

山东水利职业学院

酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

(2024 版)

教学系部： 商务管理系

执笔人： 王常红

审核人： 马斌

制订日期： 2021 年 8 月

修订日期： 2024 年 8 月

山东水利职业学院教务与科研处制

二〇二四年六月

# 目 录

一、专业名称和代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标和培养规格 .....	1
六、职业岗位与职业能力分析 .....	5
七、职业能力与学习领域设计 .....	6
八、课程体系及人才培养模式 .....	6
九、教学进程总体安排 .....	16
十、职业资格证书 .....	24
十一、实施保障 .....	25
十二、毕业要求 .....	32
十三、研制团队 .....	33
十四、继续专业学习深造建议 .....	34

# 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

(专业代码: 540106)

## 一、专业名称和代码

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(或中等职业学校)毕业生或同等学力者。

## 三、修业年限

基本学制为三年,以修满规定学分为准,实行弹性学制,最长不超过6年,本方案按照三年编制。

## 四、职业面向

所属专业大类(代码)A	旅游类(5401)
所属专业类(代码)B	酒店管理与数字化运营(540106)
对应行业(代码)C	住宿业(61)、餐饮业(62)
主要职业类别(代码)D	餐厅服务员(4-03-05-01)、调酒师(04-001)、茶艺师(4-03-03-02)、前厅服务员(4-04-01-01)、客房服务员(04-004)、咖啡师(4-03-02-08)、营销员(4-01-02-01)
主要岗位(群)或技术领域举例E	前厅主管、餐厅主管、客房主管、销售主管
职业类证书举例F	酒店运营管理☆、现代酒店服务质量管理☆、餐饮管理运行☆

注:\*表示职业资格证书;☆表示职业技能等级证书。

## 五、培养目标和培养规格

### (一)培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展,适应山东省“精品旅游”数字化升级转

型的需要，面向住宿业、餐饮业、精品民宿等领域，掌握扎实的科学文化基础、酒店数字化营销、酒店数字化运营及酒店督导管理等知识，具备酒店接待服务、运营管理、数字化技术应用等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事酒店房务数字化管理、餐饮数字化管理、市场传讯、酒店人力资源管理等工作的高素质技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质目标

#### Q1 思政素质

Q1.1 中华认同：培养学生深刻理解中国社会主流价值观，理解中华文化的博大精深和中华民族的伟大复兴。

Q1.2 爱国爱党：培养学生深厚的爱国主义情怀，具备深厚的爱国情感和国家认同感。

Q1.3 正确的世界观、人生观、价值观：树立正确的世界观、人生观和价值观，以辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法分析问题、解决矛盾。

#### Q2 职业素质

Q2.1 诚信守纪：培养学生诚信为本、遵守酒店行业相关法律法规，树立良好的职业道德风尚。

Q2.2 爱岗敬业：引导学生热爱旅游酒店行业，具备高度的职业责任感和敬业精神，能够积极投身于全球旅游酒店事业。

Q2.3 沟通协作：培养学生具备良好的沟通能力，能够与酒店部门内部以及跨部门有效沟通、协同工作，共同完成任务。

Q2.4 团队合作：培养学生具备团队合作精神，在部门团队中发挥自己的优势，做出贡献。

#### Q3 身心素质

Q3.1 身心健康：培养学生具备健康的体魄和良好的心理素质，能够应对学习和生活中的各种挑战。

Q3.2 健全人格：培养学生具备独立自主、自强不息、勇于探索等健全的人格。

Q3.3 良好习惯：养成良好的生活习惯和行为习惯，提高自我管理能力。

## 2. 知识目标

### K1 通用知识

K1.1 汉语基础知识：掌握汉语语音、词汇、语法等基础知识。

K1.2 中国概况知识：掌握中国的基本地理、历史、政治、经济等方面的概况，了解中国传统文化的特点及代表性的表现形式。

K1.3 商业知识：熟悉基本的酒店运营原理，如酒店数字化运营、前厅客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营等。

K1.4 法律法规知识：了解国内外旅游酒店相关的法律法规和标准，熟悉风险防控措施。

K1.5 从业背景知识：了解全球酒店市场的现状和发展趋势，关注酒店领域的前沿技术。

K1.6 创新创业知识：了解创新方法和工具。

K1.7 风险与防控知识：了解酒店运营中可能遇到的各种风险的成因和影响机制。

### K2 专业知识

K2.1 前厅与客房管理：掌握前台接待、预订管理、客房清洁与维护等技能。

K2.2 餐饮管理：学习餐饮服务流程、厨房管理和食品安全等知识。

K2.3 酒店营销：了解市场调研、品牌推广和数字营销策略。

K2.4 人力资源管理：掌握招聘选拔、培训发展和绩效管理等人力资源管理技能。

K2.5 酒店收益管理：学习酒店收益管理技巧、成本控制和收益管理报表分析等收益管理知识。

K2.6 酒店法律与法规：熟悉酒店行业相关法律法规和政策。

K2.7 酒店英语：具备酒店行业相关的英语听说读写能力。

### K3 拓展知识

K3.1 旅游美学：理解旅游产品和服务的美学价值，包括景观设计、空间布局和文化内涵。

K3.2 饮食文化：学习不同国家和地区的饮食文化，理解其背后的历史和习俗。

K3.3 客源国概况：了解主要客源国家的社会文化、习俗和旅游需求，能够根据不同国籍客人的特点提供贴心服务。

K3.4 旅游经济学：理解旅游市场供求关系、价格机制和经济效益分析，掌握促进酒店和旅游目的地发展的经济策略。

K3.5 中国水文化景观赏析：学习国内知名水域景观，深入挖掘相关水文化知识，能够独立鉴赏水文化景观。

### 3. 能力目标

#### S1 通用能力

S1.1 沟通表达：培养学生具备良好的汉语听、说、读、写能力，能够清晰、准确地传达信息，有效地进行沟通和交流。

S1.2 解决问题：培养学生具备独立思考和解决问题的能力，能够识别和分析问题，提出合理的解决方案，并有效地实施。

S1.3 创新革新：激发学生的创新意识和创新能力，鼓励他们在学习和工作中不断寻求新的思路和方法。

S1.4 信息处理：培养学生具备高效的信息处理能力，能够收集、整理、分析和应用各类信息，为创新创业活动提供有力支持。

#### S2 专业能力

S2.1 前厅客房服务与数字化运营能力：培养学生掌握前台接待和客房管理的基本技能，具备运用酒店管理信息系统进行预订管理、客户数据分析和流程优化的能力。

S2.2 餐饮服务与数字化运营能力：培养学生学习餐饮服务流程和厨房管理，具备使用数字化运营工具，如电子菜单、在线预订和餐饮管理系统，提升服务质量和运营效率的能力。

S2.3 酒店人力资源管理能力：培养学生掌握招聘、培训、绩效评估和员工关系管理等人力资源管理技能，具备运用数字化工具进行人力资源数据分析和优化的能力，确保员工素质和服务水平的持续提升。

S2.4 视觉营销设计能力：具备制作高质量的商品图片、广告海报等视觉营销素材的能力。

S2.5 酒店数字化营销能力：培养学生学习数字营销策略，包括 SEO、社交媒

体营销和内容创作，具备利用数据分析工具评估营销效果，制定并优化酒店数字化营销计划的能力，提升品牌影响力和市场竞争力。

S2.6 酒店督导管理能力：培养学生掌握酒店运营监督和质量管理的基本技能，具备服务质量检查、员工培训指导和问题解决的能力，确保酒店服务的高标准和一致性。

S2.7 酒店收益管理能力：培养学生学习收入管理策略，包括价格优化、库存控制和市场需求预测，具备运用收益管理系统分析和调整定价策略的能力，最大化酒店的收入和利润。

S2.8 酒店客户关系管理能力：培养学生学习客户关系管理（CRM）系统的使用，具备客户数据分析、个性化服务和忠诚度计划制定与实施的能力，提升客户满意度和忠诚度，促进酒店的长期发展。

