



# 2024 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

制订人(签名)： 崔 淋

审核人(签名)： 陈智毅

酒店管理教学部

## 目录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	2
六、课程设置及要求 .....	3
(一) 第一阶段(1-3 学期) 课程设置及要求 .....	4
(二) 第二阶段(第 4-5 学期) 课程设置及要求 .....	17
(三) 第三阶段(6 学期) 课程设置及要求 .....	25
(四) 职业技能等级(资格)证书与相关专业课程的关系 .....	26
(五) 职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系 .....	27
七、教学进程总体安排 .....	27
(一) 全学程教学周分配 .....	27
(二) 教学进程表 .....	27
(三) 学时比例 .....	27
八、实施保障 .....	28
(一) 校企共育人才培养机制 .....	28
(二) 师资队伍 .....	28
(三) 教学设施 .....	29
(四) 教学资源 .....	31
(五) 教学方法 .....	31
(六) 学习评价 .....	31
(七) 质量管理 .....	32
九、毕业要求 .....	32
十、附录 .....	32

# 2024 级酒店管理与数字化运营专业 人才培养方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，根据《国家职业教育改革实施方案》、《全面推进“大思政课”建设的工作方案》、《高等学校课程思政建设指导纲要》、《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》、《深化新时代教育评价改革总体方案》、《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》、《中国教育现代化2035》、《职业教育法》等文件精神，落实《广东碧桂园职业学院“创新强校工程”（2023-2025年）建设规划》，进一步深化教学改革实践，打造特色优势，紧跟产业发展趋势和行业人才需求，结合我校人才培养总体目标定位、“三段递进、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：无方向

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（含休学）。

#### 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) 现代服务业	住宿和餐饮服务、管理人员	住宿餐饮企业接待服务与运营管理人员、酒店营销与收益人员、OTA与新媒体运营人员、酒师、茶艺师、咖啡师、调饮师、门店店长	酒店运营管理(中级) (“1+X”证书)、茶艺师(中级)、计算机等级考试(初级)、导游证、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（如前厅部、管家部和餐饮部领班、主管）工作的高素质技术技能人才。

##### (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) 熟悉酒店成本控制、市场营销和收益管理知识；

(5) 掌握酒店前厅、客房、餐饮等服务的基本理论及技能知识；

(6) 掌握酒店督导管理知识，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) 具备提供补充服务和解决对客服务中突发问题的能力；

(4) 具备酒店前厅、客房、餐饮服务与督导管理能力；

(5) 具备酒店市场营销、制定服务流程与标准、控制服务质量等能力；

(6) 具备酒店各基层部门日常运营事务管理能力；

(7) 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、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 4-5 学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程，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，并能过深入企业，采用工学交替的教学模式，开展企业课堂学习，从实践中及时收集并集中解决学生岗位职务工作中共性问题，培养学生职业能力与职业精神的特色。

第三阶段（第 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，通过岗位实习，实现本专业培养基层一线管理干部或技术骨干的目标，并将对学生的创新思维和创新能力的培养，落实到指导学生毕业设计之中。

本专业的核心课程包括“国际接待业实务”“酒店数字化营销”“前厅服务与数字化运营”“餐饮服务与数字化运营”“客房服务与数字化运营”“酒店督导管理实务”等课程。

### （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	思想道德修养与法治	<p><b>素质目标：</b>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；</p> <p><b>知识目标：</b>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；</p> <p><b>能力目标：</b>学会学习、聆听、观察、阅读、思考，分</p>	<p>1. 马克思主义理想信念及社会主义核心价值观；</p> <p>2. 优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。</p> <p>3. 法治的内涵、作用与意义。</p>	<p>1. 课程性质：高校政治理论课必修核心课程；</p> <p>2. 学分学时：3 学分，54 学时；</p> <p>3. 教学方法：基于产教融合的 1235 思政课创新教学；</p> <p>4. 考核方式：平时成绩+期末论文。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		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。		
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>素质目标：</b>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。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握马克思主义中国化的历程和理论成果，了解党的路线、方针和政策和企业事业发展背景、现状与前景；</p> <p><b>能力目标：</b>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。</p>	<p>1. 马克思主义中国化发展历程；</p> <p>2. 马克思主义中国化列成果；</p> <p>3. 中国企事业单位发展的背景、历程与展望。</p>	<p>1. 课程性质：高校政治理论课必修核心课程；</p> <p>2. 学分学时：2学分，36学时；</p> <p>3. 教学方法：基于产教融合的1235思政课创新教学；</p> <p>4. 考核方式：平时成绩+期末考试。</p>
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p><b>素质目标：</b>增强“四个意识”坚定“四个自信”，切实做到“两个维护”，成长为符合“六点希望”的新一代大学生。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、根源、主要内容及其重要历史地位和影响；</p> <p><b>能力目标：</b>用马克思主义特别是新时代的马克思主义——习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己，做新时代立志有为能担当的新青年。</p>	<p>1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、根源。</p> <p>2. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容；</p> <p>3. 习近平新时代中国特色社会主义思想的重要历史地位和影响；</p>	<p>1. 课程性质：高校政治理论课必修核心课程；</p> <p>2. 学分学时：3学分，54学时；</p> <p>3. 教学方法：基于产教融合的1235思政课创新教学；</p> <p>4. 考核方式：平时成绩+期末考试。</p>
4	形式与政策	<p><b>素质目标：</b>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和使命感；</p> <p><b>知识目标：</b>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。</p> <p><b>能力目标：</b>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。</p>	<p>1. 时事热点解读；</p> <p>2. 着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势；</p> <p>3. 当代青年当前形势下的责任与使命。</p>	<p>1. 课程性质：高校思想政治理论课必修课程；</p> <p>2. 学时学分：48学时，1学分。分6学期完成；</p> <p>3. 教学方法：基于产教融合的1235思政课创新教学；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
5	军体融合课	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 体育理论概述;</li> <li>2. 专项军体体育技战术;</li> <li>3. 健身、卫生基本理论与方法;</li> <li>4. 安全、防护基本知识与方法。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质: 公共必修课;</li> <li>2. 学时学分: 6 学分, 108 学时, 4 学期完成;</li> <li>3. 教学方法: 讲授法, 示范法, 练习法、讨论法等;</li> <li>4. 考核方式: 考查。</li> </ol>
6	军事技能课(军训)	<p><b>素质目标:</b> 培养学生纪律意识、作风意识、团结精神和集体荣誉感,增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p><b>知识目标:</b> 让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,以及国家安全形势。</p> <p><b>能力目标:</b> 熟练掌握 5-7 项基本军事技能,学生基本身体素质得到锻炼提高,防护与救护技能得到学习巩固,国防观念得到增强。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 队列</li> <li>2. 擒敌拳</li> <li>3. 战术基础动作</li> <li>4. 卫生与救护</li> <li>5. 旗语</li> <li>6. 匕首操、防暴棍</li> <li>7. 国防教育</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质: 公共必修课;</li> <li>2. 学分学时: 2 学分, 14 天, 112 学时。</li> <li>3. 教学方法: 理论提示、讲解示范、组织练习, 小结讲评, 民主讨论等;</li> <li>4. 考核方式: 考评、考核。</li> </ol>
7	军事理论	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 掌握基本队列技术要领,学习单人、班排战术。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常见军事思想与理论概述;</li> <li>2. 基本军事知识与军事技术;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质: 公共必修课程;</li> <li>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</li> <li>3. 教学方法: 讲授法, 示范法, 练习法、讨论法等;</li> <li>4. 考核方式: 考查。</li> </ol>
8	大学生心理健康	<p><b>素质目标:</b> 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;</p> <p><b>知识目标:</b> 了解心理学的有关理论,明确心理健康的标</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大学生心理健康概述;</li> <li>2. 大学生心理自我探索;</li> <li>3. 大学生自我心理能力提升。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质: 公共必修课;</li> <li>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</li> <li>3. 教学方法: 案例分析法、情境教学</li> </ol>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		准及意义，掌握自我调适的基本知识； <b>能力目标：</b> 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。	4. 大学生健康人格养成。	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。
9	大学生职业发展与就业指导	<b>素质目标：</b> 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； <b>知识目标：</b> 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。 <b>能力目标：</b> 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。	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：公共必修课； 2. 学分数：2 学分，36 学时，分 6 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。
10	大学生创新创业	<b>素质目标：</b> 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； <b>知识目标：</b> 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； <b>能力目标：</b> 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：公共必修课； 2. 学分数：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。
11	国家安全教育	<b>素质目标：</b> 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； <b>知识目标：</b> 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； <b>能力目标：</b> 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 and 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. 学分数：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。
12	劳动教育	<b>素质目标：</b> 能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动，形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。珍	1. 树立正确的劳动观和择业观。 2. 秉承劳动精神、劳模精神、工匠精神。	1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分数：1 学分，18 学时；

