



黔西南民族职业技术学院

SOUTHWEST GUIZHOU VOCATIONAL &  
TECHNICAL COLLEGE FOR NATIONALITIES

# 《酒店管理与数字化运营》专业 人才培养方案

学历层次	高职	专业代码	540106
教学系	商务系	教研室	旅游酒店教研室
编写人员（按工作 量大小排序）	朱思璇、岑明仙、徐坤、朱丽丽、王爽		
教学系负责人审核		马列室负责人审核	
教务处负责人审核		分管副院长审核	
学术委员会	经 年 月 日专题会议审查通过，同意提交院长办公会审核。		
院长办公会	经 年 月 日院长办公会审核通过，同意提交院党委会审核。		
党委会议	经 年 月 日院党委会审核通过，同意实施。		

（2024 版 2024 级）

2024 年 6 月制

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向及岗位分析 .....	1
(一) 职业面向 .....	1
(二) 岗位典型工作任务与职业能力分析表 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	3
(一) 培养目标 .....	3
(二) 培养规格 .....	4
(三) 职业态度 .....	6
(四) 应取得的证书 .....	6
(五) 毕业生能力要求指标点 .....	7
(六) 课程体系与毕业生能力指标点关联矩阵 .....	8
六、课程设置及要求 .....	10
(一) 公共基础课 .....	10
(二) 专业(技能)课程 .....	10
七、学时/学分分配 .....	21
八、职业能力结构表 .....	22
九、专业技能实训内容和要求 .....	24
(一) 专业技能实训内容 .....	24
(二) 专业岗位技能安排 .....	25
十、实施保障 .....	26
(一) 师资队伍 .....	26
(二) 教学设施 .....	27
(三) 教学资源 .....	28
(四) 教学方法 .....	29
(五) 学习评价 .....	29
(六) 质量管理 .....	30
十一、毕业要求 .....	30
十二、附录 .....	32
附 1: 教学进程表 .....	32
附 2: 学院人才培养方案变更审批表 .....	36

## 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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

三年（2+1）

## 四、职业面向及岗位分析

### （一）职业面向

表1 《酒店管理与数字化运营》专业职业面向表

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）	主要岗位群或 技术领域举例	职业资格证书和职业技能 等级证书举例
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） 餐厅服务员 （4-03-02-05） 茶艺师 （4-03-02-07） 咖啡师 （4-03-02-08） 调酒师 （4-03-02-09）	前台接待 销售部协调 餐厅管理 酒吧调酒	茶艺师技能等级证书 餐厅服务员技能等级证书 前厅运营管理（1+X 中 级等级证书） 普通话等级证书

### （二）岗位典型工作任务与职业能力分析表

根据专业特色和优势，结合育人目标，通过对酒店行业、企业调研，结合职业岗位，对岗位典型工作任务进行归纳整理，得出岗位典型工作任务与职业能力分析表。

表 2 《酒店管理 with 数字化运营》专业岗位典型工作任务与职业能力分析表

序号	工作领域 (工作项目)	典型工作任务	职业能力	课程设置
1	数字化运营	1.OTA 酒店运营; 2.数据体系化; 3. 管理智能化。	1.在线产品设计、 营销能力 2.数据分析能力 3.新媒体文案写作 能力	《酒店新媒体运营》 《前厅与客房服务数字 化运营》 《酒店数字化运营概 论》 《酒店人力资源管理》 《酒店客户关系管 理》 《酒店应用文写作》
2	前台服务	1.熟悉掌握店内外 信息, 提供准确的 问讯服务; 2.负责为下榻酒店 的宾客办理入住登 记手续; 3.负责客房钥匙的 管理和发放工作并 严格遵守验证制 度; 4.制作有关报表, 为其它部门提供准 确的接待信息。	1.熟悉酒店预订业 务知识 2.熟记办理入住登 记的流程 3.熟悉酒店结账离 店的流程 4.掌握突发事件处 理及投诉处理	《旅游职业礼仪》 《前厅与客房服务数字 化运营》 《酒店英语》 《管理学基础》 《酒店客户管理关系》 《酒店财务管理》 《沟通技巧》
3	客房服务	1.按标准要求负责 清扫整理客房和楼 层相关区域; 2.及时检查房间的 房态, 及时打扫卫 生, 更换洗漱用品 及床单、被罩; 3.及时检查退房房 间的设施设备及客 人的消费使用情 况, 准确的将信息 回复给前台, 以保 障客人及时有效的	1.了解客房清扫整 理的程序 2.掌握客房铺床等 技能 3.熟悉客房安全管 理知识 4.掌握客房物品管 理知识	《旅游职业礼仪》 《前厅与客房服务数字 化运营》 《服务心理学》 《酒店英语》 《民宿运营与管理》 《沟通技巧》

		办理离店手续。		
4	餐饮服务	1.负责开餐前的准备工作，按照规格要求布置餐厅和餐桌、摆台及补充各种物品； 2.按照餐厅规定的服务标准和程序做好对客服务工作； 3.负责餐厅环境、家具、台面、地面的整洁和清洁卫生工作。	1.熟悉中西餐饮服务程序与标准 2.熟练掌握托盘、斟倒酒水、摆台、餐巾折花、上菜、分菜等技能 3.掌握酒水服务技巧	《旅游职业礼仪》 《餐饮服务与数字化运营》 《酒店英语》 《茶艺与茶文化》 《酒吧服务与管理》 《沟通技巧》
5	销售协调员	1.负责酒店的市场开拓、客源组织和产品销售工作； 2.协助负责处理酒店的公共关系事务。	1.掌握酒店市场动态、特点和发展趋势 2.熟悉国家和酒店相关的法规和政策	《酒店财务管理》 《酒店数字化营销》 《酒店数字化运营概论》 《沟通技巧》

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极培育和践行社会主义核心价值观，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，适应现代酒店数字化运营发展需要，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能力，掌握现代酒店服务和管理知识与技能，面向现代酒店产业和服务业领域的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等岗位群，能够从事营销、前厅、餐饮、人力资源等领域工作的复合型高素质技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1.素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、数字化素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，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，掌握基本运动知识和 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；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好；

