



中国航天

重庆航天职业技术学院

Chongqing Aerospace Polytechnic

# 高等职业教育2022级 专业人才培养方案



重庆航天职业技术学院教务处制

# 2022 级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

(一) 专业名称：酒店管理与数字化运营

(二) 专业代码：540106

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

三年

## 四、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	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书
5401	540106	住宿(61) 餐饮(62)	前厅服务员 客房服务员 餐厅服务员 茶艺师 调酒师	茶艺师	茶艺员职业资格证书
				餐饮服务; 前厅服务 酒店运营	“1+X”餐饮服务与管理策划技能 等级证书; “1+X”酒店运营与管理技能等级 证书
				酒吧调酒师	鸡尾酒及饮品调制资格证书

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德技并修，全面发展，适应社会高速发展的需要，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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

## （二）培养规格

### 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）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）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）熟悉酒店财务、成本控制、数字化营销和收益管理知识。

（5）了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。

（6）熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

### 3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（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。

（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）具有酒店前厅接待、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。

（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）具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

（8）具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

（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。

（10）具有良好的思想品德、法制观念和职业道德，具有吃苦耐劳精神。

（11）具有爱岗敬业、诚实守信、务实勤奋、谦虚好学的品质。

（12）具有健康的体魄和健全的人格，形成良好的行为习惯。

（13）具备人际交往、协调人际关系的能力和团队协作精神。

## 六、专业课程主要教学内容及要求（进程表中所有专业必修课和选修课必须填写）

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
1	04031185	现代社交礼仪	①掌握个人形象礼仪、会面礼仪、通信礼仪、交谈礼仪等相关知识。 ②要求具备修饰自身、美化自己仪容、服装选择、规范接待及拜访、礼貌沟通的能力。
2	04011048	职岗认识 (酒店管理与数字化运营)	①掌握前厅、客房、餐饮三个部门的营运、了解三大营运部门各岗位人员的素质要求。 ②要求具备对酒店管理学习的兴趣，能够对酒店管理工作岗位群有感性认识。
3	04021229	管理学基础	①掌握管理的重要性和普遍性、管理的基本原理与方法、计划与组织、领导与激励、沟通与控制、管理创新等知识 ②要求具备基础管理的能力，并能够运用管理五大职能进行案例分析。
4	04031039	前厅服务与管理	①掌握客房预订、前厅接待工作服务、前厅礼宾工作服务、前厅总机工作服务。 ②要求具备前厅工作的素养，能够进行前厅服务工作。
5	04031089	饮食营养与文化	①掌握食物原料的营养价值、不同人群的营养需要构建营养科学膳食。 ②要求具备简单的饮食搭配认知，能够在酒店为客人推荐相关的饮食结构。
6	04021289	服务心理学	①掌握酒店相关岗位的服务规范、情绪与情感、服务心理学等知识。 ②要求具备正确使用规范岗位服务用语、处理酒店客人特殊的心理需求的能力。
7	04031178	语言与沟通艺术	①掌握普通话发音及表达技巧、实用语言表达的基本技巧、社会交往中语言表达的方式、社会交往中与人沟通

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
			<p>的技巧、实用语言艺术的基本理论、人际沟通系统理论等知识。</p> <p>②要求具备正确运用普通话进行社交、演讲、论辩、谈判、推销、主持以及求职等社会实践的能力</p>
8	04031179	酒店职业英语 1	<p>①掌握酒店咨询与机场接机、预订客房、客房服务、餐饮服务、退房服务、消遣服务、传统节日、机场送机等内容。</p> <p>②要求具备掌握酒店英语交流中常用的专业英语词汇和句型、对客服务英语沟通能力。</p>
9	04020096	茶文化与茶艺	<p>①掌握茶文化历史、茶叶分类与鉴别方法、冲泡方法，茶艺的工艺流程、茶事服务技巧等知识。</p> <p>②要求具备正确辨明及鉴赏茶叶的类别、正确冲泡六大基本茶类、茶艺表演操作、对客茶事服务的能力。</p>
10	04031018	酒店人力资源管理	<p>①掌握酒店组织机构与人力资源规划、招聘与选拔、酒店员工培训与员工活动组织、酒店绩效考评与薪酬管理、员工激励与职业生涯设计等知识。</p> <p>②具备酒店人力资源招聘等工作，能够适应酒店人力资源部门的工作内容。</p>
11	04021248	酒店信息系统技术	<p>①掌握 PERA 操作系统概况、预定操作系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等知识。</p> <p>②具备酒店信息前厅系统操作知识，具备一定的计算机操作能力。</p>
12	04051011	餐饮服务	<p>①掌握餐饮服务技能、中餐厅服务、西餐厅服务、餐饮生产管理 etc 知识。</p> <p>②能够准确的进行中西餐基本服务操作流程，能够具有较好的服务意识和素养。</p>
13	04031135	酒吧与酒水服务	<p>①掌握中国白酒知识，认识外国酒、鸡尾酒调制、吧服务与管理等知识。</p> <p>②具备一定的鸡尾酒调酒操作能力，能够很好地对客</p>

