

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 |
| 所属系部: | 经济管理系 |

2021年6月

目录

| | |
|-----------------------------|----|
| 一、专业名称与代码..... | 1 |
| 二、入学要求..... | 1 |
| 三、修业年限..... | 1 |
| 四、职业面向..... | 1 |
| 五、培养目标..... | 2 |
| 六、培养规格..... | 2 |
| 七、专业课程设计体系..... | 3 |
| (一) 课程体系设计思路..... | 3 |
| (二) 职业岗位核心能力分析..... | 4 |
| 八、课程设置及学时安排..... | 7 |
| (一) 课程设置..... | 7 |
| (二) 教学进程..... | 8 |
| 九、专业教学团队基本要求及建设..... | 11 |
| 十、办学基本保障..... | 12 |
| (一) 专业实践条件基本要求及建设建议..... | 12 |
| (二) 教学及图书、数字化资料等学习资源要求..... | 14 |
| (三) 教学方法、手段与教学组织形式建议..... | 14 |
| (四) 教学评价、考核建议..... | 16 |
| (五) 教学管理和教学质量监控..... | 16 |
| 十一、专业指导委员会..... | 17 |
| 十二、毕业要求..... | 18 |
| 十三、其他说明..... | 18 |

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

高中毕业或具有同等学力者。

三、修业年限

修业年限 2 学年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

| 所属专业大类 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 (64) | 旅游类 (6401) | 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); 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) | 前台接待; 客房协调; 销售部协调; 餐厅服务; 酒吧调酒 |

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，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，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（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、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 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。

（6）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。

（二）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）熟悉与本专业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) 酒店行业前厅、客房、餐饮服务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。

(三) 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，能创造性地开展工作，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。

(7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

(8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

(9) 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

七、专业课程设计体系

(一) 课程体系设计思路

根据企业提出的学生就业岗位和岗位能力要求，明确学生未来的就业岗位是什么，岗位能力要求是什么，岗位核心能力是什么。由企业人员参加，以企业人员为主，进行岗位能力分解，明确专业对应的岗位和岗位群，对应的基本岗位能力，岗位核心能力；对酒店行业及其服务业中与酒店管理有关的工作进行“工作

分析”，从酒店行动领域找出酒店专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务，进行课程开发，并形成课程体系。

围绕“项目驱动、双实递进、校企协同”的人才培养思路，按照“干什么，学什么；缺什么，补什么；要什么，给什么”的原则，遵循行业规律、高职教育规律、学生自身成长规律，确定培养岗位能力所对应的核心课程、主要课程、支撑课程及主要教学内容，在此基础上，重构理论教学体系，夯实实践教学体系，职业素质教育融于其中，进而构建课程体系。

(二) 职业岗位核心能力分析

表2 职业行动领域之前厅部岗位

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|------------|---|---|---|--|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| 客房预订服务管理 | 1、预订前的准备工作 2、散客房预订工作流程 3、B类以上VIP预订的程序及标准 4、团队预订的程序及标准 5、超额订房及订房纠纷处理 | 1、对客服务知识：着装知识、化妆知识、礼貌用语、仪态等 2、前厅部运转知识 3、饭店的房价管理和房态控制管理知识 | 1、能正确着装，具有良好的礼仪礼节礼貌 2、能迅速处理客房预订业务和处理超额订房的问题及订房纠纷，令客人满意 3、能掌握对客接待技巧和客房的营销策略并适时进行客房商品销售 4、能迅速为客人办理入住手续及离店手续，并解决所出现的问题，保持酒店良好的信誉 5、能回答客人所提的问题和处理好相关的客服问题 6、能迅速为客人办理结账手续 7、能礼貌对客服务，做好饭店迎送工作和接待工作，并处理客人的投诉，给客人留下良好的印象 8、能提供个性化的优质服务 9、能利用计算机处理前台信息 | 1、工作守时，有时间观念 2、工作细致认真负责，主动积极，有耐心 3、有责任心和团队合作精神 4、对企业和工作热爱，对客人尊重 5、一视同仁，不卑不亢，待人热情，分寸适度，表情自然诚恳，精力旺盛，微笑服务 |
| 接待服务管理 | 1、客房状态的控制 2、入住登记及结账离店 3、客房商品销售 4、客史档案的建立与管理 | 4、掌握客房预订流程 5、掌握前厅接待各环节的具体程序和标准 6、识记问讯工作的服务范围和内容 | | |
| 总台问询服务管理 | 1、咨讯、查询、留言、服务 2、钥匙管理 3、住店客人邮件服务、托转物品服务、接待来者服务 4、遗失物品的处理 | 7、熟悉前厅会计管理内容 8、熟悉前厅财务知识和结账流程 9、掌握礼宾服务的工作范围及其内容 10、了解全国各地 | | |
| 前厅部会计与审计管理 | 1、前厅客帐管理 2、前厅内部财务控制 3、前厅审计 | | | |
| 礼宾服务管理 | 1、门童、行李服务管理 2、金钥匙服务 | | | |
| 商务服务管理 | 1、总机服务管理 2、商务楼层管理 | | | |

