

2023 级酒店管理与数字化运营专业（留学生）

人才培养方案

一、专业基本信息

学 院： 国际教育学院

专业名称： 酒店管理与数字化运营（留学生）

专业代码： 540106

专业类别： 教育与体育大类

招生对象： 普通高中毕业生、中职毕业，或具备同等学力者

学 制： 3 年，弹性修业年限 2-8 年

二、专业人才培养方案制订思路

（一）产出导向(OBE)

随着海南自贸区的快速建设，需要大力创新酒店新模式，发展酒店新业态，在这种情况下，酒店和信息产业、饮食产业等之间的关系更加贴近。酒店的快速发展需要就业为用户提供具有魅力、最持久的要素，这就需要酒店专业人才基于产业融合的基础上，提高服务创新与服务能力。新模式与新业态背景下发展酒店需要基于跨界融合的前提下，提高酒店产品研发水平，实现酒店服务设计的科学化与人性化，革新酒店展现方式与载体，创造新型的酒店形态与酒店热点。高职酒店管理与数字化运营专业人才培养改革可以从四大模块开展：基于成果导向确定人才培养目标与规格；制定专业层面的预期学习产出，建置酒店管理与数字化运营专业核心能力指标；设计酒店管理与数字化运营专业 OBE 课程体系；实施学习产出的教学组织与策略。

1. 基于成果导向确定人才培养目标与规格

专业人才培养的特色和质量由人才培养方案体现，对接区域经济发展需求、产业链（专业群）发展需求、企业岗位职业能力需求，依托学校育人理念，明确专业培养目标和人才培养规格对接专业学习成果。以态度和服务意识、适应能力和抗压能力、工作主动性和积极性、综合素质与创新能力、人际沟通及外语水平作为参照指标确定酒店专业人才培养目标与规格。

2. 制定专业层面的预期学习产出，建置酒店管理与数字化运营专业核心能力指标

以行业岗位工作为指导来制订人才培养计划，满足社会用人要求。确定培养核心能力如：语言能力、人际沟通能力、跨文化交际能力、团队协作能力、职业认同感等为参照制定专业学习成果细则，建置酒店管理专业核心能力指标。

3. 设计酒店管理与数字化运营专业 OBE 课程体系

专业核心能力指标的建置是成果导向课程开发的起点，在此基础上设定课程学习成果精确对准专业学习成果，有针对性设计课程地图，具体量化学习指标。例如建立具有鲜明工学结合特色的“岗证一体化”课程体系，核心课程设置体现区域化倾向，校企双元育人共同制定课程体系等。

4. 实施学习产出的教学组织与策略

探索以学生为中心的教学模式，加强实践教学和复合能力的培养。以任务为驱动，满足现代高职学生个性化、差异化、多样化的教育需求。教学设计、教学模式突显“理论+实践”一体及“课堂+酒店”一体，使课程教学内容回归到职业活动过程。

（二）落实新 HSK 证书要求（见表 1）：

表 1 新 HSK 证书

证书名称	证书等级	语言技能要求	对应课程名称
------	------	--------	--------

新国际汉语能力标准化考试	三级及以上	能以母语+中文作为工作语言，完成客户接待工作；能与客户建立良好的人际关系；能独立处理交易发生的一般问题；能与有关业务单位和人员合作共事。	初、中级综合汉语、汉语视听说、HSK 课程
--------------	-------	--	-----------------------

三、培养目标

本专业为国内外高星级酒店、邮轮、旅行社及其它旅游企业培养具有良好职业素养、熟练各部门工作流程，适应社会经济发展需要，德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，具备酒店接待服务、沟通、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，能够从事酒店、餐饮、民宿以及邮轮等住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的高素质技术技能，能胜任现代酒店及其它旅游企业一线服务和基层管理工作任务的高素质技能型国际人才。

四、职业面向

（一）就业岗位（见表 2）

国内外五星级（高端）酒店、邮轮等旅游企业餐饮服务与管理岗位、客房服务与管理岗位、前厅服务与管理岗位、酒吧服务与管理岗位、咖啡厅服务与管理岗位等；以及其他旅游服务公司、旅游休闲度假区、景区（点），会展等服务与管理岗位、大中型企事业单位服务与管理岗位、数字化运营与管理等岗位（群）。

主要面向 6 个岗位群的 20 个职业岗位，其中 7 个为初始岗位，7 个为发展岗位，19 个相关岗位。

表 2 专业面向岗位群一览表

序号	岗位群	初始岗位	发展岗位	相关岗位
1	前厅	前厅服务员	前厅部经理	礼宾、总台、宾客关系、商务中心
2	客房	客房服务员	客房部经理	房务管理、楼层管理、保洁、送餐
3	餐厅	餐厅服务员	餐饮部经理	迎宾、吧台、值台服务、传菜
4	康乐	康乐服务员	康乐部经理	健身房、泳池、SPA 管理
5	销售	销售协调员	销售经理	销售、公共关系
6	人力资源部	文员	人力资源部经理	员工招聘、培训、薪酬绩效考核

