



郑州电子信息职业技术学院

Zhengzhou Professional Technical Institute of Electronics & Information

酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

专业名称： 酒店管理与数字化运营

专业代码： 540106

所属专业群： 旅游管理

所属学院： 商学院

适用年级： 2025级

专业带头人： 张素平

审核人： 赵汉卿

修订时间： 2025年9月18日

编制说明

为培养适应新时代酒店行业需求的高素质技术技能型人才，确保培养的人才可直接对接星级酒店、连锁民宿、文旅综合体等企业的管理岗与数字化运营岗实际要求，特制定此方案。

本方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针和《中华人民共和国职业教育法》，落实立德树人根本任务；立足行业数智化发展标准与岗位职业能力需求，结合职业教育规律及学生发展特点，系统规划人才培养全流程，紧密围绕酒店行业数字化、智能化发展趋势，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，致力于培养德技并修、全面发展的复合型人才。

本方案体现专业课程标准规定的各要素和人才培养的主要环节要求，主要由专业名称及代码、入学要求、修业年限、职业面向、培养目标与培养规格、课程设置及要求、教学进程总体安排、实施保障、毕业要求、附录组成。

本方案由本专业所在二级学院组织专业带头人、骨干教师和行业企业专家，通过对市场需求、职业能力和就业岗位等方面的调研、分析和论证，根据职业能力和职业素养养成规律制订的，符合高素质技术技能人才培养要求的，具有“对接产业、产教融合、校企合作”鲜明特征。

本方案紧密结合酒店管理与数字化运营专业的特点和市场需求，注重学生综合职业能力的培养和数字化素养的提升。通过科学合理的课程设置、工学结合的人才培养模式以及完善的实施保障措施，为培养适应新时代酒店行业发展需求的高素质技术技能人才提供了有力保障。

本方案在制(修)订过程中，历经专业建设与教学指导专门委员会论证，校学术委员会评审，提交院长办公会和党委会审定，将在 2025 级酒店管理与数字化运营专业实施。在实施过程中，将根据行业发展和教学实践情况，适时对方案进行修订和完善，确保人才培养质量始终符合行业发展要求。

主要编制人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	张素平	郑州电子信息职业技术学院	商学院副院长	讲师
2	郭成龙	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	讲师
3	陈东艳	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
4	赵露	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
5	赫琳宇	郑州电子信息职业技术学院	商学院书记	讲师

审定人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	王利冬	河南工业贸易职业学院	商业贸易学院院长	教授
2	李艳慧	郑州万达文华酒店	人力资源总监	
3	魏心志	河南科之源商贸有限公司	总经理	
4	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术学院院长	副教授
5	袁梦真	郑州电子信息职业技术学院	学生	2024 级在校生 酒店管理与数字化运营专业

酒店管理与数字化运营专业 2025 级人才培养方案评审表

评审专家				
序号	姓名	单位	职务/职称	签名
1	王大山	河南工贸职业学院	商贸学院院长 教授	王大山
2	李书芳	郑州万达文华酒店	人力资源总监	李书芳
3	魏立志	河南科之源商贸有限公司	总经理	魏立志
4	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术设计学院院长 副教授	路娟
5	袁梦真	郑州电子信息职业技术学院	学生	袁梦真

评审意见

该人才培养方案整体定位清晰，紧密对接区域旅游及酒店行业发展需求，培养目标明确，旨在塑造具备现代酒店管理理论、实践操作能力与良好职业素养的应用型人才，与行业对中高级管理人才的核心能力要求高度契合。课程设置逻辑清晰，构建了“理论+实践”的双轨体系。理论课程模块涵盖了酒店管理、市场营销、人力资源管理等核心知识，基础扎实，符合应用型人才培养的基本要求，具有较强的可行性和操作性。

一、值得肯定的方面

- 培养目标定位清晰：紧密结合当前酒店业数字化、国际化发展趋势，明确了“理论扎实、实践能力强、具备创新意识”的人才培养方向，既兼顾了行业通用需求，又结合我校办学特色，培养定位较为精准。
- 课程体系框架合理：构建了“基础课+专业课+特色课”的课程结构，涵盖了经济学、管理学等基础支撑学科，以及前厅、客房、餐饮等核心专业模块，体现了理论与应用的结合。
- 实践教学重视程度高：设置了校内模拟实训、校外顶岗实习等多个实践环节，明确了实践时长要求，并与郑州市多个星级酒店建立了稳定的实习合作关系，为学生实践能力培养提供了保障，符合酒店管理专业应用型人才培养的本质要求。