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|--------|--------|-------------------------|------|------|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| | | 的风俗民情知识 11、掌握一至二门的外语 | | |

表3 职业行动领域之客房部岗位

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|--------------|--|--|---|---|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| 客房清洁 卫生服务 | 1、客房清洁整理的准备工作 2、客房的清洁整理 (1) 走客房和住客房的清洁整理 (2) 空房的清洁整理 (3) 小整理服务 | 1、对客户服务知识:着装知识、化妆知识、礼貌用语、仪态等 2、掌握客房的种类和设备用品 3、熟悉客房清洁整理工作的内容、规程和注意事项 4、掌握客房卫生质量控制的方法和标准 5、熟悉客房服务内容 6、掌握客房服务质量管理的标准,懂得客房部优质服务的含义 7、了解客房安全管理设施的配备 8、了解客房设备用品管理的任务和基本方法 9、掌握客房设备使用、保养以及客房布件和客房日用品的有效管理方法 10、了解各国各地的风俗民情知识 11、掌握客房英语常用语 | 1、能正确着装,具有良好的礼仪礼节礼貌 2、中式铺床 3、西式铺床 4、能为客人提供针对性优质的客房服务 5、开夜床服务 6、能对各种客房进行卫生清理打扫,符合客房卫生标准 7、能及时恰当地处理客房意外事故 8、能妥善地对客房设备、日用品、布件有效使用、管理和保养 | 1、工作守时,有时间观念 2、员工必须热爱工作,清楚工作的性质和要求 3、必须工作勤快、责任心强、自觉性高、自律性强 4、性格沉稳,乐于同人合作 |
| 客房服务 管理 | 客房楼面接待 送洗衣物服务 访客接待服务 擦鞋服务 叫醒服务 | | | |
| 客房安全 管理 | 客房安全设备的熟识 意外事故的防范 | | | |
| 客房设备 用品管理 | 客房设备熟识及保养 客房布件 客房日用品 | | | |

表4 职业行动领域之餐饮部岗位

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|--------|--------|----------|------|------|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| | | | | |

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|--------|---|--|--|--|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| 中餐服务 | 1、散客服务程序 2、宴会服务程序 3、团体(会议)餐服务程序 4、工作台的整理 | 1、对客服务知识：着装知识、化妆知识、礼貌用语、仪态等 2、掌握菜系知识 3、掌握点心知识 4、掌握酒水知识 5、掌握餐饮服务技能理论知识 6、掌握餐厅餐具、用具分类与保洁及保管知识 7、熟悉餐厅各种单据单卡作用 8、掌握中餐餐厅英语常用语 9、了解各国各地的饮食文化知识 10、熟悉中餐服务程序理论知识 11、掌握宴会会场设计知识 | 1、能正确着装，具有良好的礼仪礼节礼貌 2、能为客人提供散客服务 3、能为宴会客人提供服务 4、能为团体会议客人提供服务 5、能灵活处理服务过程中的突发、意外事故 6、能灵活处理客人的要求，令客人满意 7、能保持工作台的整齐清洁卫生 | 1、工作守时，有时间观念 2、要有敬业乐业的精神 3、提供周到热情的服务 4、必须工作勤快、责任心强、自觉性高、自律性强 5、性格沉稳，乐于同人合作 |
| 西餐服务 | 1、散客服务程序 2、宴会服务程序 | 1、对客服务知识：着装知识、化妆知识、礼貌用语、仪态等 2、掌握西餐餐饮服务技能理论知识 3、掌握西餐厅餐具、用具分类与保洁及保管知识 4、熟悉西餐厅各种单据单卡作用 5、了解西方各国饮食文化知识 6、熟悉西餐服务程序理论知识，尤其是法式服务、俄市式服务、美式服务 7、掌握宴会会场设计知识 8、了解国外音乐 9、掌握一至二门外语 | 1、能正确着装，具有良好的礼仪礼节礼貌 2、能正确为客提供西餐服务 3、能灵活处理服务过程中的突发、意外事故 4、能灵活处理客人的要求，令客人满意 5、能说一口流利的外语 | |

