

# 2025 级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、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

## 三、基本修业年限

三年

## 四、职业面向

表 4-1 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（群）或技术领域	职业类证书
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）、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）、调饮师（4-03-02-10）、侍酒师（4-03-02-12）、宴会定制服务师（4-03-02-13）、其他住宿和餐饮服务人员（4-03-99）	酒店、餐饮、民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理岗位（群）	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**

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神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的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮业行业的旅店服务员、茶艺师、其他住宿和餐饮服务人员等岗位群，能够从事酒店、餐饮民宿、邮轮以及其他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高技能人才。

## **六、培养规格**

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
2. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚；
3. 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；
4. 掌握必备的美育知识、身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；
5. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；
6. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

7. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划理念；
8. 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；
9. 掌握现代酒店管理的基本知识，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；
10. 具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全公共卫生突发事件应对以及冲突处理能力；
11. 具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；
12. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；
13. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力和文案写作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握 1 门外语并结合本专业加以运用；
14. 具备一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱酒店行业发展；
15. 具有酒店、餐饮、民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；
16. 具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力。

## 七、课程设置及学时安排

### （一）课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

#### 1. 公共基础课程

包括公共基础必修课程和公共基础选修课程。

##### （1）公共基础必修课程

主要包括：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、体育、军事理论、军事技能训练、心理健康教育、国家安全教育、大学生安全教育、英语、大学语文、信息技术、人工智能、劳动通论、劳动教育实践、就业与创业指导、党史国史、中华优秀传统文化、大学生职业生涯规划、书法鉴赏、职业素养养成训练。

## (2) 公共基础选修课程

主要包括：国学智慧、突发事件及自救互救、现场生命急救知识与技能、情商与智慧人生、有效沟通技巧。

表 7-1 公共基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求
1	思想道德与法治	培养学生的科学人文素养、批判精神和创新精神；培养学生严谨、求实的工作态度和学习态度；培养学生廉洁自律、爱岗敬业的职业操守；掌握马克思主义人生观、价值观理论，自觉践行社会主义核心价值观；掌握社会主义道德核心与原则，在投身崇德向善的实践中不断提高道德品质；掌握我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定；通过探究式学习，引导学生探究现实生活中的道德和法律问题，明辨是非善恶；通过研究性学习，引导学生掌握处理问题的科学方法；通过课程实践，引导学生形成正确的职业观念，提高自身的思想道德素质和法治素养。	<p>①系统了解、认识、掌握正确的人生观以及辩证地对待人生矛盾；</p> <p>②理想信念的内涵及重要性；</p> <p>③爱国主义及其时代内涵，弘扬和践行中国精神；</p> <p>④社会主义核心价值观的基本内容及其践行；</p> <p>⑤社会主义道德的核心和原则；</p> <p>⑥社会主义法律的本质特征、运行、体系，建设社会主义法治体系的重大意义、主要内容，法治思维及其内涵。</p>	<p>①以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导、以社会主义核心价值观为主线，引导学生理解新时代内涵与历史使命；</p> <p>②进行道德观教育，强调公民道德准则的实践路径；</p> <p>③实施法治观教育，注重依法行使权利与履行义务。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过本课程的学习，帮助大学生深刻领会毛泽东思想和中国特色社会主义思想的真理力量和实践伟力，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，自觉做中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践	<p>①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；</p> <p>②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。</p>	<p>①系统了解、认识、掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位；</p> <p>②理解和领会党和国家制定的各项方针政策的理论依据及意义，能够辨析各种错误思潮和理论，</p>

		<p>者;通过学习，帮助大学生深刻领会党在把马克思主义中国化时代化的进程中形成的这些理论成果的深刻内涵和精神实质；完整把握基本原理、基本观点和基本知识，并把马克思主义中国化时代化的这些理论成果作为一个一脉相承又与时俱进的统一整体来把握；树立历史观点、国情意识和问题意识，具备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的能力。</p>	<p>增强对马克思主义和中国特色社会主义的理想信念，自觉投身于中国特色社会主义伟大实践。</p>
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>通过本课程的学习，帮助大学生深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量和实践伟力，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心，自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者；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，深刻领悟蕴含其中的道理学理哲理，培养理论思维、增进思想智慧；灵活运用本课程的知识分析和解决现实问题，提高实践能力和创新思维，增强社会责任感和历史使命感，切实做到学思用贯通、知信行统一，成为有</p>	<p>①原汁原味学。本课程以习近平总书记提出的最新思想理念、讲话、报告等为主要学习内容，需要立足党的二十大报告和党的二十届历次全会精神、习近平总书记“七一”重要讲话、《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》以及《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》等内容开展有针对性、实效性、感染力的学习；</p> <p>②立足时代学。本课程的学习需要处理好中国“大时代”和自身“小时代”之间的关系。既要立足“大时代”，又要结合自身“小时代”充分发挥自身所处的时代红利，创造最大的时代价值；</p> <p>③联系实际学。本课程的学习需要联系当前现状、结合生活实际。要在知行合一中增强本领，在新时代中有大作为。</p>

		理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代人才。		
4	形势与政策	<p>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，勇做担当民族复兴大任的时代新人；掌握每学期“形势与政策”课的教学要点，认识当前和今后一个时期的国内外形势，理解党和国家最新出台的方针政策，熟悉和了解马克思主义的立场、观点和方法，掌握政治、经济、文化、历史以及社会等多领域的知识和信息，开拓视野，结合各自专业特点构建科学合理的知识结构；提升理论联系实际能力，能运用理论分析国内外形势以及党和国家的大政方针；增强理解能力，能理清社会形势，正确领会党的路线方针政策精神，逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，尤其是加强对国内外重大事件、敏感问题、社会热点难点、疑点问题的思考，提升理性思维能力和社会适应能力。</p>	<p>①党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；  ②推进对我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就的教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施的教育；  ③当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策，世界重大事件及党和政府的原则立场教育。</p>	<p>①必须深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想；  ②必须认真研读、领会教材内容和教育部下发的教学要点；  ③必须适应形势变化要求，紧扣社会热点、难点开展教学。不断提高课程针对性、实效性，体现教学要点要求；  ④培养学生的批判性思维和解决问题的能力，能够以科学的态度和方法分析国内外形势。</p>
5	军事理论	<p>增强爱国主义、集体主义精神，树立牢固的国家主权、安全和发展利益至上的观念；培养高度的国防意识和忧患意识，自觉履行国防义务，主动参与国防教育相关活动；锤炼吃苦耐劳、坚韧不拔的意志品质，养成纪律严明、令行禁止的作风素养；塑造</p>	<p>①中国国防；②军事思想；③国际战略环境；④信息化战争；⑤军事高技术；⑥共同条令与军事技能基础。</p>	<p>①保障教学资源投入，配备符合课程需求的教材、多媒体课件、军事案例库等，有条件的院校可搭建军事技能实训场地；②理论教学与实践教学相结合，除课堂理论讲授外，可组织队列训练、战场救护演练、国防知识竞赛等实践活动；③结合办学特</p>

		<p>正确的战争观、和平观，形成热爱和平、捍卫和平的价值取向；掌握中国国防的基本概念、国防政策、国防法规以及国防建设的主要成就；理解军事思想的发展脉络，熟悉我国现代军事思想的核心内容与战略方针；了解国际战略格局的演变趋势、周边安全环境的基本态势及面临的机遇与挑战；知晓信息化战争的基本特征、发展趋势以及高技术在军事领域的应用原理；能够运用国防与军事相关知识，分析当前国际安全热点问题和我国周边安全局势；具备辨别各类军事信息真伪的能力，能理性看待国内外军事动态与舆论导向；掌握基本的军事技能相关理论要点，能将国防教育知识与日常应急避险、国防动员等实践场景结合；学会从军事战略视角思考国家发展与安全的关系，提升综合分析和战略思维能力。</p>	<p>色，融入与专业相关的国防应用内容。</p>
6	军事技能训练	<p>锤炼吃苦耐劳、坚韧不拔的意志品质，培养令行禁止、严守纪律的优良作风；增强集体荣誉感和团队协作意识，提升服从命令、团结互助的协作素养；强化国防观念和国家安全意识，自觉将军事训练要求转化为日常行为习惯；塑造严谨认真、责任担当的行事态度，提高应对突发情况的心理素质；掌握中国人民解放军三大共同条令（内务条</p>	<p>①保障训练场地、器材（如队列训练用标志杆、射击模拟器材、救护包扎教具等）的配备与维护，满足训练基本需求；②合理安排训练时间与科目衔接，理论讲解与实操训练比例适当，先分解动作训练再进行连贯合练，提升训练效率；③结合学校实际与学生特点，增设与专业相关的拓展训练内容，增强训练的针对性；④建立训练督导机制，定</p>

		<p>令、纪律条令、队列条令)的核心内容与基本要求;了解队列动作的规范要领、轻武器射击的基本原理与安全操作规程;知晓战术基础动作、战场救护(止血、包扎、固定、搬运)的基本知识与操作原则;熟悉三防(防核、防化学、防生物武器)、消防、应急避险等相关技能的理论要点;能够规范完成单个军人队列动作(立正、稍息、跨立、停止间转法、齐步走等)及集体队列协同动作;具备轻武器实弹射击的基础操作能力,严格遵守射击场安全规则,完成基础射击动作;熟练运用战场救护的基础方法,在模拟场景下开展止血、包扎等应急处置操作;能够掌握基本的战术动作和应急避险技能,在模拟情境微应急处置能力。</p>	<p>期检查训练进度与质量,及时纠正不规范的训练方法,确保训练效果达到大纲要求。</p>	
7	体育	<p>激发学生的爱国热情;培养学生的勇敢顽强的意志品质和团结协作的精神;树立和谐相处、公平竞争的规则意识;树立守时、守纪、诚实守信的价值观;了解运动项目参与的基本理论知识和发展概况;掌握基本的运动技能;了解运动项目的基本规则和裁判法;学会1-2项体育项目的基本技术和简单战术;学会运用体育理论知识与运动技能进行安全、科学的身体锻炼;能制定可行的个人锻炼计划。</p>	<p>①理论部分:融入实践教学,涵盖科学锻炼、营养、损伤预防及职业病体育疗法等知识;          ②实践部分          基础体能:发展心肺功能、力量、耐力等基本素质;          必修项目:广播体操、太极拳、八段锦;          选修项目:开设篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、网球、武术、定向越野、健美操、飞盘等项目。</p>	<p>①内容基础性与实用性相结合;          ②教学方法多样化与个性化相结合;          ③将安全教育放在首位。</p>