### S3 拓展能力

S3.1 审美鉴赏能力：能够理解旅游产品和服务的美学价值，提升对景观设计和文化内涵的鉴赏能力。

S3.2 职业形象管理能力：能够提升个人仪态和职业形象，培养专业的服务礼仪和良好的体态协调能力。

S3.3 文化认知能力：能够理解不同国家和地区的饮食文化，提供个性化和文化尊重的餐饮服务。

## 六、职业岗位与职业能力分析

序号	职业岗位	典型工作任务	职业能力要求及能力模块编号
1	酒店房务主管	任务 1 前厅管理与监督 任务 2 客房清洁与维护 任务 3 团队协调与分配 任务 4 客户服务处理 任务 5 库存管理与采购 任务 6 员工培训与发展	1-1 能管理和监督前厅运营确保高效服务。 1-2 能监督客房清洁和维护确保卫生标准。 1-3 能协调和分配团队任务提高工作效率。 1-4 能处理客户服务问题提高满意度。 1-5 能管理库存和进行采购控制成本。 1-6 能培训和发展员工提升团队能力。

2	酒店餐饮主管	任务1 餐饮服务策划 任务2 菜单设计更新 任务3 团队管理与培训 任务4 客户关系维护 任务5 成本控制与预算 任务6 卫生安全管理	2-1 能策划餐饮服务活动以提升客户体验。 2-2 能设计和更新菜单以满足市场需求。 2-3 能管理和培训团队提高服务质量。 2-4 能维护客户关系以提高满意度。 2-5 能控制成本和管理预算以优化资源。 2-6 能管理卫生和安全确保符合标准。
3	酒店市场 传讯主管	任务1 线上营销策划 任务2 文案设计撰写 任务3 市场调研执行 任务4 在线平台管理 任务5 营销效果分析 任务6 合作伙伴管理	3-1 能撰写和设计吸引人的市场推广文案。 3-2 能执行市场调研并分析竞争情况。 3-3 能管理和优化在线平台的展示和信息。 3-4 能使用分析工具评估营销活动效果。 3-5 能与合作伙伴协作推进联合营销活动。 3-6 能制定线上营销策略以提升品牌曝光。
4	酒店人力 资源部主管	任务1 招聘策略制定 任务2 员工培训组织 任务3 员工关系管理 任务4 绩效评估执行 任务5 薪酬福利优化 任务6 政策程序制定	4-1 能制定招聘策略以吸引高素质员工。 4-2 能组织并实施员工培训计划。 4-3 能执行绩效评估并提供反馈。 4-4 能有效管理和解决员工关系问题。 4-5 能优化薪酬福利体系。 4-6 能制定符合法规和政策的人力资源程序。

## 七、职业能力与学习领域设计

相近能力模块组合	学习领域名称	集中技能强化	类别
1-1、2-1、3-2	酒店数字化运营	酒店数字化运营实训	职业基础
2-6、4-6	酒店法规	酒店综合实训	
2-1	茶艺与茶营销	餐饮服务实训	
1-1、1-2、1-3、4-2	前厅客房服务与数字化运营	前厅客房服务实训	职业核心
2-1、2-2、2-3	餐饮服务与数字化运营	餐饮服务实训	
3-1、3-2、3-3、3-4、 3-5	酒店数字化营销 酒店收益管理	数字营销技能训练 I 数字营销技能训练 II	
4-1、4-2、4-3、4-4、 4-5	酒店人力资源管理	酒店连锁经营管理实训	
1-4、2-4	酒店客户关系管理	酒店客户关系管理实训	
3-1、4-1、4-2、	酒店督导管理 酒店连锁经营管理	酒店连锁经营管理实训	
1-4、2-4	金牌服务技巧 客源国概况	岗位实习	职业拓展
2-1、2-2	饮食文化		

## 八、课程体系及人才培养模式

## （一）课程体系

### 1. 课程设置

课程类别	课程名称
公共必修课	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、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、体育与健康、大学生心理健康教育、军事理论、职业生涯与发展规划、就业指导、创新创业基础、创新创业实践、劳动教育。
公共限选课	经济数学、大学英语、大学语文、信息技术与人工智能、安全教育、大学美育、中华优秀传统文化、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、中华优秀传统文化、中国共产党党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史。
公共任选课	水文化、中国水利史、环境学概论、无人机操控技术、Office 教程、网页制作、大数据技术、公共关系学、投资与理财、管理学、市场营销、普通话基础、传统文化与吟诵、演讲与口才、应用文写作、数学文化、数学建模、体育文化与欣赏、信息素养、网络平台课程。
专业基础课	商务礼仪与职场处世、商学基础、酒店数字化运营、酒店法规电子商务基础、沟通技巧、茶艺与茶营销、酒店连锁经营管理。
专业核心课	前厅客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店人力资源管理、市场营销、酒店督导管理实务、酒店收益管理、酒店综合实务、酒店客户关系管理。
专业拓展课	中国商业文化、内容策划与编辑、旅游美学、形体训练、饮食文化、AGI 通用技术、AI 商业应用、金牌服务技巧、旅游客源国概况、中国水文化景观赏析、世界旅游地理、数字文旅直播营销。
第二课堂	按《山东水利职业学院第二课堂学分实施办法（试行）》相关要求执行。

### 2. 专业核心课程基本要求

核心课程 1	前厅客房服务与数字化运营						
学 期	3	总学时	44	理论学时	30	实践学时	14
课程目标： 知识目标 1. 掌握前厅与客房服务的基本理论和操作流程。 2. 熟悉数字化运营在酒店管理中的应用，包括预订系统、客户关系管理系统等。							

<p>3. 了解行业标准、规范及最新的技术发展。</p> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练操作前厅和客房管理系统，提高服务效率。</li> <li>2. 能分析和处理客户需求，提供个性化服务。</li> <li>3. 能应用数字化工具进行客户数据分析，优化运营决策。</li> </ol> <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养良好的职业道德和服务意识，增强客户满意度。</li> <li>2. 提升团队协作能力和沟通技巧。</li> <li>3. 培养创新思维，积极适应行业技术变革。</li> </ol>
<p>主要内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 前厅服务管理: 前厅服务流程与标准、前台接待、预订管理、客户投诉处理与沟通技巧</li> <li>2. 客房服务管理: 客房清洁与维护标准、客房设备管理与故障处理、客房服务流程与规范</li> <li>3. 数字化运营: 酒店管理系统 (PMS) 的应用、数字化客户关系管理 (CRM)、数据分析与运营优化</li> </ol>
<p>教学要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论与实践结合: 理论教学与实际操作相结合, 安排实训课程, 确保学生掌握实操技能。</li> <li>2. 校企合作: 与日照喜来登酒店等知名企业合作, 提供真实案例和实习机会。</li> <li>3. 数字化教学工具: 利用现代教学技术, 如虚拟实验室、在线学习平台, 增强学生的学习体验。</li> </ol>
<p>合作企业: 日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店</p>
<p>引入合作企业教学项目、生产典型案例:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 华住集团店长精英班教学项目 基于华住集团前厅值班经理培训, 教授基础岗位督导、客户关系管理、成本与风险管理等核心技能。</li> <li>2. 日照喜来登酒店客房管家教学项目 引入喜来登酒店客房服务标准培训, 学生将学习客房清洁、维护流程, 并参与设备管理与故障处理。</li> </ol>

核心课程 2	餐饮服务与数字化运营						
学 期	3	总学时	44	理论学时	30	实践学时	14
<p>课程目标:</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握餐饮服务的基本概念、理论和操作规范, 包括服务流程、礼仪标准和食品安全等。</li> <li>2. 理解餐饮行业的数字化转型趋势, 了解数字化工具和技术在餐饮服务中的应用, 如电子菜单、在线预订系统和客户关系管理系统 (CRM)。</li> <li>3. 熟悉餐饮运营管理的核心内容, 包括菜单设计、成本控制、库存管理和营销策略等。</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够提供高质量的餐饮服务, 熟练掌握服务技能和礼仪标准, 提高顾客满意度。</li> <li>2. 能够运用数字化工具进行餐饮服务和运营管理, 如使用 POS 系统进行点餐和结账, 使用 CRM 系统进行客户关系管理。</li> <li>3. 能够进行数据分析和报告生成, 利用数据驱动决策, 优化运营和服务流程。</li> </ol> <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生在餐饮服务中的职业素养和服务意识, 树立以客户为中心的理念。</li> <li>2. 提升学生的创新思维和解决问题的能力, 能够应对餐饮服务中的各种挑战。</li> </ol>							

