

## 《酒店电子商务运营实践》本科课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程名称	(中文) 酒店电子商务运营实践				
	(英文) Operation of Hotel e-Commerce Management System				
课程代码	2060723	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	0	实践学时	32
开课学院	商学院	适用专业与年级		旅游管理/大三本科生	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式		考查课	
选用教材	酒店管理信息系统实务 穆林 上海交大出版社, 2011			是否为马工程教材	否
先修课程	现代酒店管理 2060594 (2)				
课程简介	<p>《酒店电子商务运营管理》是旅游管理专业的一门系级选修课,旨在培养学生的基础知识、实践技能以及对行业技术趋势的洞察力。通过系统学习,学生将掌握酒店电子商务运营的核心知识,熟练运用酒店信息系统(PMS)及相关智能化工具,提升酒店运营效率与客户体验。课程分为四大模块:首先,学生将深入了解酒店电子商务的基本概念、发展趋势、PMS系统的核心功能以及人工智能、大数据等前沿技术在酒店行业的应用;其次,课程聚焦于PMS系统的实际操作,包括客户资料管理、预订流程、前台接待、收银结账、夜审与房务管理等核心任务,并结合动态定价、智能客服等智能化工具,帮助学生掌握高效运营的技能;然后,学生将学习如何运用智能化预订工具、采集与分析酒店运营数据,并通过数据可视化技术为决策提供支持,优化酒店运营流程;最后,课程探讨PMS系统的未来发展方向,以及人工智能、物联网等技术的创新应用。通过本课程的学习,学生不仅能够掌握酒店电子商务运营的基础知识与实践技能,还能培养在数字化环境中的创新思维与问题解决能力,为未来的职业发展打下坚实基础。</p>				
选课建议与学习要求	适合旅游管理专业三年级、有相关专业课学习基础的学生学习。				
大纲编写人			制/修订时间	2025.02.18	

专业负责人	华玉	审定时间	2025.02.22
学院负责人	尹卫华	批准时间	2025.02.28

## 二、课程目标与毕业要求

### (一) 课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	掌握酒店电子商务运营的基本知识，熟悉酒店信息系统（PMS）的核心功能与操作流程
	2	了解人工智能、大数据等技术在酒店电子商务中的应用场景与发展趋势
技能目标	3	能够熟练操作 PMS 系统，完成客户资料管理、预订、接待、收银、夜审等核心任务
	4	能够分析酒店运营数据，提出优化建议并制定解决方案
素养目标 (含课程思政目标)	5	增强学生对酒店行业技术发展趋势的敏感度，培养学生在数字化环境中的问题解决能力，提升职业竞争力
	6	

### (二) 课程支撑的毕业要求

LO1 品德修养：拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。  
⑤LO15 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。

LO2 专业能力：具有人文科学素养，具备从事某项工作或专业的理论知识、实践能力。  
⑥LO26 具备旅游业务操作能力，具备旅游相关岗位的服务技能，能够对旅游企业的业务流程进行信息化操作。

LO6 协同创新：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员，善于自我管理和团队管理；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。

③LO63 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。

### (三) 毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
LO1	⑤	H	增强学生对酒店行业技术发展趋势的敏感度，培养学生在数字化环境中的问题解决能力，提升职业竞争力	100%
LO2	⑥	H	了解人工智能、大数据等技术在酒店电子商务中的应用场景与发展趋势	10%

			掌握酒店电子商务运营的基本知识，熟悉酒店信息系统（PMS）的核心功能与操作流程	10%
			能够熟练操作 PMS 系统，完成客户资料管理、预订、接待、收银、夜审等核心任务	80%
LO6	③	H	能够分析酒店运营数据，提出优化建议并制定解决方案	100%

### 三、实验内容与要求

#### （一）各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	酒店电子商务与信息系统概述	④复合型	0	4	4
2	PMS 系统操作与实践	④复合型	0	22	22
3	智能化工具与数据分析	④复合型	0	4	4
4	未来趋势与创新实践	④复合型	0	2	2

