

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职酒店管理与数字化运营专业，由洛阳职业技术学院酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会组织专业教师，与洛阳市凯旋门酒店管理有限公司、上海万豪酒店、江苏小厨娘餐饮管理有限公司等合作企业的专家及我院两届优秀毕业生共同制订。从 2025 级酒店管理与数字化运营专业学生开始实施。

## 主要编制人员一览表

序号	姓 名	所在单位	职称/职务
1	郭又荣	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授/院长
2	刘晓伟	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授/副院长
3	魏秋霞	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	高级实验师
4	崔淼	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授
5	魏粲徽	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	助教
6	王永康	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	助教
8	杨玲	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	讲师
9	辛晶晶	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授
10	张晨阳	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	讲师
11	钱丽娟	郑州旅游职业学院	副教授
12	陈晓利	江苏小厨娘餐饮管理有限公司	人力资源部经理
13	王海丽	洛阳万豪酒店	人力资源部总监
14	刘春艳	宁波开元名都大酒店	2022 届毕业生
15	李婵	江苏小厨娘餐饮管理有限公司	2023 届毕业生

# 2025 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

## 一、专业名称、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

普通高级中学毕业，中等专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

## 四、职业面向

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)类别 (或技术领域)	职业类证书
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员(4-03-01-01) 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) 调饮师(4-03-02-10) 侍酒师(4-03-02-12) 其他住宿和餐饮服务人员 (4-03-99)	酒店、餐饮、民俗、旅行社等其他住宿新业态和高端接待业的服务、营销、运营与管理岗位群。	酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运营、公共营养师、茶艺师证书、民宿管家。

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本

专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮行业的旅店服务员、茶艺师、宴会定制服务师、其他住宿和餐饮服务人员等岗位群，能够从事酒店、餐饮、民宿以及其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的技能人才。

## （二）培养规格

按照高职教育人才培养目标的共性要求，酒店管理与数字化运营专业毕业的学生除了掌握与具备相应的通用知识和通用能力之外，同时要掌握和具备旅游、市场营销、心理学和管理学等专业知识和能力，并接受酒店管理与数字化运营方法与技巧方面的基本训练，具有分析和解决酒店管理与数字化运营问题的基本能力，能够适应酒店管理与数字化运营的工作岗位需求，最终达到具备社会和企业所需要的高技能酒店管理与数字化运营专业人才素质、知识与能力要求。

### 素质要求

#### Q1：思想政治素质

坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

#### Q2：身心素质

掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱酒店行业发展。

#### Q3：人文素质

掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；具有一定的历史、自然科学常识、文学、艺术等素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好；掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、信息科学、应用文写作等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力。

#### **Q4：职业素质**

能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全保护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神。

#### **Q5：创新创业素质**

具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；初步具有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。

#### **Q6：数字素养**

具备数字获取、制作、使用、评价、交互、分享、创新、安全保障、伦理道德等系列素质的能力。

#### **知识要求**

**K1：**掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；

**K2：**掌握一定的与本专业相关的法律法规以及环境保护、网络安全、消防安全等安全知识；

**K3：**熟练掌握酒店前厅、客房、餐饮三个部门服务与运营管理的基本理论及相关专业知识；

**K4：**了解酒店数字化运营概论及酒店客户关系管理基础知识；熟

悉酒店常用的财务、成本控制、收益管理及酒店组织架构设计、酒店市场营销策划等方面的运营及管理知识；

**K5：**掌握一定的计算机操作及新媒体运用的相关知识；熟悉酒店信息管理系统的基础知识；

**K6：**掌握中国及全球酒店业发展的基础、现状、趋势等知识；掌握现代管理的基本理论和知识；熟悉酒店经营管理的观念、理论、技术及更新；

**K7：**掌握良好的中英文基础知识，包括熟练掌握酒店英语基础知识，酒店常用的中英文口语和书面表达；

**K8：**掌握酒店专业职业形象与酒店服务过程中的服务礼仪、服务禁忌等基本知识；掌握良好的沟通、酒店服务心理等基础知识。

#### 能力要求

**A1：**具有良好的语言表达能力、文字表达能力和文案写作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握一门外语并结合本专业加以运用；

**A2：**具有酒店、餐饮以及民宿等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能；

**A3：**具有线上和线下进行酒店前厅接待、客户关系、餐厅宴会设计、酒水服务等对客服务接待及运营能力；

**A4：**具有适应酒店、餐饮业运营所需要的数据采集、分析及运用能力，掌握办公软件使用、熟练掌握 Opera 系统操作，能够利用现代信息技术进行酒店产品的营销与推广，以及新媒体的运营与管理；

**A5：**具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

**A6：**具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题和突发事件的能

力，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

A7：培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能；

A8：具有良好的人文素养、职业礼仪、中英文客户沟通能力和和危机应对及创新能力。

## 六、课程设置

本专业主要包括公共基础课程和专业课程。

### （一）公共基础课程。

公共基础课程，共 15 门，合计学分 43 学分，主要课程有：思想政治理论课（包括：思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策）、国家安全教育、军事理论、大学生心理健康，大学体育、劳动课、大学生职业发展与就业指导、大学生创新创业基础、高职英语、现代信息技术、人工智能、大学语文。

序号	课程名称	学分及学时	课程目标	主要内容和教学要求
1	思想道德与法治	3 学分 54 学时	以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。	帮助大学生投身社会主义和谐文化建设，形成崇高的理想信念，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革开放为核心的时代精神，其目的在于培养高等院校学生树立正确的世界观、人生观、价值观，加强思想品德修养，增强学法守法的自觉性，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质。

2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2 学分 36 学时	使当代大学生了解马克思主义中国化的过程，了解马克思主义与时俱进的理论品质，树立建设中国特色社会主义的坚定信心，培养运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力，增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。	帮助学生理解和掌握中国特色社会主义的基本理论、基本路线和党的各项方针政策，确立建设中国特色社会主义的共同理想，增强社会责任感与历史使命感，积极投身全面建设社会主义事业的伟大实践之中。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3 学分 54 学时	引导青年大学生认清新时代的历史方位，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己，勇做新时代的弄潮儿，努力成长为能担当民族复兴大任的时代新人，在激扬青春、奉献社会的进程中书写无愧于时代的壮丽篇章。	充分体现“十个明确”“十四个坚持”的核心内容，系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，在知行合一、学以致用上下功夫，增长知识、锤炼品格。
4	形势与政策	2 学分 36 学时	对大学生进行比较系统的党的路线、方针和政策教育、国内形势教育、国际形势和我国对外政策教育的主渠道、主阵地，在大学生思想政治教育中担负着重要使命，是每个大学生的必修课程。	以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“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，以高校培养目标为依据，紧密结合国内外形势和大学生的思想实际，通过适时地进行形势政策教育、世界政治经济与国际关系基本知识教育，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大时事，使大学生在改革开放的环境下具有坚定的立场、具有较强的分析能力和适应能力。
5	国家安全教育	1 学分 16 学时	使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，丰富国家安全知识，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护	内容包括中国特色国家安全道路、统筹发展与安全、维护人民安全、维护政治安全、维护经济安全、维护军事、科技、文化、

