

2018 级酒店管理专业人才培养方案

依据国务院《关于加快发展现代职业教育的决定》中提出的“发挥企业重要办学主体作用，深化产教融合，推进人才培养模式创新”和教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》的要求，遵循学院创办人杨国强先生的“慈善教育源头扶贫，阻断代际贫困延伸；德技兼备万元月薪，培养一线精英人才”的职业教育理念，结合我院确定的培养一线管理干部和技术骨干的人才目标定位，以及“产教融合、校企共育”的人才培养模式、聚焦专业岗位素质能力需求改革教学内容，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

专业代码：640105

二、入学要求

高中阶段教育毕业生（或具有同等学历者）

三、修业年限

实行弹性学制，修业 3 年（全日制），最长不超过 6 年

四、就业方向

表1 专业职业面向及对应职业资格证书或技能等级证书

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要技术岗位或管理岗位	职业资格证书或技能等级证书
64	6401	H	前厅部、管家部和餐饮部领班(主管、副经理) 前厅部、管家部和餐饮部高级服务员	茶艺师 调酒师 人力资源管理师

五、培养目标及培养规格

(一) 培养目标

酒店管理专业面向酒店行业的三大核心岗位领班、主管、副经理等工作岗位，培养思想政治坚定，会做人、会做事，掌握专业基础知识和专业基本技能，具备良好的职业综合素质，能胜任基层一线管理干部岗位（如领班、主管、部门副经理等）工作的高素质人才。

(二) 培养规格

1. 素质：

- (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；严谨务实的工作作风。
- (3) 具备良好的职业道德、社会责任感和职业操守。
- (4) 具有较强的学习能力、信息获取能力、创新精神和创业意识。
- (5) 具有健康的心理和乐观的人生态度；朝气蓬勃，积极向上，奋发进取。

(6) 具备良好的人文艺术修养。

2. 知识:

(1) 掌握酒店专业必备的基础知识和现代酒店业的发展趋势。

(2) 掌握酒店服务礼仪知识、服务接待标准与服务流程；掌握酒店服务相关的文化知识；

(3) 熟悉职业健康安全管理的基本知识；熟悉与本岗位相关的标准和管理规定。

(4) 熟悉酒店各部门工作岗位的内容和专业知识。

(5) 掌握有关管理的一般理论与规律。

3. 能力:

(1) 能熟练进行酒店客房、餐饮及前厅等核心岗位的技术操作。

(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，具备发现问题、分析问题与解决问题的能力。

(4) 能够处理日常顾客投诉和突发事件的应变能力。

(5) 具有培训员工、带领团队完成各项工作的能力。

(6) 能熟练运用计算机办公软件。

(7) 能具有对新知识、新思想主动学习并有所创新的能力。

六、专业岗位典型工作任务与职业素质要求及对应的课程

酒店管理专业的典型工作任务与职业要求见表 2

表2 专业岗位典型工作任务与职业素质知识能力要求

任务岗位	典型工作任务	素质知识能力要求	支撑课程
前厅接待部领班、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。	<p>素质：善于沟通，待人热情、礼貌，工作责任心强，具有营销意识，以及良好的心理素质。</p> <p>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>能力：良好的语言组织和表达能力、熟练的外语听说写能力和计算机操作能力。</p>	<p>酒店基础知识</p> <p>职业素养与形象</p> <p>酒店专业英语</p> <p>岭南文化</p> <p>职场心态管理</p> <p>有效沟通</p> <p>办公自动化</p> <p>酒店应用文写作</p> <p>销售技能与收益成本管理</p> <p>前厅服务</p> <p>酒店督导管理实务</p> <p>顾客投诉与突发事件处理</p> <p>酒店管理系列讲座</p> <p>酒店服务技能强化训练</p> <p>服务创新与领导艺术</p> <p>前厅管理实务</p> <p>前厅服务岗位课程实践</p> <p>前厅专业岗位能力培养课程包</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。		
	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。		
预订部领班、主管	1. 检查预订资料，调整和检查预订内容，整理客史档案。	<p>素质：对人热情、礼貌，工作效率高。</p> <p>知识：通晓预订工作程序，能准确地操作酒店管理系统。</p> <p>能力：具备良好的</p>	<p>酒店基础知识</p> <p>职业素养与形象</p> <p>酒店专业英语</p> <p>岭南文化</p> <p>职场心态管理</p> <p>有效沟通</p> <p>办公自动化</p> <p>酒店应用文写作</p> <p>销售技能与收益成本管理</p> <p>前厅服务</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，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。协调团队预订工作，保证酒店客房合理的销售。		

