

河南省中等职业学校
酒店管理基础课程标准
(2025 年)(试行)

目 录

一、课程性质与任务	1
(一) 课程性质	1
(二) 课程任务	1
二、课程目标与要求	1
三、课程结构与内容	2
(一) 课程结构	2
(二) 课程内容	3
四、学生考核与评价	5
(一) 评价原则	5
(二) 评价方式	5
(三) 评价结果运用	6
五、课程实施与保障	6
(一) 课程实施	6
(二) 教学条件	7

一、课程性质与任务

（一）课程性质

酒店管理基础是研究酒店运营管理基本规律与服务规范应用的课程，是现代酒店行业高质量发展的重要支撑。酒店管理基础课程是中等职业学校旅游服务类专业的专业核心课程，主要内容包括酒店基本概念、组织架构、核心岗位服务流程及基础运营管理方法。

（二）课程任务

本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，对接酒店行业一线岗位对技能人才的现实需求，使学生掌握旅游服务类专业必备的酒店运营基础理论、核心岗位服务规范等知识和技能，具备从事酒店前厅、客房、餐饮、康乐等岗位基础服务与协同工作的能力，养成爱岗敬业、诚信服务、高效协作的素质，为后续专业课程学习及未来职业发展奠定坚实基础。

二、课程目标与要求

本课程立足中等职业教育人才培养定位，通过系统的理论学习、实践训练和综合应用，应达到以下目标与要求。

1. 能识别与区分酒店行业主要概念、业态类型及组织架构，了解其基本功能及应用场景。
2. 会观察、描述与分析酒店服务典型现象或案例，理解其内在联系与基本原理。
3. 能运用酒店服务基本方法与沟通技巧，按要求完成基础性接待与咨询任务。
4. 掌握前厅、客房、餐饮、康乐核心服务流程的主要环节与要求，能按规范执行前厅、客房、餐饮、康乐核心服务流程。
5. 能识别并处理酒店服务中的常见问题，准确描述状况并分析成因。
6. 会查阅酒店服务标准、操作规范等相关资料，获取有效信息以支持学习与工作。
7. 具备协作意识，能在团队中有效沟通，配合完成综合性服务任务。
8. 树立规范意识，能遵守酒店操作要求并正确使用服务设施与资源。
9. 了解酒店行业的发展动态与趋势，具备适应行业变化的初步意识。
10. 能对完成的服务工作进行总结反思，具备持续改进服务质量的意愿和能力。
11. 掌握酒店安全与卫生管理的基本要求，能在工作中践行安全操作规范。

12. 具备诚信服务、爱岗敬业的职业意识，能自觉维护酒店行业职业形象。
13. 会运用基础服务礼仪知识，在工作中展现规范得体的职业行为。

三、课程结构与内容

（一）课程结构

本课程由 7 个教学项目构成，包括酒店认知、走进前厅部、走进客房部、走进餐饮部、走进康乐部、走进酒店其他管理部门、深入酒店服务质量管理。

本课程主要内容及参考学时如下。各学校可结合教学实际情况，在保障课程目标达成的前提下，灵活分配各教学内容的学时数。

项目	内容	参考学时
酒店认知	掌握酒店的概念、作用、类型	8
	了解酒店的发展历程	
	掌握酒店的组织架构及各部门职责	
	酒店员工的基本素养	
走进前厅部	前厅部认知	12
	前厅部工作环境	
	前厅部服务内容	
走进客房部	客房部认知	12
	客房部工作环境	
	客房部服务内容	
走进餐饮部	餐饮部认知	12
	餐饮部工作环境	
	餐饮部服务内容	
走进康乐部	康乐部认知	12
	康乐部工作环境	
	康乐部服务内容	

续表

项目	内容	参考学时
走进酒店其他管理部门	人力资源部	12
	工程部	
	营销部	
	财务部	
	安全部	
深入酒店服务质量管理	认识酒店服务质量	4
	掌握对客沟通技巧	
	处理客人投诉	
合计		72

