

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
(一) 职业面向.....	1
(二) 职业发展路径.....	2
(三) 职业资格证书.....	3
(四) 典型工作任务与岗位职业能力分析.....	3
五、培养目标与培养规格.....	6
(一) 培养目标.....	6
(二) 培养规格.....	6
六、课程设置及要求.....	7
(一) 公共基础课程.....	7
(二) 专业课程.....	7
(三) 课程思政要求.....	11
七、教学进程总体安排.....	12
八、实施保障.....	13
(一) 师资队伍.....	13
(二) 教学设施.....	14
(三) 教学资源.....	17
(四) 教学方法.....	18
(五) 学习评价.....	18
(六) 质量管理.....	19
九、毕业要求.....	20
十、附录.....	21
(一) 教学周数分配表.....	21
(二) 公共基础限定选修课程.....	21



酒店管理与数字化运营专业2021级人才培养方案

一、专业名称及代码

表1 专业名称及代码一览表

专业名称	专业代码	创办时间
酒店管理与数字化运营	540106	2013年

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

基本修业年限3年，学生可以分阶段完成学业，除应征入伍和创新创业学生外，原则上应在6年内完成学业。

四、职业面向

（一）职业面向

职业面向如表2所示。

表2 面向职业一览表

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）	初始岗位群或技术领域	职业资格证书或技能等级证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-3-01-01) 客房服务员 (4-3-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 互联网营销师 (4-01-02-07)	前台接待 客房协调 餐厅服务 饮品调制 酒店销售	1+X证书：酒店运营管理职业技能等级证书 1+X证书：餐饮管理运行职业技能等级证书 茶艺师



（二）职业发展路径

毕业生职业发展路径如表3所示。

表3 毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称	岗位要求
目标岗位	前台接待	完成前厅预订、住宿接待、总机服务、礼宾接待、问询服务、收银服务，与客人沟通并推销酒店产品。
	客房协调	完成客房清洁、客房楼层管理和安全管理，及时处理客人需求和投诉。
	餐厅服务	掌握餐厅服务基本操作技能，完成中西餐零点服务，完成中西餐宴会设计和服务，会处理餐厅服务工作过程中的常见问题，有效进行餐饮安全防范。
	饮品调制	完成茶、咖啡、鸡尾酒、葡萄酒的制作、销售，为客人提供恰当的服务。
	酒店销售	完成市场调研、市场细分、目标市场选择，开展数字化营销和运营，进行酒店在线销售、推广及客户关系管理。
发展岗位	前厅领班、大堂副理、经理	前厅日常管理，大型VIP客人和团队客人接待方案，委托代办和金钥匙服务，前厅宾客关系管理
	楼层领班、主管、经理	对客服务，客房楼层管理，客房部安全管理，PA和洗衣房管理。
	餐厅领班、主管、经理	餐饮组织管理，餐饮物资与原料管理，餐厅服务质量管理，宾客关系管理，宴会设计与组织，餐饮成本控制与分析。
	酒店销售主管、经理	酒店在线销售及客户关系管理，数字化营销和运营的策划实施。
	客户关系管理主管	宾客关系建立，宾客关系维护，宾客投诉及处理。
迁移岗位	酒店创业经营管理者	酒店运营、酒店选址、产品设计、战略管理、品牌营销、媒体运营。



（三）职业证书

职业证书如表4所示。

表4 课证融通一览表

证书类别	证书名称	颁证单位	融通课程
通用证书	高等学校英语应用能力考试证书	高等学校英语应用能力考试委员会	大学英语
“1+X”职业技能等级证书	酒店运营管理	中国饭店协会	前厅服务与管理 客房服务与管理
“1+X”职业技能等级证书	餐饮管理运行	中国饭店协会	餐饮服务 餐饮运行与管理 餐饮实训
职业技能等级证书	茶艺师	人力资源和社会保障部	茶文化与茶艺

（四）典型工作任务与岗位职业能力分析

本专业典型工作任务与岗位职业能力分析表如表5所示。

表5 专业初始岗位典型工作任务与能力分析表

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
前台接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前厅预订 2. 住宿接待 3. 总机服务 4. 礼宾接待 5. 问询服务 6. 收银服务 	<p>素质要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有良好的思想政治素质和社会责任感; 2. 具有质量意识、安全意识、信息素养和数据化思维。 <p>知识要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉前厅接待岗位基本服务流程和标准; 2. 掌握前厅VIP接待方案的格式规范和设计要; 3. 掌握前厅突发事件处理的原则和预案制定的内容; 4. 掌握酒店前厅信息通信技术。 <p>能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练和策略性掌握酒店前厅预订、入住接待、收银服务、问讯服务、迎送宾客、总机综合服务、行李服务和委托代办服务能力; 2. 前厅VIP接待方案编制能力;



