



三门峡职业技术学院

## 2025版酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

制 定 院 部：	经济管理学院
专 业 名 称：	酒店管理与数字化运营
专 业 代 码：	540106
专 业 大 类：	旅游大类
专 业 类：	旅游类
适 用 学 制：	三 年
制 定 时 间：	2009 年 6 月
修 订 时 间：	2025 年 6 月
制 定 人：	王会战
修 订 人：	程 丽
审定负责人：	吕 帆

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、 入学基本要求 .....	1
三、 基本修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	1
（一）培养目标 .....	1
（二）培养规格 .....	1
1. 素质 .....	1
2. 知识 .....	2
3. 能力 .....	2
六、人才培养模式或教学模式 .....	3
（一）人才培养模式 .....	3
（二）教学模式 .....	3
七、课程设置及要求 .....	3
（一）通识教育课程概述 .....	4
（二）专业课程概述 .....	10
1. 专业群基础课 .....	10
2. 专业基础课 .....	11
3. 专业技能课程 .....	14
4. 专业拓展课程 .....	18

5. 专业阶段实践课 .....	22
6. 专业综合实践课 .....	23
八、教学进程总体安排 .....	24
(一) 教学周数安排表 .....	24
(二) 集中性实践教学环节安排表 .....	25
九、实施保障 .....	26
(一) 师资队伍 .....	26
(二) 教学条件 .....	27
(三) 教学资源 .....	29
(四) 教学方法 .....	29
(五) 学习评价 .....	30
(六) 质量保障 .....	30
十、毕业要求 .....	31
(一) 学分要求 .....	31
(二) 职业技能证书要求 .....	31
(三) 其他要求 .....	31
十一、继续专业学习和深造建议 .....	31
十二、附录 .....	31
(一) 教学计划进程表 .....	31
(二) 餐厅服务员职业技能等级证书职业功能与课程对照表 .....	34
十三、人才培养方案审核 .....	35

## 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

(一) 专业名称：酒店管理与数字化运营

(二) 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

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、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务营销、运营与管理岗位群
职业类证书	餐厅服务员、茶艺师、酒店运营管理

### 五、培养目标与培养规格

#### （一）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、职业道德和创新意识，具备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能力，掌握酒店管理与数字化运营专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，立足豫晋陕等中部城市社会经济发展的总体要求，面向酒店数字化运营、前厅服务管理、餐饮服务管理、客房服务管理及民宿运营等岗位群，能够从事酒店服务、数字化营销、智慧运营、民宿管理及高端接待业服务与管理工作的技能人才。

#### （二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和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. 素质：

(1) 政治素养与价值认同，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；厚植爱国情怀，增强中华民族自豪感，树立坚定的理想信念。

(2) 职业道德与责任担当

掌握酒店行业相关法律法规、绿色生产、环境保护、安全防护及质量管理知识；恪守职业道德准则和行为规范，具备爱岗敬业的职业精神、社会责任感和担当意识。

(3) 文化基础与可持续发展能力

扎实掌握语文、数学、外语（英语）、信息技术等文化基础知识；

具备良好的人文素养、科学素养及职业生涯规划能力，支撑专业学习和终身发展。

(4) 综合能力与团队协作

拥有优秀的语言表达、文字表达及跨文化沟通合作能力；强化集体意识和团队协作精神，熟练运用一门外语服务酒店国际化场景。

(5) 践行绿色生产、安全操作规范，具备酒店能耗管理与环保意识；在岗位实习中弘扬工匠精神；树立“劳动光荣”价值观，通过劳动实践强化责任担当。

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) 熟悉与酒店相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

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

(5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

(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) 数字化应用能力

掌握酒店管理信息系统、数据分析工具等信息技术基础；熟练运用智能设备提升服务效率；适应行业智能化转型需求，具备数字营销、收益管理等数字化运营技能。

(2) 可持续发展与问题解决能力

养成探究学习与终身学习习惯，持续更新专业知识；整合酒店服务、运营管理、财务分析等多领域知识，解决实际业务问题；通过案例分析与项目实践，提升综合决策与创新能力。

(3) 身心健康管理能力

掌握至少 1 项体育运动技能，通过国家体质健康测试；形成规律运动、卫生防护及行为规范习惯；运用心理健康知识调适压力，保持积极职业心态。

(4) 美育素养与审美能力

掌握基础美学理论，提升服务场景设计的审美水平；培养至少 1 项艺术特长或爱好；通过艺术类课

程及文化活动，增强文化修养与人文情怀。

## 六、人才培养模式或教学模式

### （一）人才培养模式

本专业实行现代学徒制人才培养模式，构建了“3322”特色人才培养模式，第一个“3”是企业、学生、学校三方联动；第二个“3”指企业的参与力、学生的学习力、专业的培养力三力驱动；第一个“2”是指学校学习阶段和企业学习阶段两个阶段；第二个“2”是指两个育人主体、两个育人环境、两种育人文化共同作用。

### （二）教学模式

本专业采取“大循环+小循环”特色教学模式，学生在校6个学期，第1、2学期在学校学习，第3、4学期在企业学徒实习，形成了两个学年的“大循环”，第5学期在校学习，第6学期到企业学徒实习，形成了两个学期的“小循环”，通过这种工学交替的“大循环+小循环”的特色教学模式实现了企业和学校交替进行，在学校期间，学校作为培养主体，负责学生的学习管理和课堂教学，企业高管来校授课，企业导师定期、不定期到校对企业文化以及企业运行管理内容进行授课，加强学生与企业之间联系，增强学生对企业的认同感，加强二者之间对接；在企业学徒期间，企业转变为培养的主体，负责学生的现场教学 and 实际工作带教，学校专职教师可以根据需求到企业进行授课，及时加强学生知识方面的欠缺，同时，注重学生的职业道德培养，强调培养学生良好的服务意识、团队精神、创新精神与意志品质。

## 七、课程设置及要求

构建“平台+模块”的“矩阵式”专业群课程体系。即构建“四平台、八模块”的课程体系，四平台包括：通识教育课程平台、专业基础教育课程平台、专业教育课程平台、专业实践教育环节平台。八模块包括：通识教育课程模块、素质教育实践模块、专业群基础课程模块、专业基础课程模块、专业技能课程模块、专业拓展课程模块、专业阶段实践模块、专业综合实践模块。课程体系形似四行八列的矩阵，称为矩阵式专业群课程体系。具体课程设置见下表。

课程平台	课程模块	课程类别	课程性质	课程名称
通识教育课程平台	通识教育课程	思想政治	必修	习近平新时代中国特色社会主义思想概论、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、形势与政策、“四史”教育
		安全教育		军事理论、国家安全教育、大学生安全教育
		英语		高职公共英语
		体育		高职体育
		信息技术		信息技术与人工智能

		素质教育	必修	职业规划与职业素养养成训练、就业与创业指导、劳动教育专题、高职生心理健康、人文社科类或自然科学类跨专业修够 4 学分，艺术类教育课程 2 学分
	素质教育实践	军事技能训练	必修	入学教育及军事技能训练
		劳动教育实践		劳动教育实践
		创新创业实践		创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践
		课外素质培养实践		暑期社会实践、学生社团及专业协会活动、志愿服务、思想品德与行为习惯养成、素质拓展
专业基础教育课程平台	专业群基础课程		必修	管理学基础、现代企业管理、旅游职业礼仪
	专业基础课程			国际接待业概论、沟通技巧、服务心理学、酒店英语、酒店数字化运营概论
专业教育课程平台	专业技能课程		必修	酒店客户关系管理、前厅客房服务与数字化运营、前厅客房技能训练、餐饮服务与数字化运营、餐饮技能训练、酒店数字化营销、酒店财务管理、酒店督导管理实务、酒店人力资源管理
	专业拓展课程		选修	民宿运营与管理、茶艺与茶文化、酒店人工智能应用、饮品制作与服务、宴会策划与设计、酒店大数据应用与分析、酒店新媒体传播、酒店安全管理、酒店急救
专业实践教育环节平台	专业阶段实践		必修	专业认知实践、酒店服务全流程基础实训
	专业综合实践			岗位技能综合实训、岗位实习、毕业论文

### （一）通识教育课程概述

#### 1. 思想道德与法治

**课程目标：**通过教学引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定理想信念，把个人理想融入社会理想，自觉弘扬中国精神，践行社会主义核心价值观；形成正确的道德认知，积极投身道德实践；掌握基本的法律知识，增强法治素养，成为能担当民族复兴大任的时代新人。

**内容简介：**理论教学涵盖人生观、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、道德观、法治观教育等内容。实践教学则是开展主题演讲、实践调研、情景剧、法院庭审旁听等项目。

**教学要求：**秉持“以学生为中心”的理念，紧密对接专业，坚持“知情意行”相统一原则和“八个相统一”要求，采用多种信息化资源和手段辅助教学，改革教学模式和方法，不断提升学生的思想道德修养和法治素养。

#### 2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标：了解马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质和历史地位；增强学生的马克思主义素养，使其能用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题；坚持正确的政治立场，坚定四个自信，立志为实现第二个百年奋斗目标和中国梦贡献力量。

内容简介：理论教学包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系两大部分，重点介绍马克思主义中国化的理论成果，尤其是习近平新时代中国特色社会主义思想；实践部分则是开展经典诵读、参观党史馆、主题调研等项目。

教学要求：坚持课堂面授与实践相结合，深刻认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的发展历史；正确理解中国共产党在新时代的基本理论、基本路线、基本方略，使学生们坚定信仰信念信心。

### 3. 形势与政策

课程目标：使学生了解国内外重大时事，正确理解党的基本路线、重大方针和政策，认清形势和任务，把握时代脉搏，引导自觉肩负起民族复兴的大任。同时使学生掌握该课程基本理论观点、分析问题的方法，把理论渗透到实践中。

内容简介：该课程具有很强的现实性和针对性，教学内容因时而异，紧密围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》，根据形势发展要求，重点讲授党的理论创新最新成果和新时代中国特色社会主义的生动实践，回应学生关注的热点问题。

教学要求：联系当前热点问题和学生实际，分析当前形势，解读国家政策；围绕专题实施集体备课；运用现代化教学手段，采用讨论、辩论等多种教学形式。

### 4. 军事理论

课程目标：认识国防、理解国防；增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神、传承红色基因；提高学生综合国防素质。

内容简介：国防概述、国防法规、国防动员、国防建设、武装力量建设；中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平强军思想等当代中国军事思想；国际战略形势与国家安全形势；新军事革命、信息化战争；信息化作战平台、信息化杀伤武器。

教学要求：采用以学生为中心，以教师为主导，理论与实践相结合、线上与线下相结合、课内与课外相结合的方式，通过案例解析、小组讨论、社会调查、时政问题大家谈、课堂演讲等多种形式开展教学，帮助学生了解国防、认识国防，深刻认识国际国内安全形势，引导学生自觉提高国防意识与国家安全意识，积极投身国防事业。

### 5. 国家安全教育

课程目标：帮助学生重点理解中华民族命运与国家关系，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；牢固树立国家利益至上的观念，树立国家安全底线思维，践行总体国家安全观；帮助学生增强安全防范意识，培养学生自我防范、自我保护的能力，提高学生的综合安全素质。



