

现代学徒制酒店管理专业 2020 级

人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：酒店管理

(二) 专业代码：640105

二、招生对象、招生与招工方式

(一) 招生对象：符合广东省普通高等院校统一招生考试报名资格的应、往届中职毕业生（含中等专业学校和技工学校）或同等学力的酒店员工。

(二) 招生与招工方式：招生与招工同步，学生除了符合学校录取资格外，还和企业签订劳动合同，同时获得双重身份。

三、基本学制与学历

(一) 学制：全日制 3 年

(二) 学历：学习合格取得专科学历

四、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，面向旅游酒店业，既能从事酒店的前厅、客房、餐饮等工作，又能胜任基层一线管理干部学徒岗位工作，具备专业基础知识和专业基本技能，以及良好的职业综合能力，以及自主学习能力，在生产、建设、服务、管理第一线的发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

五、培养方式

学校和企业联合招生、联合培养、一体化育人。职业院校承担系统的专业知识学习和技能训练；企业通过师傅带徒形式，依据培养方案进行岗位技能训练，真正实现校企一体化育人。教学任务必须由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制。

六、职业范围

（一）职业生涯发展路径

专业职业生涯发展路径（参考格式）

发展阶段	学徒岗位	就业岗位			学历层次	发展年限
		操作岗位	技术岗位	管理岗位		
III	前厅服务员	前厅服务员			专科	0-0.5
II	前厅领班/主管			前厅领班/主管	专科	1-2
I	前厅副经理			前厅副经理	专科	3-4
III	客房服务员	客房服务员			专科	0-0.5
II	客房领班/主管			客房领班/主管	专科	1-2
I	客房副经理			客房副经理	专科	3-4
III	餐饮服务员工	餐饮服务员工			专科	0-0.5
II	餐饮领班/主管			餐饮领班/主管	专科	1-2
I	餐饮副经理			餐饮副经理	专科	3-4
I	康乐服务员	康乐服务员			专科	0-0.5
II	康乐领班/主管			康乐领班/主管	专科	1-2
I	行政文员	行政文员			专科	0-1
I	销售经理	销售经理			专科	0-1

注：1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，将职业发展分为若干个阶段，阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考，各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

（二）面向职业范围

序号	对应职业（岗位群）	学徒目标方向	职业资格证书举例
----	-----------	--------	----------

1	前厅岗位群	前厅接待员、前厅文员，前厅领班和主管，礼宾部人员、客户关系主任、大堂经理。	
2	客房岗位群	客房服务员、客房文员，总机文员，客房领班及主管。	
3	餐饮岗位群	餐厅服务员、餐饮部文员，餐厅领班及主管。	
4	销售岗位群	销售经理、收益管理，销售部文员。	
5	拓展岗位群	人事部文员、娱乐中心服务员，健身中心服务员。	人力资源师

七、人才培养规格

1. 职业素养

职业素养	合作企业要求举例
1. 具备服务意识，遵守职业规范，忠诚职业的能力； 2. 具备适应酒店业岗位变迁及职业提升的能力； 3. 具备承担工作岗位责任，关怀客人和同事的能力； 4. 具有较强的学习能力、信息获取能力和创新能力。	1. 可以根据客人需求主动提供标准服务； 2. 可以适应基础岗位调换及基本管理能力； 3. 可以尽职尽责，照顾身边任何有需要的人； 4. 可以自主学习岗位知识获取客户及市场信息并具备创新力。

2. 专业能力

专业能力	合作企业要求举例
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与写作能力，熟练运用计算机办公软件； 3. 具有良好的人际沟通能力，发现、分析与解决问题的能力； 4. 具备处理酒店日常投诉、突发事件的应变能力。	1. 能在前区部门的核心岗位工作； 2. 能使用计算机进行文件处理及文案编写； 3. 能与客人及同事友好沟通，解决工作问题； 4. 能解决基本的酒店投诉和突发事件应对。

八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业 13 个目标岗位，运用调查分析法，专家调研法等方法，开展行业企业专家研讨，获得 8 个典型工作任务，以及 34 工作项目，23 条职业能力点。典型工作任务及职业能力分析见下表。

典型工作任务一览表

序号	典型工作任务	工作项目	职业能力要求
1	前台接待服务 (前厅服务员)	1. 操作酒店信息管理软件系统等现代化前厅运作工具； 2. 按要求独立完成各种客房预订业务、散客与团队客人的礼宾服务工作、前厅接待与收银工作、能向客人作针对性的客房及其他酒店产品推销，能熟悉商务中心及总机的各项业务； 3. 与宾客进行有效的沟通，并能较有条理地处理本部门产生的客诉及突发事件。	1-1-1 前厅专业能力 1-1-2 前厅方法能力 1-1-3 前厅素质能力
2	客房接待服务 (客房服务员)	1. 根据客房服务流程做客房卫生清洁； 2. 应用高星级服务标准对对客服务； 3. 与宾客进行有效的沟通，并能较有条理地处理本部门产生的客诉及突发事件。	2-1-1 客房专业能力 2-1-2 客房方法能力 2-1-3 客房素质能力
3	餐饮接待服务 (餐饮服务人员)	1. 操作餐饮服务的各项操作技能； 2. 按标准服务程序进行中餐服务； 3. 按标准服务程序进行西餐服务； 4. 熟练向客人推销餐饮产品。	3-1-1 餐饮专业能力 3-1-2 餐饮方法能力 3-1-3 餐饮素质能力
4	前厅接待 领班/主管	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。	4-1-1 前厅专业能力 4-1-2 前厅方法能力 4-1-3 素质能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制社会能力
5	客房楼层 领班/主管	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；	5-1-1 客房专业能力 5-1-2 客房方法能力

		<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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，确保日常工作顺利进行；</p> <p>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。</p>	<p>4-1-3 素质能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制社会能力</p>
6	餐饮领班/主管	<p>1. 检查服务员的仪容仪表和具体操作，如发现问题，及时纠正，并给予指导；</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 开餐后注意观察客人用餐情况，及时回答客人问题，适当处理客人投诉，如有重要宴会及宾客，要亲自进行服务；</p> <p>4. 了解当日厨房供应情况及厨师长特荐内容，与备餐间协调合作。督导服务员向客人推荐特别菜点，主动介绍菜单；</p> <p>5. 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。</p>	<p>6-1-1 餐饮专业能力 6-1-2 餐饮方法能力 4-1-3 素质能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制社会能力</p>
7	销售经理	<p>1. 运用市场营销的原理对酒店营销活动做出比较专业的分析；</p> <p>2. 根据酒店客人心理和行为的决策过程有针对性地做好推销工作；</p> <p>3. 运用酒店产品组合策略去实现企业经营目标；</p> <p>4. 根据酒店实际经验情况，提出相应的营销方案；</p> <p>5. 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。</p>	<p>8-1-1 餐饮专业能力 8-1-2 餐饮方法能力 4-1-3 素质能力</p>
8	文职专员	<p>1. 负责接听电话，接待来访人员；统计各部门人员考勤交财务做帐；</p> <p>2. 负责总经理室卫生清洁及各部门固</p>	<p>9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法</p>

	定资产和办公于用品的领用及保；	能力 4-1-3 素质能力
	3. 负责撰写酒店综合性的业务报告，总结、计划等公文函件，负责组织安排总经理办公会等会议，并撰写会议纪要；	
	4. 完成总经理交办的日常行政事务工作。	