职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
		<p>3. 解决客人投诉，应对各种突发状况，保护酒店和客人人身财产安全的能力；</p> <p>4. 通过酒店前厅数字化工具，进行客户关系管理、数据分析的能力。</p>
客房协调	<ol style="list-style-type: none">1. 客房清洁2. 对客服务3. 客房楼层管理4. 客房部安全管理	<p>素质要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具备抗挫折力和应变能力；2. 具备一定的协调力和沟通力；3. 具备亲和力。 <p>知识要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握客户投诉事件的处理流程；2. 熟悉酒店客房设施设备使用方法；3. 熟悉酒店公共区域以及客房楼层的活动范围。 <p>能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 处理客诉能力；2. 熟练使用客房内设施设备和相关酒店管理系统能力；3. 按照清扫程序和标准清洁、检查客房卫生能力4. 按照清扫程序维护公共区域卫生，跟进公共区域的卫生维护情况能力。
餐厅服务	<ol style="list-style-type: none">1. 餐厅零点服务2. 宴会设计与服务	<p>素质要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具备良好的职业道德和敬业精神；2. 具有一定的审美情趣和文化品味；3. 树立正确的对客服务观念。 <p>知识要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握餐厅服务基本方法；2. 掌握中西餐零点服务流程；3. 掌握中西餐宴会设计方法和服务流程。 <p>能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 餐饮摆台、折花、斟酒能力；2. 中西餐零点服务能力；3. 中西餐宴会设计和服务能力。



职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
饮品调制	<ol style="list-style-type: none">1. 茶水冲泡、销售与服务2. 咖啡制作、销售与服务3. 鸡尾酒、果汁调制、销售与服务4. 葡萄酒认知与侍酒服务	<p>素质要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具备平和、谦恭的处事心态;2. 具备文化自信, 传播中国传统文化;3. 具备一定的审美和人文素养。 <p>知识要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解中国茶文化发展演变及其精神内涵;2. 熟悉茶叶、咖啡和酒水基本知识;3. 掌握常用茶类的冲泡技巧和品饮方法;4. 掌握常见酒水的制作技巧;5. 掌握葡萄酒侍酒技能。 <p>能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 完成宾客接待、点单、结账、沟通服务能力;2. 独立完成茶饮冲泡、销售与服务能力;3. 完成常见酒水制作调制、销售与服务能力;4. 具备葡萄酒品鉴的能力。
酒店销售	<ol style="list-style-type: none">1. 开发市场, 寻找潜在客户2. 进行客户洽谈、产品推介3. 制定符合酒店经营目标的营销推广方案4. 进行酒店营销活动的策划与实施5. 运用新媒体, 进行酒店产品和活动的宣传与销售	<p>素质要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具备良好的法制观念、职业道德, 诚实守信、具有社会责任感;2. 具备质量意识、环保意识、安全意识、信息素养和数据化思维, 具备数字化营销和运营的创新精神;3. 树立集体意识和团队合作意识。 <p>知识要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握酒店营销的基本原理、方法与技巧;2. 熟悉酒店市场营销知识以及在线分销、在线直销、社交媒体传播等知识;3. 了解酒店信息通信技术;4. 掌握酒店行业客房、餐饮、康乐、购物等产品的在线运营知识与酒店行业细分市场及其客户的在线运营知识。 <p>能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 进行酒店市场细分及市场定位能力;2. 制定酒店的营销推广方案能力;3. 积极进行市场开拓与促销能力;4. 策划与实施酒店营销活动能力;5. 开展数字化营销和运营, 进行酒店在线销售、推广及客户关系管理能力。



五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养维护党的基本路线，践行中国特色社会主义思想，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、生态环保意识和创新意识，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，强烈的社会责任感和一定的创新创业能力，掌握职业礼仪、运营管理等理论知识，具备服务接待、产品销售、宴会设计、收益管理、数字营销与运营等核心技能，面向住宿业、餐饮业（包括高星级酒店、高档社会餐饮、精品民宿及酒店业技术服务商等）一线业务部门管理与数字化营销和运营管理等岗位群，能够从事前台接待、客房协调、餐厅服务、饮品调制、酒店销售等工作的高素质复合型技术技能人才。毕业1-2年后，可以担任前厅、客房、餐饮等相关部门领班或主管，2-3年后担任经理，或酒店创业经营管理者。

（二）培养规格

本专业培养规格如表6所示。

表6 专业素质、知识、能力要求一览表

素质目标	知识目标	能力目标
1. 具有较强的社会责任感和食品安全意识，自觉践行社会主义核心价值观。 2. 有较强的团队合作精神，秉持爱岗敬业、精益求精的匠人精神。 3. 热爱劳动，身心健康，掌握基本运动知识和一两项运动技能。 4. 具有较强的审美能力，形成一两项文化艺术特长或爱好。 5. 能科学规划职业生涯，积极投身酒店行业。	1. 掌握马列主义基本理论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。 2. 掌握体育和心理健康、创新创业、职业生涯规划的基本知识。 3. 掌握酒店专业英语、服务礼仪、管理学等方面的知识。 4. 掌握前厅部、餐饮部、客房部工作的基本知识。 5. 掌握咖啡制作、茶艺表演、调酒和葡萄酒品鉴的基本知识。 6. 熟悉酒店市场营销、人力资源、收益管理、电子商务的基本知识。	1. 具备良好的口语和书面表达能力，能够进行有效的人际沟通和团队协作。 2. 能够熟练运用计算机、互联网等办公设备和软件进行商务办公。 3. 能够应用专业英语、配合服务礼仪进行内部和外部沟通。 4. 能够使用前厅、餐饮、客房部的标准工作程序为客人提供服务。 5. 能为客人提供咖啡制作、茶艺表演、调酒和侍酒的相关服务。 6. 能够应用酒店市场营销、人力资源、收益管理、电子商务的相关知识完成各部门的任务。



