



眉山職業技術學院
Meishan vocational and technical college

三年制高等职业教育

人才培养方案

2022 级 酒店管理与数字化运营专业

2022 年 7 月

一、专业名称及代码

专业名称	酒店管理与数字化运营	专业代码	540106
所属专业群名称	无		
群内专业及代码	无		

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。

三、修业年限

基本学业年限为 3 年，最长修业年限为 5 年。

四、职业面向

表 1 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)	主要岗位类别 或技术领域举例	职业资格证书 或技能等级 证书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	住宿业(H61) 餐饮业(H62)	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); 餐厅服务员 (4-03-01-04)。	前台接待; 客房协调; 餐厅服务; 酒吧调酒。	现代酒店服务质量管理 职业技能等级证书(中级)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业立足眉山，面向成渝经济圈，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有正确的世界观、人生观和价值观，具备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，掌握扎实的科学文化基础、服务心理学及相关法律法规等知识，面向酒店、餐饮、民宿等住宿新业态和高端接待业，具备酒店接待服

务、运营管理、数字化技术应用等能力，具有良好的服务意识、人文素养和信息素养，能够从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务、酒吧调酒及酒店数字化运营与管理工作的的高素质技术技能人才。毕业 3-5 年能够胜任餐饮部经理、客房部经理、大堂副理等岗位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、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 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，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 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

(1) 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉酒店经营相关法律法规以及环保、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、礼仪服务、酒店服务心理学基础知识。

(4) 理解现代酒店管理运营新观念、新理论、新技术等基本理论知识。

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐厅、销售等一线业务部门的管理与服务知识和数字化运营相关知识。

3. 能力

(1) 具备熟练的酒店一线服务岗位基本技术的操作能力。

(2) 具备社交能力、语言表达能力、解决问题能力、基层领导能力。

(3) 具备计算机应用能力、熟练运用办公软件能力。

(4) 具有应用现代信息技术获取新知识、新技术的能力。

(5) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(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、酒店数字化营销、酒店员工培训计划编制与执行、酒店人员绩效评价、酒店运营与管理能力。

六、课程设置

(一) 专业面向职业岗位与教学分析

表 2 专业面向职业与教学分析

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	开设课程
岗位一 前台接待	任务一 预定服务	具备良好的语言表达能力、社交能力、服务意识及基本的英语听说能力；具备客房预订、总台接待、礼宾服务、客房销售、房态控制等能力；能够进行客户关系维护。	服务礼仪；酒店服务心理学；普通话；前厅服务与数字化运营；酒店英语与应用；管理学基础
	任务二 前台接待服务		
	任务三 房态控制与管理		
岗位二 餐厅服务	任务一 中餐服务	具备中西餐服务零点服务技能；具备中西餐宴会服务技能；能运用中餐菜点、酒水知识为客人提供点菜、酒水服务；	服务礼仪；酒店服务心理学；普通话；中餐服务与数字化运营；西餐服务；宴会设计；酒店花艺；酒店英语与应用
	任务二 西餐服务		
	任务三 宴会服务		
岗位三 客房协调	任务一 客房清洁服务	具备客房清洁整理等能力；具备客房部对客服务的能力；具备客房部布草管理的能力。	服务礼仪；酒店服务心理学；客房服务与数字化运营。
	任务二 客房服务中心		
	任务三 公共区域清洁服务		
岗位四 酒吧调酒	任务一 葡萄酒服务	具备葡萄酒斟倒、介绍等能力；具备常见鸡尾酒调制与服务的能力；具备常见软饮调制和服务的能力。	红酒服务与品鉴；鸡尾酒调制；服务礼仪。
	任务二 鸡尾酒服务		
	任务三 调饮饮品服务		

（二）专业课程体系结构表

表 3 专业课程体系结构表

		课程数（门）		学时		学分	
		数量	占比（%）	数量	占比（%）	数量	占比（%）
课程结构	公共基础	17	37.78	844	33.55	48	31.37
	专业基础	10	22.22	544	21.62	32	22.22
	专业核心	7	15.56	448	17.81	28	18.30
	专业拓展	9	20.00	280	11.13	18	11.76
	专业实习	2	4.44	400	15.90	25	16.34
	小计	45	100.00	2516	100.00	151	100.00
修习类型	必修课	35	77.78	2020	80.29	120	79.74
	选修课	10	22.22	416	19.71	26	20.26
	小计	45	100.00	2516	100.00	151	100.00
课程类型	A类课	17	37.78	673	26.76	34	23.53
	B类课	18	40.00	473	18.81	35	22.88
	C类课	10	22.22	1370	54.47	82	53.59
	小计	45	100.00	2516	100.00	151	100.00
现实结构	理论课						
	实践课						
	小计						

（三）主要课程及内容要求

1. 公共基础课程

（1）公共必修课

《军事理论与军事训练》：本课程主要学习关于中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等军事基本理论知识；针对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军事技能开展相关训练，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、提高学生综合国防素质。

《思想道德与法治》：本课程是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、

实践性于一体的思想政治理论课,针对大学生成长过程中面临的思想道德和法治问题,开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育,帮助大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,尊重和维护宪法权威,提升思想道德素质和法治素养。

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》:本课程以马克思主义中国化为主线,系统学习毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义等内容,提升大学生运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力,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、社会主义为什么好,坚定“四个自信”。

《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》:本课程通过讲述马克思主义中国化最新理论成果——习近平新时代中国特色社会主义思想,全面解读党在新时代的基本理论、基本路线、基本方略,使青年学生理解中国特色社会主义进入新时代的科学内涵和基本特征,切实增强全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略的自觉性和主动性,进一步坚定建设富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国的决心,引导学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,在实现中国梦的实践中放飞青春梦想。

《大学生心理健康教育》:本课程主要学习心理健康教育的基本概念、自我意识、压力管理和情绪调节、人际关系与社会适应、恋爱与性心理、学习心理以及职业生涯规划等内容,通过学习,使大学生能够正确认识自我与环境,树立心理健康意识,传授心理调适的方法,增强大学生的自我心理调节能力,有效消除心理困惑,提高受挫能力和适应能力。

《体育与健康》:本课程以落实立德树人为根本任务,贯彻“全民健身·促健康,弘扬文化·促传承”的精神,帮助学生了解运动健身原理与方法,掌握基础体能、球类、民族传统体育项目、操类和职业拓展等方面的运动技能,使学生能够正确运用运动技能进行锻炼,切实提高自身体质健康水平,达到“强体魄、练技能、修德行、促发展”的目的,促进、落实全民健身。

《形势与政策》:本课程以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,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为主要内容,针对大学生思想特点进行马克思主义形势观、政策观教育,帮助其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,坚定“四个自信”。

《职业发展与就业创业指导》:本课程涵盖了大学生职业生涯规划、大学生

就业指导和大学生创业指导三门课程的教学内容。通过课程的学习,使学生了解职业生涯规划的基本方法,了解国家就业创业政策,引导学生树立正确的择业观、创业观和就业观,切实提高学生就业竞争力,为大学生顺利就业、适应社会及树立创新创业意识提供必要的指导。

《劳动教育》:本课程通过对日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中知识、技能的学习,培养学生具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力;引导学生树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念;继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统,弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神;养成良好的劳动习惯和品质。

《信息技术》:本课程主要学习信息检索与信息安全等信息技术基础知识、办公软件的使用技术、图形图像和音视频数字媒体技术,培养学生获取信息、加工信息、传播信息和应用信息的能力,提升信息技术核心素养。

