

# 2021 级三二分段专本协同育人专业 人才培养方案

教务处

二〇二一年七月

**广州商学院      佛山职业技术学院**  
**三二分段专升本协同育人**  
**专业人才培养方案**

专业名称：酒店管理与数字化运营（高职）

酒店管理（本科）

专业代码：540106（高职）    120902（本科）

适用年级（学制）： 2021 级（五年制）

专业负责人：陈瑞萍（高职）    王丽霞（本科）

学院审核人：何静（高职）      白丽（本科）

教务处审核人：张小帆

学校审定人：李柏青

# 酒店管理与数字化运营专业（高职学段）人才培养方案

## 一、教育类型及学历层次

（一）教育类型：高等职业教育

（二）学历层次：大专

## 二、招生对象及修业年限

（一）招生对象：一般为全日制普通中学高中、职业中学、中专毕业生或符合我校单独招生政策的具有同等学力者。

（二）修业年限：三年

## 三、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别(或技术 领域)	职业资格证书(含技 能等级证书、社会认 可度高的行业企业标 准和证书)举例
旅游大类(54)	旅游类(5401)	住宿和餐饮业 及相关服务 (H-61) (H-62)	住宿和餐饮服 务员(4-03GBM 40300)	酒店前厅部服务员-主 管-经理-房务总监; 客房部文员与服务员- 主管-经理-房务总监; 餐饮部服务员、吧台调 酒师、咖啡师-主管-经 理-餐饮总监; 宴会部服务员、营销部 文员-主任-经理(传讯 经理)-营销总监; 后勤文员-主管-经理- 总监	茶艺师、评茶员、咖 啡师、调酒师、酒店 运营管理(1+X)、餐 厅服务(1+X)、前厅 服务(1+X)

## 四、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应区域及行业产业需要，具有良好职业道德和敬业精神、服务意识、身心健康、人格健全、求实创新等素质，掌握酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、宴会与会展服务、数字化策划营销等知识和技术技能，面向国际品牌酒店、品牌精品连锁酒店、产权酒店和共管公寓、品牌餐饮连锁店、民宿等酒店、酒店相关营销策划服务领域的高素质劳动者和技术技能人才。

### （二）培养规格

#### 1. 知识

- （1）饭店管理基本理论和知识；
- （2）服务礼仪知识与职业形象相关知识；
- （3）前厅接待基础知识；
- （4）餐饮服务与酒水服务基础知识；

- (5) 客房接待与清洁知识;
- (6) 沟通技巧相关知识;
- (7) 饭店行业相关法规知识;
- (8) 饭店管理软件、产品知识; 数字化营销策划知识;
- (9) 酒店收益管理知识;
- (10) 本地相关经济文化;
- (11) 中国历史地理文化、宗教常识;
- (12) 客源国与跨文化沟通相关知识。

## **2. 能力**

### (1) 职业通用能力

- 1) 自我管理和自我发展的能力;
- 2) 良好的沟通与交往能力;
- 3) 合作和协调能力;
- 4) 身体和心理健康, 适应工作环境的能力;
- 5) 逻辑思维能力和判断能力;
- 6) 良好语言文字表达能力;
- 7) 自我提升所需的自学能力和创新创业能力;
- 8) 计算机应用与图文编辑能力;
- 9) 一门以上外语应用与服务能力;
- 10) 数据采集与分析能力;
- 11) 收益核算能力。

### (2) 专业核心能力

- 1) 前厅接待服务、处理宾客关系能力;
- 2) 餐饮与酒水服务能力;
- 3) 客房高质服务能力;
- 4) 宴会服务与策划、组织能力;
- 5) 饭店产品数字化营销策划能力;
- 6) 部门岗位督导能力。

## **3. 素质**

- (1) 具有良好的思想道德素质、政治素养;
- (2) 具有良好的职业道德, 热爱本职业, 有较强的职业认同感;
- (3) 具有良好的服务意识、创业精神和创新精神;
- (4) 具有科学的世界观、人生观、价值观;
- (5) 具有良好的生活习惯, 身心健康;
- (6) 具有良好的人文素质、文化传承与创新意识;
- (7) 具有良好的专业产品审美意识, 具有行业敏感触觉;
- (8) 具有数字化法律法规意识。

## 五、职业岗位与职业能力分析

序号	职业岗位	典型工作任务	岗位能力要求及能力模块编号
1	前厅服务员	迎送宾客、行李服务、邮件服务、酒店代表、金钥匙超常服务； 入住与退房服务、行政楼层接待服务、问讯服务、商务文秘服务、票务、宾客关系处理； 客房预订、监控服务质量、VIP接待； 电话转接、留言、咨询、应急指挥中心服务。	1) 熟悉前厅系列岗位的业务操作、工作程序、接待礼仪，具有较强的工作技巧； 2) 具有较强的语言沟通和表达能力，能熟练的运用多种语言与顾客进行有效沟通，以及具有较强的中英文文书能力，能进行跨文化交流； 3) 清楚了解旅游法规，相关外事纪律、饭店业治安和消防法； 4) 能熟练操作酒店管理信息系统； 5) 具有较强的解决问题、应变能力、部门协调能力，宾客问题与关系协调处理能力； 6) 能准确无误的完成账单结算； 7) 能了解各客源国的宗教、史地文化；
2	客房服务员	房间清洁与台班服务、调度楼层客房工作、接待客人服务、管家式服务。	8) 熟悉酒店客房系列岗位的业务操作规范、工作程序、接待礼仪，具有较强的工作技巧； 9) 具有良好的语言沟通和表达能力，能熟练的运用中英文与顾客进行有效沟通；以及具有一定的中英文文书能力；
3	餐饮服务人员	中、西餐的餐前和餐间服务，餐后收尾工作，酒吧调酒、咖啡调制，房内送餐，点菜与推介、宴会预订服务、酒水服务。	10) 熟悉酒店各式餐厅系列岗位的业务操作规范、工作程序、接待礼仪，具有较强的工作技巧； 11) 能熟悉餐饮宴会服务包括预订、布置会场和安排席位等程序与规范； 12) 具备一定的菜品、营养、餐饮文化、创意设计的知识与设计能力；
4	营销协调员、市场通讯员	酒店市场开拓、客房销售、宴会销售、市场传讯、酒店产品营销与推介、。	13) 具有较强的酒店公关能力； 14) 熟悉酒店产品与服务对象，熟悉客人群体的心理与需求； 15) 具备一定的创新与拓展力，能够适时策划并组织各种酒店公共关系活动； 16) 具备市场分析、数字化营销、数字化市场策划的知识与能力； 17) 能够熟练掌握酒店产品市场销售的技巧；具备敏锐的职业触觉与市场观察能力、调研能力；
5	宴会服务员	宴会现场服务、宴会预订、主题策划与菜单设计、宴会会场布置与设计。	18) 能熟悉宴会服务包括预定、布置会场和安排席位、餐饮服务程序与规范；熟悉酒店产品与服务对象，熟悉客人群体的心理与需求； 19) 具备宴会营销和宴会产品设计的知识与技能；具备敏锐的职业触觉与市场观察能力、调研能力； 20) 具备一定的菜品、营养、餐饮文化、创意设计的知识与设计能力；
6	行政文职	人力资源部：员工招聘、培训、绩效考评与薪酬管理、员工激励与职业生涯设计； 财务收银：收银、夜审 部门文员与秘书：文书与协调； 仓库管理：库存调度、计划拟制。	21) 具备很强的文字表达能力，具有较好的数据分析与处理能力； 22) 具有收益核算与管理的能力。

## 六、职业能力与学习领域设计

相近能力模块组合	学习领域名称	技能集中强化	类别
24)	应用文写作	顶岗实习	职业基础
5) 18) 19)	消费心理及行为分析实务	顶岗实习	
1)、13)	服务礼仪与形体训练	企业见习	
5) 13) 16) 17)	管理学		
7)	客源国概况	企业见习	
3)	饭店法规与职业道德	企业见习	
1) 8) 10) 14) 19)	当今饭店业	企业见习	
2) 9) 13)	沟通艺术	企业见习、校企课程俱乐部、毕业设计、职业核心技能与创业实践、顶岗实习	
14) 15)	旅游文化	职业核心技能与创业实践、顶岗实习	
9) 21)	英语应用文写作与翻译	顶岗实习	
2) 9)	酒店职业英语	企业见习、顶岗实习	职业核心
1)2)3) 4) 5) 6) 7)	前厅服务与管理	职业核心技能与创业实践、顶岗实习	
8) 9)	客房服务与管理	职业核心技能与创业实践、顶岗实习	
10) 11) 12)	餐饮服务与管理	职业核心技能与创业实践、顶岗实习	
1) 5) 8) 11) 17) 19)	饭店督导管理	职业核心技能与创业实践、领导力与团队建设实训、顶岗实习	
4) 16) 19)	数字化运营基础	毕业设计	
4) 12) 16)	酒店数字化运营	毕业设计	
14) 15) 16) 17)	数字化市场营销与策划	毕业设计	
22)	酒店收益管理	毕业设计、顶岗实习	职业拓展
12)	茶艺	职业核心技能与创业实践	
12)	咖啡文化与制作	职业核心技能与创业实践	
12)	调酒与酒吧管理	职业核心技能与创业实践	
20)	旅游文化创意设计	职业核心技能与创业实践	
15) 17)	民宿高级管家	职业核心技能与创业实践	
17) 22)	连锁酒店运行与管理	顶岗实习、毕业设计	
18) 19) 20)	会展策划与组织	职业核心技能与创业实践	
15) 16) 17) )	邮轮服务与管理	毕业设计	
14)、17)	葡萄酒店文化与营销	职业核心技能与创业实践	

## 七、课程体系及人才培养模式

### (一) 课程体系构建

#### 1. 课程体系设计思路

构建多维职业素养的“强基础、宽平台、多方向、三课堂融合”的专业课程体系。

“宽平台、多方向”课程体系中，“平台”课程是指专业公共知识、基础平台，能满足不同职业方向发展的需要，培养职业岗位群的工作能力和可持续发展、迁移能力需要的课程体系，主要由专业基础课程、专业技术课程组成，另有公共选修课和专业选修课作为补充。“方向”课程是指根据区域产业发展与人才市场需求变化选设若干个专业方向所开设的职业方向课程，即为就业方向所开设的课程。根据现今酒店业的发展及专业未来发展之路，在高端品牌酒店人才培养的基础上，确定当前行业发展趋势最紧俏的几个方向：连锁酒店管理、连锁餐饮管理、民宿管家、葡萄酒店营销、邮轮服务与管理，并开设相应支撑课程。

三课堂融合，是指将所有课程划分为三大层次，以第一课堂为主要渠道，开拓具专业特色的第二、第三课堂。

第一课堂主要包括校内课堂教学为主的公共基础课程、专业平台课、专业必修课（专业基础课、专业核心课程）、专业限选课程。在构建职业素质本位的高职酒店酒店管理专业课程时，立足于深入的专业调研、职业分析、工作任务分析和学生学情分析，通过对专业群不同专业的比较分析，确定出最能体现本专业的本质特性并与本专业方向对应职业岗位典型工作任务对接最为紧密的课程为专业核心课程。

