

酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

河南交通职业技术学院

目录

一、专业标准	1
(一) 专业名称	1
(二) 专业代码	1
(三) 入学要求	1
(四) 修业年限	1
(五) 职业面向	1
(六) 专业目标	1
(七) 专业定位	2
(八) 核心岗位和相关岗位群	2
(九) 职业技能证书	2
(十) 毕业标准	3
二、专业教学标准	4
(一) 就业岗位及能力要求	4
(二) 培养目标及规格	5
(三) 课程设置及学时安排	7
(四) 教学基本条件	15
(五) 教学实施	17
三、实训标准	18
(一) 实训体系及目标	18
(二) 实训组织	19
(三) 保障体系 (设备、团队、基地)	19
(四) 评价体系	24
四、其他说明	24

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业标准

（一）专业名称

酒店管理与数字化运营

（二）专业代码

540106

（三）入学要求

普通高级中学毕业，中等职业学校毕业或具有同等学力

（四）修业年限

三年

（五）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）。

表 1 本专业职业面向（示例）

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 技术领域举例
旅游大类 （54）	旅游类 （ 5401 ）	住宿业 （61） 餐饮业 （62）	住宿和餐饮服务人员 （4-03）GBM40300	前厅服务； 客房服务； 餐厅服务； 咖啡服务； 茶艺服务； 酒水服务； 酒店运营与管理； 餐饮运营与管理； 民宿服务； 露营地服务； 餐饮配送服务。

（六）专业目标

全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，建成适应住宿与餐饮行业发展的河南省高职院校酒店管理与数字化运营特色专业。

（七）专业定位

对接大住宿业社会需求，立足本省，辐射全国，围绕河南中原经济区发展，突出专业特色，服务现代酒店行业人才的实际需要，培养具有国际视野的一专多能的酒店管理与数字化运营专业高素质复合型人才。

（八）核心岗位和相关岗位群

核心岗位：大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁等企业的前台业务部门前厅部、餐饮部、客房部等核心部门的技术技能岗位和中基层管理岗位。

核心岗位群：大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁等企业的前台业务部门前厅部、餐饮部、客房部等核心部门的中层管理岗和后台部门市场营销部、人力资源部、财务部等部门的技术技能岗位与中基层管理岗位。

相关岗位群：大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁等企业的茶艺师、侍酒师、宴会师、VIP 服务专员、公关、服务产品营销人员等技术技能岗位与中基层管理岗位。

（九）职业技能证书

基本素质证书：酒店服务英语等级证书（推荐参加 3A 英语认证等）、建议考取国家普通话水平测试证书（二级乙等以上）。

职业技能等级证书：建议考取酒店运营管理（中级）、餐饮服务管理（中级）等，建议取得餐饮服务员职业技能认定、客房服务员技能认定、前厅服务员技能认定、国家茶艺师认证及其它职业资格或技能等级证书（例如美国饭店业协会教育学院黄金服务员 CGSP 认证、注册督导师 CHS 认证）。

专业名称	酒店管理与数字化运营		
核心岗位	大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁等企业的前台业务部门前厅部、餐饮部、客房部等核心部门的技术技能岗位和中基层管理岗	相关岗位群	大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁等企业的茶艺师、侍酒师、宴会师、VIP 服务专员、公关、服务产品营销人员等

	位。		技术技能岗位与中基层管理岗位。
标准依据	1. 高等职业院校酒店管理与数字化运营专业教学标准 2. 酒店运营管理（中级）评价标准 3. 餐饮服务管理（中级）评价标准等		
可获取职业资格证书	1. 职业技能等级证书：酒店运营管理（中级）、餐饮服务管理（中级）、茶艺师（中级）、咖啡师（中级） 2. 国际酒店专业证书：注册金质服务师（CGSP）认证、3A 酒店行业英语认证、注册酒店督导师（CHS）		
书证融通情况	<p>融通思路：根据酒店管理与数字化运营专业的岗位需求，将人社部前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业技能等级证书，第四批公布的酒店适用 1+x 职业等级证书，AHLEI 中国区 CGSP 金质服务师、督导师等证书认定标准有机融入相关课程教学中，通过知识点、技能点的融通，逐步实现日常教学与证书培训相同步，教学中的过程化考核和理论考核与证书评价相同步，毕业证和职业技能等级证书发放相同步，有效提升学生技能水平和人才培养效果。</p> <p>进展程度：受限于现有的实训标准，目前，已将人社部前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业技能等级证书逐步融入课程标准，正在积极申报 1+x 酒店运营管理（中级）考核站点，逐步推进书证融通工作。</p> <p>实施成效：酒店管理与数字化运营专业书证融通已取得一定的效果，学生素质优良，受到用人单位的一致好评。未来将继续推进酒店业相关高质量证书标准有机融入课程教学，鼓励学生取得 1+x 认证，提升就业率和就业相关度。</p>		
证书名称	课程名称		
酒店运营管理（中级）	前厅服务与数字化运营	客房服务与数字化运营	
餐饮服务管理（中级）	餐饮服务与数字化运营		
茶艺师（高级）	茶艺基础		
咖啡师（高级）	咖啡文化与制作		
注册金质服务师（CGSP）认证	酒店职业素养养成	其他业务类课程	
3A 酒店行业英语认证	酒店英语		
注册督导师（CHS）认证	酒店督导管理实务		

