

# 酒店管理与数字化运营

## 专业人才培养方案

## 目 录

一、专业名称及代码 .....	3
二、入学要求 .....	3
三、修业年限 .....	3
四、职业面向 .....	3
五、培养目标与培养规格 .....	4
(一) 培养目标 .....	4
(二) 培养规格 .....	4
六、课程设置及要求 .....	6
(一) 公共基础课程 .....	6
(二) 专业（技能）课程 .....	11
七、教学进程总体安排 .....	24
八、实施保障 .....	24
(一) 师资队伍 .....	24
(二) 教学设施 .....	26
(三) 教学资源 .....	28
(四) 教学方法 .....	29
(五) 学习评价 .....	29
(六) 质量管理 .....	29
九、毕业要求 .....	31
十、附录 .....	31

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

3 年。

## 四、职业面向

面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营与管理等岗位（群）。

专业大类 (代码)	专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位 群（或技 术领域）	职业技能等级证书或行 业企业标准、证书举例
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); 旅店服务员 ( 4-03-01- 03); 餐厅服务员 ( 4-03-02- 05); 茶艺师 ( 4- 03-02-07); 咖啡师 ( 4- 03-02-08); 调酒师 ( 4- 03-02-09)	初始岗 位：前台 接待与管 理；客房 服务与管 理；销售 部运营； 餐厅服务 与管理； 酒吧调酒 与侍酒 发展岗 位： 领班或主 管 楼面经理 部门总监 提升领 域： 创业经营 管理者	前厅运营管理 餐饮服务管理 酒店运营管理（1+X 证 书） 茶艺师 侍酒师

## 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、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、职业道德和创新意识、精益求精的工匠精神、较强的就业能力和可持续发展能力，并掌握本专业知识和技术技能的人才。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）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，养成良好的健身和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。

## **2. 知识**

(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、文明生产等知识。

(3) 掌握现代酒店管理与数字化运营基本理论、专业知识和服务技能。

(4) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游与酒店服务心理学基础知识。

(5) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与数字化运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

(6) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(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。

## **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) 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力。

(4) 具有环境适应和抗压耐挫能力。

(5) 具有线上和线下对客户服务接待及运营的能力。

(6) 具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力。

(7) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力。

(8) 具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力。

(9) 具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力。

(10) 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力。

(11) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 公共基础课程 (770 学时, 47 学分)

#### 1. 公共必修课程

根据党和国家有关文件规定, 将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课; 并将四史类课程、劳动教育、创新创业教育、大学语文、高等数学、公共外语、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

#### (1) 思想政治理论 (192 学时, 10 学分)

##### ① 思想道德与法治

帮助学生筑牢理想信念之基, 培育和践行社会主义核心价值观, 传承中华美德, 弘扬中国精神, 尊重和维护宪法权威,

提升思想道德素质和法律素质。课程为 3 学分。

## ②毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

主要讲授中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的理论成果，帮助学生了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位。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、历史成就有更加深刻的认识；引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，为学习、发展当代中国马克思主义、21 世纪马克思主义奠定基础。课程为 2 学分。

## ③形势与政策

帮助学生准确理解当代马克思主义，党和国家取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导学生正确认识世界和中国发展大势，认清时代责任和历史使命。课程为 1 学分。

## ④铸牢中华民族共同体意识

以铸牢中华民族共同体意识为主线，学习习近平关于民族工作重要论述，党的民族理论与民族政策，引导学生树立马克思主义国家观、历史观、民族观、文化观和宗教观，坚定走中国特色解决民族问题正确道路的信心。课程为 1 学分。

## ⑤习近平新时代中国特色社会主义思想概论

主要讲授新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本问题，帮助学生全

面准确理解习近平新时代中国特色社会主义思想形成的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、重大意义、历史地位和实践要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，不断提高运用科学理论武装头脑、指导实践、推动职业能力的提升。课程为3学分。

## （2）大学语文（32学时，2学分）

增强学生语言文字的表达、交流与沟通能力、写作能力，在引导性、示范性地解读文章和写作练习中，提高学生语言文字的实际应用水平，并使学生的内心世界更为充实、丰富和健康，从而完善大学生的文化修养和现代人格，辅助当代大学生人文素质工程。

## （3）大学英语（96学时，6学分）

通过课堂教学各个环节，运用各种教学方法，使学生掌握一定的英语听、说、读、写、译的基本技能，培养学生进行简单的口头和书面交流的能力。同时，大学英语坚持知识传授和价值引领相结合，运用可以培养学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，使显性教育与隐性教育相融合，培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，让学生成为德才兼备、全面发展的人才。

## （4）职业生涯规划与就业创业指导（48学时，3学分）

引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观，使大学生在了解国家的就业政策及法规前提下，增强自身全面素质，能够科学、合理规划职业生涯，掌握求职择业的方法与技巧，提升就业能力，正确并顺利选择职业；同时了解

并熟悉创业所需条件、企业创办程序，从而在培养创业意识的基础上提高大学生的创新创业能力及创业实践能力。

#### （5）计算机应用基础（32 学时，2 学分）

培养学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，使学生能够在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。

