

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

专业代码：540106

专业名称：酒店管理与数字化运营

二、入学要求

普通高级中学或中等职业学校毕业生。

三、修业年限

基本学制：三年制。

四、职业面向

表 4-1 酒店管理与数字化运营专业职业面向表

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)	职业资格证书 或技能等 级证书举例
旅游大类 (54)	酒店管理 与数字化 运营 (54010)	旅游类 5401 餐饮类 5402	住宿服务 人员 (40301) 餐饮服务 人员 (40302)	高星级酒店 各部门的服 务及基层管 理岗位	1+X 证书： 前厅、客房、 餐厅服务员 从业资格证 书；酒店情 景英语等级 证书；“定 制旅行管家 服务”初级 技能证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业通过对酒店行业考察调研，以区域经济发展和劳动力市场对酒店业人才需求为基本依据，根据教育部发布的《关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的要求，积极响应云南省政府《云南省“十四五”打造“健康生活目的地”发展规划》中提出以建设国际康养旅游示范区、美好生活建设示范省为发展定位，围绕构建全龄友好健康生活服务体系为目标，打造最受全国人民欢迎的旅游目的地。在这个大背景下，酒店业作为服务业的重要组成部分，旨在培养能适应社会发展和地方经济需要的，具有酒店行业职业道德和良好酒店员工形象，具备现代酒店管理与服务所需要的基础理论与专业知识，拥有酒店各岗位服务技能、社会交际能力，能够为宾客提供优质服务，具备酒店基层管理人员管理能力，适应酒店业发展并兼具创新能力的专



业人才。同时,构建德育、智育、美育、体育和劳动教育“五育”并举的人才培养体系,着力培养德智体美劳全面发展的技术技能型人才。

(二) 培养规格

本专业核心能力为民宿服务与管理能力、民宿产品开发能力,其素质、知识和能力要求如下:

1. 素质

(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;具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感;遵纪守法、信守行规,具有强烈的社会责任感。

(2) 职业素质

具有良好的旅游职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业,具有精益求精的工匠精神;具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神;具有较强的集体意识和团队合作精神;与社会、自然和谐共处;具有职业生涯规划意识。

(3) 身心素质

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运动技能,具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(4) 文化素质

具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美、传播美的能力,具有一定的审美和人文素养,能够形成一些艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、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、省情等知识;

(3) 掌握良好的沟通、酒店人力资源管理等基础知识;

(4) 掌握酒店行业前厅、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) 熟悉度假与会展管理、康乐服务与管理、酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识;

(6) 了解计算机基础技术,熟悉酒店管理与数字化运营相关的服务信息技术的基本知识;

(7) 掌握酒店市场营销、酒店管理与数字化运营知识,熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

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及计算机常用办公软件能力,能用一种以上小语种进行简单对话;

(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) 具有解决酒店英语服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况;

(5) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务等酒店房务服务与质量管理能力;

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、康乐服务、餐厅运营与管理等酒店餐饮服务与质量管理能力;

(7) 具有度假与会展管理、酒店组织结构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训与开发、酒店员工绩效管理等酒店运营与管理能力;

(8) 具有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;

(9) 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。

(10) 具备酒店管理与数字化运营相关的服务信息技术的基本技能,能够熟练操作 PMS 管理系统。

表 5-1 酒店管理与运营专业职业素质与能力总体要求描述表

素质要求	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;具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感;崇尚宪法、遵守法律、具有服务业法律(法规)、行业规范的意识;具有社会责任感和参与意识。
	职业素质。具有良好的旅游职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业,具有精益求精的工匠精神;具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神;具有较强的集体意识和团队合作精神;与社会、自然和谐共处;具有职业生涯规划意识。
	身心和文化素质。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运动技能,具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。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,能够形成一些艺术特长或爱好。
	劳动素质。具有良好的体力因素、智力因素和品德因素。具有较高的身体力量、灵敏度和感官能力;具有较强的经验总结和思辨能力;具有自觉的劳动热情和劳动意识。
知识要求	旅游、沟通、财务、计算机、政策法规、安全、卫生、职业礼仪知识
	酒店前厅、客房、餐厅等岗位服务知识



		酒店市场营销、酒店管理与数字化运营知识
能力要求	通用能力	终身学习能力
		信息技术操作能力、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
	专业技术技能	酒店运营与管理技能：酒店组织结构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训与开发、酒店员工绩效管理等运营管理技能
		酒店对客服务技能：前台接待、客房服务、餐厅服务、康乐服务、会展服务等专业服务技能
		高级酒店管理技能：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管理类技能