职业能力分析表

能力编号及名称	理论知识	实践技能	评价标准
1-1-1 前台专业能力	1. 能掌握当地的低于风土人情； 2. 能熟悉酒店基础信息及房型房价等信息。	1. 能保持规范的职业形象； 2. 能灵活运用上午礼仪和电话礼仪与客人沟通； 3. 能熟练操作酒店办公软件； 4. 能具备较强的口头表达能力； 5. 能对客人和酒店信息进行保密； 6. 能灵活的处理各类紧急事宜； 7. 能进行酒店产品销售。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
1-1-2 前台方法能力	1. 掌握前厅部、对客关系、前厅接待业务、日常服务等前厅服务与管理的基本理论知识； 2. 具备酒店从业操作技能与基本职业素质。	1. 能运用前台服务的基本服务礼仪知识开展服务工作； 2. 能够进行服务全过程的督导和管理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
1-1-3 前台素质能力	1. 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求； 2. 具有用于创新、敬业、乐业的工作作风。	1. 具有合作、协商的能力； 2. 能具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系； 3. 能正确自我定位，正确地评价自己及他人。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
2-1-1 客房专业能力	1. 能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间。	1. 能运用恰当的礼貌礼节待客； 2. 能完成客房清洁和检查； 3. 能沟通和协调客房及酒店各部门的工作。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
2-1-2 客房方法能力	1. 能掌握客房布置和装饰的方法； 2. 能熟练掌握客房中式包床的程序、方法	1. 能够识别不同类型酒店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局； 2. 能在规定时间内按标准完成一张中	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好

	和动作要领。	式铺床； 3. 能按照程序和标准独立完成走客房的清扫。	（具体评价标准请参照岗位评价标准）
2-1-3 客房素质能力	1. 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。	1. 具有合作、协商的能力； 2. 能具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系； 3. 能正确自我定位，正确地评价自己及他人。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 （具体评价标准请参照岗位评价标准）
3-1-1. 餐饮专业能力	1. 能概括出西餐主要菜系的特点及其代表菜点； 2. 能辨别西餐餐具及其用途； 3. 懂得餐酒的搭配要求。	1. 能完成中餐零点接待的餐前准备工作； 2. 能完成中餐零点接待的中餐摆台工作； 3. 能按照规范服务流程为客人提供优质的服务； 4. 能按照餐前准备、开餐服务、就餐服务及餐后服务四个阶段的操作规范完成西餐零点接待工作； 5. 能运用现场管理的方法及时解决客人投诉； 6. 能协作完成西餐自助式服务； 7. 能协助西餐宴会服务工作； 8. 能完成西餐零点、宴会摆台工作。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 （具体评价标准请参照岗位评价标准）
3-1-2 餐饮方法能力	1. 能够手机客人反馈信息并进行归纳、分析和总结； 2. 能在工作中总结和反思自己的工作体会，并不断改善服务质量。	1. 能运用餐饮服务的基本服务礼仪知识开展服务工作； 2. 能够进行服务全过程的督导和管理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 （具体评价标准请参照岗位评价标准）
3-1-3 餐饮素质能力	1. 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。	1. 能具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系； 2. 能正确自我定位，正确地评价自己及他人。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 （具体评价标准请参照岗位评价标准）
4-1-1 前台专业能力	1. 熟练掌握服务礼仪； 2. 熟练掌握前厅部服务流程。	1. 能掌握各类办公软件和进行酒店只能系统操作； 2. 能够同和协调前厅部及酒店各部门的工作。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 （具体评价标准请参照岗位评价标准）

			准)
4-1-2 前台方法 能力	1. 具有善于思考的能力, 能在工作中合理制定工作计划。 2. 具有应变能力, 能够对工作观察, 灵活应变。	1. 具有学习新知识、新技术的能力, 能把所学酒店知识和技能向前台相关领域进行迁移; 2. 能在工作中发现问题、分析问题, 解决问题; 3. 能根据酒店客户的需求, 进行信息的收集、分析和整理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
4-1-3 素质能力	1. 具有良好的团队意识, 能与团队成员协调及有效合作完成工作任务。	1. 能进行自我调节, 较快地适应酒店及相关行业的工作环境; 2. 具有正确的理解能力, 能够克服困难, 处理不同问题。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
5-1-1 客房专业 能力	1. 熟练掌握服务礼仪; 2. 熟练掌握客房部服务流程。	1. 能够同和协调客房及酒店各部门的工作。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
5-1-2 客房方法 能力	1. 具有善于思考的能力, 能在工作中合理制定工作计划。 2. 具有应变能力, 能够对工作观察, 灵活应变。	1. 具有学习新知识、新技术的能力, 能把所学酒店知识和技能向客房相关领域进行迁移; 2. 能在工作中发现问题、分析问题, 解决问题; 3. 能根据酒店客户的需求, 进行信息的收集、分析和整理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
6-1-1 餐饮专业 能力	1. 熟练掌握酒水知识、宴会知识; 2. 熟练掌握会议服务操作程序、岗位工作和技巧; 3. 能掌握酒水知识、宴会知识。	1. 能够同和协调餐饮部及酒店各部门的工作;	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
6-1-2 餐饮方法 能力	1. 具有善于思考的能力, 能在工作中合理制定工作计划。 2. 具有应变能力, 能够对工作观察, 灵活应变。	1. 具有学习新知识、新技术的能力, 能把所学酒店知识和技能向餐饮相关领域进行迁移; 2. 能在工作中发现问题、分析问题, 解决问题; 3. 能根据酒店客户的需求, 进行信息的收集、分析和整理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
7-1-1	1. 能够掌握酒店领班/	1. 能够熟悉酒店的质战略, 对员工	根据行业及

酒店服务质量现场控制专业能力	主管的一般工作方法; 2. 能够掌握前厅部、客房部和餐饮部各工作岗位的专业技术、服务技能、工作规范及工作程序。	进行管理。	企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力	1. 应具备较好的语言文字表达能力,能正确填写岗位的业务表格,及书写班组工作总结;	1. 能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务; 2. 能熟练运用自身的专业技能指导各部门员工的服务与工作; 3. 能够合理协调酒店各部门关系,科学合理的调度、调配、安排好各岗位的各项具体工作; 4. 能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件;能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结; 5. 能够进行服务全过程的督导和管理。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力	1. 能遵守社会公德和职业道德,行为习惯符合社会规范和礼仪要求;	1. 能够调控情绪、学会应变、能够容忍; 2. 能够掌握人际沟通的基本原则及方法,协调各部门的人际关系,参与并领导团队成员间及各团队之间的合作; 3. 良好的安全意识和质量意识,能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
8-1-3 市场营销专业能力	1. 掌握酒店市场的特点,认识酒店市场的营销环境; 2. 能够掌握向客人推销酒店的产品和服务的技巧; 3. 能够掌握酒店客户维护的方法与技巧。	1. 能分析市场营销的因素,制定酒店的经营组合策略; 2. 能够进行市场调研,了解市场行情和动向,建立并开拓客源渠道; 3. 能够对酒店市场进行调查、分析和预测,促进酒店新产品的开发;	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
8-1-2 市场营销方法能力	1. 能够掌握酒店销售的渠道和各种促销的手段。	1. 能够运用 SWOT 分析酒店的市场优势劣势; 2. 能够收集和整理各种酒店客户开发所需的信息; 3. 能够运用客户档案、CRM 系统对酒店客户进行维护和巩固。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)
9-1-1 酒店文职专业能力	1. 熟悉酒店各部门电脑软件系统的操作; 2. 能熟练掌握酒店办公软件、管理软件。	1. 能做好酒店信息的保密工作、会用酒店软件对客户建立档案维护客户信息; 2. 能撰写酒店应用文。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照)