(2) 公共限选课

《大学语文》:本课程精选古今中外优秀文学名著学习篇目,主要学习文学鉴赏的基本原理、作品赏析的基本方法、常用文体的基础知识、写作方法与技巧,提高学生的阅读、赏析、写作、沟通水平,提升其审美能力和鉴赏能力,培育其良好的人文素养。

《大学英语》:本课程主要学习语音、语法、词汇、语篇和语用知识,培养学生具备必要的英语听、说、读、写、译技能,有效完成日常生活和职场情境的沟通任务;获得多元文化知识,有效完成跨文化交际,用英语传播中华文化;辨别中英两种语言思维方式的异同,具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平;掌握恰当的英语学习策略,能够运用英语进行终身学习。

《东坡文化》:本课程是为更好地传承和弘扬东坡文化,让学生详细了解“三苏”生平、主要文学成就、政德政绩和家教家风,以及三苏祠历史沿革、东坡文化研究传承等情况。

(3) 公共任选课

公共选修课包括马克思主义理论类课程、党史国史、创新创业教育与实践、健康教育、美育课程、职业素养、艺术导论、音乐鉴赏、美术鉴赏、影视鉴赏、戏剧鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、戏曲鉴赏等课程。

2. 主要专业(技能)课简介

(1) 专业基础课

《服务礼仪》:课程在介绍基本礼仪知识的基础上,针对服务行业的特点,深入阐述了服务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范,旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解,为从事服务行业各种工作打下扎实的基础。通过

不同教师的系统讲授、示范操作与训练,使学生掌握社交及酒店服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧,为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术,奠定坚实的基础。

《酒店职业形象塑造》:本课程从仪态仪容、仪貌仪表、言谈举止等职业形象等方面着手,通过实践操作、不断练习,使学生在熟练掌握酒店各个服务环节的工作要点和工作技巧的基础上、在为宾客提供服务过程中展示良好的职业形象,使其具有外在和内在相统一的优秀职业形象,具备良好的沟通能力、人际交往能力,成为酒店需要的高素质人才。

《酒店服务心理学》:本课程是研究酒店行业消费者和从业人员心理活动的一门科学,它阐明了消费者在消费活动中的心理活动规律,对学生今后做好服务接待工作有密切的关系,对提高服务工作的水平有重要的作用。通过本课程的学习,可以使学生了解必要的心理学基础知识,掌握顾客的需要特点,初步掌握对消费者鉴貌辨色的方法;培养学生对消费者进行心理分析的能力;培养学生具有良好的心理素质,今后做好本职工作,提高服务质量奠定良好的基础。

《管理学基础》:本课程是管理类专业的一门专业基础课,通过本课程的学习,使学生了解管理的基本理论与方法、管理模式、管理的职能、管理创新等方面的内容,为学习和探索应用管理学打下基础。主要包括管理与管理学原理、管理思想与理论的发展、管理原理与方法、管理模式、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、信息管理、人员配备、团队管理、创新管理、风险管理、竞争管理、知识管理等。

《中华茶文化》:“以茶为礼”是中华民族共同的文化符号,历经千年的演变,产生了丰富多彩的型式和深邃的文化内涵。本课程以传统中华茶文化和现代茶科学研究为本体,诠释了茶的起源、发展、历史和健康,重新认识茶的内涵和健康价值。课程由浅入深,融知识性、趣味性、科学性为一体,在轻松、愉快的氛围中获得知识,提高个人修养。

《酒店英语与应用》:本课程适应我国酒店业持续发展的需要,旨在提高学生英语交际能力,从而培养业务精通、英语熟练、全面发展的酒店初、中级管理人才。本课程是在学生学习了酒店管理专业相关专业基础课程和公共英语基础课的基础上开设的,在学生已经具有了较好的英语基础上,加强专业英语的学习,从而全面提高了学生的专业英语听说读写技能和酒店管理英语表达,为学生进行毕业实习作最后的提高和准备。

《酒店业概论》:本课程系统地阐述了酒店的发展历史、现代酒店的基本设置形态、具有代表性的酒店集团及其产品特征、酒店评级标准以及未来酒店业的发展态势,是为后续主干课程和核心技能课程《酒店数字化营销》《酒店人力资

源管理》等奠定理论和意识形态基础的。通过本课程学习使酒店管理专业学生掌握酒店的发展历史、产品形态、评级标准、熟悉各大酒店集团的运营管理模式及市场定位,对不同档次酒店各职业岗位所需的专业知识与技能有所了解,同时对酒店业的发展状况和态势有所掌握,为学生把自己打造为真正的“酒店人”奠定坚实的理论基础。

(2) 专业核心课

《前厅服务与数字化运营》:本课程主要学习前厅业务基础、客史档案管理、前厅数字化系统的使用;总机服务、客房预定服务;礼宾服务、总台服务;大堂及行政楼层服务、商务中心服务;宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理、前厅部数字化运营等基础知识,通过情景模拟,培养学生自如运用各项技能技巧,正确、灵活地接人待物的能力,熟练操作入住/退房系统;培养学生独立工作能力、严谨的工作态度和踏实的工作作风。以学生发展为本,根据学生认知特点和能力水平组织教学,体现职业教育特点,加强实践与应用,为星级酒店前厅人才的培养服务。

《客房服务与数字化运营》:本课程主要学习客房业务基础、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、客房部安全管理及数字化运营等,能够熟练使用客房部数字化系统,让学生在学习情境中学习并掌握对客服务的基础知识、基层管理知识和服务技能,培养学生良好的职业道德和敬业精神,团队意识及妥善处理人际关系能力,良好的沟通与交流能力和良好的自我调节控制能力;为新时代的酒店客房人才的培养服务。

《酒店数字化营销》:本课程主要学习内容为酒店营销概述、市场调研分析、网络推广、运营服务、网络品牌形象塑造和新媒体营销、网络促销、网络营销效果评估等。通过本课程的学习,使学生培养独创精神和较强实践能力,能够掌握酒店营销的基本原理和方法;了解市场营销的技术基础,灵活掌握运用市场营销基本工具;掌握酒店行业市场调研的内容和主要方法;掌握市场营销过程的产品策略、价格策略、广告策略、顾客策略等文化基础和专业知识;理解市场营销在企业经营管理中的地位与作用,具备扎实的网络营销知识并有机融入科学发展观、理想信念教育、爱国主义教育、民族文化、道德及法律法规教育,达到培养从事餐饮经营与管理市场营销工作应用型人才的基本要求。

《中餐服务与数字化运营》:本课程主要学习餐饮中餐基础认知;中餐人员职业素养;中餐服务基本技能、中餐菜肴和酒店知识;中餐服务流程和服务技巧;中餐菜单设计;中餐厅督导管理技巧及数字化运营等内容。通过学习,具备现代酒店餐饮部员工所需要的能力,熟练地完成一次中餐宴会摆台,能运用相

关技能进行对客服务，具有为客人进行菜点推销；具备处理特殊的应变能力；能够胜任餐饮部的基础管理工作；能够熟练操作餐厅运营系统；能够完成一份完整的菜单设计；能够完成一份主题餐饮营销策划方案的撰写。

《西餐服务》：本课程主要学习西餐发展简介；西餐从业人员职业素养；西餐服务基本技能、菜肴和酒水知识；西餐服务流程和服务技巧；西餐菜单设计；西餐厅督导管理技巧等内容。通过情景教学，学生能够完成西餐服务工作及厅面管理工作。加强职业道德观念和吃苦耐劳精神的培养，培养学生良好的西餐厅服务管理意识和应变能力，树立爱岗敬业的精神。

