

# 广东茂名幼儿师范专科学校

## 2020 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

### 一、专业代码及名称

1. 专业名称：酒店管理与数字化运营
2. 专业代码：540106

### 二、入学要求

高中毕业生/同等学力毕业生

### 三、修业年限

3年

### 四、职业面向及职业能力要求

#### 1、职业面向

表 1 专业面向的职业

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)	技术领域		职业技术等级证书
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待 客房协调 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒		评茶员初级、 中级 茶艺师初级、 中级

#### 2、职业能力分析及要求

就业面向的行业：国内外各类型高星级豪华酒店、高级会所、高档餐饮连锁集团、高端民宿等旅游接待企业；

主要就业单位类型：住宿业、餐饮业类企业

主要的从事工作岗位：餐饮部、客房部、康乐部、宴会部、人力资源部和销售部等；

从事的工作岗位：初始岗位为就业行业的一线业务部门的服务岗位和部分二线职能部门的基层管理岗位，发展岗位为一线业务部门中基层督导管理岗位和部分二线职能部门的中层管理岗位。

表 2 岗位职能分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位任务描述	岗位核心能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	前厅部接待服务岗位	接待员 行李员 话务员	金钥匙 前厅领班、主管	① 客房预订； ② 客房住宿登记； ③ 接受客人询问的服务过程； ④ 客人迎接与行李服务； ⑤ 客人结帐离店服务； ⑥ 与酒店其他部门沟通与协调	① 酒店前厅预订； ② 了解酒店客房的基本常识； ③ 服务工作程序； ④ 简单的计算机操作知识； ⑤ 语言表达技巧； ⑥ 英语口语表达能力； ⑦ 运用酒店的财务信息； ⑧ 顾客心理分析、销售知识
2	客房	楼层服	客房部	① 迎接住客前期	① 酒店客房卫生相

	部 服 务 接 待 岗 位	务 员	领班、主 管	准备； ② 客房迎接服务； ③ 客房对客服务； ④ 会议布置与服务； ⑤ 对客房用品管理	关标准； ② 酒店客房设备设施的配备知识； ③ 客房类型及布置要求； ④ 客房部运营知识； ⑤ 客房布草洗涤的相关知识； ⑥ 客房常用品配备； 会议礼仪知识； ⑦ 语言表达技巧； ⑧ 英语口语表达能力； ⑨ 中外礼仪、习俗常识
3	餐 饮 部、 宴 会 部 及 大 堂 吧 等	餐 厅、宴 会 服 务 岗 位	餐 厅 宴 会 领 班、 主 管 高 级 宴 会 服 务 师	① 餐厅、宴会接待宾客服务过程； ② 餐厅、宴会摆台服务工作过程； ③ 餐厅 ④ 宴会酒水服务工作过程； ⑤ 分菜服务工作过程	① 餐厅接待英语； ② 餐厅服务知识； ③ 菜单的编配知识； ④ 分菜服务的方法； ⑤ 茶艺； ⑥ 酒水知识、鸡尾酒的调制； ⑦ 咖啡制作；

4	康乐部服务岗位	康乐服务岗位	领班、主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 迎接客人前期准备;</li> <li>② 相关康乐项目主要活方法、设备使用和简单维护;</li> <li>③ 对客的基本接待服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 接待用英语;</li> <li>② 康乐部服务知识;</li> <li>③ 康乐部接待礼仪;</li> <li>④ 语言表达技巧</li> </ul>
5	人力资源部	招聘、培训干事	招聘、培训经理	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 协助人力资源经理工作;</li> <li>② 人力资源管理;</li> <li>③ 管理员工记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 人力资源管理实务操作流程;</li> <li>② 人力资源管理理论基础知识;</li> <li>③ 使用相关办公软件;</li> <li>④ 简单的计算机操作知识</li> </ul>
6	销售部	销售文员	销售主管、经理	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 酒店市场分析;</li> <li>② 酒店营销计划的制定;</li> <li>③ 营销组合的确定;</li> <li>④ 酒店营销管理工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 细分市场并选定目标市场;</li> <li>② 市场调研方法;</li> <li>③ 酒店营销策略组合;</li> <li>④ 酒店营销</li> </ul>

## 五、培养目标

1、能力目标：培养酒店服务企业工作的专业技能。其中包括娴熟的岗位服务技能技巧，酒店服务工作计划的制定能力、餐饮客房服务和管理

能力、婚庆策划的管理能力、酒店经营方案的实施能力等。

2、知识目标：掌握酒店管理的基本理论和基本知识；掌握有关酒店管理问题研究的定性和定量分析方法；具有运用酒店管理理论分析和解决问题的能力；熟悉我国关于酒店行业的政策和法规；了解酒店行业的发展态势。

