酒店管理与数字化运营专业群

2021级酒店管理与数字化运营专业

（服务管理与餐厅智能技术应用方向）

人才培养方案

为深入贯彻党的十九大精神，进一步贯彻和落实《国家职业教育改革实施方案》《高等学校课程思政建设指导纲要》《深化新时代教育评价改革总体方案》等文件精神，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）和《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）要求，结合我院人才培养总体目标定位、“产教融合、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，制定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

专业方向：服务管理与餐厅智能技术应用方向

专业代码：540106

二、入学要求

高中阶段毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，最长不超过 6 年。

四、职业面向

专业大类（代码）	专业类（代码）	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别或技术领域	职业技能等级证书、行业企业标准和证书举例
旅游大类（54）	旅游类（5401）	住宿业（61） 餐饮业（62）	机器人餐厅店长、机器人训练师、前厅部、管家部和餐饮部领班、主管	机器人餐厅运营管理 前厅部、管家部和餐饮部督导管理	茶艺师（初级） 计算机等级考试（初级） 高等学校英语应用能力考试（A/B 级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，能践行社会主义核心价值观，身心健康，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握本专业知识和技术技能，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能够胜任本专业基层一线管理干部岗位（如领班、主管、机器人餐厅储备店长）工作的高素质技术技能型人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的家国情怀和中华民族自豪感，坚定“四个自信”。

（2）具有深切的“爱心”、“责任心”，遵纪守法、诚实守信，尊重他人、心怀感恩，不非议、不抱怨，勇于担当；具有良好

的职业道德、强烈的社会责任感和参与意识，“对人好，对社会好”。

（3）具有坚定的“信心”和“进取心”，有明确的理想信念和职业生涯规划，热爱劳动、节俭自律，心态平和，乐观向上，注意养成良好的健身与卫生习惯，锤炼健全的人格，“会做人、会做事”。

（4）具有强烈的团队合作意识和“敬业心”，学会学习、聆听、观察、阅读、思考，爱岗敬业，勤奋努力，有较好的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、保密意识和工匠精神、创新思维。

（5）具有一定的中华优秀传统文化素养和一定的审美及人文素养。

2.知识要求

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）掌握沟通、服务礼仪、服务接待等与服务相关的知识；

（3）掌握食品原料、酒水知识、食品营养、食品配餐和茶艺茶文化相关的知识；

（4）掌握餐饮服务机器人基础、机器人餐厅设备管理、餐厅机器人技术应用相关知识；

（5）熟悉机器人餐厅及酒店成本控制、市场营销和收益管理知识；

（6）掌握酒店前厅、客房、餐饮服务及机器人补充服务的基本理论及技能知识；

（7）掌握机器人餐厅和酒店督导管理知识，熟悉日常运营管理知识。

3.能力要求

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的专业英语听说、读写能力；

（3）具备为服务机器人提供补充服务和解决对客服务中突发问题的能力；

（4）具备操作、日常维护和保养餐厅机器人设备的能力；

（5）具备机器人餐厅和酒店前厅、客房、餐饮服务与督导管理能力；

（6）具备机器人餐厅和酒店市场营销、制定服务流程与标准、控制服务质量等能力；

（7）具备机器人餐厅和酒店各基层部门日常运营事务管理能力；

（8）具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求的能力。

六、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业前台领班、客房领班、餐饮领班目标岗位，运用问卷调查、工作日志、现场观察、头脑风暴、岗位实践等方法，开展行业企业专家研讨，获得35个典型工作任务，以及110工作项目，808条职业能力点。典型工作任务(部分内容见下表)及职业能力分析见附件1。

典型工作任务一览表

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
前厅岗位	1.前厅管理	1.1 大堂管理	1.1.1 能够贯彻落实酒店大堂服务规范，对服务中出 现的偏差及时纠正； 1.1.2 能够及时、正确处理客人投诉； 1.1.3 能够代表酒店做好 VIP 客人接待和其他客人接待和送行工作； 1.1.4 能够准确分析各种报表和统计信息，掌握客房和其他方面情况； 1.1.5 能够果断、及时处理各种紧急事件，保护客人 人身财产安全。	1.能督导前台服务员按照酒店标准化流程办理接待业务 2.能按照酒店标准，检查接待人员仪容仪表、行为规范及出勤 3.熟练办理预定、行李服务、咨询等前厅其他业务 4.掌握酒店办理办理预定、行李服务、咨询等前厅其他业务的流程及注意事项 5.督导前台服务员按照酒店标准化流程办理业务 6.指导前台服务员准确快速办理前台其他业务 7.解决前台服务员办理其他业务中出现的突发情况及问题 8.具有严谨认真的工作态度及细致敏感的观察能力 9.掌握酒店前台各种业务办理的规章制度 10.掌握现场督导的工作方法
		1.2 接待管理	1.2.1 能够按照酒店标准，检查接待人员仪容仪表、 行为规范及出勤； 1.2.2 能够合理编制接待处员工班次，布置具体接待任务； 1.2.3 能够通过各种统计报表正确统计、核查各种房 态信息； 1.2.4 能够依据不同标准接待好团队、会议、商务和 VIP 客人； 1.2.5 能够督导、协助接待员为客人准确、迅速办理入住手续和钥匙分发； 1.2.6 能够及时处理巡查中发现的各种问题。	
		1.3 预定管理	1.3.1 能够合理安排预订员班次； 1.3.2 能够指导预订员日常预定工作，解答客户咨询； 1.3.3 能够核对各种团体和散客订房信息； 1.3.4 能够管理和维护预定系统设备。	
		1.4 礼宾管理	1.4.1 能够合理安排下属班次，安排每天具体工作； 1.4.2 能够依据酒店标准，检查下属仪容仪表、行为 规范； 1.4.3 能够根据所收集、整理的客人意见与建议，制定措施，不断改进礼宾服务工作； 1.4.4 能够安排、协助下属办理客人行李搬运、物品寄存、客人接送机服务等； 1.4.5 能够准确解答客人问题，处理客人投诉。	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
客房岗位	2.客房管理	2.1 客房清洁管理	2.1.1 能够合理安排客房服务员班次，安排楼层具体 工作； 2.1.2 能够检查员工仪容仪表及出勤； 2.1.3 能够制定客房计划卫生计划，家具设备保养计 划； 2.1.4 能够有效控制客房服务用品消耗，降低成本； 2.1.5 能够检查客房服务员工作情况，检查客房清洁 卫生质量。	1.掌握检查走客房的流程和标准 2.掌握检查走客房卫生的标准及方法 3.掌握检查走客房卫生的重点项目 4.具有快速发现走客房卫生质量不佳的观察能力 6.具有现场解决简单的走客房卫生问题的能力 7.掌握客房内需要补充的物品数量和品种 8.掌握客房内补充物品的流程及技巧 9.掌握客房内巾类折叠及放置要求和标准 10.掌握客房内其他需补充物品的放置要求 11.能快速完善补物品存在的问题及分析问题产生的原因
		2.2 公共区域管理	2.2.1 能够制定公共区域日常、周期等各项工作计划和人力安排计划； 2.2.2 制定各项清洁设备管理、使用和养护计划； 2.2.3 督查员工严格按照工作规范和质量标准做好公共区域清洁和绿化工作； 2.2.4 能够做好各项成本费用的预算，有效控制消耗品库存和消耗。	
餐饮岗位	3.餐饮管理	3.1 餐厅管理	3.1.1 能够制定餐厅年度、季度及月度经营计划； 3.1.2 能合理安排员工班次及工作任务； 3.1.3 能够巡视餐厅营业和服务情况，参与接待活动，检查员工服务质量； 3.1.4 能够与客人进行有效沟通，征求客人意见和建议，及时处理客人投诉； 3.1.5 与厨房和管事部等相关部门保持良好沟通，及时处理各种突发事件； 3.1.6 能填报与分析餐厅各种经营报表，分析餐厅经 营状况。	1.掌握餐厅迎宾工作的标准流程 2.掌握餐厅迎宾服务礼仪 3.掌握餐厅座位布局及各区域座位特点 4.掌握座位合理安排的标准及技巧 5.指导服务员进行迎宾服务 6.掌握餐前准备工作流程及标准 7.掌握餐中服务的工作流程及标准 8.具备为各种客人提供餐中服务
		3.2 宴会管理	3.2.1 能够制定宴会年度、季度及月度经营计划； 3.2.2 合理安排员工班次及工作任务，确保宴会各环节衔接与有序运作； 3.2.3 能够指导设计宴会菜单制	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
			作、气氛营造、摆桌、铺台、娱乐等活动； 3.2.4 能够积极听取客人意见和建议，及时处理客人 投诉； 3.2.5 能够审核宴会厅营业收入，做好结账控制； 3.2.6 指导员工正确使用宴会厅设备和物品，有效控制损耗。	（点菜、上菜、收盘子、分菜等）的能力 9.及时帮助服务员，为客人提供补充服务 10.客人进餐时，检查督导服务员上菜正确、上菜时长、上菜动作的规范、处理桌面污渍等情

