



2025 级酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

（三二分段 两年制）

专业负责人： 金河

二级学院： 数字经济与管理学院

2025 年 5 月

人才培养方案内容提要

专业名称	酒店管理与数字化运营		专业代码	540106	
学制	二年制				
合作企业	1. 凤悦酒店管理（广东）有限公司 2. 岭南集团 3. 佛山碧桂园酒店有限公司希尔顿酒店管理分公司 4. 广州从都国际庄园 5. 广州白云国际会议中心 6. 万豪国际集团（旗下广州、深圳等区域酒店）广州粤海喜来登酒店				
目标岗位（毕业 3-5 年的）描述	1. 能胜任奢华五星级酒店及大型文旅集团（如万豪、希尔顿、岭南集团等）房务、餐饮等核心岗位的主管或副经理职位，具备国际化服务理念与跨文化管理能力。 2. 在国有文旅企业、城市地标酒店、国宾接待型高端酒店中担任基层管理与运营协调工作，具备服务标准执行、团队协作、宾客关系管理等综合能力。 3. 在泛服务业领域，如高端康养、定制旅游、新媒体营销、智慧酒店数据运营等数字化岗位中成长为业务骨干，能独立开展运营优化与服务创新，具备管理潜力与持续学习能力。				
课程门数	45		专业核心课程门数	5	
专业核心课程名称	客户投诉与突发事件处理、酒店服务心理学、酒店收益管理与成本核算、前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营				
毕业考核方式	考试、考查				
职业技能等级证书	1. 酒店运营管理（中级）（“1+X”证书）、 2. 茶艺师（中级）、 3. 全国饭店业岗位技能证书（中餐服务、中式铺床、客房服务等）				
公共基础课总学分	28.5		公共基础课总学时	663	
必修课程总学分	63.5		必修课程总学时	1239	
选修课程总学分	32		选修课程总学时	576	
总学时数/总学分	1815/95.5	理论总学时	679	实践总学时	1136
理论课占学时比例		37.41%	实践课占总学时比例		62.59%
其他说明					

编制（签名）	1. 广东碧桂园职业学院：金河 2. 广州从都国际庄园：宋美娟 3. 广州白云国际会议中心：张华容		
审核（签名）			
专业教学指导委员会主任（签名）		二级学院 部门负责人（签章）	
教务（科研）处负责人（签章）		学校教学工作委员会主任（签名）	
校 长 （签名）		学校党委书记 （签名）	

目 录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	3
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础课程	6
(二) 专业课程	7
(三) 实践性教学环节	8
(四) 职业技能等级(资格)证书与相关专业课程的关系	9
(五) 职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系	9
七、教学进程总体安排	10
(一) 全学程教学周分配	10
(二) 教学进程表	10
(三) 学时比例	11
八、师资队伍	11
(一) 队伍结构	11
(二) 专业带头人	12
(三) 专任教师	12
(四) 兼职教师	12
九、实施保障	13
(一) 校企共育人才培养机制	13
(二) 教学设施	13
(三) 教学资源	16
(四) 教学方法	18
(五) 学习评价	20
十、质量保障和毕业要求	22
(一) 质量保障	22
(二) 毕业要求	23
十一、附录	24

2025 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案 (三二分段 两年制)

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，根据《国家职业教育改革实施方案》《全面推进“大思政课”建设的工作方案》《高等学校课程思政建设指导纲要》《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》《深化新时代教育评价改革总体方案》《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》《中国教育现代化 2035》《中华人民共和国职业教育法》等文件精神，落实《广东碧桂园职业学院“创新强校工程”（2023—2025 年）建设规划》《广东碧桂园职业学院全面推进“三段递进、三全育人”课程思政建设实施方案》《广东碧桂园职业学院推进“五育融通、校企共育”实施方案》《广东碧桂园职业学院人工智能赋能教学与管理发展战略行动计划（2025—2030）》，践行“慈心善行、爱教乐学、勤德砺能”办学理念，开展人才培养方案的制定工作。

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应住宿、餐饮行业及酒店行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下酒店、餐饮、民宿等岗位（群）的新要求，不断满足酒店行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，

