

# 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

专业大类：旅游大类（54）

执笔人：金竺

贵州文化旅游职业学院

2021年5月

# 目录

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 .....	1
一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	2
六、课程设置及要求 .....	5
七、教学进程总体安排 .....	21
八、实施保障 .....	25
九、毕业要求 .....	30
十、附录 .....	30
酒店管理与数字化运营专业调研报告 .....	32
一、调研目的 .....	32
二、调研时间 .....	32
三、调研对象 .....	32
四、调研方法 .....	32
五、调研人员 .....	34
六、调研结果与分析 .....	34
七、企业对本专业人才培养的建议 .....	48
八、调研结果对我院酒店管理与数字化运营专业人才培养 的启示 .....	49

# 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

本专业招收高中或同等学力应往届毕业生

入学要求：身体健康，无纹身，形象良好，口齿清晰。

## 三、修业年限

全日制三年，专科学历。

## 四、职业面向

本专业职业面向如表 4-1 所示。

表 4-1 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	旅游类 540106	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	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) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	酒店管理 销售部协调 前台接待 餐饮管理	电子商务师、酒店管理师、茶艺师、调饮师、普通话二级乙等

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，落实立德树人的根本任务，培养德、智、体、美、劳全面发展、拥护党的基本路线，能数字化运营、善于智慧化管理的复合型技术技能人才。学生毕业后可在住宿、餐饮等相关企业，从事营销、前厅、房务、餐饮、人力资源等部门的服务、管理与运营工作。

### （二）培养规格

根据《国家职业教育改革实施方案》（职教 20 条）中“启动实施‘1+X’证书制度改革”和《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》中“部署启动‘1+X’证书试点工作”精神，酒店管理与数字化运营专业将坚持以立德树人为导向，以培养匠心、匠能、匠艺俱全的人才为目标，加强学生在政治素养、专业理论知识和专业技术能力等方面的培养。本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

#### 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）遵守国家法律、法规，具有良好的职业道德和行为规范，具有质量意识和创新思维；

(3) 具有自尊、正直和诚实的品质，爱岗敬业，团结协作，在工作中始终坚持实事求是、严谨认真的作风；

(4) 具有较高的职业能力和人文修养，吃苦耐劳，安全意识高，组织性强；

(5) 养成良好的卫生与锻炼身体的习惯，具有健康的体魄、良好的体能和适应本职岗位工作的身体素质。

## 2. 知识

### (1) 基础知识

①掌握必需的人文科学知识、法律知识；

②掌握酒店管理和餐饮、客房、前台服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。掌握酒店管理概论、前厅与客房管理、餐饮服务与管理、酒店公共关系等方面的知识；

③掌握现代酒店管理的基本知识，了解现代旅游及酒店业的发展方向和趋势。

### (2) 专业技能

①具备计算机技术、网络技术，懂精准服务、能数字化运营、善于智慧化管理；

②具备良好的语言服务能力和服务礼仪，熟练运用英语和普通话对客服务，能熟练处理日常酒店人际关系；

③掌握酒店前厅、餐饮、客房、酒吧、康乐、会议等的基本服务流程，具备相应的服务技能；

④具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和对客需求快速反应，有一定的策划和营销技能；

⑤具备酒店文书写作、文档管理、会议准备、办公软件应用以及各部门间协调等能力。

### 3. 能力

#### (1) 方法能力

①自学能力：具有良好的学习习惯、较强的形象思维能力和逻辑思维能力，能够快速自学专业领域内的一些前沿知识和技能；

②信息处理与数字应用能力：能够根据专业领域的需要，运用多种媒介、多种方式来采集、提炼、加工、整理信息。并能够对专业问题进行分析、预测和评价；

③实践能力：能够综合运用所学专业知知识，及时、正确地处理实际操作中存在的各种问题；能够积极、主动地解决所在岗位的技术难题。

#### (2) 社会能力

①与人交往能力：具有良好的心态和换位思考的宽广胸怀，尊重他人，诚心待人，能够敏锐地发现共同感兴趣的话题，能够运用巧妙的方式和他人沟通；

②与人合作能力：牢固树立“团队利益高于个人利益”的观念，尊重并理解他人的观点与处境，能够正确评价和约束自己的行为，能够综合运用各种交流和沟通的方法与他人进行合作；

③解决问题能力：能够发现问题、提出问题，综合运用所学的知识去努力思考、积极探索，并且具有创造性地解决问题的能力。

## 六、课程设置及要求

### （一）公共基础课程设置及要求

公共课程分为公共基础必修课和公共基础选修课。

#### 1、公共基础必修课

本部分课程设置及要求见表 6-1

表 6-1 公共基础必修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	考核方式		参考学时
					考试	考查	
1	思想道德修养与法律基础	1. 用科学的理想信念武装学生头脑树立正确的人生观、世界观、价值观。 2. 自觉遵守法律，增强法律意识，弘扬法治精神，提高法制素养。 3. 运用马克思主义世界观和方法论认识和分析问题的能力； 4. 自觉识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力；培养学会思考、学会学习、学会做人的能力。	<b>主要内容：</b> 模块一：人生的青春之问； 模块二：坚定理想信念； 模块三：弘扬中国精神； 模块四：践行社会主义核心价值观； 模块五：明大德守公德严私德； 模块六：尊法学法守法等。	1. 教学条件：智慧教室、学校德育基地、信息化教学平台。 2. 教学方法：讨论教学、调查研究、案例教学、体验式教学等。 3. 师资要求：具有高校教师资格证，还要具备：增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”；用好国家统编教材；加强教学研究；深化教学改革创新。 4. 考核方式：学生平时成绩 40%+实践活动成绩 30%+期末考核成绩 30%。	√		54



2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，培养爱国主义情怀，能吃苦耐劳、不畏艰难；</p> <p>2. 践行社会主义核心价值观，培养责任意识，增强使命感；</p> <p>3. 增强“四个”自信，弘扬中国精神；</p> <p>4. 培养团队精神，学会合作，宽容待人。</p> <p>5. 培养自主学习、终身学习的能力；</p> <p>6. 学会运用马克思主义的立场、观点、方法分析问题、解决问题；</p> <p>7. 培养理论联系实际的能力；</p> <p>8. 培养创新意识与创新能力。</p>	<p>前言</p> <p>模块一：毛泽东思想，共四章；</p> <p>模块二：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观，共三章；</p> <p>模块三：习近平新时代中国特色社会主义思想，共七章。</p> <p>结束语</p>	<p>1. 教学条件：多媒体教室、信息化教学平台。</p> <p>2. 教学方法：案例教学、讨论式教学、体验式教学法等。</p> <p>3. 师资要求：中共党员，了解中国历史，有高校教师资格证，掌握信息化教学能力等。</p> <p>4. 考核方式：</p> <p>（1）考核形式：采用闭卷、开卷或写小论文、撰写调查报告等形式考查。</p> <p>（2）成绩评定：平时成绩40%+实践活动成绩30%+期末考核成绩30%。</p>	√		7 2
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>本课程旨在使学生了解世界百年未有之大变局、中华民族伟大复兴的战略全局、党的自我革命、坚持和发展中国特色社会主义的不断推进，构成习近平新时代中国特色社会主义思想创立和发展的客观依据；引导学生把握理论同实践之间的辩证关系，深刻理解新时代孕育新思想、新思想指导新实践何以可能；通过解读党的自我革命和党领导人民进行的伟大社会革命，强化青年学生对党性和人民性相统一的认识。</p>	<p>主要教学内容：习近平新时代中国特色社会主义思想的立论基础、时代背景、主题主线、理论贡献以及新时代坚持和发展中国特色社会主义的根本立场、总体布局、战略安排、根本动力、重要保障、政治保证等。</p>	<p>教学要求：以课堂教授为主，加强对习近平新时代中国特色社会主义思想的形成条件、丰富内涵、理论贡献和实践要求的学理阐释，同时充分开展小组研讨、互动教学，引导学生在讨论中深入思考。考核方式：平时成绩40%+期末成绩60%。</p>	√		4 8
4	中国共产党历史	<p>1. 认识近现代中国社会发展和革命、建设、改革的历史进程及其内在的规律性，了解国史、国情；</p>	<p>1. 通过对中国近代历史重大事件、人物、经济和文化变迁历程的学习，掌握中国近现代历史发展的基本内容和基本线索，把握</p>	<p>本课程分理论教学和实践环节进行，由学院统一安排考试。本课程在命题上应充分体现</p>	√		3 6





		2. 深刻领会历史和人民是怎样选择了马克思主义，选择了中国共产党，选择了社会主义道路，选择了改革开放。	<p>近现代历史发展的内在逻辑。</p> <p>2. 了解有关前沿学术成果和相关理论研究，通过对有关问题的分析和讨论，培养问题意识；学习评价历史事件和人物的方法，提高分析问题和解决问题的能力。</p> <p>3. 通过对中国近现代历史发展规律和特征的探讨，培养学生的爱国情怀和责任意识。</p>	<p>开放性、灵活性。着重考察学生理论联系实际的能力。</p> <p>期末总成绩=试卷成绩 50%+平时成绩 50%。</p>		
5	形势与政策	<p>1. 培养学生拥有正确分析形势和理解政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力；</p> <p>2. 增强适应社会、与时俱进能力。</p> <p>3. 掌握正确的形势政策思维方法；</p> <p>4. 掌握形势政策分析的基本方法，</p> <p>5. 具有形势政策分析能力。</p>	<p>模块一：根据新世纪新阶段面临的新情况新问题，加强教育教学的针对性，着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；</p> <p>模块二：进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务、发展教育；</p> <p>模块三：进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育；</p> <p>模块四：进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策。</p>	<p>1. 教学条件：多媒体教室和现代化的教学设备。</p> <p>2. 教学方法：专题教学法、案例教学法、讨论法、实践体验法。</p> <p>3. 师资要求：中共党员，具有思想政治理论专业知识，具有高校教师资格。</p> <p>4. 成绩考核：采用闭卷、开卷或写小论文、撰写调查报告等形式考查。成绩评定：平时成绩 70%+期末考核成绩 30%。</p>	√	18
6	军事理论	<p>通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p>	<p>1. 中国国防：国防概述、国防法规、国防建设、国防力量、国防动员。</p> <p>2. 国家安全：国家安全、国家形势、国际战略形势。</p> <p>3. 军事思想：军事思想概述、国外军事思想、中国古代军事思想、当代中国军事思想。</p> <p>4. 现代战争：战争概述、新军事革命、机械化战争、信息化战争。</p> <p>5. 信息化装备：信息化装备概述、信息化作战</p>	<p>军事课列入学校人才培养方案和教学计划，实行学分制管理，课程考核成绩记入学籍档案。</p>	√	96

