酒店管理与数字化运营专业主要课程

酒店管理与数字化运营专业的主要课程、课程的主要内容、教学要求如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **主要课程** | **主要内容** | **教学要求** |
| 休闲旅游概论 | 主要内容为旅游主体、旅游客体、旅游媒介三方活动的教学内容，具体包括旅游发展历史、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游影响、旅游组织、旅游业可持续发展。 | 使学生掌握旅游学的理论知识；重视使用案例分析、小组讨论、讲授法等方法培养学生分析问题和解决问题的能力；结合祖国美景，融入学生爱国主义教育和生态文明教育，培养学生的爱国主义情感。 |
| 管理学  基础 | 该课程主要讲授管理能力的基础知识和管理能力训练的一些方法。整个课程分四大块，第一部分自我管理能力的训练，它着重于管理者的自我管理训练；第二部分团队管理能力的训练是继前一项目训练以后对组织（团队）的管理，第三部分社会关系管理能力的训练；第四部分团队建设能力是组织（团队）管理的动态的、发展方面的能力要求。 | 1、本课程灵活运用项目教学法、讲授法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。同时利用职教云的平台，利用信息化手段对学生进行学习的引导和管理。2、课程根据知识点提炼出社会主义核心价值观、四个自信、职业道德、工匠精神、中华优秀传统文化、爱国情怀、浙江企业家精神等课程思政元素，通过丰富的思政案例和多样化的教学方法，将思政育人内容与专业知识技能教育内容有机融合，坚持“传知”、“培能”和“育人”并重。 |
| 休闲心理学 | 该课程主要讲授心理学基础知识和休闲活动、休闲者的心理现象。整个课程分为两个模块内容。第一模块为心理学基础知识，重点是使学生掌握心理学基础知识。第二模块为休闲活动与休闲者的心理现象。重点是使学生理解并学会分析具体休息活动中，休闲者的消费心理，并能根据休闲者的心理提供针对性的服务，注重培养学生的观察能力与分析能力以及解决实际问题的能力。 | 使学生掌握酒店服务心理学的基本知识；注重使用讲授法、案例分析法、角色扮演法、情境模拟法培养学生思考能力、解决问题的能力、创新服务能力；通过融入课程思政要素，如中国礼仪文化、服务设计、安全保密意识、第一印象等内容，培养学生宾客至上的服务意识和勤劳敬业的职业道德。 |
| 酒店经营与管理 | 本课程是“项目化课程”体系的一部分，采用项目化教学模块编排方式，研究酒店企业一般管理活动。课程主要内容分为酒店管理概述、人力资源管理、酒店会计、收益管理、组织管理、市场营销管理、服务质量管理、前厅管理、客房管理、餐饮管理、工程管理、安保管理等。 | 本课程要求学生掌握饭店概述与发展历史、饭店运营与管理理论、饭店部门组织与职能、以及饭店绿色化和智慧化的发展趋势。着重职业核心能力，通过项目化、情境化、仿真式等方法，引导学生将所学知识应用于实践，理论联系实践，引导学生做好职业生涯规划，加深对职业素养和对专业的理解，形成专业认同感和岗位认同感。‌旨在培养具备坚定政治素养、‌基本科学文化素养、‌良好职业道德的高素质技术技能创新人才，‌能够胜任高星级酒店及同类型企业的部门‌运营与管理工作。 |
