

酒店管理与数字化运营专业（三年制）

人才培养方案

一、专业名称、类别、学习形式、学制及招生对象

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

专业类别：旅游类

学习形式：全日制

学制：三年

招生对象：普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

二、职业面向

表 1：职业岗位

所属专业大类及代码	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）			职业资格证书
				初始岗位	发展岗位	升迁岗位	
旅游大类 (54)	旅游 (5401)	住宿业 (H-61) 餐饮业 (H-62)	前厅服务员 (4-03-01-01)	初始岗位	发展岗位	升迁岗位	1. 前厅运营与管理； 2. 餐饮服务与管理 3. 调酒师 4. 茶艺师
			客房服务员 (4-03-01-02)	前厅服务员	前厅部主管	前厅部经理	
			旅店服务员 (4-03-01-03)	客房服务员	客房部主管	客房部经理	
			餐厅服务员 (4-03-01-05)	餐饮服务 员	餐饮部部 主管	餐饮部经理	
			茶艺师(4-03-02-07) 咖啡师(4-03-02-08) 调酒师(4-03-02-09)	酒吧服务 员	酒吧主管	酒吧经理	

表 2： 中华人民共和国教育部 1+X 证书

序号	证书名称	颁证单位	等级	备注
1	酒店运营管理	中国饭店协会	中级	
2	前厅运营与管理	首旅集团	中级	
3	餐饮服务与管理	首旅集团	中级	

三、培养目标

本专业培养热爱祖国，热爱本专业，有理想信念，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，较强的服务意识、精益求精的工匠精神，抗压能力和心理素质；掌握现代酒店管理的基本知识和组织运营流程，具备酒店前厅、客房、餐饮服务和管理基本技能，能胜任各类酒店一线接待服务和基层管理岗位的高素质技术技能人才。

四、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。

（一）素质规格

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. 具有较强的服务意识、规范意识、质量意识、环保意识、

安全意识、保密意识、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 1—2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1—2 项艺术特长或爱好。

（二）知识规格

1. 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防和急救等知识。

3. 掌握良好的沟通技巧、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

4. 掌握酒店前厅、客房、餐饮服务与运营管理基本理论以及安全、卫生相关知识。

5. 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

6. 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；了解酒店数据化管理的平台和运营的基础知识。

7. 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。

（三）能力规格

1. 具备酒店前厅接待与客户服务能力；
2. 具备中餐厅服务能力；
3. 具备西餐厅服务能力；
4. 具备宴会接待和服务能力；
5. 具备酒店产品推广能力；
6. 具备酒店营运管理基本能力；
7. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
8. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
9. 能够熟练运用 office 等办公软件，进行文档编辑、数据处理、演示汇报。

五、课程设置及学时安排

（一）课程设置

课程包括公共基础课、公共选修课、专业基础课、专业核心课、专业综合实践课和专业选修课。

1. 公共课

根据党和国家有关文件规定，公共必修课设置：军事理论、军事技能、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义、形势与政策、大学体育、大学生心理健康、商务英语、大数据与人工智、管理沟通、信息技术、商务礼仪、大学生职业生涯规划与就业指导、大学生创新创业基础、应急救援、劳动教育等 16 门课程。

公共选修课：将围绕马克思主义理论、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业、创新创业、信息技术、语文、数学、外语、健康、美育、国家安全、节能减排、绿色环保、金融贸易、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等内容开设。从学校打造“商务+”人才培养特色、职业教育培养技能型人才、书证融通、因材施教、差异化培养等角度，开设一些具有学校特色、培养学生动手能力、增强学生就业创业竞争力，且为学生喜闻乐见的课程。

2. 专业基础课程

《现代酒店管理概论》、《酒店英语》、《酒店服务礼仪》、《酒店文案撰写》、《酒店服务心理学》、《食品安全与日常饮食》、《酒店人力资源管理》。

3. 专业核心课程

《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《酒店信息管理技术》、《前厅服务与管理》、《酒店新媒体应用》《酒店市场营销》《酒店运营与管理》《酒店产品设计》。

4. 专业选修课

《中国饮食文化》、《会议设计与服务》、《茶艺服务与管理》、《主题餐台设计》。

5. 专业实习课程

认知实习1周、跟岗实习8周、顶岗实习24周。

(二) 课程结构

课程类别		学时数	学分	占总学时比 例	理论课占 比	实践课占 比
公共课	公共基础课	720	39	28%	60%	40%
	公共选修课	160	5	6%	50%	50%
专业课	专业基础课	448	28	17%	69%	31%
	专业核心课	512	32	20%	50%	50%
	专业选修课	90	5	3%	50%	50%
	专业实习课	660 (33周)	33	26%	0%	100%
总学时: 2590 总学分: 142 实践教学占总学时 57%。						

