



安顺职业技术学院
ANSHUN TECHNICAL COLLEGE

2023级高职人才培养方案

酒店管理与数字化运营专业

安顺职业技术学院教务处 制

2023年8月

安顺职业技术学院

2023 级高职人才培养方案

专业名称	酒店管理与数字化运营	专业代码	540106
所在系	旅游系	学历层次	专科
专业建设委员会审核	校内负责人: 郭成 行业、企业负责人: 陈燕子		
系负责人审核	谢玲	公共课教学部 马克思主义教学部 负责人审核	郭成 张宏杰
教务处负责人审核	同意初审 段冰莹	学院教学工作 指导委员会意见	同意 李所
院长意见	经 2023 年 8 月 14 日专题会议审查, 同意提交院党委会审核。 签字: 李所		
党委书记意见	经 2023 年 8 月 15 日党委会审核通过, 同意实施。 签字: 许志		

安顺职业技术学院教务处制

安顺职业技术学院酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

一、专业名称及代码:	1
二、入学要求:	1
三、修业年限:	1
四、职业面向	1
五、培养目标和规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及学时安排	5
(一) 公共基础课程	6
(二) 专业(技能)课程	15
(三) 实习	28
七、教学进程总体安排	29
(一) 学时学分分配汇总表	29
(二) 教育教学活动按周分配表	30
(三) 教学进程总体安排表	30
八、实施保障	35
(一) 师资队伍	35
(二) 教学设施	37
(三) 教学资源	39
(四) 教学方法	40
(五) 学习评价	40
(六) 质量管理	41
九、毕业生能力要求	43
十、附录	49

安顺职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及代码：

（一）专业名称：酒店管理与数字化运营

（二）专业代码：540106

二、入学要求：普通高中毕业生/中职、中技毕业生

三、修业年限：基本学制为 3 年，弹性学制修业年限 2-5 年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 酒店管理与数字化运营专业职业面向

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）	主要岗位群或技术领域举例	职业资格证（技能等级证）证书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿（61） 餐饮业 (62) 商业服务业（72）	4-03-02-05 餐厅服务员 4-03-01-01 前厅服务员 4-03-01-02 客房服务员 4-03-03-01 调酒师 4-03-03-02 茶艺师 4-03-03-99 其他调酒和茶艺人员 4-04-01-99 其他饭店服务人员	面向住宿业、餐饮业的接待服务、数字化运营与管理等岗位（群）	1+X 证书： 酒店运营管理 餐饮管理运行 技能等级证书： 1. 餐厅服务员 2. 前厅服务员 3. 客房服务员 4. 茶艺师

五、培养目标和规格

（一）培养目标

在现代酒店业态多样化、发展信息化的需求下，本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的服务意识、人文素养、信息素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握扎实的科学文化基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，能够从事酒店、餐饮、 民宿等住宿新业态和高端接待业服务、数字化运营与管理工作的创新型高素质技术技能人才。毕业三年后能成为酒店、餐饮等行业的技能骨干、成为企业的初、中级优秀管理人才。

（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

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上、具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养。

(7) 具有自觉规范使用国家通用语言文字的意识，自觉传承弘扬中华优秀传统文化的意识。

(8) 牢记酒店金钥匙服务理念——尽管不是无所不能，但是一定竭尽所能，全心全意为宾客服务。

2. 知识

(1) 掌握必备的政治理论、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，掌握服务行业从业人员的职业道德与规范服务标准、遵守国家信息化技术运用的法律法规；熟悉环境保护、酒店绿色环保节能，安全消防等知识。

(3) 掌握良好的线上、线下沟通、礼仪基础、语言知识；

(4) 熟练掌握酒店前厅、客房、餐饮、会议服务和营销等管理知识与技能；能够熟练、独立操作计算机，会使用酒店的

营销、预定、房务等主要管理系统；掌握酒店人事、行政等主要部门的管理理论知识。

（5）熟悉特色精品民宿、温泉度假、房车露营等新业态的服务管理知识、技能。

（6）掌握现代数字化服务理念及新媒体运营知识，了解现代服务业信息化管理的发展趋势。

（7）熟悉酒店财务、成本控制、线上线下营销和收益管理，客户关系维护等知识。

（8）掌握数据的采集、分析和应用的实践知识。

（9）掌握酒店相关服务英语知识或部分主要客源国的基本对客服务交流外语知识。

3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习、可持续发展的能力，且具备能快速适应环境和抗压耐挫解决问题的能力。

（2）具有良好的人文素养、职业礼仪；具有良好的中文口语、文字表达能力和沟通能力；达到本专业就业从事相关职业国家规定的普通话水平。具备酒店前厅接待、客房服务、餐饮服务等基本英语口语交际能力。

（3）具有安全管理和应对安全公共卫生突发事件的能力；具有良好的共情能力，能站在客人的角度思考问题灵活应对各种突发状况。

（4）具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力。

(5) 具有熟悉数字化信息化软件系统的操作，可线上和线下对客户服务接待及运营的能力；具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力，为客人提供个性化服务。

(6) 具有团队合作意识及奉献精神、能协调相互协作，凝心聚力的管理协调能力，能进行服务质量控制等督导管理能力。

(7) 具有国际视野，能独立完成调查研究，与同行交流沟通，产品开发设计能力。

(8) 具有创新精神，善于独立思考追求卓越的精神，敢于大胆尝试新事物，寻找新方法创新革新能力。

六、课程设置及学时安排

本专业加强校企合作，对标国家教学标准，与深度合作的酒店、民宿、餐饮等企业共同制订人才培养方案。通过对职业面向的分析，对行业、企业调研，梳理毕业生调查反馈意见，厘清本专业学生可实现就业的职业岗位。对岗位职责、岗位职业技能等级证书和技能大赛中明确的典型工作任务进行归纳整理，确定本专业核心能力要求，建立核心课程体系。同时，分析职业岗位对专业人才素质、知识、能力的综合要求，形成毕业生能力要求指标点，对应设置课程体系。课程体系中核心课程设置与工作岗位对接，核心课程内容与职业标准对接，每门课程的开设均支撑毕业生能力要求的培养。课程内容紧密联系生产劳动实际和能力培养要求，突出应用性和实践性，注重本专业学生职业能力和职业精神的培养。

（一）公共基础课程

公共基础课程重在学生的诚信品质、敬业精神、责任意识和遵纪守法意识的培养，是高素质人才培养的基本保证。公共基础课主要包括：思政课、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、体育、心理健康教育、信息技术、劳动教育、生态文明教育等。

表 2：酒店管理与数字化运营专业公共课程介绍

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	入学教育	帮助学生了解、适应大学生活，正确认识和领悟工匠精神，培养学生践行工匠精神的积极情感和自觉意识，大力弘扬工匠精神、强化爱国感恩情怀教育，增强学生技能成才的信心和技能报国的决心。	教学内容： 1. 新生入学第一课 2. 校园文化教育 3. 国防教育 4. 法制安全纪律教育 5. 诚信教育 6. 专业认知与职业规划教育 7. 适应能力教育 8. 工匠精神教育 9. 劳动教育 10. 素质拓展教育 11. 爱国感恩情怀教育 12. 认识实习教育 教学要求：结合教育内容，合理安排相应师资开展教育，由教务、专业组主要负责。可采取线上、线下结合方式开展。	
2	军事课	《军事课》由《军事理论》《军事技能》两部分组成。通过教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	教学主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容的军事理论教学和共同条令教育、射击与战术、防卫技能与战时防护、战备基础与应用等内容的军事技能训练。课程分线上自主学习和线下集中训练相结合的方式开展，《军事理论》课程严格按照教学大纲教学，考试成绩按百分制计分，根据卷面成绩、平时作业、考勤情况等综合评定；《军事技能》课程坚持按纲施训、依法治训原则进行，考核成绩根据考勤、技术技能掌握等综合评定，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个	148

			等级。	
3	思想道德与法治	本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题,开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育,帮助大学生提升思想道德素质和法治素养,成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。学习本课程,有助于大学生领悟人生真谛、把握人生方向,追求远大理想、坚定崇高信念,继承优良传统、弘扬中国精神,培育和践行社会主义核心价值观;有助于大学生遵守道德规范、锤炼道德品格,把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来,引领良好的社会风尚;有助于大学生学习法治思想、养成法治思维,自觉尊法学法守法用法,从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。	教学内容:该课程以培养时代新人为主线,以人生观、价值观、道德观、法治观教育为核心来开展教学,引导大学生完善四种认识(认识社会、高校、职业和自己),学会四种技能(如何学习、如何做人、如何做事和如何交往),做符合时代新人的要求大学生。教学要求:理论课以课堂授课为主,充分发挥学生在课堂上的积极性和主动性,提高学生对课堂教学的参与度。通过结合具体的时政内容、鲜活的案例来提高课堂的抬头率。实践课分为校内实践和校外实践。校内实践主要以辩论赛、主题演讲、知识竞赛、优秀学生事迹报告、学生专题研讨等方式进行。校外实践主要以参观和考察红色旅游景点和爱国主义教育基地;参观、考察、调研周边新农村;假期“三下乡”社会实践等活动开展教学。考核评价:总成绩=40%平时成绩+60%期末成绩	48
4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	开设《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课,是为了使大学生对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识;对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更透彻的理解;对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。	教学内容:该课程以马克思主义中国化时代化理论成果为主题,以马克思主义中国化时代化为主线,以中国特色社会主义建设为重点,从理论与实践、历史与逻辑的统一上揭示马克思主义中国化时代化的理论轨迹。围绕站起来、富起来、强起来三个主题开展教学。教学要求:本课程是理论课+实践课的教学模式。理论课是以课堂授课为主,教学方式可以灵活多样。实践课分为校内实践和校外实践。校内实践主要以各种形式的主题活动来进行。校外实践主要以参观、考察、社会调研、假期“三下乡”社会实践等活动来进行。考核评价:总成绩=40%平时成绩+60%期末考试成绩	36
5	习近平新时代中国特色社会主义思想	习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马	教学内容:以马克思主义中国化时代化新的飞跃、坚持和发展中国特色社会主	54

