

XX 职业技术学院

2020 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

专业名称：	酒店管理与 数字化运营	原专业名称：	酒店管理
新专业代码：	540106	原专业代码：	640105
专业负责人：	XX	审 核：	XX

目 录

一、专业名称及代码.....	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
五、培养目标与规格.....	4
（一）培养目标	4
（二）培养规格	5
六、课程设置为要求.....	6
（一）公共基础课程	6
（二）专业（技能）课程	9
七、教学进程总体安排.....	11
（一）课程体系	11
（二）教学进程安排	12
（三）主干课程教学内容	16
八、实施保障.....	19
（一）师资队伍	19
（二）教学设施	19
（三）教学资源	21
（四）教学方法	21
（五）学习评价	22
（六）质量管理	23
九、毕业要求.....	23

《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

应往届高中阶段教育毕业生、中职毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

1. 基本修业年限 3 年；

2. 最长修业年限：在校累计年限不超过 5 年（含休学）。

四、职业面向

（一）工作岗位

表 1 专业工作岗位

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)	职业岗位（或技术领域）		职业资格证书 或技能等级证书
				主要	次要	
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	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) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒及基层管理人员岗	酒店人力资源岗、酒店营销岗	高级茶艺师资格证书 1+X 前厅服务管理职业等级证书 1+X 餐饮服务管理职业等级证书

（二）工作任务和职业能力分析

表 2 工作任务和职业能力分析

职业岗位	对应的典型工作任务	素质、知识、能力要求
主要职业岗位 1： 高星级酒店前厅部门服务人员及基层管理人员	1. 负责酒店前厅部门服务接待工作，为客人提供优质服务； 2. 为顾客办理入住、退房、结账等业务； 3. 为顾客提供咨询服务； 4. 熟练操作酒店信息管理系统，完成分房、入账等工作； 5. 进行排班工作； 6. 领班以上岗位需对服务员工作进行督导。	1. 素质：具有吃苦耐劳精神，抗压能力强，能够进行有效的人际沟通和组织管理； 2. 知识：前厅接待要求；入住退房、结账等业务操作流程；酒店管理信息系统操作要点； 3. 能力：必需的语言（普通话、外语）沟通能力；良好的多元文化沟通、团队协作和组织管理能力；危机处理能力；计算机操作能力。

主要职业岗位 2： 高星级酒店餐饮部门服务人员及基层管理人员	1. 负责酒店餐饮部门的服务接待工作，为顾客提供优质服务； 2. 为顾客提供领位、点餐、上菜及席间服务； 3. 与顾客沟通、确认宴会细节； 4. 及时应对客户的诉求和投诉； 5. 各类餐厅主题确定及环境创设； 6. 餐饮成本核算及物资调配。	1. 素质：具有吃苦耐劳精神，能够进行有效的团队合作及沟通协调； 2. 知识：熟悉餐饮物品采购流程；具备餐饮部门基层服务的知识；熟悉餐饮部门督导实务基础知识； 3. 能力：具备对新知识、新技能的学习能力；能进行各类餐厅环境创设、主题产品设计。
主要职业岗位 3： 高星级酒店客房部门服务人员及基层管理人员	1. 负责酒店客房部门的服务接待工作，为顾客提供优质服务； 2. 为顾客提供楼层服务，负责酒店公共区域卫生； 3. 为VIP 顾客提供管家服务； 4. 及时清扫房间并变更房态； 5. 酒店客房主题设计。	1. 素质：具有吃苦耐劳精神，能够进行有效的团队合作及沟通协调； 2. 知识：熟悉客房清扫流程；具备客房部基层服务的知识；熟悉酒店管理信息系统操作知识； 3. 能力：具备对新知识、新技能的学习能力；能进行客房清扫；能对主题客房进行设计和布置。
次要职业岗位 1： 酒店人力资源管理 人员	1. 负责酒店人力资源总体规划； 2. 负责酒店员工招聘与录用工作； 3. 开展酒店员工定期培训； 4. 负责酒店员工薪酬体系制定、晋升制度制定。	1. 素质：具有吃苦耐劳，能够进行有效的人际沟通和组织管理； 2. 知识：掌握人力资源管理工作的内容和方法；掌握酒店人力资源管理特殊性；掌握人力资源管理招聘、培训、激励等工作要点； 3. 能力：具有较强的沟通能力和表达能力，具备一定的人力资源规划能力，能承担人才招聘等工作。
次要职业岗位 2： 高星级酒店酒吧、独立酒吧调酒服务及运营工作	1. 能在高星级酒店附属酒吧或独立酒吧进行调酒服务； 2. 能在酒吧进行日常运营及管理工作； 3. 能制作特色饮品； 4. 能进行酒吧成本核算。	1. 素质：具有创新精神，能够进行有效的团队合作及沟通协调； 2. 知识：饮品调制、品酒、酒吧环境创设、酒水推介等相关知识；酒吧日常经营与管理相关知识； 3. 能力：具备调酒师、品酒师等岗位职业能力。

五、培养目标与规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修，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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向高星级酒店的前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等岗位群，能够从事酒店前厅、餐饮、客房等业务部门接待服务和基层管理的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信，具有“敬业、精益、专注、创新”的工匠精神；具有“质量、环保、安全、标准、规范”的责任意识；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划 and 创新创业意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的意识和素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好；具有良好的生活习惯、行为习惯。

（4）具备较强的服务意识和社会责任感；有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运营知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