第二课堂，是以校园文化及专业文化为主作育人情境。本专业的第二课堂既体现了以专业性活动为主导、以校园文化为熏陶、以科学与人文素养为培育基础，同时也打造成为佛山职业技术学院第二课堂建设的亮点。主要包含两方面内容：一是素质拓展实践活动课程，以学院开设的、围绕专业课程及基础课程所设置的、与教学需要同步发展的素质拓展课程为基础，学生通过多样化的社会研究方法训练、人文素质讲座、精品专业讲座、创业创新训练、文化展览等素质拓展方案推动横向、纵向的职业素质能力提升，打开学生视野，培养主动学习、主动思考的能力；二是酒店专业职业能力拓展活动，通过课证融合、管理培训生班的专项督导能力项目、酒店管理职业能力专项训练项目、职业发展与道德巩固系列讲座、专业技能竞赛。

第三课堂为多层次的户外实践课程，以户外实践项目为主要内容，贯穿第二到第五学期，以专业核心技能及团队领导力培养为主旨，针对酒店管理专业特点，探索多元化、多层次实践教学方式，四阶段进阶式课外实习主要包括：企业见习—职业核心与创业管理实践—领导力与团队建设实训—顶岗实习，形成“实习—反馈—调整—再实习”的实践教学体系。

## 2. 课程体系构建

根据教育部最新专业目录改革，原“酒店管理”专业名称变更为“酒店管理与数字化运营”，专业名称的变更体现出现今产业的转型提升，同样对于人才需求也提出了相应的变革与新的要求。为适应行业、产业的变革与新的人才培育要求，在专业调研及专家论证的基础上，对于课程作出了一定程度的变革与调整，体现在两方面：课程更新，课程整合。

首先，在限选课设置上，划分出类型，分为：酒店职业拓展类、旅游业基础素养类、旅游业就业方向类等共三类课程，体现更科学的体系及设计理念中的“宽平台、多方向”，让学生根据自身兴趣与职业规划，选择相应的课程；

其次，增加了数字化运营相关课程及原有课程内容的整合优化，具体调整如下：

(1) 删除课程：删除《服务心理学》、《饮食文化与营养配餐》，将其部分内容整合到《旅游文化》与《餐饮服务与管理》2门课程中；删除《酒店电子商务》，删除《酒店职业核心技能专周实训》、《创新创业专周实训》共2门实践课程；限选课中删除《世界宗教》，《奢侈品与酒店用品艺术品鉴》、

《旅游规划与设计》、《乡村旅游与少数民族文化》、《创意产业与旅游》等 5 门课程；

(2) 整合与变更：《市场营销与策划》变更为《数字化市场营销与策划》；整合优化设立《职业核心技能与创业实践》课程，贯穿四个学期，分学期培养不同的实践项目；《国际酒店品牌历史与文化》、《邮轮服务与管理》变更为网络课程；《酒店收益管理》由限选课变为必修课，《客源国概况 2》由专业基础课变为限选课，《沟通艺术》更名为《沟通技巧》，并由限选课变为专业基础课；

(3) 新增：新增设《数字化运营基础》、《酒店数字化运营》、《消费心理及行为分析实务》、《旅游文化创意设计》、《葡萄酒店文化与营销》、《客户关系管理》等共 6 门课程，以适合新的专业要求及专业群拓展铺垫。

### 3. 课程设置

#### (1) 公共基础课（必修课）

思想道德修养与法律基础（含廉洁修身教育）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学英语（职业）1、大学英语（职业）2、体育、人工智能应用、职业生涯规划与就业指导、创业教育、创新教育、军训（含军事理论）、入学教育、大学生心理健康教育、应用文写作、马克思主义中国化进程与青年学生使命担当。

#### (2) 专业基础课（必修课）

旅游概论、消费心理及行为分析实务、广东地方概况 1、服务礼仪与形体训练、管理学、人力资源管理、数字化市场营销与策划、沟通技巧。

#### (3) 专业课（必修课）

饭店法规与职业道德、旅游文化、当今饭店业、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店职业英语-基础会话、茶艺 1、咖啡文化与制作、数字化运营基础、酒店数字化运营、酒店职业英语-岗位沟通、饭店督导管理、调酒与酒吧管理、酒店职业英语-跨文化交流、连锁酒店运作与管理、酒店收益管理、企业见习、职业核心技能与创业实践、领导力与团队建设实训、校企课程俱乐部、毕业设计、顶岗实习。

#### (4) 拓展课（限选课、任选课）

开设“课程思政”改革的任选课，在尊重课程自身建设规律的前提下，在实现课程的知识传授、能力培养等基本功能的基础上，挖掘并凸显其价值引领功能；设立劳动教育课程，统筹勤工俭学、实习实训、社会实践、志愿服务等环节系统开展劳动教育；加强艺术类课程建设，强化实践体验，促进学生全面发展。

拓展课包括专业限选课及全院任选课。专业限选课有：国际酒店品牌历史与文化、酒店风格与文化艺术、邮轮服务与管理、民宿高级管家、客源国概况 2、英语应用文写作与翻译、客户关系管理、旅游公关实务 1、急救与安全知识、旅游文化创意设计、高尔夫导程、高尔夫初级技术 2、景区服务与管理 1、会展策划与组织、葡萄酒店文化与营销。

### 4. 专业核心课程基本要求

核心课程 1	当今饭店业						
学 期	2	总学时	32	理论学时	32	实践学时	0
企业授课教师	肖文锋	校内授课教师	陈瑞萍	授课地点 (校内/校外)	实训室/如家酒店集团华南公司		

职业能力要求：	
1. 学会饭店经营管理的先进理念，并以之去分析观察；	
2. 专业信息搜集能力。	
合作企业：恒大酒店集团、如家酒店集团华南公司、佛山保利洲际酒店	
引入合作企业教学项目：当今饭店的数字化运营	
学习目标：	
1. 了解饭店业的发展简史；	
2. 熟悉当今饭店业的新型业态；	
3. 掌握酒店的业务部门与管理；	
4. 了解饭店业的经营与服务理念；	
5. 掌握饭店集团的管理模式；	
6. 了解饭店业的发展趋势。	
学习内容：	
一、饭店与饭店业：掌握饭店的作用与特点和我国饭店发展观念的演变与革新	
二、饭店业的发展：	
1. 重点掌握世界饭店业的发展历程与其不同阶段的特点；	
2. 熟悉中国饭店业的产生和发展；	
三、饭店的业态类型与等级：	
1. 掌握基本业态类型；	
2. 熟悉现代饭店的新型业态；	
3. 掌握国际饭店等级制度与表示方法；	
4. 重点掌握中国饭店业星级标准体系。	
四、饭店集团：	
1. 重点掌握饭店集团主要模式；	
2. 熟悉国外著名集团经营的经验启示；	
3. 了解中国饭店集团化发展路径。	
五、饭店管理基础理论：	
1. 重点掌握饭店管理的概念；	
2. 准确掌握饭店管理的基本理论、主要职能，管理方法和管理内容，并能结合饭店管理实际进行分析；	
3. 饭店当今的信息化应用。	
六、饭店主要业务管理：熟知三大主要业务部门的工作任务、岗位职责、业务规程	
七、服务意识：	
1. 掌握饭店服务质量的内容和特点；	
2. 了解服务观念的内涵；	
3. 掌握客人对饭店服务的需求，标准化服务、个性化服务、特殊服务的含义与内容。	
校外实习基地	清远恒大酒店、如家酒店集团华南公司、佛山保利洲际酒店

核心课程 2	餐饮服务与管理						
学 期	2	总学时	36	理论学时	16	实践学时	20
企业授课教师	邱淑雯	校内授课教师	陈瑞萍、 黄小浪、 周艳丽	授课地点 (校内/校外)	实训室/佛山马哥孛罗酒店		
<p>职业能力要求： 通过课程学习，掌握并具备高质量餐饮服务技能与基层督导管理能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确处理客人的投诉；</li> <li>2. 能对餐饮服务质量进行监控；</li> <li>3. 能根据客人的要求设计菜单；</li> <li>4. 能进行食品原料的采购、验收与库存信息处理。</li> </ol>							
合作企业：佛山马哥孛罗酒店							
<p>引入合作企业教学项目：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>21. 原料采供库存模拟实训项目</li> <li>23. 宴会服务生产、现场管理模拟</li> </ol>							
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解餐饮部的地位与作用、组织机构与管理岗位职责、餐饮部的人员素质要求；</li> <li>2. 熟悉饭店餐饮业的发展历史、现状及未来发展趋势；</li> <li>3. 熟悉餐厅岗位服务规范、工作流程和服务技巧；</li> <li>4. 掌握涉及饭店餐饮服务的饮食文化、饮食习俗的相关知识；</li> <li>5. 掌握餐厅营运管理知识；</li> <li>6. 掌握中、西餐餐位预订、餐前、餐间、餐后、宴会等服务程序、服务技能，并能根据客人的需要提供优质的餐饮服务。</li> </ol>							
<p>学习内容：</p> <p>一、基础知识与技能学习模块：</p> <p>第一单元 饭店餐饮概述</p> <p>第二单元 餐饮文化发展史</p> <p>第三单元 餐饮业发展趋势与创新</p> <p>第四单元 餐饮服务基础技能</p> <p>实训项目：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务礼仪实训项目</li> <li>2. 铺台布实训项目</li> <li>3. 托盘实训项目</li> <li>4. 斟酒实训项目</li> <li>5. 餐巾折花实训项目</li> <li>6. 中、西式摆台实训项目</li> <li>7. 餐位、宴席预订实训项目</li> <li>8. 餐前会实训项目</li> <li>9. 餐前卫生及生产场地安排设计实训项目</li> </ol> <p>二、服务知识与技能模块：</p> <p>第五单元 餐饮从业人员素质要求</p> <p>第六单元 中餐服务（各环节程序、便餐及宴会服务、餐台设计）</p> <p>第七单元 西餐服务（各环节程序、便餐及宴会服务、餐台设计）</p> <p>实训项目：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. 迎宾服务实训项目</li> <li>11. 餐前服务实训项目</li> <li>12. 点菜和点酒水服务实训项目</li> <li>13. 上菜服务实训项目</li> </ol>							

14. 斟酒服务实训项目 15. 分菜服务实训项目 16. 撤换餐具实训项目 17. 结账与收尾服务实训项目 18. 送客与收尾服务实训项目 19. 管理日志与餐后会实训项目