			岗位评价标准)
9-1-2 酒店文职 方法能力	1. 具有理论知识与实践操作相结合的能力。	1. 具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变； 2. 具有创新能力，与时俱进，具有网络和多部门协调能力。	根据行业及企业标准将评价分为优秀和良好 (具体评价标准请参照岗位评价标准)

九、课程结构

本专业课程体系建构是根据学院“培养生产、建设、服务领域基层一线技术骨干和管理干部”的总体定位和人才成长规律，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，结合学院“产教融合、校企共育”人才培养模式和“三段式教学”培养方式，聚焦专业岗位工作对知识、素质、能力的需求，融合国家职业资格标准（限于有职业资格标准的专业）或行业标准和企业标准，构建“三段式专业课程体系”：一是以学生掌握专业所涉及岗位的基本知识、基本技能和职业素质为目的，依据专业岗位群对知识、素质、能力需求，打破课程学科知识体系，整合课程内容，构建专业基础课程模块；二是以提升学生定向岗位素质能力为目标，结合岗位职业资格标准，构建岗位能力深化学习与强化训练课程模块。三是以提升专业岗位职务工作能力为目标，在明确学生企业实践岗位职务工作的基础上，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”课程模块。

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“产教融合、校企共育”人才培养模式实施，实现人才培养目标定位。

课程模块		课程名称	课程性质
公共基础课程	必修课	思想道德修养与法律基础	必修
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修
		形势与政策	必修

		军事体育	必修
		军事技能	必修
		军事理论	必修
		大学生心理健康教育	必修
		马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	必修
		大学生职业发展与就业指导	必修
		大学生创新创业	必修
	限选	“自我发展”体验（劳动教育）	选修
		美育教育类课程	选修
		信息技术类课程	选修
		健康教育类课程	选修
		中华优秀传统文化类课程	选修
	任选	人文素养类课程	选修
		科学素养类课程	选修
	专业课	专业技术技能课程	酒店公文写作
有效沟通			必修
酒店专业英语（1）			必修
碧桂园企业文化			必修
职场心态管理			必修
办公软件应用			必修
市场调查与预测			必修
客户行为分析			必修
会计基础与酒店成本核算			必修
酒店专业英语（2）			必修
酒店公共关系			必修
酒店管理系列讲座（校企合作）			必修
酒水知识与调制			必修
酒店会员制管理		必修	
学徒	酒店营运管理（一）	必修	

岗位 能力 课程	酒店服务意识与职业素养	必修
	酒店后区部门管理实务	必修
	酒店前区部门管理实务	必修
	酒店营运管理（二）	必修
	酒店督导管理	必修
	酒店前区部门岗位实践	必修
	（前厅/客房/餐饮）领班/主管岗位实践	必修
	《专业岗位职务能力》提升课程（一）	必修
	集中授课（一）	必修
	《专业岗位职务能力》提升课程（二）	必修
	集中授课（二）	必修
	毕业设计	必修

十、课程内容及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想道德修养与法律基础	<p>主要内容： 本课程以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观教育为主要内容，把社会主义核心价值观贯穿教学的全过程，通过理论学习和实践体验，帮助学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用案例分析法、情景模拟法；考核方式过程考核加结果考核。</p>	60
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>主要内容： 这门课的基本内容是全面论述毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的科学涵义、形成发展过程、科学体系、历史地位、指导意义、基本观点及中国特色社会主义建设的路线方针政策等。</p> <p>教学要求： 本课程是普通高等院校学生必修的一门马克思主义政治理论课，是高校政治理论课程中的核心课程。共计72学时，4学分，根据课程特点，采用案例教学、讨论式教学方法，期末进行试卷考试。</p>	72

3	形势与政策	<p>主要内容： 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。</p> <p>教学要求： 1. 课程性质：高校思想政治理论课必修课程；2. 学分学时：1 学分，18 学时。分 2 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。</p>	48
4	军事体育	<p>主要内容： 体育理论概述、专项技战术、健身理论与方法。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用讲授法，示范法、练习法、讨论法。</p>	108
5	军事技能	<p>主要内容： 1. 军体体育技战术基础；2. 军体队列基本演练；3. 安全、防护基本知识与方法。</p>	36
6	军事理论	<p>主要内容： 军事理论概述、队列、战术、擒敌拳、阅兵基本知识。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用讲授法，示范法，讨论法进行教学。</p>	36
7	大学生心理健康教育	<p>主要内容： 心理健康概论、心理咨询与治疗、大学生的自我意识、大学生的人格健康及培养、职业生涯规划、大学生的恋爱及性心理挫、折与压力应对。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法教学。考核方式采用过程评价加结果考核。</p>	36
8	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	<p>主要内容： 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。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用案例分析法、情景模拟法；考核方式过程考核加结果考核。</p>	24
9	大学生职业发展与就业指导	<p>主要内容： 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。</p> <p>教学要求： 教学方法主要采用案例分析法、情景模拟法；考核方式过程考核加结果考核。</p>	36
10	大学生创新创业	<p>主要内容： 创新思维的认识、创新激发、认识创业、创业素养的提升、创业机会的识别、全面认识“互联网+”、设计商业模式及整合资源、创业案例。</p>	36

		<p>教学要求： 通过课程的教学学习，能使具备主动创新意识，分析创业潜质，能够进行创业机会的识别和分析，树立科学的创新创业观念，能激发学生的自主创新创业意识，提高学生的社会责任感和创业精神，促进学生创业、就业和全面发展。</p>	
--	--	--	--

(二) 专业技术技能课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	酒店公文写作	9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	<p>教学内容： 1. 行政公务文书；2. 日常事务文书；3. 酒店公关文书；4. 酒店经济文书；5. 酒店会务文书；6. 酒店书信文书。</p> <p>教学要求： 以案例教学法、自主学习法、翻转课堂教学、互动式教学法等教学方法为主来展开教学，通过作业点评、学生互评，真正掌握公文的规范格式和习惯用语，提升学生的职业精神，增强学生的酒店公文的写作能力，并为毕业论文的写作打下一定的基础。</p>	30
2	有效沟通	1-1-1 前台专业能力 2-1-1 客房专业能力 3-1-1 餐饮专业能力 1-1-3 前台素质能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-3 餐饮素质能力	<p>教学内容： 1. 沟通的基本概念；2. 倾听技巧；3. 交谈的技巧；4. 辩论的技巧；5. 演讲的技巧；6. 劝说；7. 谈判技巧；8. 团队沟通；9. 日常生活中的沟通；10. 工作中的沟通；11. 跨文化沟通；12. 现代沟通手段。</p> <p>教学要求： 以培养酒店业务部门的基层管理工作人员具备良好的沟通能力为目标，突出学生酒店管理能力在整个专业能力中的核心地位，以理论知识够用为原则，突出职业技能和职业道德的培养，促进学生知识、能力、素质三方面的协调发展。</p>	30
3	酒店专业英语(1)	1-1-1 前台专业能力 1-1-2 前台方法能力	<p>教学内容： 1. Chapter 1 Fundamental Drills; 2. Chapter 2 Greeting and Sending off ; 3. Chapter 3</p>	60

