



**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**  
**(湛江白天鹅酒店订单班)**

**2025 级人才培养方案**

**经济管理系**

**2025 年 6 月**

## 2025 级酒店管理与数字化运营专业（湛江白天鹅酒店订单班）

## 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（湛江白天鹅酒店订单班）

## （二）专业代码

540106

## 二、入学要求

普通高级中学毕业生或具有同等学力者；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 3 年，修业年限 3~6 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)	酒店业 (44030) 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 (4-03-01-07) 咖啡师	1. 前厅服务人员：接待员、礼宾员、储备干部； 2. 餐饮服务人员：服务员、储备干部； 3. 客房服务人员、储备干部；	全国大学英语四、六级考试(CET) 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 电子商务数据分析师

			(4-03-01-08) 调酒师 (4-03-01-09)	4. 茶艺师: 茗茶销售、冲泡服务, 茶礼仪, 六大茶类的介绍, 茶具的认知和使用;	导游职业资格证书
--	--	--	-------------------------------------	--	----------

## (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/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	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

湛江幼儿师范专科学校将与湛江白天鹅酒店一起培养符合湛江白天鹅酒店用人要求的创新型技术技能型复合人才，培养具有时间管理能力、拟订计划能力、职业生涯规划能力、团队协作能力、良好的待人之道，以及掌握良好的酒店服务技能、热爱旅游酒店服务行业的储备干部。

## （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）掌握必备的思想政治理论、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、旅游服务心理学等基础知识；

(5) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮、温泉等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；

(9) 熟悉湛江白天鹅酒店的企业文化；

(10) 掌握湛江白天鹅酒店服务技能。

### 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) 具备旅游及其它旅游酒店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，能恰当处理日常宾馆人际关系；

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐饮、宴会、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) 具备旅游及其它旅游酒店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) 具有前厅接待、客房服务、餐饮服务、摆台设计、酒水服务、康养、酒店运营等服务与督导的管理能力；

(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	前厅客房服务与管理
		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

	01-02 预订与入住管理	01-01-05 知识: 客户服务标准和流程	前厅客房服务与管理
		01-02-01 技能: 处理预订和入住流程	前厅客房服务与管理
		01-02-02 工具: 预订系统、POS 系统	前厅客房服务与管理
		01-02-03 方法: 订单处理和客户资料管理	前厅客房服务与管理
		01-02-04 要求: 确保信息准确和高效服务	前厅客房服务与管理
		01-02-05 知识: 预订政策和入住程序	前厅客房服务与管理
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	前厅客房服务与管理
		02-01-02 工具: 清洁工具和设备	前厅客房服务与管理
		02-01-03 方法: 客房检查和质量保证	前厅客房服务与管理
		02-01-04 要求: 达到清洁标准和维护客房状态	前厅客房服务与管理
		02-01-05 知识: 客房维护政策和清洁程序	前厅客房服务与管理
	02-02 客房调度与分配	02-02-01 技能: 客房分配和调度	前厅客房服务与管理
		02-02-02 工具: 客房管理软件	前厅客房服务与管理
		02-02-03 方法: 客房状态跟踪和优化分配	前厅客房服务与管理
		02-02-04 要求: 满足客户需求和提高客房利用率	前厅客房服务与管理
		02-02-05 知识: 客房分配策略和调度原则	前厅客房服务与管理
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	宴会设计与管理
		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	餐饮服务与管理
		03-01-04 要求: 提升顾客满意度和忠诚度	咖啡酒水知识
		03-01-05 知识: 餐饮服务标准和顾客满意度指标	餐饮服务与管理
	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	酒店财务管理
		03-02-03 方法: 成本效益分析和预算管理	酒店财务管理
		03-02-04 要求: 实现成本效益和利润最大化	酒店财务管理
		03-02-05 知识: 餐饮成本结构和控制方法	餐饮服务与管理
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	酒店市场营销
		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	新媒体营销
		05-01-03 方法: 内容营销和网络推广策略	新媒体营销
		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

