



普通高等职业教育
酒店管理与数字化运营专业
人才培养方案及核心课程标准

(2021年7月版)



广西现代职业技术学院
GUANGXI MODERN POLYTECHNIC COLLEGE

目 录

附件 1:.....	1
广西现代职业技术学院关于制订 2021 级专业人才培养方案的指导意见.....	1
附件 2.....	8
高等职业教育酒店管理与数字化运营专业 2021 级现代学徒制人才培养方案.....	8
附件 3.....	31
酒店管理与数字化运营专业人才需求与专业改革调研报告.....	31
附件 4: 专业核心课程标准.....	43
《餐饮管理与服务》课程标准.....	43
《茶艺》课程标准.....	49
《酒店数字化营销》课程标准.....	56
《酒水知识与调酒》课程标准.....	67
《前厅管理实务》课程标准.....	74
《客房管理实务》课程标准.....	80
附件 5 人才培养方案专业建设指导委员会评审意见表.....	86
附件 6 专业人才培养方案系部自查表.....	88

附件 1:

广西现代职业技术学院关于制订 2021 级专业人才培养方案的指导意见

各系部:

专业人才培养方案是职业院校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的规范性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。为落实《国家职业教育改革实施方案》，推进国家教学标准落地实施，更好地适应区域经济发展和行业企业对技术技能人才的要求，深化工学结合的人才培养模式改革，加强内涵建设，提高人才培养质量，结合我院实际，现就我院 2020 级各专业人才培养方案制定提出如下指导意见：

一、方案制订基本依据

(一) 国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知（国发〔2019〕4 号）；

(二) 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）

(三) 关于做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知（教职成司函〔2019〕61 号）

(四) 教育部办公厅国家发展改革委办公厅财政部办公厅关于推进 1+X 证书制度试点工作的指导意见（教职成厅函〔2019〕19 号）

(五) 教育部关于印发《高等职业学校物流管理专业实训教学条件建设标准》等 21 项职业教育教学标准的通知（教职成函〔2019〕9 号）

(六) 教育部等九部门关于印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023 年）》的通知（教职成〔2020〕7 号）

(七) 关于发布《高等职业学校种子生产与经营专业教学标准》等 347 项高等职业学校专业教学标准的公告

(八) 广西壮族自治区人民政府关于印发《广西职业教育改革实施方案的通知》(桂政发

(2019) 35 号)

(九) 自治区教育厅关于做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知 (桂教职成〔2019〕38 号)

(十) 教育部关于印发《职业教育专业目录(2021 年)》的通知(教职成〔2021〕2 号)

(十一) 中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见

(十二) 教育部关于印发《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》的通知(教社科〔2018〕2 号);

(十三) 教育部关于加强新时代高校“形势与政策”课建设的若干意见(教社科〔2018〕1 号);

(十四) 关于切实加强学校体育工作促进学生健康成长的实施意见 (桂教规范〔2015〕6 号);

(十五) 教育部办公厅关于印发《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的通知(教高厅〔2007〕7 号);

(十六) 关于深化高等学校创新创业教育改革实施方案的通知(桂政办发〔2016〕50 号);

(十七) 《中共广西壮族自治区教育厅党组印发<关于进一步加强广西高等学校学生心理健康教育工作的实施意见>的通知》(桂教党〔2018〕38 号);

(十八) 自治区教育厅办公室转发教育部关于切实加强新时代高等学校美育工作的意见的通知(桂教办〔2019〕189 号);

(十九) 自治区教育厅办公室关于转发《普通高等学校军事课教学大纲》的通知(桂教办〔2019〕25 号);

(二十) 教育部办公厅关于印发高等职业教育专科英语、信息技术课程标准(2021 年版)的通知(教职成厅函〔2021〕4 号)

其它有关教育部、自治区教育厅对公共课设置的文件要求。

二、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大精神,按照全国教育大会部署,落实立德树人根本任务,坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向,健全德技并修、工学结合育人机制,构建德智体美劳全面发展的人才培养体系,突出职业教育的类型特点,深化产教融合、校企合作,推进教师、教材、教法改革,规范人才培养

全过程，加快培养复合型技术技能人才。

三、基本原则

(一) 坚持育人为本，促进全面发展。全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑，积极培育和践行社会主义核心价值观。传授基础知识与培养专业能力并重，强化学生职业素养养成和专业技术积累，将专业精神、职业精神和工匠精神融入人才培养全过程。

(二) 坚持标准引领，确保科学规范。以职业教育国家教学标准为基本遵循，贯彻落实党和国家在课程设置、教学内容等方面的基本要求，强化专业人才培养方案的科学性、适应性和可操作性。

(三) 坚持遵循规律，体现培养特色。遵循职业教育、技术技能人才成长和学生身心发展规律，处理好公共基础课程与专业课程、理论教学与实践教学、学历证书与各类职业培训证书之间的关系，整体设计教学活动。

(四) 坚持完善机制，推动持续改进。紧跟产业发展趋势和行业人才需求，建立健全行业企业、第三方评价机构等多方参与的专业人才培养方案动态调整机制，强化教师参与教学和课程改革的效果评价与激励，做好人才培养质量评价与反馈。

四、人才培养方案制订主要内容及要求

专业人才培养方案应当体现专业教学标准规定的各要素和人才培养的主要环节要求，包括专业名称及代码、入学要求、修业年限、职业面向、培养目标与培养规格、课程设置、学时安排、教学进程、总体安排、实施保障、毕业要求等内容，并附教学进程安排表等。

(一) 教学周数及学时规定

1. 三年制高职教学总周数为 117 周，其中第一学期 19 周(含新生报到和军训等两周)，第二学期至第五学期为 20 周(含考核和机动各 1 周)，第六学期 18 周(含机动 1 周)。

五年制高职教学总周数为 195 周，其中第一学期 19 周(含新生报到和军训等两周)，第二学期至第八学期为 20 周(含考核和机动各 1 周)，第九、十学期 18 周(含机动 1 周)。

2. 三年制高职各专业教学活动的总学时控制在 2800-3200 学时，总学分为 140-150 学分，周学时为 26~30 学时。

五年制高职各专业教学活动的总学时控制在 4500-4800 学时，总学分为 220-230 学分之间，前两年为中职阶段、后三年为高职阶段。

3. 三年制高职各专业的课堂教学应尽量按照“前紧后松”的原则进行安排，以保证学生在有充裕的时间进行毕业(顶岗)实习与参加就业招聘活动。

(二) 课程设置

按课程性质分为必修课程和选修课程两大类，其中必修课分为公共必修课和专业必修课，选修课又分为专业选修课和公共选修课。

必修课是保证实现培养目标和培养规格的基本课程，学生必须修读培养方案规定的所有必修课程。

选修课是为扩大学生知识面，培养和发展学生兴趣和潜能，提高综合素质，以及根据专业方向、专业知识结构或职业拓展的需要而设置的课程，学生应选修一定科目的选修课程。

1.公共必修课（共 33.5 学分）

(1) 思想政治课（共 8 学分）

《思想道德修养与法律基础》（简称“思与法”，3 学分）安排在第一学期完成，设为统考科目；

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（简称“特色理论概论”，4 学分）安排在第二学期完成，设为统考科目；

《形势与政策》（1 学分）采用讲座形式，安排在 1-4 学期，每学期 8 节，设为考查科目，由思想政治课教学部制定方案组织实施。

(2) 心理健康教育（共 2 学分）

《大学生心理健康教育》（2 学分）安排在第 1 或第 2 学期，设为考查科目，由心理健康教研室组织实施。

(3) 体育与健康（共 6 学分）

设 6 学分，安排在第 1、2、3 学期，设为考试科目，考核方式灵活多样，由体育部组织实施。

(4) 就业创业教育（共 4 学分）

《大学生创新创业教育》（2 学分）安排在第三学期；《生涯规划与就业指导》（2 学分），安排在第四学期。两门课程均设为考查科目，由创新创业教研室组织实施。

(5) 英语（普高班共 6 学分，2+3/3+3 班级 3 学分）

《大学英语》（6 学分）安排在第 1、2 学期，普高班开课，设为统考科目；《应用英语》（3 学分）安排在第 2 学期，2+3/3+3 班级开课，设为考试科目。两门课程由英语教研室组织实施。

(6) 计算机应用基础（共 3 学分）

《计算机应用基础》（含云大物智模块）（3 学分）安排在第 1 或第 2 学期，其中机电工程系，建筑工程系，信息与电气工程系（计应计网专业），教育系（小教专业）第 1 学期开设，财经与商贸系，资源工程系，信息与电气工程系（非计应计网专业），教育系（学前、早教专业）第 2 学期开设，设为考试科目，由基础教研室组织实施。

(7) 军事课（共 4 学分）

由《军事理论》《军事技能》两部分组成，共 4 学分，安排在第 1 学期，由学生工作处在军训期间组织实施。

(8) 安全教育（共 1.5 学分）

设 1.5 学分，安排在第 1-4 学期，通过班会课、班级活动形式开展，由法治保卫处组织实施。

(9) 劳动教育课程（共 1 学分）

设 1 学分，安排在第 1-4 学期，通过班会课、班级活动及实习实训等形式开展，由学生工作处和各系组织实施。

2. 专业必修课

专业必修课是为反映专业特点和人才培养目标而设置的课程。各专业要依据《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》（2021 版）《高等职业学校专业教学标准（2018 年）》及相关行业标准等，结合现代学徒制试点工作，以能力为核心，面向行业职业需求，优化课程设置和教学内容，紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，将技能鉴定、证书培训内容纳入课程设置体系中，注重学生职业能力和职业精神的培养。

3. 公共选修课

设 8-10 学分。面向全院开设的公选课：

(1) 《中国共产党简史》（1 学分），限定选修课，第一学期开设，由思想政治课教学部制定方案组织实施。

(2) 《红色文化和传统文化概论》（1 学分），限定选修课，第二学期开设，由思想政治课教学部制定方案组织实施。

(3) 《大学语文》（2 学分），由各系根据需要酌情安排，安排的学期由各系自定。

(4) 《高等数学》《应用数学》《经济数学》（2 学分），由各系根据需要酌情安排，安排的学期由各系自定。

(5) 开设艺体生活、自然科学、人文社科、知识工具等模块的网络选修课程，每个学期选修 1 个模块，共计 4 学分。

根据各系课程特点需要开设的公共选修课由各系自行安排。

4. 专业选修课

专业选修课是为拓展学生专业能力，巩固和深化学生的专业知识而设置的课程。

(三) 实践教学

实践教学包括实验、实训课、上机、实习、课堂设计、毕业实训（设计）、顶岗实习、

军训等教学环节，实践教学学分（学时）原则上占教学活动总学分（学时）的 50%以上。

1.全校统一安排集中实践环节：入学/毕业教育 0.5 学分，军事训练 2 学分，实习教育 0.5 学分。

2.认知实习、综合见习等学分由各专业根据培养目标和基本规格要求确定，不少于 3 学分。

3. 毕业设计（论文）由各系根据专业特点自行安排在第四、五或六学期，共 4-8 周，设 4-8 学分。

4.顶岗实习以“周”为单位，每周按 30 节计算，不少于六个月，设 24 个学分。

（四）创新实践教学

为倡导和鼓励学生积极参与科学研究、技术开发、学科竞赛、文体活动及各类社会实践活动，激发和培养大学生的创新精神、创新意识和就业创业实践能力，提高我院学生的人文素养、科学素质和艺术修养，结合共青团“第二课堂成绩单”制度推广实施，总体安排创新实践教学教育活动。总学分不少于 6 学分，包括公共必修课中《大学生创新创业教育》课程 2 学分，创新实践拓展学分 4 学分（根据《广西现代职业技术学院学生创新实践学分管理办法》《广西现代职业技术学院第二课堂成绩单制度实施办法》认定）。

（五）学分规定

1.学分规定

学期学分（每学期必修课与选修课学分之和）：不超过 30 学分。

毕业学分：各专业学生毕业应达到的总学分为 140—150 学分（含创新实践学分 6 学分），其中必修课学分应占毕业学分的 80%（112-120 学分），选修课占 16%（22-24 学分），创新实践学分占 4%（6 学分）。必修课、选修课、创新实践学分之间不能互相替代。

2.学分计算

课程学分的计算以课程在人才培养方案中安排的课时和课程的性质与地位为依据，一般以学期为单位时间进行阶段学分的统计。各专业总学分为 140-150 学分，其中公共必修课为普高专业 35 学分，“3+3”对口专业 32 学分，公共选修课为 8-10 学分，专业课学

分根据各专业课程情况自行分配。

（六）毕业要求

根据国家有关规定、专业培养目标和培养规格，结合专业实际，进一步细化明确学生毕业要求。严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和教学环节,结合专业实际组织毕业考试(考核)，保证毕业要求的达成度，坚决杜绝“清考”行为。

五、其它要求及注意事项

（一）人才培养方案是实施人才培养的重要纲领性文件，是确保人才培养目标实现的根本保障，也是组织教学活动的首要依据。各系要高度重视，精心组织，认真调研论证，做好新旧目录衔接，根据专业内涵变化对人才培养方案进行必要的调整更新，要坚持以人才培养质量提升为核心，以应用能力培养为主线，以人才培养模式创新与实践为根本，不断加强学生“学”与“用”的紧密结合，科学合理优化课程体系，推进专业升级和数字化改造，确保人才培养工作质量。

（二）各系在制订 2021 级人才培养方案时，应根据教育部、自治区教育厅下发文件精神，按照《高等职业学校专业教学标准》要求，结合现代学徒制试点工作，将现代学徒制人才培养内容有机融入专业人才培养方案，优化课程设置和教学内容，统筹教学组织与实施，及时调整优化师资配备、开发或更新专业课程教材，深入推进教师教材教法“三教”改革，既要有继承，更应有创新，不断提高人才培养的灵活性、适应性、针对性。

（三）为保证人才培养方案的科学性和准确性，其制订必须由专业教师集中讨论，并征询相关行业（企业）和专家的意见。由教研室主任或专业带头人执笔统稿，两个以上承担本专业课程教学的教师、分管教学主任进行审核，交各专业建设指导委员会审定，相关执笔者和审核人均需签字。

（四）各系所负责制（修）订的专业按照我院 2021 年的招生计划确定，形式要规范，学分数统计要精准，各个表格、教学进程安排表的学分数时要认真核对，确保毕业总学分与实际开课学分累加结果保持一致。

（五）专业名称要使用全称并认真核查专业代码，课程名称要使用全称。

（六）为便于管理，各专业的公共课应按统一课程标准执行（相同教学大纲、课时、进程、授课、考核）；统一专业大类各专业的相同课程也尽量按照同一标准执行。

附件 2

高等职业教育酒店管理与数字化运营专业 2021 级 现代学徒制人才培养方案

一、专业名称及代码

640106

二、学制与学历层次

(一) 学制：基本年限 3 年，有效年限 2—5 年

(二) 学历层次：普通专科

三、入学要求

参加普通高招生考试的普通高中、中职毕业生。

四、职业面向

酒店管理与数字化运营专业的毕业生主要面向涉外旅游企业、外资企业从事国际经营管理、会展策划与管理、酒店营销管理、酒店房务与餐饮管理、酒店人事与培训管理等工作、政府管理部门和经贸管理部门从事行政管理工作、房地产、互联网/电子商务、物流服务、金融等其他行业从事服务管理工作的岗位。

表 1 酒店管理与数字化运营专业就业职业领域和主要工作岗位表

序号	职业领域	初始岗位	发展岗位	职业岗位升迁 平均时间/年
1	茶楼	茶艺师	店长	3~5 年
2	餐饮业	服务员	店长	3~5 年
3	酒店管理	服务员	经理	5~7 年
4	房地产	业务员	经理	3~5 年
5	物业管理	业务员	物业公司经理	3~5 年
6	商业中心	服务员	主管	3~5 年
7	互联网/电子商务	客服	经理	3~5 年
8	金融	业务员	客服经理	3~5 年
9	其他企业	行政助理	行政总监	5~8 年

10	政府文旅部	基层工作人员	部长	5~8年
----	-------	--------	----	------

五、人才培养目标与规格

（一）培养目标

1. 育人目标

全面贯彻党的教育方针,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,落实立德树人根本任务。教育引导學生掌握科学理论知识和技能,坚定“四个自信”,厚植爱国主义情怀,自觉维护国家荣誉、国家利益和民族团结,培育和践行社会主义核心价值观,继承和弘扬中华优秀传统文化,树立正确的世界观、人生观和价值观,树立法治意识,培养身心健康、德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

2. 专业培养目标

本专业立足于地方经济发展,培养适应现代当地特色的酒店业、餐饮业、会所、会展业、交通服务业等领域第一线需要,具有良好的职业素养,掌握酒店管理与数字化运营的基本知识,具备酒店前厅、客房、餐饮等部门基层岗位服务能力与督导管理能力,具备企业一线人员岗位接待能力,具备“一技之长+综合素质”的德、智、体、美等方面全面发展的高素质技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质结构和要求

（1）思想政治素质 热爱社会主义祖国,拥护中国共产党领导,拥护国家的各项方针政策,努力学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想,有正确的人生观、价值观、道德观和法制观。

（2）职业素质 具有良好的服务意识与服务心态;具有爱岗敬业、吃苦耐劳、诚实守信、奉献社会的精神和严谨求实的作风;具有从事酒店服务工作所必需的服务技术以及管理和创新素质。

（3）人文素养与科学素质 具有较为宽阔的视野,文理交融,具有一定的科学思维和科学精神,具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观点、较强的审美能力,个性鲜明、学有所长。

（4）身心素质 养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯,掌握一定的运动技能,达到国家规定的体育锻炼标准;具有坚忍不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

