**HUAIBEI VOCATIONAL&TECHNICAL COLLEGE**



**《酒店管理与数字化运营》**

**专业人才培养方案**

**（2025级）**

系部（盖章）： **人文社会科学系**

执 笔 人： 李 **静**

审 核 人：  **赵 冬**

制 定 日 期： **2025.6.16**

淮北职业技术学院教务处制

二Ο二五年六月

**酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

1. **概述**

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应住宿、餐饮行业及酒店行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下酒店、餐饮、民宿等岗位（群）的新要求， 不断满足酒店行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求， 参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

**二、专业名称（专业代码）**

酒店管理与数字化运营（540106）

**三、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

**四、基本修业年限**

三年

1. **职业面向**

表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） | 旅游大类（54） |
| 所属专业类（代码） | 旅游类（5401） |
| 对应行业（代码） | 住宿业（61）、餐饮业（62） |
| 主要职业类别（代码） | 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） |
| 主要岗位（群）或技术领域 | 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） …… |
| 职业类证书 | 酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行 …… |

1. **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、宴会定制服务师、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。

1. **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，全面提升知识、能力、素质，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）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；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、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，具备职业生涯规划能力；

（4）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；

（5）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；

（6）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；

（7）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；

（8）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；

（9）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；

（10）掌握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；

（11）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；

（12）掌握必备的美育知识，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；

（13）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。

1. **课程设置及学时安排**

**（一）职业能力分析**

**表2 典型工作任务与职业能力分析表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工作岗位** | **典型工作任务** | **职业能力** | **对应课程** |
| 各类酒店、饭店、宾馆的门迎、前厅接待人员、餐饮和客房服务人员 | 门迎、前厅接待、客房和餐饮服务、酒吧服务等 | 前厅接待、礼宾服务、客房服务、中餐服务、西餐服务、酒水服务等技能 | 旅游学概论、酒店情景对话、化妆与形象塑造、形体训练与服务礼仪、前厅客房数字化运营与管理、酒店服务心理、饮食文化、餐饮服务、酒店主题宴会设计、酒水服务与酒吧管理、饭店安全管理、旅游救护常识、茶艺 |
| 酒店大堂经理、酒店营销主管等拓展岗位 | 大堂管理、业务洽谈、对外联络、信息服务等基层工作 | 酒店运营管理、酒店管理师职业技能 | 酒店管理实务、酒店人力资源管理、酒店数字信息化管理、旅游市场营销、中国旅游地理、酒店运营管理 |

**（二）课程设置**

课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程两类。

**1、公共基础课程**

（1）公共基础必修课

根据党和国家有关文件规定，将思想道德与法治、毛泽东思想与中国特色社会主义、习近平新时代中国特色社会主义理论、国家安全教育、形势与政策、大学生职业生涯规划、大学生就业指导、心理健康教育、安全教育、信息技术与人工智能、劳动教育、公共外语、大学语文等列入公共基础必修课。

（2）公共选修课

结合实际，根据有关文件规定开设关于中华优秀传统文化、美育、党史国史、金融知识、社会责任、绿色环保、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的公共选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中；根据实际情况可开设具有本院特色的校本课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

**2、专业（技能）课程**

（1）着力推进课程改革，优化课程体系，合理设置专业课程。课程设置内容要从岗位需求出发，以典型工作项目为载体，与行业企业共同构建模块化、能力递进式的课程体系；专业课程要与企业认证（证书）对接，将企业证书的知识、技能需求转化为学生的素养、能力要求，实现“课证融通”；将大赛项目融入人才培养方案、大赛内容融入课程，整合教学内容，实现“赛教融合”。

（2）专业（技能）课包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程（专业选修课），并涵盖有关实践性教学环节。系（部）自主确定课程名称，具体要求如下：