			平台、综合电子信息系 统、信息化杀伤武器。			
7	大学生职业 发展与就 业指导	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解职业生涯规划与就业创业的理念和知识；</li> <li>2. 知晓常用的求职信息渠道和求职权益保护知识；</li> <li>3. 会运用相关知识进行个人职业规划；</li> <li>4. 能够从多种渠道收集就业信息并完成求职材料制作；</li> <li>5. 掌握求职面试技巧。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 职业生涯规划；</li> <li>2. 职业能力与素质；</li> <li>3. 制作求职材料；</li> <li>4. 面试技巧提升；</li> </ol>	采用“理论+实践”的教学模式。		√ 18
8	大学生创新创业教育	通过创业教育教学，使学生掌握创业的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，了解创业的法律法规和相关政策，激发学生的创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创业就业和全面发展。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教授创业知识：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识</li> <li>2. 锻炼创业能力：通过创业教育教学，系统培养学生整合创业资源、设计创业计划以及创办和管理企业的综合素质；</li> <li>3. 培养创业精神：通过创业教育教学，培养学生善于思考、敢于发现、敢为人先的创新意识，以及创造价值、服务国家、服务人民的社会责任感。</li> </ol>	要遵循教育教学规律，坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。		√ 3 6
9	大学生心理健康教育	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增强自信心和耐挫力；</li> <li>2. 建立乐观积极的生活态度和顽强的意志品质；</li> <li>3. 学会认识自己、接纳自己，塑造乐观的人格特质；</li> <li>4. 培养爱国主义情怀，树立正确的人生观、价值观、世界观，为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。</li> <li>5. 掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。</li> <li>6. 培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调</li> </ol>	模块一：认识大学生心理健康 模块二：自我意识与完善自我 模块三：大学生人格塑造 模块四：大学生学习与创造心理 模块五：大学生情绪管理 模块六：大学生人际交往心理 模块七：大学生的恋爱心理 模块八：大学生压力管理 模块九：大学生常见心理障碍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学条件：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 多媒体教室授课。</li> <li>(2) 团体活动课场地。</li> </ol> </li> <li>2. 教学方法：案例分析、小组讨论、角色扮演等教学方法。</li> <li>3. 师资要求：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 具备良好的师德师风，且获得高校教师资格证。</li> <li>(2) 心理学专业或考取心理咨询师证。</li> <li>(3) 熟知课程基本教学理论。</li> </ol> </li> </ol>		√ 3 6

		节能力，提高心理素质，全面发展。		4.考核方式：考查课。60%平时考核成绩（考勤、课堂表现）+40%期末考核成绩（卷面主观作答）。			
10	大学体育（1）	通过学习这门课程，培养学生的健康人格、提高学生的身体素质、提高综合职业能力，培养学生运动的兴趣和爱好，发扬体育精神，形成积极进取、乐观开朗的生活态度，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	第一学期内容包括：学生健康教育、体质测试的指导、田径（短跑技术、中长跑技术、接力赛）、排球（排球规则及基本技术）、武术（太极拳）。	能熟悉学生体质测试的所有项目，懂得田径的基本知识，了解排球比赛的基本规则，掌握排球的基本技术，了解武术基本功，学会24式简化太极拳。		√	108
	大学体育（2）		第二学期内容包括：运动损伤的预防及治疗、田径（跳高技术及比赛规则）、足球（球性练习，传球、停球、射门技术）、武术（健身气功八段锦）。	能了解跳高的基本技术及简单的比赛规则，掌握足球的基本动作，学会武术八段锦，了解运动损伤的预防及简单的治疗。		√	
	大学体育（3）		第三学期内容包括：篮球运动的起源及竞赛规则、田径（跳远技术）、篮球各项基本技术、篮球教学比赛。	能了解跳远的基本技术及简单的比赛规则，掌握篮球基本技术，能参加篮球比赛，懂得普通的篮球比赛规则。		√	
11	大学英语（1）	培养学生具有较强的阅读能力和一定的听、说、写、译能力，使他们能进行简单的英语交流，养成良好的语言学习习惯，掌握一定的语言学习方法，从而提高他们的文化素养，以适应社会发展和经济建设的需要。	College Life; Education; Culture; Etiquette; Shopping; Entertainment; Technology Advertising.	通过对话的学习，掌握自我介绍的一些句型；通过描述一种教育或者教学，掌握介词短语的运用；通过阅读文章，了解孔子的儒家思想，同时学会用英语把中国的文化诸如中国的传统节日和他们的由来宣传出去；掌握表达道歉和原谅等方法。		√	72

	大学英语(2)	使学生掌握一定的基础知识和技能,能用英语进行交流,与此同时,掌握良好的语言学习方法和培养自主学习的习惯,逐步提高自己英语综合能力。	Love;Sales Promotion;E-commerce; Stores;Management;Business Ethics Presentation;Globalization.	通过这门课程的学习,希望学生能掌握一定的词汇和语法;了解相关的一些文化知识背景,培养学生的语言文化意识和氛围。	√	
12	大学语文	本课程在传授语文知识、培养语文能力的同时,向各专业学生传播中华民族优秀的思想文化,进行思想、道德、情操以及审美的教育。是一门适应现代学校素质教育,培养学生人文精神,营造校园文化氛围,培养全面发展的新世纪人才的重要基础课程。	散文、文言文、小说、话剧。	通过学习,提高文学鉴赏水平,提升大学生的人文素养、人文精神,使学生的内心世界更为充实、丰富、健康;通过对文章写作要领及语言表达技巧的认识,提高语言文字的实际应用水平,为学好本专业各类专业课程及接受通才教育打下坚实基础。	√	36
13	公共艺术课(音乐)	本课程的任务是以全面推进素质教育为宗旨,以艺术审美体验为核心,使学习内容生动有趣、丰富多彩,有鲜明的时代感和民族性,引导学生主动参与艺术审美实践,以提高学生的审美能力,形成良好的人文素养,为学生缩微喜爱艺术,学习艺术、享受艺术奠定良好的基础。	艺术导论、艺术鉴赏、音乐艺术。	通过这门课程的学习,使具备一定的文学、美学和音乐鉴赏能力。学生能够初步运用所学知识技能完成相关实际工作任务,达到一定对于美的鉴赏能力,同时培养学生应有的诚实守信、善于沟通和合作的品质。	√	18
14	信息技术	通过理论授课和上机实训,使学生了解计算机的基础知识、常用办公软件的基本操作,以及网络与多媒体的基础知识,让学生具有良好的动手能力和办公自动化应用能力。	1. 了解计算机的基本知识; 2. 掌握操作系统(Windows)的操作方法; 3. 掌握文字处理软件(Word)的使用; 4. 掌握电子表格软件(Excel)的使用; 5. 掌握演示文稿软件(PowerPoint)的使用。	通过学习,了解计算机基础知识,熟悉计算机应用领域,增加对计算机软硬件的认识;掌握计算机的基本操作方法。	√	72

## 2、公共基础选修课

学校开设传统文化类、艺术鉴赏类、安全健康类、创新创业类等公共任选课程，主要涉及国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、管理等方面的内容，学生从第1-4学期需完成11学分的课程学习。

### （二）专业课程设置及要求

专业课程包括专业基础课、专业核心课和专业拓展课。

#### 1. 专业基础课程

本部分课程设置及要求见表6-2

表6-2 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	考核方式		参考学时
					考试	考查	
1	管理学原理	通过本课程了解和掌握管理及管理学的概念，管理学的基本原理，基本知识和基本方法，认识管理活动的规律性，确立现代管理理念，培养和提高从事管理工作所必须的理论素养和能力。	该课程作为专业基础课，侧重于培养学生的管理理论知识和管理素养，同时，结合实践，要求学生掌握管理方法，并学会管理思维去分析实践。	通过学习，了解和掌握管理及管理学的概念，管理学的基本原理、基本知识和基本方法，认识管理活动的规律性，确立现代管理理念，培养和提高从事管理工作的必要理论素养和能力。	√		36
2	旅游经济学	通过本课程的学习知道什么是旅游产品，以及旅游产品的组合与开发；了解旅游的需求以及供给、旅游需求弹性系数；如何利用游客消费结构来满足旅游效用最大化。	旅游经济学是以经济学的一般理论为指导，研究旅游经济活动中各种经济现象、经济关系和经济规律的科学。本课程旨在通过对旅游经济活动的运行及其运行过程中产生的经济现象、经济关系的研究，揭示支配旅游经济运行的规律，以有效地指导旅游实际工作，促进旅游经济的协调、稳	以课堂讲授为主，采取启发式、讨论式、案例式的教学方法，通过学生分组讨论、教师指导、小组作业、上讲台展示等方式，增强学生学习的主动性和积极性。		√	36

			定、持续的发展，使旅游业获得更大的经济效益与社会效益。			
3	旅游心理学	使学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象，对人的消费行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理打下坚实的理论基础。	旅游心理学形成的条件，旅游服务心理学的理论基础研究，旅游消费者的心理，研究旅游从业者的职业心理。	了解心理的发展历程，能识别客人消费动机，以便提供有针对性的服务，能通过观察服务于客人开口之前，有意识的选择员工，并培养和塑造员工的心理素质。	√	36
4	酒店服务礼仪	通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，能掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，以良好的个人风貌得体地与宾客交往，更好地胜任酒店的工作。	1. 礼仪概述 2. 个人形象 3. 社交场合 4. 仪式礼仪 5. 交往礼仪 6. 前厅与客房服务礼仪 7. 餐饮服务礼仪	本课程的教学过程设计以一般社交场合待人接物的基本要求及典型岗位的职业能力和工作流程为基础，按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容。删减无用性或应用性不强的内容，增加实训课时，达到全部课时的 50% 以上，突出能力培养。	√	36
5	酒店交际英语	本课程的主要目的是围绕酒店服务工作，教授一定的英语知识，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在酒店服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基	能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。	本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式，从学生的专业、兴趣和认知水平出发，发展学生语言表达能力，解决旅游服务的工作问题。能力本位课程教学模式突出用英语完成各项工作任务的能力目标、以酒店服务各部门的工作任务为载体、以学生	√	72

		础。		为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向英语运用技能，主要反映现代酒店业对英语交际技能的需求。			
6	酒店公共关系	本课程遵循理论与实践相结合的原则，联系我国酒店业的现状，结合酒店的经营特点，从微观的角度出发，着重讲授酒店公共关系的构成要素、酒店公共关系的基本职能。酒店公共关系的策划、酒店公共关系的实施。为酒店内求团结、外求发展，树立了良好的社会形象和美誉度。为酒店创造了良好的经济效益和社会效益。	通过理论教学和实习实训使学生熟练掌握酒店公共关系人际交往的基本技巧、酒店促进销售的公关手段和销售技能、推销技巧、掌握酒店公共关系活动的策划的内容、程序、工作目标和实施、理解酒店公共关系的五个基本职能，了解公共关系的产生与发展趋势，公共关系部在酒店中的作用和酒店公共关系人员的素质要求。	采用理实一体化的人才培养模式，在教学过程中注重生动性和形象化，采取启发式教学，注重调动学生的积极性和主动参与的意识，突出重点，把握难点。	√		36
7	现代酒店财务管理	通过学习，使学生认识到酒店财务管理的掌握对于从事酒店工作的重要性，为将来的实习和工作奠定一定的理论和实际基础。	课程的教学任务是全面、系统、准确地向学生介绍财务管理的基础理论、方法和内容。具体讲授企业筹资管理、投资管理、资产管理、成本费用管理、收入管理、税金及利润管理、财务分析等内容。	本课程采用启发式、互动式的教学方法，通过课堂教学、案例教学等一系列教学手段，努力将枯燥的理论生动地传授给学生。本课程的考试采取闭卷考核的形式。	√		36
8	酒店管理概论	《酒店管理概论》是根据酒店经营管理与服务的客观规律，以管理理论为指导，以酒店实际业务活动为基础，以实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合，使学生全面系统地了解酒店服务与经营管理的各种要素及其运行的程序与内在联系，为将来从事酒店或相关企业的经营管理工作奠定基础。	了解酒店经营管理概述，酒店管理原理，酒店组织管理营销管理以及酒店营销组合策略等。	采用理实一体化的人才培养模式，在教学过程中注重生动性和形象化，采取启发式教学，注重调动学生的积极性和主动参与的意识，突出重点，把握难点。	√		36



## 2. 专业核心课程设置

本部分课程设置及要求见表 6-3。

表 6-3 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	考核方式		参考学时
					考试	考查	
1	前厅与客房管理	通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。	掌握酒店前厅、客房管理的基本知识，熟悉饭店前厅、客房部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总机服务、客房等服务技能。	<p>1. 重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性的采取任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。</p> <p>2. 根据课堂内容和学生特点，灵活运用案例分析、项目训练、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。</p> <p>3. 在教学过程中，重视采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对酒店前厅、客房工作的兴趣，积极引导 学生形成良好的职业意识与职业道德。</p>	√		36
2	餐饮经营与管理	以职业生涯为主线，以工作任路径，以项目课程为主体，以形成餐饮服务的基本技能操作、酒店餐饮的基层管理、现代餐饮市场的调研与分析、自主创业的实践能力等基本目标，采用流程式与递进式相结合的方式，紧紧围绕工作任务选择和组织课程内容，以实用为原则，适度考虑	掌握现代餐饮服务与经营管理的基本理论和基础知识，熟悉餐饮运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐、酒水及宴会服务技能。	采用理实一体化的人才培养模式，在教学过程中注重生动性和形象化，采取启发式教学，注重调动学生的积极性和主动参与的意识，突出重点，把握难点。	√		36





