

《酒店管理与数字化运营》 专业人才培养方案

二级学院： 经济管理学院

执笔人： 罗元

审核人： 李仁璞

制定时间： 2022年07月

修订时间： 2023年07月

常州工程职业技术学院教学工作部制

二〇二二年三月

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、入学要求

中等职业学校毕业（对口单招）

三、生源类型

普通高招 自主招生 对口单招 注册入学 扩招学生 3+3 转段
3+2 4+0

四、修业年限

三年（学生可根据情况延长修业年限，最长可修学六年）。

五、职业面向

本专业就业职业面向国内外知名品牌连锁酒店与酒店集团、星级酒店、高端旅游服务、住宿服务与品牌餐饮等行业，主要就业行业职业情况及工作岗位、典型工作任务如下：

表 1 职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群/项目 或技术领域、典型 工作任务举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	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) 调饮师(4-03-02-10) 连锁经营管理师(4-01-02-06) 互联网营销师(4-01-02-07) 企业人力资源管理师(4-07-03-04) 全媒体运营师(4-13-05-04)	见下表

说明：[1]参照《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（2021版）》；

[2]对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；

[3]主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》。

主要就业岗位/项目		典型工作任务
前厅服务与管理 岗位/项目群	客房预订	受理订房 使用管理客史档案 客房推销
	礼宾服务	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务
	总台接待	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层服务
	商务中心服务	商务服务 小型会议服务
	宾客服务中心/总机服务	电话接转服务 电话留言服务 电话叫醒服务 电话问询服务
	宾客关系服务	宾客关系维系 访客参观接待 突发事件处理 个性化服务
	前厅基层管理（领班主管岗）	对客服务管理 员工督导管理 内部日常管理
客房服务与管理 岗位/项目群	客房清扫	客房清扫 客房计划卫生 杀菌消毒
	楼层服务	楼层常规服务 房客管家服务
	客房服务中心	电话问询服务 内部事务处理
	洗衣房服务	布草管理 衣物洗熨
	客房基层管理（领班主管岗）	对客服务管理 员工督导管理 内部日常管理
餐饮服务与管理 岗位/项目群	宴会预订	各类宴会预订 会议预订
	中西餐服务	餐前准备 迎宾服务

		<ul style="list-style-type: none"> 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾
	酒吧/酒水服务	<ul style="list-style-type: none"> 服务准备工作 酒水服务 收尾工作
	备餐间服务	传菜服务
	送餐服务	客房送餐服务
	餐饮基层管理（领班主管岗）	<ul style="list-style-type: none"> 对客服务管理 员工督导管理 内部日常管理
酒店市场营销 岗位/项目群	内勤管理	<ul style="list-style-type: none"> 文字整理工作 业务档案管理 统计分析营销数据
	营销策划	<ul style="list-style-type: none"> 参与制定营销战略 市场调研分析 制定销售计划与执行方案 规范销售管理 销售客户关系维护 新媒体营销策划
	市场推广	<ul style="list-style-type: none"> 执行销售计划与方案 分析销售业务 市场公关 总结市场推广得失 网络营销推广
酒店行政管理与数字运营 岗位/项目群	人力资源管理	<ul style="list-style-type: none"> 人才招聘策划与实施 员工绩效考评业务 员工与劳资关系管理业务 薪酬管理与制表业务
	客户关系管理	<ul style="list-style-type: none"> 宾客关系维护 客史档案大数据分析 客诉处理与档案收录 酒店公关文案处理
	财务收益管理	<ul style="list-style-type: none"> 酒店会计部门出纳 酒店财务报表整理分析 财务大数据搜集分析 门店收益管理

	数字化运营管理	酒店经营数据搜集与分析 OTA 平台数据维护与管理 酒店物联网设备维护 酒店人机系统技术支持
--	---------	---

六、培养目标与毕业要求

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，掌握扎实的科学技术基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，德技并修，具有一定科学文化水平，良好人文素养、职业道德和创新意识，精益求精工匠精神，“互联网+”大数据及信息化思维与国际化视野，较强就业创业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，面向国内外知名品牌连锁酒店与酒店集团、星级酒店、高端旅游服务与餐饮业、酒店地产物业管理集团等的企业数字化运营与管理、对客接待与服务、前厅客房及餐饮服务与管理领班、主管、经理等职业岗位群，能够从事前厅、客房、餐饮等的对客服务、基层管理、营销、新媒体运维等服务与互联网运营管理、行政管理、大数据分析数字化运营等工作，具有良好的服务意识、人文素养和信息素养，能够从事酒店、餐饮、民宿以及邮轮等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的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质目标

1.1 具有正确的世界观、人生观、价值观。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。

1.2 具有良好的职业道德与职业素养。崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。励志践行、惟实惟新、知行合一，具有精益求精的工匠精神、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养和创新思维。勇于奋斗、甘于奉献、乐观向上，具有较强的集体意识和团队合作精神，具有自我管理能力和理解企业

