

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

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、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

表 1. 酒店管理与数字化运营专业职业面向

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)	主要岗位类别或技术领域	职业资格证书和技能等级证书
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);调酒师(4-03-02-09)	前台接待;客房协调;销售部协调;餐厅服务;酒吧调酒	餐厅服务员(五级);前厅服务员(三级);客房服务员(三级);调酒师(五级);茶艺师(五级)

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、技并修，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德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能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿等接待业务的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

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) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有爱国情感、国家

认同感、中华民族自豪感、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

(3) 遵守法律法规，热爱旅游管理事业；积极贯彻党和国家教育方针政策，具有良好的职业道德修养，富有爱心、责任心、耐心；具有职业理想和敬业精神。

(4) 具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；具有从事相关职业应具备的其它职业素养要求。

(5) 具有良好的身心素质和人文素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

(6) 富有爱心、责任心、耐心。

(7) 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。

(8) 具有健全的人格和积极向上的精神，具有较强的情绪调节与自控能力，能积极应变，比较合理地处理问题。

(9) 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) 掌握马克思主义基本观点、立场和方法，理解和掌握中国化的马克思主义理论成果、习近平新时代中国特色社会主义思想。

(2) 掌握必备的科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(3) 具有一定的自然科学和人文社会科学知识。

(4) 掌握一定的现代信息技术知识。

(5) 掌握酒店服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。

(6) 掌握现代酒店管理与数字化运营的基本知识，了解现代酒店业的发展方向和趋势；熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3.能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有应用现代科学技术的能力。

(4) 具有创新意识，能创造性的开展工作，满足宾客个性化要求。

(5) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

(6) 具有酒店前厅接待、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。

(7) 具有餐厅摆台、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。

六、课程设置

本专业课程包括公共基础课程和专业课程。

（一）公共基础课程

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、思政课实践教学、大学语文、大学英语、大学体育、军事理论、职业生涯规划、就业指导、大学生心理健康、信息技术基础等 13 门课程为公共基础必修课；党史、法律基础、传统文化、中华优秀传统文化、应用文写作、影视（文学）艺术欣赏、演讲与口才、健身气功八段锦等 8 门课程为公共基础选修课。

（二）专业课程

专业课程分为专业基础课、专业核心课、专业拓展课。

1.专业基础课

酒店管理概论、旅游概论、管理学基础、客户关系管理、酒店服务心理学、人际交流与沟通等 6 门课程。

2.专业核心课

酒店财务管理、前厅客房服务与管理、餐饮服务与管理、宴会设计、酒店数字化营销、酒水知识与酒吧管理、酒店信息系统、酒店人力资源管理课程。

专业拓展课

食品营养与卫生、茶文化与茶艺、化妆与形象设计、中国饮食文化、插花艺术、河南旅游资源概况、中国旅游地理、酒店服务礼仪等课程。

（三）实践教学环节

本专业严格按照《职业学校学生实习管理规定》进行校内、校外实践教学。实践教学环节主要包括实训、实习和社会实践等。本专业现已中餐实训室、西餐实训室、茶艺实训室、客房实训室、前厅实训室等专业校内实训室，并且已形成多个校外实习、实训基地，同时已与省内省外著名酒店企业建立校外实训基地合作关系，以利于学生更好的了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平，搭建了良好的平台。

在保障学生实训安全的前提下，结合学科和专业性质积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等形式的劳动教育，使学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好的劳动习惯。

七、教学进程总体安排

（一）教学活动时间分配（周）

表 4. 酒店管理与数字化运营专业教学活动时间分配（周）表

类型	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	总计
军训及入学教育	2						2
课程教学	16	17	18	15	12		78

复习考试	2	2	2	2	2	2	12
认识实习		1					1
跟岗实习				3	4		7
顶岗实习						15	15
毕业设计					2	2	4
毕业教育						1	1
总计	20	20	20	20	20	20	120