专业基础课共7门课程，共412学时，包括旅游职业礼仪、普通话、酒店实务管理、酒店英语、酒店法律事务、服务心理学、旅游学概论等课程；专业核心课程共8门课程，共434学时，包括：餐饮服务与数字化运营、酒店人力资源管理、前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、酒店数字化营销、酒店数字信息化管理、酒店宴会主题设计、酒店数字化运营概论等课程；专业选修课包括共6门课程，共210学时，包括茶艺与茶文化、饮品制作与服务、酒店急救、音乐、康乐服务与管理、中国旅游地理等课程。

3.实践性教学环节

主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训分别在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、岗位实习由学校组织在校企合作的酒店和相关旅游企业开展完成。实习实训主要包括在校内进行酒店服务技能、酒店企业模拟运营等实训；在住宿、餐饮等旅游企业进行一线服务、产品策划与销售、企业运营等见习和岗位实习等。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT 031-2014）要求。

4、“课程思政”教学改革建设课程

酒店行业比较敏感，受外界影响较大，旅游业的法规、条例也时有变化，教师要挖掘专业课程本身的思政元素和文化特色，凝练旅游管理专业特色的育人内涵，提炼爱国情怀、法治意识、社会责任、文化自信、人文精神等要素，转化为核心价值观教育。努力打造全面覆盖、类型丰富、层次递进、相互支撑的特色课程思政体系。

