



智慧管理专业群

2026 级酒店管理与数字化运营专业

人才培养方案

专业负责人： 金河

二级学院： 数字经济与管理学院

2026 年 7 月

人才培养方案内容提要及审批表

专业名称	酒店管理与数字化运营		专业代码	540106	
学制	三年制，弹性学制 3—6 年				
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，3—5 年里成长为为业务骨干，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	53		专业核心课程门数	7	
专业核心课程名称	酒店管理与数字化运营、前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、酒店人力资源管理、酒店收益管理、房务（餐饮）督导管理实务				
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） 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）				
公共必修课程总学分	31.5		公共必修课程总学时	673	
专业必修课程总学分	63.5		专业必修课程总学时	1137	
选修课程总学分	43		选修课程总学时	774	
总学时数/总学分	2584/138	理论总学时	1047	实践总学时	1537
理论课占学时比例		40.52%	实践课占总学时比例		59.48%
其他说明					
编制（签名）					
审核（签名）					

专业教学指导 委员会主任 (签章)		二级学院 部门负责人 (签章)	
教务处负责人 (签章)		学校教学工作 委员会主任 (签章)	
校 长 (签章)		学校党委书记 (签章)	

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	4
六、专业组群逻辑	6
(一) 智慧管理专业群人才培养对应文旅与现代服务产业链产业(链)	6
(二) 群内专业的逻辑性	7
(三) 专业群人才培养定位	8
七、课程设置及要求	8
(一) 公共基础课程	10
(二) 专业课程	10
(三) 实践性教学环节	13
(四) 职业技能等级(资格)证书与相关专业课程的关系	14
(五) 职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系	15
八、教学进程总体安排	15
(一) 全学程教学周分配	15
(二) 教学进程表	15
(三) 学时比例	15
九、师资队伍	15
(一) 队伍结构	16
(二) 专业带头人	16
(三) 专任教师	16
(四) 兼职教师	16
十、实施保障	17
(一) 校企共育人才培养机制	17
(二) 教学设施	17
(三) 教学方法	22
(四) 学习评价	24
十一、质量保障和毕业要求	26
(一) 质量保障	26
(二) 毕业要求	27
十二、专业能力图谱	27
十三、课程思政矩阵	39
十四、人才培养特色	40
十五、附录	41

智慧管理专业群

2026 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

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 and 二十届历次全会精神，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《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》（教职成〔2019〕13 号）《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61 号）《教育部关于深化职业教育教学关键要素改革的意见》（教职成〔2026〕1 号）等文件精神，落实《广东碧桂园职业学院关于做好 2026 级人才培养方案制（修）订工作的通知》（校教字〔2026〕32 号）《以“三有”课堂引领“课堂革命”：广东碧桂园职业学院深化教学改革实施方案（2026—2028 年）》等文件要求，践行“慈心善行、爱教乐学、勤德砺能”办学理念，深化教育教学关键要素改革，推进“三有”课堂建设，着力培养“会做人、会做事”“对人好、对社会好”服务基层一线技术和管理的高技能人才，组织开展 2026 级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

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，最长不超过 6 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。专业人才培养全过

程贯彻学校“三有课堂”建设要求，以“有用、有趣、有效”为课堂教学基本标准，将其落实到课程体系构建、教学内容重构、教学组织实施、学习评价和质量改进等环节。

一是突出“有用”，强化课程教学与职业岗位、行业标准和学生职业发展的衔接。围绕酒店管理与数字化运营专业岗位群典型工作任务，将酒店前厅、客房、餐饮、营销、收益管理、客户关系管理、文旅融合等真实业务流程转化为课程教学项目和学习任务，及时融入行业新技术、新业态、新模式以及数字化运营工具，推进课程内容与职业标准、技能竞赛、职业技能等级证书及企业实际需求相衔接。专业核心课程原则上设置来源于真实岗位或真实业务场景的综合实践任务，使学生明确“学什么、为什么学、学了能做什么”。

二是突出“有趣”，改进课堂教学组织方式，增强学生学习参与度。根据课程特点和学生学情，综合采用项目教学、任务驱动、情境模拟、角色扮演、案例研讨、小组协作、企业导师进课堂、移动课堂和数字化互动教学等方式，将知识讲授融入真实或仿真的工作情境中。依托凤凰教学酒店、校内实训基地和合作酒店企业，开展“课堂—实训室—企业”多场景教学，鼓励学生以项目成果、运营方案、服务设计、数据分析、短视频、新媒体作品等形式呈现学习成果，提升课堂互动性、体验性和职业情境感。

三是突出“有效”，坚持以学生学习成果和岗位能力达成为核心评价标准。课程教学实行“目标—任务—活动—评价”一致性设计，将知识掌握、技能操作、问题解决、团队协作、职业规范和数字素养等纳入评价体系，强化过程性评价和表现性评价。专业课程

根据课程性质合理设置课堂表现、项目任务、实训操作、阶段成果、企业评价和期末考核等评价内容，减少单一终结性考试比重，重点考查学生能否运用所学知识完成真实工作任务、解决实际问题。对实践性较强的课程，突出操作规范、工作质量、服务意识和岗位胜任力评价。

四是建立“三有课堂”常态化实施与改进机制。各课程在课程标准、授课计划和教学设计中明确“三有课堂”具体实施内容，每门课程至少形成若干能够体现岗位需求、学生参与和学习成果的典型教学任务。通过学生评教、同行听课、教学督导、企业导师评价、课程成果展示和学习达成度分析等方式，对课堂教学效果进行持续诊断，根据学生学习反馈和行业变化动态调整教学内容与教学方法，形成“教学实施—学习评价—问题反馈—持续改进”的闭环机制。

通过“三有课堂”建设，推动课堂由知识传授向能力培养转变、由教师单向讲授向学生主动参与转变、由单一校内教学向真实职业场景延伸，切实提升学生的专业能力、数字素养、职业素养和岗位适应能力，为培养具有较强实践能力、创新意识和可持续发展能力的高素质技术技能人才提供支撑。

（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，具备社会责任感和担当精神；

（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、专业组群逻辑

（一）智慧管理专业群人才培养对应文旅与现代服务产业链产业（链）

智慧管理专业群以现代物业管理专业为牵头专业，以酒店管理与数字化运营专业、商务英语专业为支撑专业。紧密对接粤港澳大湾区、广佛都市圈现代服务产业链。专业群聚焦现代物业、智慧城市运维、文旅服务、跨境商贸等领域，围绕核心岗位能力和技术技能要求，构建覆盖多领域的人才培养体系，着力培养适应多元产业需求的复合型服务管理人才。通过课程体系与岗位能力需求精准对接，专业群培养学生掌握智慧物业运营（如设施设备管理、社区服务）、酒店与文旅服务（如前厅接待、会展管理）及国际商务服务（如涉外接待、跨境电商客户沟通）等多领域核心能力。对应岗位包括物业经理、智能楼宇管理员、酒店运营主管、客户服务主管、会展协调员、跨境业务专员等。毕业生将具备面向智慧城市空间管理、文旅产业链条运作与跨境商务支持的职业能力，为区域现代服务体系提供坚实的人才支撑。

（二）群内专业的逻辑性

智慧管理专业群三大专业之间具备高度的协同性与互补性，在课程体系、教学资源、岗位能力与育人机制等方面构建了紧密的逻辑结构，实现“课程通、资源通、岗位通”的“三通并进”和“三专共育”。

1. 课程互融、资源共建

群内三专业统一设置了《管理学基础》《商务礼仪与沟通》《数字化营销与新媒体传播》四门基础课程，实现知识架构和服务理念上的交集。依托智慧酒店仿真实训室、物业运维实景中心、跨境语言服务实训空间等共建平台，形成实训资源共享体系，支撑学生多专业背景下的融合教学。

2. 岗位协同、能力共育

群内专业在面向客户服务、系统管理、运营调度、语言沟通等共性岗位上实现能力互通。专业间联合设置项目式实训课程，共同对标岗位能力标准，开展分工协作式教学设计，使学生在真实服务场景中积累跨岗位能力。

3. 技术互补、育人联动

各专业在技术路径上互为补充：物业管理聚焦空间系统与智能设备管理，酒店管理强调运营流程与数字平台操作，商务英语突出国际交流与语言服务支持。三者通过协同项目、岗位实训与企业任务嵌入，构建起“多专业—多岗位—多场景”联动育人生态。

在“产教融合、校企共育、AI 赋能”的总体育人路径引领下，智慧管理专业群通过协同设计、资源共享、任务驱动与双元协同机制，培养出面向现代服务产业集群的高质量复合型技术技能人才。

