

附件 2



# 高等职业教育酒店管理与数字化运营 专业 2024 级人才培养方案

执笔人（签字）：\_\_\_\_\_ 罗琤 \_\_\_\_\_

审核人（签字）：\_\_\_\_\_ 刘泽汀 \_\_\_\_\_

编 制 日 期：\_\_\_\_\_ 2024 年 5 月 25 日 \_\_\_\_\_

# 高等职业教育酒单管理与数字化运营专业 2024 级人才培养方案

## 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

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

高职学历教育修业年限为三年。

## 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	主要岗位群或技术领域	职业资格证书和职业技能等级证书
旅游大类（54）	旅游类（5401）	住宿业（66） 餐饮业（67） 数字化运营与管理（661）	酒店管理与数字化运营人员 酒店管理与数字化运营人员 酒店管理与数字化运营人员 酒店管理与数字化运营 酒店管理与数字化运营		酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行

## 五、培养目标与规格

### （一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，具有良好的服务意识、人文素养和信息素养，能够从事酒店、餐饮、民宿以及邮轮等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素质技术技能人才。

### （二）培养规格

专业培养规格（指标）共有 21 项，分为素质、知识、能力三个版块，培养规格代码和指标描述见表 1。

表 1 专业人才培养规格指标代码及指标描述

培养规格	代码	指标描述
素质	S1	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。
	S2	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。
	S3	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。
	S4	有较强的集体意识和团队合作精神。
	S5	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，具有健康的体魄、心理和健全的人格，具有一定的审美和人文素养。掌握基本运动知识和1-2项运动技能，形成1-2项艺术特长或爱好，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。
知识	Z1	掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
	Z2	熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产、支付与安全等知识。
	Z3	掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。
	Z4	掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。
	Z5	熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。
	Z6	了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。
	Z7	掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。
能力	N1	具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
	N2	具备良好的语言、图文表达能力和沟通能力。
	N3	具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
	N4	能够解决酒店服务、运营与管理中常见问题，并能应对各种突发状况。
	N5	能够完成酒店前厅接待、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。
	N6	能够进行餐厅摆台、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。
	N7	能够完成酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理任务。
	N8	能够涉及运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业等创新创业的领域。



课程类别		序号	课程名称	学分分配			开课学期					
课程类别	课程类型			总分	理论教学学时	实践教学学时	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
		25	高等数学	2								
专业 (技能)课	基础课 (5门)	1	管理学基础	3	48	0	☆					
		2	旅游职业礼仪	3	48	0	★					
		3	酒店英语	3	32	16			★			
		4	服务心理学	3	24	24		★				
		5	国际接待业概论	3	48	0	☆					
	核心课 (6门)	1	前厅服务与数字化运营	4	32	32			★			
		2	客房服务与数字化运营	4	32	32			★			
		3	餐饮服务与数字化运营	4	32	32			★			
		4	酒店人力资源管理	4	32	32		★				
		5	鸡尾酒调制	4	32	32		★				
		6	茶艺	4	32	32			★			
	拓展课 (4门)	1	酒店收益管理	3	24	24		★				
		2	宴会设计与管理	4	32	32				★		
		3	咖啡制作	3	24	24				★		
		4	酒店数字化营销	3	24	24				★		
	综合实践/实训课 (7门)	1	军事技能	2		112	○					
		2	入学/毕业教育	0.5		30	○					
		3	综合见习	3		90		○	○	○		
		4	实习教育	0.5		30					○	
		5	岗位实习	24		720					○	
		6	毕业设计(论文)	4		0					○	
7		创新拓展实践	4		120	○	○	○	○			
合计				140	872	1926						

注：“☆”表示A类（纯理论课教学）；“★”表示B类（理实一体课教学）；“○”表示C类（纯实践课教学）。

## （二）公共基础课

### 1. 公共必修课

公共必修课程教学内容与开设依据见表3所示。

表3 公共必修课程教学目标与内容

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
1	思想道德与法治	<b>1. 课程目标：</b> 本课程通过开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，有助于大学生领悟人生真谛，把握人生方向，追

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，广泛践行社会主义核心价值观；有助于大学生遵守道德规范、锤炼道德品格，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；有助于大学生学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>本课程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主线，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。通过理论学习和实践体验，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，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>1. 课程目标：</b>对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加全面的了解；对中国共产党坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力有更加明显的提升。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>本课程以马克思主义中国化时代化为主线，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验，集中阐述马克思主义中国化时代化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。本课程教学要求，一是掌握基本理论，深刻认识马克思主义中国化时代化理论成果的时代意义、科学内涵、思想精髓、理论品质。二是培养理论思维，学习把握理论背后的思想，思想之中的战略、战略之中的智慧，从而得到思想的启迪、战略的启蒙和智慧的启示。三是坚持理论联系实际，紧密联系党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华民族发展史及自身思想实际，自觉投身中国特色社会主义伟大实践，为实现民族伟大</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		复兴主任作出应有贡献。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程主要是帮助大学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和科学体系，把握这一思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，切实做到学思用贯通、知信行统一。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义，是中华文化和中国精神的时代精华，实现了马克思主义中国化时代化新的飞跃。课程以“十个明确”、“十四个坚持”、“十三个方面成就”为主要内容，围绕新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义，建设什么样的社会主义现代化强国、怎样建设社会主义现代化强国，建设什么样的长期执政的马克思主义政党、怎样建设长期执政的马克思主义政党等问题层层展开，系统论述。教学中运用理论与实践、历史与现实、知识要点与鲜活案例相结合的方法，引导学生全面深入理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，理解其蕴含和体现的马克思主义基本立场、观点和方法，增进对其科学性系统性的把握，提高学习和运用的自觉性，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感。</p>
4	形势与政策	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程主要是引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。它要求及时、准确、深入地推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，宣传党中央大政方针，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，培养担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>本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，紧密结合国内外形势，针对学生的思想实际，开展形势与政策教育教学，提升大学生对中国特色社会主义的认识和觉悟。要紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程，讲授党的理论创新最新成果和新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		引导学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。
5	大学生心理健康教育	<p><b>1. 课程目标：</b>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><b>2. 主要内容和教学要求：</b>本课程由大学生心理健康基础知识、大学生心理困惑及异常心理、大学生生命教育与心理危机干预、大学生压力管理与挫折应对、大学生学习心理、大学生情绪管理、大学生人际交往、大学生性心理及恋爱心理、大学生的自我意识与培养、大学期间生涯规划及能力发展等方面内容构成。</p>
6	大学生创新创业基础	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程旨在培养学生掌握创新创业相关知识，培养创新思维和意识，提升深度交流和共情能力，挖掘创新潜能，培养高尚人格。通过问题驱动，学生将掌握创新思维五步法模式，洞察真实需求，提出解决方案，产生实际项目，解决实际问题，并参加创新创业大赛。同时，激发学生对专业的兴趣，培养跨学科思维模式，将创新理念付诸实践，提高跨专业素养和创新能力。引导学生实现角色转变，培养主动思考和创新习惯，提高综合工作适应能力，从学习者转变为创新者。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>教授创新思维与创新意识的基本概念、方法和技巧；引导学生发现问题和挖掘真实需求；教授解决方案设计与评估，依托专业知识、技能发展，运用五步法；指导学生将解决方案转化为实际项目，培养实践能力和创新精神；组织学生参与创业活动，培养创业精神和能力；培养跨学科思维模式，提高专业素养和创新能力；教授思维创新工具的应用，激发持续创新的内在动力。</p>
7	体育	<p><b>1. 课程目标：</b>通过本课程学习，一是培养学生参与锻炼的积极性，使他们能自觉、积极、经常地参与锻炼，实现身体运动的参与目标，掌握科学锻炼身体的基本原理和方法，用科学的理论知识指导实践；</p>