提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本专业人才培养方案。

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

中高职贯通培养三二分段试点班，转段考核合格的中职学校相应专业的正式学籍学生。

三、修业年限

基本修业年限 2 年，最长不超过 5 年（含休学）。

四、职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类（代码）	旅游大类（54）
所属专业类（代码）	旅游类（5401）
对应行业（代码）	住宿业（61）、餐饮业（62）
主要职业类别（代码）	前厅服务员（4-03-01-01）、客房服务员（4-03-01-02）、旅店服务员（4-03-01-03）、餐厅服务员（4-03-02-05）、茶艺师（4-03-02-07）、咖啡师（4-03-02-08）、调酒师（4-03-02-09）、调饮师（4-03-02-10）、侍酒师（4-03-02-12）、宴会定制服务师（4-03-02-13）、其他住宿和餐饮服务人员（4-03-99）
主要岗位（群）或技术领域	酒店、餐饮、民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理岗位（群）
职业类证书	酒店运营管理、现代酒店服务质量管理、餐饮管理运行

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神

和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备数字化思维和技术应用能力，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮业行业的旅店服务员、茶艺师、宴会定制服务师、其他住宿和餐饮服务人员等岗位群，能够从事酒店、餐饮民宿、邮轮以及其他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技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力和文案写作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握 1 门外语并结合本专业加以运用；

(5) 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识；

(6) 具有酒店、餐饮、民宿、邮轮以及其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力；

(7) 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

(8) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析

问题和解决问题的能力；

(9) 具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全公共卫生突发事件应对以及冲突处理能力；

(10) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；

(11) 具备一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱酒店行业发展；

(12) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

（13）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、课程设置及要求

按照遵循规律、体现培养特色的原则，结合本专业实施“三段递进，校企共育”和采用“三段式”教学组织方式，培养理想信念坚定，身心健康，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识的基层一线技术骨干（或管理干部）的要求，构建“三段式”课程体系：

第一阶段（第1学期）的公共基础课和专业技术平台课，围绕培养学生坚定的理想信念，良好的人文、职业素养和专业基础能力目标，设置公共基础课程和专业技术平台课程模块。专业技术平台课程模块体现精准对接岗位需求特色，依据岗位需求整合传统课程，精选课程内容。

第二阶段（第2-3学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程，围绕提升学生完成分流岗位典型工作任务的专业实践能力，构建以典型工作任务为载体的岗位专业知识应用深化学习和技能强化训练项目，聚焦学生分流岗位专业实践能力，突出专业知识应用与实践，并通过深入企业，采用工学交替的教学模式，开展企业课堂学习，在实践中及时收集并解决学生岗位职务工作中共性问题，培养学生职业能力与职业精神。

第三阶段（第4学期）的专业岗位职务能力企业实践教学培养课程，围绕提升学生专业岗位职务能力，通过岗位实习，实现本专业培养基层一线管理干部或技术骨干的目标，并将对学生的创新思维和创新能力的培养，落实到指导学生毕业设计之中。

本专业的核心课程包括客户投诉与突发事件处理、酒店服务心理学、酒店收益管理与成本核算、前厅服务与数字化运营餐饮服务与数字化运营等课程。

本专业要构建与“三段递进、校企共育”人才培养模式相配套、具有学校办学特色的课程思政、思政课程、思想教育三者相融合的“大思政”体系，形成协同效应。将“价值塑造、知识传授和能力培养”三者有机融入每一门课程中，突出产教融合、职业技能和时代精神并重，让课程思政真正成为塑造学生灵魂、培养时代新人的有效载体。

在每门课程的“课程标准”中，设立独立的“课程思政目标”，并与具体的知识点、技能点、教学情境（如实训、实习、项目等）紧密结合，做到“一课程一特色”，充分挖掘本专业、本行业特有的思政资源（如行业楷模、行业历史、行业法规、行业文化、优秀企业文化等），形成独具特色的课程思政案例库。通过“如盐化水、润物无声”，自然融合且有机渗透到人才培养的全过程、各环节，通过案例教学、项目教学等方法，以及评教和考核，确保课程思政落地见效。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。将习近平新时代中国特色社会主义思想概论、马克思主义理论等思想政治理论课程、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育、创新创业教育、美育教育、人工智能导论、职业发展与就业指导、国家安全教育、安全急救教育、企业文化教育等列为公共基础必修课程。将中华优秀传统文化、人文素养、科学素养和创新创业实践等列为限定选修