（三）专业群人才培养定位

专业群人才培养定位智慧管理专业群面向城市智慧运营与现代服务业发展场景，立足学校“产教融合、校企共育、AI 赋能”的办学特色，致力于培养具有服务意识、管理素养与数智技能的高素质技术技能人才。在产教融合方面，专业群围绕物业、酒店、语言服务等实际岗位，系统融入产业标准、岗位流程与业务任务，实现课堂教学与行业需求无缝衔接；在校企共育方面，依托企业导师制度和协同教学机制，学生全过程参与真实项目与岗位实训，提升服务应变、管理执行与协同能力；在 AI 赋能方面，课程充分融入数据平台操作、智能监控系统、虚拟仿真实训等新技术，强化学生数字化服务与智慧管理能力，以应对服务业“数智转型”趋势。通过能力导向的培养体系，智慧管理专业群形成以实际场景为依托、以综合能力为目标的育人模式，打造一支基础扎实、服务专业、操作熟练、适应城市现代服务经济发展的技术技能人才团队。

表 2 专业群内专业及对接区域主要重点产业情况表

专业名称	专业代码	对接重点产业	备注
酒店管理与数字化运营	540106	高端文旅产业、智慧酒店、会展与数字营销、康养服务业	支撑专业 对接粤港澳大湾区现代服务业及数字文旅融合发展需求
现代物业管理	440703	高端物业服务、智慧物业、房地产、社区服务、康养服务业	牵头专业 对接粤港澳大湾区现代服务业及数字城市空间运维与营造需求。
商务英语	579201	国际贸易与跨境电商、国际物流与供应链管理、国际会展与旅游服务	支撑专业 英语赋能现代服务商务沟通连接国际，“国际化+智慧化”双轮驱动，打造国际化服务人才培养体系。

七、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”，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 1-3 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 4-5 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 6 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酒店管理与数字化运营、前厅服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、酒店督导管理实务五门课程。

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，独立设置课程思政主题主线，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。

（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。专业基础课程是由本专业学习所需的基础性理论知识、服务认知能力、职业沟通能力和数字化基础能力构成的课程，是为专业核心课程学习和岗位能力形成提供理论、方法和技能支撑的课程；专业核心课程是依据酒店管理与数字化运营专业主要岗位工作内容和典型工作任务

设置的课程，是培养学生核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生职业发展需求、区域文旅产业发展趋势和酒店新业态岗位变化进行横向拓展与纵向深化的课程，是提升学生综合职业能力、岗位迁移能力和持续发展能力的延展课程。

本专业结合住宿业、餐饮业、高端接待业、康养旅游、研学旅游基地运营和酒店数字化运营发展实际，围绕酒店前厅接待、客房服务、餐饮服务、房务管理、餐饮管理、客户关系维护、数字化运营、基层督导管理等岗位能力要求，进行模块化课程设计。课程实施依托酒店前厅、客房、餐饮、宴会、数字化营销、康养服务、研学旅游基地运营等真实工作任务，开展项目式、情境式、任务驱动式教学，并结合人工智能、酒店管理信息系统、智能点餐平台、新媒体运营平台等数字化工具，推进课程教学数字化转型，探索形成“服务能力+数字素养+运营管理+新业态适应”协同发展的课程体系。

（1）专业基础课程

主要包括：管理学基础、商务礼仪与沟通、数字化营销与新媒体传播、岭南文化、茶艺与茶文化、咖啡品鉴与烘焙入门、酒店专业英语口语、酒店服务认知实训、酒店收益管理、酒店客户关系管理、新业态酒店管理、会展项目策划与组织、酒水知识与调酒、康养旅游服务与管理等领域的内容。

（2）专业核心课程

主要包括：酒店管理与数字化运营、前厅服务与数字化运营、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、房务督导管理实务、餐饮督导管理实务等领域的内容等领域的内容。

表 3 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	酒店管理与数字化运营	①酒店组织结构与部门运行认知。②酒店前厅、客房、餐饮、营销、人力资源等业务流程识别。③酒店数字化运营工具和管理系统基础应用。④酒店经营数据、客户数据和服务质量信息的基础分析。⑤酒店服务流程优化与运营改进建议。	①掌握酒店管理与数字化运营的基本理论、行业发展趋势和主要岗位任务。②掌握酒店前厅、客房、餐饮、营销、人力资源等部门的运行逻辑和协同关系。③理解酒店数字化运营的基本内容，能够识别 PMS 系统、智能点餐平台、客户关系管理工具、线上营销平台等在酒店运营中的作用。④具备基础运营数据识别、服务流程分析和问题改进能力。⑤能够结合真实酒店案例分析酒店服务质量、运营效率和客户体验提升路径。
2	前厅服务与数字化运营	①客房预订受理与订单核对。②总台接待、入住登记与退房结算。③礼宾、问询、大堂及行政楼层服务。④客户投诉处理与服务补救。⑤PMS 系统、自助入住设备等数字化工具应用。	①掌握前厅部组织结构、岗位职责、服务流程和服务标准。②掌握客房预订、入住接待、退房结算、礼宾服务、问询服务和客户投诉处理方法。③掌握 PMS 系统基础操作、房态查询、订单核对、客户信息维护等技能。④具备前厅接待服务、客户沟通、数字化系统操作和基础前厅运营管理能力。⑤能够在前厅服务场景中体现职业礼仪、服务意识、安全规范和客户关系维护能力。
3	客房服务与数字化运营	①客房清扫、查房与楼层服务。②布草管理、客房用品管理与公共区域清洁。③客房安全、质量检查与特殊房态处理。④智慧客房设备和客房管理系统应用。⑤客户需求反馈与客房服务质量改进。	①掌握客房部组织结构、岗位职责、客房清扫流程和质量标准。②掌握楼层服务、公共区域清洁、布草管理、客房物资管理和客房安全管理方法。③掌握房态管理、客房智能设备基础应用和客房数字化管理方法。④具备客房服务、房务质量检查、智慧客房设备基础应用和客房服务问题处理能力。⑤能够根据商务客、团队客、康养旅居客等不同客群需求提供规范、细致、安全的住宿服务。
4	餐饮服务与数字化运营	①中餐、西餐、自助餐、宴会等餐饮服务。②酒水、茶饮、咖啡等饮品服务。③餐饮预订、智能点餐和餐饮管理系统应用。④餐饮服务现场协同与客户反馈处理。⑤餐饮产品推广、服务质量控制和成本意识培养。	①掌握餐饮部岗位职责、餐饮服务流程、餐饮礼仪和食品安全要求。②掌握中西餐服务、宴会服务、酒水服务、茶饮咖啡服务等基本技能。③掌握智能点餐平台、餐饮管理软件和餐饮数字化运营的基础应用。④具备餐饮接待、宴会服务、饮品服务、餐饮活动协同和餐饮客户沟通能力。⑤能够参与餐饮服务流程优化、活动执行、产品推广和服务质量改进。
5	酒店人力资源管理	①酒店组织架构与岗位配置。②员工招聘、入职、培训与职业发展。③员工绩效考核、薪酬福利与劳动关系管理。④排班管理、员工沟通与岗位稳定性维护。⑤酒店人力资源数字化管理基础应用。	①掌握酒店人力资源管理的基本理论、流程和方法。②掌握酒店岗位分析、招聘面试、员工培训、绩效考核、薪酬福利和劳动合同管理的基础知识。③掌握酒店员工排班、岗位培训、劳动争议预防和员工职业发展指导方法。④具备基础岗位分析、员工培训方案设计、绩效评价和员工沟通能力。⑤能够结合酒店基层管理实际，协助开展员工管理、岗位培训和团队建设工作的。

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
6	房务督导管理实务	①楼层服务现场督导。②客房清扫质量检查与问题反馈。③房务人员排班、培训与工作协调。④客房用品、布草和设施设备基础管理。⑤客房安全、客户投诉和特殊事件协同处理。	①掌握房务部基层督导岗位职责、工作流程和服务质量标准。②掌握客房质量检查、楼层巡查、布草管理、房态协调和员工培训方法。③具备房务现场督导、质量检查、问题记录、服务反馈和跨部门沟通能力。④能够协助处理客房服务投诉、特殊房态和突发情况。⑤能够根据房务服务数据和客户反馈提出服务质量改进建议。

(3) 专业拓展课程

主要包括：岭南文化、茶艺与茶文化、咖啡品鉴与烘焙入门、酒水知识与调酒、会展项目策划与组织、酒店收益管理、酒店客户关系管理、新业态酒店管理、康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理、国际接待业务、酒店专业英语口语、岗位分流实训、岗位能力强化训练、岗位实践共性问题解析等领域的内容。

