

2016 级酒店管理专业人才培养方案

依据国家有关高职教育改革发展的方针政策和学院创办者杨国强先生的职业教育思想,以及我院人才培养模式改革要求的准确定位人才培养目标、聚焦岗位素质能力要求改革教学内容、构建校企共同育人模式等核心理念,结合本专业人才培养工作的实际,制定本专业人才培养方案。

一、专业名称和专业代码

专业名称: 酒店管理

专业代码: 640105

二、招生对象与学习年限

(一) 招生对象

招收高中毕业生,或相当于高中学历的生源

(二) 学习年限

三年(全日制)

三、人才培养目标

依据学院“培养生产、建设、服务领域基层一线技术骨干和管理干部”的总体定位,本专业面向酒店的前厅领班(主管、副经理)、客房领班(主管、副经理)、餐饮领班(主管、副经理)工作岗位,培养德智体美全面发展,会做人会做事,具备专业基础知识、专业基本技能,宽广胸怀、求真务实、专著执着和团队合作等思想品质,良好的表达能力、沟通能力、执行能力和领导能力等学生就业岗位职务工作素质能力的技术骨干和管理干部。

知识目标

1. 具备酒店基础知识和管理基础知识;
2. 掌握酒店服务礼仪知识,熟悉服务接待标准与流程;
3. 具备酒店服务相关文化知识;
4. 熟悉和准确把握现代酒店业的发展趋势。

能力目标

1. 熟练进行酒店客房、餐饮及前厅等核心岗位的操作;

2. 具有较好的语言表达能力，熟练运用酒店专业英语；
3. 具有良好的人际沟通能力，发现、分析及解决问题的能力；
4. 能够处理日常投诉，具备处理酒店突发事件的应变能力；
5. 熟练掌握和运用计算机办公软件。

素质目标

1. 具有良好的思想政治素质和法律意识；
2. 具有敬业精神、诚实守信的品质和团队合作精神；
3. 具备良好的职业道德和现代酒店业经营理念及服务意识；
4. 具有较强的学习能力、信息获取能力和创新能力；
5. 具备良好的人文艺术修养。

四、就业岗位

表 1： 职业岗位主要工作任务

| 就业面向 | 就业岗位 | 主要工作任务 |
|------|---------------|---|
| 酒店行业 | 前厅领班/主管/部门副经理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 监督和参与前台接待工作，及时检查下属员工处理事务的结果，发现问题及时纠正和指导； 2. 检查员工仪容仪表，督导员工做好班前准备，指导员工的服务态度和行为举止，控制工作进度、服务质量； 3. 及时传达更新酒店的重要信息资料，保证所属员工知晓有关酒店内外重要事件； 4. 负责员工的排班工作，协助接待处经理进行员工业务培训、督导和考核。 |
| | 客房领班/主管/部门副经理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期检查并报告所负责楼层的各类物品的存储量及消耗量； 2. 负责检查管辖楼层房间和楼层公共区域的设备设施、物品摆放、温度、空气、清洁等情况，保证客房的正常运转并达到规定的标准； 3. 与前台核定房间实际出租状况和预订、退房情况，根据需要及时组织力量做好房间的整理和清洁卫生工作，尽快提供符合标准的可出租房，掌握并报告房态； 4. 检查控制客房用品、清洁洗涤用品等各类物品的存量和消耗量，抽查使用情况，避免浪费，掌握并负责填写物品申领单； 5. 巡视下属员工的工作进度，抽查服务质量，发现问题及时纠正偏差，确保日常工作的顺利进行； 6. 定期组织管辖区域的消防器具检查，做好通缉协查、防火、防盗工作，负责主管区域的安全职责。 |
| | 餐饮领班/主管/部门副经理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 明确中、西餐厅经理所分配的工作，领导本班服务员做好开餐前的准备工作；督导服务员向客人推荐特别菜点，主动介绍菜单； 2. 适当处理客人投诉，如有重要宴会及宾客，要亲自进行服务； 3. 协助餐厅经理开展对员工的培训和绩效考核工作，跟进本班组员 |

| | | |
|--|------------------------|--|
| | | 工考勤登记及培训考核登记。 |
| | 康乐部的领班/主管 | 1. 康乐设施项目的管理； 2. 麻将房、英式桌球、乒乓球、健身器材的操作技能和竞技规则培训； 3. 设施设备检查、调试和清洁 |
| | 酒店二线部门的文职岗位，如人力资源/销售主管 | 1. 具备现代营销管理知识与技能、办公自动化的相关知识和能力； 2. 掌握一定的专业知识、语言文字及图像处理能力； 3. 能够有效的处理各类日常行政业务，和文件处理等； 4. 具备现代酒店营销理论知识和实操技巧； 5. 具备酒店人力资源管理理论知识和实操技巧。 |

五、毕业要求

学完本专业各门课程经考试达到合格标准或获得本专业规定的137.5学分，其中包含：素质拓展（12学分）、奖励学分（参加一类职业技能竞赛获国家级三等奖，奖励0.5学分；获得国家级二等奖，奖励任选课1学分，获得国家级奖励任选课1.5学分）和置换学分（获取本专业职业资格证书置换专业任选课2学分）。

