



郑州电子信息职业技术学院

Zhengzhou Professional Technical Institute of Electronics & Information

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_____

所属专业群：_____旅游管理_____

所属学院：_____商学院_____

适用年级：_____2025级_____

专业带头人：_____刘良坤_____

审核人：_____赵汉卿_____

修订时间：_____2025年8月_____

编制说明

为培养适应新时代酒店行业需求的高技能人才，以国家教育方针、行业产业发展规划及专业人才需求调研结果为核心，将思想政治教育贯穿人才培养全过程，兼顾知识传授、能力培养与价值塑造。结合学校办学定位、专业建设目标及人才培养规律，确保方案兼具合规性与实用性。确保培养的人才可直接对接星级酒店、连锁民宿、文旅综合体等企业的管理岗与数字化运营岗实际要求，特制定此方案。

本方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针和《中华人民共和国职业教育法》，落实立德树人根本任务；立足行业数智化发展标准与岗位职业能力需求，结合职业教育规律及学生发展特点，系统规划人才培养全流程，紧密围绕酒店行业数字化、智能化发展趋势，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，致力于培养德技并修、全面发展的复合型人才。

本方案体现专业教学标准规定的各要素和人才培养的主要环节要求，主要由专业名称及代码、入学要求、修业年限、职业面向、培养目标与培养规格、课程设置及要求、教学进程总体安排、实施保障、毕业要求、附录组成。

本方案紧密结合酒店管理与数字化运营专业的特点和市场需求，注重学生综合职业能力的培养和数字化素养的提升。通过科学合理的课程设置、工学结合的人才培养模式以及完善的实施保障措施，为培养适应新时代酒店行业发展需求的高技能人才提供了有力保障。

本方案在制订过程中，历经专业建设与教学指导专门委员会论证，校学术委员会评审，提交院长办公会和党委会审定，将在2025级酒店管理与数字化运营专业实施。在实施过程中，将根据行业发展和教学实践情况，适时对方案进行修订和完善，确保人才培养质量始终符合行业发展要求。

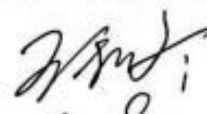
主要编制人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	刘良坤	郑州电子信息职业技术学院	商学院院长	副教授
2	郭成龙	郑州电子信息职业技术学院	教师	讲师
3	陈东艳	郑州电子信息职业技术学院	教师	助教
4	赵露	郑州电子信息职业技术学院	教师	助教
5	赫琳宇	郑州电子信息职业技术学院	商学院书记	讲师

审定人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	赵汉卿	郑州电子信息职业技术学院	旅游教研室主任	讲师
2	王利冬	河南工业贸易职业学院	商业贸易学院院长	教授
3	李艳慧	郑州万达文华酒店	人力资源总监	无
4	魏心志	河南科之源商贸有限公司	2017级毕业生 总经理	无
5	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术学院院长	副教授
6	袁梦真	郑州电子信息职业技术学院	2024级酒店管理与 数字化运营专业学生	无

酒店管理与数字化运营专业 2025 级人才培养方案评审表

评审专家				
序号	姓名	单位	职务/职称	签名
1	王利平	河南工贸职业学院	商贸学院院长 教授	王利平
2	高书第	郑州万达文华酒店	人力资源总监	高书第
3	魏立志	河南科之源商贸有限公司	总经理	魏立志
4	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术学院院长 副教授	路娟
5	袁梦真	郑州电专奥职业技术学院	学生	袁梦真
评审意见				
该人才培养方案整体定位清晰,紧密对接区域旅游及酒店行业发展需求,培养目标明确,旨在塑造具备现代酒店管理理论、实践操作能力与良好职业素养的应用型人才,与行业对中高级管理人才的核心能力要求高度契合。课程设置逻辑清晰,构建了“理论+实践”的双轨体系。理论课程模块涵盖了酒店管理、市场营销、人力资源管理等核心知识,基础扎实,符合应用型人才培养的基本要求,具有较强的可行性和操作性。 一、值得肯定的方面 1. 培养目标定位清晰:紧密结合当前酒店业数字化、国际化发展趋势,明确了“理论扎实、实践能力强、具备创新意识”的人才培养方向,既兼顾了行业通用需求,又结合我校办学特色,培养定位较为精准。 2. 课程体系框架合理:构建了“基础课+专业课+特色课”的课程结构,涵盖了经济学、管理学等基础支撑学科,以及前厅、客房、餐饮等核心专业模块,体现了理论与应用的结合。 3. 实践教学重视程度高:设置了校内模拟实训、校外顶岗实习等多个实践环节,明确了实践时长要求,并与郑州市多个星级酒店建立了稳定的实习合作关系,为学生实践能力培养提供了保障,符合酒店管理专业应用型人才培养的本质要求。 二、需要优化改进的问题 1. 培养目标细化不足:对“管理型人才”与“技能型人才”的层次区分不够清晰,未明确不同年级、不同发展方向(如酒店运营、会展管理、民宿管理)的具体能力要求,难以精准指导教学实施。 2. 课程内容与行业衔接待深化:部分专业课程教材内容更新不及时,未充分融入酒店数字化转型中的新技术(酒店 PMS 系统实操、数据分析工具应用)(绿色酒店运营标准);特色课程院校优势体现不突出与同类院校课程差异化不强。 评审组长签字:  2025年 9 月 23 日				