(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。专业课程教学应围绕酒店真实岗位任务开展理实一体化教学，将前厅接待、客房服务、餐饮服务、宴会服务、酒店数字化运营、客户关系管理、康养旅游服务、研学旅游基地运营等典型任务融入课堂教学、校内实训和企业实践，提升学生岗位适应能力和综合职业能力

(1) 实训

在校内外进行在校内外开展酒店服务认知、前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会与会议服务、酒店客户关系管理、酒店数字化运营、饮品制作、康养旅游服务、研学旅游基地运营、房务岗位分流实训、餐饮岗位分流实训、岗位能力强化训练等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训和企业真实项目实训等。校

内实训主要依托前厅数字化运营实训环境、客房及智慧服务实训环境、餐饮服务实训环境、酒店数字化运营实训平台、调饮实训条件和企业项目化教学资源，开展岗位情境模拟和项目化训练。实训内容包括 PMS 系统操作、入住接待、客房清扫与质检、智能点餐、宴会服务流程设计、客户投诉处理、酒店运营案例分析、康养旅游接待方案设计、研学团队服务保障方案设计等。校外实训主要依托高星级酒店、度假酒店、餐饮企业、康养旅游服务单位、研学旅游基地、文旅综合体等合作单位，开展认识实习、岗位体验、企业课堂、生产性实训和项目实践，帮助学生在真实工作场景中理解岗位标准、服务流程、企业文化和职业发展要求等。

（2）实习

严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。在高星级酒店、连锁酒店集团、餐饮企业、度假酒店、康养旅游服务单位、研学旅游基地、文旅综合体及其他住宿新业态和高端接待业相关单位，组织开展酒店管理与数字化运营专业对口实习，包括认识实习和岗位实习。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。（若有多个职业技能等级证书，以最高等级核定为准）

表 4 酒店专业职业技能等级（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	中级	中国饭店协会	餐饮/房务督导管理实务	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	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 门或多门专业课程学分。（若获多个级别职业技能大赛奖项，以最高等级核定为准）

八、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 6	第二学期（20 周）			暑 假 6
	新生入学、军训及入学教育	课程教学	考试	社会实践周		课程教学	考试	社会实践周	
	周数	3	15	1		1	18	1	
第二学年	第三学期（20 周）				寒 假 5	第四学期（20 周）			暑 假 7
	课程教学		考试	社会实践周		课程教学	考试	社会实践周	
	周数	18	1	1		18	1	1	
第三学年	第五学期（20 周）				寒 假 春 节 1	第六学期（20 周）			暑 假 7
	岗位能力强化训练		岗位实践共性问题解析			岗位实习与毕业设计		毕业教育与离校	
	周数	18		2		20		1	

（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	673	343	330	817	31.86%
	限选课	72	40	32		
	任选课	72	40	32		
专业（技能）课	专业群平台课（必修）	117	59	58	1767	68.38%
	专业技术平台课（必修）	660	327	333		
	专业群拓展课（限选）	36	20	16		
	专业岗位课（限选）	594	146	448		
	岗位实习与毕业设计（必修）	360	72	288		
学时合计		2584	1047	1537		
学时比例		100%	40.52%	59.48%		

九、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%，专兼职教师年龄、学历结构合理。现有专任教师 6 人，双师素质 4 人，占 67%。

（二）专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，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、开展校企共育、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

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；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

主要酒店相关企业的高技能人才中聘任，具备良好的思想政治

素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店、文旅专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称、高级工及以上职业技能等级或中层及以上职务，了解教育教学规律，承担专业技能课程教学、企业实践教学培养、集中授课、岗位指导、学生职业发展规划指导等教学任务。

十、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

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

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。

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。

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）。
- (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。

（三）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 1-3 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 4-5 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6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。

（四）学习评价

按照过程性评价、结果性评价和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。

(6)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。

(7)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：

(8)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；

(9)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；

(10)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；

(11)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同能力；

(12)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。

十一、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

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。

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。

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

人才培养质量。

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

1. 学分要求

学生最低要求修满总学分 137.5 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。

十二、专业能力图谱

本图谱结合酒店管理与数字化运营专业教学标准、现代住宿业与餐饮业岗位能力要求、酒店数字化运营发展趋势及课程思政建设要求，系统梳理本专业核心能力体系。

为顺应酒店行业由传统服务向数字化运营、精细化管理、场景化体验和多业态融合发展的转型趋势，本图谱将 AI 赋能、数字化工具应用、真实岗位任务和服务育人理念融入人才培养全过程，围绕学校“三有课堂”建设要求，采用“基础打底—核心筑基—岗位专精—拓展赋能”的递进式逻辑框架，将人才能力拆解为四大层级。其中，“三有课堂”强调课堂教学要体现“有趣、有效、有用”：以情境化、任务化、项目化教学激发学生学习兴趣；以清晰的能力目标、过程评价和学习成果提升教学有效性；以岗位真实任务、企

业案例和职业能力标准增强课程的岗位适用性；同时在课题内容上主动回应新产业、新业态、新模式、新技术发展要求，将酒店数字化运营、智能服务工具、康养旅游服务、研学旅游基地运营、文旅融合服务等内容融入能力培养全过程，推动课堂教学与行业变化同步更新。

第一层：基础通用能力层（职业底色）。聚焦学生思想政治素养、职业礼仪修养、服务沟通能力、法律合规意识、安全责任意识，以及AI辅助办公、数字化文档处理、基础数据整理等通用能力，完成学生从“学习者”到“准职业人”的素养打底。

第二层：专业核心能力层（行业基石）。围绕酒店运营全过程，重点培养学生在酒店管理与数字化运营、前厅服务与数字化运营、客房服务与数字化运营、餐饮服务与数字化运营、酒店人力资源管理等方面的跨岗位通用能力，夯实学生面向住宿业、餐饮业和高端接待业的专业基础。

第三层：岗位专项能力层（核心竞争力）。对应专业教学中的岗位方向培养，聚焦“房务服务与运营”“餐饮服务与运营”“前厅接待与客户服务”“酒店数字化运营与营销”“房务/餐饮基层督导管理”等重点岗位能力，并结合康养旅游服务、研学旅游基地运营等新业态发展需求，形成服务能力、运营能力、数字化能力和基层管理能力协同提升的岗位专项能力体系。

第四层：综合拓展能力层（职场进阶）。依托校内实训条件、凤凰教学酒店、企业课堂、校外高端酒店及文旅服务基地，培养学生在真实服务场景中解决复杂岗位问题的实践转化能力、跨部门协同能力、服务创新能力和可持续职业发展能力。

以下“能力图谱与教学要素联动明细表”以该四大能力层级为主线，将能力指标点与典型生产任务、支撑课程、教材资源、教师能力要求及评价手段逐一对应，推动“岗课赛证”融通与产教深度融合，确保教学实施与专业能力提升精准联动。通过“三有课堂”提升课堂吸引力、达成度和岗位适配度，通过“四新课堂”推动课程内容与产业发展、技术变革和服务新场景持续对接，形成具有酒店专业特色的能力培养路径。



层级框架图

（一）基础通用能力层（职业底色·全岗位必备）

支撑学生完成从“学生”到“准职场人”的转变，建立职业素养、服务意识、沟通表达、数智工具应用和法律安全意识等基础能力，为后续专业核心能力、岗位专项能力和综合拓展能力培养奠定基础。将新产业、新业态、新模式、新技术融入基础能力训练，引导学生形成适应现代酒店业和高端服务业发展的职业底色。

能力项 (一级)	能力指标点(二级/三级)	对应典型生产任务/职业场景	支撑课程 (模块化/项目化)	支撑教材与资源 (含思政资源库)	对应教师能力要求 (含思政育人能力)	评价/观测手段 (含素养评价)
职业素养(课程思政)	二级：思想政治与职业素养；三级：①社会主义核心价值观践行 ②酒店行业职业道德与服务规范恪守 ③跨岗位团队协作 ④服务抗压与责任担当	新员工入职适应、宾客接待服务、客户投诉处理、突发事件应对、跨部门协同服务	思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、职业发展与就业指导、劳动教育	马工程系列教材、酒店职业道德案例库、课程思政微课资源包、酒店行业服务规范文本、优秀企业文化案例	具备课程思政设计能力；能结合酒店真实服务案例开展价值引领；熟悉酒店行业职业规范与服务标准	主题班会表现、素质拓展评分、服务情境模拟考核、综合素养测评（贯穿全学程，素质拓展学分不低于培养方案要求）
通用业务工具能力	二级：数字化办公与服务沟通；三级：①Office/WPS 办公软件熟练操作 ②酒店常用文书与接待文本撰写 ③酒店服务礼仪与沟通规范应用 ④基础数据整理与报表处理 ⑤AI辅助办公与基础信息处理	前厅接待沟通、会务接待准备、日常文书处理、营业数据登记、服务信息查询与报表整理	大学计算机基础、应用文写作、办公软件高级应用、商务礼仪、服务沟通、人工智能导论	办公软件操作手册、酒店文书模板、服务礼仪规范手册、基础数据报表示例、AI辅助办公资源包	具备数字化办公实操能力；熟悉酒店服务文书与礼仪规范；能结合酒店业务场景开展任务驱动教学	办公软件操作测试、文书写作训练、服务沟通情景模拟、基础数据处理作业、过程性表现评价