| 英语口语实训 | 本课程教学内容共有9个单元，主要内容包括：假期、派对、讨论环境、大学生活、租房子、餐厅点餐、住酒店、求职等场景的对话、句式、语法知识。 | 充分考虑高职酒管专业的人才培养需求，以就业为导向，突出实用性和应用性，采用“学+练+用”教学模式，以学生学习知识点为基础，通过模仿老师和音频的发音进行练习，实现现实场景运用。全面学习英语音标、单词和基础语法知识，为学生能够准确、流利地表达个人想法夯实基础。加强中西文化对比教学，通过讨论不同文化背景下的交流习惯、礼仪规范等，增进学生对多元文化的理解和尊重，提升跨文化交际能力，同时弘扬中华优秀传统文化，增强民族自豪感。 |
| 酒店英语 | 本课程教学内容共有13个单元，主要内容包括：餐饮部、前厅部、入住登记、客房部、在美国打电话的秘诀、如何有效地利用顾客投诉、健身中心、餐饮业收银员、食品服务部经历、点菜服务、酒水服务、餐桌礼仪及在未来技术时代中付餐费等主要部门或服务项目中所涉及的情景对话、常用句式和专业术语等内容。 | 1.帮助学生掌握基础的语法和词汇。学习常用的句型和语法规则，以便能够准确地表达自己的意思。丰富的词汇练习，以帮助学生扩大词汇量并提高语言表达能力。2.学习与酒店运营、客户服务、预订和接待等相关的词汇和短语。通过模拟真实场景，例如前台接待、客房预订和餐厅服务，学生可以更好地理解和运用这些专业术语。3.培养学生的文化意识，并提供跨文化交流的技巧。学生需要了解不同国家和地区的文化差异，以及如何在与不同文化背景的客人和同事交流时避免冲突和误解。4.注重学生的写作和沟通技巧。学生需要学习如何撰写电子邮件、报告和其他商务文件，并掌握有效的沟通技巧，以便能够与客人和同事进行清晰、准确的书面交流。5.参观酒店、实地考察和实习等方式，亲身体验酒店行业的工作环境，并将所学知识应用到实际工作中。 |
| 酒店人力资源管理理论与实操 | 该课程主要包含酒店人力资源管理概念及特点。课程要求学生能画出酒店机构设置及人员配置，了解酒店人员配置。酒店人力资源管理的过程及主要内容；要求学生掌握如何设计员工工作职责，同时掌握不同类型酒店的机构设置。酒店人力资源管理的基本原理；要求学生熟悉酒店人力资源管理的运行环境的同时，完成人力资源理论教学和实践训练。 | 课程遵循以课堂、实践一体化和以“工作任务”为导向的教学原则。组织学生参加各类人力资源管理技能竞赛，以赛促学、以赛促练，提升学生的专业技能和综合素质。引导学生积极考取相关职业资格证书，如人力资源管理师、酒店职业经理人等，增强学生的行业认可度和就业竞争力。注重学生综合素质的培养，包括沟通协调能力、团队合作能力、领导力等，为学生未来的职业发展奠定坚实基础。 |
| 餐饮服务与数字化运营 | 本课程在教学内容上主要分为三个部分。第一部分内容主要介绍酒店餐饮部门的基本情况，包括餐饮部的基本概况、组织机构设置以及数字化运营的基础概念。第二部分内容详细讲述餐饮服务的具体流程，涵盖餐饮服务基础技能、中餐服务、西餐服务以及数字化工具在服务中的应用。第三部分内容深入探讨餐饮部门的基本管理知识，包括餐饮营销管理、餐饮成本管理、餐饮服务质量管理以及数字化运营策略。 | 1.结合酒店餐饮部门的实际工作需求，精心挑选学习项目，并明确每个项目的知识与技能目标，特别是数字化运营的相关技能。2.强调理论与实践的结合，通过分析真实案例，采用案例教学法，促进学生对知识点的深入理解，同时激发学生的主动学习和参与热情。3.特别强调数字化运营的重要性，教授学生如何运用数字化工具和平台来提升餐饮服务的效率、顾客体验以及管理效能。4.通过融入课程思政要素，使学生了解中外饮食文化，突出中国饮食文化输出，讲好中国饮食故事，树立餐饮安全责任意识。 |