说明：每学期共 20 周教学活动，每学期不足 20 周的时间根据专业具体情况补充。

（二）教学总学时、总学分分配

本专业共计 2579 学时，148 学分。其中，公共基础必修课 713 学时，42 学分，专业必修课 918 学时，58 学分，选修课 276 学时,18 学分，实践性教学环节 672 学时，30 学分。

表 5. 酒店管理与数字化运营专业教学总学时、总学分分配表

课程性质	课程类别	学时分配					占总学时比	学分
		理论学时	理论学时比例	实践学时	实践学时比例	合计		
必修课	公共基础必修课	479	18.57%	234	9.07%	713	27.64%	42
	专业必修课	580	22.49%	338	13.11%	918	35.60%	58
选修课	公共基础选修课	63	2.46%	63	2.44%	126	10.70%	8
	专业拓展课	75	2.44%	75	2.91%	150		10
实践教学环节	军训及入学教育、实习、毕业设计、毕业教育			672	26.16%	672	26.16%	30
总计		1192	46.21%	1382	53.59%	2579	100%	148

说明：（1）总学时控制在 2579 学时，周学时控制在 25 学时左右。（2）理论教学占比 46.08%，实践教学占比 53.92%，理论教学与实践教学比例为 1：1.2。（3）集中进行的实践环节一周按 20 学时计入。

(三) 教学进程总体安排

课程性质	课程类别	序号	课程名称	考核方式	课程学分	学时分配			学期安排及周学时						
						学时总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六	
必修课程	公共基础必修课	1	思想道德与法治	考试	3	48			4						
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	2	32				2					
		3	新思想	考试	3	48						4	4		
		4	形势与政策	考查	1	32			每学期 8 课时						
		5	思政课实践教学	考查	1	16			每学期 4 课时						
		6	大学语文	考试	4	72	68		2	2					
		7	大学英语	考试	8	144	144		2	2	2	2			
		8	大学体育	考试	8	144	24	120	2	2	2	2			
		9	军事理论	考查	2	36	28	8	2						
		10	职业生涯规划	考查	2	36	28	8	2						
		11	就业指导	考查	2	36	28	8					2		
		12	心理健康教育	考查	2	36	18	18	2						
		13	计算机应用基础	考查	2	36	18	18				2			
	公共基础必修课小计								16	8	10	10			
	专业基础课	14	管理学基础	考试	2	36	36						2		
		15	旅游概论	考试	2	36	36		4						
		16	客户关系管理	考试	2	36	36			4					
		15	酒店管理概论	考试	4	64	64		2						
		16	酒店服务心理学	考查	4	64	64				4				
		17	人际交流与沟通	考查	4	64	64			4					
		专业基础课小计				14	228	228		6	8	4	2		
	专业核心课	18	酒水知识与酒吧管理	考试	4	64	32	32			4				
		19	餐饮服务与管理	考查	4	64	32	32				4			
		20	宴会设计	考查	4	64	64			4					
		21	前厅客房服务与管理	考查	4	64	32	32				4			
22		酒店信息系统	考查	4	64	32	32				4				
23		酒店数字化营销	考试	4	64	64			4						
24		酒店人力资源管理	考查	4	64	64				4					
25		酒店财务管理	考查	4	64	64			2						
专业核心课小计				32	512	384	128	0	10	8	12				