六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

1. 公共基础必修课程

包括思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、英语、数学、计算机应用基础、人文基础、体育、军事理论、心理健康教育、大学生职业生涯规划 and 就业指导、大学生创新创业基础等课程。

2. 公共基础限定选修课程

共计不少于10学分，包括人文素养类(≥2学分)、中华优秀传统文化类(≥3学分)、职业素养(≥1学分)、马克思主义理论类(≥1学分)、党史国史(≥1学分)、健康教育(≥1学分)、美育(≥1学分)，详见附录2。

(二) 专业课程

专业课程包括专业必修课程和专业选修课程。专业必修课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程及其他专业课程。其中，专业核心课程6-8门，专业选修课原则上至少修满7学分。

1. 专业基础课程，包括职业素养与职业礼仪、管理学基础等，见表8。

表8 专业基础课程

序号	课程名称	学分	课程描述
1	职业素养与职业礼仪	3.5	本课程旨在根据酒店管理与数字化运营专业学生就业岗位的技能和素质培养要求，在介绍基本礼仪知识的基础上，深入阐述了酒店从业人员所应具备的礼仪规范、职业道德和职业素养，通过项目化教学，案例教学等多种方式，深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，以胜任酒店服务和管理工作。
2	管理学基础	3.5	本课程旨在教授学生管理理论知识、近现代管理思想、制定组织计划、组织管理体系设计、实施科学领导的方法、控制能力和创新能力的培养等，通过案例分析等手段理解管理学基本原理，以胜任酒店服务和管理工作。
3	酒店情景英语	3.5	本课程旨在教授学生酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门各岗位工作的情景英语知识；酒店服务英语的使用环境；服务策略、价格策略、促销策略及有关内容的英语表达；旅游和酒店有关的西方文化的英语表达等。通过分组对话等多种方式，以胜任酒店服务和管理工作。

2. 专业核心课程，包括酒店管理概论、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务、餐饮运行与管理、酒店市场营销等六门课程，见表9。



表9 专业核心课程

序号	课程名称	学分	课程描述
1	酒店管理概论	3.5	本课程旨在引领学生掌握饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等。让学生对饭店业的定义和基本情况有初步的了解，同时培养学生运用所学知识分析问题、解决问题的能力。
2	客房服务与管理	3.5	本课程旨在引领学生掌握客房服务与管理工作中的知识和技能，通过将学生分组完成各项任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任楼层服务员、PA等岗位工作。
3	餐饮服务	3.5	本课程旨在引领学生掌握餐饮服务工作中的知识和技能，通过将学生分组完成各项任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任中餐厅、西餐厅服务员、迎宾员等岗位工作，掌握餐饮收银系统的操作。
4	餐饮运行与管理	4	本课程旨在引领学生掌握餐饮管理工作中的知识和技能，通过将学生分组完成各项任务达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任餐厅领班（高级宴会服务师初级）等岗位工作。
5	前厅服务与管理	4	本课程旨在引领学生掌握前厅服务与管理工作中的知识和技能，通过将学生分组完成各项任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任前厅接待、礼宾员等岗位工作。
6	酒店市场营销	4	本课程旨在引领学生掌握酒店营销和促销工作中的知识和技能，通过将学生分组完成各项任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，具备进行酒店相关产品营销的职业技能，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任一线服务岗位的促销和市场营销部的工作。



3. 其他专业必修课，见表10。

表10 其他专业必修课程

序号	课程名称	学分	课程描述
1	茶文化与茶艺	2	本课程旨在引领学生掌握必要的茶叶知识和茶艺服务技能，通过将学生分组完成各项茶艺服务任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任茶艺师等岗位工作。
2	葡萄酒品鉴	2	本课程旨在引领学生掌握必要的葡萄酒知识和葡萄酒服务技能，通过将学生分组完成各项侍酒任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任侍酒师等岗位工作。
3	咖啡制作	2	本课程旨在引领学生掌握必要的咖啡知识和咖啡制作服务技能，通过将学生分组完成各项咖啡制作任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任咖啡师等岗位工作。
4	调酒与酒吧管理	2	本课程旨在引领学生掌握必要的酒水知识、酒吧管理与调制鸡尾酒的技能，通过将学生分组完成各项酒水制作任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任调酒师等岗位工作。
5	人力资源管理	2.5	本课程旨在引领学生掌握根据酒店不同时期、不同阶段的发展战略的要求，有计划地对本企业人力和资源进行合理配置。通过对酒店中各阶层员工的招聘、培训、聘用、考核、评价、激励、调整等一系列过程，充分调动员工地积极性，发挥员工的内在潜能，为酒店创造价值，确保酒店战略目标的实现。
6	酒店收益管理	2.5	本课程旨在引领学生掌握必要的收益管理原理和应用，通过将学生分组完成各项收益管理目标任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任收益管理等岗位工作。
7	酒店电子商务	2.5	本课程旨在引领学生掌握必要的电子商务原理和应用，通过将学生分组完成各项电子商务任务来达到教学目的，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任预订部、营销部文员的岗位工作。