战略和适应企业文化，保守商业机密；具有职业生涯规划意识。

1.3 具有良好的人文素养和身心素质。明确新时代使命担当，坚定文化自信，具有一定的审美能力与健康的美学追求，能够形成积极有益的艺术特长或爱好。具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识与技能，养成良好的健身与卫生习惯、良好的行为习惯；对学习、实习、生活中出现的挫折和压力，能够进行心理调适和情绪管理。

2. 知识目标

2.1 掌握必备的思想政理论、形势政策与军事国防知识、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2.2 了解并熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

2.3 熟悉并掌握良好的英语听说写译、职业沟通技巧、酒店企业管理与数字化运营、服务礼仪、旅游及酒店业文化等基础知识。

2.4 掌握酒店业前厅、客房、餐饮、康乐服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

2.5 熟悉酒店财务、成本控制、收益管理、市场营销、新媒体知识。

2.6 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

2.7 熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3. 能力目标

3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

3.2 具有良好的语言、文字表达与写作能力，能够与宾客进行有效沟通。

3.3 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

3.4 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

3.5 具有酒店前厅接待及酒店信息系统使用、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

3.6 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理、宾客用餐服务等酒店餐饮服务与督导管理能力。

3.7 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店市场调研与分析、酒店财务与收益分析等酒店及其部门运营与管理能力。

3.8 具备创建并运营连锁酒店门店、主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

3.9 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

3.10 具备熟练的英语服务能力及跨文化交际能力。

(三) 培养规格对核心工作能力的支撑

表 2 培养规格对核心工作能力的支撑

序号	岗位（群）	岗位（群）核心工作能力	对应的培养规格
1	前厅服务与管理 岗位/项目群	1. 熟悉酒店前厅服务流程和标准,能够熟练处理客人入住、退房和前台咨询等服务需求 2. 具备良好的沟通和人际交往能力,能够与客人建立良好的关系并解决客人的问题和投诉 3. 具备团队管理能力,能够协调前厅团队的工作并确保服务质量和效率	素质: 1.1、1.2、1.3 知识: 2.1、2.2、2.3、2.4、2.5、2.6、2.7 能力: 3.1、3.2、3.3、3.4、3.5、3.8、3.9、3.10
2	客房服务与管理 岗位/项目群	1. 熟悉客房清洁和维护流程,能够保持客房的整洁和舒适,提供优质的客房服务 2. 具备良好的时间管理能力,能够合理安排客房服务和清洁的工作时间,并确保按时完成任务 3. 具备解决问题和应对突发事件的能力,能够处理客房设施故障和客人的特殊需求	素质: 1.1、1.2、1.3 知识: 2.1、2.2、2.3、2.4、2.6、2.7 能力: 3.1、3.2、3.3、3.4、3.5、3.8、3.9、3.10
3	餐饮服务与管理 岗位/项目群	1. 熟悉餐饮服务流程和标准,能够提供高质量的餐饮服务,包括接待客人、点菜、上菜等环节 2. 具备团队管理和组织能力,能够协调餐厅团队的工作,确保餐厅的运营顺利进行 3. 具备食品安全和卫生知识,能够确保餐厅的食品质量和卫生符合相关标准和规定	素质: 1.1、1.2、1.3 知识: 2.1、2.2、2.3、2.4、2.5、2.6、2.7 能力: 3.1、3.2、3.3、3.4、3.6、3.8、3.9、3.10
4	酒店市场营销 岗位/项目群	1. 具备市场分析和营销策划能力,能够根据市场	素质: 1.1、1.2、1.3 知识: 2.1、2.2、2.3、2.4、2.5、

序号	岗位（群）	岗位（群）核心工作能力	对应的培养规格
		需求和竞争情况，制定有效的营销策略和推广计划 2. 具备销售和谈判能力，能够与客户进行有效的沟通和谈判，促成合作机会和销售成交 3. 具备年度营销计划执行能力，能够围绕目标客户需求细化、调整营销方案，并按季度、年度进行营销复盘。	2.6、2.7 能力：3.1、3.2、3.3、3.4、3.7、3.8、3.9、3.10
5	酒店行政管理与数字运营岗位/项目群	1. 熟悉酒店行政管理流程和标准，能够协调各部门的工作，确保酒店的顺利运营 2. 具备数字化运营和信息管理能力，能够运用信息技术工具和系统，优化酒店运营和管理流程 3. 具备团队管理和决策能力，能够为酒店内部管理、市场化运营提供建设性意见。	素质：1.1、1.2、1.3 知识：2.1、2.2、2.3、2.4、2.5、2.6、2.7 能力：3.1、3.2、3.3、3.4、3.5、3.6、3.7、3.8、3.9、3.10