六、课程设置

本专业依据酒店职业岗位（群）的职业素养、职业知识和职业能力需要，基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入酒店行业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接，科学构建培养高素质技术技能型人才的课程体系。（详见教学进程表）

（一）公共基础课程

1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程着重讲授马克思主义中国化理论成果的基本内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署，以帮助大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握，对党在新时代所坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解，提升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的能力。

2. 思想道德修养与法律基础

本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高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。

3. 形势与政策

本课程主要讲授当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件，在此基础上阐明我国政府的基本原则、基本立场与应对政策，以帮助当代大学生正确认清国内外形势，准确把握党在现时期的重大方针政策，坚定走中国特色社会主义道路的信心，积极投身改革开放和现代化建设的伟大事业，牢固树立马克思主义的形势观和政策观。

4. 体育



本课程通过合理的教学过程和科学的体育锻炼,增强学生体育意识,发展耐力、力量等身体素质,改善人体形态,提高跑、跳、投等基本身体素质和田径、球类(乒乓、羽毛球、网球、篮球、排球等)、健身操、形体训练等基本技能,并根据各专业特点不同开展针对性的体育教学。

5. 就业指导

本课程旨在帮助帮助学生了解社会不同职业的岗位要求,例如职业的分类、岗位的内容、岗位的知识 and 能力要求等,引导学生充分了解自己的个性特点,例如个人的爱好、性格、知识、能力等,从而使自己对自己有全面、理性的认识。帮助学生根据专业能力、自身素质和个性特点选择适合的职业,实现人职相配。

6. 职业生涯规划

本课程对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育,引导学生树立正确的职业观念和职业理想,学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划,并以此规范和调整自己的行为,为顺利就业、创业创造条件。

7. 军事课(军事训练+军事理论)

本课程以《普通高等学校军事课教学大纲》为指导,以国防教育及军事训练为主线,讲述基本军事理论与训练基本军事技能,达到增强国防观念、提升身体素质和增强国家安全意识的作用。

8. 心理健康教育

本课程讲授情绪管理、认知调整、大学适应与自我管理、学业管理、人际交往、恋爱心理、生涯规划、心理疾病的识别与矫治等心理学常识。通过课堂讲授与实践活动帮助学生了解心理健康知识,关注心理健康问题,促进身心和谐发展。

9. 计算机应用基础

设置该课程的目的是让大学生不仅会进行计算机的基本操作,而且对计算机的原理和进一步的应用奠定基础,在后继课程的学习和将来工作中有收益。通过理论教学使大学生认识到信息科学和信息技术在当今社会的重要地位和作用。同时通过上机的操作培养大学生的动手操作能力,使每个大学生都能掌握计算机操作技能。

10. 大学英语

本课程是一门综合英语技能课,其主要目的是使学生掌握一定的英语基础知识和技能,具有一定的听、说、读、写、译的能力,能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料,在涉及交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流,并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。

11. 大学语文



本课程为人文素质修养课,旨在通过对古今中外各类文学作品的学习,了解人文基础知识,提高口语表达和阅读分析能力,掌握一定的写作能力,以提高文化素养,培养高尚的情操,为培养具备人文素质的现代化高职人才发挥应有的作用。

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

专业基础课程设置 5 门,包括:OFFICE 高级应用、会计基础与实务、旅游市场营销实务、人力资源开发与管理、沟通技巧。

(1) OFFICE 高级应用

通过本课程的学习,学生应能够了解办公自动化的基本理论及基础知识,较系统地掌握办公自动化软件的基本操作方法和技巧,使之具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质,具备较强的文字处理,报表打印,图形编辑,表格处理,图像处理,网页制作等技术能力,为今后能够迅速地适应社会各方面工作的需要奠定了基础。

(2) 会计基础与实务

本课程是会计学科的入门课程,主要介绍会计的基本理论,基本方法和基本技能。由于记账、算账、报账是会计工作的根本,因而本课程在概括会计基本理论和会计工作组织的基础上,主要阐述了会计核算方法的原理和操作技能,为从事酒店简单的会计核算工作打下坚实的基础。

