



廣東工貿職業技術學院

GUANGDONG POLYTECHNIC OF INDUSTRY AND COMMERCE

工商管理学院

商务管理专业

人才培养方案

(2020 级现代学徒制三年制)

企业：广东客语餐饮管理有限公司

学校：广东工贸职业技术学院

2019 年 10 月

编制说明

本专业人才培养方案在倪春丽专业带头人和广东客语餐饮管理有限公司的共同主持下制定，经专家组论证及学院专业建设委员会审定，自 2020 级执行。

为编制商务管理专业现代学徒制人才培养方案，本专业多次组织教师与合作企业进行沟通协调，并根据合作企业的工作性质、工作任务和行业特点，全面分析岗位能力需求，结合学生特点，制订人才培养方案。

该培养方案主要由六大部分构成：第一部分为专业设置与定位，包括专业名称及代码、招生对象、基本学制与学历、培养目标、培养方式、毕业条件；第二部分为人才培养规格，包括职业范围、职业素质与专业能力要求；第三部分为工作任务分析与专业能力课程设置，包括典型工作任务与职业能力分析、课程结构；第四部分为人才培养模式与课程体系设计，包括人才培养模式、课程体系设计；第五部分为教学进程总体安排；第六部分为教学实施保障，包括师资队伍、教学基本条件、教学要求、教学组织形式、学业评价、教学管理和质量监控。

参加本方案制定的人员主要有：

专业带头人：	倪春丽	广东工贸职业技术学院	副教授
编制参与人：	何美贤	广东工贸职业技术学院	讲师
	郑彬	广东工贸职业技术学院	副教授
	祝丽杰	广东工贸职业技术学院	副教授
	丘俏玲	广东工贸职业技术学院	助教
	房照	广东工贸职业技术学院	讲师
	崔聿	广东工贸职业技术学院	讲师
	肖晓峰	广东工贸职业技术学院	讲师
	方旺贵	广东工贸职业技术学院	讲师
	何霞	广州番禺职业技术学院	教授
	张松华	广东工贸职业技术学院	质评中心主任
	王燎原	广东客语餐饮管理有限公司	人资总监
	杨益华	广州铁路职业技术学院	教授
	宋晖琿	广东苏宁销售有限公司	人力资源经理
	李进凑	深圳百果园实业发展有限公司	人力资源经理
	纪楚珊	深圳百果园实业发展有限公司	人力资源副经理

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、招生对象、招生与招工方式.....	1
三、基本学制与学历.....	1
（一）学制.....	1
（二）学历.....	1
四、培养目标.....	1
五、培养方式.....	2
六、毕业条件.....	2
七、职业范围.....	2
（一）职业生涯发展路径.....	2
（二）面向职业范围.....	3
八、人才培养规格.....	3
（一）职业素养.....	3
（二）专业能力.....	4
九、典型工作任务及职业能力分析.....	4
十、课程结构.....	5
十一、课程内容及要求.....	6
（一）公共基础课程.....	6
（二）专业技术技能课程.....	7
（三）学徒岗位能力课程.....	7
十二、教学计划安排.....	8
（一）三年制.....	8
（二）工学交替的教学组织进度安排表.....	10
十三、教学条件.....	10
（一）学校条件.....	10
（二）企业条件.....	12
十四、教学实施.....	12
（一）教学要求.....	12
（二）教学组织形式.....	13
（三）学业评价.....	14
（四）教学管理.....	14
（五）质量监控.....	15
十五、其他.....	15
（一）企业导师名单.....	15
（二）学校导师名单.....	16
附件 1:商务管理专业职业能力分析表.....	17
附件 2: 商务管理专业人才培养方案专家论证意见.....	18
附件 3: 现代学徒制专家论证签到.....	19

一、专业名称及代码

商务管理 （630602）

二、招生对象、招生与招工方式

招生对象：符合第二期高职扩招专项行动高考补报名条件的广东客语餐饮管理有限公司的在职员工及参加现代学徒制自主招生考试后与广东客语签订劳动合同的学徒。

招生与招工方式：校企共同制订和实施招生招工方案，广东客语推荐报名、学校公开招生同时进行工，采用“先招工再招生、招工与招生同步” 的联合招生招工模式。

三、基本学制与学历

（一）学制

基本学制三年，实行弹性学制，推行学分制，允许学生采用半工半读、工学交替等方式分阶段完成学业。

（二）学历

修完教育教学计划规定内容，成绩合格的，取得普通专科(高职) 学历。

四、培养目标

本专业遵循“创新”、“协调”、“绿色”、“开放”、“共享” 五大理念，培养思想政治坚定，德、智、体、美全面发展，面向广东客语餐饮管理有限公司，既能从事基础服务岗位工作，又能胜任部长、主管、店长和区总的学徒岗位工作，具备人、财、物、信息等要素管理能力和策划、供应、销售、服务等商务管理能力，具备自主学习能力，能有效进行团队协作与沟通，在生产、建设、服务、管理第一线的发展型，复合型和创新型的技术技能人才。

