

**酒店管理与数字化运营专业**

人才培养方案

**（2025版）**

云南轻纺职业学院制

二〇二五年七月

**酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

本方案是为了实现酒店管理与数字化运营专业人才培养目标设置的基本条件及毕业生达到的人才规格，是制定本专业人才教学计划的依据。凡授予本专业毕业证书者，均应执行本方案。

一、专业名称（专业代码）

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

批准设置日期：2021年3月

首次招生日期：2021年9月

二、学制与招生

（一）**学制：**基本修业年限为3年，弹性修读年限为2～5年。

（二）**招生对象：**普通高中毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者。

（三）**招生方式：**统一招生、高等职业院校分类考试招生。

三、职业面向

本专业职业面向见表1。

**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（群）  类别列举 | 职业资格（职业技能等级）证书列举 |
| 旅游大类  （54） | 旅游类  （5401） | 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）  宴会定制服务师  （4-03-02-13） | 酒店前台预订销售  酒店前台接待服务  酒店客房协调  酒店销售部协调  餐厅服务  酒吧调酒服务管理  民宿服务管理  宴会服务与定制 | 酒店经营管理师  咖啡师（中级）  茶艺师  公共营养师  品酒师/侍酒师  前厅服务员  餐饮服务员  客房服务员  酒店服务质量管理（中级）  西点师 |

四、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业立足云南民族文化资源和文旅康养产业，依托工艺美术、文化创意、产教融合等方面的特色优势，培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具备扎实的现代酒店管理理论与熟练的数字化运营技能，同时深谙地域文化与服务精髓的“懂营销、精数字、通文化、善创新”高素质酒店技术技能人才。主要面向住宿业、餐饮业等运营管理师、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师、宴会制定师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营营销管理工作的技能人才。

**（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）思想政治素质：热爱社会主义祖国，能够准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求，具有正确的世界观、人生观、价值观。

（2）文化素质：勤奋好学，刻苦钻研，能系统地学习并掌握扎实的基础知识，积极参与社会实践，具有强烈的集体荣誉感和工作责任心。

（3）职业素质：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。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。

（4）身心素质：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。

2.知识要求

（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，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。

3.能力要求

对主要技术技能，以及终身学习能力、信息技术应用能力、创新创业能力、实践动手能力，沟通表达能力、团队合作能力、分析解决问题能力等方面的要求。

（1）职业基本能力

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具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

