

酒店管理专业

2019年7月20日

目 录

附件 2： 高等职业教育酒店管理专业 2019 级人才培养方案.....	2
附件 3： 酒店管理专业人才需求与专业改革调研报告.....	31
附件 4： 课程标准.....	43
《餐饮运行管理》 课程标准.....	43
《茶艺》 课程标准.....	51
《饭店管理理论》 课程标准.....	60
《饭店营销》 课程标准.....	70
《酒店服务礼仪》 课程标准.....	81
《酒水知识与调酒》 课程标准.....	89
《康乐服务与管理》 课程标准.....	97
《前厅与客房管理实务》 课程标准.....	105
《宴会设计》 课程标准.....	115

附件 2:

高等职业教育酒店管理专业 2019 级人才培养方案

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、招生对象

参加普通高招生考试的普通高中、中职毕业生。

四、就业面向

(一) 就业面向定位分析

酒店管理专业面向酒店、餐饮、酒吧、茶楼等服务行业，从事企业管理、旅游市场/产品销售与开发、执行行业产品和品牌推广、客户服务等工作。

(二) 职业岗位分析

1、饭店督导

主要工作内容：通过巡视、观察、预防，对制造产品和/或提供服务的员工进行管理，维护饭店日常营业的正常进行，并对员工的工作进行指导。职位要求：具备管理意识、管理技能和督导技能。管理技能包括计划、组织、人员分配、领导、控制与评估协调、解决问题、做出决策和代表酒店。督导需要具备实际操作技能、人际关系技能以及宏观管理技能三种技能。

2、餐厅服务员

主要工作内容：接受领导分配的服务工作，向客人提供优质服务；搞好营业前后的卫生工作，保持餐厅环境整洁，确保餐具、部件等清洁完好；对餐厅实施保养、清洁，保证各种用品、调料的清洁和充足；熟悉菜单上所有品种的名称、单价、掌握菜品、饮料知识和服务操作技巧。职位要求：有责任感和基本的职业道德及良好的纪律素养；仪表端庄大

方，性格温和，情绪稳定；处事灵活，眼明手快，机智灵活；具有熟练的服务技巧。

3、前台接待员

主要工作内容：熟悉酒店环境、工作流程及各项规章制度；服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务；负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理；熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息；负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档；负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存；配合接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作；负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养；维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养；对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见；完成领导交办的其他或临时工作。职责要求：拥有专业的业务操作知识与技能，主动热情接待宾客，服务周到、礼貌、有耐心，责任心强，具备独立处理事情的能力。

4、礼宾服务员

主要工作内容：在门厅或机场、车站迎送客人；（门童）负责客人的行李运送及安全；（从车到酒店、从前厅到房间）；为客人寄存行李，寄存和出租雨伞；在公共部位寻找客人；陪同散客进房和介绍服务；分送客人报纸；（长住客、熟客、重要客人）；分送客人信件和留言；（特快、专递）；为客人传递物品；代客招呼出租车及提供“Please send (drive) me to”卡（卡上标有酒店方位、电话）；提供个性化服务等。 职责要求：有良好的服务意识，掌握前厅部管理一般知识理论，熟悉迎宾行李服务规程和接待礼仪，熟悉外事接待，会一门外语，且能用日常用语；了解当地的美食、旅游景点、重大活动安排等相关知识。

5、客房服务员

主要工作内容：打扫客房卫生；布草折叠清点；客房物品添补；客房设备检查；为客人提供客房服务；查退房；巡查楼层等。 职责要求：热情、礼貌、能吃苦耐劳；掌握卫生打扫技巧；具备独立处理事情的能力。

6、酒吧服务员

主要工作内容：能够用英语为客人点单；保持酒吧的清洁与卫生；能够无误的为客人供应酒水；做好服务用具的盘点；随时随刻观察客人的动态，以便提供准确快速的服务；熟悉各种酒水服务的要求和程序；熟悉酒吧各项服务程序及要求；在繁忙时能够帮助调酒师制作一些简单的甜品和鸡尾酒。 职责要求：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，不同地方的客人有不同的饮食风俗、宗教信仰和习惯；会一门外语等。

7、茶师傅

主要工作内容：鉴别茶叶品质；根据茶叶的品质，合适的水质、水量、水温和冲泡器具，进行茶水艺术冲泡；选配茶点；向顾客介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识；按不同茶艺要求，选择或配置相应的音乐、服装、插花、熏香等环境；能辨别生茶和熟茶，能把它们的色、香、味都发挥到完美的境界。 职责要求：仪容仪表整洁大方；能够主动、热情地接待客人；能够识别主要茶叶品类并根据泡茶要求准备茶叶品种；熟练掌握各种茶类的制茶泡茶技艺，并能进行茶艺表演等。

8、销售代表

主要工作：了解酒店知识及各项推广活动内容；负责酒店与客户之间的联络、沟通，将就点的新政策、新产品、新价格、新动向等及时传递给客户；每日拜访客户,按时统计、分析收集资料并形成每日销售工作报告；根据市场情况,确认潜在客户,做好销售工作；负责与客户的合同签订,房间、宴会的预订、确认、安排等；建立详细的客户档案,长期跟踪服务；与酒店其他部门做好协调工作,以确保对客户的优质服务；负责将客人的意见、建议、投诉,及竞争对手的情况及时反应上级。 职责要求：会营销策划、推广、善于沟通。

表 1 酒店管理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	饭店督导	普通职员	总经理	20
2	餐饮服务	餐厅职员	餐厅经理	15
3	前厅服务	前台接待	大堂副理	15
4	酒吧服务	酒吧职员	酒吧经理	15
5	茶艺服务	初级茶艺师	茶艺技师	15
6	旅游服务	初级导游	特级导游	15
7	销售服务	销售代表	销售总监	15

五、人才培养目标与规格

（一）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“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；

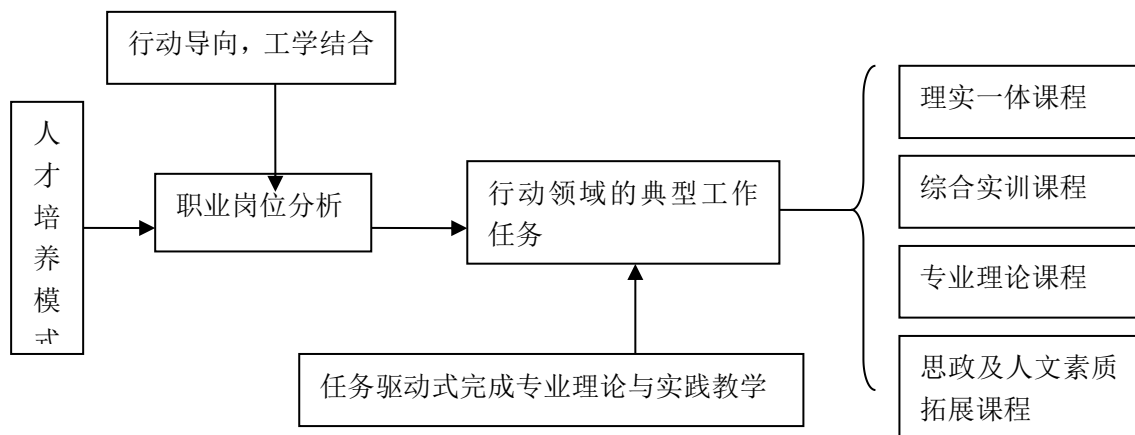
(3) 具有酒店督导管理能力，具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力；

(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。

六、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、新生入学后统一定制酒店专业制服（夏冬两套），在上专业课时，统一要求穿制服上课；

2、酒店岗位素质培养贯穿整个教学过程，并以企业高管的讲座相辅，教学实践与企业实践相结合，实现校企合作、产教融合；

这把产教融合、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：

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。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。

