

## 酒店管理与数字化运营专业实习备案材料

1. 酒店管理与数字化运营专业实习论证备案表
2. 订单班协议
3. 教学计划变更申请表
4. 2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

## 附件 1

## 职业学校学生实习备案论证表

学校名称 (盖章): 茂名职业技术学院

专业名称	酒店管理与数字化运营	专业代码	540106
实习学生年级 <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> 2021 级 <input type="checkbox"/> 2022 级 <input type="checkbox"/> 2023 级		
实习人数 (人)	<input checked="" type="checkbox"/> 2021 级: 37 人 <input type="checkbox"/> 2022 级:    人 <input type="checkbox"/> 2023 级:    人	实习单位名称 <sup>2</sup> (全称)	深圳蛇口海上世界酒店管理有限公司蛇口希尔顿南海酒店 深圳市松兴网络科技有限公司 龙华希尔顿逸林酒店 深圳市南洋酒店管理有限公司 南山希尔顿逸林公寓酒店 深圳机场航空城发展有限公司 空港领航酒店分公司
实习起止时间	<input checked="" type="checkbox"/> 2021 级: 2023 年 9 月至 2024 年 1 月 <input type="checkbox"/> 2022 级: 20    年    月至 20    年    月 <input type="checkbox"/> 2023 级: 20    年    月至 20    年    月		
	<input checked="" type="checkbox"/> 岗位实习	1. <input checked="" type="checkbox"/> 突破《规定》第十二条要求, 即岗位实习时间超过 6 个月; 2. 突破《规定》第十七条要求: <input type="checkbox"/> 安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆, 以及其他具有较高安全风险的实习; <input checked="" type="checkbox"/> 安排学生在休息日、法定节假日实习; <input type="checkbox"/> 安排学生加班和上夜班。	

<sup>1</sup> 请在相应方框打“√”, 下同。

<sup>2</sup> 若实习单位未定可不填。

15-16

依据（一般包括：国家和省相关行业规定、校企合作协议，不超过 500 字）<sup>3</sup>：

根据《关于深化产教融合的若干意见》（国办发〔2017〕95号）文的相关精神，茂名职业技术学院经济管理系酒店管理与数字化运营专业和深圳蛇口海上世界酒店管理有限公司蛇口希尔顿南海酒店、深圳市松兴网络科技有限公司龙华希尔顿逸林酒店、深圳市南洋酒店管理有限公司南山希尔顿逸林公寓酒店、深圳机场航空城发展有限公司空港领航分公司等几家希尔顿集团旗下的不同品牌共同成立“希尔顿订单班”，共同培养酒店管理与数字化运营专业高技能人才。校企双方签订了《订单班人才培养协议书》，根据协议精神，学生在茂名职业技术学院修完全部公共必修课和部分专业必修课，第五学期到希尔顿酒店集团旗下不同品牌酒店跟岗实习，第六学期开展岗位实习。因突破《规定》第十二条要求，即岗位实习时间超过6个月。另外因为酒店行业的特殊性，可能会安排学生在休息日、法定节假日实习。

理由（字数不超过1000字）：

酒店管理与数字化运营专业的培养目标是为当地经济和社会发展所需培养高素质高技能的酒店人才，为了达到人才培养目标，需要通过专业实践让学生近距离接触专业操作，强化学生的工匠精神和操作能力。根据《关于深化产教融合的若干意见》（国办发〔2017〕95号）文的相关精神，茂名职业技术学院经济管理系酒店管理与数字化运营专业和深圳蛇口海上世界酒店管理有限公司蛇口希尔顿南海酒店、深圳市松兴网络科技有限公司龙华希尔顿逸林酒店、深圳市南洋酒店管理有限公司南山希尔顿逸林公寓酒店、深圳机场航空城发展有限公司空港领航分公司等几家希尔顿集团旗下的不同品牌共同成立“希尔顿订单班”，共同培养酒店管理与数字化运营专业高技能人才。在校学习期间，各酒店派管理人员或者优秀员工来学校开设企业文化课程，校企双方共同开发《沟通技巧》《时间管理技巧》《怎么样处理客人投诉》《如何制定职业发展计划》等课程。在完成学校学习后，为了进一步提升人才培养的针对性，提高人才培养质量，第五学期将安排订单班学生到希尔顿酒店集团旗下不同酒店品牌进行岗位实习，在企业师傅和学校老师共同指导下深入学习酒店运营、客人投诉处理等技能。通过跟岗实习，能快速提升学生对企业岗位的了解，提升职业能力，为第六学期的岗位实习打下坚实基础。

<sup>3</sup> 有关文件和协议原件扫描件，应作为佐证材料附上；佐证材料不齐全的，备案不予通过。

酒店行业为服务型行业，学生在酒店实习的岗位大多为一线对客服务部分，比如前厅部、餐饮部等，很多部门需要 24 小时营业和排班以满足客人的需求，因此学生实习时需要听从企业安排，可能会安排在节假日或加班。酒店会在法定节假日结束后安排实习学生调休，保证其 1 个月休息 8 天，施行弹性工作制度既保证学生的休息时间也能满足企业的正常运营。

**专家论证意见：**

酒店管理与数字化运营专业与深圳地区四家希尔顿旗下四家酒店开展“希尔顿订单班”，根据协议校企合作培养，在校期间企业教师入校上课，然后学生进入企业岗位实习，有助于学生获得实际工作技能，培养问题解决能力和岗位适应能力，符合人才、行业和企业的发展需要。

专家组长（签名）：*马玉波*

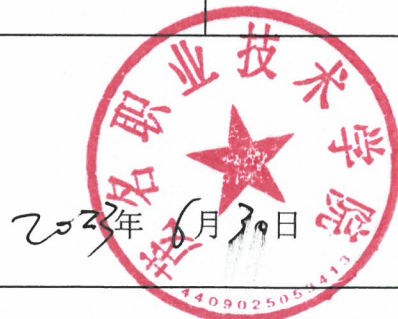
2023年6月20日

序号	专家姓名 <sup>4</sup>	单位	职务	联系电话
1	马玉波	广东科学技术职业学院	副教授	15812619965
2	郑喆	茂名国际大酒店	总经理助理	13692542328
3	梁逸更	茂名职业技术学院	副教授	13709644663
4	宋艳龄	深圳市华龙希尔顿逸林酒店	人事经理	18820132732
5	曾惠华	河源职业技术学院	工商管理学院 校企合作办公室 室主任	13829370084
...				

**学校意见：**

*同意*

学校（盖章）



<sup>4</sup> 行数如不够，可自行增加；原则上校内专家不得超过 50%。

附件：相关文件和校企合作协议<sup>5</sup>



---

<sup>5</sup> 校企合作协议书须提供原件 PDF 扫描件，每份协议对应为一个文件。

# 订单班人才培养协议书



甲 方：茂名职业技术学院

乙 方：深圳蛇口海上世界酒店管理有限公司蛇口希尔顿南海酒店

深圳市松兴网络科技有限公司龙华希尔顿逸林酒店

深圳市南洋酒店管理有限公司南山希尔顿逸林公寓酒店

深圳机场航空城发展有限公司空港领航酒店分公司

为进一步深化校企合作、产教融合，实现校企“精准对接、精准育人”，服务粤港澳大湾区经济社会发展，经友好协商，甲、乙双方就共同开展酒店管理与数字化运营专业-希尔顿订单班高级技术技能型人才培养达成如下协议。

### **一、合作目的**

双方秉承“标准不降、模式多元、在岗培养、岗位成才”的原则，培养融入企业文化的具有“工匠精神”、创新精神的就业创业典范，为企业提供“零距离”对接的人力资源支撑。

### **二、合作内容**

针对订单班学生的教学与管理，开展下列合作：

- 1.共同制定人才培养方案。
- 2.共同组建师资队伍。
- 3.共同完成课程教学任务。
- 4.共同建设教学场所。
- 5.共同实施学生管理。
- 6.联合开发课程及面向社会的培训资源。

### **三、培养对象与期限**

1.培养对象为希尔顿订单班(2021级酒店管理与数字化运营专业全日制在校生)。

2.培养期限从 2023年9月至2024年1月。

### **四、企业提供的订单班工作和学习条件**

序号	项目	内容或数量			
		深圳蛇口希尔顿南海酒店	深圳龙华希尔顿逸林酒店	深圳南山希尔顿逸林酒店及公寓	深圳机场航空城发展有限公司空港领航酒店分公司
1	企业提供的岗位数量	14	4	5	8
2	企业提供的合作场地类型/面积	酒店前厅部、各餐厅、健身中心等	酒店餐饮部	酒店前厅部、餐饮部、健身中心	酒店前厅部、各餐厅等
3	企业提供的工位数量	15~20	4	10	10
4	企业提供的设备	电脑、打印机、咖啡机、对讲机、健身器材等	电脑、打印机、咖啡机、对讲机等	电脑、打印机、电话、健身器材等	电脑、打印机、咖啡机、对讲机等
5	企业高管进校园授课	每学期两次，三个酒店轮流安排授课			
6	教师到企业挂职锻炼	每年一次，每次一人，为期一个星期，三个酒店轮流安排			
7	共同开发课程（定制课程）	<p>包括但不限于以下课程(或根据实际情况有所调整)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如何制定职业发展计划</li> <li>■ 怎样处理客人投诉</li> <li>■ 酒店损益报表介绍</li> <li>■ 如何进行增销</li> <li>■ 沟通技巧</li> <li>■ 时间管理技巧</li> <li>■ 如何给出和接受反馈</li> <li>■ RCA 源因分析工具</li> </ul>			



