势和政策能力； 7. 具有对新知识、新技能的学习能力； 8. 具有分析和解决专业实际问题的能力； 9. 具有一定组织管理和领导能力。 	
	专业通用能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店服务基本能力； 2. 良好的岗位适应能力； 3. 酒店前厅、客房、餐饮服务技能； 4. 旅游市场把握能力； 5. 市场营销能力； 6. 酒店服务和基层管理能力。 	
	专业拓展能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能多层面、多维度地审视酒店服务的审美内涵和本质和特征； 2. 掌握酒店消费的特点以及酒店服务艺术。 3. 能制订工作计划的步骤,提出解决实际问题的思路； 4. 具有对旅游酒店行业新知识、新政策、新技术的学习和理解能力，以及通过不同途径获取信息的能力； 5. 具有全局思维与系统思维、整体思维与创新思维的能力； 6. 具有酒店、旅游服务的职业判断能力，决策、迁移能力。 	
素质		<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备高尚的思想道德修养和守法意识，具备爱国主义和集体主义精神。 2. 具备健康的体格，全面发展的身体耐力与适应性，良好的卫生习惯与生活规律等；具备稳定向上的情感力量，坚强恒久的意志力量，鲜明独特的人格力量。 3. 具备内化于人的心灵深处的精神气质和人格品质；外在表现为行为取向、品德情操、文化修养和审美情趣。 4. 树立科学思想，崇尚科学精神，并具有一定的应用科学知识、科学方法处理实际问题、参与公共事务的能力。 5. 具备“敬业、爱岗、诚信”的职业素质和良好的沟通协作能力。就业和创业能力，团队合作能力。 6. 树立远大的理想抱负，在国际酒店行业构建具有中国特色的管理体系和话语体系，广大青年学生应肩负起民族和国家的希望。 	

(三) 职业面向

序号	面向的职业岗位	职业岗位主要职责(业务)描述
1	餐饮服务管理	备餐，迎宾，接待，点餐，中餐服务，西餐服务，宴会服务
2	前厅服务管理	客房预订，前台接待，总机服务，礼宾服务，投诉处理
3	客房服务管理	楼层服务，客房行政管理，洗衣服务
4	会展服务管理	会议策划服务，展会服务接待，宴会策划服务
5	康乐服务管理	酒吧茶艺馆服务，健身房服务，娱乐服务，团队建设

(四) 职业资格(技能等级)证书

序号	证书名称	资格(技能)等级	发证机构
1	普通话证书	二级乙等以上	普通话培训测试中心
1	茶艺师	初级	海口市人力资源和社会保障局

三、人才培养模式

采用“德技双修，三课堂，全覆盖”的人才模式：学校、企业、网络三个课堂，专业实习全覆盖的培养形式。通识、房务、餐饮和酒店管理四大教学模块，第一阶段强调酒店基础知识，提高行业认同。第二阶段为专业核心阶段，包含餐饮、房务、康乐模块；第三为专业管理模块，实践再提高，并开设综合素质的课程。



图 1-酒店管理与数字化运营专业人才培养模式

四、课程体系与教育教学活动安排

(一) 职业岗位、典型工作任务与专业课程设置

职业岗位	典型工作任务	专业课程设置
预订员、前台接待员、礼宾员、话务员等	①客房预订	前厅服务与数字化管理、旅游电子商务、顶岗实习、英语、旅游心理学、旅游服务礼仪、顶岗实习
	②前台接待、前台投诉处理	
	③礼宾服务	
	④总机服务、总机投诉处理	
客房服务接待员	①楼层服务	客房服务与数字化管理、客房实操、校外专业考察实践、顶岗实习
	②客房中心、投诉处理	
	③洗衣服务	
餐饮服务接待员、调酒师、吧员	①备餐、迎宾、接待、点餐、中餐服务、西餐服务、宴会服务	餐饮服务与数字化管理、餐饮实操、校外专业考察实践、顶岗实习
	②酒吧、茶艺服务	酒品与饮料、茶艺
会务专员、宴会	①会议策划服务	会展服务与管理、校外专业考察实践、顶

接待服务员	②展会服务接待	岗实习
酒店或旅游企业 人力资源专员、 行政专员、文员	①培训、招聘、绩效、薪酬、劳动合同	酒店人力资源管理
	②办公自动化	计算机
	③公文写作	应用文写作
康乐服务员	①健身房服务员	康乐服务与管理、校外专业考察实践、顶岗实习
	②水疗服务员	
	③旅游商品销售	免税店经营
	③其他娱乐项目服务员	
酒店或旅游企业 销售人员	①资料收集、营销、策划	酒店营销、旅游市场营销
	②公关	公共关系

(二) 学期与教学周安排

学期	总周数	课内教学周数	入学及毕业教育	军训	社会实践周	实训实习周	考试
一	18	13	1	2	1		1
二	18	16			1		1
三	18	15			1	1	1
四	18	16			1		1
五	18				1	16	1
六	16					16	
合计	106	60	1	2	5	33	5

(三) 课时分配表

教学活动	学时数	占总计的比例
理论教学	815	31%
实践教学	1831	69%
总计	2646	100%

(四) 教学进程表

课程性质	课程分类	序号	课程名称	课程编码	教学活动学时			学分	考核方式	学时分配						备注		
					总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年				
										1	2	3	4	5	6			
										13周	16周	16周	16周	16周	16周			
必修课	通识课程	思想政治理论课	1	军训	01000001	40	0	40	2	考查	2周							
			2	军事理论课	01000002	36	24	12	2	考查	2							
			3	思想道德修养与法律基础	01000003	26	20	6	2	考试	2							
			4	毛泽东思想与中国特色社会主义理论概论	01000004	48	36	12	3	考试		3						
			5	形势与政策	01000005	64	64	0	4	考查	每学期16学时							
			6	大学生心理健康教育	01000007	32	32	0	2	考查	每学期16学时							
			7	大学生职业发展与就业指导	01000006	32	32	0	2	考查			每学期16学时					
				小计			278	208	70	17		8	7	4	4			
	公共文化基础课	8	计算机文化基础	09000001	58	20	38	4	考试	2	2							
		9	体育 I	04000001	26	0	26	2	考试	2								
		10	体育 II	04000002	32	0	32	2	考试		2							
		11	综合英语	03000001	58	30	28	4	考试	2	2							
		12	“养优”文化	01000008	16	16	0	1	考查		2							
		13	创新创业基础	01000009	16	8	8	1	考查	2								
		14	应用文写作	01000008	16	16	0	1	考查	2								
		15	艺术与审美	01000030	32	32	0	2	考查		2							
		小计			318	122	196	21		10	8							
	专业必修课	专业基础课	17	旅游学导论	53251301	39	39	0	3	考查	3							
			18	酒店管理概论	53271301	39	39	0	3	考试	3							
			19	服务礼仪与化妆技巧	53271302	39	24	15	2	考查	3							
			20	旅游客源国概况	53251312	32	16	16	2	考查		2						
			21	旅游心理学	53251308	32	16	16	2	考查		2						
			22	旅游政策与法规	53271303	32	16	16	2	考试		2						
			23	茶艺	53271304	45	15	30	3	考查			3					
24			旅游电子商务	53271305	30	15	15	2	考查			2						

		25	实用酒店英语	53271306	62	31	31	4	考查			2	2				
		26	康乐服务与管理	53271307	32	16	16	2	考查				2				
		27	酒店人力资源管理	53271308	32	20	12	2	考查				2				
		28	海南旅游概览	53271309	32	20	12	2	考查				2				
		29	饭店市场营销	53271310	32	16	16	2	考查				2				
		30	公共关系与形象塑造	53271311	32	16	16	2	考查				2				
		小 计			510	299	211	33		9	6	7	12				
	专业核心课	31	客房服务与数字化管理	53271401	52	26	26	4	考试	4							
		32	餐饮服务与数字化管理	53271402	80	40	40	6	考试	2	4						
		33	前厅服务与数字化管理	53271403	60	30	30	4	考试			4					
		34	会展服务与管理	53271404	60	30	30	4	考试			4					
		35	酒品与饮料	53271405	48	24	24	3	考试					3			
		小 计			300	150	150	21		6	4	8	3				
	专业实践课	36	客房操作技能	53271601	20	0	20	1	考查			实践周					
		37	餐饮操作技能	53271602	20	0	20	1	考查								
		38	专业见习与实践	53271603	100	0	100	6	考查					8周			
		39	毕业顶岗实习	01000010	720	0	720	36	考查					8周	16周		
		小 计			860	0	860	44									
选修课	专业选修课	专业拓展课	40	中国旅游地理	53272501	32	12	20	2	考查							
			41	高尔夫球场管理	53272502	32	12	20	2	考查							
			42	邮轮实务	53272503	32	12	20	2	考查							
			43	世界遗产名录	53272504	32	12	20	2	考查							
			44	酒店案例与品牌管理	53272505	32	12	20	2	考查							
			45	免税店经营与管理	53272506	32	12	20	2	考查							
			46	形体训练	53272507	32	12	20	2	考查							
			小 计			96	36	60	6			2	2	2			
	素质拓展课	人文素质	47	海南模拟导游	01000057												
			48	国学选读	01000013												
			49	世界遗产赏析(中国)	01000047												
			50	艺术欣赏(绘画、影视剧、摄	01000018												
																	任选三门
																	任选一门

			影与摄像)																
		51	普通话训练	01000021															
		52	大学生体育与健康	01000048															
		53	思辨与创新	01000037														任选一门	
		54	中国传统文化	01000039															
		55	异彩纷呈的民族文化	01000040															
		56	探索心理学的奥秘	01000041															
		57	人类与生态文明	01000042															
		58	美学与人生	01000052															
		小 计			32	0	32	2			2	2							
	科学素养	59	应用英语	01000036															任选一门
		60	广告学	01000027															
		61	营养与健康	01000049															
		62	天文漫谈	01000043															
		63	生活中的趣味物理	01000044															
		64	急救与自救	01000053															
		65	中医药与中华传统文化	01000054															
		小计				16	0	16	1			2							
	职业素养	66	职场礼仪	01000023														任选一门	
		67	人际关系与沟通技巧	01000024															
		68	创新创业实务	01000038															
		69	汽车品牌文化	01000050															
		70	家用汽车保养知识与常见故障排除	01000051															
		71	职场沟通	01000045															
		72	高效职场办公	01000046															
		小 计				16	0	16	1			2							
选修课		养优教育	详见第五项“养优”素质教育活动（第二课堂）		220	0	220	11											
总计					2646	815	1831	157		33	31	25	21						

(五)“养优”素质教育活动

“养优”素质教育活动安排表

类别	参加活动项目	积分兑换标准	认定依据	备注
思想政治 3.5 学分	1. 主题性教育活动 (主题性思想政治教育、演讲比赛或知识竞赛、征文比赛、摄影摄像比赛、微电影大赛等)	1. 申请参加成员每人每项可积3分; 2. 校级知识竞赛(演讲比赛)荣获一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积12分、8分、6分、3分; 省级、国家级知识竞赛(演讲比赛)荣获一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积12分、8分、6分、3分。	提供获奖证书和获奖照片。	积分足 够100分 则获得 4.5个学 分
	2. 常规性思想教育 (爱国爱党教育、传统文化教育、诚信教育主题团日活动、先进事迹报告会等。)	每参加一次可积3分。	提供活动现场图片和签到情况。	
	3. 个人评优评先 (优秀共青团员、优秀团干、优秀学生干部、养优之星、优秀青年志愿者、自强之星等荣誉、党、团校培训、大骨班等活动、学生干部、艺术团、优秀学生、学生干部、)	1. 国家级、省级、校级、院级分别积12分,8分,6分,3分 2. 党、团校学习合格可积6分; 3. 校青马班(大骨班)学习合格可积5分,被评为优秀学员加6分; 省级以上青马班学习合格可积8分。 4. 担任学生干部考核合格,各班级学生干部可积3分; 院级学生组织主席可积6分,副主席、部长可积4分,干事(预备干事)可积2分; 校级学生组织主席可积10分,副主席、部长可积8分,干事(预备干事)可积4分; 学校各部门助理类学生干部工作由主管部门评定合格,每人积6分。	提供获奖证书。提供参加培训合格证书和培训笔记或培训心得。	
	4. 集体荣誉 (五四红旗团支部、先进班集体、文明宿舍、活力团支部、优秀社团、优秀青年志愿者团体等集体荣誉)	国家级、省级、校级分别积12分,8分,6分,3分	提供获奖证书。	
	5. 讲座、报告会(养优大讲堂、思想政治、形势政策报告会、理想信念主题教育、安全教育、法制教育人文素质、健康教育报告会、讲座等)	每参加一次可积3分。	提供参加课外讲座证明和相关讲座内容笔记以及签到情况。	
志愿公益 2.5 学分	6. 志愿者注册 (志愿海南、各项组织志愿者)	注册志愿者积5分	提供志愿汇志愿服务时长证明。	积分足 够100分 则获得3 个学分
	7. 志愿服务公益活动	省级组织的志愿服务活动, 每参加1次积10分; 市级组织的志愿服务活动, 每参加1次积7分; 区级组织的志愿服务活动, 每参加1次积4分; 校级组织的志愿服务活动, 每参加1次积3分; 院级组织的志愿服务活动, 每参加1次积2分。	提供志愿汇志愿服务活动证明。	
	8. 西部计划志愿者	每人次积30分。	提供相关录取证明。	