（十）毕业标准

1. 完成实施性教学计划规定全部学时，且考核合格。
2. 按时参加国家学生体质健康测试并且成绩达到合格（50分）及以上。

3. 按学校规定参加第二课堂，获得 60 以上的实践积分，兑换 2 学分，获得第二课堂成绩认证证书。

4. 同时符合学校所规定的其它毕业要求。

二、专业教学标准

(一) 就业岗位及能力要求

1. 就业面向：本专业的毕业生可在大型国内外酒店集团、酒店管理公司、高端餐饮连锁企业等住宿业、餐饮业从事技术技能接待服务和中基层数字化运营管理工作。

具体就业岗位（群）有如下几类：

(1) 酒店各部门的高级服务岗位

(2) 酒店各部门中基层管理岗位

(3) 酒店营销岗位

(4) 企、事业单位外事接待、公关礼仪活动策划和服务岗位

(5) 其他旅游服务业相关企事业单位，主要包括社会餐饮、邮轮公司、旅游行政管理部门等各类旅游企事业单位的管理岗位和服务岗位

2. 工作岗位：依据行业企业对人才的需求，基于岗位对人员的技能要求，分解出岗位任务与能力要求的对照表（如下）。

岗位	专项能力	能力要素	课程设置	能力测评
前厅部 服务与 管理	前厅处理 各项事务 能力	1. 熟悉酒店整体运作 2. 掌握本部门各项工作程序，并能熟练操作 3. 能合理安排前台一系列义务	国际接待业概论、 前厅服务与数字化运营 PMS 操作	合格 推荐前厅服务员 中级资格证
	酒店营销 与宣传	1. 具有一定酒店营销知识 2. 具有一定写作宣传知识	酒店数字化营销	
客房部 服务与 管理	具有处理 客房部业 务能力	1. 具有一定客房服务及管理 能力 2. 掌握目标标准酒店知识 3. 掌握本部门的管理规范	客房服务与数字化运营 (客房专项实训)	合格 推荐客房服务员 中级资格证

餐饮部 服务与 管理	具有餐饮 业务处理 能力	1. 掌握餐厅的工作程序和服务标准 2. 能设计布置及安排各种宴会、茶话会等方案 3. 掌握有关服务礼仪, 能按服务标准进行工作	餐饮服务与数字化运营 酒吧与调酒 茶艺基础 咖啡文化与制作 (中、西餐饮专项实训)	合格 推荐餐饮服务 员中级资格证 过程性考核取 得茶艺师、咖 啡师中级证书
综合服 务管理	具有综合 管理、协 调能力	1. 具有制定计划和监督执行计划能力, 搞好部门内外协作 2. 维护好酒店及客人利益, 并能妥善解决好客人重大投诉	酒店人力资源管理 酒店客户关系管理 酒店督导管理实务	合格 推荐参与美国 注册饭店督导 师(CHS)认证
			酒店职业素养养成	合格 推荐参与注册 金质服务师 (CGSP)认证
对外宾 的服务	英语基本 应用能力	英语基本听、说、读、写能力、运用酒店英语服务能力	酒店服务英语 酒店英语口语	推荐参加大学 英语四级、3A 行业英语认证
前厅预 定、登 记入 住、离 店	计算机实 际操作能 力	1. 计算机硬件结构 2. 操作系统使用 3. 一般文字处理	计算机操作应用基础	合格 取得计算机一 级证书
	酒店管理 软件应用 能力	酒店管理软件使用	酒店前厅信息系统PMS	合格

(二) 培养目标及规格

1. 培养目标

全面贯彻党的教育方针, 落实立德树人根本任务, 培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

本专业以培养学生职业能力为主线, 以岗位为中心, 培养符合职业道德要求, 具有敬业精神, 能够熟练运用现代星级酒店管理理论和扎实专业实操技能, 学会酒店管理基本业务, 托管与驻店管理能力出色, 胜任大中型酒店管理集团的各种业务, 具备创新能力, “精服务、懂管理、知礼仪、善表达、会沟通”, 能适应国内外大型酒店集团、酒店管理公司、餐饮连锁企业及民宿、邮轮等住宿业新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的应用型复合型的高素质技术技能人才和中基层管理者。

2. 培养规格

通过调研和进行校企合作，研究确定人才培养规格与质量标准。酒店管理与数字化运营专业根据毕业生主要就业范围及面向的工作岗位所需的具体知识、能力、素质结构要求，确定毕业生应具有的人才规格及质量标准如下：

(1) 知识结构要求及标准

- 1) 具备文化基础知识，达到规定标准。
- 2) 具备英语基础知识，能进行一般的英文阅读与表达。
- 3) 具备计算机基础知识，能使用 WINDOWS 操作系统和 OFFICE 办公软件。
- 4) 学会酒店服务与管理所需的基础理论知识。
- 5) 具备现代酒店管理先进的管理理念，酒店各部门服务流程。

(2) 能力结构要求及标准

1) 能够运用星级酒店前厅、客房、餐饮等部门的服务流程和服务技能，达到酒店核心业务部门具体岗位的对客服务工作标准要求，具有沟通、交际、应变能力。

2) 具备基层管理意识、团队精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力。

3) 具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，具备一定的营销、公关及销售的知识和技巧，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，有一定的策划、公关和促销技能，具有较强的沟通、协调、交际与解决问题的能力。

4) 具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语和普通话对客服务，能恰当处理日常酒店人际关系。

5) 具备全面的酒店基层管理知识、规范的服务操作技能和灵活的应变能力，能独立完成酒店的各项服务。

6) 具备酒店文档管理、会议准备、办公软件应用以及各部门间协调等能力。

(3) 素质结构要求及标准

- 1) 思想素质：用习近平新时代中国特色社会主义思想武装

头脑，培养学生具有坚定的共产主义理想信念，拥护中国共产党的领导，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，维护国家利益和民族团结；拥有强烈的社会责任感和民族精神，甘愿为祖国为人民奉献青春；具有良好的职业道德、劳模精神和工匠精神、具有金质服务意识和组织纪律性，以主动、热情、耐心、周到的服务方针，服从指挥、忠于职守。

2) 业务素质：符合酒店仪表仪容要求，使用酒店岗位要求的服务语言，具备酒店从业人员所必备的文化知识，具有销售酒店产品与服务的能力和技巧。具有心理学的知识，对客人的心理特征有科学的理解，准确的判断。了解客人的需求，提供针对性服务。

