

酒店管理与数字化运营专业 23 级专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

酒店管理与数字化运营（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、基本修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示

表 1 酒店管理与数字化运营专业职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位群或技术领域举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	旅游业 餐饮业 银行业 零售业	服务人员 管理人员	礼宾接待 中西餐服务 客房服务 会议与宴会设计 康乐服务

本专业毕业生就业主要面向国际酒店集团、中国本土高星级酒店、高端餐饮连锁企业、国际会展中心、旅游企业，以及银行、零售等高端服务业从事礼宾接待、中西餐饮服务、客房运营管理、会议与宴会设计、康乐服务及管理工作。

五、培养目标

培养目标是指学生毕业后 3—5 年之成就。专业教育目标须明确且公开，能展现专业的功能与特色，且符合时代潮流与社会需求；须符合学院教育目标并支撑其达成。

1. 学院人才培养目标：

1) 总体目标

学院致力于培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强就业能力和可持续发展能力的技

术技能人才。

2)基本目标

现代服务学院以服务社会为己任，以“现代服务理念”为核心，树立三个学院的基本教育目标，具体地：

- A. 培养美好生活的传播者。
- B. 培养高端行业的服务与管理者。
- C. 培养具有品牌意识的拓荒者、开创者。

2.人才培养素质规格：

1)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；

2)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；

3)具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；

4)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；

5)具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

6)具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

3.专业教育目标：

人才培养除符合学院人才培养总目标素质规格外，还须实现以下专业人才培养目标：

1) 具有在酒店管理领域必备知识与技能，能从专业视角分析与处理酒店服务与管理过程中的实务问题；

2) 能对现行酒店服务规范进行准确的理解和应用；能在高星级酒店服务工作中较好地处理较复杂事件；

3) 具有通过终身学习适应职业发展的能力，能在社会、健康、安全、法律和文化背景下参与大型酒店部门或者中小型酒店的管理工作。

注：每项培养目标须有若干项核心能力支撑。

六、核心能力

1.毕业生核心能力（12条表述一定要有专业特定表述，不是简单使用悉尼协议的用语，这一点建议参考国家专业教学标准）

毕业生核心能力至少应包含，但不限于以下各条项：

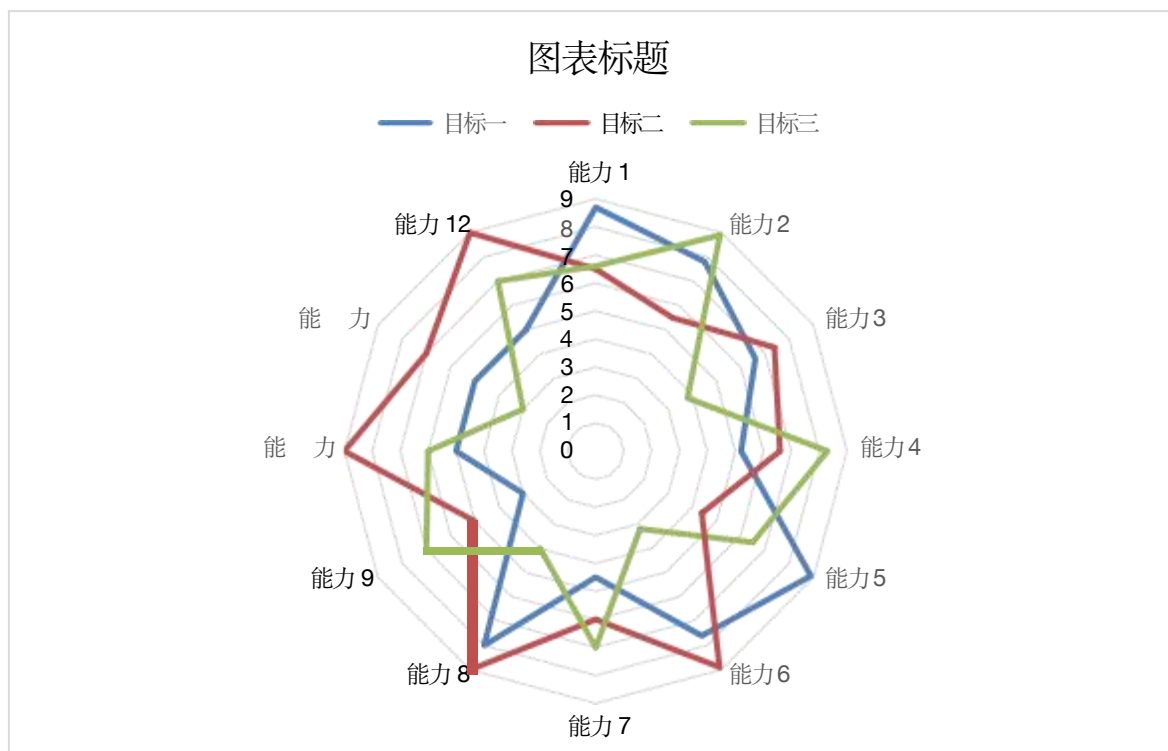
- 1) 管理知识：将酒店服务、运营、管理的专业知识应用于各类酒店行业的工作。