课程。同时，根据广东省教育厅文件，新增 1 门《走在前列的广东实践》课程，课程安排详见具体实施方案。

（二）专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

本专业结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型，探索创新课程体系。

（1）专业基础课程

主要包括：应用文写作、办公软件高级应用、客户投诉与突发事件处理、酒店专业英语口语（1）、酒店服务心理学、管理基础、宴会与会议服务等领域的內容。

（2）专业核心课程

主要包括客户投诉与突发事件处理、酒店服务心理学、酒店收益管理与成本核算、前厅服务与数字化运营餐饮服务与数字化运营等领域的內容。

表 2 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述
1	客户投诉与突发事	①投诉分级、闭环与 SLA 管理； ②舆情与口碑风险控制；③应急	①7×24 接诉即办；受理分流、定级、时限控制与回访闭环；②

序号	课程名称	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述
	件处理	预案与危机沟通、法律合规	跨部门协同处置：食品安全/设施故障/超售/服务失误等事件溯源与整改；③线上舆情处置：点评平台/社媒监测、敏感话题预警与统一口径发布
2	酒店服务心理学	①顾客行为与期望管理；②情绪劳动与同理心沟通；③冲突调解与跨文化服务	①识别客群画像与心理预期，设计迎宾—入住—在住—退房的情绪曲线；②一线情绪管理：安抚、共情、引导决策与“负面转正”；③多语言与跨文化情境下的误解修复与关系重建
3	酒店收益管理与成本核算	①收益管理（定价/配额/升级/超售控制）；②成本核算（人力/能耗/物料/餐饮毛利）；③预算与滚动预测、渠道与价格围栏	①制定 BAR 阶梯与价格围栏，动态配额与房型/套餐策略，控制超售与升级；②需求预测与价格弹性评估，渠道 ROI 与佣金成本分析；③编制预算/现金流/敏感性分析，跟踪 RevPAR、ADR、GOPPAR、CPOR 等 KPI
4	前厅服务与数字化运营	①数字化入住退房与夜审；②客户接待与差异化服务；③资金与单据合规	①自助机/移动端入住、电子签名、电子钥匙/发票、对接门锁与夜审；②VIP 识别与权益兑现、多语服务、投诉分级与升级机制；③预授权/担保/对账、发票开具与税务合规
5	餐饮服务与数字化运营	①数字化点餐与 POS/KDS 运营；②食品安全与过程控制；③餐饮营收与外卖运营	①配置菜单、对接 KDS/后厨/外卖平台，联动库存与成本管控；②执行 HACCP/SSOP、冷链温控与追溯台账；③菜品工程与套餐设计、出品标准化与评价体系运营

（3）专业群拓展课

主要包括：管理基础、宴会与会议服务、茶艺与茶文化等课程。

（三）实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外开展酒店管理与数字化运营、前厅、客房、餐饮等实训，包括单项技能实训、综合能力实训等。

（2）实习

严格执行《职业学校学生实习管理规定》和酒店行业相关岗位实习标准要求。在星级/品牌连锁酒店、度假酒店与文旅综合体、精品酒店、民宿、会议会展与宴会中心、酒店与餐饮集团总部及酒店信息技术企业等单位组织开展与酒店管理与数字化运营专业对口的实习，分为认识实习与岗位实习。选派专门的实习指导教师和人员，对学生实习的指导、管理和考核。

（四）职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

学生获得以下职业技能等级（资格）证书（经提交证书原件验证），可获得本专业相关1门专业课程学分。（如若有多个职业技能等级证，以最高等级核定为准）。

表 3 酒店管理与数字化运营专业职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

序号	证书名称	证书等级	颁证单位	置换课程名称	学分	备注
1	酒店运营管理职业技能等级证书（1+X）	中级	中国饭店协会	酒店督导管理实务	3	
2	茶艺师	中级	广东碧桂园职业学院继续教育学院	茶艺与茶文化	2	
3	导游证	初级	省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门	旅游产品策划与开发研学旅行指导实务	3	
4	高等学校英语应用能力考试（A/B级）	四级或六级	全国大学英语四六级考试委员会	酒店专业英语口语	2	

