

# 酒店管理与数字化运营专业 普通高职人才培养方案

制定日期：\_\_\_\_\_2022年06月\_\_\_\_\_

修订日期：\_\_\_\_\_2023年01月\_\_\_\_\_

# 目录

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 酒店管理与数字化运营专业 .....           | 1  |
| 普通高职人才培养方案 .....             | 1  |
| 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 .....     | 1  |
| 一、专业名称及代码 .....              | 1  |
| 二、入学要求 .....                 | 1  |
| 三、修业年限 .....                 | 1  |
| 全日制三年，可实行弹性学制 3-5 年。 .....   | 1  |
| 四、职业面向 .....                 | 1  |
| 五、培养目标与培养规格 .....            | 1  |
| （一）培养目标 .....                | 1  |
| （二）培养规格 .....                | 2  |
| 六、课程设置及要求 .....              | 2  |
| （一）课程体系设计思路 .....            | 2  |
| （二）典型工作任务与职业能力分析（见表 2） ..... | 3  |
| （二）课程体系架构 .....              | 3  |
| （三）专业群课程设置 .....             | 4  |
| 七、教学进程表（见表 4） .....          | 5  |
| 八、学时与学分分配（见表 5） .....        | 7  |
| （一）学时与学分分配 .....             | 7  |
| （二）素质拓展学分与第二课堂活动 .....       | 7  |
| 九、实施保障 .....                 | 7  |
| （一）师资队伍 .....                | 7  |
| （二）教学设施（见表 8） .....          | 8  |
| （三）教学资源（见表 9） .....          | 9  |
| （四）教学方法 .....                | 10 |
| （五）学习评价 .....                | 10 |
| （六）质量管理 .....                | 10 |
| 十、毕业标准 .....                 | 10 |
| （一）学分要求 .....                | 10 |
| （二）职业资格证书要求 .....            | 10 |

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## (2023 级)

### 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

### 二、入学要求

普通高中毕业生或具备同等学历。

### 三、修业年限

全日制三年，可实习弹性学制 3-5 年。

### 四、职业面向

在专业教学指导委员会、行业专家的指导下，根据酒店管理与数字化运营专业就业岗位群的分布情况及岗位任职要求，确定相应的职业技能等级证书及社会认可度高的其他证书如表 1 所示

表1 本专业职业面向

| 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）举例                                                            | 职业技能等级证书                                                                                                                                        |
|--------------|---------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 旅游大类<br>(54) | 旅游类<br>(5401) | 住宿业<br>(61)<br>餐饮业<br>(62) | 前厅服务员<br>(4-04-01-01)<br>客房服务员<br>(4-04-01-02)<br>餐厅服务员<br>(4-03-05-01)<br>茶艺师<br>(4-03-03-02)<br>咖啡师<br>(4-03-03-03)<br>调酒师<br>(4-03-03-01)<br>推销员<br>(4-01-01-01) | 前台接待与管理；<br>客房文员；<br>销售专员；<br>餐厅接待与管理；<br>酒吧调酒与服务；<br>茶艺制作与服务；<br>咖啡制作与服务。 | <b>1+X 证书：</b><br>酒店运营管理；<br>前厅运营与管理；<br>餐饮管理运行；<br>酒店收益管理；<br><b>技能等级证书：</b><br>调酒师证；<br>茶艺师证；<br>葡萄酒推介与侍酒<br>服务师；<br>餐厅服务员；<br>民宿管家；<br>前厅服务员 |

说明：对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》；根据行业企业调研，明确主要岗位类别（或技术领域）。

### 五、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

酒店管理与数字化运营专业的人才培养目标是：面向区域经济发展和产业数字化转型对人才的需求，基于教育部倡导的“现代学徒制”人才培养模式，以职业岗位行动能力递进规律为培养逻辑，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，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，能够从事星级酒店、度假村、民宿、主题公园、高端餐饮以及会展会议等接待服务、数字化运营与管理工作的的高素质技术技能人才，具有企业家精神、创业精神和健康健全的身心素质，企业创新创业人才。

## （二）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：

### 1. 素质要求

- （1）拥护中国共产党领导和社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有较高的政治素质和远大的理想抱负；
- （2）有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感，有强烈的事业心和责任感，遵法守纪、崇德向善、诚实守信、热爱劳动；
- （3）具有良好的职业道德，职业精神、健康的体魄、良好的心理素质和健全的人格；
- （4）富有团队精神与创新意识，能适应本专业领域相关工作岗位的要求；
- （5）具有一定的审美能力和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好；
- （6）勇于奋斗，乐观向上，具有自我管理能力，职业生涯规划意识；
- （7）具有质量意识、环保意识、安全意识和工匠精神。