3. 培养学生的沟通能力和团队合作精神，能够有效进行跨部门和团队协作。
<p>主要内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本餐饮服务: 端托技能、餐巾折花技能、中西餐摆台技能、葡萄酒品鉴、斟酒技能</li> <li>2. 餐饮督导管理: 领导的艺术、激励与团队建设、沟通技巧</li> <li>3. 餐饮数字化运营: 餐饮数字化发展概述、智能化餐饮服务、易早餐系统的运用</li> </ol>
<p>教学要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论学习与实践结合: 通过课堂讲授和讨论, 帮助学生掌握餐饮服务与数字化运营的基本理论和方法。</li> <li>2. 结合实际案例和企业实地调研, 提升学生的实际操作能力。</li> <li>3. 评估与反馈: 通过期末考试、课程作业和项目报告等多种形式对学生进行综合评估, 并提供反馈和改进建议。</li> </ol>
合作企业: 日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店
<p>引入合作企业教学项目、生产典型案例:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日照喜来登酒店餐饮督导教学项目 引入喜来登酒店餐饮服务标准培训, 学生将学习餐厅服务流程, 参与食品安全、卫生管理及营销推广任务, 掌握餐饮服务中的技术与管理要点。</li> <li>2. 东湖开元名都酒店餐饮督导教学项目 引入东湖开元名都酒店酒吧服务标准培训, 学生将学习酒水服务流程, 参与调酒设计、酒单制作及酒吧推广任务, 了解酒水服务的关键技术与管理。</li> </ol>

核心课程 3	酒店人力资源管理						
学 期	3	总学时	44	理论学时	30	实践学时	14
<p>课程目标:</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握人力资源管理的基本概念、理论框架和核心职能, 包括招聘、培训、绩效管理和薪酬管理等。</li> <li>2. 理解酒店行业人力资源管理的特殊性和实践要求。</li> <li>3. 了解劳动法、劳动合同法等相关法律法规及其在酒店行业中的应用。</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够制定和实施有效的招聘与选拔计划, 吸引和选拔适合的酒店人才。</li> <li>2. 能够设计和执行培训与发展计划, 提升员工的职业技能和服务水平。</li> <li>3. 能够进行绩效考核和管理, 制定合理的绩效评价标准和激励措施。</li> </ol> <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生在人力资源管理中的职业道德和责任感。</li> <li>2. 提升学生的沟通能力和人际交往能力, 增强团队协作精神。</li> <li>3. 培养学生在面对复杂人力资源问题时的分析能力和解决问题的能力。</li> </ol>							
<p>主要内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力资源管理概述: 人力资源管理的定义、作用及其在酒店行业的特殊性, 人力资源管理的发展历程和最新趋势</li> <li>2. 招聘与选拔: 人才需求分析与招聘计划制定、招聘渠道与方法、面试技巧与选拔评估</li> <li>3. 培训与开发: 员工培训需求分析、培训计划的设计与实施、培训效果评估</li> </ol>							
<p>教学要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论学习与实践结合: 通过课堂讲授和讨论, 帮助学生掌握人力资源管理的基本理论和方</li> </ol>							

法。

2. 结合实际案例和企业实地调研，提升学生的实际操作能力。

3. 案例分析与小组讨论：利用真实的酒店管理案例进行分析和讨论，培养学生的分析能力和解决问题的能力。

合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店

引入合作企业教学项目、生产典型案例：

1. 日照喜来登酒店人力资源管理教学项目

学生将在喜来登酒店的人力资源部学习人才招聘流程，参与职位发布、简历筛选和面试安排，掌握招聘技巧及员工入职培训、绩效评估的管理要点。

2. 东湖开元名都酒店人力资源管理教学项目

学生将在东湖开元名都酒店的人力资源部学习员工关系管理，参与福利管理、劳动合同及投诉处理，了解提升员工满意度和处理纠纷的技巧。

核心课程 4		酒店数字化营销					
学 期	4	总学时	48	理论学时	34	实践学时	14
课程目标：							
知识目标							
1. 理解数字化营销的基本概念和工具，如 SEO、内容营销和社交媒体营销。							
2. 认识酒店行业中的数字化营销应用场景，如在线预订和客户关系管理（CRM）。							
3. 熟悉数据分析方法及关键绩效指标（KPI），如网站流量和转化率。							
能力目标							
1. 制定和实施酒店数字化营销策略，利用各类数字化工具进行推广。							
2. 进行 SEO 和内容营销，提高酒店网站的搜索排名和访问量。							
3. 管理酒店在线声誉，及时处理客户反馈，提升客户满意度。							
素质目标							
1. 培养创新思维和灵活应变能力，适应数字化营销的变化。							
2. 提升沟通能力和团队合作精神，促进跨部门协作。							
3. 培养职业道德和责任感，确保营销活动的合法合规。							
主要内容：							
1. 数字化营销概论与发展趋势：涵盖基本概念、原理及最新趋势。							
2. 搜索引擎优化（SEO）与内容营销：包括关键词研究、页面优化、内容策略与效果评估。							
3. 社交媒体营销与在线声誉管理：探讨平台管理、广告策略及客户反馈处理。							
教学要求：							
1. 理论与实践结合：注重学生实际操作能力的培养与综合应用能力提升。							
2. 案例教学与项目式学习：通过实际案例分析和完成数字化营销项目，提升解决问题的能力。							
3. 行业专家讲座与实践考核：了解行业动态，并定期进行实践操作考核，确保核心技能掌握。							
合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店							
引入合作企业教学项目、生产典型案例：							
1. 日照喜来登酒店数字化营销教学项目							
学生将学习在数字平台上进行品牌推广，包括酒店网站的 SEO 优化、社交媒体营销和在线广告投放。通过实际操作，掌握提升品牌知名度和客户参与度的技巧。							
2. 东湖开元名都酒店数字化营销教学项目							
学生将学习在线预订系统和客户关系管理（CRM）的使用，参与数据分析、客户细分和个性化							

营销活动设计。通过实践，提升客户满意度和忠诚度的能力。

核心课程 5	酒店督导管理实务						
学 期	4	总学时	40	理论学时	30	实践学时	10
<p>课程目标:</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解酒店督导管理的基本概念、理论框架及职能（计划、组织、指挥等）。</li> <li>2. 了解各部门（前厅、客房、餐饮）的督导内容和流程。</li> <li>3. 熟悉服务标准、操作规范及服务质量管理体系。</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定并执行各部门工作计划和督导方案，确保运营效率和服务质量。</li> <li>2. 有效进行团队管理与员工培训，提升服务技能和工作效率。</li> <li>3. 识别、分析运营问题并实施改进措施，提升整体管理水平。</li> </ol> <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养职业素养和服务意识，树立以客户为中心的理念。</li> <li>2. 提升领导能力和组织协调能力，有效管理和激励团队。</li> <li>3. 培养分析能力和创新思维，提出切实可行的解决方案。</li> </ol>							
<p>主要内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督导角色与职责：认识督导的角色、素质、技能及主要职责。</li> <li>2. 领导艺术与激励技能：了解领导风格、影响力，以及激励理论、原则和方法。</li> <li>3. 沟通技巧与团队建设：掌握沟通技巧、团队形成与发展，以及时间管理与督导工具的应用。</li> </ol>							
<p>教学要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论与实践结合：通过课堂讲授和实际案例，帮助学生掌握酒店督导管理的基本理论与方法。</li> <li>2. 案例分析与小组讨论：利用真实案例进行分析与讨论，提升学生的分析能力和问题解决能力。</li> <li>3. 项目实践与评估反馈：参与实际督导管理项目或模拟实训，并通过综合评估提供反馈与改进建议。</li> </ol>							
<p>合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店</p>							
<p>引入合作企业教学项目、生产典型案例:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日照喜来登酒店督导管理实务教学项目 学生将学习现场管理技能，参与客房检查、餐厅服务监督和员工管理，掌握各部门的管理要点和协调技巧，以提升服务质量。</li> <li>2. 东湖开元名都酒店督导管理实务教学项目 学生将学习有效沟通与协调，参与前厅接待、会议服务和客户投诉处理，了解日常运营中的常见问题及解决方法，培养在压力环境下快速决策的能力。</li> </ol>							

核心课程 6	酒店收益管理						
学 期	4	总学时	48	理论学时	34	实践学时	14
<p>课程目标:</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解酒店收益管理的基本概念、理论框架及主要工具。</li> </ol>							

