

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

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举例
旅游大类 (54)	旅游管理类 (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)； 餐厅服务员 (4-03-02-05)； 茶艺师 (4-03-02-07)； 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待； 客房协调； 销售部协调； 餐厅服务； 酒吧调酒	餐厅服务员(五级)； 前厅服务员(三级)； 客房服务员(三级)； 调酒师(五级)； 茶艺师(五级)

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，德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，具有

一定的科学文化水平，良好的职业道德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能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务、客房服务、餐厅服务、茶艺、调酒等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业务的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；具有从事相关职业应具备的其它职业素养要求。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

2. 知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）掌握酒店服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。

（3）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 and 趋势；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）具有创新意识，能创造性的开展工作，满足宾客个性化要求。

（4）具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

（5）具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

六、课程设置

(一) 职业基本素质课程

课程名称	主要教学内容及要求
现代信息技术	掌握现代信息技术应用基础知识,提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能,初步具有利用现代信息技术解决学习、工作、生活中常见问题的能力。
普通话口语	通过普通话、方言、语音性质、音节、音素、声母、韵母、声调、轻声、变调、儿化、朗读等的学习,掌握普通话的基本理论、基本知识及提高普通话口语水平的基本技能。
大学体育	以身体练习为主要手段,通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程,达到提高体育素养的主要目标。
思想道德与法治	进行正确的人生观、价值观、道德观和法治观教育,引导学生牢固树立社会主义荣辱观,树立高尚的理想情操,养成良好的道德品质。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,充分反映马克思主义中国化的两大理论成果,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
形势与政策	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	通过对习近平新时代中国特色社会主义思想的讲解,以“大思政课”推进习近平新时代中国特色社会主义思想入脑入心,帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观及责任感、使命感。
军训和军事教育	以国防教育为主线,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论知识,达到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,促进学生综合素质提高。
大学英语	培养学生的英语综合应用能力,特别是听说能力,使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流,同时增强其自主学习能力,提高综合文化素养。
心理健康教育	掌握并应用心理健康知识,培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野,培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,全面提高学生心理整体素养,为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。
大学语文	传授文学知识的基础上,进一步提高学生正确运用祖国语言文字的能力,提高口语表达能力,进一步提高学生文学作品的阅读、分析和鉴赏能力,通过对经典作品的解读、赏析、培养学生高尚的道德情操和健康的审美情趣,提高自身的文化素养。
劳动教育	通过勤工俭学、社会劳动等,强化学生的劳动意识和劳动能力。
大学生职业生涯规划	提高刚入学大学生的职业规划能力。
就业指导	通过激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并促进学生在学习过程中能

	自觉地提高就业能力和生涯管理能力。
创业基础	通过系统的创业基础学习, 开拓并引领学生的发展方向和职业生涯、提供学生在专业领域的发展动力、挖掘学生的发展潜能。

(二) 职业能力课程

1、职业能力基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	旅游概论	旅游活动的概念; 旅游活动的类型划分; 旅游活动的基本属性和主要特征; 旅游资源及分析; 旅游业的构成与特征; 旅游市场的分布与细分。
2	管理学	管理理论的形成与发展; 影响管理者道德素质的因素; 决策的类型、理论和过程; 计划的组织和实施; 组织与组织设计; 人力资源管理。
3	酒店服务礼仪	形象礼仪; 语言礼仪; 操作礼仪。
4	饭店管理概论	介绍现代饭店管理的基本原理和管理理论。
5	旅游地理	旅游地理的基本知识; 中国八大旅游区划所涵盖的各省市的旅游地理常识及著名旅游景点; 国外旅游地理部分欧洲、北美洲、东亚及东南亚、非洲和大洋洲的主要旅游国的旅游地理知识。
6	酒店英语口语	围绕酒店业的各个方面, 完成酒店各个工作任务的口语训练。
7	形体训练	通过形体礼仪、形体操、健美操、舞蹈等不同阶段训练, 使学生形成正常优美的体态, 身体柔软、协调、匀称, 培养学生正确优美的形体动作和形体语言, 使学生的气质形象得以提高, 塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象。