			<p>国家安全的意识；引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题，强化学生的政治认同，坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，提升学生维护国家安全的能力，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。</p>	<p>社会安全、维护国际安全、增强国家安全意识，全面践行国家总体安全观等。</p>
6	大学生心理健康	2 学分 36 学时	<p>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。</p>	<p>涵盖了从知识到技能再到运用的全过程，将心理健康知识与自身生活有机地结合起来，既有知识的传授，又有技能的练习，还有对技能的运用；了解自身的心理特点和性格特征，掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，努力实现大学生在知识、技能及素质三个层面的显著提高，帮助大学生树立积极乐观心态，为大学生实现角色转换做好心理保障。</p>
7	大学体育	6 学分 108 学时	<p>根据《全国普通高校体育教学指导纲要》、《学校体育工作条例》的要求及我校实际情况，遵照健康第一的教育思想，提高对身体和健康的认识，掌握有关身体健康的基本知识和科学健身的方法；提高自我保健意识，增强体质、促进身体健康，养成良好的体育锻炼习惯，保持良好的心态；掌握 1-2 项体育运动项目的基础知识、基本技术、基本技能，作为终身锻炼的手段；增强体质健康和心理健康、增强社会适应能力；培养终身运动意识，为实现“健康中国”奠定基础。</p>	<p>大学体育一：健身气功（八段锦、校园五禽戏）；大学体育二：篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、网球、太极拳、健美操、跆拳道、瑜伽、毽球；大学体育三：形体、形体与礼仪、健美操、体育舞蹈、防身术、游泳、瑜伽、太极拳、羽毛球、跳绳、飞盘、拓展训练等。按照《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》开展在校生达标测试。体质测试和课外体育锻炼同为课程考核的内容之一，不合格者不能获得相应学期的学分。体育课程考核合格并获得规定学分是学生毕业的必要条件之一。</p>
8	劳动教育	1 学分 16 学时	<p>本课程教学以“情景分类、模块导向、任务驱动”为指导思想，结合“党中央关于全面加强新时代大中小学劳动教育的指导意见”，通过教学活动、实践活动等方式，使学生掌握必要的劳动技能和知识，培养学生良好的劳动习惯和劳动精神。</p>	<p>内容涵盖劳动最光荣、劳动技能、劳动安全三个模块，通过“理论讲授+大师示范+实操训练”的三阶教学模式，实现劳动教育与专业教育、思政教育的深度融合，打造有深度、有温度、有力度的劳动教育课程，培养德技并修的新时代高技能劳动者，为制造强国、</p>



			课程以劳树德、以劳增智、以劳健体、以劳益美、以劳促创,使学生形成良好的劳动习惯、劳动品质,促进学生的全面发展为最终目标。	质量强国建设提供人才支撑。
9	大学生职业发展与就业指导	2 学分 38 学时	引导学生树立职业生涯发展的自主意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观念;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,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,促进学生高质量就业。	课程内容将学生的职业发展与就业指导有机地结合起来,既有知识的传授,又有技能的培养,还有态度和观念的转变;既强调职业在人生发展中的重要地位,又关注学生的全面发展。帮助学生掌握相关的求职技巧,努力实现在态度、知识和技能三个层面的转变,做好向“职业人”转换的各种准备。
10	大学生创新创业基础	2 学分 32 学时	通过“岗课赛证创”的有机融合,帮助学生理解创新思维与创业活动的核心内涵,掌握市场分析、商业模式设计、资源整合及风险评估等基本技能,培养团队协作能力与问题解决能力,同时引导学生认识创新创业的社会价值,激发学生的创业意识和企业家精神,使其具备在复杂环境中识别机会、应对挑战并推动创新落地的综合素质。	围绕创新思维培养与创业实践能力提升,系统讲授创新方法论、创业机会识别、商业模式构建、团队管理、融资策略及风险管理等内容,结合案例分析、项目实训与模拟实践,引导学生掌握从创意到落地的全流程技能;教学要求注重理论与实践融合,通过团队协作、小组竞赛等方式完成自我认知、商业计划书写作、路演汇报等任务,强化市场调研与资源整合能力,培养学生社会责任意识,使使学生树立科学的创新观和创业观。
11	军事理论	4 学分 114 学时	让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,弘扬爱国主义精神,传承红色基因,提高学生综合国防素质。	主要内容包括中国国防、军事思想、国家安全、现代战争、信息化战争等部分。在教学过程中,注重理论联系实际,不断改进教学方法和手段,确保教学质量。同时,灵活运用“史记结合、以史带记”的教学方法,注重理论与实践相结合,创新教学方法和手段,激发学生的学习兴趣 and 主动性。
12	高职英语	3 学分 54 学时	全面提升学生的职场涉外沟通能力、多元文化交流能力、语言思维能力以及自主学习能力。通过课程学习,学生将	以“人文技能”为核心,强调英语知识与人文素养的结合。学生不仅学习语言技能,还培养批判性思维、跨文化交际能力以及终身学

			能够熟练运用英语进行国际交流，理解并尊重不同文化背景下的交流方式，同时具备独立解决问题和终身学习的能力。	习的能力。内容涵盖广泛的主题，包括理想信念、社交媒体、中华美食、职场文化等，通过“主题+任务”双轮驱动模式，融入数字化教学资源，培养学生多元文化交流能力与国际视野。采用混合式教学模式，强化语言实践应用能力；设计多样化任务型活动，提升学生解决复杂问题的综合素养。完善形成性评价体系，依托智能测评系统实时跟踪学习成效。
13	现代信息技术	2 学分 36 学时	让学生了解信息技术的基本概念、原理和应用领域，掌握信息技术工具的基本操作技能。培养学生运用信息技术解决实际问题的能力，包括信息获取、分析、处理、表达和交流的能力，以及利用信息技术进行自主学习、协作学习和创新实践的能力。培养学生对信息技术的兴趣，增强信息安全意识和社会责任感。	主要内容包括计算机的发展、系统组成、编码等基本知识； <b>Windows</b> 操作系统的操作和设置；掌握 <b>WPS</b> 文字文稿、电子表格、演示文稿的基本操作；计算机网络的基本知识和应用； <b>IT</b> 新技术相关知识。灵活运用多种教学方法激发学生的学习兴趣，提高教学效果；重视实践教学环节，培养学生的动手能力和创新能力；采用多元化评价方式考查学生对知识和技能的掌握程度；充分利用各种教学资源培养学生的信息素养。
14	人工智能	2 学分 36 学时	使学生树立人工智能思维意识，拓展人工智能落地应用的思路，掌握人工智能产品开发的基本方法。培养学生的动手操作能力和分析解决问题能力。并了解信息时代的发展，体会科学精神，增强科学意识。	了解人工智能的起源和发展历程及其各行业的应用。熟悉人工智能的应用场景。了解 <b>python</b> 编程，掌握人工智能背景下，计算机视觉、语音识别、智能搜索、智能编程等技术的基础概念和操作。根据不同的教学内容和学生的实际情况，灵活运用各类教学方法，以案例分析和项目式学习为主，融合线上线下混合教学模式引导学生理解技术原理与应用场景。通过实践教学让学生在实践中掌握信息技术技能，培养学生的动手能力和创新能力。
15	大学语文	2 学分 36 学时	掌握人类历史上各种体裁的优秀文学作品的阅读鉴赏方法，具备正确的人生观、价值观、世界观，热爱中国语文字，	内容包括三部分：文学赏析、应用文写作、口语训练。其中文学赏析又分为古代文学、现代文学、当代文学、外国文学。涵盖古今