六、工作任务与职业能力分析

表2：工作任务与职业能力分析一览表

| 任务领域 | 工作任务 | 职业能力 | 能力要求 | |
|-------|---|--|------|---|
| | | | 高 | 中 |
| 前厅服务岗 | <p>1 预订服务</p> <p>1. 受理客人预订，及时做好记录，输入电脑系统。</p> <p>2. 熟悉合同价格，熟悉各类套票产品，准备各类预订统计报表。</p> <p>3. 协助主管进行会议和团队预订。</p> <p>4. 协助销售人员对预订前后的接待状况进行了解。</p> <p>2 接待服务</p> <p>1. 服从领班的分配，负责当班次的接待服务工作。</p> <p>2. 准时上班，做好交接班手续，仔细阅读交班本，做好班前准备。</p> <p>3. 符合仪容仪表标准，热情、快捷地满足客人需求，如入住登记、换房、离店手续等。</p> <p>4. 认真记录本班次工作中出现的问题。如有问题，及时报告上级。</p> <p>3 礼宾服务</p> <p>1. 坚持站立服务，站在指定的位置随时迎接客人。</p> <p>2. 保持微笑服务、敬语服务，见到客人首先要问候和欢迎，用语得当。</p> | <p>1. 具备良好的接待服务能力。</p> <p>2. 具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力。</p> <p>3. 专业知识：熟悉酒店电脑管理系统，熟知前台接待、收银操作程序。通晓酒店的客房种类、布局、房类设施、价格等。通晓酒店的所有服务设施的位置、服务时间等。通晓酒店的房价政策和与接待相关的</p> | √ | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>3. 留意进出酒店的客人特征，对可疑人员要提出询问是确保酒店及住客的安全。</p> <p>4. 帮助行动不便的客人，帮客人装运、看管行李。</p> <p>5. 负责酒店文件及客人物品的派发工作，传递及时，并做好签收登记。</p> <p>6. 带客人参观客房，向客人推销酒店的各项服务，介绍酒店客房设施。</p> <p>7. 受理委托寄存、行李物品保管、协助运送、代办托运等业务，仔细检查物品的包装是否完好，妥善办理保管登记有关手续。</p> <p>4 总机服务</p> <p>1. 运用符合标准的语言、语调，迅速、热情礼貌的回答客人的询问。</p> <p>2. 对客人进行礼貌、迅速的应答，为客人提供留言、叫醒服务。</p> <p>3. 熟悉酒店内部组织结构、主要负责人和各部门经理的分机号码、姓名及声音，自觉遵守通讯保密制度。</p> <p>4. 按工作程序迅速、准确地转接每一个电话，保证通讯工作畅通，认真记录当班中出现的问题，做好交接班工作。遇有投诉等问题及时向领班报告。</p> <p>5. 掌握酒店电话设备的功能、操作使用程序和注意事项，严格遵守话务机得操作程序。</p> <p>6. 关注设施设备运转情况，如电话计费系统、话务台、前厅操作系统。如出现问题，及时联系工程部并上报领班，确保无跑帐、漏帐，并做好对客解释工作。</p> <p>7. 遇到日常工作以外的情况或突发事件，不要擅自处理，应及时上报领班，通知有关部门领导，并做好记录。</p> <p>8. 爱护总机房内的设备，保持设备整洁，维护其正常工作。</p> <p>9. 必须清楚和明白在接到紧急电话时（火警电话、急救电话或其他急救电话）所应采取的步骤或行动。</p> <p>10. 做好并核查叫醒服务登记表，落实叫醒服务，确保此项服务的准确及时，无漏叫。</p> <p>11. 熟记领导电话及工作常用电话，注意保密。熟悉周围常用电话号码，主动帮助用户查找电话号码。</p> <p>5 商务中心服务</p> <p>1. 高效准确地为客人提供长途电话、传真、复印、打字等秘书性服务工作，直接向领班和主管负责。</p> <p>2. 关注设施设备运转情况，如有问题，及时联系工程部并协助维修。</p> <p>3. 认真记录当班中出现的问题，做好交接班工作。遇有投诉等问题及时向领班报告。</p> <p>4. 具备过硬的外语知识和打字技术，熟悉和掌握所用仪</p> | <p>酒店规定。</p> <p>4. 性格活泼，办事稳重，工作塌实，服务意识强。</p> | | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|-------|---|---|---|--|
| | <p>器设备的性能、保养和简单维修，以便迅速、准确地为客人提供服务。</p> <p>5. 微笑服务，对客人热情有礼，有问必答，尽量满足客人的要求，耐心解释客人的疑问。</p> <p>6. 对工作场所的环境卫生负责。</p> <p>7. 刻苦钻研业务，对技术精益求精，努力提高业务水平，提高整个商务中心的服务质量。</p> <p>8. 了解当天VIP情况。</p> | | | |
| 客房服务岗 | <p>1 客房及楼层服务</p> <p>1. 执行钥匙领用制度，做好上班领取、下班交回区域钥匙的登记。</p> <p>2. 服从领班的分配，清扫客房，填写服务员工作报表中的各项内容。</p> <p>3. 严格按照消毒程序，及时有效地清洗消毒客人使用过的用具。</p> <p>4. 负责处理本楼层客人交待的事项，向客人主动提供殷勤的服务，满足客人需求。</p> <p>5. 及时收取并送还客衣，填写收、送客衣记录，认真填写服务员工作表。</p> <p>6. 负责本楼层重要客人的迎送工作，向客人介绍酒店的主要服务设施和客房服务项目。</p> <p>7. 检查房间内小酒吧饮品的消耗情况，准确填单、报吧，并及时申请补充。</p> <p>8. 巡查消防器具，做好通缉协查、防火、防盗的安全工作。</p> <p>9. 正确使用清洁设备和用具，保持工作间、工作车及各类用品的整齐清洁。</p> <p>10. 确保房间内的各种设施设备和物品的完好无损。发现损坏，立即联系服务中心报修，并报告领班。</p> <p>11. 清理房间内的餐具，放置在本楼层员工工作间内，通知餐饮部送餐员收回。</p> <p>12. 负责客人离店结帐前的查房工作，及时查看房间设备物品是否齐全和完好无损。如发现客人遗留物或其他问题，立即报告领班和前台接待。</p> <p>13. 出现辖区内的设施设备有故障，应及时准确地报修，负责陪同工程维修人员进房间检修并检查修复质量。</p> <p>14. 向领班报告住店客人的特殊行为和患病情况。</p> <p>15. 掌握客房实际入住情况，如发现与房态不符，应立即报告领班。</p> <p>2 公共区域（PA）绿化、清洁服务</p> <p>1. 负责清洁酒店范围内所有地毯除渍、洗涤工作。</p> <p>2. 作好清洁保养地毯、石材的工作计划和安排。</p> <p>3. 负责各公共区域地面、墙面的石材维护保养。</p> | <p>1. 能进行简单的客房英语会话。</p> <p>2. 能承受较大的体力劳动，动手能力强，有相关工作经验。</p> <p>3. 经过酒店专业培训，掌握客房清扫工作程序和工作标准，正确地使用清洁用具和清洁剂。</p> | √ | |

| | | | | |
|-----------|---|---|---|--|
| | <p>4. 熟悉掌握部门各种设备操作、药剂配比, 严格按操作规程使用和保养机器。</p> <p>5. 设备使用完后必须清洁、抹干, 做好设备的入库和状况的记录。</p> <p>6. 和各楼层做好协调工作, 发现污点及时清洗, 并做好工作记录。</p> <p>7. 负责修补损坏的地毯, 定时巡视酒店范围内地毯情况。</p> <p>8. 在保证工作质量的同时, 确保做好节能降耗工作。</p> <p>3 洗衣房服务</p> <p>1. 负责酒店布草、制服、客衣的洗涤、熨烫工作。</p> <p>2. 了解织物质地及使用保管常识, 熟悉洗衣工作规范, 熟悉各种洗涤设备性能及操作方法。</p> <p>3. 熟知各种面料和洗涤剂的性能、用量和用途。</p> <p>4. 懂得各类衣物布料的干湿洗, 区分颜色的填写。</p> <p>4 制服房服务</p> <p>1. 负责楼层客衣的收发, 做到手续程序清楚, 切勿马虎。</p> <p>2. 负责到楼层收取布草, 将布草点数、检查。</p> <p>3. 整理布草间, 将各类布草分类存放, 与楼层一起协助财务盘点布草数量。</p> <p>4. 按布草申领单配备相应布草送到楼层。</p> <p>5. 负责酒店所有员工制服劳保用品的管理、换洗工作, 并做到收发相符, 不出差错。</p> <p>6. 裁缝工负责所有员工制服、布草、客人衣物缝补及修改工作。</p> | | | |
| 餐 饮 服 务 岗 | <p>1 中餐/西餐楼面服务</p> <p>1. 做好餐前准备工作。按时到岗, 补充餐厅餐具、调味品、布草、服务用具等, 检查本区域餐厅布置及摆台。</p> <p>2. 关注客人用餐情况, 按服务程序及标准为客人提供优质的服务。</p> <p>3. 熟知菜牌、酒水牌, 积极进行推销, 向客人介绍餐厅各种特色菜。</p> <p>4. 负责将脏餐具、空菜碟送到洗碗间, 并及时补充工作台内应有的餐具。</p> <p>5. 开餐结束后, 检查所属区域的卫生状况及摆台的标准到位情况。</p> <p>2 咨客服务</p> <p>1. 认真在预订本上记录客人预订台位、人数、时间、标准等, 注意记录客人的特别活动, 如生日、庆祝会等。</p> <p>2. 负责对来餐厅用餐客人的带位、迎送工作。合理安排餐座, 为客人拉椅, 铺好餐巾, 递上菜单、酒水单。</p> <p>3. 解答客人提出的有关饮食、酒店设施方面的询问, 征求收集宾客意见, 并及时向餐厅经理反映。</p> <p>4. 负责保管、检查、派送菜单、酒水牌、报纸以及</p> | <p>1. 熟悉菜肴的品种、特点和简单的烹饪方法;</p> <p>2. 了解餐厅的服务程序和服务规格, 了解食品卫生法;</p> <p>3. 掌握餐厅各种设备的性能、使用方法和保养知识;</p> <p>4. 较好的沟通能力, 能用一般英语与客人会话。</p> | √ | |

