# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

（专业负责人：屠静芳 审核人：陶融 系主任：陶融）

## 一、专业名称及代码

酒店管理与数字化运营（540106）

## 二、入学要求

普通高级中学毕业

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类  （代码） | 对应行业  （代码） | 所属专业类  （代码） | 主要职业类别 | 主要岗位类别或技术领域举例 | 职业资格或职业技能等级证书举例 |
| 旅游大类  （54） | 旅游类（5401） | 酒店管理与数字化运营（540106） | 前厅服务员  客房服务员  旅店服务员  餐厅服务员  茶艺师  咖啡师  调酒师 | 前台接待  客房协调  销售部协调  餐厅服务  酒吧调酒 | 茶艺师  导游  金钥匙  调酒师  咖啡师 |

## 五、培养目标与规格

## （一）培养目标

本专业培养能适应社会发展和地方经济需要的，德、智、体、美全面发展的，具有现代酒店管理与运营所需要的基础理论与专门知识，熟练掌握餐厅、客房、前厅、旅游业等部门服务技能，能从事现代酒店服务与管理、适应旅行社与景区岗位服务、经营和管理工作的高端技能型人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

**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、信息素养、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；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

**2.知识**

（1）掌握一定的人文社会科学知识；

（2）掌握必备的英语、计算机及其应用的基础知识；

（3）掌握酒店管理方面的基本理论和基本知识；

（4）熟悉酒店前厅、客房工作服务知识；

（5）熟悉中、西餐厅的工作服务知识；

（6）熟悉酒店市场调查和公关策划的工作方法和知识；

（7）熟悉商务礼仪知识；

（8）熟悉旅行社与景区管理与服务知识。

**3.能力**

（1）具备良好熟练的普通话、基本英语及日语口语表达能力；

（2）具备酒店前厅、客房工作服务的基本技能；

（3）具备餐饮业务服务与管理的基本技能；

（4）具备酒吧、康乐、茶艺、咖啡等具备服务技能；

（5）具备酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能；

（6）具备导游服务的基本技能；

（7）具备旅行社与景区管理与服务的基本技能。

## 六、课程设置及要求

## **（一）课程设置**

主要包括底层基础课程、中层模块课程和高层拓展课程。

1.底层基础课程

## （1）普通公共基础课程

## 根据党和国家有关文件规定，将思想道德修养与法律基础、思想政治理论教育实践、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义、军事训练、军事理论、大学生心理健康教育、体育、体能训练与体质健康标准测试、经济数学、大学生信息技术、实用英语等列为公共基础必修课；开设大学生职业发展与就业指导，将其作为创新创业基础课。

## （2）专业基础课程

专业基础课程包括酒店管理概论、导游基础与实务、旅游酒店法规、导游业务和电子商务。

2.中层模块课程

## （1）专业核心课程

专业核心课程包括餐厅运行与管理、前厅管理实务与数字化运营管理、客房运行与管理、酒店信息管理、金钥匙哲学与职业修炼和酒店营销实务。

## （2）专业实践课程

专业实践课程包括茶艺实训、酒店管理与数字化运营综合实训、顶岗实习（酒店管理与数据化运营）和毕业论文(酒店管理与数据化运营)。

3.高层拓展课程

## （1）专业拓展必修课程

## 专业扩展必修课包括酒店财务管理、酒店英语口语（一）、酒店日语口语（一）、酒店服务日语、酒店营销实务、酒店人力资源管理、食品营养与卫生、咖啡与茶文化基础、中国旅游地理、酒水知识与酒吧管理等课程。

## （2）专业拓展选修课

## 开设关于安全教育、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、管理等人文素养、科学素养、专业拓展等方面的专业选修课程，并将有关知识融入到专业教学内容中，专业选修课（经济管理系）课程组提供10门以上专业选修课。学生应取得的专业选修课程学分至少为8学分。