（二）课程内容

项目	任务描述	教学内容与要求
酒店认知	1. 学习酒店的概念、作用、类型，并准确区分不同酒店业态的核心特征。 2. 梳理酒店行业发展历程。 3. 学习酒店的组织架构及各部门的职责。 4. 学习酒店员工的职业素养	1. 掌握酒店的概念、作用、类型，以及不同酒店业态的核心特征与定位，能够通过案例准确区分类型。 2. 了解酒店行业的发展阶段与趋势，熟悉酒店的组织架构及各部门的核心职责。 3. 理解酒店的组织架构。 4. 掌握酒店员工的职业素养
走进前厅部	1. 认识前厅部在酒店运营中的核心地位与作用，掌握前厅部岗位职责、服务规范及基础礼仪要求。 2. 认识大堂的布局和环境。 3. 按标准流程完成客人预订、入住登记、退房结算等操作	1. 掌握前厅部在酒店运营中的地位与作用，熟悉前厅服务人员的岗位职责、职业素养与礼仪规范，能规范展现前厅服务形象。 2. 熟悉大堂的布局和环境。 3. 掌握前厅服务的标准流程，能够独立完成基础性服务操作
走进客房部	1. 认识客房部在酒店运营中的核心地位与作用，掌握客房部各岗位工作职责、服务规范及基础礼仪要求。 2. 认识客房的布局。 3. 熟练掌握基础服务的核心流程，能根据不同客群需求适配服务内容	1. 掌握客房部在酒店运营中的地位与作用，明确其对客户满意度和酒店口碑的核心影响，熟悉客房服务员、楼层领班、客房中心文员等关键岗位的职责，掌握客房服务人员的职业素养与礼仪规范，能规范展现客房服务形象。 2. 熟悉客房的布局。 3. 掌握客房清洁流程，能根据不同客群特点调整服务方式与细节

项目	任务描述	教学内容与要求
走进餐饮部	1. 认识餐饮部在酒店运营中的核心地位与价值,掌握餐饮部核心岗位的工作职责、服务准则及职业礼仪要求。 2. 认识餐厅的布局和环境。 3. 学习餐饮部各类服务的核心内容与操作要点,能按要求完成基础服务事项	1. 掌握餐饮部的概念及在酒店中的核心地位,明确其在营收贡献、客户体验提升、品牌形象塑造中的关键作用;熟悉服务员、传菜员、收银员、厨房厨师、餐厅领班等核心岗位的具体职责,掌握餐饮服务人员的职业素养。 2. 熟悉餐厅的布局和环境。 3. 掌握餐饮部核心服务内容,了解宴会服务中的席位安排、流程配合等关键事项,能配合完成基础的宴会服务工作
走进康乐部	1. 认识康乐部在酒店运营中的核心地位与价值,掌握康乐部核心岗位的工作职责、服务准则及职业礼仪要求。 2. 认识康乐部的工作环境。 3. 学习康乐部各类服务的核心内容与操作要点,能按要求完成基础服务事项	1. 掌握康乐部的概念及在酒店中的核心地位,明确其在提升客户黏性、丰富服务体系、增强酒店竞争力中的关键作用,能规范展示康乐服务人员的职业形象。 2. 熟悉康乐部的工作环境。 3. 掌握康乐部核心服务内容、核心流程与操作要点,了解专项服务中的专业辅助要点,能配合专业人员完成基础的专项服务工作
走进酒店其他管理部门	1. 认识人力资源部的地位与作用。 2. 认识工程部的地位与作用。 3. 认识营销部的地位与作用。 4. 认识财务部的地位与作用。 5. 认识安全部的地位与作用	1. 掌握人力资源部在酒店的重要地位,明确其在人员招聘配置、培训开发、绩效薪酬管理、员工关系维护等方面的关键作用。 2. 掌握工程部在酒店的重要的地位,熟悉其在酒店设施设备安装、维护、检修及改造中的核心作用。 3. 掌握营销部在酒店的重要地位,明确其在市场调研、客源开发、产品策划、品牌推广、客户关系管理等方面的作用。 4. 掌握财务部在酒店的重要地位,熟悉其在资金核算、预算管理、成本控制、财务分析、收银监管等方面的核心作用。 5. 掌握安全部在酒店的重要地位,明确其在宾客安全、员工安全、财产安全、消防安全及突发事件处置等方面的作用
深入酒店服务质量管理	1. 认识酒店服务质量。 2. 规范对客沟通技巧。 3. 学会处理客人投诉	1. 掌握酒店服务质量的核心定义,明确服务质量对酒店品牌口碑、客户留存及营收的核心影响。 2. 掌握酒店对客沟通的核心原则及基础礼仪规范。 3. 掌握客人投诉的常见类型及处理的核心原则,熟练掌握投诉处理的标准流程