二、需要优化改进的问题

- 培养目标细化不足：对“管理型人才”与“技能型人才”的层次区分不够清晰，未明确不同年级、不同发展方向（如酒店运营、会展管理、民宿管理）的具体能力要求，难以精准指导教学实施。
- 课程内容与行业衔接待深化：部分专业课程教材内容更新不及时，未充分融入酒店数字化转型中的新技术（酒店 PMS 系统实操、数据分析工具应用）（绿色酒店运营标准）；特色课程院校优势体现不突出与同类院校课程差异化不强。

评审组长签字：王大山
2025 年 9 月 23 日

2025级专业人才培养方案审定表

专业名称	酒店管理与数字化运营
专业代码	540106
学术委员会 审核意见	专业人才培养方案中的培养目标和规格清晰,课程体系设置合理,实施条件较为完善,方案科学可行。审议通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
校长办公会 审核意见	专业人才培养方案内容符合学校办学定位和人才培养要求,审议通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
党委会 审核意见	审议通过同意实施 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27

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

酒店管理与数字化运营

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

酒店管理与数字化运营专业面向酒店等相关行业企业，培养具有良好职业道德，具有一定专业发展潜质的从事酒店电商运营员、酒店数字化营销员、酒店信息系统管理员、酒店洽谈接待、酒店客房服务员、酒店餐饮服务员、酒店人事培训师等管理工作。

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
现代生活服务业(06)	旅游服务(065)	旅游住宿服务(0653)	旅游酒店(6110) 经济型连锁酒店(6121) 其他一般旅馆(6129) 民宿服务(6130) 露营地服务(6140) 其他住宿业(6190)	旅游, 酒店, 民宿, 会议接待	计算机等级证书 导游资格证书 中级茶艺师证书 普通话水平测试等级证书

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，德智体美劳全面发展，适应现代酒店业、高端接待业及住宿新业态数字化转型与高质量发展需要，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、创新意识和可

持续发展能力，掌握酒店管理基础理论、数字化运营技术、客户服务、市场营销、财务管理等知识和技术技能，面向酒店、餐饮、民宿、邮轮等领域的高技能人才。

学生毕业经过 3-5 年的发展，能够独立从事酒店前厅与客房数字化运营管理、餐饮服务创新设计、酒店收益管理与营销策划等工作，并积极开展技术创新，成为企业的技术骨干；通过自学或继续教育在酒店管理、旅游规划、商业服务等工程或其他领域获得持续性的专业发展。

（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，全面提升素质、知识和能力，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. 素质要求

（1）思想道德素质：坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

（2）职业素养：具有良好的职业道德，诚实守信，爱岗敬业，团结协作，服务意识强，能自觉遵守酒店行业规范和企业规章制度；具备较强的职业认同感和忠诚度，对酒店行业发展有持续关注和积极进取的精神；具有较强的抗压能力，能在复杂多变的酒店工作环境中保持积极心态，妥善应对各种挑战。

（3）人文与科学素养：具有一定的文学艺术修养，掌握必要的人文社会科学和自然科学知识，具备健康的审美观念和审美能力；尊重不同文化背景下的习俗和价值观，具有跨文化交流的意识和能力；具备科学的思维方式和创新意识，能够运用科学方法分析和解决问题。

（4）身心素质：具有健康的体魄，达到国家规定的大学生体育锻炼合格标准，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯；具有良好的心理素质，具备较强的情绪管理和心理调适能力，能正确处理人际关系，有效应对挫折和压力。

（5）酒店行业特有素质：对酒店行业充满热情，有强烈的服务意愿和奉献精神，以提供优质服务为职业追求；具备敏锐的市场洞察力和客户需求感知能力，能够快速适应市场变化和客户需求的多样化；注重细节，追求卓越服务品质，致

力于为客人创造难忘的住宿和餐饮体验；具备较强的团队协作精神，能够与不同部门的同事密切配合，共同完成酒店运营任务。

2. 知识要求

（1）基础知识：掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与酒店行业相关的法律法规知识，如《旅游法》《消费者权益保护法》《食品安全法》等，了解酒店经营活动中的法律风险和合规要求；掌握计算机基础操作和办公软件应用知识，具备运用信息技术进行信息收集、处理和传递的能力。