（2）职业核心能力

①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。

②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。

③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。

④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。

⑤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。

⑥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。

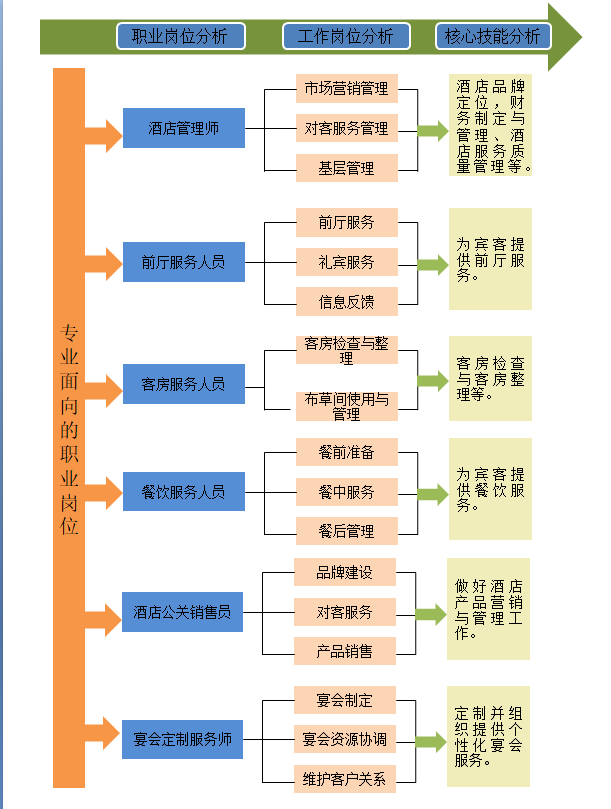
五、职业岗位能力分析

1. **岗位分析**

**表2 职业岗位和工作作务表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业岗位  （核心岗位及相关岗位） | 典型工作任务 | 核心技能 | 主要教学内容 |
| 1 | 酒店管理师  （核心岗位） | 1.客房预订管理  2.客房市场营销管理  3.酒店对客服务管理  4.酒店基层管理职能等 | 1.制定酒店薪酬策略，分析酒店经营成果与财务的能力；  2.能结合酒店实际，进行酒店品牌定位，进行酒店服务管理及酒店质量管理；  3.掌握服务质量承诺与质量保证的方法和技巧，制度酒店信息化管理制度等 | 《酒店数字化运营管理》《前厅服务与数字化运营》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》《酒店督导管理实务》《酒店客户关系管理》等 |
| 2 | 前厅服务员  （核心岗位） | 为宾客提供咨询、迎送、入住登记、结账等前厅服务 | 1.前厅服务礼仪与技巧；  2.前厅突发情况应对技能；  3.前厅英语口语；  4.前厅管理信息系统使用等。 | 《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《前厅服务与数字化运营》《酒店英语》《酒店信息管理系统操作技能》《酒店数字化营销》等 |
| 3 | 客房服务员  （核心岗位） | 清洁并检查客房、补充用品、为客人提供服务 、[清洁用品](https://baike.baidu.com/item/%E6%B8%85%E6%B4%81%E7%94%A8%E5%93%81/3281506?fromModule=lemma_inlink" \t "_blank)使用及保养、检查客人遗留物及客房内贵重物品、确保[工作区域](https://baike.baidu.com/item/%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%8C%BA%E5%9F%9F/10035207?fromModule=lemma_inlink" \t "_blank)的安全。 | 1.具有良好的客房服务；  2、能获取、理解[外界信息](https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%96%E7%95%8C%E4%BF%A1%E6%81%AF/8970015?fromModule=lemma_inlink" \t "_blank)，进行分析、判断并快速做出反应；  3、能迅速、准确、灵活地完成各项客房服务操作。 | 《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《客房服务与数字化运营》《酒店英语》《酒店信息管理系统操作技能》等 |
| 4 | 餐饮服务员  （核心岗位） | 餐前准备、餐中服务、餐后整理。 | 1.餐饮服务技能，掌握餐厅服务程序；  2. 具有初级餐厅服务英语会话能力；  3.能正确处理餐厅突发事件；  4.具备一定餐饮制作能力。 | 《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《餐饮服务与数字化运营》《酒店英语》《咖啡文化与制作》《茶文化与茶艺》《西点烘焙与创意茶歇》《营养与配餐设计》等 |
| 5 | 酒店公关销售员  （核心岗位） | 加强与外单位联系，促进酒店产品销售；建立客户档案，提高客户满意度；处理好酒店销售突发事件，完善客户服务。 | 1.掌握基本职业礼仪与技能；  2.运用多媒体营销手段，掌握销售技巧；  3.正确处理突发事件；  4.掌握消费者心理。 | 《旅游运营实务》《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《酒店英语》《酒店数字化运营概论》《酒店客户关系管理》《酒店数字化营销》等 |
| 6 | 宴会制定制务师  （核心岗位） | 从事宴会主题策划，定制并组织提供个性化餐饮服务。 | 1.接受宴会定制，沟通客户、分析客户需求；  2.策划宴会主题、服务场景，协调服务项目，调控服务流程；  3、收集宴会文化主题素材，协调店外服务资源，定制、安排个性化服务场景等。 | 《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《餐饮服务与数字化运营》《酒店英语》《咖啡文化与制作》《茶文化与茶艺》《西点烘焙与创意茶歇》《酒店客户关系管理》等 |

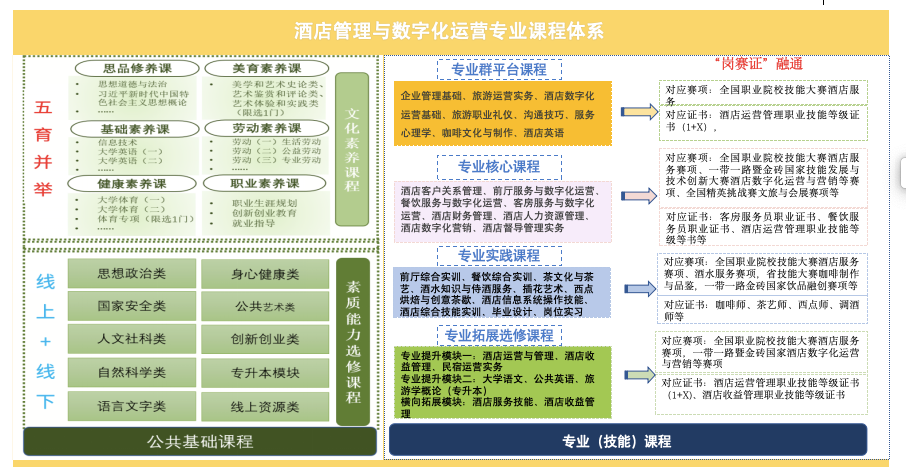
**（二）岗位分析图**



六、课程设置及学时安排

**（一）课程体系**

以立德树人为根本任务，落实“课程思政”要求，促进产教深度融合，推进“岗课赛证”综合育人，构建“文化素养课程、专业群课程、素质能力选修课程+专业核心能力课程、专业拓展选修课程”的“3平台+2模块”课程体系，满足学生的多样化选择、多路径成才。



1. **课程设置**

本专业设置A类课18门、B类课35门、C类课15门，课程标准68门，选修课程288学时，考试课19门，考查课49门。

1．公共基础课程

本专业公共基础课55学分，其中体育课6学分、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论2学分、习近平新时代中国特色社会主义思想概论3学分、思想道德修养与法律基础3学分、形势与政策1学分，劳动教育1学分。

（1）文化素养课程：按照党和国家有关文件规定，根据人才培养目标要求，设置文化素养类公共必修课程，包括思品修养、基础素养、健康素养、美育素养、劳动素养和职业素养六个模块（见表3）。