#### （6）体育 1、体育 2（64 学时，4 学分）

培养学生掌握基本的体育理论知识和基本技能，提高体育意识，建立正确的体育价值观，掌握科学锻炼身体的方法，增强体质，形成对健康的自我监测和评价能力，养成终身锻炼的习惯，促进身体机能全面发展；培养爱国主义和集体主义的思想品德和教育，树立正确的体育道德观，形成顽强进取，勇于拼搏的思想品质。

#### （7）国家安全教育（16 学时，1 学分）

理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。

#### （8）大学生心理健康教育（32 学时，2 学分）

使学生掌握心理健康的基本概念和基础知识，初步形成多种视角的心理学观点，并能将其与日常的学习、工作和生活紧密联系；学会评价个人心理健康状况并有效的进行自我调节；

建立科学的健康观，能以科学的态度和方法来认识和处理心理健康问题。

#### **（9）军事理论与军事技能（96 学时，6 学分）**

通过军事理论及军事技能训练，使学生掌握基本的军事知识和技能，提高其政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学习生活作风，为学生顺利完成学业奠定坚实的基础。

#### **（10）劳动教育及实践（16 学时，1 学分）**

通过劳动教育，使学生树立新时代劳动价值观，增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力，树立正确择业观；使学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力，具备到艰苦地区和行业工作的奋斗精神，具备面对重大疫情和灾害等危机时主动作为的奉献精神。

#### **（11）入学教育（2 学时，1 学分）**

通过入学教育，帮助新生尽快融入角色、自觉适应新的学习生活环境、端正学习态度，遵守学校的规章制度，建立和谐的人际关系。

### **2. 公共选修课程（144 学时，9 学分）**

#### **（1）铸魂（24 学时，1.5 学分）**

包括中国共产党史、中华人民共和国史、改革开放史、社会主义发展史“四史类”课程、中华优秀传统文化类课程等。

#### **（2）启智（24 学时，1.5 学分）**

包括自然科学类课程、信息技术类课程、数理类课程等。

(3) 健体 (24 学时, 1.5 学分)

包括体育类课程、素质拓展类课程等。

(4) 蕴雅 (24 学时, 1.5 学分)

包括音乐、美术、戏剧、舞蹈、影视、艺术鉴赏类课程等。

(5) 塑养 (24 学时, 1.5 学分)

包括文学类课程、外语类课程、职场礼仪、沟通技巧、职业道德和职业技能等课程。

(6) 行知 (24 学时, 1.5 学分)

包括职业教育学、职业教育心理学、职业教育法概论、教育技术、教育学原理等课程。

**(二) 专业 (技能) 课程 (2068 学时, 110 学分)**

专业 (技能) 课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业限选课程, 并涵盖有关实践性教学环节。

**1. 专业基础课程 (1508 学时, 75 学分)**

(1) 文案写作 (32 学时, 2 学分)

本课程是专业群平台共享课程, 通过讲授、案例分析、模拟训练等教学方法, 培养学生的文案策划与写作技能。课程主要介绍文案的概念、特点、结构, 围绕文案标题和内容写作, 给出创意策划及写作方法。通过课程的学习, 能够使学生掌握文案写作的基础知识, 熟悉文案写作技巧、了解各平台不同文案的需求, 激发学生创造力, 提高学生创新能力。

(2) 文化创意与策划 (32 学时, 2 学分)

本课程通过讲授、辅导、实践等教学方法, 使学生掌握文化创意产品设计的基本流程、文化创意项目管理与市场调查和

受众行为分析与用户分析等，培养学生设计创意与市场接轨的实践能力。主要内容有设计与产业结合；地域文化与文化创意产品设计结合；文创产业的发展；文化创意产品设计的原则、方法和流程，通过前沿理论与实践案例结合，系统性、多角度地介绍文化创意产品的设计方法。通过学习，提高学生道德情操，促进智力、体力的健康发展，培养想象力、创造力。

### （3）酒店行业认知与见习（32学时，2学分）

该课程是学生入学后进行的集中实训教学。通过对实习基地的集中参观、行业现状讲座、校友座谈等形式使学生了解酒店行业的现状及发展趋势，树立正确的职业观，坚定学生未来成为一名合格酒店管理人才的信心和力量。

### （4）职业礼仪（32课时，2学分）

该课程是根据实际工作岗位需要的职业能力进行内容设计，让学生在高度仿真的工作环境中，针对职业整体要求和岗位要求，通过训练掌握职业工作过程中的礼仪规范，熟悉各种服务礼仪操作技能并学会在服务中整体运用。

### （5）国际接待业概论（32学时，2学分）

本课程以服务接待这一特殊的社会现象为基础，介绍了接待服务业所包含的酒店与住宿、餐饮服务、休闲娱乐以及会展与活动等产业发展与管理的广泛内容。它能帮助学生用全新的视野来重新看待接待服务业这个世界上强大的产业，并可以通晓这一产业未来发展所需要的知识结构，以及学生个人未来在该产业的职业发展路径和应承担的角色。是旅游、酒店管理及相关专业学生进行专业学习不可或缺的重点内容。

#### （6）酒店数字化运营概论（32 学时，2 学分）

本课程旨在让学生了解酒店信息管理与数字化运营的现状和趋势、数字化运营的战略目的、数字化运营的组织实施、数字化技术在酒店行业的实际应用、智能设备的技术应用、酒店行业对数字化运营人才的要求等知识，让学生对酒店数字化运营的内容和价值有全面的认知，能够通过对信息资源等数据的分析和挖掘，创造服务优势，提高酒店科学管理水平。