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>惜劳动成果，养成良好的消费习惯，杜绝浪费。</p> <p><b>知识目标：</b>正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量，认识劳动创造人、劳动创造价值、创造财富、创造美好生活的道理。懂劳动之义、明劳动之理。</p> <p><b>能力目标：</b>掌握基本的劳动技能，正确使用常见劳动工具，增强体力、智力和创造力，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。</p>	<p>3. 劳动素养评价。</p> <p>4. 立足专业学习提升劳动能力。</p> <p>5. 立足创新与创造提升劳动能力。</p> <p>6. 劳动与可持续发展。</p> <p>7. 人工智能与未来劳动</p>	<p>3. 教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
13	体育体质健康测试	<p><b>素质目标：</b>具备坚韧乐观、理性平和的心态，能够自我调节、管控情绪；具备正确的职业体能观念，加强与职业相关的身体素质及在不同劳动环境中的身体耐受力 and 适应能力；养成良好的行为习惯，形成健康的生活方式。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握营养、作息、心理健康，以及防病的基本原理和知识，掌握有效提高身体素质、全面发展体能的知识与方法。</p> <p><b>能力目标：</b>能测试和评价体质健康状况；能合理选择人体需要的健康营养食品；能根据自身锻炼需要和实际情况制订合理的健身方案，实施科学安全的体育锻炼。</p>	<p>1. 健康知识教育：解答学生在理解体育文化、维护身心健康、进行体育锻炼等方面的困惑，促进学生主动参与体育运动</p> <p>2. 基础体能：主要包括体能的基本原理与方法、测试与评价体能水平的方法、锻炼计划制订的步骤与方法等内容。</p> <p>3. 职业体能和社会适应：提高与职业相关的身体素质及在不同劳动环境中的身体耐受力 and 适应能力。</p>	<p>1. 课程性质：公共必修课；</p> <p>2. 学分数：0.5 学分，9 学时</p> <p>3. 教学方法：讲授法，演示法等</p> <p>4. 考核方式：考查</p> <p>5. 体能测试成绩须达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。</p>
14	美育概论	<p><b>素质目标：</b>培养学生感受美、鉴赏美、创造美的能力，形成正确的审美观念，提升其艺术敏感性和审美修养。通过对音乐和艺术作品的深入学习，增强学生的文化理解力和人文关怀，提升其对多元文化的尊重和包容，培养文化认同感与社会责任。通过音乐与艺术的学习，激发学生的情感体验能力，增强其感知、表达和调节情感的能力。培养学生积极的情感态度与良好的心</p>	<p>1. 聆听音乐</p> <p>2. 中国民歌</p> <p>3. 中国民间器乐</p> <p>4. 中国戏曲音乐</p> <p>5. 中国舞蹈音乐</p> <p>6. 美术概论与欣赏</p> <p>7. 构图与透视</p> <p>8. 色彩原理</p> <p>9. 美育理论与实践</p>	<p>1. 课程性质：公共必修课；</p> <p>2. 学分数：1 学分，18 学时；</p> <p>3. 教学方法：讲授法，示范法等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>理素质，提升其情感表达的丰富性与艺术性。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握音乐的基本要素，了解不同音乐流派和风格的特点，熟悉基本的音乐理论和乐理知识。理解美术发展的基本风格与构成原理，包括线条、色彩、构图等。掌握美术欣赏、色彩表达、透视规律等美术创作的基本技巧，了解中外主要艺术流派和代表作品。理解美育在文化传承与社会发展中的作用，掌握音乐、美术作品的历史背景与文化内涵，能够结合艺术作品理解不同文化的美学特征和价值观念。</p> <p><b>能力目标：</b>本课程注重培养学生的综合能力，通过实践操作与理论学习的结合，提升其艺术表现力与实际操作能力。能够鉴赏和评价不同风格和流派的音乐、美术作品，理解作品的艺术价值和内涵，培养学生独立思考和批判性思维能力。通过集体艺术创作、合奏或合唱等形式的实践活动，培养学生的合作意识与团队精神，提升其在艺术项目中的沟通与协作能力。</p>		
15	人工智能导论	<p><b>素质目标：</b>提高学生自觉关注人工智能发展的意识，培养对人工智能技术各类典型应用的兴趣。了解人工智能技术的发展趋势以及对未来社会的影响。通过了解人工智能技术，提高学生的探索知识的能力和创新意识。</p> <p><b>知识目标：</b>了解人工智能理论的发展历史、现状和趋势，人工智能的实现途径。了解机器学习、深度学习、机器视觉、神经网络、智能控制等名词术语和典型应用。了解人脸识别、生物信息识别、自然语言处理、智</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人工智能基本概念</li> <li>2. 人工智能研究领域与学派</li> <li>3. 机器学习、深度学习</li> <li>4. 机器视觉、神经网络等名词术语和典型应用。</li> <li>5. 人脸识别、生物信息识别</li> <li>6. 自然语言处理、智能语音等典型应用案例</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质：公共必修课；</li> <li>2. 学分学时：1 学分，18 学时；</li> <li>3. 教学方法：讲授法，演示法等；</li> <li>4. 考核方式：考查。</li> </ol>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		能语音等应用案例。了解云计算、大数据、物联网和片技术介绍和典型应用。 <b>能力目标:</b> 能熟练使用各类人工智能 APP, 提升自己的额学习能力和学习技巧。利用互联网收集人工智能类专业文献, 具备应用网络资源解决问题的能力。能利用各类智能设备(手机、平板电脑和其它装备)解决在生产生活中遇到的问题。		
16	碧桂园企业文化	<b>素质目标:</b> 培养学生的企业伦理意识和职业道德。提升学生的社会责任感和公民意识。增强学生的创新精神和批判性思维能力。 <b>知识目标:</b> 理解企业文化的基本概念、类型和功能。掌握碧桂园集团的企业文化特点和发展历程。了解企业社会责任的内涵、原则和实践案例。 <b>能力目标:</b> 培养学生分析企业文化对企业发展影响的能力。提高学生运用企业文化理论解决实际问题的能力。增强学生的沟通协调能力和团队合作精神。	1. 导论 2. 企业文化概述 3. 碧桂园集团简介 4. 企业文化核心要素 5. 碧桂园企业文化实践 6. 企业文化与人力资源管理 7. 企业文化与市场营销 8. 企业社会责任与企业公民 9. 企业文化与创新能力	1. 课程性质: 公共必修课; 2. 学分数: 1 学分, 18 学时; 3. 教学方法: 案例教学、小组讨论、角色扮演、互动问答; 4. 考核方式: 考查。

