

云南农业职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案
（三年制专科）

2024 版

编制人：李冰洁、李志豪、李洋、张杜娟（企业）、
李寒蕊（企业）

编制单位：云南农业职业技术学院云安产业学院
云南云安投资集团有限公司
云南省旅游饭店行业协会

编制日期：2024 年 8 月

审 核 人：王雪莲

专业负责人：李寒蕊

目录

一、专业名称与代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业岗位和面向	1
五、培养目标与规格	4
六、课程设置及教学安排	6
七、教学基本条件	50
八、质量保障	55
九、毕业要求	59
十、继续专业学习深造建议	60
十一、人才培养方案制定说明	60

2024版酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者。

三、修业年限

学制为3年，学习期3-5年。

四、职业岗位和面向

（一）职业面向

按照高等职业教育为行业企业和区域经济建设服务的要求，立足云南，面向全国，辐射南亚、东南亚，在市场调研和对岗位群工作任务和职业能力进行分析的基础上，按照住宿业技术技能人才规格要求，培养符合住宿业企业一线需求的，主要面向国内外高星级酒店、高端餐饮企业、经济型酒店、连锁酒店、餐饮连锁店、民宿、旅游企业、邮轮等企业从事前厅接待、客房服务、餐饮服务、宴会销售与接待、吧台服务、调酒师、茶艺师、葡萄酒销售等工作。如表1所示。

表1 酒店管理与数字化运营专业职业面向

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)	主要岗位群或技术领 域举例
----------------	---------------	--------------	----------------	------------------

旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业(61) 餐饮业(62)	住宿服务人员4-03-01 (GBM40301) 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 (GBM40302) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 调酒师 (4-03-03-01) 茶艺师 (4-302-07) 咖啡师 (4-402-08)	国内外高星级酒店、经济型酒店、连锁酒店的前厅主管、餐厅主管、客房主管、销售主管等基层管理人员及茶艺师、花艺师、调酒师、咖啡师等技术技能人员。
--------------	---------------	--------------------	--	--

(二) 岗位面向

通过对有代表性的高星级酒店进行岗位设置和典型工作任务调查、分析，本专业毕业生毕业后主要面向前厅岗位群、餐饮服务岗位群、客房岗位群、销售岗位群的工作。

本专业毕业生主要面向国内外高星级酒店、高端餐饮企业、经济型酒店、连锁酒店、餐饮连锁店、民宿、旅游企业、邮轮等企业，包括前厅接待、客房服务、餐饮服务、宴会销售与接待、吧台服务、调酒师、茶艺师、葡萄酒销售等工作。毕业生就业职业领域及主要工作岗位的初始岗位、发展岗位、目标岗位如表2所示。

表2 职业领域及主要工作岗位（群）

序号	职业范围	工作岗位		
		初次岗位（毕业1~2年）	发展岗位（毕业3~5年）	目标岗位（毕业6~10年）
1	前厅接待岗位	前台接待员、客服中心接线员、行政楼层接待员、礼宾员	前台主管、宾客服务主管、行政楼层主管、礼宾主管	前厅部经理、宾客关系经理、大堂副理、礼宾部经理
2	餐饮服务岗位	中餐厅服务员、西餐厅服务员、宴会厅服务员、大堂吧员工、送餐员	中餐厅主管、西餐厅主管、宴会厅主管、大堂吧主管、送餐部主管	餐饮总监、餐饮部经理、中餐厅经理、西餐厅经理、大堂吧经理
3	客房服务岗位	楼层服务员、客房部文员、洗衣房员工	楼层主管、文员主管、洗衣房领班	房务总监、行政管家、楼层经理

(三) 职业能力分析

酒店管理与数字化运营专业职业能力见下表。

表3 酒店管理与数字化运营专业职业能力分析表

就业 岗位	主要工作任务	职业岗位能力
		要求
前厅接待 岗位	1.客人入住、退房、结账、问询以及礼宾服务等日常接待	熟练运用酒店前厅信息化系统，能够操作前厅的各类软件和硬件。
	2.建立良好的宾客关系，督导对客服务质量，保障优质对客服务	熟练掌握酒店前厅的标准服务流程，精准服务，具备高质量服务技能。
	3.负责前台客房预订、客房增销、客房状态管控等日常工作	前厅管理基础知识，如房价、增销、房态管理、客账管理、数字化营销等专业知识，有一定的管理运营能力。
	4.处理前台日常投诉和突发状况	危机处理能力，正确应对处理顾客投诉、酒店安全的突发状况。
餐饮服务 岗位	1.按酒店标准负责开餐前的准备：预订核对、餐前摆台、卫生清理检查等日常工作；	熟悉餐厅管理流程和业务操作，如摆台、预订、菜品推荐等。
	2.为客人提供优质用餐服务：安排入座、点单、酒水推荐、上菜、结账等日常服务；	熟练掌握酒店中、西餐标准服务流程，能为客人提供酒水服务、点单服务、宴会服务等。
	3.执行餐厅的销售计划、订货、盘点、设备管理等日常运营工作；	具有餐饮管理基础知识和酒店财务知识，有一定的管理运营能力。
	4.督导对客服务工作，确保用餐服务质量，提升餐厅销售；建立良好的宾客关系，有效处理投诉及客人反馈建议。	能够督导、优化对客服务质量，处理日常投诉及危机问题。
客房服务 岗位	1.按酒店标准清理、检查客房，掌握实时房态，做好客人入住检查；	熟悉客房的日常管理和服务流程，包括客房的清洁、维护、布置和服务等，以确保客人在酒店住宿期间的舒适和满意；
	2.做好客房、布草间设备设施、日常用品等物料检查；	

	3.留意客人动态，处理客人投诉及安全危机问题；	具有较好的客人服务能力，能够处理客人的问题或投诉，满足客人需求。
	4.监督指导客房服务，确保客房高标准清洁、高质量服务。	

五、培养目标与规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）培养目标

本专业立足云南，面向全国，辐射南亚、东南亚；依托产教融合示范园区，实施校企“双元”育人模式，服务云南区域经济和乡村振兴；培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具备一定科学文化水平及良好人文素养、职业素养、创新意识，较强的就业能力和可持续发展的能力，精益求精的工匠精神；掌握酒店管理与数字化运营专业基础知识、基本理论、基本技能，面向住宿业、餐饮业的前厅、客房、餐饮、会务、销售等主要岗位（群），从事一线服务与基层管理的高素质技能型人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，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）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念，积极投身劳动，具备与酒店服务行业发展相适应的劳动素养、劳动技能；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理、职业生涯规划的意识 and 能力，有较强的集体和团队协作意识；

(5) 爱岗敬业、忠于职守、诚实守信、求实创新、钻研业务、精益求精、文明礼貌、热情服务的工匠精神和职业精神与素养；

(6) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的行为习惯；

(7) 具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

2.知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 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。

(3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(4) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

(5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

(6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

(7) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3.能力要求

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的职业形象和气质,懂得基本的接待礼仪规范,有较强的语言表达能力和沟通交流能力,有较好的英语口语表达能力。

(3) 能够建立和维护良好的客户关系,理解客户需求和喜好,为客人提供个性化服务。

(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。

(5) 具有能够优化、提升酒店服务质量标准及操作流程标准;分析酒店客源、市场、经营状况,具备预测酒店经营状况能力,能有效制定酒店收益管理方案。

(6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

(7) 具备一定的酒店数字化营销能力,具有全员营销意识和酒店形象意识,能销售酒店产品。

(8) 具有一定的酒店品牌与文化建设,了解区域现代服务业及文旅产业发展新技术、新理论、新观念,具备一定的组织协调、团队建设、培训员工的能力。

(三) 相关证书

本专业主要证书如下表:

表4 酒店管理与数字化运营专业职业资格证书

序号	职业资格证书名称	取证性质	认证时间
1	前厅服务员	必考	第5-6学期
2	茶艺师	选考	第5-6学期
3	咖啡师	选考	第5-6学期
4	调酒师	选考	第5-6学期
5	花艺师	选考	第5-6学期

六、课程设置及教学安排

(一) 课程设置

1.公共课程

（1）公共必修课程

包括文化素质课、第二课堂课、体育与健康、实用外语课、素质能力提升课及创新创业教育课等。根据党和国家有关文件规定，将习近平新时代中国特色社会主义思想概论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策、党史、中华民族共同体概论、体育与健康、军训、军事理论、心理健康与心理素质拓展、课外教育活动、职业认知与生涯规划、职业礼仪与沟通技巧、常用办公软件、应用文书写作、普通话与职业口才、创新创业与就业指导、中华优秀传统文化、农业基础与劳动实践等课程纳入公共必修课程体系。

公共选修课包括体育专项、书香雅韵类、经典赏析类、乡土文化类、工程思维训练、前沿科技导学等素质能力提升课等。

表5 公共必修课程设置及要求

序号	课程性质	课程名称及代码	教学目标	要教学内容及要求	学时
1	公共必修课	思想道德与法治 A3M0000001A01	知识目标: 1.掌握辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论； 2.引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观。 能力目标: 1.学会正确解决成长成才过程中遇到的实际问题，能够将道德的相关理论内化为自觉意识、自主要求的能力，以及外化为自身行为和习惯的能力； 2.学生能够理论联系实际，逐步具备分析和解决职业、家庭、社会公共生活等领域现实一般法律问题的能力，促进德智体美劳全面发展。 素质目标: 1.培养学生良好的学习主动性、创造性；培养学生良好的职业道德； 2.培养学生按时完成任务的观念； 3.培养学生的创新能力； 4.培养学生对自身、家庭、职业、社会、国家的责任感和荣誉感。	主要讲授马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，加强职业道德教育，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、法治素养和职业道德素质。	54
2	公共必修课	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 A3M0000001A02	知识目标: 1.掌握马克思主义中国化的理论成果，包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义； 2.了解中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验。	主要讲授中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。能够运用科学的世界观、人生观和价值观来观察、分析和科学处理现实社会中的热点问题	36

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			能力目标： 能够运用马克思主义中国化理论成果认识问题、分析问题和解决问题。 素质目标： 培养学生对中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信，增强学生的家国情怀和担当精神。		
3	公共必修课	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 A3M0000001A03	知识目标： 掌握马克思主义中国化理论成果的最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。 能力目标： 提升理论素养，形成实事求是的科学态度，不断提高科学思维能力，增强分析问题、解决问题的实践本领，依靠学习走向未来。 素质目标： 树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，增进政治认同、思想认同、理论认同和情感认同，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。	主要讲授马克思主义中国化理论成果的最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、主要内容、理论品格、历史地位，引导学生在学习中体悟习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量，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，充分认识习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义，引导学生树立对马克思主义的信仰、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，在知行合一、学以致用上下功夫，增长知识、锤炼品格。	54

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

4	公共必修课程	形式与政策Ⅰ A3M0000001A04 形势与政策Ⅱ A3M0000001A05 形势与政策Ⅲ A3M0000001A06 形势与政策Ⅳ A3M0000001A07	知识目标: 1.掌握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； 2.理解和掌握党的基本理论、基本路线、基本方略；增强党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑。 能力目标: 能运用马克思主义的立场观点方法正确认识新时代国内外形势。 素质目标: 培养学生爱国情怀和文化自信。	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。	12
5	公共必修课程	党史 A3M0000001A08	知识目标: 掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想。 能力目标: 能运用历史唯物主义和辩证唯物主义的原则，解放思想，实事求是，做到党性和科学性的有机统一，进一步提高学生理论联系实际、分析问题、解决问题的能力。 素质目标: 使学生们深刻认识到没有中国共产党就没有新中国，只有社会主义才能救中国，坚定中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信。	主要讲授中国共产党的诞生、发展和领导全国人民进行革命斗争和社会主义建设的历史，总结了党的建设、领导武装斗争、执政、社会主义建设的成功经验和失败教训，帮助学生理解“中国共产党为什么能”，掌握党的领导是中国特色社会主义的本质特征的内在含义，传承光荣革命传统和优良作风，坚定共产主义理想信念。	18