3、素质目标：具有诚实守信的职业道德，严谨认真的科学态度，扎实的专业基础和较强的动手能力。

## 六、培养规格

1、以马克思主义为指导，掌握具有中国特色的社会主义基本理论，熟悉我国有关的方针、政策和法规，吸收借鉴发达国家的餐饮、前台、客房、酒吧、康乐、人力资源等管理。

2、要求学生掌握经济管理基础理论，酒店、餐饮与旅游基础知识，具备酒店基本管理与服务能力。

3、本专业注重学生综合素质的培养，主要学习经济管理基础知识、酒店基本理论。本专业突出技能培训，学生在学习期间，将接受酒店、宾馆的餐饮、客房顶岗实习实训等多方面的技能训练。

表二酒店管理专业能力培养方案

能力领域		能力要素分解	理论课程支撑	实践环节支撑
通用能力	自我管理与发展能力	分析社会环境；分析行业环境；分析个人能力；确定职业目标；求职；规划职业生涯；确定阶段目标；确定阶段计划；实施、评价与调整、具备学习的能力；塑造个人形象；遵守社会规范；表现良好职业道德；调整并保持良好心态；保持健康的身体状况；能适应环境；保持工作环境整洁；管理时间。	就业指导	酒店认知实习与中级服务员证书培训
	社会	确定交往目的；选择交往对象；建立交往渠道；		

	交往与合作能力	运用交往技巧；用汉语交流；简单英语交流；评价交往结果；确定合作目的；选择合作伙伴；建立合作氛围；寻求合作方式；运用合作技巧；评价合作效果。	酒店礼仪 酒店英语 酒店公关	课程实习与酒店管理综合实训
	应用文写作能力	调查报告；请示；宣传广告；毕业论文；合同；总结；计划书；可行性报告。	应用文写作	毕业设计
	计算机应用能力	安装硬件；安装软件；管理计算机；编辑文档；处理电子表格；制作演示文稿；网上冲浪。	计算机应用	上机操作
	外语能力	日常交流；阅读产品书；中英文互译。	实用英语	顶岗实习。
专业能力	前厅服务与管理的能力	预订服务与管理；接待服务与管理；登记服务与管理；结帐服务与管理；行李服务与管理；应接服务与管理；问讯服务与管理；代办服务与管理；商务服务与管理；客房销售与管理。	前厅服务与管理	前厅服务与管理实训
	客房服务与管理的能力	中式做床；西式做床；客房服务；清扫卫生间；VIP房服务与管理；酒吧服务与管理；会议服务与管理；夜床服务；布草管理。	客房服务与管理	客房服务与管理实训
	餐饮服务与管理的能力	托盘；折花；铺台布；摆台（实用台、花台、展示台）；迎送服务；点菜服务；上菜服务；酒水服务；结账服务；菜单设计与管理；宴会预订与管理；餐厅服务意识及应变能力的训练；中餐厅宴会和散台的服务程序；厨房管理；采购与管理；仓库管理。	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理实训
	酒店营销与策划能力	制定营销计划；执行营销计划；市场细分与定位；市场开拓与维护；了解市场需求；为酒店决策提供销售咨询；建立销售档案。	现代酒店市场营销	酒店接待及礼仪实

				训
	其他服务与管理的能力	酒店选址与可行性研究；开业筹备；康乐服务与管理；员工培训；薪酬管理；财务管理；档案管理。	相应专业课程	酒店工学结合顶岗实习

## 七、课程设置

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党和国家的教育方针，从旅游市场需求和旅游经济建设的现状出发结合酒店管理专业特点，发挥校企合作与工学结合优势，培养出能主动适应酒店业发展需要、基础知识扎实、实践能力强、综合素质高的导游人才。

### 1、主干课程

#### (1) 《管理学原理》

通过本课程的学习，使学生了解管理的基本理论与方法、管理模式、管理的职能、管理创新等方面的内容，为学习和探索应用管理学打下基础。主要包括管理与管理学原理、管理思想与理论的发展、管理原理与方法、管理模式、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、信息管理、人员配备、团队管理、创新管理、风险管理、竞争管理、知识管理等。