	社会主义思想概论	克思主义、21 世纪马克思主义。本课程坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，以帮助大学生掌握习近平新时代中国特色社会主义思想核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，深刻认识和领会其时代意义、理论意义、实践意义、世界意义为基本教学内容，系统认识和理解新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本问题，正确认识和把握经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等各方面内容，以利于更好坚持和发展中国特色社会主义，坚定实现中华民族伟大复兴的信心。	义的总任务、坚持党的全面领导、坚持以人民为中心的发展思想、以新发展理念引领高质量发展、全面深化改革、发展全过程民主、全面依法治国、建设社会主义文化强国、加强以民生为重点的社会建设、建设社会主义生态文明、建设巩固国防和强大人民军队、全面贯彻总体国家安全观、坚持“一国两制”和推进祖国统一、推动构建人类命运共同体、全面从严治党等为重点教学内容，安排 48 学时，17 个专题教学任务。6 学时为社会实践教学。 教学要求：理论教学部分以课堂教学为主，采用理论讲授、案例分析、互动式教学等方式开展教学；实践教学方面，结合理论知识，开展情景教学，让学生真实体验理论知识，获得感悟，达到情感升华；建设第二课堂，围绕时代课题开展丰富的社会实践、课外阅读、理论讲座等第二课堂栏目。 考核评价：总成绩=40%平时成绩+60%期末考试成绩	
6	形势与政策	认识当前国内外形势，理解党和国家最新的出台的方针政策，不断开拓视野，提升理论联系实际能力，对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点等问题能进行客观、科学、全面的思考，提升理性思维能力和社会适应能力。全面增强实现中华民族伟大复兴的信心信念和历史责任感，能做到知行合一，力学笃行。	教学内容：《形势与政策》课的内容具有理论性与时效性的特点，其内容不同于传统课程有固定的教学内容体系。因此要求认识和理解每学期《形势与政策》课程的教学要点，即《高校“形势与政策”教育教学要点》 教育部社会科学司（每学期更新）。教学要点分为国内和国际两个部分。 教学要求：根据《高校“形势与政策”教育教学要点》，结合本校各专业学生的特点，采用多种方式进行教学。 考核评价：总成绩=期末考核成绩	32
7	贵州省情	《贵州省情》课程是贯彻中央、贵州省政府及其教育厅有关文件精神，把省情知识教育作为全省高等学校思想政治理论的必修课，使大	教学内容：采用在中共贵州省委教育工作委员会、贵州省教育厅直接领导下编写教材《贵州省情教程》（第 6 版），该课程从贵州省情出发，阐述了贵州省政治、经济、自然环境、历史、民族、	18

		学生全面了解贵州、认识贵州，把握贵州经济社会的基本特征和发展规律，激发贵州大学生热爱贵州、宣传贵州和建设贵州的积极性和热情。	人口、教育、科技、文化等要素的源流、现状及其发展方向。 教学要求：围绕当代大学生关心的热点、难点、疑点等问题，培养学生热爱贵州、建设贵州的意识和担当，采用多种方式进行教学。 考核评价：总成绩=期末考核成绩	
8	中共党史	通过对中国共产党百年历史的系统学习，帮助学生进一步理解中国共产党为什么能？马克思主义为什么行？中国特色社会主义为什么好？帮助学生做到知史爱党、知史爱国，知史爱中国特色社会主义，自觉融入新时代，坚定不移跟党走。	教学内容：该课程以百年党史的历史进程为主线，分别学习新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和现代化建设时期、中国特色社会主义新时代四个时期的重大历史事件、历史事实、历史人物、历史成就等内容，帮助学生深刻理解党的领导是近代以来中国历史和人民的必然选择，增强“四个意识，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，成为有理想、有本领、有担当的时代新人。 教学要求：理论课以课堂授课为主，结合不同专业的学生，采用多种方式，有选择性地开展教学。 考核评价：总成绩=期末考试成绩	16
9	大学体育	本课程主要以健康第一为指导思想，培养学生终生体育意识为理念。教师在教学中以切实转变教学观念。教学必须面向全体学生，注意结合学生的年龄、性别、重量和心理与专业特点，采取灵活多样的现代教学方法、手段进行教学、以便充分激发学生的主体意识，培养学生的创新能力，树立良好的自信和良好的社会适应能力。	教学内容以全面发展身体素质，全面发展学生柔韧、耐力、协调与灵敏素质，重点发展上下肢力量，协调能力和心肺机能。（2）提高身体肌肉的基本活动能力提高跳、跑、投等基本活动能力。（3）提高运动能力。通过身体素质训练和四肢力量和协调练习，提高学生在体育锻炼实践中的运动能力。（4）提高自我保健能力。（5）培养学生团结合作，吃苦耐劳，顽强拼搏精神。 教学要求：本课以实践教学为主，采用讲授、模仿、练习，比赛等方式教学等方式开展教学；实践教学方面，结合理论知识，开展教学，让学生真实体验运动的快乐。 考核评价：40%平时成绩+50%期末成绩+10%考勤	104
10	职业发展与就业指导	通过本门课程教学，让学生了解职业发展的阶段特点，清晰地了解自身角色特性、未来职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政	教学内容：职业对个体生活的重要意义、高校毕业生就业形势，所学专业对应的职业类别，以与相关职业和行业的就业形势，职业发展与生涯规划的基本概念。 教学要求：使用互动教学法，充分发挥	

		策法规;掌握基本的劳动力市场相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识。具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等,提高学生的各种通用技能。	师生在教学中的主动性和创造性,引导学生认识到职业生涯与发展规划的重要性,了解职业生涯与发展规划的过程。学生要按照课程的进程,积极开展自我分析、职业探索、社会实践与调查、小组讨论等活动,提高对自我、职业和环境的认识,做出合理的职业发展规划。教学可采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法进行。考核评价:40%平时成绩+60%期末考试	36
11	心理健康教育	课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义,增强自我心理保健意识和心理危机预防意识,掌握并应用心理健康知识,培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,以切实提高心理素质,帮助大学生了解常见心理问题产生的主要原因及其表现,以科学的态度对待心理问题;传授心理调适方法,帮助大学生消除心理困惑,增强克服困难、承受挫折的能力,珍爱生命,关爱集体,悦纳自己、善待他人。	教学内容:以心理健康导论、心理障碍、自我意识发展、职业生涯规划、人格培养、情绪管理、人际交往、压力释放等为重点教学内容。 教学要求:以课堂教学为主,采用理论讲授、案例分析、互动式教学、团体辅导活动、情景剧、角色扮演等方式开展教学。 考核评价:40%平时成绩+60%期末考试	36(18节线上,18节线下)
12	劳动教育	本课程是高职院校公共基础必修课程之一,是素质教育不可缺少的重要内容。该课程是一门实践活动课,学生通过亲身参与劳动获得直接劳动体验,促使学生主动认识并理解劳动世界,逐步树立正确的劳动价值观,养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想感情。	以班队、社团等形式在非教学时间开展环境保洁、社会实践、农业生产、医卫公益、仪器设备维保等劳动实践活动。每学期组织一次劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育或农业、工业生产观摩活动。 每个学生都必须接受劳动教育,是全体学生的基本权力,注重培养学生基本能力和基本态度。学习评价以组织辅导员和相关负责人对劳动内容和开合情况进行评价。	86

13	大学生安全教育	通过安全教育，大学生应当在态度、知识和技能三个层面达到如下目标：1. 态度层面：树立起安全重于泰山的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动与积极的努力。 2. 知识层面：了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。 3. 技能层面：能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护、沟通和安全管理。	教学内容： 1. 人身安全； 2. 财物安全； 3. 实践安全； 4. 心理与社交安全； 5. 政治安全与自然灾害防范。 教学要求：专题讲座形式开展。	8
14	生态文明教育	生态文明教育 通过本课程学习，明确生态文明的基本概念与内涵，理解生态文明思想与生态价值观的精髓及中国传统文化的生态哲学智慧。培养学生认清中国生态文明建设面临的主要挑战与发展方向，达到认识绿色生产、绿色生活、生态文化建设以及生态文明建设的意义和实现途径的能力。思考如何践行生态文明观、做新时代“生态文明人”的教学目标。	教学内容:本课程着重从文明历史方位下的生态文明理论发展:生态环境的挑战与保护、治理对策:中国共产党生态文明理论:当代中国生态文明建设实践:生态文明建设面临的主要挑战:生态文明建设与绿色生产、绿色生活:贵州的可持续发展道路:共建生态文明社会等。 教学要求:以学生为中心适当安排专题讨论及翻转课堂等放大课堂教学效果:利用精品资源共享课网络教学平台,供学生拓展性学习。使用信息化教学手段,教学理实一体化,运用案例教学等方式进行教学。 考核方式:线上教学 30%+平时成绩 40%+期末考核 30%(生态调研报告)	18
15	信息技术	通过学习,使得学生学会使用 WINDOWS 操作系统,掌握电子表格处理软件的数据输入、格式编排、公式和函数的基本运算、数据处理及图表的制作。能够制作出精美的幻灯片、能通过网络获	教学内容:以适应社会的需要,培养学生的动手能力和实践应用能力。把课程内容整合成 Windows 基本操作和 Office 办公软件的使用,分 7 个项目的专题教学任务开展教学。 教学要求:本课程以项目的形式开展教学,理论教学和实训教学相结合,采用	54

		取所需信息及掌握网络的一些基本操作。在使用计算机的过程中怎样维护计算机的安全性。	理论讲授，学生操作的方式，通过老师讲授每一个项目，学生练习，教师评定，最后学生掌握操作技能来完成教学任务。在教学中，让学生自主创新，培养学生的创新思维和想象能力。 考核评价：40%平时成绩+30%实践成绩+30%期末考试	
16	大学语文	大学语文是一门综合性的素质教育课程，这种综合素质，主要包括两个方面，一是通过文学鉴赏水平的提高，提升大学生的人文素养、人文精神、使学生的内心世界更为充实、丰富和健康；二是通过对文章写作要领及语言表达技巧的提高，从而提升实际运用水平，为学好本专业各类专业课程及接受通识教育打下坚实基础。	教学内容：1、了解文学鉴赏基本原理，掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。2、掌握一定的文学基本知识，特别是诗歌、散文、戏剧、小说四种主要文体特点及发展简况。3、在中学语文学习的基础上，进一步提高学生正确阅读、理解和运用语言文字的能力，并能够熟练运用语文基础知识进行日常公文写作。 教学要求：1、范文讲解与拓展阅读相结合，深化与专题有关的语文知识，提供研读材料，组织有效的课堂讨论。2、阅读、作品鉴赏、思考与写作相结合，为学生提供更多的研究性选择空间，重点培养学生的读写能力。3、课堂教学与校园文化、社会实践相结合。通过诗歌朗诵比赛、文学社的创立等让学生逐渐融入到文学的氛围中来。4、用灵活多样的教学方式，利用网络平台，让学生积极参与教学实践活动，开展形式多样的教学活动。 考核评价：总评成绩 100%=50%平时成绩+50%期末考试	32
17	高职英语	本课程着眼于高职衔接本科，本着实用为主、够用为度的基本原则，突出实用性、应用性、文化性、前瞻性、科学性、及应试性等因素，紧扣高职院校学生的职业发展需要，在强化学生英语语言应用能力培养的同时，又尽可能满足专升本考试对学生知识及技能的要求，为学生升入本科阶段的学习打牢语言基础。	教学内容：与学生的学习、生活及日后职业密切相关。课程内容整合为校园生活和职场需求两个部分，教材分为第一册及第二册。 教学要求：理论教学部分以课堂教学为主，采用理论讲授、互动式教学等方式开展教学。 考核评价：第一学期为考查课 40%期末成绩+60%平时成绩；第二学期为随堂考试，采用手机考试平台进行期末考试，期末成绩 40%期末成绩+60%平时成绩	32
18	艾滋病防控	本课程通过专题教育形式，使学生了解艾滋病的基本	教学内容：艾滋病的基本知识，艾滋病对人类社会的危害，艾滋病警示录，集	

