

九州职业技术学院 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案



专业带头人：



专业群主任：

系院审批：

教务处审批：



学校审批：

二〇二四年六月

九州职业技术学院

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

酒店管理与数字化运营，540106。以订单班培养为载体，与国际五星级酒店管理集团合作育人，并且对标国际五星级酒店管理集团的服务标准和管理模式来建立本专业的教学标准和培养目标。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。入学时间为秋（春）季。

三、修业年限

基本学制三年，专科。根据《九州职业技术学院学分制学籍管理办法》学生可以在3~6年内毕业。

四、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	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类（54）	旅游管理类（5401）	住宿业（61） 餐饮业（62）	1. 前厅服务员（4-03-01-01） 2. 客房服务员（4-03-01-02） 3. 旅店服务员（4-03-01-03） 4. 餐厅服务员（4-03-02-05） 5. 茶艺师（4-03-02-07）； 6. 咖啡师（4-03-02-08）； 7. 调酒师（4-03-02-09）	餐饮服务； 客房服务； 前厅服务； 酒店现场管理人员	导游资格证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，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，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握高星级酒店服务与管理专业知识与技术技能，面向前厅、餐饮、客房服务与管理等领域（或岗位群），能够从事高星级酒店和餐厅管理等相关工作的高技能人才。

（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

（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，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化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) 掌握酒店行业前厅、客店、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. 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、文学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，满足宾客个性化需求。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 具备创建运营主题餐厅、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。

(三) 目标岗位与专业课程对应表

目标岗位与专业课程对应表

目标岗位	典型工作任务	职业能力	课程
前厅管理领域	客户接待；预订管理； 登记入住；退房处理； 行李服务；总机服务； 客户关系管理	1. 能正确判断市场竞争形势 2. 会使用各种价格策略进行推销 3. 熟悉服务质量标准 4. 能合理解决各种服务纠纷 5. 能熟练操作顾客信息系统	前厅服务与数字化运营、旅游服务礼仪、酒店数字化营销、酒店信息管理系统应用；客户关系管理
餐饮管理领域	中餐服务；西餐服务； 酒吧服务；宴会服务； 厨房管理；客户关系管理	1. 掌握餐饮服务程序 2. 熟悉服务质量标准 3. 会进行推销 4. 能够提供高质量的餐间服务 5. 会使用各种价格策略进行推销	餐饮服务与数字化运营、酒店数字化营销、旅游心理学、旅游心理学、中国旅游文化、客户关系管理
客房管理领域	楼层服务；客房协调	1. 熟悉客房清洁程序 2. 熟悉对客服务内容 3. 能够规范服务员的操作行为 4. 能合理解决各种服务纠纷 5. 能与客人进行良好沟通	客房服务与数字化运营、旅游心理学、客户关系管理
营销管理领域	市场营销策划与实施； 客户关系管理；品牌推广； 市场活动组织；销售策略等	1. 市场分析能力 2. 策略制定能力 3. 沟通协调能力 4. 组织能力 5. 创意与文案能力 6. 客户服务意识	旅游心理学、酒店数字化营销、客户关系管理
人力资源领域	招聘与选拔；员工培训 与发展；绩效管理；薪酬 与福利管理；人力资源 规划等	1. 沟通能力 2. 组织能力 3. 决策能力 4. 了解并遵守劳动法、就业法和其他相关法律法规	酒店人力资源管理

(四) 课程体系 (见下表所示)

课程体系

课程大类	课程类别		课程		学分	备注
			课程说明	具体课程		
公共基础大类课程	公共基础必修课程	思想政治类课程	全校各专业学生必修的课程，主要用以培养学生学习能力、思维方式、人文素养、	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策 1-4、国家安全教育	10	
		体育健康类课程	科学精神，职业道德和职业素质与精神等的课程。	军事理论、军训、体育 1-3、劳动教育、心理健康教育	11	
		文理基础类课程		信息技术基础、信息技术基础实训、高职英语 1、高职英语 2	12.5	
		职业发展规划课程	包括职业目标确定，职业生涯规划制定，创新创业基本知识	大学生职业发展与生涯规划、大学生就业指导、大学生创新创业指导	3	