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

6	公共必修课	中华民族共同体概论 A3M0000001A09	知识目标： 1.掌握基本概念如中华民族、共同体意识等。 2.了解中华民族共同体形成的历史脉络。 3.熟知国家民族政策与核心话语体系。 能力目标： 1.提升分析民族问题及政策影响的能力。 2.培养将理论知识应用于实际情境的能力。 3.锻炼批判性思维，形成独立见解。 素质目标： 1.强化民族认同感，树立正确的民族观。 2.激发爱国情怀，为民族复兴贡献力量。 3.全面提升个人综合素质。	阐述中华民族共同体的理论与历史。 分析国家民族政策及其成效。 探讨促进民族团结与共同发展的策略。 结合实践案例，深化理解与应用。	18
7	公共必修课	入学与安全教育 A3Y0000001A01	知识目标 1.了解安全教育的重要性：使学生认识到入学安全教育在个人成长和学习过程中的关键作用，以及它对于预防各类安全事故的意义。 2.掌握安全基本知识：包括校园安全、交通安全、网络安全、食品安全、防灾减灾等多方面的基本常识和规则。 3.熟悉相关法律法规和校纪校规：特别是与安全问题相关的法律条款和学校规章制度，确保学生能够依法依规行事。 知识目标： 1.自我保护和自救能力：通过学习，学生能够掌握基本的自我保护技巧，如遇到紧急情况时如何迅速做出反应、如何自救等。 2.识别风险与隐患：培养学生敏锐的观察力和判断力，使其能够识别学习、生活中的潜在风险和安全隐患。 3.应对突发事件的能力：针对火灾、地震等突发事	校园安全教育：包括校园安全规定、紧急情况处理方法（如火灾逃生、地震避险等）、校园欺凌预防等。 交通安全教育：教授学生交通安全知识，如交通规则、交通信号识别、乘坐交通工具的注意事项等。 网络安全教育：普及网络安全知识，防止网络诈骗、保护个人信息、避免沉迷网络等。 食品安全教育：讲解正确的饮食习惯和食品存储方法，提醒学生避免食用不洁食品，养成良好的饮食卫生习惯。 防灾减灾教育：教授学生地震、火灾、洪水等自然灾害的预防和应急处理方法，如正确的逃生方式、急救技能等。 心理健康与安全：关注学生心理健康，提供心理健康教育资源，帮助学生建立积极的心态和应对压力的方法。	18

			件，学生能够了解基本的应急处理流程，掌握正确的逃生和自救方法。 素质目标： 1.安全意识和责任感：通过安全教育，增强学生的安全意识，使其认识到自己的行为对他人安全的影响，培养起对安全的责任感和使命感。 2.自律和遵规守纪：在学习和生活中，学生能够自觉遵守各项安全规定和纪律要求，养成良好的安全习惯。 3.团队合作与互助精神：在面对安全问题和挑战时，学生能够展现出团队合作和互助精神，共同应对困难和挑战。		
8	公共必修课	军事理论 A3Y0000001A03	知识目标： 1. 了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平等领导人新时期军队建设思想； 2. 初步掌握我军军事理论的主要内容，世界军事及我国的周边安全环境，增强国家安全意识； 3. 掌握当代高技术战争的形成及其特点，明确高技术对现代战争的影响。 能力目标： 1. 培养学生认识国防、理解国防、投身国防的素养与能力； 2. 增强依法建设国防的观念； 3. 树立科学的战争观和方法论； 4. 能够正确分析地缘政治格局； 5. 培养对高科技未来发展方向分析和判断的能力。 素质目标： 激发学生的爱国热情，增强学生国防意识，增强学生忧患意识，激发学习科学技术的热情，弘扬爱国主义，传承红色基因。	主要讲授中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等知识和技能。培养学生基本国防知识、树立正确的国家安全观。	36

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

9	公共必修课	军事技能训练 A3B0000001C01	知识目标： 掌握基本的军事技能，为国家培养综合素质人才和向中国人民解放军提供合格的后备兵员打好基础。 能力目标： 增强组织纪律观念，培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，全面提高学生综合 素质目标： 1.激发爱国热情：通过军训，学生能够更深刻地理解国家的历史和现状，增强对国家的认同感和归属感，从而激发爱国热情。 2.增强国防意识：军训让学生认识到国防安全的重要性，了解国防建设的基本知识和要求，提升国防意识。 3.培养民族精神：军训过程中，学生会接触到许多与民族精神相关的内容，如革命英雄主义、集体主义等，从而培养起强烈的民族自豪感和责任感。 4.遵守规章制度：军训要求学生严格遵守各项规章制度，包括时间管理、行为规范等，从而培养学生的纪律观念和自我约束能力。 服从命令听指挥：在军训中，学生需要服从教官的命令和指挥，这有助于培养学生的执行力和团队协作精神。	主要包括共同条令教育与队列训练、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；基本生活技能：叠被子、整理内务以及宿舍的“6S管理”；军体拳。掌握基本军事训练技能，严明纪律。	3周
---	-------	-------------------------	--	--	----

10	公共必修课	体育与健康 I A3Y0000001C03 体育与健康 II A3Y0000001C04	知识目标: 1.基本理论知识: 学生应掌握体育与健康的基本理论知识, 包括运动生理学、运动解剖学、运动营养学等基础知识, 以及常见运动项目的规则、技术和战术。 2.健康知识: 了解个人卫生保健、营养膳食、青春期生长发育、常见疾病和运动伤病预防、安全避险等知识, 形成健康的生活方式和良好的卫生习惯。 能力目标: 1.运动技能: 学生能够掌握和应用基本的体育与健康知识和运动技能, 包括跑、跳、投掷、平衡、协调性和灵活性等基本运动能力, 以及篮球、足球、排球等体育项目的基本技术。 2.自我锻炼能力: 培养运动的兴趣和爱好, 形成坚持锻炼的习惯, 具备自我锻炼和自我评价的能力。 心理调适能力: 在体育活动中表现出良好的心理品质, 学会调控自己的情绪, 积极应对挫折和失败, 保持良好的心态。 素质目标: 1.身体素质: 通过体育锻炼, 提高学生的身体素质, 包括心肺耐力、肌肉力量、肌肉耐力、柔韧性和身体成分等。 2.心理素质: 培养学生良好的心理品质, 如自尊、自信、坚韧不拔的意志品质, 以及人际交往的能力与合作精神。	基本运动技能: 包括跑、跳、投掷、平衡、协调性和灵活性等基本运动能力的训练。 体能锻炼: 针对心肺耐力、肌肉力量、肌肉耐力、柔韧性和身体成分等方面的体能训练。 健康教育: 涵盖营养、卫生、疾病预防、心理健康和安全教育等方面的知识传授。 专项运动技能: 包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上或冰雪类运动、中华传统体育类运动、新兴体育类运动等六大类运动项目的基本技术和战术教学。 跨学科主题学习: 将体育与健康与其他学科相结合, 如与科学、数学、社会等学科的整合, 培养学生的综合素养	36
----	-------	--	--	--	----

11	公共必修课	大学生心理健康教育 A3Y0000001B12	知识目标： 1.心理健康基础：使学生全面了解心理健康的内涵、标准及其对个人成长发展的重要性。了解心理学的基本概念和原理，掌握与心理健康相关的基本知识。 2.心理发展特点：了解大学生心理发展特点和规律，包括生理、心理成长特点和心理发展的阶段性特征。 影响因素与调适方法：掌握影响大学生心理健康的主要因素，包括环境因素、个人因素等，并了解常见的心理困扰及其调适方法。 3.专项知识：深入学习自我认知、情绪管理、人际交往、恋爱心理、学习心理、挫折应对等方面的专业知识。 能力目标： 1.自我认知能力：通过学习和实践，学生能够正确地认识自己，了解自己的心理特点和性格特点，形成清晰的自我认知。 心理调适能力：掌握基本心理调适方法，能够在遇到心理困扰时，有效地进行自我调节，保持心理健康。 2.人际交往能力：提升人际交往能力，包括沟通技巧、合作意识和团队协作能力，能够在社会交往中建立良好的人际关系。 3.应对挫折能力：培养应对挫折的能力，包括正确认识挫折、分析挫折原因、制定应对策略等，以积极的心态面对生活中的挑战。 素质目标： 1.心理素质：通过心理健康教育，全面提升学生的心理素质，包括情绪稳定性、抗压能力、自信心等。 2.极心态：引导学生树立积极向上的生活态度，培养乐观、坚韧不拔的意志品质。 3.自我发展：激发学生自我发展的动力，促进个性发展和潜能开发，为未来的职业发展和人生规划奠定良好的基础。	心理健康基础知识：介绍心理健康的概念、标准、意义以及心理健康对个人成长发展的重要性。 大学生心理发展特点：探讨大学生的生理、心理成长特点以及心理发展的阶段性特征。 心理调适方法：教授学生如何识别心理困扰、掌握心理调适技巧和方法，如情绪管理、压力应对等。 人际交往与恋爱心理：讲解人际交往的基本原则和技巧，分析大学生在恋爱中常见的心理问题及其应对策略。 学习心理与生涯规划：探讨大学生的学习心理特点及其影响因素，指导学生进行生涯规划和职业发展。 挫折应对与心理素质提升：通过案例分析、角色扮演等方式，帮助学生理解挫折的意义和价值，掌握应对挫折的策略和方法，提升心理素质。	36
----	-------	----------------------------	---	--	----

12	公共必修课	职业认知与生涯规划 A3Y0000001B02	知识目标 1.职业认知：使学生全面了解职业的定义、分类、特点及其发展趋势，了解不同职业的工作环境、工作内容、薪资待遇及职业前景。 2.生涯规划理论：掌握生涯规划的基本概念、原理、步骤和工具，了解职业生涯发展的阶段和规律。 3.自我认知：引导学生认识自己的兴趣、性格、价值观和能力，明确自己的职业倾向和优势。 能力目标 1.信息搜集与分析能力：培养学生搜集、整理和分析职业信息的能力，以便做出明智的职业决策。 2.生涯决策能力：通过课程学习，学生能够运用科学的决策方法，结合个人情况和外部环境，制定合理的职业生涯规划。 3.自我管理能力：提升学生的自我管理能力，包括时间管理、情绪管理、压力管理等，以更好地应对职业生涯中的挑战。 素质目标 1.职业素养：培养学生的职业素养，包括职业道德、职业精神、职业态度等，为未来的职业发展打下坚实基础。 2.适应能力：增强学生的适应能力和应变能力，使其能够在快速变化的职业环境中保持竞争力。 3.创新能力：激发学生的创新思维 and 创新能力，鼓励他们在职业生涯中不断探索和尝试新事物。	职业认知篇：介绍职业的定义、分类、特点及其发展趋势，引导学生对职业有全面的认识。同时，通过案例分析、职业访谈等方式，让学生深入了解不同职业的工作内容、工作环境和薪资待遇。 自我认知篇：通过测评工具、小组讨论等方法，帮助学生认识自己的兴趣、性格、价值观和能力，明确自己的职业倾向和优势。 生涯规划篇：讲解生涯规划的基本理论、步骤和工具，引导学生制定个人的职业生涯规划。同时，介绍职业发展的阶段和规律，帮助学生了解自己在不同阶段的职业目标和任务。 实践探索篇：通过实习、兼职、社会实践等方式，让学生亲身体验职场环境，了解不同职业的实际运作情况。同时，鼓励学生参加职业规划大赛、模拟面试等活动，提升自己的职业素养和综合能力。	36
----	-------	----------------------------	--	---	----