(3) 旅游市场营销实务

本课程主要介绍旅游市场营销学的基本原理,包括营销的基本概念、环境分析、购买行为分析、目标市场选择及产品定位、产品策略、分销策略、价格策略、促销策略等知识。通过本课程学习,要求学生掌握旅游市场营销的基本理论和市场调研等营销手段,培养学生正确的市场理念,提升其旅游市场调研能力和分析能力。

(4) 人力资源开发与管理

酒店人力资源管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本课程的其学习领域是面向企业的中低级人力资源管理岗位,系统地学习酒店人力资源管理中的基本要点,课程教学坚持以学生为中心,以能力培养为导向,通过人力资源管理的教学,使学生了解国内外人力资源管理技术的新趋势,掌握人力资源管理各个环节的工作内容、工作流程、工作规范,提高学生自我分析和解决问题的能力。

2. 专业核心课程

专业核心课程设置 13 门,包括:前厅运行与 PMS 管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店政策与法规、酒店信息化管理与电子商务、宴会设计与服务、酒店实用英语、定制旅行管家服务、酒店



服务心理、酒店会议服务与管理、旅游服务礼仪、酒店管理概论、客源国概况。

表 6-1 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	前厅运行与 PMS 管理	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务；礼宾服务、总台服务；PMS 管理系统、大堂及行政楼层服务、商务中心服务；宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等
2	客房服务与管理	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；客房部质量管理、客房部成本控制、客房部安全管理等。
3	餐饮服务与管理	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养；餐饮服务基本技能、才要和酒水知识；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；市场分析与经营定位、餐厅布局与设计；餐厅组织与服务规范、经营产品设计；市场推广策划、经营预算与成本管理等
4	酒店政策与法规	酒店法概述，酒店法的渊源、基本内容和作用，酒店同客人的权利与义务，酒店的设立、分类与管理集团，旅游饭店的星级评定制度，旅游饭店行业规范，酒店合同，外国人与涉外案件、事件的处理，酒店的法律责任，酒店侵权责任及赔偿制度，酒店消防法律规范，国内法与国际法，涉外诉讼
5	酒店信息化管理与电子商务	酒店信息化概论、酒店门锁信息管理、酒店前厅部信息管理、酒店餐饮服务信息管理、酒店财务信息管理、酒店采购信息管理、酒店电子商务常识、酒店网络营销。
6	宴会设计与服务	宴会的基本知识；宴会设计的基本理论，括宴会菜单、宴会菜品生产、宴会服务等相关方面的设计知识与技能；宴会成本控制、宴会营销和宴会运转等管理实务。
7	酒店实用英语	本课程着重学习酒店各部门工作场景中的专业英语知识，协助学生运用实际工作中的各种英语语言技巧，主要训练酒店主要服务部门基本的英语听、说等英语表达能力，使之能用流利的英语与外宾无障碍地进行沟通交流，为学生进入酒店各部门工作并能持续的发展打下必备的英语基础。
8	定制旅行管家服务	本课程为“1+X”证书制度试点课程，融入的职业技能证书为“定制旅行管家服务”初级技能证书。教学主要目标是在通过本课程的学习，使学生掌握初级定制旅行管家服务职业技能所需的新知识、新技术、新方法、新能力，具备企业对定制旅行管家服务的相关岗位人才职能和素养要求，帮助学生顺利通过初级定制旅行管家服务职业技能考试，能够持



		证上岗,达到拓展就业、适应企业需求的目的,最终实现培养高素质、复合型旅游技能人才的目标。
9	酒店服务心理	本课程立足于酒店管理服务类专业的实际需要,对于酒店服务类工作人员的心理动态进行科学指导,主要讲授酒店从业人员的服务认知过程、服务情绪情感的调整、酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理,客房服务心理、等内容,并涉及如何处理酒店投诉等实用性内容
10	酒店会议服务与管理	通过本课程的学习,要求学生了解会议的发展历程,会议的类型与功能,会议的要素与程序,会议产业;可以掌握会议准备和会议程序的安排;熟练掌握常用会议文书的写作,从整体上提高会议服务与管理能力,学会区分有效和无效会议,进一步提高会议管理能力。
11	旅游服务礼仪	本课程根据职业形象,学习酒店从业人员所需的各项礼仪知识和塑造良好的职业形象。包括礼仪概述、旅游接待人员的仪表仪容和仪态礼仪、言谈礼仪、旅游饭店从业人员的接待礼仪、交际礼仪及宗教礼仪常识等。
12	酒店管理概论	课程的教学旨在以现代管理学原理为基础,综合运用多学科知识,通过教学活动使学生全面了解现代酒店业的基本状况,系统掌握酒店管理的基本知识、理论、原理和科学方法,为进一步学习和研究酒店部门业务管理以及从事与旅游酒店业相关工作提供必要的知识准备。本课程的任务是通过酒店理论知识的学习培养学生作为酒店工作者的基本素质和解决酒店管理实际问题的能力。
13	客源国概况	本课程主要学习中国旅游客源国或旅游客源地区的基本概况,使学生对我国主要客源国的政治、经济、文化、民俗以及人文概况等有一个全面的认识 and 了解,以符合酒店从业人员应具备的职业知识素养,从而能够更好地为外籍客人服务。