#### (2) 《旅游学概论》

通过本课程的学习，使学生全面了解旅游酒店和会展业的基本状况，系统掌握酒店管理的基本知识、基本理论和科学方法，为进一步学习和研究旅游酒店和会展部门业务管理以及从事相关工作提供必要的知识准备。主要职业技能训练是认识酒店相关部门以及工作能力要求。

#### (3) 《饭店管理概论》

通过本课程的学习，使学生全面了解酒店业的基本状况，系统掌握酒店管理的基本知识、基本理论、基本原理和科学方法，为进一步学习和研究酒店部门业务管理以及从事与酒店业相关工作提供必要的知识准备。

#### (4) 《餐饮服务与管理》

通过学习要求学生了解楼面布局、厨房布局的一般规律及设施的配置和使用，掌握各种营业表格的填制和使用，掌握餐中折花，中、西餐摆台，托盘，斟酒、调酒等基本方法和技巧，了解餐厅工作人员所具备的服务语言和心态，能够应用系列相关工作术语，如：服务语言、迎宾语言、推销语言，使学生能够根据订餐的标准，正确摆台，处理餐饮服务接待中的各种基本问题。主要职业技能训练有中西餐宴会摆台实训，餐饮服务接待的基本程序操作训练。

#### （5）《旅游政策与法规》

通过教学，使学生掌握新时代中国特色社会主义理论、党的十九大确立的方政策和法的基础知识，以及旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游安全管理法规制度、旅游保险法规制度、旅游出入境管理法律制度、旅游交通管理法律制度、旅游住宿管理法规制度、旅游资源管理法律制度、旅游投诉管理法规制度、消费者权益保护法律制度等知识，从而使学生成为精通业务知识、熟悉政策法规的合格的旅游从业人员。

#### （6）《前厅客房服务与管理》

通过学习要求学生了解前厅的设施、设备的配置和使用方法，了解客房的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用，掌握门僮服务、行李服务、登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范，能够处理前厅服务及管理事项所涉及的各种问题以及掌握西式做床、敲门进房、清扫整理房间、清扫卫生间的步骤、方法和操作规范，使学生能够处理涉及到客房服务及客房服务管理方面的实际问题。

主要职业技能训练有铺床训练，前厅接待程序训练。

#### （7）《酒店服务礼仪》

本课程主要包括酒店各岗位人员的礼节、礼貌、仪表仪容的要求。通过学习要求学生了解我国主要少数民族地区和世界各国的风俗习惯，我国主要客源国和地区礼节、礼貌及用餐忌讳、国际礼宾常识。能够使学生在

工作中注意仪容、仪表，正确使用服务礼貌、礼节及相关的服务用语。主要职业技能训练有酒店服务礼貌、礼节、仪容、仪表及相关的服务用语训练。

### (8) 《酒店管理综合实训》

酒店管理专业综合实训是在学生学完所有专业课程与实践教学，掌握了酒店管理基本理论和方法，具备基本的服务技能的基础上，开展的综合性专业实践。通过综合性专业实训，让学生更好的掌握酒店工作的具体操作程序和方法，正确处理酒店业务的能力和技巧，解决实际工作中的问题。同时培养学生良好的职业道德、人际沟通和公共关系能力，提高职业能力与素质，以便适应酒店行业工作的需要。

### (9) 《食品营养与卫生》

课程包含密切相联的两门学科，即营养学与食品卫生学。营养学是研究人为摄取食物以满足自身生理需要、合理膳食营养和有关保证措施的科学；食品卫生学主要研究食品中可能存在的、威胁人体健康的有害因素及其预防措施，以及提高食品质量，使之有益于人体健康的科学。通过课程的学习，培养学生掌握营养学与食品卫生学的基本理论和基本方法，合理利用食物资源、改善人体营养、预防食品污染、食物中毒及其它食源性疾病的发生。

## 2、课程计划表

### 广东茂名幼儿师范专科学校酒店管理专业课程计划表

总学时：2756，其中理论课学时：1068，占 38.75%，实践课学时：1656，占 60.09%；公共基础课学时：568，占 20.99%，专业（技能）必修课学时：844，占 30.6%；必修课学时：1312，占 47.6%；选修课学时：32，占 1.2%。[三年制 2020 版 2020-11]

课程类别				编号	课程名称	第一学 年		第二学年		第三学年		考核		学时 数	理论学 时	实践学 时	学 分 数	学时 分配 比例	理论课 实践课 比例
						1	2	3	4	5	6	考 试	考 查						
						20 周	20 周	20周	20周	20周	20周								
理论课	必修课	选修课	公共基 础课	1	思想道德修养与 法律基础	2	2					√		64	48	16	4	12.48%	44.99%