（2）专业知识：掌握现代酒店管理的基本理论和知识，包括酒店组织架构、运营流程、服务质量管理、市场营销、人力资源管理、财务管理等方面的知识；熟悉酒店前厅、客房、餐饮等主要部门的业务知识和操作规范，了解各部门之间的协同关系；掌握酒店数字化运营相关知识，包括酒店管理信息系统、大数据分析与应用、新媒体营销、电子商务等方面的知识，了解数字化技术在酒店行业中的应用趋势和发展前景；了解酒店行业的发展动态和前沿技术，掌握国内外酒店行业的最新资讯和管理经验。

（3）跨学科知识：具备一定的旅游学、社会学、心理学等跨学科知识，能够从多学科角度分析和解决酒店经营管理中的问题；了解旅游目的地的地理、历史、文化等知识，能够为客人提供相关的咨询和建议，提升酒店服务的附加值。

3. 能力要求

（1）通用能力：具有较强的语言表达和文字写作能力，能够准确、清晰地与客人、同事和上级进行沟通交流，撰写各类酒店工作相关的报告、方案和文书；具备良好的人际交往和团队协作能力，能够与不同性格、不同背景的人建立良好的合作关系，共同完成团队任务；具有较强的学习能力和自我提升能力，能够自主学习新知识、新技能，适应酒店行业快速发展的需求；具备一定的创新能力和创业意识，能够在酒店经营管理中提出创新性的想法和解决方案，有自主创业的意愿和初步能力。

（2）专业能力：具备熟练的酒店服务操作技能，能够独立完成酒店前厅接待、客房服务、餐饮服务等岗位的基本工作任务，如办理入住退房手续、客房清洁整理、餐饮摆台服务等；掌握酒店运营管理能力，能够运用所学的管理知识和

技能，对酒店各部门的工作进行组织、协调、监督和控制，确保酒店运营的高效顺畅；具备酒店市场营销能力，能够制定酒店市场营销策略，开展市场调研、客户开发与维护、品牌推广等工作，提高酒店的市场占有率和经济效益；掌握酒店数字化运营能力，能够熟练运用酒店管理信息系统进行酒店业务管理，运用大数据分析工具进行市场分析和客户行为预测，开展新媒体营销活动，提升酒店的数字化运营水平；具备一定的酒店突发事件应急处理能力，能够在面对火灾、食品安全事故、客人投诉等突发事件时，迅速做出反应，采取有效的应对措施，保障酒店客人和员工的生命财产安全，维护酒店的正常运营秩序。

（3）酒店行业特有能力和素质：具备优秀的客户关系管理能力，能够敏锐洞察客人需求，提供个性化、定制化的服务，有效处理客人投诉和纠纷，提高客人满意度和忠诚度；掌握酒店收益管理能力，能够运用收益管理理论和方法，对酒店客房、餐饮等产品进行定价、销售渠道管理和库存控制，实现酒店收益最大化；具备酒店新业态运营能力，了解民宿、邮轮、精品酒店等酒店新业态的特点和运营模式，能够适应酒店行业多元化发展的趋势，从事相关业态的运营管理工作；具有较强的酒店行业资源整合能力，能够与供应商、合作伙伴等建立良好的合作关系，整合各方资源，为酒店的发展创造有利条件。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

公共基础必修课共 19 门，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、形势与政策、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、中国共产党历史、军事理论、国家安全教育、军事技能训练、劳动教育、英语 1、英语 2、高等数学 1、职业生涯规划、就业与创业指导、计算机应用及人工智能基础、创业基础、普通话、大学生心理健康教育、体育；公共基础选修课共 8 门，包括高等数学 2、数学文化、实用英语口语、实用英语写作、应用文写作、中国优秀传统文化、大学语文、公共艺术课。