8	共同开发教材	是
9	共建校内、外实训基地	是
10	企业提供考证津贴	否
11	企业奖学金	是

## 五、甲方的权利与义务

- 1.甲方负责牵头联合乙方开展研究制定订单班人才培养方案。
- 2.甲方负责牵头联合乙方开展课程资源建设、教材及培训资源开发工作。
- 3.甲方负责牵头联合乙方进行每学期课程开课、教学安排、课表编制、教材征订等，并与乙方共同承担教学任务。
- 4.甲方负责订单班学生(以下简称学生)学籍管理、教学运行检查监控、考试组织、成绩管理等日常教学运行工作。
- 5.甲方负责学生岗位实习实践系统管理，学生毕业资格审核、毕业证书印制及发放。
- 6.甲方负责牵头联合乙方进行师资队伍的组建、培训、考核等工作。
- 7.甲方负责学生在企业学习期间的部分课程教学任务。
- 8.甲方牵头联合乙方进行学生管理，共同管理学生奖、助、贷，学生党团、社团活动的开展，解决学生在企业学习过程中出现的各类问题。
- 9.甲方有义务与乙方共同解决订单班人才培养过程中出现的其它各种问题。

## 六、乙方的权利和义务

- 1.乙方应派人参加希尔顿订单班人才培养方案研究制定、课程资源建设、岗位培训内容开发及教材编写等任务。
- 2.乙方需配合甲方研定每学期开课及教学安排。

3.根据学生规模,乙方需根据甲方兼职教师的标准配备教学人员不少于 3 名,作为导师(师傅)开展实践类课程教学、岗位实习指导、专题报告等教学活动,并配合甲方做好企业教学人员的各项管理工作。

4.乙方负责学生在企业学习期间的实践类课程教学和部分理论课程教学,学时数不低于学生在企业学习期间总学时的 25 %。

5.乙方负责学生在企业学习期间的学习场所建设(包括教室、实训场所等)。

6.乙方应确保学生每周至少 1 天的时间用于专业理论授课。

7.乙方应按照相关法律法规为学生提供食宿及相应福利待遇,并确保学生在乙方场所内的人身、财产安全;为学生参加有偿岗位实习购买相关保险。

8.学生在乙方参加实习实践,乙方应付给学生补贴,标准应不低于本地区最低工资标准。岗位实践工作时间原则上每周不超过 40 小时。

9.乙方负责组织在企业的学生参加甲方全日制在校生的学生活动,包括:文体活动、技能竞赛、奖学金评定、助学贷款申请、党团活动等。

10.乙方负责组织学生参加乙方员工的各项活动,包括:生产活动、工会活动、各种岗位技能竞赛等。

11.乙方制定优秀实习生奖学金计划,在学生结束实习的时候乙方将根据学生实习期间的表现评选优秀实习生,优秀实习生将会得到每人 3000 元的奖学金奖励,由乙方直接发放给实习生。优秀实习生的比例为每家酒店的订单班实习生总数的 20%(如有小数,按四舍五入计算)。

12.乙方为订单班学生提供订单班班服,学生可在参加学校活动或相应希尔顿课程等场合穿着。

13.乙方负责学生在实习期间所需办理健康证体检项目的费用。

14.乙方负责学生的一次双程往返车票,报销标准为:茂名与深圳之间

高铁二等座或等额的交通费用，报销必须提供车票原件及根据乙方的财务报销制度流程执行。来程车票在实习满三个月后报销、回程车票在实习结束（按照协议约定时长）后报销。如因学生自身原因而导致实习期提前终止，乙方将不给予报销其车票。

## 七、组织机构

为保障校企联合开展订单班人才培养顺利实施，双方协商成立联合工作组，负责订单班管理、教学与实践指导。工作组人员构成如下：

甲方组长：程鹏

甲方成员：张琳、梁逸更、麦慕贞

乙方组长：刘迅

乙方成员：占倩倩、吴丽娜、宋艳龄

## 八、争议解决

1.甲乙双方履行本协议过程中发生争议，双方应本着友好协商的原则解决。可另行签订书面补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。如果无法达成双方均可接受的争议解决办法，则任何一方均可向原告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2.因违约方而导致诉讼或申请强制执行的，应当向守约方支付实现债权的一切费用，包括但不限于调查取证费、交通费、通讯费、通知送达费、公告费、公证费、保全费、评估费、律师费、诉讼费、鉴定费、差旅费、保全担保费等。

## 九、违约责任

甲乙双方任何一方出现违约情况，违约方须承担违约责任，违约方均须向守约方赔偿因此而遭受的损失。如因不可抗力造成的损失，根据合同法规定免除相应责任，各自承担各自损失。

## 十、协议期限和终止

196  
Cater

本协议期限自协议签订之日起生效,止于 2021 级酒店希尔顿订单班学生完成学业毕业或结业为止(最晚不得超过 2024 年 6 月 30 日)。

### 十一、其它

1. 本协议未尽事宜,甲乙双方可以另行以书面补充协议的方式解决。
2. 双方签署的有关本协议的各项补充、修订或变更,为本协议的组成部分,与本协议具有同等的法律效力。
3. 本协议一式玖份,甲方伍份,乙方各壹份,经双方授权代表签字并加盖公章之日起生效,均具有同等法律效力。

(以下各行无正文)

甲方:茂名职业技术学院

授权签约人: 


签订日期: 2023.6.30

乙方:深圳蛇口海上世界酒店管理有限公司蛇口希尔顿南海酒店

授权签约人:

签订日期: 2023.7.3

乙方:深圳市松兴网络科技有限公司龙华希尔顿逸林酒店

授权签约人: 

签订日期: 2023.7.4

乙方:深圳市南洋酒店管理有限公司南山希尔顿逸林公寓酒店

授权签约人:

签订日期: 2023.7.3

乙方：深圳机场航空城发展有限公司空港领航酒店分公司

授权签约人：

签订日期：2023.7.4



Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

### 2021 级酒店班订单班人员名单

班级	姓名	学号	性别	酒店
酒店管理与数字化运营	陈娜婷	32103210101	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	杜碧华	32103210103	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	杜耀龄	32103210104	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	何慧	32103210105	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	黄小玲	32103210109	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	李木兰	32103210112	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	梁梓晋	32103210113	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	林迎秋	32103210115	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	潘婉玲	32103210118	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	彭小丽	32103210119	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	丘锦浩	32103210120	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	邱赐明	32103210121	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	苏天恩	32103210122	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	温淑兰	32103210125	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	吴安家	32103210126	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	吴永鹏	32103210127	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	叶运谊	32103210132	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	郑乐康	32103210135	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	郑淑莹	32103210136	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	郑心贤	32103210137	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	钟桃文	32103210139	男	深圳蛇口希尔顿南海酒店

酒店管理与数字化运营	钟晓晴	32103210140	女	深圳蛇口希尔顿南海酒店
酒店管理与数字化运营	唐茂林	32103210124	男	深圳南山希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	詹春雨	32103210134	男	深圳南山希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	陈湛杰	32103210143	男	深圳南山希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	谭开东	32103210123	男	深圳南山希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	钟如意	32103210138	女	深圳龙华希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	邹婕	32103210142	女	深圳龙华希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	何俊涛	32103210106	男	深圳龙华希尔顿逸林酒店
酒店管理与数字化运营	黄少妹	32103210108	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	李奎	32103210111	男	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	周汝桃	32103210141	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	刘付君	32103210116	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	刘海琳	32103210117	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	廖文慧	32103210114	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	叶诚慧	32103210131	女	深圳机场逸林希尔顿酒店
酒店管理与数字化运营	余明慧	32103210133	女	深圳机场逸林希尔顿酒店

## 茂名职业技术学院教学计划变更审批表

2022-2023

学年第 1 学期

经办人： 张琳

系（部）名称	经济管理系		授课专业（年级） 全称			2021级酒店管理与数字化运营专业		
原计划	课程名称 (全称)	酒店管理与数字化运营专业综合实习	计划学期	2022-2023		学年第	1	学期
			课程计划分布周		第	1	周	~第
	计划总学时		360	计划周学时			18	
变更原因及变更后的内容	<p>因21酒店班《酒店管理与数字化运营专业综合实习》省厅备案未通过，故申请将21酒店管理与数字化运营专业人才培养方案中第3学期课程《酒店管理与数字化运营专业综合实习》与第4学期全部课程进行调换，课程包括：《酒店职业英语（三）》、《酒店服务心理》、《酒店业数字化营销》、《酒店信息化管理》、《酒店督导管理》、《英语视听说（一）》、《酒店产品设计与营销创新创业训练》、《中华茶艺技能实训》。</p>							
系（部）负责人意见	<p style="text-align: center;">同意。 [崔萍 2022-09-13]</p>							
教务处意见	<p style="text-align: center;">拟同意。 [陈平清 2022-09-13]</p>							
分管院长意见	<p style="text-align: center;">【同意】 [曾萍 2022-09-13]</p>							