注：职业能力分析表见附件 1

七、专业组群

（一）酒店管理与数字化运营专业群人才培养对接现代服务产业（链）

酒店管理与数字化运营专业群以酒店管理与数字化运营专业为核心，整合现代物业管理、连锁经营与管理专业组建而成。专业群对应的智能化应用现代服务产业链包括旅游服务、家政服务、健康服务、商贸服务等，专业群将培养覆盖小区居民生活中的吃、住、用、管岗位链的基层管理人才，更好地服务粤港澳大湾区经济高质量发展。

（二）专业群人才培养定位

专业群实施“产教融合、校企共育”的人才培养模式，其人才培养定位为：聚焦智能化应用现代服务产业链中的现代酒店服务、机器人餐厅运作、高端物业管理、连锁门店经营等核心岗位基层管理人才需求。重点围绕智能化服务产业链中从吃、住、用、管等核心业务环节的核心岗位群，培养既能胜任接待服务、客户服务、门店销售等岗位群基层业务，同时又具备多岗位迁移、创新创造、团队领导能力的复合型的领班、主管、店长等基层管理人才。

（三）群内专业的逻辑性

群内三个专业按照“专业基础相通，技术领域相近，职业岗位相关，教学资源共享”的原则组建。酒店管理与数字化运营专业群开设了 8 门专业群平台共享课，1 门专业群拓展共享课，5 个校内共享实训基地、4 个校外实践教学基地、18 名教师。

酒店管理与数字化运营专业是专业群的龙头，重点培养酒店前厅接待、客房销售、餐饮监督与单体机器人餐厅运营等基层管理人才。物业管理专业是专业群的特色专业，培养具有高档住宅、大型商业、高端写字楼、综合产业园的专业基层管理人才，与酒店管理与数字化运营专业在现代服务的供应链关键点上实现深度协同发展。连锁经营管理是专业群的支撑专业，聚焦面向新商贸等现代服务业领域，培养具有新营销和新商业运营技能的基层管理人才，与物业管理专业在供应链的前端营销和商业运营服务环节实现广度协同发展。

八、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“产教融合，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 1-3 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 学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程包，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，体现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，培养学生职业能力与职业精神的特色。

第三阶段（第 5-6 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，实现本专业培养基层一线技术骨干（或管理干部）的目标，聚焦学生企业岗位职务（技术骨干或管理干部）工作标准，构建《专业岗位职务能力提升课程》；针对解决学生岗位职务工作中共性问题，将共性问题转换成为“集中授课”内容模块，将对学生的创新思维和创新能力培养，落实到指导学生毕业设计之中。

（一）第一阶段（1-3 学期）课程设置及要求

1.公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	1.素质目标：树立正确的三观，明确理想信念，培养良好的职业道德和遵纪守法、拼搏进取意识，做“五心”新人； 2.知识目标：掌握思想、道德与法律的内涵、作用和意义，熟悉中国传统文化和碧桂园企业文化，懂得青年使命与担当； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、思考，分析了解自身存在的问题和不足，依托学院特色教学全面提升自己。	1.马克思主义理想信念及社会主义核心价值观； 2.优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。 3.法治的内涵、作用与意义。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：3 学分，60 学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂教学创新； 4.考核方式：平时成绩+期末论文。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.素质目标：坚定“四个自信”，锤炼“五心”新人，了解国情民情，树立强烈的社会责任感和爱岗敬业精神。 2.知识目标：掌握马克思主义中国化的历程和理论成果，了解党的路线、方针和政策和企事业发展背景、现状与前景； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、观察、思考，培养创新思维和努力习惯，敢于直面问题和分析解决问题。	1.马克思主义中国化发展历程与系列成果； 2.习近平新时代中国特色社会主义思想； 3.中国企事业单位发展的背景、历程与展望。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：4 学分，72 学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂创新教学 4.考核方式：平时成绩+期末论文。
3	形式与政策	1.素质目标：关注时事热点问题，培养“与时俱进”意识，树立强烈的社会责任感与使命感； 2.知识目标：了解每年国家社会、经济、政治、文化、外交等大事；了解行业、职业的发展动态。 3.能力目标：跟踪时政，明辨是非，拓展视野，能把握机会和条件发展自己，发挥正能量，贡献企业和社会。	1.时事热点解读； 2.着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势； 3.当代青年当前形势下的责任与使命。	1.课程性质：高校思想政治理论课必修课程； 2.学时学分：32 学时，1 学分。分 4 学期完成； 3.教学方法：专题报告、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
4	军事体育	1.素质目标：锤炼学生顽强的意志品质、纪律意识和拼搏进取、团结协作意识，养成良好的体育运动与卫生习惯。 2.知识目标：学习基本的军事体育知识、常见的身体健康知识以及一定的安全、防护与卫生知识。 3.能力目标：熟练掌握 1-3 项体育技能并运用于实际比赛，科学地进行体育锻炼，学会基本的防护与救援技能。	1.体育理论概述； 2.专项军体体育技战术； 3.健身、卫生基本理论与方法； 4.安全、防护基本知识与方法。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：6 学分，108 学时，4 学期完成； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。

5	军事理论	1.素质目标：培养学生严明的爱国意识、纪律意识和强烈的拼搏进取、团队协作意识，具备一定的军事理论素养。 2.知识目标：学习掌握一定的军事理论和常见军事知识，了解信息化战争，懂得学校准军事化管理的作用和意义。 3.能力目标:掌握基本队列技术要领，学习单人、班排战术。	1.常见军事思想与理论概述； 2.基本军事知识与军事技术；	1.课程性质：公共必修课程 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查
6	大学生心理健康	1.素质目标：树立心理健康发展的自主意识，正确认识自己、接纳自己，培养良好心态，探索积极健康人生； 2.知识目标：了解心理学的有关理论，明确心理健康的标准及意义，掌握自我调适的基本知识； 3.能力目标：掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，锤炼健全人格。	1.大学生心理健康概述； 2.大学生心理自我探索； 3.大学生自我心理能力提升。 4.大学生健康人格养成。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：过程评价+终结评价。
7	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1、素质目标： 坚定理想信念，树立正确的三观，提高“四个自信”，增强责任感、使命感。 2、知识目标：引导学生认识马克思主义产生的历史背景，主要内容、中国化进程和当代价值。 3、能力目标：帮助学生全面掌握历史唯物主义的世界观和方法论，自觉运用马克思主义中国化的思想与观点，积极解决时代问题。	1、马克思主义的创立、主要内容及其历史意义； 2、马克思主义的中国化进程及其主要成果； 3、不同时期的马克思主义影响和青年使命担当。 4、当代青年马克思主义者的思想素养与行动指南。	1.课程性质：高校思想政治理论课限选课程； 2.学时学分：20学时，1学分； 3.教学方法：案例教学、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
08	大学生职业发展与就业指导	1.素质目标：积极进取、德能导向的就业观念，团结协作，爱岗敬业的职业意识，“会做人、会做事”的职业品质； 2.知识目标：熟悉行业企业对人才的需求，了解职业生涯规划的知识与方法，大学生就业政策以及面试的基本要求；以碧桂园为代表的企业文化与人才需求。 3.能力目标：能根据社会需求，依托学院三段式特色教学模式，结合学院人才培养要求和学生自身条件进行职业生涯规划，掌握求职面试技巧，竞争万元月薪。	1.企业与行业的关系与特点； 2 职业内涵与分类，职业现状与发展趋势； 3. 职业探索与职业准备。 4. 企业需求与企业文化。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时，分4学期完成； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查

9	大学生创新创业	1. 素质目标：拓展学生创新创业视野，培养创新创业意识，训练创新创业学思维，提高学生的社会责任感； 2. 知识目标：了解创新思维；明确创业的基本原理和方法；掌握基本商业模式，认识互联网经济发展趋势等； 3.能力目标：具备主动创新意识，能够进行创业机会的识别和分析，能够进行相关专业领域的创新创业尝试。	1.创新思维与创新激发： 2.创业知识、创业素养的提升与创业机会的识别； 3.“互联网+”商业模式的设计与资源整合 4.创业基础与创业案例。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查。
10	国家安全教育	素质目标:培养学生的国家安全意识，提高安全责任感，激发学生的爱国情怀； 知识目标：了解国家安全的法律法规常识，逐步掌握必要的安全行为的知识和技能； 能力目标：养成安全应变能力，预防安全事故发生、减少安全事故损害。	1.国家安全的内涵及意义； 2.国家安全形势及国家战略； 3.国家安全管理和国家安全法治等； 4.习近平总体国家安全观。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：1学分，18学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。