			热爱中华优秀传统文化，自觉传承优秀文化遗产，向往伟大人物的人格精神，树立文化自信，提高审美能力和人文素养。理解优秀作品丰富深刻的内涵和人文底蕴，熟练掌握优美的语言艺术，能够熟练准确运用汉语言文字进行创作，写作应用文体，表达思想，交流感情，并根据工作需要，在传承的基础上进行必要的创新。	中外经典文学作品，包括古代诗词、文言文经典、现当代小说、散文、外国文学名著选段等，涉及诗歌、小说、散文、戏剧等多种文学体裁，让学生领略不同文化背景下的文学魅力。通过学习，提升学生阅读、作品鉴赏、思考与写作能力；采用灵活多样的教学形式，利用大学语文教学的网上平台，让学生积极参与教学实践活动。
--	--	--	--	---

## （二）专业课程

共 21 门，合计 65 学分。主要有专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

专业基础课程有 9 门，合计 27 学分，包括专业导论、酒店服务心理学、旅游职业礼仪、酒水制作与侍酒服务、酒店数字化运营概论、管理学基础、营养膳食搭配、中国饮食文化、酒店英语；专业核心课程有 8 门，合计 28 学分，包括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、酒店客户关系管理、沟通技巧、宴会设计与组织、酒店数字化营销；专业拓展课分二个方向，合计 10 学分，主要课程有民宿运营与管理、AI 短视频制作、西餐服务、英语口语交际、新中式茶饮制作、咖啡制作等。

主要专业课介绍如下：

课程类别	序号	课程名称	学分及学时	课程目标	主要内容和教学要求
	1	酒店专业导论	1 学分 16 学时	帮助学生建立对酒店、餐饮专业整体认知，明确专业定位、培养目标及就业方向，激发专业学习兴趣与归属感。	中内外酒店发展历程与行业现状；明确专业的核心培养方向、课程体系架构；了解专业对应的主要职业岗位及能力需求；掌握专业学习的方法与资源获取途径。
	2	酒店数字化运营概论	4 学分 64 学时	本课程作为酒店管理与数字化运营专业的专业基础课程，通过一体化教学，使学生系统掌握酒店业发展趋	本课程内容包括酒店组织架构与计划管理、前厅接待与客房服务流程、餐饮运营管理、人力资源管理、服务质量管理、市场营销策略制定

专业基础课程				势、酒店类型与特点、经营组织原理、核心业务部门管理等基础理论，课程着重培养学生运用数字化思维分析酒店运营实际问题的能力。通过学习，学生应具备初步的数字化运营方案设计与执行能力，以适应行业技术变革，胜任数字化环境下的酒店运营岗位工作。	及财务成本管控等核心模块。课程设置酒店数字化运营专题，深入解析数字工具在前厅、客房、餐饮、营销、财务等环节的具体应用场景。要求学生在掌握酒店运营基础知识的同时，能够初步完成各部门基础的数字化模拟任务。最终使学生具备运用数字工具优化服务流程、设计初步数字化解决方案的综合应用能力。
	3	营养膳食搭配	2 学分 36 学时	本课程使学生掌握营养学基础理论和膳食搭配的科学方法，能够运用《中国居民膳食指南》等权威依据完成膳食评估与指导工作。学生将系统学习人体营养需求、各类食物营养价值、生命周期各阶段及常见慢性疾病的营养管理原则。通过课程学习，学生具备为不同人群进行营养状况评估、制定个体化膳食方案、编制带量食谱以及提供专业膳食建议的实践应用能力。	本课程围绕三大模块展开：一是营养学基础，包括营养素生理功能、食物成分及人体代谢；二是不同人群营养，涵盖生命周期各阶段及常见慢病膳食原则；三是实践应用，重点训练膳食调查、营养评估及带量食谱编制。学生需完成针对特定人群的营养评估报告及一周带量食谱设计等综合任务，考核将综合评估其知识应用能力、方案设计的科学性与实操可行性。通过课程学习，学生应能规范运用膳食指南，为不同对象提供专业的膳食建议与指导。
	4	管理学基础	4 学分 64 学时	学生基本能够熟悉管理的基本理论和方法，初步具有分析和解决企业经营管理中实际问题的能力，为将来从事基层管理工作打下良好基础。	主要讲授企业或其它经济组织管理的有关原理和方法，按管理基本概念、基本理论、管理职能、管理原则、管理方法和管理技巧等知识和技能模块进行教学，注重理论和实践、方法和应用相结合。
	5	酒店服务心理学	2 学分 36 学时	让学生了解必要的酒店服务心理学的基础知识；了解顾客的需要特点，初步掌握对消费者鉴貌辨色的方法；培养学生对消费者进行心理分析的能力；培养学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量奠定良好的基础。	内容涵盖包括绪论、个性、感觉与知觉、记忆与注意、态度与情绪、前厅服务心理与客房服务心理、餐饮服务心理与康乐服务心理、酒店员工的职业素养与激励、酒店员工心理保健、酒店投诉服务心理，掌握客人在就餐过程中一系列心理活动，继而提高服务质量。
	6	旅游职业礼仪	4 学分 64 学时	让学生熟练掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，通过系统训练，使学生能够展现尊重、真诚的服务素养，	内容包括旅游职业礼仪基础知识，旅游服务人员形象礼仪，旅游服务人员社交礼仪，旅游饭店服务礼仪、涉外旅游职业礼仪等。课程旨

				<p>熟练运用沟通与接待技巧，妥善处理各类情境。最终引导学生恪守职业道德，传递文化自信，提升游客体验，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用。</p>	<p>在培养学生独立解决餐饮服务问题的能力，使其达到行业上岗标准，为从事餐饮服务与管理工</p>
	7	酒店英语	4 学分 72 学时	<p>让学生掌握餐饮服务流程、服务礼仪及服务过程中所涉及的英文单词及句型；能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的预订座位、礼宾服务、引座点菜、上菜、早餐服务、用餐服务、宴会服务、自助餐、西餐、餐桌礼仪等各项餐饮服务</p>	<p>内容包括前厅服务、餐饮服务、客房服务、商务中心服务、康乐服务等内容。根据课上大量的课堂口语、听力练习和实践，训练学生基本的英语口语表达能力，书面写作能力，使之能在饭店服务中顺利听懂饭店客人的要求，正确表达自己的意思。</p>
	8	酒水制作与侍酒服务	4 学分 72 学时	<p>让学生掌握酒吧经营中必备的酒水基础知识，并结合酒吧服务与管理的实践经验，将酒吧服务标准流程及酒吧吧台设计、酒吧的日常业务管理、酒吧的人员及成本管理等管理技能等。并能在相关资格考试中取得相应证书，为学生成为实用型的多重技能人才奠定基础。</p>	<p>主要内容包括了发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒及无酒精饮料等有关基础知识，并结合酒吧管理的实践经验，具体介绍了饭店酒吧管理所涉及的各方面内容，包括确定酒吧布局和吧台设计、为酒吧配置岗位和人员、酒吧的日常业务管理、酒会的设计、酒吧的销售管理、酒吧的成本管理、酒单设计及酒吧的原料管理等。</p>
	9	中国饮食文化	2 学分 36 学时	<p>掌握中国饮食文化的发展及地域文化关联；掌握八大菜系和四大地方风味的核心特色、代表菜品及文化符号；能将饮食文化融入酒店餐饮服务，如菜单、场景布置、客群讲解；具备设计“文化主题餐饮活动”的能力，如节气宴、非遗美食体验等。</p>	<p>主要内容：饮食文化史：从“食不厌精”到现代餐饮的文化演变、饮食与礼仪、民俗的关联；地域风味体系：八大菜系的核心技法 + 代表菜、地方小吃的文化标签（如西安肉夹馍、成都担担面）；酒店文化落地：菜单的文化叙事；主题场景设计；非遗饮食资源：酒店可合作的非遗美食及体验设计。</p>
	1	前厅服务与数字化运营	4 学分 72 学时	<p>本课程以高星级酒店前厅岗位需求与数字化转型为导向，通过典型工作任务组织学习，引导学生掌握现代前厅服务的全流程操作规范，理解数字化运营工具的应用逻辑，并初步具备现场督导与数据分析的能力。课程着重培养学生的服务意识、团</p>	<p>本课程内容涵盖前厅部认知、现代前厅服务、前厅数字化运营、前厅督导管理四个模块，下设十二个学习任务。每个任务设置从情境导入到实践练习的完整教学环节，并结合企业真实案例与数字化实践素材展开。考核采用过程性与综合性评价相结合的方式，全面评估学生的知识应用、技能操作与职业素</p>