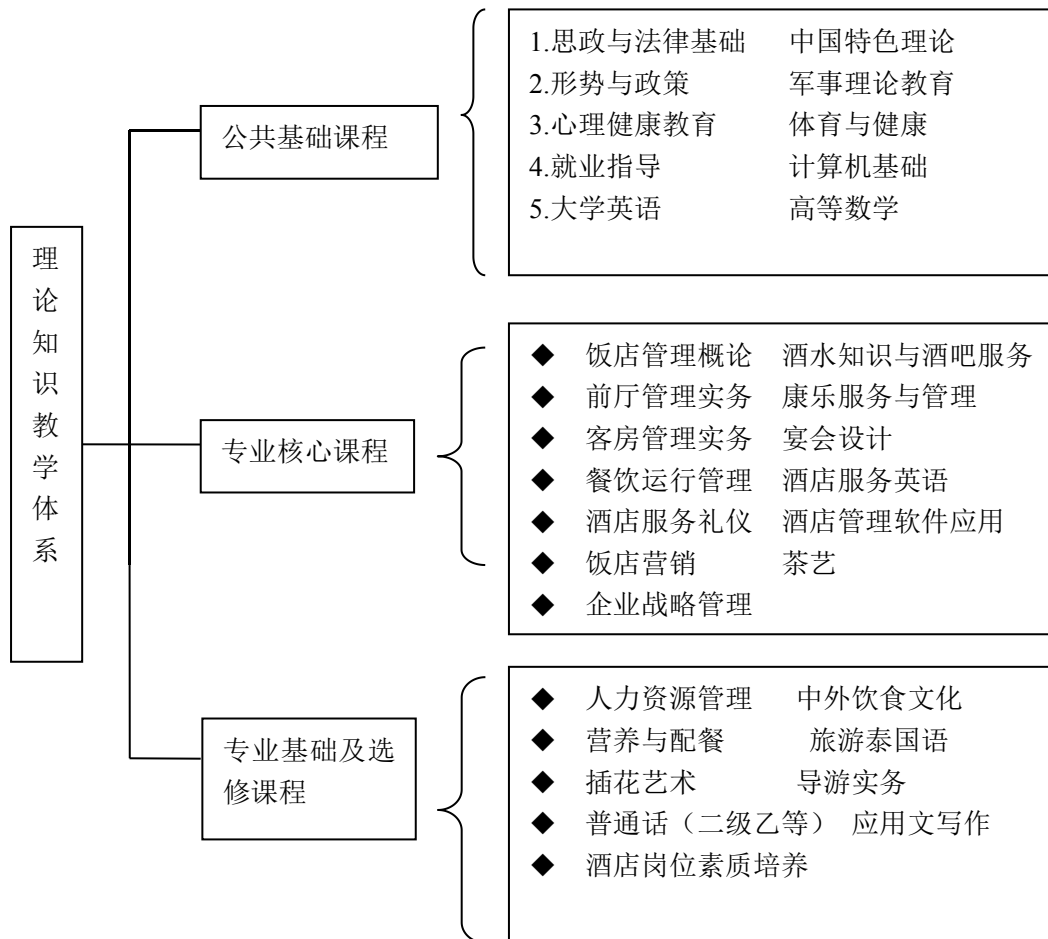
3、注重语言的训练，增加专业英语课时，加强对专业英语的掌握和运用；对普通话，要求必须都通过普通话二级乙等等级考试，以此加强学生职业素养的培养。

4、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。同时，以实践的方式，加深同学们对专业知识、技能的运用和提升。

七、专业课程体系与核心课程

(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、礼宾服务、收银结账服务、投诉处理办法	<p>职业知识：掌握前厅部各岗位的岗位职责以及工作流程；</p> <p>能力要求：能进行前厅部各岗位基本的服务以及对客服务；</p> <p>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。</p>	前厅服务与管理
2	客房部	客房服务、房务中心调度	<p>职业知识：掌握客房部各岗位的岗位职责以及工作流程；</p> <p>能力要求：能进行客房部各岗位基本的服务以及对客服务；</p> <p>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</p>	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	<p>职业知识：掌握客房部各岗位的岗位职责以及工作流程；</p> <p>能力要求：能进行餐饮部各岗位基本的服务以及对客服务；</p> <p>素质要求：做好成为一名餐饮部基层服务人员的思想准备。</p>	餐饮运行管理
4	茶庄、酒店大堂吧、中餐厅、行政商务包间	茶艺服务、茶叶销售、收银结账服务	<p>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；</p> <p>能力要求：掌握六大茶类的基本冲泡方法；</p> <p>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。</p>	茶艺
5			职业知识： 了解酒水基本常识，	

	酒吧、酒店大堂吧	调酒服务、酒水销售、收银结账服务	<p>了解全世界各大名酒以及知名饮料的特点及品性；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	酒水与酒吧服务
6	娱乐场所、酒店康乐中心	康乐服务、康乐设施管理、康乐安全管理、收银结账服务	<p>职业知识：掌握康乐部各岗位的岗位职责以及工作流程；</p> <p>能力要求：能进康乐部各岗位基本的服务以及对客服务；熟练掌握各种康乐设施的使用方法；</p> <p>素质要求：做一名积极乐观的服务人员，时刻向客人传递欢乐和正能量。</p>	康乐服务与管理
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	<p>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；</p> <p>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</p> <p>素质要求：有统观全局的组织能力、协调能力以及领导能力</p>	宴会设计
8	酒店餐饮行业	对客沟通服务、翻译服务	<p>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；</p> <p>能力要求：能与客人进行最基</p>	酒店服务英语

			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。	
9	销售代表	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）实践教学主要采取把课堂企业模式化的方式，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。

（2）酒店服务英语，必须参加专业英语考核，要求能流畅地进行简单对话、点单、对客服务等。

（3）毕业实习及毕业设计由系统一安排（或自主选择，但必须办理正式手续），实习结束后要完成毕业设计作业，并通过设计答辩。

（三）专业主要（核心）课程简介（只介绍主要课程）

序号	课程名称	主要学习内容与要求	主要考核项目与要求	周学时	主讲教师
----	------	-----------	-----------	-----	------

1	饭店管理 概论	掌握饭店管理各领域的 内容,包括饭店的含义和 发展、饭店营销、饭店计 划、饭店组织、饭店人力 资源、信息管理等。	考核店管理的知识的把握能 力、理解能力及应用能力,要 求学生深刻领会饭店管理的 相关知识,将知识应用到饭店 管理的实际工作	4	
2	前厅服务 与管理	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	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及技 能应用到酒店前厅管理及服 务的实际工作中去。	4	
3	客房管理 实务	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。	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。	4	

4	餐饮运行管理务	<p>本课程以餐饮管理理论为指导，根据饭店餐饮服务与管理的客观规律，以餐饮实际业务经营活动为基础，内容包括餐饮服务、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。</p>	<p>用以技能为主，理论与技能相结合的方式考核。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。</p>	4	
5	茶艺	<p>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，茶事艺文的概述与赏析，主要名茶的产地、特点及质量标准等。</p>	<p>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。</p>	4	
6	酒水知识与酒吧服务	<p>本课程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</p>	<p>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。</p>	4	

		及调酒技术，全面介绍酒吧的职能及管理			
7	康乐服务与管理	<p>课程内容包括旅游饭店康乐服务与管理基本知识的学习与操作技能的运用，并在康乐服务方面的综合素质、职业能力和操作技巧等方面，突出了规范性和操作性完美统一的特点，对康体健身、休闲娱乐、养生保健和户外活动等基本知识进行系统的介绍，融知识性、科学性、实用性、前沿性、规范性和操作性为一体。</p>	<p>采用理论与技能相结合的方式进行考核，要求学生全面掌握康乐服务与管理的基本知识，提升自身服务综合素质及职业能力，具备良好的服务意识，熟练掌握各类康乐服务的技能。</p>	4	
8	宴会设计	<p>本课程对宴会的研究已涉及到宴会发生和发展的历史，宴会在饮食文化学中的地位和作用，宴会在文化、科学和艺术等方面的实际内涵，宴会与饮食民俗学的关系，以及宴会设计、组织和管理等方面。</p>	<p>采用理论与实际操作相结合，要求学生全面掌握整个宴会服务流程管理，各类宴会的文化知识，所设计的各类宴会能准确体现出宴会的主题。</p>	4	
9	酒店服务英语	<p>本课程以情景对话为主线，基本涵盖了酒店内各个部门和服务的所有领域，如预订、前台服</p>	<p>以酒店英语的实际应用能力为主要考核方式，要求学生能掌握基本的酒店各部门的英语服务，具备简单的酒店英语</p>	4	

		<p>务、客房服务、餐饮服务以及投诉处理与商务中心服务等。所有的情景对话均与酒店服务的实际有紧密的联系，学生在学习酒店各岗位的实用英语的同时，也能对酒店对客服务的全过程有个大致的了解。</p>	<p>听、说、读、写能力。</p>		
10	酒店服务礼仪	<p>本课程以酒店服务行业的专业要求为标准，从仪容、仪表、仪态等外在礼仪开始，到言行举止，谈吐以及服务态度等礼仪内涵方面，最后再与前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等部门结合起来，讲授酒店各部门在实际工作中需要注意的高标准礼仪。</p>	<p>要求学生全面掌握酒店行业必备的仪容、仪表、仪态要领，掌握在对客服务过程中需注意的言行举止以及礼貌谈吐，全面掌握酒店各大部门需具备的专业礼仪。</p>	4	
11	饭店营销	<p>熟悉饭店营销理论的产生与发展；掌握饭店营销学的基本概念、理论、方法；关注新的营销思想与技术 in 饭店业中的应用，尤其是网络营销。</p>	<p>考核饭店营销学的基本概念和理论，要求准确记忆；对现实案例中反映出的饭店营销原理，要求能够分析运用，对公司并购等原因而发生的数据、资料变化，要学会分析、做决策</p>	4	
12	酒店管理软件应用	<p>了解酒店管理系统及其功能、模块；掌握酒店管</p>	<p>考核学生对酒店管理软件的操作应用熟练程度，配合</p>	4	

