



黑龙江职业学院
HEILONGJIANG POLYTECHNIC

酒店管理与数字化运营专业 2021 级人才培养方案（统招）

2021 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、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养模式	2
(三) 培养规格	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课程	3
(二) 专业(技能)课程	7
七、教学进程总体安排	12
(一) 学时安排	12
(二) 教学进程安排	12
八、实施保障	17
(一) 师资队伍	17
(二) 教学设施	17
(三) 教学资源	18
(四) 教学方法	19
(五) 学习评价	19
(六) 质量管理	19
九、毕业要求	19
十、附录	21
附件 1 酒店管理与数字化运营专业人才培养目标	21
附件 2 酒店管理与数字化运营专业能力指标	21
附件 3 酒店管理与数字化运营专业课程支撑能力矩阵	22
附件 4 酒店管理与数字化运营专业课程地图	24
附件 5 酒店管理与数字化运营管理专业课程评价方式与标准	25
附件 6 酒店管理与数字化运营专业核心能力雷达图	26
附件 7 2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案审批表	27

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案（2021 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。

中等职业学校学历教育入学要求一般为初中毕业生或具有同等学力者。

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

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

本专业所对应的行业：餐饮业、住宿业。

主要就业岗位：高星级酒店、国际邮轮、大型旅游综合体等企业的房务部、餐饮部、销售等对客服务部门的接待服务岗位及部门主管、经理等管理岗位。

拓展就业岗位：高星级酒店销售部、人力资源部等后台运行部门文员及管理岗位，相关延伸行业（会展中心、高级会所及旅游机构）接待服务及管理岗位。

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、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，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能力。掌握本专业知识和技术技能，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与国内、国际酒店集团展开深度合作，采用工学交替人才培养模式，以职业素养养成教育为手段，合理利用校内外实习实训条件，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，构建“三明治”式的人才培养模式。

（三）培养规格

本专业要求学生在毕业时在素质、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) 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) 阐述酒店管理和酒店组织管理的基础理论；
- (3) 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) 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) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将劳动教育、大学语文、形势与政策等课程列为必修课或选修课。

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、就业指导、国情与社会调研、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、创新创业基础等。

(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 48 学时，3 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：了解马克思主义中国化的理论成果，正确认识国情，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。掌握党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程，了解国家建设的伟大成就和困难挑战，拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，增强家国情怀和责任意识，能够运用马克思主义基本原理分析和解决问题，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：马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果，毛泽东思想产生的历史背景、过程、内容及其历史地位；中国特色社会主义理论体系的形成发展的背景、过程、内容及其历史地位。

教学要求：本课程 32 学时，2 学分。运用省级精品在线课程资源以及其他信息化教学资源进行线上线下混合式教学，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 48 学时，3 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) 职业生涯规划

课程目标：了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识个体特点、职业特性以及社会环境；掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法；形成自我职业规划和发意识；形成正确的人生观、价值观；做好适应社会、融入社会和就业创业的准备。

主要内容：职业生涯规划与人生；自我认知；环境因素探索；生涯决策分析；规划成功人生。

教学要求：本课程 14 学时，1 学分。采用线上线下混合教学模式开展教学，依据学情状况和教学内容的特点采用情景案例分析法、小组讨论法、任务驱动法等教学方法进行教学，提高教学的针对性与实效性。

(5) 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 26 学时，1.5 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。

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 42 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 29 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 28 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 42 门)	集邮与收藏、交谊舞初级教学、生肖文化趣谈、中国画欣赏、中外流行音乐文化、东南亚旅游、东北民俗、硬笔楷书入门、走进音乐——简谱、唐诗宋词鉴赏、表演技巧与训练、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、校园好歌声、中国饮食文化、室内软装搭配鉴赏、硬笔楷书入门、礼行天下 仪美人生、走近《论语》、拉丁舞初级教学——伦巴、花儿与生活、影视镜头美学、跟迪士尼电影学英语、宋代服饰文化、中西方影视文化对比、中国音乐史与名作赏析、趣解《西游记》、中华国学、音乐漫步、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 29 门)	说话的艺术、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、中华人物志、百年中国、三国史话、成功之道、执行力培养与训练、恋爱心理学、国学智慧、KAB 创业之路、中华人物志、解密劳