3. 专业选修课程

专业拓展课程包括:茶文化基础与实务、咖啡制作、插花艺术、演讲与口才、连锁经营管理、ERP 沙盘企业经营模拟实践、食品卫生与安全、急救知识、酒水制作与酒吧管理、云南非遗技艺、酒店专业综合实训。

(1) 茶文化基础与实务

本课程主要学习茶及茶文化基础、茶叶如绿茶、红茶、乌龙茶等的冲泡要求和方法,使学生掌握茶文化基础知识,能够鉴别不同茶叶以及学会简单的茶艺表演和服务。能够熟练掌握中西式插花及不同花型的插花要求及技巧,并能运用于宴会设计等酒店 3 务场景中。

(2) 咖啡制作

本课程主要包括咖啡文化介绍;单品咖啡的制作,如虹吸壶、摩卡壶、手冲式咖啡的冲泡方法;意式咖啡机的认识和使用方法,打奶



泡、拉花等花式咖啡的操作。课程中以咖啡店创业的案例,通过对选址、市场定位、装修风格、创业预算等创业流程进行指导,使学生具备创业知识与方法,培养学生的创业意识和精神。

(3) 插花艺术

本课程主要学习东方式插花、西方式插花、现代自由式插花等。通过《插花艺术》的学习,要求学生掌握插花的基本造型、比例的确定和色彩的配置等插花基础知识和技巧,提高动手能力;提高审美和鉴赏能力,净化与陶冶心灵和情操,体会艺术插花的魅力

(4) 演讲与口才

本课程主要使学生了解、掌握普通话的语音、语法规则,掌握声母、韵母、重音、变调等的发音规律,了解声母、韵母、声调读音的标准程度,能够使用标准普通话进行言语交际,掌握言语交际的基本技巧和方法。培养学生热爱祖国语言的情感以及运用标准普通话的自觉性和学生积极乐观的审美情趣,克服低级趣味。

(5) 连锁经营管理(选修)

通过本课程的学习,使学生掌握连锁经营的基本知识,能运用所学知识分析并解决实际问题,在加强基础知识教学的基础上,注重对学生应用能力的培养,如门店日常营运、商品陈列及促销等方面的基本流程,能初步处理连锁店铺经营管理中的日常事务,为后续课程学习和实训打下良好基础,并为部分学生将来进入连锁商业店铺做好职业准备。

(6) ERP 沙盘企业经营模拟实践(选修)

本课程是一门专业综合实践课,主要是通过模拟公司运营,通过团队合作、企业战略规划、预算、ERP 流程管理等一系列活动,使企业在竞争的市场中获得成功。在经营企业的活动中,感悟如何卓有成效的工作,获得为成果工作的经验。

(7) 食品卫生与安全

通过对食品卫生与安全基本概念的介绍、食品污染的主要形式和来源分析、国内外主要食品卫生与安全的案例剖析;培养学生在食品卫生和监督管理方面的专业知识、职业能力,使学生既有扎实的专业知识,又有过硬的专业实践能力和应变能力;在生活实践中能够识别食品卫生与安全问题,能够辅助餐饮服务管理工作,并能够对其食品卫生安全方面进行社会监督和管理。

(8) 急救知识

通过学习急救课程,可以使学习者掌握基本的急救知识和技能,提高工作中应对突发状况的能力。急救课程的内容包括急救基础知识、呼吸循环急救、外伤急救、突发疾病急救和特殊场景急救等方面。

(9) 酒水制作与酒吧管理



通过系统地对酒店管理专业的学生进行酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能的教学,使其了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识;熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求,中外名酒的分类、特点;通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制;熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序,使其掌握酒吧服务的相关技能;结合课程的教学,培养学生的动手能力和创新能力,增强学生就业竞争力。