	9. 义务献血	每人次积25分。	提供献血证明。	
创新创业 1学分	10. 专利发明、发表论文、文章	专利发明每项可积 40 分。校级媒体平台（校报、学报）发表文章每篇可积 6 分，在公开出版报纸期刊上发表文章每篇可积 8 分；三大检索、核心期刊、一般期刊分别积 50 分、30 分、20 分。	提供相关证明。	积分足 够 100 分 则获得 1.5 个学 分
	11. 创新创业比赛（“挑战杯”大学生课外学术科技作品竞赛；“创青春”全国大学生创业大赛、“正大杯”大学生双创实战营销大赛、全国大学生数学建模大赛、全国大学生互联网+创新创业大赛，全国大学生电子商务竞赛，全国大学生软件杯大赛等）	国家级一等奖（金奖）、二等奖（银奖）、三等奖（铜奖）、优秀奖，分别积 30 分、20 分、15 分、10 分；省级一等奖（金奖）、二等奖（银奖）、三等奖（铜奖）、优秀奖，分别积 20 分、15 分、10 分、7 分；校级一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖，分别积 10 分、7 分、5 分、3 分；参赛者积 2 分；	提供相关获奖证书。	
	12. 创新创业讲座、活动（如养优大讲堂中的创业讲座等）	每人次积 8 分。	提供参加课外讲座、活动的听课笔记和现场照片。	
	13. 公司创建（成功注册公司并运营一年以上）	每人 30 积分	提供相关作证材料	
	14. 大学生创新创业立项	校级立项成功可积 10 分；省级、国家级立项分别可积 15 分、30 分。	提供相关作证材料	
文艺体育 1.5 学分	15. 文艺活动(三走活动)	参与校、院系文艺活动可积 3 分；高雅艺术进校园等大型活动积 4 分。参加校级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 8 分、6 分、4 分、2 分；参加省级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 15 分、10 分、8 分、6 分。参加国家级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 30 分、20 分、15 分、10 分。	提供相关作证材料。	积分足 够 100 分 则获得 2.25 个 学分
	16. 体育运动(三走活动)	报名参加校园体育活动可积 3 分；校运会等大型活动积 5 分。参加校级体育活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 8 分、6 分、4 分、2 分；参加省级体育活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 15 分、10 分、8 分、6 分；参加国家级比赛可积分 25 分。	提供相关作证材料	
实习实践 1 学分	17. 社团活动	参加各种社团活动 1 次积 3 分；会员时间超过一学年每学年可积 5 分，社团负责人可积 10 分。	提供相关作证材料	积分足 够 100 分 则获得 1.5 个学 分
	18. 校内实践（学校日常社会实践（走进企业等）社会相关工作荣誉）	每参加一次可积 3 分。国家级、省级、校级、院级荣誉分别积 30 分、20 分、10 分、6 分。	提供实践报告和图片。	
	19. 校外实践（机关（事业单位）挂职、实习；国际交流访学。）	每人次积 10 分。	挂职实习时间要求 2 周以上，以挂职实习鉴定为准；国际交流时间要	

			求一学期以上。	
	20. 寒暑社会实践 (“三下乡”社会实践活动、寒暑假社会实践)	校级立项团队负责人积10分, 其余团队人员积7分。 院级立项团队负责人积8分, 其余团队人员积6分	提供实践证明。	
技能培训 1.5 学分	21. 职业技术培训、职业规划、就业创业培训	积极参加各种专业技术培训积10分; 获得相应证书的高级、中级、初级, 每人每项可积30分、20分、10分。	提供相关作证材料	积分足够100分 则获得 2.25个 学分
额外加分项 3 学分	22. 汽车驾驶证	在校三年内获得汽车驾驶证即可获得3个学分	提供驾驶证或驾校的结业证书	材料报 辅导员 审核, 满 足条件 即可在 “到梦 空间”软 件中获 得学分
其他	凡《“第二课堂成绩单”积分学分计算方法》中未涉及到的, 但需要予以确认积分的项目需上报学校团委审核通过备案。计分标准及学分计量方法由学校“第二课堂成绩单”办公室负责解释。			

(六) 集中性实践教学

集中性实践教学(项目)安排表

序号	活动类别	活动(项目)名称	教学目标	学期	校内/校外
1	认知 见习	军训	国防认知	1	校内
2		酒店考察	认识酒店	1	校外
3		会展是什么	认知会展	3	校外
4	技能 实训	餐饮技能实操	会餐饮服务、接待	3	校内外
5		客房技能实操	会客房服务、文案工作	3	校内外
6		前厅技能实操	会预订、会接待、会处理投诉	3	校内外
7		酒品技能实操	能品评红酒、会调制酒店常见酒	4	校内外
8		茶艺技能实操	能品评常见茶叶, 会茶艺操作	3	校内
9	综合 实训	会展项目实践	能服务接待、能策划、能文案工作	3	校内
10		康乐项目实操	能理解康乐企业运营, 能进行康乐服务、能策划团建活动	4	校内外
11		礼仪化妆	能进行有效礼仪服务	3	校内
12	顶岗 实习	专业见习与实践	专业见习	5	校外
13		毕业顶岗实习	完成理论实践知识的社会	6	校外

（七）创新创业教育体系

表 4 创新创业教育体系安排表

类别	课程（活动）名称	学时	学分	开设学期	教学形态	修读方式	备注
职业规划	大学生职业发展	8	1.5	第一学期	讲座	必修	
	职业生涯规划	8		第二学期	比赛	必修	
就业指导	就业指导 1	4		第三学期	讲座	必修	
	就业指导 2	4		第四学期	辅导	必修	
	就业基本技能（驾驶）	8	0.5	任一学期		选修	
创新创业	创新创业基础	16	1	第一学期	讲授	必修	
	创新创业实务	16	1	第二学期	讲授	选修	
	创新思维训练				实践	选修	
	创新创业实践				实践	选修	

五、专业核心课程介绍

（一）餐饮服务与数字化管理

课程名称	餐饮服务与数字化管理
教学目标	通过本课程的学习，掌握餐饮服务基本操作技能与餐饮管理相关知识内容，使学生具有酒店服务部门基层岗位服务能力与督导管理能力。通过各种技能的训练使学生能够熟练运用托盘使用、斟酒服务、点菜技巧及宴会策划文案撰写等餐饮服务与数字化管理实践工作领域服务和管理需要的能力。理论教学与实践教学相融合，着重培养学生的实践能力，培育学生职业素养。掌握我国饮食文化特色，树立文化自信。
教学内容	根据实际岗位需求，教学内容包括餐饮业概述、餐饮服务人员素质要求、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、菜肴与酒水服务、自助餐服务与酒吧服务、原材料采保管理、菜单设计与制作、宴会设计与策划、厨房生产与管理、餐饮经营成本核算、餐厅选址与布局、餐饮营销管理、餐饮服务服务质量管理、食品安全法等。
教学重点、难点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构 2. 能操作餐饮服务的各项技能 3. 能按标准进行中餐服务 4. 能按标准进行西餐服务 5. 能运用餐饮菜单设计的方法与技巧设计宴会主题菜单及心目中餐厅的菜单或酒水单 6. 能根据餐饮企业的具体情况制定相应的采购保存规章制度，能够实际完成餐饮原材料标准的制定、采购与验收 7. 能设计厨房室内环境并根据设计配备厨房设备，并制定菜肴的标准食谱 8. 能对刚开的餐厅进行合理的选址与布局设计 9. 能对下级员工进行餐厅理论及操作技能培训指导 10. 能熟练向客人推销餐厅产品 11. 能独立完成一份主题餐厅营销策划活动的撰写 12. 能独立完成主题宴会接待方案策划的撰写 13. 能独立完成主题宴会台面设计及创意主题文案的撰写 14. 能适应酒店数字化发展需求，使用酒店云平台、智能设备等为客人提供餐饮服务
教学方法与手段	通过讲授法、模拟演练法、现场操作法等授课，每节课结束后，通过云班课进行测试，巩固学习内容。

教学资源	1. 使用参考教材《餐饮服务与管理》徐溢艳 周显曙等 清华大学出版社。 2. 网络资源： 中国饭店协会、职业餐饮网、酒店高参微信公众号
考核要求	1. 平时成绩占 30%，主要包括学生平时作业、课堂出勤、上课状态、作业等综合表现。其中出勤和作业占 50%，工作任务完成占 50%。 2. 实践技能成绩占 40%，包括菜单的制作、宴会摆台及创新设计、模拟服务及团队协作 3. 期末考试成绩占 30%，主要是期末理论考试成绩。

(二) 客房服务与数字化管理

课程名称	客房服务与数字化管理
教学目标	通过本课程的学习，掌握客房服务的基本知识、服务技能和相应管理知识等，使学生具有酒店服务部门基层岗位服务能力与督导管理能力。通过技能的训练使学生能够熟练运用客房清扫程序、做床、开夜床服务、公共区域的清洁、接待服务技能等适应现代酒店业客房服务等领域一线服务和管理需要的能力。理论教学与实践教学相融合，着重培养学生的实践能力，培育学生职业素养。
教学内容	本课程主要介绍了客房工作前准备、迎客服务、住店服务及送客服务；客房部清洁质量管理；客房服务质量管理；客房用品管理；客房安全管理及客房部管理等内容。以模块化教学为指导，每个模块由若干具体任务组成，每个具体任务是以任务目标、知识准备、任务执行、任务测试来完成的，这样能更好地帮助学生理解和掌握所学知识。
教学重点、难点	重点：掌握不同房态客房清洁的程序，公共区域的清洁内容，客房对客服务的模式和内容。 难点：客房服务的质量控制、客房的用品管理、客房的安全管理等。
教学方法与手段	讲授法、案例分析法、角色扮演法、实操等
教学资源	参考教材、网络资源、客房实训室、校外酒店参观学习
考核要求	理论考核 50%，客房中式铺床及夜床设计 35%，平时表现 15%

(三) 前厅服务与数字化管理

课程名称	前厅服务与数字化管理
教学目标	通过本课程的学习让学生了解酒店前厅服务的操作流程及各相关岗位需要的知识和技能，使学生掌握前厅服务的各项操作技能，并能灵活运用于对客服务中。同时，通过本课程的学习使学生能胜任前厅部基层管理岗位的工作，具备处理客人投诉、协调前厅部与其他部门等关系的能力。使学生具有良好的酒店前厅服务意识，扎实的前厅服务知识与技能，以及较强的创新能力。
教学内容	本课程以前厅服务与管理的工作任务为引领，以岗位能力为依据，重构传统课程体系，选取典型工作任务，设计了 3 大模块 9 个任务，即前厅概况；客房预订；礼宾服务；前台接待服务；问讯、商务中心与总机服务；前厅收银；综合宾客服务；前厅销售管理；前厅部服务质量管理。
教学重点、难点	帮助学习者建立前厅服务与管理工作的观念与意识，让学习者熟练掌握前厅服务的基本操作程序与技能，具有良好的语言表达能力、应变能力、沟通协调能力、具有良好的职业道德和爱岗敬业精神，为今后胜任酒店前厅部基层管理工作，提高服务质量打好基础。
教学方法与手段	讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法
教学资源	教材、案例、视频、图片、课件、网络、校内实训室、校外实训基地
考核要求	本课程为考试课，采用过程性考核与终结性考核相结合的方法。过程性考核包括：平时成绩 40%+实操考试 30%+期末考试成绩 30%

(四) 会展服务与管理

课程名称	会展服务与管理
教学目标	课程要求学生需要掌握会展业概况以及市场营销的重要性,掌握促销的主要手段,熟悉谈判跟合同的基本要求和技巧。掌握会展市场服务的内容及其特点,能初步运用科学的管理理论与方法,在会展企业中从事相关的工作。
教学内容	会展概述,会展策划理论与时务,会议服务与管理,展览服务与管理,节事活动概述,奖励旅游概述,会展营销,会展危机应对
教学重点、难点	教学重点在提高学生对会展行业的兴趣,学生掌握会议的策划,展览实务; 难点是会展营销实务
教学方法与手段	除讲授法、案例研讨法、引导自学法、视频教学法,情境训练等教学方法;采取角色扮演、模拟情境等教学方法,引导学生积极思考,提升学生运用知识分析和解决实际问题的能力。
教学资源	教材: 《会展旅游实务》陶艳红 江苏大学出版社 2014 《会展经典案例精析》马勇 重庆大学出版社 2007; 《会展管理》王云玺 上海交通大学出版社 2009; 书籍、杂志、网络资源等: www.cce.net.cn 中国会展在线,中国会展杂志
考核要求	本课程评价方式上,采用笔试、口试、现场操作、方案设计相结合,开卷、闭卷相结合,第一课堂与第二课堂相结合,学生自评、互评相结合的评价方式。

(五) 酒品与饮料

课程名称	酒品与饮料
教学目标	通过本课程的学习让学生了解酒店餐饮服务工作中酒水服务的相关操作流程及需要的知识和技能,使学生掌握酒水服务的各项操作技能,并能灵活运用于对客服务中。同时,通过本课程的学习使学生能胜任餐饮部的酒水工作,具备独立为客人服务、制作酒水的能力,使学生具有较高的服务意识与酒水服务技能,以及较强的创新能力。培育学生职业素养。掌握我国酒文化特色,树立文化自信。
教学内容	酒水概述、发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒和咖啡的认识与操作
教学重点、难点	教学重点: 各类酒水的定义、分类、名品认识; 教学难点: 各类酒水的名品推荐、品评、制作与侍酒服务。
教学方法与手段	讲授法、视频教学、演示法、情景模拟、实操训练
教学资源	教材、视频资源、网络资源、实训设备
考核要求	平时成绩 30%: 出勤、实训课程表现、作业; 理论考核 20%: 期中理论测试; 实训考核 50%: 知识点的掌握。

六、教学基本条件

(一) 教学应具备条件

1. 师资队伍

应具有良好的品德修养和职业操守。其知识范围应覆盖专业知识体系所含知识领域、知识单元和知识点，系统掌握酒店管理与数字化运营专业的基本理论和实操方法，要有必要的理论知识，并具有专业实践经验。

2. 教学设施

(1) 多媒体教室：网络、音响等基本设备。

(2) 实训室：应该有满足学生专业技能实践基本需求的展示空间（包含前厅功能实训室，客房、餐饮、酒吧等实训设备）。

(3) 与社会相关行业协会、行业企业等建立实践的联系，提供学生实践机会。

(二) 现有教学基本条件

1. 师资队伍

目前，酒店管理与数字化运营专业教研室拥有专业教师 8 名，是一支充满朝气的青年专职教师队伍。专业带头人 ***副教授，从事专业教学时间长达 13 年，***、兑艳红、周小梅、谭颖等老师都有多年酒店工作经验和超过 6 年以上的教学经验。

2. 教学设施

设备需求：我校现有实训条件能基本满足学生的实践需求，但实训设备耗损大，设备陈旧，需不停地更新。另外因为开展实训教学的班级由专业扩展到专业群，导致学位紧张，还需要再添置教学桌椅、投影仪、空调等设备。

校内实践条件：

(1) 中餐实训室、西餐实训室、前厅实训室、客房实训室和酒品茶艺实训室；

(2) 专业展厅 2 个：图书馆展馆，艺术楼一楼展示场地，各类大小型会场；

这些设备能够满足专业课程仿真实训的需求。实现对酒店等教学要求的场景范围进行整体仿真，激发学生学习兴趣的同时，可以大幅提高课程的教学水平和教学效率。

校外实践条件：

海口希尔顿酒店、海口丽思卡尔顿、三亚湾红树林度假世界，三亚美高梅度假酒店、三亚国光豪生等多家星级酒店。

七、教学管理与内部质量保证

学校建立并逐步完善了由办学目标、专业人才培养目标、课程教学目标、课堂教学目标等构成的目标体系，以目标为导向，逐步完善了五个层面（学校、专业、课程、教师、学生）的质量标准体系建设，初步形成了对标自我诊断的运行机制。