2. 知识

（1）具有道德、法律及政治常识。具有思想道德修养与法律常识；具有毛泽东思想和中国特色社会主义理论基础知识。

（2）具有维护身心健康的常识。能够掌握基本运动知识和一至两项运动技能；具有维护身心健康的常识。

（3）具有本专业所必须的管理学、行为学、心理学、营销学等基础知识，掌握现代酒店管理的原理、程序、方法和技巧等专业基础知识。

（4）了解酒店基本运营流程与方式，掌握酒店各对客服务部门（前厅部、餐饮部、客房部、康乐部）的服务流程与基层管理方式。

（5）熟悉酒店经营管理的基本方法，掌握酒店的前厅、客房、餐饮、酒吧、会议服务、商务中心等部门的业务特点、服务礼仪与技巧、管理模式等专业知识。

（6）掌握酒店英语、计算机基础知识以及酒店管理系统使用方法。

（7）熟悉调酒技艺与酒吧运营管理知识。

3. 能力

（1）具有终身学习的能力基础。具有独立思考、逻辑推理、信息加工能力；具有自我管理的能力；掌握一定的学习方法；具有搜集和处理信息的能力；具有英语、汉语口语和书面表达能力基础。

（2）尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

（3）具有国际化视野、具备流利的外语表达能力和跨文化沟通能力、掌握国际酒店管理知识和经营模式，具备酒店中基层工作的组织与管理能力。

（4）具备较强的酒店审美能力、酒店外语交际能力、计算机应用能力、口语与书面表达能力、组织协调能力、应变能力和职场适应能力。

（5）能进行酒店对客部门服务，能进行酒店各部门的基层管理。

（6）具有锐意进取、勇于创新的现代意识，致力于从基层做起，立志从实践中磨练成才。

（7）具备对新知识、新技能较强的自主学习能力、创新开发能力、后续发展能力。

六、课程设置与要求

（一）公共基础课程

确定公共基础课程及素质目标、知识目标、能力目标见表 3 所示。

表 3 公共基础课程培养目标

序号	课程名称	培养素质、知识、能力	学分	学时	课程归属部门
1	思想道德修养与法律基础	<p>素质目标： 树立科学的人生观、价值观、道德观和法治观，进而牢固树立社会主义荣辱观，践行社会主义核心价值观，树立高尚的理想情操，养成良好的道德品质和法治意识。</p> <p>知识目标： 理解和掌握马克思主义的世界观、人生观、价值观，树立正确的道德观，了解和掌握我国的法律运行和法治体系，增强法治观念。</p> <p>能力目标： 能综合运用马克思主义的基本观点和方法，对自身面临和关心的问题，进行正确的分析和对待，进而提高自身的理想信念、敬业精神、人格品质、心理素质、法律素质，把自己锻造成为新时代社会主义现代化的合格建设者和接班人。</p>	3	48	XX 学院
2	体育与健康	<p>素质目标： 增强学生体质，达到国家锻炼标准，成为具有健康体魄的当代大学生。</p> <p>知识目标： 让学生了解田径、球类、体操、游泳等体育知识和基本技能以及生理卫生常识。</p> <p>能力目标： 按国家教育部有关规定执行，引导学生应用科学的方法锻炼身体，进行身体素质的训练，从而具备一定与专业有关的基本活动技能。</p>	4.5	72	XX 学院
3	大学英语	<p>素质目标： 1. 提高学生的文化素养和跨文化交际意识，让学生接触和了解所学语言国家的历史地理、风土人情、传统习俗、生活方式、行为规范、文学艺术、价值观念等，加深学生对中华优秀传统文化的认识与热爱，培养国际意识。 2. 帮助学生形成适合自己的学习策略，即认知策略、调控策略、交际策略和资源策略等，从而把握正确学习的方向，采用科学的途径，提高学习效率，形成自主学习的能力，为终身可持续性学习奠定基础。 3. 帮助学生培养积极的情感态度，即兴趣、动机、自信、意志和合作精神等影响学生学习过程和学习效果的相关因素以及在学习过程中逐渐形成的祖国意识和国际视野。</p>	4	64	XX 学院

		<p>知识目标:</p> <p>1. 词汇: 掌握 3,000 个英语单词 (含在中学阶段已经掌握的词汇) 以及由这些词构成的常用词组, 对参考词汇表中列出的 2,500 个核心词汇能在口头和书面表达时加以运用。另需掌握 500 个左右与旅游、酒店行业相关的常见英语词汇。</p> <p>2. 语法: 掌握基本的英语语法, 并能在日常交际、酒店接待场景交流等场景中正确地运用。</p> <p>3. 文化背景: 了解目的语所属社会的文化传统、历史、地理、宗教信仰、风俗习惯、社交礼仪等等。</p> <p>能力目标:</p> <p>1. 听力理解: 能基本听懂日常生活用语和与酒店服务管理相关的简单对话。</p> <p>2. 口头表达: 能就日常话题和与酒店服务管理相关的话题进行简单的交谈。</p> <p>3. 阅读理解: 能读懂一般题材和与酒店服务管理相关的英文资料, 理解基本正确。</p> <p>4. 书面表达: 能就一般性话题写命题作文, 能模拟套写与酒店服务管理相关的简短英语文章。语句基本正确, 表达清楚, 格式恰当。</p> <p>5. 翻译: 能借助词典将一般性题材的文字材料和与酒店服务管理相关的一般性业务材料译成汉语。理解基本正确, 译文达意, 格式恰当。</p>			
4	劳动教育	<p>素质目标:</p> <p>通过学习本课程, 能够增强劳动意识。引导大学生科学认识自然界与劳动、人类社会的关系, 树立正确的马克思主义劳动价值观, 引导学生主动学法、懂法、用法, 树立正确的劳动观念养成合法劳动的习惯, 做遵纪守法的好公民。形成爱岗敬业的劳动态度和精益求精的劳动精神。</p> <p>知识目标:</p> <p>理解劳动在人类进化和人类社会产生过程中的推动作用, 掌握合法劳动的具体要求, 理解合法劳动的重要意义, 理解专业实习实训中劳动实践的价值意义, 掌握创新劳动的概念。</p> <p>能力目标:</p> <p>能以法治思维和法治意识提高合法劳动能力; 能掌握专业实习实训劳动技能; 能具备完成劳动实践所需的设计、操作和团队合作能力; 能理解劳模故事, 传承劳动精神, 能营造“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的校园劳动氛围。</p>	2	32	XX 学院
5		<p>素质目标:</p> <p>1. 增强高职学生学习心理健康知识与技能的兴趣, 提高自我心理保健意识和心理危机的预防意识。</p>	2	32	XX 学院

