酒店管理与数字化运营专业
人才培养方案

目 录

1. 培养目标 1
2. 职业岗位、典型工作任务及职业能力分析 1
3. 人才培养规格 2
3.1 知识结构 2
3.2 能力结构 4
3.3 素质结构 4
4. 课程体系与核心课程 5
4.1 课程体系的架构与说明 5
4.2 专业核心课程描述 6
5. 专业教学进程安排及说明 7
5.1 酒店管理与数字化运营专业教学进程安排 7
5.2 实践教学安排 10
5.3 分类学时学分统计表 12
5.4 各学期教学环节总体安排表 12
6. 毕业要求 13
6.1 成绩及学分规定 13
6.2 证书规定 13
7. 专业办学基本条件和教学要求 13
7.1 专业教学团队 13
7.2 教学设施 13
7.3 教学评价、考核 14

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

专业名称 酒店管理与数字化运营专业

专业代码 540106

招生对象 普通高中毕业生/三校生（职高、中专、技校毕业生）

学制与学历 三年 高职

1. 培养目标

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、良好的职业道德和工匠精神、较强的就业创业能力，具有支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，掌握酒店管理专业知识和数字化运营技能，主要面向高星级酒店、邮轮、高端餐饮连锁企业的对客服务、领班、主管、经理等岗位，掌握酒店专业知识前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理，具备国际视野、管理能力、服务意识、人际沟通能力，能够从事前厅、客房、餐饮的对客服务、基层管理、人力资源、新媒体营销等岗位，掌握现代精准服务，能数字化运营，善于智慧化管理的复合型技术技能人才。

2. 职业岗位、典型工作任务及职业能力分析

职业岗位、典型工作任务及职业能力分析一览表

<table>
<tr><th colspan="2">就业岗位</th><th>职业方向</th><th>必备职业能力</th></tr>
<tr><td rowspan="4">初始就业岗位</td><td>前厅服务员</td><td>依据职业标准面向客人熟练提供前厅预订、接待、礼宾、登记、问询、收银、宾客档案管理等服务</td><td rowspan="4">1.酒店礼仪
2.中西餐宴会摆台与设计
3.餐饮标准化服务
4.前厅与客房标准化服务</td></tr>
<tr><td>餐厅服务员</td><td>依据职业标准熟练为旅客提供中西餐就餐服务，按照宴会接待规格进行会议期间服务工作</td></tr>
<tr><td>客房服务员</td><td>依据职业标准提供客房预订、清洁、行政楼层、洗衣等房务服务</td></tr>
<tr><td>大堂吧服务员</td><td>能够按照宾客要求提供酒水、饮料服务</td></tr>
</table>

就业岗位		职业方向	必备职业能力
发展就业岗位	前厅部领班、主管	依据职业标准进行前厅面客服务管理工作	1.中西餐宴会摆台与设计及相关员工管理 2.餐饮标准化服务及相关员工管理 3.前厅与客房标准化服务及相关员工管理
	餐饮部领班、主管	依据客源市场细分及酒店运营情况进行中西餐宴会服务及菜单设计等	
	房务部领班、主管	能够提供个性化房务服务，熟练掌握房态	
	康乐部	能熟练按程序接待健身、KTV 等客人，灵活处理突发事件	
拓展就业岗位	酒店营销部	依据市场需求结合酒店运营情况，进行酒店产品销售	1.酒店市场营销技校及策划 2.酒店员工培训及招聘
	酒店人力资源部	酒店工作人员的招聘及岗位调度配备	
	高级餐厅	从事餐饮精细化服务	

3. 人才培养规格

3.1 知识结构

酒店管理与数字化运营专业知识结构

类别	名称	描述	备注
基本知识	政治理论基本知识	理解党在社会主义初级阶段的基本路线、基本纲领和基本要求，把握建设中国特色社会主义的总依据、总任务和总布局。	
	体育锻炼基本知识	掌握体育的基本知识和科学锻炼身体的方法，养成自觉锻炼身体的习惯。	
	计算机应用基本知识	掌握计算机基本操作、常用办公软件	