2.专业群平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	言语交际与人际沟通（共享）	01-01-06、01-01-07、01-02-07、01-02-08、01-03-01、01-03-09、01-04-06、02-01-08、02-02-09、02-03-07、04-01-08、05-01-10、05-02-05、06-01-08、06-01-09、06-02-06、06-02-10、06-03-06、08-01-04、08-03-03、09-01-04、09-01-09、09-02-07、09-02-08、09-04-07、10-06-02、11-02-09、11-02-10、11-03-05、11-06-05、13-02-04、15-02-06、	1.素质目标：具有较强的语言表达、沟通和协调能力，具有良好的团队合作精神，具有解决问题的能力，具有主动、热情、耐心的服务意识。 2.知识目标：掌握基本的沟通技巧，团队合作的方法，使用现代沟通手段完成共同任务。 3.能力目标：具备与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力；能结合实际情况，通过沟通合理安排工作；能正确处理工作、学习和生活上的沟通问题。	沟通的基本概念、倾听技巧、交谈的技巧、辩论的技巧、演讲的技巧、谈判技巧、团队沟通技巧、日常生活中的沟通、工作中的沟通、跨文化交流、现代沟通手段。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用案例教学法、任务驱动法； 4.考核方式：考查。

		16-01-06、16-02-07、18-01-06、18-01-05、18-01-07、18-01-10、18-02-09、18-04-08、20-04-03、21-01-05、22-01-08、22-02-06、23-01-04、23-02-06、23-03-05			
2	职业素养与礼仪（共享）	01-03-04、01-03-07、02-05-03、02-05-06、06-01-04、06-02-04、06-02-05、09-02-07、09-03-05、10-06-05、11-06-04、16-01-04、16-02-03、16-03-03、23-02-04	1.素质目标：培养良好的职业道德和职业操守，具备良好的职业素养。 2.知识目标：掌握行业礼仪规范的基本理论和知识；了解岗位礼仪的操作规范。 3.能力目标：具备岗位礼仪实务接待和服务的基本技能；具备正确的审美能力、良好的语言表达能力、与人合作的能力。	职业礼仪概述、从业者的职业形象、从业者的礼貌语言艺术、从业者的日常交际礼仪、宴请礼仪、主要岗位接待礼仪等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用理论讲授、课程示范、案例分析、分组讨论以及实训操练； 4.考核方式：考查。
3	应用文写作（共享）	01-01-03、01-02-03、01-02-04、01-03-06、01-04-05、03-02-06、03-04-03、03-04-02、03-04-05、04-01-10、04-02-04、05-02-03、05-03-07、06-01-10、06-02-12、06-03-07、10-01-10、10-03-06、11-03-04、15-01-03、15-01-04、15-02-05、15-03-04、16-02-09、16-03-06、18-01-03、18-01-12、18-02-04、18-02-05、18-03-06、18-04-07、18-05-04、18-05-02、19-02-11、23-02-12	1.素质目标：具有良好的职业素养，自信、热情、团结、诚信、吃苦耐劳等职业态度。 2.知识目标：理解常用应用公文种类；了解公文写作的材料搜集方法和写作规律；掌握各类公文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。 3.能力目标：能熟练地写好相关的常用公文。	行政公务文书写作 日常事务文书写作 公关文书写作 经济文书写作 会务文书写作 书信文书写作	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用任务驱动法、小组合作探究法； 4.考核方式：考试。
4	办公软件高级运用（共享）	01-02-08、02-01-01、02-02-01、02-04-04、03-02-01、03-02-04、	1.素质目标：培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风及信息化处理工作的意	Word 2010 应用 Excel 2010 应用 PowerPoint2010 应用 Photoshop 图像处理	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：第2学期2学分，36学

		03-02-06、03-03-01、03-03-07、03-03-04、03-04-05、04-01-06、04-01-09、04-01-12、04-02-02、07-01、18-04-07、18-05-07、20-02-06、24-03-06、29-01-03、29-03-04、	识。 2.知识目标：熟悉文字处理软件 Word、Excel、PowerPoint 在管理工作中的应用，熟悉图形图像处理软件在管理工作中的应用。 3.能力目标：具有使用 Windows7 操作系统、Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。		时； 3.教学方法主要采用项目引导、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
5	人工智能与机器人应用（共享）	04-01、04-02、13-01、13-02、13-03、19-01、19-02	1.素质目标：提高学生自觉关注专业发展的意识，培养对智能控制技术专业的兴趣；提高学生的探索知识的能力和创新意识。 2.知识目标：熟悉机器人的结构，了解智能机器人和工业机器人之间的区别；掌握机器学习等智能控制等名词术语。 3.能力目标：能熟练使用互联网收集专业文献，具备应用网络资源解决问题的能力。	简单介绍人工智能的入门知识以及机器人的应用现状及发展前景，介绍各类机器人的基本结构及应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，24 学时； 3.教学方法：主要采用课上课下学习相结合、线上线下学习相结合； 4.考核方式：考查。
6	数字化营销（共享）	03-02、04-01、04-02、07-01、08-02、08-03、21-01、21-02、23-04、24-03、25-01、25-03、25-04、26-01、26-02、27-02	1.素质目标：具有敬业创新的职业意识、市场营销意识及的团队合作精神。 2.知识目标：掌握产品特征、产品组成、市场分析及定位、产品营销方法等知识。 3.能力目标：能够对行业市场进行分析及定位；能够匹配市场调研方法并实施调研活动；能够运用不同的产品营销方法。	认知营销、市场分析及定位、市场调研、主要营销方法的应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例教学、小组讨论法、问题导向法； 4.考核方式：考试。
7	督导管理实务（共享）	02-01-04、02-01-05、02-01-06、02-01-09、02-02-04、02-02-05、02-02-06、02-02-07、02-02-08、02-03-02、02-03-03、02-03-04、02-03-05、02-03-06、02-03-07、02-03-08、	1.素质目标：具有主动、热情、耐心的服务意识；具有良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握督导的职能；掌握督导的沟通技巧、时间管理技巧、领导风格特征、团队建设方法；掌握对员工的招聘、培训、激励、考评及化解员工冲	计划与时间管理、制定决策和解决问题、有效授权、有效沟通、有效激励、有效领导、工作团队建设、冲突与压力管理、招聘和培训员工、绩效评估和纪律管理。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用任务驱动法、讲授法、小组讨论法； 4.考核方式：考试。

		02-04-03、02-04-04、02-04-05、02-04-06、02-04-08、02-05、10-01-08、10-01-09、10-02-06、10-06-02、10-06-06、10-06-05、17-01-05、17-01-06、17-01-07、17-01-08、17-02-12、17-02-13、17-02-14、17-03-07、17-04-04、17-04-05、17-04-06、17-05-01、17-05-02、17-05-03、17-05-05	突的方法与技巧。 3.能力目标：具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。		
8	客户投诉与突发事件处理（共享）	04-01、04-02、06-02、11-06、16-01、16-03、22-02、23-02、23-03、25-01-01、25-01-02、25-01-03、25-01-04、26	1.素质目标：具有服务能力、语言沟通能力，具有敏捷的思维能力、具有较强的心理承受能力。 2.知识目标：认识并了解客户投诉，掌握客户投诉处理的程序和技巧，认识客户各类突发事件、掌握突发事件处理的程序。 3.能力目标：能对客户进行有效管理，能独立处理客户投诉，能独立处理突发事件。	投诉的主要内容与特点、各种突发事件的主要特点与处理流程。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。

3.专业技术平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	智慧酒店基础知识	01-02-01、01-02-03、01-03-06、01-03-07、02-05-06、04-01-11、06-02-05、08-01-01、15-01-03、25-02-01、25-02-02、25-01-03、25-01-04、25-02-03、28-01-01、28-01-02、28-01-03、28-02-01、28-02-02、28-02-03、28-03-01、28-03-02、28-03-03、28-03-04、28-04-01、28-04-02、29-03-01、29-03-02、	1.素质目标：初步树立服务意识、酒店管理意识、沟通协作意识。 2.知识目标：了解酒店分类、酒店产品、各部门职能、组织结构、酒店服务质量管理、酒店人力资源管理等知识。 3.能力目标：具有酒店组织结构分析、各岗位基础职责认知、酒店行业基础认知的能力。	酒店业历史、酒店分类、酒店各部门职能、酒店市场营销概述、酒店人力资源概述。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、任务驱动法； 4.考核方式：考试。

