

酒店管理专业人才培养方案（现代学徒制）

企业：汕头帝豪酒店有限公司

学校：汕头职业技术学院

一、专业名称和专业代码

专业名称：酒店管理专业

专业代码：640105

二、招生对象、招生与招工方式

招生对象：应届高中毕业生

招生与招工方式：先招生后招工

三、基本学制与学历

学制：全日制三年

学历：专科

四、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，面向住宿业、餐饮业等行业，既能胜任前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员工、见习领班等等学徒岗位，又能从事前厅、客房、餐饮等部门的领班、主管等基层管理岗位工作，具备酒店服务和管理专业知识和技术技能的高素质技术技能型人才。

五、培养方式

学校和企业联合招生、招工，联合培养、一体化育人。汕头职业技术学院承担系统的专业知识学习和技能训练；汕头帝豪酒店通过师傅带徒、在岗培养等形式，依据培养方案进行岗位技能训练，真正实现校企一体化育人。教学任务由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制。

六、职业范围

（一）职业生涯发展路径

发展阶段	学徒岗位	就业岗位			学历层次	发展年限 (参考时间)
		前厅部	管家部	餐饮部		
VI		行业专家/高管			高职	毕业后8年以上
V		前厅经理	客房经理	餐厅经理		毕业后5-8年

IV		副经理	副经理	副经理		毕业后 3-5 年
III		前厅主任	客房主任	餐饮主任		毕业后 1-3 年
II	见习主任	前厅领班	客房领班	餐厅领班		学徒期 12-17 个月
I	服务员/见习领班	前厅接待员	客房服务员	餐饮服务员工		学徒期 1-12 个月

(二) 面向职业范围

序号	对应职业（岗位群）	学徒目标方向	职业资格证书举例
1	餐厅岗位群：中西餐厅服务员、酒水服务员、中西餐厅领班、中西餐厅主管、中西餐厅经理等	餐厅领班、主管、经理、行业专家/高管	暂无
2	客房岗位群：客房服务员、客房领班、客房主管	客房领班、主管、经理、行业专家/高管	暂无
3	前厅岗位群：前厅接待、前厅领班、前厅主管	餐厅领班、主管、经理、行业专家/高管	暂无

1. 初始岗位：住宿业、餐饮业的各基层服务岗位，即餐饮服务员工、前厅服务员、客房服务员等岗位；

2. 过渡岗位：住宿业、餐饮业的各服务岗位的领班、基层主管和经理；

3. 目标岗位：住宿业、餐饮业的行业专家/高管

七、人才规格

1. 职业素养

职业素养	合作企业要求举例
(1) 懂政策、有法律意识；热爱祖国，热爱集体，有较强的社会公德意识，遵纪守法。	(1) 有法律意识，严格遵守国家、酒店和学校的相关规章制度。
(2) 有理想、有追求、热爱本行业、热爱本职工作，有“工匠服务”精神，具有良好的职业道德，愿意为酒店服务和管理事业做出奉献。	(2) 要秉承“金钥匙”服务理念，用绅士和淑女的姿态和专业的管家技能服务宾客。
(3) 富有团队精神、敬业精神；具有良好的沟通能力和团队合作能力。	(3) 团队意识强，服从管理。
(4) 有创新精神和创业意识，有思辨精神，有终身学习的意愿。	(4) 富有创新意识。
(5) 具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。	(5) 要有强健的体魄和良好的心理素质，抗压能力强。

<p>(6) 有计算机基本运用能力，能熟练运用微机处理饭店预订、结算、查询、客史记载、报表等业务；能正确利用网络技术和饭店管理软件处理相关业务；能正确使用传真机、复印机、钥匙制作机等常用电子设备。</p>	<p>(6) 能熟练使用计算机和其他办公设备。</p>
<p>(7) 有流畅的语言表达能力，能用英语与外国客人进行自由交流；能熟练运用服务语言（汉语和英语）</p>	<p>(7) 用微笑和优雅的肢体语言，用流利的普通话服务到店宾客。</p>

2. 专业能力

专业能力	合作企业要求举例
<p>(1) 前厅服务能力：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力。</p>	<p>(1) 能胜任前厅接待员、礼宾员、商务中心文员、订房部文员、前厅领班等前厅部门工作岗位</p>
<p>(2) 客房服务能力：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。</p>	<p>(2) 能胜任楼层服务员、客房服务中心文员、客房部领班等客房部门岗位的</p>
<p>(3) 餐厅服务能力：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。</p>	<p>(3) 能胜任中餐服务员、西餐服务员、酒吧服务员、宴会服务员、会务服务员和各餐厅领班等餐饮部门岗位</p>
<p>(4) 服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力</p>	<p>(4) 能胜任商务服务岗位的能力</p>
<p>(5) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。</p>	<p>(5) 能为酒店客户提供优质的服务</p>
<p>(6) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。</p>	<p>(6) 具备营销意识，能在工作岗位上做好酒店产品营销传播酒店形象，能为极端生存与发展创造良好外部环境。</p>
<p>(7) 各部门基层管理能力：能对饭店员工进行业务培训，不断提高其业务素质和工作效率；熟悉饭店运营基本程序，掌握饭店管理基本理论、方法与技巧，对前厅、客房、餐厅、商务中心、人力资源等主要部门实施科学管理；具备内部人力资源管理能力和组织协调能力。</p>	<p>(7) 能胜任酒店领班、主管等基层管理岗位</p>

八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业在学徒培养期间 6 个职业岗位类别及毕业初始岗位，借鉴德国的 BAG 职业能力分析法和北美的 DACUM 职业能力分析法，选用“二维四步五分解”职业能力分析法，通过头脑风暴、文献查询、行业企业专家研讨，确定了 15 个工作项目，获得 67 个工作任务，细化为 189 条职业能力。另外，通过分析还确定了各岗位所共同需要的 6 项职业素养 27 条通用职业能力。典型工作任务(见下表)及职业能力分析表见附件。

典型工作任务一览表

序号	典型工作任务	工作项目及职业能力要求	备注
1	入住服务	前台接待	职业能力要求见附件
2	夜审服务	前台接待	
3	离店结算	前台接待	
4	个性化服务	前台接待	
5	内部合作	前台接待	
6	接受预定	预定服务	
7	控制预定	预定服务	
8	维护客户关系	预定服务	
9	迎宾服务	礼宾服务	
10	行李服务	礼宾服务	
11	个性化礼宾服务	礼宾服务	
12	咨询服务	礼宾服务	
13	文印服务	商务中心服务	
14	快递服务	商务中心服务	
15	订票服务	商务中心服务	
16	会议会见服务	商务中心服务	
17	电话接听服务	总机服务	
18	叫早服务	总机服务	
19	处理应急事件	总机服务	
20	财务管理	前台领班管理	
21	前台服务质量管理	前台领班管理	
22	人力资源管理	前台领班管理	
23	客房清扫	楼层服务	
24	对客服务	楼层服务	
25	夜床服务	楼层服务	
26	房吧管理	楼层服务	
27	物耗统计	楼层服务	
28	VIP 服务	楼层服务员	
29	内部沟通	客房服务中心服务	
30	对客服务	客房服务中心服务	
31	客房产品质量控制	房务领班管理	
32	人力资源管理	房务领班管理	

33	预算管理及成本控制	房务领班
34	餐前准备	中餐服务
35	餐前服务	中餐服务
36	餐中服务	中餐服务
37	食物打包服务	中餐服务
38	结账服务	中餐服务
39	送客服务	中餐服务
40	收餐服务	中餐服务
41	餐具擦洗	中餐服务
42	落台清理	中餐服务
43	摆台	中餐服务
44	西餐菜品介绍	西餐服务
45	西餐用餐服务	西餐服务
46	西餐酒水服务	西餐服务
47	早餐服务	西餐服务
48	自助餐服务	西餐服务
49	餐具擦洗	宴会服务
50	摆台布置餐台	宴会服务
51	桌椅布置	宴会服务
52	套椅套、椅结	宴会服务
53	布置工作台	宴会服务
54	酒水服务	宴会服务
55	上菜服务	宴会服务
56	撤换骨碟、烟盅	宴会服务
57	收餐、清理台面及工作台	宴会服务
58	会场布置	会议服务
59	会中服务	会议服务
60	清理会场	会议服务
61	前期准备	酒吧服务
62	酒水服务	酒吧服务
63	鸡尾酒服务	酒吧服务
64	餐前准备管理	餐厅领班管理
65	餐间服务管理	餐厅领班管理
66	餐后服务管理	餐厅领班管理
67	人力资源管理	餐厅领班管理

九、课程结构

本专业的课程体系建构分为为公共基础课程+专业课程（专业技术技能课程+学徒岗位能力课程）+专业拓展课程。专业技术技能课程模块针对专业通用能力设置，学徒岗位课程模块针对合作企业设置，专业能力拓展课程模块针对专业发展设置。

课程模块		课程名称	课程性质
公共基础课程		思想品德修养与法律基础	必修课
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修课
		形势与政策	必修课
		大学英语	必修课
		计算机应用基础	必修课
		体育	必修课
		创新创业教育与职业规划	必修课
		艺术鉴赏	必修课
		应用写作	必修课
		大学生心理健康教育	必修课
		健康教育	必修课
		军事理论	必修课
		军事技能训练	必修课
专业课程	专业技术技能课程	帝豪酒店管理实务 1	必修课
		帝豪酒店管理实务 2	必修课
		酒店人力资源管理	必修课
		会务管理与服务	必修课
		酒店财务管理	必修课
		酒店英语	必修课
		酒店市场营销	必修课
		顶岗实习、毕业论文	必修课
	学徒岗位能力课程	服务礼仪	必修课
		服务心理学及应用	必修课
		前厅服务与管理	必修课
		餐饮服务与管理	必修课
		客房服务与管理	必修课
		客情维护	必修课
		酒店情景英语听说	必修课
		酒店领班与主管实务	必修课
		有效沟通	必修课
		酒店管理综合实训	必修课
	专业拓展课程	摄影技术	限选课
		中国旅游文化	限选课
		插花与花艺	限选课
		茶艺	限选课
		酒水知识和调酒技术	限选课
		全院性公共选修课	任选课
		管理学基础	必修课

	旅游经济基础	必修课
	旅游概论	必修课
	饭店管理概论	必修课
	旅游法律法规	必修课
	酒店案例与品牌管理	限选课

十、课程内容及要求

(一) 公共基础课程

1. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程

课程目标：使学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的科学内涵、基本原理、主要观点和科学方法，了解中国的历史和国情，正确理解我国的内政外交等基本国策和党的方针政策；使学生树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析和解决问题的能力；使学生形成正确的世界观、人生观和价值观，懂是非、明善恶，坚定“四个自信”，增强社会责任感。

主要内容：教材除前言和结束语外，由三部分共十四章组成，分别为：毛泽东思想（共四章）；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观（共三章）；习近平新时代中国特色社会主义思想（共七章）。

教学要求：通过专题理论教学和课堂实践活动，灵活运用问题式、案例式、讨论式、体验式和倒置式等教学方法，有效利用新媒体新技术手段，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

2. 《思想道德修养与法律基础》课程

课程目标：引导学生深化对人生观、价值观、社会主义核心价值观理论、法治理论的认识；增强学生分析问题和解决问题的能力，提高学生的价值判断能力，培养学生良好的道德情操和法治素养；教育和激励学生有理想、有本领、有担当，勇做时代的弄潮儿。

主要内容：教材分为绪论及六章共七个部分。绪论的主题是时代新人要以民族复兴为己任，第一章的主题是人生观问题，第二章的主题是理想信念，第三章的主题是中国精神，第四章的主题是社会主义核心价值观，第五章的主题是道德观和道德素质，第六章的主题是法治观和法治素养。

教学要求：注重教材体系向教学体系的转化，注重知识体系向价值体系的转化，理论教学与实践教学相结合，灵活运用案例教学、研讨式教学等教学方法，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

3. 《形势与政策》课程

课程目标：帮助大学生正确认识新时代国内外形势；引导大学生准确理解党的基本理

论、基本路线、基本方略；牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

主要内容：全面从严治党形势与政策的专题，重点讲授党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效；我国经济社会发展形势与政策的专题，重点讲授党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署；港澳台工作形势与政策的专题，重点讲授坚持“一国两制”、推进祖国统一的新进展新局面；国际形势与政策专题，重点讲授中国坚持和平发展道路、推动构建人类命运共同体的新理念新贡献。

教学要求：依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》安排教学，突出理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性；理论教学与实践教学相结合，采取灵活多样的方式组织课堂教学。

4. 《应用写作》课程

课程目标：掌握“必需”的应用写作的基本理论和基础知识；能写出符合要求的各类常用应用文书；能对具体的应用文书就观点、材料、结构、语言、格式等方面加以分析评鉴。

主要内容：本课程主要讲授应用文写作概述、日常应用文书、党政公务文书、事务文书、社交礼仪文书、大学生应用文书等文体基础知识及其格式和写法，结合写作训练，使学生具备更高应用文写作能力和人文素养。

教学要求：（1）写作知识对于写好规范性极强的应用类文章是至关重要，要使学生从理论上把握所学文体，掌握必备的写作理论知识；（2）要引导学生多接触文体实际，加深对所学文体的全面的认识。在教学中，知识的讲授结合例文的分析进行，慎重补充例文，尽量选用写得规范的文章；（3）要指导学生进行有效的作文训练，以通过写作实践形成良好的写作习惯和熟练的写作技巧。切实重视写作训练，并采用合理的训练手段，使学生所学的写作知识转化为写作能力，实现本门课程的教学目的。

5. 《计算机应用基础》课程

课程目标：学生能全面系统地掌握计算机软、硬件、网络技术的基本概念，了解计算机信息处理的基本过程，能熟悉掌握计算机办公软件和网上信息探索和利用，具有较强的信息系统安全与社会责任意识。

主要内容：着重了解计算机基础知识，基本概念和基本操作技能，并兼顾实用软件的使用和计算机应用领域的前沿知识，力求以有效知识为主体，构建支持学生终身学习的知识基础和能力基础。

教学要求：在有限的时间内精讲多练，培养学生的动手能力，自学能力，开拓创新能力和综合处理能力。

6. 《艺术鉴赏》课程

课程目标：了解艺术的发展演变及其精神的内涵，通过对有代表性作品的鉴赏，学习不同类别艺术知识，提升高职院校学生的文化素质；掌握不同类型艺术的基本发展脉络、了解不同类型的艺术作品及其特色，学会该类别艺术的基本鉴赏知识；保持自然、得体、高雅的外表形象，拥有积极向上的精神面貌，树立正确的审美观念，促进学生身心全面发展。

主要内容：（理论和实践各占 50%）：共六章，分别为：艺术鉴赏概述、艺术发展沿革、门类与艺术特征、名家名作赏析、不同类别艺术的地位和意义、艺术文化的传承。

教学要求：了解不同类型类型的发展沿革及影响；掌握不同类型艺术特征；学习不同类别代表性作品的赏析；学会正确评价不同类型艺术；感受传统艺术的文化魅力，肩负起传承和弘扬的传统文化责任。