2. 知识结构与要求

(1) 掌握饭店管理概论的基本理论知识，熟悉酒店的建立基础和发展历程，熟悉当下酒店行业的管理方法和模式，探索酒店行业发展轨迹，培养符合社会要求的酒店应用型人才。

(2) 掌握服务沟通的基本理论知识，熟悉各类服务礼仪，掌握不同岗位的沟通技术。

(3) 掌握客人的消费心理知识，熟悉客人行为理论，了解本区域客人的消费习惯，为客人提供个性化服务。

(4) 掌握不同岗位的岗位职责及内容，熟悉岗位服务内容及基本流程，能够流畅的提供对客服务。

(5) 掌握饭店营销的基本知识，熟悉各类销售管理知识，能够根据酒店的实际情况，为酒店排房定价，制定营销策略，确定酒店客户群体，为酒店培养忠诚客户。

(6) 掌握基础的营养搭配知识，会分析身体健康状况，并根据身体情况制定科学的食谱。

(7) 掌握鉴别茶叶品质的方法，懂得制茶泡茶技艺，根据客人的身体情况，进行茶事服务，推销茶叶、茶水等。

(8) 掌握掌握基本调酒技巧，会正确使用设备和用具，熟练掌握操作程序；了解酒背后的习俗。

(9) 了解不同地方的客人有不同的饮食风俗、宗教信仰和习惯，根据客人的宗教信仰和习惯，提供贴心的服务和推销合适的产品。

(10) 掌握人力资源管理、企业战略管理知识；

3. 能力结构与要求

(1) 具有英语、计算机应用能力；

(2) 具有酒店岗位服务能力，掌握酒店前厅、客房、餐厅、酒店茶艺、康乐、商场和会议的基本服务流程；

(3) 具有酒店督导管理能力，具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力；

(4) 具有酒店营销公关能力，具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能；

(5) 酒店人际沟通能力，具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语、普通话和对客服务，能恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等；

(6) 具有酒店行政文秘能力，掌握常用酒店中英文文书写作、文档管理、会议准备、办公电脑应用和部门间协作要求。

4. 职业证书要求

学生毕业前应获得普通话乙等职业资格证书。其他类技能证书，如茶艺师、导游资格证书、英语 B 级等，鼓励学生但不作为硬性要求。

表 2 酒店管理与数字化运营专业职业岗位与对应职业资格证书关系

序号	职业岗位	职业资格证书名称	发证单位	等级	考证学期
1	茶艺师	茶艺师	职业技能鉴定中心	四级	4
2	导游员	导游从业资格证	旅游与文化委员会	四级	4
3	酒店经理	助理酒店管理师	中国技术培训和技 术指导中心	初级	6

六、人才培养模式



采用现代学徒制人才培养模式，为了实现培养目标，在课程体系安排上贴近社会、贴近生产、贴近生活，实行“学校—企业—社会”相结合的培养机制，把综合素质和职业能力的培养贯穿于整个教学活动的始终。

要求：

1. 学校为企业的人才需求进行定向培养。学校根据行业标准，结合酒店人才需求，制定现代学徒制定向培养班现代学徒制人才培养方案，实施针对性教育；新生入学后，通过以学校为桥梁，建立起学生、企业双向选择的现代学徒制定向培养班；
2. 结合每个酒店的人才要求，将现代学徒制定向培养班岗位素质培养贯穿整个教学过程，并以企业高管的讲座、企业岗前素质能提升训练相辅，坚持教学实践与企业实践相结合，实现校企合作、产教融合。
3. 把产教融合、校企合作两者的观念带到教学中，细化融合方式，把“企业”带进课

堂，增加学生对专业、对社会的认知，从而对自己的职业进行规划，即建立企业思维；同时通过这样的方式，培养学生职业素养。具体操作方式如下：（1）把班级当成企业，班干部按企业职能来划分，班干则相当于企业各个部门的负责人，做好本部门工作的同时，还要做好与其他部门的协调沟通。把班级的每位同学都划分都不同的部门，整个企业相互合作但部门之间又可以相互竞争，且鼓励学生相互竞争。（2）采用师傅带徒弟的方式，结合定向班的班级岗位安排，对学生进行在岗学习指导；（3）开展企业精品课程教学活动。企业根据经营实际情况，每月不定期开展一堂精品课程，课程内容包括：前厅、餐厅、客房、酒吧、果盘、市场营销、人力资源等。

4. 注重语言的训练，增加专业英语课时，加强对专业英语的掌握和运用；对普通话，要求必须都通过普通话二级乙等等级考试，以此加强学生职业素养的培养。

5. 通过校内外礼仪、接待活动、企业实践见习等，服务于当地产业发展。

6. 学生实践考核。学生在企业实践过程中，要求对学生进行综合考评：学校要求学生每一个月提交一次工作总结；驻场老师每月根据酒店精品课程内容进行课堂验收考核；企业按照酒店员工考核的方式对学生进行岗位考核；学生结束专业实践后，企业按一定比例优先给与学校对口专业应届毕业生晋升名额。

七、专业课程体系与核心课程（教学内容）

（一）课程建设思路：

1. 根据专业培养目标和人才培养规格构建课程类型和体系，由公共必修课、专业必修课（含专业理论课和专业技能课）和专业拓展课（含公共选修课和专业选修课）三大类构成：

2. 岗位→能力→课程

通过对专业岗位工作的主要职责、工作任务、工作流程、工作对象、工作方法、所需的知识与能力等方面的分析，明确岗位职业能力，进行能力的组合或分解，以工作过程为参照系，基于认知规律和职业成长规律，构建专业主要课程。

表 3 酒店管理与数字化运营专业“岗位→能力→课程”一览表

序号	工作(职业)岗位	典型工作任务	职业知识、能力和素质要求	课程名称
1	前厅部	前台接待服务、总机服务	职业知识:掌握前厅部各岗位的岗位职责以及工作流程;	前厅服务与管

		务、礼宾服务、收银结账服务、投诉处理办法	能力要求:能进行前厅部各岗位基本的服务以及对客服务; 素质要求:发掘对客服务的乐趣以及兴趣,做一个高素质高水准的服务人员。	理
2	客房部	客房服务、房务中心调度	职业知识: 掌握客房部各岗位的岗位职责以及工作流程; 能力要求: 能进行客房部各岗位基本的服务以及对客服务; 素质要求: 不怕苦不怕累,做好成为一名客房部基层服务人员的思想准备	客房管理实务
3	餐馆、酒店餐饮部	餐桌摆台、席间服务、传菜服务、收银结账服务	职业知识: 掌握客房部各岗位的岗位职责以及工作流程; 能力要求: 能进行餐饮部各岗位基本的服务以及对客服务; 素质要求: 做好成为一名餐饮部基层服务人员的思想准备。	餐饮运行管理
4	茶庄、酒店大堂吧	茶艺服务、茶叶销售、收银结账服务	职业知识: 了解中国茶文化基本知识,具体到茶叶、茶具、泡茶用水、茶与健康等知识; 能力要求: 掌握六大茶类的基本冲泡方法; 素质要求: 对茶道有一定的认识,并将其精髓传达给宾客,弘扬中国传统茶文化。	茶艺
5	酒吧、酒店大堂吧	调酒服务、酒水销售、收银结账服务	职业知识: 了解酒水基本常识,了解全世界各大名酒以及知名饮料的特点及品性; 能力要求: 能出品各经典款鸡尾酒,并能根据各种酒类的品性自己自创调制出新品; 素质要求: 将调酒与文化内涵融合起来,向客人传播酒文化深层次的内涵。	酒水与酒吧服务
6	酒店人力资源部	人员招聘、人员培训、绩效考核、	职业知识: 掌握人力资源部各岗位的岗位职责以及工作流程; 能力要求: 具有较强的语言文字表达、人际	人力资源管理

		职位晋升、 工资晋升、 组织协调等	沟通、组织协调及领导的基本能力； 素质要求： 做一名积极乐观的人事管理人员，时刻向员工传递欢乐和正能量。	
7	中西餐 馆、酒店 餐厅、酒 店宴会 厅	主题宴会设计、宴会流程设计、组织安排及工作人员协调调度、成本预算与结算	职业知识： 了解宴会流程以及宴会设计的原理，包括宴会服务人员的配置及协调； 能力要求： 能从实际出发，从统观全局的角度去独立设计、筹备、规划一场宴会 素质要求： 有统观全局的组织能力、协调能力以及领导能力	宴会设计
8	酒店餐 饮行业	对客沟通服务、翻译服务	职业知识： 掌握酒店、旅游行业的基本情景对话及基本的专业用语； 能力要求： 能与客人进行最基本的语言交流沟通。 素质要求： 跨过语言的门槛接触到更多高等级客人进而掌握更高规格的服务水准。	酒店服务英语
9	营销代表	活动推广、营销策划、跟踪服务、与客户的合同签订	职业知识： 掌握饭店市场营销学、消费者行为学、商务谈判 能力要求： 良好的沟通和表达能力；良好的信息捕捉能力；良好的适应能力和应变能力。 素质要求： 诚实守信、遵守工作纪律；积极主动、具有进取精神；大胆创新、能够拓展业务局面。	饭店营销、企业战略管理

（二）专业实践教学体系

（1）实践教学主要采取现代学徒制人才培养模式，根据现代学徒制定向培养班人才培养方案，结合合作的企业文化及管理要求，对标对岗，进行针对性实践。以下企业进行教学实践、见习、顶岗实习，以及企业入校等方式，实施专业教学实践。

（2）把课堂企业模式化。把班级当成企业，班干职能按企业职能来划分，班干则相当于企业各个部门的负责人，做好本部门工作的同时，还要做好与其他部门的协调沟通。同时通过实训操练、实训作业、案例分析、上机操作、岗位模拟训练、实践分段考评、岗位

见习、毕业实习等形式进行和评定成绩。凡是已经实行统一鉴定考试的专项技能课，必须参加有关部门组织的鉴定考试，并取得一定的等级证书，如普通话，必须过二级乙等。

(3) 采用师傅带徒弟的方式进行一对一指导实践。学生进入企业进行教学实践过程中，通过拜师，以师傅带徒弟方式，加深对岗位的认知、理解和实际操作能力。

(三) 专业主要（核心）课程简介（只介绍主要课程）

1. 前厅管理实务

(1) 课程目标：掌握酒店前厅知识及管理服务流程。

(2) 主要内容：前厅各项业务的工作内容，包括预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务等。通过各项内容的学习，学生不仅能够学习酒店服务文化，而且能够根据客人的需求，提供相应的前厅服务，从而满足客人需求

(3) 教学要求：本课程采用理论与实际操作相结合的方式进行考核，考核学生对前厅各部门的岗位设置、岗位职责、操作规范及前厅部管理等内容的掌握程度进行考核，考核学生前厅业务操作能力，要求学生能熟练地将前厅的相关知识与技能应用到酒店前厅管理及服务的实际工作中去。

2. 客房管理实务

(1) 课程目标：掌握酒店客房部管理基本方法和业务操作流程

(2) 主要内容：本课程结合了饭店客房服务与管理工作的实际，由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务等内容组成。综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，通过本课程的学习，学生能够掌握到客房管理及服务的技能，能针对不同的客人需要提供有针对性的服务。

(3) 教学要求：采用理论与实际操作相结合的方式进行考核，要求学生能正确掌握客房管理及服务的相关知识，熟练掌握中式做床、客房卫生、客房对客服务、夜间整理、公共区域卫生、客房墙面及地面保养、各种清洁设施及清洁剂的正确使用和保养等技能。

3. 餐饮管理与服务

(1) 课程目标：掌握酒店餐饮管理基本知识与方法，掌握餐饮对客服务流程及标准，掌握餐饮六大基本技能操作。

(2) 主要内容：餐饮服务、餐饮部的组织机构与职能、餐饮服务基本技能、中餐厅服务、西餐厅服务、餐饮管理、餐厅、酒吧运行与管理、菜单的设计与制作、会部运行与管理、餐饮服务质量管理、餐饮营销管理等内容。

(3) 教学要求：要求学生具有餐饮部各项职能管理能力，熟练地掌握餐饮服务操作的各项技能，包括中西餐宴会、零点摆台，餐巾折花、斟酒、托盘、菜单设计等。

4. 茶艺

(1) 课程目标：掌握茶叶基本知识及行茶服务流程，包括红茶、乌龙茶、红茶等。

(2) 主要内容：本课程介绍茶及茶文化知识，内容包括茶叶基础知识，饮茶与健康，中国茶文化、茶馆文化、少数民族及地方习俗茶文化的发生、发展与美丽的传说，茶事艺术的概述与赏析，主要名茶的产地、特点及质量标准等。

(3) 教学要求：采用理论与技能相结合的方式考核，要求学生全面掌握茶叶知识、茶文化、茶艺鉴赏等方面的知识，熟练掌握各类茶艺操作，茶艺操作的艺术创新设计等。

5. 酒水知识与调酒

(1) 课程目标：学会酒水基础知识，包括酒水的作用、分类等，掌握鸡尾酒的基本调制方法。

(2) 主要内容：介绍各种酒类及饮料，包括发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒、茶、饮料，以及酒吧管理和中国酒文化方面的知识，综合了酒水及饮料的知识及调酒技术，全面介绍酒吧的职能及管理

(3) 教学要求：采用理论与技能相结合的方式考核，要求学生全面掌握各类酒水及饮料的相关知识，掌握各种基本的调酒技术。

6. 酒店数字化营销

(1) 课程目标：掌握数字化营销的基础知识，学会酒店电子数字化营销动作流程，线上营销的基本基本模式。

(2) 主要内容：围绕新时代、新零售、新技术背景介绍酒店数字营销，包括酒店数字化营销基础，前台数字化营销、餐饮数字化营销、酒店网络营销、网上支付、酒店移动电子商务等。

(3) 教学要求：理论与实训教学相结合，通过理论教学，让学生掌握基础知识，通过学校机房让学生进行数字化营销的实路线，包括微信小程序、OTA、酒店网站营销等。

(四) 公共必修课程简介

1. 思想道德与法律
2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
3. 形势与政策
4. 大学生心理健康教育
5. 体育与健康
6. 大学生创新创业教育
7. 生涯规划与就业指导
8. 大学英语
9. 计算机应用基础
10. 军事课
11. 安全教育

12. 劳动教育

八、课程考核与毕业要求

（一）课程考核方式、方法与成绩评定

1. **必修课、选修课和实践性教学环节，都要进行考核。**课程考核要重视理论与实践相结合，考核采用考试或考查方式，考试通常采用闭卷形式，对于教学内容以技能学习为主（占50%以上）、独立设置的实践课、综合实训课，可采用半开半闭卷的形式考核，即理论知识的考核采用闭卷形式，技能考核采用开卷形式。考查可采用灵活多样的形式（如开卷、半开卷、现场操作考核等）。针对现代学徒制定向培养学生，除了在校考核，还特别引进校企合作企业，参与学生实践技能及综合能力的评定。

2. **课程成绩考核评定。**要根据学生上课学习纪律、参与课堂讨论和回答问题、完成作业和实习见习报告、测验与课程论文和期末考核等进行综合评定。公共必修课和公共选修课的成绩，期考占70%，平时占30%；专业课的成绩，分理论考试成绩、技能操作考试成绩和平时成绩三个部分，其中理论考试成绩占40%，技能操作考试成绩占40%，平时表现占20%。

3. 逐步建立专业课程试题库（试卷库），实行考教分离。

4. 酒店服务英语施行单独教考、当面教考方式和试卷相结合的方式，重点考查学生的听说能力。

（二）学生毕业要求

学生应达到如下要求，才能取得毕业资格。

1. 思想品德考核合格。
2. 通过高校或学院计算机一级考试取得合格证，参加英语应用能力B级或学院考试取得合格成绩；
3. 修完教学计划规定课程、教学项目，并获得该科成绩的合格成绩；
4. 普通话要求学生必须通过二级乙等。

九、教学实施保障

（一）专业师资条件要求

1. 应有一名中级或硕士以上专业教师作为专业带头人，负责专业建设工作。
2. 应有专业教师5人以上，生师比不大于25:1；专业教师均要有本科以上学历，硕士研究生学历不低于30%；70%以上的专业教师具有中级以上职称；兼职教师比例不超过30%，兼职教师应具有3年以上酒店管理与数字化运营及相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验。

（二）实训实习基地条件要求

1. 校内实训基地：

(1) **实训场所：**校内酒店管理与数字化运营实训中心分设六个实训室：餐饮服务实训室、客房服务实训室、茶艺实训室、酒吧服务实训室、插花艺术实训室（拟建）、前厅实训室（拟建）。实训室应根据各实训的特点进行有针对性的艺术装修，需配备多媒体设备及全面先进的硬件设施，全面的专业耗材用品，以保证酒店管理与数字化运营专业理实一体化教学的需要。

酒店管理与数字化运营专业实训中心

名称	主要设施	主要功能	耗材用品
餐饮服务实训室	餐饮服务设施	中西餐宴会及零点服务台面设计	餐具、餐巾、桌布、桌椅
客房服务实训室	客房服务设施设备	客房服务技能操作	六小件、纸巾、布草
茶艺茶道实训室	茶艺操作设施	茶艺服务技能操作	茶叶、茶具
酒吧服务与酒店实训	模拟酒吧服务台、调酒设施器具	酒吧服务与调酒操作	各类基酒、饮料、调料、装饰用品、冰块
数字化运营实训室	前厅设施设备、前厅预订及入住登记软件；酒店管理系统；酒店收益管理软件	前厅服务技能操作；酒店收益管理；酒店数字化运营	各类纸质表格、笔、复印纸等

(2) **实训设备：**酒店管理与数字化运营及服务所用到的各类设施设备及耗材，如电脑、打印机、复印机、身份证扫描仪、桌椅、茶具等，以确保各专业实训的正常运转；

(3) **仿真实训资料：**酒店服务各类表格、服饰及相关的酒店设备和用品；

(4) **模拟实训软件：**酒店预订软件、入前厅管理软件、点餐软件、房务管理软件等；

2. 校外实训基地：

巴马君澜酒店；上海沪华酒店集团；（杭州）长兴龙之梦集团

(三) 专业教学资源库建设要求（包括教材与课程网站等的建设）

酒店管理与数字化运营专业标准、课程标准、教材、电子课件（讲义）、习题库、试题库、案例素材库、教学素材资料包、酒店服务业务操作流程教学录像及技能演示录像、酒店服务职业资格考试大纲及模拟习题等。具体见下表：

项 目	资源情况
人才培养模式	建立现代学徒制人才培养方案
专业标准	根据岗位要求制定专业标准

课程标准	根据岗位能力制定课程标准
教材（讲义）	各科制定讲义
课程考核与评价标准	各科制定考核与评价标准
习题、试题（含答案）、案例	建立题库
电子课件	各科建立电子课件
精品课程	逐步筹建精品课程，并责任到人
网络课程	在建中

（四）毕业论文（设计）的组织实施

本专业学生在要求完成专业课程进修后结合教学及实践在第 4 学期中安排 6 周时间撰写毕业论文一篇。毕业论文的主题围绕酒店管理与数字化运营专业的学习内容，并结合酒店服务实践活动进行设计，每位学生配备一名专业教师进行指导。要求学生通过市场调查研究分析、并取得第一手材料的基础上进行毕业论文撰写，毕业论文经审核合格才可准许毕业。