#### （7）酒店英语（一）（48 学时，3 学分）

通过本课程的学习，学生能够具有运用英语进行交际和继续学习的能力，掌握酒店业的基本英语词汇，掌握前厅服务英语用语，操作程序，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式，养成良好的团队精神、协作意识及敬业精神；同时该课程让学生了解文化差异，树立良好的酒店职业道德风尚，通过情景训练，使学生在不同场合，不同语境中，具备较强的语言实践能力、创新能力，为学生在酒店前厅工作打下基础。

#### （8）酒店英语（二）（48 学时，3 学分）

通过本课程的学习，学生能够具有用英语进行餐饮服务、交流和继续学习的能力。学生能够掌握酒店餐饮行业的基本英语词汇，掌握餐饮服务英语用语，操作程序，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式。课程将着重培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；让学生了解文化差异，树立良好的酒店职业道德风尚。通过情景训练，使学生在不同场合，不同语境中，具备较强的语言实践能力、创新能力，为学生从事餐饮服务工作打下基础。

#### （9）酒店职业体验与岗位见习（32学时，2学分）

该环节主要通过学生在校外实习基地进行为期一周的跟岗见习，培养学生对酒店工作岗位的进一步认识，并对校内所学内容进行消化与实践，为后期的专业实习打下基础。

#### （10）沟通能力训练（48学时，3学分）

本课程是一门在理论指导下开发学生沟通能力、以能力为本位的实践性很强的课程，是酒店管理专业学生职业技能训练课之一。通过本课程的学习，使学生掌握人际沟通的基本原理和常用的沟通技巧和方法，提升面向客户的专业沟通能力，从而适应酒店服务与管理工作的需要，进而为学生顺利进入职场奠定基础。

#### （11）酒水概论（48学时，3学分）

本课程以酒水基础知识为内容，让学生了解酒水的发展历史、各类型酒水特征及酒水服务流程，通过本课程的学习使学生能够掌握侍酒相关流程和服务技能，为今后从事品酒、鉴酒、侍酒服务奠定良好的基础。

#### （12）酒店法律法规（32学时，2学分）

本课程以酒店法规与法律实务为主要内容，通过理论和实践教学等多种教学方式，使学生掌握酒店法律法规基础知识，树立严谨的规范意识和法律思维，培养遵纪守法的工作态度与职业精神。

#### （13）酒店英语（三）（64学时，4学分）

通过本课程的学习，学生能够具备运用英语进行交际的能力和继续学习的能力，掌握酒店前厅的基本英语词汇，掌握预

订、前台、礼宾、总机服务英语用语，操作程序，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式，养成良好的团队精神、协作意识及敬业精神。

#### （14）宴会设计（48 学时，3 学分）

本课程选取适用于酒店、餐饮企业岗位职责需求的课程内容，强化对基本理论和基本概念の阐述，包括对宴会业务认知、宴会部组织管理、宴会预订、宴会菜品设计、宴会酒水设计、宴会台型与环境设计、宴会台面设计、宴会服务流程设计与管理、宴会菜品生产与价格管理等内容，力求达到知识和技能与工作岗位相适应。通过本课程的学习，主要培养学生从事中餐接待的服务技能和基层管理能力；以宴会部的经营管理活动和运作流程为主线，培养学生的综合知识体系和技能，是学生的管理理论的提高课程。

#### （15）酒店服务心理学（32 学时，2 学分）

本课程主要内容是从心理学的角度看社会交往；从心理学的角度看旅游和旅游工作；如何利用心理学的知识提供优质的服务；运用有关的心理学原理从事酒店服务与管理。以课堂讲授为主，采取理论与实践相结合的教学手段，辅以课堂讨论、案例与实际等形式，使学生了解有关心理学的知识和理论，培养学生处理酒店中的突发事件的能力；提高学生心理素质。

#### （16）酒店经营管理（48 学时，3 学分）

本课程主要讲授旅游酒店概述、酒店管理基础理论、酒店组织、酒店计划管理、酒店营销管理等酒店管理的基础知识和基本理论。学生通过本课程的学习，在了解有关酒店管理基本

原理的基础上，着重掌握餐饮服务的基本方法。本课程主要在掌握相关部门的服务与管理知识基础上，培养学生酒店管理的基本能力、基本素质，训练学生发现问题、分析问题和解决问题的能力的基本能力，对饭店的一些部门进行科学规范的管理实践。通过该课程的学习，学生能掌握现代饭店的基本框架，了解饭店管理的基础理论，熟悉饭店的业务规律。

#### （17）酒店英语（四）（48 学时，3 学分）

本课程是为学生走入职场应聘做准备，内容包括面试英语、英文自我介绍、英文简历的制作以及基本信函和邮件的写法。同时，将根据顾客的类型将酒店服务融合在一起，为不同顾客提供有针对性的个性化服务。学生通过对酒店不同消费群体的认知和分析，来总结服务的要点和难点，从而进行角色扮演来理解和消化酒店前厅、客房和餐饮服务英语，从而为顾客提供个性化的服务。