课程 大类	课程类别		课程		学分	备注
			课程说明	具体课程		
	公共 基础 选修 课程	人文素养 课程	加强革命文化和社会 主义先进文化教育、 推动中华优秀传统文化 传承、促进身心健 康、提高审美和人文 素养。	大学语文、马克思主义理论类 课程、党史国史类课程、中华 优秀传统文化类课程、健康教 育类课程、美育类课程、职业 素养类课程、	2	大学语文课 程限选；7 类课程按类 限选。在 1-4 学期各类选 修 1 门
	小 计				38.5	
专业 （技 能） 大 类 课 程	专业 基础 课程	专业平台 模块	本专业群学生必修的 课程，培养学生的专 业基础能力和通用能 力。	旅游学概论、旅游服务礼仪、 旅游心理学、旅游客源国概 况、酒店数字化运营概论、前 厅服务与数字化运营、沟通技 巧	15	
	专业 核心 课程	专业核心 模块	从事本专业必修的专 业主干课程，包括专 业理论课程与实践课 程。	酒店信息管理系统应用、客户 关系管理、餐饮服务与数字化 运营、酒店人力资源管理、酒 店数字化营销、酒店财务管 理、客房服务与数字化运营、 酒店督导管理实务	28	
	专业 拓展 课程	专业拓展 模块	本专业细分方向必修 的专业方向主干课 程；对不细分方向的 专业，指专业落脚点 相关课程。	宴会设计、中国旅游文化、茶 艺训练、酒店英语、酒水服 务、市场调研与分析	17	
	技能 实训 课程	技能实训 模块	本专业相关的技能实 训课程，培养学生将 理论知识转化为实际 操作技能。	酒店文化实践周、餐饮实践 周、酒店虚拟仿真运营实训、 房务实践周	6	
	综合 技能 课程	岗位实习	学生通过岗前培训 后，在专业人员指导 下，辅助或相对独立 参与实际工作。	岗前综合培训、岗位实习	28	
		毕业设计 （论文）	对某一课题，做出解 决实际问题的设计。 结题时，要完成一份 书面报告并做答辩。	毕业设计（论文）应包括完整 的、符合工程规定的描述和对 解决方案的描述。可以是专题 型、论辩型、综述型和综合 型。	7	
	小 计				101	
合 计					139.5	

六、主要课程

1. 专业基础课程

旅游学概论、旅游服务礼仪、旅游心理学、旅游客源国概况、酒店数字化运营概

论、前厅服务与数字化运营、沟通技巧

2. 专业核心课程

酒店信息管理系统应用、客户关系管理、餐饮服务与数字化运营、酒店人力资源管理、酒店数字化营销、酒店财务管理、客房服务与数字化运营、酒店督导管理实务

3. 专业拓展课程

宴会设计、中国旅游文化、茶艺训练、酒店英语、酒水服务、市场调研与分析

4. 技能实训课程

酒店文化实践周、餐饮实践周、酒店虚拟仿真运营实训、房务实践周

七、专业核心课程简介

课程信息			
课程名称	酒店信息管理系统应用	课程代码	3320454
课程学时	64	课程学分	4
课程类型	C	课程性质	必修
先修课程	前厅服务与数字化运营	后续课程	酒店数字化营销
课程目标			
本课程要求学生掌握酒店运营中所涉及的信息系统，并能够熟练掌握酒店系统的核心——物业管理系统（PMS）代表产品的各个模块的操作及操作过程中所需了解的工作流程，并能够在酒店各岗位工作中进行实际运用。			
课程主要内容			
物业管理系统（PMS）的操作流程，包括团队（散客）预订、团队（散客）入住、团队（散客）账务处理、团队（散客）离店结账、客房状态的控制管理、应收账款及佣金的管理。			
教学要求			
教师应对酒店前厅部门各岗位的业务流程熟悉，同时具备计算机相关知识，能熟练掌握系统软件；具有较强的调研分析和评价能力；具备良好的课堂组织、控制能力。应有完善的客房实训室。			
课程信息			
课程名称	餐饮服务与数字化运营	课程代码	3320455
课程学时	64	课程学分	4
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	酒店数字化运营概论	后续课程	餐饮实践周、酒店督导管理实务
课程目标			
本课程要求学生掌握酒店中、西餐各岗位的业务基础知识、服务技能、运用餐饮运营系统完成点菜、结账服务情景的实施，结合菜单设计、督导管理知识，能够进行主题宴会设计。同时培养学生数字化服务、数字化管理、数据分析与决策，解决问题的能力，养成良好的职业道德、职业素养以及敬业爱岗、吃苦耐劳、沟通合作的品质。为今后学生的职业发展奠定良好的专业基础。			
课程主要内容			
职业素养、入门入职、托盘、铺台布、骨碟定位、摆小件、斟酒、口布折花、综合摆台、上菜分菜、开餐服务、主题餐台演示；西餐文化与历史、西餐礼仪、西餐餐具识别、休闲餐服务、			