	理软件不同功能模块的应用以及操作；掌握其他设备软件的操作；	对应的课程内容，要求学生能根据客人的实际情况选择合适的功能进行熟练操作。		
--	-------------------------------	--------------------------------------	--	--

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、实践性教学环节考核分为考试、考查

考试通常采用闭卷考试形式。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，也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，操作性内容或应用能力内容的考核可采用开卷形式。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）。要主意引进企业、用人单位参与学生学习成绩的评定。

2、课程成绩评定

根据学生上课学习纪律、参与课堂讨论和回答问题、完成作业和实验实报告、测验与课程论文、实验实习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，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、教学实施建议与要求

（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 4 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，以保证酒店管理专业理实一体化教学的需要。

饭店管理实训中心

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
插花艺术实训室	插花操作台	插花技能操作	花、花泥
前厅实训室	前厅设施设备、前厅预订及入住登记软件	前厅服务技能操作	各类纸质表格、笔、复印纸等

（2）**实训设备：**酒店管理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

酒店管理专业紧密合作的校外实训基地 3 个以上，这些校外实训基地主要保证管理专业学期短期弹性实训需要。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%。

（三）教学资源建设要求（教材与课程网站等的建设）

酒店管理专业标准、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5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饭店管理专业的学习内容，并结合饭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

本专业学生顶岗实习安排在第5学期，总共38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指导教师，与顶岗实习单位签订相关协议，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

系下设酒店管理专业教研室，由酒店管理专业负责人、骨干教师、系学生管理人员结合兼职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。

（3）教学质量保障体系

酒店管理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

酒店管理专业凭借专业特色和社会服务能力较强的特点，与合作酒店建立了深入的“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，共同实施人才培养方案。

（2）校企双方相互兼职，即企业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）聘请企业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。

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。

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	13	0	0	65
2									
3		顶岗实习					20	18	38
4		毕业论文(设计)				5			5
5		职业资格培训考 证							
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
9		节日放假或机动	1	1	1	1	0	0	4
合 计									115

(二) 课程设置及教学进程安排表

1. 公共必修课（共 600 节，31 学分，占总课时的 19.2%，总学分的 20.7%）

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	ggbx0009	思想道德修养与法律基础	B	3	48	42	6	考试/开卷	3/16							
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/开卷		4/16						
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				讲座形式,1-4 学期开设,第 4 学期录成绩
4	ggbx0002	军训(理论教育)	A	1	36	36		考查	2/18 讲座							与军事技能训练合并,第 1 学期录成绩
5	ggbx0012	大学生心理健康教育	B	1.5	24	16	8	考查	2节/单	2节/单						

	ggbx001 3								双周	双周					
6	ggbx000 1	安全教育	A	1. 5	24	24		考查	讲座	讲座	讲座	讲座			1-4 学期开设, 第 4 学期录成绩
7	ggbx000 5	大学生创新创业教育	B	2	32	20	12	考查			2/16				
8	ggbx000 4	就业指导	B	2	36	28	8	考查				2/18			
9	ggbx000 6 ggbx000 7 ggbx000 8	体育	C	6	10 4	16	88	考查	2/16	2/18	2/18				
10	ggbx002 6 ggbx002 7	大学英语	B	6	13 6	60	76	考试/开 卷	4/16	4/18					
11	ggbx002	计算机应用基础	C	3	64	8	56	考试/闭		4/16					

	4							卷						
合 计				31	60	34	26							
					0	0	0		206	262	82	50		

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。

2.专业必修课（共1008节，48学分，占总课时的32.1%，总学分的32%）

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	饭店管理概论	A	4	72	60	12	试/闭卷	4/18						
2	jgbx0056	宴会设计	B	4	72	40	32	试/闭卷		4/18					
3	jgbx0037	前厅管理实务	B	4	72	36	36	试/闭卷	4/18						
4	jgbx0033	客房管理实务	B	4	72	36	36	试/闭卷			4/18				
5	jgbx0009	餐饮运行管理	B	4	72	36	36	试/闭卷	4/18						
6	jgbx0011	茶艺	B	4	72	36	36	试/闭卷				4/18			
7	jgbx0031	酒水知识与调酒	B	4	144	72	72	试/闭卷			4/18				
8	jgbx0029	酒店服务英语	B	4	144	72	72	试/闭卷		4/18		4/18			

9	jgbx0032	康乐服务与管理	B	4	72	40	32	试/闭卷			4/18				
10	jgbx0028	酒店服务礼仪	B	4	72	36	36	试/闭卷		4/18					
11	jgbx0016	饭店营销	B	4	72	36	36	考试/闭卷				4/18			
12		企业战略管理	B	4	72	52	20	考试/闭卷					4/18		
合 计					48	936	520	416		144	216	288	216	72	

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。

3. 公共选修课（共 144 节，8 学分，占总课时的 4.6%，总学分的 5.3%）

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	ggxx0011	应用文写作（必选）	B	2	36	18	18	考查	2/18						
2	ggxx0014	普通话	B	2	36	18	18	考查				2/18			要求过级：二级乙等
3	jgbx0038	人力资源管理	A	4	72	72		考试/闭		4/18					

								卷							
合 计				8	14 4	10 8	36		36	72	36	36			

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. 专业选修课（共 252 节，16 学分，占总课时的 8.0%，总学分的 10.7%）

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	jgxx0028	中外饮食文化	B	3	36	30	6	考试/开卷			2/18				
2	jgxx0003	导游实务	B	3	36	18	18	考试/闭卷			2/18				
3	jgbx0059	营养与配餐	B	3	36	30	6	考试/开卷				2/18			
4	jgbx0044	旅游泰国语	A	3	72	72		考试/闭卷					4/18		

5		插花艺术	B	4	72	36	36	考查					4/18		
合 计				16	25 2	18 6	66		72	108	72	72	72	72	

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. 单项实践（实训）课（共 86 节，10 学分，占总课时的 2.7%，总学分的 6.7%）

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	hgzs0004	酒店见习	C	3	6		6	考查	1天						
2		酒店岗位素质培养	C	3	8	8		考查						2/4	聘请企业高管授课
3		酒店管理软件应用	C	4	36		36	考试/操作		4/18					
合 计				10	86	8	78		6	72				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。

6. 综合实践（实训）课（共 1050 节，37 学分，占总课时的 33.4%，总学分的 24.7%）

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	ggbx0002	军训（技能训练）	C	1	60		60	考查	2 周							与军事理论合并，第 1 学期录成绩
2	ggbx0003	入学/毕业教育	C	0.5	30		30	考查	1 周							
3	jgzs0004	综合见习	C	3	90		90	考查								3 个月至 6 个月
4	jgzs0001	实习教育	C	0.5	30		30	考查				1 周				
5	ggbx0034	顶岗实习	C	28	840		840	考查					20 周	8 周		不少于 26-28 周，第 6 学期录成绩
6	ggbx0035	毕业设计（论文）	C	4				考查				5 周				
合 计					37	1050		1050		3 周	1 周	1 周	7 周	20 周	8 周	

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. 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	占本专业总学分的比例	备 注
			总学时数	理论教学	实践教学				
1	课程教学	公共必修课	600	340	260	19.1%	31	20.7%	指课堂讲授、课堂讨论、习题课、课程试验（实训）等
		专业必修课	936	520	416	32.1%	48	32.0%	
		公共选修课	144	108	36	4.6%	8	5.3%	
		专业选修课	252	186	66	8.0%	16	10.7%	
		合 计	1932	1154	778	63.8%	103	68.7%	
2	实践教学	单项实践（实训）课	86	8	78	2.7%	10	6.7%	每周按 30 节计算
		综合实践（实训）课	1050		1050	33.4%	37	24.7%	
		合 计	1136	8	1128		47	31.3%	
总 合 计			3140	1194	1946	100%	150	100%	
理论与实践比例				38.0%	62.0%				

★毕业学分要求：150 分

(1) 必修课学分：118 分

公共必修课学分：31 分

专业必修课学分：87 分

(2) 选修课学分：24 分

公共选修课学分：8 分

专业选修课学分：16 分

(3) 创新创业学分：8 分

★毕业学分最低要求：150 分

制定人：韦金萍

审核人：刘泽汀

2019 年 7 月 20 日

附件 3:

酒店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。

2. 广西酒店发展现状分析

（1）酒店数量及规模

据广西旅游发展委员会统计数据，截至 2015 年末，广西共有旅游酒店 464 家，其中，五星级 11 家，四星级 105 家，三星级 246 家，二星 101 家，一星级 1 家。