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

#### （二）各实验项目教学目标、内容与要求

<p><b>实验 1：酒店电子商务与信息系统概述</b></p> <p>教学目标：</p> <p>①理解酒店电子商务的基本概念和发展趋势，掌握酒店信息系统（PMS）的功能与架构，了解人工智能、大数据等技术在酒店行业的应用</p> <p>②能够结合实际案例分析酒店电子商务的发展趋势，能够理解 PMS 系统在酒店运营中的作用，能够识别并讨论新兴技术在酒店行业的应用价值</p> <p>③增强学生对酒店行业数字化转型的敏感度，提升学生对新技术在酒店运营中应用的思考能力</p> <p>教学内容：</p> <p>1.1 酒店电子商务的基本概念与发展趋势</p> <p>1.2 酒店信息系统（PMS）的功能与架构</p> <p>1.3 人工智能、大数据等技术在酒店行业的应用</p>
<p><b>实验 2：PMS 系统操作与实践</b></p> <p>教学目标：</p>

<p>①掌握 PMS 系统中客户资料管理、预订操作、前台接待、收银结账、夜审与房务管理的具体功能和流程，理解不同模块之间的关联性和协同作用</p> <p>②能够熟练操作 PMS 系统，完成客户资料录入、预订处理、前台接待、收银结账、夜审与房务管理等任务，能够处理实际操作中可能出现的问题，并提出解决方案</p> <p>③培养学生的问题解决能力，提升学生在实际操作中的规范性和准确性</p> <p>教学内容：</p> <p>2.1 客户资料的管理与维护</p> <p>2.2 基本预订、预订进阶与团队预订操作</p> <p>2.3 前台接待入住与在店客人服务</p> <p>2.4 收银与结账离店操作、夜审与房务管理</p>
<p><b>实验 3：智能化工具与数据分析</b></p>
<p>教学目标：</p> <p>①了解智能化预订工具的功能，理解酒店运营数据的采集、分析与可视化的流程，学习基于数据的决策支持方法与运营优化策略</p> <p>②能够采集酒店运营数据，并运用数据分析工具进行分析与可视化，进而提出优化建议</p> <p>③培养学生对数据的敏感度和分析能力，提升学生在数字化环境中的问题解决能力</p> <p>教学内容：</p> <p>3.1 智能化预订工具概述</p> <p>3.2 酒店运营数据的采集、分析与可视化</p> <p>3.3 基于数据的决策支持与运营优化</p>
<p><b>实验 4：未来趋势与创新实践</b></p>
<p>教学目标：</p> <p>①了解 PMS 系统的未来发展方向，掌握人工智能与物联网技术在酒店中的创新应用场景</p> <p>②能够结合未来趋势，设计智能化酒店运营方案，并通过小组合作完成方案设计</p> <p>③提升学生对酒店行业技术发展趋势的敏感度和适应能力</p> <p>教学内容：</p> <p>4.1 PMS 系统的未来发展方向及新技术的应用</p> <p>4.2 案例分析与成果展示</p>

**(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系**

实验项目名称	课程目标				
	1	2	3	4	5
酒店电子商务与信息系统概述	√	√			√
PMS 系统操作与实践	√		√		√
智能化工具与数据分析			√	√	√

未来趋势与创新实践		√			√	
-----------	--	---	--	--	---	--

#### 四、课程思政教学设计

<p>一、课程思政目标</p> <p>通过本门课程的学习，不仅提升学生的专业知识和技能，还培养学生的社会责任感、创新意识、职业素养和文化自信，树立正确的职业道德观念和服务意识，实现知识传授与价值引领的有机统一。</p> <p>二、思政元素融入本门课程的具体形式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在讲解酒店电子商务和PMS系统时，引入数据隐私保护、信息安全等伦理问题，引导学生树立正确的数据观和社会责任感。</li> <li>2. 讨论酒店在服务社会、促进地方经济发展中的作用（如疫情期间提供医护人员住宿服务），培养学生的社会责任感。</li> <li>3. 在讲解酒店信息系统操作流程时，强调规范操作的重要性，培养学生的敬业精神和职业责任感。</li> <li>4. 引入行业规范和职业道德案例，引导学生在实际工作中遵守法律法规和行业准则。</li> <li>5. 引导学生思考如何结合中国文化和市场需求，提升酒店电子商务运营水平，增强文化自信。</li> <li>6. 在课程讨论中，引导学生思考未来职业发展路径，强调在数字化时代，酒店从业者应如何提升自身素质，服务社会。</li> </ol>
--

#### 五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5		
X1	15%	平时表现	40	30			30		100
X2	20%	上机操作	20		80				100
X3	25%	实验操作报告	20		60		20		100
X4	20%	实验分析报告		30		50	20		100
X5	20%	课堂展示		30		30	40		100

#### 评价标准细则（选填）

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
1						

X1						
X2						
X3						
X4						
X5						

六、其他需要说明的问题

--