#### （18）专业综合实习（一）

（与专业综合实习（二）共计 160 学时，10 学分）

#### （19）专业综合实习（二）

该环节是在学生系统学习本专业开设的各门课程以后，由学院指导教师和实习企业兼职教师共同合作，安排学生进入酒店实习，并全程指导学生的实习，让学生全方位体验工作进程和工作任务，可以进一步强化学生的专业知识与技能，使学生初步具备岗位独立工作的能力，为学生的就业和专业发展奠定基础。

#### （20）毕业设计（论文）（120 学时，4 学分）

毕业设计将对学生的综合素质与实践能力的培养效果进行全面检验，是学习、研究与实践成果的全面总结，是学生毕业的重要依据。通过毕业设计，可以培养学生运用所学基础理论、基本知识、基本技能和专业知识；培养独立分析问题、解决问题的能力；培养学生理论联系实际的能力以及调查研究、搜集文献等能力。

#### **（21）顶岗实习（540 学时，18 学分）**

顶岗实习是人才培养方案中的重要组成部分，是学生理论联系实际的重要环节。顶岗实习的主要目的是让学生熟悉现代酒店业的组织及整体运作模式，掌握酒店业主要业务部门的工作程序与方法，提高分析问题和解决问题的能力，培养良好的职业素质和团队精神。使学生初步具备岗位独立工作的能力，为学生的就业和发展奠定基础。

### **2. 专业核心课程（368 学时，23 学分）**

#### **（1）餐饮服务与数字化运营（48 学时，3 学分）**

本课程主要讲述餐饮概述、餐厅服务技能、中餐接待服务、西餐接待服务、酒水饮料知识、管理知识、促销技巧和公共关系知识等。通过课堂讲授、实操实训、情景模拟训练、作业、案例教学等方法，培养学生酒店餐饮服务技能，包括：接待服务、促销技巧、处理突发事件。

#### **（2）客房服务与数字化运营（48 学时，3 学分）**

本课程是专业核心课之一。学生通过对本课程的理论学习与实践训练，将会系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理

和解决客房服务与管理中的一般性问题，从而具有创造性、数字化思维，更好的适应行业发展。课程采用项目化教学模式，以任务驱动、学训结合等多种教学方法组织教学。的能力等。

### （3）前厅服务与数字化运营（64 学时，4 学分）

本课程主要讲授前厅部概述、礼宾管理与服务、订房管理与服务、接待业务管理、前厅收银管理、商务中心与总机服务及管理、前厅部组织机构设置与员工管理、前厅销售管理、前厅部服务质量控制与宾客投诉处理等内容。通过课堂讲授、情景模拟、实训操作、案例教学等方法，培养学生饭店前厅服务技能。

### （4）数字化营销（32 学时，2 学分）

本课程是专业群平台共享课程，通过主题讲授、案例分析、互动问答、情景模拟、小组讨论、模拟训练等教学方式，培养学生建立数字化营销理念和掌握数字化运营能力，使学生通晓数字营销的基本操作，具备运用数字化营销策略和工具进行市场推广的能力，还培养学生独立思考、自主学习和团队协作，共同解决实际问题，增强团队合作精神的个人素质能力。

### （5）酒店人力资源管理实务（48 学时，3 学分）

本课程从酒店的实际操作出发，理论与实际相结合，概括了酒店人力资源管理的各项工作。以讲授法和任务驱动法为主，结合讨论法、情景模拟法等教学方法，使学生在掌握酒店人力资源管理专业知识的同时，具备人力资源规划撰写、人事文件制定、员工选拔、培训、薪酬绩效等方面的技能与方法。

### （6）酒店客户关系管理（48 课时，3 学分）

本课程是酒店管理专业的一门必修课程，主要探讨酒店客户管理理论和方法。通过酒店客户管理课程学习，使学生能够掌握客户互动、客户获取、客户满意、客户投诉、关系维护等相关理论，为从事酒店客户管理以及相关工作打下良好的专业基础。辅之以课堂讨论、小论文、案例分析、专题训练等形式，注重运用理论联系实际的教学方法。通过学习酒店客户关系，帮助学生确立酒店行业公关思想，提高学生酒店公关意识，培养学生的酒店业公关能力，掌握酒店业对客技能和相关礼仪，为学生毕业后在旅游行业工作提供必要的公关知识和客户关系管理知识，达到学以致用目的。

#### （7）酒店督导管理（48 课时，3 学分）

酒店督导是酒店的基层管理岗位，对酒店正常运营具有重要的指导作用，也是酒店管理与数字化运营专业学生职业晋升的“必经之路”。通过《酒店督导管理》课程的学习，学生能正确认识酒店督导工作；提升督导沟通技巧、培训能力、时间管理能力、创新能力和数字化能力；熟悉酒店督导真实工作场景和工作要求，运用管理基本理论与方法解决实际工作问题。

#### （8）酒店财务管理（32 学时，2 学分）

本课程在学生学习了校内课程、完成了专业综合实习之后，即具备了一定的酒店行业从业经验后开设。课程通过项目教学的方法，综合运用数字化思维、以客户为中心，以新一代信息技术为工具，重塑业务流程，建立从数字化运用中解决财务问题的能力，将酒店中的问题进行分析，提出解决方案并在实践中进行检验。