		23-01-08、23-01-09			
2	食品安全与营养配餐	17-02、17-03、20-03、34-02	1.素质目标：具有法律意识，培养学生创新思维、活学活用、自主学习的能力。 2.知识目标：掌握国家有关食品安全的法律法规，正确地选择和搭配食品，了解食物原料在储存加工中可能发生的变化，从而指导食品开发和烹调实践。 3.能力目标：掌握食谱制作的具体技术，特别是食谱设计的思路和营养素计算的能力，以便在实际工作中能够发挥作用。	食物营养价值、储藏加工对营养价值的影响、膳食结构和膳食指南、营养食谱制作。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、讲授法、理实一体、自主学习、合作探究法； 4.考核方式：考试。
3	酒店专业英语口语（1）	02-01-2、02-01-06、02-01-08、02-02-02、02-02-09、02-04-01、02-04-02、02-04-07、03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：提高学生学习主动性，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用酒店英语知识，能用英语对客人的要求做出回应、用英语向客人表达、提供服务。 3.能力目标：能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。	Fundamental Drills、Greeting and Sending off、Introduction and Small Talks、On Guests' Requests、Offering Services。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
4	机器人餐厅装备与管理	17-01、17-02、17-03、17-05、19-01、19-02、35-01、35-02	1.素质目标:培养机器人训练师应有的职业素质、服务道德、态度及修养。 2.知识目标:了解人工智能与机器人应用前景，以及餐饮机器人未来发展趋势;熟悉餐饮机器人设计和操作原理;掌握餐饮机器人实际操作技巧并根据应用场景灵活运用。 3.能力目标:能熟练使用快餐机器人餐厅中的主要仪器设备；能熟练应用餐饮机器人嵌入式控制等相关软件。	人工智能与机器人应用、机器人快餐厅设备实训、餐饮机器人发展及展望	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用项目引导、任务驱动法； 4.考核方式：考试。

5	酒店专业英语口语（2）	02-01-2、02-01-06、02-01-08、02-02-02、02-02-09、02-04-01、02-04-02、02-04-07、03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：提高学生学习主动性，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用酒店英语知识，能用英语对客人的要求做出回应、用英语向客人表达、提供服务。 3.能力目标：能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。	Making an Apology or Negative Reply，Making Requests，Asking for Information，Offering Information and Help.	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
6	岭南文化	02-04-01 、 02-04-02 、 02-04-07 、 03-01-03 、 03-01-07 、 04-01-01 、 04-01-04 、 04-01-07 、 06-01-02 、 06-01-03 、 06-01-09 、 06-02-06 、 09-01-09 、 16-01 、 16-02 、 17-01-02 、 17-01-05、	1.素质目标：工作认真，有责任心，知书达理，服务态度亲切和蔼，做一个有文化的酒店职业人。 2.知识目标：了解岭南文化中的三大民系，熟悉岭南三大民系文化的主要内容和特点，掌握岭南三大民系文化呈现的方式和本质。 3.能力目标：能熟练鉴别岭南文化与其他区域的文化，能熟练鉴赏岭南文化中的三大民系文化，能熟练运用岭南文化进行有针对性的服务，能熟练运用岭南文化进行有针对性的管理。	广府文化、客家文化和潮汕文化三大部分的主要内容与特色。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法； 4.考核方式：考查。
7	会议策划与接待	03-01-03 、 03-01-07 、 04-01-01 、 04-01-04 、 04-01-07 、 06-01-02 、 06-01-03 、 06-01-09 、 06-02-06 、 09-01-09 、 16-01 、 16-02 、 17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02 、 31-01-01 、 31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：树立会议接待服务意识、会议管理意识、沟通协作意识。 2.知识目标：了解会议策划的基础知识、熟悉会议接待与策划的现状、发展趋势、掌握会议文秘和接待服务知识与流程等知识。 3.能力目标：具有会议策划沟通和协调、会务组织与接待能力。	会议策划与实施、会议接待与文秘服务、会议公关宣传等内容。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
8	智慧餐厅门店实务	17-01、17-02、17-03、17-04、17-05、18-01、18-02、18-03、18-04、18-05、19-01、19-02、20-01、20-02、20-03、20-04	1.素质目标：具有管理能力与团队合作的精神。 2.知识目标：掌握门店经营有关货物进销存、门店排班、门店卫生、门店日常工作的相关知识。 3.能力目标：能制定门店	货物的进销存管理、门店排班、如何做好值班经理等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动

			工作计划、门店市场营销策略；门店日常工作管理。		法； 4.考核方式：考试。
9	中餐工艺分解及机器人技术应用	17-01、17-04、17-05、18-01、18-02、18-03、18-04、18-05、19-01、19-02、20-01、20-02、20-03、20-04	1.素质目标：具有良好的道德品质和健全人格，具备良好的团队协作、人际交往和沟通能力； 2.知识目标：熟识现有机器人餐厅中各种中餐制作工艺及流程，了解餐厅机器人在中餐制作的应用等相关知识； 3.能力目标：具备对各种餐厅机器人操作、保养和管理的能力。	中餐制作工艺及流程，各种餐厅机器人在中餐制作过程中各个环节的应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用项目式法、教学做一体化； 4.考核方式：考查。
10	酒店专业英语口语（3）	02-04-01、02-04-02、02-04-07、03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：培养主观能动的学科兴趣，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：掌握酒店前厅、客房、餐饮的相关词汇，掌握应对客人不同预订要求。 3.能力目标：掌握酒店主要服务部门各岗位所需的口语和重点句型，能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。	Front Office Services, House Keeping,, Chamber Services, Food & Beverage Services.	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
11	前厅服务	30-01-01、30-01-02、30-01-03、30-01-04、30-01-05、30-01-06、30-01-07、30-01-08、30-01-09、30-02-01、30-02-02、30-02-03、30-02-04、30-02-05、31-01-01、31-01-02、31-01-03、31-01-04、31-02-01、31-02-02、31-02-03、31-02-04、31-02-05	1.素质目标：具有良好的职业形象、服务意识、销售意识、安全意识和责任意识。2.知识目标：掌握前厅部的主要任务和组织机构，熟悉酒店客房价格构成及类型，掌握前厅部各项业务的工作流程。 3.能力目标：初步具备现代酒店前厅部员工所需的沟通和协调的技能；具备操作酒店前厅信息管理软件系统技能；能办理前厅各项业务。	预订服务、前台接待服务、礼宾服务、收银服务、商务中心服务、总机服务、大堂副理服务。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、角色示范、案例分析、情景模拟及实训操练； 4.考核方式：考试。
12	客房服务	32-01-01、32-01-02、32-01-03、32-01-04、32-02-01、32-02-02、32-02-03、32-02-04、32-02-05、33-01-01、33-01-02、33-01-03、33-01-04、33-02-01、	1.素质目标：具有服务、沟通、团队合作的意识，具有分析问题解决问题的能力。 2.知识目标：掌握酒店客房服务与管理的操作技能。 3.能力目标：具备从事客房服务及客房部基层管理	客房产品认知、客房清洁保养、客房对客服务、客房VIP接待服务、公共区域清洁保养、客房服务质量管理、客房仓库管理、客房洗涤管理、客房安全管	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、小组训练法、讨论交流法； 4.考核方式：考

		33-02-02、33-02-03	工作的能力。	理。	试。
13	餐饮服务	34-01、34-02、35-01-01、35-01-02、35-01-03、35-01-04、35-01-05、35-01-06、35-01-07、35-01-08、35-02-01、35-02-02、35-02-03、35-02-04	1.素质目标：树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。培养讲究卫生，注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。 2.知识目标：掌握餐饮企业组织机构与岗位职责，熟练掌握餐饮服务基本技能、程序、标准和技巧。 3.能力目标：能按标准服务程序进行中西餐服务。	酒店餐饮部组织结构、厨房的设计与布局、菜单设计、餐饮原料的采购管理、厨房生产过程的管理、餐饮市场消费需求、餐饮营销战略。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用案例教学法、角色扮演法、任务驱动法； 4.考核方式：考试。
14	收益管理与成本核算	03-02-01、03-02-02、03-02-03、03-02-04、03-02-05、03-02-06、03-02-07	1.素质目标：具有细心、严谨、敬业、乐观向上及团队合作的精神。 2.知识目标：掌握收益管理的四大要素及方法和指标。 3.能力目标：能制定酒店年度营业收入预算、酒店收益管理策略、酒店市场营销策略；能根据情境合理使用收益管理技巧；能利用收益管理提高酒店部门营业收入。	收益管理基础知识、收益管理的市场环境分析、收益管理实战技巧、收益管理策略实施、酒店全面收益管理	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动法； 4.考核方式：考查。