表5 职业行动领域之导游岗位

| 职业行动领域 | 主要工作任务 | 职业行动领域描述 | | |
|--------|-------------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------|
| | | 知识要求 | 技能要求 | 态度要求 |
| 导游服务 | 1. 地陪导游服务 2. 全陪导游服务 3. 领队导游服务 | 1. 掌握导游基础知识 2. 掌握导游服务规范 3. 掌握旅游相关法律法规 | 1. 带团技能 2. 讲解技能 3. 突发事件处理技能 | 语言规范、有礼貌，着装整洁，严格按照旅游合同提供导游服务 |

八、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1、公共基础课程

表 6 公共基础课程表

| 课程类别 | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 考试方法 | |
|-------|----|----------|----------------------|------|----|
| | | | | 考试 | 考查 |
| 公共基础课 | 1 | 99999902 | 思想道德修养与法律基础 | | √ |
| | 2 | 99999903 | 军事理论 | | √ |
| | 3 | 99999904 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 | | √ |
| | 4 | 99999910 | 大学英语 | √ | |
| | 5 | 99999912 | 体育 | | √ |
| | 6 | 99999913 | 计算机应用基础 | √ | |
| | 7 | 99999917 | 劳动教育 | | √ |
| | 8 | 99999901 | 职业生涯规划 | | √ |
| | 9 | 99999905 | 心理健康 | | √ |
| | 10 | 99999906 | 形势与政策 | | √ |
| | 11 | 99999907 | 红色文化 | | √ |
| | 12 | 99999908 | 创新与创业 | | √ |
| | 13 | 99999909 | 就业指导 | | √ |

2、专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课程和专业拓展课程。

表 7 专业课程体系

| 类别 | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 考试方法 | |
|--------------|----|----------|-------------|------|----|
| | | | | 考试 | 考查 |
| 专业基础技能学习领域课程 | 1 | 99999916 | ISO9000 简介 | | √ |
| | 2 | 54010601 | 管理学原理 | | √ |
| | 3 | 54010602 | 饭店管理概论 | √ | |
| | 4 | 54010603 | 旅游饭店市场营销 | √ | |
| | 5 | 54010604 | 旅游学概论 | √ | |
| | 6 | 54010605 | 导游基础知识 | √ | |
| | 7 | 54010606 | 电子商务 | | √ |
| | 8 | 54010607 | 茶艺基础 | | √ |
| | 9 | 54010608 | 礼仪与形体训练 | | √ |
| 专业核心学习领域课程 | 10 | 54010609 | 餐饮服务与管理 | √ | |
| | 11 | 54010610 | 酒店人力资源管理 | | √ |
| | 12 | 54010611 | 饭店前厅客房服务与管理 | √ | |
| | 13 | 54010612 | 酒店实用英语 | | √ |
| | 14 | 54010613 | 康乐服务与管理 | | √ |
| | 15 | 54010614 | 导游实务 | √ | |
| | 16 | 54010615 | 宴会设计 | √ | |
| | 17 | 54010616 | 旅游客源国概况 | √ | |
| | 18 | 54010617 | 酒水知识与调酒技能 | | √ |
| | 19 | 54010618 | 酒店公共关系 | √ | |