### 3. 专业限选课程（192 学时，12 学分）

在专业群内，共开设四个课程包（四个专业方向），学生须至少选修 2 个课程包，选够 192 学时、12 学分。

#### 课程包 1：旅游管理方向

##### （1）研学旅行课程设计与实施（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课、“1+X”证书课程，是一门致力于培养学生综合素质和实践能力的课程。具体内容包括：确定每次研学旅行活动的具体主题和目标、制定详细的行程安排、设计具体研学旅行活动课程、组织实施研学旅行活动等内容。旨在通过理论学习与设计师操，让学生具备根据特定主题和目标设计并实施专门的研学旅行活动，从而适应行业实际需求。

##### （2）邮轮运营服务（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课、“1+X”证书课程。具体内容包括：邮轮行业概述、邮轮运营管理、客户服务技巧、安全管理与应急处理、邮轮旅游市场营销等内容。通过实践活动和案例分析，让学生将所学知识应用到实际情境中，提升他们的实际操作能力和问题解决能力。旨在培养学生在邮轮行业从事运营和客户服务工作所需的专业知识和技能，使他们具备邮轮运营管理、客户服务技巧和安全管理等方面的能力，以满足市场需求并提升客户满意度。

##### （3）定制旅行管家服务（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课、“1+X”证书课程。主要培养学生在旅游行业从事定制旅行管家服务工作所需的专业知识和技能。包括：分析客户需求并与客户进行有效沟通；能够根据

不同游客需求和旅行目的地的特点，制定个性化的行程规划和设计；为游客预订合适的酒店和交通工具并解决预订中可能出现的问题；通过是能够合理有效的处理客户的特殊需求。使学生具备客户需求分析、行程规划与设计、预订安排和风险管理等方面的能力，以提供个性化的旅行服务，满足客户的需求并提升客户满意度。

## **课程包 2：酒店数字化运营与管理方向**

### **（1）插花与花艺设计（32 学时，2 学分）**

本课程是专业群高层互选课，主要教授插花艺术基础和插花艺术应用两大部分，使学生在了解插花发展史的基础上，分别掌握东方式插花与西方式插花的基础知识，练习花材的处理技巧与手法，修习基本花型的插作，在具备一定的理论知识和技能的基础上，与酒店内部陈设布置、餐饮摆台设计、贵宾接待等相结合，达到学以致用目的。同时在课程的学习当中也可以培养学生的审美感知能力，“以花育人”，进而提高学生的综合素养。

### **（2）茶文化与茶艺（32 学时，2 学分）**

本课程是专业群高层互选课，以传统中华茶文化和现代茶科学研究为本体，诠释了中华茶的起源、发展和传播的历史和其中体现出来的人文精神，并且在一个全新的背景下，用一个科学的视角来重新认识茶的内涵和健康价值。本课程融知识性、趣味性、科学性、实践性为一体，使学生在轻松、愉快的氛围中获得知识，使学生掌握茶叶认赏、茶具的使用、茶叶的感官评审、行茶礼仪和行茶方式，辅助学生考取茶艺师中级资格证

书。该课程既可以进行深入的理论和技能学习，继而帮助学生拓展职业方向，也可以融入日常生活进行修习，用以提升个人综合素养，培养学生“爱生活，懂生活”的道德情操。

### （3）鸡尾酒调制（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课，通过理论教学、实物展示、典型鸡尾酒调制演示，重点讲解鸡尾酒的基础知识、调制工具、调制技术和鸡尾酒创制方法，在此基础上通过调制演示经典鸡尾酒，展示鸡尾酒调制与创新的基本流程、注意事项与动作要领，并作为相关鸡尾酒调制课程的补充教学资料，辅助课堂教学，旨在拓宽学生就业渠道，为学生自学鸡尾酒调制与服务技能奠定基础。

## 课程包 3：新闻采编方向

### （1）出镜实务（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要以锻炼学生特定场景下表达的能力、讲好故事的能力、用影像叙事的能力；规范出镜行为，开拓表达思路；结合融媒时代的传播要求，训练学生不同类型、不同语体的表达能力。

### （2）短视频创作（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要采用项目式教学方法，通过一部完整影视短片的创作项目，培养学生视听作品的创作思维，视听表达意识，使学生初步具备制作富有创意和艺术性影视短片的综合能力。主要内容包含短片剧本创作，导演常识，角色塑

造，分镜头设计、视听艺术表达等。

### （3）影视特效制作(32 学时，2 学分)

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要以后期合成软件 After Effects 为授课的主要内容，是一门将经过一定剪辑的视频，在后期给予特效加工和技术处理，进而达到合成的目的的。After Effects 是一款专业的视频非线性编辑及后期合成软件，能够让我们使用快速、精确的方式制作出具有视觉创新革命的运动图像和特效，并将其运用到电影、视频、DVD 和网络上。After effects 能够实现高质量视频多层剪辑，有很强的精确性。

## 课程包 4：广告设计方向

### （1）设计创意手绘（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要以平面图形图像和漫画插画绘本为主的设计创意手绘表现方法，学生在学习过程中能够掌握手绘的一般步骤、方法和造型语言。旨在培养学生的综合艺术素质，提高设计与绘画技巧，循序渐进地形成艺术设计思维能力，提升艺术设计的创新能力与运用图形图像进行思维表达的沟通能力。