### 2. 知识要求

- （1）掌握必备的思想政治理论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、服务心理学基础知识；
- （4）掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；
- （5）掌握餐酒搭配，酒水基础知识与品鉴，以及茶文化与茶艺知识；
- （6）了解酒店成本管理、酒店销售管理、宴会管理、酒店人力资源管理知识；
- （7）具备较强的计算机运用能力，掌握酒店信息系统的应用；
- （8）熟悉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；
- （9）掌握外语等酒店督导层所必需的科学技术文化基础知识。

### 3. 能力要求

- （1）具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力；
- （2）具有环境适应和抗压耐挫能力；
- （3）具有线上和线下对客服务接待及运营的能力；
- （4）具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力；
- （5）具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力；
- （6）具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力；
- （7）具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；
- （8）具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力；
- （9）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力；

## 六、课程设置及要求

### （一）课程体系设计思路

根据旅游大类中酒店管理与数字化运营专业特色和优势，结合育人目标，深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，科学合理拓展专业核心课程的广度、深度和温度，从课程所涉及的专业、行业、国家、国际、文化、历史等角度，增加课程知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性；根据酒店行业最新发展态势及对人才的需求，在校企合作单位的参与下优化调整课程设置，并紧密对接岗位需求优化课程标。

(二) 典型工作任务与职业能力分析 (见表2)

表2 工作任务与职业能力分析表

| 典型工作任务      | 职业能力                                                                                                                                                |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1: 前厅管理    | A1-1: 能掌握接待礼仪和客房销售技巧<br>A1-2: 会办理散客和团队入住登记和退房手续<br>A1-3: 能根据客人类型合理排房<br>A1-4: 会建立和维护客户资料<br>A1-5: 能有效沟通、能处理应急事件<br>A1-6: 能使用标准业务用语                  |
| T2: 餐饮运营与管理 | A2-1: 能掌握零点餐厅的接待程序<br>A2-2: 会有效沟通<br>A2-3: 能处理餐饮工作中发生的特殊情况<br>A2-4: 掌握宴会的设计与布置<br>A2-5: 能识别、品鉴各类酒水<br>A2-6: 掌握大堂吧、行政酒廊日常接待与管理<br>A2-7: 能进行大型会场接待与管理 |
| T3: 客房管理    | A3-1: 能独立解析房态, 正确安排清扫顺序<br>A3-2: 能独立为客人提供个性化服务<br>A3-3: 能做好消防安全工作<br>A3-4: 能有效沟通<br>A3-5: 能对客房物资进行有效管理<br>A3-6: 能掌握安全事故的预防和处理方法                     |
| T4: 行政管理    | A4-1: 能按服务质量管理标准执行<br>A4-2: 能有效沟通与管理<br>A4-3: 掌握人力资源的招聘、培训、考核等管理能力<br>A4-4: 掌握一定的财务管理能力<br>A4-5: 掌握办公自动化、新媒体信息编辑等技能<br>A4-6: 掌握营销策划能力               |

注:

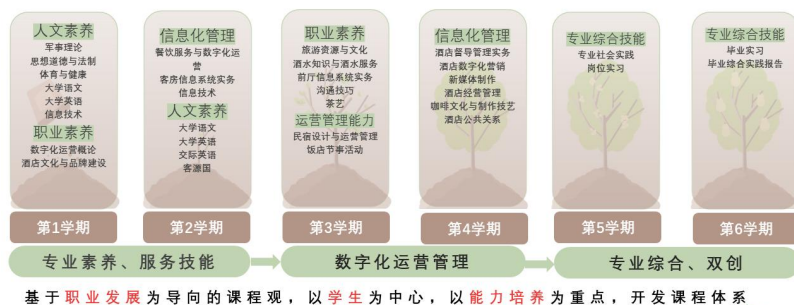
①表中“典型工作任务”栏以T开头进行编码, 例如“T2”表示第2项典型工作任务的代码。