七、课程设置

表 3-1 课程设置与主要内容

	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
专业大类平台 必修课程	管理技术基础 (2/32) 经济学基础 (2/32)	商务数据分析 与应用 (2/32)				
专业方向课程 (含专业核心课程)	国际酒店管理 概论 (4/48)	酒店礼仪实训 (2/40)	酒店专业英语口语 (2/32) 连锁酒店前厅数字化管理 (3/48) 连锁酒店客房智能化管理 (4/64) 连锁酒店餐饮智慧化管理 (4/64) 酒店服务质量管理实训 (1+X 课程) (2/40)	酒店大数据基础会计 与收益管理 (3/48) 酒店数字营销 (2/32) 酒店客户关系管理 (2/32) 连锁品牌门店营运管理 (2/32)	酒店实境式岗培实训 (3/60) 酒店数字化运营实操 (3/60) 酒店智慧化管理实践 (4/80) 毕业设计(论文) (校外) (8/160)	顶岗实习 (含毕业教育) (16/320)
专业拓展选修课程 (2/32)			旅游服务心理学与情商管理 旅游文化与政策法规 酒店产品赏析与文创设计	茶饮酒水知识与技艺 酒店人力资源管理 酒店新媒体运营		

通识平台课程:

思想道德与法治、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等必修课；党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育、计算机应用基础与人工智能技术、职业素养等必修课或选修课等

第二课堂成绩单 选修课程:

参加思想成长、社会实践、志愿公益、创新创业、文体活动、技能特长、工作经历 7 个模块包含的各类社团、活动、志愿者工作等、实践活动等

表 3-2 课程设置与主要内容

课程类型	课程名称	主要教学内容	学分/学时
通识必修课	信息技术	信息技术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块是必修内容,包含信息概述、计算机基础、文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息安全六部分内容。拓展模块是选修内容,包含大数据技术、网络与云计算、人工智能、物联网、程序设计基础等内容。	4/64
	英语(基础英语+职场英语+素养提升)	1. 基础英语:夯实英语基础知识和基本技能,备考英语B级 2. 职场英语:结合职场情境,提高英语综合运用能力 3. 素养提升:强化英语输出技能,培养跨文化交际意识和技能,增强文化自信	10/160
	高等数学	1. 函数、极限及连续 2. 导数与微分 3. 积分及其应用 4. 微分方程 5. 无穷级数 6. 线性代数初步 7. 概率论与数理统计 8. 数值计算初步 9. MATLAB应用	7/112
	职业沟通技巧	1. 奠定沟通基础 2. 适应新鲜环境 3. 组织参加团队活动 4. 参加求职应聘 5. 体验职场沟通	2/32
	大学语文	1. 立德篇:家国情怀、大学情结 2. 树人篇:理想之光、感性之花 3. 文化篇:文化交融、地方文化 4. 活动篇:基础活动、专题活动	3/48
	职业通识美育	1. 中国传统文化之美 2. 西方文化的艺术之美 3. 数学文化之美 4. 信息技术之美 5. 心灵人格之美	1/16
	大学生就业指导	1. 就业形势分析 2. 职业生涯规划 3. 求职实战 4. 初涉职场 5. 就业权益保护	1.5/24
	思想道德与法治	1. 担当复兴大任 成就时代新人 2. 领悟人生真谛 把握人生方向 3. 追求远大理想 坚定崇高信念 4. 继承优良传统 弘扬中国精神 5. 明确价值要求 践行价值准则 6. 遵守道德规范 锤炼道德品格 7. 明晰法律本质 把握法律运行	3/48

		8. 全面依法治国 建设法治中国 9. 尊崇宪法地位 维护宪法权威 10. 培养法治思维 提升法治素养	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1. 马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果 2. 毛泽东思想及其历史地位 3. 新民主主义革命理论 4. 社会主义改造理论 5. 社会主义建设道路初步探索的理论成果 6. 中国特色社会主义理论体系的形成发展 7. 邓小平理论 8. “三个代表”重要思想 9. 科学发展观	2/32
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1. 马克思主义中国化新的飞跃 2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务 3. 坚持党的全面领导 4. 坚持以人民为中心 5. 以新发展理念引领高质量发展 6. 全面深化改革 7. 发展全过程人民民主 8. 全面依法治国 9. 建设社会主义文化强国 10. 加强以民生为重点的社会建设 11. 建设社会主义生态文明 12. 建设巩固国防和强大人民军队 13. 全面贯彻落实总体国家安全观 14. 坚持“一国两制”和推进祖国统一 15. 推动构建人类命运共同体 16. 全面从严治党 17. 在新征程中勇当开路先锋、争当事业闯将	3/48
	形势与政策	1. 回望百年奋斗历程 展望未来光明前景 2. 科学社会主义在中国的百年历程 3. 从“两个一百年”的历史交汇点扬帆远航 4. 学习贯彻党的二十大精神 立志做新时代好青年 5. 抗击新冠肺炎疫情的中国答卷 6. 中国高科技发展面临的机遇与挑战 7. “双循环”：经济发展新格局 8. 脱贫攻坚的中国经验与世界意义 9. 疫情防控常态化下的经济形势与展望 10. 共同富裕：中国人民的共同期盼 11. 拥抱数字经济新时代 12. 实施科教兴国战略 强化现代化人才支撑 13. 完善“一国两制”制度体系 护航香港长治久安 14. 中国之治历史、显著优势及其走向 15. 走好中国式现代化之路 16. 站在历史正确一边 共创祖国统一伟业 17. 周边命运共同体建设迈出坚实步伐 18. 国际形势与中国特色大国外交 19. 脆弱复苏的世界经济 20. 中国共产党精神的江苏篇章	1/40
	创新创业基	1. 培养创新创业意识 2. 训练创新思维	2/32