### 茂名职业技术学院教学计划变更审批表

2022-2023 学年第 2 学期

经办人：程鹏

系(部)名称	经济管理系	授课专业(年级)全称	2021 级酒店管理与数字化运营专业					
原计划	课程名称(全称)	酒店管理 与数字化 运营专业 综合实习	计划学期	2022- 2023	学年第	2	学期	
			课程计划分布周	第	1	周	-第	20
	计划总学时	360	计划周学时	18				
变更原因及变更后的内容	<p>因省厅未开展实习备案，故申请将 21 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案变更后的第 4 学期课程《酒店管理与数字化专业综合实习》与第 5 学期课程进行调换，课程包括：《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（二）》《英语视听说（二）》、《酒店人力资源管理》、《茶文化与茶艺》、《宴会设计与服务》、《酒水知识与调酒技术》、《团队沟通与协作》。待完成省厅实习备案后，第 5 学期开展《酒店管理与数字化专业综合实习》。</p>							
系(部)负责人意见	<p style="text-align: center;">批同意， <span style="font-size: 1.2em;">程鹏</span> 2022.11.24</p>							
教务处意见	<p style="text-align: center;">批同意， <span style="font-size: 1.2em;">陈永清</span> 2022.11.25</p>							
分管院长意见	<p style="text-align: center;">同意 <span style="font-size: 1.2em;">曾岸</span> 2022.11.28</p>							



茂名职业技术学院

# 酒店管理与数字化 运营专业人才培养 方案

2021 级

茂名职业技术学院教务处

二〇二一年六月

# 目录

## 第一部分 人才培养方案

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案 .....	- 1 -
--------------------------	-------

## 第二部分 附件

一. 酒店管理与数字化运营专业人才需求调研报告 .....	- 18 -
二. 工程过程系统化课程体系的形成 .....	- 22 -

# 第一部分

## 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

**专业名称：** 酒店管理与数字化运营

**专业代码：** 540106

**招生对象：** 高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

**修业年限与学历：** 三年，专科

**职业面向：**

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）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书或技能等级证书举例
54 旅游大类	5401 旅游类	住宿和餐饮业（61）餐饮业（62）	旅游饭店（6110）、其他住宿业（6190）、正餐服务（6210）、快餐服务（6220）	餐厅服务员（4030501）、前厅服务员（4040101）、客房服务员（4040102）、	1+X 前厅运营管理职业技能等级证书、1+X 餐饮服务管理职业技能等级证书等

### ● 培养目标与培养规格

#### 一、培养目标

本专业旨在培养德技并修、德智体美劳全面发展，适应酒店行业发展需要，具有扎实酒店管理与数字化运营专业知识，较高管理素养素质，掌握酒店服务与经营管理的基础知识、酒店经营管理和团队合作能力等知识和技术技能，面向现代酒店业或高端服务业的一线服务和基层督导管理工作等领域的“价值观+知识+技能+创新”的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

#### 二、培养规格

##### （一）素质要求

1.具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

2.具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有加强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

3.具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

## （二） 知识要求

- 1.掌握基本的思想政治理论知识、法律法规知识；
- 2.熟悉计算机及网络应用基本知识；
- 3.掌握一定的体育和军事基本知识；
- 4.掌握管理理论基础、酒店经营管理的基本理论与方法；
- 5.熟悉我国有关酒店业的政策和法规；
- 6.掌握酒店餐饮部、前厅部、客房部等一线部门的对客服务及营运管理知识；
- 7.掌握人力资源管理、市场营销、公共关系等酒店企业经营管理方面的知识；
- 8.了解酒店酒水、会展服务与管理等专业拓展知识；
- 9.了解现代旅游及酒店业发展方向和趋势。

## （三） 能力要求

1. 具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力；
2. 具备较强的外语口语表达能力和熟练的计算机应用能力；
3. 具备酒店及相关服务业基层管理与督导能力；
4. 具有较强的沟通与抗挫能力；
5. 具备处理安全突发事件的应急反应能力；
6. 具备与本专业职业发展所需要的审美能力；
7. 掌握基本的服务礼仪，具备良好的职业形象；
8. 掌握现代酒店和高端服务业各岗位相应的专业操作技能。

# 毕业要求与职业证书

本专业的学生必须修满 155 学分(其中全校性公共选修课 4 学分+素质拓展课程 3 学分

+创新创业课程 10 学分) 才能获得毕业资格。

本专业学生毕业前推荐考取表 2 职业资格证书。

**表 2 本专业相关技能证书一览表**

证书名称	报名时间	考证时间	发证机构
1+X 前厅运营管理职业技能等级证书	待定	待定	北京首都旅游集团有限责任公司
1+X 餐饮服务管理职业技能等级证书	待定	待定	北京首都旅游集团有限责任公司

## ● 课程体系与专业核心能力课程（教学内容）

### 一、课程体系

本专业以职业能力为主线，构建了工学结合、学做一体、个性培养的课程体系，该体系由基本素质及素质拓展课程、职业核心能力课程、专业拓展学习课程、创新创业课程和独立实践环节五大模块组成。

基本素质及素质拓展课程重在培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，良好的职业道德和职业素养，良好的身心素质和人文素养。

职业核心能力课程重在培养学生的专业基础知识、对客服务工作能力、一线部门的运行管理能力、酒店市场分析与营销策划能力、公关协调能力、人力资源管理能力等职业核心能力。

专业拓展学习课程重在培养学生的广泛的兴趣及宽广的知识构成，提高学生综合能力。

创新创业课程重在培养学生具备创新创业知识，形成创新创业思维，提高创新创业能力。

独立实践课程重在培养学生的独立操作能力、团队协作能力、人际沟通能力等，其中，酒店管理与数字化运营专业顶岗实习参照《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业顶岗实习标准》组织实施。

**表 3 课程体系结构表**

课程体系模块	课程（项目）名称	
	选修课	必修课（含专业限选课）
基本素质课程	体育（一）、体育（二）	思想道德修养与法律基础（一）、马克思主义中国化进程与青年学生使命担当、思想道德修养与法律基础（二）、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（二）、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、信息技术应用基础◎、心理健康教育、美育、入学教育、军事理

课程体系模块	课程（项目）名称	
	选修课	必修课（含专业限选课）
		论、劳动技能实践周
素质拓展课程	羽毛球、排球、足球、篮球、武术、乒乓球、公共选修课	
职业核心能力课程		国际接待业概论、酒店信息化管理、酒店餐饮运营管理★、酒店前厅客房运营管理★、酒店数字化营销★、酒店服务心理★、酒店人力资源管理、酒店职业英语（一）◎、酒店职业英语（二）◎、酒店职业英语（三）◎、英语视听说（一）、英语视听说（二）
专业拓展学习课程		会议服务与管理、酒水知识与调酒技术、宴会设计与服务、酒店督导管理、中国饮食文化、服务礼仪、团队沟通与协作、茶文化与茶艺◎
创新创业课程	大学生创新创业教育公共选修课程群	大学生职业发展与就业指导、创新创业基础、创课网店实践、创新创业实践、酒店产品设计与营销创新创业训练★
独立实践环节		入学教育、军训、劳动技能实践周、中华茶艺技能实训◎、酒店专业技能训练、酒店运营部门认知实训、酒店产品设计与营销创新创业训练★、酒店管理与数字化运营专业综合实习、酒店管理与数字化运营专业毕业设计、酒店管理与数字化运营专业顶岗实习

【注】请在表 3 中用符号标明：核心课程★，证书课程◎，中高职衔接课程△（针对三二分段试点招生专业和学生）。

## 二、专业核心能力课程简介

### 1. 国际接待业概论

本课程涵括了酒店与住宿服务业、餐馆与饮食服务业、闲暇娱乐与活动产业等主要内容，培养学生从事国际接待服务业所必需的知识结构、能力与素质要求，使学生掌握接待服务业的基础理论知识，深入了解该产业快速发展的全貌，并以全新的视野来看待这个世界上强大的产业，把握该产业的未来发展趋势。

### 2. 酒店餐饮运营管理

本课程紧紧围绕高星级酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以酒店餐饮服

务与管理岗位要求为导向,以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标,开展实践性教学。课程主要教授餐饮行业认知、餐饮服务基本功训练、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中餐服务、西餐服务、厨房生产流程等,同时通过实践训练,使学生成为能够适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平,具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的,具备创新创业能力的餐饮高技能人才。