| | | | | |
|-------|--|------------------|---|--|
| | <p>酒店宣传品。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 认真记录、处理并及时转达所接到的电话信息。 6. 负责保持餐厅展示台及领位台的卫生环境, 准备餐厅的装饰花卉。 7. 在餐厅客满时, 必须向客人热情耐心地解释, 请客人在休息厅稍候。 8. 客人用餐结束后, 欢送客人, 并欢迎客人再次光临, 必要时协助服务员的工作。 9. 负责保管客人的遗留物品, 并做好登记。 <p>3 送餐服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 开餐高峰前, 摆好托盘、餐车, 补充餐具及用品。 2. 通过电话为住店客人订餐, 详细记录客人姓名、房号、点菜内容和特殊要求。分别将订餐单送往酒吧和厨房, 并及时取回食品和酒水。 3. 熟知每日特式餐和酒店的各种活动。 4. 要注意食品的清洁卫生、菜肴温度, 发现问题要及时反映解决。 5. 严格按照服务程序与标准, 为客人提供送餐服务。 6. 收回送餐用具和餐具, 及时将用过的餐具送洗碗间清洗, 保养和清洁送餐用具。 <p>4 宴会服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据宴会的预定情况领取鲜花, 确保宴会需要。 2. 接受领班的安排, 打扫工作区域内卫生, 做好开餐前的摆台、各种用具的准备工作。保证各种字牌干净, 书写正确, 并按时放在指定的位子。 4. 了解宴会厅席位的分配, 开餐前在餐厅门口迎接客人, 并引领客人到位, 协助客人拉椅入座。 5. 开餐时或会议中, 要严格按服务程序与标准为客人提供优质的服务。 6. 宴会结束后, 做好清台收尾和交接班工作。 <p>5 酒水服务与调制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照客人要求和工作程序调制酒水。 2. 检查酒吧供应存量, 填写领料单, 补足各种饮品。 3. 做好营业前的准备工作, 注意保持酒吧及其设备的清洁卫生, 摆放井然有序。 4. 能为坐吧的客人提供酒水服务, 做好接待工作。 5. 能严格按照饮食卫生要求操作酒水。 6. 熟悉各种酒水的特性、饮用方式和服务方式, 按照标准份额和鸡尾酒配方为客人调制各种鸡尾酒。 7. 控制饮料成本, 严防酒水的浪费和失窃。 8. 上、下班清点本吧库存, 做好每日库存存移交表。 9. 掌握推销技巧, 做好酒水的推销工作。 | | | |
| 康乐服务岗 | <p>1 球类棋牌室服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉球类及棋牌服务知识。 | 1. 能按服务工作流程和质量标准 | √ | |

| | | | | |
|-----------------------|--|---|---|--|
| | <p>2. 掌握竞赛规则和娱乐方法。</p> <p>3. 掌握有关设备器材的使用和保养知识。</p> <p>2 健身房服务</p> <p>1. 熟悉健身服务和健身器材的使用、保养知识。</p> <p>2. 了解卫生保健相关常识。</p> <p>3 游泳池服务</p> <p>1. 熟悉游泳池服务知识。</p> <p>2. 掌握游泳和救生急救技术。</p> <p>3. 懂得游泳卫生消毒知识。</p> <p>4. 有救生知识，最好取得白卡以上救生证书。</p> | <p>独立进行工作。</p> <p>2. 能用外语进行较流利的对话。</p> <p>3. 具有在水中进行急救和在陆地上进行救生的能力。</p> | | |
| 二 部 文 职 岗 | <p>1 人力资源培训专员</p> <p>1. 制定并组织员工培训事务，开展酒店公共培训和新员工入职培训，做好培训计划及评估。</p> <p>2. 收集各部门的月度和年度培训计划，并督导其开展。</p> <p>3. 负责员工的考核制度并监督执行，统计考核结果。</p> <p>4. 负责酒店的日常检查工作，包括仪容仪表、电话礼仪、微笑服务等。</p> <p>5. 负责员工活动的开展，如生日游、幸福员工周等。</p> <p>6. 负责与其他部门进行业务沟通交流。</p> <p>2 销售协调员</p> <p>1. 熟悉销售工作内容，掌握一定的营销知识，能独立进行业务活动。</p> <p>2. 能熟练的运用一门外语进行销售业务活动。</p> <p>3. 掌握一定市场营销的技能、技巧及市场营销方面的知识。</p> <p>4. 了解本地及周围地区各企业的有关情况，并与其保持经常性的联系，随时把握销售机会。</p> <p>5. 熟悉国内外旅行社，并与旅行社的某些重要组团任务保持良好的关系。</p> <p>6. 熟悉酒店客房、餐厅等各种服务设施，以及酒店的各项服务内容。</p> | <p>1. 具备较强的文字处理能力和系统管理能力。</p> <p>2. 善于沟通上、下级关系，及时传达收集各种信息，为部门经理提供决策参与。</p> <p>3. 有良好的教育程度，知识丰富，判断、领会及表达能力较强，办事可靠。</p> <p>4. 有良好的素质，待人接物态度和蔼可亲，处理事务机敏，富有条理。</p> <p>5. 具有较强的社会活动能力、应变与判断能力。</p> <p>6. 具有较强的公关能力、谈判能力，善于同各类客人进行沟通。</p> | √ | |
| 前 厅 管 理 岗 | <p>1 前厅接待领班/主管</p> <p>1. 监督和参与前台接待工作，及时检查下属员工处理事务的结果，发现问题及时纠正和指导。</p> <p>2. 检查员工仪容仪表，督导员工做好班前准备，指导员工的服务态度和行为举止，控制工作进度、服务质量。</p> <p>3. 及时传达更新酒店的重要信息资料，保证所属员工知晓有关酒店内外重要事件。</p> <p>4. 负责员工的排班工作，协助接待处经理进行员工业务培训、督导和考核。</p> | <p>1. 良好的语言组织和表达能力、熟练的外语听说写能力。</p> <p>2. 专业知识：熟悉酒店电脑管理系统，熟知前台接待、收银操作程序。</p> <p>3. 善于与人接触，待人热情、礼貌，</p> | √ | |

| | | | | |
|-------------|--|--|---|--|
| | | 工作责任心强。 | | |
| 2 预订领班/主管 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 检查预订资料，调整和检查预订内容，整理客史档案。 2. 熟悉合同价格，熟悉各类套票产品，准备各类预订统计报表，追查预订未到原因，为特殊预订封存房间。 3. 监督并参与预订工作，掌握预订技巧，提高房间销售额。 4. 协调团队预订工作，保证酒店客房合理的销售。 5. 负责制作、保存和分送周报表、月报表，反映房间订房情况。 6. 编制预订处员工的排班表，协助经理做好员工的业务培训工作，帮助员工提高业务技能。 7. 制定部门培训计划并参与每月下属员工培训，提高员工技能与素质。 8. 编制与竞争酒店相关营业数据对比列表。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力。 2. 通晓预订工作程序，能准确地操作酒店管理系统。 3. 对人热情、礼貌，工作效率高。 | √ | |
| 3 商务中心领班/主管 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 检查员工仪表，督导员工的服务态度和行为举止，控制服务质量。 2. 审核、校对代客人输入的文稿、表格、排版和翻译函，检查员工的工作质量，确保为客人提供准确高效的服务。 3. 制作各种统计分析报表，调查并处理有关客人的投诉。 4. 检查工作设备的使用，定期组织进行清洁保养，维护高雅的营业环境；及时补充必备物品，申报设备维修。 5. 编制商务中心员工的排班表，协助经理做好本部员工的业务培训工作。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力。 2. 通晓商务中心工作程序和设施设备的操作，能熟练地操作电脑。 3. 对人热情、礼貌，工作效率高。 | √ | |

