2026年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

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力。

三、修业年限：三年

四、职业面向

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）	住宿服务人员（4-03-01）	前厅服务员（4-03-01-01）
		客房服务员（4-03-01-02）
		旅店服务员（4-03-01-03）
	餐饮服务人员（4-03-02）	餐厅服务员（4-03-02-05）
		茶艺师（4-03-02-07）
		调酒师（4-03-02-09）
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、数字化运营与管理岗位	
职业类证书	前厅服务员、餐饮经营管理师、新媒体运营师	

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；适应酒店与数字化运营行业数字化转型、服务升级及管理创新需要，具有数字化思维、现代服务意识、职业综合素质和行动能力，以及爱岗敬业的职业精神，掌握酒店客户关系管理、数字化运营、客房服务与管理、餐饮服务与数字化运营等知识和技术技

能，面向住宿业、餐饮业领域的酒店、餐饮民宿、邮轮及其他住宿新业态和高端接待业等领域的高技能人才。

六、培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识并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，掌握绿色生产、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）掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；

（6）具有酒店、餐饮、民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；

（7）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；

（8）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；

（9）具备客户关系管理能力，能开展酒店客户开发、信息管理、有效沟通及投诉处理，提升客户满意度与忠诚度；

（10）具备酒店数字化运营能力，能运用数字化工具进行客房、餐饮等业务的运营管理、数据分析与优化，推动业务数字化转型；

（11）具备餐饮服务与数字化运营能力，能熟练开展餐饮服务并利用数字化手段进

行餐饮业务的市场分析、运营管理与创新发展；

（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。

七、课程设置及学时安排

（一）主要课程设置

1.职业素养——公共基础课与素质教育课程——学习内容分析

表 1 公共基础课与素质教育课程（公共课部分）

素养		课程	课程概述	
基本素养	思想政治素养	思想道德与法治	课程目标	通过本课程的教学，帮助学生筑牢理想信念之基；培育和践行社会主义核心价值观；传承中华传统美德；弘扬中国精神；尊重和维护宪法法律权威；提升思想道德素质和法治素养；指导大学生运用马克思主义的立场、观点和方法；解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题；培养高尚的思想道德情操；成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。
			教学内容	系统学习马克思主义的人生观、价值观、道德观和法治观，正确看待自身成长中面临的思想道德与法治问题，提升思想道德素质和法治素养。
			教学要求	本课程注重理论性和实践性相结合，在教法上表现为课堂学习与课后实践相结合。通过采用案例教学，运用教学工具及多媒体演示法，让学生全程参与课堂，充分发挥教师的主导作用

素养		课程	课程概述	
				与学生的主体性。利用组织社会实践活动，开展第二课堂，将理论传授环节与实践环节结合起来，拓展学生学习途径。
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	课程目标	通过本课程的教学，帮助学生正确理解、认识马克思主义中国化时代化的系列理论成果，深刻把握社会主义的本质以及社会主义的政治、经济、文化、外交等方面的理论；帮助学生正确理解我国现行的社会制度、党的方针、政策；正确分析、看待社会中存在的问题；进一步引导学生自觉加强政治修养、提高思想觉悟，理解、支持中国特色社会主义事业，坚定共产主义信念，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗。
			教学内容	以马克思主义中国化为主线，突出中国从站起来、富起来到强起来的历史逻辑，系统学习毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。
			教学要求	本课程注重理论性和实践性相结合，借用信息化教学手段，采用讲授、观看视频、分组讨论等方法，以马克思主义中国化时代化为主线，以马克思主义中国化最新成果为重点，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署，培养学生理论思考习惯，不断提高理论思维能力。
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	课程目标	学习该门课程有利于帮助同学们全面准确深入领会习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、丰富内涵、精神实质、实践要求，引导学生树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定“四个自信”，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。
			教学内容	系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和科学体系，把握这一思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，切实做到学思用贯通、知信行统一。
			教学要求	本课程注重理论性和实践性相结合，在教法上，按照“八个相统一”要求，紧密结合党的十八大以来新时代的伟大实践，在

素养		课程	课程概述	
				授课过程中要引导学生把握习近平新时代中国特色社会主义思想的精髓，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。
		形势与政策	课程目标	旨在帮助学生全面、正确地认识党和国家当前所面临的政治、经济形势和国家改革发展所处的国际环境、时代背景，自觉拥护党的基本路线、重大方针和政策，深刻理解党和政府治国方略，积极关注社会热点、焦点问题，科学分析我国和平发展进程中的国际环境和社会特征，冷静思考国际阵营面对中国崛起的种种反应，主动增强实现改革开放和中国特色社会主义现代化建设宏伟目标的国家荣誉感、社会责任感和民族自信心，刻苦学习、勤奋求实、不断进取、开拓创新、主动成才、报效祖国，全面实现中华民族伟大复兴。
			教学内容	全面了解新时代伟大变革特别是党的二十大以来党和国家事业取得的重大成就，正确认识国内外最新形势，提高自身对各种问题现象的分析判断能力和思辨能力。
			教学要求	结合当前和今后一个时期的国际和国内形势，对学生进行马克思主义形势观、政策观教育，帮助学生熟悉和了解马克思主义的立场、观点和方法，掌握政治、经济、文化、历史以及社会等多领域的知识和信息，从而开拓视野、构建科学合理的知识结构。通过对国内外形势和国家大政方针的学习和研讨，使大学生能够厘清社会形势和正确领会党的路线方针政策精神，培养学生逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，以及对职业角色和社会角色的把握能力，提高学生的理性思维能力和社会适应能力。
		中国共产党历史	课程目标	通过党史学习，进行爱国主义与革命传统教育，让学生更加深刻地认识近代以来中国共产党领导中华民族走向腾飞的光辉历程，通过史料分析，全面理解中国共产党领导下的中国人民进行新民主主义革命、社会主义革命和建设的历程和经验。运用马克思主义的基本原理，正确分析中国国情，培养爱国主义精神，树立正确的价值观和人生观。坚定对马克思主义的信

素养		课程	课程概述	
				仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，以昂扬姿态为全面建设社会主义现代化国家努力奋斗。
			教学内容	本课程主要讲授中国共产党的创立时期；第一次、第二次国内革命战争时期的中国共产党；抗日战争时期的中国共产党；解放战争时期的中国共产党、建国后中国共产党带领全国人民进行社会主义改造，社会主义制度在我国确立起来。从十一届三中全会以来，以经济建设为中心，坚持四项基本原则，坚持改革开放，全面建成小康社会。
			教学要求	采取理论与实践结合、线上与线下结合、教师讲授与学生读原著学原文悟原理结合等方式开展教学，运用科学、开放、创新的方式方法启智寓情励行。把握学生特点，贴近学生需求，着力讲好党的故事、革命的故事、英雄的故事，深挖教育系统红色资源“鲜活教材”，增强课程吸引力感染力，切实提高育人成效。
		国家安全教育	课程目标	本课程围绕中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。引导学生系统掌握总体国家安全观内涵与精神实质，理解中国特色国家安全体系及复杂国际环境对我国安全的影响，明晰政治安全、网络安全等重点领域与个人的关联。同时，帮助学生树立国家安全底线思维，主动学习并遵守安全法规，掌握网络信息保护、应急避险等个人可操作的安全防范技能，将安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。
			教学内容	本课程主要学习习近平总书记关于总体国家安全观的重要论述，牢固树立总体国家安全观，学习政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全等重点领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法。
			教学要求	充分利用社会资源，发挥校园文化作用，围绕总体国家安全观和国家安全各领域，确定综合或专项主题。通过组织讲座、参观、调研、体验式实践活动等形式开展案例分析、实地考察、