（五）职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系

学生参加市级及以上职业院校技能大赛获奖，可获得本专业相

关 1 或多门专业课程学分。（如若获多个级别职业技能大赛奖项，以最高等级核定为准）

表 4 酒店管理与数字化运营专业职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

序号	证书名称	证书等级	颁证单位	置换课程名称	学分	备注
1	酒店运营管理职业技能等级证书（1+X）	中级	中国饭店协会	酒店督导管理实务	3	
2	茶艺师	中级	广东碧桂园职业学院继续教育学院	茶艺与茶文化	2	
3	导游证	初级	省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门	旅游产品策划与开发研学旅行指导实务	3	
4	高等学校英语应用能力考试（A/B 级）	四级或六级	全国大学英语四六级考试委员会	酒店专业英语口语	2	

七、教学进程总体安排

（一）全学程教学周分配

表 5 全学程教学周分配表

按学期/周数分配									
第一学年	第一学期（20 周）				寒假	第二学期（20 周）			暑假
	新生入学、军训及入学教育	课程教学	考试	机动	6	课程教学	考试	机动	6
周数	3	15	1	1		18	1	1	
第二学年	第三学期（20 周）				寒假	第四学期（20 周）			暑假
	课程教学		考试	机动	5	课程教学	...	考试	机动
周数	18		1	1		18	...	1	1
第三学年	第五学期（20 周）				寒假	第六学期（20 周）			暑假
	岗位能力强化训练		岗位实践共性问题解析		春节	岗位实习与毕业设计		毕业教育与离校	7
周数	18		2		1	20		3	

（二）教学进程表

见附件 1。

（三）学时比例

表 6 学时比例表

课程类别与性质			学时分配			课程类别 总计	占总学 时比例 (%)
			总学 时	理论学 时	实践学 时		
公共基础课	必修课		591	325	266	663	36.53%
	选修课		72	40	32		
专业（技 能）课	专业技术平台课（必修）		288	220	68	1152	63.47%
	专业岗位课（限选）		504	94	410		
	企业实践 教学培养 （必修）	岗位职务能力提升 课(岗位实习)	288	0	288		
		毕业设计	72	0	72		
学时合计			1815	679	1136	——	
学时比例			100%	37.41%	62.59%		

八、师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

（一）队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25：1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

（二）专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外酒店与数字化运营、专业技术服务、泛服务业管理行业和专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

（三）专任教师

具有高校教师资格；原则上具有旅游类、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

（四）兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务(职称)或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

九、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

依托以学校为主、牵头成立的“产教融合校企共育理事会”，根据《加强“产教融合、校企共育”人才培养工作实施办法》，持续深化“产教融合、校企共育”人才培养模式，建立本专业与凤悦酒店管理（广东）有限公司、岭南集团、佛山碧桂园酒店有限公司、希尔顿酒店管理分公司、广州从都国际庄园、广州白云国际会议中心等企业之间的校企共同育人工作机制，包括签订战略合作框架协议，建立专业教学指导委员会，建立产业学院，校企共同制（修）订专业人才培养方案、岗位职务工作标准、课程标准和共同编写教材，建立企业兼职教师、岗位导师教学培训制度、企业实践教学培养教学管理和学生管理制度等，确保校企共同育人各项工作规范有序扎实推进。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内外实验、实训场所基本要求

本专业已经建成 7 个校内实训室，1 个以真实经营为载体的凤凰教学酒店实训基地，此酒店是集教学、培训、职业技能鉴定和技术服务为一体的技术技能人才培养基地，能够满足本专业实践教学、

开展职业培训、技能鉴定、技能竞赛、教师为行业企业开展技术服务的需要。

表 7 酒店管理与数字化运营专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训项目	设备配置要求	
			主要设备名称	数量
1	形体实训室	形体训练、服务礼仪训练	镜子、把杆、全套音响设备、点歌台、投影仪	5
2	凤凰教学酒店	前厅服务、客房服务、餐饮服务	大堂及前台标准配置、55间客房配置	见酒店资产表
3	办公自动化实训室	办公自动化；前厅系统软件操作	电脑、常规教室配置	60 台
4	客房实训室	西式铺床、中式铺床、客房卫生清洁、客房服务	卧具、家具、卫浴	5 套
5	餐饮实训室	中西餐宴会摆台、西餐正餐摆台、餐巾折花、斟酒水服务	餐台、凳椅、餐巾、餐饮具	8 套
6	酒吧实训室	鸡尾酒调制、咖啡烘焙	全套调酒器具	1 套
7	茶艺实训室	茶叶品质鉴别、茶水冲泡、茶艺表演、茶席设计、插花	茶叶、茶具、茶桌椅	40 套
8	前厅实训室	前厅预订、总机服务、礼宾服务、总台接待、大堂副理服务	电脑、前台操作系统、打印机、座机电话配置	3 套

