

# 酒店管理与数字化运营专业人才 培养方案

(三年制高职 2025 年版)

洛阳文化旅游职业学院  
旅游管理与乡村振兴学院  
2025 年 9 月



## 编制说明

本专业人才培养方案适用于 2025 年全日制高职酒店管理与数字化运营专业，由洛阳文化旅游职业学院旅游管理与乡村振兴学院组织专业教师、与温州阿外楼度假酒店等合作企业的专家及 2023 届毕业生共同制订，供 2025 级酒店管理与数字化运营专业学生使用。

### 主要编制人员一览表

序号	姓名	所在单位	职称/职务	签名
1	刘志恒	洛阳文化旅游职业学院	副高/院长	刘志恒
2	朱思冰	洛阳文化旅游职业学院	副高/副院长	朱思冰
3	芦冠奇	洛阳文化旅游职业学院	讲师/酒店教研室主任	芦冠奇
4	张春阳	洛阳文化旅游职业学院	讲师/旅游教研室主任	张春阳
5	杨会军	洛阳文化旅游职业学院	思想政治理论教学部主任	杨会军
6	赵嘉乐	洛阳文化旅游职业学院	助理讲师	赵嘉乐
7	吴冬松	洛阳文化旅游职业学院	公共教学部主任	吴冬松
8	席雅琪	洛阳文化旅游职业学院	讲师	席雅琪
9	吴晓俊	温州阿外楼度假酒店	人事部经理	吴晓俊
10	袁焯染	洛阳文化旅游职业学院	学生代表	袁焯染

复核人：刘志恒

专业负责人（签字）：芦冠奇

# 2025 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

## 二、入学要求

普通高中毕业生/中等职业学校毕业生或具备同等学力者

## 三、修业年限

学历：大学专科

学制：三年

## 四、职业面向与就业岗位

酒店管理与数字化运营专业所属专业大类为旅游大类，对应行业为旅游业，主要职业类别、主要岗位及职业类证书等信息详见表 1。

表 1：酒店管理与数字化运营专业职业面向一览表

所属专业大类（代码）	旅游大类（54）
所属专业类（代码）	旅游类（5401）
对应行业（代码）	住宿业（61）、餐饮业（62）
主要职业类别（代码）	前厅服务员（4-03-01-01）客房服务员（4-03-01-02） 餐厅服务员（4-03-02-05）
主要岗位（群）或技术领域	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管理岗位
职业类证书	酒店管理师、调酒师、茶艺师、客房服务员、前厅服务员、企业人力资源管理

## 五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和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，掌握本专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮业行业的旅店服务员、茶艺师、

宴会定制服务师、其他住宿和餐饮服务人员等岗位群，能够从事酒店、餐饮民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的技能人才。

## 六、培养规格

### （一）知识要求

1. 系统而扎实的专业知识是顺利完成工作的基础，是教师专业实践得以有效实现的重要保证，主要包括：

2. 掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论的基本思想，并能用这些思想指导实践；

3. 熟悉了解国家旅游、酒店管理与数字化运营方面的方针、政策和法规；

4. 具备计算机基础知识和一定的英语知识；

5. 具备一定的文学、历史、艺术等方面的知识；

6. 熟悉酒店服务、社交礼仪、公共关系等方面的知识；

7. 熟练前厅与客房服务管理、餐饮服务技能、酒水服务技能和茶艺服务技能以及红酒品鉴与食品搭配技能所需的基础知识；

8. 系统掌握本专业必需的基础理论，熟悉本领域内的相关知识，了解本学科前沿和发展趋势；

9. 掌握互联网+酒店管理、前厅与客房管理、酒店餐饮运营与管理、酒店数字化营销等方面的专业知识；

10. 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮等产品的数字化运营知识；

11. 熟悉在线分销、在线直销、社交媒体传播、客户关系管理知识。

### （二）能力要求

1. 具有酒店前厅部的客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务、离店结帐、公关与推销等工作能力及管理能力；

2. 具有酒店客房部的迎客准备、应接服务、对客服务、会议服务、客房用品管理等工作能力及管理能力；

3. 具有酒店餐饮部的西餐服务、宴会服务、点菜服务、餐酒用具管理等工作能力及管理能力；

4. 具有酒店数字化运营能力，具有在线销售、数字化客户关系管理、数据分析与可视化工具的使用能力；

5. 具有行政文书、客源市场分析等工作能力；

6. 具有解决酒店线上及线下服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；

7. 具有酒店服务应变能力及人际交往能力；

8. 能够进行一定的中英文听、说、读、写、译的能力及较强的职业语言表达和交流能力；

9. 能有良好的公关协调、人际沟通的能力；

10. 具有能够运用计算机处理酒店信息的能力；

11. 具有市场信息的收集和加工处理能力。

### （三）素质要求

1. 素质要求是学生对自身专业发展具有的职业道德伦理、价值、态度等，主要包括：

2. 具有正确的人生观、世界观，良好的公民意识和社会公德；

3. 具有较强的法制观念，自觉履行法律规定的义务，依法从业，遵守行规、店纪；

4. 具有较强的责任意识、团队意识与协作精神；

5. 具有爱岗敬业、尽职尽责、钻研业务、精益求精的敬业精神，能积极、主动、热情、耐心、周到、高效率地按照酒店的服务程序、规范和标准，针对客人需求提供服务；

6. 具有从事本专业工作的安全生产、环境保护、职业道德及较强的创新意识和创业精神；

7. 具有良好的心理素质、应对挫折的精神、健全的人格和健康的体魄。

## 七、课程设置

本专业必修课程设置为公共基础课程、专业课程和实践性教学环节，采用 1+1+1 教学模式，第一、第三学年在学校上课，第二学年进行企业实践。

### （一）公共基础课程

公共基础课程，共 16 门。主要课程有：思想政治理论课（包括：思想道德与法治、

毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、形式与政策、习近平新时代中国特色社会主义思想概论)、体育、军事理论与军训、心理健康教育。

主要公共基础课程简介如下:

### 1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系

第一学期开设,共36学时,其中理论24学时,实践12学时

课程目标:本课程是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育课程中的骨干和核心课程,本课程承担着对大学生进行系统的马克思主义理论教育的任务,目的在于使当代大学生了解马克思主义中国化时代化的过程,了解马克思主义与时俱进的理论品质,树立建设中国特色社会主义的坚定信心,提高学生运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力,增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。

内容简介:全面讲述马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果及其精髓、毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义改造理论、社会主义道路初步探索的理论成果、中国特色社会主义理论体系的形成和发展、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观理论等,共9个专题内容。