### （2）商业摄影（32 学时，2 学分）

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要教授视频广告设计与制作、商业摄影、微距摄影、光线与造型效果、背景处理、常见广告摄影题材的拍摄，摄影造型规律与原理，结合商业摄影实践与爱国

情怀、社会责任和人文精神相关的主题进行训练。旨在培养学生具备摄影创意方案编制、摄影场景布置、灯光设置、镜头与光圈的选择，拍摄对象的修饰等商业摄影的独立操作能力与初步的作品创作能力；具备在实践中求真务实、开拓进取的精神；使学生具有正确理解和善于欣赏现实美和艺术美的知识与能力。

### **（3）电商设计与制作（32 学时，2 学分）**

本课程是专业群高层互选课，旨在拓宽专业群内学生的职业能力及就业渠道。课程主要利用图形图像处理软件，进行图文排版和图文处理及色彩搭配，完成界面美化和视觉营销店铺的装修设计。旨在使学生掌握常用电商设计与制作的图文编排方法。通过美化界面，带来最佳的感官效果，塑造场景氛围，吸引消费者，促成点击，达成购买。通过图文素材的内容提炼，提升综合能力，提高专业审美能力。

## **七、教学进程总体安排**

见附件《呼和浩特职业学院酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表》。

## **八、实施保障**

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### **（一）师资队伍**

#### **1. 队伍结构**

专业拥有一支理论和实践教学能力强、科研能力突出、专兼结合的“双师型”教学团队。具备酒店、旅游、历史、地理、法律等多学科的专业教学力量，具有国际教育背景 3 人。团队

中有 1 名专业带头人，2 名骨干教师，其中教授 1 人，副教授 6 人，讲师 8 人；硕士研究生 11 人，本科 4 人；双师比例超过 90%。团队还有 15 名校外兼职教师，专兼职教师比例 1: 1，兼职教师主要担任专业实践教学，专兼职教师优势互补，有效提升了专业的人才培养的水平。

## **2. 专任教师**

专任教师具有高校教师资格；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；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

## **3. 专业带头人**

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对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。

## **4. 兼职教师**

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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。

近几年教学团队成员完成省市级课题 7 项，发表论文 47 篇，

申请获得实用专利一项，获得内蒙古自治区教育厅教学成果三等奖，教师指导学生参加各级各类大赛获奖十余次；本专业教学团队同时还具有超强的社会服务能力，先后为区内外多家酒店及企事业单位进行业务培训，并多次担任各级赛事的评委，在行业中发挥着重要作用。

**（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训基地。

**1. 专业教室条件**

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接人或 Wi-Fi 环境，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. 校内实训室条件**

专业从实景、实境的角度出发建有较为齐全的实训室，包括：前厅实训室、客房实训室、模拟客房、餐饮实训室、茶艺实训室、酒吧实训室等实训场所。

表 1 校内实习实训基地一览表

基地名称	数量	面积 (m²)	实训位 数	主要实训内容
蓝哈达主题客房实训室	1	100	40 人	客房服务综合技能训练
酒店综合实训室	1	260	130 人	餐饮/客房/前厅服务技能训练
调酒咖啡实训室实训室	1	60	40 人	酒水、咖啡服务技能训练

茶艺插花实训室	1	60	40 人	茶艺、插花技能训练
---------	---	----	------	-----------

### 3. 校外实训条件

人文与旅游系努力拓展实习实训基地，积极与南京金奥费尔蒙酒店、上海鲁能 JW 万豪侯爵酒店、内蒙古饭店、新城宾馆、鄂尔多斯博源豪生大酒店、呼和浩特香格里拉大酒店、内蒙古巨华嘉禧大酒店等自治区外及区内相关单位建立深度合作关系。2022 年人文与旅游系与华住集团达成冠名班协议，2022 级酒店管理与数字化运营 1 班被冠名为华住班，校企双方共同育人，并充分满足学生认知、体会、实践企业工作全过程的需求，增强了学生的职业技能。截至 2023 年呼和浩特职业学院人文旅游系与十几家实习企业创建了“校企合作理事会”，共同制定专业人才培养方案，共同实施和完成学生的实习实训任务。通过校企合作为酒店管理与数字化运营专业的学生找到了很好的实习实训基地和顶岗实习场所。合作企业为学生的实习和实训制定专门的培养计划并根据学生的选择和需求以及其职业潜力为学生提供一个拓宽知识视野、丰富实践经验、锻炼酒店服务与管理实战能力的平台，在实习实训过程中不仅可以学习和巩固专业知识，还对学生的职业技能的提升、职业生涯的规划和选择进行培养，以及在实践中培养具备较高管理技能的应用型酒店人才。

表 2 校外实习实训基地一览表

序号	基地名称	实训位数	基地类型	主要实训内容
1	内蒙古饭店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
2	内蒙古新城宾馆	5-10	酒店	酒店服务技能训练
3	鄂尔多斯博源豪生大酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
4	呼和浩特富力万达文华酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
5	内蒙古巨华嘉禧大酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
6	呼和浩特香格里拉大酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
7	青瓷茶露主题茶楼	5-10	茶楼	茶艺服务技能训练
8	南京金奥费尔蒙酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
9	上海 JW 万豪侯爵酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
10	华住集团	5-10	酒店	酒店服务技能训练
11	包头香格里拉酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
12	包头万豪茂业酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练
13	海德大酒店	5-10	酒店	酒店服务技能训练