内容简介：国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规；国家安全各重点领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法；从大学生人身财产安全、就业求职安全、社交活动安全、消防安全、交通安全等多个方面进行安全教育。

教学要求：密切联系学生实际，紧贴世情国情社情，与学生专业领域相结合，采用线上与线下相结合的方式，通过案例解析、小组讨论、社会调查等多种形式开展教学。通过安全教育，全面增强学生的安全意识，提升维护国家安全能力，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。

#### 6. 高职公共英语

课程目标：掌握语音、词汇语法、基本句型结构和基本行文结构；认知英语基本词汇 2700 至 3000 个，专业词汇 500 个；职场涉外沟、多元文化交流、语言思维及自主学习等能力培养，培养具有中国情怀、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。

内容简介：包括英语语言知识、语用知识、文化知识和职业英语技能，具体内容为英语语言词汇、语法、语篇阅读及翻译、情景听力及口语，实用写作五个模块。

教学要求：通过对语音、词汇、语法等知识的学习，使学生能进行一般话题的日常及入门职业背景下英语交流，能套写通知、留言、贺卡、感谢信等实用写作，能借助词典阅读和翻译一般题材的简短英文资料。

#### 7. 高职体育

课程目标：了解常见体育运动项目与健康保健的基本理论知识；熟练掌握一到两项体育运动技术和技能；培养学生终身体育锻炼的习惯，以及沟通、协调能力、组织管理能力和创新意识。

主要内容：由基础教学模块和选项教学模块两部分组成。第一学期是基础模块，具体内容包括身体素质 and 24 式简化太极拳；第二学期至第四学期是选项模块，具体内容包括篮球、排球、足球、乒乓球、网球、羽毛球、武术、健美操、跆拳道、体育舞蹈、形体、瑜伽、街舞、女子防身术、毽球、健身气功、柔力球等 17 项。学生依据个人兴趣爱好，每学期从中选择 1 个项目进行学习。

教学要求：应根据学生的专业身体素质需求，按不同运动项目的特点和运动规律，采取区别对待的原则进行技能教学。学生每学期体育课程的考核项目和评分标准是根据教育部《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》和《国家学生体质健康标准》的要求结合我院具体情况制定的；学生毕业时，体育课和《标准》必须同时合格，缺一不可，否则做肄业处理。

#### 8. 信息技术与人工智能

课程目标：通过本课程的学习，使学生全面且深入地了解信息技术与人工智能的核心知识与前沿应用，既掌握信息技术领域涵盖的计算机硬件、软件、网络等基础知识，又精通人工智能包含的机器学习、深度学习、自然语言处理等关键技术。同时，着力培养学生具备运用所学知识去分析、解决实际问题的能力，以及将信息技术与人工智能有机融合应用于不同场景的创新思维，提升学生的综合素养，为其在相关领域的进一步学习或职业发展奠定坚实基础。

内容简介：课程围绕信息技术的基础架构与人工智能的关键技术展开教学，包括信息技术的发展脉络、计算机系统组成、网络通信原理以及软件应用、人工智能的起源、演进过程、各类算法模型及人工智能在语音识别、图像识别、智能决策等诸多方面的实际应用案例。

教学要求：通过贴近生活、贴近学习、贴近工作的教学项目和教学任务的学习，使学生具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中提高运用信息技术与人工智能解决实际问题的能力。

#### 9. 高职生心理健康

课程目标：通过本课程的学习，使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健的意识和心理危机预防意识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，掌握并应用心理调适的方法，尽快适应大学生活，提高心理素质，健全心理品质，为今后的成长成才打下良好的基础。

内容简介：内容包括心理健康与心理咨询、学习心理、适应心理、自我意识与人格发展、情绪情感与健康、人际交往、爱情与性心理健康、挫折应对、网络心理健康、生命教育与危机干预等 10 个专题，涵盖了个人层面、社会层面、国家层面，构成了符合社会主义核心价值观要求的以“预防为主，教育为本”的《大学生心理健康教育》内容体系。

教学要求：采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，引导学生“在学中练”、“在练中悟”，在实践中充分体验、感悟，然后融入到自己的人生观、价值观和日常行为习惯中，真正做到学有所获、学有所用。

#### 10. 职业规划与职业素养养成训练

课程目标：使学生通过探索自我，探索职业，能运用科学决策方法确定未来职业目标并进行职业生涯规划，能结合职业发展需要掌握职业需要的具备的职业道德、职业素质。

内容简介：职业生涯初识、探索自我、探索职业、职业决策与行动计划、职业意识与职业道德、职业基础核心能力、职业拓展核心能力。内容分布在第一学期和第二学期。

教学要求：采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合方式进行。采用课堂讲授、项目活动、典型案例、情景模拟训练、小组讨论、社会调查实习见习方法，引导学生认识到个人的优势与独特性，职业发展的趋势，能用职业生涯规划步骤方法对个人未来职业进行科学规划，在日常学习中自觉提升个人职业素质。

#### 11. 就业与创业指导

课程目标：能结合个人优势和就业形势、确定求职目标，引导学生做好就业前的简历、求职书的准备；掌握一般的求职应聘、面试技巧和合法权益的维护。引导学生认知创新创业的基本知识和方法，能辩证地认识和分析创业者应具备的素质、创业机会、商业模式、创业计划、创业项目；科学分析市场环境，根据既定的目标，运用合理的方法制定创新创业计划；正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

内容简介：就业认知择业定位、就业准备、简历撰写技巧、面试技巧、求职礼仪、劳动权益、职场适应、创业精神和创业者素质、创业机会识别、创业团队组建、商业模式设计、商业计划。

教学要求：采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合方式进行。采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、实习见习等方法，引导学生合理确定个人求职目标、并运用求职技巧方法顺利就业。通过了解创业理论知识的学习，培养学生的创新精神、创业意识和创业能力。

#### 12. 劳动教育专题

课程目标：树立正确的劳动观念，全面理解劳动是社会进步的根本力量，树立劳动最光荣、劳动最美丽的思想观念；全面理解劳动精神、劳模精神、工匠精神的时代内涵，积极践行劳动精神、劳模精神、工匠精神，养成良好的劳动习惯；树立劳动安全意识，掌握最基本的劳动知识和技能。

内容简介：新时代大学生的劳动价值观；劳动精神、劳模精神、工匠精神的内涵以及时代意义，践行劳动精神、劳模精神、工匠精神，养成良好的劳动习惯和品质；树立劳动安全意识；掌握最基本的劳动知识和技能。

教学要求：要结合专业特点讲授劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动安全等教学内容；围绕专题实施集体备课，充实教学资源；运用现代化的教学手段，采用讨论、辩论等多种教学形式。

#### 13. 入学教育及军事技能训练

课程目标：通过入学教育及军事技能训练，帮助学生锻炼良好的体魄，掌握基本军事技能，培养学生严明的纪律性、强烈的爱国热情和善于合作的团队精神，培养学生良好的军事素质，为建设国防后备力量打下坚实的基础。

内容简介：包括共同条令教育（内务条令、纪律条令、队列条令）、分队队列动作训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练等。

教学要求：以集中实践方式进行。

#### 14. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

课程目标：准确理解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、重大意义、丰富内涵、理论创新和实践要求；能用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题；正确认识世界和中国的发展大势，正确认识中国特色和国际比较，积极承担时代责任和历史使命。

内容简介：习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等。

教学要求：紧密结合高职学生的学习特点，遵循学生认知规律，坚持“八个相统一”要求，采用理论讲授、案例分析、经典诵读、情境表演、实践调研等方法，丰富和完善教学资源，讲深讲透讲活习近平新时代中国特色社会主义思想。

#### 15. “四史”教育

课程目标：旨在引导学生把握党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史核心脉络，深刻认识党的领导必然性与中国特色社会主义道路正确性。帮助学生树立正确历史观，增强“四个自信”，

厚植爱国情怀与担当意识，培养历史思维能力，推动其将个人发展融入国家大局，成长为担当民族复兴大任的时代新人。

内容简介：课程以“四史”内在逻辑为主线分模块教学。党史模块聚焦党的奋斗历程与精神谱系；新中国史模块阐述国家建设探索与成就；改革开放史模块解析改革实践与时代变革；社会主义发展史模块追溯理论渊源，明晰中国特色社会主义历史方位，结合史料与现实热点展开。

教学要求：教师需以理论阐释为基础，融合史料分析、专题研讨，引导学生主动思考。要求学生课前预习、课上参与、课后完成研读与心得。采用课堂讲授、线上学习、现场教学等形式，运用多媒体辅助教学，建立综合考核机制，考察知识掌握与价值认同情况。

#### 16. 大学生安全教育

课程目标：培养学生树立安全第一、生命至上意识，掌握必要的安全基本知识，了解安全问题相关的法律法规，掌握安全防范技能，养成在日常生活和突发安全事故中正确应对的习惯，增强自我保护能力，最大限度地预防安全事故发生和减少安全事故造成的伤害。形成科学安全观念，培养安全态度、掌握现代安全技能。

内容简介：课程主要内容包括国家安全教育、生命安全教育、法制安全教育、心理安全教育、消防安全教育、食品安全教育、网络安全教育、交通及户外安全教育，以及实习就业和实践。涵盖大学生学习、生活、工作、娱乐中可能遇到的主要安全问题。

教学要求：将采取理论与实践相结合、专业与思想相结合的方式。

#### 17. 艺术类课程、人文及自然科学类课程

课程目标：为学生提供多学科交叉综合的选修类课程，培养学生健全人格，人文情怀、科学素养和终身学习能力，拓展知识视野，为未来的职业生涯和人生发展奠定基础。

内容简介：课程主要内容包括艺术类课程、人文、自然科学类课程。

教学要求：紧密结合高职学生特点与未来职业场景进行课程设计，强化过程性考核，引导学生主动参与、动手实践、跨界思考，确保通识教育能切实内化为学生的综合素养与职业能力。

#### 18. 劳动教育实践

课程目标：通过系统的劳动实践与理论教学，引导学生树立正确的劳动观念（懂劳动）、掌握必要的劳动技能（会劳动）、锤炼积极的劳动精神（爱劳动）。

内容简介：组织学生走向社会，以校外劳动锻炼为主。结合暑期自主、顶岗实习实践开展劳动教育实践。

教学要求：集中劳动教育实践和自主实践等形式。

#### 19. 创新创业实践

课程目标：创新创业教育融入职业发展全过程，培养学生形成强烈的创新意识、科学的创业思维与关键的创业能力。

内容简介：主要包括学生参加学科竞赛或创新创业竞赛、获得发明专利、参加研究项目或创新创业训练等创新创业实践活动。

教学要求：采用案例研讨、项目驱动与实战指导相结合的教学方法。在真实任务中锤炼创新思维与创业能力。

## 20. 课外素质培养实践

课程目标：通过系统化的实践活动，引导学生在体验中成长、在服务中学习、在协作中进步，有效培养其社会责任感和公民意识，锤炼其关键通用能力和积极心理品质，实现知识、能力、人格的协调发展。