（7）树立正确的劳动观，崇尚劳动、尊重劳动，增强对劳动人民的感情，报效国家，奉献社会。

### 2.知识

包括对公共基础知识和专业知识等的培养规格要求。

#### （1）公共基础知识

掌握今后职业生涯发展中必需的基本知识和基本技能，以学生思想政治教育、英语和计算机应用能力的培养为重点，落实教育部

有关大学生思想政治教育的相关文件精神，建立高等教育专科学学生所需的一般文化知识、社会科学、自然科学、艺术、心理等相匹配的大学生知识结构支持系统。

## （2）专业基础知识

掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；掌握良好的沟通、服务礼仪、服务心理学基础知识；掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与数字化运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；熟悉酒店财务、成本控制、市场营销等知识；了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

## 3.能力

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。

### （1）通用能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通；具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

### （2）专业能力

1) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；

2) 具备线上和线下对客服务接待及运营的能力；

3) 具备酒店前厅预订、接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；

4) 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力;

5) 具备团队建设、员工培训、酒店员工绩效评价、服务质量控制等督导管理能力;

6) 具备住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力以及创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

7) 具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

8) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力。

### (三) 职业态度

具有社会责任感和良好的职业操守, 诚实守信、严谨务实; 遵守相关法律法规、标准和管理规定; 具有终生学习理念, 不断学习新知识、新技能。

### (四) 应取得的证书

表3 《酒店管理 with 数字化运营》专业应取得证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	是否必考
1	茶艺师技能等级证书	国家人力资源和社会保障部	中级	四选一
2	餐厅服务员等级证书	国家人力资源和社会保障部	高级	
3	普通话等级证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等及以上	
4	前厅运营管理(1+X 中级等级证书)	北京首旅集团培训中心	中级	



## （五）毕业生能力要求指标点

表4 《酒店管理与数字化运营》专业毕业生能力要求指标点

毕业生能力要求	毕业生能力要求指标点
1.思想道德	1-1.坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。
	1-2.崇尚宪法、遵纪守法、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
2.职业素养	2-1.保持良好的的个人与工作卫生习惯。
	2-2.具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力。
	2-3.基础专业知识扎实，有较为过硬的专业操作技能。
3.个人与团队	3-1.勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
	3-2.具有质量意识、环保意识、安全意识，强烈的服务意识，工匠精神、创新思维。
4.专业知识与技能	4-1.具备酒店前厅预订、接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；具备中餐和西餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理、酒店市场营销等酒店餐饮服务与督导管理能力。
	4-2.具备团队建设、员工培训、酒店员工绩效评价、服务质量控制等督导管理能力。
5.交流与沟通	5-1.具备具有良好的人文素养、职业礼仪、语言文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听、说、读写能力，熟练使用常用英语，并能进行一般性沟通。
	5-2.具有环境适应能力、抗压耐挫能力和可持续发展的能力。
6.数字化运营管理	6-1.具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力。
	6-2.具备线上和线下对客户服务接待及运营的能力以及酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力。
7.创新创业	7-1. 具备住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力以及创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。
	7-2. 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
8.终身学习	8-1.具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
	8-2.能掌握行业的最新发展动态，具有拓展知识面和不断学习新的专业知识的能力，能够应对各种突发状况。
9.身心素质	9-1.具有健康的体魄、心理和健全的人格，吃苦耐劳。
	9-2.具有一定的审美和人文素养。

## （六）课程体系与毕业生能力指标点关联矩阵

表 5 《酒店管理与数字化运营》专业课程体系与毕业生能力指标点关联矩阵

课程性质	课程名称	酒店管理与数字化运营专业毕业生能力要求指标点																		
		1-1	1-2	2-1	2-2	2-3	3-1	3-2	4-1	4-2	5-1	5-2	6-1	6-2	7-1	7-2	8-1	8-2	9-1	9-2
专业基础课	管理学基础	●	●			●	●	●		●							●	●		
	旅游概论	●	●			●										●		●		
	旅游职业礼仪	●	●	●	●	●					●									●
	沟通技巧	●	●		●						●			●						
	服务心理学	●	●		●	●					●	●				●			●	
	酒店英语	●	●		●				●		●									
	国际接待业概论	●	●																	
	酒店数字化运营概论	●	●											●	●	●	●		●	
专业核心课	酒店客户关系管理	●	●	●			●	●	●	●										
	前厅服务与数字化运营	●	●	●	●	●			●		●	●	●	●			●	●	●	●
	客房服务与数字化运营	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●						●	●
	餐饮服务与数字化运营	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●					●	●		
	酒店数字化营销	●	●						●					●	●	●	●		●	

	酒店人力资源管理	●	●				●		●			●					●			
	酒店财务管理	●	●						●				●	●	●	●				
	酒店督导管理实务	●	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●				●
专业拓展课	民宿运营与管理	●	●	●	●	●	●	●	●	●									●	●
	酒吧服务与管理	●	●	●	●	●			●										●	●
	宴会设计与服务	●	●	●	●	●						●								●
	酒店新媒体营销	●	●				●		●			●	●	●	●	●			●	●

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

### （一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	开设学期及学时
1	思想道德与法治	综合运用马克思主义的基本立场、观点和方法，以思想政治教育、道德教育和法治教育为基本内容，从当代大学生面临和关心的实际问题出发，以正确的人生观、价值观、道德观和法制观教育为主线，培养学生确立远大的理想和坚定的信念，树立正确的人生观、社会主义核心价值观、道德观、法治观，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生观和价值观，牢固树立社会主义核心价值观，教育引导加强法律观念和法治意识，加强自身道德修养和提高思想道德素质，提高分辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，培养学生爱岗、敬业、爱国、诚信、友善等道德素质和行为能力，为把自己培养成为德、智、体、美劳全面发展的担当民族复兴大任的时代新人打下坚实的思想基础。	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分体现习近平总书记关于培养担当民族复兴大任时代新人的系列重要论述精神，有机融入党的百年奋斗历程中相关重要育人元素，充分体现党的理论创新成果、新时代中国特色社会主义建设的新进展，以正确的价值导向、鲜明的青春气息为引领，课程设计分为四个模块：思想教育、政治教育、道德教育、法治教育。	课程在第二学期开设，48学时，3学分
2	贵州省情	通过课程教学，让学生全面了解贵州，认识贵州省情的本质特征，把握贵州经济社会发展规律，增强贵州发展的信心，激发学生热爱贵州、建设贵州和宣传贵州的热情，为贵州经济社会发展做出新的贡献。	深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平总书记关于贵州工作的重要指示精神，贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实国务院《关于支持贵州在新时代西部大开发上闯新路的意见》（国发〔2022〕2号）文件和中共贵州省	课程在第一学期开设，18学时，1学分