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
			服务。
14	04041004	客房服务与管理	<p>①掌握楼层服务员的对客服务、楼层服务员房间清扫服务流程及质检标准、楼层服务员开夜床服务、VIP 服务</p> <p>②具备一定的客房销售技巧和客房对客服务能力和素养。</p>
15	04021024	宴会组织与设计	<p>①掌握家庭类酒店宴会设计与策划、商务类酒店宴会设计与策划、主题宴会设计与策划等知识，</p> <p>②能够进行宴会操作流程设计，设计宴会主题，以及对客服务。</p>
16	04021211	酒店职业英语 2	<p>①掌握酒店咨询与机场接机、预订客房、客房服务、餐饮服务、退房服务、消遣服务、传统节日、机场送机等内容。</p> <p>②要求具备掌握酒店英语交流中常用的专业英语词汇和句型、对客服务英语沟通能力。</p>
17	04031194	酒店数字化营销	<p>①掌握数据分析的作用、数据分析的步骤、现代酒店电子商务营销手段、移动营销、社会化新媒体营销等知识。</p> <p>②具备一定的销售技巧和手段，能够进行酒店产品销售能力。</p>
18	04031137	酒店综合服务技能实训	<p>①掌握酒店各岗位的素质要求、酒店各岗位的工作流程及质检标准、了解酒店的企业文化。</p> <p>②具备一定的对客服务知识，能够独立的上岗操作，完成工作任务。</p>
19	04021250	酒店财务管理	<p>①掌握酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店资金运营管理、酒店收入管理及成本控制、酒店财务分析和预算管理知识。</p> <p>②具备一定的财务能够进行简单的酒店财务结算以及相关工作。</p>
20	04021251	餐饮运营与管理	①掌握餐厅选址、厨房设计与管理、餐厅设计与管理、

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
			菜单设计与管理、餐饮企业营业推广等知识。 ②具备一定的酒店餐饮部相关管理知识，能够进行成本核算以及相关设计工作。
21	04021287	咖啡调制	①掌握咖啡的起源与传播、咖啡豆基础知识、咖啡豆烘焙与研磨、咖啡品鉴、萃取与规则，以及单品咖啡的制作方法、咖啡饮用礼仪等知识。 ②要求具备进行咖啡饮品调制的能力（例如：如手冲壶、法压壶、爱乐压、摩卡壶等）
22	04021283	医疗常识与急救	①掌握急救医学常识、外伤包扎处理方法、冷静处理常见的紧急医疗事件的方法等知识。 ②要求具备正确使用常用急救药物、正确运用急救常用技术的能力。
23	04021286	创意手作	①掌握运用纸、线、特殊材质加工造型方法的知识。 ②要求具备创作节日贺卡、花艺、杯垫、风铃、灯罩等作品的的能力。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 课程进程表 (三年制)

