



**湛江幼儿师范专科学校**  
Zhanjiang Preschool Education College

**酒店管理与数字化运营专业两年制**

**2024 级人才培养方案**

**经济管理系**  
**2024 年 6 月**

## 2024 级酒店管理与数字化运营专业（二年制）

# 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专业（两年制）

#### （二）专业代码

540106

### 二、入学要求

中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

### 三、基本修业年限

基本学制 2 年，修业年限 2~4 年。

### 四、职业面向

#### （一）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）	职业技能等级证 书、社会认可度高 的行业企业标准和 证书
旅游大类 （54）	旅游类 （5401）	住宿业 （61） 餐饮业 （62） 租赁业 （72） 商务服 务业 （78）	前厅服务人员 （4-03-01- 01） 客房服务人员 （4-03-01- 02） 旅店服务人员 （4-03-01- 03） 餐厅服务人员 （4-03-01- 05） 茶艺师 （4-03-01-	1. 各类酒店职能部 门：包括康乐、餐厅、 客房、前厅等服务人 员、基层行政工作及 管理人员； 2. 酒店旅游等服 务型企业行政管理部 门：基层行政工作及 管理人员，包括市场 营销、人力资源、财 务等； 3. 餐饮行业包括酒 吧、咖啡馆、茶馆等 服务人员、基层行政	高等学校英语应用能 力考试合格证书（A 级 或 B 级） 全国大学英语四、六级 考试（CET） 全国计算机等级考试 （一级或二级） 国家普通话水平测试 二级乙等及以上证书 茶艺师资格证书 国际侍酒师（ISA） 国际品酒师（WSET） SCA 咖啡师证书 1+X 电子商务数据分

			07) 咖啡师 (4-03-01-08) 调酒师 (4-03-01-09)	工作及管理人员； 4. 旅游会展服务行业服务人员、基层行政工作及管理人员； 5. 商务代理代办服务人员、行政工作及管理人员； 6. 名胜风景区导游业务服务人员、基层行政工作及管理人员。	析师 导游职业资格证等。
--	--	--	---	---	-----------------

## (二) 职业发展路径

发展阶段	工作岗位		职业类证书	学历层次	发展年限
	技术岗位	管理岗位			
VI	高级餐饮顾问/首席收益管理师/高级数据分析师	酒店集团总经理/区域总经理	高级职业资格证书/高级酒店管理师资格证	硕士及以上	10年以上
V	宴会厨师长/高级调酒师/数字化运营经理	酒店副总经理/区域经理/部门总监	中级职业资格证书/中级酒店管理师资格证	本科	8-10年
IV	客房服务专家/餐饮服务专家/数字营销专家	部门经理(如前厅、客房、餐饮)	初级职业资格证书/初级酒店管理师资格证	本科	5-7年
III	客户关系管理师/宴会策划师/数字营销助理	运营主管/销售主管	专业技能证书/酒店管理专业技能证书	专科	3-5年
II	客房服务员/餐饮服务服务员/数字化运营专员	前台主管/客服主管/领班	在职培训证书/酒店管理从业资格证书	专科	1-3年
I	实习技术员/实习客房服务员/实习餐饮服务服务员	部门协调员/实习前台接待/实习客户服务代表	无/酒店管理基础证书	中职/高职	0-1年

## 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、智、体、美、劳全面发展的社会主义现代化建设事业的建设者和接班人。本专业立足湛江、服务广东，面向全国，培养酒店、餐饮行业的管理、服务、数字化运营等岗位，培养扎实掌握本专业知识和技术技能，能够从事现代旅游酒店业等现代服务业的生产、建设、管理、服务等工作，具备一定科学素养、人文素养、工匠精神、就业能力和可持续发展能力的复合式、创新型、高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

#### 1. 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，具有职业生涯规划意识，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，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；

（7）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

#### 2. 知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础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、安全消防等相关知识；

- (3) 熟悉旅游法律法规、安全消防等知识；
- (4) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅服务心理学等基础知识；
- (5) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务和运营管理的基本理论以及安全、卫生等相关知识；
- (6) 熟悉酒店财务、人力资源、市场营销、宴会设计、酒店信息化应用等方面知识；
- (7) 了解酒店基层督导管理知识；
- (8) 了解现代旅游及酒店业的发展方向和趋势。

### 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) 具备旅游、酒店及其它餐饮服务行业所需的中英文文书写作、文档管理、会议准备、办公软件应用以及各部门间协调等能力；
- (4) 具有良好的与人沟通、与人合作、解决问题能力，能恰当处理日常酒店人际关系。
- (5) 掌握酒店前厅、餐饮、客房、康乐、会议等的基本服务流程，具备相应的服务技能和管理能力；
- (6) 具备旅游、酒店及其它餐饮服务行业全员营销意识和企业形象意识，能对企业相关产品供应和顾客需求迅速反应，有一定的策划和促销技能；
- (7) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转和管理酒店餐饮服务与督导管理能力；
- (8) 具有较强的思维能力和数据分析能力。

## 六、工作任务与职业能力分析

工作项目/职业素养	工作任务/职业素养分类	职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)	对应课程
01 前台服务与管理	01-01 客户服务	01-01-01 技能：提供专业的客户接待和服务	前厅客房管理
		01-01-02 工具：前台管理系统、CRM 软件	酒店服务心理学
		01-01-03 方法：客户沟通和问题解决技巧	康乐服务与管理
		01-01-04 要求：保持高标准的客户满意度	管理学基础
		01-01-05 知识：客户服务标准和流程	民宿管理