	础	3. 学习创新方法 4. 设计创新作品 5. 做好创业准备 6. 编制创业计划书	
	体育与健康	1. 第九套广播操、二十四式太极拳、身体素质练习、龙舟文化实践 2. 各选项技术项目、身体素质练习、龙舟文化实践	8/128
	入学教育与军训	1. 共同条令教育与训练 2. 射击与战术训练 3. 防卫技能与战时防护训练 4. 战备基础与应用训练 5. 校情校史教育 6. 学籍管理、学分兑换、选修课等政策解读 7. 安全防骗教育	2.5/40
	军事理论	1. 中国国防 2. 国家安全 3. 军事思想 4. 现代战争 5. 信息化装备	2/36
	大学生心理健康教育	1. 打开心灵之门 2. 常见心理疾病（心理测试） 3. 大学生自我意识与培养 4. 大学生人格发展与心理健康 5. 大学生生命教育与心理危机应对 6. 大学生适应心理 7. 管理调控情绪 8. 学会用心交往 9. 大学生性心理与恋爱心理 10. 大学生挫折与压力管理 11. 学会快乐学习 12. 课程考查 13. 心理电影赏析 14. 团体心理辅导/专题讲座 15. 参加心理健康月活动	2/32
	劳动技能实践	1. 劳动教育理论知识学习 2. 生活类劳动教育实践 3. 服务类劳动教育实践 4. 生产劳动类教育实践 5. 创新创业类劳动教育实践 6. 第二课堂及志愿服务活动	1/20
专业大类平台课程（必修）	商务数据分析与应用	1. 数据分析工作流程，明确目标、规划框架、数据获取与筛选处理、数据分析、总结评估 2. 数据分析指标体系与分析方法，流量、销售转化率、客户价值、商品类目、营销活动、风控和市场竞争等八大指标体系和数据指标分析方法 3. 流量来源分析，结合典型店铺分析店铺流量来源结构，运用数据分析工具分析店铺流量来源终端及来源占比等 4. 商品分析，通过对商品销量、销售利润、走货速度等情况，利用销售状况分析、库存分析、动销率	2/32

		<p>分析、售罄率、价格带等常用的商品分析指标，以此指导店铺品类结构、加强经营商品的竞争力</p> <p>5. 客户行为分析，根据客户的购买频率、单次最高消费金额、购买商品种类、最近购买时间间隔等数据，进行客户价值度分析</p> <p>6. 成交转化率分析，通过对商品成交过程中每个步骤产生的转化率，分析影响转化率可能存在因素，并给出提高转化率的建议</p> <p>7. 订单漏斗分析，通过对订单某个关键流程中各步骤的转化率进行对比分析，发现其流程存在的问题，给出相应的优化方案</p> <p>8. 店铺优化方案实施与效果评估，通过对店铺的三类数据分析，评估店铺在运营中的状况、趋势、问题，快速做出响应方案。</p>	
	管理技术基础	<p>1. 管理概论与管理学科应用</p> <p>2. 管理与管理者</p> <p>3. 中西方管理思想史</p> <p>4. 管理四大基本职能：计划、组织、领导、控制</p> <p>5. 管理决策</p> <p>6. 激励理论与实践</p> <p>7. 沟通与团队管理</p> <p>8. 管理创新等</p>	2/32
	经济学基础	<p>1. 需求、供给、价格</p> <p>2. 消费者行为理论</p> <p>3. 生产理论、成本与收益</p> <p>4. 市场与竞争分析</p> <p>5. 国民收入核算与决定</p> <p>6. 通货膨胀与失业</p> <p>7. 宏观经济政策</p>	2/32
专业方向课 (必修)	前厅数字化运营与管理	<p>1. 连锁酒店前厅业务基础、客史档案管理</p> <p>2. 总机服务、客房预订服务</p> <p>3. 礼宾服务、总台服务</p> <p>4. 大堂及行政楼层服务</p> <p>5. 前厅服务质量管理、前厅组织管理等</p>	3/48
	客房智能化维护与管理	<p>1. 连锁酒店客房业务基础、客房清扫</p> <p>2. 对客服务、公共区域清洁保养</p> <p>3. 布草房与洗衣房运转</p> <p>4. 客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等</p>	4/64
	餐饮大数据经营与管理	<p>1. 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养</p> <p>2. 餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识</p> <p>3. 市场分析与经营定位、餐厅布局与设计</p> <p>4. 餐厅组织与服务规范、经营产品设计</p> <p>5. 经营物资筹措、经营管理规范建立</p> <p>6. 市场推广策划、经营预算与成本管理等</p>	4/64
	酒店数字营销	<p>1. 酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研</p> <p>2. 酒店客源市场及其细分</p> <p>3. 酒店产品设计、酒店产品定价</p> <p>4. 酒店营销渠道选择与管理</p> <p>5. 酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等</p>	2/32