### 2. 思想道德与法治

第二学期开设,共54学时,其中理论36学时,实践18学时

课程目标:本课程是系统地对大学生进行马克思主义理论教育和品德、法律教育的主渠道和基本环节,是我国高等学校课程体系中的必修课程,是一门融思想性、政治性、科学性、理论性和实践性于一体的课程。课程以社会主义核心价值观为主线,针对大学生成长过程中面临的思想和法律问题,开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育,引导学生在学习和思索中探求真理,在体验和行动中感悟人生,从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

内容简介:本课程通过理论学习和实践体验,帮助大学生投身社会主义建设,形成崇高的理想信念,弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,其目的在于培养高等院校学生树立正确的世界观、人生观、价值观,加强思想品德修养,增强学法守法的自觉性,了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定,真正做到学法、懂法、用法,依法办事,依法维护国家和公民个人的合法权益,从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质。

### 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

第五学期开设，共 54 学时，其中理论 45 学时，实践 9 学时

课程目标：《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》是大学生系统学习新时代中国特色社会主义思想的重要思政必修课，是进一步推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑，更好落实立德树人根本任务的主要课程。课程全面反映了马克思主义中国化时代化最新成果，反映了新时代伟大实践和伟大变革，对于更好用党的创新理论铸魂育人，引导青年学生树立正确的世界观、人生观、价值观，努力成为担当民族复兴大任的时代新人具有重要意义。

内容简介：本课程全面系统反映了习近平新时代中国特色社会主义思想创立发展的基本脉络、主要内容及其完整的科学体系，体系化、学理化地展示了以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全军全国各族人民在新时代进行伟大斗争、实现伟大变革的过程中，在推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的过程中取得的重大理论创新成果，集中彰显了习近平新时代中国特色社会主义思想回答时代课题、引领实践发展、推动伟大变革的真理力量和实践伟力。为青年学生深刻理解掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学内涵、核心要义、实践要求提供了全面指引，引导青年学生深刻体悟思想的力量，更加坚定地沿着科学理论指引的正确方向前进，努力成为担当民族复兴大任的时代新人。

### 4. 形势与政策

第一、二、五、六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：高职院校《形势与政策》课教学立足于思政课的政治性属性，主要讲授党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地的辩证关系。

内容简介：《形势与政策》课是高等学校思想政治理论必修课，是一门公共基础课。它是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第

一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑,引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。它要求及时、准确、深入地推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑,宣传党中央大政方针,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,培养担当民族复兴大任的时代新人。

## 5. 国家安全教育

第六学期开设,共18学时,其中理论8学时,实践10学时

课程目标:国家安全教育以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以总体国家安全观为统领,全面加强学生国家安全意识,丰富国家安全知识,引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题,强化学生的政治认同,坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,提升学生维护国家安全能力,为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。

内容简介:根据教育部《大中小学国家安全教育指导纲要》相关要求,主要教学内容包括总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义,我国新时代国家安全的形势与特点,国家安全重点领域的基本内容、重要性、面临的机遇与挑战、维护的途径与方法,总体国家安全观实践教育等。

## 6. 四史

第六学期开设,共18学时,其中理论12学时,实践6学时

课程目标:培养学生对中国共产党党史的基本知识和理论基础的掌握;培养学生对中国共产党党史中的重大事件、重要人物和历史进程的理解和把握能力;培养学生对中国共产党党史的价值观、信念和精神追求的领悟和认同;引导学生提升自身的历史思维,自觉运用历史思维认识和考虑问题,能够运用所学知识解决在日常学习、生活中遇到的问题;引导学生树立正确的历史观,学会历史思维、培养历史视野、增强历史担当,培育群众史观,相信人人可为。提升学生在生活和学习过程中坚信历史发展过程是曲折性和前进性相结合,不畏一时艰险,勇往直前的素养。

内容简介:本课程是根据2021年6月中共中央办公厅印发的《关于在全社会开展党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史宣传教育的通知》而开设。“四史”内容各有侧重,但整体讲的是中国共产党为人民谋幸福、为民族谋复兴、为世界谋大同的实践史,中国共产党的领导是“四史”的主线。本课程以党史为重点,以立德树人为中心任务,帮助学生树立崇高理想,从而明理增信崇德力行。开设“四史”课程,是推动

“四史”教育与“大思政课”相融合，是全面贯彻党的教育方针，践行“为党育人、为国育才”这一教育使命的必然要求。将“四史”教育融入“大思政课”，用深厚的“四史”内容论证思想政治理论课内容的科学性，用科学的、彻底的马克思主义理论说服学生、指引学生，从而使其坚定理想信念、增强使命担当意识。

#### 7. 中华优秀传统文化（文学）

公共必修课，第一、二学期开设，共72学时，其中理论44学时，实践28学时。

课程目标：本课程旨在让学生深入了解中华优秀传统文化，包括其历史渊源、核心价值观、艺术形式及社会习俗等。通过学习，学生能够领悟中华文化的博大精深，增强文化自信，培养对传统文化的热爱与传承意识，同时提高人文素养和审美能力。

内容简介：本课程将全面介绍中华优秀传统文化的主要内容和特点，涵盖古代文学、历史典故、哲学思想、传统艺术等多个领域。学生将通过经典诵读、历史故事分析、艺术作品欣赏等实践活动，深入感受中华文化的独特魅力。课程还将涉及传统节日、民俗风情等内容，让学生在亲身体验中了解并珍视中华民族的文化遗产。

#### 8. 大学英语

公共必修课，第一、二、五、六学期开设，共144学时，其中理论108学时，实践36学时。

课程目标：大学英语课程旨在系统提升学生的英语语言能力，培养他们在国际交流中的跨文化沟通能力。作为高等教育的重要组成部分，本课程着重于听、说、读、写、译各项技能的均衡发展，强调语言的实际应用和交际功能的培养。通过学习，学生不仅能够掌握扎实的英语基础知识，还能够了解英语国家的文化、历史和社会习俗，为未来的学术研究、国际交流以及职业生涯发展奠定坚实的语言基础。

内容简介：本课程通过丰富的语言材料和多样的教学活动，帮助学生巩固和拓展英语词汇、语法等基础知识，同时提高他们的阅读理解、听力理解和口头表达能力。课程内容涵盖生活、文化、科技、教育等多个领域，旨在拓宽学生的国际视野，增强他们的跨文化意识。此外，课程还注重培养学生的自主学习能力和批判性思维，使他们能够在不断变化的语言环境中持续学习和进步。通过学习本课程，学生将能够更自信、准确地使用英语进行交流，更好地适应全球化时代的挑战和需求。