《宴会设计》：本课程主要学习宴会设计与管理的基本知识和方法，掌握宴会的类型、特点，掌握菜肴酒水搭配的原则、中西餐宴会服务的方式，熟悉中西式宴会设计的流程和流行趋势、饮食文化，掌握台型布局知识，熟悉各种宴会活动的设计方法；让学生具备宴会活动策划创新能力、宴会经营管理能力；注重培养学生的服务意识、精细意识、敬业精神和团队协作精神。

《酒店人力资源管理》：本课程主要学习人力资源管理的六大基础知识，理解人力资源规划的内容，初步掌握招聘、培训的方法；培养学生对薪酬管理、绩效管理的理解能力；培养学生具有良好的建立员工关系的素质，为今后做好本职工作，提高服务质量奠定扎实的基础。

（3）专业拓展课程

《酒店花艺》：本课程主要讲授插花艺术的基本原理及造形技法，内容包括：插花艺术的起源及基础知识、酒店客房花艺布置、酒店餐厅花艺布置、酒店会议室花艺布置、酒店前厅花艺布置、花艺创新与欣赏等。通过本课程学习，使学生了解插花的历史，掌握插花艺术的基本知识，领会插花造形与鉴赏的基本原理，熟悉酒店的情境并提高对酒店服务氛围的理解，为将来从事酒店管理相关工作打下基础，同时拓宽就业渠道。

《鸡尾酒调制》：本课程系统介绍酒类知识，使学生了解调酒行业的主要内容和理论知识，掌握基本的调酒技法和主要鸡尾酒的调制方法、熟悉品酒步骤和品评技能，为从事调酒师工作打下基础。

《咖啡冲泡与制作》：本课程是一门特色鲜明、实用性极强的素养类课程。课程内容包含咖啡起源与传播、咖啡种植与健康、咖啡烘焙与萃取、咖啡器具与咖啡制作等模块。通过该课程的学习，使学生系统地了解并掌握咖啡和饮品的基础知识；能够对咖啡以及饮品的种类、特性等进行基础性鉴别；能够熟练进行咖啡的研磨、调制，饮品制作等技能。从而提升饮品制作能力，增强就业竞争力及从业胜任力。

《中外民俗》：在简要介绍了民俗的一般理论、基本知识的基础上，重点介

绍了中国及世界不同国家、不同民族的民俗事象，特别是对中外服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、农业民俗、工艺民俗、人生礼仪民俗、人际礼仪民俗、岁时节日民俗、游艺民俗、宗教信仰民俗等进行深入的分类介绍。本课程具有鲜明的民族性和丰富的知识性，学生通过本门课程的学习，可以增强学生对历史文化和中外各民俗的认识，系统地掌握民俗的概念、基本特征和社会功能；使学生既能对各类风俗有所了解，又能根据民俗学的基本原理对众多民俗现象进行分析理解，掌握较为系统的民俗文化基础知识。

七、课程学时及学分分配表

课程类别		总学时	理论学时	实践学时	实践学时占比%	课程总学时占比%	学分数	课程总学分占比%
必修课程	公共必修课	572	300	272	18.38	22.73	31	20.26
	专业必修课	1451	458	993	67.09	57.67	91	59.48
选修课程	公共选修课	272	202	70	4.73	10.82	17	11.11
	专业选修课	221	76	145	9.8	8.78	14	9.15
总计		2516	1036	1480	100	100	153	100

注：表中公共选修课、专业选修课均以最低学时、学分计算。

八、教学进程安排

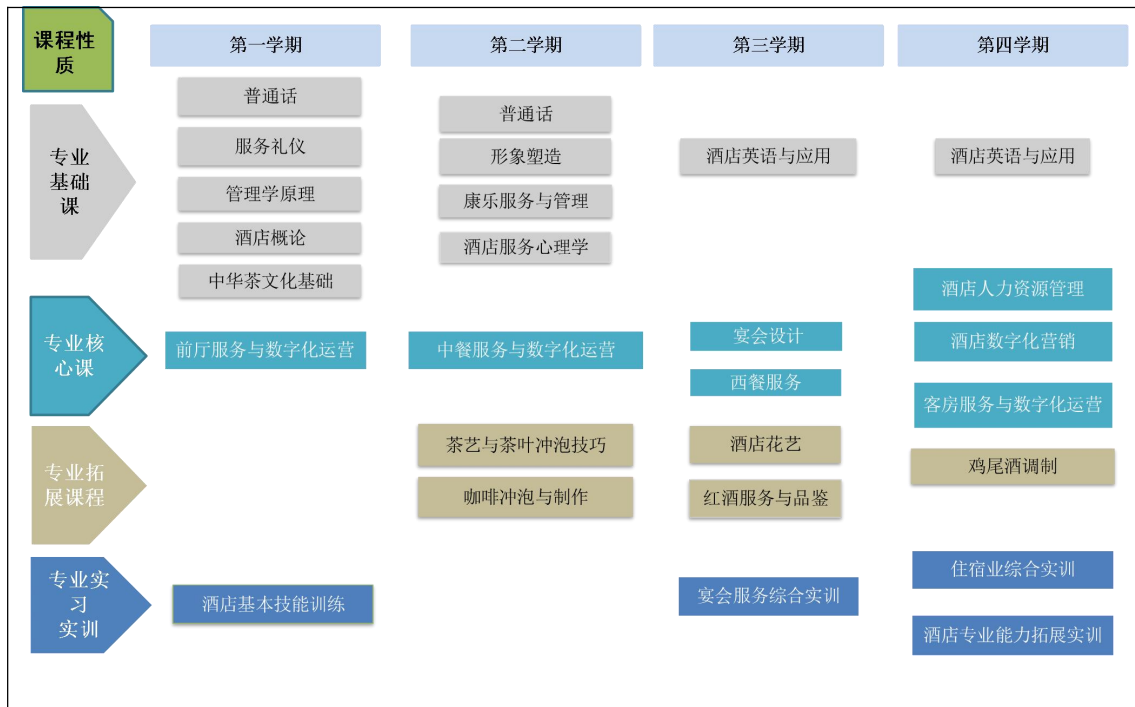
（一）教学总体安排

表 4 教学总体安排表

学年	学期	周学时	教学周历																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	26	★ △	★ △	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▲
	2	28	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▲
2	3	28	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▲
	4	26	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▲
3	5	16	※	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
	6	16	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆				

入学教育△ 军训★ 理实一体教学▬ 专项集中实训教学● 考试▲
 认知实习※ 岗位实习☆

(二) 课程地图



(三) 教学进程安排

表5 教学进程安排表

课程 性质	序号	课程代码	课程名称	学分	学时分配			各学期周学时数×理论教学周数						考核 形式	开课 方式	开课部门	备注
					学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6				
								17W	20W	20W	20W	20W	18W				
课程 类别	必修	1	80001001	军事训练及军事理论	4.0	148	36	112	6+112					○	☑	人武部	
		2	80001002	思想道德与法治	3.0	48	36	12		2*8	2*16			※	√	马克思主义学院	
		3	80001003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2.0	32	24	8				2*16		※	√	马克思主义学院	
		4	80001004	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3.0	48	36	12	2*16	2*8				※	√	马克思主义学院	
		5	80001005	体育与健康①-④	4.0	64	16	48	2*16	2*16				※	√	文化艺术系	
		6	80001006	大学生心理健康教育	2.0	32	24	8	2*16					○	☑	师范教育系	
		7	80001007	形势与政策	2.0	32	32		1-4 学期					○	√	马克思主义学院	
		8	80001008	职业发展与就业创业指导	2.0	32	20	12	2*8			2*8		○	√	学工部	
		9	80001011	大学生安全教育	1	8	8	0	16					◎	√	各系部	
		10	80001012	艺术教育	2.0	32	24	8	每学期 2 个学时					◎	√	学工部	
		11	80001009	劳动教育	1.0	16	4	12	16					○	√	各系部	
		12	80001010	信息技术	5.0	80	40	40	2*16	2*16	16			※	☑	文化艺术系	
	限选	13	80002001	中国改革开放发展史	1.0	16	16	0	2*8					◎	☐	马克思主义学院	二选一
			80002002	中国共产党党史	1.0	16	16	0	2*8					◎	☐	马克思主义学院	