(二) 教学进程

表 8 理论教学进程表

| 课程类别 | 课程性质 | 顺序 | 课程名称 | 考试课目 | 考查课目 | 学时 | 学时分配 | | 按学年及学期分配 | | | | | |
|------|------|----|--------------------|------|------|----|------|------|----------|----|------|----|------|--|
| | | | | | | | 理论教学 | 课内实践 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| | | | | | | | | | 16 | 16 | 15 | 10 | | |
| 周学时数 | | | | | | | | | | | | | | |
| 必修课 | 公共课 | 1 | 思想道德修养与法律基础 | | √ | 32 | 24 | 8 | 2 | | | | | |
| | | 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义体系概论 | | √ | 64 | 44 | 20 | | 4 | | | | |
| | | 3 | 形势与政策 | | √ | 32 | 22 | 10 | | 2 | | | | |
| | | 4 | 大学体育 | | √ | 64 | 18 | 46 | 2 | 2 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------|-------------|----------|---|-----|-----|------|------|--------------------|-----|----|----|----|
| 课程 | 专业基础课 | 5 | 大学英语 | √ | | 128 | 64 | 64 | 4 | 4 | | | |
| | | 6 | 就业指导 | | √ | 20 | 10 | 10 | | | | | 2晚 |
| | | 7 | 职业生涯规划 | | √ | 32 | 20 | 12 | 2晚 | | | | |
| | | 8 | 计算机应用基础 | √ | | 64 | 32 | 32 | 4 | | | | |
| | | 9 | 心理健康 | | √ | 32 | 16 | 16 | | 2晚 | | | |
| | | 10 | 军事理论 | | √ | 32 | 32 | | 2 | | | | |
| | | 11 | 红色文化 | | √ | 16 | 16 | | 第三学期 16 课时(基础部单独排) | | | | |
| | | 12 | 创新与创业 | | √ | 30 | 20 | 10 | | | 2晚 | | |
| | | 13 | 劳动教育 | | √ | 16 | 0 | 16 | 第二学期 16 课时(学工处单独排) | | | | |
| | | 14 | ISO9000 | | √ | 32 | 30 | 2 | | 2周末 | | | |
| | | 15 | 管理学原理 | | √ | 64 | 40 | 24 | 4 | | | | |
| | | 16 | 饭店管理概论 | √ | | 64 | 40 | 24 | 4 | | | | |
| | | 17 | 旅游饭店市场营销 | √ | | 64 | 40 | 24 | | 4 | | | |
| | 18 | 旅游学概论 | √ | | 64 | 40 | 24 | 4 | | | | | |
| | 19 | 导游基础知识 | √ | | 64 | 40 | 24 | | 4 | | | | |
| | 20 | 电子商务 | | √ | 64 | 32 | 32 | | 4 | | | | |
| | 21 | 礼仪与形体训练 | | √ | 30 | 18 | 12 | | | | 2 | | |
| | 22 | 茶艺基础 | | | 64 | 40 | 24 | | 4 | | | | |
| | 23 | 餐饮服务与管理 | √ | | 60 | 40 | 20 | | | | 4 | | |
| | 24 | 饭店前厅客房服务与管理 | √ | | 60 | 40 | 20 | | | | 4 | | |
| | 25 | 酒店实用英语 | | √ | 100 | 60 | 40 | | | | 4 | 4 | |
| | 26 | 康乐服务与管理 | | √ | 60 | 40 | 20 | | | | 4 | | |
| | 27 | 酒店人力资源管理 | | √ | 60 | 40 | 20 | | | | 4 | | |
| | 28 | 导游实务 | √ | | 60 | 40 | 20 | | | | 4 | | |
| | 29 | 宴会设计 | √ | | 60 | 40 | 20 | | | | | 6 | |
| | 30 | 旅游客源国概况 | √ | | 60 | 40 | 20 | | | | | 6 | |
| | 31 | 酒店公共关系 | √ | | 40 | 30 | 10 | | | | | 4 | |
| | 32 | 酒水知识与调酒技能 | | √ | 40 | 20 | 20 | | | | | 4 | |
| | 合 计 | | | | | | 1672 | 1028 | 644 | 28 | 32 | 28 | 26 |

表 9 技能教学进程表

| 课程 | 序号 | 课程编码 | 项目名称 | 学 | 学时分配 | | 按学年及学期分配 | | |
|----|----|------|------|---|------|---|----------|------|------|
| | | | | | 技 | 理 | 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 |