序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>二是掌握一项或多项自己较为喜欢的运动项目和锻炼方法，并在某一方面形成一定的爱好和兴趣，为终身体育锻炼打好良好的基础；</p> <p>三是学生根据学科、专业的不同，掌握合理的、有效的预防职业病的手段和方法。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b> 高职体育的任务及功能、高职体育的实施途径、价值取向与改革、跑和跳的技术方法和分类、篮球排球、足球技术的概念、分类和作用，各主要技术动作方法及结构，主要技术的分析方法、裁判法和规则、国家学生体质健康测试（各项测试内容、方法、注意事项及标准）。</p>
8	军事技能	<p><b>1. 课程目标：</b> 掌握队列动作的基本要领，养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的作风；了解紧急集合、徒步行军的基本要求，全面提升综合军事素质。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b> 条令条例教育与训练、轻武器射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练</p>
9	军事理论	<p><b>1. 课程目标：</b> 理解国防内涵和国防历史，树立正确的国防观，了解我国国防体制、国防战略、国防政策以及国防成就，理解我国总体国家安全观；了解世界主要国家军事力量及战略动向，充分认识当前我国面临的安全形势；激发学生的爱国热情。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b> 中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。</p>
10	大学生职业生涯规划与就业指导	<p><b>1. 课程目标：</b> 本课程旨在帮助高职学生树立正确的就业观，增强民族文化自信，提高就业竞争力。帮助学生全面了解就业市场，提升自身综合素质，为顺利就业和未来发展奠定基础。提升学生的职业规划能力，明确职业发展方向，使学生具备良好的职业道德和社会责任感。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b> 本课程分为职业生涯规划、就业准备和行动、创业准备和行动、职业素养提升四大实践领域，包含生涯规划、自我探索、职业选择、就业政策、求职策略、就业心态调整、维护就业权益、应对就业风险、职业能力提升、职业形象管理和职场适应等探究任务，以培养高职学生的规划意识、职业发展技能和就业</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		能力为目标，重点训练大学生职业发展探索和就业创业能力。
11	劳动教育	<p><b>1. 课程目标：</b>理解劳动的意义，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神。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、践行劳动理念、具备劳动安全意识。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>《劳动教育》是面向全体学生开设的一门必修课程。本课程以普及劳动科学理论、基本知识作为教育的主要内容，以讲清劳动道理为教育的着力点，通过有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，在出力流汗的实践锻炼中感悟劳动的价值，深入理解劳动实践对于立德树人的重大意义，树立正确的劳动态度，形成正确的劳动观，真正在思想意识层面和劳动实践层面切实认识和领会“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的深刻道理及其重大意义，从而真正树立起尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的意识。</p>
12	大学英语	<p><b>1. 课程目标：</b>全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，为培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才打下坚实的基础。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>主要内容为职业与个人、职业与社会、职业与环境三大教学主题，涉及人文底蕴、职业规划、职业精神、社会责任、科学技术、文化交流、生态环境和职场环境八个专题。要求教师围绕三大主题，根据不同专业需求设置不同的职场情境教学任务，通过不同主题的情境教学任务，使学生全面学习并掌握与主题和情境相关的语言文化知识，提高语言沟通能力，将课程思政融入课程教学全过程，引领学生职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善四项学科核心素养的融合发展。</p>
13	信息技术	<p><b>1. 课程目标：</b>使学生具有良好的动手实践能力，能使用常用的办公软件处理文档，能应用人工智能AI辅助文档、表格和PPT等。具有良好的逻辑分析能力，能快速地完成办公操作的任务。具有良好的沟通展示能力，能对工作中的数据进行分析 and 展示。具有良好的自学</p>

序号	课程名称	课程目标、主要内容与教学要求
		<p>态度和能力，能综合使用各种技能完成工作任务。为进一步学习后续相关课程（如：OFFICE高级应用、信息管理、网页设计、UI界面设计、数码艺术设计、各类辅助设计等）奠定基础。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>能够理解计算机软硬件系统、网络及相关信息技术的基本知识，对主流操作系统Windows能熟练使用。掌握文档编辑软件Word的基本操作技能，如增删查找，能处理办公常见的文档编制。掌握表格编辑软件Excel的基本操作技能，能使用常见的函数对表格进行统计分析等处理。掌握使用演示文稿软件PowerPoint的基本展示功能。了解互联网的基本知识。能应用人工智能AI辅助文档、表格和PPT等。</p>
14	安全教育	<p><b>1. 课程目标：</b>坚持发展性，强化教育引导，激发学生学习热情，提升学生国家安全意识，增强爱国主义情感；使学生掌握各类安全理论知识，熟悉安全演练操作方法的基本流程；激发学生积极实践，提升学生维护国家安全能力，引导知行合一；激发大学生树立安全第一的意识，确立正确的安全观，并努力在学习过程中主动掌握安全防范知识和增强安全防范能力。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>理论教学，包含国家安全教育课程、网络安全教育、生命安全教育、日常安全教育课程（治安、交通、消防等）、行业安全教育课程；实操课程，包含应急疏散演练、消防灭火演练、应急救护演练。</p>

## 2. 公共选修课

公共选修课程分为线上课程和线下课程两类，供学生选修。

表 4 公共选修课模块及信息表

板块设计	课程类型	学分	学时	开课形式
	红色文化和传统文化概论	1	8	限定选修
	中国共产党简史	1	8	限定选修
模块一	艺体生活模块课程	1	18	超星尔雅网络学习课程
模块二	自然科学模块课程	1	18	
模块三	人文社科模块课程	1	18	
模块四	知识工具模块课程	1	18	
	大学语文	2	36	选修
	数学	2	36	选修

板块设计	课程类型	学分	学时	开课形式
	红色文化和传统文化概论	1	8	限定选修
	中国共产党简史	1	8	限定选修

### （三）专业（技能）课程

#### 1. 专业基础课程

专业基础课程教学内容见表 5 所示。

表 5 专业基础课程课程目标、主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容与要求
1	管理学基础	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程的主要教学目标在于培养学生利用管理学的基本原理分析管理问题的能力，要求学生了解管理学的基本知识与理论，初步掌握管理学的基本工作方法，为相关学科专业知识的学习和实际工作服务。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>课程的主要教学形式包括课堂讲授、案例观摩与分析、课堂讨论、社会实践及自学。本课程在介绍古今中外社会经济活动中所创立的管理思想与方法的基础上，分别从计划、组织、领导、控制、创新等管理的几个职能方面，结合案例分析，介绍管理学原理。通过课堂讲授、案例观摩与分析、课堂讨论、社会实践及自学，使学生能够对管理的基本理论和方法有较全面的了解和掌握，既了解和掌握国外的主要管理理论，也了解和掌握中国古代的管理思想和当代企业管理的实践和成就，同时知晓 20 世纪 80 年代以来管理学领域的最新进展。</p>
2	旅游职业礼仪	<p><b>1. 课程目标：</b>通过本课程的学习，学生能够养成良好的礼仪习惯，树立服务意识。通过学习仪容仪表仪态礼仪、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、中西餐礼仪、商务会谈礼仪等，学生能够在未来的旅游服务工作塑造良好的自我形象，提高谈话技巧，有礼有节有据地更好地为客户服务，并将所学礼仪知识灵活地运动到生活和工作中，提高自身素养，外修于行，内修于心，为未来职业奠定基础。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>通过学习仪容仪表仪态礼仪、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、中西餐礼仪、商务会谈礼仪等内容，应达到如下要求：</p>

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容与要求
		<p>了解礼仪的起源等基本知识；了解礼仪基本内容，掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪等主要接待服务礼仪的基本知识；掌握基本的餐桌礼仪，熟悉中西餐上菜顺序，掌握中西餐餐桌禁忌和注意事项。</p>
3	酒店英语	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学英语开展酒店服务活动，培养学生从事涉外酒店接待的实践能力，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式，从学生的专业、兴趣和认知水平出发，发展学生语言表达能力，解决旅游服务的工作问题。能力本位课程教学模式突出用英语完成各项工作任务的能力目标、以酒店服务各部门的工作任务为载体、以学生为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向英语运用技能，主要反映现代酒店业对英语交际技能的需求。</p>
4	服务心理学	<p><b>1. 课程目标：</b>服务心理学是城市轨道交通专业专业核心课程同时也是培养学生自主学习和可持续发展能力的基本保障，也是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径，该课程凸显基础性、工具性和实用性。通过本课程的学习和训练，主要使学生能够具备基础的服务礼仪，能够了解顾客的消费心理，服务人员的服务心理，以及双方在交流中所应用的各种心理机制。按照课程服务于专业的原则，以及职业岗位能力和职业素养培养的要求，通过课程的学习和训练，使学生具备以下的知识、技能和素养。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>本课程通过研究旅游者与旅游服务的从业人员心理，探讨如何以最大限度地满足旅游者的心理需求来促进旅游管理和提高旅游市场的竞争力。本课程主要讲授心理学基本理论、基础知识，旅游学、旅游服务、旅游管理以及旅游营销等方面的基本知识。</p> <p>通过本课程的学习，使学生能运用旅游心理学的基本理论、基本原则、基本方法指导旅游业的管理、服务工作，为做好邮轮乘务与邮轮乘务提供心理学依据和指导。培养学生诚实、守信、善于沟通、富有</p>

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容与要求
		爱心、责任心和合作的品质，并 树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。
5	国际接待业概论	<p><b>1. 课程目标：</b>国际酒店接待业概论课程是酒店管理专业的特色课程之一，本课程不仅具有较强的理论性，而且具有非常强的应用性，在整个酒店管理专业培养目标中具有极为重要的作用。学生通过学习与掌握主要内容、基本原理和一般方法，能综合运用于对实际问题的分析，初步具有理解与解决国际接待中的一般问题的能力，培养学生的综合素质，为学生的可持续发展打好基础，打造学生的核心竞争力，同时也为以后学习其它专业课程和从事实际工作奠定基础。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>通过本课程的学习，使学生系统地掌握国际接待业的基本概念和基本理论；了解国际接待业的历史、现状和发展趋势；熟悉国际接待业的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容；掌握酒店对于国际接待业的基本流程和原则，了解新技术在国际接待业中的应用。初步培养学生分析和解决现实中国际接待业策划与管理问题的能力，为进一步学习其它的专业课打下基础。</p>

## 2. 专业核心课程

专业核心课程以国家教学标准中的内容为基础，结合调研反馈和学院优势进行确定，专业核心课程教学内容与支撑培养规格指标见表 6 所示。

表 6 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求
1	前厅服务与数字化运营	1. 酒店前厅部概述 2. 前厅宾客预定处理 3. 前厅接待服务 4. 前厅收银、客房销售 5. 问询服务、金钥匙服务 6. 总机服务与商务中心服务 7. 礼宾服务 8. 前厅部投诉管理	1. 前厅部主要岗位及职能 2. 酒店领班与主管角色定位 3. 团队建设技巧 4. 督导、团队沟通技能 5. 督导、团队领导技能 6. 员工激励沟通技能 7. 员工培训技能 8. 前厅部督导、管理技能
2	客房服务	1. 酒店客房部概述	1. 餐饮部督导、管理技能

