
酒店管理与数字化运营专业
2024 级人才培养方案（统招）

2024 年 6 月

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
五、培养目标、培养模式与规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养模式	1
(三) 培养规格	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共课程	3
(二) 专业(技能)课程	7
七、教学进程总体安排	11
(一) 学时安排	12
(二) 教学进程安排	12
八、实施保障	15
(一) 师资队伍	15
(二) 教学设施	15
(三) 教学资源	15
(四) 教学方法	16
(五) 学习评价	17
(六) 质量管理	17
九、毕业要求	17
十、附录	19
附件 1: 酒店管理与数字化运营专业专业课程地图	19
附件 2: 酒店管理与数字化运营专业专业人才培养方案审批表	20
附件 3: 撰写人员名单	错误! 未定义书签。

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案（2024 级）

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备同等学力者。

三、修业年限

学制为 3 年，实行弹性学制，学生可在 3-5 年修满学分毕业。

四、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	职业资格证书 或技能等级证书
旅游类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	4-03-01-01 前厅服务员 4-03-01-02 客房服务员 4-03-01-03 旅店服务员 4-03-02-05 餐厅服务员 4-03-02-07 茶艺师 4-03-02-08 咖啡师 4-03-02-09 调酒师 4-03-02-10 调饮师 4-03-02-12 侍酒师 4-03-02-13 宴会定制服务 师	前台服务员、 前厅主管等； 客房督导、客 房文员等； 餐厅服务员、 餐厅主管等； 咖啡师、调酒 师、侍酒师等； 宴会定制服务 师、宴会统筹 人员等	1. 1+X 酒店运营管理 证书 2. 侍酒师 3. 国际船员证 4. 茶艺师资格证 5. 调酒师资格证 6. 咖啡师资格证 7. 国际侍酒师证

五、培养目标、培养模式与规格

(一) 培养目标

本课程精准对接黑龙江省“4567”现代化产业体系中冰雪经济、旅游康养、文体服务等重点领域，深度融入区域冰雪产业布局。培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，思政素养达标、文化素养合格、职业素养优良、身心素质健全，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。融入新质生产力与数字化转型理念，专业知识扎实、核心技能过硬、数字化应用能力突出，掌握本专业知识和技术技能，面向酒店行业领域，运用大数据、云计算、AI 等技术优化服务与管理，能够从事高星级酒店及国际邮轮前厅、

客房、餐饮等部门对客服务、督导及管理等工作综合素质与岗位能力双合格的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养模式

酒店管理与数字化运营专业采用工学交替人才培养模式，深度融合职业素养养成教育，充分利用校内外优质实习实训资源。按照酒店职业基础能力培养（校内学习）→基本服务技能训练（酒店综合实训）→酒店管理能力与发展能力培养（校内学习）→酒店综合能力提升（顶岗实习）的职业认知规律，通过酒店职业基础能力的校内筑基、基本服务技能的酒店实战演练、管理能力与发展的再次校内提升，直至顶岗实习的综合能力飞跃，形成闭环式教育链条，构建“三明治”式的人才培养模式。确保学生能力与企业需求无缝对接，培养出既懂管理又擅技术的数字化时代酒店精英。

（三）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时，在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质目标

（1）思政素养

坚定拥护中国共产党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，具有正确的世界观、人生观、价值观。

遵纪守法、热爱职业、诚实守信、尊重生命、宾客至上、细致入微，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的酒店人。

（2）文化素质

具有艺术审美，能够形成艺术爱好。

具备中国传统茶文化、餐饮文化、中式插花等文化素养。

具备基本的生活常识、文学知识和关于酒店、旅游行业的历史知识。

（3）职业素质

具备服务意识，具备与服务对象有效沟通及团队协作的能力。

具有遵守职业规范，忠诚职业的素养，具有较高的信息素养，具备国际视野。

（4）身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能。

养成良好的健身与卫生习惯、良好的行为习惯。

2. 知识目标

- (1) 能细分酒店的发展历史、类型、等级、各大酒店集团及其经营形式；
- (2) 能阐述酒店管理和酒店组织管理的基础理论；
- (3) 能说明酒店前台营业部门的组织机构和岗位职责；
- (4) 明晰酒店和邮轮休闲娱乐项目基本业务内容；
- (5) 明晰酒店运行与管理业务的基本理论与运营模式；
- (6) 熟记酒店各类会议和宴会类型；
- (7) 能明晰正确的酒店、邮轮营销理念；
- (8) 明晰中国菜品、酒水、茶叶分类；

3. 能力目标

- (1) 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力；
- (2) 具有线上和线下对客户服务接待及运营的能力；
- (3) 具有线上和线下对客户服务接待及运营的能力；
- (4) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力；
- (5) 具有环境适应和抗压耐挫能力；
- (6) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力；
- (7) 具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；
- (8) 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力；
- (9) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共课程