8	心理健康教育	<p>树立正确“三观”意识，牢固树立专业和终身职业思想，培养健全人格和积极向上的人生态度；了解心理健康有关理论，明确心理健康教育目的及意义，了解个体心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识；具备自我探索能力、心理调适能力及心理发展能力、心理状态评估能力、自我管理能力等。</p>	<p>①了解心理健康的基礎知識：大学生心理健康导论，大学生心理咨询，大学生心理困惑及异常心理；          ②了解自我，发展自我：大学生的自我意识与培养，大学生人格发展与心理健康；          ③提高自我心理调适能力：大学期间生涯规划及能力发展，大学生学习心理，大学生情绪管理，大学生人际交往，大学生恋爱心理及性心理，大学生压力管理与挫折应对，大学生生命教育与心理危机应对；          ④实践教学。</p>	<p>①采用理论与体验相结合、讲授与训练一体化的教学模式；          ②综合运用课堂讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演、心理测验、团体训练、情景模拟、心理情景剧等多种方法；          ③注重采用心理测评工具、音像资料及国家级精品在线课程等数字化教学资源。</p>
9	国家安全教育	<p>培养学生的国家安全意识与法治观念，树立“国家安全无小事，人人都是责任人”的责任认知；了解总体国家安全观的核心内涵与涵盖领域；熟悉我国国家安全相关法律法规；能准确识别日常生活、学习及实习场景中的国家安全隐患；运用所学知识分析国家安全事件的影响与应对措施。</p>	<p>①总体国家安全观概论：国家安全的概念与演变，总体国家安全观的系统阐述等；          ②重点领域国家安全（一）传统安全；          ③重点领域国家安全（二）非传统安全（与高师生关联密切领域）；          ④国家安全法律体系与公民责任；          ⑤风险防范与实战演练。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；          ②组织参观国家安全教育基地、网络安全科技馆等；邀请相关领域专家、一线工作者举办讲座。</p>
10	大学生安全教育	<p>培养学生安全意识、责任担当、心理抗压等素养；掌握校园生活安全核心知识；理解公共安全与网络安全要点；熟悉实习实践与职业安全知识以及职场常见安全事故等；具备安全风险识别与预防能力；具备应急处置与自救互救能力；具备安全知识应用与传播能力。</p>	<p>①总体国家安全观教育：国家安全的内涵，大学生在维护国家安全中的责任与义务；          ②人身与财产安全：人身安全，财产安全；          ③消防安全：学习消防法律法规，认识消防设施；          ④交通安全：学习交通法规；          ⑤网络与信息安全：保护个人隐私，认识网络谣言、网络暴力、信息窃取的危害，理解并遵守知识产权相关法律法规；          ⑥心理健康与社交安全：学</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；          ②通过举办系列安全文化活动营造“人人讲安全、事事为安全”的校园文化氛围。</p>

			习压力管理、情绪调节，建立健康的人际关系； ⑦实验室与实习实践安全； ⑧法律法规与校纪校规。	
11	英语	了解不同文化背景下的沟通方式和礼仪，具备跨文化沟通能力，以便更好地与不同国家和文化背景的人进行交流；帮助学生树立正确的三观，深化爱党、爱国、爱人民、爱集体的家国情怀；掌握一定的英语基础知识和专业词汇，了解英语国家的基本文化知识；提高听、说、读、写、译的能力，能够在日常和涉外业务活动中进行有效的交流。	①语言基础模块：聚焦词汇、语法、句型等核心知识，强化听、说、读、写、译五项基本技能训练，覆盖日常对话、职场交际等场景化内容； ②跨文化与思政模块：解读中西方文化差异，引入中国传统文化、当代社会发展成就等主题素材，指导学生用英语表达中国文化内涵与国家发展成果； ③实践应用模块：设置英语演讲、小组辩论、职场模拟沟通等任务，结合线上语言学习平台，开展沉浸式语言应用训练。	①融入中华传统文化与爱国、诚信、敬业等思政案例，以“基础词汇+基础语法”为核心，创设“听说读写”场景化内容，适配三维目标； ②教学中注重语言实践与能力拓展，运用情境模拟法，案例教学法，任务驱动法，发现式教学法，问题教学法，引导学生自主学习，合作探究式学习； ③引导学生积极完成线上线下语言训练任务，通过形成性考核（课堂表现、实践作业）与终结性考核（笔试、口语测试）综合评估学习效果。
12	大学语文	了解中国古今文学发展脉络与经典作品的文化内涵，具备文本解读与文学鉴赏能力，以便更好地传承和弘扬中华优秀传统文化；帮助学生树立正确的三观，深化爱党、爱国、爱人民、爱集体的家国情怀；掌握一定的汉语基础知识和文学常识，了解中国文化的基本精神与当代价值；提高阅读、写作、口语表达、文学评论的能力，能够在日常交流、职场办公及小学教育教学实践中进行有效的语言运用。	①语言与文学基础模块：聚焦文言字词、语法、文体知识等核心内容，强化阅读、写作、口语表达、文学评论四项基本能力训练，覆盖日常沟通、职场文书撰写、小学课堂教学等场景化内容； ②文化与思政模块：解读中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的精神内核，引入红色经典、时代楷模、非遗文化等主题素材，指导学生挖掘文学作品中的思政元素与育人价值； ③实践应用模块：设置经典诵读、文学演讲、教案撰写、模拟课堂教学等任务，结合线上文学资源平台，开展沉浸式语言应用与教学实践	①融入中华优秀传统文化与爱国、敬业、仁爱等思政案例，以“文言基础+文学常识”为核心，创设“读写说评”场景化内容，适配知识、能力、情感三维目标； ②教学中注重文学实践与能力拓展，运用情境模拟法、案例教学法、任务驱动法、发现式教学法、问题教学法，引导学生自主学习、合作探究式学习； ③引导学生积极完成线上线下文学训练任务，通过形成性考核（课堂表现、实践作业、模拟试讲）与终结性考核（笔试、写

			训练。	作测试)综合评估学习效果。
13	信息技术	培养学生具有信息意识、计算思维、数字化创新与发展、信息社会责任;理解信息技术基本原理和基本技术;使用计算机获取信息、加工信息、传播信息和应用信息的能力。	①基础模块: 文档处理高级应用, 电子表格数据分析, 演示文稿专业设计, 信息检索与网络应用, 信息系统与社会责任; ②职业模块: 与专业结合, 教授相关知识。	①采用行动导向的教学模式: 项目化教学, 案例教学法, 任务驱动法, 线上线下混合式教学, 模拟仿真教学; ②评价聚焦学生利用信息技术完成职业典型任务的能力。
14	人工智能	培养利用人工智能提升专业效率的意识, 形成持续学习新知识、新工具的习惯;理解人工智能基础概念与发展脉络;掌握人工智能核心技术基础原理;知晓人工智能在各行业的应用场景;人工智能工具基础应用能力;人工智能应用场景分析与适配能力等。	①人工智能概论与伦理; ②Python 编程与数据处理基础(前置/回顾): Python 语法基础, Numpy 数组操作, Pandas 数据处理, Matplotlib 数据可视化; ③机器学习基础与实践: 机器学习流程, K-近邻算法与分类, 决策树与回归, 模型评估与选择, 聚类算法(K-Means)简介; ④深度学习入门: 神经网络基础概念, TensorFlow/PyTorch 框架简介, 多层感知机实现, 卷积神经网络概念与图像分类实战, 预训练模型的使用; ⑤AI 综合应用与云服务: 计算机视觉 API 调用, 自然语言处理 API 调用, 综合小项目开发。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展, 重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②校企合作: 邀请企业工程师进行讲座或分享行业最新应用案例, 让学生了解产业前沿。
15	劳动通论	树立劳动价值观素养, 养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业的劳动精神;理解劳动的基础内涵与价值;掌握劳动相关理论与政策;知晓不同类型劳动的特点;具备基础劳动技能实践能力;职业劳动认知与准备能力;劳动问题分析与解决能力。	①理论教学模块: 马克思主劳动观与中国实践, 劳动法律法规与权益保护, 劳动安全与职业健康, 劳动精神与工匠精神, 劳动组织与管理, 劳动与未来(职业生涯); ②实践教学模块: 日常生活劳动, 生产性劳动, 技能实训与竞赛, 服务性劳动。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展, 重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②在专业教学中有机渗透, 培养学生严谨规范的劳动习惯, 弘扬劳模精神和工匠精神。