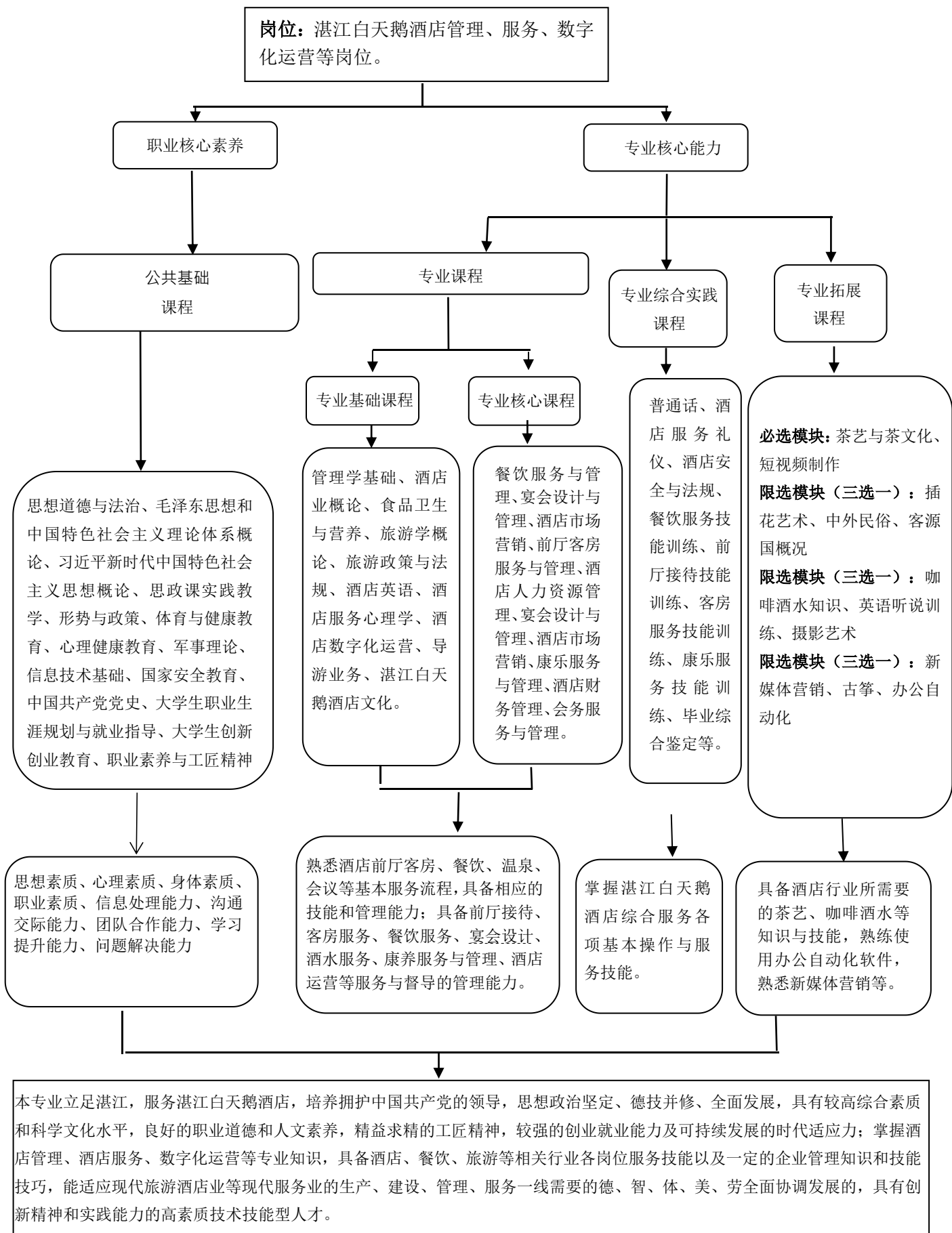
05-02 数据分析与客户洞察	05-01-05 知识：数字营销原理和社交媒体趋势	酒店数字化运营	
	05-02-01 技能：数据收集、处理和分析	酒店数字化运营	
	05-02-02 工具：数据分析软件、数据可视化工具	酒店数字化运营	
	05-02-03 方法：客户行为分析和个性化营销	酒店数字化运营	
	05-02-04 要求：基于数据驱动的决策和优化营销效果	酒店数字化运营	
	05-02-05 知识：数据分析方法和客户洞察技术	酒店数字化运营	
06 职业素养(通用能力、核心技能、关键能力)	06-01 沟通交流	06-01-01 通用能力：能够与来自不同背景的客人和同事进行有效沟通，展示酒店的专业形象。	酒店服务心理学
		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。	酒店服务心理学、酒店人力资源管理
		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。	酒店数字化运营、酒店财务管理
		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概论、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。	中国优秀传统文化
		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	06-06-01 通用能力：面对客户问题和日常运营	思想道德与法治、军

解决问题	挑战时，能够采取有效措施。	事理论、
	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、中国优秀传统文化
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。	办公自动化
	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