（二）专业核心能力层（专业基石：跨岗位通用）

覆盖酒店管理全生命周期，是所有岗位的通用专业技能。

能力项 (一级)	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务/职业场景	支撑课程 (模块化/项目化)	支撑教材与资源 (含思政资源库)	对应教师能力要求 (含思政育人能力)	评价/观测手段 (含素养评价)
酒店运营认知与流程协同能力	二级：酒店运营基础认知。三级：①能识别酒店前厅、客房、餐饮、人力资源、营销等主要部门职责；②能梳理客人从预订、到店、入住、用餐、离店到评价反馈的完整服务流程；③能理解酒店服务质量、客户体验、经营效率之间的关系；④能根据典型案例分析酒店运营中的部门协同问题。	酒店组织结构识别、宾客服务流程梳理、部门协同任务分析、服务质量问题复盘、企业案例研讨、酒店新员工岗位认知。	酒店管理与数字化运营★、管理学基础、酒店服务认知实训、新业态酒店管理。	酒店管理类教材、酒店组织架构案例、品牌酒店运营案例库、企业岗位说明书、酒店服务流程图、课程思政案例库、三有课堂任务单。	熟悉酒店运营全过程；具备酒店管理与企业案例教学能力；能将酒店真实运营场景转化为课堂项目；能结合服务育人、职业责任和团队协同开展课程思政。	酒店运营流程图绘制、部门职责分析报告、案例研讨表现、服务流程复盘作业、酒店认知实训报告、小组项目展示。
前厅接待与数字化运营能力	二级：前厅服务与智慧接待。三级：①能完成客房预订受理、订单核对、入住登记、退房结算等前厅核心任务；②能使用 PMS 系统进行房态查询、订单处理和客户信息维护；③能开展礼宾、问询、行政楼层及基础客户投诉处理；④能根据客户类型开展个性化服务和补救。	预订受理、入住接待、退房结算、礼宾咨询、客人投诉初步处理、会员信息维护、线上订单核对、自助入住设备辅助服务。	前厅服务与数字化运营★、酒店专业英语口语（1）（2）（3）酒店客户关系管理、服务沟通、商务礼仪。	前厅服务 SOP、PMS 系统实训资源、前厅岗位任务单、客户投诉案例库、酒店英语岗位话术、前厅服务视频资源、信息安全案例。	具备前厅岗位实践经验；熟悉 PMS 系统和前厅数字化工具；能组织前厅情境模拟和项目化训练；能将礼仪规范、客户隐私保护、诚信服务和职业责任融入教学。	前厅接待实操考核、PMS 系统操作测试、预订与入住情境模拟、客户投诉角色扮演、酒店英语口语测试、企业导师评价。
客房服务与智慧房务运营能力	二级：客房服务与质量管控。三级：①能完成客房清扫、查房、楼层服务和特殊房态处理；②能进行布草、客用品、房态和公共区域服务基础管理；③能使用智慧客房设备和客房数字化工具开展基础服务；④能根据质检结果和客户反馈提出客房服务改进建议。	客房清扫、做床服务、查房质检、楼层服务、布草管理、客房物资盘点、智慧客控设备使用、特殊房态处理、客房安全隐患排查。	客房服务与数字化运营★、房务督导管理实务★、酒店安全管理、酒店服务认知实训、房务岗位能力强化训练。	客房服务标准手册、房务 SOP、智慧客房设备操作指南、客房质量检查表、布草管理案例、绿色客房案例、劳动教育资源。	具备客房服务和房务管理实操能力；熟悉客房质量检查标准和智慧客房设备；能组织做床、查房、房态管理等实训；能将绿色服务、劳动精神、安全责任和精益求精融入教学。	客房清扫与做床实操、查房质检评分、房态管理任务、客房安全检查模拟、房务服务改进报告、岗位实训表现评价。
餐饮服务与数字化运营能力	二级：餐饮服务与智慧餐饮。三级：①能完成中餐、西餐、自助餐、宴会等基础服务流程；②能进行酒水、茶饮、咖啡等饮品服务和产品推荐；③能使用智能点餐平台和餐饮管理系统完成点餐、订单核对和服务协同；④能识别餐饮服务中的食品安全、成本控制和客户体验问题。	中餐摆台、西餐服务、自助餐服务、宴会接待、智能点餐、酒水与饮品服务、客户反馈处理、食品安全提示、餐饮服务复盘。	餐饮服务与数字化运营★、餐饮督导管理实务★、茶艺与茶文化、咖啡品鉴与烘焙入门、酒水知识与调酒、主题宴会设计、餐饮岗位能力强化训练。	餐饮服务标准教材、餐饮 SOP、智能点餐平台案例、宴会服务流程模板、茶文化与酒水服务资源、食品安全案例、岭南饮食文化资源库。	具备餐饮服务和餐饮管理实操经验；熟悉智能点餐和餐饮数字化场景；能指导学生开展餐饮摆台、宴会服务、饮品服务等项目化训练；能融入文化自信、食品安全、节约意识和工匠精神教育。	餐饮摆台实操、智能点餐任务、宴会服务方案评审、饮品服务考核、食品安全案例分析、餐饮服务情境模拟、企业导师评价。
客户关系维护与服务质量改进	二级：客户服务与质量提升。三级：①能识别商务客、团队客、亲子客、康养客、研学团队	客户需求访谈、会员维护、线上评价回复、客户投诉处理、满意	酒店客户关系管理、前厅服务与数字化运营★、客房服务与数字	客户关系管理案例库、客户投诉处理案例、服务质量评价表、满	具备客户服务和服务质量管理经验；能指导学生进行客户需求分析和服	客户投诉情景模拟、满意度调查分析报告、服务补救方案、线上

能力项 (一级)	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务/职业场景	支撑课程 (模块化/项目化)	支撑教材与资源 (含思政资源库)	对应教师能力要求 (含思政育人能力)	评价/观测手段 (含素养评价)
进能力	等不同客户需求；②能收集、整理客户反馈和线上评价；③能开展基础客户投诉处理和服务补救；④能参与客户满意度调查、服务质量检查和服务流程优化。	度问卷整理、服务质量检查、服务补救方案设计、康养客群与研学团队接待反馈分析。	化运营★、餐饮服务与数字化运营★、康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理。	意度调查模板、线上评价回复范例、康养客群服务案例、研学团队服务案例。	补救设计；能将以客为本、诚信服务、关怀特殊客群和信息保护融入教学。	评价回复任务、客户画像分析、小组服务质量改进项目。
酒店数字化运营与数据应用能力	二级：数字工具与运营数据应用。三级：①能识别酒店 PMS 系统、智能点餐平台、客户关系管理工具、新媒体平台等数字化工具的应用场景；②能整理基础运营数据、客户数据和营销数据；③能理解入住率、平均房价、客户评价、餐饮消费等基础指标；④能利用 AI 工具辅助完成文案、方案、数据摘要和运营复盘。	PMS 系统操作、餐饮订单数据整理、客户评价分析、OTA 信息维护、新媒体内容制作、营销活动数据汇总、客户反馈分类、AI 辅助服务文案生成。	酒店管理与数字化运营★、数字化营销与新媒体传播、酒店收益管理、酒店客户关系管理、人工智能导论、酒店数字化营销相关模块。	酒店数字化运营案例库、PMS 系统实训资源、智能点餐平台案例、OTA 运营案例、新媒体运营模板、基础数据分析表、AI 辅助办公案例、信息安全案例。	熟悉酒店数字化运营场景；具备数字工具应用和基础数据分析能力；能指导学生开展平台操作、数据整理和 AI 辅助任务；能融入科技创新、信息安全和数据伦理教育。	数字化系统操作测试、运营数据分析报告、新媒体作品、AI 辅助文案任务、营销活动复盘、客户数据整理任务、信息安全案例分析。
酒店人力资源与基层管理能力	二级：岗位管理与团队协作。三级：①能识别酒店组织架构、岗位职责和人员配置逻辑；②能参与基础招聘、入职、培训、排班和绩效评价工作；③能组织班前会、岗位任务分配和服务现场巡查；④能协助处理员工沟通、团队协作和服务质量反馈问题。	岗位说明书分析、员工招聘模拟、入职培训方案设计、部门排班、班前会组织、服务现场巡查、员工沟通、岗位实习团队管理。	酒店人力资源管理★、房务督导管理实务★、餐饮督导管理实务★、管理学基础、大学生职业发展与就业指导、岗位实践共性问题解析。	酒店岗位说明书、员工培训案例、班前会模板、排班表范例、绩效评价表、督导管理案例库、企业人力资源管理案例、职业发展案例库。	具备酒店基层管理或人力资源管理经验；能组织班前会、排班、员工培训等情境教学；能将责任担当、团队协作、劳动法规和职业发展教育融入教学。	岗位说明书作业、招聘面试模拟、培训方案设计、班前会情景演练、排班任务、督导巡查报告、团队协作评价。
安全合规与应急处置能力	二级：安全服务与风险防控。三级：①能识别前厅、客房、餐饮、康养、研学等服务场景中的安全风险；②能按照住宿安全、消防安全、食品安全、客户信息保护等要求开展服务；③能在突发事件中进行基础报告、协助和记录；④能根据岗位要求开展风险提示和服务预案设计。	客人入住登记安全核验、客房安全巡查、食品安全提示、消防疏散协助、客人物品遗失处理、康养客群服务风险提示、研学团队安全管理、突发事件记录。	酒店安全管理、前厅服务与数字化运营★、客房服务与数字化运营★、餐饮服务与数字化运营★、康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理、安全急救教育。	酒店安全管理手册、消防安全培训资源、食品安全案例、客户信息保护案例、研学活动安全预案、康养服务安全提示模板、突发事件处置流程图。	熟悉酒店安全管理和服务合规要求；具备安全案例教学和应急演练组织能力；能将法治意识、国家安全、食品安全和应急责任融入课堂与实训。	安全案例分析、消防疏散演练、食品安全任务考核、信息保护情境题、研学安全预案评审、突发事件处置模拟、岗位实习安全评价。