- 2) 问题分析：能用酒店服务与管理的能力去帮助在酒店中享受各类服务的客人解决在酒店中遇到的困难和问题，提升酒店服务质量。。
- 3) 解决方案的设计/开发：为入住酒店的客人提供个性化、有温度的服务，为特定的酒店活动设计活动方案，并有助于满足各类宾客的特定需求，同时适当考虑公共健康和安安全、文化、社会和环境因素。
- 4) 研究：对酒店服务中的问题进行调查；从国家政策法规、数据库和文献中定位，搜索和选择相关数据，探索问题的原因并提供解决问题的思路。
- 5) 现代工具使用：选择并应用适当的技术、资源、现代酒店管理软件，包括具备从事酒店管理专业工作所需的信息采集和计算机处理应用能力。
- 6) 酒店管理和社会：展示对社会、健康、安全、法律和文化问题的理解以及与酒店服务相关的后续责任。
- 7) 环境与可持续发展：了解全球旅游酒店行业背景对酒店服务的影响，并展示可持续发展的知识和需求。
- 8) 伦理：理解并致力于酒店服务工作的职业道德和责任以及规范。
- 9) 个人和团队合作：作为个人有效运作，并作为不同岗位团队的成员或领导者。
- 10) 沟通：通过能够理解和沟通开展高质量的服务和管理，包括和同事、上级、同行之间的交流，酒店和整个社会的广泛且有效沟通，进行协作活动。
- 11) 酒店管理和财务：基于对酒店服务与管理工作的了解和理解，能将其应用于自己的工作，作为团队的成员和领导者，在多学科环境中开展服务和管理管理工作。
- 12) 终身学习：有意识且有能力和在酒店行业领域中进行独立且持续地学习。

2、专业核心能力要求与专业教育目标的关联矩阵

	目标一	目标二	目标三
能力 1	✓	✓	✓
能力 2		✓	✓
能力 3		✓	✓
能力 4	✓	✓	
能力 5		✓	✓
能力 6	✓		✓
能力 7	✓		✓

能力 8	✓		
能力 9	✓	✓	✓
能力 10		✓	✓
能力 11		✓	
能力 12	✓	✓	✓

3、核心能力雷达图



七、课程设置

课程组成:

课程类别	学分	比例	备注
公共基础课程	24	19%	必选、专业选
职业核心能力课程	18	14%	
行业通用能力课程	29	23%	
专业特定能力课程	56	44%	
其中：专业课	40		根据实习学分确定实际学分
Capstone 课程	8		
毕业实践 (顶岗实习)	8		实习每学期 4 学分，学徒制多学期实习学分计入专业特定能力课程总学分

毕业总学分	120	100	
		%	
公选课	5		全校性公选课
辅修专业证书	任选		
辅修技能（课程）证书			

1. 公共基础课程

课程代码	课程名称	学分
CHN1008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2
CHN1006	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3
CHN1007	中国共产党党史	1
CHN1005	思想道德与法治	3
CHN1009	形势与政策	1
CHN1004	军事理论与军训	1
PHYE1001	大学体育	4
CORE1406	心理健康	2
CORE1403	大学生就业指导与创业	2
LAB1001	劳动教育	1
PRAC1001	社会实践	2

2. 职业核心能力课程（课程名）

课程代码	课程名称	学分
CORE1103	审美学	1
CORE1208	成为 Office 专家	6
CORE1204	信息素养：效率提升与终身学习的新引擎	2
CORE1402	投资与理财	1
CORE1206	学会如何学习：帮助你成为高手的强大智力工具	2
CORE1207	思维训练：用框架解决问题	2
CORE1301	职场礼仪	2