| | | | | | | | 第一学期 | 第二学期 | 第三学期 | 第四学期 | 第五学期 | 第六学期 |
|-----|---|----------|---------------|-----|-----|----|------|------|------|------|------|------|
| 技能课 | 1 | 54010651 | 入学教育（含军训） | 60 | 60 | | 2周 | | | | | |
| | 2 | 54010652 | 计算机应用基础 | 26 | 20 | 6 | 1周 | | | | | |
| | 3 | 54010653 | 创业教育实践 | 30 | 24 | 6 | | | 1周 | | | |
| | 4 | 54010654 | ERP 实习 | 26 | 20 | 6 | | 1周 | | | | |
| | 5 | 54010655 | Office 办公软件实习 | 26 | 20 | 6 | | 1周 | | | | |
| | 6 | 54010656 | 导游实务实习 | 60 | 54 | 6 | | | 2周 | | | |
| | 7 | 54010657 | 茶艺基础实习 | 26 | 20 | 6 | | 1周 | | | | |
| | | 54010658 | 餐饮实习 | 26 | 20 | 6 | | | 1周 | | | |
| | 8 | 54010659 | 酒店认知实习 | 150 | 140 | 10 | | | | | 5周 | |
| | 9 | 54010660 | 毕业设计及答辩 | 120 | 110 | 10 | | | | | 4周 | |
| 合计 | | | | 550 | 488 | 62 | 3周 | 3周 | 4周 | 9周 | | |

表 10 教学学时分配表

| 学年 | 学期 | 教学周数 | 教学学时 | 学时分配 | | | | | | | | | | | | |
|----|----|------|------|-----------|------|------|--------|------|------|------|------|------|-----|------------|------|---|
| | | | | 理论教学（含复习） | | | 实践教学 | | | | | | 考试周 | | | |
| | | | | | | | 毕业顶岗实习 | | | 技能教学 | | | | 毕业设计（毕业论文） | | |
| | | | | 周数 | 理论学时 | 实践学时 | 周数 | 理论学时 | 实践学时 | 周数 | 理论学时 | 实训学时 | 周数 | 理论学时 | 实践学时 | |
| 一 | 1 | 19 | 546 | 16 | 270 | 190 | | | | 3 | 6 | 80 | | | | 1 |
| | 2 | 19 | 590 | 16 | 304 | 208 | | | | 3 | 18 | 60 | | | | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|----|------|--------|------|-----|---|----|-----|----|----|-----|---|----|-----|---|
| 二 | 1 | 19 | 546 | 15 | 284 | 146 | | | | 4 | 18 | 98 | | | | 1 |
| | 2 | 19 | 540 | 10 | 170 | 100 | 5 | 10 | 140 | | | | 4 | 10 | 110 | 1 |
| 合计 | | 76 | 2222 | 56 | 1028 | 644 | 5 | 10 | 140 | 10 | 42 | 238 | 4 | 10 | 110 | 4 |
| 理论教学与实践教学学时比例 | | | | 1:1.21 | | | | | | | | | | | | |

九、专业教学团队基本要求及建设

1、专业教学团队结构和教学资源建设建议

教学团队应为知识、年龄、专业技术职称结构合理的教学梯队，兼职教师的比例应达到 45%以上。

(1) 师资配置建议（教师：学生）

专职教师：学生=1：10

兼职教师：学生=1：10

(2) 教学团队年龄、专业技术职称建议

年龄结构配置建议：老：中：青=2：4：4

职称结构配置建议：高级职称达到 40%、中级职称达到 40%， “双师” 教师达到 70%。

2、教学团队培养建议

(1) 专任教师培养

① 专业带头人培养

专业带头人应具有十年以上的教学经验，熟悉高职教育规律，实践经验丰富，教学效果良好，在行业企业有一定影响力，具有高级职称的“双师素质”教师。可通过国内外进修、交流或主持专业建设、专业课程改革与教学改革，引领专业建设和发展。

② 骨干教师培养

教学经验丰富，具有一定的酒店或旅游行业从业经验，熟悉高职教育规律，由学校专任教师与组成。专任教师主要负责专业基本技能课程与专业核心技能课程的教学；企业兼职教师主要负责专业核心技能课程的教学与实习指导。可通过

参加骨干教师培训、主持或参与专业工学结合课程开发、实验实训室建设，指导顶岗实习和毕业设计，参与课程改革和教学改革等方式，培养具有酒店实际工作能力，能够胜任一体化教学任务的骨干教师。

③ “双师素质” 教师培养

承担理论实践一体化课程、工学结合课程、教学做一体化课程的教师应为“双师素质”教师。应要求专业教师每五年都要有半年以上的行业一线实践经历，制定教师利用假期到酒店行业挂职锻炼培训制度，通过挂职锻炼，提高实践能力、收集案例资料，丰富教学内容。