			委第十二届九次、十次会议精神，将党的二十大和省委十三次党代会精神进课程，深入讲解近十年来党和国家对贵州的政策支持、贵州脱贫攻坚成就和乡村振兴规划、山川秀丽的自然生态、源远流长的发展历史、多民族团结互助的社会生态、成就斐然的经济发展、丰富多彩的地方文化、欣欣向荣的教育卫生事业、后发赶超的科学技术事业、党的十八大以来贵州民主政治制度建设的重要成就等。	
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过课程教学，使学生了解马克思主义中国化理论成果产生、形成和发展的背景，理解其主要内容和精神实质，掌握其基本立场、观点和方法；初步形成运用马克思主义中国化理论成果的基本立场、观点和方法综合分析和解决问题的能力；自觉提高思想觉悟和政治素养，坚定“四个自信”，努力成为堪当民族复兴重任的时代新人。	课程教学以马克思主义中国化为主线，以建设中国特色社会主义理论为重点，让学生了解马克思主义中国化的科学内涵及其历史进程；理解毛泽东思想是马克思主义中国化第一次历史性飞跃的理论成果；邓小平理论是马克思主义中国化的第二次历史性飞跃的理论成果；“三个代表”重要思想是加强和改进党的建设、推进我国社会主义自我完善和发展的强大理论武器；科学发展观是发展中国特色社会主义所必须坚持的重大战略思想；习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶，是中国特色社会主义理论体系的重要组成部分，是全党全国人民为实现中华民族伟大复兴而奋斗的行动指南，必须长期坚持并不断	课程在第二学期开设，32学时，2学分

			发展。让学生掌握马克思主义中国化的几大理论成果，并运用这几大理论成果分析问题和解决问题，提高综合素质。	
4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	通过课程教学，让学生全面准确理解习近平新时代中国特色社会主义思想形成的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、重大意义、历史地位和实践要求，教育引导广大青年学生深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，始终做到感党恩、听党话、跟党走，自觉为坚持和发展中国特色社会主义、实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。	主要讲述党的十八大以来，以习近平同志为主要代表的中国共产党人，坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，坚持毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观，深刻总结并充分运用党成立以来的历史经验，从新的实际出发，创立了习近平新时代中国特色社会主义思想。讲述“十个明确”、“十四个坚持”、“十三个方面成就”，让学生深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想的核心内容。	课程在第一学期开设，48学时，3学分
5	形势与政策	坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立新发展理念，推动高质量发展和全面建设社会主义现代化建设国家，实现中华民族伟大复兴的中国梦的实际，针对学生关注的热点问题和思想特点，帮助学生认清国内外形势，教育和引导学生全面准确地理解党的路线、方针和政策，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，衷心拥护“两个确立”，忠诚践行“两个维护”，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时使学	根据新世纪、新阶段面临的新情况和新问题，加强形势与政策教育教学的针对性，着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育；进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策，世界重大事件及我国政府的原则立场教育；进行马克思主义形势观、政策观教育。本课程教学内容主要根据教育部每年下发的每	课程在第一、二、三、四学期开设，每学期各8学时，各0.5学分

		生基本掌握该课程的基础理论知识、分析问题的基本方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。	学期“形势与政策教育教学要点”，以及结合我省、我院教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定，由马列主义教研室组织实施“形势与政策”课的教育教学工作。	
6	中国共产党党史	通过课程教学，让学生全面了解中国共产党百年奋斗的光辉历程和历史性贡献，充分认真开展党史学习教育的重大意义；让学生学懂、弄通、做实习近平新时代中国特色社会主义思想，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。	主要讲述“开天辟地”、“改天换地”、“翻天覆地”、“惊天动地”四个部分内容，让学生充分了解国史、国情，树立正确的历史观。采用专题化教学，讲述每个时期重大历史事件，帮助学生深刻领会历史和人民选择马克思主义、中国共产党、社会主义道路的必然性，从而增强学生坚持中国共产党的领导和走社会主义的道路的信念，增强学生热爱中国特色社会主义的自觉性。	课程在第三学期开设，8学时，0.5学分
7	国防教育与军事技能训练	以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，旨在使学生掌握中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等基础军事理论知识，潜移默化地浸润爱国主义和民族自豪感教育，增强学生的国防观念和国家安全意识，加强组织纪律性，促进综合素质的提高。通过军事理论教学与军事技能训练的結合，为中国人民解放军训练、储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	中国国防的内涵、历史、法规和我国武装力量建设；国家安全形势和国际战略环境；古今中外军事思想尤其是毛泽东军事思想和习近平强军思想。军训教官采取示范实践教学方法让学生掌握一般的军事知识和军事技能，同时通过队列条令和内务条令指导学生掌握队列动作要领及内务整理要领。	课程在第一学期开设，148学时，8个学分
8	入学教育（含安全教育）	通过课程学习，使学生树立安全第一的安全防范意识和积极正确的安全观，了解安全基本知识，掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能、	主要讲授安全教育之旅、维护校园稳定、反恐安全、对毒品说不、国家安全、公共安全、人身安全、财产安全、心理健康	课程在第一学期开设，16学时，1个学分