本专业根据湛江白天鹅酒店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（湛江白天鹅酒店订单班）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、第二课堂五大类，共 53 学分，其中公共基础必修课 19.5 学分，公共基础限选课 17.5 学分，公共任选课 6 学分，公共综合实践课 6.5 学分，第二课堂 4 学分，包含思想道德与法治、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、思政课实践教学、形势与政策、体育与健康教育、心理健康教育、军事理论、信息检索与网络安全、大学生健康教育等公共基础必修课，中国共产党党史、信息技术基础、大学英语、大学语文、应用文写作、中外获奖文学作品欣赏、高等数学、数学文化、统计初步、数学思维、中华优秀传统文化等公共基础限选课，大学生职业生涯规划与就业指导、大学生创新创业教育、职业素养与工匠精神、入学教育与军事训练、大学生劳动教育等公共综合实践课，以及第二课堂等课程。

## 2. 专业课程

### (1) 专业基础课

本专业设置 10 门专业基础课程，共 30 学分，全部为必修课程，包含管理学基础、酒店业概论、食品卫生与营养、湛江白天鹅酒店文化、旅游政策与法规、酒店英语、酒店服务心理学、酒店数字化运营、旅游学概论、导游业务课程。

### (2) 专业核心课

本专业设置 8 门专业核心课程，共 24 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	餐饮服务与管理	3	48	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。	
2	前厅客房服务与管理	3	48	本课程系统构建前厅与客房服务知识体系，通过多媒体教学解析部门功能架构与岗位职责：前厅模块涵盖组织机构设置、“金钥匙”服务标准及突发事件处理方法；客房模块聚焦产品特性分析、设备用品配置规范及对客服务流程。学生将掌握消费者核心需求满足策略，深化客房部人员管理认知，同步提升专业服务技能与应急应变能力，实现从前厅接待到客房管理的全流程协同运作能力培养。	
3	酒店人力资源管理	3	48	介绍酒店人力资源概述、酒店工作分析、人员招聘与配置、绩效与薪酬管理、酒店员工培训与开发、员工劳动	

				关系管理等方面的基本知识与操作技能。
4	宴会设计与 管理	3	48	本课程通过多媒体授课、实训室实操和酒店顶岗实习的形式进行，带领学生学会多种基本类型的宴会设计，使学生具有宴会会场设计与服务所必需的专业基础知识和技能，提高学生专业技能和应变能力。
5	酒店市场 营销	3	48	本课程解释基本概念及其内在的联系，正确理解并掌握营销环境理论、营销分析、消费者分析和市场分析、营销组合、营销战略、营销战略管理理论。使学生能够具备分析酒店营销环境的能力，及时跟踪顾客行为，有的放矢地制定营销策略，同时培养学生进行酒店营销调研、市场细分、市场定位的能力。
6	康乐服务 与管理	3	48	了解康乐行业的现状与发展；了解康乐部的组织机构与职能；了解各岗位职责；掌握康乐服务的基本技能；康乐部员工的素质要求；提高对客服务意识。
7	酒店财务 管理	3	48	因为酒店财务管理是确保酒店经济效益和稳定运营的关键环节，所以本课程的开展，它涉及到资金筹措、预算编制、成本控制、收入管理等多个方面。通过有效的财务管理，酒店能够优化资源配置，降低成本，提高盈利能力。同时，合理的财务管理还能为酒店的长期发展提供有力支持。
8	会务服务 与管理	3	48	了解会务组织机构与职责；熟知会议流程管理要点；掌握会场布置与服务技能；掌握设备调试应急预案；提高团队协作服务意识。

### (3) 专业拓展课

本专业设置 11 门专业拓展课程，共 10 学分，全部为选修课程，包含茶艺与茶文化、短视频制作、插花艺术、中外民俗、客源国概况、咖啡酒水知识、英语听说训练、摄影艺术、新媒体营销、古筝、办公自动化课程。

### (4) 专业综合实践课

本专业设置 12 门专业综合实践课程，共 21 学分，全部为必修课程，包含普通话、酒店服务礼仪、酒店安全与法规、餐饮服务技能训练、前厅接待技能训练、客房服务技能训练、康乐服务技能训练、岗位实习、毕业综合鉴定（毕业论文/设计）、毕业教育、专业研习、专业考察与见习课程。