五、培养方式

学校和广东客语餐饮管理有限公司联合招生，根据“岗位培养、在岗成才”原则，以广东客语在岗培养为主，对符合条件予以录取的广东客语员工实施一体化育人的“一对一”合作培养模式。学校教师和企业师傅共同构建双导师制的教学团队，依托“通识技能—专业技术技能—学徒岗位能力—专业拓展技能”的课程结构体系，由校企共同组织实施专业基础知识学习和技能训练；由企业通过师傅带徒形式，采用企业主导以课岗对接方式，依据培养方案进行岗位技能训练，实现校企“双元育人”培养方式。

六、毕业条件

学生须修完本专业教学计划表所规定的课程，获得总学分 121 学分，同时获得广东客语餐饮管理有限公司颁发的与学徒岗位相关的培训证书或岗位毕业证书，方能毕业。

七、职业范围

（一）职业生涯发展路径

表 7-1 现代学徒制商务管理专业职业生涯发展路径

发展阶段	学徒岗位	岗位任务			学历层次	发展年限(参考时间)
		操作性	技术性	管理性		
IV	区域总监	营运活动策划	出品鉴别、区域运营巡店	综合管理	大专或以上	在店长岗位阶段年限≥15 个月
III	店长	营运品质	营业额及利润提升	人员管理	原则上大专及以上，资深员工可放宽至高中或中专以上	在主管岗位阶段年限≥8 个月
II	主管	值班管理	训练系统	人事系统		在部长岗位阶段年限≥6 个月
I	部长	地哩、收银	迎宾	楼面	高中、中专或中技	6 个月

注: 1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定, 将职业发展分为若干个阶段, 阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考, 各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

(二) 面向职业范围

表 7-2 现代学徒制商务管理专业的职业面向

序号	对应职业(岗位群)	学徒目标方向	职业资格证书举例
1	连锁门店部长	主管	四级人力资源管理员 (选考)
2	连锁门店主管	店长	广东客语餐饮有限公司 储备店长毕业证
3	连锁门店店长	区域总监	

八、人才培养规格

(一) 职业素养

职业素养	合作企业要求举例
(1) 践行社会主义核心价值观, 具有深厚的爱国情感、中华民族自豪感及文化自信; (2) 遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业, 具有良好的职业道德、高度的社会责任感和社会参与意识; (3) 遵循“创新”、“协调”、“绿色”、“开放”、“共享”五大理念, 具有质量意识、绿色环保意识、工匠精神、开放心态和创新精神 (4) 具有健康的身心和人文素养, 积极上进、敢于挑战, 具有感受美、创造美的能力 (5) 具有良好的沟通协调能力、时间管理和自我管理能力, 以及良好的团队协作精神 (6) 具有职业生涯规划的意识, 具备人、财、物、信息等要素管理能力和策划、供应、销售、服务等商务管理能力。	(1) 中华优秀传统文化传承, 忠诚感恩。客语的核心文化就是爱和感恩。 (2) 热情真诚、爱和感恩; 信守承诺、勇于奉献; 服务意识、服务标准; 顾客至上。 (3) 品质维护、清洁健康、卫生安全、食品安全, 让山里人生活过得更好。 (4) 仪态仪表、阳光帅气、快乐奋斗; 任何时间保持微笑, 举止文雅大方; 知行合一。 (5) 反求诸己, 欣赏他人; 快速服务、应对技巧、工作效率、人际互动、沟通原则与激励技巧, 同事为宝贵财富, 将同事当家人相处”。 (6) 具有较完善的员工培训体系、值班管理, 以及营运活动的策划。