## 2. 专业技术平台课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	职业素养与客户沟通	<b>素质目标:</b> 培养良好的职业道德和职业操守, 具备良好的职业素养。 <b>知识目标:</b> 掌握行业礼仪与客户沟通规范的基本理论和知识; 了解岗位礼仪与客户沟通的操作规范。 <b>能力目标:</b> 具备岗位礼仪实务接待和服务的基本技能以及与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力; 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; 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: 专业平台课(必修); 2. 学分数: 3 学分, 54 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。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
2	管理学基础	<p><b>素质目标：</b>通过计划、组织、领导、控制等职能的实践教学，锻炼学生的团队合作能力、制定工作计划的方法能力、组织能力、领导能力、与人沟通的能力、获取新知识、新技能的学习能力；解决实际问题的工作能力。</p> <p><b>知识目标：</b>了解掌握管理系统的基础知识，包括管理概念、属性，管理思想演进过程，管理主体、管理对象与环境、管理机制与方法以及管理计划、组织、领导、控制四大职能等；</p> <p><b>能力目标：</b>能观察环境，分析界定问题并进行科学决策；能科学配置资源，制定计划；能分析组织结构与职权关系，制定组织规范；能有效激励，调动被管理者的积极性；能进行有效控制；能组建团队并使之有效工作。</p>	管理与管理者、管理思想的演进、管理决策、计划工作、组织工作、领导工作、控制工作等	<p>1. 课程性质：专业平台(必修)；</p> <p>2. 学分学时：1.5 学分，30 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考试。</p>
3	办公软件高级应用	<p><b>素质目标：</b>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识。</p> <p><b>知识目标：</b>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。</p> <p><b>能力目标：</b>具有使用 Windows7 操作系统、Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。</p>	Word201 应用 Excel2010 应用 PowerPoint2010 应用 Photoshop 图像处理	<p>1. 课程性质：专业平台课(必修)；</p> <p>2. 学分学时：第 2 学期 2 学分，36 学时；</p> <p>3. 教学方法主要采用项目引导、任务驱动法；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
4	酒店应用文写作	<p><b>素质目标：</b>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。</p> <p><b>知识目标：</b>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</p>	酒店行政公务文书写作 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	<p>1. 课程性质：专业平台课(必修)；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，36 学时；</p> <p>3. 教学方法主要采用任务驱动</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		握各类公文写作的基本格式、写作要求和方法技巧。 <b>能力目标:</b> 能熟练地写好相关的常用公文。		法、小组合作探究法; 4.考核方式:考试。
5	酒店数字化营销	<b>素质目标:</b> 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。 <b>知识目标:</b> 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。 <b>能力目标:</b> 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。	认知酒店营销、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:专业平台课(必修); 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。
6	会展项目策划与组织	<b>素质目标:</b> 良好的思想道德素质,健康的身心素质,过硬的职业素质和人文素质。 <b>知识目标:</b> 熟悉会展接待与管理的要素;熟悉会展接待的基本流程;掌握会展接待策划与管理的技能。 <b>能力目标:</b> 熟悉会展活动的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容;掌握会展现场管理的基本流程和原则;了解新技术在会展中的应用。	会展的推介服务、参展商服务、会展现场服务与管理、会展物流服务与管理、会展服务礼仪、会展客户跟踪服务	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、案例分析法、任务驱动法; 4.考核方式:考查。
7	酒店收益管理	<b>素质目标:</b> 具有细心、严谨、敬业、乐观向上及团队合作的精神。 <b>知识目标:</b> 掌握收益管理的四大要素及方法和指标。 <b>能力目标:</b> 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。
8	前厅服务与数字化运营	<b>素质目标:</b> 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。 <b>知识目标:</b> 掌握前厅部的	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	1.课程性质:专业技术平台必修课; 2.学分学时:3学