		知识、预防措施,增强自我保护意识,养成良好健康的生活方式。正确对待艾滋病病毒感染者和病人,减少对他们的歧视	体讨论预防艾滋病的措施(关心关爱艾滋病感染者) 教学要求:通过开展专题教育讲座,以PBL、CBL等多种教学方法进行教学,以视频、图片等教学资源辅助教学,实现教学目标 考核评价:以总成绩根据课后作业、课堂出勤、学习态度、活动参与等综合评价	
19	创新创业	使学生掌握开展创新创业活动所需要的基本知识,基本内涵和创新创业活动的特殊性具备必要的创新创业基础能力。树立科学的创新创业观,主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求,积极投身创新创业实践。	教学内容: 1. 创新与创新能力 2. 创新思维与思维定式 3. 创新方法 4. 创业概述与创业浪潮 5. 创业者与创业团队 6. 创业机会与创业风险 7. 商业模式与资源整合 教学要求:结合双创大赛、专业及学生特点,针对性选取适合教学要点及案例,多方式开展教学。	36
20	舞蹈(22级) 美育——舞蹈(23级)	通过学习本课程,让学生掌握各民族舞蹈的基本常识及舞蹈风格特征,认知中华民族舞蹈文化的深厚魅力,提高学生的艺术修养及外在气质;使之热爱艺术与生活,传承民族舞蹈文化,为各专业方向的发展打下坚实的舞蹈基础。	教学内容:以藏族舞蹈、云南花灯舞蹈、蒙古族舞蹈、东北秧歌舞蹈、维吾尔族舞蹈、胶州秧歌舞蹈、傣族舞蹈七个章节为主要教学内容,从各民族舞蹈的风格特征、体态训练、基本手位、基本脚位、基本步伐、基本动作等进行讲解与教学。 教学要求:理论教学部分以课堂教学为主,采用理论讲授、舞蹈作品赏析、互动式教学等方式开展教学;实践教学方面,在理论基础知识上开展示范教学(舞蹈组合学习、舞蹈剧目学习等),从而提高学生的艺术修养及外在气质。 考核评价:40%平时成绩+30%实践成绩+30%期末考试	36
21	美育——音乐(合唱)	本课程以合唱艺术培养的形式,以帮助大学生树立正确的人生观、价值观、道德观、审美观,增强民族自豪感,培养社会主义的合格接班人。	教学内容:将帮助大学生坚定理想信念、提升道德品质、树立爱国主义情怀为目标,把课程内容整合成合唱基本知识简介、基本乐理、发声技巧、作品训练4个部分。 教学要求:理论教学部分以课堂教学为主,采用理论讲授、作品分析、互动式教学等方式开展教学;实践教学方面,将理论知识与歌唱训练有机结合,培养	36

			正确的歌唱习惯，树立正确审美观、价值观、道德观，增强文化自信，弘扬民族文化。 考核评价：30%平时成绩+30%实践成绩+40%期末考试	
22	美育——书法	通过本期硬笔书法教学，使学生养成良好的写字习惯（正确的坐姿、执笔），具备规范、工整、美观地书写汉字的能力。让学生通过硬笔书法学习，感受中国书法艺术之美，传承书法这一优秀传统文化。通过硬笔书法学习，培养学生专心致志、一丝不苟、持之以恒的精神。	教学内容：了解书法演变历史，掌握基本握笔手势、坐姿等，掌握基本笔法的运笔停顿等基础，了解软硬笔的基本笔画（常用）和须注意的问题，掌握常用偏旁部首，综合练习，书法欣赏。 教学要求：课堂采用讲练结合，切合实际根据学生情况逐步由浅入深。能够从用笔书写、章法的掌握结构相互间的全局意识、结字意识、用笔精确笔法丰富有明显的审美取向、甚至能够达到初步作品创作、使作品有一定的感染力。 考核评价：10%考勤+30%平时成绩+60%期末考试	36
23	非遗文化与蜡染技艺	充分发挥职业教育优势，培养学生学习非物质文化遗产理论知识的能力，领悟能力和审美水平，提高理论知识，专业技能和综合素质，增强学生的造型设计能力，将传统与时尚结合的创作能力，突破传统设计理念，提升对传统文化的修养和认识，增强蜡染工艺品的艺术性和实用性，促进传统手工艺走进现代生活。	教学内容： 1. 蜡染的起源 2. 贵州不同地区蜡染 3. 蜡染图案的寓意 4. 蜡染工艺流程 5. 绘制底稿 6. 点蜡 7. 染布 8. 脱蜡 9. 小组制作蜡染成品 教学要求：分组教学、以听、看、模、做、练贯穿教学，完成上交个人或小组作品。	36
24	综合素养	使学生树立正确的政治信仰、良好的公民意识，现代思想理念，拥有高尚的道德情操，良好的心理素质，促进学生认识、分析、处理问题的能力提升，推动学生均衡发展。	教学内容：历史与文化，哲学与道德，公共关系，美的欣赏等。 教学要求：采用线上模式开展教学。考核评价：采用多元化考核，以过程性评价方式为主。	18
25	通用能力	培养学生的社会适应性，引导学生树立终生学习理念，提高学生学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创新能力、就业能力和创业能力，推动	教学内容：社交礼仪、交流沟通和团队协作、职业道德、法律法规等。 教学要求：采用线上模式开展教学。 考核评价：采用多元化考核，以过程性评价方式为主。	18

		学生可持续发展能力的培养。		
26	成长基础	增强学生的自我意识与人生幸福感,使学生达到身心健康成长。	教学内容: 心理生理、安全隐患、职业规划、学习方法、道德修养、法律常识、创新创业等。 教学要求: 采用线上模式开展教学。 考核评价: 采用多元化考核,以过程性评价方式为主	18
27	个人发展	帮助学生正确认识自己,激发学生的学习热情,增强孩子的学习能力,增强抗压能力,拓展出更多感兴趣的领域,提升觉察能力和情绪能力,提升自我效能。	教学内容: 思想素质、文化素质、身体心理素质、科学态度等。 教学要求: 采用线上模式开展教学。 考核评价: 采用多元化考核,以过程性评价方式为主	18

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程是适应于专业培养目标和规格开设的课程。分为专业基础课、专业核心课、专业拓展课。

专业基础课为旅游管理专业群的专业知识平台,要求学生掌握必须具备的专业基础知识、基本理论和基本技能,强调以应用为目的,以必需、够用为度,以讲清概念、强化应用为教学重点。详见表 3

表 3 酒店管理与数字化运营专业基础课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	酒店业概述	通过本课程的学习为学生将来走上管理岗位打下坚实的服务技能基础,课程以学生的就业为导向,依据行业专家对酒店所涵盖的核心服务岗位群的工作任务和能力分析,及酒店管理专业就业岗位群对本专业人才要求的特点,确定本课程的课程内容。达到“宽知识、厚基础、强能力、高素质、丰富情感”	教学内容: 通过本课程的学习,系统阐述了国际饭店业的发展现状和国际饭店管理基础知识,并培养学生国际饭店管理方面的实务操作能力。 教学要求: 以星级饭店经营管理为切入点,分析饭店作为企业的运行过程,确立饭店管理基础知识模块、饭店常规管理模块、饭店提升管理模块按照由简单到复杂、由单一到综合的业务运行规律,将各个学习项目进行序化,每个项目由典型的工作任务组成具体的课程	32

		课程的培养目标。	单元,学生在完成单元任务中经理过程知识、管理技能,管理体验。	
2	管理学 实务	通过本课程的学习,学生要对管理的基本概念、基本原理、基本职能、管理学的沿革有较全面的了解,熟悉基本的管理工作程序,掌握基本的管理工具和方法,加深对管理的本质、管理者的角色的理解,学会从人本、系统、道德的原则考虑管理的问题,为今后进一步学习其它专业课作好准备,为未来的管理工作打下基础。	教学内容: 1. 掌握管理学的研究内容、研究方法和特征、管理的含义、职能、原理及管理者的角色理论等基本认知; 2. 理解决策,掌握决策的程序和方法; 3. 理解计划职能,掌握制定计划的过程、方法,了解目标管理的程序及优缺点; 4. 了解组织与组织工作,掌握组织设计的的原则、组织人员配备的要求、组织变革的意义; 5. 了解领导的含义、作用,领导者素质构成,掌握相关领导理论; 6. 了解激励与沟通,掌握激励的原则与方法、沟通的类别、沟通的基本技术与方法,为实际工作服务; 7. 了解控制的概念、方法,理解控制的作用与目的、控制与计划、组织间的关系,掌握控制的类型、控制过程的步骤及有效控制特征; 教学要求: 通过学习能运用管理学方法制定计划,做到有效沟通,讲授过程中深入浅出,多案例穿插讲解。	36
3	沟通技巧	通过学习,掌握人际沟通技巧,适应社会发展需要,善于观察及判断,高效完成信息交流,及时反馈与沟通。	教学内容: 了解沟通的含义、类型、原则和要求;掌握有声语言、文字语言、体态及肢体语言沟通等个人沟通的礼仪及技巧;熟知求职、与领导、同事、客户等人际交往沟通技巧。 教学要求: 多手段开展教学,理实一体,情景、案例、讨论加大教学互动,从中提升沟通的水平。	32
4	酒店服务心理学	本课程面向酒店服务与管理工作的全过程和各岗位,对学生基本酒店管理能力的培养。通过本课程的学习,学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义;掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律;运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象,对人的消费行为进行准确预测;并能	教学内容: 1. 心理学概述; 2. 感觉与知觉; 3. 记忆与注意; 4. 需要与动机 5. 情绪与情感 6. 酒店餐饮服务心理 7. 酒店前厅服务心理 8. 酒店客房服务心理 9. 人际交往与投诉心理 10. 酒店管理心理 教学要求: 分析酒店业、酒店宾客特点,	36