	4. 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。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。	语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力。	酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 前厅管理实务 前厅服务岗位课程实践 前厅专业岗位能力培养课程包
商务中心 领班、主管	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。	素质:善于沟通,待人热情、礼貌,工作责任心强,具有良好的心理素质。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作
	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。	知识:熟悉酒店电脑管理系统,熟知前台接待、收银操作程序,通晓商务中心工作程序和设施设备的操作程序。	销售技能与收益成本管理 前厅服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 前厅管理实务
	3. 制作各种统计分析报表,调查并处理有关客人的投诉。	能力:具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语说写能力能熟练地操作电脑。	前厅服务岗位课程实践 前厅专业岗位能力培养课程包
	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。		
总机领班、主管	1. 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。	素质:口齿清楚、音质优美、性格开朗,办事认真细致,具有营销意识,以及良好的心理素质。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作
	2. 制定总机班工作计划和排班表,做好考勤工作。	知识: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。	销售技能与收益成本管理 前厅服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术
	3. 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。	能力:具备良好的语言组织和表达能力、熟练的外语	

		说写能力。	前厅管理实务 前厅服务岗位课程实践 前厅专业岗位能力培养课程包
礼宾领班、主管	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>素质: 工作认真、细致、吃苦耐劳, 反映灵活。具有良好的服务意识, 以及良好的心理素质。</p> <p>知识: 通晓酒店设施和各营业点服务时间, 以及酒店产品知识。</p> <p>能力: 能用英语进行日常会话, 开展对客服务。</p>	<p>酒店基础知识</p> <p>职业素养与形象</p> <p>酒店专业英语</p> <p>岭南文化</p> <p>职场心态管理</p> <p>有效沟通</p> <p>办公自动化</p> <p>酒店应用文写作</p> <p>销售技能与收益成本管理</p> <p>前厅服务</p> <p>酒店督导管理实务</p> <p>顾客投诉与突发事件处理</p> <p>酒店管理系列讲座</p> <p>酒店服务技能强化训练</p> <p>服务创新与领导艺术</p> <p>前厅管理实务</p> <p>前厅服务岗位课程实践</p> <p>前厅专业岗位能力培养课程包</p>
宾客关系主任、主管	<p>1. 熟悉酒店各项设施, 功能及营业时间。</p> <p>2. 及时、准确地引导进店宾客, 解决宾客投诉。</p> <p>3. 每日征询宾客对酒店的建议, 修订成册。</p> <p>4. 协助进店团队宾客的入住登记工作。</p> <p>5. 如遇有宾客生病应及时协助处理, 向上级及时汇报, 并做好事后慰问工作。</p> <p>6. 及时处理宾客遗留在酒店的物品, 主动帮助宾客联系查找。</p> <p>7. 协助上级领导对VIP的迎送工作, 和VIP在店间的事务处理。</p> <p>8. 负责大堂各岗位运作情况: 员工仪容仪表、劳动纪律, 服务质量。以及</p>	<p>素质: 工作认真、细致、吃苦耐劳, 头脑灵活, 反应快, 应变能力强。具高度的工作热情及服务热忱、良好的服务意识, 以及良好的心理素质。</p> <p>知识: 熟悉酒店各项设施, 功能及营业时间, 熟悉酒店产品知识, 略懂核心产品部门的工作流程及工作技巧。</p> <p>能力: 能用英语进行日常会话, 开展对客服务, 良好的沟通能力及协调</p>	<p>酒店基础知识</p> <p>职业素养与形象</p> <p>酒店专业英语</p> <p>岭南文化</p> <p>职场心态管理</p> <p>有效沟通</p> <p>办公自动化</p> <p>酒店应用文写作</p> <p>销售技能与收益成本管理</p> <p>前厅服务</p> <p>酒店督导管理实务</p> <p>顾客投诉与突发事件处理</p> <p>酒店管理系列讲座</p> <p>酒店服务技能强化训练</p> <p>服务创新与领导艺术</p> <p>前厅管理实务</p> <p>前厅服务岗位课程实践</p> <p>前厅专业岗位能力培养课程包</p>