学校建立了“二级”教学督导机制，制定了《教师课堂教学管理规范》、《领导干部听课管理

办法》、《部门及个人年度考核管理办法》、《教学督导工作管理办法》等制度；依托校园私有云平台完善了课堂教学实时监控体系，建有督导、教师、学生、教学管理者等多主体评教评学机制，有效地促进了教风、学风建设，保障了人才培养质量。

***建立并逐步完善了由酒店管理与数字化运营专业人才培养方案、专业课程教学标准、课堂教学目标等构成的标准体系，以目标和标准为导向，对专业、课程、教师和学生这四个层面设定质量标准体系，逐步形成了对标自我诊断的运行机制。

***制订督导制、实习生管理等制度、教师听课制度、年度考核制度，完善教学和学生管理运行机制，强化理论教学和实践实习的管理，采取理实一体化的教学方式和管理措施，按市场需求不断深化教学改革，进行酒店管理与数字化运营人才培养的建设，保障专业人才的教育教学质量。

八、专业建设指导委员会

序号	姓名	性别	委员会职务	出生年月	工作单位	职务/职称
1	***	女	主任	198501	***	院长/教授
2	***	女	副主任	198209	***	酒店管理与数字化运营专业带头人/副教授
3	***	女	委员	197606	***	副院长/副教授
4	***	女	委员	198709	三亚美高梅度假酒店	人力资源部经理
5	徐	男	委员	198801	三亚湾国光豪生酒店	人力资源部总监
6	冯梦	女	委员	198608	三亚湾红树林度假世界	人力资源部副总监
7	李 杨	女	委员	198701	海口鲁能希尔顿酒店	人力资源部经理

九、人才培养方案论证与审批

(一) 人才培养方案专业建设委员会论证意见

(二) 人才培养方案审批表

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案专业建设指导 委员会论证意见

审定 意见	专家组组长： 时 间：			
姓名	职称/职务	专业建设指导 委员会职务	工作单位	签名
***	院长/讲师	主任	***	
***	酒店管理与数字化运营专业 带头人/副教授	副主任	***	
***	酒店管理与数字化运营专业 教研室主任	委员	***	
***	人力资源部经理	委员	***度假酒店	
***	人力资源部总监	委员	***酒店	
***	人力资源部副 总监	委员	***度假世界	
***	人力资源部经理	委员	***酒店	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案审批表

学院名称	***	专业名称	酒店管理与数字化运营	所在教研室	酒店管理教与数字化运营教研室
审定部门	审 定 意 见				
教研室主任 意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
院长 审核意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
教务处 审核意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
学术委员会 审批意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				

十、相关附件

附件 1： 酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的调研报告

附件 2： 酒店管理与数字运营专业核心课课程标准

附件 1:

酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的 调研报告

一、前言

(一) 调研的目的

高职教育是坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务为宗旨的普通高等教育。为彰显职业教育的特点，通过本次调研收集和分析海南旅游酒店管理行业的人才需求状况信息，了解区域、行业以及企业对旅游酒店管理类专业人才知识、技能、素质要求的变化和趋势，为我院旅游酒店管理的专业设置、招生规模、学生就业指导提供信息，为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供依据，提高我院酒店管理与数字化运营专业人才培养质量及毕业生的就业质量。

(二) 调研工作概述

1. 调研时间： 2020 年 10-12 月，2021 年 4 月

2. 调研对象

海口朗庭酒店

海口索菲特大酒店

三亚海棠湾威斯汀酒店

三亚亚龙湾美高梅度假酒店

海棠湾天房洲际酒店

3. 调研方法：访谈法为主，参观学习为辅，同时网络信息收集。

4. 调研内容

(1) 海口朗庭酒店

海口朗庭酒店位于海口市滨海大道南侧，2016 年开业，共 249 间房，属于奢华型商务型酒店，现有 17 级毕业生杨瑜在前台工作，正在寻求升迁。18 级贤惠玲在西餐厅工作，杨怡在水疗中心工作。学生实习工资 1600 元，3 个月后 1700 元。

学校与酒店已经连续合作 3 年，比较稳定，但酒店内部人员流动很大，现人力资源部经理和培训经理都已经离职。这种人员频繁流动势必影响酒店的服务质量。

(2) 海口索菲特酒店

海口索菲特位于海口市滨海大道南侧，与海口希尔顿酒店相邻，共 206 间客房，使用法国君悦集团下的索菲特品牌。属于奢华型的商务酒店。我院尚未与此店正式合作签约，但因为疫情，有旅游管理专业 18 级的 3 位学生在店实习，分别是孙振，餐饮部宴会，孙颖怡，客房部和张学丽前厅部。与孙振交流，学生比价害羞，企业也是如此评价，但情绪稳定。孙颖怡同学再客房部，主要是清洁客房，现已经能独立上班。

实习工资 1600-1700 元。全勤奖 50 元。酒店招聘经理蒙经理希望与我学院更深入合作。她对实习生的评价是学生需要提升抗压能力。

(3) 三亚海棠湾天房洲际酒店、威斯汀度假酒店

海棠湾天房洲际与威斯汀度假酒店两家酒店留下来的实习生，具备酒店人员的基本素质要求，通过顶岗实习变化很大，变得健谈、自信、有目标，逐渐变得成熟稳重了，看到变化我感觉很欣慰。

1) 酒店企业对实习生激励方面

天房洲际酒店对于实习生每月有优秀实习生评比，以班组提名的形式然后筛选通过，被评为优秀实习生的有 300 元的餐券补贴；还有酒水补贴，一般拿到的手的工资不止 1700 元，最高有 3100 元的工资，学生积极性比较高。威斯汀度假酒店，有加班统计，可以补休，若是客人在网上提名好评，根据情况可以经济奖励 20—50 元不等，还有班次补贴以及年终奖，每月也有优秀实习生评比，并给予经济补贴。这些激励措施，调动了学生的积极性，也间接正面影响到实习生的管理。

2) 英语方面

经过走访了解，英语交际能力不强是学生升职的瓶颈学生反馈，他们对英语存在一种畏惧，不敢开口说话。所以，在学校专业英语教学方面，要以专业英语交流为主，从简单的英语对话开始，多练习多督促让学生有信心开说，我觉得这是目前英语人才培养的主要内容。

3) 学生综合能力培养方面

主要包括计算机操作能力（人事部）、人际沟通能力（一线对客部门）、突发事件处理能力（一线部门）、团队合作能力等，在教学方面，针对职业需求，引导督促学生多参与活动，考核方面要以职业需求为导向进行，不用拘泥于形式。

4) 校企合作模式方面

通过酒店人事部了解到，现在各学校校企合作模式也不一样，本科实习期为半年然后回校上课，大专有半年、一年、10 个月的，中专一年实习期。从酒店企业角度讲，定岗实习时间越长越好，可以节约成本。对于学生来说，大部分人觉得 1+1+1 模式比较合适，现在学校了解专业基础知识，然后顶岗实习学习实际操作所需的各项能力，然后找到自己的专业弱

项或者职业发展方向，最后一年回校就会有目的性学习。

(4) 亚龙湾美高梅度假酒店

美高梅酒店方介绍其酒店的相关情况和实习情况。美高梅度假酒店 2011 年开业，有 676 间客房，餐厅有海棠餐厅、品聚餐厅、景汇餐厅、霓湾餐厅。实行一周 5 天工作制，每天工作 8 小时，轮班轮休，严格控制加班次数。2020 年实习津贴 1800 元，全勤奖 100 元，用餐补助 330 元，这个数据比 2019 年提高了 100 元。优秀实习生提名月奖励 100 元，获得优秀实习生获得 200 元奖金和一张品聚自助餐券，法定节假日加班实行 3 倍工资。

宿舍条件：木棉楼，6 人间，有独立洗手间，宿舍离酒店 10 分钟左右车程，宿舍周边生活便利。酒店和宿舍均设有员工餐厅。上班时间：分为 A\B\B1\C\D\E\F\F2\LB 等多个班次，分别是 A 班 7:00-15:30, B 班 15:00-23.30, B1 班 16:00-00:30, C 班 23:00-7:00, 8:00-16:30, D 班 9:00-18:00, F 班 11:00-20:00, F2 班 13:00-22:00, LB 班 18:00-2:00。

2018 届的实习生 4 人，主要在餐饮部与前厅部，具体情况如下：

1) * (Rick Jiang), 2017 届毕业生, 宴会服务主管**

职业规划：由于美高梅营销策略的改变，散客作为主要的客户群里，团队会议客人比例有所控制，宴会数量较之从前有所减少，所以人员编制安排减少。未来有好的机会，考虑去岛外一线城市历练，以增长工作经验。职业规划明确。

2) * (Shirley Wu), 2018 届毕业生, 海棠餐厅主管**

职业规划：由于美高梅营销策略的改变，散客作为主要的客户群里，团队会议客人比例有所控制，宴会数量较之从前有所减少，所以人员编制安排减少。未来有好的机会，考虑去岛外一线城市历练，以增长工作经验。职业规划明确。

人事部经理史磊对实习生的建议是，酒店入住率较高，相对工作比较辛苦。但好处就是工作技能更加的熟练、提升很多见识，非常适合年轻毕业生的职业发展规划的。

二、人才需求调研

(一) 酒店业人才需求情况

中瑞酒店管理学院酒店业研究中心的调查报告显示—工作态度、服务意识和服务态度以及相关的工作经历成为酒店进行员工招聘时最关注的因素，而对员工的仪容仪表、毕业院校、所学专业关注程度与前两年相比呈下降趋势。标准的降低从侧面反映了酒店招人难的困境。除了招人困难，酒店还面临员工高流失的状况。员工幸福感偏低，职业认同度不高、一线岗位工资低下、职业发展有限等问题困扰行业多年。实习生实习过后留任酒店一年以上的人数不到实习生数的 10%。

酒店行业的典型岗位主要是餐饮、客房、前台接待，也是相对急需人员后备的岗位。

除了餐饮、客房、前台接待岗位，酒店的康乐、商业部、市场营销部、工程部也需要人员大概各 5-6 位左右；人力资源部、财务部的实习生有 1-2 人。

自贸区（港）的建设对海南酒店业影响很明显，前台需要面部识别设备，客人才能入住，景区也准备智能化人脸识别入园。随着多国免签入岛政策的实施，实习生初次面向复杂的社会，需要不断提高自己。几乎酒店都会招收好几十位尼泊尔实习生，这些亚洲小国的实习生会更加珍惜出国实习的机会，工作稳定性相对岛内实习生更高一点。岛外大陆实习生一般性格相对更加开朗，综合素质相对较高一点。而海南岛内的实习生最大的优势则是实习结束继续留下工作的可能性更高。

（二）海南酒店产业发展现状与趋势

海南的旅游业处于一个不均衡的发展状态之中，东线市场占据了超过全岛 8 成的旅游过夜人次，而西线和中线市场的开发仍相对落后。这一点也充分的反映到了住宿产品的供给和开发商，在最近五年的新签约的品牌酒店之中，绝大多数也集中在了海南岛东线，其中三亚和海口无疑仍是投资者最为关注的两个地区。过去 5 年，海口的业绩一直较为消极，受高端供给持续加大的压力影响，市场业绩始终不甚理想。但近两来市场出现回暖上升迹象，由此可知，国家自贸岛的产业政策带动之下，海口高档酒店市场将迎来新一波增长契机。三亚市场则仍是整个海南的价值高地，平均每间房的收益甚至高出海口市场的近 1 倍。作为海南最核心、最主要的市场，三亚市场的发展现状和业绩走势无疑是市场的风向标。

从供求关系上看，市场供给在过去五年仍继续保持较快增长，年均增速近 9%，虽然市场需求也在持续拉升，但需求的增长呈现出明显的不均衡性，需求的增长主要集中在新酒店集中的海棠湾，而以亚龙湾和三亚湾为代表的传统湾区酒店增长则相对乏力，市场中的既有高端需求不断被稀释。正因如此，高端酒店不得不通过下沉客源市场的方式以换取市场需求。虽然整体市场在住宿率上保持在了相对稳定的水平，但房价却出现了明显的下滑。如在 2019 年，由于受宏观经济下行压力影响，企业活动和旅游需求均呈现出减弱的迹象，而三亚这样的远程目的地则受影响更大。在 2019 年普遍性市场呈现低迷的状态之下，只有海棠湾是逆势增长的，平均每间房收益增幅却高达 17%，而对比之下，传统的龙头湾区亚龙湾则跌幅高达 19%。这也一定程度上反映出市场的高端需求并没有出现显著增长。

（三）职业岗位设置与岗位任职要求

旅游酒店行业对人才培养的要求因岗位不同而有所差异，但基本及关键的是社会能力的要求，主要为有责任心、吃苦耐劳、细心、较强的沟通能力、较强的人际交往能力。语言及计算机应用能力要求为：具备一定英文水平、一门小语种（如日语或俄语），计算机软件应用能力。

学生在校学习掌握了中西餐餐饮摆台及客房服务的标准方法，但各酒店各有其特色，学生学习能力不同，在酒店培训所需时间也不同，希望学生在校期间就对不同酒店文化及工作方法的认知。前台接待不仅仅是接待客人入住办理前台手续，迎宾员也要了解酒店的各个服务环节、酒店餐饮特色、地理位置以便及时提供给客人第一线服务。另外，前台、餐饮和客房服务人员也应了解周边区域民俗文化、餐饮文化以便增加客服的满意度。

职业岗位设置	岗位要求
酒店前台接待、旅游客服专员、旅游票务人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大专毕业以上学历 2. 掌握酒店、旅游、机票预订业务基本知识； 3. 能熟练操作各类订单电话操作及客户服务技能； 4. 熟练操作计算机系统和相关的 office 软件； 5. 掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧； 6. 在制定线路、新产品的开发及采购上要求计调必须具备强烈的市场意识； 7. 具有较强的组织协调能力，工作认真负责、细心、耐心、办事效率高，能承受较大的工作压力。
酒店餐饮、客房服务员，餐饮连锁接待服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高中毕业以上学历； 2. 有责任心，吃苦耐劳，有团队合作意识； 3. 沟通能力强； 4. 无不适宜酒店工作的疾病。
旅游销售专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大专毕业以上学历； 2. 反应敏捷、表达能力强，具有较强的沟通能力及交际技巧，具有亲和力； 3. 具备一定的市场分析及判断能力，良好的客户服务意识； 4. 有责任心，能承受较大的工作压力； 5. 有团队协作精神，善于挑战。