专业 核心 课程				团队协作精神以及运用技术优化服务的创新思维，为其未来在酒店行业的职业发展	养，确保课程内容与行业发展同步更新。
	2	客房服务与数字化运营	2 学分 32 学时	本课程通过系统化学习，使学生熟练掌握客房清洁与保养、对客服务、布草与物料管理等核心业务技能；理解并能够运用物联网客房控制系统、客房状态实时管理平台及成本分析工具进行数字化运营与资产管理；初步具备楼层督导、客房产品质量管理、服务流程优化及团队培训等管理能力。课程着重培养学生数字化运维思维以及解决客房服务复杂问题的综合职业素养。	本课程内容涵盖对客服务、工作流程、督导管理、员工培训、组织结构与产品设计六大教学模块，下设十一个典型学习任务。教学实施以客房部真实工作任务为载体，通过情境导入、知识链接、实践演练与知识拓展等环节展开，深度融合智慧客房技术应用、企业标准案例及职业素养培育。教学要求采用项目教学、技能实训及角色扮演等方法，依托校内实训基地与酒店管理软件开展理实一体化教学。
	3	餐饮服务与数字化运营	4 学分 72 学时	让学生了解一名合格的餐饮服务人员必须具备的服务意识和扎实的餐饮知识与技能，熟练掌握餐饮服务的基本操作程序与服务规范，能灵活运用服务技能技巧对客服务，胜任餐饮部基层管理岗位的工作，具有良好的语言表达能力、应变能力、沟通协调能力，为今后提高餐饮服务质量打好基础，更好地胜任餐饮业基层管理工作。	餐饮服务礼仪，餐饮企业认知，餐饮服务基本技能、中餐厅服务、西餐厅服务，宴会服务管理，菜单筹划设计，餐饮营销管理，宾客关系管理，餐饮服务质量管理。要求学生通过模拟场景、实操练习，熟练掌握服务规范与应急处理技巧，提升沟通协作能力。课程旨在培养学生独立解决餐饮服务问题的能力，使其达到行业上岗标准，为从事餐饮服务与管理工作做好充分准备。
	4	酒店客户关系管理	3 学分 48 学时	了解客户关系管理的基本知识、要素，掌握客户关系管理的主要工作的任务和流程，掌握客户细分及其管理策略等内容，了解数据挖掘方法在客户关系管理中基本应用。具有调查客户信息、电话联系、邮寄资料获得客户的需求信息的能力；具有在有限的客户资源库里快而准地寻找目标客户的能力，具有快速通过技术各种手段实现稳定客户的形成的能力。	主要内容包含酒店客户开发（包括客户类型划分与定位、不同客户类型的需求分析、客户开发方法等）；酒店客户信息管理（包括酒店客户信息收集及数据分析、酒店客户价值分析等）；酒店客户沟通管理（包括线上线下沟通方法、投诉处理、客户服务自动化、客户服务补救等）；酒店客户满意度管理（包括满意度管理、忠诚度管理、触点管理、客户运营数据分析等）。

	5	沟通技巧	4 学分 64 学时	培养学生良好的沟通态度,掌握交际沟通的基本原则和礼节,使学生具备高素质专业人才所应必备的人际沟通与交流理论知识和技巧,并能熟练掌握交际沟通的技巧。	内容主要围绕日常生活和工作中常见的沟通方式和沟通情景展开,包括沟通概述、口头沟通技巧、面谈技巧、演讲技巧、电话沟通技巧、网络沟通技巧、书面沟通技巧、职场沟通技巧等。能够针对不同沟通对象调整沟通策略,确保信息传递准确无误。
	6	酒店数字化营销	4 学分 64 学时	通过学习了解市场营销活动的发展历程;掌握调查和预测酒店市场的程序和方法;学会酒店产品定价策略;掌握酒店市场促销的策略及其应用。调查和预测酒店市场能力;分析酒店产品的寿命周期并进行相应的营销策划能力;根据企业类型,选择合适的销售渠道的能力;正确运用酒店市场促销策略能力。	主要内容有市场营销理论基础;酒店产品和客户分析;酒店营销技术工具(酒店营销管理工具、用户数据平台等);酒店数字营销的模式(在线直销、在线分销、内容营销等);酒店数字营销方法(搜索引擎营销、节事营销、短视频与直播营销、社群营销等);酒店数字营销的技能(新媒体图文制作、数字营销平台构建、落地页制作等);酒店数字营销效果分析(流量分析、获客与转化分析、营销活动数据分析等)。
	7	酒店财务管理	3 学分 48 学时	通过学习学生掌握酒店业财务管理核心知识与实操技能,并系统学习预算编制、成本控制、收入管理及财务报表分析等内容,能够独立完成部门核算、运营成本分析等实务操作,运用财务数据优化经营决策。课程注重提升学生的职业素养,使其具备严谨的财务规范意识与风险防控能力,为成为酒店行业高素质技能型管理人才奠定坚实基础。	本课程主要包括:酒店预算编制与执行、成本核算与控制、客房与餐饮收入管理、财务报表分析、流动资金管理、税务筹划实务、资产管理与折旧计算、经营效益评估及财务软件应用等模块,通过真实案例培养学生运用财务工具优化酒店运营的实战能力。
	8	宴会设计与组织	4 学分 64 学时	使学生能够树立科学的宴会设计观与会议服务方法,掌握系统的宴会设计的基本理论和基本技能,并能够将其灵活地应用到实践中,进行不同类型的宴会设计,解决设计与管理中遇到的实际问题,制定符合宴会任务及其目标要求需要的宴会实施方案,从而培养学生的设计能力、应用能力和创造能力。	主要包含了宴会知识入门、宴会组织设计、宴会物品设计、宴会场境设计、宴会出品设计、宴会菜单设计、宴会餐台设计、宴会服务设计、宴会运营管理等内容。要求学生掌握宴会主题构思、流程设计、场地布置及成本控制等技能。需具备创新思维与审美能力,熟悉不同宴会类型特点,能独立完成策划方案,并具备现场协调与应急处理能力。