																	院	
		14	80002003	东坡文化	2.0	32	24	8	2*16					◎	√	马克思主义学院		
			80002004	中国优秀传统文化	2.0	32	24	8	2*16					◎	√	马克思主义学院		
限选		15	80002006	大学语文	4.0	64	50	14	4*16					※	√	文化艺术系	二选一	
			80002007	高等数学	4.0	64	64		4*16					※	√	文化艺术系		
限选		16	80002008	大学英语 A	8.0	128	80	48	2*16	2*16	2*16	2*16		※	☑	文化艺术系	二选一，	
			80002009	大学英语 B	8.0	128	80	48	2*16	2*16	2*16	2*16		※	☑	文化艺术系	第一年线 下， 第二年线 上	
任选		17	其它通识素质教育课程	中华优秀传统文化类	2.0	32			自选					◎		文化艺术系		
				宪法法律类		32								◎		马克思主义学院		
				创新创业类		32								◎		学工部		
				信息技术类		32								◎		文化艺术系		
				职业素养类		32								◎		学工部		
				其它类		32								◎				
小计					48.0	844	502	342										
必修	1	51014001	普通话	4.0	64	0	64	2*16	2*16					◎	√	商贸旅游系		
必修	2	51014002	服务礼仪	2.0	32	10	22	2*16						◎	√	商贸旅游系		
必修	3	51014003	酒店职业形象塑造	2.0	32	0	32		2*16					◎	√	商贸旅游系		
必修	4	51014004	酒店服务心理学	2.0	32	32	0		2*16					※	√	商贸旅游系		

专业基础课程	必修	5	51014005	管理学原理	4.0	64	64	0	4*16					※	√	商贸旅游系		
	必修	6	510140010	酒店英语与应用	6.0	96	32	64			2*16	4*16		※	√	商贸旅游系		
	必修	7	51014008	酒店业概论	2.0	32	32	0	2*16					※	√	商贸旅游系		
	必修	8	51014019	康乐部服务与管理	2.0	32	16	16			2*16			◎	√	商贸旅游系		
	必修	9	51014020	形体与舞蹈	2.0	32	0	32		2*16				◎	√	商贸旅游系		
	限选	10	51016001	客源国与目的国概况	2.0	32	12	52				4*16		◎	√	商贸旅游系	四选二	
			51016002	食品营养与卫生	2.0	32	12	52				4*16		◎	√	商贸旅游系		
			51014016	中华茶文化基础	2.0	32	12	20	2*16					※	√	商贸旅游系		
			51014012	酒店沟通技巧	4.0	64	32	32				2*16		◎	√	商贸旅游系		
小计				32.0	512	246	266											
专业核心课程	必修	1	51015001	前厅服务与数字化运营	4.0	64	30	34	4*16					※	√	商贸旅游系		
	必修	2	51015003	宴会设计	4.0	64	30	34			4*16			※	√	商贸旅游系		
	必修	3	51015002	客房服务与数字化运营	4.0	64	30	34				4*16		※	√	商贸旅游系		
	必修	4	51015004	西餐服务	4.0	64	30	34			4*16			※	√	商贸旅游系		
	必修	5	51015005	中餐服务与数字化运营	4.0	64	30	34		4*16				※	√	商贸旅游系		
	必修	6	51015006	酒店数字化营销	4.0	64	40	24				4*16		※	√	商贸旅游系		
	必修	7	51015007	酒店人力资源管理	4.0	64	32	32				4*16		※	√	商贸旅游系		
	小计				28.0	448	222	226										
专业拓展课程	限选拓展	1	51017001	西点	2.0	32	16	16			2*16			◎	√	商贸旅游系	三选二	
		2	51014017	茶艺与茶叶冲泡技巧	2.0	32	0	32		2*16				◎	√	商贸旅游系		
		3	51017002	酒店花艺	2.0	32	0	32			2*16			◎	√	商贸旅游系		
		4	51016001	中外民俗	2.0	32	24	8		2*16				◎	√	商贸旅游系	三选二	
			51017003	鸡尾酒调制	2.0	32	0	32				2*16			◎	√		商贸旅游系
		6	51016002	咖啡冲泡与制作	2.0	32	0	32		2*16					◎	√	商贸旅游系	二选
		7	51014018	红酒服务与品鉴	2.0	32	10	22			2*16				◎	√	商贸旅游系	

		8	51017008	民宿经营与管理	2	32	10	22			2*16				◎	√	商贸旅游系	一
	必修	9	51018001	酒店基本技能训练	2.0	30		30	1w						◎	√	商贸旅游系	
	必修	10	51018002	酒店宴会服务技能综合实训	2.0	30		30			1w				◎	√	商贸旅游系	
	必修	11	51018003	酒店住宿业务综合实训	2.0	30		30				1w			◎	√	商贸旅游系	
	必修	12	51018004	酒店综合能力拓展实训	2.0	30		30				1w			◎	√	商贸旅游系	
	小计				18.0	280	56	230										
专业实习	必修	1	51018007	认知实习	1	16		16									校企合作企业	
		2	51018006	岗位实习	24	384		384									校企合作企业	
	小计				25	400		400										
其他	限选+任选		无需编码	第二课堂学分	3.0~5.0				限选+任选									
			总计		151	2516	1034	1480										

注:

- 原则上各专业不得随意改动公共基础部分课程设置,但须明确具体的限选课程;
- 任选拓展课原则上在本专业大类外修习 3.0 学分。各专业亦可根据实际需要,设置合理修习学分;
- 第二课堂学分**认证细则由专业在方案中加以明确;
- 表中※为考试课,◎为考查课,√为线下教学,□为线上教学,☑为线上线下混和教学。

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

本专业目前有教师 11 人，其中高级职称 1 人，讲师 9 人，助教 1 人，目前根据本专业师生配比为 1:26，在实施期间，将采用聘请兼职教师的方式，完成教学任务；双师素质教师占比为 100%。

2. 专业带头人

本专业专业带头人为李倩副教授，治学严谨，师德良好，具有较强的协作能力和组织协调能力，具有双师素质，从事本专业教学多年；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基础课；能够较好地把握国内外酒店管理行业、发展，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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，且在本区域、本专业具有一定的专业影响力。

3. 专任教师

本专业共有专任教师 10 名，都具有酒店管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每年安排青年教师在眉山岷江东湖饭店、成都城市名人酒店、成都首座万豪酒店等教师实践流动企业参加为期 1 个月的岗位锻炼。

4. 兼职教师

本专业将从眉山岷江东湖饭店、成都城市名人酒店、成都首座万豪酒店、眉州东坡等合作企业引进高技术职称的兼职教师，参与到专业教学工作中。具备良好的思想政治素质、职业道德精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，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；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

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、校内实训外实训基地。

1. 校内实训室基本要求

根据国家教育部发布的实训教学条件建设标准，酒店管理与数字化运营专业应配备的实训室有形体礼仪实训室、前厅及数字化服务实训室、客房实训室、中餐实训室、西餐实训室、调酒侍酒实训室、茶艺实训室、咖啡制作实训室、酒店信息系统实训室、酒店数字化运营实训室，目前还缺少酒店信息系统实训室、酒店数字化运营实训室，将积极申请建设资金，做好市场调研，力争先后在 2023