	酒店大数据 财会与收益 管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店会计基础、酒店资产盘点 2. 酒店预算管理、成本费用管理 3. 酒店价格管理及营业收入管理 4. 酒店税金管理与利润分配 5. 酒店财务分析等、酒店收益管理基础知识 	3/48
	酒店服务质量 管理实训 (1+X 课程)	<p>通过环境优化、服务策划、物品配置、新媒体营销、质量管理体系建设五个领域各项工作任务的学习，掌握跨文化交际能力，品质升级管理能力，服务品牌策划能力，能承担服务核心内容的策划，质量管理体系管控和服务品牌建设等工作</p>	2/40

	智能会计基础	√	√						√			√					√				
	大数据基础与应用	√	√						√			√					√				
	化妆与形象设计	√	√	√				√				√									
	数字素养与技能	√	√							√		√				√	√				
	Python 语言基础	√	√							√		√					√				
专业大类平台课程	商务数据分析与应用	√	√							√		√				√	√				
	管理技术基础	√	√								√	√								√	
	经济学基础	√	√							√		√								√	
专业方向课 (必修)	国际酒店管理概论	√	√			√	√	√			√	√		√						√	
	酒店礼仪实训	√	√				√					√		√							
	酒店专业英语	√	√				√					√								√	
	前厅数字化运营与管理★	√	√				√	√		√	√	√	√	√	√	√					
	客房智能化维护与管理★	√	√				√	√		√	√	√	√	√	√	√					
	餐饮大数据经营与管理★	√	√				√	√		√	√	√	√	√	√	√	√				
	酒店大数据财会与收益管理★	√	√				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	酒店数字营销★	√	√				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	酒店服务质量管理实训(1+X 课程)★	√	√				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			√
	酒店客户关系管理	√	√				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	宴会设计与会议接待	√	√				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
酒店实境式岗培实训	√	√				√	√		√		√	√	√	√	√	√	√				

八、专业课程方案

表 4 专业课程方案

序号	类别	课程名称	考核方式		学时数				基准学时						备注
			考试	考查	总学时	理论	实践	理实一体化	1	2	3	4	5	6	
1	专业大类 平台课程 (必修)	商务数据分析与应用		2	32	24	8			2					
2		管理技术基础		1	32	24	8		2						
3		经济学基础		1	32	24	8		2						
4	专业方向 课含核心 课程(必修)	国际酒店管理概论		1	48	36	12		4						
5		酒店礼仪实训		2	40	0	40			2周					
6		酒店专业英语口语		3	32	16	16				2				
7		连锁酒店前厅数字化管理★	3		48	24	24				3				
8		连锁酒店客房智能化管理★	3		64	32	32				4				
9		连锁酒店餐饮智慧化管理★	3		64	32	32				4				
10		酒店大数据基础会计与收益管理★	4		48	24	24					4			
11		酒店数字营销★	4		32	24	8					4			

12		酒店服务质量管理实训 (1+X 课程)★	3	40	0	40			2 周					
13		酒店客户关系管理	4	32	24	8			2					
14		连锁品牌门店营运管理	4	32	16	16			2					
15		酒店实境式岗培实训	5	60	0	60				3 周		校企融合课		
16		酒店数字化运营实操	5	60	0	60				3 周		校企融合课		
17		酒店智慧化管理实践	5	80	0	80				4 周		校企融合课		
18		毕业设计(论文)(校外)	5	160	0	160				8 周				
19		顶岗实习(含毕业教育)	6	320	0	320					16 周			
20	专业拓展 课程(选 修)	旅游文化与政策法规	3	32	24	8			4					
21		茶饮酒水知识与技艺	4	32	16	16				4				
22		酒店人力资源管理	4	32	24	8				4				
23		旅游服务心理学与情商管理	3	32	24	8			4					
24		酒店产品赏析与文创设计	3	32	24	8			4					
25		酒店新媒体运营	4	32	24	8				4				
学时合计				1352	364	988		8	2	17	20	0	0	75 学分