	01-02 预订与入住管理	01-02-01 技能: 处理预订和入住流程	前厅客房管理
		01-02-02 工具: 预订系统、POS 系统	前厅客房管理
		01-02-03 方法: 订单处理和客户资料管理	前厅客房管理
		01-02-04 要求: 确保信息准确和高效服务	前厅客房管理
		01-02-05 知识: 预订政策和入住程序	前厅客房管理
02 客房管理	02-01 客房维护与清洁	02-01-01 技能: 执行客房清洁和维护任务	前厅客房管理
		02-01-02 工具: 清洁工具和设备	前厅客房管理
		02-01-03 方法: 客房检查和质量保证	前厅客房管理
		02-01-04 要求: 达到清洁标准和维护客房状态	前厅客房管理
		02-01-05 知识: 客房维护政策和清洁程序	前厅客房管理
	02-02 客房调度与分配	02-02-01 技能: 客房分配和调度	前厅客房管理
		02-02-02 工具: 客房管理软件	前厅客房管理
		02-02-03 方法: 客房状态跟踪和优化分配	前厅客房管理
		02-02-04 要求: 满足客户需求和提高客房利用率	前厅客房管理
		02-02-05 知识: 客房分配策略和调度原则	前厅客房管理
03 餐饮管理	03-01 餐饮服务与顾客满意度	03-01-01 技能: 提供高质量的餐饮服务	中国饮食文化
		03-01-02 工具: 点餐系统、库存管理软件	餐饮服务与管理
		03-01-03 方法: 顾客反馈收集和服务质量改进	宴会设计
		03-01-04 要求: 提升顾客满意度和忠诚度	酒水知识与酒吧管理
		03-01-05 知识: 餐饮服务标准和顾客满意度指标	餐饮管理
	03-02 餐饮运营与成本控制	03-02-01 技能: 餐饮成本分析和控制	酒店收益管理
		03-02-02 工具: 成本控制软件、财务分析工具	经济学
		03-02-03 方法: 成本效益分析和预算管理	会计学
		03-02-04 要求: 实现成本效益和利润最大化	财务管理
04 市场营销	04-01 市场调研与分析	04-01-01 技能: 市场调研和数据分析	管理学基础
		04-01-02 工具: 市场调研工具、统计软件	酒店市场营销
		04-01-03 方法: 市场趋势分析和消费者行为研究	饭店管理
		04-01-04 要求: 提供准确的市场洞察和预测	酒店市场营销
		04-01-05 知识: 市场调研方法和数据分析技术	酒店市场营销
	04-02 营销策略与推广	04-02-01 技能: 制定和执行营销策略	酒店市场营销
		04-02-02 工具: 营销自动化工具、社交媒体平台	酒店市场营销
		04-02-03 方法: 品牌推广和营销活动组织	酒店市场营销
		04-02-04 要求: 提升品牌知名度和市场占有率	酒店市场营销
		04-02-05 知识: 营销理论、策略制定和推广渠道	酒店市场营销
05 数字化运营	05-01 数字营销与社交媒体	05-01-01 技能: 社交媒体营销和数字广告	酒店数字化运营
		05-01-02 工具: 社交媒体管理工具、SEO/SEM 工具	直播营销
		05-01-03 方法: 内容营销和网络推广策略	商务数据分析与应用
		05-01-04 要求: 提高在线品牌影响力和用户参与度	酒店数字化运营
		05-01-05 知识: 数字营销原理和社交媒体趋势	酒店数字化运营

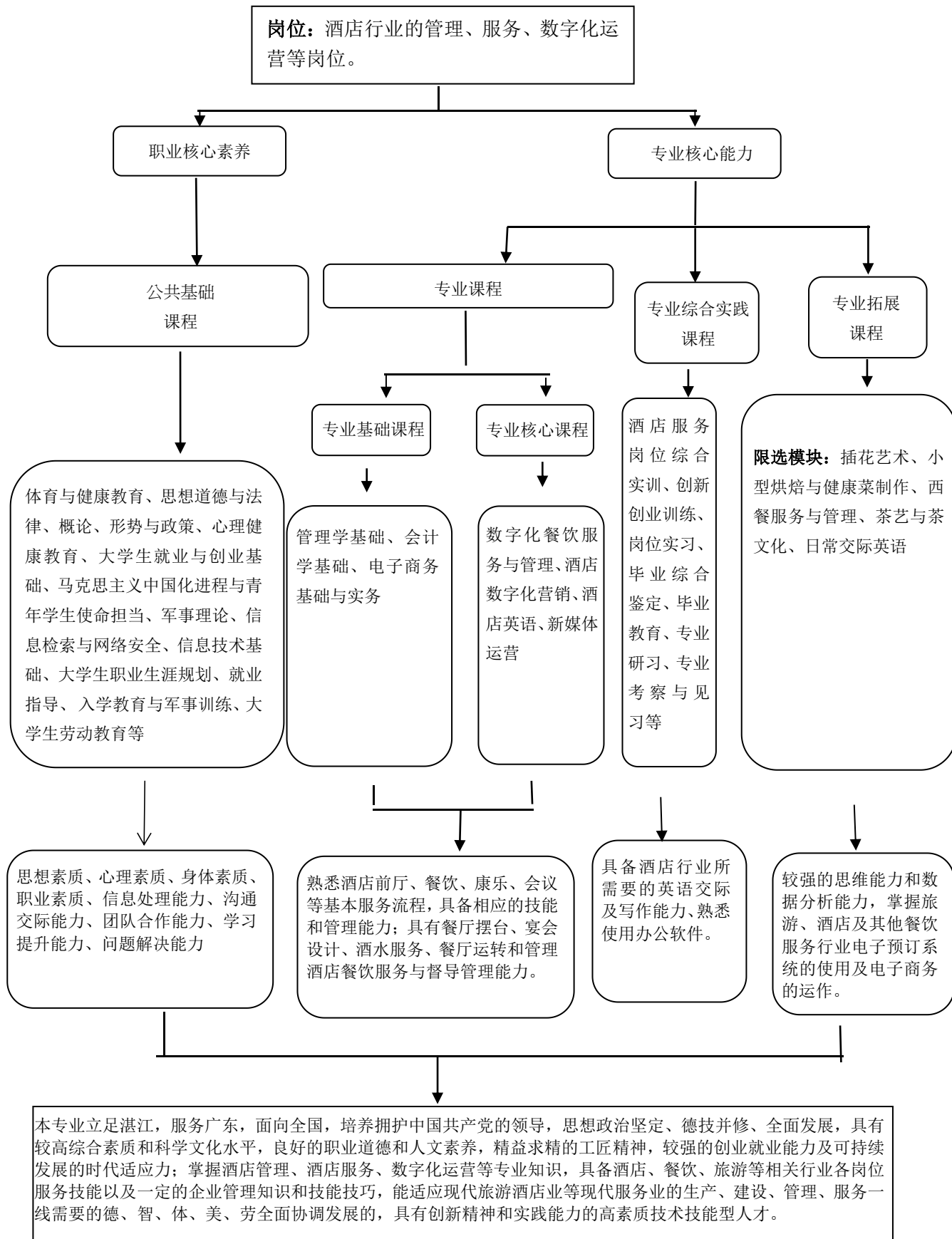
	05-02 数据分析与客户洞察	05-02-01 技能: 数据收集、处理和分析	酒店数字化运营
		05-02-02 工具: 数据分析软件、数据可视化工具	酒店数字化运营
		05-02-03 方法: 客户行为分析和个性化营销	酒店数字化运营
		05-02-04 要求: 基于数据驱动的决策和优化营销效果	酒店数字化运营
		05-02-05 知识: 数据分析方法和客户洞察技术	酒店数字化运营
06 职业素养(通用能力、核心技能、关键能力)	06-01 沟通交流	06-01-01 通用能力: 能够与来自不同背景的客人和同事进行有效沟通, 展示酒店的专业形象。	酒店公共关系
		06-01-02 核心技能: 通过清晰沟通协调内部运营, 解决客户问题, 建立客户忠诚度。	酒店客户关系管理
		06-01-03 关键能力: 在处理客户投诉和紧急情况时展现出出色的沟通技巧, 维护酒店声誉。	心理健康教育、中国优秀传统文化
	06-02 数字应用	06-02-01 通用能力: 掌握基本的计算机操作和酒店管理系统, 以执行日常任务。	高等数学、统计初步、数学文化
		06-02-02 核心技能: 利用数字工具进行客户数据分析, 优化客户体验和运营效率。	旅游电子商务、经济学、财务管理
		06-02-03 关键能力: 运用高级数据分析技能, 支持战略决策和数字化转型。	创新创业教育、劳动教育
	06-03 革新创新	06-03-01 通用能力: 在工作中展现创造性思维, 提出改进服务和运营的想法。	形势与政策、创新创业教育
		06-03-02 核心技能: 开发和实施新服务或流程, 以提高效率和客户满意度。	形势与政策、劳动教育、入学教育
		06-03-03 关键能力: 领导创新项目, 推动酒店业务的持续改进和增长。	形势与政策、劳动教育、入学教育
	06-04 自主学习	06-04-01 通用能力: 对酒店行业趋势保持好奇心和学习态度, 适应行业变化。	思想道德与法治、心理健康教育、创新创业教育
		06-04-02 核心技能: 不断学习新技能, 如新兴的数字化工具, 以提升个人职业发展。	思政课实践教学、劳动教育、入学教育与军事训练
		06-04-03 关键能力: 主动寻求专业发展机会, 引领团队和组织的学习文化。	习近平新时代中国特色社会主义思想理论、数学思维、数学文化
	06-05 团队合作	06-05-01 通用能力: 与团队成员协作, 共同完成日常运营和服务任务。	论语导读、蒙学经典导读
		06-05-02 核心技能: 在多部门团队中发挥作用, 协调一致地实现酒店目标。	信息技术基础、信息检索与网络安全
		06-05-03 关键能力: 培养团队精神, 提升团队绩效, 领导团队应对挑战。	信息检索与网络安全
	06-06 解决问题	06-06-01 通用能力: 面对客户问题和日常运营挑战时, 能够采取有效措施。	思想道德与法治、军事理论、