（二）专业课程

1. 专业基础课

专业基础课共 6 门，包括管理学基础、旅游职业礼仪、服务心理学、酒店英语、酒店数字化运营概论、国际接待业概论等内容。

2. 专业核心课程

专业核心课共 8 门，包括客户关系管理、前厅与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、酒店人力资源管理、客源国概况与风俗、茶艺与茶文化、酒店管理概论等领域的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容及要求
1	酒店管理概论	结合国家《“十四五”旅游发展规划》，使学生了解和掌握现代酒店管理的基本理论，掌握酒店各部门的组织架构和岗位设置，强调酒店数字化运营新模式，帮助学生形成对现代酒店业的基础认知，为后续系统的学习其他专业课程知识奠定基础。	酒店业认知、酒店管理理论基础与酒店组织结构、酒店对客户服务部门的运营管理、酒店营销部门的运营管理、酒店人力资源与服务质量管理、酒店财务部门的运营管理、酒店安全运营管理、酒店管理与数字化运营、酒店工程技术部数字化应用、酒店投资与建设、酒店战略管理与国际酒店的连锁经营管理模式。
2	前厅与客房服务数字化运营	本课程在于培养本专业高职学生酒店前厅、客房各服务岗位的服务技能，了解酒店前厅与客房基层管理岗位的管理知识，通过本课程的学习，使学生具备酒店前厅与客房的基本知识和工作能力，养成沟通协作、真诚待客的服务品质。	前厅业务基础、客史档案管理；总机服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务；大堂及行政楼层服务、商务中心服务；宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等。客房业务基础、客房清扫。
3	餐饮服务与数字化运营	本课程紧紧围绕酒店高端技能型人才应该具备的实践能力和职业技能，以酒店餐饮服务和管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。	本课程系统地介绍了酒店餐饮服务的操作技能、服务程序和管理理论，使学生全面掌握酒店服务的基本操作技能和管理理论，为其学习其它专业课程和以后从事相关工作奠定坚实的基础。
4	酒店数字化营销	学生通过对本课程的学习，牢固树立以顾客为中心、满足消费者需求的营销理念，熟悉酒店数字化营销活动的营销过程，在强化的营销案例分析、实习实训等先进教学方法及手段的支撑下，掌握酒店营销各环节的基本操作方法，能够制定营销计划，并能把市场调研和分析方法行	本课程主要包括酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研；酒店客源市场及其细分；酒店产品设计、酒店产品定价；酒店营销渠道选择与管理；酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等。本课程讲究动手操作能力，在数字化教学的同时，开展酒店营销综合应用实践活动。

		业应用相结合。	
5	酒店人力资源管理	通过本课程的教学,让学生掌握人力资源的基本原理,学会运用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法,明白现代管理的实质就是人力资源管理,为学生毕业后成功地走进社会参加企业经营管理实践打下基础。	人力资源管理概述、工作分析与工作设计、人力资源规划、员工招聘、培训、绩效管理、薪酬管理、劳动关系管理等。本课程着重在学生操作和应用能力的培养上,通过案例和课堂讨论,提高学生遇事的分析能力,培养团队合作意识,在教学中注重通过系统的理论教学,培养学生的人力资源管理的专业素养。
6	客户关系管理	客户关系管理(CRM)课程旨在培养学生理解、应用和优化客户关系管理的理论与实践能力,帮助其掌握建立、维护和提升客户关系的核心方法。理解客户关系管理的基本概念、核心思想和发展历程,明确客户关系管理在企业战略中的重要地位。	客户信息管理、客户细分、客户价值管理、客户满意度与忠诚度管理、营销与销售管理、客户服务至支持等,系统讲解客户关系管理的基本概念、原理、发展历程等基础知识,确保学生对客户关系管理有全面的认识和理解。
7	茶艺与茶文化	本课程的教学目标是:通过项目教学,让学生了解中国的茶文化,熟悉茶叶知识,掌握初级的茶艺技能,完善专业知识结构,提高自身修养和欣赏水平。通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练,形成良好的职业素质。	茶文化概述、茶树与茶叶、茶艺基础、茶的冲泡技艺、茶艺礼仪、茶与文学艺术。要求学生能理解茶文化的起源和发展、掌握基本六大茶类的基础知识、掌握茶艺基础知识并谙习泡茶的基本手法、将茶艺礼仪内化于心、能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具等。
8	客源国概况与风俗学	旨在培养学生对全球旅游市场的宏观认知,精准把握不同国家客源特征与文化差异,为旅游行业国际化服务与市场开发奠定基础。	本课程主要包括世界旅游客源市场概况、主要旅游客源国概述、旅游客源国的旅游业发展、旅游客源国与目的地的关系、旅游市场营销与服务,系统掌握世界主要旅游客源国的地理、历史、政治、经济、文化等基本国情。

3. 专业拓展课

专业拓展课共 5 门,包括酒店管理信息系统运维、饮品制作与服务、民宿运营与管理、酒店新媒体传播、商务谈判等课程。

(三) 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。

实训:在校内外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化营销、酒店数字化运营等实训,酒店面试技巧、酒店服务英语运用等技能。