三、管理知识与技能模块：

第八单元 菜单设计与制作

第九单元 食品原料的采购、验收与库存

第十单元 餐饮销售管理

第十一单元 餐饮服务管理

实训项目：

20. 主题菜单设计实训项目 21. 原料采供库存模拟实训项目 22. 美食节方案策划实训项目 23. 宴会服务生产、现场管理模拟

校外实习基地	佛山马哥孛罗酒店
--------	----------

核心课程 3		前厅服务与管理					
学 期	3	总学时	36	理论学时	20	实践学时	16
企业授课教师	黄娜	校内授课教师	王炜、马锦	授课地点 (校内/校外)	实训室/佛山马哥孛罗酒店		
<b>职业能力要求：</b> 具备前厅高质服务技能与基层督导管理能力； 1. 能正确处理客人的投诉； 2. 能对前厅经营信息进行统计分析和处理； 3. 能对前厅服务质量进行监控。							
合作企业：顺德美的万豪酒店							
引入合作企业教学项目：11：客房经营状况分析实训							
<b>学习目标：</b> 1. 认识前厅部的地位与任务； 2. 了解前厅部的组织机构与管理岗位职责，熟悉前厅部的人员素质要求； 3. 掌握前厅各岗位的服务规范、工作流程； 4. 掌握客户关系服务要求； 5. 懂得前厅营运管理知识； 6. 掌握前厅客房预订、接待、礼宾、商务、商务楼层等岗位的服务技能。							
<b>学习内容：</b> 一、基础业务模块： 第一单元 客房预订 第二单元 入住接待 第三单元 住店服务 第四单元 离店服务 <b>实训项目：</b>							

1. 客房预订实训项目 2. 散客与团队入住登记实训项目 3. 前厅服务常用英语实训项目 4. 问讯服务实训项目 5. 现场教学——商务中心服务实训项目 6. 离店结帐服务实训项目 二、对客服务过程模块 第五单元 饭店前厅部环境 第六单元 宾客关系 实训项目： 7. 前厅布局设计实训项目 8. 处理投诉实训项目 三、基层管理过程模块 第七单元 前厅销售管理 第八单元 前厅信息管理 第九单元 前厅服务质量控制 第十单元 前厅部人力资源管理 实训项目： 9. 推销酒店商品实训项目 10. 客房经营状况分析实训项目 11. 服务质量控制实训项目 12. 业务指导与培训	
校外实习基地	佛山马哥孛罗酒店、佛山保利洲际酒店

核心课程 4	客房服务与管理						
学 期	3	总学时	36	理论学时	16	实践学时	20
企业授课教师	赖历勋	校内授课教师	石玉秋、黄小浪	授课地点 (校内/校外)	实训室/枫丹白鹭酒店		
<b>职业能力要求：</b> 1. 能熟练进行客房的清洁和保养； 2. 能熟练进行公共区域的清洁和保养； 3. 能熟练完成客房接待服务的整个流程； 4. 能为贵客提供一站式的服务； 5. 能进行客房火灾、防盗及受伤客人的应急处理。							
合作企业：枫丹白鹭酒店							
引入合作企业教学项目：11：贵宾与管家服务							
<b>学习目标：</b> 1. 了解客房部在酒店中的地位和作用，明确客房部各岗位的工作职责；掌握酒店客房部与有关部门的关系； 2. 掌握客房服务质量控制标准和程序； 3. 掌握行政楼层、商务楼层和贵宾、管家服务的理念流程和标准； 4. 掌握客房设施设备的日常管理方法； 5. 熟悉客房部员工培训的类型、内容和方法。							
学习内容：							

<p>一、基础业务模块：</p> <p>第一单元 客房部概述</p> <p>第二单元 客房清洁保养工作及管理</p> <p>第三单元 公共区域的清洁及保养</p> <p>实训项目：</p> <p>1. 进房服务实训 2. 撤床服务实训 3. 中西式铺床训练 4. 卧室的清扫 5. 卫生间的清扫 6. 开夜床服务 7. 空房的清扫</p> <p>二、对客服务过程模块</p> <p>第四单元 客房接待服务程序与标准</p> <p>第五单元 行政商务楼层客房服务与管家服务</p> <p>实训项目：</p> <p>8. 对客服务 9. 查房服务 10. 小酒吧服务、租借物品服务、托婴服务、擦鞋服务 11. 贵宾与管家服务</p> <p>三、基层管理过程模块</p> <p>第六单元 客房营运管理</p> <p>第七单元 客房安全管理</p> <p>第八单元 客房设备管理</p> <p>实训项目：</p> <p>12. 消防实训 13. 防盗实训 14. 客人受伤和死亡的防范</p>	
校外实习基地	枫丹白鹭酒店、佛山索菲特大酒店

核心课程 5	饭店督导管理						
学 期	4	总学时	32	理论学时	20	实践学时	12
企业授课教师	刘乾	校内授课教师	陈瑞萍、周艳丽	授课地点 (校内/校外)	实训室/如家酒店集团华南公司		
<p>职业能力要求：</p> <p>1. 能与员工进行有效的沟通和交流；</p> <p>2. 能运用激励技巧充分调动员工的工作热情；</p> <p>3. 能对员工进行合理的配置，以提高工作效率；</p> <p>4. 能有效地进行团队组织的建设。</p>							
合作企业：恒大酒店集团、如家酒店集团华南公司、佛山保利洲际酒店							
引入合作企业教学项目：基层培训							
<p>学习目标：</p> <p>1. 懂得基层督导管理角色定位与职能管理理论；</p> <p>2. 掌握领导艺术、沟通、时间管理、解决问题技能；</p> <p>3. 掌握员工激励、基层培训、员工岗位配置与考评、团队建设的方法与技巧。</p>							
<p>学习内容：</p> <p>一、基础理论知识模块：</p>							

<p>第一单元 督导与职能管理</p> <p>实训项目：</p> <p>1. 管理职能项目训练</p> <p>二、个人督导素质提升模块</p> <p>第一单元 沟通</p> <p>第二单元 领导艺术</p> <p>第三单元 时间管理</p> <p>实训项目：</p> <p>2. 领导艺术案例角色表演项目训练 3. 领导风格沟通技巧项目训练 4. 事件时间配置项目训练</p> <p>三、督导业务模块</p> <p>第一单元 激励</p> <p>第二单元 员工配置与考评</p> <p>第三单元 团队建设</p> <p>第四单元 基层培训</p> <p>实训项目：</p> <p>5. 九型人格分析项目训练 6. 激励技巧、员工配置考评项目训练 7. 团队组织建设项目训练 8. 基层培训实施项目训练</p>
<p>校外实习基地   清远恒大酒店、如家酒店集团华南公司、佛山保利洲际酒店</p>

核心课程 6	数字化市场营销与策划						
学 期	4	总学时	56	理论学时	28	实践学时	28
企业授课教师	黄昕	校内授课教师	马锦、王伟	授课地点 (校内/校外)	校内多媒体教室 校外实训基地		
职业能力要求：市场分析、市场调研和市场开拓相关知识与技能；从事市场调研、市场开发、渠道管理、营销策划等工作能力；具备数字化营销思维，策划数字化营销方案的能力，跨界资源整合的创新能力。							
合作企业：佛山保利洲际酒店、问途教育							
引入合作企业教学项目：市场调查与分析							
<p>学习目标：</p> <p>1. 认识市场营销、数字营销及营销策划的基本理论及营销人员应具备的素质；</p> <p>2. 学会分析市场环境和识别市场机会；</p> <p>3. 掌握市场调研与预测分析的步骤和方法；</p> <p>4. 掌握市场选择与进入的方法，能根据实际情况实施市场细分、目标市场选择和定位；</p> <p>5. 掌握市场营销的主要策略并能够根据实际情况合理运用；</p> <p>6. 掌握市场营销策划的基本理论与方法，能根据企业营销的过程撰写相关营销方案；</p> <p>7. 了解数字化营销及其趋势；</p> <p>8. 具备数字化营销思维，能够策划数字化营销方案。</p>							

学习内容:

- (1) 旅游市场营销基本概念的认知;
- (2) 旅游市场营销环境的分析;
- (3) 旅游消费者分析;
- (4) 旅游市场调研;
- (5) 旅游市场细分与定位;
- (6) 旅游市场营销策略组合;
- (7) 市场营销策划;
- (8) 数字营销。

校外实习基地	融创文董酒店、珠海万豪酒店
--------	---------------

## (二) 人才培养模式

酒店管理专业伴随佛山市及珠三角旅游产业和酒店业的发展, 经多年的办学积淀, 其人才培养模式经历了“2.5+0.5”的传统两段式模式、“课堂教学、企业课程实习、校内实训、课堂教学、企业实践”工学交替模式、“2+1”模式, 与企业的合作由单纯的实习生输出到实现与多家本土著名酒店、国际品牌酒店合作办学。过程中发现, 企业需求的酒店专业人才除了具备较强的实践动手能力、扎实的专业基础知识, 自主学习能力和创新能力以外, 更看重职业素质, 在酒店行业主要看重的吃苦耐劳, 协作忠诚的品质。

我校依托深度的校企合作办学, 研究并创新构建了酒店管理“五维课堂”职业素质人才培养新模式, 该培养模式已实践近五年。

将酒店管理学生职业素质培养目标确定为五个维度的职业素质组成, 根据行业及企业用人要求, 确定最核心的职业素质, 通过三年三阶段三课堂贯穿融合培养:

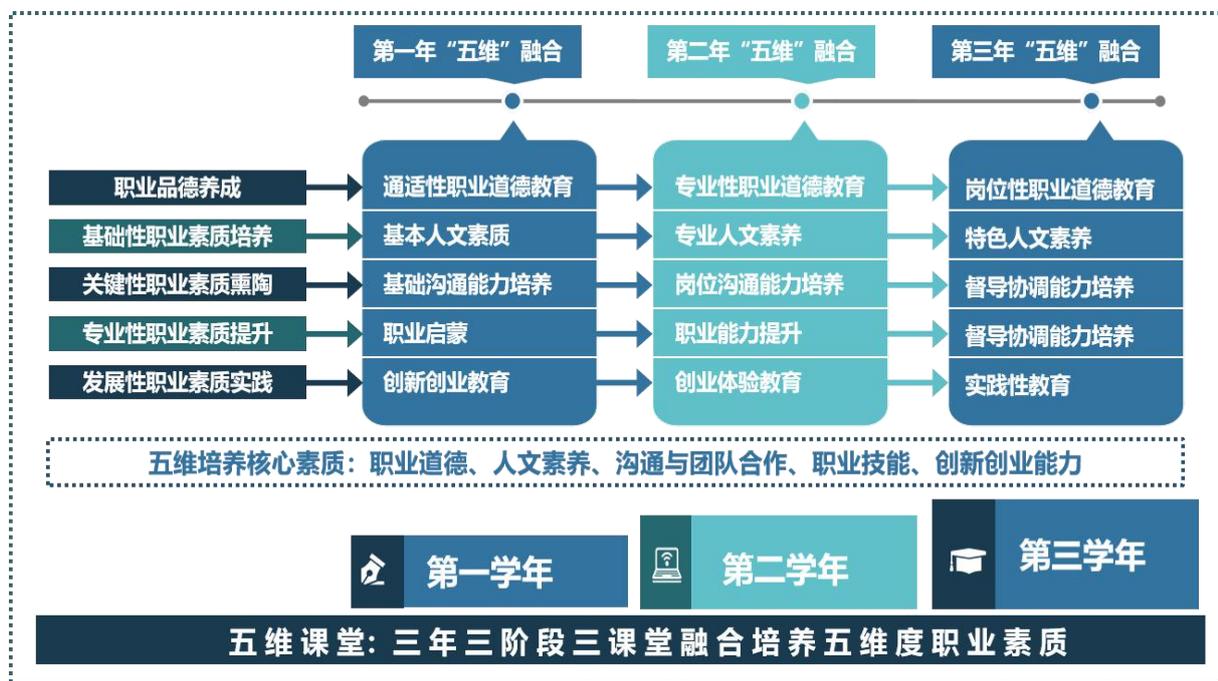
五维度职业素质培养同步, 三课堂融合: 第一维度素质——职业品德素质(主要培养酒店管理职业道德); 第二维度素质——基础性职业素质(主要培养学生专业人文素养); 第三维度素质——关键性职业素质(主要培养学生沟通与团队合作、督导协调能力); 第四维度素质——专业性职业素质(主要培养学生专业技能、专业管理能力); 第五维度素质——发展性职业素质(主要培养学生创新思维与能力), 五维度素质能力培养立体化嵌入人才培养过程中, 五维度同步并进阶, 通过第一、第二、第三课堂有机融通培养。