	题	06-06-02 核心技能：分析问题根源，提出创新解决方案，提高问题解决效率。	国家安全教育
		06-06-03 关键能力：在复杂和压力情境下，作出明智决策，确保客户和团队满意。	心理健康教育、中国传统文化
	06-07 信息处理	06-07-01 通用能力：管理客户信息和运营数据，确保信息的准确性和及时性。	高等数学、统计初步、数学文化
		06-07-02 核心技能：运用信息管理系统优化工作流程，提高运营效率。	酒店电子商务、经济学、财务管理
		06-07-03 关键能力：保护客户数据安全，遵守隐私法规，防止信息泄露。	创新创业教育、劳动教育
	06-08 责任(安全)意识	06-08-01 通用能力：遵守酒店安全规定，维护客人和员工的安全。	形势与政策、创新创业教育
		06-08-02 核心技能：执行安全检查，预防事故发生，确保高标准的服务质量。	
		06-08-03 关键能力：在紧急情况下展现领导力，确保人员安全和财产保护。	
	06-09 外语应用	06-09-01 通用能力：使用外语与国际客人沟通，提供服务。	大学英语、酒店英语
		06-09-02 核心技能：掌握多语种，以适应国际市场和客户群体。	大学英语、酒店英语
		06-09-03 关键能力：运用语言技能和文化理解，提升客户体验和满意度。	大学英语、酒店英语
	06-10 时间控制	06-10-01 通用能力：合理安排工作时间，确保任务按时完成。	入学教育及军训
06-10-02 核心技能：优先处理任务，有效应对高峰期工作量，保持服务质量。		职业规划	
06-10-03 关键能力：在紧张的工作环境中，高效管理时间，确保运营顺畅。		心理健康教育	

## 七、课程设置及要求

### (一) 课程结构图

本专业根据广东省酒店与旅游行业、酒店集团和餐饮企业等对毕业生职业核心素养和专业核心能力的要求，以及本专业人才培养模式改革思路，设计了“公共基础课程”“专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和专业综合实践课程”的“1+4”模块化课程体系。学生职业核心素养的培养主要由公共基础课程支撑，同时在专业类课程中渗透。学生的专业核心能力的培养主要由专业基础课程、专业核心课程和专业综合实践课程支撑，专业拓展课程为提升，同时在公共基础课程中渗透。以下是酒店管理与数字化运营专业课程结构图：