实习:在酒店行业的高星级酒店、连锁酒店集团、高端餐饮企业、民宿、邮轮单位进行实习,包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地,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。

实习实训既是实践性教学,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。学校可根据技能人才培养规律,结合企业生产周期,优化学期安排,灵活开展实践性教学。应严格执行《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。

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排,是专业人才培养方案实施的具体体现。

本专业总学时 2820 学时,总学分 165 学分,公共基础课占总学时的 30.4%。选修课程教学学时为总学时的 12.5%。实践性教学学时为总学时的 55.5%。其中,实习时间累计一般为 6 个月,可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

(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。)

学生数与本专业专任教师数比例基本达到 25:1,双师素质教师占专业教师比例基本达到 60%,专任教师队伍的职称、年龄合理,形成合理的梯队结构。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力,能够较好地把握国内外住宿业及餐饮业等行业、专业发展,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

具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历，适当引入信息技术、财务管理等专业背景教师，推进教师团队专业结构改革；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 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据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。

（二）教学条件

1. 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、实验室、实训室和实习实训基地。）

（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。

（2）校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利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。

餐饮虚拟仿真服务实训室：配备 180cm 中餐圆桌、中式餐椅、240cm×120cm 方桌、西式餐椅、迎宾台、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、口布等设备设施，用于餐饮服务与运营管理等实训教学。

客房及智慧服务实训室：配备床架及床垫、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设备设施，用于客房服务与管理等实训教学。

饮品实训室：配备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、红酒杯等设备设施，用于饮品制作和侍酒服务等实训教学。

茶艺实训室：配备有涵盖绿茶、红茶、黑茶、白茶、乌龙茶等基本六大茶类冲泡所需的标准茶具，如盖碗、紫砂壶、玻璃器皿等，均采用优质材质，确保实训体验的专业性。主要承担茶艺课程教学，通过理论与实践相结合的方式，系统教授茶叶知识、茶艺礼仪、冲泡技巧、茶席设计等内容。此外，实训室还定期举办茶文化讲座、茶艺比赛、主题茶会等活动，为学生提供展示与交流的平台，促进茶文化的传播与交流。

（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，实习基地应能提供酒店、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的工作，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。

2. 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。

（三）质量保障

1. 建立专业建设和教学质量诊断机制，健全专业教学质量监控管理制度

成立专业建设与质量改进工作小组，由专业带头人、骨干教师、企业专家组成，负责定期开展专业建设诊断与改进工作。构建“全员参与、全程监控、持续改进”的教学质量监控体系，制定涵盖课程教学、实践实训、考核评价等各环节的质量标准，如《课程教学质量标准》《实训教学管理规范》《实习考核评价办法》等。明确监控主体、监控内容、监控方式和反馈渠道，确保教学质量监控有章可循。

建立教学质量信息收集与分析机制，通过教学管理系统、学生评教平台、企业反馈问卷、毕业生跟踪调查等多种途径，收集教学过程中的各类数据和信息。运用数据分析工具对收集到的信息进行深入分析，找出教学质量存在的薄弱环节，为质量改进提供数据支持。

实行教学质量预警与问责制度，对教学质量不达标课程、教师或教学环节发出预警，责令相关责任人限期整改。对整改不力或连续出现质量问题的，按照学校相关规定进行问责，确保教学质量监控落到实处。

2. 完善教学管理机制

强化教学计划管理，严格按照专业人才培养方案制定学期教学计划，明确各课程的教学目标、教学内容、教学进度和考核方式。

规范课程教学管理，要求教师在开课前提前编写完整的课程教学大纲、教案和课件，教学内容应体现行业最新动态和数字化技术应用。建立教案审核制度，由教

教研室主任或教学督导对教案进行审核，确保教学内容符合教学要求。

加强教学过程管理，实行教师考勤、学生考勤双向管理制度，确保正常的教学秩序。推行课堂教学巡查制度，教学管理人员和教学督导定期或不定期巡查课堂教学情况，及时发现和解决教学中存在的问题。

优化考核评价管理，改革传统的考核方式，采用过程性考核与终结性考核相结合、理论考核与实践考核相结合的方式，全面评价学生的学习效果。建立考核命题审核制度，确保试题的科学性和合理性，同时加强考务管理，严肃考试纪律，杜绝作弊行为。

3. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

构建毕业生跟踪反馈网络，明确招生就业部门、专业教研室在毕业生跟踪反馈工作中的职责，通过问卷调查、电话访谈、企业走访、校友座谈会等形式，定期对毕业生进行跟踪调查。跟踪内容包括毕业生的就业岗位、工作待遇、职业发展、专业知识应用情况、对学校教学的满意度等。