年、2024 年完成酒店信息系统实训室、酒店数字化运营实训室的建设。

表 6：实训室基本要求

序号	实训室名称	对应课程
1	形体礼仪实训室	服务礼仪； 形体与舞蹈； 酒店职业形象塑造
2	前厅及数字化服务实训室	前厅服务与数字化运营
3	客房实训室	客房服务与数字化运营
4	中餐实训室	中餐服务与数字化运营
5	西餐实训室	西餐服务
6	酒店信息系统实训室	前厅服务与数字化运营 中餐服务与数字化运营 客房服务与数字化运营
7	调酒侍酒实训室	红酒服务与品鉴； 鸡尾酒调制
8	茶艺实训室	中华茶文化基础 茶艺与茶叶冲泡技巧
9	咖啡制作实训室	咖啡冲泡与制作
10	酒店数字化运营实训室	酒店数字化运营管理

3. 校外实训基地基本要求

本专业与眉州东坡酒店集团、城市名人酒店集团、岷江东湖饭店、成都首座万豪酒店、成都首座万丽酒店、新荣记、成都瑯珀凯悦甄选酒店、稻城亚丁日松贡布酒店等企业建立长期深度合作，为学生提供前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和岗位实习，实训设备齐备，实训管理及实训规章制度齐全。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，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。专业类图书文献主要包括：住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源,订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

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、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库,应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新,能满足教学要求。

（四）教学方法

本专业公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求,通过教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。注重在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神,提升学生综合素质。

专业课坚持校企合作、工学结合的人才培养模式,利用校内外实训基地,按照酒店行业、企业相应职业岗位的核心能力要求,强化理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色,将校企合作真实工作任务引入教学过程中。

1. 讲授法:该方法是一种以说明、阐述、讲解、论述等口头语言方式表达教学内容的方法,也是本专业的课程教学使用频率较高的一种方法。本专业使用该方法在引入重要概念、知识点,在课程教学过程中运用讲授法的时候,结合图片、数据、故事等形式材料,带动学生听课积极性。

2. 任务教学法:在教学活动中,教师应当围绕特定的项目,设计出具体、可操作的任务,学生通过表达、沟通、交涉、解释、询问等各种语言活动形式来完成任务,以达到学习和掌握知识点的目的。在任务的履行过程中,以参与、体验、互动、交流、合作的学习方式,充分发挥学习者自身的认知能力,调动他们已有的目的与资源,在实践中感知、认识、应用,在“干”中学,“用”中学,体现了较为先进的教学理念。比如《宴会设计》课程,引入企业真实接待任务,各小组负责一个接待任务,完成宴会活动方案设计、评价。

3. 案例分析法:该方法是由教师提供背景信息(工作或者生活中的典型案例),学生通过讨论、分析、解决问题、提出不同解决方案的教学方法。在案例设计过程中,清晰的带出核心知识点,例如:在《客房服务与数字化运营》这门课程内容的教学过程中,学习“客房对客服务”这一知识点时,选取相应案例让学生从案例中分析各项对客服务工作的不同,也能更生动的了解客房服务工作。

4. 情景模拟法:该方法规定学生在一定情境下扮演案例中的角色,以学习、练习某种技能的教学方法。本专业采用角色扮演法在对客服务、沟通技巧等方面的内容,例如:在《西餐服务》的课程教学中,学生通过情景模拟,完成红酒的

示酒、鉴酒、斟酒、续杯等服务，从而达到技能训练及成果检验的效果。

5. 演示法：该方法指的是学生在教师的指导下，依靠自觉的控制和校正，反复地完成一定动作或活动方式，借以形成技能、技巧或行为习惯的教学方法。本专业部分实训课程采用该方法进行教学，例如《咖啡冲泡与制作》课程教学教师采用演示方法，直观地向学生进行展示手冲咖啡、花式咖啡的制作。。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。引进行业和企业参与，体现评价主体的多元化；注重校内评价与校外评价相结合，职业等级认定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，体现评价方式、评价过程的多元化。

学习评价采用学习过程评价、作业完成情况评价、实际操作评价、期末综合考核评价等多种方式。根据不同课程性质和教学要求，可以通过观察、口试、笔试、实操、项目作业、职业技能大赛、职业等级认定等方法，考核学生的专业知识、专业技能和操作规范等方面的学习水平。根据课程性质的不同，学习评价方式不同。理论课如管理学基础这一类课程，采用学习过程评价+作业完成情况评价+期末测试的方式；技能课如《茶艺与茶叶冲泡技巧》，采用学习过程评价+作业完成情况评价+实际操作评价+期末技能考核的方式；理实一体化课程，如《中餐服务与数字化运营》，采用学习过程评价+作业完成情况评价+实际操作评价+期末测试的方式进行考核。

学习评价不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注在实践中运用知识与解决实际问题的能力水平，重视职业道德、政策法规、规范操作等职业素质的形成。

（六）质量保障

1. 建立课程标准，落实多元化素质教育。课程是实施培养目标的蓝图，是学校组织教育教学活动最主要的依据。本专业通过制定课程标准从课程理念、目标、内容、实施等多方面全方位地凸显素质教育的基本精神，使课程与教学成为稳固、连续、推进素质教育的重要载体。制定相应课程标准，保证了教学过程中既有基本的、统一的规范和要求，又有充分的收缩与扩展、预制与生成、再造与创造的余地，标志着多元化素质教育有了可能。

2. 建立专业督导制度，确保课程教学质量。专业教学督导是教学管理工作的一个重要环节，它对提高教师的教学能力，加强专业教学常规管理，开展教育科研、深化教学改革，促进新课程的有效实施，具有积极的作用。通过建立健全巡课、听课等制度，建立与行业企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，完善教学管理机制。本专业教学督导由黄芮及财贸教研室老师

熊艳、干红芳、李勇胜、何志文组成。

3. 建立学生评教制度，促进教学水平提升。通过学生评教活动，一个教师自身的教学能力才能得到真正的肯定。为优化教学活动效果，广大教师又不断地进行教学改革，这就促进教师不断丰富提升知识，努力掌握新技能，从而为保证教学质量打下一个良好的基础。本专业通过学校的学生评教系统数据反馈，针对相应课程教学进行调整优化。

4. 加强校企协同育人，深入开展现代学徒制试点工作对接酒店职业岗位需求和学生职业发展需要，校企共同研究制订人才培养方案，按照职业岗位的能力要求，制订完善课程教学标准，基于职业工作过程重构课程体系，及时将新技术、新工艺、新规范纳入课程教学标准和教学内容，鼓励学生考取茶艺师职业资格证书、现代酒店服务质量管理职业技能等级证书（中级）。

5. 毕业生质量跟踪。完善学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十、毕业要求

1. 学业考核要求

完成本专业所有必修课程，公共选修课程修满 18 学分、专业选修课修满 12 学分，总共修满 151 学分，且达到本专业人才培养目标、培养规格及职业能力要求，在校期间的德育量化考核合格，方能准许毕业。

2. 德育考核要求

德育考核作为学生在校期间的品德表现材料，其成绩记入学生思想品德考核表，存入学生档案，并以此作为评定三好学生、优秀学生干部等各类荣誉称号，同时作为评定奖学金以及毕业生毕业的重要依据。

