

# 广东碧桂园职业学院

## 成人学历教育 酒店管理与数字化运营 专业人才培养 方案论证报告

### 一、产业发展现状及对本专业人才需求

随着我国改革开放的进一步深入，国民经济的持续快速发展，人民生活水平的不断提高，我国国际化进程的逐步加快，北京奥运会、上海世博会乃至广州的亚运会大型活动的成功举办，近年来，我国逐步成为世界最大的旅游目的地等众多利好因素，都为我国酒店业创造了良好的发展环境。在此发展背景下，我国酒店事业和酒店人才的培养也取得了较大的成就，但随着酒店行业对人才需求的增加，酒店管理人才培养的质量日益受到社会各方的重视。国民经济的高速发展，国民素质的不断提高，社会对酒店管理专业人才的职业能力提出了更综合、更全面的要求，包括具备较高的管理理论素养和扎实的酒店管理专业知识，具有人文素质、创新意识和社会责任，熟悉现代星级酒店经营管理方法和手段，能够在星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮机构等从事酒店管理、接待服务及教学科学研究工作的应用型、复合型专业人才等专业技能。

### 二、酒店行业对人才需求调查

#### 1. 酒店业对从业人员才能需求所占比重

酒店业属于劳动密集型行业，工作强度大，作息时间不规律，因此酒店都要求一线部门的员工能吃苦，踏实肯干，不偷懒，所以酒店

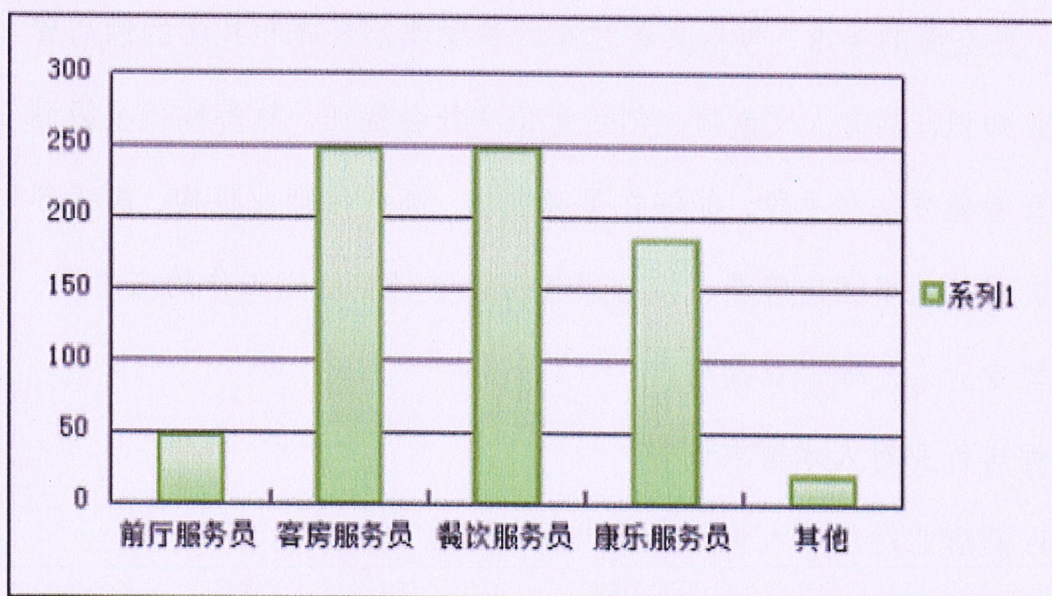


方在招聘员工时会比拟看重这些个人品质。除此之外，外语程度也非常重要，尤其是在涉外的国际酒店，假如员工可以流畅地用英语与顾客对话，这样能大大减小沟通障碍，当然酒店二线工作者使用电脑频率高，在工作中经常要使用办公软件，对电脑掌握度高的员工在酒店自然是受欢迎的。因此在人才培养上，高校需根据酒店的用人需求，着重锻炼个人素质，进步学生各方面的才能。

## 2. 酒店业对人才需求最多的部门

餐饮部和房务部对人才的需求量大，其中餐饮部所占比重最高，而房务部人才需求量略低于餐饮部，所占比重比拟大。酒店一线部门员工数量较多，但工作量大等因素导致员工流失率相对较高，所以酒店的餐饮部和客房部的人才经常出现缺口。