		动合同、趣味传播学、面试礼仪与技巧、毛泽东成功密码、团学干部素质培养与能力训练、法律视角看企业、轻松玩转职场——言语交际与人际沟通、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 28 门)	手把手教你 Python 编程、数字生存——信息素养、趣味网页制作、现代汽车科技与生活、教你打桥牌、健康饮食、化学与生活、宠物与生活、人人都爱 PS、生活用药常识、健身与生活、中医养生、摄影技巧、趣味化学、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、人类与生态文明、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认识酒店，掌握酒店管理的基本知识。完成对酒店行业整体框架的认识，最终达到对行业认知和酒店各部门的了解。

课程内容：酒店的发展历史、类型、等级、各大酒店集团及其经营形式。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和岗位职责。酒店后台部门的基本运作。

教学要求：本课程 52 学时，3 学分。总结酒店业和各酒店集团概况、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的基本运作，

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，餐饮实务，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 60 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 66 学时，4 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会议策划，西式宴会策划，中式宴会策划，酒会策划等宴会活动，最终达到对各类型宴会的策划能力。

课程内容：宴会活动基本介绍，宴会及会议预订，宴会及会议场景设计，宴会及会议台型设计，宴会菜单设计，宴会服务设计，宴会的督导工作，宴会应急处置。

教学要求：本课程 56 学时，3 学分。以不同类型宴会为切入点，以真实接待任务为载体，通过宴会虚拟仿真平台、实训基地授课，虚实结合，理实一体，设计满足客户需求的各类宴会。采用项目式教学，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) 酒店督导管理实务：

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 52 学时，3.5 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），酒店收益营销与数据分析，邮轮目的地概况，邮轮娱乐管理，邮轮实用英语（1、2），邮轮营销实务等。

（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，顶岗实习，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 200 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) 顶岗实习

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能力和水平。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和水平，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 800 学时，30 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和水平，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) 服务业项目运营实务（顶点课程）

本课程旨在引领学生掌握服务业管理理论、运营策略与技巧。 创新服务理念和管理理念。

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

教学要求：本课程 72 学时，4 学分。要求学生通过实地参观、小组讨论确定产品、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，适应岗位变迁与职业升迁。

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 ♀：机动
 &：顶岗实习 ★：军训 ~：毕业设计 √：毕业教育 =：假期
 ◆劳动

（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【16】			
公共课程	思想道德与法治（一）	99S02004	2	28	28	0	2/14								
	思想道德与法治（二）	99S02005	1	20	20	0		2/10							
	职业生涯规划	99S03001	1	14	14	0	2/7								
	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	99S01011	3	48	48	0			3/16				③		
	形势与政策	99S01012	1	16	16	0				16					
	就业指导	99S03003	1	14	14	0				2/7					
	国情与社会调研（一）	99S02006	0.6	10	0	10	10							★	
	国情与社会调研（二）	99S02007	0.6	10	0	10		10						★	
	国情与社会调研（三）	99S02008	0.8	12	0	12			12					★	
	大学生心理健康	99S04001	1	16	16	0	2/8								
	军事技能训练	99T05002	3	56	0	56	1次								
	高职语文	99T01001	3	56	18	38		4/14							
	体育（一）	99T05001	1.5	36	4	32	2/18								
	体育（二）	99T05003	1.5	36	4	32		2/18							
体育（三）	99T05005	1.5	36	4	32			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										
		安全教育	99J01005	0	4	4										
		创新创业基础	99J01022GB	2	32	24	8	4/8								
		中华优秀传统文化导学	99T08002	1.5	26	26	0	2/13								
		小 计		32	578	276	302	18	10	5	2					
	公共选修课程	公共选修课程 1		1	26	26	0		2/13							
		公共选修课程 2		1	26	26	0			2/13						
		公共选修课程 3		1	26	26	0				2/13					
		小 计		3	78	78	0	0	2	2	2					
小 计	17门、占总学分24.81%、占总学时21.76%			35	656	354	302	18	12	7	4					
	专业基础课程	现代服务礼仪	06Z02103	2	32	12	20	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		4/12							
		酒店数字化运营概论	06Z02105	3	52	42	10	4/13							①	
		酒店信息系统	06Z02114	3	48	32	16				4/12					
		小 计			12	196	138	58	12	4	0	4				
		酒店情境英语（1、2）	06Z02133 06Z02134	6	96	76	20	4/12	4/12							