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		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。 <b>能力目标：</b> 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。	副理服务、客户投诉与突发事件处理。	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。
9	客房服务与数字化运营	<b>素质目标：</b> 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。 <b>知识目标：</b> 掌握酒店客房服务与管理的操作技能。 <b>能力目标：</b> 具备从事客房服务及客房部基层管理工作的能力。	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、客房安全管理、客户投诉与突发事件处理。	1. 课程性质：专业技术平台必修课； 2. 学分数：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：考试。
10	餐饮服务与数字化运营	<b>素质目标：</b> 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。 <b>知识目标：</b> 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。 <b>能力目标：</b> 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、客户投诉与突发事件处理。	1. 课程性质：专业技术平台必修课； 2. 学分数：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。
11	酒店专业英语口语(1)	<b>素质目标：</b> 提高学生自主学习主动性，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 <b>知识目标：</b> 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。 <b>能力目标：</b> 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. 学分数：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。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
12	酒店专业英语口语 (2)	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	<p>Front Office Services, House Keeping, Chamber Services, Food &amp; Beverage Services.</p>	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
13	会议接待服务	<p><b>素质目标:</b> 树立会议接待服务意识、会议管理意识、沟通协作意识。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 具有会议策划沟通和协调、会务组织与接待能力。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
14	国际接待业实务	<p><b>素质目标:</b> 具有优良的道德品质, 具备正确的世界观、人生观和价值观; 拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野; 具备职业认同感、职业责任感和职业素养; 身心健康,</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法; 熟练掌握管理学、经济学、市场营销、财务管理、旅游学概论、旅游接待业、旅游目的地管理、旅游消费者行为等旅游管理类专业理论知识与方法, 了解旅游管理相关的法律法规和国际惯例。</p> <p><b>能力目标:</b> 具有旅游服务和接待意识及相应技能。</p>	<p>酒店业务运营管理、酒店服务质量管理、酒店集团化管理等。</p>	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考试。</p>
15	酒店管理与数字化运营	<p><b>素质目标:</b> 初步树立服务意识、酒店管理意识、沟通协作意识。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解酒店分类、</p>	<p>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</p>	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 3</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>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、酒店数字化运营等知识。</p> <p><b>能力目标：</b>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。</p>	述、酒店数字化运营概述。	<p>学分，54 学时；</p> <p>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；</p> <p>4.考核方式：考试。</p>
16	新媒体营销	<p><b>素质目标：</b>培养学生“大国三农”情怀和精益求精的“工匠精神”。培养学生接受新思想与新技能的开放意识。培养学生法律意识底线意识，能进行明智决策的能力。培养学生传承优秀中国传统文化，提升自身审美能力、人文素养、创新能力，增强文化自信。培养学生正确的消费观和明达的道德选择能力。</p> <p><b>知识目标：</b>识记新媒体营销理念和方式。明确新媒体营销岗位要求和素养要求。</p> <p><b>能力目标：</b>能有效分析新媒体营销案例。能撰写新媒体营销文案。能处理和制作图片。</p> <p>能策划微信营销。能设计与制作销售短视频。能设计直播方案并撰写直播脚本，能组建直播团队进行直播。能熟练使用其他新媒体平台开展营销活动。能运用合理合法的手段规避新媒体的负面效应。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新媒体营销理念和方式、定义与发展；不同新媒体平台的营销方式</li> <li>2. 新媒体营销岗位与素养、新媒体营销人员的岗位职责、新媒体运营所需的技能与素养</li> <li>3. 新媒体文案创作与图片处理、文案创作技巧、图片处理与排版技能</li> <li>4. 直播营销策划、直播营销的策划与执行直播团队的组建与管理</li> <li>5. 微信营销的策略与方法、微信公众号运营</li> <li>6. 短视频营销短视频创作与制作短视频平台的运营要点</li> <li>7. 其他新媒体平台营销、常见新媒体平台的特点与运营策略、不同平台的内容与活动策划</li> <li>8. 新媒体平台运营思路、各大新媒体平台的运营策略与技巧运营数据分析与优化</li> <li>9. 新媒体负面效应与舆情管理、新媒体负面效应的识别与规避网络舆情的监测与管理</li> </ol>	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，36 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
17	岭南文化	<p><b>素质目标：</b></p> <p>(1) 通过学习岭南文化在中华文化中的独特贡献和地位，增强文化认同感和爱国情怀；</p> <p>(2) 通过学习岭南文化与其他文化的异同，形成开放包容的心态，尊重不同文化的差异和多样性；</p> <p>(3) 通过学习岭南文化的起源及发展历程，提升社会责任感，关注岭南文化的传承与发展问题，为保护和弘扬岭南文化贡献自己的力量。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 掌握岭南文化的定义、构成要素以及其在中华文化中的地位和作用；</p> <p>(2) 了解岭南文化的起源、发展历程及其在不同历史时期的特点；</p> <p>(3) 认识岭南文化的现状和未来走向；</p> <p>(4) 了解岭南地区的杰出历史人物及其生平和贡献。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1) 能够分析岭南文化的形成原因、发展特点及其与地理环境、社会经济等方面的关系；</p> <p>(2) 能够对岭南文化中的现象和问题进行思考探讨并提出见解；</p> <p>(3) 能熟练运用岭南文化相关知识于实地考察、文化调研、导游讲解等社会实践活动中。</p>	<p>岭南文化概貌、岭南文化的构成、岭南文化历史发展、远古文化遗存、百越文化圈和汉越文化融合、古代中原移民与岭南文化、近代思想文化、岭南文化的现状和未来走向、南粤先贤等角度介绍岭南文化的内涵、构成和特征，岭南文化的发展脉络，岭南地理、方言、文学、艺术、学术、民俗、建筑、园林、名城、街区、名人各方面的文化内涵。</p>	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分数：3 学分，54 学时；</p> <p>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、情境教学法等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
18	旅游产品策划与开发	<p><b>素质目标：</b>培养学生的职业道德和敬业精神，使其具备高度的责任心和事业心，能够认真对待旅游产品策划与开发工作。</p> <p>培养学生的沟通能力和服务意识，使其能够与客户、合作伙伴和同事建立良好的关系，提供优质的旅游产品和服务。</p>	<p>(1) 旅游产品策划与开发的基本概念、发展历程和重要性。旅游市场的特点、发展趋势和竞争状况。</p> <p>(2) 旅游市场分析 with 资源评估：进行旅游市场调查和数据分析，了解目标市场的需求和特点。</p>	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分数：3 学分，54 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、调研法、小组讨论法、任务驱动</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p><b>知识目标:</b> 了解旅游市场的运行规律和发展趋势,掌握旅游产品策划与开发的基本理论和实际操作方法。分析市场、评估资源、制定策划方案和实施计划的能力,使其能够独立完成旅游产品的策划与开发。</p> <p><b>能力目标:</b> 通过案例分析、实地调研、团队项目等方式,提高学生的实践能力,使其能够灵活运用所学知识解决实际问题。培养学生的创新思维和团队协作能力,使其在旅游产品的策划与开发过程中能够发挥创造性和合作精神。</p>	<p>(3) 评估旅游资源,包括自然景观、文化遗产、旅游设施等,为旅游产品的策划与开发提供基础。</p> <p>(4) 旅游产品策划的基本流程和方法,包括目标设定、主题定位、产品创意等。</p> <p>(5) 旅游产品开发的各个环节,包括产品设计、营销推广、服务管理等。</p> <p>(6) 旅游产品实施与评估:</p> <p>(7) 案例分析与实践。</p>	<p>法、情境教学法等;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