16	劳动教育实践	<p>增强劳动意识、劳动习惯、劳动精神；塑造崇尚劳动、尊重劳动、劳动光荣的价值观；了解劳动重要性、必要性；了解劳动岗位职责要求及安全注意事项；掌握劳动工具的使用方法及要求；掌握劳动岗位基本技能。</p>	<p>①日常生活劳动教育：处理个人生活事务，培养独立生活能力；          ②生产劳动教育：参与实际的生产活动，体验从理论到实践的转化；          服务性劳动教育：运用劳动技能为他人和社会提供服务，培养社会责任感。</p>	<p>①理论课采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；          ②在专业教学中有机渗透，培养学生严谨规范的劳动习惯，弘扬劳模精神和工匠精神；          ③组织开展课外劳动实践活动；          ④举办“劳模大讲堂”、优秀毕业生报告会等形式营造劳动文化氛围；          ⑤建立健全安全教育与管理体系，制定劳动实践活动风险防控预案，全面保障学生安全。</p>
17	大学生职业生涯规划	<p>树立正确的职业价值观和就业观，摒弃功利化、浮躁化的求职心态，增强职业发展的责任感；培养主动规划、积极探索的意识，提升面对职业选择的独立思考能力和决策能力；锤炼抗压耐挫的心理素质，增强应对求职挫折和职场挑战的心理韧性；</p> <p>强化职业道德和职业素养意识，养成敬业、诚信、协作的职业品质；掌握职业生涯规划的基本概念、核心理论（如霍兰德职业兴趣理论、舒伯生涯发展理论等）与基本流程；了解自我探索的维度（职业兴趣、职业性格、职业能力、职业价值观）及常用测评工具的使用方法；熟悉所学专业对应的职业领域、岗位要求、行业发展趋势及人才需求特点；</p> <p>知晓职业信息搜集的渠</p>	<p>①生涯认知与规划基础；②自我探索与认知；③职业与行业探索；④职业生涯规划制定；⑤求职能力提升；⑥职业适应与发展。</p>	<p>①保障教学资源供给，配备生涯测评工具、行业报告数据库、求职案例库等资源，搭建线上线下相结合的教学平台；②强化实践教学环节，将课堂教学与职业体验、实习实训、生涯规划大赛等活动结合，提升学生的实操能力；③结合学校办学定位和专业特色设计教学内容，如高职院校可侧重岗位技能匹配、岗位实习对接等内容，增强教学针对性；④构建多元考核评价体系，综合考量学生的课堂表现、生涯规划书质量、职业探索实践成果等，全面评价学习效果。</p>

	<p>道、求职准备的核心内容（简历制作、面试技巧）及职场基本礼仪规范；能够运用自我探索工具和方法，客观分析自身的优劣势与不足，明确职业发展的初步方向；具备多渠道搜集、筛选和整合职业信息的能力，能结合自身情况分析目标岗位的匹配度；学会制定可落地的短期、中期职业生涯规划方案，并能根据外部环境和自身发展动态调整规划；掌握简历撰写、面试应答的基本技巧，具备初步的求职沟通与职业适应能力。</p>		
18	<p>树立正确就业创业观，培养诚信敬业、责任担当的职业素养；增强抗压抗挫心理韧性，养成主动学习、持续进取的成长意识；激发创新思维与实干精神，强化学规就业、理性创业的价值理念；掌握就业政策法规、职场礼仪、劳动合同签订等就业核心常识，明晰求职全流程关键要点；了解创业基础理论、创业政策扶持、商业模式搭建及创业风险防控的核心知识；知晓所学专业对应行业就业现状、岗位需求及创业赛道的发展前景；具备简历优化、面试应答、offer筛选能力，能高效完成求职落地；掌握创业项目调研、方案撰写能力，可初步开展创业可行性分析；提升职场适应、沟通协作能力及创业问题解决、资源整合基础能力。</p>	<p>就业指导模块： ①就业政策与形势分析；②求职技能提升；③职场适应与发展。 创业指导模块： ①创业认知与政策解读；②创业项目开发与可行性分析；③创业实务与运营管理 综合实践模块： ①组织求职模拟面试、创业项目路演等实训活动，提升学生的实操能力；②邀请行业职场人士、创业成功校友开展专题讲座与经验分享会；③对接企业参观、创业孵化基地见习等实践资源，搭建理论与实践结合的平台。</p>	<p>①保障教学资源供给，配备就业创业政策库、简历模板库、创业案例库等资源，搭建线上学习平台和线下实训场地；②强化实践教学比重，增加求职模拟面试、创业项目策划、企业参观见习等实操环节，提升学生动手能力；③结合院校办学特色和专业特点设计教学内容，如高职院校可侧重岗位对接求职指导、专业相关创业项目孵化等内容；④构建多元考核评价体系，综合考量课堂表现、实践成果（简历、创业计划书）、模拟实训表现等，全面评价学习效果；⑤加强校企合作，对接企业人力资源专家、创业成功校友等校外师资，为学生提供真实的就业创业指导。</p>

19	党史国史	<p>培养学生对党的领导与中国特色社会主义道路的认同感，树立正确的历史观与家国情怀，提升民族自豪感与社会责任感，能将党史国史中的奋斗精神、担当意识融入学习、实习及未来职业发展，形成爱岗敬业、报效国家的职业素养；了解中国共产党从成立到发展壮大的关键历程；掌握党史国史中的重要理论；能结合历史背景分析党史国史中的典型事件，清晰表达对党史国史与职业发展、社会进步关联的思考。</p>	<p>①开天辟地（新民主主义革命时期）：中国共产党成立的历史必然性，井冈山道路与马克思主义中国化的开端等；          ②改天换地（社会主义革命和建设时期）：确立社会主义基本制度，社会主义建设道路的初步探索等；          ③翻天覆地（改革开放和社会主义现代化建设新时期）：真理标准问题大讨论与思想解放，改革开放的决策与实践等；          ④惊天动地（中国特色社会主义新时代）：中国特色社会主义进入新时代的依据与意义，习近平新时代中国特色社会主义思想等；          ⑤精神谱系与职教未来：中国共产党人精神谱系的梳理与解读，党史国史中的劳动模范、大国工匠等。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；          ②围绕“长征精神对我的启示”、“我身边的小康故事”等议题，组织小组讨论、辩论赛、主题演讲，激发学生主动思考。</p>
20	中华优秀传统文化	<p>培养学生对民族文化的崇敬之情，增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感；增强学生传承和弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感；了解中华民族优秀文化的基本要素，掌握中华传统文化的主要特征和根本精神；能阅读并鉴赏中华传统文化中的名篇佳句；能发扬中华传统美德，养成良好的行为习惯，健全自己的人格。</p>	<p>①核心思想理念模块：讲仁爱、重民本，守诚信、崇正义，尚和合、求大同；。          ②传统美德与人文精神模块：修身之道，孝悌之道，礼仪之邦；          ③工匠精神与技艺传承模块：工匠文化，传统技艺体验，古为今用；          ④文学艺术与审美熏陶模块：精选古典诗词、传统音乐、书法、绘画、戏曲等经典作品进行赏析，不追求深度，重在提升审美情趣，陶冶情操。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；          ②第二课堂与社团活动。</p>
21	书法鉴赏	<p>能准确说出中国书法的主要书体及其历史发展脉络，能列举代表性书法家及其作品；能解释书法艺术中的基本术语及其审美意义，能对比不同书</p>	<p>①通过解析各书体的起源演变、笔法特征与美学风格。达成人文素养培育、文化认知深化与文化自信树立的基础性要求；          ②学生围绕作品创作展</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；</p>

		<p>体的作品进行审美评价；能够运用书法鉴赏方法分析作品的笔法、结构布局和艺术特色；能结合数字化工具创作简单的书法作品；能结合历史背景解读书法作品的文化内涵，能辨析同一书体下不同书法家的风格差异；认同书法艺术作为中华传统文化遗产的重要性，能尊重不同书法风格的审美价值；愿意主动参与书法鉴赏活动，形成持续关注书法艺术的习惯，并愿意传播其文化价值。</p>	<p>开，将鉴赏知识转化为创作能力，满足个性化发展需求。</p>	<p>②线上提供篆、隶、楷、行、草五体高清作品影像及笔法示范微课，开设书法术语解读专栏，组织学生结合历史语境提交作品鉴赏报告，教师在线批改并开展集中点评，提升理论分析与创作能力。</p>
22	职业素养养成训练	<p>树立爱岗敬业、诚实守信、精益求精的职业道德观念，增强职业责任感与使命感；培养积极进取、务实肯干、勇于担当的职业心态，提升抗压耐挫的心理韧性；养成守时守纪、严谨细致的职业习惯，塑造符合行业要求的职业形象与行为风范；强化终身学习与职业发展意识，形成主动提升自我职业素养的自觉意识；掌握职业素养的核心内涵与构成要素，理解职业道德、职业礼仪、职业心态等关键模块的基本要求；了解所学专业对应行业的职业规范、岗位行为准则及职场文化特点；知晓职场沟通协作、时间管理、压力调节、问题解决等通用能力的理论知识与方法技巧；熟悉职场常见法律法规与权益保护要点，明确职业发展中合规从业的基本要求；能够规范运用职业礼仪，在求</p>	<p>①职业素养认知与职业道德培育；②职业礼仪与职业形象塑造；③职场通用能力训练；④职场合规与权益保护；⑤行业特色职业素养实训；⑥综合实践与素养测评</p>	<p>①保障教学资源供给，配备情景模拟实训室、职业礼仪训练道具、职场案例库等教学资源，搭建线上线下相结合的训练平台；②强化实践教学比重，将课堂训练与校园职场体验、企业岗位实习相结合，让学生在真实场景中锤炼职业素养；③结合院校专业特色设计训练内容；④构建多元考核评价体系，综合考量学生的课堂表现、情景模拟实操能力、实习单位反馈等，全面评价职业素养养成效果；⑤加强校企合作，邀请企业人力资源专家、行业技术骨干担任兼职教师，为学生提供贴合岗位实际的职业素养指导。</p>