(三) 主要课程简介

序号	课程名称 (学时)	先导或后续课程	主要教学内容	目标要求
1	餐饮服务与管理	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、才要和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧。	餐饮部概况和服务人员的素质要求; 餐饮部机构设置; 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等); 中餐零点服务; 中餐宴会服务; 自助餐服务; 西餐早餐服务; 西餐午晚餐服务; 西餐宴会服务; 餐饮部人员、物资、安全管理知识; 菜肴与营养知识。	了解餐饮行业发展概况; 具备餐饮从业人员应有的职业素养; 掌握餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识; 掌握中西餐服务流程和服务技巧; 能熟练进行宴会服务; 了解菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等基础知识; 了解中、西菜肴知识, 初步掌握营养膳食知识。

2	客房服务与管理	客房业务基础、客房清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部组织管理、客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理。	客房部机构设置；客房楼层服务；客房中心服务；客房清扫服务；公共区域的清洁与保养；洗衣房各岗位服务知识与技能；客房安全管理；客房部设备用品管理；客房人力资源管理。	掌握客房业务基础；掌握客房清扫服务、对客服务等工作流程及标准；能对公共区域进行清洁保养；了解布草房与洗衣房运转、客房部组织管理；了解客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等基础知识。
3	前厅服务与管理	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理。	前厅部概述；客房预订；前厅礼宾服务；总台接待；总机服务与商务中心；前厅客房销售与管理；前厅信息管理；前厅宾客关系管理。	掌握前厅业务基础；掌握客史档案管理、总机服务的工作流程；能进行客房预订服务、礼宾服务、总台服务、行政楼层服务、商务中心服务；能进行宾客关系管理；了解前厅服务质量管理、前厅组织管理等基础知识。
4	酒店信息技术管理	国际接待业概论、沟通技巧、管理学原理、酒店英语、职业礼仪、旅游服务心理学、食品营养与卫生。	了解酒店常用软件的使用，掌握必要的操作技能；能正确运用相关软件进行日常操作；能根据相关信息数据分析指导日常服务及运营。了解并熟悉酒店在线 OTA 的运作与实际操作。	掌握酒店信息技术基础；了解酒店软件系统概要；能进行客史管理、预订销售；了解前台收银、夜审与日审；价格体系管理、宴会销售系统等业务操作。结合数字化运营的时代要求，掌握酒店在线 OTA 的运作与实际操作；
5	酒店市场营销	酒店市场营销原理、酒店营销系统及调研、酒店客源市场及其细分、酒店产品设计、酒店产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销	了解酒店发展史，感受酒店营销；了解营销部的工作内容及职责；明确酒店产品；了解酒店市场细分；会填制、分析各类营销表格；掌握促销的手段及技巧；掌握酒店在线营销平台的构建、知识体系，以及策划营销活动的技巧与方法。	了解酒店市场营销原理，能进行酒店营销信息及调研工作；能对酒店客源市场进行分析及细分；了解酒店线上线下营销模式和渠道选择及管理运行知识；能进行酒店

		活动策划、市场营销活动原理与预算。		营销活动策划、市场营销活动管理与预算，能运用数据信息和在线平台策划实施互联网营销等。
--	--	-------------------	--	--

六、毕业条件

(一) 政治合格，思想品德综合考核等操行考核合格。

(二) 修完专业人才培养方案规定的学习教学任务，经考核合格，达到本专业规定的最低毕业学分要求。选修课程不少于15学分（其中公共选修课程不少于10学分，专业选修课程不少于5学分）。

(三) 获得普通话二级乙等、英语应用能力B级以上、云南省计算机等级B级以上等级证书。

(四) 取得1+X前厅运营与管理、1+X餐饮服务与管理或导游证、茶艺师证等。

(五) 符合学校的其他毕业规定。

七、实施保障

(一) 师资队伍

包括专任教师、兼职教师、“双师型”教师和企业授课教师，共同组成本专业教师队伍。专任教师具有大学本科以上学历及教师资格证；具有扎实相关课程理论功底和实践能力；具有课程所对应的相关职业资格证书；具有捕捉行业领域新知识、新技术并将其应用于教学实践的能力；具有教育教科研能力，并且要参

加企业顶岗实践活动。

企业授课教师主要从合作企业聘请，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，具有中级及以上行业相关专业技术资格，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、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室

应配备投影设备、音响设备、教学一体机等数字设备的多媒体教室，配备支撑培养专业基础能力必须的专用教室。教室应配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音像设备，互联网接入，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训条件