4. 实践性教学环节主要包括餐饮实训、酒店跟岗实习、毕业顶岗实习、毕业设计（论文）等，见表11。

表11 专业实践课程设置

序号	课程名称	学分	课程描述
1	餐饮实训	2	通过1周的实训，以培养学生的餐饮操作能力为主要目的。主要开设中餐训练和西餐训练。作为餐饮服务的基本操作技能训练，可开展实训项目包括：铺台布、托盘使用、餐巾折花、中式摆台、斟倒酒水、上菜、分菜、撤换餐具等单项训练、服务流程的模拟练习。
2	酒店跟岗实习	18	使学生树立现代旅游酒店经营观念和专业意识，掌握旅游酒店的内部构成，不同岗位的工作内容与要求，尤其是前厅部、餐饮部和客房部的工作内容，熟悉旅游酒店业务洽谈、业务推销的一般程序，初步了解旅游酒店经营方针的制定、经营目标的确定以及业务推广等内容，培养学生实践操作能力，提高学生的综合素质，培养学生创新创业能力。
3	毕业顶岗实习	18	使学生进一步掌握酒店企业服务和管理的业务知识及其技巧，培养学生从事酒店基层管理的业务素养，提升学生综合职业能力，帮助学生顺利实现就业，提升创新创业能力。
4	毕业设计（论文）	5	学生在老师的指导下，开展毕业论文（设计）调研，收集资料，确定论文选题，撰写毕业论文（设计），并要求通过论文（设计）答辩或论文评审。



5. 专业选修课程，包括“模块一”和“模块二”两个方向，模块一包括《旅游景区服务与管理》和《旅游学概论》，主要面向未来考虑从事旅游行业相关工作的学生；模块二包括《会计学基础》和《服务心理学》，主要考虑到学生未来转向后场职能部门（如财务、人力资源管理的需要）。各专业选修课程见表12。

表12 专业选修课程设置

序号	课程名称	学分	课程描述
1	旅游景区服务与管理	3.5	本课程旨在引领学生掌握必要的旅游景区管理、服务理念，培养熟悉景区管理与服务的基本知识与技能的景区经营管理人才，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，以胜任景区服务与管理等岗位工作。
2	旅游学概论	2.5	本课程旨在引领学生提升旅游企业从业人员的职业素养为宗旨，以培养旅游从业人员对旅游活动中人的心理现象和行为规律的分析判断能力为重点，理论知识的讲解贯穿到任务的剖析中，善用项目教学法和翻转课堂，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。
3	会计学基础	3.5	本课程旨在引领学生掌握现代饭店会计管理的基本概念、理论和方法；明白各种饭店会计活动的联系以及饭店会计活动同其他经济活动的联系；系统掌握饭店会计管理的一系列知识，具有一定的饭店会计状况分析和解决饭店会计问题的能力，同时具有从事饭店经营管理过程中所必须的会计管理知识和相关工作能力，为主要为饭店的经营决策服务，树立现代饭店会计管理的基本观念。
4	服务心理学	2.5	本课程旨在引领学生全面系统地掌握旅游服务心理学的相关理论知识和分析方法，以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行旅游产品的生产、销售、旅游服务质量以及旅游企业经营管理水平的提高，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。

（三）课程思政要求

打造“课程思政示范课堂”，将学生职业行为、职业品德和职业情感作为重点考核内容，持续关注学生专业核心素养、职业精神和创新创业能力的提升，将规范食品安全卫生，传播中国餐饮文化，继承传统工匠精神，提升审美能力和崇尚劳动精神进行融合，引入爱岗敬业、诚实守信等价值观，培养学生作为餐饮运行与管理者的敬业意识、责任意识和创新创业意识，在学习和社会实践中勇于职业担当。

