

# 广西国际商务职业技术学院

## 文化与旅游学院

### 2022 级酒管理与数字化运营专业人才培养方案

#### 一、专业名称（专业代码）

酒店管理与数字化运营专业 540106

#### 二、入学要求

高中阶段教育教育毕业生或具有同等学力者。

#### 三、修业年限

标准学制 3 年，实行弹性学习年限制度，学业可在 3—5 年内完成。

#### 四、职业面向

##### 1. 本专业职业面向

表 1：酒店管理与数字化专业职业面向一览表

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)	主要岗位群或技 术领域举例
旅游大类 (540106)		住宿和餐饮业 (I66)	餐饮服务人员 (403) 饭店、旅游及健 身娱乐场所服务 人员(404)	前厅服务、中西 餐餐厅服务、客 房服务、茶艺服 务、调酒服务、 侍酒服务、 咖啡服务、康娱 服务

##### 2. 职业能力与证书要求

表 2：酒店管理与数字化专业职业能力与证书要求

能力领域	能力目标	证书	备注	
通用能力	英语应用能力强，口语与听力日常交流无障碍；	全国大学生英语应用能力 B 级考试	必考	
	汉语口头表达能力强、普通话标准	全国普通话等级测试（二级乙等）	必备	
	计算机应用能力	计算机应用能力强，熟练操作计算机常用软件	全国计算机等级考试一级	鼓励
专业能力	酒店管理从业能力	酒店管理、节事策划能力	酒店运营管理、餐饮管理运行、会展管理、前厅运营管理、酒店收益管理	鼓励
	技能操作能力	调酒、品酒、咖啡、茶艺等服务能力	茶艺师、侍酒服务	鼓励
	相关领域扩展能力及后续发展能	能设计基本的营养餐，提供营养膳食服务	导游资格证、营养师	鼓励

	力		
--	---	--	--

## 五、培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应区域经济社会发展、酒业行业需要，基本服务知识学到，服务技能习到，身体及心理素质修到，团结协作情商悟到，创新组织能力胆商练到，能从事酒店管理服务及餐饮职业经理管理工作，具备创新精神、创业意识和创新创业能力，具有国际化视野的现代商务特色鲜明的高素质应用人才。

## 六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

### （一）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 and 参与意识。
3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。
4. 培养践行工匠精神，怀匠心、铸匠魂、守匠魂、践匠行。怀匠心即精巧、精妙之思，本质就是创新精神；铸匠魂即人的品德、品行、品格；守匠情即培养崇高的家国情怀、职业的敬畏情怀、负责的担当情怀、精益求精的卓越情怀；践匠行即真抓实干。
5. 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。
6. 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 1-2 项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。
7. 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

### （二）知识

1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。
3. 掌握本专业基础知识及技能要求、相关岗位的标准及知识。
4. 掌握本专业相关营养健康、食品安全等知识。
5. 掌握与本专业的职业技能要求等。
6. 掌握服务心理学、市场营销、人力资源管理等服务管理相关知识；
7. 了解相关人文社会科学知识；
8. 具有一定艺术鉴赏、审美、创意策划等相关知识；
9. 熟练掌握餐饮服务与管理知识及操作；
10. 熟练掌握前厅服务与管理知识及操作；
11. 熟练掌握客房服务与管理知识及操作；
12. 熟练掌握英语口语交际能力。

### （三）能力

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
3. 具有强健的体魄、身体及良好的心理素质的能力；
4. 具有较强的应变能力、组织能力、策划能力。
5. 具有两好的酒店管理及公关服务能力。
6. 培养学生团队协作能力。
7. 培养学生勇于创新、爱岗敬业、具有工匠精神的服务能力。
8. 具有一定的艺术审美鉴赏、创意策划能力。

## 七、课程体系设计及构成

### (一) 课程体系设计思路

课程理论体系建构的总体思路可以概括为“总体布局，分层定位”。

所谓“总体布局”，就是不以孤立的、割裂的方式，而是将创业教育与专业教育相融合，结合学生接受酒店管理教育的全过程来思考专业课程体系的特殊性和承上启下的性质，在这方面本专业具有优势，专业建设依托自治区示范性建设实训基地——酒店管理实训基地作为学生的校内实习基地，为学生的专业技能发展提供基础。