3. 实习场所基本要求

本专业的实习场所符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地全链条、多岗位、多班型的实训机会，构建以商务接待—文旅服务—智慧运营为核心的职业技能成长路径。广州从都国际庄园、清远银盏君澜

温泉酒店等企业则依托政务接待与康养服务特色，聚焦高端化、定制化服务能力培养，拓展学生的服务精细化管理视野。所有实践基地均能够为学生提供前厅、客房、餐饮、运营、客户关系、数字营销等与专业对口的相关实习岗位，涵盖当前相关产业发展的主流技术，接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，建立保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，依法依规保障学生的基本权益。

在第一阶段，依托校内教学酒店、数字化综合实训室、饮品调制实训室等场地资源，结合典型工作任务开展情境导入教学。通过校内师资与企业导师共建课程体系，开展模拟岗位演练、酒店前厅与客房数字化运营等专业核心模块教学，帮助学生夯实职业素养与操作基础。

第二阶段，结合学生方向分流，依托产业学院资源和白天鹅宾馆、广州花园酒店、顺德美的万豪、从都国际庄园等五星级酒店和国企开展企业课堂实训，学生轮岗体验前厅、客房、餐饮、运营管理等职能模块，形成岗位意识与团队协作能力。

第三阶段，学生进入金茂深圳 JW 万豪、银盏君澜温泉酒店、爱达邮轮、凤悦酒店集团等企业顶岗实习，结合毕业调研与项目任务完成岗位工作，形成理论与实务的综合能力提升。

本专业推行“双导师制”，广泛引进行业中高层管理者、技术骨干作为企业导师，参与教学设计、课堂教学、毕业指导与实践评

价，实现课程内容与岗位任务、产业标准的“三对接”。通过共建课程、共设项目、共评成果，推动“课堂—项目—岗位”一体化协同育人。

同时，结合泛服务业产业需求，围绕高端酒店、文化旅游、康养邮轮等重点领域，持续深化与协作，依托佛山产业学院资源平台，为学生构建多元、开放、真实的职业成长路径。

（三）教学资源

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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

本专业严格落实国家教材建设相关文件精神，优先选用国家高职高专“十四五”“十五五”职业教育规划教材、教育部推荐教材、职业教育国家教学标准配套教材以及国家职业教育教学资源库配套用书。重点选用涵盖酒店前厅、客房、餐饮服务、数字化运营、收益管理、酒店英语、职业素养等领域的精品教材，确保教材内容的时代性、科学性与实用性。

同时，依托产教融合平台，建立了由校内专业教师与校外行业专家共同组成的教材开发与审议团队，结合职业标准与岗位实际，开发完成了《酒店前厅服务实训指导》《客房服务实训指导》《餐饮服务实训指导》《酒水知识与调制实训指导》等校本教材和项目式教学用书，在实训教学中得到广泛应用与师生一致好评。后续将继续完善教材内容结构，推动数字教材、微课教材、案例导学包等资源形态创新。

2. 图书文献配备基本要求

图书馆及专业资料室按照“覆盖面广、更新及时、结构合理、服务教学”的标准，配备了充分满足教学、科研与专业发展的图书文献资料。图书资源覆盖以下类别：

- (1) 酒店管理类（含前厅、客房、餐饮、康养、会展等模块）；
- (2) 管理类与运营类（如战略管理、人力资源管理、市场营销、运营管理等）；
- (3) 数字化运营与智能服务类（如大数据、AI 赋能酒店管理、智慧旅游等）；
- (4) 文化素养与职业素质类（如岭南文化、国际接待文化、服务礼仪、心理学等）；
- (5) 语言与沟通类（酒店英语、跨文化沟通、商务写作等）。
- (6) 现有图书可全面支持专业课程教学、课题研究与技能竞赛备赛，后续将定期引进新书、更新馆藏，并推进纸电融合文献平台建设。

3. 数字资源配置基本要求

专业持续推进数字资源体系建设，构建了“资源+平台+服务”三位一体的数字化教学资源库，主要包括：

- (1) 音视频素材库：收录酒店服务情景模拟、标准操作流程演示、优秀教学示范课等内容；
- (2) 多媒体教学课件库：涵盖核心课程教学 PPT、电子教案、案例视频及评估模板；
- (3) 数字化教学案例库：聚焦真实岗位任务，构建服务补救、客户投诉处理、收益分析、跨文化接待等典型案例资源；