七、教学进程总体安排

教学计划安排表详见表13。

表13：酒店管理与数字化运营专业教学计划安排表

年级: 2021 招生对象: 分类招生 招生时间: 202109 学制: 3 学年 制定时间: 2021年6月

课程属性	课程性质	课程编码	课程名称	总课时数	理论课时	实践课时	考试学期	第1·学期	第2·学期	第3·学期	第4·学期	第5·学期	第6·学期	学分
公共课	公共必修课	A1211001	军事理论	36	36	0		6*6						2
		E2911001	思想道德修养与法律基础	42	30	12	1	3*14						2.5
		A2711005	高职英语	112	112	0	2	4*14	4*14					7
		E2811002	体育	92	6	86		2*14	2*16	2*16				5.5
		A2011002	大学生职业生涯规划与就业指导	16	16	0		4*2				4*2		1
		A2911004	形势与政策	16	16	0		2*2	2*2	2*2		2*2		1
		E2511002	计算机应用基础(56)	56	28	28	2		4*14					3.5
		E2911003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	48	16			4*16					4
		A2911003	心理健康教育	16	16	0			2*4	2*4				1
		E2011002	大学生创新创业基础	20	16	4				4*5				1
		A2711017	人文基础	28	14	14			2*14					1.5
公共选修课				160	160	0							10	
小计				658	498	160		9	16	2			40	
专业课	专业基础课	B2212003	职业素养与职业礼仪	56	28	28		4*14						3.5
		B2212006	管理学基础	56	28	28	3			4*14				3.5
		B2213009	酒店情景英语	56	56	0				4*14				3.5
	专业主干课	B2212001	酒店管理概论*	56	44	12	1	4*14						3.5
		B2213011	客房服务与管理*	56	40	16	1	4*14						3.5
		B2213001	餐饮服务*	56	24	32	1	4*14						3.5
		B2213019	前厅服务与管理*	64	50	14				4*16				4
		B2213010	酒店市场营销*	64	32	32	3				4*16			4
		B2213022	餐饮运行与管理*	64	32	32	2			4*16				4
		B2213003	茶文化与茶艺	32	16	16				2*16				2
		B2213024	葡萄酒品鉴	32	16	16					2*16			2
		B2213025	咖啡制作	32	16	16				2*16				2
		B2213087	调酒与酒吧管理	32	16	16					2*16			2
		B2212001	人力资源管理	40	30	10	5					4*10		2.5
	B2213002	酒店收益管理	40	30	10						4*10		2.5	
	B2213026	酒店电子商务	40	20	20						4*10		2.5	
	选修课模块一	B2213015	旅游景区服务与管理	64	40	24					4*16			4
		B2212002	旅游学概论	40	30	10						4*10		2.5
	选修课模块二	B2213034	会计学基础	64	40	24					4*16			4
		B2212004	服务心理学	40	30	10						4*10		2.5
	专业实践课	C2213004	餐饮实训	30	0	30		1周						2
		C2213005	酒店跟岗实习	432	0	432						18周		18
		C2213001	毕业顶岗实习	432	0	432						8周	10周	18
		C2213003	毕业设计(论文)	192	0	192							8周	8
	小计				1966	572	1394		16	12	20		20	101
	合计				2624	1070	1554		25	28	22		20	141

专业负责人

教研室主任:

系(部)主任:

教务处处长:

教学副院长:



八、实施保障

（一）师资队伍

本专业构建由公共基础课程、专业（技能）课程的课程负责人和实习指导教师、企业兼职教师组成的结构化创新教师团队。

1. 队伍结构

（1）教师总数：学生数与本专业专任教师数比例应不高于25：1（不含公共课教师）。

（2）专兼职教师比：应按7:3配备专、兼职教师，兼职教师应主要来自于行业企业。专兼职教师的结构、素质要求如表14所示。

表14 师资配置与要求

序号	教师类型	比例	素质要求
1	专任教师	70%	1. 熟悉酒店管理与数字化运营专业相关理论知识 2. 熟悉酒店前厅、餐厅、客房、大堂吧、酒吧等营业部门的实践操作 3. 熟悉课程教学改革和科学研究的要求 4. 熟悉信息化教学的要求 5. 熟悉文旅行业的市场前景和行业动态
2	兼职教师	30%	1. 主要从本专业相关的行业企业聘任 2. 具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神 3. 具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验 4. 具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务

（3）双师素质结构：教师团队双师素质要求应达到90%，获得职业技能证书的比例达到80%以上，全体专任教师近3年应到企业任职6个月以上。

（4）年龄结构：老中青教师比应为2:4:4。

（5）骨干教师：骨干教师应占教师总数的25%以上。

（6）学历或职称：专任教师中具有硕士学位的教师比例应达到70%以上，职称要求中、高级占比应达到55%，其中高级职称教师应不少于30%。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格和本专业领域有关证书；要有良好的师德、要有理想信念、要有道德情操、要有扎实学识、要有仁爱之心；具有酒店管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的酒店专业相关理论功底，以及高星级酒店、连锁酒店、精品民宿、在线旅行社及酒店业技术服务商等住宿业、餐饮业的实践工作经验；具有较强信息化教学能力，能运用现代化教学设备进行教学和实训指导；对职业教育有持续的热情和思考，能够开展课程教学改革和科学研究，要关注住宿业、餐饮业的市场前景和行业动态，专任教师近3年必须到企业任职不少于6个月；骨干教师能主讲2门及以上专业课程，其中至少1门为专业核心课程，至少带1名青年教师。



3. 专业带头人

实施双带头人（专兼职带头人各1人）。专职专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本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。

（1）具备高职教育认识能力、专业发展方向把握能力、课程开发能力、教研教改能力、学术研究尤其是应用技术开发能力、组织协调能力；

（2）具备教研教改经验，具有先进的教学管理经验；

（3）具备较强专业水平、专业能力，具备创新理念；

（4）成为专业建设的龙头，具备最新的建设思路，主持专业建设各方面工作；

（5）能够指导骨干教师完成专业建设方面的工作；

（6）能够牵头专业核心课程开发和建设；

（7）能够主持及主要参与应用技术开发课题；

（8）有一定的相关企业经验，具有较强的现场生产管理组织经验和专业技能，能够解决生产现场的实际问题。

4. 兼职教师

兼职教师主要从酒店相关的行业企业聘任，企业兼职教师占专业教学团队比应达30%以上。兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的

实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业

发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

本专业有专用教室2间，均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训基本要求

本专业以前厅服务与管理实训室、中、西餐服务实训室、客房服务与管理实训室、酒店信息系统实训室、酒水服务与管理实训室和多功能实训室为平台，搭建工学全程无缝结合实训平台，应满足客房服务与管理、前厅服务与管理、餐饮运行与管理等课程和餐饮实训等实践教学环节的需要，见表15。