		知识结构，为职业生涯发展奠定能力基础。				
3	酒店市场营销	能具备社会营销理念；能分析指定酒店产品所面临的宏观环境、微观环境；能分析指定酒店产品的竞争状况和酒店目标消费者的购买行为特征；能运用酒店市场营销的调研手段，组织实地酒店调研并分析结果；能用酒店市场细分原理及目标市场原理确定目标市场；能运用定位理论为酒店产品进行产品定位设计；能针对不同的酒店产品生命周期调整产品策略。	专业知识：了解饭店市场营销基本概念及其内在的联系；正确理解并熟练掌握营销环境理论、营销分析、消费者分析和市场分析、营销组合、营销战略、营销战略管理理论、酒店客户关系、酒店营销部的运营与管理等知识。 专业技能：通过本课程的学习，学生应了解饭店市场营销的基本概念和内涵，初步了解饭店市场营销各环节的工作内容、过程及其要求，掌握饭店市场营销的基本技能，具备从事饭店市场营销工作的职业素质和综合能力。	本课程教学过程中，灵活运用模块化案例教学、案例分析、小组讨论、实地调研、启发引导、汇报交流、多媒体等教学方法与手段，形成项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。	√	72
4	酒店计算机信息管理	通过学习，让学生掌握有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能。	掌握酒店计算机管理中各项操作技能：包括预订接待系统、财务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。让学生能够很快的适应现代数字化酒店管理工作的要求。	工学结合，在“做中学，学中做”，即通过对酒店信息系统的把握，获得与酒店各工作岗位所需一致的职业技能及素养。	√	72
5	社会化媒体运营	以培养学生掌握运用社会化媒体进行产品营销与客户服务的基本技能和技巧，使学生未来能够在互联网企业或者企业内部的市场营销类岗位上胜任社会化媒体的运营工作，同时培养学生高尚的品德。	本门课以主要的社会化媒体形态“微博”和“微信”等为载体，将理论知识和实践相结合，使学生能够掌握必要的理论知识和实际运营技能。	1. 在教学过程中，立足于加强学生实际能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。 2. 本课程教学的关键是现场教学，应选用典型案例为载体，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”	√	36



				过程中，能掌握运用社会化媒体进行产品营销与客户服务的的基本技能和技巧。 3. 在教学过程中，创设工作情境，重视本专业领域发展趋势，贴近企业、贴近生产。		
6	茶艺与茶文化	<p>通过项目教学，让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握茶艺技能；完善专业知识结构，提高自身修养和欣赏水平。</p> <p>通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。此外在“以茶会友，以茶传情”的氛围中，启发学生科学的饮茶、艺术的品茶，有助于学生潜移默化塑造品性和陶冶美好的心灵，更好的为其专业学习和今后的职业发展服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 茶文化的起源与发展；</li> <li>2. 茶叶的制作与分类；</li> <li>3. 名茶的欣赏和相关故事传说；</li> <li>4. 我国六大茶类代表名茶的赏鉴与品饮；</li> <li>5. 常见茶具的名称和功能介绍；</li> <li>6. 茶叶冲泡对水的要求；</li> <li>7. 茶的相关保健知识；</li> <li>8. 绿茶的冲泡及品饮；</li> <li>9. 乌龙茶的冲泡及品饮；</li> <li>10. 普洱茶的冲泡。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握茶文化起源和发展的轨迹；</li> <li>2. 掌握与茶有关的生活常识和相关故事；</li> <li>3. 掌握不同茶类的制作和加工技术，熟悉不同加工步骤的作用；</li> <li>4. 掌握近年来市场出现的新茶的相关知识；</li> <li>5. 能够讲述西湖龙井、洞庭碧螺春、太平猴魁、安溪铁观音、大红袍、冻顶乌龙、东方美人、七子饼茶的相关故事；</li> <li>6. 绿茶、白茶的品鉴</li> <li>7. 红茶的品鉴；</li> <li>8. 黄茶、乌龙茶的品鉴；</li> <li>9. 黑茶的品鉴；</li> <li>10. 掌握常见的饮茶用具的名称及功用，能进行不同品茗环境下的茶具组合；</li> <li>11. 能正确选择品茗的用水；</li> <li>12. 能向顾客介绍茶保健知识。</li> </ol>	√	36
7	数据分析与应用	<p>为了适应当今信息化飞速发展的商务管理需求，培养学生数字处理、分析的自动化方法和能力，注重信息管理以及信息系统分析、设计、实</p>	<p>该课程主要教授学生完整的市场调查的理念与 EXCEL 的应用，EXCEL 是 Microsoft 公司推出的 Office 办公软件的主要组件之一，本课程主要学习通</p>	<p>按照“数据收集—数据整理—数据分析”为序来组织教学过程和配套实践操作，实行教学做一体化。按照该工作顺序设计了 3 个大的教学</p>	√	36



		施、管理和评价等方面的基本理论和方法。	过该软件快速计算和分析大量的数据，并能轻松制作出符合要求的报表，表达复杂的数据信息。 重点掌握 Excel 在数据分析与市场调查方面的应用，使学生掌握数字运算、财务、数据分析、市场调查等相关知识技能。	模块：数据录入、数据整理和数据分析。在每个模块的教学中，以该模块完成的实际工作任务为导向进行理论与实践教学内容的排列，遵循由浅入深，由易及难，循环上升的教学规律。让学生在典型工作任务的完成过程中学习并掌握 Excel 的操作技能。			
--	--	---------------------	---	---	--	--	--

### 3、专业拓展课程

本部分课程设置及要求见表 6-4。

表 6-4 专业拓展课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	考核方式		参考学时
					考试	考查	
1	酒店安全管理与法律实务	培养学生社会责任感和参与意识熟悉酒店安全管理和酒店法律实务知识，能够运用酒店安全管理和法律知识对酒店实施管理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店安全管理的组织</li> <li>2. 酒店安全的设施设备</li> <li>3. 酒店安全突发事件的应急预案</li> <li>4. 酒店前厅、客房、餐厅的法律纠纷案例</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学条件：使用多媒体教学，线上学习通平台。</li> <li>2. 师资要求：主讲教师应具有法律知识和酒店理论实践知识。</li> <li>3. 教学方法：采用理论与实践相结合的模式，运用案例讲解、小组讨论等方法。</li> <li>4. 考核方式：课程考核方式为考查，采用课堂考勤（20%）、过程性考核（30%）、期末测试相结合的方式实施考核（50%）。</li> </ol>		√	18
2	插花艺术	通过本课程教学，使学生了解中、西方插花的历史，掌握插花艺术学的基本知识，领悟插花造型与鉴赏的基本原理，提高学生对插花、盆景	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握插花的技术流派及其风格特点；</li> <li>2. 掌握插花的原理，基本造型，花材和花器的选择；</li> <li>3. 熟悉花材的整理加工和保养、造型技法；</li> </ol>	<p>教学做相结合，注重动手能力的训练。理论教学时结合教学录相片、幻灯片、彩色图片、实物、实例、示范等多种形式的教学手段，力求课堂气氛轻松活跃。</p> <p>实训教学时则示范、</p>		√	18



		与压花等花卉艺术作品的创作与应用能力，提高学生的专业素质和就业能力；同时，增强学生的艺术修养，培养学生对花卉艺术作品的鉴赏能力，促进学生综合素质的提高。	的表现方法与要求； 4. 掌握西方插花艺术的技法与要求，现代插花艺术及插花艺术作品的鉴赏及评判以及前卫另类插花等。	指导、实物训练、讲评、交流等多种形式结合，使学生真正掌握各种形式插花的技术要领。		
3	形象设计与化妆基础	该课程根据学生的个体特征、对职业的要求和行业性质，运用多种科学理论、方法和技术对其职业形象的各方面、各要素进行系统的设计和开发，具有较宽的知识覆盖面和较强的职业适应性，内容形象丰富，知识的传授与审美能力的培养融为一体。具有开阔视野和提高鉴赏力的双重功效，为学生在本专业的高层次发展和多渠道就业提供了较大的发展空间。注重培养学生的创新能力和动手能力，突出职业教育的“宽”、“浅”、“用”、“新”的特点，努力培养学生对美的鉴赏力。在学生接受能力的基础上追求知识的前沿与高品位，激发学生的想象力和创新能力。	1. 掌握生活形象设计的理论要点。 2. 掌握职业形象设计的理论要点。 3. 掌握甜美形象设计的理论要点。 4. 掌握欧美形象设计的理论要点。 5. 掌握舞台形象设计的理论要点。	在教学中，强调以学生为主题而以教师为主导，改变过去以教师为中心的教学模式，注重学生自主学习和应用能力的培养，教学方法要灵活多样，充分调动学生学习的积极性，激发学生的学习动机，最大限度地让学生参与学习的全过程。	√	36
4	中国饮食文化	通过学习，使学生通过营养学的相关知识，了解饮食文化的概念，研究的对象、内容和方法，研究的现	1. 感知汉族与少数民族的饮食风俗，了解中国传统饮食文化的精髓，了解饮食文化与营养之间的关系。	在实际教学过程中，采用项目教学和导练教学模式，注意培养学生的饮食鉴赏能力以及对饮食文化的传承能力，采用小组教学，提高学生的学习兴趣。	√	36



		<p>状；了解环境与文化的多元性、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因；了解中国饮食文化区域性；掌握饮食民俗茶饮文化和酒文化中的基本情况。</p>	<p>2. 能从文化的视野解读饮食文化发展的不同现象，能把内在的文化素养在餐饮服务中体现出来，能对日常生活的饮食从营养学的角度进行简单分析。</p>	<p>趣，激发学生的成就感和学习动机，增强自信。</p>		
5	酒吧经营与管理	<p>本课程是理论与实际操作紧密结合的一门课程，在充分掌握理论知识的基础上，学会鸡尾酒的调制与创新。本课程的任务在于通过教学，使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源与发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制，并能进行鸡尾酒的创新。并为学习相关后续课程打下一定基础。结合课程的教学，培养学生动手能力和创新能力。</p>	<p>1. 掌握鸡尾酒的概念与特点，了解鸡尾酒的不同分类，重点掌握鸡尾酒的基本结构及常用的四种调制方法，掌握20款世界著名鸡尾酒的调制。</p> <p>2. 掌握酒吧的概念、种类及构成，掌握酒吧的组织结构、岗位设置于职责，了解酒吧常用的设备，掌握酒吧服务的标准与程序。</p> <p>3. 了解酒吧日常管理的主要内容，了解人员配备与工作安排，掌握酒吧的质量管理、掌握酒水的采购控制、验收控制、饮料的库存与发放，了解饮料的损耗控制。</p> <p>4. 初步了解鸡尾酒会的类型，掌握承办鸡尾酒会的步骤与方法，初步具备组织承办鸡尾酒的能力。</p>	<p>该门课程是理论与实践紧密结合的课程，在教学过程中，灵活采用多种教学方法进行教学。如讲授法、互动式、启发式、案例教学法、角色扮演法、讨论法、模拟训练法、时间体验法、项目教学法等教学方法，通过灵活的课堂组织，强调学生内部动机的激发，充分调动学生的积极性、主动性和创造性，提高学生技术应用能力和创新能力。</p>	√	18
6	咖啡与调酒	<p>通过本课程的学习，使学生掌握酒水和咖啡的基本理论知识，具备从事酒水配置或调制技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神，成为酒店业管理、服务</p>	<p>1. 鸡尾酒调制； 2. 咖啡制作。</p>	<p>通过情境化教学，实现学生课程学习与企业岗位服务的零距离，激发学生的学习动机和学习情趣，使学生的学习由被动接受变为主动吸收，努力培养学生的创新精神和实践能力。</p>	√	18