实践课	必修课	专业必修课	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论			2	2				√		64	48	16	4	32.5%	55.01%
			3	大学英语	2	2						√		64	48	16	4		
			4	中国通史	2	2						√		64	48	16	4		
			5	大学语文					2			√		32	24	8	2		
			6	心理健康教育	4H	4H	4H	4H	4H			√		20	16	4	1		
			7	形势与政策	6H	6H	6H	6H				√		24	20	4	1		
			8	大学生职业生涯设计与就业指导	8H				4H			√		12	8	4	1		
			9	旅游学概论	2							√		32	24	8	2		
		10	管理学	2	2						√		64	48	16	4			
		11	酒店管理概论	2	2						√		64	48	16	4			
		12	酒店营销管理			2	2				√		64	48	16	4			
		13	中华民俗文化概论	2	2						√		64	48	16	4			
		14	酒店公共关系		4						√		64	48	16	4			
		15	酒店英语			2	2				√		64	48	16	4			
		16	酒店人力资源管理			2	2				√		64	48	16	4			
		17	酒店法律实务				2				√		32	24	8	2			
		18	酒店服务心理学			2	2				√		64	48	16	4			
		19	酒店财务管理			2					√		32	24	8	2			
		20	饭店服务质量管理			2	2				√		64	48	16	4			
		21	客源国概况	2							√		32	24	8	2			
		22	酒店电子商务					2			√		32	24	8	2			
		23	营养与卫生管理					2			√		32	24	8	2			
		24	公文写作					2			√		32	24	8	2			
		25	中国饮食文化					2			√		32	24	8	2			
		26	酒店信息系统			2	2				√		64	48	16	4			
		实践课	必修课	公共必修课	27	大学音乐							√	32	4	28	2		
28	体育与健康				2	2	2	2				√	128	8	120	8			
29	计算机应用基础				2	2						√	64	16	48	4			
专业必修课	30			酒水调制与服务				2	2			√	64	16	48	4			
	31			茶艺					2			√	32	8	24	2			
	32			餐饮服务与管理			2	2				√	64	16	48	4			
33	前厅与客房管理实务			2	2				√	64	16	48	4						
34	酒店英语听力与					4			√	64	16	48	4						





## 2、设备条件

### (1) 学校总体设施

学校办学条件优越。学校实现了校园环境园林化、学生宿舍公寓化、校园网络数字化、设施设备现代化。学校现有茂名和高州两个校区。校园占地面积 1200 多亩；建筑面积 19.18 万平方米。学校教学科研仪器设备总值 5049 万元，建有完善的计算机网络服务体系。每个教室都配有多媒体。酒店管理专业在实训楼配有一个实训室，供师生进行实训教学与学习。学校拥有较成熟的数字化图书管理系统，有纸质图书 50.1 万册，电子文献容量 3500GB，文献目录达 10 万条。图书馆藏书中与旅游专业主要相关的书籍共有经济、历史与地理、医药与卫生、交通运输这几类，共 10640 种，49010 册。

此外，酒店管理专业构建了“校内实体实训+校外拓展实训+个体实训”的一体化实践教学体系。“实体实训”以校内现有的实验室、实训室及实训基地为基础开展部分课程、集中性实践教学环节的实训教学；“拓展实训”以校外实训基地为依托主要开展专业生产实习和顶岗实习，学生根据自己所在的地区、时间条件、感兴趣的方向，选择当地的相关企业，机动、灵活地安排个人的实践实训；“个体实训”即将实践教学环节开发成包括学习光盘、教学录像、模拟实训等学习材料在内的“学习包”，提供给学习者自主学习。

### (2) 校内实训基地

拟改造建设的校内实训室包括前厅实训室、餐饮实训室、酒水实训室、茶艺实训室、客房实训室、形体训练室。

表三在建校内实训室功能

序号	项目名称	数量	功能	实训规模
----	------	----	----	------

序号	项目名称		数量	功能	实训规模
1	前厅实训室		1	为学习者提供酒店管理信息系统操作训练、前厅服务区服务等实训所需设备和场所	60人
2	餐饮实训室	中餐实训室	1	为学习者提供中式餐厅布局、摆台、托盘、订餐、折花、保洁等实训场所；	60人
		西餐实训室		为学习者提供西式餐厅布局、摆台、托盘、订餐、折花、保洁等实训场所	
3	酒水实训室		1	为学习者提供各种酒水识别、酒水和软饮料冲配、调制的实训场所	30人
4	茶艺实训室		1	为学习者提供茶叶识别、冲泡的实训场所	30人
5	客房实训室	多媒体教室	1	为学习者提供知识讲授场所	60人
		技能操作间	1	为学习者提供客房做床、清洁等实训作业场所	60人
		储藏室	1	储藏餐饮、客房用品	
6	形体训练室		1	为学习者提供职业素质综合训练	50人