三、专业发展现状调研

（一）区域内，专业布点情况

海南省各高校，酒店管理与数字化运营专业分布学校情况。海口：海南大学、海南师范大学、海口经济学院、海南经贸职业技术学院、海南职业技术学院、海南科技职业大学、。三亚：海南热带海洋学院、三亚学院、三亚理工职业学院、三亚航空旅游职业学院、三亚城市职业学院、三亚中瑞酒店管理职业学院。海南其他地区：海南外国语职业学院、海南健康管理职业技术学院。

（二）区域内，专业招生与就业情况

从招生人数上看，2020年海南本科院校酒店专业普招人数约1700人，专科约2400人。专科生占比为58.5%，我校酒店管理与数字化运营专业人数占专科总人数的5.3%，专业的招生竞争较大。且各院校开启五年一贯制的招生政策，从初中开始就收揽了生源，因此，招生压力更大。从就业方面看，酒店管理本科生就业不如高职类学生，主要因为酒店初始岗位不受学历限制，基本集中在一线服务岗位，使本科学生对此难于接受，而产生排斥情绪，流动率高；而高职酒店管理就业情况较好，踏实肯干、吃苦耐劳，因而受到酒店企业的青睐。

四、专业教学改革建议

（一）专业教学存在的问题与不足

参考行业发展和国内知名专业的情况，我校酒店管理与数字化运营专业的问题包括专业面向单一，校企合作深度不够，师资力量不强、教师科研能力弱等主要问题。

（二）专业教学改革建议

1. 岛外实习生和外籍实习生与岛内实习生共同竞争

加强基础素质的教育。提高基础素质课程的比重，以弥补学生基础较差的劣势，提高学生的方法能力和社会能力。比如：开设一些拓展培训增强学生的意志力和责任心，加强人际交往能力和社会能力的培养等等。几乎酒店都会招收好几十位尼泊尔实习生，而景区更加倾向于招收岛外大陆的实习生。相对而言尼泊尔实习生会更加珍惜出国实习的机会，工作稳定性相对岛内实习生更高一点。岛外大陆实习生一般性格相对更加开朗，综合素质相对较高一点。而海南岛内的实习生最大的优势则是实习结束继续留下工作的可能性更高。

调整定位。我院高职酒店管理与数字化运营专业人才培养定位从管理型人才调整为一线服务型人才。经历七年实践，根据获得的信息发现后期在酒店就业的学生不多。因此培养计划中，非酒店岗位就业所需要的职业素养应有更多涉及。除现有基础技能课程外，管理类课程应适当加强，以拓展学生视野、提高学生认知水平。

2. 国际旅游岛和海南自贸区（港）建设的背景下，学生素质亟待提升

在国际旅游岛和海南自贸区（港）发展与建设的大背景下，对酒店服务人员的素质要求越来越高，尤其是对英语和服务质量的要求，我校学生大部分是本地生源，英语水平较差，导致工作中工作岗位的选择和晋升受到一定限制。学生在校期间，应该加重英语教育的课程与培训。

3. 增加交流机会

站在提升酒店人员素质和人才发展的角度考虑，酒店可增加与澳门美高梅和钓鱼台国宾馆的交流联系，多派出员工交流学习，作为员工发展与提升员工服务水平的一条途径。

4. 完善学生实习期间管理制度

对中途离开实习单位或未按要求完成实习时长应严肃处理。实习工作一方面是自愿的，另一方面实习学分管理制度对学生没有约束力，学院需完善该管理制度。

（三）专业教学改革的基本保障

1. 坚定的指导思想

树立科学的人才发展观，坚持以人为本的理念，以社会需求为导向，以职业岗位技能为中心，依托海南国际旅游岛建设需要培养人才。理论教学以“应用为目的，实用为主，够用

为度”为原则，强化实践教学环节，注重培养学生的综合素质，使学生以较扎实的英语基础和较全面的专业知识，服务社会和企业。

2. 清晰的改革思路

以就业为导向，以服务国际旅游岛建设为目标，以培养高素质的旅游酒店管理人才为中心。在教学过程中将始终注重学生就业能力的培养，在专业课的教学中加强对学生的基本功训练并建立相应的考核体系，将教学过程和就业结合起来，以较全面的旅游和酒店管理知识和较强的英语口语能力打造我们专业学生的特色。

3. 人才培养的明确目标的确立

从市场调研结果分析来看培养旅游酒店服务一线的技能型人才与基层管理人才，此类人才要求具有较强的实践能力，高职高专学历可以满足绝大多数企业的招聘要求，这与本专业的学生特点较为吻合。因此，本专业对人才的培养将主要定位为具备一定的基层管理能力的旅游和酒店服务技能型人才。

4. 师资能力有发展潜力

专业教师各有所“专”，充分发挥了分工合作的整体优势。本专业教师的均承担两门以上的专业基础或专业课程的教学任务。

5. 实训实习场地可发展

酒店校内有中西餐厅、前厅、客房和茶艺等实训室，校外有多家合作企业，为酒店专业的实践教学提供了多样性的选择。

执笔人：***

2021年4月24日

附件 2:

酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准

餐饮服务与数字化管理

一、课程基本信息

(一) 课程名称: 53271402 餐饮服务与数字化管理

(二) 课程属性: B 类课程

(三) 开课学期: 第一学年, 第二学期

(四) 基准学时: 80 学时, 计 6 学分

二、课程定位

《餐饮服务与数字化管理》是酒店管理与数字化运营专业开设的一门专业核心课程。本课程一方面注重知识性, 培养学生的专业知识和管理理论, 另一方面注重实践性, 培养学生操作能力与管理能力, 同时注重理论与实践的结合, 培养学生的应变能力和创新能力。这些知识和能力既符合高技能人才培养目标的要求, 又适应餐饮业职业岗位群的任职要求。通过本课程的学习, 使学生掌握餐饮业务内容、工作标准, 具备餐饮服务意识与管理意识, 做到动手能力强, 管理意识强, 创新意识强, 具备餐饮企业各岗位群服务员及管理层的素质与管理能力。

前续课程与后续课程:

前续同期课程: 《酒店管理概论》、《客房服务与数字化管理》等。

后续课程: 《会展服务与管理》、《康乐服务与管理》、《酒品与饮料》、毕业顶岗实践等。

三、课程目标

(一) 知识目标

1. 了解餐饮业发展现状及发展趋势
2. 了解餐饮企业的空间划分及规划要点
3. 熟悉原材料储存的基本要求
4. 熟悉餐厅及厨房的合理定员
5. 熟悉餐饮企业的类型及特点
6. 掌握餐饮企业组织机构及岗位职责
7. 掌握餐饮服务操作的基本技能包括 托盘、折花、摆台、点菜、上菜、分菜、斟酒等技能操作
8. 全面掌握中餐的服务程序、服务标准和服务技巧

9. 全面掌握西餐的服务程序、服务标准和服务技巧
10. 掌握餐厅突发事件的预防和处理方式
11. 掌握菜单的设计与制作技巧
12. 掌握餐厅选址及布局的基本理论及原则
13. 掌握餐厅营销策略与营销技巧
14. 掌握中餐主题宴会策划的程序与技巧
15. 熟悉餐饮插花的基本方法
16. 掌握餐饮成本核算的基本方法
17. 掌握菜品定价的基本方法
18. 掌握酒吧的服务程序与标准
19. 了解食品安全法相关内容

（二）能力目标

1. 能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构
2. 能操作餐饮服务的各项技能
3. 能按标准进行中餐服务
4. 能按标准进行西餐服务
5. 能运用餐饮菜单设计的方法与技巧设计宴会主题菜单及心目中餐厅的菜单或酒水单
6. 能根据餐饮企业的具体情况制定相应的采购保存规章制度,能够实际完成餐饮原材料标准的制定、采购与验收
7. 能设计厨房室内环境并根据设计配备厨房设备,并制定菜肴的标准食谱
8. 能对刚开的餐厅进行合理的选址与布局设计
9. 能对下级员工进行餐厅理论及操作技能培训指导
10. 能熟练向客人推销餐厅产品
11. 能独立完成一份主题餐厅营销策划活动的撰写
12. 能独立完成主题宴会接待方案策划的撰写
13. 能独立完成主题宴会台面设计及创意主题文案的撰写

（三）态度目标

1. 具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神
2. 职业态度端正,敬业爱岗、忠于职守,诚实守信,团结协作,具有明确的职业理想
3. 具备从事餐饮职业活动所需要的行为规范及价值观念,注重学会共处,学会做人,确立积极的人生态度

4. 具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。

5. 养成团队协作精神和敬业精神

6. 培养讲究卫生，注重仪容仪表等良好的职业态度和职业习惯

四、课程设计

（一）设计思路

1. 坚持以“学习内容即工作、以工作完成学习内容”的教学原则，依据餐饮部工作过程导向的模式组织具体教学活动，突出工学结合的特点。

2. 校企联合，工学结合，有酒店经理、行业协会专家和课程组参与课程的开发、建设，实现工作过程系统化、知识技能体系系统化的目标。达到课程内容来源于真实，而又高于真实的目的。

3. 把培养学生的专业能力、方法能力和社会能力作为课程设计的根本出发点。以“学生就业竞争力与发展潜力培养融为一体、教育与教学融为一体、职业素质养成与职业技能培养融为一体、课内与课外培养融为一体”的教育理念涵盖人才培养的全过程，有机地融入到课程建设的过程中，从而实现学生专业化能力、社会能力和方法能力的提升。

4. 将思政建设纳入课程教学的全过程。在课程的教学过程中，深入挖掘并引导学生学习中国传统饮食文化，增强文化自信和民族自豪感；结合行业突出的人物事迹、当前行业热点新闻等，引导学生树立正确的“三观”，塑造良好的人格；结合职业特点渗透社会主义核心价值观和职业道德要求；结合国情及本地饮食文化特色进行爱国主义教育，激发爱国的热爱之情；创新学生作业形式，以小组形式结合社会实际情况完成项目作业，增强学生的服务意识、诚信意识、团队意识、责任意识、敬业精神等。

（二）课时分配

本课程根据餐饮行业实地调查的结果，认真分析餐饮工作过程，以就业为导向，以餐厅各岗位职业能力培养为目标，围绕学生毕业后能在酒店餐饮部及社会餐饮企业从事餐厅对客服务、餐厅中低层餐饮管理工作实际，分为以下教学项目：餐饮业概述、餐饮组织机构的设计和岗位职责、餐饮服务人员的素质要求、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、菜肴与酒水知识、菜单设计与制作、宴会设计与策划、原材料采保管理、厨房生产与管理、餐厅选址与布局、餐饮经营成本核算、餐饮营销管理、餐饮插花技能及食品安全法等内容。

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	项目一	餐饮业概述	4
2	项目二	餐饮服务人员素质要求	2
3	项目三	餐饮服务技能	12
4	项目四	中餐服务	6
5	项目五	西餐服务	6

6	项目六	菜肴与酒水服务	6
7	项目七	自助餐服务与酒吧服务	4
8	项目八	原材料采保管理	4
9	项目九	菜单设计与制作	6
10	项目十	宴会设计与策划	8
11	项目十一	厨房生产与管理	2
12	项目十二	餐饮经营成本核算	6
13	项目十三	餐厅选址与布局	6
14	项目十四	餐饮营销管理	4
15	项目十五	餐饮服务质量管理	2
16	项目十六	食品安全法	2
合计		80	

(三) 课程单元描述

课程单元 一

课程单元名称	餐饮业概述	课时数	2
学习目标	通过学习，学生能够了解餐饮业的发展历程，了解中国饮食文化的发展建立文化自信；掌握餐饮业的概念，理解餐饮经营、生产与服务的特点；了解现代餐饮的发展趋势，是学生对餐饮业有初步的了解，增强餐饮服务与数字化管理学习的兴趣性。能独立设计餐饮企业组织结构图。		
学习内容	1. 餐饮业概述 中国饮食文化的发展历程。 2. 餐饮业运营的特点 3. 餐饮部的组织机构		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的前世今生了解得非常透彻，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 二

课程单元名称	餐饮服务人员素质要求	课时数	2
学习目标	本节利用多媒体，图文并茂的形式介绍餐饮服务人员需要具备的素质要求，并结合案例分析问题，增强学生的参与性，让学生知晓餐饮服务人员所具备的基本素质跟目前自身存在问题的差别，以此激励学生正确认识自己，摆正学习的心态。具备酒店职业道德素养和吃苦耐劳的精神意识。		
学习内容	餐饮服务人员应具备的素质要求 1. 思想素质——敬岗爱业、吃苦耐劳的意识灌输 2. 服务技能 3. 仪容仪表 4. 专业知识 5. 语言表达		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		

学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的实践素质要求理解透彻，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。

课程单元 三

课程单元名称	餐饮服务技能	课时数	12
学习目标	使学生熟练掌握酒店餐饮服务的各项技能，能独立完成点菜服务及宴会摆台操作与服务。		
学习内容	1. 托盘 2. 折花 3. 摆台 4. 点菜 5. 斟酒 6. 上菜 7. 摆菜与分菜 8. 撤盘		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务技能的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 四

课程单元名称	中餐服务	课时数	6
学习目标	使学生熟练中餐服务的基础理论知识，能为中餐零点及宴会用餐提供规范、周到、礼貌、主动的接待服务。学习中国国宴文化，以 G20 峰会国宴为例，了解中国高端宴会饮食文化，宣传社会主义核心价值观和中国梦教育，建立文化自信。		
学习内容	1. 中餐概述 2. 中餐零点服务 3. 中餐宴会服务 中国国宴介绍及案例		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 五

课程单元名称	西餐服务	课时数	6
学习目标	使学生熟练西餐服务的基础理论知识，能独立完成西餐零点餐及宴会摆台；能提供规范、周到、礼貌、主动的西餐零点及宴会接待服务。		

学习内容	1. 西餐概述 2. 西餐零点服务 3. 西餐宴会服务
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。

课程单元 六

课程单元名称	菜肴与酒水服务	课时数	6
学习目标	使学生熟练中西餐菜肴的基础理论知识，能独立完成我国各地区不同特色菜品及饮食文化的学习，了解酒水基础知识，为后期酒品与饮料课程学习打下基础。深入挖掘中国各地区特色饮食文化，树立自豪感，增强爱国意识。		
学习内容	1. 中国菜式特点 中国各菜系饮食文化介绍 2. 西餐及东南亚国家菜式特点 3. 酒水知识		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 七