		以安全为前提的自我保护技能、处理各种应急情况的技能等。切实提高学生自身的防御能力，避免各种意外伤害的发生。	与大学生成长、消防安全、交通安全、运动安全、突发事件安全、网络安全等内容。	
9	心理健康教育	通过课程学习，将知识传授、心理体验、行为训练等贯穿整个教学环节。旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。	主要讲授学生生理心理发展的规律和特点，运用心理学的教育方法和手段，培养学生良好的心理素质，提升学生自我心理调适能力，促进学生整体素质全面提高的教育。	课程在第一学期开设，32学时，2学分
10	生态文明教育	通过课程学习，使学生掌握生态文明的基本内涵、特征和重要意义，培养学生发现自然、探索自然、保护自然的责任感，能将绿色、生态、环保的理念融会贯通到所学专业中，培养学生具备辩证思维能力和可持续发展生态道德观和价值观。	主要讲授马克思主义生态文明思想教育、现代生态科学教育、中国传统生态文明思想教育、生态文明道德法律及方针政策等内容。以马克思主义生态文明理论教育为主线，全面培养大学生生态文明观念，增强学生建设生态文明“美丽中国”的自觉性、主动性和创造性。	课程在第三学期开设，16学时，1学分
11	大学体育	通过课程学习，培养学生具有健康的体魄，充沛的精力，达到国家颁布《学生体质健康标准》的要求；熟悉某专项运动技能的基本要求及基本的体育与健康知识和运动技能；增强学生体质，培养学生自我积极参与体育锻炼的意识，发扬体育精神，形成积极进取、乐观开朗的生活态度，养成学生终身体育的意识，达到身心健康的目标。培养热爱集体、团结协作、勇于进取、勇于拼搏、吃苦耐劳的思想品质；提高与专业特点相适应的体育素养。	开设有田径、篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、跆拳道、健美操、艺术体操、散手等内容。根据学生的兴趣爱好和身体素质情况进行体育课程的分项教学，提高学生的身体素质，让学生掌握必要的专项运动技能；通过理论教学、训练比赛等方式达到预期的课程目标。	课程在第一、二、三、四学期开设，每学期各32学时，各2学分
12	职业生涯	通过课程学习，使学生了解职	主要讲授职业意识、职业	课程在第



	规划	业发展的阶段特点、就业形势与政策法规，较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等。	发展规划、提高就业能力、求职过程指导、职业适应与发展、创业教育6个内容，引导学生树立起职业生涯发展的自主意识；帮助学生了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识；提高学生的自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能及各种通用技能。	二个学期开设，18学时，1学分
13	就业指导	通过课程学习，使学生了解就业形势与政策，掌握就业信息与求职渠道以及求职材料准备，提升求职技能，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力，并在学习过程中不断地提高就业能力和生涯管理能力。	主要讲授目前高职生的就业环境和就业形势，依据大学生成长过程和择业需求分为职业生涯规划、认识与塑造自我、创业教育、创业素质与训练、就业信息获取、求职材料制作、就业途径及人事代理、择业心理调适、就业协议与劳动者权益保护进行详细论述。在教学过程中引导学生明确职业对自身学习的重要意义、毕业时的相关职业和行业的就业形势分析以及所学专业对应的职业类别等知识内容。	课程在第四学期开设，12学时，1学分
14	大学语文	通过本课程学习，让学生掌握文学鉴赏的基本原理及一定的文学基本知识，学会阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。具备阅读、分析和欣赏文学作品的基本能力。能够运用语文基础知识进行日常公文的写作，为未来的职业生涯和个人发展奠定一定文学基础。	主要讲授诗歌、文言文、散文、戏剧、小说、应用文写作等内容。采用情境化、交互式探究、项目化教学等教学方法，充分利用课堂、网络、社团三大平台，积极开展经典诗文朗诵、征文比赛等实践活动。通过应用文的写作训练，提高学生多种应用文	课程在第二学期开设，36学时，2学分

			体写作能力，重点掌握工作计划、总结、会议记录、产品说明书、合同、招投标书的写作技巧，了解市场调研报告、可行性报告写作要领，提高学生的综合文化素质。	
15	大学英语	全面贯彻党的教育方针，践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能用英语讲述中国故事、传播中国文化，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。通过本门课程，学生应该能够达到课程标准设定的职场涉外沟通目标、多元文化交流目标、语言思维提升目标及自主学习完善目标四项学科核心素养发展目标。	包括英语语音、词汇、语法、听力、口语、阅读、写作和翻译等内容。运用情景交际法、任务教学法、交际教学法、听说法、翻译法和多媒体手段等教学方法讲授主题类别、语篇类型、语言知识等基础模块内容，让学生掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，理解和表达口头和书面话语的意义，能完成日常生活和职场情境中的基本沟通任务。	课程在第一、二学期开设，每学期64学时，各4学分
16	信息技术	通过理论、技能及综合实践，帮助学生认识信息技术对人类生产、生活的重要作用，了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；使学生拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力，为学生职业能力的持续发展奠定基础。	通主要学习文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、信息素养与社会责任 5 个部分内容。教学中采用案例教学法与理实一体化，提升学生信息技术实操和综合能力，注重培养专业技能、操作流程、数据分析能力，优化演示文稿表达。加强高效检索、信息处理及职业素养，强化信息安全和职业自律。立德树人，引导学生形成良好信息社会责任。鼓励自主学习、协作探究，提升实操和综合应用，支持全面发展。提升学生的信息素养，培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解	课程在第一学期开设，48学时，3学分

			决 ze 问题的能力。	
17	劳动教育	通过课程学习，培养学生树立正确的劳动观，掌握基本的劳动知识和技能，正确使用常见劳动工具，增强体力、智力和创造力，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。培育学生积极肯干的劳动精神，继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统、弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神。	课程主要讲授马克思主义劳动价值观，劳动精神的内涵与弘扬，劳模精神内涵与时代价值，工匠精神内涵、培育和传承，志愿精神与志愿服务，劳动安全和劳动法规等。通过开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等方法，使学生掌握基本的劳动知识和技能，强化实践性和体验性学习，引导学生将对体力劳动的思考扩大到脑力劳动，并与现代信息技术相结合，在掌握一些生产技术、劳动只是和从事生产劳动基本功的基础上，因地制宜的将劳动教育与行业发展、社会发展相结合。	课程在第一、二、三、四学期开设，每学期各 16 学时，各 1 学分

## （二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程。

表 6 《酒店管理与数字化运营》专业课程描述

课程性质	课程	课程目标	主要内容
专业基础课程	管理学基础	使学生掌握管理学的基本理论和基本方法，明确管理的四项职能：计划、组织、领导、控制的相关内容和相互关系，理解并掌握各项职能的相关方法和技术；能够结合相关案例进行分析、研究，结合相应的实践进行教学，培养学生在管理方面的应用能力和创新能力。	管理学概论、管理学形成、发展、计划、组织、控制、领导、激励、沟通、企业与生产管理概论等
	国际接待业概论	使学生了解国际接待业的各种形式，熟悉酒店的各种类型、不同的经营方式，对酒店内部各个	接待业的概念、发展历程及范围、从业人员的职业现状及从业要求和接待业的发展愿景；接待业的核心业务：