根据党和国家相关文件规定，将思想政治理论课、体育、军事课、心理健康教育等课程列为公共必修课程，并将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、创新创业教育、信息技术、语文、数学、外语、健康教育、美育课程、职业素养等列为必修课或限定选修课。

1. 公共必修课程

设置 17 门，包括思想道德与法治、职业生涯规划、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、大学生职业生涯规划与就业指导、大学生心理健康、军事技能训练、高职语文、体育、信息技术基

础、创新创业实务等。

(1) 思想道德与法治

课程目标：以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以思想教育、道德教育、法治教育为主要内容，将社会主义核心价值观贯穿学习的全过程，通过理论学习和实践体验，提升思想道德素质和法治素养，成为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

主要内容：领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，培育践行社会主义核心价值观；遵守道德规范、锤炼道德品质，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。在理论与实践相结合的教学方针下，借助线上线下教学资源，通过理论学习、案例感悟、视频阅览、社会实践、交流讨论，养成训练多种方式，积极运用问题驱动式教学、情境探究式教学、议题式教学、辨析式教学、案例教学等教学方法，提高教学的针对性与实效性，帮助学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，提升思想道德素质和法治素养。

(2) 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标：帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，正确认识和分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题，能够运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题，坚定理想信念，增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。

主要内容：毛泽东思想产生的历史背景和过程，毛泽东思想的内容及其历史地位；邓小平理论产生的历史背景和过程，邓小平理论的内容及其历史地位；三个代表重要思想的内容和历史地位；科学发展观的内容和历史地位；中国特色社会主义进入新时代，习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景及主要内容，五位一体总体布局和四个全面战略布局，全面推进国防和军队现代化，中国特色大国外交，坚持和加强党的领导。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。运用精品在线课程资源以及其他信息化教学资源开展理论学习、案例剖析、视频感悟、参与体验和社会实践活动。灵活采用情景教学法、讲授法、问题导向法、自主学习法、案例教学法、辩论辨析法等教学方法，提高教学的针对性与实效性。

（3）习近平新时代中国特色社会主义思想概论

课程目标：了解习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、丰富内涵、核心要义、精神实质和实践要求；深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的马克思主义立场观点方法；紧密联系新时代中国特色社会主义生动实践，在知行合一、学以致用上下功夫；增强为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的责任意识与使命担当。

主要内容：习近平新时代中国特色社会主义思想的“十个明确”、“十四个坚持”。

教学要求：本课程 64 学时，4 学分。坚持以学生为中心，注重知行合一，坚持问题导向，根据教学目标和学情，采用问题链教学法、情景教学法、案例教学法、探究式教学法、任务驱动法、角色扮演法等教学方法，运用智慧树慕课网络课程资源、金课坊、学习强国 APP 等信息化教学平台，开展线上线下有机融合的教学；整合实践教学资源，积极创新实践教学模式，拓展课堂实践、校园实践、社会实践等实践教学模式，不断提升学生获得感。

（4）中华优秀传统文化导学

课程目标：掌握中华民族的思想理念与价值体系；了解中国优秀的传统艺术、科技；了解乡土文化、地域文化；能理解中华优秀文艺作品中的家国情怀、民族气节并传承利用；能正确使用并维护中华民族的语言文字；能用中华民族的道德资源约束行为；引导学生完善人格修养、能守护中华民族的良善信仰；树立正确的审美观、文化观；树立文化自觉、文化自信。

主要内容：中华民族独特的思想理念与价值体系；瀚如烟海的中华优秀文艺作品；丰富的道德资源；优秀的乡土文化、地域文化；爱好和平的文化基因；敦煌文化和甲骨文；传统艺术、科技。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。课程采用理论讲授的形式，授课过程采用讲授法、案例法、讨论法、小组合作、任务驱动等教学方法。

（5）高职语文

课程目标：运用文学赏析基本方法赏析不同体裁文学作品，具备运用口语和书面语言较准确、完整、清晰表达思想的能力，能规范撰写常见应用文。养成阅读习惯，拓宽视野，提高语言文字应用能力和自觉规范使用国家通用语言文字的意识，提高民族自信心及对中华文化的认同感，提升人文素养。

主要内容：诗歌赏析，散文赏析，小说赏析；朗读，倾听，语言得体性训练、语言

应变性训练，会议主持，求职口才；应用文概述，通知，通报，总结，竞聘报告。

教学要求：本课程 56 学时，3 学分。课程按照“课程内容注重生活化、课程活动注重情境化、教学手段注重情景化”三化课程模式进行总体设计，利用线上线下混合式教学模式开展教学。

(6) 体育

课程目标：掌握基本的体育知识与技能；掌握基本的运动方法；提高运动能力；培养“终身体育”意识，树立“健康第一”的思想，养成坚持锻炼的习惯；具有良好的心理品质，人际交往能力和合作精神；提高学生自觉维护健康意识和职业适应能力。