(2) 兼职教师聘请

从合作企业聘请兼职教师是构建“双师结构”师资队伍之长远之举。因此，酒店管理专业教学团队应组建由企业的技术人员、技术骨干、业务精英组成的“兼职教师库”，实施动态管理。专业实践教学和跟班实习、生产实习、顶岗实习教学由企业的兼职教师主要承担。

3. 教学团队建设的建议

为加强教学团队的建设，学院应制定相关政策和措施，加强专任教师实践技能培养，每年选派教师参加技能培训与实践锻炼，并要求取得相关的职业资格证书。注重加强兼职教师的选聘，不断加强与大型酒店企业的合作与交流力度，校企共建师资队伍，同时对兼职教师进行教育理论与教学方法培训，使兼职教师相对稳定并具备一定的教学理论与方法，以提高教学质量。

十、办学基本保障

(一) 专业实践条件基本要求及建设建议

1、基本要求

根据专业服务的区域与行业的不同，酒店管理与数字化运营专业实训基地建设会有所差异。但基本要求如下：

(1) 校内专业实训基地基本要求见表 13。

表 11 酒店管理与数字化运营专业校内实训基地一览表

| 序号 | 实训室名称 | 功能 | 主要设备 |
|----|----------|-------------------|---------|
| 1 | VBSE 实训室 | 市场营销实战沙盘实训；ERP 实训 | 电脑及相关软件 |

| 序号 | 实训室名称 | 功能 | 主要设备 |
|----|--------|---------------|----------------------|
| 2 | 校史陈列室 | 用于导游实训 | 资料陈列 |
| 3 | 客房实训室 | 用于客房运行服务与管理实训 | 标间、学生技能训练配套设备； |
| 4 | 餐饮实训基地 | 中、西餐运行与管理实训 | 豪华包厢； 学生技能训练配套设备； |
| 5 | 语音训练中心 | 英语口语及听力训练 | 电脑及配套设施 |
| 6 | 形体训练房 | 学生形体、气质、礼仪训练 | 形体房及配套设施 |

(2) 校外实训基地

酒店管理与数字化运营专业现有**恒大海上威尼、**翔鹭国际大酒店、**假日酒店、**七星商务国际酒店、**博物馆等在内的10个校外实习基地，可为酒店管理专业提供顶岗实习和毕业生就业实习岗位。建立校外实训基地，把学生放到生产、服务第一线中去，可以创设一种有效地促进教与学双向互动的社会交往情景和职业情景，在浓厚的职业氛围中锻炼和培养学生的职业岗位能力，使他们的理论知识在实践中升华、能力在实践中增长。

表 12 酒店管理与数字化运营专业校外实习基地一览表

| 序号 | 校外实习基地名称 | 主要功能 |
|----|-----------|-----------------------------|
| 1 | **恒大海上威尼斯 | 学生顶岗实习、就业、技术服务,其他 |
| 2 | **翔鹭国际大酒店 | 学生顶岗实习、就业、技术服务,其他 |
| 3 | **假日酒店 | 学生认识实习、跟岗实习及顶岗实习、就业、技术服务等 |
| 4 | **万达锦华酒店 | 学生认识实习、跟岗实习及顶岗实习、就业、教师企业锻炼等 |
| 5 | **博物馆 | 学生课程实习,跟岗实习及其他 |
| 6 | **星球国际旅行社 | 学生认识实习、跟岗实习及其他 |
| 7 | **运动纪念馆 | 学生课程实习,跟岗实习及其他 |
| 8 | **青年旅行社 | 学生认识实习、跟岗实习及顶岗实习、就业、教师企业锻炼等 |
| 9 | **智选假日酒店 | 学生认识实习、跟岗实习及顶岗实习、就业、教师企业锻炼等 |
| 10 | **康辉旅行社 | 学生认识实习、跟岗实习及顶岗实习、就业、教师企业锻炼等 |