### 3.酒店前厅客房运营管理

本课程主要培养学生的前厅与客房等部门的实操能力。主要学习内容包括:前厅部工作人员的素质要求;前厅各种表格的填制和使用;前厅主要部门如礼宾部、预订部、接待部、收银部的服务的步骤、方法和操作规范;熟悉客房的设施、设备的配置和使用方法及各种表格的填制和使用,掌握中式做床、敲门进房、清扫整理房间、清扫卫生间的步骤、方法和操作规范。

### 4.酒店数字化营销

本课程主要培养学生的人际沟通能力及销售能力。主要学习内容包括:酒店市场销售管理、市场调查预测和市场定位方法、酒店的市场策略及方法等内容,能根据酒店的实际情况和市场现状,制定酒店的营销策略。

### 5.酒店服务心理

本课程主要培养学生的人际沟通与交往能力及增强学生遇到挫折时的心理承受能力。主要学习内容包括:客人消费心理、员工服务心理、企业管理心理等三大模块内容,具体体现为消费者的认知、情绪情感、个性、需要和动机、态度、消费决策和行为、客人的心理需求和服务策略、客人的投诉心理、个体与群体管理心理、领导心理等内容。

### 6.酒店产品设计与营销创新创业训练

本课程主要培养学生的创新能力和创业就业能力。主要内容包括酒店产品的基础知识、市场营销的基础知识、营销技巧、产品设计与开发的能力、团队合作能力等创新能力和创业能力训练项目,通过该门课程的学习,使学生能够具备初步进行酒店产品设计与开发,并进行产品销售的能力。



## ● 教学进程总体安排

1.酒店管理与数字化运营专业课程设置与教学安排计划表

类别	序号	课程名称	课程类型 <sup>1</sup>	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础课程	1	思想道德修养与法律基础（一）	B	必修	2	26	20	6	2						考查	思政部
	2	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	A	必修	1	20	20			2					考查	思政部
	3	思想道德修养与法律基础（二）	B	必修	1.5	24	18	6		2					考试	思政部
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）	B	必修	2	36	30	6				3			考试	思政部
	5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（二）	B	必修	2	36	30	6					3		考查	思政部
	6	形势与政策	A	必修	1	40	40		1-5 学期，8 学时/学期						考查	思政部
	7	思政社会实践	C	必修	1				18 节/学期（含寒暑假）						考查	思政部
	8	大学生职业发展与就业指导	A	必修	2	38	38		8 节/学期	10 节/学期		10 节/学期	10 节/学期		考查	各系部
	9	体育（一）	B	限选	3	54	2	30 课内/22 课外	2						考查	基础部
	10	体育（二）	B	限选	3	54	2			2					考查	基础部
	11	美育	A	必修	2	36	36			2					考查	基础部
	12	心理健康教育	A	必修	2	36	36		3						考查	思政部
	13	全校性公共选修课	B	公选	4				学生在第 2-5 学期修完公选课学分						考查	教务处
	14	入学教育	C	必修	1	18		18	1 周						考查	各系部
	15	军事技能	C	必修	2	112		112							考查	总务处
	16	军事理论	C	必修	2	36		36							考查	总务处
	17	创新创业基础	A	必修	2	32	32			2					考查	创新创业教育中心

<sup>1</sup>A 为纯理论，B 为理论+实践，C 为纯实践

类别	序号	课程名称	课程类型 <sup>1</sup>	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
	18	创课网店实践	C	必修	2	36		36		3					考查	创新创业教育中心
	19	信息技术应用基础◎	B	必修	3.5	60	30	30		4					考查	计算机系
	20	团队沟通与协作	B	必修	2.5	42	42						3		考查	经管系
	21	素质拓展课	B	必修	3				学生在 1-5 学期修完素质拓展课学分						考查	经管系
	小计					44.5	664	298	366	7	13		3	6		
专业（技能）课程	1	国际接待业概论★	A	必修	2.5	42	42		3						考试	经管系
	2	中国饮食文化	A	必修	2.5	42	42		3						考查	经管系
	3	服务礼仪	B	必修	2.5	42	20	22	3						考查	经管系
	4	酒店前厅客房运营管理★	A	必修	3	56	56		4						考试	经管系
	5	酒店职业英语（一）◎	A	必修	2.5	42	42		3						考查	经管系
	6	酒店餐饮运营管理★	A	必修	3.5	60	60			4					考试	经管系
	7	会议服务与管理	A	必修	2.5	45	45			3					考试	经管系
	8	酒店职业英语（二）◎	A	必修	2.5	45	45			3					考查	经管系
	9	酒店职业英语（三）◎	A	必修	2.5	45	45					3			考查	经管系
	10	酒店服务心理★	A	必修	3.5	60	60					4			考试	经管系
	11	酒店业数字化营销★	A	必修	3.5	60	60					4			考试	经管系
	12	酒店信息化管理	A	必修	2.5	45	45					3			考查	经管系
	13	酒店督导管理	A	必修	2.5	45	45					3			考查	经管系
	14	英语视听说（一）	A	必修	2.5	45	45					3			考查	经管系
	15	英语视听说（二）	A	限选	2	28	28						2		考查	经管系
	16	酒店人力资源管理	A	必修	2.5	42	42						3		考试	经管系
	17	茶文化与茶艺◎（美育课程）	B	限选	2.5	42	32	10					3		考查	经管系
	18	宴会设计与服务	A	必修	2.5	42	42						3		考试	经管系

类别	序号	课程名称	课程类型 <sup>1</sup>	课程性质	学分	计划学时			周学时						考核方式	开课单位
						总数	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
	19	酒水知识与调酒技术	A	限选	2.5	42	42						3		考查	经管系
	20	劳动技能实践周	C	必修	1	16		16	16						考查	总务处和思政部
	21	创新创业实践	C	必修	2	36		36		36					考查	创新创业教育中心
	22	酒店运营部门认知实训	C	必修	4	72		72		18					考查	经管系
	23	中华茶艺技能实训◎	C	必修	2	18		18				18			考查	经管系
	24	酒店产品设计与营销创新创业训练★（双创课程）	C	必修	2	36		36				18			考查	经管系
	25	酒店管理与数字化运营专业综合实习	C	必修	20	360		360			18				考查	经管系
	26	酒店管理与数字化运营专业毕业设计	C	必修	5	90		90					18		考查	经管系
	27	酒店管理与数字化运营专业顶岗实习	C	必修	24	432		432						24	考查	经管系
		小计			110.5	1891	841	1050	16	10	18	20	15	24		
		合计			155	2555	1181	1374	23	22	18	23	20	24		
		开设课程门数							10	13	1	11	9	1		
		周课时							23	22	18	23	20	24		

● 2. 酒店管理与数字化运营专业课程结构比例表

课程类别	学时数	占总学时比例	备注
理论教学	1181	46.2%	
实践教学	1374	53.8%	实践教学包含了单独设置的实践性课程和 B 类课程的课内实践
公共基础课	664	26%	
专业（技能）课	1891	74%	
选修课	259	10.1%	含公共选修课、专业限选课
总学时	2555	100%	（总课时=理论教学学时+实践教学学时）或（总课时=公共基础课学时+专业（技能）课学时）

3. 酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表

周数 学期	内容	入学教育及军事课	课程教学	专业技能实训	毕业设计	顶岗实习	考试	机动	合计
		一	3	14	1			1	1
二			15	4			1		20
三			20						20
四			15	4			1		20
五			14		5		1		20
六						16		4（按照顶岗实习管理）	20

● 实施保障

## 一. 师资队伍

### （一）专任教师任职资格

本专业专任教师 9 人，均具有高校教师资格证书，拥有硕士学位占比 56%，接近三年平均学生人数计算，本专业在校生与该专业的专任教师之比为 14:1；专任教师中，中、高级以上职称比例为 56%，双师素质教师比例近 60%。

### （二）兼课教师任职资格

1. 兼课教师应具备一年以上酒店行业实践经历，专业核心技能课程教师应取得中高级服务员资格证书。
2. 教师要掌握信息现代化教学手段，具备使用或制作多媒体课件进行教学的能力。
3. 明确专业培养目标，能按照教学大纲的要求科学合理的安排教学内容。
4. 具有较强的语言表达能力。
5. 能够将学生的思想道德教育融入到教学全程。

### （三）外聘兼职兼课教师任职资格

根据专业需要，本专业拥有大量校外兼职教师，大多以校外实习指导为主，少量也从事校内课程的教学或讲座。校外兼职兼课教师，均具有大学以上学历，具有酒店部门经理从业经历（不少于 3 年）、部门经理或总经理上岗证书。

1. 校外兼职教师具有良好的师德，较强的敬业精神，具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法。
2. 具有 5 年以上本专业工作经历。
3. 具有中级（含）专业技术职称或硕士（含）以上学位或大中型企业中层以上管理人员，专业知识水平较高。
4. 具有较强的语言表达能力和课堂组织能力。
5. 具有完成课堂讲授、实习指导、论文指导等教学任务的充沛精力和充足时间。

