**酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

**专业名称** 酒店管理与数字化运营

**专业代码** 540106

**招生对象** 具有高中、中等学校毕业或同等学历在职从业人员和其他社会人员

**学制与学历** 2.5年 专科

**就业面向**

酒店管理与数字化运营专业学生毕业后可以在酒店从事前厅、餐饮、客房、康乐基层服务与管理工作，也可从事酒店人力资源管理、营销管理、客户关系处理等工作，还可以在会展业、康乐业、旅游业及其他服务类企事业机构从事日常经营管理工作。具体岗位群见表1。

**表1 岗位群**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 就业范围 | 初始（核心）岗位 | 发展岗位群 |
| 酒店业、餐饮  业、会展业、  康乐业、旅游  业及其他服务类企事业机构 | 前厅、餐饮、客房、康乐登部门服务工作人员 | 前厅、餐饮、客房、康乐等部门领班、主管、经理；  宾客关系主任及大堂 副理；  销售协调员、销售主 任、销售经理；  人力资源专员、主管、 经理；  酒店营运负责人、自主创业者等。 |
| 会展服务工作人员 |
| 旅游及其他企事业机  构客户接待及销售等工作人员 |

**一、培养目标与规格**

（一）培养目标

本专业培养适应我国市场经济发展需要，德、智、体、美、劳全面发展，具有家国情怀、全球视野，具有一定科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力，具备酒店管理与数字化运营专业知识与专业技能，能够在酒店、旅游及其他企事业单位从事服务与综合管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

通过在校期间2.5年的培养，本专业毕业生应具有以下职业能力、知识结构与专业能力：

1．职业能力

（1）基本素质

政治素质：通过思想道德、法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系观点和思想方法的学习，能树立正确的社会主义核心价值观，树立遵纪守法的法制观念。

文化素质：具有一定的人文素质、基本的艺术修养和现代企业素质，并有一定的美学知识和健康的审美观，对自然、社会和艺术的美具有初步的鉴赏力。

身心素质：具有一定的体育运动和生理卫生知识，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育健康标准；具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

创新能力：具有适用酒店市场更新和适应新环境的能力，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

（2）职业素质

责任意识：具有高度的责任感，具备严谨、认真、细致和吃苦耐劳的精神。

协作精神：具有团队精神和合作意识，具有协调工作的能力和组织管理能力。

改革精神：培养锐意改革、大胆创新创业的精神。

职业道德：遵守行业规程，保守国家秘密和商业秘密。

1. 知识结构

通过理论与实践教学，本专业毕业生应具备以下知识：

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知 识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

（4）掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、

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. 专业能力

通过理论学习、校内实验实训和顶岗实习，本专业毕业生应具备以下能力：

（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，具备一定的英语听说、

读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。

（3）具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突

发状况。

（4）具备酒店前厅接待、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。

（5）具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运营与管理等酒店餐饮服

务与督导管理能力。

（6）具备酒店组织架构设计、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；

（7）具备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。

**二、职业证书**

（一）基本技能证书

1. 高等学校英语应用能力A级或B级证书。

2. 全国计算机应用等级考试证书。

（二）职业资格证书

鼓励酒店管理与数字化运营专业的学生在校学习期间通过培训考核，取得下表中技能证书：

**表2 酒店管理与数字化运营专业技能资格证书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业资格证书名称 | 发证单位 | 等级 | 对应课程 |
| 1 | 企业人力资源管理师 | 广东省人力资源和社会保障厅 | 中级 | 酒店人力资源管理 |

**三、专业课程**

（一）专业课程介绍

1.服务礼仪

本课程的主要内容是仪容仪表仪态礼仪、服务用语礼仪、见面礼仪、接待礼仪、餐饮服务礼仪、客房服务礼仪、康乐服务礼仪、会议服务礼仪、客源国服务礼仪等。通过本课程的学习，以养成良好的职业意识、职业行为、服务礼仪，增强规范的服务能力。为了学生从事酒店服务相关的工作打下坚实的基础。