西餐零点服务、西餐宴会服务。			
教学要求			
教师应对酒店餐饮部门各岗位的业务流程熟悉，同时具备计算机相关知识，能熟练掌握系统软件；根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。应有完善的餐饮实训室。			
课程信息			
课程名称	客房服务与数字化运营	课程代码	3320457
课程学时	48	课程学分	3
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	酒店数字化运营概论	后续课程	客房实践周、酒店督导管理实务
课程目标			
本课程要求学生掌握现代酒店客房服务与管理的基本理论和基础知识，熟悉客房服务的基本程序和方法，具有熟练的客房服务技能，熟悉客房管理软件，能胜任酒店客房服务工作；同时培养学生正确的就业观和敬业爱岗、乐于奉献、诚实守信、沟通合作的品质。			
课程主要内容			
现代酒店客房部的业务范围、管理目标、机构设置和岗位职责及客房产品；客房与 PA 清洁保养、客房对客服务及软件应用等基本技能；洗衣房的洗涤业务和洗衣场的洗涤业务和洗衣场的运行流程、布件的洗烫方法及要求。			
教学要求			
教师应考察过多家酒店，对酒店客房岗位熟悉，同时具备计算机相关知识，能熟练掌握系统软件；具有较强的调研分析和评价能力；具备良好的课堂组织、控制能力。应有完善的客房实训室。			
课程信息			
课程名称	酒店数字化营销	课程代码	3320456
课程学时	64	课程学分	4
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	酒店信息管理系统应用	后续课程	酒店虚拟仿真运营实训、市场调研与分析
课程目标			
本课程要求学生掌握数字化时代酒店所需的市场营销基本知识和技能，在工作中树立起市场营销意识，具备基本的营销活动策划能力。并从行业实际应用和发展趋势角度出发，让学生系统性学习酒店业营销体系、理论基础、数字营销的发展演变、法律法规、在酒店业的应用范围、线上和线下营销方法、工具体系等，并通过实训任务让学生理论结合实践，掌握实施数字营销岗位日常工作任务的能力和技能。			
课程主要内容			
酒店数字化营销体系、酒店营销组织结构和岗位、市场营销理论基础、数字营销的发展演变、数字营销应用范围、线上和线下营销方法、酒店产品组合与在线销售任务、酒店在线活动的策划与实施任务。			
教学要求			
教师应具有较丰富的高星级酒店营销岗位实践经验；，同时具备计算机相关知识，能熟练掌握系统软件；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。			

课程信息			
课程名称	酒店财务管理	课程代码	3320322
课程学时	48	课程学分	3
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	酒店数字化运营概论	后续课程	市场调研与分析
课程目标			
本课程要求学生掌握有效组织和处理酒店经营过程中的财务活动和财务关系的方法，重点培养学生进行营运资金管理、实施产品定价、有效控制成本、组织部门预算、进行财务分析的能力；使学生拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力，为学生职业能力的持续发展奠定基础。			
课程主要内容			
酒店财务基础知识、酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店营运资金管理、酒店收入控制、酒店利润分配管理、酒店预算管理、酒店财务分析。			
教学要求			
教师应具有较丰富的高星级酒店财务岗位实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。			
课程信息			
课程名称	酒店人力资源管理	课程代码	3320382
课程学时	48	课程学分	3
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	客户关系管理	后续课程	酒店虚拟仿真运营实训
课程目标			
本课程要求学生掌握酒店人力资源管理的基本知识、基本原理，学会人力资源管理理论分析和解决实际问题的方法，培养学生爱岗敬业的精神，沟通合作的能力，为提高学生毕业的综合素质，积极参与酒店服务管理实践打下基础。			
课程主要内容			
人力资源管理基础知识、招聘与选拔、员工培训、薪酬管理、绩效管理、劳动争议处理、员工关系管理等模块。			
教学要求			
教师应具有较丰富的高星级酒店人力资源岗位实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。			
课程信息			
课程名称	酒店督导管理实务	课程代码	3320458
课程学时	32	课程学分	2
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、客房服务与数字化运营	后续课程	岗位实习
课程目标			
本课程要求学生掌握酒店督导管理的理论知识与技能，能够在酒店管理实践中的应用，开发			