校内实训室配备客房家具、电器设备、床上用品、居家用品；餐厅用桌椅、设施设备、客用餐具、服务餐具；前厅设施设备、电脑及房态管理软件；酒吧用桌椅、设施设备、客用杯具和服务用具、酒水耗材等。支持专业核心课程《餐饮服务与管理》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《酒店收益数据分析与管理》的相关实训，支持酒店专业认知实习、基本技能实训、岗

位核心技能和跨岗综合技能实训、专业综合实训等专业实践课程教学。

序号	实训室名称	面积m ²	座位数	功能
1	餐饮实训室	120 m ²	50	托盘、口布折花、餐饮摆台、斟倒酒水、调制鸡尾酒等
2	客房实训室	120 m ²	30	客房清扫、整理，客房铺床
3	前厅实训室 (正在建设)	120 m ²	40	主要实训内容： 受理客房预订；办理入住登记； 办理退房、换房、续房服务 办理结账服务、电话叫醒服务

3. 校外实习基地基本要求

具有包括昆明杨林职教园区嘉丽泽酒店、昆明豪生酒店、昆明万枫酒店、昆明君乐酒店等在内的十余家稳定的校外实习基地。能满足学生前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的实训和跟岗实习；基地实训设备齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全；能保证实习生日常工作、学习和生活安全、顺利开展。

(三) 教学资源

1. 教材选用

(1) 优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级优秀教材，教材设计应充分体现项目任务引领、职业能力导向的职业教育理念。同时，教材一般应配套有线上课程资源，方便学生课后线上学习。并根据教学实际需求，开发新型活页式、手册式教材，教材中文字和符号规范，图表正确、清晰、文图配合恰

当。鼓励教师与企业技术人员、专家共同开发校本教材和实训指导书，使教学内容更好地与实践结合，以满足未来实际工作需要，使教材更贴近酒店专业和湖南经济的发展和实际需要；

(2) 教材内容应体现先进性、通用性、实用性，能及时跟踪、反映行业技术最新发展成果。应将酒店服务与管理职业活动分解成若干典型的项目任务，按完成项目任务的需要和项目要求组织教材内容。通过实务操作机制，引入必要的理论知识，增加实践操作内容，强化基本理论在实际操作中的应用。教学过程中，教学内容不仅仅限于教材内容，应根据企业实际需要和云南经济发展需要来增加课外内容；

(3) 学校建立专业教师、行业专家和教研人员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；

(4) 教材的选用既要符合教学标准的规定，又要符合学校专业培养的方向，同时兼顾学生的实际知识水平和接受能力，选用教材内容既易被学生接受，又能提高学生的知识和技能。

(5) 教材选用采取动态更新机制，每一年调整一次教材选用，优先选用近三年出版的教材，保证教材内容更有利于培养德智体美全面发展的高素质复合型技术技能人才。

2. 图书文献配备

(1) 图书文献配备与人文教育、专业教学相关的纸质图书资料和期刊，定期选购和更新相关图书资料，以满足教师和学生查阅、学习和提高，保证教师与学生顺利获取相关知识和信息，

开展备课、学习和实训等教学活动。专业类图书文献主要包括：有关市场营销理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和经济、管理、营销、信息技术类文献等；

(2) 图书文献配备电子图书资料库，满足师生在线搜集查阅学习，具备使用精品资源共享课资源的条件，能满足师生在线学习的需求。按照酒店管理与数字化运营专业人才培养要求，图书馆图书文献应该能满足人才培养、专业建设及教学科研需求，且方便师生查询、借阅。其中与旅游、酒店专业相关的藏书不少于 1500 册，与本专业相关期刊不少于 15 种。

3. 数字教学资源配置

(1) 学校正在积极建设专业教学资源库，配备与课程相关的微课视频、音频素材、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。

(2) 实现数字教育资源全覆盖和动态更新，每年至少更新 10%，每三年全部更新一次。

八、质量监控

1. 建立健全学校内部质量保证体系，以保障和提高教学质量为目标，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。

2. 建立专业建设诊断与改进和教学过程质量监控机制，健全教学质量监控管理制度和人才培养质量保证督導體系，对各主要

教学环节提出明确的质量要求和标准,通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进,达成人才培养目标。

3. 完善教学管理机制,加强日常教学组织运行与管理,定期开展课程建设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,严明教学纪律和课堂纪律,强化教学组织,保障教学质量

4. 统筹推进“三教”改革。持续深化教师队伍建设改革,优化师资结构,大力引进“能工巧匠”,打造高素质“双师型”教师队伍;建立健全教材选用制度和教材管理办法,深化产教融合、校企合作,学校和企业共同开发新型职业教育教材,打造活页式教材、校本教材;稳步推进课堂教学方法改革,树立“以学生为中心”的理念,探索不同课程积极有效的课堂教学方法,保证课堂教学质量,以“能力本位”为导向,通过职业认知、工学交替、校内外专业综合实训、现代学徒制学习、顶岗实习等环节,保障实践教学质量。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学,加强专业建设,持续提高人才培养质量。