		第一线需要的高素质的高技能人才。				
7	酒店康乐服务与管理	<p>通过任务引领型的项目活动，使学生掌握酒店康乐服务与管理的基本理论和基础知识，具有酒店康乐的各项服务技能，胜任酒店康乐管理工作。并养成诚实守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；具有善于和顾客沟通与同事共事的团队意识，能进行良好的团队合作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够指导客人进行游泳运动，能应对客人游泳运动中发生的各种突发情况；</li> <li>2. 能够指导客人正确的使用健身器械，并为客人科学健身提供指导和建议；</li> <li>3. 能够熟练提供球类运动服务；</li> <li>4. 能够处理康体运动的常见问题；</li> <li>5. 妥善处理客人投诉。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机；</li> <li>2. 本课程教学的关键是现场教学，应选用典型工作任务，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，学会分析问题，找到解决问题的方法和技巧；</li> <li>3. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的内容，在实践实操过程中，重视学生之间的团结和协作，培养共同解决问题的能力 and 团队精神；</li> <li>4. 在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新工艺、新材料发展趋势，贴近企业、贴近生产。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力；</li> <li>5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。</li> </ol>	√	18
8	民宿鉴赏与设计	<p>培养学生具有一定的审美和人文素养，掌握民宿的操作运营，从各国民宿风格，到各地民宿案例和管理运营本身。能对民宿进行赏析、评价。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民宿操作运营；</li> <li>2. 日本等国民宿风格赏析；</li> <li>3. 民宿案例分析；</li> <li>4. 民宿设计</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学条件：使用多媒体教学，利用视听媒体演示抽象的教学内容，教学示范清晰。</li> <li>2. 师资要求：主讲教师应具有民宿知识。</li> <li>3. 教学方法：采用理论与实践相结合的模式，运用案例讲解、小组展示等多种教学方式提高自主学习效果。</li> </ol>	√	18

				4.考核方式:课程考核方式为考查,采用课堂考勤(20%)、过程性考核(30%)、期末测试相结合的方式实施考核(50%)。			
--	--	--	--	--	--	--	--

#### 4、典型工作任务与职业能力分析

表 6-5 典型工作任务与职业能力分析表

序号	职业岗位	典型工作任务	岗位核心能力	知识要求	支撑课程
1	数字化运营能力	运营在线化、数据体系化、管理智能化	自媒体运用的能力、数据分析的能力	计算机操作知识、信息统计分析知识、社会化媒体运营知识	数据分析与运用
2	前台服务	客房预订、总台接待、礼宾服务、总台机服务	熟悉工作程序与标准	酒店服务礼仪规范、前厅工作服务规范、酒店服务英语知识	酒店服务礼仪 前厅与客房管理 饭店职业英语
3	客房服务	楼层服务、客房中心服务、洗衣房服务、客房主管领班工作职责	熟悉工作程序与标准,具备处理突发情况的应变能力	客房管理服务规范、客房服务知识	前厅与客房管理 酒店服务心理学 酒店交际英语
4	餐饮服务	迎宾、预订、点餐、中餐服务、西餐服务、宴会服务	熟悉工作程序与标准,具备处理突发情况的应变能力	餐饮服务与管理理论、各类酒水的相关知识、食品营养学知识	餐饮经营管理 中国饮食文化 酒店交际英语
5	康乐服务	KTV服务、健身房服务、游泳池服务、棋牌室服务	健身器材使用技巧与保养,服务规范,处理突发事件和客人投诉事件的能力	锻炼常识、管理学知识、酒店服务英语知识	酒店康乐服务与管理
6	酒吧服务	酒水调制、无酒精饮料服务	产品销售技能、酒水饮料调制技能、礼宾服务	酒水知识、酒店管理理论知识、咖啡与调酒知识	饭店管理概论 茶艺与茶文化 咖啡与调酒

### 七、教学进程总体安排

#### (一) 教学进程表

表 7-1 酒店管理与数字化运营专业课程教学进程表

酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表																
课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配						考核方式	考核学期
									1	2	3	4	5	6		
									20	20	20	20	20	20		



									周	周	周	周	周	周		
公共基础必修课	B	1	思想道德修养与法律基础	3	54	40	14	3							K	1
	B	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72	60	12		4						K	2
	B	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6			4*1	2				K	3
	B	4	中国共产党历史	2	36	30	6			2					K	3
	B	5	形式与政策	1	18	18	0	专题讲座						C		
	B	6	军事理论	2	96	36	60	军训+专题讲座						C		
	B	7	大学生职业发展与就业指导	1	18	14	4	专题讲座						C		
	B	8	大学生创新创业教育	2	36	18	18	专题讲座						C		
	B	9	大学生心理健康教育	2	36	24	12	专题讲座						C		
	B	10	大学体育	6	108	10	98	2	2	2					C	1-3
	B	11	大学英语	4	72	22	50	2	2						K	1-2
	B	12	大学语文	2	36	26	10	2							K	1
	B	13	公共艺术课(音乐)	1	18	8	10	1							C	1
	B	14	信息技术	4	72	30	42		4						K	2
	小计 14 门				37	720	378	342	10	12	6					
以下为公共基础选修课，第1-4学期需完成11学分课程学习																
公共基础选修课	限定选修课	GX	1	数学	2	36	26	10	2						C	1
		GX	2	生态文明教育	1	18	10	8			1				C	3
		GX	3	中华优秀传统文化	1	18	12	6		1					C	2
		GX	4	健康教育	2	36	28	8	2						C	1
		GX	5	艺术鉴赏	2	36	26	10		2					C	2
	人文素养	G	1	普通话	1	18	4	14		1					C	2
		G	2	演讲与口才	1	18	6	12		1					C	2





专业 课	选修课 (3选1)	G 3	应用文写作	1	18	8	10		1					C	2	
		技能素养选修课 (3选1)	G 1	摄影鉴赏	1	18	8	10			1				C	3
			G 2	书法鉴赏	1	18	6	12			1				C	3
			G 3	健美操	1	18	6	12			1				C	3
		职业素养选修课 (3选1)	G 1	酒店人力资源管理	1	18	6	12				1			C	4
			G 2	旅游概论	1	18	6	12				1			C	4
			G 3	酒店会展策划与实施	1	18	8	10				1			C	4
		小计：共开设 14 门				11	198	118	72	4	4	2	1			
		专业基础课	B 1	管理学原理	2	36	28	8	2						K	1
			B 2	旅游经济学	2	36	18	18				2			C	4
	B 3		旅游心理学	2	36	20	16		2					K	2	
	B 4		酒店服务礼仪	2	36	16	20		2					C	2	
	B 5		酒店交际英语	4	72	40	32			2	2			K	3、4	
	B 6		酒店公共关系	2	36	20	16			2				K	3	
B 7	现代酒店财务管理		2	36	16	20	2						C	1		
B 8	饭店管理概论		2	36	20	16				2			K	4		
小计：共开设 8 门				18	324	178	146	4	4	4	6					
专业核心课	B 1		前厅与客房管理	2	36	10	26		2					K	2	
	B 2	餐饮经营管理	2	36	12	24	2						K	1		
	B 3	酒店市场营销	4	72	16	56			4				K	3		
	B 4	酒店计算机信息管理	4	72	32	40				4			K	4		
	B 5	社会化媒体运营	2	36	18	18				2			K	4		

	B	6	茶艺与茶文化		2	36	16	20	2							K	1
	B	7	数据分析与应用		2	36	16	20			2					K	3
	小计:共开设7门				18	324	120	204	4	2	6	6					
以下为专业拓展课, 第1-4学期每学期任选1门, 共5学分课程学习																	
专业拓展课 (8选4)	X	1	酒店安全管理与法律实务		1	18	8	10	1							C	1
	X	2	插花艺术		1	18	4	14	1							C	1
	X	3	形象设计与化妆基础		2	36	10	26		2						C	2
	X	4	中国饮食文化		2	36	12	24		2						C	2
	X	5	酒吧经营与管理		1	18	4	14			1					C	3
	X	6	咖啡与调酒		1	18	4	14			1					C	3
	X	7	酒店康乐服务与管理		1	18	10	8				1				C	4
	X	8	民宿鉴赏与设计		1	18	8	10				1				C	4
		小计:共开设8门				5	90	26	56	1	2	1	1				
其它	B	认识实习			1												
	B	跟岗实习+顶岗实习			40	1200	0	1200									
	B	毕业设计(设计)			6												
	B	毕业教育			1												
		小计				48	1200	0	1200								
总计(所有课程)					137	2856	820	2020	23	24	19	14					
开设课程总数	51		考查课程数	33		考试课程数				18							

备注:

1. 课程代码具有唯一性, 为方便排版, 采用简称。
2. 第五、六学期含实习周、毕业设计和毕业教育。
3. 军事教育中的军事训练由学生处统筹, 理论课由基础课部实施。
4. 课程性质: 必修课用B表示, 专业选修课用X表示, 公共选修课用G表示, 公共限选课用GX表示。
5. 考核方式: 考试课用K表示, 考查课用C表示
6. 计算机应用基础课程4学分, 72学时, 在第二学期完成。学生考取全国计算机等级考试一级或以上证书可免修或替换该课程成绩。
7. 公共基础选修课分限定选修课、人文素养选修课、技能素养选修课、职业素养选修课四类课程, 其中限定选修课按照排课学期进行教学, 人文素养选修课、技能素养选修课、职业素养选修则是学

生于第 2-4 学期分别选修其中一门课程，在前四学期结束后，必须达到 11 学分；专业拓展课于第 1-4 学期每学期选择 1 门，共选修 4 门课程，在前四个学期结束后，必须达到 5 学分。  
8. 毕业实习于第 5、6 学期进行，40 学分，1200 学时；毕业报告（设计）于第 6 学期第 16 周至第 19 周进行共 4 周，6 学分。  
9. 按周进行的课程，周学时数“X\*Y”中的 X 为周学时，Y 为教学周数。

## （二）具体学时分配统计表

表 7-2 学时统计表

课程性质	学时			占总学时比例
	总学时	理论学时	实践学时	
公共基础必修课	720	378	342	25%
公共基础选修课	198	118	72	7%
专业基础课	324	178	146	11%
专业核心课	324	120	204	11%
专业拓展课	90	26	56	3%
其他	1200	0	1200	42%
合计	2856	820	2020	100%

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

按照学院师资队伍建设发展规划，通过“内培外引”积极打造优秀“一专多能”的优秀教学团队，专任教师具有旅游类本科以上学历，达到“双师型”规定的职业资格或专业职称要求，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

### （二）教学设施

通过仿真实训基地建设，使酒店管理与数字化运营专业学生在校学习期间能够得到充分的技能训练，满足理实一体化项目课程教学需求，加大生产性实训教学条件建设。

#### 1. 学院内实训基地配置：

表 8-1 校内实训基地

序号	实训场所名称	数量	主要实训功能
1	模拟前厅实训室	1	满足前厅接待、礼宾服务等实训教学需求
2	商务中心	1	模拟商务中心服务
3	旅游管理软件实训室	1	全套酒店管理软件
4	中餐厅服务操作实训室	1	满足中餐宴会摆台、零点餐服务等实训
5	餐厅包房服务实训室	3	满足中餐包房服务、VIP 服务接待等实训
6	西餐厅服务操作实训室	1	满足西餐宴会摆台，零点餐服务等实训
7	茶艺实训室	1	满足茶艺教学、茶艺表演等实训教学
8	酒吧实训室	1	满足鸡尾酒调制、软饮料制作等实训教学需求
9	客房服务操作实训室	1	满足中式铺床、客房服务程序等实训教学
10	模拟标间	1	满足客房接待程序、客房清扫程序等实训教学
11	模拟套间	1	满足客房接待程序、客房清扫程序等实训教学
12	酒店公共设施操作实训室	1	满足酒店保养、清洁剂、清洁器具等实训教学
13	咖啡吧实训室	1	满足咖啡吧经营管理、咖啡制作等实训教学
14	花式调酒实训室	1	满足花式调酒实训教学
15	音乐教室	1	满足音乐欣赏、合唱等实训教学
16	校内实训教学宾馆	1	酒店、会展、烹饪、英语口语等综合实训
17	ERP 沙盘实训室	1	酒店经营管理实训