备注：本课程描述适用于非艺术类学生。

7. 《体育与健康》课程

课程目标：培养学生参与锻炼的积极性，掌握科学锻炼身体的基本原理和方法，通过课程的学习，掌握 1-2 项自己较为喜欢的运动项目，以达到终生锻炼的目的；通过课程的学习和锻炼，使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要素质方面得到提高，在形态机能方面达到较为理想的标准和要求；通过体育教育及体育活动培养学生的合作能力、交往能力和适应能力，形成良好的人际关系和团结协作的团队精神。

主要内容：主要包括理论和实践两部分。理论部分包括运动项目的技术、战术理论和知识。实践部分主要包括田径、体操等，并通过逐步完善校园师资、场地、器材等情况，实施选项教学。

教学要求：严格按照《全国普通高校体育与健康教学指导纲要》的基本要求，将《学生体质健康标准》贯穿到教学，并结合汕头职业技术学院体育师资、场地、器材等实际情况对课程进行设置。

8. 《军事理论》课程

课程目标：通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，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。

主要内容：本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。

教学要求：课程在严格执行《普通高校学校军事理论课教学大纲》的基础上，结合我院培养高素质人才的需要，逐步构建以军事必修课为主干、以国防教育讲座为延伸、以军事拓展活动为补充的“三位一体”的课程教学体系。课程列入学校人才培养方案和教学计划，考核成绩记入学生档案。

9. 《大学生心理健康教育》课程

课程目标：本课程旨在普及心理健康知识，使学生明确心理健康的标准及意义，增强大学生的自我心理维护意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，提升自我调适能力，提高大学生的心理健康水平，优化大学生心理素质，维护学生心理健康，促进大学生健康成长。

主要内容：了解心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及常见的异常表现；解自身心理特点和性格特征，能够正确的认识自我，客观地评价自我，接纳自我，掌握相关的自我心理探索和心理调适技能，如学习发展能力、压力管理、人际交往、问题解决等自我管理和自我发展的能力。

教学要求：通过课程改善和优化大学生的认知结构，使学生正确认识自己的心理健康状态，掌握自我调适的基本知识；帮助学生树立在出现心理问题时能够进行自我调适或主动求助的意识，减少和避免对自我心理健康不利的各种影响因素，维护自己的心理健康，能够积极探索适合自己并主动适应社会的生活状态。

10. 《创新创业教育与职业规划》课程

课程目标：《创新创业教育与职业规划》课程作为我院学生的公共必修课，目的是通过系统的职业指导和创新创业训练，使学生在态度、知识和技能三个方面达到以下目标：通过教学，使大学生树立正确的人生观、价值观和就业观念，确立职业的概念和创新创业意识；通过本课程的教学，大学生基本了解职业发展的阶段特点，较为清晰地认识自己和职业的特性以及社会环境，了解就业形势与政策法规，掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类以及创新创业基本知识；通过本课程的教学，大学生掌握职业生涯规划技能、求职技能和创新创业能力等，学会撰写职业生涯规划书和商业计划书等。

主要内容：职业意识培养与职业生涯发展、提高就业能力、求职过程指导、创新创业基础及核心能力、创新创业培训实务等。

教学要求：通过理论和实践教学，达到提升学生就业竞争力及创新创业能力的目的。

11. 《大学英语》课程

课程目标：依托现代教育技术，建立以学生能主动、交互学习为主的集文字教材、多媒体学习光盘、网络课程、教学资源库与教案课件制作平台、个性化网络教学环境等为一体的大学英语教学体系，使学生具有英语综合应用的能力，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。

主要内容：本课程内容由三个部分组成，即综合、听说、实践，培养学生的英语语言技能、英语表达能力和实用英语应用能力。本课程以网络教学平台为辅助，培养学生的自主学习能力，满足个性化学习的需要。

教学要求：坚持“教师为主导、学生为主体”，根据课程内容、特点，采用灵活多变的教学方法——教师讲授、场景教学、任务驱动、小组讨论、角色扮演、多人合作等，塑造学生的合作意识，增强主动性和参与性。开展课外英语活动，为学生搭建展示自我的平台，提升学生的文化素养，拓展实际应用能力。采用形成性评估与终结性评估相结合的原则。

（二）专业技术技能课程

1. 《帝豪酒店概论》课程

课程目标：《帝豪酒店实务》课程是汕头职业技术学院酒店管理与帝豪酒店校企合作的核心课程之一。《帝豪酒店实务》课程以让学生接触、了解帝豪酒店各主要营业版块实务为主线，以其他非营业业务为辅，融理论教学与实践教学为一体，让学生熟悉前厅、客房与餐饮三大板块的服务与管理概况，并在了解帝豪酒店的运营和管理之后，培养对帝豪酒店的认同感和忠诚感。

主要内容：包括帝豪酒店前厅部、客房部、餐饮部、财务部、保安部等各大部门的职能，酒店前厅部、客房部和餐饮部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；以及前厅部、客房部和餐饮部运转和协调的规律等。

教学要求：该课程由帝豪酒店总经理、各部门经理和主管、人事培训部等相关人员担任课程老师，通过到各业务部门参观、见习，教师理论讲解、实操展示和学生实操训练的方式，让学生了解帝豪酒店的运作和各业务部门的职责分工，让学生养成良好的酒店意识和服务意识，形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的酒店职业素质、为今后迅速适应酒店前厅、客房服务、餐饮服务与基层管理工作打好专业基础。

2. 《酒店市场营销》课程（专业核心课程）

课程目标：通过本次课的学习，学生能够掌握酒店营销岗位的基本知识和职业素养，

掌握酒店营销岗位基本的工作流程及标准。能够参与酒店营销岗位的实践工作，掌握酒店营销岗位的策划职能，沟通职能，管理职能，服务职能，四大方面能力，能够养成独立分析问题，解决问题的能力。

主要内容：市场营销概述；酒店营销管理；酒店营销策划；酒店产品销售；酒店销售技巧；酒店销售实践。

教学要求：本课程采用动态实务案例法确保学生接触行业前沿信息，通过情景模拟以及角色扮演法增强学生职业代入感，通过项目导向法使学生从做中学，学中做，培养善于分析勤于学习的精神，具备不断探索、创新能力。具有酒店营销人员所应具备的主体实践素质，思维素质以及语言文化素质。

3. 《酒店英语》课程

课程目标：通过本课程的学习，学生能了解酒店各主要部门的基本职能和基本服务流程及员工素质要求；能理解和掌握各部门实际工作中的服务用语和专业术语的英文表达方式。能具备从事酒店工作所需的实用基本英语技能，比较流利准确地用英语与境外客人进行交流，能用英语完成酒店的基本服务工作。重视英语应用能力和酒店服务技能的同时，培养学生重视酒店服务的意识和能力、职业沟通的能力

教学内容：FrontOfficeSection; HousekeepingSection; FoodandBeverageSection; OtherService

教学要求：通过情境模拟以及角色扮演教学法、增加员工职业代入感以及更好的了解将要面对的职业场景，通过模拟更好的掌握对客服务时的英文表述方式，能够以较为委婉的方式表达道歉，在向顾客介绍酒店服务项目时能够以一种自豪而不骄矜的表达方式。

4. 《酒店财务管理》课程

课程目标：通过本课程的学习，要求学生掌握现代酒店财务管理的基本概念、理论和方法；熟悉酒店资本项目管理、投资项目管理、收入、成本和利润项目管理的相关知识；掌握酒店财务预算、财务控制和财务分析的能力；熟悉金融市场。明白各种酒店财务活动的联系以及酒店财务活动同其他经济活动的联系；系统掌握酒店财务管理的一系列知识，具有一定的酒店财务状况分析和解决酒店财务问题的能力，同时具有从事酒店经营管理过程中所必须的财务管理知识和相关工作能力，为酒店的经营决策服务，树立现代酒店财务管理的基本观念。

主要内容：会计核算管理、财会部管理、财务计划管理、资金筹集管理等内容。

教学要求：通过多种教学手段，启发、帮助和指导学生理解和思考问题，提高教学效果。

5. 《会务管理与服务》课程

课程目标：学生通过本课程的学习和训练，能牢固树立会议服务意识，能掌握会议会务管理与服务的基本知识、基本原理，掌握会议管理与服务工作的关键技能，提高实际办会能力。

主要内容：以完整的会议管理与服务为学习主线，从会前筹备、会中服务、会后落实、企业常见会务组织等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教学做为一体，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有独立组织、管理与服务会务能力的酒店服务人才。

6. 《酒店人力资源管理》课程（专业核心课程）

课程目标：学生通过本课程的学习和训练，能具备良好的酒店人力资源管理基本素养，熟练掌握酒店人力资源管理的基本程序和方法，掌握各项酒店人力资源工作操作技能，提高学生可持续发展的能力。

主要内容：以酒店人力资源管理的几大模块为学习主线，从酒店人力资源规划、工作分析、人员招聘、绩效管理、薪酬管理、人力资源培训与开发、员工关系管理等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教学做为一体，完成项目任务，培养学生职业综合素养，使学生成为具有扎实的酒店人力资源管理基本理论，能够进行酒店人力资源管理的高素质人才。

7. 《顶岗实习》课程

课程目标：顶岗实习要按照行业企业的岗位职业标准，全面实施校企合作、工学结合的人才培养模式，着重培养学生良好职业道德，科学创新精神和熟练的专业技能。

主要内容：学生必须在顶岗实习期间理论联系实际，虚心向企业师傅和学院导师请教学习，与自己的导师和师傅保持密切的联系，努力在真实的职场环境中提升自己做人做事的能力和素质。

教学要求：通过校企双导师的指导，培养学生良好的职业道德和专业的职业技能

（三）学徒岗位能力课程

1. 《餐饮服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：了解餐饮部在酒店经营中的地位和作用，熟知餐饮部的组织机构和各岗位

职责。明晰餐饮服务人员的素质要求。熟知中西餐菜肴、酒水、宴会台型设计知识。正确认识餐饮服务质量的内涵，掌握餐饮服务质量的特征。掌握餐厅卫生管理知识。了解餐饮营销管理知识和餐饮人力资源管理知识。熟练掌握餐饮服务技能操作规范，能为客人提供各类餐饮服务。

主要内容：根据餐饮服务与管理职业岗位的实际工作过程，工作任务，以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容，将课程分为餐饮基础知识（岗位认知）、餐饮服务技能（岗位服务）、餐饮服务程序（岗位服务）、餐饮基层管理（岗位提升）四个项目，本着“项目导向、任务驱动”的原则，每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。课程从对餐饮部及相关岗位认知，餐饮操作技能中的托盘、折花、斟酒、摆台、上菜、撤菜、分菜及巡台，餐饮服务中的中餐、西餐各式服务，餐饮管理中的菜单管理、餐饮服务质量管理、餐饮销售管理等方面进行了全面而系统的教授。

教学要求：本课程紧紧围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

2. 《酒店领班与主管实务》课程（专业核心课程）

课程目标：通过督导管理理论的学习和管理技能的训练学生掌握督导管理的基本理论与技能。本课程是为培养学生的管理能力而开设，对学生的职业能力（创新创业、营销策日常管理、沟通协作）的培养和职业综合素养的养成起主要支撑作用，尤其对基层管理者岗位综合能力的培养与提升至关重要。学生通过学习，能将管理的理论与酒店各岗位运作流程相结合；能结合酒店的实际情况领导、管理员工并实施有效的授权、沟通与激励；能掌握酒店的基本营运标准和一线具体管理实务；能制订一线员工培训计划并指导一线员工工作。培养职业生涯的可持续发展能力，成为高素质的酒店督导管理人员。

主要内容：酒店基层管理概论。酒店基层组织以及基层管理者。酒店基层组织管理。酒店基层控制、指挥管理。酒店培训计划、形式和内容。酒店基层组织培训的方法与技巧。酒店基层培训体制以及意义。酒店基层控制、指挥管理。酒店基层组织的计划管理。酒店服务质量与服务质量管理。基层管理中的投诉处理艺术。基层管理的领导艺术和技巧。前台基层管理实务；客房部基层管理实务。餐饮部基层管理实务。保安部基层管理实务。工

程部基层管理实务

教学要求：通过案例分析法使学生尽可能多的接触作为酒店督导层员工所需要处理的事务，通过小组讨论法发散学生思维，为督导方式提供更多的方法；通过在岗培养使学生感受自己的督导方式是否可行，增强职业代入感以及职业认同感。

3. 《客房服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：本课程以酒店客房部的管理内容和管理方法为研究对象，讲解酒店客房部服务质量控制、清洁卫生质量控制、成本控制、客房产品的设计规划、预算管理等各项管理的基本要求和办法，使学生了解酒店客房部的基本运行原理，掌握酒店客房管理的管理理论、原则和办法，提高学生对客房部的职业认同感。学生应掌握客房对客服务质量控制、清洁卫生质量控制的方法和技能，能利用相关管理理论和知识，具有对客房部进行人员管理、设备管理、成本控制的基本能力，具有进行客房产品的设计规划，进行预算管理等各项管理技能提高管理方法和技巧。主要内容：客房导论；客房清洁保养；公共区域清洁保养；客房对客服务；客房产品规划设计；客房产品质量控制；.客房成本控制。

教学要求：通过在教学中贯穿双创理念，强化教学中案例分析、角色扮演、情景再现等教学方法，培养学生的行业发展观察和思辨能力养成学生分析问题、解决问题的能力，加强酒店管理的意识，为今后从事酒店管理的工作打下基础。

4. 《酒店情景英语听说》课程

课程目标：本课程通过完成酒店客房和商务服务各环节中英语实用词汇、专业术语、场景对话及情景表达教学任务，学生学会和掌握并能实际运用各种英语词汇及对话，能解决实践过程中遇到的问题。

主要内容：ITReservation; GroupReservation; ReservationRevision; EarlyCheck-in; ExtendingtheStay; ChangingtheRoom; TicketBooking; RentingEquipment; InterpretationService; Pick-upService; LuggageDeposit; MailDeliver; CreditCardPayment, CashPayment; ForeignCurrencyExchange; CleaningtheRoom; Turn-downService; AddingBeds; ExpressService; SpecialRequirement; LaundryDamage; Wake-upService; Shoe-shiningService; Baby-sitting; ServingReservedGuests; ServingNon-reservedGuest; ettlngComplaintsaboutReservation; SettlingComplaintsaboutRoomFacilities; SettlingComplaintsaboutFood

教学要求：通过情境模拟以及角色扮演教学法、增加员工职业代入感以及更好的了解将要面对的职业场景，通过在岗培养更好的掌握对客服务时的英文表述方式，能够以较为

委婉的方式表达道歉，在向顾客介绍酒店服务项目时能够以一种自豪而不骄矜的表达方式。

5. 《前厅服务与管理》课程（专业核心课程）

课程目标：本课程是酒店管理专业开设的一门专业课，通过本课程的学习，学生会了解前厅部的作用、前厅部构成、机构设置、作流程以及各岗位工作职责、前厅部设计常识、认识前厅部主要设施设备，并能利用该知识为前厅服务与管理事业或出谋献策。在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。