**表3 文化素养课程开设表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **课程名称** | **学分** | **总学时** | **课程类别** | **考核方式** | **开设**  **学期** | **开课部门** |
| 思品  修养 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | A | 考试 | 1 | 马克思主义  学院 |
| 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 48 | A | 考试 | 2 |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | A | 考试 | 4 |
| 形势与政策（一） | 0.25 | 4 | A | 考查 | 1 |
| 形势与政策（二） | 0.25 | 4 | A | 考查 | 2 |
| 形势与政策（三） | 0.25 | 4 | A | 考查 | 4 |
| 形势与政策（四） | 0.25 | 4 | A | 考查 | 5 |
| 国家安全教育 | 1 | 16 | A | 考查 | 1 | 武装部 |
| 军事理论 | 2 | 32 | A | 考查 | 1 |
| 军事技能 | 3 | 108 | C | 考查 | 1 |
| 基础  素养 | 人工智能导论 | 1 | 16 | B | 考查 | 1 | 人工智能学院 |
| 信息技术 | 4 | 64 | B | 考试 | 2 | 人工智能学院 |
| 大学英语（一） | 4 | 64 | A | 考试 | 1 | 通识教育中心 |
| 大学英语（二） | 4 | 64 | A | 考试 | 2 |
| 大学语文（一） | 4 | 64 | A | 考查 | 1 |
| 健康  素养 | 大学体育（一） | 2 | 32 | B | 考查 | 1 | 教育体育学院 |
| 大学体育（二） | 2 | 32 | B | 考查 | 2 |
| 体育专项（限选1门） | 2 | 32 | B | 考查 | 4、5 |
| 心理健康教育 | 2 | 32 | B | 考查 | 2 | 马克思主义  学院 |
| 美育  素养 | 美学和艺术史论类、艺术鉴赏和评论类、艺术体验和实践类（限选1门） | 2 | 32 | A | 考查 | 2 | 艺术学院 |
| 劳动  素养 | 劳动 | 1 | 16 | C | 考查 | 2 | 马克思主义  学院 |
| 职业  素养 | 职业生涯规划 | 1 | 16 | A | 考查 | 1 | 就业创业服务处 |
| 创新创业教育 | 2 | 32 | A | 考查 | 4 |
| 就业指导 | 1 | 16 | A | 考查 | 5 |

（2）素质能力选修课程：为适应社会对人才多样化的需求、学生自我发展和全面发展的需求以及学生综合素质提升、创新创业能力培养等需求，改善学生知识结构、挖掘学生潜能、发展学生兴趣特长、培养人文素养、科学素养等，面向全校学生开设素质能力公共选修课程。采用“线上课程资源”和“线下课堂教学”相结合的方式开展。包括思想政治类、国防安全类、人文社科类、自然科学类、公共艺术类、语言文字类、身心健康类、专升本模块、创新创业类、线上资源类等课程，最低选修学分为8学分。

2.专业（技能）课程

专业（技能）课程以工作过程为导向，按照“岗课赛证”融通的专业课程开发理念，融入课程思政，培养学生职业能力和职业精神。专业（技能）课程包括专业群平台课程、专业核心课程、专业实践课程、专业拓展选修课程四部分（见表4）。其中专业拓展课程分为两个模块，模块一聚焦中小型酒店或民宿运营知识与能力提升，模块二为专升本专项学习。

本专业开设专业群平台课程8门，计448学时；专业核心课程8门，计512学时；专业实践课程10门，计664学时，岗位实习第5、6学期开展，岗位实习26周400学时。