## 2. 学院外实训基地配置：

基于以市场和就业为导向人才培养模式，根据酒店管理与数字化运营专业的特点和发展方向，建立紧密合作型的校外实习基地，构建一个比较完善的校外实习基地网络。

通过加强与企业合作，开展酒店管理与数字化运营专业学生的就业前教学实训实习，在校外实训中着重培养学生的职业素养、道德和职业能力，培养学生人际沟通与人际交往能力，培养学生分析问题，解决问题能力，以弥补校内实训基地无法

达到的培养效果，从而实现培养区域旅游产业急需的、具有高素质的劳动者和技能型人才的目标。

### （三）教学资源

1. 加强校企合作，通过与企业建立深度融合合作，借助企业的相关管理软件实现学生专业技能学习与酒店岗位技能操作互通。让学生熟练掌握酒店管理常用软件。

2. 搭建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生开展认知实践、调研、见习和顶岗实习的需要，并在合作中关注学生职业生涯规划和教育内容的调整。

3. 利用生产性实训基地——教学实训宾馆等经营场所，将教学与实践相结合、教学与培训相结合，满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 积极利用电子书籍、网络专业优质课程、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

5. 利用现代信息技术开发幻灯片、多媒体课件、视听光盘、教学游戏等多媒体资源，搭建起多维、动态、自主的课程训练平台，使学生的自主学习、创造性学习得以保障。

### （四）教学方法

以市场和就业为导向、以能力为本位、以校企合作为平台，采取工学结合的形式，做到“教、学、做”过程一体化。课程的教学采取专兼职教师共同围绕每一项工作项目，将理论和实践教学融为一体，实现理实一体化项目教学。运用情景教学、

案例教学、虚拟现实等信息化方式，推进融教学、实践、反思、创新、评价于一体的突出以“职业素养+核心教育”的“全仿真”教学模式。强调实践教学体系和理论教学体系同等重要，并突出实践教学体系的相对完整性和独立性，围绕职业能力培养这一主线，紧密联系相互渗透，共同完成专业知识传授与实际工作能力培养任务。按实训实践教学、专业技术实践教学、顶岗实践教学等各自的特点来组织教学。

### （五）学习评价

专业课程采用分阶段式评价方法，将每一个项目做为一个考核要点，通过阶段式考核，更加注重过程性评价，改变以往单纯以理论考试为评价学生的简单方式。具体为：

1. 实行过程和结果双重的评价体系，以就业为导向，将实践能力和项目能力纳入考核范围。

2. 突出形成性和总结性评价，结合课堂提问、业务操作、案例分析、讲演展示、课后作业、模块考核手段，充分发挥学生的主动性和创造力，注重平时成绩记录。

3. 加强实践教学环节的考核，采取教学项目过程性考核、教学见习或教学实习终结性考核的形式，让学生在教师的帮助下完成工作项目，并反思工作中出现的成功点及不足，拿出整改方案，以工作小组形成学习报告，每完成一个工作项目即可以获得相应学分。

4. 校企双方联合评价，并以此全面衡量和控制教学质量。

### （六）质量管理

1. 教学条件保证措施。学校积极引进和培养教师，积极鼓励本专业在职教师进修提高、攻读研究生，计划选派中青年教师到企业挂职锻炼或到全国职教中心参加培训。继续稳定完善校内智慧型实训室，充实实训设施设备；与校外实训实习基地建立长效机制，稳步提升教师教学水平。

2. 进一步发挥专业建设指导委员会的指导作用。专业建设指导委员会每年召开 1-2 次会议，研究有关人才培养模式、校企合作、课程改革等方面的重大问题。

3. 规范管理。加强质量监控是为了明确教学质量监控的规范，酒店管理与数字化运营专业根据学校的部署，结合自身实际情况制定了一系列关于教学管理目标、教学运行、教学质量管理和教学基本建设的规定，对常规教学实行学期初、学期中和期末教学检查制度，每周一次的教研例会，每月一次学生干部例会，每学期两次校企联动实践性教学活动，每学期学生技能培训及比赛等，确保教学质量有效监控。

4. 重视日常教学环节监控。要求所有专业教师必须使用 PPT 进行授课，规范课件七步骤（上节回顾、本节教学目标、教学重难点、教学展开、课堂互动、小结、作业布置），定期组织学生召开教学质量总结分析会议；重视实践性教学，组织学生到星级酒店等进行参观学习，为学生提供丰富多彩的实践教学平台；加强每年度的技能大赛组织，要求指导教师认真研读规则并制定训练方案及训练进度细化表，强化学生理论知识，录制比赛视频，做好赛后分析等。

## 九、毕业要求

### 1. 基本要求

坚持拥护党的基本路线，培养学生德、智、体、美、劳全面发展，身心健康，培养具有与本专业相适应的文化水平和良好的职业道德，具备一定的酒店基本管理与服务能力、语言沟通能力、团队合作能力，具有计算机应用技术、酒店数字化运营方面的知识和技能，能胜任酒店行业的工作。

学院实行弹性学分制，学生在校期间须完成规定课程学习，通过考核，并取得相应的职业等级技能证书，修满 120 学分，给予毕业。

2. 应取得的职业技能等级证书（见附录）

## 十、附录

### （一）继续专业学习深造建议

本专业学生毕业后可以通过专升本、自学考试、海外留学等方式继续学习，接受更高层次教育，其专业面向主要为酒店管理、旅游管理、涉外旅游、市场营销等。

### （二）集中实训环节进程表

表 10-1 集中实训环节进程表

集中实训名称	开设学期	周数	备注
跟岗实习+顶岗实习	5、6	40	
毕业报告	6	4	

### （三）素质拓展实训安排

表 10-2 素质拓展培养安排

项目名称	培养目标	时间安排





美学理论	培养学生对于美的鉴赏能力。	第1学期
插花艺术	培养学生发现美、感受美、创造美的能力。	第1学期
创新创业教育	培养学生的创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力。	第1-4学期

#### (四) 职业技能等级证书

表 10-3 职业技能等级证书

考证项目	考证时间	等级	发证机关	备注
必考项	每年3、6、9、12月	全国计算机等级考试	教育部考试中心	
必考项	普通话测试站	普通话二级乙等证书	国家语言文字工作委员会	
选考项	技能鉴定中心	电子商务师	地方劳动与社会保障部门	
选考项	技能鉴定中心	茶艺师	地方劳动与社会保障部门	
选考项	技能鉴定中心	调酒师	地方劳动与社会保障部门	
选考项	技能鉴定中心	前厅服务员	地方劳动与社会保障部门	
选考项	技能鉴定中心	餐厅服务员	地方劳动与社会保障部门	
选考项	技能鉴定中心	客房服务员	地方劳动与社会保障部门	

贵州文化旅游职业学院

2021年5月

# 酒店管理与数字化运营专业

## 调研报告

### 一、调研目的

专业人才培养方案是职业院校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的规范性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。为了贯彻落实《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》，进一步了解酒店业对一线技能型人才的需求变化趋势，了解用人单位对人才职业能力需求和用人标准，了解酒店管理与数字化运营专业人才培养定位与人才培养目标，了解与本专业培养方向有关的职业资格证书，了解兄弟院校对本专业课程建设情况，以期使我院酒店管理与数字化运营专业人才的培养更加符合现代酒店行业发展的需要，特开展本次调研。

### 二、调研时间

2020年5月—2020年9月

### 三、调研对象

合作酒店中高层管理人员和一线技术能手、省内外兄弟院校、在校生以及优秀毕业生。

### 四、调研方法

#### （一）酒店行业人士个别访谈法

通过与省内的合作企业联系，由调研小组分别赴贵阳世纪金源大饭店、贵州天怡豪生大酒店、贵州饭店、铂尔曼大酒店、能辉酒店、贵州丽豪大饭店等知名的中外品牌酒店，结合酒店管理与数字化运营专业教学内容、教学方法、教材选择、评价标准等多方面内容，与酒店的中高层管理人员进行访谈、座谈和交流，访谈内容主要围绕酒店的行业发展现状、人才现状、酒店行业的实用性人才需求、各岗位的职业能力要求以及我院学生在酒店实习和工作中所表现出来的各项职业能力的强弱项，并由此探讨如何在学院的职业教育中加强对职业能力的强化培训，提高学生的职业道德和综合素质，从而培养更适合现代酒店发展的高素质技能型人才。

## （二）问卷调查法

主要通过以发放问卷的形式，请各用人单位中高层管理人员提出对酒店行业人才需求标准及各岗位职业能力进行分析，结合自己的从业经历做出工作任务与岗位职业能力需求标准分析。

## （三）座谈会

由调研酒店组织相关部门的管理人员或一线技术能手参加调研座谈会，介绍酒店发展趋势、用人标准需求、岗位能力要求，梳理典型工作任务、帮助学院进行专业能力分析，明确人才培养规格与培养思路。

## （四）网络调研法

在互联网上搜集调研行业发展、同类学院同类专业发展建设的最新消息，以及酒店类企业人才需求的最新动态。同时通过QQ、微信与企业人员、兄弟院校教师、毕业生等人员实施沟通，掌握本专业教育、本专业毕业生的最新情况。

### （五）文献检索法

在百度、中国知网、万方数据库等资料检索网站中，输入“酒店管理与数字化运营专业+人才需求”、“酒店管理与数字化运营专业+专业教育”、“贵州旅游‘十三五’发展规划”、“贵州旅游酒店行业发展”、“中国酒店人才需求”等关键词进行检索，搜寻2015—2020年近5年来酒店管理与数字化运营专业人才需求、酒店管理与数字化运营专业高职教育等相关内容的文献资料。

## 五、调研人员

本次调研是全院立体式展开的，除本专业数十名教师参加之外，还包括了公共基础课老师、实训就业办老师，有力的保证了本次调研的科学性和全面性。

## 六、调研结果与分析

### （一）我国酒店行业发展现状与趋势

我国酒店行业发展与国家经济增长、居民消费水平、境内旅游业发展等因素息息相关。近年来，我国经济保持稳步增长的势头，2018年全国GDP总量达90.03万亿元，同比增长6.6%；2018年，全国居民人均可支配收入28,228元，比上年名义增长8.7%，扣除价格因素影响，实际增长6.5%；全国国内生产总