选修课程	公共基础选修课	1	党史	考查		32			2					
		2	法律基础	考查		32			2					
		3	传统文化	考查		32				2				
		4	中华优秀传统文化	考查	2	36			2					
		5	应用文写作	考查	2	36				2				
		6	影视（文学）艺术欣赏	考查	2	36	36			2				
		7	演讲与口才	考查	2	36	18	18				2		
		8	健身气功八段锦	考查	2	36	8	28				2		
		公共基础选修课小计					96			6				
选修课程	专业拓展课	1	茶文化与茶艺	考查	2	36	18	18				2		
		2	化妆与形象设计	考查	2	36	18	18	2					
		3	中国饮食文化	考查	2	36	36				2			
		4	插花艺术	考查	2	36	18	18		2				
		5	河南旅游资源概况	考查	2	36	36				2			
		6	食品营养与配餐	考查	2	36	36				2			
		7	中国旅游地理	考查	2	36	36		4					
		专业拓展课程小计					14	252	198	54				
		选修课小计					18	276	138	138				
实践性教学环节	1	军训及入学教育	考查	2	112	0	112	第一学期第 1-2 周						
	2	认识实习	考查	1	20	0	20	第二学期第 8 周						
	3	跟岗实习	考查	7	140	0	140	第三学期第 8-10 周、第四学期第 12-15 周						
	4	顶岗实习	考查	15	300	0	300	第六学期第 1-12 周、15-17 周						
	5	毕业设计	考试	4	80	0	80	第五学期 16-17 周、第六学期第 13-14 周						
	6	毕业教育	考查	1	20	0	20	第六学期 20 周						
	实践性教学环节小计					30	672	0	672					
总计					148	2579	1197	1382						

表 6. 课程进度总体安排

说明：（1）必修课、选修课：16-18 学时计 1 分。（2）实习环节、毕业设计、毕业教育每周 20 学时，每周 1 学分。（3）在顶岗实习中，对学生进行社会实践教育、专业实践教育和劳动教育。在每学期的寒暑假期间至少进行一周的社会调查及劳动实践周活动。

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

本专业专任教师 29 人，全部具有本科及以上学历，其中副高级及以上专业技术职称教师 15 人，占比 51.72%；硕士研究生学历 9 人，占比 31.03%；“双师型”教师 24 人，占比 82.75%。整个教师队伍结构合理、经验丰富、能力突出，完全能胜任专科层次旅游管理专业教学任务。

2.专任教师

本专业专任教师有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理与数字化运营、心理学等相关专业本科及以上学历；具有扎实的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，每 5 年累计不少于 6 个月的酒店管理与数字化运营教育服务经历。

3.专业带头人

本专业的专业带头人具有副高级及以上职称，能够较好地把握国内外酒店管理与数字化运营行业、专业发展，了解本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

(二) 教学设施

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、校内实训室和校外实习、实训基地等。

1.专业教室

每个教室均配备无尘黑板、教学一体机（教学一体机含实验展示台、投影等功能）、音响等，教学区域现已实现有线、无线网络全覆盖，并具有网络安全防护措施。专业教室已安装应急照明装置，符合紧急疏散要求，能够满足广泛化、个性化学习方式的需要。

2.校内实训室

本专业现已商务室实训室、会议实训室、茶艺实训室、咖啡实训室、酒吧服务实训室、客房服务实训室、前厅服务实训室、餐饮服务实训室、专业口语实训室、形体礼仪实训室 10 类专业校内实训室。本专业每个实训室已按照教学标准配备必须的教学设备，可以满足学生的不同需求，为学生创设一个“理实研”一体化的学习环境。

表 7. 酒店管理与数字化运营专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	功能	面积、设备、台套基本配置要求
1	商务室实训室	承担在校生的实训教学任务，实施工学结合性质实训以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，商务桌 4 个及配套若干
2	会议实训室	承担在校生的实训教学	100 平方米，会议系统及配套若干

		任务	
3	茶艺实训室	承担在校生的茶艺实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，茶艺桌椅 2 套，茶道组 6 套等
4	咖啡实训室	承担在校生的咖啡实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，咖啡机 2 套及相应的教学设备
5	酒吧服务实训室	承担在校生的酒水实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，酒吧桌椅 2 套，道具 6 套等
6	餐饮服务实训室	承担中西餐服务实训教学任务以及以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，餐具杯具 6 套及配套桌椅
7	客房服务实训室	承担在校生的客房实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，标间 1.2 米/1.5 米单人床各两张及配套客房布草衣柜沙发等
8	前厅服务实训室	承担在校生的前厅实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，前厅桌椅 2 套及配套前厅设备等
9	专业口语实训室	承担在校期间口语练习、测评的强化训练	100 平方米，教师控制台等配套设备
10	形体礼仪实训室	承担在校生的形体、礼仪等教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米，形体、礼仪练习配套设备等。