	公共区域清洁卫生、秩序, 设备完好情况。	能力。	
客房主管	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。	<p>素质: 吃苦耐劳, 工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识, 以及良好的抗压能力。</p> <p>知识: 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。</p> <p>能力: 懂英语, 有良好的语言表达和沟通能力, 熟练的电脑操作技能。</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 客房服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 客房管理实务 客房服务岗位课程实践 客房专业岗位能力培养课程包</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。		
	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。		
公卫绿化领班、主管	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。	<p>素质: 吃苦耐劳, 工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识, 以及良好的抗压能力。</p> <p>知识: 熟悉公共卫生清洁服务规程和质量标准。掌握清洁剂的性能、操作及保养方法。</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 客房服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理</p>
	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。		

	<p>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。</p> <p>5. 检查和督导花木的栽培、浇水、修剪等保养工作。</p>	<p>能力: 能正确使用和保养清洁机械和用品。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>	<p>酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 客房管理实务 客房服务岗位课程实践 客房专业岗位能力培养课程包</p>
洗衣房领班、主管	<p>1. 根据经理下达的工作任务制定工作计划。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 负责下属员工督导、培训、考核工作。</p> <p>5. 负责布草的盘点, 报废和再利用工作。制定布草更新补充计划并督促落实。</p> <p>6. 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。</p>	<p>素质: 吃苦耐劳, 工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。</p> <p>知识: 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。熟知各种面料和洗涤剂的性能、用量和用途</p> <p>能力: 略懂英语, 有良好的语言表达和沟通能力。能够掌握洗衣、熨烫、裁剪等基本技能。</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 客房服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 客房管理实务 客房服务岗位课程实践 客房专业岗位能力培养课程包</p>
制服房领班、主管	<p>1. 每日根据任务, 合理调配人员, 安排小组工作。</p> <p>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。</p> <p>3. 监督员工对各种用具的使用, 控制成本, 减少差错。</p> <p>4. 实施员工培训计划, 负责新员工的培训和考核。</p>	<p>素质: 吃苦耐劳, 工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。</p> <p>知识: 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。熟悉缝纫知识、操作技术和安全消防知识。</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 客房服务 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理</p>

	<p>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。</p> <p>6. 严格控制物料消耗,认真做好工作记录、报表。</p>	<p>能力: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。</p>	<p>酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 客房管理实务 客房服务岗位课程实践 客房专业岗位能力培养课程包</p>
中、西餐 领班、主管	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>素质:吃苦耐劳,工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。</p> <p>知识: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。了解服务心理和国内外各地宾客的饮食习惯及爱好。</p> <p>能力:懂得推销技巧,有较强的技术操作能力、应变能力。能用英语进行流会的会话,并具有一定的书写能力。</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 餐饮管理实务 餐饮服务岗位课程实践 餐饮专业岗位能力培养课程包</p>
宴会部 领班、主管	<p>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</p> <p>2. 领导本班服务员完成开餐前各项准备工作,并进行检查。</p> <p>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。</p>	<p>素质:吃苦耐劳,工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。</p> <p>知识: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。</p> <p>能力:懂得推销技巧,有较强的技术操作能力、应变能</p>	<p>酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理</p>

		力。能用英语进行流会的会话,并具有一定的书写能力。	酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 餐饮管理实务 餐饮服务岗位课程实践 餐饮专业岗位能力培养课程包
酒水部领班、主管	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。	素质: 吃苦耐劳,工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。 知识: 掌握酒吧系统管理和系列服务程序;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。 能力: 懂得调酒技巧,能用英语进行酒水服务会话。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术 餐饮管理实务 餐饮服务岗位课程实践 餐饮专业岗位能力培养课程包
	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。		
康乐部领班、主管	1. 熟悉康乐服务和成本管理。	素质: 吃苦耐劳,工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识。 知识: 掌握康乐服务程序;熟悉康乐部设施设备的性能和使用方法。 能力: 有较好的文字和语言表达能力。外语会话流利。电脑操作熟练。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 前厅、客房、餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术
	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。		
	4. 熟悉公共娱乐场所公安管理法规和卫生条例。		