②表中“职业能力”栏以A开头进行编码, 例如“A2-3”表示第2项典型工作任务对应的第3项职业能力的代码。

(二) 课程体系架构

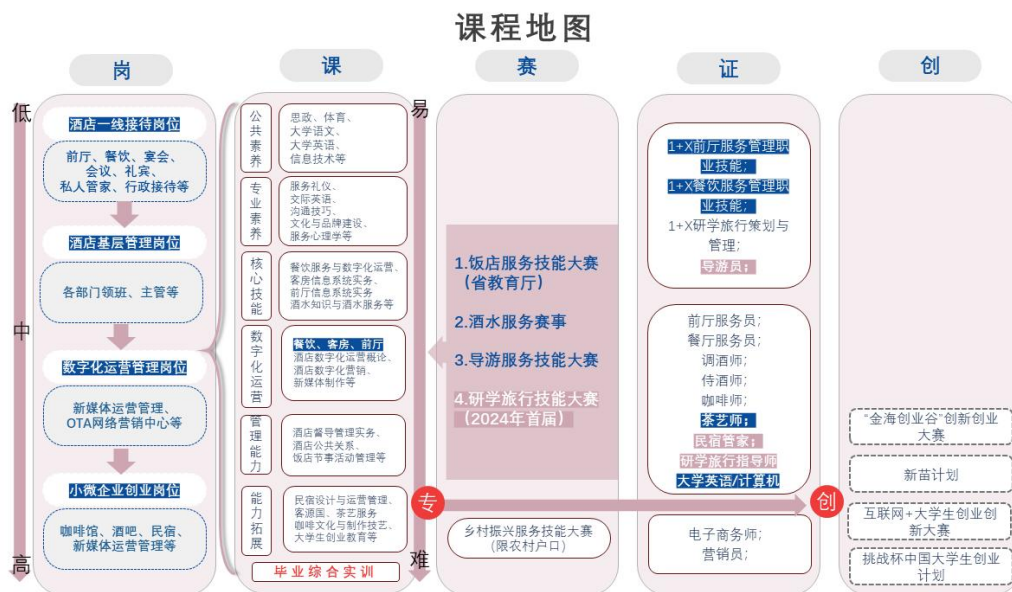
1. 学生职业岗位能力成长导图

职业岗位能力成长导图



2. 课程

地图



(建设期已满三年的专业须完成职业岗位能力成长导图和课程地图设计)

### (三) 专业群课程设置

专业核心课程 (见表 3)

表 3 专业核心课程设置表

| 序号 | 课程名称       | 典型工作任务 | 主要教学内容                                                                                                                                                               | 开设学期 | 参考学时 |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 1  | 餐饮服务与数字化运营 | T2     | 本课程由 3 个教学 (含实训) 模块组成: 即修技能、会服务、懂运营, 教授内容为走进餐饮世界、精炼基本技能、打造优质服务、磨炼基层管理、提升数字化素养等内容。教学过程中引入西软系统进行信息化教学, 使学生掌握餐饮信息化管理的基本知识和工作要求, 学会运用系统进行餐饮服务与管理, 具备餐饮基层管理人员的知识、能力和素质条件。 | 1. 2 | 60   |
| 2  | 前厅信息系统实务   | T1     | 本课程由 7 个教学 (含实训) 单元组成: 即前厅预订、接待及收银、礼宾、大堂副理、商务中心、总机管理等。教学过程中引入西软系统进行信息化教学, 使学生掌握前厅信息化服务与管理的基本流程和工作要领, 学会运用系统进行前厅服务与管理, 具备前厅基层管理人员的知识、能力和素质条件。                         | 3    | 64   |

|   |                      |                |                                                                                                                                                                               |     |    |
|---|----------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 3 | 客房信息<br>系统实务         | T3             | 本课程由6个教学（含实训）单元组成：即客房卫生管理、楼层服务管理、公共卫生管理、客房安全管理、设备物资管理和人力资源管理。教学过程中引入西软系统进行信息化教学，使学生明确客房管理的岗位和工作要求，掌握客房的服务要领以及运用系统进行客房管理的流程，学会客房部的运营及管理的知识和方法，具备客房基层管理人员的知识、能力和素质条件。           | 2   | 64 |
| 4 | 酒店<br>督导<br>管理<br>实务 | T4             | 课程主要讲授管理能力的基础知识和管理能力训练的方法。整个课程分为计划与时间管理，制定决策和解决问题，有效的授权、沟通、激励和领导，团队建设管理，冲突与压力管理，绩效评估和纪律管理等。通过学习和训练，使学生能定位于管理者角色，对管理活动有进一步的了解，并掌握管理者应该具有的一些基本能力，并运用管理元素开展酒店的业务活动，能基本胜任酒店管理的需要。 | 4   | 64 |
| 5 | 酒店数字<br>化营销          | T4             | 本课程讲授酒店市场营销理念、分析酒店市场机会、酒店市场调查、酒店市场营销战略选择、酒店市场营销战略制定能运用合理的酒店营销理念，通过教学，使学生能分析酒店产品面临的宏观环境、微观环境、运用酒店市场营销的调研手段，进行调查问卷设计，组织实地调研并分析结果，为酒店产品进行产品定位设计，确定酒店广告宣传主题，制定符合要求的酒店媒体宣传计划。      | 4   | 64 |
| 6 | 酒店交际<br>英语           | T1<br>T2<br>T3 | 本课程讲授内容主要涵盖酒店前厅、客房、餐饮、康乐中心、总机、会议服务等对客服的日常专业英语口语。通过学习该课程使学生掌握酒店的服务与管理的英语专业用语和规范用语，提高学生的英语综合水平，会话能力，英语交际能力，从而使学生在以后的酒店服务与管理工作中能够学以致用，更好地做好酒店的服务与管理工作。                           | 2.3 | 64 |