十一、编制依据

本方案依据《国家职业教育改革实施方案》《关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》，《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》《高等职业学校酒店管理专业教学标准》《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业介绍》《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准》等文件及学校《关于制订 2022 年版人才培养方案的指导意见》、《眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业人才培养调研报告》编制。

附件：

1. 眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业人才培养调研报告；
2. 眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业课程对毕业要求的支撑分析；
3. 眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业人才培养方案专家论证意见；
4. 眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业人才培养方案审批表。

眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业 人才培养调研报告

一、调研基本情况

（一）调研时间

2022 年 3 月至 2022 年 6 月

（二）调研目的

通过对酒店行业发展趋势和人才需求进行调研，预测行业的发展前景；通过对典型企业的岗位需求和岗位核心能力、毕业生发展需求、相关院校本专业人才培养情况进行调研，结合我校实际情况，科学编制酒店管理与数字化运营专业人才培养方案，提升人才培养的针对性和可操作性。

（三）调研对象

调研对象为高星级酒店、高端餐饮连锁企业。因疫情限制，本次调研范围受到了很大限制，仅对眉山范围内部分企业、毕业生、重要单位进行了走访调查，对眉山区域外的单位和个人，主要采取电话咨询、网络咨询等方式。

（四）调研形式

通过互联网信息收集、选择具有代表性的企业及现场走访座谈、参观考察、会议研讨、问卷调查、对毕业校友电话访问等形式。

（五）参与人员

酒店管理与数字化运营专业教师团队：黄芮 李倩 杨芳 刘芳 刘锲 张碧华

二、行业调研分析

（一）行业发展现状与趋势

1. 国内酒店业发展概况

自新冠疫情发生以来，酒店行业正在发生剧烈变革，旅游市场大幅收缩，酒店业可持续发展面临巨大挑战，同时也蕴含新的商业机会。疫情前，随着我国经济的增长、居民生活品质的提升以及我国中产阶级的崛起，人们的旅游消费越来越高，消费升级带动需求增加，刺激着酒店业需求的增长。截止 2022 年 1 月 1 日（不包括被征用的隔离酒店），全国酒店业设施 252,399 家，客房总数 13,468,588 间，平均客房规模约 53 间。但是受新冠肺炎疫情疫情影响，报告数据显示，2022 年中国大陆地区一共拥有住宿设施总数为 36.1 万家，较 2020 年减少了 8.6 万家，其中酒店住宿业较 2020 年减少了 2.7 万家，其他住宿业较 2020 年减少了 5.9 万家，疫情对酒店业造成了巨大的影响。但伴随着国家发展改革委、

文化和旅游部等 14 个部门联合出台《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》，提出 3 个方面 43 条具体措施，力度空前，进入疫情以来力度最大的纾困政策周期，也显示出政府纾困的决心¹。

2. 四川酒店业发展概况

在疫情影响之下，省内游和周边游成为出行的主要类型。以成都为例，疫情对酒店业的仍然有着较大的负面影响。成都市五星级酒店 2012-2021 年的平均房价为 684 元，如图 1 所示。其中最高为 2013 年的 923 元，最低为 2020 年的 536 元。从变动趋势来看，2012-2013 年平均房价处于上升状态，2014-2017 年逐年下降，整体下降幅度大，2018-2019 年小幅波动。受疫情影响，2020 年成都市五星级酒店平均房价同比下滑 11%，2021 年略有回升²。



图 1 成都市五星级酒店 2012-2021 年平均房价变动趋势图

出租率方面，2012-2021 年的平均出租率为 58%，其中最高为 2012 年的 65.7%，最低为 2020 年的 45.1%。从变动趋势来看，2012-2013 年受国家政策影响，出租率下降幅度较大，2014-2018 年逐步回升，2020 年受疫情影响，成都市五星级出租率同比大幅下滑 29.9%。2021 年大约恢复至疫情前的八成水平，如图 2³。

¹ 数据来源：中国饭店协会官网

² 数据来源：合众酒店顾问

³ 数据来源：合众酒店顾问



图 2 成都市五星级酒店 2012-2021 年平均出租率变动趋势图

RevPAR 方面，2012-2021 年的平均 RevPAR 为 397 元，其中最高为 2012 年的 568 元，最低为 2020 年的 242 元，如图 3 所示。从变动趋势来看，2013-2016 年 RevPAR 处于不断下降状态，2017-2019 年小幅波动。2020 年，受出租率和房价双重下跌影响，成都市五星级 RevPAR 同比大幅下滑 37.5%。2021 年有所回升。

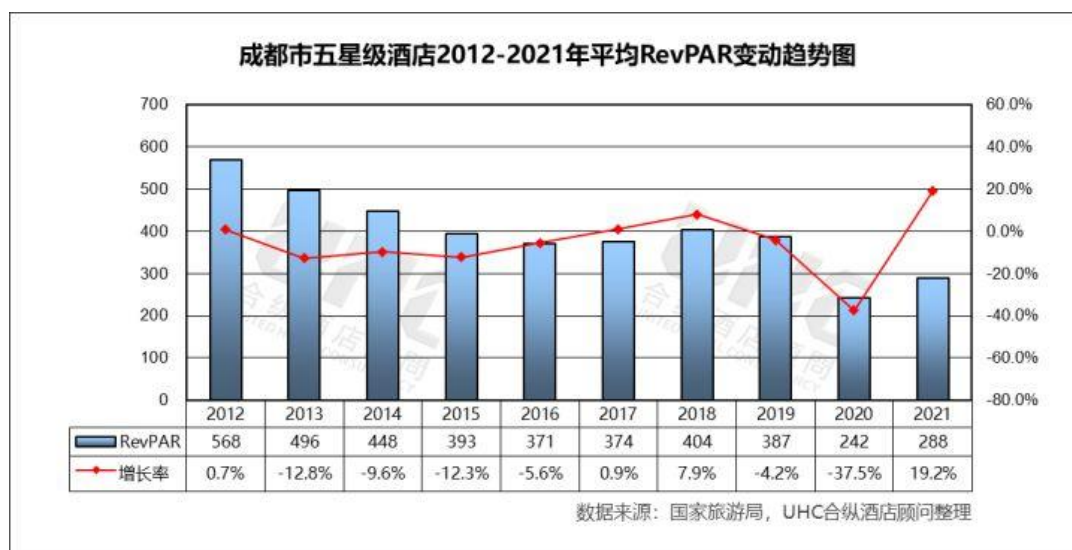


图 3 成都市五星级酒店 2012-2021 年平均 RevPAR 变动趋势图

3. 眉山及周边酒店业发展概况

据相关部门统计，眉山市酒店行业从业人员已经达到 6800 人。当前餐饮业中初中及以下学历约占总人数的 60%；高中及中专学历的约占总人数的 27%；大专学历（包括进修取得的学历）的约占总人数的 9%；本科学历的约占总人数的

4%，很多餐饮企业专业人才严重不足，领班的学历在中专以下；厨师中有中专学历的也不多，大专以上的极少；餐饮业中的中高层管理人员虽有不少具有大专以上学历，但大多数是学财会、工商管理等专业，餐饮管理专业人士少之又少。通过走访，不同规模的酒店是非常欢迎拥有较高业务水平和综合素质的毕业生。培养出素质高、能力强、懂管理的酒店管理与数字化运营专业的应用型人才，促进现代服务业发展已刻不容缓。