“三课堂”即第一课堂、第二课堂和第三课堂。对三个课堂的定义界定如下: 第一课堂, 指按照教人才培养方案、教学大纲的要求, 在规定的教学时间里、在课堂(含教室、实验室、校内实训基地等)内组织的以系统传授学科知识为主要内容的课堂教学活动。主要包括公共课、专业必修课及专业选修课程; 第二课堂, 以校园为教学情境, 教育对象为学生的各类各层次学术、科技、文化、体艺等活动; 第三课堂指校外企业实践、实习课程, 包括企业实践实习、顶岗实习、参加企业培训及多形式、多层次的社会实践活动。

以第一课堂为育人主要渠道和延伸, 重点建设以职业素质为本位的具专业特色的第二课堂、第三课堂, 构建多层次多形式的校内及校外活动课程体系, 重点培养五维度核心素质。

三年培养企业全过程参与。依托与合作办学企业的深度合作, 通过本培养模式, 通过三个课堂全程渗入企业文化, 一则培养出企业忠诚的学员(准员), 二则更好地推动校企深度合作, 强化企业人

才培养的责任和参与度，培育出更适应企业需求的专业人才。该人才培养模式源于实践，可操作性强，多课堂融通，使得处处是课堂。



### 酒店管理专业“五维课堂”职业素质人才培养新模式

#### (三) 学生创新创业能力培养

自十七大提出，以创业带动就业，促进就业观念改变，从而使更多劳动者成为就业者。目前我国专业教育与创业教育严重脱离，中国学生的创新能力没有很好地被挖掘。因此建立酒店管理专业创新创业教育体系是非常必要的，并刻不容缓的。

##### 1. 办出专业创新创业教育特色

创新创业教育是一种培养和提高人的生存能力的教育。本专业在课程体系中加入创新创业教育知识的模块与实践，融入专业课程，旨在创出特色。创新创业教育能挖掘学生潜能，提高学生发现问题、解决问题的能力及决策能力，拓宽就业方向，掌控人生目标，以提升学生创业基本素质，培养学生创业综合能力为目标。酒店管理专业的创新创业教育包括创业基础模块，创业实践课程。酒店管理创新创业课程体系相对传统课程体系的创新之处，就是把创新创业教育融入相关课程，使创新创业教育有效的开展起来。

##### 2. 酒店管理专业创新创业教育实施

###### (1) 通过课堂教学，以模块体系形式，由浅入深融入专业基础课程

实施创新创业教育在酒店管理学生刚刚步入大一的时候，开设创新创业意识类和创新创业心理品质类的知识，如《创业心理学》、《创业伦理》模块。目的是激发学生的创业兴趣，树立创业信心，能用辩证思维考虑创业和社会发展规律，对国内外创业情况更加了解。能拥有良好的创业品质心理，在遇见问题和困难的时候，进行自我调节，勇敢面对挫折，做到胜不骄败不馁。并坚守自己的职业道德和社会公德，提升创业所需的品质。

上述课程模块内容均可融入到现有的《当今饭店业》、《旅游文化》、《饭店法规与职业道德》中，由专业教师抽取创业教育知识模块中的精华，编成课程的创业篇。此种方式很好地展现了素质教

育和创业教育相融合，相辅相成。学生也在第一课堂中很快的接触到创新创业知识，并能很快接受。

#### (2) 通过酒店管理专业核心课渗透创新创业教育

通过酒店管理的相关核心课程，渗透创新创业教育，此种融合方式的好处，能使学生更好地了解本专业的知识，并在学习专业课的时候培养创新创业能力，能在自己熟知的领域进行创新创业，提高创业的成功概率。比如《数字化市场营销与策划》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》这几门核心专业课程中，可以和《创业市场营销》、《创业市场营销》模块相融合，在学习酒店市场营销的基础上，了解更多的营销技巧，以及引导学生进行创新式营销模式的开发。在《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》这三门核心课程中，需要专业老师能够识别各门课程中的创新创业的知识点，因此对师资要求较高，要求有一定的创业理论也有一定的创业能力，能将自己的创业理论融入到专业当中，例如在《前厅服务与管理》中，前厅环境的设计一章，传统的讲授只是了解基本知识点，那么加入创新创业教育便可以，给予虚拟环境，引导学生进行重新设计，并画出图纸，目的是开发学生的创新意识，同时引导学生重新设置整个酒店的管理机构，达到减少臃肿机构减小开支，并不影响酒店的运营。又如《餐饮服务与管理》，在讲到中西餐摆台的时候，老师可以给出预算，学生以小组为单位进行摆台比赛，锻炼学生的组织能力，创新能力，以及大一所学创业知识的应用能力。

#### (3) 通过实践专周实训课程形式以及第二课堂进行创新创业教育

在贯穿四学期的《职业核心技能与创业管理实践》课程，该课程就是在创业知识和创业精神基础上，对创业实际过程进行模拟。学生通过前期创新创业知识的学习，能够撰写商业计划，进行合理的资金管理，建立团队，同时也可充分运用专业核心课程《饭店督导管理》的知识与技能。让学生根据所学的创新创业知识和专业知识，开设民宿或者旅馆，开设冷饮厅、开设饭馆等等

#### (四) 课程思政

1. 聚焦高校育人的价值本源，既要为社会培养具备专业技能的人，也要促进人的自我实现和全面发展，通过挖掘课程的价值意蕴，把育人目标落实到课堂教学中，实现本体价值和工具价值的统一；回归教育初心，以课堂为主渠道，将学科资源、学术资源、教师资源、社会资源等都转化为育人资源，实现育人和育才的统一，从而促进人的自由全面发展。请与专业结合描述

2. 通过组建“思政课教师+专业教师+辅导员+企业导师”多学科背景的教学团队等多种措施，建设一支具有自觉“育德意识”和较强“育德能力”的教师队伍，在课程教学中主动研究、加强思想政治教育功能。结合行业背景，挖掘独特的专业价值、历史内涵、文化诉求，将价值导向和知识传授、能力培养有机融合为一体，凸显课程育人价值功能。将思想价值引领贯穿课程方案、课程标准、教学计划、教学大纲、备课实施、教学评价等教育教学全过程和各环节。专业教师、班级导师、企业导师、辅导员日常加强了多学科背景的教研活动的研讨，让辅导员更清晰了解专业的职业引导内容，同时让企业导师更有针对性的通过思想政治教育功能将职业指引带给学生。

3. 根据酒店管理专业课程性质与特点，把握并挖掘拓展课。课程突出体现马克思主义中国化的最新理论成果，重视价值引导和优秀传统文化的传承，引导学生自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，不断增强“四个自信”；开设《当今饭店业》、《旅游文化》、《旅游文化创意设计》、《广东地方概况》、《创业管理实践》等课程突出了培育高尚的文化素养、健康的审美情趣、乐观的生活态度，《酒店职业英语-跨文化交流》、《民宿高级管家》、《酒店风格与文化艺术》、《酒店风格与文化艺术》等课程注重把爱国主义、民族情怀贯穿渗透到课堂教学中，帮助学生树立起文化自觉和文化自

信。

### （五）劳动教育

实践教学（认识实习、生产实习、顶岗实习等）设立劳动教育教学模块，丰富劳动教育形式、内容与场所。加强职业道德、职业素养、职业行为习惯培养，职业精神、工匠精神、劳模精神等专题教育不少于 16 学时。

序号	形式、内容	对应的课程	对应的学时
1	增强劳动观念、培养劳动习惯与劳动精神	企业见习、	2
2	强化劳动流程、劳动标准、劳动检查制度	餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务管理	6
3	改进劳动工具、优化劳动组织方式、在传统劳动中运用新技术	餐饮服务与管理、客房服务管理	4
4	在企业师傅的指导下参与企业生产和技术创新，提升劳动素养	领导力与团队建设实训	2
5	提炼劳动过程与成果	顶岗实习	2

### （六）第二课堂：

按《佛山职业技术学院“第二课堂”成绩单制度实施办法》（佛职院字【2020】113号）相关要求执行。

本专业以提升学生的岗位技能拓展能力、职业创新能力、职业迁移能力、失业风险应对能力为目标全面贯彻素质教育，以培养学生职业素质为导向，按照思想道德素质、职业发展素质、科学文化素质、身心素质 4 个方面，把学术讲座、社会实践、职业技能、人文艺术和实训室开放等五个类别贯穿于各个学期。

序号	项目类型	学分	项目名称
1	竞技类	1	专业技能比赛
2	竞技类	1	调酒比赛
3	活动类	1.5	茶艺文化、咖啡文化活动周
4	活动类	1	“为你喝彩”酒店文化活动周
5	讲座	0.5	创新创业文化
6	讲座	0.5	创业心理学
7	讲座	0.5	毕业生职业实践经验分享
8	讲座	0.5	毕业生创新创业经验分享