#### 9. 大学生心理健康教育

公共必修课，教育学院和体育学院第一学期开设，旅游、奥雅和文创学院第二学期

开设，共 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

课程目标：大学生心理健康教育课程旨在增强学生的心理健康意识，提高自我认知与自我调适能力，培养学生积极向上的心态和健全的人格。本课程将通过系统的心理健康教育，帮助学生了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的技能和方法，提升应对压力和解决问题的能力，为未来的学习、工作和生活奠定良好的心理素质基础。

内容简介：本课程将全面介绍心理健康的基本概念、标准和意义，深入探讨大学生常见的心理问题及应对策略。课程内容涵盖情绪管理、压力应对、人际交往、自我认知等多个方面，旨在帮助学生建立积极、健康的心态，提升心理素质和抗压能力。通过丰富的案例分析和实践活动，学生将学会如何识别和处理自身的心理问题，增强心理适应能力，培养乐观向上的生活态度，为未来的全面发展奠定坚实基础。

#### 10. 信息技术

公共必修课，第一、二学期开设，共 72 学时，其中理论 18 学时，实践 54 学时。

课程目标：信息技术课程致力于培养学生的信息素养和技术应用能力。本课程将介绍计算机基础操作、办公软件的使用技巧以及网络基础知识，旨在让学生掌握现代信息技术的基本理论和实操技能。通过学习，学生将能够熟练运用信息技术工具，提高在信息社会中的竞争力和适应能力，为将来的工作和生活奠定坚实的技术基础。

内容简介：本课程将系统讲授计算机基础操作，包括操作系统的使用、文件管理、文字处理等；同时，还将深入学习办公软件如 Word、Excel、PowerPoint 等的使用方法和高级技巧。此外，课程还将涉及网络基础知识，包括互联网的基本原理、常见网络应用以及网络安全等方面的内容。通过学习本课程，学生将能够全面提升自身的信息技术素养，更好地适应信息化社会的发展需求。

#### 11. 军事理论（国防教育）

公共必修课，第一学期军训期间完成，共 36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程目标：军事理论课程是旨在系统地向大学生传授军事基础知识和国防观念的重要课程。本课程结合我国高等学校的实际情况，通过介绍军事基础知识、国防政策以及军事战略等内容，帮助学生建立起全面的国防意识，了解并掌握基本的军事技能。课程着重培养学生的爱国主义精神，提高他们的国防素养，使他们能够在未来的工作和生活中更好地履行国防义务，为国家的安全与繁荣贡献力量。

内容简介：本课程将全面介绍军事理论的基础知识，包括军事思想、军事制度、军事技术等方面的内容。同时，课程还将深入解读我国的国防政策，让学生明确国家在军事方面的立场和策略。此外，通过对军事战略的学习，学生将能够了解战争的本质和规律，提高战略思维能力。通过学习本课程，学生不仅能够增强自身的国防意识，还能够掌握一定的军事技能，为国家安全与发展贡献自己的力量。

## 12. 大学体育

公共必修课，开设三个学期，共 108 学时，其中理论 36 学时，实践 72 学时

课程目标：本课程旨在通过系统的体育教学，提升学生的身体素质和运动技能，培养健康的生活方式和形成积极的体育态度。课程注重理论与实践相结合，通过多样化的体育活动和训练，帮助学生增强体质，提高团队协作能力，培养竞技精神和运动中的道德规范。

内容简介：大学体育课程涵盖了田径、球类、游泳、武术等多个运动项目，旨在通过专业的教学和训练，让学生掌握基本的运动技能和规则。同时，课程还强调运动中的安全与健康知识，教导学生如何在运动中预防伤害，维护身体健康。通过本课程的学习，学生不仅能够提升个人体能，还能在团队运动中锻炼领导力和合作精神，为未来的生活和工作打下坚实的身体与心理基础。

## 13. 公共美育

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 10 学时，实践 8 学时

课程目标：本课程旨在培养学生的审美情趣和艺术鉴赏能力，通过系统的艺术教育，使学生能够理解和欣赏各类艺术形式，提升其人文素养和审美水平。课程将介绍绘画、音乐、舞蹈等多种艺术形式，通过理论与实践的结合，让学生在欣赏美的同时，也能够创造美，从而促进其全面发展。

内容简介：本课程将涵盖艺术的基础知识，包括艺术史、艺术评论以及艺术创作等方面的内容。通过学习，学生将能够识别不同艺术流派的特点，分析艺术作品中的美学元素，同时提升个人的艺术修养和审美能力。此外，课程还将鼓励学生参与艺术创作，通过实践操作来加深对艺术的理解和感悟，最终达到提高公共美育水平的目的。

## 14. 劳动教育

公共必修课，第一、二、五、六学期开设，共 36 学时，其中理论 6 学时，实践 30 学时

课程目标：本课程致力于通过劳动教育，培养学生的勤劳、创新、合作的品质，以及实践能力和社会责任感。课程将结合理论与实践，让学生在参与劳动的过程中，体验劳动的价值和意义，从而树立正确的劳动观念，培养勤劳精神和团队合作意识。

内容简介：本课程将通过组织学生参与各种形式的劳动活动，如园艺、手工艺制作、社区服务等，让学生亲身体验劳动的乐趣和挑战。在劳动过程中，学生将学习如何与他人协作，如何解决问题，以及如何创新思考。同时，课程还将强调劳动的道德和伦理意义，使学生明白劳动不仅是生存的手段，更是实现个人价值和社会贡献的重要途径。通过学习本课程，学生将全面提升自身的劳动素养和社会责任感。

#### 15. 大学生职业生涯规划 and 就业指导

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：本课程旨在帮助学生进行全面的职业生涯规划，并提供实用的就业指导，以增强学生的就业竞争力，为未来职业发展奠定坚实基础。课程将引导学生探索自身兴趣与职业方向的契合点，掌握职业规划的方法与技巧，同时培养学生在求职过程中的自我营销能力和职场适应能力，助力学生顺利步入职场，实现个人职业价值。

内容简介：本课程将涵盖职业兴趣探索、职业规划方法、求职技巧以及职场适应等多个方面。首先，通过专业的职业兴趣测试和案例分析，帮助学生认清自己的优势与兴趣所在，为职业规划提供科学依据。其次，课程将系统介绍职业规划的步骤和策略，包括目标设定、路径选择、能力提升等关键环节，使学生能够制定出切实可行的职业规划。此外，课程还将涉及简历撰写、面试技巧、薪资谈判等求职实战技能，以及职场礼仪、团队协作、沟通技巧等职场必备素养，从而全面提升学生的就业能力和职业素养。