(4) 数字教材与课程资源包

上述教学资源体系已全面服务于专业核心课程、岗位实训课程及毕业设计实践项目，显著提升了课程内容的可视化、可操作化与适岗性。同时，相关数字资源平台与校内智慧教学平台实现数据互通、资源共享，推动形成“资源即服务，资源即平台”的融合育人生态，助力专业教学质量持续提升。

(四) 教学方法

酒店管理与数字化运营专业聚焦“五育融合”“三全育人”“三教改革”和人才培养目标和定位，依据“三段递进、校企共育”人才培养模式改革和实施“三段式”教学培养的需要，结合教学目标和教学环境不同，采用不同的教学组织方式和教学方法：

1. 第一阶段（第1学期）教学组织方式与教学方法

第一阶段教学根据企业主要岗位群共性基础知识的特点，实施相应的教学组织方式与教学方法。

(1) 以理论教学为主的职业素养类课程，主要采用讲授法为主，并结合案例法辅助教学；

(2) 对于专业基础类、专业平台类和专业拓展类的课程，将真实的服务过程贯穿到专业教学的过程中，采用“教、学、做”合一的教学法、情景教学法、项目教学法、案例教学法、讨论式教学法、启发引导式教学法、现场教学法等实施教学；

(3) 对于专业专项技能类的课程，要突出学生的主体地位，采用理论实操一体化、分小组实训方式组织教学和过程考核、操作考核、答辩等方式。引导学生动脑动手、独立实践，提高体验、感受、

领悟的能力和水平，增强学生动手能力和发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2. 第二阶段（第 2-3 学期）教学组织方式与教学方法

第二阶段教学聚焦专业岗位，进行专业岗位分流知识深化学习与岗位技能强化训练课程，采用工学交替的方式组织教学。以餐饮、房务岗位为教学单位开展岗位课程包教学。选择合作企业开发建设的工程为载体，以讲解、讨论、指导、实操等方式，训练学生应用专业知识开展岗位工作、分析问题、解决问题能力和技能操作水平。

（1）专业岗位分流知识深化学习。根据岗位设置的课程，采用“教、学、做”合一的教学法、情景教学法、项目教学法、案例教学法、讨论式教学法、启发引导式教学法、现场教学法等实施教学。

（2）专业岗位技能强化训练。本阶段课程安排在企业课堂以岗位实践学习与集中授课交替的方式组织教学。企业课堂期间统一设置两门课程，即“专业岗位能力强化训练”和“岗位实践共性问题解析”。其中“专业岗位能力强化训练”课程须以岗位典型工作任务为训练项目构建课程内容，采用项目化教学，任务驱动的模式组织学生进行专业岗位技能现场实操训练，完成相应的岗位任务；

“岗位实践共性问题解析”须紧密结合学生的实际，根据学生在企业实践教学过程中共性问题的梳理和总结，收集和准确分析学生的共性问题，针对共性问题设计线上/线下集中授课的方式，采用混合式教学的方法开展教学，培养学生在工作中分析问题、解决问题的能力。

3. 第三阶段（第 4 学期）教学组织方式与教学方法

第三阶段的“专业岗位职务能力企业实践教学培养”，是“产教融合、校企合作、工学结合、知行合一的共同育人机制”向企业的延伸，是由在校学生变为企业技术管理人员的过渡阶段，是适应专业岗位的切入点。根据企业基层的餐饮、客房服务等专业岗位职务工作标准和学生在工作中遇到的共性问题，采取分阶段集中授课、企业导师指导、学校指导教师实践教学管理平台线上指导交流、毕业设计指导等方式组织教学，并进行过程考核，提升学生岗位实践能力。

教师及教师团队要与时俱进，积极围绕教、学、评、研、育五大教育教学主场景，以学生为中心，以问题为导向，深化教学改革，聚焦职业教育教学典型场景应用，以各类通用、垂直类人工智能平台工具为抓手，以人工智能赋能教学。进一步实施人工智能赋能“五金”建设，试点开展人工智能赋能专业教学及人才培养工作；推进人工智能教学实训实习场所建设，构建技术赋能的教学生态环境等。