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求
	与数字化运营	2. 客房布局与装饰 3. 客房清洁设备与清洁剂 4. 客房常用物件的种类与特征 5. 客房清洁保养工作 6. 公共区域清洁保养工作 7. 客房及会议服务 8. 客房设备及用品管理 9. 客房安全管理 10. 客房部人员配备及培训 11. 中式做床实训	2. 认识常见清洁设备及清洁剂 3. 床面要求、灯饰、浴室用品等物品认识 4. 客房区域清洁护理保养 5. 公共区域清洁护理保养 6. 客房及会议服务流程 7. 浴室、马桶、床等设备结构的认识 8. 客房安全系统、防火系统的认识 9. 客房部人员管理 10. 中式铺床实训
3	餐饮服务与数字化运营	1. 餐饮行业概述 2. 餐饮服务的基本技能 3. 中西餐服务 4. 菜点、酒水知识 5. 菜单管理 6. 餐饮业务管理 7. 餐饮营销及质量管理 8. 餐厅服务中常见问题的处理	1. 餐饮部在饭店中的地位 and 任务、餐饮部的经营特点、餐饮部的组织机构与部门职能、餐饮人员的素质要求 2. 托盘、斟酒、折花、摆台、点菜、点酒、上菜、分菜 3. 中餐服务实操、西餐服务实操 4. 中国菜的构成及菜系、外国菜的构成及菜式、中式和西式面点、酒的基础知识 5. 菜单的作用和种类、菜肴的选择、菜单的内容组织与设计原则 6. 食品原料的采购、食品原料的验收、食品原料的库存、餐饮产品的生产管理 7. 餐饮市场营销策略、餐饮服务质量的控制及监督检查 8. 处理餐厅服务问题的指导思

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求
			想、客人投诉原因及处理原则、餐厅服务中各种常见问题的处理方法
4	酒店人力资源管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力资源规划</li> <li>2. 组织结构设计</li> <li>3. 招聘选拔</li> <li>4. 培训与发展</li> <li>5. 绩效管理</li> <li>6. 薪酬福利管理</li> <li>7. 员工关系管理</li> <li>8. 人力资源信息系统管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力资源规划</li> <li>2. 组织结构设计</li> <li>3. 招聘选拔</li> <li>4. 培训与发展</li> <li>5. 绩效管理</li> <li>6. 薪酬福利管理</li> <li>7. 员工关系管理</li> <li>8. 人力资源信息系统管理</li> </ol>
5	鸡尾酒调制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒水概述</li> <li>2. 发酵酒的认识</li> <li>3. 蒸馏酒的认识</li> <li>4. 配制酒的认识</li> <li>5. 鸡尾酒的认识</li> <li>6. 酒吧管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒水概念及分类、酿酒原理、酒品风格</li> <li>2. 葡萄酒、啤酒、中国黄酒、清酒的认识</li> <li>3. 中国白酒及六大基酒（白兰地、威士忌、伏特加、金酒、朗姆酒、龙舌兰）的认识</li> <li>4. 中国配制酒、国外配制酒的认识</li> <li>5. 鸡尾酒概述、鸡尾酒的成分、鸡尾酒调制技巧、鸡尾酒调制、鸡尾酒创作</li> <li>6. 咖啡概述、咖啡制作</li> <li>7. 酒吧概述、酒吧人员管理、酒吧服务管理、酒单设计、酒水成本管理、酒水销售管理</li> </ol>
6	茶艺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国茶文化历史</li> <li>2. 茶叶基本知识</li> <li>3. 茶具知识</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国茶文化及茶道的起源、发展历史</li> <li>2. 茶叶的属性、分类及品性</li> </ol>



序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求
		4. 品茗用水及科学饮茶 5. 泡茶礼仪 6. 冲泡手法 7. 绿茶冲泡方法 8. 红茶冲泡方法 9. 乌龙茶冲泡方法 10. 教学机动周	3. 茶具的分类、作用及使用原则 4. 泡茶用水的等级分类及泡茶四要素 5. 行茶过程中的礼仪 6. 行茶过程中的手法技巧 7. 绿茶冲泡过程 8. 红茶冲泡过程 9. 乌龙茶冲泡过程

### 3. 专业拓展（限选）课程

专业拓展课和专业限选课合并设置，主要着眼于专业新技术、新工艺、新发展 and 拓展能力的培养。专业拓展（限选）课程教学内容见表 7 所示。

表 7 专业拓展（限选）课程课程目标、主要教学内容和要求

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求
1	酒店收益管理	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程是酒店管理与数字化运营专业选修课，是酒店管理与数字化运营专业课程高职业能力核心课程。课程强调学生的基本素质和能力培养，让学生掌握酒店收益管理理念、酒店收益管理方法，培养学生善于分析，勤于学习的精神，具备正确的收益管理的指导思想，以及创新酒店收益管理的具体的能力，具有饭店从业人员所应具备的基本理论与实践素质，贴近学生将来职’业场景的需要。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>本课程是依据“酒店管理与数字化运营专业工作任务与职业能力分析表”中的酒店收益管理工作工程设置的。该课程其总体设计思路紧紧围绕“三全一分”育人理念，充分表达依据学生的认知特点、学生可持续开展需求，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，设计通过任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为假设干工程，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式展示教学内容。理论知识的选取紧紧围绕酒店收益管理工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑住宿业态的创新开展要求，坚持立德树人，注重思想政治教育贯穿教学始终，同时融合了学生综合素质提升、创新创业能力培养、学生可持续开展的要</p>

		<p>求。工程设计以酒店收益管理为线索来进行。教学过程中，通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，工学结合突出实践，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力和综合素质。课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。</p>
2	宴会设计与管理	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程教学将能力培养作为核心，贯彻理论联系实际、学以致用和因材施教的原则。通过对餐饮管理中最为重要的活动——宴会设计和管理的基本理论和基本知识的讲授，使学生全面熟练掌握饭店餐厅高级服务员应具备的知识、技能，具备一定的大型宴会设计与管理知识，大力培养学生成为饭店业所需的高级技师人才，积极为我国的旅游饭店队伍发展提供有力的人才支持。</p> <p><b>2. 主要内容和教学要求：</b>通过本课程的学习与训练，旨在使学生系统的掌握三个方面的容：其一是以高星级酒店餐厅区域为教学背景，研究中西餐宴会的布局与台面创新设计；其二，使学生掌握中西餐餐饮宴会服务的基础知识，熟悉宴会部运营流程和操作规，；其三，逐步形成灵活创新的中西餐服务管理思想，掌握宴会工作的中级技术应用型人才必备的管理理论与服务技能。在学习中培养学生的团队意识和合作精神，并提高学生的职业实践能力，为餐饮服务员中级考试提供支持；为学生学习和掌握旅游管理专业其他专业课程理论知识和职业能力、毕业后适应旅游饭店餐饮管理工作的需要奠定良好的基础。</p>
3	咖啡制作	<p><b>1. 课程目标：</b>本课程的设计以就业为导向，以咖啡调饮为核心，实施体现了“教学做合一”的教学理念。课程的开发与实施以岗位要求和职业标准为参照确定学习目标，以操作过程为基础进行教学内容的选取、重构和序化。通过课堂实训教学任务、顶岗实习真实工作任务为载体开展任务驱动教学，注重学生职业能力开发和职业素养养成。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>通过学习，使学生了解咖啡豆的种类、研磨和烘焙方法以及咖啡器具的使用和保养，初步掌握各种咖啡的调制方法，具有初步的咖啡调饮能力。在学习过程中，通过各种先进和实践的教学手段和方法，训练学生的动手能力和实际解决问题的能力，使学生在学了这门课程以后可以考取初、中级咖啡师证书并直接到咖啡厅上岗。</p>

4	酒店数字化营销	<p><b>1. 课程目标：</b>通过任务引领的项目活动，使学生具备从事本职业的高素质劳动者和高级技术应用性人才所必需的旅游市场营销的基本知识与技能。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。</p> <p><b>2. 主要教学内容和要求：</b>《酒店数字化营销》是酒店管理专业的核心课程，通过本课程的学习，使学生学到一些旅游市场营销的基本知识与基本技能，能运用旅游市场营销的基本技能在相应的职业岗位上搜集市场信息，制定市场调查计划、调查方案或调查表，确定目标市场，根据企业的实际进行营销策划、给企业提出合理的建议等基本知识与技能。</p>
---	---------	--

#### （四）课程体系与培养成果指标矩阵

所有课程定性支撑本专业的人才培养成果指标，支撑关系矩阵图详见表 8。

表 8 酒店管理与数字化运营专业课程体系与培养成果指标矩阵图

规格指标代码 课程名称	S1	S2	S3	S4	S5	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9
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	●	●				●															
军事理论	●	●				●															
大学生心理健康教育		●			●									○							
安全教育	●		●	○			○														
大学生创新创业基础		○	●	○									●	●							
大学生职业生涯规划	○	●	○	○	●								○	○							
就业指导																					
体育		●		○	●																
大学英语	○		○	●		○							○	●							
信息技术			●	○									●	○							
劳动教育		●		○	○	●															
防艾滋病教育																					
公共艺术教育																					
军事技能	●	●		●	○									○							
管理学基础	●	●							○			●	●			○					
旅游职业礼仪	●	○				○		●	○				●			●	●				
酒店英语	○		○	●		○							○	●							