3.校外实习实训基地

为有效地培养酒店管理与数字化运营专业的人才，本着为区域发展服务的原则，现已形成多个校外实习、实训基地，同时已与省内外 6 家著名品牌酒店建立校外实训基地合作关系，能提供给学生前厅、餐饮、客房等重要岗位的境内外实习机会，以利于学生更好的了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平，搭建了良好的平台。以保证学生能够完成教学计划规定的企业实践任务，为学生更好地了解专业知识，培养职业素质，提高技术技能水平搭建了良好的平台，实现“专业与企业岗位零距离”的目标。

表 8. 酒店管理与数字化运营专业校外实习、实训基地一览表

序号	实训单位	实训项目
1	天明锦江国际酒店有限公司	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习
2	周口饭店	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习
3	周口市迎宾馆	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习
4	周口津柏冠酒店管理有限公司	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习
5	佛山市骏景酒店有限公司	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习
6	时代云端酒店管理（河源）有限公司	教学认识实习、跟岗实习、顶岗实习

（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.教材选用制度

学院严格按照国家规定选用优质教材，现已建立了由专业教师、行业专家以及教研人员等参与的教材领导组，严格按照《周口文理职业学院教材征订管理办法》和《周口文理职业学院教材选用办法》选用教材。本专业现已选用由高等教育出版社出版的教材，每学期对教材进行抽样检查，审核教材内容、出版时间、教材类型和意识形态等，能够适应“互联网+职业教育”发展需求。

2.图书资源

学院图书馆现已配置图书 20 余万册，其中酒店管理与数字化运营专业图书、行业政策法规 3 万余册，围绕本专业订阅了 5 千余册有影响力的学术期刊，为本专业教师及学生的专业素质提高提供了有价值的、前瞻性的参考读物。

3.数字化（网络）学习资源

学院现已建设、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库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能够满足教学需求。

（四）教学方法

本专业以酒店管理与数字化运营专业人才培养目标为指南，结合其它教学媒体，通过讲解、讨论、答疑等方式培养学生独立思考、分析问题、解决问题的能力。注重营造宽松自由、自主创造的学习氛围，强调学生主动参与、积极提升的学习过程，突出学生主体性，注重教学目标中知识、技能、情感的三位一体。采用项目化的技能训练方式，将技能训练分解成具体的实践项目，使任课教师明确自己的教学目标和重点，学生明晰自己的学习任务，促进教学双方的共同提高。主要采用以下四种教学方法：

1.启发式教学法。遵循以学生为中心，少讲多练的原则，以问题为导向，以任务为驱动，教师启发学生主动思考，引导学生团队协作分析并解决问题。

2.经典案例分析法。搜集酒店管理的现实经典案例，将思政育人融入其中，通过案例的分析提升学生解决实际问题的能力。

3.情景教学法。模拟酒店管理真实场景，带领学生进行一定的态度体验，从而帮助学生理解理论知识，并使学生的心理机能得到发展。

4.现场教学法。教师根据教学内容和教学要求，组织学生进入各级各类酒店、实地考察，观察相关岗位实操工作人员具体表现、结合所学理论及方法开展工作记录与分析等，深化学生对理论知识的理解，提升他们的专业技能。

（五）学习评价

本专业采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化考核评价模式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。课程成绩由过程性考核和终结性考核综合评定。通过课后作业、课堂展示，以及餐厅服务员（五级）、前厅服务员（三级）、客房服务员（指导员）、调酒师（五级）、茶艺师（五级）等相关职业资格证书的复习和考取，检验学生专业知识的获得水平。坚持“以赛促学，以赛促练”，分学期、分学年举行职业技能大赛来锻炼学生的职业能力。引入酒店、家长对学生的评价，通过第三方教育数据咨询和评估机构评价，提高社会及家长对学生的满意度。