### 1. 公共基础课程

公共基础课程分为公共基础必修课、公共基础限选课、公共任选课和公共综

合实践课四大类，共 34 学分，其中公共基础必修课 18 学分，公共基础限选课 6 学分，公共选修课 4 学分，公共综合实践课 6 学分。

## 2. 专业课程

### (1) 专业基础课

本专业设置 3 门专业基础课程，共 12 学分，全部为必修课程。

序号	课程名称	学分	学时	主要教学内容（含实践项目）及要求	备注
1	管理学基础	4	72	该课程是管理专业的基础课程，通过该课程的学习，了解管理、管理学、管理过程、管理目标、管理原则和方法等一系列重要范畴和概念，有助于掌握管理学的基本知识，能为更进一步地学习管理类的其它课程打下良好的基础。	
2	会计学基础	4	72	会计学基础课程为学生提供了会计学的基本原理和概念。学生将学习会计的基本原则、会计方程、会计循环以及财务报表的编制。课程通过模拟实际会计操作，帮助学生掌握会计记录、账目处理和报表编制的技能，为进一步学习会计学打下坚实的基础。	
3	电子商务基础与实务	4	72	本课程为学生提供电子商务的基础知识和实操技能。涵盖在线市场分析、网站设计与管理、网络营销策略、电子支付系统等核心内容。通过案例研究、模拟经营和实际操作，培养学生的电子商务运营能力和解决在线商务问题的实际技巧。	

### (2) 专业核心课

本专业设置 4 门专业核心课程，共 11 学分，全部为必修课程。

序号	课程名称	学分	学时	主要教学内容（含实践项目）及要求	备注
1	酒店数字化营销	2	36	学习酒店数字化运营的基本概念、基本理论、实际应用、酒店数字化管理、数字化营销等基本内容。	
2	酒店英语	2	36	依据“基于工作过程，实践工作情景”的课程观，我们在课程中通过酒店情景模拟案例，模拟前厅部、客房部、餐饮部、康乐中心、购物部等部门从事相关服务与管理工作，能够正确运用英语进行交流和独立解决各类实际问题，有效实现课程教学与工作实践的近距离对接。	
3	数字化餐饮服务与管理	4	72	介绍餐饮行业发展概况、餐饮从业员职业素养、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。	
4	新媒体运营	3	54	本课程从直播前期的平台选择、团队构建、主播打造、策划与筹备、商品规划等方面准备工作，到直播营销的引流预告、话术设计、直播间的氛围管理方法、直播间的商品介绍、直播间的促销设计、直播间的用户管理，	

				以及直播结束后的复盘方法等具体实践方法，全方位、多角度地学习直播营销过程中每一个环节的知识点和操作技巧。通过本课程的学习，使学生掌握直播营销从业人员必备的各种知识和实战技能。	
--	--	--	--	---	--

### (3) 专业拓展课

本专业拓展课共开设 5 门课程，学生选修 3 门专业拓展课程，共 6 学分，全部为选修课程。

序号	课程名称	学分	学时	主要教学内容（含实践项目）及要求	备注
1	插花艺术	2	36	本课程是一门结合美学与实践的艺术类课程课程内容涵盖了插花设计的基础理论，包括色彩搭配、形态构成、空间布局等，以及各种插花技巧和风格，如传统东方插花、现代西方花艺等。通过实际操作练习，学生从选择花材、修剪枝叶到构思设计，逐步掌握插花的艺术创作过程，培养其艺术表达能力和审美鉴赏力。	
2	小型烘焙与健康菜制作	2	36	本课程集合了目前市面上比较热门、且口感口味、颜值、热度、市场认可度都高度在线的烘焙产品与健康菜，从烘焙基础入手，理论与实践相结合，帮助学员树立起基本的烘焙框架。	
3	西餐服务与管理	2	36	本课程是高职酒店管理专业的一门主干核心课程，通过学习和训练，使学生了解西餐服务职业，了解行业的发展和现状，熟练掌握操作技能和服务技巧，熟悉服务流程，适应行业发展和职业变化，具备从事西餐服务工作和管理工作的职业能力和职业素养，为继续学习和职业生涯的发展奠定基础。	
4	茶艺与茶文化	2	36	本课程深入探讨茶的历史、种类、制作工艺及其在不同文化中的地位。学生学习茶艺的基本知识，包括茶叶品鉴、泡茶技巧和茶道礼仪。通过实践操作和文化体验，课程培养学生对茶文化的理解和欣赏能力，以及将茶艺融入日常生活的艺术修养	
5	日常交际英语	2	36	本课程是《大学英语》的后续课程，通过多媒体等现代化教学工具，学习和欣赏外国原版情景剧、短剧、电影，增强学生对英语的学习兴趣，增进学生对英语文化的了解，提高学生在真实语境下运用英语会话交流的能力。	

### (4) 专业综合实践课

本专业设置 12 门专业综合实践课程，共 20 学分，全部为必修课程。

综合实践课名称	学习内容要求	职业技能与职业素养培养要求	学时(周)	学期	地点
---------	--------	---------------	-------	----	----

酒店服务 岗位综合 实训练	<p>1、本课程课程强调实操训练，通过专业的前厅服务实训室，模拟酒店前厅服务场景，教授学生前台接待、客房预订、客户服务和财务管理等专业技能。</p> <p>2、使用专业的客房服务实训室，专注于教授给学生客房服务流程和技能，包括客房准备、清洁标准、客户服务和客房管理，学生通过实际操作学习客房布置、维护和问题应对技巧。</p> <p>3、使用专业的餐饮服务实训室，通过实操实练培养学生的餐饮服务专业技能，涵盖餐桌布置、菜单介绍、点餐服务、酒水服务以及餐后服务等环节。</p>	<p>通过实操训练，</p> <p>1、使学生掌握包括客户沟通、问题解决和前台软件应用等专业技能，旨在培养学生的服务意识、专业素养和实际操作能力，为酒店前厅管理岗位做好准备；</p> <p>2、培养学生细致的服务意识和高效的工作能力，让学生掌握客房服务的专业技能，为日后在酒店业提供高标准服务打下坚实基础；</p> <p>3、通过模拟餐厅环境的实操训练，提升学生的服务礼仪、沟通技巧和应急处理能力，以提升未来酒店工作中的服务质量和客户满意度，为未来在餐饮行业就业打下坚实基础。</p>	2	5	校内
创新创业 训练	<p>《创新创业训练》课程旨在培养学生的创新精神、创业意识和实践能力，为他们在未来的职业生涯中更好地适应市场变化和发展提供有力的支持。本课程涵盖了理论教学和实践教学，强调理论结合实际，通过实际案例的分析和实践操作的演练，提高学生的创新思维和创业能力。</p>	<p>1. 掌握创新思维方法和技巧，培养学生的创新意识和创新能力；2. 了解创业的基本概念和流程，掌握创业的基本技能；3.培养团队合作精神和沟通能力，提高团队协作能力；4.培养风险意识和风险控制能力，提高应对市场变化的能力。</p>	4	5	校内
岗位实习	<p>学生要在顶岗实践过程中，将专业知识、职业能力和实践工作有机的结合起来，了解专业发展态势与人才要求，熟悉旅游服务与管理的情况,学习旅游企业服务与管理的业务流程,对比实际工作要求发现自</p>	<p>通过顶岗实践，强化专业知识，夯实专业基础，培养学生独立开展工作能力，分析问题、解决旅游企业经营管理中实际问题能力，为作为一个合格的专业应用人才打下良好的基础。顶岗实习结束后，学生要撰写《顶岗实习报告》，由指导教师和实</p>	4	5	校外