主要内容：掌握体育保健的基本方法；掌握篮球、排球、足球、乒乓球等基本技术要领和练习方法；了解比赛场地、规则及裁判法。

教学要求：本课程 108 学时，4.5 学分。课程采用理论讲授与实操训练相结合的形式，授课过程采用讲授法、讨论法、小组合作法等教学方法。

2. 公共选修课程

公共选修课程设置 3 个选修模组，其中人文艺术模组旨在培养学生具备人文艺术方面的基本素质，包含“语言类”“文学类”“艺术类”及“生活文化类”四个类别，合计 32 门课程；社会科学模组旨在培养学生具备社会科学方面的基本素质，包含“法律、政治与社会类”“商业、经济与管理类”“历史与哲学类”及“创新创业类”四个类别，合计 25 门课程；自然科学模组旨在培养学生具备自然科学方面的基本素质，包含“基础科学类”“生命科学类”“科技文明类”“环境生态类”及“健康养生类”五个类别，合计 27 门课程。

表 2 公共选修课程统计表

序号	选修模组名称	课程名称
1	人文艺术模组 (共计 32 门)	集邮与收藏、生肖文化趣谈、中外流行音乐文化、风华国乐、东北民俗、中华传统礼仪、走进音乐——简谱、龙江小镇故事、绘画入门——速写技法、漫步中国旅游文化、书法鉴赏、硬笔楷书入门、礼行天下 仪美人生、花儿与生活、影视镜头美学、宋代服饰文化、棋艺世界、趣解《西游记》、中华国学、音乐漫步、音乐鉴赏、走进故宫、美学与人生、冰雪奇缘——东北冰雪旅游资源与文化、异彩纷呈的民族文化、中国古典诗词中的品格与修养、走进歌剧世界、中国戏曲剧种鉴赏、中国古典舞

		的审美认知与文化品格、电影作品读解、艺术中国、世界著名博物馆艺术经典。
2	社会科学模组 (共计 25 门)	现代战争回眸与启示、校园文化活动的组织与策划、二战经典战役、毛泽东传、百年中国、三国史话、管理学、创业者能力塑造、女性心理学、恋爱心理学、积极心理学、朋辈团体心理辅导、解密劳动合同、趣味传播学、法律视角看企业、保险与生活、漫话春秋战国、互联网金融、人际传播能力、创业管理——易学实用的创业真知、孙子兵法中的思维智慧、创业管理实务、“一带一路”商贸创业文化、女真民族历史、带你认识阳明心学中的职场规则。
3	自然科学模组 (共计 27 门)	手把手教你 Python 编程、数字素养与技能-当代大学生的新引擎、数据分析与 SPSS、趣味网页制作、学做趣味手机 APP、现代汽车科技与生活、趣味化学、宠物与生活、宠创百科、人人都爱 PS、健身与生活、动物生理、创意摄影、远离传染病、电脑实用技巧、合理用药、轻松制作微视频、数学建模、Python 趣味编程、创意逐帧动画、生命科学导论、生态文明、艾滋病—性与健康、奇异仿生学、海洋的前世今生、地球历史及其生命的奥秘、生活中的趣味物理。

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

设置 5 门，包括现代服务礼仪、自媒体运营、服务业职业素养、酒店管理概论、酒店信息系统。

(1) 现代服务礼仪

课程目标：使学生践行酒店职业礼仪规范，塑造优雅职业形象，展现良好礼仪素养。

主要内容：现代服务礼仪的内涵、仪容仪态训练、塑造良好职业形象、服务语言实训、与服务对象进行有效沟通的语言礼仪、酒店各岗位礼仪规范、良好职业礼仪行为习惯。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。设计酒店接待情景，要求学生模拟职业形象对客服务，修练得体仪态，精炼服务语言，能够按照酒店服务礼仪规范进行对客服务。

(2) 服务业职业素养

课程目标：本课程旨在引领学生形成对服务行业的认知，养成良好的职业素养。使

学生能够适应服务业的职场环境与氛围，爱岗敬业、恪守职责、忠诚守信。

课程内容：服务业发展现状及职场环境，运用沟通技巧正确处理职场中的人际关系，职业心态，职业道德，金钥匙服务理念，黄金服务标准，分析行业发展态势。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。通过讲授及小组活动要求学生了解服务业职场环境，培养良好的职业心态，树立正确的职业道德观念，掌握具体行业发展趋势。

(3) 酒店数字化运营概论

课程目标：本课程旨在引领学生深入理解酒店业的数字化转型趋势，掌握酒店数字化运营的核心概念、策略与工具。通过系统学习，学生能够构建对酒店数字化生态系统的全面认知，熟悉运用数字技术优化酒店运营流程、提升顾客体验、增强市场竞争力，最终成为具备数字化思维与实操能力的酒店管理人才。

课程内容：酒店的发展历史、类型、等级、各大酒店集团以及数字化转型后的酒店经营形式。酒店管理和酒店组织管理的基础理论。酒店前台营业部门的组织机构、岗位职责及数字化转型后的基本运营概况。酒店后台部门数字化转型后的基本运营概况。