规格指标代码 课程名称	S1	S2	S3	S4	S5	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9
酒店人力资源管理			●				●		●											○	
服务心理学		●			●			●						○		●					
国际接待业概论		○				●		●						●		●					
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			○					●	●			○	●	○			●				
酒店人力资源管理					○		●					●							●		●
鸡尾酒调制			○					○							●			●			
茶艺	●							○							●			●			
酒店收益管理		○								●									●		
宴会设计与管理			○	○					○						●			●			
咖啡制作	●							○							●			●			
酒店数字化营销		●									●										●
酒店信息管理技术			●								●	○	○				●				
毕业设计	○		○	●			○						●	●		●			○	●	
岗位实习	○	●	●	●	●	○	●			●	○	●	●	●		●	○	○	○	○	

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学时间安排

表9 教学活动时间分配表

序号	教 学 活 动		各学期时间分配 (周)						合计
			一	二	三	四	五	六	
1	教学活动 时间 (110 周)	课程教学(含实 习、实训和考试)	16	19	19	19			73
2									
3		顶岗实习					18	8	26
4		毕业论文(设计)					4		4
5		职业资格培训考 证			2	2	1		5
7	其它活 动时间 (7周)	新生报到、入学 教育和军训	2						2
8		实习教育					1		1
9		节日放假或机动	1	1	1	1	1	1	6
合 计									117

备注：每学期教学总周数 20，其中第 20 周为学生集中考试周。毕业论文(设计)、职业资格培训考证时间由各二级学院根据专业特点自行安排，列入相应位置，三年总周数 117 周。

## (二) 教学进程表

### 1.公共必修课（共 670 节，39 学分，占总课时的 23.95 %，总学分的 27.86 %）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						开课单位	备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六		
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周		
1	ggbx0009	思想道德与法治	B	3	48	32	16	考试 笔试/闭卷	4/12						马克思主义学院	
2	ggbx0010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	24	8	考试 笔试/闭卷		2/16					马克思主义学院	
3	ggbx0114	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	32	16	考试 笔试/闭卷		4/12					马克思主义学院	
4	ggbx0011	形势与政策	A	1	16	16	0	考查	4 节/ 学期	4 节/ 学期	4 节/ 学期	4 节/ 学期			马克思主义学院	
5	ggbx0090	军事理论	A	2	36	36		考查	2/16						国防教育课程教学 团队	
6	ggbx0012 ggbx0013	大学生心理健康教育	B	2	32	16	16	考查	2 节/ 单双周	2 节/ 单双 周					心理健康课程教学 团队	
7	ggbx0001	安全教育	A	1.5	24	24	0	考查	讲座	讲座	讲座	讲座			法治保卫处	
8	ggbx0133	大学生创新创业基础	B	2	32	20	12	考查	2/16						创新创业课程教学 团队	
9	ggbx0126	大学生职业生涯规划	B	1	18	10	8	考查	2/9						就业教育课程教学 团队	
10	ggbx0127	就业指导	B	1	20	12	8	考查				2/10			就业教育课程教学 团队	
11	ggbx0006	体育（一）	B	2	32	8	24	考查	2/16						体育与艺术学院	
12	ggbx0007	体育（二）	B	2	36	4	32	考查		2/18					体育与艺术学院	
13	ggbx0008	体育（三）	B	2	36	4	32	考查			2/18				体育与艺术学院	
14	ggbx0026	大学英语（一）	B	3.5	64	28	36	考试 笔试/开卷	4/16						英语课程教学团队	





					数	学	学										
1	ggbx0051	红色文化和传统文化概论	A	1	16	16	0	考查/开卷			2/8					马克思主义学院	限定选修
2	ggxx0027	中国共产党党史	A	1	16	16	0	考查/写论文		2/8						马克思主义学院	限定选修
3	ggbx0115	艺体生活模块课程	A	1	18				线上							教务处	
4	ggbx0116	自然科学模块课程	A	1	18					线上						教务处	
5	ggbx0117	人文社科模块课程	A	1	18						线上					教务处	
6	ggbx0118	知识工具模块课程	A	1	18							线上				教务处	
7	ggxx0028	实验室安全教育	A	1	18				线上							教务处	
合 计					11	194	68	126									

注：1. 《中国共产党简史》《红色文化和传统文化概论》为限定选修课。

2. 艺体生活、自然科学、人文社科、知识工具模块为网络选修课程，每个模块必须选修1学分。

3. 根据各二级学院课程特点需要开设的公共选修课由各二级学院自行安排。

### 3.专业基础课（共 240 节，15 学分，占总课时的 8.58%，总学分的 10.71%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注	
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六		
									19周	20周	20周	20周	20周	18周		
1	cmxx0308	管理学基础	A	3	48	48	0	考试 笔试/闭卷	4/12							
2	cmxx0309	旅游职业礼仪	B	3	48	48	0	考试 笔试/闭卷	4/12							
3	cmbx0319	酒店英语	B	3	48	32	16	考试 笔试/闭卷			4/12					
4	cmxx0307	服务心理学	B	3	48	24	24	考试 笔试/闭卷		4/12						
5	cmxx0310	国际接待业概论	A	3	48	48	0	考试 笔试/闭卷	4/12							

合 计		15	240	200	40		12	4	4	0		
-----	--	----	-----	-----	----	--	----	---	---	---	--	--

注：课程类别分为 A 类（纯理论课教学）、B 类（理实一体课教学）和 C 类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

**4.专业核心课（共 384 节，24 学分，占总课时的 13.72%，总学分的 17.14%）**

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六	
									19周	20周	20周	20周	20周	18周	
1	cmbx0325	前厅服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷			4/16				
2	cmbx0326	客房服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷			4/16				
3	cmbx0327	餐饮服务与数字化运营	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷		4/16					
4	cmbx0328	酒店人力资源管理	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷		4/16					
5	cmbx0329	鸡尾酒调制	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷		4/16					
6	cmbx0306	茶艺	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷			4/16				
合 计				24	384	192	192		0	12	12	0			

注：课程类别分为 A 类（纯理论课教学）、B 类（理实一体课教学）和 C 类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

**5.专业拓展课（共 208 节，13 学分，占总课时的 7.43%，总学分的 9.29%）**

序号	课程代码	课程名称	课程类	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						备注
					总学时数	理论	实践		一	二	三	四	五	六	
									19	20周	20周	20周	20周	18周	

			型			教学	教学		周						
1	cmbx0315	酒店收益管理	B	3	48	24	24	考试 笔试/闭卷				4/12			
2	cmbx0330	宴会设计与管理	B	4	64	32	32	考试 笔试/闭卷		4/16					
3	cmbx0331	咖啡制作	B	3	48	24	24	考试 笔试/闭卷				4/12			
4	cmbx0332	酒店数字化营销	B	3	48	24	24	考查				4/12			
合 计					13	208	96	96		0	4	0	12		

注：课程类别分为 A 类（纯理论课教学）、B 类（理实一体课教学）和 C 类（纯实践课教学）等三种，根据课程教学情况进行填写相应类别符号。

### 6.综合实践（实训）课（共 1102 节，38 学分，占总课时的 39.39%，总学分的 27.14%）

序号	课程代码	课程名称	课程类型	学分	学时分配			考核方式	按学期分配周数及周学时数						开课单位	备注	
					总学时数	理论教学	实践教学		一	二	三	四	五	六			
									19 周	20 周	20 周	20 周	20 周	18 周			
1	ggbx0089	军事技能	C	2	112		112	考查	2 周							学生工作处	
2	ggbx0003	入学/毕业教育	C	0.5	30		30	考查	1 周							各二级学院	
3	jpgz0004	综合见习	C	3	90		90	考查		1 周						各二级学院	
4	Jgz0001	实习教育	C	0.5	30		30	考查					1 周			各二级学院	
5	ggbx0034	岗位实习	C	24	720		720	考查					18 周	8 周		各二级学院	
6	ggbx0035	毕业设计（论文）	C	4	0		0	考查					4 周			各二级学院	
7	ggbx0093 ggbx0094 ggbx0095 ggbx0096	创新拓展实践（一） 创新拓展实践（二） 创新拓展实践（三） 创新拓展实践（四）	C	4	120		120	考查								各二级学院	
合 计					38	1102	0	1102		3 周	1 周	1 周	1 周	23 周	8 周		

注：

1. 毕业设计（论文）根据专业需要自行安排，不少于 4 周，第 6 学期录成绩。
2. 岗位实习不少于 6 个月，第 6 学期录成绩。
3. 创新拓展实践主要记录“第二课堂成绩单”成绩，由团委根据《广西现代职业技术学院第二课堂成绩单制度实施办法》认定，录入成绩。
4. 军事技能与军事理论课合并，第 1 学期录成绩。