2025级专业人才培养方案审定表

专业名称	酒店管理与数字化运营
专业代码	540106
学术委员会 审核意见	专业人才培养方案中的培养目标和规格清晰,课程体系设置合理,实施条件较为完善,为顺利实施,审议通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
校长办公会 审核意见	专业人才培养方案内容完整,审议通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
党委会 审核意见	审议通过同意实施 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27

2025级酒店管理与数字化运营

专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

酒店管理与数字化运营（540106）

二、入学基本要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

表 1 职业面向一览表

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(群) 或技术领域	职业类证书
现代生活服务业 (06)	旅游服务 (065)	旅游住宿服 (0653)	旅游酒店(611) 经济型连锁酒店(6121) 其他一般旅馆(6129) 民宿服务(6130) 露营地服务(6140) 其他住宿业(6190)	旅游, 酒店, 民宿, 会议接待	酒店职业经理人证书 餐饮服务员证书 客房服务员证书 茶艺师证书 数字化管理师证书

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，适应现代酒店业、高端接待业及住宿新业态数字化转型与高质量发展需要，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识和持续发展能力，掌握酒店管理基础理论、数字化运营技术、客户服务、市场营销、财务管理等知识和技术技能，面向酒店、餐饮、民宿、邮轮等领域的高技能人才。

学生毕业经过3-5年的发展，能够独立从事酒店前厅与客房数字化运营管理、餐饮服务创新设计、酒店收益管理与营销策划等工作，并积极开展技术创新，成为企业的技术骨干；通过自学或继续教育在酒店管理、旅游规划、商业服务等工程或其他领域获得持续性的专业发展。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，酒店服务、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

5. 了解智慧酒店、“数字酒店 ” 等酒店行业发展新理念、新趋势，熟悉酒店行业的新业态、新模式等知识；

6. 掌握酒店服务技能、餐饮卫生知识、酒店服务礼仪等方面的专业基础理论知识；

7. 掌握接待服务、项目策划、产品设计、服务质量管理、客户关系管理等专业核心知识；

8. 掌握酒店企业常用办公软件应用相关知识，熟悉线上产品展示、产品维护、与顾客在线答疑等知识；

9. 具有处理酒店各部门服务中常见问题的能力，具备应对突发事件的能力；

10. 具备酒店接待、客房服务、餐饮服务等工作领域内的对客服务能力；
11. 具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营、产品策划、数字营销的能力；
12. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；
13. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；
14. 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；
15. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；
16. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

公共基础必修课程共21门，包括思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、英语1、体育1、体育2、体育3、体育4、英语2、高等数学1、职业生涯规划、就业与创业指导、计算机应用及人工智能基础、大学生心理健康教育、创业基础、劳动教育、军事理论、中国共产党历史、国家安全教育、普通话；公共基础选修课共9门，包括高等数学2、数学文化、实用英语口语、实用英语写作、应用文写作、中华优秀传统文化、大学语文、普通话、公共艺术课。

（二）专业课程

1. 专业基础课程

专业基础课程共 6 门，包括管理学基础、旅游职业礼仪、服务心理学、酒店英语酒店数字化运营概论、国际接待业概论等内容。

2. 专业核心课程

专业核心课程共 8 门，包括客户关系管理、前厅与客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店数字化营销、酒店人力资源管理、客源国概况与风俗、茶艺与茶文化、酒店管理概论等领域的内容。