（二）专业能力

专业能力	合作企业要求举例
（1）具有人文社会科学素养、社会责任感和职业道德； （2）掌握商务管理基础知识和基本理论，具有系统商业管理实践学习经历，了解行业发展现状和趋势； （3）具有问题分析能力，能够开展策划、采购、谈判、销售、客户服务、财务管理、人力资源管理等商务运营与管理活动； （4）具有现代管理思维 and 理念，具有追求创新的态度和意识；能综合运用理论和技术手段设计、优化商务系统，进行规划管理； （5）掌握文献检索、资料查询及运用现代信息技术获取与加工信息的基本方法； （6）计划管理、有效沟通与团队合作的能力 （7）具自我学习、不断提升的能力及逻辑推理能力。	（1）责任执行、诚信奉献；让山里人生活过得更好；一切以顾客的体验为中心。 （2）公司定期例会，传递行业动态，了解顾客日益多元的需求趋势。 （3）能够进行营销和活动策划，进行品牌形象管理、五觉管理、财务管理、人事管理、物资管理、现场管理等。 （4）餐点品质（菜色标准度、试菜）、环境卫生（五常专案，O/C 表），鼓励员工进行菜式创新、服务流程创新等。 （5）能够利用多种方法对顾客信息进行收集、分析并加工。 （6）值班体系、照顾伙伴，营造氛围。 （7）员工不断学习，有清晰的晋升路径。

九、典型工作任务及职业能力分析

根据商务管理专业广东客语门店店长和区域运营总监的目标岗位，运用实地走访以及深度访谈等方法，开展行业企业及同行专家研讨，获得商务策划、市场营销、沟通协作、商务运营、资源管理、综合运营等六个典型工作任务，以及商务活动策划、商务活动实施、营销推广活动策划、营销策略、品牌管理、食品和消防安全管理等工作项目，活动策划能力、推广宣传能力、门店运营、人员管理、现场管理、客户服务管理能力等职业能力点。典型工作任务（见下表）及职业能力分析表见附件 1。

表 9-1 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	商务策划	商务活动策划、商务活动实施、营销推广活动策划、商务联络等工作项目。 具备活动策划、推广宣传策划、商务礼仪等能力。	详见附件
2	市场营销	行业竞争动态和销售分析、营销策略、品牌管理、产品与价格管理、渠道管理、促销管理、网络营销管理等工作项目。具备营销活动管理、市场营销和推广宣传能力。	

3	沟通协作	内部联络、汇报、沟通、协调、配合；与上下游合作机构的合作谈判、关系维护等工作项目。 具备商务沟通与谈判能力、客户服务管理能力。
4	商务运营	采购、运营、销售、客户服务、会计核算等商务事务处理；商业资料、文件的管理与档案建立等工作项目。具备商务处理、办公事务管理等能力。
5	资源管理	预算与结算、成本控制、任务分工、团队建设、物资采购等工作项目。具备财务管理、人力资源管理、物资管理等能力。
6	综合运营	门店日常管理、商品采购、陈列及订货；食品和消防安全管理、维修管理；销售计划制订与执行；目标客户消费需求分析，顾客投诉与意见的处理；员工管理、监督、激励等工作项目。具备企业管理、门店运营、仓储与配送、人员管理、现场管理等能力。

十、课程结构

本专业根据合作企业广东客语的工作性质、工作任务和行业特点，全面分析学徒岗位的能力需求，深度融合商务管理专业的人才培养目标，以培养广东客语商务管理高素质人才为使命，充分结合学徒特点，注重对学徒实践能力、创新能力和领导能力的培养，课程体系结构设置为公共基础课程、专业课程以及专业拓展课程三大模块，其中专业课程包括专业技术技能课程和学徒岗位能力课程。

学徒岗位能力课程基于客语岗位工作任务，采用项目化教学，以企业为主组织教学；专业实践类课程由企业主导，以课岗对接方式组织实施。具体课程架构如下表所示。

表 10-1 现代学徒制商务管理专业的课程结构

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
		弟子规和传统文化	必修课
		计算机应用基础	必修课
		体育	必修课
		就业指导与职业生涯设计	必修课
		创新创业基础	必修课
专业课程	专业 技术 技能 课程	企业管理	必修课
		商务礼仪	必修课
		人力资源管理	必修课
		市场营销	必修课

		企业文化与团队建设	必修课
		客户服务管理	必修课
		财务管理	必修课
		毕业设计或毕业论文	必修课
	学徒岗位能力课程	门店员工管理与培训	限选课
		食品安全与消防安全	限选课
		门店五常管理	限选课
		门店订货管理	限选课
		店助行政培训	限选课
		门店运营与管理	限选课
		店长职业化素养	限选课
		区域总监职业化素养	限选课
		门店值班岗位实践	限选课
	专业拓展课程	商务模式创新	任选课
		商务策划与实施	任选课
		商务沟通与谈判	任选课
		服务程序与标准	任选课

十一、课程内容及要求

（一）公共基础课程

符合教育部最新人才培养方案要求（教职成 2019 第 13 号）

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想品德修养与法律基础	思想道德修养、法律基础	72
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	72
3	形势与政策	了解形势和政策	36
4	弟子规和传统文化	弟子规、中华传统文化	180
5	计算机应用基础	掌握计算机应用基础	72
6	体育	体能锻炼、强身健体	72
7	就业指导与职业生涯规划	职业生涯的发展设计	36
8	创新创业基础	掌握基本创新创业方法	54