### 8. 各教学项目学时数比例表

序号	教 学 项 目		学 时 数			占本专业总学时比例	学分数	占本专业总学分比例	备 注
			总学时数	理论教学	实践教学				
1	课程教学	公共必修课	686	348	338	23.95%	40	27.86%	指课堂讲授、课堂讨论、习题课、课程试验（实训）等
		公共选修课	194	68	126	6.93%	11	7.86%	
		专业基础课	240	184	56	8.58%	15	10.71%	
		专业核心课	384	192	192	13.72%	24	17.14%	
		专业拓展课	208	96	112	7.43%	13	9.29%	
		合 计	1712	888	824	60.61%	102	72.86%	
2	实践教学	综合实践（实训）课	1102	0	1102	39.39%	34	27.14%	每周按 30 节计算
		合 计	1102	0	1102	39.39%	34	27.14%	
总 合 计			<b>2814</b>	<b>888</b>	<b>1926</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	
理论与实践比例				31.17%	68.83%				

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

本专业现有专业课核心授课教师7人（男2人，女5人），其中专业技术职称中有中级1人，初级1人，新进教师5人。团队教师具有具备硕士学历1人，具有中级经济师、高级茶艺师等执业资格证2人，有企业工作经历的教师4人，企业兼职教师2人。

### （二）教学设施

#### 1. 校内实训基地：

本专业使用的实训室面积合计约240 m<sup>2</sup>，实训设备总值30万元。具体分布如表10所示：

表10 专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	面积 (m <sup>2</sup> )	工位数	实训项目
1	酒水茶艺实训室	120		鸡尾酒调制、咖啡制作、茶艺
2	客房餐饮实训室	120		客房技能实训、餐饮技能实训

#### 2. 校外实训基地：

酒店管理与数字化运营专业具有稳定的校外实训（实习）基地；能够开展酒店管理与数字化运营专业相关实践教学活动；实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师充足，实训管理及实施规章制度齐全。

本专业重点建立了2个以上省内（外）校外实践实习基地，同时也是本专业学生的就业基地，包括巴马赐福湖君澜度假酒店、上海沪华酒店集团等。

### （三）教学资源

利用学校提供的职教云平台、超星学习通平台，通过主持、参与和使用国家级、省级教学资源库的课程和教学资源，为专业学生提供丰富的数字学习资源。具体情况如表12所示：

表12 专业教学资源一览表

序号	资源名称	课程（资源）级别	所在平台	学院角色
1	前厅服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与

2	客服服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
3	餐饮服务与数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
4	酒店数字化运营	国家级专业资源库	学习通	参与
5	宴会设计与管理	国家级专业资源库	学习通	参与
6	酒店信息管理技术	校级专业资源库	学习通	主持
7	鸡尾酒调制	校级专业资源库	学习通	主持
8	茶艺	校级专业资源库	学习通	主持

#### （四）教学方法

1. 本课程教学的关键是现场教学，在教学过程中，学生提问与教师解答、教师示范和学生、训练互动，分组讨论、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，会辨别茶叶的种类、茶叶品质的好坏、根据不同的茶叶选配不同的冲泡器具、根据不同的茶叶类型进行相应的冲泡程序等。

2. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。

3. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就感。

4. 在教学过程中，要重视本专业领域新工艺、新理念的发展趋势，贴近企业、贴近生活。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

#### （五）学习评价评价

深入贯彻《深化新时代教育评价改革总体方案》，严格落实培养目标和培养规格要求，坚持科学有效，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价，充分利用信息技术，开展学生学习情况全过程纵向评价、德智体美劳全要素横向评价。

参照企业实际要求、岗位知识技能和素质要求、专业对应1+X技能等级的考核标准，根据人才培养方案的能力指标，在专业教学团队的指导下，充分利用我校信息化平台，构建以信息化技术（如职教云等）为支撑、以“知识和能力相印证；过程与结果相结合”的学习考核评价体系。

评价体系充分体现主体的多元化和评价形式的多样化，体现专业必备“知识点、技能点”掌握情况、人才培养规格标准在在评价中的主导地位；体现各

课程在评价上的特殊性；采用形成性评价与终结性评价相结合的方式，注重形成性评价对学生发展的作用；既关注结果更关注过程，使对学习过程和结果的评价达到和谐统一，注重评价结果对教学效果的反馈作用；注意处理教学与评价的关系；各级别的评价以课程的培养规格指标为依据。

## （六）质量管理

1. 学校和二级学院已建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，具有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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案和资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 根据学校教学质量管理体系要求，学院各部门，特别是教务处、质量管理办和二级学院均具有完善的教学管理机制和制度。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，每年评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业群建设委员会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。

## （七）教学改革

### 1. 三全育人与课程思政

时刻牢记“立德树人”的根本任务，积极实施“三全育人”教育体系，通过强化教学团队，优化育人环境，实现酒店管理与数字化运营专业学生思想政治教育与技术技能培养融合统一。

充分利用信息技术平台（如学习强国 APP）、职教云、课程思政教学竞赛和教学管理强化，在课堂讲授和实践教学中坚持政治性和学理性相统一、价值性和知识性相统一、工匠精神和技能养成相统一，在授课时尽可能与学生现实需要和本身专业相结合，将理论的阐释和价值观的引导寓于知识传授和技能训练之中，与专业学习密切结合。

除思政课程外，将课程思政贯穿于酒店管理与数字化运营专业（技能）课程的全过程，从教学理念、课程备课、教学设计、课程实施和课程考核，推动

思政元素和思政理念与各类课程的有机融合。系统挖掘专业的课程思政元素，做到层次丰富、体系完整、落实到课程。酒店管理与数字化运营专业的课程思政元素挖掘和融入详见表 13。



表 13 酒店管理与数字化运营专业课程思政元素矩阵图

课程类别	课程名称	基本思政元素										职业思政元素													
		以人为本	实事求是	辩证思维	政治意识	爱国主义	改革创新	理想信念	勤劳奉献	终身学习	珍爱生命	遵纪守法	爱岗敬业	诚实守信	办事公道	热情服务	奉献社会	团结协作	严谨务实	崇尚科学	环保意识	质量意识	安全意识	规范意识	责任意识
公共课程	军事理论	○	○	○	●	●		●	●	○	●	●					●			○					●
	军事技能	○	○	○	●	●		●	●	○	●	●					●			○					●
	体育	○	○			●	●	○		●	○			●		○	●	○	○				●	●	○
	生涯规划与就业指导		○	●	●	●	●	●	○	●	○	●	●					●	○	○	○				○
	大学生创新创业教育		○	●	●	●	●	●	○	●	○	●	○	●					●	○	○	○			○
	心理健康与调适	●	○	●	○	●		●	○	○	●	○					●	●		○					
	大学英语	○		●	●	●	○	●	●	●	○	●	●	●			●			●	●				●
	计算机应用基础	○	●	●	○	●	●	○	○	○	○	●	●	○	●	●	○	○	○	○	●	●	●	○	
	劳动教育	●	○	●	●	●	○	○	●	●		○	●	●	○	○	●	●	○				●		○
	安全教育	●	○	●	●	●	○	●	●	○	●	●					○	●	○	●			●		○
防艾滋病教育																									
专业基础课	管理学基础	●	○	●	○	●		●	○	○	●		●	●	●		○	●	●	○		○		●	●
	旅游职业礼仪	●	○	●	●	●	○	○	●	●		○	●	●	○	○	●	●	○				●		○
	酒店英语	○		●	●	●	○	●	●	●	○	●	●	●		●			●	●					●
	服务心理学	●	○	●			○	○	●	●		○	●	●	○	○			○	○					○
	国际接待业概论	●	○	●	○				○				●	●	●	●	○	●	●	○	○	○		●	●
专业核心课程	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	●	○	○	○	●	○	○	●	●		○	●	●	○	●	●	●	○					●	●
	酒店人力资源管理	●			○		○	○	●	●		○	●	●	●		●	●	●	○				○	●
	鸡尾酒调制	○		●			●		●			●		●		○			○		●	○	○	○	○
	茶艺	○		●			●		●			●		●		○			○		●	○	○	○	○
专业	酒店收益管理		○	●	●	●	●	●	○	●	○	●	●	●			●	●	○	○	○		●	○	

课程类别	课程名称	基本思政元素										职业思政元素													
		以人为本	实事求是	辩证思维	政治意识	爱国主义	改革创新	理想信念	勤劳奉献	终身学习	珍爱生命	遵纪守法	爱岗敬业	诚实守信	办事公道	热情服务	奉献社会	团结协作	严谨务实	崇尚科学	环保意识	质量意识	安全意识	规范意识	责任意识
拓展课程	宴会设计与管理	●	○	○	○	●	○	○	●	●		○	●	●	○	●	●	●	○					●	●
	咖啡制作	○		●			●		●			●		●		○			○		●	○	○	○	○
	酒店数字化营销	●	●	●	○		●	○		●		○		●	●		●		●	○				○	●

注：1.●表示与课程思政元素相关性高，○表示相关性一般，不填写表示无相关性。

2.课程类别包括：公共基础课程和专业（技能）课程两大类

（说明：各元素可以根据专业特点自行设定）

## **2. 专业特色改革**

以智慧职教、超星学习通等现代信息技术为载体，构建产教融合专业课程体系的现代学徒制教学模式。以实训项目为载体，推进理实一体化教学方法的改进。

学有规律，教无定法。本专业的课堂具有多元的特点，教学方法采用“引导+互动”，教学团队（学校教师和企业员工）和学生的对应；教学场所由教室可变为工作室、企业工地（生产场所）等；课堂教学设计和时间安排分为整体和个体，整体教学由学校完成，个体教学由企业和个人完成。“引导”是整体把握，目标是培养学生的完成（职业）能力；“互动”是思维训练，目标是培养学生创新能力。