表15 校内实验实训条件一览表

序号	实训室名称	主要实训项目	面积、主要设施设备要求	工位数	支撑课程
1	前厅服务与管理实训室	前台接待；大堂副理接待；大堂吧接待	前台一字型柜台1套；前台电脑4台；酒店运行软件系统1套；钥匙卡制作机4台；POS机4台；黑白多功能激光一体机4台；行李车2辆；验钞机2台；学生座椅60张；多媒体设备1套；雨伞架1个；大厅宣传资料展架1个；前台资料展架2个；外币兑换牌1个；酒店自助入住机1个；酒店立式广告屏1个；宾客人脸识别登记系统1套	60	前厅服务与管理 酒店情境英语
2	中、西餐服务与管理实训室	中餐宴会、中餐零点接待服务程序和操作训练；西餐零点就餐和西餐宴会服务基本技能训练	1. 教学一体机2台； 2. 中餐实训室180m ² ，中餐宴会台、零点台、迎宾台、工作台、储物柜以及中餐用具； 3. 西餐实训室140m ² ，西餐宴会台、西餐零点台、迎宾台、工作台、储物柜以及西餐用具。 4. 触屏式收银机3台，Simphony收银系统1套	120	餐饮实训 餐饮服务 餐饮运行与管理
3	房服务与管理实训室	中式铺床；开夜床	1. 面积140m ² 2. 教学一体机1台； 3. 中式铺床10套设备（床单1、被套1、枕芯2、枕套2、被芯1、席梦思床具1、床头柜2、地巾1、方巾2） 4. 客房清扫整理布草用具 5. 60m ² 智慧客房1间，配备全套家具和智慧客房设备	60	客房服务与管理
4	酒店信息系统实训室	细分市场；客源定位；用户连接；用户数据收集；商品设置；定价设置；促销设计；内容制作和发布；客户培育；订单转化；数据分析	1. 面积140m ² 、 2. 多媒体讲台、电脑60台、交换机、服务器、教学音响、学生电脑桌椅，酒店管理信息系统（餐饮、住宿）、营销自动化管理系统	60	酒店市场营销



序号	实训室名称	主要实训项目	面积、主要设施设备要求	工位数	支撑课程
5	酒水服务与管理实训室	葡萄酒侍酒服务；鸡尾酒调制；意式咖啡制作，单品手冲咖啡制作；酒吧管理技能训练	1. 面积140m ² 2. 葡萄酒酒柜，葡萄酒侍酒服务用品 3. 咖啡制作区（半自动咖啡机4台，磨豆机4台，电子秤，手冲咖啡用具10组） 4. 鸡尾酒调制区（鸡尾酒调制工作台10组） 5. 教学一体机1台	60	咖啡制作 葡萄酒品鉴 调酒与酒吧管理
6	多功能实训室	宾客接待、点单、收银训练；茶艺基础技能训练（玻璃杯、盖碗、紫砂壶组合）；茶席布置；茶艺表演	1. 面积140m ² 2. 茶艺基础区，12个工位（玻璃杯组合12组，盖碗组合12组，紫砂壶组合12组，煮茶用具2组。） 3. 茶艺表演区（茶席布置2组） 4. 教学一体机1台	60	茶文化与茶艺

3. 校外实训基地基本要求

应具有稳定的校外实训基地5家以上。同时遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择了经营情况相对比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，并且可供完成前厅、客房、餐饮、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训指导教师明确，实训管理及实训规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

应具有稳定的校外实习基地。优先选择经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实习基地；实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT031-2014）。并且能保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。校外实习实训基地表见表16。

表16 校外实习实训基地一览表

序号	基地名称	主要实习项目（主要功能）	接纳人数	合作形式
1	上海花园饭店	跟岗实习、顶岗实习（熟悉国内、国际高星级奢华酒店一线对客服务部门工作环境、工作内容，掌握工作方法，技能等）	10-15人	企中校
2	无锡太湖华邑酒店		10-15人	洲际英才学院
3	南京绿地洲际酒店		10-15人	洲际英才学院
4	芜湖华邑酒店		10-15人	洲际英才学院
5	合肥洲际酒店		10-15人	洲际英才学院
6	芜湖新百金陵大酒店		10-15人	金陵酒店管理学院
7	南京金陵饭店		10-15人	金陵酒店管理学院
8	合肥泓瑞金陵大酒店		10-15人	金陵酒店管理学院
9	杭州开元名都大酒店		10-15人	开元产业学院
10	杭州千岛湖开元度假村		10-15人	开元产业学院



5. 支持信息化教学方面的基本要求

应具有信息化教学平台和可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

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。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：住宿、餐饮等旅游酒店管理等，订阅不少于10种专业领域的优秀期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。主要包括满足学生专业学习，教师专业教学研究和教学实施的国家规划教材、课程标准、授课计划、教案、课件、各种案例、教学视频、各种参考资料图书、网络平台数字课程资源，以及酒店的观摩教学、现场演示教学资源等。如表17所示。

表17 教学资源情况一览表

分类及项目名称		数量	主要内容
专业与课程教学资源	微助教		https://portal.teachermate.com.cn/
	智慧职教		www.icve.com.cn
	学生专业技能考核标准及题库		本专业技能考核，通过前台接待岗位、客房协调岗位、餐厅服务岗位、饮品调制、酒店销售（数字化营销）岗位五大模块，测试学生酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、酒店员工培训计划编制与执行、酒店市场营销策划、数据分析与可视化工具的使用能力等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等职业素养。