素养		课程	课程概述	
				访谈探究与行动反思，积极引导学生自主参与和体验感悟。课程考核采用“过程性考核+终结性评价”结合模式，过程性考核可纳入实践报告、课堂互动等维度，确保考核全面性与教学目标适配。
	人文素养	普通话 社交礼仪与沟通技巧 音乐鉴赏 影视鉴赏等	课程目标	提升个人语言表达规范性、社会交往素养与艺术审美能力，实现个人综合素质的全面发展。
			教学内容	普通话课程聚焦语言规范与表达能力训练，社交礼仪课程教授人际互动中的行为准则与素养，音乐鉴赏和影视鉴赏课程则分别引导学生感受音乐作品魅力、解读影视作品内涵，四类课程共同提升学生的基础能力、社交素养与艺术审美。
			教学要求	普通话课程要求熟练掌握标准发音与表达逻辑，社交礼仪课程要求掌握不同场景的得体交往规范，音乐与影视鉴赏课程要求具备识别作品风格、解析艺术手法并提炼文化内涵的能力，以全方位提升学生的综合人文素养与实践应用能力。
		大学英语	课程目标	掌握基础英语知识，能在日常生活中和职场中进行有效沟通理解、尊重世界多元文化，拓宽国际视野，增强文化自信,培养自主学习习惯，形成终身学习能力;融入社会主义核心价值观、中华优秀传统文化，引导学生形成正确世界观、人生观、价值观。
			教学内容	以职业需求为导向，掌握英语基础词汇，理解基础语法;强化职场交际能力;以应用为目的，学练结合，注重英语语言知识的学习及实际应用，实现“学用结合”。
			教学要求	以“学生中心、能力导向、多元评价”为原则，构建“参与式课堂-实践化训练-动态化评价”三位一体教学模式，引导学生积极参与课堂活动，强化实践与评价。
		中华传统文化	课程目标	以“能力导向”“思政融入”为核心，构建“文化认知—专业融合—素养提升”体系。帮助学生掌握中华优秀传统文化核心脉络与精神，增强民族自信，树立文化自觉。结合专业特色衔接文化与职业能力：实操类聚焦传统工匠精神，服务类旅游文化挖掘传统礼仪，艺术类武术体艺融合传统技艺。依托数字化

素养		课程	课程概述	
				手段，引导学生探索文化与职业关联，培养解决实际问题能力。以学生为中心，助其塑造正确职业价值观，形成文化底蕴与职业竞争力兼具的素养，为职业发展奠基。
			教学内容	教学内容分“通识认知—专业融合—实践应用”三层，兼顾文化深度与职业适配。通识模块：讲传统文化主体品格，梳理核心文化与现代职业价值观契合点，选国学经典结合职业场景解读，要求学生背诵并完成情境化作业；专业模块：按专业定制，如实操性强专业讲传统工匠精神与现代工艺，服务类旅游文化专业练传统礼仪转化，艺术类武术体艺专业将传统技艺融入设计，亦可结合少林武术教学；实践模块：组织参访本地文化遗址，建数字化“文化—职业” 案例库，引导学生分析与做职业规划。
			教学要求	方法：依“讲学做练一体化”，用“讲授+讨论+案例+实践”法。讲授聚焦文化与职业关联，讨论设开放议题，案例选行业典型，实践完成“学做练”闭环；资源：借数字化建线上平台，传数字资源与虚拟研学场景，线下联社团与文化机构，开讲座、办“专业+文化”活动，融校园文化与教学；评价：建“过程+能力+思政”多元体系，过程评学习互动，能力评文化解决专业问题成效，思政评文化认同与价值观。教师定期收反馈调整教学。
	身心健康	武术素质课	课程目标	以 “育体”“育心”“育德” 为核心，增强学生体质，发扬民族精神，培养终身体育观与良好锻炼习惯；使学生掌握武术专项理论、基本技术及防身自卫技能，具备初级武术教学与示范能力；同时塑造团队精神、坚韧意志、爱国主义情怀及良好武德修养，为学生职业发展与社会适应奠定基础。
			教学内容	主要学习武术基本功（手型、步型、腿法等）、武术套路（拳术、器械套路等）、攻防技击（技术、战术、力量与心理素质训练等）、少林武术文化、武术礼仪规范、武术竞赛规则、训练损伤防治知识等。
			教学要求	严格遵循科学系统的教学原则，遵守课堂纪律，正确运用武术

素养		课程	课程概述	
				礼仪；精准掌握动作规范与技术要领，注重攻防实战运用；克服畏难情绪与身体惰性，勤学苦练、持之以恒；重视安全训练，兼顾身体素质提升与武德素养培育。
		心理健康教育	课程目标	本课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。同时课程致力于构建全员、全方位、全过程育人格局，把“育德”与“育心”相结合，将心理专业知识与思政教育元素同向同行，将价值引领与知识传授相融通，切实实现立德树人润物无声。
			教学内容	增强心理健康理念，了解大学生自我意识特点，了解人际交往心理效应，了解大学学习特点与科学用脑，了解大学生常见情绪困扰及调节方法，了解自我与家庭的关系，培养爱的能力，培养压力应对能力，培养求助能力，学会尊重生命与珍爱生命，增进积极品质，促进全面发展。
			教学要求	大学生心理健康教育课程既有心理知识的传授，心理活动的体验，还有心理调适技能的训练等，是集知识、体验和训练为一体的综合课程。课程要注重理论联系实际，注重培养学生实际应用能力；要充分发挥师生在教学中的主动性和创造性；教师要充分调动学生参与的积极性，开展课堂互动活动，避免单向理论灌输和知识传授。
		劳动教育	课程目标	通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；让学生在学习和掌握基本劳动知识技能的过程中，领悟劳动的意义价值，形成勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，实现树德、增智、强体、育美的目的，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。
			教学内容	帮助学生树立正确的劳动观念，理解劳动的价值和意义；掌握一定的劳动技能，提升动手能力和解决问题的能力；帮助学生更好地适应社会，理解社会分工和合作的重要性。

素养		课程	课程概述	
			教学要求	本课程重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。组织学生持续开展日常生活劳动，自我管理生活，增强劳动自立自强的意识和能力；定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。
职业发展素养	综合素质提升	军事理论 军事技能	课程目标	通过本课程的教学，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、提升学生国防素养。
			教学内容	以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为根本遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针及总体国家安全观，紧扣立德树人根本任务与强军目标要求，着眼培育践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识、军事素养和家国情怀为重点，服务军民融合发展战略与国防后备力量建设。《军事理论》课程涵盖中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等；《军事技能》课程包含共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练等。
			教学要求	本课程坚持线上+线下相结合的教学模式，善用信息技术，规范管理慕课、微课等在线资源；推广仿真与模拟训练，严格遵循“按纲施训、依法治训”原则。补充“线上教学互动设计”及“技能训练安全规范”，确保线上教学实效，保障技能训练有序开展，全面贴合课程育人目标。
		职业生涯规划与就业指导	课程目标	通过本课程的教学使学生树立职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、