值增速为 6.6%，考虑人口增长因素，人均国内生产总值增速为 6.1%；2018 年，全国居民人均消费支出 19,853 元，比上年名义增长 8.4%，扣除价格因素影响，实际增长 6.2%；2018 年全年国内旅游人数 55.39 亿人次，比上年同期增长 10.8%；出入境旅游总人数 2.91 亿人次，同比增长 7.8%；全年实现旅游总收入 5.97 万亿元，同比增长 10.5%，旅游经济继续保持快速增长。直接受益于国家经济的快速发展与人民生活消费水平的提高，我国酒店行业规模持续增长，截止 2020 年 3 月，全国共有星级饭店 10725 家，我国的酒店行业正逐步走向大规模、高质量的发展时代。2018 年全国饭店业规模持续扩大，住宿餐饮业总收入约 5 万亿，其中餐饮业将达到 4.4 万亿，继续保持 10% 的增长幅度。据此测算，2018 年全酒店行业（不含餐饮）收入达到约 6,000 亿的规模，保持良好发展态势。同时，我国酒店行业供给持续增长，中国酒店客房数量从 2015 年的 215.01 万间增长到了 2019 年的 414.97 万间，期间的年均复合增长率为 17.87%。据中国人力资源开发网调查显示，随着国际品牌连锁酒店集团的不断进入和高星级酒店的大量增加，酒店高级管理人才和具有海外酒店服务管理经验的人才需求逐年上升，从目前整个行业的需求看，酒店管理岗位人才需求为高级管理类占 10%，中级管理类占 20%，初级管理类占 70%；操作岗位人才需求为高级操作员工占 75%，中级占 20%，初级占 5%；营销人才需求为高级占 50%，中级占 40%，初级占 20%。总的来说，目前的酒店企业人才需求已经呈现出一定的特点，管理型

人才的需求量日益增大；高素质技能型人才的需求量也越来越大。

## （二）贵州省酒店业发展现状

为推动贵州住宿业资源整合、结构调整、做大做强做优，发挥住宿业在促进消费，拉动经济增长等方面的作用，经省人民政府同意，省政府办公厅印发《贵州省住宿业上规提质三年行动计划(2019—2021)》，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以高质量发展为引领，以规模化、连锁化、标准化、品牌化、特色化、多元化为方向，加快住宿业资源整合、产业集聚、业态创新，提升住宿业规模效应、竞争能力和发展水平。到2021年，全省住宿业营业额年均增长10%左右；培育和新增限上住宿业单位300家，总量达到1100家以上；实现四星级以上旅游饭店县(市、区、特区)全覆盖，力争引进1—2家世界排名前十的酒店集团。全省住宿业规模结构、空间结构和品牌结构进一步优化，促进消费作用进一步增强。目前我省已有喜来登、天怡豪生、世纪金源、中天凯悦、万丽、铂尔曼、凯宾斯基等7家五星级酒店，按五星级标准运营的世界知名国际酒店管理集团管理的饭店还有希尔顿、索菲特等，以及天伦国际酒店管理(集团)有限公司等民族酒店品牌。截止2019年9月，全省共有星级酒店236家，房间数26284间，合计床位数43459个。

围绕黄果树、梵净山、荔波大小七孔、西江千户苗寨等重点旅游吸引物建设客栈民宿。围绕实施乡村旅游“百千万工程”，结合贵州旅游名镇、名村建设，鼓励引导对现有农家乐、农家客栈、家庭旅馆等住宿设施升级改造和服务提升。

### （三）酒店行业人才需求变化分析

在需求变化方面，近年来饭店员工，尤其是一线员工流动性增大，增加了饭店的培训成本、管理成本，严重影响了饭店服务质量的稳定与服务水平的提高，影响了饭店行业的整体发展。同时，由于大量具有国际酒店管理集团背景的管理公司入驻贵阳，也使得酒店管理专业人才在外语能力的要求上越来越高，许多酒店管理者均表示，如果酒店管理专业的毕业生要想在酒店里有更好的发展空间或获得相对理想的职位，外语能力是必需具备的。除了对外语能力的要求比起原来有了明显的增强以外，现代酒店业的发展也提出了对掌握数字化运营的复合型人才的需求，希望培养出来的学生能够有较高的综合素质，无论是在专业知识、专业技能还是心理素质、职业道德等方面都应有所提升。其主要发展趋势和人才需求变化表现在：

1、随着信息化发展对人才信息技术运用能力越来越高。

随着酒店信息化建设和信息传播地位越来越重要，酒店行业需要从业者具备更高的对数字化运营、信息技术运用的能力。

2、集团化管理占据主流，对人才的职业素养要求越来越高。

随着越来越多的国际化酒店管理集团进入贵州及中国市场，本土品牌酒店也越来越重视集团化、规模化、科学管理发展道

路，使人才的流动性变得更大，因此对人才的职业素养要求越来越高，团队协作精神要求越来越高。

### 3、外语口语应用能力要求越来越高。

国际化管理背景酒店管理集团公司的大量涌入，许多高星级酒店高、中级管理者均是国外管理团队进入中国市场管理酒店运作，因此，对下属及其员工外语口语交流能力的要求也越来越高。同时，随着我国经济的发展、旅游业的迅速发展，越来越多的外国宾客把中国作为重要的投资目的地和旅游目的地，大量外宾的进入也使得作为重要接待窗口的酒店行业需要大量的能够进行英语口语交流的专业技术人才。

### 4、高端民宿经营对于人才的需求越来越大

从服务地方经济角度考虑，贵州实施客栈民宿扩容升级行动，鼓励引导旅游热点地区和景区周边乡村、休闲度假资源较为富集的乡村加大投入力度，建设各具特色客栈、民宿、度假村等住宿设施。鼓励引导城市郊区和景区周边小城镇群众充分利用自有宅基地、自有闲置住宅房资源建设、改造和经营特色乡村住宿设施，对于酒店管理与数字化运营专业的学生来说，需要增加有关于高端民宿管理的专业人才。

## （四）人才需求特点分析

### 1、用人需求层次与薪资水平分析

近几年随着经济的迅速发展，酒店行业的人才需求不仅数量上逐年递增，人才需求的层次也有变化，招收酒店管理与数字化运营专业高职生岗位增多，用人单位喜欢选择层次较高的



人员，但是因我国服务行业的特点，高层次人才不稳定容易流失，在高薪引诱下，不少酒店管理人员频频跳槽。高职层次人才就业也比较容易。对此，许多酒店行业专家认为，院校人才培养不足，和长期以来社会大众对酒店行业社会地位低的印象是主要原因。酒店行业整体薪资水平符合服务行业的特点，近些年工资水平不断上涨，一线员工岗位已经达到 2500 元以上。

## 2、人才需求岗位

在调研中，酒店管理与数字化运营专业学生就业主要面向岗位仍然以餐饮、客房、前厅、宴会、营业部、安全部等一线对客部门为主，从岗位层级看，仍以一线服务岗位为主，而随着酒店人力资源紧缺，越来越多的毕业生进入酒店后能够直接进入初级管理岗位工作。

## 3、职业素养要求分析

近年来随着现代服务业的快速发展和科学管理、团队管理等经验日趋成熟，加之信息化技术在酒店服务中的运用越来越广泛，许多酒店对人才职业素质需求也提出了较高的要求，有了新的变化，在调研中酒店管理者最看重的是毕业生的表达能力、个人气质、外语口语、专业水平、独立思考、信息化技术等方面的职业素养。其中个人气质是与酒店行业本身作为窗口行业的形象分不开的。而随着大量外资管理集团和国外旅游者的进入，对专业人才外语口语的要求也越来越高。

## 4、专业知识要求

酒店管理与数字化运营专业是一门综合性很强的新型交叉学科，涉及到旅游学、传播学、营销学、心理学等。因此对于人才培养来说，跨学科的知识融合是必经之路，如何将这么多的学科知识统筹于酒店管理与数字化运营专业知识体系下，培养掌握具备高素质的应用型技术人才，是对我校提出的新要求和新的挑战。

调研过程中，不同的企业因为星级不同、客源市场不同、管理模式和管理背景不同，所以对岗位的划分也不同，相同的岗位名称的工作任务和要求又不相同，具有较强的灵活性。

从调研结果中取其共性，总结调研企业对于高职毕业生的共性，对学生的主要要求是：

- 掌握运用数字化力量完成简单重复性的工作，提高服务效率，数字化运营管理的基本知识
- 掌握本专业所需的文化基础知识和专业基础知识
- 掌握酒店行业礼貌礼节、客源地风土人情、礼仪禁忌等基本知识
- 掌握计算机自动化办公和信息技术的基本知识
- 掌握市场调研、市场营销、公关活动策划、营销技术等基本知识
- 掌握对客服务心理、客人投诉处理等基本知识
- 掌握酒店专业英语术语、酒店服务基本礼貌、专业术语等的基本知识

## 5、职业技能和职业能力

根据酒店行业的岗位能力要求和企业文化的不同，对学生职业能力与职业素质要求也不一样，根据调研结果，取其共性要求如下：

- 具备计算机操作、数字化运用及信息技术处理能力
- 具有人际沟通协调能力
- 具有胜任酒店服务一线工作的能力
- 具备组织协调能力
- 敬业爱岗、吃苦耐劳的工作态度
- 良好的团队合作精神、团队合作能力
- 良好的职业道德和个人素质修养
- 良好的英语表达、运用能力

## 6、岗位工作任务及职业能力分析

在调查中发现，酒店管理与数字化运营专业学生就业岗位基本处于一线服务岗位，而随着近年来人力资源紧缺和新建酒店增加，学生能够在毕业后进入基层管理岗位工作的机会增加。但酒店管理与数字化运营专业学生毕业后最容易进入的部门还是停留在餐饮部、客房部、前厅部、康乐部等酒店主要对客服务一线部门。

根据对酒店企业和酒店相关行业企业调查结果的分析，统计出了适合我院酒店管理与数字化运营专业毕业生的工作岗位、岗位常规任务以及相应的职业岗位的能力需求。

岗位职业能力需求分析表

岗位群	具体工作任务	典型工作任务	职业能力
1 前厅服务	1-1-1:迎送宾客、酒店信息介绍、城市信息介绍、出租车呼叫等门童服务。 1-1-2:宾客入住、退房行李服务、团队入住、退房行李服务、VIP 和常客入住、退房行李服务, 以及行李寄存、宾客行李遗失查询服务。 1-1-3:为宾客提供酒店信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询服务。 1-1-4:客人迎送和提供相关礼宾服务	礼宾服务	工作文本的阅读能力 英语口语表达能力 礼仪服务、人际沟通协调能力 客房销售能力 行李运送、寄存、管理能力 委托代办能力
	1-2-1:电话预订和网络预订。并熟悉其他的预订方式和进行预订变更与取消。 1-2-2:为不同类型的宾客提供前台入住登记服务（有预订宾客、无预订宾客、团队宾客、第三方付费宾客、公司月结挂账宾客、VIP 和常客）。 1-2-3:为不同类型宾客提供信息查询服务（预抵宾客、住店宾客、离店宾客）。 1-2-4:不同方式的前台退房结账服务（现金结账、信用卡结账、公司支票结账、公司月结挂账结账、第三方付费宾客结账、团队宾客结账、VIP 和常客结账）。 1-2-5 贵宾入住接待服务。 1-2-6:接机宾客入住接待服务。 1-2-7:宾客信息的收集、整理与建档。 1-2-8:宾客投诉处理。 1-2-9:贵宾离店服务。 1-2-10:紧急情况处理。	前台预订和接待	工作文本的阅读、撰写能力 酒店接待系统运用能力 英语口语表达能力 礼仪服务、人际沟通协调能力 客房销售能力 账目核查能力
	1-3-1:电话转接。 1-3-2:电话咨询。 1-3-3:留言服务。 1-3-4:叫醒服务。 1-3-5:电话代拨。 1-3-6:“一站式”服务。 1-3-7:“请勿打扰”服务。 1-3-8:紧急情况下的信息传递处理	总机服务	语言表达沟通能力灵敏的听力 礼仪服务 人际沟通协调能力 英语口语表达能力 协调应变能力
	1-4-1:早餐服务。 1-4-2:下午茶服务。 1-4-3:“欢乐时光”服务。 1-4-4:会议室服务。 1-4-5:商务中心服务。 1-4-6:行政楼层宾客入住服务。 1-4-7:行政楼层宾客离店服务。	行政楼层服务	良好的语言表达沟通能力 良好的英语口语表达能力 礼仪服务、人际沟通协调应变能力 酒店接待系统运用能力
	1-5-1:传真服务。 1-5-2:复印服务。 1-5-3:打印服务。 1-5-4:邮递服务。	商务中心服务	办公自动化能力 代购机车船票能力 语言沟通能力 委托代办能力