| | | | | |
|-------|--|---|---|--|
| | <p>4 总机领班/主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加强与工程部的沟通，处理好总机房设施设备的维修保养事项。 2. 做好管理方面的工作，具体指导下属在话务工作中礼貌用语、纠正发音、讲究礼仪礼节，对下属进行业务培训，保证为宾客提供优质服务。 3. 全面掌握酒店的服务设施、服务项目和服务情况，了解前厅、楼层的服务程序。 4. 以身作则，参与话务工作，自觉遵守各项规章制度，做好员工的表率作用。 5. 做好交班日记，检查各种报表的准确性。 6. 制定总机班工作计划和排班表，做好考勤工作。 7. 负责酒店电话号码单的编辑和印刷，及时提供给各需要的部门使用。 8. 帮助下属解决工作中遇到的难题，处理工作差错和事故。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力。 2. 通晓酒店设施和各营业点服务时间，掌握电话总机工作程序。 3. 口齿清楚、音质优美、性格开朗，办事认真细致。 | √ | |
| | <p>5 礼宾领班/主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 负责检查员工仪容仪表，督导员工做好班前准备，指导其服务态度和行为举止，控制服务质量。 2. 督导员工做好酒店各部门和客人报刊、电报、传真、邮件的接收和分发工作。 3. 督促迎宾员主动为上下车的客人抄录出租车车牌号，开关车门，并将抄录的卡片交给客人，配合保安员及时疏导门前的车辆，确保门前交通畅通。 4. 认真检查行李存放保管是否合理，督促礼宾员主动帮客人运送，保障客人的行李安全。 5. 协助经理进行业务知识、操作技巧和外语等相关培训。 6. 警惕大堂出现的可疑人物，负责本处区域的防盗、防火安全工作。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能用英语进行日常会话，开展对客服务。 2. 工作认真、细致、吃苦耐劳，反映灵活。 | √ | |
| 客房管理岗 | <p>1 楼层主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期检查并报告所负责楼层的各类物品的存储量及消耗量。 2. 负责检查管辖楼层房间和楼层公共区域的设备设施、物品摆放、温度、空气、清洁等情况，保证客房的正常运转并达到规定的标准。 3. 与前台核定房间实际出租状况和预订、退房情况，根据需要及时组织力量做好房间的整理和清洁卫生工作，尽快提供符合标准的可出租房，掌握并报告房态。 4. 检查控制客房用品、清洁洗涤用品等各类物品的存量和消耗量，抽查使用情况，避免浪费，掌握并负责填写物品申领单。 5. 巡视下属员工的工作进度，抽查服务质量，发现问题及时纠正偏差，确保日常工作的顺利进行。 6. 定期组织管辖区域的消防器具检查，做好通缉协查、 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂英语，有良好的语言表达和沟通能力。 2. 熟知客房服务工作程序、服务标准、清洁工具和清洁剂的功能和使用知识。 3. 熟练的电脑操作技能。 | √ | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>防火、防盗工作，负责主管区域的安全职责。</p> | | | |
| <p>2 公卫绿化领班/主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉公共区域化学清洁剂的性能、清洁机器的性能和操作，并指导服务员按照程序安全地使用。 2. 检查并保证各公共区域、酒店后勤区域及周围环境处于最佳清洁状态。 3. 参与员工的技术及知识培训；监督员工遵守纪律，协调并安排公共区域服务员工作，定期组织清洁公共区域各处卫生。 4. 控制清洁用品消耗，检查服务员对清洁用品的使用情况，对缺乏用品提出采购。 5. 确保走廊通道、紧急出口、安全电梯畅通无阻，消防设备处于正常状态，排除火灾隐患。 6. 检查和督导花木的栽培、浇水、修剪等保养工作。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂英语，有良好的语言表达和沟通能力。 2. 熟悉公共卫生清洁服务规程和质量标准。 3. 掌握清洁剂的性能、操作及保养方法。 4. 能正确使用和保养清洁机械和用品。 5. 能安排和督导员工规范要求和质量标准完成所属公共区域的各项清洁和绿化服务工作。 | | √ |
| <p>3 洗衣房领班/主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据经理下达的工作任务制定工作计划。 2. 巡查和控制下属员工仪表仪容、行为规范、劳动纪律、工作效率和工作质量。 3. 负责所属区域设施设备、清洁器具的维修保养事宜；财物管理和消防安全工作。 4. 巡查所属区域，发现问题及时上报。 5. 负责下属员工督导、培训、考核工作。 6. 负责布草的盘点，报废和再利用工作。 7. 制定布草更新补充计划并督促落实。 8. 检查客衣、布草、制服的洗涤质量、熨烫成品的质量，确保客衣、布草、制服收送过程正常。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 略懂英语，有良好的语言表达和沟通能力。 2. 了解织物质地及使用保管常识，熟悉布草房工作规范，熟悉各种洗涤设备性能及操作方法； 3. 熟知各种面料和洗涤剂的性能、用量和用途。 | | √ |
| <p>4 制服房领班/主管</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日根据任务，合理调配人员，安排小组工作。 2. 全面管理员工客衣、制服和布草收发业务，保证准确和高效率的客衣收送服务。 3. 监督员工对各种用具的使用，控制成本，减少差错； 4. 实施员工培训计划，负责新员工的培训和考核。 5. 督导、安排做好机器设备的清洁卫生，检查电源及易燃物品，发现问题及时报告。 6. 严格控制物料消耗，认真做好工作记录、报表。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 有较好的语言表达能力。 2. 掌握各类工衣的品种、规格和质地，了解质量标准和使用要求。 3. 熟悉缝纫知识、操作技术和安全消防知识； 4. 能按工作规范和质量标准做好各类工衣的分类、检验、收调和保管 | | √ |

| | | | | |
|-----------------|---|---|---|--|
| | | 工作,及做好各类布草工衣务和客衣的修整工作。 | | |
| 餐 饮 管 理 岗 | 1 中/西餐厅领班、主管 1. 明确中、西餐厅经理所分配的工作,领导本班服务员做好开餐前的准备工作;督导服务员向客人推荐特别菜点,主动介绍菜单。 2. 适当处理客人投诉,如有重要宴会及宾客,要亲自进行服务。 3. 协助餐厅经理开展对员工的培训和绩效考核工作,跟进本班组员工考勤登记及培训考核登记。 | 1. 熟悉餐厅的服务接待知识和程序,了解各种菜肴的名称、特点及食用方式、营养价值。 2. 了解餐具、酒具、布草的使用方法和保养知识。 3. 了解服务心理和国内外各地宾客的饮食习惯及爱好。 4. 懂得推销技巧,有较强的技术操作能力、应变能力。 5. 能用英语进行流会的会话,并具有一定的书写能力。 | √ | |
| | 2 宴会部领班、主管 1. 开餐前了解每日宴会任务,认真督导本班服务员,并进行合理的人员分工 2. 领导本班服务员完成开餐前各项准备工作,并进行检查。 3. 协助经理开展对员工的培训和绩效考核工作,并提出奖惩建议;负责制作排班表。 | 1. 通晓宴会服务程序和操作规程,懂得宴会菜肴和酒水的一般知识。 2. 能用英语进行流利的专业会话。 | √ | |
| | 3 酒水部主管、领班 1. 督导酒吧的各项工作,确保酒水的出品、质量和服务的规范化。 2. 随时掌握酒水库存状态,审核当日酒吧提货单,并交主管签字,做好酒水控制。 3. 协助经理开展对员工的培训和绩效考核工作,并提出奖惩建议。负责制作排班表。 | 1. 掌握酒吧系统管理和系列服务程序; 2. 熟悉主要种类酒水的性质、产地、生产过程以及常用酒水的调治方法。 3. 能用英语进行酒水服务会话。 | √ | |
| 康 乐 管 理 岗 | 1. 熟悉康乐服务和成本管理。 2. 了解康乐服务规范和质量标准。 3. 懂得卫生消毒和安全救护知识。 | 1. 有较好的业务指导和组织协调能力。 | √ | |

| | | | | |
|---------------------|--|---|---|--|
| | 4. 熟悉公共娱乐场所公安管理法规和卫生条例。 | 2. 有较好的文字和语言表达能力。 3. 外语会话流利。 4. 电脑操作熟练。 | | |
| 二线 文职 管理 岗 | 1 人力资源培训主管 1. 负责制订酒店年度、季度、月度培训计划和外送培训与酒店培训计划。 2. 收集、汇总各部门培训计划, 检查各部门的培训进度、抽查培训质量, 建立健全酒店的培训档案。 3. 及时发现部门中带倾向性的问题, 提出合理化的培训建议。 4. 结合酒店实际编写培训教材, 撰写重要文件。 5. 负责新员工的入职上岗前教育和督导层的晋升培训。 6. 受理外单位委托酒店代培业务 7. 负责落实送外单位培训计划 8. 协调酒店的各项培训活动 9. 负责经常性的岗位训练和业务技术考核 10. 负责培训资料的选购、保管和借阅工作 | 1. 电脑操作熟练。 2. 较强的语言和文字表达能力。 3. 具备独立的事务处理能力, 心态较积极, 善于学习, 善于进行信息沟通。 4. 精通劳动法律法, 熟悉企业培训计划的编排与培训的具体实施, 熟悉各种培训教学方法, 指导力强, 口才好。 | √ | |
| | 2 销售主管 1. 根据市场动态, 搜集酒店经营策略和顾客需求资料, 并作出分析报告, 为酒店的经营决策提供可靠的一手资料。 2. 根据各酒店竞争手段、价格水平、客户状况, 提出应变措施。 3. 根据有关政策法规知识, 维护酒店的经济利益。 4. 熟悉海外住本地商社、公司等主要客户的基本情况, 同客户保持良好的人际关系。 5. 能合理的安排本部门人员的业务工作, 能协调与各有关部门之间的关系。 6. 能根据掌握的信息和数据, 果断的作出分析、制定策略, 及时制定和调整产品价格。 | 1. 有一定的市场营销策划经验, 能够识别、确定潜在的商业合作伙, 熟悉行业市场发展现状。 2. 熟悉现代管理模式, 熟练运用各种激励措施引导团队, 带领团队高质量完成酒店的销售任务。 3. 具有出色的谈判能力和说服力。 4. 具有较强的决策能力、判断能力和人际交往能力。 | √ | |