## (二) 第二阶段(第4-5学期)课程设置及要求

### 1. 前厅岗位限选课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店人力资源管理	<p><b>素质目标:</b> 树立酒店职业意识。培养爱岗敬业的精神。为从事酒店等服务业的人力资源管理工作打下良好基础。认识到服务质量的重要性,理解服务质量与员工的关系。理解在知识经济时代,酒店之间的竞争归根到底是人才之间的竞争。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解酒店行业人力资源管理的重要性。掌握人力资源管理的基本知识、基本原理和方法。</p> <p><b>能力目标:</b> 加深对理论的理解,提高实际运用能力。学会应用人力资源管理理论分析和解决酒店管理中的实际问题。能处理酒店管理中与人力资源相关的实际问题。培养高素质的酒店管理人才。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>酒店人力资源管理概论、人力资源管理的定义、作用与重要性、酒店人力资源管理的特殊性</li> <li>酒店员工的职务分析、职务分析的目的与方法、职务说明书的编写</li> <li>酒店员工的招聘与录用、招聘渠道与策略、面试技巧与甄选方法</li> <li>酒店员工的培训</li> <li>酒店员工的绩效考评</li> <li>酒店员工的激励</li> <li>酒店员工的需求与报酬</li> <li>酒店劳动关系管理 劳动法律法规 员工关系管理与冲突解决</li> <li>领导行为和管理艺术</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>课程性质: 专业技术平台必修课;</li> <li>学分学时: 2 学分, 36 学时;</li> <li>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;</li> <li>考核方式: 考查。</li> </ol>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
2	研学旅行指导实务	<p><b>素质目标:</b> 具备对研学旅行的理解认知, 具备研学从业所需的思想准备, 具备对自身从事研学岗位的初步定位。</p> <p><b>知识目标:</b>了解研学的定义和实质内涵, 了解研学的基本条件, 理解言行旅行指导师的的角色和职业定位, 深入理解研学的运行模式。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够参与研学旅行的日常基础性工作, 能够对研学旅行管理中常见问题进行分析与判断, 能够结合实际条件制订具体的研学旅行指导教师的工作计划。</p>	研学旅行指导师的观念与分类, 研学旅行指导师的职业形象树立、研学旅行指导师的职业鉴定	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分学时: 3 学分, 54 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动法;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
3	酒店督导管理实务	<p><b>素质目标:</b> 具有主动、热情、耐心的服务意识; 具有良好的团队合作精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 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、考评及化解员工冲突的方法与技巧。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。</p>	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。	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分学时: 3 学分, 54 学时;</p> <p>3. 教学方法主要采用任务驱动法、讲授法、小组讨论法;</p> <p>4. 考核方式: 考试。</p>
4	酒店专业英语口语(3)	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	Food & Beverage 、 Greeting the Guests 、 Taking Orders、 Serving Dishes、 Bar Services。	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
5	前厅管理与综合实训	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 具有分析问题和解决问题的能力, 具有前厅基层管理能力。</p>	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。	<p>1. 课程性质: 专业技能必修课;</p> <p>2. 学分数: 4 学分, 72 学时;</p> <p>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、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;</p> <p>4. 考核方式: 考查、考试。</p>
6	岗位实践共性问题解析	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 实现差缺补漏和岗位能力升华。</p>	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。	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例讨论法;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
7	岗位能力强化训练	<p><b>素质目标:</b> 培养学生遵守国家法律法规和企业劳动纪律的自觉性, 树立良好的职业道德和组织纪律观念。强化学生对宾客信息和酒店商业秘密的保密意识。培养学生对工作精益求精、追求卓越的职业精神和职业品质, 为就业做好准备。</p> <p><b>知识目标:</b> 结合管理理论与实践, 提升学生对酒店运作、管理过程、管理理念及服务意识的理解。掌握酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位的业务知识。学习对客服务、宾客投诉处理、人际关系、内部沟通、服务标准的执行和考核、紧急事件处理等实际操作知识。</p> <p><b>能力目标:</b> 提高学生将管理理论应用于实际工作的能力。强化专业知识、技术和操作能力。培养学生在实际</p>	<p>1. 酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位实践、酒店餐饮部和房务部重要基础岗位的实际操作、各部门业务知识的学习和应用</p> <p>2. 管理过程与服务意识、酒店管理过程的实际体验、服务标准的执行和考核</p> <p>3. 对客服务与投诉处理、对客服务技巧 宾客投诉处理方法</p> <p>4. 人际关系与内部沟通、同事间人际关系的处理、内部沟通技巧与方法</p> <p>5. 紧急事件处理 紧急事件处理的基本方法和应急预案</p> <p>6. 职业精神与职业品质、强化责任、效</p>	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分数: 18 学分, 324 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例讨论法、理实一体化、岗位实践学习;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		工作中的责任意识、效率意识、服务意识、法律意识和市场意识。提高学生在管理角色上的变革与突破能力。强化学生在实际工作中吃苦耐劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。	率、服务、法律、市场等方面的意识、培养吃苦耐劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。	