所谓“分层定位”，就是根据学生接受专业教育过程中的不同的阶段确定相应的教学目标。学生入学第一学期采用“宽基础”模式，以宽厚的文化基础和管理理论课作为发展的基础，具体内容包括外语、计算机、管理学、公共关系、酒店管理学概论等课程。第二学期则要分层次，在文化基础课、专业课、技能课的开设中，采用“倒三角型”培养模式，激发学生对本专业的学习兴趣，加强技能知识的学习和训练，安排前厅、客房及餐饮等部门的专业技能实习；课程设置的主要目标是培养学生成为酒店管理学科上的通才，并具备一定的技能，以适应动态市场对专业人才的需求。

### (二) 职业能力分解与课程体系构建

表 3：酒店管理与数字化专业“工作项目→工作任务→职业能力→学习领域”表

工作项目/ 工作领域	工作任务	职业能力分析			学习领域 (对应课程)
		知识	能力	素质	
前厅服务	预订服务、大堂副理、前台接待、前台收银、商务文秘服务、总机服务、礼宾服务	熟知酒店各部门的功能、职责与服务	接待能力、收银能力、电话接待	具有良好的沟通能力、应变能力，	前厅服务与管理
客房服务	查退房服务 巡视服务 客情服务	具有基本的外语会话能力，具有观察能力	熟悉酒店客房设施设备的功能，具有对客人	具有吃苦耐劳的精神	客房服务与管理

	清洁服务 客房用品服务 夜床服务		需求的预见能力		
餐饮经营与管理	餐前服务 餐中服务 餐后服务 客户信息管理 与反馈 厨政管理	了解客房部的概况，熟悉本岗位的工作职能及制度	掌握酒店餐饮服务技能，具有一定的推销技巧 掌握酒店餐饮服务技能，	具有良好的沟通能力，	餐饮经营与管理
康娱服务	康体服务 休闲娱乐服务	了解康体业务知识，了解休闲娱乐业务知识，	具有一定的解决问题的能力	具有良好的沟通能力	康乐服务与管理
酒吧服务	酒水认知 酒水的基础训练 综合训练 对客服务技能	酒水基本知识 酒水品鉴及推荐	咖啡制作、鸡尾酒制作、侍酒师服务	对客服务技能	酒水知识与酒吧管理、葡萄酒品鉴、

## 八、课程设置及主要教学内容

### （一）课程设置

本专业课程设置按课程属性分为公共基础课程和专业（技能）课程两类，按照课程类别分为必修课和选修课两类。公共基础课程包括基础能力课、通用能力课、公共选修课、素质选修课；专业（技能）课程包括专业基础课、专业核心课、专业选修课。其中，基础能力课、通用能力课、专业基础课、专业核心课为必修课，公共选修课、素质选修课、专业选修课为选修课。

### （一）课程设置

本专业课程设置按课程类别分为公共必修课、专业必修课、选修课、素质选修课四类。专业必修课包括政治素养课、人文素养课、通用能力课。专业必修课包括专业基础能力课、专业核心能力课和技能实践课。选修课包括专业拓展课和通识课。

#### 1. 政治素养课

根据党和国家的有关文件规定，公共基础课包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、社会主义发展史和中国共产党史/宪法学、军事理论、军事技能课程。

#### 2. 人文素养课

根据党和国家的有关文件规定，开设的入学教育、劳动教育、公共艺术类课程、体育与健康、心理健康教育、安全教育、普通话训练、职业发展、创新创业、就业指导课程。

#### 3. 通用能力课

为体现学校现代商务人才培养特色，通用能力课包括综合商务英语、现代商务信息技术、商务写作与沟通课。

#### 4. 专业基础能力课

专业基础能力课主要培养学生在酒店专业服务基础方面的能力和素质,包括酒店服务英语、智慧酒店管理实务、酒店服务礼仪、智慧酒店认知、康乐服务管理、西餐服务与管理、人力资源管理、中国传统文化与现代生活等专业基础课。