3) 身体素质：具有优美的体态、健康的体魄和良好的个人习惯，使学生在工作中不仅做到会干、肯干，而且能干。

4) 心理素质：对自身的心理特征有清醒的认识，明确的把握。在工作中积极向上、乐观热情、具有正能量和抗压能力。

5) 人文素质：具有历史文化、文学、艺术修养，具有审美能力，具有音乐、书画等鉴赏能力。

（三）课程设置及学时安排

建设思路：与国内外实力雄厚、行业影响力强的酒店管理集团和酒店管理公司合作，坚持以岗位为中心，对准岗位设置课程，根据职业岗位群构建职业能力模块，根据能力模块构建能力要素，以能力要素为切入点构建课程体系，重组教学内容，开发基于工作过程的课程体系。

1. 根据岗位设定能力进而设置课程

酒店管理与数字化运营专业课程体系以“岗位（群）—工作过程—岗位能力—核心能力—核心课程—支撑课程及相关课程”的建设思路，首先按照职业资格标准对实际工作岗位的工作任务进行分析、归纳，从简单到复杂、单一到综合、低级到高级的认知规律确实学习性任务，采用资讯、决策、计划、实施、检查、评价的六步法进行工作过程构建系统化、具体化的课程方案。即

由与该职业相关的工作岗位中的工作任务，按教学要求归纳形成学习任务，设计学习需求，开发适应专业培养目标、符合岗位核心能力要求的课程体系。

2. 理论与实践教学一体化

理论与实践教学一体化是酒店管理与数字化运营专业教学的必然要求，也是为了培养技术技能人才的主要途径。理实一体化教学要求酒店管理与数字化运营专业在核心课程的设计上，以岗位技能为基础来整合教学内容，做到边理论边实践。理论和实践有机结合，在理论中学习专业知识，在技能中验证知识的掌握程度。

在教学方法上，运用任务驱动教学法，强调以学生为主体、以教师为引导、以具体工作任务为载体组织教学，按照完整的工作过程，将理论教学和实践教学集成化，使课堂学习融“教、学、做”为一体，把学生专业知识和专业技能的学习过程置于工作过程、工作岗位的环境中，使技能实训在认知实习、校内实践操作、校内中基层管理实践和校外岗位实习四个环节循序渐进地联系在一起。

依据酒店各个岗位的职业要求，在教学中，可采用行动导向的“任务下达、任务分析、任务实施、任务评价”任务驱动4步教学法，学习过程成为一个人人参与的创造实践活动，注重的不仅仅是最终的结果，而是完成任务的过程。在“任务驱动四步教学法”实施过程中，让学生在探究中学习，认识酒店行业服务一线的真实性、先进性和复杂性。体现实践—理论教学一体化，从而培养了学生创造性思维的意识，有效的进行创造性技能培养。

根据课程体系要求进行校内实训，建设实训基地，构建实训教学模式，建立理实一体化的实训运行管理机制，建立相应的教师队伍。

积极组织学生参加教育部门、行业酒店管理技能大赛和校内的酒店技能比赛，使学生在实际比赛情境中提高自身的实操技能和职业素养。进行暑假的酒店社会实践、调查与考察，锻炼酒店

服务与管理的技能，增加对酒店实务的了解，加强理论学习与社会实践的结合。

3. 基础知识培养系统

本专业学习领域设计是以专业所对应的酒店工作领域为基础，以学生就业岗位为依据构建课程；以职业目标为依据确定学习目标；以工作任务、工作过程为依据组合序化学习内容；以职业标准、工作规范为依据确定考核目标；以工作环境为参照，设计教学环境。这种设计思路体现了基于工作过程的“岗位导向、任务驱动”课程体系的高职教学模式，从形式到内容无不与工作领域紧密联系，它使每一教学环节无不与酒店职业行为环环相扣。

第一，理论教学体系的设计

在构建以工作过程为导向的理论课程体系时，将理论课程体系设计为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、素质拓展课程和实践实训课程五大课程模块。以培养酒店业第一线从业者为目的，构建专业核心课程，主要突出学生的专业技能培养，以市场为导向，培养能适应我国酒店业发展需要的专门人才。

公共基础课程：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、职业发展与就业指导、劳动教育、心理健康教育、高职应用英语、应用文写作、计算机应用基础、大学体育与健康、音乐鉴赏、舞蹈鉴赏、军事理论、中国共产党简史、大学生安全教育、创新创业、大学生公民素质教育、戏曲鉴赏、艺术导论、生命安全与救援、有效沟通技巧、创新思维训练、中华诗词之美、经济与社会、逻辑学导论、中国近现代史纲要、情商与智慧人生。

专业基础课程：酒店职业素养养成课、国际款待业概论、全国旅游基础、酒店英语、定制化会议设计与服务、酒店数字化营销、酒店人力资源管理、饭店设施的管理与设计。

专业核心课程：前厅部服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店督导管理实务、酒店财务管理、酒店客户关系管理。

素质拓展课程：茶艺基础、酒吧与调酒、咖啡文化与制作。

实践实训课程：军事训练及军事理论、专业岗位实习、毕业设计毕业论文、毕业答辩及毕业教育。

第二，专业理论知识的考核

采用过程考核和期末考试相结合的方式考核。过程考核主要考察学生的知识积累和素质养成，依据是作业、课堂表现、考勤记录等方面。期末考试以笔试、机试、演讲、答辩、论文等形式进行，重点在于考核学生的知识运用能力。

4. 技术能力的培养系统

技术能力的培养主要是围绕着学生专业技能的培养来展开，通过实践课程和环节的设计来达到训练技能的目的。

大一安排认知实习，大二安排跟岗实习，具体时间根据企业经营情况灵活调整，大三为岗位实习。

第一，实践教学体系的设计

在构建以工作过程为导向的实践课程体系时，将实践课程体系设计为职业核心能力实践课和岗位核心能力实践课。其中职业核心能力实践课指酒店管理类专业所有学生共有的基础性的、验证性的、素质性的实践课程；其中岗位核心能力实践课指岗位基础实践课、岗位核心能力实践课、岗位拓展实践课3个阶段。岗位基础实践课是酒店管理与数字化运营专业都必须掌握的基础技能和基础能力课程；岗位核心能力实践课是根据酒店管理与数字化运营专业核心岗位的能力培养的要求所确定的核心技能和能力课程，注重进行专业核心能力的培养；岗位拓展实践课是根据酒店管理与数字化运营专业综合岗位的素质和能力培养要求所拓展的课程。