**表4 专业（技能）课程设置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **课程名称** | | **课程**  **类型** | | **课程**  **类别** | **学分** | **总学时** | **理论**  **学时** | **实践**  **学时** | **考核**  **方式** | **开设**  **学期** | **授课主体** | **课程目标** | **主要**  **教学内容** |
| **企业/学校** |
| 专业群平台  课程 | 企业管理基础 | | 必修 | | A | 2 | 32 | 24 | 8 | 考试 | 1 | 学校 | 掌握基本管理知识，奠定学科学习基础。 | 管理的四大职能，管理的作用，管理的方法等。 |
| 旅游运营实务 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 32 | 32 | 考试 | 1 | 学校 | 掌握旅游学理论的基本原理和基本知识，并能运用旅游学的知识设计旅游路线。 | 旅游与旅游学，旅游活动，旅游企业运营等。 |
| 酒店数字化运营基础 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 40 | 24 | 考查 | 1 | 学校 | 了解酒店数字化发展趋势，具备一线管理人员的基本职业素养和基层管理能力。 | 酒店前厅、客房、餐饮运营管理数字化服务等内容。 |
| 沟通技巧 | | 必修 | | B | 2 | 32 | 12 | 20 | 考查 | 3 | 学校 | 系统地掌握沟通技巧，提升在旅游职业中的服务质量和人际交往能力，更好地应对各种复杂多变的工作场景。 | 沟通的基础理论，语言表达技巧，倾听技巧，沟通策略与技巧，沟通模拟等。 |
| 服务心理学 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 40 | 24 | 考试 | 2 | 学校 | 掌握酒店服务心理、酒店消费者心理、提高酒店服务质量。 | 学习服务人员心理特征、心理需求、酒店消费者心理特征等。 |
| 咖啡文化与制作 | | 必修 | | B | 2 | 32 | 16 | 16 | 考查 | 2 | 企业、学校 | 对应1+X证书，咖啡师证，对标咖啡行业技能大赛，学生学会制作与品鉴咖啡。 | 咖啡文化、咖啡知识以及咖啡制作。 |
| 旅游职业礼仪 | | 必修 | | B | 6 | 96 | 32 | 64 | 考查 | 2 | 学校 | 深入理解职业礼仪的重要性，通过基础训练、身韵组合、姿态矫正实现良好的酒店礼仪形态，掌握在不同场景下的着装规范、仪容仪表要求、礼貌用语使用以及服务接待流程中的礼仪细节。 | 旅游职业人员的仪容仪表礼仪，服务过程中的行为举止礼仪，以及针对不同旅游业务环节（如酒店接待、导游服务、景区服务等）的专项形体礼仪规范等。 |
| 酒店英语 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 40 | 24 | 考试 | 3 | 学校 | 掌握酒店英语交流的基本技能，具有一般的听、读、说、写、译的能力，能够在不同的酒店活动中正确使用英语。 | Front Office，Housekeeping，Food and Beverage，The Business Center等部门服务英语。 |
| 专业核心课程 | 酒店客户关系管理 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 40 | 24 | 考试 | 3 | 学校 | 把握酒店礼宾及前台服务管理，宾客关系管理，有效进行关系维护。 | 酒店客户开发、酒店客户信息管理、酒店客户沟通管理、酒店客户满意度管理等。 |
| 前厅服务与数字化运营 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 24 | 40 | 考试 | 3 | 学校 | 掌握前厅服务与管理工作的基本理论知识和系统操作技能，熟悉前厅各岗位工作流程，具备前厅数字化运营能力。 | 前厅业务基础、前厅数字化服务，客史档案管理；总机服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务等。 |
| 客房服务与数字化运营 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 24 | 40 | 考查 | 3 | 学校 | 了解客房部整体工作内容，全面熟悉客房产品的特点，理解并掌握重要的工作程序与方法，能够熟练的进行客房部数字化常规服务。 | 客房业务基础、客房清扫；对客服务、公共区域清洁保养；布草房与洗衣房 运转、客房部组织管理，客房数字化管理等。 |
| 餐饮服务与数字化运营 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 24 | 40 | 考查 | 3 | 学校 | 了解餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法培养学生胜餐饮部基层管理工作，适应行业数字化发展与职业变化的基本能力。 | 餐饮行业发展概况、餐饮数字化运营与管理、餐饮从业人员职业素养；餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识等。 |
| 酒店财务管理 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 48 | 16 | 考试 | 4 | 学校 | 掌握酒店资金管理、应收账管理、存货管理、收入管理、 成本管理、利润和利润分配管理等。 了解酒店经营预算管理。 掌握酒店经营数据分析。 | 酒店财务管理基础（酒店财务管理目标、 内容、方法等）。酒店财务数字化运转（酒店筹资管理、投 资管理、营运资金管理和内部控制、会计信息系 统应用、供应链管理系统应用）。 酒店财务预算和大数据分析（酒店预算的 编制与执行、酒店财务分析方法及应用）。 |
| 酒店人力资源管理 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 48 | 16 | 考试 | 4 | 学校 | 掌握人力资源相关知识，利用信息化促进人员管理与资源协调，正确处理员工问题。 | 员工招聘、培训、入职管理、日常管理、人力资源协调，信息化管控等内容。 |
| 酒店数字化营销 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 24 | 40 | 考试 | 4 | 学校 | 掌握不同营销方式，把握酒店数字化发展过程，正确选择数字化营销手段。 | 市场营销基本概念、数字化营销手段、酒店主要营销方式等。 |