	大学生心理健康教育	<p>2. 学会欣赏自我、接纳自我，形成积极向上、乐观进取、努力学习、不怕挫折、开拓创新、勇担责任的人生态度。</p> <p>3. 学会自我反思，发展健全人格，并拥有人文情怀和社会责任感。</p> <p>知识目标：</p> <p>1. 了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义。</p> <p>2. 了解大学阶段的心理发展特征，熟悉常见心理异常的分类及表现。</p> <p>3. 了解建立人际关系的基本知识，掌握正确处理爱情与学业的方法。</p> <p>4. 掌握自我调适的基本知识和职业规划的基本程序。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能分析自己的心理健康状况，认识和识别心理异常与心理不健康现象。</p> <p>2. 能正确地认识自我、建立自信，适应环境，理性择业。</p> <p>3. 能积极主动地学习，开发自己的潜能。</p> <p>4. 能自觉调控自己的情绪，善于处理人际关系，从容地应对挫折。</p> <p>5. 能正确处理爱情与学业的关系，感受幸福的生活。</p>			
6	大学生就业指导与创业教育	<p>素质目标：</p> <p>具备正确的就业观、择业观和创业观，能对自己未来的职业生涯进行较为准确的定位。</p> <p>知识目标：</p> <p>了解大学生就业创业的政策法规、就业形式、就业心理等知识。</p> <p>能力目标：</p> <p>掌握招聘就业技巧、能科学进行大学生职业生涯规划、大学生职业技能测评等能力。</p>	1.5	24	XX学院
7	大学生健康教育	<p>素质目标：</p> <p>具备卫生与健康意识，生命高于一切。</p> <p>知识目标：</p> <p>了解卫生与健康常识，包含青年性心理和性生理健康知识、常见疾病预防和治疗常识、常见疾病急救知识。</p> <p>能力目标：</p> <p>掌握常见疾病预防和急救基本技能。</p>	1	16	XX学院
8	军训及入学教育	<p>素质目标：</p> <p>规范国防教育，提高学生的国防意识和观念；可以磨练学生的意志，锻炼体能，增强克服困难的意志、毅力；增强学生的集体主义观念和组织纪律性，进一步带动校风建设，促进班集体建设，进而为今后的学习生活奠定良好的基础，达到顺利完成各项学习任务的目的。</p>	4	112	XX学院

		知识目标: 掌握队列训练、内务卫生、入学动员、教学管理、学生管理、财产管理、法制安全教育、专业教育等知识。 能力目标: 能按照军队要求进行队列训练和展示、具备军队内务卫生操作能力。			
--	--	---	--	--	--

(二) 专业（技能）课程

1. 专业基础课程

确定专业基础课程及素质目标、知识目标、能力目标见表 4 所示。

表 4 专业基础课程培养目标

序号	课程名称	培养素质、知识、能力	学分	学时	课 程 归 属 部 门
1	服务口语	素质目标: 使用国家通用语, 树立文明用语, 规范用声, 双语服务的职业目标。 知识目标: 掌握普通话发音规范及运用知识, 掌握酒店服务英语相关知识。 能力目标: 能使用规范、标准的普通话和英语进行酒店服务。	3	48	XX 学院
2	职业礼仪	素质目标: 具有良好的行为习惯, 知礼懂礼, 诚信, 热爱劳动, 具有集体意识, 团队合作精神, 规范意识。 知识目标: 掌握酒店服务职业礼仪相关知识。 能力目标: 能运用酒店服务职业礼仪知识进行酒店服务。	3	48	XX 学院
3	酒店导论	素质目标: 热爱劳动, 具有集体意识、团队合作精神、安全意识、环保意识、服务意识、敬业精神。 知识目标: 掌握旅游产业与酒店行业发展相关知识。 能力目标: 具有对旅游产业与酒店行业的认知能力。	2	32	XX 学院
4	新媒体营销	素质目标: 具备良好的心理素养, 具备营销职业道德。 知识目标: 掌握营销学基础知识; 掌握新媒体营销基础知识。 能力目标: 具有分析问题和解决问题的能力, 能运用营销学知识进行酒店运营工作。	2	32	XX 学院

2. 专业（技能）课程

确定专业基础课程及素质目标、知识目标、能力目标见表 5 所示。

表 5 专业（技能）课程培养目标

序号	课程名称	培养素质、知识、能力	学分	学时	课 程 归 属 部 门
1	酒店人力资源管理	素质目标: 热爱劳动, 具有集体意识、团队合作精神、安全意识、环保意识、意识、敬业精神。 知识目标: 掌握酒店人力资源规划、招聘、培训、薪酬管理、激励等相关管理知识。	2	32	XX 学院