酒店督导管理能力，掌握解决督导管理过程中疑难问题的技巧，提高管理水平，为职业生涯发展奠定基础。			
课程主要内容			
督导概论、制定计划、时间管理、现场管理、沟通管理、会议管理、纪律管理、团队建设、员工激励与评估及酒店督导实践等模块。			
教学要求			
教师应具有较丰富的酒店前厅餐饮客房三大部门岗位实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。			
课程信息			
课程名称	客户关系管理	课程代码	3320414
课程学时	48	课程学分	3
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	沟通技巧	后续课程	酒店人力资源管理
课程目标			
为通过完成学习性工作任务训练，为完成真实性工作和岗位任务打下基础。课程的目的是在学生掌握扎实的客户认知、客户服务及客户维护等客户关系管理知识的基础之上，通过实践训练和仿真实训相结合，将理论应用于实践的训，使学生具备从事客户关系管理的职业技能。			
课程主要内容			
根据客户关系管理岗位的典型工作内容确定教学内容，根据客户关系管理岗位的典型工作内容组织教学过程，即通过识别潜在客户，挖掘现有客户和开发潜在客户，继而进行需求沟通和满足，建立客户关系，通过完善客户信息数据库，为企业维护客户关系进行客户关系管理提供信息基础；继而通过提供常规的个性化服务，完善客户关系，争取顾客满意，解决客户流失现象，挽回流失客户，通过长期的客户关怀，获得忠诚客户，从而长期保持客户关系。			
教学要求			
教师须具备酒店客户关系维护管理岗位工作经历经验，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，使学生具备处理客户关系的能力。教师需要根据教学和企业实际工作的要求，合理安排课程结构，采用现代教育手段，使本课程成为工学结合的一体化课程，促进学生的职业能力完善，推进学生就业。			

八、资格证书

1. 职业技能等级证书

学生获得体现本专业核心能力的中级及以上职业技能等级证书，则可免修相关课程。

职业技能等级证书名称	体现专业核心能力	备注
1. 前厅运营管理（中级）	按照标准和程序提供客房预订、宾客接待等服务；分析宾客心理并正确处理投诉等。	
2. 餐饮服务管理（中级）	掌握餐饮服务的食品卫生和公共场所安全知识；按照标准完成零点接待、宴会和自助餐接待等对客接待服务任务并完成相应的专项操作；正确盘点餐厅的资产和销售产品，配合上级管理者开展相关预算及成本管理任务。	
3. 现代服务质量管理（中级）	完成客房区域的对客服务；能按照客房岗位 sop，规范完成查房工作；能根据现场工作质量要求，进行客房服务的现场督导等。	

2. 职业资格证书

学生获得体现本专业核心能力的中级及以上职业资格证书，则可免修相关课程。

职业资格等级证书名称	体现专业核心能力	备注
1. 全国导游资格证书	具备丰富的地理、历史、文化、民俗等知识；沟通能力、组织协调能力和应急处理能力等。	
2. 调酒师或茶艺师	酒水、茶水服务能力	

3. 通用能力证书

学生参加英语等级考试获得高等学校英语应用能力 B 级及以上证书英语等级证书或全国英语等级考试（PETS）3 级及以上证书，可免修高职英语 2。

学生参加计算机等级考试，获得普通高校全国计算机等级考试一级（B）及以上证书，则可免修信息技术基础课程。

九、毕业条件

1. 修满所有必修课程学分；修满专业选修课和公共选修课规定的最低学分。
2. 完成毕业设计（论文）或岗位实习总结，且毕业答辩成绩合格。
3. 取得至少 1 项和专业核心技能相关的职业资格证书或技术等级证书。
4. 学生在校期间至少报名参加全国高等学校英语应用能力 B 级考试、大学英语四级或者公共英语三级考试、普通话等级测试、计算机一级 B 考试等考试各 1 次。

十、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25 : 1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有机械制造与自动化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。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，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。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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