七、课程体系

(一) 专业课程体系构建理念

依据学院“培养生产、建设、服务领域基层一线技术骨干和管理干部”的总体定位, 在准确定位本专业人才培养目标、培养规格和就业岗位的前提下, 聚焦专业岗位工作对知识、素质、能力的需求, 构

建与职业标准融合和对接岗位工作需求的专业课程体系：一是在准确定位人才培养目标、培养规格、就业面向及其就业岗位的前提下，打破课程学科知识体系，以满足专业岗位群工作对知识、素质、能力需求为度，整合课程内容模块，构建专业基础课程模块。二是聚焦学生定向岗位，以提升学生定向岗位工作的素质能力为核心，构建岗位本领深化学习与强化训练课程。三是将学生定向岗位延伸至企业工作岗位，在确定学生企业实践岗位及其职务工作的基础上，聚焦企业岗位职务工作对素质能力的要求，构建《专业岗位职务能力企业实践教学培养》课程。

以模块化的专业课程体系，递进式的专业岗位群基础能力培养、定向岗位强化培养和专业岗位职务工作本领提升培养，工学结合的教学组织方式，支撑学院“产教融合、产权一致、校企共同育人”人才培养模式改革的实施。

（二）专业课程体系构成

1. 专业课程体系

本专业课程体系由职业素养课程、专业基础课程、专业岗位职务能力培养课程三大模块构成。职业素养模块包含思政课、军事化体育课、大学生心理健康教育院大讲堂开设的名人名家和企业高管专题讲座；专业基础课程模块包括支撑专业岗位群工作需要的专业基础课程、专业平台课程，为本专业学生定向岗位深化学习和能力提升奠定基础；专业岗位职务能力培养课程包括学生定向岗位知识深化与能力强化训练课程和专业岗位职务能力企业实践教学培养课程。

专业课程体系构成及其模块课程设置如下表所示：

表 3： 专业课程体系构成及其模块课程设置一览表

| 课程模块 | 课程设置 |
|--------|----------------|
| 职业素养模块 | 思政课 |
| | 军事化体育及军事理论与实践课 |
| | 大学生心理健康教育课 |
| | 计算机应用基础课 |
| | 创新创业与职业生涯规划课企业 |
| | 认知实践 |
| | 公共任选课 |

| | | |
|--------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | 名人名家专题讲座 | |
| 专业基础 能力模块 | 专业基础课 | 1. 酒店基础知识 |
| | | 2. 职业素养与形象 |
| | | 3. 酒店专业英语（一）（二）（三）（四） |
| | | 4. 文化专题讲座 |
| | 专业平台课 | 1. 酒店产品销售 |
| | | 2. 有效沟通 |
| | | 3. 酒水知识与调制 |
| | | 4. 办公自动化 |
| | | 5. 前厅服务 |
| | | 6. 客房服务 |
| | | 7. 餐饮服务 |
| | | 8. 康乐服务 |
| | | 9. 酒店督导管理实务 |
| | | 10. 酒店法律与法规实务 |
| 11. 茶艺与茶文化 | | |
| 12. 酒店管理系列讲座(校企合作) | | |
| 13. 管理创新领导艺术 | | |
| 14. 酒店服务技能强化训练（校内） | | |
| 专业岗位 能力模块 | 定向岗位知识深化与能力强化训练课程 | 岗位一：前厅管理实务（校内） 前厅服务岗位分流实践课程包（校外） |
| | | 岗位二：客房管理实务（校内） 客房服务岗位分流实践课程包（校外） |
| | | 岗位三：餐饮管理实务（校内） 餐饮服务岗位分流实践课程包（校外） |
| | 专业岗位职务能力企业实践教学培养课程 | 岗位一：前厅管理岗位能力培养课程包（校外） |
| | | 岗位二：客房管理岗位能力培养课程包（校外） |
| | | 岗位三：餐饮管理岗位能力培养课程包（校外） |

2. 专业实践内容体系

本专业实践教学内容包括企业认知实践、专业基础课实验和专业平台课实训、定向岗位技能强化训练和专业岗位职务工作能力训练，专业实践教学贯彻人才培养的全过程，实践教学时数占总教学时数的52%。

各阶段的实践教学内容如下：

表 4： 各阶段实践教学课程设置一览表

| 实践教学模块 | 实训项目 | | 教学进度安排 | | |
|------------------------|----------------|-----------------------------|------------------------------|-------------|----------------------------|
| 认知实践 | 实践内容 | 企业参观：专业工作领域、工作岗位及其技术技能要求认知。 | 第一学期 入学教育 | | |
| | | 高层次技术能手讲座：工匠精神认知； | | | |
| | | 企业介绍：企业优秀文化认知； | | | |
| 专业基础实训 与专业平台课 实训 | 专业基础课实验项目 | 职业素养与形象 | 项目 1：形体训练 项目 2：礼仪训练 | 第一至 第三学期 | |
| | | 专业平台课实训 | 前厅服务 | | 项目 1：前厅系统操作 项目 2：前厅服务流程 |
| | 客房服务 | | | | 项目 1：客房清洁流程 项目 2：客房服务流程 |
| | | 餐饮服务 | 项目 1：餐饮基本服务技能 项目 2：餐饮服务流程 | | |
| | 专业定向岗位 强化训练 | | 前厅管理岗位 | | 任务 1：岗位职业素养训练 |
| | | 任务 2：前厅预订和总机服务训练 | | | |
| 任务 3：前厅接待和礼宾服务训练 | | | | | |
| 任务 4：商务中心服务训练 | | | | | |
| 任务 5：宾客关系和应急事件处理训练 | | | | | |
| 客房管理岗位 | | 任务 1：岗位职业素养训练 | | | |
| | | 任务 2：客房楼层清洁和服务训练 | | | |
| | | 任务 3：PA 设施设备清洁和保养训练 | | | |
| | | 任务 4：客房洗衣和熨烫服务训练 | | | |
| | | 任务 5：客房安全操作和应急处理训练 | | | |
| 餐饮管理岗位 | | 任务 1：岗位职业素养训练 | | | |
| | | 任务 2：餐厅服务流程和技能训练 | | | |
| | | 任务 3：餐具的清洁、分类与整理训练 | | | |
| | | 任务 4：食品营养、安全与卫生训练 | | | |
| | | 任务 5：餐饮产品销售技巧训练 | | | |
| 专业岗位职务 工作能力训练 | 前厅管理岗位 | 任务 1：问题分析与有效决策能力训练 | 第五至 第六学期 | | |
| | | 任务 2：酒店产品销售能力训练 | | | |
| | | 任务 3：激励与团队建设能力训练 | | | |
| | | 任务 4：有效沟通能力训练 | | | |
| | | 任务 5：高效执行力训练 | | | |
| | | 任务 6：前厅管理岗位运营管理能力训练 | | | |

| | | | |
|-------------------------|----------------|-------------------------|--|
| | | 任务 7: 岗位业务辅导技巧和员工培训能力训练 | |
| | 客房 管理 岗位 | 任务 1: 问题分析与有效决策能力训练 | |
| | | 任务 2: 酒店产品销售能力训练 | |
| | | 任务 3: 激励与团队建设能力训练 | |
| | | 任务 4: 有效沟通能力训练 | |
| | | 任务 5: 高效执行力训练 | |
| | | 任务 6: 客房管理岗位运营管理能力训练 | |
| | | 任务 7: 岗位业务辅导技巧和员工培训能力训练 | |
| | 餐饮 管理 岗位 | 任务 1: 问题分析与有效决策能力训练 | |
| | | 任务 2: 酒店产品销售能力训练 | |
| | | 任务 3: 激励与团队建设能力训练 | |
| | | 任务 4: 有效沟通能力训练 | |
| | | 任务 5: 高效执行力训练 | |
| | | 任务 6: 餐饮管理岗位运营管理能力训练 | |
| 任务 7: 岗位业务辅导技巧和员工培训能力训练 | | | |