	1	民宿运营与管理	4 学分 64 学时	本课程通过系统的理论学习和实践训练,使学生全面了解民宿运营与管理的核心知识与技能,培养以顾客为中心的市场营销理念,熟悉民宿从选址、设计、投资到运营的全过程。帮助学生掌握民宿产品开发、活动策划、新媒体营销及电子商务等专业知识,引导学生树立良好的职业道德与服务意识,为从事民宿及相关旅游服务工作奠定扎实基础。	本课程内容涵盖民宿概述、发展脉络与类型细分,并重点解析主题设计与空间规划等核心知识模块。在运营层面,课程将深入讲授产品开发与定价策略、宾客服务流程与体验设计、在地文化融合与活动策划、新媒体与数字营销、客户关系维护以及危机应对等内容。要求学生不仅掌握民宿运营各环节的操作方法,还需在探究学习、团队协作、服务沟通及经营管理等方面得到综合锻炼,最终形成敬业、专业、创新的职业素养,适应民宿行业对复合型人才的需求。
	2	新中式茶饮制作	2 学分 32 学时	本课程旨在培养学生掌握扎实的中国茶学基础与规范的传统茶艺技能。通过对茶叶分类、审评、冲泡技法及茶文化历史的系统学习,学生将建立对茶的专业认知。课程着重引导学生在深刻理解茶性、恪守传统技艺精髓的前提下,具备对经典茶饮进行合理改良与创意呈现的应用能力,以适应现代消费场景。最终目标是使学生具备扎实的茶艺功底和演绎能力。	本课程内容包括:中国茶文化基础、六大茶类加工与品质特征、茶叶审评方法、盖碗与壶泡等传统冲泡流程、茶席布置与礼仪。重点训练以纯茶汤为基底,通过科学配伍、温度与口感调节,完成风味融合与视觉表达的适度创新。教学以理论与实践融合为主线,通过大量传统技法实训夯实基本功,要求学生最终能独立完成从茶叶鉴别、规范冲泡到创意茶品设计与服务的全流程,并形成严谨、专注的职业素养。
	3	西餐服务	2 学分 32 学时	本课程学生将系统学习主流西餐服务方式的理论要点与操作规范,熟悉西餐菜单结构、酒水搭配知识及餐酒服务标准流程。通过理论学习与实操训练,学生能够规范、流畅地完成从餐前准备、席间服务到餐后收尾的全套服务工作,具备处理常见服务问题的应变能力和团队协作意识,最终形成专业化的职业形象、严谨的服务态度和高标准的职业素养。	本课程内容涵盖西餐服务三大核心模块:服务基础理论(服务理念、餐厅组织、主流服务方式)、专业技能(餐台布置、餐具识别、菜单与酒水服务、席间操作规范)及综合应用(零点、宴会及客房送餐流程)。教学通过教师示范、情景模拟与模拟餐厅轮岗实训,使学生掌握核心技能。要求学生能独立完成三种以上服务方式的规范操作,具备餐酒搭配推荐与服务能力,并能在团队协作中执行小型宴会服务设计。



专业拓展课	4	AI 短视频制作	2 学分 32 学时	让学生熟悉 AI 短视频的制作流程；熟悉短视频定位策划的工作内容，包括用户画像、产品分析和选题确立；掌握短视频常用画幅比、拍摄角度、景别及构图手法；掌握制作短视频时常用的流行元素。	主要包括短视频概述、短视频前期策划、短视频中期拍摄、移动端短视频后期处理、PC 端短视频后期处理等。学生熟练掌握 AI 短视频策划、脚本撰写、拍摄剪辑等职业技能，能够策划、拍摄和剪辑出较高水平的短视频作品。
	5	休闲活动策划与组织	2 学分 32 学时	掌握酒店休闲活动的全流程：调研 - 策划 - 执行 - 评估；能适配不同客群如：商务团建、亲子家庭、银发康养。设计针对性活动；具备活动资源协调能力如酒店内场地、人员、物料及外部供应商；能制定活动应急方案并完成效果复盘。	主要内容：客群需求调研、活动目标与预算测算；创意构思：主题提炼、流程设计；酒店常见活动类型：商务类：小型团建、客户答谢会；家庭类：亲子 DIY、儿童托管主题活动；康养类：晨练指导、茶文化体验；执行与协调：与前厅、餐饮、客房的协同流程；风险与复盘：应急方案、活动效果评估。
	6	中外酒店集团概论	4 学分 64 学时	熟悉全球及国内酒店集团的发展历程、品牌矩阵；掌握不同集团的运营模式及核心竞争力；能分析集团品牌的定位差异如万豪“奢华线 瑞吉”vs“中端线 万枫”；了解酒店集团的数字化布局及行业趋势。	主要内容：国际酒店集团：万豪：品牌金字塔、“万豪旅享家”会员体系；希尔顿：特许经营模式、数字化服务。国内酒店集团：华住：“多品牌+数字化”布局；锦江：并购扩张逻辑、中端品牌“维也纳”的运营特色；模式对比：中外集团在“品牌管理、成本控制、本土适配”的差异；行业趋势：集团化的“绿色运营”“体验化品牌”布局。
	7	咖啡制作	2 学分 32 学时	掌握咖啡基础理论，熟练操作酒店咖啡厅常用设备，如：意式咖啡机、磨豆机；能独立出品 8 种以上经典咖啡，2 种酒店特调咖啡；具备咖啡厅基础服务能力包括点单推荐、品质把控、设备日常维护。	主要内容：咖啡基础：阿拉比卡、罗布斯塔豆的差异、烘焙度对风味的影响、萃取三要素；经典咖啡制作：意式基底、奶咖类、黑咖类。酒店特调：结合酒店场景的创意咖啡；服务与维护：点单推荐、咖啡机日常清洁、咖啡与甜品的搭配建议。
	8	英语口语交际	2 学分 32 学时	掌握酒店各岗位核心场景的英语表达；能流畅完成“对客沟通加问题处理”的英语对话；具备涉外商务场景的基础沟通能力。如：会议、团队接待；规范英语语音语调，避免服务场景的语言误解。	主要内容：前厅场景：入住、退房、咨询；餐饮场景：点餐、投诉处理；客房场景：服务请求、突发状况；商务场景：小型会议的基础沟通。教学要求：完成“前厅入住 + 餐饮投诉处理”场景的全英文模拟对话；能看懂酒店英语服务手册的核心内容；用英语撰写“外国商务团接待”的简短沟通稿。

### （三）实践教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式。

#### 实践教学环节设置

序号	课程名称	学分	学时	课程内容与要求
1	入学教育及军训	2	78	<p>适应性教育：让新生尽快熟悉学校熟悉所处环境尽快适应大学生活以较短的时间完成由“高中生”向“大学生”的转型。专业思想教育：酒店业培养目标、课程设置、教师队伍状况、就业前景、就业发展方向等等。</p> <p>爱国爱校教育：对学生进行爱国主义、社会主义、集体主义教育激发学生勤奋学习报效祖国的使命感和自豪感帮助学生了解学校的光辉历史及优良传统。结合新生军训让新生更多地了解国防、军事知识增强爱国爱党的责任感使命感。通过参观校园、开放实验室、请优秀毕业生或在校高年级学生谈大学生活等形式使新同学了解学院、关心学院、热爱学院。</p>
2	实习实训	26	676	<p>安排不低于 6 个月的实习实训，要求学生结合自身专业展开酒店企业实习，实习应围绕一个主要酒店企业岗位进行，主要在该岗位上完成实习实训的内容。此环节为必修环节，由校外高星级酒店企业指导教师和校内指导教师根据实习表现进行评价考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。</p> <p>去星级酒店完成岗位实习 1.前厅服务：总台接待服务：接待、预订、问讯、收银(团队、零散客人的接待、内外宾接待)。行李服务：VIP 行李服务、团队、零散客人行李服务、入住与离店客人行李服务。礼宾服务：VIP、团队、零散客人的迎送、车辆疏导、配合行李员等。2.客房服务：清理客房：各种房态的清洁(撤、做床、清理卫生间、填补消耗品等)、填写各种报表。3.餐厅服务：餐厅接待服务(引领、值台、服务接待、传菜、领班)。</p>
3	毕业设计	2	52	<p>安排 2 周的毕业实践报告的撰写和答辩，要求学生结合自身酒店企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，并按照统一要求进行报告撰写，并按照规定时间进行现场答辩。</p> <p>教学要求：此环节为必修环节，专业对接国际酒店企业行业专业标准，选取酒店服务管理核心岗位、核心技能，以实操展示形式或现场汇报。</p>
4	社会实践	1	20	<p>第 2、3 学期第一周为社会实践周，学生参加教师组织的实践教学，可通过提交思政理论学习相关的实践成果获得学分。每次 0.5 学分，共 1 学分。</p>