2.前厅服务与管理

本课程主要内容是前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、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。通过本课程学习，使学生具备前厅服务与管理的基本理论和基本常识，掌握前厅系列服务技能。

3.酒店人力资源管理

本课程主要内容是酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、员工招聘与配置、酒店员工培训与开发、酒店绩效管理、薪酬管理、员工劳动关系管理等，掌握酒店人力资源管理的能力，学会酒店管理的规划、招聘、培训、绩效考核、薪酬设计等相关方面能力。

4.实用酒店英语

本课程主要内容包括前厅服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、康乐服务等部门的常用英语表达和惯用语。本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时，联系酒店服务工作实际，使学生能用所学英语开展饭店服务活动，培养学生从事饭店接待的实践能力，并为学生进一步从事饭店实践工作奠定良好的基础。

5.酒店数字化营销

通过本课程的学习，理解市场营销的基本概念﹐能进行酒店巿场环境分析、酒店巿场购买行为分析、酒店巿场调查、酒店巿场细分、目标巿场选择与定位、4P营销组合、数字化营销等内容。使学生掌握酒店巿场营销战略及各种营销工具在酒店中的应用以及了解一些具体酒店行业的巿场营销。

6.餐饮运营与管理

本课程主要讲解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、经营物资筹措、经营管理规范建立、市场推广策划、经营预算与成本管理等。通过本课程学习，使学生具备餐饮运营与管理的基本理论和基本常识，培养餐饮运营与基本管理能力。

7.客房服务与管理

本课程主要内容是客房业务基础、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、客房部费用控制、客房部安全管理等，使学生能够综合运用所学知识，掌握客房系列服务能力。

8.酒水知识与酒吧管理

本课程主要内容包括酒水知识概述；蒸馏酒；发酵酒；配制酒；鸡尾酒概述；酒吧概述；酒吧服务的流程与标准。通过学习系统地掌握从事酒吧服务工作必须的基本理论知识及实践技能，成为酒吧业发展需要的高素质复合型人才。