九、毕业条件

表 5 毕业条件

1	学分要求	所有必修课考核合格；按照教学进程总体安排要求，通识、专业、第二课堂等各大类课程类别学分均满足毕业要求，且总学分修满至少 150 学分（含学分兑换）
2	计算机要求	江苏省高等学校计算机等级考试一级证书或国家计算机等级考试一级或以上证书
3	英语要求	高等学校英语应用能力考试 B 级或以上证书
4	职业资格证书要求	校企合作共同颁发的客房/餐饮/前厅等相关职业技能证书（任一种）或茶艺师/调酒师/营养师/礼仪培训师等酒店业相关证书（任一项）或 1+X 职业技能等级证书一项
5	普通话证书要求	获取三级乙等及以上普通话水平测试等级证书

十、教学基本条件

（一）专业教学团队基本情况

本专业校内专任教师 6 人，师资结构合理，教研室主任兼专业带头人罗元副教授（双肩挑：经济管理学院副院长），博士 1 人，青年骨干教师 1 人；另聘任江苏省产业教授 1 名、引进行业技能大师柔性人才 1 名，长期稳定兼职教师 6 人，校企双方师资互聘，企业导师十余名，成立专业建设指导委员会，合作企业行业专家当选学院专业建设理事会副理事长。部分校外兼职教师、专家委员会成员名单如下：

姓名	单位
沈益锋	江苏华怡明都酒店管理集团（总裁）
刘为民	江苏华怡明都酒店管理集团（运营总监）
巢冬燕	江苏华怡明都酒店管理集团（人力资源总监）
陈 雯	华住酒店集团人才发展中心校企合作部（副经理）
祝艳婷	华住酒店集团人才发展中心校企合作部（区域经理）

王梦珏	华住酒店集团人才发展中心校企合作部（项目经理/企业班主任）
-----	-------------------------------

（二）实践教学条件基本情况

1. 校内实训室基本情况（一个实训室一张表）

表6 “互联网+”智慧酒店产教融合实训中心

实训室名称	智慧酒店实训室	面积要求	120m ²
序号	核心设备	数量要求	备注
1	学生实训计算机（含酒店PMS管理软件）	56台	
2	模拟前台	1套	
3	教学用投影设备	2套	
4	交互一体机	1台	

实训室名称	服务技能实训室	面积要求	80m ²
序号	核心设备	数量要求	备注
1	模拟吧台	1套	
2	餐饮用品及酒水制备用品	/	
3	茶艺桌椅及茶台茶艺用品	6套	
4	教学用投影设备	1套	

2. 校外实习基地基本要求

表7 校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	岗位（群）名称 ^[4]	实训内容
1	江苏华怡明都酒店集团校外实习基地	江苏华怡明都酒店管理集团	前厅、餐饮、客房等部门岗位	前厅服务管理；餐饮运营管理；客房清扫检查
2	华住酒店集团校外实习基地	华住酒店集团	前厅、客房、行政等部门岗位	前厅服务管理；客房清扫检查；门店行政办公

说明[4]：指在该校外实习基地具体什么岗位进行实习

（三）使用的教材、数字化（网络）资料等学习资源

教材类型包括国家、省高职高专规划教材、精品教材、重点教材、行业部委统编教材、自编教材等

表 8 教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	《饭店前厅服务与管理》	规划/精品教材	中国人民大学出版社	沈晨仕	2021.1
2	《餐饮服务与管理》	行业部委统编教材	华中科技大学出版社	邓英	2019.9
3	《客房服务与管理》	规划/精品教材	中国人民大学出版社	雷明化	2019.7
4	《酒店礼仪实训》	校本自编	/	罗元	/

表 9 数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	中国大学 MOOC	https://www.icourse163.org/
2	网易公开课	https://open.163.com/
3	爱课程 iCourse	http://www.icourses.cn/
4	智慧职教 icve	https://www.icve.com.cn/
5	CAFA 侍酒师	https://www.cafawards.ca/