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。	素质：亲和力强，工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识，善于合作。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 前厅、客房、餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术
	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。	知识：精通劳动法律法规，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。	
	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。	能力：电脑操作熟练。较强的语言和文字表达能力。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。	
	5. 负责新员工的入职上岗前教育和督导层的晋升培训。		
销售协调 员、销售 代表（领 班）	1. 根据市场动态，搜集酒店经营策略和顾客需求资料，并做出分析报告，为酒店的经营决策提供可靠的一手资料。	素质：亲和力强，工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识，善于合作。	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通 办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 前厅、客房、餐饮服务 酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务 顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练 服务创新与领导艺术
	2. 根据各酒店竞争手段、价格水平、客户状况，提出应变措施。	知识：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伴，熟悉行业市场发展现状。	
	3. 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。		
	4. 能根据掌握的信息和数据，果断的做出分析、制定策略，及时制定和调整产品价格。	能力：具有出色的谈判能力和说服力。具有较强的决策能力、判断能力和人际交往能力。	
行政助理	1. 负责总经理办公室的日常事务工作和印章保管与使用登记。	素质：亲和力强，工作认真、细致、反映灵活。具有良好的服务意识，原则性强。善于处理人际关系	酒店基础知识 职业素养与形象 酒店专业英语 岭南文化 职场心态管理 有效沟通
	2. 负责所有往来文件、函电的收发、登记、整理、		

<p>呈递、归档、保管工作。负责起草、打印及分发有关业务报告、总结、计划等公文函件。</p>	<p>知识：掌握酒店管理、秘书、档案管理、公文写作等方面的知识。</p>	<p>办公自动化 酒店应用文写作 销售技能与收益成本管理 前厅、客房、餐饮服务</p>
<p>3. 负责整理、存档酒店大事记和外事活动日志。</p>	<p>能力：能撰写各种酒店公文，有较强的文字和语言表达能力；能用一门外语进行一般会话、阅读资料。</p>	<p>酒水知识与调制 茶艺与茶文化 酒店督导管理实务</p>
<p>4. 协助办公室主管进行酒店调研和信息收集工作。</p>	<p>能力：能撰写各种酒店公文，有较强的文字和语言表达能力；能用一门外语进行一般会话、阅读资料。</p>	<p>顾客投诉与突发事件处理 酒店管理系列讲座 酒店服务技能强化训练</p>
<p>5. 协助办公室主任接待来访人员。</p>	<p>能力：能撰写各种酒店公文，有较强的文字和语言表达能力；能用一门外语进行一般会话、阅读资料。</p>	<p>服务创新与领导艺术</p>

七、课程设置

（一）专业课程体系构建理念

依据学院聚焦专业职务岗位工作对知识、素质、能力需求的课程体系构建理念，结合酒店管理专业培养掌握酒店管理专业基础知识和基本技能，具备良好的职业综合素质，能胜任能胜任基层一线管理干部岗位（如领班、主管、部门副经理等）工作的高素质人才的目标，按照“产教融合、校企共育”人才培养模式和“三段式教学”培养方式和教学组织方式，构建“酒店管理专业三段式课程体系”：一是聚焦酒店管理专业所涉及的客房、餐饮、前厅岗位典型工作任务对专业基本知识、基本技能和职业素质的要求，打破课程学科知识体系，整合课程内容，构建专业岗位群平台课程模块；二是聚焦学生分流岗位工作要求，结合酒店专业岗位职业资格标准，以提升学生对分流岗位的专业知识应用能力、操作技能和职业素质为目标，构建岗位专业知识深化学习与专业技能强化训练课程模块。三是聚焦专业岗位职务工作能力对素质能力的要求，构建“企业岗位职务工作能力提升”课程模块。

以模块化的专业课程体系，“三段式”教学组织方式，递进式的专业岗位群基础能力培养、定向岗位深化学习培养和专业岗位职务工作本领提升培养，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。