考虑到本专业不同生源学生的基础特点，在教学过程中应均衡理论和操作部分的教学和考核内容的比例。

（二）课程体系（体系结构、课程设置与考核方式）

1.思想道德与政治（2学分，考试）

2.形势与政策（1学分，考查）

3.毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论（2学分，考试）

4.习近平新时代中国特色社会主义思想概论（3学分，考试）

5.计算机应用基础（5学分，考试）

6.大学英语Ⅰ、Ⅱ（6学分，考试）

7.心理健康（4学分，考查）

公共基础课

课

程

体

系

结

构

、

课

程

设

置

与

考

核

方

式

必修

（23学分）

1.服务礼仪（7学分，考查）

2.前厅服务与管理（7学分，考试）

3.酒店人力资源管理（6学分，考试）

4.实用酒店英语（7学分，考查）

5.酒店数字营销（7学分，考试）

6.餐饮服务与管理（7学分，考试）

7.客房服务与管理（7学分，考试）

8.酒水知识与酒吧管理（5学分，考查）

专业基础课

必修

（53学分）

1.客户关系管理（5学分、考查）

2.旅游电子商务（5学分、考查）

3.会议组织与活动策划（4.5学分、考查）

拓展课&实践教学环节

实践课课

拓展课

（14.5学分）

实践环节（13.5学分）

1.入学教育（1学分，考查）

2.毕业教育（1学分，考查）

3.毕业实习（7.5学分，考查）

4.毕业论文(设计) （4学分，考查）

（三）主要实践环节

实践教学环节见表3。

**表3 实践教学环节表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 实践项目 | 教学实践内容 | 实践地点 | 实践目的 |
| 校内实训 | 礼仪训练  前厅服务技能实训  餐饮服务技能实训  调酒与茶艺实训  客房服务技能实训 | 礼仪实训室  前厅实训室  餐饮实训室  客房实训室  国际会议中心 | 培养学生服务意识和服务技能。 |
| 顶岗实习 | 在企业师傅的指导下在相关岗位“轮岗”。如在酒店实习的学生分别在前厅接待、餐饮服务、客房服务、大堂经理助理等岗位上轮岗实习。 | 江门金凯悦酒店  江门龙泉度假酒店  中山希尔顿酒店  佛山皇冠假日酒店  佛山索菲特酒店  广州柏悦酒店  广州长隆集团度假酒店  深圳凯悦酒店 | 让学生了解酒店管理的运作流程，掌握完成餐饮、前厅、客服服务的整个过程，熟练服务客人的技巧和方法，并培养学生以企业员工的标准要求自己，培养观察、分析和解决问题的综合能力。。 |
| 毕业实习报告或设计 | 酒店服务与经营管理实习报告 | 使学生深入社会，深入实践，熟悉实际工作，使理论和实践相结合，培养学生分析和解决问题的综合能力。 |

在第二和第三学期的实习实训课程教学中，针对不同生源学生的基础特点，在教学大纲中设置有难度差异的可选项目，供不同生源的学生选做。第四学期达到同步。

**四、课程结构及学分比例**

（一）课程结构比例

课程结构比例见表4。

**表4 课程结构比例表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程模块学时比例% | 学时 | 学时分配 | | |
| 线上教学 | 线下教学 | 实验实训 |
| 公共课 | 22% | 368 | 256 | 96 | 16 |
| 专业课 | 51% | 848 | 576 | 208 | 64 |
| 职业能力拓展课 | 14% | 232 | 184 | 48 | 0 |
| 实践课 | 13% | 216 | 0 | 216 | 0 |
| 总学时 | | 1664 | 1016 | 568 | 80 |
| 学时分配占比 | | 100% | 61% | 34% | 5% |

（二）学时分配与学分比例

各类课程学时分配与学分比例见表5。

**表5 各类课程学时分配与学分比例表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程总数 | 课程实修数 | 总学时 | 课程总学分 | 占总学分比例（%） |
| 公共课 | 7 | 7 | 368 | 23 | 22% |
| 专业课 | 8 | 8 | 848 | 53 | 51% |
| 职业能力拓展课 | 3 | 3 | 232 | 14.5 | 14% |
| 实践教学环节 | 4 | 4 | 216 | 13.5 | 13% |
| 总计 | 22 | 22 | 1664 | 104 | 100% |