表2 专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容及要求
1	酒店管理概论	①现代酒店管理的基本理论 ②酒店各部门的组织架构和岗位设置 ③酒店数字化运营新模式 ④现代酒店业的基础认知	①酒店业认知、酒店管理理论基础与酒店组织结构 ②酒店对客服务部门的运营管理、酒店营销部门的运营管理 ③酒店人力资源与服务质量管理、酒店财务部门的运营管理 ④酒店安全运营管理、酒店管理与数字化运营 ⑤酒店工程技术部数字化应用、酒店投资与建设 ⑥酒店战略管理与国际酒店的连锁经营管理模式
2	前厅与客房服务数字化运营	①酒店前厅、客房各岗位服务 ②前厅岗位的服务技能 ③酒店前厅与客房基层管理 ④酒店前厅服务规范 ⑤酒店客房服务规范	①前厅业务基础（包括客史档案管理等）。 ②总机服务（包括客房服务技巧等）。 ③礼宾服务、总台服务技巧 ④大堂及行政楼层服务（包括商务中心服务规范等）。 ⑤宾客关系管理（前厅服务质量管理、前厅组织管理等）。 ⑥客房业务基础（包括客房服务、夜床服务等）。
3	餐饮服务与数字化运营	①中西餐预订值台、服务及宴会设计 ②鸡尾酒调制与侍酒服务 ③餐厅活动策划、预算、成本控制、在线经营与分析、服务质量控制等	①餐饮服务 （包括中西餐服务流程与技巧、会议与宴会服务、菜品和酒水知识、菜单设计、宴会设计、餐饮管理软件应用等）。 ②餐饮数字化运营与管理 （包括餐饮管理软件应用、餐厅市场分析与经营定位、经营物资筹备、市场推广与活动策划、餐厅经营预算与成本控制、餐厅数据收集、分析及运用、服务标准建立、经营管理规范建立、餐饮产品在线运营与分析等）。
4	酒店数字化营销	①市场营销环境分析 ②酒店产品组合、渠道管理、线上线下营销活动策划 ③酒店市场推广与新媒体运营 ④酒店价格体系管理及数字化营销推广	①市场营销理论基础。 ②酒店产品和客户分析。 ③酒店营销技术工具（酒店营销管理工具、用户数据平台等）。 ④酒店数字营销的模式（在线直销、在线分销、内容营销等）。 ⑤酒店数字营销方法（搜索引擎营销、节事营销、短视频与直播营销、社群营销等）。 ⑥酒店数字营销的技能（新媒体图文制作、数字营销平台构建、落地页制作等）。 ⑦酒店数字营销效果分析（流量分析、获客与转化分析、营销活动数据分析等）。 ⑧要求学生掌握酒店市场营销的基本理论和知识，具备酒店营销活动策划，并使用新媒体工进行酒店市场推广的能力。

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容及要求
5	酒店人力资源管理	①酒店员工配置 ②酒店员工招聘 ③酒店员工培训 ④酒店员工绩效考核 ⑤酒店员工薪酬与福利管理 ⑥酒店劳动关系管理	①酒店组织架构设计和员工配置（包括酒店组织架构设计原则和方法、工作分析方法以及员工配置原则等）。 ②酒店员工招聘（包括酒店员工招聘渠道、程序和方法等）。 ③酒店员工培训和职业发展（包括员工培训需求分析、培训内容构建、培训方法以及如何帮助员工做好职业生涯规划等）。 ④酒店员工绩效考核（包括酒店绩效考核方案的制定与实施）。 ⑤酒店员工薪酬与福利管理（包括员工薪酬体系设计和福利发放原则和方法等）。 ⑥酒店劳动关系管理（包括员工劳动合同管理和劳动争议处理方法等）。 ⑦要求学生掌握酒店人力资源管理的理论基础，具备组织架构设计、工作分析、员工招聘与培训、薪酬体系设计、绩效考核和劳动合同管理、劳动争议处理等能力。
6	客户关系管理	①客户信息管理 ②客户细分 ③客户价值管理 ④客户满意度与忠诚度管理 ⑤营销与销售管理 ⑥客户服务至支持	①基础认知（包括客户关系管理（CRM）定义、核心理念等）。 ②客户细分（包括按价值、需求、行为等维度等）。 ③客户价值评估（终身价值、当前价值测算）。 ④关系建立与维护（包括客户获取策略渠道选择、精准触达等）。 ⑤客户满意度与忠诚度管理（包括需求响应、投诉处理等）。 ⑥个性化服务设计（包括定制化沟通、权益匹配等）。
7	茶艺与茶文化	①茶文化概述 ②茶树与茶叶 ③茶艺基础 ④茶的冲泡技艺 ⑤茶艺礼仪 ⑥茶与文学艺术	①茶文化基础（茶的起源、历史演变与流派（中国六大茶类、中外茶文化差异等）。 ②茶与传统文化（包括儒释道思想融合、茶诗茶画茶俗等）。 ③茶叶常识（包括产区分布、品种特性、品质鉴别等）。 ④茶艺实操技能（包括茶艺礼仪容仪表、奉茶流程、沟通礼仪，核心冲泡技艺，水温/投茶量/出汤时间把控等）。 ⑤茶席设计（包括器具搭配、环境布置、主题呈现，茶器认知（紫砂壶、瓷器、茶具历史与挑选，茶与生活，茶食搭配、健康饮茶禁忌、商务/日常茶场景应用等）。
8	客源国概况与风俗学	①世界旅游客源市场概况 ②主要旅游客源国概述 ③旅游客源国的旅游业发展 ④旅游客源国与目的地的关系 ⑤旅游市场营销与服务	①旅游客源市场格局（包括全球/中国主要客源国分布、市场规模与趋势等）。 ②客源产生的影响因素（包括经济水平、文化传统、政策环境、交通便利性等）。 ③客源市场细分（包括按年龄、消费能力、旅游偏好等维度等）。 ④重点国家概况（包括美国、日本、韩国、东南亚各国、欧洲主要国家等）。 ⑤文化习俗（包括礼仪、禁忌、价值观）、消费习惯，旅游偏好、支付方式、消费水平）、出行需求等）。