（二）专业课程体系构成

1、专业课程体系

本专业课程体系由4个模块构成。第一模块是职业素养培养模块，包括思政课、军事化体育课、大学生心理健康教育、计算机应用基础、公共任选课等；第二模块是专业基础能力模块，包括专业基础平台课程和专业岗位技能课程，其中专业基础平台课程有酒店基础知识、职业素养与形象、有效沟通等，专业岗位技术技能课程包括前厅服务、餐饮服务、客房服务等；第三模块是专业岗位能力提升课程模块，主要是专业各分流岗位专业知识应用深化学习与岗位技能强化训练课程包，主要有客房管理实务、餐饮管理实务、前台管理实务、分流岗位深化学习与强化训练课程包等；第四模块是专业岗位职务能力企业实践教学培养课程模块，主要包括针对学生工作中遇到的共性问题而构建的集中授课内容，学生在岗位导师指导下边工作、边学习的岗位职务能力提升课程和毕业设计内容。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	思想政治理论
	军事化体育及军事理论与实践
	大学生心理健康教育
	计算机应用基础课
	创新创业与职业生涯规划
	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	专业基础平台课程	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. 岭南文化
		5. 职场心态管理
		6. 有效沟通
		7. 酒店应用文写作
		8. 办公软件应用
		9. 服务心理分析
	专业岗位技能课程	1. 前厅服务
2. 客房服务		
3. 餐饮服务		
4. 销售技能与收益成本管理		
5. 酒水知识与调制		
专业岗位能力模块	定向岗位知识深化与技能强化训练课程	岗位一：前厅岗
		1. 顾客投诉与突发事件处理
		2. 酒店督导管理实务
		3. 酒店管理系列讲座
		4. 酒店运营管理实务
		5. 前厅服务技能强化训练
		6. 前厅管理实务（校内）
		7. 前厅岗位分流实践课程包（酒店）
		岗位二：客房岗
		1. 顾客投诉与突发事件处理
		2. 酒店督导管理实务
		3. 酒店管理系列讲座
		4. 酒店运营管理实务
		5. 客房服务技能强化训练
		6. 客房管理实务（校内）
		7. 客房岗分流实践课程包（酒店）
		岗位三：餐饮岗
		1. 顾客投诉与突发事件处理
		2. 酒店督导管理实务
		3. 酒店管理系列讲座
		4. 酒店运营管理实务
5. 餐饮服务技能强化训练		
6. 餐饮管理实务（校内）		
7. 餐饮岗分流实践课程包（酒店）		
专业岗位职务能力企业实践教学培养课程	集中授课	1. 岗位工作培训
		2. 职务岗位工作学习过程中的共性问题
	职务能力提升	岗位一：前厅管理岗

	课程	前厅管理岗位能力培养课程包（酒店）
		岗位二：客房管理岗 客房管理岗位能力培养课程包（酒店）
	岗位三：餐饮管理岗 餐饮管理岗位能力培养课程包（酒店）	
	毕业设计	针对所在酒店岗位实践问题进行设计

2、专业实践教学内容体系

本专业实践教学内容体系包括企业认知实践、专业基础平台课实验和专业岗位技能课实训、分流岗位技能强化训练和专业岗位职务工作能力企业实践教学训练。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 53.5%。

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 1 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		
专业基础平台课程实验与专业技能课程实训	专业基础课实验项目	职业素养与形象	第 1-3 学期	
		项目 1：形体训练		
		项目 2：礼仪训练		
	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	第 4 学 期
		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	
企业岗位 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 5-6 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

课程类别	课程名称	主要教学内容	技能考核项目与要求	参考学时
专业基础	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
专业基础	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
专业基础	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	中西餐摆台 要求：中餐摆台要求16分钟内完成；西餐摆台要求18分钟内完成。	72

		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。		
专业岗位	酒店督导管理实务	了解督导的基本原理，熟悉督导的主要内容，掌握督导的基本技能与方法，带领员工并实施有效管理。	有效沟通 要求：掌握沟通一般技巧，表达准确、能有效解决实际问题。	36
岗位实践	顾客投诉与突发事件处理	了解和熟悉顾客投诉的心理、突发事件发生的一般规律；掌握处理顾客投诉和突发事件的程序、方法与相关政策，提升学生处理顾客投诉及突发事件的能力。	处理顾客投诉的一般程序 要求：程序正确，方法得当，不拘泥于形式。	36

4、集中授课

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，强化学习课程的重点、难点，实现差缺补漏和岗位能力升华的目标，2020年9月至2021年5月，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	20	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																				18	20
六	F																I				18	20
合计																					108	120
三学年总周数 120, 课内教学周数 108																						

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 K: 体验周

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) 课程教学进程表

详见附件 1

(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	1	1W						
2	专业工作岗位深化课程与强化训练	9	9				9W			
3	专业岗位能力企业实践教学培养一	15	15					15W		
4	集中授课	3	3					3W		
5	专业岗位能力企业实践教学培养二(含毕业设计)	16	16							16W
6	集中授课	2	2							2W
7	毕业设计	3	3							3W