| 客房服务与数字化运营 | 该课程主要讲授客房服务与管理的基础知识。整个课程包含认识客房部、设计客房产品、客房清洁保养、维护公共区域、提供对客服务、管控客房用品、保障客房安全、认识客房数字化及运用客房数字化管理九大项目，将数字化管理与服务理念融入实际课程中去。 | 课程遵循“教、学、辩”的教学模式。采用任务驱动教学、分组讨论法、情境案例法等多种教学方法。在课程中融入酒店行业的职业道德规范、服务意识、社会责任感等内容，引导学生树立正确的职业观念，培养良好的职业素养和道德情操。引导学生参与客房服务的创新设计，如绿色客房、智能客房、无人酒店等概念的提出与实施，培养学生的创新思维和问题解决能力。 |
| 前厅服务与数字化运营 | 本课程在教学内容设计上采用“四段式”学习即将教学内容分为四个部分，第一部分讲述酒店前厅的基本概述。第二部分讲述前厅服务，包括预订服务、前台接待服务、礼宾服务、问询服务、商务中心服务、总机服务、收银服务等内容。第三部分讲述酒店前厅基本管理知识，包括前厅销售管理、前厅内外协调沟通等内容。第四部分讲述前厅数字化运营。 | 充分考虑高职酒管专业的人才培养需求，以就业为导向，突出理论的落地性，结合理论知识与实际操作，使学生全面掌握前厅服务的各项技能和管理知识。充分利用项目教学、案例分析法、情景模拟法、讨论法、讲授法、现场教学、多媒体教学和网络教学等多种教学方法提高教学效果，注意培养学生的分析问题和解决问题的能力。强调服务意识、礼貌礼仪、沟通能力、应变能力和团队合作精神等职业素养的培养。 |
| 酒店数字化营销 | 本课程旨在培养学生的酒店营销理念，并结合数字化工具和平台，以酒店营销计划的制定、市场营销环境的数字化分析、消费者购买行为的在线追踪、营销调研的数字化方法、目标市场决策的数据分析、产品策略的数字化展示、价格策略的动态调整、渠道策略的数字化整合、促销沟通的数字化执行等模块，将酒店市场营销的各个方面以工作顺序进行串联教学，并特别强调数字化营销策略在现代酒店营销中的重要性。 | 使学生掌握酒店数字化营销的理论知识，注重使用数字化营销工具，采用案例分析、小组合作等 方法使学生能够理解并运用数字化技术进行市场分析、消费者行为研究和营销策略制定，培养学生解决问题能力和创新能力。通过融入思政要素，例如新媒体工具技能、新媒体运营及推广、短视频营销及直播营销等内容以及“一带一路”、新消费国货品牌等案例培养学生的职业认同感和社会责任感。 |
| 酒店服务礼仪 | 该课程主要包括以下模块。树立礼仪意识，个人形象与职业形象，待人接物礼仪，礼宾次序和仪式礼仪，酒店前厅/客房服务礼仪，餐饮服务接待基本礼仪。通过六大模块的深入学习与训练，使学生能更深刻地体会在实际操作与管理过程中所需要的服务礼仪专业知识。 | 1.以职业素养的培养为核心，培养学生从事基层管理工作的礼仪技能与规范。将学生培养成为“有端庄大方的仪表、有优雅得体的举止、有诚恳谦逊的人格、有善良美好的心灵”——具有良好的个人修养、职业风范及行业适应性的高素质人才。2.按照“以职业养成训练为主线，以情境教学为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求，以社会人、职业人的礼仪素养为中心构建课程体系。3.紧紧围绕酒店实际工作需要来选择和组织课程内容，同时根据后续课程的衔接和酒店各部门职业岗位的需求，统筹考虑来选取教学内容。4.突出工作任务与知识的联系，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的职业能力。 |