<p>2. 熟悉关键指标和分析方法，如 ADR、RevPAR 和 OCC。</p> <p>3. 了解定价策略、库存管理和需求预测在收益管理中的应用。</p> <p>能力目标</p> <p>1. 能够分析酒店经营数据并运用收益管理指标进行绩效评估。</p> <p>2. 制定和调整房价策略，优化房间库存以最大化收益。</p> <p>3. 使用收益管理系统（RMS）进行数据分析和策略实施。</p> <p>素质目标</p> <p>1. 培养数据敏感性和分析能力，以支持收益管理决策。</p> <p>2. 提升逻辑思维和创新的能力，增强应变能力。</p> <p>3. 加强沟通与协调能力，促进团队合作。</p>
<p>主要内容：</p> <p>1. 收益管理概述与重要性：定义、在酒店行业的应用及其发展历程与最新趋势。</p> <p>2. 市场细分与定价策略：市场细分方法、动态与静态定价策略，以及促销策略的应用。</p> <p>3. 需求预测与收益优化工具：需求预测模型、库存管理策略以及收益管理系统（RMS）的功能与应用。</p>
<p>教学要求：</p> <p>1. 理论与实际操作结合：通过课堂讲授和案例分析，帮助学生掌握收益管理的基本理论和方法。</p> <p>2. 实际数据与模拟练习：结合实际酒店运营数据，提升学生的实际操作能力和分析决策能力。</p> <p>3. 项目实践与评估反馈：参与收益管理项目或模拟实训，并通过多种形式进行综合评估与反馈。</p>
<p>合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店</p>
<p>引入合作企业教学项目、生产典型案例：</p> <p>1. 日照喜来登酒店收益管理教学项目</p> <p>学生将学习通过动态定价和库存管理最大化酒店收入，参与价格策略制定、预订模式分析和收入预测，掌握数据和市场分析的优化技巧。</p> <p>2. 东湖开元名都酒店收益管理教学项目</p> <p>学生将运用收益管理系统优化房价和库存，参与数据分析、竞争对手调研和系统操作，了解关键指标和优化策略，制定有效的收益管理策略。</p>

核心课程 7	酒店客户关系管理						
学 期	5	总学时	42	理论学时	30	实践学时	12
<p>课程目标：</p> <p>知识目标</p> <p>1. 掌握客户关系管理（CRM）的基本概念、理论框架和工具方法。</p> <p>2. 理解客户数据管理、沟通与互动、服务管理及关系营销的核心内容。</p> <p>3. 了解现代酒店行业中 CRM 系统与技术的应用及其重要性。</p> <p>能力目标</p> <p>1. 能够运用客户数据分析和细分方法，建立与管理客户档案。</p> <p>2. 能够设计并实施多渠道客户沟通策略，提高客户满意度。</p> <p>3. 能够制定和执行客户服务标准，处理投诉和恢复服务。</p> <p>素质目标</p> <p>1. 培养职业素养和服务意识，提升客户关系管理能力。</p>							

<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 提升沟通能力和团队合作精神，促进有效协作。</li> <li>3. 培养创新思维和解决问题的能力，关注客户需求与体验。</li> </ul>
<p>主要内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 客户关系管理概述：定义、目标及其在酒店行业中的重要性和应用。</li> <li>2. 客户数据管理：数据收集与分析、客户细分及客户档案管理。</li> <li>3. 客户服务管理：高质量服务标准、投诉处理及客户忠诚计划。</li> </ul>
<p>教学要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 理论与实践结合：通过讲解、案例分析与实训操作，全面掌握客户关系管理知识与技能。</li> <li>2. 案例分析：引入实际案例，帮助学生理解理论在实践中的应用。</li> <li>3. 企业参观与实践：安排参观合作企业，了解客户关系管理的实际操作流程。</li> </ul>
<p>合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店</p>
<p>引入合作企业教学项目、生产典型案例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 日照喜来登酒店客户关系管理教学项目 引入喜来登酒店集团的 CRM 培训，学生将学习如何通过 CRM 系统提升客户满意度和忠诚度。参与客户数据分析、个性化服务设计等任务，掌握客户管理和服务优化的技术细节。</li> <li>2. 东湖开元名都酒店客户关系管理教学项目 引入东湖开元名都酒店的 CRM 培训，学生将学习如何建立和维护高效客户关系。参与客户信息收集、忠诚计划设计等任务，了解 CRM 实施策略，通过实践提升客户体验和满意度。</li> </ul>

核心课程 8	酒店连锁经营管理						
学 期	5	总学时	42	理论学时	30	实践学时	12
<p>课程目标:</p> <p>知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握连锁经营的基本概念、理论框架和商业模式，包括直营和特许连锁。</li> <li>2. 理解酒店连锁经营的管理体系和运营机制，涵盖品牌管理和标准化运营。</li> <li>3. 了解市场分析、选址策略及市场营销策略在酒店连锁经营中的应用。</li> </ul> <p>能力目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 能够分析和制定酒店连锁经营的战略规划，优化品牌管理和市场定位。</li> <li>2. 能够设计和实施连锁酒店的标准化运营流程和服务标准。</li> <li>3. 能够进行市场分析和选址评估，制定合理的扩展和营销策略。</li> </ul> <p>素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生在连锁经营管理中的战略思维和全局观念。</li> <li>2. 提升学生的领导力和组织管理能力，协调和管理连锁酒店团队。</li> <li>3. 培养学生的品牌意识和市场敏锐度，以适应市场变化和竞争环境。</li> </ul>							
<p>主要内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店连锁经营管理概述：涵盖连锁经营的起源、概念、运营模式及发展趋势。</li> <li>2. 连锁酒店筹建：包括选址、组织架构、投资预测及工程筹建等关键环节。</li> <li>3. 连锁酒店日常运营：聚焦日常业务运营、成本控制和企业管理。</li> </ul>							
<p>教学要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 理论学习与实践结合：通过课堂讲授和讨论，帮助学生掌握酒店连锁经营管理的基本理论与方法。</li> <li>2. 案例分析与小组讨论：利用真实酒店管理案例进行分析，培养学生的分析能力和解决问题的能力。</li> </ul>							

3. 项目实践：安排学生参与实际酒店连锁经营管理项目或模拟实训，增强实践经验。

合作企业：日照喜来登酒店、东湖开元名都酒店

引入合作企业教学项目、生产典型案例：

1. 日照喜来登酒店连锁经营管理教学项目

学生学习如何在多地点管理酒店业务，参与品牌标准实施、跨区域协调和统一采购管理，掌握提升运营效率的技巧。

2. 东湖开元名都酒店连锁经营管理教学项目

学生学习建立和管理连锁酒店运营体系，参与品牌推广、运营标准化和总部与分店沟通，提升整体运营水平。

## （二）人才培养模式

酒店管理与数字化运营专业采用“一核心、两赋能、三对接、四融通、五维度”人才培养模式，旨在培养具有综合管理能力和数字化运营技能的高素质人才。“一核心”指以学生为中心，注重培养其综合素质和职业能力，特别是提升在数字化环境中的应变和创新能力；“两赋能”是通过知识赋能和技能赋能，使学生不仅掌握扎实的酒店管理理论基础，还能熟练运用数字化工具和技术，如酒店管理系统、数据分析、电子商务平台等，提升运营效率和客户体验；“三对接”包括课程内容与行业标准对接、教学过程与实际操作对接、学生学习与职业发展对接，确保学生在校期间所学内容与酒店行业数字化转型需求高度一致，并能无缝衔接到实际工作中，特别是在数字化运营和管理方面的应用；“四融通”指的是学校教育与企业实践、理论教学与实践训练、传统管理与数字化运营、国内标准与国际标准的全面融通，建立“五维度”的综合评价体系，从知识掌握、技能应用、职业素养、创新能力和国际视野五个维度对学生进行动态评估和反馈。通过这种模式，培养出的学生不仅具备扎实的理论知识和丰富的实践经验，还能在数字化运营环境中创新应用，适应酒店行业的快速发展和变革。

## （三）学生创新创业能力培养

学生创新创业能力培养需结合酒店管理专业的具体特点和实际需求。课程设置包括酒店数字化营销、酒店数字化运营与管理等课程，并通过实际案例和行业趋势分析深化学习。例如，通过模拟经营项目或实地考察，学生能够实践管理技能和培养创新思维。