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、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。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。

2. 校内实训室（基地）基本要求

校内实验（实训）室必须具备用于酒店管理与数字化运营专业课程的实训室有前厅 PMS 实训室、酒店运营虚拟仿真实训室、中餐宴会实训室、休闲餐厅实训室、模拟客房实训室、茶艺实训室、酒吧实训室，满足学生各模块技能获得的实训需求。每个实验（实训）室主要设备配备完善，与课程开设及时间要求相结合，分别承担不同的实验（实训）教学任务。

校内专业实验、实训室（基地）配置情况

序号	实验实训室（基地）名称	功能	主要设备配置	工位数	面积/m ²	使用课程	备注（现有、在建、待建）
1	前厅及数字化服务实训室	在酒店管理信息系统中进行客史档案、客房预订、入住等级、账务处理、离店结账等程序的操作。	电脑、酒店管理系统软件、投影仪	40	90	前厅服务与数字化运营	待建
2	酒店数字化营销实训室	酒店短视频及直播营销；编辑 HTML5 营销页面；酒店微信公众号运行；酒店营销渠道数字化管理；酒店精准营销；酒店营销自动化。	电脑、多媒体设备、数据挖掘分析软件、数据库营销与管理软件	40	90	酒店数字化运营、酒店数字化营销	待建
3	中餐及虚拟仿真实训室	中餐零点基本技能训练、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、餐饮触摸显示屏、投影仪	8	150	餐饮服务与数字化运营、宴会设计	现有
4	西餐及虚拟仿真实训室	西餐零点基本技能训练；西餐宴会服务流程训练以及主题台面设计等训练	两人桌、六人桌、备餐台、餐饮触摸显示屏、投影仪	8	150	餐饮服务与数字化运营、餐饮实训课	现有
5	客房及智慧服务实训室	进行客房中式铺床及开夜床服务，进行客房服务的授课，对客服务技能演练等。	床具、操作台、床头柜、电子白板、投影仪	10	90	客房服务与数字化运营	现有
6	茶艺实训室	茶具和各类茶叶的识别与鉴定，茶品的冲泡训练，茶艺表演训练等。	实木茶桌、茶椅、茶炉、博古架、茶盘及各类茶具	10	60	茶艺训练	现有
7	调酒侍酒及虚拟仿真实训室	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；对客酒水服务	制冰机、卧式冷柜、冰箱、开水机、半自动咖啡机、电子白板、酒柜、音箱	10	90	酒水服务；调酒	待建

校外实习实训基地一览表

序号	校外实习实训基地名称	合作企业名称	合作类型	合作内容
1	徐州绿地皇冠假日酒店实习基地	徐州众银酒店管理有限公司	提供学生就业、实习岗位、提供兼职教师、提供教师锻炼岗位	共建实践平台、课程与项目对接、学生实习实训及就业推荐。
2	徐州绿地铂瑞酒店&徐州绿地国际会议中心实习基地	徐州绿地铂瑞酒店管理有限公司	提供学生就业、实习岗位、提供教师锻炼岗位	共建实践平台、课程与项目对接、学生实习实训及就业推荐。
3	张家港中油泰富国际酒店有限公司实习基地	江苏省中油泰富石油集团有限公司	提供学生就业、实习岗位、提供教师锻炼岗位	共建实践平台、学生实习实训及就业推荐。

(三) 教学资源

课程网络资源一览表

序号	网络课程名称	对应课程名称	网址	所在平台	级别(无、校级、市级、省级、国家级)
1	前厅服务与管理	前厅服务与数字化运营	https://www.icourse163.org/course/JLTU-1001752162?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcsgjg_	中国大学慕课	国家级
2	酒水调制与酒吧管理	酒水服务	https://www.icourse163.org/course/CSWU-1002760017	中国大学慕课	国家级
3	酒店管理原理	酒店数字化运营概论	https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcsgjg_	中国大学慕课	国家级

十一、学时分配与教学安排

(一) 本专业各教学环节时间分配总表(以周记)

学 年	学 期	理论 及实 践教 学周	考 试	岗 位 实 习	毕 业 设 计	入 学 教 育	军 训	毕 业 教 育	机 动	寒 假	暑 假	学 期 合 计	学 年 合 计
一	一	15	1			1	2		1	5		25	52
	二	19	1								7	27	
二	三	18	1						1	5		25	52
	四	19	1								7	27	
三	五	0		20						5		25	41
	六	0		8	7			1				16	
小 计		71	4	28	7	1	2	1	2	15	14	145	145