		职面试、日常办公、客户对接等场景中展现得体的职业形象；具备高效的职场沟通与协作能力，能与同事、上级、客户进行清晰的信息传递和团队配合；学会运用时间管理、压力疏导方法，合理规划工作任务，有效应对职场压力与挑战；掌握基础的职场问题分析与解决思路，能独立处理岗位工作中的常规性问题。		
23	国学智慧	培养学生对中华优秀传统文化的认同感与自豪感，树立以国学智慧涵养品德的意识；了解国学的核心范畴；掌握《论语》《道德经》《弟子规》等经典著作中的核心观点；能准确解读国学经典中的基础语句，结合生活或实习场景分析国学智慧的现实应用。	①国学入门与精神底色：国学概述，中华文明的精神标识，国学与当代青年； ②儒家智慧与职业伦理； ③道家智慧与心灵调试； ④兵法谋略与竞争智慧：《孙子兵法》精选； ⑤传统美德与人生境界：孝道与感恩文化，廉耻与职业底线，勤俭与可持续发展，坚韧与逆境商数。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理； ②结合中国传统技艺(如书法、茶道、围棋)体验，或参观文化遗址、企业博物馆，让学生直观感受文化魅力。
24	突发事件及自救互救	培养学生应急安全意识素养、心理抗压与理性应对素养、社会责任与互助素养等；知晓常见突发事件类型与风险特征；掌握自救互救基础理论与规范；了解突发事件应急处置的基本原则；了解应急设备与物资使用常识；具备突发事件识别与风险规避能力；应急处置与自救能力；互助协作与互救能力。	①公共安全基础与应急意识：突发事件概述，我国应急管理体系，公共安全意识培养，常见安全隐患识别； ②自然灾害应对（如地震、洪水、台风、雷电）：各类自然灾害的特点，预警信号，避险原则，自救互救方法； ③事故灾难应对（如火灾、交通事故、触电）； ④公共卫生事件与急症应对（如心肺复苏、气道梗阻、创伤急救）； ⑤社会安全事件应对（如拥挤踩踏、恐怖袭击、网络安全）。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理； ②校企合作/校外实践：邀请消防员、急救医生、红十字会教官、企业安全工程师进校园授课，或组织学生到应急安全体验馆、消防救援站进行参观学习。
25	现场生命急救	培养学生“时间就是生命”的急救意识，树立“能救、敢救、会救”的	①急救基础与法律意识：急救概论，生命链，现场安全评估，紧急呼救，法律与伦	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微

	知识与技能	责任担当;掌握现场生命急救的基础理论;知晓急救黄金时间、急救电话拨打规范等;能独立规范完成成人及儿童心肺复苏操作;熟练使用 AED 进行除颤,针对不同类型创伤。	理; ②心肺复苏与 AED 使用; ③气道异物梗阻急救:气道梗阻的识别,海姆立克急救法,婴儿背部叩击联合胸部冲击法; ④创伤急救:止血,包扎,固定,搬运; ⑤常见急症与意外伤害处置。	课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②积极与当地红十字会、急救中心、医院合作,邀请资深急救培训师进校讲座或组织学生到实践基地参观学习。
26	情商与智慧人生	培养学生积极乐观的心态,提升情绪稳定性与抗挫折能力,树立尊重他人、理解包容的人际观念;情商的核心内涵;知晓情绪产生的生理与心理机制、人际沟通中的核心原则;掌握职场、生活中高情商行为的典型案例;能准确识别自身及他人的情绪状态,运用情绪调节技巧。	①情商概论与自我探索:情商概念与模型,情商与智商、逆境商的关系,自我探索工具; ②情绪的自我觉察与管理:情绪的种类与功能,情绪日记,情绪 ABC 理论,负面情绪(愤怒、焦虑、抑郁)的管理策略,积极情绪的培育与拓展-建构理论; ③自我激励与目标管理:内在驱动与外在驱动,成长型思维与固定型思维,SMART 目标设定法,时间管理与拖延克服,坚韧品质的培养; ④同理心与人际沟通:同理心的层次与价值,积极倾听的技巧,非暴力沟通模式,人际边界感; ⑤团队协作、影响力与冲突管理:团队中的角色与责任,建设性反馈的给予与接受,双赢思维,冲突的根源与化解策略; ⑥智慧人生与心理弹性:“智慧人生”的多元定义与实现路径,压力管理与韧性培养,感恩练习,生涯规划与生命意义探索。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②利用在线平台提供拓展阅读、心理测评和讨论区,延伸课堂学习。
27	有效沟通技巧	培养学生主动沟通的意识与换位思考的同理心,提升沟通中的情绪管理能力;理解有效沟通的核心要素;掌握沟通典型场	①沟通基础理论:沟通的定义与重要性,沟通模型与过程,有效沟通的原则,常见沟通障碍; ②核心沟通技能(一):倾	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管

		景的沟通策略;能准确识别沟通中的问题,制定并实施有效解决方案。	听与提问; ③核心沟通技能(二):表达与反馈; ④非语言沟通与情绪管理; ⑤职业场景应用实战。	理; ②利用在线投票、思维导图等工具辅助课堂互动与表达训练。
--	--	---------------------------------	--	-----------------------------------

## 2. 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

### (1) 专业基础课程

主要包括:酒店英语、旅游概论、管理学基础、酒店数字化运营概论、服务心理学、旅游职业礼仪、沟通技巧7门课程。

表 7-2 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	酒店英语	培养酒店行业所需要的职业素养:爱岗敬业、责任意识、诚实守信等;培养学生具有跨文化沟通素养;培养学生具有在高强度服务场景中的抗压与应变素养;熟练掌握酒店各岗位词汇、短语;掌握酒店服务场景中常用的语法结构,熟练运用问候、询问、确认等功能句型;理解酒店核心服务流程的英语表达逻辑;能准确听懂客人的英语需求、疑问及指令;能流利、清晰地进行酒店服务场景对话;能根据不同场景灵活运用英语表达,有效解决实际问题。	①前厅接待(客人入住登记与预订确认) ②客房服务(客房送餐与需求响应) ③餐饮服务(餐厅预订与用餐服务) ④投诉处理(客人投诉处理) ⑤退房服务(客人退房) ⑥酒店设施介绍与咨询(酒店设施介绍与咨询)	聚焦酒店核心服务场景英语对话,涵盖词汇、句型与流程表达;要求学生熟练掌握实用话术,能规范完成沟通任务,兼顾跨文化服务礼仪。
2	旅游概论	建立旅游行业的职业认同感,养成服务意	①旅游行业岗位的工作内容认知。	①旅游的基础概念、要素与行业构成。

		<p>识、文化尊重意识；树立“以游客需求为核心”的服务理念；掌握旅游的定义、基本要素、行业分类；了解旅游发展的历史脉络与现代旅游趋势；能识别不同类型的旅游产品；能简单分析本地旅游资源的基本特点。</p>	<p>②旅游线路的基础信息梳理与简单分析。</p>	<p>②旅游发展简史与当代旅游热点（如研学、乡村旅游）。 ③旅游资源的分类与本地案例分析。 ④旅游产品的基础类型与特征。</p>
3	管理学基础	<p>树立科学的管理思维，具备效率意识和创新素养；培养团队协作意识和沟通包容能力；强化职业道德和法治观念；掌握管理学概念、研究对象及核心价值；了解管理学的发展历程与主要学派核心观点；牢记计划、组织、领导、控制四大核心职能的内涵、特点及相互关系；掌握各职能模块的关键知识点，如目标设定原则、组织结构类型等；能够将管理学基本概念和理论应用于实践；能够结合实际场景设定目标和方案；能够根据任务具备组织实施能力；具备领导沟通能力，做好团队建设。</p>	<p>①管理基础认知。 ②计划职能实践。 ③组织职能实践。 ④领导职能实践。 ⑤控制职能实践。 ⑥综合管理。</p>	<p>①管理学基础知识：概念、性质与研究方法；管理学的起源与发展；管理的四大核心职能框架。 ②计划职能-目标与决策：计划的概念、类型与应用；目标设定的原则与流程；计划编制的步骤与方法；常用决策方法。 ③组织职能-结构与配置：组织的概念、类型；组织结构设计的原则与影响因素；常见组织结构形式职权划分与人员配置。 ④领导职能-激励与沟通：领导的概念、本质与作用；领导者的素质与能力要求；主要领导理论；激励的概念与作用；核心激励理论。 ⑤控制职能-流程与纠偏：控制的概念、意义与基本原则；控制的类型；控制的基本流程；常见管理控制工具。 ⑥要求学生通过学习这门课程，能够理解管理学的核心概念，掌握管理技巧，并能够在实践中灵活运用。</p>