（二）专业技术技能课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	企业管理	6	现代企业的建立、组织架构、决策和管理	72
2	商务礼仪	1	商务来往中的礼仪、仪态	72
3	人力资源管理	5	招聘、培训、薪酬管理等	72
4	市场营销	2	营销策略、品牌管理、产品、价格和促销管理等	72
5	企业文化与团队建设	3	企业核心文化、使命及企业团队建设等	72
6	客户服务管理	3	客户关系构建、维护等	72
7	财务管理	5	预算与结算、成本控制等	72
8	毕业设计或毕业论文	6	毕业综合实践能力考核	510

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

（三）学徒岗位能力课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	门店员工管理与培训	4	接待员、咨客、地喱、训练师等员工的管理培训	72
2	食品安全与消防安全	6	食品安全、消防安全、人身安全、财务安全等	72
3	服务程序与标准	6	门店日常运营的服务程序以及标准, 包括迎宾、点菜、传菜、洗碗及餐具消毒、楼面服务等	72
4	维修管理	6	门店营运的维修管理	54
5	门店订货管理	6	基于客流量等合理订货	54
6	店助行政培训	4	门店助理行政事务的处理	54
7	门店运营与管理	6	门店人的日常运作与人、财、物等综合性管理	72
8	店长职业化素养	4	营运品质、人员管理、营业额、利润提升	54

9	区域总监职业化素养	4	营运品质、营业额、利润、人员等把控和提升措施	54
10	门店值班岗位实践	6	统筹、安排好人力、物力，掌控营运，现场管理	180

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

十二、教学计划安排

（一）三年制

现代学徒制商务管理专业所开设课程及编号如表 12-1 所示。

表 12-1 课程设置及编号表

专业名称: 商务管理

修业年限: 3年

招生对象: 符合第二期高职扩招专项行动高考补报名条件的广东客语餐饮管理有限公司在职员工

执行年级: 2020级

制定日期: 2019年9月

课程类别		序号	课程编号	课程名称	学分	课程类型	总学时	理论学时	实践学时	各学期周数、学时分配						教学场所	评价方式	说明	
										1学期	2学期	3学期	4学期	5学期	6学期				
										18	18	18	18	18	18				
公共基础课程	必修课	1	20101001-4	思想品德修养与法律基础	4	B	72	24	48	4						企业	任务考核		
		2	20101002-4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	B	72	24	48		4					企业	任务考核		
		3	20101003-2	形势与政策	2	A	36	36	0	1	1					企业	任务考核		
		4	01101001-10	弟子规和传统文化	10	B	180	90	90	2	2	2	2	2		企业	面试	每周六9:00-10:30	
		5	01101002-4	计算机应用基础	4	C	72	0	72		4					企业	任务考核		
		6	26101001-4	体育	4	B	72	4	68	1	1		1		1	企业	任务考核		
		7	30101001-2	就业指导与职业生涯规划设计	2	B	36	8	28	1		1				企业	任务考核		
		8	30101002-3	创新创业基础	3	B	54	16	38	3						企业	任务考核		
		小计			33		594	202	392										
专业课程	专业技术技能课程（必修课）	9	04102001-4	企业管理	4	B	72	40	32	4						企业	任务考核		
		10	04102002-4	商务礼仪	4	B	72	40	32					4		企业	任务考核		
		11	04102003-4	市场营销	4	B	72	40	32		4					企业	任务考核		
		12	04102004-4	人力资源管理	4	B	72	40	32				4			企业	任务考核		
		13	04102005-4	企业文化与团队建设	4	B	72	16	56				4			企业	任务考核		
		14	04102006-4	客户服务管理	4	B	72	40	32					4		企业	任务考核		
		15	04102007-4	财务管理	4	B	72	40	32						4		企业	任务考核	
		16	04102008-13	毕业综合实践	13	C	510	0	510							30*17	企业	考查	
		小计			41		1014	256	758										
	学徒岗位能力课程（限选课）	17	04202001-4	门店员工管理与培训	4	B	72	16	56	4						企业	任务考核		
		18	04202002-4	食品安全与消防安全	4	B	72	16	56		4					企业	任务考核或安全证书	根据企业实际安排，可每隔4周上一天或2天课（含实践）	
		19	04202003-4	服务程序与标准	4	B	72	16	56				4			企业	任务考核		
		20	04202004-3	维修管理	3	B	54	8	46					3		企业	任务考核		
		21	04202005-3	门店订货管理	3	B	54	8	46					3		企业	任务考核		
		22	04202006-3	店助行政培训	3	B	54	8	46				3			企业	任务考核		
		23	04202007-4	门店值班岗位实践	4	C	120	0	120	30*2	30*2					企业	任务考核		
		24	04202008-4	门店运营与管理	4	B	72	16	56						4		企业	任务考核	
		25	04202009-3	店长职业化素养	3	B	54	20	34					3			企业	任务考核或面试	
		26	04202010-6	区域总监职业化素养	3	B	54	20	34						3		企业	任务考核或面试	
		小计			35		678	128	550										
已安排课程合计				109		2286	586	1700											
任选课（含专业拓展课程）		04302001-4	领导力课程之绩效辅导	4	B	72	16	56				4			企业	任务考核			
		04302002-4	商务策划与实施	4	B	72	24	48				4			企业	任务考核			
		04302003-4	商务沟通与谈判	4	B	72	24	48				4			企业	任务考核	二选一		
		04302004-4	领导力课程之人际关系及沟通技巧	4	B	72	16	56					4			企业	任务考核		
		小计			12		216	64	152										
总计				121		2502	650	1852											