（2）基本情况分析

我区酒店现状呈两头小，中间大的分布格局，以中端酒店居多，高低端酒店数量较少，主要集中在三星和四星两个级别。中高档酒店主要分布在南宁市（51 家：五星

级 2 家；四星级 13 家；三星级 26 家；二星级 10 家）、柳州市（45 家：五星级 2 家；四星级 10 家；三星级 25 家；二星级 8 家）、桂林市（68 家：五星级 4 家；四星级 14 家；三星级 39 家；二星级 11 家）、北海市（30 家：五星级 1 家；四星级 4 家；三星级 18 家；二星级 7 家）等经济发达地区。

（3）需求现状分析

随着全区旅游产业的进一步发展，旅游星级酒店需求得到的有效的提升，近几年，全区旅游酒店的需求得到了有效的促进，据广西旅游发展委员会统计数据：2017 年，全区接待国内外游客 5.23 亿人次，同比增长 27.9%，实现旅游总消费 5580.36 亿元，同比增长 33.1%；其中，接待入境过夜游客 512.44 万人次，同比增长 6.2%，国际旅游（外汇）消费 23.96 亿美元，同比增长 10.7%；接待国内游客 5.18 亿人次，同比增长 28.2%，国内旅游消费 5418.61 亿元，同比增长 33.9%。

（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）广西高职院校酒店专业设置情况

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) 酒店专业学生需要的知识和技能

1. 酒店管理专业学生知识要求

- 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本专业必备的经济学、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、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。

原酒店管理专业职业资格认定包括通过酒店管理者、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，但这些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、人力资源管理等；
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故能力。

（八）企业用人单位对酒店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，主要学习经济管理基础知识、酒店管理基本理论知识、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

- 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。

(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、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，是全球十大热门行业之一，高级酒店管理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）酒店专业人才培养目标和培养规格的建议及建设思路

1. 酒店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、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) 酒店专业课程设计思路

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，以保证酒店管理专业理实一体化教学的需要。

(2) 校外实训基地：酒店管理专业紧密合作的校外实训基地 3 个以上，这些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	经济管理系
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			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

本课程是高等职业技术学院酒店管理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的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。

(二) 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。

(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	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			4

		制及监督检查	
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河池大酒店进行考察	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、	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

		俄式、英式服务技能和礼仪。				
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、	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。	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菜品	8
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	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。

2. 校外实习实训基地

（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。

（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、论述、案例分析等

(五) 教材及参考书选用

1. 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。

2. 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

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，建设多个校外实训基地。

《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	经济管理
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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
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。

1. 知识目标

- (1) 让学生了解中国茶文化的历史起源以及茶道的意义；

- (2) 了解最基本的茶的分类以及中国十大名茶特点；
- (3) 了解泡茶用具以及泡茶用水的选择配备原则；
- (4) 认知茶对人体健康的作用以及日常生活中的茶保健知识；
- (5) 了解茶道礼仪以及泡茶的基本方法、手法。

2. 技能目标

- (1) 能来辨别出大多数常见茶叶的名称、茶类属性；
- (2) 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；
- (3) 能根据不同类型的茶叶配备其所需的相应的冲泡茶具；
- (4) 能掌握最基本的泡茶手法以及冲泡流程；
- (5) 能掌握绿茶、红茶、乌龙茶等基本茶类的冲泡方法。

3. 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。	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
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	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	绿茶冲泡过程	讲授法 演示法 自行练习法	14

		<p>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。</p>	<p>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</p>			
醇厚的 红茶	红茶冲泡方法	<p>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知识。 4、能正确使用所有冲泡红茶需要用到的相关茶具； 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； 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。 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 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>	红茶冲泡过程	<p>讲授法 演示法 自行练习法</p>	14

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：

（1）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

（2）茶叶

绿茶、红茶、乌龙茶、黑茶、花茶等基本类型的茶叶

（3）其他

随手泡、废水桶、自来水、桌椅等

2. 校外实习实训基地

河池大酒店中餐厅、御龙轩茶楼

（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，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。

《饭店管理理论》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	饭店管理概论		开课系部	经济管理系
课程代码	jgbx0015		考核方式	考试
前导课程	饭店管理概论			
后续课程	宴会设计、饭店市场营销、酒吧管理与酒水知识			
总学时	72	课程类型（方 框内打√）	理论课	60
			实践课	12
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

《酒店管理概论》是旅游专业（旅游管理方向、酒店管理方向）（专科）的必修课程。通过教学活动使学员全面了解旅游饭店业的基本状况，系统掌握饭店管理的基本知识、基本理论、基本原理和科学方法，为进一步学习和研究饭店部门业务管理以及从事与旅游饭店业相关工作提供必要的知识准备。

三、课程目标

（一）知识目标

- （1）了解和掌握饭店管理的概念；
- （2）掌握饭店经营管理知识；
- （3）掌握饭店管理的基础理论；
- （4）掌握饭店各部门基本功能与管理；
- （5）掌握饭店服务质量管理。

（二）能力目标

- （1）能够对案例进行分析，并且能解决在日常的服务工作中遇到的实际问题；
- （2）掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力；
- （3）培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力

（三）素质目标（方法能力和社会能力标）

- （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）了解酒店服务的一些新理念，树立起服务意识、奉献意识、团队意识和团结协作精神等。

四、课程学分与时数分配

课程名称	饭店管理理论	总学时	72	学分	4
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	酒店概述与酒店业的发展及其未来	饭店的概念和功能，饭店的类型和等级，饭店管理的概念和内容；饭店业的发展趋势和饭店集团的经营形式和优势。			4
2	酒店建筑规划设计与酒店等级评定	饭店建筑选址的基本因素与理论、饭店建筑设计的基本内容；饭店规划、建筑结构功能与设计的基本原理；饭店星级评定的基本概括、方法			4
3	酒店经营与管理	饭店营销的基本概念、特点与对策，饭店营销组合策略；理解饭店新型的营销理念；市场机会分析的方法。			4
4	酒店管理的基础理论及其演变	饭店管理的基本理论之间的关系、优缺点和基本发展			4
5	酒店管理的基本观念与方法	饭店管理的基本思维和思想，饭店管理的主要观念			4
6	酒店基本管理职能	酒店战略管理的含义与战略类型、酒店的组织结构形式、酒店组织制度应注意的问题、酒店计划类型与计划的主要指			8

		标及实施的条件	
7	酒店的组织及其管理	酒店的组织结构形式，组织原则和设计	4
8	现代酒店集团和集团化	酒店集团的概念与发展过程、管理形式，集团发展的优势、管理形式中国酒店集团的现状与发展趋势，	4
9	酒店各部门的基本功能与管理与酒店服务质量	酒店各部门的服务与管理的内容、基本程序与标准、基本要求	4
10	补充内容	服务实训	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，划分部门，制定部门岗位职责及工作内容。课程设计依据酒店工作岗位对职业能力的要求，紧紧围绕工作过程内容，从管理技能入手，循序渐进地导入管理知识，并结合目前典型酒店管理案例，培养学生不仅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
酒店概述与酒店业的发展及其未来	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店的概念与功能 2. 酒酒店发展简史 3. 当今酒店发展状况与趋势 4. 中国酒店业发展现状及趋势店的特点与类别 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉酒店概念功能 2. 熟悉酒店的特点 3. 了解当今酒店业及中国酒店业发展与未来的趋势 	<p>重点：酒店的功能及特点</p> <p>难点：酒店业的的特点及发展趋势</p>	酒店业的发展现状及趋势	运用讲授法讲授知识点，运用实地考察法让学生对河池大酒店进行考察	10
酒店建筑规划设计与酒店等级评定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店建筑的选址 2. 酒店建筑的规划设计 3. 酒店等级评定 4. 中国旅游酒店的星级评定 5. 中国星级酒店的 	<p>◆ 掌握开设酒店，如何选址的方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 掌握酒店建筑群设计的方法 3. 熟悉酒店等级评定内容 4. 熟悉中国旅游酒店星级评定的规则、流程 	<p>重点：酒店建筑的规划与设计</p> <p>难点：酒店建筑的规划与设计</p>	酒店建筑的规划设计	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	8