第一阶段——岗位基础实践课

强调打好基础，主要学习相关职业通用性的技能和相关知识，同时要进思想品德、职业道德、计算机应用能力、外语能力以及其他通用能力的培养和教育。

第二阶段——岗位核心能力实践课

这一阶段的能力培养需要在校内外基地进行，主要学习国内外酒店集团和酒店管理公司前厅部、餐饮部、客房部基本业务流程、对客服务技能及中基层督导管理和收益管理，通过校内相关实训操作练习与校外真实工作环境岗位实习训练，以达到胜任核心岗位与核心岗位群的目的。

第三阶段——岗位拓展能力实践课

根据职业岗位其它要求，拓宽知识领域，拓展职业岗位能力，设置和安排拓展能力培养。

酒店管理与数字化运营专业的理论教学体系和实践教学体系在突出基本素质和专业应用能力的前提下建立相应的基本理论和实践教学模式、专业应用理论和实践教学模式以及相关理论和实践教学模式。搭建起酒店管理与数字化运营专业的知识、能力和素质结构。

酒店管理与数字化运营专业知识、能力和素质结构框图：（见图 1）

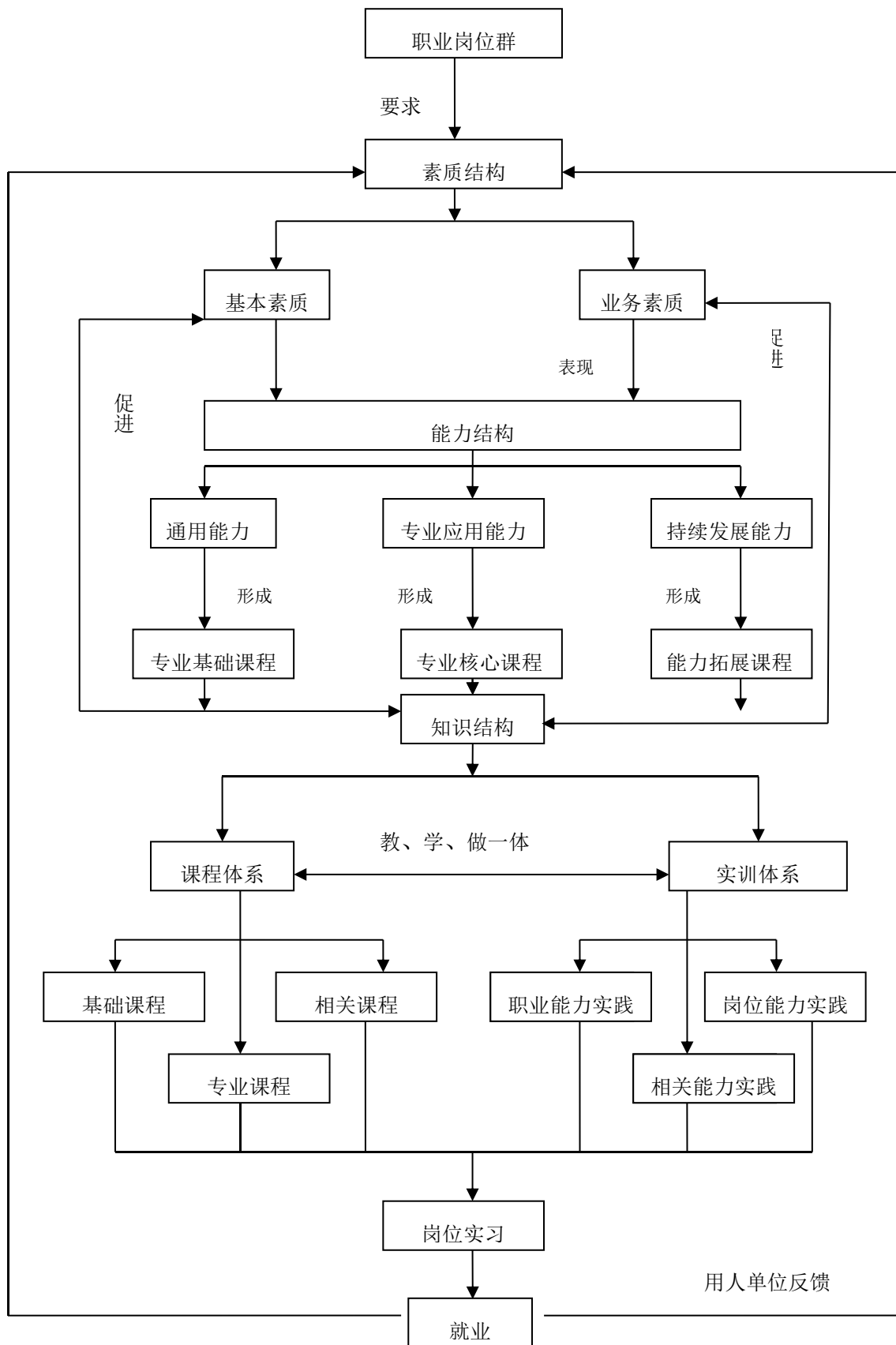


图1 岗位职业能力、素质结构图

第二，实践教学考核

专业实践实训课具有理论联系实际的特点，又有大量的动手机会以提高学生的动手能力来进一步扩大学生的知识面，在整个实践教学体系中占有举足轻重的地位。因此，其成绩考核依据实训课时占整个教学时数比重大小不同进行区分。

对于实训教学时数占该门课程总教学时数的比例在 30% 及其以上者，实训部分的成绩在教务系统中单独列出，实训部分的考核主要由实训平时成绩、过程性实训考核、期末实训考核三部分组成。其中，实训平时成绩占 20%，过程性实训考核占 50%，期末成绩（考核）占 30%。

而对于实训教学课时数占全部教学课时量的比重较小（小于总学时 30%），这些课程的实训部分的考核结果计入平时成绩，不少于平时成绩的 60%。

酒店管理与数字化运营专业实施性教学计划与教学进程表(高职三年制)