（五）毕业顶岗实习的组织实施

本专业学生教学实践、顶岗实习安排在第 5 学期至第 6 学期，总共 28 周。根据学院毕业顶岗管理相关制度规定，由分管顶岗实习的系领导负责组织实施管理。顶岗实习学生配备相应的驻场指导教师，与酒店签订相关协议，顶岗实习学生要求完成顶岗实习相关要求，按时填写并提交顶岗实习鉴定等相关材料，经考核审定成绩合格者方可获得毕业证书。

（六）教学模式与方法的应用

课程性质	教学模式	教学方法
公共基础课	教学一体化 实例式教学模式	讲授法、情景模拟、角色扮演、参观法、辩论赛等
专业基础课	实例式教学模式 探究型教学模式 合作学习模式 自学——辅导式	讲授法、小组讨论、案例讨论、情景模拟、角色扮演、技能操作演练等
专业理论课	实例式教学模式 探究型教学模式 合作学习模式 自学——辅导式	讲授法、小组讨论、案例讨论、情景模拟、角色扮演、参观法、辩论赛等

专业技能课	教学做一体化	任务驱动教学法
-------	--------	---------

（七）教学质量的评价与控制方法

1. 组织机构

系下设酒店管理与数字化运营专业教研室，由酒店管理与数字化运营专业负责人、骨干教师，结合兼职教师、校企互聘教师组成专业教学组织机构，负责实施日常教学工作。

2. 教学组织与管理运行机制

（1）教学管理制度

为了使教学工作顺利进行，结合学校教学管理制度，建立以下教学管理工作制度。

①教学工作常规检查。即每学期开学第一周按照教务处的要求检查本学期上课教师的教学任务书、教案、电子课件、授课进度表等。

②不定期抽查。即系领导及专业负责人每学期不定期抽查教案、作业，期末对考试、考查情况进行检查。

③建立听课制度。本专业教师每学期听课不得少于4次。

④建立了青年教师导师制度。根据学校有关规定，系里为每年新进的青年教师配备一名专业指导教师，进行结对子，以老带新。

⑤严肃考试管理制度。规范命题制卷、严肃考试纪律，严格考场管理。规范阅卷环节，坚持考前教育与考场严格管理相结合，建立巡考检查责任制，充分发挥试卷成绩分析在反馈教学效果方面的重要作用，针对性地改进教学，以不断提高教学质量。

（2）顶岗实习管理制度

酒店管理与数字化运营专业制订了学生顶岗实习管理制度，主要包括校内实训管理制度、实验室使用规定、校外实训管理制度、实训课程标准、实训手册。校外实训管理制度依据校企合作酒店的管理制度执行。

（3）教学质量保障体系

酒店管理与数字化运营专业教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”等教学方面的质量标准为依据，系教学主管人员定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师和学生意见、建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或做出处理。教师座谈会、学生座谈会（分专业）每学期至少分别召开一次。

3. 校企合作运行机制

酒店管理与数字化运营专业凭借专业特色和社会服务能力较强的特点，与酒店建立了深入的“双赢”关系，以保障校企合作机制的良好运行。

（1）组建由系领导和企业负责人及有关专家参加的专家委员会，由专家委员会制订专业人才培养目标，共谋人才培养模式和专业教学计划，充分发挥校企两个优势，共同实施

现代学徒制人才培养方案。

(2) 校企双方相互兼职，即合作酒店负责人及有关领导兼任专业导师，系领导兼任企业有关部门职务。

(3) 聘请合作酒店有关专家和富有丰富实践经验的员工为专业特聘教授或实习指导老师。

4. 教学质量评价

教学质量评价包括诊断性评价、形成性评价和总结性评价。

(1) 诊断性评价。

在学习领域课程实施过程中，了解学生的职业认知情况，检查学生在资讯、计划、决策、实施、检查和评价各阶段的工作与学习表现，针对学生在工作中出现的问题，分别进行点评，并提出专业建议。

(2) 形成性评价。

在学习领域课程实施过程中，观察学生的工作方法和操作步骤，结合课程标准的学习目标要求，检查学生完成学习性工作任务的合规性和经济性。

(3) 总结性评价

总结性评价包括两部分，一是学生评价，二是教师评价，三是企业评价。

学生评价主要遵循以下方法进行。一是学习领域中情景工作任务或案例分析结束后，根据专业标准、课程标准要求，结合职业成长规律，对学生完成整体学习性工作任务的综合表现进行评定，每学期进行一次学生技能考核抽查；二是通过分析学生的学习总结，检查学生在完成工作与学习任务后，对整体职业活动的认知和掌握程度，主要通过任课教师课程平时和期末考核完成；三是通过专业工作要求的实现程度，观察学生对实践工作能力的适应和掌握程度，以及企业与社会要求的协调能力和创新能力，以实践课程或实习鉴定进行考核。

教师评价按照学院相关教师质量考核文件规定。具体评价标准如下：教师考核由教师课堂教学量化测评和课堂外工作量化测评两部分组成，教师课堂教学量化测评成绩占教师工作量化测评成绩的 60%，教师课堂外工作量化测评成绩占教师工作量化测评成绩的 40%。教师课堂教学量化成绩由学生测评、同行测评、教学系（部）测评、院教学督导组测评等四方面内容组成。按照学生测评占 35%、教研室教师同行测评占 10%、教学系（部）测评占 35%、院教学督导组测评占 20%，得出每个任课教师课堂教学量化的测评总分。教师课堂外工作量化测评由相关部门按照测评标准进行。考核结果记入教师工作量量化考核档案，作为教师晋升专业技术职务、聘任、奖惩、培训的重要依据。

企业评价。结合酒店的管理制度，企业按照学生在企业实践和实习过程中的综合表现，从行业的角度，对现代学徒制 21 级人才培养的方案和培养效果给予总体评价。

十、教学活动安排

(一) 教学活动时间分配表

序号	教 学 活 动		各学期时间分配(周)						合计
			一	二	三	四	五	六	
1	教学活动 时间 (110周)	课程教学(含实习、 实训和考试)	16	18	18	18	0		70
2		顶岗实习					20	8	28
3		毕业论文(设计)							
4		职业资格培训考证							
5									
7	其它活动 时间 (7周)	新生报到、入学教 育和军训	2						2
8		实习教育		1	1	1	0	9	12
9		节日放假或机动	1	1	1	1	0	1	5
合 计			19	20	20	20	20	18	117
备注：毕业论文(设计)、职业资格培训考证时间由各系根据专业特点自行安排，列入相应位置，三年总周数 117 周。									

(二) 课程设置及教学进程安排表

1.公共必修课（共 616 节，33.5 学分，占总课时的 20.3%，总学分的 22.7 %）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						开课单位	备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六		
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周		
1	ggbx0009	思想道德与法治	B	3	48	42	6	考试 笔试/开卷	3/16						思政部	
2	ggbx0010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	58	6	考试 笔试/开卷		4/16					思政部	
3	ggbx0011	形势与政策	A	1	32	32		考查	8 节/ 学期	8 节/ 学期	8 节/ 学期	8 节/ 学期			思政部	
4	ggbx0002	军事理论	A	2	36	36		考查	讲座						军事理论课教研室	
5	ggbx0012 ggbx0013	大学生心理健康教育	B	2	24	16	8	考查	2 节/ 单双周	2 节/ 单双周					心理健康教研室	
6	ggbx0001	安全教育	A	1.5	24	24		考查	讲座	讲座	讲座	讲座			法治保卫处	
7	ggbx0005	大学生创新创业教育	B	2	32	20	12	考查			2/16				创新创业教研室	
8	ggbx0004	就业指导	B	2	36	28	8	考查				2/18			创新创业教研室	
9	ggbx0006 ggbx0007 ggbx0008	体育	C	6	104	16	88	考查	2/16	2/18	2/18				体育部	
10	ggbx0026 ggbx0027	大学英语	B	6	136	60	76	考试 笔试/开卷	4/16	4/18					英语教研室	
11	ggbx0024	计算机应用基础（含云大物智通识模块）	C	3	64	8	56	考试 机试/闭卷	4/16						基础教研室	
12	ggbx0093	劳动教育	C	1	16		16	考查	讲座	讲座	讲座	讲座			学生工作处	
合 计					33.5	616	340	276		12	14	4	6			

注：1. 课程类别分为 A 类（纯理论课教学）、B 类（理实一体课教学）和 C 类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

2. 《形势与政策》1-4 学期开设，第 4 学期录成绩。

3. 《军事理论》与军事技能训练合并，第 1 学期录成绩。

4. 《安全教育》贯穿三年整个学习过程，主要通过班会课、班级活动形式开展，第 4 学期录成绩。

5. 《大学英语》鼓励各专业与专业课相结合开设。

6. 《计算机应用基础》课程内容含基础模块和云大物智通识模块，机电系，建筑系，信电系（计应计网专业），教育系（小教专业）第 1 学期开设，财贸系，资源系，信电系（非计应计网专业），教育系（学前、早教专业）第 2 学期开设。

7. 《劳动教育》贯穿三年整个学习过程，主要通过班会课、班级活动、实习实训课形式开展，第四学期录成绩。

2.公共选修课（共 180 节，10 学分，占总课时的 5.9%，总学分的 6.8%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						开课单位	备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六		
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周		
1		红色文化和传统文化概论		1	1	18	18	考查		2/18					思政部	限定选修
2	ggxx0027	中国共产党简史		1	1	18	18	考查	2/18						思政部	限定选修
3		艺体生活模块课程	A	1	1	18	18	考查	2/18						教务处	分单双周
4		自然科学模块课程	A	1	1	18	18	考查		2/18					教务处	分单双周
5		人文社科模块课程	A	1	1	18	18	考查			2/18				教务处	分单双周
6		知识工具模块课程	A	1	1	18	18	考查				2/18			教务处	分单双周
7		大学语文	A	2	36	36	0	考查	2/18							
8		经济数学	A	2	36	36	0	考查			2/18					
合 计				10	180	144	36		6	4	4	2				

- 注：1. 《中国共产党简史》《红色文化和传统文化概论》为限定选修课、
2. 艺体生活、自然科学、人文社科、知识工具模块为网络选修课程，每个模块必须选修1学分。
3. 根据各系课程特点需要开设的公共选修课由各系自行安排。

3.专业基础课（共 408 节，24 学分，占总课时的 13.5%，总学分的 16.3%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注	
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六		
									19周	20周	20周	20周	20周	18周		
1	jgbx0015	酒店管理概论	A	4	64	64	0	试/闭卷	4/16							
2	jgbx0056	宴会设计与管理	B	4	72	46	26	试/闭卷		4/18						
3	cmbx0309	酒店财务管理	B	4	64	32	32	试/闭卷				4/16				
4	jgbx0028	酒店服务礼仪	B	4	72	36	36	试/闭卷		4/18						
5		酒店大数据管理	B	4	72	36	36	试/闭卷			4/18					
6		酒店收益管理	B	4	64	32	32	试/闭卷				4/16				
合 计				24	408	246	162		4	8	4	8				

注：课程类别分为A类（纯理论课教学）、B类（理实一体课教学）和C类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

4.专业核心课（共 400 节，24 学分，占总课时的 13.2%，总学分的 16.3%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六	
									19周	20周	20周	20周	20周	18周	

1	jgbx0037	前厅管理实务	B	4	64	32	32	试/闭卷	4/16						
2	jgbx0033	客房管理实务	B	4	64	32	32	试/闭卷				4/16			
3	jgbx0009	餐饮管理与服务	B	4	64	32	32	试/闭卷	4/16						
4	jgbx0031	酒水知识与调酒	B	4	72	36	36	试/闭卷			4/18				
5	jgbx0011	茶艺	B	4	72	36	36	试/闭卷			4/18				
6		酒店数字化营销	B	4	64	32	32	考查				4/16			
合 计					24	400	200	200		8	0	8	8		

注：课程类别分为A类（纯理论课教学）、B类（理实一体课教学）和C类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

5.专业拓展课（共208节，12学分，占总课时的6.9%，总学分的8.1%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六	
									19周	20周	20周	20周	20周	18周	
1	jpgx0028	中外饮食文化	B	2	36	30	6	考试/开卷			2/18				
2	jgbx0059	营养与配餐	B	4	64	32	32	考试/闭卷				4/16			
3		民宿管理	B	2	36	30	6	考试/开卷			2/18				
4		服务心理学	B	2	36	18	18	考试			2/18				
5	jgbx0044	旅游泰国语	A	2	36	36	0	考试/开卷				2/18			
合 计					12	208	146	62		0	0	6	6		

注：课程类别分为A类（纯理论课教学）、B类（理实一体课教学）和C类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

6. 单项实践（实训）课（共 108 节，5.5 学分，占总课时的 3.6%，总学分的 3.7 %）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六	
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周	
1		餐饮技能实操	C	2	36	0	36	考查		2/18					
2		酒店管理与数字化运营软件应用	C	2	36	0	36	考查		2/18					
		职业素质提升课程	C	1.5	36	0	36	考查	1 天	1 天	1 天	10 天			
合 计					5.5	108	0	108		0	4		0		

注：课程类别分为 A 类（纯理论课教学）、B 类（理实一体课教学）和 C 类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

7. 综合实践（实训）课（共 1102 节，38 学分，占总课时的 36.5 %，总学分的 25.9 %）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						开课单位	备注	
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六			
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周			
1	ggbx0002	军事技能	C	2	112		112	考查	2 周						学生工作处		
2	ggbx0003	入学/毕业教育	C	0.5	30		30	考查	1 周						各系		
3		综合见习	C	3	90		90	考查		1 周	1 周	1 周			各系		
		实习教育	C	0.5	30		30	考查				1 周			各系		
	ggbx0034	顶岗实习	C	24	720		720	考查					18 周	8 周	各系		
	ggbx0035	毕业设计（论文）	C	4	120		120			2 周	2 周				各系		
		创新拓展实践	C	4				考查				5 周			团委		
合 计					38	1102		1102		3 周	1 周	1 周	7 周	20 周	8 周		

注：

1. 毕业设计（论文）根据专业需要自行安排，不少于4周，第6学期录成绩。
2. 顶岗实习不少于24周，第6学期录成绩。
3. 创新拓展实践主要记录“第二课堂成绩单”成绩，由团委根据《广西现代职业技术学院第二课堂成绩单制度实施办法》认定，录入成绩。
4. 军事技能与军事理论课合并，第1学期录成绩。

8. 各教学项目学时数比例表

序号	教 学 项 目		学 时 数			占本专业总学时比例	学分数	占本专业总学分比例	备 注
			总学时数	理论教学	实践教学				
1	课程教学	公共必修课	616	340	276	20.38%	33.5	22.79%	指课堂讲授、课堂讨论、习题课、课程试验（实训）等
		公共选修课	180	144	36	5.96%	10	6.80%	
		专业基础课	408	246	162	13.50%	24	16.33%	
		专业核心课	400	194	206	13.24%	24	16.33%	
		专业拓展课	208	146	62	6.88%	12	8.16%	
		合 计	1812	1070	742	59.96%	103.5	70.41%	
2	实践教学	单项实践（实训）课	108	0	108	3.57%	5.5	3.74%	每周按30节计算
		综合实践（实训）课	1102	0	1102	36.47%	38	25.85%	每周按30节计算
		合 计	1210	0	1210	40.04%	43.5	29.59%	
总 合 计			3022	1070	1952	100%	147	100%	
理论与实践比例				35.41%	64.59%				

毕业学分要求：147 分

(1) 必修课学分：113 分

公共必修课学分：35.5 分

专业必修课学分：77.5 分

(2) 选修课学分：22 分

公共选修课学分：10 分

专业选修课学分：12 分

(3) 创新创业学分：6 分

★毕业学分最低要求：147 分

制定人：韦金萍

审核人：刘泽汀

2021 年 6 月 28 日

附件 3

酒店管理与数字化运营专业人才需求与专业改革调研报告

一、调研目的与对象

（一）调研目的

为了更好地提高人才培养质量、优化专业建设，使本专业培养目标更加贴近社会生产实际，我系进行了酒店及与酒店相关行业的人才需求调研活动。提供调研，可以及时地了解社会、行业以及企业对酒店管理与数字化运营专业人才知识、能力和素质的要求的变化趋势，进而掌握市场需求信息，并以此为据调整酒店管理与数字化运营专业的课程设置、专业人才培养目标和模式，优化专业建设方案，使本专业能更好的适应社会和市场的需求，培养出具有德智体美等方面全面发展的高素质技能型专门人才。

（二）调研对象

酒店行业、与酒店相关行业、酒店管理与数字化运营专业毕业生、各类招聘会。

二、调研方法与内容

（一）调研方法

面对不同的调研对象，采用不同的调研方式，具体有：访谈、座谈、走访、问卷、实地观察、文献检索、网站查阅等。

（二）调研内容

国内、广西酒店行业最新发展现状；酒店行业当前从业人员现状以及职业要求；酒店人才需求特点及发展趋势；广西高职院校酒店专业设置情况；酒店专业学生需要的知识和技能；企业用人单位对酒店专业毕业生的要求和意见等。

三、调研分析

（一）全国与地方(广西地区)行业发展现状与趋势

1. 全国酒店行业发展现状分析

（1）酒店数量及规模

根据国家统计局（<http://www.cnta.gov.cn/>）统计数据：截止 2016 年年底全国纳入星级饭店统计管理系统的星级饭店共计 11685 家，其中有 9861 家完成了 2016 年财务状况表的填报，并通过省级旅游行政管理部门审核。9861 家星级饭店财务数据显示：

——全国 9861 家星级饭店，拥有客房 142.0 万间，床位 248.3 万张；拥有固定资产原值 5174.5 亿元；实现营业收入总额 2027.3 亿元；上缴营业税金 66.9 亿元；全年平均客房出租率为 54.7%。

——在 9861 家星级饭店中：五星级饭店 800 家，四星级饭店 2363 家，三星级饭店 4856 家，二星级饭店 1771 家，一星级饭店 71 家。

——全国 2254 家国有星级饭店，2016 年共实现营业收入 483.7 亿元，上缴营业税 13.1 亿元。

——全国外商和港澳台投资兴建的 379 家星级饭店，全年共实现营业收入 246.2 亿元；上缴营业税 6.3 亿元。（2）全国酒店行业发展现状分析

（2）全国酒店分布情况分析

城市化及市场竞争压力进一步推动酒店向二三线城市布局，全国性市场基本形成，但区域发展水平不平衡。

以北京、上海、广州深圳为主导的一线城市酒店业绩指标在 2012 年都实现了显著的增长，二线城市业绩指标涨幅则趋于平缓。过度供给仍然是中国大多数酒店市场所面临的问题。