类别	名称	描述	备注
		使用及常规外设的硬件使用。	
	英语基本知识	掌握日常用语及基本对话必备的词汇、句子及段落。	
	大学美育	具有健康的审美观和审美能力，陶冶高尚的道德情操，提升自我艺术素养。	
	劳动教育	树立正确的劳动观点和劳动态度，热爱劳动和劳动人民，养成劳动习惯的教育。	
专业知识	前厅与客房各岗位知识	掌握前厅与客房各岗位的工作内容及服务标准，理解前厅与客房的岗位设置	
	中餐厅、西餐厅及宴会厅的服务流程	掌握中餐厅、西餐厅及宴会厅的服务流程及操作标准。	
	酒店市场营销策划方法	掌握酒店市场营销策划及方案实施技能，对市场进行准确分析。	
	公文写作的基本规格	掌握公文写作的基本规格和要求	
	酒店英文日常用语	掌握酒店英文日常用语及基本对话必备的词汇、句子及段落。	
	待人接物基本常识	掌握待人接物、为人处世的基本常识。	
综合素质知识	写作知识	掌握酒店公文写作的基本规格和要求。	
	社会学知识	掌握星级酒店待客接物、为人处世的基本常识。	
	人际关系学知识	掌握人与人日常交往的基本礼仪与关系处理。	
	身心健康知识	掌握身体和心理健康所必需的基本知识。	

3.2 能力结构

酒店管理与数字化运营专业能力结构

类别		名称	备注
基础能力		运用中国特色社会主义道路的基本观点和方法分析问题、解决问题。	
		掌握体育锻炼技巧，科学锻炼身体。	
		常用英文的阅读及翻译能力。	
		计算机基本操作及常用软件应用能力	
专业能力	专业基础能力	站姿、坐姿、引导等酒店服务礼仪技能	
		酒店英语会话	
	专业核心能力	中餐宴会摆台及设计	
		西餐宴会摆台及设计	
		酒店前台预订、接待	
		酒店迎宾	
		客房服务	
		总机服务	
	专业拓展能力	酒店市场营销	
		酒店人力资源管理	
		待客接物能力	

3.3 素质结构

酒店管理与数字化运营专业素质结构

类别	名称	备注
思想道德素质	坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度	
	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	
	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	

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	
文化素质	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	
职业素质	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	
	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	

4. 课程体系与核心课程

4.1 课程体系的架构与说明

构建了“平台+模块”课程体系，该体系由通用素质平台、通用素质拓展平台、专业群平台、专业核心模块、专业拓展模块五部分构成。

4.1.1 通用素质平台（公共必修）

主要开设思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、大学英语、计算机文化基础、体育与健康、心理健康教育等课程。

4.1.2 通用素质拓展平台（公共选修）

主要开设公共关系学、管理心理学、应用文写作、国学与人生等课程，由学生根据培养进程和自身需求自主选择。

4.1.3 专业群平台（专业必修）

主要开设普通话、服务礼仪、旅游概论、旅游职业道德、服务心理学、团队建设等课程。

4.1.4 专业核心模块（专业必修）

主要开设酒店管理概论、酒店前厅运营与管理、酒店客房服务与管理、餐饮服务与实训、宴会设计与管理、酒店英语、酒店市场营销、酒水知识与酒吧、酒店人力资源管理等课程。

4.1.5 专业拓展模块（专业限选）

主要开设茶艺、演讲与口才必选等课程。

4.2 专业核心课程描述

4.2.1《酒店管理概论》（4 学分，64 学时）

主要内容：本课程是酒店管理专业的专业核心课程，通过本课程的学习，使学生全面了解酒店业的基本状况，系统掌握酒店管理的基本知识、基本理论、基本原理和科学方法，为进一步学习和研究酒店部门业务管理以及从事与酒店业相关工作提供必要的知识准备。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*60%+平时（课堂、实训）成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