13	公共必修课	职业礼仪与沟通技巧 A3Y0000001B03	知识目标： 1.职业礼仪知识：学生将全面掌握职业场合中应遵守的基本礼仪规范，包括着装礼仪、仪态礼仪、言谈礼仪、会议礼仪、商务拜访与接待礼仪等。 2.沟通技巧理论：理解并掌握有效沟通的基本原理、方法和技巧，包括倾听技巧、表达技巧、非言语沟通、冲突解决等。 能力目标： 1.礼仪应用能力：学生能够在不同职业场合中灵活运用所学礼仪知识，展现出良好的职业素养和形象。 2.高效沟通能力：提升学生的沟通能力，使其能够清晰、准确地表达自己的观点，同时善于倾听他人意见，促进有效沟通。 冲突解决能力：通过课程学习，学生能够掌握基本的冲突解决技巧，有效处理职场中的沟通障碍和矛盾。 素质目标： 职业素养：培养学生的职业素养，使其具备高度的职业责任感和道德感，注重细节，尊重他人。 人际和谐：增强学生的人际交往能力，促进职场中的人际和谐，为团队合作和工作顺利开展奠定基础。 适应能力：提升学生对不同文化、不同工作环境的适应能力，能够在多元化的职场中灵活应对。	职业礼仪基础：介绍职业礼仪的基本概念、重要性和基本原则，为后续学习打下基础。 着装与仪态礼仪：详细讲解职业场合中的着装规范、仪态要求，包括男士西装、女士套装的穿着技巧，以及站姿、坐姿、走姿等仪态训练 言谈与会议礼仪：教授职场中的言谈技巧，包括礼貌用语、表达清晰、避免禁忌话题等；同时介绍会议礼仪，包括会议准备、会议发言、会议记录等。商务拜访与接待礼仪：讲解商务拜访和接待的流程、注意事项和礼仪规范，包括预约、见面、交流、送别等环节。 沟通技巧实训：通过案例分析、角色扮演、小组讨论等形式，让学生实践倾听、表达、非言语沟通等技巧，提升沟通效果。冲突解决与协商：介绍冲突产生的原因、类型及解决方法，教授协商技巧，帮助学生有效处理职场中的沟通障碍和矛盾。	36
----	-------	----------------------------	--	--	----

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

14	公共必修	常用办公软件 A3Y0000001B04	知识目标: 1.熟悉Windows操作系统,汉字输入,选购计算机软硬件设备,常用工具软件安装;掌握文字处理软件Word、电子表格软件Excel、演示文稿软件 2.PowerPoint的使用,掌握网络接入、互联网进行信息检索和专用平台信息检索基本知识,熟悉新一代信息技术内涵与应用内容。 能力目标: 1.能完成计算机软硬件环境定制,能熟悉windows操作,能制作表格、图文混排文档和长文档的编排; 2.学会Excel电子表格计算和数据分析;能制作界面美观的PPT演示文稿;会使用搜索工具快速获取有效信息,并具有信息加工处理能力,培养学生互联网思维,使其具有自主、开放的学习能力,为其职业生涯发展和终身学习奠定基础。 素质目标: 培养学生个人信息素养与行业行为自律,自觉维护信息安全。	主要讲授计算机应用的基本操作;Word表格制作、图文混排文档制作、长文档制作知识和技能;Excel表格处理、Excel图表制作和数据统计分析知识和技能;PowerPoint演示文稿制作;Office联合办公;互联网信息检索;简单图像处理;IT新技术;新媒体应用等。学会计算机新一代信息技术相关知识。	36
15	公共必修	应用文书写作 A3Y0000001B04	知识目标: 1.写作能力:学生应根据不同情境选择合适的文体进行写作,并能独立撰写符合规范的应用文。 2.信息处理能力:能够利用网络、报刊等媒体手段收集资料,处理信息,提出合理的问题、分析并解决问题。 3.实践能力:将课堂所学知识应用于实际生活和工作中,如撰写求职信、合同、计划等,具备处理日常事务的能力。 4.创新能力:在掌握基本写作规范的基础上,能够灵活运用所学知识进行创新,提升文章的吸引力和说服力。 素质目标 1.职业素养:培养爱岗敬业、团结协作、诚实守信等	应用文写作基础知识:包括应用文的产生发展、特点、作用及分类等 常用应用文写作: 日常事务应用文:如便条、单据、介绍信、解说词等。 礼仪应用文:如请柬、感谢信、倡议书等。 行政公文:如通知、请示、报告、通报等。 求职文书:如求职信、求职简历、竞聘辞等。 经济文书:如合同、协议、调查报告等。 写作技能提升:包括文体结构与格式分析、材料整理与提炼、语言表达与病文修改等。	36

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			职业精神，具备严谨、规范的工作态度和工作习惯。 2.人文素养：提高自我教育、管理和服务能力，激发创新意识，强化社会责任感，传承中华优秀传统文化和美德。 3.沟通能力：具备较强的语言表达、职业沟通和协调能力，能够与人有效沟通，协调各方资源完成工作任务。 4.终身学习能力：树立终身学习的观念，具备独立思考和自主学习的能力，能够不断适应社会发展的需求。		
16	公共必修课	普通话与职业口才 A3Y0000001B06	知识目标： 1.普通话语音知识：掌握普通话的声母、韵母、声调、音变等基本知识，了解普通话语音系统的构成和发音规律。 职业口才理论：理解职业口才的基本概念、原理和应用场景，了解不同职业领域对口才能力的特定要求。 2.语言表达技巧：学习并掌握有效的语言表达技巧，包括修辞方法、语言组织、信息提炼等，以提升语言的准确性和生动性。 能力目标： 1.普通话发音能力：能够准确、流利地运用普通话进行口头表达，发音标准，语调自然。 2.职业口才应用能力：根据不同的职业场合和交际目的，能够恰当地运用口才技巧进行沟通交流，展现出良好的职业素养和风范。 应变与反应能力：在交流过程中能够迅速理解对方的意图，灵活应对各种突发情况，保持沟通的顺畅和有效。 素质目标： 1.职业素养：培养学生的职业素养，包括尊重他人	普通话语音训练：包括声母、韵母、声调、音变等发音训练，通过反复练习和纠正，提高学生的普通话发音水平。 职业口才技巧：教授各种职业场合下的口才技巧，如自我介绍、演讲、辩论、商务谈判等，通过案例分析、模拟演练等方式，让学生掌握并灵活运用这些技巧。 语言表达与思维训练：注重培养学生的语言表达能力和思维能力，通过写作练习、阅读分析、思维训练等方式，提高学生的语言组织能力和信息提炼能力。 实践与应用：结合具体职业场景，组织学生进行模拟演练和实践活动，如模拟面试、商务洽谈、客户沟通等，让学生在实践中检验和提升自己的职业口才能力。	36

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			、诚信守时、责任心强等品质，为未来的职业生涯奠定坚实基础。 2.自信心：增强学生的自信心，使其敢于在公众场合发表自己的观点和见解，展现出良好的心理素质和表达能力。 跨文化交际能力：提升学生的跨文化交际能力，使其能够在不同文化背景下进行有效的沟通和交流。		
17	公共必修课	创新创业教育与就业指导 A3Y0000001B06	知识目标： 掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；辩证认识和分析创业团队、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目 能力目标： 具备在创新基础上的创业能力；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 素质目标： 树立创新精神和科学创业观，主动适应国家经济社会发展需求，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，促进学生创业就业全面发展。	主要讲授创业思维与创新意识，培养创业者素质能力特质、打造创业团队，积累与整合创业资源，识别并把握创业机会，规避创业风险；产品服务开发、设计及测试，设计商业模式，撰写创业计划书，开展创业路演等知识和技能。掌握大学生三创基本知识和技能。	36
18	公共必修课	实用外语 I A3Y0000001B11 实用外语 II A3Y0000001B08	知识目标： 1.语言基础：掌握至少两种（如英语、汉语/日语/泰语等）外语的基本词汇、语法结构和常用表达方式，理解其语言文化和交际习惯。 2.文化认知：了解所学语言国家的文化背景、社会习俗、历史概况，增强跨文化交流意识。 能力目标： 1.语言运用能力：具备在日常及工作场景中灵活运用所学语言进行听说读写交流的能力。 2.跨文化交际能力：能够在不同文化背景下进行有	语言基础模块：包括语音、词汇、语法等基础知识教学，通过听说读写综合训练，提高学生的语言技能。 文化认知模块：介绍所学语言国家的文化特色、社会风貌、历史传承等，增强学生对不同文化的理解和尊重。 实用交际模块：模拟日常生活、职场、旅游等场景，进行对话练习和角色扮演，提升学生的语言运用能力和跨文化交际能力。 专业拓展模块（可选）：根据学生兴趣和职业需求，开设特定领域的语言应用课程，如商务英语、旅游日语、中医汉语等。 自主学习与评估：引导学生制定学习计划，利用网络资源、课外读物等进行自主学习，并通过测试、作业、项目等方式进行定期评估，确保学习效果。	36

			效沟通，理解和尊重文化差异，避免误解和冲突。 3.自主学习与拓展：培养自主学习外语的能力，鼓励学生根据自身兴趣和职业需求深入学习特定领域的语言应用。 素质目标： 1.国际视野：拓宽学生的国际视野，培养全球意识和跨文化交流的敏感性。 2.沟通能力：提升沟通效率与质量，使学生能够在多元文化环境中自信、得体地表达自己。 3.持续学习：激发学生对语言学习的兴趣，培养终身学习的习惯和能力。		
19	公共必修	中华优秀传统文化 A3Y0000001B09	知识目标： 1.了解中华优秀传统文化的基本特征：学生将深入了解中华文化的悠久历史和独特魅力，掌握其基本特征和思想理念。 2.掌握传统文化精髓：熟悉儒家、道家、佛家等思想流派的主要观点和代表人物，理解其在中国传统文化中的地位和影响。 3.了解传统文化各个领域：包括古代文学、艺术、科技、教育、哲学、宗教、民俗等多个方面，掌握其历史发展脉络和主要成就。 认识传统礼仪与道德规范：学习中国传统礼仪精神，理解其内涵和现实意义，同时掌握中华传统美德元素，领悟传统美德的丰富蕴含。 能力目标： 1.批判性思维能力：学生能够运用所学知识，从文化的角度分析和解读当代社会的现象，培养批判性思维和独立思考能力。 2.语言表达能力：能够将中华优秀传统文化思想理念、传统美德、道德规范和人文精神运用于实际社会生活，并用符合现代测评规范的语言文字表达出	古代哲学与宗教：探讨儒家、道家、佛家等思想流派的主要观点和代表人物，以及中国古代宗教思想的影响。 传统文学与艺术：包括中国古典文学（如诗词歌赋、小说戏曲等）、传统艺术（如书法、绘画、音乐、舞蹈等）的教学与鉴赏。 古代科技与教育：介绍中国古代在科技（如农学、医学、数学、天文学等）和教育方面的成就与贡献。 传统礼仪与道德规范：讲解中国传统礼仪精神及其在现代社会的应用，同时传授中华传统美德的丰富内涵。 民俗与节日：介绍中国传统民俗习惯、节日庆典及其文化内涵，增强学生对民族文化的体验和感受。 实践与体验：通过书法、国画、茶艺、传统手工艺等实践活动，让学生亲身体验中华优秀传统文化的魅力。	36