		够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理工作打下坚实的理论基础	重点讲授如何运用心理学知识服务宾客。讲授、案例分析、视频观摩、情景演练多手段教学。	
5	酒店礼仪	通过酒店礼仪课程的学习，使学生掌握酒店行业的社交礼仪和服务礼仪的基础知识、相关理论知识；培养学生良好的基本礼仪素质；掌握基本的人际交往礼仪；提高审美情趣；提高学生的个人修养和文明程度；提高学生与人沟通的能力；懂得在不同场合的形象礼仪；提高学生运用该学科的知识解决工作中实际为题的能力。	教学内容：1. 了解礼仪的起源、礼仪与社会文明知识 2. 熟悉称呼与介绍的礼仪规范；掌握会客与访客的礼节要求；了解沟通与交流的注意事项 3. 了解仪容、仪表、仪态的基本概念；掌握仪态的基本要求和训练；掌握旅游接待人员不同场合着装的基本要求和规范 4. 了解酒店从业人员个人形象规范的重要性，学会简单的职业妆容和发饰的训练 5. 熟悉酒店接待人员的基本语言要求；了解酒店从业人员语言的职业特点；掌握礼貌用语的学习与运用 6. 熟悉除酒店业外旅游相关人员、商务场合的接待与服务礼仪 7. 了解我国主要少数民族的习俗与礼仪；熟悉少数民族的节日；掌握少数民族禁忌。 教学要求：在掌握礼仪通用知识基础上，侧重讲授酒店岗位职业礼仪要求。案例、示范、实操训练多教学方法相结合。	72
6	职业形象塑造	通过本课程教学和实训，旨在使学生理解并掌握容貌修饰、场合穿着、职场礼仪等方面的相关知识和技能，培养学生的职业修养，树立良好的职业形象，美己悦人，身心和谐、爱岗敬业，更好地展现行业岗位风采。	教学内容：1. 了解职业形象的内涵与功能，掌握职业形象提升的途径与意义。 2. 了解自己的肤质、脸型、五官特点，掌握底妆、眉毛、眼妆、腮红、修容等面部化妆技巧，画出适合自己的职业妆容。 3. 通过分析自己的脸型，能够设计适合自己的职业发型。 4. 学会分析自己的体型特点，学会适合自己的职业装搭配技巧。 5. 了解色彩搭配的基本常识和搭配原理，掌握色彩搭配技巧。 6. 掌握职场礼仪（如面试礼仪、见面礼仪、拜访礼仪等），提升个人职业素养。 教学要求：教学侧重职场形象设计、提	36

			升学生形象塑造品味,采取零活考核方式。	
7	旅游学概论	通过本课程的学习,使学生具有旅游行业工作掌握的基本技能,掌握旅游服务职业能力中的“核心能力”:独立工作能力、沟通协调能力、解决问题的能力、信息处理能力、导游词演说能力 等综合素质能力。	教学内容: 1. 旅游活动的历史考察 2. 旅游者 3. 旅游业、旅游业的构成、旅游业的影响 4. 旅游资源及其开发 5. 旅游业发展规划 6. 旅游业市场营销 7. 旅游业行业管理 教学要求:在讲授旅游基础知识基础之上,要多采用酒店相关案例与旅游业结合,融汇贯通开展教学。	32
8	酒店服务英语	通过学习,使学生灵活掌握酒店服务工作中常用的英文专业术语,口语对话基本句型,并能够根据工作场景,运用英语语言能力	教学内容: 1、通过课堂练习和课下复习的方式,熟悉并能熟练运用酒店前厅部、客房部和餐饮部的相关英语词汇。2、能够听懂酒店背景下客人提出的需求,并运用所学知识做出适当反应。3、在高职英语学习的基础上,进一步提高学生英语的阅读理解 and 语言运用能力。 教学要求: 1、将单词讲解与课文内容相结合,深化学生对英语单词的理解,同时熟悉酒店情景下的英语表达。2、组织有效的课堂练习,将听力练习与口语练习相结合,重点培养学生英语对话能力。 3、 采用情景教学法,任务导向型教学法,互动法等多种教学方法,吸引学生课堂注意力,激发学生的学习兴趣 and 互动热情,让学生逐渐融入到英语学习的氛围中来。4、用课前预习和课后复习的教学方式,让学生有备而来,并能及时检测学生的学习情况。考核评价:总评成绩 100%=70% 平时成绩+30%期末考试。	72
9	普通话	《普通话》旨在培养大学生普通话口语表达能力,引导学生掌握普通话的语音知识,注重听说读写能力的全面培养,通过单音节、多音节、朗读和说话的强化训练,提高学生的普通话水平,使学生能够熟练运用普通话进行交流。同时引导学生了解	教学内容:以声母、韵母、声调、普通话的音变、短文朗读、命题说话为主要教学内容,安排 36 学时。通过教学使学生掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领;具备较强的方音辨正能力和自我训练能力;能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话、演讲及其它口语交际。同时,针对普通话水平测试进行有	32

		国家语言文字相关政策法规，了解普通话水平测试的相关知识；培养学生正确的语言观，提高学生的语言文字规范意识和交流沟通能力。	针对性的训练，把握应试要领，使学生能顺利地通过普通话水平测试并达到相应的等级标准。 教学要求：理论教学部分以课堂教学为主，采用理论讲授、教师示范、师生互动式、生生互动式教学等方式开展教学；模拟训练教学方面，结合理论知识，开展普通话实践教学，让学生把发音方法和实践运用结合起来。 考核评价：10%出勤率+40%平时成绩（含课堂实训、课后作业）+50%期末考试	
10	中华茶文化与茶艺	通过对基础茶文化的讲解和操作技能的训练，使学生掌握茶艺服务的日常操作流程，具备从事茶艺服务实际工作要求的技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业的精神。能胜任茶室等相关的岗位工作。	教学内容：1. 熟悉茶的相关概念； 2. 明确茶的起源与发展； 3. 掌握茶的分类标准； 4. 明确中国茶区的分布情况； 5. 掌握茶的基本成分； 6. 熟悉茶与健康的科学理论； 7. 熟悉常见茶具及其使用； 8. 掌握不同茶叶与茶具的搭配； 9. 掌握绿茶的相关知识及冲泡方法； 10. 掌握红茶的相关知识及冲泡方法； 11. 掌握乌龙茶相关知识及冲泡方法； 12. 茶席布置与茶会策划，茶事服务中的礼仪要求。 教学要求：与考证相结合，理论实践相结合开展教学。	72
11	咖啡制作	通过学习，使学生了解咖啡豆的种类、研磨和烘焙方法以及咖啡器具的使用和保养，初步掌握各种咖啡的调制方法，能胜任咖啡厅相关的岗位工作。	教学内容：1. 掌握评价咖啡豆质量的标准 2. 能够独立完成咖啡豆的研磨 3. 认识各种咖啡器具，能对其安全清洗及保养 4. 能使用常见咖啡器具制作单品咖啡 5. 能掌握做基本奶咖的技巧 6. 掌握品鉴咖啡的基本方法 7. 熟练掌握咖啡厅服务的礼仪礼节 教学要求：理实一体、分组开展教学。	36
12	调 酒	通过学习，使学生掌握调制鸡尾酒常用的六大基酒以及六大基酒的生产原料、产地等，会使用常见的六大基酒调制 20 款左右的鸡尾酒。	1. 认识并且会使用鸡尾酒的调制工具、器具等 2. 了解并掌握常用鸡尾酒的生产区域、酒的特征等 3. 会使用制冰和开冰工具进行手工冰的制作 4. 根据酒水单配方，能够独立调制出相应品质的鸡尾酒	36

			教学要求：理实一体、分组开展教学。	
--	--	--	-------------------	--

专业核心课时学生职业能力培养的重要内容，具体分析见下表。

表 4：酒店管理与数字化运营专业专业工作任务与职业能力分析表

序号	工作领域 (工作项目)	典型工作任务	职业能力	课程设置
1	餐饮服务与管理	1. 餐巾折叠； 2. 摆台服务； 3. 工作台准备； 4. 冷餐会、自助餐、会议茶歇、酒会摆台； 5. 餐前接待； 6. 点单服务； 7. 茶水服务； 8. 酒水服务； 9. 菜点服务； 10. 撤换餐用具； 11. 结账送客； 12. 收台； 13. 餐酒具清洁、保养与储存； 14. 餐后检查； 15. 信息收集； 16. 建立客史档案； 17. 经营管理； 18. 质量管理。	1. 良好沟通表达、团队合作能力； 2. 餐饮对客服务能力，操作能力； 2. 信息化、数字化餐饮管理能力。 3. 具备餐饮产品营销设计及较强推销能力； 4. 具备一定主题宴会创作设计能力及宴会接待服务能力。	酒店业概述 餐饮数字化运营与管理 宴会主题设计 酒店礼仪 沟通技巧 普通话
2	前厅服务与管理	熟悉酒店房务系统 2. 前厅散客预订 3. 前厅团队预订 4. 无预定散客接待 5. 预定散客、团队接待 6. VIP 接待 7. 金钥匙服务 8. 礼宾行李服务 9. 行李服务 10. 酒店客房、餐饮等核心产品宣传与营销 11. 收银结账夜审服务 12. 宾客关系处理	1. 较好语言表达及沟通协调能力； 2. 处理突发事情应变能力； 3. 前厅基本接待、预订等对客服务能力； 4. 具备较强宣传及推销能力； 5. 具备前厅信息化软件操作能力。	酒店业概述 酒店数字化运营与管理 前厅客房数字化运营与管理 民宿运营与管理 酒店礼仪 沟通技巧 普通话

		13. 问询、寄存服务 14. 懂得排房定价 15. 掌握如何控制房态		
3	客房服务与管理	1. 客房清洁保养, 掌握清洁保养设备机器的操作 2. 客房物品管理、控制、补充 3. 中式铺床操作 4. 开夜床服务 5. 小整服务 6. 客房部的 VIP 服务 7. 公共区域的卫生清洁 8. 各类布草洗涤、收发 9. 灵活处理投诉, 建立良好宾客关系	1. 宾客至上优质服务能力; 2. 较好语言及沟通协调能力; 3. 客房对客服务能力; 4. 客房清洁保养实际操作能力; 5. 客房智能化设备设施的操作能力。 6. VIP 客人、常住客人的接待服务能力。	酒店业概述 前厅客房数字化运营与管理 温泉服务与管理 房车营地服务与管理 民宿运营与管理 酒店礼仪 沟通技巧 普通话

专业核心课程主要教学内容及要求如表 5 所示。

表 5 酒店管理与数字化运营专业核心课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	前厅客房服务与数字化运营	通过学习本课程能够从事饭店前厅预订、接待服务、礼宾服务、饭店商务中心等工作, 客房服务清洁、与客房物品管理等知识, 具备酒店产品推销能力, 掌握推销的方法与技巧, 培养全面发展的高素质技能应	教学内容: 了解前厅部与客房部概念、在酒店地位作用级两个部门的组织机构设置及主要业务内容; 2. 掌握客房预定、入住接待基本知识及客房销售; 3. 掌握客人入住期间服务、客人离店结账服务; 4、掌握客房服务基本流程及操作; 5、了解前厅部、客房部突发情况处理流程, 具备处理突发情况能力; 6. 具备前厅客房数字化运营操作能力与思维。	72