课程单元名称	菜单设计与制作	课时数	6
学习目标	使学生熟练菜单设计的基础理论知识，熟悉菜单种类、菜单制作的内容及设计原则，能设计一份固定菜单，对合作企业现有菜单进行分析，决定取舍；能合理设计不同主题菜单。		
学习内容	1. 菜单概述 2. 菜单的设计与制作 中国特色餐饮文化元素与中国梦教育		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 八

课程单元名称	原材料采保管理	课时数	4
--------	---------	-----	---

学习目标	使学生了解原材料采保的基础理论知识，掌握原料采购、验收及库存的程序，能从市场上购买到餐饮企业所需达到质量要求的原料并储存。
学习内容	1. 原材料采购管理 2. 原材料验收管理 3. 原材料保存管理 4. 原材料领用管理 社会主义核心价值观元素渗入，社会主义职业道德思想元素。
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。

课程单元 九

课程单元名称	自助餐与酒吧服务	课时数	4
学习目标	使学生了解自助餐服务程序及酒吧服务程序。能规范布置自助餐厅及酒吧台面；能提供恰当的自助餐接待服务及酒水管理。		
学习内容	1. 自助餐特点 2. 自助餐厅布置 3. 酒吧服务		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十

课程单元名称	宴会设计与策划	课时数	8
学习目标	使学生熟练掌握宴会接待计划的设计程序及主题宴会策划的程序。能编制主题宴会接待计划；能创新主题宴会台面的设计。		
学习内容	1. 宴会接待计划的设计程序 2. 主题宴会台面设计的要素 3. 主题宴会讲解词的撰写要求 在讲解宴会服务流程和现场服务时，融入爱岗敬业等思想教育。		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法、市场走访法、分组合作法等，能调动学生学习的主动性，多元化掌握行业知识，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十一

课程单元名称	厨房生产与管理	课时数	2
学习目标	使学生熟练掌握厨房室内环境设计要求、厨房各功能区的布局设计及厨房设备的配备。能设计厨房室内环境并根据设计配备厨房设备；根据湖南实际口味及原料来源，为菜品制作一份标准食谱，深入学习地区餐饮文化，树立文化自信，增强爱国意识；能画出厨房平面机构图。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厨房设计与布局 2. 厨房生产效率管理 3. 菜品的设计与开发 4. 厨房的出品运转与管理 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十二

课程单元名称	餐饮成本核算	课时数	6
学习目标	使学生熟练餐饮成本核算的各有关概念及计算的方法，掌握毛利率的计算方法及菜品定价及选择的方法。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮成本核算相关概念 2. 净料率及损耗率的计算 3. 毛利率计算 4. 菜单价格及菜品的选择 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十三

课程单元名称	餐厅选址与布局	课时数	6
学习目标	使学生熟练掌握餐厅选址考虑的因素及餐饮企业设置布局标准，掌握餐厅设计的原则，熟悉中餐西餐设计的要求。能为餐饮企业合理选址并对餐饮设施进行设计布局；能设计主题餐厅，全面了解学生在掌握理论知识和专业技能的基础上，具备良好的职业道德，树立正确的价值观，为个人成长和职业发展打下良好基础。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐厅选址考虑的因素 2. 餐饮企业设计布局的标准 3. 餐厅设计的基本原理 4. 主题餐厅策划的技巧 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		

教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。

课程单元 十四

课程单元名称	餐饮营销管理	课时数	4
学习目标	使学生掌握餐饮营销概念及内涵，了解餐饮营销的构成要素，理解营销常用的促销方法。能合理确定餐饮产品的价格，能为企业完成一次餐饮促销策划并取得较大的经济效益。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮营销 2. 餐饮营销策略 3. 常用的营销方式 4. 餐饮销售管理与控制 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十五

课程单元名称	餐饮服务质量管理	课时数	2
学习目标	使学生掌握了解餐饮产品质量的构成，掌握服务质量控制的基础与方法，提高服务的技巧，通过分组演练，提升学生的团队协作水平和道德水平，能为顾客提供优质服务。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮服务质量控制 2. 餐饮服务质量控制的方法 3. 餐饮服务质量的监督检查 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法、角色扮演法等，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 十六

课程单元名称	食品安全法	课时数	2
学习目标	使学生了解餐饮经营相关法律法规知识，树立法律法规意识。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全法十章内容 2. 餐饮安全管理条例 3. 索证索票制度及食品生产经营许可证制度等 		

教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。

课程单元 十七

课程单元名称	餐饮数字化运营	课时数	2
学习目标	使学生了解餐饮数字化运营，掌握数字运营的主要方面，培养学生与时俱进的发展意识。		
学习内容	1. 点菜系统的操作及使用原理 2. 餐饮营销的数字运营管理 外卖营销程序、餐饮 APP 或者微信小程序商品展示、客户数据分析等 3. 常见数字运营的平台及成功案例 微信——微盟智慧餐厅		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、现场操作法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，使学生产生学习兴趣。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对餐饮服务与数字化管理的理论要求和实操技巧的非常熟知。能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生。		

五、课程考核

本课程的成绩有平时成绩和期末成绩两部分组成。其中：

(1) 平时成绩占 30%，主要包括学生平时作业、课堂出勤、上课状态、作业等综合表现。

其中出勤和作业占 50%，工作任务完成占 50%。

(2) 实践技能成绩占 40%，包括菜单的制作、宴会摆台及创新设计、模拟服务及团队协作

(3) 期末考试成绩占 30%，主要是期末理论考试成绩。

六、教材及其他教学资源

(一) 使用教材

徐溢艳、周显曙等.《餐饮服务与管理》.清华大学出版社.2016.

(二) 参考书

刘敏.《中西餐服务知识与技能》.旅游教育出版社.2014.

龚韵笙.《餐饮成本控制》.旅游教育出版社.2014.

(三) 叶伯平.《宴会概论》.清华大学出版社.2015.

胡敏.《饭店服务质量管理》.清华大学出版社.2015.

其他教学资源

中国饭店协会、职业餐饮网、酒店高参微信公众号

七、编制说明

编制人:***

编制单位:

编制日期:2021年4月26日

教学单位负责人:***

酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准

客房服务与数字化管理

一、课程基本信息

- (一) 课程名称：客房服务与数字化管理
- (二) 课程属性：05030201
- (三) 开课学期：第1学年，第1学期
- (四) 基准学时：52学时，计4学分

二、课程定位

本课程是酒店管理与数字化运营专业的核心课程，属于理论与实践相结合、知识与技能并重的课程。本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识，训练学生进行酒店客房服务的操作技能，培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，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。从职业能力培养入手，以职业岗位分析和具体工作过程为依据，采用多种教学方法、教学手段，努力培养学生掌握客房服务与数字化管理理论知识和专业技能，课程定位于培养星级饭店从事客房服务与管理工作的专业人才，入职岗位定位于客房服务员，发展定位于管理人员，为酒店客房部培养各种层次的服务与管理人才。

三、课程目标

(一) 能力目标

1. 具有获取新知识和技能的能力；
2. 具备自主学习能力和独立决策能力；
3. 具有规划与组织活动的的能力；
4. 具有综合运用知识与技能分析、解决实际问题的能力。

(二) 知识目标

1. 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；
2. 能够初步掌握客房布置和装饰的方法
3. 能够掌握客房专业英语词汇的听说写

4. 能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床；
5. 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；
6. 能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；
7. 能够掌握开夜床的方法和标准；
8. 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；
9. 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；
10. 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法
11. 能够掌握地面清洁与维护保养方法；
12. 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；
13. 掌握客房人员配置和工作安排的方法；
14. 掌握客房部员工培训的主要内容和方法。

（三）思政目标

1. 加强爱岗敬业的精神；
2. 提高职业素养以及综合能力；
3. 提升职业技能，职业归属感；
4. 激发学生对社会工作的热爱，对国家的热爱。

四、课程设计

（一）设计思路

1. 坚持以“学习内容即工作、以工作完成学习内容”的教学原则，依据酒店客务部工作过程导向的模式组织具体地教学活动，突出工学结合的特点。

2. 校企联合，工学结合，由酒店经理和行业协会专家和课程组教师一起参与课程的开发、建设，实现工作过程系统化，知识技能体系系统化的目标。达到课程内容来源于真实，而又高于真实的目的。

3. 把培养学生的专业能力、方法能力和社会能力作为课程设计的根本出发点。以“学生就业竞争力与发展潜力培养融为一体、教育与教学融为一体、职业素质养成与职业技能培养融为一体、课内与课外培养融为一体”的教育理念涵盖人才培养的全过程，有机地融入课程建设的过程中，从而实现学生专业能力、社会能力和方法能力的提升。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	客房基础知识	1. 客房部概述 2. 客房类型与设备用品 3. 客房部员工的素质要求	4

2	客房清洁整理的准备工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 准备工作 2. 房间状态和清扫顺序 3. 布草车与吸尘机的准备 4. 清洁剂的种类和用途 5. 客用物品的准备 	8
3	客房的清洁整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 敲门进房 2. 中式铺床 3. 西式铺床 4. 走客房清扫 5. 各类型房间的清扫 6. 夜床服务 7. 地毯的清洁保养 	18
4	客房对客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识对客服务模式 2. 入住接待服务 3. 洗衣服务 4. 个性化服务 5. 处理特殊情况服务 	10
5	客房部基层日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房部日常管理 2. 客房部人力资源管理 3. 客房部安全管理 	4
6	客房数字化运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相关概念 2. 客房智能化产品 3. 数字化运营管理 	8

(三) 课程单元描述

课程单元1：客房基础知识

课程单元名称	客房基础知识	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能掌握客房和客房部的概念，掌握客房部的岗位职责以及客房部在饭店中的地位，了解客房部与饭店其他部门的关系，熟悉常见客房的类型、客房内的配备用品，了解客房部工作人员所具备的素质。提升学生的职业意识、职业素养。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 任务1 认识客房 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客房产品的概念 (2) 客房产品的特性 (3) 饭店类型与客房设施 (4) 客房类型与客房设施 2. 任务2 客房设计规划 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客房功能布局与布置 (2) 生态客房的两大核心创新 (3) 生态客房的特征 (4) 客房舒适度管理 3. 任务3 认识客房部 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客房部在饭店中的地位 (2) 客房管理的主要任务（客房部的功能） (3) 客房部的管理特点 (4) 客房部组织机构及岗位设置 (5) 客房部主要岗位职责，客房部的业务组织形式 (6) 客房部人员素质要求 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、案例分析法、启发引导法，提高学生的积极性和思考问题的能力		
教学条件要求	多媒体网络教室		

学生已有基础	酒店概论
教师执教能力要求	对饭店客房及客房部的相关理论知识有深入的了解，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 2：客房清洁整理的准备工作

课程单元名称	客房清洁整理的准备工作	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能认识客房部各岗位的工作内容和各类服务资料，掌握布草车的使用方法，了解吸尘器的使用和保养及维护，能够根据各类房型配备客用物品。提高学生的职业技能水平，激发学生对本职岗位工作的热爱之情，对社会、对国家的热爱。		
学习内容	<p>1. 任务 1 技术准备工作</p> <p>(1) 认识客房服务各岗位工作表格的内容及各类服务资料</p> <p>(2) 认识各岗位的工作职责</p> <p>(3) 熟记各楼层的安全出口，认识各类安全标识</p> <p>2. 任务 2 布草车与吸尘机的准备</p> <p>(1) 客房布草和布草车的类型</p> <p>(2) 布草车的摆放标准</p> <p>(3) 房间用品摆放标准及配备数量</p> <p>(4) 吸尘机的类型及使用方法及吸尘机的保养与维护</p> <p>3. 任务 3 客用物品的准备</p> <p>(1) 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</p> <p>(2) 熟练配备房间各种用品与卫生间用品</p>		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、案例分析法、启发引导法，提高学生的积极性和思考问题的能力		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店概论		
教师执教能力要求	对饭店客房及客房部的相关理论知识有深入的了解，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 3：客房的清洁整理

课程单元名称	客房的清洁整理	课时数	18
学习目标	通过学习，学生能认识不同的房态，根据不同房态设计清扫顺序，掌握不同房态客房清洁的流程，熟悉客房清洁过程中使用到的清洁工具和清洗剂。理论与实践相结合提升学生的职业技能水平，激发学生对本职岗位工作的热爱之情，对社会、对国家的热爱。		
学习内容	<p>1. 任务 1 客房清洁保养</p> <p>(1) 日客房常清洁内容</p> <p>(2) 客房清洁的原则</p> <p>(3) 客房清洁卫生的准备工作</p> <p>(4) 客房清洁卫生服务程序</p> <p>2. 任务 2 各类客房的清洁顺序和标准</p> <p>(1) 熟悉常见的房态及其特征</p> <p>(2) 走客房、住客房、长住房、空房等房态的清洁流程</p> <p>3. 任务 3 中式铺床和西式铺床</p> <p>(1) 中式铺床的流程和要点</p> <p>(2) 西式铺床的流程和要点</p> <p>4. 任务 4 夜床服务</p> <p>(1) 开夜床的概念及意义</p>		

	(2) 开夜床的流程 (3) 开夜床的注意事项
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、实训操作法
教学条件要求	多媒体网络教室、客房实训室
学生已有基础	酒店概论
教师执教能力要求	教师对客房清洁的内容掌握透彻，有实际操作的经验

课程单元 4：客房对客服务

课程单元名称	客房对客服务	课时数	10
学习目标	通过学习，学生能掌握客房对客服务的模式，能区别楼层服务台模式和客房服务中心模式的异同，熟悉常见的对客服务的内容，掌握个性化服务的相关内容。提高学生的职业技能水平，激发学生对本职岗位工作的热爱之情，对社会、对国家的热爱。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 任务1 客房对客服务模式 <ol style="list-style-type: none"> (1) 楼层服务台模式 (2) 客房服务中心模式 (3) 对比二者的异同 (4) 宾客入店时的服务 2. 任务2 客房对客服务的内容 <ol style="list-style-type: none"> (1) 委托代办服务 (2) 服务醉酒客人 (3) 服务住店生病客人，服务受伤客人 (4) 客人贵重物品被盗的处理方法 (5) 其他情况的处理方法 3. 任务3 客房对客服务质量 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客房服务质量的构成 (2) 客人类型及针对性服务 (3) 个性化服务 		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、案例分析法、情景模拟法，提高学生的积极性和思考问题的能力		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店概论		
教师执教能力要求	要求教师对客房对客服务的内容及其质量的控制要掌握透彻，有一定实践经验，善于引导学生思考和解决问题。		