注: 第 4 及第 5-6 学期的实践教学实施方案详见附件 2 和 3。

（四）学时比例分配

表 8 学时比例分配表

教学场所	项目	总学时数	理论学时	实践学时	实践教学比例 (%)
校内	公共课、专业基础及平台课程 课内教学	1320	724	596	45.2%
	专业岗位群分流深化课程及 强化训练教学	414	162	252	60.9%
校外	企业课堂	144	90	54	37.5%
	专业岗位职务能力企业实践 教学培养	672	210	462	68.8%
合计		2550	1186	1364	53.5%

- 注:1. 课内教学 18 学时计 1 学分, 校内专项技能集中实训、“专业岗位职务能力”企业实践教学培养和军事训练 24 学时/周计 1 学分, 毕业设计 24 学时/周计 1 学分;
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、实施保障

（一）校企共育机制保障

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, 建立本专业与碧桂园集团所属五星级酒店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）专业师资条件保障

要求：专业师资队伍包括专任教师和兼职教师，专业在校生与专业专任教师之比不高于 25:1（不含公共课教师），双师型教师不低于 60%

1. 本专业专任教师

酒店管理专业专任教师应该是知识复合型和技术应用型的双师型教师。

(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，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) 近五年中应有不少于六个月的企业一线实践经历。

(7) 进入工作岗位之前，应该有六个月以上的顶岗实习工作实践。

表 9 专业主干课程教师任教安排表

课程名称	课程性质	参考学时	教师任职要求	备注
前厅服务	专业核心课	72	王建玲、崔 淋	讲师以上企业经历
客房服务	专业核心课	72	张 丹、张 俊	讲师以上企业经历
餐饮服务	专业核心课	72	张 俊、邓 俊	讲师以上企业经历
酒店督导管理 实务	专业核心课	36	朱石群、吴建华	讲师以上企业经历
顾客投诉与突发事件处理	专业核心课	36	吴建华、朱石群	讲师以上企业经历
酒店基础知识	专业平台课	60	邓 俊、吴建华	讲师以上
职业素养与形象	专业平台课	60	崔 淋、王建玲	讲师以上

酒店专业英语 1-4	专业平台课	240	李露娜、全 娟	英语专业
岭南文化	专业平台课	36	吴建华、张 丹	讲师以上
办公软件应用	专业平台课	36	李国平、王大为	计算机专业
职场心态管理	专业基础课	36	朱石群、崔 淋	讲师以上
有效沟通	专业基础课	36	张 丹、崔 淋	讲师以上
酒店应用文写作	专业基础课	36	崔 淋、朱石群	讲师以上
酒店产品销售技能	专业基础课	36	邓 俊、吴建华	讲师、销售经理
酒水知识与调制	专业基础课	36	张 俊	中级专业技术证书
酒店管理系列讲座	专业基础课	36	企业教师	酒店高管
酒店运营管理实务	专业基础课	36	邓俊、企业教师	讲师、酒店高管
酒店服务技能强化训练	专业基础课	54	张 俊	中级专业技术证书
前厅管理实务	岗位分流课	36	王建玲、崔 淋	中级专业技术证书
餐饮管理实务	岗位分流课	36	张 俊	中级专业技术证书
客房管理实务	岗位分流课	36	张 丹、张 俊	中级专业技术证书

2. 本专业兼职教师

- (1) 具有良好的师德和敬业精神，具有一定的教育教学经验；
- (2) 具有五年以上酒店工作经历，专业知识水平较高；
- (3) 具有中级（含）专业技术职称或本科（含）以上学历或酒店中层以上管理人员；
- (4) 具有较强的语言表达能力和课堂组织能力；
- (5) 具有充沛的精力和充足时间。

表 10 兼职教师任教情况表

课程名称	课程性质	学时	教师任职要求	备注
酒店管理系列讲座	专业基础课	36	企业经历	孙一恒 管理公司人力资源与发展部总经理
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	夏明珠 假日半岛酒店总经理助理
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	常六峰 第六区区域人力资源总监
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	苏宁 广州凤凰城酒店人力资源总监
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	李海宾 高明凤凰酒店人力资源经理
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	蒋群美 新会凤凰酒店人力资源经理
专业岗位能力课程包	岗位分流课	1048	企业经历	王伟 十里银滩酒店区域人力资源总监