		用型型专门人才。	教学要求：课程结合职业技能大赛、考证需求，采取理论+实操，分组完成项目任务，讲授、案例、情景模拟，小组讨论等多种教学方法教学，并按课前预习、课中答疑解惑、课后巩固线上线下混合教学模式开展。	
2	餐饮服务与数字化运营	通过学习本课程，学生掌握从事餐饮服务工作的基本技能和操作程序，强化餐饮服务与管理的工作精神和意识，能适应行业发展与职业变化。	教学内容：1. 认识餐饮、了解餐饮组成、餐饮文化； 2. 掌握餐饮服务技能：台布铺设、托盘使用、餐巾折花、中餐摆台、西餐摆台、酒水斟倒）、上菜分菜； 3. 掌握餐饮服务流程及操作规范：中餐服务、中餐宴会服务、西餐零点服务、西餐宴会服务； 4. 清楚其他形式服务操作规范：自助餐厅服务、扒房服务、酒吧服务、茶坊服务、咖啡厅服务、客房送餐服务； 5. 餐饮服务突发事件的处理； 6. 掌握餐饮人力资源管理知识及运用：餐饮人力资源规划、餐饮人力资源招聘与录用、餐饮人力资源培训； 7. 掌握餐饮服务质量管理知识及运营； 8. 掌握餐饮营销及宾客关系管理。 教学要求：理论实践融汇教学，结合技能大赛要求及数字化餐饮服务要求与时俱进讲授新知识、新业态。	72
3	酒店客户关系管理	通过学习，掌握客户关系管理的基本理论，让学生掌握和管理客户关系，学习如何提升客户关系和维护客户关系，挽救客户关系的策略和方法。培育学生良好的客户服务意识；具有强烈的社会责任感；养成严谨细致的工作态度与工作作风；培养遵法、诚实守信、爱岗敬业、勇于奋斗的良好职业道德素养；培养开拓创新、勇于探索的精神。	教学内容：了解客户、客户关系定义，理解客户关系管理基础知识；了解客户关系管理系统基础知识，掌握数据分析；学会客户增长管理；了解数据驱动的客户运营，掌握客户运营数据分析。 教学要求：教学过程中，运用讲授、案例分析、任务驱动等多种教学方法相结合、要求学生分组完成项目任务，达到良好客户沟通能力，学会分析数据，提出有效维护客户关系的方案与策略。	36
4	酒店数字化营销	本课程以市场营销基本原理在酒店中应用为核心，综合现代服务营销内在联系和酒店工作	教学内容： 1. 营销基础理论 2. 酒店营销市场调查分析 3. 产品认知及定价策略 4. 促销策略、营销推广	72

		过程开展教学, 让学生对酒店产品、市场有有一定认知, 学会调查、分析, 定位, 推销, 实现精准营销。	5. 网络营销 6. 营销文案策划与撰写 教学要求: 授课过程主要以分组项目教学为主, 引导激发学生学习积极性, 掌握营销技巧与意识。	
5	民宿运营与管理	通过学习, 学生了解民宿的运营模式与发展概况, 掌握民宿的服务管理流程和各环节的工作要求, 培养能从事民宿管家服务, 具备从事民宿所需要的行为素养及民宿服务理念合格民宿服务管理人员。	教学内容: 1. 了解民宿的内涵, 熟悉民宿业的发展历程、发展趋势等; 2. 掌握各类型民宿的特点及服务特色; 3. 掌握我国民宿消费者构成、特征与行为偏好; 通过数据调研, 描述当前贵州省消费者的构成与特征、行为偏好; 4. 熟悉民宿组织机构设置及各岗位的职责, 学会岗位说明书的编写; 5. 掌握民宿管家的服务内容与流程、知识技能; 6. 掌握民宿主要部门的服务内容、基础服务流程与质量要求 7. 熟悉民宿特色活动的特征及其设计原则, 学生能够利用周边资源为当地民宿进行特色活动设计; 8. 了解民宿营销的渠道和各渠道运营的方式及内容, 学生能够通过网络平台对民宿进行推广宣传; 9. 掌握民宿客户关系管理的核心内容, 学会民宿常见投诉问题如何处理。 教学要求: 结合最新民宿发展及行业要求, 采用案例分析、小组讨论完成项目等教学, 区分民宿与酒店不同与相似。	36
6	酒店人力资源管理	通过该课程的学习, 掌握酒店人力资源管理的基础理论、基础知识、原理, 具备解决实际问题的人力资源管理问题的能力、团队合作能力、沟通协调能力, 养成良好的服务意识、公关意识和管理意识。	教学内容: 通过本课程的学习, 学生将了解酒店人力资源管理的各个方面, 包括招聘与选拔、培训与发展、绩效管理、薪酬福利以及员工关系。课程旨在帮助学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和实践技能, 为他们在酒店行业的发展做好准备。 教学要求: 将知识点、技能要求与具体工作任务联系起来, 突出知识与技能要求的岗位针对性; 以企业需求为导向, 形成工学结合的教学课程体系。	36

专业拓展课主要培养学生的其他专业素质和综合能力，提供学生自主选择的空间，采用多种形式开展教学。详见表 6。

表 6 酒店管理与数字化运营专业拓展课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	文学欣赏	本课程通过文学欣赏课内，课外的学习首先能围绕所选择的学习目标加强知识积累，根据自己的特点，逐步形成富有个性化的阅读欣赏方式；其次在阅读优秀的文学作品时，能够达到品味语言，感受其思想、艺术魅力，发展想象力和审美的能力，体会文明的博大精深，源远流长，陶冶情操，提高道德修养。最后通过思考、领悟其丰富内涵，探讨人生价值和时代精神，树立积极向上的人生理想，增强社会责任感，养成独立思考的能力。	教学内容：以充实大学的精神生活，提高人生境界，加深对个人与社会、个人与国家的思考和认识为重点教学内容，安排 36 课时，把课程内容整合成诗歌篇、散文篇，小说篇三个部分。 教学要求：理论教学部分以课堂教学为主，采用理论讲授、文学作品分析、互动式教学等方式开展教学；实践教学方面，结合理论知识，开展反转课堂，以学生自己的视角去分析作品；建设第二课堂，围绕课程大纲开展多样化的文学作品欣赏沙龙、文学作品讲座等第二课堂栏目。 考核评价：30%平时成绩+20%实践成绩+50%期末考试	36
2	应用文写作	本课程是综合性和实践性都很强，旨在培养高职高专学生的应用文写作能力的一门公共基础课程。本课程把培养学生“解决实际问题的能力”和“自主学习能力”放在突出的位置上，以日常文书、行政公文、事务文书、经济文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容。课程通过范文分析和写作训练等方式培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力，激发学生的自主学习能力，让学生	教学内容：以适应高校学生的学习、求职、工作为教学内容，帮助学生提升其写作技巧为重点教学内容，安排 36 学时，把课程内容整合成大学生常用应用文写作、党政机关公文写作、日常生活应用文写作等三个学习模块，12 个专题教学任务。 教学要求：理论教学部分以课堂教学为主，采用理论讲授、范文分析、师生互动式、生生互动式教学等方式开展教学；模拟训练教学方面，结合理论知识，开展应用文写作实践教学，让学生把应用文写作学习与生活结合起来，模拟生活和工作中的情境，调动学生的职业意识，	36

		具备未来职业生涯的可持续发展能力。	进行实战演练。 考核评价：10%出勤率+40%平时成绩（含提堂实训、课堂提问）+50%期末考试	
3	房车营地服务与管理	通过学习,使学生了解房车营地运营的基本理念,掌握营地各个分区的功能,与自然协调,符合安全、保护生态环境的要求,能胜任房车营地与自驾游露营相关的岗位工作。	教学内容：1. 了解房车营地开发理念，能够结合环境、交通、区位、用地条件是营地选址四要素科学选址 2. 掌握营地功能分区，确定合理的规模是营地成功的第一要务；综合考量确定营地规模； 3. 能区分多种营位形式：及不同风格营地区别，实现多元化经营。 教学要求：采用案例分析、调研分析、讲授等多种方法开展教学，可灵活结合案例与当地旅游业发展，介绍契合本区域房车营地服务模式与管理策略。	36
4	宴会主题设计	通过本课程的学习,学生须掌握宴会设计的专业理论知识和实践技能,充分发挥学生在宴会设计中的自我创作能力,以适应数字经济背景下,高星级酒店宴会产品的策划与设计、宴会接待等工作任务的高水平应用型技术技能型人才。	教学内容：1. 饮食美学与宴会设计，宴会设计的内容和程序； 2. 商务宴会设计：商务宴会设计和公司年会设计； 3. 亲情宴会设计：婚宴设计和生日宴设计； 4. 主题宴会设计：节庆主题宴会设计、营养养生主题宴会设计、地域民族特色主题宴会设计； 5. 宴会服务设计：中餐、西餐宴会服务程序；宴会服务现场突发事件管理； 6. 宴会经营管理：宴会预定与销售、宴会成本管理与价格管理、宴会质量管理与价格控制。 教学要求：采用讲授、实操演示，并结合历年技能大赛丰富案例开展教学，鼓励采用多种形式的考核，其中过程考核不低于 40%。	36
	酒店实用日、韩语	本课程旨在通过日（韩）语基础知识讲授与情景对话实训两部分学习和培养学生国际化旅游接待能力,为将来成为技能型、综合型、国际型旅游服务行业人才打下基础。通过系统学习提	教学内容：1. 日本（韩国）概况介绍 2. 日（韩）语入门 基础表达 3. 日（韩）语常用句型表达 4. 日常寒暄日（韩）语 5. 酒店应用日（韩）语 教学要求：根据学生的适应情况，	

5		升学生跨文化交际能力、扩展学生国际化视野,提高学生服务意识;同时通过中日(韩)文化元素对比,增强学生对中华民族历史文化的自豪感,坚定中国特色社会主义理论体系的真理性信念,培养学生职业道德素质。掌握日(韩)语基础词汇、句型以及日常会话掌握旅游服务的日语应用,能具备日常对日(韩)服务沟通能力。	结合酒店专业特点,侧重酒店沟通交流的教学。采取多听、多读、多说的方式开展教学	36
6	酒店实用美学	首先培养学生的职业素养和服务意识,使其具备良好的职业道德和团队合作精神;其次掌握酒店实用美学的基本概念、原理和技巧;了解酒店服务中涉及的美学元素和设计理念;最后能够在实际工作中运用美学技能提升酒店服务质量和客户满意度。	酒店实用美学的教学内容: 酒店设计美学:研究酒店空间设计的原则和技巧,包括色彩、光线、材质、布局等元素的运用,以提升酒店的整体美观度和舒适度。 酒店内在美学:探讨酒店服务、设施、用品等方面的美学要求,如何通过细节的处理和搭配,营造一个高品质、富有特色的酒店内在环境。 酒店饮食美学:研究酒店餐饮产品的美学呈现,包括菜品的色彩、造型、器皿等,如何通过美学的手段提升餐饮产品的吸引力和品质。 酒店服务美学:探讨酒店服务过程中的美学要素,如服务态度、服务流程、服务环境等,如何通过美学的理念提升服务质量和客户满意度。 总的来说,酒店实用美学的教学内容旨在培养学生对酒店美学的感知、理解和应用能力,提升酒店业的整体美学水平和客户体验。同时,教学内容也会结合酒店业的实际需求和发展趋势,注重实用性和创新性。 教学要求: 1、理论与实践相结合:酒店实用美学的教学注重理论与实践的结合。学生不仅掌握酒店美学的理论知识,还需要通过实际案例分析、实	36