## 二. 教学设施

### （一）校内外实训条件

酒店管理与数字化运营专业的校内实训设施建设和配置的原则应体现实景、实境的原则，有条件的院校的酒店管理与数字化运营专业实训设施应能实际运行。

1. 沙盘实训室。学生在本实训室内利用教具，进行旅游企业经营决策模拟对抗训练，通过训练学生可以了解旅游企业经营决策过程及方法，培养学生的团队意识和协作精神。本实训室的项目应包括：旅游企业生产旅游实训、采购管理实训、销售管理实训、市场营销管理实训和资金管理实训。

2.酒店餐饮服务实训室。本实训室为珠海度假村酒店捐建，按照五星级酒店的接待标准配备打造，是理实一体化实训室。学生可以在本实训室进行餐饮服务的各种实操练习等。学生通过模拟酒店中餐部的摆台、对客服务，学习中餐接待服务的流程。

3.酒店前厅与客房实训室。本实训室为珠海度假村酒店捐建，按照五星级酒店的接待标准配备打造，是理实一体化实训室。学生在本实训室进行客房铺床训练、前台接待练习。学生通过模拟操作了解酒店的客房服务、前厅服务中的重要环节。

4.茶艺实训室。学生在本实训室上《茶文化与茶艺》理论课程与《中华茶艺技能实训》的实践课。学生通过对六大茶类的认识与了解，进一步提高其学习兴趣及文化品位；通过实践课程中冲泡技艺的学习，使他们掌握绿茶、红茶、乌龙茶的冲泡技艺，并能够进行茶艺表演。对学生文化品位及综合素质的提升都有一定的作用。

校外实习基地建设的目标是建成各高职院校酒店管理与数字化运营专业酒店高技能人才实战训练中心。酒店管理与数字化运营专业校外实习基地建设紧扣区域经济和产业的定位，确定培养目标，有助于学生获取“知识”——必备的基础理论知识和专业理论知识；有助于学生练就“能力”——专业的实际工作基本能力和基本技能；有助于学生造就职业“素质”——良好的职业道德和敬业爱岗精神，同时，也有助于提高人才培养的整体质量和对现代社会环境的适应性。

校外实习基地的选择一般要符合以下条件：

- 1.优先选择长期合作企业；
- 2.优先选择毕业生集聚企业；
- 3.优先选择集团化管理企业；
- 4.优先选择提供实践指导教师和实施工位，能完成培训计划的企业；
- 5.优先选择具有吸纳一定实习规模（20人以上）和提供住宿条件的企业；
- 6.优先选择能满足专业实践教学和技能训练要求，能为学生提供顶岗实训半年以上岗位的企业；
- 7.优先选择经营业绩良好的诚信规范的企业。

学校在进行校外实习基地建设中要注意：与校外合作单位应有长期合作协议和每次阶段性实习教学的短期合作协议；学生在校外合作单位实训或者实习，必须由学校指派专业教师随班辅导，以确保学生校外实习的安全并保证充分完成实习内教学任务；校外实习教学必须依据教学计划和教学大纲所规定的内容和标准，根据校外合作单位的具体情况和要求，通过校企协商，共同制定出可行性实习教学计划。每次阶段性实训都应有实习课题计划和教学标准；学生实习结束时，必须进行实习考核及鉴定，并作为正式学业成绩记入学生档案。

除了选择与国内企业合作外，根据旅游教育国际化发展趋势，根据本专业自身的情况，还将积极拓展如美国、阿联酋迪拜、英国、瑞士等酒店业发达国家的学生海外实习基地。

酒店专业已在深圳、珠海、东莞、佛山、上海等城市建立十多个校外实习基地，学生每年都可以在合作企业开展单独设置的专业实习和顶岗实习，职业能力和职业素养得到大幅度提高。

**表 4 本专业校外实习实训基地表**

序号	合作企业	建立时间
1	深圳机场希尔顿逸林酒店	2021 年 8 月
2	深圳大中华希尔顿酒店	2019 年 6 月
3	深圳宝安希尔顿花园酒店	2019 年 6 月
4	广州康莱德酒店	2019 年 6 月
5	清远狮子湖喜来登酒店	2019 年 6 月
6	湛江民大喜来登酒店	2019 年 6 月
7	珠海长隆集团各度假酒店	2018 年 5 月
8	深圳蛇口希尔顿南海酒店	2018 年 6 月
9	上海银星皇冠假日酒店	2018 年 6 月
10	深圳 JW 万豪酒店	2015 年 4 月
11	上海淳大万丽酒店	2015 年 4 月
12	珠海市度假村酒店	2014 年 7 月
13	港中旅珠海海景湾海洋温泉度假村	2013 年 7 月
14	深圳市五洲宾馆有限责任公司	2011 年 7 月
15	佛山市枫丹白鹭酒店有限公司	2011 年 7 月
16	深圳皇轩酒店	2010 年 6 月
17	东莞市会展国际大酒店	2009 年 5 月
18	深圳新豪方酒店	2007 年 6 月
19	茂名市国际大酒店	2005 年 12 月

## （二）信息化条件

信息化教学的必要条件：数字化的软、硬件环境是实现信息化教学的必要条件。本专业

配备数字化实训室 1 间、智慧旅游实训室 1 间、茶文化研习室 2 间、一体化餐饮实训室 1 间、一体化前厅与客房实训室 1 间。

信息化教学的资源质量：多媒体课件是目前信息技术支持教育教学的主要形式。此外还有文字、图片、动画、视频等素材等。

### **三. 教材、图书和数字资源等教学资源**

本专业结合课程特色，多渠道开展校企合作、工学结合的教材开发，鼓励教师编写课程讲义、开发相关配套课程资源，并在此基础上形成数字化课程同步网站。以课程为单位建立并及时更新课程教学资源库，课程教学资源库内容应包括：教学设计文件、电子教材、教学课件、典型案例、政策法规、音视频文件、动画库、习题与试题库、职业资格考试信息、专业图片库等；配备与专业教学相关的图书资料、电子杂志等相关的学习辅助性资源，建立校园网络信息系统，保证教师与学生可通过校园网络即时获取上述各项教学资源并可通过网络利用教学及实训软件开展备课、学习、实训等教学活动。

### **四. 教学方法、手段与教学组织形式建议**

本专业以提高教育教学质量为目标，以满足学生成才成长的多元需求为出发点，以学生为中心，重视现代教育教学技术的应用，结合课程特色，进行合作学习、案例教学、情境教学、项目教学、任务驱动、行动导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式，发挥兼职教师在课程教学中的积极作用，充分调动学生的学习积极性和教学互动的参与度。

### **五. 教学评价、考核建议**

本专业应采用知识考核与能力测试相结合，过程考核和结果考核相结合的考核评价方式，结合课程特色，选用笔试、口试、机试、项目考核、业绩考核、以证代考、能力测试等多种考评方式。教学评价的对象应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素养等方面，强调“做中学、做中教、做中考”，注重对职业能力的考核和综合素质的评价；引入小组评分、第三方评分、用人单位评分等多元化的考核评价机制，完善教学评价体系。

### **六. 质量管理**

#### **（一）教学运行组织管理**

学校教学实行院(校)系两级管理。由一名副院(校)长分管教学工作，教务处负责完成日常教学管理工作，负责制定教学管理规章制度，开展教学评估和检查，保证教学运行。系部负责日常教学的实施和管理，组织专业教师和教研室完成教学任务和教学建设。

成立以系主任为负责人，由教学主任、专业带头人、骨干教师和企业领导及专家组成的



校企合作专业建设委员会，负责指导专业的建设、教学制度的制定和审核，并监控教学过程，评价人才培养质量；系部负责日常教学的管理和监控；合作企业负责学生顶岗实习、现场教学的管理和监控。

## （二）教学质量监控评价

在日常教学管理中形成教学检查制度、教学质量分析制度、教学信息反馈制度和“学生评教、教师评学、同行评课、专家评质、社会评人”的五评制度。发挥专业建设委员会的积极作用，校企合作制定人才培养方案、工学结合课程标准和各教学环节工作规范性文件，使教学管理和质量监控有章可循、有据可依。建立企业参与的校系两级教学质量监控与评价体系。根据顶岗实习情况，与企业领导和指导教师共同制定和执行顶岗实习管理和考核体系，加强对人才培养过程的管理；为保证顶岗实习的质量，制定顶岗实习管理制度、考核体系、兼职教师管理制度，完善校企双方质量保障制度。

## （三）柔性教学管理制度

建立与工学结合相适应的校企双方共同参与管理的制度，形成校企共管制度化、规范化、可操作的管理办法。在实施人才培养计划和教学管理的过程中，针对校企联合育人出现的问题，根据企业、学生的要求，实施人才培养的柔性管理。

### 1、企业的订单培养

根据就业单位的要求，对订单班，可以根据企业的要求，校企共同制定培养方案，灵活调整教学计划，设置适合企业所需人才规格要求的课程，并改革相应课程的教学内容、教学方法、教学模式和考核方法。

