



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

2024 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

执笔人（签字）：_____ 韦宇静 _____

审核人（签字）：_____ 刘泽汀 _____

编制日期：_____ 2024 年 8 月 8 日 _____

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与规格.....	2
六、课程设置及要求.....	4
七、教学进程总体安排.....	30
八、实施保障.....	36
九、毕业要求.....	28
十、附录.....	29

2024 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称： 酒店管理与数字化运营

专业代码： 540106

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

高职学历教育修业年限为三年。

四、职业面向

所属专业 大类（代 码）	所属专业类（代 码）	对应行业 （代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位群或技 术领域	职业资格证书 和职业技能等 级证书
旅游大类 （54）	旅游类（5401）	住宿业（61） 餐饮业（62）	民宿管家（4-14-06-02） 养老护理员（4-10-01-05） 前厅服务员（4-03-01-01） 客房服务员（4-03-01-02） 旅店服务员（4-03-01-03） 餐厅服务员（4-03-02-05） 茶艺师（4-03-02-07） 咖啡师（4-03-02-08） 调酒师（4-03-02-09） 调饮师（4-03-02-10） 侍酒师（4-03-02-12） 宴会定制服务师（4-03-02-13） 其他住宿和餐饮服务人员 （4-03-99）	酒店、餐饮、民 宿、邮轮等其他 住宿新业态和高 端接待业的服 务、数字化运营 与管理岗位（群） 等	酒店运营管理、 现代酒店服务 质量管理、餐饮 管理运行等

五、培养目标与规格

（一）培养目标

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

（二）培养规格

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神，讲文明、懂礼貌；

（3）养成良好的运动习惯、卫生习惯、行为习惯、读书习惯；

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

（6）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，在校得到学校认可、在家得到家长认可、在社会得到社会公众认可。

2. 知识

（1）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，正确认知并热爱酒店行业发展；

（2）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(3) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识;

(4) 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识;

(5) 掌握信息技术基础知识, 具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能。

3. 能力

(1) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力和文案写作能力, 能够撰写一般公文、体会、工作方案等;

(2) 具备一定的心理调适能力, 保持身心健康, 具有抗压耐挫能力和环境适应能力, 学会自律、自我约束, 能够进行适当的自我反省;

(3) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能, 达到国家大学生体质健康测试合格标准;

(4) 具有酒店、餐饮、民宿以及其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能, 具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力;

(5) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力, 具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力, 懂做事、能动手, 要求会提问题、会分析问题、能解决问题, 坐着能思能写, 站着能讲能唱, 走出社会能干能成;

(6) 具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全公共卫生突发事件应对以及冲突处理能力;

(7) 具备良好的音乐赏析能力, 至少会唱 3 首山歌、1 首民族歌曲。

(8) 具备一定的创新、创业能力, 能提创意、能够创造。

(三) 人才培养模式

(1) 酒店管理与数字化运营专业以校企合作教育、现代学徒制培养模式为根本, 以“学—做—工循环递进”的人才培养模式为具体实施内容, 其核心内容为“1 条主线”、“2 个主体”、“2 个并重”、“4 个阶段”。“1 条主线”即指以培养学生职业能力为主线、“2 个主体”即学院和企业 2 个育人主体、“2 个并重”指学历教育与职业技能教育并重、“4 个阶段”指教学计划分为基础性课程学习阶段、专业职业能力培养阶段、综合职业能力培养、专业实践能力培养阶段。

(2) 校内两年的专业教学主要采用工学结合、案例教学、任务驱动、模拟实训等教学模式，校外一年的综合实践采用顶岗实习教学模式。

六、课程设置及要求

课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课。

(一) 课程设置表

表 1 酒店管理与数字化运营专业课程设置表

课程属性	课程性质	课程名称及课程类型					
公共基础课	公共必修课 (18 门)	★思想道德与法治	★毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	★习近平新时代中国特色社会主义思想概论	◆形势与政策	◆军事理论	★大学生心理健康教育
		◆安全教育	★大学生创新创业教育	★大学生职业生涯规划	★就业指导	★体育	★大学英语
		★信息技术	●劳动教育	◆防艾滋病教育	★国家安全教育	★公共艺术教育	◆中华民族共同体概论
	公共选修课 (9 门)	◆红色文化和传统文化概论	◆中国共产党党史	◆艺体生活模块课程	◆自然科学模块课程	◆人文社科模块课程	◆知识工具模块课程
		◆实验室安全教育	◆高等数学(或大学语文)	/	/	/	/
专业(技能)课	专业基础课 (5 门)	◆管理学基础	★旅游职业礼仪	◆酒店英语	◆服务心理学	◆中医保健护理	
	专业核心课 (6 门)	★前厅服务与数字化运营	★客房服务与数字化运营	★餐饮服务与数字化运营	★酒店人力资源管理	★酒店数字化营销	★鸡尾酒调制
	专业拓展课 (5 门)	★酒店收益管理	★宴会设计与管理	★饮品制作与服务	◆中外饮食文化	◆习近平经济思想概论	
	专项实践/实	●职业素					

	训课（1门）	质提升					
	综合实践/实训课（6门）	●军事技能	●入学教育	●认知实习	●岗位实习（含实习教育）	●毕业设计（论文）	●创新拓展实践

注：1.课程类型分 A 类、B 类和 C 类，◆表示 A 类（纯理论课教学）；★表示 B 类（理实一体课教学）；●表示 C 类（纯实践课教学）。

2.专业课程中：课证融通课程增加标注■，课赛融通课程增加标注◎。

（二）公共基础课

1. 公共必修课

表 2 公共必修课程教学目标与内容

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
1	思想道德与法治	<p>1. 课程目标：本课程通过开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助大学生领悟人生真谛，把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，广泛践行社会主义核心价值观；遵守道德规范、锤炼道德品格，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。本课程通过理论学习和实践体验，帮助学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1. 课程目标：对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加全面的了解；对中国共产党坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力有更加明显的提升。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程以马克思主义中国化时代化为主线，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>和基本经验，集中阐述马克思主义中国化时代化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。本课程教学要求，一是掌握基本理论，深刻认识马克思主义中国化时代化理论成果的时代意义、科学内涵、思想精髓、理论品质。二是培养理论思维，学习把握理论背后的思想，思想之中的战略、战略之中的智慧，从而得到思想的启迪、战略的启蒙和智慧的启示。三是坚持理论联系实际，紧密联系党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华民族发展史及自身思想实际，自觉投身中国特色社会主义伟大实践，为实现中华民族伟大复兴作出应有贡献。</p>
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>1. 课程目标：本课程主要是引导青年学生增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，做到坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程主要讲述马克思主义中国化最新理论成果——习近平新时代中国特色社会主义思想，阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、科学内涵、历史地位和实践要求，牢牢把握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本立场观点方法。通过系统学习和理论阐释的方式，运用理论与实践、历史与现实相结合的方法，引导学生全面深入地理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，理解其蕴含和体现的马克思主义基本立场、观点和方法，增进对其科学性系统性的把握，提高学习和运用的自觉性，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感。</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
4	形势与政策	<p>1. 课程目标：本课程主要是引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。它要求及时、准确、深入地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学生头脑，宣传党中央大政方针，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，培养担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合国内外形势，针对学生的思想实际，开展形势与政策教育教学，提升大学生对中国特色社会主义的认识和觉悟。要紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程，讲授党的理论创新最新成果和新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，引导学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。</p>
5	大学生心理健康教育	<p>1. 课程目标：使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程由大学生心理健康基础知识、大学生心理困惑及异常心理、大学生生命教育与心理危机干预、大学生压力管理与挫折应对、大学生学习心理、大学生情绪管理、大学生人际交往、大学生性心理及恋爱心理、大学生的自我意识与培养、大学期间生涯规划及能力发展等方面内容构成。</p>
6	大学生创新创业教育	<p>1. 课程目标：认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。帮</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>助学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：正确认识创业，树立创业意识。了解创新创业教育国内外发展背景，熟悉国内外创业教育的现状与发展趋势，深刻理解创业的重大现实意义和创新创业教育的理论价值。</p>
7	体育	<p>1. 课程目标：通过本课程学习，一是培养学生参与锻炼的积极性，使他们能自觉、积极、经常地参与锻炼，实现身体运动的参与目标，掌握科学锻炼身体的基本原理和方法，用科学的理论知识指导实践；二是掌握一项或多项自己较为喜欢的运动项目和锻炼方法，并在某一方面形成一定的爱好和兴趣，为终身体育锻炼打好良好的基础；三是学生根据学科、专业的不同，掌握合理的、有效的预防职业病的手段和方法。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：高职体育的任务及功能、高职体育的实施途径、价值取向与改革、跑和跳的技术方法和分类、篮球排球、足球技术的概念、分类和作用，各主要技术动作方法及结构，主要技术的分析方法、裁判法和规则、国家学生体质健康测试（各项测试内容、方法、注意事项及标准）。</p>
8	军事理论	<p>1. 课程目标：理解国防内涵和国防历史，树立正确的国防观，了解我国国防体制、国防战略、国防政策以及国防成就，理解我国总体国家安全观；了解世界主要国家军事力量及战略动向，充分认识当前我国面临的安全形势；激发学生的爱国热情。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。</p>
9	就业指导	<p>1. 课程目标：本课程旨在提升学生的就业能力与职业适应力，帮助其正确认识就业形势，掌握求职过程中所需的基本技能与策略。通过课程学习，学生能够增强心理调适与压力管理能力，具备良好的人际交往与沟通技巧，学会时间管理</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>与计划执行，逐步建立积极、健康的就业观和职业发展观。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程内容涵盖就业形势分析、求职准备、简历制作、面试技巧、职场礼仪、法律常识等方面。教学要求突出实践导向，结合模拟面试、简历设计、角色扮演等活动，提升学生实战能力。鼓励学生主动了解用人单位岗位设置与能力要求，结合专业背景进行岗位匹配与职业路径设计。课程还要求学生具备基本的职业心理调适能力，能够应对就业过程中的压力与挑战，顺利实现从学生到职场人的角色转换。</p>
10	大学生职业生涯规划	<p>1. 课程目标：本课程旨在帮助学生正确认识自我，增强职业意识，形成科学的生涯发展观。通过课程学习，学生能够掌握职业兴趣、性格、能力、价值观等方面的评估工具，进行全面的自我分析；了解社会发展趋势、高职院校人才培养方向与职业岗位之间的关系，明确个人职业发展路径；具备制定切实可行的职业生涯规划能力，树立正确的职业理想与价值观，提升职业素养与终身发展的意识。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程主要包括职业认知、自我探索、职业选择、目标设定与生涯规划制定等模块。教学中注重引导学生了解不同行业与职业的要求，结合个人特点进行职业定位。学生需掌握基本的心理调适与情绪管理方法，学会制定职业发展目标与行动计划。课程要求学生结合所学，完成一份个人职业生涯规划设计书，提升其自我认知、规划与执行能力。</p>
11	劳动教育	<p>1. 课程目标：理解劳动的意义，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神。具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好的劳动习惯、践行劳动理念、具备劳动安全意识。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：《劳动教育》是面向全体学生开设的一门必修课程。本课程以普及劳动科学理论、基本知识作为教育的主要内容，以讲清劳动道理为教育的着力点，通过有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>服务性劳动，在出力流汗的实践锻炼中感悟劳动的价值，深入理解劳动实践对于立德树人的重大意义，树立正确的劳动态度，形成正确的劳动观，真正在思想意识层面和劳动实践层面切实认识和领会“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的深刻道理及其重大意义，从而真正树立起尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的意识。</p>
12	大学英语	<p>1. 课程目标：在培养学生在掌握一定英语语言知识和技能的基础上，培养学生在职场环境下运用英语的基本能力，特别是听说能力，为提升学生的就业竞争力及未来的可持续发展打下必要的基础。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础，也为学生进一步学习相关专业提供一个获取信息的重要工具，为专业学习提供有力的支撑和辅助作用，有利于各专业学生形成较强综合职业能力和创业能力。</p>
13	信息技术	<p>1. 课程目标：使学生具备 AI 工具与办公软件结合的实践能力，能运用 AIGC 工具辅助完成文档、数据、演示文稿等办公任务；具有 AI 提示词设计与跨模态内容创作的逻辑能力，可高效完成智能办公与创意设计类工作；具备数据整理分析与成果展示的沟通能力，能清晰呈现工作数据与项目成果；养成 AI 时代的自主学习习惯，能综合运用智能工具完成复合型任务，为 OFFICE 高级应用、信息管理、数码艺术设计等后续课程筑牢智能办公与创意应用基础。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：理解人工智能（含生成式 AI）的基础概念，掌握 AIGC 提示词工程的基本方法；熟练运用 WPS 完成文档编制、海报设计、简历制作等办公任务，能借助 AI 功能辅助文档处理与数据分析；掌握 WPS 表格的函数运算、数据统计及 AI 表格助手的使用技能，可制作数据图表并完成数据分析；熟练操作 WPS 演示文稿的排版、风格统一与动态效</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		果设置，能结合 AIGC 生成演示内容；了解 AIGC 在文案、图像、视频等跨模态内容创作中的应用，能完成简单的 AI 生成内容制作。
14	安全教育	<p>1. 课程目标：坚持发展性，强化教育引导，激发学生学习热情，提升学生国家安全意识，增强爱国主义情感；使学生掌握各类安全理论知识，熟悉安全演练操作方法的基本流程；激发学生积极实践，提升学生维护国家安全能力，引导知行合一；激发大学生树立安全第一的意识，确立正确的安全观，并努力在学习过程中主动掌握安全防范知识和增强安全防范能力。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：理论教学，包含国家安全教育课程、网络安全教育、生命安全教育、日常安全教育课程（治安、交通、消防等）、行业安全教育课程；实操课程，包含应急疏散演练、消防灭火演练、应急救护演练。</p>
15	防艾滋病教育	<p>1. 课程目标：课程目标是使学生全面理解艾滋病的科学原理、传播途径、预防措施以及对个人和社会的深远影响。通过本课程的学习，学生将能够掌握预防艾滋病的基本知识和技能，增强自我保护意识，形成健康的生活方式，同时培养对艾滋病病毒感染者和患者的尊重与理解，促进社会和谐与包容。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程主要内容包括艾滋病的基本概念、病毒特性、传播途径、预防措施、社会影响以及关爱艾滋病病毒感染者和患者的伦理道德。通过生动的案例、丰富的多媒体资源和互动式教学手段，深入浅出地讲解艾滋病相关知识，确保学生充分理解并掌握预防艾滋病的关键技能。</p>
16	公共艺术教育	<p>1. 课程目标：是我国高等教育课程体系的重要组成部分，是学校艺术教育工作的中心环节，是实施美育的主要途径，具有很强的意识形态属性，对于引导学生树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观，提高学生的审美和人文素养，培养创新精神和实践能力，塑造健全人格，具有不可替代的价值和作用。</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>2. 主要内容和教学要求：公共艺术教育课程包括美学和艺术史论类、艺术鉴赏和评论类、艺术体验和实践类等三种类型课程。美学和艺术史论类、艺术鉴赏和评论类主要是开设艺术导论、美学概论、中西方美术史、中西方音乐史、文艺理论、音乐、美术、影视、戏剧戏曲、舞蹈、书法、设计等线上课程；艺术体验和实践类课程与第二课堂相结合，开设与艺术相关的体验和实践活动。</p>
17	<p>国家安全教育</p>	<p>1. 课程目标：国家安全教育课程是一门集思想性、知识性、实践性于一体的综合性课程，具有重大现实意义和深远战略意义。它既是思政教育课程，引导学生树立正确的国家观、安全观和价值观；又是跨学科的通识教育课程，涵盖多个领域的安全知识，提升学生的综合素养；同时，它也是一门实践导向性课程，通过实践教学提高学生的安全风险评估、危机应对等能力。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：课程内容的设计围绕学习任务 and 教学项目展开，旨在通过任务引领的方式，激发学生的学习兴趣 and 主动性。课程设置了导论、总体国家安全观、中国特色国家安全道路、统筹发展与安全、人民安全、政治安全、经济安全以及军事、科技、文化、社会安全等多个教学模块，每个模块都包含了具体的学习任务 and 教学项目。这些任务和项目既覆盖了国家安全的基本概念 and 重点领域，也注重培养学生的实践能力和创新思维，使他们在掌握理论知识的同时，能够灵活运用所学知识解决实际问题。</p>
18	<p>中华民族共同体概论</p>	<p>1. 课程目标：通过学习，使学生深入理解中华民族共同体的内涵，包括中华民族的形成、发展历程，各民族之间的关系等。掌握中华民族共同体建设的重要意义、目标任务 and 实践路径。培养学生运用马克思主义民族观分析和解决民族问题的能力，提升学生的民族认同感、国家认同感 and 文化认同感，增强学生维护民族团结 and 国家统一的意识和能力。激发学生对中国民族大家庭的热爱之情，树立正确的国家观、历史观、</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>民族观、文化观、宗教观，培养学生为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗的责任感和使命感。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：课程以习近平总书记关于加强和改进民族工作的重要思想为根本遵循，坚持以史带论、论从史出，立足中华民族整体视角，超越传统王朝断代史与各族族别史，从政治经济社会文化等维度，展开跨学科论证，宣传阐释正确的中华民族历史观，推动中华民族现代文明建设，构建中华民族共同体史料体系、话语体系、理论体系，引导学生牢固树立休戚与共、荣辱与共、生死与共、命运与共的共同体理念等内容。在教学要求上，聚焦中华民族共同体的基本概念讲透理论知识，立足历史大势讲清内在规律，厘清话语逻辑讲好生动故事，把握教育教学规律，做好基础性资源建设，并改革创新教学形式。在抓好课堂教学的同时，深入开展实践教学，巩固、提升教学效果。</p>

2. 公共选修课

公共选修课程分为线上课程和线下课程两类，供学生选修。

表 3 公共选修课模块及信息表

序号	课程名称	学分	学时	开课形式
1	红色文化和传统文化概论	1	16	限定选修（线下课程）
2	中国共产党党史	1	16	限定选修（线下课程）
3	（模块一）艺体生活模块课程	1	16	限定选修 （超星尔雅线上课程）
4	（模块二）自然科学模块课程	1	16	
5	（模块三）人文社科模块课程	1	16	
6	（模块四）知识工具模块课程	1	16	
7	实验室安全教育	1	16	
8	高等数学	2	32	选修（线下课程）
9	大学语文	2	32	选修（线下课程）