| 数字化运营概论 | 该课程旨在培养学生酒店行业数字化基础素养，为后续学习专业课程的学习做必要的知识储备。课程主要包括以下模块：认识酒店数字化运营基础、了解影响酒店数字化运营的关键技术、了解酒店客户体验数字化运营应用场景、了解酒店数字化运营应用场景及展望未来酒店数字化创新。通过五大模块的学习，帮助学生提高数字化素养，增强对酒店行业数字化发展趋势的认知，以及掌握基础的数字化工具操作能力。 | 1.主要采用项目制方式进行授课，案例引入，学生讨论分析；教师评析并讲解基本知识点；2.理论结合实训、讲练结合，传统讲授结合小组实践，提高学生数字化工具运用能力；3.学会理论联系实际，根据所学知识对酒店数字化运营现状作出评价并提出提升建议；4.充分考虑到数字技术对行业带来的深刻变革，要充分利用数字化技术提高酒店运营效率，培养数字化前瞻意识。 |
| 前厅信息系统实务 | 酒店前厅信息系统的课程主要教学内容包括酒店前厅管理信息系统的基本概念、功能和应用。首先，课程会详细介绍前厅管理信息系统的基本组成，如客户信息管理、预订系统、入住和退房处理等核心模块。接着，学生将学习如何利用这些系统模块进行高效的客户服务和酒店运营。此外，课程还会涉及前厅信息系统的数据分析和报告功能，帮助学生理解如何通过数据分析来优化酒店的经营策略。 | 1.理论知识与实践技能并重：学生需要掌握酒店前厅信息系统的基本理论和知识，同时能够熟练操作相关系统，完成客户信息管理、预订处理、入住和退房等实际任务。2.数据分析与决策能力培养：课程将注重培养学生的数据分析能力，使学生能够利用前厅信息系统的数据报告来评估酒店运营状况，并为管理层提供决策支持。3.职业素养与服务意识提升：在教学过程中，强调培养学生的职业素养和服务意识，提升学生的社会责任感，并树立“四个自信”。 |
| 餐饮信息系统实务 | 餐饮信息系统实务的课程主要教学内容包括餐饮信息系统实务的基本概念、功能和应用。课程会详细介绍前厅管理信息系统的基本组成，如客位信息管理、餐饮点单系统、品项信息管理等核心模块。学生将学习如何利用这些系统模块进行高效的客户服务和餐厅运营。 | 通过本课程的学习，使学生掌握大中型餐饮酒店信息管理相关工作所需的理论知识，具有熟练的餐饮信息系统相关操作技能，具有较强的信息化意识和良好的操作规范，能够胜任在餐饮业中信息管理系统的操作、维护等相关岗位工作，为成为高端技能型酒店管理人才打下信息管理技术基础。同时，课程当中也增加现代酒店信息技术发展历史、安全风险意识等思政内容，确保学生形成符合行业特点的数字化餐饮管理理念，增强职业认同感。 |
| 市场营销信息系统实务 | 市场营销信息系统基础：学生需要掌握客户关系管理的基本理论知识，理解CRM在酒店业中的应用及其对提升客户满意度、增强客户忠诚度的重要性。这包括学习如何通过CRM系统收集和分析客户数据，以及如何利用这些数据分析客户行为和偏好，为酒店营销策略提供依据。技术应用与系统实操：教学中会侧重于系统的配置、数据输入、查询和报告生成等实操技能的培养。同时，结合现代信息技术，如大数据分析、人工智能在酒店客户关系管理中的应用，提高学生对行业软件的操作熟练度和技术支持能。详细介绍CRM系统的功能、应用和在酒店管理中的应用（酒店预订、客房管理、餐饮服务，宴会服务等方面）。 | 使学生掌握CRM的理论知识，注重通过案例情景教学、团队合作等教学方式，培养学生解决问题能力和够根据市场变化灵活运用市场营销信息系统解决问题的 创新能力。在课程教学过程中，注重增加诚信经营、社会责任意识、团队意识、创新意识等思政元素，培养学生的职业认同感和职业道德。 |