		<p>2-1-1 客房专业能力</p> <p>2-1-2 客房方法能力</p> <p>3-1-1. 餐饮专业能力</p> <p>3-1-2 餐饮方法能力</p>	<p>Introduction and Small Talks ;</p> <p>4. Chapter 4 On Guests' Requests; 5. Chapter 5 Offering Services; 6. Chapter 6 When Unable to Communicate;</p> <p>7. Chapter 7 Making an Apology or Negative Reply ; 8. Chapter 8 Expressing Gratitude, Congatulations, Agreement or Good Wishes; 9. Chapter 9 Making Requests; 10. Chapter 10 Asking for Information;</p> <p>11. Chapter 11 Offering Information and Help;</p> <p>12. Chapter 12 Talking about Hotel Policies</p> <p>教学要求:</p> <p>课程采用理论与实践相结合模式教学, 以口语的操练为主, 鼓励学生开口说英语, 大胆自信地运用英语。在不断地重复、练习中掌握地道的、用来日常交流的英语口语句子。</p>	
4	碧桂园企业文化	<p>7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力</p> <p>7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力</p> <p>7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力</p>	<p>教学内容:</p> <p>1. 企业文化的形成; ; 2. 企业文化的特点; ; 3. 欧美中日企业文化特点比较; 4. 企业文化的内涵; 5. 企业的文化的结构; 6. 企业的文化的功能; 7. 企业战略的内涵; 8. 企业文化与企业战略的关系; 9. 企业文化与企业战略的双轮驱动; 10. 企业文化与企业核心竞争力, 企业核心竞争力的内涵; 11. 构建优秀企业文化提升企业核心竞争力, 企业文化与企业核心竞争力的关系; 12. 企业文化与品牌文化, 品牌的内涵, 品牌文化的内涵; 13. 企业文化与品牌文化的关系, 企用企业文化塑造品牌与品牌文化; 14. 碧桂园集团企业文化, 碧桂园集团文化。</p> <p>教学要求:</p> <p>课程将从企业文化的基本概念入手, 为学生介绍什么是企业文化及其重要性和企业文化学科发展的历史。在学生对企业文化常识性知识初步了解后, 再向学生讲述碧桂园的企业文化, 在这个环节中, 先讲述大集团文化, 再讲述酒店集团文化。</p>	30

5	职场心态管理	1-1-2 前台方法能力 2-1-2 客房方法能力 3-1-2 餐饮方法能力 1-1-3 前台素质能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-3 餐饮素质能力 4-1-3 素质能力	<p>教学内容： 1. 职场心态概述；2 积极的心态；3. 敬业的心态；4. 主动的心态；5. 观的心态；6. 自信的心态；7. 开放的心态；8. 空杯的心态；9. 包容的心态；10. 感恩的心态；11. 创新的心态；12. 老板的心态；13. 职场良好习惯的概述；14. 良好的职业操守；15. 完美的职业形象；16. 高效执行力；17. 团队协作；18. 自我管理的习惯。</p> <p>教学要求： 课程将从职场心态的定义和职场心态的呈现模式，让学生先掌握什么是职场心态，接着开始介绍优秀的职场心态包括哪些心态，第二部分开展行为管理篇的讲述，让学生在掌握了优秀的职场态度后进一步深入了解在职场中，还必须培养哪些方面优秀的职场好习惯，并指导学生开始修炼，从面全方面塑造学生良好的职场心态，成就自己的职业梦想。</p>	30
6	市场调查与预测	1-1-2 前台方法能力 2-1-2 客房方法能力 3-1-2 餐饮方法能力 1-1-3 前台素质能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-3 餐饮素质能力 4-1-3 素质能力 8-1-3 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	<p>教学内容： 1. 总论；2. 问卷调查；3. 二手资料调查法；4. 访谈法。</p> <p>教学要求： 课程以典型工作为载体，基于企业实际工作过程进行课程项目化设计，选择市场调查常用的三种方法：问卷调查、二手资料调查法、访谈法进行项目化设计，每一个项目根据市场调查的工作流程，将其中的教学内容分为市场调查前期准备、实施和撰写报告三个阶段，在每一个阶段中根据典型任务分出子内容，每个项目都侧重学生职业实践能力的培养。</p>	36
7	会计基础与酒店成本核算	8-1-3 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1	<p>教学内容： 1. 酒店会计核算的主要特点；2. 酒店常用会计科目和费用明细项目；3. 客房的管理和核算；4. 餐饮的管理和核算；5. 其他经营部门的</p>	36

		<p>酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力</p>	<p>管理和核算；6. 行政管理职能及其他经济业务核算；7. 会计报表；8. 会计分析和查账；9. 会计账务的一些技巧；10. 酒店成本控制概论；11. 酒店人力资源成本控制与精细化管理；12. 酒店采购成本控制与精细化管理；13. 客房设备用品控制/设备成本控制与精细化管理；14. 酒店内部控制/信息系统设置与精细化管理。</p> <p>教学要求： 课程以培养员工具备基本的财务知识及收益成本管理能力和目标，突出财务管理、收益管理和成本控制在酒店中的重要性，突显了其在酒店管理中的核心地位，以理论知识结合实践操作为原则，突出学生的职业技能和职业道德的培养，促进学生知识、能力、素质三方面的协调发展。</p>	
8	酒店专业英语 (二)	<p>1-1-1 前台专业能力 1-1-2 前台方法能力 2-1-1 客房专业能力 2-1-2 客房方法能力 3-1-1. 餐饮专业能力 3-1-2 餐饮方法能力</p>	<p>教学内容： 1. Unit 3 Food and Beverage Service Lesson 1 Dinner Reservation ; 2. Lesson 2 Seating Guests; 3. Lesson 3 Ordering Food; 4. Lesson 4 Serving Dishes; 5. Lesson 5 Bar Service; 6. Unit 4 Lesson 1 Secretarial Service ; 7. Lesson 2 Meeting Services; 8. Lesson 3 Recreation Service; 9. Lesson 4 Telephone Service</p> <p>教学要求： 从情景对话案例入手，以培养学生英语听说方面的实际应用能力为目标，按照酒店工作流程的顺序来设计和编排内容，使教学与酒店工作实践对接，将语言学习作为手段，强调明确的职业指向性，满足酒店工作对职业英语技能的要求。课程教学采用听、说、练相结合的模式，使学生的相关语言技能得以强化的巩固。</p>	72
9	酒店公共关系	<p>7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力</p>	<p>教学内容： 1. 酒店公共关系概述；2. 酒店公共关系的构成要素；3. 酒店公共关系的机构人员；4. 酒店公共关系的工作方法；5. 酒店形象设计与塑造；6. 酒店产品的经营与创新；7.</p>	36