素养		课程	课程概述	
				相关的职业分类知识以及创业的基本知识，掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等，提高就业竞争能力。
			教学内容	学会用科学方法规划自己的职业生涯，具备高技能型人才所必需的就业创业的基本知识和基本技能。了解就业形势，提升学生的综合素质，培养学生以积极的态度应对未来的挑战。
			教学要求	本课程应采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合的方式进行。教学可采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法。教师要引导学生认识到职业生涯与发展规划的重要性，了解职业生涯与发展规划的过程，做出合理的职业发展规划。
		信息技术及人工智能基础	课程目标	通过本课程教学使学生掌握信息技术与人工智能的基本理论和核心知识，熟练使用常用办公软件完成文档、数据、演示文稿等实际工作；具备信息获取、处理、应用与安全防护能力，能够合理运用人工智能工具解决问题；树立正确的信息伦理与 AI 伦理观念，提升数字素养与综合应用能力。
			教学内容	计算机基础理论，深入讲解计算机软硬件、操作系统等知识；常用软件操作，涵盖文字处理、电子表格、演示文稿等软件的高级使用技巧；信息处理，涉及信息的全流程处理与可视化；网络应用，包含网络基础、资源利用、交流协作及故障排查；信息安全与防范，系统传授病毒防范、数据保护等知识；人工智能普及，介绍其基本概念、发展及主要应用领域，全方位构建学生的计算机知识与技能体系。
			教学要求	强调实践操作，通过丰富实践任务与综合性项目巩固知识技能；鼓励勇于尝试与问题解决，设置探索环节并搭建交流平台培养自主能力；倡导自主学习与拓展，推荐资源并组织竞赛活动激发学习热情；采用过程性与终结性相结合的考核方式，及时反馈并给予个性化指导。
		创新创业	课程目标	使学生掌握创新创业的基础知识和基本理论，熟悉创新创业

素养		课程	课程概述	
		教育		的基本流程和基本方法，了解创新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。
			教学内容	使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识，认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性,辨证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；使学生具备必要的创业能力；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力；使学生树立科学的创业观；主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。
			教学要求	遵循教育教学规律和人才成长规律，以课堂教学为主渠道，倡导模块化、项目化和参与式教学，以课外活动、社会实践为重要途径，充分利用现代信息技术，创新教育教学方法，努力提高创业教育教学质量和水平。

2.职业通用能力——专业（基础与核心）课程——学习内容分析

表 2 专业（基础与核心）课程

毕业要求	课程名称	课程概述	
酒店行业基础认知能力	旅游职业礼仪	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立以礼待客的职业服务意识，塑造积极专业的职业形象与职业态度，理解礼仪素养在旅游行业发展中的重要意义；了解旅游服务业的基本礼仪规范与行业标准，认识不同客源国文化习俗与禁忌的主要特点；系统掌握职业形象塑造、专业仪态、语言表达、接待流程、餐饮服务及跨文化沟通等领域的核心礼仪规范与技能；能够熟练运用所学礼仪知识，在酒店、景区、旅行社等旅游服务场景中展示专业形象，有效处理对客服务关系，提升服务沟通品质、情境应对能力与客户满意度，为成长为高素质、复合型的旅游服务与管理人才奠定坚实的职业素养基础。
		教学内容	使学生掌握旅游服务场景中的各项职业礼仪规范，具备

毕业要求	课程名称	课程概述	
			高素质服务人才所必需的仪表仪态、语言表达与跨文化沟通等核心素养；系统学习职业形象塑造（妆容、发型、服饰）、专业仪态训练（站姿、坐姿、走姿、手势）、服务语言艺术（称呼、问候、应答、致谢、致歉）、对客服务礼仪（前台接待、客房服务、餐厅服务、会议服务）及国际交往礼仪（迎送、名片、餐饮、礼宾次序）等专业内容；了解主要客源国的文化习俗与宗教禁忌，培养学生在服务过程中展现专业素养、体现人文关怀、妥善处理服务冲突的能力，全面提升其职业认同感、服务意识与综合服务质量。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实操训练相结合、知识传授与情境体验相结合的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、仪态专项训练、角色扮演、服务场景实操、酒店观摩实践等多种教学方法。教师要注重示范与纠错相结合，通过反复训练使学生熟练掌握各项礼仪规范，培养其真诚服务意识和良好的职业行为习惯。
酒店管理与数字化运营能力	管理学基础	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立现代管理的系统思维意识，理解管理在酒店组织运营中的核心价值，形成积极正确的管理角色认知与职业态度；了解管理思想的发展脉络，较为清晰地认识管理的基本原理、四大职能及其内在联系；熟悉酒店行业的管理环境与组织运行特点；掌握决策、计划、沟通、协调、激励与控制等管理的基本方法、工具与技能；能够运用管理理论初步分析与解决酒店前台、客房、餐饮等一线运营中常见的管理问题，提升学生的计划与组织能力、团队协作能力、基础决策能力与现场问题解决能力，为后续专业课程学习及未来职业发展奠定坚实的管理能力基础。
		教学内容	使学生掌握管理的基本理论与方法，并能应用于酒店服务场景的初步实践；具备基层管理岗位所必需的计划、

毕业要求	课程名称	课程概述	
			组织、沟通、决策等核心管理技能；了解酒店组织的基本架构与运行特点，熟悉前台、客房、餐饮等部门的管理要点；培养学生现代服务管理意识、团队协作精神与基础领导力，形成管理者角色认知，能够以理性、系统的方式分析与解决一线运营中的常见问题。
		教学要求	本课程教学应坚持理论联系实际、知识传授与能力培养相结合的原则。教学实施可采用课堂讲授、酒店管理典型案例剖析、角色扮演、情景模拟训练、小组专题讨论、管理游戏、酒店现场观察与实践等多种方法。
酒店管理与数字化运营能力、酒店客户关系管理能力	酒店数字化运营概论	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立数字化时代的酒店运营理念与技术创新意识，形成积极主动适应行业变革的职业价值观；了解酒店数字化运营的发展历程、核心特征及未来趋势，认识数字化技术在酒店业各业务场景中的渗透与应用模式；系统掌握酒店数字化运营的基本框架、核心系统（如 PMS、CRM、渠道管理系统等）的功能逻辑，以及数据分析在运营决策中的基础作用；掌握酒店数字化服务流程设计、智能设备应用、线上渠道整合、客户数据管理等方面的基本方法与实践技能。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握酒店数字化运营的核心概念与实施框架，具备现代酒店人才必需的数字化思维与技术应用能力；系统学习酒店数字化系统架构（PMS、CRM、渠道管理、智能客房等）、数据分析基础、线上渠道运营、数字营销工具应用、智能设备管理等内容。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与案例实践相结合、知识传授与能力培养并重的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、行业典型案例分析、数字化系统模拟操作、小组专题研讨、场景化任务训练、企业实地考察、数字化工具应用实训等方法。教师要引导学生认