(10) 云南非遗技艺

非遗课程对于保护和传承非物质文化遗产具有重要意义。通过学习,可以培养学生的非遗保护意识和非遗技能,提高他们对传统文化的理解和欣赏能力。通过非遗课程的开设,能够为非物质文化遗产的传承和发展做出积极贡献。

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成;社会实践、跟岗实习、岗位实习可由学校组织在英迪格酒店,天界神川大酒店,悦榕庄以及博文咖啡等企业开展完成。认识实习、随岗实习、轮岗实习和岗位实习等严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校统筹安排各类课程设置,注重理论与实践一体化教学;应结合实际,开设社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座(活动),并将有关内容融入专业课程教学;将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学;自主开设其他特色课程;组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

七、学时安排

表 7-1 民宿管理与运营专业学时、学分分配表

课程类别		门数	理论学时	实践学时	学时总数	占总学时比例	学分总数	占总学分比例
公共课程	公共必修课程	16	309	363	672	25.17%	36	25.53%
	公共选修课程	3	48	60	108	4.04%	6	4.26%
	小计	19	357	423	780	29.21%	42	29.79%
专业课程	专业核心课程	13	450	450	900	33.71%	50	35.46%
	专业基础课程	4	126	162	288	10.79%	16	11.35%



	专业选修课程	5	30	150	180	6.74%	10	7.09%
	小计	22	606	762	1368	51.24%	76	53.90%
综合 实践 课程	综合实践课程	5	0	522	522	19.55%	23	16.31%
	小计	5	0	522	522	19.55%	23	16.31%
合计		46	963	1707	2670	100.00%	141	100.00%



八、教学进程总体安排

(一) 教学进程表 (详见附件 1)

(二) 教学时间分配表

表 8-2 教学时间分配表

教学 周 学 期	教学时间（环节）分配																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	假期				
一	※	○	#	#	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	◎				
二	※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	◎				
三	※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	—	—	—	—	—	—	◎				
四	※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	◎	*				
五	※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙				
六	※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	×	×	×	×	×	×							

注: ※开学准备; ○入学教育; #军训; 一课内教学; ◎考试; ◎岗位实习; ×论文设计; @毕业教育; √校内实训; *校外实训;

九、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

本专业教师团队 15 人, 其中专任教师 7 人, 兼职教师 8 人, 专任教师高级职称占 37.5%, 研究生 2 人, 教学团队成员 100% 具备酒店业实践经验, 双师型教师比例 100%, 其中一名专业带头人为高级职称。

2. 专任教师

专任教师均具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历, 具有高校教师资格和本专业领域有关证书, 具有坚定的社会主义理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心, 具有扎实的酒店专业相关理论功底, 以及高星级酒店、高端餐饮连锁企业、精品民宿、在线旅行社等住宿业、餐饮业的实践工作经验。具有较强信息化教学能力, 能运用现代化教学设备进行教学和实训指导, 能开展课程教学改革和行业科学研究。

3. 专业带头人

本专业设专业带头人 1 人, 为副高级讲师。为云南省人力资源和社会保障厅客房服务员及餐厅定服务员考评师, 具有高级茶艺师资



格,参与多个旅游课题的研究,发表核心期刊学术论文数十篇,科研能力强,实战经验丰富,在同类院校和酒店行业具有较高专业影响力。

4. 兼职教师

专业聘请了多名在酒店行业具有较高知名度、美誉度且运营管理经验丰富专业能手、研究专家担任兼职教师,他们均具有深厚的专业理论功底和较强的培训指导能力,能够较好地承担本专业课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

(二) 教学设施

目前,本专业已经建立了优质的校内实训基地和校外实践基地。校内设有含餐饮、住宿、酒水、咖啡、新媒体营销、茶艺等酒店业管理实训基地。校外,与英迪格酒店、香格里拉大酒店、天界神川、悦榕庄等建立了良好的校企合作关系,为酒店人才培养提供良好的实习实训条件。具体教学设施有:

1. 专业教室

专业教室均配备黑(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,并具有网络安全防护措施。安全急救均保持良好状态,确保逃生与救援通道畅通无阻。

2. 专业实践教学平台

(1) 专项技能实训平台

校内建有前厅服务、客房服务、中餐服务、咖啡、酒吧、茶艺、电子商务、财会电算化等实训平台,充分满足了酒店专业学生专项技能实训需要。

(2) 综合技能实训平台

遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则,优先选择经营业绩良好,拥有专业技术能手,人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地,可供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习,对实习生日常工作、学习、生活有完善的规章制度和相应的安全保障。