3. 企业导师

在“专业岗位职务能力”企业实践教学培养阶段，校企双方必须按 1: 1 或 1: 2 的比例为学生配备企业导师。

(二) 实践教学条件保障

1. 校内实训基地

表 11 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 (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

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	详见酒店资产表
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	40
4	客房实训室	铺床、做房等服务与管理	卧具、家具、卫浴	5套
5	餐饮实训室	中西餐摆台服务 主题设计与管理	餐台、凳椅、餐巾、餐饮具	4套
6	酒吧实训室	调酒技术、服务与管理	全套调酒器具	1套
7	茶艺实训室	煮茶技术、茶艺表演、茶室管理	茶叶、茶具、茶桌椅	40

2. 企业实践教学培养基地

表 12 校外企业实践教学培养基地一览表

企业类型	数量	功能	接纳学生数	备注
广州碧桂园凤凰酒店管理有限公司旗下所属五星级酒店	60	1. 能够提供和满足学生聚焦岗位能力和岗位分流岗实践教学的要求和条件。 2. 符合和满足学生进行企业实践的场所以和设施。 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. 具有配备专门指导教师的条件。	80	1. 具有良好的职业道德。 2. 具有酒店从业三年的经历。 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。

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、星级酒店

（四）教学组织方式与教学方法

本专业依据“三段式”教学内容、教学目标和教学环境不同，采用不同的教学组织方式和教学方法：第一阶段（第1-3学期）的职业素养类课程、专业基础平台课程和专业岗位技能课程教学，根据课程特点，专业岗位技能课程采用理论实操一体化、企业认知实践、社会实践、分小组实训的方式组织教学，职业素养类和专业基础平台课程开展启发式、讨论式、案例式、问题导向式教学和过程考核、笔试、操作的考核方式；第二阶段（第4学期）的专业岗位知识深化学习和岗位技能强化训练课程，采取岗位分流重组岗位教学班组，以岗位班组为单位开展岗位课程包教学，采用酒店管理专业客房、前厅和餐饮岗位工作领域的工作案例，以讲解、讨论、指导等方式，训练学生应用专业知识开展岗位工作、分析问题和解决问题的能力及技能操作水平；第三阶段（第5至6学期）“专业岗位职务能力企业实践教学培养”课程教学，针对客房、餐饮、前厅岗位领班、主管或经理级职务工作标准和学生在工作中遇到的共性问题，采取分阶段集中授课、岗位导师指导、学校导师实践教学管理平台线上指导交流、毕业设计指导等方式组织教学并进行过程考核，提升学生岗位职务工作能力。

（五）教学考核与评价

根据本专业的课程设置和课程性质，制定课程标准和课程考核方案，建立课程考核标准及其试题库、评价标准；根据课程教学内容、教学环境、教学组织方式不同，确定考核方式、评价标准、评价方式和评价主体；本专业职业素质课，酒店管理专业基

基础平台课、酒店管理专业岗位技能课程和专业岗位深化学习与强化训练课程，按照课程考核标准规定内容和评价标准，进行理论笔试和技能操作考核；专业岗位能力企业实践教学培养课程集中教学，由执教老师根据教学内容拟定考题并对答卷进行评价和评分（采用百分制）；岗位职务能力提升课程由岗位指导教师制定模块考核内容和评价标准，并进行过程考核和定性（优、良、合格、不合格）评价，毕业设计采用答辩方式进行定性评价。

考核以课程为单元，按课程计划学时计算学分。在修订课程标准的基础上，酒店管理专业基础平台课程、专业技能课程和专业岗位深化学习与强化训练课程的考核，技能考核单独计算成绩，按 60% 的权重计入课程总分；专业岗位能力企业实践教学培养分别按集中教学、岗位职务工作过程考核和毕业设计三个课程模块考核，分别安排计划学时、计算成绩和学分。

十、毕业要求

在弹性学制规定的年限内，完成专业课程的学习经考试合格，修满 129 学分，“素质拓展” 12 学分（2 学分 / 学期），总学分达到 141 学分即达到毕业要求，学校准予毕业并颁发毕业证书。