### （四）课程体系与培养规格关联矩阵

## 课程体系与培养规格关联矩阵

课程名称	培养规格		
	素质 (Q)	知识 (K)	能力 (A)
酒店数字化运营概论	Q1、Q5	K4、K6	A2、A4
前厅服务与数字化运营	Q1、Q4	K3、K5	A1、A5
餐饮服务与数字化运营	Q1、Q2	K3、K8	A2、A6
酒店数字化营销	Q1、Q3	K7、K1	A1、A4
客房服务与数字化运营	Q1、Q6	K2、K7	A1、A5、A8
酒店客户关系管理	Q1、Q4	K1、K4	A1、A3
酒水制作与侍酒服务	Q1、Q3	K3、K8	A3、A7

## 七、教学进程安排

- (一) 教学周具体安排表 (附表一)
- (二) 教学进程安排表 (附表二)
- (三) 实习实践教学安排表 (附表三)
- (四) 公共选修课程 (附表四)
- (五) 学时比例表 (附表五)

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

### 1. 队伍结构

本专业现有在校生 378 人，生师比为 16.5:1，教学团队现有教师情况如下：

专业课程教师配置总数：23 人		生师比：16.5:1	
结构类型	类别	人数	比例
职称结构	教授	0	0
	副教授	7	31%
	讲师	11	48%

	初级	5	22%
学位结构	硕士	10	43%
	本科	13	57%
年龄结构	35 岁以下	7	30%
	35-45 岁	9	40%
	45 岁以上	7	30%
双师型教师		13	57%
专业带头人		1	4%
专任教师		16	70%
兼职教师		7	30%

## 2.专业带头人

专业带头人魏秋霞，具有本专业及相关专业副高级职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外住宿业及餐饮业行业和酒店管理与数字化运营专业发展，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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

## 3.专任教师

本专业的专职专业教师均具有高校教师资格;具有酒店管理相关专业本科及以上学历;引入信息技术、财务管理等专业背景教师，推进教师团队专业结构改革:具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平;具有扎实的专业理论和实践能力;能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源;能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革:能够跟踪新经济、新技术发展前沿开展技术研发与社会服务;专业教师每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践

经历。

#### 4. 兼职教师

本专业的兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业技术职务(职称)或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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。建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

#### (二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

##### 1. 专业教室

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。

##### 2. 校内实训室

本专业建有 7 个校内实训室，实验、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，实验、实训环境与设备设施对接真实工作情境，完全能够满足本专业课程的实训教学需要。

校内专业实训室一览表

序号	实训室名称	主要设备及功能
1	中餐服务实训室	中餐服务实训室建筑面积 140 m <sup>2</sup> ，配置教学主控台及配套软件、多媒体一体机、中餐直径 1.8m 餐桌 5 张、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具酒具、服务车等，用于中餐摆台及服务实训。

2	西餐服务实训室	西餐服务实训室建筑面积 120 m <sup>2</sup> ，配置教学主控台及配套软件、多媒体一体机、1.6m 西餐餐桌 6 张、宴会餐椅、工作台、西餐摆台餐具酒具、服务车等，用于西餐摆台及服务实训。
3	酒水实训室	酒水实训室建筑面积 140 m <sup>2</sup> ，配置教学主控台及配套软件、多媒体一体机、咖啡机、制冰机、电动磨豆机、手摇磨豆机、电动打泡机、榨汁机、调酒用具、杯具、酒水等，用于调酒技能、酒吧服务实训。
4	酒店数字化运营实训室	酒店信息系统实训室建筑面积 140 m <sup>2</sup> ，配置教学主控台及前台接待软件、多媒体一体机、台式计算机等，用于前厅服务实训。
5	客房实训室	客房实训室建筑面积 100 m <sup>2</sup> 配置教学主控台及配套软件、多媒体一体机、(2mx1.2m/2mx1.8m)规格的床 3 张、布草、收纳柜等，用于客房服务实训。
6	茶艺实训室	配备有 40 工位的茶艺训练工位、多功能工作台、智慧黑板、六大茶类的冲泡茶具，可用于茶艺冲泡技能训练、茶水晶鉴等实训教学。
7	形象设计实训室	形象塑造实训室配备形体训练、形象塑造相关设备，用于妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等实训教学。

### 3.校外实训基地

依据专业人才培养方案的要求，选择适合本专业学生特点，与能为学生提供实习实践岗位的企业进行校企合作，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，现拥有 5 个校外实习基地，实习条件完备且符合产业发展实际，满足本专业人才培养的需要和未来就业需求。

校外实习基地一览表

序号	校外实习基地名称	实习内容
1	江苏小厨娘餐饮管理有限公司	参与旅游团餐、商务宴请等场景的餐饮服务，掌握旅游餐饮的批量接待流程与服务标准。学习餐饮产品与旅游场景的适配技巧，协助设计特色餐食套餐、解读地域饮食文化。配合旅游团队的行程衔接，协调餐食预订、上菜节奏，提升跨场景服务协作能力。
2	苏州福朋喜来登酒店	轮岗前厅部，负责旅游散客、团队的入住登记、行程咨询及交通票务协助，熟练操作酒店 PMS 系统。参与客房部旅游团队客房统筹，包括房态管控、清洁排班、特殊需求响应，契合旅游住宿服务特点。协助旅游相关增值服务落地，如旅游线路推荐、本

序号	校外实习基地名称	实习内容
		地景点讲解、接驳车辆协调等。
3	杭州开元名都大酒店	深度参与酒店旅游接待模块，涵盖会议旅游、度假旅游等群体的专属服务流程设计与执行。学习酒店市场营销与旅游渠道合作，协助旅游 OTA 平台运营、团队客户维护及推广活动策划。熟悉酒店与旅游产业链的衔接机制，参与行程对接、投诉处理及服务质量优化工作。
4	洛阳市凯旋门酒店管理有限公司	负责旅游团队的前厅接待、预订确认、账务结算，掌握旅游团队住宿的集中服务流程。参与餐饮与旅游体验的融合工作，设计地域特色餐饮服务、协助旅游团餐的统筹安排。学习酒店在旅游目的地中的功能定位，协助开展本地旅游资源整合、游客体验升级相关工作。
5	上海万豪酒店	轮岗高端旅游服务岗位，为度假游客、商务旅游客户提供定制化入住体验与行程支持。协助酒店旅游相关运营管理，涉及服务质量监控、旅游客户满意度调研及高端服务标准落地。了解国际酒店品牌与旅游行业的合作模式，参与跨部门协作应对旅游高峰期的服务保障工作。