### (5) 相关要求

本专业面向湛江白天鹅酒店，培养符合湛江白天鹅酒店对人才的目标要求。毕业生在具备酒店业从业者专业知识和技能的基础上，熟悉白天鹅酒店文化，熟

熟练掌握白天鹅酒店餐饮服务与管理、前厅客户服务与管理、康乐服务与管理等服务与管理技能。

## 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									总 计	寒暑 假	
	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	1	1	0	0	0	2		0	20	4
	2	16	1	1	1	1	0	0		0	20	7
二	3	16	1	1	1	1					20	4
	4	16	1	1	1	1					20	7
三	5	16	1	1	1	1					20	4
	6	0	0	0		6	8		2	4	20	0

注：每学期共有 20 周，其中教学周 16 周，机动周或复习周 1 周，考试周 1 周，社会实践（志愿服务）1 周；第 2-4 学期开展 1-2 周专业考察与见习；第 5-6 学期在企业开展专业研习、跟岗实习、岗位实习、毕业设计等，第 6 学期第 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）	19.5	14.13	316	12.56
	公共基础限选课（选修）	17.5	12.68	288	11.45
	公共任选课（选修）	6	4.35	96	3.82
	公共综合实践课（必修）	6	4.35	192	7.63
	第二课堂（选修）	4	2.90	64	2.54
专业课程	专业基础课（必修）	30	21.74	480	19.08
	专业核心课（必修）	24	17.39	384	15.26
	专业拓展课（选修）	10	7.25	160	6.36
	专业综合实践课（必修）	21	15.22	536	21.30
合计		138	100.00	2516	100.00
其中	公共基础课程	53	38.41	956	38.00
	专业课程	85	61.59	1560	62.00
合计		138	100.00	2516	100.00
其中	必修课	100.5	72.83	1908	75.83
	选修课	37.5	27.17	608	24.17
合计		138	100.00	2516	100.00
其中	理论教学	——	——	1078	42.85
	实践教学	——	——	1438	57.15

	合计	——	——	2516	100.00
其中	课内教学	107	77.54	1724	68.52
	综合实践	31	22.46	792	31.48
	合计	138	100.00	2516	100.00

### (三) 教学进度表

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

在师资队伍建设上,我们将组建一支由校内专兼职教师与湛江白天鹅酒店企业导师组成的师资团队,开展订单班理论与实训课程的教学。理论课程由校内专任教师担任的教学,实践课程和湛江白天鹅酒店特色课程由湛江白天鹅酒店导师担任,专业特色技能课程由高水平专兼职教师担任。

#### 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;应定期下企业实践,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。

本专业现有专任教师 12 名;“双师型”教师比例 80%;具有硕士及以上学位教师占比达到 93%;具有海外留学或研修经历的教师占比 60%;青年教师(40 周岁以下)占比为 36%。

#### 3. 专业带头人

本专业带头人应具有硕士或以上学位,双师认证教师,原则上具有高级职称,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。

#### 4. 兼职教师/企业导师

本专业订单班兼职教师/企业导师将从本专业相关的行业企业、以及湛江白天鹅酒店聘任。企业导师具备良好的职业良好的思想政治素质、职业道德和工匠

精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、技能指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

## （二）教学设施

校内建有 VR 导游实训室、酒店服务实训室、新媒体运营中心、智慧物流实训室、会计综合实训室、茶艺与酒水实训室、服务礼仪实训室、创新创业基地、计算机网络机房等多个校内专业实训室，总投入超过 800 万，基本满足旅游管理专业课程的校内教学与实训需求。校外与湛江白天鹅酒店签订校外实践基地协议，开展实习实训教学。

### 1. 校内教学设施

序号	实训室名称	主要功能	主要设备	容纳学生数	备注（现有、建设中、待建）
1	VR 导游实训室	承担旅游管理、酒店管理与数字化运营等专业专业课程教学、技能训练、竞赛、考证等	LED 大屏、AI 导游虚拟仿真实训系统、实景景点资源库、导游亭、MR 智能研学指导师综合实训平台、旅行社管理实训系统、创新创业实训系统（旅游电子商务）等。	180	现有
2	酒店服务实训室	承担旅游管理、酒店管理与数字化运营等专业餐饮服务、前厅客房服务等技能训练	大堂接待区、前台接待及系统、客房设施，包括单人床及床上用品、衣柜及相关用品等。	30	现有
3	茶艺与酒水实训室	开展茶艺与茶文化、咖啡与酒水等课程教学、实训、竞赛等	盖碗、玻璃杯、紫砂壶、茶海、滤网、品茗杯、闻香杯、茶荷、随手泡、茶道组、红木桌子、茶巾、多媒体一体机、麦克风等。	48	现有
3	新媒体运营中心	承担网店运营、直播带货等相关课程教学与岗位技能学习实训。	电子商务企业实战平台系统、计算机及配套设备、数码相机、摄影机、摄影棚套装、摄影箱、直播配	24	现有