课程单元 5：客房部基层日常管理

课程单元名称	客房部基层日常管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能掌握客房部基层日常管理的一些知识，熟悉客房部的日常管理，了解客房部的人力资源管理，掌握客房部安全管理的内容。提升学生的职业素养、职业技能水平，激发学生对本职岗位工作的热爱之情，对社会、对国家的热爱。		
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 任务1 客房部日常管理 <ol style="list-style-type: none"> (1) 会编写周期清洁计划 (2) 会主持召开班前会 (3) 能根据假设客情给班组“员工”排班 		

	<p>(4) 能通过案例较有条理地处理各种投诉</p> <p>2. 任务2 客房部人力资源管理</p> <p>(1) 能给客房部新入职的员工制定培训计划书并组织培训</p> <p>(2) 客房人员编制的基本原则</p> <p>(3) 客房培训的基本方法</p> <p>3. 任务3 客房部安全管理</p> <p>(1) 客房安全管理的意义和特点</p> <p>(2) 客房安全管理的任务</p> <p>(3) 客房安全设施和配备</p> <p>(4) 火灾的预防及处理</p> <p>(5) 客房失窃的预防及处理</p>
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、案例分析法、启发引导法，提高学生的积极性和思考问题的能力
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	酒店概论
教师执教能力要求	教师要对酒店客房的日常管理有深入的了解，善于引导学生思考及解决问题。

课程单元6：客房部数字化运营管理

课程单元名称	客房部数字化运营管理	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能掌握数字化运营的相关概念，熟悉客房内常见的智能化产品，学会客房部数字化运营的相关内容。提升学生的职业素养、职业技能水平，激发学生对本职岗位工作的热爱之情，对社会、对国家的热爱。		
学习内容	<p>1. 任务1 相关概念</p> <p>(1) 智慧酒店系统</p> <p>(2) OTA 平台</p> <p>(3) 酒店 PMS 系统</p> <p>2. 任务2 常见的智能化产品</p> <p>(1) 智能大脑</p> <p>(2) 智能门禁</p> <p>(3) 智能管家</p> <p>(4) 智能面板</p> <p>(5) 智能窗帘</p> <p>3. 任务3 客房部数字化运营管理</p> <p>(1) 用户行为数据分析，助力酒店营销</p> <p>(2) 多维度数据，帮助酒店高效管理成本</p> <p>(3) 服务质量管理</p> <p>(4) 用工管理</p>		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、案例分析法、启发引导法，提高学生的积极性和思考问题的能力		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店概论		
教师执教能力要求	教师要对酒店客房的日常管理有深入的了解，善于引导学生思考及解决问题。配备企业指导教师，满足酒店管理与数字化运营专业人才培养需求。		

五、课程考核

采取过程评价的形式，本门课程的评价包括平时成绩、实操考核和理论考核。

1. 平时成绩 20%：出勤、课堂参与度、作业；
2. 实操考核 40%：对导游带团各环节的掌握；
3. 理论考核 40%：知识点的掌握。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《客房服务与管理实务》 王光健 主编 高等教育出版社

（二）参考书

《客房服务与管理》 黄莉 主编 湖南大学出版社

《酒店客房服务与管理》陈平主编 机械工业出版社

（三）其它教学资源

客房实训室

校外合作酒店

七、编制说明

编制人：***

编制单位：***

编制日期：2021 年 4 月 22 日

教学单位负责人：***

酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准

前厅服务与数字化管理

一、课程基本信息

(一) 课程名称：前厅服务与数字化管理 53271403

(二) 课程属性：B 类课程

(三) 开课学期：第 2 学年，第 1 学期

(四) 基准学时：60 学时，计 4 学分

二、课程定位

《前厅服务与管理》是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课，操作性、实践性强。酒店前厅部在酒店业务部门中占有非常重要的地位，是整个酒店运营的信息枢纽，所以无论前厅部的对客服务质量，还是前厅部的高效的信息管理，对于酒店的运营都至关重要。本课程通过让学生了解酒店前厅服务的操作流程及各相关岗位需要的知识和技能，以及信息化的掌握，使学生掌握前厅服务的各项操作技能，并能灵活运用于对客服务中。同时，通过本课程的学习使学生能胜任前厅部基层管理岗位的工作，具备处理客人投诉、协调前厅部与其他部门等关系的能力。通过思政教育与知识、技能教育相结合，使学生具有良好的酒店前厅服务意识，扎实的前厅服务知识与技能，以及较强的信息化能力以及吃苦耐劳的职业精神。

三、课程目标

(一) 能力目标

1. 根据顾客需求提供准确的客房预订。
2. 按企业标准和顾客的需求，为客人提供完善、周到的礼宾服务。
3. 能快速、准确地为客人办理前台接待业务。
4. 具备为客人提供问讯、商务中心与总机服务的能力。
5. 按企业工作程序，为客人提供收银服务。
6. 根据客人需求和酒店任务，销售客房。
7. 能快速、合理处理客人投诉，维护客人与酒店关系。

(二) 知识目标

1. 了解前厅部的地位、作用及基本任务。
2. 熟悉不同规模酒店前厅部组织机构设置与职能。

3. 掌握前厅部各工作岗位职责。
4. 掌握前厅部日常工作流程。
5. 掌握前厅人员的素质要求。

（三）态度目标

1. 培养学生爱国爱党、爱岗敬业、吃苦耐劳的净胜。
2. 培养学生具有良好的服务意识，与顾客、同事进行合作和实现良好交流沟通的能力。
3. 具有良好的学习方法和不断学习实现知识更新的能力。
4. 具有独立解决问题的能力。
5. 具有团队合作精神。
6. 具有良好的信息化素养，灵活运用酒店信息系统，具备较高的收集、组织、分析信息的能力。
7. 具有计划和组织各种活动的的能力。
8. 具备自我管理的能力。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程是在“以职业能力分析为基础，以工作过程为导向”的课程设计理念指导下，按前厅基层服务人员的岗位工作流程及要求，基于酒店管理与数字化运营专业的能力标准进行课程设计，同时也参考了行业调研情况和专家的意见。本课程以前厅服务与管理的工作任务为引领，以岗位能力为依据，重构传统课程体系，选取典型工作任务，设计了3大模块9个任务，即前厅概况；客房预订；礼宾服务；前台接待服务；问讯、商务中心与总机服务；前厅收银；综合宾客服务；前厅销售管理；前厅部服务质量管理。本课程的创新点在于：每个模块单元里，按照工作步骤和具体工作任务，为学生创设岗位情景，通过情景模拟与实践训练，使学生熟练掌握前厅服务与管理的岗位技能，培养学生的综合职业能力、使其达到劳动部门高级前厅服务员水平，满足学生职业生涯发展需要。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	前厅部概述	了解前厅部概况，熟悉前厅机构设置、人员素质要求；掌握前厅岗位职责、工作任务	2
2	前厅部接待业务	前厅客房预订的基本知识与操作技能	8
		前厅礼宾服务的基本知识与操作技能	8
		前台接待服务的基本知识与操作技能	10
		前厅系列服务的基本知识与操作技能	6
		前台收银业务的基本知识与操作技能	8
3	前厅部基层管理	前厅部销售管理	2
		前厅部服务质量管理	2
4	信息管理系统	系统操作	8

		预订	
		登记入住	
		住店期间服务、退房结账、团队登记	
5	测试与总结	通过期中测试对上半学期内容进行总结	2
		期末复习对整个学期内容进行总结 开展实操测试	4

(三) 课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	前厅部概述	课时数	2
学习目标	了解前厅管理的地位、作用、基本任务，熟悉前厅机构设置、人员素质要求；掌握前厅岗位职责、工作任务。		
学习内容	1. 任务1 前厅部概况 (1) 前厅管理的地位作用 (2) 前厅管理的基本任务 (3) 前厅机构设置、组成 (4) 前厅部各机构职能 (5) 前厅岗位职责 (6) 前厅服务过程和工作任务 任务2 前厅人员的素质要求 (1) 前厅人员的形象要求 (2) 前厅人员的技能要求 (3) 前厅人员的职业素养		
思政元素类型	1、社会主义核心价值观教育 2、中国特色社会主义和中国梦教育		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对酒店前厅部了解得非常透彻，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 2 (1)

课程单元名称	前厅部接待业务——客房预订	课时数	8
学习目标	了解客房预订的含义和任务，熟悉客房预订的渠道、方式和种类，掌握客房预订的程序。能为客人办理客房预订、变更与取消；处理超额预订及预订失误控制；预订中的特殊要求的处理		
学习内容	任务1 客房预订概述 (1) 客房预订的含义 (2) 客房预订的任务 (3) 客房预订的渠道 (4) 客房预订的方式 (5) 客房预订的种类 任务2 客房预订实操 (1) 客房预订的程序 (2) 预订的变更与取消		

	(3) 超额预订 (4) 预订失误控制 任务3 预订中的特殊情况的处理 (1) 客人抵店时间已超过规定的截房时间 (2) 预订未确认 (3) 没有订房记录。 (4) 在价格上发生争执 (5) 不理解饭店入住政策
思政元素类型	1、职业理想和职业道德教育
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对酒店前厅部客房预订了解得非常透彻，能够对学生的想法、实训操作及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元2 (2)

课程单元名称	前厅部接待业务——礼宾服务	课时数	8
学习目标	熟悉礼宾部的岗位任务，掌握迎送宾客服务、行李服务、委托代办服务、了解金钥匙服务。能够完成店外迎送宾客服务，门厅迎送客人服务，散客行李服务、团队行李服务，行李存取服务，委托代办服务。		
学习内容	任务1 前厅礼宾服务概述 (1) 礼宾部的介绍 (2) 礼宾部的岗位任务 任务2 迎送宾客服务程序 (1) 店外迎送宾客服务 (2) 门厅迎送客人服务 任务3 行李服务程序 (1) 散客行李服务 (2) 团队行李服务 (3) 行李存取服务 任务4 委托代办服务程序 (1) 委托代办服务 (2) 金钥匙服务		
思政元素类型	1、结合中国传统文化、节日文化进行服务 2、结合海南传统文化特色进行服务		
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对酒店前厅部礼宾服务了解得非常透彻，能够对学生的想法、实训操作及时做出评价、指导，并善于引导学生。		

课程单元2 (3)

课程单元名称	前厅部接待业务——前台接待	课时数	12
--------	---------------	-----	----

学习目标	了解接待处基本情况，掌握客房状况控制，掌握受理入住接待程序和前台接待常见问题的处理。掌握受理散客入住接待程序、受理团队入住接待的程序、熟悉受理VIP入住接待程序、熟悉受理会议团队入住接待程序、能处理前台接待常见问题。
学习内容	<p>任务1 前台接待概况</p> <p>(1) 接待处的介绍</p> <p>(2) 房型分类</p> <p>(3) 房态</p> <p>(4) 客房状况控制</p> <p>任务2 接待准备</p> <p>(1) 接待准备的内容</p> <p>(2) 入住登记的内容</p> <p>任务3 受理入住接待程序</p> <p>(1) 受理散客入住接待程序</p> <p>(2) 受理团队入住接待程序</p> <p>(3) 受理VIP入住接待程序</p> <p>(4) 受理会议团队入住接待程序</p> <p>任务4 前台接待常见问题的处理</p> <p>(1) 换房的处理</p> <p>(2) 离店日期变更的处理</p> <p>(3) 住房情况变更的处理</p> <p>(4) 房间紧缺的处理</p> <p>(5) 其他常见问题</p>
思政元素类型	<p>1、中华礼仪之邦，传统礼仪的传承</p> <p>2、传统礼仪怎样融入现代酒店服务</p>
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对酒店前厅部前台接待了解得非常透彻，能够对学生的想法、实训操作及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元2 (4)

课程单元名称	前厅部接待业务——前厅系列服务	课时数	6
学习目标	掌握问讯服务、总机服务程序、熟悉商务中心服务程序。掌握解答客人问询的技巧；掌握提供留言的程序，能为客人提供总机电话转接服务、查询服务、叫醒服务；熟悉邮件服务和商务中心服务的程序。		
学习内容	<p>任务1 问讯服务</p> <p>(1) 解答客人问询的技巧</p> <p>(2) 提供留言的程序</p> <p>任务2 总机服务</p> <p>(1) 为客人提供总机电话转接服务</p> <p>(2) 为客人提供查询服务</p> <p>(3) 为客人提供叫醒服务</p> <p>任务3 商务中心服务</p> <p>(1) 熟悉邮件服务</p> <p>(2) 商务中心服务的程序</p>		
思政元素类型	1、儒家文化融入客户投诉服务的思考		
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结		

	提高
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对酒店前厅系列服务了解得非常透彻，能够对学生的想法、实训操作及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元2 (5)

课程单元名称	前厅部接待业务——前台收银业务	课时数	8
学习目标	掌握为散客、团队客人办理结账收银业务，掌握贵重物品保管业务；了解外币兑换业务。		
学习内容	任务1 收银业务 (1) 收银业务概述 (2) 为散客办理结账收银业务 (3) 为团队客人办理结账收银业务 (4) 处理住客信贷和夜间审计 任务2 贵重物品保管业务 (1) 保险箱启用 (2) 中途开箱 (3) 退箱 任务3 外币兑换业务 (1) 外币知识 (2) 外币兑换程序 (3) 外币兑换问题处理		
思政元素类型	1、中华礼仪之邦，传统礼仪的传承 2、传统礼仪怎样融入现代酒店服务		
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对酒店前厅部前台收银业务了解得非常透彻，能够对学生的想法、实训操作及时做出评价、指导，并善于引导学生。		

课程单元3 (1)

课程单元名称	前厅部基层管理——前厅部销售管理	课时数	2
学习目标	掌握客房销售技巧；学会采用适当的报价方式；掌握推销酒店其他产品的方法；掌握特殊情况下的销售技巧。		
学习内容	任务1 前厅部销售管理概述 (1) 客房销售方法 (2) 客房销售的具体要求 任务2 客房销售程序 (1) 掌握客房销售技巧 (2) 采用适当的报价方式 (3) 推销酒店其他产品的方法 (4) 特殊情况下的销售技巧		

思政元素类型	1、礼仪之邦、礼尚往来的思想怎样融入客户关系的维护
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高。
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对酒店前厅部了解得非常透彻，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元3 (2)