(三) 岗位专项能力层（岗位核心·精准匹配）

聚焦聚焦酒店行业高附加值岗位和新业态服务岗位。该层能力以学生就业岗位和职业发展路径为导向，围绕前厅接待、房务运营、

餐饮服务、数字化营销、康养旅游服务、研学旅游基地运营、基层督导管理等岗位方向，强化学生在真实工作场景中的岗位胜任力、服务执行力、数字化应用力和现场问题解决能力。

核心岗位	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务 /职业场景	支撑课程 (模块化/项目化)	支撑教材与资源 (含思政资源库)	对应教师能力要求 (含思政育人能力)	评价/观测手段 (含素养评价)
前厅接待与客户服务岗	二级：智慧前厅接待与客户服务。三级：①能完成客房预订、入住登记、退房结算、礼宾问询等前厅核心服务任务；②能使用PMS系统、自助入住设备等数字化工具完成订单核对、房态查询和客户信息维护；③能识别不同客群需求，开展问询、引导、会员服务和客户投诉初步处理；④能在服务过程中落实客户隐私保护、信息安全和礼仪规范。	前台接待、客房预订处理、团队入住接待、行政楼层接待、礼宾服务、客人问询、客户投诉处理、线上订单核对、会员信息维护、客户评价反馈处理。	前厅服务与数字化运营★、酒店客户关系管理、酒店专业英语口语（1）（2）（3）服务沟通、商务礼仪、岗位分流实训。	前厅服务 SOP、PMS 系统实训资源、酒店前厅岗位任务单、客户投诉案例库、会员服务案例、酒店英语岗位话术、客户隐私保护案例、课程思政案例库。	具备前厅岗位实践经验；熟悉酒店管理系统和前厅数字化工具；能组织前厅接待、客诉处理、会员服务情境化教学；能将规范服务、诚信服务、客户隐私保护和职业责任融入教学。	前厅接待实操考核、PMS 系统操作测试、预订与入住情境模拟、客户投诉角色扮演、酒店英语口语测试、客户服务案例分析、企业导师岗位评价。
房务服务与房务督导岗	二级：客房服务与房务现场管理。三级：①能完成客房清扫、查房、楼层服务、特殊房态处理等房务服务任务；②能开展布草、客用品、房态、公共区域和客房安全基础管理；③能使用智慧客房设备和房态管理工具开展房务信息记录与服务协同；④能进行房务服务质量检查、问题反馈、员工任务分配和楼层现场督导。	客房清扫、做床服务、查房质检、楼层服务、公共区域服务、客房物资盘点、布草管理、房态更新、智慧客房设备使用、房务现场巡查、房务人员排班、客房投诉协同处理。	客房服务与数字化运营★、房务督导管理实务★、房务岗位能力强化训练、酒店安全管理、酒店服务认知实训、岗位实践共性问题解析。	客房服务标准手册、房务 SOP、客房质量检查表、智慧客房设备操作指南、布草管理案例、绿色客房案例、楼层服务案例、安全风险提示模板、劳动教育资源。	具备客房服务和房务管理实践经验；熟悉客房清扫、质检、房态管理和智慧客房设备应用；能指导学生开展做床、查房、房务督导等项目化训练；能融入劳动精神、绿色服务、安全责任和精益求精教育。	客房清扫与做床实操、房态管理任务、查房质检评分、房务督导情境模拟、客房安全巡查记录、房务服务改进报告、企业导师岗位评价。
餐饮服务与餐饮督导岗	二级：餐饮服务与现场督导。三级：①能完成中餐、西餐、自助餐、宴会、酒水饮品等餐饮服务任务；②能使用智能点餐平台和餐饮管理系统完成点餐、订单核对、餐台信息记录和服务协同；③能参与主题宴会设计、餐前准备、餐中服务和餐后复盘；④能开展餐饮服务服务质量检查、员工任务分配、食品安全提示和现场问	中餐服务、西餐服务、自助餐服务、宴会接待、酒水服务、茶饮咖啡服务、智能点餐、餐饮客户投诉处理、主题宴会设计、餐饮服务现场督导、餐饮人员排班、食品安全风险提示。	餐饮服务与数字化运营★、餐饮督导管理实务★、主题宴会设计、茶艺与茶文化、咖啡品鉴与烘焙入门、酒水知识与调酒、餐饮岗位能力强化训练、岗位分流实训。	餐饮服务 SOP、餐饮摆台标准、宴会服务流程模板、智能点餐平台案例、酒水与饮品服务资源、食品安全案例库、岭南饮食文化资源、餐饮服务思政案例。	具备餐饮服务、宴会服务和餐饮基层管理实践经验；熟悉智能点餐、餐饮服务流程和食品安全要求；能组织餐饮摆台、宴会设计、餐饮督导等项目化教学；能融入文化自信、食品安全、节约意识和工匠精神教育。	餐饮摆台实操、智能点餐任务、宴会服务方案评审、酒水饮品服务考核、餐饮督导情景模拟、食品安全案例分析、餐饮岗位实训评价、企业导师岗位评价。

