

民宿管理与运营专业教学标准（高等职业教育专科）

1 概述

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，顺应住宿行业及民宿服务行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下民宿接待与服务、民宿运营管理、民宿产品设计、民宿项目创意策划等岗位（群）的新要求，不断满足民宿服务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，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是全国高等职业教育专科民宿管理与运营专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校民宿管理与运营专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

2 专业名称（专业代码）

民宿管理与运营（540107）

3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 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）、民宿服务（6130）
主要职业类别（代码）	客房服务员（4-03-01-02）、餐厅服务员（4-03-02-05）
主要岗位（群）或技术领域	民宿接待与服务、民宿运营管理、民宿产品设计、 民宿项目创意策划……
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……

6 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能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向住宿业、餐饮业、民宿服务行业的客房服务员、餐厅服务员等职业，能够从事民宿运营管理、民宿产品设计、民宿接待与服务等工作的高技能人才。

7 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）掌握民宿管理与运营中前台、客房、餐饮等基础知识和技能，能够从事民宿接待与服务工作；

（5）具有热爱乡土文化、投身乡村振兴的精神，掌握文化和旅游的相关知识；

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

（7）能够对民宿服务内容、流程和标准等进行分析、诊断及优化，提升民宿服务体验，实施控制与管理；

（8）具备地域性文化内涵挖掘和活动策划能力，专业敏锐度高，能够对民宿产品进行设计与开发；

（9）具有对民宿市场进行数据收集、分析及以运营管理应用的能力，能够运用数字化技术和新媒体手段等进行市场营销和推广；

（10）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；

（11）具有市场开拓精神，具备创新创业能力，能够实施管理运行、人员配备、数字化运营、成本控制等管理活动；

（12）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；

（13）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；具备一定的心理调适能力；

(14) 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；

(15) 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。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、语文、数学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、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。

学校应结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，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。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

主要包括：管理学基础、旅游概论、民宿概论、服务心理学、旅游职业礼仪、民俗文化等领域的内容。

(2) 专业核心课程

主要包括：民宿管家服务、民宿体验与管理实践、民宿数字化营销、民宿活动组织与策划、民宿数字化运营与管理、民宿项目运营、数据分析与财务管理等领域的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

专业核心课程主要教学内容

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
1	民宿管家服务	<ul style="list-style-type: none"> ① 接受各类预订信息,进行排房订餐。 ② 接待抵离店宾客,办理入住和退房。 ③ 提供问询、物品寄存或者转交服务等。 ④ 提供客房服务、会议服务和餐饮服务等等。 ⑤ 进行酒水服务和酒水制作等 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握民宿接待基本知识。 ② 会预订服务。 ③ 会前台入住登记服务。 ④ 会礼宾服务。 ⑤ 会退房和结账服务。 ⑥ 掌握客房清洁服务。 ⑦ 掌握客房对客服务。 ⑧ 会公共区域清洁保养。 ⑨ 了解洗衣服务。 ⑩ 了解会议服务。 ⑪ 掌握餐前服务。 ⑫ 掌握餐中服务。 ⑬ 掌握餐后服务。 ⑭ 了解其他服务
2	民宿体验与管理实践	<ul style="list-style-type: none"> ① 协调沟通客户,梳理调整服务流程和标准。 ② 培训提升员工,提高服务水平和各类服务技能。 ③ 走动巡视现场管理,做好管控。 ④ 梳理诊断服务现状、处理顾客投诉,改进服务流程,提升服务品质。 ⑤ 进行客户体验大数据分析、整合,进行质量管控 	<ul style="list-style-type: none"> ① 理解客户体验认知。 ② 掌握民宿体验构成要素。 ③ 掌握民宿服务质量管控流程。 ④ 会优质服务。 ⑤ 会定制化服务。 ⑥ 能够进行民宿服务诊断。 ⑦ 掌握服务设计。 ⑧ 会流程再造等
3	民宿数字化营销	<ul style="list-style-type: none"> ① 采集市场信息,进行市场调研,确立市场定位。 ② 梳理现有产品体系,进行优化,制定合理价格方案,建立和维护各类渠道(线上线下)。 ③ 分析客户需求和分析市场数据,策划营销活动,进行市场推广。 ④ 根据市场和顾客需求,制作数字新媒体内容,进行推广。 ⑤ 建立客户体系,维护客户关系等 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握市场营销基本理论。 ② 认知民宿市场营销。 ③ 能进行民宿市场环境分析和定位。 ④ 掌握民宿市场营销策划。 ⑤ 了解民宿数字化内容制作。 ⑥ 能够进行民宿营销渠道管理。 ⑦ 理解民宿客户管理等