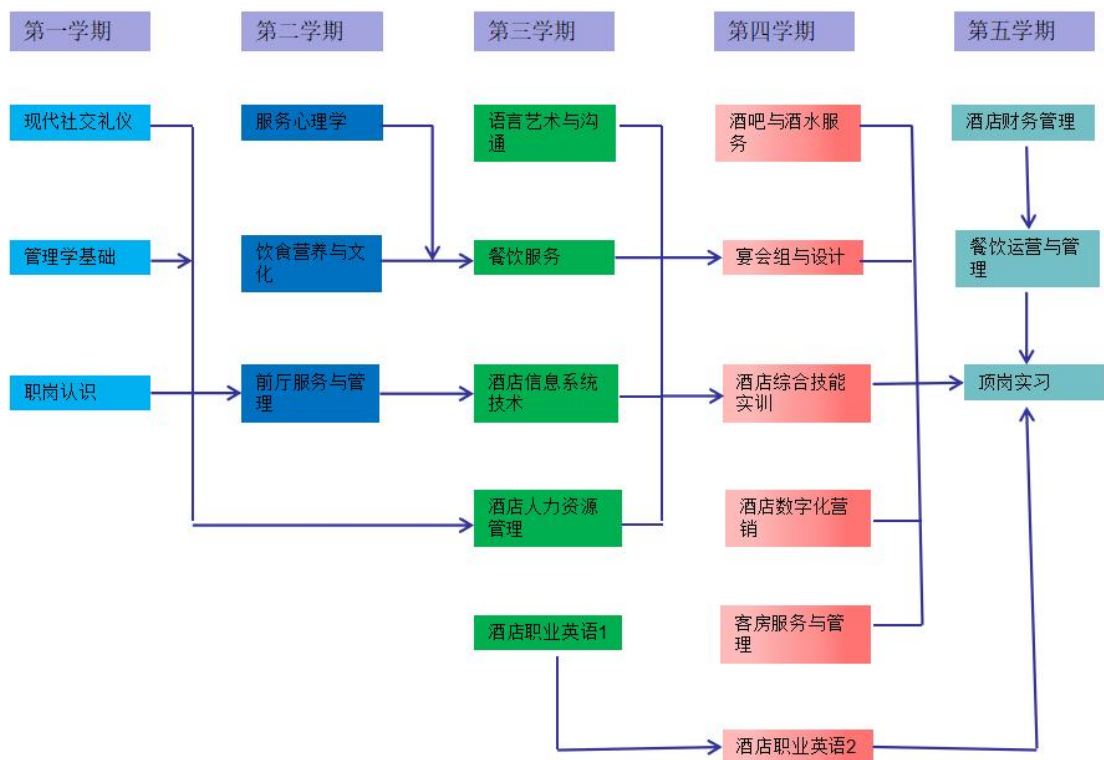
2022 级酒店管理与数字化运营专业教学计划进程表 (用 EXCEL 文档或进程表生成平台: <https://ls.smrte.cn/school/> 编制) 参见表 1、2。

重庆航天职业技术学院高等职业教育																		
2022级 酒店管理与数字化运营 专业教学计划进程表 2022.07																		
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数					考核方式		开课学期与学时						系部	
				性质	学分	总学时数	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四	五		六
公共基础课	1	11030002	思想道德与法治	B	3	54	54				1	54						马克思主义学院
	2	11030010	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	36	12			2		48					马克思主义学院
	3	11020010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概	B	2	32	24	8			2		32					马克思主义学院
	4	00021087	大学生心理健康教育	B	2	32	32				1		32					学生处
	5	00001079	军事理论	B	2	36	36				1		36					武装部
	6	00021080	军事技能	B	2	36				2w	1		36					武装部
	7	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32				1		32					武装部
	8	11040001	形势与政策	B	1	40	40				5	8	8	8	8	8		马克思主义学院
	9	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18				4					18		学生处
	10	00010022	航天精神与航天文化	B	1	16	16				4					16		马克思主义学院
	11	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8					54					基础学科部
	12	10030009	职场通用英语1	B	3	54	36	18			1		54					基础学科部
	13	10050001	职场通用英语2	B	5	74	48	26			2			74				基础学科部
	14	10010001	体育1	B	1	26	4	22				1	26					基础学科部
	15	10010002	体育2	B	1	28	4	24				2		28				基础学科部
	16	10030007	信息技术	B	3	54	24	30			2			54				基础学科部
	17	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5						教务处
	18		科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5						教务处
	19		创新创业教育模块	X	2	32	32					2-5						教务处
	20	00010025	劳动教育	B	1	16	16					1	16					学生处
小计					42	746	562	148	36			占总学时的: 30.65%						
专业必修课	21	04031185	现代服务礼仪	B	3	54	20	34			1	54					航空与旅游管理学院	
	22	04021229	管理学基础	B	2	36	20	16			1	36					航空与旅游管理学院	
	23	04011048	职岗认识 (酒店管理与数字化运营)	B	1	30	30				1	30					航空与旅游管理学院	
	24	04031089	饮食营养与文化	B	3	54	54				2		54				航空与旅游管理学院	
	25	04021289	服务心理学	B	2	36	20	16			2		36				航空与旅游管理学院	
	26	04021024	★前厅服务与管理	B	2	36	26	10			2		36				航空与旅游管理学院	
	27	04031199	酒店人力资源管理	B	3	54	44	10			3			54			航空与旅游管理学院	
	28	04051011	★餐饮服务	B	5	90	40	50			3			90			航空与旅游管理学院	
	29	04031179	酒店职业英语1	B	3	54	30	24			3			54			航空与旅游管理学院	
	30	04031178	语言艺术与沟通技巧	B	3	54	24	30				3			54		航空与旅游管理学院	
	31	04021248	酒店信息系统技术	B	2	32	12	20				3			32		航空与旅游管理学院	
	32	04031194	★酒店数字化营销	B	3	54	20	34			4				54		航空与旅游管理学院	
	33	04031039	★宴会组织与设计	B	3	54	34	20				4			54		航空与旅游管理学院	
	34	04021211	酒店职业英语2	B	2	36	18	18				4			36		航空与旅游管理学院	
	35	04041004	★客房服务与管理	B	4	72	30	42			4				72		航空与旅游管理学院	
	36	04031135	酒吧与酒水服务	B	3	54	34	20				4			54		航空与旅游管理学院	
	37	04031206	酒店综合技能实训	B	3	60	0	60				4			60		航空与旅游管理学院	
	38	04041251	餐饮运营与管理	B	2	36	20	16			5					36	航空与旅游管理学院	
	39	04021250	酒店财务管理	B	2	36	20	16				5				36	航空与旅游管理学院	
	40	04161017	顶岗实习 (酒店管理与数字化运营)	B	16	480	480					5				480	航空与旅游管理学院	
	41	04081016	毕业设计 (酒店管理与数字化运营)	B	8	240	240					6				240	航空与旅游管理学院	
小计					75	1652	1216	436	0			占总学时的: 67.87%						
技能素质提升模块 (四选二)	04021286	创意手作	X	2	32	10	22				3-4						航空与旅游管理学院	
	04021283	医疗常识与急救	X	2	32	10	22				3-4						航空与旅游管理学院	
	04021287	咖啡调制	X	2	32	10	22				3-4						航空与旅游管理学院	
	04021284	茶文化茶艺	X	2	32	10	22				3-4						航空与旅游管理学院	
专业选修	42	04031196	民宿运营与管理	X	2	36	30	6			5				36		航空与旅游管理学院	
	00020026	重庆旅游	X	2	36	36	0				5				36		航空与旅游管理学院	
小计					6	100	56	44	0			占总学时的: 1.48%						
素质拓展教育					6							至少取得6学分						学生处
合 计					125	2498	1834	628	36	开课门数	12	10	6	9	5	1		
必修学分: 111		选修学分: 8		素质拓展学分: 6				理论学时: 实践学时=1803.0/631.0=2.86/1										