九、教学进程表

课程 类型	序号	课程	课程	学分	学时			考核 方式	建议开课 学期	开课院部	
		名称	编码		总计	理论	实践				
公共课	公共基础课	1	军事理论	00001AY	1	16	16	0	考查	I	学生处
		2	军事技能	00001CY	2	112	0	112	考查	I	学生处
		3	思想道德与法治	00007BY	3	48	44	4	考试	I	马院
		4	毛泽东思想和中国特色社会主义	00008BY	4	64	60	4	考试	II	马院
		5	形势与政策	00002AY	1	32	32	0	考查	I、II、III、IV、V、VI	马院
		6	大学体育	00009BY	4	64	8	56	考试	I、II	公教部
		7	大学生心理健康	00003AY	2	32	32	0	考试	I/II	心理咨询中心
		8	商务英语	00004AY	4	64	64	0	考试	I/II	公教部
		9	管理沟通/职场沟通	00010BY	4	64	40	24	考试	I、II	公教部
		10	信息技术	00011BY	3	48	24	24	考试	I、II	公教部
		11	大数据与人工智能	00005AY	2	32	32	0	考试	III、IV	公教部
		12	商务礼仪	00012BY	2	32	16	16	考试	II	公教部
		13	大学生职业生涯规划与就业指导	00006AY	2	32	32	0	考试	I	就业办
		14	大学生创新创业基础	00013BY	2	32	16	16	考查	I、II	就业办
		15	应急救援	00014BY	2	32	16	16	考查	I、II、III、IV	护理学院
		16	劳动教育	00002CY	1	16	0	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	学生处

		小计			39	720	432	288				
		合计			39	720	432	288				
专业课	专业基础课	1	现代酒店管理概论	042001AY	4	64	64	0	考试	I	交旅学院	
		2	酒店英语	042002AY	4	64	64	0	考试	II	交旅学院	
		3	酒店服务礼仪	042003BY	4	64	32	32	考查	II	交旅学院	
		4	酒店文案撰写	042004BY	4	64	22	42	考试	III	交旅学院	
		5	酒店服务心理学	042005AY	4	64	64	0	考试	I	交旅学院	
		6	食品安全与日常饮食	042006BY	4	64	32	32	考查	IV	交旅学院	
		7	酒店人力资源管理	042007BY	4	64	50	14	考试	V	交旅学院	
			小计			28	448	310	138			
		专业核心课	1	餐饮服务与管理	042008BY	4	64	10	54	考查	II	交旅学院
	2		客房服务与管理	042009BY	4	64	10	54	考查	IV	交旅学院	
	3		酒店信息管理技术	042010BY	4	64	32	32	考查	I	交旅学院	
	4		前厅服务与管理	042011BY	4	64	20	44	考查	II	交旅学院	
	5		酒店新媒体应用	042012BY	4	64	32	32	考查	III	交旅学院	
	6		酒店市场营销	042013BY	4	64	44	20	考试	III	交旅学院	
	7		酒店运营与管理	042014BY	4	64	50	14	考试	V	交旅学院	
8	酒店产品设计		042015BY	4	64	32	32	考试	IV	交旅学院		
		小计			32	512	230	282				
	实习	1	认知实习	042021CY	1	20	0	20				

		2	跟岗实习	042022C Y	8	160	0	160				
		3	顶岗实习	042023CY	24	480	0	480				
		小计			33	660	0	660				
		合计			132	2340	972	1368				
选修课	公共选修课	1	中国优秀传统文化		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV、V、VI	教务处	
		2	美育		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV	教务处	
		3	职业素养		1	32	16	16	考查	I、II	就业指导中心	
		4	中国近现代史纲要		1	32	16	16	考查	I、II	马院	
		5	心理健康		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV、V、VI	教务处	
			小计			5	160	80	80			
		专业选修课	1	中国饮食文化	042016A X	1	18	18	0	考查	II	交旅学院
	2		会议设计与服务	042017B X	1	18	6	12	考试	II	交旅学院	
	3		茶艺服务与管理	042018B X	1	18	6	12	考查	III	交旅学院	
	4		主题餐台设计	042019B X	1	18	6	12	考查	IV	交旅学院	
	5		客源国概况	042020A X	1	18	18	0	考查	V	交旅学院	
			小计			5	90	54	36			
			合计			10	250	134	116			
			总计			142	2590	1106	1484			