5.相关要求

学校应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

**（三）课程描述**

**1.公共基础课程：**

**表3 公共基础课程描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **内容及要求** | **学时** | **学分** |
| 1 | **思想道德与法治** | 本课程学习思想道德和法律知识，学生应能够树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，提高思想道德水平和法治素养，尽快适应大学生活，加强自身修养，为更好融入社会打下基础。 | 48 | 3 |
| 2 | **毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论** | 本课程学习毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的产生背景、实践过程、主要内容、历史地位及重大意义，学生应能够系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，正确认识我国社会主义初级阶段的基本国情和党的路线方针政策，正确分析和解决中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题。 | 32 | 2 |
| 3 | **习近平新时代中国特色社会主义思想** | 本课程学习马克思主义中国化时代化最新理论成果—习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容，学生应能够运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析和解决实际问题，从而深刻把握“两个确立”，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，增强投身到中华民族伟大复兴事业中的自觉性、主动性和创造性。 | 48 | 3 |
| 4 | **国家安全教育** | 本课程学习[总体国家安全观](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E6%80%BB%E4%BD%93%E5%9B%BD%E5%AE%B6%E5%AE%89%E5%85%A8%E8%A7%82&rsv_pq=dc9b416a001ca8d2&oq=%E5%9B%BD%E5%AE%B6%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%95%99%E8%82%B2%E8%AF%BE%E7%A8%8B%E6%8F%8F%E8%BF%B0%E6%80%8E%E4%B9%88%E5%86%99&rsv_t=ef864ZmwDiM9YdQulaBnrxV2wHWLJjeyuq4IZ3SgKK7UWZJRPCZl1QiB11s&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)，学生应全面把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，掌握维护国家安全的途径与方法，提高国家安全意识，厚植爱国主义情怀，培养奋斗精神，‌将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。 | 16 | 1 |
| 5 | **形势与政策** | 本课程学习最新的国内国际热点、难点和敏感事件，学生应能够认识到党和国家面临的形势与任务，正确理解党的路线、方针、政策，增强运用马克思主义的立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力，提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。 | 32 | 1 |
| 6 | **大学体育** | 本课程学习主要运动项目的基本技术、技能、战术、理论知识、专项身体素质、竞赛规则、裁判法以及基层单项比赛的指导方法和组织方法等。通过学习使学生掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高体能水平。落实立德树人根本任务，培养学生科学锻炼身体的方法，引导学生建立终身锻炼的意识，养成体育锻炼的习惯，形成健康文明的生活方式。 | 108 | 7 |
| 7 | **军事理论** | 本课程学习中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等军事理论，通过教学使学生增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。 | 36 | 2 |
| 8 | **军事技能及**  **入学教育** | 本课程学习内容包括军事技能和入学教育。军事技能包括稍息、立正、报数；齐步走、跑步走、正步走的行进与立定；军姿、敬礼、走方队等。通过军训培养学生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。入学教育包括爱国主义教育、法制教育、专业认知教育、大学生适应性教育、学风养成教育等,帮助学生迅速转变角色，明确学习目标，合理规划大学生活，增强道德修养，树立专业精神。 | 120 | 7 |
| 9 | **职业生涯规划** | 本课程学习生涯规划理论、职业分类、职业测评、职业心理、职业决策等知识，学生应树立职业规划理念，通过认知自我、认知社会、认知专业，确立职业生涯目标及实现目标的路径，提高自我调适、应对挫折、人职匹配的能力，最终实现职业理想和自我价值。 | 12 | 1 |
| 10 | **大学生就业与创业** | 本课程学习国家就业与创业政策法规、求职创业的基本程序、求职准备、面试技巧、劳动合同、创业计划、创业团队运营等知识，引导学生树立正确的择业观、创业观，掌握择业创业各环节的基本技能，做好求职创业的物质和心理准备，培养创新意识和创新创业能力，为成功就业创业奠定基础。 | 20 | 1 |
| 11 | **大学生心理健康教育** | 本课程学习心理健康知识、自我认知、人际管理、恋爱心理、情绪管理、压力应对等知识，增强学生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，自我调节能力，切实提高学生心理素质，促进身心健康发展。 | 32 | 2 |
| 12 | **劳动教育** | 本课程学习内容主要包括日常生活劳动教育、生产劳动教育和服务性劳动教育三个方面。其中，日常生活劳动教育要让学生立足个人生活事务处理，培养良好生活习惯和卫生习惯，强化自立自强意识；生产劳动教育要让学生体验平凡劳动中的伟大；服务性劳动教育要注重让学生利用所学知识技能，服务他人和社会，强化社会责任感。 | 32 | 1 |
| 12 | **安全教育** | 本课程学习内容主要是法律法规、校纪校规、国家安全、公共安全、人身安全、财产安全、消防安全、交通安全、网络安全、食品安全和校园周边安全等多个方面，提高大学生安全意识和防范能力。 | 60 | 2 |
| 14 | **信息技术与人工智能** | 本课程学习计算机发展历程、计算机基本组成和工作原理、操作系统应用、office常用办公软件使用、计算机网络知识、信息安全、数字媒体技术、大数据、云计算、区块链、虚拟现实、人工智能等相关信息技术基础知识，引导学生增强信息意识、提升应用信息技术解决问题综合能力，促进数字化创新与发展能力，落实人工智能通识教育。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。 | 56 | 3.5 |
| 15 | **大学英语** | 本课程通过语篇知识、语言知识和文化知识的学习，特别是侧重与职业相关的主题学习，培养学生学习英语和应用英语的能力，促进英语学科核心素养的发展，使学生将来能够成为具备中国情怀、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。 | 128 | 8 |
| 16 | **大学美育** | 本课程以艺术审美体验为核心，主要通过对美的本质、美的表现形态、美的范畴、以及美学基本理论的介绍，通过学习自然美、艺术美、社会美、科技美等审美形态，融合中华美育精神，结合生动的艺术实践，使学生初步树立正确、进步的审美观，培养高尚、健康的审美理想和审美情趣，发展对美的事物的感受力、鉴赏力、创造力，提高在审美欣赏活动和审美创造活动中陶冶情操、完善人格、自我教育的自觉性。 | 32 | 2 |
| 17 | **大学语文** | 本课程学习内容包括现代文阅读、国学经典阅读、应用文写作、口语交际等，要求学生具有语文方面的基本知识、语言应用技能和文学鉴赏能力，具备适应职业需求的基本素养和可持续发展基本能力，提升学生人文素养、陶冶学生情操，为后续课程学习和职业发展奠定基础。 | 32 | 2 |