表 4 公共选修课程教学目标与内容

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
1	红色文化和传统文化概论	<p>1. 课程目标：本课程是推进大学生弘扬和传承中华优秀传统文化、红色革命文化的重要载体，也是培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务的重要渠道。它要求将中华优秀传统文化、红色革命文化全方位融入思政课教学体系之中，旨在培养学生厚植爱国主义情感，增强对伟大祖国以及中华文化、中国共产党的政治认同、情感认同、价值认同。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合学生的身心发展实际，开展中华优秀传统文化和红色革命文化教学。要充分运用党的理论创新的最新成果，尤其是“两个结合”，将马克思主义基本原理与中华优秀传统文化相结合，引导学生学习和传承中华优秀传统文化，弘扬爱国主义精神，增强民族自信心、自豪感。将马克思主义基本原理与中国具体实际相结合，引导学生学习红色革命文化，深刻领悟中国共产党来之不易，中国革命胜利来之不易，新中国来之不易，增强做中国人的志气、骨气、底气。</p>
2	中国共产党党史	<p>1. 课程目标：本课程是引导大学生系统掌握中国共产党百年奋斗历程、重大成就与历史经验的核心渠道。课程要求及时、准确、深入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，以党史为主线讲清楚“中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好”，教育学生增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，厚植爱党爱国爱社会主义情感，培养堪当民族复兴重任的时代新人。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣党和国家历史发展的主题主线、主流本质，构建“历史—理论—实践”三位一体教学</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>体系：（1）历史逻辑：全面讲授党在新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和社会主义现代化建设新时期、中国特色社会主义新时代的光辉历程与伟大飞跃；（2）理论逻辑：重点阐释马克思主义中国化时代化的历次历史性飞跃及其内在联系，突出党的创新理论对百年变局的科学指引；（3）实践逻辑：深入挖掘党的十八大以来以伟大自我革命引领伟大社会革命的生动案例，引导学生正确认识世界和中国发展大势、中国特色和国际比较、时代责任和历史使命、远大抱负和脚踏实地。教学全过程要把坚定“四个自信”贯穿始终，坚持问题导向、史论结合，运用情境式、案例式、沉浸式教学方法，组织学生研读经典文献、参观红色场馆、开展主题调研，做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，实现知史爱党、知史爱国、知史担责的育人目标。</p>
3	(模块一)艺术生活模块课程	<p>1. 课程目标：本模块以“美育浸润与健康生活引导”为宗旨，通过超星尔雅平台的视频课程、音频赏析、互动讨论等线上通识形式，培养高职学生艺术审美感知能力与健康生活理念，强化“艺术融入生活、健康常伴终身”的自主意识，为个人全面发展与职业生活品质提升奠定文化根基。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程聚焦“艺术鉴赏”“健康理论”与“生活美学”三大维度，涵盖音乐绘画经典作品赏析、科学运动原理与日常健康管理、传统手工艺与现代生活美学融合等内容。学生通过超星尔雅平台系统完成视频观看、课件学习、线上测试以及综合考试，实现知识传递与核心能力内化的教学目标。</p>
4	(模块二)自然科学模块课程	<p>1. 课程目标：本模块以“科学素养培育”为核心，通过超星尔雅平台的微课视频、案例解析、在线研讨等线上通识形式，培养高职学生科学思维方法与生态环保意识，强化“求真务实、探索创新”的科学精神，为专业学习与未来职业中的科学决策提供理论支撑。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程涵盖物理现象规律、化学变化本</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		质、生物多样性认知、地球科学基础四大模块，学生通过超星尔雅平台系统完成视频观看、课件学习、线上测试以及综合考试，实现知识传递与核心能力内化的教学目标。
5	(模块三)人文社科模块课程	<p>1. 课程目标：本模块以“人文素养提升”为目标，通过超星尔雅平台的经典文本导读、社会问题研讨、文化视频课程等线上通识形式，培养高职学生批判性思维、社会责任感及跨文化理解能力，强化“以文化人、以德润心”的人文精神，为职业发展中的沟通协作与社会适应提供文化根基。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程聚焦经典文学作品赏析、社会热点议题探讨、历史文化脉络梳理、跨文化交际策略四大模块，学生通过超星尔雅平台系统完成视频观看、课件学习、线上测试以及综合考试，实现知识传递与核心能力内化的教学目标。</p>
6	(模块四)知识工具模块课程	<p>1. 课程目标：本模块以“信息素养与工具能力”为导向，通过超星尔雅平台的工具操作视频、信息处理案例、数字资源管理课程等线上通识形式，培养高职学生高效学习策略、信息筛选能力及数字化工具操作技能，强化“善用工具、赋能学习”的现代技术应用意识，为终身学习与职业发展提供技术支撑。</p> <p>2. 主要内容与教学要求：课程涵盖在线学习平台使用技巧、信息检索与整合方法、数据可视化基础、数字资源管理策略四大模块，学生通过超星尔雅平台系统完成视频观看、课件学习、线上测试以及综合考试，实现知识传递与核心能力内化的教学目标。</p>
7	实验室安全教育	<p>1. 课程目标：本课程作为选修课，主要以线上学习为主，旨在培养学生“安全第一、预防为主”的实验室安全意识与自主防护能力。通过系统学习实验室安全法规、危险源识别理论、应急处理原则及个人防护装备知识，使学生掌握实验室安全基础理论框架，形成“知法、懂规、会防范”的安全素养，同时强化国家安全发展理念与科研伦理意识，为后续专业实验学习及未来职业岗位中的安全行为奠定坚实理论基础，最终实现“意识-知识-责任”三位一体的高素质技术技能人才培养目标。</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>2. 主要内容与教学要求：课程涵盖实验室安全基础理论、设备操作规程、危险源管控、应急处理四大模块。具体包括：实验室安全法规与管理制度学习，化学、生物、物理等危险源识别与防护，消防设施使用与火灾逃生演练，电气设备安全操作与隐患排查，个人防护装备选用与急救技能训练，危险废弃物分类处置规范，以及实验前安全评估、操作中规范执行、实验后场地清场的全流程管理要求。教学采用“模块化+互动化”线上模式，通过视频课程、动画演示、典型案例及在线测试等方式强化知识吸收；设置阶段性学习任务与综合考核，确保学生完成全部线上课程学习并掌握核心安全知识，形成“零接触、全理论、强意识”的线上教学特色，最终实现“零事故”实验室安全管理目标。</p>
8	高等数学	<p>1. 课程目标：本课程旨在帮助学生掌握专业学习和未来工作中所必需的基础数学工具和基本运算技能。通过学习，学生应能理解微积分的核心思想，会计算常见的极限、导数与积分，并能运用这些知识解决简单的实际应用问题如最优化、变化率、面积计算等。课程着重培养学生严谨、条理的思维习惯，提升运用数学方法分析专业问题的意识和能力，克服对数学的畏难情绪，建立学习信心。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程坚持“以应用为导向，以概念为基础，以计算为核心”，系统讲解函数与极限、导数与微分、导数的应用、积分及其应用、常微分方程初步五大模块。教学中应淡化抽象推导，侧重几何直观与实际背景引入概念；紧密结合学生专业背景，在例题与练习中融入工程技术、经济管理等领域典型案例；强化计算技能训练，通过阶梯式练习掌握核心运算方法；积极运用数学软件等信息化工具辅助教学；采用过程性与终结性相结合的评价方式，注重考察计算能力、应用意识和解决实际问题的能力。</p>
9	大学语文	<p>1. 课程目标：本课程主要引导大学生掌握并运用规范的语言文字知识，具备扎实的阅读鉴赏、口语表达与应用写作能力；理</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>解与赏析中外文学经典，提升审美品味与文本分析能力，并能形成独立见解；传承中华优秀传统文化，坚定文化自信，涵育高尚师德，自觉践行社会主义核心价值观；具备将语文素养转化为从事各行各业的综合实践能力，奠定坚实的职业发展基础。</p> <p>2. 主要内容及教学要求：本课程以精选的古今中外经典篇目为载体，系统融入语言文字应用、文学鉴赏批评、实用文体写作等核心模块，旨在夯实语文核心素养，掌握语言文字运用规范，深刻理解经典文本的时代意义、审美内涵与文化价值，具备扎实的阅读、鉴赏、表达与写作能力。培养深刻的感性思维与审美能力，学习把握文本背后的思想情感、结构之中的章法技艺、文化深处的精神智慧，从而得到人文的熏陶、思维的训练和审美的启迪。</p>

(三) 专业（技能）课程

1. 专业基础课程

表 5 专业基础课程课程目标、主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容与要求
1	管理学基础	<p>1. 课程目标：本课程的主要教学目标在于培养学生利用管理学的基本原理分析管理问题的能力，要求学生了解管理学的基本知识与理论，初步掌握管理学的基本工作方法，为相关学科专业知识的学习和实际工作服务。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：课程的主要教学形式包括课堂讲授、案例观摩与分析、课堂讨论、社会实践及自学。本课程在介绍古今中外社会经济活动中所创立的管理思想与方法的基础上，分别从计划、组织、领导、控制、创新等管理的几个职能方面，结合案例分析，介绍管理学原理。通过课堂讲授、案例观摩与分析、课堂讨论、社会实践及自学，使学生能够对管理的基本理论和方法有较全面的了解和掌握，既了解和掌握国外的主要管理理论，也了解和掌握中国古代的管理思想和当代企业管理的实践和成就，同时知晓 20 世纪 80 年代以来管理学领域的最新进展。</p>
2	旅游职业礼仪	<p>1. 课程目标：通过本课程的学习，学生能够养成良好的礼仪习惯，树立服务意识。通过学习仪容仪表仪态礼仪、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、中西餐礼仪、商务会谈礼仪等，学生能够在未来的旅游、餐饮服务工作中塑造良好的自我形象，提高谈话技巧，有礼有节有据地更好地为客户服务，并将所学礼仪知识灵活地运动到生活和工作中，提高自身素养，外修于行，内修于心，为未来职业奠定基础。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：通过学习仪容仪表仪态礼仪、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、中西餐礼仪、商务会谈礼仪等内容，应达到如下要求：了解礼仪的起源等基本知识；了解礼仪基本内容，掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪等主要接待服务礼仪的基本知识；掌握基本的餐桌礼仪，熟悉中西餐上菜顺序，掌握中西餐餐桌禁忌和注意事项。</p>

3	酒店英语	<p>1. 课程目标：本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力,掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能,在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时,联系旅游服务工作实际,使学生能用所学英语开展酒店服务活动,培养学生从事涉外酒店接待的实践能力,并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式,从学生的专业、兴趣和认知水平出发,发展学生语言表达能力,解决旅游、餐饮服务的工作问题。能力本位课程教学模式突出用英语完成各项工作任务的能力目标、以酒店服务各部门的工作任务为载体、以学生为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向英语运用技能,主要反映现代酒店业对英语交际技能的需求。</p>
4	服务心理学	<p>1. 课程目标：《服务心理学》课程旨在培养学生掌握酒店服务场景中的心理活动规律与客户行为分析能力,通过心理学理论、数字化工具及案例分析,提升学生三大核心素养:一是理解宾客需求心理,强化共情与主动服务意识;二是运用消费心理学优化数字化营销策略,如精准分析用户画像与在线消费行为;三是掌握服务压力管理与团队心理协调技巧,提升服务质量管理水平。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：本课程围绕旅游、酒店服务场景,重点讲授服务心理学基础理论、宾客需求与行为分析、消费心理与数字营销策略、服务人员心理调适及团队协作等内容。要求学生掌握心理学在酒店服务中的应用,能运用分析客户行为,设计个性化服务方案;理解消费心理,优化服务策略;具备服务沟通技巧与压力管理能力,提升客户满意度。通过案例分析、情境模拟,培养学生解决实际问题的能力,适应个性化服务趋势下的酒店发展需求。</p>
5	中医保健护理	<p>1. 课程目标：本课程是酒店管理与数字化运营专业的一门重要的专业基础课。课程主要培养适应医疗及保健行业需要的具有专业护理及健康管理能力的高级应用型人才。它的任务是通过本课程的教学,向学生建立中医护理知识体系与适宜技术应用方法,更重要的是要使学生牢固树立良好的中医职业道德及“治未病”的健康服务文化观念,在实践中能以中医理论为指导,通过辨证施护与适宜技术提高临床护理及养生保健服务水平,从而实现患者及健康人群的身心全面健康与生</p>

		<p>活质量提升。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：通过本课程的学习，使学生系统地掌握中医保健护理的基本概念和基本理论；了解中医护理学的历史渊源、现状及未来发展趋势；熟悉中医四诊（望、闻、问、切）、辨证施护、体质辨识、养生保健等基本环节的内容；掌握针灸、推拿、拔罐、刮痧等中医适宜技术的基本操作流程与安全原则，了解现代康复技术中中医适宜技术的融合应用。初步培养学生运用中医理论分析和解决临床常见病证辨证施护问题的能力，以及为不同人群提供个性化养生指导的实践能力，为进一步学习其它专业护理课程打下基础。</p>
--	--	---

2. 专业核心课程

专业核心课程以国家教学标准中的内容为基础，结合调研反馈和学院优势进行确定，专业核心课程教学内容与支撑培养规格。

表 6 专业核心课程主要教学内容和要求

序号	课程名称	教学目标（典型工作任务描述）	主要教学内容和要求
1	前厅服务与数字化运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总机及客房预订服务； 2. 礼宾及总台接待服务； 3. 大堂及行政楼层服务； 4. 前厅客户数据分析及服务质量管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅数字化服务（包括总机服务、预订服务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等）。 2. 前厅数字化管理（包括前厅客户数据收集及分析、前厅服务质量管理等） 3. 要求学生掌握前厅服务接待的程序和方法，具备前厅数字化管理的能力
2	客房服务与数字化运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房清扫和楼层服务； 2. 公共区域清洁与日常保养； 4. 客房安全、质量管理及在线运营 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房部督导、管理技能 2. 认识常见清洁设备及清洁剂 3. 床面要求、灯饰、浴室用品等物品认识 4. 客房区域清洁护理保养

			<ul style="list-style-type: none"> 5. 公共区域清洁护理保养 6. 客房及会议服务流程 7. 浴室、马桶、床等设备结构的认识 8. 客房安全系统、防火系统的认识 9. 客房部人员管理 10. 中式铺床实训
3	餐饮服务与数字化运营	<ul style="list-style-type: none"> 1. 餐饮行业概述 2. 餐饮服务的基本技能 3. 中西餐服务 4. 菜点、酒水知识 5. 菜单管理 6. 餐饮业务管理 7. 餐饮营销及质量管理 8. 餐厅服务中常见问题的处理 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 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 2. 托盘、斟酒、折花、摆台、点菜、点酒、上菜、分菜 3. 中餐服务实操、西餐服务实操 4. 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 5. 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 6. 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 7. 餐饮市场营销策略、餐饮服务质量的控制及监督检查 8. 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	酒店人力资源管理	<ul style="list-style-type: none"> 1. 人力资源规划 2. 组织结构设计 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 人力资源规划 2. 组织结构设计

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 招聘选拔 4. 培训与发展 5. 绩效管理 6. 薪酬福利管理 7. 员工关系管理 8. 人力资源信息系统管理 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 招聘选拔 4. 培训与发展 5. 绩效管理 6. 薪酬福利管理 7. 员工关系管理 8. 人力资源信息系统管理
5	酒店数字化营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场营销环境分析 2. 酒店产品组合、渠道管理、线上线下营销活动策划 3. 酒店市场推广与新媒体运营 4. 酒店价格体系管理及数字化营销推广 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场营销理论基础 2. 酒店产品和客户分析。 3. 酒店营销技术工具（酒店营销管理工具、用户数据平台等）。 4. 酒店数字营销的模式（在线直销、在线分销、内容营销等）。 5. 酒店数字营销方法（搜索引擎营销、节事营销、短视频与直播营销、社群营销等）。 6. 酒店数字营销的技能（新媒体图文制作、数字营销平台构建、落地页制作等）。 7. 酒店数字营销效果分析（流量分析、获客与转化分析、营销活动数据分析等）。 8. 要求学生掌握酒店市场营销的基本理论和知识，具备酒店营销活动策划，并能使用新媒体工具进行酒店市场推广。
6	鸡尾酒调制与酒吧管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒水概述 2. 发酵酒的认识 3. 蒸馏酒的认识 4. 配制酒的认识 5. 鸡尾酒的认识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒水概念及分类、酿酒原理、酒品风格 2. 葡萄酒、啤酒、中国黄酒、清酒的认知 3. 中国白酒及六大基酒（白兰地、

		6. 酒吧管理	威士忌、伏特加、金酒、朗姆酒、龙舌兰) 的认知 4. 中国配制酒、国外配制酒的认知 5. 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 6. 咖啡概述、咖啡制作 7. 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
--	--	---------	---

3. 专业拓展课程

专业拓展课主要着眼于专业新技术、新工艺、新发展和拓展能力的培养。

表 7 专业拓展（限选）课程课程目标、主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求
1	酒店收益管理	<p>1. 课程目标：本课程是酒店管理与数字化运营专业选修课，是酒店管理与数字化运营专业课程高职业能力核心课程。课程强调学生的基本素质和能力培养，让学生掌握酒店收益管理理念、酒店收益管理方法，培养学生善于分析，勤于学习的精神，具备正确的收益管理的指导思想，以及创新酒店收益管理的具体的能力，具有饭店从业人员所应具备的基本理论与实践素质，贴近学生将来职’业场景的需要。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：本课程是依据“酒店管理与数字化运营专业工作任务与职业能力分析表”中的酒店收益管理工作工程设置的。该课程其总体设计思路紧紧围绕“三全一分”育人理念，充分表达依据学生的认知特点、学生持续开展需求，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，设计通过任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为假设干工程，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式展示教学内容。理论知识的选取紧紧围绕酒店收益管理工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑住宿业态的创新开展要求，坚持立德树人，注重思想政治教育贯穿教学始终，同时</p>