3. 专业核心课程

表 5： 专业核心课程一览表

| 课程名称 | 主要教学内容 | 技能考核项目与要求 | 参考学时 |
|------|--|------------------------------------|------|
| 前厅服务 | 掌握前厅管理基础知识；通过案例教学开拓学生思路，强化学生从事酒店管理与服务工作必备的管理服务观念与意识；通过实践训练培养学生实际动手能力，使之掌握酒店前厅服务与督导工作的技能，为适应酒店业发展与职业变化做准备。 | 入住与退房办理 要求：正确在前台操作系统办理客人入住与退房 | 72 |
| 客房服务 | 掌握客房管理基础知识；通过案例教学开拓学生思路，强化学生从事客房管理与服务工作必备的管理服务观念与意识；通过实践操作训练使学生掌握客房服务基本服务程序与技能，培养学生从事客房服务与督导工作，适应酒店业发展与职业变化的基本能力，同时了解酒店管理领域的新动态、新观点、新成果。 | 房间清洁 要求：40 分钟内完成一间客房的清洁工作，并符合标准 | 72 |
| 餐饮服务 | 学习酒店餐饮服务的基本知识、技能和管理基本理论与方 | 中西餐摆台 要求：中餐摆台要求 16 分钟内 | 72 |

| | | | |
|-------------------------|--|--|-----|
| | 法，熟悉并掌握餐饮部组织结构，中西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解熟悉并掌握餐饮市场、餐饮营销与竞争、菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等，培养学生胜任酒店餐饮服务与餐饮部基层管理工作。 | 完成；西餐摆台要求 18 分钟内完成。 | |
| 前厅岗位分流 实践课程包 | 在第四学期通过岗位分流，选择前厅班的同学在 11-24 周（含暑假 4 周）通过进入酒店在实际岗位上锻炼实践，让学生处理酒店前厅运营中出现的实际问题，锻炼学生岗位操作能力和沟通表达能力等，为学生第三学年专业岗位职务能力培养奠定基础。 | 前厅接待服务流程 要求：考核前厅接待服务流程，要求仪容仪表符合标准，用语规范，接待过程符合标准 | 216 |
| 客房岗位分流 实践课程包 | 在第四学期通过岗位分流，选择客房班的同学在 11-24 周（含暑假 4 周）通过进入酒店在实际岗位上锻炼实践，让学生处理酒店客房运营中出现的实际问题，锻炼学生岗位操作能力和沟通表达能力等，为学生第三学年专业岗位职务能力培养奠定基础。 | 客房服务 要求：考核客房服务内容，要求用语规范，较好完成客房借物、洗衣等服务工作 | 216 |
| 餐饮岗位分流 实践课程包 | 在第四学期通过岗位分流，选择餐饮班的同学在 11-24 周（含暑假 4 周）通过进入酒店在实际岗位上锻炼实践，让学生处理酒店餐饮运营中出现的实际问题，锻炼学生岗位操作能力和沟通表达能力等，为学生第三学年专业岗位职务能力培养奠定基础。 | 餐饮服务流程 要求：考核餐饮服务接待，要求用语规范，餐前服务、餐中服务和餐后服务符合餐饮接待标准 | 216 |
| 餐饮专业岗位 职务能力培养 课程包 | 《专业岗位职务能力》企业实践教学培养课程是学生专业技能应用教学的重要环节，是学生在掌握了酒店管理专业职业素养和认知、专业基础理论、专业岗位服务技能的基础之上，通过分析碧桂园酒店集团用人需求，进而确定餐饮核心管理岗位 | 模块一 有效分析问题与解决问题的能力 模块二 酒店产品销售能力 模块三 激励与团队建设能力 模块四 有效沟通能力 模块五 高效执行力 模块六 应变能力 模块七 外语能力 | 672 |
| 客房专业岗位 职务能力培养 课程包 | 《专业岗位职务能力》企业实践教学培养课程是学生专业技能应用教学的重要环节，是学生在掌握了酒店管理专业职业素养和认知、专业基础理 | 模块一 有效分析问题与解决问题的能力 模块二 酒店产品销售能力 模块三 激励与团队建设能力 模块四 有效沟通能力 | 672 |

| | | | |
|-----------------|---|--|-----|
| | 论、专业岗位服务技能的基础之上，通过分析碧桂园酒店集团用人需求，进而确定客房核心管理岗位 | 模块五 高效执行力 模块六 应变能力 模块七 外语能力 | |
| 前厅专业岗位职务能力培养课程包 | 《专业岗位职务能力》企业实践教学培养课程是学生专业技能应用教学的重要环节，是学生在掌握了酒店管理专业职业素养和认知、专业基础理论、专业岗位服务技能的基础之上，通过分析碧桂园酒店集团用人需求，进而确定前厅核心管理岗位 | 模块一 有效分析问题与解决问题的能力 模块二 酒店产品销售能力 模块三 激励与团队建设能力 模块四 有效沟通能力 模块五 高效执行力 模块六 应变能力 模块七 外语能力 | 672 |

4. 集中授课安排

为了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，及时解决岗位中存在的问题及困惑，强化学习课程重难点，实现差缺补漏和岗位能力升华的目标。教学部与企业达成共识，每个教学酒店在2018年9月至2019年5月这段时间内，为学生安排集中授课培训，原则上2天/月；集中教学课程共5学分（第一学期3学分，第二学期2学分），共90学时。具体授课时间根据酒店的运营情况灵活安排。

八、教学安排

（一）三年教学周安排

表6： 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 | G | A | | | | | | | | | | | | | | | | B | 18 | 20 |
| 二 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | B | 18 | 20 |
| 三 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | B | 18 | 20 |
| 四 | A | | | | | | | | | J | | | | | | | | | B | 18 | 20 |
| 五 | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | B | 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 D：军事训练 E：集中实训周（企业课堂）
F：〈专业岗位职务能力〉企业实践教学培养 G：企业认知实践 H：考证 I：答辩、毕业教育 J：岗位分流强化课程及训练

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

（二）课程设置与教学进程表

详见附件 4

(三) 实践教学安排表

表 7: 实践教学实施安排表

| 序号 | 项目 | 周数 | 学分 | 各学期实践教学安排 | | | | | | 备注 |
|----|------------------|----|----|-----------|---|---|----|-----|-----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | 企业认知实践 | | 1 | 1W | | | | | | |
| 2 | 专业工作岗位深化课程与强化训练 | 9 | 9 | | | | 9W | | | |
| 3 | 专业岗位职务能力企业实践教学培养 | 18 | 18 | | | | | 15W | | |
| 4 | 专业岗位职务能力企业实践教学培养 | 18 | 18 | | | | | | 13W | |

(四) 学时比例分配

表 8: 学时比例分配表

| 项 目 | | | 学时数 | 比例 (%) |
|--------|----|--------------------------|------|--------|
| 理论教学 | | | 1191 | 48% |
| 实践实训教学 | 校内 | 公共课及专业技术平台课程课内实践 | 565 | 52% |
| | | 专业工作岗位(群)课程包课内实践 | 192 | |
| | | 专项技术技能课外实践实训(独立实践环节) | 36 | |
| | 校外 | 《专业岗位职务能力》企业实践课程(独立实践环节) | 516 | |
| 合 计 | | | 2500 | 100% |

注:1. 校内集中实训(含企业课堂)按 24 学时/周计算,校外《专业岗位职务能力》企业实践教学培养 24 学时/周计算,军事训练(2 周)按 24 学时/周计;

2. 理论教学比例=理论教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数);

3. 实践教学比例要求: $50\% \leq \text{实践教学学时} / \text{教学总学时} \leq 60\%$

九、专任教师任职要求

(一) 本专业专任教师

1. 具备本专业或相近专业大学本科及以上学历;
2. 具有高校教师资格证书,专任实训教师要具备本专业中级职业技能职称;
3. 具有良好的职业道德,为人师表,关爱学生;
4. 具备扎实的专业知识和实践技能,并能在教学过程中灵活运用;
5. 具备基于工学结合课程开发和教学组织设计能力、教学研究能