3. 专业拓展课程

专业拓展课程共 5 门，包括酒店管理信息系统运维、饮品制作与服务、民宿运营与管理、酒店新媒体传播、商务谈判等课程。

（三）实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

实训:在校内外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化营销、酒店数字化运营等实训，酒店面试技巧、酒店服务英语运用等技能。

实习:在酒店行业的高星级酒店、连锁酒店集团、高端餐饮企业、民宿、邮轮单位进行实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学,严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养方案实施的具体体现。

本专业总学时 2728 学时，公共基础课总学时为 792 学时，占总学时的 29%。实践性教学学时为 1594 学时，占总学时的 58.43%。公共基础选修课学时为 128 学时，占总学时的 5%。其中实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。均以表格的形式列出本专业开设课程类别、课程性质、课程名称、课程编码、学时学分、学期课程安排、考核方式，并反映有关学时比例要求。见附表 1-4。

八、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。

（一）队伍结构

本专业学生数与专任教师数比例为 21:1, 师生配比科学，满足个性化教学需求。专任教师 8 人，均具有本科及以上学历，其中副高称 1 人，讲师 3 人，

助教 3 人；具备双师素质的教师 5 人，占专任教师比例为 62.50%，能有效对接行业实践需求；年龄结构呈现老中青结合，比例协调，形成合理的学术与教学梯队，保障教学与科研可持续发展。兼职教师 3 人，主要来自企业一线技术人员及行业专家，承担学生实习实践指导等任务，强化实践教学环节。本专业师资队伍结构合理、专兼结合，建立定期教研机制，推动教学内容与行业需求深度融合，提升教师队伍整体专业素养与实践教学能力。

（二）专业带头人

专业带头人具有相关专业副高级以上职称和较强的实践能力，知晓国内外高星级酒店发展动向，有着丰富的酒店服务知识和酒店服务技能实操经验，了解酒店行业对人才的发展要求，在专业建设、开展教育教学改革、学生就业规划指导方面都起到了至关重要的作用。

（三）专任教师

专任教师均具有高校教师资格，具备良好的师德，爱岗敬业，为人师表、遵纪守法；具有酒店管理与数字化运营等相关专业研究生及以上学历；具有扎实的酒店管理、酒店服务技巧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；积极参与企业实践，每五年累计不少于 6 个月时间的企业实践。

（四）兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级管理人员及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

九、教学条件

（一）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内外实训场所

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展酒店线上与线下接待服务、酒店数字化运营、饮品制作等实训活动。

（1）餐饮虚拟仿真服务实训室

配备180cm中餐圆桌、中式餐椅、240cm×120cm方桌、西式餐椅、迎宾台、工作台、中西餐餐具、餐饮虚拟仿真系统及设备、虚拟点菜系统、台布、口布等设备设施，用于餐饮服务与运营管理等实训教学。