			践操作等方式,将理论知识应用于实际情境中,提高解决问题的能力。 2、培养审美能力:酒店实用美学的教学应培养学生的审美能力。学生需要学会欣赏和评价酒店空间、设施、服务等方面的美学价值,从而能够提出有针对性的改进建议。 3、注重细节处理:酒店实用美学的教学应该注重细节处理。酒店美学涉及到很多细节方面的处理,如色彩搭配、材质选择、灯光设计等。学生需要学会关注细节,通过细节的处理和搭配,提升酒店的整体美学水平。	
7	酒店财务管理	通过对本课程的学习,使学生认识到掌握酒店财务管理知识对于从事酒店工作的重要性;培养学生的理财观念,使学生掌握酒店企业经济事务中理财的基本问题,能运用财务管理的一般理论和具体方法,规范酒店企业的财务管理活动。	教学内容: 1. 酒店财务管理概述、特点; 2. 财务分析 3. 财务管理的价值观念 4. 成本的概念 5. 资本结构决策 6. 酒店财务预算 7. 酒店短、长期资本筹集 8. 酒店分配决策与利润规划 9. 酒店项目投资决策 10. 营运资本投资管理 教学要求:掌握财务入门知识,主要学会认识酒店财务相关表格,能将在知识运用到前厅收银、结账、夜审当中。	36
8	温泉服务与管理	通过本门课程学习了解温泉的历史和文化,掌握温泉水的成分和特性;学习温泉理疗知识,掌握常见疗法和护理技能;掌握温泉设施操作和维护方法;提高服务意识和沟通技巧,提供个性化、专业化的服务;了解客户需求和市场趋势,提高销售和营销能力。具备酒店新业态的服务与管理能力。	教学内容:通过学习温泉基础知识,了解温泉旅游以及温泉服务的特点,培养学生的职业素养,引导学生具备初步的服务意识。结合课程特点,培养学生从事相关工作的能力,适应各行业的用人需求。把课程分为温泉度假地基本概况介绍、温泉度假地文化建设和营销管理、温泉品牌个案研究三个部分。 教学要求:授课中应注意各章节之间的联系性,并进行多次模拟练习与测试。引导学生对温泉服务有正确的认识,培养学生的职业素养,	36

			树立良好的服务意识。结合案例讲授，加深学生对知识的理解。	
--	--	--	------------------------------	--

（三）实习

学生实习是专业人才培养必不可少的实践性教育教学环节。根据专业人才培养要求，本专业分时段安排认识实习和岗位实习。

1. 认识实习：在入学第一周开展入学教育期间，进入酒店、餐饮企业实地进行岗位观摩，对岗位进行认知学习，初步认识职业岗位，对实际工作情景有所了解，获得感性认识，增进理论与实际的联系，为在校学习专业课做准备。

2. 岗位实习：为深入贯彻工学结合、培养学生良好职业道德，科学创新精神和熟练专业技能，学生在进入实习企业后，先采取老带新的方式，通过观摩、辅助完成工作等方式进行实践学习，充分了解行业。在学生具备独立开展工作能力后，开始独自承担岗位工作，进一步接触实际工作，获取、掌握关知识，从而培养学生的实践能力、创新精神，爱岗敬业精神及职业责任感。

具体安排见教学进程表。

七、教学进程总体安排

本专业教学总学时为 2640 学时。其中，公共基础课程学时为 840 学时，专业（技能）课程学时为 1056 学时；理论教学学时为 1072 学时，实践学时为 1568 学时；选修课学时为 446，占总学时比例 16.9%。

（一）学时学分分配汇总表

表 7-1 学时学分分配汇总表

课程类别		总学时	理论学时		实践学时		总学分
			学时	占专业总学时%	学时	占专业总学时%	
公共基础课程		840	500	18.9	340	12.9	44.5
专业（技能）课程	基础课	516	252	9.5	264	10	30
	核心课	324	188	7.1	136	5.2	18
	拓展课	216	132	5	84	3.1	10
岗位实习		744	0	0	744	28.2	41
合计		2640	1072	40.6	1568	59.4	145.5

（二）教育教学活动按周分配表

表 7-2 教育教学活动按周分配表

学年	学期	课堂教学周	入学教育(含认识实习、国防教育与军事训练等)	校园文化周(劳动、大赛等)	社会实践周	教学评价周	实习		总教学周数
							认识实习	岗位实习	
一	1	14	2	1	1	2	1		20
	2	16		1	1	2			20
二	3	16		1	1	2			20

	4	16		1	1	2			20
三	5	0				0		20	20
	6	0				10		10	20
合计		62	2	4	4	18	1	30	120

(三) 教学进程总体安排表

表 7-3 2023 级酒店管理与数字化运营专业教学进程总体安排表

专业：酒店管理与数字化运营

制定日期：

2023 年 6 月

课程类别	课程序号	课程性质	课程编码	课程名称	考试考查	学分	学时数			开课学期及周课时数						备注
							总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
										16周	18周	18周	18周	18周	16周	
公共基础课程	1	必修	20801023	入学教育	查	1	30	24	6	1 周						综合评定
	2	必修	20801048	军事课	查	4	148	36	112							本课程由《军事理论》《军事技能》两部分组成，各 2 学分。其中，《军事理论》36 学时，线上教学；《军事技能》112 学时。
	3	必修	20801036	思想道德与法治	试	3	48	42	6	3						6 学时课外实践
	4	必修	20801053	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	试	2	36	32	4		2					
	5	必修	20801054	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	试	3	54	48	6		3					
	6	必修	20801003	形势与政策	查	1	32	32	0	8 学时	8 学时	8 学时	8 学时			第二学期含习近平教育重要论述内容
	7	必修	20801004	贵州省情	查	1	18	18	0		1					
	8	必修	20801037	中共党史	查	1	16	14	2	1						
	9	必修	20801006	大学体育（一）	查	2	36	8	28	2						学生体质健康测试项目测前指导 4 学时，安排在体测前二周内完成。
	10	必修	20801007	大学体育（二）	查	2	36	4	32		2					
	11	必修	20801049	大学体育（三）	查	2	36	4	32			2				

12	必修	20801013	职业发展与就业指导	查	2	36	18	18				2			分段安排，持续开展职业发展与就业指导。第1学期以讲座形式开设，不计入教学总学时。实习前1学期各系安排课程教学。
13	必修	20801005	心理健康教育	查	2	36	18	18		2					线上18学时、线18学时
14	必修	20801015	劳动教育	查	3	86	16	70	1+1	1	1	1	在岗位实习中开展	在岗位实习中开展	劳动实践贯穿人才培养全过程。第1~4学期在校园文化周和专业实践统筹安排，第5~6学期在岗位实习中开展劳动实践。劳动实践学时不计入教学总学时。
15	必修	20801014	大学生安全教育	查	0.5	8	8	0	0.5						讲座，1学期，系安排
16	必修	20801016	生态文明教育	查	1	18	16	2			1				系安排
17	必修	20801152	信息技术（四）	查	3	54	26	28		3					
18	必修	20801008	大学语文（一）	查	2	32	32	0	2						
19	必修	20801010	高职英语	查	2	32	22	10	2						
20	必修	20801052	艾滋病防控	0	0	0									专题教育讲座
21	必修	20801025	创新创业课程	查	2	36	24	12				2			
22	任选	20801129	美育-舞蹈	查	2	36	12	24			2				三选一
	任选	20801085	美育-音乐（合唱）												
	任选	20801089	美育-书法												
23	任选	20801137	非遗文化与蜡染技艺	查	2	36	12	24				2			旅游系安排教学
24	任选	20801139	综合素养（七）	查	1	18	18	0				1			职教云平台

专业（技能）课程		任选	20801140	通用能力（七）												大类课程资源（四选一）
		任选	20801141	成长基础（七）												
		任选	20801142	个人发展（七）												
	小计					44.5	840	500	340	15.5	14	6	8	0	0	
	1	必修	20602007	酒店业概述	试	2	32	20	12	2						
	2	限选	20602010	管理学实务	试	2	36	26	10				2			
	3	任选	20602011	沟通技巧	查	2	32	16	16	2						
	4	必修	20602086	酒店服务心理学	查	2	36	26	10				2			
	5	限选	20602015	酒店礼仪	查	4	64	24	40	4						
	6	限选	20602017	职业形象塑造	查	2	36	16	20		2					
	7	必修	20602033	旅游学概论	试	2	32	20	12	2						
	8	限选	20602044	酒店服务英语（一）	查	2	36	18	18		2					
	9	限选	20602056	酒店服务英语（二）	查	2	36	18	18			2				
	10	必修	20601045	普通话	查	2	32	16	16	2						
	11	必修	20602090	中华茶文化与茶艺	查	4	72	30	42			4				
	12	限选	20602021	咖啡制作	查	2	36	10	26				2			
	13	限选	20602042	调 酒	查	2	36	12	24				2			
专业（技能）课程	基础课小计					30	516	252	264	12	4	6	8	0	0	
	1	必修	20602098	前厅客房服务与数字化运营	试	4	72	40	32		4					
	2	必修	20602089	民宿运营与管理	试	2	36	20	16			2				
	3	必修	20602084	餐饮服务与数字化运营	试	4	72	40	32		4					
	4	必修	20602095	酒店客户关系管理	查	2	36	22	14				2			
	5	必修	20602049	酒店数字化营销	查	4	72	40	32			4				
	6	必修	20602093	酒店人力资源管理	查	2	36	26	10				2			
	核心课小计					18	324	188	136	0	8	8	4	0	0	
	1	任选	20801093	文学欣赏	查	2	36	18	18			2				二选一
		任选	20801133	应用文写作												

岗 位 实 习	2	限选	20602091	房车营地服务与管理	查	2	36	26	10			2				二选一
		限选	20602096	主题宴会设计												
	3	任选	20602051	酒店实用日语	查	2	36	18	18				2			二选一
		任选	20602052	酒店实用韩语												
	4	限选	20602038	酒店实用美学	查	2	36	22	14			2				
	5	限选	20602085	酒店财务管理	查	2	36	26	10			2				
	6	限选	20602014	温泉服务与管理	查	2	36	22	14				2			
	拓展课小计					12	216	132	84	0	0	6	4		0	
	1	必修	20602087	认识实习		1	24	0	24	1 周						综合评定
	2	必修	20602058	岗位实习		30	720	0	720					20 周	10 周	综合评定
	3	必修	20602088	毕业设计（毕业论文）		10	0	0	0						10 周	
	小计					41	744	0	744							综合评定 不计入教学总学时
	总计					145.5	2640	1072	1568	27.5	28	24	24	20	20	

八、实施保障

专业建设委员会邀请校内外有一定专业建设经验、行业领域有一定影响力的专家、学者参加专业人才培养方案论证会，切实保障人才培养方案的制订适应人才市场需求，切实制定出适应企业市场需求的人才培养方案。在实施过程中，深入开展产教融合、校企合作，打造“旺入淡出、课岗交融、‘旅游+N’、复合培养”的人才培养模式，培养适应职业岗位需求的现代酒店数字化运营与管理人才，服务地方经济。市场需求是职业院校确定人才培养目标的根本依据，本专业加强企业调研，合作力度，加强教师队伍实践学习，实现学校、企业和学生的共赢局面。

（一）师资队伍

师资队伍是人才培养质量的重要保障。本专业要求专业课教师每两年参加三个月以上企业实践，具有灵活处理实际问题的能力，任课教师具备良好的师德和终身学习能力，适应产业行业发展需求，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。