	身知识与能力的不足。	习单位共同对学生顶岗实习情况进行考核鉴定。			
毕业综合 鉴定(毕业 论文/设计)	学生按照学校要求,根据所学知识和关注的专业热点问题进行选题,在指导教师的指导下广泛调研、搜集资料、确定提纲,撰写论文。毕业论文应论点正确、观点新颖、有一定的独到见解,论据充实可靠,结构严谨,论证有力,结论正确合理,有一定的实际应用价值。	通过毕业论文检验学生专业理论知识和实践技能的综合运用能力,进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力,在学生走上工作岗位之前进行一次较全面的与本专业未来职业密切结合的实际工作能力的锻炼和检验。	8	6	校内
毕业教育	安排毕业生大会、毕业生活动等。 举办各种报告和讲座: 请优秀毕业生做报告、讲座,介绍他们的成才之路,对毕业生思想进行有益的启迪;请企业领导作报告,介绍企业对毕业生的基本要求; 举行就业模拟试验、择业面试技巧、修饰仪表仪容以及填写有关表格的讲座等。	教育毕业生进一步树立正确的人生观、价值观、择业观,培养良好的职业道德。 对毕业生进行比较全面的择业指导。	4	6	校内
专业研习	本项研习活动重点参观知名酒店企业,学生在参与认知实习的过程中,去进一步了解了酒店的组织架构、运营模式、酒店产品设计、规划、营销等专业内容。	通过活动,深入学习酒店行业具体业态,提高对酒店行业等方面的认识,为将来从事酒店管理行业工作和持续的专业发展奠定扎实的基础。见习、研习活动也为同学们提供了职业规划的新思路,进一步明晰了自身在学习中的努力方向。	4	6	校外
专业考察 与见习	本项实践教学将课堂搬到校外,深入酒店、餐饮等企业,以移动课程形式开展专业考察,按照酒店服务与管理相关工作的程序,深入开展酒店服务、酒店管理、酒店营销、酒店产品设	提升学生对酒店管理专业的认识程度和学习兴趣,培养学生良好的酒店从业者的职业素养、良好的服务心态以及精益求精的工匠精神。	4	6	校外

	计实践操作与考察，加深专业认知。			
--	------------------	--	--	--

### (5) 相关要求

①具有探索精神、创新意识和实践能力，能够运用酒店管理原理，创新设计酒店产品及策划活动，有效解决酒店组织运行面临的问题，创新能力强。

②熟悉酒店行业创业的政策与流程，了解行业环境、创业机会和创业风险，创业素质高。

## 八、教学时间分配及教学安排

### (一) 教学时间分配表

项目 周数 学期、年	教育和教学实践活动									寒暑假	总计
	上课	机动复习	考试	社会实践志愿服务	专业研习、考察与见习	岗位实习	军训、入学教育	毕业设计	毕业教育		
一	1	16	1A	1	0	0	0	2	0	4	24
	2	16	1	1	1	1	0	0	0	7	27
二	3	10	1	1	1	1	6	0	0	4	24
	4	0	0	0	0	0	14	0	2	4	20

注：每学期共有 20 周，其中教学周 18 周，考试周 1 周，社会实践（志愿服务）1 周；第 2-5 学期各专业可根据人才培养需要开展 1-2 周专业研习、考察与见习活动；第六学期第 1-16 周为专业研习、专业考察与见习、岗位实习、毕业设计等，第 17-20 周为毕业教育周。

### (二) 分类课程学时（学分）分配表

	课程类别	学分	比例	学时	比例
公共基础课程	公共基础必修课（必修）	18	19.35	320	14.16
	公共基础限选课（选修）	6	6.45	108	4.78
	公共任选课（选修）	4	4.30	72	3.19
	公共综合实践课（必修）	6	6.45	194	8.58
专业课程	专业基础课（必修）	12	12.90	216	9.56
	专业核心课（必修）	11	11.83	198	8.76
	专业拓展课（选修）	6	6.45	216	9.56
	专业综合实践课（必修）	30	32.26	936	41.42
合计		93	100.00	2260	100.00
其中	公共基础课程	34	36.56	694	30.71
	专业课程	59	63.44	1566	69.29
合计		93	100.00	2260	100.00

	必修课	77	82.80	1864	82.48
	选修课	16	17.20	396	17.52
	合计	93	100.00	2260	100.00
其中	理论教学	——	——	749	33.14
	实践教学	——	——	1511	66.86
	合计			2260	100.00
其中	课内教学	57	61.29	1130	50.00
	综合实践	36	38.71	1130	50.00
	合计	93	100.00	2260	100.00

### (三) 教学进度表 (见附表)

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业教学团队现有 5 名专任教师。学生数与专任教师数比例 20:1，专业课专任教师中“双师型”教师比例 100 %。专任教师中，具有研究生学位教师 1 名；具有高级职称的教师 1 名；教师年龄结构优化，青年教师（40 周岁以下）3 名。

#### 2. 专任教师

本专业专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有敬业精神；教师为人师表，从严治教，教学改革意识和质量意识强，具有较强信息化教学能力，能够高水平地开展课程教学改革；定期下企业实践，不断提高技能水平；具有较强的科学研究、社会服务和技术转化能力。

#### 3. 专业带头人

本专业带头人具有高级讲师职称，能够较好地把握专业及行业变化趋势，能广泛地联系企业行业，了解企业行业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，对本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### (二) 教学设施