	评定规则					
酒店经营与管理	◆ 酒店管理概述 2. 酒店管理中顾客、员工与管理者	1. 熟练掌握酒店管理的概念 2. 掌握酒店人际关系的管理	重点：中国酒店管理的基本形式；酒店管理的方法 难点：酒店管理的方法	酒店管理的方法	用角色扮演法让学生进行角色练习	8
酒店管理的基础理论及其演变	1. 科学管理理论 2. 行为科学理论 3. 当代管理理论	1. 掌握各理论的优点缺点 2. 会在不同的酒店运用不同的管理方法	重点：酒店管理的基本理论 难点：利用理论思考和分析问题	利用理论思考和分析问题	用讲授法讲授知识点，用案例分析法	6
酒店管理的基本观念与方法	1. 现代酒店管理的基本思维 2. 酒店管理的新概念 3. 酒店管理的基本思想和哲学 4. 酒店管理的基本方法	1. 熟悉酒店管理新概念的内容 2. 掌握酒店管理新方法的理论	重点：酒店管理的基本思维 and 思想 难点：酒店管理的主要观念	酒店管理的观念	运用讨论法让学生理解酒店管理观念	6
酒店的组织及其管理	◆ 酒店正式组织及其结构	◆ 熟练酒店正式组织及其结构	重点：酒店的战略管理、计划管理、酒店决	酒店的战略管理、计划管理、酒店决	运用讲授法讲授知识点、用案例	8

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 酒店组织管理及其原则 ◆ 酒店组织的变革 ◆ 酒店非正式组织及其管理 <p>5. 酒店管理的基本制度</p>	2. 熟练掌握酒店非正式组织管理的方法	策 难点：酒店计划编制	策	分析法让学生练习决策、练习计划管理	
酒店基本管理职能	<p>(四) 酒店决策管理</p> <p>(五) 酒店战略管理</p> <p>(六) 酒店计划管理</p> <p>4. 酒店领导与指挥、协调与控制</p>	掌握酒店基本管理职能	重点：酒店的组织结构形式 难点：团队管理	酒店的组织结构形式 团队管理	用任务驱动法让学生进行团队管理练习	8
现代酒店集团和集团化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 酒店集团化概念与发展过程 ◆ 酒店集团化的优势基本模式 ◆ 中国旅游酒店的 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 了解酒店集团化概念与发展过程 2. 掌握酒店集团化的优势基本模式 3. 熟悉中国旅游酒店的集团经 	重点：集团化的主要优势和管理形式；中国酒店集团的现状及发展趋势 难点：酒店集团的管理	集团化的主要优势和管理形式；中国酒店集团的现状及发展趋势	讲授法和讨论法	6

	集团经营	营的特点	形式			
酒店各部门的基本功能与管理和酒店服务质量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前厅部功能与管理 2. 酒店客房部功能与管理 3. 酒店餐饮部功能与管理 4. 酒店康乐部功能与管理 5. 酒店其他功能与管理 6. 酒店服务与服务质量 7. 酒店服务质量管理的内容 8. 酒店服务质量管理的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店各部门功能与管理 2. 了解酒店服务与服务质量 3. 掌握酒店服务质量管理的内容 4. 掌握酒店服务质量管理的方法 	<p>重点：各个部门的服务与管理、基本程序与标准</p> <p>难点：服务质量的控制的任務和方法</p>	标准化服务、个性化服务	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法让学生训练服务标准及个性化服务	12

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

1. 教师要认真钻研教学大纲和教材，熟练掌握本课程的教学内容并熟悉录像教材内容，使录像教材和文字教材能够有机结合；

2. 辅导教师要认真做好教学准备工作，解决学生学习中存在的重点、疑难问题，同时要密切结合饭店管理实践中的具体情况开展案例教学，以达到培养和提高学生思维能力和解决问题能力的目的；

3. 对本课程所涉及的其它学科知识在教学中应作适当的补充，组织学生就学习方法和某些饭店管理现实问题进行探讨。

（二）教学实训条件要求

实训内容：

1. 熟悉饭店环境、设施设备、组织机构、岗位设置、岗位职责及服务项目等基本概况；了解饭店的经营理念、服务宗旨、品牌形象等。

2. 掌握托盘、摆台、餐巾折花、斟酒、中西式铺床、客房清洁保养等基本技能。

3. 明确中餐宴会、酒水服务、客房送餐及会议服务等服务程序。

4. 熟悉饭店质量管理的组织领导体系、质量标准体系及服务程序体系。

5. 掌握饭店人力资源的招聘、利用、激励、绩效考评、薪酬管理等管理制度。

6. 掌握饭店物资设备的采购、保管、发放、使用、维护保养、更新改造等系列管理及控制方法。

7. 掌握宾客投诉处理的程序及技巧和饭店安全卫生管理措施。

8. 了解饭店企业文化建设及实施情况

实训方法： 参观、观摩、座谈交流、听专题讲座、岗位体验

实训条件： 当地三星级以上饭店 1—3 家

（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。

(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、论述、案例分析等

(五) 教材及参考书选用

1. **教材：**李妍、韩军主编的《现代酒店管理》，湖南师范大学出版社，21 世纪应用型人才培养“十三五”规划教材。

2. 参考书目：

1. 斯蒂芬·P. 罗宾斯 (Stephen P. Robbins)、玛丽·库尔特 (Mary Coulter)、孙健敏. 管理学 (第 9 版) [M]. 北京：中国人民大学出版社，2008.
2. 陈日华. 企业人力资源管理实务 [M]. 西安：西安交通大学出版社，2010
3. 哈特利斯 (Hattersley M.E)、麦克詹妮特 (McJannet L). 管理沟通原理与实践 (第三版) [M]. 北京：机械工业出版社，2008

4. 张志军. 饭店安全管理实务[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2008
5. 张利民, 王素珍主编. 饭店管理概论[M]. 北京: 中国林业出版社, 2008.

(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, 建设多个校外实训基地。

《饭店营销》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	饭店营销		开课系部	经济管理系
课程代码	jgbx0016		考核方式	考试
前导课程	饭店管理概论			
后续课程	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			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

本课程是高等职业技术学院酒店管理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、产品开发的原则、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：以河池大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。

《酒店服务礼仪》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	酒店服务礼仪		开课系部	经济管理
课程代码	jgbx0028		考核方式	考试
前导课程	《酒店前厅管理实务》			
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	张 敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

专业必修课

三、课程目标

通过大量的实例让学生了解礼仪规范在酒店服务过程中的重要性。同时，通过多媒体教学与实践操作相结合的方式，让学生了解酒店服务礼仪各种细则、惯例。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，养成与人为善，以礼待人的良好习惯和意识。

1. 知识目标

- (1) 了解礼仪规范在生活中特别是在服务中的重要性；
- (2) 了解酒店服务人员工作中在仪容、仪表、仪态上的专业规范；

(3) 了解国际礼仪惯例以及中国礼仪惯例，并能归纳出二者的区别和联系；

(4) 了解服务过程以及与客人的沟通中中文明用语的礼仪规范。

2. 技能目标

(1) 能用专业的礼仪规范为每一个客人服务；

(2) 在掌握基本的岗位职责的前提下，能用标准的职业礼仪风范处理酒店各职能岗位最基本的业务流程；

(3) 具有对各种问题的应变能力，能够以较专业的职业技能以及专业的礼貌涵养应对不同类型的客人，礼貌地回应并处理不同类型的问题和投诉。

(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) 对作为一名服务人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	酒店服务礼仪	总学时	72	学分	4
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	礼仪认知	礼仪概述			2
2	仪容	仪容礼仪、化妆			4
3	仪表	正装穿法、饰品搭配			6
4	仪态	站姿、坐姿、走姿、手势			8
5	礼仪惯例	女士优先、等距离原则等			6
6	礼貌用语	致谢、致歉、客套、赞美、拒绝			6
7	职场礼仪	餐桌礼仪、商务社交礼仪			6
8	前厅部礼仪	前台礼仪、礼宾礼仪、总机礼仪			8
9	餐饮部礼仪	传菜礼仪、席间服务礼仪			8
10	客房部礼仪	对客礼仪			8
11	复习总结	对所有理论、技能知识的复习			10

五、课程设计思路

《酒店服务礼仪》是酒店管理专业的一门专业基础课程，在酒店管理专业学生的整个学习生涯中起着举足轻重的作用，是学生掌握对客服务技能的基础。没有礼仪，再出类拔萃的专业技能都无法成功运用到实际中的对客服务中去。把班级当成企业，班干职能按企业职能来划分，通过不同岗位的礼仪要求，让学生分配岗位，从课前接待开始，以实践的方式，加深对礼仪运用的理解。辅以口头授课、PPT、视图影音等多媒体手段让学生加深了解酒店服务礼仪在整个对客服务过程中的地位和作用，了解酒店服务礼仪各种细则以及惯例。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酒店服务人员应具备怎样文明礼貌素质，培养学生对基本服务礼仪的掌握程度以及对各种基本对客问题的应变处理能力。