#### 16. 大学生创新创业基础

公共必修课，第五、六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：本课程旨在培养学生的创新创业意识和能力，通过系统的理论教学与实践活动，激发学生对创新创业的兴趣和热情。课程将介绍创新创业的基本概念、方法和策略，帮助学生了解市场动态，掌握创业流程，为未来的职业发展和创业道路奠定坚实的基础。

内容简介：大学生创新创业基础课程将涵盖创新思维训练、商业模式设计、市场分析与调研、融资与风险管理等多个方面。通过案例分析、团队讨论、实践操作等多种教学方法，帮助学生建立系统的创新创业知识体系，提升解决实际问题的能力。本课程旨

在培养具有创新精神、创业意识和创造能力的高素质人才，为学生未来的创新创业之路提供有力的支持和指导。

## （二）专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程(专业选修课)。专业基础课程基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程共 8 门，是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程(专业选修课)是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

### 1. 专业基础课程

主要包括：管理学基础、国际接待业概论、职业礼仪、沟通技巧、服务心理学、酒店英语、酒店经营与管理等领域的内容。

专业基础课程主要课程目标与内容：

#### （1）国际接待业概论

第一学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

课程目标：掌握国际接待业的基本概念、业态分类（如酒店、旅游、会展等）及全球发展趋势。理解行业在经济、文化交流中的角色及市场运行规律。培养分析行业案例、识别问题并提出解决方案的能力。提升跨文化沟通技巧，适应国际化服务场景需求。

内容简介：介绍国际接待业的范围（如酒店、餐饮、旅游服务）及行业特点。回顾行业从传统服务到数字化、绿色化转型的演变过程。讲解市场细分、目标客户定位及竞争策略。分析不同文化背景下消费者的需求差异与服务偏好。

#### （2）管理学基础

第一学期开设，36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程目标：通过本课程的学习，使学生了解和掌握古今中外管理思想的发展、管理的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识、对思想进行再思想。开启学生思维并使之追求管理智慧，使学生通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。

主要内容：以人类社会集体活动的管理为研究对象，系统讲授管理的基本和方法。

### （3）酒店经营与管理

第五学期开设，36学时，其中理论24学时，实践12学时。

课程目标：使即将进入酒店行业的学生了解如何应用计算机及信息化系统进行酒店业务流程、财务资金流、宾客入住酒店信息流等的综合管理，并能按照各个信息系统的技术规范进行实际操作，提高其技能水平。

内容简介：酒店信息技术基础、PMS系统概要、客史管理、预订销售、前台收银、宴会销售系统等。教学手段以多媒体教学手段为主，理论与实践相结合。利用酒店信息系统软件进行实操教学，提高教学的吸引力和学生实战能力。

### （4）职业礼仪

第五学期开设，36学时，其中理论12学时，实践24学时。

课程目标：通过本课程的学习，学生能够养成良好的礼仪习惯，树立服务意识，能够在未来的酒店服务工作塑造良好的自我形象，提高谈话技巧，有礼有节有据地更好地为客户服务，并将所学礼仪知识灵活地运动到生活和工作中，提高自身素养，外修于行，内修于心，为未来职业奠定基础。

内容简介：仪容仪表仪态礼仪、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、中西餐礼仪、商务会谈礼仪等。

### （5）酒店英语

课程目标：第五学期开设，36学时，其中理论12学时，实践24课时。

课程目标：本课程旨在培养学生运用英语进行旅游接待服务的核心职业能力。学生将掌握酒店场景（如交通、住宿、餐饮、景点讲解、购物、应急处理）的常用专业词汇、句型和会话规范；能够流畅、准确地进行跨文化沟通，提供咨询、预订、导览、问题解决等服务；并提升处理酒店相关文件的基本读写能力，增强跨文化交际敏感度与服务意识。

主要内容：教学内容聚焦实际工作场景：涵盖机场、酒店、餐厅、景区、旅行社、商店等核心场景的听说会话训练；系统学习旅游专业术语、文化景点解说词、服务流程用语；入住退房、点餐结账、导览讲解、商品导购、投诉处理、紧急情况沟通等实务对话；辅以旅游宣传资料、通知、邮件、简单合同等专业文本的阅读与写作练习，并融入主要客源国文化习俗与沟通礼仪知识。

### （6）服务心理学

第六学期开设，36学时，其中理论24学时，实践12学时。

课程目标：理解服务心理学的基本概念、理论基础（如消费者行为、情绪管理、人际关系等）。掌握服务心理学在服务业（如酒店、旅游、零售、餐饮等）中的实际应用场景。培养观察和分析消费者行为、情绪及需求的能力，识别服务中的关键心理因素。提升非语言沟通、情绪调节及冲突解决的技能，优化服务互动质量。学会运用心理学原理设计服务流程、环境及产品，提升客户满意度与忠诚度。

主要内容：介绍服务心理学的概念、研究对象及其在服务业中的重要性。讲解心理学经典理论（如马斯洛需求层次理论、社会认知理论）在服务场景中的应用。分析消费者决策的心理驱动因素（如价格敏感度、品牌偏好）。探讨消费者对服务质量的感知方式及态度形成机制。研究情绪对消费行为的影响，以及如何通过服务设计创造积极体验。

#### （7）客源地与目的地概况

第六学期开设，36学时，其中理论12学时，实践24学时。

课程目标：旨在培养学生全面、深入地认识旅游市场中客源地与目的地的特征、关系及发展规律。通过系统学习，使学生掌握不同客源地的地理环境、文化背景、经济发展水平、旅游消费行为等关键要素，以及这些要素如何影响旅游需求的产生与流向；同时，深入剖析旅游目的地的资源禀赋、基础设施、旅游产品特色、旅游服务与管理等方面的状况。学生能够运用所学知识，精准分析客源地与目的地之间的互动机制，预测旅游市场趋势，为旅游企业的市场定位、产品开发、营销策略制定提供科学依据，提升学生在旅游行业中的综合分析与决策能力，以适应旅游市场日益复杂多变的需求，成为具备国际视野和跨文化交流能力的复合型旅游专业人才。

内容简介：详细介绍全球及国内主要客源地的自然地理概况，包括地形地貌、气候条件等对旅游兴趣的潜在影响；深入解读各地的历史文化、宗教信仰、民俗风情等人文要素，剖析其如何塑造独特的旅游吸引力与消费偏好；同时，分析不同客源地的经济发展水平、人口结构、社会阶层等因素对旅游市场规模、旅游消费能力和消费模式的作用机制。在目的地部分，着重讲解各类旅游目的地的资源类型与特色，如自然景观、人文古迹、城市风貌等；探讨目的地的基础设施建设，包括交通、住宿、餐饮、娱乐等配套服务的现状与发展趋势；研究目的地的旅游产品体系构建，以及如何通过有效的市场营销策略提升目的地的知名度和美誉度。