**2.专业基础课程：**

**表4 专业基础课程描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **内容及要求** | **学时** | **学分** |
| 1 | **旅游职业礼仪** | 本课程学习内容为：仪容仪表规范、礼仪形体规范、语言态度规范； 化妆色彩学、化妆美学、 化妆品及化妆工具的选择与应用、基底化妆 、生活日妆。通过本课程的学习使学生具有一定化妆基础知识，化妆美学的鉴赏能力，掌握脸部化妆 的基本技能及矫正化妆的实践技能；及形体训练理论教学目的及要求用形体训练来改变学生的自然体态,再加上舞蹈组合,以提高形体的美感,培养良好的气质等。 | 132 | 8 |
| 2 | **普通话** | 本课程学习内容包括：概说、语音分析、字词读音难点训练、朗读、说话。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力。达到既掌握普通话的语音系统，又能说好、用好普通话的目的，即在实际工作和交际中熟练运用普通话。 | 28 | 2 |
| 3 | **酒店实务管理** | 本课程学习主要内容包括当今酒店的类型和发展现状，酒店管理的基础理论知识，并介绍一些知名酒店管理集团的企业文化等通过本课程的学习，能使学生能清晰地认识到各种类型酒店的差异和未来酒店的发展趋势，对酒店组织管理、营销管理、人力资源管理、沟通管理、产品和服务质量管理、财务管理、设备管理及酒店安全卫生管理等有基本的认识，为后续系统学习打下坚实基础。 | 56 | 3.5 |
| 4 | **酒店英语** | 本课程学习导游口语、前厅服务、餐厅服务、客房服务、商务中心等内容。培养学生良好的专业素质，掌握旅游服务英语常用的词汇、短语和句型，打好扎实的英语语言功底，具备旅游、酒店英语交际能力，具体包括能够与外宾进行沟通和交流，能够在酒店前厅、客房、餐厅等具体工作岗位运用所学英语完成对客服务接待，具有良好的心理素质、应变能力和继续学习能力。 | 68 | 8 |
| 5 | **服务**  **心理学** | 本课程学习绪论、旅游行为动因、旅游者的认知心理、旅游者的态度与行为、旅游者的个性心理、旅游社会心理、旅游者的审美心理、旅游服务心理、旅游服务心理策略、旅游企业员工的心理管理、旅游企业的群体心理管理、旅游企业领导者心理。通过学习使学生了解旅游心理学与普通心理学的关系，旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律旅游消费和旅游服务过程的心理策略及旅游企业管理心理的理论及运用 旅游交通的心理需求 旅游交通服务策略 。 | 36 | 2 |
| 6 | **酒店法律事务** | 内容包括酒店法概述，酒店设立、变更和解散法律事务，酒店的星级划分与评定制度，酒店的组织机构，酒店与员工之间的劳动法律关系，酒店与消费者之间的法律关系，酒店合同法律事务，酒店安全生产法律事务，酒店的财务、会计和税收缴纳法律事务，酒店法律责任，酒店涉外法律制度，酒店的社会责任等内容。让学生了解从酒店设立开始，重点讲解了酒店在日常经营、管理过程中可能遇到的常见法律问题。 | 64 | 4 |
| 7 | **旅游学概论** | 内容包括旅游与旅游学、旅游的产生与发展、旅游者 、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游效应、旅游业的发展、旅游危机与管理。通过本课程的实习，巩固学生所掌握的旅游学概论的基本理论和专业知识，并学习景区业务的基本工作程序与操作规程，将理论与实践结合起来。 | 28 | 2 |