## （3）公共拓展选修课程

## 学校统一开设公共选修课，包括美术鉴赏、舞蹈鉴赏、创业人生、时代音画、创新中国、普通话英语教程、大学生创业基础等68门公共选修课，分为任意公共选修课、限定公共选修课，学生在校学习期间，至少要在艺术限定性公共选修课程中选修1-2门并且通过考核，取得2个学分，至少要在创新创业选修课程中选修1-2门并且通过考核，取得2个学分，任意公共选修课选修2门以上，至少为4学分，累计应取得的公共选修课程8学分。

4.专业核心课程和主要教学内容与要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **专业核心课程** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | 餐厅运行与管理 | 现代酒店餐饮运行与管理过程中所需要的知识和能力为主要教学目标，分为餐饮基础理论知识、餐饮服务基本技能、餐饮对客服务、菜单、餐饮原料采供管理、餐饮生产管理、餐饮销售管理、餐饮成本管理、餐饮服务质量管理九个模块。每个模块分解为若干项目来展开叙述和训练。 |
| 2 | 前厅管理实务与数字化运营管理 | 用智慧酒店理论和酒店大数据分析方法进行酒店基层管理，重点在于掌握酒店数字化运及酒店营销技能等相关知识。会使用基层管理方法和流程对饭店各部门进行日常业务管理、计划管理、组织管理、价格管理、质量管理、对酒店各部门人力资源进行管理、对员工进行现场督导管理、决策。 |
| 3 | 客房运行与管理 | 以酒店客房服务与管理的实际工作任务为路径，使学生具备胜任酒店接待服务与管理工作，并注重提高学生的人文素养，提升学生的沟通能力、培养学生的团队意识，以更好的适应酒店行业的发展，并促进自身的职业发展。在教学过程中引导学生树立劳动光荣的观念，开展工匠精神教育。 |
| 4 | 酒水知识与酒吧管理 | 以酒店餐饮及酒水服务与管理的实际工作任务为路径，使学生具备胜任酒店接待服务与管理工作，能熟练独立完成餐饮及酒水服务基本技能，有较强的人际沟通和处理问题的能力。在教学过程中引导学生树立劳动光荣的观念，开展工匠精神教育。 |
| 5 | 金钥匙哲学与职业修炼 | 从酒店经营管理的角度，以顾客与酒店接触的纵向时间轴为主线，经典案例结合系统的理论知识学习，让学生逐步了解掌握酒店金钥匙哲学及业务的主要内容和操作实务，并灵活运用。 |

5.实践性教学环节

## 开设茶艺实训、酒店管理与数字化运营综合实训、顶岗实习（酒店管理与数据化运营）和毕业论文(酒店管理与数据化运营)等专业实训课程。其中顶岗实习严格执行《沙洲职业工学院顶岗实习教学和学生管理工作规范》和国家发布的《高等职业学校酒店管理专业顶岗实习标准》。

6.相关要求

## 学生可选修普通话教程网络课程，计1学分，并依照《江苏省实施（中华人民共和国国家通用语言文字法）办法》参加普通话水平测试并获取普通话等级证书；学生应在第2学期参加高等学校英语应用能力（A级或B级）考试，在第2学期参加江苏省高等学校计算机等级（一级）考试，并获得相应合格证书。