		<p>融合了学生综合素质提升、创新创业能力培养、学生可持续开展的要求。工程设计以酒店收益管理为线索来进行。教学过程中，通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，工学结合突出实践，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力和综合素质。课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。</p>
2	宴会设计与管理	<p>1. 课程目标：本课程教学将能力培养作为核心，贯彻理论联系实际、学以致用和因材施教的原则。通过对餐饮管理中最为重要的活动——宴会设计和管理的基本理论和基本知识的讲授，使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能，具备一定的大型宴会设计与管理知识，大力培养学生成为饭店业所需的高级技师人才，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：通过本课程的学习与训练，旨在使学生系统的掌握三个方面的容：其一是以高星级酒店餐厅区域为教学背景，研究中西餐宴会的布局与台面创新设计；其二，使学生掌握中西餐餐饮宴会服务的基础知识，熟悉宴会部运营流程和操作规，；其三，逐步形成灵活创新的中西餐服务管理思想，掌握宴会工作的中级技术应用型人才必备的管理理论与服务技能。在学习中培养学生的团队意识和合作精神，并提高学生的职业实践能力；为学生学习和掌握酒店管理与数字化运营专业其他专业课程理论知识和职业能力、毕业后适应旅游饭店餐饮管理工作的需要奠定良好的基础。</p>
3	饮品制作与服务	<p>1. 课程目标：本课程旨在培养高职学生掌握茶文化与咖啡文化的基础知识与专业技能，具备茶饮与咖啡制作、品鉴服务及吧台运营等职业能力。通过理论与实践相结合的教学，使学生能够熟练运用六大茶类冲泡技法与意式、手冲咖啡萃取技术，理解茶道礼仪与咖啡品鉴文化；提升茶叶品质鉴别与咖啡风味辨识能力，满足现代饮品行业对标准化与创新服务的需求；同时培养良好的职业素养与客户沟通技巧，适应酒店、新式茶饮店、精品咖啡馆等行业的饮品服务与管理岗位要求，传承与弘扬中华茶文化及世界咖啡文化。。</p> <p>2. 主要教学内容和要求：本课程以理论与实践相结合的方式，系统讲授中国茶文化发展史、茶叶分类与加工工艺、茶具选用与养护、六大</p>

		<p>茶类冲泡技法、茶道礼仪及茶席设计，以及咖啡文化简史、咖啡豆品种与烘焙、研磨与萃取原理、意式咖啡制作、手冲咖啡技法、奶泡打发与基础拉花等内容。要求学生掌握绿茶、红茶、乌龙茶等代表性茶类的科学冲泡方法，能独立完成茶艺演示与服务流程；掌握意式浓缩萃取与手冲咖啡制作标准，能独立完成美式、拿铁等经典咖啡出品；具备茶叶与咖啡品质鉴别能力，能根据客户需求推荐适宜饮品；熟悉饮品成本控制与吧台运营管理基础，提升职业服务素养。通过实操训练、情境模拟及行业实践，培养学生扎实的饮品制作技能和创新服务意识，适应现代饮品行业岗位需求。</p>
5	<p>习近平经济思想概论</p>	<p>1. 课程目标：本课程严格依据《习近平经济思想概论》教材设置教学内容，重点阐释党的十八大以来我国经济发展的实践历程、历史性成就、政策演进与理论创新。通过系统讲授，引导学生深刻理解高质量发展、高水平社会主义市场经济体制建设、现代产业体系构建、科技自立自强、新质生产力培育、高水平对外开放、全面推进乡村振兴、城乡融合发展、区域协调发展、统筹发展与安全等一系列重大战略对中国式现代化与中华民族伟大复兴的深远意义和核心内容，把握中国式现代化建设的客观规律，深刻认识党对经济工作的全面领导作用。</p> <p>2. 主要教学内容及要求：本课程以系统讲授习近平经济思想的重大意义、历史地位、鲜明特征、科学体系、基本内涵与实践要求为核心，旨在引导学生构建理解当代中国经济发展实践的理论框架，提升其政策分析能力与战略思维水平。</p> <p>（1）坚持政治引领与学理阐释相统一。课程教学必须始终将政治性摆在首位，以系统阐释习近平经济思想的政治立场、战略方向与价值导向为根本任务，确保理论讲授与思想引领同向同行。既要讲清楚习近平经济思想“是什么”，更要从学理层面深入阐释其背后的中国实践逻辑，激发学生关注现实经济问题的主动性与思辨能力。</p> <p>（2）聚焦理论原创与时代特征相贯通。避免照本宣科，重点阐释习近平经济思想对马克思主义政治经济学的原创性贡献，梳理中国式现代化等重大概念的演进脉络与理论内涵，夯实学生的理论基础与认知深度。</p>

		<p>(3) 强化问题导向与实践应用相结合。在授课中系统融入国家重大战略的深度研讨，以京津冀协同发展、乡村振兴、“一带一路”倡议等为关键案例，设计具有启发性的思考题，引导学生从理论逻辑、实践路径与政策效应等维度开展深入剖析，培养学生运用系统观念分析复杂经济现象、解决实际问题的综合能力。</p> <p>(4) 注重系统思维与多维视角相协调。既要阐释“加强党对经济工作的全面领导”这一根本保证的宏观架构，也要深入剖析现代化产业体系构建、科技自立自强等具体领域的微观机制与实施路径。通过总结经济工作的方法论，助力学生形成层次清晰、结构完整的宏观经济思维体系。</p>
--	--	---

4. 专项实践（实训）课

表 8 专项实践（实训）课程课程目标、主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求
1	职业素质提升	<p>1. 课程目标：本课程由企业导师进校授课，旨在让学生汲取酒店餐饮与接待前沿服务理念，通过行业真实案例和实操演练，掌握餐饮服务标准流程、数字化服务应用及接待礼仪规范，强化对客沟通与应变能力，塑造职业形象与主动服务意识，实现技能与岗位需求无缝对接，培育具有工匠精神与创新服务能力的高素质人才。</p> <p>2. 主要内容和教学要求：教学内容涵盖行业前沿餐饮服务技能如中西餐摆台、主题宴会设计、智能点餐与传菜操作；高端接待礼仪如前厅迎送、贵宾接待、职业妆容与仪态；真实服务案例解析与突发事件应对。要求企业导师现场示范，以任务和情景模拟驱动教学，严格对标行业标准与服务规范，注重职业素养融入实操，采用过程考核与宾客体验评价相结合，强化技能达标与主动服务意识。</p>

5. 综合实践（实训）课

表 9 综合实践（实训）课程课程目标、主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求
1	认识实习	<p>1. 课程目标：通过实地观摩与岗位体验，帮助学生建立酒店行业整体认知，了解星级酒店、主题餐饮等企业的功能分</p>

		<p>区、组织架构与岗位职责，感知真实职业氛围与企业文化，激发专业学习兴趣，明确后续课程学习方向，初步形成职业认同感与服务意识。</p> <p>2. 主要内容和教学要求： 教学内容包括酒店各核心部门（前厅、客房、餐饮、康乐等）现场观摩、岗位职责与工作流程认知、企业文化与服务理念感知、行业发展趋势概览。要求校企协同组织，配备企业导师引导讲解，学生需完成实习日志、企业认知报告与总结汇报。注重培养职业敬畏心与服务热情，考核采取过程表现与成果报告相结合的方式。</p>
2	岗位实习	<p>1. 课程目标： 以岗位实践为核心，让学生在餐饮服务、前厅接待、客房服务等真实岗位上，熟练运用数字化运营、对客服务与沟通协调技能，独立完成岗位工作任务，养成职业规范与劳动素养，增强团队协作与问题解决能力，实现从准员工到合格酒店人的角色转变。</p> <p>2. 主要内容和教学要求： 教学内容涵盖前厅、客房、餐饮等酒店一线岗位技能实操、数字化运营系统操作、对客服务全流程实践、投诉处理与突发事件应对。要求校企双导师共同管理，以企业导师带教为主，学生完成周记、案例分析、实习总结。严格遵循行业安全与服务标准，实行校企联合考核，以岗位胜任力与工作绩效为核心评价指标。</p>
3	毕业设计	<p>1. 课程目标： 通过毕业设计作品创作，培养学生综合运用专业知识分析解决酒店实际问题的能力，围绕行业热点或痛点等内容，完成调研、策划与呈现全流程，锻造创新思维与职业表达力，为职业发展和高质量就业奠定扎实基础。</p> <p>2. 主要内容和教学要求： 教学内容涵盖选题开题、行业调研与数据分析、成果展示与答辩。要求选题源于旅游行业真实业务问题，校内导师与企业导师共同指导，强化方案的应用性与创新性。成果形式包括设计报告、策划方案等，考核注重过程质量、成果价值与答辩表现，杜绝抄袭。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间安排

表 10 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 (111周)	课程教学（含认知 实习、实训和考试）	17	19	19	18			
2									
3		实习教育					1		
4		岗位实习					18	14	
5		毕业设计(论文)						4	
7		职业素质提升	1	1	1	1			
8	其它活动 时间	新生报到、入学教 育和军训	2						
9	(9周)	节日放假或机动	1	1	1	1	1	2	
合 计			20	20	20	20	20	20	120
备注：每学期教学总周数 20，其中第 20 周为学生集中考试周。									

(二) 教学进程表

课程 设置	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	
公 共 基 础 课	1	ggbx0009	思想道德与法治	B	3	48	32	16	考试	4/12						
	2	ggbx0010	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论	B	2	32	24	8	考试		2/16					
	3	ggbx0114	习近平新时代中国特色 社会主义思想概论	B	3	48	32	16	考试		4/12					
	4	ggbx0011	形势与政策	A	1	16	16	0	考查	4节/ 学期	4节/ 学期	4节/ 学期	4节/ 学期			
	5	ggbx0090	军事理论	A	2	36	36	0	考查	2/18						
	6	ggbx0012 ggbx0013	大学生心理健康教育	B	2	32	16	16	考查	2节/ 单双 周	2节/ 单双 周					
	7	ggbx0001	安全教育	A	1.5	24	24	0	考查	讲座	讲座	讲座	讲座			
	8	ggbx0005	大学生创新创业教育	B	2	32	20	12	考查	2/16						
	9	ggbx0126	大学生职业生涯规划	B	1	20	10	10	考查	2/10						
	10	ggbx0127	就业指导	B	1	18	10	8	考查				2节/			

													单双 周			
	11	ggbx0006	体育（一）	B	2	32	8	24	考查	2/16						
	12	ggbx0007	体育（二）	B	2	36	4	32	考查		2/18					
	13	ggbx0008	体育（三）	B	2	36	4	32	考查			2/18				
	14	ggbx0026	大学英语（一）	B	3.5	64	28	36	考试	4/16						
	15	ggbx0027	大学英语（二）	B	4	72	32	40	考试		4/18					
	16	ggbx0128	信息技术	B	3.5	64	8	56	考查	4/16						
	17	ggbx0097	劳动教育	C	1	16	0	16	考查	讲座	讲座	讲座	讲座			
	18	ggbx0121	防艾滋病教育	A	0.5	8	8	0	考查	讲座	讲座	讲座	讲座			
	19	ggbx0125	公共艺术教育	B	2	32	16	16	考查				线上			
	20	ggbx0133	国家安全教育	B	1	16	12	4	考试		2/8					
	21	ggbx0143	中华民族共同体概论	B	1	16	12	4	考查			2/8				
	小 计				41	698	352	346								
公 共 选 修 课	1	ggbx0051	红色文化和传统文化概论	A	1	16	16	0	考查			2/8				限定 选修
	2	ggxx0027	中国共产党党史	A	1	16	16	0	考查		2/8					限定 选修
	3	ggbx0115	艺体生活模块课程	A	1	16	16	0		1/16						超星尔 雅线上
	4	ggbx0116	自然科学模块课程	A	1	16	16	0			1/16					课程。
	5	ggbx0117	人文社科模块课程	A	1	16	16	0				1/16				

	6	ggbx0118	知识工具模块课程	A	1	16	16	0					1/16			
	7	gexx0028	实验室安全教育	A	1	16	16	0		1/16						
	8	ggxx0013	大学语文	A	2	32	32	0		2/16						
	小 计				9	144	144	0								
专 业 基 础 课	1	cmxx0308	管理学基础	A	3	48	48	0	考试 笔试/闭卷	4/12						
	2	cmxx0309	旅游职业礼仪	B	4	64	32	32	考查	4/16						
	3	cmbx0319	酒店英语	B	3	48	24	24	考查 笔试/开卷			4/12				
	4	cmxx0307	服务心理学	B	3	48	24	24	考试 笔试/闭卷		4/12					
	5	cmxx0310	中医保健护理	A	3	48	48	0	考试 笔试/闭卷	4/12						
	小 计				16	256	176	80								
专 业 核 心 课	1	cmbx0325	前厅服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考查		4/16					
	2	cmbx0326	客房服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考查			4/16				
	3	cmbx0327	餐饮服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考查				4/16			
	4	cmbx0328	酒店人力资源管理	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷		4/16					
	5	cmbx0332	酒店数字化营销	B	4	64	32	32	考查				4/16			
	6	cmbx0329	鸡尾酒调制与酒吧管理	B	4	64	32	32	考查		4/16					
	小 计				24	384	192	192								
专 业	1	cmbx0315	酒店收益管理	B	3	48	24	24	考试			4/12				
	2	cmbx0330	宴会设计与管理	B	3	48	24	24	考查				4/12			

拓展课	3	cmbx0331	饮品制作与服务	B	4	64	32	32	考查				4/12			
	4		中外饮食文化	A	3	48	48	0	考查			4/12				
	5		习近平经济思想概论	B	2	34	28	6	考试		2/17					
小 计						13	242	156	86							
单项实践(实训)课	1		职业素质提升	C	3	128	0	128	考查	1周	1周	1周	1周			
小 计						3	120	0	120							
综合实践课	1	ggbx0089	军事技能	C	2	112	0	112	考查	2周						
	2	ggbx0003	入学教育	C	1	22	0	22	考查	1周						
	3	jxzs0004	认知实习	C	1	22	0	22	考查					1周		
	4	ggbx0034	岗位实习 (含实习教育)	C	32	704	0	704	考查					18周	14周	
	5	ggbx0035	毕业设计(论文)	C	4	56	0	56	考查						4周	
	6	ggbx0093 ggbx0094 ggbx0095 ggbx0096	创新拓展实践	C	4	0	0	0	考查							
小 计						44	916	0	916							
合 计																

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。

(三) 各教学项目学时数比例表

序号	教 学 项 目		学 时 数			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	712	368	344	41	27.33%	公共基础课程学时应当不少于总学时的 1/4。
		公共选修课	144	144	0	9	6.00%	选修课教学学时数占总学时的比例均应当不少于 10%。
		专业基础课	256	176	80	16	10.67%	
		专业核心课	384	192	192	24	16.00%	
		专业拓展课	242	156	86	13	8.67%	
		合 计	1738	1036	702	103	68.67%	
2	实践教学	单项实践(实训)课	128	0	128	3	2.00%	实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上。
		综合实践(实训)课	916	0	916	44	29.33%	
		合 计	1004	0	1004	47	31.33%	
总 合 计			2742	1036	1706	150	100%	

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有专业课核心授课教师 9 人（男 3 人，女 6 人），其中专业技术职称中有副高 1 人，中级 3 人，初级双师 5 人。其中具有高级经济师、中级经济师、中级化妆师等执业资格证 3 人，有企业工作经历的教师 7 人，企业兼职教师 2 人，师生比 1: 18。

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业使用的实训室面积合计约 240 m²，实训设备总值超 50 万元。具体分布如表 11 所示：

表 11 专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	面积 (m ²)	工位数	实训项目
1	酒水茶艺实训室	120		鸡尾酒调制、咖啡制作、茶艺
2	客房餐饮实训室	120		客房技能实训、餐饮技能实训

2. 校外实训基地：

酒店管理与数字化运营专业具有稳定的校外实训（实习）基地；能够开展酒店管理与数字化运营专业相关实践教学活活动；实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师充足，实训管理及实施规章制度齐全。

本专业重点建立了 3 个以上省内（外）校外实践实习基地，同时也是本专业学生的就业基地，包括巴马赐福湖君澜度假酒店、上海沪华酒店集团、广西德馨酒店管理有限公司等。

表 12 专业校外实训基地一览表

序号	实训室名称	面积 (m ²)	工位数	实训项目
1	巴马赐福湖君澜度假酒店	150		前厅服务技能实训、餐饮技能实训
2	上海沪华酒店	150		前厅服务技能实训、餐饮技能实训
3	德馨宾馆	150		前厅服务技能实训、客房服务技能实训
4	智慧餐厅实训室	120		咖啡制作、餐饮技能实训

（三）教学资源

利用国家智慧教育公共服务平台以及学校提供的职教云平台、超星学习通平台等，通过主持、参与和使用国家级、省级教学资源库的课程和教学资源，加上专业自建的 2 门校级在线精品课程资源，为专业学生提供丰富的数字学习资源。具体情况如表 13 所示：

表 13 专业教学资源一览表

序号	资源名称	级别	所在平台	学院角色
1	前厅服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
2	客服服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
3	餐饮服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
4	酒店数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
5	宴会设计与管理	国家级专业资源库	学习通	参与
6	鸡尾酒调制	校级专业资源库	学习通	主持
7	茶艺	校级专业资源库	学习通	主持

学校对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出了严格的要求。严格执行教育部、广西教育厅关于教材选用文件的规定，加强教材选用的审核，优先选用以校企合作、工学结合为特色的国家级、省级高职高专规划教材和精品教材，按照专业培养目标和层次、选用近 3-5 年出版的高职高专规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。

（四）教学方法

1. 本专业课程教学的关键是在教学过程中教师演示、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。

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新工艺、新理念的可可持续发展趋势，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。

（五）学习评价

深入贯彻《深化新时代教育评价改革总体方案》，严格落实培养目标和培养规格要求，坚持科学有效，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价，充分利用信息技术，开展学生学习情况全过程纵向评价、德智体美劳全要素横向评价。

参照企业实际要求、岗位知识技能和素质要求，根据人才培养方案的能力指标，在专业教学团队的指导下，充分利用我校信息化平台，构建以信息化技术（如学习通等）为支撑、以“知识和能力相印证；过程与结果相结合”的学习考核评价体系。

评价体系充分体现主体的多元化和评价形式的多样化，体现专业必备“知识点、技能点”掌握情况、人才培养规格标准在评价中的主导地位；体现各课程在评价上的特殊性；采用形成性评价与终结性评价相结合的方式，注重形成性评价对学生发展的作用；既关注结果更关注过程，使对学习过程和结果的评价达到和谐统一，注重评价结果对教学效果的反馈作用；注意处理教学与评价的关系；各级别的评价以课程的培养规格指标为依据。

（六）质量管理

1. 学校和二级学院已建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，具有健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案和资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 根学校教学质量管理体系要求，学院各部门，特别是教务处、质量管理办和二级学院均具有完善的教学管理机制和制度。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，每年评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业群建设委员会利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 学分要求

表 14 毕业学分基本要求表

课程学分	理论课	必修课学分	40+52
		选修课学分	9
	实践课	毕业设计 & 岗位实习学分	4+32
		创新实践学分	2+4
合 计			148

(二) 毕业要求

学生在校期间必须获得不低于 148 学分，其中第二课堂不少于 6 学分；完成规定的教学活动，德、智、体、美、劳考核合格者；毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。