毕业要求	课程名称	课程概述	
			识到数字化运营在酒店业转型升级中的核心价值，通过模拟酒店真实运营场景，帮助学生理解数字化技术在酒店前厅、客房、餐饮、营销等核心业务环节的应用逻辑。
酒店餐饮与康乐服务管理能力	餐饮服务与数字化运营	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立现代餐饮服务理念与数字化运营意识，建立积极专业的服务价值观与精益管理的职业态度；系统掌握餐饮服务流程、服务标准与运营管理基础知识，熟悉餐饮管理系统的功能模块与操作逻辑；掌握智能点餐、桌台管理、库存控制、供应链协同、会员营销及数据分析等数字化运营核心技能。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握现代餐饮服务标准流程与数字化运营管理方法，具备高素质餐饮服务与管理人才所必需的专业服务技能、智能设备操作能力及数据分析应用能力；系统学习餐饮服务标准与礼仪、菜单设计与定价策略、餐桌服务流程管理、酒水知识与服务技巧等传统核心技能，并重点掌握智能点餐系统应用、餐饮管理软件操作、线上线下渠道融合运营、会员管理与精准营销、供应链数字化管理等现代技术；全面提升学生在智慧餐饮环境下的职业竞争力。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实操训练相结合、传统服务技能培养与数字化工具应用并重的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、典型案例分析、餐饮服务情景模拟、餐饮管理软件操作实训、小组任务协作、岗位角色扮演、餐厅实地观摩等多种教学方法。
酒店各类服务与应急处理能力	客房服务与数字化运营	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立现代客房服务品质管理与数字化运营意识，形成积极专业的职业价值观与精益求精的服务精神；了解客房部在酒店运营中的功能定位与组织特点，认识数字化技术在客房管理中的

毕业要求	课程名称	课程概述	
			应用场景与发展趋势；系统掌握客房对客服务、清洁保养、计划卫生、公共区域维护等核心业务流程与标准，熟悉主流酒店客房管理系统的操作逻辑。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握现代客房服务的核心业务流程与数字化运营管理方法，具备高素质客房服务与管理人才所必需的清洁服务技能、对客沟通能力及数字化工具应用能力；系统学习客房清洁标准与流程、计划卫生管理、布草与物料管控、对客服务规范等传统核心技能，并重点掌握房态实时监控、智能工单调度、客房智能设备（如智能门锁、环境控制系统）操作、能耗数据监测与分析、客户偏好数字化识别等现代运营技术。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实操训练相结合、传统服务技能培养与数字化工具应用并重的方式进行。教学过程中可综合运用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、客房管理软件操作实训、小组任务协作、岗位角色扮演、酒店实地观摩等多种教学方法。
酒店业各类服务能力	前厅服务与数字化运营	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立现代酒店前厅服务理念与数字化运营意识，建立积极专业的服务价值观与精益求精的职业态度；系统掌握前厅服务流程、服务标准与运营管理基础知识，熟悉前厅管理系统的功能模块与操作逻辑；掌握客情接待、客房预订、总台接待、收银对账、房态管控、宾客关系维护及数据分析等数字化运营核心技能。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握现代酒店前厅服务标准流程与数字化运营管理方法，具备高素质前厅服务与管理人才所必需的专业服务技能、智能设备操作能力及数据分析应用能力；系统学习前厅服务标准与礼仪、客房预订业务、总台接待与收银、宾客投诉处理、客房房态管理等传统核心技能，并重点掌握

毕业要求	课程名称	课程概述	
			PMS 前厅管理系统应用、线上线下渠道预订运营、客会员管理与客情维护、前厅数据统计分析等现代技术；全面提升学生在智慧酒店环境下的职业竞争力。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实操训练相结合、传统服务技能培养与数字化工具应用并重的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、典型案例分析、前厅服务情景模拟、酒店 PMS 软件操作实训、小组任务协作、岗位角色扮演、酒店实地观摩等多种教学方法。
职业综合素养能力	习近平经济思想概论	课程目标	通过本课程教学，引导学生理解把握习近平经济思想的核心要义、精神实质，树立正确的世界观、人生观、价值观；深刻认识新时代我国经济发展成就，理解现代服务业、文旅酒店产业发展的时代机遇，培育家国情怀、职业使命感，树立服务实体经济、爱岗敬业的职业理想，提升学生辩证分析经济社会现象的思辨能力。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：学习习近平经济思想的形成背景、理论渊源与重大意义，掌握新发展理念、高质量发展、中国式现代化等核心内容；结合文旅、酒店服务业案例理解现代服务业发展、共同富裕等重要论述；引导学生联系酒店行业岗位实际，认识行业发展使命，树立正确就业择业观，增强服务行业、服务社会的责任意识。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与专题研讨相结合，理论认知与行业案例解读并重的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、专题案例研讨、视频导学、小组讨论、主题汇报、行业社会热点分析等多种教学方法。
酒店数字化运营能力	酒店数字化营销	课程目标	通过本课程的教学，使学生树立现代酒店数字化营销理念，建立市场思维与用户导向的职业价值观；系统掌握酒店市场营销基础理论，熟悉酒店数字化营销平台的功能模块与运营逻辑；掌握线上渠道运营、新媒

毕业要求	课程名称	课程概述	
			体营销、会员运营、客源分析、营销活动策划与数据复盘等数字化营销核心技能。
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握现代酒店数字化营销思路与运营管理方法，具备酒店数字化营销岗位人才所必需的营销策划技能、新媒体平台操作能力及营销数据分析应用能力；系统学习酒店市场调研、目标客群分析、产品定价、传统营销推广等基础理论，并重点掌握酒店 OTA 平台运营、短视频与直播营销、私域会员运营、线上营销活动策划、营销数据复盘分析等现代数字化技术；全面提升学生在智慧酒店环境下的营销岗位职业竞争力。
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实操训练相结合、传统营销理论学习与数字化营销工具应用并重的方式。教学过程中可综合运用课堂讲授、典型营销案例分析、营销情景模拟、数字化营销软件平台实训、小组任务协作、营销方案策划、酒店企业案例观摩等多种教学方法。
酒店业各类服务能力、酒店客户关系管理能力	客户关系管理	课程目标	通过本课程的教学使学生树立“以客户为中心”的服务理念与客户价值意识，建立积极的客户服务价值观与长期关系维护的职业观念；了解客户生命周期各阶段的特点及现代客户关系管理的发展趋势；较为清晰地认识客户需求的特征、客户价值的构成要素以及客户关系管理系统在酒店运营环境中的作用；掌握客户信息收集与分析、客户满意度与忠诚度管理、客户分级与服务策略制定、客户沟通与投诉处理等核心专业知识；掌握客户数据管理、客户需求分析、有效沟通、客户维系、关系修复等关键技能，提升学生的数据分析能力、服务创新思维、跨部门协作能力及人际沟通技能，增强其在服务业就业竞争力和职业发展潜力。

毕业要求	课程名称	课程概述	
		教学内容	本课程教学内容主要包括：使学生掌握客户关系管理的核心理论与方法，具备酒店服务与管理人才必需的客户数据分析、客户维护与价值提升的基本知识和技能；系统学习客户信息管理、客户需求分析、客户满意度与忠诚度建设、客户分级与服务策略制定、客户沟通技巧与投诉处理、客户关系管理系统操作等内容
		教学要求	本课程教学应采用理论讲授与实践操作相结合、知识传授与能力培养并重的方式进行。教学过程中可综合运用课堂讲授、酒店行业典型案例分析、CRM 软件模拟实训、客户服务情景模拟、小组专题讨论、客户沟通角色扮演、企业实地调研等多种教学方法。