分类及项目名称		数量	主要内容
酒店管理实训中心	中餐服务与管理实训室	1	6套标准中餐宴会桌椅及配套布草, 3套收银系统及触摸屏一体机, 可容纳60名学生进行餐饮相关课程、餐饮实训等教学任务, 配备1台交互式触屏一体机。
	西餐服务与管理实训室	1	10套标准西餐宴会桌椅及配套布草, 可容纳60名学生进行餐饮相关课程、餐饮实训等教学任务, 配备1台交互式触屏一体机。
	客房服务与管理实训室	1	10套标准单人床及配套布草, 可容纳60名学生进行客房相关课程教学任务, 配备1台交互式触屏一体机。
	酒水服务与管理实训室	1	配备调酒工具、咖啡制作工具和设备, 可允许8名学生同时进行调酒或咖啡制作练习, 同时可容纳60名学生就座的配套沙发和茶几。
	多功能实训室	2	配备各种中西餐、会议桌等设备, 可以满足60名学生进行茶艺、葡萄酒课程教学与实训、会议接待、中西餐宴会服务等实训任务的需要。
	前厅服务与管理实训室	1	可以满足60名学生进行按照前厅服务与管理相关课程, 设置可容纳4名学生同时实训的模拟前台, 礼宾台。

(四) 教学方法

1. 教学方式多样化, 将传统教学和多媒体教学相结合, 积极运用在线开放课程和教学资源库等在线资源, 开辟教师和学生网络空间, 创新基于网络的课程教学方法, 开展“线上+线下”混合式教学, 提升课堂教学质量。

2. 坚持以学生为中心, 引导学生积极参与课堂教学, 主动思考、主动学习和训练, 重视课堂实践, 以项目导向、任务驱动、案例探究等教学法为主线, 通过项目实践、任务实施、案例讨论和分析等环节, 提高学生运用专业知识解决实际问题的能力。

3. 在教学过程中, 依据课程特点实施教学做一体、分层教学、翻转课堂、虚拟仿真等为主要特色的课堂教学, 丰富课堂教学实践形式, 提升课堂教学质量。

(五) 学习评价

教学评价对象包括对教师教学的评价和学生学习的评价。

1. 教师教学的评价

通过学校督导室督导员、二级学院、教研室、同行教师、学生建立起对教师教学多元评价机制, 评价的结果及时反馈并纳入年终考核指标体系。

2. 学生学习的评价

(1) 评价目的: 从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

(2) 评价模式: 终结性评价与过程性评价相结合; 个体评价与团体评价相结合;

理论学习评价与实践技能评价相结合; 素质评价——知识评价——能力(技能)评价并重。

(3) 评价方式: 根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、实践操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书(以证代考)等, 有条件的课程, 可与社会性评价相结合。

(4) 评价内容: 应兼顾认知、技能、情感等方面, 进行整体性、过程性和情境性评价。

(5) 评价主体：实行多主体评价，如：学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

(6) 评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开，公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和专业对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

(六) 质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，依托学校的诊断改进平台，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、人才培养方案更新、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。

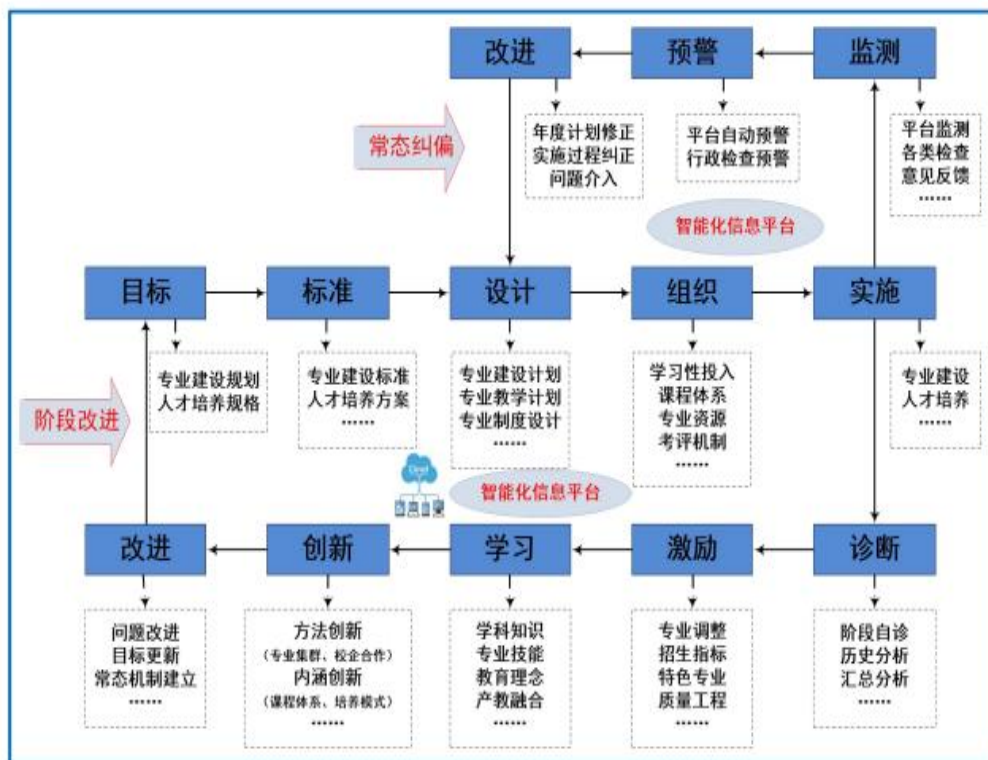


图18 专业诊断与改进

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。专任教师一学期须听课评课10次，每学期应保证有20%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导一年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