建立毕业生跟踪反馈信息库，对收集到的毕业生信息进行分类整理和归档，形成毕业生就业质量年度报告。分析毕业生在就业和职业发展中存在的问题，找出专业人才培养与市场需求之间的差距，为专业建设和教学改革提供依据。

引入社会评价机制，邀请行业协会、用人单位、教育专家等对专业人才培养质量进行评价。通过举办人才培养质量研讨会、发放社会评价问卷等方式，收集社会各界对专业的评价意见和建议，了解社会对本专业人才的认可程度和需求期望。

建立社会评价信息反馈与应用机制，及时将社会评价结果反馈给专业建设团队和学校相关部门，将社会评价意见纳入专业建设和教学改革的考量范围，不断优化人才培养方案，提高专业人才培养的社会适应性。

4. 专业教研组织

健全专业教研室组织架构，制定完善的教研活动制度，规定每两周至少开展一次教研活动，活动内容包括集体备课、教学研讨、课程建设、技能培训、企业案例分析等。建立教研活动记录制度，详细记录活动内容、参与人员、讨论结果和落实情况，确保教研活动取得实效。

加强教学研究与改革，鼓励教师积极参与教学改革项目、课程建设项目和教研课题研究。围绕数字化技术在酒店管理中的应用、课程思政融入专业教学、混合式教学模式创新等主题开展研究，定期组织教学成果交流与推广活动，提升教

师的教学研究能力和教学水平。

开展师资培训与交流，定期组织教师参加校内外的专业培训、学术会议、企业实践等活动，学习先进的教学理念、教学方法和行业技术。建立教师之间的帮扶机制，由经验丰富的教师指导青年教师，促进青年教师的快速成长，打造一支高素质的教学团队。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的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。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

本专业学生通过规定年限的学习，修满培养方案中规定课程 2820 学时 165 学分，其中公共基础课 856 学时 49 学分，专业课程 832 学时 52 学分，且符合相关要求方准予毕业。

（一）毕业要求与课程对应关系（表 3 毕业要求与课程对应关系）

表 3 毕业要求与课程对应关系

序号	毕业要求	对应的培养目标和规格	对应课程或环节
1	政治素养	坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观。崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。具有质量意识、环保意识、安全意识、数字素养、工匠精神、创新思维。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。	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、大学生心理健康教育、劳动教育、中华优秀传统文化
2	专业能力	酒店管理专业学生专业能力的培养目标，需围绕行业对人才的核心需求，兼顾基础操作与综合管理，能独立完成前厅接待（入住登记、退房结算、预订管理）、客房服务（清洁标准、客诉处理）、餐饮服务（点餐引导、宴会布置、食品安全）等基础工作，符合行业服务规范。能根据不同客群（如商务客、家庭客、国际客）的需求提供差异化服务，例如为商务客优先安排安静楼层、为家庭客提供儿童用品。掌握倾听、共情、解决的客诉处理技巧，能有效化解矛盾并总结经验，提升客户复购率。	前厅与客房数字化运营、餐饮服务与数字化运营、客户关系管理、酒店数字化营销、客源国概况与风俗、民宿运营与管理等