经调查，酒店企业对前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员、康乐服务员及其他岗位服务员的需求量汇总如下图：



由上图可得出以下结果：



(1)酒店企业目前对客房服务员、餐饮服务员、康乐服务员的需求量相对前厅服务员和其他人员来说较大。这是因为酒店企业的客房、餐饮及康乐这些部门的业务量大且繁重，需要大量的人力。

(2)在需求量较大的客房服务员、餐饮服务员和康乐服务员中，餐饮和客房的需求基本相同，康乐较少。出现这种状况的原因有两种：一者，酒店的营业和利润重心通常在客房及餐饮，康乐相对较少，而且享受康乐服务的宾客也较少；二者，虽然客房、餐饮和康乐在社会上都有大量单体营业情况，但相较而言，康乐的容量与数量之比较大。

(3)前厅服务员的需求量较少，这是因为前厅服务员作为酒店的门脸员工，酒店对其流动性和职位空缺时刻有严格地控制，所以若不是酒店有大的的业务调整或扩张，通常时间上其需求是饱和的。

(4)除了前厅、客房、餐饮、康乐四类的服务员需求外，其他类岗位需求很少。酒店里常需要招聘的主要就是这四类员工，其他如工程、保安等人员需求量的弹性较大，而且这些岗位通常和酒店服务专业相关性不大。

综合以上可知，酒店企业的人才需求主要集中在前厅、客房、餐饮与康乐，其中又以客房、餐饮、康乐为多。这些岗位和酒店服务与管理的相关性都很大。因此高校在课程教学中应着重培养学生在餐饮和客房方面的技能，以使培养出的人才更符合酒店的人才需求。

### 三、酒店管理专业人才培养现状

(一)高职酒店管理专业人才培养目标不明确。很多高职院校酒店管理专业的人才培养目标缺乏准确定位，不符合实际，无法适应当前酒店



行业的人才发展需求。有的高职酒店管理院校将人才培养主要侧重于专业技能的培养上面,忽略了理论知识教学和职业道德的教育。有的高职酒店管理院校侧重于理论教学,本科教学思想浓重,注于专业知识的具体性和连贯性,忽视了实践教学的重要性,教学和实践相脱轨,缺乏对学生实际应用能力和动手操作能力的培养。这样培养出来的高职酒店管理专业人才很难符合社会发展需要,导致高职酒店管理专业的毕业生就业情况不理想。

(二)职业道德素质低,服务意识差。由于职业道德和服务意识趋向于人的主观观念意识,在实际操作中很难进行强化训练,因此,在教学过程中常常会被忽视。一些高职酒店管理专业的毕业生参加工作时经常会缺乏团队合作精神,不能诚实守信,不善于与人沟通,对顾客的服务不周到,不能真正做到以客户为核心的服务理念,当与客户发生争执时,不会合理的去化解问题。

(三)重视理论教学,缺乏实践教学。现阶段,很多高职院校酒店管理专业在课程的设置、教学方法,考试模式等方面都仍旧沿用本科学习的教学方案,重视理论知识,轻视实践教学。经常考核学生对理论知识的掌握情况,却没有一个系统的实践评估体系,导致学生在自身上对实践教学的重视度就不够,结果也就可想而知了;由于受到高职学校技术、资金、规则等制约因素的影响,学校内部没有一个专门的模拟酒店实验室,学生的实践操作得不到锻炼,能力自然也不会提高。对于学校外部,学校不能和正规的一流的酒店企业进行合作,建立实训基地,



导致学生对酒店管理知识仅仅只停留、在书本上,对知识如何具体应用缺乏认知度。

(四)外语运用能力差。随着酒店行业对外开放模式的出现,酒店的工作人员对外国人士接触越来越多,为了能够自如的和外国人进行交流,这就要求酒店管理人员要有很强的语言应用能力。而现在的高职院校的.酒店管理专业设置中更侧重于酒店管理知识,缺乏对学生外语课程的设置,不能培养学生的外语口语应用能力。即便是设置了外语课程,校方领导也不够重视,把外语教学设置为考查课,不能有效调动学生的学习主动性。