2、职业能力核心课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	前厅客房服务管理与实训	由前厅服务和客房服务管理两大部分组成, 主要向学生系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能, 既有饭店该部门员工必须遵守和掌握的基础知识及技能, 又有该部门新信息的介绍。
2	餐饮服务管理与实训	认识餐饮部, 学会餐饮服务过程中各环节的操作技能和服务程序, 达到服务标准化、规范化和程序化。
3	西餐服务	西餐概述、西餐餐具的认识、西餐礼仪、西餐摆台、西餐早餐服务、西餐宴会服务、西餐自助餐服务、葡萄酒相关知识。
4	宴会设计	完成宴会设计工作整个过程的各个环节, 满足各类宴会要求的策划、设计、服务, 包括酒店宴会活动策划和服务能力培养, 不同规模的典型主题宴会策划等。
5	酒店市场营销	酒店营销计划制订的工作顺序, 包括将酒店市场营销环境分析、酒店消费者购买行为分析、酒店市场营销调研、酒店目标市场决策、酒店产品策略、酒店价格策略、酒店渠道策略、酒店促销沟通策略。
6	酒水知识与酒吧管理	酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能。

3、职业能力拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
----	------	-----------

1	摄影	掌握传统单反相机和数码相机的使用方法,以及对照片的后期处理技能。
2	酒店领班与主管实务	饭店基层管理的业务知识,主管和领班工作的具体内容、流程和职责等,处理和解决饭店基层管理中的一般性问题。
3	茶艺	茶艺的技术、茶艺的礼仪、茶艺的规范、茶叶的知识。
4	旅游电子商务	电子商务发展的现状及趋势、旅游电子商务的业务模式、计算机网络的的硬件设备、旅游电子商务网站的逻辑模式、旅游电子商务的构成、功能和交易模式、旅游电子商务的安全模式研究、旅游电子商务的质量标准。

七、教学进程总体安排（见附录）

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有专兼职教师 20 人，其中专任教师 12 人，高级职称 1 人，副高级职称 6 人，中级职称 10 人，硕士以上学历 8 人，双师结构比例达到 100%。

（二）教学设施

1、专业教室基本条件

专业教室配备多功能大型平板电视，互联网接入。

2、校内实训室

序号	实训室名称	功能	面积、设备、台套基本配置要求
1	中餐实训室	承担在校生的实训教学任务,实施工学结合性质实训以及相关竞赛的强化训练	100 平方米,中餐圆桌 4 个及配套餐具杯具若干
2	西餐实训室	承担西餐服务实训教学任务以及以及相关竞赛的强化训练	100 平方米,西餐餐具杯具 6 套及配套桌椅
3	茶艺实训室	承担在校生的茶艺酒水实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米,茶艺桌椅 2 套,茶道组 6 套等
4	客房实训室	承担在校生的客房实训教学任务以及相关竞赛的强化训练	100 平方米,标间 1.2 米/1.5 米单人床各两张及配套客房布草衣柜沙发等

3、校外实训条件配置

序号	名称	数量(家)	功能	企业要求
1	省内酒店	4	承担旅游业认识实习、酒店服务技能集中实践、顶岗实习和部分理实一体课程的教学任务	四星以上酒店,企业岗位设置全面而合理,具有熟悉高等职业教育的企业员工

2	省外酒店	6	承担旅游业认识实习、顶岗实习等的教学任务	四星以上酒店,企业岗位设置全而合理,具有熟悉高等职业教育的企业职工
合计		10		

(三) 教学资源

1、课程相关资源保障

择优选用省部级以上高职高专规划教材。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%。专业核心课优先选用国家支持开发的专业教学资源库开发的教材。

建设专业核心课程网络教学资源库;重视图书资源建设,保证每年不少于 8 万元的专用图书购置经费;建设校级精品课程体系;编写本专业工作过程系统化特色教材;编制专业优质课程多媒体课件。为学生提供丰富的学习资源。

2、信息服务与网络资源保障

建设本专业学习网站,构建网络教学平台、资源库管理平台、试题库与技能鉴定考试系统等。酒店管理专业应依托学校的网络平台和网络信息设施,使现代信息和通讯技术能有效地用于教学,使师生能够利用信息和通讯技术进行自学、获得信息。