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			来，影响周围的人。 3.实践能力：通过实践活动，如书法、国画、茶艺、传统手工艺等，培养学生的动手能力和实践操作能力，加深对传统文化的理解和感悟。		
20	专业必修课	农业基础与劳动实践 A3Y0000001C05	知识目标： 1.农业基础知识：学生将掌握农业的基本概念、原理和方法，包括植物生长与发育、土壤肥力、气候变化对农业生产的影响等。 农作物知识：了解不同农作物的生长习性、生长周期、对环境条件的需求以及种植技术和管理要点。 2.农业政策与现状：了解我国农业发展的现状、政策导向以及未来发展趋势，包括现代农业技术、农业机械化、农业可持续发展等方面的知识。 能力目标： 1.实践操作能力：学生能够运用所学知识进行农作物的种植实践，包括播种、施肥、浇水、病虫害防治、收割等各个环节，掌握基本的农业操作技能。 2.观察与分析能力：通过实践观察，学生能够记录和分析农作物的生长过程，监测其生长状况，及时发现并解决问题。 团队合作能力：在劳动实践中，学生能够与团队成员有效沟通、协作，共同完成农业生产任务，培养团队合作精神。 素质目标： 1.劳动观念：通过亲身参与农业劳动，学生将深刻体会到劳动的艰辛和价值，树立尊重劳动、热爱劳动的观念。 2.环保意识：在农业生产实践中，学生将学习到农药化肥的合理使用、土壤保护、水资源管理等环保知识，培养环保意识。	农业基础知识教学：介绍农业的基本概念、原理和方法，以及植物生长与发育、土壤肥力、气候变化对农业生产的影响等基础知识。 农作物种植技术：详细讲解不同农作物的种植技术和管理要点，包括播种、施肥、浇水、病虫害防治等各个环节。 农业实践操作：组织学生进行农作物种植实践，包括土地准备、播种、田间管理、收割等各个环节，让学生在实践中掌握农业操作技能。 农业政策与现状分析：介绍我国农业发展的现状、政策导向以及未来发展趋势，引导学生关注农业领域的发展动态。 农业环保与可持续发展：讲解农药化肥的合理使用、土壤保护、水资源管理等环保知识，培养学生的环保意识，并探讨农业可持续发展的路径和策略。	

			3.创新精神：鼓励学生在农业生产实践中勇于尝试新方法、新技术，培养创新思维和解决问题的能力。		
--	--	--	--	--	--

(2) 公共选修课程

表6 公共必修课程设置及要求

序号	课程模块	课程名称	学时
1	公共选修课程	体育专项	36
2		书香雅韵	36
3		经典赏析	36
4		乡土文化	36
5		工程思维训练	36
6		前沿科技导学	36
7		线下公选课	108
8		网络公选课	144

2.专业课程

本学习领域课程是学生能力培养的核心内容，课程设置的依据是完成职业岗位工作任务所需的知识与能力，课程中的知识点由单项工作任务中相同或相近知识点合并而成，课程顺序符合学生的认知规律。

（1）专业基础课程

表7 专业基础课程设置及要求

序号	课程性质	课程名称及代码	教学目标	主要教学内容及要求	学时
1	专业必修课	国际接待服务业 概论 A3Y5401062A01	知识目标： 系统了解国际接待服务业的整体架构、行业分类及发展动态；掌握国际接待服务中的客户关系管理知识，包括客户需求分析、满意度提升策略。理解国际接待服务中的市场营销策略和品牌建设。 能力目标： 能够运用专业知识为国际接待服务企业制定运营策略和营销方案。具备跨文化团队管理和协作能力，有效地组织和领导来自不同文化背景的员工。为在该产业的未来职业发展和应承担的领导角色提供帮助。 素质目标： 培养创新思维和创业精神，能够在国际接待服务领域发现新的商业机会。树立绿色环保	入课程思政，立德树人贯穿课程始终；以现代管理学理论与方法为基础，阐述了接待服务业的主要类型及各自的内容和特点，涵括了酒店与住宿服务业、餐馆与饮食服务业、休闲娱乐与活动产业等。打破传统旅游管理课程以酒店业代替接待服务业的局限，采取新视角，运用新理论，涉及范围更加广泛和多样。主要采取讲授法、案例分析法、问题导向法、启发式教学方法。	36

			和可持续发展理念，推动国际接待服务业的可持续发展。增强国际视野和文化敏感度，展现出良好的职业素养和道德规范。		
2	专业必修课	滇文化与风物 (群平台课程) A3Y5401062A02	知识目标： 学生将熟悉滇文化的基本特征和历史渊源，了解滇文化在云南地方风物中的具体体现，掌握将滇文化融入酒店与餐饮管理中的基本知识和方法。 能力目标： 学生能结合滇文化特色进行菜品的设计与创新，会灵活运用滇文化元素进行酒店服务与管理的文化策划，能在实际操作中体现出对滇文化的深刻理解和运用。 素质目标： 学生将深刻理解滇文化的丰富内涵及其对云南地方社会经济发展的重要意义，从而增强对云南地方文化的认同感与传播意识。此过程既体现了课程思政要求，也凸显了文化传承与创新在酒店与餐饮管理专业领域中的重要性。学生将进一步认识到，作为酒店与餐饮管理专业的从业者，不仅需具备专业技能，还应具备良好的文化素养和职业道德，注重将滇文化等优秀传统文化融入实际工作中，以提升服务品质和文化内涵，展现出高度的职业素养和社会责任感。	主要包括历史渊源、地域特征、民族习俗、文化艺术、风土人情等。课程将深入解析滇文化的独特性和多样性，详细讲解了滇文化在餐饮与酒店管理中的具体应用。课程注重策划滇文化主题活动、提供滇文化导览服务以及运用数字化工具推广滇文化等实际技能的培养。	36
3	专业必修课	酒店数字化运营 概论 A3Y5401062A03	知识目标： 理解酒店数字化运营的基本概念、内涵和发展趋势。了解酒店产业与数字化融合的历史发展与未来发展趋势，认识了解酒店行业发展的新知识、新技术、新工艺、新方法，了	本课程从认识酒店数字化运营基础、了解影响酒店数字化运营的关键技术、了解酒店客户体验数字化运营应用场景、了解酒店数字化运营应用场景及展望未来酒店的数字化创新五个方面，系统梳理了数字化技术在酒店对客服务、运营管理等关键领域的应用情况。从宏观视角	36

			解酒店数字化运营所涉及的关键技术和系统。 能力目标： 具备数据分析能力，能够根据数据洞察客户需求 and 市场动态，为酒店运营决策提供支持。能够制定和实施酒店数字化营销策略，提升酒店的品牌知名度和市场竞争力。 素质目标： 培养创新意识和创新能力，积极适应酒店数字化运营的快速变化。树立团队协作精神，与不同部门协同开展数字化运营工作。具备良好的信息安全和隐私保护意识，遵循相关法律法规，保护客户信息不被泄露。	让学生充分认知因新一代信息技术而变革的现代酒店业。	
4	专业必修课	管理学基础 A3Y5401062B01	知识目标： 够掌握管理的基本概念、基本原理基本职能、管理学的沿革有较全面的了解熟悉基本的管理工作程序。掌握基本的管理工具和方法，加深对管理的本质、管理者的角色的理解。掌握管理的职能，包括计划、组织、领导、控制和创新。 能力目标： 能够运用管理理论和方法分析和解决实际管理问题。具备制定简单的管理计划和方案的能力，包括目标设定、策略选择和资源分配。学会有效地组织和协调团队资源，提高团队工作效率。 素质目标： 培养管理思维和全局观念，从整体角度思考和解决问题。树立责任意识和担当精神，勇于承担管理决策带来的后果。提升沟通能力和团队合作精神，与不同层次的人员进行有	阐述了管理学概述、管理理论的发展、计划、决策、组织、领导、控制等内容，系统阐述了管理学基础的核心理论和基本知识。通过案例分析法使学生尽可能多地接触管理理论在酒店运作中的运用，以科学性、系统性、实践性为原则，运用小组讨论、案例教学、情境教学等教学方法，将所学管理理论与认识的酒店运作流程相结合。	72

			效的交流和协作。		
5	专业 必修 课	酒店数字化营销 (群平台课程) A3Y5401062B02	知识目标: 理解数字化营销的基本概念、原理及相关理论。掌握酒店数字化营销的主要渠道和工具,如搜索引擎营销、社交媒体平台、在线旅游平台等。学习酒店数字化营销的策略制定和实施办法,包括市场定位、目标客户分析、品牌推广、产品促销等。 能力目标: 能够运用数字化营销工具和渠道,为酒店制定并执行有效的营销方案。具备数据分析和效果评估的能力,能够根据营销数据调整策略。能够创作有吸引力的数字化营销内容,包括文案、图片、视频等。 素质目标: 培养创新精神和敏锐的市场洞察力,及时捕捉数字化营销的新趋势和机会。树立良好的职业道德和法律意识,在营销活动中遵守法律法规和行业规范。增强团队合作和沟通能力,与酒店各部门协作,共同实现营销目标。	主要讲述酒店业数字营销概述,市场营销概念;酒店业产品策划和社交媒体营销;核心顾客群体数据抓取与分析;传统营销市场细分与数字化市场细分;网络社群管理;网络流量吸引与转换。按照职业教育“以能力为本位,以职业实践为主线”的设计要求,以“学以为用”的工作任务为中心构建项目课程体系。突出工作任务与知识的联系,让学生充分动手查阅、着手调研、动脑分析、灵活运用解决问题,在解决问题的过程中,也促使学生在职业实践活动的基础上掌握知识,增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性,提高学生的就业能力。	36
6	专业 必修 课	服务心理学 A3Y5401062B03	知识目标: 理解服务心理学的基本概念和主要理论。掌握顾客的心理需求、动机和行为特点。学习服务人员的心理调适和职业心理素质要求。 能力目标:	主要包括心理学基础(感觉知觉、需求与动机、情绪情感、个性与气质、态度等)、服务心理分析(旅行社服务心理、酒店服务心理、购物服务心理、投诉服务心理等)以及管理心理基础(沟通、激励、领导、群体等)。 该门课程主要让学生在掌握心理学基础知识的基础上,在实际或模拟的旅游服务情景中进行运用,学会更好地察言	36

			能够运用服务心理学知识分析顾客的心理状态和行为。具备根据顾客心理提供优质服务的能力。能够有效处理服务过程中的冲突和投诉，满足顾客期望。 素质目标： 培养服务意识和同理心，尊重并关爱顾客。树立积极的职业心态，应对工作中的压力和挑战。提升人际交往和沟通能力，建立良好的顾客关系。	观色、与人沟通、提供服务，并善待自己。	
7	专业必修课	餐饮服务与数字化运营（群平台课程） A3Y5401062C01	知识目标： 了解餐饮部在酒店经营中的地位和作用，熟知餐饮部的组织机构和各岗位职责。明晰餐饮服务人员的素质要求。熟知中西餐菜肴、酒水、宴会台型设计知识。正确认识餐饮服务质量的内涵，掌握餐饮服务质量的特征，掌握餐厅卫生管理知识，了解餐饮营销管理知识和餐饮人力资源管理知识，熟练掌握餐饮服务技能操作规范， 能力目标： 能够熟练运用数字化工具进行餐饮服务管理。具备良好的餐饮服务技能和沟通能力。能够根据市场变化制定有效的餐饮运营策略。 素质目标： 培养团队合作精神和责任心。树立创新意识和服务意识。提升职业素养和职业道德	课程从对餐饮部及相关岗位认知，餐饮操作技能中的托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、撤菜、分菜及巡台，餐饮服务中的中餐、西餐各式服务，餐饮管理中的菜单管理、餐饮服务质量管理、餐饮销售管理等方面进行了全面而系统的教学。 根据餐饮服务与管理职业岗位的实际工作过程，工作任务，以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容。	72

			。		
8	专业必修课	职业形象管理 A3Y5401062C02	知识目标： 了解职业形象的内涵和重要性。掌握职业形象塑造的基本原则和要素。掌握酒店职业场景下的形象规范和要求。 能力目标： 能够根据自身特点和职业需求设计个人职业形象。具备良好的仪容仪表、仪态和沟通技巧。能够运用服饰搭配、妆容发型等手段提升职业形象。 素质目标： 培养自信、自尊和自律的品质。树立正确的职业价值观和职业态度。增强对职业形象的自我管理和自我监督意识。	内容涵盖职业形象的全面认知与塑造，包括其定义、构成要素、重要性，以及在仪容仪表、仪态礼仪、沟通技巧、重点讲解酒店职业场景下的形象规范，如酒店各岗位和商务活动等场合。同时关注数字化时代的特点，探讨网络形象管理和社交媒体中的形象展示。 教学通过实际训练，如仪容仪表和仪态的练习、模拟场景的角色扮演等，让学生熟练掌握实践技巧。组织小组活动，如职业形象设计展示，培养团队合作与创新能力。注重培养学生的审美、自我认知与管理能力，引导树立正确的职业价值观和道德观，增强职业自豪感与责任感。	36