主要内容：本课程以培养前厅部各岗位职务为学习主线，主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。

教学要求：本课程让学生在“教”与“学”的过程中，认识前厅服务工作的特点，并能使用预订服务系统、入住登记系统、问讯系统、行李运输工具、图文处理设备、总机转接等设备。

6. 《服务心理学及应用》课程

课程目标：《服务心理学及应用》是旅游和酒店管理专业一门运用型核心课。通过研究游客的旅游需求、动机，游客的个性与情绪情感等了解服务对象的旅游服务心理、消费心理和决策心理等，有助于在今后的旅游服务中更好地把握消费者心理，运用服务技能提供更完善的服务。另一方面，该门课程还训练旅游从业服务人员的心理素质，训练其心理承受力和应变能力等。

主要内容：主要包括心理学基础（感觉知觉、需求与动机、情绪情感、个性与气质、态度等）、服务心理分析（旅行社服务心理、酒店服务心理、购物服务心理、投诉服务心理等）以及管理心理基础（沟通、激励、领导、群体等）。

教学要求：该门课程主要通过“理论知识分享”、“任务驱动训练”、“沉浸式体验”等教学模式，让学生在掌握心理学基础知识的基础上，在实际的酒店服务情景中进行运用，学会更好地察言观色、与人沟通、提供服务，并善待自己。

7. 《服务礼仪》课程

课程目标：学生通过本课程的学习和训练，能牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，掌握社交的基本技巧，规范礼仪服务，并能实际运用。

主要内容：以个人形象和职业形象，社交礼仪，酒店服务行业的礼仪规范为学习主线，

从形象礼仪、见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、电话礼仪、宴请礼仪、乘坐交通工具礼仪、酒店前厅、客房、餐厅等岗位服务礼仪、我国主要客源国和目的地国家和地区的习俗礼仪等方面内容进行学习与训练。

教学要求：通过在岗培养，培养学生职业综合素养、服务意识，使学生成为知礼、懂礼、习礼、用礼的高素质的酒店服务人才。

8. 《酒店管理综合实训》课程

课程目标：能完成前厅、管家部、餐饮部的各项标准化服务。能根据岗位标准化服务流程提供优质服务。能按服务标准分类酒店物品。能用服务标准维护宾客关系。

主要内容：前厅标准化服务、管家部标准化服务、餐饮标准化服务。

教学要求：课程教学由校企双导师共同完成，以在岗培训和任务训练为主，学校导师主要负责课内知识点的讲解，企业导师主要负责岗位任务训练，并对训练结果进行考核。

9. 《客情维护》课程

课程目标：通过本课程的学习，学生能结合旅游企业在顾客关系管理过程中运用到的策略和方法，利用自己学习到的本课程的相关知识，对酒店客户进行开发和维护，提高酒店企业在激烈竞争的市场环境中求生存、求发展的能力，具备解决实际问题的能力，有自主学习和创新的能力，有团队合作精神和创新精神。

主要内容：以开发客户和维护客户的工作过程为主线，依据对合作企业的调研，通过解析酒店各个一线工作岗位和营销部、公关部等岗位的典型工作任务获得。

教学要求：以工作过程为载体构建项目。主要通过各岗位企业切身实践和师傅教授等训练手段，使学生在岗位实践中，在综合运用前期专业知识的基础上，掌握客户开发和保护的知识点和要求能力，为学生走上工作岗位打下知识基础和能力基础。

10. 《有效沟通》课程

课程目标：希望学生通过该门课的学习，学到人际沟通的相关理论知识及实训，培养学生敏锐的观察力，丰富的想象力，正确的分析和判断能力，敏捷的思维能力，迅速的应变能力和良好的沟通能力。

主要内容：本课程按知识、能力、素质三个层次来安排：分为基础篇、技能篇、应用篇。在基础篇中，通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识；在技能篇中，通过七个技能使学生掌握单项沟通技巧；在应用篇中，通过八个情境使学生学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧，培养综合素质。

教学要求：知识是基础，能力是核心，素质是关键；通过实训和交流的方式突破心理

障碍，使学生认识到有效沟通首先是态度问题，其次是技巧问题，然后是习惯问题，最后是能力问题，不断学习并持续练习沟通相关技巧，养成有效沟通习惯，培养有效沟通的能力。

十一、教学安排

表 2 理论教学进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配						教学场所学时分配		评价方式	说明		
				1	2	3	4	5	6	学校	企业				
				18	18	18	18	18	20						
公共基础课程	必修	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72		4					72		①②		
		思想道德修养与法律基础	3	54	3						54		①②		
		形势与政策(1)	1	40	(8)						8		②		
		形势与政策(2)				(8)					8		②		
		形势与政策(3)					(8)				8		②		
		形势与政策(4)						(8)				8	②		
		形势与政策(5)							(8)			8	②		
		健康教育 1	1	2	(1)						1		②		
		健康教育 2				(1)					1		②		
		大学英语 1	3	56	4						56		①②		
		大学英语 2	4	72		4					72		①②		
		体育 1	2	36	2						36		②③		
		体育 2	2	36		2					36		②③		
		体育 3	2	36			2				36		②③		
		计算机应用基础	2	54		3					54		②③		
		艺术鉴赏 A	1	18				1				18		②③	
		应用写作	2	36		2					36		①②		
		大学生心理健康教育(1)	1	12	(6)						6		②		
		大学生心理健康教育(2)				(6)					6		②		
		军事理论	1	12	(12)						12		①		
	创新创业教育与职业规划	2	39			2				39		②③			
	军事技能训练	2	56	(56)						56		②③			
	小计	33	631	9	15	4	1	0	0	597	34				
专业课程	专业技能课程	帝豪酒店管理实务 1	2	36		2					36		②③		
		帝豪酒店管理实务 2	3	54			3				54		②③		
		酒店人力资源管理	4	72			4				72		①②③		
		会务管理与服务	3	54		3					54		②③		
		酒店财务管理	3	54					3		54				
		酒店英语	4	72			4				72		①②③		
		酒店市场营销	3	54			3				54		①②③		
		顶岗实习、毕业论文	12	336						22		336		②③④	

	小计	34	732	0	5	14	0	3	22	198	534		
学徒岗位能力课程	服务心理学及应用	1	54				3			0	54	①②③	
	服务礼仪	1	63				4				63	②③	
	前厅服务与管理	3	54			3				54		②③	
	餐饮服务与管理	6	108				6				108	②③④	
	客房服务与管理	6	108				6				108	②③④	
	客情维护	3	54					3			54	②③	
	酒店情景英语听说	3	54					3			54	②③	
	酒店领班与主管实务	3	54					3			54	②③④	
	有效沟通	4	63				4				63	②③	
	酒店管理综合实训	10	257					13			257	②③④	
	小计	45	869	0	0	3	23	22	0	54	815		
任意选修课 (含专业拓展课程)	摄影技术	2	36			2					36	②③	
	中国旅游文化												
	插花与花艺	2	36			2					36	②③	
	茶艺												
	酒水知识和调酒技术	2	36		2					36		②	
	全院性公共选修课												
	管理学基础	2	32	2						32		①②	
	旅游经济基础	3	48	3						48		①②	
	旅游概论	3	48	3						48		①②	
	饭店管理概论	3	48	3						48		①②	
	旅游法律法规	3	48	3						48		①②	
	酒店案例与品牌管理	2	36		2					36		②③	
	小计	22	368	14	4	4	0	0	0	296	72		
	合	134	2600	23	24	25	24	25	22	1145	1455		

注：(1) 高职学段总学时数为 2500-2700 学时，专业技术技能课程和学徒岗位能力课程占 1500-1600 学时。(2) 评价方式：①笔试，②面试，③任务考核，④业绩考核，等；(3) 总学分不低于 120，含军训及入学教育、在岗培养、社会实践、毕业教育等活动的学分。(4) “……”表示由各院校自行安排的必修课程、选修课程。

表3 工学交替的教学组织进度安排表

教学进度安排	序号	课程名称	学时安排					学分	考核方式
			总学时	集中授课	企业培训	任务训练	岗位培养		
第一学期 (校内学习)	1	思想道德修养与法律基础	54	54	0	0	0	3	①②
	2	形势与政策(一)	8	8	0	0	0		②
	3	军事理论	12	12	0	0	0	1	①②
	4	军事技能训练	56	0	0	56	0	2	②
	5	健康教育(一)	1	1	0	0	0	0.5	②
	6	大学英语(一)	56	56	0	0	0	3	①②
	7	体育(一)	36	4	0	32	0	2	②③
	8	大学生心理健康(一)	6	4	0	2	0	0.5	②
	9	管理学基础	32	18	0	14	0	2	①②
	10	旅游法律法规	48	32	0	16	0	3	①②
	11	旅游概论	48	32	0	16	0	3	①②
	12	酒店管理概论	48	32	0	16	0	3	①②
	13	旅游经济基础	48	32	0	16	0	3	①②
	小计		453	285	0	168	0	26	
第二学期 (校内学习)	14	健康教育(二)	1	1	0	0	0	0.5	②
	15	形势与政策(二)	8	8	0	0	0		②
	16	体育(二)	36	4	0	32	0	2	②③
	17	计算机应用基础	54	27	0	27	0	3	②③
	18	大学生心理健康教育(二)	6	4	0	2	0	0.5	②
	19	应用写作	36	24	0	12	0	2	①②
	20	大学英语(二)	72	46	0	26	0	4	①②
	21	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	72	64	0	8	0	4	①②
	22	全院性公共选修课	36	25	0	11	0	2	①
	23	帝豪酒店管理实务1	36	0	36	0	0	2	②③
	24	会务服务与管理	54	36	0	18	0	3	①②③
25	酒店案例与品牌管理	36	18	0	18	0	2	②③	
	小计		447	257	36	154	0	25	
第三学期 (校内学习)	26	形势与政策(三)	8	8	0	0	0		②
	27	创新创业教育与职业规划	39	18	0	21	0	2	②③
	28	体育(三)	36	4	0	32	0	2	②③
	29	前厅服务与管理	54	4	14	36	0	3	②③
	30	酒店人力资源管理	72	36	0	36	0	4	①②③
	31	酒店市场营销	54	27	0	27	0	3	①②③
	32	酒店英语	72	36	0	36	0	4	①②③
	33	帝豪酒店管理实务2	54	0	54	0	0	3	②③
	34	摄影技术	36(二选一)	18	0	18	0	2	②③
		中国旅游文化							
35	茶艺	36	14	0	22	0	2	②③	

		插花与花艺							
		酒水知识和调酒技术							
小计			461	165	68	228	0	25	
第四学期 (企业学习)	36	形势与政策(四)	8	0	0	8	0	1	②
	37	艺术鉴赏A	18	9	0	9	0	1	②③
	38	服务礼仪	63	8	0	16	39	4	②③
	39	酒店财务管理	54	12	0	42	0	3	②③
	40	餐饮服务与管理	108	0	48	0	60	6	②③④
	41	客房服务与管理	108	0	48	0	60	6	②③④
	42	有效沟通	63	7	7	11	38	4	②③
小计			422	36	103	86	197	25	
第五学期 (企业学习)	43	形式与政策(五)	8	8	0	0	0	0	②
	44	酒店管理综合实训	257	0	0	0	257	10	②③④
	45	客情维护	54	0	7	36	11	3	②③
	46	酒店领班与主管实务	54	0	7	36	11	3	②③
	47	服务心理学及应用	54	0	7	36	11	3	②③
	48	酒店情景英语听说	54	0	7	36	11	3	②③
小计			481	8	28	144	301	22	
第六学期 (企业学习)	49	顶岗实习、毕业设计	336	0	0	0	336	12	②③④
	小计		336	0	0	0	336	12	
合计			2600	751	235	780	834	134	

说明:

1. 考核方式: ①笔试, ②面试, ③任务考核, ④业绩考核;
2. 集中授课主要讲授课程理论部分, 由学校老师上课, 企业培训由企业导师授课, 任务训练可采取线上线下组织教学, 双导师均可授课, 岗位培养采用师带徒的方式授课

十二、教学基本条件

(一) 学校条件

1. 学校导师条件

目前本专业学校导师 10 人。其中副教授 1 人, 讲师 7 人, 助教 2 人; 博士 2 人, 硕士 8 人, “双师型”教师 8 人。学校导师均符合以下条件:

- (1) 遵守国家的法律、法规以及方针政策, 身体健康的学校在职教师。
- (2) 具有良好的职业道德和协作意识, 遵守校企共同制订的教学及其他规章制度。
- (3) 具有本科及以上学历, 通过培训获得教师职业资格证书, 通过专业教学能力测试。
- (4) 所有专业教师每年必须到企业挂职锻炼一个月; 熟悉所任课程涉及的岗位工作对知识、技能和基本素质的要求。
- (5) 业务基础扎实, 具备课程设计、教学组织、教学实施、课堂创新能力。

(6) 具备指导学生进行顶岗实习报告撰写、职业技能竞赛、创新创业的能力。

2. 校内实训室

本专业建有酒店管理综合实训室、形体礼仪实训室、旅游综合实训室等校内实训室。酒店管理综合实训室包括餐饮实训区、客房实训区、酒吧实训区、前台实训区等区域，实训机房内装有酒店信息系统。

餐饮实训区：配置有教学主控台、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训区配备直径1800mm餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训区配备2400x1200mm餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。能承担中西餐摆台和服务实训教学。

客房实训区：配置教学主控台、投影仪或多媒体一体机、床（2000x1800mm）及棉织品等。能承担客房服务实训教学。

酒吧实训区：配置教学主控台、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等。能承担调酒技能、酒吧服务实训教学。

酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪、台式计算机等。能承担前厅服务、市场营销、财务分析等实训教学。

(二) 企业条件

1. 企业导师条件

本专业的兼职教师主要从帝豪酒店等高星级酒店聘任，均符合以下条件：

- (1) 遵守国家的法律、法规以及方针政策，身体健康的企业在岗员工。
- (2) 具有良好的职业道德和协作意识，遵守校企共同制订的教学及其他规章制度。
- (3) 具有扎实的酒店管理专业知识和丰富的实际工作经验
- (4) 能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

2. 岗位培养条件

汕头帝豪酒店于1999年建成，同年7月25日正式试业，2000年荣膺五星级酒店。酒店位于汕头市龙湖区黄金地带的金沙东路，区域位置优越，交通方便；占地40亩，总建筑面积为8万平方米，楼高33层，拥有985间套客房和帝豪国际会议展览中心（广东省酒店中面积最大的会议厅之一）。公司发展至今，员工超过800人，年营业额逾1.2亿元，员工数和年营业额均远超过我国《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企【2011】300号）中住宿业类别中大型企业的标准（员工数超过300人或年营业额超过1亿元）