4	酒店数字化运营概论	<p>树立服务意识，具有高度的责任心、敬业精神和团队合作精神；具有较强的抗压能力与适应性；能够掌握酒店各部门的组织架构及运营知识；理解酒店成本控制、预算编制及关键绩效指标的含义；能够完成前台对客服务流程；按标准检查和评估客房的清洁质量；处理基本的餐厅服务或宴会预订服务，妥善地处理客人投诉和各类突发事件。</p>	<p>①智慧化宾客预订与入住办理。 ②数据驱动的宾客关系管理。 ③客房智能化运营与管控。 ④客房物资与成本管控。 ⑤智慧餐厅运营。 ⑥数字化营销与收益管理。</p>	<p>①学习酒店各部门日常服务管理、知识与技能。 ②了解酒店的历史与发展趋势，熟悉不同类型酒店的经营模式。 ③能使用酒店管理信息系统，了解房务管理的数字化发展、智慧餐饮，数字化营销、酒店人力资源管理及财务的数字化运用。</p>
5	服务心理学	<p>树立以顾客为中心的服务理念；具备情绪调控与抗压能力；强化诚信服务、责任担当的职业操守；掌握服务心理学核心理论及酒店服务场景的应用逻辑；理解酒店顾客及员工心理特点；了解数字化服务场景下的心理互动差异；能快速识别顾客情绪与需求，化解服务冲突，制定补救方案；具备自我情绪管理与团队心理激励能力；运用数字化工具辅助优化服务体验，设计适配数字化营销的服务心理策略。</p>	<p>①客群心理画像构建。 ②个性化服务方案设计。 ③服务沟通场景实操。 ④投诉与冲突化解。 ⑤员工心理关怀计划制定。 ⑥数字化服务心理优化。</p>	<p>①服务过程中的基本心理过程以及研究方法。 ②顾客需要层次与消费动机。 ③沟通的心理机制；非语言沟通运用；倾听与共情技巧；数字化沟通心理适配。 ④物理环境的心理影响；空间布局与服务体验感知；营销活动中的心理策略。 ⑤服务人员情绪管理与压力疏导；职业倦怠预防；激励理论的应用；团队心理氛围营造； 要求学生能用心理学知识解决工作中与顾客沟通时遇到的问题。</p>
6	旅游职业礼仪	<p>培养“以礼待人、以客为尊”的职业素养，增强服务同理心；形成规范、得体的职业行为习惯，提升个人职业形象魅力；掌握旅游服务礼仪的核心原则（尊重、</p>	<p>①旅行社前台接待、导游带团等场景的全流程礼仪落地。 ②旅游服务中突发情境的礼仪化沟通。</p>	<p>①掌握基础礼仪，能独立完成旅游服务各场景的礼仪动作。 ②熟悉场景礼仪，能根据游客类型调整沟通礼仪，化解简单的服务</p>

		适度、真诚)；熟悉不同服务场景(接待、讲解、应急)的礼仪标准；了解不同客源群体(如老年游客、境外游客)的礼仪偏好与禁忌；能独立完成旅游服务各场景的礼仪动作(如引导手势、微笑服务)；能根据游客类型调整沟通礼仪，化解简单的服务矛盾。		矛盾。 ③了解特殊礼仪，如跨文化礼仪、特殊群体服务礼仪。
7	沟通技巧	树立“客户至上”的服务意识，培养积极的沟通心态与同理心，塑造良好的职业形象与修养；掌握沟通的基本原理与要素，熟悉酒店对顾客服务中的沟通规范与礼仪，了解管理沟通的基本概念；能够熟练运用专业的对顾客服务用语，有效倾听与准确提问，从容应对和处理客户投诉，初步具备主持宴会的能力。	①客户需求了解与响应。 ②投诉与突发事件处理。 ③团队内部沟通与协作。 ④员工激励与关怀。 ⑤部门间协调。	①沟通的基本原理、要素、过程、类型；有效沟通的障碍与克服方法，使学生建立基本的沟通意识。 ②通过案例、角色扮演等方式，培养学生在实际场景中的倾听、表达与应变能力。 ③围绕前厅、客房、餐饮、营销等部门的服务、营销、投诉处理、内部沟通等进行综合训练，使学生掌握各部门的沟通流程与标准。

## (2) 专业核心课程

主要包括：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、酒店数字化营销、酒店财务管理、酒店客户关系管理、酒店督导管理实务、酒店人力资源管理 8 门课程。

### 7-3 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
		具备“以客户为中心”的服务意识与职业操守，拥有协作沟通、创新思维、数字化意识及责任担当；	①客户需求分析与客户开发。 ②客户信息收集、处理及客户价值分析。 ③客户投诉处理及服	①酒店客户开发(包括客户类型划分与定位、不同客户类型的需求分析、客户开发方法等)。

1	酒店客户关系管理	<p>掌握客户分类、生命周期、满意度、忠诚度相关知识，了解客户流失挽回策略与数字化管理技术；能开展客户识别、信息管理、投诉处理与流失挽回，会运用数字化工具设计客户关系管理方案。</p>	<p>务补救。 ④酒店客户满意度管理。</p>	<p>②酒店客户信息管理（包括酒店客户信息收集及数据分析、酒店客户价值分析等）。 ③酒店客户沟通管理（包括线上线下沟通方法、投诉处理、客户服务自动化、客户服务补救等）。 ④酒店客户满意度管理（包括满意度管理、忠诚度管理、触点管理、客户运营数据分析等）。 ⑤要求学生掌握客户信息收集、线上及线下沟通的知识，具备客户管理和投诉处理的能力</p>
2	前厅服务与数字化运营	<p>培养职业道德提升服务意识；塑造良好的个人形象与职业气质；增强应变能力与抗压能力；掌握前厅部基础知识熟悉前厅服务流程；理解前厅管理与运营知识；掌握数字化运营技能；具备标准的服务操作能力，数字化应用与信息处理能力和销售与沟通协调能力。</p>	<p>①总机及客房预订服务。 ②礼宾及总台接待服务。 ③大堂及行政楼层服务。 ④前厅客户数据分析及服务质量管理。</p>	<p>①前厅数字化服务(包括总机服务、预订服务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等)。 ②前厅数字化管理(包括前厅客户数据收集及分析、前厅服务质量管理等)。 ③要求学生掌握前厅服务接待的程序和方法，具备前厅数字化管理的能力</p>
3	客房服务与数字化运营管理	<p>培养高尚的职业道德，提升审美情趣与文化品位；增强团队协作与服务意识；掌握客房部基础知识，熟悉客房清洁与保养标准；掌握对客户服务流程与规范；理解数字化运营管理知</p>	<p>①客房清扫和楼层服务。 ②布草洗涤及洗衣房运转。 ③公共区域清洁与日常保养。 ④客房安全、质量管理及在线运营。</p>	<p>①客房服务(包括客房清扫、楼层服务、管家服务与 VIP 接待、特殊房态处理、客房智能客控系统应用、公共区域清洁与保养、布草房与洗衣房运转、客房管理软件应用等)。</p>

	数字化运营	识；具备扎实的客房操作技能、数字化运营与服务能力，具备对客服务与应变能力、具备基础管理与创新能力。		②客房数字化管理(客房数据收集、分析与运用、客房内部质量管理、客房物资成本控制、客房部安全管理、客房产品在线运营与分析等)。 ③要求学生掌握酒店客房服务及运转的基本知识，具备客房接待、智能客控系统应用及数字化管理的能力
4	餐饮服务与数字化运营	树立正确职业观，追求工匠精神；诚信守法、锐意创新，积极传承优秀餐饮文化；掌握不同类型餐饮服务知识、技能、程序、标准；掌握餐饮产品生产、销售流程和质量控制方法；熟练应用中餐零点与宴会服务；定制设计主题宴会；合理布局厨房和执行标准生产、数字化促进销售。	①餐饮服务技能。 ②中西餐预订与值台服务。 ③数字化点餐与预订管理。 ④餐饮数据分析与营销等。	①餐饮服务技能(包括托盘操作、斟酒服务、餐巾折花、宴会摆台、中餐服务流程与技巧、会议与宴会服务、菜品和酒水知识、餐饮管理软件应用等)。 ②餐饮数字化运营与管理(包括餐饮管理软件应用、餐厅市场分析与经营定位、经营物资筹备、市场推广与活动策划、餐厅经营预算与成本控制、餐厅数据收集、分析及运用、服务标准建立、经营管理规范建立、餐饮产品在线运营与分析等)。 ③要求学生掌握餐厅服务的基本程序和方法、酒水基本知识，具备中餐、酒水服务以及餐厅数字化运营的能力。
		培养高尚的职业道德与社会责任感；塑造创新精神与市场洞察力，增强职业认同感与服务意识；掌握酒店数字化营销基础理论；掌握主流数字化营销渠道与	①市场营销环境分析。 ②酒店产品组合、渠道管理、线上线下营销活动策划。 ③酒店市场推广与新媒体运营。 ④酒店价格体系管理及数字化营销推广。	①市场营销理论基础。 ②酒店产品和客户分析。 ③酒店营销技术工具（酒店营销管理工具、用户数据平台等）。 ④酒店数字营销的模式（在线直销、在线分

5	酒店数字化营销	<p>工具；理解数据分析与效果评估；具备数字化营销策划能力；具备数字化平台运营与内容创作能力和数据分析与优化能力。</p>		<p>销、内容营销等）。</p> <p>⑤酒店数字营销方法（搜索引擎营销、节事营销、短视频与直播营销、社群营销等）。</p> <p>⑥酒店数字营销的技能（新媒体图文制作、数字营销平台构建、落地页制作等）。</p> <p>⑦酒店数字营销效果分析（流量分析、获客与转化分析、营销活动数据分析等）。</p> <p>⑧要求学生掌握酒店市场营销的基本理论和知识，具备酒店营销活动策划，并使用新媒体工具进行酒店市场推广的能力。</p>
6	酒店财务管理	<p>树立诚信严谨的职业操守；培养数据驱动的思维习惯，具备敏锐的财务观察能力，能解决经营问题；具备持续学习能力；掌握酒店财务管理的核心概念、基本原则及行业运营逻辑；熟悉酒店收入管理体系；掌握酒店财务核算基础。</p>	<p>①酒店资金管理、应收账款管理、存货管理、收入管理、成本管理、利润和利润分配管理等。</p> <p>②酒店经营预算管理。</p> <p>③酒店经营数据分析</p>	<p>①酒店财务管理基础（酒店财务管理目标、内容、方法等）。</p> <p>②酒店财务数字化运转（酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理和内部控制、会计信息系统应用、供应链管理系统应用）。</p> <p>③酒店财务预算和大数据分析（酒店预算的编制与执行、酒店财务分析方法及应用）。</p> <p>④要求学生掌握酒店财务分析的基本方法，具备酒店运营过程中的预算编制、成本控制等能力</p>
		<p>培养良好的个人修养和职业风范，具备创新意识和基本管理素质；增强职业认同感和职业自豪感；</p>	<p>①团队建设。</p> <p>②运用领导艺术激励员工。</p> <p>③酒店服务质量评价体系构建及服务质量</p>	<p>①团队建设（包括团队的发展阶段、学习型组织的构建等）。</p> <p>②酒店服务质量管理（包括宾客服务质量</p>