3.职业专项能力——专项能力课程——学习内容分析

表 3 专项能力（教学实践和专业拓展）课程

毕业要求	课程名称	课程概述	
酒店业基础认知能力	企业实践课程	课程目标	了解酒店行业动态，明确职业方向，学习有效沟通技巧，为未来的职业发展奠定基础。
		教学内容	了解酒店行业各岗位工作情况，学习员工素质及能力要求。了解企业运作，提升职业技能，培养职业素养。
		教学要求	以“准员工”的身份要求自己，严格遵守企业和学校的各项规章制度。
问题分析和解决能力	毕业研究报告	课程目标	培养学生综合运用所学专业知识、技能与方法，解决酒店与数字化运营实际技术或管理问题的综合职业能力，提升分析、归纳、论证及创新能力。
		教学内容	围绕酒店与数字化运营领域（如客户关系管理优化、数字化运营策略、客房服务质量提升、餐饮数字化营销等）的一个完整项目研究流程展开，在指导老师的帮助下完成研究报告文本，包括选题、文献综述、研究方法、数据分析、结论与建议等环节。
		教学要求	通过系统地研究和分析，展示学生在酒店与数字化运营专业领域的知识掌握、研究能力和实践应用能力，研究

毕业要求	课程名称	课程概述	
			报告需结构严谨、论据充分、逻辑清晰，符合学术规范，能够体现对专业问题的独立思考与解决能力。
酒店业各类服务能力 酒店客户关系管理能力	岗位实习	课程目标	让学生融入真实工作环境，实现“学生”到“准员工”的角色转变，使学生深入理解职业岗位流程与企业文化，形成良好的职业道德和爱岗敬业精神，增强可持续发展能力。
		教学内容	系统的岗前培训，企业规章制度，安全生产规范，岗位典型工作任务等。
		教学要求	通过岗位实习，学生将所学知识应用与实际工作，提升职业技能和综合素质。
酒店管理和数字化运营能力	民宿运营与管理	课程目标	理解民宿的产业价值，掌握民宿产品开发、运营管理、服务设计与数字化运营的基本方法。
		教学内容	民宿的基本概念、产业特征、文化内涵、产品开发、运营管理、服务设计、数字化运营。
		教学要求	从民宿的发展现状、产品类型、运营模式及案例分析等方面，系统学习民宿运营与管理的专业知识与实践技能，具备民宿产品策划、运营管理、服务优化及数字化运营的能力。
酒店行业基础认知能力	体育旅游	课程目标	理解体育旅游的产业价值，掌握体育旅游产品开发与运营的基本方法。
		教学内容	体育旅游的基本概念、产业要素、文化内涵、产品开发。
		教学要求	从体育旅游的发展现状、产品类型、运营模式及案例分析等方面，系统学习体育旅游的专业知识与实践技能。

4.实践性教学环节

酒店与数字化运营专业的实践教学运行主要通过以下三大环节实现理论与实践结合，培养适应行业数字化发展的高技能人才：

（1）校内实训

结合《旅游职业礼仪》《酒店数字化运营概论》《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》等课程中的实践环节，引导组织学生在校内开展实训。例如，通过

模拟智慧客房、数字化餐厅、智能前台等场景，让学生练习智慧化服务流程、数字化运营工具操作、智能客控系统应用等实操技能（如客房智能设备调试技能、餐饮数字化点单与结算技能、PMS 系统操作技能等）。通过多媒体设备模拟酒店客户沟通、投诉处理、线上运营场景，训练客户需求分析、数字化营销文案撰写、数据化服务质量监控及突发状况应对能力。

（2）产教融合

在大二期间，学校与高星级酒店、连锁民宿、智慧酒店科技企业等合作，进行产教融合。主要课程有《前厅服务与数字化运营》《民宿运营与管理》《酒店数字化营销》《客户关系管理》。学生通过参与企业真实项目（如酒店数字化升级改造、民宿线上运营、客户全生命周期管理），将理论知识转化为岗位技能，避免“纸上谈兵”。在企业环境中熟悉行业数字化规范（如智慧服务标准、数据安全流程、数字化营销准则），提前适应数字化职场节奏，缩短从学生到数字化酒店职业人的过渡期。

（3）岗位实习

在大三期间，学生开始岗位实习。岗位实习是酒店与数字化运营专业教学的重要组成部分，是培养学生良好职业道德，强化学生数字化实践能力和职业技能，提高综合职业能力的重要环节。学生在企业独立胜任智慧客房管理、餐饮数字化运营、客户关系数字化维护等岗位的工作，进一步提升数字化服务、运营与管理技能，为毕业后进入行业奠定扎实的实践基础。

表 4 校内实训（实践）教学计划表

序号	实训项目名称	学时	学分	学期	实训场所	教学要求
1	酒店数字化运营	18	1	1	教室	掌握酒店数字化运营基础理论和基本方法，能够应用到日常的酒店服务工作中。
2	酒店职业礼仪实训	18	1	1	餐厅、客房实训室	能够较好地进行酒店前厅、客房、餐厅等部门服务。
3	餐饮服务技能操作	54	3	2	餐厅实训室	熟悉餐饮行业的发展、餐饮从业人员的职业素养，掌握餐饮服务技能和基层督导管理知识，具有餐饮服务各环节的服务操作能力。

序号	实训项目名称	学时	学分	学期	实训场所	教学要求
4	客房数字化运营项目实训	48	3	2	教室、客房实训室	熟练操作智能客房系统，掌握设备远程控制、能耗监测等功能；能通过数字化工具收集客需、处理服务请求并分析数据优化流程；严守数据安全规范，提升用技术提升服务效率与宾客体验的实战能力。
5	管理技能训练	24	1.5	3	教室	要求学生树立基本的管理理念，学会用科学的管理方法思考问题；具备现代管理理念，认识管理的重要性；能够运用管理基本方法解决实际问题。
6	酒店前厅接待服务实训	54	3	3	餐厅、客房实训室	能够较好地进行酒店前厅和客房等部门的接待与服务。
7	文旅酒店行业经济发展专题实训	12	1	3	教室	能够理解习近平经济思想核心要义，掌握现代服务业高质量发展相关理论；能够结合酒店文旅行业开展案例研讨，运用理论分析行业实际问题，树立爱岗敬业的职业价值观。
8	客户关系管理实训	54	3	4	教室	酒店客户关系管理实训需让学员掌握客户信息收集与合规管理，熟练操作 CRM 系统完成档案建立、画像生成及工单流转，能基于数据设计个性化服务，妥善处理投诉并制定挽回方案，理解客户生命周期各阶段策略，提升用数据驱动客户忠诚的实战能力。
9	酒店产品销售与营销策划	36	2	4	教室	能够定位酒店客源市场，进行酒店产品设计与定价，并会选择合适的