酒店不拘泥于传统，勇于突破创新，致力于为酒店客人提供多元化、难忘的入住体验。

酒店营业状况良好，社会评价高，接待过众多海内外贵客贵宾，包括时任越南中央政治局常委范世阅、时任泰国副总理坡猜·拉达君、时任泰国总理他信、现任十三届全国政协副主席何厚铨先生、现任澳门行政长官崔世安先生等人。

酒店组织结构健全，总经理下设三位副总经理；总经理垂直管理房务总监、康乐总监、营销总监和工程总监；副总经理 1 垂直管理人事培训总监，副总经理 2 垂直管理财务总监；副总经理 3 垂直管理餐饮总监；各总监下设相对应的职能部门，职能部门内部再设立相对应的业务单元。酒店可提供餐饮、客房、前厅等酒店核心业务板块基层服务员和初阶管理岗位。

十三、教学实施建议

（一）教学要求

充分利用教学资源库、微课、精品资源开放课程等教学资源。教师需要构建多元的知识结构，既要有扎实的专业知识和实践能力，同时要学习酒店管理专业前沿的最新成果、最新知识等。

（二）教学组织形式

探索线上与线下混合教学和网上教学，根据专业及合作企业特点，以交互训教方式灵活开展。结合企业需要采用集中授课、企业培训、任务训练、岗位培养、网上教学等多种方式实施教学，企业在岗培养时间超过 50%。

（三）学业评价

校企共同制定人才评价体系，以过程性考核为主，以终结性考核为辅，并在职业技能课程考核中引入企业评价。

评价内容主要包括学生平时的学习态度、出勤情况、课堂表现、作业完成情况、实践操作和理论考试等内容。

评价方法根据课程特点，采用理论考试、任务考核、岗位考核、面试答辩等多种形式。

（四）教学管理

酒店管理专业在试点推行现代学徒制的过程中，进一步建立健全与现代学徒制相适应的各项教学管理制度，制订现代学徒制班学分制管理办法和弹性学制管理办法。创新考核评价与督查制度，为酒店管理专业制订以育人为目标的实习实训考核评价标准，并建立学校、企业、学校导师、企业专家等多方参与的学徒考核评价机制。对于参与学徒培训的学生，学校将与企业共同建立定期检查、抽查、座谈会、学校导师与企业专家双向沟通等多种形式、多通路反馈的教学质量监控机制。

（五）质量监控

教学质量监控围绕以“现代学徒制”为指导思想，以“职业能力”为核心，“以生（徒）为本”的原则，构建包括政府、企业、行业、学生、家长等主体的质量监控组织体系，对学校教育和企业师傅教育教学进行督导和监控，建立课程标准、毕业标准、实践教学管理质量、学徒出师标准等监控制度，加强实时监控和过程监控，

十四、其他

（一）学业标准

1. 学生毕业必须修完教学进程表所规定的课程，成绩合格；
2. 完成毕业论文且成绩合格；
3. 完成顶岗实习，经考核合格；
4. 体能测试必须达标。

应修满的课程学分要求：134

（二）学徒出师标准

1. 按合作酒店的学徒出师标准，通过考核后允许出师。

（三）毕业标准

1. 学生达到学校学业标准和学徒出师标准方可毕业。

附录：制订团队

（一）行业企业团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	姚依丽	汕头帝豪酒店有限公司	人力资源总监
2	张新华		房务总监
3	胡坚裕		餐饮副总监
4	秦嵘		前厅经理
5	李莉萌		前厅接待处经理
6	李锐华		前厅高级大堂副理
7	李光成		餐饮食街经理
8	陈利珍		餐饮西餐厅经理
9	陈秀兰		餐饮帝苑经理
10	王楚琴		餐饮宴会部经理
11	郑晓婷		餐饮日本餐厅经理
12	朱志聪		餐饮酒水部经理
13	何可珍		人力资源培训主任
14	宋宇林		行政管家

（二）学校教师团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	潘丽辉	汕头职业技术学院	酒店管理专业教研室主任、讲师
2	张荆艳		酒店管理专业讲师
3	吴莹		酒店管理专业讲师
4	林赟		酒店管理专业讲师
5	黄馨仪		酒店管理专业助教
6	林晓芸		酒店管理专业助教
7	吴良玉		酒店管理专业讲师
8	孙庆春		酒店管理专业讲师

附件:

职业能力分析表

工作项目/职业素养		工作任务/职业素养分类		职业能力(技能、工具、方法、要求、知识)			
F01	前台接待	F01-1	入住服务	F01-1-1	能进行预订资料查询		
				F01-1-2	能操作入住登记系统,为不同类型的宾客提供前台入住登记服务(预订宾客、无预订宾客、团队宾客、第三方付费宾客、公司月结挂账宾客、VIP和常客)		
				F01-1-3	能为不同类型宾客提供信息查询服务(预抵宾客、住店宾客、离店宾客)		
				F01-1-4	能掌握钥匙收发登记流程		
				F01-1-5	能读懂和修改房态		
				F01-1-6	能根据客人类型合理排房		
		F01-2	夜审服务	F01-2-1	能制作客房夜间审计报告		
		F01-3	离店结算	F01-3-1	能进行不同方式的前台退房结账服务(现金结账、信用卡结账、公司支票结账、公司月结挂账结账、第三方付费宾客结账、团队宾客结账、VIP和常客结账)。		
		F01-4	个性化服务	F01-4-1	能规范办理贵重物品的存放		
				F01-4-2	能提供各类咨询信息		
				F01-4-3	能运用留言提示系统,准确接受和转告留言		
		F01-5	内部合作	F01-5-1	能与其他部门建立良好的合作关系		
		F02	预定服务	F02-1	接受预定	F02-1-1	能进行电话预订。
						F02-1-2	能进行传真预订
F02-1-3	能进行前台预订服务						
F02-1-4	能进行电子邮件预订						
F02-1-5	能进行网络预订						
F02-2	控制预定			F02-2-1	能进行预订变更与取消		
				F02-2-2	能合理控制超额预订		
				F02-2-3	能熟练受理与婉拒预订		
				F02-2-4	能制作预订状况控制表		
F02-3	维护客户关系			F02-3-1	会建立和维护客户资料		
F03	礼宾服务	F03-1	迎宾服务	F03-1-1	能提供门前迎宾服务		
				F03-1-2	能调度门前车辆		
		F03-2	行李服务	F03-2-1	能进行团队、VIP和常客的入住、退房行李服务,以及行李寄存、		
				F03-2-2	能受理行李寄存和领取业务		

				F03-2-3	能处理宾客行李遗失查询服务。
		F03-3	个性化 礼宾服 务	F03-3-1	能进行店内寻人
				F03-3-2	能提供代客订车服务
				F03-3-3	能提供接送机服务
				F03-3-4	能提供衣帽寄存服务
		F03-4	咨询服务	F03-4-1	能为宾客提供酒店信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询服务
F04	商务 中心 服务	F04-1	文印服 务	F04-1-1	能熟练操作电脑
				F04-1-2	会使用各种常见办公设备
		F04-2	快递服 务	F04-2-1	能按客人要求办理快递服务
		F04-3	订票服 务	F04-3-1	能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务
		F04-4	会议会 见服务	F04-4-1	能安排客人会晤
				F04-4-2	能受理文字翻译业务
				F04-4-3	能提供其他会见和小型会议服务
		F05	总机 服务	F05-1	电话接 听服务
F05-1-2	能使用标准业务用语				
F05-1-3	能准确转达留言				
F05-1-4	能提供信息查询及一站式热线服务				
F05-2	叫早服 务			F05-1-5	能受理并提供叫醒服务
F05-3	处理应 急事件			F05-1-6	有处理应急事件的能力
F06	前台 领班 管理			F06-1	财务管 理
		F06-1-2	能通过有效的控制协助酒店完成财政计划目标		
		F06-1-3	能对任何可能出现在夜间审核基础上的帐户差异进行调查		
		F06-2	前台服 务质量 管理	F06-2-1	能监督前台收银按规定为离店客人办理离店手续，收取押金，确定客人付账方式，为客人兑换外币，提供贵重物品寄存保险箱，处理退款，付款及帐户转移等服务项目
				F06-2-2	催收已退未结的账目，将未结帐目报告给大堂副理
				F06-2-3	能及时处理客户问题，负责前台区域所有的活动顺利进行
				F06-2-4	保持记录所有房间的最新帐目，确保客人在离店之前办好所有帐目的手续
				F06-2-5	在前厅的设备操作上，能确保在员工使用时所有的设备都正常工作

				F06-2-6	能维持前厅系统的正确运行，确保按照前台操作程序定时打印报表
				F06-2-7	能合理安排每月本组的备用品使用
		F06-3	人力资源管理	F06-3-1	能执行人力资源管理的职能，对员工进行筛选、培训、辅导、考核、奖励计划。
RM1	楼层服务	RM1-1	客房清扫	RM1-1-1	能按礼仪要求进（退）客房
				RM1-1-2	能独立解析房态，正确安排清扫顺序
				RM1-1-3	能独立准备房务工作车和相关物品
				RM1-1-4	能熟练进行客房清扫，并能发现设备存在的问题。
				RM1-1-5	能迅速无误地对走客房进行检查
				RM1-1-6	能做好消防安全工作
				RM1-1-7	能完成客房用品的领取、登记和收发工作。
		RM1-2	对客服务	RM1-2-1	能按礼仪要求进（退）客房
				RM1-2-2	能独立为客人提供个性化服务
		RM1-3	夜床服务	RM1-3-1	能清楚开夜床的时间
				RM1-3-2	能准备所需物品和清洁工具
				RM1-3-3	能为客人的房间进行小整理
				RM1-3-4	能为客人提供正常、合理的相关服务
		RM1-4	房吧管理	RM1-4-1	能清楚房吧的配备标准。
				RM1-4-2	能及时补充客人已用的房吧物品；及时更换将过期的房吧物品。
		RM1-5	物耗统计	RM1-5-1	能清楚配备布草的标准。
				RM1-5-2	能清楚低耗配备标准。
				RM1-5-3	能做好房间内固定资产的统计
		RM1-6	VIP 服务	RM1-6-1	能清楚知道 VIP 的姓名、性别、职位、年龄、信仰、预计到达时间、行程。
				RM1-6-2	能准备 VIP 用房
				RM1-6-3	能为 VIP 准备鲜花、糕点、致意品、天气预报、交通线路、VIP 专用服务员。
				RM1-6-4	能进行 VIP 的迎接服务
				RM1-6-5	能为 VIP 提供个性化服务
				RM1-6-6	能进行 VIP 的送离服务，并建档保存
RM2	客房服务中心服务	RM2-1	内部沟通	RM2-1-1	能对客房物资进行有效管理
				RM2-1-2	能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记
				RM2-1-3	能负责客房的报修工作，并负责保管及整理楼层服务员交来的房务中心的所有表格分类保存以便查询
		RM2-2	对客服务	RM2-2-1	能按照礼仪要求接挂电话
				RM2-2-2	能及时准确地处理报修电话
				RM2-2-3	能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品

				RM2-2-4	负责做好 VIP 客人鲜花和水果预定
				RM2-2-5	能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜
RM3	房务领班管理	RM3-1	客房产品质量控制	RM3-1-1	能做好每天准确的房间状态工作表，并即时与房务中心核对
				RM3-1-2	能合理安排员工当日工作，检查员工仪容仪表
				RM3-1-3	能严格把关房间卫生质量，认真检查房间物品是否齐全，设备设施是否正常使用，以确保提供优质的客房出售
				RM3-1-4	能协助楼层员工对楼层所发生的突发事件进行处理
				RM3-1-5	能严格检查员工的各项工作表格是否正确规范，并及时加以纠正
				RM3-1-6	能严格监检查工作间、工作车、清洁盒的整洁
				RM3-1-7	能为贵宾提供优质服务
		RM3-2	人力资源管理	RM3-2-1	能对下属员工工作提出具体意见，指导
				RM3-2-2	能了解客房员工的需求，有效地采用相应的激励措施协助和指导员工，以此提高员工的服务意识和工作效率
				RM3-2-3	做好每月培训计划和实施，完成员工的每月质量考核和评估，并做好记录
		RM3-3	预算管理 及成本控制	RM3-3-1	了解客房预算制定的程序及预算表的内容
				RM3-3-2	定期核算各种物品的消耗量，严格控制日常用品的损耗，减少浪费
		FB1	中餐服务	FB1-1	餐前准备
FB1-1-2	能根据工作场所及客人需求准备摆台所需物品。				
FB1-1-3	能根据服务标准正确进行摆台。				
FB1-1-4	能根据餐厅风格及要求选择正确的餐巾颜色和花型餐巾。				
FB1-1-5	能折出美观、大方的餐巾花，营造餐台的美感及烘托氛围。				
FB1-2	餐前服务			FB1-2-1	能根据礼仪要求和友好待客之道欢迎客人、引导入座
				FB1-2-2	能根据客人需要及天气情况递送冷热毛巾。
				FB1-2-3	能根据客人需要帮助客人挂放衣物
				FB1-2-4	能根据客人要求递送欢迎茶水
				FB1-2-5	能熟练掌握菜品的相应知识。
				FB1-2-6	能掌握菜品搭配及营养知识
				FB1-2-7	能根据客人的用餐、宴请目的，做恰当的菜品推荐

		FB1-3	餐中服务	FB1-3-1	能根据客人的用餐需求及餐厅的服务标准提供小毛巾服务。		
				FB1-3-2	能选择正确的上菜位置		
				FB1-3-3	能根据菜单要求及出菜顺序上菜。		
				FB1-3-4	能根据餐盘及实际情况更换小盘		
				FB1-3-5	能根据菜品及服务要求进行分菜		
				FB1-3-6	能根据服务标准及客人需要更换骨碟、烟盅。		
				FB1-3-7	能熟练掌握酒水知识		
				FB1-3-8	能根据客人需要提供恰当的酒水服务		
				FB1-3-9	能按照服务标准提供甜品、水果		
		FB1-4	食物打包服务	FB1-4-1	能正确选择食品打包所需要的物品		
				FB1-4-2	能向客人解释食品正确存放的方法及食用的要求		
		FB1-5	结账服务	FB1-5-1	能对客人的消费情况进行完整的录入及检查		
				FB1-5-2	能正确向客人呈现账单		
				FB1-5-3	能根据客人选择的结账方式提供快捷的服务		
				FB1-5-4	能对结账过程中可能会出现的情况进行恰当处理，避免损失		
		FB1-6	送客服务	FB1-6-1	能根据安全原则、客人需求提醒客人带好随身物品		
				FB1-6-2	能根据礼仪要求和友好待客之道欢送客人		
		FB1-7	收餐服务	FB1-7-1	能根据酒店餐厅要求选择正确的收餐顺序		
				FB1-7-2	能清洁相应物品并进行重新布置摆台		
		FB2	西餐服务	FB2-1	餐具擦洗	FB2-1-1	能根据不同的餐用具、杯具选择正确的清洁、擦拭方法，并完成检查
				FB2-2	落台清理	FB2-2-1	能按照摆放要求，合理分配相应的餐具及做好落台内外的清洁卫生
FB2-3	摆台			FB2-3-1	能根据客人所点的菜品，配上相应的餐具		
FB2-4	西餐菜品介绍			FB2-4-1	能按照头盘、汤、主菜、甜品的顺序作详细介绍		
FB2-5	西餐用餐服务			FB2-5-1	能根据客人所点的菜品，从头盘、汤、主菜、甜品作整套的服务，每样菜配相应的餐具		
FB2-6	西餐酒水服务			FB2-6-1	能根据客人所点的酒水，先配相应的杯具，再展示酒水，站在客人右手边为客人服务		
FB2-7	早餐服务			FB2-7-1	能询问客人房间号码		
		FB2-7-2	能进行早餐、咖啡、菜的服务				
		FB2-7-3	能及时收台、摆台				