教学要求：本课程 52 学时，4 学分。总结酒店业数字化发展现状和各酒店集团概况、明晰酒店组织管理理论，分析案例解决服务质量问题，小组活动解析酒店前台和后台部门数字化转型后的基本运营概况。完成对酒店数字化转型路径与策略的深入理解，并能分析具体案例。

2. 专业核心课程

设置 6 门。包括酒水服务与酒吧管理，房务实务与数字化与运营，餐饮实务与数字化运营，宴会策划与会议统筹，酒店情境英语，督导实务。

(1) 酒水服务与酒吧管理

课程目标：本课程旨在了解高星级酒店酒吧现状，掌握鸡尾酒、咖啡、果汁等酒水的操作技能。通过识别酒水种类了解酒水的基本特性，正确操作酒吧器具运用不同的调制方法进行酒水的调制与创作。学生能够制作常规酒水和自创酒水。

课程内容：讲解啤酒、中国白酒、葡萄酒、六大基酒的相关知识，酒吧常用设施设备，调制鸡尾酒的各类工具，鸡尾酒调制训练以及酒吧服务。

教学要求：本课程 52 学时，3.5 学分。采用项目学习模式，根据酒水的制作分类将教学内容项目化，学生以小组为单位，最终达到对蒸馏酒和发酵酒的认知，鸡尾酒的调制和酒吧运营管理的能力。

(2) 房务实务与数字化运营

课程目标：本课程旨在引领学生了解酒店房务部的基本运作理论，培养学生前厅和客房的基本服务技能。最终达到对散客、团队客人以及VIP客人线上和线下对客服务接待及运营的能力。

课程内容：认知酒店房务部，散客的前厅服务，团队客人的前厅服务，VIP客人的前厅服务，空客房服务，走客房服务，住客房服务。

教学要求：本课程52学时，3.5学分。通过模拟真实工作情境，按照酒店的服务流程和标准进行实践操作，完成预设的工作任务，为各种类型的客人提供优质的房务服务，并处理一般性客人投诉和紧急事件。

(3) 餐饮实务与数字化运营

课程目标：本课程旨在引领学生熟练掌握餐饮服务中各项操作技能，明晰餐饮部各岗位工作流程及标准，最终达到对中餐服务、西餐服务以及掌握餐饮服务相关业务的能力，以及餐饮业数据采集、分析和应用能力；

课程内容：餐饮部基本组织结构、餐饮基本技能训练、中西餐知识、中餐服务、西餐服务、自助餐服务、宴会服务、大堂吧服务。

教学要求：本课程52学时，3.5学分。学生通过技能实操训练，模拟真实工作情境，分析案例，最终能够为客人提供标准的餐饮服务，处理一般性的客人投诉和突发事件。采用项目学习模式。

(4) 宴会策划与会议统筹

课程目标：本课程旨在引领学生独立完成宴会、会议预订，撰写宴会、会议及美食节等活动策划方案，最终达到对各类型的宴会的流程设计和主题设计的能力。

课程内容：宴会活动基本介绍，宴会及会议预订，宴会及会议台面设计，宴会及会议台型设计，宴会菜单设计，会议统筹服务，美食节策划。

教学要求：本课程52学时，3.5学分。以不同类型宴会、会议为切入点，以真实接待任务为载体，通过实地调研，收集资料，了解国内外前沿设计元素，设计满足客户需求的各类宴会。采用项目学习模式，根据宴会类型将教学内容项目化，学生以小组为单位完成学习任务。

(5) 酒店情境英语

课程目标：本课程旨在引领学生熟练应用酒店英语对客服务技巧，提高英语交际能

力,按照服务流程完成预设的工作任务,与外宾进行有效的沟通并提供基本的前厅接待、客房服务、餐饮服务、康乐服务,处理一般性客人投诉。

课程内容:酒店英语技巧和沟通技巧;主要包括:预订服务英语、前台英语、客房英语、餐饮英语、健康中心英语、投诉解决英语以及面试英语等。

教学要求:本课程 96 课时,6 学分。通过会话训练、小组讨论、角色扮演、案例分析完成教学任务。

(6) 督导实务:

课程目标:本课程旨在引领学生理解酒店行业督导工作,掌握工作技能和管理策略。总结督导工作职责,提出人员安排、评估、培训、团队建设等督导策略,解决较复杂客诉和突发事件,提升领导力与督导管理技能,独立进行酒店各部门基层督导管理工作。

课程内容:酒店督导基础知识,人员配备与培训,员工工作评估与指导,有效沟通技巧,冲突管理,时间管理,压力管理,员工激励与团队建设,酒店危机管理,酒店营运部门专项督导,督导职业成长规划。