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
礼仪认知	礼仪概述	了解礼仪的起源、商务礼仪的起源；了解酒店服务礼仪的地位以及特点，以及学习酒店服务礼仪的途径；	教学重点：酒店服务礼仪的地位以及特点，以及学习酒店服务礼仪的途径	礼仪的起源	讲授法	2
仪容	仪容礼仪、化妆	了解仪容的重要性以及商务仪容原则；了解酒店员工的仪容要求；了解国际商务场合对仪容的基本要求	教学重点：能时刻注意自己的仪容细节； 教学难点：女生能掌握最基本的商务妆容技术	仪容礼仪	讲授法 教师演示法	4
仪表	正装穿法、饰品搭配	了解仪表的重要性以及商务仪表着装原则；了解酒店员工的仪表要求；了解国际商务场合对仪表的基本要求	教学重点：学会打领带最基本的三种方法； 教学难点：能根据自己所处的环境恰当地搭配自己的着装	正装穿法、饰品搭配	讲授法 实物展示法	6
仪态	站姿、坐姿、走姿、手势	了解仪态的重要性以及商务仪态原则；了解酒店员工的仪态要求；了解国际商务场合对仪态的基本要求	教学重点：掌握最基本的仪态 教学难点：能将仪态礼仪融入到服务中的每一个细节中去	站姿、坐姿、走姿、手势	讲授法 演示法 自行训练法	8
礼仪惯例	女士优先、等距离原则等	了解国际礼仪惯例具体细则；了解国际礼仪惯例与中国礼仪惯例的区别	教学重点：能将国际礼仪惯例活用到生活及服务中去 教学难点：灵活掌握国际礼仪	女士优先、等距离原则等	讲授法 演示法	6

			惯例与中国礼仪惯例的区别并能够在不同的场合使用相应的礼仪惯例		自行练习法 情景模拟法	
礼貌用语	致谢、致歉、客套、赞美、拒绝	了解中国文明用语的原则；了解当今社会上、职场上、生活中的用于原则；了解用语禁忌	教学重点：客套、职场用语 教学难点：能将文明礼貌用语活学活用到生活中、工作中、服务中去	致谢、致歉、客套、赞美、拒绝	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	6
职场礼仪	餐桌礼仪、商务社交礼仪	了解职场礼仪基本原则；了解职场为人处事中的各种礼仪细则	教学难点：能自信地面对一场求职招聘活动，在求职过程中将所学礼仪知识活学活用上	餐桌礼仪、商务社交礼仪	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	6
前厅部礼仪	前台礼仪、礼宾礼仪、总机礼仪	了解前厅部员工的基本素质要求；了解前厅部各岗位服务礼仪	教学难点：能将所学的各种礼仪细节融入到各岗位工作的每一个细节中去，活学活用	前台礼仪、礼宾礼仪、总机礼仪	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	8
餐饮部礼仪	传菜礼仪、席间服务礼仪	了解餐饮部员工的基本素质要求；了解餐饮部各岗位服务礼仪	教学难点：能将所学的各种礼仪细节融入到各岗位工作的每一个细节中去，活学活用	传菜礼仪、席间服务礼仪	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	8

客房部 礼仪	对客礼仪	了解餐饮部员工的基本素质要求；了解餐饮部各岗位服务礼仪	能将所学的各种礼仪细节融入到各岗位工作的每一个细节中去，活学活用	客房服务 礼仪	讲授法 演示法 自行练习法 情景模拟法	8
复习总结	对所有理论、技能知识的复习	对本学期所学的理论知识进行统筹复习	对本学期所学的技能知识进行统筹复习演练			10

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：

（1）前厅部实训设备

（2）餐饮部实训设备

（3）客房部实训设备

（4）领带人手一条、相应的化妆品、多媒体、一体机、电脑、课桌椅人手一套

2. 校外实习实训基地

河池大酒店中餐厅、御龙轩茶楼

（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. 何丽芳，隋海燕. 酒店实用礼仪 第三版. 广东：广东经济出版社有限公司，2015. 03；
2. 任杰玉. 酒店服务礼仪. 武汉：华东师范大学出版社，2014.12；
3. 胡碧芳，姜倩. 酒店服务礼仪. 湖南：中国林业出版社，2016. 05；

（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	经济管理系
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			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

本课程是酒店管理专业的必修课，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	了解中国白酒的起源、命名、分	重点：六大基酒的特点	中国白酒及六大	运用讲授法讲授	12

	酒(白兰地、威士忌、伏特加、金酒、朗姆酒、龙舌兰)的认知	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	及名品 难点：白兰地、威士忌 饮用服务	基酒的名品和饮用方式	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	
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	了解酒吧分类；掌握酒吧设施、	重点：酒吧服务程序	酒吧服务程序	运用讲授法讲授	4

	管理、酒吧服务管理、酒单设计、酒水成本管理、酒水销售管理	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	难点：酒吧推销技巧		知识点、用案例分析法让学生练习使用和保养方法	
--	------------------------------	----------------------------------------------	-----------	--	------------------------	--

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、校外实训基地

联系大型社会酒吧和星际宾馆饭店，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, 建设多个校外实训基地。

《康乐服务与管理》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	康乐服务与管理		开课系部	经济管理系
课程代码	jgbx0032		考核方式	考试
前导课程	饭店管理概论			
后续课程	无			
总学时	72	课程类型（方 框内打√）	理论课	40
			实践课	32
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理			

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	张 敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

本课程的教学旨在以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对现代康乐经营管理作全面、系统的阐述和研究。本门课程是酒店管理专业学生必修的一门专业课。学生通过这一学习领域的学习，能够学到康乐部服务员及领班岗位在的工作过程中所需的知识、技能和素质。

三、课程目标

（一）知识目标

- （1）了解饭店康乐部的组织架构及岗位职责，熟悉康乐部运行与管理的基本程序与方法；
- （2）能熟练掌握康乐服务各岗位的业务知识与技能，如预订、接待、结账等；
- （3）全面掌握康乐各岗位服务的程序与标准；
- （4）理解并基本掌握康乐管理理论。

（二）能力目标

- (1) 熟练掌握康乐服务工作各项流程及技能；
- (2) 会较好地处理宾客投诉，具备一定处理突发事件的能力；
- (3) 具有较强的观察和语言表达能力；
- (4) 具有一定的康乐部产品促销能力；
- (5) 较强的创新意识及较强的操作能力和基层管理能力。

（三）素质目标（方法能力和社会能力标）

- (1) 具备自我约束力；
- (2) 较强的岗位协调与人际沟通及处理突发问题的能力；
- (3) 具有良好的团队精神，能进行良好的团队合作；
- (4) 具备良好的职业道德素质。

四、课程学分与时数分配

课程名称	康乐服务与管理	总学时	72	学分	
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	康乐部概述	◆ 康乐项目设置 ◆ 康乐部人员构成 ◆ 康乐部的组织结构 康乐部经营方式及管理特点			4
2	健身项目服务	1. 健身房介绍 2. 健身房的设计与布局 3. 健身房服务			8
3	游泳项目服务	1. 游泳项目介绍 2. 游泳池的设计与布局 3. 游泳项目的服务			8
4	台球服务	2. 台球项目介绍 3. 台球室的设计与布局 3. 台球室服务与管理			8
5	网球项目服务	4. 网球项目介绍 2. 网球项目服务与设计			8
6	歌舞厅经营与管理	1. 歌舞厅服务的内容 2. 歌舞厅服务注意事项			8
7	卡拉 ok 项目服务	5. 卡拉 OK 厅空间规划			8

		2. 卡拉 ok 厅服务项目	
8	游戏类项目服务	1. 游戏分类 2. 游戏室的服务与设计	8
9	桑拿保健类项目服务	2. 桑拿保健知识 3. 桑拿按摩保健中心的设计与布局 3. 桑拿按摩保健中心服务	8
10	康乐部服务质量管理	◆ 康乐部服务质量概述 ◆ 制定康乐部服务规程 3. 控制康乐部服务质量	4
11	组织康乐服务中心的营销中心	2. 康乐部消费者行为分析 3. 制定康乐营销计划 康乐营销活动实施	2
12	康乐部财物管理	◆ 康乐部财物控制预算 ◆ 康乐部内部控制 ◆ 康乐部服务设施设备的综合管理	2

五、课程设计思路

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。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

1. 以康乐部各岗位的职业活动的基本知识和技能为依据，设计课程内容。以康乐服务与管理每个典型工作任务的完整工作过程为序，设计教学内容，训练学生康乐服务的职业能力。

2. 采用项目课程教学模式，将《康乐服务与管理》教学内容设计多个项目“学习任务”，采用“任务小组完成工作任务”的方法，将学生分成若干小组，课前先将工作项目任务布置给每个小组，由小组长负责组织学习、准备、演练、完成工作任务，从而掌握相关专业知识和技能，并提高学生自主学习能力和创新精神。