（3）酒店需求情况分析

根据国家统计局统计数据：2017 年 1-4 月，我国内地酒店市场供给增长 3%，较 2016 年全年 3.9% 的供给增速回落 0.9 个百分点。从需求端来看，2017 年 1-4 月，我国内地酒店市场需求同比增长 8.1%，较 2016 年全年的 6.7% 的需求增速上升 1.4 个百分点。由此可见，我国内地酒店市供给增速放缓，而需求增速加快，供给过剩局面改善。此外，从我国有限服务连锁酒店（包括经济型酒店和中端酒店）市场来看，2016 年的供给增速也出现明显放缓。2016 年，我国共有有限服务连锁酒店 24150 家，同比增长 12.42%，增速较 2015 年放缓 18.76 个百分点；我国共有有限服务连锁酒店客房 213.47 万间，同比增长 8.41%，增速较 2015 年下降 20.94 个百分点。

（二）企业调研分析

从调研结果分析，当前我国旅游酒店较传统经营模式有了很大的变化，经总结提升，比较突出的表现在：

1. 从事酒店业的人员的素质将会越来越高

酒店行业属于服务行业，随着时代的发展，人们越来越注重生活的质量，人们在

出游时更愿意自己入住的酒店可以给自己一种家的感觉，这也就对服务人员的素质有了更高的要求。同时，随着经济全球化的发展，中国的旅游业达到了前所未有的鼎盛时期，这也意味着我们的从业人员更应提高自己的素质，丰富自己的文化素质。

2. 连锁型酒店已逐步成为市场主体

随着社会的发展以及人口的变化，快捷连锁型酒店已经在逐渐超过了星级酒店在中国所占的市场份额。连锁型酒店的顾客主要锁定在中小企业商务人士、休闲及自助游客。

3. 网上预订和电子支付将成为主要方式

现在的互联网已经慢慢和我们的生活融为一体，它已经成为我们不可或缺的一环，所以，随着互联网的发展，网上支付成为新一代的酒店预订和支付的主流。

4. 智慧酒店大显身手

中国酒店开始出现机器人，而完全意义上的酒店自助入住也可得以实现。智慧酒店在降低人工成本、节能降耗等方面大显身手。

（三）广西高职院校××专业设置情况

1. 基本情况分析

根据广西八桂职教网数据，广西现有 41 所高职院校，其中有 23 所高职院校开设了酒店管理与数字化运营专业，每年约有 1000 多名该专业的毕业生，远远不能满足广西酒店市场的需求。更重要的是酒店管理与数字化运营专业教育存在着诸如专业设置、培养目标、专业培养方案与酒店人才要求不相符等问题，使得酒店管理与数字化运营专业毕业生一定程度上存在学非所用、用非所长、实践能力差等现象。如何提高酒店管理与数字化运营的专业教育质量，培养出社会真正需求的专业人才，是摆在高职教育面前的难题。

2. 专业设置建议

在对广西高职院校设置酒店管理与数字化运营专业的调研中，我们发现，有些高职院校专业课程设置非常合理，人才培养质量高，有许多值得我们借鉴的地方，综合他们的成功经验，我们总结出：

（1）确定适合酒店人才需求的培养目标，设置教学模式。

酒店管理与数字化运营专业建设的培养目标，应围绕酒店经营管理服务的基本理论、实际的操作技能，以及酒店管理与数字化运营人才的职业素质，培养能够适应现代酒店业发展所需要的各种技术应用性人才。在教学模式上酒店管理与数字化运营专业应注重加强企业实践模式教学，引进现代先进的职业教育人才培养模式，以更好地实现专业培养目标，比如：采用“2+1”教学模式，深入开展校企合作，积极探索“现代学徒”人才培养模式等。

（2）建立以职业能力为核心的课程体系。

高职酒店管理与数字化运营专业校内课程应以五大模块为核心，即公共基础课、专业基础课、专业技能课、职业技能训练课、综合素质培养课。其中，公共基础课主要培养学生的基本素质，开设思想道德、实用英语、体育等课程；专业基础课主要培养学生掌握酒店相关学科的基础理论知识，开设酒店服务心理学、酒店情景英语、旅游学概论、旅游酒店法律法规等课程；专业技能课与职业技能训练课主要培养学生掌握酒店行业操作技能，开设酒店前厅管理实务、酒店客房管理实务、酒店礼仪、酒店营销实务、酒店后台管理实务、中餐知识与实务、西餐知识与实务、酒店培训实务、酒吧管理与调酒等课程；综合素质培养课主要培养学生的综合服务意识与人文修养，开设实用人际沟通技巧、中外民俗与文化、酒店外语口语、应用文写作、插花艺术、茶艺与茶道等课程。

(3) 强化实践环节

酒店行业是服务性行业，其从业者为消费者提供的是面对面服务，服务质量直接作用于消费者，并影响到企业的长远发展。因此，要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。这些都要求有很强的专业实践性，所以酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。这些实际操作体现在每一个岗位上，从酒店服务与管理到酒店礼仪规范，从前厅管理到客房管理，从餐饮管理到康乐管理等，这些操作是对食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理、会展概论、计算机应用、语言训练等方面的训练并掌握操作要领。

(四) 酒店管理与数字化运营专业专业学生需要的知识和技能

1. 酒店管理与数字化运营专业学生知识要求

- ①一定的人文社会科学知识；
- ②本专业必备的自然科学基础知识；
- ③必备的英语、计算机及其应用的基础知识；
- ④本专业必备的政治学、管理学、金融学的基本知识；
- ⑤本专业必需的旅游概论、酒店管理与数字化运营、饭店营销、服务礼仪、中外饮食文化、营养与配餐、酒店前厅管理与服务、客房管理与服务、餐饮管理与服务、宴会设计、酒店服务英语、调酒、茶艺等知识；
- ⑥人力资源管理、企业战略管理知识；
- ⑦一定的行政、经济法律知识。

2. 酒店管理与数字化运营专业学生技能要求

- ①饭店督导层的管理服务技能；
- ②各种服务礼仪规范，礼仪化妆技巧；
- ③基本的饭店营销策划技巧；
- ④基本的旅游资源分析技能、导游服务技能；

- ⑤各类人群基本的食谱设计能力，掌握平衡膳食技巧；
- ⑥掌握酒店前厅、客房、餐饮等业务服务技能；
- ⑦较高水平的调酒及茶艺操作技能；
- ⑧各类宴会设计的方案制作、场景设计、台面设计、菜单设计、宴会组织及检查、管理、总结分析等；
- ⑨掌握基本的酒店服务英语的听说读写能力。

（五）职业资格认定

为降低制度性交易成本、推进供给侧改革，也是为大中专毕业生就业创业和去产能中人员转岗创造便利条件，自 2013 年以来，国务院分 7 批审议通过取消的国务院部门职业资格许可和认定事项共 434 项，其中专业技术人员职业资格 154 项、技能人员职业资格 280 项。至此，国务院部门设置的职业资格许可和认定事项已取消 70%以上。

原酒店管理与数字化运营专业职业资格认定包括通过酒店管理与数字化运营师、前厅服务员、餐饮服务员、客房服务员、茶艺师、调酒师等职业资格证书考试，但 these 职业资格证书抬高了行业入职门槛，都在被取消之列。因此，酒店管理与数字化运营专业职业资格认定主要包括：

1. 具有良好的职业道德；
2. 有较强的服务意识；
3. 有一定的岗位技能和服务能力；
4. 敬岗爱业；
5. 有一较为全面的礼仪服务能力；
6. 良好的形象。

（六）酒店管理与数字化运营专业就业方向

1. 旅游酒店基层管理及前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务工作；
2. 大型酒吧服务及调酒师；
3. 大型茶馆服务及茶艺师；
4. 旅行社、旅游公司管理及服务工作；
5. 办公室行政文员、人力资源管理；
6. 酒店营销、公关策划；
7. 国际会展管理、策划及服务；
8. 商业礼仪管理、服务。

（七）相关岗位和岗位要求

专业岗位	岗位要求
酒店服务员	热情周到的礼貌礼节、大方得体的仪容仪表、规范的仪态、周到的礼貌用语、较强的服务意识、良好的服务态度、过硬的岗位服务技能（前厅、餐饮、客房、康乐等专业服务技能）、全面的从业知识、良好的服务能力。
酒店督导	良好的管理（计划、组织、协调、控制、领导、创新）能力、过硬的管理岗位操作技能、良好的人际关系处理能力、一定的宏观管理技能、良好的个人素质及自我管理能力。
调酒师	酒水分类及识别能力、六大基酒的识别及服务能力、配制酒的识别和服务、酒吧接待服务能力、鸡尾酒调制创新能力、酒吧日常管理能力、鸡尾酒会策划管理能力、鸡尾酒成本控制核算能力、酒吧设备管理使用能力。
茶艺师	选茶、择水、备具、冲泡等操作能力，优雅娴熟的操作动作，良好的语言表达能力，出色的茶叶评审能力、良好的沟通交流能力，出色的美学鉴赏能力，优秀的产品推介能力。
礼仪服务	较强的亲和力、敏锐的观察力、良好的记忆能力、驾驭自如的语言能力、全面扎实的礼仪知识、过硬规范的礼仪操作、良好的合作精神。
旅游服务	较强的组织协调能力、良好的语言表达能力、灵活的应变能力、全面的旅游知识、及时处理旅游突发事件能力。

（八）企业用人单位对××专业毕业生的要求和意见

从我们调研的结果来看，旅游酒店对在选拔人才方面提出了良好的建议和要求，具体有：

1. 良好的职业道德

几乎所有的旅游酒店最看重的是员工的职业道德。在竞争激烈的市场环境下，从业人员的职业道德直接影响着酒店的声誉，加上现代社会信息技术的发展带来的信息传播的方便、迅捷，任何有关酒店声誉的信息，特别是负面的信息都可能在一夜之间传遍全世界，从而给酒店的经营带来极大的影响。前些年这一需求还不太突出，但近年来，企业对职业道德的认可占有越来越大的比重。在调研的所有岗位技能中，对职业道德提出明确要求占 74.38%，尤其是一些新兴的高星级酒店，这个比例更高达 78%。

2. 良好的沟通能力

在调查的所有岗位要求中，有 65.29% 的岗位提出此要求，旅游酒店要应付来来往往、各行各业的客人，不同生活习惯的客人需求具有多变性和随机性，沟通能力、应变能力也就显得尤为重要，这使酒店服务比一般的服务行业难度更高。

3. 良好的人际关系和形象礼仪

该项能力要求占调查岗位比例 61.16%。人际关系不仅在企业内部员工之间产生影响，也会直接对客人的服务质量产生影响，尤其是在处理各种矛盾时，良好的人际关系可以产生奇妙的甚至是立竿见影的效果。酒店的业务主要是接待各种各样的客人，因此，酒店对员工个人形象普遍比较重视，尤其是直接面对客人的员工。在不少酒店，仪小姐大行其道充分说明形象和气质在服务业和重要性。

4. 良好的电脑操作基础和营销意识

现在各大星级酒店普遍使用酒店管理与数字化运营信息系统(如 Fidelio、Opera 等)来进行基本的管理，相关文件处理也都要求在电脑和网络上直接操作，因此，要求员工掌握计算机操作的基础知识。由于现在电脑操作都是各类学校的必修课，现在的毕业生都具备电脑操作的能力，因此，对这一能力的强调，较前几年有所降低。酒店中的每个员工在工作过程中，特别是对人住的客人的接待中，都代表着企业进行着某种营销活动。营销能力对于企业的生存和发展具有实质意义，而保证企业营销活动开展的有效性和普遍性，是每个员工的义务和责任。因此，在市场竞争非常激烈的状况下，酒店企业都有强调员工的营销意识。

5. 流利的英语口语表达能力

占调研岗位的 33%；这一点相对前几年有所降低，尤其是近几年国内游客不断增加，以前的主要客源国，即传统的发达国家近年由于金融危机的影响，外国游客呈减少趋势。但在一些高星级涉外酒店，外籍客人的比例仍然可以达到 70% 以上，这类企业都要求员工能够用英语提供服务。

6. 写作能力和行政管理能力

各占 19.01% 和 14.88%；个别岗位则提出了对财务管理的能力需求，占 9.09%。

四、调研结论

(一) 行业企业人才需求程度

据世界酒店组织预测，到 2020 年，中国将成为世界上酒店业发展第一的大国，由此，社会对酒店专业人才需求也在不断变化，根据调查反映，酒店管理与数字化运营专业的人才需求现状及未来需求趋势如下：

调查表明，酒店企业岗位管理类人才高级管理类别的需求占 10%，中级管理类别的需求占 20%，初级管理类别的需求占 70%，操作岗位高级操作员工占 75%，中级占 20%，初级占 5%，营销人才高级占 50%，中级占 40%，初级占 10%，总的来说，目前酒店企业人才需求已经呈现出一定的特点，管理型人才的需求量日益增大，高级技能型人才的

需求量也越来越大，随着酒店企业竞争的加剧，营销部门在企业中的地位也越来越受到重视，营销型人才的需求量也在逐渐增加，针对此情况，酒店管理与数字化运营专业高职教育应立足企业需要，以培养高级技能型人才为基础，同时注重提高学生的理论水平，不仅仅局限于取得行业从业资格证书，也要横向拓展学生的其他技能。

因此，酒店行业企业人才需求程度越来越高，这不仅体现在数量上，更是在质量上，并且这一需求程度在呈现一年比一年更紧迫。

（二）就业领域、就业岗位的相对稳定性

应届毕业生可从事以下工作：各类高星级酒店的餐厅服务人员、前厅接待人员、预订人员、客房服务人员及康体娱乐部门人员等；各类酒店、饭店、宾馆楼层管理、大堂管理、咨询、会展等工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事市场调查、情报、信息服务等工作；各类旅游公司，旅游管理部门工作人员。

（三）行业企业对专业人才培养的需求和预期

酒店专业注重学生综合素质的培养，主要学习财经与商贸系基础知识、酒店管理与数字化运营基本理论知识、前厅管理、客房管理、餐厅管理、酒吧管理、导游管理、食品营养学等，重点专业突出服务技能培训。学生在校学习期间，将接受酒店的前台、餐厅和客房等多方面的技能训练。

酒店企业对学生的要求越来越高主要体现在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生处理问题的灵活能力方面、学生接受新知识的能力方面及学生的承受能力等都提出了更高的要求。

总之，在酒店发展不断成长的今天，酒店企业对人才的需求从数量上是不断增加的，对人才需求质量上的要求也越来越高，这不仅是行业健康有序发展的要求，也是与世界接轨的需要，学校要与企业联系，根据市场需求，有针对性的培养符合市场需要的专业型人才。

（四）行业企业对就业人员能力的要求、职业资格证书的要求

能力要求：

- 1、具有诚信、坚毅的品格和敬业、负责的职业道德与团队协作精神；
- 2、具有较高的专业基础知识和自学能力、进取创新意识；
- 3、掌握现代服务理念，了解现代服务业发展趋势；
- 4、熟悉酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门的业务知识；
- 5、熟悉我国酒店业发展的方针、政策和法规；
- 6、掌握酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、会展等管理与基本服务技能；

7、具有较强的计算机操作、中英文表达能力及对于突发事件的处理能力等。

职业资格证书要求：

茶艺师、调酒师、、人力资源管理师、助理经理管理师。

（五）专业人才培养目标定位、培养规格要求

1、人才培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理与数字化运营、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游行业现状并且具备基本旅游服务技能和酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

2、人才培养规格

本专业学生主要学习酒店管理与数字化运营方面的基本理论知识，进行酒店行业基层服务操作技能的基本训练，具有酒店行业基层管理和服务的的基本知识和能力：熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能；熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能；熟悉市场调查和公关策划的工作方法，掌握酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能；具备一定的英语读写、听说能力，在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书；具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达技巧；具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作，在校期间通过国家一级计算机水平考试；具有较强的创新意识和自我拓展能力。

（六）专业发展前景

酒店管理与数字化运营，是全球十大热门行业之一，高级酒店管理与数字化运营人才在全球都是一直很紧缺的。在国际人才市场上，酒店管理与数字化运营人才出现了供不应求的局面。

全世界已有 17 个国际酒店管理与数字化运营集团在上海投资或管理星级酒店，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际化酒店管理与数字化运营人才。

酒店行业一直以来是职场被忽略的“宝藏”。在职业规划意识为先的理性回归下，一些发展前景好、潜力大、薪资高的行业尤其受到家长、学生的关注。其中酒店行业尤被认为是职场上尚未被充分挖掘的“宝藏”。

1、行业容量大

作为全球十大热门行业之一，酒店管理与数字化运营专业在国际上一直属于就业

热点。随着 2008 北京奥运会、2010 上海世博会、2010 年广州亚运会和越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对酒店管理与数字化运营专才的需求也日益增大。

近几年，来自全球各个知名品牌的酒店集团纷纷瞄准了中国市场，并大力投资和加盟，导致行业内的高级专业人才形成了供不应求的局势。据国家旅游局统计，世界上每一分钟都有一个旅游酒店业的职位产生。

2、中高级人才匮乏

从行业特性来看，酒店业尤其需要那些专业度高、综合能力强的中高级人才。学院表示，那些语言能力强、具备全球化视野、接受过全球最先进的培训、有实战经验的人才将尤其受到酒店的青睐。

3、重视资历和持续发展

酒店管理与数字化运营行业不是一些家长认为的“吃青春饭”的行业。这一行业没有年龄、性别的限制，相反也是个越老越吃香，可以终身为之服务的行业。因为随着资历的增加，与人打交道的经验就越丰富，处理事情的能力也越强。

五、本专业教学改革建议及建设思路

（一）酒店管理与数字化运营专业人才培养目标和培养规格的建议及建设思路

1. 酒店管理与数字化运营专业人才培养目标的建议

根据调研结果，本专业应培养能适应现代酒店业、餐饮业、会所、会展业、交通运输业等领域第一线需要，具有良好的职业道德，掌握酒店管理与数字化运营的基本知识，的德、智、体、美等方面全面发展的高素质技能型人才。