表 9-1 酒店管理与数字化运营专业校内实训条件

序号	实训室名称	主要功能	主要设备	容纳人数
1	中餐服务实训室	中餐零点基本技能训练、中餐摆台训练、中餐宴会服务流程训练以及主题台面设计等训练	圆桌、备餐台、椅子、仿真菜、多媒体系统、音响	50
2	星级客房实训室	模拟客房实训室进行客房中式铺床及开夜床服务、布草熨烫、收送客衣等客房对客服务的操作训练,	床具、操作台、床头柜、床上用品、音箱、沙发、茶桌、卫生间	50



		同时也可作为客房技能大赛训练、比赛及行业考评场地		
3	咖啡实训室	意式咖啡萃取、花式咖啡制作、咖啡粉研磨、咖啡豆品鉴	全自动咖啡机、半自动咖啡机、美式咖啡机、磨豆机、电子白板、冰箱、音箱	50
4	酒吧实训室	烈酒配制酒知识与服务、鸡尾酒调制与服务、葡萄酒鉴赏与服务	制冰机、开水机、电子白板、酒柜、音箱	50
5	前厅服务实训室	前厅接待、礼宾服务、收银服务	教学主控台及配套软件、多媒体一体机、总台一字型柜台、酒店运行软件系统、总台电脑、钥匙卡制件机、行李车、验钞机	50
6	茶艺实训室	茶艺训练	茶艺虚拟仿真实训系统及设备；茶桌椅组合、茶盘套装、茶桌边几、茶叶储藏柜、消毒柜、冰箱1台、多媒体设备。	50
7	形体礼仪实训室	形体训练、专业礼仪训练	音响、多媒体一体机、复合地板、更衣低柜、硬木压腿杆、落地镜、形体瑜伽棍	50
8	会议实训室	掌握会议摆台、会议接待服务技能训练。	主席台、会议桌、会议椅、会议台裙、会议茶杯、会议白板、无线话筒等；多媒体教学设备（计算机、投影仪等）	50
9	中式铺床实训室	客房铺床、夜床设计、主题客房设计技能训练	床架、床垫、工作台、床单、被套、羽绒被、枕芯、枕套、床头柜等；	50
10	康乐服务实训室	住宿业康体中心设备使用及服务流程的训练。	高尔夫仿真系统、保龄球仿真系统、动感单车、杠铃等	50
11	民俗文化展厅	迪庆州非遗记忆了解、掌握和制作	民族服装、弦子、土陶、舞台、音响系统、唐卡	50
12	电子商务实训室	酒店电商直播销售实训	多媒体系统、摄影室、实训系统、商务谈判区、会议室、暗箱	50
13	会计电算化实训室	酒店财会实训	电脑、多媒体系统、实训软件	50



表 9-2 酒店管理与数字化运营专业校外实训条件

序号	单位名称	主要岗位实习岗位
1	巴拉格宗生态旅游景区	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
2	迪庆香格里拉大酒店	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
3	海南三亚香格里拉大酒店	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
4	茶马古道丽世酒店集团	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
5	松赞林卡集团	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
6	希尔顿花园酒店	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
7	悦榕庄	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐
8	英迪格酒店	前厅、客房、餐厅、吧台、康乐

(三) 教学资源

1. 教材

本专业教材严格执行学院教材选用管理制度,择优选用近三年的新教材、重点教材和国家规划教材,满足课程教学需要。

2. 图书文献

本专业配备了酒店行业政策法规资料、行业标准,有关酒店管理运营的技术、方法、操作规范以及实务案例类等丰富的专业类图书文献,充分满足酒店业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。

(四) 教学方法

1. 项目教学法

专业核心课程均完成项目课程改革,按照专业面向酒店的主要岗位工作群的典型工作任务,将课程内容划分为具体项目,以任务引领和项目考核的方式,让学生掌握酒店主要岗位的操作流程和操作标准。

2. 任务驱动法

教师给学生布置探究性的学习任务,学生查阅资料,对知识体系进行整理,再选出代表进行讲解,最后由教师进行总结。任务驱动教学法旨在让学生在完成酒店教学“任务”的过程中,培养分析问题、解决问题的能力,培养学生独立探索及合作精神。