### 2、实行弹性学制

允许学生由于服兵役、进入社会实践等原因暂时中断学习，学分制的建立体现了修业年限的弹性、课程的自选性。学生学分的修业年限最长可延长至5年。

### 3、对于顶岗实习的柔性管理

学生顶岗实习的管理按照学院(校)、系学生顶岗实习管理办法执行，由企业兼职教师与学校教师按照毕业实践课程标准，在学校和企业共同管理、指导、考核下取得相应学分。

顶岗实习单位可灵活选择。在毕业实践环节，学生既可前往就业单位实习，也可去专业安排的校外基地进行实习，或自行联系实习企业。只要企业符合专业规定的实习教学条件要求，都可以去实习。

因就业单位的实际需求，针对部分学生提前前往就业单位实习或从事非本专业实习内容的，实行“学分替换”制度，学生在企业参加与专业相关或不相关的岗前培训，并考核合格，

经系主任批准，可用企业考核成绩替换相应专业课程学分。

## 继续专业学习深造建议

学生继续专业学习深造的途径有：

1.参加相关专业的高等自学考试(以下简称高自考)的学习。高自考的学习主要采取业余时间自主学习的方式，可以于在校期间完成。

2.参加专升本考试升至本科院校继续学习深造或参加函授、远程教育本科学习。酒店管理与数字化运营专业可继续深造的本科专业包括旅游管理、酒店管理等。

3.可考取专业相关高级工、技师技能证书。

4.可通过有资质的中外办学合作项目或者个人通过考试，申请出国深造或出国进修和培训。

## 学分转换规定

在《关于印发茂名职业技术学院学分认定和转换管理试行办法（修订）的通知》[茂职院 2020]46 号]的要求上，进一步细化各专业的学分转换条款。

专业学生参加下列活动并取得成果者，根据所获成果的认定学分，可按顺序依次转换全校性公共选修课 4 学分、素质拓展 3 学分。学分认定方式及标准、学分转换标准及办法执行《茂名职业学院学分认定与替换管理办法（试行）》相关规定。

### （一）创新创业活动

1.参加由行政主管部门或其委托的权威机构组织的国家级、省部级、市厅级能竞赛获奖者；

2.考取本专业人才培养方案推荐证书之外的国家职业资格证书者；

3.获得国家级、省部级、市厅级科研奖励者；

4.在公开出版的学术期刊上发表论文者；

5.公开出版学术专著者；

6.获得发明专利、计算机软件著作权者；

7.参加大学生创新创业训练计划项目获得立项者；

8.自主创业注册公司者。

### （二）综合素质提升活动

1.参加国家级、省部级、市厅级文化、艺术、科技等竞赛者；

2.参加国家级、省部级、市厅级体育竞赛者；

3.参加扶贫开发、社区建设、环境保护、大型赛会、应急救助、海外服务等志愿服务活动，或获得国家级、省部级、市厅级优秀志愿者奖项，或因见义勇为（好人好事）受到国家级、省部级、市厅级、校级表彰者；

4. 参加人才培养方案以外的社会实践，取得社会实践成果，或获得国家级、省部级、市厅级、校级嘉奖者；

5.参加学校或政府职能部门、社会团体组织的大型活动技术服务保障工作者。

学分转换一览表

成果类型	成果名称	成果等级	认定学分	可申请免修课程	认定成绩	免修课程申请说明
职业资格证书或技能等级证书	1+X 前厅运营管理	初级	3	酒店前厅客房运营管理	优秀或100	在课程结束前可申请，可根据认定学分申请相关课程
	1+X 餐饮服务管理	初级	3.5	酒店餐饮运营管理	优秀或90	在课程结束前可申请，可根据认定学分申请相关课程
技能大赛	高职院校职业技能大赛“餐厅服务”赛项	国赛一等奖	10	集训和参赛期间所涉及的本专业开设的理论课程、独立设置的实训实习、专业限选课程等	优秀或100	申请，其中：参加国赛获奖、获得省赛一、二、三等奖可申请免修参赛学期的所有课程，参赛但未获奖的最多申请免修3门课程
		国赛二等奖	8			
		国赛三等奖	6			
		省赛一等奖	8		优秀或90	
		省赛二等奖	6			
		省赛三等奖	4			
	省赛参赛	2				
“挑战杯”大学生课	国赛获奖	10	参赛学期的专业开设的课程、实	优秀或100	在课程结束前申请，	

成果类型	成果名称	成果等级	认定学分	可申请免修课程	认定成绩	免修课程申请说明
	外学术科技作品竞赛	省赛一等奖	8	训、专业限选课程	优秀或 95	其中：国赛获奖可申请免修参赛学期的所有课程，省赛一、二等奖可申请 3 门，三等奖可申请 1 门
		省赛二等奖	6		优秀或 90	
		省赛三等奖	4		良好或 85	
	“万讯杯”创新创业大赛	一、二等奖	4	信息应用技术基础、专业限选课程	优秀或 95	在课程结束前申请，只可申请 1 门课程
		三等奖	2		良好或 85	
		路演	1		良好或 80	
	其他由行业协会主办的旅游类大赛	三等奖以上	2	专业限选课程	良好或 85	在课程结束前申请，只可申请 1 门课程

## 第二部分 附件

### 一. 酒店管理与数字化运营专业人才需求调研报告

#### 1. 调研情况概述

据世界酒店组织预测，到 2022 年，中国将成为世界上酒店业发展最快的第一大国。由此，社会对酒店管理与数字化运营专业人才需求也在不断变化，本专业在专业建设指导委员会的指导下，根据对广东省酒店行业的调查及麦可思报告中对我校酒店管理与数字化运营专业毕业生的毕业流向跟踪调查，在分析酒店的从业人员现状及人才需求趋势的基础上，及时调整我校酒店管理与数字化运营专业人才培养方案，及时完善本专业教学改革，不断提高本专业学生的就业率。

#### 2. 行业发展现状和趋势分析

##### (1) 发展现状

近年来，我国酒店行业发展速度较快，主要受益于酒店行业自身的服务不断提高以及旅游行业的发展，推动酒店行业市场需求不断扩大。

近年来，涉及住宿、餐饮、会议的高星级酒店感到了前所未有的压力，而这也促使酒店业逐步回归理性。与此同时，民族品牌酒店不断涌现，外资奢华品牌相继进驻，中国酒店业的发展也在外资与本土的竞争中渐渐走向成熟。

截至 2019 年底，全国星级饭店管理系统中共有星级饭店 10003 家，其中一星级 62 家，二星级 1658 家，三星级 4888 家，四星级 2550 家，五星级 845 家。2019 年，全国星级饭店营业收入为 1907.77 亿元，其中餐饮收入占营业收入的 38.19%；客房收入占营业收入的 42.49%。2020 年 12 月 16 日，文化和旅游部发布的数据显示，2020 年第三季度，全国星级饭店统计管理系统中共有星级饭店 9857 家，其中一星级 58 家，二星级 1589 家，三星级 4801 家，四星级 2559 家，五星级 850 家。2020 年中国内地全年入住率水平达到近 50%，同比下降 25.4%；入住率指标自 2020 下半年起持续提升，7 月以来每月入住率基本维持在 60%左右。就平均房价而言，2020 年全年比去年同期下降了 15.2%，绝对值差距为 70 元人民币。2020 年全年每间可售房收入表现为 193.2 元人民币。

随着疫情进入常态化防控阶段，跨省游开放与暑期亲子游叠加，带动了酒店入住率的明显增长，酒店经营加速回暖。2020 年 7 月，华住酒店集团旗下 97%的酒店已经恢复正常运

营，酒店平均入住率超 80%，上海、西安、杭州、成都等热门城市平均入住率已超过 85%。随着行业逐渐复苏加速，经济连锁酒店不断通过创新经营手段、品牌升级、强强联合，客源融合等推动可能，实现业务的拓展延伸。整体上，在经济连锁酒店处于供过于求的市场环境下，疫情加速市场整合，加速行业优化现有存量。

## （2）酒店行业发展趋势

根据对中国饭店协会数据整理，目前我国酒店行业豪华、中高端、经济型的比例约为 8%、27%、65%，目前国内酒店市场由低端经济型酒店占主导。而欧美等发达国家成熟的酒店市场通常呈现两边小中间大的“橄榄型”结构，目前欧美酒店业豪华、中高端、经济型的比例约为 20%、50%、30%，未来我国酒店行业结构布局将向欧美等发达国家酒店行业结构靠近，呈现中高端酒店为主体的特征。从目前国内酒店市场结构，中端酒店的发展仍有极大发展空间，未来中国的中高端酒店将迎来中长期的快速发展阶段。

随着酒店市场需求特点的不断转变、客源市场的逐步细分，客人除对酒店的硬件设施有较高的要求外，对服务的感受也变得更为细致，在消费过程中得到新奇、知识、艺术等体验成为住宿的目标，而目前市场主体经济型酒店“标准化、规范化、程序化”的产品及服务很难适应当前消费者的需求。因此，在酒店产品的设计上充分挖掘历史文化元素、打造特色主题酒店是产品走差异化发展的有效途径，也是酒店企业形成核心竞争力的关键，随着中产阶级的崛起，对产品、文化与服务的精选将逐渐成为酒店行业下一阶段的发展趋势。