内容简介：主要包括主题教育活动、党团组织活动、文化艺术体育活动、学生社团活动、志愿服务、素质拓展、社会实践活动和日常管理活动等。

教学要求：自主选择并深度参与各项活动，完成从实践到认知的深度反思。

## （二）专业课程概述

### 1. 专业群基础课

#### （1）管理学基础

课程目标：通过学习，让学生系统掌握管理学基本概念、原理与方法，理解管理活动规律与管理职能特点。能运用管理学知识分析实际问题，把握组织内外部环境对管理的影响，具备制定计划、组织资源、领导团队及有效控制的能力，胜任基层管理岗位，为职业发展筑牢根基。

内容简介：介绍管理发展历程、学科特点与研究方法；管理职能阐述计划、组织、领导、控制的内涵与关系；管理环境分析探讨组织内外部环境的构成及影响；决策理论与方法讲解决策类型、过程与技术；组织行为基础分析个体与群体行为对组织管理的作用；人力资源管理基础涉及人员招聘、培训、绩效评估等要点；沟通与协调技巧介绍有效沟通方式及冲突处理；创新管理理念强调创新的重要性与途径。

教学要求：掌握管理学基础理论体系，能准确分析实际管理场景。熟练运用管理工具方法，制定简单管理计划并组织资源。精准制定与执行领导策略，提升团队凝聚力与执行力。有效运用沟通协调技巧处理组织关系，提高管理效率与满意度。运用数据分析和评估工具洞察问题，结合实际设计并实施管理改进方案。通过项目实践与案例考核，验证其管理实践与决策支持能力，具备初步管理思维和解决实际问题的能力。

#### （2）现代企业管理

课程目标：通过学习，学生掌握现代企业管理的基本理论框架、战略规划方法、组织设计原理、运营优化技术及人力资源、财务、市场营销等核心职能管理的理论与工具；熟悉企业全生命周期管理流程、资源配置机制、绩效评估体系及数字化管理工具的应用规范；具备制定企业战略规划、优化组织架构、实施高效人力资源配置、驱动市场拓展、控制财务风险、推动运营创新的综合实践能力；同时树立以价

值创造为核心的现代管理理念，养成系统思维、战略眼光与可持续发展意识，培养数据驱动决策思维与复杂问题解决能力，全面提升在动态商业环境中的综合管理素养、战略决策水平与创新领导力。

内容简介：讲解企业管理的起源与演进、核心职能体系及现代企业管理发展趋势，分析企业内外部环境扫描工具，讲解竞争战略与公司层战略的制定方法，训练战略落地与动态调整能力；介绍组织结构类型及其适用场景，讲解组织文化建设，学习招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利设计等核心模块，掌握员工激励机制与组织能力提升策略；讲解财务报表分析方法，训练预算编制、成本控制及投融资决策基础技能；应用STP理论与4P/4C策略，学习品牌管理、数字营销及客户关系管理工具的实践应用；聚焦供应链优化、质量管理、精益生产与流程再造，提升企业运营效率与资源利用率；讲解商业模式创新方法论，介绍设计思维与敏捷管理在产品服务创新中的应用；学习企业风险识别、评估与应对策略。

教学要求：理论教学以“核心概念+工具方法+案例分析”为主，实践教学通过模拟经营、项目实训、角色扮演等方式，培养学生“发现问题-分析问题-解决问题”的管理思维与落地能力，最终实现从“知识掌握”到“能力迁移”的教学目标。

### （3）旅游职业礼仪

课程目标：通过本课程学习，使学生全面掌握旅游行业职业礼仪的核心概念、基本原则和行业规范，深刻认识礼仪在旅游酒店服务中的重要价值，理解礼仪与游客体验、职业形象的内在关联。系统掌握服务各环节的礼仪操作标准，包括仪容仪表、言谈举止、沟通交往等核心技能，培养学生在工作中展现专业、得体的职业形象。注重提升学生的跨文化沟通礼仪素养、冲突应对礼仪技巧，以及针对不同游客群体的差异化礼仪服务能力。强化学生的服务意识、同理心和职业责任感，通过案例分析、情景模拟等教学方式，让学生能够在实际工作中灵活运用礼仪知识化解矛盾、增进信任，以优质的礼仪服务提升游客满意度，塑造良好的行业口碑，成长为兼具专业能力与职业素养的优秀人才。

内容介绍：本课程紧密结合旅游行业实际工作场景，构建“理论 + 实践”的内容体系。首先介绍旅游职业礼仪的基本概念、核心原则及行业价值，让学生明确礼仪在服务质量提升、职业形象塑造中的关键作用；其次详细讲解职业仪容仪表礼仪、言谈礼仪，帮助学生建立符合行业标准的外在形象与语言表达习惯；接着聚焦服务全流程礼仪，同时针对特殊场景礼仪进行专项讲解，提升学生的灵活应变能力；最后通过典型案例分析、情景模拟演练、角色扮演等实践教学形式，让学生巩固礼仪知识，熟练掌握实际操作技能，将礼仪规范内化为职业习惯，为提供优质服务奠定坚实基础。

教学要求：理论教学+实践教学

## 2. 专业基础课

### （1）国际接待业概论

课程目标：本课程作为国际接待业管理领域的入门与总览，旨在引导学生构建对全球住宿业、餐饮业、会展业及相关旅游业态的宏观认知框架。通过本课程学习，学生将在知识上系统掌握国际接待业的核心业态的发展历程与特点，熟悉全球酒店集团的主流商业模式与运营体系，深入理解国际服务标准、

跨文化管理理论及可持续发展理念在接待业中的应用。在技能上具备初步分析国际接待业市场趋势与竞争格局的能力，能够辨识不同业态的运营特点与客户需求，并运用跨文化沟通基础知识与工具应对简单的国际化服务场景。同时，能够通过案例研究，分析国际知名接待业企业的成功经验与挑战。在职业素养上具备广阔的行业视野、开放的跨文化理解能力以及对服务卓越的不懈追求精神。同时，树立全球化意识、可持续发展观和创新思维，为未来在国际化环境中从事接待服务工作或继续深造奠定坚实的素养基础。

内容简介：讲解国际接待业的内涵、外延与发展历程，剖析全球主要旅游目的地接待业市场特征，介绍全球领先的酒店集团及其品牌体系；系统分析不同住宿业态以及餐饮、会展、邮轮等延伸业态的运营模式与盈利逻辑；学习国际通用的服务标准与质量管理体系，探讨跨国经营中的跨文化管理挑战与应对策略，讲解全球化背景下的市场营销与收益管理基础知识；聚焦科技赋能、可持续发展以及后疫情时代行业变革等前沿议题，启发学生对未来行业的思考；通过剖析万豪、希尔顿、雅高等国际集团的发展案例，进行跨文化服务场景模拟、业态对比分析报告等实践项目，强化学生对理论知识的理解和应用能力。

教学要求：理论教学+实践教学

### （2）沟通技巧

课程目标：理解管理沟通的核心逻辑与价值，系统掌握组织内向上、向下、横向沟通的适配技巧及冲突处理方法，能识别并规避沟通障碍。具备精准传递信息、高效接收反馈、灵活协调组织关系的能力，提升管理场景中的沟通效率与协作满意度，为基层管理工作高效落地提供支撑。

内容简介：课程深度融合理论与实践，涵盖沟通核心认知、场景化沟通技巧、协调与冲突处理、沟通工具适配及效果评估等核心内容。通过模拟实战场景、经典案例研讨、小组协作演练，训练沟通全流程实操能力，掌握管理沟通与协调的核心方法。

教学要求：熟练掌握不同沟通场景的核心技巧，能准确分析沟通问题根源并制定解决方案；积极参与模拟实战与案例研讨，做到表达清晰、倾听耐心、反馈具体；能灵活运用各类沟通工具，有效处理组织冲突与协作关系，满足基层管理岗位沟通需求。

### （3）服务心理学

课程目标：本课程旨在帮助学生系统掌握服务心理学的基本理论与应用方法，提升在服务过程中理解、预测和引导顾客心理行为的能力。通过学习，学生将增强服务意识，优化服务沟通技巧，建立以顾客为中心的服务思维，为未来从事高接触、高满意度的服务行业奠定坚实基础。

内容简介：服务心理学是研究服务过程中顾客与员工之间心理互动规律的交叉学科，内容涵盖顾客需求与期望管理、情绪与感知、服务失误与补救心理、员工心理素质与职业倦怠等。课程结合大量真实案例，深入剖析顾客满意度背后的心理动因，探讨服务场景中的情绪调节策略与沟通艺术，帮助学生从“心”理解服务、优化服务、创新服务。

教学要求：学生需积极参与课堂讨论与角色扮演，完成指定阅读与案例分析任务，掌握基本服务沟通技巧。课程要求学生在期末提交一份基于真实服务场景的心理优化方案，展示其对顾客心理需求的洞察能力与实际问题解决能力。平时考核注重过程表现与团队协作，强调“用心服务”理念的內化与实践。

#### （4）酒店数字化运营概论

课程目标：通过学习，了解酒店数字化发展历程、现状和趋势，了解常见酒店互联网渠道和新媒体推广方式及其对酒店产业的影响，理解信息安全相关知识，能够保护信息安全和顾客隐私；掌握常见信息设备的功能及使用方法，能完成文案、图片和视频的简单处理和推广；具备信息安全的基本技能，能够解决常见信息安全问题；能够从企业管理、连锁经营的高度理解数字化的作用和价值，深化对酒店住宿行业的理解和认识，树立互联网、数字化、新媒体的思维，强化传媒意识、营销意识和客户意识，理解酒店产业数字化、数字产业化的发展趋势和方向，深入理解数字技术对酒店产业的变革和创新作用。

内容简介：课程推进工作过程改革，对接新产业、新职位，引入新技术、新工艺，加强产教融合和企业参与，引入行业标准和岗位职责，符合企业核心岗位群的能力要求。课程注重思政内容融合，明确思政教学目标，以“数字化背景下，酒店业的中国式现代化为主线”，实现思政元素有机融入课程，在课程内容、案例选取时，注重中国文化、民族企业、本土元素的融入。在内容上，聚焦酒店业数字化时代的新岗位、新任务，通过企业调研和岗位分析。讲解数据安全与隐私保护规范，数字化系统故障应急处理机制；结合案例分析酒店数字化创新模式，培养技术应用与场景创新思维。

教学要求：理论教学以“核心概念+系统架构+案例分析”为主，实践教学通过系统操作、项目实训、场景模拟等方式，实现“理论认知-技术应用-问题解决”的能力闭环，培养学生在数字化环境下的酒店运营管理综合素养。

#### （5）酒店英语

课程目标：本课程旨在培养学生酒店前厅、客房、餐饮、康乐等核心部门服务与管理中所需英语沟通能力。掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门常用词汇、术语和固定表达，熟悉各核心部门各种场景中的常见英语对话模式及交际方法与策略，了解主要客源国的文化习俗、礼仪和禁忌以实现有效跨文化沟通；能够听懂客人的英语询问、要求和建议，并能用较为流利、准确的英语进行回应，完成预订、接待、点餐、咨询、处理投诉等核心对客服务任务，能够阅读并理解酒店的英文表单、电子邮件、预订信息和工作指令，能够填写英文工作表格，撰写简单的商务邮件和备忘录，能够综合运用语言技能和酒店专业知识，独立或协作处理酒店服务中出现的各种实际情况和突发问题；树立强烈的服务意识和客户至上的职业理念，培养耐心、细致、灵活应变的工作态度和良好的职业心理素质，增强跨文化交际的敏感性和自信心，培养团队合作精神和爱岗敬业的职业道德。