## 八、教学进程总体安排

### （一）教学进程总体安排表

2021 级酒店管理与数字化运营专业（高职学段）教学进程总体安排表

课程类别	课程性质	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核学期	学分	计划学时			学期周学时及周数分配						考核评价方式	备注	
								总学时	理论	实践	一(17)	二(18)	三(18)	四(18)	五(18)	六(16)			
公共基础课	必修课	1	13060005	思想道德修养与法律基础(含廉洁修身教育)	理论+实践	1,2	4.0	72	54	18	2	2					考查		
		2	13060007	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	理论+实践	2,3	4.0	72	54	18		2	2					考查	
		3	13060009	形势与政策	理论+实践	4	1.0	64	32	32	每学期8学时	每学期8学时	每学期8学时	每学期8学时				考查	
		4	13060002	大学英语(职业)1	理论+实践	1	3.0	56	56	0	4							考试	
		5	13060003	大学英语(职业)2	理论+实践	2	4.0	72	72	0		4							
		6	13060006	体育	实践	1,2	3.5	64	0	64	2	2						考查	
		7	19070009	人工智能应用	理论+实践	2	2.0	36	26	10		2						考试	
		8	13060010	职业生涯规划与就业指导	理论+实践	4	2.0	36	24	12	每学期6学时	每学期6学时	每学期6学时	每学期6学时				考查	
		9	15070001	创业教育	理论	3	0.5	6	6	0			每学期6学时					考查	
		10	15070002	创新教育	理论	2	0.5	6	6	0		每学期6学时						考查	
		11	16070001	军训(军事理论)	理论+实践	1	3	92	36	56	2w							考查	
		12	16070002	入学教育	理论	1	1	18	18	0	1w							考查	
		13	13060001	大学生心理健康教育	理论+实践	2	2	36	16	20	1	1						考查	
		14	13060012	应用文写作	理论	2	2	32	32	0		2						考查	
		15	19070008	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	理论	1	1	20	20	0	10个专题,共20学时							考查	
		16	21070001	党史	理论	1	1	16	16	0	8个专题,共16学时							考查	
小计							34.5	698	468	230	9	13	2						

课程类别	课程性质	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核学期	学分	计划学时			学期周学时及周数分配						考核评价方式	备注
								总学时	理论	实践	一(17)	二(18)	三(18)	四(18)	五(18)	六(16)		
专业基础课	必修课	1	13040112	旅游概论	理论	1	1	20	20	0	2*10w						考查	
		2	21040002	沟通技巧	理论+实践	2	2	36	18	18	4*9w						考查	
		3	13040082	服务礼仪与形体训练	理论+实践	1	2	36	12	24		2*18w					考查	
		4	18040055	广东地方概况 1	理论	2	1.5	28	28	0			2*14w				考查	
		5	13040094	管理学	理论	3	2	34	34	0			2*17w				考查	
		6	21040018	消费心理及行为分析实务	理论+实践	3	2	36	18	18				2*18w			考查	
		7	21040020	★◎数字化市场营销与策划	理论+实践	4	3	56	28	28				4*14w			考试	
		8	13030059	人力资源管理	理论+实践	5	1.5	28	14	14					4*7w		考查	
				小计				15	274	172	102	6	2	4	6	4		
专业基础课	必修课	1	13040077	饭店法规与职业道德	理论	1	1	20	20	0	2*10w						考查	
		2	13040147	旅游文化	理论	1	2	36	36	0	4*9w						考查	
		3	4150004	★当今饭店业	理论	2	2	32	32	0		2*16w					考查	
		4	13040043	★◎餐饮服务与管理	理论+实践	2	2	36	16	20		2*18w					考试	
		5	13040050	★◎前厅服务与管理	理论+实践	3	2	36	20	16			2*18w				考试	
		6	13040047	★◎客房服务与管理	理论+实践	3	2	36	16	20			2*18w				考试	
		7	13040108	酒店职业英语-基础会话	理论+实践	3	2	36	20	16			2*18w				考查	
		8	18040061	◎茶艺 1	理论+实践	3	1.5	30	8	22			2*15w				考查	
		9	21040036	数字化运营基础	理论+实践	3	2	32	20	12			2*16w				考查	
		10	15040003	◎咖啡文化与制作	理论+实践	3	2	32	12	20				2*16w			考查	
		11	13040107	酒店职业英语-岗位沟通	理论+实践	4	2	32	20	12				2*16w			考查	
		12	13040057	★饭店督导管理	理论+实践	4	2	32	20	12				2*16w			考试	
		13	15040005	◎调酒与酒吧管理	理论+实践	4	2	32	12	20				2*16w			考查	
		14	21040037	酒店数字化运营	理论+实践	5	2	36	18	18				4*9W			考查	
		15	20040039	酒店收益管理	理论+实践	5	2	36	26	10					4*9W		考查	
		16	18040019	酒店职业英语-跨文化交流	理论+实践	5	2	36	20	16					4*9W		考查	
		17	18040067	连锁酒店运作与管理	理论	5	1.5	28	28	0					4*7W		考查	
		18	18040024	校企课程俱乐部	理论+实践	5-6	2	36	18	18					18	18	考查	合作企业授课, 第五-六学期每学期18学时, 自由安排

课程类别	课程性质	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核学期	学分	计划学时			学期周学时及周数分配						考核评价方式	备注
								总学时	理论	实践	一(17)	二(18)	三(18)	四(18)	五(18)	六(16)		
专业 课	必修 课	19	13040124	企业见习	实践	1	1	28	0	28	28						考查	
		20	21040038	职业核心技能与创业实践	实践	2-5	4	112	0	112		28	28	28	28		考查	以户外实践项目完成为考核,第二-四学期每学期28学时
		21	18040023	领导力与团队建设实训	实践	4-5	2	56	0	56				28	28		考查	以户外实践项目完成为考核,第四-五学期每学期28学时
		22	17070002	毕业设计	实践	5	4	112	0	112					4w		考查	
		23	13070004	顶岗实习	实践	5-6	16	448	0	448					4w	12w	考查	
		小计						61	1350	362	988	6	4	10	12	12		
拓展 课	限选 课	1	18040028	●国际酒店品牌历史与文化	理论	2-3	1	24	24	0		2*12W	2*12W				考查	酒店 职业 拓展 类课 程
		2	20040038	酒店风格与文化艺术	理论	2-3	1.5	28	28	0		2*14W	2*14W				考查	
		3	16040015	●邮轮服务与管理	理论	3-4	1.5	28	28	0			2*14W	2*14W			考查	
		4	20040037	民宿高级管家	理论	4-5	1.5	30	30	0				2*15W	2*15W		考查	
		5	19040006	客源国概况 2	理论	2-3	1.5	30	30	0		2*15W	2*15W				考查	旅游 业基 础素 养类 课程
		6	13040148	英语应用文写作与翻译	理论	2-4	1.5	28	28	0		2*14W	2*14W	2*14W			考查	
		7	21040055	客户关系管理	理论	4-5	1.5	28	28	0				2*14W	2*14W		考查	
		8	18040060	旅游公关实务 1	理论	4-5	1.5	30	30	0				2*15W	2*15W		考查	
		9	18040005	●急救与安全知识	理论	2-4	1.5	28	28	0		2*14W	2*14W	2*14W			考查	
		10	21040039	旅游文化创意设计	理论	3-5	1.5	28	28	0			2*14W	2*14W	2*14W		考查	
		11	14040030	高尔夫导程	理论	2-3	1.5	28	28	0		2*14W	2*14W				考查	
		12	18040032	◎高尔夫初级技术 2	理论+实践	2-3	2.5	48	28	20			4*12W	4*12W			考查	旅游 业就 业方 向类 课程
		13	18040062	景区服务与管理 1	理论	4-5	1.5	28	28	0				2*14W	2*14W		考查	
		14	18040007	会展策划与组织	理论+实践	4-5	2	32	32	0				2*16W	2*12W		考查	
		15	21040040	葡萄酒文化营销	理论+实践	2-5	2	32	20	12		2*16W	2*16W	2*16W	2*16W		考查	
小计(要求至少选12学分)						12.0	216	164	52									

课程类别	课程性质	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核学期	学分	计划学时			学期周学时及周数分配						考核评价方式	备注	
								总学时	理论	实践	一(17)	二(18)	三(18)	四(18)	五(18)	六(16)			
	任选课			1			8.0	144			由教务处统一开设								
			小计(要求至少选8学分)				8.0	144											
			小计				20	360	164	52									
总学分、总学时合计							130.5	2682	1166	1372	21	19	18	18	16				
第二课堂				第二课堂			10.0	180			按《佛山职业技术学院“第二课堂”成绩单制度实施办法》(佛职院字【2020】113号)相关要求执行。								
课程名前标注:专业核心课程加★,一体化课程加◎,自主网络学习课程加●																			

(二) 各类课程学时(学分)分配表

课程类别	公共基础课	专业基础课	专业课	拓展课		总计
课程性质	必修课	必修课	必修课	限选课	任选课	
学分数	34.5	15	61	12	8	130.5
学时数	698	274	1350	216	144	2682

(三) 专业综合实践项目设置

序号	综合实践项目	开设学期	周数	主要内容及要求
1	企业见习	一	1	主要内容： 通过专业负责人的专业介绍、企业家座谈、企业实地考察三个环节，学习专业要求、酒店行业发展趋势，了解酒店的企业文化、组织架构、工作环境和工作岗位情况。 要求： 掌握专业培养规格要求，了解酒店的企业文化、组织架构、工作环境和工作岗位情，写出见习报告。
2	职业核心技能与创业实践	二~五	每学期各一周	主要内容： 第一部分： 以餐厅服务、客房服务、营销、茶艺、咖啡、酒水等职业核心技能进行主题户外活动组织、竞赛、实践调研项目； 要求：以主题实践活动为考核，形成成果考核。 第二部分： 在创业知识和创业精神基础上，对创业实际过程进行模拟项目实训。 要求： 带领学生去当地的创业园区考——通过运用创新创业知识、督导管理、管理学、核心业务课程的学习，撰写商业计划，进行合理的资金管理，建立团队。比如，开设一家星级酒店或者旅馆，开设冷饮厅，开设饭馆，拟制方案等。
3	领导力与团队建设实训	四、五	每学期各一周	主要内容： 分两学期进行，指导教师拟定户外实践项目任务，通常为在校内外策划并举行一活动，由班级分组，形成各层次领导小组和工作小组，每人发确分工，完成项目活动，各层次领导小组相互评分，指导教师过程监督及考核。 要求： 在校内进行；过程中组员必须有明确分工，每人都必须完成自己的分工内容，有执行方案、记录；实训后写总结。
4	顶岗实习	五、六	16	主要内容： 分配到酒店实习基地，在前厅、餐饮、客房、宴会等一线接待部门的基层岗位，要求酒店企业为学生提供其他岗位的实习条件，让学生在真实的企业经营环境下进一步巩固第一阶段校内所学的前厅服务、餐饮服务、客房服务、宴会服务、后勤文职等多门专业核心课程和专业必修课程的基础服务技能，体验一线服务岗位的服务、了解并掌握岗位服务流程与规范要求，了解酒店各部门基本的生产管理安排与经营运作。 要求： 实习期间，学生必须遵守学校和实习单位的一切规章制度，服从指导

序号	综合实践项目	开设学期	周数	主要内容及要求
				教师和实习单位的安排，并在校内指导教师、企业指导教师双方的共同指导下，结合专业知识和技能的应用完成企业岗位的职责和任务。做好职业规划与个人发展规划。完成个人实习周志和实习总结。
5	毕业设计	五	4	主要内容： 每年度由酒店管理专业选择与酒店管理专业相关的专题，学生做一项调研报告。 要求： 按行文要求排版，调研及论述紧贴要求主题，内容充实，有理有据，字数符合要求。

