

酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案

教务处

2023 年 5 月

编制说明

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案是依据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]22号）、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（职教成[2015]6号）、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]22号）、《国家职业教育改革实施方案》（国发[2019]4号）、《加快推进教育现代化实施方案（2018-2022）》和《职业教育提质培优行动计划（2020-2023年）》、《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案》（试行）启动相关工作的通知（教职成司函〔2015〕168号）、《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》（教职成[2019]6号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）等文件精神，按照《关于制定2023级专业人才培养方案的指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分为两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括专业人才需求与专业改革调研的报告、专业核心课程的课程标准。

二、人才培养方案使用范围

本方案适用于酒店管理与数字化运营专业。

三、人才培养方案编制人员

类别 \ 教师信息	姓 名	所属部门或单位	职称/职务
专业负责人	***	旅游艺术学院	副教授/教研室主任
	***	旅游艺术学院	讲师/副院长
参编人员	***	旅游艺术学院	讲师
	***	旅游艺术学院	助教
	***	旅游艺术学院	讲师
	***	海口鲁能希尔顿酒店	人力资源部总监
	***	三亚湾国光豪生酒店	人力资源部总监
	***	北京海湾半山温泉酒店	餐饮部经理
	***	三亚湾红树林度假世界	人力资源部副总监

方案执笔人：***

目 录

一、专业基本信息	- 3 -
二、职业面向	- 3 -
三、培养目标	- 3 -
四、培养规格	- 4 -
五、 课程设置及要求	- 5 -
六、教学基本条件	- 9 -
七、专业建设指导委员会	- 11 -
八、人才培养方案论证与审批	- 11 -
九、相关附件	- 13 -
附件 1 酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的调研报告	- 14 -
附件 2 2023 级酒店管理与数字化运营专业教学进程表	- 14 -

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业基本信息

(一) 专业名称及代码：酒店管理与数字化运营专业（540106）

(二) 招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

(三) 学制与学历：三年、专科

(四) 学习形式：全日制

(五) 毕业要求：

1. 修完本专业人才培养方案所规定的课程及学分。
2. 在三年学习期间，获得相应的职业资格（技能等级）证书。
3. 在三年学习期间，鼓励获得相应的英语、计算机合格证书。
4. 完成八个月顶岗实习并考核合格。

二、职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业	主要职业类别	主要岗位群或技术领域举例
54 旅游大类	5401 旅游类	住宿业 会议、展览及相关 服务	住宿和餐饮服务 人员 旅游及公共游览 场所服务人员	餐饮服务管理岗 前厅服务管理 客房服务管理 会展服务管理 康乐服务管理

三、培养目标

本专业坚持中国特色社会主义教育发展道路和方向，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的人文素质、科学素养、职业道德、创新意识和精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握酒店、餐饮集团、会展公司等旅游企业的专业基础知识和从事相关旅游企业管理和服务工作的职业技能，具备较强的适应能力、沟通交流能力、组织管理、营销公关等的能力，能够在酒店、旅游、会展等行业从事前厅接待、餐饮服务、客房服务、销售等岗位工作的高素质技术技能人才。

四、培养规格

（一）人才培养规格

表 2 培养规格

类别		主要规格描述	备注
知识		1. 掌握酒店管理、销售和服务知识以及酒店行业规范； 2. 理解酒店前厅、客房、餐厅、康体等相关部门和行业的基层管理理论； 3. 熟练应用酒店管理与服务艺术为客人提供专业服务； 4. 掌握良好的办公软件操作技能； 5. 熟练使用英语进行工作交流； 6. 掌握食品营养与卫生知识和理论	
能力	通识能力	1. 良好英语沟通能力； 2. 良好的职业道德和法制观念。 3. 具有计算机网络应用操作能力； 4. 具有吃苦耐劳，团结协作精神和组织工作能力； 5. 具有竞争意识、效率意识、创新意识和健康的生活态度； 6. 具有良好的信息表达、交流能力，认识和分析经济形势和政策能力； 7. 具有对新知识、新技能的学习能力； 8. 具有分析和解决专业实际问题的能力； 9. 具有一定组织管理和领导能力	
	专业通用能力	1. 酒店服务基本能力； 2. 良好的岗位适应能力； 3. 酒店前厅、客房、餐饮服务技能； 4. 旅游市场把握能力； 5. 市场营销能力； 6. 酒店服务和基层管理能力	
	专业拓展能力	1. 能多层面、多维度地审视酒店服务的审美内涵和本质和特征； 2. 掌握酒店消费的特点以及酒店服务艺术。 3. 能制订工作计划的步骤,提出解决实际问题的思路； 4. 具有对旅游酒店行业新知识、新政策、新技术的学习和理解能力，以及通过不同途径获取信息的能力； 5. 具有全局思维与系统思维、整体思维与创新思维的能力； 6. 具有酒店、旅游服务的职业判断能力，决策、迁移能力	
素质		1. 具备高尚的思想道德修养和守法意识，具备爱国主义和集体主义精神。 2. 具备健康的体格，全面发展的身体耐力与适应性，良好的卫生习惯与生活规律等；具备稳定向上的情感力量，坚强恒久的意志力量，鲜明独特的人格力量。 3. 具备内化于人的心灵深处的精神气质和人格品质；外在表现为行为取向、品德情操、文化修养和审美情趣。 4. 树立科学思想，崇尚科学精神，并具有一定的应用科学知识、科学方法处理实际问题、参与公共事务的能力。 5. 具备“敬业、爱岗、诚信”的职业素质和良好的沟通协作能力。就业和创业能力，团队合作能力。 6. 树立远大的理想抱负，在国际酒店行业构建具有中国特色的管理体系和话语体系，广大青年学生应肩负起民族和国家的希望	

五、课程设置及要求

（一）课程设置

本专业课程主要包括公共课和专业课。

1. 公共课

公共课包括公共基础课和公共通识课两部分。开设毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法治、形势与政策、军训、军事理论课、大学生心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、计算机文化基础、体育、综合英语、劳动教育、“**”文化等公共基础课，并设置人文素质、科学素质、职业素养等三类 20 门公共通识课，任选 4 门公共通识课课程。