2、建设建议

(1) 科学规划，合理设置。

(2) 采取校企共建软硬件条件的方式进行建设。要按照教育规律和市场规

则，本着建设主体多元化的原则，多渠道、多形式筹措资金；要紧密联系行业企业，厂校合作，不断改善实训、实习基地条件。

(3) 实训基地的环境条件建设要具有真实性和先进性，主辅配套同步建设。

(4) 实训基地的功能要有多样性—教学、生产、培训、技术服务。

(二) 教学及图书、数字化资料等学习资源要求

我校图书馆自建馆起到现在共藏书 52.2 万余册书。其中纸制图书 22.2 万余册，6.5 万多种类，专业用书 14.3 万余册，服务方式为全开架阅览室拥有阅览座位 500 席；每周开放时间 82 小时；电子图书 30 万余册（其中本地镜像 12.5 万册）；以及《万方电子期刊数据库》、《中国知网电子期刊数据库》、《中国知网优秀硕博论文数据库》等。为学校教学、科研以及丰富读者知识面提供了丰富的信息资源。期刊 350 种，外文期刊 20 余种；数字资源丰富，其中：数字期刊 8 千多种类、重要报纸全文数据 500 余种、博硕论文 37 万余篇，数字资源主要以专业学术文献为主，采用在线阅读和网络传递方式进行流通。学校图书馆具有较为丰富的专业图书资料，每年学校还投资十几万元购买新的图书资料。完全能满足开办护理专业的教学和实习需要。

校园网的建设为教师的教学和学生的学习提供了极大的方便，学院注重校园网的建设，信息中心多次对校园网进行升级改造。本专业的教研室、实训室内的计算机都可与校园网联通，保障专业教学及建设。

(三) 教学方法、手段与教学组织形式建议

课堂教学中采用精讲、案例、讨论、练习等多种教学形式，将课程教学延伸到实践环节之中。根据教学内容、教学环境、教学对象采用相应的教学方法。例如，对一些理论性很强的难点内容，如酒店专业的基础理论，采用精讲教学形式。对一些实践性很强的重点内容，采用案例教学形式。对一些容易混淆难以理解的内容，采用对比、讨论教学形式。对有些难点内容，采用精讲、案例、讨论、练习等多种教学形式。

教师课程资料上传教学网络平台，将方便了教师与学生之间的互动。在网络平台上，可以展示教师的教案、布置给学生的作业。学生从网上获得作业后可直接在电脑上回答并传给教师，教师在网直接批阅；同时，学生可以在网上向教师咨询和请教疑难问题，也可以与教师进行某些问题的讨论，尤其是课堂上没来

得及讨论的问题，这既节省时间又可以实现教师和学生之间的互动交流。

本专业将注意开展多媒体教学听课检查，全面了解教师多媒体授课情况，加强对现代化手段教学的监督和指导，进一步规范多媒体教学，促进现代化教学手段授课质量和效率提高。

1、在教学过程中根据各门课程的实际情况，灵活应用项目教学法、情境教学法、案例教学法、小组讨论法、PBL 教学法等多种教学方法，教学过程注重任务驱动和行动导向。

（1）项目教学法

教学内容紧紧围绕职业岗位进行选取和重新序化，课程内容的教学载体是真实的项目，以项目中的任务驱动教学和实训。项目教学法能够充分调动学生学习积极性，培养学生的学习兴趣。

（2）情境教学法

情境教学法是指在教学过程中，教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能得到发展的教学方法。核心在于激发学生的情感。

（3）案例教学法

每一教学单元要完成一个典型的工作任务，在案例模仿项目中运用了“案例教学法”，即教师首先对要讲述的案例进行分析，并通过示范完成案例，然后学生模仿完成案例。“案例教学法”以应用技能培养为核心，通过典型案例帮助学生在局部范围内掌握专业技能。

（4）小组工作法

每 4-5 名学生为一组，组成一个团队，承担一个任务，团队成员分工协作，共同完成任务和项目，教学评价与团队每个成员表现密切相关。这样，能很好地培养学生的团队精神和沟通能力。

2、采用先进的现代教育技术手段：

（1）广泛采用多媒体技术

多媒体设备充足，完全满足教学需要，采用投影、幻灯片等方式教学，把课程集成为集声音、视频为一体的教学资源，将抽象理论以图片、动画等形式生动

化、形象化，以增强感染力，使教学效果更加明显。

(2) 学训合一的实训室教学

学院为经济管理系学生配备了客房实训室、餐饮实训室、形体房和多媒体教室，配备了近百台计算机和其他教学设备，让教学过程在实训室内进行，达到学训合一，这足以培养学生的实操能力。