教学要求:本课程 48 学时,3 学分。通过实地调研、小组讨论、嘉宾讲座、案例分析等方式完成教学任务。

3. 专业拓展课程

设置 2 个选修模组、每个模组 4 门课程,包括花艺与茶艺,酒店运行与管理,酒店管理英语(1、2),酒店数字化营销,邮轮目的地概况,邮轮娱乐管理,邮轮实用英语(1、2),邮轮数字化营销等。

(1) 花艺与茶艺

课程目标:本课程旨在引领学生了解花艺和茶艺的基本理论知识,掌握插花和茶艺的操作技能。

课程内容:基本插花技能,常用插花造型酒店花艺创作,茶艺基本操作,茶叶品质鉴别及冲泡。

教学要求:本课程 48 学时,3 学分。通过基本花型的插法训练、不同品类茶叶的冲泡技法训练,使学生能独立创作完成酒店各种环境插花和进行不同种类茶叶的冲泡及茶艺表演。

(2) 酒店管理英语

课程目标:本课程旨在引导学生在国际酒店运营环境中,掌握专业英文服务及沟通

技巧，提高英语交际能力。

课程内容：处理前台部英语文件、客房部英语文件、餐饮部英语文件、英文接待客人调查表、外籍客人投诉及致歉信、会计部英语文件、营销部英语文件、人力资源部英语文件。

教学要求：本课程 96 学时，6 学分。学生可以通过会话训练、小组讨论、角色扮演、案例分析，完成预设的工作任务，用英文与酒店各部门进行有效沟通并完成基本的记录、投诉处理、财务报表、营销策划、HR 培训计划。

(3) 邮轮数字化营销

课程目标：本课程旨在引领学生树立营销意识，能够进行邮轮产品市场推广策划。

课程内容：邮轮市场营销概论，邮轮经销商与邮轮产品，邮轮旅游者购买行为分析，邮轮市场调研与预测，邮轮市场细分与目标市场选择，邮轮旅游促销策略。

教学要求：本课程 48 学时，3 学分。要求学生熟记邮轮经销商及邮轮产品，通过市场调研分析邮轮产品市场，撰写满足消费者需求的邮轮产品促销方案。

4. 综合实训课

包括酒店综合实训，岗位实习，服务业项目运营实务（顶点课程）等。

(1) 酒店综合实训

课程目标：本课程旨在引领学生将所学基础知识与服务技能和高星级酒店基础服务岗位实际工作过程相结合，练就过硬的酒店基本服务技能。

课程内容：酒店岗前培训，服务岗位工作内容和标准，前厅服务实训、客房服务实训、餐饮服务实训。

教学要求：本课程 240 学时，10 学分。要求学生通过参加酒店入职培训和岗位培训了解高星级酒店基本概况，在酒店一线各岗位进行服务实践，总结对客服务过程中出现的问题提升服务技能和服务意识，能较好的完成一线对客服务工作。

(2) 岗位实习

课程目标：本课程旨在引领学生将所学服务技能和管理知识与高星级酒店服务及管理岗位实际工作相结合，提升酒店服务及管理的能力。通过参加部门培训了解高星级酒店部门概况，在酒店一线岗位服务及管理练就服务及管理的能力，在酒店二线部门工作总结后台工作流程，能较好的完成前台部门对客服务工作及后台部门管理工作。

课程内容：酒店岗前培训，服务岗位工作内容和标准，实践对客服务技巧 一般性

客诉和突发事件的具体处理，部门运行与管理，实践总结。

教学要求：本课程 823 学时，23 学分。要求学生通过参加部门培训了解高星级酒店部门概况，在酒店一线岗位服务及管理练就服务及管理能力，在酒店二线部门工作总结后台工作流程，能较好的完成前台部门对客服务工作及后台部门管理工作。

(3) 服务业项目运营实训

本课程引领学生通过实训掌握服务业服务技巧，运营策略，创新服务与管理理念。

课程内容：分析当前服务业发展趋势与运营环境，进行创新项目可行性分析，开展项目选址与目标客户群分析，实施项目规模与人力资源分析，进行项目财务运行情况分析与预测，完成项目运营分析与商业计划书撰写，推进项目宣传与推广。

教学要求：本课程 96 学时、4 学分。学生需以实地参观、小组讨论方式确定产品、目标客户群、规模、财务、人力及营销策略，设计商业（项目）计划书，模拟执行企业（项目）任务，设计运营项目与策略，秉持商业伦理，适应岗位与职业发展。

七、教学进程总体安排

(一) 学时安排

表 3 酒店管理与数字化运营专业教学时间分配表

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21- 26
一	⊙	★	★	★	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	♀	K	=
二	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	K	♀	◇	◇	◇	◇	=
三	◇	◇	◇	◇	◇	◇	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	◆	L	♀	K	=
四	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	K	◇	◇	◇	◇	♀	=
五	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	♀	K	=
六	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	√	√			