#### 5. 专业核心能力课

专业核心能力课主要培养在酒店前厅、客房、餐饮等各大部门服务、管理沟通、组织运营等方面的能力和素质,包括酒店英语听说、酒吧服务与管理、餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、酒店市场营销等专业核心课。

#### 6. 技能实践课

技能实践课主要培养酒店服务技能、管理实践技能方面的能力和素质,包括技能进阶 I、技能进阶 II、技能进阶 III、技能进阶 IV、毕业设计与答辩、职业能力综合实训、顶岗实习课程。

#### 7. 专业拓展课

专业拓展课主要培养学生在服务、管理、组织、沟通、拓展、交际综合职业素养方面的能力和素质,包括服务心理学、宴席设计实务、庆典管理、人际交往与沟通、茶艺、插花、葡萄酒品鉴、咖啡饮品制作、民宿管理、点菜服务、酒店公共关系、国际酒店管理、酒店物品艺术鉴赏、酒店运营管理等专业拓展课程。

#### 8. 通识课

通识课为任意选择课程,包括中国优秀传统文化课程、创新创业类课程、经济类课程、马克思理论类课程、科技类课程、人文类课程、职业类课程、健康类课程、其他类课程。

#### 9. 素质选修课

素质能力课旨在培养学生社会适应性和提高学生职业素养(学习能力、实践能力、就业和创业能力、交流沟通和团队协作能力等)和创新创业能力,分成“思想成长、实践实习、创新创业、志愿公益、文体活动、工作履历、技能特长”七项。

### (二) 专业核心能力课主要教学内容

#### 1. 《酒店前厅服务与管理》

课程目标:培养学生掌握前厅服务与管理理论知识和专业技能,成为能胜任前厅工作,适应能力强的高技能人才。

主要内容:

客房预订: 预订方法、渠道、妥善婉拒,语言表达技巧与客人沟通

客人住宿登记: 客人入住登记操作

接受客人问询的服务过程: 客人相关旅游问询

客人迎接与行李服务: 客人行李接送

客人结账离店服务工作过程: 客人结账操作

电话总机服务: 电话接线员接受电话预订操作、叫醒服务

商务中心服务: 商务中心各项设备使用和管理,完成客人交予的任务。

#### 2. 《酒店餐饮服务与管理》

课程目标: 培养学生掌握餐饮服务与管理的理论知识和专业技能,成为能胜任餐饮服务与管理的工作,适应能力强的高技能人才。

主要内容:

餐饮预订: 客房预订方法、渠道、妥善婉拒、善于使用语言表达技巧与客人沟通

迎接客人准备: 餐具擦拭、托盘操作技巧、中西餐摆台、餐巾折花

迎接客人服务：拉椅让座、铺设餐巾、迎宾用语及程序  
助客选择菜肴及上菜服务：点菜服务、上菜与分堂服务技巧  
客人就餐时的服务：推销技巧、分菜、斟酒服务技巧、菜单设计  
客人结账离店服务工作过程：客人结账操作  
送客收费服务：翻台、填写管理日志、餐饮服务质量管理。

### 3. 《酒店酒吧服务与管理》

课程目标：通过对该课程的学习，使学生能够掌握酒店酒水知识与酒吧管理的基础理论知识；熟悉酒店酒吧运行与管理的基本程序和方法，尤其是熟练掌握调酒与酒水服务过程中各环节的各项操作技能，具备从事酒水知识与酒吧管理实际工作要求的能力，具备一定的岗位协调能力、应急处理能力、和较强的人际沟通能力，突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为今后从事酒水知识与酒吧管理工作打下良好的专业基础。主要内容：

酒水认知：各国饮用酒水的风俗及吧台服务知识，酒水知识  
酒水的基础训练：酒吧的工作过程、各种基酒的酒名、色泽、气味、比重等特质  
综合训练：多款鸡尾酒、咖啡的标准调制方法和果盘制作  
对客服务技能：根据客人的要求，创新性的配制酒水、果盘设计。