		FB2-8	自助餐服务	FB2-8-1	能根据所摆放的食品配相应的菜牌及餐具、杯具
				FB2-8-2	能为客人提供空盘收取服务
				FB2-8-3	能询问客人饮料并斟倒
FB3	宴会服务	FB3-1	餐具擦洗	FB3-1-1	能根据餐具、杯具的不同选择正确的清洗、擦拭方式，并完成检查
		FB3-2	摆台布置餐台	FB3-2-1	能根据宴会要求进行摆台
		FB3-3	桌椅布置	FB3-3-1	能根据正确的桌椅搬运方法运送桌椅
				FB3-3-2	能根据宴会要求进行正确的桌椅布置
		FB3-4	套椅套、椅结	FB3-4-1	能根据客人及宴会的需要选择适当颜色，无破损、污渍的椅套及椅结
		FB3-5	布置工作台	FB3-5-1	能根据宴会需求正确、合理地布置工作台
		FB3-6	酒水服务	FB3-6-1	能根据客人需要提供恰当的酒水服务
		FB3-7	上菜服务	FB3-7-1	能选择恰当的上菜位
				FB3-7-2	能根据宴会菜单的顺序上菜
				FB3-7-3	能根据菜品情况合理更换小盘
		FB3-8	撤换骨碟、烟盅	FB3-8-1	能根据服务标准及客人需要更换骨碟、烟盅
		FB3-9	收餐、清理台面及工作台	FB3-9-1	能根据酒店服务标准进行正确收餐
FB3-9-2	能根据卫生标准进行台面及工作台清理				
FB3-9-3	能把所有桌椅归还原位				
FB4	会议服务	会场布置	FB4-1-1	能根据客人要求、安全生产及酒店标准运送桌椅	
			FB4-1-2	能根据客人对会场的需要进行恰当的会议台型布置	
			FB4-1-3	能根据客人及酒店标准对会议台面布置	
			FB4-1-4	能根据客人需求对会议演讲台、白板纸、白板进行布置	
			FB4-1-5	能根据客人需求对话筒、投影仪等会议设施进行布置、调试	
			FB4-1-6	能根据客人需要及审美需求对会场植物、鲜花进行布置	
			FB4-1-7	能根据天气情况及客人需求对会场灯光、空调进行检查和调节	
	FB4-2	会中服务	FB4-2-1	能根据客人在会议中的需求为客人提供相应的服务	
	FB4-3	清理会场	FB4-3-1	会议结束后能及时清洁整理会场，达到酒店的标准	

FB5	酒吧服务	FB5-1	前期准备	FB5-1-1	能根据酒吧所制定的备货量，准备好相应的品种及数量
				FB5-1-2	能根据先进先出的原则，对不同的酒水、饮料进行正确摆放
				FB5-1-3	能检查所有杯具的清洁状况，并清洁好操作间，准备所需酒水、饮料的配料（如：柠檬片、冰片、吸管、搅棒）
		FB5-2	酒水服务	FB5-2-1	能根据客人所点的酒水、饮料做相应的摆台
				FB5-2-2	能站在客人右手边为客人确认酒水并试酒
				FB5-2-3	能随时关注客人是否需要添加酒水
		FB5-3	鸡尾酒服务	FB5-3-1	能识别鸡尾酒酒具和酒吧用具
				FB5-3-2	能掌握各类鸡尾酒的调制方法
		FB6	餐厅领班管理	FB6-1	餐前准备管理
FB6-1-2	根据当天的工作任务和要求分配部属工作				
FB6-1-3	开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项				
FB6-1-4	检查工作人员的餐前准备工作是否完整				
FB6-2	餐间服务管理			FB6-2-1	客人进餐期间能指挥值台员为客人服务
				FB6-2-2	能重要的宴会和客人提供高质量的接待和服务
				FB6-2-3	能妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉
				FB6-2-4	能检查结账过程，指导员工正确为客人结账
FB6-3	餐后服务管理			FB6-3-1	能督促服务员正确收餐具、布台、清洁餐具餐厅
				FB6-3-2	能就当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向上级报告
FB6-4	人力资源管理			FB6-4-1	员工餐饮服务技能培训
				FB6-4-2	员工餐饮服务礼仪培训
				FB6-4-3	开餐过程中，能对部属进行考核，在餐后进行奖励或批评
PQ1	职业素养	PQ1-1	自主学习	PQ1-1-1	了解和掌握酒店相关产品信息
				PQ1-1-2	了解和掌握城市相关信息
				PQ1-1-3	提升自身综合知识的积累，拓宽知识面
		PQ1-2	沟通素养	PQ1-2-1	具备良好的语言和书面表达能力
				PQ1-2-2	具备良好的沟通能力
				PQ1-2-3	能够熟练运用普通话、英语对客服务
				PQ1-2-4	能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系

	PQ1-3	信息素养	PQ1-3-1	能掌握互联网基本操作
			PQ1-3-2	能操作基本电脑办公软件和设备
			PQ1-3-3	能操作酒店行业通用的信息管理软件
	PQ1-4	服务素养	PQ1-4-1	能以职业的服务形象出现在工作岗位。、
			PQ1-4-2	能微笑待客
			PQ1-4-3	能正确的运用引领手势等动作提供优质服务
			PQ1-4-4	能运用三声无语等服务语言提供优质服务
			PQ1-4-5	能够具备主动服务意识
			PQ1-4-6	能够准确感知顾客需求
	PQ1-5	市场素养	PQ1-5-1	具备酒店全员营销意识和酒店形象意识
			PQ1-5-2	能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应
			PQ1-5-3	具备一定的策划和促销技能
	PQ1-6	创业素养	PQ1-6-1	能进行团队合作
			PQ1-6-2	能解决所遇到的问题
			PQ1-6-3	具有责任意识
			PQ1-6-4	具备组织能力
			PQ1-6-5	能依法处理事情
			PQ1-6-6	具有企业管理及服务现场管理的基础能力
PQ1-6-7			有创新精神	
PQ1-6-8	有创业意识			

附件 2

学徒岗位能力课程教学大纲基本框架

《餐饮服务与管理》 课程大纲

企业：帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

餐饮服务与管理

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业。面向餐饮服务和管理岗位。

三、课程性质

本课程是高职院校旅游管理、酒店管理等专业专业的专业课程，是我院酒店管理等专业专业的专业必修课。

四、课程设计

根据餐饮服务与管理职业岗位的实际工作过程，工作任务，以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容，将课程分为餐饮基础知识（岗位认知）、餐饮服务技能（岗位服务）、餐饮服务程序（岗位服务）、餐饮基层管理（岗位提升）四个项目，本着“项目导向、任务驱动”的原则，每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。

五、课程教学目标

1 知识目标

- （1）了解餐饮部在酒店经营中的地位和作用，熟知餐饮部的组织机构和各岗位职责。
- （2）明晰餐饮服务人员的素质要求。
- （3）熟知中餐菜肴、宴会台型设计知识。
- （4）熟知西餐菜肴、西餐餐用具、西餐酒水、西餐服务方式等知识。
- （5）正确认识餐饮服务质量的内涵，掌握餐饮服务质量的特征。
- （6）掌握餐厅卫生管理知识。
- （7）了解餐饮营销管理知识和餐饮人力资源管理知识。

2. 能力目标

(1) 熟练掌握托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、点菜、上菜、分菜、撤换餐具等餐饮服务技能操作规范。

(2) 掌握中餐零点服务、中餐宴会服务、宴会台型设计等服务标准程序，能为客人提供中餐服务。

(3) 掌握西餐正餐服务、会议服务、鸡尾酒会服务、客房送餐等服务标准程序，能为客人提供西餐服务。

(4) 学会餐饮服务质量管理的方法，能妥善处理各种餐饮疑难问题。

3. 素质目标

(1) 培养学员细心、严谨的工作态度。

(2) 训练学员规范的餐饮服务礼仪。

(3) 培养学员主动热情、吃苦耐劳的职业精神。

六、参考学时与学分

108 学时，6 学分

七、课程结构

序号	学习任务（单元、模块）	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	餐饮部认知（我工作的家—岗位认知）	FB1-6	1. 了解餐饮部在酒店中的地位和作用。 2. 明确餐饮服务人员的素质要求。	企业培训 岗位培养	2
2	餐饮服务技能（勤学苦练，熟能生巧—岗位技能）	FB1-1	托盘。学会餐巾折花操作技能。学会斟酒技能和知识。 学会铺台布技能。	企业培训 岗位培养	10
3	餐饮服务技能（勤学苦练，熟能生巧—岗位技能）	FB1-1 FB1-2	学会中餐宴会摆台知识和技能。学会西餐宴会摆台知识和技能。学会点菜知识和技能。学会上菜知识和技能。	企业培训 岗位培养	42
4	餐饮服务技能（勤学苦练，熟能生巧—岗位技能）	FB1-3	学会分菜知识和技能。学会撤换餐具知识和技能。掌握中餐零点服务程序和规范。	企业培训 岗位培养	10
5	餐饮服务程序（由我为您全程	FB3	熟知中国菜肴知识。学会中餐宴会台型设计理念。掌握中餐宴会服务知识、服	企业培训 岗位培养	12

	服务一岗位服务)		务程序和规范。		
6	餐饮服务程序 (由我为您全程 服务一岗位服 务)	FB2	熟知西餐菜肴知识, 认知西餐餐具和酒 具。掌握西餐服务方式的不同特点。懂 得西餐与酒水的搭配。 . 掌握西餐正餐 服务程序和标准	企业培训 岗位培养	12
7	餐饮服务程序 (由我为您全程 服务一岗位服 务)	FB4 FB5	掌握会议服务知识和服务程序标准。掌 握鸡尾酒服务知识和服务程序标准。	企业培训 岗位培养	12
8	餐饮部管理(今 天我当领班一 岗位提升)	FB6	明晰餐饮服务质量的内涵和管理 标准。学会餐饮疑难问题处理的方法和 技巧。了解餐厅卫生管理规范。	企业培训 岗位培养	4
9	餐饮部管理(今 天我当领班一 岗位提升)	FB6	了解餐饮营销管理。了解餐饮人力资源 管理	企业培训 岗位培养	4
合计					108

八、资源开发与利用（500 字以内）

（一）教材编写与使用

1. 使用教材：上海交通大学出版社《餐饮服务与管理》

2. 参考资料：

[1] 邓英. 餐饮服务实训[M]. 电子工业出版社, 2009

[2] 孙娴娴. 餐饮服务与管理综合实训[M]. 中国人民大学出版社, 2014

[3] 饶雪梅. 餐饮服务实训教程[M]. 科学出版社, 2007

[4] 徐文苑. 餐饮服务与管理任务教程[M]. 中国铁道出版社, 2012

[5] 叶伯平. 宴会设计与管理[M]. 清华大学出版社, 2007

[6] 曹艳芬. 酒店餐饮部运营与管理[M]. 重庆大学出版社, 2014

[7] 职业餐饮网 <https://www.canyin168.com/glyy/cygl/>

（二）数字化资源开发与利用

充分使用教材的网络资源。餐饮部的动态实务案例会在微信工作和学习群交流。PPT 课件、案例、习题可在蓝墨云班课等平台共享。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

1、平时可参与合作企业——帝豪酒店的重要宴会服务工作；

2、集中到帝豪酒店参观、实训；

3、三个月的餐饮部门实习；

4、参与技能竞赛，以赛促学。

九、教学建议

采用多种形式的教学方法如：讲授、互动活动、实践教学、多媒体教学，形成理论与实践互动、校外和课堂一体的教学模式，切实提高了教学的时效性。

在课堂理论教学中，创设问题情景，以活动为载体，以学生为主体开展形式多样的互动活动，在活动中让学生体验感受、净化心灵、陶冶情操，明确对客服务以及餐饮管理的要领及原则。以实际项目为实训的内容，使学生面对真实的任务和环境进行训练，有效提高了学生的技能水平和技能应用能力。

十、课程实施条件（200 字以内）

（一）充分利用帝豪酒店的场所和设备，在真实的操作环境中，让学生真正学习到岗位上要用到的知识和技能。

（二）利用现代信息技术开发视听光盘等多媒体课件，通过各种活动的设计、

模拟与参与，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。

(三) 充分实现校企合作中教师的互通有无，让酒店的师傅和学校的教师，共享有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题，并实现学生、酒店师傅和学习教师的积极互动。

十一、教学评价（200 字以内）

(一) 结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时成绩记录。

(二) 强调理论与实践综合评价。

(三) 建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

课程总评价=过程评价 60% + 期末评价 40%

过程评价：课堂参与程度；课堂训练；各项目单项测试成绩；作业；课堂纪律与出勤。

期末评价：期末笔试+实操考核。

(撰稿人：帝豪酒店、汕头职业技术学院)

客房服务与管理课程大纲

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

客房服务与管理

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业。面向酒店客房服务和基层管理岗位。

三、课程性质

客房服务与管理是高职酒店管理专业的专业核心课程，通过对本课程的学习，学生能够掌握酒店客房卫生管理、客房设备用品管理、客房服务方法等方面的知识，并为学生下一步的技能操作提供指导，为进一步学习酒店管理方面的其他专业课打下基础。通过本课程的学习，能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦

耐劳的品德和良好职业道德观。

四、课程设计

本课程根据酒店客房部职业岗位分析确定专业职业岗位核心能力，确定课程目标是培养酒店客房服务与管理的素质、掌握楼层服务员、客房服务中心、领班等岗位技能，根据酒店客房实际工作任务将课程内容整合，并实施以项目任务为导向的课程教学，全面实施由学校与企业对学生成绩进行多元评价考核，并把课堂搬进酒店进行真实环境下的工作任务驱动教学，最终获得顶岗实习工作经历证书，完成“过程性评价”课程考核。

本课程着眼于学生的终身学习与可持续发展，关注学生综合素质与职业能力的培养。设计思路是：技能学习与管理思维接轨。课程内容突出了对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要进行，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要。

五、课程教学目标

1、能力目标

(1) 总体目标：

通过理论知识的学习和实务的训练，使学生具备成为一名优秀客房服务员需要的素质，掌握客房服务员基层管理的基本技能，毕业后能胜任客房服务员的工作，并具有客房部基层管理工作的潜质。

(2) 具体目标：

1) 能够识别不同类型酒店客房设施的特点；能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够初步掌握客房布置和装饰的方法；