（二）学时/学分分配表

课程类别	总学分	总学时	理论学时	实践学时	课外学时	线上学时
公共基础必修课程	32.5	580	300	142	130	8
公共基础选修课程	2	32	----	----	----	32
专业基础课程	15	240	144	96	----	----
专业核心课程	28	448	241	207	----	----
专业拓展课程	17	272	142	130	----	----
技能实训课程	6	120				
校内合计	104.5	1562	----	----	----	----
百分比	----	----	32.56%	67.44%	----	----

（三）年度培养目标表

学年	培养目标和要求	达到标准
第一学年	夯实基础；修完旅游学概论、旅游服务礼仪、酒店数字化运营概论、旅游心理学、旅游客源国概况、前厅服务与数字化运营等专业基础学科。	必修课基础课程修完；取得全国计算机一级证书，江苏省大学生英语三级B证书，普通话二级乙等证书。
第二学年	拓宽知识，掌握酒店业核心岗位具备的核心技能课；在理论的基础上，初步进行实践拓展。	修完所有必修的专业核心课程和方向课程；具备高星级酒店中级服务人员的服务水平。
第三学年	深入酒店业及旅游大类相关企业进行岗位实习，实现理论在实践中的运用。	达到高星级酒店或旅游大类企业高级服务人员的服务水平，具备一定得管理技巧及自我创新创业能力，能从事酒店基层领导岗位。

（四）教学进程表

第一学年	第一学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
	进程	☆	☆	△	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	*	=	=	=	=	=		
	第二学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
进程	%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	x	*	=	=	=	=	=	=	=
第二学年	第三学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
	进程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	x	x	x	*	=	=	=	=	=		
	第四学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
进程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	x	x	x	*	=	=	=	=	=	=	=	
第三学年	第五学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
	进程	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	=	=	=	=	=		
	第六学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16											
进程	#	#	#	#	#	#	#	#	//	//	//	//	//	//	//	△												

说明：入学毕业教育△，理论及教学√，整周实训x，课程设计O，毕业设计//，岗前综合培训&，岗位实习#，考试*，假期=，军训☆，信息技术实训%。

(五) 教学安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	课内学时		课外学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
公共基础必修课程	1	3320287	思想道德与法治	B	C	3	48	40	8		4					
	2	3320289	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	S	2	32	28	4			4				
	3	3320378	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	S	3	48	40	8			4				
	4	3320308	形势与政策 1	A	C	0.25	4	4			2					
	5	3320309	形势与政策 2	A	C	0.25	4	4				2				
	6	33203010	形势与政策 3	A	C	0.25	4						2			
	7	33203011	形势与政策 4	A	C	0.25	4							2		
	8	3320293	军事理论	A	C	2	32	8		24	2					
	9	3320420	国家安全教育 1	B	C	0.5	8	4	4		4					
	10	3320507	国家安全教育 2	B	C	0.5	8	4	4			4				
	10	3320299	心理健康教育	A	C	2	32	16		16		2				
	11	3320154	劳动教育	B	C	1	32	6	10	16		2				
	12	3320292	体育 1	C	C	1	24		24		2					
	13	3320290	体育 2	C	C	1	28		28			2				
	14	3320296	体育 3	C	C	2	56		24	32			2			
	15	3320419	信息技术基础	B	S	3.5	56	28	28		4					
	16	3320418	高职英语 1	A	S	4	64	48		16	4					
	17	3320469	高职英语 2	A	S	4	64	48		16		4				
	18	3320421	大学生职业发展与生涯规划	B	C	1	16	6		10	2					
	19	3320409	大学生就业指导	B	C	1	16	16						2		
小 计						32.5	580	300	142	130	14	18	2	2		
公共基础选修课程	1		大学语文	A	C	1.5	24									
	2		马克思主义理论类课程	A	C	0.5	12									
	3		党史国史类课程	A	C	0.5	12									
	4		中华优秀传统文化类课程	A	C	0.5	12									
	5		健康教育类课程	A	C	0.5	12									
	6		美学类课程	A	C	0.5	12									
	7		职业素养类课程	A	C	0.5	12									
小 计						2										