| 酒店督导管理实务 | | 必修 | | B | 4 | 64 | 24 | 40 | 考试 | 4 | 学校 | 掌握员工工作安排与计划管理的原则，能够在管理中有效沟通，正确处理问题。 | 工作场所的管理者；招聘和筛选的程序；时间管理；培训和入职教育；管理生产率和劳动成本控制等。 |
| 专业实践课程 | 前厅综合实训 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 3 | 学校 | 具备前厅基本管理常识，对标国家职业院校技能大赛熟悉前厅接待技巧，能正确处理前厅运营中的各项突发事件。 | 综合能力实训及生产性实训，构建前厅管理体系； 前厅预订服务与管理；前厅接待服务与管理；前厅综合服务管理；宾客关系管理。 |
| 餐饮综合实训 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 3 | 学校 | 对标云南省职业院校技能大赛、国家职业院校技能大赛等。熟悉餐饮服务流程，学会中西餐摆台、宴会设计与餐饮服务。 | 综合能力实训及生产性实训，中西餐餐台铺设、中西餐宴会服务、中西餐餐桌服务、宴会设计、营养与配餐等。 |
| 酒店信息系统操作技能 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 3 | 学校 | 了解酒店数字化发展方向，熟悉数字系统管理的相关知识，正确运用酒店信息系统系统完成相关操作。 | 单项技能实训，酒店信息技术基础、PMS系统概要；客史管理、预订销售；前台收银、夜审与日审等。 |
| 酒水知识与侍酒服务 | | 必修 | | C | 1 | 40 | 0 | 40 | 考查 | 2 | 学校 | 对标云南省、国家职业院校技能大赛，学生掌握酒水品鉴、鸡尾酒调制与酒水服务等相关技能。 | 单项技能实训，酒水基础知识、鸡尾酒调制、侍酒服务的基本要求及技巧。 |
| 插花艺术 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 2 | 学校 | 以“传统底蕴＋现代审美”为核心，培养能独立完成主题插花作品并具备初步项目策划与展陈能力的高素质应用型花艺人才。 | 单项技能实训，花艺史论、花材器具、造型色彩与东/西/礼仪/创意四大模块。 |
| 茶文化与茶艺 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 2 | 学校 | 对标云南省茶艺技能大赛，熟练运用茶文化，制作茶水，进行茶艺展示。 | 单项技能实训，茶传统文化，茶艺知识与茶艺展示等。 |
| 西点烘焙与创意茶歇 | | 必修 | | C | 0.5 | 20 | 0 | 20 | 考查 | 3 | 企业、学校 | 对应证书西点师，独立完成简单西点制作与创意茶歇设计。 | 单项技能实训，西点种类、西点制作、茶歇分类与茶歇制定等。 |
| 酒店综合技能实训 | | 必修 | | C | 1 | 40 | 0 | 40 | 考查 | 4 | 学校 | 对应酒店前厅、客房、餐饮、营销等多个岗位开展酒店综合技能实训，提升学生多岗位协调能力与实现酒店核心岗位全流程技能训练。 | 综合能力实训及生产性实训，前厅、客房、餐饮、营销等多岗位操作技能。 |
| 毕业设计 | | 必修 | | C | 4 | 64 | 0 | 64 | 考查 | 5 | 学校 | 酒店专业综合能力巩固，重点学习前厅、客房、餐饮等核心部门技能与知识，完成调研报告。 | 酒店相关发展与趋势以及文化创意类型等的调研报告。 |
| 岗位实习 | | 必修 | | C | 6 | 400 | 0 | 400 | 考查 | 5、6 | 企业 | 使学生实现学校到企业的过渡，实现理论作用于实际岗位中，实习岗位包含前厅接待、客房服务、餐饮服务等，有效完成岗位实习任务。 | 参与企业实习工作，实习工作主要在酒店相关行业进行，包括酒店前厅、客房、餐饮等核心岗位。 |
| 专业拓展选修课程  模块 | 专业提升模块  （一） | 酒店运营与管理 | 选修 | | B | 2 | 32 | 16 | 16 | 考查 | 6 | 企业、学校 | 熟知酒店运营流程，掌握相关技能，提升学生对小型酒店综合运营管理能力。 | 酒店服务与管理，酒店数字化运营，酒店营销等内容。 |
| 酒店收益管理 | 选修 | | B | 4 | 64 | 32 | 32 | 考查 | 6 | 企业、学校 | 对应1+X证书，酒店运营管理职业技能等级证书、酒店收益管理职业技能等级证书。培养学生运用收益管理策略与工具，实现酒店收入与利润最大化的核心能力。 | 预订控制、容量控制、渠道管理等收益管理战术层面业务。 |
| 民宿运营实务 | 选修 | | B | 4 | 64 | 32 | 32 | 考查 | 6 | 企业、学校 | 融入创新创业思维，涵盖行业新IP营销技术，使学生能了解民宿发展趋势，系统培养学生高效运营民宿的全流程的能力。 | 全面构建民宿运营和管理的知识和能力体系，民宿发展与建设，梳理民宿投资、运营和管理等。 |
| 专业提升模块  （二） | 大学语文（专升本） | 选修 | B | | 4 | 64 | 50 | 14 | 考试 | 5 | 学校 | 对应旅游类专升本课程，提升专升本成绩。 | 大学语文的主要内容包括经典文学作品的阅读与分析、语言文字的应用技巧等。 |
| 公共英语（专升本） | 选修 | B | | 4 | 64 | 50 | 14 | 考试 | 5 | 学校 | 对应旅游类专升本课程，提升专升本成绩。 | 大学英语的主要内容包括语言技能的培养、英语文学的阅读与分析、以及跨文化理解的提升。通过这些内容，学生能够提高听、说、读、写的综合能力。 |
| 旅游学概论（专升本） | 选修 | B | | 2 | 32 | 24 | 6 | 考试 | 5 | 学校 | 对应旅游类专升本课程，提升专升本成绩。 | 旅游与旅游学，旅游资源，资源者，旅游组织，旅游活动，旅游构成要素等。 |
| 横向拓展模块 | 酒店服务技能 | 选修 | B | | 6 | 96 | 48 | 48 | 考查 | 6 | 学校 | 培养有意从事酒店行业的其他专业人才，包含酒店前厅、餐饮、客房等基本技能。完成并获取客房服务员1+X证书。 | 前厅接待流程、客房清洁与布置、餐饮服务六大技能（托盘、铺台、折花、点菜、上菜、酒水服务）、宾客沟通与投诉处理、突发事件应急操作、服务礼仪与职业形象塑造。 |
| 酒店收益管理 | 选修 | | B | 4 | 64 | 32 | 32 | 考查 | 6 | 学校 | 培养学生运用收益管理策略与工具，实现酒店收入与利润最大化的核心能力。 | 预订控制、容量控制、渠道管理等收益管理战术层面业务。 |