课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	总学时	理论学时	训练学时	各学期总周数、理论周数、学时分配						
										1	2	3	4	5	6	
										17	19	19	19	0	0	
公共基础课程	1	00406	思想道德与法治	必修	考试	3	51	31	20	3						
	2	00400	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考查	2	36	26	10	1	1					
	3	00408	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	考查	3	57	40	17		3					
	4	00034	形势与政策	必修	考查	4	74	54	20	1	1	1	1			
	5	00064	职业发展与就业指导	必修	考查	3	46	26	20	1				1.5		
	6	00401	劳动教育	必修	考查	2	32	16	16						2	
	7	00032	心理健康教育	必修	考查	2	38	34	4						2	
	8	00292	高职应用英语	必修	考试	4	68	68	0	4						
	9	00041	应用文写作	必修	考查	2	34	30	4	2						
	10	04037	计算机应用基础	必修	考查	4	76	38	38		4					
	11	00407	大学体育与健康	必修	考查	7	129	8	121	2	2	2	1			
	12	00036	音乐鉴赏	必修	考查	2	34	32	2	2						
	13	00209	舞蹈鉴赏	必修	考查	2	38	22	16			2				
	14	10024	军事理论	必修	考试	2	36	36	0	2						
	15	00402	中国共产党简史	必修	考试	2	36	36	0	2						
	16	10002	大学生安全教育	必修	考试	3	42	42	0			3				
	17	10019	创新创业	必修	考试	2	32	32	0		2					
	18	10001	大学生公民素质教育	必修	考试	1	14	14	0				1			
	19	10021	戏曲鉴赏	选修	考试	2	36	36	0							
	20	10110	艺术导论	选修	考试	2	36	36	0							
	21	10027	生命安全与救援	选修	考试	2	36	36	0							
	22	10009	有效沟通技巧	选修	考试	2	36	36	0							
	23	10031	创新思维训练	选修	考试	2	36	36	0							
	24	10014	中华诗词之美	选修	考试	2	36	36	0							
	25	10116	经济与社会	选修	考试	2	36	36	0							
	26	10059	逻辑学导论	选修	考试	2	36	36	0							
	27	10237	中国近现代史纲要	选修	考试	2	36	36	0							
	28	10233	情商与智慧人生	选修	考试	2	36	36	0							
		小 计				70	1233	945	288	20	13	9	7.5	0	0	
专业基础课程	1	00190	酒店职业素养养成课	必修	考查	2	34	20	14	2						
	2	00409	国际接待业概论	必修	考试	2	34	22	12	2						
	3	00145	全国旅游基础	必修	考试	3	51	47	4	3						
	4	00410	酒店数字化营销	必修	考试	3	57	26	31				3			
	5	00113	酒店人力资源管理	必修	考试	3	57	42	15				3			
	6	00411	酒店设施的管理与设计	必修	考查	2	38	30	8				2			
	7	00179	酒店英语	必修	考试	6	114	84	30		4	2				
	8	00179	酒店英语	必修	考查	2	38	22	16				2			
	9	07036	定制化会议设计与服务	必修	考查	3	57	47	10			3				
		小 计				26	480	340	140	7	4	5	10	0	0	
专业核心课程	1	00412	酒店客户关系管理	必修	考试	2	38	32	6				2			
	2	00413	前厅服务与数字化运营	必修	考试	5	95	57	38		2	3				
	3	00414	客房服务与数字化运营	必修	考试	4	76	46	30		2	2				
	4	00415	餐饮服务与数字化运营	必修	考试	6	114	56	58		3	3				
	5	00416	酒店督导管理实务	必修	考试	3	57	49	8				3			
	6	00116	酒店财务管理	必修	考查	4	76	38	38			2	2			
		小 计				24	456	278	178	0	7	10	7	0	0	
素质拓展课程	1	00205	茶艺基础	必修	考查	2	38	21	17		2					
	2	00417	酒水服务	必修	考查	2	38	17	21			2				
	3	07041	咖啡文化与制作	必修	考查	2	38	17	21			1	1			
		小 计				6	114	55	59	0	2	3	1	0	0	
实践实训课程	1	军事训练及军事理论(周)			必修		2	120	0	120	2					
	2	专业岗位实习(周)			必修											
	3	毕业设计毕业论文(周)			必修		40	1000	0	1000				20	20	
	4	毕业答辩及毕业教育(周)			必修											
			小 计			42	1120	0	1120	2	0	0	0	20	20	
考试课考试			小 计(周)							1	1	1	1			
			每学期课程门数							13	11	13	13			
			每学期考试门数							6	5	6	4			
			每学期考查门数							7	6	7	9			
			周 学 时 数							27	26	27	26			
			必修课总学时及学分			148	3043	1258	1785							
			选修课总学时及学分			20	360	360	0							
			总学时及总学分			168	3403	1618	1785							
制定负责人:		审核负责人:		签发人:		签发日期:										

（四）教学基本条件

1. 专业教学团队

（1）教学团队结构

酒店管理与数字化运营专业采取多种形式加快专业教师的成长，一方面鼓励教师去酒店企业挂职锻炼和实习，提高实践能力，使理论与实践融于一体。另一方面，从知名酒店企业聘请富有实践经验的人员担任实践指导教师，补充在职教师的实践经验不足和数量不足的弱点，同时聘请酒店业界专家和酒店企业老总为兼职教师，来校作系列讲座，拓宽教师和学生的知识面。酒店管理与数字化运营专业现有专职教师 4 人，全部为“双师素质”教师，双肩挑老师 10 人，兼职教师 6 人，均来自企业，是行业的专家和技术能手。

（2）教学团队建设措施

1) 企业引进：引进具有丰富酒店服务和管理经验的技术技能人才。引进的教师应是具有一定的从事教师工作的基本素质，从事酒店部门管理工作三年以上，能够从事酒店主要岗位和部门管理及服务的专业人才。