课程类别	序 号	课程代码	课程名称	课程 类型	考 核 方 式	学 分	学 时	课内 学时		课外 学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
专业基础课程	1	3320234	旅游学概论	B	C	1.5	24	16	8		2					
	2	3320357	旅游服务礼仪	B	C	2	32	16	16		2					
	3	3320262	旅游心理学	B	C	2	32	16	16		2					
	4	3320325	旅游客源国概况	B	C	1.5	24	12	12		2					
	5	3320450	酒店数字化运营 概论	B	C	2	32	20	12			2				
	6	3320451	前厅服务与数字 化运营	B	S	4	64	48	16			4				
	7	3320452	沟通技巧	B	C	2	32	16	16			2				
	小 计					15	240	144	96		8	8				
专业核心课程	1	3320454	酒店信息管理系统应用	C	S	4	64	0	64				4			
	2	3320414	客户关系管理	B	S	3	48	32	16				3			
	3	3320455	餐饮服务与数字 化运营	B	S	4	64	32	32				4			
	4	3320382	酒店人力资源管 理	B	S	3	48	32	16				3			
	5	3320456	酒店数字化营销	B	S	4	64	32	32					4		
	6	3320322	酒店财务管理	B	S	4	64	48	16					4		
	7	3320457	客房服务与数字 化运营	B	S	3	48	33	15					3		
	8	3320458	酒店督导管理实 务	B	S	3	48	32	16					3		
	小 计					28	448	241	207				14	14		
专业拓展课程	1	3320239	宴会设计	B	C	3	48	30	18				3			
	2	3320261	中国旅游文化	B	C	3	48	32	16				3			
	3	3320254	茶艺训练	C	C	2	32	0	32					2		
	4	3320283	酒店英语	A	C	4	64	64	0				4			
	5	3320460	酒水服务	C	C	3	48	0	48					3		
	6	3320463	市场调研与分析	B	C	2	32	16	16					2		
	小 计					17	272	142	130				10	7		
总 计					94.5	1540	827	575	130	22	26	26	23	0	0	
技能实训课程	1	3320453	酒店文化实践周	C	C	1	1 周		20			1 周				
	2	3320459	餐饮实践周	C	C	2	2 周		40				2 周			
	3	3320461	酒店虚拟仿真运 营实训	C	C	1	1 周		20					1 周		
	4	3320462	房务实践周	C	C	2	2 周		40					2 周		
	小 计					6	6 周		120							

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	课内学时		课外学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
综合技术技能课程	1	3320298	军训	C	C	2	2周				2周					
	2	3320470	信息技术基础实训	C	C	1	1周					1周				
	3	3320471	大学生创新创业指导	C	C	1	1周						1周			
	4	3320513	岗位实习	C	C	28	28周								20周	8周
	5	3320315	毕业设计	C	C	7	7周									7周
	小计					39	39周									

说明：1. 课程类型分为 ABC 三类：A 类（纯理论）、B 类（理论+实践）、C 类（纯实践）。

2. 考核方式分为考试（用 S 表示）和考查（用 C 表示）两种。

3. 公共基础选修课利用线上教学平台进行，三年累计选修不少于 2 学分。

十二、培养方案论证意见

九州职业技术学院 人才培养方案论证意见

专业名称：酒店管理与数字化运营 专业代码：540106 开设学院：现代服务与管理学院

从培养目标、课程体系、课程结构、课程名称的规范性、学时多少、人才培养规律、文字数据等方面论证其科学性和合理性，表明是否同意该方案。

论证意见：

随着市场经济的蓬勃发展和企业竞争的加剧，酒店管理与数字化运营专业人才的需求量呈现出持续增长的趋势。为了更好地适应市场需求，提升学生的专业技能和综合素质，本教研室经过深入研究和精心设计，制定了酒店管理与数字化运营专业人才培养方案。在本次人才培养方案的制定过程中，全体教研室成员通过网络调研，企业调研，社会调研等多个方面进行了数据的收集与整理。该人才培养方案在专家组领导的讨论研究下，从以下多个角度提出了意见。