	<p>1-5-5:票务服务。 1-5-6:秘书服务。 1-5-7:上网服务。 1-5-8:装订服务。 1-5-9:会议室服务。 1-5-10:旅游服务。</p>		文案写作能力
2 客房 服务	<p>2-1-1:准备所需物品和清洁工具。 2-1-2:正确填写报表。 2-1-3:进房开窗、撤垃圾、撤棉品、铺床、抹尘、清洗(面盆、浴缸、马桶、地面)、补充物品、吸尘等服务。 2-1-4:填写出房间时间和消耗品。 2-1-5:完成相应的计划卫生。 2-1-6:借物服务。 2-1-7:擦鞋服务。 2-1-8:托婴服务。 2-1-9:代办服务。 2-1-10:清楚房吧的配备标准。 2-1-11:及时补充客人已用的房吧物品。 2-1-12:及时更换将过期的房吧物品。 2-1-13:开夜床的服务。 2-1-14:准备所需物品和清洁工具。 2-1-15:房间小整理服务。 2-1-16:为客人提供正常、合理的相关服务。 2-1-17:清楚知道VIP的姓名、性别、职位、年龄、信仰、预计到达时间、行程。 2-1-18:准备VIP用房。 2-1-19:为VIP准备鲜花、糕点、致意品、天气预报、交通线路、VIP专用服务员。 2-1-20:进行VIP服务。 2-1-21 作好相应的交班。 2-1-22:清楚配备布草的标准。 2-1-23:清楚低耗配备标准。 2-1-24:做好房间内固定资产的统计。</p>	楼层服务	<p>酒店客房清洁保养能力 客房对客接待能力 办理行政楼层入住及离店结账能力 语言沟通及表达能力 (含岗位常用外语口语表达) 礼仪服务能力 人际交往协调能力 突发事件处理等灵活应变能力 酒店管理软件应用能力</p>
	<p>2-2-1:建立固定资产进出的台账。 2-2-2:建立低耗品发放的台账。 2-2-3:建立领取物品的台账。 2-2-4:检查、核对入库物品的质量。 2-2-5:及时通知检查退房,并反馈情况到总台。 2-2-6:将内部住客预订情况及时反馈给管理人员及楼层。 2-2-7:与其他部门信息沟通的反馈。 2-2-8:对遗留物品进行登记入库及保存。 2-2-9:对保留超过三个月物品进行清理并移交保安部。 2-2-10:做好移交手续记录。</p>	房务中心服务	<p>资产管理能力 沟通协调能力 语言(含英语口语)表达能力</p>
	<p>2-3-1:对楼层收取客衣进行检查。 2-3-2:根据衣服洗涤要求进行洗涤、熨烫。</p>	洗衣房服务	<p>清洁剂使用能力 各类洗涤设备使用能力</p>



	<p>2-3-3: 进行客衣送回服务。                  2-3-4: 为各楼层更换棉品及布草下水。                  2-3-5: 用烫平机熨烫布件。                  2-3-6: 布件折叠。                  2-3-7: 将布件放入布草间保存。                  2-3-8: 对脏棉品布草记数。                  2-3-9: 检查棉品、布草数量及有无破损。                  2-3-10: 清洗后能按各楼层棉品数量进行清点并送回。                  2-3-11: 进行各部门工衣及鞋袜的收发, 检查有无破碎。                  2-3-12: 上报需补充破损工衣鞋袜的数据。                  2-3-13: 缝补破损的棉品、布草。                  2-3-14: 缝补的破损工衣。</p>		<p>沟通协调能力</p>
	<p>2-4-1: 保持公共卫生间干净整洁无异味。                  2-4-2: 保持公共过道及楼层通道、大堂干净整洁, 无异物异味。                  2-4-3: 用地蜡水对大理石地除蜡。                  2-4-4: 用结晶粉(按比例配置)磨地坪。                  2-4-5: 用清水刷洗地坪。                  2-4-6: 用吸水机吸水。                  2-4-7: 摆放工作作业提示牌。                  2-4-8: 进行地毯吸尘、搬移家具。                  2-4-9: 进行污渍处理及预洗。                  2-4-10: 进行地毯全面清洗与烘干。</p>	<p>公共区域服务</p>	<p>酒店公区清洁保养能力                  语言沟通及表达能力                  礼仪服务能力                  人际交往协调能力</p>
<p>3 餐饮服务</p>	<p>3-1-1: 营业前准备                  3-1-2: 接受用餐预订服务                  3-1-3: 迎宾与引领宾客                  3-1-4: 菜单展示服务                  3-1-5: 问位开茶服务                  3-1-6: 铺口布                  3-1-7: 托盘操作                  3-1-8: 折餐巾花                  3-1-9: 零点餐摆台                  3-1-10: 零点餐点菜服务                  3-1-11: 菜点酒水推销技巧                  3-1-12: 零点餐酒水服务                  3-1-13: 零点餐上菜                  3-1-14: 中餐特殊菜肴服务                  3-1-15: 中餐席间服务                  3-1-16: 结账服务                  3-1-17: 各种客用餐具和服务餐具的使用方法                  3-1-18: 翻台和整理工作                  3-1-19: 准备餐用具推车等                  3-1-20: 特殊菜肴的调料、佐料服务                  3-1-21: 传菜服务                  3-1-22: 送餐服务</p>	<p>中餐服务</p>	<p>中餐厅服务技能运用能力                  与客人沟通能力                  语言(含英语口语)表达能力                  菜肴、酒水搭配能力                  酒店点菜系统运用能力                  礼仪服务能力                  菜肴酒水销售能力                  菜单设计能力</p>
	<p>3-2-1: 营业前准备</p>	<p>西餐服</p>	<p>西餐服务技能运用能力</p>



	<p>3-2-2: 接受用餐预订服务 3-2-3: 迎宾与引领宾客 3-2-4: 菜单展示服务 3-2-5: 问位开茶服务 3-2-6: 早餐、正餐零点摆台 3-2-7: 早、午、晚自助餐摆台 3-2-8: 早餐点菜服务 3-2-9: 正餐点菜服务 3-2-10: 佐餐酒服务 3-2-11: 零点餐菜品服务及席间服务 3-2-12: 酒会与自助餐服务 3-2-13: 客前烹制服务 3-2-14: 结账服务 3-2-15: 翻台和整理工作 3-2-16: 准备餐用具、客前烹饪车等 3-2-17: 备好沙律汁、调味汁等 3-2-18: 传菜服务 3-2-19: 送餐服务</p>	务	<p>语言（含英语口语）表达能力 礼仪服务能力 协调沟通能力 菜肴、酒水搭配能力 酒店点菜系统运用能力 菜肴酒水销售能力 菜单设计能力</p>
	<p>3-3-1: 营业前准备 3-3-2: 接受用餐预订服务 3-3-3: 迎宾与引领宾客 3-3-4: 宴会摆台 3-3-5: 宴会酒水服务 3-3-6: 宴会上菜服务 3-3-7: 宴会分菜服务 3-3-8: 宴会席间服务 3-3-9: 准备餐用具推车等 3-3-10: 特殊菜肴服务 3-3-11: 传菜服务</p>	宴会服务	<p>宴会服务技能运用能力 组织协调沟通能力 菜肴、酒水搭配能力 酒店点菜系统运用能力 语言（含英语口语）表达能力 礼仪服务、人际 菜肴水销售能力</p>
4 调酒服务	<p>4-1-1: 根据酒吧所制定的备货量，准备好相应的品种及数量。 4-1-2: 根据先进先出的原则，对不同的酒水、饮料进行正确摆放。 4-1-3: 检查所有杯具的清洁状况，并清洁好操作间，准备所需酒水、饮料的配料（如：柠檬片、冰片、吸管、搅棒）。 4-1-4: 根据客人所点的酒水、饮料做相应的摆台。 4-1-5: 根据客人所点的酒水做相应的准备。 4-1-6: 站在客人右手边为客人确认酒水并试酒。 4-1-7: 随时关注客人是否需要添加酒水。 4-1-8: 根据餐具、杯具的不同选择正确的清洗、擦拭方式及检查工作。</p>	调酒服务	<p>酒水调制服务能力 语言（含英语口语）表达能力 礼仪服务、人际沟通协调 酒水销售能力 账目核查能力</p>
5 咖啡服务	<p>5-1-1: 为顾客简单阐述咖啡的起源、种类和咖啡豆相关知识 5-1-2: 为顾客简单介绍咖啡文化知识 5-1-3: 识别各大类咖啡豆品种、品质和特点等。 5-1-4: 掌握不同咖啡的制作方法和工艺流程</p>	咖啡及软饮料服务	<p>咖啡饮品服务能力 酒店计算机系统运用能力 语言（含英语口语）表达能力</p>



	<p>5-1-5: 使用各种咖啡、花式咖啡器具或咖啡制作工具、服务工具。</p> <p>5-1-6: 各类软饮料的分类和品种、特点等</p> <p>5-1-7: 掌握不同软饮料的制作方法和工艺流程。</p> <p>5-1-8: 使用各种软饮料制作工具、服务器具。</p>		<p>礼仪服务、人际沟通协调能力</p> <p>咖啡饮料的销售能力</p> <p>咖啡制作服务能力</p> <p>账目核查能力</p>
6 茶艺服务	<p>6-1-1: 为顾客简单阐述中国茶艺起源、饮茶方法演变过程</p> <p>6-1-2: 为顾客介绍茶文化的核心内容及社会功能。</p> <p>6-1-3: 识别各大茶类品质特征、营养价值及药用价值,</p> <p>6-1-4: 为顾客推荐适合的茶品。</p> <p>6-1-5: 根据茶叶感官审评的基本技巧, 告知顾客如何挑选茶品。</p> <p>6-1-6: 让顾客了解到各地主要名茶及名茶传说。</p> <p>6-1-7: 选择泡茶用水及不同茶类的冲泡水温。</p> <p>6-1-8: 识别茶具种类及不同茶类所适合的茶具。</p> <p>6-1-9: 准确掌握茶量、冲泡时间、冲泡程序及冲泡技巧。</p> <p>6-1-10: 介绍各种茶艺表演器具, 掌握各类器具的使用方法在为顾客泡茶过程中, 能遵守相应的茶艺礼仪。</p> <p>6-1-11: 详细为顾客介绍茶艺表演的品茗艺术。</p> <p>6-1-12 为客人表演绿茶茶艺、乌龙茶茶艺、花茶茶艺。</p>	茶艺服务	<p>语言(含英语口语)表达能力</p> <p>茶文化解说能力</p> <p>茶艺展示能力</p> <p>对客服务能力</p> <p>茶叶推销能力</p> <p>观察倾听及沟通协调能力</p> <p>自我调适及适应能力</p>
7 会议服务	<p>7-1-1: 根据客人要求、安全生产及酒店标准运送桌椅。</p> <p>7-1-2: 根据客人对会场的需要进行恰当的会议台型布置。</p> <p>7-1-3: 根据客人及酒店标准对会议台面布置。</p> <p>7-1-4: 根据客人需求对会议演讲台、白板纸、白板进行布置。</p> <p>7-1-5: 根据客人需求对话筒、投影仪等会议设施进行布置、调试。</p> <p>7-1-6: 根据客人需要及审美需求对会场植物、鲜花进行布置。</p> <p>7-1-7: 根据天气情况及客人需求对会场灯光、空调进行检查和调节。</p> <p>7-1-8: 根据客人在会议中的需求为客人提供相应的服务。</p> <p>7-1-9: 会议结束后能及时清洁整理会场, 达到酒店的标准。</p>	会议服务	<p>计算机应用能力</p> <p>语言(含英语口语)表达能力</p> <p>组织、协调、管理能力</p> <p>英语会话能力</p> <p>规范化服务能力</p> <p>会议台形设计能力</p> <p>会议厅布置能力</p> <p>会议音响设备使用能力</p> <p>会议销售能力</p>
8 康乐服务	<p>8-1-1: 台球服务</p> <p>8-1-2: 保龄球服务</p> <p>8-1-3: 网球服务</p> <p>8-1-4: 羽毛球和乒乓球服务</p>	球类服务	<p>礼仪服务、人际沟通能力</p> <p>语言(含英语口语)表达能力</p> <p>各种球类设施设备使用示范及调试能力</p>