采用项目驱动学习和跨学科合作等创新教学方法，如设计酒店业务发展计划或市场推广策略的项目，激发学生的创业潜力和团队合作精神。

此外，通过校企合作项目或实习，学生与行业专家和企业互动，了解市场需求和行业动态，积累创业实践经验。例如，参与企业实际运营管理或市场调研项目，培养学生的商业洞察力和实际操作能力，为未来创业奠定坚实基础。

#### （四）课程思政

##### 1. 课程内容融入社会主义核心价值观

在酒店管理与数字化运营的教学内容中，全面融入社会主义核心价值观。通过课程内容设计，将诚信经营、社会责任等核心理念渗透到酒店服务标准和运营规范的教学过程中，旨在引导学生在掌握专业知识的同时，培养高尚的职业道德和强烈的社会责任感。

##### 2. 教学方法促进职业观念的树立

在教学实施过程中，通过案例分析、角色扮演等多样化的教学方法，帮助学生树立正确的职业观念。教师在教学中重点突出职业操守与服务理念，结合优秀企业文化的实际案例，使学生在掌握专业技能的同时，自觉践行社会主义核心价值观，增强服务意识与团队协作能力。

##### 3. 信息技术与思政教育的深度融合

积极推进信息技术与思政教育的有机融合，通过构建网络课程资源，将课程思政内容融入线上线下教学模式。在在线学习平台上，学生能够通过自主学习和参与讨论，深化对思政内容的理解，实现思政教育在时间和空间上的全覆盖。

##### 4. 校企合作强化思政教育的实践应用

通过校企合作，将课程思政内容与酒店管理和数字化运营的实际工作场景紧密结合。引入企业的真实工作案例，使学生在校企合作的实训环境中切身体会思政教育的实际应用，从而全面提升学生的思想素质和职业能力，为行业培养具备良好道德素养和专业能力的高素质人才。

#### （五）劳动教育

序号	课程名称	教学内容	劳动教育内容	学时
1	酒店数字化运营实训	客户服务管理 数据分析与处理	劳动精神	4
2	餐饮服务实训	中餐餐台设计与摆台	工匠精神	4
3	酒店数字化营销实训	内容创作与管理	劳动组织	2
4	前厅客房服务实训	客房清洁服务	劳动安全	4

5	岗位实习	劳动法、合同法	劳动法规	2
合计				16

## 九、教学进程总体安排

### (一) 教学时间安排表

学年	学期	寒暑假	教学周数	教学安排						
				课堂教学环节	集中性实践教学环节	考试	机动	劳动教育(实践)	军事技能训练及入学教育	毕业教育
一	1	5	19	14	1	1	1	0	2	0
	2	7	20	16	2	1	1	0	0	0
二	3	5	20	11	6	1	1	1	0	0
	4	7	20	12	6	1	1	0	0	0
三	5	5	20	7	11	1	1	0	0	0
	6	0	18	0	16	1	0	0	0	1
小计		29	117	60	42	6	5	1	2	1

### (二) 教学进程总体安排表

课程性质	课程编码	课程名称	课程类别	总学分	总学时	学时安排		学年/周数/学时						
								学年/周数/学时		第一学年		第二学年		第三学年
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
						14周	16周	11周	12周	7周	0周			
公共必修课	GB2200B001	思想道德与法治	理+实	3	48	32	16	3/11w						
	GB2200B002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 I	理+实	1	16	14	2	1						
	GB2200B003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 II	理+实	1	16	14	2	1						
	GB2200B004	习近平新时代中国特色社会主义思想	理+实	3	48	32	16	2						

		思想概论											
	GB2200B005	形势与政策 I	理+实	0.2	8	8	0	8 学时					
	GB2200B006	形势与政策 II	理+实	0.2	8	8	0		8 学时				
	GB2200B007	形势与政策 III	理+实	0.2	8	8	0			8 学时			
	GB2200B008	形势与政策 IV	理+实	0.2	8	8	0				8 学时		
	GB2200B009	形势与政策 V	理+实	0.2	8	8	0					8 学时	
	GB1900B010	体育与健康 I	理+实	2	28	2	26	2					
	GB1900B011	体育与健康 II	理+实	2	32	2	30		2				
	GB1900B012	体育与健康 III	理+实	1	11	2	9			1			
	GB1900B013	体育与健康 IV	理+实	1	12	2	10				1		
	GB0500B014	大学生心理健康 教育	理+实	2	36	30	6		2				
	GB0500A015	军事理论	理论	2	36	18	18	1					
	GB0800B016	职业生涯与发展 规划	理+实	1	14	10	4	1					
	GB0800B017	就业指导	理+实	1	12	9	3				1		
	GB0500B018	创新创业基础	理+实	2	32	24	8		2				
	GB0500B019	创新创业实践	理+实	1	11	8	3			1			
	GB0500A020	劳动教育 I (理论)	理论	0.5	8	8	0			8 学时			
	GB0500A021	劳动教育 II (理论)	理论	0.5	8	8	0				8 学时		
公 共 限 定	GD1902A022	经济数学 I	理论	2	42	42	0	3					
	GD1902A023	经济数学 II	理论	2	32	32	0		2				
	GD1900A024	大学英语 I	理论	3	56	56	0	4					

选修课	GD1900A025	大学英语 II	理论	3	48	48	0		3				
	GD1900A026	大学语文 I	理论	2	42	42	0	3					
	GD1900A027	大学语文 II	理论	1	16	16	0		1				
	GD1400B028	信息技术与人工智能	理+实	2	28	21	7	2					
	GD0500B029	大学生安全教育 I	理+实	0.5	8	8	0	8学时					
	GD0500B030	大学生安全教育 II	理+实	0.5	8	8	0		8学时				
	GD0500B031	大学生安全教育 III	理+实	0.5	8	8	0			8学时			
	GD0500B032	大学生安全教育 IV	理+实	0.5	8	8	0				8学时		
	GD1900A033	中华优秀传统文化	理论	1	16	16	0		1				
	GD1900A034	大学美育	理论	1	14	14	0	1					
	GD2241A035	中国共产党党史	理论	1	18	18	0			2	或2	“四史”课程至少选修1门	
	GD2242A035	新中国史	理论	1	18	18	0			2	或2		
	GD2243A035	改革开放史	理论	1	18	18	0			2	或2		
	GD2244A035	社会主义发展史	理论	1	18	18	0			2	或2		
	GD1981B036	艺术导论	理+实	1	18	14	4	2	或2			公共艺术课程至少选修1门	
	GD1982B036	音乐鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2				
	GD1983B036	美术鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2				
	GD1984B036	影视鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2				
	GD1985B036	戏剧鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2				
	GD1986B036	舞蹈鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2				
GD1987B036	书法鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2					
GD1988B036	戏曲鉴赏	理+实	1	18	14	4	2	或2					

公共 任 意 选 修 课	GX1199B001	水文化	理+实	1	18	14	4	2	或 2			学院统一 公选课至 少选修2 门
	GX1199B002	中国水利史	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1399B004	无人机操控技术	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1499B005	Office 教程	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1499B006	网页制作	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1499B007	大数据技术	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1599B008	公共关系学	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1599B009	投资与理财	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1699B010	管理学	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1699B011	市场营销	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1899B003	环境学概论	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B012	普通话基础	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B013	传统文化与吟诵	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B014	演讲与口才	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B015	应用文写作	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B016	数学文化	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B017	数学建模	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1999B018	体育文化与欣赏	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX2199B019	信息素养	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
	GX1199B020	网络平台课程	理+实	1	18	14	4	2	或 2			
小计				48	806	634	172					
专 业 基	ZJ1616B001	商务礼仪与职场 处世	理+实	2.5	48	38	10	4/ 12w				
	ZJ1616B002	商学基础	理+实	3	56	46	10		4/ 14w			