核心岗位	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务 /职业场景	支撑课程 (模块化/项目化)	支撑教材与资源 (含思政资源库)	对应教师能力要求 (含思政育人能力)	评价/观测手段 (含素养评价)
	题处理。					
酒店数字化营销与运营岗	二级：平台运营与数字营销。三级：①能维护酒店 OTA 平台、微信公众号、短视频平台等线上渠道基础信息；②能制作酒店图文、短视频、活动推文、客户回复等数字化营销内容；③能整理客户评价、客源结构、营销活动效果等基础数据；④能结合酒店产品、客户需求和运营数据提出营销优化建议。	OTA 产品信息维护、酒店新媒体图文制作、短视频内容策划、客户评价回复、营销活动方案设计、社群运营、客源数据整理、线上活动效果复盘、酒店产品推广。	数字化营销与新媒体传播、酒店管理与数字化运营★、酒店收益管理、酒店客户关系管理、酒店客户产品设计、人工智能导论、大学生创新创业。	OTA 运营案例库、新媒体运营模板、酒店营销案例、短视频内容案例、客户评价回复范例、基础数据分析表、AI 辅助文案工具案例、信息安全案例库。	具备酒店营销、平台运营或新媒体教学能力；熟悉 OTA、新媒体、AI 辅助内容生成和基础数据分析；能指导学生完成真实营销项目；能融入科技创新、诚信传播、数据安全和安全教育。	新媒体作品评价、酒店营销策划方案、OTA 平台模拟任务、客户评价回复任务、营销数据分析报告、AI 辅助文案成果、项目路演评分。
康养旅游服务岗	二级：康养客群服务与健康休闲项目协同。三级：①能识别康养客群、银发客群、温泉度假客群和旅居客群的基本需求；②能完成康养旅游接待、温泉度假服务、健康休闲项目协助和客户咨询；③能开展安全提示、服务提醒、客户反馈记录和特殊客群关怀；④能协助开展康养活动组织、康养产品推广和服务质量复盘。	康养酒店接待、温泉度假服务、银发旅居服务、健康休闲项目咨询、康养活动协同、康养餐饮服务提示、客户需求记录、特殊客群服务、康养服务质量反馈。	康养旅游服务与管理、酒店安全管理、服务沟通、酒店客户关系管理、餐饮服务与数字化运营★、客房服务与数字化运营★。	康养旅游服务案例库、温泉度假接待流程、银发客群服务案例、康养活动任务单、健康休闲项目介绍资料、安全提示模板、客户关怀案例、课程思政资源。	熟悉康养旅游、温泉度假和旅居服务场景；能区分服务管理与医学诊疗边界；能指导学生开展康养接待、特殊客群沟通和安全提示训练；能融入以客为本、生命关怀、社会责任和安全教育。	康养接待方案设计、银发客群沟通模拟、康养活动组织任务、特殊客群服务案例分析、安全提示情景考核、康养服务复盘报告。
研学旅游基地运营岗	二级：研学团队接待与基地运营。三级：①能完成研学团队预约、接待、分组协助和现场引导；②能参与研学活动流程执行、物资准备、食宿协同和秩序维护；③能开展安全提醒、风险识别、突发情况报告和服务记录；④能收集研学团队反馈并完成项目复盘和运营改进建议。	研学基地接待、研学团队预约、学生分组管理、活动执行协助、物资清单准备、食宿保障协调、基地动线组织、安全提醒、研学活动复盘、服务评价收集。	研学旅游基地运营与管理、会展项目策划与组织、酒店客户关系管理、服务沟通、酒店安全管理、应用文写作相关内容。	研学基地运营案例、研学团队接待流程、活动执行清单、安全管理预案、物资准备模板、研学活动复盘模板、红色研学与乡村研学案例、课程思政资源。	熟悉研学旅游基地运营和团队接待流程；能指导学生开展活动执行、食宿协调、安全预案和项目复盘训练；能融入文化传承、服务地方、社会责任和安全教育。	研学接待方案、活动执行模拟、团队分组与动线设计、安全预案评审、物资清单制作、项目复盘报告、研学服务情景考核。
国际接待与跨文化	二级：国际服务沟通与跨文化接待。三级：①能使用酒店英语完成基础问	外宾入住接待、国际客人问询、餐饮英文服务、国际会议接待、商务客人	酒店专业英语口语（1）（2）（3）国际接待业务、商务礼仪、	酒店英语话术库、国际接待案例、跨文化服务案例、涉外礼仪	具备酒店英语教学和涉外接待案例教学能力；熟悉国际接待礼仪和跨文化	酒店英语口语测试、国际接待情景模拟、英文服务话术考核、跨

核心岗位	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务/ 职业场景	支撑课程 (模块化/项目 化)	支撑教材与资源 (含思政资源 库)	对应教师能力要求 (含思政育人能 力)	评价/观测手段 (含素养评价)
服务岗	候、问询、预订、入住、餐饮和投诉处理表达；②能识别不同文化背景客人的基本礼仪差异和服务偏好；③能参与国际接待、商务接待和高端会议服务；④能在跨文化服务中体现文明互鉴、尊重差异和职业礼仪。	服务、跨文化沟通、国际客人投诉初步处理、接待礼仪展示。	服务沟通、前厅服务与数字化运营★、餐饮服务与数字化运营★。	资源、国际酒店品牌服务案例、文明互鉴思政案例。	沟通要点；能组织英文服务情境模拟；能融入文化自信、文明互鉴和职业礼仪教育。	文化案例分析、商务接待方案展示。
基层督导与服务质量管理岗	二级：现场管理与质量改进。三级：①能组织班前会、岗位分工、现场巡查和员工培训辅助；②能根据服务标准开展前厅、客房或餐饮服务检查；③能协助处理跨部门协同、客户投诉和员工沟通问题；④能根据客户反馈和现场记录提出服务质量改进建议。	班前会组织、岗位任务分配、服务现场巡查、员工培训辅助、客户投诉协同处理、服务质量检查、客户满意度反馈分析、部门沟通协调、实习岗位复盘。	房务督导管理实务★、餐饮督导管理实务★、酒店人力资源管理★、酒店客户关系管理、岗位实践共性问题解析、岗位实习与毕业设计。	督导管理案例库、班前会模板、服务质量检查表、员工培训方案、岗位任务分配表、客户投诉复盘案例、企业导师评价表。	具备酒店基层管理或企业实践经验；熟悉服务质量管理、员工培训和现场督导流程；能指导学生开展班前会、巡查、服务复盘等任务；能融入责任担当、团队协作、质量意识和职业发展教育。	班前会情景演练、督导巡查报告、服务质量检查任务、员工培训方案、服务改进报告、团队协作评价、企业导师岗位评价。

(四) 综合拓展能力层（竞争力提升，面向未来发展）

针对大三阶段的综合实习，侧重于真实场景下的复杂问题解决。

能力项 (一级)	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务/ 职业场景	支撑课程 (模块化/项目 化)	支撑教材与资源 (含思政资源 库)	对应教师能力要求 (含思政育人能 力)	评价/观测手段 (含素养评价)
真实项目 执行与复 盘能力	二级：企业项目实践能力。三级：①能根据企业真实岗位任务制定服务执行方案；②能完成岗位任务分工、现场执行、过程记录和问题反馈；③能围绕前厅、客房、餐饮、宴会、康养、研学等服务项目开展复盘分析；④能提出具有可操作性的服务改进建议。	企业课堂项目、岗位实习任务、主题宴会服务项目、前厅接待优化项目、客房服务质量提升项目、餐饮服务流程改进项目、康养旅游接待项目、研学团队服务保障项目。	岗位实习与毕业设计、岗位实践共性问题解析、岗位分流实训、房务岗位能力强化训练、餐饮岗位能力强化训练、酒店管理与数字化运营★、房务督导管理实务★、餐饮督导管理实务★。	企业项目任务书、岗位实习指导手册、毕业设计指导书、服务项目复盘模板、企业服务质量评价表、酒店真实案例库、企业导师评价标准、课程思政案例库。	具备企业项目指导经验；熟悉酒店前厅、客房、餐饮和基层督导岗位任务；能将学生实习问题转化为教学案例；能指导学生开展项目执行、复盘改进和毕业设计成果输出；能融入责任担当、劳动精神和质量意识教育。	企业项目成果评价、岗位实习周志、项目复盘报告、服务改进方案、毕业设计答辩、企业导师评价、校内指导教师评价、岗位任务完成质量评价。
服务创新 与产品设 计能力	二级：服务产品与体验优化。三级：①能识别不同客群的服务需求和体验痛点；②能围绕酒店产品、客户活动、康养服务、研学接待等场景设计服务方案；③能优化服务流程、客户触点和服务细节；④能运用 AI 工具辅助完成创意生成、文案设计和方案表达。	酒店客户产品设计、主题宴会设计、康养旅游活动设计、研学旅游基地活动方案设计、节庆服务方案设计、亲子客群服务设计、银发客群服务方案、酒店新媒体推广方案。	酒店客户产品设计、主题宴会设计、康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理、数字化营销与新媒体传播、大学生创新创业、人工智能导论。	服务设计案例库、酒店产品设计模板、宴会设计案例、康养旅游服务案例、研学活动方案案例、AI 辅助创意工具案例、创新创业项目模板、客户画像分析表。	具备服务设计、酒店产品策划或文旅项目指导能力；能指导学生开展客户画像分析、服务流程优化和产品方案设计；能将 AI 辅助设计、文化自信、以客为本和服务地方融入课程教学。	服务产品设计方案、主题宴会方案评审、康养活动设计展示、研学项目方案路演、AI 辅助文案任务、创新创业项目成果、客户需求分析报告。
数字化运 营转化能 力	二级：数据驱动与平台应用。三级：①能整理酒店客户数据、营销数据、运营数据和服务评价数据；②能分析基础经营指标和客户反馈，形成运营改进建议；③能参与 OTA 平台、新媒体平台、社群平台和客户关系管理工具的基础运营；④能运用数字化工具支持服务推广、客户维护和质量改进。	OTA 平台信息维护、酒店新媒体运营、客户评价回复、营销活动复盘、客户满意度数据整理、餐饮订单数据分析、客房入住数据分析、康养活动报名数据整理、研学团队反馈数据分析。	数字化营销与新媒体传播、酒店收益管理、酒店管理与数字化运营★、酒店客户关系管理、人工智能导论、岗位实践共性问题解析、岗位实习与毕业设计。	OTA 平台运营案例、新媒体内容模板、基础经营数据分析表、客户评价分析模板、酒店收益管理案例、AI 辅助数据摘要案例、信息保护与数据安全案例库。	具备酒店数字化运营和平台运营指导能力；熟悉基础数据分析、客户评价管理和数字营销工具；能指导学生将岗位数据转化为实习报告、运营分析和毕业设计成果；能融入科技创新、诚信传播和信息安全教育。	新媒体作品评价、OTA 平台模拟任务、客户评价回复任务、运营数据分析报告、营销活动复盘报告、AI 辅助数据整理任务、信息安全案例分析。
跨业 态服 务迁 移能 力	二级：多场景服务适应。三级：①能将酒店服务标准迁移到康养旅游、研学旅游、会展接待、文旅综合体等服务场景；②能识别商务客、亲子客、银发客、研学团队、会议团队等不同客群需求；③能协同完成餐宿安排、活动执行、安全提示和客户反馈处理；④能根据不同业态场景调整	康养旅游接待、温泉度假服务、研学团队接待、文旅综合体服务、会议与宴会接待、国际接待、亲子活动服务、银发旅居服务、团队食宿保障、活动现场秩序维护。	康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理、会展项目策划与组织、国际接待业务、酒店专业英语口语（3）、主题宴会设计、餐饮服务与数字化运营★、客房服务与数字化运营★。	康养旅游案例库、研学基地运营案例、会展接待案例、国际接待案例、文旅综合体服务案例、团队接待任务书、安全服务预案、特殊客群服务案例库。	具备跨业态项目教学能力；熟悉酒店服务向康养、研学、会展和文旅场景迁移的逻辑；能指导学生开展多场景服务方案设计和现场执行训练；能融入文化传承、服务地方、关怀特殊客群和社会责任教育。	跨业态服务方案、康养接待任务考核、研学团队服务方案、会展接待项目展示、国际接待情景模拟、特殊客群服务案例分析、企业导师评价。