2) 熟悉掌握客房中、西式铺床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床。

3) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；

4) 掌握开夜床的方法；掌握 VIP 宾客的接待方法；掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；

5) 掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；

6) 能够熟练掌握各种房态和客房用品的专业英语词汇，做到会听说

写。

7) 具备接待服务能力及相应的基层管理能力，学会处理好对客服务中的宾客投诉；

8) 能正确识别客房区域各种安全设备；能正确识别客房监控设备的运行状况；掌握客房区域安全设备的正确使用方法；掌握处理各种突发事件的正确方法

9) 掌握客房人员编制的基本原则；准确执行劳动定额的计算方法。

2、知识目标

了解客房产品的概念和构成；了解客房部的主要任务；掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责；认识客房部的业务特点：

1) 掌握客房卫生准备工作的内容与要领；熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领；掌握清洁服务与质量控制的方法；

2) 掌握计划卫生的目的、主要内容和计划卫生安排的方法；熟悉客房接待服务的环节和项目内容；

3) 认识客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；认识优质服务的内含和要求；了解不同对客服务模式的特点和要求；明确接待服务的质量标准和控制方法；

4) 了解客房安全管理的基本含义；熟悉客房安全管理设施的配备；掌握客房防火与防盗的工作概况；了解饭店潜在的安全事故；熟悉解决突发性事件应采取的措施

5) 了解客房设施用品管理的目标；了解客房设施用品的规格和标准；了解客房设施用品的使用和保养常识；

6) 了解客房用品的管理要求；了解客房用品的定额标准；掌握客房用品的日常管理方法；

7) 客房人员编制的概念和依据；客房部人员编制的量化标准。

六、参考学时与学分

课程学分：6 总学时：108

七、课程结构

序	学习任务 (单元、型工作)	对接典型工作	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
---	------------------	--------	------------	--------	----

号	模块)	任务及职业能力要求			
1	客房认知实习	RM1-3	能够熟悉客房设施和客房设备用品, 客房部管辖区域业务分工, 客房部组织机构设置。	企业培训 任务训练	10
2	客房清洁保养	RM1-1	掌握卧室清扫的程序与标准及走客房检查的程序及操作规范, 达到在规定时间内能够按照规范要求保证质量的完成此项工作的能力。	企业培训 任务训练	30
3	客房对客服务	RM1-2, 3, 4, 5, 6	掌握客房对客服务模式、日常项目及特殊服务项目的程序与标准, 达到能够根据所学内容运用自如的和不同的客人进行有效的沟通。	企业培训 任务训练	30
4	客房物资管理	RM2	掌握客房物资的分类、储存管理制度及使用的定额管理办法等, 并通晓其领用程序。	企业培训 任务训练	14
5	客房人力资源管理	RM3	能够制作客房员工招聘计划和客房员工培训计划并加以实施, 针对不同层次的员工制定一套激励计划。	企业培训 任务训练	10
6	客房预算管理及成本控制	RM3	掌握物品控制、设备保养、能源管理、备品管理等成本控制方法, 客房预算的制定依据及内容、客房的定价方法和定价策略, 能够制作一份客房部的预算表。	企业培训 任务训练	14
合计					108

八、资源开发与利用

本课程可以通过开发对应的网络课程, 以增加师生教学和学习的互动和交流; 任课老师还可以向学生推荐热点专业网站, 让学生课余时间浏览, 以扩大知识面及信息量, 提高学生自主学习的能力。

学习网站:

1. 中外酒店论坛网 <http://www.ihfo.com>
2. 酒店经理人网 <http://www.dongyee.com>
3. 中国旅游酒店网 www.ctha.com.cn
4. 白金五星酒店人才网 www.hoteljob.cn

(一) 教材编写与使用

《高职高专旅游与酒店管理专业“十三五”规划教材: 客房服务与管理》河南大学出版社. 2017 年

《客房服务与管理 (十二五职业教育国家规划教材配套教材)》韦小良主编. 中国财经出版社. 2016 年

《酒店管理》(第一版) 蒋丁新主编. 高等教育出版社. 2002 年

《酒店服务学》王大悟主编. 黄山书社出版社. 2003 年

《世界著名饭店管理精要》谷慧敏主编. 辽宁科技出版社. 2001 年

《中国饭店金钥匙服务》吴伟、孙东主编. 广东旅游出版社. 1999 年

《酒店客房管理实务》林红梅，韦统翰主编. 广东经济出版社，2007 年

《前厅客房服务技能实训教程》于英丽著. 东北财经大学出版社，2006 年

（二）数字化资源开发与利用

利用现代信息技术(如蓝墨云班课 app)开发相关视频及任务模块等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

与相关合作企业及校外实训基地共同搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生实习实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

九、教学建议

本课程教学方法设计应遵循行动导向教学原则，采用“教、学、做”合一，“理实一体化”的教学模式。突出学生的主体地位和教师的主导作用。加强对学生的实际职业能力的培养。

十、课程实施条件

课程主要教学场所在企业，由校企双导师共同授课。

十一、教学评价

本课程应关注评价的多元性，突出过程与业绩评价，加强实践性教学环节的考核，并注重平时采分，综合评价学生成绩。

（撰稿人：汕头帝豪酒店有限公司 汕头职业技术学院）

前厅服务与管理课程大纲

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

前厅服务与管理

二、适用专业及面向岗位

适用于 酒店管理专业（又可适用于酒店管理专业）。面向酒店前厅服务和基层管理岗位。

三、课程性质

《前厅服务与管理》是酒店管理专业的学徒岗位能力课程。本门课程涵盖酒店前厅服务和酒店前厅管理两部分内容，其中酒店前厅服务包括预订服务、前台接待服务、礼宾服务、问询服务、商务中心服务、总机服务、收银服务等内容，酒店前厅管理包括前厅销售管理、前厅客务关系管理等内容。

通过本课程的学习，使学生具备酒店前厅的基本知识和工作能力，养成沟通协作、真诚待客的服务品质，为学生毕业后能够胜任酒店前厅的各工作岗位和学生的职业发展打下良好的专业基础。

四、课程设计

在对酒店行业岗位调研、酒店专业岗位工作能力和酒店员工职业发展评估的基础上，确定了酒店服务与管理专业的人才培养目标为酒店运营部门的服务人员和基层管理人员。根据这一目标，本课程在设计上提出了“三段式”学习，即将学生的学习阶段分为三个部分，第一部分讲述酒店前厅的基本概述，包括前厅部的基本概况、前厅部组织机构设置及前厅部服务人员的素质要求等内容。第二部分讲述前厅服务，包括预订服务、前台接待服务、礼宾服务、问询服务、商务中心服务、总机服务、收银服务等内容。第三部分讲述酒店前厅基本管理知识，包括前厅销售管理、前厅客务关系管理等内容。三段式的学习是一个循序渐进的过程，学生首先学习了酒店前厅的基本知识，接下来掌握了前厅的基本服务技能，最后了解简单的前厅管理知识，这与本专业的人才培养目标相贴合，也为学生实现可持续的职业发展奠定了基础。

酒店前厅部作为酒店的运营部门之一，在酒店经营管理中占据重要的地位，因此酒店前厅服务技能是本专业学生必须具备的核心技能之一，也是后续进行定岗实习时必须具备的能力。因此在三段式学习的过程中，应紧紧围绕培养目标，一切从学生的实际情况和行业的需求状况出发，将第二阶段即前厅基本服务技能的学习确定为重点学习阶段，及时更新专业知识，掌握行业讯息，做到学以致用，与时俱进。

五、课程教学目标

1. 掌握酒店前厅和前厅部的基本概况

2. 能进行电话预定服务
3. 能对有预定客人和无预定客人、散客和团客提供不同的接待服务
4. 能根据客人的需要提供问询、礼宾、商务、总机服务等
5. 能准确的向客人介绍并成功销售客房及酒店其他产品
6. 能进行宾客关系的维护及处理
7. 能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求

六、参考学时与学分

本课程参考学时为 54 学时，参考学分为 3 学分。

七、课程建构

序号	教学阶段	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	课时
1	前厅部基本情况	F0	能绘制所在酒店前厅部的组织结构图。能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习	企业培训 在岗培养 任务训练	8
2	前厅服务技能	F01, F02, F03, F04, F05	能进行散客电话预定和当面预定的受理。能进行团队客人的预定受理。能进行预定变更、预定取消受理。能进行婉拒预定。能进行有预定和无预定客人的区别接待。能进行散客和团队客人的区别接待。能进行客人迎送服务、客人行李服务、客人车队服务。能进行酒店内部信息问询和外部信息问询服务。能进行访客查询服务、留言服务等。能进行电话转接服务、叫醒服务。能进行传真、打印、复印、翻译、票务等服务。能进行收银服务及真假货币的识别	企业培训 在岗培养 任务训练	32
3	前厅基本知识	F06	能进行房态管理系统的操作。能成功的销售客房及其他酒店产品。能进行客史档案的建立。能针对不同情况进行顾客投诉处理。能进行突发事件的处理。	企业培训 在岗培养 任务训练	14

八、资源开发与利用

(一) 教材编写与使用

教材应充分体现任务引领实践导向的课程设计思想，以工作任务为主线设计教材结构。教材在内容上应简洁实用，还应把酒店前厅服务中的新知识、新技术、新

方法融入教材，顺应岗位需要。

（二）数字化资源开发与利用

利用现代信息技术(如蓝墨云班课 app)开发相关视频及任务模块等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

与相关合作企业及校外实训基地共同搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

九、教学建议

(1)在教学过程中，应立足于坚持学生实际操作能力的培养，采用项目教学，设计不同的活动，提高学生学习兴趣。

(2)本课程的教学关键是现场教学，“教”与“学”互动，教师示范，学生操作，学生提问，教师解答、指导。选用典型案例由教师讲解，示范操作，学生进行分组操作训练，让学生在操作过程中掌握酒店前厅服务工作的要求和方法。

(3)在教学过程中，要根据工作情景加强实践训练，使学生掌握掌握酒店前厅各部门服务要求和方法。

(4)在教学过程中要关注本专业领域新技术、新工艺、新要求、新材料的发展趋势，更贴近酒店前厅服务发展趋势要求。

十、课程实施条件：

安排学生在实体酒店进行直接的面对面对客服务；由校企双导师共同指导

十一、教学评价

(1)改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合。

(2)突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。

(3)应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

(4)注重学生的职业素质考核，体现职业教育的高等性。

酒店综合实训课程大纲

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

酒店综合实训

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业，面向酒店前厅、管家、餐饮等岗位。

三、课程性质

酒店管理专业的专业技能课程。

四、课程设计

（一）设计思路

通过市场调研，对接酒店前厅、管家、餐饮等岗位，围绕酒店前厅、管家、餐饮等岗位的标准化服务要求，结合酒店的要求，设计课程。学生和企业双向选择定岗按照岗位服务标准顶岗实习。

（二）内容组织

基于酒店前厅、管家、餐饮等岗位能力要求为导向，结合旅游酒店各岗位的标准化服务流程，分解成前厅服务标准、管家部服务标准、餐饮服务标准的教学内容。

五、课程教学目标

（一）能力目标

1. 能完成前厅、管家部、餐饮部的各项标准化服务。
2. 能根据岗位标准化服务流程提供优质服务。
3. 能按服务标准分类酒店物品。
4. 能用服务标准维护宾客关系。

（二）知识目标

1. 掌握前厅标准化服务流程。

2. 掌握管家部标准化服务流程。
3. 掌握餐饮部标准化服务流程。
4. 掌握服务礼仪知识。
5. 了解酒店业发展方向。

（三）素质目标

1. 锻炼分析问题和解决问题能力；
2. 提升自学能力、社交能力和团队合作能力；
3. 良好的服务规范意识；

六、参考学时与学分

本课程参考学时 257 学时，参考学分 16 学分。

七、课程结构

序号	学习任务	对应的典型工作任务和能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	前厅标准化服务	F01, 2, 3, 4, 5, 6	能胜任前厅岗位工作	企业培训 任务训练 在岗培养	257（学生和企业双向选择定岗按照岗位服务标准顶岗实习）
2	管家部标准化服务	RM1, 2, 3	能胜任客房岗位工作	企业培训 任务训练 在岗培养	
3	餐饮标准化服务	FB1, 2, 3, 4, 5, 6	能胜任餐饮岗位工作	企业培训 任务训练 在岗培养	
合 计					257

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

采用酒店各岗位的培训教材。

（二）数字化资源开发与利用

校企导师以模块形式共同开发课程线上学习资源。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

有足够的实践岗位，具备现场教学和在岗培养的教学场所和设施设备。

九、教学建议

课程教学由校企双导师共同完成，以在岗培养为主，学校导师主要负责理论知

识的讲解和答疑，企业导师主要负责岗位任务训练，并对训练结果进行考核。

十、课程实施条件

1、师资要求

学校导师要具有本科以上及酒店管理专业相关学历，在酒店实践时间不少于 6 个月，具有相关的职业资格证书。

企业导师要具有专科以上学历，在旅游企业工作不少于 3 年，从事酒店管理工作不少于 1 年。

2、实践场所要求

校外实训基地能提供满足课程学习的教学场所、实践岗位和必要的教学设施设备。

十一、教学评价

1. 教学评价

由校企双方导师根据学生平时表现、任务完成质量等内容进行共同评价。

2. 成绩考核

采用百分制。成绩=任务训练（20%）+在岗考核（80%）。

（撰稿人：汕头职业技术学院；汕头帝豪酒店有限公司）

客情维护课程标准

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

客情维护

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业，面向岗位主要有酒店前厅部、酒店餐饮部、酒店客房部等一线服务岗位和领班主管等基层管理岗位。

三、课程性质

本课程是酒店管理专业的学徒岗位能力培养课程。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程通过职业分析，归纳出客情维护的多个典型工作任务，再通过教学分析，将典型工作任务转化为教学内容。教学内容以工作过程为载体构建项目。主要通过各岗位企业切身实践和师傅教授等训练手段，使学生在岗位实践中，在综合运用前期专业知识的基础上，掌握客户开发和维护的知识点和要求能力，为学生走上工作岗位打下知识基础和能力基础。

（二）内容组织

本课程内容以开发客户和维护客户的工作过程为主线，依据对合作企业的调研，通过解析酒店各个一线工作岗位和基层管理等岗位的典型工作任务获得。课程内容根据合作企业的工作需求设置内容。

五、课程教学目标

（一）知识目标

1. 了解酒店主要客户群体；
2. 了解酒店的客户，熟悉酒店的主要客户；
3. 了解客户的需求心理和兴趣喜好。
4. 掌握与不同客户的沟通方式和沟通技巧。
5. 掌握如何处理与客户的异议步骤与技巧。
6. 熟悉客户维护的步骤和方法、技巧。
7. 掌握处理客人的投诉步骤和技巧

（二）能力目标

1. 能够与客人进行良好的沟通；
2. 会自主设计完成市场调研；
3. 能够针对不同客户提供个性化的服务；
4. 能够为客人提供定制化的产品；
5. 具有察言观色和处理突发事件的能力