基础课	ZJ1616B003	酒店数字化运营	理+实	3.5	64	50	14		4				
	ZJ1616B004	沟通技巧	理+实	2.5	44	30	14			4			
	ZJ1616B005	电子商务基础	理+实	2.5	44	34	10			4			
	ZJ1616B006	酒店法规	理+实	2.5	48	38	10				4		
	ZJ1616B007	茶艺与茶营销	理+实	2.5	48	24	24				4		
	ZJ1616B008	酒店综合实务	理+实	2.5	42	30	12					6	
专业核心课	ZH1616B009	前厅客房服务与数字化运营	理+实	2.5	44	30	14			4			
	ZH1616B010	餐饮服务与数字化运营	理+实	2.5	44	30	14			4			
	ZH1616B011	酒店人力资源管理	理+实	2.5	44	30	14			4			
	ZH1616B012	酒店数字化营销	理+实	2.5	48	34	14				4		
	ZH1616B013	酒店督导管理实务	理+实	2	40	30	10				4/10w		
	ZH1616B014	酒店收益管理	理+实	2.5	48	34	14				4		
	ZH1616B015	酒店客户关系管理	理+实	2.5	42	30	12					6	
	ZH1616B016	酒店连锁经营管理	理+实	2.5	42	30	12					6	
专业拓展课	ZX1600A004	中国商业文化	理论	1	18	18	0			2			至少修2门
	ZX1600A006	内容策划与编辑	理论	1	18	18	0			2			
	ZX1616A025	旅游美学	理论	1	18	18	0			2			
	ZX1616A026	形体训练	理论	1	18	18	0			2			
	ZX1616A027	饮食文化	理论	1	18	18	0			2			
	ZX1600A001	AGI 通用技术	理论	1	18	18	0				2		至少修2门
	ZX1600A002	AI 商业应用	理论	1	18	18	0				2		
	ZX1600A005	金牌服务技巧	理论	1	18	18	0				2		

	ZX1616A028	旅游客源国概况	理论	1	18	18	0				2		
	ZX1600A003	中国水文化景观赏析	理论	1	18	18	0					2	至少修1门
	ZX1616A029	世界旅游地理	理论	1	18	18	0					2	
	ZX1616A030	数字文旅直播营销	理论	1	18	18	0					2	
小计				46	836	628	208						
集中性实践课	SJ0500C037	军事技能训练及入学教育	实践	2	48	0	48	2w					
	SJ0500C038	劳动教育	实践	1	24	0	24			1w			
	SJ1616C017	商务礼仪实训	实践	1	24	0	24	1w					
	SJ1616C018	酒店数字化运营实训	实践	2	48	0	48		2w				
	SJ1616C019	餐饮服务实训	实践	1	24	0	24			1w			
	SJ1616C020	前厅客房服务实训	实践	1	24	0	24			1w			
	SJ1616C021	数字营销技能训练 I	实践	4	96	0	96			4w			
	SJ1616C022	酒店数字化营销实训	实践	1	24	0	24				1w		
	SJ1616C023	高端服务实训	实践	1	24	0	24				1w		
	SJ1616C024	数字营销技能训练 II	实践	4	96	0	96				4w		
	SJ1600C039	毕业设计	实践	3	72	0	72					3w	
	SJ1600C040	毕业教育	实践	1	24	0	24						1w
	SJ1600C041	岗位实习 I	实践	8	192	0	192					8w	
	SJ1600C042	岗位实习 II	实践	16	384	0	384						16w
小计				46	1104	0	1104						
合计				140	2746	1262	1484						

第二课堂	5	120			按《山东水利职业学院第二课堂学分实施办法（试行）》相关要求执行。
------	---	-----	--	--	----------------------------------

(三) 各类课程学时(学分)分配表

课程体系	课程类别	学分数	学时数	学时占比	理论学时	实践学时	实践学时占比
公共基础 课程模块	公共必修课	25	408	14.86%	255	153	5.57%
	公共限定选修课	21	362	13.18%	351	11	0.40%
	公共任意选修课	2	36	1.31%	28	8	0.29%
	<b>小计</b>	<b>48</b>	<b>806</b>	<b>29.35%</b>	<b>634</b>	<b>172</b>	<b>6.26%</b>
专业课程 模块	专业基础课	21.5	394	14.35%	290	104	3.79%
	专业核心课	19.5	352	12.82%	248	104	3.79%
	专业拓展课	5	90	3.28%	90	0	0.00%
	<b>小计</b>	<b>46</b>	<b>836</b>	<b>30.44%</b>	<b>628</b>	<b>208</b>	<b>7.57%</b>
集中性实 践课程模 块	军事技能训练及入学教育	2	48	1.75%	0	48	1.75%
	劳动教育(实践)	1	24	0.87%	0	24	0.87%
	综合实践(含毕业设计)	18	432	15.73%	0	432	15.73%
	毕业教育	1	24	0.87%	0	24	0.87%
	岗位实习 I	8	192	6.99%	0	192	6.99%
	岗位实习 II	16	384	13.98%	0	384	13.98%
	<b>小计</b>	<b>46</b>	<b>1104</b>	<b>40.20%</b>	<b>0</b>	<b>1104</b>	<b>40.20%</b>
<b>合计</b>	<b>140</b>	<b>2746</b>	<b>100.00%</b>	<b>1262</b>	<b>1484</b>	<b>54.04%</b>	
<b>总学时/最低修读学分</b>				<b>2746/140</b>			

(四) 专业综合实践项目设置

序号	综合实践项目	开设学期	周数	主要内容及要求
1	商务礼仪实训	第一学期	1	主要内容: 商务形象与沟通礼仪 商务服务与餐饮礼仪 谈判礼仪

				<p>要求： 塑造专业的商务形象与得体的行为举止。 掌握有效沟通的方法，建立合作氛围。 培养细致的服务意识，积极参与实训并总结经验。</p>
2	酒店数字化运营实训	第二学期	2	<p>主要内容： 数字化工具应用 数据分析与决策 在线营销与客户关系管理 要求： 熟悉数字化运营概念与工具 积极参与项目实践与案例分析 撰写实训报告与总结经验</p>
3	餐饮服务实训	第三学期	1	<p>主要内容： 餐饮服务流程 客户接待与沟通 菜品知识与推荐 要求： 熟悉餐饮服务标准与礼仪 积极参与实训操作与团队协作 撰写实训报告与反思总结</p>
4	前厅客房服务实训	第三学期	1	<p>主要内容： 前厅接待流程 客房清洁与维护 客户投诉处理与服务 要求： 理解服务标准与礼仪 积极参与实训操作与团队合作 撰写实训报告与经验总结</p>
5	数字营销技能训练 I	第三学期	4	<p>主要内容： 在线客户互动与服务 投诉处理与客户关系维护 数字营销工具应用 要求： 积极参与在线平台的客户服务活动 提供专业的咨询与解决方案 总结客户反馈并提出改进建议</p>
6	酒店数字化营销实训	第四学期	1	<p>主要内容： 酒店数字营销策略 在线广告与推广技巧 数据分析与客户洞察 要求： 制定数字化营销方案 实施社交媒体营销活动</p>

				提供数据分析报告与优化建议
7	高端服务实训	第四学期	1	<p>主要内容:</p> <p>客舱服务流程 乘客安全与应急处理 餐饮服务与礼仪</p> <p>要求:</p> <p>掌握乘务服务标准与规范 熟悉安全检查与应急程序 参与实训活动并撰写总结报告</p>
8	数字营销技能 训练II	第四学期	4	<p>主要内容:</p> <p>在线客户支持与互动 数字渠道投诉处理与解决方案 数据驱动的数字营销策略执行</p> <p>要求:</p> <p>积极利用数字平台提供即时客户服务 运用数字工具高效处理客户反馈与投诉 分析数字营销数据, 优化客户体验与服务流程</p>
9	毕业设计	第五学期	3	<p>主要内容:</p> <p>酒店服务流程设计、客房管理、前台接待技巧 市场调研、品牌推广、客户关系维护 预算编制、成本分析、收益管理</p> <p>要求:</p> <p>完整的酒店运营管理方案设计 创新的市场营销策略制定 合理预算编制与成本控制</p>
10	岗位实习	第五、六学期	24	<p>主要内容:</p> <p>部门日常运营参与、岗位职责与流程了解、酒店管理系统操作 高质量客户服务提供、客户需求分析与满意度调查、个性化服务方案提供 职业道德与专业素养培养、团队协作</p> <p>要求:</p> <p>快速熟悉各部门流程、遵循服务规范 高度服务意识、积极响应客人需求、有效团队沟通 良好职业形象维护、遵守规章制度、时间管理</p>

## 十、职业证书

序号	职业类证书	等级	认证单位	对应学习主要课程	拟考学期
----	-------	----	------	----------	------

1	现代酒店服务质量管理职业技能等级证书☆	中级	华住集团	《酒店数字化运营》、《前厅客房服务与数字化运营》	2
2	酒店运营管理职业技能等级证书☆	中级	中国饭店协会	《酒店数字化运营》	3
3	餐饮管理运行职业技能等级证书☆	中级	中国饭店协会	《餐饮服务与数字化运营》	4