1. 队伍结构

本专业目前有专业带头人 2 名，专任教师 10 名，兼职教师 10 名。师资结构合理，教学能力强，实践经验丰富，专业技能过硬。校内专任教师教师双师素质教师比例达 100%，研究生学历达 70%，拥有前厅考评员、导游资格证、茶艺师、餐饮服务员、客房服务员中高级职业资格证书。多次承担职业技能大赛评委、参与职业资格鉴定、服务于地方经济社会的发展，均得到社会的一致好评。兼职教师为企业、

行业专家、学者，具有多年酒店、餐饮工作管理经验，为学生走向岗位的实操、职业生涯规划等提供有力指导与帮助。

2. 专任教师

具备良好师德师风，为人师表，热爱职教事业，爱岗敬业，以学生为本；保质保量完成期个学期授课任务，服从安排，定期参加教学研讨学习，参与专业建设，提升专业教育教学及科研水平。

3. 专业带头人

以立德树人为己任，不忘教育初心，做好表率，乐于奉献，积极思考专业建设，调动专业教师工作积极性，组织调研，科学有序开展及制定人才培养方案，坚持学习，积极引领专业内涵发展与建设。

4. 兼职教师

热爱教育工作，具有良好的职业道德素养，教学严谨，工作责任心强，关心学生，服务学生，引领学生学习行业前沿知识。

表 8-1 专业课程教师情况一览表

序号	任课教师基本情况				专/兼职
	姓名	毕业院校及专业	职称	技能等级证书	
1	郭 威	云南民族大学 旅游管理	副教授	餐厅服务员（三级）资格证、 会展策划师（三级）资格证、 前厅考评员、 餐饮服务考评员	专职
2	汪 敏	贵州大学 旅游管理	副教授	高级茶艺师、高级前厅服务员、 高级会展策划师、餐厅服务员技师 茶艺师考评员	专职
3	王 鹄	贵州师范大学 旅游管理	讲师	导游资格证 二级餐厅服务员技师 客房服务员考评证	专职
4	刘 慧	广西师范大学 旅游管理	讲师	中级茶艺师 导游资格证	专职

				中式面点师（三级）	
5	陆 青	西北师范大学 旅游管理	讲师	客房服务员（三级） 餐饮服务考评员	专职
6	赵亚玲	贵州大学 旅游管理	讲师	茶艺师（中级） 导游证（初级）	专职
7	刘 雨	贵州财经大学 旅游管理	讲师	茶艺师（中级）	专职
8	张家嘉	贵州大学 旅游管理	讲师	餐厅服务员技师 茶艺师中级	专职
9	邓 攀	贵州大学 旅游管理	讲师	餐厅服务员（三级）资格证	专职
10	李永凤	贵州师范学院 旅游管理	实验师	餐厅服务员（三级）资格证	专职
11	文国毅	贵州民族大学 旅游管理	无	导游资格证	专职
12	秦 璇	贵州大学	助教	法语导游证、记者证	专职
13	伍中慧	天怡豪生大酒店	本科	人力资源部经理	兼职
14	王 晋	尧珈精品民宿	本科	总经理	兼职
15	刘 涛	煮意皇牛餐饮管理 有限公司	本科	总经理	兼职
16	袁 梅	安顺稻谷香宴宾楼 餐饮有限公司	本科	总经理	兼职
17	陈燕飞	贵州职工之家 （安顺圣丰酒店）	本科	总经理	兼职
18	岑 浩	安顺百灵希尔顿	本科	总经理	兼职
19	李 蓝	黄果树酒店集团	本科	人力资源部经理	兼职
20	石开欣	安顺米诺咖啡	大专	调酒师	兼职
21	王宇航	安顺米诺咖啡	大专	咖啡师	兼职
22	雷小璐	安顺半山酒店	大专	销售部经理	兼职

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实训、实习所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件：

本专业拥有阶梯教室、标准教室十余间，均配备黑板及多媒体计算机、投影设备、音响设备，可接入互联网，具有网络安全防护措施，既能满足传统教学又能满足信息数字化教学需求。教学场所已安装应

急照明装置并保持良好状态，遇突发事件能实现紧急疏散。

2. 校内实训室基本要求：

本专业依托贵州省旅游类开放性实训基地建设，拥有集专业数字化教学、职业技能培训、技能鉴定、技术服务为一体校内实训室，建筑面积约 1700 余平方米，能同时容纳 300 余人开展实训，涵盖中餐、西餐、前厅、客房、保洁、调酒、形体训练、化妆等校内实训室等，各实训室布局合理，功能齐全，为学生开展校内专业技能和综合实践能力训练提供了必要条件。

根据专业实训教学需要，校内基本实训室（场）如下：

表 8-2 酒店管理与数字化运营专业校内实训室

序号	实训室名称	实训功能	实训课程	主要设备配置
1	中餐服务实训室	中餐宴会摆台、餐巾折花、餐前、餐后等服务等实操训练	智慧餐饮服务与管理 主题宴会设计	中餐圆桌、桌布、餐具、餐椅、收纳柜等
2	中餐仿真包房	模拟对客餐饮服务	智慧餐饮服务与管理 主题宴会设计	沙发、餐桌、桌布、餐具、餐椅、收纳柜等
3	前厅与客房实训室	前台预定、接待、收银结账实操训练；客房中式铺床、开夜床训练	前厅客房数字化运营与管理 民宿服务与管理	模拟前台、前台行李车、床、布草等
4	仿真商务套房	引领住客进房、开夜床小整服务、客房清洁保养服务	前厅客房数字化运营与管理 民宿服务与管理 温泉服务与管理	沙发、办公桌、浴缸、床、布草等
5	保洁实训室	客房地面、家具、瓷器等清洁保养方式。	前厅客房数字化运营与管理	浴缸、洗脸池、恭桶、清洁剂、各类材质地板等
6	西餐服务实训室	西餐宴会摆台 西餐休闲餐厅服务	智慧餐饮服务与管理 主题宴会设计	西餐桌、餐椅、布草、储物柜
7	仿真西餐厅	西餐宴会接待服务 西餐休闲餐厅接待服务	智慧餐饮服务与管理 主题宴会设计	休闲餐吧、自助餐台、西餐桌椅
8	形体实训室	仪态、仪表训练与展示	酒店礼仪	镜子、木地板、多媒体设备等

9	化妆实训室	化妆技巧学习、形象设计	职业形象塑造	化妆台、化妆品、吹风、卷发棒等
10	休闲酒吧实训中心	咖啡、酒水、饮品制作、学习对客服务	调酒、咖啡制作	沙发、餐桌、酒水、咖啡机、餐具等
11	调酒实训室	调酒	调酒、咖啡制作	酒水、摇壶、杯子等
12	标准国赛中餐摆台技能训练实训室	技能大赛中餐宴会摆台、对客服务比赛训练	中餐摆台、技能比赛训练	中餐圆桌、桌布、餐具、餐椅、餐车收纳柜、操作台等
13	标准国赛前台接待、客房中式铺床技能训练实训室	技能大赛前台接待摆台、中式铺床、开夜床比赛训练	前厅接待 中式铺床、技能比赛训练	模拟前台、床、床头柜、操作台、布草等
14	酒店数字化运营实训室	酒店前台接待运营数据分析	前厅客房数字化运营与管理	电脑、运营软件

3. 校外实训基地

为深入开展产教融合，结合行业发展，业态新变化，本专业与多家企业建立了稳定的校外实训基地合作关系。

序号	校外实训基地名称	所在地	实习实训项目
1	贵阳天怡豪生大酒店	贵阳	前厅服务、中、西餐服务、宴会服务
2	逸林百灵希尔顿大酒店	安顺	客房服务与管理、前厅数字化服务与管理、智慧餐饮管理
3	万绿城铂瑞兹大酒店	安顺	客房服务与管理、前厅数字化服务与管理、智慧餐饮服务
4	黄果树柏联温泉酒店	安顺黄果树	温泉酒店接待与管理、客房服务与管理
5	安顺百年婚宴	安顺	智慧餐饮服务与管理、产品新媒体营销
6	安顺天龙谷房车露营基地	安顺平坝	房车营地前台接待、客房服务、餐饮服务管理及产品营销
7	尧珈凡舍精品民宿	安顺黄果树	民宿接待与服务、产品新媒体营销
8	煮意黄牛餐饮管理有限公司	贵阳	餐饮服务接待与管理、产品新媒体营销
9	安顺职工之家圣丰酒店	安顺	前厅接待、餐饮服务与管理、客房服务与管理

（三）教学资源

1. 教材选用的基本要求

本专业严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度，选用贴近课程、紧跟业态发展的实用性教材，充分满足学生专业学习，教师专业教学研究、教学实施和社会服务需求等。

2. 图书文献配备基本要求

利用网络，图书馆等查阅、下载数字化教学资源，定期审查授课教师使用的辅助教材。

3. 数字教学资源配置基本要求

每门课程需制定课程标准，制定课程相应配套 PPT、案例、电子教案、题库、图片、视频等教学资源库。现已建设、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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

1. 教学模式

围绕人才培养目标，按照课前感知、课中引导、课后巩固的教学模式，集讲授、演示、情景模拟、项目教学等教学方法于一体，利用数字化信息技术开展混合式教学、结合岗位实习一系列完整过程达到最佳教学效果培养合格专业人才。

2. 充分使用教学资源库开展教学

利用已有的多媒体、实训室、建立的数字化教学资源库进行信息化教学。

（五）学习评价

1. 公共基础课程

通过课程考试、操行评价、认证考试、运动技能及体能达标测试。（平时成绩占比原则上不低于 30%）。

2. 专业技能课

教学过程中，采取多样的过程性考核方式，如分组学生互评，老师点评纳入平时成绩，跳出试卷考核的模式，实施核心课程、与大赛、考证联系紧密课程，探索实施“以赛代考”“以证代考”等考核方式，激励学生不断思考与创新，形成课程科学合理、系统规范的考核评价体系。过程性评价占比原则上不低于 70%。

3. 岗位实习

岗位实习考核的内容主要包括：学生在实习中的岗位职业能力、职业态度、团结协作、人际沟通能力等。考核的依据：岗位实习日志、企业评价、顶岗实习总结、实习报告，实习答辩。考核方式：由企业指导教师、学校指导教师组成考核评价小组，共同对学生实习期间工作态度、岗位技能等进行综合考核。过程性评价占比原则上不低于 70%。

（六）质量管理

建立健全校院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等工作，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。

1. 健全教学质量评价体系

(1) 组织机构

为了更好的保障教学的科学发展和顺利进行，成立了酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会，负责人才培养方案组织实施过程中的教学质量管理工作。