序号	实训项目名称	学时	学分	学期	实训场所	教学要求
						销售渠道销售产品；能够策划酒店活动和市场营销活动管理。
10	公共基础课	412	23	1-4	校内实践基地	通过公共基础课程学习，使学生广泛涉猎不同的学科领域，拓宽知识视野，涵育科学精神和人文精神；使学生树立正确的人生观、价值观、道德观、法律观，并得到美感教育、独立人格教育，促进人文、社会和科技文化沟通，培养学生的辩证思维、独立思考与判断能力和创新能力；增强学生的社会责任感和健全人格，具备良好的职业价值观。
11	素质教育课	36	2	1-4	校内实践基地	通过素质课程选修开设，可以发挥学院社科类、体育类、科技类、艺术类课程之间互补性，开阔学生的知识视野，丰富学生的学习与生活，激发创新灵感；使学生德智体美劳诸方面得到全面协调发展，以达到培养基础扎实、知识面宽、能力强、素质高的应用型人才的目的。
12	民宿运营与管理	54	3	3	实训室	能够掌握民宿产品设计、客源渠道运营、日常服务管理的基本方法；熟悉民宿数字化平台运营、客源营销与客户服务流程；能够完成民宿方案策划、线上运营维护，具备解决民宿经营管理实际问题的实操能力。
13	体育旅游	24	1.5	4	实训室	能够掌握体育旅游产品类型、项目开发与运营推广相关知识；熟悉体育旅游项目策划、活动组织与服务保障流程；能够结合文旅资源开展

序号	实训项目名称	学时	学分	学期	实训场所	教学要求
						体育旅游产品设计，具备体育旅游项目分析与方案设计的实践能力。
	合计	844	48	1-4		

表 5 校外实训（实践）教学计划表

序号	实训项目名称	学时	学分	学期	实训场所	教学要求	备注
1	企业实践课程	328	18	5	实习基地	按照职业教育要求和酒店管理与数字化运营专业性质进行企业实践。	
2	毕业研究报告	120	7	5	实习基地	结合酒店行业实习岗位和酒店管理与数字化运营专业性质开展毕业设计，撰写毕业研究报告。	
3	岗位实习	420	23	6	实习单位	学生根据专业性质和个人工作意愿去企业进行实质性工作，为正式就业奠定基础。	
合计		868	48	5-6			

（二）具体课程设置及学时安排（见附表）

（三）学时分配表

表 6 学时分配表

课程		总学时（学分）构成			备注
		学时	学分	占总学时比例	
必修课	公共基础课程	834	51	31%	
	专业基础课程	128	7	4.7%	
	专业核心课程	596	33	22.1%	
	实践教学课程	868	48	32.2%	
选修课	专业拓展课程	180	10	6.7%	
	素质教育课程	88	5	3.3%	

表 7 实践教学与理论教学课时统计表

项目	实践教学		理论教学	备注
	校内实验实训	校外实训		
学时数	844	868	982	
	1712			
所占比例	63.5%		36.5%	
总学时数	2694			

（四）各教学环节总体安排

表 8 各教学环节时间分配表（单位：周）

学年	学期	入学教育军训	教学活动	毕业研究报告	岗位实习	复习考试	机动	合计
第一学年	一	3	14			1	1	19
	二		18			1	1	20
第二学年	三		18			1	1	20
	四		18			1	1	20
第三学年	五		12	4		1	1	18
	六				14		1	15

（五）考核方式与比例

酒店管理与数字化运营专业课程主要分为必修课和选修课，各门必修课均需按规定进行考核。考核成绩由三部分组成，期末考试分值占比不超过 40%，综合考勤不超过 20%，学习过程 40%（包含不少于四次的作业，日常分组讨论学习等），考试课以闭卷笔试方式为主，加上成果展示、分析报告、实践能力操作考试或几种考试方式相结合的考试方法。

选修课一般采用开卷考试、论文、报告、实操展示、作品制作等考试方法。注重学生的实践操作能力，培养学生的实际动手能力。期末考试分值占比不超过 40%，综合考勤不超过 20%，学习过程 40%（包含不少于四次的作业，日常分组讨论学习等）。

备注：考核形式要求，原则上必修课为考试，选修课为考查。

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

本专业组建了一支数量充足、结构合理、素质优良、专兼结合的“双师型”教师队伍，以全面支撑专业人才培养目标的实现，满足教学、实训、科研与社会服务的需要，本专业共有 35 名教师，其中专任教师 25 名，兼职教师 10 名，“双师型”教师 25 名；具有硕士研究生及以上学历者 28 名，中级以上职称者 25 名，年龄结构形成“老-中-青”搭配的梯队层次，老中青教师比例为 0.2:0.6:0.2，推行“以老带新”的互帮互助机制，保障教学质量的持续进步和创新活力的不断迸发。

（二）专业带头人

本专业带头人需具备酒店管理或数字化运营相关专业副高及以上职称，拥有酒店数字化运营、餐饮智慧化管理等领域实践经验。需精准把握住宿、餐饮行业数字化发展趋势，广泛联动星级酒店、科技企业，洞悉人才需求。能牵头专业建设，推动“岗课赛证”融合改革，开展数字化运营研究，为行业提供咨询培训，在专业发展中发挥引领作用。

（三）专任教师

本专业专任教师具备高校教师资格，拥有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历，同时适当引入信息技术、财务管理等专业背景教师，优化团队专业结构。需具备酒店数字化运营、餐饮智慧化管理等领域的工作经历或实践经验，达到对应技术技能水平，兼具专业理论与实践教学能力。能落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政元素；运用信息技术开展混合式教学等教法改革；跟踪酒店业新经济、新技术前沿，开展数字化运营技术研发与社会服务。专业教师每年至少 1 个月在高星级酒店、智慧酒店科技企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月企业实践经历，确保教学与行业实践同步。

（四）兼职教师

本专业兼职教师主要从酒店、餐饮、智慧酒店科技等相关行业企业的高技能人才中聘任，具备扎实的专业知识与丰富的酒店数字化运营、餐饮智慧化管理等实际工作经验，一般应持有中级及以上专业技术职务或高级工及以上职业技能等级。他们需了解职业教育教学规律，能承担《客房服务与数字化运营》《餐饮服务与数字化运营》等专业课程教学、实习实训指导（如智慧客房操作、数字化营销实战）及学生职业发展规划指导等任务。根据专业建设需要，还可聘请酒店行业技能大师、劳动模范、能工巧匠等，助力学生掌握实用专业技能，同时依据国家要求制定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

1.专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。教室配备有智能教学一体机或多媒体计算机、投影设备、音响设备等，具有互联网接入及网络安全防护措施。教室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，逃生通道畅通无阻。

2.校内实训室基本要求

表 9 校内实践教学条件

序号	实训室名称	设备设施及实训项目
1	餐饮服务实训室	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、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	客房服务综合实训室	配备投影仪、多媒体讲台、无线手持话筒、接待吧台、工作台大赛单人床和床垫、单人床布草（四件套）等，用于客房服务综合实训教学。
3	客房标准实训室	配备床架及床垫、床上布草、床头柜、行李柜、电视机柜、书桌、坐等设施，用于客房服务与管理等实训教学。

3.校外实训基地基本条件

具有稳定的校外实训基地，能够提供前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化运营、酒店数字化营销、文旅综合服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 10 校外实习实训教学条件

序号	实习实训基地名称	实训项目
1	浙江咸亨酒店管理有限公司	在校外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化运营、酒店数字化营销
2	杭州开元森泊旅游投资有限公司	在校外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化运营、酒店数字化营销
3	浙江横店影视城有限公司	在校外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化运营、酒店数字化营销