CORE1302	成功走向职场	2
----------	--------	---

3.行业（专业类、群）通用能力课程（课程名）

课程代码	课程名称	学分
IELTS1001	雅思英语（1）	4
IELTS1005	雅思英语（2）	8
IELTS1003	雅思英语（3）	4
IELTS1004	雅思英语（4）	4
IHD2001	管理学概论	1
IHD2002	服务沟通技巧	2
IHD2003	形体与礼仪	2
IHD2007	食品营养与卫生	2
IHD2008	融媒体策划与主持	2

4.专业特定能力课程

1)专业核心课程（课程名，包括课程主要教学内容）

课程代码	课程名称	学分	主要教学内容
IHD3210	酒店管理与数字化运营概论	4	
IHD3112	房务运营与管理	4	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；对客服务、公共区域清洁保养；布草房与洗衣房运转、客房部组织管理；客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等
IHD3414	餐饮运营与管理	3	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养；餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识；中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务；菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等 市场分析、经营定位、餐厅布局与设计；餐厅组织与服务规范、经营产品设计；经营物资筹措、经营管理规范

			建立；市场推广策划、经营预算与成本管理等
IHD3211	酒店信息系统实务	3	酒店信息技术基础、opera 系统概要；客史管理、预订销售；前台收银、夜审与日审；价格体系管理、宴会销售系统等
IHD3212	酒店人力资源管理	2	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析；员工招聘与配置、酒店员工培训与开发；酒店绩效管理、薪酬管理；员工劳动关系管理等
IHD3213	酒店管理综合实训	5	整合餐饮、前厅、房务等理论知识，分岗位进行岗位实践
IHD3214	酒水知识与调酒技术	3	酒水的一些基本知识，包括碳酸饮料、果蔬汁饮料、乳品饮料、茶、白兰地、威士忌、金酒、伏特加、朗姆酒、特基拉、啤酒、葡萄酒、黄酒以及配制酒的相关常识和一些服务方式；调酒业的发展、酒吧的分类、酒吧常用工具和设备、鸡尾酒的组成结构、鸡尾酒的分类、鸡尾酒的调制、鸡尾酒的配方、水果拼盘的制作等相关内容。
IHD3215	西点与烘焙	3	西点蛋糕制作：西点基本功强化训练，传授各种花边、花卉和十二生肖、卡通裱花蛋糕的精美制作；港式、欧式西点蛋糕、派塔、芝士类甜品、韩式水果装饰蛋糕、日式慕斯冰淇淋蛋糕制作技术； 西点烘焙培训：包括美式、法式、英式、德式面包的烘焙制作技术；曲奇、饼干、酥点、泡芙、蛋挞、比萨、巧克力、提拉米苏等西式酒店宴席流行西点精品的制作；各种西式点心制作，时尚冷、热饮的调制技术；
IHD3207	奢侈品管理	2	奢侈品牌营销策略、奢侈品广告投放、奢侈品消费市场分析以及奢侈品消费者行为及特点等。
IHD3216	酒店市场营销	2	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

IHD3217	收益管理	3	酒店收益管理是酒店经营中非常重要的一环。市场分析、定价策略、销售策略和成本控制是其主要内容。酒店收益管理需要综合考虑市场需求、竞争对手、旅游季节等因素，并灵活运用各种手段和工具，以最大化酒店收益。
IHD3218	咖啡的艺术	4	咖啡基础知识、咖啡制作技巧、咖啡品尝与评价、咖啡艺术、服务技巧和商业管理
IHD3219	茶文化与中华茶艺	2	茶叶的品种、历史文化、文化背景、文化故事、茶文化的传承等方面。茶的起源、品种、制造工艺、制茶技巧、茶文化在中国历史文化中的地位等知识。与茶文化相关的民俗习惯、诗词歌赋等文化形态。
PROB1001	毕业实践	4	将先前所学知识和技能应用在真实的专业工作情景中，从而培养各种能力，包括沟通能力、独立决策的能力、团队合作能力、发现分析并解决问题的能力、自我评估及评价他人的能力与搜集、分析及综合资料的能力。
PROB1002	顶岗实习	4	在基本上完成教学实习和学过大部分基础技术课之后，到专业对口的酒店等直接参与服务或管理过程，综合运用本专业所学知识和技能，以完成一定的任务，并进一步获得感性认识，掌握操作技能，学习企业管理，养成正确劳动态度。