		能力目标： 能够建立酒店人力资源管理体系，进行酒店基本的人力资源管理工作。			
2	前厅服务与数字化运营	素质目标： 具有诚信、热爱劳动、集体意识、团队合作精神、安全意识、环保意识、质量意识、敬业精神。 知识目标： 了解前厅工作前准备、受理预订、入住登记、礼宾服务、总机与商务中心服务及离店结账服务流程；掌握客户关系管理、总台销售管理、总台信息管理及前厅部管理知识。 能力目标： 能进行前厅入住、退房、结账等服务接待；能进行客户关系管理、投诉处理等。	3	48	XX 学院
3	餐饮服务与数字化运营	素质目标： 诚实守信、热爱劳动，具有一定集体意识、团队合作精神、安全意识、规范意识、敬业精神、信息素养、工匠精神、创新思想。 知识目标： 掌握餐饮部门各基层部门对客服务流程；掌握餐前准备、餐中服务、餐后收台等服务要领。 能力目标： 能进行餐饮服务 work，能按照标准完成餐中服务。	3	48	XX 学院
4	客房服务与数字化运营	素质目标： 诚实公正、热爱劳动，具有一定家国情怀、团队合作精神、安全规范意识、工匠精神、创新意识。 知识目标： 了解客房服务相关知识；熟悉客房清扫流程及要点；熟悉酒店公关区域清洁工具使用及要领。 能力目标： 具备独立进行客房清扫的能力；能配合其他服务人员进行公共区域的清洁；能熟练地使用酒店管理信息系统进行房态的变更。	3	48	XX 学院
5	餐饮部门督导实务	素质目标： 具有法制意识、安全意识；有较强的集体意识和团队合作精神；具有一定的审美素养和信息素养。 知识目标： 掌握酒店零点餐厅、自助餐厅和多功能宴会厅的基本运营标准；掌握酒店各类型餐厅的宴前接待督导要点；掌握酒店各类型餐厅的岗位培训方法；掌握酒店各类型餐厅的现场物资管理及人员调配要点；掌握酒店各类型餐厅经营状况评估方法。 能力目标： 具有学习能力、分析问题和解决问题的能力、沟通能力、表达能力；能够对酒店各类型餐厅进行岗前督导检查；能够对酒店各类餐厅餐中突发事件处理、经营预算和成本控制；能够对各类型餐厅进行现场服务质量进行管理。	3	48	XX 学院
6	房务部门督导实务	素质目标： 热爱劳动，具有集体意识、团队合作精神、安全意识、环保意识、管理意识、敬业精神。 知识目标： 了解酒店房务部门工作流程；掌握酒店房务部门督导管理方法及原则；掌握酒店房务部门工作整合的原则。 能力目标： 能够根据酒店实际情况进行房务部门督导管理。	3	48	XX 学院

7	酒水服务	素质目标： 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神；有较强的集体意识和团队合作精神。 知识目标： 掌握酒水的基本理论知识；掌握各类型酒水的调制要领。 能力目标： 能够从事进行酒水配置和调制工作；能够对各类型酒吧进行运营与管理；能够进行酒水推介。	3	48	XX 学院
---	------	---	---	----	-------

七、教学进程总体安排

（一）课程体系

1. 课程体系总体构架

表 6 课程体系

课程模块类型		课程 门数	学时分配		学分分配		备 注	
			学时		比例 (%)	学分		比例 (%)
			理论	实践				
通识性课程 （公共基础 课）	公共基础必修 课程	11	296	216	20	29	21	
	公共任意选修 课程	5	160	160	12	20	15	
专 业 课 程	专业基础课程	4	80	80	7	10	7	
	专业核心课程	7	160	160	12	20	15	
	专业拓展课程	3	64	64	5	8	6	
	综合项目课程	3	144	192	14	14	10	
实践性环节		4		768	30	34	16	实践性环节指认知 实习、跟岗实习、 顶岗实习、毕业论 文/设计（含答辩） 及毕业教育等。
总计		37	904	1640	100	135	100	
总学时		2544			实践学时 比例		64%	

表 7 专业理论、实践教学课程结构比例

课程类型	总学时	总学分	比例
理论课程	228	13.5	9%
实践课程	942	42.5	37%
理实一体	1374	79	54%

(二) 教学进程安排

表 8 酒店管理与数字化运营专业教学进程表

类型		课程名称	学分	总学时	学时分配			各学期周学时数									考核方式		备注
					课堂	线上	实验/ 实训/ 社会实践	第一学年			第二学年			第三学年			考试	考查	
								秋	春	夏	秋	春	夏	秋	春	夏			
20	16	4	20	16	4	20	16	4											
通识性课程 （公共基础课程）	公共基础必修课程	思想道德修养与法律基础	3	48	32		16	2× 8+8	2×8+8									√	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48		16				2× 12+8	2× 12+8						√	
		形势与政策	1	16		16		2次	2次		2次	2次						√	讲座补充
		大学生就业指导与创业教育	1.5	24	24							2×12						√	
		军训及入学教育	4	112			112	3W										√	“线上学习+讲座”进行补充
		大学生心理健康教育	2	32	24	8												√	
		大学生健康教育	1	16		16		2次	2次		2次	2次						√	讲座补充

		体育与健康 （含第三学 期限选）	4.5	72		72	2× 12	2×12		2×12							√	讲座补充	
		大学英语	4	64	64		4×1 0	2×12								√			
		应用文写 作	2	32	32		4×8										√		
		信息技术与 应用	2	32	16	16		2× 16									√		
	小计		29	512	240	56	216	共 512 学时，占总学时的 20%。											
	公共任意选 修课程	文化素质类	4	64	32		32											√	1. 中华优秀 传统文化、国 学类、美育类 课程各至少 修习 1 学分。
		科学技术类	4	64	32		32											√	2. 学分置换 不超过 6 学 分。
		人文社科类	4	64	32		32											√	
		艺术体育类	4	64	32		32											√	
		活动实践类	4	64	32		32											√	
	小计		20	320	160		160	公共任意选修课至少修习 20 学分，根据学生学习余力修习，不设上限。共 320 学时，占总学时的 13 %。											
合计			49	832	400	56	376	共 832 学时，占总学时的 34%。											
专业课程	专业基础课 程	酒店导论	2	32	16		16		4×8								√		
		新媒体营销	2	32	16		16				2×16						√		