## 九、职业资格（或技能等级）证书

序号	证书名称	颁证单位	等级	要求
1	茶艺师	行业协会	初级	必选其中一项
2	评茶员	行业协会	初级	
3	酒店管理师	国家商务部	助理级	
4	咖啡师	广东省调酒与品酒鉴赏协会	初级	
5	调酒师	广东省调酒与品酒鉴赏协会	初级	
6	餐饮服务管理（1+X）	首旅集团（1+X）证书	初级	
7	研学旅行策划与管理	亲子猫（1+X）证书	初级	

## 十、毕业要求

### （一）学分要求

1. 在学制规定的年限内修满 131.5，其中限选课 12 学分，任选课 8 学分。
2. 三年制专业获得第二课堂 10 学分。

### （二）其它要求

1. 获得至少一项人才培养方案所要求的岗位职业资格证书；为鼓励学生参与专业职业技能竞赛，省级竞赛三等奖以上的获奖证书可以顶替专业职业资格证书。

#### 2. 体育课程要求

（1）根据教育部关于印发《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》的通知（教体艺【2014】5 号）文件精神，体质测试成绩达不到 50 分者，按照结业或肄业来处理（符合免测条件的学生除外）。

（2）根据《广东省学校体育三年行动计划（2015-2017）》要求，每个学生需要修满体育类课程 108 学时。我校学生需要修满 154 学时，具体由以下四类课程组成，分别计算学时学分。

序号	体育类课程	学时（学分）	备注
1	体育课	64 学时（3.5 学分）	第一、二学期以必修课程形式开设，第三、四学期以俱乐部形式开设选修课，学生参加俱乐部体育活动累计达 18 学时计 1 学分。
2	阳光长跑	36 学时（2 学分）	每位一年级学生要参加阳光长跑活动，单次体育长跑距离不少于 2 公里，每学期必须达到 60 公里，纳入体育课成绩考核，占 20%。
3	体质测试	6 学时×3 学年=18 学时 （1 学分）	每年测试一次，纳入体育课成绩考核，占 30%。毕业时测试成绩不到 50 分者按结业或肄业处理（符合免测条件的学生除外）。
4	校运会及体育文化节	12 学时×3 学年=36 学时 （2 学分）	每年举行一次。

序号	体育类课程	学时（学分）	备注
	合计	154 学时（8.5 学分）	

## 十一、专业群建设

专业群名称	酒店管理与数字化运营
群内专业	旅游管理、酒店管理与数字化运营、休闲服务与管理、定制旅行管理与服务
核心专业	酒店管理与数字化运营（省级二类品牌专业）
平台课程	旅游概论、消费心理及行为分析实务、广东地方概况 1、服务礼仪与形体训练、管理学、人力资源管理等、数字化市场营销与策划、沟通技巧

## 十二、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 酒店管理教学团队建设有规划，重建设，效果好

（1）有“双师”素质与“双师”结构的专业教学团队建设规划，措施得力，效果明显。

（2）有鼓励教师提高教学质量和水平的政策、措施，并执行良好，专业教师忠诚教育事业，为人师表，教书育人，师德师风建设取得突出成绩。

（3）有提高专任教师的综合职业素养与实践教学能力的政策、措施，专业教师寒假、暑假到企业一线进行实践学习，专业教师社会服务能力，成果多。组建“思政课教师+专业教师+辅导员+...”多学科背景的教学团队。

（4）有兼职教师队伍建设的规划和措施，形成实践技能课程和顶岗实习主要由兼职教师讲授和能工巧匠指导的机制，并注重对他们教学能力的培养。

#### 2. 本专业专任教师

目前旅游管理专业群专业教师共有 19 人，酒店管理专业专属教师 7 人。专业群教师中具有行业企业经历的教师 18 人，教授 1 名，副教授 6 名，具双师资格比例达 100%，有经验丰富的高级工、技师和考评员等技能等级证书的有 14 人，占了总人数的 73%。

具体情况如下表：

师资整体情况					
教师中具有博士学位者比例	5.5%	教师中具有硕士学位者比例			83%
专业技术职务	人数合计	35 岁以下	36 至 45 岁	46 至 55 岁	56 至 60 岁
教授	1	0	0	1	0
副教授	6	0	5	1	0
讲师	8	7	1	0	0

#### 3. 本专业兼职教师

酒店管理专业聘请了 14 位优秀的一线技术和管理人员担任兼职教师，本专业聘请的兼职教师为大型酒店管理集团中的企业专家、一线管理人员，不仅承担了校外顶岗实习等教学任务，还到校为在校生讲授专业课，各兼职教师根据自己的专长，结合世界酒店发展形势和中国酒店业现状，围绕酒店服务与运营，有的放矢地给同学们进行系统的培训教育。他们参与校内课程教学和实习指导，承担专业课教学、学生实习实训指导等教学任务，专兼职教师比例 1:1.2，比例合理。

序号	姓名	职务	单位	承担教学任务
1	曹晓燕	行政总监	如家酒店集团华南公司	人力资源管理
2	王玲	总监	佛山保利洲际酒店	毕业设计
3	徐海冰	前厅经理	佛山保利洲际酒店	前厅服务与管理
4	潘艳玲	人力资源总监	佛山岭南新天地马哥孛罗酒店	饭店督导管理
5	刘乾	总经理	高明花园酒店	服务心理学
6	黄昕	董事长	问途教育	酒店数字化运营
7	李彧	城区总经理	如家酒店集团华南公司	领导力与团队建设实训
8	林群昌	营销经理	华夏明珠大酒店	数字化市场营销与策划
9	施晓燕	行政人事总监	恒大酒店集团	顶岗实习指导
10	宋文姣	人力资源经理	珠海横琴凯悦酒店	客房服务与管理
11	黄昌毅	餐厅经理	枫丹白鹭酒店	餐饮服务与管理
12	陈云飞	总经理	恒大酒店集团	酒店收益管理
13	肖文锋	人力资源总监	东莞洲际酒店	酒店职业英语
14	何亚琼	总经理	深圳拾号餐饮集团	连锁酒店运作与管理

## (二) 教学设施

### 1. 校内实训基地

校内酒店管理实训基地包括 1 个实训中心和 6 个实训室，即酒店管理实训中心、前厅模拟实训室、中餐厅实训室、西餐与调酒咖啡实训室、会议综合实训室、客房实训室、专业英语实训室，可供酒店管理专业所有核心课程及专业特色课程实训教学，结构完善，整体专业校内基础总面积 15000 平方米，资产总值 795.8 万，可完成 52 个实训项目，其中酒店管理实训中心为生产性实训中心，拥有 134 间星级宾馆装修条件的客房和先进管理软件，学院投资 714 万兴建，为一生产性实训中心，为学生创造了一个动态的具备真实经营管理与服务的实践教学环境。

序号	实训基地(室)名称	建筑面积(平方米)	主要实训项目	对应课程	开设学期
1	前厅模拟实训室	40	前厅系列服务实训	前厅服务与管理、客房服务与管理	二
2	中餐厅实训室	2081	中餐系列服务实训	餐饮服务与管理	二、三
3	西餐与调酒实训室	351	西餐系列服务实训、调酒实训、调咖啡实训	餐饮服务与管理、咖啡文化与制作调酒与酒吧管理	二、三
4	客房实训室	256	客房系列服务实训(客房清洁实训、楼层服务实训)	客房服务与管理	二
5	会议实训室(综合实训室)	120	宴会设计实训、会展服务实训	市场营销与策划、饭店督导管理、会展策划与组织、餐饮服务与管理	三、四
6	酒店管理实训中心	11947	前厅服务、客房服务	岗位体验实习(房务综合技能实训)	二、三、四
7	专业英语实训室	199	酒店岗位服务英语	酒店职业英语	三、四
8	茶艺实训室	100	茶艺、茶艺师培训、评茶员培训	茶艺	一、二、三、四、五

## 2. 校外实训基地

近五年，本专业积极拓展与珠三角多家著名品牌大型酒店的深入合作，积极开展多层次、多形式的合作形式，为合作办学、现代学徒制办学、学生实习实践、就业、师资顶岗培养、专业团队技术服务等多种形式的产学研提供了广阔平台。

酒店管理专业与洲际酒店集团合作，成立洲际英才学院；与恒大酒店管理集团、如家酒店集团实现管理培训生合作；与知名企业广州铂尔曼酒店、广州翡翠希尔顿酒店、东莞洲际酒店、佛山马哥孛罗酒店、三水绿湖温泉度假酒店、高明碧桂园凤凰酒店实现现代学徒制合作办学；此外我校与枫丹白鹭酒店、佛山希尔顿大酒店、索菲特大酒店、海泉湾集团等珠三角地区多家著名酒店建成校企合作、合作办学的关系，近年来为这些企业输送大量优秀专业人才，并赢得良好的社会赞誉，起到区域性的专业服务辐射作用。

酒店管理专业近年主要校外实践实习基地情况一览表

序号	实习基地名称本行格式居中	主要实训项目	对应课程	开设学期
1	佛山保利洲际大酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	校企课程俱乐部、毕业设计、顶岗实习	四、五、六
2	高明君御温德姆至尊酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
3	佛山岭南天地马哥孛罗酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
4	枫丹白鹭酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
5	桃园高尔夫	主要业务岗位实训（球会前台、球会餐饮、球会营销、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
6	花都皇冠假日酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
7	港中旅（珠海）海泉湾度假区	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、吧台、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
8	三水温泉度假村	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	所有学徒制课程	一~六
9	如家酒店集团华南公司	主要业务岗位实训（前厅、客房、后勤文职等）	校企课程俱乐部、毕业设计、顶岗实习、领导力与团队建设实训、酒店营销企划	四、五、六
10	清远恒大酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习、酒店营销企划	五、六
11	佛山索菲特大酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习、酒店营销企划	五、六
12	广州广交会威斯汀酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
13	佛山花园希尔顿酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
14	佛山希尔顿酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六

序号	实习基地名称本行格式居中	主要实训项目	对应课程	开设学期
15	东莞洲际酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
16	广州融创嘉董酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	所有学徒制课程	一~六
17	广州融创文董酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
18	珠海横琴丽新凯悦酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
19	佛山乡村俱乐部有限公司	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
20	广州翡翠希尔顿酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	所有学徒制课程	一~六
21	广州白云机场铂尔曼酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	所有学徒制课程	一~六
22	珠海万豪酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六
23	佛山新城洲际酒店	主要业务岗位实训（前厅、餐饮、客房、康乐、宴会、后勤文职等）	毕业设计、顶岗实习	六

### （三）教学资源

1. **专业教学资源库：**目前酒店管理专业尚未建设教学资料库，拟构建“专业平台+课程平台+应用平台+素材资源平台”的资源库架构，建设并推广应用具有高等职业教育特色的标志性数字化酒店管理专业教学资源库。