2. 酒店管理与数字化运营专业人才培养规格的建议

（1）素质结构和要求

有正确的思想政治素质有正确的人生观、价值观、道德观和法制观；具有良好的服务意识与服务心态以及具有爱岗敬业、吃苦耐劳、诚实守信、奉献社会的职业素质；具有较为宽阔的视野，文理交融，具有一定的科学思维和科学精神，具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观点、较强的人文素养与科学素质；养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，具有坚忍不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质等身心素质。

（2）知识结构与要求

掌握一定的人文社会科学知识；掌握本专业必备的自然科学基础知识；掌握必备的英语、计算机及其应用的基础知识；掌握本专业必备的经济学、管理学、金融学的基本知识；掌握本专业必需的知识；掌握人力资源管理、企业战略管理知识；掌握一定的基础会计、经济法律知识。

（3）能力结构与要求

具有英语、计算机应用能力；具有酒店岗位服务能力，掌握酒店各大职能部门的基本服务流程；具有酒店督导管理能力，具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力；具有酒店营销公关能力，具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能；酒店人际沟通能力，具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语、普通话和对客服务，能恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等；具有酒店行政文秘能力，掌握常用酒店中英文文书写作、文档管理、会议准备、办公电脑应用和部门间协作要求。

（二）酒店管理与数字化运营专业课程设思路

根据专业培养目标和人才培养规格构建课程类型和体系，由公共必修课、专业必修课（含专业理论课和专业技能课）和专业拓展课（含公共选修课和专业选修课）三大类构成。同时，通过对专业岗位工作的主要职责、工作任务、工作流程、工作对象、工作方法、所需的知识与能力等方面的分析，明确岗位职业能力，进行能力的组合或分解，以工作过程为参照系，基于认知规律和职业成长规律，构建专业主要课程。

（三）酒店管理与数字化运营专业教学模式建议

对于公共基础课，主要采用教学一体化、实例式教学模式；对于专业基础课，主要采用实例式教学模式、探究型教学模式、合作学习模式、自学——辅导教学模式；对于专业理论课，主要采用实例式教学模式、探究型教学模式、合作学习模式、自学——辅导式教学模式；对于专业技能课，主要采用教学做一体化教学模式。

（四）酒店管理与数字化运营专业师资与教学条件配套建议及建设思路

1、专业师资建设思路

应有一名中级或硕士以上专业教师作为专业带头人，负责专业建设工作。此外，应有专业教师4人以上，生师比不大于20:1；专业教师均要有本科以上学历，硕士研究生学历不低于30%；70%以上的专业教师具有中级以上职称；兼职教师比例不超过30%，兼职教师应具有3年以上酒店管理与数字化运营及相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验。

2、教学条件配套建设思路

（1）校内实训基地：校内酒店管理与数字化运营实训中心分设六个实训室：餐饮服务实训室、客房服务实训室、茶艺茶道实训室（拟建）、酒吧服务与酒店实训（拟建）、插花艺术实训室（拟建）、前厅实训室（拟建）。实训室应根据各实训的特点进行有针对性的艺术装修，需配备多媒体设备及全面先进的硬件设施，全面的专业耗

材用品，以保证酒店管理与数字化运营专业理实一体化教学的需要。

(2) 校外实训基地：酒店管理与数字化运营专业紧密合作的校外实训基地，校外实训基地主要保证管理专业学期间短期弹性实训需要。同时，专门制定与实施校外实训教学计划、学生实训辅导监控制度，以保证学生实习率达到 100%。

(3) 教学资源建设（教材与课程网站等的建设）：酒店管理与数字化运营专业标准、课程标准、教材、电子课件（讲义）、习题库、试题库、案例素材库、教学素材资料包、酒店服务业务操作流程教学录像及技能演示录像、酒店服务职业资格考试大纲及模拟习题等。

附件 4:

专业核心课程标准

《餐饮运行管理》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	餐饮运行管理		开课系部	财经与商贸系
课程代码	jgbx0009		考核方式	考试
前导课程	饭店管理概论			
后续课程	宴会设计、饭店营销、酒吧管理与酒水知识			
总学时	72	课程类型（方框内打√）	理论课	32
			实践课	40
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营			

表 2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

本课程是高等职业技术学院酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，是一门实践操作性很强的课程。其功能在于让学生了解餐饮服务操作流程及各相关岗位需要的知识和技能，培养学生掌握餐饮服务的各项操作技能，并灵活运用服务技能进行对客服务。学生在结束课程后，具备从事餐饮服务的职业能力，并能胜任餐饮部基层管理岗位的工作，对餐饮部菜单计划、成本控制、营业推广等进行协调与管理。使学生具有良好的服务意识，扎实的餐饮知识与技能，以及较强的创新能力。

三、课程目标

（一）知识目标

- （1）了解餐饮部的地位和作用；
- （2）明确不同类型餐厅的组织机构设置特点；
- （3）了解中外不同服务方式的特点以及适用场合；
- （4）掌握餐饮部各工作岗位的工作职责及日常工作流程；
- （5）掌握餐饮管理的方法。

能力目标

- (1) 按照顾客需求和安全操作要求, 准备并调整就餐区域;
- (2) 按企业标准和特殊顾客的要求, 在规定时间内正确摆台;
- (3) 为顾客提供餐前服务;
- (4) 按酒店要求, 准确、清楚地记录点菜;
- (5) 按酒店工作程序, 为客人提供结帐服务;
- (6) 按酒店工作程序, 准备下次所需服务设备。

素质目标 (方法能力和社会能力标)

- (1) 注重职业兴趣和职业道德的养成
- (2) 注重服务意识和管理意识的养成
- (3) 注重团队精神和敬业精神的养成
- (4) 使学生成为有职业素养的酒店人

四、课程学分与时数分配

课程名称	餐饮运行管理	总学时	72	学分	4
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	餐饮概述	餐饮部在饭店中的地位 and 任务、餐饮部的经营特点、餐饮部的组织机构与部门职能、餐饮人员的素质要求			4
2	餐饮服务的基本技能	托盘、斟酒、折花、摆台、点菜、点酒、上菜、分菜			28
3	中西餐服务	中餐服务、西餐服务			8
4	菜点、酒水知识	中国菜的构成及菜系、外国菜的构成及菜式、中式和西式面点、酒的基础知识、			8
5	菜单管理	菜单的作用和种类、菜肴的选择、菜单的内容组织与设计原则			8
6	餐饮业务管理	食品原料的采购、食品原料的验收、食品原料的库存、餐饮产品的生产管理			8
7	餐饮营销及质量管理	餐饮市场营销策略、餐饮服务质量的控制及监督检查			4
8	餐厅服务中常见问题的处理	处理餐厅服务问题的指导思想、客人投诉原因及处理原则、餐厅服务中各种常见问题的处理方法。			4

五、课程设计思路

该课程以培养应用型人才为指导, 把班级当成酒店餐厅部, 划分岗位, 制定岗位职责及工作内容。课程设计依据酒店餐饮工作岗位对职业能力的要求, 紧紧围绕工作过程内容, 从餐饮服务技能入手, 循序渐进地导入餐饮服务与管理知识, 并结合目前各大知名酒店的餐饮服务与管理案例, 通过岗位任务等, 培养学生, 使其具有丰富的专业知识和娴熟的专业技能, 而且具有实战型的管理能力。注重课程理论知识的知识性、职业性、适应性与开放性, 体现现代教育以人为本的教育思路。

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
餐饮概述	餐饮部在饭店中的地位 and 任务、餐饮部的经营特点、餐饮部的组织机构与部门职能、餐饮人员的素质要求	明确餐饮部在饭店中的地位于服务；了解餐饮生产、销售、服务的特点；熟悉餐饮部的组织机构及部门职能；熟悉餐饮服务人员的素质要求。	重点：餐饮部的组织机构及部门职能 难点：餐饮服务人员的素质要求	餐饮部的组织机构及部门职能	运用讲授法讲授知识点，运用实地考察法让学生对巴马赐福湖君澜度假酒店进行考察	4
餐饮服务的基本技能	托盘、斟酒、折花、摆台、点菜、点酒、上菜、分菜	学会轻托、重托的托法，服务时姿势标准。掌握白酒斟酒、葡萄酒斟酒和啤酒斟酒技巧。掌握各种盘花和杯花的折法。熟练进行中西餐早、正、宴会摆台。熟练为客人提供点菜服务。掌握各种上菜、分菜的技能。	重点：都是重点 难点：餐巾折花	托盘、斟酒、折花、摆台、点菜、点酒、上菜、分菜操作办法	运用演示法进行技能操作教学、用任务驱动法布置相关练习任务	28
中西餐服务	中餐服务、西餐服务	掌握中餐零点服务各环节的服务程序和中餐服务方式。注意服务礼仪。掌握西餐中法式、美式、俄式、英式服务技能和礼仪。	重点：中餐服务 难点：西餐服务	中餐服务	用角色扮演法让学生进行角色练习	8
菜点、酒水知识	中国菜的构成及菜系、外国菜的构成及菜式、中式和西式面	熟悉中国菜的构成和菜系的基础知识，并能列举各菜系的代表菜。了解外国菜的构成及外国菜式特	重点：中国菜的构成和菜系的基础知识 难点：外国菜的构成	中国菜的构成和菜系的基础知识	用讲授法讲授知识点，用案例分析法让学生分析	8

	点、酒的基础知识、	点。了解中式面点和西式面点的分类及其流派。掌握酒水基础知识。			菜品	
菜单管理	菜单的作用和种类、菜肴的选择、菜单的内容组织与设计原则	了解菜单的作用和种类；掌握菜品价格及菜品数目的确定方法；熟悉菜肴销售状况的分析方法；熟悉菜单的内容组织；掌握菜单的设计原则。	重点：菜单的作用和种类 难点：熟悉菜肴销售状况的分析方法；	菜单设计方法	运用任务驱动法让学生完成菜单设计	8
餐饮业务管理	食品原料的采购、食品原料的验收、食品原料的库存、餐饮产品的生产管理	了解食品原料的重要性，掌握采购运作程序、采购质量和数量控制方法；掌握餐饮原料验收程序及管理的方法；掌握库存原料的基本管理方法；了解厨务组织机构的设置和各部门的职能，掌握菜点质量标准与控制方法。	重点：食品原料的验收 难点：食品原料的库存	食品原料的采购、验收、库存、餐饮产品的生产管理方法	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法让学生练习食品验收方法	8
餐饮营销及质量管理	餐饮市场营销策略、餐饮服务质量的控制及监督检查	掌握餐饮对内营销策略及对外营销策略；餐饮服务质量的控制。	重点：餐饮服务质量管理 难点：餐饮市场营销策略	餐饮市场营销策略	用任务驱动法让学生进行营销策划练习	4
餐厅服务中常见问题的处理	处理餐厅服务问题的指导思想、客人投诉原因及处理原则、餐厅服务中各种常见问题的处理方法。	树立处理餐厅服务中常见问题的正确思想；掌握餐厅服务的礼貌服务语言；了解客人的投诉心里。餐厅服务中各种常见问题的处理方法。	重点：掌握餐厅服务的礼貌服务语言 难点：处理客人投诉的方法	处理客人投诉的方法	用角色扮演法让学生掌握处理客人投诉技巧	4

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

1. 能够负责课程的整体建设、内容的调整、课程的持续发展；
2. 协调课程的授课过程；
3. 有高星级酒店餐饮部门工作经验。

（二）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

（1）完善实训手册等相关资源，采用多媒体辅助教学，对于操作技能等实践环节的学习，可以采用多种方式展示，促进学生学习。

（2）搭建产学合作平台，充分利用酒店行业的企业资源，满足学生顶岗实习、专业实训和毕业设计的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的适当调整。

（3）积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、专业网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

（4）建立对本专业开放的实训中心，使之具备现场教学、实践操作、职业技能证书考评的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法：在本门课的教学过程中主要采用到讲授法、任务驱动法、情景模拟法、讨论法、案例分析法等。

2. 教学策略

（1）理论与实践相结合，重理论、强实践

理论与实践交互渗透，将理论与实践融合在一起。强调边理论边实践、交互渗透、逐渐递进，从而达到螺旋上升的教学效果。依托工学交替的人才培养模式，学生一半学期在学校，一半学期在企业，通过在校内的实训室模拟操作和校外实训基地顶岗实习相结合，强化对理论知识的理解，并增强解决实际问题的能力。

（2）把课堂搬到酒店或酒店实训中心，实施现场教学

实施工学交替的培养模式，校企共享教学资源，聘请大量的兼职教师进行现场教学，酒店真实的服务环境给学生提供了现场服务的操作机会。

改革课程考核鉴定的方式

采用诊断性鉴定以确定学生学习需求，在学校和企业的学习过程中进行形成性鉴定，每个项目结束后进行终结性鉴定。采用多种鉴定清单，包括观察清单、口头和书面提问清单、文件包清单以及酒店的第三方报告等，多样化的鉴定方式能够全面的考核学生的综合素质和能力。

挑选典型工作任务，设计学习情境，进行项目教学。

通过一个个具体的项目实施，增强学生解决实际问题的能力。

(四) 课程考核与评价方法

过程考评 60%		期末考评 (卷面考评) 40%
平时考评 20%	实操考评 40%	
1. 由教师根据学生的考勤进行考评 (10%) ; 2. 由教师根据学生的作业完成情况 (10%) 。	1. 由实训指导教师根据学生进行实训操作情况进行考评 (30%) ; 2. 由教师根据学生完成的实训报告情况进行考评 (10%) 。	按照教考分离原则, 由学院教务处或系部组织考评。
1. 不无故迟到、旷课, 上课认真听讲; 2. 认真按时、按量完成老师布置的作业	1. 严格遵守操作规程、工具使用正确、操作过程正确、任务完成良好 2. 认真撰写和完成实训报告, 准确完整、字迹工整	建议题型: 填空、单向选择、判断、简答、论述、案例分析等

(五) 教材及参考书选用

- 教材: 段金梅《酒店餐饮服务与管理》长沙: 湖南师范大学出版社, 选自普通高等教育“十二五”系列规划教材。
- 参考书目:
 - [1] 匡仲潇. 餐饮服务与管理——制度·流程·表格[M]. 北京: 化学工业出版社, 2018
 - [2] 郭旦华 章熠. 导游实务[M]. 中国财富出版社, 2014
 - [3] 郑燕萍. 餐饮服务技能(第二版) 厦门大学出版社, 2014

(六) 课程资源建设要求

- 建设形成丰富的课程资源题库: 把历年的知识题库综合形成课程题库;
- 建设课程教学视频资料库;
- 利用网络技术手段把相关资料上传, 让学生在课堂之余可以自学, 增强课程技能;
- 扩大实训场地建设, 每年定期补充实训用品耗材;
- 大力推进校企深度融合, 建设校外实训基地。

《茶艺》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	茶艺		开课系部	财经与商贸系
课程代码	jgbx0011		考核方式	考试
前导课程	《饭店管理概论》、《餐饮运行管理》			
后续课程				
总学时	72	课程类型（方框内打√）	理论课	36
			实践课	36
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营专业			

表 2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

专业必修课

三、课程目标

通过多媒体教学、实物鉴赏与实践操作相结合的方式，使学生能够描述中国茶文化的历史起源、最基本的茶的分类以及中国十大名茶产地以及品性、泡茶用具以及泡茶用水的选择配备原则，以及茶对人体健康的作用以及日常生活中的茶保健知识；能通过看、闻、品等方式判别出茶叶的种类以及品质的好坏高低、据不同类型的茶叶配备其所需的相应的冲泡茶具并能用最基本的泡茶手法以及冲泡流程冲泡好一杯茶；养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯、爱护设备和耗材的良好习惯，并由此养成平心静气、与人为善、温和处事、以诚相待的中华茶道精神理念。

知识目标

让学生了解中国茶文化的历史起源以及茶道的意义；
了解最基本的茶的分类以及中国十大名茶特点；
了解泡茶用具以及泡茶用水的选择配备原则；
认知茶对人体健康的作用以及日常生活中的茶保健知识；
了解茶道礼仪以及泡茶的基本方法、手法。

技能目标

能来辨别出大多数常见茶叶的名称、茶类属性；
 能通过看、闻、品等方式判别出茶叶品质的好坏、高低，具有最基本的鉴茶能力；
 能根据不同类型的茶叶配备其所需的相应的冲泡茶具；
 能掌握最基本的泡茶手法以及冲泡流程；
 能掌握绿茶、红茶、乌龙茶等基本茶类的冲泡方法。

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) 培养其对中国茶文化的由衷热爱以及继续研究下去的兴趣和动力；
- (4) 养成平心静气、与人为善、温和处事、以诚相待的中华茶道精神理念；
- (5) 养成爱护设备和耗材的良好习惯。

四、课程学分与时数分配

课程名称	茶艺	总学时	72	学分	4
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	中国茶文化历史	中国茶文化及茶道的起源、发展历史			4
2	茶叶基本知识	茶叶的属性、分类及品性			4
3	茶具知识	茶具的分类、作用及使用原则			4
4	品茗用水及科学饮茶	泡茶用水的等级分类及泡茶四要素			4
5	泡茶礼仪	行茶过程中的礼仪			4
6	冲泡手法	行茶过程中的手法技巧			8
7	绿茶冲泡方法	绿茶冲泡过程			14
8	红茶冲泡方法	红茶冲泡过程			14
9	乌龙茶冲泡方法	乌龙茶冲泡过程			14
10	教学机动周	技能测试、期末复习等			2

五、课程设计思路

《中国茶文化》是酒店管理与数字化运营专业的一门专业选修课程，主要是为了让学生掌握在今后的工作岗位中所应具备的最基本的茶文化知识，并由此培养学生对茶艺过程的操作技巧以及茶道的兴趣和热爱。通过把班级当成企业，按企业职能来划分岗位，通过情境、实物展示、PPT、视图影音等多媒体手段让学生了解中国茶文化的历史、茶艺的内容，从而激发出学生对学习茶艺与茶道的兴趣；通过实技演示操作让学生们了解茶艺操作的礼仪及过程，了解茶席设计的内容和规范，从而让学生将书本上的所学知识与实践操作结合起来，成为能掌握一定茶艺茶技基础的行茶之人，为今后走向专业工作岗位打下一定的基础。