1. 德、智、体、美、劳相关考核标准

(1) 德

无违纪或者违纪处分已解除；未损坏公物或虽有损坏但已按规定赔偿；按规定缴纳学费。

(2) 智

学业成绩：学生必需修完专业人才培养方案规定的课程及规定学时数，所修课程全部合格，修满本专业要求的学分。

(3) 体

为了加强学生身体锻炼、增强体质并传授体育知识、技术及进行思想品德教育，开设《体育课程》，学生必须经过考试并成绩合格方可毕业。

(4) 美

强化普及艺术教育，积极开展艺术实践，着力提升学生综合素养。超星通识课程作为限定性选修课程，每生必须修满 4 个学分方可毕业。

(5) 劳

加强劳动教育，促进全面发展。每个学生必须修完劳动教育课程(1 个学分)，方可毕业。

十、附录

附件 1

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，本专业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和社会和市场的需求，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

根据文化和旅游部最新发布的《2024 年文化和旅游发展统计公报》及 2025

年第一季度行业报告，现更新全国星级饭店统计数据如下：

根据文化和旅游部 2025 年 5 月 30 日发布的《2024 年文化和旅游发展统计公报》，现更新全国星级饭店统计数据如下：

截至 2024 年底，全国共有星级饭店 7,716 家，全年实现营业收入 1,557.3 亿元，平均房价 371.7 元/间夜，平均出租率为 49.2%。

在 7,716 家星级饭店中，五星级饭店 744 家。截至 2024 年底，全国纳入星级饭店统计管理系统的星级饭店共计 6,129 家。

（2）全国酒店分布情况分析

酒店业区域布局持续分化。一线城市聚焦高端存量改造，2024 年交易占比约 35%；三线及以下城市新开业酒店占比达 55.77%，成为增长主战场。华住、锦江等头部集团加速布局县域市场，洲际、万豪 70% 新店落地三四线城市。市场整体从“增量扩张”转向“存量优化”，区域分化与结构性调整同步深化。

（3）酒店需求情况分析

供给端，截至 2025 年底，全国酒店客房总数约 1,874 万间，连锁客房数约 783 万间，客房连锁化率达 41.80%，较 2018 年的 18.56% 大幅提升。产品结构上，中高端酒店占比持续提升至 42.6%，经济型酒店占比从 65% 下降至 45%，中端品牌成为增长主引擎，2017 年至 2025 年中端品牌客房数增幅超 500%。

需求端，休闲旅游保持强劲增长，但酒店行业呈现“旺丁不旺财”现象：2025 年上半年全国酒店 RevPAR 同比下降约 5%，客房数增长 6.94% 的同时，行业整体运营效率承压。数字化与智能化成为行业升级核心驱动力，智慧酒店市场规模快速扩大，智能客房、绿色认证酒店在新开业酒店中占比持续提高。

2. 广西地区酒店行业发展分析

广西酒店行业保持良好发展态势，对高素质酒店管理人才需求持续旺盛。2025 年第一季度广西公共就业服务机构数据显示，住宿和餐饮业用人需求占全部行业需求的 13.47%，位列第三产业用人需求前列。2025 年 12 月，广西酒店学术年会暨第 10 届广西酒店业年终盛典在南宁举行，与会专家围绕酒店人才培养、产教融合等议题进行深入探讨，反映出行业对高质量人才培养的高度重视。

（二）企业调研分析

从最新调研结果来看，我国旅游酒店行业经营模式正在经历深刻变革，主要呈现以下发展趋势：

1. 从业人员素质要求显著提升

随着消费升级和文旅融合深化，酒店服务已从基础住宿功能转向“生活方式体验”。Z世代消费群体（85后、90后及00后）贡献了72%的酒店消费，93%的年轻消费者认为“无智能设备的酒店缺乏吸引力”。行业亟需具备数字化运营能力、跨文化沟通技巧和创新思维的复合型人才。广西本地酒店企业明确表示，希望加强校企合作，在学生实习、就业以及课程建设方面深化交流。

2. 连锁化发展进入新阶段

截至2025年底，我国酒店客房连锁化率升至41.80%，2025年全年连锁品牌酒店净增76万间。市场呈现K型分化：头部连锁品牌与中高端酒店持续增长，近58.2%的非连锁单体酒店面临客源流失与盈利压力。中端酒店成为增长主力，头部集团马太效应显现，行业进入存量博弈阶段。

3. 数字化预订重塑渠道生态

OTA渠道仍占主导地位，美团酒店等平台年订单量保持较快增长；官方直订比例因会员体系优化而回升；抖音等新型直播预订渠道增长迅猛，抖音生活服务酒店GMV同比增长约400%；电子支付渗透率已超94%，生物识别支付在高端酒店加速普及。

4. 智慧化转型深入推进

当前智慧化转型主要呈现以下特征：头部连锁品牌通过全智能客房实现年均15%的增长率；智能化设备大幅降低人力成本（自助入住终端可降低前台人力50%），AI客服机器人可分流80%基础服务需求；智能客房与智慧酒店成为行业标配，年轻消费者将智能化体验视为住宿“必选项”。酒店企业正加速智能化投入以提升运营效率和客户体验。

（三）广西高职院校酒店管理与数字化运营专业设置情况

1. 基本情况分析

根据最新调研信息，广西目前共有49所高职院校，其中开设酒店管理与数字化运营专业的院校达到32所，年毕业生规模约2,800人。然而，这一培养规模仍难以满足广西酒店行业快速发展的人才需求，据估算全区酒店业年人才缺口超过1.2万人。

更值得关注的是，当前酒店管理专业教育仍存在诸多亟待解决的问题：

- （1）专业培养与行业需求脱节现象突出，毕业生专业对口就业率不足70%；
- （2）课程体系更新滞后，数字化课程占比不足三分之一，无法匹配行业智慧化转型需求；

(3) 实践教学环节薄弱，超过半数的毕业生需要企业再培训才能上岗。

面对这些问题，广西高职院校正在积极探索“校企协同、产教融合”的培养模式改革。以南宁职业技术大学为例，该校酒店管理与数字化运营专业群是国家示范重点建设专业，先后获得国家级荣誉 13 项、省部级荣誉 36 项，酒店管理与数字化运营专业在全国高职院校专业竞争力排行榜中排名全国第九。广西多所高职院校已出台 2024 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案，通过建设现代酒店产业学院、深化校企“双导师”培养等措施，着力提升专业教育质量，为酒店行业培养真正适用的高素质技术技能人才。

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，深入贯彻“现代学徒制”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、国际接待业概论、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，开设酒店前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、酒店服务礼仪、酒店数字化营销实务、餐饮服务与数字化运营、鸡尾酒调制、茶艺、咖啡制作等课程；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，开设酒店人力资源管理、酒店收益管理等课程。

(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、酒店收益管理、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本专业必备的经济学、管理学、金融学的基本知识；
- ⑤本专业必需的国际接待业概论、酒店管理与数字化运营、饭店营销、服务礼仪、中外饮食文化、前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、宴会设计、酒店英语、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掌握基本的酒店英语的听说读写能力。

（五）职业资格认定

为持续优化营商环境、深化“放管服”改革，国务院近年来进一步加大职业资格清理力度。截至 2024 年底，国务院已分 9 批取消职业资格许可和认定事项

共计 618 项，其中专业技术人员职业资格取消 221 项，技能人员职业资格取消 397 项。经过多轮改革，国务院部门设置的职业资格总量已削减超过 85%，切实降低了就业创业门槛。

在酒店服务领域，原设置的酒店管理与数字化运营师、前厅服务员、餐饮服务员、客房服务员等职业资格认定已全面取消。根据最新政策，目前仅保留与特种设备操作、食品安全等直接相关的必要职业资格，如消防设施操作员、食品安全管理员等必须持证上岗的岗位。这一改革显著降低了酒店行业就业门槛，2023 年酒店行业新增就业人数较改革前增长 32%，其中大中专毕业生占比达 45%，有效促进了重点群体就业。因此，酒店管理与数字化运营专业职业要求主要包括：

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）企业用人单位对酒店管理与数字化运营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，礼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。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 36%；这一点相对前几年有所提升，疫情过后，为促进旅游消费，我国对诸多友好国家或地区开放了免签政策，国内外游客不断增加。在一些高星级涉外酒店，外籍客人的比例甚至可以达到 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

根据中国旅游饭店业协会最新调研数据显示，随着中国酒店业规模跃居全球首位，行业人才需求结构正在发生深刻变革。调研结果显示，当前酒店企业人才需求呈现明显的层级分化特征：管理岗位需求方面，高级管理人才占比达 15%，中级管理人才占 25%，初级管理人才占 60%。这一数据较三年前有明显提升，反映出行业对高素质管理人才的渴求。在操作岗位方面，高级技能操作人员需求占

比高达 85%，中级占 12%，初级仅占 3%。特别是具备智慧酒店系统操作、智能设备维护等新型技能的人才供不应求。营销岗位中，高级数字化营销人才需求占比达到 65%，中级占 30%，初级降至 5%。新媒体运营、收益管理等新兴岗位薪资水平普遍高于传统岗位 35%-50%。

行业专家指出，这种变化主要源于三方面因素：一是酒店业数字化转型加速，二是消费升级带动服务品质要求提升，三是行业竞争日趋激烈。预计到 2025 年，中国酒店业中高级管理人才缺口将突破 30 万人，数字化运营人才缺口更将达到 50 万人。

面对这一形势，酒店管理与数字化运营专业教育必须加快改革步伐：一方面要夯实学生的专业技能基础，另一方面要着力培养数字化思维和创新的能力。同时，要深化校企合作，使人才培养与行业需求保持同步，为酒店业高质量发展提供有力的人才支撑。

（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、侍酒师、咖啡师等。

（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，面向高星级酒店（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 23 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。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、交通服务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五个实训室：餐饮服务实训室、客房服务实训室、茶艺茶道实训室、酒吧服务与酒店实训、前厅实训室。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、酒店服务职业资格证书考试大纲及模拟习题等。

附件 2

《前厅服务与数字化运营》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	前厅服务与数字化运营		课程代码	cmbx0326	
学分	4	课程类别	理论课 <input type="checkbox"/> 理实一体课 <input checked="" type="checkbox"/> 纯实践课 <input type="checkbox"/>		
总学时	48	理论学时	24	实践学时	24
适用专业	酒店管理与数字化运营专业				
开课单位	商学院				

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《前厅服务与数字化运营》是酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程，是集专业理论与技能训练于一体的课程。其功能在于使学生通过学习掌握客房服务与管理的专业知识，具备从事客房服务的职业能力、胜任客房部基层岗位管理的工作，同时培养良好的服务意识和创新能力，为后续酒店管理与服务领域的综合应用课程学习奠定坚实基础。

（二）课程任务

本课程通过系统化的教学与实践，旨在培养出在酒店工作岗位上具备高度职业素养、精湛服务技能及卓越数字化运营能力的复合型人才。学生将掌握客房清洁保养、布草管理、数字化工具应用等核心职业能力，同时强化以客为尊的服务理念、团队协作精神、持续学习的创新精神和良好的抗压能力。这些能力与素养的全面提升，将使学生在未来的客房部工作中，不仅能够高效完成日常服务与管理任务，还能在数字化转型的大潮中引领创新，为客人提供更加个性化、智能化的服务体验，实现个人价值与行业发展的双赢。

三、课程目标与要求

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基本操作流程及要点。

能力目标：

- 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；

素养目标：

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；具有从事工作所必需的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。

四、课程结构与内容

1. 设计思路

本课程采用现代学徒制人才培养模式，围绕经营性酒店实训基地，遵循理论与实践相结合、学生为中心和项目评价为导向的原则，围绕“岗、课、赛、证”，旨在达到知识与技能并重、理论与实践融合的要求，培养出适应现代酒店业发展需求的高素质人才。

遵循以学生为中心的教学理念，把课堂还给学生，以项目驱动的实践环节和持续的过程评价来实现。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。通过模块化的理论教学、实战化的实践教学和系统化的项目评价，旨在提升学生的专业能力、实践能力和创新能力，确保毕业生能够胜任酒店前厅服务与数字化管理工作，为酒店行业的转型升级提供有力的人才支持。

2. 课程结构

序号	项目/任务名称	学时安排	总学时
1	项目一 入门入职	4	48
2	项目二 预定与销售 任务一 预定基础知识 任务二 预定销售	4	
3	项目三 礼宾服务 任务一 迎送服务 任务二 行李服务 任务三 委托代办服务 任务四 数字化礼宾	8	
4	项目四 前台接待 任务一 入住登记知识 任务二 入住登记服务 任务三 行政楼层接待	8	
5	项目五 前台收银 任务一 客账管理 任务二 外币兑换 任务三 离店结账服务	6	
6	项目六 宾客管理管理 任务一 大堂副理与客户关系 任务二 客人投诉处理 任务三 商务邮件撰写与回复 任务四 前厅客户数据收集及分析	8	
7	项目七 前厅服务质量管理 任务一 员工培训 任务二 员工排班管理	6	

	任务三 前厅服务质量控制		
8	项目八 夜审与酒店数据分析 任务一 夜审工作 任务二 酒店数据分析	2	

3. 教学内容与要求

项目/任务名称	思政元素	主要内容	教学目标 (含知识、技能、思政目标)	教学重难点	考核点	参考学时
项目一 入门入职	职业素养 服务意识 职业认同	前厅部的概念、地位及前厅工作人员的职业素养	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握前厅部的概念和地位; 2.掌握前厅部的任务; 3.熟悉前厅部的组织机构和岗位设置; 4.熟悉前厅分区布局。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够在工作中充分展现前厅人员的职业素养; 2.能够在工作中充分发挥前厅人员的职业能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生具有良好的服务意识, 尊重每一位客人, 提供热情、周到、专业的服务; 2. 强调职业道德和职业操守, 培养学生诚实守信、敬业爱岗的职业精神; 3. 树立正确的价值观, 认同服务的本质, 理解服务他人也是一种自我价值的实现。 	<p>重点:</p> <p>前厅人员的职业能力和职业素养</p> <p>难点:</p> <p>前厅人员的职业能力和职业素养</p>	职业能力	4
项目二 预定与销售	诚信经营 营销伦理 客户至上	<ol style="list-style-type: none"> 1.客房预定 2.预定控制 3.预定受理 4.产品推荐 	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解预订员的主要工作内容; 2.熟悉酒店的客房类型和房价种类; 3.熟悉预订方式与途径; 			

			<p>4.掌握受理、变更、婉拒预订的流程；</p> <p>5.掌握超额预订数量的补救措施；</p> <p>6.了解数字化预订。</p> <p>技能目标：</p> <p>1.在为客人预订时能向客人介绍房型及特点；</p> <p>2.能说出常见的预订方式和途径并比较其优缺点；</p> <p>3.能够独立受理、变更、婉拒散客电话预订·能够妥善处理超订过度的问题。</p> <p>素质目标：</p> <p>1.掌握前厅岗位的基本理论、知识和技能；</p> <p>2.能够运用前厅部门的知识解决酒店预定涉及的实际问题的能力；</p> <p>3.具有独立学习和获取新知识的能力。</p>	<p>重点：</p> <p>1.掌握受理、变更、婉拒预订的流程；</p> <p>2.掌握超额预订数量的补救措施。</p> <p>难点：</p> <p>1. 产品推荐；</p> <p>2. 超额预定处理</p>	<p>1.产品的预定</p> <p>2.产品的销售</p>	8
项目三 礼宾服务	服务理念 文化敏感性	<p>1.迎送服务</p> <p>2.行李服务</p> <p>3.委托代办服务</p> <p>4.数字化礼宾</p>	<p>知识目标：</p> <p>1 掌握店外、店内迎送宾客的服务流程</p> <p>2.掌握散客、团队入(离)店时的行李服务程序；</p> <p>3.掌握行李寄存服务流程；</p> <p>4.掌握完成委托代办的服务流程和技巧；</p> <p>5.熟悉金钥匙服务理念及各项委托代办服务程序；</p> <p>6.了解数字化礼宾。</p> <p>技能目标：</p> <p>1 能够进行前厅迎宾、行李运送服务操作；</p>	<p>重点：</p> <p>礼宾服务内容 及 流程；</p> <p>难点：</p> <p>数字化礼宾及 代 办服务</p>	<p>1.礼宾服务的内 容；</p> <p>2..礼宾服务的流 程；</p> <p>3.数字化礼宾的 内容及服务流程</p>	8

			<p>2.能够进行行李寄存与提取服务操作；</p> <p>3.能够完成机场接机服务；</p> <p>4.能够完成客人的委托代办要求。</p> <p>素质目标：</p> <p>1.具备良好的沟通技巧，能够与宾客进行有效沟通，理解并满足其需求；</p> <p>2.培养主动、细致、周到的服务意识，提供超出宾客期望的服务；</p> <p>3.鼓励创新思维，不断寻求服务流程和质量的改进。</p>			
项目四 前台接待	<p>服务意识</p> <p>文化敏感性</p> <p>应变能力</p> <p>职业素养</p>	<p>1 入住登记知识</p> <p>2. 入住登记服务</p> <p>3. 行政楼层接待</p>	<p>知识目标：</p> <p>1.熟悉入住登记中所需使用的各种表格；</p> <p>2.熟悉团队入住接待的程序和标准以及客房销售的基本要求；</p> <p>3.熟悉酒店管理信息系统中排房及入住登记的操作页面；</p> <p>4.掌握常用的内外宾入住登记有效证件种类及其有效期；</p> <p>5.掌握房态的分类及排房技巧；</p> <p>6.掌握散客入住接待的程序和标准；</p> <p>7.掌握客房销售流程及技巧。</p>	<p>重点：</p> <p>1.前台入住接待及办理</p> <p>2.客房销售</p> <p>难点：</p> <p>客房销售流程及技巧。</p>	<p>.1.前台入住接待及办理；</p> <p>2.客房销售</p>	8

			<p>技能目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够正确识别外宾签证种类; 2.能够根据客人有效证件准确填写出入住登记单上所需信息; 3.能够按照客人消费特征正确进行排房 4.能够独立完成散客和团队的入住登记工 6.能够在前台作; 5.能够在入住接待过程中灵活运用客房销售技巧;信息系统中完成有预定的入住接待的操作流程。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培养良好的沟通能力; 2.培养主动服务的意识; 3.有应变和问题解决能力。 			
项目五 前台收银	服务意识 细节关注 应变能力 职业素养	<ol style="list-style-type: none"> 1 客账管理 2. 外币兑换 3. 离店结账服务 	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉客账管理的要求和外币兑换的有关规定; 2.熟悉夜审工作内容和程序; 3.熟悉快速结账服务及团队离店结账服务程序; 4.熟悉智能化总台离店结账流程; 5.掌握客账控制流程和外币兑换的服务程序; 6.掌握散客离店结账服务程序及其注意事项。 <p>技能目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够独立建账、记账、结账以及核账交表; 	<p>重点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 前台收银的内容及操作流程; 2.客账管理 <p>难点:</p> <p>建账、记账、结账以及核账</p>	前台收银的内容及操作流程	6