学生在校期间应参加以下专业技能的培训与考核，并获取相应职业技能等级证书：（**注：国家按照1+X证书制度出台相关技能等级证书时应作相应调整**）：

（1）金钥匙

（2）中级茶艺师证书

（3）高级茶艺师证书

（4）初级导游证

（5）初级咖啡师证

（6）初级品酒师证

（7）中级品酒师证

## **（二）学时安排**

## 总学时为2544学时，每16学时折算1 学分。其中，公共基础课程总学时664学时，占总学时26.10%；实践性环节占总学时比例为50.72%。顶岗实习累计时间为半年，专业选修课和公共选修课学分计入总学分，专业选修课和公共选修课的占总学分比例为10.06%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 学期  课类 | | | 一1 | 一2 | 二1 | 二2 | 三1 | 三2 | 总计 | 百分比 |
| 学  时 | 底层基础课程 | 公共基础课 | | 288 | 280 | 24 | 24 | 48 | 0 | 664 | 26.10 |
| 专业基础课 | | 48 | 96 | 96 | 0 | 0 | 0 | 240 | 9.43 |
| 中层模块课程 | 专业核心课 | | 0 | 48 | 112 | 128 | 0 | 0 | 288 | 11.32 |
| 专业实践课 | | 0 | 0 | 0 | 24 | 240 | 0 | 264 | 10.38 |
| 高层拓展课程 | 专业拓展必修课 | | 0 | 0 | 104 | 216 | 128 | 384 | 832 | 32.70 |
| 专业拓展选修课 | | 128 | | | | | | 128 | 5.03 |
| 公共拓展选修课 | 创新创业选修课 | 32 | | | | | | 32 | 1.26 |
| 艺术限定性选修课 | 32 | | | | | | 32 | 1.26 |
| 普通公共选修课 | 64 | | | | | | 64 | 2.52 |
| 小 计 | | | 336 | 424 | 336 | 392 | 416 | 384 | 2544 | 100 |