## 2. 专业核心课程

主要包括：酒店客户关系管理、前厅服务与数字化运营、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、酒店财务管理、酒店督导管理实务、酒店人力资源管理等领域的的内容。

**表 2: 专业核心课程主要教学内容与要求**

序号	课程涉及的 主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	酒店客户关系管理	①客户需求分析与客户开发。 ②客户信息收集、处理及客户价值分析。 ③客户投诉处理及服务补救。 ④酒店客户满意度管理	①酒店客户开发（包括客户类型划分与定位、不同客户类型的需求分析、客户开发方法等）。 ②酒店客户信息管理（包括酒店客户信息收集及数据分析、酒店客户价值分析等）。 ③酒店客户沟通管理（包括线上线下沟通方法、投诉处理、客户服务自动化、客户服务补救等）。 ④酒店客户满意度管理（包括满意度管理、忠诚度管理、触点管理、客户运营数据分析等）。 ⑤要求学生掌握客户信息收集、线上及线下沟通的知识，具备客户管理和投诉处理的能力
2	前厅服务与数字化运营	①总机及客房预订服务。 ②礼宾及总台接待服务。 ③大堂及行政楼层服务。 ④前厅客户数据分析	①前厅数字化服务（包括总机服务、预订服务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等）。 ②前厅数字化管理（包括前厅客户数据收集及分析、前厅服务质量管理等）。 ③要求学生掌握前厅服务接待的程序和方

		及服务质量管理	法，具备前厅数字化管理的能力
3	客房服务与数字化运营	<p>①客房清扫和楼层服务。</p> <p>②布草洗涤及洗衣房运转。</p> <p>③公共区域清洁与日常保养。</p> <p>④客房安全、质量管理及在线运营</p>	<p>①客房服务（包括客房清扫、楼层服务、管家服务与VIP接待、特殊房态处理、客房智能客控系统应用、公共区域清洁与保养、布草房与洗衣房运转、客房管理软件应用等）。</p> <p>②客房数字化管理（客房数据收集、分析与运用、客房内部质量管理、客房物资成本控制、客房部安全管理、客房产品在线运营与分析等）。</p> <p>③要求学生掌握酒店客房服务及运转的基本知识，具备客房接待、智能客控系统应用及数字化管理的能力</p>
		<p>①中西餐预订、值台、服务及宴会设计。</p> <p>②鸡尾酒调制与侍酒服务。</p> <p>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</p>	<p>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）。</p> <p>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）。</p> <p>③要求学生掌握餐厅服务的基本程序和方法、酒水基本知识，具备中西餐、酒水服务以及餐厅数字化运营的能力</p>

5	酒店数字化营销	<p>①市场营销环境分析。</p> <p>②酒店产品和客户分析。</p> <p>③酒店产品组合、渠道管理、线上线下营销活动策划。</p> <p>④酒店市场推广与新媒体运营。</p> <p>⑤酒店价格体系管理及数字化营销推广</p>	<p>①市场营销理论基础。</p> <p>②酒店营销技术工具（酒店营销管理工具、用户数据平台等）。</p> <p>③酒店数字营销的模式（在线直销、在线分销、内容营销等）。</p> <p>④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）。</p> <p>⑤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）。</p> <p>⑥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）。</p> <p>⑦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，并使用新媒体工具进行酒店市场推广的能力。</p>
6	酒店财务管理	<p>①酒店资金管理、应收账款管理、存货管理、收入管理、成本管理、利润和利润分配管理等。</p> <p>②酒店经营预算管理。</p> <p>③酒店经营数据分析</p>	<p>①酒店财务管理基础（酒店财务管理目标、内容、方法等）。</p> <p>②酒店财务数字化运转（酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理和内部控制、会计信息系统应用、供应链管理系统应用）。</p> <p>③酒店财务预算和大数据分析（酒店预算的编制与执行、酒店财务分析方法及应用）。</p> <p>④要求学生掌握酒店财务分析的基本方法，具备酒店运营过程中的预算编制、成本控制等能力</p>

7	酒店督导管理实务	①团队建设。 ②运用领导艺术激励员工。 ③酒店服务质量评价体系构建及服务质量管理	①团队建设（包括团队的发展阶段、学习型组织的构建等）。 ②酒店服务质量管理（包括宾客服务质量评价指标、服务质量管理方法等）。 ③领导艺术（包括员工授权、领导艺术和员工激励方法等）。 ④现场督导（包括会议管理、工作氛围营造等）。 ⑤要求学生掌握督导管理的基本理论和知识，具备员工培训、服务质量控制、员工沟通与激励等能力
8	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生涯发展（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

### 3. 专业拓展（选修）课程

主要包括：民宿运营与管理、饮品制作与服务等领域的内容。

主要课程介绍如下：

#### （1）民宿运营与管理

课程目标：培养综合运营能力，能够系统掌握民宿的日常运营、服务管理、营销推广等核心知识与技能。培养出色的沟通能力、人文素养和客户服务意识，理解民宿特有的“人情味”。激发创新策划思维，具备民宿产品设计、体验活动策划、新媒体营销和创新创业的能力。营销与产品创新，掌握数字化营销策略、民宿新产品开发、节事活动策划、生活美学应用等。

内容简介：民宿概论与法规：了解民宿的定义、发展历程、行业现状及相关政策法规。运营与服务管理：学习民宿的客房、餐饮、客务等日常运营，以及管家服务、客户关系维护。

#### （2）饮品制作与服务

课程目标：掌握咖啡、茶饮、调制饮品的原料特性与制作原理，熟悉饮品服务礼仪规范、卫生安全标准及行业经营常识。能独立完成意式咖啡萃取、手工茶饮冲泡、基础鸡尾酒调制等实操，具备饮品出品把控、客诉处理及场景化服务的实战能力。培养“匠心出品+暖心服务”的职业态度，形成饮品审美能力与客户需求洞察思维，适配民宿、咖啡馆、茶饮店等场景的服务型人才需求。

内容简介：饮品基础认知与原料管理，解析咖啡（生豆烘焙、产区风味）、茶叶（六大茶类特性、储存方法）、调制饮品原料（糖浆、乳制品、基酒）的核心知识；教学饮品原料采购标准、库存管理方法及成本核算技巧，掌握食品安全（食材溯源、操作卫生）合规要求。三大类饮品制作实操，咖啡制作：手冲咖啡、意式浓缩萃取、卡布奇诺、拿铁拉花基础；茶饮制作：传统功夫茶冲泡、水果茶/奶盖茶调制、季节限定茶饮研发；