4	杭州陆羽君澜度假酒店有限公司	在校外进行前厅接待、客房服务、餐饮服务、酒店数字化运营、酒店数字化营销

（二）教学资源

1.教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，坚持“凡选必审”基本原则，确保教材价值导向正确，优先选用国家级、省级规划教材和国家优秀教材。

组织有关专家和教师根据学校特色和专业发展要求编写专业教材以及辅导材料。目前本专业自编教材 1 本：《社交礼仪与沟通技巧》。

2.图书配备情况

学校图书馆纸质藏书 74 万册，电子图书 16 万册，纸质期刊近 200 种，电子期刊 30 万册。图书文献配备丰富，为本专业师生提供了充足的文本信息、数据资料等知识服务，基本能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要。专业类图书文献主要包括：酒店与餐饮行业政策法规、住宿业服务规范及职业标准（如《旅游饭店星级的划分与评定》）；酒店管理、民宿运营、宴会策划、客户关系管理等核心专业图书；酒店数字化运营专题文献（如智慧酒店系统应用、PMS 系统操作、餐饮数字化营销、收益管理数据分析等）。同时紧跟行业发展，及时配置酒店智能化升级、新住宿业态运营、线上渠道精细化管理等新经济、新技术、新服务相关的图书文献。

3.数字教学资源建设情况

建成适配现有条件、实用高效的专业数字教学资源库，满足基础教学与实训需求。资源库核心涵盖：酒店服务与运营音视频素材如前厅接待流程、客房服务规范、基础数字化工具操作演示、分课程教学课件；数字化教学案例库（收录酒店日常运营、基础客户服务、简易数字化营销等实用案例）；基础专业软件（如常用酒店管理系统简化版、基础客户信息管理工具）；远程教学软件及基础虚拟实训资源（如虚拟前厅服务流程模拟、餐饮摆台仿真演示）。资源库使用便捷，结合行业基础动态更新，有效支撑课堂教学与基础实操训练。

（三）教学方法

为有效达成人才培养目标，倡导“以学为中心，以能力为本位”的教学理念，根据课程类型与内容特点，采用行动导向、BOPPS 等教学方法，结合学生实际学习情况和职业发展要求，灵活采用多元化、信息化教学方法与手段，激发学生学习主动性，提升教学效果。

（四）学习评价

1.全面落实立德树人根本任务，遵循“成果导向（OBE）”和“持续改进（CQI）”的教育理念，构建以能力评价为核心，过程性评价、终结性评价和增值评价相结合，多元（企业、老师、学生）为主体参与的综合性学习评价体系，全面、客观地评价学生的知识掌握、能力达成与素质养成情况，并通过评价反馈促进教与学的双向改进。

2.课程考核形式遵循以下原则：必修课原则上以考试为主，选修课以考查为主，为提升教学效果，鼓励任课教师结合教学改革需要，积极探索考试方式改革，相关改革方案须按学校规定程序申请，获批后方可实施。

十、课证融通支撑关系表

课程名称	职业资格名称	等级	发证单位	备注
餐饮服务与数字化运营	餐饮经营管理师	初级（或中级）	中国烹饪协会	
前厅客房服务与数字化运营	前厅高级服务员	高级	河南省人社厅	
酒店数字化营销	新媒体运营师	中级	河南省人社厅	

十一、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

1.建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，吸纳行业、企业等参与人才培养方案修订及教学评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督。完善人才培养方案、课程标准、课堂教学改革、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，明确责任，实行教务部、院系主任、教研室主任、任课教师、辅导员教学与反馈一体化管理。

3.专业教研室定期召开教学研讨会，为专业教学精准赋能，持续提高人才培养质量。

4.为确保人才培养质量持续改进，建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期开展行业企业调研，了解专业发展趋势和人才需求变化，对教学质量监控进行系统分析，根据各方面反馈情况和数据分析，每年对人才培养方案进行微调，每 3 年进行一次全面修订，确保人才培养方案的科学性和前瞻性。

（二）毕业要求

1.学业

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

要求 1 具备酒店数字化运营能力：掌握酒店预订系统、PMS 系统（物业管理系统）、收益管理系统等数字化工具的操作与应用；能够通过数据分析进行客房定价、房态管理、客源结构优化等，实现酒店收益最大化；熟悉酒店智能化设备（如智能门锁、自助入住终端等）的运维管理。

要求 2 掌握酒店各类服务与应急处理能力：精通前厅、客房、餐饮等酒店主要部门的服务标准和操作流程，具有处理宾客投诉、服务失误等常见问题的能力；具备应对火灾、自然灾害、公共卫生事件等酒店突发事件的应急处置能力，能熟练运用应急管理数字化系统开展工作。

要求 3 具备酒店业基础认知能力：系统掌握酒店管理概论、酒店市场营销、酒店心理学等基础理论；了解酒店行业发展历程、现状及趋势，熟悉国内外酒店品牌的运营模式和特色。

要求 4 具备酒店新媒体营销与数据分析能力：能够独立策划酒店新媒体营销活动，运用微信、微博、抖音等平台制作具有吸引力的图文、短视频内容；掌握新媒体营销数据的收集、分析方法，能根据数据反馈调整营销策略，提升酒店品牌曝光度和客户转化率。

要求 5 具备酒店餐饮与康乐服务管理能力：熟悉餐厅服务流程、宴会策划与执行、菜单设计及成本核算等餐饮管理知识；了解康乐设施的运营与管理，能够结合客户需求设计个性化的康乐服务方案，同时运用数字化工具进行餐饮与康乐服务的预订、调度和质量管理。

要求 6 具备酒店客户关系管理能力：掌握客户关系管理（CRM）系统的使用，能够建立和维护客户档案，分析客户消费行为和偏好；具备客户忠诚度培养、会员体系运营的能力，通过个性化服务提升客户满意度和复购率。

2.证书要求

在学校期间具备条件的学生可以争取获得如下证书：

（1）中国武术段位证

（2）普通话水平测试等级证书

（3）驾驶证

（4）酒店管理与数字化运营专业职业技能等级证书

①餐饮经营管理师

②前厅服务员

③新媒体运营师

附表 1

酒店管理与数字化运营专业课程设置及学时安排（必修课部分）

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学分	教学时数			开设学期及学时						考核形式	备注
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
必修课	公共基础课	06261001	思想道德与法治	3	48	44	4	48						考试	
		06261002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	28	4		32					考试	
		06261003	国家安全教育	1	16	16			16					考试	
		06261004	心理健康教育	2	32	16	16			32				考查	
		06261005	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8				48			考试	
		06261006	形势与政策	2	32	32		8	8	8	8			考查	
		06261007	军事技能	2	112		112	112						考查	计入 2 学分 不计入总学时
		06261008	军事理论	2	36	36		36						考试	
		06261009	武术素质课 I	11	192	36	156	84	108					考试	
		06261010	武术素质课 II	8	144	36	108			72	72			考试	
		06261011	中华传统文化	2	36	20	16	18	18					考试	
		06261012	大学英语	5	84	84		36	48					考试	
		06261013	信息技术及人工智能基础	3	48		48		48					考试	
		06261014	职业生涯规划与就业指导	2	38	30	8		10	10	10	8		考查	
		06261015	创新创业教育	2	32		32			16	16			考查	
		06261016	劳动教育	1	16	4	12	4	4	4	4			考查	
		小计		**51**	**834**	**422**	**412**	**234**	**292**	**142**	**158**	**8**			
	专业基础课	03262002	旅游职业礼仪	3	56	38	18	56						考试	
		03262003	管理学基础	4	72	48	24			72				考试	
	专业核心课	03263001	酒店数字化运营概论	3	56	38	18	56						考试	
		03263002	餐饮服务与数字化运营	6	108	54	54		108					考试	
		03263003	客房服务与数字化运营	4	72	24	48		72					考试	
		03263004	前厅服务与数字化运营	6	108	54	54			108				考试	
		03263005	习近平经济思想概论	4	72	60	12			72				考试	
		03263006	酒店数字化营销	4	72	36	36				72			考试	
		03263007	客户关系管理	6	108	54	54				108			考试	
	教学实践课	03220120	企业实践课程	18	328		328					328			各院系统筹安排
		03220014	毕业研究报告	7	120		120					120			
		03220024	岗位实习	23	420		420						420		
		小计		**88**	**1592**	**406**	**1186**	**112**	**180**	**252**	**180**	**448**	**420**		