（五）学习评价

按照过程性评价、结果性评价和发展性评价（应该是增值性评价）相结合的原则，全面考核学生的素质、能力、知识等掌握情况。建议：

秉承本专业坚持“评价即教学，评价促成长”的理念，围绕学生职业能力和综合素质发展，构建“过程与结果并重、知识与能力协同、校企双元参与”的学习评价体系，实现对学生学习全过程、全方位的科学评价和有效引导。

1. 综合运用过程性评价与结果性评价

过程评价聚焦学生在学习过程中的持续表现，强调学习行为的规范性、参与度和综合素养的形成，主要考查以下方面：

- ① 出勤情况与纪律意识；
- ② 平时作业与项目完成质量；
- ③ 课堂表现与互动参与度；
- ④ 教学酒店/实训环节中的轮岗表现、岗位规范执行力；
- ⑤ 学习态度、团队协作意识、服务意识等职业素养指标。

通过建立课程日志、学习成长记录册、岗位实训考核表等工具，实现过程数据的可记录、可追踪、可反馈。

结果评价突出“能力导向”与“情境导向”，打破传统以笔试为唯一方式的测评形式，强调评价方式与课程类型、教学目标的高度契合。具体采用以下形式：

- ① 技能操作测试：如前厅接待流程、客房服务操作、饮品调制、宴会布置等；
- ② 情景模拟测试：通过模拟客户接待、投诉处理、服务改进等情境任务考核应变与协作能力；
- ③ 主题演讲/汇报展示：用于酒店英语、客户沟通、文化课程等，考查语言表达、逻辑思维与文化素养；

小组项目报告：通过策划类、研究类任务体现学生的问题解决能力与团队协作能力；

课程论文或案例分析：如在酒店管理、收益分析等课程中，检验学生知识整合与应用分析能力。

2. 校企“双元”评价机制

依托“校内教师+企业导师”双主体协同评价机制，构建多角度评价视野：

校内教师负责过程性评价与课程知识性目标考核；

企业导师则根据岗位表现、服务执行力、职业素养等进行实训与实习阶段的实操评价；

在教学酒店、实训基地和企业实习环节，教师与企业共同设计实训评价标准与表单，确保评价内容贴近真实工作场景与行业标准。

此外，积极探索数字化评价手段，通过智能学习平台、企业实训系统采集学生行为数据，实现动态追踪、可视化诊断与精准反馈，为人才画像、学情分析、个性化辅导提供数据支撑。

3. 强化评价结果的教学反馈与改进功能

所有评价结果不仅作为课程成绩组成部分，还将纳入学生职业发展档案，作为职业素养评价、实习岗位推荐、就业能力评估等的重要依据。同时，教师可据此持续调整教学设计，推动教学与评价的深度融合，实现以评促学、以评促教、以评促改的三维闭环。

十、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

1. 按照学校《关于进一步加强“产教融合、校企共育”人才培养的实施意见》文件精神，建立校企共同育人工作机制，校企双方协同做好育人过程管理，强化对人才培养实施的全过程监控，确保人才培养质量。同时，智慧城市管理技术专业在学院教学质量管理制度下，严格执行教学质量管理制度，形成常态化的人才培养质量管控体系，以确保专业人才培养质量，全面实现专业人才培养目标。

2. 学校和二级学院建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

3. 学校和二级学院完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

4. 专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（二）毕业要求

学生在规定的修业年限内，完成本专业人才培养方案规定的全部课程和教学环节的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分和课外素质拓展学分，达到专业人才培养目标和培养规格的要求以及《国家学生体质健康标准》相关要求，准予毕业，颁发毕业证书。

1. 学分要求

学生最低要求修满总学分 95.5 学分，其中公共限选课 4 学分，公共任选课 4 学分；此外，素质拓展学分不低于 12 分。学生可参照学校相关学分认定和转换办法获得素质拓展和课程学分。

2. 体能测试要求

体能测试成绩须达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》合格标准的要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。