(3) 网络课堂和现代通讯技术的应用

为方便学生自主学习，课程组为课程建设了课程网站，开辟了课程网络课堂。此外，还利用 E-mail、QQ、手机、电话等多种通讯途径为学生提供答疑辅导。

(四) 教学评价、考核建议

本专业对学生注重目标评价、过程评价和多层面评价，评价的方法应该是全方位、多方面的全程评价，既要注重专业知识的传授和专业技能培训，又要注重学生整体素质培养。

本专业职业技能测试将逐步深入进行。在以后的教学中将加强职业技能的培训力度，争取在本专业学生毕业前全部获得职业资格证书，达到培养目标要求。

(五) 教学管理和教学质量监控

1、校内教学质量监控

学院修订和完善教学督导工作制度、学生评教制度、学生信息员制度、教师评学制度、教学常规检查制度等；建立健全教学、实践各环节的质量及评价标准；建立学生学习档案，建立和完善各门课程的过程考核标准和等级制评价标准。

与此同时，学院成立了教学质量管理与督查工作领导小组，建立三级教学管理系统。一级是由学院领导决策、督导室执行的院级指挥系统；二级是由系部与教务处负责的中层管理系统，负责落实学院的教学计划与质量监控；三级是由教研室负责的基层管理系统，具体安排落实学院和系部教学计划的实施。

督导室和学院领导督查管理系统。学院的教学督查工作领导小组由主管教学副院长为组长，由督导室主任、各系主任、校内资深教师与行业企业专家等组成教学督查小组。督导室在学院的统一领导下，自主开展工作。采取日常督查与随机检查的方式，督教与督学相结合、批评与表扬相结合、督导与评估相结合等灵活多样的方式，全面督促和提升教学质量。通过检查与填写听课评估表、学生评教表、教师互评表、巡查记录表、巡考记录表等，了解教学工作运行与质量管理情况。

2、系部与教务处管理系统

系部与教务处分工合作共同对各个教学环节进行全程管理。主要任务是与行业企业专家共同研究制定本专业的人才培养方案,加强师资队伍建设和改革课程体系与教学内容改革、教学方法等,建立起与教学改革配套的管理方法。

3、教研室管理系统

各教研室主任对所有任课教师的教学工作进行全面的检查,检查工作涉及教学各环节。内容主要包括备课、上课、作业批改、课外辅导、成绩评定等情况。

各教研室定期进行教学质量检查总结并上报系部。

4、校院结合的教学质量监控系统

建立和完善教学与实践环节相结合、“内评”与“外评”相结合、过程与结果相结合、学校与社会共参与的教育教学质量评价体系和教学过程监控系统。阶段性地对课堂教学、实验实训、顶岗实习、过程考核、成绩评定等主要环节进行检查,并通过组织公开课、观摩课等活动进行教师评学,学生评教。定期到酒店、旅行社等检查学生顶岗实习情况和教师参与管理的具体落实情况,实施对教学过程的有效监控。聘请行业人员参与实训实习环节有关文件的修订,建立健全校内和校外实训、工学结合、顶岗实习各环节的质量标准和管理规定。

十一、专业指导委员会

表 13 酒店管理与数字化运营专业指导委员会

| 序号 | 姓名 | 工作单位 | 单位职务或职称 | 专业委员职务 |
|----|-----|--------------|----------|--------|
| 1 | 张** | **学院 | 副院长 | 主任 |
| 2 | 李** | **学院 | 系主任、副教授 | 副主任 |
| 3 | 赖** | **星良品版管理有限公司 | 总经理 | 副主任 |
| 4 | 李** | **博物馆 | 主任 | 副主任 |
| 5 | 刘** | **万达锦华酒店 | 大堂经理 | 委员 |
| 6 | 任** | **假日酒店 | 人力资源部部长 | 委员 |
| 7 | 黄** | **学院 | 副教授 | 委员 |
| 8 | 巫** | **学院 | 教研室主任 | 委员 |
| 9 | 曾** | **学院 | 专业负责人、讲师 | 委员 |
| 10 | 张** | **学院 | 讲师 | 委员 |

| | | | | |
|----|-----|------|----|----|
| 11 | 徐** | **学院 | 讲师 | 委员 |
| 12 | 王** | **学院 | 助教 | 秘书 |

十二、毕业要求

学生在校期间必须完成所有理论课程和实践课程的学习并考核通过，完成毕业论文设计并通过毕业答辩。

十三、其他说明

制定部门：经济管理系酒店管理与数字化运营专业

制定时间：2021年6月

实施时间：本人才培养方案从2021-2022学年度开始正式实施