		部门的运营方式具备基本的认知；了解酒店、民宿、主题公园和景点、节事活动等不同产品与服务，对国际接待业形成总体的认识	餐饮、住宿、交通、游娱、会展业等接待业的概念、发展趋势以及接待内容；接待业的经营与管理：包括接待业的服务质量体系、满意度与服务评价，接待业的客户管理、信息管理、危机管理及品牌管理；接待业的数字化发展及创新
	旅游概论	让学生掌握旅游学理论的基本原理和基本知识；熟悉该课程的结构体系及重要的概念，并能运用旅游学的知识观察和初步分析现实旅游活动的现象；能够根据所掌握的旅游知识，触类旁通，特别是对旅游业中各相关部门、企业的工作有大致的把握	旅游学基本概念、原理和理论框架的课程；旅游的定义、发展历程、影响因素；旅游产业的组成部分以及旅游市场的特点等
	旅游职业礼仪	让学生掌握旅游职业基本服务礼仪，结合酒店各部门工作性质及流程掌握专业的酒店服务礼仪	酒店服务礼仪概述、酒店前厅部礼仪、餐饮部服务礼仪、客房部服务礼仪、酒店其它部门服务礼仪
	沟通技巧	让学生在掌握基本的沟通技巧和具备基本的沟通能力的基础上，能有效的解决对客服务当中的各种问题，提高工作效率减少顾客投诉	沟通的基本原理概述、高效的语言沟通、肢体语言的沟通、书面语的沟通、协调关系的方法与技巧、组织协调与沟通管理
	服务心理学	让学生通过对心理学知识的学习，能够准确判断客人的心理进行有针对性服务	心理学的含义、良好服务心理素质的培养、顾客服务心理、顾客投诉心理、顾客管理心理等
	酒店英语	让学生在掌握基本的普通话接待能力基础上，能够熟练的掌握各部门英语对客服务技巧与接待能力	酒店日常口语对话、前厅部日常英语接待、餐饮部日常英语接待、客房部日常英语接待、康乐及其它部门日常英语接待
	酒店数字化运营概论	让学生了解酒店数字化运营的现状和趋势；数字化运营战略和目的；数字化运营的组织实施与数字化运营人才的要求等；让学	酒店数字化运营的现状和趋势、数字化运营战略、数字化运营的组织变革、酒店运营技术应用、酒店运营管理技术应

		生具备与时俱进观念,对酒店数字化运营内容和价值有全面认知	用、酒店客户管理技术应用、酒店智能设备技术应用、数字化运营的岗位和职责
专业核心课程	酒店客户关系管理	使学生具有客户代表的基础知识和基本技能,能够独立进行客户初级拜访的基础活动,形成一定的客户分析和客户异议处理能力;培养学生作为客户经理的初步能力,能够对中心客户进行处理,能够对客户进行销售和初步管理能力;能够对客户满意度进行调研并对客户资信进行调研分析,并具有初级的客户风险防范能力	客户管理基础知识,客户拜访,客户服务、CRM 软件综合实训、客户满意与资信、大客户营销与服务实战等
	前厅服务与数字化运营	培养学生酒店前厅服务岗位的服务技能,了解酒店前厅基层管理岗位的管理知识	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等
	客房服务与数字化运营	让学生掌握客房服务员需要的素质,掌握客房服务员基层管理的基本技能	客房业务基础、客房清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部组织管理、客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等
	餐饮服务与数字化运营	让学生全面了解餐饮部运行与管理的内容,掌握餐饮服务规范和操作技能	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、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、中西餐厅督导管理技巧等
	酒店数字化营销	了解酒店数字化营销的概念和重要性;熟悉酒店数字化营销的基本原理和方法;掌握酒店数字化营销的关键技术和工具,包括搜索引擎优化(SEO)、搜索引	酒店数字化营销体系、酒店营销组织结构与岗位、市场营销理论基础、数字营销的发展演变、数字营销应用范围、线上线下营销方法、酒店产品组合

		擎营销 (SEM)、社交媒体营销、电子邮件营销等; 了解酒店数字化营销的策略和实施步骤, 包括目标市场分析、竞争对手分析、目标制定、渠道选择、内容创作等; 能够为酒店设计和制定数字化营销计划, 并能够在实际运营中执行和评估; 了解酒店数字化营销的最新趋势和发展方向, 包括人工智能、大数据分析、移动营销等	与在线销售任务、酒店在线活动的策划与实施任务
	酒店人力资源管理	让学生掌握酒店员工招聘的程序和方法, 掌握酒店劳动关系主要种类及管理方法	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、员工招聘与配置、酒店员工培训与开发、酒店绩效管理、薪酬管理、员工劳动关系管理等
	酒店督导管理实务	让学生掌握酒店督导管理的理论知识与技能, 能够在酒店管理实践中的应用, 培养酒店督导管理能力; 掌握解决督导管理过程中的疑难问题技巧, 提高管理水平, 为职业生涯奠定基础	督导概论、制定计划、实践管理、现场督导、沟通管理、会议管理、纪律管理、团队建设、员工激励与评估及酒店督导实践等模块
	酒店财务管理	让学生掌握酒店财务管理的基础理论, 包括成本控制、预算制定、财务报告和分析; 掌握酒店财务报表的编制和分析方法; 学生应能够熟练地编制和解读酒店的利润表、资产负债表和现金流量表等财务报表; 了解酒店财务状况和经营成果; 熟悉酒店成本和收入管理, 对酒店的成本进行有效控制, 通过合理的价格策略提高酒店的收入和利润	酒店财务决策过程及影响财务决策的因素、掌握资金筹划与运作, 成本分析与控制、三大报表分析方法、成本控制等
专业拓展课程	民宿运营与管理	让学生掌握民宿接待服务、管理和产品开发推广的相关知识与方法; 具备民宿设计、服务	民宿概述、民宿设计和投资民宿的设立、 民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿

		和管理能力，民宿产品开发和推广能力	的日常管理、民宿 IP 建设与传播、国内外民宿建设及未来发展布局
	酒吧服务与管理	让学生通过对酒吧知识的学习对鸡尾酒、咖啡有充分的认知，并掌握基本的鸡尾酒调制方法和意式咖啡的制作方法	鸡尾酒的认知、调酒工具的认知与使用方法、七大酒基的认知与使用、鸡尾酒调制技能、咖啡制作等
	宴会设计与服务	让学生通过餐饮服务知识的学习能够根据服务对象的不同设计出不同的宴会摆台效果，具备宴会设计的能力	中餐主题宴会设计、西餐主题宴会设计、鸡尾酒会设计等
	酒店新媒体营销	培养学生以典型工作任务为目标的营销活动策划与执行能力，能够掌握各类数据分析工具、营销推广工具的使用方法和各类平台的运营规则，分析与评估市场，确定活动主题与活动目标，策划营销活动方案；整合各类资源，分解活动任务；开展整合营销与广告投放；跟踪、监控线上线下营销活动，分析活动效果，优化活动方案；评估并复盘整个营销活动，提出有效改进方案	市场分析、活动主题与目标确定、活动方案设计与任务分解、活动执行、活动过程跟踪与数据分析、活动复盘与总结；营销推广工具、新媒体平台、计算机等软硬件工具的使用

## 七、学时/学分分配

本专业总学时为 2828 学时，总学分为 172 学分。其中，必修课总学时为 2526 学时，选修课总学时为 302 学时；理论课总学时为 96，占总学时的 3.39%；实践课总学时为 854，占总学时的 30.19%，理实一体课程总学时为 1878，占总学时的 66.40%。

表7 《酒店管理与数字化运营》专业课程学时/学分分配

课程	学时/学分数分配及比例							
类型	学 时				学 分			
性质	总学时	理论课	实践课	理实一体	总学分	理论课	实践课	理实一体
必修课	2526	64	760	1702	154	4	47	103
专业选修课	184	0	94	90	11	0	6	5.5
公共选修课	118	32	0	86	7	2	0	5
合计	2828	96	854	1878	172	6	53	113.5
百分比		3.39%	30.19%	66.40%		3.47%	30.72%	65.79%

## 八、职业能力结构表

表8 《酒店管理与数字化运营》专业职业能力结构表

序号	能力模块	能力要素分解	理论课程支撑	实践环节支撑
1	酒店前厅服务	1. 前台接待礼仪和房间销售技巧； 2. 入住登记办理和退房结账办理； 3. 门前迎宾服务与礼宾服务； 4. 处理宾客投诉、应对突发事件； 5. 良好的外语沟通能力。	《服务心理学》 《前厅服务与数字化运营》 《酒店英语》 《酒店督导管理实务》 《酒店人力资源管理》 《酒店财务管理》 《酒店客户关系管理》	《前厅服务与数字化运营》实训 《旅游职业礼仪》实训 《沟通技巧》实训
2	酒店客房服务	1. 客房的清扫，中、西式包床及开夜床的程序、方法和动作要领； 2. 宾客入住阶段主要服务项目的服务方法； 3. 地面清洁与维护保养方法； 4. 处理客房突发事件； 5. 客房人员配置和工作安排的方法及客房部员工培训的主要内容和方法。	《服务心理学》 《酒店督导管理实务》 《客房服务与数字化运营》 《酒店人力资源管理》 《酒店财务管理》 《酒店督导管理实务》	《酒店新媒体营销》实训 《旅游职业礼仪》实训 《沟通技巧》实训 《客房服务与数字化运营》实训



3	中餐主题宴会服务	1. 铺台布技能、托盘技能； 2. 酒水服务技能、中餐宴会摆台技能、餐巾折花技能； 3. 宴会席间服务技能、果盘制作、宴会设计方案撰写等。	《宴会设计与服务》 《餐饮服务与数字化运营》 《酒店数字化营销》 《酒店人力资源管理》 《服务心理学》 《酒店财务管理》 《酒店督导管理实务》	《酒店新媒体营销》实训 《旅游职业礼仪》实训 《沟通技巧》实训 《餐饮服务与数字化运营》实训 《宴会设计与服务》实训
4	西餐休闲餐厅服务	1. 休闲餐厅服务流程； 2. 西餐宴会摆台； 3. 红白葡萄酒侍酒服务； 4. 西餐宴会服务流程； 5. 西餐经营与管理方法。	《酒店英语》 《酒店数字化营销》 《酒店人力资源管理》 《酒店财务管理》 《服务心理学》 《餐饮服务与数字化运营》 《酒店督导管理实务》	《酒店新媒体营销》实训 《旅游职业礼仪》实训 《沟通技巧》实训 《宴会设计与服务》实训 《餐饮服务与数字化运营》实训
5	咖啡调酒制作	1. 了解咖啡和酒水的基础知识，包括不同种类咖啡和酒的特点、制作工艺、口感差异等；2. 掌握咖啡调制和调酒的基本技巧，如咖啡的研磨、冲泡方法，以及酒水的调配、摇匀和装饰等； 3. 具备良好的服务意识和优秀的沟通能力，能够根据不同的口味和需求，创造出新颖、独特的咖啡和酒品，提供个性化的服务。	《酒吧服务与管理》 《酒店数字化营销》 《酒店人力资源管理》 《酒店财务管理》 《服务心理学》 《酒店督导管理实务》	《酒店新媒体营销》实训 《酒吧服务与管理》实训 《旅游职业礼仪》实训 《沟通技巧》实训
6	茶艺	1. 良好的语言表达技巧； 2. 有效倾听与反馈的能力； 3. 茶叶审评技巧；	《沟通技巧》 《茶艺与茶文化》 《酒店人力资源管理》 《服务心理学》	《沟通技巧》实训 《茶艺与茶文化》实训 《旅游职业礼仪》实训

		4. 茶品鉴赏能力； 5. 茶文化基础知识； 6. 熟悉茶艺与茶文化表演的程序和技巧； 7. 茶叶采购、库存管理； 8. 茶馆运营管理。		
--	--	--	--	--