**五、毕业标准及学分要求**

最低毕业学分：104；其中公共基础课学分：23；专业课学分：53；职业能力拓展课学分：14.5；实践教学环节学分：13.5。（上述学分在5年内取得）

1. **课程设置与教学进程**

课程设置与教学进程见表6。

**表6 课程设置与教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 序号 | 课程  代码 | 课程名称 |  |  | 线上教学 | 线下教学 | 实验实训（践） | **一** | **二** | **三** | 四 | 五 | 过程性考核 | 终结性考核 | |
|
|
|
| 闭卷 | 开卷 |
|
| 公 共 基 础 课 | 1 | 9180101 | 思想道德与政治 | 3 | 48 | 24 | 24 |  | 48 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 2 | 9180103 | 形势与政策 | 1 | 16 | 16 | 0 |  | 16 |  |  |  |  | √ |  |  |
| 3 | 9180102 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | 32 | 0 |  | 32 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 4 | 9180106 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 48 | 32 | 16 |  |  | 48 |  |  |  |  | √ |  |
| 5 | 22190102 | 计算机应用基础 | 5 | 80 | 32 | 32 | 16 |  | 80 |  |  |  |  | √ |  |
| 6 | 9160101 | 大学英语Ⅰ、Ⅱ | 6 | 96 | 64 | 32 |  | 48 | 48 |  |  |  |  | √ |  |
| 7 | 9170301 | 心理健康 | 4 | 64 | 64 | 0 |  |  | 64 |  |  |  |  |  | √ |
| 小计 | | | 24 | 384 | 262 | 102 | 16 | 144 | 240 | 0 | 0 | 0 |  |  |  |
| 专 业 课 | 8 | 13150401 | 服务礼仪 | 7 | 112 | 64 | 32 | 16 | 112 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 9 | 16150302 | 前厅服务与管理 | 7 | 112 | 64 | 32 | 16 | 112 |  |  |  |  |  |  | √ |
| 10 | 9150316 | 酒店人力资源管理 | 6 | 96 | 64 | 32 |  |  | 96 |  |  |  |  | √ |  |
| 11 | 9150302 | 实用酒店英语 | 7 | 112 | 96 | 16 |  |  | 112 |  |  |  |  | √ |  |
| 12 | 21151701 | 酒店数字化营销 | 7 | 112 | 96 | 16 |  |  |  | 112 |  |  |  | √ |  |
| 13 | 19150301 | 餐饮服务与管理 | 7 | 112 | 64 | 32 | 16 |  |  | 112 |  |  |  | √ |  |
| 14 | 16150305 | 客房服务与管理 | 7 | 112 | 64 | 32 | 16 |  |  |  | 96 |  |  |  | √ |
| 15 | 09150313 | 酒水知识与酒吧管理 | 5 | 80 | 64 | 16 |  |  |  |  | 80 |  |  | √ |  |
| 小计 | | | 53 | 848 | 576 | 208 | 64 | 224 | 208 | 224 | 176 | 0 |  |  |  |
| 职业能力拓展课 | 16 | 13150401 | 客户关系管理 | 5 | 80 | 64 | 16 |  |  |  | 80 |  |  |  |  | √ |
| 17 | 13150405 | 旅游电子商务 | 5 | 80 | 64 | 16 |  |  |  |  | 80 |  |  |  | √ |
| 18 | 13150504 | 会议组织与活动策划 | 4.5 | 72 | 56 | 16 |  |  |  |  |  | 72 |  |  | √ |
|  |  |  | 小计 | 14.5 | 232 | 184 | 48 | 0 | 0 | 0 | 80 | 80 | 72 |  |  |  |
| 实践教学环节 |  |  | 入学教育 | 1 | 16 |  | 16 |  | 16 |  |  |  |  | √ |  |  |
|  |  | 毕业教育 | 1 | 16 |  | 16 |  |  |  |  |  | 16 | √ |  |  |
|  |  | 毕业实习 | 7.5 | 120 |  | 120 |  |  |  |  |  | 120 | √ |  |  |
|  |  | 毕业论文(设计) | 4 | 64 |  | 64 |  |  |  |  |  | 64 |  |  |  |
|  |  | 小计 | 13.5 | 152 | 0 | 216 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 200 |  |  |  |
| 合计 | | | | 105 | 1680 | 1022 | 574 | 80 | 384 | 448 | 304 | 256 | 272 |  | | |
| 百分比(%) | | | | | | 61 | 34 | 5 | 22 | 27 | 19 | 16 | 16 |

**七、专业基本条件**

（一）教学团队

师资队伍是专业发展和教学工作中的核心资源，学院一贯十分重视师资队伍建设，初步建成了一支具有实践经验的专兼结合的双师型队伍。能满足教学工作的需要。专业带头人由具有副教授及以上职称的教师担任，能够站在酒店管理与数字化运营专业领域发展前沿，熟悉行业最新市场动态；骨干教师能够根据行业企业岗位群的需要开发课程，及时更新教学内容。

专业生师比20:1，专业教师均为本科以上学历，中级以上职称，硕士研究生学历不低于30%，副高以上专业教师不低于30%，行业兼任教师专业对口、具有较高的专业技能水平，专业课中“双师”素质教师比例达50%以上，完全能够适应本专业的师资需要。

（二）实训条件

1.校内实训基地建设

校内设有礼仪实训室、前厅实训室、餐饮实训室、调酒与茶艺实训室、客房实训室等5间校内实训室和一家坐落在校内对外营业具有87间客房、1间餐厅及可容纳500人的多功能会议室的国际会议中心作为校内实训基地。酒店管理与数字化运营专业实践教学倡导“学中做、做中学”的理念，学生通过在校期间完成基于酒店真实工作任务的项目，来提高实战能力。