(2) 专业核心课程设置及要求

表8 专业核心课程设置及要求

序号	课程性质	课程名称及代码	课程目标	主要教学内容	学时
1	专业必修课	前厅服务与数字化运营 A3Y5401062C03	知识目标： 了解前厅部的作用、认识前厅部主要设施设备、掌握酒店前厅基础知识及服务技能，培养懂得前厅管理的基本原理。 能力目标： 具备基本的前厅部门数字化管理和技能，能妥善处理前厅工作中常见的问题和事故；能在服务过程中适当地处理客人的要求，能够依据客户的不同需求提供个性化的优质服务。 素质目标： 着重培养学生的服务意识和团队协作精神，帮助他们树立责任意识和良好的职业操守，同时不断提升其应变能力和抗压能力，以适应复杂多变的工作环境。	以培养前厅部各岗位职务的工作任务为学习主线，采用理实一体化、项目式的教学方式，主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系、房价管理与客房经营统计分析方法、投诉处理等内容。 对标前厅主管岗位标准、前厅服务员职业资格证书，融合具体的工作任务为一体化的课程。以学生职业能力的培养和提升为核心，采用真实情景项目式教学、理实一体化教学、翻转课堂教学的教学方法，体现了工学结合的课程开发理念。	72
2	专业必修课	客房服务与数字化运营 A3Y5401062C04	知识目标： 了解客房服务的工作内容和流程，掌握客房数字化运营的知识和技术，熟悉客房服务的质量标准和管理规范。掌握客房部运行基本流程，掌握客房对客服务质量控制、清洁卫生质量控制的方法和技能。 能力目标：	主要讲述客房导论；客房清洁保养；公共区域清洁保养；客房对客服务；客房产品规划设计；客房产品质量控制；客房成本控制。 通过在教学贯穿理实一体化的教学模式，以“真实情景项目式”教学为核心，强化教学中案例分析、角色扮演等教学方法，培养学生的行业发展观察和思辨能力养成学生分析问题、解决问题的能力，加强学生客场岗位的工作管理能力。	72

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			具有对客房部进行设备管理、成本控制的基本管理能力，具有进行客房产品的设计规划，进行预算管理等各项管理技能提高管理方法和技巧。能够处理客房服务中的常见问题，为客人提供满意的服务。 素质目标： 培养学生的服务意识和敬业精神，树立严谨的工作态度和安全意识，提高学生的沟通能力和团队合作能力。		
3	专业必修课	会议服务 A3Y5401062C10	知识目标： 让学生全面掌握会议服务的基本概念、工作流程和相关标准，深入了解会议类型、场地布置、设备使用等方面的知识，熟悉会议策划、组织和执行的各个环节，以及掌握会议服务中的安全与应急处理知识。 能力目标： 使学生能够独立完成会议的策划与筹备工作，具备与客户高效沟通、准确理解需求的能力，能够灵活应对会议中的突发状况，熟练操作会议所需的各种设备和系统，同时能够有效组织和协调团队成员，保障会议服务的顺利进行。 素质目标： 培养学生的团队协作精神和责任心，树立以客户为中心的服务理念，具备良好的职业道德和职业操守，注重细节，严谨认真，在会议接待工作中展现出较高的礼仪素养和应变能力，塑造良好的职业形象。	内容涵盖会议服务的基础知识。深入讲解会议策划与筹备，教授会议接待的流程，从客户接洽、需求确认到服务提供和后续跟进。注重沟通技巧的培养，介绍会议服务中的礼仪规范，包括仪态、言行等方面。强调应急处理能力，应对可能出现的各种突发情况。融入数字化技术在会议接待中的应用。 教学方面学生应熟悉会议接待的各个环节，能够制定详细的会议接待计划。熟练掌握沟通技巧，严格遵守礼仪规范，具备灵活应对突发状况的能力。通过实际案例分析和模拟演练，增强实践能力。注重团队合作，共同完成复杂的会议接待任务。	72
4	专业必修课	酒店财务管理 A3Y5401062C06	知识目标： 充分掌握酒店财务管理的基本原理，熟悉	主要内容有酒店财务管理基础；损益表、资产负债表构成；酒店资金筹集管理；酒店损益及未来业绩预测；酒店内部冲突与财务	72

			酒店财务活动的全过程，并对酒店经营发展战略及日常的财务活动有初步认识。 能力目标： 能够运用所学财务管理相关理论知识指导酒店相关岗位工作，能够具备相应的资金成本、收益与风险对等、成本控制、财务预算等观念，并培养学生具备对酒店经营成果及经营过程进行相应财务分析的能力。 素质目标： 塑造学生严谨的财务思维和职业操守，培养学生的风险意识和责任意识，使学生具备良好的团队协作精神和沟通能力，能够在财务管理工作中保持客观、公正的态度，同时具备不断学习和适应行业变化的能力。	协作；酒店财务控制；酒店行业财务职业发展。 教学以工作任务分析为基础，提炼归纳职业能力，根据课程性质，将课程教学划分成不同项目，再细分为不同的任务单元，将教学内容与工作任务深度融合，使教学与实际紧密联系，实现零距离。理论学习之外，依据财会岗位真实案例，安排适当的仿真实训，达到“理实一体”目标。	
5	专业必修课	酒店人力资源管理 A3Y5401062C07	知识目标： 全面了解酒店人力资源管理的理论体系。熟悉相关法律法规在酒店人力资源领域的应用，掌握酒店行业人力资源的特点和发展趋势。 能力目标： 具备制定酒店人力资源规划的能力，能够有效地进行员工招聘与选拔，设计和实施符合酒店需求的培训与开发方案，建立科学的绩效管理体系，合理设计薪酬福利制度，以及妥善处理员工关系问题，提升团队凝聚力。 素质目标： 塑造学生的职业素养和道德观念，使其具	该课程主要有人力资源管理，组织基础等人力资源基础知识；在这基础上学习绩效管理、薪酬管理、员工招聘方式以及关系管理等人力资源进阶内容。 本课程在多媒体教室进行，同时添加学习通线上学习资料；主要教学方法包括现场教学、项目驱动教学、工作任务驱动教学、体验式教学。	72

			备强烈的责任心、良好的沟通协调能力和团队合作精神。培养学生的创新意识和应变能力，能够适应酒店人力资源管理工作中的各种挑战，同时树立以人为本的管理理念，尊重员工，为酒店打造积极健康的人力资源环境。		
6	专业必修课	酒店客户关系管理 A3Y5401062B04	知识目标： 深刻理解客户关系管理的理念和重要性，熟悉酒店客户关系管理的流程和方法。掌握客户信息收集与分析的技巧，了解客户满意度和忠诚度的影响因素，学习客户分类与管理策略，以及熟悉客户投诉处理和危机管理的原则和方法。 能力目标： 具备运用相关工具和方法收集、整理和分析客户信息的能力，能够制定有效的客户沟通和服务策略，提高客户满意度和忠诚度。具备处理客户投诉和解决危机的能力，能够灵活运用客户关系管理系统进行日常工作。 素质目标： 塑造学生以客户为中心的服务意识，培养学生的耐心、细心和责任心。使学生具备良好的沟通能力和团队协作精神，能够在复杂的客户关系中保持积极的态度和高效的工作效率。提升学生的应变能力和问题解决能力，培养学生的职业操守和诚信意识，为酒店建立和维护良好的客户关系。	客户关系管理导入的背景客户关系管理应用发展阶段客户关系管理之销售机会建立流程，客户关系管理机制下的客户服务，客户关系管理之服务请求要素，客户关系管理机制下的市场营销，客户关系管理之营销活动的评价、客户关系管理机制下的决策分析、典型客户关系管理管理系统的体系结构、数据挖掘与客户关系管理。 对本课程的教学，学生应熟练掌握客户信息收集和分析的方法，能够根据客户分类制定合理的管理策略。善于运用有效的沟通和服务技巧，切实提高客户满意度和忠诚度。能够熟练、规范地处理客户投诉，在危机情况下迅速、妥善地应对。培养以客户为中心的服务思维，在实践中不断提升客户关系管理的能力。	72
7	专业必修课	酒店管理信息技	知识目标： 深入理解酒店管理信息系统的基本概念、	教学内容涵盖西软系统与酒店各部门业务整合概述，前厅、中餐、西餐和客房等部门真实操作酒店运营系统——西软系统。同时	72

		术 A3Y5401062C09	架构和功能模块，包括前台接待、客房管理、餐饮管理、财务管理等在西软系统中的体现。学习西软系统与其他酒店相关系统，如在线预订平台、支付系统等。 能力目标： 熟练掌握西软系统前台接待模块的操作，包括宾客预订、入住登记、退房结算等流程，提高宾客满意度。能在西软系统中进行客房管理操作，如客房状态查询与更新、客房分配等，保证客房资源的有效利用。掌握西软系统餐饮管理模块的使用，包括餐厅预订、点菜下单、账单结算等，确保餐饮服务的高效运行。 素质目标： 培养学生严谨、细致的工作态度，提高学生的团队协作能力，在酒店各部门使用西软系统协同工作时，鼓励学生利用西软系统的功能拓展和创新酒店服务模式，提升酒店竞争力。培养学生的信息安全意识，在使用西软系统过程中严格遵守信息安全规定，保护酒店和宾客的信息安全。	介绍西软系统如何将酒店前台、客房、餐饮、宴会等部门业务流程进行数字化整合。通过案例展示西软系统对酒店运营效率和服务质量提升的重要意义，使学生理解掌握该系统的必要性。 客房整理规范与清洁技巧相关的系统操作。 教学要求方面，学生需要熟练掌握各部门的基本服务技能，严格按照标准流程进行操作。在实训中注重培养团队合作精神，能够与同学协作完成复杂的服务任务。学会观察和分析工作中的问题，并提出合理的解决方案。注重服务细节，始终保持良好的服务态度和职业形象。能够熟练运用数字化工具提高工作效率和服务质量。遵守酒店的各项规章制度，确保实训过程的安全与规范。	
8	专业必修课	酒店管理与数字化运营专业综合实训 A3Y5401062C08	知识目标： 让学生深入了解酒店各个部门的实际运作流程和规范，熟悉酒店服务的标准和要求，掌握酒店专业设备的操作和使用方法，学习应对各种复杂服务场景的知识和技巧。 能力目标： 培养学生具备扎实的酒店服务技能，能够熟练完成前台接待、客房整理、餐饮服务	教学内容涵盖酒店各部门的实际操作训练，包括前台的接待流程、客房的整理规范与清洁技巧、餐饮部的摆台服务和菜品推荐、宴会的策划与组织等。学生将学习酒店设施设备的使用与维护，了解酒店服务中的安全与卫生标准，掌握客户投诉处理和应急情况应对的方法。同时，进行团队协作和沟通技巧的训练，熟悉酒店数字化管理系统的操作。 教学要求方面，学生需要熟练掌握各部门的基本服务技能，严格按照标准流程进行操作。在实训中注重培养团队合作精神，能够与同学协作完成复杂的服务任务。学会观察和分析工作中的问题	72

		等实际工作任务。提高学生的问题解决能力，使其在遇到突发状况时能够迅速、有效地应对。锻炼学生的团队协作能力，能够与同事默契配合，共同完成工作。强化学生的沟通能力，使其与客人交流时做到热情、专业、周到。 素质目标： 塑造学生的职业素养和服务意识，培养学生的吃苦耐劳精神和责任心，让学生在工作中保持严谨、认真的态度。使学生具备良好的心理素质，能够承受工作压力和应对各种挑战。培养学生的创新精神和学习能力，促使学生不断提升自己，适应酒店行业的发展变化。	，并提出合理的解决方案。注重服务细节，始终保持良好的服务态度和职业形象。能够熟练运用数字化工具提高工作效率和服务质量。遵守酒店的各项规章制度，确保实训过程的安全与规范。	
--	--	--	---	--