（二）学生职业发展路线（见表 3）

经过本专业学习的学生，一般都能够掌握较系统的酒店管理专业知识，能够增强服务意识，并且能提升其实践能力和管理能力，毕业后相应的时间段内，应

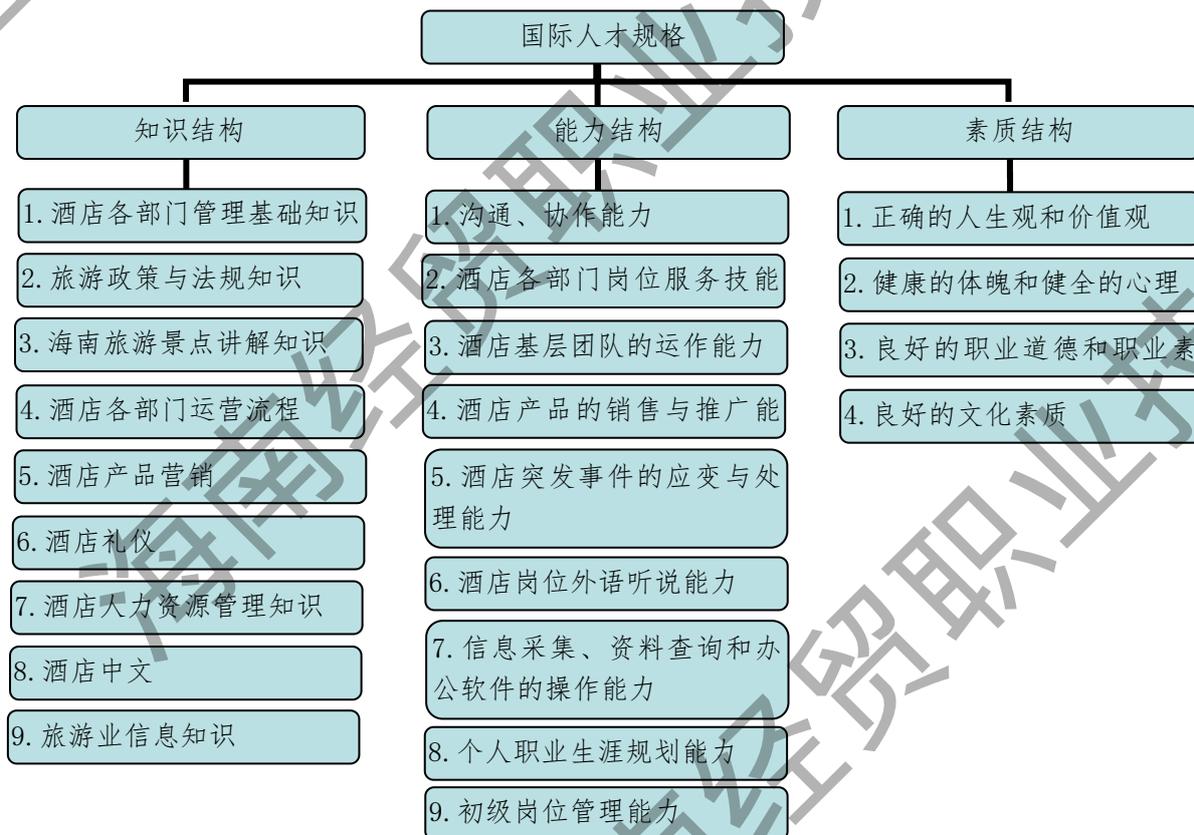
该达到相对应的岗位群表述如下。

表 3 学生职业发展路线

职业发展阶段	毕业后工作年限	岗位群
1. 一般工作人员	1 年	前厅服务员、客房服务员、销售协调员、餐饮服务员、人力资源文员、康乐服务员
2. 独立完成某项技术	2-3 年	前厅服务员领班、客房服务员领班、销售主任、餐饮部领班、人力资源助理、康乐部领班
3. 班组管理	3-5 年	前厅服务员主管、客房服务员主管、销售经理、餐饮部主管、人力资源部主管、康乐部主管
4. 部门管理	5-8 年	前厅经理、房务经理、高级销售经理、餐饮部经理、人力资源部经理、康乐部经理
5. 综合部门管理	8-12 年	总经理助理、房务总监、销售总监、餐饮总监、人力资源总监、康乐总监

(三) 国际人才培养规格 (见图 1)

图 1 专业国际人才培养规格



五、毕业要求

（一）学分要求（见表4）

本专业学生在学校规定修业年限内，需要修满 158.5 学分，学分结构如下表：

表 4 学分结构表

课程类别	学分
公共基础课程	3
公共拓展课程	8
专业基础课程	54
专业核心课程	20
专业拓展课程	12.5
其他	36
第二课堂(课外学分)	25
总计	158.5

说明：其他含专业实践、毕业顶岗实习和毕业报告(设计)

（二）素质知识能力证书要求

本专业主要学习汉语听、说、读、写、译以及酒店管理与数字化运营相关基础理论和专业技能，接受母语+中文餐饮数字化运营与管理、房务数字化运营与管理 and 涉外服务的实践训练，注重职业道德、团队合作、沟通交流和主动学习能力的培养，素质、知识、能力、证书要求如下：

素质要求

- （1）留学生正确认识中国，深刻感知中国，要让留学生对中国文化、中国国情从认知到认同。了解并遵守中国法律法规，尤其中国涉外的政策法规，使学生拥有良好的文化和法律素养，并具备碳达峰、碳中和的绿色低碳意识；
- （2）具有诚实守信、爱岗敬业，团结协作，遵纪守法，厚德重能的职业道德和职业行为；
- （3）具有正确的人生观、价值观、就业观，具有良好的社会责任感；
- （4）具有良好的人文修养，掌握基本的礼仪规范，具备较好的跨文化交际意识；
- （5）具备日常工作中应有的合作、服务和服从意识；
- （6）具备自我提高，自我完善和终生学习意识；
- （7）具有健康的体魄，健全的心理和良好的生活习惯。

知识要求

- (1) 掌握酒店各部门管理基础知识;
- (2) 掌握海南主要旅游客源国相关知识;
- (3) 掌握酒店各部门运营知识;
- (4) 掌握酒店数字化营销和产品推广知识;
- (5) 掌握酒店服务礼仪知识;
- (6) 掌握酒店人力资源管理知识;
- (7) 掌握酒店英语知识;
- (8) 掌握酒店行业最新发展动态知识。

能力要求

- (1) 具有良好的人文素养、职业礼仪和中英文客户沟通能力;
- (2) 具有环境适应和抗压耐挫能力;
- (3) 具有线上和线下对客户服务接待及运营的能力;
- (4) 具有住宿、餐饮业数据采集、分析和应用能力;
- (5) 具有办公软件、酒店信息管理软件应用和文案写作能力;
- (6) 具有酒店产品营销与推广、新媒体运营与管理的能力;
- (7) 具有团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力;
- (8) 具有安全管理和安全公共卫生突发事件应对的能力;
- (9) 具有探究学习, 终身学习和可持续发展的能力。

证书要求

- (1) 汉语水平: 新国际汉语能力标准化考试(新 HSK)

(三) 第二课堂

1. 课外职业素养教育 (表 5-6)