		学会通过会员体系、个性化互动等方式维护核心客户，建立长期稳定的客户关系。	
3	方法能力	酒店管理专业的“方法能力”，核心是指从业者从酒店运营、服务管理、问题解决等场景中，运用专业方法和工具高效完成任务、优化流程的能力，是支撑职业发展的核心技能。 酒店日常运营涉及前厅、客房、餐饮、后勤等多环节，需通过标准化流程提升效率、保障服务质量。以“服务”为核心竞争力，需通过系统化方法确保服务标准化、个性化，同时处理客户反馈。	管理学基础、酒店英语、酒店新媒体传播等
4	社会能力	酒店管理专业的“社会能力”，聚焦于从业者在酒店服务与管理场景中，与他人（客户、同事、合作伙伴等）互动、协作及适应行业环境的能力，是保障服务体验、维系团队运转、推动职业发展的关键软实力。酒店服务的核心是“以客户为中心”，需通过有效互动提升客户粘性与忠诚度。酒店运营依赖前厅、客房、餐饮等多岗位配合，需通过协作确保服务无缝衔接。	旅游职业礼仪、服务心理学等
5	可持续发展能力	酒店管理专业学生的可持续发展能力培养，需结合行业特性与社会需求，聚焦多维度能力提升，扎实的业务功底：熟练掌握酒店运营各环节（如前厅、客房、餐饮、人力资源等）的专业知识与实操技能，这是可持续发展的基础。服务意识与创新能力：理解“以客为尊”的本质，同时能结合消费趋势创新服务模式，比如设计个性化体验、智慧化服务方案等。语言与跨文化沟通能力：酒店业常涉及国际客群，需具备良好的外语能力，以及理解不同文化背景下的沟通习惯和礼仪。	酒店管理概论、酒店数字化运营概论、茶艺与茶文化、酒店管理信息系统运维
6	创新创业能力	酒店管理专业学生创新创业能力的培养，需结合行业特点与市场需求，引导学生关注酒店业现存问题（如服务效率低、客户体验单一、运营成本高等），通过实习、调研发现创新突破口，例如针对“个性化服务不足”设计细分客群的定制化方案。跨界融合思维：鼓励结合其他领域模式创新，比如将“共享经济”融入酒店空间利用（闲置会议室分时租赁）、将“健康产业”与酒店服务结合（推出养生主题套餐+康养课程）商业策划能力：学习撰写创业计划书，涵盖市场分析、商业模式设计、成本测算、盈利预测等，明确创业项目的核心竞争力与可行性。	国际接待业概论、酒店人力资源管理、饮品制作与服务、商务谈判等

（二）毕业证书要求

毕业证书, 鼓励学生在校期间根据自身情况, 考取与专业相关的职业资格证

书或技能等级证书的一种或几种：如酒店职业经理人证书、前厅服务员证书、客房服务员证书、餐饮服务员证书、茶艺师证、数字化管理师证书等，提升学生的就业竞争力。

十、附表

1. 各教学环节教学周总体安排表
2. 教学进程安排表
3. 公共艺术课安排表
4. 课程结构、学时与学分总体分配

附表 1 各教学环节教学周数安排表

学年	学期	课堂教学	军事技能训练	劳动教育	实习与实训	岗位实习	毕业设计	考试	机动	合计
1	一	16	3					1	1	21
	二	16			2			1		19
2	三	17			2			1	1	21
	四	16			2			1		19
3	五	8				12		1		21
	六	0				12	6		1	19
合计		73	3		6	24	6	5	3	120