### (二) 分学期时间安排表

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学 教育 毕业 教育	考试周	合计（周）	
	周数	学分	理论教 学学时	实践教 学学时	周平均 学时数	周数	学分			周数	学分
一	15	21	254	148	26.2	2	2	1	1	20	22
二	19	22	272	124	21.8				1	20	25
三	19	21	212	156	19.1				1	20	19
四	19	23	218	226	22.8	3	3		1	20	22
五	10	9	98	54	12	16	16		1	20	21
六		-	-	-	-	8	8			20	8
总计	82	96	1054	708		29	29	1	5	120	125

### (三) 专业（技能）课程地图



## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专兼职教师数量与结构

专业拥有专任教师 10 人，专职教师 6 人，兼职教师 4 人，其中副教授 3 人，讲师 3 人，硕士 5 人。

#### 2. 专兼职教师素质能力要求

专兼职教师素质能力要求

教师类型	素质能力要求
专任教师	具备强烈的职业道德素质，具有较强的实际操作能力，工程实践能力，具有一定的科研攻关能力。
兼职教师	具备良好思想政治素质和职业道德，在行业内具有较高的专业素养和技能水平。

### （二）教学设施

#### 1. 教室要求

教学要求在理论实践一体化教室（多媒体教室）完成，以实现“教、学、做”合一，方便下发教学任务和收集学生课堂实践任务。同时成立学习小组，实践课堂讨论、时间和课外的拓展学习。

#### 2. 校内实训室基本要求

根据酒店管理与数字化运营专业课程设置，按课程实践教学内容，配置相应的实践教学条件。按实践教学班人数不高于 50 人/班建设实践教学条件。根据情况，可实施分组教学。

酒店管理与数字化运营专业实训室要求

实训教学类别	实训场所名称	实训场所面积（m <sup>2</sup> ）	功能	
			主要实训项目	对应的主要课程
专业基础技能实训	形体实训室	90	形体训练 礼仪训练	现代服务礼仪
专业核心技	客房服务	100	客房服务 客房实训	客房服务与管理
	中餐服务	80	餐饮服务 餐饮摆台	中餐服务

能实训			西餐服务	西餐宴会设计
	西餐服务	80	酒水服务	酒吧与酒水服务

### 3. 校外实训室基本要求

能够提供开展酒店管理与数字化运营专业相关实习实训活动，实习设施齐备，实训岗位实训指导教师确定，实习管理及实施规章制度齐全。建立与本专业紧密联系的校外实习基地数量或规模，能够满足专业学生校外实习实训需求。