2.校外实训基地建设

为保障学生的实习，为学生毕业就业打造平台，我院已立足江门，面向珠三角和港珠澳大湾区与多家酒店建立良好合作关系。现已与如江门金凯悦酒店、中山希尔顿酒店、佛山皇冠假日酒店、佛山索菲特酒店、广州柏悦酒店、广州长隆集团度假酒店、深圳凯悦酒店等多家酒店建立了良好的合作关系，在平时的教学过程中，允许本专业教师结合教学内容需要，带领本专业学生到企业进行参观访谈，由酒店人员实地讲解教学，实践教学效果明显，同时也为本专业学生的认知实习、专业见习、顶岗实习提供了实训保障。

1. 实训室数量、设备设施条件（列出主要的设备设施）

1.校内实训条件配置与要求

**表8 校内实训条件与配置需求表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 实训功能 | 实训课程 | 主要设备配置 |
| 1 | 礼仪实训室 | 礼仪训练 | 服务礼仪 | 镜子、桌椅等 |
| 2 | 前厅实训室 | 前厅服务技能实训 | 前厅服务与管理 | 电脑、桌椅、装饰物等 |
| 3 | 餐饮实训室 | 餐饮服务技能实训  调酒与茶艺实训 | 餐饮服务与管理  宴会设计实务 | 圆桌、方桌、椅子，餐具、杯具、冰箱、调酒用具、茶艺用具等 |
| 4 | 客房实训室 | 客房服务技能实训 | 客房服务与管理 | 床、衣柜、茶几、桌椅、电视、床上用品等 |
| 5 | VBSE综合实训室 | 仿真企业搬进校园，对现代制造业与现代服务业进行全方位的模拟经营及管理，使教学活动关注企业、企业外部环境、关键岗位、典型任务的工作流程的训练 | 酒店市场营销  酒店人力资源管理 | 仪器仪表、专用仪器设备、环境监测仪器、信息化设备、终端设备、平板电脑Pad |
| 6 | 国际会议中心 | 一家对外营业的多功能酒店 | 酒店运营与管理 | 有87间客房、1间餐厅及可容纳500人的多功能会议室的国际会议中心作为校内实训基地 |

2.主要校外实习实训基地一览表

**表9 校外实训基地一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实习实训基地名称 | 实习实训功能 | 主要实习实训条件 |
| 1 | 江门金凯悦酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级商务型酒店 |
| 2 | 江门龙泉度假酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 四星级会议度假型酒店 |
| 3 | 中山希尔顿酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级国际商务型酒店 |
| 4 | 佛山皇冠假日酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级国际商务型酒店 |
| 5 | 佛山索菲特酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级国际商务型酒店 |
| 6 | 广州柏悦酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级国际商务型酒店 |
| 7 | 广州长隆集团度假酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 大型豪华主题酒店 |
| 8 | 深圳凯悦酒店 | 认知实习、顶岗实习和师资培训 | 五星级国际商务型酒店 |

**八、课程考核评价方式**

专业课程教学考核评价方式，要突出对学生专业基础知识和实践能力的均衡考核评价，建立形式多样化的课程考核评价体系，积极吸纳行业、企业和社会参与学生的考核评价，通过多样式的考核方式，实现对学生专业技能的综合素质评价，激发学生自主性学习，鼓励学生个性发展，培养学生的创新意识和创造能力，提升学生的专业能力。

所有必修课和学生选定的选修课及岗前实训等，均在教学过程中或完成教学目标时进行知识和技能考核，合格者取得该课程学分。

在技能考核方面分为校内实训、校外实习实训和技能考证。对于涉及实训内容的课程，根据完成实训操作和实训报告的等级程度评定成绩；校外实习实训成绩考核由企业根据企业岗位标准和岗位职责对学生进行考核；职业资格和技能鉴定与课程考核接轨。