2)Capstone 课程

Capstone 课程也称专业综合项目课程, 是专业特定能力课程的重要组成, 是学生专业学习的知识、能力、素质的总检视。本课程具有以下要求:

整合: 将学生三年所学到的知识、技能与经验予以整合, 帮助学生以更为宽阔的视野自我建构知识, 形成多维度、多方式的认知;

实践: 学生应将先前所学知识和技能应用在真实的专业工作情景中, 从而培养各种能力, 包括沟通能力、独立决策的能力、团队合作能力、发现分析并解决问题的能力、自我评估及评价他人的能力与搜集、分析及综合资料的能力等, 同时并有责任感以及关心自然和人类发展的品质;

过渡: 以产出成果的方式, 帮助学生了解并发展职业工作所需的基本技能, 增加学生实际工作

经验，使他们更快、更好的适应未来岗位的需求。

Capstone 课程是专业的教学成果及改进依据。对专业而言，能作为修正整体课程规划与教学的依据，亦能佐证毕业生专业核心能力与一般职业核心能力的达成度；对教师而言，能了解学生学习状况及成效，亦能作为反思课程建设与教学设计的重要依据（如教学方法、评量方法、课程内容与核心能力的连结性）。

5.主要实践教学环节（实践教学内容名称，包括认识实习、顶岗实习、毕业实习等）

实践性教学环节主要包括认识实习、顶岗实习、毕业实习等。实训可在校内酒店管理实训基地、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习由学校组织在校企合作的国际品牌酒店开展完成。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、酒店企业进行一线服务、产品策划与销售、企业运营等跟岗实习和顶岗实习等。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

6.教学条件（实验实训室名称、课程平台名称等）

现有可开展校内实训教学的实训室（包括前厅服务实训室、酒吧服务实训室、客房铺床实训室、客房套间实训室、茶艺服务实训室、西餐服务实训室、中餐服务实训室以及形体训练实训室、蟹宴服务实训室共计 9 个实训室）。实训室场地配置均符合合理实一体化教学要求，教师可以边讲边做，学生可以边学边做。

现主要使用的课程平台有超星学习通、智慧职教、中国慕课、洲际酒店集团学习平台等。

7.辅修专业证书

辅修酒店管理与数字化运营专业是指在修读主修专业的同时，跨专业类别修读酒店管理与数字化运营的餐饮及营销管理相关课程。修满辅修专业提供的教学计划中规定的课程学分，成绩合格，可以在取得主修专业毕业证书的基础上，获得酒店管理与数字化运营辅修专业证书。

8.辅修技能（课程）证书

与本专业课程相结合，学生在学习了相关课程之后，可以获得“客房服务师”、“酒店管理师”、“调酒师”、“咖啡师”、“茶艺师”等辅修技能证书。

9.课程与毕业能力要求关联矩阵” 条目

课程名称	能力 1	能力 2	能力 3	能力 4	能力 5	能力 6	能力 7	能力 8	能力 9	能力 10	能力 11	能力 12
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论				√		√						
思想道德与法治				√		√						
形势与政策				√		√						

顶岗实习	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

八、教学计划

见附件 1

九、达成度评价

1. 整体达成度评价

1) 教育目标达成度评价

a) 校友调研：每三年针对毕业校友进行教育目标达成度至少进行一次调研评估；调研应抽样不少于 60 份为原则，询问各项教育目标的重要性及达成度。

b) 雇主调研：每三年针对用人单位进行教育目标达成度至少进行一次调研评估；调研应抽样不少于 30 份为原则，询问各项教育目标的重要性及达成度。

2) 核心能力达成度评价

a) Capstone 课程检视：各专业须制定 Capstone 课程评价量规，评量各项核心能力之达成情况。

b) 毕业生问卷调研：各专业每年 6 月对每位应届毕业生应进行问卷调研，询问毕业生对各项能力掌握情况的自我评价。

3) 课程目标达成度评价

a) 课程小结与反思：每门课程学期结束，教师须对班级学业情况进行课程小结，分析、评量、反思学生学习成效，自我评估课程目标达成度。

b) 毕业生成绩单分析：各专业每年应对每位毕业生进行毕业生成绩单进行分析，了解毕业生各课程达成情况，及毕业学分达成整体比例。

2. 个体达成度评价（毕业条件）

1) 毕业学分条件：修满本专业毕业应修 120 学分

2) 技能证照条件

取得与本专业相关的职业资格证书或技能等级证书（含学校颁发的相关技能证书例如：普通话等级证书二级乙等及以上；厨师证；面点师证；奥地利维也纳咖啡师（初级）；茶艺师证（初级）；旅游相关证书，酒店管理企业学院或英才学院学习证书等。