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
茶之源流	茶文化起源及历史	能讲述茶的起源；能描述中国茶文化发展进程中各个历史时期的饮茶习惯；掌握茶艺的概念及学习茶艺的意义；能跟客人讲述关于茶文化的历史以及与茶文化有关的茶趣	教学重点：中国茶文化发展进程中各个历史时期的饮茶习惯 教学难点：掌握茶艺的概念及学习茶艺的意义	茶文化历史	讲授法	4
草木英华	茶叶分类 茶叶制作过程	能描述基本茶类及其品质特征；能描述基本茶类的制作过程；能描述中国十大名茶产地及其品质特点；能通过赏色、闻香、品味能够分辨得出六大基本茶类；能通过赏色、闻香、品味能够分辨中国十大名茶。	教学重点：基本茶类及其品质特征；中国十大名茶产地及其品质特点 教学难点：通过赏色、闻香、品味能够分辨中国十大名茶	六大茶类的区分、名茶分辨	讲授法 实物展示法	4
择器选陶	茶具基本知识	能描述中国茶具的历史及种类；能描述各种材料质地的茶具特别是紫砂壶的特征及用法；能够根据不同茶类的茶艺配备相应的茶具；每次用完器具后都能够自觉主动地对茶具进行精心的冲洗、护理并摆放整齐。	教学重点：中国茶具的历史及种类；紫砂茶具特点； 教学难点：能够根据不同茶类的茶艺配备相应的茶具	茶具分类、给不同茶类的茶艺配备相应的茶具	讲授法 实物展示法	4
品茗用水	泡茶用水及科学饮茶	能描述水质对茶的重要性；能描述古人和现代人泡茶用水的要求；掌握泡茶四要素；能描述茶的各种基本功效；能描述生活中各类茶的科学利用；能描述基本的茶叶保存方法；掌握泡茶四要素，能根据茶叶种类的不同采	教学重点：古人和现代人泡茶用水的要求；茶的各种基本功效 教学难点：泡茶四要素	泡茶用水的选择；饮茶科学	讲授法 实验展示法 作业辅助法	4

		用相应的茶艺泡好一壶茶；掌握茶的各种功效并将茶的功效与日常生活结合起来，在日常生活中加以利用。				
泡茶礼仪	行茶过程及待客基本礼仪	了解茶艺服务人员的站、坐、走、鞠躬等姿态的基本要求及要领；了解茶艺服务的常用礼节；了解茶艺服务人员的仪容仪表要求。	教学重点：茶艺服务的常用礼节 教学难点：茶礼之内涵	茶艺服务的常用礼节及待客之道	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	4
冲泡手法	冲泡手法及冲泡过程	了解行茶的基本手法；了解行茶的基本程式。	教学重点：行茶的基本手法；了解行茶的基本程式 教学难点：了解行茶的基本过程及内涵	泡茶基本过程及手法	讲授法 演示法 自行练习法	8
优雅的绿茶	绿茶冲泡方法	能描述绿茶的主要品种、产地、历史；能介绍冲泡绿茶需要用到的相关茶具；能描述冲泡绿茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数以及科学饮用绿茶的相关知识；能正确使用所有冲泡绿茶需要用到的相关茶具；能根据冲泡绿茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶；在冲泡过程中能跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识；泡茶完毕后冲洗、护理、摆放好所用器具。	教学重点：根据冲泡绿茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶 教学难点：在冲泡过程中能随机应变跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识	绿茶冲泡过程	讲授法 演示法 自行练习法	14
醇厚的红茶	红茶冲泡方法	1、能描述红茶的主要品种、产地、历史 2、能介绍冲泡红茶需要用到的相关茶具 3、能描述冲泡红茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数以及科学饮用红茶的相关	教学重点：根据冲泡红茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶	红茶冲泡过程	讲授法 演示法 自行练习法	14

		<p>知识。</p> <p>4、能正确使用所有冲泡红茶需要用到的相关茶具；</p> <p>5、能根据冲泡红茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶；</p> <p>6、在冲泡过程中能跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识。</p> <p>7、泡茶完毕后冲洗、护理、摆放好所用器具。</p>	<p>教学难点：在冲泡过程中能随机应变跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识</p>			
香郁的 乌龙茶	乌龙茶冲泡方法	<p>1、能描述乌龙茶的主要品种、产地、历史</p> <p>2、能介绍冲泡乌龙茶需要用到的相关茶具</p> <p>3、能描述冲泡乌龙茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数以及科学饮用乌龙茶</p> <p>4、能正确使用所有冲泡乌龙茶需要用到的相关茶具；</p> <p>5、能根据冲泡乌龙茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶；</p> <p>6、在冲泡过程中能跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识。</p> <p>7、泡茶完毕后冲洗、护理、摆放好所用器具。</p>	<p>教学重点：根据冲泡乌龙茶时应掌握的水温、时间、用茶量、冲泡次数冲泡出一杯好茶</p> <p>教学难点：在冲泡过程中能随机应变跟客人进行一定的交流，向客人介绍泡茶过程中所涉及到的茶艺相关知识</p>	乌龙茶冲泡过程	<p>讲授法</p> <p>演示法</p> <p>自行练习法</p>	14
教学机动周	技能测试、期末复习等					2

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

- 1、授课教师应深入了解并具备该门课程所有相关理论知识，有一定的企业实战经验，能熟练使用实训器材并能熟练操作该门课程的所有技能项目；
- 2、掌握科学的教学规律，有深厚的课堂教学功底，对整个课堂教学以及实操环节过程有足够的自信和能力；
- 3、对课堂教学、实操环节以及学生行为有一定的把控和组织能力，能随机应变地处理教学过程中出现的各种问题以及有可能发生的意外。

（二）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

酒水实训室（第二实训楼 404 教室）为茶艺课程专用实训室，其中包含的实训器材及耗材有：

茶具

紫砂茶具四套（乌龙茶专用）、玻璃茶具四套（绿茶、花茶专用）、陶瓷茶具四套（红茶专用）、以及茶叶罐、茶洗、茶道六君子、茶盘、茶托等相关配件等

茶叶

绿茶、红茶、乌龙茶、黑茶、花茶等基本类型的茶叶

其他

随手泡、废水桶、自来水、桌椅等

2. 校外实习实训基地

巴马赐福湖君澜度假酒店

上海沪华酒店集团

（三）教学方法与教学策略

1. 本课程教学的关键是现场教学，在教学过程中，学生提问与教师解答、教师示范和学生、训练互动，分组讨论、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，会辨别茶叶的种类、茶叶品质的好坏、根据不同的茶叶选配不同的冲泡器具、根据不同的茶叶类型进行相应的冲泡程序等。
2. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧密切合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。
3. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就感。
4. 在教学过程中，要重视本专业领域新工艺、新理念的发展趋势，贴近企业、贴近生活。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。
5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

（四）课程考核与评价方法

改革传统的学生评价手段和方法，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。

关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业作为平时成绩，占总成绩的 20%；将项目考核、技能目标考核作为实践操作成绩，占总成绩的 40%；将理论考试为期末成绩，占总成绩的 40%。

应注意对学生动手能力和实践中分析问题、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。

（五）教材及参考书选用

1. 杨文. 中国茶艺基础教程. 北京：旅游教育出版社，2015. 02；
2. 贾红文、赵艳红. 茶文化概论与茶艺实训. 北京：清华大学出版社，2016. 06；
3. 谢红勇. 茶艺基础. 上海：上海交通大学出版社，2016. 09；
4. 丁以寿、蔡荣章. 中国茶艺. 安徽：安徽教育出版社。2014. 8

（六）课程资源建设要求

1. 注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，如多媒体教室的应用，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。同时，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。
2. 注重实训指导书和实训教材的开发和应用。
3. 建立本专业开放式实训中心，使之具备现场教学、实训、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一、满足学生综合职业能力培养的要求。
4. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。
5. 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。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

《酒店数字化营销》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	酒店数字化营销		开课系部	财经与商贸系
课程代码			考核方式	考试
前导课程	饭店管理概论			
后续课程	前厅管理实务、餐饮管理与服务、宴会设计、酒吧管理与酒水知识			
总学时	72	课程类型（方框内打√）	理论课	36
			实践课	36
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营			

表 2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

本课程是高等职业技术学院酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程，是一门偏理论性的课程。《饭店市场营销》针对当今饭店营销的相关知识、理论和策略，根据营销学的理论架构，注重实用性特点，向同学们进行了较为系统的阐述。通过对基础知识和基本理论的学习，使读者初步学会应用这些知识和理论，并领会和解决饭店企业在经营管理中可能遇到的相关营销事宜；学生在结束课程后，具备管理、经济、法律、饭店市场营销等方面的知识和能力。

三、课程目标

（一）知识目标

（1）正确认识课程性质、任务及研究对象，全面了解营销课程体系、结构、整体认知营销；

（2）理解各种营销理念；

- (3) 熟悉产品所面临的宏观环境、微观环境；
- (4) 分析消费者需求、进行市场定位、做出战略决策；
- (5) 理解整体产拼理论及品牌知识；
- (6) 掌握产品生命周期理论
- (7) 比较不同的营销渠道
- (8) 熟悉促销的各种手段
- (9) 熟悉客户沟通、服务和关系管理方面知识；
- (10) 熟悉客户沟通、服务和关系管理方面的知识
- (11) 营销组合策划及组织实施
- (12) 营销管理与控制，对营销工作进行评价

(二) 能力目标

- (1) 能分析制定产品所面临的宏观环境、微观环境
- (2) 能分析制定产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征
- (3) 能运用市场营销的调研手段，进行调查问卷设计，组织实地调研并分析结果，撰写调研报告
- (4) 能运用定位理论为产品进行产品定位设计
- (5) 能针对不同的产品生命周期调整产品策略
- (6) 能分析产品渠道模式，对指定产品设计合适的分销渠道模式
- (7) 能确定合适的广告宣传主题，制定符合要求的媒体宣传计划

(三) 素质目标（方法能力和社会能力标）

- (1) 具备可持续发展的学习与适应能力
- (2) 具备良好的职业素养(职业道德、职业习惯、职业素质)
- (3) 具备强烈商业信誉观
- (4) 具备较强的专业技能
- (5) 具备良好的沟通、协调能力
- (6) 具备良好的团队协作意识
- (7) 具备吃苦耐劳的意志品质
- (8) 具备创新精神

四、课程学分与时数分配

课程名称	饭店营销	总学时	72	学分	4
------	------	-----	----	----	---

序号	教学项目名称	主要内容	参考学时
1	旅游饭店市场营销概论	市场营销学的发展、研究对象、研究方法；五种不同的市场营销观念；游饭店市场营销的新理念。	4
2	旅游饭店市场营销环境分析	旅游饭店市场营销的含义和特点；饭店市场营销宏观和微观环境因素；环境分析方法。	6
3	旅游饭店顾客购买行为分析	旅游饭店顾客购买行为的类型、模式；影响旅游饭店顾客购买行为的因素及决策过程，顾客购买心理	8
4	市场营销信息系统与市场研究	旅游饭店市场营销信息系统的构成；握旅游饭店市场调研的概念、方法技术；旅游饭店市场营销调研的过程，预测的概念、内容和方法。	6
5	饭店市场细分与目标选择	旅游饭店市场细分的概念、作用；旅游饭店进行有效市场细分的条件；旅游饭店市场细分的标准和程序等。	6
6	旅游饭店市场营销战略	旅游饭店市场营销战略的程序、含义、特点；旅游饭店市场发展策略的选择分析、市场地位分析；旅游饭店企业市场竞争策略；旅游饭店 4C、4P 市场营销组合策略。	8
7	旅游饭店产品策略	旅游饭店产品的内涵、特点；旅游饭店产品生命周期不同阶段的特点；旅游饭店产品生命周期不同阶段的销售策略、产品开发的原理、程序和趋势等。	8
8	旅游饭店产品价格策略	影响定价决策的内部因素，识别	6

		并办公室影响定价决策的外部因素，新产品定价中的市场撇脂定价和市场渗透定价等	
9	旅游饭店促销策略	旅游饭店促销和促销组合策略；旅游饭店的基本促销手段及其特点；旅游饭店广告、营业推广、人员推销和公共关系的综合运用。	6
10	旅游饭店产品分销渠道策略	分销渠道的概念与类型；旅游饭店中间商的概念、分类及功能；旅游知识饭店分销渠道的设计、选择、管理；旅游饭店分销渠道的形式。	2
11	旅游饭店市场营销管理	旅游饭店市场营销计划的制订；饭店市场营销组织的各种形式；环境下旅游饭店市场营销组织的新新变化；旅游饭店市场营销控制的重要性及程序和方法。	6

五、课程设计思路

该课程以培养应用型人才为指导，把班级当成企业，班干职能按企业职能来划分。课程设计遵循由易到难，由虚拟项目到真实项目逐步深入的原则，让学生由浅入深逐步掌握饭店营销的完整理论，并通过真实项目的策划训练，将理论应用到实践中去，并通过顶岗实习将知识转化为职业能力。教学过程中积极主动探索学生自主学习方式，注重培养学生的持续学习能力

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
第一章旅游饭店市场营销概论	1 市场营销学的发展和研究方法 2 市场与市场营销 3 市场营销观念的演变	了解市场营销学的发展、研究对象、研究方法；了解并掌握五种不同的市场营销观念；了解并掌握旅游饭店市场营销的新理念。	重点：市场与市场营销 难点：市场营销	市场与市场营销	运用讲授法讲授知识点	4
第二章旅游饭店市场营销环境分析	1 环境概述 2 宏观环境分析 3 微观环境分析 4 环境分析方法	1. 知识目标：了解旅游饭店市场营销的含义和特点；理解并掌握饭店市场营销宏观和微观环境因素；掌握各种环境分析方法。 2. 技能目标：SWOT法，五力模型法的应用 3. 素质目标：具备环境分析的能力	重点：环境的各种要素 难点：环境分析法：SWOT法，五力模型法	环境分析法：SWOT法，五力模型法	运用演示法进行技能操作教学、用任务驱动法布置相关练习任务	6
第三章旅游饭店顾客购买行为分析	1 概述 2 影响因素 3 顾客购买决策过程	1. 知识目标：理解旅游饭店顾客购买行为的类型、模式；理解并掌握影响旅游饭店顾客购买行为的因素及决策过程。 2. 技能目标：把握顾客购买心理 3. 素质目标：具备分析顾客购买行为的基本能力。	重点：顾客购买决策过程 难点：把握顾客购买心理	顾客购买心理	用角色扮演法让学生进行角色练习	8
第四章市场营销信息系统与市场研究	1 旅游饭店市场营销信息系统 2 市场研究	1. 知识目标：了解旅游饭店市场营销信息系统的构成；掌握旅游饭店市场调研的概念、方法技术；熟悉旅游饭店市场营销调研的过	重点：市场调查与预测 难点：市场调	市场调查与预测	知识讲授和实践相结合	6

究	3 市场预测	程，预测的概念、内容和方法。 2. 技能目标：（1）掌握市场调查技能；（2）做一些简单的市场预测。 3. 素质目标：具备市场调查及预测的基本能力	查与预测			
第五章饭店市场细分与目标选择	1 旅游饭店市场细分 2 目标市场的选择 3 市场定位	1. 知识目标：了解旅游饭店市场细分的概念、作用；理解旅游饭店进行有效市场细分的条件；理解并掌握旅游饭店市场细分的标准和程序等。 2. 技能目标：学会基本的市场细分、定位、目标市场的选择分析 3. 素质目标：具备饭店市场细分与目标选择能力。	重点：市场细分、定位、目标市场的选择知识。 难点：市场细分、定位、目标市场的选择	市场细分、定位、目标市场的选择	运用任务驱动法让学生完成市场细分、定位	6
第六章旅游饭店市场营销战略	1 概述 2 市场发展策略 3 市场竞争策略 4 市场营销组合策略	1. 知识目标：掌握旅游饭店市场营销战略的程序、含义、特点；理解旅游饭店市场发展策略的选择分析、市场地位分析；理解并掌握旅游饭店企业市场竞争策略；理解并掌握旅游饭店 4C、4P 市场营销组合策略。 2. 技能目标：掌握市场发展策略、市场竞争策略、市场营销组合策略的基本操作。 3. 素质目标：具备市场营销的基本战略能力。	重点：市场营销组合策略 难点：市场发展策略、市场竞争策略、市场营销组合策略	市场营销组合策略	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法让学生练习市场营销组合策略	8
第七章旅游饭店产品策	1 旅游饭店产品与旅游饭店产品生命	1. 知识目标：了解旅游饭店产品的内涵、特点；理解旅游饭店产品生命周期不同阶段的	重点：各种策略方法	产品开发、品牌及产品组合策	用任务驱动法让学生进行营销策	8

略	<p>周期</p> <p>2 新产品开发策略</p> <p>3 产品品牌策略</p> <p>4 产品组合策略</p>	<p>特点：掌握旅游饭店产品生命周期不同阶段的销售策略、产品开发的原则、程序和趋势等。</p> <p>2. 技能目标：把握基本的产品开发、品牌及产品组合策略</p> <p>3. 素质目标：具备产品策略的基本能力</p>	<p>难点：产品开发、品牌及产品组合策略</p>	略	划练习	
第八章旅游饭店产品价格策略	<p>1 影响因素</p> <p>2 定价方法</p> <p>3 定价策略</p>	<p>1. 知识目标：概括出影响定价决策的内部因素，识别并办公室影响定价决策的外部因素，新产品定价中的市场撇脂定价和市场渗透定价等</p> <p>2. 技能目标：把握基本的产品定价策略</p> <p>3. 素质目标：具备基本的产品定价能力</p>	<p>重点：定价策略</p> <p>难点：定价策略</p>	定价策略	用案例分析的方法让学生进行产品定价	6
第九章旅游饭店促销策略	<p>1 促销概述</p> <p>2 旅游饭店广告</p> <p>3 人员推销</p> <p>4 营业推广</p> <p>5 旅游饭店公共关系</p>	<p>1. 知识目标：了解旅游饭店促销和促销组合策略；掌握旅游饭店的基本促销手段及其特点；学会旅游饭店广告、营业推广、人员推销和公共关系的综合运用。</p> <p>2. 技能目标：把握基本的旅游饭店广告、人员推销、营业推广、旅游饭店公共关系</p> <p>3. 素质目标：具备旅游饭店促销的基本能力</p>	<p>重点：各种促销方法技巧</p> <p>难点：旅游饭店广告、人员推销、营业推广、旅游饭店公共关系</p>	促销方法技巧	情景演练方法	6
第十章旅游饭店产品分销渠道策略	<p>1 分销渠道概述</p> <p>2 中间商</p> <p>3 策略</p>	<p>1. 知识目标：了解分销渠道的概念与类型；熟悉旅游饭店中间商的概念、分类及功能；掌握旅游知识饭店分销渠道的设计、选择、管理；初步掌握旅游饭店分销渠道的形式。</p>	<p>重点：分销渠道策略</p> <p>难点：分销渠道策略</p>	分销渠道策略	案例分析方法	2