### 4. 《酒店服务英语》

课程目标：通过课程的学习，学生应掌握酒店情景英语与实用英语中的单词、词组和语法知识，能用英语进行日常交际，特别是酒店服务与管理所应达到的口语交际水平，为今后实习和工作打下扎实的语言基础。

主要内容：

前厅英语接待：英语预定客房、英文的客人入住登记表的填写、行李服务、酒店问询服务、总机英语服务、商务中心英语服务、英语处理投诉、结账离店时常用英语

客房英语服务：客房打扫时常用的英语口语、用英语介绍客房设备、洗衣服务、客房失物招领处英语服务、客房设备出现问题与维修时日常英语问候、餐位预定时的英语服务

就餐英语服务：餐厅接待时礼貌用语、中西餐接受点菜与推荐菜品、几种主要菜系的表达方式、结账收费服务

宴会服务英语：会议的预定、会议的安排、会议期间的英语服务

康乐服务英语：健身俱乐部的英语服务、游泳池的英语服务、球类运动的英语服务

商场服务英语：见面问候语、商品特性的英语介绍、商品价格的介绍、完成收费的过程

个性化服务：货币兑换服务英语、邮局服务英语、个性化服务项目英语

## 九、学时和学分安排

### （一）学时

本专业总学时为 145 学时，其中，理论教学 908 学时，占 31.8%，实践教学 1950 学时，占 68.2%。每 16 学时折算 1 学分。

### （二）学分

本专业总学分为 145 学分，其中，必修课学分为 114.5 学分，选修课学分为 30.5 学分。

表 4: 学时和学分安排表

课程类别	课程属性	课程性质	学分	学分比例	学时数			学时比例	备注
					理论	实践	总学时		
公共必修课	人文素养课	必修	14.5	10.0%	98	224	322	11.3%	
	政治素养课	必修	14	9.7%	184	84	268	9.4%	必修课学时占
	通用能力课	必修	14	9.7%	112	112	224	7.8%	49.8%
专业必修课	专业基础能力课	必修	18	12.4%	158	130	288	10.1%	
	专业核心能力课	必修	20	13.8%	148	172	320	11.2%	
	技能实践课	必修	34	23.4%	0	1020	1020	35.7%	
选修课	专业拓展课	选修	22	15.2%	176	176	352	12.3%	选修课学时占
	通识课	选修	4	2.8%	32	32	64	2.2%	14.6%

## 十、教学进程表

详见附件。

## 十一、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应该积极吸收行业企业参与。

### （一）师资队伍

酒店管理与数字化专业目前拥有一支专兼结合、校企共享的高素质“双师型”教师队伍，在职专任教师(包括院内外兼课兼职教师)6余人，副高职称1人，硕士以上学位教师占100%，45岁以下青年教师占100%，教师年龄、职称、学历结构分布合理。

### （二）教学设施

教学设施满足本专业人才培养实施需要，其中有礼仪实训室1间、餐饮实训室1间，酒水实训室1间，茶艺实训室1间，实训室面积、设施等应达到行业的有关专业实训教学条件建设标准要求。

### （三）教学资源

本专业理论教学资源优先选用高等学校专业主干类、纳入规划的教材，辅之以行业优质培训资料，使理论教学资源丰富成熟又紧跟行业发展；实训教学以行业项目为导向，以职业规范为标准，以该专业岗位的工作流程为实践过程的设计思想充分体现该专业岗位任务要求。

教学手段是教学活动中师生互相传递、沟通信息的工具、媒体或设备。邮轮管理专业教学中突出现代化教学手段的应用，重视信息技术在教学中的作用。通过教学手段的改革，专业必修课要求有90%以上使用多媒体电子课件教学。

#### **（四）教学方法**

转变教育思想和教育观念，对人才培养模式、课程体系等做较大的改革与创新。突出“2+1”人才培养教学模式，和工作过程导向的课程开发模式，以项目驱动、情景教学突出和加强实践性教学。让学生有更多的时间进行实践实训，实现跟企业的零距离无缝接轨。