### (三) 教学资源

#### 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. 数字教学资源配置基本要求**

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库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。精品课教学过程录像上网，此外还有其他课程部分单元教学录像供学生自学。提供课程相关教学网站，促进学生自主性学习，引导学生进行职业考证。

### **（四）教学方法**

以学生为中心，采取小组讨论教学、情景模拟教学、案例式教学、现场教学等多种教学方式。另外，我们还利用带来效率和便利的数字化教学手段——课件、多媒体互动、网络学堂等，使学生在生动活泼的研讨与交流中，获得多方面的教益和启发。

### **（五）学习评价**

考核体现过程性评价与目标性评价相结合；理论与实践相结合；学生之间自评、互评相结合；校内老师评价等多种评价方式。实行三级评价体系：学生自我评价、同学互相评价、教师评价。评分标准：课程实行以期末考试成绩为主，结合平时课堂提问与课堂表现来进行综合评定。

### **（六）质量管理**

1. 更新教育观念，创新人才培养模式，大力提升人才培养

能力。

2. 优化课程体系，提高课程质量。以课程资源平台建设为基础，推进优质课程资源共享。

3. 深化教学改革，创新培养模式。根据社会发展对人才的需求，调整专业人才培养定位，推进学生毕业论文（设计）改革以及教材选用改革，不断创新产学研合作办学特色，拓展校外教学实习基地。

4. 不断加强师资培训力度，强化教学队伍建设，着力提升教师教学能力。

教学质量的提高离不开教师教学能力的提升，多年来，我系一直重视对教师教学能力的培训，针对不同类型、不同层次的教师分别采取不同的培养与提升举措。

5. 不断加强实践教学环节，打造创新人才培养平台，培养学生创新精神和创新能力。

近年来，我系一直注重加强实践教学环节建设，定岗实习和毕业设计互相配合，整合优质教育资源，打造创新人才培养平台，突出学生创新精神和创新能力的培养，取得了良好效果。

6. 不断完善教学质量监控和保障体系，强化奖惩功能

对教学管理规章制度进行了全面、系统的建设。完善和实施了常规教学检查、教学督导、教学信息反馈、课堂教学质量评价等多项质量监控措施，逐步完善了教学规章制度，保障了教学秩序的正常稳定。在此基础上，严格执行培养方案，严格教学检查，严格考核纪律，认真履行调停课审批制度，规范执行学业警示制度、毕业论文管理与专业实习，严肃教师教学工

作纪律，保障了教学秩序的正常稳定，教学质量稳步提升。

## **九、毕业要求**

本专业所有学生须修完规定的必修课、选修课及任意选修课并修满规定总学分，通过考核，成绩合格，准予毕业。

本专业毕业学分要求为 157 分。其中公共基础课 47 分，专业必修课 98 分，专业选修课 12 分。

## **十、附录**

《呼和浩特职业学院酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表》

呼和浩特职业学院酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表

课程性质		序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周数 课堂教学周数、平均周学时)						课程考核	开课部门	备注
							总计	理论	实践		1学期	2学期	3学期	4学期	5学期	6学期			学院为5.5天工作制，实际 教学周16周，复习考试2周。 。
											19	19	19	19	19	25			
											16+1	18	18	18	18	24+1			
公共基础课	公共必修课	1		思想政治理论	B	10	192	160	32	1-4	4	2	2	4			考试	马列部	
		2	26000004	大学语文	A	2	32	32	0	1	2						考试	人文与旅游系	理工类专业开设高等数学 文科类专业开设大学语文
		3	33000020 33000002	大学英语	A	6	96	96	0	1-2	2	4					考试	公共外语教学部	
		4	37000005	职业生涯规划	A	1	16	16	0	2		2					考查	招生就业处	
		5	37000006	就业创业指导	B	2	32	16	16	3			2				考查	招生就业处	
		6	16001083	计算机应用基础	B	2	32	16	16	1	2						考查	计算机系	
		7	29000001 29000002	体育	C	4	64	0	64	1-2	2	2					考试	体育部	
		8	20001156	国家安全教育	A	1	16	16	0	1	2						考试	教务处	开8周
		9	20001086	大学生心理健康教育	A	2	32	32	0	2		2					考试	师范部	教务处负责网络部分
		10	36000001	军事理论	A	2	32	32	0	1							考查	学生工作处	
		11	36000004	军事技能	C	4	64	0	64	1							考查	学生工作处	
		12	36000009	劳动教育及实践	B	1	16	8	8								考查	学生工作处	
		13	36000008	入学教育	C	1	2	0	2	1	√						考查	学生工作处	
		小计					38	626	424	202		14	12	4	4	0	0		
	公共选修课	1		铸魂	A	1.5	24	24	0								考查		课程门数多可另外制表， 根据《指导意见》和《专业标准设置限定选修课等，明确选修学分、学时及其转换。具体名称见附表，选课方式见通知。
		2		启智	A	1.5	24	24	0								考查		
		3		健体	C	1.5	24	0	24								考查		
		4		蕴雅	B	1.5	24	12	12								考查		
		5		塑养	B	1.5	24	12	12								考查		
		6		行知	B	1.5	24	12	12								考查		
		小计					9	144	84	60		0	0	0	0	0	0		