内容简介：课程内容以酒店前厅、客房、餐饮、康乐等核心部门工作流程为主线，包括客房预定、入住登记、行李服务、礼宾服务、结账离店、客房清洁服务、洗衣服务、设施保修、订餐、迎宾与领位、菜单介绍与点餐、席间服务、推荐酒水、结账、娱乐休闲服务、商务服务、紧急情况（如客人生病、失



物招领)及投诉处理等,以典型工作任务为载体进行模块化设计,通过场景化模拟训练提升英语沟通能力。

教学要求: 理论教学+实践教学

### 3. 专业技能课程

#### (1) 酒店客户关系管理

课程目标: 通过酒店客户关系管理课程的学习,学生将系统掌握酒店客户信息收集整理、需求洞察分析、客户细分与定位的理论方法,熟悉从客户预订、入住到离店全流程的服务规范与沟通技巧,以及客户投诉处理和服务补救的有效策略;具备精准挖掘酒店客户需求、高效管理客户信息、妥善处理客户投诉以提升服务品质、灵活运用多场景沟通增强客户粘性的实践能力;同时树立以客户体验为核心的服务理念,养成数据化决策思维与敏锐的问题解决意识,全面提升在酒店行业中的综合职业素养与客户关系创新管理能力。

内容简介: 讲解客户类型划分与定位方法,不同客户类型的需求特征分析,以及客户开发策略的实践应用。学习客户信息收集渠道与工具,掌握客户数据清洗、分类与分析方法,并能通过数据输出客户分层管理建议。训练线上与线下场景的沟通技巧,重点讲解投诉处理全流程与服务补救策略。介绍满意度管理工具与提升方法;讲解忠诚度管理策略;结合客户运营数据分析调整管理策略。通过模拟客户开发场景、CRM 系统操作实训、投诉处理角色扮演、满意度调研项目等实践环节,强化学生对客户信息处理、多场景沟通、问题解决等核心技能的应用能力。

教学要求: 理论教学+实践教学

#### (2) 前厅客房服务与数字化运营

课程目标: 通过学习,学生全面掌握前厅与客房服务的基础理论知识,熟悉前厅数字化工具、智能客控系统及客房管理软件的功能与应用原理,深入理解前厅客户数据、客房数据收集与分析的底层逻辑,以及前厅服务质量管理和客房安全管理、质量管理及在线运营的理论框架。在技能方面,学生将具备总机及客房预订、礼宾及总台接待、大堂及行政楼层特色服务、客房清扫与楼层服务等多项服务能力,熟练运用数字化工具进行客户与客房数据收集分析,熟练操作智能客控系统与管理软件完成服务流程,并具备服务质量与客房数字化管理能力。同时,培养学生以宾客为中心的精细化服务意识、数字化运营思维、跨场景应变能力及安全责任意识,强化职业规范与团队协作能力,为前厅与客房服务与管理岗位奠定坚实的综合职业素养。

内容简介: 前厅部分涵盖房态管理、预订变更取消流程,入住/退房、PMS、宾客关系管理软件功能,智能设备操作与故障处理,掌握数据收集渠道、工具及基础分析方法,服务标准制定、质量监控与问题改进流程。客房部分包括日常清洁、特殊房态处理、VIP 接待操作要点、布草分类、洗涤流程、库存管理、数据采集分析方法、OTA 平台房态同步、评价管理、产品展示优化技巧。

教学要求: 理论教学+实践教学

#### (3) 餐饮服务与数字化运营

课程目标：通过餐饮服务与数字化运营课程的学习，学生将系统掌握中西餐服务的基础理论知识，熟悉酒水知识以及菜单与宴会设计的原理，深入了解餐饮管理软件的功能与应用逻辑，同时明晰餐饮数字化运营理论及数据分析方法的底层逻辑；在技能层面，学生不仅能具备娴熟的中西餐服务能力，熟练完成鸡尾酒调制与侍酒服务，还可以独立策划餐厅活动并合理编制预算，精准掌握餐饮管理软件操作与数据应用能力，拥有在线经营的能力；在素养方面，着重培养学生以宾客为中心的服务意识、精细化运营思维以及安全责任意识，强化职业礼仪规范与跨部门协作能力，从而为餐饮服务与管理岗位奠定全面且坚实的综合职业素养。

内容简介：讲解预订服务、值台服务、餐后服务的标准流程；学习会议/宴会场景规划、主题布置及全流程服务；训练鸡尾酒调制、葡萄酒侍酒、软饮服务的实操技能。学习 POS 系统、库存管理软件的功能模块；掌握会员系统的应用；训练线上营销工具的使用技巧。讲解餐饮市场调研方法与经营定位策略；学习预算编制与成本控制方法；运用 BI 工具统计客流量、翻台率、毛利率等核心指标，通过数据挖掘优化菜品结构。解析 OTA 平台菜品上架规则、直播引流技巧、在线评价管理；讲解服务标准制定、质量监控方法及改进流程。通过模拟餐饮服务场景、软件操作实训、运营优化项目等实践环节，强化学生从服务执行到数字化运营的全流程实战能力。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （4）酒店数字化营销

课程目标：通过酒店数字化营销课程的学习，学生将扎实掌握市场营销基础理论，熟悉酒店产品与客户分析方法，清晰了解各类数字化营销技术工具的功能及适用场景，透彻掌握酒店数字营销模式与方法的底层逻辑，精准理解数字营销效果分析指标的计算方式与解读要点。在技能上，学生能够具备敏锐的市场营销环境分析能力，独立完成酒店产品组合设计、线上线下渠道统筹管理及营销活动策划，熟练运用新媒体工具开展市场推广，掌握数字营销平台搭建与落地页制作技能，并借助数据分析工具完成营销效果评估，针对性地提出优化策略。在素质培养方面，着重塑造学生数据驱动的营销思维、用户导向的服务意识以及跨平台整合营销能力，强化创新意识与问题解决能力，为学生投身酒店数字化营销岗位筑牢综合职业素养根基。

内容简介：讲解宏观环境与行业环境的分析方法；通过案例分析酒店产品定位与客户画像构建，为后续营销决策提供依据。介绍酒店营销管理工具与用户数据平台的功能模块；解析在线直销、在线分销、内容营销等模式的运营逻辑与适用场景。学习流量分析、获客与转化分析、营销活动数据分析的方法；通过实战项目，掌握基于数据的策略优化技巧。设置模拟项目、工具操作实训、案例复盘，提升学生从策划到落地的全流程实战能力。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （5）酒店财务管理

课程目标：通过学习，学生系统掌握酒店财务管理的基础理论，熟悉财务数字化工具各功能模块及其应用原理，理解酒店经营预算编制的底层逻辑，并熟练掌握财务分析方法的理论框架与多元应用场景。

在技能上，学生能够具备酒店资金的有效管理能力，独立完成应收账款、存货及成本管理等核心工作，熟练运用财务软件进行凭证录入、报表生成及供应链协同操作，精准掌握预算编制与调整技能，并善于通过财务数据分析为酒店经营决策提供有力支持。在素养层面，着力培养学生数据驱动的财务思维、敏锐的风险控制意识以及严谨的职业规范，同时强化跨部门协作能力，为学生在酒店财务岗位及管理层级的长远发展筑牢综合职业素养根基。

内容简介：系统讲解资金管理、应收账款管理、存货管理、收入管理、成本管理、利润与利润分配的定义与管理原则，学习财务软件基础功能，掌握自动对账、固定资产折旧计算等智能化操作；讲解采购-库存-成本的全链路数字化管理，训练系统中数据录入与异常预警的实操技能。从历史数据收集到预算目标设定，学习经营预算与资本预算的编制方法；讲解预算执行中的动态调整策略、差异分析及反馈机制。通过案例拆解酒店成本构成，学习成本动因识别与控制方法；结合收入端与成本端，掌握利润提升路径。运用比率分析、趋势分析、杜邦分析评估酒店经营状况；通过实战项目，训练基于财务数据提出优化建议的能力。通过模拟酒店财务场景、财务软件操作实训、真实企业案例分析等实践环节，强化学生从理论到实操的全流程财务管控能力。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （6）酒店督导管理实务

课程目标：通过酒店督导管理实务课程学习，学生将扎实掌握团队建设基础理论、服务质量评价体系及领导艺术核心知识，为督导工作筑牢理论根基；在技能上，具备出色的团队建设、服务质量控制、员工沟通激励及现场督导实操能力，能熟练拆解团队目标、分配成员角色、制定协作规则，精准运用质量管理工具诊断与改进服务质量问题，有效授权激励员工并洞察其需求，妥善处理现场突发问题；同时，着力培养责任意识、问题解决能力及团队协作思维，全面提升综合职业素养，为胜任酒店督导岗位提供坚实有力的支撑。

内容简介：讲解团队生命周期的阶段特征与管理重点，学习学习型组织构建方法，训练团队目标拆解、成员角色分配及协作规则制定能力。解析宾客服务质量核心指标，掌握质量管理工具的应用流程，学习质量问题诊断、改进方案制定及效果评估方法。传授员工授权技巧，讲解激励策略的设计逻辑，训练沟通技巧及员工需求洞察能力。训练会议管理全流程，学习工作氛围营造方法，掌握现场突发问题处理的应对策略与执行标准。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （7）酒店人力资源管理

课程目标：通过酒店人力资源管理课程学习，学生将全面掌握酒店组织架构设计原则、员工配置标准、招聘渠道与流程等系列专业知识，深入理解培训需求分析逻辑、绩效考核方案设计方法、薪酬福利体系构建规则及劳动关系法规核心要点；在技能上，具备组织架构设计、工作分析、招聘实施等全流程人力资源管理实操能力，能独立完成培训计划制定、绩效考核执行、薪酬体系设计及劳动合同管理工作；同时，着力培养合规意识、数据思维、沟通协调能力及问题解决能力，通过模拟酒店 HR 场景、案

例分析、软件实操等实践环节，强化从理论到实操的全流程能力，为胜任酒店人力资源管理岗位提供坚实综合职业支撑。

内容简介：讲解酒店组织架构设计原则与方法，学习工作分析工具，掌握员工配置标准。解析招聘渠道的特点与适用场景，训练招聘流程实操，学习人才评估方法。学习培训需求分析方法，设计培训内容形式，掌握员工职业发展规划技巧。讲解绩效考核方案设计，训练考核实施流程，学习考核结果应用。解析薪酬体系设计逻辑，学习福利方案制定，掌握薪酬测算与调整方法。学习劳动合同签订、变更与解除流程，掌握劳动争议处理方法，熟悉劳动法规核心条款应用。课程通过模拟酒店 HR 场景、案例分析、软件实操等实践环节，强化学生从理论到实操的全流程人力资源管理能力。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （8）餐饮技能训练

课程目标：本课程以“会操作、懂标准、能创新”为核心，通过系统实训使学生熟练掌握中西餐零点、宴会及自助餐的全流程服务技能，精准执行摆台、折花、分菜、酒水侍服等标准，同时培养成本意识、安全习惯与突发状况应变能力，为餐饮企业、星级酒店输送高素质服务人才。