附表 2 教学进程安排表

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
公共基础课	思想道德与法治	ZD000210	必修	48	32	16	3	3*16						考试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	ZD000220	必修	32	26	6	2		2*16					考试	
	形势与政策	ZD000230	必修	32	32	0	2	2*4	2*4	2*4	2*4			考查	
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	ZD000240	必修	48	48	0	3			3*16				考试	
	中国共产党历史	ZD000250	必修	16	16	0	1				2*8			考查	
	军事理论	ZD000260	必修	36	36	0	2	2*18						考查	
	国家安全教育	ZD000270	必修	16	16	0	1	2*8						考查	
	军事技能训练	ZD000034	必修	112	0	112	3	3W							包含新生入学教育
	劳动教育 1	ZD000032	必修	30	0	30	2		1W					考查	第 2、3 学期
	劳动教育 2	ZD000033	必修	16	16	0	1			1*16				考查	
	英语 1	ZD000111	必修	64	64	0	4	4*16						考试	
	英语 2	ZD000112	必修	64	64	0	4		4*16					考试	限选
	高等数学 1	ZD000101	必修	32	32	0	2	2*16						考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	职业生涯规划	ZD000131	必修	18	16	2	1	2*8						考查	实践不占正常课时
	就业与创业指导	ZD000132	必修	20	16	4	1				2*8			考查	实践不占正常课时
	计算机应用及人工智能基础	ZD000143	必修	32	0	32	2		2*16					考查	
	创业基础	ZD000121	必修	32	16	16	2				2*8			考查	实践不占正常课时
	普通话	ZD000122	必修	16	8	8	1	2*8						考查	
	公共艺术课	—	限定性选修课	32	32	0	2	2*8	2*8					考查	大一每学期一门
	大学生心理健康教育	ZD000512	必修	32	24	8	2		2*16					考查	
	体育 1	ZD000322	必修	32	2	30	2	2*16						考试	
	体育 2	ZD000333	必修	32	2	30	2		2*16					考试	
	体育 3	ZD000344	必修	32	2	30	2			2*16				考试	
	体育 4	ZD000355	必修	32	2	30	2				2*16			考试	
	小计			856	494	362	49	396	216	88	88	0	0		
	高等数学 2	ZD000102	选修	64	64	0	4		4*16					考试	
	数学文化	ZD000103	选修	32	0	32	2			2*16				考查	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	实用英语口语	ZD000113	选修	32	16	16	2		2*16					考查	
	实用英语写作	ZD000114	选修	32	16	16	2			2*16				考查	
	应用文写作	ZD000123	选修	32	16	16	2				2*16			考查	
	中华优秀传统文化	ZD000124	选修	32	32	0	2				2*16			考查	
	大学语文	ZD000125	选修	32	32	0	2			2*16				考查	
	小计			96			6								
专业基础课	管理学基础	ZD051002	必修	64	48	16	4	4*16						考查	
	旅游职业礼仪	ZD050888	必修	32	16	16	2		2*16					考查	
	服务心理学	ZD050528	必修	64	32	32	4			4*16				考试	
	酒店英语	ZD050506	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	酒店数字化运营与管理	ZD050505	必修	64	32	32	4			4*16				考试	
	国际接待业概论	ZD050877	必修	64	16	48	4			4*16				考试	
	小计			352	176	176	22								
专业核心课	客户关系管理	ZD050104	必修	64	32	32	4			4*16				考查	
	前厅与客房服务与数字化运营	ZD050503	必修	64	32	32	4		4*16					考试	
	餐饮服务与数字化运营	ZD050529	必修	64	48	16	4		4*16					考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	酒店数字化营销	ZD050510	必修	64	32	32	4				4*16			考试	
	酒店人力资源管理	ZD050212	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	客源国概况与风俗	ZD050824	必修	32	16	16	2		4*16					考查	
	茶艺与茶文化	ZD050588	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	酒店管理概论	ZD050501	必修	64	48	16	4	4*16						考试	
	小计			480	272	208	30								
专业拓展课程	酒店管理信息系统运维	ZD050514	必修	32	16	16	2				2*16			考查	
	饮品制作与服务	ZD050522	必修	32	16	16	2			2*16				考查	
	民宿运营与管理	ZD05050543	必修	64	32	32	4					8*8		考查	
	酒店新媒体传播	ZD050544	必修	64	32	32	4					8*8		考查	
	商务谈判	ZD050118	必修	64	32	32	4					8*8		考查	
	小计			256	128	128	16								
实践技能课	酒店岗位认知及客房服务综合实训	ZD050540	必修	60		60	4		2*30					考查	
	酒水服务及中西餐饮综合实训	ZD050542	必修	60		60	4			2*30				考查	
	行业英语及面试技巧综合实训	ZD050541	必修	60		60	4				2*30			考查	
	小计			180	0	180	12	0	2W	2w	2W	0	0		

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	顶岗实习	ZD050798	必修	480		480	24					12W	12W	考查	
	毕业综合设计	ZD050799	必修	120		120	6						6W	考查	
	小计			600		600	30								

备注：“课程性质”分为必修、选修，“考核方式”分为考试、考查

附表 3 公共艺术课程安排表

序号	课程名称	课程代码	建议学时	理论学时	实践学时	学分	考核
1	艺术导论	ZD0000418	16	12	4	1	考查
2	音乐鉴赏	ZD0000419	16	12	4	1	考查
3	美术鉴赏	ZD0000420	16	12	4	1	考查
4	影视鉴赏	ZD0000421	16	12	4	1	考查
5	剪纸	ZD0000422	16	12	4	1	考查
6	合唱	ZD0000423	16	12	4	1	考查
7	书法鉴赏	ZD0000424	16	12	4	1	考查
8	摄影	ZD0000425	16	12	4	1	考查

备注：每个学生在校期间，至少要在公共艺术课程中，大一每学期任选 1 门，总共需选择 2 门并且取得 2 学分。

附表 4 课程结构、学时与学分总体分配表

课程结构			学时	学时比例	学分	学分比例
课程类别	课程性质					
必修课	公共基础课		856	30.4%	49	29.7%
	专业基础课		352	12.5%	22	13.3%
	专业核心课		480	17%	30	18.2%
选修课	公共基础选修课		96	3.4%	6	3.6%
	专业拓展课		256	9.1%	16	10.3%
总学时			2820	总学分	165	
理论学时	1254	理论:实践	44.4: 55.6			
实践学时	1566					