3. 注重学生的体验——设计相应的体验情境，让学生在体验中学习、感悟、升华，牢牢掌握专业知识，提高专业技能和素养。

4. 突出过程考核和能力考核。校内考核以工作任务的完成过程与成效评价为主、知识与综合项目操作测评为辅的考评结合评价方式。从各个方面、不同角度对学生进行综合评价。

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
康乐部概述	1. 康乐项目设置 2. 康乐部人员构成 3. 康乐部的组织结构 康乐部经营方式及管理特点	1. 掌握康乐项目设置的内容 2. 掌握康乐部经营方式及管理特点	重点：康乐部的组织结构康乐部经营方式及管理特点 难点：康乐项目设置	康乐项目设置	运用讨论法让学生认识酒店康乐部	4
健身项目服务	1. 健身房介绍 2. 健身房的设计与布局 3. 健身房服务	1. 根据健身区域面积能计算健身器材摆放数量 2. 掌握健身房需要区域 3. 掌握健身房服务能容	重点：健身房服务能容 难点：健身房的设计与布局	健身房服务能容	用角色扮演法让学生练习健身房服务过程	8
游泳项目服务	1. 游泳项目介绍 2. 游泳池的设计与布局 3. 游泳项目的服务	1. 了解游泳池的分类 2. 掌握游泳池安全管理注意事项 3. 掌握游泳池服务	重点：游泳池服务 难点：游泳池的设计与布局	游泳池服务	用案例分析法让学生掌握游泳项目服务	8
台球服务	1. 台球项目介绍 2. 台球室的设计与布局 3. 台球室服务与管理	1. 了解台球室服务内容 2. 掌握台球室服务与管理内容	重点：掌握台球室服务与管理 难点：台球室的设计与布局	掌握台球室服务与管理	用角色扮演法及视频演练法让学生掌握台球服务	8

网球项目服务	1. 网球项目介绍 2. 网球项目服务与设计	1. 了解网球项目内容 2. 熟悉网球项目服务与管理	重点: 网球项目服务 难点: 网球项与设计	熟悉网球项目服务	运用讨论法让学生掌握网球项目服务	8
歌舞厅经营与管理	1. 歌舞厅服务的内容 2. 歌舞厅服务注意事项	1. 掌握歌舞厅服务的流程 2. 掌握歌舞厅安全服务事项	重点: 歌舞厅服务 难点: 歌舞厅服务	歌舞厅服务	用角色扮演法让学生掌握歌舞厅服务	8
卡拉 ok 项目服务	1. 卡拉 OK 厅空间规划 2. 卡拉 ok 厅服务项目	1. 掌握卡拉 ok 空间规划的特点 2. 熟悉卡拉 ok 服务内容	重点: 卡拉 ok 服务 难点: 卡拉 OK 厅空间规划	卡拉 ok 服务	用角色扮演法让学生掌握卡拉 ok 服务	8
游戏类项目服务	1. 游戏分类 2. 游戏室的服务与设计	1. 了解游戏分类 2. 掌握游戏室服务	重点: 游戏室的服务 难点: 游戏室的计	游戏室的服务	用任务驱动法让学生掌握游戏室服务项目	8
桑拿保健类项目服务	1. 桑拿保健知识 2. 桑拿按摩保健中心的设计与布局 3. 桑拿按摩保健中心服务	1. 了解桑拿按摩服务项目内容 2. 掌握桑拿保健中心的服务内容	重点: 桑拿按摩保健中心服务 难点: 桑拿按摩保健中心的设计	桑拿按摩保健中心服务	用讲授法讲授相关知识, 用案例法让学生掌握保健按摩服务	8
康乐部服务质	1. 康乐部服务质量概述 2. 制定康乐部服务规程 3. 控制康乐部服务质量	◆ 掌握制定康乐部服务规程的内容 2. 掌握控制康乐部服务质量的方法	重点: 掌握控制康乐部服务质量的方法 难点: 掌握控制康乐部服务质量的方法	康乐部服务质量控制	用任务驱动让学生完成项目学习	4

量管理						
组织康乐服务中心的营销中心	1. 康乐部消费者行为分析 2. 制定康乐营销计划 康乐营销活动实施	1. 掌握康乐部消费者行为分析的方法 2. 掌握制定康乐营销计划内容 3. 掌握康乐营销活动实施的流程	重点: 制定康乐营销计划 难点: 制定康乐营销计划	康乐营销活动	用案例分析法进行知识授课	2
康乐部财物管理	1. 康乐部财物控制预算 2. 康乐部内部控制 3. 康乐部服务设施设备的综合管理	1. 基本掌握康乐部预算控制 2. 掌握康乐部服务内部控制内容 3. 掌握康乐部设计设备综合管理	重点: 康乐部预算控制 难点: 康乐部预算控制	康乐部预算控制	用讲授法讲授知识点	2

七、教学实施的建议

（一）授课教师基本要求

主讲教师应具有较丰富的教学经验，具备较为全面的酒店管理知识，广泛的康乐项目知识，并有康乐项目实践经验，最好有酒店康乐部门工作经验。

（二）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

有多媒体教室：集声、像、字画、动态显示为一体，图文并茂，形象生动，有丰富的康乐教学影像资源。本课程通过多媒体课件、各种视频资料，让学生更加容易理解接受，提高教学效果。

2. 校外实习实训基地

广泛与有相关康乐项目的酒店、娱乐会所及娱乐项目机构建立教学融合。

（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）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。

（2）建议学院继续完善校企合作基地的建设。

（3）购买以及影音资料、其他辅导书籍。

（4）教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

（四）课程考核与评价方法

学生评价由课堂提问、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. 教材：朱瑞明. 康乐服务实训[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，2011。
建议使用新编 21 世纪高等职业教育旅游管理类规划教材。

2. 参考书目：

- [1] 张智慧 闫晓燕. 康乐服务与管理[M]. 北京: 北京理工大学出版社
- [2] 牛志文 周廷兰. 康乐服务与管理[M]. 北京: 中国物资出版社
- [3] 从互联网上下载有关康乐服务与管理的经典案例

(六) 课程资源建设要求

1. 注重实训指导书和实训教材的开发和应用。

2. 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。

3. 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。

《前厅与客房管理实务》课程标准

一、课程信息

表1 课程信息表

课程名称	酒店前厅与客房管理实务		开课系部	经济管理
课程代码	jgbx0037		考核方式	考试
前导课程	《酒店管理学概论》			
后续课程				
总学时	144	课程类型（方 框内打√）	理论课	72
			实践课	72
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理专业			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
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及其各自的岗位职能；
- (3) 能描述对客服务的一些基本态度以及服务原则；
- (4) 能描述两大部门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) 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

9	客房部概述	餐饮部督导、管理技能	4
10	客房布局与装饰	客房部督导、管理技能	6
11	客房清洁设备与清洁剂	对所有理论、技能知识的复习	4
12	客房常用物件的种类与特征	床、灯饰、浴室用品等	8
13	客房清洁保养工作	客房区域清洁护理保	8
14	公共区域清洁保养工作	公共区域清洁护理保养	4
15	客房及会议服务	客房及会议服务流程	4
16	客房设备及用品管理	浴室、马桶、床等	8
17	客房安全管理	客房安全系统、防火系统等	4
18	客房部人员配备及培训	客房部人员管理	4
19	中式做床实训	中式铺床	16

五、课程设计思路

《前厅与客房管理》是酒店管理专业的一门专业基础课程，前厅部、客房部是酒店运营中最基本的两大职能部门，在整个酒店运营的过程中起着绝对举足轻重的作用。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	1、能描述前厅部在酒店中的地位； 2、能描述前厅部员工的素质要求； 3、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	1、能描述客房预订的渠道及方式 2、能描述客房预订的类别 3、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 服 务	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 4、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 心服务流 程	讲授法 教师演示法 情景模拟法	8
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	1. 能描述宾客投诉的类型以及诱发原因 2. 能描述一些解决宾客投诉的有效方法 3. 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。	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