#### 四、专业的职业能力分析与课程体系整体设计

##### (一) 主要就业岗位(群)与职业岗位(群)分析

##### 1. 主要就业岗位(群)

- (1) 前厅岗位
- (2) 客房岗位
- (3) 餐饮岗位

##### 2. 职业岗位(群)分析

根据本专业前台领班、客房领班、餐饮领班目标岗位,运用问卷调查、工作日志、现场观察、头脑风暴、岗位实践等方法,开展行业企业专家研讨,获得35个典型工作任务,以及110工作项目,808条职业能力点。典型工作任务(部分内容见下表)及职业能力分析见附



件 1。

典型工作任务一览表

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
前厅岗位	1. 前厅管理	1.1 大堂管理	<p>1.1.1 能够贯彻落实酒店大堂服务规范,对服务中出现的偏差及时纠正;</p> <p>1.1.2 能够及时、正确处理客人投诉; 1.1.3 能够代表酒店做好 VIP 客人接待和其他客人接待和送行工作;</p> <p>1.1.4 能够准确分析各种报表和统计信息,掌握客房和其他方面情况;</p> <p>1.1.5 能够果断、及时处理各种紧急事件,保护客人 人身财产安全。</p>	<p>1. 能督导前台服务员按照酒店标准化流程办理接待业务</p> <p>2. 能按照酒店标准,检查接待人员仪容仪表、行为规范及出勤</p> <p>3. 熟练办理预定、行李服务、咨询等前厅其他业务</p> <p>4. 掌握酒店办理办理预定、行李服务、咨询等前厅其他业务的流程及注意事项</p> <p>5. 督导前台服务员按照酒店标准化流程办理业务</p> <p>6. 指导前台服务员准确快速办理前台其他业务</p> <p>7. 解决前台服务员办理其他业务中出现的突发情况及问题</p> <p>8. 具有严谨认真的工作态度及细致敏感的观察能力</p> <p>9. 掌握酒店前台各种业务办理的规章制度</p> <p>10. 掌握现场督导的工作方法</p>
		1.2 接待管理	<p>1.2.1 能够按照酒店标准,检查接待人员仪容仪表、行为规范及出勤;</p> <p>1.2.2 能够合理编制接待处员工班次,布置具体接待任务;</p> <p>1.2.3 能够通过各种统计报表正确统计、核查各种房态信息; 1.2.4 能够依据不同标准接待好团队、会议、商务和 VIP 客人;</p> <p>1.2.5 能够督导、协助接待员为客人准确、迅速办理入住手续和钥匙分发; 1.2.6 能够及时处理巡查中发现的各种问题。</p>	
		1.3 预定管理	<p>1.3.1 能够合理安排预订员班次;</p> <p>1.3.2 能够指导预订员日常预定工作,解答客户咨询;</p> <p>1.3.3 能够核对各种团体和散客订房信息;</p> <p>1.3.4 能够管理和维护预定系统设备。</p>	
		1.4 礼宾管理	<p>1.4.1 能够合理安排下属班次,安排每天具体工作;</p> <p>1.4.2 能够依据酒店标准,检</p>	



目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
			<p>查下属仪容仪表、行为 规范；</p> <p>1.4.3 能够根据所收集、整理的客人意见与建议，制定措施，不断改进礼宾服务工作；</p> <p>1.4.4 能够安排、协助下属办理客人行李搬运、物品寄存、客人接送机服务等；</p> <p>1.4.5 能够准确解答客人问题，处理客人投诉。</p>	
客房岗位	2. 客房管理	2.1 客房清洁管理	<p>2.1.1 能够合理安排客房服务员班次，安排楼层具体 工作；</p> <p>2.1.2 能够检查员工仪容仪表及出勤；</p> <p>2.1.3 能够制定客房计划卫生计划，家具设备保养计划；</p> <p>2.1.4 能够有效控制客房服务用品消耗，降低成本；</p> <p>2.1.5 能够检查客房服务员工作情况，检查客房清洁 卫生质量。</p>	<p>1. 掌握检查走客房的流程和标准</p> <p>2. 掌握检查走客房卫生的标准及方法</p> <p>3. 掌握检查走客房卫生的重点项目</p> <p>4. 具有快速发现走客房卫生质量不佳的观察能力</p> <p>6. 具有现场解决简单的走客房卫生问题的能力</p> <p>7. 掌握客房内需要补充的物品数量和品种</p> <p>8. 掌握客房内补充物品的流程及技巧</p> <p>9. 掌握客房内巾类折叠及放置要求和标准</p> <p>10. 掌握客房内其他需补充物品的放置要求</p> <p>11. 能快速完善补物品存在的问题及分析问题产生的原因</p>
		2.2 公共区域管理	<p>2.2.1 能够制定公共区域日常、周期等各项工作计划和人力安排计划；</p> <p>2.2.2 制定各项清洁设备管理、使用和养护计划；</p> <p>2.2.3 督查员工严格按照工作规范和质量标准做好公共区域清洁和绿化工作；</p> <p>2.2.4 能够做好各项成本费用的预算，有效控制消耗品库存和消耗。</p>	
餐饮岗位	3. 餐饮管理	3.1 餐厅管理	<p>3.1.1 能够制定餐厅年度、季度及月度经营计划；</p> <p>3.1.2 能合理安排员工班次及工作任务；</p> <p>3.1.3 能够巡视餐厅营业和服务情况，参与接待活动，检查员工服务质量；</p> <p>3.1.4 能够与客人进行有效沟</p>	<p>1. 掌握餐厅迎宾工作的标准流程</p> <p>2. 掌握餐厅迎宾服务礼仪</p> <p>3. 掌握餐厅座位布局及各区域座位特点</p>