3.专业选修课程

专业选修课程是在职业能力课程的基础上，围绕本专业职业能力所拓展的多方位、多层次的职业能力和职业素质课程。

表9 专业核心课程设置及要求

序号	课程性质	课程名称及代码	课程目标	主要教学内容	学时
1	专业选修课	酒店美学 A3Y5401064B01	知识目标： 全面且深入地理解酒店美学的内涵与价值。学生应掌握酒店美学的基本理论知识，包括色彩搭配、空间布局、装饰风格等原理，了解不同文化背景下的酒店美学差异。 能力目标： 能够运用所学知识，对实际的酒店环境进行审美分析和优化设计，具备根据客户需求打造具有美学吸引力的酒店空间的能力。例如，能够为不同主题的酒店客房提供切实可行的美学方案。 素质目标： 引导学生形成敏锐的审美感知，提升对美的判断和鉴赏能力，培养创新思维和团队协作精神。使学生在未来的工作中，以美学理念为导向，为客人创造出舒适、愉悦且具有独特魅力的酒店体验，彰显酒店的文化底蕴和个性特色。	本课程深入探究酒店美学的各个层面。教学内容涵盖酒店建筑美学，包括外观设计、空间架构与功能布局。介绍酒店室内装饰美学，涉及家具选择、色彩搭配、材质运用等。解析酒店服务美学，如员工仪态、服务流程的美感呈现。还包含酒店景观美学，包括园林设计、自然与人工景观融合。 要求学生理解酒店美学的基本原则和理念，能从美学角度分析酒店的设计与服务。掌握酒店美学元素的整合与运用，具备一定的审美判断能力。学会运用美学知识优化酒店的环境和服务细节，提升酒店的整体形象 and 品质。培养学生对美的敏感度和创造力，以打造富有魅力和特色的酒店空间与服务体验。	72
2	专业选修课	酒店餐具设计 A3Y5401064B02	知识目标： 了解各类餐具的材质特性、制作工艺以及不同风格餐具在酒店场景中的应用，熟悉餐具与菜品搭配的原则和规律。 能力目标： 具备根据酒店的定位和菜品特色，独立设计或挑选合适餐具的能力。能够从实用性、美观性和文化内涵等多维度出发，为不同类型的酒店餐饮服务提供精准的餐具方案。 素质目标： 培养学生对餐具设计的审美情趣和创新意识，注重细节和品质	本课程聚焦酒店餐具设计领域。教学内容涵盖餐具的材质特性，如陶瓷、玻璃、金属等的特点与适用场景。讲解餐具的造型设计，包括线条、比例和形态对使用 and 视觉效果的影响。探讨餐具的图案与装饰设计，体现文化、主题和风格。还涉及餐具与菜品的搭配原则，以及餐具的摆放规则和礼仪。 要求学生熟悉各类餐具材质和制作工艺	72

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			。使其具备良好的沟通协作能力，能够与厨房团队、采购部门等有效配合。同时，树立学生的环保理念，在设计中考虑餐具的可持续性使用，以提升酒店的整体形象和服务品质。	，能够根据酒店定位和菜品特色进行餐具设计。掌握设计的基本原理和审美原则，注重功能性与艺术性的融合。理解不同文化和场合下餐具设计的差异，具备创新思维和市场敏感度。培养学生团队协作能力，完成从设计构思到成品展示的全过程，提升酒店餐饮服务的品质和形象。	
3	专业选修课	民宿设计与运营 A3Y5401064B03	知识目标： 了解民宿管理模式，认识民宿行业的发展趋势，掌握民宿文化主题的设计技能，民宿服务技能、技巧。了解不同地域民宿的特色及运营模式，尤其是云南本土民宿。 能力目标： 具备民宿服务管理能力，具备市场调研和分析的能力，能根据目标客户群制定有效的运营策略。可以为特定区域的民宿制定精准的营销计划。 素质目标： 注重培养学生的创新意识和审美素养，让学生拥有敏锐的市场洞察力，形成良好的服务意识和团队合作精神。培养诚实守信、沟通协作的职业态度和职业行为，提高职业素质。	主要内容： 民宿主题设计、民宿选址、民宿环境设计、民宿客房经营、民宿、餐饮经营。 教学要求： 教师应具有较丰富的民宿管理岗位实践经验；具有较强的调研分析和评价能力；教学工具和多媒体使用熟练；具备良好的课堂组织、控制能力。	72
4	专业选修课	酒店新媒体运营 A3Y5401064B04	知识目标： 了解各类新媒体平台的特点和运营规则，熟悉酒店行业在新媒体环境中的营销模式，以及掌握文案撰写、图片与视频处理等基础技能。 能力目标： 能够独立策划并执行酒店的新媒体营销活动，能够根据数据分析调整运营策略。比如，能够成功为酒店设计并推出有吸引力的线上促销活动，并根据用户反馈和数据表现进行优化。 素质目标： 培养学生的创新意识和敏锐的市场洞察力，使其具备良好的沟	本课程全面覆盖新媒体运营的关键领域。教学内容包括新媒体平台的特性与应用，如微信、微博、抖音等，使学生熟悉各平台的运营规则。教授新媒体内容策划与创作，涵盖文案撰写、图片视频制作等，培养学生的创意和表达能力。讲解新媒体营销推广策略，如粉丝增长、活动策划等。还涉及用户关系管理，教导学生如何增强用户粘性和互动。要求学生熟练掌握多个新媒体平台的操	72

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			通协作能力和应对突发情况的应变能力。让学生在未来的工作中，能够以积极的态度和专业的素养，利用新媒体为酒店吸引更多客源，提升酒店的品牌形象和市场竞争力。	作技能，能够独立策划并执行有效的新媒体运营方案。具备精准的内容定位和创作能力，创作出吸引目标受众的优质内容。理解用户需求，运用数据分析优化运营策略。培养团队协作和沟通能力，适应新媒体快速变化的环境，为酒店的数字化营销提供有力支持。	
5	专业选修课	酒水知识与吧台管理 A3Y5401064B05	知识目标： 全面掌握酒水与吧台的知识与技能。熟悉各类酒水的特性、产地、酿造工艺及品鉴方法，对中国酒文化、鸡尾酒文化、葡萄酒文化，有比较客观、全面的、详细的认识 and 了解，掌握基础葡萄酒侍酒服务流程，掌握酒吧运营流程。 能力目标： 学生能够初步对酒水进行调制，掌握吧台服务的流程与规范，具备处理突发状况和满足客户个性化需求的能力。能进行基础葡萄酒侍酒服务。 素质目标： 着重培养学生的服务意识和职业素养，使其拥有严谨的工作态度、良好的沟通能力和团队合作精神。树立对酒水行业的尊重和热爱，以专业的形象和优质的服务为客人提供满意的吧台体验，展现出良好的职业道德和行业风范。	主要内容：学习酒水的分类、特点、产地和酒水鉴赏、葡萄酒文化和服务技巧；鸡尾酒文化；中国酒文化；调制不同基酒的基础款鸡尾酒；酒水成本管理；处理酒吧突发事件的能力。 教学要求：采用示范讲解、学生模拟操作、教师点评、参观并通过大量的案例分析、讨论、观摩、示范和实践等方式，使学生掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力，从而为学生进行生产实习和以后岗位就业奠定基础。	72
6	专业选修课	茶艺文化与茶艺 A3Y5401064B06	知识目标： 深入了解茶艺的丰富内涵和文化底蕴。掌握各类茶叶的特点、产地及品鉴方法，熟悉茶艺表演的流程和规范，知晓茶具的选择与使用，以及不同茶艺流派的风格特色，着重学习云南本土茶文化。 能力目标： 具备熟练的茶艺冲泡技能，能够根据不同茶叶的特性，精准地控制水温、冲泡时间和茶水比例，展现优雅的茶艺表演。同时，能够根据客人的需求和场合，提供专业的茶艺服务。	这门课程将系统介绍茶艺文化与茶艺的知识和技能。教学内容涵盖茶和饮茶方式的源流，我国茶文化的发展，以及茶学基础知识、六大茶类的基础知识和冲泡方法；茶叶品鉴；茶席设计。让学生熟悉各类茶叶的特点。教授茶艺的基本流程和技巧，包括冲泡、奉茶、品茶等环节。深入解析茶艺文化的内涵，包括	72

			素质目标： 培养学生对传统文化的尊重和热爱，提升其审美情趣和艺术修养。锻炼学生的耐心、细心和专注力，培养良好的服务意识和沟通能力。让学生在传承和弘扬茶艺文化的过程中，展现出自信、优雅和专业的素养，为客人营造出宁静、舒适的品茶氛围。	茶道精神、礼仪规范。 本课程主要在茶艺实训室进行；采用示范教学、讲解教学、实操练习、真实情景练习等方式进行教学。要求学生掌握各类茶叶的冲泡方法，能熟练且优雅地进行茶艺表演。理解茶艺文化所蕴含的人文精神，将其融入到服务中。注重培养学生的观察力和感知力，能根据客人需求提供个性化的茶艺服务。通过课程学习，使学生具备传播和弘扬茶艺文化的能力，展现专业素养。	
--	--	--	--	---	--

4.实践教学环节课程设置及要求

表10 酒店管理与数字化运营专业实践教学课程安排

	序号	课程名称	实践教学时间						实践学时	实验实训实习环境
			1	2	3	4	5	6		
公共课程模块	1	思想道德与法治	√						6	教学场所
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		√					4	教学场所
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想				√			4	教学场所
	4	入学与安全教育	√						4	校内教学场所
	5	军事理论		√					6	军训基地
	6	军训技能	3周						112	军训基地
	7	体育与健康I	√						28	运动训练场所
	8	体育与健康II		√					28	运动训练场所
	9	健康体质测试			√				36	运动训练场所
	10	大学生心理健康教育	√						18	心理服务中心
	11	职业认知与生涯规划	√						18	运动训练场所
	12	职业礼仪与沟通技巧	√						18	教学场所
	13	常用办公软件	√						18	教学场所
	14	应用文书写作	√						18	教学场所
	15	普通话与职业口才		√					30	教学场所
	16	创新创业教育与就业指导				√			18	教学场所
	17	实用外语I	√						18	教学场所
	18	实用外语II		√					18	教学场所
	19	中华优秀传统文化		√					12	教学场所
	20	农业基础与劳动实践	√						18	教学场所
	21	书香雅韵	√						18	教学场所
	22	经典赏析		√					18	教学场所
	23	乡土文化				√			18	教学场所
	24	工程思维训练				√			18	教学场所
	25	前沿科技导学				√			18	教学场所
	26	体育专项			√				28	教学场所
专业基础课程	27	国际接待服务业概论	√						0	教学场所
	28	滇文化与风物（群平台课程）	√						0	教学场所

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

	29	酒店数字化运营概论		√				0	教学场所
	30	餐饮服务与数字化运营 (群平台课程)		√				60	餐饮实训室
	31	管理学基础			√			36	教学场所
	32	酒店数字化营销(群平台课程)			√			20	教学场所
	33	服务心理学			√			20	教学场所
	34	职业形象管理			√			20	形体训练室
专业核心课程	35	前厅服务与数字化运营	√					64	机房、前厅实训室
	36	会议服务			√			64	会议实训室
	37	客房服务与数字化运营				√		64	客房实训室
	38	酒店人力资源管理				√		64	教学场所
	39	酒店财务管理					√	64	教学场所
	40	酒店客户关系管理					√	64	教学场所
	41	酒店管理信息技术					√	64	机房
	42	酒店管理与数字化运营 专业综合实训					√	72	餐饮实训室、客房实训室、会议实训室