基础调制饮品：无酒精莫吉托、柠檬气泡水等软饮制作，掌握器具使用（雪克壶、榨汁机）与出品颜值把控。

#### （三）实践性教学

##### 1. 认知实习

课程目标：在学习《餐饮服务与数字化运营》《前厅服务与数字化运营》等主

要专业课之前，教师组织学生去酒店参观学习，旨在使学生对未来工作情景有所了解，获得感性认识，增进理论实际的联系，为学习专业课做准备。

## 2. 跟岗实习

课程目标：在经验丰富的员工带领下，辅助完成某一岗位的工作任务，熟悉各个岗位体工作职责，为顶岗实习环节做准备。

## 3. 顶岗实习

第二学年，岗位实习阶段。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，使学生完全履行其酒店实习岗位的所有职责，独当一面，充分锻炼学生的方面的能力，提高学生的综合素质。

## 八、教学进程安排

本专业方向共包含 6 个学期，共包含 2550 个课时，其中公共课占比 30.4%，实践课时占比 62.2%，教学进程安排详见附件 1。

附件 1：酒店管理与数字化运营专业课程设置表（2025 级）。

附表：教学周数分配表

## 九、基本教学条件

### （一）师资队伍

#### 1. 教师任职条件

##### （1）酒店管理与数字化运营专业师资队伍

酒店管理与数字化运营专业专任教师共 22 人，其中 4 位副高级职称教师，11 位中级职称教师，7 位初级职称教师，“双师型”教师共 14 人，占专业课教师数比例为 64%，高级职称专任教师 5 人，占比 22%，均优于常规指标，整个专任教师队伍形成职称、年龄、工作经验等较为合理的梯队结构。

本专业整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员 15 人担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

##### （2）专业带头人

刘志恒，副高级讲师，双师型教师，现任洛阳文化旅游职业学院旅游管理与乡村振兴学院院长，主要从事中国传统文化、旅游文化等方面的教学和研究。任教以来，曾获得“全国作文大赛优秀辅导教师”、“全国基础课题研究论文一等奖”、“洛阳市教师技能大赛一等奖”、“洛阳市优质课比赛一等奖”、“洛阳市论文比赛一等奖”等荣誉

称号。作为省、市政协委员，曾发表“河南剧本娱乐产业崛起，产教融合共筑文旅新篇章”、“全面推进非遗数字化让非遗‘活起来’‘火起来’”、“做好‘职普融通’，为现代化河南培养高技能人才”等观点。曾先后担任红山石志愿者协会会长、洛阳汉服协会（常务）副会长、洛阳市文艺志愿者协会副主席等职务，作为中国（洛阳）汉服文化节的创始人，在推广洛阳文化方面具有一定的社会影响。

朱思冰，副高级讲师，双师型教师，现任洛阳文化旅游职业学院旅游管理与乡村振兴学院副院长，持有研学旅行策划与管理（中级）考评员认证、空乘航务高级证书。深耕文旅教育与科研领域，获得河南省优质课一等奖两次；教科研领域，主持并结项 5 项省级项目，其中两项河南省社科联课题均获结项一等奖；同时聚焦课程思政、高校专业转型，以科研推动教学改革，助力人才培养对接行业需求。

唐群辉，副高级讲师，双师型教师，长期深耕酒店职业教育，主持构建“校院企三元育人”模式，将酒店服务流程数字化，近三年与 5 家文旅企业共建实训基地，实现学生顶岗实习对口率达 92%。出版《文化洛阳》校本教材，发表论文 5 篇。

### （3）专任教师

本专业专任教师都具有高校教师资格；具有旅游管理、酒店管理、人文地理与城乡规划等相关专业本科及以上学历；5 位教师具有 15 年以上、11 位老师具有 5 年以上、7 位老师具有 2 年以上的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平，具有本专业理论和实践能力；本专业 2024 年累计获批各级课题 51 项。其中省部级课题 2 项，市厅级课题 34 项（涵盖河南省教育厅人文社会科学研究项目、哲学社会科学教育强省研究项目、河南省教育科学规划课题等），体现专业教师能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；本专业教师获省级奖项 4 项，包括河南省电子商务职业技能竞赛职工组一等奖 1 项、河南省教育系统教学技能竞赛二等奖 1 项、河南省高等职业教育课堂教学创新大赛及教学能力大赛三等奖 2 项；校级教学能力大赛一等奖 3 项，充分体现专任教师能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

## （二）教学设施

### 1. 教室要求

本专业课程需要多媒体教学，理实一体化课堂教学。专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护

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. 校内实训基地

#### 数字酒店综合赛训服务中心

赛训服务中心包含前厅服务、中餐摆台、西餐摆台三个部分，培养学生的实操能力、职业素养和赛训能力。

### 3. 校外实习基地

本专业校外实习基地为星级酒店和大型餐饮集团，如阿外楼度假酒店、上海J酒店等国内知名酒店合作；达到一定接纳规模，酒店中坚力量强，能对学生进行实习指导与管理，保障学生日常工作、学习、生活、有安全保险的专业类大公司。

**表3 酒店管理与数字化运营专业校外实习基地一览表**

序号	校外实训基地名称	合作企业名称	实训活动
1	上海中山公园凯悦酒店 实习基地	上海中山公园凯悦酒店	前厅服务员、中餐服务员
2	上海柏悦酒店实习基地	上海柏悦酒店	西餐服务员、客房服务员
3	温州瑞立滨海酒店实习 基地	温州瑞立滨海酒店	总机、中餐服务员
4	温州阿外楼度假酒店实 习基地	温州阿外楼度假酒店	大堂吧服务员、康体服务 员
5	上海环球港凯悦酒店实 习基地	上海环球港凯悦酒店	前厅服务员、中餐服务员
6	上海冰雪世界皇冠假日 酒店实习基地	上海冰雪世界皇冠假日 酒店	西餐服务员、客房服务员
7	上海静安铂尔曼实习基 地	上海静安铂尔曼	总机、中餐服务员
8	水月周庄铂尔曼酒店实 习基地	水月周庄铂尔曼酒店	前厅服务员、中餐服务员

9	北京云南皇冠酒店实习基地	北京云南皇冠酒店	大堂吧服务员、康体服务员
10	上海 J 实习基地	上海 J	前厅服务员、中餐服务员
11	上海锦江汤臣洲际大酒店实习基地	上海锦江汤臣洲际大酒店	前厅服务员、中餐服务员
12	上海宝格丽实习基地	上海宝格丽	西餐服务员、中餐服务员
13	上海波特曼丽思卡尔顿实习基地	上海波特曼丽思卡尔顿	中餐服务员、康体服务员