#### **（五）学习评价**

##### **1、考核形式多样化**

根据不同课程特点和要求采用笔试、现场实操、方案设计、技能测试、阶段测试、订单任务完成、调研报告等多种考核方式，甚至是多种考核方式相结合。

##### **2、注重学习过程考核**

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

##### **3、以赛促教、多方考核**

除学校考核系统外，还通过参加校内外各种专业技能比赛，促进学生的学习积极性也是有效检验学习效果和教学效果的手段，此外合作企业作为第三方对学生实训、实习进行考核评定，形成校内校外多方考核评定的教学评价系统。

#### **（六）质量管理**

1. 学校和系建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 学校和系有完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与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，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 学校建立有毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、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。

## **十二、毕业要求及考核**

### **（一）学分要求**

本专业要求学生修满 145 学分方达到毕业要求，其中，必修课 114 学分，选修课 31 学分。

### **（二）职业技术能力等级证书要求**

本专业鼓励学生考取酒店运营管理、餐饮管理运行、中级茶艺师、导游资格证、会展管理、前厅运营管理、侍酒服务、酒店收益管理等相关职业资格证书。

### **（三）素质知识能力要求**

通过本专业的学习，学生学习达成度能实现以下“五到”：知识学到、技能习到、素质修到、情商悟到、胆商练到。

## **十二、毕业要求及考核**

### **（一）学分要求**

本专业要求学生修满 145 学分方达到毕业要求，其中，必修课 114.5 学分，选修课 30.5 学分。

## （二）职业技术能力等级证书要求

本专业鼓励学生考取酒店运营管理、餐饮管理运行、中级茶艺师、导游资格证、会展管理、前厅运营管理、侍酒服务、酒店收益管理等相关职业资格证书。

## （三）素质知识能力要求

通过本专业的学习，学生学习达成度能实现以下“五到”：知识学到、技能习到、素质修到、情商悟到、胆商练到。

表 5：学生学习达成度一览表

序号	学习达成度	具体内容
1	知识学到	1. 牢记必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化及社会主义核心价值观等知识； 2. 牢记与本专业相关的法律法规以及酒店专业、管理、运营等相关知识。 3. 掌握酒店行业、餐饮行业、酒吧运营、旅游汗液及相关领域的基础知识。 4. 掌握一定酒店行业、餐饮行业、旅游业等相关专业口语的英语知识，
2	技能习到	1. 具有较强的酒店管理与数字化专业能力 (1) 具备酒店管理、运营和推广能力； (2) 具有履行酒店、酒吧、餐饮、旅游合同的综合操作能力； (3) 具有熟练运用英语口语交际的能力； (4) 具有酒店管理岗位中前厅、餐饮、客房、酒吧的专业能力； 2. 具有一定的方法能力； (1) 具有使用互联网及电子商务技术处理信息能力 (2) 具有良好的独立学习的能力 (3) 具有获取新知识、新技能的能力具有数字应用的能力 (4) 具有一定的数字分析和应用能力
3	素质修到	1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力； 2. 具有良好的语言、文字表达能力和较好的跨文化沟通能力； (1) 包括语言、文字表达能力； (2) 跨文化交流能力；
4	情商悟到	1. 具有健全的体魄和良好的心理调节、适应能力 2. 具有良好的团队协作意识 3. 具有良好的职业道德和敬业精神 4. 具有较强的创新意识 5. 具有良好的沟通和人际关系协调能力 6. 具有良好适应环境的能力 7. 具有敏锐的管理意识、较强的心理承受力、良

		<p>好的沟通技巧和顽强的创业精神</p> <p>8. 具有较强的语言及文字表达能力</p>
5	胆商练到	<p>1. 具有基本的酒店管理行业分析与决策能力</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。</p> <p>4. 培养践行工匠精神，怀匠心、铸匠魂、守匠魂、践匠行。怀匠心即精巧、精妙之思，本质就是创新精神；铸匠魂即人的品德、品行、品格；守匠情即培养崇高的家国情怀、职业的敬畏情怀、负责的担当情怀、精益的卓越情怀；践匠行即真抓实干。</p>