以下课程限选一个模块

专业选修课	理论素质提升模块	43	酒店美学				√		36	教学场所
		44	酒店餐具设计				√		36	教学场所
	技术技能提升模块	45	民宿设计与运营				√		36	教学场所
		46	酒店新媒体运营				√		36	机房、教学场所
	复合能力培养模块	47	酒水知识与吧台管理				√		60	酒水实训室
		48	茶艺文化与茶艺				√		60	茶艺工坊
专业技能		49	岗位实习					√	234	实习单位
		50	毕业设计					√	72	

(二) 教学安排

1. 学时和学分要求

表11 酒店管理与数字化运营专业学时与学分要求

类别	学时	备注
理论教学总学时	1066	公共基础课程+专业基础课程+专业核心课程+拓展课程理论学时
实践教学总学时	1632	课内实践教学学时+单独设置的实践环节, 其中的纯实践课学时数
教学总学时(理论+实践)	2698	理论课时占总学时39.5%, 实践教学总学时60.5%

总学分		共计148学分，其中：必修课程44门，117学分（含公共必修课26门，43学分；专业必修课18门，82学分），选修课16门，31学分（含公共选修课10门，23学分，专业选修课6门，8学分），需选修31个学分。				
类别		课程门数	学时	占总学时比例（%）	学分	占总学分比例（%）
必修	公共必修课程	26	880	32.6	43	29.1
	专业基础课程	8	360	13.3	20	13.5
	专业核心课程	8	576	21.3	32	21.6
	岗位技能课程（实习、毕业设计）	2	306	11.3	22	14.9
选修	公共选修课程	10	432	16	23	15.5
	专业选修课程	6	144	5.3	8	5.4

2.教学进程安排

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

表12 酒店管理与数字化运营专业课程教学进程安排表表（修业年限：三年）

酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表（三年制）

专业课程指导性修读计划

周数分配	1	2	3	4	5	6	合计
教学总周数	20	20	20	20	20	20	120
入学教育、军训	3						3
机动（节假日）	1	1	1	1	1		5
教学（包括理论讲授、课内实训）	14	18	18	18	18		86
考试	1	1	1	1	1		5
耕读教育	1						1
岗位实习、毕业调查（毕业设计）						20	20

课程类别	课程性质	课程模块	课程类型	课程代码	序号	课程名称	考核方式	各学期周学时						学时分配		学分	备注（是否为课程融通课程/校企合作课程/1+X证书）
								1	2	3	4	5	6	总学时	实践		
公共基础课程	公共必修课程	思想政治理论	A	A3M0000001A01	1	思想道德与法治	考试	3						54	6	3	马克思主义学院
			A	A3M0000001A02	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试		2					36	4	2	马克思主义学院
			A	A3M0000001A03	3	习近平新时代中国特色社会主义思想	考试				3			54	4	3	马克思主义学院
			A	A3M0000001A04	4	形势与政策 I	考试	2						12	0	1	马克思主义学院，6周课程

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

职业素养	A	A3M00000 01A05	5	形势与政策II	考试		2					12	0	1	马克思主义学院, 6周课程
	A	A3M00000 01A06	6	形势与政策III	考试			2				12	0	1	马克思主义学院, 6周课程
	A	A3M00000 01A07	7	形势与政策IV	考试				2			12	0	1	马克思主义学院, 6周课程
	A	A3M00000 01A08	9	党史	考查				1			18	0	1	马克思主义学院, “四史” 选择性必修, 9周
	A	A3M00000 01A09	10	中华民族共同体概论	考查				1			18	0	1	马克思主义学院, 9周
	小计					5	4	2	7	0	0	22 8	14	14	
	A	A3Y00000 01A01	1	入学与安全教育	考查	1						18	0	1	云安产业学院
	A	A3Y00000 01A03	2	军事理论	考查		2					36	6	2	云安产业学院
	C	A3B00000 01C01	3	军训技能	考试	3						112	112	2	学生处
	C	A3Y00000 01C03	4	体育与健康 I	考查	2						36	28	1	云安产业学院
	C	A3Y00000 01C04	5	体育与健康 II	考查		2					36	28	1	云安产业学院
	C	A3C00000 01C02	6	健康体质测试	考查			1				36	36	1	基础部
	B	A3Y00000 01B12	7	大学生心理健康教育			2					36	18	2	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	B	A3Y00000 01B02	8	职业认知与生涯规划	考查	2						36	18	2	云安产业学院
	B	A3Y00000 01B03	9	职业礼仪与沟通技巧	考查	2						36	18	2	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

文化 素养 模块																	工艺与营养、园林工程技术
	B	A3Y00000 01B04	10	常用办公软件	考 查	2							36	18	2		云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	B	A3Y00000 01B05	11	应用文书写作	考 查	2							36	18	2		云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	B	A3Y00000 01B06	13	普通话与职业口才	考 查		2						36	30	2		云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	B	A3Y00000 01B07	14	创新创业教育与就业指导	考 查				2				36	18	2		云安产业学院
	小计					9	8	0	2	0	0		52 6	34 8	22		
	B	A3Y00000 01B11	1	实用外语 I	考 试	2							36	18	2		云安产业学院
	B	A3Y00000 01B08	2	实用外语 II	考 试		2						36	18	2		云安产业学院
	B	A3Y00000 01B09	3	中华优秀传统文化	考 查		2						36	12	2		云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	C	A3Y00000 01C05	4	农业基础与劳动实践	考 查	1							18	18	1		云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
	小计					2	4	0	0	0	0		12 6	66	7		

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

			C	A3Y00000 03C01	1	体育专项	考查			2				36	28	1	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
			B	A3Y99999 93B01	2	书香雅韵类	考查	2						36	18	2	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
			B	A3Y99999 93B02	3	经典赏析类	考查		2					36	18	2	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
			B	A3Y99999 93B03	4	乡土文化类	考查			2				36	18	2	云安产业学院 酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养、园林工程技术
			B	A3Y99999 93B06	7	工程思维训练	考查			2				36	18	2	云安产业学院 2选1，开设专业为酒店管理与数字化运营、环境艺术设计、包装策划与设计、烹饪工艺与营养
			B	A3Y99999 93B07	8	前沿科技导学	考查			2				36	18	2	
			B	A3Y99999 93B08	6	线下公选课	考查		2	2	2			108	54	6	
			A	A3C66666 63A01	7	网络公选课	考查		2	2	2	2		144	0	8	基础部
			C		8	奖励学分	考查									4	(1) 奖励学分不超过4学分，包括但不限于：职业技能大赛省级以上获奖奖励2学分（只计一次）；取得国家或省级职业资格证书、职业技能证书等每项奖励1学分（该项累计不超过2学分）；行业及学会类大赛一等奖及以上一等奖及以上奖励1学分，二等奖奖励0.8学分，三等奖0.5，

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

																	校级专业类大赛一等奖及以上奖励1学分，二等奖奖励0.5学分；获得其他省级以上奖励团体前三名、个人前六名每项1学分（该项累计不超过2学分），由学生自主申请，同一项目不叠加计算。
			C		9	第二课堂	考查									4	参加团委第二课堂学习获得认证的奖励学分
			小计					2	6	8	6	2	0	43 2	15 4	23	
			合计					1 8	2 2	1 0	1 5	2	0	13 12	58 2	66	
课程类别	课程性质	课程模块	课程类型	课程代码	序号	课程名称	考核方式	各学期周学时						学时分配		学分	备注（是否为岗课赛证融通课程/校企合作课程/
								1	2	3	4	5	6	总学时	实践		
专业课	专业必修课程	专业基础能力模块	A	A3Y54010 62A01	1	国际接待服务业概论	考试	2						36	0	2	
			A	A3Y54010 62A02	2	滇文化与风物（群平台课程）	考查	2						36	0	2	
			A	A3Y54010 62A03	3	酒店数字化运营概论	考试		2					36	0	2	
			C	A3Y54010 62C01	4	餐饮服务与数字化运营（群平台课程）	考查		4					72	60	4	
			C	A3Y54010 62C02	5	职业形象管理	考查			2				36	20	2	
			B	A3Y54010 62B01	6	管理学基础	考试			4				72	36	4	
			B	A3Y54010 62B02	7	酒店数字化营销（群平台课程）	考查			2				36	20	2	
			B	A3Y54010	8	服务心理学	考			2				36	20	2	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

		62B03			试											
小计						4	6	10	0	0	0	360	156	20		
专业 核心 能力 模块	C	A3Y54010 62C03	1	前厅服务与数字化运营	考查	4						72	64	4		
	C	A3Y54010 62C10	2	会议服务	考查			4				72	64	4		
	C	A3Y54010 62C04	3	客房服务与数字化运营	考查				4			72	64	4		
	C	A3Y54010 62C07	4	酒店人力资源管理	考查				4			72	64	4		
	B	A3Y54010 62B04	5	酒店客户关系管理	考试					4		72	64	4		
	C	A3Y54010 62C09	6	酒店管理信息技术	考查					4		72	64	4		
	C	A3Y54010 62C06	7	酒店财务管理	考试					4		72	64	4		
	C	A3Y54010 62C08	8	酒店管理与数字化运营专业综合实训	考查					4		72	72	4		
小计						4	0	4	8	16	0	576	520	32		
专业 技能 模块	C	A3Y00000 02C01	1	岗位实习	考查						20周	234	234	18		
	C	A3Y00000 01C02	2	毕业设计	考查							72	72	4		
小计						0	0	0	0	0	0	306	306	22		
合计						8	6	14	8	16	0	1242	982	74		

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

专业选修课	基础能力 提升模块	B	A3Y54010 64B01	1	酒店美学	考查					4		72	36	4	
		B	A3Y54010 64B02	2	酒店餐具设计	考查					4		72	36	4	
	复合能力 培养模块	B	A3Y54010 64B03	3	民宿设计与运营	考查					4		72	36	4	
		B	A3Y54010 64B04	4	酒店新媒体运营	考查					4		72	36	4	
	技能能力 提升模块	B	A3Y54010 64B05	5	酒水知识与吧台管理	考查					4		72	60	4	
		B	A3Y54010 64B06	6	茶艺文化与茶艺	考查					4		72	60	4	
	小计						0	0	0	0	8	0	144	72	8	
	合计						0	0	0	0	8	0	144	72	8	
	总学时及学分						26	28	24	23	26	0	2698	1636	148	

3.酒店管理与数字化运营专业综合实训教学项目安排

表13 酒店管理与数字化运营专业综合实训与岗位实习

学期	实训项目		实训内容
5	酒店管理与数字化运营专业综合实训 (72学时)	任务1	前厅预定、接待、收银实操训练
		任务2	客房卫生、夜床服务实操训练
		任务3	中餐散餐、宴会实操训练
		任务4	西餐散餐、宴会实操训练
		任务5	会务服务实操训练
		任务6	酒店新媒体营销
6	岗位实习(234学时)		根据实习企业的工作任务要求，完成实习企业安排的前厅接待、客房服务、餐饮服务或与岗位相匹配的工作任务。

七、教学基本条件

(一) 师资队伍

1.队伍结构

专任教师与学生比例不低于1:18，双师素质教师占专业教师比例一般不低于80%，专任教师队伍职称、年龄、学历等形成合理的梯队结构；

2.师资标准

(1) 专任教师标准

①专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有本专业或相近专业大学本科及以上学历（含本科）；

②具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历；

③鼓励专业教师结合专业人才培养市场化需求到企业、行业挂职，深入了解行业发展现状和现实专业素养需求，通过挂职锻炼所掌握的现实反馈，转化为人才培养目标教育教学的实际需求。

（2）专业带头人标准

①治学严谨，师德良好，具有较强的协作能力和组织协调能力；

②具有副高以上职称，或者具有中级以上职称和硕士以上学位，并从事本专业教学三年以上；具有“双师”素质的“双师型”教师；

③具有扎实的专业理论和实践能力，积极承担核心课程建设和教学任务，讲授过本专业两门以上专业课或专业基础课，完成教学基本工作量，教学效果优秀，学生满意率高；

④对青年教师进行培养和指导，帮助其提高教学和科研水平；

⑤具有较强的科研能力和创新意识，了解本专业的前沿发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，能准确把握人才培养目标，主持本专业人才培养方案的制订；