7	酒店督导管理 实务	<p>掌握酒店督导的基本原理和现场管理基础知识，了解酒店各营业部门的结构与岗位运作流程，熟悉前厅、餐厅、客房管理的基本程序和方法；具备现场管理、日常沟通协调和解决问题的能力；能熟练制定并实施部门员工培训计划，打造高效团队，有效激励员工。</p>	管理	<p>评价指标、服务质量管理方法等)。          ③领导艺术(包括员工授权、领导艺术和员工激励方法等)。          ④现场督导(包括会议管理、工作氛围营造等)。          ⑤要求学生掌握督导管理的基本理论和知识，具备员工培训、服务质量控制、员工沟通与激励等能力。</p>
8	酒店人力资源 管理	<p>树立爱岗敬业、诚实守信的职业操守；强化创新思维，适应数字化背景下酒店人力资源管理的变革需求；掌握酒店人力资源管理的核心概念；了解数字化人力资源管理工具的应用原理，对接1+X技能等级证书相关知识要求；具备工作分析、职位说明书编制、人力资源计划制定的实操能力；能运用数字化工具日常工作；具备分析酒店人力资源管理实际案例、制定基础解决方案的应用能力。</p>	<p>①酒店员工配置。          ②酒店员工招聘。          ③酒店员工培训。          ④酒店员工绩效考核。          ⑤酒店员工薪酬与福利管理。          ⑥酒店劳动关系管理。</p>	<p>①酒店组织架构设计和员工配置(包括酒店组织架构设计原则和方法、工作分析方法以及员工配置原则等)。          ②酒店员工招聘(包括酒店员工招聘渠道、程序和方法等)。          ③酒店员工培训和职业生涯发展(包括员工培训需求分析、培训内容构建、培训方法以及如何帮助员工做好职业生涯发展规划等)。          ④酒店员工绩效考核(包括酒店绩效考核方案的制定与实施)。          ⑤酒店员工薪酬与福利管理(包括员工薪酬体系设计和福利发放原则和方法等)。          ⑥酒店劳动关系管理(包括员工劳动合同管理和劳动争议处理方法等)。          ⑦要求学生掌握酒店人力资源管理的理论基础，具备组织架构设计、工作分析、员工招聘与培训、薪酬体系设</p>

				计、绩效考核和劳动合同管理、劳动争议处理等能力。
--	--	--	--	--------------------------

### (3) 专业拓展课程

主要包括：饮品制作与服务、酒店新媒体传播、民宿运营与管理、酒店大数据应用与分析、酒店收益管理、酒店业可持续发展、摄影技术、个人理财规划8门课程。

表 7-4 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	饮品制作与服务	培养卫生安全意识、团队合作精神、创新思维与职业责任感；提升对饮品文化的兴趣与健康消费观念，增强服务意识与职业认同感；掌握饮品制作的基本原理、原料特性与配比、制作工艺流程；了解饮品的分类与特点、营养价值与口感搭配原则、食品安全与卫生规范；了解饮品的历史文化与行业发展、健康与营养知识；通过理论与实践结合，使学生具备饮品制作标准化操作、客户服务、品质控制与创新、小型项目（如饮品摊位）运营等综合能力，为咖啡厅、茶饮店、餐饮企业等岗位	①饮品制作。 ②服务流程执行 ③设备管理。 ④客户服务及基础运营管理等核心内容。	①简易鸡尾酒调制。 ②酒水基础知识。 ③茶叶基础知识。 ④各种类茶叶冲泡。 ⑤果汁与特色饮品。 ⑥出品质量控制。 ⑦设备与卫生管理。
		具备创新思维与跨境传播意识，树立“用户导向、文化		

2	酒店新媒体传播	<p>“适配”的新媒体营销理念；养成敏锐的市场洞察力、高效的执行力与团队协作精神，增强跨境营销的责任意识与合规意识；形成尊重多元文化、灵活适配平台规则的职业素养，提升持续学习新媒体技能的主动意识；掌握酒店新媒体营销核心逻辑、国际主流新媒体平台特性与运营规则；了解主要客源国新媒体使用习惯、文化偏好与消费心理，熟悉酒店营销合规要求；掌握双语新媒体文案撰写技巧、短视频制作基础、营销活动策划流程，熟记酒店营销相关英语核心术语与表达；能独立完成适配国际平台的双语新媒体内容创作（文案、图片/短视频），内容符合境外用户审美与文化习惯；能搭建并运营酒店新媒体账号，完成内容发布、用户互动与基础引流工作；能策划简单的酒店新媒体营销活动，初步分析营销数据并优化内容与策略，提升营销效果。</p>	<p>①酒店新媒体内容创作。          ②酒店账号运营。          ③新媒体营销活动策划。          ④营销数据监测与优化。</p> <p>①酒店新媒体营销基础：核心概念、国际主流平台（Instagram/Facebook/TikTok等）解析、跨境营销合规规范。          ②双语内容创作实务：酒店推广文案（中英双语）撰写、短视频拍摄剪辑、图片修图技巧、文化适配性内容设计。          ③账号运营技巧：账号搭建与定位、发布计划制定、用户互动话术、粉丝引流与维护方法。          ④新媒体营销活动策划：活动主题设计、达人合作模式、直播推广流程、话题营销与裂变传播技巧。          ⑤数据监测与优化：核心数据指标解读、数据分析工具使用、基于数据的内容与策略调整方法。          ⑥案例解析：优秀酒店新媒体营销案例分析、跨文化营销误区规避。</p>
		树立“以客户为中心”的服务理念；	①前期筹备类任务：民宿选址与定

3	民宿运营与管理	<p>培养诚信经营、合规守法的职业操 守；提升团队协作与沟通能力；掌握 民宿行业发展现状、政策法规等； 理解民宿定位与产品设计的核心要 素；熟悉线上线下营销渠道；掌握民 宿管理的要求；具备民宿前期筹 备能力；具备产品与服务设计能 力；具备基本日常运营管理能 力。</p>	<p>位、空间规划与设计等。 ②运营服务类任 务：线上线下渠 道运营、客户周期服 务等。 ③营销与客户关 系类任务：产品定 价与促销策略、内 容营销与口碑管 理等。 ④管理与风险控 制类任务：财务管 理、人员管理等。</p>	<p>①民宿行业认知与前期筹备。 ②民宿产品设计与服务设计。 ③民宿营销与客户关系管理。 ④民宿日常运营管理。 ⑤民宿安全与风险防控。 ⑥数据分析与产品迭代。 ⑦要求学生能将民宿运营核心 知识转化为实际运营方案，解决 民宿运营中常见的问题。</p>
4	酒店大数据应用与分析	<p>树立正确职业观， 追求工匠精神；诚 信守法、锐意创新； 具有适应住宿、餐 饮业数据采集、分 析和应用、线上对 客服务接待及运营 能力。</p>	<p>①酒店数据采集 与整理：通过酒店 PMS、会展客户系 统等多源渠道采 集数据，并进行清 洗与标准化处理。 ②客户行为与偏 好分析：分析会展 客群的住宿、消费 及活动偏好，为精 准营销与服务提 供依据。 ④收益动态监控： 跟踪房源、定价及 需求数据，协助优 化展会期间酒店 房价与库存策略。 ⑤数据可视化报 告编制：使用图表 工具呈现分析结 果，为酒店及会展 主办方提供决策 建议报告。</p>	<p>①酒店数字化运 营的现状和趋 势。 ②数字化运营战 略、数字化运 营的组织变革。 酒店营销技术应 用。 ③酒店运营管 理技术应用。 ④酒店客户管 理技术应用。 ⑤酒店智能设备 技术应用。 ⑥数字化运营的 岗位和职责。</p>
		<p>树立“数据驱动决 策”的职业思维， 培养对市场变化的 敏感度与快速响应 能力；理解收益管</p>	<p>①收益数据监测 与分析。 ②动态定价策略 制定与调整。 ③库存与预订管</p>	<p>①收益管理基础理 论。 ②动态定价策略与 方法。 ③库存与预订管 理。 ④渠道收益管理。 ⑤数据与工具应 用。</p>