（三）素质目标

1. 有良好的服务意识和良好的职业道德；
2. 具备团结协作和乐于奉献的精神；
3. 有爱岗敬业的职业精神

六、参考学时与学分

该课程参考学时为 54 学时，参考学分为 3 学分。

七、课程结构

序号	学习任务 (单元、模块)	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	了解酒店的客户	PQ1-2 PQ1-4	1、了解酒店客户的类型 2、掌握客户的心理 3、具备一定的语言沟通能力 4、懂得使用各种礼仪	企业培训 岗位培养	10
2	酒店各一线岗位和基层管理的知识	F01, 2, 3, 4, 5, 6 RM1, 2, 3 FB1, 2, 3, 4, 5, 6	1、了解酒店各个一线服务岗位和对客服务的岗位的相关知识 2、完成酒店相关知识的卷面考试	岗位培养 任务训练	30
3	酒店客户关系的维护	PQ1-5	1、掌握售前、售中、售后的服务技巧 2、掌握市场营销相关知识点 3、能够自主设计完成市场调研 4、能够完成模拟销售或者实际的销售任务 5、能够完成客人的接待服务任务 6、能处理客人的投诉	企业培训 岗位培养 任务训练	14
合计					54

八、资源开发与利用

(一) 教材编写与使用

以企业岗位能力要求和职业资格标准为指导，根据岗位能力必须具备的知识和技能，确定课程目标及教学内容，编写既能满足学员学习需求又符合实施项目化教学要求的校本教材。

(二) 数字化资源开发与利用

集中学习利用教学课件、微课、视频等教学资源，岗位实践可利用校企共同开发的学习软件，手机移动端进行在线学习、答疑、知识考核评价等。

九、教学建议

本课程教学手段主要采用企业培训、任务训练、岗位实践等形式，突出学生岗位能力和职业素质的培养。任务训练突出实用性原则并遵循学生认知规律，案例分析深入浅出，教学设计围绕培养学生掌握各岗位标准操作，教学任务主要由企业导师担任，以教、学、做为主要学习形式，课程考核评价包括：结果考核和过程考核。

十、课程实施条件

1、师资要求

学校导师要具有本科以上学历酒店管理专业相关学历，在旅游实践时间不少于6个月，有较丰富的旅游企业一线服务和管理经验。企业导师具有专科以上学历，在旅游企业工作不少于3年，从事旅游企业管理工作不少于1年，有一定的理论素养和丰富的行业经验。

2、实践场所要求

按照课程结构表中的学习任务设计，该课程的实施全部在合作企业实施并完成，集中授课的企业场所要求需要有容纳50人数的多媒体会议室或功能室，集中授课的老师可以由学院派出的教师在企业开展集中授课和教学。实际操作授课场合为企业的各个工作岗位，通过企业培训、任务训练和岗位培养由企业导师在企业岗位上以师带徒的形式学习。

十一、教学评价

1、教学评价

校企双导师共同对学生的服务态度、工作效率、实训报告、技能训练质量进行评价。

2、成绩考核

采用百分制。成绩考核=笔试（20%）+在岗培养（50%）+任务考核（30%）。

撰稿人：汕头职业技术学院； 汕头帝豪酒店有限公司

服务心理学及应用课程标准

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

服务心理学及应用

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业（现代学徒制），面向酒店服务一线岗位和管理基层岗位。

三、课程性质

本课程为酒店管理专业（现代学徒制）学徒岗位能力课程。学徒通过本课程的

学习，夯实从事服务与管理工作的心理学知识与心理学运用技能的基础，提高执业水平和职业发展空间。

四、课程设计

（一）设计思路

学生通过本课程学习，能更好地掌握服务心理学及应用基础理论知识，又能锻炼思考分析能力，在知识、能力、素质三方面得到全面均衡的发展，是本课程的教学目标。课程设计充分体现职业性、实践性和开放性的要求，根据企业服务岗位的实际将每一个教学目标设计成真实具体的任务，每一项任务的教学以真实案例导入，使学生进入相应的情境之中，激发学习兴趣，主动学习相关知识和技能；运用调查访谈、专题讲座、案例分析、课题讨论等方式和手段实现每一项教学目标。

（二）内容组织

本课程内容根据旅游职业心理素质的要求，结合合作企业的具体工作的需求而设置，包括：职业心理素质、情绪管理、人际沟通、前厅服务心理、客房服务心理、餐厅服务心理等内容。

五、课程教学目标

（一）知识目标

1. 掌握心理学及服务心理学及应用的理论知识
2. 掌握服务对象的心理特征
3. 掌握自我管理的基本知识和要求
4. 掌握运用心理学原理增强人际吸引的基本方法
5. 掌握克服工作中心理偏差的方法。

（二）能力目标

1. 能用心理测验的方法了解自己的心理特点，能根据职业的要求提高自身的心理素质。
2. 会用情绪管理方法控制自己的不良情绪，能科学合理地利用时间，确立工作的目标，制定计划。
3. 会用心理学的基本原则指导自己开展人际交往活动，处理工作中的各种人际关系。
4. 会用心理学的基本原则开展各项工作。
5. 会用心理学的基本原则和方法调节自己的心理状态，在遇到挫折时能够进行

自我心理调节。

（三）素质目标

1. 具有正确的世界观、人生观、价值观和行业认知；
2. 具有良好的职业道德、具有较强的社会责任感、事业心和团队精神；
3. 具有较强的独立工作的能力和自主学习的能力；
4. 具有良好的个性和健全的人格特征

六、参考学时与学分

该课程参考学时为 54 学时，本课程参考学分 3 学分。

七、课程内容和要求

对应主要就业岗位中的典型工作任务点和岗位能力要求点（数字编号），形成如下课程内容。

序号	学习任务	对应典型工作任务和能力要求	知识、能力、态度要求	教学活动设计	参考学时
1	分析职业心理素质	PQ1-4	1. 了解心理素质的基本理论；2. 熟悉从事服务性行业应具备的心理素质要求；3. 掌握服务性行业人员提高心理素质的各种方法。	集中授课 角色扮演 情景模拟	8
2	管理情绪	PQ1-6	1. 会控制自己的情绪； 2. 科学合理确立工作目标； 3. 制定工作计划； 4. 掌握自我管理的方法； 5. 与客人有效沟通； 6. 处理客人投诉。	在岗培养 任务训练	8
3	处理人际关系	PQ1-2-4	1. 会开展人际交往活动； 2. 能协调工作中的各种人际关系； 3. 了解人际交往、人际关系的基本理论； 4. 熟悉并掌握增强人际吸引的基本方法和处理人际关系的技能技巧	任务训练 在岗培养	8
4	前厅服务心理应用	F01, 2, 3, 4, 5, 6	1. 了解服务对象的基本心理特点； 2. 掌握所从事工作的技能技巧； 3. 树立良好形象； 4. 正确推介酒店产品； 5. 掌握推介地方旅游产品的技巧	任务训练 在岗培养	28
5	客房服务心理应用	RM1, 2, 3	1. 了解客人消费心理； 2. 掌握收集客人对服务满意度的方法和技巧； 3. 掌握树立个人威信的途径； 4. 能与下属进行良好的沟通。	任务训练 在岗培养	28

6	餐厅服务心理应用	FB1, 2, 3, 4, 5, 6	1. 了解客人消费心理； 2. 了解不同民族的饮食禁忌； 3. 熟悉各种菜系，熟悉酒店餐饮产品，有效推介菜品； 4. 能与下属进行良好的沟通。	任务训练 在岗培养	28
合 计					108

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材要体现先进性、通用性、实用性。

（二）数字化资源开发与利用

集中学习利用教学课件、微课、视频等教学资源，岗位实践可利用校企共同开发的学习软件，手机移动端进行在线学习、答疑、知识考核评价等。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

对岗位要求操作进行模块化，然后对每个模块录制规范化操作视频，整理汇编为自编教材的第一手材料。根据教学需要整理分类教学视频、编写教学讲义，制作微课等。

九、教学建议

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正体现学生在教学过程中“教学做合一”的目标，通过创设工作情景、模拟现场案例教学，将理论知识融贯于实际操作中，加强学生解决实际问题能力的培养。教学过程中教师应积极引导提升职业所需的心理素质，发展综合职业能力。

十、课程实施条件

校内导师：大学本科以上学历，讲师以上职称，具有心理分析师资格；企业导师：有5年以上的旅游企业工作经历，本科以上学历，具有人力资源管理师或心理分析师资格，具备一定的职业教育教学能力。

具备相应的教学设施设备，具备开展一体化教学的多功能媒体教室或其他教学场所。

十一、教学评价

（1）坚持全程化考核原则

采用形成性评价，坚持从始至终全过程进行考核。

（2）考核方式与成绩构成

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，课程成绩形成方式：闭卷笔试（20%）+在岗培训（50%）+任务考核（30%）

（撰稿人：汕头职业技术学院 汕头帝豪酒店有限公司）

酒店领班与主管实务课程大纲

企业：汕头市帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

酒店领班与主管实务

二、适用专业及面向岗位

适用于 酒店管理专业（现代学徒制）。面向岗位包括所有前台、客房、餐饮等基层管理岗位。

三、课程性质

本课程为酒店管理专业（现代学徒制）学徒岗位能力课程。学徒通过本课程的学习，夯实从事服务与基层管理工作的督导技能，提高督导、培训以及激励员工等基础管理水平和职业发展空间。

本课程的前导课程有学徒制课程：酒店前厅客房服务与管理，酒店餐饮服务与管理，酒店英文。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程是根据酒店基层管理岗位的需要开设的专业课程，也是酒店管理专业一门核心主干专业课程。它是以饭店基层管理职能与工作流程为主线，以一线基层管理人员为对象，研究饭店基层管理程序、方法和技巧的一门应用性课程。本课程充分注重高等职业教育的特点，具有可操作性，注重对学生职业能力的培养。本课程知识性、实践性较强。课程主要包括酒店领班以及主管日常管理中最基本的管理职

能、饭店基层管理者必须具备的现代酒店意识、团队建设、人际沟通、组织激励、质量管理、基层培训等，这是这门课程应该掌握的基础性的内容。

（二）内容组织

本课程内容根据酒店一线对客服务部门（前厅部，客房部，餐饮部）领班与主管的工作要求，结合合作企业的具体工作的需求而设置，包括：团队建设与管理，领导技能，激励技能，管理沟通，时间管理，前厅部督导管理，客房部督导管理，餐饮部督导管理等内容。

五、课程教学目标

（一）知识目标

通过督导管理理论的学习和管理技能的训练学生掌握督导管理的基本理论与技能。

（二）能力目标

本课程是为培养学生的管理能力而开设，对学生的职业能力（创新创业、营销策日常管理、沟通协作）的培养和职业综合素养的养成起主要支撑作用，尤其对基层管理者岗位综合能力的培养与提升至关重要。学生通过学习，能将管理的理论与饭店各岗位运作流程相结合；能结合饭店的实际情况领导、管理员工并实施有效的授权、沟通与激励；能掌握饭店的基本营运标准和一线具体管理实务；能制订一线员工培训计划并指导一线员工工作。

（三）素质目标的

培养职业生涯的可持续发展能力，成为高素质的饭店督导管理人员。六、参考学时与学分

该课程参考学时为 54 学时，企业培训 7 学时，任务训练为 36 学时，岗位培养 11 学时。本课程参考学分 3 学分。

七、课程结构

序号	学习任务 (单元、模块)	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	模块一 督导管理概述	PQ1-6-6	掌握管理的含义和管理的属性； 掌握管理者的基本职能； 理解督导与督导管理的概念； 理解酒店督导的地位和作用； 理解酒店督导管理的五个管理职能	任务训练 岗位培养	10

2	模块二 团队建设 与领导技能	F06-3-1 RM3-2 FB6-4	熟悉团队建设的过程以及工作方法； 掌握培育团队精神的方法； 掌握团队维护的基本方法； 能够利用团队力量来解决实际问题； 熟悉领导风格； 掌握提高领导素质的方法和途径	任务训练 岗位培养	10
3	模块三 激励技能 与时间管理	PQ1-2-4	掌握酒店管理工作中的激励技巧； 掌握酒店管理中不同方式的沟通艺术； 能够跟酒店中不同对象进行有效沟通； 能够运用时间管理的技巧	任务训练 岗位培养	10
4	模块四 前厅部督 导管理	F06	掌握前厅部领班主管岗位职责与工 作内容； 掌握前厅部各岗位的工作质量标准及常 用的各种业务表单； 掌握前厅部的督导工作程序规范； 能够解决前厅部日常工作中经常遇到的 疑难问题	任务训练 岗位培养	8
5	模块五 客房部督 导管理	RM3	掌握客房部领班主管岗位职责与工 作内容； 掌握客房部各岗位的工作质量标准及常 用的各种业务表单； 掌握客房部的督导工作程序规范； 能够解决客房部日常工作中经常遇到的 疑难问题	任务训练 企业培训 岗位培养	11
6	模块六 餐饮部督 导管理	FB6	掌握餐饮部领班主管岗位职责与工 作内容； 掌握餐饮部各岗位的工作质量标准及常 用的各种业务表单； 掌握餐饮部的督导工作程序规范； 能够解决餐饮部日常工作中经常遇到的 疑难问题	任务训练 企业培训 岗位培养	5

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材要体现先进性、通用性、实用性。

（二）数字化资源开发与利用

集中学习利用教学课件、微课、视频等教学资源，岗位实践可利用校企共同开发的学习软件，手机移动端进行在线学习、答疑、知识考核评价等。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

对岗位要求操作进行模块化，然后对每个模块录制规范化操作视频，整理汇编为自编教材的第一手材料。根据教学需要整理分类教学视频、编写教学讲义，制作微课等。

九、教学建议

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正体现学生在教学过程中“教学做合一”的目标，通过创设工作情景、模拟现场案例教学，将理论知识融贯于实际操作中，加强学生解决问题能力的培养。教学过程中教师应积极引导提升职业所需的心理素质，发展综合职业能力。

十、课程实施条件

校内导师：大学本科以上学历，讲师以上职称，具有双师资格；企业导师：有5年以上的酒店中层管理经验，大专以上学历，具备一定的职业教育教学能力。

具备相应的教学设施设备，具备开展一体化教学的多功能媒体教室或其他教学场所。

十一、教学评价

为了建立以综合管理技能考核为主线的全过程的考核体系，更好地调动学生自主学习本课程的学习积极性，全面掌握学生对该门课程的学习动态，依据课程建设规划，制定本考核方案。

（1）坚持全程化考核原则

采用形成性评价，坚持从始至终全过程进行考核。

（2）考核方式与成绩构成

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，课程成绩形成方式：闭卷笔试（20%）+在岗培训（50%）+任务考核（30%）