			套设备、隔音设施设备、多媒体一体机、麦克风等。		
4	智慧物流实训室	承担智慧仓配一体化课程教学与岗位技能学习实训。	物流信息系统、智能物流机器人、物流机器人任务及调度系统、条码扫描设备、条码打印机、计算机及配套设备、图像跟踪摄像机、多层密集货架、多媒体一体机、麦克风等。	30	现有
5	会计综合实训室	承担“1+x”培训考试工作,以及电子商务数据分析、网店运营推广、图片处理、资金预算、会计核算、财务管理、大数据分析、供应链管理等课程教学与岗位技能学习实训。	台式电脑、会计专用财务软件、企业综合业务教学软件、企业经营管理软件、手持式分析仪、磁性分析仪(单机型)、会计办公用品等。	48	现有
6	创新创业孵化中心	新建创新创业孵化中心,承担直播、短视频实训练习。	台式电脑、多媒体一体机、麦克风等。	50	现有
7	计算机网络机房	开展信息化课程的教学与实训	网络、台式电脑、投影机 等。	500	现有

## 2. 湛江白天鹅校外实践基地

本专业重视校企深度合作,已与湛江白天鹅酒店签订校外实践基地协议和订单班合作协议,共建校外实习实训基地,开展学生技能训练、专业研习、跟岗实习、岗位实习、对外服务等方面合作,为订单班的开设打下扎实校企合作基础。

湛江白天鹅酒店是由湛江市城市发展集团有限公司按豪华五星级标准投资建设,是湛江首家“白天鹅”冠名酒店,并匠心独具营造“碧海长天客如潮来”的城市邮轮形象,委托广州白天鹅酒店管理有限公司全权管理。

酒店拥有 237 间（套）奢适客房，1200 平方米的无柱式宏图宴会厅，传承白天鹅饮食文化精髓的玉堂中餐厅，荟萃寰球美食的丝路西餐厅，并配备大堂吧、星空吧、星空泳池和智能化的健身中心，致力营造成粤西高端商务服务豪华品牌酒店。

酒店大堂高端大气、宽敞明亮、灵动的视觉跳跃是您会客访友、居停度假的理想场所。在薈·吧可尽享香醇咖啡、精致西点及特色茶饮，是茶叙欢聚和商务洽谈的理想之地；丝路西餐厅荟萃寰球美食与珍馐美馔，应季节时令而变化，提供美味丰盛的自助大餐，多元化的美味挑起唇齿之间难以掩饰的悸动，给您带来色香味俱全的绝妙体验；玉堂中餐厅传承白天鹅饮食文化精髓的玉堂中餐厅，秉承创新与健康的饮食理念。高空上的美食体验，视觉与味觉相结合的独特享受，不仅可以品味到佳肴的美味，还能欣赏到城市的美丽景色，带来双重感官享受，为用餐经历增添一份不一样的寻味体验；宏图宴会厅是 1200 平方米无柱式大宴会厅，会议形式最多可容纳 1400 人，宴会用餐最多可容纳 680 人；会议室是逾 800 平方米的现代会议空间，会议形式最多可容纳 660 人，5 个多功能会议室，具有一流的会议视听设备；酒店客房 237 间奢适客房，柔和的光线融入滨海城市，打造静谧的休憩之所，超大落地玻璃窗，一揽生活商圈之繁华；此外还配有健身中心、星空泳池等康乐设施。

酒店还与广州白天鹅学校合作开启系列服务素养整合提升培训。

序号	名称	主要功能	接纳学生数/年	备注
1	湛江白天鹅酒店	岗位实习、跟岗实习、对外服务、见习调研等	100 人	

### （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，优先选用教育部“十三五”或“十四五”规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。选取白天鹅酒店企业教材、校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

校内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，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：纸质图书、电子图书、中外文刊等。

学校建成面积约 1.64 万平方米的图书馆，生均馆舍面积达 3.1 平方米，文献数量实现 80 册/生，纸质图书达到 42 万册以上，各类电子图书达到 60 万册以上，中外文报刊达到 1100 种以上，各种资源数据库达到 25 个以上。

### 3. 数字资源配备基本要求

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、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

校内建设有旅游管理数字资源库，包括有实景景点资源库、红色旅游 VR 体验教学设备及资源库、导游亭预约系统、AI 导游虚拟仿真实训系统、创新创业实训系统、旅行社管理实训系统、MR 智能研学指导师实训平台、酒店服务管理平台等数字化资源与平台，满足旅游管理、酒店管理与数字化运营专业教学需求。