十一、附录

1. 专业教学进程表

广东碧桂园职业学院 酒店管理与数字化运营专业（两年制）教学进程表

专业方向：

人才培养阶段	课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	总学分	总学时	学时分配		核心课程	考核方式	学期周学时安排				
								理论学时	实践学时			1	2	3	4	
第一阶段 职业素养培养与专业岗位基础能力训练	公共基础课	必修	991110010	思想道德与法治	A	3	54	45	9*			3				
			991110033	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	2	36	32	4		▲		2			
			991110030	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	3	54	48	6		▲		3			
			991110011	形势与政策	A	1	32	32					每学期 8 学时			
			981120016	军体融合课	C	4	72	18	54			3	3			
			981110013	军事理论	A	2	36	36					2			
			981120008	军事技能	C	2	112		112			2w				
			981110012	国家安全教育	A	1	18	18					1			
			984130010	大学生心理健康教育	A	2	38	18	20*				2			
			981110022	大学生职业发展与就业指导	B	2	24	12	12				每学期 6 学时			
			981120058	体育体质健康测试	C	0.5	9		9				每学期 2 学时			
			981130005	大学生创新创业	B	2	36	18	18*			2				
			981120019	劳动教育	C	1	18	4	14*			1				
			981110024	美育教育	A	1	18	18				1				
			111110001	人工智能导论	A	1	18	18					1			
			981110023	碧桂园企业文化	B	0.5	8	8					每学期 2 学时			
			981120077	安全急救教育	C	0.5	8		8			2				
			小计				28.5	591	325	266			12	14		
	选修	---	中华优秀传统文化类课程	A	2	36	20	16			学生在限定的课程中修学					
		---	创新创业类课程	A	2	36	20	16								
		小计				4	72	40	32							
	公共课合计						32.5	663	365	298	0	0	12	14	0	0
专业（技能）课	专业技术平台课（必	3151102	应用文写作	A	1.5	30	30	0		▲	2					
		3151202	办公软件高级应用	A	1.5	30	20	10			2					
		3151105	客户投诉与突发事件处理	A	1.5	30	24	6	★	▲	2					
		3121201	酒店专业英语口语（1）	B	1.5	30	15	15			2					
		3121203	酒店服务心理学	B	1.5	30	15	15	★	▲	2					

人才培养阶段	课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	总学分	总学时	学时分配		核心课程	考核方式	学期周学时安排			
								理论学时	实践学时			1	2	3	4
第二阶段 岗位分流 专业知识和专业技能强化训练		修)	3151108	管理基础	A	1.5	30	26	4			2			
			3121113	宴会与会议服务	A	2	36	30	6				2		
			3121113	酒店收益管理与成本核算	A	2	36	30	6	★	▲		2		
			3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	30	6				2		
			小计			15	288	220	68	0	0	12	6	0	0
		房务岗位 限选课	3131201	酒店专业英语口语（2）	B	2	36	18	18				2		
			3121208	前厅服务与数字化运营	B	3	54	30	24	★	▲		3		
			3121209	新业态酒店管理	B	2	36	10	26				2		
			3121210	酒店服务认知实训	C	1	18		18				1W		
			3131204	房务岗位能力强化训练	C	18	324		324					18w	
			3133101	岗位实践共性问题解析	A	2	36	36						2w	
			小计			28	504	94	410				7		
		餐饮岗位 限选课	3131201	酒店专业英语口语（2）	B	2	36	18	18				2		
			3121209	餐饮服务与数字化运营	B	3	54	30	24	★	▲		3		
			3121209	新业态酒店管理	B	2	36	10	26				2		
			3121210	酒店服务认知实训	C	1	18		18				1W		
			3131204	餐饮岗位能力强化训练	C	18	324		324					18w	
			3133101	岗位实践共性问题解析	A	2	36	36						2w	
			小计			28	504	94	410				7		
第三阶段 基层管理干部（技术骨干） 岗位职务能力企业实践教学培养	房务岗位 企业实践教学培养（必修）	3143303	岗位职务能力提升课(岗位实习)	C	16	288		288						16w	
		3143302	毕业设计	C	4	72		72						4w	
	餐饮岗位 企业实践教学培养（必修）	3143305	岗位职务能力提升课(岗位实习)	C	16	288		288						16w	
		3143302	毕业设计	C	4	72		72						4w	
	专业课合计					63	1152	314	838	0	0	12	13	0	
	学时、学分及学期周学时总计					95.5	1815	679	1136	0	0	24	27	0	

注：*表示课外实践；★表示核心课程；▲表示考试课程，其余为考查；w表示集中实践教学周
学生素质拓展贯穿全学程，素质拓展学分为8学分以上