(1) 入学教育: 主要包括校史校情教育、学习《国际学生手册》并通过书面考核、专业教育、安全及法制教育等内容。

(2) 感知中国与道德素质教育:

- ①以讲座和参观等方式对学生进行校纪校规和法律常识等教育;
- ②以讲座和团体活动等方式培养学生成为知华、友华、爱华的国际人士;
- ③聘请专业人士举办职业道德讲座, 培养学生爱岗敬业、诚实守信的职业精神;

④ 青年志愿者活动和义工服务活动, 培养学生爱劳动的优良品质;

(3) 人文素质教育:

培养学生具备良好的文化素养、必要的科学素养、基本的文学艺术修养和现代企业文化素质和跨文化交际能力。主要包括实践活动、文学艺术鉴赏讲座，影视欣赏和阅读由专业负责人和班主任开出的书籍，激发学生的学习兴趣，培养学生的竞争意识，提高人文素质，正确认识自己将要从事的工作。具体活动包括：

- ① 暑假主题社会实践活动；
- ② 参访各种论坛及国际赛事、权威会议与相关岗位体验教育；
- ③ 参加学院举办的礼仪操大赛；
- ④ 参加文学艺术专题讲座。

(4) 身心素质教育：

主要包括各种文艺表演、礼仪礼节风范讲座和体育比赛，举行心理课讲座，帮助学生学会用健康的心态化解各类压力，正确评价是非曲直，处理好与他人关系，培养学生具有良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神，具有较好的心理调节能力和心理承受能力，促进大学生全面发展。具体活动包括：

- ① 学风建设活动：主题班会；职业生涯规划等系列活动；
- ② 文化体育活动：开展各种体育比赛；汉语口语或演讲比赛等系列活动；
- ③ 举办各种心理咨询活动：心理健康知识宣传、心理健康互动讲座心理辅导等系列活动。
- ④ 安全文明教育：个人安全教育活动、宿舍安全教育活动、校园安全教育活动。

(5) 大学生公益劳动：必修课，第一至四学期开设，由学工处和院团委共同安排，归口管理放在第二课堂，主要从事校园内部环境净化等公益性劳动，成绩不合格不予毕业。

(6) 中国传统文化教育：通过加强院人文环境建设，引领阅读经典著作，开设人文社会科学讲座，开展多彩校园文化活动，组织传统节日纪念活动，抓好民族传统礼仪教育等，对留学生进行中国传统文化教育。

(7) 专题讲座：开设关于海南自贸港、碳达峰、碳中和、中国文化、一带一路等人文素养、科学素养方面的专题讲座。

(8) 考核方式：各二级学院成立认证中心，每年6月底以班级为单位收集学生的《第二课堂学分认证手册》，经国际教育学院第二课堂认证中心审核并确认《手册》记录的真实性，后进入正方二级学院统登录学生第二课堂获得的学分值，并于15个工作日内完成。

2. 课外职业能力教育

课外职业能力教育主要包括专业讲座、汉语和专业技能训练及竞赛等。具体内容安排：

(1) 专业讲座。主要由酒店管理专业指导委员会委员和专业教师为学生进行国际旅游岛发展态势、海南酒店业发展态势、海南建设自由贸易区对酒店行业的影响带动、酒店业就业环境与就业前景、酒店职业态度及服务意识养成等方面的讲座，每学期4次，共1学分。第一、二、三、五学期共4学分。

(2) 汉语技能训练。主要由班级导师指导学生进行汉语技能训练，规定每个学期每个学生必看至少5部中文电影和听3篇汉语听力材料，完成导师开出的书籍阅读任务，做好训练笔记和作业。

(3) 专业技能训练。主要由专业老师对学生进行餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能等专业训练，以及汉语水平考试等资格证书的考前培训。

(4) 技能竞赛。由专业教师和校外职业发展导师指导学生参加省级汉语口语竞赛、职业技能竞赛和境外合作院校协同国际项目，如海南省“琼州杯”国际学生汉语与才艺大赛、“丝路工匠”国际技能大赛“中文+职业技能”赛项等。

(5) 短期企业实践活动。由二级学院推荐，学生自行选择参加博鳌论坛自愿者服务及寒暑期社会实践活动等。

表5 课外职业素养教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	入学教育	学生工作处	教学楼	报到后 开课前	全体新生	讲座	适应能力	1 课外 学分
2	感知中国与道德素质教育	团委	教学楼	1-4 学期	全体新生	讲座 活动	思维、学习 能力	2 课外 学分
3	人文素质教育	团委	教学楼	1-4 学期	全体新生	讲座 活动	思维、学习 能力	2 课外 学分
4	身心素质教育	团委	教学楼	1-4 学期	全体新生	活动	思维、学习 能力	2 课外 学分
5	劳动教育	人文	校园	1-4 学期	全体新生	活动	吃苦耐劳 能力	2 课外 学分

学分合计	9
------	---

表6 课外专业能力教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	*晨读	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	汉语语音技能	1 课外学分
2	*汉字听写比赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	汉语听写技能	1 课外学分
3	*中国文化知识 竞赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	文化技能	1 课外学分
4	*书法比赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	汉语书写技能	1 课外学分
5	*汉语写作比赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	汉语写作技能	1 课外学分
6	*汉语朗诵比赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	汉语朗读技能	1 课外学分
7	*海南自由贸易 港知识比赛	国际教育学院	多媒体教室	第1-2学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	综合理解技能	2 课外学分
8	*酒店汉语知识 竞赛	国际教育学院	多媒体教室	第3-4学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	商务汉语技能	2 课外学分
9	*中国饮食传统 文化知识比赛	国际教育学院	多媒体教室	第3-4学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	实操	商务技能	2 课外学分
10	企业专家讲座	国际教育学院	多媒体教室	第1至第5 学期	酒店管理 与数字化 运营专业 学生	讲座	职业素养培养	2 课外学分
合 计								14 学分