专业 核心 课程	餐饮实务与数字化运营	06Z02137	3.5	52	16	36		4/13					②			
	房务实务与数字化运营	06Z02138	4	66	46	20		6/11					②			
	酒店督导管理实务	06Z02109	3	52	42	10			4/12+2/2							
	酒水服务与酒吧管理	06Z02111	3.5	60	30	30			6/10				③			
	宴会策划与会议统筹	06Z02110	3	56	28	28				4/14						
	小计		23	382	238	144	4	14	10	4						
专业 拓展 课程	专业 选修 模组 1	花艺与茶艺	06Z02135	2	48	24	24				4/12					
		酒店运行与管理	06Z02112	2	48	40	8				4/12					
		酒店管理英语（1、2）	06Z02115 06Z02116	4	96	88	8			4/11	4/13			④		
		酒店数字化营销	06Z02139	2	48	40	8			4/12						
		小计		10	240	192	48	0	0	8	12					
	专业 选修 模组 2	邮轮目的地概况	06Z02136	2	48	40	8				4/12					
		邮轮娱乐管理	06Z02119	2	48	40	8			4/12						
		邮轮实用英语（1、2）	06Z02121 06Z02122	4	96	88	8			4/11	4/13			④		
		邮轮数字化营销	06Z02140	2	48	24	24				4/12					
		小计		10	240	192	48	0	0	8	12					
	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					★	
		顶岗实习（1、2）	06Z02125	20	432	0	432					24			★	

		06Z02126	11	396	0	396						24		★	
		服务业项目运营实务（顶点课程）	06Z02127	4	72	10	62				18/4				
		小计		45	1140	10	1130	0	4	6	4				
	专业 跨域 模组	葡萄酒文化与营销	06Z02133	2	30	18	12		4/5+2/5						
		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				
		咖啡调制与咖啡服务实务	06Z02132												
		小计			4	60	42	18	0	3		2			
小计	20门、占总学分71.66%、占总学时76.2%			92	2034	662	1390	16	25	32	38				
	必修课学分、学时、周学时			116	2356	704	1652	16	25	24	26				
	选修课学分、学时、周学时			13	318	270	48	0	2	10	14				
	总学分、总学时、周学时			129	2674	974	1670	16	27	34	40				

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。04

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	**			餐饮部、房务部	20
2	哈尔滨香格里拉酒店江南店	**			餐饮部、房务部	10
3	三亚威斯汀度假酒	**			餐饮部、房务部	10

	店					
4	哈尔滨永泰喜来登酒店	**	餐饮实训、房务实训	40	餐饮部、房务部	20
5	上海华尔道夫酒店	**			餐饮部、房务部	10
6	哈尔滨万达文华酒店	**	餐饮实训、房务实训	40	餐饮部、房务部	10
7	千岛湖开元度假酒店	**			餐饮部、房务部、人资部	20
8	山东日照开元大酒店	**			餐饮部、房务部、人资部	20
9	杭州开元名都大酒店	**			餐饮部、房务部	10
10	哈尔滨香格里拉酒店松北店	**	餐饮实训、房务实训	40	餐饮部、房务部	10
11	浙商开元名都大酒店	**			餐饮部、房务部、人资部	20
12	上海瑞金洲际酒店	**			餐饮部、房务部	10
13	宁波威斯汀酒店	**			餐饮部、房务部	10
14	宁波万豪酒店	**			餐饮部、房务部	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。

（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，OBC+任务及 OBC+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、纸币测验、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 2674 学时的学习任务，修满 129 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

附件 1 酒店管理与数字化运营专业人才培养目标

- (1) 培养具备家国情怀、团队协作、独立思考能力和创新意识的终身学习者；
- (2) 具有必备酒店领域知识和较强酒店管理实践能力和技术技能型人才；
- (3) 具有敬业精神和全面发展的负责任公民。

附件 2 酒店管理与数字化运营专业能力指标

核心能力（代码）	能力指标（代码）
家国情怀（A）	ALt1 具备热爱祖国、知书明礼、关怀社会的能力 ALt2 具备承担责任、爱岗敬业的能力
沟通合作（B）	BLt1 具备用中英文与服务对象有效沟通及团队协作的能力 BLt2 具备整合服务业领域知识的能力
专业技能（C）	CLa1 具备熟用酒店服务与管理所需的知识的能力 CLa2 具备运用服务与管理技能及信息系统的能力
问题解决（D）	DLa1 具备确认、分析酒店服务与管理问题的能力 DLa2 具备解决酒店服务与管理领域实际问题的能力
创新学习（E）	ELt1 具备终身学习、独立思考的能力 ELt2 具备创新思维的能力
职业素养（F）	FLa1 具备服务意识，遵守职业规范，忠诚职业的能力 FLa2 具备适应服务业领域岗位变迁、职业升迁的能力