内容简介：课程对接世界技能大赛餐厅服务项目标准，先以托盘、口布折花、刀叉定位等基本功闯关打基础；再模拟零点、主题宴会、VIP 包厢等真实场景，训练酒水品鉴、侍酒服务、分客式上菜及互动销售；最后通过综合实战，学生自主完成菜单设计、成本核算、现场排班与突发事件处置，实现技能与运营思维同步升级。

教学要求：学生着标准职业装，严格遵循行业规范与操作标准，确保动作精准、流程高效；同时要恪守餐饮卫生与安全准则，规范执行餐具消毒，能精准回应客户需求、灵活推荐菜品、妥善处理简单诉求。

#### （9）前厅客房技能训练

课程目标：使学生熟练掌握酒店前厅与客房服务的核心实操技能，能独立完成前厅接待、客房清洁、客房服务等岗位工作；熟练操作酒店管理信息系统、智能客控系统、自助入住机等数字化工具，具备解决服务过程中常见问题的能力；培养学生的服务意识、细节把控能力与跨岗位协作意识，使其在未来从事前厅、客房服务与管理工作时，能严格遵循服务标准，提升客人入住体验，符合酒店数字化运营的岗位要求。

内容简介：课程分为“前厅技能”与“客房技能”两大模块，均以“实操训练+场景模拟”为主。前厅技能部分包括：前厅服务流程实操、房卡制作与交付、行李寄存与运送、退房结算；数字化工具操作；常见问题处理。客房技能部分包括：客房清洁标准与流程；特殊房态处理；客房服务实操的标准流程、客需响应、客房设施检查与简单故障排除；客房安全管理。课程还会融入前厅与客房的协作场景训练，强化跨岗位配合能力。

教学要求：教学需在模拟前厅、客房实训室开展，配备真实酒店使用的 PMS 系统、智能客控设备、标准客房设施，还原职业场景；采用“任务驱动”教学法，设计具体工作任务，让学生以小组为单位完

成，教师全程指导并纠错；注重技能标准化训练，制定前厅接待、客房清洁的操作评分标准，确保学生技能达标；课程考核采用“实操+情景测试”方式，如随机抽取服务场景，评估学生的技能熟练度与应变能力；教学过程中需强调服务细节与安全规范，如前厅接待的微笑礼仪、客房清洁的消毒标准，培养学生的职业素养。

#### 4. 专业拓展课程

##### （1）民宿运营与管理

课程目标：通过本课程学习，使学生全面掌握民宿的基本概念、行业特点、运营规范及发展趋势，清晰认知民宿运营与管理的核心职责和任务，建立对民宿行业的系统认知。借助详细讲解民宿选址装修、客源开发、服务流程、成本控制、合规经营等关键模块知识，培养学生具备独立完成民宿筹备规划、日常运营管理、客户服务优化等工作的能力，能够依据行业规范和相关政策依法合规开展民宿运营。同时，注重提升学生的市场分析能力、客户沟通能力、服务创新能力、风险应对能力，以及诚信经营、以人为本的职业道德和优质服务意识。通过案例分析、实践操作等教学方式，让学生在模拟与真实场景中不断强化运营管理技能，成长为兼具专业素养与实践能力的民宿运营管理人才，为消费者提供高品质的民宿住宿体验，推动民宿行业规范健康发展。

内容简介：本课程以民宿运营与管理全流程为核心，构建系统化的知识体系。首先介绍民宿的基本概念、行业发展历程与趋势、不同类型民宿的特点，以及民宿运营管理的核心职责与价值，帮助学生建立行业认知；其次详细讲解民宿筹备阶段关键内容，包括选址评估、空间规划与装修设计、证照办理及初期物资采购与团队搭建；接着深入剖析民宿运营核心模块，涵盖客源渠道开发与管理、客户服务全流程、房态与订单管理、餐饮服务优化；然后讲解民宿成本控制与收益管理，以及民宿合规经营相关法规政策；最后通过典型民宿运营案例分析、问题诊断与优化方案设计等内容，帮助学生掌握实际运营中的解决思路，提升综合管理能力，为从事民宿运营与管理工作的奠定基础。

教学要求：理论教学+实践教学

##### （2）茶艺与茶文化

课程目标：让学生全面了解茶文化起源、发展及各类茶的文化内涵，熟练掌握主流茶艺操作技能，具备茶品鉴别能力，同时培养茶文化素养与服务意识，能在旅游接待、酒店餐饮等场景中传递中华茶文化。

内容简介：分“茶文化理论”与“茶艺实操”模块。理论含茶文化发展史、六大茶类特征、各地茶俗及茶礼仪；实操含器具使用、主流茶冲泡技法、茶艺表演设计及茶品鉴别；融入茶与旅游结合案例，衔接职业岗位。

教学要求：理论教学用图片、实物等增强直观性，实操采用“示范+分组练习”；设茶艺展示考核，鼓励考职业资格证书；注重引导学生理解“和、敬、清、雅”理念，融入服务意识。

##### （3）酒店人工智能应用

课程目标：通过学习，学生将系统掌握人工智能的核心理论基础、主流 AI 技术工具及酒店行业 AI 应用场景的底层逻辑与技术原理；熟悉 AI 在酒店前厅服务、客房管理、餐饮运营、市场营销、安全防护等关键业务场景的落地规范、系统集成方法、数据交互流程及行业伦理与安全合规要求；具备 AI 工具实操能力、场景化解决方案设计能力、数据驱动决策能力及技术创新应用能力；同时树立“技术赋能服务”的智能运营理念，养成人机协同思维与数据价值挖掘意识，强化 AI 伦理判断与风险防控能力，培养跨学科整合创新思维，为投身酒店智能化转型岗位筑牢“技术理解-场景应用-创新优化”的综合职业素养根基。

内容简介：讲解人工智能的发展历程、核心分支及技术特征，结合酒店行业数字化转型背景，分析 AI 对酒店服务模式、运营效率、客户体验的变革价值，通过案例构建酒店 AI 应用的系统性认知框架。解析机器学习算法、自然语言处理技术、计算机视觉技术的基本原理及在酒店场景的适配性；介绍主流 AI 工具的功能模块、操作流程及接口对接方法，掌握基础模型训练与参数调优逻辑；聚焦酒店核心业务场景，拆解 AI 技术的具体应用方案：学习酒店 AI 应用的数据采集规范、数据清洗与特征工程方法，掌握 AI 模型训练数据集的构建技巧；讲解酒店 AI 应用的伦理边界及行业监管要求，培养技术应用中的责任意识。

教学要求：理论教学以“技术原理+场景案例”为核心，实践教学通过工具操作、项目设计、案例推演实现“技术理解-应用设计-落地验证”的能力闭环，培养学生在酒店 AI 应用领域的技术素养、创新思维与实战落地能力。

#### （4）饮品制作与服务

课程目标：理解各类饮品的原料特性、制作原理与服务标准，掌握咖啡、茶饮、特调饮品等核心品类的规范制作工艺及饮品服务礼仪。能精准把控饮品口感与颜值，熟练开展点单推荐、饮品呈现、客户互动等服务，具备饮品制作实操能力与专业服务素养，适配餐饮、奶茶店、咖啡馆等饮品服务及管理辅助岗位需求。

内容简介：课程深度融合理论与实践，涵盖饮品原料认知、核心制作技能、服务流程规范、卫生安全管理等核心内容。通过配方实操训练、模拟门店服务场景、经典案例研讨，提升饮品制作熟练度与服务实战能力。

教学要求：能精准控制原料配比、温度与时间，确保饮品品质稳定；严格遵守饮品行业卫生安全标准，规范操作器具与存放原料，保障服务合规；具备专业服务礼仪，沟通亲和得体，能精准推荐饮品、回应客户咨询、处理简单投诉；积极参与实操训练与场景模拟，提升快速出单、服务应变及团队协作能力，满足饮品行业基层岗位工作要求。

#### （5）宴会策划与设计

课程目标：理解宴会策划的核心逻辑与行业标准，掌握主题定位、流程设计、场地布置、菜单搭配、服务统筹等关键技能。能结合客户需求与场景特点，完成婚宴、商务宴、生日宴等宴会的策划方案，精

准把控预算、时效与细节，具备宴会全流程统筹能力与创新设计思维，适配宴会策划、餐饮管理等基层岗位需求。

内容简介：课程涵盖宴会基础知识、主题创意设计、宴会餐台设计、菜单与酒水搭配、宴会服务质量管理等核心内容。通过经典宴会案例拆解、主题策划实战、模拟现场布置演练，训练从方案构思到落地执行的全流程能力，掌握宴会策划与设计的核心方法。

教学要求：掌握宴会策划基础理论与行业规范，能精准解读客户需求并转化为可落地的策划方案；熟练运用场地规划、菜单设计、流程编排等技能，兼顾宴会的实用性与创新性；积极参与案例研讨与实战演练，提升应急处理与团队协作能力满足宴会策划及餐饮管理相关岗位工作要求。

#### （6）酒店大数据应用与分析

课程目标：通过学习，让学生掌握酒店大数据的基本概念、常见来源及核心价值，了解酒店大数据应用的基础规范。借助讲解数据收集、简单分析及应用的关键方法，培养学生运用基础工具处理酒店数据的能力，能通过数据初步优化酒店预订、服务、运营等工作。同时，提升学生的数据解读能力与问题分析能力，树立数据驱动决策的意识。通过案例和实践，让学生能将数据应用于实际场景，为酒店提升服务质量、降低成本提供支持。

内容简介：首先介绍酒店大数据的基本概念、主要来源及在酒店运营中的作用，帮助学生建立基础认知；然后讲解酒店数据收集的基本方法、数据清洗的简单技巧，以及 Excel 等工具在数据整理中的应用；接着介绍酒店大数据的核心应用场景，包括通过数据优化客房定价、分析客户偏好以提升服务、监控运营成本等；最后结合酒店实际案例，讲解数据如何解决常见问题，并通过简单实践让学生掌握基础分析流程。

教学要求：理论教学+实践教学

#### （7）酒店新媒体传播

课程目标：通过学习，学生将系统掌握新媒体传播的核心理论框架、主流新媒体平台的特性与运营规则，以及酒店行业新媒体内容创作、流量获取、用户互动、品牌塑造的理论与方法；熟悉酒店新媒体账号搭建规范、内容合规要求、跨平台协同机制及危机公关处理流程；具备新媒体内容策划与创作能力、多平台运营与整合能力、用户画像分析与精准触达能力及传播效果评估与迭代能力；同时树立“用户导向+内容价值”的传播理念，养成“数据驱动决策”与“场景化创新”思维，强化品牌故事叙述能力与跨媒介整合传播素养，全面提升在酒店行业数字化营销时代的新媒体运营实战能力、品牌传播创新力与市场竞争力。

内容简介：新媒体传播的起源与演进、核心特征及酒店行业新媒体应用价值，通过案例分析构建酒店新媒体传播的系统性认知框架；对比分析微信、微博、抖音、小红书、B 站等平台的用户画像、内容偏好、算法推荐机制及酒店行业适配场景；学习内容创作工具、账号管理工具、数据分析工具的操作流程与应用技巧；讲解酒店品牌故事构建、不同形式内容创作技巧——图文、短视频、直播；针对酒店核心营销场景设计传播方案，学习基于新媒体数据构建酒店用户标签体系，设计社群分层运营策略，提升