十一、附件

（一）2018 级酒店管理专业教学进程表

附表 1-1

2018 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			
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	公共 课	1	思想道德修养与法律基础	必修	B	04-18		3	54	40	4	10	考查	3								
		2	形势与政策(一)	必修	C	04-18			9	9				考查	☆							
		3	军事体育(一)	必修	B	04-18			2	36	2	28	6	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	30	15	15		考查	2							
		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	72	50	4	18	考查		3						
		8	形势与政策(二)	必修	C	01-18			1	9	9			考查		☆						
		9	军事体育(二)	必修	B	01-18			2	36	4	32		考查		2						
		小计							17.5	324	144	146	34		9	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					
	创新 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									
	专业 技术 平台 课程	1	酒店基础知识	必修	B	04-18			3.5	60	40	20		考试	4							
		2	职业素养与形象	必修	B	04-18			3.5	60	30	30		考试	4							
		3	酒店专业英语(一)	必修	B	04-18			3.5	60	30	30		考试	4							
		4	岭南文化	必修	B	01-09			2	36	30	6		考查		4						
		5	职场心态管理	必修	B	01-18			2	36	30	6		考试		2						
		6	有效沟通	必修	B	01-18			2	36	18	18		考试		2						
		7	办公软件应用	必修	B	10-18			2	36	18	18		考试		4						
		8	酒店应用文写作	必修	B	01-18			2	36	18	18		考试		2						
9		酒店专业英语(二)	必修	B	01-18			4	72	36	36		考试		4							

		10	服务心理分析	必修	B	01-18		2	36	30	6		考查		2				
		11	销售技能与收益成本管理	必修	B	01-18		2	36	18	18		考查		2				
		12	餐饮服务	必修	B	01-18	★	4	72	36	36		考试			4			
		13	前厅服务(慧云系统操作)	必修	B	01-18	★	4	72	36	36		考试			4			
		14	客房服务	必修	B	01-18	★	4	72	36	36		考试			4			
		15	酒水知识与调制	必修	B	01-18		2	36	6	30		考查			2			
		16	酒店督导管理实务	必修	A	01-18	★	2	36	36			考查			2			
		17	顾客投诉与突发事件处理	必修	A	01-18	★	2	36	30	6		考查			2			
		18	酒店专业英语(三)	必修	B	01-18		4	72	36	36		考试			4			
		小计						50.5	900	514	386			12	22	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(校企合作)	必修	A	01-09		2	36	36			考查				4		
		2	酒店服务技能强化训练(校内)	必修	B	01-09		3	54	18	36			考查				6	
		3	酒店专业英语四(校内)	必修	B	01-09		2	36	18	18			考查				4	
		4	酒店运营管理实务(校内)	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(酒店)	限选	B	11-19		9	216	36	180			考查					24
	客房 管理 -岗 位课 程	1	酒店管理系列讲座(校企合作)	必修	A	01-09		2	36	36				考查				4	
		2	酒店服务技能强化训练(校内)	必修	B	01-09		3	54	18	36			考查				6	
		3	酒店专业英语四(校内)	必修	B	01-09		2	36	18	18			考查				4	
		4	酒店运营管理实务(校内)	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(酒店)	限选	B	11-19		9	216	36	180			考查					24
	前厅 管理 -岗 位课 程	1	酒店管理系列讲座(校企合作)	必修	A	01-09		2	36	36				考查				4	
		2	酒店服务技能强化训练(校内)	必修	B	01-09		3	54	18	36			考查				6	
		3	酒店专业英语四(校内)	必修	B	01-09		2	36	18	18			考查				4	
		4	酒店运营管理实务(校内)	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(酒店)	限选	B	11-19		9	216	36	180			考查					24
		小计					20	414	162	252							46		
第三阶段 (第5至6 学期):专 业岗位能 力企业	专业 岗位 能力 企业	1	《专业岗位职务能力》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	《专业岗位职务能力》提升	必修	B	01-13		13	312	90	222			考查					13W

力企业实 践课程	实践 课程		课程（二）																
		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						2238	1072	1126	40		21	27	22	42			
		选修课学时合计						312	114	198			2	2	2	4			
		实际执行周学时合计						2550	1186	1324	40		23	29	24	46			
学分统计		各学期必修课学分合计					115.0												
		各学期选修课学分合计					14												
		各学期课内学分合计					129.0												
各学期开课门数												11	13	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。