（四）教学方法

理实一体化主导，充分运用翻转课堂、育训结合等方式。

校企融合课程由校企双方协商制订制度规定，校企生三方签约履约，在校企合作单位开展课程教学实践，校企双导师参与教学实施及评价。

（五）学习评价

过程评价与结果评价同步，理论知识评价与实践操作评价并重。

（六）质量管理

学生学有所获、学有所得，师生满意、企业认可，高素质技术技能复合型。

全员全方位全过程关注学生专业学习与就业质量。

十一、教学计划安排表

见附表

附件：教学计划安排表

一、课程教学进程表

《酒店管理与数字化运营专业》课程教学进程表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	考核方式		学时数			课程教学周数与学时（周课时）						课程学分	课程承担单位
				考试	考查	总时数	理论	实践	一学年		二学年		三学年			
									一	二	三	四	五	六		
									一	二	三	四	五	六		
									30	32	23	19	(2)	0		
学校 通识 必修 课程	1		思想道德与法治	1		48	32	16	2						3	马院
	2		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2		32	24	8		2					2	马院
	3		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3		48	32	16			2				3	马院
	4		形势与政策		1-5	40	24	16	8 (2)	8 (2)	8 (2)	8 (2)	8 (2)		1	马院
	5		大学生就业指导		3	24	12	12			2				1.5	通识部
	6		大学语文(文科)		2	48	48	0		4					3	通识部
	7		职业沟通技巧		1	32	16	16	2						2	通识部
	8		创新创业基础		2	32	16	16		2					2	创新学院
	9		英语(基础英语+职场英语+素养提升)	1-2, 4		160	160	0	48 (4)	64 (4)		3			3+4+ 3	通识部
	10		体育与健康		1-4	128	8	120	32 (2)	32 (2)	32 (2)	32 (2)			8	体育学院
	11		高等数学(文科)	1-2		112	112	0	48 (4)	64 (4)					3+4	通识部
	12		信息技术		2	64	32	32		4					4	通识部
	13		大学生心理健康教育		1-2	32	22	10	16 (2)	16 (2)					2	学工部

	14	军事理论		1	36	36	0	2						2	人武部
	15	入学教育与军训		1	40	8	32	2周						2.5	学工部
	16	劳动技能实践		3	20	0	20			1周				1	后勤保障部
	17	职业通识美育		2	16	8	8		2					1	通识部
	18	健康教育		1	8	8	0	2						0	后勤保障部
	小计				920	598	322	22	28	8	7	2	0	55	
学校 通识 选修 课程	1	“文化与经典”模块		1-5	24/ 32	24/ 32		2	(2)	(2)	(2)			1.5- 2	通识部
	2	“艺术与审美”模块		1-5	24/ 32	24/ 32		2	(2)	(2)	(2)			1.5- 2	通识部
	3	“语言与文学”模块		1-5	24/ 32	24/ 32		2	(2)	(2)	(2)			1.5- 2	通识部
	4	“科学与应用”模块		1-5	24/ 32	24/ 32		2	(2)	(2)	(2)			1.5- 2	通识部
	5	“社会与职场”模块		1-5	24/ 32	24/ 32		2	(2)	(2)	(2)			1.5- 2	通识部
	6	“体育与健康”模块		1-4	16	1	15	1	(1)	(1)	(1)			1	体育学院
	7	地方文化		1-5	16			2	(2)	(2)	(2)			1	通识部
	8	生命教育		1-5	16			2	(2)	(2)	(2)			1	学工部
	9	户外素质拓展		1-5	16			2	(2)	(2)	(2)			1	体育学院
	10	安全教育		1-5	16			2	(2)	(2)	(2)			1	化工学院
二级 学院 通识 选修 课程	1	商道文化		1-5	16	8	8			2				1	经管学院
	2	理财收益管理		1-5	24	6	18				2			1.5	经管学院
	3	职业素养与能力提升		1-5	24	6	18			2				1.5	经管学院
	4	互联网学术信息检索		1-5	16	8	8				2			1	经管学院
	5	创业运营演练		1-5	20	0	20			1周				1	经管学院

	6	智能会计基础		1-5	32	24	8				2			2	经管学院
	7	大数据基础与应用		1-5	32	24	8			2				2	经管学院
	8	化妆与形象设计		1-5	24	6	18				2			1.5	经管学院
	9	数字素养与技能		1-5	24	6	18				2			1.5	经管学院
	10	Python 语言基础		1-5	32	24	8				2			2	经管学院
	小 计					192	96	96							12
专业 大类 平台 必修 课程	1	商务数据分析与应用		2	32	24	8			2				2	经管学院
	2	管理技术基础		1	32	24	8	2						2	经管学院
	3	经济学基础		1	32	24	8	2						2	经管学院
	小 计					96	72	24	4	2	0	0			6
专业 方向 必修 课程	1	国际酒店管理概论		1	48	36	12	4						3	经管学院
	2	酒店礼仪实训		2	40	0	40		2 周					2	经管学院
	3	酒店专业英语口语		3	32	16	16			2				2	经管学院
	4	连锁酒店前厅数字化管理★	3		48	24	24			3				3	经管学院
	5	连锁酒店客房智能化管理★	3		64	32	32			4				4	经管学院
	6	连锁酒店餐饮智慧化管理★	3		64	32	32			4				4	经管学院
	7	酒店大数据基础会计与收益管理★	4		48	24	24				4			3	经管学院
	8	酒店数字营销★	4		32	24	8				4			2	经管学院
	9	酒店服务质量管理实训(1+X 课程)★	3		40	0	40				2 周			2	经管学院
	10	酒店客户关系管理		4	32	24	8				2			2	经管学院
	11	连锁品牌门店运营管理		4	32	16	16				2			2	经管学院
	12	酒店实境式岗培实训		5	60	0	60					3 周		3	校企融合课