注：\*表示职业资格证书；☆表示职业技能等级证书。

## 十一、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构基本要求

酒店管理与数字化运营专业在校生与专任教师之比为 18:1（不含公共课）。有专兼职教师 20 余人，其中专任教师 12 名，高级职称占专任教师总数的 30%；具有 3 年以上行业企业工作经历专业专任教师 3 名，“双师”素质教师占专任教师总数的 100%（不低于 60%），45 岁以下青年教师占比 85%，形成合理的梯队结构。

#### 2. 专业带头人的基本要求

专业带头人应具有副高及以上职称，中级及以上“双师”型教师。在酒店管理领域具有较高的学术造诣和丰富的实践经验，具有较强的组织协调能力和专业建设能力，能够引领专业发展，更新教学内容，推动教学改革。专业带头人应积极参加专业建设培训及专业相关的研讨会，应定期通过多种渠道了解岗位任务变化情况；回访用人单位和毕业生，征求他们对专业教学的意见和建议，以便更好地指导专业建设，更新教学内容，提高毕业生的工作适应能力。

#### 3. 骨干教师的基本要求

骨干教师应掌握酒店管理领域工作流程和相关核心技能；具有中级及以上职称，中级及以上“双师”型教师，协助专业带头人制定专业标准、参与课程体系改革；主持或参与专业核心技能课程建设；应积极参加专业及课程建设培训，参与专业课程的开发工作；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经验，提高技能操作水平；积极参加各类教学比赛，提高教学水平；协助专业带头人参与专业建设与课程建设，编制教学文件。

#### 4. 专业教师的基本要求

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；具有酒店管理、旅游管理等相关专业研究生及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；能够胜任 2-3 门专业课程的教学，能熟练地对每门课程的 3—5 个模块进行模块化教学设计与组织实施；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。

#### 5. 外聘教师的基本要求

外聘教师须为本专业相关的行业企业岗位专家或一线技术能手，具备中级及以上职称，具有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，能承担专业课程教学、实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### （二）教学设施

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准(仪器设备配备规范)要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

#### 1. 教室

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训基地

序号	实验实训室 (基地)名称	功能	工位 数	面积 /m <sup>2</sup>	使用课程
1	酒店综合实训室	提供酒店前台接待、预订管理和客户服务等综合实训。 模拟酒店的实际运营环境，帮助学生掌握酒店管理的各项基本技能。	20	130	餐饮服务与数字化运营
2	旅游酒店移动商务实训室	掌握旅游和酒店行业的移动商务技术和应用。	60	140	酒店数字化运营
3	西餐实训室	提供西餐服务礼仪和	20	30	餐饮服务实训

		餐桌摆设的实训			
4	客房实训室	模拟酒店客房环境，让学生学习客房清洁、布置和服务技能。	20	100	前厅客房服务实训
5	茶文化实训室	深入学习和体验茶文化的历史、礼仪和茶艺表演。 提供茶叶品鉴和冲泡技巧的实训	40	320	茶艺与茶营销
6	中餐实训室	提供中餐服务流程和礼仪的实训	20	60	餐饮服务实训
7	调酒实训室	配备各类调酒工具和设备，学生可以学习和实践调酒技巧。	20	60	餐饮服务实训
8	酒店运营实训室	提供酒店前台接待、预订管理和客户服务等综合实训。	20	40	前厅客房服务与数字化运营
9	形体实训室	训练体态协调性和专业服务礼仪	40	60	商务礼仪与职场处世

### 3. 校外实训基地

序号	校外实习实训基地名称	合作企业名称	合作类型	合作内容
1	日照国旅校外实践教学基地	日照国际旅行社有限公司	ABCDEF G	提供专业对口实习就业岗位，提供兼职教师和教师锻炼岗位，提供专业建设指导并开展现代学徒制合作，其中3人业余时间授课，7人为现代学徒制带班教师。
2	华住集团校外实践教学基地	华住酒店管理有限公司	ABDF	提供专业对口实习就业岗位，提供教师锻炼岗位，指导专业建设。
3	日照喜来登酒店校外实践教学基地	日照怡海置业有限公司喜来登酒店分公司	AB	提供专业对口实习就业岗位。
4	日照东湖开元名都酒店校外实践教学基地	日照东湖开元名都会务服务有限公司	AB	提供专业对口实习就业岗位。
5	北京友谊宾馆校外实践教学基地	北京友谊宾馆有限公司	ABCEFG	提供专业对口实习就业岗位，提供兼职教师和教师锻炼岗位，提供专业建设指导并开展现代学徒制合作。
6	天津市银河大酒店校外实践教学基地	天津市银河大酒店有限公司	ABCDEF G	提供专业对口实习就业岗位，提供兼职教师和教师锻炼岗位，提供专业建设指导并开展现代学徒制合作，其中3人业余时间授课，7人为现代学徒制带班教师。

说明：1. 合作企业名称为全称；2. 合作类型（供参考）：A. 提供学生就业岗位，B. 提供学生实习岗位，C. 提供兼职教师，D. 提供教师锻炼岗位，E. 合作开发课程，F. 指导专业建设，G. 开展现代学徒制合作，H. 合作开发产品，I. 采纳技术服务。

### （三）教学资源

组建教材选用委员会（包括专业教师、行业企业专家、教科研人员、教学管理人员等），选用过程须公开、公平、公正，严格按照程序选用，按照国家规定选用优质教材，优先选用国家级、省部级获奖高职教材和能够反映先进技术发展水平的国家级、省部级规划教材，所选教材的内容能够反映新知识、新技术、新

业态，选用近三年出版的高职高专教材，与行业企业合作开发的专业课程教材，与职业技术职业资格证书考核相结合的教材。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。

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：电子商务专业涉及的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度以及案例类图书、5种以上专业期刊等。

结合专业需要，开发和配备一批与本专业有关的优质音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、网络课程等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求，有效开展多种形式的信息化教学活动，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

#### 1. 课程教材使用建议表

序号	课程名称	推荐教材	出版社	主编	教材类型（数字、新形态、传统教材等）
1	商务礼仪与职场处世	商务礼仪与职场处世	东北财经大学出版社	王常红	富媒体教材
2	商学基础	商品学基础	人民邮电出版社	于威	富媒体教材
3	酒店数字化运营	酒店数字化运营	清华大学出版社	邓俊枫	富媒体教材
4	酒店法规	酒店法规与法律实务	华中科技大学	徐松华	新形态教材
5	电子商务基础	电子商务基础	电子工业出版社	商玮，童红斌，徐慧剑	传统教材
6	沟通技巧	商务沟通	人民邮电出版社	张传杰，黄漫宇	富媒体教材
7	茶艺与茶营销	茶艺基础	广西师范大学出版社	张涛	传统教材
8	酒店综合实务	现代酒店经营管理实务（第二版）	中国人民大学出版社	陈江伟	富媒体教材
9	前厅客房服务与数字化运营	前厅客房服务与管理—理论、实务、案例、实训	东北财经大学出版社	秦承敏	富媒体教材
10	餐饮服务与数字化运营	餐饮服务与督导管理	东北财经大学出版社	王常红	富媒体教材
11	酒店人力资源管理	酒店人力资源管理（第2版）	华中科技大学出版社	易红艳	新形态教材

12	酒店数字化营销	酒店数字化营销	华中科技大学出版社	王京强, 黄昕	新形态教材
13	酒店督导管理实务	酒店督导	上海交通大学	薛兵旺	传统教材
14	酒店收益管理	酒店收益管理	清华大学出版社	李航	富媒体教材
15	酒店客户关系管理	酒店客户关系管理	中国轻工业出版社	穆林, 杨铭魁	新形态教材
16	酒店连锁经营管理	商务连锁酒店运营与管理	浙江大学出版社	徐春红	新形态教材