#### 1. 校内实训室

校内现建有中餐实训室、西餐实训室、客房实训室、前厅实训室、茶艺实训

室等 5 个校内专业实训室，基本满足酒店管理与数字化运营专业课程的校内实训。

序号	实训室名称	实训项目
1	中餐实训室	中餐摆桌. 中餐服务. 中式宴会设计
2	西餐实训室	西餐摆桌. 西餐服务. 酒水服务. 鸡尾酒制作. 咖啡制作
3	客房实训室	中式客房铺床. 客房服务
4	前厅实训室	酒店前厅接待
5	茶艺实训室	茶艺制作. 茶艺服务

## 2. 主要设施设备:

	设备名称	数量	配置
客 房 实 训 室	豪华大床	2 套	优冠 GL-B002
	床铺	4 套	东龙 1.8 米
	床头柜	4 个	优冠 GL-B004
	衣柜	2 个	优冠 GL-I005
	电视柜	2 个	优冠 GL-B007
	单人沙发	2 套	优冠 GL-E003
	茶几	2 张	优冠 GL-B008
	灯饰	2 套	美尔达台灯 td-0108 落地灯 LDD-002
	床头灯	4 盏	来适 3167
	抱枕	4 个	东龙正方形
	书桌	2 套	优冠 GL-B006

	42 寸 LED 电视机	2 台	创维 43E3500
	大浴巾	8 条	东龙白色纯棉
	面巾	8 条	东龙白色纯棉
	地巾	4 条	东龙白色纯棉
	空调	2 台	格兰仕 KFR-26GW/RDVdLL9-150
前 厅 实 训 室	沙发	1 套	虹高黑色 3+1 沙发
	茶几	1 张	薛宇仙 XS-1200
	终端机	2 台	惠普 ProDesk 490 G3 MT
	多功能一体机	1 台	惠普 Pro MFP M177fw
	工作人员椅子	4 张	静临 PF-122
	前厅配件	1 套	威时达（时钟）0712A、景云（房价牌） 80CM*60CM
	饮水机	1 台	美的 MYR9265-W
	伞袋机	1 台	美兴 425*290*805mm
	一次性雨伞袋	1 批	美兴塑料一次性
	酒店前台管理系统（120 用户）	1 套	食为天酒店管理软件 V4.0
	餐饮管理系统(实训版)	1 套	广州食为天餐饮管理软件 V5.0
	餐饮管理系统（教学版）	1 套	广州食为天餐饮管理软件 V5.0
	餐桌	10 张	尚福名苑直径 180 厘米
	餐椅	120 张	尚福名苑铝+布
	台布	30 张	星采 240*240 厘米
	装饰布	30 张	星采黄色装饰布

中餐实训室	餐巾	300 条	星采红，黄，白，粉红
	装饰盘	12 个	国马白色，直径 40 厘米
	花瓶	12 个	国马陶瓷彩瓶
	骨碟	210 个	四发美家瓷 8 英寸
	翅碗	210 个	四发美家瓷 5 英寸
	味碟	210 个	四发美家瓷口径 7.3 厘米
	瓷更	210 条	四发美家瓷长约为 13 厘米
	两用筷架	210 个	四发美家瓷、白色
	筷子	210 对	四发美家瓷
	钢更	210 条	国马 8 英寸长
	水杯	210 只	贝叶玻璃水杯
	红酒杯	210 个	贝叶玻璃红酒杯
	白酒杯	210 只	贝叶玻璃白酒杯
	菜单	10 本	铭图彩印
	桌号牌	10 个	贝叶塑料立式
	收银本	10 本	贝叶仿皮
	烟缸	10 只	贝叶玻璃
	圆托盘	21 个	贝叶直径 43 厘米
	茶壶	21 只	国马康乐壶
	茶杯	21 只	国马配套茶杯
	分汤勺	21 个	国马 34 厘米长
餐具储藏柜	3 个	国马 1.2*0.4*1.75 米	
物流箱	21 个	国马塑料	

	功放	1 台	Jusbe(佳比) XF-M5500
	音箱	2 对	Jusbe(佳比) XL-820K
	无线话筒	1 套	Jusbe(佳比) FU-2980
	42 寸 LED 电视机	1 台	创维 43E3500
	投影机	1 台	松下 PT-X412C
	电动幕布	1 块	红叶 120 英寸电动幕
	中控	1 台	嘉宏 JH2200
	终端机	1 台	惠普 ProDesk 490 G3 MT
	42 寸 LED 电视机	1 台	创维 43E3500
	沙发	1 套	虹高黑色 3+1 沙发
	茶几	1 张	薛宇仙 XS-1200
	空调	1 台	格兰仕 KFR-26GW/RDVdLL9-150
	西餐方台	16 张	锦鑫四人方桌
	西餐餐椅	32 张	锦鑫定制
	台布	32 张	星采棉质
	口布巾	32 条	星采白色、黄色
	花瓶	16 个	国马彩瓶
	烛台	16 个	屋里屋外铁艺+玻璃
	托盘	16 个	国马长方形塑料
	标示牌	1 台	国马悬挂式
	烟缸	16 个	贝叶玻璃
	牙签桶	16 个	国马白色
	椒盐瓶	16 个	国马白色

西餐实训室	西餐刀	84 个	国马总长 23cm, 柄长 11.5cm
	西餐叉	84 个	国马总长 18.5cm, 柄长 12.5cm
	汤勺	84 个	国马套装
	水杯	84 只	贝叶玻璃水杯
	红酒杯	84 只	贝叶玻璃红酒杯
	白葡萄酒杯	84 只	贝叶玻璃白酒杯
	菜单	16 本	铭图彩印
	桌号牌	16 个	贝叶塑料立式
	收银本	10 本	贝叶仿皮
	功放	1 台	Jusbe(佳比) XF-E500
	音箱	1 对	Jusbe(佳比) XL-820K
	无线话筒	1 套	Jusbe(佳比) FV-808A
	42 寸 LED 电视机	1 台	创维 43E3500
	投影机	2 台	松下 PT-X412C
	电动幕布	2 块	红叶 120 英寸电动幕
	中控	2 台	嘉宏 JH2200
	终端机	2 台	惠普 ProDesk 490 G3 MT
	收银台	1 张	美乐乐黑白简约
	餐具储藏柜	2 个	林氏木业 1.2*0.4*1.75 米
		制冰机	1 台
冰箱		1 台	美的 BCD-206TM(E)
消毒柜		1 台	美的 MXV-ZLP100K03
酒吧专用搅拌机		1 台	美的 WBL35D56