（2）客房及智慧服务实训室

配备床架及床垫、床上布草、床头柜、行李柜、电视机柜、书桌、坐便器、小冰箱、客房智能技术应用系统等设备设施，用于客房服务与管理等实训教学。

（3）饮品实训室

配备半自动或全自动咖啡机、磨豆机、手冲壶、软水机、净水机、法压壶、开水机、恒温红酒柜、酒吧消毒柜、酒吧操作台、吧台桌椅、电动搅拌机、调酒用杯、红酒杯等设备设施，用于饮品制作和侍酒服务等实训教学。

（4）茶艺实训室

配备有涵盖绿茶、红茶、黑茶、白茶、乌龙茶等基本六大茶类冲泡所需的标准茶具，如盖碗、紫砂壶、玻璃器皿等，均采用优质材质，确保实训体验的专业性。主要承担茶艺课程教学，通过理论与实践相结合的方式，系统教授茶叶知识、茶艺礼仪、冲泡技巧、茶席设计等内容。此外，实训室还定期举办茶文化讲座、茶艺比赛、主题茶会等活动，为学生提供展示与交流的平台，促进茶文化的传播与交流。

3. 实习场所

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供酒店、餐饮、民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（二）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用

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。

2. 图书文献配备

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。

3. 数字教学资源配置

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、酒店信息管理软件、远程教学软件、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

十、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

1. 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。

成立专业建设与质量改进工作小组，由专业带头人、骨干教师、企业专家组成，负责定期开展专业建设诊断与改进工作。构建“全员参与、全程监控、持续改进”的教学质量监控体系，制定涵盖课程教学、实践实训、考核评价各环节的质量标准，如《课程教学质量标准》《实训教学管理规范》《实习考核评价办法》等。明确监控主体、监控内容、监控方式和反馈渠道，确保教学质量监控有章可循。

建立教学质量信息收集与分析机制，通过教学管理系统、学生评教平台、企业反馈问卷、毕业生跟踪调查等多种途径，收集教学过程中的各类数据和信息。运用数据分析工具对收集到的信息进行深入分析，找出教学质量存在的薄弱环节，为质量改进提供数据支持。加强实训课教学，以学生为中心，积极探索与实施教、学、做、练一体的项目化与模块化教学。在实际教学过程中，可采用现场教学、启发式教学、项目化教学、案例式教学等灵活多样的教学方法，充分调动学生学习的积极性、主动性。利用学习小组开展合作学习，提高学习成果。建立网络资源库，线上线下多方位学习。

实行教学质量预警与问责制度，对教学质量不达标课程、教师或教学环节发出预警，责令相关责任人限期整改。对整改不力或连续出现质量问题的，按照学校相关规定进行问责，确保教学质量监控落到实处。

2. 完善教学管理机制。

强化教学计划管理，严格按照专业人才培养方案制定学期教学计划，明确各课程的教学目标、教学内容、教学进度和考核方式。

规范课程教学管理，要求教师在开课前编写完整的课程教学大纲、教案和课件，教学内容应体现最新动态和数字化技术应用。建立教案审核制度，由教研室主任或教学督导对教案进行审核，确保教学内容符合教学要求。

加强教学过程管理，实行教师考勤、学生考勤双向管理制度，确保正常的教学秩序。推行课堂教学巡查制度，教学管理人员和教学督导定期或不定期巡

查课堂教学情况，及时发现和解决教学中存在的问题。

3. 优化考核评价管理，改革传统的考核方式，采用过程性考核与终结性考核相结合、理论考核与实践考核相结合的方式，全面评价学生的学习效果。建立考核命题审核制度，确保试题的科学性和合理性，同时加强考务管理，严肃考试纪律，杜绝作弊行为。理论课成绩过程化考核具体由专业课教师、教研组根据课程特点讨论确定后报教务处备案后实施，可采取项目考核、教学考核、任务驱动考核、单元测试考核等多种形式的过程考核方式。实践课程评价方法，综合考核学生理论知识的掌握及实践动手能力的提高，结合学生的课堂出勤、平时表现、回答问题、小组协作、作业完成质量等多个方面进行考核，成绩核算中过程性考核成绩 100%。

构建毕业生跟踪反馈网络，明确招生就业部门、专业教研室在毕业生跟踪反馈工作中的职责，通过问卷调查、电话访谈、企业走访、校友座谈会等形式，定期对毕业生进行跟踪调查。跟踪内容包括毕业生的就业岗位、工作待遇、职业发展、专业知识应用情况、对学校教学的满意度等。学生职业能力评价可以由企业承担，融入企业项目，引入企业评价，用企业的眼光来衡量学生，以行业标准去检验学生，企业对学生在顶岗时期，毕业设计等完整的社会实践活动中表现出的职业技能，实习成果以及职业道德等进行相关的考核评估，另外，企业也可以将一些特殊项目引入评价内容，从学生完成项目的过程和结果中获取一些对其发展有价值的线索和思路。