## 七、教学进程总体安排

| 课程类别 | | 课程号 | 课程名称 | 开  课  学  期 | 课  程  类  别 | 核  心  课  程 | 实  践  周  数 | 考  核  方  式 | 学  分 | 学时分配表 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 理论  学时 | 实验  实践 | 实训实践学时 |
| 底  层  基  础  课  程 | 公  共  基  础  课 | 060101 | 实用英语（一） | 一1 | A |  |  | 考查 | 4.5 | 72 | 0 | 0 |
| 080011 | 大学信息技术 | 一1 | B |  |  | 考查 | 4.0 | 32 | 32 | 0 |
| 060171 | 大学生心理健康教育（一） | 一1 | B |  |  | 考查 | 1.5 | 22 | 2 | 0 |
| 060051 | 军事训练 | 一1 | C |  | 2 | 考查 | 3.0 | 0 | 0 | 48 |
| 060121 | 体育（一） | 一1 | B |  |  | 考查 | 1.5 | 4 | 20 | 0 |
| 060011 | 思想道德修养与法律基础 | 一1 | A |  |  | 考查 | 3 | 48 | 0 | 0 |
| 061021 | 形势与政策（一） | 一1 | A |  |  | 考查 | 0.5 | 8 | 0 | 0 |
| 060191 | 大学生职业发展与就业指导（一） | 一2 | B |  |  | 考查 | 1 | 14 | 2 | 0 |
| 061031 | 形势与政策（二） | 一2 | A |  |  | 考查 | 0.5 | 8 | 0 | 0 |
| 060181 | 大学生心理健康教育（二） | 一2 | B |  |  | 考查 | 0.5 | 4 | 4 | 0 |
| 060131 | 体育（二） | 一2 | B |  |  | 考查 | 2 | 4 | 28 | 0 |
| 060111 | 实用英语（二） | 一2 | A |  |  | 考查 | 4.5 | 72 | 0 | 0 |
| 060071 | 经济数学 | 一2 | A |  |  | 考查 | 4 | 64 | 0 | 0 |
| 060041 | 军事理论 | 一2 | A |  |  | 考查 | 1.5 | 24 | 0 | 0 |
| 060021 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 一2 | A |  |  | 考查 | 3.5 | 56 | 0 | 0 |
| 060041 | 形势与政策（三） | 二1 | A |  |  | 考查 | 0.5 | 8 | 0 | 0 |
| 060141 | 体育（三） | 二1 | B |  |  | 考查 | 1 | 2 | 14 | 0 |
| 060051 | 形势与政策（四） | 二2 | A |  |  | 考查 | 0.5 | 8 | 0 | 0 |
| 060151 | 体育（四） | 二2 | B |  |  | 考查 | 1.0 | 2 | 14 | 0 |
| 060161 | 体能训练与体质健康标准测试 | 三1 | C |  |  | 考查 | 1.5 | 0 | 0 | 24 |
| 060201 | 大学生职业发展与就业指导（二） | 三1 | B |  |  | 考查 | 0.5 | 6 | 2 | 0 |
| 060241 | 思想政治理论教育实践 | 三1 | C |  |  | 考查 | 1.0 | 0 | 0 | 16 |
| 专  业  基  础  课 | 056111 | 导游基础与实务 | 一1 | B |  |  | 考查 | 3 | 24 | 24 | 0 |
| 056011 | 酒店管理概论 | 一2 | B |  |  | 考查 | 3 | 38 | 10 | 0 |
| 056141 | 导游业务 | 一2 | B |  |  | 考查 | 3 | 18 | 30 | 0 |
| 055011 | 电子商务 | 二1 | B |  |  | 考查 | 3 | 24 | 24 | 0 |
| 056151 | 旅游酒店法规 | 二1 | B |  |  | 考查 | 3 | 40 | 8 | 0 |
| 中  层  模  块  课  程 | 专  业  核  心  课 | 056471 | 前厅管理实务与数字化运营管理 | 一2 | B | ★ |  | 考试 | 3 | 16 | 32 | 0 |
| 056031 | 酒水知识与酒吧管理 | 二1 | B | ★ |  | 考试 | 3 | 32 | 32 | 0 |
| 056091 | 餐厅运行与管理 | 二1 | B | ★ |  | 考试 | 4.0 | 34 | 30 | 0 |
| 056081 | 客房运行与管理 | 二2 | B | ★ |  | 考试 | 3 | 18 | 30 | 0 |
| 056451 | 金钥匙哲学与职业修炼 | 二2 | B | ★ |  | 考试 | 2 | 16 | 16 | 0 |
| 056181 | 酒店营销实务 | 二2 | B | ★ |  | 考试 | 3.0 | 28 | 20 | 0 |
| 专业实践课 | 056301 | 茶艺实训 | 二2 | C |  | 1 | 考查 | 1.5 | 0 | 0 | 24 |
| 056461 | 酒店管理与数字化运营综合实训 | 三1 | C |  | 10 | 考查 | 15 | 0 | 0 | 240 |
| 高  层  拓  展  课  程 | 专  业  拓  展  必  修  课 | 056042 | 酒店英语口语（一） | 二1 | B |  |  | 考查 | 2.0 | 40 | 16 | 0 |
| 052162 | 财务管理 | 二1 | B |  |  | 考查 | 3 | 24 | 24 | 0 |
| 056221 | 中国旅游地理 | 二2 | B |  |  | 考查 | 2.5 | 40 | 8 | 0 |
| 056401 | 食品营养与卫生 | 二2 | B |  |  | 考查 | 3 | 28 | 20 | 0 |
| 056192 | 酒店日语口语（一） | 二2 | B |  |  | 考查 | 3.5 | 32 | 16 | 0 |
| 056481 | 咖啡与茶文化基础 | 二2 | B |  |  | 考查 | 2.0 | 16 | 16 | 0 |
| 056431 | 酒店信息管理 | 二2 | B |  |  | 考查 | 3.0 | 16 | 32 | 0 |
| 056491 | 酒店服务日语 | 三1 | B |  |  | 考查 | 2.5 | 30 | 16 | 0 |
| 056121 | 酒店人力资源管理 | 三1 | B |  |  | 考查 | 2.5 | 30 | 16 | 0 |
| 060231 | 专业创新创业实训 | 三1 | C |  | 1 | 考查 | 1.5 | 0 | 0 | 24 |
| 061011 | 劳动教育 | 三1 | B |  |  | 考查 | 1.0 | 4 | 12 | 0 |
| 056502 | 顶岗实习（酒店管理与数字化运营） | 三2 | C |  | 10 | 考查 | 15.0 | 0 | 0 | 240 |
| 056511 | 毕业论文（酒店管理与数字化运营） | 三2 | C |  | 6 | 考查 | 9.0 | 0 | 0 | 144 |
| 专业拓展选修课 | | |  |  |  |  |  | 8 | 128 | | |
| 公共拓展选修课 | 创新创业选修课 | |  |  |  |  | 考查 | 2.0 | 32 | | |
| 艺术限定性选修课 | |  |  |  |  | 考查 | 2.0 | 32 | | |
| 普通公共选修课 | |  |  |  |  | 考查 | 4.0 | 64 | | |
| 合计 | | | |  |  |  |  |  | 159 | 2544 | | |