续表

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
4	民宿活动组织与策划	<ul style="list-style-type: none"> ① 调研并参与设计民宿相关活动。 ② 从策划设计艺术角度,比较不同风格种类的民宿活动。 ③ 挖掘地域文化,策划民宿活动。 ④ 设计民宿活动产品及其他相关产品等 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握民宿活动基本理论。 ② 了解民宿活动的特点。 ③ 能够建立民宿活动体系。 ④ 了解民宿活动的表现手段。 ⑤ 会民宿活动设计。 ⑥ 理解民宿活动的组织。 ⑦ 能够策划民宿活动
5	民宿数字化运营与管理	<ul style="list-style-type: none"> ① 确定经营目标与数据体系,运行提升。 ② 建立物资管理体系,进行管理。 ③ 执行经营管理措施,进行分析提升。 ④ 建立数字化管理体系,实现数字化与管理运营融合,提升效能。 ⑤ 进行管理流程梳理分析,不断优化 	<ul style="list-style-type: none"> ① 了解民宿经营数据管理。 ② 掌握民宿物资管理。 ③ 掌握民宿文档管理。 ④ 掌握民宿业务指标管理。 ⑤ 了解民宿数字技术应用。 ⑥ 了解民宿的管理流程设计。 ⑦ 了解民宿安全管理等
6	民宿项目运营	<ul style="list-style-type: none"> ① 进行市场调研,了解行业发展动态,进行项目设计。 ② 制定民宿项目可行性方案。 ③ 搭建民宿项目组织架构。 ④ 编制民宿项目进度表。 ⑤ 编制民宿项目财务预算。 ⑥ 制定民宿项目营销策划方案。 ⑦ 制定民宿项目服务方案 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握民宿项目运营管理基本理论。 ② 理解民宿项目可行性方案。 ③ 掌握民宿项目组织管理。 ④ 能够制定民宿项目进度表。 ⑤ 会民宿项目财务预算。 ⑥ 能够制定民宿项目营销策划方案。 ⑦ 能够制定民宿项目服务方案
7	数据分析与财务管理	<ul style="list-style-type: none"> ① 进行投融资分析,服务民宿发展。 ② 实施民宿设备设施及物资管理,做好资产管理。 ③ 控制各部门运营成本费用,提高运营效能。 ④ 制定经营利润目标,管控成本。 ⑤ 运用数字化方式进行大数据分析,提高财务管理效能 	<ul style="list-style-type: none"> ① 理解财务管理概况。 ② 掌握投融资分析管理。 ③ 掌握资产管理。 ④ 掌握成本费用管理。 ⑤ 掌握税金和利润管理。 ⑥ 理解财务大数据分析与应用

(3) 专业拓展课程

主要包括:中国非物质文化遗产赏析、旅游资源基础、饮食文化、食品营养与卫生、户

外运动与康养、民宿安全、民宿陈设设计、酒水制作与服务、茶艺、咖啡制作、园艺与花艺、现代生活美学、旅游摄影等领域的内容。

8.1.3 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

在校内外进行民宿服务与接待、民宿产品营销、民宿运营管理、民宿活动组织与策划、民宿项目运营等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

(2) 实习

在民宿服务行业的民宿及住宿业相关企业进行实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《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。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

总学时一般为 2600 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

9 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。

9.1 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。

9.2 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民宿服务行业、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，社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、酒店管理、工商管理、地理、历史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。

9.4 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或中高层管理经验，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。

10 教学条件

10.1 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。

10.1.1 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。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展民宿专业技能、管理运营等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）民宿产品设计实训室

配备民宿建筑、空间、文化、民俗资源库和相关资料等设备设施，用于营造民宿建筑及外观，民宿空间及环境氛围，分析地域文化，策划民宿活动等实训教学。

（2）民宿数字化运营实训室

配备民宿运营管理沙盘、民宿数字化营销软件、民宿虚拟仿真软件、教学主控台及多媒体一体机等设备设施，用于专业模拟运营及数字化营销等实训教学。

（3）民宿餐饮实训室

配备餐饮的设备设施、桌椅家具、器皿餐具、咖啡、调酒、茶艺设备设施和器具等设备设施，用于餐饮服务、饮品制作技能实践与训练等实训教学。

（4）民宿客房实训室

配备民宿客房，包含家具、智能客控设备设施、布草、器具、清洁工具及设备等设备设施，用于客房服务等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

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，实习基地应能提供民宿接待与服务、民宿运营管理、民宿产品设计、民宿项目创意策划等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可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，能够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的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 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、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：旅游民宿基本要求与评价、民宿发展研究报告等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

(1) 学校和二级院系应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。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，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。

(3) 专业教研组织应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。

(4) 学校应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。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。