4.专业群拓展课

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	模块一（酒店专业拓展课）	管理系列讲座（共享）	25-01、25-02、25-03、25-04、26-01-01、26-01-02、26-01-03、26-02-01、26-02-02、26-02-03、27-01-01、27-01-02、27-02、28-01、28-02、28-0、28-04-01、28-04-02、29-01-01、29-02-02、29-02-03、29-02-04、29-02-05、29-02-06、29-03-03、29-03-04、29-03-05	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：了解企业文化、团队建设意义及方法；运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	企业文化、团队建设、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
2		酒水调制与酒吧管理	20-02-01、20-02-02、20-02-03、20-02-04、20-02-05、20-02-06、20-02-07、20-01-01、20-01-02、20-01-10、21-01-01、21-01-03、21-01-08、24-03-07	1.素质目标:具有认真负责、严谨细致的工作作风、分析问题解决问题的能力。 2.知识目标：掌握酒品与饮料的分类、常用饮料杯类别、酒水服务总原则及软饮料的基本知识；掌握葡萄酒和鸡尾酒的基本知识与服务操作技巧。 3.能力目标:具备调制几种常见鸡尾酒的能力，具备酒吧日常运营管理的能力。	酒水概论、鸡尾酒的起源和发展、鸡尾酒调制、咖啡煮制、酒吧成本、前台及后台管理。	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、讲授法、理实一体、自主学习、合作探究法； 4.考核方式：考查。
3		茶艺与茶文化	21-01-01、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08	1.素质目标：培养对茶艺的审美能力和人文艺术修养，增强对茶艺和茶文化的认知素养，培养健康心理和乐观人生态度。 2.知识目标：使学生能够掌握几种代表性茶叶的特点、制作方法、保健功效、冲泡流程、茶艺表演、茶席设计的技巧。 3.能力目标：培养学生正确运用茶文化知识、茶叶品质初步鉴别、茶叶冲泡、茶艺表演、茶席设计创新能力。	茶艺基本操作、六大茶类的茶叶品质鉴别、六大茶类的茶叶冲泡、六大茶类的茶艺表演。	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、小组合作探究法、线上线下混合法； 4.考核方式：考查。

（二）第二阶段（第4学期）课程设置及要求

1.机器人训练师岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店专业英语口语（4）	03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、	1.素质目标：培养主观能动的学科兴趣，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用所学知识，掌握酒店前厅、客房、餐饮的相关词汇，了解面对客人不同预订要	Food & Beverage、Greeting the Guests、Taking Orders、Serving Dishes、Bar Services。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	求的应对。运用所学的英语，从事酒店服务工作中的前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、酒店管理和介绍等各项酒店服务工作。 3.能力目标：掌握酒店主要服务部门各岗位所需的口语和重点句型，能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。		法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
2	管理创新与领导艺术	04-01-04、04-01-05、04-01-06、04-01-07、04-01-08、04-01-09、04-01-10、04-01-11、06-01、06-02、08-01、08-02-02、08-02-03、08-02-04、08-02-05、08-02-06、08-03-04、08-03-05、08-03-06、08-03-07、08-03-08、08-03-09、11-06-02、11-06-03、11-06-04、11-06-05、11-06-06、11-06-07、16-01、16-02-04、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08、21-02-03、21-02-04、21-02-05、21-02-06、23-01-06、23-01-07、23-01-08	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；具有创新精神和开拓能力；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟悉群策群力的决策习惯；熟悉快速决策的重要性；熟悉运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；系统思维、逻辑思维和权变思维的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	管理认知、管理思想的演进、科学决策、编制计划、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考查。
3	机器人餐厅经营管理	17-01-01、17-01-02、17-01-03、17-01-04、17-01-05、17-01-06、17-01-07、17-01-08、17-01-09	1.素质目标：具有良好的敬业精神、团队合作意识、机器人餐饮运营管理的角色意识。 2.知识目标：掌握机器人餐厅经营特点、经营计划制定、菜单设计、市场营销、成本控制，服务机器人操作管理。 3.能力目标：具有机器人餐厅日常运营管理能力。	机器人餐厅运营管理、服务机器人操作、客户行为分析、成本控制、团队管理、服务机器人补充服务管理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
4	餐厅机器人操作实训	19-01-01、19-01-02、19-01-03、19-01-04、19-01-05、19-01-06、19-01-07、19-01-08、19-01-09	1.素质目标：养成良好的道德品质和健全的人格，具备良好的团队协作能力、人际交往和善于沟通的能力，培养严谨细致的	对已有餐厅机器人按类型不同，分项目进行操作训练。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			工作作风和安全意识。 2.知识目标：了解各种餐厅机器人的基本功能及使用操作规程。 3.能力目标：具备对机器人餐厅的各种机器人进行操控的能力。		采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考试。
5	机器人餐厅岗位分流实践课程包	19-01-01、19-01-02、19-01-03、19-01-04、19-01-05、19-01-06、19-01-07、19-01-08、19-01-09、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08、21-02-03、21-02-04、21-02-05、21-02-06、	1.素质目标：养成良好的道德品质和健全的人格，具备良好的团队协作能力、人际交往和善于沟通的能力，培养严谨细致的工作作风和安全意识。 2.知识目标：了解各种餐厅机器人的基本功能及使用操作规程；了解机器人餐厅的经营运作过程，能够理论联系实际，将理论运用到实际工作中。 3.能力目标：具备对机器人餐厅的各种机器人进行操控的能力。	对已有餐厅机器人按类型不同，分项目进行操作训练，机器人餐厅运营管理、客户行为分析。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12 学分，216 学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

2.前厅岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店专业英语口语（4）	03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：培养主观能动的学科兴趣，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用所学知识，掌握酒店前厅、客房、餐饮的相关词汇，了解面对客人不同预订要求的应对。运用所学的英语，从事酒店服务工作中的前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、酒店管理和介绍等各项酒店服务工作。 3.能力目标：掌握酒店主要服务部门各岗位所需的口语和重点句型，能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。	Food & Beverage、Greeting the Guests、Taking Orders、Serving Dishes、Bar Services。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
2	管理创新与领导艺术	04-01-04、04-01-05、04-01-06、04-01-07、04-01-08、04-01-09、04-01-10、04-01-11、06-01、06-02、08-01、08-02-02、08-02-	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；具有创新精神和开拓能力；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。	管理认知、管理思想的演进、科学决策、编制计划、领导艺术、沟通技	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时；

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		03、08-02-04、08-02-05、08-02-06、08-03-04、08-03-05、08-03-06、08-03-07、08-03-08、08-03-09、11-06-02、11-06-03、11-06-04、11-06-05、11-06-06、11-06-07、16-01、16-02-04、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08、21-02-03、21-02-04、21-02-05、21-02-06、23-01-06、23-01-07、23-01-08	2.知识目标：熟悉群策群力的决策习惯；熟悉快速决策的重要性；熟悉运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；系统思维、逻辑思维和权变思维的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	巧、沟通技巧、管理创新等内容。	3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考查。
3	前厅管理实务	30-01-01、30-01-02、30-01-03、30-01-04、30-01-05、30-01-06、30-01-07、30-01-08、30-01-09、30-02-01、30-02-02、30-02-03、30-02-04、30-02-05、31-01-01、31-01-02、31-01-03、31-01-04、31-02-01、31-02-02、31-02-03、31-02-04、31-02-05	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；具有创新精神和开拓能力。 2.知识目标：掌握前厅服务与管理工作的基础理论知识；熟悉前厅各岗位的工作流程及标准。 3.能力目标：具有分析问题和解决问题的能力，具有前厅基层管理能力。	前厅人力资源管理、预订管理、礼宾服务管理、酒店总机和商务中心管理、总台接待管理、宾客关系管理等内容。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
4	前厅服务技能强化实训	30-01、30-02、31-01、31-02、01-01、01-02、01-03、01-04、01-01、02、03-04、04、05、07	1.素质目标：具有良好的职业形象、职业道德和敬业精神。 2.知识目标：掌握前厅各岗位工作流程和标准。 3.能力目标：具有为各种客人（团队、散客和 VIP 客人等）提供客房预定、问询、办理入住、退房等各项服务能力。	酒店前厅预订、礼宾、接待、总机、商务中心、宾客关系等服务技能和操作流程及标准。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考试。
5	前厅服务岗位分流实践课程包	01-01、01-02、01-03、01-04、01-01、02、03-04、04、05、07	1.素质目标：具有良好的职业形象、职业道德、应变能力、沟通能力和良好的人际关系。 2.知识目标：了解酒店前厅的经营运作过程，能够理论联系实际，将理论运用到实际工作中。 3.能力目标：能熟练地为各种客人（团队、散客和 VIP 客人等）提供	酒店前厅预订、礼宾、接待、收银、总机、商务中心、宾客关系等服务技能和标准。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12 学分，216 学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			客房预定、礼宾、接待、收银、处理投诉等各项服务。		