（二）行业人才需求

根据学院对专业建设的总体思路，按照学院对专业建设的安排和要求，酒店管理与数字化运营专业团队教师对眉州东坡酒店集团、城市名人酒店集团、岷江东湖饭店、成都首座万豪酒店、成都首座万丽酒店、成都世界城天堂洲际酒店、成都香格里拉酒店、新荣记、成都瑯珀凯悦甄选酒店、眉山宾馆、开元禧悦酒店20余家企业进行调研，主要采用现场调研法、查阅资料法、问卷法、访谈（座谈）法、电话访谈法等方法。经整理，酒店人才岗位需求缺口统计结果如下：

受疫情持续影响，酒店行业整体人才需求量有所回落，但作为劳动密集型行业，仍有很多用人缺口。酒店企业目前对客房服务员、餐饮服务员、康乐服务员的需求量相对前厅服务员和其他人员来说较大。这是因为酒店企业的客房、餐饮及康乐这些部门的业务量大且繁重，需要大量的人力。

在需求量较大的客房服务员、餐饮服务员和康乐服务员中，餐饮和客房的需求基本相同，康乐较少。出现这种状况的原因有两种：一者，酒店的营业和利润重心通常在客房及餐饮，康乐相对较少，而且享受康乐服务的宾客也较少；二者，虽然客房、餐饮和康乐在社会上都有大量单体营业情况，但相较而言，康乐的容量与数量之比较大。

前厅服务员的需求量较少，这是因为前厅服务员作为酒店的门脸员工，酒店对其流动性和职位空缺时刻有严格地控制，所以若不是酒店有大的业务调整或扩张，通常时间上其需求是饱和的。

除了前厅、客房、餐饮、康乐四类的服务员需求外，其他类岗位需求很少。酒店里常需要招聘的主要就是这四类员工，其他如工程、保安等人员需求量的弹性较大，而且这些岗位通常和酒店服务专业相关性不大。

综合以上可知，酒店企业的人才需求主要集中在前厅、客房、餐饮与康乐，其中又以客房、餐饮、康乐为多。这些岗位和酒店服务与管理的相关性都很大。

三、典型企业调研分析

（一）典型企业岗位设置情况分析

1. 酒店业岗位设置与人才需求数量

（1）酒店方面

酒店行业人才需求主要在前台、餐饮、康乐等方面的服务与管理人才，人才需求缺口在 1000 人以上。主要岗位有：前台接待与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理等，其中用餐饮部门人最多，最具挑战性的岗位为餐饮服务与管理。

（2）餐饮方面

眉山餐饮企业达数千家，特别是眉州东坡等大型高端餐饮连锁企业，人才需求极为旺盛，估计人才需求数量达 500 人以上。

（3）其他

主要包括各类农家乐和民宿的创业者和经营者，人才需求量为 40 人以上。

综上所述，眉山酒店管理人才缺口达 1300 人以上。

2. 主要岗位与典型工作任务

（1）酒店方面

前台接待与管理：前台接待服务与管理

餐饮服务与管理：餐饮接待服务与管理

康乐服务与管理：康乐接待服务与管理

（2）餐饮方面

餐饮服务与管理

（二）典型企业岗位能力要求分析

调查结果发现用人单位对以上各项岗位的具体任务、职业素质和能力要求（共有的）如下（表）：

项目 岗位	具体任务	职业素质	职业能力
前厅 服务 员	对客提供销售、预订、接待、行李、收银、问讯、票务、商务、寄存、贵重物品保管、总机服务等业务；完成上级安排的前厅任务。	员工应拥有良好的仪容仪表，应有的礼貌修养，外向开朗的性格，良好的品德，标准超前的服务理念和意识。	①良好的语言交际能力；②熟练的业务操作技能；③广博的知识面。

客房服务员	清扫并整理客房，及时补充客房供应品；检查并报告客房的设备设施和其他供应品；报告住客客人的特殊情况及患病情况，报告客人遗留物品情况；正确使用清洁设备、用具及物品；协助洗衣房定期清点布件的收发，客提供洗衣服务；及时核对房态，迅速清理离店房。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质。	①能熟练地进行客房清扫；②能有效提供客房各项服务；③掌握基本的客房设施和设备维修保养知识；④具备一定的英语水平。
餐饮服务人员	针对来餐厅消费的客人，提供引座、拉椅、点菜、上菜、分菜、结账等服务；维护餐厅的正常秩序，保持餐厅干净整洁；完成上级安排的前厅任务。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤端庄的仪表。	①会用托盘，会摆中式和西式餐台；②会提供酒水和菜肴服务；③熟悉中餐、西餐和宴会的服务程序；④能提供餐厅其他服务。
康乐服务员	按照工作规范和质量标准，为客人提供优质服务；熟悉掌握各种器材的正确使用方法、活动项目的规划，并耐心、细致地向客人介绍，指导其正确安全地使用；负责所属企业的环境卫生，定期对有关客用物品进行消毒；负责所属区域设施设备的检查、保养、保修工作，确保完好有效；完成上级安排的前厅任务。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤外向开朗的性格。	①较强的专业知识，熟练掌握相关工作流程，掌握一定的急救知识；②语言能力：英语较好，口齿清晰，语言表达能力强。
前厅部基础管理岗位	全面负责前厅的接待和问讯等工作，督导员工为客人提供高效优质的服务；主持前厅工作例会，上传下达，搞好本部门与其它部门的协调工作；负责客人的投诉	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；	①较强的专业知识，熟练掌握相关工作流程，②语言能力：英语较好，口齿清晰，语言表达能力强，熟练的业务

	的处理； 负责每天检查员工外表及工作情况；掌握当日及次日的客房状态，在下班之前与预订部核对好。 检查有特殊要求客人的房间并保证这些特殊要求得到关照；及时申领物品，保证前台有足够办公用品；协助大堂副理检查大厅卫生，陈列酒店介绍等宣传品，并在用餐时间，临时接替大堂副理的工作；负责每月有关报表的制作；努力完成前厅部经理或其它管理部门交给的任务。	④良好的身体素质；⑤外向开朗的性格。	操作技能；③广博的知识面及基础管理能力
客房部基础管理岗位	接受客房经理的指挥，主持、督导各领班和服务员的工作；巡视客房各个负责点，抽查客房卫生，查看VIP房和走客房；制定工作计划；处理突发事件及投诉；协调与前厅部、工程部、销售部及有关部门的合作；参加部门工作例会，主持领班、员工会议，传达、布置会议决议和上级指令。 执行并完成部门制定的各项任务和要求；督导各部物资发放制度的执行，控制各部物资消耗及使用情况。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤外向开朗的性格。	①能熟练地进行客房清扫；②能有效提供客房各项服务；③掌握基本的客房设施和设备维修保养知识；④具备一定的外语水平；⑤广博的知识面及基础管理能力

餐饮 部基 础管 理岗 位	餐饮主管的职责是了解餐厅的运作，熟知设备、家具、餐具的摆设及使用情况；及时补充、签备各项配料、和楼面必须的各种用品；协助上级对餐厅的物资进行有效的管理和保养；保持餐厅清洁卫生，设施设备整洁，确保餐厅正常运作；协助对上级培训服务员，以使每位当班的服务员掌握必要的工作技巧顺利有效地进行服务等。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤外向开朗的性格。	①会用托盘，会摆中式和西式餐台；②会提供酒水和菜肴服务；③熟悉中餐、西餐和宴会的服务程序；④能提供餐厅其他服务；⑤广博的知识面及基础管理能力
---------------------------	---	--	--

四、毕业生调研分析

（一）毕业生工作岗位现状

通过调研，毕业生分别在酒店的前台、中餐厅、西餐厅等岗位工作，但是也有一部分学生在茶艺馆、咖啡厅、酒廊等岗位上工作，学生表示在校时课程设置较为丰富，专业拓展课程如中华茶艺、花艺、咖啡冲泡与制作、鸡尾酒调制等，丰富了职业技能，提高了就业竞争力。