（撰稿人：汕头职业技术学院 汕头帝豪酒店有限公司）

酒店情境英语听说课程大纲

企业：汕头市帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

酒店情境英语听说

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业（现代学徒制）。面向岗位包括酒店店一线服务岗位。

三、课程性质

本课程为酒店管理专业（现代学徒制）学徒岗位能力课程。学徒通过本课程的学习，夯实从事服务与管理工作的英文知识，提高英文听、说水平和职业发展空间。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程是一门实用性都非常强的课程，主要培养酒店管理专业和酒店服务人员的英语听说能力及其在实际工作岗位中的英语运用能力，突出行业外语的应用能力培养。本课程注重以实际工作流程为导向，与行业接轨，实现分层次培养人才的目的，还密切结合酒店前厅、客房、餐饮等岗位群的典型工作任务，强调现代酒店服务业从业人员的英语语言表达能力、人际交往与沟通协调能力及应变能力的综合素质的培养。

（二）内容组织

本课程内容根据酒店职业英文运用的要求，结合合作企业的具体工作的需求而设置，包括：前厅服务英语，客房服务英语，餐饮服务英语，其他服务英语，应急和投诉处理等内容。

五、课程教学目标

完成酒店客房和商务服务各环节中英语实用词汇、专业术语、场景对话及情景表达教学任务，学生学会和掌握并能实际运用各种英语词汇及对话，能解决实践过程中遇到的问题。

（一）知识目标

能了解酒店各主要部门的基本职能和基本服务流程及员工素质要求；能理解和掌握各部门实际工作中的服务用语和专业术语的英文表达方式。

（二）能力目标

能具备从事酒店工作所需的实用基本英语技能，比较流利准确地用英语与境外客人进行交流，能用英语完成酒店的基本服务工作。

（三）素质目标

重视英语应用能力和酒店服务技能的同时，培养学生重视酒店服务的意识和能力、职业沟通的能力。

六、参考学时与学分

该课程参考学时为 54 学时，企业培训 7 学时，任务训练为 36 学时，岗位培养 11 学时。本课程参考学分 3 学分。

七、课程结构

序号	学习任务（单元、模块）	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	模块一 前厅服务英语	FO1, 2, 3, 4, 5, 6	能够用英文处理个人预定，团队预定，预定变更，超额预定； 能够用英文处理提前入住，办理续住，更换房间； 掌握用英文接机服务，行李寄存，快件处理程序； 掌握用英文进行信用卡结账，现金结账，外币兑换程序	企业培训 任务训练 岗位培养	14
2	模块二 客房服务英语	RM1, 2, 3	能够清扫客房，做晚床，加床服务； 掌握用英文进行快洗服务，特殊要求，洗衣损坏处理程序及方法； 掌握叫醒服务，擦鞋服务，托婴服务，维修英文服务程序	企业培训 任务训练 岗位培养	14
3	模块三 餐饮服务英语	FB1, 2, 5	能够用英文接待已预定客人，接待未预定客人，更换餐桌 掌握中餐、西餐、自助餐服务流程 能够用英文处理上菜慢，上错菜等情况 能够用英文进行酒水服务，与客人交谈，处理状况 掌握用英文进行客房送餐服务。	企业培训 任务训练 岗位培养	14
4	模块四 宴会、会议服务英语	FB3, 4	掌握会议服务流程，合同洽谈 能够用英文介绍酒店会议厅设施，进行会议签到 能够用英文进行礼物推介	企业培训 任务训练 岗位培养	6
5	模块五 酒店管理与求职	PQ1-1	能用英文进行酒店推销，面试 能够完成个人英文简历	任务训练 集中训练	6

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材要体现先进性、通用性、实用性。应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前瞻性；应将本专业领域的发展趋势及实际操作中应遵循的新知识及时纳入其中，服务的选择要科学，体现地区行业的特点活动设计要具体、可操作，符合项目化教学的要求。

（二）数字化资源开发与利用

集中学习利用教学课件、微课、视频等教学资源，岗位实践可利用学习软件，手机移动端进行在线学习、答疑、知识考核评价等。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

对岗位要求操作进行模块化，然后对每个模块录制规范化操作视频，整理汇编为自编教材的第一手材料。根据教学需要整理分类教学视频、编写教学讲义，制作微课等。

九、教学建议

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正体现学生在教学过程中“教学做合一”的目标，通过创设工作情景、模拟现场案例教学，将理论知识融贯于实际操作中，加强学生解决实际问题能力的培养。教学过程中教师应积极引导提升职业所需的心理素质，发展综合职业能力。

十、课程实施条件

校内导师：大学本科以上学历，讲师以上职称，具有双师资格；企业导师：有5年以上的酒店中层管理经验，大专以上学历，具备一定的职业教育教学能力。

具备相应的教学设施设备，具备开展一体化教学的多功能媒体教室或其他教学场所。

十一、教学评价

为了建立以综合管理技能考核为主线的全过程考核体系，更好地调动学生自主学习本课程的学习积极性，全面掌握学生对该门课程的学习动态，依据课程建设规划，制定本考核方案。

（1）坚持全程化考核原则

采用形成性评价，坚持从始至终全过程进行考核。

（2）考核方式与成绩构成

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，课程成绩形成方式：闭卷笔试（20%）+在岗培训（50%）+任务考核（30%）

（撰稿人：汕头职业技术学院 汕头帝豪酒店有限公司）

有效沟通课程大纲

企业：汕头帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

有效沟通

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业。主要面向高星级酒店的前厅、客房、餐饮、商务管理等岗位群。

三、课程性质

本课程是高职院校旅游管理、酒店管理等专业的一门课程，是我院酒店管理专业（现代学徒制班）的学徒岗位课程。

四、课程设计

根据酒店管理专业面向的职业岗位的实际工作过程、工作任务、以及完成该工作需具备的职业技能和知识来组织教学内容，将课程分为基础篇、技能篇、应用篇、综合运用四个项目，本着“项目导向、任务驱动”的原则，每个项目下根据实际工作内容又设置了若干学习任务。

五、课程教学目标

1、知识目标：

（1）掌握沟通的基本知识和各项沟通技巧。

（2）学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同工作情境下的沟通技巧，培养综合素质。

2、能力目标：

(1) 知识是基础，能力是核心，素质是关键；通过实训和交流的方式突破心理障碍，学习沟通相关技巧，养成有效沟通习惯，培养有效沟通的能力。

(2) 培养学生敏锐的观察力，丰富的想象力，正确分析和判断能力，敏捷的思维能力，迅速的应变能力。

3、情感态度目标：

使学生认识到有效沟通首先是态度问题，其次是技巧问题，然后是习惯问题，最后是能力问题，应保持主动积极学习、持续练习。

六、参考学时与学分

总学时：54，学分：3

七、课程结构

序号	学习任务 (单元、模块)	对接典型 工作任务 及职业能 力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	沟通基础	PQ1-2	沟通认知 了解沟通障碍，学会消除沟通障碍 沟通心态及沟通能力的培养	企业培训 在岗培养	9
2	沟通技能篇	PQ1-2-1 PQ1-2-3	掌握说听问答写看的技巧	企业培训 任务训练 在岗培养	15
3	沟通应用篇	PQ1-2-2 PQ1-2-4	掌握演讲沟通技巧 掌握电话沟通技巧 掌握与同事沟通技巧 掌握与上级沟通技巧 掌握与下级沟通技巧 掌握与客户沟通技巧	企业培训 任务训练 在岗培养	18
4	沟通的综合运用	PQ1-2	对已学的沟通基础知识和各项技能技巧的综合应用	在岗培养	12
合计					54

八、资源开发与利用

(一) 教材编写与使用

1、使用教材：《沟通技巧》第三版（21世纪高职高专规划教材·通识课系列），

谢红霞编著，人民出版社出版。

2、参考资料：

[1]全琳琛.沟通能力培训游戏经典[M].人民邮电出版社，2009

[2]彼得·R·加伯.50种沟通活动及破冰练习.电子工业出版社，2013

(二) 数字化资源开发与利用

充分使用教材的网络资源，建立微信学习群以便学生进行课前课后的交流，及时帮学生答疑解惑。PPT 课件、案例、视频等相关学习资源可在蓝墨云班课等平台共享。

(三) 企业岗位培养资源的开发与利用

汕头帝豪酒店现有 10 名以上的内部培训师，都有丰富的一线工作经历和员工培训经验。该门课通过企业培训、任务训练、岗位培养的方式完成。企业培训由企业导师授课；任务训练可采取线上线下组织教学，企业导师也可参与授课；岗位培养采用师带徒的方式授课。企业导师将根据酒店实际工作岗位要求的沟通技能技巧，有针对性给与学生指导。

九、教学建议

采用多种形式的教学方法如：讲授、互动活动（组织学生进行反思与讨论、研究、小组学习、案例学习、角色扮演、沟通游戏、阅读等）、实践教学（在岗培养等）、多媒体教学等多种形式，逐渐形成了理论与实践互动、酒店实际工作岗位和校园课堂一体的教学模式，切实提高了教学的时效性。

十、课程实施条件

(一) 充分利用丰富的教材资源、企业岗位培养资源、数字化资源等，通过各种活动的设计、模拟与参与，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。

(二) 充分利用汕头帝豪酒店的场所和设备，使学生在真实的工作情境环境下，真正学到岗位上要用到的知识和技能。

(三) 校内教师和企业教师要分工明确、优势互补。学校教师和企业导师共同承担教学，采取双导师指导和传授知识、技能，培养酒店需要的具有针对性和适用性的专业人才，实现校企一体化育人。

十一、教学评价（200 字以内）
(一) 结合教学和实训、课后作业、项目考核等方法，加强实践性教学环节的考核，并注重平时成绩的记录。

(二) 强调理论与实践的综合评价。

课程总评价=过程评价 70% + 期末评价 30%

(撰稿人：企业：汕头帝豪酒店 学校：汕头职业技术学院)

服务礼仪课程大纲

企业：汕头市帝豪酒店

学校：汕头职业技术学院

一、课程名称

服务礼仪

二、适用专业及面向岗位

适用于酒店管理专业（现代学徒制）。面向岗位包括酒店店一线服务岗位和基层管理岗位。

三、课程性质

本课程是酒店管理专业的一门学徒岗位课程。是学生学习酒店服务规范与标准礼仪的最基础课程。其主要功能是按照酒店行业所必须遵循的服务礼仪规范，培养和普及酒店专业学生的礼仪基础知识，明确酒店行业的礼仪服务基本技能，使该课程更具有礼仪的规范性、标准性及实操性和代表性。

四、课程设计

本课程以本专业学生能适应酒店行业各岗位需求为导向，变三段式课程体系为任务引领型课程体系；变知识学科体系为职业能力体系；变书本理论知识的传授为接待服务礼仪的培养；将教学内容与行业岗位需求相对接。

通过酒店职场所应具有的形象礼仪、语言礼仪、各岗位服务礼仪、接待礼宾次序礼仪和主要客源国礼仪的工作情境展示、案例分析、大量的课件及习题资源等活动组织教学，让学生知道并做到职场中规范标准的仪表仪容、礼仪行为。在课堂中体现 “以学

生为中心”的教育教学理念,让学生在“动”中和愉悦中学习。把酒店营造成为一个文明和谐的小社会,在全世界树立彬彬有礼、热情好客、优质服务的良好形象。

五、课程教学目标

- 1、能根据酒店服务人员规范的仪容仪表仪态礼仪标准,塑造良好的旅游行业员工形象。
- 2、能根据酒店服务人员岗位语言的规范和要求,达到在对客服务过程中灵活、准确的运用。
- 3、能根据酒店不同岗位服务礼仪的要求,提升主动、热情、耐心、周到的服务意识,提供标准化、规范化、程序化及个性化服务,达到优质服务的目的。
- 4、能根据礼宾接待次序礼仪要求,依礼待客、守礼服务,使礼宾服务达到周到细致的目的。
- 5、能根据主要客源国礼貌礼节、风俗习惯及宗教信仰的内容,并按要求灵活运用在对客服务过程中,达到为世界各国宾客提供满意服务的目的。

六、参考学时与学分

本课程建议学时为 63 学时,参考学分为 4 学分。

七、课程结构

序号	学习任务	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
1	酒店服务人员外在形象礼仪	PQ1-4	能运用所学知识根据不同场合进行发饰搭配,保持自身的发饰美。能够用正确的方法保养皮肤。能运用所学知识熟练的为自己或他人化淡妆。能跟据酒店从业人员的服饰着装范;合理进行服饰搭配。能根据站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势的基本要求,训练优雅、得体的仪态。	集中授课 企业培训 任务训练 在岗培养	20
2	酒店服务语言礼仪	PQ1-2	能根据酒店服务语言运用的技巧,灵活有效的处理酒店各岗位的对客服务工作。能根据酒店电话服务礼仪的规范,完成各种情况的电话转、接、打、留言工作。能根据书信、E_mail 邮件书写的基本格式和礼仪要求,完成酒店各类信函和 E_mail 邮件的撰写。	集中授课 企业培训 任务训练 在岗培养	12
3	酒店主要岗位服务礼仪	FO1...6 RM1...3 FB1...6	能运用前厅服务礼仪进行前厅服务工作。能在客房工作中运用相关工作服务礼仪。能根据不同的餐饮场所运用餐饮服务礼仪。能运用宴会和会议服务礼仪进行对客服务	企业培训 任务训练 在岗培养	25

序号	学习任务	对接典型工作任务及职业能力要求	知识、技能、态度要求	教学活动设计	学时
4	酒店主要客源国接待礼仪	PQ1-1	能根据酒店主要客源国的风俗习惯，模拟训练学生相应的社交礼仪、商务礼仪、旅游礼仪、介绍礼仪、餐桌礼仪、品酒礼仪、送花礼仪等。	集中授课 企业培训 任务训练 在岗培养	6

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，以工作能力为主线设计教材结构。教材应根据酒店服务专业的职业活动划分模块，结合行业要求，通过酒店礼仪基本技能操作引入必要的理论知识，体现理论在实践过程中的应用，顺应岗位需求。

（二）数字化资源开发与利用

开发教学课件、微课、视频等教学资源，利用学习软件，手机移动端进行在线学习、答疑、知识考核评价等。

（三）企业岗位培养资源的开发与利用

根据教学需要整理分类教学视频、编写教学讲义，制作微课等。

九、教学建议

1. 在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，以工作任务为引领，提高学生的学习兴趣和学生的学习动机。
2. 在教学过程中，加强实践训练，使学生掌握酒店礼仪服务工作的技能和规范，提高岗位的适应能力。
3. 在教学过程中，要运用多媒体教学资源，帮助学生进一步了解礼仪服务工作的特点。
4. 在教学过程中，教师应积极引导和激励学生，提升职业礼仪素养和酒店职业道德。
5. 在教学过程中，要及时关注本专业领域新需求、新技能、新标准的发展趋势，以便快速适应行业发展需求。

十、课程实施条件

1. 校企双导师授课。
2. 以企业作为教学场所。

十一、教学评价

1. 改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合。
2. 突出过程评价和阶段（以任务模块为阶段）评价，尤其注重学生对职场安全的考虑和应变能力。
3. 应注重学生分析问题、解决问题的考核，对在学习和应用上又创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。
4. 注重学生的职业素质考核。