### （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

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、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

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：酒店管理概论、酒店管理信息系统、中国饮食文化、食品营养与配餐、宴会设计与服务、

前厅客房服务与管理、新媒体营销等方面的图书；订有与饮食文化及酒店技能有关的报纸、杂志以及学术期刊。

### 3. 数字教学资源配置

建设、配备与本专业有关的素材、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，可以提供给学生自主学习。网络课程内容丰富、完整，涵盖教学大纲、考试大纲、实训大纲、电子教案、多媒体课件、教学录像、习题库、参考书目等内容，这些资源可以满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

#### （四）教学方法

为了实现教育部对高职学生德、技并修的要求，保证教学质量，采取多种形式的教学方法。如：讲授法（理论性强的课程，以教师讲授为主）、示范教学法（实训类课程，以教师示范性操作为主）、模拟教学法（理实一体化课程的教学，通过教师模拟工作流程实现）、项目教学法（以任务和项目为主的课程教学，要结合企业的真实工作项目和任务来实现教学）、案例教学法（管理类、实务类课程要通过实践案例的解析来实现教学）、岗位教学法（通过实际岗位的体验来实现教学，适用于营销、策划、服务岗位技能训练等课程）。推荐采取线上与线下相结合的方式的教学，鼓励采用翻转课堂、自主学习、合作学习等创新性教学方法。

#### （五）教学评价

本专业学生学习考核评价采用形成性考核和结果考核相结合，总评成绩由形成性考核的各项成绩和期末结果考核的成绩组成，全面考核学生的实践动手能力、基础理论和平时学习状况。学习考核评价结构为综合素质评价（平时表现+通用能力考核）、过程考核（课堂实践



考核+课后实践考核+项目开发实践）、结果考核（期终考核）。

本专业学生岗位实习时间为第五、第六学期，通过岗位实习使学生全面掌握本专业实践能力，具备酒店前厅部的客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务、离店结账；酒店客房部的迎客准备、应接服务、对客服务、会议服务；酒店餐饮部的零点服务、西餐服务、宴会服务、点菜服务等基本能力。实习评价由实习单位和实习指导教师，从平时表现、实习总结、实习报告、答辩环节等进行综合评价，评价结果分为优秀、良好、合格、不合格档次，不合格者延缓毕业证的发放。

#### （六）质量管理

1.酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会由校企合作企业方、兄弟院校方、本教研室教师等组成，专业建设指导委员会每年根据市场行情、就业形势、教学评价等内容为专业建设出谋划策，提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。专业建设指导委员会适时召开会议研究专业建设过程中相关问题，做好顶层设计，为专业建设提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。

2.学校实行课程中心（校）-教学办-教研室三级教学运行管理和督导团（校）-督导组（院）二级教学督导管理体制。酒店管理与数字化运营专业教学执行组织与教学督导组由文化遗产与传播学院教学副院长、教学办、教研室主任、酒店管理与数字化运营专业骨干教师、酒店管理与数字化运营专业在校学生等人组成，对课程建设、教学方法的改革与推广、课堂教学质量管理等进行督导与评价。

3.加强对实践教学环节质量管理。为保证实践教学基地的正常运行和规范提高，进一步完善实践教学基地评价系统，建立定期对实践教学基地运行质量评价的制度，建立实践教学基地评估机制，保证实

实践教学基地能满足课程实训、综合实训、认知实习、跟岗实习和顶岗实习的需求，确保实践教学质量稳步提高。

4.由教研室遴选责任心强、业务能力、招生经验丰富的教师，同时吸纳行业专家、校企合作骨干教师组成酒店管理与数字化运营专业调研组，负责本专业的社会需求调查、毕业生就业推荐、毕业生就业跟踪调查、新生素质调查等工作，为本专业的招生和就业提供支持。

## 九、毕业要求

（一）胜任力：专业能力上，要精通酒店前厅、客房、餐饮等核心部门运营管理，掌握服务接待、成本控制等技能，熟练运用数字化工具进行数据分析与决策。沟通能力方面，能与不同文化背景的客人、员工有效交流，妥善处理投诉。团队协作能力上，可在跨部门项目中发挥积极作用。同时，要有创新意识，能提出数字化运营新思路，还得具备良好职业道德与服务意识，以适应酒店行业快速发展与多元化需求。

（二）学分要求：本专业必须修满 136 学分方可毕业。其中，公共基础课 37 学分；专业课 55 学分；公共选修课 6 学分；专业拓展课 10 学分；集中实践实训课及毕业设计共 28 学分。

（三）本专业获得的相关资格证书：酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运营、公共营养师、餐厅服务员、茶艺师、民宿管家等。

毕业要求与培养规格关联矩阵

毕业要求																						
	素质 (Q)						知识 (K)								能力 (A)							
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6	K 7	K 8	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
毕业要求 1: 熟练开展酒店餐饮、前厅、客房等部门的服务接待及管理能力。	√		√	√	√			√				√					√				√	
毕业要求 2: 沟通协调、团队协作及问题解决与应变能力		√	√				√			√				√				√		√		
毕业要求 3: 具有酒店产品营销与推广、新媒体运用与管理的能力。		√			√				√		√	√		√		√						√
毕业要求 4: 能熟练操作酒店前台管理信息系统等, 运用数字化工具解决酒店运营中的实际问题的能力。	√		√			√		√					√					√	√			
毕业要求 5: 具备良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力。	√			√		√				√			√		√						√	

附表一

教学周具体安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
一		军事技能训练			课堂教学 15 周															考试 1 周	社会 实践
二	课堂教学 18 周																		考试 1 周	社会 实践	
三	课堂教学 18 周																		考试 1 周	社会 实践	
四	课堂教学 15 周（含 GYB 培训）															考试 +实 习教 育 1 周	岗位实习 3 周				
五	岗位实习 21 周																				
六	岗位实习 2 周		毕业设计 2 周																		

附表二

教学进程安排表

序号	课程类别	课程代码	课程名称	学分	考试	考查	总学时	学年、学期、学时								
								课堂教学	实践教学	线上教学	第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											20	20	20	20	20	20
1	公共基础必修课程	121001	思想道德与法治	3	1		54	46	8		54				实习内容：酒店前厅服务、中餐厅服务、酒水服务、西餐厅服务、宴会厅服务及酒店人力资源管理岗位等。	
2		121028	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	2		36	32	4			36				
3		121027	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	3		54	46	8				54			
4		121008-11	形势与政策	2		2-3	36	18	18			18	18			
5		121033	国家安全教育	1		1	16	16			16					
6		161002	军事理论	4		1-2	114	8	78	28	78	36				
7		161003	大学生心理健康	2		2	36	30	6			36				
8		141001-3	大学体育	6	1、3	5	108	8	64	36	36		36			
9		161001	劳动教育	1		1	16			16						
10		121016-19	大学生职业发展与就业指导	2		3	38	8		30			38			
11		121012-15	大学生创新创业基础	2		3	32	8		24			32			
12		131035	高职英语	3	2		54	50	4			54				
13		071803	现代信息技术	2		1	36	18	18		36					
14		071902	人工智能	2		2	36	18	18			36				
15			131046	大学语文	2		1	36	34	2		36				
	公共选修课程		在公共选修课模块中，须修满 6 个学分课程（每门公共选修课记 1 学分，每学期限选 2 门）	6		1-4	108	108								
			小计	43			810	448	228	134	256	216	178	0		