四、学生考核与评价

（一）评价原则

1. 坚持立德树人

把立德树人成效作为评价的根本标准，注重学生理想信念、爱国情怀、品德修养和职业道德的培育，将践行社会主义核心价值观贯穿于评价全过程。

2. 促进全面发展

落实德智体美劳全面发展的评价要求，注重考查学生的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，关注学生创新精神、个性发展与综合职业能力的达成，促进学生健康成长、全面发展。

3. 突出能力导向

体现职业教育类型特色，根据旅游服务类专业特点，设计体现服务管理、宾客接待、运营协调等专业特色，以考核酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务等为重点的评价内容和方式。

4. 注重多元评价

强化过程评价，改进结果评价，探索增值评价，健全综合评价。鼓励社会评价和学校评价相结合，教师评价和学生评价相结合。

5. 推动技术赋能

充分利用数字技术，提高教育评价的科学性、专业性、客观性。

（二）评价方式

1. 过程评价

通过课堂互动、实训操作、服务案例分析等环节，重点考查学生在服务礼仪、岗位实操与沟通协作等方面的表现。

2. 结果评价

采用技能考核、服务流程模拟、案例分析报告等方式，检验学生在前厅、客房、餐饮服务等方面的综合运用能力。

3. 增值评价

重点考查学生在服务技能熟练度、沟通应变能力方面的进步幅度，关注个体发展与提升，探索纳入学生成长档案。

4. 综合评价

不仅关注知识的学习、技能的训练，还要注重职业综合素质和行动能力的培养，促进学生全面发展。

（三）评价结果运用

1. 服务学生发展

通过评价结果帮助学生认识在前厅部、客房部、餐饮部等岗位技能，以及客户沟通、投诉应对、团队协作等综合能力的优势与不足，为后续课程学习、选择适配的就业岗位及制定贴合行业需求的职业规划提供依据。

2. 改进教学工作

教师根据学生在酒店业态认知、安全管理规范等知识点，以及前厅流程操作、客房清洁标准等技能点的评价结果，及时调整教学中的薄弱环节，优化实训指导方法，针对性强化重点难点内容的教学，提升教学的精准性与实效性。

3. 完善课程建设

将服务技能、沟通协作、职业素养等核心评价维度的评价结果作为优化实训资源配置，完善前厅、客房、餐饮等实训场景与设备的重要参考。

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 教学要求

落实立德树人根本任务，根据本课程目标、内容特点和学生认知基础，以学生为中心设计教学活动。有机融入爱岗敬业、诚信服务、安全责任、文化自信等思政元素。对接酒店职业能力要求，贯彻理实一体化理念，以前厅接待、客房服务、餐饮运营等为载体，通过案例教学、情境模拟、实操演练等方式，引导学生在解决问题中掌握酒店岗位核心技

能。积极运用现代信息技术，优化实训操作、流程模拟等教学过程。

2. 教材编写要求

教材编写须遵循旅游类专业教学标准和酒店管理基础课程标准，基于酒店服务典型工作任务设计内容，突出岗位实操的实用性与针对性。结构设计应适配理实一体化、任务驱动等教学模式需求，配套开发微课视频、实训指导手册、虚拟仿真等数字资源。

3. 课程资源开发与利用要求

文本资源方面，开发学习材料、实习实训手册等教学材料。

数字化资源方面，构建涵盖音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等在内的资源体系。

（二）教学条件

1. 师资配备要求

主讲教师应持有相应专业的教师资格证书，具备旅游管理、酒店管理或相关专业本科及以上学历背景及教学能力，能够胜任酒店管理基础的理论与实践教学。

课程负责人应具有中级及以上职称，具有 5 年以上教学或行业实践经验。

兼职教师可聘请来自行业头部企业，具有中级及以上酒店职业资格证书或有丰富行业从业经验的人员承担实践教学指导。

教学团队应定期开展教研活动，共同研课备课，提升教学效果。

2. 教学设施要求

专业教室应具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

校内实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接酒店前厅、客房、餐饮等真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展入住登记、客房清洁、餐饮服务、投诉处理等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

校外实训场所应符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习

基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议，能提供与学生规模相适应的实习实训岗位，配备指导教师，保障实习实训顺利进行。

编制人员及单位：

张家森	洛阳文化旅游职业学院
刘志恒	洛阳文化旅游职业学院
马新丽	栾川县中等职业学校
刘文慧	栾川县中等职业学校
仝培琰	栾川县中等职业学校
项 莉	洛阳市中等职业学校
席景霞	栾川县中等职业学校
张永海	洛阳市中等职业学校
赵嘉乐	洛阳文化旅游职业学院
马云洋	洛阳文化旅游职业学院