3.客房岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店专业英语口语（4）	03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	1.素质目标：培养主观能动的学科兴趣，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用所学知识，掌握酒店前厅、客房、餐饮的相关词汇，了解面对客人不同预订要求的应对。运用所学的英语，从事酒店服务工作中的前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、酒店管理和介绍等各项酒店服务工作。 3.能力目标：掌握酒店主要服务部门各岗位所需的口语和重点句型，能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。	Food & Beverage、Greeting the Guests、Taking Orders、Serving Dishes、Bar Services。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
2	管理创新与领导艺术	04-01-04、04-01-05、04-01-06、04-01-07、04-01-08、04-01-09、04-01-10、04-01-11、06-01、06-02、08-01、08-02-02、08-02-03、08-02-04、08-02-05、08-02-06、08-03-04、08-03-05、08-03-06、08-03-07、08-03-08、08-03-09、11-06-02、11-06-03、11-06-04、11-06-05、11-06-06、11-06-07、16-01、16-02-04、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08、21-02-03、21-02-04、21-02-05、21-02-06、23-01-06、23-01-07、23-01-08	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；具有创新精神和开拓能力；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟悉群策群力的决策习惯；熟悉快速决策的重要性；熟悉运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；系统思维、逻辑思维和权变思维的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	管理认知、管理思想的演进、科学决策、编制计划、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考查。
3	客房管理实务	32-01-01、32-01-02、32-01-03、32-01-04、32-02-01、32-02-02、	1.素质目标：具有服务意识；发现问题并解决问题的能力；具有沟通、合作的意识；具有自我学习提升的能力。 2.知识目标：熟悉客房部业务	客房基本工作流程管理、客房部员工日常管理、客房清洁卫生管	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时；

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		32-02-03、32-02-04、32-02-05、33-01-01、33-01-02、33-01-03、33-01-04、33-02-01、33-02-02、33-02-03	操作流程；掌握客房操作技能；了解客房部基层管理者的工作内容；掌握客房部基层管理者的工作方法。 3.能力目标：具有客房部人力资源管理、物资管理、员工日常工作管理、客房安全管理、客房服务质量管理、客房成本管理、客房安全管理的能力。	理、客房部服务质量管理、客房成本管理、客房安全管理。	3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
4	客房服务技能强化实训	32-01、32-02、33-01、33-02、09、10、11-01、11-02、11-03、11-04、11-05、11-07、13、14-02、15	1.素质目标：具有服务意识；发现问题并解决问题的能力；具有沟通、合作的意识；具有自我学习提升的能力。 2.知识目标：熟悉客房部业务操作流程；掌握客房操作技能；了解客房部基层管理者的工作内容；掌握客房部基层管理者的工作方法。 3.能力目标：具有客房部人力资源管理、物资管理、员工日常工作管理、客房安全管理、客房服务质量管理、客房成本管理、客房安全管理的能力。	客房基本工作流程管理、客房部员工日常管理、客房清洁卫生管理、客房部服务质量管理、客房成本管理、客房安全管理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考试。
5	客房服务岗位分流实践课程包	09、10、11-01、11-02、11-03、11-04、11-05、11-07、13、14-02、15	1.素质目标：具有服务意识；发现问题并解决问题的能力；具有沟通、合作的意识；具有自我学习提升的能力。 2.知识目标：熟悉客房卫生清洁的操作流程；掌握客房服务技能；熟悉客房服务中心业务技能。 3.能力目标：能在30分钟内完成客房卫生清洁工作；能进行简单的投诉处理。	客房卫生清洁强化训练、客房服务技能强化训练、客房服务中心工作强化训练。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12学分，216学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

4.餐饮岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店专业英语口语（4）	03-01-03、03-01-07、04-01-01、04-01-04、04-01-07、06-01-02、06-01-03、06-01-09、06-02-06、09-01-09、16-01、16-02、17-01-02、17-01-05、17-03、21-01、21-	1.素质目标：培养主观能动的学科兴趣，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟练运用所学知识，掌握酒店前厅、客房、餐饮的相关词汇，了解面对客人不同预订要求的应对。运用所学的英语，从事酒店服务工作中的前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、酒店管理和介绍	Food & Beverage、Greeting the Guests、Taking Orders、Serving Dishes、Bar Services。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		02、23-01、23-02、25-01、30-01、30-02、31-01-01、31-02-01、34-01、34-02	等各项酒店服务工作。 3.能力目标：掌握酒店主要服务部门各岗位所需的口语和重点句型，能用英语与酒店客人进行简单的日常交流，能用英语为客人提供帮助。		
2	管理创新与领导艺术	04-01-04、04-01-05、04-01-06、04-01-07、04-01-08、04-01-09、04-01-10、04-01-11、06-01、06-02、08-01、08-02-02、08-02-03、08-02-04、08-02-05、08-02-06、08-03-04、08-03-05、08-03-06、08-03-07、08-03-08、08-03-09、11-06-02、11-06-03、11-06-04、11-06-05、11-06-06、11-06-07、16-01、16-02-04、21-01-02、21-01-03、21-01-04、21-01-05、21-01-06、21-01-07、21-01-08、21-02-03、21-02-04、21-02-05、21-02-06、23-01-06、23-01-07、23-01-08	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；具有创新精神和开拓能力；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：熟悉群策群力的决策习惯；熟悉快速决策的重要性；熟悉运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；系统思维、逻辑思维和权变思维的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	管理认知、管理思想的演进、科学决策、编制计划、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考查。
3	餐饮管理实务	34-01、34-02、35-01-01、35-01-02、35-01-03、35-01-04、35-01-05、35-01-06、35-01-07、	1.素质目标：树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚，养成团队协作精神和敬业精神。 2.知识目标：全面掌握中西餐服务程序、服务标准和服务技巧。掌握餐饮企业组织机构与岗位职责。掌握餐厅	预定、餐前准备、迎宾和引位、餐前点菜服务、餐中服务、收银结账、突发事件的防范与处理、投诉处理与相关服务。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例教学法、情景模拟法、角色扮演法、

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		35-01-08 、 35-02-01、 35-02-02、 35-02-03、35-02-04	服务现场突发事件的预防和处理方式。 3.能力目标：能指导员工做好服务，并检查督导服务员的仪容仪表规范等。能指导员工做好餐厅卫生以及设施设备的保养。		教学做一体化； 4.考核方式：考试。
4	餐饮服务技能强化实训	34-01、34-02、35-01、35-02、17、18-01、18-02、18-03、18-04、18-05、19、20-01、20-02、20-03、22、24-01、24-02	1.素质目标：主动服务意识，热情服务，耐心待客，周到服务。 2.知识目标：掌握托盘服务、餐巾折花、斟酒和上菜与分菜、中西餐摆台及服务的相关知识。 3.能力目标：具有熟练铺台布、餐巾折花、斟酒、上菜、分菜等中西餐服务技能。	托盘技能、餐巾折花技能、斟酒技能、中餐宴会摆台技能、西餐宴会摆台技能、中西餐宴会服务技能。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、角色扮演法、教学做一体化法； 4.考核方式：考试。
5	餐饮服务岗位分流实践课程包	17、18-01、18-02、18-03、18-04、18-05、19、20-01、20-02、20-03、22、24-01、24-02	1.素质目标：餐饮服务人员职业道德，食品卫生基础，礼仪和礼貌。 2.知识目标：熟悉中、西餐菜品和酒水知识、掌握餐饮人力安排、餐饮销售技巧、餐饮成本控制、餐饮投诉处理、餐饮运营管理知识。 3.能力目标：具备餐厅服务技能、安排餐厅班次、熟练推销餐厅产品、处理餐厅一般投诉。	餐饮部岗位职责、消防安全知识、自助餐的服务流程、餐前准备、餐中服务、餐后服务标准及处理技巧、菜品基本知识和推销技巧。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12学分，216学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、过程指导法； 4.考核方式：考查。