注：表中“典型工作任务”栏填写表3中任务编号。

## 七、教学进程表（见表4）

表 4：教学进程表

| 课程类别         | 课程性质          | 课程类型<br>A/B/C | 课程名称                 | 考核方式        | 学分  | 计划学时 | 学时分配 |      | 实际安排教学周数 | 学期总周数及周课时安排 |     |     |     |     |      | 备注                  |                      |
|--------------|---------------|---------------|----------------------|-------------|-----|------|------|------|----------|-------------|-----|-----|-----|-----|------|---------------------|----------------------|
|              |               |               |                      |             |     |      | 理论   | 实践   |          | 一           | 二   | 三   | 四   | 五   | 六    |                     |                      |
|              |               |               |                      |             |     |      |      |      |          | 20周         | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 18周  |                     |                      |
| 公共基础课        | 必修            | C             | 军事技能                 | C           | 2   | 112  |      | 112  |          | 2W          |     |     |     |     |      |                     | 线上线下相结合              |
|              |               | A             | 军事理论                 | C           | 2   | 36   | 36   |      | 14       | 2           |     |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 思想道德与法治              | C           | 3   | 48   | 32   | 16   | 14       |             | 3   |     |     |     |      |                     | 集中八周(线上16学时, 线下16学时) |
|              |               | B             | 大学生心理健康教育            | C           | 2   | 36   | 16   | 20   |          | 2           |     | √   | √   |     |      |                     |                      |
|              |               | A             | 大学生创业教育              | C           | 1   | 16   | 16   |      |          |             | √   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B/C           | 体育与健康                | C           | 2   | 72   | 4    | 68   | 14/16    | 2           | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | S           | 2   | 32   | 24   | 8    |          | 2           |     |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论   | S           | 3   | 48   | 40   | 8    |          |             | 3   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | A             | 温州市情教育               | C           | 0.5 | 8    | 8    |      |          |             | √   | √   |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 劳动教育                 | C           | 1   | 16   | 4    | 12   |          | √           | √   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 急救护理理论与实践            | C           | 0.5 | 12   | 4    | 8    |          |             |     |     | √   |     |      | 6周                  |                      |
|              |               | A             | 形势与政策                | C           | 1   | 16   | 16   | 0    |          | √           | √   | √   | √   |     |      |                     |                      |
|              | B             | 大学生职业发展与就业指导  | C                    | 1           | 16  | 8    | 8    |      |          |             |     | 1   |     |     | 集中八周 |                     |                      |
|              |               | 应修小计          |                      | 21          | 468 | 208  | 260  |      | 8        | 8           | 0   | 1   | 0   | 0   |      |                     |                      |
|              | 限选            | A             | 大学语文                 | C           | 4   | 64   | 64   |      | 14/16    | 2           | 2   |     |     |     |      |                     | 任选                   |
|              |               | B             | 信息技术                 | C           | 4   | 64   | 16   | 48   | 14/16    | 2           | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              | 必修            | A             | 大学英语                 | C           | 4   | 64   | 64   |      | 14/16    | 2           | 2   |     |     |     |      |                     | 任选                   |
|              |               | C             | 体适能                  | C           | 1   | 36   | 0    | 36   | 16       |             |     | 1   | 1   |     |      |                     | 含体质健康测试16学时          |
|              |               |               | 应修小计                 |             | 13  | 228  | 144  | 84   |          | 6           | 6   | 1   | 1   | 0   | 0    |                     |                      |
|              |               | 公共基础课应选合计     |                      | 34          | 696 | 352  | 344  |      | 14       | 14          | 1   | 2   | 0   | 0   |      |                     |                      |
| 公共选修课        |               | 任选            | B/C                  | 公共选修课合计     | C   | 8    | 120  | 80   | 40       | 15          |     | 2   | 2   | 2   | 2    | 3-17W               |                      |