六、课程设置

(一) 课程简介

表 7 课程简介

课程类别	课程名称	主要教学内容	教学方式 (方法)	考核方式	对应的 X 书
专业基础课	综合汉语 (初、中级)	该课程主要学习汉语基础知识,要求学生熟练掌握汉语语音、句型、句法,灵活使用日常词汇和惯用型,在听、说、读、写、译等方面打下坚实的汉语基础。	交际法、听说法、讨论法、任务型教学法等教学方法。	K 平时课堂参与教学活动占 50%, 期末考核占 50%	新 HSK1-3 级
	汉语视听说 (1-4)	要求学生通过大量的汉语听说练习和视听资料,掌握听说的基本技能,扩大词汇量。	交际法、听说法、讨论法、任务型教学法等教学方法。	K 总评成绩=60%(线上学习)+40%(线下任务驱动教学、期末总评)	新 HSK1-3 级
	HSK 课程 (1-4)	结合汉语等级考试大纲,综合训练学生的汉语听力、阅读、写作等能力。	混合式教学、任务驱动法	K 总评成绩=60%(线上学习)+40%(线下任务驱动教学、各级模拟、考期末总评)	新 HSK1-4 级
专业核心课	酒店概论	本课程主要向学生讲授酒店管理的基本概念、基本理论和基本方法,为旅游管理类学生提供通识教育基础,为酒店管理类专业学生进一步的专业学习打下基础	讲授式教学 实境教学法	K 1. 考勤及课堂表现(20分) 2. 作业(30分) 3. 小组讨论及案例分析(50分)	
	餐饮数字化运营与管理	以餐饮运营和数字化管理能力培养为核心,涉及餐饮知识、产品设计、服务设计、组织管理、原料管理、物资管理、营销管理、成本控制与分析等相关知识;融入信息化与数字化技术,通过大数据分析餐饮需求进行产品设计和营销管理,从而实现成本控制等,涵盖了中餐服务、西餐服务、宴会服务等方面。	任务驱动教学法 情景模拟教学法 项目教学法 竞赛激励法	H 1. 考勤(10%) 2. 课堂表现(30%) 3. 餐饮服务实操(60%)	
	房务数字化运营与管理	房务部组织机构管理、客房预订服务、礼宾服务、前厅接待服务、商务中心服务、总机服务、前厅	示范教学法 项目教学法 角色扮演法	H 1. 考勤(20%) 2. 学习态度(20%)	

		服务质量管理、前厅数字化管理的原理及方法 客房部清洁管理、客房服务管理、客房安全管理、客房部设备用品管理、客房服务与数字化管理的运用	案例分析法 竞赛激励法	3. 作业（30%） 4. 期末考试（30%）	
	康乐服务与管理	通过对康乐项目的设置，康乐部的组织与人力资源管理、服务质量管理、投诉处理、经营管理等方面的内容学生，使学生掌握康乐服务的基本操作要领与服务技能。	讲授法 任务驱动法 讲练结合法	H 平时课堂参与教学活动占 50%，期末考试占 50%。	
	酒店数字营销实务	酒店数字营销的教学内容包括数字营销概述、数字营销得基础理论、数字营销在酒店业的应用、数字营销的方法、数字营销的技术解决方案、酒店数字营销运营等	案例分析法 合作学习法 任务驱动法	H 1、考勤（10%） 2、课堂表现（20%） 3、课堂讲解（20%） 4、酒店数字营销实验任务（50%）	
	酒店督导管理	酒店督导基本知识、有效的管理沟通技巧、酒店营运与服务质量标准、工作安排与计划管理、工作流程与营业现场管理、员工培训管理、员工纪律管理、物品卫生管理、投诉管理、客户关系管理等	讲授式教学 角色扮演法 项目教学法 情景教学法	H 1. 考勤（10%） 2. 课堂表现（20%） 3. 作业（20%） 4. 酒店督导管理案例分析（50%）	
专业拓展课	服务礼仪	社交礼仪的本质、起源、功能、原则、表现形式，以及社交礼仪在人际交往中的重要意义	示范教学法 角色扮演法 项目教学法	H 1. 考勤及课堂表现（含出勤率、学习态度、进步幅度），占总成绩的 30% 2. 平时考核，由任课教师随堂考查，占总成绩的 30% 3. 礼仪操占总成绩的 40%	
	民宿服务与管理	内容共包括认识民宿、民宿的设计和规划、民宿的设立、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿 IP 建设与传播、国	示范教学法、 项目教学法、 直观演示法	H 1. 考勤和平时作业 20%	

		内外民宿建设及未来发展布局。		2. 四次阶段性考核各占 20%	
邮轮服务与管理		掌握邮轮的相关定义、概念,熟悉邮轮服务的具体内容,熟悉邮轮服务的规范与程序,掌握邮轮服务的技巧,了解邮轮经济发展史及今后的发展趋势	示范教学法、情景模拟法、任务驱动法等教学方法	H 平时课堂参与教学活动占 50%, 期末考核占 50%。	
食品营养与卫生		通过项目操作和基于工作过程的任务的完成,使学生了解食品营养学、食品卫生学等有关知识,培养学生合理利用食物资源,改善居民营养状况,预防食品污染和食物中毒的技能,以提高学生的身体素质和健康水平,并为学生今后从事本专业所需掌握的职业能力奠定基础。	案例教学法 讲授法 任务驱动法 讲练结合法	H 平时课堂参与教学活动占 50%, 期末考核占 50%。	
顾客体验设计与管理		了解客户体验管理的课程体系,掌握客户体验管理的基本知识,理解客户体验管理的现实意义,在工作中能应用所学的客户体验管理技术向客户传递目标信息,创造差异化的客户体验,实现客户满意度和忠诚度,提升企业价值。	讲授法 任务驱动法 启发引导式	H 平时课堂参与教学活动占 50%, 期末考核占 50%。	
咖啡制作与服务		咖啡制做原理、原料知识、加工流程、设备使用、品种演变、多种咖啡饮品制作方法;	示范教学法 项目教学法 讲练结合法	H 1. 考勤和平时作业 10% 2. 三次阶段性考核各占 30%	