**表5 课程类别与学分结构总表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **类别** | **学分** | **学时** | **理论**  **学时** | **实践**  **学时** | **学时占**  **总学时比例%** |
| 必修课 | 文化素养课程 | 47 | 800 | 494 | 306 | 29% |
| 专业群平台课程 | 28 | 448 | 236 | 212 | 17% |
| 专业核心课程 | 32 | 512 | 256 | 256 | 19% |
| 专业实践课程 | 15 | 664 | 0 | 664 | 24% |
| 必修课合计 | | 122 | 2424 | 986 | 1438 | 89% |
| 选修课 | 素质能力选修课程 | 8 | 128 | 96 | 32 | 5% |
| 专业拓展选修课程 | 10 | 160 | 80 | 80 | 6% |
| 选修课合计 | | 18 | 288 | 176 | 112 | 11% |
| 总计 | | 140 | 2712 | 1162 | 1550 | 实践学时占  总课时比例 |
| 54% |

**（三）岗课赛证融通**

**表6 岗课赛证融通对应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **课程名称** | **学分** | **对应的赛项** | **对应的证书** |
| 餐饮服务与数字化运营  餐饮综合实训 | 4.5 | 世校赛、全国职业院校技能大赛、云南省职业院校技能大赛、一带一路金砖技能大赛、行业技能大赛 | 餐饮服务员职业证书 |
| 前厅服务与数字化运营  前厅综合实训  酒店数字系统操作技能 | 5 | 全国职业院校技能大赛、一带一路金砖技能大赛、行业技能大赛 | 前厅服务员职业证书 |
| 咖啡文化与制作 | 2 | 全国咖啡师职业技能大赛、一带一路金砖技能大赛、云南省职业院校技能大赛 | 咖啡师证 |
| 西点烘焙与创意茶歇 | 0.5 | 世校赛、西点行业技能大赛 | 西点师 |
| 酒水知识与侍酒服务 | 1 | 世校赛、全国职业院校技能大赛、云南省职业院校技能大赛、一带一路金砖技能大赛、行业技能大赛 | 调酒师、侍酒师 |
| 茶文化与茶艺 | 0.5 | 全国职业院校技能大赛、云南省职业院校技能大赛、行业技能大赛 | 茶艺师 |
| 酒店数字化运营概论  酒店运营与管理  酒店财务管理  酒店人力资源管理  酒店数字化营销 | 18 | 世校赛、全国职业院校技能大赛、云南省职业技能大赛、行业技能大赛、一带一路金砖技能大赛、全国精英赛 | 酒店运营管理职业技能等级证书 |

**（四）校企合作承担课程**

**表7 校企合作承担课程表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程名称** | **学分** | **企业名称** | **授课方式** | **承担课程学时比例** |
| 酒店督导管理实务 | 4 | 广晟沁园酒店 | 面授 | 20% |
| 酒店人力资源管理 | 4 | 云南猗蔚餐饮管理有限公司 | 面授 | 30% |
| 咖啡文化与制作 | 2 | 粒子咖啡 | 面授 | 100% |
| 西点烘焙与创意茶歇 | 0.5 | 云南嘉华食品有限公司 | 面授 | 100% |
| 酒店收益管理 | 4 | 昆明索菲特大酒店 | 面授 | 20% |
| 岗位实习 | 6 | 实习企业（天目湖涵田度假村、索菲特大酒店、猗蔚餐饮管理有限公司、昆明喜来登酒店等） | 实习 | 80% |

**（五）教学进程表**

详见附件“专业教学进程安排表”

七、毕业要求

学生在学校规定年限内，完成专业人才培养方案所规定的学时、学分和教学内容，达到“德、智、体、美、劳”培养要求，学分修满140学分，公共基础课程学分不低于54学分，其中素质能力选修课程学分不低于8学分；专业（技能）课程学分不低于86学分，其中专业拓展选修课程学分不低于10学分，准予毕业。

八、实施保障

**（一）师资队伍**

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1.队伍结构

本专业有专任教师共15人，研究生以上学历比例80%以上，其中博士1人；高级职称专任教师的比例达20%以上，“双师型”教师占比达60%以上，前厅综合实训、餐饮综合实训、酒店数字化营销、酒水知识与侍酒等课程，均配备“双师”素质的专任教师。学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1，专任教师结构合理，队伍在职称、年龄、工作经验等方面形成合理的梯队结构。专兼职教师的比例大于2：1，兼职教师主要承担兼职授课、校内实训和岗位实习指导等教学工作。同时整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业教研机制。

2.专业带头人要求

专业带头人1人，由熟悉酒店管理科学，具有较高学术水平和业务能力，多次获得教学技能大赛奖项，并能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企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，在本区域或本领域具有一定的专业影响力，能带动专业建设与发展的骨干、“双师型”专任教师担任。

3.专任教师要求

专任教师中骨干教师均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4.兼职教师要求

兼职教师主要从本专业相关的行业高素质人才（高星级酒店管理层、行业专家、协会专家等）中聘任，至少5人。酒店人力资源管理、酒店督导管理实务等课程从校企合作酒店中，聘请行业教师，具备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，具有中级及以上相关专业职称，能承担课程教学、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**

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实习基地。专业教室一般都配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。本专业普通教室间数10、多媒体教室间数50；校内实训基地数7个、校内实训工位数410个；主要校外实训基地数10个。