4.2.2《服务礼仪》（4 学分，60 学时）

主要内容：是酒店管理专业职业素养核心课程，通过该课程的学习，使学生熟悉旅游接待服务各环节、各岗位的操作标准，能够养成良好的从业习惯，规范自己的服务行为，达到酒店从业人员良好职业规范的培养目标。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*40%+平时（课堂、实训）成绩*20%+技考成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

4.2.3《酒店前厅运营与管理》（4 学分，64 学时）

主要内容：是酒店管理专业核心课程，使学生初步掌握客房预订、入住登记、前厅服务与客人离店结账服务等前厅对客服务技能。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*40%+平时（课堂、实训）成绩*20%+技考成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

4.2.4《餐饮服务与实训》（4 学分，64 学时）

主要内容：是酒店管理专业核心课程，使学生全面地了解餐饮服务与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，能够处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生服务能力，达到餐厅中级以上服务员资格水平的培养目标。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*40%+平时（课堂、实训）成绩*20%+技考成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

4.2.5《酒水知识与酒吧》（4 学分，64 学时）

主要内容：是酒店管理专业核心课程，通过学习使学生了解中外名酒的基本知识，熟悉酒水服务过程并能灵活应用，全面掌握酒水的进货、保管、领取和销售知识，具备示瓶、调节酒温、开瓶、滗酒、试酒、斟酒、宴会礼仪、添酒等酒

水服务基本技能。达到中级以上服务员资格水平，能胜任酒水部服务和管理工作。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*40%+平时（课堂、实训）成绩*20%+技考成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

4.2.6《酒店英语》（4 学分，64 学时）

主要内容：是酒店管理专业核心课程，通过学习使学生在酒店服务英语的基础上，全面掌握酒店服务的口语技能，真正实现“教学做一体化”。具备从宾客入住到结账的整个流程，范围遍及前台、客房、商务中心、餐饮等部门，解答宾客面对的问题包括与宾客的信件沟通，为宾客解释工作流程、推广与促销技巧、优质服务理念、处理宾客的投诉，给宾客指点迷津等酒店英语会话服务基本技能。达到中级以上服务员资格水平，能胜酒店英语服务和管理工作。

考核方式：课程总成绩=期末考试成绩*40%+平时（课堂、实训）成绩*20%+技考成绩*40%，侧重于学习过程的持续评价。

5. 专业教学进程安排及说明

5.1 酒店管理与数字化运营专业教学进程安排

课程类别		序号	课程名称	学时分配			各学期周学时分配						实践教学	考核方式	学分
				总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六			
							16周	16周	16周	16周	12周	16周			
平台课程	通用素质平台（必修）	1	军事教育	62	32	30	2						A	查	4
		2	思政课程 1	48	32	16	3						A	试	3
		3	中共党史	16	16	0	1								1
		4	思政课程 2	48	28	20		3					A	试	3
		5	思政课程 3	16	16	0		1					A	试	1
		6	大学英语	124	124	0	4	4						试	8
		7	计算机文化基础	64	20	44		4					B	试	4
		8	体育与健康	94	46	48	2	2	2				B	查	6

		9	形势与政策	40	40	0	2/4	2/4	2/4	2/4	2/4			查	2
		10	职业生涯规划与就业指导	32	20	12		2					A	试	2
		11	创新创业教育	32	20	12				2			A	查	2
		12	心理健康教育	30	16	14	2						A	查	2
		13	大学美育	16	12	4			1				A	查	1
		14	劳动教育	32	16	16		2					A	查	2
		15	大学生安全教育	16	16	0	1							查	1
	专业群平台（必修）	12	普通话	64	20	44	4						B	试	4
		13	服务礼仪	64	20	44	4						B	试	4
		14	团队建设	64	0	64			4				C	查	4
	小　　计（A）			862	494	368	23.5	18.5	7.5	2.5	0.5				54
模块课程	通用素质拓展模块(公共选修)			**全院公选课由教务处统一安排，第二、三、四学期开设，至少修 4 学分，共 64 学时。**											
	专业核心模	1	旅游概论	64	32	32	4						B	试	4
		2	服务心理学	64	40	24				4			B	试	4
		3	旅游职业道德	32	16	16			2				B	试	2
		4	酒店管理概	64	32	32	4						B	试	4