#### 2. 精品在线开放课程

课程名称	课程负责人	参与人	立项时间	级别
酒店职业英语	腾晓蓉	杨香花、陈瑞萍	2016.6	省级
调酒与酒吧管理	王炜	陈瑞萍、黄小浪	2015.6	校级
餐饮服务与管理	陈瑞萍	石玉秋、腾晓蓉	2009	校级精品课程
客房服务与管理	石玉秋	余琳、王取银	2012	校级重点网络课程

#### 3. 校企合作教材

教材名称	出版时间	出版社	主编	副主编	是否规划
酒店服务礼仪	2020.2	中国言实出版社	高会	陈瑞萍	旅游与酒店管理类专业精品教材
现代饭店管理	2014.12	现代教育出版社	陈瑞萍	王炜	高等院校“十二五”规划教材
餐饮服务与管理	2014.12	现代教育出版社	陈瑞萍	王炜	高等院校“十二五”规划教材
旅游文化	2015.8	现代教育出版社	——	马锦	高等院校“十二五”规划教材
中西餐饮服务实训教程	2015.8	中国质检出版社	——	陈瑞萍、马锦	21世纪高等学校规划教材
茶文化与茶艺基础	2015.8	广东旅游出版社	——	陈瑞萍	全国普通高等院校“十二五”规划精品教材
酒店管理技能训练	2011.8	南京大学出版社	——	陈瑞萍	高职高专“十二五”创新型规划教材

教材名称	出版时间	出版社	主编	副主编	是否规划
酒店服务礼仪	2020.2	中国言实出版社	高会	陈瑞萍	旅游与酒店管理类专业精品教材
旅游接待礼仪	2014.11	现代教育出版社	——	黄小浪	高等院校“十二五”规划教材
酒店职业英语（1、2）	2012.11	自编教材	腾晓蓉	——	校级规划校企合作教材

#### 4. 其他数字化教学资源

教学软件：

- (1) 酒店管理美世家
- (2) 饭店管理软件东方之星

#### (四) 教学方法

##### 1. 教学方法

经过多年来的摸索与努力，本专业教学总结形成适合本专业特点的教学模式，按工作过程开展模拟教学，完全做到“边学边做，学做合一，教学做相结合”。在教学过程中采用灵活多样的教学方法：

##### (1) 项目教学法

使用目的：以实际项目为目标，整个教学围绕任务的解决展开，突出知识的应用性，引导学生自主思考，有针对性选择与专业或岗位相关的学习模块。

实施过程：课程内容以项目模块为引导，每个模块提出若干项目要求，根据不同项目要求按照生产程序进行设计。如餐饮服务与管理课程中，宴会摆台项目，先让学生了解端托手法、布件知识、摆具、斟酒、折花，再深入进行练习整体摆台操作。

实施效果：由于学习是以项目的形式提出，先将学生的学习目的建立在“我要学”的基础上，提高了学生的学习兴趣，同时在自己设计的过程中，培养了学生的沟通能力、学习能力、创新能力和协作能力等综合素质。

##### (2) 案例教学法

使用目的：将实际案例引入教学中，充分调动学生的学习积极性，让学生知道自己学习的目的。

实施过程：如以饭店督导课程中的时间管理引出案例，让学生了解对部门督导在时间管理的要求技能，再逐步深入了解实际部门工作中应对的事件处理，加以相关时间管理技能训练，引导学生一步步挖掘知识要点。

实施效果：由于教学是以案例的形式提出，提高了学生的学习兴趣，学生学习由过去“被动学”变为“主动学”，从而掌握了案例的理论，培养了相关的技能。

##### (3) 参与式教学法

使用目的：鼓励学生参与教学活动全过程，其核心就是充分调动教师和学生在学习过程中两个方面的积极性，创造师生平等、和谐的氛围，提高学习主体自主学习和独立思考的自觉意识，激发学生自身的潜能和创造力。

实施过程：围绕课堂教学内容或相关问题展开随时随地的参与，使每个同学进行参与的要求和愿望得以实现。如饭店督导的团队建设项目，让学生通过组织酒店服务文化周的活动、拟定实施方案，使学生真正通常真正部门动作建立工作团队并实行协作、完成目标，学生把学到的理论知识应用到现实生活中，通过亲身体验感受到学习的快乐、探索的艰难和创造的幸福。

实施效果：通过学生参与，学生的自学能力、团队协作能力得到提高，特别是实际工作能力得到了锻炼，激发了学生的创新意识，锻炼了学生的创新能力。

#### （4）任务驱动教学法

使用目的：在教学中以“任务驱动”为主线，将“教——学——做”有机结合。

实施过程：教师布置项目——教师讲解、任务分解；学生投入实施训练——记录工作状况、数据——教师和学生互动总结，学生撰写项目报告——教师批改——问题反馈。

实施效果：通过任务驱动教学法，加强了学生训练的目的性，培养和锻炼学生在实践技能方面的自主学习和独立工作能力。

#### （5）情境体验教学法

使用目的：在实践教学中，尽量模拟企业真实工作环境和氛围，使学生在学校就感受到企业的真实情况，体验到企业工作环境的氛围，更好地学以致用。

实施过程：在实训过程中，按照企业的管理模式将学生分成若干组，设立不同职位，实行层层负责制，使学生有在企业工作的真实感受。

实施效果：通过角色转换，学生能很快进入情境而适应自己的角色，培养了学生的团队精神和独立工作能力。

#### （6）现场体验式教学法

使用目的：课程实践部分采用现场教学的方式进行，通过到实训基地参观，让学生掌握现场工作流程。

实施过程：如企业见习课程，我们带领学生到我校校外实训进行参观学习，让学生亲身感受企业工作过程，增加体验学习效果。

实施效果：学生通过亲身体会增强感性认识，尤其掌握企业对相关技术技能的要求，了解企业的文化特色，进而对走上工作岗位起到铺垫作用。

### 2. 教学手段

专业教师在教学中均能应用各种现代化教学技术手段，充分激发学生的学习热情，提高教学效果。主要运用多媒体教学、实训实践教学、教学用具教学、数字资源教学等手段的综合运用。

#### （1）充分利用多媒体设备

在课堂教学中充分利用多媒体教学设备，包括使用风格统一、内容丰富、高度仿真，并能动态展示操作过程的电子课件，在实训环节插播简短的操作示范录像，以实物投影仪现场展示操作过程及操作结果等，从而调动学生的眼、耳、手，有效地吸引了学生的注意力，教学效果直观。

#### （2）有效利用网络教学资源

利用网络课程将教学由课堂延伸到课外，我们通过课程教学网站，以及任课教师在校园网上的个人教学网页，将全部教学资源电子化提供给学生在校园内随时登录使用，丰富的网上资源给学生的自主学习提供了便利条件。

#### （3）重视教学扩展资源的收集

课程内容的延展有利于对课程知识的理解，同时大大地激活了学生学习的潜能，有利于培养学生的实践能力和创新精神。

### 3. 教学组织形式

课程的教学紧扣职业能力需求，推行以酒店服务工作步骤为主线，以模拟企业为依托，以实际酒店一线岗位服务工作任务为驱动，以教学实践为纽带，将知识、方法和技能有机融合，教、学、做相结合的教学模式。这一教学模式在以下方面有着突出的创新：

#### （1）以实际工作步骤为主线

无论是课程内容的选取，还是教学内容的组织，始终围绕实际工作的步骤及内容，以实际工作流程为教学内容和教学组织顺序，将割裂的岗位服务方法，融于实际工作需求中，既突出了知识的应用性，同时，让学生对一线核心工作的整体框架有了更清晰的思路。

#### （2）工作任务的真实性

课程实训按企业部门真实操作过程进行，因此通过该任务的完成而让学生掌握的相关知识、操作方法和操作技能，真实地反映了酒店服务岗位的能力需求。

#### （3）课程实践的仿真性

努力提高课程实践的仿真性，力求教学实践与实际工作的零距离对接。包括：

营建真实的工作情境，课程实践所处的客房实训室、酒店实训中心、前厅实训室餐厅实训室等企业部门形式布置，把课堂变成虚拟企业的工作场所，在课程实践中采用真实的账证单表资料，从而给学生建立起仿真的工作场景，让学生面对真实的工作的情境。

#### （4）教学做相结合

在本课程教学中我们将以老师为主体的灌输式教学，转变为以学生为主体的工作导向式教学，教学的主线是指导学生完成实训项目任务，针对在此过程中产生的需求引入相关知识，让学生通过实践来掌握操作方法和技能，通过操作来学习相关知识，为了操作而学习知识，从而将教、学、做有机地结合，突出教学的职业性、实践性特点。

### （五）学习评价

构建了由学院、学生（家长）、企业（行业）组成的三元评价体系。本专业制订了完善的教学评价标准，在学习效果评价中注重学生的学习过程，过程评价占到总成绩的50%以上；在评价中有教师对学生的评价、学生对学生的评价同时也有学生对教师的评价、学生对自己的评价，形成了灵活的学习效果评价方式。学生在校外实训基地学习时，除以上评价外还增加了企业的评价、企业指导教师的评价。同时定期征询用人单位对毕业生的反馈意见，对专业人才培养质量进行评价；每年在应届毕业生顶岗实习后期进行问卷调查和顶岗实习座谈会，进行毕业生跟踪调查，对专业人才培养状况进行学生评价；根据第三方专业调查公司“麦可思人力资源信息咨询公司”对本专业毕业生就业情况调查显示：本专业是全院对专业培养满意度最高的专业。

### （六）质量管理

#### 1. 教学质量监控

本专业在课程、教材、实习实训基地、师资、教学、学生管理、教研活动、科研、毕业设计、考证与竞赛、教学督导、工学交替、项目教学、顶岗实习等方面加强了教学管理的制度建设，规范日常教学管理工作和流程，确保教学工作有序进行。

#### 2. 实习管理

建立“三层一四共”框架精细化实习管理机制。

在执行学校《生产实习管理办法》、《顶岗实习管理办法》、《校外实习学生管理办法》下，酒店管理专业建构精细化实习管理体系，大大保障了实习教学质量与效果。“三层一四共”框架精细化实习管理机制的前提是做好“四个到位”的工作要求，“四个到位”即管理到位、跟踪到位、指导到位和文件到位。在此基础上实现“三层·四共”实习管理模式框架。

“三层”是指针对学生实习的分布情况，采用集中实习全程管理、分片实习定期巡视、分散实习

远程控制的“三层级”管理模式框架。“四共”是指校企双方共同确定实习方案、制定管理办法、设计管理流程，共同对实习的过程进行管理与监控，共同对学生所从事的职业活动进行指导，共同对学生的实习表现和效果进行评价。“四共”的核心是强调校企合作管理，目的是最大限度地发挥企业在实习管理中的作用，提高管理效率。