16	专业基础 必修课程	101438	专业导论	1		1	16	8	8		16			
17		101647	酒店服务心理学	2	1		36	16	20		36			
18		101193	旅游职业礼仪	4		1	64	10	54		64			
19		101651	酒水制作与侍酒服务	4	3		72	12	60				72	
20		101194	酒店数字化运营概论	4	1		64	30	34		64			
21		101089	管理学基础	4	4		64	30	34					64
22		101197	营养膳食搭配	2		2	36	12	24			36		
23		101198	酒店英语	4		3	72	36	36				72	
24		101461	中国饮食文化	2		2	36	30	6			36		
			小计	27			460	184	276	0	180	72	144	64
25	专业核心 课程	101207	前厅服务与数字化运营	4	2		72	20	52			72		
26		101238	客房服务与数字化运营	2		4	32	10	22					32
27		101249 101554	餐饮服务与数字化运营一/二	4	3	2	72	10	62			36	36	
28		101250	酒店客户关系管理	3	2		48	28	20			48		
29		101254	酒店数字化营销	4	4		64	10	54					64
30		101255	沟通技巧	4		4	64	24	40					64
31		101256	酒店财务管理	3	4		48	28	20					48
32		101274	宴会设计与组织	4		3	64	20	44				64	
			小计	28			464	150	314	0	0	156	100	208
33	专业拓展 课程 (选修)	休闲 服务 方向	101275	民宿运营与管理	4		4	64	20	44				64
			101276	AI短视频制作	2		4	32	10	22				32
			101277	新中式茶饮制作	2		4	32	10	22				32
			101278	休闲活动策划与组织	2		4	32	10	22				32
34	涉外 酒店 方向		101279	中外酒店集团概论	4		4	64	32	32				64
			101280	咖啡制作	2		4	32	4	28				32
			101044	英语口语交际	2		4	32	10	22				32

			101281	西餐服务	2		4	32	4	28					32	
				小计	10			160	50	110	0	0	0	0	160	
				合计	108			1894	832	928	134	436	444	422	432	
35	实习与实训		101473	岗位实习	26		5-6	676		676						
36			101480	毕业设计	2		6	52		52						
				小计	28			728		728						
				总计	136			2622	832	1656	134	436	444	422	432	
				毕业考试：课程/毕业设计												

附表三

实习实践教学说明表

序号	类别	实践教学名称	学分	周数	总学时	开设学期	备注
1	军事课	军事技能	2	3	78	1	
2	社会实践	思想道德修养与法律基础	1	1	8	2	第 2、3 学期第一周为社会实践周，学生参加教师组织的实践教学，可通过提交思政理论学习相关的实践成果获得学分。每次 0.5 学分，共 1 学分。
		毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论		1	4	3	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论		1	8	4	
3	专业见习	专业认识实习	1	1	26	2	建议周末开展
4	岗位实习	集中安排实习	26	26	676	5-6	学生完成顶岗实习手册、报告，获得企业鉴定报告后，获得相应学分。
5	毕业设计	毕业答辩（理论 50%+实践 50%）	2	2	52	6	实践环节含技能展示、作品展览或参与校政行企共建的实习培训合作基地产教融合项目。
合计			32	35	852		



附表四

## 公共选修课程

编号	类型	课程名称	学分	学时	授课学期
1	任选	移动互联网时代的信息安全与防护	1	18	1-4
2	任选	食品营养与食品安全	1	18	1-4
3	任选	生命安全与救援	1	18	1-4
4	任选	全球变化生态学	1	18	1-4
5	任选	家园的治理：环境科学概论	1	18	1-4
6	任选	全球变化与地球系统科学	1	18	1-4
7	任选	垃圾分类	1	18	1-4
8	任选	经济决策思维与原理	1	18	1-4
9	任选	经济与社会：如何用决策思维洞察生活	1	18	1-4
10	任选	经济学原理（上）：中国故事	1	22	1-4
11	任选	法社会学	1	18	1-4
12	任选	中国民间艺术的奇妙之旅（民间艺术赏析）	1	18	1-4
13	任选	现代人口管理学	1	18	1-4
14	任选	民俗资源与旅游	1	18	1-4
15	任选	人工智能与科学之美	1	22	1-4
16	任选	人力资源管理：基于创新创业视角	1	18	1-4
17	任选	海洋与人类文明	1	18	1-4
18	任选	生命智能	1	18	1-4
19	任选	智慧海洋	1	18	1-4
20	任选	内部控制与风险管理	1	18	1-4
21	任选	管理素质与能力的五项修炼——跟我学“管理学”	1	18	1-4
22	任选	行政管理学	1	18	1-4
23	任选	中国历史人文地理（上）	1	18	1-4
24	任选	中国历史人文地理（下）	1	18	1-4
25	任选	设计与人文：当代公共艺术	1	18	1-4
26	任选	人文智能	1	18	1-4
27	任选	生态文明——撑起美丽中国梦	1	18	1-4
28	任选	名侦探柯南与化学探秘	1	18	1-4
29	任选	大数据算法	1	18	1-4
30	任选	人工智能	1	18	1-4
31	任选	人工智能，语言与伦理	1	18	1-4
32	任选	《时间简史》导读	1	18	1-4
33	任选	人工智能与信息社会	1	18	1-4
34	任选	舌尖上的植物学	1	18	1-4
35	任选	婚恋-职场-人格	1	18	1-4
36	任选	礼行天下 仪见倾心	1	18	1-4
37	任选	社会心理学	1	18	1-4
38	任选	大学生心理健康与发展	1	18	1-4

39	任选	大学生安全教育	1	18	1-4
40	任选	创新创业	1	18	1-4
41	任选	创新创业大赛赛前特训	1	18	1-4
42	任选	党史	1	18	1-4
43	任选	新中国史	1	18	1-4
44	任选	改革开放史	1	18	1-4
45	任选	社会主义发展史	1	18	1-4
46	任选	中华优秀传统文化之戏曲瑰宝	1	14	1-4
47	限选	书法鉴赏	1	18	1-4
48	限选	戏剧鉴赏	1	18	1-4
49	限选	艺术导论	1	18	1-4
50	限选	音乐鉴赏	1	18	1-4
51	限选	美术鉴赏	1	18	1-4
52	限选	影视鉴赏	1	18	1-4
53	限选	舞蹈鉴赏	1	18	1-4
54	限选	戏曲鉴赏	1	18	1-4
55	限选	应急救护技术（上）	1	18	1-4
56	限选	应急救护技术（下）	1	18	1-4
公共选修课程采用动态管理方式，根据实际需要按照学年进行调整					

注：学生在 1-4 学期，需要在选修课模块中任选修读完成 6 个以上学分课程，其中限选课至少完成 3 学分。

附表五

学时比例表

课程模块		学分	总学时	课程类型		各学时比例
				理论学时	实践学时	
公共基础必修课程		37	702	474	228	26.73%
专业基础课程		27	460	184	276	17.52%
专业核心课程		28	468	150	314	17.82%
实习实训课程		28	728	0	728	27.72%
选修课程	公共基础选修课程	6	108	108	0	10.21%
	专业拓展课程	10	160	50	110	
小计		136	2622	966	1656	
总学时		2622				
占比				36.79%	63.21%	100%