	块（必修）		论											
		5	酒店前厅运营与管理	64	32	32		4					B	试	4
		6	餐饮服务与实训	64	20	44		4					B	试	4
		7	宴会设计与管理	64	20	44				4			B	试	4
		8	酒店英语	128	64	64		4	4				B	试	8
		9	酒水知识与酒吧	64	20	44			4				B	试	4
		10	酒店人力资源管理	64	32	32				4			B	试	4
		11	酒店市场营销	64	32	32				4			B	试	4
		12	酒店康乐服务与管理	64	32	32				4			B	试	4
		13	酒店客房服务与管理	64	20	44			4				B		
		14	毕业综合实践（顶岗实习）	480	000	480	000	000	000	000	4 周	16 周	D	查	8
		15	毕业论文/论文设计												4
	专业拓展模块	16	饭店数字化经营与管理	64	32	32			4				B	查	4
		17	茶艺	64	32	32			4				B	查	4
		18	演讲与口才	64	32	32				4			B	查	4
		19	酒店实用美学	72	36	36					6		B	查	6

	（限选）	20	酒店客户关系	72	36	36					6		B	查	6
		21	职业形象设计	48	24	24					4		B	查	4
		22	旅游应用文写作	48	24	24					4		B	查	4
	小　　计（B）			1776	608	1168	8	12	22	24	0				94
合计（A+B）				2638	1102	1536	31.5	30.5	29.5	26.5	20.5				148

5.2 实践教学安排

酒店管理与数字化运营专业实践教学安排

实践教学	课程名称	总学时	实践学时	教学地点	对实践教学的相关说明
理论+实践	计算机	45	15	教室	理论课 2 学时/周，上机实训 2 学时/双周
	普通话	64	44	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	沟通管理与团队共振	64	64	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	旅游概论	64	32	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	服务心理学	64	24	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	旅游职业道德	32	16	教室	理论课 2 学时/单周，上机实训 2 学时/双周
	酒店管理概论	64	32	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店前厅与	64	32	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学

	客房服务与管理				时 2 学时/周
	餐饮服务与管理	64	44	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	宴会设计与管理	64	44	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店英语	128	64	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒水知识与酒吧	64	32	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店人力资源管理	64	32	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店市场营销	64	32	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店康乐服务与管理	64	32	教室，实训室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
教学做一体化	计算机文化基础	64	44	教室，机房	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
	体育与健康	94	48	教室，操场	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/双周
	服务礼仪	64	44	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	团队建设	64	64	教室	理论学时 2 学时/周，实训学时 2 学时/周
	酒店实用美学	72	36	网络	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
	酒店客户关系	72	36	网络	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
	职业形象设	48	24	网络	理论学时 2 学时单/周，实训

	计				学时 2 学时/周
	旅游应用文写作	48	24	网络	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
	茶艺	32	28	教室，实训室	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
	演讲与口才	64	32	教室	理论学时 2 学时单/周，实训学时 2 学时/周
实习	毕业综合实践（顶岗实习）	480	480	校企合作企业，学生自选相关单位	学生在真实的岗位以准员工的身份进行实际业务工作。

5.3 分类学时学分统计表

课程类别	学分	计划学时			
		总学时	理论教学学时	实践教学学时	实践教学比例
公共必修课	42	670	454	216	32.2%
公共选修课	4	64	64	0	0
专业必修课	70	1472	368	1104	75%
专业限选课	32	432	216	216	50%
合计	148	2638	1102	1536	58.2%