2. 专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业实践课、专业拓展课，并涵盖有关实践性教学环节。

（1）专业基础课程

专业基础课程包括旅游学导论、酒店管理概论、旅游客源国概况、旅游心理学、旅游政策与法规、旅游电子商务等。

（2）专业核心课程

专业核心课程包括客房服务与数字化管理、餐饮服务与数字化管理、前厅服务与数字化管理、会展服务与管理、酒品与饮料等。

（3）专业拓展课程

专业拓展课程包括中国旅游地理、高尔夫球场管理、邮轮实务、世界遗产名录、酒店案例与品牌管理、免税店经营与管理等。

3. 专业核心课程主要教学内容

表 3 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	餐饮服务与数字化管理	根据实际岗位需求，教学内容包括餐饮业概述、餐饮服务人员素质要求、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、菜肴与酒水服务、自助餐服务与酒吧服务、原材料采保管理、菜单设计与制作、宴会设计与策划、厨房生产与管理、餐饮经营成本核算、餐厅选址与布局、餐饮营销管理、餐饮服务服务质量管理、食品安全法等

2	客房服务与数字化管理	本课程主要介绍了客房工作前准备、迎客服务、住店服务及送客服务；客房部清洁质量管理；客房服务质量管理；客房用品管理；客房安全管理及客房部管理等内容。以模块化教学为指导，每个模块由若干具体任务组成，每个具体任务是以任务目标、知识准备、任务执行、任务测试来完成的，这样能更好地帮助学生理解和掌握所学知识
3	前厅服务与数字化管理	通过本课程的学习让学生了解酒店前厅服务的操作流程及各相关岗位需要的知识和技能，使学生掌握前厅服务的各项操作技能，并能灵活运用于对客服务中。同时，通过本课程的学习使学生能胜任前厅部基层管理岗位的工作，具备处理客人投诉、协调前厅部与其他部门等关系的能力。使学生具有良好的酒店前厅服务意识，扎实的前厅服务知识与技能，以及较强的创新能力
4	会展服务与管理	会展概述，会展策划理论与实务，会议服务与管理，展览服务与管理，节事活动概述，奖励旅游概述，会展营销，会展危机应对
5	酒品与饮料	酒水概述、发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒和咖啡的认识与操作

（二）学时安排

教学活动	学时数	占总计的比例
理论教学	790	30%
实践教学	1861	70%
总计	2651	100%

（三）教学进程表（附件）

（四）实践教学环节

表 4 集中性实践教学环节（项目）安排表

序号	活动类别	活动（项目）名称	教学目标	学期	校内/校外
1	认知见习	军训	国防认知	1	校内
2		酒店考察	认识酒店	1	校外
3		会展是什么	认知会展	3	校外
4	技能实训	餐饮技能实操	会餐饮服务、接待	3	校内外
5		客房技能实操	会客房服务、文案工作	3	校内外
6		前厅技能实操	会预订、会接待、会处理投诉	3	校内外
7		酒品技能实操	能品评红酒、会调制酒店常见酒	4	校内外
8		茶艺技能实操	能品评常见茶叶，会茶艺操作	3	校内
9	综合实训	会展项目实践	能服务接待、能策划、能文案工作	3	校内
10		康乐项目实操	能理解康乐企业运营，能进行康乐服务、能策划团建活动	4	校内外

11		服务礼仪	能进行有效礼仪服务	1	校内
12	顶岗 实习	专业见习与实践	专业见习	5	校外
13		毕业顶岗实习	完成理论实践知识的社会	6	校外

(五) “**” 素质教育活动

表 5 “**” 素质教育活动安排表

类别	参加活动项目	积分兑换标准	认定依据	备注
思想政治 3.5 学分	1. 主题性教育活动（主题性思想政治教育活动、演讲比赛或知识竞赛、征文比赛、摄影摄像比赛、微电影大赛等）	1. 申请参加成员每人每项可积 3 分； 2. 校级知识竞赛（演讲比赛）荣获一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 12 分、8 分、6 分、3 分；省级、国家级知识竞赛（演讲比赛）荣获一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 12 分、8 分、6 分、3 分。	提供获奖证书和获奖照片。	积分足 够 100 分 则获得 4.5 个学 分
	2. 常规性思想教育（爱国爱党教育、传统文化教育、诚信教育主题团日活动、先进事迹报告会等。）	每参加一次可积 3 分。	提供活动现场图片和签到情况。	
	3. 个人评优评先（优秀共青团员、优秀团干、优秀学生干部、**之星、优秀青年志愿者、自强之星等荣誉、党、团校培训、大骨班等活动、学生干部、艺术团、优秀学生、学生干部、）	1. 国家级、省级、校级、院级分别积 12 分、8 分、6 分、3 分 2. 党、团校学习合格可积 6 分； 3. 校青马班（大骨班）学习合格可积 5 分，被评为优秀学员加 6 分；省级以上青马班学习合格可积 8 分。 4. 担任学生干部考核合格，各班级学生干部可积 3 分；院级学生组织主席可积 6 分，副主席、部长可积 4 分，干事（预备干事）可积 2 分；校级学生组织主席可积 10 分，副主席、部长可积 8 分，干事（预备干事）可积 4 分；学校各部门助理类学生干部工作由主管部门评定合格，每人积 6 分。	提供获奖证书。提供参加培训合格证书和培训笔记或培训心得。	
	4. 集体荣誉（五四红旗团支部、先进班集体、文明宿舍、活力团支部、优秀社团、优秀青年志愿者团体等集体荣誉）	国家级、省级、校级分别积 12 分、8 分、6 分、3 分	提供获奖证书。	
	5. 讲座、报告会（**大课堂、思想政治、形势政策报告会、理想信念主题教育、安全教育、法制教育人文素质、健康教育报告会、讲座等）	每参加一次可积 3 分。	提供参加课外讲座证明和相关讲座内容笔记以及签到情况。	
志愿公益 2.5 学分	6. 志愿者注册（志愿海南、各项组织志愿者）	注册志愿者积 5 分	提供志愿汇志愿服务时长证明。	积分足 够 100 分 则获得 3 个学分
	7. 志愿服务公益活动	省级组织的志愿服务活动，每参加 1 次积 10 分； 市级组织的志愿服务活动，每参加 1 次积 7 分； 区级组织的志愿服务活动，每参加 1 次积 4 分； 校级组织的志愿服务活动，每参加 1 次积 3 分； 院级组织的志愿服务活动，每参加 1 次积 2 分。	提供志愿汇志愿服务活动证明。	
	8. 西部计划志愿者	每人可积 30 分。	提供相关录取证明。	