附件 3

酒店管理与数字化运营专业课程支撑能力矩阵

课程类型	课程名称	学生核心能力					
		家国情怀	沟通合作	专业技能	问题解决	创新学习	职业素养
公共 (专业) 必修课程	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	※			※		
	职业生涯规划	※	※				※
	就业指导		※		※		※
	国情与社会调研	※	※		※		
	高职语文	※	※				
	体育		※				※
	军事技能训练	※	※				
	信息技术基础				※		※
	实用英语		※				※
	创新创业基础	※	※	※	※	※	※
	大学生心理健康		※				※
中华优秀传统文化导学	※	※				※	
公共 (专业) 选修课程	公共选修课程（人文艺术模组）	※					※
	公共选修课程（社会科学模组）	※					※
	公共选修课程（自然科学模组）	※					※
专业 基础 课程	现代服务礼仪	※	※				※
	自媒体运营		※	※		※	
	服务业职业素养	※	※				※
	酒店数字化运营概论			※	※		※
	酒店信息系统			※	※		
专业 核心 课程	酒水知识与酒吧管理			※		※	
	餐饮实务与数字化运营			※	※		
	酒店督导管理实务			※	※		

	房务实务与数字化运营			※	※		
	酒店情境英语		※	※			
	宴会策划与会议统筹			※		※	
专业 拓展 课程	酒店数字化营销			※	※		
	邮轮数字化营销			※	※		
	花艺与茶艺			※		※	※
	酒店管理英语		※	※			
	邮轮实用英语		※	※			
	邮轮目的地概况			※			※
	酒店运行与管理			※	※		
	邮轮娱乐管理			※			※
综合 实训 课程	顶岗实习（上、下）	※	※	※	※	※	※
	服务业项目运营实务（顶点课程）	※	※	※	※	※	※

酒店管理与数字化运营专业课程地图

学习历程		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 国情与社会调研							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	职业生涯规划 (1) 思想道德与法治 (2) 军事技能训练 (3) 体育 (1.5) 实用英语 (3) 信息技术基础 (3) 创新创业基础 (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) 体育 (1.5) 思想道德与法治 (1)	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (3) 体育 (1.5) 劳动 (1)		形势与政策 (1) 就业指导 (1)			
	公共选修课程	中华优秀传统文化导学 (2) 大学生心理健康 (1)	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		酒店数字运营概论 现代服务礼仪 (3)	服务业职业素养 (2)		酒店信息系统 (3) 自媒体运营 (2)			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)	餐饮服务与数字化运营 (3) 房务业务与数字化运营 (3) 酒店情境英语 (3)	酒店督导管理实务 (3) 酒水服务与酒吧管理 (3)	宴会策划与会议统筹 (3)				
专业拓展课	专业应用模组		酒店综合实训 1	酒店综合实训 2		服务业项目运营实务 (顶岗课程) (4)	顶岗实习 (23)	对应就业岗位 1. 高星级酒店前厅、客房、餐饮等前台部门服务员、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	专业选修模组 1		酒店管理英语 (3) 花艺与茶艺 (3) 酒店收益管理 (3)		酒店管理英语 (3)			
	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)			饮食服务业管理实务 (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 133 学分，学制 2-5 年。 2. 毕业最低学分含公共课程 36.5 学分、专业统整课程 13 学分、专业核心课程 29 学分、专业拓展课程 55 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，每一组最少 14 学分；专业应用模组 37 学分。 5. 专业跨域模组需选修期中 2 门课程，共计 4 学分。建议先选择《服务业创新创业基础》课程，再任选其中 1 门课程。							