#### （三）教学资源

##### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用高等职业院校规划教材中的优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求图书文献配备能满足人才培养、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

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、教学案例等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

#### （四）教学方法

##### 1. 通过“赛教结合”和“工学结合”的教学方式

以竞赛为契机，有计划、系统地组织学生参赛，“以赛促教、以赛促学，以学促赛、以赛促训”，带动人才培养“工学结合”教学环节的开展。

##### 2. 推行有效课堂，提高课堂教学质量

制定和完善有效课堂标准，推行专业群各专业核心课程有效课堂试点，并逐步推进专业群其它课程有效课堂认证。有效课堂的实施过程中，课堂设计富于变化，能激发学生的学习兴趣 and 积极性；能关注差异，精心设计师生互动，课堂节奏连贯紧凑，课后教学反思及时有效。

#### （五）学习评价

##### 1. 考核方式：

理论与实践一体化评价。本专业大部分课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行的评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价。以公平地评价学生学习的效果。也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

## 2. 考核比例及要求:

(1) 平时成绩占 20%。主要包括对课堂提问、讨论、作业及单项实训等情况进行评价计分;

(2) 综合实训占 10%。采用学生自评、学生互评、教师评价方式对学生进行评价, 学生提交实训报告, 其中包括学生自评成绩、实训小组评定成绩, 教师给出综合成绩。

(3) 期末考试成绩占 70%。采用闭卷形式, 建试题库, 从中抽取, 并结合从业资格考试内容进行笔试。

## (六) 质量管理

教学管理是在主管院长的领导下, 实行学院、分院(系)两级负责, 学院是教学管理的主体力量, 主要通过以下形式进行:

1. 建立教学管理组织协调系统, 专业教研室配合教务处、各分院(系)对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控, 及时解决教学中出现的问题。

2. 学院、分院(系)两级督学系统, 聘请有丰富教学经验和教学管理经验的老教师与其他教学管理人员组成校院两级科学小组, 实现“督教、督学、督管”。

3. 分院(系)同行教师评价系统, 由分院(系)进行主讲教师的聘任, 教师试讲和教学效果评价工作。

4. 学生信息员系统, 聘任学生担任本专业的教学质量监督言息员, 及时掌握专业的教学信息, 对教学中存在的问题及时向分院(系)、学院进行反馈。

5. 教师—学生双向课堂教学效果反馈系统, 每天组织学生填写《课堂教学反馈》小程序, 对所有上课教师的教学效果进行反馈。同时, 教师每学期应至少填写一次《课堂教学信息卡》, 将课堂教学过程出现的问题(如学生的学习效果、学习风气、教学条件、教学设备的使用情况)反馈给学院督导。

6. 网络教务反馈系统, 通过网络获取教学信息。

为了达到全面控制教学过程、提高教学质量的目的, 进行课堂教学检查时, 各类检查人员应填写相应的评估表和反馈表, 及时对评估表和反馈表进行统计处理, 将结果反馈给教师所在的教研室, 并以适当的方式反馈给教师。每学期以分院(系)为单位, 综合各种渠道的检查结果和反馈结果, 采取先定量后定性的办法, 对所有任课教师的教学效果和质量进行评价。评价结果经分院(系)审核后, 将结果存入教师教学工作档案, 作为教师晋职、评优的重要依据。每学期, 学院教务处对教学质量方面存在的共性问题采取简报、总结等形式, 对存在的个性问题采取座谈会、个别交流、文字材料等形式, 以随时总结经验, 改进教学。

## 九、毕业要求

毕业前取得 125 学分。（其中公选课学分 6 学分，专业选修课 6 学分，第二课堂素质教育学分 6 学分）。且要求：

1. 获得全国高等学校英语应用能力过级证书（B 级）。
2. 获得以下职业技能证书的至少一项：

①获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级)。

②获得以下职业技能证书：（四选一）

初级茶艺员证

普通话二级甲

1+X 技能等级证书（中级）

鸡尾酒及饮品调制资格证书

## 十、继续专业学习深造建议

### （1）专升本

本专业专升本考试科目：大学英语、计算机基础、大学语文。（大学英语、计算机基础、高等数学）

### （2）专本衔接

本专业专升本考试科目：组织行为学、旅游资源规划与开发、旅游企业投资与管理、中外民俗、毕业论文等。

本专业转本衔接的专业有工商管理、旅游管理、人力资源管理等专业。

2022 年 6 月 20 日