			各种球类设施设备日常维护及基本维修能力 基本的裁判、组织及指导能力 协调及应变能力
	8-2-1: 营业前准备 8-2-2: 游泳服务 8-2-3: 清场及收尾工作	游泳池服务	礼仪服务、人际沟通能力 语言(含英语口语)表达能力 信息记录及文档整理能力 设施设备日常保养维护能力 协调及应变能力 活动组织导能力
	8-3-1: 营业前准备 8-3-2: 迎接服务 8-3-3: 健身服务 8-3-4: 交接班及结束工作	健身房服务	礼仪服务、人际沟通能力 语言(含英语口语)表达能力 各类健身器械使用示范及调试能力 基本健身保健知识及教练指导能力 各类健身器械的日常维护维修能力
9 插花服务	9-1-1: 掌握各个时期, 不同地域插花的特点 9-1-2: 掌握东方传统插花艺术的特点与风格, 东方传统插花艺术的创作理念与法则, 写景式插花的表现技法 9-1-3: 东方传统插花的创作。	东方艺术插花	花材识别能力 东方艺术插花技巧运用能力 插花设计、创作能力
	9-2-1: 西方传统插花艺术的特点与风格, 西方传统插花艺术造型设计要求 9-2-2: 掌握基本花型的插用 9-2-3: 西方传统插花的创作。	西方艺术插花	花材识别能力 西方艺术插花技巧运用能力 插花设计、创作能力
	9-3-1: 掌握现代插花艺术的特点, 设计技巧, 9-3-2: 能够进行中西式结合和自由造型的现代插花风格, 9-3-3: 花篮插花 9-3-4: 小品花插花 9-3-5: 手扎花束与包装 9-3-6: 人体花饰、丝带花 9-3-7: 花车插花 9-3-8: 人造花与干花的特点及制作	现代插花	花材识别能力 现代插花技巧运用能力 插花设计、创作能力

## 七、企业对本专业人才培养的建议

本次调研中，很多企业在对学生人才培养、课程体系建设、教学模式改革等方面都给出了很多宝贵意见，大部分管理者均看重学生就业前的顶岗实习教学环节，认为学生通过实习能够增强动手实践能力、更快地接受来自酒店行业企业的文化，工作更易上手。而随着90后，00后学生的增多，酒店管理人员也建议学校应加大学生对行业和专业的认识，树立学生专业信心和发展信念，培养学生吃苦耐劳、团结协作的意识，加强学院与企业的交流互动，使学生就业稳定率更高。在课程设置方面，用人单位希望多给学生开设实操类型课程，以增强学生的实际动手能力，开设职业生涯规划课程，为学生进入行业提前做好心理准备，同时加强心理学、营销学、形体礼仪、普通话、英语口语、计算机基础等课程的学习，提升学生的综合素质。

具体建议如下：

- 加强学生对数字化运营管理的理解，推动酒店高效运作
- 学生所学的理论要和企业的现有业务相联系
- 增加学生的实战模拟和实用性训练机会
- 开设有公关营销类、沟通类的专业课程，加强实践动手能力的培养
- 加强学生的职业指导、创新意识培养
- 提升学生的抗压能力，以便有效的处理工作压力
- 培养学生关注社会实际问题的解决能力
- 培养学生的人生观、价值观，提高对社会的认知能力

- 对个体的认知要客观，对于岗位和职业方向要有规划
- 培养学生的自信以及持续不断学习的能力
- 加强对学生教学实践环节的力度和培养
- 加强学生身心健康教育

## 八、调研结果对我院酒店管理与数字化运营专业人才培养的启示

在此次调研中，受访企业中高级管理者均认为目前贵州酒店业发展前景良好，特别是随着具有国际化背景管理公司的大量进入，贵州酒店业的发展进入了一个新的时期，这不仅从数量上对人员产生了较大的需求，同时对人才培养质量也提出了更高的要求。调研给我们的启示如下：

### （一）酒店管理与数字化运营专业人才培养目标和培养方向

本专业根据贵州省及西南地区酒店行业的需求，结合现代服务行业、企业实际运营情况，同时根据贵州省旅游产业链和我院酒店管理与数字化运营专业的优势，我院对该专业人才培养的定位为：培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应酒店行业生产、建设、管理、服务等第一线需要的复合型技术技能人才。具体而言，通过本专业的学习，要求学生在业务知识与能力方面，树立酒店从业人员应持有的基本观念和态度，具备酒店管理基本理论及较为熟练的操作技能，掌握酒店服务管理的基本知识、基本理论和基本技能，了解酒

店行业的发展趋势及相关旅游行业的发展方针、政策和法规，有较强的动手能力，熟悉从事酒店行业工作的基本礼仪及其它专业知识，擅长酒店主要业务部门的对客接待服务工作和具备良好的人际交往沟通能力，具备一定的自主学习和自我提高的能力，树立正确的人生观、世界观和价值观，树立正确的择业观和就业观，有一定的自主创业能力。本专业的培养目标主要定位在能胜任高星级饭店（四星级以上）各职能岗位的服务第一线，熟练掌握酒店对客服务方法与技巧，具备较高服务技能与初级管理水平、具有良好职业道德和敬业精神的生第一线的高素质劳动者和技能型人才。学生毕业后可在住宿、餐饮等相关企业，从事前厅、房务、餐饮、营销、人力资源等部门的服务、管理与运营工作。

### （二）培养职业意识，坚持就业导向

职业意识的培养，以选修课、社团活动、企业专家来校讲座、优秀毕业生访谈等的形式体现更为有力度，选择融入职业意识培养的内容、适用于高职学院的职业规划教材，并在长期的教学活动、社团活动、各类实践活动中潜移默化这种意识。主要培养的职业意识有：服务意识、敬业意识、竞争意识、协作意识。

### （三）构建企业全程介入人才培养模式

酒店管理与数字化运营专业在培养中应该紧随现代服务业发展趋势变化，转变教育观念，要以市场、企业的用人标准为

导向，既关注学生的理论知识的积累又重视学生专业技能和综合素质的培养；既培养学生就业必备的基本技能又兼顾学生未来职业发展所需的扩充技能和升华技能；既关注培养学生的责任心、纪律性和法制观念等思想品质方面又要关注专业知识的完整性和系统性。充分体现“职业素养+核心技能”培养为主的教育，培养现代服务行业所需的合格专业人才。

调研中，很多企业全程参与培养模式还是比较认同，因此，通过校企深度合作，积极引导企业全程参与学校人才培养全过程，从招生—课程体系建设—教学模式改革—评价模式改革——校内外实训基地建设—顶岗实习—就业追踪等共同构建“阶梯式上升，企业全程参与”人才培养模式，校企共同培养酒店管理与数字化运营专业人才。

#### **（四）推行项目教学法，改变教学方法和手段**

在遵循客观教育规律的基础上，充分调动学生学习的积极主动性，以学生为主导，让理论和实践有效衔接。

通过情景教学、案例教学、模拟实训、活动教学、生产性实践、教学考察等让学生参与酒店服务的工作项目，创新教学方法，推行项目教学法，实现“理实一体系”，真正做到“工学结合”，激发学生的创造潜能，调动学生学习积极性。

#### **（五）加大评价模式改革，引入第三方评价机制**

改革教学质量评价体系，实行以过程性评价为主，总结性评价为辅，主要专业核心课程建立分段考核机制，积极引入企业评价，学生的学业成绩评价既要以酒店职业资格标准为主导，

突出对学生酒店职业技能和综合职业素养的考核，又要设计多元化的评价指标。行业、企业和学院(教师、学生)共同实施实现三方联动多主体评价、多元素评价，科学合理地检验课程的教学效果。遵循评价标准与教学目标相匹配的原则，遵循过程评价与结果评价相结合的原则，遵循评价主体行、企、校多方参与原则更好地推动教学质量评价体系。

#### **(六) 加强校企合作，优化师资结构体系，培养“一专多能”专业教师**

积极促进校企之间的人员互动，校企互派人员进行交流，教师下企业实践，企业人员兼职授课，从而打造“校企名师、专业带头人、骨干教师、兼职教师”的师资队伍体系。加快“双师型”和“一专多能”专业教师的培养，高素质的酒店管理与数字化运营专业教师是培养高素质旅游人才的保证，是提高教学质量的关键。要培养出一流的学生，就必须拥有一流的教师队伍。优秀的专业教师应该是“双师型”的专业教师，从而符合现代酒店行业发展需求的还应是具备“一专多能”——“全科”教学能力的教师。

#### **(七) 加强校内外实训基地建设与实训项目开发**

按照与企业技术同步的原则，聘请企业技术人员参与设计实验室、生产性实训基地、实训中心，所开发的项目重在培养学生的岗位职业能力、综合能力与创新能力。共建校外实训基地，既利于本专业学生实训，又利于对外开展社会服务，实现多赢。另外要进一步加强院内已建成的各实训室的改造和升级，

不断完善实训室功能，充实实训设施设备，为实践教学环境提供充足保障。

#### **（八）加强职业行为养成、职业技能大赛和社团活动力度，为学生发展提供广阔平台**

要从学生进校开始抓起，让学生养成良好的职业行为习惯，让学生从生活习惯、学习习惯中结合自己的专业特点、岗位要求和行业发展趋势，通过培训、引导、灌输等方式，让学生自觉自愿养成良好的职业行为习惯，以适应未来企业顶岗实习实训要求，提前进入状态，进入角色，使学生做好充分心理准备，确保学生“干一行，爱一行”，能够“进得来、下得去、留得住”，树立学生专业自信心和坚实职业理想信念。同时，还要积极引导树立学生树立正确的职业道德意识，培养良好的敬业精神，良好的心理素质，增强服务意识，注意仪容仪表，说话文明礼貌，培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。

另外，充分利用全国职业技能大赛、全省职业技能大赛和校级技能大赛三个层面的竞赛活动，调动学生学习积极性，为学生提供相互学习、相互交流的平台，同时，也为学生展示自己提供更大的舞台。加强社团活动的组织与指导，在原有礼仪队、校技能辅导团的基础上，扩大学生参与的面，积极引导参与学生参与社团活动，利用丰富多彩的社团活动丰富学生的业余文化生活，促进专业学习氛围的营造与良好校园文化的形成。

#### **（九）加强办学特色，铸造专业品牌**

目前全省仅有一所旅游类职业院校，因此，我院在人才培养中如何体现学校自身特色，如何办出自己的品牌，也必须认真思考。结合我院现有实训条件和师资储备，我们建议，在职教专家的指导下加大理实一体化项目课程建设，开设调酒服务、茶艺服务、咖啡服务、插花服务、红酒鉴赏等具有我院鲜明特色的理实一体化项目课程，以形成学校自身专业优势和彰显办学特色，形成更强有力的品牌效应，为学生未来职业生涯的可持续发展奠定坚实基础，提高学生就业竞争力，也提升学校专业在我省乃至全国同类专业中的影响力。



我院专业教师黄铄、程梦琪，公共基础课教师刘雪梅赴世纪金源大饭店开展专业调研



我院专业课教师黄铄、程梦琪，公共基础课教师陈颖彬、杨淼赴贵州天怡豪生大酒店实地调研





我院专业教师金竺赴铂尔曼大酒店实地调研



我院专业教师金竺、吴鸿蕾赴能辉酒店实地调研

贵州文化旅游职业学院

2021年5月