3. 参观教学法

组织或指导学习到知名酒店进行实地观察、调查、研究和学习,从而获得新知识或巩固已学知识的教学方法。参观教学法旨在让学生巩固已学的理论知识,掌握最新的酒店前沿知识。

4. 现场教学法

现场教学法以酒店实境为中心,以现场实物为对象,以学生活动为主体,借助校外酒店实训教学基地,通过创设教学任务和教学目标,



让学生在实境中提升专业素质和技能水平,丰富课堂教学和实践教学的环节,提高教学质量。

(五) 教学评价

1. 项目考核结合酒店专业核心课程的项目化改革,在每个项目教学完成以后,以理论测评、技能考核相结合的方式,考查学生的酒店核心岗位工作群典型任务所覆盖的知识、素质、能力目标达成情况。

2. 书面考核

书面考核主要包括卷面测试、项目报告撰写形式。根据课程教学目标,以主观题和客观题相结合、或者让学生撰写报告的形式,考查学生对某个知识点或某门课程的掌握程度,以调节和完善教学活动。

3. 以证代考

在《急救知识》、《定制旅行管家服务》、《前厅服务》、《茶艺》等课程教学过程中实施“以证代考”评价方式,以要求学生通过职业技能资格证书或能力等级证书的方式,评价学生对课程教学内容的掌握情况。

(六) 质量管理

1. 邀请行业协会、国内著名酒店业专家、知名酒店负责人和学院专家完善专业建设指导委员会,建立专业建设和教学过程质量监控机制,定期举行会议,诊断专业发展和人才培养关键问题。

2. 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,达成专业人才培养规格。

3. 完善教学管理机制,严格执行学院督导制度,充分利用学院教学督导组,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. 建立酒店专业实习质量评价制度和评价指标体系。选择企业、学校、学生三方评价主体,明确实习规章制度、实习计划、校企合作满意度、成本费用、学生满意度等评价指标。通过实习评价确保学生实习学习质量,提升酒店专业学生未来的就业率和专业对口率。充分利用评价分析结果有效改进专业教学,针对性解决人才培养过程中存在的问题。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,通过对合作企业和用人单位的满意度调研,对本专业生源情况、在校生成业水平、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。



充分利用评价分析结果有效改进专业教学,针对性解决人才培养过程中存在的问题。

十、毕业要求

(一) 学分要求

本专业须修满 140 学分。其中,学校公共基础课程 42 学分;专业核心课程 54 学分;专业基础课程 20 学分;专业选修课程 10 学分;综合实训环节 23 学分。

(二) 证书要求

1. 建议取得高等学校英语三级及以上证书;
2. 建议取得云南高等学校计算机基础知识和应用能力等级考试一级证书或其它同等级证书;
3. 建议取得 1 项及以上专业职业资格及技能证书(表 10-1)

表 10-1 应获得的职业 等级证书(职业资格证书)表

序号	职业技能等级证书/职业资格证书	内涵要点	适应工作岗位	备注
1	茶艺师	1. 鉴别茶叶;2. 茶具鉴选;3. 冲泡茶叶;4. 选配茶点;5. 推荐茶叶;6. 茶艺表演	酒店酒水服务/酒店管家	
2	调酒师	1. 品鉴酒水;2. 酒具鉴选;3. 调酒;4. 酒水文创;5. 调酒表演	酒店酒水服务/酒店管家	
3	咖啡师	1. 鉴别咖啡豆;2. 咖啡调配与制作;3. 咖啡设备甄选;4. 咖啡服务;5. 咖啡文化传播	酒店酒水服务/酒店管家	
4	急救员	1. 心脏拯救;2. 第一响应人;3. 日常急症;4. 创伤救护;5. 意外伤害;6. 灾难现场避险	酒店对客服务岗位/酒店管家	
5	花艺师	1. 识别花材;2. 花材鉴选;3. 植物文化;4. 主题花艺;5. 花艺表演	酒店管家	
6	市场营销经理助理资格证书	1. 职业道德;2. 营销专业知识;3. 营销案例分析;4. 营销技能操作	酒店营销与管理岗位	
7	非遗技艺传承师	掌握并传承迪庆非遗技艺	酒店管家	
8	游泳救生员	具有 200 米不间断连续游的游泳技能(不限时)	酒店管家/酒店对客服务岗位	
9	网络直播员	1. 直播技术;2 直播内容	酒店销售岗位	