## 九、专业技能实训内容和要求

### （一）专业技能实训内容

表 9 《酒店管理与数字化运营》专业技能实训内容

序号	实训室名称	承担实训课程	实训项目内容
1	中西餐主题宴会实训室	《餐饮服务与数字化运营》 《宴会设计与服务》	1. 托盘 2. 铺设台布 3. 折花 4. 中餐摆台 5. 斟酒 6. 迎宾 7. 开餐巾服务 8. 茶水服务 9. 小毛巾服务 10. 分菜 11. 点菜 12. 上菜 13. 撤换餐具 14. 酒水服务 15. 主题台面设计
2	客房服务实训室	《客房服务与数字化运营》	1. 客房清扫 2. 客房保养 3. 客房对客服务 4. 迎送服务 5. 物品租借服务 6. 洗衣服务 7. 擦鞋服务

			8. 房内小酒吧服务
3	前厅实训室	《前厅服务与数字化运营》	1. 行李存取 2. 行李运送 3. 金钥匙服务 4. 登记入住 5. 外币兑换服务 6. 结账离店 7. 客房预订 8. 智慧入住 9. 机器人服务 10. 宾客投诉处理
4	咖啡调酒实训室	《酒吧服务与管理》	1. 烈酒酒水知识 2. 调酒 3. 对客酒水服务 4. 酒吧管理 5. 咖啡豆品鉴 6. 意式咖啡制作 7. 拉花基础训练 8. 单品咖啡手冲
5	茶艺实训室	《茶艺与茶文化》	1. 茶艺与茶文化基础知识 2. 茶汤品鉴 3. 玻璃杯冲泡 4. 紫砂壶冲泡 5. 各种茶叶冲泡

## （二）专业岗位技能安排

表 10 《酒店管理与数字化运营》专业岗位技能训练安排

序号	实训实习内容	学分	学时	按学期分配（周课时）					
				一	二	三	四	五	六
1	旅游职业礼仪实训	1.5	30	2					
2	前厅服务与数字化运营实训	3	48		4				
3	客房服务与数字化运营实训	2.5	44			4			

	训								
4	餐饮服务与数字化运营实训	3	48		4				
5	酒吧服务与管理实训实训	1.5	24		2				
6	宴会设计与服务实训	1	20				2		
7	酒店新媒体营销实训	1	22			2			
8	工学交替（2周）	5	80			40			
9	岗位实习（6月初开始实习，实习期6个月）	37	600					300	300
总 计		55.5	916						

## 十、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1.队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不低于 1: 18, “双师型”教师占教师比例 80%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄、形成合理的梯队结构。

#### 2.专任教师

专任教师应具有高校教师资格; 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心, 将思政元素、岗课赛证要求融入日常教学中; 具有酒店管理相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力; 具有较强信息化教学能力, 能够开展课程教学改革和科学研究; 现有专任教师 26 人, 其中, 教授 1 人, 副教授 6 人, 讲师 17 人, 组织专任教师到企业开展实践活动, 逐步提高教师实践能力, 提高教师“双师”比例, 确保专任教师双师比例 3 年内达到 100%。

#### 3.专业带头人

专业带头人具有硕士研究生学历，专业理论扎实并有丰富的企业实践经验，能够很好地把握国内外酒店行业及本专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对酒店管理人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本地域具有一定的专业影响力。

#### 4. 兼职教师

酒店管理与数字化运营专业现有企业兼职教师 6 人。主要从酒店行业、企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业理化知识和丰富的实际工作经验，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育教学任务。

### （二）教学设施

#### 1. 专业教室基本要求

配备有黑（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. 校内实训室

（1）中西餐主题宴会实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径 1800mm 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备 2400x1200mm 餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。

（2）客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床（2000x1200mm/2000x1800mm）及棉织品等，承担客房服务。

（3）咖啡调酒实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等。承担调酒技能、酒吧服务。

（4）前厅实训室：配置前台接待软件、投影仪、台式计算机等。承担前厅服务。

（5）茶艺实训室：配置标准茶桌，茶椅及茶具。承担茶艺与茶文化表演，品茶等实训项目。

### 3.校外实训基地基本要求

能提供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习等相关岗位，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有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。

表 11 《酒店管理与数字化运营》专业校外实训基地

序号	校外实训基地（合作企业）名称	用途	合作深度要求
1	富康国际酒店	酒店实训	实习实践、工学交替
2	湖景酒店	酒店实训	实习实践
3	上海东湖宾馆	酒店实训	实习实践
4	上海帝盛酒店	酒店实训	实习实践
5	上海浦东假日酒店	酒店实训	实习实践
6	上海东湖宾馆	酒店实训	实习实践
7	上海宝丽嘉酒店	酒店实训	实习实践
8	上海静安香格里拉大酒店	酒店实训	实习实践
9	上海洲际假日酒店集团	酒店实训	实习实践
10	贵阳凯宾斯基大酒店	酒店实训	实习实践
11	贵阳亨特索菲特酒店	酒店实训	实习实践

### （三）教学资源

### 1.教材选用

按照国家规定选用优质规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立了由专业教师、行业专家和科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

专业图书文献主要包括：与专业相关的图书、期刊、资料、规范、法律法规等。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。

### 3.数字化教学资源配置

建设、配备与专业有关的音视频素材、教学课件、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样，可满足基本教学。

## （四）教学方法

采用启发式教学、讨论式教学、情景教学、现场教学等教学方法，注重分析问题的思路和方法，并配以适当的讨论，培养学生分析问题和解决问题的能力。充分利用现代化教学技术，如多媒体课件、视频、动画、网络资源等，采用理实一体教学，加强课程实训教学；指导学生阅读参考书、查阅文献和资料，培养学生主动学习、获取知识的能力。

## （五）学习评价

学生评价要结合学生的个性化发展和可持续发展，评价标准多元化，即学校评价和企业评价结合，既要注重评价结果，更要关注学生的创新能力和实践能力，关注评价的教与学的过程，注重学生意识和情感、伦理道德修养、科学技术常识和操作技能的全面评价即过程评价与考核评价结合。

## （六）质量管理

商务系在学院教务处和质量办和专业教学委员会的指导下具体负责本专业的教学管理工作，并成立二级督导组负责教学全过程的监控。

1. 学校和系部建立专业建设和教学过程质量监控机制，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、毕业考核以及专业调研、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。