| 专业课          | 酒店数字化运营专业模块   | 必修            | B                    | 酒店服务礼仪      | C   | 1.5  | 28   | 10   | 18       | 14          | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店数字化运营概论   | C   | 1.5  | 28   | 16   | 12       | 14          | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店文化与品牌建设   | C   | 1.5  | 28   | 16   | 12       | 14          | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 餐饮服务与数字化运营★ | S   | 3.5  | 60   | 28   | 32       | 14/16       | 2   | 2   |     |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 客房信息系统实务★   | S   | 4    | 64   | 24   | 40       | 16          |     | 4   |     |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店交际英语★     | S   | 4    | 64   | 32   | 32       | 16/16       |     | 2   | 2   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 浙江旅游资源与文化   | C   | 2    | 32   | 20   | 12       | 16          |     |     | 2   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒水知识与酒水服务   | C   | 3    | 48   | 20   | 28       | 16          |     |     | 3   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 前厅信息系统实务★   | S   | 4    | 64   | 28   | 36       | 16          |     |     | 4   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 民宿设计与运营管理   | C   | 3    | 48   | 20   | 28       | 16          |     |     | 3   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店沟通技巧      | S   | 2    | 32   | 12   | 20       | 16          |     |     | 2   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 饭店节事活动管理    | C   | 2    | 32   | 12   | 20       | 16          |     |     | 2   |     |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店督导管理实务★   | S   | 4    | 64   | 28   | 36       | 16          |     |     |     | 4   |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店数字化营销★    | S   | 4    | 64   | 28   | 36       | 16          |     |     |     | 4   |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店经营管理      | S   | 2    | 32   | 18   | 14       | 16          |     |     |     | 2   |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 咖啡文化与制作技艺   | C   | 2    | 32   | 12   | 20       | 16          |     |     |     | 2   |      |                     |                      |
|              |               |               | B                    | 酒店公共关系      | C   | 2    | 32   | 18   | 14       | 16          |     |     |     | 2   |      |                     |                      |
|              |               |               |                      | 小 计         |     | 46   | 752  | 342  | 410      | 234         | 8   | 8   | 18  | 14  | 0    | 0                   |                      |
|              | 综合训练课程        |               | C                    | 专业综合实训      | C   | 2    | 32   |      | 32       | 16          |     |     |     | 2   |      |                     | 全部为课外学时              |
|              |               |               | C                    | 专业社会实践      | C   | 2    | 48   |      | 48       |             | 2W  | 2W  | 2W  | 2W  | 2W   |                     |                      |
|              |               |               | C                    | 岗位实习        | C   | 16   | 384  |      | 384      |             |     |     |     |     | 16W  |                     |                      |
|              |               |               | C                    | 毕业实习        | C   | 12   | 288  |      | 288      |             |     |     |     |     |      | 12W                 |                      |
|              |               |               | C                    | 毕业综合实践报告    | C   | 4    | 96   |      | 96       |             |     |     |     |     |      | 4W                  |                      |
|              |               |               |                      | 小 计         |     | 34   | 848  | 0    | 848      | 16          | 0   | 0   | 0   | 2   | 0    | 0                   |                      |
|              |               |               | 专业(方向)课应选合计          |             | 80  | 1600 | 342  | 1258 |          | 8           | 8   | 18  | 16  | 0   | 0    |                     |                      |
| 专业拓展课        | 任选            | B             | 客源国                  | C           | 2   | 32   | 20   | 12   | 16       |             | 2   |     |     |     |      | 修满6学分<br>(安排在2-4学期) |                      |
|              |               | B             | 研学旅游线路设计             | C           | 2   | 32   | 12   | 20   | 16       |             | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 酒店财务管理               | C           | 2   | 32   | 24   | 8    | 16       |             | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 宴会与菜单设计              | C           | 2   | 32   | 12   | 20   | 16       |             |     | 2   |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 饮食营养与安全              | C           | 2   | 32   | 20   | 12   | 16       |             |     | 2   |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 茶艺                   | C           | 2   | 32   | 12   | 20   | 16       |             |     | 2   |     |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 新媒体制作                | C           | 2   | 32   | 12   | 20   | 16       |             |     |     | 2   |     |      |                     |                      |
|              |               | B             | 酒店康乐服务与管理            | C           | 2   | 32   | 16   | 16   | 16       |             |     |     | 2   |     |      |                     |                      |
|              | B             | 酒店服务心理学       | C                    | 2           | 32  | 20   | 12   | 16   |          |             |     | 2   |     |     |      |                     |                      |
|              | 专业(方向)拓展课应选合计 |               | 6                    | 96          | 44  | 52   |      |      | 2        | 2           | 2   |     |     |     |      |                     |                      |
| 考试周          |               |               |                      |             |     |      |      |      |          | 1W          | 1W  | 1W  | 1W  | 1W  | 1W   |                     |                      |
| 机动周          |               |               |                      |             |     |      |      |      |          | 1W          | 1W  | 1W  | 1W  | 1W  | 1W   |                     |                      |
| 酒店管理与数字化运营专业 |               |               | 合计                   |             | 128 | 2512 | 818  | 1694 |          | 22          | 26  | 23  | 22  | 2   | 0    |                     |                      |