5	酒店收益管理	<p>理的核心定义、发展历程及在酒店运营中的核心价值，掌握供需规律、价格弹性等基础理论；能够分析各销售渠道的收益贡献与获客成本，制定渠道优化策略，提升直客占比，降低渠道依赖；具备收益方案策划与落地能力，能针对特殊场景设计专项收益方案，并联动跨部门推进执行与效果复盘。</p>	<p>控。 ④专项收益方案策划与落地。 ⑤收益目标复盘与趋势预测。</p>	<p>⑥集与市场分析工具的使用。 ⑦实战案例与方案设计。</p>
6	酒店业可持续发展	<p>使学生掌握酒店业可持续发展核心理念，能够分析绿色酒店标准与政策，具备在会展项目中融入低碳运营、资源循环等可持续策划能力，培养行业责任感与创新意识。</p>	<p>①绿色会议方案策划：依据酒店环保标准，为会展客户设计节能减排的场地布置、物料使用及餐饮服务方案。 ②可持续运营评估：调研合作酒店的能源管理、废弃物处理流程，提出优化建议并撰写评估报告。 ③环保主题会展推广：策划以可持续发展为主题的酒店会展活动，整合绿色技术、本地化资源进行宣传与执行。</p>	<p>①酒店可持续发展基础：讲解绿色酒店认证体系（如 LEED）、行业政策法规，要求掌握核心标准。 ②会展场景低碳实践：教授场馆节能设计、数字会展工具应用等，要求能设计环保型会展流程。 ③案例分析与项目实操：通过国内外酒店会展案例研讨，要求学生完成可持续主题策划方案，强调可操作性。</p>
		<p>培养旅游场景中的审美捕捉能力与创作意识，强化细节观察与耐心专注的职业素养；提升文旅影像的传播思维，塑造“以影像</p>		

7	摄影技术	<p>讲好旅游故事”的专业理念；增强团队协作与客户服务意识，适配旅游行业影像服务的多元需求。掌握相机（单反/微单）、手机摄影的基础操作（曝光、对焦、构图、光影运用）；熟悉旅游摄影的场景技巧（风光、人文、产品、活动拍摄要点）；了解影像后期处理基础工具（Lightroom、醒图等）的使用逻辑，以及文旅宣传影像的审美标准。具备旅游多场景的独立摄影能力，能精准捕捉旅游资源的核心亮点；能够创作符合宣传需求的高质量旅游影像作品，适配不同传播场景；掌握基础影像后期处理技能，能优化照片质感，提升传播效果。</p>	<p>①旅游场景摄影实操。 ②文旅宣传影像创作。 ③旅游影像服务。 ④影像后期处理。</p>	<p>①掌握摄影基础知识。 ②熟悉旅游场景摄影。 ③掌握后期处理基础技巧。 ④了解文旅影中宣传影像的审美标准、不同传播场景（线上/线下）的影像适配要点，提升文旅影像的传播思维，塑造“以影像讲好旅游故事”的专业理念。</p>
8	个人理财规划	<p>树立理性消费、量入为出的财务观念，培养自主学习财经知识与风险防范的意识。掌握收支管理、低风险金融产品及常见财务陷阱的基础概念，了解个人短期财务目标规划核心要素。能够独立记账做预算以实现收支平衡，会选低风险</p>	<p>①调研金融热点，结合高职院校大学生特点设计案例，准备通俗 PPT 及记账 APP、预算表等工具。 ②精讲理财理论，以大学生理财案例为核心教学，演示实操，组织讨论，提升参与度。 ③设计个人理财大作业，开展虚拟</p>	<p>①学习收支管理、低风险产品等核心知识，要求掌握核心概念并熟练使用记账 APP、预算表。 ②围绕日常真实场景开展理财案例、模拟及规划实操，要求学生独立完成预算、选品、风控及短期规划。 ③融入理性消费等财商教育并推荐可靠财经资源，树立“量入为出”观念，培养自主学习财经知识的兴趣。</p>

		金融产品并规避财务风险，能制定短期个人财务规划。	投资比赛，解答学生实际理财问题，推荐可靠财经资源，疏导投资亏损、攀比消费等负面情绪。	
--	--	--------------------------	--	--

### 3. 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

#### (1) 实训

在校内实训室和校外酒店进行餐饮服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、西餐服务、茶艺等实训，以提升实际操作能力。

#### (2) 实习

酒店管理与数字化运营专业严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展教学实习。在酒店、餐饮企业、旅游公司进行前厅接待、市场调研、酒店运营等实践性工作，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

#### (二) 学时安排（见附表）

总学时 2966 学时，总学分 165 学分。理论性教学学时共 1384 学时，占比 46.66%；实践性教学学时共 1582 学时，占比 53.34%。具体教学进程总体安排和学时分配分别见文后附表 I 和附表 II。

## 八、教学基本条件

### (一) 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

#### 1. 队伍结构

良好的师资力量是夯实专业基础、促进专业发展、引导专业升华的重要保障。

在酒店管理与数字化运营专业发展和建设过程中，形成一支教师数量合理、专业配置科学、基本结构稳定、实践能力丰富、指导实践能力强的专业教师队伍。

本专业现有专兼职教师 20 人，其中专任教师 12 人，高级职称 7 人，中级职称 10 人，硕士以上学历 8 人，双师结构比例达到 100%，为顺利完成专业的教学计划提供了可靠保证。

## 2. 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行业需求，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，在本区域或本领域内具有一定的专业影响力。

## 3. 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；具有旅游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；具有较强的信息化教学能力，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。

## 4. 兼职教师

兼职教师从本专业相关的高技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般具有中级及以上相关专业技术职称或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，按照国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### （三）教学条件

#### 1. 专业教室基本条件

专业教室配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网环境，并实施网络安全防护措施；安装有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，逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训室

实训室场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展实训活动。

8-1 酒店管理与数字化运营专业校内实训室信息一览表

序号	实训室名称	实训室设备	实训室功能	使用课程	工位数量	场地面积 (m <sup>2</sup> )
1	餐饮实训室	餐桌椅：餐圆桌、西餐长桌及配套的宴会椅； 餐具：中式餐具、西式餐具； 酒具：调酒器、量杯、酒嘴等工具。 多媒体：智慧黑板、电脑。	模拟中餐服务场景，开展餐桌布置、点菜传菜、宴席服务、中式餐具使用等实训；模拟西餐服务场景，训练西式餐桌摆台、酒水搭配（红酒、鸡尾酒等）、分餐服务、餐后收尾等规范流程。	《餐饮服务与数字化运营》 《饮品制作与服务》 《宴会设计》	20	90
2	茶艺实训室	茶艺展示台、茶盘、各类茶具、热水壶、饮水机、多媒体设备、展示柜	基础技能训练：茶具与茶叶识别、冲泡技术实践、茶艺礼仪培养；文化传承与拓展：茶文化理论教学、跨学科能力培养。	《饮品制作与服务》	20	90
3	客房实训室	床具：单人床、床垫、床单、被芯、被套、枕芯、枕套等。 家具：床头柜、行李架、茶几、书桌、办公椅等。	技能训练：学生可进行中式铺床、夜床服务、客房清洁、设备介绍等实操训练，掌握客房服务全流程技能。 职业能力培养：通过角色扮演、轮岗实训等方式，增强学生的团队协作、问题解决及基层管理能力，实现与职业岗位的无缝对接。	《客房服务与数字化运营》	10	60

### 3. 校外实训基本条件

具有稳定的校外实训基地，能够开展旅游管理专业相关实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

**8-2 酒店管理与数字化运营专业校外实训基地信息一览表**

序号	名称	所在城市	主要实训内容
1	杭州开元森泊度假乐园	杭州	酒店管理、住宿服务、游乐服务、餐饮服务、商务服务。
2	长江三峡邮轮集团	湖北宜昌	邮轮服务、邮轮前台接待、邮轮餐饮服务。

### **(三) 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需要的教材、图书及数字化资源等。

#### **1. 教材选用**

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。根据专业发展变化速度较快的特色，选用近两年内出版的高职高专规划教材比例达到 80%。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

#### **2. 图书文献配备**

图书文献能满足人才培养、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：酒店管理基础类、数字化运营策略类、技术应用实践类、综合案例研究类等，及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

#### **3. 数字教学资源配置**

建设、配备有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，能满足教学要求。

### **(四) 教学方法**

#### **1. 项目教学法**

通过与企业合作引入真实项目，主要适用于《酒店数字化运营概论》、《宴会设计》、《酒店数字化营销》等课程。将课程分为若干技能单元，每个技能单元作为一个教学项目，实行理论、实践一体化的单元式教学，每个单元教学都可以完成一个作业来结束。采用项目教学法可以将理论与实践紧密结合，使学生在

真实的项目情境中学习，能够更好地理解和掌握专业知识与技能，提高学生的专业素养和综合能力，同时也加强了学校与企业的合作，为学生的就业奠定基础。

## 2. 案例教学法

教师收集整理酒店行业的经典案例和最新案例，如酒店数字化转型成功案例、酒店客户关系管理危机处理案例等。在课堂教学中，教师先呈现案例，提出相关问题，然后组织学生进行小组讨论，分析案例中涉及的问题、原因和解决方案。案例教学法能够激发学生的学习兴趣，培养学生的分析思维和决策能力，让学生了解行业实际情况和发展趋势，提高学生解决实际问题的能力，同时也丰富了教学内容，使教学更加生动形象。

## 3. 岗位任务驱动教学法

首先，教师对酒店岗位进行深入调研和分析，明确各岗位的工作任务和能力要求，如酒店前厅接待岗位、客房服务岗位、酒店数字化运营岗位等。然后，将岗位工作任务分解为具体的教学任务，在教学过程中，教师模拟岗位工作场景，布置工作任务，让学生在完成任务的过程中学习和掌握专业知识和技能。岗位任务驱动教学法能够使学生明确学习目标和职业方向，提高学生的岗位适应能力和职业竞争力，培养学生的职业意识和职业素养，实现教学与岗位工作的无缝对接。

## （五）教学评价

### 1. 专业课程的考核

表 8-3 酒店管理与数字化运营专业课程考核与评价表

课程性质	考核内容	评价比例	评价人员
理论课	课堂表现	30%	任课教师
	课后作业	30%	任课教师
	试卷成绩	40%	任课教师
理论+实践	课堂表现	30%	任课教师
	技能考核	70%	任课教师、企业导师
实践课	技能考核	50%	任课教师、企业导师
	成果展示	50%	学生互评