课程单元名称	前厅部基层管理——前厅服务质量管理	课时数	8
学习目标	熟悉大堂副理与宾客关系主任需要处理的各项事务、掌握客人投诉处理并建立良好的宾客关系；掌握与其他部门的沟通与协调。		
学习内容	任务1 前厅服务质量管理概述 (1) 前厅服务质量内涵 (2) 前厅服务质量的内容 (3) 前厅服务质量的特点 (4) 提高前厅服务质量的途径 任务2 大堂副理与宾客关系主任需要处理的各项事务 (1) 大堂副理的工作职责 (2) 大堂副理的工作业务 任务3 客人投诉处理 (1) 对设备设施的投诉 (2) 对无形服务的投诉 (3) 对服务和管理质量的投诉 (4) 对酒店相关政策规定的投诉 (5) 对异常事件的投诉 任务4 建立良好的宾客关系		
思政元素类型	1、中华礼仪之邦，传统礼仪的传承 2、传统礼仪怎样融入现代酒店服务		
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对酒店前厅部服务质量管理了解得非常透彻，能够对学生的想法和操作及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元4

课程单元名称	信息管理系统的应用	课时数	8
学习目标	在信息化时代的今天，信息化的良好应用关系着酒店服务质量、效率、节省酒店成本，增加酒店效益等方面，良好的信息化应用素养，能使学生跟上行业发展的现状，快速走上工作岗位。		
学习内容	任务1 OPERA系统的认识 了解预订方式、种类及流程，熟悉登记入住的类型及其流程，了解退房结账的几		

	<p>种结账方式及流程</p> <p>任务2 预订</p> <p>(1) 了解不同类型预订的操作流程及其注意事项</p> <p>(2) 了解预订模块中的合住、定金、信用卡、代表人及分账功能的概念及其使用情况</p> <p>任务3 顶级入住</p> <p>(1) 了解分房的原则及技巧</p> <p>(2) 了解假房的类型及其使用情况</p> <p>(3) 了解不同类型客人登记入住的流程及注意事项</p> <p>(4) 了解登记入住模块中换房、留言及跟办事宜等功能的概念与适用情况</p> <p>任务4 问询、退房、团队信息化操作</p> <p>(1) 了解住店期间服务的主要内容</p> <p>(2) 了解住店期间的各种服务的概念、操作流程及注意事项</p> <p>(3) 了解入账流程及快速入账的适用情况</p> <p>(4) 了解提前结账、提前退房及手工入房等不同结账形式的区别</p> <p>(5) 了解团队预订类型、状态及其流程</p> <p>(6) 了解团队的多种付款方式、特殊事项及流程</p> <p>(7) 了解团队退房结账的流程及其注意事项</p>
思政教育类型	<p>1、改革开放以来信息化的发展成果</p> <p>2、以及信息化在酒店服务业中应用的思考</p>
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高。
教学条件要求	多媒体网络教室、机房
学生已有基础	酒店管理概论
教师执教能力要求	对酒店前厅部了解得非常透彻，能够对学生的想法与实操及时做出评价并善于引导学生

课程单元5

课程单元名称	测试与总结	课时数	6
学习目标	通过期中测试、期末测试、实操考核，对所学内容进行总结、熟悉与加强。		
学习内容	<p>任务1 期中测试</p> <p>通过期中测试对上半学期内容进行总结</p> <p>任务2 期末测试</p> <p>(1) 理论测试</p> <p>(2) 实操测试</p>		
教学方法和建议	在教学中采用讲授法、讨论法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、练习法、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到实操练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、前厅实训室		
学生已有基础	酒店管理概论		
教师执教能力要求	对酒店前厅部了解得非常透彻，能够对学生的想法与实操及时做出评价并善于引导学生		

五、课程考核

本课程为考试课，采用过程性考核与终结性考核相结合的方法。过程性考核主要评价学

生的学习态度、学习表现、知识掌握、能力提高和职业素质养成等情况。终结性考核主要评价学生的知识掌握、技能掌握、语言表达、应急应变等情况。各考核项目所占比例如下：

考核项目及所占比例

考核项目		成绩比例	
过程考核	出勤	10%	40%
	课堂表现	20%	
	作业（含期中成绩）	10%	
	实操	30%	30%
终结性考核	闭卷考试	30%	30%
合计		100%	100%

六、教材及其他教学资源

（一）使用教材

《前厅客房服务与管理》第1版 张震，湖南师范大学出版社，2018年版

（二）参考书

《酒店管理信息系统》第2版 许鹏 梁铮 主编，中国旅游出版社，2018年版

《前厅服务与管理》第2版 罗峰 杨国强 主编，中国人民大学出版社，2017年版

《前厅服务与管理》王多惠，湖南大学出版社，2019年版

《前厅与客房实训教程》蒋露娟，北京理工大学，2018版

（三）其他教学资源

国际金钥匙组织中国区网站 <http://www.goldenkeyschina.com/>

中国旅游饭店业协会网 <http://www.ctha.com.cn/>

酒店行业相关资料

七、编制说明

编制人：***

编制单位：酒店管理教研室

编制日期：2021.4.25

教学单位负责人：***

酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准

会展服务与管理

一、课程基本信息

(一) 课程名称：会展服务管理 53271404

(二) 课程属性：B 课程

(三) 开课学期：第一学年，第一学期

(四) 基准学时：60 学时，计 4 学分

二、课程定位

《会展服务管理》课程是会展策划与管理专业的专业核心课程。本课程的目的和任务是使学生初步掌握会展基本理论、基本知识和基本技能，培养学生的专业意识和专业基本素质。本课程主要阐述会展的概念、特点、构成、发展历程、经济效应、产业特点、宏观管理等基本理论，以及与会展组织和参与等方面相关的应用性基础知识，是会展业学科的基础和入门课程，也是培养酒店人才中的会展服务人才的必需课程。

本课程的前导课程是《旅游学导论》等课程。后续课程为《会展营销管理》等课程。它与会展策划与管理，会展营销管理等课程共同构成提高学生酒店专业岗位技能的支撑性课程。

三、课程目标

《会展服务管理》在理论与应用方面都有较大的深度和广度，具有较强的专业性、系统性、时代性、实用性与前瞻性，是旅游和会展策划与管理专业的重要专业课程之一，在整个专业培养目标中具有较为重要的作用。通过对本门课程的教学，能够使学生初步掌握会展的内涵、特点、类型和组成；了解会展产业的发展历程，发展趋势，产业特点、经济效应及宏观管理及国际化特性；了解会议、展览、节事与奖励旅游活动的基本组织程序、现场管理、后期评估的基础知识，从而使学生把握会展产业的总体构成框架和概念性、理论性、基础应用性知识。本课程起着引导学生入门及培养学生初步了解和掌握会展业的基本理论与时代理念的作用。

本课程的教学目的在于通过教与学，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，为学习其他

专业课程和从事实际工作奠定基础。

（一）能力目标

1. 能撰写各类会展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。

（二）知识目标

1. 熟悉会展接待与管理的要素；
2. 熟悉会展接待的基本流程；
3. 掌握会展接待策划与管理的技能。

（三）态度目标

良好的思想道德素质，健康的身心素质，过硬的职业素质和人文素质。

四、课程设计

（一）设计思路

1. 课程设计理念

课程设计遵循多元智能的学生观和终身学习的学习观，融入文化自信和建设地方经济的思政内容，坚持以职业活动为导向，以技能为核心，与会展旅游企业合作共同确定本专业的典型工作任务和职业能力，共同明确本课程的教学目标，共同研讨教学模式。确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养，还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。

2. 课程设计思路

案例教学、情景教学是课程主要教学方法。将富有爱国思想、体现工匠精神的案例融入课堂，促使学生掌握专业领域实际工作基本能力和基本技能，同时，在学习过程中通过任务驱动，将理论与实践紧密相连，树立专业思想，职业敏感性和敬业精神。该课程担负着引发学生学习兴趣，掌握会展基本工作的学习方式，树立专业思想及探索精神的主要任务。让学生通过本课程了解会展基本理论及国内外会展业的现状及发展前景，树立文化自信，培养学生的爱国热情，扩展学生的国际化观念，并通过实践活动获得感性认识，为后续的顶岗实习打下基础，同时树立对自己未来职业生涯的信心。

3. 课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	会展概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握会展概念和类型 2. 了解会展的发展历史 3. 理解城市会展发展的条件,理解城市大力发展会展经济的目的 4. 通过会展的发展史和趋势理解会展经济的作用 5. 理解会展与旅游的关系 	6
2	会展策划	掌握会展策划的主要流程	2
3	会议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解会议旅游的概念 2. 理解会议旅游的构成要素的内容 3. 了解会议旅游运作和管理 4. 掌握会议服务的基本情况 	12
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉会议服务的流程并能简单叙述 2. 理解会议服务的内容 	
4	展览	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握展览旅游的基本情况 2. 理解展览旅游的内容和要求 3. 掌握展览旅游的概念和流程。 4. 熟悉展览旅游的流程 5. 了解展览馆旅游的基本情况 6. 展会主题设计 	12
5	节事	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解节事旅游的内容 2. 掌握节事旅游的特征和概念 	8
6	会奖旅游	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解会奖旅游的内容 2. 查阅中国会展网上有关会展研究的信息 	8
7	会展营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解营销的知识 2. 理解会展营销的概念和特征 3. 掌握会展营销管理的内容 4. 理解营销控制的含义 5. 理解会展营销的特点 6. 理解会展整合营销的概念和意义 	12

4. 课程单元描述

会展服务管理课程单元 1

课程单元名称	会展概述	课时数	6
学习目标	通过学习,学生能够掌握会展的基本概念,了解会展的历史,掌握会展与旅游的区别与联系,理解会展业对社会经济的影响,树立文化自信。		
学习内容	任务 1 会展旅游认知 (1) 会展的概念、类型 (2) 会展经济 (3) 会展发展的历史,中外对比,导入思政内容 任务 2 会展经济 (1) 会展旅游 (2) 会展业发展的现状和趋势 任务 3 会展管理的概念 (1) 服务的概念 (2) 会展的概念 (3) 会议与展览的类型 (4) 会展经济的基本概念与内涵,会展的影响作用 (5) 会展的具体分类: MICE 会议、展览、节事活动、奖励旅游。 (6) 会议的概念界定,会议的类型		

	(7) 展览的概念的界定, 展览的具体分类, 以及展览的过程分析 (8) 节事活动的概念、节事活动的分类
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法、能调动学生学习的主动性, 让学生自己总结提高
教学条件要求	多媒体网络教室, 超星平台、雨课堂等
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻, 了解会展发展史, 能分析会展经济的发展脉络, 能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

会展服务管理课程单元 2

课程单元名称	会展策划	课时数	2
学习目标	通过学习, 学生能够掌握会展策划的基本概念, 会制定完整的会展项目流程。培养学生积极动手能力, 吃苦耐劳的精神。		
学习内容	任务 1 策划概念认知 (1) 策划的概念、类型 (2) 策划流程 任务 2 会展策划 会展旅游策划的流程和模板		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法, 让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室, 超星平台、雨课堂等		
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础		
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻, 了解会展策划书的撰写流程, 能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

会展服务管理课程单元 3

课程单元名称	会议旅游	课时数	12
学习目标	通过学习, 学生能够掌握会议的基本概念, 了解会议经济的发展情况, 掌握会议的运营实务, 理解会议业对社会经济的影响。培养学生细心谨慎的职业敏感度和工匠精神。		
学习内容	任务 1 认识会议 (3) 会议的概念 (4) 会议的分类和经典会议案例 任务 2 会议的策划 (1) 会议的策划 (2) 会议的组织 任务 3 会议运营 (1) 与会者的接待和服务 (2) 会议服务管理 (3) 邀请、签到与入住、餐饮安排、秘书服务、茶歇、翻译、车辆调度、健康保障、礼仪和迎送、会议评估		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法, 让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室, 超星平台、雨课堂等		

学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻，了解会展展览的发展史，能分析会展项目的具体情况，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

会展服务管理课程单元 4

课程单元名称	展览旅游	课时数	12
学习目标	通过学习，学生能够掌握展览的基本概念，了解展览经济的发展情况，掌握展览的运营实务，理解展览业对社会经济的影响。展示新技术，培养学生创新精神。		
学习内容	任务 1 认识展览 (1) 展览的概念 (2) 展览的三个主题及其关系 (3) 著名展览项目 任务 2 展览服务 (1) 展览服务的特点 (2) 展览原则和标准 (3) 展览服务的内容和要求 任务 3 展览的组织 (1) 展览服务人员的构成和分工 (2) 展览服务的流程 (3) 展览服务手册 (4) 展览馆服务的内容 (5) 展览馆服务的流程图		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室，超星平台、雨课堂等		
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础		
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻，了解会展展览的发展史，能分析会展项目的具体情况，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

会展服务管理课程单元 5

课程单元名称	节事旅游	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够掌握节事旅游的基本概念和发展情况，掌握节事项目的运营实务，理解展览业对社会经济的影响。扩展学生视野，培养学生文化自信。		
学习内容	任务 1 认识节事旅游 (1) 节事活动的概念 (2) 著名节事活动项目，导入中外案例，融入思政内容 (3) 节事活动的特点 任务 2 节事活动的组织 (1) 节事活动组织的原则和标准 (2) 节事活动活跃圈的分布 (3) 节事活动的社会需求因素		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室，超星平台、雨课堂等		
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础		

教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻，了解会展展览的发展史，能分析会展项目的具体情况，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生
----------	---

会展服务管理课程单元 6

课程单元名称	奖励旅游	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够掌握奖励旅游的基本概念和发展情况，掌握奖励的运营实务，理解展览业对社会经济的影响。培养学生的文化自信，体现大国精神。		
学习内容	任务 1 认识奖励旅游 (1) 奖励旅游活动的概念 (2) 著名奖励旅游活动项目 (3) 奖励旅游活动的特点 任务 2 奖励活动的组织 (1) 奖励旅游活动组织的原则和标准 (2) 奖励旅游活动活跃圈的分布 (3) 奖励旅游活动的社会需求因素		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室，超星平台、雨课堂等		
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础		
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻，了解会展展览的发展史，能分析会展项目的具体情况，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

会展服务管理课程单元 7

课程单元名称	会展营销	课时数	12
学习目标	通过学习，学生能够掌握营销、会展营销的基本概念，了解展览主题的关系，掌握展览的运营实务，理解会展营销的重要影响。培养学生创新创业的精神。		
学习内容	任务 1 认识会展营销 (1) 营销的概念 (2) 会展营销的概念 (3) 会展营销的主题 (4) 会展营销的多重意义 任务 2 会展的组织 (1) 展览范围 (2) 参展商的营销 (3) 专业观众的邀请 任务 3 展览的现场公关 (1) 危机介绍 (2) 情况分析 (3) 处理办法 (4) 知识产权		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室，超星平台、雨课堂等		
学生已有基础	旅游学和酒店管理概论的基础		
教师执教能力要求	对会展概念清晰透彻，了解会展展览的发展史，能分析会展项目的具体情况，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