		<p>7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力</p> <p>8-1-3 市场营销专业能力</p> <p>8-1-2 市场营销方法能力</p>	<p>酒店公共关系传播；8. 酒店公共关系专题活动；9. 酒店公共关系危机管理。</p> <p>教学要求： 本课程通过对酒店公共关系相关岗位的基本理论知识和实践知识的学习，为将来从事相关工作打好基础。在课程体系中，该课程前导课程有酒店基础知识、职业素养与形象、职场心态管理、有效沟通课程，后续课程有酒店产品销售技巧、顾客投诉与突发事件处理、前厅管理实务、餐饮管理实务、客房管理实务课程。</p>	
10	办公软件应用	<p>9-1-1 酒店文职专业能力</p> <p>9-1-2 酒店文职方法能力</p>	<p>教学内容： 1. 制作招聘启事；2. 制作面试成绩单；3. 制作公司简介；4. 制作客户信函；5. 制作员工手册；6. 制作销售业绩表；7. 制作销售资金表；8. 制作销售走势图表；9. 数据分析；10. 数组与数组公式；11. 制作事业单位工作报告演示文稿；12. 制作企业介绍演示文稿；13. 制作中国汽车权威数据发布演示文稿；14. 制作片头动画。</p> <p>教学要求： 课程需要通过大量工作实例的实训，让学生能够熟练操作常用办公软件，高效地完成文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理等等办公任务，培养学生运用现代办公软件解决实际工作问题的能力，使学生将来进入工作单位后，迅速适应办公环境，提高办公效率。该课程对应酒店各类基层一线管理干部和技术骨干等岗位。</p>	30
11	酒店管理系列讲座	<p>7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力</p> <p>7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力</p> <p>7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力</p> <p>8-1-1 市场营销专业能力</p> <p>8-1-2 市场营销方法能力</p> <p>9-1-1</p>	<p>教学内容： 1. 培养良好的职业心态；2. 努力做不被时代抛弃的销售；3. 微笑服务的魅力；4. 投诉处理技巧；5. 互联网+下的酒店市场营销；6. 基于 DISC 个性特征的分析 and 岗位选择；7. 人才选用留育；8. 满意·惊喜·感动；9. 执行力—靠结果生存；10. 前台散客&团队房间分配原则；11. 面试技巧；12. 餐饮收益管理；13. 新酒店人需要掌握的技能。</p> <p>教学要求： 课程中实施的项目化教学，采用项目讲座式结合小组讨论式的方</p>	36

		酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	式设计，一共设立了十三个项目。课程教学整体设计要“理论适度，形式多样，注重培养”，通过情景教学、教学互动、活动设计来突出对学生知识的应用和实践能力的培养。	
12	酒水知识与调制	6-1-1 餐饮专业能力 6-1-2 餐饮方法能力 7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 8-1-3 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力	教学内容： 1. 课程介绍及酒水概论；2. 鸡尾酒的起源和发展；3. 鸡尾酒调制，咖啡煮制；4. 酒吧成本、前台及后台管理。 教学要求： 课程中实施项目化教学，将课程内容划分为四个模块。结合餐饮部酒吧人员在实际工作过程中所需具备的知识/素质和能力来设计，将理论知识结合到实践应用中。用最短的时间和最有效的方法，使学生能够熟练掌握酒店酒吧服务技能。	36
13	客户行为分析	1-1-2 前台方法能力 2-1-2 客房方法能力 3-1-2 餐饮方法能力 1-1-3 前台素质能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-3 餐饮素质能力 4-1-3 素质能力 8-1-3 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力	教学内容： 1. 客户行为分析概述；2. 客户购买决策过程分析；3. 影响客户环境因素； 教学要求： 课程以现代酒店业前厅、客房、餐饮和销售岗位对客户销售和服务从业人员职业素养培养需要为课程设置依据，结合客户行为分析具体工作内容包括客户购买决策过程、影响客户行为的个体因素分析、影响客户行为的外部环境因素分析等，按照项目化课程设计原则，以学生为主体，设计出3个教学项目来实现培养目标。	36
14	酒店会员制管理	8-1-3 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力	教学内容： 1. 我国酒店业发展概述；2. 酒店市场营销环境分析；3. 认识会员制；4. 酒店顾客忠诚计划；5. 会员制营销；6. 酒店会员章程；7. 酒店会员制市场营销调查；8. 酒店会员制管理。 教学要求： 本课程教学采用项目化课堂讲授与实践相结合的方式，遵循学生职业能力培养以及酒店会员制营销学科的基本规律，培养学生的酒店	36

			市场营销操作能力、合作能力以及创新能力，即强调理解与分析，又强调应用和实践。	
--	--	--	--	--

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码应与职业能力分析表对应。

(三) 学徒岗位能力课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	酒店运营管理(一)	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力	教学内容： 1. 酒店员工手册重点内容；2. 酒店集团员工利益冲突管理规定宣贯；3. 酒店管理公司概况介绍；4. 碧桂园集团品牌文化；5. 高明酒店《酒店产品知识》2018新；6. 碧桂园酒店集团简介；7. 酒店各类大型设备设施情况介绍；8. “热情微笑，尽善尽美”之消防安全培训；9. 消防演练；10. 会开心工作及产品知识；11. 高星级酒店的功能及组织机构；12. 国内酒店经营模式。 教学要求： 课程主要以理论加实践操作，多课上实操环节，提升学习兴趣，以案例教学法和情境教学法为主，借助企业现场教学优势，提升学生兴趣及提高学习效率。	36
2	酒店服务意识与职业素养	1-1-3 前台素质能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-3 餐饮素质能力 4-1-3 素质能力	教学内容： 1. 热情微笑，尽善尽美系列课程；2. 服务意识培训；3. 职业素养培训。 教学要求： 课程主要以理论加实践操作，结合服务业职业素养的典型案列，增加实践环节，提升学习兴趣，以案例教学法和情境教学法为主，将知识地融入到学生的实际工作中。	36
3	酒店后区部门管理实务	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	教学内容： 1. 人力资源部政策与程序；2. 市场营销部政策与程序；3. 保安部政策与程序；4. 财务部政策与程序；5. 工程部政策与程序。 教学要求： 课程主要以理论为主，使用案例教学法和情境教学法解决实际中的案列，并根据酒店后区部门 SOP 对各典型工作任务进行细分讲解，使学生对典型工作任务和部门的运作有一个全面的了解。	90
4	酒店前区部门管理实务	5-1-1 客房专业能力 5-1-2 客房方法能力 6-1-1 餐饮专业能力 6-1-2 餐饮方法能力	教学内容： 1. 前厅部政策与程序；2. 客房部政策与程序；3. 餐饮部政策与程序。 教学要求： 课程主要以理论为主，使用案例教学	126