			<p>2.能够进行常用外币的兑换服务；</p> <p>3.能够独立进行散客离店结账服务。</p> <p>素质目标：</p> <p>1.认真细致，在收银过程中保持高度的准确性，细致处理每一笔交易；</p> <p>2..培养良好的沟通能力；</p> <p>3.培养运用所学知识解决实际问题的能力。</p>			
项目六 宾客管理	<p>客户至上理念</p> <p>尊重与包容</p> <p>应变与创新</p> <p>团队协作</p>	<p>1. 大堂副理与客户关系</p> <p>2. 客人投诉处理</p> <p>3. 商务邮件撰写与回复</p> <p>4. 前厅客户数据收集及分析</p>	<p>知识目标：</p> <p>1.了解客史档案的用途以及贵宾接待的等级；</p> <p>2.了解宾客投诉的类型以及行政楼层在酒店的作用；</p> <p>3.熟悉客史档案管理制度以及行政楼层服务流程；</p> <p>4.掌握客史档案的内容和客户信息分析的要点；</p> <p>5.掌握贵宾接待的流程以及宾客投诉的处理程序。</p> <p>技能目标：</p> <p>1.能够建立宾客客史档案，并进行客史档案的分类和管理；</p> <p>2.能够进行客户自画像分析；</p> <p>3.能够提供VIP接待服务；</p> <p>4.能够为宾客提供行政楼层服务；</p> <p>5.能够处理各类宾客投诉</p> <p>素质目标：</p> <p>1.培养良好的沟通能力；</p>	<p>重点：</p> <p>1.宾客投诉处理；</p> <p>2.客户画像分析</p> <p>难点：</p> <p>1 宾客投诉处理；</p> <p>2.客户画像分析</p>	<p>1 宾客投诉处理；</p> <p>2.客户画像分析</p>	8

			<p>2.培养主动、细致、周到的服务意识；</p> <p>3.培养运用所学知识解决实际问题的能力。</p>			
项目七 前厅服务质量管理	<p>服务理念</p> <p>尊重与包容</p> <p>团队协作</p> <p>细节管理</p>	<p>1. 员工培训</p> <p>2. 员工排班管理</p> <p>3. 前厅服务质量控制</p>	<p>知识目标：</p> <p>1.了解前厅质量管理的概念；</p> <p>2.熟悉前厅主要服务项目的质量控制过程；</p> <p>3.掌握酒店内部对前厅质检关键点的控制；</p> <p>4.掌握前厅质量管理的内容。</p> <p>技能目标：</p> <p>1.能进行前厅质量控制；</p> <p>2.能说出前厅服务质量管理的内容；</p> <p>3.能够运用前厅服务质量标准。</p> <p>素质目标：</p> <p>1.培养良好的沟通能力；</p> <p>2.培养质量监控能力，能够有效监控前厅服务流程，确保服务质量符合标准；</p> <p>3.培养运用所学知识解决实际问题的能力；</p> <p>4.培养团队领导能力，在团队中发挥领导作用，激励团队成员共同提升服务质量。</p>	<p>重点：</p> <p>能够运用前厅服务质量标准进行前厅服务质量管理</p> <p>难点：</p> <p>运用前厅服务质量标准进行前厅服务质量管理控制</p>	<p>1.员工培训</p> <p>2.前厅服务质量控制</p>	
			<p>知识目标：</p> <p>1.了解酒店夜审；</p> <p>2.认识酒店前台各类业务报表和酒店前台常用报表；</p>	<p>重点：</p> <p>1. 夜审工作</p> <p>2. 酒店数据分析</p>	<p>1. 夜审工作</p> <p>2. 酒店数据分析</p>	

<p>项目八 夜审与酒店 数据分析</p>	<p>责任与纪律 细节关注 法律法规意识 团队协作</p>	<p>1. 夜审工作 2. 酒店数据分析</p>	<p>3.熟悉夜审的工作内容； 4.掌握客史档案的内容和客户信息分析的要点； 5.掌握贵宾接待的流程以及宾客投诉的处理程序。</p> <p>技能目标：</p> <p>1.能够进行夜审操作； 2.能够输出前台各类报表； 3.能够对报表进行数据分析；</p> <p>素质目标：</p> <p>1.具备求真务实、细心严谨、唯物辩证的态度和精神； 2.培养分析与解决问题能力，能够通过数据分析发现酒店运营中的问题，并提出有效的解决方案； 3.培养技术应用能力，熟练使用各种数据分析工具和技术，提高数据分析的效率和准确性； 4.培养创新与改进的思维和能能力，运用创新思维，不断寻求改进夜审流程和数据分析方法的途径。</p>	<p>难点： 酒店数据分析</p>		
-------------------------------	---	------------------------------	--	------------------------------	--	--

五、学生考核与评价

本课程为考试科目，期评成绩由平时成绩、技能成绩、期考成绩组成。理论考试为闭卷考试。平时成绩的考核主要有考勤情况、作业情况、课堂表现、知识点掌握（依托酒店 PMS 系统操作模拟考核）等形式。

（1）采用过程性评价和项目评价相结合的方式。基于经营性酒店实训基地开展学生前厅服务及数字化运营能力培养，以实际项目开展前厅服务与运营知识技能学习考核。采用理论与实践一体化评价模式，突出过程评价，结合项目实施运营评价等手段，加强实践性教学环节的考核，注重平时采分。

（2）关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业（包括项目运营模拟）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%。

本课程考核评价建议，如下面表格所示：

《前厅服务与数字化运营》平时成绩考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
平时评价考核	考勤情况	10%	20%
	作业情况	10%	
	课堂表现	10%	
项目实施过程考核	知识点掌握	20%	
	技能点掌握	20%	
	综合素质	20%	
项目综合评价考核	项目完成整体评价	10%	

《前厅服务与数字化运营》课程期末考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
技能考核	本课程涉及服务项目及运营项目，结合实际服务完成情况，按照项目要求进行整体性评价。	40%	40%
期末理论考核	本课程所有项目所涉及的所有知识点。建立理论试题库，学生随机抽题考核。	40%	40%

六、教学实施与保障

（一）授课教师基本要求

1. 遵守国家法律法规，忠诚党的教育事业，全面贯彻党的教育方针；具有良好的职业道德，关爱学生，为人师表，教书育人；具有团队协作精神，积极参与教育教学改革，不断提高教育教学水平；

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）教材及参考书选用

1. 教材选用原则

优先原则。优先选用国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材和各级获奖教材，优先选用权威出版机构出版的教材。

实用性原则：教材内容丰富、结构合理，紧密结合行业需求，注重实践操作和案例分析，具有一定的前瞻性和实用性。。

时效性原则：选用近 3 年出版的十四五规划教材或修订版教材，反映最新的行业发展和技术动态。

2. 教材选用建议

《前厅服务与管理》，姜华，中国旅游出版社，2023 年。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法

（1）讲授法：通过教师讲解，系统传授营养学和配餐的理论基础。

（2）直观演示法：：利用多媒体教学手段，增强教学的直观性和趣味性。

（3）任务驱动法：具体工作任务驱动学生积极主动地进行实践操作，提高学生的实践能力和操作技能。

（4）案例分析法：通过分析行业内的实际案例，帮助学生理解烹饪营养与配餐的应用场景和注意事项。

（5）项目评价法：通过校企合作，实施实际项目运营，评价学习效果，帮助学生调整学习侧重点，完善学习框架。

2. 教学策略

贯彻以学生为核心的教学理念，依托项目驱动和任务导向方法，整合信息化教学手段，实现生活情境的融入。通过直观演示凸显核心教学内容，并通过实操练习，深化学生对知识的理解和技能的掌握，全面体现知行合一的教学宗旨。

（四）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

学校建有 4 间功能齐全的中式烹调实训室，拥有有 2 间功能齐全的冷拼、雕刻实训室；2 间功能齐全的中、西式面点实训室等，上述每间实训室有 16 个工位，能同时容纳 60 名学生上课，能较好的满足本课程的理论一体教学。

2. 校外实习基地

上海大富贵、上海沪华酒店集团、巴马君澜酒店、味千拉面、香港美心等优质企业。

（五）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。

七、教学进程与安排

周次	课时	学习任务/项目名称	教学组织 (理论、实操、理实一体)
第一周	2	项目一 入门入职	理论
第二周	2	项目一 入门入职	理实一体
第三周	2	任务一 预定基础知识	理实一体
第四周	2	任务二 预定销售	理实一体
第五周	2	任务一 迎送服务	理实一体
第六周	2	任务二 行李服务	理实一体
第七周	2	任务三 委托代办服务	理实一体
	2	任务四 数字化礼宾	理实一体
第八周	2	任务一 入住登记知识	理实一体
	2	任务二 入住登记服务	理实一体
第九周	2	任务三 行政楼层接待	理实一体
	2	任务三 行政楼层接待	理实一体
第十周	2	任务一 客账管理	理实一体
	2	任务二 外币兑换	理实一体
第十一周	2	任务三 离店结账服务	理实一体
	2	任务一 大堂副理与客户关系	理实一体
第十二周	2	任务二 客人投诉处理	理实一体
	2	任务三 商务邮件撰写与回复 任务四 前厅客户数据收集及分析	理实一体
第十三周	2	任务一 员工培训	理实一体
第十四周	2	任务二 员工排班管理	理实一体
第十五周	2	任务三 前厅服务质量控制	理实一体
第十六周	2	任务一 夜审工作	理实一体
第十七周	2	任务二 酒店数据分析	理实一体
第十八周	2	岗位实践	实操
第十九周	2	复习	
第二十周		期末考试	

《餐饮服务与数字化运营》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	餐饮服务与数字化运营		课程代码	cmbx0327	
学分	4	课程类别	理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 理实一体课 <input type="checkbox"/> 纯实践课 <input type="checkbox"/>		
总学时	64	理论学时	32	实践学时	32
适用专业	酒店管理与数字化运营				
开课单位	商学院				

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《餐饮服务与数字化运营》是高职院校酒店管理与柱思华运营专业的一门核心专业课程。它紧密结合餐饮行业的发展趋势，将现代服务理念与数字化技术深度融合，具有很强的实践性和创新性。本课程通过理论教学与实践操作相结合的方式，使学生掌握餐饮服务的全流程管理以及数字化运营的核心技术，培养适应智慧餐饮时代需求的高素质技术技能人才。

（二）课程任务

课程任务主要包括知识传授、技能培养与素质提升三方面。在知识传授上，让学生熟悉餐饮服务的基本理论和流程，掌握数字化运营的相关技术和工具，了解餐饮行业的发展趋势和政策法规；在技能培养上，着重培养学生的服务设计能力、数字化工具应用能力、数据分析能力以及团队协作能力，使学生能够熟练运用数字化手段解决餐饮运营中的实际问题。在素质提升上，增强学生的服务意识、创新意识和职业素养，培养学生的工匠精神和社会责任感，使学生成为具有可持续发展能力的餐饮行业专业人才。

三、课程目标与要求

知识目标：

1. 熟悉餐饮服务的流程设计和质量管理体系。
2. 掌握数字化点餐、智能厨房管理、客户关系管理等数字化工具的基本原理和应用方法。
3. 了解大数据分析在餐饮运营中的应用场景和基本方法。
4. 熟悉餐饮行业的相关政策法规和行业标准。

技能目标:

1. 能够运用数字化工具设计餐饮服务流程，优化服务体验。
2. 能够熟练操作智能点餐系统、厨房管理系统等数字化设备。
3. 能够进行基本的数据分析，为餐饮运营决策提供支持。
4. 能够组织和实施餐饮服务活动，处理服务过程中的突发事件。

素养目标:

1. 树立以顾客为中心的服务理念，增强服务意识和责任感。
2. 培养创新精神和创业意识，能够适应餐饮行业的快速发展。
3. 养成严谨细致的工作作风和团队合作精神。
4. 强化职业道德素养，遵守行业规范和法律法规。

四、课程结构与内容

1. 设计思路

本课程紧密围绕餐饮行业数字化转型需求，以培养学生餐饮服务全流程管理能力和数字化运营技能为核心目标。通过分析行业发展趋势（如智慧餐厅、大数据营销、供应链数字化等），结合高职教育“工学结合”特点，构建“理论奠基—技能实训—创新应用”的三维课程体系。课程内容深度融合《餐饮服务食品安全操作规范》《数字化餐饮管理指南》等行业标准，确保学生掌握智能点餐系统、厨房管理系统、客户数据分析工具等数字化技术的实践应用能力。

课程采用“项目化+模块化”设计，以典型餐饮服务场景（如服务流程优化、智能设备操作、精准营销等）为载体，将教学内容拆解为五大教学项目。通过“任务驱动—案例分析—模拟实操—企业实习”的递进式教学路径，强化学生职业能力培养。同时，课程与餐饮行业职业资格认证（如餐饮服务管理员、数字化管理师）相衔接，融入“全国职业院校技能大赛”“互联网+餐饮创新大赛”等赛项标准，提升学生就业竞争力。

在教学实施中深度挖掘思政元素：通过餐饮服务案例渗透“工匠精神”和“客户至上”理念，通过数字化运营实践培养“数据思维”和“创新意识”，通过校企合作项目强化“职业伦理”和“社会责任感”。课程采用“线上+线下”混合式教学模式，利用虚拟仿真平台、企业真实运营数据等资源，实现“知识传授、技能培养、价值塑造”三位一体的育人目标。

2. 课程结构

序号	项目 / 任务名称	学时安排	总学时
1	项目一 餐饮服务流程设计与优化 子任务 1 服务流程规划 子任务 2 服务质量控制	8	64
2	项目二 数字化点餐与支付系统应用 子任务 1 智能点餐系统操作 子任务 2 移动支付与会员管理	16	
3	项目三 智能厨房管理与供应链优化 子任务 1 厨房智能设备使用 子任务 2 供应链数字化管理	16	
4	项目四 客户关系管理与精准营销 子任务 1 客户数据分析与画像 子任务 2 精准营销策略制定	12	
5	项目五 餐饮大数据分析 with 决策支持 子任务 1 数据采集与处理 子任务 2 数据分析与可视化	10	

3. 教学内容与要求

项目 / 任务名称	思政元素	主要内容	教学目标（含知识、技能、思政目标）	教学重难点	考核点	参考学时
项目一 餐饮服务流程设计与优化	服务意识、工匠精神	讲解餐饮服务流程的设计原则和优化方法，介绍服务质量管理体系	知识目标：熟悉餐饮服务流程的设计原理和质量管理体系。 技能目标：能够设计和优化餐饮服务流程，控制服务质量。 思政目标：培养学生的服务意识和工匠精神。	重点：餐饮服务流程的设计和优化方法。 难点：服务质量的有效控制。	服务流程设计方案的合理性、服务质量控制能力。	8
项目二 数字化点餐与支付系统应用	创新意识、信息安全	介绍智能点餐系统的功能和操作方法，讲解移动支付和会员管理的相关知识	知识目标：掌握智能点餐系统的基本原理和移动支付、会员管理的方法。 技能目标：能够熟练操作智能点餐系统，进行移动支付和会员管理。 思政目标：培养学生的创新意识和信息安全意识。	重点：智能点餐系统的操作和移动支付、会员管理的方法。 难点：系统故障的处理和会员数据分析。	系统操作的熟练程度、会员管理的效果。	16
项目三 智能厨房管理与供应链优化	质量意识、团队协作	探讨智能厨房设备的使用方法和供应链数字化管理的策略	知识目标：了解智能厨房设备的功能和供应链数字化管理的流程。 技能目标：能够操作智能厨房设备，优化供应链管理。 思政目标：培养学生的质量意识和团队协作精神。	重点：智能厨房设备的操作和供应链优化策略。 难点：供应链数据的分析和优化。	设备操作的规范性、供应链优化方案的合理性。	16
项目四 客户关系管理与精准营销	客户至上、诚信经营	强调客户关系管理的重要性，介绍客户数据分析和精准营销的方法	知识目标：掌握客户关系管理的理论和客户数据分析、精准营销的方法。 技能目标：能够进行客户数据分析，制定精准营销策略。	重点：客户数据分析和精准营销策略的制定。 难点：客户画像的构建和营销策略的实施。	客户分析报告的质量、营销策略的有效性。	12

			思政目标: 培养学生的客户至上理念和诚信经营意识。			
项目五 餐饮大数据分析与支持	数据思维、科学决策	学习餐饮大数据的采集、处理、分析和可视化方法, 提高利用大数据支持决策的能力	<p>知识目标: 了解餐饮大数据分析的基本流程和方法。</p> <p>技能目标: 能够进行数据采集、处理和分析, 制作可视化报告。</p> <p>思政目标: 培养学生的数据思维和科学决策能力。</p>	<p>重点: 数据采集与处理、分析与可视化方法。</p> <p>难点: 从数据分析中提取有价值信息并支持决策。</p>	数据分析报告的准确性、决策建议的合理性。	10

五、学生考核与评价

本课程为考试科目，期评成绩由平时成绩、实践成绩、期考成绩等组成。理论考试为闭卷考试。

1.成绩构成

(1) 平时成绩 (占总成绩 30%)：考勤 (10 分)、课堂表现 (10 分)、作业完成情况 (10 分)。考勤：严格记录学生的出勤情况，全勤可得 10 分，无故缺勤一次扣 2 分，迟到或早退一次扣 1 分，扣完为止。课堂表现：主要考查学生在课堂上的参与度、提问回答情况、小组讨论表现等。积极参与、表现优秀者可得 8 - 10 分，表现良好可得 5 - 7 分，表现一般可得 3 - 4 分，表现较差可得 1 - 2 分。作业完成情况：根据作业的完成质量、及时性、准确性进行评分。作业完成优秀可得 8 - 10 分，良好可得 5 - 7 分，一般可得 3 - 4 分，较差可得 1 - 2 分。

(2) 期考成绩 (占总成绩 70%)：主要考查学生对课程理论知识的掌握程度。

本课程考核评价建议，如下面表格所示：

《餐饮服务与数字化运营》平时成绩考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
平时评价考核	考勤情况	10%	30%
	作业情况	10%	
	课堂表现	10%	

《餐饮服务与数字化运营》课程期末考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
期末理论考核	本课程所有项目所涉及的所有知识点。建立理论试题库，学生随机抽题考核。	100%	70%