酒吧实训室	榨汁机	1 台	美的 WJS20E16
	旋转吧椅	12 张	纯雅轩可调高低
	杯具	1 批	贝叶整套
	调酒壶	20 只	国马 GM067
	吧勺	20 只	国马双头两用
	滤冰器	20 只	国马 GM155
	冰桶冰夹	20 只	国马 GM322
	冰铲	20 只	国马 GM800
	雀嘴量酒器	20 只	国马 GM430
	水果刀	20 只	国马 GM168
	酒篮	4 只	瓦尔多红铁艺
	开塞器	20 只	国马调酒专用
	全自动咖啡机	1 套	德龙 ESAM2200. S
	手动咖啡机	1 套	飞利浦 HD8323
	酒杯挂钩	1 套	淘美定制
	LED 小滚球闪光灯	1 台	迈恩 MAIEN-188
	方台	6 张	锦鑫 1.2m*0.6m*0.75m
	餐椅	12 张	锦鑫定制
	终端机	1 台	惠普 ProDesk 490 G3 MT
	功放	1 台	Jusbe(佳比) XF-E500
	音箱	1 对	Jusbe(佳比) XL-820K
	无线话筒	1 套	Jusbe(佳比) FV-808A
	42 寸 LED 电视机	1 台	创维 43E3500

茶艺实训室	茶桌	10 张	曼时光 1.2×0.6×0.75m
	茶椅	60 张	曼时光原木椅
	终端机	1 台	惠普 ProDesk 490 G3 MT
	42 寸 LED 电视机	1 台	创维 43E3500
	古筝	1 个	jun qinQ3
	古筝椅	2 张	尚品一号原木
	教师茶艺桌	1 张	曼时光 1.6×0.8×0.75m
	老师茶艺椅	1 张	曼时光船木高背凳
	茶具	22 套	甲馨配套
	装饰字画	6 幅	GT 配套
	熏香炉	12 只	尼泊尔配套
	茶品瓶	11 个	甲馨玻璃
	茶叶	1 批	大益等六类茶叶
	两用电热泡茶壶	11 只	欧博 (OP0) DS16-D222
	水桶	11 只	安吉尔 15L
	贵宾茶桌	1 张	曼时光 1.6×0.8×0.75m
	贵宾木沙发	1 套	曼时光中式木
	立式饮水机	2 台	美的 MYR9265-W
	茶文化书架	1 套	定制中式风格
	字画	4 副	梓朗复古作风
空调	2 台	格兰仕 KFR-26GW/RDVdLL9-150	

### 3. 校外实习实训基地

本专业重视校企深度合作，与东莞三正半山温泉酒店、湛江白天鹅酒店等多

家企业达成了合作关系或合作意向，共建校外实习实训基地。

序号	名称	主要功能	接纳学生数/年	备注
1	东莞三正半山温泉酒店	学生岗位实习	50人/年	
2	湛江白天鹅酒店	学生岗位实习、实训	50人/年	

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。使用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例。优先考虑近三年高职规划教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生查询、借阅，制度化每年添加更新。

#### 3. 数字资源配备基本要求

加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。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、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。在此基础上，自行建设符合本专业方向的课程资源。

### （四）教学方法

普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

专业基础类课程的改革及教学思路是注重学生人文素质的培养，紧紧围绕专业学习所必需的基本能力改进课程内容，采用启发式、讨论式、案例式等多种教学形式，提高学生的学习兴趣，提升教学效果。

专业群平台课程内容理论性较强,在教学设计上要注重将专业基础理论与实际操作有机结合起来,利用典型的教学载体,采用项目驱动教学法,实施教、学、做一体化教学。

专业核心课程与综合实训注重职业能力的培养,以实际工作岗位职业能力要求为主线,设计教学内容。选取企业典型产品经过教学化改造后作为教学载体,采用以学生为主体的项目引领、任务驱动方式实施教学。在教学组织上,注重职业情景的创设,以案例分析、角色扮演等多种教学方法,结合职业技能考证实施教学,有效提高学生的职业素质与实际岗位工作能力。

### **(五) 学习评价**

根据课程性质采用不同的评价方法,以区分专业基础课、专业群平台课、专业核心课、职业拓展课程对学生综合能力培养所起的不同作用。关注评价的多元性,注重学生的自主学习能力、团队协作能力、语言文字表达能力等职业素质的培养。注重过程评价与终结评价结合、定量评价与质性评价结合、专项评价与综合评价结合。

1. 考核由形成性考核与终结性考核(主要指期末考核)组成。

2. 形成性考核主要由以下几部分组成:

(1) 平时学习表现,主要考察学生的出勤情况与学习态度。

(2) 教学活动实践考核,主要考察学生实践活动态度和实践报告的规范性。

(3) 作业,主要考察学生知识掌握情况。

(4) 课程设计,包括小论文、综述、调查报告等其它一些类型的大作业,主要掌握学生对知识的综合运用能力。

(5) 阶段性考核,主要考核学生对每一阶段知识的掌握情况。

### **(六) 质量管理**

1. 学校和二级院系应建立专业建设和教学过程质量监控机制,健全专业教学质量监控管理制度,完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案修改更新、资源建设等方面质量标准建设,通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进。

2. 学校、二级院系及专业应完善教学管理机制,加强日常教学组织运行与管理,定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进,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. 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、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业群充分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。

## 十、毕业要求

### （一）学分要求

课程类别		学分
公共基础课程	公共基础必修课（必修）	18
	公共基础限选课（选修）	6
	全校任选课（选修）	4
	公共综合实践课（必修）	6
专业课程	专业基础课（必修）	12
	专业核心课（必修）	11
	专业拓展课（选修）	6
	专业综合实践课（必修）	30
合计		93