		2. 技能目标：能进行基本的分销渠道策略 3. 素质目标：具备分销渠道的基本策略				
第十一章旅游饭店市场营销管理	1 营销管理过程 2 市场营销计划 3 市场营销组织 4 市场营销控制	1. 知识目标：掌握旅游饭店市场营销计划的制订；饭店市场营销组织的各种形式；理解环境下旅游饭店市场营销组织的新新变化；了解旅游饭店市场营销控制的重要性及程序和方法。 2. 技能目标：把握简单的营销管理技能 3. 素质目标：具备市场营销的基本的管理能力。	重点：营销管理流程 难点：营销管理过程、市场营销计划、市场营销组织、市场营销控制	销管理流程	案例分析方法	6
实践教学	1 饭店市场营销环境分析方法 2 饭店市场营销调查方法 3 市场预测的基本方法 4 营销战略 5 产品策略 6 价格、促销、分销渠道策略	掌握各种方法及技巧的程序及要求	重点：市场与市场营销 难点：市场营销方法与技巧	市场营销方法与技巧		4

七、教学实施的建议

(一) 授课教师基本要求

1. 能够负责课程的整体建设、内容的调整、课程的持续发展；
2. 协调课程的授课过程；
3. 有饭店营销工作经验。

(二) 教学实训条件要求

表 4 教学实训条件要求一览表

项目/任务	实训条件要求	备注
第一章旅游饭店市场营销概论	多媒体、影音、网络	
第二章旅游饭店市场营销环境分析	多媒体、影音、网络	
第三章旅游饭店顾客购买行为分析	多媒体、影音、网络	
第四章市场营销信息系统与市场研究	多媒体、影音、网络	
第五章饭店市场细分与目标选择	多媒体、影音、网络	
第六章旅游饭店市场营销战略	多媒体、影音、网络	
第七章旅游饭店产品策略	多媒体、影音、网络	
第八章旅游饭店产品价格策略	多媒体、影音、网络	
第九章旅游饭店促销策略	多媒体、影音、网络	
第十章旅游饭店产品分销渠道策略	多媒体、影音、网络	
第十一章旅游饭店市场营销管理	多媒体、影音、网络	
实践教学	实训室、星级酒店及商场	

（三）教学方法与教学策略

表5 教学模式与教学方法一览表

项目/任务	教学模式与教学方法
第一章旅游饭店市场营销概论	以讲授法为主，引用当前成功星级酒店营销案例进行说明
第二章旅游饭店市场营销环境分析	理论教学—用讲授、小组讨论及分析模型应用相结合进行教学
第三章旅游饭店顾客购买行为分析	理论教学—用讲授、分组讨论的形式进行教学
第四章市场营销信息系统与市场研究	理论与实践教学结合—用讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：制作调查表，针对一定的企业进行市场预测
第五章饭店市场细分与目标选择	理论与实践教学结合—用讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：就一定的酒店进行市场细分分析
第六章旅游饭店市场营销战略	理论与实践教学结合—用讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：利用知名酒店进行市场营销战略分析
第七章旅游饭店产品策略	理论与实践教学结合—用讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：分小组实施饭店产品策略策划比赛
第八章旅游饭店产品价格策略	讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：进行饭店产品价格策略策划
第九章旅游饭店促销策略	讲授、分组讨论及场景教学法相结合 实践教学：进行一次饭店促销策划大赛
第十章旅游饭店产品分销渠道策略	用讲授、分组讨论的形式进行教学 实践教学：以校企合作酒店为对象进行产品分销渠道分析
第十一章旅游饭店市场营销管理	结合案例分析、讲授、讨论的方式进行教学

（四）课程考核与评价方法

过程考评 60%		期末考评 (卷面考评) 40%
平时考评 20%	实操考评 40%	
1. 由教师根据学生的考勤进行考评 (10%) ; 2. 由教师根据学生的作业完成情况 (10%) 。	1. 由实训指导教师根据学生进行实训操作情况进行考评 (30%) ; 2. 由教师根据学生完成的	按照教考分离原则，由学院教务处或系部组织考评。

	实训报告情况进行考评（10%）。	
1. 不无故迟到、旷课，上课认真听讲； 2. 认真按时、按量完成老师布置的作业	1. 严格遵守操作规程、工具使用正确、操作过程正确、任务完成良好 2. 认真撰写和完成实训报告，准确完整、字迹工整	建议题型：填空、单向选择、判断、简答、论述、案例分析等

（五）教材及参考书选用

1. 《旅游饭店市场营销》 李日欣主编 中国轻工业出版社 2011.08
2. 参考文献：
 - （1）《旅游饭店市场营销》 严伟 葛怀东 主编 上海交通大学出版社 2003.08
 - （2）《现代市场营销学》作者：杨洪涛 机械工业出版社 2009.08
 - （3）互联网

（六）课程资源建设要求

1. 学院图书馆订购旅游相关刊物及参考书；
2. 教研室建立每个年级的教学档案；
3. 采购相关的实训器材，建立旅游实训室，配备相关实训器材及软件；
4. 教师是最好的课程资源应委派专业教师参加专业培训；
5. 加强与其它院校的专业交流；
6. 开发或建立专业实训基地，让学生有实践的机会；
7. 建立与旅行社、旅游公司的联系，让学生参与导游带团活动；
8. 学院每年定期举办导游服务技能大赛。

《酒水知识与调酒》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	酒水知识与调酒		开课系部	财经与商贸系
课程代码	jgbx0031		考核方式	考试
前导课程	《饭店概论》《餐饮运行管理》			
后续课程	《宴会设计》《饮食文化》			
总学时	72	课程类型（方 框内打√）	理论课	36
			实践课	36
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营			

表 2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

本课程是酒店管理与数字化运营专业的必修课，主要是学习酒水的基本理论知识和酒水基本服务技能，重点程是培养调酒技能。通过本课程的学习，使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制，并能进行鸡尾酒的创新。结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力。

三、课程目标

（一）知识目标

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(二) 能力目标

- (1) 酒水分类及识别能力
- (2) 六大基酒的识别及服务能力
- (3) 配制酒的识别和服务能力
- (4) 四种鸡尾酒调制方法运用能力
- (5) 20 经典鸡尾酒调制能力
- (6) 鸡尾酒创新、创作能力
- (7) 酒吧接待服务能力

(三) 素质目标（方法能力和社会能力标）

- (1) 注重职业兴趣和职业道德的养成
- (2) 注重服务意识和管理意识的养成
- (3) 注重团队精神和敬业精神的养成
- (4) 使学生成为有职业素养的酒店人

四、课程学分与时数分配

课程名称	酒水知识与调酒	总学时	72	学分	2
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	酒水概述	酒水概念及分类、酿酒原理、酒品风格			4
2	发酵酒	葡萄酒、啤酒、中国黄酒、清酒的认知			12
3	蒸馏酒	中国白酒及六大基酒（白兰地、威士忌、伏特加、金酒、朗姆酒、龙舌兰）的认知			12
4	配制酒	中国配制酒、国外配制酒的认知			4
5	鸡尾酒	鸡尾酒概述、鸡尾酒的成分、鸡尾酒调制技巧、鸡尾酒调制、鸡尾酒创作			20
6	咖啡	咖啡概述、咖啡制作			16
7	酒吧管理	酒吧概述、酒吧人员管理、酒吧服务管理、酒单设计、酒水成本管理、酒水销售管理			4

五、课程设计思路

通过教学团队对教学内容进行整合，设计出三大模块的教学内容：知识篇——以酒水理论知识为主线，系统、全面地讲授酒水的理论知识，能力篇——以服务和产品制作为目标，使学生全面地了解酒水所包含的内容和形式，学会制作各类酒水产品及承担相关酒水的服务工作，培养学生实际应用能力和创新能力。素质篇——以岗位素质为依托，培养学生的职业道德和从业素养。课程教学过程注重理论教学与实践训练的统一，并采用讲授法、多媒体辅助法、讨论法、自学指导法、示范法、实地操练法等教学方法使学生掌握所需的知识能力，养成必须的职业素养。

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
酒水概述	酒水概念及分类、酿酒原理、酒品风格	了解酒类生产工艺；了解酒品风格的形成；掌握饮料分类；掌握酒的成分；掌握酒的风格	重点：酒水分类 难点：酒品风格	酒水分类及酒品风格	运用讲授法讲授知识点、图片案例分析	4
发酵酒	葡萄酒、啤酒、中国黄酒、清酒的认知	了解葡萄酒的含义、特点、命名、年份、贮存、等级、酿造工艺和类别；了解法国葡萄酒、意大利葡萄酒和中国葡萄酒的著名品牌；了解啤酒的起源、制作原料、生产工艺；掌握啤酒的分类、中外著名啤酒名牌；了解中国黄酒的起源、功效、产地及其特点，掌握中国黄酒的分类；了解中国名优黄酒；了解日本清酒的特点及名品。	重点：葡萄酒的特点 难点：葡萄酒优劣鉴别	葡萄酒、啤酒、黄酒、清酒的特点及名品；葡萄酒的服务程序	运用讲授法讲授知识点，演示法进行技能操作教学、用任务驱动法布置相关练习任务	12
蒸馏酒	中国白酒及六大基酒（白兰地、威士忌、伏特加、金酒、朗	了解中国白酒的起源、命名、分类和名品；掌握白兰地的特点及法国白兰地的著名品牌和特点；掌握著名威士忌的产区和特点；掌握荷氏金酒和法式金酒的	重点：六大基酒的特点及名品 难点：白兰地、威士忌饮用服务	中国白酒及六大基酒的名品和饮用方式	运用讲授法讲授知识点，演示法进行技能操作教学、用任务驱动法布	12

	姆酒、龙舌兰)的认知	著名品牌；掌握著名伏特加酒及其特点；掌握著名朗姆酒及其特点			置相关练习任务	
配制酒	中国配制酒、国外配制酒的认知	掌握中国配制酒的口味及其特点；掌握开胃酒、甜食酒、利口酒的特点。	重难点：国外配制酒特点	国外配制酒特点	运用讲授法讲授知识点，演示法进行技能操作教学	4
鸡尾酒	鸡尾酒概述、鸡尾酒的成分、鸡尾酒调制技巧、鸡尾酒调制、鸡尾酒创作	了解调酒用品的专业说明及使用方式；熟悉掌握四种调酒方法，及各种方法的主意事项，所需设备；掌握常用的水果装饰物	重难点：调酒技法的运用及装饰物制作	酒具名称、调酒技法、装饰物制作	用讲授法讲授知识点，示范法、实地操练法、小组讨论法进行技能操作教学	20
咖啡	咖啡概述、咖啡制作	了解咖啡的起源、品种；了解咖啡豆的种类及其烘焙；掌握咖啡的泡煮方法	重点：咖啡豆的烘焙 难点：咖啡泡煮方法及程序；	咖啡泡煮方法及程序	用讲授法讲授知识点，示范法、实地操练法进行技能操作教学	16
酒吧管理	酒吧概述、酒吧人员管理、酒吧服务管理、酒单设计、酒水成本管理、酒水销售管理	了解酒吧分类；掌握酒吧设施、设备的使用和保养；掌握酒吧服务程序；掌握酒吧服务标准；掌握酒吧推销技巧；掌握酒水成本控制	重点：酒吧服务程序 难点：酒吧推销技巧	酒吧服务程序	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法让学生练习使用和保养方法	4

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

1. 能够负责课程的整体建设、内容的调整、课程的持续发展；
2. 协调课程的授课过程；
3. 有从事酒水制作第一线制作工作经验，能够严格按照酒水制作的规范对学生的专业技能进行实践指导。

（二）教学实训条件要求

1、校内实训基地

- （1）配备多媒体教室
- （2）完备的酒水实训资源，即建立和完善酒水实训室。
- （3）相应的原材料、工具等教学环境。

2、巴马君澜实训基地、上海沪华酒店

充分利用酒店相关资源，使之成为学生体验、学习、实践场所。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法：在本门课的教学过程中主要采用到讲授法、任务驱动法、讨论法、案例分析法、多媒体辅助法、示范法、实地操练法等。

2. 教学策略

- （1）理论与实践相结合，重理论、强实践

理论与实践交互渗透，将理论与实践融合在一起。强调边理论边实践、交互渗透、逐渐递进，从而达到螺旋上升的教学效果。依托工学交替的人才培养模式，学生一半学期在学校，一半学期在企业，通过在校内的实训室模拟操作和巴马君澜实训基地顶岗实习相结合，强化对理论知识的理解，并增强解决实际问题的能力。

- （2）把课堂搬到社会酒吧或酒店大堂吧实训中心，实施现场教学

实施工学交替的培养模式，校企共享教学资源，聘请大量的兼职教师进行现场教学，酒吧真实的服务环境给学生提供了现场服务的操作机会。

- （3）改革课程考核鉴定的方式，采用诊断性鉴定以确定学生学习需求，在学校和企业的学习过程中进行形成性鉴定，每个项目结束后进行终结性鉴定。采用多种鉴定清单，包括观察清单、口头和书面提问清单、文件包清单以及酒店的第三方报告等，多样化的鉴定方式能够全面的考核学生的综合素质和能力。

- （4）挑选典型工作任务，设计学习情境，进行项目教学。通过一个个具体的项目实施，增强学生解决实际问题的能力。

(四) 课程考核与评价方法

过程考评 60%		期末考评 (卷面考评) 40%
平时考评 20%	实操考评 40%	
1. 由教师根据学生的考勤进行考评(10%)； 2. 由教师根据学生的作业完成情况(10%)。	1. 由实训指导教师根据学生进行实训操作情况进行考评(30%)； 2. 由教师根据学生完成的实训报告情况进行考评(10%)。	按照教考分离原则，由学院教务处或系部组织考评。
1. 不无故迟到、旷课，上课认真听讲； 2. 认真按时、按量完成老师布置的作业	1. 严格遵守操作规程、工具使用正确、操作过程正确、任务完成良好 2. 认真撰写和完成实训报告，准确完整、字迹工整	建议题型：填空、单向选择、判断、简答、创新创意题等

(五) 教材及参考书选用

1. 教材

贺正柏、祝红文《酒店餐饮服务与管理》北京：旅游教育出版社，2006

2. 参考书目

[1] 《酒水与酒吧管理》 李晓东, 重庆大学出版社, 2004

[2] 《酒水与调酒》周力, 武汉大学出版社, 2005

[3] 《酒水调制与酒吧管理》 贾丽娟, 东北财经大学出版社, 2000

(六) 课程资源建设要求

1. 建设形成丰富的课程资源题库：把历年的知识题库综合形成课程题库；
2. 建设课程教学视频资料库；
3. 利用网络技术手段把相关资料上传，让学生在课堂之余可以自学，增强课程技能；
4. 扩大实训场地建设，每年定期补充实训用品耗材；
5. 大力推进校企深度融合，建设巴马君澜实训基地、上海沪华和酒店实训基地

《前厅管理实务》课程标准

一、课程信息

表1 课程信息表

课程名称	前厅管理实务	开课系部	财经与商贸系	
课程代码	jgbx0037	考核方式	考试	
前导课程	《酒店管理概论》			
后续课程				
总学时	64	课程类型（方框内打√）	理论课	32
			实践课	32
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营专业			

表2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

专业必修课

三、课程目标

通过多媒体教学、实物鉴赏与实践操作相结合的方式，让学生了解前厅部以及客房部在整个酒店运作中的作用，了解这两大部门的基本岗位构成以及各岗位的特点和职能需求。通过大量的实例让学生了解在顾客预订——客人抵达饭店——客人住宿期间——客人结账离店这一整个过程中前厅部职员以及客房部职员都应履行怎样的工作职责。并养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；具有善于与工作伙伴共事的团队意识，能进行良好的团队合作，养成爱护设备的良好习惯和意识。

1. 知识目标

- (1) 能描述两大部门最基本的职能范围以及在酒店运营中的地位；
- (2) 能分别描述两大部门最基本的岗位设置以及其各自的岗位职能；
- (3) 能描述对客服务的一些基本态度及服务原则；
- (4) 能描述两大部门下属职能岗位工作内容的基本操作流程及要点。

2. 技能目标

- (1) 能根据不同类型客人的需求特点给客人做客房预订、排房、推销客房；

(2) 能处理两大部门下属职能岗位最基本的业务流程（预订部、接待部、总机、礼宾部、房务中心等）；

(3) 具有对各种问题的应变处理能力，能够以较专业的职业技能应对不同类型的客人，处理不同类型的问题和投诉。

(4) 能善于运用自己所掌握的专业技能高效率地完成本职工作；

(5) 敢于热情主动地跟不同类型的客人打交道并从中了解客人的潜在需求；

3. 素质目标

(1) 对作为一名前厅部职员应具备怎样的职业素质有一定的认知和思考。

(2) 养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题并积极解决问题的学习习惯；

(3) 养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；

(4) 具有善于他人共事的团队意识，能进行良好的团队合作；

(5) 养成爱护设备的良好习惯。

(6) 养成专业的仪容仪表精神面貌、专业的服务礼仪以及得体的职业用语习惯。

四、课程学分与时数分配

课程名称	前厅与客房管理实务	总学时	144	学分	8
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	前厅部概述	前厅部主要岗位及职能			4
2	宾客预定	酒店领班与主管角色定位			14
3	前厅接待	团队建设技巧			12
4	前厅收银、客房销售	督导、团队沟通技能			8
5	问询服务、金钥匙服务	督导、团队领导技能			8
6	总机服务与商务中心服务	员工激励沟通技能			8
7	礼宾服务	员工培训技能			10
8	前厅部投诉管理	前厅部督导、管理技能			10

五、课程设计思路

《前厅管理实务》是酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程，前厅部是酒店运营中最基本的两大职能部门之一，在整个酒店运营的过程中起着举足轻重的作用。班级当成酒店前厅部，划分岗位，制定岗位职责及工作内容。辅以口头授课、PPT、视图影音等多媒体手段让学生了解前厅部与客房部在整个酒店运作中的地位和作用，了解这两大部门的基本岗位构成以及各岗位的特点和职能需求。与此同时，通过大量相应的情景问题模拟，让学生了解在接待客人的过程中前厅部职员与客房部职员应具备怎样的条件和素质，培养学生对各种基本对客问题的应变处理能力。并由此启发学生今后在择业、选择工作部门等方面的思考，做好一个即将成为“酒店人”的准备。