主任委员：郭 威 旅游系党总支副书记

副主任委员：陈燕飞 安顺职工之家圣丰酒店总经理

王 鹏 旅游系酒店管理与数字化运营专业主任

委 员：汪 敏 党委办公室综合科副科长

刘 慧 旅游系酒店管理与数字化运营专业

张家嘉 旅游系酒店管理与数字化运营专业教师

岑 浩 安顺百灵希尔顿大酒店总经理

汪 强 安顺市饭店协会会长

王 晋 贵州尧珈凡舍精品民宿总经理

李 蓝 黄果树酒店集团人力资源部经理

陈 行 安顺职工之家圣丰酒店餐饮部经理

(2) 管理措施

教学质量监控小组认真审核各门课教学进度表、实训进度表，针对各门课的课堂教学、实训室使用，学生的学风、课堂纪律等方面，并进行有效管理及监督，针对发现的问题，召开专业组研讨会议，进行讨论解决，通过教师一线顶岗、企业锻炼等方式，了解专业岗位需求，以改进教学方法，全面提高教学水平。

2. 加强教学过程的质量监控

(1) 实施“五合一”检查。在教学过程管理中,通过人才培养方案、课程标准、教学计划、学期授课计划、教案和教学日志“五合一”来检查、控制和指导各教学环节。

(2) 坚持听课制度。

(3) 坚持督导制度。以抽查听课、看课、评课等形式,“督”和“导”教师的教学过程,通过意见反馈,肯定成绩,指出不足,以提高教师教学质量。

(4) 发挥网络监控作用。利用“教学过程管理系统”实施教学监控。

(5) 坚持教学检查制度。一是对执行教学文件、落实学校规章制度情况进行检查;二是由教务处提出教学检查意见,对教师阶段教学工作各环节情况进行检查;三是由各系部自行检查。

(6) 实施学生评教制度。让学生对教师的教学态度、业务水平、教学方法、教育手段、育人方法、教学效果等进行评教。

由此掌握到的第一手信息,作为教学进程调节、教学内容调整和教师聘用的重要依据。

(7) 开展示范课引导。通过参加各类教学能力比赛,逐级选拔,提高教学质量。

(8) 开展教学调查。召开学生座谈会、开展教学调查活动,了解教学情况,及时改革教育教学工作,保证教学质量。

九、毕业生能力要求

本专业毕业生能力要求包括毕业生能力要求指标点、专业课程体系与毕业生能力要求指标点关联矩阵、毕业要求表最低学分要求，职业资格（职业技能等级）证书获取要求、第二课堂成绩单要求等。

（一）毕业要求表

表 9-1 酒店管理与数字化运营专业毕业要求表

序号	毕业要求	具体内容
1	学分要求	学生应在校修完规定课程，成绩合格，修满 145.5 学分。
2	证书要求	1. 学生应取得相关的职业资格（职业技能等级）证书，如前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员、茶艺师等； 2. 普通话达到毕业生就业相关职业的国家规定水平。
3	德育要求	1. 第二课堂成绩单达到 24 学分。 2. 学生无违纪或者违纪处分已解除。
4	其他要求	1. 体质健康测试达标。 2. 学生缴纳了规定的费用。

（二）毕业生能力要求指标点

表 9-2 酒店管理与数字化运营专业毕业生能力要求指标点

毕业生能力要求	毕业生能力要求指标点
1. 具有良好的思想道德修养素质	1-1. 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，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感。 1-2. 贯彻党的实践方针，遵纪守法、崇尚宪法、尊法守纪、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。 1-3. 具有良好的身心素质和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。
	2-1. 工作过程中能精益求精，保质保量完成对客服

2. 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。具有涵盖职业理想、职业责任和职业纪律等方面的敬业精神、社会道德、个性品德等良好的职业素养。	务各项工作，具备有精益求精的工匠精神、一丝不苟的工作态度和严谨正直的工作作风。 2-2. 敬业爱岗，具有职业认同感和责任感，以帮助顾客，为客人解决问题为快乐的源泉，发自内心的热爱，并能全身心的投入到工作中。 2-3 能力行环保节约，在工作情境中具有积极地情绪及态度，具备自我保护意思及安全生产的理念。工作中有自信心、上进心、适应变化创新思考的能力。
3. 掌握扎实过硬专业基础知识，能够能迅速、准确、灵活完成各项服务操作，熟悉旅游业基础知识，解决对客服务过程中的各种问题。	3-1. 能灵活运用餐饮相关专业知知识，完成餐饮服务中的餐前准备、接待服务、餐中服务和餐后工作。 3-2. 能熟练掌握前厅接待服务过程中的客房预订、礼宾服务和前厅接待服务工作。 3-3. 熟悉客房部工作流程，能完成从迎客准备、迎接服务、客房对客和客用品管理工作。 3-4. 熟悉民宿客栈、温泉酒店、房车营地服务等新业态的运营与管理等相关知识。 3-5. 能够设计宴会接待、商务接待等方案，完成从预订到宴会主题设计、现场布置等相关服务。 3-6. 了解旅游相关基础知识，掌握酒店各类产品，具备良好的营销策划能力及美学鉴赏能力。
4. 交流与沟通：有良好的语言表达能力，善于观察及判断，具有较强沟通技巧，能在工作中准确预测客人的需求，并为客人主动提供服务。掌握沟通的原则和技巧，能够在交谈、会议、电话等多个工作场景中，恰如其分地表达自己，同时，能够准确从对方的语言中解读意图，预测客人的意愿和需求，为客人主动提供服务，满足客人的个性化需求。	4-1. 普通话标准，有较好的语言表达能力和理解力，具有敏锐的观察力，掌握交流沟通的基本原则、基本要求和成功沟通的技巧。 4-2. 善于倾听他人的见解，尊重他人的观点，亲和力较强，掌握与人交谈的技巧和方法、接听和拨打电话的基本技巧和注意事项。 4-3. 掌握社交场合中，文字沟通技巧，电子邮件、社交信函的写作，以及名片的正确使用。 4-4 掌握体态和肢体语言的沟通技巧，正确运用眼神、微笑、手势等，辅助沟通的效果。
5. 解决处理突发问题应变能力：能处理对客服务中的各种突发问题，具有良好的共情能力，能站在客人的角度思考问题，灵活应对各种突发状况。	5-1. 细心、耐心并善于观察总结，善于思考如何根据客人的需求，具有练好语言逻辑、文化素养，能提供个性化的服务方案。 5-2. 分析问题具有逻辑性，能实现素材与信息的使用价值，能恰当、合理地解决难题。
6. 数字技术应用与信息处理能力：有良好的的数学运算能力和基本的财务常识，具有酒店成本预算和成本控制的意识。熟悉酒店 PMS 系统、餐饮点餐系统和客房智能服务系统，能够利用大数据对客情进行分析，收集宾客消费和使用偏好，能更好的为客人提供个性化服务。具备信息收集和整理能力，能够查阅相关资料，具备独立的调研能力。掌握基本的信息分析方法，熟悉酒店计算机操作系统，具备信息分析和处理能	6-1. 熟悉计算机的操作，熟悉常用的办公软件，能处理 Word 文档和 Excel 表格的制作，收发电子邮件，熟悉打印、复印等技能。 6-2. 熟悉前厅、餐饮、客房等部门的计算机操作系统，掌握基本的信息分析方法，具备数据分析和信息综合的能力。掌握酒店基础财务知识，能认识分析财务相关表格。 6-3. 能通过智能服务系统收集客人对客房温度的设定、饮食偏好等信息，通过这些方面数据的收集，建

力。	立客史档案。 6-4. 具有酒店数字化营销活动策划实施能力，能够解决线上服务和运营运营和管理中常见的问题，能够运营在线销售、客户关系管理、数据分析和可视化工具使用。熟悉酒店业在线分销、在线直播、社交媒体传播
7. 与人合作能力：具有团队合作意识，能够较好地与团队成员沟通、协调并相互协作，为实现团队的目标而把团队成员凝聚在一起，具有合作的主动性和技巧性。	7-1. 具有个人奉献精神，同时也具有团队协作精神 7-2. 学会组织管理的方法，有领导力，善于均衡集体目标和个人目标，善于根据个人的特点分配任务，制定目标和计划。
8. 学习的自驱力：具有良好的学习习惯和自律意识，有自主学习和终身学习的意识。能够合理的规划时间，具有强烈的求知欲，能正确的评价自我，制定学习目标，保证自我持续学习与发展的续航力。	8-1. 求知欲较强，能够根据工作实际情况的变化和外部环境的变化，积极地了解行业新动态，学习新的知识和技能，有明确的学习目标。 8-2. 能较好地自我约束，具有刻苦钻研的精神，善于调查和实践，能够制定学习计划，能正确的自我检查和评价。
9. 外语应用：能够就酒店产品和服务相关的问题与业界同行及社会公众进行有效沟通和交流，能清晰表达或回应。具备国际视野，能够在跨文化背景下进行沟通和交流。	9-1. 能快速进行外语阅读，了解国内外酒店行业信息，具有酒店产品的识别能力。能运用英语完成前厅接待、客房服务、餐饮服务对客服务。 9-2. 能够较好地理解他人需求与意愿，能理解他人外语表达的语言意图，流利的外语表达与沟通能力。 9-3. 具有基本的外语表达能力和书写能力。
10. 社交礼仪：掌握一定的旅游商务礼仪知识，是酒店从业人员工作的基础，灵活掌握旅游服务礼仪规范，可以提高酒店从业者的服务水平，能更好地为客人提供优质的服务。	10-1. 能够进行自我的职业形象塑造，能够在工作场合，以大方得体的服饰和妆容，举止仪态，与他人进行社交往来。 10-2. 掌握交往、会面、电话、商务拜访等基本社交礼仪，在与人交往中，保持较好的职业形象，有礼有节。

（三）课程体系与毕业生能力要求指标点关联矩阵

表 9-3 酒店管理与数字化运营专业课程体系与毕业生能力要求指标点关联矩阵

课程性质	课程名称	1-1	1-2	1-3	2-1	2-2	2-3	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6	4-1	4-2	4-3	4-4	5-1	5-2	6-1	6-2	6-3	6-4	7-1	7-2	8-1	8-2	9-1	9-2	9-3	10-1	10-2
公共基础课程	入学教育	●	●		●																											
	军事课	●	●	●																												
	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	●	●	●																												
	形势与政策	●	●	●																												
	贵州省情	●	●	●																												
	中共党史	●	●																													
	大学体育			●	●																											
	职业发展与就业指导				●	●																				●	●					
	心理健康教育		●	●			●																									
	劳动教育		●	●	●																											
	大学生安全教育				●		●																									
	生态文明教育				●		●																									
	信息技术																			●	●		●									
	大学语文			●													●	●			●	●		●								
	高职英语																											●	●	●		
	艾滋病防控			●																							●					
	创新创业							●																			●	●				
	美育-舞蹈			●														●									●					
	美育-音乐（合唱）			●											●												●					
	美育-书法			●																							●					
	非遗文化与蜡染技艺			●											●												●					
	综合素养			●	●															●												
	通用能力			●	●	●																										
	成长基础			●	●	●																			●							
	个人发展			●	●																				●	●						

注：第二课堂成绩单具体要求见《安顺职业技术学院第二课堂成绩单学分管理实施办法》。

十、附录

人才培养方案审批表及编制中的其他说明。如选取的标准及设置课程的文件的依据等。