		策划；3. 直播营销；4. 直播管理等方面的专业能力和技能		
10	餐厅服务员	具有中餐、西餐席间服务及摆台等技能	酒店对客服务岗位	
11	客房服务员	具有客房清洁、做床、晚间服务等技能	酒店对客服务岗位	
12	定制旅行管家服务	为住客设计合适旅游行程，为住客安排吃住游购	销售岗位及酒店管家	



附件 1

表 8-1 教学进程表

课程 大类	课程 类别	课程编码	课程名称	课时		学 分	学期						考核 形式	备注
				理 论	实 践		一	二	三	四	五	六		
公 共 基 础 课	公共必修课程	240600001	形式与政策	18	0	1	√	√	√	√			考查	专题讲座
		240600002	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	40	14	3	3						考试	
		240600003	思想道德修养与法律基础	36	0	2			2				考试	
		240600004	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	31	5	2		2					考试	
		240600005	军事理论与国家教育	36	0	2	2						考查	专题讲座
		240600006	新生入学教育	16	2	1	√							专题讲座
		240600007	英语	46	26	4	2	2					考试	
		240600008	大学语文	18	18	2	2						考查	
		240600009	大学生职业生涯规划	18	18	2				2			考查	
		240600010	创新创业教育与就业指导	18	18	2						2	考查	
		240600011	大学生心理健康教育	18	18	2	2						考查	
		240600012	计算机应用基础	12	24	2	2						考查	
		240600013	军事技能训练	0	60	2	√							前两周
		240600014	体育与健康	0	108	6		2	2	2			考查	
		240600015	普通话	2	16	1	1						考查	



专业 课程		240600016	校内实践劳动	0	36	2	√	√	√	√			考查		
	小计			309	363	36	14	6	4	4	0	2			
	公共选 修课程	240601001	中国共产党党史	30	6	2				2			考查		
		240601002	公共艺术	0	36	2		2					考查		
		240601003	中华优秀传统文化	18	18	2			2				考查		
	小计			48	60	6	0	2	2	2	0	0			
	专业 必修课程	专业 核心 课程	240303001	前厅运行与 PMS 管理	18	54	4			4				考试	
			240303002	客房服务与管理	18	54	4		4					考试	
			240303003	餐饮服务与管理	18	54	4		4					考试	
			240303004	酒店政策与法规	36	0	2		2					考试	
			240303005	酒店信息化管理与电子商务	18	54	4						4	考试	
			240303006	宴会设计与服务	18	54	4			4				考试	
			240303007	酒店实用英语	36	36	4				4			考试	
			240303008	定制旅行管家服务	36	36	4						4	考试	
			240303009	酒店服务心理	72	0	4			4				考试	
			240303010	酒店会议服务与管理	18	54	4				4			考试	
			240303011	旅游服务礼仪	18	54	4	4						考试	
			240303012	酒店管理概论	72	0	4				4			考试	
			240303014	客源国概况	72	0	4						4	考试	
			小计			450	450	50	4	10	12	12	0	12	
		专业 基础 课	240303015	OFFICE 高级应用	0	72	4		4					考试	
			240303016	会计基础与实务	36	36	4			4				考试	
			240303017	旅游市场营销实务	36	36	4				4			考试	
			240303018	人力资源开发与管理	54	18	4	4						考试	



专业选修课程	程													
	小计			126	162	16	4	4	4	4	0	0		
	(每学期选一门)	240303020	演讲与口才	6	30	2	2						考查	
		240303021	插花艺术	6	30	2		2					考查	
		240303022	急救知识	6	30	2		2					考查	
		240303023	连锁经营管理	6	30	2				2			考查	
		240303024	酒水制作与酒吧管理	6	30	2			2				考查	
		240303025	咖啡制作	6	30	2	2						考查	
		240303026	茶文化基础与实务	6	30	2			2				考查	
	240303027	ERP 沙盘企业经营模拟实践	6	30	2				2			考查		
小计			30	150	10	2	2	2	2	0	0			
总计			963	1185	118	24	24	24	24	0	14			
综合实践课程	综合实践课程	1	专业文化艺术节	0	18	1			√				考查	
		2	酒店接待服务实践周	0	36	1				√			考查	
		3	岗位实习	0	360	16					√		考查	
		4	毕业设计（论文）	0	90	4						√	考查	
	小计			0	504	22	0	0	0	0	0	0		
总计			963	1689	140	24	24	24	24	0	14			