5.4 各学期教学环节总体安排表

学期	课堂教学（含课内实践）	整周实践			复习考试	机动	合计（周）	说明：公益劳动 1 周，由各系在第 1-5 学期课外时间安排，在第 5 学期期末完
		军事教育	专业实训	毕业综合实践				
1	16	1			1	1	20	
2	16				2		20	
3	16				2	1	20	
4	16				2		20	

5	12			4	2	2	20	成考核，录入成绩。
6	0			16	2	2	20	
合计				24	11	3	120	

6. 毕业要求

6.1 成绩及学分规定

学生毕业时必修课及限选课成绩全部及格，学分不低于 140 分。

6.2 证书规定

证书考核一览表

序号	证书名称	发证单位	等级	备注
1	计算机考试证书	山东省教育厅	初级	必考
2	普通话证书	山东省教育厅	二级乙等以上	必考
3	茶艺师/美容师	人力资源和社会保障局	中级/高级	选考
4	1+X 现代酒店服务质量管理职业技能等级证书（中级）	华住酒店管理有限公司	中级	选考

7. 专业办学基本条件和教学要求

7.1 专业教学团队

本专业有专任教师 21 名，其中高级职称教师 4 人，占专任教师比例 19%；具有研究生学历或硕士及以上学位的教师 13 人，占专任教师比例 62%；“双师”素质教师 19 人，占专任教师比例 86%。

聘请 5 名行业企业专业人才和能工巧匠担任兼职教师。兼职教师专业背景应与本专业相适应，一般应具有中级以上职称，兼职教师所承担的课时比例不高于该课程总学时的 30%。

7.2 教学设施

7.2.1 校内实训基地

序号	实训室名称	实训项目	主要设备要求（含硬件、软件）
1	礼仪训练室	礼仪实训	形体训练设备
2	中餐实训室	中餐服务技能	中餐台，西餐餐饮，餐具
3	西餐实训室	西餐服务技能	西餐台，西餐餐饮，餐具
4	客房实训室	客房服务技能	床体，客房布草
5	茶艺实训室	茶艺	茶台，茶具

7.2.2 校外实训基地

序号	基地名称	合作单位	主要教学项目
1	**大厦	**大厦	酒店服务实习
2	***酒店	***酒店	酒店服务实习
3	****国际酒店	****国际酒店	酒店服务实习
4	**国际酒店	**国际酒店	酒店服务实习
5	**大酒店	**大酒店	酒店服务实习
6	**国际酒店集团	**国际酒店集团	酒店服务实习

7.3 教学评价、考核

7.3.1 知识考核

依据《**学院教学管理工作规范》进行考试或考查并评定成绩。

提倡考试模式创新和改革，采用多种考试方式，如笔试、一张纸考试、大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

7.3.2 实践考核

1.实验实训

实验实训包括课程实验实训、课程设计、专业综合实训等。实行课程化管理，成绩不合格者不具备毕业资格。

依据《**学院实验实训教学管理办法》的要求评定成绩。

2.顶岗实习

顶岗实习是培养学生职业能力的关键教学环节，是深化“工学结合”人才培养模式、强化学生职业道德和职业素质教育的良好途径。实行校企双重考核评价，

成绩不合格者不具备毕业资格。

依据《**学院学生顶岗实习管理办法》的要求评定成绩。

3.毕业设计（论文）

毕业设计（论文）是实践教学的重要组成部分，毕业设计（论文）按优秀（90—100)，良好(80—89)，中等（70—79），及格(60—69)，不及格(60 分以下)五级进行评定。

依据《**学院毕业设计（论文）工作条例》的要求评定成绩。

7.3.3 能力、素质考核

依据本专业能力、素质考核指标体系，实行过程性考核。

7.3.4 课程学分替代

提倡学生积极进行创新创业活动与参加职业技能比赛，获得成绩可参照学院《课程学分替代制度实施细则》进行学分替代。

执笔人：___***_____ 审核人：___***___ 修订时间：___2022.5___