能力项 (一级)	能力指标点 (二级/三级)	对应典型生产任务/ 职业场景	支撑课程 (模块化/项目 化)	支撑教材与资源 (含思政资源 库)	对应教师能力要求 (含思政育人能 力)	评价/观测手段 (含素养评价)
	服务流程和沟通方式。					
绿色运营与可持续发展能力	二级：绿色服务与责任管理。三级：①能识别酒店前厅、客房、餐饮、会议、康养等场景中的绿色服务要求；②能在布草管理、餐饮节约、耗材控制、低碳活动和节能服务中落实可持续发展理念；③能参与绿色服务宣传、绿色营销和客户环保倡导；④能结合岗位任务提出节约资源和提升服务质量并重的改进措施。	绿色客房服务、布草节约管理、餐饮反浪费行动、低碳会议服务、绿色酒店宣传、康养旅游绿色服务、研学活动环保教育、客房耗材控制、餐饮成本与节约管理。	酒店管理与数字化运营★、客房服务与数字化运营★、餐饮服务与数字化运营★、康养旅游服务与管理、研学旅游基地运营与管理、劳动教育、数字化营销与新媒体传播。	绿色酒店案例库、节能降耗案例、餐饮节约案例、客房耗材管理规范、低碳会议服务案例、可持续服务案例、劳动教育资源、生态文明课程思政资源。	具备绿色酒店运营和可持续服务案例教学能力；能指导学生在前厅、客房、餐饮和新业态服务中落实节约资源、绿色服务和社会责任；能将生态文明、劳动教育和职业道德融入项目训练。	绿色服务方案、节能降耗案例分析、餐饮节约任务评价、客房绿色服务改进报告、低碳活动策划、劳动教育评价、企业绿色服务项目成果。
安全合规与风险应对能力	二级：复杂场景风险防控。三级：①能识别岗位实习和真实服务项目中的安全、法律和、食品、客户信息与舆情风险；②能根据酒店服务标准和法律法规要求制定基础风险防控措施；③能在突发事件中完成报告、协助、记录和复盘；④能在毕业设计和岗位实践中体现依法合规、安全第一和信息保护意识。	岗位实习安全管理、客户投诉升级处理、食品安全风险提示、客人信息保护、客人物品遗失处理、研学团队突发情况处理、康养客群安全提醒、线上评价舆情应对、毕业设计合规审查。	酒店安全管理、国家安全教育、安全急救教育、思想道德与法治、前厅服务与数字化运营★、餐饮服务与数字化运营★、研学旅游基地运营与管理、岗位实习与毕业设计。	酒店安全管理手册、食品安全案例、消防安全培训资源、客户信息保护案例、研学活动安全预案、康养服务安全提示模板、突发事件处置流程、法规案例资源。	熟悉酒店安全管理、旅游法规、食品安全和学生实习安全要求；能组织安全演练、风险预案设计和法规案例教学；能将法治意识、国家安全、食品安全、应急责任和数据安全融入实践教学。	安全预案设计、突发事件处置模拟、食品安全案例分析、信息保护情景题、岗位实习安全评价、风险复盘报告、毕业设计合规性评价。
职业发展与综合输出能力	二级：岗位进阶与成果表达。三级：①能根据岗位实习表现和企业导师反馈制定职业能力提升计划；②能完成岗位实践问题分析、毕业设计选题、方案设计和成果表达；③能理解领班、主管、运营助理、客户关系专员等岗位发展路径；④能形成持续学习、职业稳定和岗位晋升意识。	岗位实习总结、企业导师反馈改进、岗位实践问题分析、毕业设计答辩、就业面试、职业发展规划、优秀实习案例分享、岗位晋升路径分析。	岗位实践共性问题解析、岗位实习与毕业设计、大学生职业发展与就业指导、酒店人力资源管理★、房务督导管理实务★、餐饮服务督导管理实务★、大学生创新创业。	企业实习指导手册、毕业设计指导书、岗位能力评价标准、职业发展案例库、优秀毕业生案例、企业导师评价表、面试指导资源、职业规划模板。	具备双师素质和企业实践指导经验；能指导学生开展岗位复盘、毕业设计和职业发展规划；熟悉酒店基层岗位晋升路径；能将职业责任、岗位稳定、奋斗精神和服务社会意识融入指导过程。	岗位实习周志、实习总结、企业导师综合评价、毕业设计成果、毕业设计答辩、职业发展规划书、就业面试表现、用人单位综合评价。

说明：

★为核心课程，考试课程

四层能力递进贯通，基础层全员必修，拓展层按方向选修
素养评价贯穿全学程，不低于 12 学分

十三、课程思政矩阵

表 8 课程思政矩阵

课程思政面与课程思政线 课程名称	思政面 1（生态文明/家国情怀）			思政面 2（文化自信/科技报国）			思政面 3（工匠精神/职业道德）			思政面 4（服务人民/社会责任）			思政面 5（法治意识/国家安全）		
	绿色服务与低碳运营	节约资源与可持续发展	服务湾区与产业报国	岭南文化与文化自信	国际接待与文明互鉴	数智赋能与科技创新	规范服务与精益求精	诚信为本与责任担当	质量意识与专业坚守	以客为本与温情服务	服务地方与文旅融合	关怀特殊客群与公益服务	安全第一与依法合规	信息保护与数据安全	食品安全与应急责任
商务礼仪与沟通					●		●	●	●	●		●			
管理学基础		●					●	●	●				●		
数字化营销与新媒体传播			●			●	●	●			●			●	
岭南文化			●	●							●				
茶艺与茶文化		●		●			●		●	●	●				
咖啡品鉴与烘焙入门	●	●			●		●		●	●			●		●
酒店专业英语口语（1）					●		●		●	●					
餐饮服务与数字化运营	●	●		●		●	●	●	●	●			●		●
客房服务与数字化运营	●	●				●	●	●	●	●		●	●		
前厅服务与数字化运营					●	●	●	●	●	●		●	●	●	
新业态酒店管理	●	●	●			●	●	●		●	●	●			
酒店服务认知实训							●	●	●	●			●		
酒店收益管理		●				●	●	●	●				●	●	
酒店专业英语口语（2）					●		●		●	●					
酒店客户关系管理						●	●	●	●	●		●	●	●	
会展项目策划与组织	●	●	●	●	●		●		●	●	●		●		
康养旅游服务与管理	●	●					●	●	●	●	●	●	●		●
酒水知识与调酒		●		●	●		●		●	●			●		●
酒店人力资源管理						●		●	●				●	●	
岭南文化（酒店服务体验模块）			●	●							●				
咖啡品鉴与烘焙入门（酒店服务体验模块）	●	●			●		●		●	●			●		●
社区服务与文化建设（物业服务体验模块）				●			●	●		●	●	●			