注： L：课堂教学 ◇：实训 ⊙：入学教育 K：考试 ◆：劳动 ♀：机动
 &：岗位实习 ★：军训 ~：毕业设计 √：毕业教育 =：假期

(二) 教学进程安排

表4 酒店管理与数字化运营专业教学进程表

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							20【14】	20【18】	20【18】	20【18】	20【18】	20【18】		
公共必修课程	思想道德与法治	99S02010	2	32	32	0	2/16							
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	99S01010	2	32	32	0		2/16						
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论（一）	99S01015	2	32	32	0			2/16					
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论（二）	99S01016	2	32	32	0				2/16			④	
	形势与政策（一）	99S01013	0.5	8	8	0			8					
	形势与政策（二）	99S01014	0.5	8	8	0				8				
	国情与社会调研	99S02009	1	16	0	16								★
	大学生职业生涯规划与就业指导	99C01002	2	32	22	10			2/16					
	大学生心理健康	99S04002	2	32	16	16	2/8							
	军事技能训练	99T05002	3	56	4	52	56							
	高职语文	99T01001	3	56	18	38		4/14						
	体育（一）	99T05001	1.5	36	0	36	2/18							
	体育（二）	99T05003	1.5	36	0	36		2/18						
	体育（三）	99T05005	1.5	36	0	36			2/18					
	信息技术基础	99T04002	3	56	0	56	4/14						①	
	劳动教育	99J01001	1	16	0	16			16/1					
	健康教育	99J01003	0	4	4	0								
	安全教育	99J01005	0	4	4	0								
	创新创业实务	99C01001	2	32	24	8	2/16							
	中华优秀传统文化导学	99T08003	2	32	28	4		2/16						
	大学生职业能力拓展	99J01007	0.5	10	10	0		2/5						
小计			33	598	274	324								
公共选修课程	公共选修课程（一）		1	26	26	0		2/13						
	公共选修课程（二）		1	26	26	0			2/13					
	公共选修课程（三）		1	26	26	0			2/13					
	小计		3	78	78	0								
小计	21门、占总学分27.91%、占总学时25.15%		36	676	352	324								
专业基础课程	现代服务礼仪	06Z02103	2	32	16	16	4/8							
	服务业职业素养	06Z02102	2	32	26	6	4/8							
	自媒体运营	06Z06004	2	32	26	6	4/8							
	酒店数字化运营概论	06Z02142	4	52	42	10	4/13					①		
	酒店信息系统	06Z02114	3	48	32	16			4/12					
	小计		13	196	142	54								
专业核心课程	酒店情境英语（1、2）	06Z02133 06Z02134	6	96	76	20	4/12	4/12						
	餐饮实务与数字化运营	06Z02137	3.5	52	26	26		4/13				②		
	房务实务与数字化运营	06Z02138	3.5	52	36	16		4/13				②		
	督导实务	06Z02109	3	48	36	12			4/11+2/4			③		
	酒水服务与酒吧管理	06Z02111	3.5	52	36	16			4/11+2/4			③		
	宴会策划与会议统筹	06Z02110	3.5	52	36	16			4/13			④		
	小计		23	352	246	106								
专业拓展课程	花艺与茶艺	06Z02135	3	48	36	12			4/12					
	酒店运行与管理	06Z02112	3	48	40	8			4/12					
	酒店管理英语（1、2）	06Z02115 06Z02116	6	96	88	8			4/11	4/13				
	酒店数字化营销	06Z02139	3	48	40	8			4/12					
	小计		15	240	204	36								
	专业选修	邮轮目的地概况	06Z02136	3	48	40	8			4/12				
	邮轮娱乐管理	06Z02119	3	48	40	8			4/12					

模组 2	邮轮实用英语 (1、2)	06Z02121 06Z02122	6	96	88	8			4/11	4/13				
	邮轮数字化营销	06Z02140	3	48	36	12				4/12				
	小计		15	240	204	36								
专业应用 模组	酒店综合实训 (1、2)	06Z02123	4	96	0	96		24/4						★
		06Z02124	6	144	0	144			24/6					★
	岗位实习 (1、2)	06Z02143	12	432	0	432					24			★
		06Z02144	11	396	0	396						24		★
	服务业项目运营实训	06Z02145	4	96	0	96				24/4				★
	小计		37	1164	0	1164								
专业跨域 模组	葡萄酒文化与营销	06Z02133	2	30	24	6		2/13+4/1						
	饮食服务业管理实务	06Z02129												
	休闲服务与管理实务	06Z02130	2	30	24	6			2/11+4/2					
	咖啡调制与咖啡服务实务	06Z02132												
	小计		4	60	48	12								
小计	20 门、占总学分 72.09 %、 占总学时 74.85 %		91	2012	640	1372								
必修课学分、学时、周学时			109	2370	710	1660	26	26	16	10				
选修课学分、学时、周学时			18	318	282	36	0	2	10	14				
总学分、总学时、周学时			127	2688	992	1696	26	28	26	24				