## **3. 劳动教育**

构建全方位的劳动教育体系，各部门协同打造“光荣劳动、安全劳动、高效劳动”的整体学习氛围，把劳动教育的核心要素和理念融进课堂、融进生活、融进学生思维，实训实习类课程如岗位实习、餐饮服务技能实训、酒店信息技术综合实训等课程，将劳动成效作为课程考核要素之一。

## 九、课程考核与毕业要求

### （一）课程考核方式、方法与成绩评定

1. **必修课、选修课和实践性教学环节，都要进行考核。**课程考核要重视理论与实践相结合，考核采用考试或考查方式，考试通常采用闭卷形式，对于教学内容以技能学习为主（占50%以上）、独立设置的实践课、综合实训课，可采用半开半闭卷的形式考核，即理论知识的考核采用闭卷形式，技能考核采用开卷形式。考查可采用灵活多样的形式（如开卷、半开卷、现场操作考核等）。鼓励引进企业、用人单位参与学生学习成绩的评定。

2. **课程成绩考核评定。**要根据学生上课学习纪律、参与课堂讨论和回答问题、完成作业和实习见习报告、测验与课程论文和期末考核等进行综合评定。公共必修课和公共选修课的成绩，期考占70%，平时占30%；专业课的成绩，分理论考试成绩、技能操作考试成绩和平时成绩三个部分，其中理论考试成绩占40%，技能操作考试成绩占40%，平时表现占20%。

3. 逐步建立专业课程试题库（试卷库），实行考教分离。

### （二）学生毕业要求

#### 1. 学分要求

表14 毕业学分基本要求表

课程学分	理论课	必修课学分	39+24+15
		选修课学分	11+13
	实践课	毕业设计 & 岗位实习学分	4+24
		创新实践学分	2+4
合计			140

#### 2. 毕业要求

学生毕业须符合下列培养成果描述：

1. 爱国爱党、理解、认同和践行社会主义核心价值观、两个维护、四个自信，遵守酒店管理与数字化运营行业职业规范、具有良好职业

修养和人文素质，理解并践行工匠精神。

2. 能使用现代化和信息化工具，了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识，能够完成酒店前厅接待、客户关系处理、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理，实现自身价值和作用。

3. 能够利用酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术，树立创新意识，能创造性地开展工作，培养个性化服务的系统性思维模式，分析解决常见的技术和管理问题。

4. 具备良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识，掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及相应的实操技能和劳动平等、劳动光荣思想。能够主动学习和掌握行业领域内的新技术新工艺新方法新材料，建立并保持终身学习、持续学习习惯。

## **十、附录**

### 附件 3

## **酒单管理与数字化运营专业人才需求与专**

# 业改革调研报告

## 一、调研目的与对象

### （一）调研目的

为了更好地提高人才培养质量、优化专业建设，使本专业培养目标更加贴近社会生产实际，我系进行了酒店及与酒店相关行业的人才需求调研活动。提供调研，可以及时地了解社会、行业以及企业对酒店管理与数字化运营专业人才知识、能力和素质的要求的变化趋势，进而掌握市场需求信息，并以此为据调整酒店管理与数字化运营专业的课程设置、专业人才培养目标和模式，优化专业建设方案，使本专业能更好的适应社会和市场的需求，培养出具有德智体美等方面全面发展的高素质技能型专门人才。

### （二）调研对象

酒店行业、与酒店相关行业、酒店管理与数字化运营专业毕业生、各类招聘会。

## 二、调研方法与内容

### （一）调研方法

面对不同的调研对象，采用不同的调研方式，具体有：访谈、座谈、走访、问卷、实地观察、文献检索、网站查阅等。

### （三）调研内容

国内、广西酒店行业最新发展现状；酒店行业当前从业人员现状以及职业要求；酒店人才需求特点及发展趋势；广西高职院校酒店专业设置情况；酒店专业学生需要的知识和技能；企业用人单位对酒店专业毕业生的要求和意见等。

## 三、调研分析

### （一）全国与地方(广西地区)行业发展现状与趋势

#### 1. 全国酒店行业发展现状分析

##### （1）酒店数量及规模

根据国家统计局 (<http://www.cnta.gov.cn/>) 统计数据：截止 2016 年年底全国纳入星级饭店统计管理系统的星级饭店共计 11685 家，其中有 9861 家完成了 2016 年财务状况表的填报，并通过省级旅游行政管理部门审核。9861 家星级饭店财务数据显示：

——全国 9861 家星级饭店，拥有客房 142.0 万间，床位 248.3 万张；拥有

固定资产原值 5174.5 亿元；实现营业收入总额 2027.3 亿元；上缴营业税金 66.9 亿元；全年平均客房出租率为 54.7%。

——在 9861 家星级饭店中：五星级饭店 800 家，四星级饭店 2363 家，三星级饭店 4856 家，二星级饭店 1771 家，一星级饭店 71 家。

——全国 2254 家国有星级饭店，2016 年共实现营业收入 483.7 亿元，上缴营业税 13.1 亿元。

——全国外商和港澳台投资兴建的 379 家星级饭店，全年共实现营业收入 246.2 亿元；上缴营业税 6.3 亿元。（2）全国酒店行业发展现状分析

### （2）全国酒店分布情况分析

城市化及市场竞争压力进一步推动酒店向二三线城市布局，全国性市场基本形成，但区域发展水平不平衡。

以北京、上海、广州深圳为主导的一线城市酒店业绩指标在 2012 年都实现了显著的增长，二线城市业绩指标涨幅则趋于平缓。过度供给仍然是中国大多数酒店市场所面临的问题。

### （3）酒店需求情况分析

根据国家统计局统计数据：2017 年 1-4 月，我国内地酒店市场供给增长 3%，较 2016 年全年 3.9% 的供给增速回落 0.9 个百分点。从需求端来看，2017 年 1-4 月，我国内地酒店市场需求同比增长 8.1%，较 2016 年全年的 6.7% 的需求增速上升 1.4 个百分点。由此可见，我国内地酒店市供给增速放缓，而需求增速加快，供给过剩局面改善。此外，从我国有限服务连锁酒店（包括经济型酒店和中端酒店）市场来看，2016 年的供给增速也出现明显放缓。2016 年，我国共有有限服务连锁酒店 24150 家，同比增长 12.42%，增速较 2015 年放缓 18.76 个百分点；我国共有有限服务连锁酒店客房 213.47 万间，同比增长 8.41%，增速较 2015 年下降 20.94 个百分点。

## （二）企业调研分析

从调研结果分析，当前我国旅游酒店较传统经营模式有了很大的变化，经总结提升，比较突出的表现在：

### 1. 从事酒店业的人员的素质将会越来越高

酒店行业属于服务行业，随着时代的发展，人们越来越注重生活的质量，人们在出游时更愿意自己入住的酒店可以给自己一种家的感觉，这也就对服务人员的素质有了更高的要求。同时，随着经济全球化的发展，中国的旅游业达到了前所未有的鼎盛时期，这也意味着我们的从业人员更应提高自己的素质，丰富自己的文化素质。

### 2. 连锁型酒店已逐步成为市场主体

随着社会的发展以及人口的变化,快捷连锁型酒店已经在逐渐超过了星级酒店在中国所占的市场份额。连锁型酒店的顾客主要锁定在中小企业商务人士、休闲及自助游客。

### 3. 网上预订和电子支付将成为主要方式

现在的互联网已经慢慢和我们的生活融为一体,它已经成为我们不可或缺的一环,所以,随着互联网的发展,网上支付成为新一代的酒店预订和支付的主流。

### 4. 智慧酒店大显身手

中国酒店开始出现机器人,而完全意义上的酒店自助入住也可得以实现。智慧酒店在降低人工成本、节能降耗等方面大显身手。

## (三) 广西高职院校酒店管理与数字化运营专业设置情况

### 1. 基本情况分析

根据广西八桂职教网数据,广西现有 41 所高职院校,其中有 23 所高职院校开设了酒店管理与数字化运营专业,每年约有 1000 多名该专业的毕业生,远远不能满足广西酒店市场的需求。更重要的是酒店管理与数字化运营专业教育存在着诸如专业设置、培养目标、专业培养方案与酒店人才要求不相符等问题,使得酒店管理与数字化运营专业毕业生一定程度上存在学非所用、用非所长、实践能力差等现象。如何提高酒店管理与数字化运营的专业教育质量,培养出社会真正需求的专业人才,是摆在高职教育面前的难题。

### 2. 专业设置建议

在对广西高职院校设置酒店管理与数字化运营专业的调研中,我们发现,有些高职院校专业课程设置非常合理,人才培养质量高,有许多值得我们借鉴的地方,综合他们的成功经验,我们总结出:

#### (1) 确定适合酒店人才需求的培养目标,设置教学模式。

酒店管理与数字化运营专业建设的培养目标,应围绕酒店经营管理服务的基本理论、实际的操作技能,以及酒店管理与数字化运营人才的职业素质,培养能够适应现代酒店业发展所需要的各种技术应用性人才。在教学模式上酒店管理与数字化运营专业应注重加强企业实践模式教学,引进现代先进的职业教育人才培养模式,以更好地实现专业培养目标,比如:采用“2+1”教学模式,深入开展校企合作,积极探索“现代学徒”人才培养模式等。