	13		酒店数字化运营实操		5	60	0	60				3周	3	校企融合课	
	14		酒店智慧化管理实践		5	80	0	80				4周	4	校企融合课	
	15		毕业设计(论文)(校外)		5	160	0	160				8周	8	经管学院	
	16		顶岗实习(含毕业教育)		6	320	0	320				16周	16	经管学院	
	小计						1160	228	932	4	0	13	12		63
专业拓展选修课程	1		旅游文化与政策法规		3	32	24	8			4			2	经管学院
	2		茶饮酒水知识与技艺		4	32	16	16				4		2	经管学院
	3		酒店人力资源管理		4	32	24	8				4		2	经管学院
	4		旅游服务心理学与情商管理		3	32	24	8			4			2	经管学院
	5		酒店产品赏析与文创设计		3	32	24	8			4			2	经管学院
	6		酒店新媒体运营		4	32	24	8				4		2	经管学院
	小计						96	64	32			4	8		6
第二课堂	1	社会实践(含志愿活动)	参加思想成长、社会实践、志愿公益、创新创业、文体活动、技能特长、工作履历7个模块包含的各类社团、活动、志愿者工作等、实践活动等												团委
	2	社团活动													
	3	其他													
	小计						128	0	128						
合计						2592	1058	1534	30	30	25	27	2	0	150

说明:

1. “课程教学周数与学时(周课时)”中单一学期开设的课程“学时”可省略,其他多学期开设课程必须注明“学时”;
2. “合计”栏目中周课时计算规则:整周实训、选修课不计入周课时。
3. 专业群的专业大类平台课程必须保持一致。专业方向课程专业群、实施专业分方向培养的可按此表直接填写,方向是单一的可调整表格样式,去掉方向设置一列。

4.*按照人才培养目标要求，可以在第4学期放假后安排四周的整周实训、考证、毕业设计等实践环节。

二、实践周教学进程表

《酒店管理与数字化运营专业》 实践周教学进程表

课程代码	实践课名称	周数	学分	学期	课程承担单位
1	入学教育与军训	2	2.5	1	学工处
2	劳动技能实践	1	1	3	后勤保障部
3	酒店礼仪实训	2	2	2	经管学院
4	酒店服务质量管理实训 (1+X 课程)	2	2	3	经管学院
5	酒店实境式岗培实训	3	3	5	校企融合课
6	酒店数字化运营实操	3	3	5	校企融合课
7	酒店智慧化管理实践	4	4	5	校企融合课
8	毕业设计(论文)(校外)	8	8	5	经管学院
9	顶岗实习(含毕业教育)	16	16	6	经管学院
合计		41	41.5	/	

三、专业总学时、学分分配一览表

学时与学分分配一览表

序号	课程类别	课程类型	学分数	学时		
				总学时数	实践学时数	实践学时占总学时比例
1	学校通识必修课程	必修	55	920	322	35.00%
2	学校通识选修课程（含二级学院）	选修	12	192	96	50.00%
3	专业大类平台必修课程	必修	6	96	24	25.00%
4	专业方向含专业核心必修课程（不含实践周）	必修	25	400	172	43.00%
5	专业方向含专业核心必修课程（实践周）	必修	4	80	80	100.00%
6	专业拓展选修课程	选修	6	96	32	33.33%
7	毕业实践环节课程（毕业设计、顶岗实习含毕业教育）	必修	34	680	680	100.00%
8	第二课堂选修课程	选修	8	128	128	100.00%
9	考试周		0	0	0	0
10	毕业基准学分及对应教学总学时		150	2592	1534	59.18%

说明：

1. 表中“学分数”及“学时”均填最低数；
2. 第 10 行“教学总学时”指 150 学分对应的实际总学时，根据具体课程设置可以有所浮动。
3. 实践教学比例要在 50%以上；选修课学分比例要在 10%以上。

四、毕业证书要求

1	学分要求	所有必修课考核合格；按照教学进程总体安排要求，通识、专业、第二课堂等各大类课程类别学分均满足毕业要求，且总学分修满至少 150 学分（含学分兑换）
2	计算机要求	江苏省高等学校计算机等级考试一级证书或国家计算机等级考试一级或以上证书
3	英语要求	高等学校英语应用能力考试 B 级或以上证书
4	职业资格证书要求	校企合作共同颁发的客房/餐饮/前厅等相关职业技能证书（任一种）或茶艺师/调酒师/营养师/礼仪培训师等酒店业相关证书（任一项）或 1+X 职业技能等级证书一项
5	普通话证书要求	获取三级乙等及以上普通话水平测试等级证书