		服务口语	3	48	24		24				4×12						√	
		职业礼仪	3	48	24		24	4×1 2									√	
	小计		10	160	80		80											
专业核心课程	前厅服务与数字化运营	3	48	24		24		4×12								√		
	客房服务与数字化运营	3	48	24		24		4×12								√		
	餐饮服务与数字化运营	3	48	24		24			4×12							√		
	酒店人力资源 管理	2	32	16		16			2×16								√	
	餐饮部门督 导实务	3	48	24		24					4×12					√		
	房务部门督 导实务	3	48	24		24				4×12							√	
	酒水服务	3	48	24		24			4×12								√	
小计		20	320	160		160												
专业拓展课程	茶艺	3	48	24		24	4×1 2										√	模块一
	插花	3	48	16		32				4×12						√		
	食品营养与 搭配	2	32	16		16					8×4				√			
	小计	8	128	64		64												
	全国导游基 础	2	32	16		16			4×8								√	模块二

		地方导游基础	2	32	16		16				4×8						√		
		导游业务	2	32	16		16					4×8						√	
		旅游法规	2	32	32							4×8					√		
		小计	8	128	64		64												
	综合项目课程	国际宾客宴会服务综合实训	4	96	48		48			24×4								√	
		酒店未来领袖	4	96	48		48						24×4					√	校企合作课程
		酒店服务技能综合实训	6	144	48		96							6w				√	
	小计		14	336	144		192												
合计			52	944	448	0	496	共 944 学时，占总学时的 39%。											
实践环节	认知实习		2	32			32	2×16										√	
	师带徒综合实训		12	288			192						12w					√	
	毕业实习		16	384			384							16W				√	
	毕业设计/论文 (含毕业教育)		4	64			64								4W			√	
合计			34	768	0	0	768	共 768 学时，占总学时的 30%。											
总计			135	2544	848	56	1640	理论学时占 36%，实验实训学时占 64%。											

（三）主干课程教学内容

1. 公共基础必修课程

（1）思想道德修养与法律基础

课程代码：1900128/1900129；课时数：48 学时；学分：3

按照国家教育部有关规定执行，开设“毛泽东思想概论”“邓小平理论”“三个代表”重要思想（三门统一简称“概论”）“思想道德修养及法律基础”和“形势与政策”，对学生进行马克思主义、毛泽东思想和邓小平理论教育，社会主义、爱国主义、集体主义教育，道德品质教育。引导和帮助学生掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识，掌握马克思主义的立场、观点、方法，树立正确的世界观、人生观和价值观，确立建设有中国特色社会主义的共同理想，培养学生高尚的理想情操和良好的道德品质，增强学生的社会主义法制观念和法律意识，从而使学生具有良好的思想政治素质和职业道德。

（2）体育与健康 I / II / III

课程代码：1900017/1900018/1900019；课时数：72 学时；学分：4.5

本课程按国家教育部有关规定执行，主要讲授田径、球类、体操、游泳等体育知识和基本技能以及生理卫生常识，进行身体素质的训练。引导学生应用科学的方法锻炼身体，增强体质，达到国家锻炼标准，从而具备一定与专业有关的基本活动技能。

（3）大学英语

课程代码：1900005/1900006；课时数：64 学时；学分：4

本课程讲授实用英语课程的内容，对学生进行英语听力、口语、阅读与写作训练，通过学习使学生掌握一定的英语词汇和语法知识，具备基本的英语听、说、读、写、译等能力。要求学生参加英语应用能力考试统考，达到大学英语应用能力*级水平，为专业英语课程的学习打下基础。

（4）劳动教育

课程代码：1900007；课时数：32 学时；学分：2

本课程讲通过认识劳动教育，了解“劳动创造美好生活”，明确正确的劳动价值观，熟悉劳动实践的三种形式。基于文化传统基本国情，明确劳动教育的基本形态，挖掘新时代劳动教育的价值与功能。

（5）大学生心理健康教育

课程代码：1900012；课时数：32 学时；学分：2

应用心理学的理论和技巧，讲述学生适应、人际交往、挫折与危机干预、健康生活方式等内容。

（6）大学生就业指导与创业教育

课程代码：1900132；课时数：24 学时；学分：1.5

大学生就业创业的政策法规、就业形式、就业心理、招聘就业技巧、大学生职业生涯规划、大学生职业技能测评等内容。

（7）大学生健康教育 I / II / III / IV

课程代码：1900013/1900014/1900015/1900016；课时数：16 学时；学分：1

讲授卫生与健康常识，包含青年性心理和性生理健康知识、常见疾病预防和治疗常识、常见疾病急救知识和基本技能等。

（8）军训及入学教育

课程代码：1900011；课时数：112 学时；学分：4

军训是学生进入学校的第一课，也是必修课。通过军训，可以规范国防教育，提高学生的国防意识和观念；可以磨练学生的意志，锻炼体能，增强克服困难的意志、

毅力；可以增强学生的集体主义观念和组织纪律性，进一步带动校风建设，促进班集体建设，进而为今后的学习生活奠定良好的基础，达到顺利完成各项学习任务的目的。

军训及入学教育的主要内容包括队列训练、内务卫生、入学动员、教学管理、学生管理、财务管理、法制安全教育、专业教育等。

2. 公共任意选修课程

课时数：320 学时；学分：20

在全院公共任意选修课程模块中至少修满 20 学分。

3. 专业基础课程

(1) 酒店导论

课程代码：54010601；课时数：32学时；学分：2

本课程对接酒店行业岗位概况以及旅游产业发展情况，通过分析酒店行业构成与实际工作岗位内容，架构了酒店业发展概况、组织结构、酒店运行模式、酒店服务质量标准等内容。采用“课前-课中-课后”三段式教学流程，通过让学生收集资料，分析时事，归纳总结，提升行业感知，达到了了解岗位需求的目的。