课程考核分为考试和考查两种，按百分制考核，60分及格。考试课过程性评价占总成绩的30%，终结性评价占总成绩的70%；考查课过程性评价占总成绩的70%，终结性评价占总成绩的30%。

本专业职业技能测试将逐步深入进行。在以后的教学中将加强职业技能的培训力度。使学生获得更多的与本专业相关的职业资格证书，以达到培养目标要求。

（六）质量管理

1.建立教学工作诊断与改进制度与运行方案

学院现已建立《周口文理职业学院教学工作诊断与改进制度建设与运行方案》，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、毕业设计等专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学设施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

教学诊改工作是学院可持续发展的战略性谋划，由院长亲自指挥，成立诊改工作领导小组，领导小组下设诊改工作办公室和六个专项工作组。诊改工作办公室负责质量分析、政策制定、工作推进，由院长直接领导。根据学院的办学理念、办学定位、专业人才培养目标，聚焦专业设置与条件、教师队伍与建设、课程体系与改革、课堂教学与实践、学院管理与制度、校企合作与创新、质量控制与成效等人才培养工作要素，从学院管理、专业建设、质量保障、平台建设等多层级成立由分管院长牵头，管理中层及教学骨干具体负责的六个专项工作组，构建机构清晰、分工明确，责任详实的组织体系。

2.完善的管理机制

为完善教学管理机制，学院现已制定《周口文理职业学院教学质量管理制度》，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。同时已建立质量年度报告制度，学院、教务部门按年度编制质量分析报告，专业、教师、学生按年度撰写总结，进行质量分析，及时发现实施和运行中存在的问题，并进行分析，制定改进措施。各科室诊改结果与年终绩效考核挂钩；教师个人诊改结论与年终考核、岗位聘任、职称评定挂钩；学生个人诊改结论与个人量化管

理、评先评优、实习就业挂钩。通过建立质量年报及考核性诊断制度，使每一位师生都成为教学诊断者，每一个管理环节都成为诊断工作的抓手。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

学院制定《周口文理职业学院毕业生就业跟踪办法（试用）》，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，定期评价人才质量和培养目标达成情况。毕业生跟踪调查主要通过网络问卷调查及实地访谈的方式进行，辅之以毕业生座谈会、优秀校友报告会等方式。主要调查毕业生进入社会后的就业状况（包括就业创业情况、签约情况、升学情况、就业地点、福利待遇、就业单位性质、工作岗位等）、就业观念（就业意愿、择业因素、期望值等）、对学校就业创业指导服务工作的满意度、对学校人才培养的满意度，以及对就业工作和对母校的总体评价和建议等。同时还调查用人单位对我院毕业生的实际评价（包括用人单位对我院毕业生的思想政治道德素质、职业业务素质、知识结构、工作能力和技能、综合评价）、用人单位对学院人才培养的评价（包括对我院课程设置、教学改革以及就业创业工作的评价和建议）、用人单位对毕业生职业能力和职业素养的需求情况，从而了解用人单位对毕业生的需求情况，积极推荐我院毕业生，不断拓展毕业生就业渠道。了解未就业应届毕业生状况，及时提供就业岗位信息，帮助每一位未就业毕业生顺利就业。专业教研组织将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

（一）学分要求

学生在规定时间内，修完本专业课程计划规定的全部内容并达到合格标准。共计修满 2579 学时，148 学分，其中必修课 130 学分，选修课 18 学分。

（二）专业素质测评要求

1.通过专业技能考核，专业素质测评合格

2.完成毕业设计：撰写活动设计与教学案例。顶岗实习前完成理论学习，在顶岗实习期间撰写活动设计、教学案例记录与分析。

（三）实践经历要求

取得在酒店实习 6 个月以上的工作经历证明。

（四）职业资格证书要求

1.毕业证书；

2.建议取得以下证书。

普通话水平测试等级证书、餐厅服务员（五级）等级证书、前厅服务员（三级）等级证书、调酒师（五级）等级证书、茶艺师（五级）等级证书。