（三）第三阶段（5-6 学期）课程设置及要求

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	机器人训练师见习领班岗位职务能力提升课	17、18、19、20、21、22、23	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握机器人餐厅见习领班的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力。	有效分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
2	前厅见习领班、主管岗位职务能力提升课	01、02、03、04、05、06、07、08、09	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店前厅见习领班、主管岗位的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力。	有效分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
3	客房见习领班、主管岗位职务能力提升课	09、10、11、12、13、14、15、16	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店客房岗位见习领班、主管的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力。	有效分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
4	餐饮见习领班、主管岗位职务能力提升课	17、18、19、20、21、22、23、24	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店餐饮岗位见习领班、主管的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任	有效分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			基层管理岗位的工作能力。		岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
5	机器人训练师领班岗位职务能力提升课	17、18、19、20、21、22、23、24	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握机器人餐厅储备店长的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力，个别更优秀的学生可通过碧桂园酒店集团全球业务的发展，获得海外工作高薪就业机会或担任机器人餐厅店长岗位。	较深层的分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
6	前厅领班、主管岗位职务能力提升课	01、02、03、04、05、06、07、08、09	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店前厅岗位领班、主管的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力，个别更优秀的学生可通过碧桂园酒店集团全球业务的发展，获得海外工作高薪就业机会。	较深层的分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
7	客房领班、主管岗位职务能力提升课	09、10、11、12、13、14、15、16	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店客房岗位领班、主管的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力，个别更优秀的学生可通过碧桂园酒店集团全球业务的发展，获得海外工作高薪就业机会。	较深层的分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位技能示范与督导管理能力。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
8	餐饮领班、主管岗位职务能力提升课	17、18、19、20、21、22、23、24	1.素质目标：具备扎实服务技能和基层管理能力；具备酒店基层管理意识，正确的职业角色认知。 2.知识目标：掌握酒店餐	较深层的分析问题与解决问题的能力、产品销售能力、有效沟通能力、高效执行力、应变能力、岗位	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时；

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			饮岗位领班、主管的业务知识与操作流程。 3.能力目标：具有能够胜任基层管理岗位的工作能力，个别更优秀的学生可通过碧桂园酒店集团全球业务的发展，获得海外工作高薪就业机会。	技能示范与督导管理能力。	3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
9	专业岗位实践共性问题分析与处理（集中授课）	01、02、03、04、05、06、07、08、09、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、20、21、22、23、24、25、26、27、28、29、30、31、32、33、34、35	1.素质目标：能够让学生实现从理论到实践，从实践到理论的良性循环学习。 2.知识目标：及时解决岗位中存在的共性问题及困惑，强化学习课程重难点。 3.能力目标：实现差缺补漏和岗位能力升华。	遇见客人需求、餐饮服务补救、投诉的产生与处理、收益管理实践应用、客户的需求分析、机器人餐厅店长的共性问题、酒店各岗位的共性问题分析。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：5学分，90学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例讨论法； 4.考核方式：考查。
10	毕业论文/设计	01、02、03、04、05、06、07、08、09、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、20、21、22、23、24、25、26、27、28、29、30、31、32、33、34、35	1.素质目标：具有良好的职业素养、爱岗敬业、专业知识融汇贯通、分析和解决问题的素质。 2.知识目标：掌握酒店/机器人餐厅各岗位运营管理、酒店/机器人餐厅基层及中层管理、工作流程重设、职业发展等知识。 3.能力目标：具有在实践工作中发现、分析和解决问题的能力，把理论知识应用到实践工作中进行自我总结学习能力。	毕业设计选题、毕业设计任务书撰写、毕业设计报告撰写。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.考核方法：针对学生撰写的毕业论文进行成绩评定，成绩评定由毕业论文指导教师、企业导师、论文答辩成绩组成。

九、教学进程总体安排

（一）教学周安排与学分计算规则

教学周安排表

学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	课内教学周数	学期总周数
一	D		C	A															B	18	20
二	A																		B	18	20

学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	课内教学周数	学期总周数
三	A																		B	18	20
四	J/H										B	K								18	20
五	F																			18	20
六	F																I			18	20
合计																				108	120

1. 符号说明：A：校内教学　B：考试　C：入学教育及企业认知实践　D：军事训练　E：集中实训周（企业课堂）　F：专业岗位能力企业实践课程　H：考证　I：答辩、毕业教育　J：岗位分流深化课程　K:专业岗位技能强化训练。

2. 每学期教学 18 周，考试 1 周，机动周 1 周，学期总周数为 20 周。

3. 课程学分按每 18 个学时计 1 个学分，集中实践教学一周计 1 个学分并按 18 学时/周折算学时。

（二）教学进程表

见附件 2。

（三）学时比例

学时比例

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		510	297	213	726	27.25%
	限选课		144	70	74		
	任选课		72	40	32		
专业（技能）课	专业群平台课（必修）		264	218	46	1938	72.75%
	专业技术平台课（必修）		540	355	185		
	专业群拓展课（限选）		108	56	52		
	专业岗位课（限选）		378	94	284		
	企业实践教学培养（必修）	专业岗位职务能力提升课	504	0	504		
		集中授课	90	45	45		
		毕业设计	54	0	54		
学时合计			2664	1175	1489	——	
学时比例			100%	44.11%	55.89%		

十、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

按照碧桂园集团、碧桂园集团校企共同办学理事会《关于进一步加强“产教融合、校企共育”人才培养的实施意见》（2018[2]号）文件精神，建立本专业与凤悦酒店管理（广东）有限公司、千玺机器人集团有限公司企业层面的校企共同育人工作机制，包括建立专业教学指导委员工作机制，校企共同制定（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工作机制，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以及签订“三方协议”制度，确保校企共同育人各项工作规范有序和扎实推进。

（二）师资队伍

1.专任教师

专业群现有教师 9 人，其中高级职称 2 人，中级职称 3 人。具有“双师”素质的教师 8 人。学生数与专任教师数比例不高于 25:1，“双师”素质教师占专业教师比不低于 80%。

专任教师须具有高校教师资格证书及相关专业本科及以上学历；每 3 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

专任教师必须具有崇高的理想信念、道德情操、仁爱之心；具有扎实的专业知识和较强的实践能力；具有较强的信息化教学和教研教改的科研能力。

2.专业带头人

专业群带头人应具有正高职称，能够较好地把握国内外酒店、物业、连锁经营管理行业的发展趋势，熟悉并能掌控专业群的发展方向与建设。

专业带头人原则上应具有副高以上职称，熟悉专业的发展规律，具有较强的专业领导能力，能很好地组织开展校企共育、专业建设、教研教改、社会服务等工作。

3.企业兼职教师

从凤悦酒店管理（广东）有限公司、千玺机器人集团有限公司，聘任具有中级及以上职称或中层及以上职务的管理者担任教师。企业教师须具备良好的思想政治素质和职业道德；良好的沟通能力与语言能力；扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；能胜任企业实践教学任务。

（三）教学设施

1.专业教室基本条件

配备了黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训基地

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。

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（共用）	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

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
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	机器人教学餐厅、机器人餐厅实训中心（建设中）	餐饮服务、餐厅机器人操作、餐厅机器人保养、餐厅机器人维护	服务机器人、炒菜机器人、餐台、凳椅、餐巾、餐饮具	见餐厅资产表
4	电脑实训室	办公自动化；前厅系统软件操作	电脑、常规教室配置	40 台
5	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
6	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	4 套
7	酒吧实训室	鸡尾酒调制	全套调酒器具	1 套
8	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
9	前厅实训室	前厅预定、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	2 套

3.企业实践教学基地

凤悦酒店管理（广东）有限公司下属的70多家酒店和千玺机器人集团有限公司下属的已建或在建3000家机器人餐厅成为酒店管理教学部稳定的实践教学基地，能提供机器人餐厅储备店长、机器人训练师和酒店前厅、客房和餐厅等相关实践岗位；能够配备相应数量的企业导师对学生实践学习进行指导和管理；有保证学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障等。

酒店管理与数字化运营专业校外实践教学基地一览表

企业名称	数 量	功　能	接纳学生数	企业导师条件
凤悦酒店管理（广东）有限公司旗下所属五星级酒店	75 家	1.能够提供学生聚焦岗位职位能力实践教学的条件 2.能够提供学生进行企业实践的场所和设施 3.具备满足学生日常基本生活的条件 4.能提供足够的岗位职数 5.配备专门企业导师	百余名	1.具有良好的职业道德。 2.具有主管及以上岗位职务。 3.具有带徒学艺的技术能力。 4.具备引领学生职业发展的管理能力。
千玺机器人集团有限公司	3000 家			