3) 德育条件

a) 达到德育手册相关要求

b) 达到社会实践学习要求

2. 学分替换条件

- a) 获地市级技能竞赛奖项可替换技能证照条件，以及课程学分 2 学分；
- b) 获省级及以上技能竞赛奖项，可替换技能证照条件，以及课程学分 4 学分。

说明：学分替换课程不得是思想政治理论课、专业核心课。

十、持续改进

1. 组织及工作内容

1) 专业须成立外部咨询委员会，对专业制定人才培养方案之培养目标、核心能力、课程设置，及在培养方案实施过程中之教学反思等提供咨询建议。

2) 外部咨询委员会由业界代表、校友代表、他校专家学者构成，人员比例各 1/3，总人数约 10 人左右。

3) 专业外部咨询委员会每年讨论评价结果必须包括：了解培养目标问卷调查结果；了解毕业生核心能力评价结果；建议课程整改或其他改善方式。

4) 会议及讨论须形成会议记录，并有落实会议决议之成果。

2. 改善架构及周期

层级	成果	评价方式	评价周期	整改周期
专业	教育目标	校友问卷调研	每三年	每年
		雇主问卷调研		
毕业核心能力	Capstone 课程	每年		
	毕业生问卷调研			
课程	支撑核心能力	作业/测试/考核	每年	

注：结合对教育目标及毕业生核心能力的周期改进，培养方案整体课程变更或改善周期原则为不超过 3 年，岗位技能课程应根据行业技术变化和就业形势变化做出调整。

	CORE130 2	成功走向职场	必修		√	2	32			2					
合计 (上限 18 学分)						18	288			5	3	2	2	4	2
行业通用	IELTS100 1	雅思英语 (1)	必修	A类	√	4	64	64	0	4					
	IELTS100 5	雅思英语 (2)	必修	A类	√	8	128	128	0		8				
	IELTS100 3	雅思英语 (3)	必修	A类	√	4	64	64	0			4			
	IELTS100 4	雅思英语 (4)	必修	A类	√	4	64	64	0				4		
	IHD2001	管理学概论	必修	A类	√	1	16	16	0	1					
	IHD2002	服务沟通技巧	必修	B类	√	2	32	16	16	2					
	IHD2003	形体与礼仪	必修	B类		√	2	32	16	16	2				
	IHD2007	食品营养与卫生	必修	B类		√	2	32	16	16				2	
IHD2008	融媒体策划与主持	必修	B类		√	2	32	16	16		2				
合计 (上限 24 学分)						29	464	400	64	9	10	4	6	0	0
专业特定	IHD3210	酒店管理与数字化运营概论	必修	A类	√	4	64	64	0	4					
	IHD3112	房务运营与管理*☆	必修	B类	√	4	64	32	32		4				
	IHD3414	餐饮运营与管理*☆	必修	B类	√	3	48	24	24		3				
	IHD3211	酒店信息系统实务*☆	必修	B类		√	3	48	24	24		3			
	IHD3212	酒店人力资源管理	必修	A类		√	2	32	32	0		2			
	IHD3213	酒店管理综合实训☆	必修	C类		√	5	80	0	80			5		
	IHD3217	收益管理*☆	必修	A类		√	3	48	48	0			3		
	IHD3215	西点与烘焙☆	必修	B类		√	3	48	24	24			3		
	IHD3207	奢侈品管理	必修	A类		√	2	32	32	0			2		
	IHD3216	酒店市场营销*☆	必修	A类		√	2	32	64	0				4	
	IHD3214	酒水知识与调酒技术☆	必修	B类		√	3	48	24	24				3	
	IHD3218	咖啡的艺术	必修	B类		√	4	64	32	32				4	
	IHD3219	茶文化与中华茶艺☆	必修	B类		√	2	32	16	16				2	
	COOP390 5-4	Capstone 课程	必修	B类		√	8	128	64	64					8
	PROB100 1	毕业实践	必修	C类		√	4	64	32	32					4
PROB100 2	顶岗实习	必修	C类		√	4	64	32	32					4	
合计 (上限 56 学分)						56	896	544	384	4	12	13	13	12	4
总计						125	2000	752	108 8	27. 25	30. 25	24. 25	22. 25	1 7	6