| 酒店财务管理 | 本课程的授课对象是酒店管理专业的学生，本课程的教学任务是全面、系统、准确地向学生们介绍财务管理的基础理论、方法和内容。具体讲授企业筹资管理、投资管理、资产管理、成本费用管理、收入管理、税金及利润管理、财务分析等内容。通过该课程的基础理论教学、案例分析等一系列教学活动，培养同学们将财务管理的新理论、新方法、新思路与企业面临的现实问题和管理实践相结合，具体分析问题，解决问题。 | 使学生掌握酒店财务管理的理论知识，注重使用启发式、互动式的教学方法培养学生分析企业财务问题和解决问题的能力。在课程教学中，注重增加实事求是、诚实守信、知法守法、严谨保密等思政元素和内容，引入财务管理的相关政策文件，培养学生的职业认同感和职业道德。 |
| 品牌酒店概述 | 本课程是一门理论性较强的课程，是基于旅游与酒店行业对学生的基本素养要求、知识要求、能力要求进行设计，讲究理论学习，加强学生思考和用理论指导实践的能力，使学生了解酒店行业的发展历程、不同品牌酒店的经营情况，形成系统的酒店服务和运营的思维，建立起对酒店行业的正确认知以及对未来发展趋势的预测。 | 使学生掌握酒店品牌学的理论知识，注重使用讲授法、案例分析法、小组讨论法培养学生解决问题能力和创新能力。同时，增加酒店业可持续发展、人工智能应用、企业责任等思政元素，培养学生的职业认同感和社会责任感。 |
| 酒店星级评定标准 | 该课程旨在培养学生对酒店星级评定标准的认知，注重标准的实操运用。课程要求学生掌握酒店星级评定流程及注意事项，能够根据标准对酒店作出星级评定，并能根据评定结果提出整改建议。 | 1、引入行业案例，学生讨论分析；教师评析并讲解基本知识点，帮助学生掌握评定标准要点及注意事项；2、遵循以课堂、实践一体化和以结果为导向的教学原则；3、学会理论联系实际，掌握运用所学星级评定相关知识分析酒店实际存在的问题并提出相应整改建议的能力。 |
| 咖啡厅创业基础知识 | 本课程主要对学生进行专业有关的如咖啡厅创业策划、工商税务注册、门店装备、经营管理组织、制作技能等创业实践知识的传授和训练安排，使教师能进行有的放矢地进行教学。内容包括知识和技能训练两大部分。 | 采用理实一体、教学做相结合的教学模式，注重实用性知识技能训练，着重培养学生的动手能力和实践操作技能，包括咖啡制作、设备使用、店面管理等，让学生在实践中体验劳动的价值。将咖啡厅创业所需的专业知识与创新创业理念相融合，鼓励学生发挥创新思维，探索咖啡厅的新模式、新业态。同时，鼓励学生考取相关职业资格证书，增强就业竞争力。将岗位、课程、竞赛、证书等元素有机融合，形成综合育人模式，全面提升学生的综合素质和能力。 |
| 酒店职业经理人 | 本课程主要教授酒店企业一般管理活动和酒店经理人必备知识、能力、技能。主要包括理解酒店企业活动发展的机理，掌握企业的运行规律，模拟人际关系处理能力，危机处理能力，组织建设能力，团队建设能力，爱岗敬业能力等各项从事酒店企业管理工作的能力。 | 使学生掌握酒店职业经理人的知识和技能，灵活运用项目教学法、讲授法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法和实训作业法等教学方法，培养学生解决问题能力 ；注重使用劳动教育方法，增加企业课堂和企业志愿实践活动，企业课堂主要利用企业业师授课、学生实地酒店参观讲授、企业高级职业经理人讲座、学生与酒店经理人互动讨论会等形式，逐步提升学生专业技能和经理人能力。然后创设各类酒店接待志愿活动，鼓励学生参加，在实践中提升对酒店行业的认知，培养职业认同感。 |

如有调整，以最新为准。