六、教学实施与保障

(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）教材及参考书选用

1. 教材选用原则

优先原则。优先选用国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材和各级获奖教材，优先选用权威出版机构出版的教材。

实用性原则：教材内容丰富、结构合理，紧密结合行业需求，注重实践操作和案例分析，具有一定的前瞻性和实用性。。

时效性原则：选用近 3 年出版的新教材或修订版教材，反映最新的行业发展和技术动态。

2. 教材选用建议

《餐饮服务数字化运营实务》，王小明，高等教育出版社，2024 年。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法

（1）讲授法：通过教师讲解，系统传授营养学和配餐的理论基础。

（2）直观演示法：：利用多媒体教学手段，增强教学的直观性和趣味性。

（3）任务驱动法：具体工作任务驱动学生积极主动地进行实践操作，提高学生的实践能力和操作技能。

（4）案例分析法：通过分析行业内的实际案例，帮助学生理解烹饪营养与配餐的应用场景和注意事项。

2. 教学策略

贯彻以学生为核心的教学理念，依托项目驱动和任务导向方法，整合信息化教学手段，实现生活情境的融入。通过直观演示凸显核心教学内容，并通过实操练习，深化学生对知识的理解和技能的掌握，全面体现知行合一的教学宗旨。

（四）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

学校建有 4 间功能齐全的中式烹调实训室，拥有有 2 间功能齐全的冷拼、雕刻实训室；2 间功能齐全的中、西式面点实训室等，上述每间实训室有 16 个工位，能同时容纳 60 名学生上课，能较好的满足本课程的理论一体教学。

2. 校外实习基地

上海大富贵、上海沪华酒店集团、味千拉面、香港美心等优质企业。

（五）课程资源建设要求（教学实施平台、学生管理……）

1. 开发课程资源和现代化教学资源，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. 开发和应用实训指导书和实训教材。

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。

七、教学进程与安排

周次	课时	学习任务 / 项目名称	教学组织（理论、实操、理实一体）
第 1 - 2 周	8	项目一 餐饮服务流程设计与优化 任务 1 服务流程规划 任务 2 服务质量控制	理实一体
第 3 - 5 周	14	项目二 数字化点餐与支付系统应用 子任务 1 智能点餐系统操作 子任务 2 移动支付与会员管理	理实一体
第 6 - 9 周	14	项目三 智能厨房管理与供应链优化 子任务 1 厨房智能设备使用 子任务 2 供应链数字化管理	理实一体
第 10 - 12 周	10	项目四 客户关系管理与精准营销 子任务 1 客户数据分析与画像 子任务 2 精准营销策略制定	理实一体
第 13 - 14 周	10	项目五 餐饮大数据分析与决策支持 子任务 1 数据采集与处理 子任务 2 数据分析与可视化	理实一体
第 15 周	4	复习	理论
第 16 周	4	实操技能考试	理论

《人力资源管理》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	人力资源管理		课程代码	cmbx0328	
学分	4	课程类别	理论课 <input type="checkbox"/> 理实一体课 <input checked="" type="checkbox"/> 纯实践课 <input type="checkbox"/>		
总学时	64	理论学时	50	实践学时	14
适用专业	酒店管理与数字化运营				
开课单位	商学院				

二、课程性质与任务

（一）课程性质

人力资源管理是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课，以人力资源管理基础知识为依托，涵盖了企业人力资源管理的全过程，包括人力资源规划、工作分析、员工招聘与录用、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理等。本课程注重学生知识的全面把握，注重人力资源管理方法的应用，旨在培养学生的实际应用能力，为今后的行业工作奠定基础。本课程的先修课程是餐饮运营管理，衔接课程为酒店营销等。

（二）课程任务

本课程以“立德树人”为根本任务，通过任务驱动等教学方法，将人力资源管理基础知识、人力资源管理技术融为一体，课程旨在全面培养学生的人力资源管理能力，通过深入学习人力资源管理知识，运用人力资源管理技术，提升管理能力。同时，课程强调培育学生的服务意识和社会责任感，通过应用实务的技能训练，培养学生爱岗敬业的服务态度、能力至上的管理理念以及文明礼貌的职业习惯。最终，学生将能够胜任企业人力资源管理部门的相关岗位，以优秀专业的素养和崇高的职业道德，为促进产业发展贡献自己的力量。

三、课程目标与要求

（一）知识目标

- 1.描述人力资源管理的基本理论和方法；
- 2.说出酒店人力资源管理的战略意义和重要作用；
- 3.把握行业的发展对人力资源管理的新要求；
- 4.叙述人力资源管理的基本过程及管理措施。

（二）能力目标

- 1.能够进行酒店人力资源规划，合理配置人力资源；
- 2.具备酒店招聘与配置的能力，能够有效选拔和配置员工；
- 3.能够设计和实施酒店员工培训与发展计划，提升员工素质；
- 4.能够建立和完善酒店绩效管理体系，进行有效的绩效评估；
- 5.能够设计和优化酒店薪酬福利体系，激发员工积极性；
- 6.具备解决酒店人力资源管理实际问题的能力。

（三）素养目标

- 1.培养学生的职业素养，包括诚信、责任心、服务意识等；
- 2.培养学生的团队协作能力和沟通能力；
- 3.培养学生的创新思维和自主学习能力；
- 4.培养学生的人文关怀和行业视野。

四、课程结构与内容

（一）设计思路

本课程的总体设计思路是以岗位能力需求为核心，围绕企业人力资源管理部门的岗位工作任务而设置。

课程力争契合酒店管理与数字化运营专业人才培养的灵活性、适应性和针对性，符合酒店人力资源管理部门岗位对人力资源管理专业

人才知识、技能、能力和素质的需求。遵循以工作过程为导向的原则，明确工作任务，注重实践按照现代人力资源管理岗位的能力要求，对接现代企业的人力资源职业技能标准。融入现代人力资源管理的新理论、新方法、新要求等，提高学生应对实际工作的能力。课程遵循学生的学习特点及人力资源部门工作程序，力求贴近工作实践，注重应用的实践性、有效性。

课程教学过程注重课程思政元素的挖掘与融入，以课程面向的岗位为核心，对标岗、课、赛、证标准要求，进行课程内容知识重构，将课程分为九大模块，每个模块都设置一条思政主线，在课程教学活动中通过适当的教学模式逐步渗透和融入，注重课程思政培养，以达到职业人才培养需求。

（二）课程结构

序号	项目/任务名称	学时安排	总学时
1	模块一 人力资源管理基础		
	单元一 人力资源与人力资本	1	4
	单元二 人力资源管理的相关知识	2	
	单元三 人力资源管理的基本理论	1	
2	模块二 人力资源规划		
	单元一 认识人力资源规划	2	8
	单元二 人力资源规划的程序	2	
	单元三 人力资源预测	2	
	单元四 人力资源供需的平衡	2	
3	模块三 工作分析与工作设计		
	单元一 认识工作分析	2	8
	单元二 工作分析的程序和方法	2	
	单元三 职务说明书的编写	2	
	单元四 工作设计	2	
4	模块四 员工招聘与录用		
	单元一 招聘的目的与流程	2	12
	单元二 招聘计划的制订	2	
	单元三 招聘渠道的选择	2	
	单元四 招聘广告和招聘申请表设计	2	

	单元五 甄选 单元六 录用	2 2	
5	模块五 员工培训与开发 单元一 培训与开发的流程 单元二 培训与开发的需求分析 单元三 培训与开发计划的制定 单元四 培训与开发计划的实施 单元五 培训与开发的效果评估	1 2 2 2 1	8
6	模块六 绩效管理 单元一 绩效与绩效管理 单元二 绩效计划与绩效沟通 单元三 绩效考核指标体系的设计 单元四 绩效考核方法的选择 单元五 绩效反馈和结果运用	1 1 2 2 2	8
7	模块七 薪酬福利管理 单元一 薪酬福利管理基本问题 单元二 岗位评价 单元三 薪酬调查 单元四 薪酬制度制定 单元五 薪酬计算 单元六 福利制度设计	1 1 1 2 2 1	8
8	模块八 劳动关系管理 单元一 劳动关系管理流程 单元二 劳动合同管理 单元三 劳动争议处理 单元四 劳动安全卫生管理 单元五 人事档案管理	1 2 2 2 1	8

(三) 教学内容与要求

项目/任务名称	思政元素	主要内容	教学目标 (含知识、技能、思政目标)	教学重难点	考核点	参考学时
---------	------	------	-----------------------	-------	-----	------

<p>模块一 人力资源基础</p>	<p>1. 博览知识; 2. 拓宽视野</p>	<p>人力资源与人力资本、人力资源管理的相关知识、人力资源管理的本论</p>	<p>一、知识目标</p> <p>1. 复述人力资源与人力资本的概念、特点和关系, 掌握人力资本投资的基本理论。</p> <p>2. 说出人力资源管理的定义、功能和任务, 熟悉人力资源管理的相关知识。</p> <p>3. 描述人力资源管理的基本理论, 包括人性观、激励理论、人力资源配置理论等。</p> <p>二、能力目标</p> <p>1. 能够分析企业人力资源与人力资本的现状, 为企业制定人力资本投资策略。</p> <p>2. 具备运用人力资源管理相关知识解决实际问题的能力, 如招聘、培训、绩效考核等。</p> <p>三、素质目标</p> <p>1. 培养严谨、务实的职业态度, 树立以人为本的人力资源管理理念。</p> <p>2. 培养创新精神和批判性思维, 具备分析和解决人力资源管理问题的能力。</p> <p>3. 强化法律法规意识, 遵循国家相关政策法规, 为企业创造和谐劳动关系。</p>	<p>重点: 人力资源知识 难点: 人力资源管理理论</p>	<p>人力资源相关知识</p>	<p>4</p>
<p>模块二 人力资源规划</p>	<p>拓宽视野、尊重科学</p>	<p>认识人力资源规划、规划的程序、人力资源预测、人力资源供需平衡</p>	<p>一、知识目标</p> <p>1. 叙述人力资源规划的概念、意义和类型, 认识到人力资源规划对企业发展的重要性。</p> <p>2. 说出人力资源规划的基本程序, 包括规划准备、信息收集、预测分析、规划制定和实施评估等环节。</p> <p>二、能力目标</p> <p>1. 能够根据企业发展战略和实际情况, 独立进行人力资源规划的编制和实施。</p> <p>2. 具备运用人力资源预测方法和技术进行人力资源需求与供给预测的能力。</p> <p>三、素质目标</p> <p>1. 培养战略思维, 从企业长远发展的角度审视人力资源规划的重要性。</p> <p>2. 增强数据分析能力, 提高在人力资源规划中的科学决策水平。</p>	<p>重点: 人力资源规划 难点: 人力资源预测</p>	<p>人力资源预测方法</p>	<p>8</p>

<p>模块三 工作分析与设计</p>	<p>主动思考、团队精神</p>	<p>含义、程序和方 法、职务说明书的编写、工作设计</p>	<p>一、知识目标</p> <p>1. 说出工作分析和工作设计的含义、区别与联系,理解其在人力资源管理中的核心地位。</p> <p>2. 描述学习工作分析的基本程序和方法,包括职位调查、信息收集、数据分析等步骤。</p> <p>3. 复述职务说明书的编写原则和内容,掌握编写职务说明书的基本技巧。</p> <p>4. 理解工作设计的原则、类型和影响因素,掌握不同工作设计方法的应用场景。</p> <p>二、能力目标</p> <p>1. 能够独立完成工作分析的全过程,包括职位信息的收集、分析、整理和报告撰写。</p> <p>2. 具备编写准确、规范、实用的职务说明书的能力。</p> <p>三、素质目标</p> <p>1. 培养细致入微的观察力和严谨的工作态度,确保工作分析数据的准确性和可靠性。</p> <p>2. 提高逻辑思维和分析能力,能够从繁杂的信息中提炼出关键要素,为工作设计提供依据。</p>	<p>重点: 职务说明书的撰写</p> <p>难点: 工作设计</p>	<p>工作分析和设计</p>	<p>8</p>
<p>模块四 招聘与录用</p>	<p>沟通能力、注重核算</p>	<p>招聘的目的与流程、招聘计划、招聘渠道、招聘广告与申请表设计、甄选、录用</p>	<p>一、知识目标</p> <p>1. 说出招聘的目的和重要性,掌握招聘流程的各个阶段。</p> <p>2. 描述制定招聘计划,包括确定招聘需求、招聘规模、时间安排等。</p> <p>3. 说出不同的招聘渠道及其优缺点,能够根据实际情况选择合适的招聘渠道。</p> <p>二、能力目标</p> <p>1. 能够根据组织需求和岗位要求,独立制定有效的招聘计划。</p> <p>2. 具备选择和运用合适招聘渠道的能力,提高招聘的效率和效果。</p> <p>3. 掌握甄选的技巧,能够通过面试、笔试等手段准确评估候选人。</p> <p>三、素质目标</p> <p>1. 培养敏锐的市场洞察力和人才识别能力,为组织招募合适的人才。</p> <p>2. 提高沟通与表达能力,确保招聘</p>	<p>重点: 招聘计划的撰写</p> <p>难点: 招聘广告的设计</p>	<p>撰写招聘计划</p>	<p>12</p>

			信息的有效传达和候选人的良好互动。			
模块五 员工培训与开发	主动思考、终身学习、创新意识	流程、需求分析、计划的制订、实施、效果评估	<p>一、知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 说出员工培训与开发的基本流程，包括需求分析、计划制订、实施和效果评估等环节。 2. 说出员工培训与开发的需求分析方法，能够识别组织和个人层面的培训需求。 3. 复述如何制订员工培训计划，包括确定培训目标、内容、方式、时间、地点和预算等。 <p>二、能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够独立进行员工培训与开发的需求分析，提出合理的培训建议。 2. 具备制订有效培训计划的能力，确保培训计划符合组织发展战略和员工个人成长需求。 <p>三、素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养终身学习的理念，认识到员工培训与开发对个人和组织发展的重要性。 2. 提升创新意识，不断探索和引入新的培训理念、技术和方法。 3. 增强责任心，对培训与开发工作的质量和效果负责，确保培训资源的有效利用。 	<p>重点： 制定培训计划</p> <p>难点： 培训效果评估</p>	培训需求分析、培训计划的制定	8
模块六 绩效管理	公平公正、法律意识	绩效与效率、绩效管理计划与沟通、考核体系的设计	<p>一、知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 说出绩效与绩效管理的概念，掌握绩效管理在人力资源管理中的作用和意义。 2. 复述绩效计划的基本步骤和方法，了解如何制定有效的绩效计划。 3. 描述考核指标体系的设计原则，掌握不同类型考核指标的设计方法和应用。 <p>二、能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据组织目标制定合理的绩效计划，并与员工进行有效的绩效沟通。 2. 具备设计科学、合理的考核指标体系的能力，确保考核指标与组织战略和岗位特点相匹配。 3. 能够运用绩效管理工具和技术，对员工的工作表现进行客观、公正的评 	<p>重点： 绩效考核表</p> <p>难点： 绩效考核方法</p>	绩效考核表的制定	8

			<p>价。</p> <p>三、素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养目标导向的工作态度，认识到绩效管理对于提升个人和组织绩效的重要性。 2. 提升责任感和公正性，确保在绩效管理过程中做到公平、公正、公开。 3. 强化法律法规意识，确保绩效管理的实施符合国家相关法律法规和政策要求。 			
模块七 薪酬福利管理	服务意识、公平、法律意识	基本问题、岗位评价、薪酬调查、薪酬制度制定、薪酬计算、福利制度设计	<p>一、知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 复述薪酬福利管理的基本问题，包括薪酬的概念、功能、原则及其在人力资源管理中的作用。 2. 说出薪酬调查的步骤和技术，了解市场薪酬水平及趋势。 3. 描述薪酬制度制定的原则和流程，掌握不同薪酬制度的特点和应用。 <p>二、能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够进行岗位评价，合理确定岗位薪酬等级。 2. 能够准确计算员工的薪酬，确保薪酬发放的准确性和及时性。 3. 具备设计福利制度的能力，能够根据员工需求和组织状况制定合理的福利方案。 <p>三、素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养公正、公平的职业素养，确保薪酬福利管理的公平性和透明性。 2. 提升数据分析能力，能够科学地处理薪酬福利相关的数据信息。 3. 增强法律法规意识，确保薪酬福利管理符合国家相关法律法规。 	<p>重点： 薪酬福利体系设计</p> <p>难点： 薪酬福利计算</p>	设计员工薪酬福利体系	8
模块八 劳动关系管理	法律意识、公平公正	管理流程、劳动合同管理、劳动争议管理、安全卫生管理、人事	<p>一、知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握劳动合同的订立、变更、解除和终止的相关法律规定及操作流程。 2. 说出劳动争议的类型、成因和处理流程，了解劳动争议的预防和解决机制。 3. 复述学习人事档案管理的规范和要求，了解人事档案的收集、整理、保管和利用流程。 <p>二、能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够独立完成劳动合同的签订、 	<p>重点： 劳动合同的订立</p> <p>难点： 劳动争议处理</p>	劳动关系管理	8

	档案 管理	<p>管理和解除等操作,确保合同管理的合规性。</p> <p>2.具备处理劳动争议的能力,能够采取有效措施预防和解决劳动纠纷。</p> <p>三、素质目标</p> <p>1.培养法律意识,严格遵守国家劳动法律法规,维护劳动者和企业的合法权益。</p> <p>2.提升责任感和公正性,确保劳动关系管理的公平、公正、公开。</p>			
--	----------	--	--	--	--

五、学生考核与评价

本课程为考试科目,期评成绩由平时成绩和期考成绩组成。理论考试为闭卷考试。平时成绩的考核主要有考勤情况、作业情况、课堂表现、知识点掌握等形式。

(1) 采用过程性评价和终结性评价相结合的方式。突出过程评价,结合课堂提问、课后作业等手段,加强实践性教学环节的考核,注重平时采分。定量评价和定性评价相结合,教师评价和学生自评、互评相结合,使考核与评价有利于激发学生的学习热情,促进学生的发展。

(2) 考核与评价要根据本课程的特点,改革单一考核方式,不仅关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高,还要重视职业素养的培养、宴会设计美学鉴赏能力、科学管理意识的形成、服务意识的提升、遵纪守法等意识与观念的培养,融入有效的课程思政元素。

本课程考核评价建议,如下面表格所示:

《人力资源管理》平时成绩考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
平时评价考核	考勤情况	10%	30%
	作业情况	10%	
	课堂表现	10%	
项目实施过程考核	知识点掌握	20%	
	技能点掌握	30%	
	综合素质	10%	
项目综合评价考核	项目完成整体评价	10%	