酒店业是服务性产业，硬件资产也是服务的组成部分，硬件的竞争力是酒店竞争的重要竞争力之一。完善的售后服务，达到快速响应效果。

## 3. 酒店管理与数字化运营专业人才现状分析

### （1）星级酒店的用工特点

酒店业目前供应和需求量均较大的主要集中在低端服务人员，从业人员主要来源于中等职业技术学校。这部分人进入酒店后主要担任前厅和客房服务人员，但要成为高级管理人员，存在一定难度。

目前星级酒店紧缺的专业人才主要有三类：一类是宾馆酒店总经理、各部门经理等中高层管理人才；第二类是技能级别较高的餐厨、服务等技能型人才；第三类是具备较强“补位”意识的服务型人才，这类人要能弥补酒店各个部门之间的服务空白点。

按照酒店部门来分析，酒店业目前在餐饮部、销售部、客房部三大部门用人需求比较大。酒店业内人士介绍，餐饮部是企业对外的部门，用人需求最为旺盛。从基础服务人员到餐厅

经理都有需求。销售部紧缺的是营销管理人才，需要有若干年的行业经验，并且熟悉酒店特色和产品，熟悉酒店客房、餐厅、前台等各岗位工作特点，有很强的人际沟通能力。此外，随着各类进口保洁工具价格的攀升，如今酒店越来越重视客房部的工作，优秀的客房管理者首先要熟悉各类进口保洁工具，能进行工具性能维护和维修，此外还将承担下属员工的技能培训工作。

宾馆酒店一般都采用“三班倒”工作制，员工在生理和心理上要不断适应。如上班时间不能休息，中午吃饭一般也只有半个小时，而且必须轮换就餐等。

## （2）酒店中高级管理人才特点

调查发现，认为经理人必须具有“相关工作经验”的占 76.08%，10.88%的酒店认为，事业心和责任感是一个合格的酒店经理人必备的条件，而 11.04%的酒店认为酒店经理人必须有“艰苦创业的精神”，只有 2%的酒店认为经理人的“学历”是最重要的。

在酒店经理人必须具备的素质方面，不同的酒店显然有不同的要求。调查显示 25.11%的酒店要求经理人具备“团队协作精神”，20.82%的酒店则要求经理人有“开拓精神”，而要求经理人必须“善于协调”和“善于沟通”的分别占 14.58%和 12.50%，14.58%的酒店认为经理人最重要的素质是“勤勉敬业”，10.41%的酒店则比较看重经理人是否“诚实守信”。

因此，在酒店管理这个特殊行业里，最重要的素质其实说起来很简单：“发自内心的热爱”，以前有人看不起服务业，不愿意在酒店这种“伺候人”的行业里做，最根本的一点就是对职业没有认同；酒店经营管理人才还要具备一项素质，即处理人际关系的高超本领，因为酒店业做的是“人”的生意，比起其他行业更需要频繁地与人打交道，如果性格不适合与人沟通，就比较难在这一行立足；酒店职业经理人需不断升华自身职业素养，衡量成熟的职业经理人能力的最高标准是对旅游市场的正确决策和把握，既要熟悉旅游市场动态，在把握发展趋势、确立市场定位等决策层面上具备判断力，又要精通业务，懂管理，能进行实际操作。

由此可见，酒店所需要的人才应具备以下两方面的技能：

一是熟练掌握专业知识和操作技能。目前我国酒店行业的人才缺口中，具有专业知识和操作技能的一线员工倍受青睐。酒店营运部门和人力资源的管理层普遍表示，很多毕业生在学校学习了很多管理知识，但是对于业务知识却涉及较少，由于理论多、实践少，因此无法快速胜任一线的服务工作。如果毕业生在学校能够熟练掌握一线服务的专业操作技能和社会实践能力，将会为毕业生迅速适应工作环境、顺利实现从学生到“职场人”的转变打下良好的基础。而毕业生所拥有的酒店管理与数字化运营专业的理论知识和管理知识，也为毕业生未来进入管理层做好了充分准备。同时，如果学生能够在毕业前既获得学校的学历证书同时获

得专业的职业资格证书，则能够在就业中获得更多优势。学历证书代表了学生的综合素质及文化水平；而职业资格证书证明了学生具有从事某种专业工作的能力。实践证明，获得“双证”的学生更受酒店尤其是高星级酒店的欢迎。

二是知识型、复合型人才走俏。酒店的服务工作并不是简单的重复性工作。人们旅行出游，入住高星级酒店，期待自身的精神需求、文化需求和情感需求等得到满足。随着酒店越来越重视为顾客提供个性化服务，员工的知识结构对于服务质量甚至酒店的品牌形象都会产生影响。多数高星级酒店人力资源管理人员表示，目前酒店行业的人才需求普遍要求毕业生具有较宽的知识面，尤其是要加强职业道德方面的培养，使学生在具有较高的服务技能的同时，具有较强的责任意识以及团队合作意识。酒店行业是一个实践性很强的行业，从调研中发现，如果毕业生能够在毕业之前在职场环境中实习和实训，在服务意识和沟通技巧方面得到一定锻炼，能够为学生快速进入“酒店人”的角色打下良好的基础。

#### **4. 广东省酒店管理与数字化运营专业人才需求**

目前人才匮乏是我国酒店业普遍面临的问题，已成为制约我国内地酒店业发展的最大障碍。据统计分析我国酒店行业最紧缺的是三类专业人才分别是：宾馆酒店总经理，酒店销售部、公关部、餐饮部、客户服务部、人事部、财务部经理、人事培训经理等中高层管理人才；中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务等技能型人才；以及懂国际惯例、语言能力和沟通能力强的国际化酒店管理人才。每年都需要数以千计。如锦江国际集团在 5 年内将新开 200 家酒店，中高级管理人才缺口达 5000 人。中国的目标是要在 2022 年成为世界旅游强国，“强国”就要有“强才”，人才资源是第一资源，于是旅游业的人才战，便犹如弦上待发的箭。面对这种挑战，我国的大多数酒店行业必须振作起来，更新经营和管理理念，加强对酒店人才的培养。

虽然广东省目前数字化酒店管理已经基本普及，但是数字化技术的发展日新月异，所以酒店的数字化管理系统也需要时常的更新。要培养出能够适应飞速发展的数字化管理系统的操作人员，同时大力的培养既懂得网络信息技术，有能够具有金融、商贸、管理等方法才能的复合型人才，吸纳有一定的专业技术的信息技术人才，为酒店设计出能够满足顾客需求的个性化数字服务产品做准备。

#### **5. 广东酒店管理与数字化专业点分布、招生与就业岗位分布情况**

广东省高等职业教育共设院校 131 所，其中普通本科院校 38 所，独立学院 17 所，高职



（专科）院校 76 所。这些高职院校中，有 44 所院校开设酒店管理与数字化运营专业。旅游酒店职业教育伴随着高职教育的改革与发展取得了长足的进步，但就其教学而言则存在着许多问题，酒店专业毕业生一定程度上仍然存在着理论知识强，动手能力差，所学技能跟不上社会发展等现象。根据国家教委关于开展高职管理类专业设置建议及专业建设调研的部署，我院酒店管理与数字化运营专业对广东省多家酒店、餐饮相关企业进行了走访调研和问卷调查，并对该行业人才招聘需求进行了总结研究。一些用人单位提出了不少有价值的意见和建议，为我院酒店管理与数字化运营专业的教学改革提供了可靠的依据，对教学改革产生了积极的推动作用。

## **6. 我院酒店管理与数字化运营专业培养目标的定位**

我院酒店管理与数字化运营专业与数字化运营培养本专业培养具有良好职业道德和人文素养，掌握酒店服务与经营管理的基础知识，具备良好的语言沟通、酒店经营管理和团队合作能力，从事现代酒店业或高端服务业的一线服务和基层督导管理工作等领域的“价值观+知识+技能+创新”型德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

## **二. 工程过程系统化课程体系的形成**

### **1. 学校与企业共同研讨确定课程开发思路**

目前，我国旅游院校在人才培养结构、办学理念、教学模式、教学内容等方面还比较机械、保守。从课程层面看，传统课程重理论、轻实践，忽视知识与具体工作任务的联系，不能有效培养学生的岗位工作能力；从市场供需层面来看，旅游教育受教育传统模式及世俗偏见的影响与饭店业的需求严重脱节。这就需要我们重新审视旅游酒店教育，注重研究酒店业市场，加强与饭店的沟通、合作，借鉴国外旅游酒店教育的经验，科学办学定位、人才定位，建立以就业为导向的课程理念，构建适应时代发展、市场需求的旅游教育模式。

尤其在单独设置的实践课程上，我校主动与珠三角多家高星级酒店建立合作关系，邀请酒店专业人士来学校进行宣讲、共同探讨实训课程的设置、具体实施方式等，并派学生前往这些建立校企合作关系的酒店进行专业实习及顶岗实习。