⑥主持院级及以上教研、科研项目立项或承担校企合作横向科研项目；

⑦获院级及以上优秀教学成果奖或院级教学质量奖；

⑧主编、主审正式出版教材或学术著作一部，或参编教材3万字以上，在本专业课程建设和教材建设等方面成绩显著，在省级及以上刊物发表或获奖过教育教学研究论文；

⑨具有较强的生产和社会实践能力，能够很好地从事和组织学生的实践教学，取得良好的效果；

⑩是专业建设中起主导地位的骨干教师，是本专业建设和发展的主要策划人和负责人；在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（3）骨干教师标准

①治学严谨，师德良好，具有中级以上职称，并从事本专业教学2年以上；

②具有“双师”素质；具有较扎实的专业理论和实践能力，对所教专业（课程）具有扎实的理论基础和丰富的教学经验，讲授过本专业两门以上专业课或专业基础课，完成教学基本工作量，教学效果良好，学生满意率高；

③对青年教师进行培养和指导，帮助其提高教学和科研水平；

④具有一定的科研能力和创新意识；

⑤主持或参与本专业教学计划（或本专业课程教学标准、教学整体设计）的制订和修订；

⑥主持过本专业实验室建设；

⑦在省级及以上刊物发表或获奖过教育教学研究论文；

⑧主编、主审正式出版教材或学术著作一部，或参编教材3万字以上；主持或参与院级及以上教研、科研项目立项或主要承担有校企合作横向科研项目。

（4）兼职教师标准

①具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；

②具有3年以上本行业一线工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务；

③校外兼职教师占教师总数达到30%；学生校外实训时要求按组配备1个校外兼职教师，按单位配备1个校内专任教师。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1.专业教室基本条件

学院有标准多媒体教室53间，每间教室配备有多功能讲台、多媒体电脑、大屏幕、视频展示台、功放、音箱、有线话筒、标准课桌椅等。画室2间，计算机房13间，实训基地1个，能满足专业开展实践实训教学。同时实现校园网全覆盖，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；有符合要求的多个紧急疏散通道，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2.实践教学基本要求

（1）校内实训场所

表14 酒店管理与数字化运营专业校内实训场所一览表

实训中心	实训场所名称	功能	对应课程
		主要实训项目	
酒店管理与数字化运营专业实训中心	酒店前厅	酒店前厅服务技能训练、酒店员工培训	前厅服务与数字化运营
	酒店信息化实训室	酒店信息管理系统操作	酒店管理信息技术
	酒店客房	酒店客房服务技能训练、酒店员工培训	客房服务与数字化运营
	中餐厅	中餐服务技能训练、酒店员工培训	餐饮服务与数字化运营
	西餐厅	西餐服务技能训练、餐厅运营管理技能	
	形体训练室	形体礼仪、职业礼仪	职业形象管理
	茶艺工坊	茶艺训练	茶艺文化与茶艺
	宴会厅	会议服务、会议策划和设计	酒店管理与数字化运营专业综合实训
	会议室	会议服务、会议策划	会议接待
	大堂吧	鸡尾酒制作、咖啡制作	酒水知识与吧台管理
	酒水实训室	鸡尾酒等酒水调制	

（2）校外合作企业

表15 酒店管理与数字化运营专业校外合作企业

序号	校外合作企业	主要功能
1	昆明云安会都有限责任公司	对前厅服务、客房服务、餐饮服务等核心专业能力的教授和实践
2	云南省旅游饭店行业协会	对旅游饭店行业的行业情况的分享，专业职业技能大赛的培训
3	昆明佳华广场酒店	真实酒店场景的观摩学习及酒店管理与数字化运营专业的岗位实习
4	云南邦克饭店有限责任公司昆明中心皇冠假日酒店	
5	云南连云宾馆	
6	昆明锦江大酒店	
7	云南滇池温泉花园国际大酒店	

（3）信息化教学条件

学院购置酒店管理与数字化运营专业所需且酒店行业认可度极高的酒店计算机管理系统——西软系统；购置了超星学习通、雨课堂等第三方课程平台，面向学生开设选修课；购置了电子期刊、电子图书、电子教材和课程资源包等数字化教学资源，教师积极开展信息化教学，并引导学生通过信息化教学平台和资源进行自主学习，推进了学院全面开展信息化环境下的教育与学习。

（三）教学资源

1.教材选用和建设基本要求

（1）教材选用。遵循规范程序，严把教材选用关，教材优先选择适用、优质的规划教材，特别是教育部和国家林草局“十二五”“十三五”“十四五”职业教育国家规划教材，禁止不合格教材进入课堂，严把教材质量关。

（2）教材开发。积极参加国家和行业规划教材建设。校企合作共同开发基于工作过程的校本特色教材。依据课程标准对接职业资格标准、教学内容对接生产内容、教学过程对接生产过程的要求，本专业教材选用主要以国家教育部或专业行业指导委员会高职高专规划教材为主，结合选用校企合作开发的工学结合校本教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2.图书文献配备基本要求

图书、文献配备齐全，为专业教学提供了丰富的教材资源，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3.数字教学资源配置基本要求

用好国家职业教育智慧教育平台，鼓励专业教学团队开发数字化教学资源，对标对表建设精品在线开放课程和专业教学资源库。

按照校企合作、共建共享、边建边用的原则进行建设各类数字资源。

八、质量保障

（一）成立专业建设委员会

为保证专业高质量发展，学校及学院建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，成立了由分管领导、专业负责人、专业骨干教师和校外行业或企业专家组成的专业建设指导委员会，负责专业建设的规划、指导、咨询、监控等工作。

（二）构建专业人才培养质量保障体系

1.教学资料建设与管理

完善本专业人才培养方案、实施性教学计划、教学任务、课程标准、课程整体设计、授课计划、教案、教学日志、学生考勤表、实验实训指导书、顶岗实习标准、听课评课记录、教研活动记录、课程试卷、试卷分析表等各类教学文件检查、管理和归档情况。教师各类教学材料质量、教学规范执行情况作为教师年度考核的重要依据。

2.专业建设和教学质量管理

每年开展专业调研、人才需求调研分析，每年依据调研情况进行人才培养方案修订、课程体系完善、课程标准优化情况。严格执行专业教学质量监控管理制度，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格情况。每学期期中、期末分别对该专业各年级本学期教学实施效果教学检查，针对成效和存在问题确定对下学期的课程和教学环节进行适当调整。

3.教学实施管理

（1）强化思政课程和课程思政。积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

（2）深化课堂教学模式改革。以学生为中心，普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学等，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广转课堂、混合式教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序。

（3）推进信息技术与教学有机融合。结合课程特点，把信息技术广泛应用于日常教学和公开课教学中，开展数字化教学资源建设，开展线上线下混合式教学，推广应用

动画、仿真软件、在线课堂、微课及教学视频，全面提升教师信息技术应用能力，提高课程教学质量。

4.教学过程管理

成立校院两级督导组，定期开展课程建设和教学质量诊断改进情况，健全巡课、听课、评课、评学制度和具体实施教学督导、定期开展公开课、示范课等教研活动情况。学院督导组认真按规范开展教学质量监管工作，通过期初、期中、期末教学检查和多元主体评价制度、督导听课制度、毕业生跟踪反馈制度等教学过程管理，保证学生满意和教学质量稳定和提高。

5.考核评价管理

（1）教学评价

教学评价包括诊断性评价、形成性评价和总结性评价。

①诊断性评价。教学实施前，对学生所做的工作计划进行检查，调查学生已有的知识水平、能力发展情况以及学习上的特点、优点与不足之处，了解学生的学习准备状况及影响学习的因素。根据工作过程系统化的思路设计学习领域、学习情境，选择教学内容、教学方法和教学组织形式，因材施教，顺利实施教学。

②形成性评价。教学实施中，观察学生的学习方法和操作过程，发现在学习过程存在的方法问题和操作偏差，寻找教学实施方案本身存在的不足。指导学生掌握正确的学习方法和学习技巧，及时调整教学组织实施方案。

③总结性评价。教学实施后，评定学生的学习成绩，考核学生掌握知识、技能的程度和能力水平以及达到教学目标的程度。通过对毕业生的跟踪调查、就业单位意见反馈和社会评价，对人才培养方案的科学性、合理性、适应性和毕业生的质量以及教学组织的满意度进行考察，为修订新的人才培养方案提供依据。

(2) 学习评价

①理论型课程学业评价方式方法

理论型课程是指课程教学内容不包括或包括较少的实践操作教学内容的课程。这一类课程的考核原则上采取平时成绩、技能考核、期末考试相结合的评价方式从知识、能力、素质方面进行课程目标达成度的评价考核，着重评价知识的系统掌握程度，成绩考核以百分计，若低于60分则该课程成绩考核不合格。

建议：课程总成绩=平时×40%+期末×60%

②理实型课程学业评价方式方法

理实型课程是一门课程既有理论教学、又有实践教学内容的课程。课程任课教师应严格按照教学大纲所规定的理论教学、实践教学内容组织教学和实训，评价方式以技能实操+试题考核，两种方式结合。学生按照实训项目的要求完成相应的实训，拟定技能考核标准，技能考核标准参考职业大赛、行业标准制定理实型课程的评价考核标准，学生完成技能实操部分内容及试题理论考试内容，两个板块内容占60%，总分高于60分及格。

这一类课程的评价原则上采取形成性与总结性评价相结合，知识学习与实践动手能力相结合，平时成绩、技能考核、期末考试相结合的评价方式从知识、能力、素质方面进行课程目标达成度的评价，兼顾知识掌握和实践动手能力两方面，技能成绩占总评成绩的40%，技能成绩以百分计，若低于60分则重新训练通过测评。

建议：总评成绩=平时×20%+技能×40%+期末×40%

表16 酒店管理与数字化运营专业实训考核内容表

评价项目	评价方式	评价内容	占总评成绩的权重
技能考核	业务实操、活动组织、关键能力测试或实训报告成绩	技能规范20%	40%
		技能标准40%	
		实训态度20%	
		职业礼仪20%	

③实践型课程学业评价方式方法

实践型课程是指教学内容主要以教授学生操作或以操作形式进行教学的课程。这类课程着重考核学生的技术、技能掌握与操作熟练程度。其中主要包括专业技能实训、岗位实训等课程。

专业技能实训、专业综合实训的评价标准可以参照“理实型课程”中的实训部分评价标准进行。

即：实训总评成绩=平时20%+技能40%+实训40%。

④毕业岗位实习评价标准。

毕业顶岗实训是学生毕业前到校外实训基地进行的综合性实践教学，主要应采用形成性和总结性相结合的评价标准与办法进行，由学生的顶岗实习指导老师和实习单位管理层人员进行双向评价。

九、毕业要求

修业年限内，获得学分达到本专业人才培养方案规定的148学分，具备本专业素质、知识、能力等目标要求，符合学校有关毕业管理规定，方可毕业。

本专业学生在毕业前必须取得不少于1个的职业技能证书，其中前厅服务员等级证书必考，其他相关职业技能证书选考，包含但不限于下表中所罗列的证书项目。

表17 酒店管理与数字化运营专业相关资格证书

序号	职业资格证书名称	发证单位	等级
1	前厅服务员	永昌培训学校	高级
2	茶艺师	众邦技工学校	高级
3	咖啡师	云南省人力资源服务协会	高级
4	调酒师	云南省人力资源服务协会	高级

5	花艺师	职业经理人协会	高级
---	-----	---------	----

十、继续专业学习深造建议

为体现终身学习理念，明确本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向，接续高职本科专业举例：酒店管理、旅游管理，接续普通本科专业举例：酒店管理、旅游管理。

十一、人才培养方案制订说明

本方案是在2023级人才培养方案基础上进行的修订，修订完成后召开了专家论证会议，对本方案进行了论证。

方案编制人员：李冰洁、李志豪、李洋、张杜娟（企业）、李寒蕊（企业）。