## 八、实施保障

## **（一）师资队伍**

1.队伍结构

本专业学生数与专任教师数比例为25:1，双师素质教师占专业教师比为100%，专任教师队伍中副高职称3名、中级职称3名，年龄情况为中青年教师结合，形成合理的梯队结构。

2.专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理类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的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5 年累计不少于6个月的企业实践经历。

3.专业带头人

具有副高职称，能够较好地把握国内外酒店行业、专业发展，广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本专业领域有一定的影响力。

4.兼职教师

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**

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、实训室和实训基地。

1.专业教室基本条件

一般配备黑（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.校内实训室基本要求

满足专业基本能力训练为主，主要包括：

（1）餐饮实训室

配备餐饮课程各项技能训练所需的实训条件，包括圆桌、椅子、工作台、餐酒具、托盘、餐巾、装饰物等。

（2）客房实训室

配备客房课程各项技能训练所需的实训条件，包括星级酒店标准床、布料、工作台等设备。

（3）茶艺实训室

配备茶艺实训课程及茶艺师各级考证所需各项实训条件，包括茶桌；随手泡、水盂、茶船、茶道六君子、茶则、盖碗茶具、直身玻璃杯茶具、紫砂茶具等设备。

3.校外实训基地基本要求

具有稳定的合作单位校外实训基地酒店，能够提供开展酒店管理专业相关实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4.学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供餐饮、前厅、客房、营销等相关实习岗位，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。

5.支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导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、提升教学效果。

## **（三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

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方面的专业图书、文献资源，并订阅不少于10种专业领域的优秀期刊。

3．数字资源配置基本要求

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科，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

## **（四）教学方法**

## 通过推进人才培养模式改革，打造适应社会人才需求的专业品牌，实现专业同企业岗位之间的对接。在教学过程中，强调以学生为中心，注重学生职业能力培养、“教”与“学”的互动、职业情景的设计等，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。积极推进“职教云”在线课程在课程教学中的应用，实施课前自主学习、课中探讨学习和课后巩固学习的线上线下混合式教学模式。

## **（五）教学评价**

## 对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。评价主体包括教师评价、学生评价、企业评价等；评价、评定方式包括观察、口试、笔试、操作、职业资格鉴定、大作业、项目报告、小论文等；评价过程包括过程评价和期未评价，本专业注重过程评价，以过程评价为主，过程评价以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核。

## **（六）质量管理**

## 1.依据学院《关于2021级专业人才培养方案修订工作的指导意见》，明确人才培养方案的制（修）订及动态微调的规范流程，确保市场调研、任务分析、体系构建等方面工作的科学性、合理性。

## 2.依据学院相关教学管理制度，加强日常教学组织运行与管理，开展督导评价、同行评价、学生评价等听课、评教、评学工作，明确校内评价指标包括：教学任务完成情况、教学（含考核）效果、教学改革与研究、学生专业技能和综合素质。

## 3.依据学院建立的毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、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，明确校外评价指标主要包括：毕业生社会声誉和就业质量、用人单位对学生的评价、学生家长对学校的满意度和自身发展评估等。

## 4.专业教研室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

## 本专业学生应达到以下标准方可毕业：

## 1.毕业前取得159学分[其中公选课不得低于8学分（至少要在艺术限定性选修课程中选修1门并且取得不得低于2学分、创新创业选修课2学分、普通公共选修课4学分）、专业选修课8学分]。

## 2.学生可参照《沙洲职业工学院奖励学分实施办法》，获取奖励学分，依据专业人才培养方案和奖励学分数量、类型，置换《沙洲职业工学院学生学籍管理办法》中明确规定“不得申请免修”以外的课程学分。

## 3.完成顶岗实习和毕业论文并至少达到合格标准。