### (三) 教学资源

#### 1. 教材选用

严格按照教育部印发的《职业院校教材管理办法》、《普通高等学校教材管理办法》及《洛阳文化旅游职业学院教材使用管理办法（试用）》选用适合于高等学校课堂和实习实训使用的教学用书，以及作为教材内容组成部分的教学材料（如教材的配套音视频资源、图册等），教材选用体现党和国家意志，禁止不合格的教材进入课堂。学院建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用组织，完善教材选用管理制度，按照规范程序招标选用教材。

#### 2. 图书文献

图书文献配备能满足酒店管理与数字化运营专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括与酒店管理与数字化运营专业相关的核心专业领域相适应的图书、期刊、资料、规范、标准、法律法规等。

#### 3. 数字教学资源

包括星级酒店服务规范、餐饮管理、前厅与客房服务管理、导游服务、酒水服务、茶艺训练等内容的音视频资源、微课资源；虚拟仿真软件、数字教材等。动态更新、满足教学需要。

#### 4. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓

励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

#### （四）教学方法

##### 1. 专业理论课程

以集体授课为主，灵活运用任务驱动、项目导向、案例教学、情境教学、模拟教学、自主学习、探究性学习等多种教学方法；.关注学生发展方向，建立积极、民主、和谐的教学氛围。教学设计符合学生生理和心理特点，遵循语言学习的规律，力求满足不同类型和不同层次的学生需求，使每个学生的身心得到健康的发展。在教学过程中授课老师应建立融洽、民主的师生交流渠道，尊重每一个学生，保护他们的自尊心和积极性。并且为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式建立良好的学习兴趣，创造条件让学生能够通过探究自己感兴趣的问题并学会自主解决问题。

利用现代化教育技术，拓宽学生学习的渠道。教学过程中充分利用现代教育技术，开发教学资源，拓宽学生的学期渠道，改进学生的学习方式，提高教学效果。包括利用视听媒体和网络资源，丰富教学内容和教学形式；利用多媒体教学设备，探索新的教学模式，促进个性化学习；合理开发和利用互联网技术报刊、图书馆等多种资源，为学生创造自主学习的条件。

不断更新知识结构，适应行业发展对专业课程要求。授课过程中教师要准确把握本课程的理念、目标与内容，不断探索、研究与改良教学内容与授课模式，并且运用教育学和心理学理论，研究教育规律，根据学生的心理特征和实际情况，及时调整教学策略。

##### 2. 实践教学

实践教学课时达到总课时的 50%以上。教学形式多样、灵活开放。采用师傅负责，实行师带徒分组轮岗制，实践实践教学与酒店标准化服务规范对接，与学习领域课程对接，将实践教学体系完全与理论教学体系融合。在实践的过程实地进行劳动教育与思想教育，思政教育不落下。

#### （五）教学评价

本专业考核分理论课考核、专业教学技能考核、顶岗实习考核三部分。

##### 1. 理论课考核

理论课程考核包括学生对课程中理论知识的识记、理解、掌握和运用的考核，采用形成性考核和终结性考核相结合的方式。形成性考核成绩占课程总成绩的 50%，包括平时作业成绩（占 30%）和学习表现成绩（占 20%），由任课教师根据学生的平时作业完成情况、上课与老师互动情况、学习表现记录（包括到课率记录）进行综合评定。终结性考核成绩占课程总成绩的 50%。终结性考核采取期末无纸化（或纸质）考试。

## 2. 专业教学技能考核

为客观评价学生在学完本课程后知识的掌握情况、专项技能的训练水平、职业核心能力的掌握情况，将本课程考核与评价分为两部分，分别为平时过程性考核和期末终结性考核，总分为 100 分。

其中平时过程性考核占 60%，考核主要分成 2 部分，一方面根据阶段性个人或小组项目完成情况，由学生自评、组内他人评价和教师评价相结合评定成绩；另一方面，根据项目完成的时间、主题是否符合要求、质量是否达标、是否有创新，由组长和教师评价相结合的方式评定成绩。

期末终结性考核占 40%，主要分为理论考试以及实践考试。其中理论考试部分根据期末问卷式理论考试，由教师评定成绩。实践考试根据期末实践项目完成的时间、主题是否符合要求、质量是否达标、是否有创新，由教师评价评定成绩。

## 3. 顶岗实习的考核

顶岗实习考核成绩由企业方和校内指导教师共同评定，以企业方评价为主。校内指导教师主要根据学生的顶岗实习记录和对学生的指导记录进行评定，企业方指导教师主要根据学生在顶岗实习期间运用所学专业知识和解决实际问题的能力以及职业素质提高情况进行评定。校内指导教师的评定成绩占总成绩的 40%，校外指导教师的评定成绩占总成绩的 60%。本专业考核成绩一律采用百分制，60 分及以上为合格。

## 十、质量管理

健全人才培养工作的体制机制，形成稳定的组织机构和专业建设团队，形成人才培养质量保障体系。完善教育教学过程监测、评价与反馈机制。定期组织行业调研、第三方机构就业评估等对人才培养质量进行评价，充分发挥学校、行业企业、家长等多评价主体的作用，形成多元监督机制。教师教学评价与考核由教学常规检

查、学生评价、教师同行评价和教学督导四部分组成。强化学生学习的全过程管理与评价，实施考教分离，评教与评学分离，严格考试纪律，考试管理严密、科学、规范，客观公正评价教育教学质量。

（一）成立专业建设指导委员会，为专业建设出谋划策，提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。

（二）成立教学执行组织与教学督导组，对课程建设、教学方法的改革与推广、课堂教学质量管理等进行督导与评价。

（三）建立实践教学环节质量管理，制订各实践教学环节的课程标准、评价标准，制订和完善实践教学管理文件，加强校内外实训、顶岗实习的管理。

（四）成立专业调研组，负责本专业的社会需求、毕业生跟踪调查和新生素质调查等工作，为本专业的招生和就业提供支持。

## 十一、毕业要求

### （一）学分要求

本专业必须修满 141 学分方可毕业。其中，公共基础课 43 学分；专业课 64 学分；选修、拓展课 8 学分；集中实习实践课 34 学分。

### （二）证书要求

基本证书：普通话等级证书（二级乙等及以上）。

必须本专业相关的资格证书：获得酒店管理师资格证、餐饮服务师资格证、客房服务师资格证、茶艺师资格证、调酒师资格证、人力资源管理师等职业资格证书中的一个或多个。

### （三）综合素质考核要求

学生须通过学院组织的综合素质考核，考核内容包括：

思想政治素质：拥护党的领导，践行社会主义核心价值观，具备良好的思想道德修养和社会责任感。

专业素养：具备扎实的专业知识、技能和职业素养，能够胜任酒店管理与数字化运营业态的相关岗位；

实践与创新能力：在实习、实训、项目实践中表现突出，具备一定的创新意识和解决问题的能力；

身心健康发展：身心健康，具备良好的心理素质和团队协作能力；

美育与劳动素养：具备一定的审美能力、人文素养和劳动意识，尊重劳动、热爱劳动。

#### （四）其他要求

学生须完成所有规定的教学环节。

顶岗实习：在与学校签订合作协议的企业里进行全职顶岗实习，承担实际工作任务。实习中重点锤炼现场服务、流程管理、营销推广等核心业务技能。实习成果需通过企业评价与校方考核，完成理论与实践的综合转化。