用户粘性与复购率；掌握核心传播指标解读，通过测试优化内容选题与发布时间，运用数据看板输出“内容-流量-转化”闭环优化方案；讲解酒店新媒体内容合规要求、用户隐私保护及行业监管政策，训练新媒体危机公关处理流程，培养负责任的传播意识。

教学要求：理论教学以“技术原理+场景案例”为核心，实践环节通过模拟账号运营项目、内容创作实训、数据分析实战、危机公关角色扮演等实践活动，强化学生对新媒体工具应用、内容创新、数据决策等核心技能的落地能力。

#### （8）酒店安全管理

课程目标：系统掌握酒店安全管理的核心理论框架、国家及行业安全法规体系、各模块安全管理知识；熟悉酒店安全风险识别与评估方法、应急预案编制规范及行业监管政策要求；具备酒店全场景安全风险评估与隐患排查能力；掌握安全应急预案制定、演练与执行能力；熟练操作消防设备、监控系统、门禁系统等安全设施；具备安全危机事件的快速响应与公关处理能力；能够设计分层级的员工安全培训方案并落地实施；提升跨部门协同的安全管理能力；树立“安全第一，预防为主”的核心管理理念；强化对宾客、员工及企业的责任担当意识；养成合规经营与风险防控的职业思维；培养“以人为本”的安全服务意识；提升持续改进的安全管理素养，适应酒店数字化转型中的新型安全挑战。

内容简介：酒店安全管理体系的构建逻辑、行业发展趋势及典型案例分析；法规与标准：消防法、治安管理处罚法、食品安全法、《旅游饭店星级的划分与评定》中的安全条款等；各安全领域的技术原理（如消防自动报警系统、视频监控算法）、操作标准（如灭火器使用规范、食品留样流程）及风险控制点；安全风险矩阵评估法、应急预案 PDCA 循环、危机公关 5S 原则等；合规与伦理：用户隐私保护、员工安全权益、行业监管政策解读。

教学要求：采用“原理讲解+案例复盘+法规解读”三位一体教学法；引入国内外酒店安全事故案例进行小组研讨；邀请酒店安保总监、消防工程师等行业专家开展专题讲座，分享实战经验；结合数字化工具，直观展示现代酒店安全技术应用，既覆盖了知识、能力、理念三个维度，又明确了理论与实践的具体内容及实施路径，符合酒店行业安全管理的实战需求。

#### （9）酒店急救

课程目标：系统掌握酒店急救的核心理论框架、国家及行业急救法规体系、各场景急救知识；熟悉急救设备与药品的使用知识、急救伦理规范及酒店急救应急流程；具备酒店常见场景的急救处置能力；熟练操作急救设备；能够快速评估病情并启动应急流程；具备团队协作急救能力；能设计分层级员工急救培训方案并落地；掌握与专业医疗人员的高效交接技巧；树立“时间就是生命”的急救核心意识；强化“人人都是急救员”的责任担当；养成“科学规范”的急救思维；培养“以人为本”的服务理念；提升“持续更新”的学习素养。

内容简介：基础理论：急救原则、黄金救援时间、酒店急救体系构建；场景急救：心脏骤停、外伤、常见急症、溺水等处置步骤；法规伦理：相关法律条款、急救隐私保护、知情同意原则；设备药品：AED 原理、急救箱配置标准、药品用途；应急流程：酒店内部上报机制、与 120/医院的交接规范。



教学要求：采用“原理讲解+案例复盘+法规解读”教学法，结合酒店真实急救案例开展小组研讨；邀请急救中心医生/红十字会讲师开展专题讲座，解析行业最新规范；利用视频演示直观传递技能要点；组织急救伦理辩论，强化合规意识。

#### 5. 专业阶段实践课

##### （1）专业认知实践

课程目标：通过学习，学生将系统了解酒店行业发展现状、产业链结构及不同类型酒店的运营模式与组织架构；熟悉酒店核心业务部门的工作流程、岗位职责及数字化工具在实际运营中的应用场景；具备行业认知能力、岗位观察与分析能力、数字化工具基础操作能力及职业规划能力；同时树立“理论联系实践”的专业学习理念，养成“服务意识、细节意识与系统思维”，强化对数字化转型背景下酒店运营模式的感性认知与理性思考，为后续专业课程学习与职业发展奠定行业实践基础、岗位认知框架与职业素养根基。

内容简介：通过行业报告研读、专家讲座及线上调研，了解酒店行业发展历程、市场规模、业态分类及数字化转型趋势；走访合作酒店企业，学习企业品牌文化、发展战略、组织架构及核心竞争力，建立对酒店企业运营的宏观认知，分部门参与酒店一线运营观摩，重点理解工作流程与数字化工具应用；在酒店指导教师带领下，模拟操作 PMS 系统基础功能、智能客服平台、数据分析仪表盘，感受数字化工具对工作效率的提升价值；结合实习酒店实际案例，小组讨论数字化技术在解决运营痛点中的应用逻辑与效果。通过与酒店各岗位员工访谈，了解不同岗位的职业发展路径、能力要求及晋升机制，结合自身兴趣明确职业方向；梳理实习过程中的观察笔记、案例分析成果，撰写实习报告，内容包括行业认知、部门运营心得、数字化工具应用感悟及个人职业规划，完成从“感性体验”到“理性总结”的认知升华。

教学要求：以“沉浸式观摩+模拟体验+互动访谈”为核心，通过酒店实地走访 3-5 家不同类型酒店进行数字化系统模拟操作、员工访谈与职业分享会等形式，确保学生深入一线了解酒店运营实景，将课堂理论知识与行业实践紧密结合。

##### （2）酒店服务全流程基础实训

课程目标：熟知前厅、客房、餐饮部门的岗位素质要求及行业服务标准；掌握酒店核心业务流程的理论逻辑；理解跨部门协作机制及安全规范；熟练操作前厅 PMS 系统、客房中式铺床、餐饮中西餐摆台等标准化动作；独立完成入住-服务-退房全流程，运用沟通技巧应对宾客需求；处理设备故障、投诉纠纷、安全事件，形成标准化处置方案；树立“宾客至上”的服务意识，养成规范的服务习惯；强化团队协作与抗压能力，培养诚实守信、吃苦耐劳的职业品德；提升创新思维，能设计个性化服务方案。

内容简介：预订/接待/退房流程、VIP 客户服务、PMS 系统操作、多语言沟通模拟、投诉处理；客房清洁、中式铺床、卫生间消毒、布草管理、个性化布置；中西餐摆台、酒水服务、宴会动线设计、食品安全规范、客户需求预判；跨部门联动、情景模拟、应急处置。

教学要求：理实融合：采用“演示→实操→点评”三步法，结合 AR 实景投影演示关键动作；情景模拟：设置真实场景，学生分饰角色训练沟通与应变能力；项目驱动：以“主题宴会策划”“客房服务

优化方案”为项目，引导学生自主设计并落地；跨部门联动：联合前厅/餐饮实训组开展“酒店运营日”，强化部门协作意识

#### 6. 专业综合实践课

##### （1）岗位技能综合实训

课程目标：使学生深入了解酒店的组织架构、部门协作机制及运营流程，熟悉前厅、餐饮、客房、营销等核心部门的岗位职责与工作标准；通过轮岗实习，将课堂所学的酒店服务与数字化运营知识应用于实际工作，提升岗位实操能力与问题解决能力；培养学生的职业适应能力、团队协作精神与服务意识，使其能快速融入酒店工作环境，遵守企业规章制度，理解酒店“以客为中心”的服务理念，为毕业后从事酒店服务与管理岗位奠定实践基础。

内容简介：实习地点为学校合作的校外酒店实习基地，实习周期一般为4周，采用“多部门轮岗”模式，覆盖前厅、客房、餐饮等核心部门。前厅轮岗内容：协助完成客人入住登记、退房结算、行李服务、问询服务，操作PMS系统进行房态管理、预订处理，参与前台交接班与客诉初步处理；客房轮岗内容：参与标准客房清扫、床品更换、卫生间消毒，协助完成夜床服务、客需响应，学习客房设施检查与安全管理；餐饮轮岗内容：协助完成餐前准备、餐中服务、餐后收尾，参与餐厅高峰期客流疏导与简单客诉处理；跨部门协作学习：观察酒店各部门的工作衔接，参与部门例会，了解酒店运营决策的执行流程；实习过程中需撰写实习日志，记录每日工作内容、遇到的问题及解决方法，实习结束后提交实习总结报告，反思收获与不足。

教学要求：学校需与实习酒店共同制定实习计划，明确各岗位的实习任务、技能要求与考核标准；酒店需为每位学生配备企业导师，负责岗位技能带教、日常管理与安全监督，学校需安排专职教师定期赴酒店巡查，了解学生实习情况并提供指导；学生需严格遵守实习酒店的规章制度，服从企业导师安排，积极参与实操工作，主动请教问题；实习考核采用“企业评价+学校评价”结合方式，企业导师从工作态度、技能掌握、团队协作等方面评分，学校教师结合实习日志、总结报告及巡查情况综合评估；实习过程中需注重安全管理，学校与酒店需提前对学生进行安全培训，明确安全责任，确保实习顺利开展。

##### （2）岗位实习

课程目标：使学生完全融入酒店行业的目标岗位，熟练掌握岗位全流程工作技能，具备独立承担岗位职责、应对复杂工作场景的能力；通过长期实习，深入理解企业的经营战略、客户需求与行业竞争格局，培养职业素养与职业规划意识；为学生搭建从校园到职场的过渡桥梁，提升就业竞争力，部分学生可通过实习表现获得企业录用机会，实现“实习-就业”无缝衔接。

内容简介：岗位实习是学生毕业前的综合性实践环节，实习周期为24周，采用“定岗深度实习”模式，学生在一家企业的固定岗位上完成长期实践。协助管理餐饮部门日常运营，统筹大型宴会的筹备与执行，监督餐饮服务质量，处理餐饮客诉，参与餐饮营销活动；实习过程中需参与企业的日常管理会议，学习岗位管理技能，并在实习结束时完成毕业实习报告，总结岗位工作经验与职业发展思考。

教学要求：学校需严格筛选实习单位，优先选择行业内口碑好、管理规范、能提供核心岗位的企业，并签订三方实习协议，明确各方权利与义务；企业需为学生制定“轮岗-定岗-独立负责”的渐进式实习计划，从基础工作逐步过渡到核心任务，同时提供职业发展指导；学校需安排专职教师担任实习指导老师，定期与学生、企业沟通，跟踪实习进度，解决实习中的问题；实习考核采用“企业综合评价+学校毕业答辩”方式，企业评价包括岗位业绩、职业素养，学校答辩需学生展示实习成果；实习结束后，学校需组织实习总结会，邀请企业代表分享评价，促进学生间的经验交流，同时收集企业反馈，优化人才培养方案。