五、课程考核

本课程评价方式上，采用笔试、口试、现场操作、方案设计相结合，开卷、闭卷相结合，第一课堂与第二课堂相结合，学生自评、互评相结合的评价方式。

课程考核具体包括两种形式：

（1）形成性过程考核：

课堂出勤、小组活动完成任务情况；个人书面作业与实践报告；小组研究报告等书面作业。

（2）终结性考核：期末理论考试、综合实践能力考核

考核总评成绩为 100 分制，形成性过程考核成绩占 50%（平时占 30%，其中占 20%），终结性考核成绩占 50%。

六、教材及其他教学资源

（一）使用教材

现用教材：《会展实务》贾晓龙 清华大学出版社 2020

（二）参考书

《会展旅游实务》陶艳红 江苏大学出版社 2019

《会展服务与管理》刘松萍 科学出版社 2018

（三）其他教学资源

学生学习可参考的书籍、杂志、网络资源等。

www.cce.net.cn 中国会展在线，中国会展杂志

七、编制说明

编制人：***

编制单位：***酒店管理教研室

编制日期：2020 年 5 月 10 日

教学单位负责人：***

酒店管理与数字化运营专业核心课课程标准

酒品与饮料

一、课程基本信息

- (一) 课程名称：酒品与饮料 53271405
- (二) 课程属性：B 类课程
- (三) 开课学期：第二 学年，第二 学期
- (四) 基准学时：48 学时，计 3 学分

二、课程定位

(一) 课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，属于理论与实践相结合、知识与技能并重的课程，是培养酒店管理与数字化运营专业高级应用性人才的必修课。本课程通过对各种酒品知识、品评鉴赏及服务技巧的学习，通过“教学做”一体化的模式，对酒店服务中所涉及酒水的服务内容有了系统化的认知与训练，使学生扎实掌握酒水服务技能。

它对于前续课程《酒店管理入门》、《餐饮服务与管理》等课程是很好的补充，为后续学生顶岗实习提供了扎实的服务技能。

(二) 课程设计理念

课程设计遵循职业教育指导思想，以餐饮岗位能力培养为目标，以酒品知识与服务能力为核心，以服务素质为本位，通过讲授、实例、视频辅助、实际体验、模拟演练相结合，使学生掌握酒品的综合知识与服务技能，提升其餐饮服务综合素质水平。

(三) 课程思路

本课程是围绕工作过程开发课程体系，培养“高素质+技能型”人才。

以酒品的综合知识为依据，根据课程内容，依次使学生掌握各类酒品的概况与品评鉴赏，丰富学生的酒品知识，提升其酒品的综合知识，做到熟知各类酒品。

以酒品的服务技能为工作任务，通过实际的情景演练与模拟，锻炼学生的各类酒品服务礼仪与技能。从而达到“教学做一体化”的教学模式。

突出能力考核，通过技能训练考核来评定学生的平时学习成绩，期末成绩的评定由学生分组模拟演练的方式来完成。

三、课程目标

（一）能力目标

1. 掌握酒水分类及识别能力；
2. 掌握葡萄酒的品评及服务礼仪；
3. 掌握六大基酒的识别及服务能力；
4. 掌握中国杯酒的品评与餐桌服务礼仪；
5. 学会配置酒的识别与服务；
6. 了解配制酒的调配方法，掌握鸡尾酒的调配；
7. 掌握茶品的鉴别与简单茶艺技巧；
8. 掌握咖啡的分类与品评。

（二）知识目标

1. 掌握饮料的分类；
2. 了解酒的起源与功能；
3. 掌握葡萄酒、啤酒、黄酒、清酒、果酒、烈酒、中国白酒、配制酒、混合酒、软饮料的概况；
4. 掌握以上各类酒的品评及鉴赏方法；
5. 了解以上各类酒品的名品品牌。

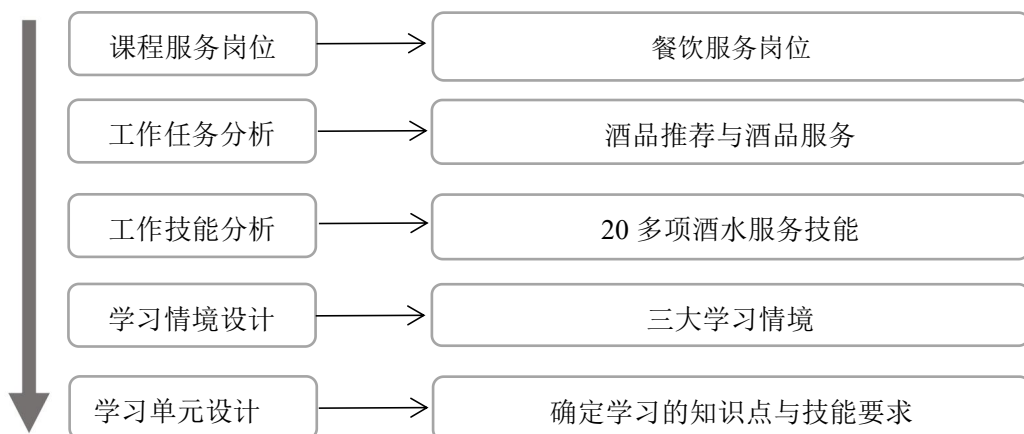
（三）态度目标

1. 扩充了学生的综合知识，使学生具有高水平的知识文化素养；
2. 使学生具备识别与分析问题的能力；
3. 学生能够具备细致严谨的工作作风；
4. 使学生能够注重质量意识、安全意识。

四、课程设计

（一）设计思路

1. 确定课程所服务的岗位——工作任务分析——工作技能分析——学习情景设计——项目设计。如下图所示。



2. 将思政内容纳入课程教学的全过程。深入挖掘并引导学生学习中国传统酒水文化，增强文化自信和民族自豪感；结合当前行业热点新闻等，引导学生树立正确的“三观”，塑造良好的人格；结合职业特点渗透社会主义核心价值观和职业道德要求；结合国情及本地酒水文化特色进行爱国主义教育，激发爱国爱家的热爱之情。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	酒水概述	酒水的定义、分类	2
2	发酵酒	葡萄酒、啤酒、黄酒、清酒、果酒的概述、分类、品评与名品认识、服务技巧	12
3	蒸馏酒	白兰地、威士忌、金酒、伏特加、朗姆酒、特基拉酒的概述、分类、品评与名品认识、服务技巧	10
4	配制酒	各类配制酒概述、分类、品评与名品认识、服务技巧	2
5	混合酒	混合酒的定义、种类及制作方法	14
6	咖啡	咖啡的分类及各类制作方法	8

（三）课程单元描述

课程单元一

课程单元名称	酒水概述	课时数	2
学习目标	素质能力目标：要求学生了解酒精饮品与无酒精饮品的差异，掌握酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念与特征；了解中国酒文化的发展建立文化自信。 知识目标：熟悉酒精饮料与无酒精饮料的分类；了解酒的起源与功效		
学习内容	任务1 饮料分类 (1) 非酒精饮料 (2) 酒精饮料 任务2 酒的来历 (1) 中国酒的来历 (2) 外国酒的来历 任务3 酒的定义及分类 (1) 酒的定义及分类		

	(2) 酒的生产工艺 (3) 酒的分类
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、视频教学法，一定要能调动学生学习的主动性，让学生自己总结提高
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通
学生已有基础	餐饮服务与管理
教师执教能力要求	对酒水概念、分类、起源知识有深刻的理解与认识，能够深入浅出的讲清课程的主要内容

课程单元二

课程单元名称	发酵酒	课时数	12
学习目标	<p>能力目标：能够给出葡萄酒、啤酒、黄酒、清酒和果酒的选购建议，具体的讲解各种名品酒的特点，能熟练地进行葡萄酒和其他酒品的侍酒服务。介绍黄酒是世界上最古老的酒类之一，源于中国，且唯中国有之，与啤酒、葡萄酒并称世界三大古酒，建立文化自信。</p> <p>知识目标：掌握葡萄酒、啤酒、黄酒、清酒和果酒的分类、特征及名品</p>		
学习内容	<p>任务1 葡萄酒</p> <p>(1) 葡萄酒的概述</p> <p>(2) 葡萄酒的产地介绍</p> <p>(3) 葡萄酒的鉴赏</p> <p>(4) 葡萄酒的品饮</p> <p>(5) 葡萄酒的侍酒服务</p> <p>任务2 啤酒</p> <p>(1) 啤酒概述</p> <p>(2) 啤酒的引用与服务</p> <p>(3) 啤酒名品</p> <p>任务3 中国黄酒</p> <p>(1) 黄酒概述</p> <p>(2) 黄酒的引用与服务</p> <p>(3) 黄酒名品</p> <p>任务4 清酒</p> <p>(1) 黄酒概述</p> <p>(2) 黄酒的引用与服务</p> <p>(3) 黄酒名品</p> <p>任务5 果酒</p> <p>(1) 黄酒概述</p> <p>(2) 黄酒的引用与服务</p> <p>(3) 黄酒名品</p>		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、视频教学法、示范演示法，通过理论学习与学生实践相结合，增强学生对技能的掌握。		
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通		
学生已有基础	餐饮服务技能		
教师执教能力要求	对各类酒品的定义、分类、名品、鉴赏及服务能力有着熟练地掌握程度，能深入浅出地让学生最快的掌握各类酒品知识与服务技能。		

课程单元三

课程单元名称	蒸馏酒	课时数	10
--------	-----	-----	----

学习目标	能力目标：掌握外国蒸馏酒的名品及服务要领；掌握中国白酒的名品及服务要点。 知识目标：了解外国各类蒸馏酒的起源、分类及名品代表和价格；了解中国白酒的起源、分类、命名、香型及代表酒，建立文化自信。
学习内容	任务1 外国蒸馏酒 (1) 国外蒸馏酒的种类 (2) 国外蒸馏酒的起源 (3) 国外蒸馏酒的名品及服务 任务2 中国白酒 (1) 中国白酒概述 (2) 中国白酒的品评 (3) 中国白酒的名品及服务
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、视频教学法、示范演示法，通过理论学习与学生实践相结合，增强学生对技能的掌握。
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通
学生已有基础	餐饮服务技能
教师执教能力要求	对各类酒品的定义、分类、名品、鉴赏及服务能力有着熟练地掌握程度，能深入浅出地让学生最快的掌握各类酒品知识与服务技能。

课程单元四

课程单元名称	配制酒	课时数	2
学习目标	能力目标：能够根据个人需要选择配制酒；能过运用开胃酒、甜食酒、利口酒分类进行调酒；能够进行开胃酒、甜食酒、利口酒服务。 知识目标：交接露酒、药酒的含义；掌握开胃酒、甜食酒、利口酒的分类；掌握配制酒的代表品牌。		
学习内容	任务1 中国配制酒 (1) 中国配制酒概述 (2) 中国配制酒介绍 任务2 外国配制酒 (1) 开胃酒 (2) 甜食酒 (3) 利口酒		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、视频教学法、示范演示法，通过理论学习与学生实践相结合，增强学生对技能的掌握。		
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通		
学生已有基础	餐饮服务技能		
教师执教能力要求	对各类酒品的定义、分类、名品、鉴赏及服务能力有着熟练地掌握程度，能深入浅出地让学生最快的掌握各类酒品知识与服务技能。		

课程单元五

课程单元名称	鸡尾酒	课时数	14
学习目标	能力目标：在调制鸡尾酒的过程中，规范鸡尾酒调制的基本技能；根据要求，调制所需类别的鸡尾酒；在酒吧服务中，能够准确讲解鸡尾酒的基础知识；按照客人需求，调制客人所需的鸡尾酒款。 知识目标：了解六大基酒的基本知识，掌握鸡尾酒的调制方法。		
学习内容	任务1 鸡尾酒介绍 (1) 鸡尾酒的起源与发展 (2) 鸡尾酒的定义与构成 (3) 鸡尾酒的分类、特点与命名		

	任务2 鸡尾酒的用具 (1) 鸡尾酒的杯具 (2) 鸡尾酒的调酒器具 任务3 调酒技巧 (1) 鸡尾酒的调制过程 (2) 鸡尾酒的调制方法 任务4 鸡尾酒调制 各类鸡尾酒的调制
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、视频教学法、示范演示法，通过理论学习与学生实践相结合，增强学生对技能的掌握。
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通
学生已有基础	餐饮服务技能
教师执教能力要求	对各类酒品的定义、分类、名品、鉴赏及服务能力有着熟练地掌握程度，能深入浅出地让学生最快的掌握各类酒品知识与服务技能。

课程单元六

课程单元名称	咖啡	课时数	8
学习目标	能力目标：掌握咖啡的加工和烘焙；能用各式咖啡壶煮制咖啡；能分辨咖啡的特点；在煮制过程中选择合适的咖啡豆；在酒吧能够准确地为客人调制所需咖啡品类。介绍海南咖啡的分布与特点，培养学生爱国家乡。 知识目标：了解咖啡的起源和发展；熟悉咖啡的种类；掌握各种咖啡壶的使用方法和咖啡煮制的方法。		
学习内容	任务1 认识咖啡 (1) 咖啡的起源和历史 (2) 咖啡名品 任务2 咖啡豆的种植和加工 (1) 咖啡的种植 (2) 咖啡豆的加工 (3) 咖啡豆的烘焙 任务3 咖啡的煮制 (1) 咖啡的研磨与咖啡壶的介绍 (2) 咖啡的煮制 (3) 咖啡的名品		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、视频教学法、示范演示法，通过理论学习与学生实践相结合，增强学生对技能的掌握。		
教学条件要求	多媒体实训教室，超星学习通		
学生已有基础	餐饮服务技能		
教师执教能力要求	对各类咖啡的定义、分类、名品、鉴赏及服务能力有着熟练地掌握程度，能深入浅出地让学生最快的掌握各类酒品知识与服务技能。		

五、课程考核

平时成绩 30%：出勤、实训课程表现、作业；

理论考核 20%：期中理论测试；

实训考核 50%：知识点的掌握。

六、教材及其它教学资源

1. 使用教材

《酒水知识与酒吧管理》匡家庆. 中国旅游出版社. 2020

2. 参考书

《酒品鉴赏与服务》 陈秋萍. 机械工业出版社. 2019

3. 其他教学资源

视频影像、实物教学、实训工具

七、编制说明

编制人：***

编制单位： 酒店管理教研室

编制日期： 2021年4月10日

教学单位负责人：***