			法和情境教学法解决实际中的案例，并根据酒店前区部门 SOP 对各典型工作任务进行细分讲解，使学生对典型工作任务和部门的运作有一个全面的了解，掌握更多的前区部门岗位知识与操作要点。	
5	酒店前区部门岗位实践	1-1-1 前台专业能力 1-1-2 前台方法能力 1-1-3 前台素质能力 2-1-1 客房专业能力 2-1-2 客房方法能力 2-1-3 客房素质能力 3-1-1 餐饮专业能力 3-1-2 餐饮方法能力 3-1-3 餐饮素质能力 4-1-1 前台专业能力 4-1-2 前台方法能力 4-1-3 素质能力	<p>教学内容： 1. 前区部门岗位基本情况；2. 前区部门工作流程；3. 前区部门岗位责任；4. 前区部门岗位技能操作。</p> <p>教学要求： 课程主要以实践操作为主，由企业导师进行现场教学，根据学生工作岗位情况，对工作流程和操作步骤进行指导。同时，根据操作过程讲解可能发生的客诉和紧急情况处理办法。</p>	180
6	酒店营运管理（二）	8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力	<p>教学内容： 1. 销售部运营管理；2. 收益部运营管理；3. 人力资源部运营管理；4. 工程部和安保部运营管理；5. 前区部门运营管理；</p> <p>教学要求： 课程主要是理论为主，由企业教师根据酒店实时或历史数据，站在部门及企业管理者的角度发现、分析并解决问题。使用案例教学法，和情景模拟法教学，从实际案例中得到启发或新的方法，帮助学生高角度多层次看待问题。</p>	36
7	酒店督导管理	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力	<p>教学内容： 1. 认知督导；2. 计划与时间管理；3. 制定决策和解决问题；4. 有效授权；5. 有效沟通；6. 有效激励；7. 有效领导；8. 工作团队建设；9. 冲突与压力管理；10. 招聘和培训员工；11. 绩效评估和纪律管理</p> <p>教学要求： 本课程使用案例教学，角色扮演与任务驱动相结合的方式授课，旨在学习基层与中层督导应具备的职业素养和技能，研究酒店各营业部门的现场管理规律和方法的一门课程。对酒店正常运营具有极其重要的指导意义，同时它又是一门实践性很强的课程，担负着酒店管理专业学生职业素养和职业能力形成的重要任务。</p>	36
8	领班/主管岗位实践(餐饮/前厅/客房)	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力	<p>教学内容： 1. 前厅领班/主管岗位实践；2. 客房领班/主管岗位实践；3. 餐饮领班/主管岗位实践。</p> <p>教学要求： 本课程为理实结合课程，企业教师负责理论讲授各岗位领班/主管岗位基本知</p>	288

			识和基础操作流程，由企业导师根据学生实际工作岗位进行岗位培训，强化岗位工作能力，使学生剧本基本的基层管理能力。	
9	《专业岗位职业能力》提升课程（一）	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-酒店文职方法能力	教学内容： 1. 问题分析法；2. 酒店产品销售；3. 团队建设；4. 有效沟通；5. 高效执行力；6. 应变能力；7. 外语能力；8. 岗位示范与督导。 教学要求： 本课程主要针对各部门领班/主管岗位，对其进行岗位工作任务分解，主要采用案例教学和过程指导的教学形式，现场考核及过程考核相结合。企业导师按照要求进行”岗位实践问题指导面授“，学校导师与企业导师进行专业知识、岗位技能、管理方法、团队协作和职业规划等指导。	270
10	集中授课（一）	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	教学内容： 1. 经理人职业素养；2. 团队管理；3. 创新管理；4. 质量管理；5. 产品管理；6. 运营管理。 教学要求： 本课程主要由企业各部门经理或总监授课，内容围绕企业各部门运营及酒店或酒店集团运营的实际案例进行分析，进而引出管理模式的更新，知识的迭代，思维模式的探讨，以案例分析和小组讨论为主，激发学生学习兴趣和创造力。	54
11	《专业岗位职业能力》提升课程（二）	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	教学内容： 1. 客房部副经理的角色认知和角色转换；2. 岗位业务辅导技巧和员工培训能力 教学要求： 本课程主要针对各部门副经理岗位，对其进行岗位工作任务分解，主要采用案例教学和过程指导的教学形式，现场考核及过程考核相结合。企业导师按照要求进行”岗位实践问题指导面授“，学校导师与企业导师进行专业知识、岗位技能、管理方法、团队协作和职业规划等指导。	234
12	集中授课（二）	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力	教学内容： 1. 市场营销管理；2. 安全管理；3. 人力资源管理。 教学要求：	36

		7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-1 酒店文职专业能力 9-1-2 酒店文职方法能力	本课程主要由企业各部门总监或总经理授课，内容围绕企业各部门运营及酒店或酒店集团运营的实际案例进行分析，进而引出管理模式的更新，知识的迭代，思维模式的探讨，以案例分析和小组讨论为主，激发学生学习兴趣和创造力。	
13	毕业设计	7-1-1 酒店服务质量现场控制专业能力 7-1-2 酒店服务质量现场控制方法能力 7-1-3 酒店服务质量现场控制社会能力 8-1-1 市场营销专业能力 8-1-2 市场营销方法能力 9-1-2 酒店文职方法能力	<p>教学内容： 1. 学生选题；2. 资料的搜集、整理及学习；3. 撰写开题报告并开题；4. 毕业设计书的撰写；5. 毕业设计答辩。</p> <p>教学要求： 在毕业设计（论文）教学中，要融思想道德素质教育、业务素质教育、文化素质教育于一体。注重学生素质的全面提高，以达到培养目标的基本要求；注重培养学生严肃认真的工作态度、勤奋钻研的优良学风和独立工作能力；注重开发学生的创新精神和创造能力，实现毕业设计（论文）的教学目的。</p>	54

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码应与职业能力分析表对应。

十一、教学进程安排

现代学徒制_酒店管理_专业 2020 级教学进程表

课程类别	课程代码	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配						教学场所学时分配		评价方式	说明	
					1	2	3	4	5	6	学校	企业			
					18	18	18	18	18	18					
公共基础课程	9012010	思想道德修养与法律基础	3	60	3							60		笔试	
	9012040	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72		3						72		笔试	
	9013031	形势与政策	1	48	每学期8学时						48		笔试		
	9013041	军事体育	6	108	2	2						108		笔试	
	9013010	军事技能	2	36	2w							36		笔试+任务考核	
	9011010	军事理论	2	36		2						36		笔试	
	9012030	大学生心理健康教育	2	36	2							36		笔试	
	9011020	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1	24	2							24		笔试	
	9013021	大学生职业发展与就业指导	2	36	1w	每学期6学时						18	18	笔试	
	9012050	大学生创新创业	2	36		1						36		笔试	
		小计		25	492	9	8					474	18		
限选	---	“自我发展”体验（劳动教育）	1	18	1w							18		任务考核	
	---	美育教育类课程	2	36	课程设置面向全校，学生在限定课程中选择修学						36		笔试		
	---	信息技术类课程	2	36							36		笔试		
	---	健康教育类课程	1	18							18		笔试		
	---	中华优秀传统文化类课程	2	36							36		笔试		
		小计		8	144							144			
任选	---	人文素养类课程	2	36	课程设置面向全校，学生在给定范围内任选						36		笔试		
	---	科学素养类课程	2	36							36		笔试		
		小计		4	72							72			
		公共课合计		37	708	9	8					690	18		
专业技术课程	3221501	酒店公文写作	1.5	30	2							30		笔试	
	3221502	有效沟通	1.5	30	2							30		笔试	

	3221503	酒店专业英语（1）	3.5	60	4					60		笔试	
	3221504	碧桂园企业文化	1.5	30	2					30		笔试	
	3221505	职场心态管理	1.5	30	2					30		笔试	
	3221506	办公软件应用	1.5	30	2					30		笔试	
	3221507	市场调查与预测	1.5	30	2					30		笔试	
	3221508	客户行为分析	2	36		2				36		笔试	
	3221509	会计基础与酒店成本核算	2	36		2				36		笔试	
	3221510	酒店专业英语（2）	4	72		4				72		笔试	
	3221511	酒店公共关系	2	36		2				36		笔试	
	3221512	酒店管理系列讲座（校企合作）	2	36		4				36		笔试	
	3221513	酒水知识与调制	2	36		2				36		笔试	
	3221514	酒店会员制管理	2	36		2				36		笔试	
		小计	28.5	528	16	18				528			
学徒 岗位 能力 课程	3231601	酒店营运管理（一）	2	36		2				36		笔试	
	3231602	酒店服务意识与职业素养	2	36		2				36		笔试	
	3231603	酒店后区部门管理实务	5	90		5				90		笔试	
	3231604	酒店前区部门管理实务	7	126		7				126		笔试	
	3231605	酒店营运管理（二）	2	36			2			36		笔试	
	3231606	酒店督导管理	2	36			2			36		笔试	
	3233601	酒店前区部门岗位实践	10	180		10				180		任务考核	前厅岗位 限选课
	3233602	前厅领班/主管岗位实践	16	288			16W			288		笔试+任务 考核	
	3233603	酒店前区部门岗位实践	10	180		10				180		任务考核	客房岗位 限选课
	3233604	客房领班/主管岗位实践	16	288			16W			288		笔试+任务 考核	
	3233605	酒店前区部门岗位实践	10	180		10				180		任务考核	餐饮岗位 限选课
3233606	餐饮领班/主管岗位实践	16	288			16W			288		笔试+任务 考核		
3241601	专业岗位职务能力提升课（跟岗实践）	15	270					15 W		270		笔试	