## （四）教学方法

本专业课程体系涉及职业面较为宽泛，教学方法也相应灵活多样，除讲授法外，还可采用理实一体化教学、线上线下混合式教学、项目化教学、案例教学、情景导学法、分组研讨、现场教学、示范教学、角色扮演等多种教学方法：

### 1. 理实一体化教学法

将理论知识与实践操作紧密结合，学生通过理论学习和实际操作相结合的方式掌握知识和技能。

### 2. 线上线下混合式教学法

该方法依托已有的教学平台和教学资源库，在教学平台上开设教师账号和学生账号，学生线上学习平台课程内容，完成平台教学任务和开展线上评价，教师线下精讲课程内容，线上线下教学交替开展完成课程教学。

### 3. 项目化教学法

通过设计真实的项目任务，让学生在完成项目的过程中学习和应用知识，培养学生的实践能力和解决问题的能力。

### 4. 案例教学法

通过分析和讨论实际案例，让学生理解和掌握相关知识和技能，培养学生的分析能力和解决问题的能力。

### 5. 情景导学法

通过设置真实或模拟的情景，让学生在特定情景中进行学习和实践，增强学习的趣味性和实际应用能力。

#### 6. 分组研讨法

通过将学生分成小组，进行专题讨论和研究，培养学生的团队合作和独立思考能力。

#### 7. 现场教学法

通过带领学生到实际工作场所进行现场观摩和学习，让学生亲身体验行业实际操作，增强实践能力。

#### 8. 示范教学法

通过教师示范技能，学生进行模仿，从而有成效地掌握必要技能的方法。

#### 9. 角色扮演

由教师设计好主题及场景，选定学生扮演角色，学生进行表演，师生对表演进行评价，从而完成特定的教学任务。

### （五）学习评价

形成以学生、学校、湛江白天鹅酒店三者共同评价的教学评价体系：以过程性评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；技能实训及实践环节以湛江白天鹅酒店员工综合评价体系为主要考核依据。

本专业采用多元学习评价机制，以学生应具备的酒店管理与数字化运营专业基础理论与知识、职业能力与素质为主要内容进行评价与监控，突出反映学生的专业核心能力以及职业核心能力；通过多元化课程的学习和成绩评定，激励学生学习，帮助学生有效调控自己的学习过程，促进知识学习与积累，使学生获得成就感，增强自信心；通过企业项目化教学，实现了项目与课程对接；通过形成性评价和终结性评价相结合，对学生的知识与技能、情感态度与价值观等进行全面评价。

### （六）质量管理

为保证订单班的教学质量，我校制定了湛江幼儿师范专科学校订单班管理方法，对湛江白天鹅酒店订单班进行规范化管理，湛江白天鹅酒店也将制定有关订单班学生实习实训管理细则，校企双方共同提高订单班的办学质量。

#### 1. 质量保障目标

以保障和提高教学质量为目标，围绕教学诊断与改进、质量年报等自主保证人才培养质量的工作，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

## 2. 质量保障措施

(1) 系统方法应用：运用系统方法全面分析和评估教学质量，识别影响因素并制定改进措施。

(2) 组织结构优化：建立明确的组织结构，确保各级职责分明，权责明确，形成有效的质量保障体系。

(3) 教学诊断与改进：定期开展教学诊断，识别教学中的问题和不足，制定针对性的改进措施。

(4) 质量年报机制：每年撰写和发布质量年报，总结教学质量保障工作的成果和经验，提出改进建议。

(5) 专业建设和教学质量诊断与改进机制：建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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、专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面的质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

## 3. 完善教学管理机制

(1) 职业素养培养：将旅游、酒店及餐饮服务行业的企业管理模式与数字化运营模式融入教学，帮助学生理解行业运作方式和管理理念。通过实际案例和模拟实训，增强学生的职业意识，使其具备职业道德和服务精神。

(2) 教学特点和授课形式：注重酒店管理与数字化运营专业的特殊性，设计与行业实际紧密结合的课程内容和教学方法。采用项目教学法，设计真实的项目任务，培养学生解决实际问题的能力，提升其综合素质。

(3) 日常教学组织与管理：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。

## 4. 反馈与评价机制

(1) 毕业生跟踪反馈机制：建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，及

时了解和分析毕业生在就业市场的表现和用人单位的反馈。对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行全面分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(2) 专业教学改进：专业教研组织应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

