**广东茂名幼儿师范专科学校**

**酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

学 院 旅游学院

专 业 酒店管理与数字化运营

年 级 2023

制 定 人 郭飞羽

审定人（院长）

审批人（教务部长）

主 管 副 校 长

2022年10月

**广东茂名幼儿师范专科学校**

**2023级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案**

**一、专业名称(代码)**

酒店管理与数字化运营(专业代码:540106)

**二、入学要求**

符合三二分段中职转段考核要求的学生

**三、基本修业年限**

二年

**四、职业面向**

**(一) 职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类 | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别（或技术领域）举例 | 职业资格（职业技术等级）证书举例 |
| 旅游大类 | 旅游类 | 住宿和餐饮业 | 住宿餐饮企业接待服务与运营管理人员、酒店营销与收益人员、OTA新媒体运营人员、调酒师、茶艺师、咖啡师、调饮师、门店店长 | 前台接待；客房协调；销售部协调；餐厅服务；酒吧调酒 | 北京三快在线科技有限公司颁发的酒店收益管理职业技能等级证书（中级）、中国饭店协会颁发的酒店运营管理技能等级证书（中级）、南京奥派公司颁发的新媒体技能职业等级证书 |

**(二) 职业岗位群和核心能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 岗位能力要求 | 岗位职责 | 导出课程 | 综合开设课程 |
| 前厅部接待服务岗位 | 1、掌握酒店前厅预订受理、酒店信息系统操作、英语听说、分析顾客心理等技能；  2、了解酒店客房的基本常识、服务工作程序、服务礼仪、销售客房等相关知识； | 1、客房预订；  2、客房住宿登记；  3、接受客人询问的服务；  4、客人迎接与行李服务；  5、客人结帐离店服务；  6、与酒店其他部门沟通与协调 | 《酒店管理概论》  《前厅与客房管理》  《酒店服务心理学》  《酒店营销管理》  《酒店英语》  《酒店信息系统》  《酒店综合实训》 | 《酒店管理概论》  《前厅与客房管理》  《餐饮服务与管理》《酒店服务心理学》《酒店营销管理》  《新媒体营销》  《旅游电子商务》  《食品营养与卫生》  《酒店信息系统》  《酒店英语》  《酒店英语听说训练》  《酒店综合实训》  《调酒与咖啡》  《茶艺》  《旅游职业礼仪》 |
| 餐饮服务岗位 | 具备餐厅接待英语听说能力、餐厅服务接待技能、菜单设计、分菜服务、餐厅营销等相关知识与能力 | 1、餐厅、宴会接待宾客服务；  2、餐厅、宴会摆台服务工作；  3、宴会酒水服务工作；  4、分菜服务工作 | 《餐饮服务与管理》  《宴会设计与服务》  《酒店服务心理学》  《酒店营销管理》  《酒店综合实训》 |
| 客房部服务接待岗位 | 了解饭店客房卫生相关标准、客房类型及布置要求、客房部运营、客房常用品配备、会议礼仪、英语口语表达、酒店客房设备设施的配备等相关知识与能力 | 1、迎接住客前期准备；  2、客房迎接服务；  3、客房对客服务；  4、会议布置与服务；  5、对客房用品管理 | 《前厅与客房管理》  《酒店服务心理学》  《酒店管理概论》  《旅游职业礼仪》 |
| 销售部岗位 | 1、掌握酒店营销管的相关知识  2、具备细分市场并选定目标市场的知识与能力；  3、掌握市场调研方法 | 1、酒店市场分析；  2、酒店营销计划的制定；  3、营销组合的确定；  4、酒店营销管理工作 | 《酒店管理概述》  《酒店营销管理》  《旅游电子商务》  《新媒体营销》 |
| 调饮师 | 1、食品安全意识强；  2、具有良好个人形象和卫生习惯；  3、具有饮品创新意识，擅长调酒、咖啡制作、果汁鲜榨等工作；  4、熟悉饮品基础理论及实操技能 | 1、采购工作所需要的材料；  2、装饰吧台、操作台，陈设原料；  3、设计调饮配方；  4、调制混合茶、奶制品、咖啡、时令饮品等；  5、展示、推荐饮品。 | 《调酒与咖啡》  《食品营养与卫生》  《酒店营销管理》  《餐饮服务与管理》  《茶艺》 |