编制人：季舒 审核人： 二级学院院长： 日期：

## 八、学时与学分分配（见表5）

### （一）学时与学分分配

表 5-1 酒店管理与数字化运营专业课时与学分分配表

| 课程类别与性质                                                            |    | 课程门数 | 基本学分分配 |        | 基本学时分配 |        | 其它重要学分学时分配 |       |      | 备注 |
|--------------------------------------------------------------------|----|------|--------|--------|--------|--------|------------|-------|------|----|
|                                                                    |    |      | 学分     | 学分占比   | 学时     | 学时占比   | 选修学分       | 小班化学时 | 实践学时 |    |
| 公共基础课                                                              | 必修 | 13   | 21     | 16.41% | 468    | 18.63% | 0          | 0     | 260  |    |
|                                                                    | 限选 | 4    | 13     | 10.15% | 228    | 9.08%  | 12         | 0     | 84   |    |
| 公共选修课                                                              | 任选 | 4    | 8      | 6.25%  | 120    | 4.78%  | 8          | 0     | 40   |    |
| 专业（方向）课                                                            | 限选 | 22   | 80     | 62.5%  | 1600   | 63.69% | 0          | 0     | 1258 |    |
| 专业拓展课                                                              | 任选 | 3    | 6      | 4.69%  | 96     | 3.82%  | 6          | 0     | 52   |    |
| 合 计                                                                |    | 46   | 128    | 100%   | 2512   | 100%   | 26         | 0     | 1694 |    |
| <p>本专业（方向）选修学分占总学分比例：20.31%</p> <p>本专业（方向）实践教学学时占总学分比例：67.44 %</p> |    |      |        |        |        |        |            |       |      |    |

### （二）素质拓展学分与第二课堂活动

#### 1. 鼓励获取的高水平职业资格（技能）证书

学生在校期间鼓励获取的职业资格证书包括但不限于 1+x 餐饮服务管理职业技能等级证书（中级）、1+x 前厅运营管理职业技能等级证书（中级）、中级茶艺师、中级品酒师等证书；

#### 2. 在校期间学生可参与的技能竞赛

本专业学生在校期间鼓励参与的技能竞赛包括但不限于茶艺比赛、酒水服务比赛、中餐摆台、西餐摆台、宴会活动策划比赛等竞赛。专业校内选拔后，方可参与校外省赛国赛角逐；

#### 3. 在校期间学生可参与的专业社团

学生在校期间鼓励参与的专业社团可以包括但不限于茶道社、旅游协会、瓯窑协会、创业协会、汉服社、瑜伽社、英语达人社、中韩文化交流社、东方诗社、文创读书会、心理协会、书法社等社团。

#### 4. 其它为学生提供的第二课堂活动

其它为学生提供的第二课堂活动包括英语角、读书会、各社团活动、团委、学生会活动、讲座等。

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

专业教师 12 名，副教授及以上职称 3 名，双语教学教师 6 人，详见表 6。

表 6：专任教师情况一览表

| 序号 | 姓名 | 性别 | 专业    | 学历学位 | 职务/职称     | 研究方向       |
|----|----|----|-------|------|-----------|------------|
| 1  | 季舒 | 女  | 英语/文学 | 硕士   | 教研室主任/副教授 | 酒店英语；新媒体制作 |

|    |     |   |          |    |        |              |
|----|-----|---|----------|----|--------|--------------|
| 2  | 陈梅花 | 女 | 旅游管理/管理学 | 硕士 | 教师/副教授 | 酒水；管理学       |
| 3  | 金舒舒 | 女 | 英语/文学    | 硕士 | 教师/讲师  | 前厅服务；公共关系    |
| 4  | 薛国瑜 | 女 | 英语/文学    | 硕士 | 教师/讲师  | 餐饮服务；酒店英语    |
| 5  | 张纪  | 女 | 英语/教育学   | 硕士 | 教师/讲师  | 酒水；餐厅服务      |
| 6  | 张彤宇 | 男 | 旅游管理/管理学 | 本科 | 教师/助教  | 旅游管理；酒店督导    |
| 7  | 周晓梅 | 女 | 旅游管理/管理学 | 硕士 | 教师/副教授 | 民宿运营管理；信息化营销 |
| 8  | 陈峰  | 女 | 英语/语言学   | 硕士 | 教师/讲师  | 客房管理         |
| 9  | 胡玲  | 女 | 旅游管理/管理学 | 硕士 | 教师/助教  | 旅游文化         |
| 10 | 李彬尔 | 女 | 旅游管理/管理学 | 硕士 | 教师/助教  | 餐饮服务；酒店公共关系  |
| 11 | 张婉婷 | 女 | 旅游管理/管理学 | 硕士 | 教师/助教  | 酒店沟通礼仪       |