### **2. 确定职业岗位典型工作任务**

在课程开发过程中，我校注重以就业为导向的课程理念，通过对毕业生就业范围的界定，

明确其所属的职业岗位群，实习及工作中的主要工作任务，设置相应教学模块的理论与实践课程。

主要表现在：在校内建立专业实训室，使学生在模拟的环境中学习有关知识，锻炼实践能力。实训室主要功能为餐厅、客房模拟实训室和形体训练室。

在立足本院实训室的同时，也要积极利用社会资源，与企业密切联系，在星级酒店设立教学实习基地，长期挂钩，为学生提供直接的实践机会。

我们将利用高职学院的优势，根据岗位群的需要，着重培养学生的实际动手能力，增强学生的就业竞争力，办出特色。加强校内、校际专业协作，并与社会、企业联合办学、互通有无、功能互补，努力培养更多社会真正急需的酒店管理人才。

### 3. 典型工作任务向行动领域和学习领域的转换

表 5 典型工作任务向行动领域和学习领域的转换表

工作任务	课程类别	课程名称
餐厅服务员、客房服务员(含前厅服务、康乐服务)	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、马克思主义中国化进程与青年学生使命担当、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）、（二）、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学英语、信息技术应用基础、心理健康教育、全校性公共选修课、服务礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	国际接待业概论、酒店职业英语（一）、酒店职业英语（二）、酒店职业英语（三）、茶文化与茶艺、酒水知识与调酒技术
	职业核心能力	酒店餐饮运营管理、酒店前厅客房运营管理、酒店服务心理、中国饮食文化、宴会设计与服务、会议服务与管理
餐饮部领班、主管；客房部领班、主管、大堂副理、销售主管	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、马克思主义中国化进程与青年学生使命担当、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）、（二）、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学英语、信息技术应用基础、心理健康教育、全校性公共选修课、服务礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	国际接待业概论、酒店职业英语（一）、酒店职业英语（二）、

工作任务	课程类别	课程名称
		酒店职业英语（三）、中国饮食文化、酒店餐饮运营管理、酒店服务心理、酒店安全与法规、酒店信息化管理、茶文化与茶艺、酒水知识与调酒技术
	职业核心能力	酒店餐饮运营管理、酒店前厅客房运营管理、酒店服务心理、中国饮食文化、宴会设计与服务、会议服务与管理酒店、服务礼仪、酒店人力资源管理、酒店数字化营销、酒店督导管理
餐厅部、客房部文员、人力资源部文员等	职业基本素养	思想道德修养与法律基础（一）、（二）、马克思主义中国化进程与青年学生使命担当、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）、（二）、形势与政策、思政社会实践、大学生职业发展与就业指导、体育（一）、（二）、大学英语、信息技术应用基础、心理健康教育、全校性公共选修课、服务礼仪、团队沟通与协作
	职业基本能力	酒店专业英语（一）、（二）（三）、中国饮食文化、酒店信息化管理、酒水知识与调酒技术
	职业核心能力	国际接待业概论、酒店人力资源管理、酒店数字化营销
	职业拓展能力	茶文化与茶艺、宴会设计与服务等

## 4. 专业课程体系的形成

### （1）建立以就业核心能力为主体的课程体系，强化实践环节

酒店行业是服务性行业，酒店企业的从业者是为消费者提供服务的工作人员，酒店和酒店产品是及时消费品，所接受的是面对面的服务，服务质量的好坏直接影响着消费者。因此，酒店企业对员工的要求就直接体现为服务质量，这就要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。由于专业的实践性强，酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。酒店服务与管理的技能训练、酒店礼仪规范尤其重要。前厅管理与服务能力、客房管理与服务能力、餐饮管理与服务能力、康乐管理与服务等方面的知识和能力非常重要。食品营养与卫生方面的知识、酒店数字化营销、酒店财务管理等方面的知识与能力、计算机应用及实习、普通话的训练、英语听说的训练等实践环节都非常重要。我们以集中训练和分散训练相结合的方式，要求学生积极主动的对上述的主要课程进行训练，掌握主要的操作要领。

### （2）引导职业导向，拓展其它技能

调查结果显示，酒店企业对学生的要求也越来越高。主要体现在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生的承受能力、学生接受新知识的能力方面及学生的处理问题的灵活能力方面等都提出了更高的要求。就学校方面而言，不但应着眼于服务技能

的培养，也要横向拓展学生的其他技能，可以有效提高“教育质量工程”中要求的“五种能力”——学习能力、实践能力、创新能力、就业能力和创业能力。

因此，我院开办酒店管理与数字化运营专业，要根据酒店行业对人才培养的需要，根据自身的办学特点和优势，办出自己的特色，在激烈的竞争中赢得生存的空间。

本专业设置的主干课程有：

酒店智能化管理、酒店餐饮运营管理、酒店前厅客房运营管理、酒店数字化营销、酒店人力资源管理、数据驱动的酒店业客户关系管理、酒店服务心理、职场礼仪与沟通、酒店职业英语等。

主要实践教学环节：酒店认知实习、酒店专业技能训练、中华茶艺技能实训、酒店职业英语实训、酒店产品设计与营销创新创业训练、酒店认知实习、酒店综合管理实习、酒店管理与数字化运营专业顶岗实习等。

总的来说，在酒店业发展不断成长的今天，酒店企业对人才的需求从数量上来说，不断增加，呈现逐年递增的趋势。对人才需求从质量上来说，要求也越来越高。这不仅是行业健康有序发展的要求，也是与世界接轨的需要。学校要与企业联系，根据市场需求，有针对性的培养符合市场需求的专业型人才。

**表 6 酒店管理与数字化运营专业职业岗位分析表**

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
1	星级酒店、宾馆餐饮服务员	为客人提供餐厅迎送服务，值台服务，中西餐摆台，传菜，餐饮对客服务。	1-1 熟悉酒店的餐饮部门 1-2 熟练进行中西餐摆台 1-3 能独立完成值台服务 1-4 具有良好的语言表达能力及与客沟通能力	国际接待业概论 中国饮食文化 餐饮运营管理 服务礼仪 宴会设计与服务 会议服务与管理 团队沟通与协作 酒店运营部门 认知实训 酒店管理与数字化运营专业 综合实习
2	酒店前厅礼宾员	为客人提供行李服务、委托代办服	2-1 合理组织、安排、指挥服务员工作	国际接待业概论

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
		务等	<p>2-2 检查督导服务员按程序标准操作</p> <p>2-3 调查客人的投诉,并提出改进措施,处理客人的委托代办事项。</p> <p>2-4 具备良好的与客沟通能力</p> <p>2-5 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>酒店前厅客房运营管理</p> <p>服务礼仪</p> <p>团队沟通与协作</p> <p>酒店运营部门认知实训</p> <p>酒店管理与数字化运营专业综合实习</p>
3	客房服务员	为客人提供客房应接服务,客房整理服务,房内对客服务,器具的清洁与消毒。	<p>3-1 熟悉客房部</p> <p>3-2 能够独立做房</p> <p>3-3 具备良好的与客沟通能力</p> <p>3-4 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>酒店前厅客房运营管理</p> <p>服务礼仪</p> <p>团队沟通与协作</p> <p>酒店运营部门认知</p> <p>酒店管理与数字化运营专业综合实习</p>
4	星级酒店、宾馆销售部工作人员	酒店市场开发和销售,制定落实销售计划,与酒店客户洽谈业务,起草合作协议,建立客户档案等。	<p>4-1 熟悉酒店的各类产品</p> <p>4-2 能够设计策划酒店的活动</p> <p>4-3 具有良好的语言表达能力</p> <p>4-4 具备良好的职业道德及职业素养</p>	<p>国际接待业概论</p> <p>服务礼仪</p> <p>酒店数字化营销</p> <p>酒店产品设计与营销创新创业训练</p> <p>酒店管理与数字化运营专业综合实习</p> <p>酒店管理与数字化运营专业顶岗实习</p>
5	星级酒店、宾馆各部门文员	根据各部门的要求从事相应文秘	<p>5-1 熟悉相关部门的工作内容</p> <p>5-2 能够熟练操作 WINDOWS 办</p>	国际接待业概论

序号	核心工作岗位	岗位描述	职业能力要求及素质	专业课程
		工作	公软件 5-3 具有良好的人际沟通能力 5-4 具备良好的职业道德及职业素养	酒店信息化管理 酒店人力资源管理 酒店督导管理
6	高星级酒店基层管理岗位	根据各部门要求完成基层管理工作,保证酒店日常工作正常开展	6-1 熟悉本岗位的工作内容及工作流程 6-2 具备一定的管理能力、组织协调能力、具有强有力的执行力 6-3 具有良好的人际沟通能力 6-4 具备良好的职业道德及职业素养 6-5 熟悉旅游酒店行业的法律法规制度,能够保证本部门基层管理工作正常有序地开展	国际接待业概论 酒店信息化管理 酒店人力资源管理 酒店数字化营销 酒店餐饮运营管理 酒店前厅客房运营管理 酒店督导管理 酒店管理与数字化运营专业 顶岗实习