(2) 职业礼仪

课程代码：54010602；课时数：48学时；学分：3

本课程选取酒店行业服务礼仪广泛运用的三个方面为载体，课程内容从“以知识的逻辑线索为依据”转变为“以职业活动的工作过程为依据”，将教学内容重组为基础礼仪、社交礼仪、岗位礼仪三大模块。课程立足专业实际，力求将专业与行业紧密衔接，将教学内容项目化，进行任务式情境式教学，学生进行自主探究、小组合作、情景模拟。通过学习，主要让学生掌握职业基础礼仪基本常识、规范的社交礼仪和岗位服务礼仪的特殊要求，培养学生具有良好的服务礼仪意识。

(3) 服务口语

课程代码：54010603；课时数：48学时；学分：3

本课程主要对酒店服务口语能力进行训练，主要培训学生规范用语的习惯和能力，按照酒店服务岗位能力需要，将课程内容分为两个部分，分别为酒店服务口语（普通话）与英语服务口语，普通话部分以酒店服务人员口语能力对接课程内容，培养学生规范的用语习惯与较高的语言运用能力；英语服务口语部分，以酒店服务典型工作任务为学习载体，培养学生能在特定的酒店服务场景中运用英语进行对客服务的能力。

(4) 新媒体营销

课程代码：54010604；课时数：48学时；学分：3

本课程以酒店市场营销学、行为学、心理学等酒店服务相关理论为基础，以新时代社交媒体营销方式为载体，重构教学内容为线下营销模式、线上营销模式以及线上线下混合式营销三大教学模块，采用课前、课中、课后一体化的混合式教学，采取“提出问题-分析问题-解决问题”的项目化教学模式，运用案例分析法、分组讨论法、角色扮演法、情景模拟法等教学方法，树立学生的营销意识，提高学生运用营销知识进行酒店产品营销的能力。

4. 专业核心课程

(1) 酒店人力资源管理

课程代码：54010605；课时数：32学时；学分：2

通过本课程的学习，应使学生掌握人力资源管理的基本概念、原理，提高运用人力资源管理相关理论分析和解决酒店中存在人力资源管理问题的能力。让学生树立增强自身人力资本价值、关注职业发展的观念。通过教与学的双边活动，使学生了解人

力资源管理的战略意义、策略原理，以及运作规程，结合专业实际，将所学的理论职业活动、岗位的工作结合起来，提高学生的管理水平和能力。

(2) 前厅服务与数字化运营

课程代码：54010606；课时数：48学时；学分：3

主要介绍前厅工作前准备、受理预订、入住登记、礼宾服务、总机与商务中心服务及离店结账服务；以及客人关系管理、总台销售管理、总台信息管理及前厅部管理；以及酒店信息技术基础、PMS系统概要、客史管理、预订销售、前台收银、夜审与日审、价格体系管理、宴会销售系统等。通过教学旨在使学生掌握前厅部服务的操作技能，提升学生从事前厅部工作的职业素养。

(3) 餐饮服务与数字化运营

课程代码：54010607；课时数：48学时；学分：3

以服务理论为指导，根据饭店餐饮服务的客观规律，以餐饮实际业务经营活动为基础，以当前最新、最实用的服务方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合，全面、系统地阐述饭店餐饮服务各种要素的内在联系及其运行程序。让学生了解餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、中西餐服务流程和服务技巧。既培养学生的服务技能，又为学生将来的发展奠定理论基础。

(4) 客房服务与数字化运营

课程代码：54010608；课时数：48学时；学分：3

主要讲授客房部在酒店中的地位，客房部的组织职能，房务工作的特点；掌握客房部工作的主要内容，各主要机构的职能，岗位职责。通过教学旨在使学生掌握客房部服务的操作技能，提升学生从事客房部工作的职业素养。

(5) 房务部门督导实务

课程代码：54010609；课时数：48学时；学分：3

本课程以酒店客房相关部门——前厅部、客房部、工程部为主要督导对象，围绕客房销售、预订、接待入住、过程维护、退房等方面进行工作过程的督导。以实训基地酒店真实项目和客情为训练载体，构建包含案例库、师资库、数据库的立体化资源。通过房务部门业务流程督导，训练学生客房基层管理能力。

(6) 餐饮部门督导实务

课程代码：54010610；课时数：48学时；学分：3

本课程以铸就“中国服务”品牌的新时代酒店教育理念为引领，将中国文化精神价值与专业服务特质相融合，立足岗位工作任务，对接国家专业教学标准、餐饮服务技能大赛和职业资格证书要求，按照高星级酒店零点餐厅、自助餐厅、多功能宴会厅三大运营模式，将岗位能力新要求融入教学内容，以真实项目为载体，构建各教学模块的典型工作场景和项目督导管理流程，通过餐饮部门督导管理的知识技能训练和业务流程实践，培养学生创新服务管理能力。

(7) 酒水服务

课程代码：54010611；课时数：48学时；学分：3

课程根据酒店行业的发展和旅游市场的需求而开设的，是酒店管理与数字化运营专业的核心课程。本课程以工作过程为导向，共设计十二个学习情境（领域），以实践作为课程教学的主线，也就是以“中外酒水认知——调酒基础训练——调酒综合训练——调酒自主创新——酒水服务技术训练——调酒技术服务社会”为主线，通过实践带动酒水知识、调酒技能、酒水服务技能的学习与职业素养的养成。教学内容主要来自企业生产、经营、管理、服务的实际工作过程，并以实际应用的工作过程性知识为主；课程建设实行“校企双向全程介入”方式，促成学生技能达成。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