学生修完本人才培养方案规定的课程，考核合格，获得规定的学分，总学分不低于 138 学分，其中必修课 100.5 学分，选修课 37.5 学分。

允许学生通过学分认定和转换获得学分，具体认定和转换办法见《湛江幼儿师范专科学校学分认定和转换管理办法（试行）》。

课程类别		学分
公共基础课程	公共基础必修课（必修）	19.5
	公共基础限选课（选修）	17.5
	全校任选课（选修）	6
	公共综合实践课（必修）	6
	第二课堂	4
专业课程	专业基础课（必修）	30
	专业核心课（必修）	24
	专业拓展课（选修）	10
	专业综合实践课（必修）	21
合计		138

### (二) 体能测试要求

体能测试成绩达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》要求。测试成绩按毕业当年学年总分的 50%与其他学年总分平均得分的 50%之和进行评定，成绩未达 50 分者按结业或肄业处理。

### (三) 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
	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

## 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
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
余碧琪	湛江白天鹅酒店	人事主管
朱晓清	湛江白天鹅酒店有限公司	学生代表

执笔人：陶如

审核人：吴名前

分管校领导：沈宇飞

日期：2025年6月13日

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	5	6		
公共基础课程	公共基础必修课	必修	1	14090001	思想道德与法治	2	24	8	32		2*16					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	20	12	32			2*16				考试
			3	14090002	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	32	16	48				3*16			考试
			4	14090004	思政课实践教学	1	0	16	16		1*16					考查
			5	14070001	体育与健康教育 I	2	2	30	32	2*16						考查
			6	14070002	体育与健康教育 II	2	2	30	32		2*16					考查
			7	14010001	心理健康教育 I	2	8	0	32	2*4						考查
			8	14010002	心理健康教育 II		8	0			2*4					
			9	14010003	心理健康教育 III		8	0				2*4				
			10	14010004	心理健康教育 IV		8	0					2*4			
			11	14070003	军事理论	2	28	8	36	2*18						考查
			12	14100001	信息检索与网络安全	0.5	8	0	8		2*4					考查
			13	14080002	大学生健康教育	1	8	8	16	1*8	1*8					考查
			14	14090005	形势与政策 I	1	4	0	16	2*2						考查
			15	14090006	形势与政策 II		4	0			2*2					
			16	14090007	形势与政策 III		4	0				2*2				
			17	14090008	形势与政策 IV		4	0					2*2			

		18	14970001	国家安全教育		1	10	6	16		1*16					考查					
				小计		19.5	182	134	316	128	76	52	60	0	0						
公共基础 限选课	选修	1	14090025	中国共产党党史		1	16	0	16	1*16						考查					
		2	34100016	信息技术基础		3	20	28	48	3*16						考查					
		3	34050008	大学英语 I	2 选 1	4	48	16	64	4*16						考查					
		4	34050011	大学日语 I												考查					
		5	34050009	大学英语 II	2 选 1	4	48	16	64		4*16					考试					
		6	34050012	大学日语 II												考试					
		7	34030016	大学语文	3 选 1	1	8	8	16		2*8						考查				
		8	34030017	应用文写作																考查	
		9	34030018	中外获奖文学作品欣赏																	考查
		10	34040008	高等数学	4 选 1	1	12	4	16		2*8						考查				
		11	34040013	数学文化																考查	
		12	34040012	统计初步																	考查
		13	34040011	数学思维																	考查
		14	34030020	中华优秀传统文化		1	8	8	16		2*8						考查				
		15	34070002	体育与健康教育III（篮球）	15 选 1	2	2	30	32		2*16						考查				
		16	34070003	体育与健康教育III（排球、气排球）																	
		17	34070004	体育与健康教育III（足球）																	
		18	34070005	体育与健康教育III（羽毛球）																	
		19	34070006	体育与健康教育III（乒乓球）																	
		20	34070007	体育与健康教育III（健美操）																	

		21	34070008	体育与健康教育III（排舞）														
		22	34070009	体育与健康教育III（武术）														
		23	34070010	体育与健康教育III（形体与健身）														
		24	34070011	体育与健康教育III（匹克球）														
		25	34070012	体育与健康教育III（体育舞蹈）														
		26	34070013	体育与健康教育III（体育游戏）														
		27	34070014	体育与健康教育III（飞盘）														
		28	34070015	体育与健康教育III（飞镖）														
		29	34070016	体育与健康教育III（棋牌）														
		30	34070001	体能测试		0.5	0	16	16	2*8								考查
		小计		17.5	162	126	288	144	112	32	0	0	0					
公共任 选课	选修	人文 与 社会				N 选 1	2											
		科技 与 自然				N 选 1	2											