七、教学进程总体安排

(一) 专业教学进程计划表

专业教学进程计划表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	管理单位	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配								考核方式	备注	
									1	2	夏1	3	4	夏2	5	6			
									13周	16周	4周	16周	16周	4周	16周	16周			
公共课	B	1	职业生涯规划	人文	0.5	4	2	2	4								C	注4	
	B	2	碳达峰碳中和		0.5	4	2	2		2							C		
	B	3	创新创业基础	国教	1	16	8	8				2					C	共8个专题；线上4学时，线下12学时	
	B	4	计算机应用基础	信息	1	16	8	8	2								C		
	公共基础课小计					3	40	20	20										
	公共拓展	B	1	中国概况	国际	4	64	32	32		4							C	
		B	2	海南概况		2	32	16	16	2								C	
		B	3	中国传统文化		2	32	16	16	8	8	8	8					C	2节/周；8节/学期；

专业核心课小计				22	332	166	186											
专业 拓展 课	B	1	服务礼仪	国 旅	2	32	16	16	2								H	
	B	2	民宿服务与管理		2	32	16	16		2								H
	B	3	邮轮服务与运营		2	32	16	16				2						H
	B	4	食品营养与卫生		2	32	16	16			2							H
	B	5	顾客体验设计与管理		2	32	16	16			2							H
	B	6	咖啡制作与服务		2	32	16	16				2						
专业拓展课小计					12	192	96	96										
专业课合计					86	1376	636	740										
<u>总计(所有课程)</u>					97	1544	720	824										
专业实践 课	B	专业实践			16	320	0	320						20			C	注 21
	B	毕业顶岗实习			16	320	0	320							20			注 15、23、24
	B	毕业报告(设计)			4	64	0	64						2	2			注 16、23、24
	专业实践课合计			36	704	0	704											
总计					133	2248	720	1528										
专业教学进程计划统计: 3018		开设课程总数:	32	考查课程数:	8	实践学时比例: 29%		67.9%	公共课学时比例:	7%	专业课学时比例:		56%					
备注:																		
1. 课程管理单位简称为管理单位, 为方便排版, 管理单位采用简称。																		
2. 课程性质: 必修课用 B 表示, 公选课用 G 表示。																		
3. 考核方式: 考试课用 K 表示, 考查课用 C 表示, 考核用 H 表示。三种考核方式的课程数量要基本相等, 即各占约三分之一。																		
4. “思修法律”和“毛中概论”由马克思主义学院安排。形势与政策理论课由马克思主义学院实施, 实践课由各二级学院实施。大学生心理健康教育由人文艺术学院安排, 实践学时由学工处在课外进行。军事教育共2周, 由学生工作处统筹, 理论课由马克思主义学院实施。																		
5. 课程名称后面的(一)、(二)等数字表示课程开设的顺序, 如第二学期开设则在课程名称后面用(一)标注, 第三学期继续开设则在下一行的课程名称后标注(二), 请参照上表; 如仅一个学期开设, 则不用标注。																		

6. 职业发展与就业指导课理论学时由人文艺术学院安排，在第3、4学期开设，实践学时由各二级学院执行，安排在要求学期的课外进行。
7. 体测共安排3次，第一次安排在军训后进行，第二次和第三次分别安排在第二学期和第五学期进行，成绩于第五学期录入正方系统。
8. 计算机应用基础课程4学分，64学时，在第一学年内分两学期完成。学生考取全国计算机等级考试一级或以上证书可免修或替换该课程成绩。
9. 公共拓展课包含思政党史类、信息技术类、创新创业类、文化素质类（含中华优秀传统文化、美育教育）、外语提升类、职业素养类课程。
10. 公共拓展课学生需修满4门课程，6学分。
11. 夏1和夏2学期各选一门在线公共拓展课学习，修读公共选修课，每门课程1.5学分，24学时。其他学期另选2门进行修读。
12. 专业核心课可以在课程名称后加“*”标注，理实一体课用“★”标志；
13. 属于“1+x”的专业课程，请在备注栏中用“1+x”标出。
14. 专业拓展课（限选课）为模块A和B中选择一个模块进行。
15. 毕业顶岗实习一般按每周24学时计算，24个学时计1学分，毕业设计、报告同时进行。
16. 毕业报告（设计）于第8学期第2周至第6周进行，按照每周24学时计算，24个学时计1学分，共4学分。
17. 如学生在新HSK考试中获5级及以上可免考该课程，并获取该课程学分，或学生在省级或省级以上汉语大赛中获前三名可免考该课程，并获取该课程学分。
18. 通过商务汉语考试中级的学生免考该课程的第4学期，并获得该课程相应学分。
19. 必修酒店英语课程的学生，期末考试考核通过相当于通过英语A级考试，可认为准学位英语标准。
20. 专业能力拓展课（限选课），课程一、课程二课程中任选一门。
21. 《暑期社会实践》，2学分，2周，必修课，安排在夏1学期（第一学年的暑假），由马克思主义学院和团委共同安排。
22. 以专题讲座开展的课程，每个讲座按照2课时的标准折算。
23. 专业实践，2学分，2周，必修课，安排在夏2学期（第二学年的暑假），由各专业根据专业情况自行安排，完成后需提交专业实践报告。
24. 如学生在第7学期和第8学期出国留学或到境外实习，其在国外所修课程(含实习)所取得的学分经二级学院审核同意并向教务处报备后可以替换顶岗实习和毕业报告（设计）学分。

(二) 教学时间分配表

1. 酒店管理与数字化运营专业教学时间分配表

课程类别		学时	理论	实践	必修	选修	学分	学时百分比
公共课	公共基础课	40	20	20	40	-	3	7%
	公共拓展课	128	64	64	128	-	8	
专业课	专业基础课	832	374	458	832	-	52	56%
	专业核心课	332	166	186	332	-	22	
	专业拓展课	192	96	96	192	-	12	
专业实践课	专业实践课	704	-	704	704	-	36	29%
第二课堂	第二课堂	200	152	48	200	-	25	8%
合计		2428	872	1576	2428	-	158	100%