	9. 义务献血	每人次积25分。	提供献血证明。	
创新创业一学分	10. 专利发明、发表论文、文章	专利发明每项可积 40 分。校级媒体平台（校报、学报）发表文章每篇可积 6 分，在公开出版报纸期刊上发表文章每篇可积 8 分；三大检索、核心期刊、一般期刊分别积 50 分、30 分、20 分。	提供相关证明。	积分足够 100 分则获得 1.5 个学分
	11. 创新创业比赛（“挑战杯”大学生课外学术科技作品竞赛；“创青春”全国大学生创业大赛、“正大杯”大学生双创实战营销大赛、全国大学生数学建模大赛、全国大学生互联网+创新创业大赛，全国大学生电子商务竞赛，全国大学生软件杯大赛等）	国家级一等奖（金奖）、二等奖（银奖）、三等奖（铜奖）、优秀奖，分别积 30 分、20 分、15 分、10 分；省级一等奖（金奖）、二等奖（银奖）、三等奖（铜奖）、优秀奖，分别积 20 分、15 分、10 分、7 分；校级一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖，分别积 10 分、7 分、5 分、3 分；参赛者积 2 分；	提供相关获奖证书。	
	12. 创新创业讲座、活动（如**大讲堂中的创业讲座等）	每人次积 8 分。	提供参加课外讲座、活动的听课笔记和现场照片。	
	13. 公司创建（成功注册公司并运营一年以上）	每人 30 积分	提供相关作证材料	
	14. 大学生创新创业立项	校级立项成功可积 10 分；省级、国家级立项分别可积 15 分、30 分。	提供相关作证材料	
文艺体育 1.5 学分	15. 文艺活动(三走活动)	参与校、院系文艺活动可积 3 分；高雅艺术进校园等大型活动积 4 分。参加校级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 8 分、6 分、4 分、2 分；参加省级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 15 分、10 分、8 分、6 分。参加国家级文艺活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 30 分、20 分、15 分、10 分。	提供相关作证材料。	积分足够 100 分则获得 2.25 个学分
	16. 体育运动(三走活动)	报名参加校园体育活动可积 3 分；校运会等大型活动积 5 分。参加校级体育活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖分别可积 8 分、6 分、4 分、2 分；参加省级体育活动并获得一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖 15 分、10 分、8 分、6 分；参加国家级比赛可积分 25 分。	提供相关作证材料	
实习实践 1 学分	17. 社团活动	参加各种社团活动 1 次积 3 分；会员时间超过一学年每学年可积 5 分，社团负责人可积 10 分。	提供相关作证材料	积分足够 100 分则获得 1.5 个学分
	18. 校内实践（学校日常社会实践活动（走进企业等）社会相关工作荣誉）	每参加一次可积 3 分。国家级、省级、校级、院级荣誉分别积 30 分、20 分、10 分、6 分。	提供实践报告和图片。	
	22. 校外实践（机关（事业单位）挂职、实习；国际交流访学。）	每人次积 10 分。	挂职实习时间要求 2 周以上，以挂职实习鉴定为准；国际交流时间要求一学期以上。	
	20. 寒暑社会实践（“三下乡”社会实践活动、寒暑假社会实践）	校级立项团队负责人积10分，其余团队人员积7分。 院级立项团队负责人积8分，其余团队人员积6分	提供实践证明。	

技能培训 1.5 学分	21. 职业技术培训、职业规划、就业创业培训	积极参加各种专业技术培训积10分； 获得相应证书的高级、中级、初级，每人每项可积30分、20分、10分。	提供相关作证材料	积分足够100分 则获得 2.25个 学分
额外加分项3 学分	22. 汽车驾驶证	在校三年内获得汽车驾驶证即可获得3个学分	提供驾驶证或驾校的结业证书	材料报 辅导员 审核，满 足条件 即可在 “到梦 空间”软 件中获 得学分
其他	凡《“第二课堂成绩单”积分学分计算方法》中未涉及到的，但需要予以确认积分的项目需上报学校团委审核通过备案。计分标准及学分计量方法由学校“第二课堂成绩单”办公室负责解释。			

（六）创新创业教育体系

表6 创新创业教育体系安排表

类别	课程（活动）名称	学时	学分	开设学期	教学形态	修读方式	备注
职业规划	大学生职业发展	8	1.5	第一学期	讲座	必修	
	职业生涯规划	8		第二学期	比赛	必修	
就业指导	就业指导1	4		第三学期	讲座	必修	
	就业指导2	4		第四学期	辅导	必修	
	就业基本技能（驾驶）	8	0.5	任一学期		选修	
创新创业	创新创业基础	16	1	第一学期	讲授	必修	
	创新创业实务	16	1	第二学期	讲授	选修	
	创新思维训练				实践	选修	
	创新创业实践				实践	选修	

六、教学基本条件

（一）师资队伍

目前，酒店教研室拥有专任教师7名，是一支充满朝气的中青年专职教师队伍。专业带头人***副教授，从事专业教学时间长达14年，***、***老师有多年酒店工作经验和教学经验，**、**、**、***老师有超过8年以上的教学经验。聘请了海南高星级酒店的管理层担任兼职教师，包括海口鲁能希尔顿酒店餐饮部经理***、海口朗廷酒店西餐厅经理**，三亚国光豪生人力资源部总监***，北京海湾半山温泉酒店餐饮部经理***，三亚嘉佩乐酒店礼宾部经理***。

（二）教学设施

1. 课程教学条件:

我校的普通教室,配有完善的电脑、音响、投影仪等多媒体设备,可以完全保障学生的基本课程教学。

2. 校内实践条件:

(1) 中餐实训室、西餐实训室、前厅实训室、客房实训室和酒品茶艺实训室;