附表 2

酒店管理与数字化运营专业课程设置及学时安排（选修课部分）

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学分	教学时数			开设学期及学时						考核形式	备注
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
选修课	专业拓展课	03264001	民宿运营与管理	6	108	54	54			108				考查	
		03264006	体育旅游	4	72	48	24				72			考查	
		小计		**10**	**180**	**102**	**78**			**108**	**72**				
	素质教育课	06265001	艺术导论	1	18		18	18						考查	
		06265002	民间剪纸艺术	1	18		18	18						考查	
		06265003	普通话	1	18		18	18						考查	
		06265004	音乐鉴赏	1	18		18	18						考查	
		06265005	诗词鉴赏	1	18		18	18						考查	
		06265006	戏曲鉴赏	1	18		18	18						考查	
		06265007	茶艺	2	36	18	18		36					考查	
		06265008	书法鉴赏	2	36	18	18		36					考查	
		06265009	社交礼仪与沟通技巧	2	36	18	18		36					考查	
		06265010	Photoshop	2	36	18	18		36					考查	
		06265011	科学技术与科技发展史	2	36	18	18		36					考查	
		06265012	素质拓展与团队建设	2	36	18	18		36					考查	
		06265013	形体与舞蹈	2	36	18	18		36					考查	
		06265014	中国共产党历史	1	16	16				16				考查	
		06265015	影视鉴赏	1	18	18					18			考查	
		06265016	美术鉴赏	1	18	18					18			考查	
		06265017	舞蹈鉴赏	1	18	18					18			考查	
		06265018	大学情商培养	1	18	18					18			考查	
		小计		**5**	**88**	**52**	**36**	**18**	**36**	**16**	**18**				
第二课堂		06250001	入学教育												
		06250003	社会实践(选修)												
		06250005	社团活动												
合计				**154**	**2694**	**982**	**1712**	**364**	**508**	**518**	**428**	**456**	**420**		

注：1.军事技能计入 2 学分，不计入总学时；素质教育课每学期 1-2 门计入总学时。

2.思政课、形势与政策、心理健康教育由马克思主义学院管理；公共艺术类课程由文化传播系管理；军事理论教育由国防教育学院管理；国家安全教育由国防教育学院和马克思主义学院共同管理；涉及公共课教学安排由教务部和分管教学单位统筹安排。

3.信息技术及人工智能基础课程信息技术系、武术学院第一学期上，其他院系第二学期开设。

4.“财经商贸大类”专业将《习近平经济思想概论》列入专业必修课（旅游管理系）；“公共管理与服务大类”专业将《习近平经济思想概论》列入专业选修课（文化传播系）。

5.同一学期专业拓展课最多限选 2 门。

附表 3

入学教育课程目录

序号	课程名称	承担单位
1	学校概况校史介绍	党委办公室
2	理想信念教育	马克思主义学院
3	国防教育	国防教育学院
4	学生十项规定解读	学务部
5	征信教育	
6	心理健康教育讲座	马克思主义学院
7	安全、消防讲座	学务部
8	网络安全知识讲座	教务部（实训中心）
9	图书文献检索	教务部（图书馆）
10	专业教育	旅游管理系

嵩山少林武术职业学院
酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会论证意见

论证专业名称：酒店管理与数字化运营　论证时间：2026 年 8 月 21 日

<table>
<tr><td colspan="2">专业建设指导委员会名称</td><td colspan="4">酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会</td></tr>
<tr><td rowspan="9">专业建设指导委员会成员</td><td>姓名</td><td>职务/职称</td><td>工作单位</td><td>专业</td><td>签名</td><td>联系电话</td></tr>
<tr><td>丁翠翠</td><td>旅游管理系主任/讲师</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>旅游管理</td><td></td><td>18837396166</td></tr>
<tr><td>巴俊楠</td><td>旅游管理教研室主任/助教</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>酒店管理</td><td></td><td>13838575487</td></tr>
<tr><td>李淑平</td><td>骨干教师/副教授</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>旅游管理</td><td></td><td>13663851320</td></tr>
<tr><td>韩　婷</td><td>教师/助教</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>旅游管理</td><td></td><td>18203676074</td></tr>
<tr><td>孙晨华</td><td>教师/助教</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>酒店管理</td><td></td><td>15839286905</td></tr>
<tr><td>马孝娜</td><td>教师/助教</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>旅游管理</td><td></td><td>19913807201</td></tr>
<tr><td>韩梦圆</td><td>教师/助教</td><td>嵩山少林武术职业学院</td><td>酒店管理</td><td></td><td>13103800657</td></tr>
<tr><td colspan="6">专业建设指导委员会意见</td></tr>
<tr><td colspan="6">本酒店管理与数字化运营专业人才培养方案对接行业教学标准，立足区域文旅酒店产业资源，面向前厅客房运营、高端宴会服务、酒店基层管理、酒店数字化运营等岗位，培养目标定位准确，培养规格明确。课程体系设置合理，凸显酒店服务与数字化运营融合特色，实践教学占比充足，课证融通设计到位，师资、实训基地等教学条件完备，考核评价与质量保障机制健全，毕业要求清晰可执行。
经专业建设指导委员会审议，一致同意本人才培养方案，建议按方案组织实施，教学过程中结合酒店行业升级、智慧酒店发展动态持续优化课程与实训项目，深化产教融合、校企合作，提升高素质复合型酒店管理技术技能人才培养质量。

专业建设指导委员会主任（签字）：

年　　月　　日</td></tr>
</table>

嵩山少林武术职业学院
专业人才培养方案审批意见

<table>
<tr><td rowspan="2">专业人才培养方案主要数据</td><td>专业名称</td><td>培养方案总学时</td><td>理论课总学时</td><td>实践教学学时</td><td>岗位实习学时</td><td>实践教学占总学时比例（%）</td></tr>
<tr><td>酒店管理与数字化运营</td><td>2694</td><td>982</td><td>1712</td><td>420</td><td>63.5%</td></tr>
<tr><td>院系意见</td><td colspan="6">院系负责人签字（公章）：
年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>教务部审核意见</td><td colspan="6">主任签字（公章）：
年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>教学工作委员会审批意见</td><td colspan="6">（公章）：
年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>学院审批意见</td><td colspan="6">主管院领导签字：
年　　月　　日</td></tr>
</table>