## 2. 客房岗位限选课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	茶艺与茶文化	<b>素质目标：</b> 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。 <b>知识目标：</b> 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。 <b>能力目标：</b> 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。
2	研学旅行指导实务	<b>素质目标：</b> 具备对研学旅行的理解认知，具备研学从业所需的思想准备，具备对自身从事研学岗位的初步定位。 <b>知识目标：</b> 了解研学的定义和实质内涵，了解研学的基本条件，理解言行旅行指导师的的角色和职业定位，深入理解研学的运行模式。 <b>能力目标：</b> 能够参与研学旅行的日常基础性工作，能够对研学旅行管理中常见问题进行分析与判断，能够结合实际条件制订具体的研学旅行指导师的工作计划。	研学旅行指导师的概念与分类，研学旅行指导师的职业形象树立、研学旅行指导师的职业鉴定	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、案例分析法、任务驱动法； 4. 考核方式：考查。
3	酒店督导管理实务	<b>素质目标：</b> 具有主动、热情、耐心的服务意识；具有良好的团队合作精神。 <b>知识目标：</b> 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、考评及化解员工冲突的方法与技巧。	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：3 学分，54 学时； 3. 教学方法主要采用任务驱动法、讲授法、小组讨论法；

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<b>能力目标:</b> 具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。		4. 考核方式: 考试。
4	酒店专业英语口语(3)	<b>素质目标:</b> 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。 <b>知识目标:</b> 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。 <b>能力目标:</b> 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。
5	客房管理与综合实训	<b>素质目标:</b> 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。 <b>知识目标:</b> 熟悉客房部业务流程; 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。 <b>能力目标:</b> 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: 专业技能必修课; 2. 学分学时: 4 学分, 72 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、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、考试
6	岗位实践共性问题解析	<b>素质目标:</b> 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。 <b>知识目标:</b> 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。 <b>能力目标:</b> 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: 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、案例讨论法; 4. 考核方式: 考查。
7	岗位能力强化训练	<b>素质目标:</b> 培养学生遵守国家法律法规和企业劳动纪律的自觉性, 树立良好的职业道德和	1. 酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位实践、酒店餐	1. 课程性质: 专业技能限选课; 2. 学分学时: 18

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>组织纪律观念。强化学生对宾客信息和酒店商业秘密的保密意识。培养学生对工作精益求精、追求卓越的职业精神和职业品质，为就业做好准备。</p> <p><b>知识目标：</b>结合管理理论与实践，提升学生对酒店运作、管理过程、管理理念及服务意识的理解。掌握酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位的业务知识。学习对客服务、宾客投诉处理、人际关系、内部沟通、服务标准的执行和考核、紧急事件处理等实际操作知识。</p> <p><b>能力目标：</b>提高学生将管理理论应用于实际工作的能力。强化专业知识、技术和操作能力。培养学生在实际工作中的责任意识、效率意识、服务意识、法律意识和市场意识。提高学生在管理角色上的变革与突破能力。强化学生在实际工作中吃苦耐劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。</p>	<p>饮部和房务部重要基础岗位的实际操作、各部门业务知识的学习和应用</p> <p>2. 管理过程与服务意识、酒店管理过程的实际体验、服务标准的执行和考核</p> <p>3. 对客服务与投诉处理、对客服务技巧</p> <p>宾客投诉处理方法</p> <p>4. 人际关系与内部沟通、同事间人际关系的处理、内部沟通技巧与方法</p> <p>5. 紧急事件处理 紧急事件处理的基本方法和应急预案</p> <p>6. 职业精神与职业品质、强化责任、效率、服务、法律、市场等方面的意识、培养吃苦耐劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。</p>	<p>学分，324 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用讲授法、案例讨论法、理实一体化、岗位实践学习；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>

### 3. 餐厅岗位限选课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒水调制与酒吧管理	<p><b>素质目标：</b>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。</p> <p><b>知识目标：</b>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。</p> <p><b>能力目标：</b>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。</p>	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。	<p>1. 课程性质：专业限选拓展课；</p> <p>2. 学分数：2 学分，36 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
2	研学旅行指导实务	<p><b>素质目标：</b></p> <p>具备对研学旅行的理解认知，具备研学从业所需的思想准备，具备对自身从事研</p>	研学旅行导师的概念与分类，研学旅行导师的职业形象树立、研学旅行导师	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分数：3 学分，54 学时；</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>学岗位的初步定位。</p> <p><b>知识目标:</b>了解研学的定义和实质内涵,了解研学的基本条件,理解言行旅行指导师的的角色和职业定位,深入理解研学的运行模式。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够参与研学旅行的日常基础性工作,能够对研学旅行管理中常见问题进行分析与判断,能够结合实际条件制订具体的研学旅行指导教师的工作计划。</p>	的职业鉴定	<p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动法;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
3	酒店督导管理实务	<p><b>素质目标:</b> 具有主动、热情、耐心的服务意识; 具有良好的团队合作精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 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、考评及化解员工冲突的方法与技巧。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。</p>	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。	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分学时: 3 学分, 54 学时;</p> <p>3. 教学方法主要采用任务驱动法、讲授法、小组讨论法;</p> <p>4. 考核方式: 考试。</p>
4	酒店专业英语口语(3)	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	Food & Beverage 、 Greeting the Guests、 Taking Orders、 Serving Dishes、 Bar Services.	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
5	餐饮管理与综合实训	<p><b>素质目标:</b> 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。</p>	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	<p>1. 课程性质: 专业技能必修课;</p> <p>2. 学分学时: 4 学分, 72 学时;</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p><b>知识目标:</b> 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。掌握餐厅服务现场突发事件的预防和处理方式。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	防范与处理、投诉处理与相关服务。	<p>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、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;</p> <p>4. 考核方式: 考查、考试</p>
6	岗位实践 共性问题 解析	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 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。</p> <p><b>能力目标:</b> 实现差缺补漏和岗位能力升华。</p>	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。	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例讨论法;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
7	岗位能力 强化训练	<p><b>素质目标:</b> 培养学生遵守国家法律法规和企业劳动纪律的自觉性, 树立良好的职业道德和组织纪律观念。强化学生对宾客信息和酒店商业秘密的保密意识。培养学生对工作精益求精、追求卓越的职业精神和职业品质, 为就业做好准备。</p> <p><b>知识目标:</b> 结合管理理论与实践, 提升学生对酒店运作、管理过程、管理理念及服务意识的理解。掌握酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位的业务知识。学习对客服务、宾客投诉处理、人际关系、内部沟通、服务标准的执行和考核、紧急事件处理等实际操作知识。</p> <p><b>能力目标:</b> 提高学生将管理理论应用于实际工作的能力。强化专业知识、技术和操作能力。培养学生在实际工作中的责任意识、效率意识、服务意识、法律意识和市场意识。提高学生在管理角色上的变革与突破能力。强化学生在实际工作中吃苦耐</p>	<p>1. 酒店行业餐饮部和房务部一线基层岗位实践、酒店餐饮部和房务部重要基础岗位的实际操作、各部门业务知识的学习和应用</p> <p>2. 管理过程与服务意识、酒店管理过程的实际体验、服务标准的执行和考核</p> <p>3. 对客服务与投诉处理、对客服务技巧 宾客投诉处理方法</p> <p>4. 人际关系与内部沟通、同事间人际关系的处理、内部沟通技巧与方法</p> <p>5. 紧急事件处理 紧急事件处理的基本方法和应急预案</p> <p>6. 职业精神与职业品质、强化责任、效率、服务、法律、市场等方面的意识、培养吃苦耐劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。</p>	<p>1. 课程性质: 专业技能限选课;</p> <p>2. 学分学时: 18 学分, 324 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例讨论法、理实一体化、岗位实践学习;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		劳、不怕困难、耐挫折、能承压的意志品质。		