**3.专业核心课程**：

**表5 专业核心课程描述**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **典型工作任务描述** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | **餐饮服务与数字化运营** | ① 餐饮服务  ② 餐饮数字化运营与管理  ③ 掌握餐厅服务的基本程序和方法、酒水基本知识，具备中西餐、酒水服务以及餐厅数字化运营的能力 | ① 餐饮服务（包括中西餐服务流程与技巧、会议与宴会服务、菜品和酒水知识、菜单设计、宴会设计、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，具备中西餐、酒水服务以及餐厅数字化运营的能力。 |
| 2 | **酒店人力**  **资源管理** | ① 酒店组织架构设计和员工配置  ② 酒店员工招聘  ③ 酒店员工培训和职业生涯发展  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  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、薪酬体系设计、绩效考核和劳动合同管理、劳动争议处理等能力 | 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、薪酬体系设计、绩效考核和劳动合同管理、劳动争议处理等能力。 |
| 3 | **前厅服务与数字化运营** | ①前厅数字化服务  ②前厅数字化管理  ③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 | 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 |
| 4 | **客房服务与数字化运营** | 1. 客房服务   ② 客房数字化管理  ③ 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 | 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）。  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 |
| 5 | **酒店**  **数字化营销** | 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  ④ 酒店数字营销的模式  ⑤ 酒店数字营销方法  ⑥ 酒店数字营销的技能  ⑦ 酒店数字营销效果分析  ⑧ 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 | 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、在线分销、内容营销等）。  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）。  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）。  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）。  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 |
| 6 | **酒店数字**  **信息化管理** | ①系统架构认知  ②数据标准化管理  ③前厅数字化服务  ④餐饮与宴会管理  ⑤收益与营销数字化  ⑥能源与工程管控  ⑦新兴技术应用 | ①系统架构认知：PMS核心模块(预订、客房、账务、接口管理)及外围设备(POS机、门锁系统、电话交换机)的联动逻辑  ②数据标准化管理：客户档案建立、房态实时更新、夜审流程自动化  ③前厅数字化服务：在线预订渠道对接(OTA、官网)、自助入住设备操作、客户历史偏好调取。  ④餐饮与宴会管理：POS系统订单处理、菜品配方成本核算、宴会预订与场地调度系统操作 。  ⑤收益与营销数字化：房价策略制定(基于历史数据预测)、客户关系管理工具使用、社交媒体营销效果分析 。  ⑥能源与工程管控:楼宇自控系统监控能耗、智能客房设备远程管理 。  ⑦新兴技术应用:人工智能在客服机器人中的应用、大数据驱动个性化服务设计 |
| 7 | **酒店宴会**  **主题设计** | ① 宴会类型与特征  ② 主题创意设计  ③ 菜品与菜单设计  ④ 中/西宴菜品结构、命名文化、成本控制与营养搭配原则、环境与台面设计  ⑤ 台型布局  ⑥ 摆台流程规范  ⑦ 酒水服务设计  ⑧ 宴会销售与预订  ⑨生产与成本管控  ⑩服务流程管理 | ① 宴会类型与特征:中餐宴会、西式正餐、冷餐会、鸡尾酒会等形式的流程差异 。  ② 主题创意设计:从地域文化、历史典故或客户需求中提炼主题元素 。  ③ 菜品与菜单设计  ④ 中/西宴菜品结构、命名文化、成本控制与营养搭配原则、环境与台面设计  ⑤ 台型布局(中宴圆桌vs.西宴长桌)、灯光道具、文化符号  ⑥ 摆台流程规范(餐具间距、酒具搭配、主题装饰物摆放)  ⑦ 酒水服务设计（酒品与菜系搭配、斟酒动线设计及特殊服务）  ⑧ 宴会销售与预订:客户洽谈、合同签订、变更处理及档案管理  ⑨生产与成本管控:原料采购标准化、菜品定价策略、浪费监控 。  ⑩服务流程管理:标准化操作与突发应对 |
| 8 | **酒店数字化运营概论** | ①前厅与客房管理  ②餐饮与宴会管理  ③康乐服务管理  ④信息化管理  ⑤收益管理与数字化营销  ⑥智能技术应用  ⑦管理学原理、微观经济学、酒店财务管理(预算编制、营收分析、报表解读)  ⑧人力资源与跨文化沟通 | ①前厅与客房管理:房态控制、预订流程、入住/退房服务标准、 VIP接待规范、房务成本核算、PMS系统操作(如Opera) 。  ②餐饮与宴会管理:中西餐服务流程设计、酒水品鉴与调酒技术、菜单策划与成本控制、宴会统筹执行、食品安全规范;融入数字化点餐与智能库存管理工具(餐饮ERP)。  ③康乐服务管理:健身房、SPA、泳池等设施运营标准，会员管理。  ④信息化管理:Opera PMS、石基信息等系统操作，客户关系管理、渠道整合、数据报表分析。  ⑤收益管理与数字化营销:动态定价策略、房量分配优化、OTA平台运营(携程/美团)、社交媒体营销(抖音/小红书)、会员体系设计。  ⑥智能技术应用:物联网客房控制、AI客服机器人、智慧能源管理系统案例。  ⑦管理学原理、微观经济学、酒店财务管理(预算编制、营收分析、报表解读) 。  ⑧人力资源与跨文化沟通:岗位设计、绩效评估、员工培训方法、国际客户服务中的文化差异应对 。 |