毕业设计：毕业设计应立足于酒店管理与数字化运营、文旅产业融合发展的真实问题或市场需求。鼓励学生采用案例研究、市场调研、产品策划等形式，完成一份具备可行性与创新性的解决方案或商业计划书。研究成果需体现对专业知识的综合运用能力，并对行业实践具有一定的参考或启示价值。

附表

2025 级酒店管理与数字化运营专业学期教学周数分配表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一			★	★	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
二	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
三	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
四	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲			
五	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
六	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	○	○	○	○	○	●

说明:

1. 教学单位依据上级文件，学校实际，专业内涵建设，科学安排每学期周教学。
2. 符号：★—军训，☆—社会实践，■—理论教学，▲—实习，△—校内实训，○—毕业设计，●—考试

酒店管理专业与数字化运营专业课程设置表（2025级）

二级学院：旅游管理与乡村振兴学院		学时分配			学期及周学时数						负责人：刘志恒			
课程模块	课程类型	课程名称	总学时	理论学时	实践学时	学期及周学时数						学分	考核方式	备注
						一	二	三	四	五	六			
公共基础课程模块	思政课程	形势与政策	18	12	6	0.25	0.25			0.25	0.25	1	考查	
		思想道德与法治	54	36	18		3					3	考试	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	24	12	2						2	考试	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	45	9					3		3	考试	
		国家安全教育☆	18	8	10						1	1	考查	
	公共必修课程	大学体育☆	108	36	72	2	2			2		6	考试	
		军事理论（国防教育）	36	18	18	2						2	考查	
		大学生心理健康教育	36	24	12		2					2	考查	
	公共限定必修课程	劳动教育	36	6	30	0.5	0.5			0.5	0.5	2	考查	
		中华优秀传统文化（文学）☆	72	44	28	2	2					4	考查	
		大学英语☆	144	108	36	2	2			2	2	8	考查	
		信息技术	72	18	54	2	2					4	考查	
		大学生职业生涯规划 and 就业指导	18	6	12	0.5	0.5					1	考查	
		大学生创新创业基础	18	12	6					0.5	0.5	1	考查	
	<b>公共必修小计</b>			<b>720</b>	<b>397</b>	<b>323</b>	<b>13.25</b>	<b>14.25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.25</b>	<b>4.25</b>	<b>40</b>	
	公共选修课程	四史	18	12	6						1	1	考查	
		数字文化与智慧游戏	18	10	8	1						1	考查	
		公共美育☆	18	10	8	0.5	0.5					1	考查	
		<b>公共选修小计</b>			<b>54</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>1.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	<b>公共基础课程合计</b>			<b>774</b>	<b>429</b>	<b>345</b>	<b>14.75</b>	<b>14.75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.25</b>	<b>5.25</b>	<b>43</b>	
专业课程模块	专业必修课	管理学	36	18	18	2						2	考试	
		旅游学概论	36	24	12	2						2	考查	
		国际接待业概论	36	24	12	2						2	考查	
		餐饮服务与数字化运营*	72	24	48	4						4	考查	
		剧本娱乐概论（一）	36	12	24	2						2	考察	
		沟通技巧	18	12	6		1					1	考查	
		酒店数字化营销*	36	24	12		2					2	考试	
		剧本娱乐概论（二）	36	12	24		2					2	考查	
		前厅服务与数字化运营*	72	24	48		4					2	考查	
		饭店管理概论	36	24	12					2		2	考查	
		酒店经营与管理	36	24	12					2		2	考查	
		酒店英语	54	36	18					3		3	考试	
		酒店人力资源管理*	36	24	12					2		2	考试	
		酒店客户关系管理*	36	12	12					2		2	考查	
		客房服务与数字化运营*	36	12	24					2		2	考查	
		服务礼仪	36	12	24					2		2	考查	
		中国旅游地理	36	24	12					2		2	考查	
		酒店督导管理*	54	36	18						3	3	考试	
	服务心理学	36	24	12					2		2	考查		
	民宿运营与管理	54	36	18						3	3	考查		
	客源地与目的地概况	36	12	24						2	2	考查		
	饮品制作与服务	72	24	48						4	4	考查		
	酒店财务管理*	72	24	48						4	4	考试		
	<b>专业必修课小计</b>			<b>1008</b>	<b>498</b>	<b>498</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	
	专业选修课	旅游英语	36	12	24	2						2	考查	
普通话与口语交际		36	12	24		2					2	考查		
酒店安全管理		36	12	24					2		2	考查		
酒店急救		36	12	24						2	2	考查		
<b>专业选修课小计</b>			<b>144</b>	<b>48</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		
<b>专业课程合计</b>			<b>1152</b>	<b>546</b>	<b>594</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>62</b>		
综合实践模块	军事技能	36	0	36	36							2	考查	
	认识实习（实训）	72	0	72	18	18				18	18	4	考查	
	安全教育	36	0	36	9	9				9	9	1	考查	
	社会实践	54	0	54	18	9				18	9	3	考查	
	毕业设计	72	18	54							72	4	考查	
	岗位实习	360	0	360						270	90	20	考查	
<b>综合实践合计</b>			<b>630</b>	<b>18</b>	<b>612</b>	<b>81</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>315</b>	<b>198</b>	<b>34</b>		
<b>学时、学分总计</b>			<b>2556</b>	<b>993</b>	<b>1551</b>	<b>598.5</b>	<b>499.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>805.5</b>	<b>652.5</b>	<b>139</b>		
百分比			38.85%	60.68%	23.42%	19.54%	0.00%	0.00%	31.51%	25.53%				

注：16-18学时计1学分，专业核心课程后标注“\*”，书院课程后标注“☆”；严格按照国家文件，学生需达到毕业标准。