(3) 毕业论文

目标任务：学生掌握学术研究的基本理论与方法，熟悉酒店管理与数字化运营领域的前沿研究方向及论文写作规范；具备独立选题与问题界定能力、文献综述与理论应用能力、实证研究与数据分析能力及学术论文撰写与学术表达能力；同时树立“问题导向+理论支撑+实践价值”的研究理念，养成学术严谨性与批判性思维，强化数字化背景下酒店运营问题的深度分析与创新解决能力，全面提升学术研究素养、专业综合应用能力与行业问题解决实战能力，为投身酒店行业数字化转型相关岗位或继续深造奠定学术研究基础与创新实践根基。

内容简介：讲解学术研究的基本逻辑、酒店管理与数字化运营专业毕业论文的核心要求及学术诚信规范；通过案例分析优秀毕业论文的结构特征，帮助学生建立对学术论文的系统性认知。指导学生结合专业特色与行业需求，通过“行业调研+文献梳理+导师指导”确定研究主题，掌握选题可行性分析方法；

学习不同研究方法的适用场景，掌握研究框架搭建逻辑；详解毕业论文各部分撰写规范、引言、理论框架、研究设计、结果分析、讨论与结论、参考文献等，强调逻辑连贯性与语言学术性；指导学生进行多轮修改，掌握论文格式校对与查重降重方法

教学要求：通过选题论证会、文献综述工作坊、数据分析案例实训、论文中期检查、模拟答辩等环节，确保学生将学术理论转化为论文写作能力，实现“理论学习-研究实践-成果输出”的闭环培养。

八、教学进程总体安排

(一) 教学周数安排表（单位：周）

学期	理实一体化教学	集中性实践环节							毕业鉴定	考试	节假日及机动	教学活动总周数
		专业阶段实践	岗位技能综合实践	岗位实习	毕业论文	毕业论文答辩	劳动实践	入学教育及军事技能训练				
第一学期	14							3		1	2	20
第二学期	17						1			1	1	20
第三学期	6	2	1	9						1	1	20

第四学期	6	4	3	5					1	1	20
第五学期	18								1	1	20
第六学期				10	5	1		3	1		20
合计	61	6	4	24	5	1	1	3	3	6	120

(二) 集中性实践教学环节安排表

类型	序号	实践训练项目	学期	时间(周)	主要内容及要求	地点
校内集中实训	1	入学教育及军事训练	第 1 学期	3	大学生入学教育、专业教育, 熟悉学校及专业情况, 通过军事训练, 培养坚韧不拔的意志品质, 增强体质的同时, 促进精神品格的形成与发展。	校内
	2	劳动教育实践	第 2 学期	1	通过校内劳动实践, 达到以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美。	校内
	3	毕业论文答辩	第 6 学期	1	答辩需围绕研究背景、目的、创新点及实践价值系统阐述, 重点展现行业分析、问题解决能力; 通过答辩了解学生专业掌握深度与素养, 同步培养职业服务意识、语言表达及逻辑思辨能力。	校内
	4	毕业鉴定	第 6 学期	3	毕业手续办理等	校内
校外集中实习	1	专业认知实践	第 3 学期	2	了解酒店行业发展历程、市场规模、业态分类及数字化转型趋势; 建立对酒店企业运营的宏观认知, 分部门参与酒店一线运营观摩, 重点理解工作流程与数字化工具应用; 了解不同岗位的职业发展路径、能力要求及晋升机制, 结合自身兴趣明确职业方向, 梳理实习过程中的观察笔记、案例分析成果, 撰写实习报告, 完成从“感性体验”到“理性总结”的认知升华。	校外实习基地
	2	酒店服务全流程基础实训	第 4 学期	4	通过到酒店相应工作岗位实习, 掌握预订/接待/退房流程、VIP 客户服务、PMS 系统操作、多语言沟通模拟、投诉处理; 客房清洁、中式铺床、卫生间消毒、布草管理、个性化布置; 中西餐摆台、酒水服务、宴会动线设计、食品安全规范、客户需求预判; 跨部门联动、情景模拟、应急处置	校外实习基地
	3	岗位技能综合实训	第 3.4 学期	4	完成客人入住登记、退房结算、行李服务、问询服务, 操作 PMS 系统进行房态管理、预订处理, 参与前台交接班与客诉初步处理; 参与标准客房清扫、床品更换、卫生间消毒, 协助完成夜床服务、客需响应; 协助完成餐前准备、餐中服	校外实习基地

					务、餐后收尾，参与餐厅高峰期客流疏导与简单客诉处理；跨部门协作学习；参与部门例会，了解酒店运营决策的执行流程	
	4	岗位实习	第 3. 4. 6 学期	24	采用“定岗深度实习”模式，学生在一家企业的固定岗位上完成长期实践。协助管理餐饮部门日常运营，统筹大型宴会的筹备与执行，监督餐饮服务质量，处理餐饮客诉，参与餐饮营销活动；实习过程中需参与企业的日常管理会议，学习岗位管理技能，并在实习结束时完成毕业实习报告，总结岗位工作经验与职业发展思考。	校外实习基地
	5	毕业论文	第 6 学期	5	毕业论文撰写需聚焦行业实际，引导学生关注酒店运营优化、服务创新设计、客户体验管理等领域，培养职业服务意识与持续学习品格，以适应酒店业快速发展需求。	校外实习基地
合计				47		

## 九、实施保障

### （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

本专业有专兼职教师12人，学生数与本专业专任教师数比例16:1。副高级以上职称5人，占教师总数比例为42%，双师型教师11人，占教师总数比例为92%。该专业师资团队形成了合理的梯队结构，同时整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队。

#### 2. 专业带头人

专业带头人杨静，中共党员，副教授、工商管理硕士，三门峡职业技术学院经济管理学院旅游管理教研室主任、高级酒店运营师、茶艺师。主持和参与河南省社科联课题6项，主持三门峡市社科联课题3项，参与三门峡市社科联课题3项，出版专著1部，参编教材2部，发表论文20余篇，具有较强的实践能力，能够较好地把握国内外住宿业及餐饮业发展，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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

#### 3. 专任教师

专任教师数8人，均具有高校教师资格证书，其中，副高级以上职称5人，高级职称占比62%。具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开

展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼，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4人，均具有旅游管理、酒店管理相关专业中级及以上职业技能等级水平。主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，他们具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，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。

### （二）教学条件

#### 1. 教学设施

##### （1）专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

表9-1 教室基本配置表

序号	教室名称	功能	座位
1	理实一体化教室42305(多媒体)、42306(多媒体)、42307(多媒体)	开展理论知识讲授与实践技能训练深度融合的理实一体化教学	60位/间
2	智慧教室4号楼、5号楼	开展交互式课堂教学、实现情景式个性化、开放式教学	60位/间

##### （2）校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所应符合《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准》的要求，实验、实训设施对接真实职业场景或工作情境，实验、实训指导教师确定，能够满足开展酒店线上与线下接待服务、酒店数字化运营、饮品制作等实验、实训活动的要求，实验、实训管理及实施规章制度齐全。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

表9-2 校内实训室基本配置表

序号	实训室名称	配备设施设备	功能	工位
1	前厅数字化运营实训室	配有一字型总台、酒店管理信息系统软件、电脑、钥匙卡制作机、POS机、行李车、礼宾台、多媒体一体机、酒店自助入住机、宾客人脸识别登记系统、交换机、（云）服务器、桌椅、多媒体一体机等设备	用于酒店前厅及数字化管理的实训教学。	60位/间
2	餐饮虚拟仿真服务实训	配有 180CM 中餐圆桌、中式餐椅、240CM×120CM 方桌、西式餐椅、迎	用于餐饮服务与运营管理的实训教学。	60位/间

	室	宾台、工作台、中西餐餐具、餐饮虚拟仿真系统及设备、虚拟点菜系统、台布、口布等		
3	客房及智慧服务实训室	配有床架及床垫、床上布草、床头柜、行李柜、电视机柜、书桌、坐便器、小冰箱、客房智能技术应用系统等	用于客房服务与管理的实训教学。	60位/间
4	酒店数字化运营实训室	配有电脑、桌椅、多媒体一体机、数据采集与分析实训软件、数字化营销实训软件、酒店管理沙盘软件系统等	用于酒店数字化营销、酒店仿真运营等的实训教学。	60位/间
5	调饮实训室	配有半自动或全自动咖啡机、磨豆机、手冲壶、软水机、净水机、法压壶、开水机、恒温红酒柜、酒吧消毒柜、酒吧操作台、吧台桌椅、电动搅拌机、调酒用杯、红酒杯等	用于饮品制作和侍酒服务的实训教学。	60位/间

### （3）实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地提供酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

表9-3 校外实训基本配置表

序号	实训室名称	功能
1	三门峡天鹅城酒店管理集团	新媒体运营、酒店服务
2	北京天伦王朝酒店	酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销
3	浙江衢州温德姆酒店	酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销
4	杭州临平大酒店	酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销
5	泉州荣誉国际酒店	酒店接待、餐饮服务、客房服务、酒店数字化营销

表9-4 校外实习基地基本配置表

序号	合作企业	基地功能
1	三门峡天鹅城酒店管理集团	共同制定人才培养方案、编写课程标准；推进产教融合，加强师资队伍建设；组织岗位实习，助力学生就业
2	北京天伦王朝酒店	共同制定人才培养方案、编写课程标准；推进产教融合，加强师资队伍建设；组织岗位实习，助力学生就业
3	浙江衢州温德姆酒店	校企合作、岗位实习与就业
4	杭州临平大酒店	校企合作、岗位实习与就业
5	泉州荣誉国际酒店	校企合作、岗位实习与就业
6	北京饭店	校企合作、岗位实习与就业
7	北京民族饭店	校企合作、岗位实习与就业

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

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。专业课程教材体现本行业新技术、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。专业类图书文献主要包括：酒店企业管理手册、住宿及餐饮业管理的专业图书、文献资料以及专业领域的优秀期刊等。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. 数字教学资源配备基本要求

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、酒店信息管理软件、远程教学软件、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

### （四）教学方法

#### 1. 校企协同育人，深化工学交替

采用“现代学徒制”人才培养模式，构建“3322”特色机制（企业、学生、学校三方联动；企业参与力、学生学习力、专业培养力三力驱动；学校与企业两阶段交替；双主体、双环境、双文化育人）。实施“大循环+小循环”教学安排：前两学年为“大循环”（第1-2学期在校学习，第3-4学期企业学徒实习），第5-6学期为“小循环”（第5学期返校学习，第6学期企业实习），实现理论与实践深度融合。

#### 2. 理论与实践一体化教学



专业课程采用“理论教学+实践教学”双轨模式，例如《前厅客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》等核心课程，通过模拟酒店真实场景、操作酒店管理信息系统（PMS）、智能设备等，强化技能训练。同时引入企业真实项目，如酒店数字化营销方案设计、客户投诉处理模拟等，提升解决实际问题的能力。

### 3. 企业深度参与教学过程

邀请酒店高管、技术骨干到校开展企业文化等讲座，并指导实训课程。学生在企业实习期间，由企业导师负责岗位技能带教，参与前厅、客房、餐饮等核心岗位轮岗，熟悉数字化工具的实际应用。