## 2. 数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址	级别	备注
1	《商务礼仪与职场处世》在线精品课程	<a href="https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062438#teachTeam">https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062438#teachTeam</a>	省级	自建
2	《商品学基础》在线精品课程	<a href="https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062265#teachTeam">https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062265#teachTeam</a>	无	引用
3	《酒店数字化运营》在线精品课程	<a href="https://www.zhihuishu.com/portals-h5/2clearning.html#/courseSearch?keyword=酒店数字化运营">https://www.zhihuishu.com/portals-h5/2clearning.html#/courseSearch?keyword=酒店数字化运营</a>	省级	引用
4	《旅游法规》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/spoc/course/YNUFE-1456099164">https://www.icourse163.org/spoc/course/YNUFE-1456099164</a>	无	引用
5	《电子商务基础与应用》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/WXIC-1001755041?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-">https://www.icourse163.org/course/WXIC-1001755041?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-</a>	国家级	引用
6	《沟通心理学》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/HIT-1001515007?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-">https://www.icourse163.org/course/HIT-1001515007?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-</a>	国家级	引用
7	《茶叶市场营销》在线精品课程	<a href="https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062437/126036/18#teachTeam">https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000062437/126036/18#teachTeam</a>	国家级	自建
8	《酒店管理原理》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-">https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-</a>	国家级	引用
9	《前厅服务与管理》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/search.htm?search=前厅客房#type=30&amp;orderBy=0&amp;pageIndex=1&amp;courseTagType=1&amp;needCurrentTermCertified=false">https://www.icourse163.org/search.htm?search=前厅客房#type=30&amp;orderBy=0&amp;pageIndex=1&amp;courseTagType=1&amp;needCurrentTermCertified=false</a>	国家级	引用
10	《餐饮服务与管理》在线精品课程	<a href="https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000081706#teachTeam">https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000081706#teachTeam</a>	省级	引用
11	《人力资源管理》在线精品课	<a href="https://www.icourse163.org/course/CUFE-1003438001?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-">https://www.icourse163.org/course/CUFE-1003438001?from=searchPage&amp;outVendor=zw-mooc-pcssjg-</a>	国家级	引用

12	《新媒体营销》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/GDIT-1206311831?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-">https://www.icourse163.org/course/GDIT-1206311831?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-</a>	国家级	引用
13	《酒店督导管理与实践》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/spoc/course/CYPRXY-1454964177">https://www.icourse163.org/spoc/course/CYPRXY-1454964177</a>	省级	引用
14	《酒店收益管理》在线精品课程	<a href="https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000002670#teachTeam">https://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000002670#teachTeam</a>	省级	引用
15	《客户关系管理》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/CQU-1002531006?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-">https://www.icourse163.org/course/CQU-1002531006?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-</a>	国家级	引用
16	《连锁经营管理原理》在线精品课程	<a href="https://www.icourse163.org/course/JSETI-1001753274?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-">https://www.icourse163.org/course/JSETI-1001753274?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcssljg-</a>	国家级	引用

#### (四) 教学方法

##### 1. 教学方法与教学手段

教学方法主要采用项目导向和案例教学相结合的方式。通过引入真实的酒店管理案例和企业合作项目,学生可以在实践中掌握理论知识,提升实际操作技能。同时,利用小组讨论、角色扮演和现场模拟等互动教学方式,促进学生之间的协作与交流,增强他们的团队合作能力和问题解决能力。这种方法不仅提高了教学的实际效果,还使学生能够更好地应对未来工作中的挑战。

在教学手段上,专业课程充分利用现代信息技术,采用线上线下相结合的混合教学模式。通过使用数字化学习平台、虚拟现实(VR)模拟、酒店管理软件和数据分析工具,学生可以进行沉浸式学习体验,深入了解酒店管理和运营的各个环节。

##### 2. 教学组织形式

教师根据思政教育目标、专业培养目标、课程教学要求以及学生能力和教学资源,精心选择和灵活使用理实一体化教学、案例教学、项目教学等教学方法,实现学中做、做中学,以达成预期的教学目标。教师教学过程中实施因材施教、按需施教,积极创新教学方法和策略,以适应不同学生的学习需求并激发学生的学习潜能。通过灵活的教学组织形式,培养学生的批判性思维、解决实际问题的能力以及终身学习的习惯,为学生全面发展和未来的职业生涯奠定坚实的基础。

#### (五) 学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求,成立学生、老师、企业专家参与的教学

质量监控组织，对学生思想素质、文化素质和职业能力等实施过程评价与结果评价相结合，诊断性评价与形成性评价相结合，围绕课程教学标准，在教学项目实施或工作过程中考核学生的能力与素质，同时通过结果考核相关的知识内容，形成能力、知识与素质考核的综合评价体系。过程性考核主要包括平时的作业、预习、课堂测验、课堂交流和讨论、考试、实践等多种考核方式。终结性考核主要包括理论课程在线考试、选修课程选拔考试、课程报告等多种考核形式。校外岗位实习等实践教学环节，应以企业评价为主，学校评价为辅，突出对学生实习过程中表现出的工作能力和态度的评价。

## （六）质量管理

### 1. 系统化的质量监控与诊断改进机制

建立院（系）两级的质量保障架构，明确各自的职责和权限，确保质量监控的全面性和系统性。利用智慧校园管理平台，构建“五纵五横一平台”的内部质量保证网络，实现从学校到学生各个层面的质量监控和管理。定期对课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计等环节进行教学诊断，确保教学质量的持续提升。通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，形成闭环的质量改进流程。

### 2. 完善的教学管理制度与实践环节

加强教学管理，完善教育教学实施过程制度和标准，推进教育教学管理精细化，确保日常教学活动的有序运行。通过巡课、听课、评教、评学等制度，收集教学反馈，及时调整教学策略。建立与行业企业联动的实践教学督导制度，强化实践教学环节，确保教学内容与企业实际需求紧密结合。定期组织公开课、示范课和教研活动，促进教学方法和内容的创新，提升教师的教学能力和学生的学习体验。

### 3. 毕业生跟踪反馈与社会评价机制

建立毕业生跟踪反馈机制，对毕业生的就业情况、职业发展进行跟踪，收集毕业生和社会对人才培养质量的反馈。定期发布《质量保证体系自我诊改报告》和《质量年度报告》，向社会公开教学质量和人才培养的成效，接受社会监督。通过毕业生和社会的反馈，不断调整和优化人才培养方案，确保教育教学质量与社会需求的契合度，形成持续改进的质量文化。

## 十二、毕业要求

项目	学分要求				第二课堂学分	其他要求
	课程学分					
	课程总学分	必修课学分	限选课学分	任选课学分		
满足条件 (≥规定学分)	140	112	21	7	5 (不计入正常教学活动学分)	1. 原则上要获得1个专业相关职业类证书(省级竞赛三等奖以上的证书可以代替)。 2. 体育课程满足规定要求。 3. 公共艺术课程和大学美育至少修满2个学分。

注：体育课程要求。根据教育部关于印发《国家学生体质健康标准（2014年修订）》的通知（教体艺〔2014〕5号）文件精神，体质测试成绩达不到50分者，按照结业或肄业来处理（符合免测条件的学生除外）。

### 十三、研制团队

序号	姓名	工作单位	专业	职称/职务
1	马斌	山东水利职业学院 商务管理系	会计	副教授/系主任
2	夏伟华	山东水利职业学院 商务管理系	国际贸易	副教授/系副主任
3	王常红	山东水利职业学院 商务管理系	酒店管理	副教授
4	李航	山东水利职业学院 商务管理系	酒店管理	讲师
5	厉小励	山东水利职业学院 商务管理系	酒店管理	讲师
6	张钧嘉	山东水利职业学院 商务管理系	酒店管理	副教授
7	凌晨静	山东水利职业学院 商务管理系	音乐学	讲师
8	陈锋	日照国际旅行社	酒店管理	总经理
9	冯莉莎	北京友谊宾馆	酒店管理	客房服务员（高级） /省级技术能手
10	陈雯	华住集团	酒店管理	校企合作组区域副 经理
11	李凤娇	日照喜来登酒店	酒店管理	人力资源部经理
12	刘金侠	天津市银河大酒店	酒店管理	总经理助理
13	梁玉	日照东湖开元酒店	酒店管理	人力资源部经理

14	许宁	北京友谊宾馆	酒店管理	人力资源部经理
----	----	--------	------	---------

#### 十四、继续专业学习深造建议

本专业毕业生可通过专升本、开放教育、成人高考、自学考试、海外进修、专项学习等途径继续专业学习。

接续高职本科专业：酒店管理、旅游管理

接续普通本科专业：酒店管理、旅游管理