（四）教学资源

1.教材选用基本要求

优先选用国家高职高专“十二五”“十三五”规划教材、国家职业教育指导委员会重点建设教材等优质教材，保证教材的先进性和科学性。本专业建立了由专业教师、行业专家共同参与的教材编写团队，目前已经编写出酒店餐饮服务实训指导教材、酒水知识与调制实训指导教材，取得了很好的使用效果。

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了：有关管理类、酒店类、智能服务类、文化和职业素养等的图书和文献。

3.数字资源配置基本要求

建设和配备了与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、录播室、数字教材等专业数字教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（五）教学方法

课程内容与岗位需求相对接，根据各岗位典型工作任务重组教学内容，根据每一个教学内容采用针对性最有效的教学方法，实现每次课多种教学方法相结合的灵活教学，主要采用的教学方法包括任务驱动法、小组讨论法、情景角色扮演法、案例分析法、线上线下混合法、学做一体法、小组训练法、讲授法。

（六）学习评价

秉承深入、全面、真实的评价学生学习情况的原则，采用过程评价和结果评价相结合的方法，过程评价重视对学生整个学期学习表现的考核，具体包括出勤、平时作业、课堂表现、教学酒店值班表现、学习态度等多方面进行考核。结果评价摆脱传统笔试为主的测试方式，根据每门课的特色采用多样测试方式，具体包括技能现场测试、情景模拟测试、小论文、主题演讲、小组报告等。采用校内教师和企业导师相结合双元评价主体模式。

（七）质量管理

本专业在学院教学质量管理机制下，严格执行教学质量监控管理制度，已经形成了常态化、可持续的教学工作诊断与改进运作模式。定期开展课程教学质量诊断与改进活动，包括每学期初、中和末期教学资料核查、专业督导巡课、专任教师互听课、专任教师互评课、学生评课、开展示范课、核心课程研讨等，并且建立了与企业联动的实践教学环节监督制度，尤其是对企业集中授课教学质量的诊断和改进，受到了学院、企业和学生的一致好评。对生源情况、在校学生学业水平、毕业生就业情况进行分析，持续提供人才培养质量。

十一、毕业要求

学生在规定的修业年限内,达到专业培养规格，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 2664 个学时，取得 145 个专业学分，素质拓展学分经认定不低于 12，学校准予毕业并颁发毕业证书。

十二、附录

1.职业能力分析表

2.专业教学进程表

3.人才培养方案变更审批表

广东碧桂园职业学院（ 酒店管理与数字化运营 专业群）2021 级 酒店管理与数字化运营 专业教学进程表

专业方向：服务管理与餐厅智能技术应用方向

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	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	9012010	思想道德与法治	A	3	60	45	15*			3					
			9012040	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	4	72	54	18*				3				
			9013031	形势与政策	A	1	48	48				每学期 8 学时					
			9013041	军事体育	C	6	108	16	92			2	2	1	1		
			9013010	军事技能	C	2	36		36			2w					
			9011010	军事理论	A	2	36	36					2				
			9012030	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*			2					
			9011020	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	A	1	24	20	4			2					
			9013021	大学生职业发展与就业指导	B	2	36	18	18			1w	每学期 6 学时				
			9012050	大学生创新创业	B	2	36	18	18*			1					
			9012042	国家安全教育	A	1	18	18				1					
			小计			26	510	297	213			11	7	1	1		
		限选	9012043	劳动教育（自我发展体验）	C	1	18		18				1w				
			---	美育教育类课程	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					
			---	信息技术类课程	A	2	36	20	16								
			---	健康教育类课程	A	1	18	10	8								
			---	中华优秀传统文化类课程	A	2	36	20	16								
			小计			8	144	70	74								
		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				38	726	407	319			11	7	1	1		
	专业技能课	专业群平台课(必修)	3151201	言语交际与人际沟通（共享）	A	1.5	30	24	6			2					
			3151101	职业素养与礼仪（共享）	A	1.5	30	20	10			2					
			3151102	应用文写作（共享）	A	2	36	36	0		▲		2				
			3151202	办公软件高级应用（共享）	A	2	36	24	12				2				
			1121101	人工智能与机器人应用（共享）	A	1.5	24	22	2			2					
			3151104	数字化营销（共享）	A	2	36	32	4		▲		2				
			3151203	督导管理实务（共享）	A	2	36	30	6	★	▲			2			
			3151105	客户投诉与突发事件处理（共享）	A	2	36	30	6					2			
			小计			14.5	264	218	46			6	6	4			
		专业	3121114	智慧酒店基础知识	A	1.5	30	26	4		▲	2					
			3121112	食品安全与营养配餐	A	1.5	30	26	4		▲	2					

		技术平台课(必修)	3121201	酒店专业英语口语（1）	B	1.5	30	15	15			2					
			3121203	机器人餐厅装备与管理	B	2	36	18	18	★	▲		2				
			3121204	酒店专业英语口语（2）	B	2	36	18	18				2				
			3121106	岭南文化	A	2	36	32	4				2				
			3121113	会议策划与接待	A	2	36	32	4				2				
			3121108	智慧餐厅门店实务	A	2	36	32	4	★	▲		2				
			3121205	中餐工艺分解及机器人技术应用	B	2	36	18	18					2			
			3121207	酒店专业英语口语（3）	B	2	36	18	18					2			
			3121208	前厅服务	B	3	54	30	24	★	▲			3			
			3121209	客房服务	B	3	54	30	24	★	▲			3			
			3121211	餐饮服务	B	3	54	30	24	★	▲			3			
			3121113	收益管理与成本核算	A	2	36	30	6					2			
			小计			29.5	540	355	185			6	10	15	2		
		专业群拓展课（限选） 模块一 酒店专业	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			3163301	酒水调制与酒吧管理	C	2	36	10	26					2			
			3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	10	26					2			
		模块二 物业专业	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			4263101	商业物业服务	A	2	36	30	6					2			
			4263102	客户关系管理与大数据	A	2	36	10	26					2			
		模块三 连锁专业	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			6063301	数字媒体制作与运营	C	2	36	12	24					2			
			6063101	品牌维护与数字推广	A	2	36	30	6					2			
			小计			6	108	56	52					6			
第二阶段 岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练	专业技能课	机器人训练师岗位限选课	3131201	酒店专业英语口语（4）	B	2	36	18	18						4		
			3131202	管理创新与领导艺术	B	2	36	18	18						4		
			3133205	机器人餐厅经营管理	B	2	36	18	18		▲				4		
			3133301	餐厅机器人操作实训	C	3	54	4	50		▲				6		
			3133302	机器人餐厅岗位分流实践课（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
		前厅岗位限选课	3131201	酒店专业英语口语（4）	B	2	36	18	18						4		
			3131202	管理创新与领导艺术	B	2	36	18	18						4		
			3133202	前厅管理实务	B	2	36	18	18		▲				4		
			3133303	前厅服务技能强化实训	C	3	54	4	50		▲				6		
			3133304	前厅服务岗位分流实践课（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
		客房岗位限选课	3131201	酒店专业英语口语（4）	B	2	36	18	18						4		
			3131202	管理创新与领导艺术	B	2	36	18	18						4		
			3133203	客房管理实务	B	2	36	18	18		▲				4		
			3133305	客房服务技能强化实训	C	3	54	4	50		▲				6		
			3133306	客房服务岗位分流实践课（企业）	C	12	216	36	180						9w		

			小计			21	378	94	284						21		
		餐饮岗位限选课	3131201	酒店专业英语口语（4）	B	2	36	18	18						4		
			3131202	管理创新与领导艺术	B	2	36	18	18						4		
			3133204	餐饮管理实务	B	2	36	18	18		▲				4		
			3133307	餐饮服务技能强化实训	C	3	54	4	50		▲				6		
			3133308	餐饮服务岗位分流实践课（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
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		机器人训练师实践教学培养（必修）	3141403	机器人训练师见习领班岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			3141407	机器人训练师领班岗位职务能力提升课（顶岗实践）	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		前厅岗位实践教学培养（必修）	3141404	前厅见习领班、主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			3141408	前厅领班、主管岗位职务能力提升课（顶岗实践）	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		客房岗位实践教学培养（必修）	3141405	客房见习领班、主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			3141409	客房领班、主管岗位职务能力提升课（顶岗实践）	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		餐饮岗位实践教学培养（必修）	3141406	客房见习领班、主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			3141410	客房领班、主管岗位职务能力提升课（顶岗实践）	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
				小计		36	648	45	603								
		专业课合计				107	1938	768	1170			12	16	25	23		
	学时、学分及学期周学时总计					145	2664	1175	1489			23	23	26	24		

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，选修与本专业不同模块的学生，可获得相应专业辅修证书。