**表 7：专职教师持证情况一览表**

| 职称证书            |                          |      |                          |      |
|-----------------|--------------------------|------|--------------------------|------|
| 序号              | 中高级                      | 持证人数 | 其它等级                     | 持证人数 |
| 1               | 副教授                      | 3 人  | 助教                       | 4 人  |
| 2               | 讲师                       | 4 人  | 实验员                      | 1 人  |
| 职业技术等级证书        |                          |      |                          |      |
| 4               | 茶艺技师                     | 2 人  | 中文高级导游                   | 1 人  |
| 5               | 评茶技师                     | 2 人  | 英语初级导游                   | 1 人  |
| 6               | 高级茶艺师                    | 4 人  | 中文导游                     | 5 人  |
| 7               | 营销技师                     | 2 人  | SCA 初级咖啡师                | 2 人  |
| 8               | 中级经济师                    | 1 人  | 中级咖啡师                    | 2 人  |
| 1+X 职业技能等级证书考评员 |                          |      |                          |      |
| 9               | 1+X 研学旅行策划与管理<br>考评员（初级） | 3 人  | 1+X 餐饮服务管理职业技能等级<br>（中级） | 6 人  |
| 10              |                          |      | 1+X 前厅服务管理职业技能等级<br>（中级） | 3 人  |

校外兼职教师 14 人，全部来自温州五星级或相当于五星级酒店的中高层管理人员。中高层管理者或具有高级工及以上职称，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教学任务。

（二）教学设施（见表 8）

**表 8-1 专业其他实习、实训室（基地）配置情况**

| 序号 | 实习实训室<br>（基地）名称 | 功能 | 主要设备配置 | 工位数 | 面积<br>(m <sup>2</sup> ) |
|----|-----------------|----|--------|-----|-------------------------|
|----|-----------------|----|--------|-----|-------------------------|

|   |       |                                                  |                                                  |    |     |
|---|-------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----|-----|
| 1 | 茶艺实训室 | 茶文化展示体验、茶艺训练等                                    | 茶文化展示体验、茶艺训练等                                    | 50 | 83  |
| 2 | 餐饮实训室 | 中餐宴会摆台、西餐宴会摆台技能训练等<br>咖啡知识学习和技能训练、咖啡调酒知识学习和技能训练等 | 中餐宴会摆台、西餐宴会摆台技能训练等<br>咖啡知识学习和技能训练、咖啡调酒知识学习和技能训练等 | 80 | 100 |
| 3 | 客房实训室 | 客房服务及管理                                          | 客房服务及管理                                          | 50 | 51  |

表 8-2 校外实习实训基地（紧密合作企业）一览表

| 合作企业名称          | 基地名称及合作内容                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------|
| 香格里拉大酒店（温州）有限公司 | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、提供教师挂职锻炼岗位、开展学徒制合作、指导专业建设等 |
| 温州巨一酒店有限公司威斯汀酒店 | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、提供教师挂职锻炼岗位、开展学徒制合作、指导专业建设等 |
| 温州开元名都大酒店       | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、开展学徒制合作、指导专业建设、共建订单班等      |
| 温州华侨饭店          | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、提供教师挂职锻炼岗位、开展学徒制合作、指导专业建设等 |
| 温州华廷酒店有限公司万豪酒店  | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、提供教师挂职锻炼岗位、开展学徒制合作、指导专业建设等 |
| 温州瑞安国际大酒店       | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、开展学徒制合作等                          |
| 温州辰茂阳光大酒店       | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、开展学徒制合作等                          |
| 温州三榆开元大酒店       | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、开展学徒制合作等                          |
| 浙江君亭饭店集团        | 专业指导委员会成员、提供学生实习、就业岗位、提供兼职教师、开展学徒制合作、指导专业建设等            |

（三）教学资源（见表 9）

表 9-1 核心课程教材使用建议表

| 序号 | 课程名称       | 推荐教材                     |
|----|------------|--------------------------|
| 1  | 酒店督导管理实务   | 酒店督导管理 华中科技大学出版社 薛兵旺     |
| 2  | 前厅信息系统实务   | 前厅服务与管理 江苏大学出版社 李岩       |
| 3  | 餐饮服务与数字化运营 | 餐饮服务与管理实务 江苏大学出版社 李艳     |
| 4  | 酒店数字化营销    | 酒店数字化营销 华中科技大学出版 汪京强、黄昕  |
| 5  | 客房信息系统实务   | 客房服务与管理（双色） 江苏大学出版社 李岩   |
| 6  | 酒店交际英语     | 酒店英语（双色）（含微课）航空工业出版社 隋国研 |