#### (2) 建立以职业能力为核心的课程体系。

高职酒店管理与数字化运营专业校内课程应以五大模块为核心,即公共基础课、专业基础课、专业技能课、职业技能训练课、综合素质培养课。其中,公共基础课主要培养学生的基本素质,开设思想道德、实用英语、体育等课程;专业基础课主要培养学生掌握酒店相关学科的基础理论知识,开设酒店服务心理学、



酒店情景英语、旅游学概论、旅游酒店法律法规等课程；专业技能课与职业技能训练课主要培养学生掌握酒店行业操作技能，开设酒店前厅服务与管理、酒店客房服务与管理、酒店礼仪、酒店营销实务、酒店后台管理实务、中餐知识与实务、西餐知识与实务、酒店培训实务、酒吧管理与调酒等课程；综合素质培养课主要培养学生的综合服务意识与人文修养，开设实用人际沟通技巧、中外民俗与文化、酒店外语口语、应用文写作、插花艺术、茶艺与茶道等课程。

### （3）强化实践环节

酒店行业是服务性行业，其从业者为消费者提供的是面对面服务，服务质量直接作用于消费者，并影响到企业的长远发展。因此，要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。这些都要求有很强的专业实践性，所以酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。这些实际操作体现在每一个岗位上，从酒店服务与管理到酒店礼仪规范，从前厅管理到客房管理，从餐饮管理到康乐管理等，这些操作是对食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理、会展概论、计算机应用、语言训练等方面的训练并掌握操作要领。

## （四）酒店管理与数字化运营专业学生需要的知识和技能

### 1. 酒店管理与数字化运营专业学生知识要求

- ①一定的人文社会科学知识；
- ②本专业必备的自然科学基础知识；
- ③必备的英语、计算机及其应用的基础知识；
- ④本专业必备的政治学、管理学、金融学的基本知识；
- ⑤本专业必需的旅游概论、酒店管理与数字化运营、饭店营销、服务礼仪、中外饮食文化、营养与配餐、前厅管理与服务、客房管理与服务、餐饮运营与管理、宴会设计、酒店英语、调酒、茶艺等知识；
- ⑥人力资源管理、企业战略管理知识；
- ⑦一定的行政、经济法律知识。

### 2. 酒店管理与数字化运营专业学生技能要求

- ①饭店督导层的管理服务技能；
- ②各种服务礼仪规范，礼仪化妆技巧；
- ③基本的饭店营销策划技巧；
- ④基本的旅游资源分析技能、导游服务技能；
- ⑤各类人群基本的食谱设计能力，掌握平衡膳食技巧；
- ⑥掌握酒店前厅、客房、餐饮等业务服务技能；
- ⑦较高水平的调酒及茶艺操作技能；
- ⑧各类宴会设计的方案制作、场景设计、台面设计、菜单设计、宴会组织及

检查、管理、总结分析等；

⑨掌握基本的酒店英语的听说读写能力。

### （五）职业资格认定

为降低制度性交易成本、推进供给侧改革，也是为大中专毕业生就业创业和去产能中人员转岗创造便利条件，自2013年以来，国务院分7批审议通过取消的国务院部门职业资格许可和认定事项共434项，其中专业技术人员职业资格154项、技能人员职业资格280项。至此，国务院部门设置的职业资格许可和认定事项已取消70%以上。

原酒店管理与数字化运营专业职业资格认定包括通过酒店管理与数字化运营师、前厅服务员、餐饮服务员、客房服务员、茶艺师、调酒师等职业资格证书考试，但这些职业资格证书抬高了行业入职门槛，都在被取消之列。因此，酒店管理与数字化运营专业职业资格认定主要包括：

1. 具有良好的职业道德；
2. 有较强的服务意识；
3. 有一定的岗位技能和服务能力；
4. 敬岗爱业；
5. 有一较为全面的礼仪服务能力；
6. 良好的形象。

### （六）酒店管理与数字化运营专业就业方向

1. 旅游酒店基层管理及前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务工作；
2. 大型酒吧服务及调酒师；
3. 大型茶馆服务及茶艺师；
4. 旅行社、旅游公司管理及服务工作；
5. 办公室行政文员、人力资源管理等；
6. 酒店营销、公关策划；
7. 国际会展管理、策划及服务；
8. 商业礼仪管理、服务。

### （七）相关岗位和岗位要求

专业岗位	岗位要求
酒店服务员	热情周到的礼貌礼节、大方得体的仪容仪表、规范的仪态、周到的礼貌用语、较强的服务意识、良好的服务态度、过硬的岗位服务技能（前厅、餐饮、客房、康乐等专业服务技能）、全面的从业知识、良好的服务能力。
酒店督导	良好的管理（计划、组织、协调、控制、领导、创新）

	能力、过硬的管理岗位操作技能、良好的人际关系处理能力、一定的宏观管理技能、良好的个人素质及自我管理能力。
调酒师	酒水分类及识别能力、六大基酒的识别及服务能力、配制酒的识别和服务、酒吧接待服务能力、鸡尾酒调制创新能力、酒吧日常管理能力、鸡尾酒会策划管理能力、鸡尾酒成本控制核算能力、酒吧设备管理使用能力。
茶艺师	选茶、择水、备具、冲泡等操作能力，优雅娴熟的操作动作，良好的语言表达能力，出色的茶叶评审能力、良好的沟通交流能力，出色的美学鉴赏能力，优秀的产品推介能力。
礼仪服务	较强的亲和力、敏锐的观察力、良好的记忆能力、驾驭自如的语言能力、全面扎实的礼仪知识、过硬规范的礼仪操作、良好的合作精神。
旅游服务	较强的组织协调能力、良好的语言表达能力、灵活的应变能力、全面的旅游知识、及时处理旅游突发事故能力。

## （八）企业用人单位对酒店管理与数字化运营专业毕业生的要求和意见

从我们调研的结果来看，旅游酒店对在选拔人才方面提出了良好的建议和要求，具体有：

### 1. 良好的职业道德

几乎所有的旅游酒店最看重的是员工的职业道德。在竞争激烈的市场环境下，从业人员的职业道德直接影响着酒店的声誉，加上现代社会信息技术的发展带来的信息传播的方便、迅捷，任何有关酒店声誉的信息，特别是负面的信息都可能在一夜之间传遍全世界，从而给酒店的经营带来极大的影响。前些年这一需求还不太突出，但近年来，企业对职业道德的认可占有越来越大的比重。在调研的所有岗位技能中，对职业道德提出明确要求占 74.38%，尤其是一些新兴的高星级酒店，这个比例更高达 78%。

### 2. 良好的沟通能力

在调查的所有岗位要求中，有 65.29% 的岗位提出此要求，旅游酒店要应付来来往往、各行各业的客人，不同生活习惯的客人需求具有多变性和随机性，沟通能力、应变能力也就显得尤为重要，这使酒店服务比一般的服务行业难度更高。

### 3. 良好的人际关系和形象礼仪

该项能力要求占调查岗位比例 61.16%。人际关系不仅在企业内部员工之间产生影响，也会直接对客人的服务质量产生影响，尤其是在处理各种矛盾时，良好的人际关系可以产生奇妙的甚至是立竿见影的效果。酒店的业务主要是接待各种各样的客人，因此，酒店对员工个人形象普遍比较重视，尤其是直接面对客人的员工。在不少酒店，仪小姐大行其道充分说明形象和气质在服务业和重要性。

#### 4. 良好的电脑操作基础和营销意识

现在各大星级酒店普遍使用酒店管理与数字化运营信息系统(如 Fidelio、Opera 等)来进行基本的管理，相关文件处理也都要求在电脑和网络上直接操作，因此，要求员工掌握计算机操作的基础知识。由于现在电脑操作都是各类学校的必修课，现在的毕业生都具备电脑操作的能力，因此，对这一能力的强调，较前几年有所降低。酒店中的每个员工在工作过程中，特别是对人住的客人的接待中，都代表着企业进行着某种营销活动。营销能力对于企业的生存和发展具有实质意义，而保证企业营销活动开展的有效性和普遍性，是每个员工的义务和责任。因此，在市场竞争非常激烈的状况下，酒店企业都有强调员工的营销意识。

#### 5. 流利的英语口语表达能力

占调研岗位的 33%；这一点相对前几年有所降低，尤其是近几年国内游客不断增加，以前的主要客源国，即传统的发达国家近年由于金融危机的影响，外国游客呈减少趋势。但在一些高星级涉外酒店，外籍客人的比例仍然可以达到 70%以上，这类企业都要求员工能够用英语提供服务。

#### 6. 写作能力和行政管理能力

各占 19.01%和 14.88%；个别岗位则提出了对财务管理的能力需求，占 9.09%。

### 四、调研结论

#### (一) 行业企业人才需求程度

据世界酒店组织预测，到 2020 年，中国将成为世界上酒店业发展第一的大国，由此，社会对酒店专业人才需求也在不断变化，根据调查反映，酒店管理与数字化运营专业的人才需求现状及未来需求趋势如下：