商业物业管理（物业服务体验模块）	●	●				●	●	●	●				●		
跨境电商实务（商务英语服务体验模块）			●		●	●	●	●					●	●	
贸易客源国概况（商务英语服务体验模块）					●					●	●				
酒店客户产品设计	●	●	●	●		●	●		●	●	●	●			
国际接待业务			●	●	●		●	●	●	●			●		
研学旅游基地运营与管理	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●		●
房务督导管理实务	●	●				●	●	●	●	●		●	●		
酒店专业英语口语（3）（房务方向）					●		●		●	●					
岗位分流实训（房务方向）							●	●	●	●			●		
房务岗位能力强化训练	●	●				●	●	●	●	●		●	●		
岗位实践共性问题解析（房务方向）						●	●	●	●	●			●	●	
主题宴会设计	●	●		●			●		●	●	●		●		●
国际接待业务（餐饮方向）			●	●	●		●	●	●	●			●		
研学旅游基地运营与管理（餐饮方向）	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●		●
餐饮督导管理实务	●	●		●		●	●	●	●	●			●		●
酒店专业英语口语（3）（餐饮方向）					●		●		●	●					
岗位分流实训（餐饮方向）							●	●	●	●			●		
餐饮岗位能力强化训练	●	●		●		●	●	●	●	●			●		●
岗位实践共性问题解析（餐饮方向）						●	●	●	●	●			●	●	
岗位实习与毕业设计（房务岗位企业实践教学培养）	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	
岗位实习与毕业设计（餐饮岗位企业实践教学培养）	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

十四、人才培养特色

人才培养特色应着重特色凝练，体现人才培养的时代性与创新性，形成具有核心竞争力的专业特色。可从以下三个方面选其一进行补充：

1. 深化课程思政建设：系统梳理专业思政元素，构建“专业课程+思政矩阵”，实现价值塑造、技能培养和知识传授有机融合，结合学校“良心、奋斗、感恩”“对人好，对社会好”“立志、修身、博学、报国”等办学理念，构建“大思政”育人格局。

2. 人才培养模式创新：围绕学校“三段递进、校企共育”人才培养模式，进一步深化产教融合校企合作办学模式，积极探索产业

学院、现代学徒制、订单班、岗课赛证融通等多元化人才培养模式。强化校企合作，精准对接岗位需求，构建协同育人新机制。

3. AI 赋能教学改革：主动适应人工智能技术发展，将人工智能相关课程纳入专业拓展课程体系；鼓励利用 AI 技术重构教学内容、变革教学方式，探索“AI+专业”的复合型人才培养路径。

十五、附录

1. 专业教学进程表

广东碧桂园职业学院（智慧管理专业群） 2026 级 酒店管理与数字化运营专业教学进程表

专业方向：无

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	5	6
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			
			991130006	走在前列的广东实践	B	1	18	10	8					1			
			991110011	形势与政策	A	1	48	48				每学期 8 学时					
			981120017	军体融合课	C	6	108	8	100			3	3	1	1		
			981120008	军事技能	C	2	112		112			2w					
			981110013	军事理论	A	2	36	36						2			
			984130010	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*			2					
			981110022	大学生职业发展与就业指导	B	2	38	18	20*			每学期 6 学时					
			981130005	大学生创新创业	B	2	36	18	18*				2				
			981110012	国家安全教育	A	1	18	18							1		
			981120058	体育体质健康测试	C	0.5	9		9			每学年 3 学时					
			981120019	劳动教育	C	1	18	4	14*				1				
			981110024	美育概论	A	1	18	18				1					
			111110001	人工智能导论	B	1	18	8	10				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			31.5	673	343	330			11	9	7	2		
		限选	---	中华优秀传统文化类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在限定课程中选择修学					
			---	创新创业类课程	A	2	36	20	16								
			小计			4	72	40	32								
		任选	---	人文素养类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在给定范围内任选					
			---	科学素养类课程	A	2	36	20	16								
			小计			4	72	40	32								
		公共课合计						39.5	817	423	394			11	9	7	2
				3121111	管理学基础	B	2	36	18	18			2				
				3121117	商务礼仪与沟通	B	2.5	45	25	20			3				

				3121113	数字化营销与新媒体传播	B	2	36	16	20			2						
				小计			6.5	117	59	58			7	0	0				
			专业技术平台课 (必修)	3121114	酒店管理与数字化运营	C	3	54	20	34	★	▲	3						
				3121201	岭南文化	A	2	36	32	4		▲	2						
				3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	10	26			2						
				3163303	咖啡品鉴与烘焙入门	C	2	36	10	26		▲	2						
				3121204	酒店专业英语口语（1）	B	1.5	30	15	15				2					
				3121209	餐饮服务与数字化运营	C	3	54	20	34	★	▲		3					
				3121211	客房服务与数字化运营	C	3	54	20	34	★	▲		3					
				3121208	前厅服务与数字化运营	C	3	54	20	34	★	▲		3					
				3121209	新业态酒店管理	A	2	36	24	12				2					
				3121210	酒店服务认知实训	C	1	18		18				1W					
				3121113	酒店收益管理	A	2	36	30	6	★	▲			2				
				3121207	酒店专业英语口语（2）	B	2	36	18	18					2				
				3121208	酒店客户关系管理	A	2	36	26	10		▲			2				
				3151304	会展项目策划与组织	A	2	36	24	12		▲			2				
				3151307	康养旅游服务与管理	A	2	36	24	12					2				
				3163302	酒水知识与调酒	A	2	36	24	12					2				
				3163302	酒店人力资源管理	C	2	36	10	26	★	▲			2				
				小计			36.5	660	327	333			9	13	14				
		专业群拓展课 (限选)	模块一 （酒店服务体验）	3121201	岭南文化	B	1	18	10	8		▲		1					
				3163303	咖啡品鉴与烘焙入门	B	1	18	10	8				1					
			模块二 （物业服务体验）	3163304	社区服务与文化建设	B	1	18	8	10				1					
				3163305	商业物业管理	B	1	18	10	8				1					
			模块三 （商务英语服务体验）	3163306	商务英语视听说	B	1	18	10	8				1					
				3163307	跨境电商英语	B	1	18	10	8				1					
			小计			2	36	20	16			0	2	0	0				
		第二阶段	岗位分流专业知识和专业技能强	专业（技能）课	房务岗位课 (限选)	3121105	酒店客房产品设计	B	2	36	18	18					2		
3121108	国际接待业实务					B	2	36	20	16		▲				2			
3151308	研学旅游基地运营与管理					B	2	36	20	16						2			
3151203	房务督导管理实务					A	3	54	34	20	★	▲				3			
3131201	酒店专业英语口语（3）					B	2	36	18	18						2			
3131203	岗位分流实训					C	2	36		36						2W			
3131204	房务岗位能力强化训练					C	18	324		324							18w		

化训练			3131205	岗位实践共性问题解析	A	2	36	36								2w			
			小计					33	594	146	448						11		
		餐饮 岗位课 (限选)	3121105	主题宴会设计	B	2	36	18	18								2		
			3121108	国际接待业实务	B	2	36	20	16		▲						2		
			3151308	研学旅游基地运营与管理	B	2	36	20	16								2		
			3151203	餐饮督导管理实务	A	3	54	34	20	★	▲						3		
			3131201	酒店专业英语口语（3）	B	2	36	18	18								2		
			3131203	岗位分流实训	C	2	36		36								2W		
			3131204	餐饮岗位能力强化训练	C	18	324		324									18w	
			3131205	岗位实践共性问题解析	A	2	36	36										2w	
			小计					33	594	146	448							11	
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		岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288									20w		
		餐饮 岗位 企业 实践 教学 培养		岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288									20w	
	小计					20	360	72	288	0	0	0	0	0	0	0	0		
		专业（技能）课合计					98	1767	624	1143	0	0	16	15	14	11	0	0	
学时、学分及学期周学时总计						137.5	2584	1047	1537	0	0	27	24	21	13	0	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12学分以上

专业技术拓展课程，群内一个专业一个模块，应列明所有专业的专业技术拓展课程，学生可自由选择其中一个或多个模块学习。