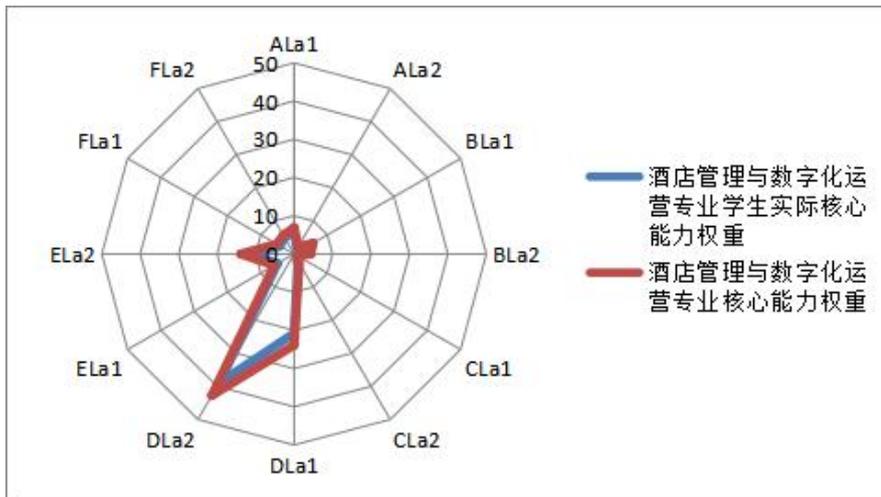
附件 5

酒店管理与数字化运营管理专业课程评价方式与标准

核心能力 达成指标	非常满意 (5分; 90-100分)	满意 (2分; 66-70分 3分; 71-85分 4分; 86-90分)	基本满意 (1分; 60-65分)
具备热爱祖国、知书明礼、关怀社会的能力	具备主动热爱祖国、知书明礼、关怀社会的能力,并能能够熟练运用到工作情境中	能够热爱祖国、知书明礼、关怀社会的能力	具备基本的热爱祖国、知书明礼、关怀社会的能力
具备承担责任、爱岗敬业的能力	能够承担责任、爱岗敬业,具备钻研业务的工匠精神。	具备基本的承担责任、爱岗敬业的能力	承担责任、爱岗敬业的能力欠佳
具备用中英文与服务对象有效沟通及团队协作的能力	灵活运用中英文与服务对象有效沟通及积极地与团队协作	基本可以使用中英文与服务对象有效沟通及团队协作的能力	基本用中英文与服务对象简单沟通,团队协作能力一般
具备整合服务业领域知识的能力	熟练整合服务业领域知识并且运用到工作中	具备主动整合服务业领域知识的能力	能够整合服务业领域知识
具备熟用酒店服务与管理所需的知识的能力	能够灵活且熟练运用酒店行业服务与管理所需的知识、技能或工具	具备熟用酒店行业服务与管理所需的知识、技能或工具的能力	具备简单的酒店行业服务与管理所需的知识、能够运用基本的技能或工具的能力
具备运用服务与管理技能及信息系统的能力	具备运用酒店业服务与管理技能及信息系统的能力从事酒店业管理工作	具备运用服务与管理技能及基本的信息系统的能力	具备服务与管理基本技能,熟悉信息系统的使用但不熟练
具备确认、分析酒店服务与管理问题的能力	在实际操作中具备随时发现、分析酒店业服务与管理问题的能力,并能够妥善解决问题	能够及时发现、分析酒店业服务与管理问题的能力	可以在实际操作中发现、分析酒店业服务与管理问题,能够在他人帮助下解决问题
具备解决酒店服务与管理领域实际问题的能力	能够熟练运用解决酒店业服务与管理领域实际问题的能力	具备一定的解决酒店业服务与管理领域实际问题的能力	基本能够解决酒店业服务与管理领域实际问题的能力
具备终身学习、独立思考的能力	具备终身学习、独立思考的能力,能够运用所学的学习方法持续学习	具备一定的终身学习、独立思考的能力	初步具备终身学习、独立思考的能力

具备创新思维的能力	具备创新思维的能力，能够在酒店业灵活运用创新思维展开工作	具备创新思维的能力并能够运用到实际操作中	具备一定的创新思维的能力
具备主动服务意识和职业精神，遵守行业纪律，忠诚职业的能力	具备主动服务意识和职业精神，全面遵守酒店行业纪律，忠诚职业的能力	具备较强的主动服务意识和职业精神，能够遵守酒店行业纪律，忠诚职业的能力	具备基本的主动服务意识和职业精神，基本能够遵守酒店行业纪律
具备适应服务业领域岗位升迁、职业变迁的能力	具备随时适应服务业领域岗位升迁、职业变迁的能力，能够快速掌握新岗位的所需知识	能够适应酒店业领域岗位升迁、职业变迁的能力	具备基本适应酒店业领域岗位升迁、职业变迁的能力

附件 6 酒店管理与数字化运营专业核心能力雷达图



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	旅游人文学院	学 制	3 年
学时（学分）	2674 学时（129 学分）	理论/实践教学比例	1:1.6
专业负责人	李晓松	联系方式（手机）	15804517392
专业团队意见	签字： 年 月 日		
专业教学指导委员会意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校学术委员会意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校党委会意见	签字： 盖章： 年 月 日		