酒店管理与数字化运营专业师生比低于18:1，专业中具有校内、校外双带头人，高级职称教师人数不低于40%，双师型教师占比不低于90%。专业涵盖酒店管理、市场营销、社会心理学、人力资源管理等专业学科，分布均衡。

2. 专任教师要求

（1）教师要有相应专业背景，具备相应的知识和能力；具有现代教育教学思想和观念，具备现代教育教学的知识和能力，能熟练运用现代教育技术。

（2）教师要热爱学生，热爱教育事业，应了解酒店行业发展现状，能有效结合专业培养岗位实际来开展课程的教学与改革。

（3）教师要熟悉教师教育课程标准，熟悉酒店管理与数字化运营专业1+X职业技能等级标准，能将理论与实践结合起来，实行一体化教学。

3. 专业带头人

采用校内专业带头人加校外专业带头人的双带头人制度。专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能密切了解酒店行业发展新态势，了解行业对专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教改科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师队伍

兼职教师队伍主要由国内外高星级酒店品牌管理人员、旅游协会、酒店协会等行业有影响力的成员构成。

（1）教师要有培养岗位工作背景，熟悉酒店管理与数字化运营专业两门以上课程教学，具备相应的执教学科知识和能力，能紧密结合岗位的职业特点来开展课程教学，增强课程教学的有效性。

（2）教师要热爱学生，热爱教育事业，具有现代教育教学思想和观念，具备现代教育教学的知识和能力，能熟练运用现代教育技术。

（3）教师要具有较强的行业影响力与科研能力，在教学中有引领性和示范性。

（二）教学设施

1. 校内教学设施

本专业设有8个校内实训室，主要承担前厅服务综合实训、餐饮服务综合实训、客房服务综合实训、茶艺表演、插花艺术等课程的实训任务。

表 9 酒店管理与数字化运营专业校内实训场地一览表

序号	实训室名称	主要仪器配备	设备总值	工位数
1	中餐实训室	中餐桌椅、中式餐酒具、多媒体等	30	45
2	西餐实训室	西餐桌椅、西式餐酒具	35	45
3	中式铺床技能实训室	标准床、床上用品	25	45
4	前厅服务实训室	酒店接待台、电脑、沙发	15	45
5	酒水实训室	咖啡机、调酒用具等	20	45
6	茶艺实训室	茶艺桌椅、茶具、多媒体等	30	45
7	形体训练室	训练镜、泡沫地面	10	45
8	插花实训室	插花器材、桌椅、多媒体等	10	45
9	酒店管理数字化实训室	电脑、VR 实训设备、沙盘	70	45

表 10 校内生产性实训基地一览表

序号	校内实训基地（企业）名称	承担任务	同时容纳学生数
1	XXXX 饭店（五星级）	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	70
2	XXXXXX 酒店（四星级）	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	70
3	XX 文化创意美食街	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	70

2. 校外实训条件

校外实训基地建设是专业实践教学的重要平台，担负着学生的学训互动和专业实习的重任，需要满足专业学生生产实习、定岗实习需要，满足专业课程开展校内外互动实训需要。实训实习基地要经过严格筛选，大多为中、大型的酒店餐饮单位。筛选后双方要签订合作协议，作为固定的实训实习基地。专业与基地建立紧密合作关系，每年进行实习信息反馈。

表 11 酒店管理与数字化运营专业校外实训场地一览表

序号	校外实训基地（企业）名称	承担任务	同时容纳学生数
1	首都酒店饭店集团	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	100
2	上海万豪集团	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	50
3	上海凯宾斯基大酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
4	上海东郊宾馆	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
5	深圳大中华希尔顿酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
6	北京新世纪饭店有限公司	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
7	深圳华侨城洲际酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
8	杭州世贸君澜大酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
9	厦门凯宾斯基大酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
10	北京日出东方凯宾斯基酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
11	北京诺金酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
12	成都环球中心天堂洲际大饭店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	50

13	洲际智选假日酒店	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
14	XXXX 宾馆	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	50
15	XXXX 宾馆	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30
16	XXXXX 宾馆	专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习	30

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据教学改革需求，优先选用国家规划教材、立体化新型教材，以及适应高职岗位工作需求的活页式、工作手册式教材。

2. 图书、文献配备基本要求

学校图书馆提供纸质图书与电子文献资源数据库供师生使用。生均教育类纸质图书不少于 30 册，教学实习用书每 3 名实习生不少于 1 套的要求配备。电子文献数据库要能满足学生全面培养、教学科研工作、专业建设等需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字资源配备

（1）职业教育专业教学资源库：

<http://zyk.ouchn.cn/portal/index>

（2）三大平台：

超星学习通、蓝墨云班课、麦可思教学质量管理平台

（3）其他教学资源

XX 职业技术学院数字图书资源；

中国国家文旅部、中国饭店业协会、四川省文旅厅、XX 市文旅局官方网站。

4. 职业资格证书或技能等级证书证书标准

（1）1+X前厅服务管理职业技能等级证书

（2）1+X餐饮服务管理职业技能等级证书

（3）茶艺师（中、高级）

（四）教学方法

1. 课程学习指南

（1）通识性课程旨在帮助学生积累厚重的知识文化底蕴，拓宽视野、促进多元思维，提升人文素养、形成健全人格。通识课程的学习要领：主动学习，独立思考，全面发展。上课认真听讲、做笔记，课后多思考、总结、分析、讨论、提问。