(2) 专业展厅 2 个:图书馆展馆,艺术楼一楼展示场地,各类大小型会场:

这些设备能够满足专业课程仿真实训的需求。实现对酒店等教学要求的场景范围进行整体仿真,激发学生学习兴趣的同时,可以大幅提高课程的教学水平和教学效率。

3. 校外实践条件:

本专业有完备的校外实习实训基地,包括海口鲁能希尔顿酒店、海口丽思卡尔顿、三亚湾红树林度假世界,三亚美高梅度假酒店、三亚国光豪生等多家高星级酒店。

(三) 教学资源

学校建立并逐步完善了由办学目标、专业人才培养目标、课程教学目标、课堂教学目标等构成的目标体系,以目标为导向,逐步完善了五个层面(学校、专业、课程、教师、学生)的质量标准体系建设,初步形成了对标自我诊断的运行机制。

学校建立了“二级”教学督导机制,制定了《教师课堂教学管理规范》、《领导干部听课管理办法》、《部门及个人年度考核管理办法》、《教学督导工作管理办法》等制度;依托校园私有云平台完善了课堂教学实时监控体系,建有督导、教师、学生、教学管理者等多主体评教评学机制,有效地促进了教风、学风建设,保障了人才培养质量。

旅游艺术学院建立并逐步完善了由酒店管理与数字化运营专业人才培养方案、专业课程教学标准、课堂教学目标等构成的标准体系,以目标和标准为导向,对专业、课程、教师和学生这四个层面设定质量标准体系,逐步形成了对标自我诊断的运行机制。

旅游艺术学院制订督导制、实习生管理等制度、教师听课制度、年度考核制度,完善教学和学生管理运行机制,强化理论教学和实践实习的管理,采取理实一体化的教学方式和管理措施,按市场需求不断深化教学改革,进行酒店管理与数字化运营人才培养的建设,保障专业人才的教育教学质量。

学校图书馆面积 24900 平方米;现有纸质图书 52 万册;电子图书 135 万册;电子期刊 16698 种;学位论文 323437 篇;自建数据库 3 个(海工商唐胄**文化特色文献数据库;海工商教学科研数据库;海工商教育教学音视频库);同时挖掘各类开放资源和免费网络资源,为教学服务。学校图书馆系海南省教育科研数字图书馆/CALIS 海南省中心成员单位。师生可共享该馆丰富的纸质文

献资源和数字文献资源。

七、专业建设指导委员会

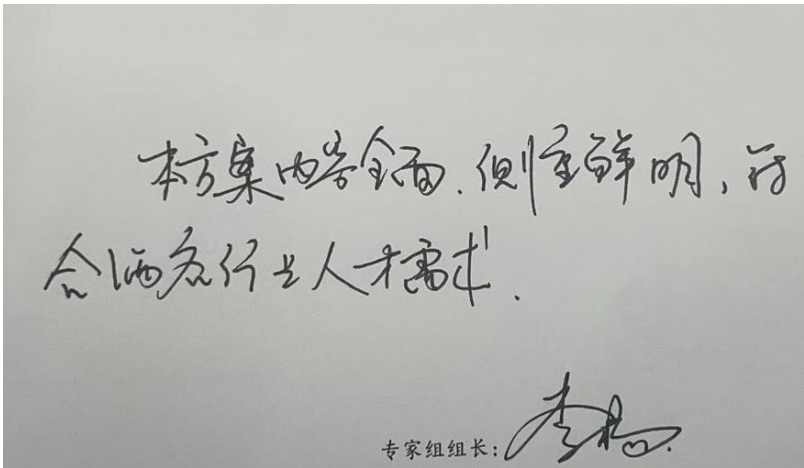
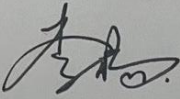
序号	姓名	性别	委员会职务	出生年月	工作单位	职务/职称
1	***	女	主任	228501	旅游艺术学院	院长/副教授
2	***	女	副主任	228209	旅游艺术学院	教研室主任/副教授
3	***	女	委员	227606	旅游艺术学院	副院长/讲师
4	***	女	委员	228701	海口鲁能希尔顿酒店	人力资源部总监
5	***	男	委员	228801	海口朗廷酒店	人力资源部总监
6	***	男	委员	229209	北京海湾半山温泉酒店	餐饮部经理
7	***	女	委员	228608	三亚湾红树林度假世界	人力资源部副总监

八、人才培养方案论证与审批

(一) 人才培养方案专业建设委员会论证意见

(二) 人才培养方案审批表

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案专业建设 指导委员会论证意见

审定 意见	 <p style="text-align: right;">专家组组长: </p> <p style="text-align: right;">时 间: 2023 年 5 月 30 日</p>			
姓名	职称/职务	专业建设指导 委员会职务	工作单位	签名
***	院长/副教授	主任	旅游艺术学院	
***	教研室主任/ 副教授	副主任	旅游艺术学院	
***	副院长/讲师	委员	旅游艺术学院	
***	人力资源部总 监	委员	海口鲁能希尔顿酒店	
***	人力资源部总 监	委员	海口朗廷酒店	
***	人力资源部副 总监	委员	三亚湾红树林度假世界	
***	餐饮部经理	委员	北京海湾半山温泉酒店	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案审批表

学院名称	旅游艺术学院	专业名称	酒店管理与数字化运营	所在教研室	酒店管理教研室
审定部门	审 定 意 见				
教研室主任 意见	<div style="text-align: right;">负责人签字（盖章）：</div> <div style="text-align: right;">日 期：</div>				
院长 审核意见	<div style="text-align: right;">负责人签字（盖章）：</div> <div style="text-align: right;">日 期：</div>				
教务处 审核意见	<div style="text-align: right;">负责人签字（盖章）：</div> <div style="text-align: right;">日 期：</div>				
学术委员会 审批意见	<div style="text-align: right;">负责人签字（盖章）：</div> <div style="text-align: right;">日 期：</div>				

九、相关附件

附件 1： 酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的调研报告

附件 2： 酒店管理与数字运营专业核心课课程标准

附件 1:

酒店管理与数字运营专业人才需求与专业改革的 调研报告

一、前言

(一) 调研的目的

高职教育是坚持以就业为导向,以能力为本位,以服务为宗旨的普通高等教育。为彰显职业教育的特点,通过本次调研收集和分析海南酒店行业的人才需求状况信息,了解区域、行业以及企业对酒店管理与数字化运营专业人才知识、技能、素质要求的变化和趋势,为我院酒店管理与数字运营的专业设置、招生规模、学生就业指导提供信息,为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供依据,提高我院酒店管理与数字化运营专业人才培养质量及毕业生的就业质量。

(二) 调研工作概述

1. 调研时间: 2022 年 10-12 月, 2023 年 4 月

2. 调研对象

海口朗廷酒店

海口索菲特大酒店

海口鲁能希尔顿酒店

三亚海棠湾威斯汀酒店

三亚海棠湾天房洲际酒店

三亚亚龙湾美高梅度假酒店

3. 调研方法: 访谈法为主, 参观学习为辅, 同时网络信息收集。

4. 调研内容

(1) 海口朗廷酒店

海口朗廷酒店位于海口市滨海大道南侧, 2016 年开业, 共 249 间房, 属于奢华型商务型酒店, 现有 16 级毕业生张怀璧在朗廷会工作, 17 级毕业生张怀玉在前台工作, 正在寻求升迁; 18 级甘晓婷在西餐厅任领班, 梁怡在水疗中心任主管。22 级学生实习工资 2300 元, 6 个月后 2400 元。

学校与酒店已经连续合作 4 年, 比较稳定, 但酒店内部人员流动很大, 现人力资源部经理和培训经理都已经离职。这种人员频繁流动势必影响酒店的服务质量。

(2) 海口索菲特酒店

海口索菲特位于海口市滨海大道南侧，与海口希尔顿酒店相邻，共 206 间客房，使用法国君悦集团下的索菲特品牌。属于奢华型的商务酒店。今年 22 级酒店管理专业的 2 位学生在店实习，分别在人事部、餐饮部。实习结束有一人留酒店，由人事部转岗餐饮部。在实习期间，人事部不仅负责招聘，还负责组织筹办酒店的各项活动，多方面锻炼学生的综合技能，实习结束继续留任，转至餐饮岗。

实习工资 1700-2200 元。全勤奖 50 元。酒店招聘经理蒙经理希望与我学院更深入合作。她对实习生的评价是学生需要提升抗压能力。

（3）海口鲁能希尔顿酒店

海口鲁能希尔顿酒店位于海口市美兰区东海岸，拥有 443 间客房，6 间特色餐厅和休闲吧，32 间多功能会议室，3 个室外泳池等，设施设备完善。，是一家集休闲度假与商务旅行功能于一体的国际品牌时尚酒店。2021 年与我校建立校企合作关系，目前有实习生工资 1800 元，外加表现奖 300 元，此奖部门经理会根据实习生的出勤率和工作状态评估给予，但是由于疫情影响，酒店经营状态不佳，难于发放。2023 届毕业生在此酒店实习 13 人，实习留职 10 人，学生反馈管理团队具有凝聚力，具有职业归属感。酒店经理对学院实习生评价较高，能很快独当一面，希望与我校继续深入合作。

（4）三亚海棠湾天房洲际酒店

关于***学生在三亚海棠湾洲际酒店实习情况的调研显示，实习项目整体成效显著，学生专业能力和职业素养得到有效提升，但在细节管理上仍有优化空间。学生主要分配于餐饮、前厅等一线部门，接受了系统的岗前培训。通过实习，学生在服务技能、外语应用及团队协作等方面进步明显。实习津贴与福利保障基本完善。调研也发现一些问题：部分学生反映工作重复性高、创新参与不足；轮班制和旺季工作强度易引发倦怠；实习中的反馈渠道不够畅通；校企双方的协同管理机制有待加强。

为此提出三点优化建议：一是学校应加强实习前导向教育，完善过程管理支持；二是酒店需优化导师制度，建立多元激励与反馈机制；三是校企双方应共建定期会晤机制，共同开发教学资源，推动“现代学徒制”探索。通过持续优化合作模式，可实现学生、学校与企业的三方共赢，为海南旅游酒店业培养更多高素质人才。22 级酒店管理有 6 名实习生在洲际酒店，结束后 2 人留任，分别在客房部、餐饮部，学生反馈整体感觉良好，住宿条件非常好。

海口实习工资 2300 元，外加 100 元餐补，4 个月后实习工资涨到了 2400 元。酒店管理人事何经理反馈，我校学生活跃，整体素质较高，总体表现很好，希望能继续保持合作关系。

（5）三亚威斯汀度假酒店

该酒店为学生提供了良好的实践平台，学生在一线岗位的技能操作与外语应用能力得到

有效锻炼。调研发现主要优势在于岗位与专业匹配度高，学生实践能力提升快。同时，也存在一些挑战：部分学生反映工作强度较大，尤其在旅游旺季；重复性任务较多可能导致职业倦怠；此外，实习生职业发展路径有待明确。

① 酒店企业对实习生激励方面

威斯汀度假酒店，有加班统计，可以补休，若是客人在网上提名好评，根据情况可以经济奖励 20—50 元不等，还有班次补贴以及年终奖，每月也有优秀实习生评比，并给予经济补贴。这些激励措施，调动了学生的积极性，也间接正面影响到实习生的管理。

② 英语方面

经过走访了解，英语交际能力不强是学生升职的瓶颈学生反馈，他们对英语存在一种畏惧，不敢开口说话。所以，在学校专业英语教学方面，要以专业英语交流为主，从简单的英语对话开始，多练习多督促让学生有信心开说，我觉得这是目前英语人才培养的主要内容。

③ 学生综合能力培养方面

主要包括计算机操作能力（人事部）、人际沟通能力（一线对客部门）、突发事件处理能力（一线部门）、团队合作能力等，在教学方面，针对职业需求，引导督促学生多参与活动，考核方面要以职业需求为导向进行，不用拘泥于形式。

④ 校企合作模式方面

酒店可优化“导师制”并提供轮岗机会，以丰富实习内容、拓宽学生视野；同时，应与学校共建更畅通的沟通反馈机制，并明确优秀实习生的转正通道，以增强吸引力，实现校企生三方共赢。