	3241602	集中授课（一）	3	54					3W		54	笔试	
	3241603	专业岗位职务能力提升课(顶岗实践)	13	234					13W		234	笔试	
	3241604	集中授课（二）	2	36					2W		36	笔试	
	3241605	毕业设计	3	54					3W		54	任务考核	
		小计	82	1476			26	4			1476		
合计			147.5	2712	25	26	26	4			1218	1494	

注：（1）总学时数一般为 2500-2700 学时，公共基础课程学时应当不少于总学时的 1/4，专业技术技能课程和学徒岗位能力课程总学时一般应超过 50%。

（2）评价方式：①笔试，②面试，③任务考核，④业绩考核，等；

（3）总学分不低于 120，含军训及入学教育、在岗培养、社会实践、毕业教育等活动的学分。

（4）教学场所、学时分配可根据校企教学安排实际情况描述，比如学生在校内实践基地由企业导师完全对接岗位组织教学，可以计算为企业课时。

十二、教学基本条件

（一）学校条件

1. 学校基本信息

广东碧桂园职业学院，位于广东省清远市，是广东省国强公益基金会投资主办的民办高等职业院校，位于广东省清远市清城区江北组团东北现代职业教育体系改革试验区。学院总占地面积约 300 亩，建筑面积约 16.8 万平方米(含教学实训楼、行政楼、图书馆、体育馆、教师宿舍、学生宿舍、食堂等)。

学院高度重视师资队伍的建设，从全国各地知名院校引进了具有丰富教学经验和企业实践经验的优秀人才作为专业带头人。根据职业教育的特点，各专业形成由专业带头人、中青年骨干教师和具有一线实践经验的企业工程师相结合的教师团队，保证了学生课堂学习与企业实践结合，校企对接、高度融合。

学院开设智能控制技术、建筑工程技术、建筑电气工程技术、工程造价、酒店管理等专业，学院以“人品为本、作育精英、善行慈心、感恩社会”为办学理念，以全慈善方式对贫困学生在实行免学费、教材费和住宿费的同时，实行奖助学制度。使受助学生“入学即入职、毕业即就业”，实现学生“一人就业、全家脱贫”。学院依据“服务清远、广东乃至全国经济社会发展、产业转型升级和碧桂园集团企业发展”的办学定位，培养具有诚信品质、敬业精神和责任意识，遵纪守法、会做人，能做事的高素质技术技能型精英人才。致力于培育办学特色、打造精品，创建全国一流、国际知名的高职院校。

2. 学校导师条件

(1) 遵守国家的法律、法规以及方针政策，坚持四项基本原则。

(2) 具有现代学徒制所设计得企业工作岗位的岗位工作经历，并通过企业的现场调研熟悉所任课程设计的岗位对工作知识、技能和基本素质的需求。

(3) 具有大学本科以上学历或中级以上专业技术职务。

(4) 业务基础扎实，具有承担本专业（课程）教学任务的业务能力和教学水平。

(5) 具有良好的职业道德和协作意识，服从学校的教学管理，遵守企业和学校的各项教学规章制度。

3. 校内实训室条件

校内实训室主要集中在广东碧桂园职业学院凤凰教学酒店实训基地，其成立于2018年6月，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、社会企业培训的桥梁、校企合作的载体、产学研结合的平台。基地占地面积555.6平方米，有标准客房48间，豪华套房7间，并建有前厅实训室、餐饮实训室、客房实训室、酒吧实训室、茶艺实训室和前厅操作系统电脑室，实训设备配置合理，种类齐全、数量充足，具有一定的超前性，能够满足酒店专业实践教学、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。

凤凰教学酒店作为酒店管理专业校内实践教学基地，目前开展了与酒店前厅、客房和餐饮工作岗位相关共20多个实训项目，真实的经营管理与工作环境，极大地增强了学生的职业技能水平。基地实训指导教师资源雄厚，不仅有校内专业导师，还聘请了碧桂园酒

店集团的兼职实训指导教师，负责指导学生的实训；碧桂园酒店集团的资深专家，指导学生中西餐服务、主题创意设计，参加历年省职业技能大赛均获得优异成绩。

自建立以来，凤凰教学酒店成功承办了酒店团队风采、西餐摆台与服务技能、中餐主题创意、客房铺床、前厅接待入住、2017级职场模拟等校级职业技能竞赛，为提升专业人才培养质量提供强大的支持。凤凰教学酒店立足学院，积极开展社会服务和职业技能培训，充分发挥基地育人功能。2018年共开展4场社会培训，共计472人次；学院教师指导酒店员工参加行业技能竞赛，均获得优异成绩。

校内实训具备前厅、客房、餐饮等专业实训室，主要设施设备及其数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		名称	规格	数量 (生均台套数)
1	前厅实训室	酒店前厅的基础设施与服务用品：电脑（慧云前台系统）、身份证阅读器和制卡机等	套	1
2	客房实训室	1. 客房卧具、家具卫浴、布草、客房清洁用具等客房服务技能训练的必需品； 2. 客房公共区域及公共区域卫生间。 3. 客房铺床比赛用具、装饰物及配套设备。	套	1
3	餐饮实训室	1. 中西餐摆台训练用餐具及配套设备； 2. 中西餐摆台比赛用餐具、装饰物及配套设备；	套	1

		3. 多媒体设备； 4. 课用桌椅。		
4	酒吧实训室	1. 酒水服务的基础设施与服务用品，如各式酒水、酒杯、制冰机、咖啡机等； 2. 调酒比赛用具、装饰物及配套设备； 3. 多媒体设备； 4. 课用桌椅。	套	1
5	茶艺实训室	1. 茶桌椅、各类茶具、字画等茶艺器具及茶文化衍生品； 2. 茶艺比赛用具、装饰物及配套设备； 3. 多媒体设备； 4. 课用桌椅。	套	1
6	形体实训室 (共用)	镜子、把杆、全套音响设备、点歌台、投影仪	套	1
7	电脑实训室	台式计算机、多媒体设备，课用桌椅	台	1

(二) 企业条件

1. 企业基本信息

佛山高明碧桂园凤凰位于佛山市高明区，地理位置优越，2009年开业，是一家五星级酒店，客房数量407间。酒店具有欧式地中海建筑风格，酒店服务设施包括：各类型客房，中餐厅、西餐厅，会议室，配套有桑拿、健身、夜总会、露天泳池、网球场、棋牌室、桌球室、乒乓球室等多项康乐设施，同时酒店提供停车场、专职行李员、行李存放服务、前台贵重物品保险柜、商务中心、出租