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
前厅部概述	前厅部概述	能描述前厅部在酒店中的地位; 能描述前厅部员工的素质要求; 能描述前厅部员工的岗位职责。	教学难点: 能以对前厅部职员的要求来整理自己的仪容仪表以及文明礼貌用语	前厅部概述	讲授法	4
宾客预定	宾客预定服务流程	能描述客房预订的渠道及方式 能描述客房预订的类别 能描述受理客房预订的程序 4、能描述客房预订的控制方法。	教学重点: 能够受理顾客的各种形式的预订 教学难点: 能根据不同类型的客人推荐相应的房型	宾客预定服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	14
前厅接待	前厅接待服务流程	1、能描述总台接待服务工作的地位和作用 2、能描述总台接待服务工作的内容及服务标准 3、能描述总台接待人员岗位职责与工作程序	教学重点: 掌握总台接待人员岗位职责与工作程序; 教学难点: 能处理常见问题, 掌握相应的对策。	前厅接待服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	12
前厅收银、客房销售	前厅收银、客房销售服务流程	1、能描述收银处工作职责、客帐控制流程 2、能描述总台收银的结账服务以及贵重物品保管 3、总台销售艺术与技巧 4、能描述客房销售预测	教学重点: 掌握总台收银的结账服务以及贵重物品保管 教学难点: 能根据不同类型的客人推销不同类型的房间, 并推销酒店附带产品	前厅收银、客房销售服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8
问询服务、金钥匙服务	问询服务、金钥匙服务流程	1、能描述金钥匙概述 2、能描述中国饭店金钥匙会员的资格要求 3、能描述中国饭店金钥匙服务项目 4、能描述问询服务工作范围和要点 5、能描述问询服务工作的程序与标准	教学重点: 问询服务、金钥匙服务流程 教学难点: 掌握问询服务工作的程序与标准, 面对客人各种各样的问询能够做到处事不惊、对答如流	问询服务、金钥匙服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8
总机服务与商务中心	总机服务与商务中心服务流程	1、能描述总机房员工素质要求及岗位职责 2、能描述总机房的设备及工作环境要求 能描述商务中心的主要服务项目	教学重点: 能进行转接电话; 能进行普通客人叫醒 教学难点: 能进行VIP叫醒服务	总机服务与商务中心	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8

服务				服务流程		
礼宾服务	礼宾服务流程	1、能描述礼宾部主要岗位职责 2、能描述迎送宾客服务的主要工作内容 3、能描述行李服务的主要工作内容	教学重点：掌握为进出店客人拉车门服务；为进出店客人拉大门服务 教学难点：能为客人提供行李服务	礼宾服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	10
前厅部投诉管理	前厅部投诉管理服务流程	能描述宾客投诉的类型以及诱发原因 能描述一些解决宾客投诉的有效方法 能描述宾客投诉的心理状态并对症下药	教学重点：能根据不同类型的投诉采取相应的办法解决；能根据不同类型的客人性格特点采取相应的态度应对客人。 教学难点：能通过某次投诉进行反思修正进而避免再次发生类似投诉	前厅部投诉管理服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	10
公共区域清洁保养	公共区域清洁保养工作流程	能描述酒店公共区域清洁卫生的特点 能描述公共区域计划卫生的种类及方法 能描述公共区域墙面的清洁及保养	教学重点：能对公共区域清洁卫生清洁保养以及卫生检查进行模拟实训	公共区域清洁保养工作流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	4

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

1、授课教师应深入了解并具备该门课程所有相关理论知识，有一定的企业实战经验，能熟练使用实训器材并能熟练操作该门课程的所有技能项目；

2、掌握科学的教学规律，有深厚的课堂教学功底，对整个课堂教学以及实操环节过程有足够的自信和能力；

3、对课堂教学、实操环节以及学生行为有一定的把控和组织能力，能随机应变地处理教学过程中出现的各种问题以及有可能发生的意外。

（二）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

客房前厅实训室（第二实训楼 403 教室）为该课程专用实训室，其中包含的实训器材及耗材有：

前厅部实训设备

餐饮部实训设备

客房部实训设备

多媒体、一体机、电脑、课桌椅人手一套

2. 校外实习实训基地

巴马赐福湖君澜度假酒店、上海沪华酒店。

（三）教学方法与教学策略

1. 本课程教学的关键是现场教学，在教学过程中，学生提问与教师解答、教师示范和学生、训练互动，分组讨论、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中学到相应知识以及技能。

2. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。

3. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就感。

4. 在教学过程中，要重视本专业领域新工艺、新理念的发展趋势，贴近企业、贴近生活。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，养成良好的职业道德习惯。

（四）课程考核与评价方法

改革传统的学生评价手段和方法，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。

关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业作为平时成绩，占总成绩的 20%；将项目考核、技能目标考核作为实践操作成绩，占总成绩的 40%；将理论考试为期末成绩，占总成绩的 40%。

应注意对学生动手能力和实践中分析问题、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。

（五）教材及参考书选用

1. 张震、曹会琳. 前厅客房服务与管理. 湖南：湖南师范大学出版社，2015. 01；
2. 林红梅、沈蓓芬. 前厅客房服务与管理. 北京：电子工业出版社，2014. 06；
3. 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务. 上海：上海交通大学出版社，2016. 03；

（六）课程资源建设要求

1. 注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，如多媒体教室的应用，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。同时，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。

2. 注重实训指导书和实训教材的开发和应用。

3. 建立本专业开放式实训中心，使之具备现场教学、实训、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一、满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。

5. 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。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

《客房管理实务》课程标准

一、课程信息

表1 课程信息表

课程名称	客房管理实务		开课系部	财经与商贸系
课程代码			考核方式	考试
前导课程	《酒店管理概论》			
后续课程				
总学时	64	课程类型（方框内打√）	理论课	32
			实践课	32
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理与数字化运营专业			

表2 课程标准开发团队名单（含校外专家）

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	韦进荣	广西现代职业技术学院	讲师
2	韦金萍	广西现代职业技术学院	助教
3	陈文斌	巴马赐福湖君澜度假酒店	人事总监
4	王德伟	上海沪华酒店	人事总监
5			

二、课程性质

专业必修课

三、课程目标

通过多媒体教学、实物鉴赏与实践操作相结合的方式，让学生了解客房部在整个酒店运作中的作用，了解这客房的基本岗位构成以及各岗位的特点和职能需求。通过大量的实例让学生了解在客房服务过程客房部职员都应履行怎样的工作职责。并养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；具有善于与工作伙伴共事的团队意识，能进行良好的团队合作，养成爱护设备的良好习惯和意识。

1. 知识目标

- (1) 能描述客房部最基本的职能范围以及在酒店运营中的地位；
- (2) 能分别描述客房部最基本的岗位设置以及其各自的岗位职能；
- (3) 能描述客房部对客服务的一些基本态度以及服务原则；
- (4) 能描述客房部下属职能岗位工作内容的 basic 操作流程及要点。

2. 技能目标

- (1) 能根据不同类型客人的需求特点给客人做客房预订、排房、推销客房；
- (2) 具有对各种问题的应变能力，能够以较专业的职业技能应对不同类型的客

人，处理不同类型的问题和投诉。

- (3) 能善于运用自己所掌握的专业技能高效率地完成本职工作；
- (4) 敢于热情主动地跟不同类型的客人打交道并从中了解客人的潜在需求；

3. 素质目标

- (1) 对作为一名前厅部职员应具备怎样的职业素质有一定的认知和思考。
- (2) 养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题并积极解决问题的学习习惯；
- (3) 养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；
- (4) 具有善于他人共事的团队意识，能进行良好的团队合作；
- (5) 养成爱护设备的良好习惯。
- (6) 养成专业的仪容仪表精神面貌、专业的服务礼仪以及得体的职业用语习惯。

四、课程学分与时数分配

课程名称	前厅与客房管理实务	总学时	144	学分	8
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	客房部概述	餐饮部督导、管理技能			4
2	客房布局与装饰	客房部督导、管理技能			14
3	客房清洁设备与清洁剂	对所有理论、技能知识的复习			12
4	客房常用物件的种类与特征	床、灯饰、浴室用品等			8
5	客房清洁保养工作	客房区域清洁护理保			8
6	公共区域清洁保养工作	公共区域清洁护理保养			8
7	客房及会议服务	客房及会议服务流程			10
8	客房设备及用品管理	浴室、马桶、床等			10
9	客房安全管理	客房安全系统、防火系统等			4
10	客房部人员配备及培训	客房部人员管理			6
11	中式做床实训	中式铺床			4

五、课程设计思路

《客房管理实务》是酒店管理与数字化运营专业的一门专业基础课程，客房部是酒店运营中最基本的两大职能部门之一，在整个酒店运营的过程中起着绝对举足轻重的作用。以口头授课、PPT、视图影音等多媒体手段让学生了解客房部在整个酒店运作中的地位和作用，了解客房部对各种问题的应变处理能力，能够以较专业的职业技能应对不同类型的客人，处理不同类型的问题和投诉。

部门的基本岗位构成以及各岗位的特点和职能需求。与此同时，通过大量相应的情景问题模拟，让学生了解在接待客人的过程中客房部职员应具备怎样的条件和素质，培养学生对各种基本对客问题的应变处理能力。并由此启发学生今后在择业、选择工作部门等方面的思考，做好一个即将成为“酒店人”的准备。

六、课程内容与教学要求

项目(任务)名称	子项目或学习任务	教学目标	教学重、难点	考核点	教学方法和建议	参考学时
客房部概述	客房部概述	能描述客房部的概念、地位及作用 能描述可仍不的组织机构 能描述客房部对工作人员素质的要求	教学难点: 能以对客房部职员的要求来整理自己的仪容仪表以及文明礼貌用语	客房部概述	讲授法	4
客房布局与装饰	客房布局与装饰	能描述客房的类型及其功能; 2、能描述客房装饰设计的原则 3、能描述客房主要的装饰风格	教学重点: 能根据图片判断出客房风格类型 教学难点: 看根据客房装饰设计的原则自己动手设计一间有自己风格的客房	客房布局与装饰	讲授法 教师演示法 情景模拟法	6
客房清洁设备与清洁剂	客房清洁设备与清洁剂	能描述酒店常用客房清洁设备的种类及分类; 能描述清洁设备的保养与管理; 能描述清洁剂的种类和用途。	教学重点: 能根据图片说出相应的清洁剂的名称、用途、使用注意事项以及保养方法	客房清洁设备与清洁剂	讲授法 实物展示法	4
客房常用物件的种类与特征	客房常用物件的种类与特征	能描述客房常用物件的种类及特征 能描述客房常用物件的维护、保养及污渍处理办法	教学重点: 客房常用物件的维护、保养及污渍处理办法 教学难点: 能根据不同的物品说出相应的保养方法	客房常用物件的种类与特征	讲授法 实物展示法	8
客房清洁保养工作	客房清洁保养工作服务流程	能描述客房清洁卫生质量的标准 能描述客房日常清扫工作的原则和程序 能描述客房检查工作层次以及客房检查程序和标准	教学重点: 客房日常清扫工作的原则和程序 教学难点: 能对客房清洁保养以及客房卫生检查进行模拟实训	客房清洁保养工作服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8
公共区域清洁保养	公共区域清洁保养工作服务流程	能描述酒店公共区域清洁卫生的特点 能描述公共区域计划卫生的种类及方法 能描述公共区域墙面的清洁及保养	教学重点: 能对公共区域清洁卫生清洁保养以及卫生检查进行模拟实训	公共区域清洁保养工作流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	4

客房及会议服务	客房及会议服务流程	能描述客房各种服务项目 能描述宾客类型及其服务要求 能描述酒店会议服务的特点及服务要领	教学重点：能对客房服务及会议服务进行现场情景模拟 教学难点：能根据不同客人随机应变采取相应的服务策略	客房及会议服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	4
客房设备及用品管理	客房设备及用品管理事项	能描述客房设备保养的意义 能描述客房设备的具体保养方法 能描述布件的分类及其管理	教学重点：能对客房设备以及布件进行相应的保养	客房设备及用品管理事项	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8
客房安全管理	客房安全管理服务流程	对饭店客房安全设施有一定程度的了解 能描述饭店客房安全防范的措施	教学重点：饭店客房安全防范的措施 教学难点：能针对不同的案例提出相应的饭店客房安全防范的措施	客房安全管理服务流程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	4
客房部人员配备及培训	客房部人员配备及培训事项	编制定员的方法以及人员配备的计算 员工培训的形式、内容以及培训方法 3、能描述员工激励的方式	教学重点：能根据不同的酒店规模配备相应的工作团队 教学难点：能有创意并且有实际意义的员工激励制度、方法	客房部人员配备及培训事项	讲授法 教师演示法 情景模拟法	4
中式做床实训	中式做床实训		教学重点：能高效率高质量地完成整套铺床作业	中式做床实训	教师演示法 自主练习法	16

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

- 1、授课教师应深入了解并具备该门课程所有相关理论知识，有一定的企业实战经验，能熟练使用实训器材并能熟练操作该门课程的所有技能项目；
- 2、掌握科学的教学规律，有深厚的课堂教学功底，对整个课堂教学以及实操环节过程有足够的自信和能力；
- 3、对课堂教学、实操环节以及学生行为有一定的把控和组织能力，能随机应变地处理教学过程中出现的各种问题以及有可能发生的意外。

（二）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

客房前厅实训室（第二实训楼 403 教室）为该课程专用实训室，其中包含的实训器材及耗材有：

前厅部实训设备

餐饮部实训设备

客房部实训设备

多媒体、一体机、电脑、课桌椅人手一套

2. 校外实习实训基地

巴马赐福湖君澜度假酒店、上海沪华酒店。

（三）教学方法与教学策略

1. 本课程教学的关键是现场教学，在教学过程中，学生提问与教师解答、教师示范和学生、训练互动，分组讨论、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中学到相应知识以及技能。
2. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。
3. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就感。
4. 在教学过程中，要重视本专业领域新工艺、新理念的发展趋势，贴近企业、贴近生活。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。
5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，养成良好的职业道德习惯。

（四）课程考核与评价方法

改革传统的学生评价手段和方法，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。

关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业作为平时成绩，占总成绩的 20%；将项目考核、技能目标考核作为实践操作成绩，占总成绩的 40%；将理论考试为期末成绩，占总成绩的 40%。

应注意对学生动手能力和实践中分析问题、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。

（五）教材及参考书选用

1. 张 震、曹会琳. 前厅客房服务与管理. 湖南：湖南师范大学出版社，2015. 01；
2. 林红梅、沈蓓芬. 前厅客房服务与管理. 北京：电子工业出版社，2014. 06；
3. 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务. 上海：上海交通大学出版社，2016. 03；

（六）课程资源建设要求

1. 注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，如多媒体教室的应用，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。同时，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。
2. 注重实训指导书和实训教材的开发和应用。
3. 建立本专业开放式实训中心，使之具备现场教学、实训、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一、满足学生综合职业能力培养的要求。
4. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。
5. 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。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

附件 5

人才培养方案专业建设指导委员会评审意见表

系部（盖章）：

评审专业名称：

专业建设指导委员会名称					
成员	姓名	职称/职务	工作单位	专业特长	签名
	韦金萍	专业负责人	广西现代职业技术学院	服务礼仪、茶艺	
	韦进荣	讲师	广西现代职业技术学院	餐饮服务	
	庞家燕		广西现代职业技术学院	导游服务	
	庞芳芳		广西现代职业技术学院	调酒服务	
评审意见	<p>（包括但不限于对专业人才培养目标的定位，各类课程的比例以及课程之间关系的合理性、理论、实践、综合素质培养体系以及制定过程作出评价，提出存在问题及建议）</p> <p>酒店管理与数字化运营专业是面向现代酒店服务、酒店营销与管理等工作岗位，为培养符合行业的人才需求，课程设置跨越了酒店基础管理课程、酒店部门岗位技能和服务管理课程、以及相关的大数据管理课程。</p> <p>酒店管理与数字化运营专业实行现代学徒制人才培养模式，课程设置的思路是围绕现代学徒制人才培养思路，设置酒店管理的基础和技能课程，包括酒店管理、餐饮运行管理、客房管理与服务、调酒与咖啡制作、茶艺、酒店信息化与电子商务等，在基础及管理类课程内容中，通过校企互聘，在课程中融入酒店行业的最新资讯及要求，缩短书本知识与行业动态的距离，使学生能更快更好的适应岗位要求。</p> <p>目前，酒店管理与数字化运营专业现代学徒制人才培养模式还处在试行阶段，适合我院酒店管理与数字化运营专业学生的现代学徒制人才培养模式还在探索中，专业已建成了两个合适的校外实践基地，对人才培养的考核体系也初步成型，但还需要实践检验。</p> <p style="text-align: right;">评审委员会主任（签名）： 年 月 日</p>				

问题 及 修 改 情 况	专业负责人（签名）： 年 月 日
系 部 意 见	主任（签名）： 年 月 日

（此表不够可另附页）

附件 6

专业人才培养方案系部自查表

序号	审查项目	审查意见	备注
规范性 审核	毕业学分符合学校统一的学分规定	<input type="checkbox"/> 是, 总学分____ <input type="checkbox"/> 否	
	课程(含实践课程)学时折合学分的计算准确; 各模块合计、总合计准确	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	课程周学时与总学时的折算是否准确	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	课程考核方式(考试/考查)明确, 每学期有 4-6 门集中考试科目	<input type="checkbox"/> 是, 集中考试科目____ <input type="checkbox"/> 否	
	人才培养方案中的文字部分所列举的主要课程 与教学进程表中所列的课程名称是否一致	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	课程名称是否规范	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	课程必修、选修的规定明确	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	每个模块的课程排序要求按开课学期的先后依 次排序, 一目了然	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	各专业实践教学学分占总学分比重是否符合规 定要求	<input type="checkbox"/> 是, 占比____ <input type="checkbox"/> 否	
	专业课程(含专业主干课、专业选修课)的总变动 率是否超过 10%	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
合理性 审核	课程体系设置是否科学、合理, 是否与人才培养 目标相适应	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	各模块学分结构、课程学分设置是否合理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	每学期学生应修学分是否合理, 学生各学期学习 负担是否相对均衡	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	课程开课学期是否合理, 先修课程与后修课程的 关系是否得到了正确处理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
进一步规范人才培养方案的其它意见(可在背面或另纸续写):			
检查人:		20 年 月 日	