序号	项目名称	数量	功能	实训规模
			场所	

### (3) 校外实训基地

为了让学习者充分接触社会和职业岗位，实现毕业生与企业的“零距离”接触，目前学校与洲际酒店集团、乐天酒店集团 2 家家星级酒店签订了校企合作协议、实习协议，拟在全省再建 10 家合作企业，其目的是培养学习者的实际操作技能和管理实战能力。

表四校外实训基地

校外实训 基地名称	承担实训项目	现场人员要求和 生产装备条件
佛山皇冠假日酒店 (五星级)	技能比赛观摩 饭店业务操作实践	现场指导教师熟悉部门业务、流程、规范，业务技能操作娴熟，具有良好沟通能力和管理能力；  实训现场卫生、安全；  设备齐全，功能正常。
广州中心皇冠假日酒店(五星级)	前厅与客房岗位技能实践	
广州增城保利皇冠假日酒店(五星级)	餐饮管理与业务岗位技能实践	
顺德保利假日酒店(四星级)	企业调研	
广州十甫假日酒店(四星级)	认知实习 顶岗实习	

校外实训 基地名称	承担实训项目	现场人员要求和 生产装备条件
茂名市希尔顿欢朋酒店（四星级）		
乐天花园酒店（四星级）		

### 3、教学方法

根据酒店管理专业的特点，常采用的教学法有：

- (1) 理论与实操交替法
- (2) 角色扮演法
- (3) 情景模拟教学法
- (4) 案例教学法。

### 4、学习评价

- (1) 考勤和学习态度评价。主要是对学生学习主动性、纪律性和积极性方面的考核，一般以学生出勤记录和教师对学生日常学习情况的考察为依据。
- (2) 书面考试。对于基础知识类课程，可以全部或部分地采用卷面考核的方法，以测试学生对基础知识的掌握情况；对于实训类课程中的常识性内容，也可以采用此种方法。
- (3) 操作技能测试。通过对课堂教学中的项目教学法效果的测试，评价学生对技能掌握的程度。
- (4) 过程作业。根据学生在学习中回答提问的情况和完成过程作业的情况，确定该课程的成绩。
- (5) 项目成果和报告。对于项目训教，要根据项目成果和项目报告确定考核结果，项目考核相关事项参照学院项目训教相关规定执行。
- (6) 技能证书。对于国家有相应职业资格考试的内容和技能，套用技能证

书考核过程，以证代考并取得相应等级。

(7) 竞赛获奖证书。对于在各类技能竞赛中获得名次的学生，根据技能掌握的要求和相应训练科目的相关规定，确定相应等级。

## 5、质量管理

(1) 根据酒店市场需要，科学设置酒店管理专业课程，确保培养的学生能胜任酒店管理工作以及与本专业相关、相近的工作。

(2) 采用多途径多形式，培养一支结构合理、人员稳定、学术水平高、教学能力和职业示范作用强的教师队伍。

(3) 加强实训室的建设，添置仪器设施，完善办学条件。

(4) 重视学生基础教育，使学生具有宽广的知识面和深厚的文化底蕴，为其专业发展奠定扎实的基础。

(5) 强化专业能力培养，突出旅游管理专业特色。培养能适应市场需求、有国际知识视野、有文化底蕴、有与国际惯例接轨的人性化服务理念、具备较高综合素质的酒店管理人才。

(6) 获得相关职业资格证书，通过考证促使学生掌握扎实的专业技能。

(7) 实行产、学、研相结合，充分利用实习基地，使学生学用结合。积极鼓励教师从事教学研究，并大力促进研究成果的转化。

(8) 教学模式由知识传授型向能力培养型转变。在加强课程体系和教学手段改革的同时，更注重培养学生创新和创业的能力。

## 九、毕业要求

学生在毕业时，同时达到下面要求准予毕业：

1. 达到德育培育目标。
2. 达到大学生体质健康标准。
3. 修完规定课程并考核合格，达到课程计划学分要求。