说明：1. 在期末考试课程栏中使用给定符号标记，如②表示本课程第二学期参加学校期末统一考试。

2. 在实践实训课程栏中，实践实训类课程标记“★”符号。

3. 【14】、【18】表示每学期排课总周数。

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理与数字化运营专业教学团队现有专兼职教师 16 人，其中，专任教师 9 人。专任教师中教授 1 人，副教授 3 人，教师职称结构与年龄结构合理。专任教师均为“双师型”教师，具有企业实践经历，拥有 1+X 职业技能等级证书培训教师资格。

兼职教师 7 人，分别来自于开元酒店集团、万达酒店，其中 3 人为酒店行业专家，4 人为酒店中层管理者。

（二）教学设施

1. 教室

需要理实一体化教室，教室应配备多媒体、无线网络以及基本教室设施。

2. 校内实训基地

表 5 校内主要实训基地情况一览表

序号	实训室名称	实训项目	主要设备名称及数量
1	酒店数字化运营实训室	Opera 系统 进行前厅模拟训练	占地 100 平方米，配备有前台接待台及 Opera PMS 实训系统。
2	餐饮实训室	进行中餐服务模拟训练	占地 100 平方米，中餐桌子 4 个，椅子 40 把及多媒体。
3	茶艺实训室	进行茶艺及插花训练	占地 60 平方米，有茶艺桌子 30 个，椅子 60 个。
4	客房实训室	中西式铺床、房间清洁	占地 100 平方米，双人床 1 张，洗手间 1 间，椅子 40 把。
5	西餐咖啡酒水实训室	调酒、咖啡制作、西餐实训	占地 140 平方米，咖啡机 3 台，西餐餐桌 4 个，制冰机一套。

3. 校外实训基地

表 6 校外主要实训基地情况一览表

序号	实训基地名称	地点	课内实践教学		顶岗实习	
			技能训练项目	接纳学生人数	提供实习岗位	接纳学生人数
1	北京歌华开元酒店	北京	餐饮实训、房务实训、康乐实训、人资实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部, 人资部	10
2	哈尔滨香格里拉酒店江南店	哈尔滨	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10

3	上海虹桥希尔顿酒店	上海	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
4	上海广富林宰相府酒店	上海	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
5	上海华尔道夫酒店	上海	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
6	哈尔滨万达文华酒店	哈尔滨	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
7	千岛湖开元度假酒店	千岛湖	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
8	山东日照开元大酒店	日照	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
9	南京古城湾开元名都度假村	南京	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
10	哈尔滨香格里拉酒店松北店	哈尔滨	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
11	浙旅开元名庭酒店	杭州	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
12	大禹开元酒店	绍兴	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
13	哈尔滨索菲特大酒店	哈尔滨	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
14	哈尔滨融创皇冠假日酒店	哈尔滨	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10
15	杭州博奥开元名都大酒店	杭州	餐饮实训、房务实训、康乐实训	10	餐饮部, 房务部, 康乐部	10

(三) 教学资源

教材、图书和数字资源能够满足酒店管理与数字化运营专业学生学习、教师教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写酒店管理与数字化运营管理专业课程的校本教材，开发酒店管理与数字化运营管理专业教学资源。

1. 教材选用

酒店管理与数字化运营专业严格执行学校选用教材相关规定，优先选用职业教育规划教材和行业课证融通教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据需要组织编写酒店管理与数字化运营专业课程的校本教材，开发酒店管理与数字化运营专业教学资源。

2. 图书文献

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：酒店概论、接待服务规范以及酒店类实习实训手册等；

管理类理论图书和实务案例类图书；5种以上酒店专业学术期刊。

3. 数字资源

两种以上数字资源能够满足酒店管理与数字化运营专业学生学习、教师教学研究、教学实施和社会服务需要。配套数字资源满足酒店行业数字化运营，比如收益管理系统、Opera系统，为教师提供相应酒店行业数字化转型培训。金课坊智能教学平台：利用AI技术实现个性化学习路径规划，根据学生的学习进度与掌握情况，智能推荐学习资源和练习题，提高学习效率与针对性。虚拟实训助手：结合VR/AR技术，模拟真实酒店工作环境中的复杂场景，开发宴会虚拟仿真平台，如应急处理等，让学生在安全无风险的环境中反复练习，提升实操技能。

（四）教学方法

依据酒店管理与数字化运营专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用OBC+项目，成果导向+任务及成果导向+情境三种课程教学模式，成果导向，采用翻转课堂等以学生为中心的教学方法，采用任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式，根据学生特点，激发学生学习兴趣；灵活运用案例分析、小组讨论、分组学习、合作学习、演讲、嘉宾讲座、实地学习等多种教学方法。