1.校内实训室基本条件

**表9 校内实训室（基地）表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室（基地）名称 | 工位数 | 对应课程名称 | 实训内容 |
| 1 | 经济贸易学院创新创业实训中心 | 80 | 《咖啡文化与制作》《西点烘焙与创意茶歇》 | 咖啡调制、烘焙制作、酒堂吧服务等 |
| 2 | 酒店前厅实训室 | 60 | 《前厅服务与数字化运营》《前厅综合实训》《服务心理学》 | 前厅服务、礼宾服务、前厅引导、前厅接待技巧等 |
| 3 | 酒店客房实训室 | 50 | 《客房服务及数字化运营》 | 中西式铺床、客房查房及整理、客房服务等 |
| 4 | 酒店餐饮实训室 | 50 | 《餐饮服务及数字化运营》《西点烘焙与创意茶歇》《餐饮综合实训》 | 中西餐摆台、中西餐服务、宴会设计等 |
| 5 | 酒店数字化运营实训室 | 60 | 《酒店信息系统操作技能》《酒店数字化营销》 | 酒店PMS系统、数字化软件运用及营销方案制作等 |
| 6 | 酒店礼仪形体实训室 | 60 | 《旅游职业礼仪》《沟通技巧》《形体训练》 | 礼仪形体训练等 |
| 7 | 酒店酒水服务实训室 | 50 | 《酒水知识与侍酒服务》 | 调酒、侍酒、饮品制作等 |
| 8 | 酒店茶艺实训室 | 40 | 《茶文化与茶艺》 | 中华茶艺展示、茶礼仪等 |

2.校外实训基地基本要求、

酒店管理与数字化运营专业建立了稳定的校外基地，能提供前厅接待、客房服务、餐饮服务与管理等相关实习岗位，能涵盖当前相关行业发展的主流技能，可接纳一定规模的学生实习，能够配备相应数量的指导教师对学生实习

进行指导和管理，保证专业的认识实习、顶岗实习等教学任务实施。

**表10 校外实训基地表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室（基地）名称 | 工位数 | 对应课程名称 | 实训内容 |
| 1 | 洲际酒店集团 | 120 | 酒店督导管理实务、酒店人力资源管理 | 培养酒店多方位管理人才，熟悉酒店前厅、客房、餐厅督导流程，具备人力资源与财务管理等相关工作能力。 |
| 2 | 昆明索菲特大酒店 | 80 | 酒店督导管理实务 | 培养学生酒店前厅、客房、餐厅督等多方面督导管理能力，培养综合性人才。 |
| 3 | 富都酒店集团 | 100 | 酒店督导管理实务、酒店人力资源管理 | 培养酒店多方位管理人才，熟悉酒店前厅、客房、餐厅督导流程，具备人力资源与财务管理等相关工作能力。 |
| 4 | 太仓集团 | 70 | 旅游职业礼仪、沟通技巧 | 掌握沟通技巧与职业礼仪，能准确利用规范方式解决突发事件。 |
| 5 | 万达酒店集团 | 60 | 餐饮服务与数字化运营、酒店客户关系管理 | 培养餐饮服务与数字化运营能力，具备客户关系有效管理能力。 |
| 6 | 云南名途旅行有限  公司 | 60 | 旅游学概论、酒店数字化营销 | 掌握旅游要素，学会旅游计调相关知识，能独立完成酒店数字化营销方案等。 |
| 7 | 云南海埂酒店管理  有限公司 | 60 | 前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营 | 掌握前厅管理系统使用与协助客人入住，具备客房整理运营工作能力。 |
| 8 | 广晟沁园酒店 | 30 | 前厅服务与数字化运营、酒店客户关系管理 | 培养前厅数字化接待能力，利用信息手段实现客户资源合理配置。 |
| 9 | 云南鑫多多财务管理有限公司 | 30 | 咖啡文化与制作、西点烘焙与创意茶歇 | 学会咖啡调制与品鉴，完成西点制作与茶歇设计。 |
| 10 | 昆明喜来登酒店 | 30 | 前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营 | 掌握前厅管理系统使用与协助客人入住，具备客房整理运营工作能力。 |

3.支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为:具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件;鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

**（三）教学资源**

1．教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。除教材外，教师还应当积极寻找适宜书籍、网络资料等作为教学辅助和参考使用。校企合作订单班应当引入企业规范，建设校企合作教材和教辅材料。

2．图书文献配备基本要求

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。专业类图书文献主要包括：酒店企业管理手册、住宿及餐饮业管理的专业图书、文献资料以及专业领域的优秀期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。生均图书应达50册（含电子图书），图书馆和教室应配备网络接口，满足学生在网上使用本专业学习资源的需要。

3．数字教学资源配置基本要求

本专业建设、配备与酒店管理与数字化运营专业有关的专业教学资源库1个，教学资源有文本类资源960个，演示文稿类资源980个，图形(图像)类资源6789个，音频、视频类资源340个，动画类资源142个，资源库种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

**（四）校企合作**

本专业校企合作主要包含教学实践与企业实习环节，校企合作企业配备企业指导老师不少于2人，按校企双导师设置。

**表11 合作企业情况表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业名称 | 所属行业 | 接纳实习人数 | 实习内容 |
| 1 | 洲际酒店集团 | 服务行业 | 30人/年 | 前厅接待  餐饮服务  客房服务 |
| 2 | 华怡名都 | 服务行业 | 30人/年 | 督导管理  餐饮服务与管理 |
| 3 | 富都酒店集团 | 服务行业 | 50人/年 | 酒店数字化运营  餐饮服务  客房服务 |
| 4 | 天目湖涵田度假村 | 服务行业 | 20人/年 | 服务与接待礼仪  数字化营销 |
| 5 | 万达酒店集团 | 服务行业 | 20人/年 | 餐饮服务与数字化运营  前厅服务与接待 |
| 6 | 云南名途旅行有限公司 | 服务行业 | 10人/年 | 旅游计调  旅游数字化营销 |
| 7 | 云南海埂酒店管理有限公司 | 服务行业 | 20人/年 | 前厅接待  餐饮服务  客房服务 |
| 8 | 昆明喜来登酒店 | 服务行业 | 10人/年 | 酒店数字化运营  餐饮服务与管理 |
| 9 | 云南鑫多多财务管理有限公司 | 服务行业 | 30人/年 | 酒店财务实务  咖啡与西点制作 |
| 10 | 金茂（丽江）酒店投资有限公司 | 服务行业 | 10人/年 | 前厅接待  餐饮服务  客房服务 |
| 11 | 广晟沁园酒店 | 服务行业 | 10人/年 | 前厅接待  餐饮服务  客房服务 |
| 12 | 云南猗蔚餐饮管理有限公司 | 服务行业 | 20人/年 | 餐饮服务与管理 |