**4.专业拓展课：**

**表6 专业拓展课程描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **内容及要求** | **学时** | **学分** |
| 1 | **茶艺与茶文化** | 本课程内容包括：茶的起源、发展，茶的分类，主要茶类的冲泡和品饮，席间茶水茶点服务。通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式。按照素质、知识、能力“三统一”的原则，把学生培养成适应市场、企业的技能型和复合型人才。通过沏茶、闻香、饮茶、品茶等过程。美心修德，陶冶情操，不仅是达到修身养性的一种方法，更是弘扬中国传统文化的途径。 | 72 | 4.5 |
| 2 | **中国旅游地理** | 本课程内容包括：旅游地理学的基本概念和研究对象，旅游与地理的密切关系；中国旅游资源的地理分布规律和类型特征，旅游资源的开发利用与保护问题，以及旅游活动对地理环境的影响；国旅游业的发展现状和未来趋势，以及旅游地理学的应用前景。该课程注重理论与实践相结合。课程采用多种教学方法和手段，如课堂讲授、案例分析、实地考察等，通过课程学习，学生将能够提高空间地域意识，学会多学科、多角度分析问题的思维能力，培养旅游欣赏能力，以及具备生态保护意识和创新设计意识。旨在帮助学生全面了解和掌握中国旅游地理的相关知识，提高解决实际问题的能力，并为未来从事旅游行业或相关领域工作奠定坚实的基础。 | 36 | 2 |
| 3 | **饮品制作与服务** | 本课程内容包括：  饮品理论基础，包含饮品分类(咖啡、茶饮、果汁、酒精饮料等)与制作原理(如咖啡萃取参数、茶汤冲泡温度）；原料认知:咖啡豆品种、茶叶产区、乳制品及辅料(糖浆、香料)的特性与搭配 。  咖啡专项制作，包含意式咖啡:浓缩咖啡萃取、卡布奇诺/拿铁拉花技术。精品咖啡:手冲滴滤法、虹吸壶操作、冰滴咖啡制作。创意咖啡:融合季节食材设计特调饮品。  茶饮及其他饮品，包含茶饮工艺:红茶冲泡、奶茶调制、冷萃茶技术。酒精饮料:鸡尾酒调制(如分层调酒)、无酒精混合饮料。新兴品类:气泡水、健康果蔬汁的制作与装饰 。  创意饮品开发与服务。包含设计创新饮品(如分层抹茶拿铁)。服务流程:点单礼仪、饮品呈现技巧、客户需求响应及投诉处理。 | 36 | 2 |
| 4 | **酒店急救** | 本课程内容包括：绪论、急诊医疗服务体系、院前急救、院内急诊救护、重症监护、常用急救技术、常用监测技术、常用急救药物、器官功能衰竭救护、常见疾病救护、急性中毒救护和灾害事故的现场救护处理等。 | 8 | 0.5 |
| 5 | **音乐** | 本课程内容包括：系统学习代表性地区的音乐风格及经典作品。结合旅游线路设计音乐主题导览，将地方戏曲融入红色旅游或古镇游览的讲解中。将传统音乐元素转化为旅游体验项目。音频制作、小型演出策划(景区微型音乐会)、互动体验设计(游客音乐工坊) 。 | 28 | 2 |
| 6 | **康乐服务与管理** | 本课程内容包括：认识酒店康乐部体体闲企业、认识娱乐休闲类项目、认识运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理、户外活动项目管理、康乐部安全与卫生管理、康乐部服务质量管理、康乐部促销管理。通过本课程的学习，要求学生在理解饭店管理概论的基本理论、基本内容和基本方法的基础上，熟练掌握饭店康体娱乐服务的基本管理理论及管理方法；掌握饭店康乐部的业务流程；学会康乐服务技能，并能根据实际情况灵活准确的加以运用，使其具备运用饭店管理理论知识和解决实际问题的能力。 | 30 | 2 |