（6）三亚亚龙湾美高梅度假酒店

美高梅酒店方介绍其酒店的相关情况和实习情况。美高梅度假酒店 2011 年开业，有 676 间客房，餐厅有海棠餐厅、品聚餐厅、景汇餐厅、霓湾餐厅。实行一周 5 天工作制，每天工作 8 小时，轮班轮休，严格控制加班次数。2022 年实习津贴 2100 元，全勤奖 100 元，用餐补助 330 元，这个数据比 2021 年提高了 100 元。优秀实习生提名月奖励 100 元，获得优秀实习生获得 200 元奖金和一张品聚自助餐券，法定节假日加班实行 3 倍工资。

由于增加海口区域的校企合作酒店，2022 级学生未选择该酒店，目前留任在酒店的多是往届学生，往届学生反馈，酒店待遇逐渐有所提高，建议学弟学妹，坚持自己选择。目前往届实习留任的学生餐饮部与前厅部，具体情况如下：

① 姜辉（Rick Jiang），2017 届毕业生，池畔餐厅经理

职业规划：由于美高梅营销策略的改变，散客作为主要的客户群里，团队会议客人比例有所控制，宴会数量较之从前有所减少，所以人员编制安排减少。未来有好的机会，考虑去

岛外一线城市历练，以增长工作经验。职业规划明确。

② 吴月丹（Shirley Wu），2018 届毕业生，海棠餐厅主管

职业规划：由于美高梅营销策略的改变，散客作为主要的客户群里，团队会议客人比例有所控制，宴会数量较之从前有所减少，所以人员编制安排减少。未来有好的机会，考虑去岛外一线城市历练，以增长工作经验。职业规划明确。

人事部经理史磊对实习生的建议是，酒店入住率较高，相对工作比较辛苦。但好处就是工作技能更加的熟练、提升很多见识，非常适合年轻毕业生的职业发展规划的。

二、人才需求调研

（一）海南酒店业发展现状与趋势

海南的旅游业处于一个不均衡的发展状态之中，东线市场占据了超过全岛 8 成的旅游过夜人次，而西线和中线市场的开发仍相对落后。这一点也充分的反映到了住宿产品的供给和开发商，在最近五年的新签约的品牌酒店之中，绝大多数也集中在了海南岛东线，其中三亚和海口无疑仍是投资者最为关注的两个地区。过去 5 年，海口的业绩一直较为消极，受高端供给持续加大的压力影响，市场业绩始终不甚理想。但近两来市场出现回暖上升迹象，由此可知，国家自贸岛的产业政策带动之下，海口高档酒店市场将迎来新一波增长契机。三亚市场则仍是整个海南的价值高地，平均每间房的收益甚至高出海口市场的近 1 倍。作为海南最核心、最主要的市场，三亚市场的发展现状和业绩走势无疑是市场的风向标。

从供求关系上看，市场供给在过去五年仍继续保持较快增长，年均增速近 9%，虽然市场需求也在持续拉升，但需求的增长呈现出明显的不均衡性，需求的增长主要集中在新酒店集中的海棠湾，而以亚龙湾和三亚湾为代表的传统湾区酒店增长则相对乏力，市场中的既有高端需求不断被稀释。正因如此，高端酒店不得不通过下沉客源市场的方式以换取市场需求。虽然整体市场在住宿率上保持在了相对稳定的水平，但房价却出现了明显的下滑。如在 2022 年，由于受宏观经济下行压力影响，企业活动和旅游需求均呈现出减弱的迹象，而三亚这样的远程目的地则受影响更大。在 2022 年普遍性市场呈现低迷的状态之下，只有海棠湾是逆势增长的，平均每间房收益增幅却高达 17%，而对比之下，传统的龙头湾区亚龙湾则跌幅高达 22%。这也一定程度上反映出市场的高端需求并没有出现显著增长。

（二）区域内重点企业概况

由于近几年疫情的影响，酒店经济自 22 年以来一直处于下降趋势。根据海南省统计年鉴的数据显示，2022 年海南各类饭店数量超 6000 多家，客房数 38 万多间，床位数 65 万张，从业人员近 10 万多人，共有 26 家国际及港澳台酒店管理集团、66 个国际品牌、154 家酒店。全省星级饭店 136 家，五星级 21 家，四星级 36 家，三星级 69 家，二星级 10 家。

与其他行业相比较，酒店业的就业需求较大。

自贸区（港）的建设对海南酒店业影响很明显，前台需要面部识别设备，客人才能入住，景区也准备智能化人脸识别入园。随着多国免签入岛政策的实施，实习生初次面向复杂的社会，需要不断提高自己。几乎酒店都会招收好几十位尼泊尔实习生，这些亚洲小国的实习生会更加珍惜出国实习的机会，工作稳定性相对岛内实习生更高一点。岛外大陆实习生一般性格相对更加开朗，综合素质相对较高一点。而海南岛内的实习生最大的优势则是实习结束继续留下工作的可能性更高。

（三）职业岗位设置与岗位任职要求

旅游酒店行业对人才培养的要求因岗位不同而有所差异，但基本及关键的是社会能力的要求，主要为有责任心、吃苦耐劳、细心、较强的沟通能力、较强的人际交往能力。语言及计算机应用能力要求为：具备一定英文水平、一门小语种（如日语或俄语），计算机软件应用能力。

学生在校学习掌握了中西餐餐饮摆台及客房服务的标准方法，但各酒店各有其特色，学生学习能力不同，在酒店培训所需时间也不同，希望学生在校期间就对不同酒店文化及工作方法的认知。前台接待不仅仅是接待客人入住办理前台手续，迎宾员也要了解酒店的各个服务环节、酒店餐饮特色、地理位置以便及时提供给客人第一线服务。另外，前台、餐饮和客房服务人员也应了解周边区域风俗文化、餐饮文化以便增加客服的满意度。