调查表明，酒店企业岗位管理类人才高级管理类别的需求占 10%，中级管理类别的需求占 20%，初级管理类别的需求占 70%，操作岗位高级操作员工占 75%，中级占 20%，初级占 5%，营销人才高级占 50%，中级占 40%，初级占 10%，总的来说，目前酒店企业人才需求已经呈现出一定的特点，管理型人才的需求量日益增大，高级技能型人才的需求量也越来越大，随着酒店企业竞争的加剧，营销部门在企业中的地位也越来越受到重视，营销型人才的需求量也在逐渐增加，针对此情况，酒店管理与数字化运营专业高职教育应立足企业需要，以培养高级技能

型人才为基础，同时注重提高学生的理论水平，不仅仅局限于取得行业从业资格证书，也要横向拓展学生的其他技能。

因此，酒店行业企业人才需求程度越来越高，这不仅体现在数量上，更是在质量上，并且这一需求程度在呈现一年比一年更紧迫。

## （二）就业领域、就业岗位的相对稳定性

应届毕业生可从事以下工作：各类高星级酒店的餐厅服务人员、前厅接待人员、预订人员、客房服务人员及康体娱乐部门人员等；各类酒店、饭店、宾馆楼层管理、大堂管理、咨询、会展等工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事市场调查、情报、信息服务等工作各类旅游公司，旅游管理部门工作人员。

## （三）行业企业对专业人才培养的需求和预期

酒店专业注重学生综合素质的培养，主要学习财经与商贸系基础知识、酒店管理与数字化运营基本理论知识、前厅管理、客房管理、餐厅管理、酒吧管理、导游管理、食品营养学等，重点专业突出服务技能培训。学生在校学习期间，将接受酒店的前台、餐厅和客房等多方面的技能训练。

酒店企业对学生的要求越来越高主要体现在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生处理问题的灵活能力方面、学生接受新知识的能力方面及学生的承受能力等都提出了更高的要求。

总之，在酒店发展不断成长的今天，酒店企业对人才的需求从数量上是不断增加的，对人才需求质量上的要求也越来越高，这不仅是行业健康有序发展的要求，也是与世界接轨的需要，学校要与企业联系，根据市场需求，有针对性的培养符合市场需要的专业型人才。

## （四）行业企业对就业人员能力的要求、职业资格证书的要求 能力要求：

- 1、具有诚信、坚毅的品格和敬业、负责的职业道德与团队协作精神；
- 2、具有较高的专业基础知识和自学能力、进取创新意识；
- 3、掌握现代服务理念，了解现代服务业发展趋势；
- 4、熟悉酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门的业务知识；
- 5、熟悉我国酒店业发展的方针、政策和法规；
- 6、掌握酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、会展等管理与基本服务技能；
- 7、具有较强的计算机操作、中英文表达能力及对于突发事件的处理能力等。

## 职业资格证书要求：

茶艺师、调酒师、人力资源管理师、助理经理管理师。

## （五）专业人才培养目标定位、培养规格要求

### 1、人才培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理与数字化运营、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游行业现状并且具备基本旅游服务技能和酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

### 2、人才培养规格

本专业学生主要学习酒店管理与数字化运营方面的基本理论知识，进行酒店行业基层服务操作技能的基本训练，具有酒店行业基层管理和服务的的基本知识和能力：熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能；熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能；熟悉市场调查和公关策划的工作方法，掌握酒店公共关系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能；具备一定的英语读写、听说能力，在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书；具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达技巧；具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作，在校期间通过国家一级计算机水平考试；具有较强的创新意识和自我拓展能力。

## （六）专业发展前景

酒店管理与数字化运营，是全球十大热门行业之一，高级酒店管理与数字化运营人才在全球都是一直很紧缺的。在国际人才市场上，酒店管理与数字化运营人才出现了供不应求的局面。

全世界已有 17 个国际酒店管理与数字化运营集团在上海投资或管理星级酒店，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际酒店管理与数字化运营人才。

酒店行业一直以来是职场被忽略的“宝藏”。在职业规划意识为先的理性回归下，一些发展前景好、潜力大、薪资高的行业尤其受到家长、学生的关注。其中酒店行业尤被认为是职场上尚未被充分挖掘的“宝藏”。

### 1、行业容量大

作为全球十大热门行业之一，酒店管理与数字化运营专业在国际上一直属于就业热点。随着 2008 北京奥运会、2010 上海世博会、2010 年广州亚运会和越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对酒店管理与数字化运营专才的需求也日

益增大。

近几年，来自全球各个知名品牌的酒店集团纷纷瞄准了中国市场，并大力投资和加盟，导致行业内的高级专业人才形成了供不应求的局势。据国家旅游局统计，世界上每一分钟都有一个旅游酒店业的职位产生。

## 2、中高级人才匮乏

从行业特性来看，酒店业尤其需要那些专业度高、综合能力强的中高级人才。学院表示，那些语言能力强、具备全球化视野、接受过全球最先进的培训、有实战经验的人才将尤其受到酒店的青睐。

## 3、重视资历和持续发展

酒店管理与数字化运营行业不是一些家长认为的“吃青春饭”的行业。这一行业没有年龄、性别的限制，相反也是个越老越吃香，可以终身为之服务的行业。因为随着资历的增加，与人打交道的经验就越丰富，处理事情的能力也越强。

# 五、本专业教学改革建议及建设思路

（一）酒店管理与数字化运营专业人才培养目标和培养规格的建议及建设思路

## 1. 酒店管理与数字化运营专业人才培养目标的建议

根据调研结果，本专业应培养能适应现代酒店业、餐饮业、会所、会展业、交通服务业等领域第一线需要，具有良好的职业道德，掌握酒店管理与数字化运营的基本知识，的德、智、体、美等方面全面发展的高素质技能型人才。

## 2. 酒店管理与数字化运营专业人才培养规格的建议

### （1）素质结构和要求

有正确的思想政治素质有正确的人生观、价值观、道德观和法制观；具有良好的服务意识与服务心态以及具有爱岗敬业、吃苦耐劳、诚实守信、奉献社会的职业素质；具有较为宽阔的视野，文理交融，具有一定的科学思维和科学精神，具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观点、较强的人文素养与科学素质；养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，具有坚忍不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质等身心素质。

### （2）知识结构与要求

掌握一定的人文社会科学知识；掌握本专业必备的自然科学基础知识；掌握必备的英语、计算机及其应用的基础知识；掌握本专业必备的经济、管理学、金融学的基本知识；掌握本专业必需的知识；掌握人力资源管理、企业战略管理

知识；掌握一定的基础会计、经济法律知识。

### （3）能力结构与要求

具有英语、计算机应用能力；具有酒店岗位服务能力，掌握酒店各大职能部门的基本服务流程；具有酒店督导管理能力，具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力；具有酒店营销公关能力，具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能；酒店人际沟通能力，具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语、普通话和对客服务，能恰当处理客我关系和日常酒店人际关系等；具有酒店行政文秘能力，掌握常用酒店中英文文书写作、文档管理、会议准备、办公电脑应用和部门间协作要求。

## （二）酒店管理与数字化运营专业课程设思路

根据专业培养目标和人才培养规格构建课程类型和体系，由公共必修课、专业必修课（含专业理论课和专业技能课）和专业拓展课（含公共选修课和专业选修课）三大类构成。同时，通过对专业岗位工作的主要职责、工作任务、工作流程、工作对象、工作方法、所需的知识与能力等方面的分析，明确岗位职业能力，进行能力的组合或分解，以工作过程为参照系，基于认知规律和职业成长规律，构建专业主要课程。

## （三）酒店管理与数字化运营专业教学模式建议

对于公共基础课，主要采用教学一体化、实例式教学模式；对于专业基础课，主要采用实例式教学模式、探究型教学模式、合作学习模式、自学——辅导教学模式；对于专业理论课，主要采用实例式教学模式、探究型教学模式、合作学习模式、自学——辅导式教学模式；对于专业技能课，主要采用教学做一体化教学模式。

## （四）酒店管理与数字化运营专业师资与教学条件配套建议及建设思路

### 1、专业师资建设思路

应有一名中级或硕士以上专业教师作为专业带头人，负责专业建设工作。此外，应有专业教师 4 人以上，生师比不大于 20：1；专业教师均要有本科以上学历，硕士研究生学历不低于 30%；70%以上的专业教师具有中级以上职称；兼职教师比例不超过 30%，兼职教师应具有 3 年以上酒店管理与数字化运营及相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验。

### 2、教学条件配套建设思路



(1) 校内实训基地：校内酒店管理与数字化运营实训中心分设六个实训室：餐饮服务实训室、客房服务实训室、茶艺茶道实训室（拟建）、酒吧服务与酒店实训（拟建）、插花艺术实训室（拟建）、前厅实训室（拟建）。实训室应根据各实训的特点进行有针对性的艺术装修，需配备多媒体设备及全面先进的硬件设施，全面的专业耗材用品，以保证酒店管理与数字化运营专业理实一体化教学的需要。

(2) 校外实训基地：酒店管理与数字化运营专业紧密合作的校外实训基地，校外实训基地主要保证管理专业学期间短期弹性实训需要。同时，专门制定与实施校外实训教学计划、学生实训辅导监控制度，以保证学生实习率达到 100%。

(3) 教学资源建设（教材与课程网站等的建设）：酒店管理与数字化运营专业标准、课程标准、教材、电子课件（讲义）、习题库、试题库、案例素材库、教学素材资料包、酒店服务业务操作流程教学录像及技能演示录像、酒店服务职业资格证书考试大纲及模拟习题等。