(四) 教学方法

坚持学中做、做中学,倡导因材施教、按需施教,鼓励创新教学方法和策略,采用理实一体化教学、案例教学、信息化教学等方法。鼓励信息技术在教育教学中的应用,改进教学方式。

在理论教学中,基于学情分析,倡导因材施教、按需施教,能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源,实行多种教学模式,灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法,以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式,开发多媒体功能,运用图像、动画、视频等多媒体教学,起到助教和助学的的作用。实践教学采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行。要善于多种教学方法和手段的灵活使用,将理论知识与实际工作结合应用。

(五) 学习评价

学习评价采取过程考核与结果考核相结合原则,过程考核与结果考核一般按照 40%: 60%分配,侧重测试学生的操作技能。任课教师可根据课程性质对百分

比进行适当调整。各学习情景分别独立考核，最终给出综合成绩。考核过程既有知识理论考核，又有实践技能考核，考核过程既要考核学生完成工作任务的能力，更要注重职业能力和素质的培养。即考核学生的个人动手能力，同时考核小组之间的合作情况。结果考核主要依据任务完成的质量和效率，依据打分表进行客观打分评价。

通过企业调研，定岗实习建立酒店管理专业教学多元化评价体系，包括评价标准的多元化、评价目标的多元化、评价内容的多元化、评价方式和方法的多元化、评价主体的多元化、评价过程的多元化，吸纳行业、企业和社会组织参与考核评价，注重对学生使用专业知识能力的真实性评价。同时，要努力使符合条件的毕业生获得相应职业资格证书，切实落实毕业证书和职业资格证书“1+X”多种证书制度。

（六）质量管理

在校院两级的质量保障体系下，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，制定定期专业调研制度、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、顶岗实习制度，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。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

十、附录

附录 I 酒店管理专业课程指导性教学计划与进程表

课 程 类	课 程 性	课程编码	课程名称	学时数	学 分	考 核 方	按学年、学期教学进程 安排 (周学时、教学周数)	备注
-------------	-------------	------	------	-----	--------	-------------	--------------------------------	----

别	质		总学时	理论学时	实践学时		式	第一学年		第二学年		第三学年		
								1	2	3	4	5	6	
								1	1	1	1	1	1	
8	8	8	8	8	8	周	周	周	周	周	周			
职业基本素质课	必修	1210201001	思想道德与法治	54	44	10	3	1	3					
		1210201002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	56	16	4	1	4					
		1210201009	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	44	10	3	1		3				
		1210201003	形势与政策	32	32	0	1	2	2	2	2			每学期8学时
		1106201002	军事技能(军训)	112	0	112	2	2	▲					
		1213201001	大学体育 I	36	4	32	2	1	2					
		1213201002	大学体育 II	36	4	32	2	1		2				
		1213201003	大学体育 III	36	4	32	2	1			2			
		1213201004	大学体育 IV	36	4	32	2	1				2		
		1106201003	劳动教育 I	18	2	16	1	2						每周1学时
		1106201004	劳动教育 II	18	2	16	1	2						
		1106201005	劳动教育 III	18	2	16	1	2						
		1106201006	劳动教育 IV	18	2	16	1	2						
		1208201003	大学英语 1	36	36	0	2	2	2					
		1208201004	大学英语 2	36	36	0	2	2		2				
		1210201004	心理健康教育	36	26	10	2	2	2					
		1208201019	现代信息技术	36	12	24	2	2	2					
		1208201026	大学生职业生涯规划	36	18	18	2	2	2					
		1208201035	就业指导	36	18	18	2	2				2		
		1208201034	创业基础	36	18	18	2	2		2				
	1208201017	大学语文	36	36	0	2	2	2						
	1208201021	普通话口语	36	18	18	2	2	2						
	选修	1106201170	走近中华优秀传统文化	10	10		1		▲					全校公共限定选修通识课
		1106201001	军事理论	32	32	0	2	2	▲					全校公共限定选修通识课
1106201008		大学生安全教育-综合篇	32	32	0	3	2	▲					全校公共限定选修通识课	
		艺术教育(8选1)	36	8	28	2	1				2		全校公共限定选修	
		合唱艺术	36	10	26	2					▲		全校公共限定选修通识课	