车、票务服务、会议室、接机服务、洗衣服务、叫醒服务、送餐服务、邮政服务。

客房提供国内长途电话、国际长途电话、中央空调、24小时热水、免费洗漱用品、拖鞋、浴衣、浴室化妆放大镜、独立浴缸和淋浴、吹风机、电热水壶、咖啡壶/茶壶、免费瓶装水、独立写字台、110V电压插座、保险箱、小冰箱、迷你酒吧。

2. 企业导师条件

(1) 遵守国家的法律、法规以及方针政策，身体健康的企业在岗员工。

(2) 具有良好的职业道德和协作意识，服从学校的教学管理，遵守企业和学校的各项教学规章制度。

(3) 具备三年及以上企业岗位工作经历、大专以上学历，并符合以下条件之一者：中级及以上专业技术职称、获得高级及以上职业资格等级证书、中层及以上领导职务。对企业推荐的具有五年以上岗位工作经历的优秀员工，可不受上述学历、职称和职务的限制。

3. 岗位培养条件：设备管理制度导师岗位，软硬件，宿舍食堂

(1) 管理制度。

具备完善的管理制度，包括《校企管理制度》、《学生管理制度》、《教学过程管理制度》、《企业导师管理制度》、《学校导师管理制度》等一系列政策性法规文件，其中包含教育部，酒店集团，学校多个层面的要求，以此共同保障学生、企业和学校三方权益。

(2) 设施设备。

五星级标准的前厅、客房和餐饮等场所，并配备完善的对客户服务设备设施。例如前台的入住系统，客房的标准客房，餐饮的咖啡机等。

学徒制专用教室。配备电脑及多媒体投影，课用桌椅，大量的酒店管理类书籍。学徒制寝室配备完整的床位及学习课桌，酒店的食堂也提供一日四餐，荤素搭配的标准。

（3）课程支撑。

酒店及酒店集团定期对学徒制学生进行培训，课程涉及到酒店的各个部门和运营管理方面的知识。课程包括对优秀员工设置的“凤鸣”等系列课程已经对学徒制学生全面开放。

（4）员工晋级制度。

根据酒店员工等级评定，学生每半年可以参加一次部门岗位技能评级，通过考核的学生，可以依据成绩提升自己在酒店内的岗位评级，有利于学生制定职业发展目标。

（5）工学交替模式。

根据学生实际工作中产生的问题，学校与企业共同制定解决问题的课程，并将内容进行延伸，由企业和学校导师共同辅导学生，帮助学生提升管理能力。

十三、教学实施建议

（一）教学要求

1. 根据学徒制岗位课程目标和任务，
1. 授课教师要到合作企业一线调研备课，引用企业的典型案例实施教学。

（二）教学组织形式

1. 学校讲授

利用学徒在校期间，以班级为单位实施授课的一种教学方式。此授课方式适用于职业素质基础课程、专业技术技能基础课程的理论知识和基本技能部分教学内容的教学。

2. 企业培训

企业培训主要有两层含义，第一，企业导师在企业教学点，以班级为单位实施授课的一种教学方式，所授课程的内容属于该企业特有的知识内容、行业的最新动态、专题讲座、企业文化和企业岗位基本技能的集体现场演示教学等内容。第二，教学团队根据企业岗位的特殊需求和职业资格考评实施的培训性教学，适用于所有类型课程。

3. 任务训练

企业导师在学徒工作岗位实践中，设计若干个岗位训练任务，学徒在工作岗位有针对性地进行专项自我学习与训练，以培养学徒自我学习、终身学习和创新发展的能力。企业导师需进行必要的现场指导，学校导师网上答疑，并对训练的结果进行考核评价。

4. 岗位培训

企业导师以“师带徒”的方式在学徒工作岗位实施课程教学，学校导师负责网上答疑与指导。学徒学业成绩是以其岗位工作任务完成的情况作为主要依据进行考核与评价。

（三）学业评价

1. 理论考核

学校讲授理论考试的出题、组卷、阅卷均由授课教师负责，学校安排考试时间和监考人员。

企业培训理论考试的出题、组卷、阅卷均由企业导师和学校导师共同负责，学校安排考试时间和监考人员，原则上在企业考试。

2. 任务训练考核主要由提交的任务训练完成报告和任务操作演示两部分组成。任务训练报告主要由学校导师给出成绩，任务操作演示成绩主要由企业导师给定。

3. 岗位培养考核

岗位培养考核分为两种，专业技术技能基础课程的岗位培养考核原则上进行单独的技术技能考核，由学校导师和企业导师共同设计考核要求和方案，企业导师负责考核；岗位技术技能课程的岗位考核可以把多门岗位技术技能课程组合成技术技能模块进行考核，也可以独立实施技术技能考核，一般主要由企业导师制定具体考核方案，并负责对学员进行考核和评价。

（四）教学管理

学徒制培养以岗位学习和“师带徒”模式为学习为主，学生的主要学习过程在企业内完成。企业提供教学理论教学场地，提供专业技能教学的职业岗位。

（五）质量监控

因为学徒制教学班级主要教学过程在合作企业，所以日常课程教学监控工作由学校、企业和学徒三方共同承担。

1. 现代学徒制班教学班的企业负责人对课程教学进行定期和不定期的现场巡视，做好相关记录和协调工作，并作为考核双导师的重要依据。

2. 学校教务处不定期组织人员对课程教学进行定期和不定期的现场巡视，做好相关记录和协调工作，并作为考核双导师的重要依据。

3. 学校教务处定期对学徒的课程任务训练完成情况抽查（包括训练任务名称、训练时间、导师指导记录），学徒个别访谈。

4. 学校教务处定期对岗位培养教学情况进行抽查和学徒访谈，抽查的重点是企业导师的培养计划和培养记录；学徒访谈主要是抽样个别座谈。

5. 现代学徒制班级学徒负责人对集中讲授和企业培训课程教学的学员考勤，收集学员对课堂教学工作的意见和建议，并严格按照规定认真填写学校统一制定的课堂教学日志。

6. 对可能影响或明显影响课程教学的问题，先由企业协调解决，必要时，校企双方共同讨论解决影响教学的有关问题。

十四、其他

附录：制订团队

（一）行业企业团队

序号	姓名	单位	职称/职务
1	罗绮文	高明碧桂园凤凰酒店	总经理
2	吴强	清远假日半岛假日酒店	总经理
3	苏宁	广州凤凰城酒店	人力资源总监
4	岳宏伟	高明碧桂园凤凰酒店	运营总监
5	黄丽丽	高明碧桂园凤凰酒店	人力资源总监
6	罗张劲	高明碧桂园凤凰酒店	餐饮总监
7	蒲春蓉	高明碧桂园凤凰酒店	客房总监

（二）学校教师团队

序号	姓名	单位	职称/职务
1	吴建华	广东碧桂园职业学院	教授/教学部主任
2	王建玲	广东碧桂园职业学院	讲师/教师

3	周欢欢	广东碧桂园职业学院	讲师/教师
4	乔柳杨	广东碧桂园职业学院	讲师/教师
5	朱石群	广东碧桂园职业学院	助教/教师
6	张俊	广东碧桂园职业学院	助教/教师
7	崔琳	广东碧桂园职业学院	助教/教师
8	周湘月	广东碧桂园职业学院	助教/教研部秘书