一、培养目标的科学性和合理性

酒店管理与数字化运营专业的人才培养目标应当与当前市场的需求紧密相连，同时也要具备一定的前瞻性。目标应涵盖理论知识与实践技能的结合，注重创新能力和批判性思维的培养。本方案，分别从素质、知识和能力三个方面进行了详细的解读，提出的培养目标既符合当前市场营销领域的实际需求，也考虑到了未来行业发展的趋势，因此是科学和合理的。

二、课程体系的科学性和合理性

课程体系是实现培养目标的关键，应包括专业基础课程、专业核心课程和专业方向课程三个部分。专业基础课程应涵盖本专业的基本理论和方法；专业核心课程应深入讲解前厅、客房、餐饮、销售等各部门的核心知识点；专业方向课程通过茶艺训练、宴会设计、酒店虚拟仿真运营实训等，以满足不同学生的兴趣和职业规划需求。本方案的课程体系设置全面，层次分明，符合专业的人才培养规律。

三、课程结构的科学性和合理性

课程结构应保证理论与实践相结合，且各课程之间应有逻辑性和连贯性。本方案中，课程结构从酒店管理基础到高级应用，再到实践环节，层层递进，有助于学生系统地掌握知识。同时，课程之间相互衔接，避免了内容的重复和脱节，确保了学习的连贯性。

四、课程名称的规范性

课程名称应准确反映课程内容，避免模糊不清或过于宽泛。本方案中的课程名称如“前厅服务与数字化运营”、“酒店数字化营销”、“酒店财务管理”等，均能清晰地表达课程的核心内容，规范性良好。

五、学时分配的科学性和合理性

学时分配应保证学生有足够的时间来吸收和理解课程内容，同时也要留有余地让学生进行自主学习和实践操作。本方案中，专业基础课程，专业核心课程和专业方向课程的学时分配均合理，同时实操实训环节的学时也得到了充分保障，符合人才培养的需要。

六、人才培养规律的科学性和合理性

酒店管理与数字化运营专业的人才培养应遵循从知识传授到能力培养，再到素质提升的规律。本方案在课程设置上体现了这一规律，从基础理论到专业技能，再到综合素养的提升，循序

渐进，有助于学生全面发展。

七、文字数据的准确性和完整性

在人才培养方案中，所有的文字描述和数据统计都应准确无误，以确保方案的权威性和可信度。本方案中的文字表述清晰，数据统计完整，没有发现明显的错误或遗漏。

综上所述，本次专业人才培养方案在培养目标、课程体系、课程结构、课程名称规范性、学时分配、人才培养规律以及文字数据方面均表现出一定的科学性和合理性。

因此，经过全体专家组的讨论，一致同意本次人才培养方案，并建议在实施过程中根据市场反馈和教育效果进行适时调整和优化。

专家组组长（签字）：

2024 年 6 月 23 日

序号	姓名	工作单位	职务/职称	签字
1	武艳	九州职业技术学院现代服务与管理学院	院长	武艳
2	何颜	九州职业技术学院现代服务与管理学院	副院长	何颜
3	黄慧	九州职业技术学院现代服务与管理学院	教研室主任	黄慧
4	徐娜	徐州绿地皇冠假日酒店	人力总监	徐娜
5	冯茜	徐州绿地铂瑞酒店	人力总监	冯茜
6	高淑霞	张家港中油泰富国际酒店	副总经理	高淑霞

十三、培养方案审批表

九州职业技术学院
人才培养方案审核批准表

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

开设系院：现代服务与管理学院

专业带头人	黄慧	专业群主任		制订时间	2024.6
参与制订人	姓名	职称	工作单位		备注
	武艳	副研究员	九州职业技术学院现代服务与管理学院		
	何颜	副教授	九州职业技术学院现代服务与管理学院		
	黄慧	讲师	九州职业技术学院现代服务与管理学院		
	徐娜	人力总监	徐州绿地皇冠假日酒店		
	冯茜	人力总监	徐州绿地铂瑞酒店		
	高淑霞	副总经理	张家港中油泰富国际酒店		
专业建设指导委员会意见	同意 主任委员（签字）：武艳 2024年7月3日				
二级学院审核意见	同意 学院负责人（签字并盖章）：武艳 2024年7月3日				
教务处审核意见	同意 处长（签字并盖章）：张臻 2024年7月5日				
学校教学工作委员会意见	主任委员（签字）：朱开永 2024年8月6日				
学校党委会审批意见	党委领导（签字）：吴平 2024年8月15日				