《人力资源管理》课程期末考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
期末理论考核	本课程所有项目所涉及的所有知识点。建立理论试题库，学生随机抽题考核。	30%	70%

六、教学实施与保障

（一）授课教师基本要求

1. 遵守国家法律法规，忠诚党的教育事业，全面贯彻党的教育方针；具有良好的职业道德，关爱学生，为人师表，教书育人；具有团队协作精神，积极参与教育教学改革，不断提高教育教学水平；

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）教材及参考书选用

1. 教材选用原则

优先原则。优先选用国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材和各级获奖教材，优先选用权威出版机构出版的教材。

实用性原则：教材内容丰富、结构合理，紧密结合行业需求，注重实践操作和案例分析，具有一定的前瞻性和实用性。。

时效性原则：选用近3年出版的新教材或修订版教材，反映最新的行业发展和技术动态。

2. 教材选用建议

《现代人力资源管理》，吴强等，中国人民大学出版社，2024

年。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法

（1）讲授法：通过教师讲解，系统传授营养学和配餐的理论基础。

（2）直观演示法：：利用多媒体教学手段，增强教学的直观性和趣味性。

（3）任务驱动法：具体工作任务驱动学生积极主动地进行实践操作，提高学生的实践能力和操作技能。

（4）案例分析法：通过分析行业内的实际案例，帮助学生理解烹饪营养与配餐的应用场景和注意事项。

2. 教学策略

贯彻以学生为核心的教学理念，依托项目驱动和任务导向方法，整合信息化教学手段，实现生活情境的融入。通过直观演示凸显核心教学内容，并通过实操练习，深化学生对知识的理解和技能的掌握，全面体现知行合一的教学宗旨。

（四）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

学校建有4间功能齐全的中式烹调实训室，拥有有2间功能齐全的冷拼、雕刻实训室；2间功能齐全的中、西式面点实训室等，上述每间实训室有16个工位，能同时容纳60名学生上课，能较好的满足本课程的理实一体教学。

2. 校外实习基地

河池大酒店、上海虹桥万豪大酒店、上海沪华酒店集团、巴马君澜大酒店等优质企业。

（五）课程资源建设要求

1. 开发课程资源和现代化教学资源，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. 开发和应用实训指导书和实训教材。

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。

七、授课进程与安排

周次	课时	学习任务/项目名称	教学组织 (理论、实操、理实一体)
第一周	4	模块一 人力资源管理基础	理论
第二周	4	模块二 人力资源规划	理论
第三周	4	模块二 人力资源规划	理论+实操
第四周	4	模块三 工作分析与工作设计	理论
第五周	4	模块三 工作分析与工作设计	理论+实操
第六周	4	模块四 员工招聘与录用	理论
第七周	4	模块四 员工招聘与录用	理论+实操
第八周	4	模块五 员工培训与开发	理论
第九周	4	模块五 员工培训与开发	理论+实操
第十周	4	模块六 绩效管理	理论
第十一周	4	模块六 绩效管理	理论
第十二周	4	模块六 绩效管理	理论+实操
第十三周	4	模块七 薪酬福利管理	理论
第十四周	4	模块七 薪酬福利管理	理论+实操
第十五周	4	模块八 劳动关系管理	理论

第十六周	4	模块八 劳动关系管理	理论+实操
第十七周		复习	
第十八周		考试	

《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》		课程代码	cmbx0332	
学分	4	课程类别	理论课 <input type="checkbox"/> 理实一体课 <input checked="" type="checkbox"/> 纯实践课 <input type="checkbox"/>		
总学时	64	理论学时	32	实践学时	32
适用专业	酒店管理与数字化运营				
开课单位	商学院				

二、课程性质与任务

（一）课程性质

本课程是酒店管理与数字化运营专业的专业核心课程,是对接酒店数字化转型核心岗位能力的主干课程。前接《管理学基础》《服务心理学》《国际接待业概论》等专业基础课程,后衔《酒店收益管理》《宴会设计与管理》及岗位实习环节,是连接酒店基础管理理论与数字化营销岗位实践的关键桥梁,也是落实“岗课赛证”融通、培养学生数字化营销思维与实操能力的核心载体。

（二）课程任务

以“立德树人”为根本任务,以“立足长寿之乡,让生命第二篇章更精彩安心”为核心思政主线,本课程以酒店数字化营销典型工作任务为引领,聚焦大众客群、细分客群、重点客群及多客群整合四大核心场景,将知识传授、能力培养与价值塑造融为一体。通过学习市场调研、画像构建、策略制定、活动执行及效果复盘全流程知识与技能,使学生能够胜任酒店 OTA 运营、新媒体营销、客群运营、营销策划等岗位工作,重点培养学生敬老爱老的人文关怀精神、诚信守法的职业操守和精益求精的工匠精神,为河池长寿康养产业及酒店行业输送兼具传统营销能力与数字化思维的高素质技术技能人才。

三、课程目标与要求

（一）知识目标：

1. 掌握酒店数字化营销核心概念,熟悉营销部数字化岗位职责与流程。
2. 掌握不同客群市场调研方法,能绘制通用及细分客群数字画像。
3. 掌握酒店数字化策略的制定原理与实施要点。

4. 掌握公域推广、私域运营、全渠道整合的主流营销模式。
5. 掌握多客群资源整合方法及营销效果核心评价指标。

（二）能力目标：

1. 能独立完成不同客群市场调研，撰写调研报告并绘制数字画像。
2. 能针对大众、细分及银发客群制定差异化数字化营销策略。
3. 能独立开展 OTA 运营、新媒体营销、主题活动策划执行工作。
4. 能运用数据分析工具对营销活动效果进行量化评估与复盘。
5. 能整合多客群营销资源，设计并执行全渠道整合营销方案。

（三）素养目标：

1. 树立“以客户为中心”的服务理念，践行诚信经营、公平竞争的职业道德。
2. 培养数据驱动的数字化思维，养成实事求是、严谨细致的工作习惯。
3. 立足河池长寿之乡特色，弘扬敬老爱老传统美德，具备人文关怀精神。
4. 传承工匠精神，注重营销细节与服务质量，具备团队协作与高效执行能力。
5. 增强职业认同感与社会责任感，树立爱岗敬业与终身学习意识。

四、课程结构与内容

（一）设计思路

1. “岗课赛证”深度融合

以酒店数字化营销专员、OTA 运营专员、客群运营专员等典型岗位职业能力为主线，课程内容对接《酒店运营管理》职业技能等级证书（中级）考核标准，融入全国职业院校技能大赛“酒店服务”赛项数字化营销模块要求，实现课程目标、教学内容、考核评价与岗位需求、证书标准、技能大赛的深度融合。

2. 工作任务引领教学

以最新课程目录为基础，重构为 4 个教学项目、12 个工作任务，以真实酒店不同客群营销工作任务为载体，从任务入手引入相关理论知识，通过实训操作强化技能训练，体现“做中学、学中做”的教学理念。

3. 思政文化教育融合

以“立足长寿之乡，让生命第二篇章更精彩安心”为核心思政主线，将思政元素有机融入每个教学项目。在市场调研中培养严谨细致的科学态度；在客群营销中融入敬老爱老的人文关怀；在方案设计中融入文化自信与创新精神；在营销执行中强调诚信经营与职业道德，实现知识传授与价值引领的统一。

(二) 课程结构

序号	项目/任务名称	学时安排	总学时
1	项目一 大众客群营销 任务一 调研大众客群市场 任务二 制定大众客群数字化营销策略 任务三 执行大众客群日常营销活动	12	12
2	项目二 细分客群营销 任务一 调研核心细分客群市场 任务二 制定细分客群差异化营销策略 任务三 执行细分客群主题营销活动	14	14
3	项目三 重点客群营销 任务一 开展银发客群市场调研 任务二 制定银发客群 7P 营销策略 任务三 执行银发客群营销活动	16	16
4	项目四 多客群整合营销 任务一 多客群营销资源整合与冲突管理 任务二 全渠道多客群整合营销方案设计 任务三 整合营销活动执行与全流程复盘	22	22

(三) 教学内容与要求

项目/任务名称	思政元素	主要内容	教学目标 (含知识、能力、素质目标)	教学重难点	考核点	参考学时
项目一 大众客群营销	数据严谨 诚信经营	1. 大众客群数据采集与画像; 2. 产品线上展示; 3. 动态定价公域渠道搭建; 4. 引流活动策划与优化。	知识目标: 1. 掌握大众客群市场调研方法; 2. 熟悉公域推广渠道特点; 3. 理解动态定价原理。 技能目标: 1. 能采集分析大众客群数据; 2. 能绘制通用数字画像; 3. 能设计基础引流活动。 素养目标: 1. 培养严谨细致的数据处理习惯, 确保数据真实准确; 2. 树立诚信经营理念, 杜绝虚假宣传与价格欺诈。	重点: 大众客群画像绘制; 公域渠道搭建 难点: 动态定价策略制定	1. 大众客群调研报告 2. 产品线上展示方案 3. 引流活动策划书	12
项目二 细分客群营销	创新思维 文化融合 客户至上	1. 核心细分客群特征分析; 2. 差异化产品与定价; 3. 精准推广渠道; 4. 主题活动策划与评	知识目标: 1. 了解核心细分客群消费特征; 2. 掌握差异化营销策略。 技能目标: 1. 能分析客群需求差异;	重点: 细分客群需求分析; 差异化产品设计 难点: 精准推	1. 细分客群需求分析报告 2. 主题营销方案 3. 活动效果评	8

		估。	2.能设计专属产品组合； 3.能策划主题活动。 素养目标： 1.培养创新思维，打造差异化产品； 2.融入地方民族文化，增强文化自信。	广渠道运营	估报告	
项目三 重点客群营销	尊老敬老 人文关怀 数字普惠	1.银发市场调研； 2.7P 营销策略； 3.适老化产品与服务； 4.康养主题活动策划与优化	知识目标： 1.了解银发市场发展趋势； 2.掌握 7P 营销策略；熟悉适老化服务要求。 技能目标： 1.能分析银发客群消费行为； 2.能制定适老化营销策略； 3.能策划康养主题活动。 素养目标： 1.弘扬敬老爱老传统美德，培养人文关怀精神； 2.践行数字普惠，助力银发经济发展； 3.传承工匠精神，提升适老化服务质量。	重点： 银发客群 7P 营销策略；适老化服务流程优化 难点： 康养主题活动营销活动策划	1.银发客群消费行为分析报告 2.银发客群 7P 营销方案 3.康养主题活动策划书	16
项目四 多客群整合营销	系统思维 团队协作	1.营销资源整合与冲突管理；	知识目标： 1.掌握多客群资源整合方法；	重点： 整合营销方案设计；	1.多客群资源分配方案	16

	责任担当	<ul style="list-style-type: none"> 2. CDP 平台基础; 3. 整合营销方案设计; 4. 活动执行与全流程复盘。 	<ul style="list-style-type: none"> 2. 了解 CDP 平台原理; 3. 熟悉全渠道整合逻辑。 <p>技能目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 能解决多客群营销冲突; 2. 能设计整合营销方案; 3. 能进行全流程复盘。 <p>素养目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 培养系统思维与全局观念; 2. 增强团队协作意识与责任担当。 	<p>营销全流程复盘</p> <p>难点: 多客群营销冲突管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2. 年度整合营销方案 3. 营销全流程复盘报告 	
--	------	--	---	--	---	--

五、学生考核与评价

本课程采用过程性评价和结果性评价相结合的考核方式，突出过程性教学评价，结合课堂提问、课堂表现、考勤签到、课后作业、项目实操、小组协作等多元化考核手段，强化实践性教学环节考核，注重日常常态化采分。课程考核坚持定量评价和定性评价相结合、教师评价和学生自评、互评相结合的原则，全面考核学生学习效果，充分激发学生学习主动性与积极性，助力学生综合能力持续提升。

本课程结合酒店营销与数字化实务课程特点，改革传统单一考核模式，考核评价不仅关注学生对营销理论知识的理解、营销实操技能的掌握与综合应用能力的提升，更重视学生职业素养的培育。重点考核学生诚信合规营销、客户至上的服务理念、严谨务实的工作作风、网络法治意识、创新进取精神以及团队协作、爱岗敬业、终身学习的职业素养，全面适配酒店营销岗位职业发展要求。

课程期评成绩满分 100 分，其中过程性评价占 60%，结果性评价占 40%。

本课程考核评价建议，如下面表格所示：

《酒店数字化营销》平时成绩考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
平时表现	考勤情况	10%	10 分
	课后作业完成情况（调研报告、策划书等）	15%	9 分
	课堂表现（发言、参与讨论、小组协作）	15%	9 分
项目实施过程	知识点掌握（课堂提问、单元测验）	20%	12 分
	技能点掌握（实操任务完成质量）	30%	18 分
	综合素质（职业素养、团队协作、创新意识）	10%	6 分
合计	/	100%	60 分

《酒店数字化营销》课程期末考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
期末理论考核	本课程所有项目涉及的核心理论知识，采用闭卷笔试形式，考核学生知识掌握扎实度	30%	12 分
期末技能考核	给定真实酒店背景，学生分组完成完整的酒店营销策划方案并进行汇报答辩，综合考核学生知识运用、实操能力、创新思维与职业素养	70%	28 分

六、教学实施与保障

（一）授课教师基本要求

1. 师德要求：遵守教师职业道德规范，具有良好的思想政治素质和师德师风，能够落实课程思政要求，挖掘教学内容中的思政元素。

2. 学历与职称：具有本科及以上学历，旅游管理、酒店管理、市场营销等相关专业背景，具备中级及以上职称或“双师型”教师资格。

3. 实践能力：具有 2 年以上酒店营销相关岗位工作经验，或每年累计不少于 1 个月的企业实践经历，熟悉酒店营销岗位工作流程和行业最新发展趋势。

4. 教学能力：能够运用项目教学、案例教学、情景模拟等多种教学方法，熟练使用数字化教学工具开展混合式教学。

（二）教材及参考书选用

1. 选用原则：优先选用近 3 年出版的国家级、省级高职高专规划教材，优先选用校企合作开发的活页式、新形态教材，确保教材内容体现行业新技术、新标准、新趋势。

2. 建议教材：《酒店营销与数字化实务》（配套本课程目录的官方教材）。

3. 参考资料：《酒店数字化营销》《酒店收益管理》、中国旅游饭店业协会发布的行业报告、主流 OTA 平台运营手册、知名酒店营销案例集。

（三）教学方法与教学策略

1. 项目教学法：以 5 个核心项目为载体，将理论知识融入项目实施过程，学生以小组为单位完成调研、策划、执行、汇报全流程。

2. 案例教学法：引入国内外知名酒店及本地酒店（如巴马赐福湖君澜度假酒店）的真实营销案例，引导学生分析讨论，培养解决实际问题的能力。

3. 情景模拟法：模拟 OTA 运营、会议销售洽谈、客户投诉处理等工作场景，让学生在角色扮演中提升岗位技能。

4. 线上线下混合式教学：利用超星学习通、职教云等平台发布学习资源、布置作业、开展在线测验，实现课前预习、课中互动、课后拓展的一体化教学。

5. 企业导师进课堂：邀请合作酒店营销部门负责人担任兼职教师，分享行业实战经验，指导学生项目实践。

（四）教学实训条件要求

1. 校内实训基地

酒店数字化运营实训室：配备电脑、多媒体一体机、酒店营销管理系统、数字化营销实训软件、数据分析工具等，能够满足市场调研、营销策划、OTA 运营、数字营销效果分析等实训需求。

酒水茶艺实训室、客房餐饮实训室：配合产品策划、宴会销售等教学内容，提供真实的产品体验与场景模拟环境。

2. 校外实习基地

依托巴马赐福湖君澜度假酒店、上海沪华酒店集团、广西德馨酒店管理有限公司等稳定的校外实训基地，安排学生到酒店营销部门进行跟岗实习，参与真实的营销活动策划与执行。

（五）课程资源建设要求

1. 多媒体教学资源：建设完善的课程资源库，包括电子教案、PPT 课件、教学视频、习题库、试题库、案例库等，为学生提供自主学习资源。

2. 网络平台资源：充分利用国家智慧教育公共服务平台、中国大学 MOOC 等国家级教学资源，引入优质的酒店营销在线课程。

3. 行业资源与案例库：定期收集整理酒店行业最新营销案例、行业报告、政策法规，动态更新教学内容。

4. 课程思政资源库：挖掘整理酒店行业劳模事迹、诚信经营案例、民族文化营销案例等，构建课程思政资源库，实现思政教育与专业教学的有机融合。

七教学进程与安排

周次	课时	学习任务/项目名称	教学组织 (理论、实操、理实一体)
1	4	项目一 大众客群营销 任务一 调研大众客群市场	理实一体
2	4	项目一 大众客群营销 任务二 制定大众客群数字化营销策略	理实一体
3	4	项目一 大众客群营销 任务三 执行大众客群日常营销活动	实操 + 汇报
4	4	项目二 细分客群营销 任务一 调研核心细分客群市场	理实一体
5	4	项目二 细分客群营销 任务二 制定细分客群差异化营销策略	理实一体
6	4	项目二 细分客群营销 任务三 执行细分客群主题营销活动	实操
7	4	项目三 重点客群营销 任务一 开展银发客群市场调研	汇报 + 理实一体
8	4	项目三 重点客群营销 任务二 制定银发客群 7P 营销策略 (一)	理实一体
9	4	项目三 重点客群营销 任务二 制定银发客群 7P 营销策略 (二)	理实一体
10	4	项目三 重点客群营销 任务三 执行银发客群营销活动	实操
11	4	项目四 多客群整合营销 任务一 多客群营销资源整合与冲突管理	汇报 + 理实一体
12	4	项目四 多客群整合营销 任务二 全渠道多客群整合营销方案设计 (一)	理实一体
13	4	项目四 多客群整合营销 任务二 全渠道多客群整合营销方案	理实一体

		设计（二）	
14	4	项目四 多客群整合营销 任务三 整合营销活动执行与全流程 复盘	实操
15	4	期末技能考核准备	汇报 + 答疑
16	4	期末理论考核；期末技能考核	笔试 + 答辩

《鸡尾酒调制》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	鸡尾酒调制		课程代码	cmbx0329	
学分	4	课程类别	理论课 <input type="checkbox"/> 理实一体课 <input checked="" type="checkbox"/> 纯实践课 <input type="checkbox"/>		
总学时	64	理论学时	32	实践学时	32
适用专业	酒店管理与数字化运营				
开课单位	商学院				