（五）学习评价

对酒店管理与数字化运营专业学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

积极推进考核方式、考核内容和成绩评价的改革。加大形成性考核的力度，在考核内容上突出知识技能的应用，同时考核学生的创新创业能力。改革教学评价，采用过程性考核与终结性评价相结合的考评机制有效的检核学生的学习成果。过程性考核包括出勤成绩、课业成绩、课堂表现成绩、项目（任务）完成情况，具体比例分配由任课教师根据课程性质特点、课程的预期目标等情况在学校考核框架下自行设计；平时成绩与期中主要采用口语评量、纸笔测验、实作评量等方式，期末考试可以是项目设计、口头汇报、方案策划、商业计划书、实践操作等方式。

（六）质量管理

建立健全校院两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质

量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

严格人才培养的质量管理。通过预警等办法，督促学生达成课程教学目标。对未能达到课程教学目标的学生，实行课程重修制，对重修考试且补考不合格的学生，不予毕业。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，必须修满专业人才培养方案规定的学时学分，完成规定的教学活动，达到了方案要求的素质、知识和能力等，方准予毕业。

学生必须同时具备以下三项条件方可毕业：

1. 完成 2688 学时的学习任务，修满 127 学分。
2. 参加不少于 6 个月的顶岗实习，并取得合格成绩。
3. 取得 1 个及以上的职业技能等级证书。

十、附录

		大一上	大一下	大二上	大二下	大三上	大三下	专业培养目标
公共基础课程	公共特色课程	特色早军训 特色晚自习						面向酒店行业领域，能够从事高星级酒店及国际邮轮前厅、客房、餐饮等部门对客服务、督导及管理等工作的高素质劳动者和技术技能人才。
	公共必修课程	思想道德与法治 (2) 军事技能训练 (3) 体育 (1.5) 信息技术基础 (3) 创新创业实务 (2) 大学生心理健康 (2)	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (2) 高职语文 (3) 中华优秀传统文化导学 (2) 大学生职业能力拓展 (0.5)	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (3) 形势与政策 (2) 体育 (1.5) 劳动教育 (1)	形势与政策 (1) 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (2)			
	公共选修课程			人文艺术模组 (1) 社会科学模组 (1) 自然科学模组 (1)				
专业统整课程		酒店数字化运营概论 (3) 现代服务礼仪 (2) 服务业职业素养 (2) 自媒体运营 (2)			酒店信息系统 (3)			职业资格 1.酒店运营管理 1+X 证书 2.WSET 品酒师 3.国际船员证 4.茶艺师资格证 5.咖啡师资格证 6.侍酒师证书
专业核心课程		酒店情境英语 (3) → 酒店情境英语 (3)		餐饮服务与数字化运营 (3) 房务实务与数字化运营 (3)	督导实务 (3) 酒水服务与酒吧管理 (3)	宴会策划与会议统筹 (3)		
专业应用模组		酒店综合实训 1 → 酒店综合实训 2		服务业项目运营实训 (4)		顶岗实习 (23)		
专业拓展课程	专业选修模组 1			酒店管理英语 (3) 茶艺与茶艺 (3) 酒店数字化与营销	酒店管理英语 (3)		对应就业岗位 1. 高星级酒店前厅、客房、餐饮等前部门服务员、基层、中层管理人员，人力资源、销售、财务等后台部门管理人员。 2. 宴会策划公司、会议公司策划师。 3. 国际邮轮基层服务人员、管理人员，销售人员。 4. 葡萄酒酒庄等。	
	专业选修模组 2			邮轮实用英语 (3) 邮轮目的地概况 (3) 邮轮营销实务 (3)	邮轮实用英语 (3)			
专业跨域模组		葡萄酒文化与营销 (2)		餐饮服务管理实务 (2) 休闲服务与管理实务 (2) 咖啡师制作与咖啡服务实务 (2)				
课程地图说明		1. 实行学分制和弹性学制，毕业最低学分为 127 学分，学制 2-5 年。 2. 毕业最低学分含公共课程 36 学分、专业基础课程 13 学分、专业核心课程 23 学分、专业拓展课程 58 学分。 3. 公共选修课程需选修“人文艺术”模组课程 1 学分、“自然科学”模组 1 学分、“社会科学”模组 1 学分。 4. 专业选修模组需选修专业选修模组 1、专业选修模组 2 之一，每一组 15 学分。						

附件 2:

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案审批表

专业名称	酒店管理与数字化运营	生源类型	统招
所属学院	()	学 制	3 年
学时 (学分)	2688 学时 (127 学分)	理论/实践教学比例	1:1.7
专业负责人	()	联系方式 (手机)	15804517392
专业团队意见	<p>签字: ()</p>		
专业教学指导委员会意见	<p>签字: ()</p> <p>盖章: ()</p>		
学校学术委员会意见	<p>签字: _____</p> <p>盖章: _____</p> <p>年 月 日</p>		
学校党委会意见	<p>签字: _____</p> <p>盖章: _____</p> <p>年 月 日</p>		

附件 3:

撰写人员名单

类别	姓名	单位/备注
专业负责人	***	***
骨干教师	***	***
	***	***
	***	***
企业参与人员	***	哈尔滨****大酒店
	***	北京****大酒店