2) 内部培养：培养骨干教师 1-2 名，酒店管理与数字化运营专业专任教师均应通过不同渠道考取酒店各类服务岗位的中、高级职业资格证书。能够在酒店实训基地从事实训教学工作，熟练掌握酒店行业内的各种实际操作技能。青年教师每三年应在品牌酒店挂职锻炼一个月以上。

3) 强化企业经历：酒店管理与数字化运营专业教师均应通过各种方式到知名品牌酒店企业进行岗位实践实习。

4) 兼职教师工作任务：兼职教师应是在不同层次的酒店管理岗位上，具有丰富管理经验和操作技能的专业人员。兼职教师的主要工作为：参加专业建设委员会、举办专题讲座、合作开展培训项目、承担专业核心骨干课程的实训教学任务、承担认知实习、综合实训和岗位实践实习的指导任务。

（3）师资队伍结构

目前，酒店管理与数字化运营专业专任教师 4 人，均为硕士以上学历，双肩挑老师 10 人，副教授以上职称 1 人，讲师 5 人，兼职教师 6 人，年龄在 40 岁以下，是一支年轻充满朝气和活力的团队。

（4）教师知识、能力和素质要求

酒店管理与数字化运营专业教师自身的知识、能力和素质将直接影响到酒店管理与数字化运营专业的人才培养质量。酒店管理与数字化运营专业作为实践性很强的行业，对教师的专业技能提出了较高的要求，同时，作为与国际化接轨较深的行业，对教师的专业知识结构也提出了更高的要求。

1) 知识要求

- ①具备酒店管理行业基础的理论知识；
- ②关注酒店行业的发展政策和趋势；
- ③明确酒店行业对学生知识、技能、素质方面的需求；
- ④酒店运用行业先进的管理理念和管理方法；
- ⑤学会酒店行业各部门的管理流程和管理方法；

2) 能力要求

- ①能熟练的掌握酒店各岗位的操作技能；
- ②能够运用酒店管理各岗位的操作流程和操作技巧；
- ③能熟练的处理酒店行业管理当中存在的常规问题；
- ④能够正确的处理酒店的日常投诉；
- ⑤能够准确的分析酒店当中存在的问题并给与适当的处理；
- ⑥能够胜任酒店基层的管理和服务岗位。

3) 素质要求

①思想素质：具有良好的职业道德、服务意识和组织纪律，以主动、耐心、热情、积极的态度投入到工作中，能够吃苦耐劳，主动钻研业务。

②业务素质：注重自身形象、修养，讲究语言艺术，具备酒店管理与数字化运营专业教师所必备的理论知识，具有较强的学习能力，能不断学习酒店管理与数字化运营专业新的知识。

③身体素质：具有健康的身体和良好的个人习惯，能够感染和影响学生。

④心理素质：具有心理学的知识，对学生的心理特征有科学的理解，准确的判断。了解学生的学习规律和需求，掌握行业的人才需求，能培养学生独立、自强的个性。

2. 教学设施

酒店管理与数字化运营专业现有实训室包括酒店前厅实训室、酒店中西餐实训室、客房实训室、茶艺实训室、酒吧实训室、形体实训室等。为适应酒店业发展对酒店服务与管理的行业标准不断提高的要求和专业规模不断扩大的现实，需在现有基础上，经过进一步的建设，使其规模不断扩大，设施设备和软件更加完善，更新中餐实训室、西餐实训室、客房实训室，茶艺和酒吧实训室低值易耗品补充，使实训室功能更加齐全，尽可能使学生能在基地完成岗位实习前的全部酒店业务和技能方面的训练。

（五）教学实施

酒店管理与数字化运营专业紧紧围绕专业发展需要，结合专业特色，开展理实一体化教学。在日常授课过程中，专业课教师利用多媒体、教学资源库、网络教学来丰富和完善教学内容。目前，酒店管理与数字化运营专业已完成了专业核心课程和基础课程课件的制作，逐步建立了专业教学资源库，确定了专业课程视频库和网络资源，充分利用信息化教学来服务于专业教学。与专业建设和课程建设相配套的教学资源库、专业信息库的建设正按计划有条不紊地进行，已初步建设好由优秀数字化媒体素材、优秀教学案例等教学基本素材构成的、可不断扩充的开放式教学支持系统，实现了信息化教学资源的共享。

实施素质教育，提高课堂教学效率，探究学习方法。锻炼学生的探究能力，激发学生的创造性，以人为本，培养学生的健全人格。不断学习探索，确定引导式学习教学模式，运用多种教学方法提升课堂效率，完善教学评价与教学管理过程。

严格按照下列专业培养目标对专业人才培养的质量管理提

出要求。拥护党的基本路线，政治合格，培养德、智、体、美、劳全面发展的有理想、有道德、有文化、有纪律的具有创新精神和实践能力的、具备酒店基础理论知识、实际服务技能以及中基层管理能力，具有金质服务意识，符合职业道德要求、具备敬业精神的技术技能人才、中基层管理者和职业经理人。

强调学生增值性评价。增值性评价主要用于考查学生在原有基础上的成长、发展的增值情况，包括学生职业能力增值和个体综合素养增值等。通过建立主观客观、直接间接相结合的学习者本位评价方式，采用问卷、访谈、标准化测试、统计分析等评价方法，收集对比学生的背景信息、入学成绩、初始发展水平、校园活动经历、学习的成果与收获等信息。通过增值性评价，激励学生“不比基础比进步”“不比背景比努力”等。

对能力性指标的评估，其中一般认知技能主要考察逻辑推理能力、书面交流能力、记忆能力等，可采用标准化测试来收集学生的认知发展信息；专业技能可以通过各类技能测试来考察。对社会性指标的评估通过自我报告型问卷调查，由学生自陈课内外学习、活动的参与情况，以及自我感受到的个体发展和收获情况，间接地实现对大学生学习过程和结果的增值评价。对经济性指标的评估，主要涉及学生毕业后的职业发展和收入水平，可通过毕业生就业追踪调查问卷来了解学生毕业后的发展状况。