**（四）学习方式**

统招生可采用线上线下学习相结合的方式，充分利用优秀网络课程资源实施教学。采取集中学习和自主学习相结合方式，可依托学院网络教学平台、教师自拍微课视频资源，满足个性化学习需求。

1. **教学进程安排**

**（一）教学总体安排表**（表7）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **教学** | **考核** | **入学教育**  **军训** | **毕业**  **教育** | **毕业考试（离校）** | **岗位**  **实习** | **机动** | **总计** |
| 1 | 16 | 1 | 2 |  |  |  | 1 | 20 |
| 2 | 18 | 1 |  |  |  |  | 1 | 20 |
| 3 | 18 | 1 |  |  |  |  | 1 | 20 |
| 4 | 18 | 1 |  |  |  |  | 1 | 20 |
| 5 | 10 | 1 |  | 1 |  | 8 |  | 20 |
| 6 |  |  |  |  | 2 | 17 |  | 19 |
| 总计 | 80 | 5 | 2 | 1 | 2 | 25 | 4 | 119 |

**（二）学时安排**

总学时为 2580学时，每 16 学时折算 1 学分。其中，公共课基础课占总学时 30.85%；选修课占11.86%；实践性教学为总学时的 53.02%。其中，岗位实习累计时间一般为 6个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。

**（三）学分及学时规定**

1、公共基础课按规定开设，学分不能改变；

2、岗位实习及毕业设计（论文）25周，每周1学分,每周计24学时。形式与政策1学分；

3、实践课时占总课时比例不小于50%。按周开设的实习实训课程，每周计1学分，每周计24学时；军训与国防教育课第一学期共安排2周，计112学时，2个学分，计入实践课学时。

**十、实施保障**

**（一）师资队伍**

1.队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 18∶1，专兼职教师32人，高级职称16人，其中教授2人，副教授14人，高级职称教师占比50.0%，拥有秘书资格书、导游资格证书、茶艺师资格证书等31人次，双师型教师比例为65%，专任教师队伍职称、年龄结构合理。

2.专任教师

专职教师均具有高校教师资格和本专业领域有关证书；具有旅游酒店管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和一年及以上基础教育实践经历，熟悉旅游酒店管理教学活动，具有较强的理论和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3.专业带头人

本专业带头人为副教授，能够较好地把握国内酒店管理专业发展动态，能了解社会对本专业人才的实际需求，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3人，主要从旅游行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，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。

**（二）教学设施**

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1.专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WIFI环境，并具有网络安全防护措施。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.校内实训室基本要求

酒店管理专业的校内实训基地应从实景、实境的角度出发，包括餐饮实训室、客房实训室、酒吧实训室、酒店信息系统实训室等实训场所。

（1）餐饮实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径1800mm餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备2400×1200mm餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。

（2）客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床（2000×1200mm/2000×1800mm）及棉织品等。承担客房服务。

（3）酒吧实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等。承担调酒技能、酒吧服务。

（4）酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机等。台式计算机等。承担前厅服务。

3.校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和岗位实习；实训指导教师专业稳定，实训管理及实训规章制度齐全。

4.学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。优先选择经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实习基地；实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT 031-2014）。有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5.支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导和鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

**（三）教学资源**

要能满足人才培养、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书籍，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。学校应建立由专业教师、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、科研工作的需要，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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。同时要充分利用优秀网络资源实施教学。