**五**、**培养目标**

本专业培养理想信念坚定，用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握商务礼仪、人际沟通、酒店各业务部门运营督导管理、营销收益、饮品文化等相关知识和客户接待、饮品品鉴与制作、营收数据分析与收益提升等相关技术技能，适应珠三角、茂名市酒店产业高端发展需要，面向旅游行业的住宿、餐饮、营销及旅游新媒体运营职业群，能够从事数字时代酒店接待、餐饮服务、饮品调制与创新、酒店营销、基层督导管理等工作的高素质的复合型、创新型技术技能人才。

**六、培养规格**

**（一）素质**

1. 思想政治素质：树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，拥护中国共产党的领导，拥护

社会主义制度，热爱祖国，热爱中华民族，具有中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，积极践行社会主义核心价值观。

1. 文化素质：具有融合传统文化精华、当代中西文化潮流的宽阔视野;文理交融的科学思维能力和科学精神;具有适应社会核心价值体系的审美立场和方法能力。
2. 职业素质：具有良好的职业态度和职业道德修养，具有正确的择业观和创业观。坚持职业操守，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会;具备从事职业活动所必需的基本能力和管理素质:脚踏实地、严谨求实、勇于创新、具备工匠精神。
3. 身心素质：具有一定的体育运动和生理卫生知识，养成锻炼身体、讲究卫生的良好习惯，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育健康标准;具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

**（二）知识**

1. 掌握本专业培养目标所要求的基础理论知识、专业知识和技能；
2. 具备酒店经营管理新观念、新理论、新技术的能力；
3. 掌握酒店业前厅、餐饮、客房服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；
4. 掌握酒店信息化应用、OTA及旅游新媒体运营、酒店基层督导管理等专业技能；
5. 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理等基础知识基本素质。
6. **能力**
7. 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
8. 具有良好的语言、文字表达能力和社交沟通能力，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使
9. 用常用职业英语，并能进行一般业务沟通的能力；
10. 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求的能力；
11. 具备酒店前厅、客房、餐厅、酒吧、会展等业务部门的职业技能操作方法和操作规范，并具备从事高级服务的能力；
12. 具备计算机、酒店信息系统、OTA运营及新媒体运营的基本操作与应用的能力；
13. 具备餐饮店、茶吧、酒吧、咖啡吧等餐饮企业开店的初步创业能力的能力；
14. 具备行业发展趋势判断能力。

**七、毕业要求**

**1．毕业要求**

（1）毕业总学分不得低于152学分，必修学分131学分，选修学分不低于21学分。

（2）项目替代学分。比赛获奖、考证、参加项目开发等根据专业认定可以替换专业非核心岗位课程学分。替换学分不得超过20学分。

在校期间参与项目开发每周可替换非专业核心课1学分，但累计不得超过10学分；参与专业技能竞赛最多可替换非专业核心课5学分（省级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换3学分、2学分、1学分；国家级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换5学分、4学分、3学分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 驾照 | 取得驾驶证可替换2学分 |
| 发明专利 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

**2．考证要求**

(1)导游证

(2)酒店收益管理证书

(3)现代酒店服务质量管理职业技能等级证书

(4)餐饮管理运营职业技能等级证书

(5)酒店运营管理职业技能等级证书

**七、课程设置及学时安排**

**（一）课程设置**

主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程一般包括思想政治理论课、军事课、大学英语、体育、心理健康、就业指导、创新创业、职业素质等方面的课程或专题讲座（活动）。
2. 专业课一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。专业课分三个岗位方向，分别为对客接待服务岗位、酒店新媒体运营岗位、饮品调制岗位，不同岗位核心课程不同。学生可以根据自己的个性特点选择对应岗位。学生在第二学期末进行岗位的选择，从第三学期开始按所选岗位进行上课。