力；

6. 近5年中应有不少于6个月的企业一线实践经历（工作不足3年的青年教师可适当放宽要求）；

7. 教师进入工作岗位之前，应该保证有6个月以上的顶岗实习工作实践。

（二）本专业兼职教师

具有良好的师德，较强的敬业精神，具有一定的教育教学经验，熟悉高等教育的教学方法；具有5年以上本专业工作经历；具有中级（含）专业技术职称或本科学士（含）以上学位或大中型企业中层以上管理人员，专业知识水平较高；具有较强的语言表达能力和课堂组织能力；具有完成课堂讲授、实习指导、论文指导等教学任务的充沛精力和充足时间。

十、实践教学条件

（一）校内实训室

表9： 校内实训基地一览表

| 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、投影仪等 | 5 |
| 2 | 一体化教学酒店 | 前厅服务；客房服务 | 大堂及前台标准配置、56间标准客房标准配置等 | 未定 |
| 3 | 电脑实训室 | 办公自动化；前厅系统软件操作 | 电脑、常规教室配置等 | 40 |
| 4 | 客房实训室 | 铺床、做房等 | 卧具、家具、卫浴等 | 未定 |
| 5 | 餐饮实训室 | 中西餐摆台 | 餐台、凳椅、餐巾、餐饮具等 | 未定 |
| 6 | 酒吧实训室 | 调酒、咖啡等 | 酒水、咖啡器具和饮品等 | 未定 |
| 7 | 茶艺实训室 | 茶艺表演等 | 茶叶、茶具、茶桌椅、屏风、博古架等 | 未定 |

（二）校外实训基地

表10： 校外实训基地一览表

| 企业类型 | 数量 | 功能 | 接纳学生数 | 备注 |
|----------------------|----|--|-------|-----------------------------------|
| 碧桂园凤凰国际酒店集团旗下所属五星级酒店 | 8 | 了解行业，熟悉岗位；综合运用所学的知识，解决服务和管理中的问题，培养既会做事又会做人的专 | 81 | 继续保持与碧桂园酒店集团旗下其它酒店接触，寻找合适的酒店扩展更多实 |

| | | |
|--|-----|-----|
| | 业人才 | 训基地 |
|--|-----|-----|

注：“企业类型”表示企业的工作性质，如设计类企业、施工类企业、管理类企业、酒店

十一、其他情况说明

学校课程考试以理论笔试、技能实操两种方式为主；

企业实践课程以岗位工作、技能技术和理论学习等方式为主，由企业老师决定是否需要进行理论知识考核。

高职酒店管理专业人才培养方案的基本思路是：从专业的社会需求出发，分析酒店管理专业的职业岗位群现状和未来社会职业岗位的拓展需要，明确高职教育层次的酒店管理专业人才的培养目标和培养规格；以主动服务于社会主义市场经济建设为宗旨，以社会需要为目标，以就业为导向，制定人才培养方案；以职业技术技能培养为主线，优化课程内容，构建理论教学和实践教学有机结合、素质教育与职业技能提高全面贯通的人才培养课程体系，树立以人为本的教育观念，充分体现以职业标准、岗位能力和以学生为中心的教学活动内容，坚持“工学结合、岗、课融通”的高职教育和课程改革理念，改革教学方式和评价方法，以价值本位、项目引领、任务驱动、能力提升的教学质量取向，依托碧桂园酒店集团的产业优势，聘请酒店经理和行家进入校内课堂，讲授实践性较强的专业技术课程、独立实践课程。保障人才培养总体目标的实现。