三、实训标准

（一）实训体系及目标

酒店管理与数字化运营专业有完整的实习实训体系，包括认知实习、校内实训、校外岗位实习和校内基层管理实践。

第一学期在《酒店职业素养养成》课程中安排学生到酒店认知实习、校内有酒店素养养成与形体训练实践，第二学期与第三学期在核心课程《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》和《餐饮服务与数字化运营》中安排校内实训，第四学期在校学习基层管理课程和校内基层管理实践。第五学期和第六学期校外岗位实习，力求用完整的实践实训使学生获得人才培养质

量的提高和就业的零距离。

（二）实训组织

校内实训室建立系-专业教研室-实验实训室三级管理机构，设专人负责。管理机构的负责人有明确的岗位职责，有规范的实践教学质量检查、监督、调控、保障体系及运行机制。

酒店管理与数字化运营专业校外岗位实习首选系合作酒店，一般情况下不允许自主实习。具备完整的实习方案，指导老师考核机制，实习评价机制，注重过程性评价。

（三）保障体系（设备、团队、基地）

1. 设备保障

校内实验实训室生均面积能满足学生独立操作的教学要求，与职业活动环境接近，且安全无隐患，通风、照明、控温、控湿等设施完好，干净整洁，育人环境良好。

实训室教学仪器设备配置合理，符合职业能力培养的要求并能满足职业资格培训与考核的要求。实验实训教学仪器设备维修、保养、更新的经费由稳定的来源和可靠的保证。

2. 基地保障

酒店管理与数字化运营专业以人才培养目标和培养规格为指导，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，以培养专业技能和基本素质为重点，借鉴国内外先进成功的教学模式，结合我院高职教育教学的实际，突出教、学、做一体化的核心和职业性、开放性的特点，设计实训项目。

在现有的实训基地建设的基础上，以提高人才综合素质为根本，以能力培养为核心，以酒店服务与管理应用为切入点，以英语和计算机应用为手段，努力适应社会 and 行业对专业人才的要求。通过进一步建设，将酒店实训基地建设成为符合专业能力培养要求的、具有鲜明高职特点的、省内领先的教学实训基地。

（1）校内实训室

校内实训基地建设以服务教学为主要目的，结合专业发展的需求，创建与真实工作情景相一致的实训基地，做到理实一体化

教学。同时，积极引进行业的标准，建设与行业企业发展要求相吻合的实训室，提高实训室的利用率，并在完成实训的基础上，尽可能将实训室建设成开放的、融教学与经营一体的实训室。

校内实训基地由多个能进行操作、训练、实训等实训室组成，总体框架及布局合理，并且有学生独立自主进行创意的实践条件。校内实训基地能满足教学要求，具有相应的职业氛围，具有一定的仿真性和综合性，技术先进程度适应行业现状和发展趋势。

现有和筹建酒店管理与数字化运营专业实训室功能介绍：

1) 中餐实训室

中餐实训室是为了让学生更好的学习中餐的服务流程而建立的。实训室中有六张十人台，六张工作台，六十把餐椅。其中每个工作台里面都配备的有筷子、筷架、餐勺、饮料杯、红酒杯、白酒杯、汤碗、汤匙、骨碟口布、烟缸、酱油醋瓶。

主要实训课程有《餐饮服务与数字化运营》《酒店英语》《酒店督导管理实务》，实训内容有宴会摆台、斟酒、口布折花、上菜、分菜等。在学习理论知识的基础上使学生在仿真的餐饮服务场景中得到锻炼。

2) 西餐实训室

西餐实训室是为了让学生更好的接触到西餐的服务流程而建立的。实训教师会利用实训室里面的物品，教学生在西餐服务技能中的宴会摆台、斟酒、口布折花、上菜、分菜，还有餐饮服务管理和销售管理等内容。主要教授的课程有《餐饮服务与数字化运营》等，能同时容纳 35 名学生进行实训。

通过练习考试，使学生巩固在课堂学习的知识和技能，做到理论实际相结合，有效的增强学生的整体素质。为将来的升学和就业打下坚实的基础。为了适应和满足我国餐饮业和酒店职业教育日益发展的需要，培养了高素质的技能型人才。

3) 客房实训室

客房实训室的建设目的是为了使学生更好的掌握客房服务技能。实训内容包括中式铺床、西式铺床、客房打扫清洁专业流

程、对客服务等各项客房技能的教学实践。主要教授的课程有《客房服务与数字化运营》《酒店英语》《酒店督导管理实务》等。此实训室能同时容纳 35 名学生进行实训。通过练习考试，使学生巩固在课堂学习的知识和技能，做到理论实际相结合，有效增强学生的整体素质。

4) 前厅实训室

前厅实训室主要承担我系酒店管理与数字化运营专业的实践教学。主要满足酒店前台预订、接待、礼宾和处理宾客投诉及结帐业务服务基本技能的训练。本实训室建筑面积 55 平方，可容纳 30 人左右，并配备了前台、电脑、打印机、大堂副理、候客厅、迎宾台、行李车等教学设备。可以满足《国际接待业概述》《前厅服务与数字化运营》《酒店服务素养养成课》等多门课程的综合技能实训教学要求，通过营造完全仿真的教学环境，提高学生的操作技能水平。

5) 茶艺实训室

茶艺实训室是为了让学生更好的接触到茶艺知识以及茶事服务流程而设立的。主要满足我系酒店管理、旅游管理和物业管理专业的《茶艺基础》课程中的实践教学。通过实景演练，让学生学会沏茶、泡茶、闻茶、品茶的方法和茶事服务中的基本礼仪。实训室能同时容纳 35 名学生进行实训。为将来的升学和就业打下坚实的基础，也为了现如今日益壮大的茶艺事业培养和储备更多高素质、技能型服务与管理人才。

6) 酒吧实训室

本实训室是为学生提供酒水服务与管理的学习和实践场地，是对学生进行调酒师职业技能鉴定、酒吧实际操作和管理资格证书培训的重要场所。具备酒水服务场所的仿真场景，与现代酒吧咖啡厅接轨。