			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			
客房部概述	客房部概述	1、能描述客房部的概念、地位及作用 2、能描述可仍不的组织机构 3、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	1、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主题客房	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	1、能描述酒店常用客房清洁设备的种类及分类； 2、能描述清洁设备的保养与管理； 3、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	1、能描述客房常用物件的种类及特征 2、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	<ol style="list-style-type: none"> 1、能描述客房清洁卫生质量的标准 2、能描述客房日常清扫工作的原则和程序 3、能描述客房检查工作层次以及客房检查程序和标准 	<p>教学重点：客房日常清扫工作的原则和程序</p> <p>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</p>	客房清洁保养工作服务流程	<p>讲授法</p> <p>教师演示法</p> <p>情景模拟法</p>	8
公共区域清洁保养	公共区域清洁保养工作服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1、能描述酒店公共区域清洁卫生的特点 2、能描述公共区域计划卫生的种类及方法 3、能描述公共区域墙面的清洁及保养 	<p>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</p>	公共区域清洁保养工作流程	<p>讲授法</p> <p>教师演示法</p> <p>情景模拟法</p>	4
客房及会议服务	客房及会议服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1、能描述客房各种服务项目 2、能描述宾客类型及其服务要求 3、能描述酒店会议服务的特点及服务要领 	<p>教学重点：能对客房服务及会议服务进行现场情景模拟</p> <p>教学难点：能根据不同客人随机应变采取相应的服务策略</p>	客房及会议服务流程	<p>讲授法</p> <p>教师演示法</p> <p>情景模拟法</p>	4
客房设备及用品管理	客房设备及用品管理事项	<ol style="list-style-type: none"> 1、能描述客房设备保养的意义 2、能描述客房设备的具体保养方法 3、能描述布件的分类及其管理 	<p>教学重点：能对客房设备以及布件进行相应的保养</p>	客房设备及用品管理事项	<p>讲授法</p> <p>教师演示法</p> <p>情景模拟法</p>	8
客房安全管理	客房安全管理服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1、对饭店客房安全设施有一定程度的了解 2、能描述饭店客房安全防范的措施 	<p>教学重点：饭店客房安全防范的措施</p> <p>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</p>	客房安全管理服务流程	<p>讲授法</p> <p>教师演示法</p> <p>情景模拟法</p>	4

客房部 人员配 备及培 训	客房部人员配备 及培训事项	1、编制定员的方法以及人员配备的计算 2、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：

（5）前厅部实训设备

（6）餐饮部实训设备

（7）客房部实训设备

（8）多媒体、一体机、电脑、课桌椅人手一套

2. 校外实习实训基地

河池大酒店中餐厅、御龙轩茶楼

（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。

《宴会设计》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	宴会设计		开课系部	经济管理系
课程代码	jgbx0056		考核方式	考试
前导课程	《饭店概论》《餐饮运行管理》《酒水知识与调酒》			
后续课程	《饭店市场营销》			
总学时	72	课程类型（方 框内打√）	理论课	40
			实践课	32
			理论+实践	√
适用专业	酒店管理			

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	张敏	河池大酒店	总经理
4			
5			

二、课程性质

《宴会设计与管理》是旅游酒店类专业的一门专业核心课程，是酒店管理专业所构建的“工作过程为导向的”新课程体系下的专业拓展课程，也是餐饮服务与管理课程群中的专业特色课程，更是一门理论与实践一体化的课程。在酒店管理职业岗位群的职业岗位技能培养中，有针对性的培养酒店各种宴会部领班这一作业层管理岗位应具备的职业能力。本课程在酒店管理中提供餐饮服务这一领域是一门承上启下的课程。学生通过这一学习领域的学习，能够学到会议和宴会厅服务员及领班岗位在提供会议和宴会设计方案、提供宴会服务的工作过程中所需的知识、技能和素质。

三、课程目标

（一）知识目标

- （1）了解中西餐宴会的特点；
- （2）熟练掌握宴会设计的流程知识；
- （3）熟练掌握宴会菜品出品知识；

- (4) 熟悉各地宴会习俗；
- (5) 掌握宴会运营管理知识。

(二) 能力目标

- (1) 熟练掌握宴会服务工作各项流程及技能；
- (2) 会较好地处理宾客投诉，具备一定处理突发事件的能力；
- (3) 具有较强的观察和语言表达能力；
- (4) 具有一定的饭店产品促销能力；
- (5) 能根据客人需求安排好一次宴会工作，培养学生内部团队精神。

(三) 素质目标（方法能力和社会能力标）

- (1) 养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；
- (2) 养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；
- (3) 具有良好的团队精神，能进行良好的团队合作；
- (4) 具备良好的职业道德素质。

四、课程学分与时数分配

课程名称	宴会设计	总学时	72	学分	2
序号	教学项目名称	主要内容			参考学时
1	宴会知识入门	宴会基础知识、宴会发展历程、中国古今名宴			4
2	宴会组织设计	组建酒店宴会部、编制工作说明书、强化员工管理			4
3	宴会厅物品设计	宴会用品设计、宴会餐具配备、宴会物品管理			12
4	宴会菜单与出品设计	宴会菜单设计、宴会酒水设计、宴会出品设计、宴会酒水设计			12
5	宴会餐台设计	认知宴会餐台设计知识、宴会摆台设计、宴会台型设计			16
6	宴会服务设计	中式宴会服务设计、西式宴会服务设计、宴会酒水服务设计			12
7	宴会运营管理	宴会预定管理、宴会成本管理、宴会生产管理			8

8	中外宴饮习俗	中国宴饮习俗、外国宴饮习俗	4
---	--------	---------------	---

五、课程设计思路

宴会设计这门课程，具有很强的针对性、适用性和拓展性。它是以宴会设计的工作过程为线索，以不同种类宴会的设计要素为学习情境来设计教学内容，是以宴会设计工作过程的整个流程为线索，以不同宴会的种类为载体，从简单的单桌宴会到复杂的大型宴会，由浅入深，从局部到整体，由单一到综合，由易到难的层层递进的任务设置方式，将宴会所涉及各个组成部分统筹入整个教学设计之中。每个学习情境均为一个完整的工作任务，学生在不断重复工作过程中增加工作内容和难度，最终达到能熟练掌握宴会设计全部流程的目的，使学生达到宴会策划人员应具备的知识点和能力点。

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
宴会知识入门	宴会基础知识、宴会发展历程、中国古今名宴	认知宴会、宴席的含义、特征、类型和异同点；认知宴会设计基础知识；认知宴会改革创新的发展趋势	重点：宴会、宴席的类型 难点：宴会与宴席的异同点	宴会、宴席的类型及异同点	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法	4
宴会组织设计	组建酒店宴会部、编制工作说明书、强化员工管理	认知宴会部经营管理的特征和内容；认知组宴会部组织机构的原则和形式；认知工作分析的基础知识	重难点：编制工作说明书	编制工作说明书	运用讲授法讲授知识点，用案例分析法、运用任务驱动法让学生完成工作说明书	4
宴会厅物品设计	宴会用品设计、宴会餐具配备、宴会物品管理	认知宴会家具与布件类用品的配备要求与方法；认识宴会餐具知识和宴席餐具、酒具的配备要求与内容；认知宴会固定资产与低值易耗品的管理原理与方法	重点：家具与布件知识 难点：家具布件的选择及合理搭配	家具与布件知识、家具布件的选择及合理搭配	运用讲授法讲授知识点，用案例分析法、运用任务驱动法让学生完成情景设计	12
宴会菜单与出品设计	宴会菜单设计、宴会酒水设计、宴会出品	认知菜单作用、菜单类型的知识；认知宴会菜单的设计程序和制作	重点：菜单类型 难点：菜单制作	菜单制作	运用讲授法讲授知识点，用案例分析	12

	设计、宴会酒水设计	方法			法、运用任务驱动法 让学生完成菜单设计	
宴会餐台设计	认知宴会餐台设计知识、宴会摆台设计、宴会台型设计	认知宴席宴席台面设计知识；认知宴席摆台与美化的原理与知识；认知中式宴会、西式宴会的各种台型	重点：席面设计知识 难点：席面美化；	席面设计与美化	运用讲授法讲授知识点，用案例分析法、运用任务驱动法让学生完成宴席台面设计	16
宴会服务设计	中式宴会服务设计、西式宴会服务设计、宴会酒水服务设计	认知中式宴会服务流程；认知宴会菜肴服务规范；认知西式宴会服务方式与服务流程；认知中式宴会与西式宴会的酒水服务流程	重点：中、西式宴会服务流程 难点：规范服务	中、西式宴会服务流程	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法、小组讨论法、情景模拟法	12
宴会运营管理	宴会预定管理、宴会成本管理、宴会生产管理	熟练掌握宴会预订流程；认知宴会产品价格构成和定价的方式、方法	重点：宴会预定流程 难点：宴会成本计算	宴会预订流程、成本核算	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法、小组讨论法、情景模拟法	8
中外宴饮习俗	中国宴饮习俗、外国宴饮习俗	了解中国宴饮习俗、了解外国宴饮习俗	重难点：中外宴饮习俗	中外宴饮习俗	运用讲授法讲授知识点、用案例分析法	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。

2. 校外实习实训基地

（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。

（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、论述、案例分析等

(五) 教材及参考书选用

1. 教材：叶伯平《宴会设计与管理》北京：清华大学出版社，选自普通高等职业教育“十二五”系列规划教材。

2. 参考书目：

- [1] 王珑. 宴会设计 [M]. 上海：上海交通大学出版社，2011
- [2] 丁应林. 宴会设计与管理 [M]. 北京：中国纺织出版社，2008
- [3] 李贤政. 餐饮服务与管理 [M]. 北京：高等教育出版社，2010