		小计	1010	510	500												
		占比	30.09%														
职业能力基础课	必修	1208202048	旅游概论	72	36	36	4	1	4								
		1208202023	管理学	72	36	36	4	1	4								
		1208202031	酒店服务礼仪	72	36	36	4	1		4							
		1208202013	饭店管理概论	72	72	0	4	1		4							
		1208202043	旅游地理	36	36	0	2	2	2								
		1208202033	酒店英语口语 I	72	36	36	2	2			4						
		1208202034	酒店英语口语 II	72	36	36	2	2				4					
		1208202084	形体训练	36	0	36	2	2	2								
		1208202071	摄影	36	18	18	2	2					2				
		1208202032	酒店领班与主管实务	72	36	36	4	1					4				
		1208202045	旅游电子商务	72	36	36	2	2					4				
				小计	684	378	306										
		占比	20.38%														
职业能力核心课	必修	1208203041	前厅客房服务与管理及实训 I	72	36	36	4	1		4							
		1208203042	前厅客房服务与管理及实训 II	72	36	36	4	1			4						
		1208203005	餐饮服务与管理及实训 I	72	36	36	4	1		4							
		1208203006	餐饮服务与管理及实训 II	72	36	36	4	1			4						
		1208203053	西餐服务	72	36	36	4	1				4					
		1208203058	宴会设计	72	36	36	4	1			4						
		1208203022	酒店市场营销	72	36	36	4	2				4					
		1208203023	酒水知识与酒吧管理	72	36	36	4	1				4					
				小计	576	288	288										
		占比	17.16%														
职业能力拓展课	选修	1208202007	茶艺	36	18	18	2	2				2					专业必修
		1106204011	大学启示录：如何读大学？	22	22		2			▲							公共限定选修
		1106204030	中国古代礼仪文明	29	29		2					▲					公共限定选修
		1106204031	中国文化概论	18	18		1						▲				公共限定选修
		1106204167	中国茶道	12	12		1				▲						专业限定选修
		1106204079	微表情识别·读脸读心	27	27		2						▲				专业限定选修

	1106204067	舌尖上的营养学	10	10		1					▲		专业限定选修
	1106204110	大学生心理健康教育	36	36		3					▲		公共选修
	1106204019	人生与人心	20	20		1					▲		公共选修
	1106204061	情商与智慧人生	16	16		1					▲		公共选修
	1106204025	幸福心理学	19	19		1					▲		公共选修
	1106204141	探索发现：生命	24	24		2						▲	公共选修
	1106204116	管理素质与能力的五项修炼——跟我学“管理学”	12	12		1						▲	公共选修
	1106204007	创新创业	32	32		3						▲	公共选修
	1106204111	大学生职业发展与就业指导（福州大学版）	24	24		2						▲	公共选修
	小计		337	319	18								
	占比		10.04%										
4	1208201027	顶岗实习 I	360		360	20						▲	
	1208201028	顶岗实习 II	360		360	20						▲	
	1208201029	毕业设计(论文)	30	30		2						▲	
	小计		750	30	720	42							
	占比		22.34%										
总计			3357	1525	1832		31	28	30	32			

注：1. ▲表示在本学期授课

2. 考核方式一栏中 1 代表考试，2 代表考核。

3. 专业限定选修通识课、公共限定选修通识课在第 2、3、4、5 学期开设。

4. 每学期网络通识课建议不超过 4 门

附录 II 酒店管理专业课程学时及比例

课程类别		学时分配			学时比例
		总学时	理论学时	实践学时	
职业基础素质课程	必修课	864	418	446	25.74%
	选修	146	92	54	4.35%
职业能力课程	职业能力基础课程	684	378	306	20.38%
	职业能力核心课程	576	288	288	17.16%

	职业能力拓展课程	337	319	18	10.04%
	顶岗实习	750	30	720	22.34%
	合计	3357	1525	1832	
	比例分配		45.1%	54.9%	