### 4. 数字化与智能化教学手段

利用数字化运营平台如酒店大数据分析软件、数字化营销实训系统开展教学，结合线上学习资源如微课、案例库、虚拟操作视频等，实现线上线下混合式教学。

## （五）学习评价

### 1. 多元评价体系，注重过程性考核

学分要求：学生需修满 142 学分，涵盖理论课程、实践环节、素质教育等模块。

过程性评价：结合课堂表现、实训操作、小组项目、实习日志等，强调学习过程的动态跟踪。例如，《酒店客户关系管理》课程通过客户开发模拟、投诉处理角色扮演等环节进行阶段性考核。

### 2. 职业技能认证与实践能力评估

证书要求：需取得前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师等职业资格证书，鼓励考取“1+X 酒店大数据分析”“酒店运营管理”等证书，将技能认证与毕业要求挂钩。

实践能力评价：企业实习期间，由企业导师根据学生岗位表现如服务规范、数字化工具使用、团队协作等进行综合评分，评价结果纳入毕业考核。

### 3. 行业参与评价与反馈机制

企业参与考核：企业深度参与实习评价等环节，例如毕业实习报告需由企业导师与学校教师共同评审。

毕业生跟踪反馈：建立毕业生就业质量跟踪机制，通过行业企业对毕业生职业素养、技术技能的评价，反向优化人才培养方案与评价标准。

### 4. 综合素质与可持续发展能力评价

身心素质：需通过国家体质健康测试，掌握至少 1 项体育运动技能，培养规律运动与心理健康调适能力。

美育与劳动素养：通过艺术类课程、劳动实践考核学生审美能力与职业劳动意识，强化“劳动光荣”价值观。

通过以上教学方法与评价体系，实现“学中做、做中学、评中改”，培养具备数字化运营能力、符合行业需求的高素质技能人才。

## （六）质量保障

1. 学校和二级院系联合搭建了“全链条”人才培养质量保障网，建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 学校和二级院系完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、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。

3. 专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、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。

## 十、毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

结合学校办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。具体要求如下：

### （一）学分要求

最低毕业总学分为 142 学分，其中必修课 122 学分，选修课 20 学分。

### （二）职业技能证书要求

获得餐厅服务员、茶艺师资格证书；鼓励获得与专业有关的技能证书，如：酒店运营管理等证书。

### （三）其他要求

1. 获得大学生体质健康测试合格证书；
2. 获得普通话水平测试等级证书；
3. 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。

## 十一、继续专业学习和深造建议

本专业毕业生通过专升本、函授本科、电大教育等接受更高层次的教育，继续学习，不断提升自身知识和技能水平，提高学历层次，为将来从技术人员的考试晋升奠定基础，从而能很好地适应未来的职业环境，面对新的挑战。

## 十二、附录

### （一）教学计划进程表

课程平台	课程模块	课程类别	课程代码	课程名称	学分	学时			课程类别	考试	考查	各学期授课周数及学时分配						修读方式			备注	
						计划学时	理论学时	实践学时				第一期	第二期	第三期	第四期	第五期	第六期	必修	选修			
												17	18	18	18	18	16		限选	任选		
通识教育课程平台 35.2%	通识教育课程 27.5%	思想政治	00290379	思想道德与法治	3	48	42	6	B		1	42						√				
			00290380	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	28	4	B	2			28						√			
			00300005	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6	B	3				42					√			
			00270009	形势与政策	1	32	32	0	B		1~4	8	8	8	8			√				
			03140100	“四史”教育	1	16	16	0	A		4				16			√				
		安全教育	00300006	军事理论	2	36	28	8	B		2		36					√				
			00300004	国家安全教育	1	16	8	8	B		1	16						√				
			00002195	大学生安全教育	2	32	16	16	B		1~4	8	8	8	8			√				
		英语	00230646	高职公共英语	6	96	80	16	B	1	2	48	48					√				
		体育	03100127	高职体育	4	128	18	110	C		1~4	32	32	32	32			√				
		信息技术	03080235	信息技术与人工智能	2	64	32	32	B		1	64						√				
		素质教育	00300003	劳动教育专题	1	16	16	0	A		2、3		8	8					√			
			00270097	高职生心理健康	2	32	24	8	B		1	32							√			
			00080338	职业规划与职业素质养成训练	1.5	24	16	8	B		2		24						√			
			00080335	就业与创业指导	1.5	24	16	8	B		4				16			√				
				艺术类课程	2	32	32	0	A										√			
				人文或自然科学类	4	64	64	0	A											√		
	素质教育实践 7.7%	01030130	入学教育及军事技能训练	3	128	16	112	C		1	3周							√				
		00060003	劳动教育实践	1	24	0	24	C				1周						√				
		01030132	创新创业实践	3				C										√				
		01030133	课外素质培养实践	4				C										√				
专业基础教育课程平台 13.4%	专业群基础课程 4.9%	00221482	管理学基础	2.5	40	32	8	B	1		40						√					
		00221497	现代企业管理	2.5	40	32	8	B	2			40						√				
		03050133	旅游职业礼仪	2	32	24	8	B	2			32						√				
	专业基础课程 8.5%	03050177	国际接待业概论	2.5	40	32	8	B	1		40						√					
		00221511	沟通技巧	2.5	40	32	8	B		2		40						√				
		03050151	服务心理学	2.5	40	32	8	B	5						40		√					

课程平台	课程模块	课程类别	课程代码	课程名称	学分	学时			课程类别	考试	考查	各学期授课周数及学时分配						修读方式			备注	
						计划学时	理论学时	实践学时				第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	必修	选修			
												17	18	18	18	18	16		限选	任选		
			00221488	酒店英语	2.5	40	32	8	B		2		40					√				
			00221512	酒店数字化运营概论	2	32	24	8	B	2			32					√				
专业教育课程平台 24%	专业技能课程 14.1%		03050153	酒店客户关系管理	2.5	40	32	8	B		5					40		√			专业核心课程	
			03050259	前厅客房服务与数字化运营	2.5	40	32	8	B	3				40				√			专业核心课程	
			03050260	前厅客房技能训练	1.5	24	8	16	B		3				24				√		企业授课	
			03050266	餐饮服务与数字化运营	2.5	40	32	8	B	4					40				√		专业核心课程	
			00221582	餐饮技能训练	1.5	24	8	16	B		4					24				√		企业授课
			03050152	酒店数字化营销	2.5	40	32	8	B	5						40				√		专业核心课程
			00221560	酒店财务管理	2.5	40	32	8	B		5					40				√		专业核心课程
			00221364	酒店人力资源管理	2.5	40	32	8	B	5						40				√		专业核心课程
			03050261	酒店督导管理实务	2	32	24	8	B		5					32				√		
	专业拓展课程 9.9%		00221583	民宿运营与管理	2	32	24	8	B		2		32						任意选修7门课程			
			03050154	茶文化茶艺	2	32	24	8	B		5					32						
			03050262	酒店人工智能应用	2	32	24	8	B		5					32						
			03050263	饮品制作与服务	2	32	24	8	B		4				32							
			03050136	宴会策划与设计	2	32	24	8	B		5					32						
			03050264	酒店大数据应用与分析	2	32	24	8	B		5					32						
			03050265	酒店新媒体传播	2	32	24	8	B		5					32						
			03050267	酒店安全管理	2	32	24	8	B		3			32								
			03050268	酒店急救	2	32	24	8	B		4				32							
专业实践教育平台 27.4%	专业阶段实践 4.2%		03050286	专业认知实践	2	48	0	48	C		3			2周				√				
			03050287	酒店服务全流程基础实训	4	96	0	96	C		4				4周				√			
	专业综合实训 23.2%		03050288	岗位技能综合实训	4	96	0	96	C		3~4			1周	3周				√			
			03050148	岗位实习	24	576	0	576	C					9周	5周		10周	√				
			00031324	毕业论文	5	120	0	120	C								5周	√				
合 计					142	2676	1166	1510				324	432	432	432	432	360		160	160		
比例								56.1%											11.9%			
周课时												23	24	24	24	24	22					

## (二) 餐厅服务员职业技能等级证书职业功能与课程对照表

所属院部：经济管理学院 专业名称：酒店管理与数字化运营 对应职业（工种）：餐厅服务员

职业编码：4-03-02-05

级 别：三级工

职业功能	工作内容	开设课程
1. 餐前准备	1.1 摆台服务 1.1.1 能准备西餐零点、宴会台所需餐酒用具 1.1.2 能摆放西餐零点、宴会台 1.1.3 能完成中西餐零点、宴会餐台插花	餐饮服务与数字化运营、 餐饮技能训练
	1.2 冷餐会、自助餐、会议茶歇、酒会摆台 1.2.1 能布置冷餐会及餐台 1.2.2 能布置自助餐及餐台 1.2.3 能布置会议茶歇及餐台 1.2.4 能布置酒会及餐台	
2. 接待服务	2.1 点单服务 2.1.1 能使用英语(或其他外语)为顾客介绍和推荐菜品 2.1.2 能根据菜品搭配酒水 2.1.3 能拟定符合营养要求的宴会菜 2.1.4 能根据顾客特点进行餐食营养搭配	旅游职业礼仪、茶与茶文化、 沟通技巧、服务心理学、酒店英语
	2.2 茶水服务 2.2.1 能讲解不同茶类的特点 2.2.2 能进行茶水服务	
3. 餐中服务	3.1 酒水服务 3.1.1 能运用观色、嗅香、品味的方法对酒水进行鉴别 3.1.2 能进行高档酒水的斟倒服务 3.1.3 能进行饮品制作及服务	饮品制作与服务、宴会策 划与设计
	3.2 菜点服务 3.2.1 能讲解名菜、名点的产地、特点、加工方式 3.2.2 能进行特殊菜品服务 3.2.3 能为特殊菜品配备相应餐用具	
4. 餐后工作	4.1 餐酒用具清洁、保养与储存 4.1.1 能清洁、保养与储存水晶、金银等高档餐具 4.1.2 能清洁、保养与储存水晶、金银等高档酒具	客户关系管理、酒店人工 智能应用、酒店大数据应 用与分析
	4.2 信息收集 4.2.1 能收集顾客意见并整理 4.2.2 能通过网络平台汇总销售及反馈信息	
	4.3 建立客史档案 4.3.1 能建立并维护重点客户“客史档案” 4.3.2 能通过不同渠道维护客户关系	
5. 餐厅管理	5.1 经营管理 5.1.1 能在店内进行宣传推广活动，促销产品 5.1.2 能制定餐厅销售方案，组织产品销售	管理学基础、现代企业管 理、酒店数字化营销、酒 店新媒体传播
	5.2 质量管理 5.2.1 能将顾客的消费信息及时反馈给厨房及有关人员 5.2.2 能组织协调餐厅与其他各部门的关系	

## 十三、人才培养方案审核

拟定/审批部门	拟定/审批人	拟定/审批时间
专业负责人拟定	杨静	2025 年 5 月 26 日
教研室初审	杨静	2025 年 6 月 10 日
专业(群)建设指导委员会论证	朱智慧 秦楠 水帅 刘春杰 程丽 杨静 孟媛 吕帆 张宇 王存	2025 年 6 月 26 日
院部党政联席会审议	孟媛 吕帆	2025 年 9 月 18 日
教务处复核	刘丰年	2025 年 9 月 25 日
学校审定	校党委会	2025 年 9 月 29 日