第二是实行全过程实习心理健康干预与辅导。在学生实习过程中，对学生实行全过程分阶段心理健康调查与心理辅导，在整个学习过程施加正确的认知干预，有效实现学生管理，保证了培养的效果。建立心理辅导小组，由学院和系部领导、专业教师、辅导员、企业相关工作人员组成，分阶段编写心理调查体系表，每次调查后形成心理调查报告，针对性地开展心理疏导，关注学生生活细节，做好事件预防措施，以体现学校、企业的以人为本的人文关怀，帮助学生在本专业实现可持续发展。

### **3. 积极发挥企业导师的作用：**

在师资建设上以优化职称、学历结构、强化专业技能和能力为中心，以双师素质教师、中青年骨干教师、系主任、专业带头人为培养重点，坚持数量、结构、质量协调发展的方针，按照“聘任名师、培养骨干、校企合作、专兼结合”的原则，积极拓宽师资队伍来源渠道，采取“聘（聘企业专家和一线技术人员）、送（送专业教师参加国内外培训深造）、下（下企业进行顶岗实践）、帮（以老帮新、以强帮弱）”等途径，努力实现专兼教师比例达 1:1。增加专任教师的的企业开发经历，使“双师型”教师达到 90%以上，到 2022 年酒店管理专业将建设一支学历结构合理、素质优良、校企互通的省内一流、行业内有影响力的专业教师梯队。

# 酒店管理专业（本科学段）人才培养方案

## 一、招生对象

专科毕业生

## 二、基本学制

二年

## 三、授予学位

管理学学士

## 四、培养目标

本专业培养爱国、爱党、守法，有良好道德，面向广东地区尤其是广州酒店、住宿业、旅游度假村等企业管理、服务一线，德、智、体、美、劳全面发展，掌握管理学、经济学、酒店运营管理基本理论、具有较高的酒店管理业务素养，具有良好的专业技能，具有良好的服务意识，能够适应广州酒店市场发展需要，从事企业运营管理、市场营销、服务接待等工作的高素质应用型人才。

## 五、培养标准与要求

本专业学生主要学习酒店运营管理、酒店客户关系管理、旅游接待业等方面的基本理论和基本知识，接受酒店管理方法与技能方面的基本训练，具有分析和解决酒店管理问题的基本能力。毕业生应具有以下几个方面的思想道德、知识、能力和素质：

### 1. 思想道德素质要求

热爱祖国，拥护中国共产党的领导，以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“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为指导，牢固树立社会主义核心价值观和正确的世界观、人生观，遵守国家法律法规，具有良好的道德修养。

### 2. 知识要求

- (1) 掌握自然科学、社会科学和人文学科等通识类相关知识。
- (2) 系统掌握酒店专业基础知识，具备良好的专业知识储备；掌握计算机应用基本知识，文献检索、资料查询的基本方法。
- (3) 掌握酒店行业市场调研与分析、产品定价、营销推广等企业运营基础知识。
- (4) 熟练掌握酒店运营管理、酒店客户关系管理、旅游接待业、旅游消费者行为等酒店管理专业基础理论知识与方法，了解本学科的理论前沿及发展动态。
- (5) 掌握酒店服务礼仪、酒店英语等相关知识，掌握人际沟通及外语语言运用方面的相关知识。

### 3. 能力要求

- (1) 具备获取和更新酒店管理相关知识的自我学习能力。

- (2) 具有将所学专业知识应用于实践的基本技能。
- (3) 具有酒店服务意识和管理能力；具备良好的外语表达能力。
- (4) 具有较强跨文化交际能力、人际沟通、团结协作与社会活动能力，有一定的创新创业意识。

#### **4. 素质要求**

- (1) 具备良好仪表仪态、审美情趣、语言表达。
- (2) 拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识。
- (3) 具有基本的创新精神及创业意识、勇于实践。
- (4) 具有良好的身体素质和心理素质。
- (6) 具有良好的职业素养和职业精神。

#### **六、主干学科**

工商管理、经济学基础

#### **七、核心课程**

酒店运营管理、酒店客户管理、旅游消费者行为、旅游接待业。

#### **八、主要实践性教学环节和主要专业实验**

酒店运营管理课程实训、酒店英语课程实训、市场调查课程实训、毕业实习和毕业论文。

#### **九、学分要求（未修改）**

总需修满 76 学分，其中公共必修课 8 学分，公共选修课 4 学分，专业必修课 11 学分，专业任选课 38 学分，专业组选课 3 学分，专项实践 3 学分，其他实践 12 学分。

#### **十、毕业与学位授予标准**

##### 1. 毕业标准

- (1) 具有良好的思想和身体素质，符合学校规定的德育和体育标准；
- (2) 修完人才培养方案规定的所有课程和环节，取得规定的学分，毕业论文成绩合格。

2. 学位授予标准：符合广州商学院学士学位授予条件。

#### **十一、本专业计划进程表**

表一：酒店管理专业普通专升本教学进程计划表

课程分类	课程序号	分组	课程名称	学分	课内总学时	量纲	课内学时分配		周学时学期分布				考核方式	备注	
							课堂教学	课内实践	1	2	3	4			
									20	20	20	20			
11 公共必修课	8029106		中国近现代史纲要	3	48	学时	48		3				考试		
	8019113		马克思主义基本原理概论	3	48	学时	48			3			考试		
	8029105		形势与政策	1	32	学时	32		☆	☆	☆	☆	考查		
	8029105		大学体育V	1	16	学时		16	☆	☆	☆	☆	考查		
公共必修课小计				8.0	144		128	16	5						
12 公共选修课	7019001		通识选修课程	4.0	64	学时	64		需选修4学分，其中至少有2个创新创业类课程学分						
公共选修课（至少选4学分）小计				4.0	64		64								
31 专业必修课	0201703		经济学原理	4.0	64	学时	54	10	4				考试		
	0201401		应用统计学	3.0	48	学时	48		3				考试		
专业必修课小计				7.0	112.0		102.0	10.0							
33 专业任选课	0201814		旅游接待业	3.0	48	学时	32	16	3				考试		
	0202807		酒店运营管理	3.0	48	学时	32	16	3				考试		
	0201813		旅游消费者行为	3.0	48	学时	48		3				考试		
	0202808		酒店品牌管理	3.0	48	学时	48			3			考查		
	0403186		餐饮创业	3.0	48	学时	32	16		3			考查		
	0403186		酒店客户管理	3.0	48	学时	32	16		3			考试		
	0202003		酒店英语 I	2.0	32	学时	32			2			考试		
	0202502		酒店康乐管理	3.0	48	学时	48			3			考查		
	0202405		酒店服务与营销	3.0	48	学时	32	16		3			考查		
	0202403		酒店规划与设计	3.0	48	学时	32	16			3		考查		
	0201513		市场调查实务	2.0	32	学时	32				2		考查		
	0204404		文化创意与休闲旅游	3.0	48	学时	48				3		考查		
	0202804		酒店英语 II	2.0	32	学时	32				2				
	0202509		写作与文献检索	2.0	48	学时	32	16			2		考查		

课程分类	课程序号	分组	课程名称	学分	课内总学时	量纲	课内学时分配		周学时学期分布				考核方式	备注
							课堂教学	课内实践	1	2	3	4		
									20	20	20	20		
专业任选课小计				38.0	624		512	112	本专业学生需选修不少于 28 学分					
41 专项实践	0403147		酒店英语专项训练	1.0	2	周					2		考查	
	0403151		市场调查实务专项实践	1.0	2	周					2		考查	
	0403137		广东酒店业发展现状与趋势调研	1.0	1	周					1		考查	
						周								
专项实践小计				3.0	5.0									
42 其他实践	专项实践小计		毕业实习与毕业论文（设计）	12.0	24	周					8	16		
其它实践小计				12.0	24.0									
总计				72.0	973.0		806.0	138.0	25.0	17.0	11.0			

注：（1）☆标注课程指在本学期完成，具体由执行计划制订；（2）★标注课程不足课时在相应学期以第二课堂补足；（3）数字后带“°”标计的为实际周学时+专业任选课周学时平均后的约数；（4）专业任选课说明：专业任选课预计按第一学期选修 13 个学分，第二学期选修 11 个学分，第三学期选修 4 个学分；每个学期选修总学分按具体执行（5）专业任选课的课内实践学时=全部专业任选课课内实践学时\*（要求的修读专业任选课分数/全部的专业任选课分数）；（6）实践教学学时数=课内实践学时数+（专项实践周数+其他实践周数）\*16 学时/周。

## 十二、计划教学总周数分配表

表 2 计划总周数分配表

项目\学期	军训入学教育	理论教学	考试	实习	公益劳动与素质拓展	课程设计	毕业设计	机动	本期周数
一		20	1	0	0	0			20
二		20	1	0	0	0			20
三		20	1	8	0	0			20
四		20	0	0	0	0	12	8	20
周数合计	0	0.112903226	0.741935484	0	0	0	0	0	0

### 十三、各类课程学时、学分比例分配表

表 3 各类课程学时、学分比例构成表

课程类别			学分		百分比 (%)	学时数		百分比 (%)		
必修	11 公共必修课	课堂教学	7	19	9.21%	25.00%	128	256	12.90%	25.81%
		课内实践	1		1.32%		16		1.61%	
	31 专业必修课	课堂教学	10.375		13.65%		102		10.28%	
		课内实践	0.625		0.82%		10		1.01%	
	41 专项实践		3	15	3.95%	19.74%	48	48	4.84%	4.84%
	42 其他实践		12		15.79%		0		0.00%	
选修	12 公共选修课	课堂教学	4	42	5.26%	55.26%	64	688	6.45%	69.35%
		课内实践	0		0.00%		0		0.00%	
	33 专业任选课	课堂教学	31		40.79%		512		51.61%	
		课内实践	7		9.21%		112		11.29%	
合计	理论教学	52.375	76	68.91%	100.00%	806	992	81.25%	100.00%	
	实践教学	23.625		31.09%		186		18.75%		

#### 填表说明

各系部：

表 1 中蓝色部分为可输入区域，仅可对蓝色部分进行操作；2)表 1 中蓝色部分请各学院填写，（应按学期先后顺序填写），如有空行不用删除 3)表 1 中蓝色部分：“考核方式”列选择“考试”或“考查”；4)如有删减数据行请电询教务处陈伟涛老师 18027330579

\*\*\*\*\*专业计划进程表

课程分类	课程序号	分组	课程名称	学分	课内总学时	量纲	课内学时分配		周学时学期分布								考核方式	备注	
							课堂教 学	课内实 践	1	2	3	4	5	6	7	8			
									16	20	19	18	18	19	20	0			
21 基础必修课	14		经济学	4.0	64	学时	30	34	4									考试	
	15		化学	5.0	80	学时	20	60		4								考试	
	16		会计学	7.0	112	学时	14	98		4	2							考查	
	17		会计电算化	6.0	96	学时	43	53			5							考试	
	18		营销学	4.5	72	学时	45	27				4						考查	
	19					学时												考查	
	20					学时													
	21					学时													
22					学时														