该实训室可同时容纳 40 人进行《酒吧与调酒》等课程的实训教学，能够开展的实训项目主要有：酒水服务、酒吧管理、酒单设计、调酒训练（摇酒器操作训练、吧勺技能操作训练、装饰

品制作训练、鸡尾酒调制训练)以及掌握各种咖啡豆的识别及各类咖啡器具的使用方法等。通过以上项目的实训,学生能够达到在酒吧或咖啡厅进行酒水服务操作的基本水平。

7) 形体实训室

本实训室主要用于我系酒店管理与数字化运营专业的实践教学。形体训练是以培养良好形态的身体练习为主要目的,同时重视形体的基础知识,从而达到形体美和树立良好的内在气质。本实训室建筑面积 110m²,可容纳 40 人左右,并配备了礼仪教学所需要的更衣柜、把杆、墙面镜、实木地面等教学设备,可以满足《舞蹈鉴赏》等多门课程的综合技能实训教学要求,从而提升学生的形体、礼仪、气质、内涵等多方面的素质。

8) 形象实训室

形象实训室主要用于学生学习形象设计和仪态礼仪的课程。实训室面积约 55 平方,可同时容纳 35 人同时上课。配备有化妆盘,色卡,墙面镜,化妆台等教学设备。适用于旅游管理、酒店管理、物业管理等相关专业。

本实训室满足《前厅服务与数字化运营》等课程的教学实训及第二课堂活动需求。实训项目包括个人形象设计、见面仪表礼仪训练(服饰搭配、妆容发式等)、交际礼仪训练(交谈、手势、表情等)、服务礼仪综合训练(面试技巧、礼仪接待等)。总体为提高学生的社交能力和自身修养,从而达到形体美和树立良好的内在气质。

9) 机房实训室

计算机房是学生学习计算机基础知识、计算机科学技术以及学习本系所设各专业领域的办公软件操作的场所。本实训室可同时容纳 40 人进行《计算机基础知识》《前厅服务与数字化运营》等课程的教学实训。同时用于计算机等级资格考试培训和学生通识教育等第二课堂活动。主要实训项目:计算机硬件识别、办公软件的使用、网络知识学习训练、酒店前厅 PMS 软件操作等。

通过以上实训,学生能够掌握有关计算机的基本操作,达到

服务行业企业进行计算机办公的应有水平。

10) 普通话水平测试站

河南交通职业技术学院普通话测试站成立于 2016 年 6 月，是河南省语言文字培训测试工作办公室直辖的中心测试站。本站的主要职责是在河南省语言文字培训测试工作办公室的直接领导下，依据《中华人民共和国国家通用语言文字法》和《普通话水平测试管理规定》开展普通话水平测试工作。

本测试站主要面向本校学生及教师进行普通话测试，凡通过本测试站正式测试的人员，均可以获得由国家语委统一制作、河南省语委办统一编号盖章颁发的“普通话水平测试等级证书”。此证书是国家语委认可的正式证书，全国通用。

11) 酒店管理与数字化运营专业大学生创业孵化基地（后简称咖啡实训基地）

咖啡实训基地是集实训教学、交流接待、社会服务、比赛等为一体的综合性实训基地，目标为打造实训教学与职业素养养成完美结合的优质孵化基地，为中国咖啡行业培养优秀人才。总建筑面积为 300 平方米，配备各类主要咖啡实训设备 20 余台，实训场地完全按照国际赛场标准建设，可随时承办国际标准咖啡赛事。主要实训项目为：咖啡文化与制作、餐饮服务与数字化运营、市场营销等。

（2）校外实训基地：

校外实训基地建设以“高星级、高标准、高起点”为原则，从众多的高星级酒店中筛选合适的酒店作为合作企业，并在实习过程中严肃实习纪律，严格按照企业的标准来要求学生，在实习岗位上，尽可能给学生争取核心岗位，让学生真正深入到企业的关键岗位，掌握关键技能。

酒店管理与数字化运营专业校外实训基地的基本形式是直接将企业作为实习和工作训练场所，将学生送到企业岗位实习一年，将校内学到的技术知识和在校内实训基地掌握的基本技能，用于企业的生产实际，并且全面了解和掌握生产运作过程和管理

过程，学生还能为企业创造利润。通过企业提供设备，充实校内实训基地。

酒店管理与数字化运营专业的实习基地大多为五星级酒店，目前已经形成了以万豪酒店集团为主，拥有希尔顿酒店、黄河迎宾馆、宁波开元酒店、紫荆山宾馆、苏园酒店管理公司、裸心集团等省内外大型五星级酒店的校外实训基地体系。这些酒店风格独特、设施完备、管理严格、服务一流。学生通过实习或顶岗，能完成学生到“酒店人”的角色转变，实现校企无缝对接。

3. 实训指导团队保障

目前酒店管理与数字化运营专业实训实行“双导师制”，每一个岗位实习的学生都由来自于系专业教研室的老师和企业实践教师共同指导。实训指导教师团队年轻化技能化，其中双师素质教师 14 人，团队成员教师均拥有高校教师资格证之外国家及国际职业资格证书，有 6 名来自于企业的技术骨干和能工巧匠担任兼职实践教师，专业和实验实训室制定有实践教学指导教师队伍建设规划和措施。

（四）评价体系

校内实践要以职业岗位能力要求为依据，综合考核学生是否达到岗前培训目标，为下一步专业实习做好准备。以职业岗位所要求的综合性工作任务为依据设计考核题目，采用过程性与终结性评价相结合的方法进行考核，重点考核应知能力，应会能力，职业素质，综合能力。校外岗位实践注重过程性考核，主要考核实习周记、实习报告、实习单位评价、每周签到和日志，以此为依据给出实习成绩。

四、其他说明

酒店管理与数字化运营专业学生可以选择中外知名酒店管理集团进行就业，这些酒店管理集团拥有完善的酒店管理培训体系，通过在企业的工作和学习，酒店为优秀员工提供了良好的职业生涯发展规划，有助于员工通过多种途径如到自身酒店的培训大学、或者到知名学府进行学历和专业的深造。另一方面可以选择专升本，通过国家的教育体系完成学历的晋升。