表 9-2 核心课程网络资源一览表

| 序号 | 课程名称 | 网址 |
|----|------|----|
|----|------|----|

|   |          |                                                                                                                                                                     |
|---|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 酒店督导管理实务 | <a href="https://wenku.baidu.com/view/8bc9db3413a6f524ccbff121dd36a32d7375c701.html">https://wenku.baidu.com/view/8bc9db3413a6f524ccbff121dd36a32d7375c701.html</a> |
| 2 | 前厅服务与管理  | <a href="https://www.icourse163.org/course/JLTU-1001752162">https://www.icourse163.org/course/JLTU-1001752162</a>                                                   |
| 3 | 餐饮服务与管理  | <a href="https://www.icourse163.org/course/hpi-1002586002#/info">https://www.icourse163.org/course/hpi-1002586002#/info</a>                                         |
| 4 | 酒店市场营销   | <a href="https://mooc1.chaoxing.com/course/201670083.html">https://mooc1.chaoxing.com/course/201670083.html</a>                                                     |
| 5 | 客房服务与管理  | <a href="https://www.icourse163.org/course/WXIC-1207059801?tid=1467129442#/info">https://www.icourse163.org/course/WXIC-1207059801?tid=1467129442#/info</a>         |
| 6 | 酒店交际英语   | <a href="https://mooc1.chaoxing.com/course/203565834.html">https://mooc1.chaoxing.com/course/203565834.html</a>                                                     |

#### （四）教学方法

主要采用项目驱动的教学方法，以实际的酒店经营管理项目为对象，先由教师对项目进行分解，并作适当的示范，然后让学生分组（或单独）围绕各自的项目进行讨论、需求分析、操作实践，最后以完成项目的情况来评价学生是否达到教学目标。教学过程中注意以学生为中心，充分发挥教师的协助作用和学徒制合作酒店支持作用。选择的项目要以教学的内容为依据，以现实的对象为材料，尤其是学徒制合作酒店的实际项目，既要包含基本的教学知识点，又能调动学生解决问题的积极性。师生企业三方共同参与，教师要为学生创设学习的资源和协作学习的环境，企业和企业指导师傅提供帮助和支持，要以学生完成项目的情况来评价学生的学习效果。

#### （五）学习评价

构建课程的项目化教学评价体系。注重过程评价，终结性评价与过程评价相结合。注重对专业理论知识与岗位技能的综合评价。创新评价主体，可以聘请酒店企业管理人员或行业专家、学生等参与评价。

在考核内容设计上，要包括：

1. 考核学生知识能力。在项目学习的过程中首先就要获取信息，其中有教师给学生提供的理论知识、完成项目所需的基本信息等。
2. 考核学生的素质表现。学生在项目实施过程中表现出来的主动性、学习态度都可作为考核的一项要求。
3. 考核学生的技能表现。这部分考核应作为学生评价的重点，学生在项目完成过程中，主要技术的掌握情况及综合应用能力。

#### （六）质量管理

1. 充分调研行业企业的需求，综合专业指导委员会的意见建议，每年对人才培养方案进行修课，确保专业定位及课程体系满足行业发展的需求。
2. 安排具有资质的专业教师、兼职教师进行授课，在所有教师中推广有效课堂认证，确保课堂教学质量。
3. 专业通过各种招聘会向企业推荐学生，帮助学生落实实习、就业岗位。并通过第三方调查机构的数据报表，了解学生对学校、专业的满意度，并以此作为下一轮人才培养方案修订的依据之一。

### 十、毕业标准

#### （一）学分要求

酒店管理与数字化运营专业，获得至少 137.5 学分，其中全院性公共选修课及第二课堂素质拓展学分合计不少于 18 学分。并满足“现代学徒制”考核中企业导师、学校导师评定合格。

#### （二）职业资格证书要求

1. 证书获取范围（见表8）

表 10 基本技能证书与职业资格（技能）证书

| 序号 | 证书类型       | 证书名称               | 级别  | 发证机构            | 考证安排        | 支撑课程                  |
|----|------------|--------------------|-----|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1  | 基本技能证书     | 浙江省高校计算机等级证书       | 一级  | 浙江省教育厅          | 每年 4 月、11 月 | 计算机基础                 |
| 2  |            | 全国高等学校英语应用能力等级证书   | B 级 | 高等学校英语应用能力考试委员会 | 每年 6 月、12 月 | 大学英语                  |
| 3  |            | 浙江省大学英语等级证书        | 三级  | 浙江省教育厅          | 每年 6 月、12 月 | 大学英语                  |
| 4  | 职业资格（技能）证书 | 1+x 餐饮服务管理职业技能等级证书 | 中级  | 首旅集团            | 1-12 月      | 旅游学概论、餐饮服务与管理、前厅服务与管理 |
| 5  |            | 1+x 前厅运营管理职业技能等级证书 | 中级  |                 |             |                       |
| 6  |            | 紧急救护心肺复苏技术         | 初级  | 温州红十字会          | 1-12 月      | 紧急救护                  |

2. 证书获取要求

酒店管理与数字化运营专业毕业前获取至少 1 本基本技能证书或 1 本职业资格（技能）证书。