（2）专业课程旨在帮助学生掌握必要的专业基本理论、专业知识和专业技能，了解酒店管理与数字化运营专业的发展趋势，培养学生的学习能力、方法能力、专业能力和社会能力。强化学生在学习专业知识过程中对相关技术规范、国家行业标准、环境保护、文化传播等方面的意识。专业课程的学习要领：以项目或者任务为驱动，通过引导学生了解任务、分解任务、查阅资料、准备工具、做好工作计划和实施记录，监督学生以小组为单位协作完成任务，发现问题及时记录并讨论，边学边做边思考。

（3）专业拓展课程旨在拓展学生团队协作能力、表达能力、动手能力、查阅资料获取有用知识信息等能力。学习要领：主动学习、坚持练习、积极拓展、技能整合、持之以恒。

2. 教学方法、手段与教学组织形式建议

酒店管理与数字化运营专业教学中注意创设教育情景,一般采用情境导向教学模式、案例导向教学模式;理论实践一体化教学模式真正实现“以学生为中心”和“教师为主导、学生为主体”。

(1) 分组讨论法。针对较大型的项目训练和操作,对学生进行分组,分派任务后,每组指定一名学生负责,带领全组同学分析讨论项目和任务要求,在了解整个项目流程的基础上进行分工,使所有参加者不仅掌握自己负责的工作,还要掌握自己所完成的工作在整个操作中的位置和作用,从而掌握整个设计内容。分组讨论的教学方法既加快了进度,又培养了学生的团队精神。

(2) 案例分析法。用大量的操作案例诠释操作的实际过程,将抽象的理论问题形象化,便于学生理解与把握。在教学过程中选择普遍性、代表性的案例,整个学习过程是贯穿于案例分析之中,教师围绕案例提出要学生解决的问题或任务,引导学生结合相应的知识点寻找解决问题的途径和手段。

(3) 角色扮演法。通过对具体任务操作过程中某些工作人员的角色扮演,使学生对该任务有比较形象的认识,提高对实际工作环境的适应能力。在教学过程中围绕某一具体问题,从实践、案例和相关资料中,收集相应素材,设计模拟情景,让学生扮演其中的各种角色,从中学习和运用所学知识,从而达到提高学生素质这一目标。

(4) 任务驱动法。按照教师的设计,预先让学生学习相关知识,上课时下达任务书,通过任务引领,让学生自主学习,老师再进行指导,增强感性认识,从而更好地学习相关课程。

(5) 现场教学法。组织学生利用校外实习基地进行现场观摩教学,直接面对酒店管理实践中的实际问题,极大地提高了学生的实践能力和解决实际问题的能力。

3. 自主学习指南

(1) 树立明确的专业方向,形成自主学习的意识;通过教师指导查阅任务手册、相关行业规范、国家标准、技能大赛规则、职业资格证书要求和专业书籍养成自主学习的习惯。

(2) 技能课程学习养成课堂边学边练,课后总结分析,通过 5 学期不间断的学习和实践相结合的方式刻苦训练。

(3) 充分利用学院图书馆资料库、网络精品课程资源库等进行学习。

(4) 见习、实习中认真负责、积极主动将所学理论运用于实际工作。

(五) 学习评价

依据学院教学改革的要求,提倡考试方式的创新和改革。该专业根据课程目标要求和特点,采用过程性评价、结果性评价、增值评价等多种方式,客观反映学生的知识掌握程度、技能水平及综合素质,同时起到良好的学习导向作用。

1. 对教师教学的评价

采取同行评教,学生评教,督导评教三种方式进行,及时对教师的教学质量进行监控、评价与指导。

2. 对学生学习的评价

(1) 公共基础课程及专业课程评价

对课内教学课程进行考试或考查并评定成绩。

提倡考试模式创新和改革,采用多种考试方式,如笔试、项目考核、探究式考试,充分反映学生的知识掌握程度。

改革传统的学生评价手段和方法,采用阶段评价,过程性评价与目标评价相结合,项目评价,理论与实践一体化评价模式,积极探索增值评价。

以定量方式呈现评价结果，综合平时考核成绩（考勤、学习态度、课堂表现）、过程性考核（任务完成情况、个人评价、小组评价、教师评价）、期末综合测试成绩等方式给出学生成绩，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核。同时，对在学习进步较大的学生通过增值评价给予特别鼓励。

（2）综合实践评价

实践活动包括实习实训，均实行课程化管理，不合格者不具备毕业资格。

实训课程：实训课程采用过程考核方式进行评定。过程考核的主要依据是：平时表现、项目成绩或综合考核成绩（理论测试与技能测试相结合）。

实习课程：本专业的实习课程专指跟岗实习、顶岗实习。跟岗实习、顶岗实习考核由单位评价和指导教师评价完成。单位评价成绩以实习单位给出的实习鉴定表为依据，指导教师评价根据学生的平常表现、实习日志和实习报告进行评价。各项权重为鉴定表(30%)、日志(30%)、实习报告(40%)。折算后按优(90--100)，良(75--89)，及格(60--74)，不及格(59分以下)评定等级。

（3）毕业设计

毕业设计是实践教学的重要组成部分，毕业设计考核由平时表现、毕业设计评阅成绩、答辩成绩三部分构成，其权重为：平时成绩(30%)、评阅成绩(40%)、答辩成绩(30%)，折算后按优、良、及格、不及格评定等级。

（六）质量管理

建立健全校院两级质量保障体系；校内落实三评一导制度、目标考核制度、教学诊断与改进制度，自主保证人才培养质量；引入第三方评价，自觉接受社会监督。

九、毕业要求

（一）在规定年限内，修满专业人才培养方案规定的通识性课程、专业课程和专业拓展课程所有内容并合格，2544学时、135学分，其中中华优秀传统文化、国学类、美育类课程各至少修习1学分。

（二）教研室主任审核、分管教学副院长审批、院长签批毕业意见。