### 2. 岗位实习课程的考核评价

对学生在岗位实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

## （六）质量管理

在校院两级的质量保障体系下，酒店管理与数字化运营专业以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定专业调研制度、教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、课程建设规范、督导制度、岗位实习制度，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

### 1. 组织保障

学校成立教学工作委员会，对全校教学工作和教学管理工作中的重大问题进行参谋、指导、评议和决策。酒店管理与数字化运营专业的全体教师负责完成人才培养方案所规定的课程及其它环节的教学任务，开展教学研究，组织师资的培养，不断提高教学质量，安排教师的工作任务，加强实践教学条件建设。教研室主任负责专兼职教师工作任务安排，校企合作大力加强实践教学条件建设。

### 2. 制度保障

#### （1）教学管理制度

为保障教学管理有序进行，本专业须严格执行学校有关教学管理制度，并结合本专业特点制定教学管理规章制度，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

#### （2）岗位实习制度

通过岗位实习，帮助学生熟悉社会、培训工作技能、端正工作态度、提升职业素质，为学生的职业道路奠定坚实的基础。根据学校教学要求，实习时间一般为第五学期至第六学期。采用集中实习与分散实习相结合，学生在规定的时间内

登录“河南省职业学校实习备案”选择校企合作企业或推荐企业完成实习报名，并按要求进入实习单位完成实习。学生在实习结束后，实习单位和校内指导老师依据学生实习工作表现给予学生评价，将学生实习成绩定为：优秀、良好、合格或不合格。实习成绩不合格的学生，不予毕业。

### 3. 校企合作机制

企业与高职院校都是利益主体，凡是能够有助于企业合法盈利的合作行为都会受到企业的欢迎。校企的深度融合，依赖于双方合作的积极性，因此调动合作方的积极性非常必要。成立由专业带头人、骨干教师、企业负责人、业务骨干及有关专家参加的专业指导委员会，由委员会确立专业人才培养目标，共商人才培养模式和专业教学计划，共同实施人才培养方案。双方签订具有法律规范的协议，明确规定双方的权利义务及责任，在法律约束的框架下，企业与学校都要完善相应的管理制度，强化制度约束的力度。

### 4. 毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 九、毕业要求

在校期间遵纪守法，所有开设课程成绩合格。学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时、学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，并取得专业规定的各类职业资格证书。具体要求如下：

### （一）学分要求

最低毕业总学分为 165 学分，其中必修课 146 学分、选修课 19 学分，第二课堂 4 学分。

### （二）职业技能证书要求

鼓励获得与专业相关的技能证书，如：职业技能等级证书（前厅服务员、中高级）；职业技能等级证书（餐厅服务员、中高级）；职业技能等级证书（客房服务员、中高级）。

### （三）其他要求

#### 1. 获得大学生体质健康测试合格证书；

2. 鼓励获得普通话水平测试等级证书;
3. 鼓励获得全国计算机等级考试（二级 B）或全国计算机应用水平考试合格证书;
4. 高职英语考试成绩合格，鼓励考取英语等级证书（大学英语四级证或六级证）。

## 十、附录

按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成司〔2019〕13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）的相关要求，在专业建设委员会指导下，按照学校统一部署，前后开展了行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校生学情调研等工作，分析产业发展趋势和行业企业人才需求，明确本专业面向的职业岗位（群）所需要的知识、能力、素质，形成了专业人才培养调研报告。经过由行业企业、教研机构、校内外一线教师和学生代表等参加的论证会论证，进一步明确了专业人才培养目标与培养规格，重构课程体系、安排教学进程，更新完善了教学内容、教学方法、教学资源、教学条件保障等要求。

2025年6月，对照职业教育专业教学标准（2025年）进行了最新修订。

附表 I

教学进程总体安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时数			学分	考核方式	开设学期						备注
				总学时	理论学时	实践学时			I	II	III	IV	V	VI	
公共基础必修课程	必修	思想道德与法治	1210201010	54	48	6	3	1	2	1					第一学期为理论课，第二学期为实践课
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1210201011	36	30	6	2	1		2					
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1210301009	54	48	6	3	1		1	2				第二学期为实践课，第三学期为理论课
		形势与政策 I	1210201013	8	8	0	2	2	▲						
		形势与政策 II	1210201014	8	8	0		2		▲					
		形势与政策 III	1210201015	8	8	0		2			▲				
		形势与政策 IV	1210201016	8	8	0		2				▲			
		军事技能训练	1106201010	36	0	36	2	2	▲						
		军事理论	1106201011	36	36	0	2	2	▲						
		体育 I	1213201017	36	2	34	2	1	2						
		体育 II	1213201018	36	2	34	2	1		2					
		体育 III	1213201019	36	2	34	2	1			2				
		体育 IV	1213201020	36	2	34	2	1				2			
		劳动教育实践 I	1106201003	18	0	18	1	2	▲						每周 1 学时
		劳动教育实践 II	1106201004	18	0	18	1	2		▲					
		劳动教育实践 III	1106201005	18	0	18	1	2			▲				
		劳动教育实践 IV	1106201006	18	0	18	1	2				▲			
		心理健康教育	1210201004	36	26	10	2	2	2						
		大学生职业生涯规划	1304201107	36	20	16	2	2	2						
		就业与创业指导	1304201108	36	26	10	2	2				2			
		国家安全教育	1106201016	36	36	0	2	2					▲		
		大学生安全教育	1106201008	36	36	0	2	2	▲						
		英语 I	1208201040	36	36	0	2	2	2						
		英语 II	1208201041	36	36	0	2	2		2					
		英语 III	1208201042	36	36	0	2	2			2				
		大学语文	1208201029	36	36	0	2	2	2						
		信息技术	1203201011	36	12	24	2	2	2						
		人工智能	1106204063	36	36	0	2	2		▲					

	选修	劳动通论	1106201007	36	36	0	2	2		▲					
		党史国史	1106201015	18	18	0	1	2				▲			
		中华优秀传统文化	1106201012	18	18	0	1	2	▲						
		书法鉴赏	1106201009	18	18	0	1	2			▲				
		职业素养养成训练	1106201017	18	0	18	1	2	▲						
		突发事件及自救互救	1106204077	36	36	0	2	2		▲					
		现场生命急救知识与技能	1106204084	18	18	0	1	2			▲				
		情商与智慧人生	1106204061	18	18	0	1	2				▲			
		国学智慧	1106204015	36	36	0	2	2				▲			
		有效沟通技巧	1106204028	36	36	0	2	2				▲			
小计			1112	772	340										
占比			37.49%												
专业基础课程	必修	旅游概论	1208202192	36	18	18	2	1	2						
		管理学基础	1208202142	72	36	36	4	1	4						
		酒店数字化运营概论	1208202198	36	18	18	2	1		2					
		服务心理学	1208204027	36	18	18	2	2			2				
		沟通技巧	1208202143	36	18	18	2	2	2						
		旅游职业礼仪	1208202194	72	36	36	4	2		4					
		酒店英语	1208202189	72	36	36	4	2			4				
	小计			360	180	180									
	占比			12.14%											
专业核心课程	必修	前厅服务与数字化运营	1208203167	72	18	54	4	1		4					
		客房服务与数字化运营	1208203168	72	18	54	4	1			4				
		餐饮服务与数字化运营 I (中餐服务)	1208203182	72	18	54	4	1		4					
		餐饮服务与数字化运营 II (西餐服务)	1208203118	36	18	18	2	1				2			
		酒店数字化营销	1208203119	72	18	54	4	1				4			
		酒店督导管理实务	1208203124	72	36	36	4	1				4			
		酒店财务管理	1208203194	72	36	36	4	1			4				
		酒店客户关系管理	1208203125	72	36	36	4	1		4					
		酒店人力资源管理	1208203184	72	36	36	4	1				4			
	小计			612	234	378									
	占比			20.63%		234									
专业拓展课程	必修	饮品制作与服务	1208203185	72	36	36	4	2			4				
		酒店新媒体传播	1208203186	36	18	18	2	2				2			
	选修	民宿经营与管理	1208204049	36	18	18	2	2				2			
		酒店大数据应用与分析	1208204057	36	18	18	2	2				2			
		酒店收益管理	1208204058	36	18	18	2	2				2			

	酒店业可持续发展	1208204059	36	18	18	2	2			2				
	摄影技术	1208204040	36	18	18	2	2			2				
	个人理财规划	1106204014	18	18	0	1	2			▲				文化旅游学院 选修
	小计		306	162	144									
	占比		10.32%											
第二课堂	思想成长							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
	实践实习和志愿公益							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
	创新创业							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
	文体活动							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
	工作履历							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
	技能特长							▲	▲	▲	▲	▲	▲	
实践性教学环节	必修	酒店技能综合实训		72	0	72	4							
		岗位实习	1106201100	468	0	468	26					▲	▲	岗位实习时间 不少于 6 个月
		毕业设计	1106201102	36	36	0	2						▲	
		小计		576	36	540								
		占比		19.42%										
	总计		2966	1384	1582	165		22	26	26	28			

注：

1. 考试课用“1”表示，考查课用“2”表示。
2. ▲表示在对应学期开设课程

附表II

## 酒店管理与数字化运营专业学时分配

课程类别		学时分配			学时比例	
		总学时	理论学时	实践学时		
公共基础课程	必修	968	628	340	32.64%	
	选修	144	144	0	4.86%	
专业课程	专业基础课程（必修）	360	180	180	12.14%	
	专业核心课程（必修）	612	234	378	20.63%	
	专业拓展课程	必修	108	54	3.64%	
		选修	198	108	6.68%	
实践性教学环节（必修）		576	36	540	19.42%	
合计		2966	1384	1582		
比例分配			46.66%	53.34%		