毕业总学分不少于 138 学分，平均周学时为 22~24 学时。

八、教学要求

(一) 合作企业

表 9 合作企业一览表

企业名称	地点	实习规模	功能
海口华彩华邑度假酒店	海口市碧海大道 21 号	可容纳 30 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海口丽思卡尔顿及万丽酒店	海口市羊山大道 36 号	可容纳 30 人	开展酒店各服务岗位及会所服务等岗位的顶岗实习
海口希尔顿酒店	海口市滨海大道	可容纳 50 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
三亚海棠湾天房洲际度假酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳 50 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
三亚海棠湾君悦度假酒店	三亚市海棠湾国家旅游度假区	可容纳 50 人	开展前厅、餐饮、客房、销售、人力资源等岗位的顶岗实习
海口万豪酒店	海口市滨海大道	可容纳 50 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习
三亚天域酒店	三亚亚龙湾	可容纳 80 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习
三亚喜来登酒店	三亚亚龙湾	可容纳 40 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习

企业名称	地点	实习规模	功能
三亚瑞吉酒店	三亚亚龙湾	可容纳 70 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习
香港唐宫饮食集团	上海市徐汇区虹桥路 777 号汇京国际二楼	可容纳 140 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习
海南龙泉集团	海口市龙昆南 18 号	可容纳 70 人	开展前厅、餐饮、客房、康乐等岗位的顶岗实习

(二)师资队伍

1. 在校生 12000 人，教师 640 人，全校师生比 1:18。
2. 本专业的专任教师共有 12 人，“双师型”教师占总人数 80%。来自行业企业一线的兼职教师占一定比例并有实质性专业教学任务，其所承担的专业课教学任务授课课时占专业课总课时的 32.5%。

(三)教学设施

1.校内实训室

表 10 实训条件列表

实训类别	实训项目	主要设备（用品）名称	数量(台/套)
前厅部服务实训	散客预订服务实训、团队预订服务实训、散客接待服务实训、团队接待服务实训、前厅总机服务实训、前台收银服务实训、前厅问讯服务实训、前厅礼宾服务实训、前厅服务特殊问题处理实训、召开例会、督导对员工的培训、酒店英语实训项目、酒店日语实训项目、前厅服务员培训考证	120 度立体金属幕	1
		高档进口投影机	3
		6 通道多媒体图形融合一体机	1
		前厅教学模拟系统平台	1
		前厅工作模拟软件	1
餐饮部服务实训（中餐）	餐位预订服务、餐位预订服务、托盘端托服务、餐巾折花、铺台布服务、中餐摆台、餐厅插花、餐前会、迎宾服务、迎宾服务、餐前服务、点菜和点酒水服务、点菜和点酒水服务、斟酒服务、上菜服务、分菜服务、撤换餐用具、结账与收银服务、结账与收银服务、送客与收尾服务、管理日志的填写、进行餐饮企业选址	台式电脑	4
		投影机	3
		教师多功能控制台	1
		笔记本电脑、录音笔	1
		餐巾、餐具、餐桌（椅）、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	根据实训教学需要实时配置

	策划、学会餐厅布局和餐饮环境设计、菜单制作和分析、原料采购程序制作、餐厅生产计划书的制作、营销计划书的制作、餐厅定员及排班、餐饮产品开发与创新		
餐饮部服务实训(西餐)	主要进行西餐厅服务工作训练,使学生掌握西餐餐饮服务的基本技能、服务标准和流程,能让学生到酒店就业后能够立即从事餐饮服务岗位工作和基层管理工作。培训内容:西餐服务与管理培训、餐饮服务与管理技能培训、西餐服务礼仪、西餐餐具及用品识别实训、西餐零点摆台、西餐折花、西餐酒水服务、西餐宴会设计摆台、西餐用餐服务、西餐自助餐服务具体训练有项目有托盘练习模块、西餐摆台操作模块、折花模块、酒水服务模块、各国西餐就餐服务模块、西餐宴会设计及服务模块	台式电脑	4
		投影机	4
		无线点菜系统	1
		自动咖啡机、餐巾、餐具、餐桌(椅)、管理软件、各种菜单、酒水及其他清洁用品	1
客房部服务实训	布置工作车、按程序进客房、中式铺床、清洁用品/工具的使用、卫生间的清洁与布置、房间的清洁与布置、夜床服务、地毯的清洁与保养、房务中心工作、客人住店期间的其他服务及问题处理、查房	投影机、台式电脑	各 1
		照相机	1
		单人床、床上用品、清洁用品(具)、工作车	根据实训教学需要实时配置
茶艺实训	该实训室的核心特点就是將茶艺服务教学和实训所需要的各种真实场景在实验室中还原和再现,让教师和学生通过模拟仿真环境完成教学和训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		茶艺表演台	13
酒水实训	主要用于学生酒水服务训练,包括酒水知识与操作规范、酒单设计;鸡尾酒调制训练,包括鸡尾酒调制工具介绍、鸡尾酒调制的基本方法(摇和法、调和法、兑和法、电动搅合法)、鸡尾酒调制规程、鸡尾酒操作实践;鸡尾酒装饰训练,包括装饰物的分类、饮品装饰规律、装饰物制作;酒吧服务训练,包括酒吧空间布局、吧台用具、酒吧服务程序;花式调酒训练	投影机	1
		照相机	1
		台式电脑	1
		音箱	1
		调酒用品(具)、各酒酒水及装饰物、吧台(椅)	根据实训教学需要实时配置
咖啡实训	识别咖啡豆、咖啡出品的品质描述、专用咖啡机的工作原理及保养方法;过滤式咖啡机、虹吸壶、摩卡壶的工作原理及保养方法、	投影机	1
		照相机	1

	奶沫的制作、花式咖啡的制作、创意咖啡的制作、咖啡饮品的成本核算、咖啡服务接待与销售、咖啡的保存及设备的维护、培训与管理、开店与经营	台式电脑	1
		音箱	1
		咖啡机	5
形体实训	形体实训、礼仪操、颁奖、剪裁、会议礼仪接待、前厅礼仪接待实训、礼宾接待、拓展实训	投影机	1
		便携式DV	2
		伸展舞台	1
		台式电脑	20
		礼仪旗袍	20

2.校外实训基地

遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，我们正在选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，为学生提供核心技能的训练和顶岗实习。我们2021年7月-8月起逐步建立校外实训基地，确定实训指导教师，健全实训管理及实训规章制度。