### (三) 第三阶段 (6 学期) 课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	前厅岗位实习与毕业设计	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握酒店前厅岗位领班、主管的业务知识与操作流程。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	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。 毕业调研报告撰写。	<p>1. 课程性质: 企业实践教学培养必修课;</p> <p>2. 学分学时: 20 学分, 360 学时;</p> <p>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;</p> <p>考核方法: 针对学生撰写的毕业调研报告进行成绩评定, 成绩评定由毕业调研报告指导教师、企业导师组成。</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
2	客房岗位实习与毕业设计	<p><b>素质目标:</b> 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。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握酒店客房岗位领班、主管的业务知识与操作流程。</p> <p><b>能力目标:</b> 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。</p>	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。 毕业调研报告撰写。	<p>1. 课程性质: 企业实践教学培养必修课;</p> <p>2. 学分学时: 20 学分, 360 学时;</p> <p>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;</p> <p>考核方法: 针对学生撰写的毕业调研报告进行成绩评定, 成绩评定由毕业调研报告指导教师、企业导师组成。</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	餐厅岗位实习与毕业设计	<p><b>素质目标：</b>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。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握酒店餐饮岗位领班、主管的业务知识与操作流程。</p> <p><b>能力目标：</b>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。</p>	<p>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。</p> <p>毕业调研报告撰写。</p>	<p>1. 课程性质：企业实践教学培养必修课；</p> <p>2. 学分学时：20学分，360学时；</p> <p>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；</p> <p>考核方法：针对学生撰写的毕业调研报告进行成绩评定，成绩评定由毕业调研报告指导教师、企业导师组成。</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>

#### （四）职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

学生获得以下职业技能等级（资格）证书（经提交证书原件验证），可获得本专业相关1门专业课程学分。（如有多个职业技能等级证，以最高等级核定为准）

酒店管理与数字化运营专业职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

序号	证书名称	证书等级	颁证单位	置换课程名称	学分	备注
1	酒店运营管理职业技能等级证书（1+X）	中级	中国饭店协会	酒店督导管理实务	3	
2	茶艺师	中级	广东碧桂园职业学院继续教育学院	茶艺与茶文化	2	
3	计算机等级考试	中级	教育部教育考试院	办公软件高级应用	2	
4	导游证	初级	省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门	旅游产品策划与开发	3	
5	高等学校英语应用能力考试（A/B级）	四级或六级	全国大学英语四六级考试委员会	酒店专业英语口语	2	

### (五) 职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系

学生参加市级及以上职业院校技能大赛获奖，可获得本专业相关 1 或多门专业课程学分。（如若获多个级别职业技能大赛奖项，以最高等级核定为准）

## 七、教学进程总体安排

### (一) 全学程教学周分配

按学期/周数分配									
第一学年	第一学期（20周）				寒假	第二学期（20周）			暑假
	新生入学、军训及入学教育	课程教学	考试	机动	6	课程教学	考试	机动	6
周数	3	15	1	1		18	1	1	
第二学年	第三学期（20周）				寒假	第四学期（20周）			暑假
	课程教学		考试	机动	5	课程教学	考试	机动	7
周数	18		1	1		18	1	1	
第三学年	第五学期（20周）				寒假	第六学期（20周）			暑假
	岗位能力强化训练		岗位实践共性问题解析		春节	岗位实习与毕业设计		毕业教育与离校	7
周数	18		2		1	20		3	

### (二) 教学进程表

见附件 1。

### (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	647	333	314	791	32.48%

	限选课	72	40	32		
	任选课	72	40	32		
专业（技能）课	专业技术平台课（必修）	708	473	235	1644	67.52%
	专业岗位课（限选）	576	134	442		
	岗位实习与毕业设计	360	72	288		
学时合计		2435	1092	1343		
学时比例		100%	44.85%	55.15%		

## 八、实施保障

### （一）校企共育人才培养机制

持续深化“产教融合、校企共育”人才培养模式，建立本专业与凤悦酒店管理（广东）有限公司、广州岭南国际酒店管理有限公司、华发集团、佛山碧桂园酒店有限公司希尔顿酒店管理分公司、广州从都国际庄园、广州粤海喜来登酒店、清远国际酒店等企业之间的校企共同育人工作机制，包括签订战略合作框架协议，建立专业教学指导委员，建立产业学院，校企共同制（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，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等，确保校企共同育人各项工作规范有序扎实推进。

### （二）师资队伍

#### 1. 专任教师

学生数与本专业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 60%。现有专任教师 5 人，其中高级职称 2 人，双师素质 5 人。

专任教师要求具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的酒店相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### 2. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对酒店专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。能组织开展校企共育，专业、课程建设，技术研发，社会服务等工作。

### 3. 企业兼职教师

主要从凤悦酒店管理（广东）有限公司、广州岭南国际酒店管理有限公司、华发集团、佛山碧桂园酒店有限公司希尔顿酒店管理分公司、华发集团、广州从都国际庄园、广州粤海喜来登酒店、清远国际酒店等相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的酒店专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称或中层及以上职务，能承担专业技能课程教学、企业实践教学培养、集中授课、岗位指导等教学任务。