（二）毕业生需求分析

- （1）在英语课程中，应侧重于培养表达能力；
- （2）课程内容应丰富化，课程安排应更均衡，课程讲授应注重实践性；
- （3）希望丰富和加强客房、前厅、餐饮相关信息系统的课程。

五、相关高校调研分析

通过到相关兄弟院校进行调研，大家一致认为，要深入了解企业的用人标准，使人才培养能满足用人标准，我们应以专业课程为基础，培养学生酒店行业所需指示、能力和素质，提高适应性和创造性，同时把握行业发展动态，不断更新课程知识结构和教学手段，为酒店业培养适用人才，同时还应加强实践教学，使学生在实习中实践，在实践中学习，不断提高理论水平和工作能力。

六、调研结果分析及建议措施

（一）明确酒店管理与数字化运营专业主要就业岗位群

本专业的岗位群是基于高星级酒店或高端餐饮连锁企业，培养具有较强操作技能和初级管理能力的人才，具体岗位群有：餐饮服务及基础管理岗位；前厅服

务及基础管理岗位；客房服务及基础管理岗位；康乐部服务及基础管理岗位；人力资源部文员及基础管理岗位；营销部基础岗位。

（二）明确酒店管理与数字化运营专业培养目标定位

本专业面向高星级酒店、高端餐饮企业，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有正确的世界观、人生观和价值观，具备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的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶歇服务员等职业群，能够从事酒店、民宿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。

（三）明确酒店管理与数字化运营专业人才培养规格

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、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 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，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 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

(1) 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉酒店经营相关法律法规以及环保、安全消防等知识。

(3) 掌握良好的沟通、礼仪服务、旅游心理学基础知识。

(4) 理解现代酒店管理运营新观念、新理论、新技术等基本理论知识。

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐厅、销售等一线业务部门的管理与服务知识。

3. 能力

- (1) 具备熟练的酒店一线服务岗位基本技术的操作能力。
- (2) 具备社交能力、语言表达能力、解决问题能力、基层领导能力。
- (3) 具备计算机应用能力、熟练运用办公软件能力。
- (4) 具有应用现代信息技术获取新知识、新技术的能力。
- (5) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (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、酒店员工绩效评价与酒店运营与管理能力。

(四) 明确主干课程与对应资格证书

1. 主干课程

(1) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，开设军事课、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育与健康、心理健康教育、信息技术、大学语文等必修课程，另外开设经济应用数学、大学英语、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、创新创业教育、艺术欣赏等限选课程。

(2) 专业基础课

主要包括普通话、服务礼仪、酒店职业形象塑造、酒店服务心理学、酒店人力资源管理、管理学原理、中华茶艺、酒店英语与运用、酒店业概论、红酒服务与品鉴、康乐服务与管理、中外民俗等必修课程，另外开设旅游地理、酒店沟通技巧、食品营养与卫生、咖啡冲泡与制作、鸡尾酒调制等选修课程。

(3) 专业核心课

主要包括前厅服务与数字化运营、中餐服务与数字化运营、西餐服务、宴会设计、客房服务与数字化运营、酒店数字化营销等。

2. 对应资格证书

可选择考取茶艺师、现代酒店服务质量管理职业技能等级证书等证书。

附件 2

眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业 课程对毕业要求的支撑分析

课程名称 \ 能力要素	知识要求			能力要求		基本素质要求		
	专业基础知识	专业知识	其他相关知识	专业能力	综合能力	人文和科学素质	专业素质	身心和艺术素质
思想道德与法治			M		M	H		M
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论			M		M	H		L
习近平中国特色社会主义思想概论			M		M	H		L
形势与政策			M		L	L		M
信息技术			M		H	M		L
大学英语		L				H		M
大学体育①-②			M	M		L	H	
大学生心理健康教育			L		H			H
劳动教育			M		M			H
职业发展与就业创业指导			L		H	H		H
普通话			L				M	
服务礼仪	M		M		L	M	H	M
酒店职业形象塑造	M		M		L		H	L
酒店服务心理学	M		H	M	M	M	M	M
管理学原理	M		H		H	M	L	
中华茶文化基础	M	H	M		L	M	M	M
茶艺与茶叶冲泡技巧	M	H	M	H	L	M	L	L
酒店英语与应用	H	M	L	M	M			
酒店业概论	L	L	M					
红酒服务与品鉴	M	L	M	L	M	M	M	M
康乐部服务与管理	H	M	M	M	M		M	
酒店人力资源管理	H	H	M	M	M		M	
客源国与目的国概况	M	M	H			M		
食品营养与卫生	L	L	H	L	L			
沟通技巧	M	M	M	M	M			
前厅服务与数字化运营	H	H	L	H	M	L	H	L
宴会设计	H	H	M	H	M	L	H	M
客房服务与数字化运营	H	H	L	H	M	L	H	L
西餐服务	H	H	L	H	M	L	H	L
中餐服务与数字化运营	H	H	L	H	M	L	H	L
酒店数字化营销	M	H	L	M	M	L	H	L

酒店基本技能训练	H	H	L	H	M	L	H	L
酒店宴会服务技能综合实训	H	H	L	H	M	L	H	M
酒店住宿业务综合实训	H	H	L	H	M	L	H	L
酒店综合能力拓展实训	H	H	M	H	M	M	H	H
认识实习	H	H	M	H	M	M	H	H
跟岗实习	H	H	M	H	M	M	H	H
顶岗实习	H	H	M	H	M	M	H	H
西点	L	L	H	L	L	L	L	
酒店花艺	M	M	M	H				H
中外民俗	M	M	H			L		L
鸡尾酒调制	M	M	M	H	H			L
咖啡冲泡与制作	M	M	M	H	H			L

备注：课程体系与毕业要求的支撑分别用“H（高支撑度）、M（中支撑度）、L（低支撑度）”表示。其中H代表直接支撑，M代表间接支撑，L代表关联支撑。

眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案专家论证意见

姓 名	职务/职称	工作单位	专业特长	签名
李敏	总经理	成都城市名人酒店	酒店运营管理	李敏
曾文娟	人力资源部 总监	成都城市名人酒店	人力资源管理	曾文娟
杨凯	前厅部总监	成都城市名人酒店	前厅部运营与 管理	杨凯
邓小珍	餐饮部总监	成都城市名人酒店	餐厅部运营与 管理	邓小珍
温文波	管家部总监	成都城市名人酒店	客房部运营与 管理	温文波
陈华	人事部经理	眉州东坡酒店集团	人力资源管理	陈华
鹿斌	总经理	浙江新荣记	餐饮企业运营 管理	鹿斌
专业建设委员论证意见： 《2022 级酒店管理与数字化运营》专业人才培养方案培养目标定位准确、符合社会人才需求，人才培养模式满足培养目标要求，课程体系的设置紧紧围绕培养目标，课程、学时设置合理，课程安排次序符合教育规律。实践教学环节有利于加强学生动手能力、创新能力和实践能力，一致认为本次修订的人才培养方案基本符合专业设置要求和培养目标定位。 委员会主任(签字) : 2022 年 12 月 5 日				

附件 4

眉山职业技术学院酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案审批表

系部： 商贸旅游系 （盖章）

序号	专业名称	适用年级	专业负责人(签字)
1	酒店管理与数字化运营	2022 级	
2			
3			
4			
5			

系部审核意见:

系部负责人(签字) :

系部党总支负责人(签字、盖章) :

年 月 日

教务处审批意见:

教务处(盖章)

年 月 日