公共基础课累计、占总学时比例					47	770	508	262		14	12	4	4	0	0	27%		
专业（技能）课	专业必修课	1		酒店行业认知与见习	C	2	32	0	32	1	1W					考查	人文与旅游系	
		2		职业礼仪	B	2	32	16	16	1	2					考试	人文与旅游系	课程思政重点课程
		3		国际接待业概论	B	2	32	20	12	1	2					考试	人文与旅游系	专业基础课
		4		酒店数字化运营概论	B	2	32	20	12	1	2					考试	人文与旅游系	专业基础课
		5		酒店英语（一）	B	3	48	24	24	1	3					考查	人文与旅游系	专业基础课
		6		酒店英语（二）	B	3	48	24	24	2		3				考查	人文与旅游系	专业基础课
		7		餐饮服务与数字化运营★	B	3	48	24	24	2		3				考试	人文与旅游系	1+X证书课程，专业核心课程，精品在线开放课程
		8		酒店职业体验与岗位见习	C	2	32	0	32	2		1W				考查	人文与旅游系	
		9		沟通能力训练	B	3	48	24	24	2		3				考查	人文与旅游系	专业基础课
		10		客房服务与数字化运营★	B	3	48	24	24	2		3				考试	人文与旅游系	专业核心课
		11		酒水概论	B	3	48	24	24	2		3				考查	人文与旅游系	创新创业课
		12		文案写作	B	2	32	16	16	2		2				考查		专业群平台课
		13		酒店法律法规	A	2	32	22	10	3			2			考试	人文与旅游系	16周，专业基础课程
		14		酒店英语（三）	B	4	64	32	32	3			4			考查	人文与旅游系	16周，专业基础课程
		15		前厅服务与数字化运营★	B	4	64	32	32	3			4			考试	人文与旅游系	1+X证书课程，专业核心课程，理实一体化课程
		16		数字化营销★	B	2	32	24	8	3			2			考查	人文与旅游系	专业群平台课/专业核心课
		17		宴会设计	B	3	48	24	24	3			3			考查	人文与旅游系	创新创业课
		18		酒店人力资源管理实务★	B	3	48	24	24	3			3			考试	人文与旅游系	16周，专业核心课
		19		酒店客户关系管理★	B	3	48	24	24	4				4		考试	人文与旅游系	12周，专业核心课
		20		酒店服务心理学	A	2	32	32	0	4				3		考试	人文与旅游系	专业基础课
		21		酒店经营管理	A	3	48	36	12	4				4		考试	人文与旅游系	专业基础课
		22		文化创意与策划	B	2	32	24	8	4				2		考查		专业群平台课
		23		酒店英语（四）	B	3	48	24	24	4				4		考查	人文与旅游系	专业基础课
		24		酒店督导管理★	B	3	48	24	24	4				4		考试	人文与旅游系	12周，专业核心课
		25		专业综合实习（一）	C	0	80	0	80	4				4W		考查	人文与旅游系	
		26		专业综合实习（二）	C	10	80	0	80	5					4w	考查	人文与旅游系	
		27		酒店财务管理★	B	2	32	16	16	5					4	考试	人文与旅游系	8周，专业核心课
		28		毕业设计（论文）	C	4	120	0	120	5					4w	考查	人文与旅游系	
		29		顶岗实习	C	18	540	0	540	6					2w	16w	考查	人文与旅游系
小计					98	1876	554	1322		9	17	18	21	4	0			

专业选修课	模块1	1	研学旅行课程设计与实施	B	2	32	16	16	2		2					考查	人文与旅游系	1+X证书课程
		2	邮轮运营服务	B	2	32	16	16	3			2				考查	人文与旅游系	1+X证书课程
		3	定制旅行管家服务	B	2	32	16	16	4				2			考查	人文与旅游系	1+X证书课程
	模块2	1	插花与花艺设计	B	2	32	16	16	2		2					考查	人文与旅游系	理实一体化课程
		2	茶文化与茶艺	B	2	32	16	16	3			2				考查	人文与旅游系	线上线下混合式课程
		3	鸡尾酒调制	B	2	32	16	16	4				2			考查	人文与旅游系	创新创业课
	模块3	1	出镜实务	B	2	32	16	16	2		2					考查	人文与旅游系	创新创业课程
		2	短视频创作	B	2	32	16	16	3			2				考查	人文与旅游系	理实一体化课程
		3	影视特效制作	B	2	32	16	16	4				2			考查	人文与旅游系	
	模块4	1	设计创意手绘	B	2	32	16	16	2		2					考试	美术系	理实一体化课程
		2	商业摄影	B	2	32	16	16	3			2				考试	美术系	理实一体化课程
		3	电商设计与制作	B	2	32	16	16	4				2			考试	美术系	理实一体化课程
	小计				12	192	96	96										
	专业（技能）课累计、占总学时比例				110	2068	650	1418									73%	
考试									1W	1W	1W	1W	1W					
毕业鉴定														1W				
平均周学时									14	12	4	4	0	0				
学分总计、学时总计					157				2838					—				
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例					21				336					12%				
实践性教学：学时总计、占总学时比例					—				1680					59%				