建立毕业生跟踪反馈信息库，对收集到的毕业生信息进行分类整理和归档，形成毕业生就业质量年度报告。分析毕业生在就业和职业发展中存在的问题，找出专业人才培养与市场需求之间的差距，为专业建设和教学改革提供依据。

引入社会评价机制，邀请行业协会、用人单位、教育专家等对专业人才培养质量进行评价。通过举办人才培养质量研讨会、发放社会评价问卷等方式，收集社会各界对专业的评价意见和建议，了解社会对本专业人才的认可程度和需求期望。

建立社会评价信息反馈与应用机制，及时将社会评价结果反馈给专业建设团队和学校相关部门，将社会评价意见纳入专业建设和教学改革的考量范围，

不断优化人才培养方案，提高专业人才培养的社会适应性。

4. 专业教研组织。

健全专业教研室组织架构，制定完善的教研活动制度，规定每两周至少开展一次教研活动，活动内容包括集体备课、教学研讨、课程建设、技能培训、企业案例分析等。建立教研活动记录制度，详细记录活动内容、参与人员、讨论结果和落实情况，确保教研活动取得实效。

加强教学研究与改革，鼓励教师积极参与教学改革项目、课程建设项目和教研课题研究。围绕智慧旅游和“互联网+”模式在旅游业中的应用、课程思政融入专业教学、混合式教学模式创新等主题开展研究，定期组织教学成果交流与推广活动，提升教师的教学研究能力和教学水平。

开展师资培训与交流，定期组织教师参加校内外的专业培训、学术会议、企业实践等活动，学习先进的教学理念、教学方法和行业技术。建立教师之间的帮扶机制，由经验丰富的教师指导青年教师，促进青年教师的快速成长，打造一支高素质的教学团队。

（二）毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求能支撑培养目标的有效达成。

本专业学生通过规定年限的学习，修满培养方案中规定课程 2728 学时 157 学分，其中公共基础课程 920 学时 53 学分，专业课程 1200 学时 44 学分，且符合相关要求方准予毕业。

1. 毕业要求与课程对应关系

表3 毕业要求与课程对应关系

序号	毕业要求	对应的培养目标和规格	对应课程或环节
1	政治素养	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。 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、数字素养、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。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。	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、大学生心理健康教育、劳动教育、中华优秀传统文化
2	专业能力	①酒店管理专业学生专业能力的培养目标，需围绕行业对人才的核心需求，兼顾基础操作与综合管理。 ②能独立完成前厅接待（入住登记、退房结算、预订管理）、客房服务（清洁标准、客诉处理）、餐饮服务（点餐引导、宴会布置、食品安全）等基础工作。 ③符合行业服务规范。能根据不同客群（如商务客、家庭客、国际客）的需求提供差异化服务，例如为商务客优先安排安静楼层、为家庭客提供儿童用品。 ④掌握倾听、共情、解决的客诉处理技巧，能有效化解矛盾并总结经验，提升客户复购率。	前厅与客房数字化运营、餐饮服务与数字化运营、客户关系管理、酒店数字化营销、客源国概况与风俗、民宿运营与管理等
3	方法能力	①酒店管理专业的“方法能力”，核心是指从业者在酒店运营、服务管理、问题解决等场景中。 ②运用专业方法和工具高效完成任务、优化流程的能力，是支撑职业发展的核心技能。 ③酒店日常运营涉及前厅、客房、餐饮、后勤等多环节，需通过标准化流程提升效率、保障服务质量。以“服务”为核心竞争力，需通过系统化方法确保服务标准化、个性化，同时处理客户反馈。	管理学基础、酒店英语、酒店新媒体传播等
4	社会能力	①酒店管理专业的“社会能力”，聚焦于从业者在酒店服务与管理场景中，与他人（客户、同事、合作伙伴等）互动、协作及适应行业环境的能力，是保障服务体验、维系团队运转、推动职业发展的关键软实力。 ②酒店服务的核心是“以客户为中心”，需通过有效互动提升客户粘性 with 忠诚度。 ③酒店运营依赖前厅、客房、餐饮等多岗位配合，需通过协作确保服务无缝衔接。	旅游职业礼仪、服务心理学等