### （二）证书要求

证书类别	证书名称	颁证机构	获证要求 (必须通过/建议获得)
职业资格证书	导游资格证书	国家文化和旅游部	建议获得
技能等级证书	茶艺师资格证书	中华人民共和国人力资源和社会保障部	建议获得
	国际侍酒师（ISA）	国际侍酒师协会	建议获得
	国际品酒师（WSET）	英国葡萄酒及烈酒教育基金会	建议获得
	SCA 咖啡师证书	国际咖啡协会	建议获得

	国家普通话水平测试二级乙等及以上证书	国家语言文字工作委员会	建议获得
	全国大学英语四、六级考试(CET)	教育部考试中心	建议获得
	全国高等学校计算机水平考试合格证书(一级或二级)	教育部考试中心	建议获得
	1+X 电子商务数据分析师	中国电子商务协会	建议获得
	餐厅服务员证书	JYPC 全国职业资格考試认证中心	建议获得
	客房服务员证书	JYPC 全国职业资格考試认证中心	建议获得
	茶艺师资格证书	中华人民共和国人力资源和社会保障部	建议获得
基本技能证书	酒店管理师	中国旅游饭店业协会	建议获得
	餐饮经营管理师	中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心	建议获得

### (三) 其他要求

第二课堂成绩 6 学分，具体认定办法见《湛江幼儿师范专科学校“第二课堂成绩单”学分认定及管理暂行办法》。

## 十一、研制团队

姓名	工作单位	职称/职务
林慧君	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	教授/系主任
陶然	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	讲师/副主任
郑美华	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	讲师/教研室主任
钟英战	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	副教授/专任教师
欧炫佑	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	讲师/专任教师
彭文琦	湛江幼儿师范专科学校经济管理系	助教/专任教师
莫一峰	湛江海滨宾馆有限责任公司	人事部经理
黄丽婷	湛江民大喜来登酒店	招聘经理

黄优娟	东莞市松山湖酒店有限公司凯悦酒店分公司	毕业生
陈嘉丽	2021 级酒店管理与数字化运营专业 2 班	在校生

执笔人：徐如

审核人：林慧君

分管校领导：梁小瑞

附表

## 教学进度表

课程类别	课程性质	序号	课程代码	课程名称	学分	授课时数			各学期学时分配				考核方式
						理论学时	实践学时	总学时	1	2	3	4	
公共基础课程	公共基础必修课	1	14090001	思想道德与法治	2	27	9	36	2*18				考查
		2	14090003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	23	13	36		2*18			考试
		3	14090002	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	36	18	54		3*18			考试
		4	14090004	思政课实践教学	1	0	18	18	1*18				考查
		5	14070001	体育与健康教育 I	2	5	31	36	2*18				考查
		6	14070002	体育与健康教育 II	2	5	31	36		2*18			考查
		7	14010001	心理健康教育 I	1	8	0	16	2*4				考查
		8	14010002	心理健康教育 II		8	0			2*4			
		9	14070003	军事理论	2	28	8	36	2*18				考查
		10	14080002	大学生健康教育	1	9	9	18		1*18			考查
		11	14090005	形势与政策 I	1	4	0	16	2*2				考查
		12	14090006	形势与政策 II		4	0		2*2				
		13	14090007	形势与政策 III		4	0			2*2			
		14	14090008	形势与政策 IV		4	0			2*2			
		15	14110038	国家安全教育	1	11	7	18		1*18			考查
		小计	18	176	144	320	142	178	0	0			

公共基础 限选课	选修	16	14090010	中国共产党党史		1	18	0	18	1*18				考查
		17	34110008	信息技术基础		3	22	32	54		3*18			考查
		18	34110009	大学英语		2	27	9	36	2*18				考查
				小计		6	67	41	108	54	54	0	0	
公共任选 课	选修	艺术 与 审 美		艺术（音乐）	N选1	2	36		36					
		其他 任 选 课		思维导图	N选1	2		36	36					
				小计		4	36	36	72		36	36		
公共综合 实践课	必修	19	14110039	大学生职业生涯规划与就业指导 I		2	8	8	32	2*8				考查
		20	14110040	大学生职业生涯规划与就业指导 II			8	8				2*8		
		21	14110041	职业素养和工匠精神		0.5	8	0	8		1*8			考查
		22	14100017	大学生创新创业教育		0.5	8	0	8		1*8			考查
		23	14070006	入学教育与军事训练		2	16	112	128	64*2				考查
		24	14080008	大学生劳动教育		1	9	9	18	1*18				考查
				小计		6	57	137	194	132	20	20	0	
公共基础课程合计						34	336	358	694	328	252	20	0	

专业基础 课程	必修	1	24110318	管理学基础	4	60	12	72	4*18				考试	
		2	24110610	会计学基础	4	60	12	72		4*18			考试	
		3	24110611	电子商务基础与实务	4	36	36	72	4*18				考查	
				小计	12	156	60	216						
	专业核心 课程	必修	4	24110612	酒店数字化营销	2	36	0	36	2*18				考试
			5	24110613	酒店英语	2	36	0	36		2*18			考查
			6	24110614	数字化餐饮服务与管理	4	50	22	72		4*18			考试
			7	24110615	新媒体运营	3	27	27	54		3*18			考查
					小计	11	149	49	198					
	专业拓展 课	选修	8	24110616	插花艺术	2	36	36	72	4*18				考查
			9	24110617	小型烘焙与健康菜制作	2	36	36	72		4*18			考查
			10	24110618	西餐服务与管理	2	36	36	72	4*18				考查
					茶艺与茶文化	2	36	36	72		4*18			考查
					日常交际英语	2	36	36	72			4*18		考查
					小计	6	108	108	216					
	专业综合 实践课	必修	11	24110603	酒店服务岗位综合实训	2	0	216	216				12*18	考查
			12	24110604	创新创业训练	4	0	144	144				8*18	考查
13			24110605	岗位实习	4	0	144	144				8*18	考查	
14			24110606	毕业综合鉴定（毕业论文/设计）	8	0	144	144				8*18	考查	
15			24110607	毕业教育	4	0	144	144				8*18	考查	
16			24110608	专业研习	4	0	72	72				4*18	考查	
17			24110609	专业考察与见习	4	0	72	72				4*18	考查	
				小计	30	0	936	936						

专业课程合计	59	413	1153	1566					
总计	93	749	1511	2260					