## （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	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	见酒店资产表
3	办公自动化实训室	办公自动化；前厅系统软件操作	电脑、常规教室配置	60台
4	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
5	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	8套
6	酒吧实训室	鸡尾酒调制	全套调酒器具	1套
7	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
8	前厅实训室	前厅预订、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	3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、广州岭南国际酒店管理有限公司下属超100家酒店、佛山碧桂园酒店有限公司希尔顿酒店管理分公司、广州从都国际庄园、华发集团、广州粤海喜来登酒店、清远国际酒店等国内外知名头部企业成为酒店管理与数字化运营专业稳定的实践教学基地，能提供酒店前厅、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、广州岭南国际酒店管理有限公司、华发集团、广州从都国际庄园、佛山希尔顿酒店、广州粤海喜来登酒店、清远国际酒店	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. 具备满足学生日常生活的基本条件 4. 能提供足够的岗位职数 5. 配备专门企业导师	超500人	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。

#### **（四）教学资源**

##### **1. 教材选用基本要求**

优先选用国家高职高专“十四五”“十五五”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前厅、客房、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

本专业在学校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，受到了学校、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。

## 九、毕业要求

学生在规定的修业年限内，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，修满专业人才培养方案所规定的学分和课外素质拓展学分，达到专业人才培养目标和培养规格的要求以及《国家学生体质健康标准》相关要求，准予毕业，颁发毕业证书。

### （一）学分要求

学生最低要求修满总学分 129 学分，其中公共限选课 4 学分，公共任选课 4 学分；此外，素质拓展学分不低于 12 分。学生可参照学校相关学分认定和转换办法获得素质拓展和课程学分。

### （二）体能测试要求

体能测试成绩须达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。

## 十、附录

### 1. 专业教学进程表

# 广东碧桂园职业学院 2024 级 酒店管理与数字化运营 专业教学进程表

专业方向:

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	公共基础课	必修	991110010	思想道德与法治	A	3	54	45	9*			2	1						
			991110033	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	2	36	32	4				2						
			991110030	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	3	54	48	6						2	1			
			991110011	形势与政策	A	1	48	48						每学期 8 学时					
			981120017	军体融合课	C	6	108	8	100					3	3	1	1		
			981120008	军事技能	C	2	112		112					2w					
			981110013	军事理论	A	2	36	36								2			
			984130010	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*						2				
			981110022	大学生职业发展与就业指导	B	2	38	18	20*					每学期 6 学时					
			981130005	大学生创新创业	B	2	36	18	18*				2						
			981110012	国家安全教育	A	1	18	18									1		
			981120058	体育体质健康测试	C	0.5	9		9					每学年 3 学时					
			981120019	劳动教育	C	1	18	4	14*					1					
			981110024	美育概论	A	1	18	18							1				
			111110001	人工智能导论	B	1	18	8	10						1				
	981110023	碧桂园企业文化	B	0.5	8	8						每学期 2 学时							
	小计						30	647	333	314			8	10	5	3			
	限选	---	中华优秀传统文化类课程	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							
		---	创新创业类课程	A	2	36	20	16											
		小计						4	72	40	32								
	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	791	413	378			8	10	5	3			
	第二阶段	专业（技能）课	专业技术平台课（必修）	3151107	职业素养与客户沟通	A	3	54	34	20			3						
3151109				管理学基础	A	1.5	30	24	6				2						
3121114				酒店管理与数字化运营	A	3	54	34	20			▲	3						
3121201				岭南文化	A	3	54	34	20				3						
3121113				会议接待服务	A	2	36	32	4				2						
3121108				国际接待业实务	A	2	36	32	4	★	▲			2					
3151304				会展项目策划与组织	A	3	54	34	20					3					
3121204				酒店专业英语口语（1）	B	1.5	30	15	15					2					
3151202				办公软件高级应用	A	2	36	24	12					2					
3151104				酒店应用文写作	A	2	36	32	4			▲	2						
3151102				酒店数字化营销	A	3	54	40	14	★	▲			2					
3121113				酒店收益管理	A	2	36	30	6						2				
3121207				酒店专业英语口语（2）	B	2	36	18	18						2				
3121208				前厅服务与数字化运营	B	3	54	30	24	★	▲					3			
3121209				餐饮服务与数字化运营	B	3	54	30	24	★	▲					3			
3121211				客房服务与数字化运营	B	3	54	30	24	★	▲					3			
小计						39	708	473	235			13	13	13					
第二阶段	岗位分流专业知识深化学习	前厅岗位课（必修）	3121211	酒店人力资源管理	C	2	36	10	26				2						
			3151305	研学旅行指导实务	A	3	54	34	20							3			
			3151203	酒店督导管理实务	A	3	54	34	20	★	▲					3			
			3131201	酒店专业英语口语（3）	B	2	36	18	18							2			
			3133202	前厅管理与综合实训	C	4	72	12	60			▲				4			
			3121211	岗位能力强化训练	C	18	324		324								18w		
			3121219	岗位实践共性问题解	A	2	36	36									2w		

和专业技能强化训练			析																
			小计		32	576	134	442				2		12					
	客房岗位课 (必修)	3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	10	26				2							
		3151305	研学旅行指导实务	A	3	54	34	20						3					
		3151203	酒店督导管理实务	A	3	54	34	20	★	▲				3					
		3131201	酒店专业英语口语(3)	B	2	36	18	18						2					
		3133203	客房管理与综合实训	C	4	72	12	60		▲				4					
		3121223	岗位能力强化训练	C	18	324		324									18w		
		3121220	岗位实践共性问题解析	A	2	36	36										2w		
			小计		32	576	134	442				2		12					
	餐厅岗位课 (必修)	3163301	酒水调制与酒吧管理	C	2	36	10	26					2						
		3151305	研学旅行指导实务	A	3	54	34	20						3					
		3151203	酒店督导管理实务	A	3	54	34	20	★	▲				4					
		3131201	酒店专业英语口语(3)	B	2	36	18	18						4					
3133204		餐饮管理与综合实训	C	4	72	12	60		▲				4						
3121223		岗位能力强化训练	C	18	324		324									18w			
3133225		岗位实践共性问题解析	A	2	36	36										2w			
		小计		32	576	134	442					2	15						
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	前厅 岗位企业实践教学 培养(限选)	3133236	岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288									20w		
	客房 岗位企业实践教学 培养(限选)	3133236	岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288									20w		
	餐厅 岗位企业实践教学 培养(限选)	3133236	岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288									20w		
		专业(技能)课合计			91	1644	679	965			13	15	13	12					
		学时、学分及学期周学时总计			129	2435	1092	1343			21	25	18	15					