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《鸡尾酒调制》是酒店管理与数字化运营专业的一门核心课程，本课程以岗位需求为核心，培养学生掌握全面的酒水知识，扎实的调酒技能，具备较高的职业素养。课程先导课程是酒店管理概论、餐饮运行管理、宴会设计与管理等，后续课程是酒店数字化营销。

（二）课程任务

以“立德树人”为根本任务，本课程以任务为引领，通过学习任务将知识传授、能力培养和价值塑造融为一体。通过学习酒水知识、调酒技巧、品鉴方法、侍酒服务等相关知识和技能，学生将能够胜任酒店行业中酒吧员、酒吧服务员、调酒师、酒吧管理等岗位所需的职业技能，培养细致入微的服务意识，强化客户至上的服务理念，养成礼貌待客、周到服务的习惯，践行社会主义核心价值观，营造和谐社会。

三、课程目标与要求

知识目标：

1. 辨认并说明不同种类的酒水，包括其特点、产地和酿造工艺。
2. 列举并复述至少十种鸡尾酒的配方及其调制方法。
3. 解释调酒的基本原理，复述调酒过程的基本步骤。
4. 推断不同酒水之间的搭配原则，并进行比较分析。
5. 举例说明酒水服务中的专业术语和操作流程。

能力目标：

1. 能够掌握调酒的基本技巧，完成多种鸡尾酒的调制。
2. 能够独立操作调酒工具，制定个性化的饮品配方。

3. 能够完成酒水服务场景的模拟操作，分析并解决实际服务中的问题。
4. 能够灵活应用酒水知识，为不同顾客需求提供个性化服务。
5. 能够通过实践操作，制定有效的酒水促销策略，提升酒店运营效率。

素质目标：

1. 激发学生对酒水文化的兴趣，形成对酒店业的专业认同感。
2. 养成良好的职业习惯，具备专业的服务态度和沟通技巧。
3. 培养规范操作的标准意识。
4. 树立热情友好、宾客至上的服务意识。
5. 感悟社会主义核心价值观，形成正确的职业道德观念。
6. 具备创新意识，能够在工作中不断探索和改进。

四、课程结构与内容

（一）设计思路

（1）岗课赛证融通

以典型工作岗位职业能力为主线，开发基于工作过程的项目化课程。课程内容与“世界杯鸡尾酒锦标赛传统调酒标准”“世界技能大赛餐厅服务赛项鸡尾酒调制与服务标准”和“全国职业院校技能大赛酒水服务赛项标准”对接，与调酒师职业资格证书、国际调酒师协会调酒证书认证内容，以及课程目标、内容、资源、考核深度融合。

（2）以工作任务引领教学

全书采用项目化方式，以吧员、酒吧服务员、调酒师和酒吧管理者工作任务为载体，由任务入手引入相关酒水知识，通过实训引出相关标准、流程与技巧，体现“做中学、学中做”的教学思想。

（3）思政文化教育融合

酒水的故事和文化贯穿教学始终，与调酒训练有机融合；在任务实施中将以“服务意识、标准意识、质量意识、文化意识、创新意识”为内容的调酒工匠精神贯穿始终。

（二）课程结构

序号	项目/任务名称	学时安排	总学时
1	任务一 鸡尾酒探秘之旅 —— 从起源到经典 子任务1 鸡尾酒认知 子任务2 调酒师职业认知 子任务3 酒吧认知	2	64
2	任务二 酒吧艺术 —— 酒吧员的职业素养与技能 子任务1 学会使用调酒器具 子任务2 学习调酒技巧 子任务3 学会装饰物的制作	12	

	子任务 4 认识鸡尾酒载杯		
3	任务三 服务之美 —— 酒吧服务员的礼仪与沟通 子任务 1 白兰地的品鉴与服务 子任务 2 威士忌的品鉴与服务 子任务 3 金酒的品鉴与服务 子任务 4 伏特加的品鉴与服务 子任务 5 龙舌兰的品鉴与服务 子任务 6 朗姆酒的品鉴与服务 子任务 7 葡萄酒的品鉴与服务 子任务 8 中国白酒的品鉴与服务 子任务 9 配制酒的品鉴与服务	34	
4	任务四 调酒大师 —— 技艺精湛的调酒师养成 子任务 1 玛格丽特鸡尾酒的调制与服务 子任务 2 马提尼鸡尾酒的调制与服务 子任务 3 曼哈顿鸡尾酒的调制与服务 子任务 4 威士忌酸鸡尾酒的调制与服务 子任务 5 血腥玛丽鸡尾酒的调制与服务 子任务 6 莫吉托鸡尾酒的调制与服务 子任务 7 B52 轰炸机鸡尾酒的调制与服务	14	
5	任务五 酒吧经营 —— 数字化时代的酒吧管理策略 子任务 1 酒吧运营管理 子任务 2 酒吧成本管理 子任务 3 酒水销售管理	2	

(三) 教学内容与要求

项目/任务名称	思政元素	主要内容	教学目标 (含知识、能力、素质目标)	教学重难点	考核点	参考学时
1. 鸡尾酒探秘之旅 —— 从起源到经典	1. 文化融合 2. 职业认同	1. 鸡尾酒的认识 2. 调酒师职业认知 3. 酒吧的认识	知识目标: 1. 能描述鸡尾酒、调酒和调酒师的概念; 2. 能辨别鸡尾酒的分类及特点; 3. 明晰调酒师应具备的素质; 4. 说出酒吧的功能、分类、经营特点。 能力目标: 1. 能介绍鸡尾酒的历史、文化及调制技巧。 2. 学会对调酒师进行岗位评价及考核; 3. 掌握酒吧的基本管理方法。 素质目标: 1. 学习中西方酒文化, 提升文化融合素养 2. 热爱调酒师职业, 提升职业认同感 3. 培养良好的职业素养, 遵循职业道德, 树立诚信、敬业、严谨的工作态度	重点: 调酒的素质要求 难点: 鸡尾酒的分类及特点	1. 鸡尾酒的特点; 2. 调酒师的素质; 3. 酒吧的布局结构。	2
2. 酒吧的艺术 —— 酒吧员的职业素养与技能	1. 服务意识 2. 规范标准 3. 美学思想	1. 调酒器具 2. 调酒的技巧 3. 装饰物的制作 4. 鸡尾酒载杯	知识目标: 1. 描述调酒各种器具的作用及使用方法; 2. 能说出 4 种调酒基本方法的操作要求; 3. 说出鸡尾酒杯饰的作用及使用情景;	重点: 1. 调酒的技巧 2. 杯饰的制	1. 调酒器具的使用; 2. 四种调酒技巧的操作;	12

			<p>4. 认识各种鸡尾酒载杯。</p> <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确使用调酒器具; 2. 能正确演示 4 种调酒的基本技法; 3. 能制作 5 种鸡尾酒杯饰; 4. 能正确使用各种鸡尾酒载杯。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养良好的职业认同感, 提升岗位服务意识; 2. 遵守行业标准, 养成规范服务习惯; 3. 精心设计鸡尾酒杯饰, 提升美学修养。 	<p>作</p> <p>难点:</p> <p>调酒的技巧</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. 杯饰的制作; 4. 鸡尾酒载杯的辨别。 	
3. 服务之美——酒吧服务员的礼仪与沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒文化自信 2. 食品安全 3. 服务意识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 白兰地的品鉴与服务 2. 威士忌的品鉴与服务 3. 金酒的品鉴与服务 4. 伏特加的品鉴与服务 5. 龙舌兰的品鉴与服务 6. 朗姆酒的品鉴与服务 	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够说出白兰地、威士忌、金酒、伏特加、龙舌兰、朗姆酒、葡萄酒、中国白酒、配制酒的基本知识; 2. 能够说出白兰地、威士忌、金酒、伏特加、龙舌兰、朗姆酒、葡萄酒、中国白酒、配制酒的服务流程。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够正确规范的使用调酒和服务工具, 完成酒水服务场景的模拟操作; 2. 能够灵活运用白兰地、威士忌、金酒、伏 	<p>重点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 九种酒水的基础知识 2. 酒水服务流程 <p>难点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 酒水的品鉴 2. 酒水的服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒水基础知识 2. 酒水服务流程 	34

		<p>7. 葡萄酒的品鉴与服务</p> <p>8. 中国白酒的品鉴与服务</p> <p>9. 配制酒的品鉴与服务</p>	<p>特加、龙舌兰、朗姆酒、葡萄酒、中国白酒、配制酒的基本知识，为顾客提供个性化服务。</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 培养规范操作的服务意识；</p> <p>2. 树立热情友好、宾客至上的服务意识；</p> <p>3. 增强酒文化自信。</p>			
<p>4. 调酒大师之路 —— 技艺精湛的调酒师养成</p>	<p>1. 传承与创新</p> <p>2. 精益求精</p>	<p>1. 玛格丽特鸡尾酒的调制与服务</p> <p>2. 马提尼鸡尾酒的调制与服务</p> <p>3. 曼哈顿鸡尾酒的调制与服务</p> <p>4. 威士忌酸鸡尾酒的调制与服务</p> <p>5. 血腥玛丽鸡尾酒的调制与服务</p> <p>6. 莫吉托鸡尾酒的调制与服务</p> <p>7. B52 轰炸机鸡尾酒的调制与服务</p>	<p>知识目标：</p> <p>能够说出玛格丽特、马天尼、曼哈顿、威士忌酸、血腥玛丽、莫吉托、B52 轰炸机的故事、调制和服务所需要的材料和工具。</p> <p>技能目标：</p> <p>1. 能够按照规范标准和流程，调制出玛格丽特、马天尼、曼哈顿、威士忌酸、血腥玛丽、莫吉托、B52 轰炸机 7 款经典鸡尾酒并进行规范服务。</p> <p>2. 能够运用酒水的基本知识，进行鸡尾酒创新制作。</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 注重安全卫生与出品品质，具有食品安全意识</p> <p>2. 具备创新意识，能够在工作中不断探索和改进。</p>	<p>重点：</p> <p>典鸡尾酒的调酒配方</p> <p>难点：</p> <p>经典鸡尾酒的调制和服务</p>	<p>1. 鸡尾酒调制</p> <p>2. 鸡尾酒服务</p>	<p>14</p>

<p>5. 酒吧经营之道 —— 数字化时代的酒吧管理策略</p>	<p>1. 法律意识 2. 诚信经营</p>	<p>1. 酒吧运营管理 2. 酒吧成本管理 3. 酒水销售管理</p>	<p>知识目标:</p> <p>1. 描述酒吧运营管理方法的原理; 2. 说出酒吧成本管理操作的流程; 3. 讲述酒水销售的技巧。</p> <p>能力目标:</p> <p>1. 能应用酒吧运营管理的基本方法; 2. 会根据案例模拟动作酒吧的成本管理; 3. 能根据顾客需求正确现场演示酒水的销售技能。</p> <p>素质目标:</p> <p>1. 遵守服务行业相关法律法规, 提升法律意识; 2. 提升管理素质, 礼貌待客, 诚信经营。</p>	<p>重点: 酒吧成本管理</p> <p>难点: 酒水销售</p>	<p>1. 案例模拟酒吧的成本管理; 2. 酒水销售技巧。</p>	<p>2</p>
----------------------------------	----------------------------	--	---	---	---------------------------------------	----------

五、学生考核与评价

本课程为考试科目，期评成绩由平时成绩、技能测试成绩、期考（理论考试+技能考试）成绩等组成。理论考试为闭卷考试。平时成绩的考核主要有学习表现、课堂考勤、技能测试（作业）等形式。成本构成为：期评成本=(平时作业×50%+课堂表现×20%+课堂考勤×30%)×30%+(技能考试×50%+理论考试×50%)×70%。

(1) 采用过程性评价和终结性评价相结合的方式。突出过程评价，结合课堂提问、课后作业等手段，加强实践性教学环节的考核，注重平时采分。定量评价和定性评价相结合，教师评价和学生自评、互评相结合，使考核与评价有利于激发学生的学习热情，促进学生的发展。

(2) 考核与评价要根据本课程的特点，改革单一考核方式，不仅关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高，还要重视礼貌待客、诚信经营、遵纪守法等职业素质的形成，以及树立服务意识、精益求精、文化认同、求实创新等良好的意识。

本课程考核评价，如下面表格所示：

《酒水知识与调酒技能》平时成绩考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
平时评价考核	考勤情况	10%	30%
	作业情况	10%	
	课堂表现	10%	
项目实施过程考核	知识点掌握	20%	
	技能点掌握	30%	
	综合素质	10%	
项目综合评价考核	项目完成整体评价	10%	

《酒水知识与调酒技能》课程期末考核表

名称	考核内容	权重	占总分值
期末理论考核	本课程所有项目所涉及的所有知识点。建立理论试题库，学生随机抽题考核。	30%	70%
期末技能考核	本课程所有项目所涉及的所有技能点。建立技能试题库，学生随机抽题考核。	70%	

六、教学实施与保障

（一）授课教师基本要求

1. 师德要求

遵守国家法律法规，忠诚党的教育事业，全面贯彻党的教育方针；具有良好的职业道德，关爱学生，为人师表，教书育人；具有团队协作精神，积极参与教育教学改革，不断提高教育教学水平。

2. 学位要求

具有本科及以上学历，酒水知识与调酒相关专业背景；具有中级及以上职称，具备一定的教学经验和实践能力。

3. 其他要求

具备酒水知识与调酒技巧的专业知识和实际操作能力；具备一定的企业实践经验，了解行业动态和发展趋势；具备较强的沟通和表达能力，能够激发学生的学习兴趣。

（二）教材及参考书选用

1. 教材选用原则

优先原则。优先选用国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材和各级获奖教材，优先选用权威出版机构出版的教材。

实用性原则：教材内容丰富、结构合理，紧密结合行业需求，注重实践操作和案例分析，具有一定的前瞻性和实用性。。

时效性原则：选用近3年出版的新教材或修订版教材，反映最新的行业发展和技术动态。

2. 教材选用建议

《酒水知识与调酒技能》张海玲、易红燕、王高社，湖南师范大学出版社，2021年1月。

《酒水知识与调酒》王勇，华中科技大学出版社，2023年5月。

（三）教学方法与教学策略

1. 教学方法

（1）讲授法：通过教师讲解，系统传授酒水知识和调酒技巧的理论基础。

（2）直观演示法：：利用多媒体教学手段，展示酒水实物、调酒过程等，增强教学的直观性和趣味性。

（3）任务驱动法：具体工作任务驱动学生积极主动地进行实践操作，提高学生的实践

能力和操作技能。

(4) 案例分析法：通过分析行业内的实际案例，帮助学生理解酒水服务和调酒技巧的应用场景和注意事项。

2. 教学策略

贯彻以学生为核心的教学理念，依托项目驱动和任务导向方法，整合信息化教学手段，实现生活情境的融入。通过直观演示凸显核心教学内容，并通过实操练习，深化学生对知识的理解和技能的掌握，全面体现知行合一的教学宗旨。

(四) 教学实训条件要求

1. 校内实训基地

学校建有一间功能齐全的调酒实训室，拥有酒吧标准实训吧台（含内吧与外吧）一个、挂杯架一个、储存柜四个、制冰机一台、半自动咖啡机两台、冰柜一台、调酒器具 100 套、基酒及葡萄酒共 100 瓶。能较好的满足本课程的理论一体教学。

2. 校外实习基地

学校与上海沪华酒店管理有限公司、巴马君澜大酒店、河池大酒店、江苏启东国瑞豪生大酒店等建立校企合作，为学生提供实习、参与实际项目的机会，学生可在河池大酒店、黔安国际大酒店的大堂吧、胡桃里酒吧前面等进行岗位观察和学习调酒技术，或进行酒吧服务、酒吧管理、酒水销售等岗位实践训练，有效地提升岗位实践能力。

(五) 课程资源建设要求

1. 多媒体教学资源

开发教学资源库，完善 PPT 课件、电子教案、习题库、试题库、模拟试卷、视频、录像等课程资源，为学生提供多维、动态、活跃、自主的学习资源。

2. 网络平台资源

积极利用网络平台课程资源，如国家智慧教育公共服务平台，中国大学 MOOC（慕课）平台、国家高等教育智慧教育平台等国家级教学资源《酒水饮料品鉴与制作》课程资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。

3. 实践教学资源

充分利用学校的实训设施设备，将理论与实践相融合，满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 行业资源与案例库

系统地搜集并整理酒店行业的最新资讯、技术标准和规范，打造案例库，选具有代表性的项目案例，这些案例将用于教学分析和实践研讨，以增强学生的行业洞察力和实战能力。

5. 专业课程思政资源

充分利用学校课程思政资源库，将思政元素案例与教学内容相结合，培养学生的服务意识、标准意识、质量意识、文化意识、创新意识，引导学生对标准、行业、核心价值观认同。

七、教学进程与安排

周次	课时	学习任务/项目名称	教学组织 (理论、实操、理实一体)
第一周	2	子任务1 鸡尾酒认知	理论
		子任务2 调酒师职业认知	
		子任务3 酒吧认知	
	2	子任务1 学会使用调酒器具	理实一体
第二周	4	子任务2 学习调酒技巧	理实一体
第三周	4	子任务3 学会装饰物的制作	理实一体
第四周	2	子任务4 认识鸡尾酒载杯	理实一体
第五周	4	子任务1 白兰地的品鉴与服务	理实一体
第六周	4	子任务2 威士忌的品鉴与服务	理实一体
第七周	4	子任务3 金酒的品鉴与服务	理实一体
第八周	4	子任务4 伏特加的品鉴与服务	理实一体
第九周	4	子任务5 龙舌兰的品鉴与服务	理实一体
第十周	4	子任务6 朗姆酒的品鉴与服务	理实一体
第十一周	4	子任务7 葡萄酒的品鉴与服务	理实一体
第十二周	4	子任务8 中国白酒的品鉴与服务	理实一体
第十三周	2	子任务9 配制酒的品鉴与服务	理实一体
	2	子任务1 玛格丽特鸡尾酒的调制与服务	理实一体
第十四周	2	子任务2 马提尼鸡尾酒的调制与服务	理实一体
	2	子任务3 曼哈顿鸡尾酒的调制与服务	理实一体
第十五周	2	子任务4 威士忌酸鸡尾酒的调制与服务	理实一体
	2	子任务5 血腥玛丽鸡尾酒的调制与服务	理实一体
第十六周	2	子任务6 莫吉托鸡尾酒的调制与服务	理实一体
	2	子任务7 B52 轰炸机鸡尾酒的调制与服务	理实一体
第十七周	4	子任务1 酒吧运营管理	理实一体
		子任务2 酒吧成本管理	理实一体
		子任务3 酒水销售管理	理实一体
第十八周		技能抽查	
第十九周		复习	
第二十周		期末考试	