充分利用校内教学酒店、实训室等，组织学生按项目管理方式分组训练，满足学生专项岗位技能、岗位关键技能和综合职业能力培养的要求。

本专业生源为普通高校统一招生考试高中应届毕业生(文史、“3+证书”)，学生应品格优良，具备酒店管理专业所需的基本条件。

十二、附件

附件1 2016级酒店管理专业教学进程表及教学学时汇总表

附表1-1 2016级 酒店管理 专业课程教学进程表

专业工作岗位：餐饮管理/客房管理/前厅管理

| 课程 教学 阶段 | 课程 属性 | 序号 | 课程名称 | 课程 性质 | 课程 类别 | 课程 周数 | 核 心 课 程 (★) | 学 分 | 课 程 学 时 | 课 内 理 论 学 时 | 课 内 实 践 学 时 | 课 外 实 践 实 训 学 时 | 考 核 方 式 | 学年/学期/教学周数/课程周学时 | | | | | |
|--|--------------------------------------|----|---------------------|----------|----------|----------|-------------------------|--------|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | | | | | | | | | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| | | | | | | | | | | | | | | 第1 学期 | 第2 学期 | 第3 学期 | 第4 学期 | 第5 学期 | 第6 学期 |
| | | | | | | | | | | | | | | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 公共课 | | 1 | 思想道德修养与法律基础 | 必修 | B | 04-18 | | 3 | 48 | 40 | 4 | 4 | 考查 | 3 | | | | | |
| | | 2 | 形势与政策（一） | 必修 | C | 04-18 | | | 8 | | | 8 | 考查 | ☆ | | | | | |
| | | 3 | 军事化体育（一） | 必修 | B | 04-18 | | 2 | 36 | 4 | 32 | | 考查 | 2 | | | | | |
| | | 4 | 计算机应用基础 | 必修 | B | 04-18 | | 1.5 | 30 | 15 | 15 | | 考查 | 2 | | | | | |
| | | 5 | 大学生心理健康教育 | 必修 | B | 04-18 | | 2 | 32 | 24 | 8 | | 考查 | 1 | | | | | |
| | | 6 | 军事理论与实践 | 必修 | C | 01-02 | | 2 | 48 | | 48 | | 考查 | 2W | | | | | |
| | | 7 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系 | 必修 | B | 01-18 | | 4 | 64 | 50 | 4 | 10 | 考查 | | 3 | | | | |
| | | 8 | 形势与政策（二） | 必修 | C | 01-18 | | 1 | 8 | | | 8 | 考查 | | ☆ | | | | |
| | | 9 | 军事化体育（二） | 必修 | B | 01-18 | | 2 | 36 | 4 | 32 | | 考查 | | 2 | | | | |
| | | 小计 | | | | | | | 17.5 | 310 | 137 | 143 | 30 | | 8 | 5 | | | |
| 公共 任意 选修 课 | | 1 | 公共任选课（一） | 任选 | A | 06-15 | | 1 | 20 | 20 | | | 考查 | 2 | | | | | |
| | | 2 | 公共任选课（二） | 任选 | A | 03-12 | | 1 | 20 | 20 | | | 考查 | | 2 | | | | |
| | | 3 | 公共任选课（三） | 任选 | A | 06-15 | | 1 | 20 | 20 | | | 考查 | | | 2 | | | |
| | | 小计 | | | | | | 3 | 60 | 60 | | | | 2 | 2 | 2 | | | |
| 第一 阶段 (第1 至3 学 期) ：专 业 岗 位 涉 及 素 质 品 行、 专 业 基 础 课 程 | 创 新 创 业 教 育 课 程 | 1 | 创新创业与职业生涯规划（企业认知实践） | 必修 | C | 03-03 | | 1 | 24 | | 24 | | 考查 | 1W | | | | | |
| | | 2 | 创新创业与职业生涯规划(二) | 必修 | B | 01-18 | | | 4 | 2 | | 2 | 考查 | | ☆ | | | | |
| | | 3 | 创新创业与职业生涯规划(三) | 必修 | B | 01-18 | | | 4 | 2 | | 2 | 考查 | | | ☆ | | | |
| | | 4 | 创新创业与职业生涯规划(四) | 必修 | B | 01-18 | | 1 | 4 | 2 | | 2 | 考查 | | | | ☆ | | |
| | | 小计 | | | | | | 2 | 36 | 6 | 24 | 6 | | | | | | | |
| | | 1 | 酒店基础知识 | 必修 | B | 04-18 | ★ | 3 | 60 | 40 | 20 | | 考试 | 4 | | | | | |
| | | 2 | 酒店职业素养 | 必修 | B | 04-18 | | 3 | 60 | 30 | 30 | | 考试 | 4 | | | | | |
| | | 3 | 酒店专业英语（一） | 必修 | B | 04-18 | ★ | 3 | 60 | 30 | 30 | | 考试 | 4 | | | | | |
| | | 4 | 文化专题讲座 | 必修 | B | 01-09 | | 2 | 36 | 30 | 6 | | 考查 | | 4 | | | | |
| | | 5 | 酒店产品销售 | 必修 | B | 01-18 | ★ | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | 2 | | | | |
| | | 6 | 有效沟通 | 必修 | B | 01-18 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | 2 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-------------------|----------|-------|-------|-------|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|--|
| 专业 技术 平台 课程 | 7 | 酒水知识与调制 | 必修 | B | 01-18 | | 2 | 36 | 6 | 30 | | 考查 | | 2 | | | | |
| | 8 | 康乐服务 | 必修 | B | 01-18 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考查 | | 2 | | | | |
| | 9 | 办公自动化 | 必修 | B | 10-18 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | 4 | | | | |
| | 10 | 酒店专业英语（二） | 必修 | B | 01-18 | ★ | 4 | 72 | 36 | 36 | | 考试 | | 4 | | | | |
| | 11 | 前厅服务 | 必修 | B | 01-18 | ★ | 4 | 72 | 36 | 36 | | 考试 | | | 4 | | | |
| | 12 | 客房服务 | 必修 | B | 01-18 | ★ | 4 | 72 | 36 | 36 | | 考试 | | | 4 | | | |
| | 13 | 餐饮服务 | 必修 | B | 01-18 | ★ | 4 | 72 | 36 | 36 | | 考试 | | | 4 | | | |
| | 14 | 酒店督导管理实务 | 必修 | A | 01-18 | ★ | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | 2 | | | |
| | 15 | 酒店法律与法规实务 | 必修 | A | 01-18 | | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | 2 | | | |
| | 16 | 茶艺与茶文化 | 必修 | B | 01-18 | | 2 | 36 | 6 | 30 | | 考查 | | | 2 | | | |
| | 17 | 酒店专业英语（三） | 必修 | B | 01-18 | ★ | 4 | 72 | 36 | 36 | | 考试 | | | 4 | | | |
| | | 小计 | | | | | | 47 | 864 | 466 | 398 | | | 12 | 20 | 22 | | |
| | 第二 阶段 (第4 学 期) 专 业 岗 位 深 化 课 程 与 专 业 岗 位 技 能 强 化 训 练 | 餐 饮 管 理 - 岗 位 课 程 | 1 | 酒店管理系列讲座 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | 考查 | | | | 4 | |
| 2 | | | 酒店服务技能强化训练 | 必修 | B | 01-09 | | 3 | 54 | 18 | 36 | | 考查 | | | | 6 | |
| 3 | | | 酒店专业英语（四） | 必修 | B | 01-09 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考查 | | | | 4 | |
| 4 | | | 管理创新与领导艺术 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | | 4 | |
| 5 | | | 餐饮管理实务（校内） | 限选 | B | 01-09 | ★ | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | | | 4 | |
| 6 | | | 餐饮服务岗位分流实践课程包（校外） | 限选 | B | 10-18 | ★ | 9 | 216 | 96 | 120 | | 考查 | | | | 9W | |
| 客 房 管 理 - 岗 位 课 程 | | 1 | 酒店管理系列讲座 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | 考查 | | | | 4 | | |
| | | 2 | 酒店服务技能强化训练 | 必修 | B | 01-09 | | 3 | 54 | 18 | 36 | | 考查 | | | | 6 | |
| | | 3 | 酒店专业英语（四） | 必修 | B | 01-09 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考查 | | | | 4 | |
| | | 4 | 管理创新与领导艺术 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | | 4 | |
| | | 5 | 客房管理实务（校内） | 限选 | B | 01-09 | ★ | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | | | 4 | |
| | | 6 | 客房服务岗位分流实践课程包（校外） | 限选 | B | 10-18 | | 9 | 216 | 96 | 120 | | 考查 | | | | 9W | |
| 前 厅 管 理 - 岗 位 课 程 | | 1 | 酒店管理系列讲座 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | 考查 | | | | 4 | | |
| | | 2 | 酒店服务技能强化训练 | 必修 | B | 01-09 | | 3 | 54 | 18 | 36 | | 考查 | | | | 6 | |
| | | 3 | 酒店专业英语（四） | 必修 | B | 01-09 | | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考查 | | | | 4 | |
| | | 4 | 管理创新与领导艺术 | 必修 | A | 01-09 | | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | | 4 | |
| | | 5 | 前厅管理实务（校内） | 限选 | B | 01-09 | ★ | 2 | 36 | 18 | 18 | | 考试 | | | | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|-------------------|----|---|-------|---|-------|------|------|------|------|----|----|----|----|-----|-----|---|
| | 6 | 前厅服务岗位分流实践课程包（校外） | 限选 | B | 10-18 | ★ | 9 | 216 | 96 | 120 | | 考查 | | | | 9W | | |
| | 小计 | | | | | | 20 | 414 | 222 | 192 | | | | | | 22 | | |
| 第三阶段 (第5至6学期) 《专业岗位能力》企业实践课程 | 1 | 《专业岗位能力》提升课程（一） | 必修 | B | 01-15 | | 15 | 360 | 120 | 240 | | 考查 | | | | 15W | | |
| | 2 | 集中授课（一） | 必修 | A | 16-18 | | 3 | 54 | 54 | | | 考查 | | | | 3W | | |
| | 3 | 《专业岗位能力》提升课程（二） | 必修 | B | 01-13 | | 13 | 312 | 90 | 222 | | 考查 | | | | | 13W | |
| | 4 | 集中授课（二） | 必修 | A | 14-15 | | 2 | 36 | 36 | | | 考查 | | | | | 2W | |
| | 5 | 毕业设计 | 必修 | C | 16-18 | | 3 | 54 | | 54 | | 考查 | | | | | 3W | |
| | 小计 | | | | | | 36 | 816 | 300 | 516 | | | | | | | | |
| 学时统计 | 必修课学时合计 | | | | | | | 2188 | 1017 | 1135 | 36 | | 20 | 25 | 22 | 18 | | |
| | 选修课学时合计 | | | | | | | 312 | 174 | 138 | | | 2 | 2 | 2 | 4 | | |
| | 实际执行周学时合计 | | | | | | | | 2500 | 1191 | 1273 | 36 | | 22 | 27 | 24 | 22 | |
| 学分统计 | 各学期必修课学分合计 | | | | | | 111.5 | | | | | | | | | | | |
| | 各学期选修课学分合计 | | | | | | 14 | | | | | | | | | | | |
| | 各学期课内学分合计 | | | | | | 125.5 | | | | | | | | | | | |
| 各学期开课门数 | | | | | | | | | | | | | 11 | 12 | 9 | 7 | 2 | 3 |

说明：

- 公共任意选修课要求每生任选3门课程进行学习。
- 各学期平均周课时量不含独立实践课程学时。
- 可以在专业工作岗位课程包中开设必修课与选择修课。
- 常规教学周为1-18周，第19周进行期末考试/考查。
- 第四学期开始进行专业岗位分流，学生在设置岗位中选择其中一个，对应岗位课程包进行学习。
- 校内课程实践实训（即独立实践环节，含集中实训）为1学分/周，计24学时；校外课程实践实训（即独立实践环节，含《专业岗位能力企业实践教学》）为1学分/周，计24学时。
- 毕业设计在大三《专业岗位能力企业实践教学培养》的36周过程中进行，不单独设置时间。
- 学生在技能竞赛、技术创新、职业资格考证以及企业岗位工作实践等方面获得奖项和成绩可转换为学分（最高4学分）。
- 课程类别：A类（纯理论课）；B类（理论+实践课）；C类（纯实践课）。
- ☆标注课程指在本学期完成。

附表1-2 2016级酒店管理专业课程教学学时汇总表

专业工作岗位：餐饮管理/客房管理/前厅管理

学制与学历：三年制大专

| 项 目 | | | 学时数 | 比例 (%) |
|------------|----|------------------------|------|-------------|
| 理论教学 | | | 1191 | 48% |
| 实践实训 教学 | 校内 | 公共课及专业技术平台课程课内实践 | 565 | 1309 52% |
| | | 专业工作岗位（群）课程包课内实践 | 192 | |
| | | 专项技术技能课外实践实训（独立实践环节） | 36 | |
| | 校外 | 《专业岗位能力》企业实践课程（独立实践环节） | 516 | |
| 合 计 | | | 2500 | 100% |

注:1、独立实践课程周学时数按24学时/周计算

2、理论教学比例=理论教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数)

实践教学比例=实践教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数)