序号	毕业要求	对应的培养目标和规格	对应课程或环节
5	可持续发展能力	①酒店管理专业学生的可持续发展能力培养，需结合行业特性与社会需求，聚焦多维度能力提升，扎实的业务功底：熟练掌握酒店运营各环节（如前厅、客房、餐饮、人力资源等）的专业知识与实操技能，这是可持续发展的基础。 ②服务意识与创新能力：理解“以客为尊”的本质，同时能结合消费趋势创新服务模式，比如设计个性化体验、智慧化服务方案等。 ③语言与跨文化沟通能力：酒店业常涉及国际客群，需具备良好的外语能力，以及理解不同文化背景下的沟通习惯和礼仪。	酒店管理概论、酒店数字化运营概论、茶艺与茶文化、酒店管理信息系统运维
6	创新创业能力	①酒店管理专业学生创新创业能力的培养，需结合行业特点与市场需求，引导学生关注酒店业现存问题（如服务效率低、客户体验单一、运营成本高等）。 ②通过实习、调研发现创新突破口，例如针对“个性化服务不足”设计细分客群的定制化方案。 ③跨界融合思维：鼓励结合其他领域模式创新，比如将“共享经济”融入酒店空间利用（闲置会议室分时租赁）、将“健康产业”与酒店服务结合（推出养生主题套餐+康养课程） 商业策划能力：学习撰写创业计划书，涵盖市场分析、商业模式设计、成本测算、盈利预测等，明确创业项目的核心竞争力与可行性。	国际接待业概论、酒店人力资源管理、饮品制作与服务、商务谈判等

2. 毕业证书要求

毕业证书。鼓励学生根据自身情况，考取下列职业技能等级证书酒店职业经理人证书、客房服务员证书、餐饮服务员证书、茶艺师证、数字化管理师证书等

附表：1. 各教学环节教学周数安排表

2. 教学进程安排表

3. 公共艺术课程安排表

4. 课程结构、学时与学分分配表

附表1各教学环节教学周数安排表

学年	学期	课堂教学	军事技能训练	劳动教育	实习与实训	岗位实习	毕业设计	考试	机动	合计
1	一	16	3	0	0	0	0	1	1	21
	二	16	0	0	2	0	0	1	0	19
2	三	17	0	1	2	0	0	1	0	21
	四	16	0	0	2	0	0	1	0	19
3	五	8	0	0	0	12	0	1	0	21
	六	0	0	0	0	13	6	0	0	19
合计		73	3	1	6	25	6	5	1	120