(四)教学资源

本专业的学习资源：线上、线下资源，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需要的教材、图书及数字化资源等。

表 11 教学资源一览表

资源名称	资源类型	资源名称	资源类型
《初级汉语口语》在线课程	数字化资源	《初级汉语语法》在线课程	数字化资源
《初级综合汉语》在线课程	数字化资源	《汉语-直通 HSK》在线课程	数字化资源
《酒店汉语》在线课程	数字化资源	唐风汉语-汉语国际教育云平台	网站&APP
《发展汉语》	电子教材	《会通汉语读写 1-2》	电子教材
《酒店数字化运营管理概论》	图书、试题库		

(五)教学方法

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，充分调动学生的学习积极性和教学互动的参与度。

采用多种形式的“做中学、做中教”教学模式，充分调动学生的学习积极性和教学互动的参与度。

1. **混合式教学法**：将传统学习方式与互联网网络学习有效结合，从而实现“线下”与“线上”学习的融合。教学环节主要分为课前准备、课堂实施、课后拓展三个环节。课前利用微课、案例等在线学习资源，借助“蓝墨云班课”等新技术；课中进行自主与合作学习，逐步完成学习任务；课后进行拓展学习。

2. **案例教学法**：通过一个具体教育情境的描述，引导学生对这些特殊情境进行讨论。通过一个个具体案例的讨论和思考，去诱发学生的创造潜能。学生一方面从教师的引导中增进对一些问题的认识并提高解决问题的能力，另一方面也从同学之间的交流，讨论中提高对问题的洞察力。

3. **项目教学法**：师生通过共同实施一个完整的项目工作而进行的教学活动。在职业教育中，项目是指以生产一件具体的、具有实际应用价值的产品为目的的任务。项目教学法一般按照以下几个教学阶段进行：确定项目任务→制定计划→实施计划→检查评估→归档或结果应用。

4. **模拟教学法**：以教学手段和教学环境为目标导向的行动导向型教学模式。根据专业学习要求，模拟一个社会场景，在这些场景中具有与实际相同的功能及工作过程，只是活动是模拟的。这种教学方法让学生在一个现实的社会环境氛围中对自己未来的职业岗位有一个比较具体的、综合性的全面理解，特别是一些属于行业特有的规范，可以得到深化和强化，有利于学生职业素质的全面提高。

5. **角色扮演法**：学生通过实例为媒质：一是探索它们的感情；二是洞察他们的态度价值和感知；三是培养他们解决问题的技能和态度；四是用各种方法探讨对教材的理解。具体做法是教师可事先准备一些背景材料和角色，让同学来扮演不同的角色，表演结束后，再让“演员”发表看法，全班一起讨论，最后教师给予归纳性总结，深

化扮演效果的正效应。这种教学方法学生参与兴趣高，情境强，效果好；角色扮演生动有趣，简单易行，对于消除学生的心理困扰，促进学生心理素质发展有重要意义。

6. **任务驱动法**：课堂以学生小组为中心，以问题或任务驱动形成师生互动、生生合作的探究式学习氛围。基本环节包括创设情境→确定问题（任务）→自主学习、协作学习→效果评价。这种教学方法能为学生提供体验实践的情境和感悟问题的情境，围绕任务展开学习，以任务的完成结果检验和总结学习过程等，改变学生的学习状态，使学生主动建构探究、实践、思考、运用、解决高智慧的学习体系。

7. **校企合作教学法**：校企合作是教学方法由简单的理论传授到实际应用一种转变，教学更具有针对性，学生学习有了目标，学习性也就越高；同时企业也能大大缩短学生进入社会的实习期，为企业创造更高的利润。

(六)教学评价

1.教学评价内容

课程教学主要评价学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价。

项目式课程教学评价的标准应体现项目驱动、实践向导的课程特征，实现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目实践活动任务以及完成的情况给予评定，教学评价的对象分为应知、应会两部分，采用笔试与实践操作按合理的比例进行评价考核

集中实训和校外顶岗实习成绩校内专业教师评价、企业指导教师评价、实习(实训)单位鉴定三项评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价（参见课程简介表7）。

2.各课程的考核

课程考核主要是改变原来以笔试考试为主转向综合方案制定与执行情况，以达到考核与提高并重，做到既“考”又“评”，课程考核结论由三种方式的考核结果组成：

(1)专业技能考试(Fg)实施要求如下：

课程实施过程中由任课教师组织，一般通过完成专业技能考试(未涉及专业技能的课程，以项目作品考核的方式)检测教师的教学和学生的课程学习效果，原则上每

学期每门课程不少于三次。该部分考试(核)成绩占学期总评成绩的 40%。

(2)学习过程表现(Fx)实施要求如下:

课程学习过程表现考核是根据学生在学习过程中的出勤情况、课堂表现、作业情况、职业行为规范、职业核心能力等各方面的情况来进行。该部分考核成绩占学期总评成绩的 30%。

(3)期末综合知识考试(Fc)实施要求如下:

主要考查学生对该门课程基础知识的掌握情况,原则上考试时间限定在 60-90 分钟内。该部分考核成绩占学期总评成绩的 30%。

(4)课程考核总评成绩评定

最终考核总评成绩等于学生专业技能考试(未涉及专业技能的课程,以项目作品考试)成绩乘以权重加学习过程表现成绩乘以权重加期末综合知识考试成绩乘以权重的和,即: $F = F_g \times 40\% + F_x \times 30\% + F_c \times 30\%$ 。

(七)质量管理

人才培养质量管理是一个系统工程,诸多内外因素都影响人才培养质量。有关人才培养质量的主要保障因素包括培养目标保障、制度保障、组织保障、资金保障、师资保障、实训条件保障等等,这些因素相互制约、相互影响,构成一个发展的动态系统。改善这些要素影响作用的具体措施有:

1.专业管理体系

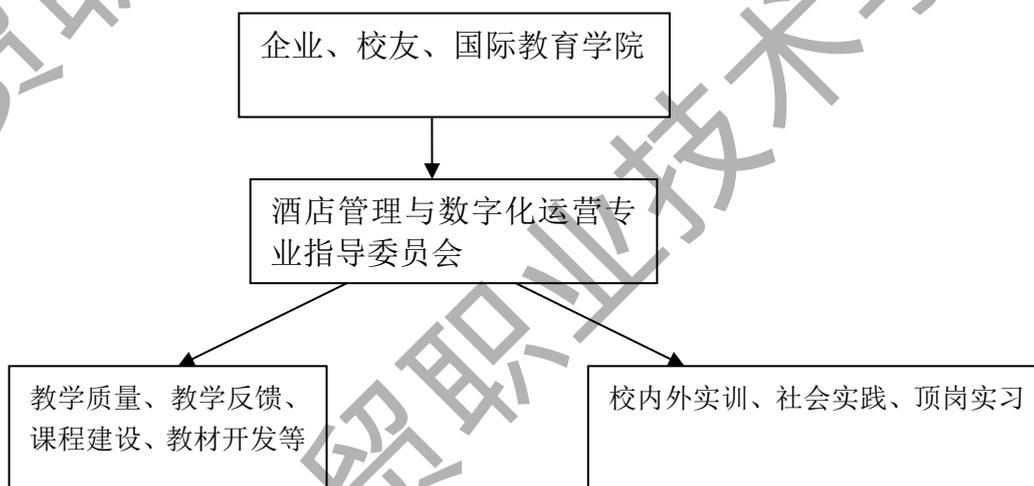
(1)建立教学质量提升机制。通过开展新生素质调查、建立毕业生质量跟踪调查机制,健全教学质量检查与教学信息反馈系统来加强对教学质量的监控,提升教学质量。新生刚报到,就把专业教学计划介绍给他们,开展新生素质测评,制定学生职业规划,加强对学生的素质教育,培养创新能力,重视个性发展,实行因材施教。

(2)建立酒店管理与数字化运营专业指导委员会和校企共同育人机制。酒店管理与数字化运营专业邀请本地行业、企业专家、一线骨干及优秀校友组成专业指导委员会,共同参与人才培养方案的设计、论证、课程设置、教材开发,指导教师、学生的实习(实训)实践,并定期到校开展讲座或兼职上课,形成了校企协同育人的合作办学

机制，有效确保了人才培养方案的科学性，保障了人才培养质量的提高。

一方面，专业指导委员会校内教师根据学生和任课老师每学期的期中、期末课程教学反馈意见，检测课程教学的质量，并对就业情况及毕业生跟踪调查材料就人才培养的质量进行监控。另一方面，该委员会综合上述数据并结合麦克斯专业调研报告及行业、企业对人才需求的变化及时调整专业建设思路、修改人才培养方案，确保人才培养方案与时俱进，使人才培养的质量不断提高。

图 2 教学质量监控体系



为了实现人才培养方案，实现人才培养目标，我们将进行教学的全程监控，实施制度化管理，建立有序的教学运行体系，完善教师教学质量评价、课程评估等教学质量监控和评价。

(3) 健全质量管理规章制度。借鉴 ISO9000 标准，我们建立相应的质量标准、制定、健全和完善各项教学管理规章制度，形成相对完善的教学制度体系。

(4) 加强师资队伍建设。本专业制定了比较规范合理的师资队伍建设规划，经过校企双方教职员工共同配合，严抓教学质量监控与管理，有效保证人才培养的质量。通过引进、培养、聘请三条途径加强师资队伍建设，具体建设措施如下：

第一，目前已经引进一名高级职称的专业带头人，作为重点培养。该专业带头人

具有较强的教学、科研能力和管理能力；掌握先进的教学理念，能够把握专业发展方向，制定专业发展目标及实施规划，并能传、帮、带该专业团队共同成长。

第二，短期培训。结合专业建设需要和教师的专业特长，明确其发展方向，并安排他们每年到企业培训，实际体验并掌握企业岗位工作内容，加强专业实践能力。

第三，挂职锻炼。建立教师到企业挂职锻炼制度。我们将不定期派教师到企业挂职锻炼，并与校外职业导师共同指导学生实习。

第四，教师考证。双师结构不断优化，所有教师必须至少考取一个职业资格证书，双师素质 100%。

第五，聘请专家。根据学院“校企共建专业教学团队工程”的策略，聘请行业专家、业务骨干以及具有丰富旅游业知识和实践经验的专业人员为本专业的兼职教师，建立兼职教师资源库，健全兼职教师聘请、管理等规章制度。要求兼职教师能够指导实践教学，在专业建设和课程建设方面发挥应有的作用。

(5) 改善实训条件。“把企业引进学校，把基地建在企业”，形成校企深度融合的实训条件共建机制。实训条件建设过程要充分开展校企合作，发挥社会教育资源的作用。

(6) 根据学校要求，结合多方评价平台，通过师生互评、同行听课、教学督导和班级教学信息员对教学质量进行多方监督管理，有利于师生针对教学质量开展互动交流，共同促进教学质量的提升。各班教学信息员及时地收集教师授课情况，组成了较完备的教学信息采集网络，建立了教学评价系统。通过设立教学质量投诉信箱、投诉电话、教学简报，定期发布学生到课率抽查公告，初步形成了教学质量信息反馈机制；通过巡视、检查、听课等方式对教学工作实施实时监控和动态管理。对于学生反映的问题，专业负责人将单独与老师们交流，课堂听课，帮助改进。实行听课制度。听课方式有三种：督导听课、专业负责人听课和教师互相听课。督导和专业负责人随堂听课，了解教师的授课情况，提高整体授课质量的重要环节。教师之间互相听课，我们规定教师每学期随堂互相听课不少于每人 6 次（一般每次 1 至 2 学时），并有听课记录（包括听课时间、地点、授课教师、授课对象和内容等）。听课教师应如实、客观地评价授课教师的教学情况。

2.诊断改进方法

选拔校内具有丰富的教育、教学、管理经验的骨干人员，聘请行业企业、职业教育和质量管理等校外专家，组建学院诊断专家队伍，学院成立工作领导小组，配合学校内部质量保证体系诊断与改进工作小组。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。

专业负责人：林文超

审核：

二级学院院长：