		艺术 与 审美		美育课程	N 选 1	2			32										
				小计		6	48	48	96		24	24	24	24					
公共综合 实践课	必修	1	14010017	大学生职业生涯规划与就业指导 I		2	8	8	32	2*8							考查		
		2	14010016	大学生职业生涯规划与就业指导 II			8	8						2*8					
		3	14100017	大学生创新创业教育		0.5	8	0	8		2*4								考查
		4	14010018	职业素养与工匠精神		0.5	4	4	8		8 讲座形式							考查	
		5	14070006	入学教育与军事训练		2	16	112	128	64*2									考查
		6	14080008	大学生劳动教育		1	8	8	16	1*16								考查	
				小计		6	52	140	192	148	14	6	6	18	0				
第二课 堂	选修	1	34990023	第二课堂		4	0	64	64	具体内容详见《湛江幼儿师范专科学校“第二课堂成绩单”学分认定及管理办法》（湛江幼专〔2025〕60号）							考查		
公共基础课程合计						53	444	512	956	436	242	130	106	42	0				
专业 课程	专业基 础课程	必修	1	24110253	管理学基础		4	32	32	64	4*16							考试	
			2	24110019	酒店业概论		3	24	24	48	3*16								考试
			3	24110508	食品卫生与营养		3	24	24	48	3*16								考试
			4	24110623	白天鹅酒店文化		2	32	0	32	2*16								考查
			5	24110024	旅游学概论		3	24	24	48		3*16							考试
			6	24110510	酒店服务心理学		3	24	24	48		3*16							考试
			7	24110549	旅游政策与法律法规		3	24	24	48		3*16							考查

		8	24110349	酒店数字化运营	3	24	24	48			3*16				考查	
		9	24110509	酒店英语	3	24	24	48			3*16				考查	
		10	24110063	导游业务	3	24	24	48			3*16				考查	
				小计	30	256	224	480	192	144	144	0	0	0		
	专业核 心课程	必修	1	24110513	餐饮服务与管理	3	24	24	48		3*16					考试
			2	24110624	前厅客房服务与管理	3	24	24	48			3*16				考试
			3	24110102	酒店人力资源管理	3	24	24	48			3*16				考试
			4	24110526	宴会设计与管理	3	24	24	48			3*16				考试
			5	24110473	酒店市场营销	3	24	24	48				3*16			考试
			6	24110516	康乐服务与管理	3	24	24	48				3*16			考试
7			24110350	酒店财务管理	3	24	24	48				3*16			考试	
8			24110625	会务服务与管理	3	24	24	48				3*16			考查	
				小计	24	192	192	384	0	48	144	192	0	0		
专业拓 展课 (11选 5)	选修	1	24110467	茶艺与茶文化	2	16	16	32		2*16					考查	
		2	24110529	短视频制作	2	16	16	32			2*16				考查	
		3	24110051	插花艺术	3选1											
		4	24110214	中外民俗		2	16	16	32				2*16			考查
		5	24110113	客源国概况												
		6	24110626	咖啡酒水知识	3选1											
		7	24110486	英语听说训练		2	16	16	32				2*16			考查
		8	24110480	摄影艺术												
		9	24110187	新媒体营销	3选1											
		10	24110228	古筝		2	16	16	32				2*16			考查

		11	24110627	办公自动化													
		小计				10	80	80	160	0	32	32	96	0	0		
专业综合实践课	必修	1	24030021	普通话	2	16	16	32	2*16							考查	
		2	24110628	酒店服务礼仪	2	16	16	32		2*16						考查	
		3	24110472	酒店安全与法规	2	10	22	32						2*16		考查	
		4	24110629	餐饮服务技能训练	2	16	16	32						2*16		考试	
		5	24110630	前厅接待技能训练	2	16	16	32						2*16		考试	
		6	24110631	客房服务技能训练	2	16	16	32						2*16		考试	
		7	24110632	康乐服务技能训练	2	16	16	32						2*16		考查	
		8	24110363	岗位实习	4	0	128	128								128	考查
		9	24110362	毕业综合鉴定（毕业论文/设计）	1	0	16	16								16	考查
		10	24110361	毕业教育	0	0	40	40								40	考查
		11	24110360	专业研习	1	0	64	64								64	考查
		12	24110378	专业考察与见习	1	0	64	64						64		考查	
				小计				21	106	430	536	32	32	0	0	224	248
专业课程合计					85	634	926	1560	224	256	320	288	224	248			
总计					138	1078	1438	2516	660	498	450	394	266	248			