专业基础课程举例：管理学基础、服务礼仪、服务心理学、酒店英语、酒店管理概论等。

专业核心课程举例：饭店前厅与客房管理、餐饮服务与管理、酒店营销管理、酒店管理信息系统、酒店人力资源管理、酒店财务管理等。

专业拓展课举例：旅游大数据、研学旅游、旅游景区规划与开发等。

1. 专业核心课程名称及主要教学内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 专业核心课名称 | 主要教学内容 |
| 1 | 饭店前厅与客房管理 | 前厅服务与管理:构建前厅管理体系:前厅预订服务与管理;前厅接待服务与  管理;前厅综合服务管理:宾客关系管理。客房业务基础、客房清扫;对客服务、公共区域清洁保养;布草房与洗衣房运转、客房部组织管理;客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等 |
| 2 | 餐饮服务与管理 | 餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养;餐饮服务基本技能、菜肴和酒  水知识:由西餐服务流程和服务技巧、宴会服务;菜单设计、中西餐厅督导管理技巧；市场分析与经营定位、餐厅布局与设计;餐厅组织与服务规范、经营产品设计;经营物资筹措、经营管理规范建立;市场推广策划、经营预算与成本管  理等 |
| 3 | 酒店营销管理 | 酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研;酒店客源市场及其细分;酒  店产品设计、酒店产品定价;酒店营销渠道选择与管理;酒店营销活动策划、  市场营销活动管理与预算等 |
| 4 | 酒店管理信息系统 | 酒店信息技术基础、PMS 系统概要:客史管理、预订销售;前台收银、夜宙  与日审;价格体系管理、宴会销售系统等 |
| 5 | 酒店人力资源管理 | 酒店人力资源管理概述、酒店工作分析;员工招聘与配置、酒店员工培训与开发;酒店绩效管理、薪酬管理;员工劳动关系管理等 |
| 6 | 酒店基层督导管理 | 酒店业务部门各岗位工作流程制定:业务部门的服务质量标准制定;业务部门作绩效标准体系建立;基层员工的培训技巧训练:时间管理项目训练:员工激励与团队建设。 |

实践性教学环节主要包括顶岗实习、软件开发项目实训、社会实践、毕业项目综合实训、创新创业实践等。

**(二) 学时安排**

本专业总学时为1633学时，其中实践性教学学时为690学时，占总学时的57.75% 。其中，顶岗实习为六个月，约252学时。

****

**十、教学基本条件**

**（一）教师队伍**

1.专任教师

专任教师一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | | 职称、职务 | | | | 学历学位 | | 是否双师 | | |
| 1 | 冼周 | | 副教授、院长 | | | | 本科硕士 | | 是 | | |
| 2 | 彭章宏 | | 讲师、副院长 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 3 | 谢红虹 | | 讲师、综合办公室主任 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 4 | 李德伟 | | 副教授、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 5 | 黄寿佳 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 6 | 战赤嘉 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 7 | 黄琳 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 8 | 郭飞羽 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 9 | 王颖君 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 10 | 黎思琪 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 是 | | |
| 11 | 吴志丽 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 12 | 李知恒 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 13 | 李超斌 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 14 | 杨思雅 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 15 | 江尉昀 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 16 | 严丽璇 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 职称结构 | | 高级 | | | 中级 | | | 初级 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 2 | | 12.5% | 6 | 37.5% | | 8 | | 50% |
| 年龄结构 | | 35岁以下 | | | 35-45岁 | | | 45岁以上 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 9 | | 56.25% | 4 | 25% | | 3 | | 18.75% |
| 学位结构 | | 博士 | | | 硕士（含在读） | | | 学士 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 0 | | 0 | 12 | 75% | | 4 | | 25% |
| 双师素质 | | 是 | | | 否 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |
| 行业企业经历 | | 有 | | | 无 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |

2.兼职教师

酒店管理与数字化运营专业还聘请了企业经验丰富的兼职老师，负责本专业的部分实践教学。

兼职教师一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **工作单位** | **职称职务** |
| 1 | 张宝琳 | 佛山皇冠假日酒店 | 人力资源总监 |
| 2 | 黄志刚 | 佛山皇冠假日酒店 | 餐饮部总监 |
| 3 | 刘雁洋 | 广州天河希尔顿酒店 | 培训与发展经理 |

**（二）教学设施**

本专业有校内实训基地五个，分别是茶艺实训室、调酒与咖啡实训室、客房实训室、礼仪实训室、酒店综合实训室，电脑实训室有一个，可以提供所有上机实训。校外实训基地八个，可以提供学生校外真实项目实训。

校内实训基地一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **位置** | **教学科目** | **实验设备** | **教学项目** |
| 1 | 茶艺实训室 | 茂实B307 | 《茶艺》 | 六大茶类冲泡器具 | 茶叶识别、冲泡等 |
| 2 | 调酒与咖啡实训室 | 茂实B307 | 《调酒与咖啡》 | 咖啡研磨、冲煮器具；各类酒水品鉴与调制器具 | 咖啡豆的鉴别、研磨、制作；咖啡的品鉴；鸡尾酒调制与创新等 |
| 3 | 酒店综合实训室 | 茂实B305 | 《酒店综合实训》 | 餐台、餐具、工作台等 | 前厅接待、宴会台面设计、宴会菜单设计等 |
| 4 | 客房实训室 | 荟文2-419 | 《酒店综合实训》 | 床、床头柜、床上用品等 | 客房清洁、客房接待等 |
| 5 | 礼仪实训室 | 茂实B319 | 《酒店服务礼仪》 | 形体镜、化妆台等 | 形象塑造、体态训练等 |
| 6 | 酒店信息系统实训室 | 茂实B312 | 《酒店信息系统》 | 电脑、酒店前台系统等 | 酒店信息系统概述与运用等 |

校外实训基地一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称/合作企业** | **主要实训内容** |
| **1** | 广州长隆酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **2** | 珠海长隆酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **3** | 佛山皇冠假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **4** | 惠州皇冠假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **5** | 清远狮子湖喜来登酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **6** | 广州天河希尔顿酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **7** | 顺德保利假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **8** | 东莞富力万达文化酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |

**（三）教学资源**

1. 教材选用有关基本要求：要有教材选用制度，优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。
2. 图书配备有关基本要求：要有足够数量的，能满足教师学习、教师专业教学研究和教学实施的图书库。
3. 建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学咨源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。。

**九、质量保障**

（一）需遵循专业建设和教学过程质量监控机制，主要课程以企业标准进行课程评价，对教学主要环节要有严格的质量要求和标准，对教学实施、过程监控、质量评价要进行有效的管理，以达成人才培养规格。

本专业尝试“学分替换”制改革。所谓“学分替换”制，是指学生可以通过参与实际项目开发、相关竞赛等方式来替换非核心课程的学分。学生可以通过参加考证、项目开发、职业技能大赛、发明创造等来获取并替换课程学分，从而可以申请免修相关的课程。“学分替换”的实施需要预先申请，需根据比赛及项目的内容而确定可替换哪门课程，在经过专业考核通过之后，方可免修并替换相关课程学分。总替换学分不超过20学分。

其中，学分替换规则如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分,每学期累计不得超过8学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 发明专利类 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

（二）建立健全巡课和听课制度，严明教学纪律和课堂纪律，对日常教学组织加强管理。

（三）建立毕业生跟踪反馈机制和社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标的达成情况。

（四）要充分利用评价分析结构有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

**十、教学进程安排**

1．理论与实践教学分配及比例表（见附件1－1）

2.综合素质课教学进程表（见附件1－2）

3.专业课教学进程表（见附件1－3）

4．实践课教学进程表（见附件1－4）

**附件1-1**

****

附件1－2

****

附件1－3



附件1-4

****