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、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出措施，为下一届人才培养提供参考依据。

4. 专业教学团队组织充分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

1. 按规定修完所有课程，成绩全部合格，学分达到毕业规定学分（141学分）方可毕业。
2. 职业技能证书：对接1+X证书制度改革，明确不同等级职业技能证书允许认定的学分，支持学生根据认定的学分替代相关课程（除必修的通识课和专业核心课之外），与专业非常相关的X证书，经二级学院认定，教务处审核后，可替代相关专业课程。

表19职业技能等级证书转换学分、课程表

序号	职业技能等级证书	职业技能等级证书等级及可转换的学分		职业技能等级证书可置换的专业必修课程	备注
		等级	可计算的学分		
1	1+X证书：酒店运营管理职业技能等级证书	中级	5	前厅服务与管理	
2	1+X证书：餐饮管理运行职业技能等级证书	中级	5	餐饮服务、餐饮运行管理、餐饮实训	

3. 鼓励学生在校期间获得职业资格证及若干职业技能等级证书以及普通话、英语四六级证书，但不与毕业证挂钩。

4. 本专业毕业生继续学习（主要有两种途径）：一是参加专升本；二是参加自学考试，其专业面向有酒店管理、旅游管理、工商管理、市场营销等。

十、附录

附表1：酒店管理与数字化运营专业教学周数分配表

年学	学期	入学教育及军训	教学安排			课程考试与技能测试	毕业教育	法定节假日	合计
			课堂教学及实习实训	顶岗实习	毕业设计(论文)				
一	1	2	15			1		1	19
	2		18			1		1	20
二	3		18			1		1	20
	4		18			1		1	20
三	5		10	8+6*		1		1	20
	6			10	8		1	1	20
合计		2	79	18	8	5	1	6	119

附表2：公共基础限定选修课程

课程分类	课程名称	学分
人文素养类	应用文写作	2
	品格养成与人生历练	2
	哲学与人生智慧	2
	幸福心理学	1
	语言与文化	1
	辩论修养	1.5
	女子礼仪	1.5
	形象管理	1
马克思主义理论类	习近平新时代中国特色社会主义思想与当代中国	1
	习近平新时代中国特色社会主义思想	1
	马克思主义基本原理概论	2



附表2：公共基础限定选修课程

课程分类	课程名称	学分	
中华优秀传统文化类	晨读经典	1.5	
	暮习书法	1.5	
	中华优秀传统文化之文学瑰宝	1	
	中华优秀传统文化之戏曲瑰宝	1	
	传统文化与现代经营管理	1	
	走近中华优秀传统文化	1	
	唐诗经典与中国文化传统	1	
	文化传统与现代文明	1	
	易学与中国传统文化	1	
	中国传统玉文化与美玉鉴赏	1	
	中国文化概论	2	
	中华诗词之美	2	
	先秦君子风范	2	
	中华民族精神	2	
	儒学与生活	2	
	中国古代礼仪文明	2	
	文物精品与中华文明	2	
	美育类	大学美育	1
		美的历程：美学导论	1
艺术哲学：美是如何诞生的		1	
艺术鉴赏		1	
聆听心声：音乐审美心理分析		2	
文艺美学		1	
美术概论		1	
舞蹈鉴赏		2	
漫画艺术欣赏与创作		2	
戏剧鉴赏		2	
中国古建筑欣赏与设计		2	
影视动画鉴赏		2	
美术鉴赏		2	
文学名作赏析		2	
古典诗词欣赏		2	
通俗歌曲欣赏与演唱	1		
音乐欣赏	2		



附表2：公共基础限定选修课程

课程分类	课程名称	学分
党史国史类	中国近现代史纲要（中南大学版）	1
	中国近现代史纲要	2
	《共产党宣言》导读	1
	中国文明史（上）	1
	中国文明史（下）	1
	中国古代史	2
	中国书法史	1
	东方文学史	2
	近代中日关系史研究	2
	中国近代史纲要	2
	大学生健康教育	1
健康教育类	健康与健康能力	1
	健康与药	1
	大学生生理健康	1
	大学生防艾健康教育	1
	大学生恋爱与性健康	2
	食品安全与日常饮食	2
	生命安全与救援	2
	微生物与人类健康	2
	突发事件及自救互救	2
	营养与健康	2
	轻松走出亚健康	2
	职业素养类	商业文化与商业伦理
电脑防护技术		2
职业压力管理		1
九型人格之职场心理		1
职业生涯提升		1
人工智能与信息社会		2
移动互联网时代的信息安全与防护		1
信息系统与数据库技术		1
信息素养：效率提升与终身学习的新引		1
组织行为与领导力		1
组织行为学		1
大学生就业与创业法律事务		2
创业创新领导力		2
创业创新执行力		2
创业人生		2