九、教学实施

**（一）教学组织形式**

1.教学安排

（1）教学任务下达

专业负责人根据培养方案编制新学期教师教学任务，并报系（部）领导。

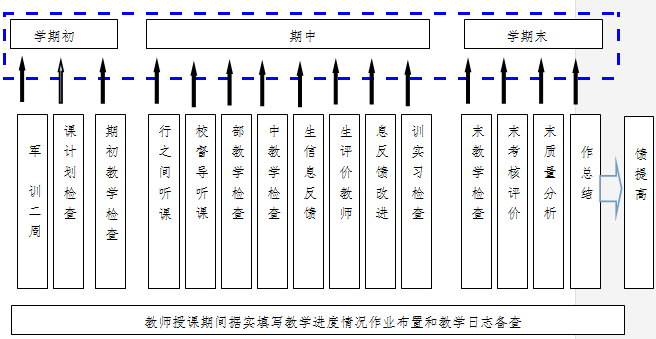
教学任务经系（部）领导审批后，由教务处统一安排学期实施进程表，并把教学任务下达至任课教师。

（2）授课计划的制定与开课准备

教师接到教学任务后，根据教学任务安排编制学期授课计划，并向专业带头人报批。

教师根据课程标准要求备课，并做好新学期开课准备

（3）开学后的教学质量控制及流程



2.教学方法和手段

本专业课程的教学紧扣职业能力需求，推行以酒店各岗位工作流程为主线，以实际工作任务为驱动，以教学实践为纽带，将知识、方法和技能有机融合，实现教学模式的创新。任务驱动教学设计，依据酒店各部门的工作流程、工作任务、岗位职责与要求设置课程教学情境，教学情境以“任务单”的形式组织教学。围绕一个任务或项目边讲边练，讲练结合，将学生学习的过程转换成完成任务的过程。通过任务的完成而让学生掌握相关知识、操作方法和操作技能，真实地反映酒店各部门各岗位的能力需求。项目导向，任务驱动，能力递进教学模式，设计了以能力为模块，项目为导向，任务为驱动，能力递进的教学模式。“教学做一体化”教学模式实施以学生为主体的“教学做一体化”教学模式。校企合作课程开发和建设，聘请企业资深管理者为学生授课，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

**（二）教学考核评价**

本专业学习评价由过程性考核与终结性考核组成。

1. 理论和理实一体课：过程性考核由出勤10%、作业（报告）10%、课堂参与10%、平时考核（含技能）10%组成；终结性考核根据课程特点由理论考试20%、技能考核20%、学生作品20%组成。理论考试建立试题库，进行教考分离。
2. 实践课（教学实习、实训等）：过程性考核由出勤20％、任务完成20％组成；终结性考核为实训成果以及实训报告60％。
3. 岗位实习：过程性考核由签到考勤40%、实习周报月报20％、实习总结20％、指导教师评价20％组成；终结性考核为企业指导老师评价。
4. 选修课（含讲座）：过程性考核由出勤20%、课堂参与20％组成；终结性考核为考查或考试60%。选修方式多采用线上平台，线上与线下教学相结合方式完成选修课考核。

5.毕业设计：采用终结性考核，成绩评定包含选题、任务完成、作品质量、答辩等，成绩按照优、良、中、合格、不合格进行等级评定。

**（三）教学管理**

加强校院二级管理，执行党和国家的教育方针，落实学校《云南轻纺职业学院教师教学工作管理办法》《云南轻纺职业学院考试工作管理办法》等文件要求，坚持立德树人，保障教学投入和教学基本条件建设，进一步细化学院教学基本规范和制度，建立教师教学激励机制、监督机制，提供教师教学发展的条件，保障正常的教学秩序，规范教学运行。加强特色重点专业建设、精品在线开放课程建设、教学资源库建设，创新人才培养模式，深化“三教”改革，提升教师教育教学能力，确保人才培养质量。

**（四）质量监控**

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、人才培养方案更新等方面质量标准，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。落实看课、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；定期开展公开课、示范课等教研活动；组织好期初、期中、期末教学检查。建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

十、质量保障

1.学校和二级院系应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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、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，达成人才培养规格。

2.学校和二级院系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.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

建立质量保障机构，学生每学期评教不少于2次、同行每学期评教不少于2次、督导每学期评教不少于5次、企业每学期评教不少于1次。

十一、附录

包括专业教学进程安排表、专业人才培养方案变更审批表等。

1. 编写团队

专业带头人：耿敏，副教授

校内参与人员：李娟、葛晖、杨乡东、安若愚、唐柳晴、赵秀云

企业参与人员：李涛（反响咖啡工作室主理人）、杨从杰（云南鼎宸商务酒店管理有限公司法人代表）