附表2教学进程安排表

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
公共基础课程	思想道德与法治	ZD000210	必修	48	32	16	3	3*16						考试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	ZD000220	必修	32	26	6	2		2*16					考试	
	形势与政策	ZD000230	必修	32	32	0	2	2*4	2*4	2*4	2*4			考查	
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	ZD000240	必修	48	48	0	3			3*16				考试	
	中国共产党历史	ZD000250	必修	16	16	0	1				2*8			考查	
	国家安全教育	ZD000270	必修	16	16	0	1	2*8						考查	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	军事理论	ZD000260	必修	36	36	0	2	3*12						考查	
	军事技能训练	ZD000034	必修	112	0	112	3	3W							包含新生入学教育
	体育 1	ZD000322	必修	32	2	30	2	2*16						考试	
	体育 2	ZD000333	必修	32	2	30	2		2*16					考试	
	体育 3	ZD000344	必修	32	2	30	2			2*16				考试	
	体育 4	ZD000355	必修	32	2	30	2				2*16			考试	
	大学生心理健康教育	ZD000512	必修	32	24	8	2		2*16					考查	
	劳动教育	ZD000032	必修	30	8	22	2		1W						
	计算机应用及人工智能基础	ZD000143	必修	32	0	32	2		2*16					考查	
	职业生涯规划	ZD000131	必修	18	16	2	1	2*8						考查	实践不占教学正常课时
	就业与创业指导	ZD000132	必修	20	16	4	1				2*8			考查	实践教学不占正常课时
	创业基础	ZD000121	必修	32	16	16	2				2*8			考查	实践教学不占正常课时
	英语 1	ZD000111	必修	64	64	0	4		4*16					考试	2*16 线下 2*16 线上
	英语 2	ZD000112	必修	64	64	0	4		4*16					考试	限选
	高等数学 1	ZD000101	必修	32	32	0	2	2*16						考试	
	小计			792	454	338	45	17	14	7	10				
	高等数学 2	ZD000102	选修	64	64	0	4		4*16					考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	数学文化	ZD000103	选修	32	0	32	2			2*16				考查	线上线下相结合
	实用英语口语	ZD000113	选修	32	16	16	2		2*16					考查	线上线下相结合
	实用英语写作	ZD000114	选修	32	16	16	2			2*16				考查	线上线下相结合
	应用文写作	ZD000123	选修	32	16	16	2				2*16			考查	线上线下相结合
	中华优秀传统文化	ZD000124	选修	32	32	0	2				2*16			考查	线上线下相结合
	大学语文	ZD000125	选修	32	32	0	2			2*16				考查	线上线下相结合
	普通话	ZD000122	选修	16	8	8	1	2*8						考查	
	公共艺术课	—	选修	32	24	8	2	2*8	2*8					考查	
	小计			920	558	362	53	17	14	7	10				
专业基础课程	管理学基础	ZD051002	必修	64	48	16	4	4*16						考查	
	旅游职业礼仪	ZD050888	必修	32	16	16	2		2*16					考查	
	服务心理学	ZD050528	必修	64	32	32	4			4*16				考试	
	酒店英语	ZD050506	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	酒店数字化运营与管理	ZD050505	必修	64	32	32	4			4*16				考试	
	国际接待业概论	ZD050877	必修	64	16	48	4			4*16				考试	
	小计			352	176	176	22	17	14	7	10				
	客户关系管理	ZD050104	必修	64	32	32	4			4*16				考查	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
专业核心课程	前厅与客房服务与数字化运营	ZD050503	必修	64	32	32	4		4*16					考试	
	餐饮服务与数字化运营	ZD050529	必修	64	48	16	4		4*16					考试	
	酒店数字化营销	ZD050510	必修	64	32	32	4				4*16			考试	
	酒店人力资源管理	ZD050212	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	客源国概况与风俗	ZD050824	必修	32	16	16	2		4*16					考查	
	茶艺与茶文化	ZD050588	必修	64	32	32	4				4*16			考查	
	酒店管理概论	ZD050501	必修	64	48	16	4	4*16						考试	
	小计			480	272	208	30	4	12	4	12				
专业技能课程	酒店岗位认知及客房服务综合实训	ZD050540	必修	40		40	2		2W					考查	
	酒水服务及中西餐饮综合实训	ZD050542	必修	40		40	2			2W				考查	
	行业英语及面试技巧综合实训	ZD050541	必修	40		40	2				2W			考查	
	岗位实习	ZD050798	必修	480		480	24					12W	13W	考查	
	毕业设计	ZD050799	必修	120		120	6						6W	考查	
	小计			720		720	36	0	2W	2W	2W	12W	19W		
专业拓展	酒店管理信息系统运维	ZD050514	必修	32	16	16	2				2*16			考查	
	饮品制作与服务	ZD050522	必修	32	16	16	2			2*16				考查	
	民宿运营与管理	ZD050543	必修	64	32	32	4					8*8		考查	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
课程	酒店新媒体传播	ZD050544	必修	64	32	32	4					8*8		考查	
	商务谈判	ZD050118	必修	64	32	32	4					8*8		考查	
	小计			256	128	128	16	0	0	2	0	24			

备注：“课程性质”分为必修、选修，“考核方式”分为考试、考查

附表3公共艺术课程安排表

序号	课程名称	课程代码	建议学时	理论学时	实践学时	学分	考核
1	艺术导论	ZD0000418	16	12	4	1	考查
2	音乐鉴赏	ZD0000419	16	12	4	1	考查
3	美术鉴赏	ZD0000420	16	12	4	1	考查
4	影视鉴赏	ZD0000421	16	12	4	1	考查
5	剪纸	ZD0000422	16	12	4	1	考查
6	合唱	ZD0000423	16	12	4	1	考查
7	书法鉴赏	ZD0000424	16	12	4	1	考查
8	摄影	ZD0000425	16	12	4	1	考查

备注：每个学生在校期间，至少要在公共艺术课程中任选2门并且取得2学分

附表4 课程结构及学时、学分分配表

课程结构			学时	学时比例	学分	学分比例
课程类别	课程性质					
必修课程	公共基础课程		792	29.03%	45	28.66%
	专业基础课程		352	12.90%	22	14.01%
	专业核心课程		480	17.60%	30	19.10%
	专业技能课程		720	26.39%	36	22.92%
选修课程	公共基础选修课程		128	4.70%	8	5.10%
	专业拓展课程		256	9.38%	16	10.19%
总学时			2728	总学分	157	
理论学时	1134	理论:实践	1:1.41			
实践学时	1594					