**（四）教学方法**

提出实施教学应该采取的方法指导建议。指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

**（五）学习评价**

对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

**（六）质量管理**

1.学校和系（部）应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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，人才培养方案更新、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.学校和系（部）应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平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，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。

3.学校应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，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养。

**十一、毕业要求**

学生同时满足下列条件，准予毕业并颁发淮北职业技术学院毕业证书，国家承认学历。

1.具有正式学籍的学生在规定的学习年限内，所修课程的成绩全部合格，取得规定的必修课、选修课学分。其中，总学分为139学分，总课时为2580课时。

2.德育考核评价达到合格以上。

3.其他职业技能和职业资格证书等级要求，达到专业教学标准规定的相应水平。

**表8 职业技能和职业资格证书等级要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职业资格名称** | **颁证机构** | **资格等级** | **备注** |
| 1 | 外语等级证书 | 安徽省教育厅 | B级及以上 | 必备 |
| 2 | 计算机应用能力证书 | 安徽省教育厅 | 一级及以上 | 必备 |
| 3 | 普通话水平测试等级证书 | 国家语言文字工作委员会 | 二级乙等以上 | 必备 |
| 4 | 酒店运营管理职业技能  等级证书 | 中国饭店业协会 | 中级及以上 | 必备 |
| 5 | 茶艺师资格证 | 中国饭店业协会 | 中级及以上 | 自愿 |
| 6 | 酒店管理师 | 中国饭店业协会 | 中级及以上 | 自愿 |

说明：各专业学生必须取得一项与本专业核心能力密切相关的职业资格证书，职业资格证书原则上需中级以上，各专业可根据专业要求填写学生必须取得的证书，备注栏可填写“必备或自愿”。

**十二、附表：《酒店管理与数字化运营》专业教学计划进度表**

**十三、淮北职业技术学院素质教育活动安排**

（一）通用素质教育活动

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **要求** | **组织**  **部门** | **执行学期** |
| 1 | 思想成长实践 | 教育引导学生参加主题团日、团课、主题班会，参加“青年大学习”等思想政治教育类网络平台，参加党校、团校、青年马克思主义者培养工程等思想政治类课程，需至少修满 20 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 2 | 职业技能实践 | 积极引导学生参加职业技能竞赛，获得普通话、计算机、英语等级证书， 获得职业资格证书、“1+X”职业技能等级证书等，需至少修满 15 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 3 | 志愿公益实践 | 积极引导学生参加“三下乡”“返家乡”社会实践活动，参加校内外志愿服务活动，需至少修满 10 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 4 | 创新创业实践 | 积极引导学生参加各级各类创新创业竞赛和活动，鼓励学生发明创造、在校创业，需至少修满 5 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 5 | 身心健康实践 | 积极引导学生参加体质健康测试、心理健康水平测试，体育竞赛、心理健康教育活动，需至少修满 5 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 6 | 美劳发展实践 | 积极引导学生参加校内美育、劳育活动，参加文明创建、文艺演出等校内外各类文化、艺术、劳动类活动，需至少修满 5 分 | 团委 | 1-6学期 |
| 7 | 岗位培优实践 | 积极引导学生在共青团、学生会、学生社团、班委会等组织工作 | 团委 | 1-6学期 |

注：按照《淮北职业技术学院“第二课堂成绩单”制度实施管理办法（试行）》（院党办〔2021〕16 号）的相关规定，以上七个实践课程体系构成学院第二课堂成绩单培养内容。学生最低修满必修课程 60 积分。

（二）专业性教育活动

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程**  **性质** | **要求** | **组织 部门** | **执行学期** |
| 1 | 专业技能大赛 | 选修 | 要求学生参加院级以及上技能大赛，达到“以赛促学、以赛促教”作用，提升学生的专业技能。 | 各系部 | 1-6学期 |
| 2 | 职业技能实践 | 选修 | 以酒店类、旅游类专业为主，开展与专业文化相关的技能竞赛和课外小组，学生积极动手实践。 | 各系部 | 1-6学期 |