2. 学校、系部及专业完善教学管理机制，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。

3. 学校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，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 十一、毕业要求

思想品德考核合格；修完教学计划所规定全部课程、经考核成绩合格，完成规定的教学活动，通过岗位实习、毕业考核等教学环节考核、成绩合格，获得相应学分；并获得一项与专业（或岗位）必备能力相关的职业资格证书或技能等级证书，方可毕业。



表 12 《酒店管理与数字化运营》专业毕业要求

序号	毕业要求	对应的培养目标
1	完成培养计划规定的要求	学生修完教学进程表所规定的课程，成绩合格，或取得相应学分
2	完成实践环节的考核	工学交替、毕业考核、岗位实习考核合格，或取得相应学分
3	双证书	学生获得一项与专业（或岗位）必备能力相关的职业资格证书或技能等级证书

## 十二、附录

附 1：教学进程表

课程要求	课程类别	课程代码	课程名称	课程类型	考核类型	学	总	课内学时		开课学期及学时分配					
						分	学	讲	实	一	二	三	四	五	六
							时			2周	18周	20周	20周	20周	20周
必修课程	公共素质课程	10721	开学第一课	A	C	0.5	8	8		√		√	√	√	
		10849	思想道德与法治	B	C	3	48	40	8			3			
		10902	贵州省情	B	S	1	18	16	2		2				
		10319	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	S	2	32	26	6			2			
		10949	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	S	3	48	40	8		3				
		10912	形势与政策（4周）	A	C	2	32	32			2	2	2	2	
		10820	中国共产党党史（4周）	A	C	0.5	8	8					2		
		10166	国防教育与军事技能训练	B	C	8	148	36	112	√					
		10387	入学教育（含安全教育）	B	C	1	16	8	8	√					
		10910	心理健康教育	B	C	2	32	28	4		2				
		10403	生态文明教育（8周）	A	C	1	16	16					2		
		10901	大学体育	B	C	8	144	24	120		2	2	2	2	

		10570	职业生涯规划 (9周)	B	C	1	18	10	8			2				
		10282	就业指导 (6周)	B	C	1	12	8	4					2		
公共技能课程	10069	大学语文	B	C	2	36	26	10			2					
	10068	大学英语	B	C	8	128	88	40		4	4					
	10749	信息技术	B	C	3	48	16	32		4						
	10821	劳动教育	C	C	4	64		64		1	1	1	1			
	小计				51	856	430	426	0	20	18	9	7			
专业基础课	10163	管理学基础	B	S	2	34	28	6		2						
	11177	国际接待业概论	B	C	4	68	34	34		4						
	10315	旅游学概论	B	S	2	34	30	4		2						
	11178	旅游职业礼仪	B	C	2	34	4	30		2						
	10161	沟通技巧	B	C	2	34	17	17		2						
	10276	服务心理学	B	C	2	34	17	17			2					
	10770	酒店英语	B	S	4	66	33	33		2		2				
	11259	酒店数字化运营概论	B	S	2	32	12	20				2				
	小 计				20	336	175	161	0	14	2	4	0			
专业核心课程	11262	酒店客户关系管理	B	S	4	64	32	32				4				
	11263	前厅服务与数字化运营	B	C	4	68	20	48			4					
	11264	客房服务与数字化运营	B	C	4	64	20	44				4				
	11265	餐饮服务与数字化运营	B	C	4	68	20	48			4					
	11260	酒店数字化营销	B	C	4	64	32	32				4				

选修课		11317	酒店财务管理	B	S	4	60	30	30					4		
		11318	酒店督导管理实务	B	S	4	64	44	20				4			
		10819	酒店人力资源管理	B	C	4	60	30	30					4		
		小 计				32	512	228	284	0	0	8	16	8	0	0
	专业拓展课程	11266	民宿运营与管理	B	S	2	30	10	20					2		
		10274	酒吧服务与管理	B	C	2	34	10	24			2				
		11261	宴会设计与服务	B	C	2	30	10	20					2		
		11319	酒店新媒体营销	B	C	2	32	10	22				2			
		小计				8	126	40	86	0	0	2	2	4	0	0
	实习实践	10154	工学交替(2周)	C	C	5	80		80				80			
		10988	岗位实习	C	C	37	600		600					300	300	
		11320	毕业考核(2天)	C	C	1	16		16					16		
		小 计				43	696	0	696	0	0	0	80	166	300	300
	专业选修课	11267	茶艺与茶文化	B	C	4	60	20	40					4		
		11267	民族技艺传习	C	C	1.5	30		30					2		
		11268	酒店插花艺术	C	C	2	32		32				2			
		10505	形体训练	C	C	2	32		32				2			
		10280	酒店应用文写作	B	C	1.5	30							2		
		小 计				11	184	20	134	0	0	0	4	8		
	公共选修课	10268	经典诵读	A	C	2	32	32			√	√	√	√		
		10386	日常生活应急救护	B	C	1	18	6	12					1		
		11106	数字素养通识课	B	C	2	34	10	24			2				
		11199	大学生创新创业指	B	C	1	18	14	4			2				

			导（9周）													
		10571	职业素养（8周）	B	C	1	16	10	6					2		
		小 计				7	118	72	46	0	0	4	0	3		
总 计						172	282 8	96 5	183 3	0	3 4	3 4	11 5	4 6	30 0	30 0
注：1、课程类型分为：A类（纯理论课程）、B类（理论+实践课程）、C类（纯实践课程）。																
2、考核类型分为：S（考试）、C（考查）。																
3、选修课（专业、公共）都按最低学时和学分计入“总计”学时和学分。																
4、第四学期的课程只上到15周（含考试），毕业考核2天，16周安排毕业实习。																

附 2：学院人才培养方案变更审批表

系（部）		年 级		专 业	
变动内容					
变 动 前	课程名称		变 动 后	课程名称	
	课程属性			课程属性	
	学分数			学分数	
	学时数			学时数	
	开设学期			开设学期	
变动理由					
变动起始时间					
专业带头 （负责）人意见		年    月    日			
系（部）意见		年    月    日			
教务处意见		年    月    日			
分管院长意见		年    月    日			

注：上交此表时同时报送相关证明材料，本表一式两份（教务处和开课教学系各存一份）。