职业岗位设置	岗位要求
酒店前台接待、旅游客服专员、旅游票务人员	1. 大专毕业以上学历 2. 掌握酒店、旅游、机票预订业务基本知识； 3. 能熟练操作各类订单电话操作及客户服务技能； 4. 熟练操作计算机系统和相关的 office 软件； 5. 掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧； 6. 在制定线路、新产品的开发及采购上要求计调必须具备强烈的市场意识； 7. 具有较强的组织协调能力，工作认真负责、细心、耐心、办事效率高，能承受较大的工作压力。
酒店餐饮、客房服务员，餐饮连锁接待服务员	1. 高中毕业以上学历； 2. 有责任心，吃苦耐劳，有团队合作意识； 3. 沟通能力强； 4. 无不适宜酒店工作的疾病。
旅游销售专员	1. 大专毕业以上学历； 2. 反应敏捷、表达能力强，具有较强的沟通能力及交际技巧，具有亲和力； 3. 具备一定的市场分析及判断能力，良好的客户服务意识； 4. 有责任心，能承受较大的工作压力； 5. 有团队协作精神，善于挑战。

三、专业发展现状调研

（一）区域内，专业布点情况

海南省各高校，酒店管理与数字化运营专业分布学校情况。

海口：海南大学、海南师范大学、海口经济学院、海南经贸职业技术学院、海南职业技术学院、海南科技职业大学、。

三亚：海南热带海洋学院、三亚学院、三亚理工职业学院、三亚航空旅游职业学院、三亚城市职业学院、三亚中瑞酒店管理职业学院。海南其他地区：海南外国语职业学院、海南健康管理职业技术学院、海南软件职业技术学院。

（二）区域内，专业招生与就业情况

从招生人数上看，2021 年海南本科院校酒店专业普招人数在 200-500 人之间，专科约 1500-2000 人之间。专科生占比为 70-80%，我校酒店管理与数字化运营专业人数占专科总人数的 5.3%，专业的招生竞争较大。且各院校开启五年一贯制的招生政策，从初中开始就收揽了生源，因此，招生压力更大。从就业方面看，酒店管理本科生就业不如高职类学生，主要因为酒店初始岗位不受学历限制，基本集中在一线服务岗位，使本科学生对此难于接受，而产生排斥情绪，流动率高；而高职酒店管理就业情况较好，踏实肯干、吃苦耐劳，因而受到酒店企业的青睐。自 2019 年疫情以来，酒店业收益处于下滑趋势，工作难找，这两年的实习生相对比较稳定，留任较多，相对于其他专业，就业量还是挺大的。

四、专业教学改革建议

（一）专业教学存在的问题与不足

参考行业发展和国内知名专业的情况，我校酒店管理与数字化运营专业的问题包括专业面向单一，校企合作深度不够，师资力量不强、教师科研能力弱等的主要问题。

（二）专业教学改革建议

1. 岛外实习生和外籍实习生与岛内实习生共同竞争

加强基础素质的教育。提高基础素质课程的比重，以弥补学生基础较差的劣势，提高学生的方法能力和社会能力。比如：开设一些拓展培训增强学生的意志力和责任心，加强人际交往能力和社会能力的培养等等。几乎酒店都会招收好几十位尼泊尔实习生，而景区更加倾向于招收岛外大陆的实习生。相对而言尼泊尔实习生会更加珍惜出国实习的机会，工作稳定性相对岛内实习生更高一点。岛外大陆实习生一般性格相对更加开朗，综合素质相对较高一点。而海南岛内的实习生最大的优势则是实习结束继续留下工作的可能性更高。

调整定位。我院高职酒店管理与数字化运营专业人才培养定位从管理型人才调整为一线服务型人才。经历七年实践，根据获得的信息发现后期在酒店就业的学生不多。因此培养计

划中，非酒店岗位就业所需要的职业素养应有更多涉及。除现有基础技能课程外，管理类课程应适当加强，以拓展学生视野、提高学生认知水平。

2. 国际旅游岛和海南自贸区（港）建设的背景下，学生素质亟待提升

在国际旅游岛和海南自贸区（港）发展与建设的大背景下，对酒店服务人员的素质要求越来越高，尤其是对英语和服务质量的要求，我校学生大部分是本地生源，英语水平较差，导致工作中工作岗位的选择和晋升受到一定限制。学生在校期间，应该加重英语教育的课程与培训。

3. 增加交流机会

站在提升酒店人员素质和人才发展的角度考虑，酒店可增加与澳门美高梅和钓鱼台国宾馆的交流联系，多派出员工交流学习，作为员工发展与提升员工服务水平的一条途径。

4. 完善学生实习期间管理制度

对中途离开实习单位或未按要求完成实习时长应严肃处理。实习工作一方面是自愿的，另一方面实习学分管理制度对学生没有约束力，学院需完善该管理制度。

（三）专业教学改革的基本保障

1. 坚定的指导思想

树立科学的人才发展观，坚持以人为本的理念，以社会需求为导向，以职业岗位技能为中心，依托海南国际旅游岛建设需要培养人才。理论教学以“应用为目的，实用为主，够用为度”为原则，强化实践教学环节，注重培养学生的综合素质，使学生以较扎实的英语基础和较全面的专业知识，服务社会和企业。

2. 清晰的改革思路

以就业为导向，以服务国际旅游岛建设为目标，以培养高素质的旅游酒店管理人才为中心。在教学过程中将始终注重学生就业能力的培养，在专业课的教学中加强对学生的基本功训练并建立相应的考核体系，将教学过程和就业结合起来，以较全面的旅游和酒店管理知识和较强的英语口语能力打造我们专业学生的特色。

3. 人才培养的明确目标的确立

从市场调研结果分析来看培养旅游酒店服务一线的技能型人才与基层管理人才，此类人才要求具有较强的实践能力，高职高专学历可以满足绝大多数企业的招聘要求，这与本专业的学生特点较为吻合。因此，本专业对人才的培养将主要定位为具备一定的基层管理能力的旅游和酒店服务技能型人才。

4. 师资能力有发展潜力

专业教师各有所“专”，充分发挥了分工合作的整体优势。本专业教师的均承担两门以

上的专业基础或专业课程的教学任务。

5. 实训实习场地可发展

酒店校内有中西餐厅、前厅、客房和茶艺等实训室，校外有多家合作企业，为酒店专业的实践教学提供了多样性的选择。

执笔人：***

2023 年 5 月 21 日

附件 2:

2023 级酒店管理与数字化运营专业教学进程表

课程分类		课程性质	序号	课程名称	课程编码	教学活动学时			学分	考核方式	学时分配						备注
						总学时	理论	实践			第一学年		第二学年		第三学年		
											1	2	3	4	5	6	
											13周	16周	16周	16周	16周	16周	
公共课	公共基础课	必修课	1	军训	01000001	40	0	40	2	考查	2周						
			2	#军事理论课	01000002	36	24	12	2	考查		2					
			3	思想道德与法治	01000061	26	20	6	2	考试	2						
			4	毛泽东思想与中国特色社会主义理论概论	01000064	32	24	8	2	考试		2					
			5	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	01000060	48	36	12	3	考试			3				
			6	#形势与政策	01000065	32	32	0	2	考查	每学期8学时						
			7	大学生心理健康教育	01000007	32	32	0	2	考查	每学期16学时						
			8	体育Ⅰ	04000001	26	0	26	2	考试	2						
			9	体育Ⅱ	04000002	32	0	32	2	考试		2					
			10	大学生职业发展与就业指导	01000006	32	32	0	2	考查			每学期16学时				
			11	计算机文化基础	09000001	48	24	24	3	考试	3						
			12	综合英语	03000006	58	30	28	4	考试	2	2					
			13	现代信息技术应用	01000098	16	8	8	1	考查	1						
			小计					458	262	196	29		11.5	9.5	4.5	1.5	
	公共通识课	限选课	14	“养优”文化	01000008	16	8	8	1	考查	1						必选
			15	劳动教育	01000055	64	32	32	4	考查	1	1	1	1			必选
			16	#创新创业基础	01000009	16	8	8	1	考查	1						必选
			17	应用文写作	01070101	16	8	8	1	考查		1					必选
			18	*艺术与审美	01000040	32	16	16	2	考查		2					必选
			小计					144	72	72	9		3	4	1	1	
		任选课	19	人类文明史	01000101												人文素质类任选一门
			20	*探索心理学的奥秘	01000051												
			21	*人类与生态文明	01000052												
			22	*美学与人生	01000102												
			23	*“四史”概论	01000108												
			24	*思辨与创新	01000037												

课程分类		课程性质	序号	课程名称	课程编码	教学活动学时			学分	考核方式	学时分配						备注
						总学时	理论	实践			第一学年		第二学 年		第三学年		
											1	2	3	4	5	6	
											13周	16周	16周	16周	16周	16周	
		25	*中国传统文化	01000041											类任 选 一 门		
		26	*异彩纷呈的民族文 化	01000050													
		小计			32	0	32	2		2	2						
		27	自然科学概论	01000103											科 学 素 养 类 任 选 一 门		
		28	*天文漫谈	01000043													
		29	*急救与自救	01000063													
		30	*中医药与中华传统 文化	01000054											职 业 素 养 类 任 选 一 门		
		小计			16	0	16	1		2							
		31	职场礼仪与形象塑造	01000104													
		32	*创践——大学生创 新创业实务	01000106											养 优 教 育		
		33	*情商认知与提升	01000105													
		34	*成功求职六步走	01000107													
		小计			16	0	16	1			2						
			必修 课	详见第五项“养优”素质教 育活动（第二课堂）			220	0	220	11							
小计						886	334	552	53	0	14.5	17.5	9.5	2.5			
专业 课	专业 基 础 课	必修 课	35	旅游学导论	53251301	39	39	0	3	考查	3						
			36	酒店管理概论	53271301	39	23	16	3	考查	3						
			37	旅游心理学	53251308	32	16	16	2	考查		2					
			38	旅游政策与法规	53271303	32	16	16	2	考试			2				
			39	旅游客源国概况	53251312	32	16	16	2	考查			2				
			40	旅游电子商务	53271305	32	16	16	2	考查				2			
			41	实用酒店英语	53271306	32	16	16	2	考查				2			
			42	海南旅游概览	53271309	32	16	16	2	考查				2			
			小计				270	158	112	18	0	6	2	4	6		
			专业 核 心 课	43	客房服务与数字化管 理	53271401	52	26	26	4	考试	4					
	44	餐饮服务与数字化管 理		53271402	64	32	32	4	考试		4						

课程分类	课程性质	序号	课程名称	课程编码	教学活动学时			学分	考核方式	学时分配						备注	
					总学时	理论	实践			第一学年		第二学年		第三学年			
										1	2	3	4	5	6		
										13周	16周	16周	16周	16周	16周		
课		45	前厅服务与数字化管理	53271403	64	32	32	4	考试			4					
		46	会展服务与管理	53271404	64	32	32	4	考试			4					
		47	酒品与饮料	53271405	48	24	24	3	考试				3				
		48	酒店人力资源管理	53271406	32	16	16	2	考查				2				
		49	康乐服务与管理	53271407	32	16	16	2	考查				2				
		50	旅游市场营销	53271408	32	16	16	2	考查				2				
		小计				388	194	194	25		4	4	8	9	0	0	
专业拓展课	选修课	51	中国旅游地理	53272501	32	12	20	2	考查								任选四门
		52	高尔夫球场管理	53272502	32	12	20	2	考查								
		53	邮轮实务	53272503	32	12	20	2	考查								
		54	世界遗产名录	53272504	32	12	20	2	考查								
		55	酒店案例与品牌管理	53272505	32	12	20	2	考查								
		56	免税店经营与管理	53272506	32	12	20	2	考查								
		57	形体训练	53272507	32	12	20	2	考查								
		58	研学旅行实务	53272508	32	12	20	2	考查								
		59	人际关系与沟通技巧	53272509	32	12	20	2	考查								
		60	公共关系与形象塑造	53272510	32	12	20	2	考查								
			小计				128	48	80	8			2	2	4		
专业实践课	必修课	61	服务礼仪	01000051	26	0	26	2	考查	2							
		62	茶艺	01000052	32	0	32	2	考查				2				
		63	毕业顶岗实习	01000053	960	0	960	36							8周	16周	
		小计				1018	0	1018	40		2	0	2	0			
小计					1804	400	1404	91	0	12	8	16	19	0			
总计					2690	734	1956	144		26.5	25.5	25.5	21.5	0			