目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
			通, 征求客人意见和建议, 及时处理客人投诉; 3.1.5 与厨房和管事部等相关部门保持良好沟通, 及时处理各种突发事件; 3.1.6 能填报与分析餐厅各种经营报表, 分析餐厅经营状况。	4. 掌握座位合理安排的标准及技巧 5. 指导服务员进行迎宾服务 6. 掌握餐前准备工作流程及标准 7. 掌握餐中服务的工作流程及标准
		3.2 宴会管理	3.2.1 能够制定宴会年度、季度及月度经营计划; 3.2.2 合理安排员工班次及工作任务, 确保宴会各环节衔接与有序运作; 3.2.3 能够指导设计宴会菜单制作、气氛营造、摆桌、铺台、娱乐等活动; 3.2.4 能够积极听取客人意见和建议, 及时处理客人投诉; 3.2.5 能够审核宴会厅营业收入, 做好结账控制; 3.2.6 指导员工正确使用宴会厅设备和物品, 有效控制损耗。	8. 具备为各种客人提供餐中服务(点菜、上菜、收盘子、分菜等)的能力 9. 及时帮助服务员, 为客人提供补充服务 10. 客人进餐时, 检查督导服务员上菜正确、上菜时长、上菜动作的规范、处理桌面污渍等情

## (二) 课程体系整体设计

专业名称	酒店管理		专业层次	专科		
学生类型	成人继续教育		毕业学分	100		
模块	序号	课程名称	学分	课程性质	开设学期	
公共基础课	1	思想道德与法治	3	必修	1	
	2	思想教育实践课	1	必修	1-2	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	必修	2	
	4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	必修	3	
	5	形势与政策	1	必修	1-4	



	6	大学生心理健康	2	必修	1	
	7	英语	8	必修	1-2	
	8	岭南文化	4	必修	1	
	9	计算机应用基础	3	必修	2	
	10	安全教育	1	必修	1-4	
		小计	28			
专业 课	11	职业素养与礼仪	4	必修	1	
	12	智慧酒店基础知识	4	必修	2	
	13	客户服务基础	4	必修	2	
	14	办公软件高级应用	2	必修	2	
	15	应用文写作	3	必修	3	
	16	数字化营销	4	必修	3	
	17	酒店收益管理与成本核算	4	必修	3	
	18	前厅服务与管理	4	必修	3	
	19	客房服务与管理	4	必修	3	
	20	餐饮服务与管理	4	必修	4	
	21	督导管理实务	4	必修	4	
	22	茶艺与茶文化	3	必修	4	
	23	人力资源管理	3	必修	4	
	24	管理实务	4	必修	4	
		小计	55			
职业能力 扩展课	25	有效沟通技巧	2	必修	1	
	26	现代管理基础---职场新人管 理素养与技能	2	必修	3	
		小计	4			
实践教学	27	入学教育	0.5	必修	1	
	28	毕业教育	0.5	必修	5	
	29	毕业实习	10	必修	5	
	30	毕业综合测试	6	必修	5	
		小计	17			
		合计	100			



## 五、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，能践行社会主义核心价值观，身心健康，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握本专业知识和技术技能，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能够胜任本专业基层一线管理干部岗位（如领班、主管）工作的高素质技术技能型人才。