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。

（二）工学交替的教学组织进度安排表

教学进程总体安排是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体规划，是专业人才培养模式的具体体现。本专业根据第二批现代学徒制的核心精神，与广东客语基于培养对象、专业特点、岗位情况进行多次研讨，力求做到科学构建课程体系，注重课程间衔接，优化课程安排次序，以企业在岗培养为主进行教学的组织和进度的安排。编制的教学进程安排表如表 12-2 所示。

表 12-2 教学进程表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
一	1																	→
	2																	→
二	3																	→
	4																	→
三	5																	→
	6	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	×
说明	→课程教学，：考试，△实训（含大作业），×入学、毕业教育，★军训，▲毕业综合实践，○岗位训练，T 机动。																	

十三、教学条件

针对本专业试点班学生，学院与广东客语餐饮管理有限公司共同构建了一支由商务管理专业的专任教师与企业导师构成的专业师资团队，实行“校内导师/企业导师”并行的“双导师制”。具体教学条件如下：

（一）学校条件

1. 学校导师条件

1.1 学校导师结构

商务管理专业现有专任教师 13 人，其中具有高级职称的有 4 人，具有博士学位的 3 人，有国外留学背景的教师 6 人，100%具有双师资格，师资力量雄厚。

1.2 学校导师的基本条件

(1) 遵守国家法律、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) 原则上要求具有现代学徒制所涉及的企业工作岗位工作经历，或通过企业岗位锻炼，熟悉相关岗位工作对知识、技能和素质的要求，业务基础扎实，具有承担本专业（课程）教学任务的业务能力和教学水平。具备本科及以上学历或中级以上专业技术职务；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

2.校内实训室

学校具备商务管理综合实训室、跨专业综合实训室等多间实训室，主要设施设备见下表。

表 13-1 实验实训条件列表

序号	学习领域课程	教学场地	主要设备	设备数量	场地要求
1	物流管理、财务管理、企业管理、人力资源管理、项目管理、市场营销、市场调查与预测、连锁经营管理、客户服务管理、经济法等	教室	多媒体教学设备	1 套/课程	60 座位
2	商务英语视听说	语音室	语音设备	1 套/课程	60 座位
3	ERP 沙盘实训	实训室	ERP 沙盘实训	10 套/课程	60 座位
4	VBS 跨专业综合实训	跨专业实训室	跨专业综合实践教学平台及软件	1 套/课程	155 座位
5	创新创业实训	商务管理综合实训室	多媒体教学设备	1 套/课程	60 座位
6	人力资源模拟对抗实训	实训楼机房	人力资源模拟对抗软件	1 套/课程	60 座位
7	电子商务实训	实训室	计算机	1 套/课程	60 座位
8	市场营销	实训室	货架等	1 套/课程	60 座位

（二）企业条件

1.企业导师条件

由合作企业广东客语餐饮管理有限公司选派优秀高技能人才担任企业导师。任职基本条件包括：（1）遵守国家的法律、法规以及方针政策，身体健康的在岗员工。（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）原则上具备三年以上企业岗位工作经历、大专以上学历，并符合以下条件之一者：中级及以上专业技术职称、获得高级及以上职业资格等级证书、中层及以上领导职务，并能熟练运用现代教育技术。

对广东客语餐饮管理有限公司推荐的具有五年以上岗位工作经验的优秀员工，可不受上述学历、职称和职务的限制，但须经校企双方考核，认定其专业技能，能够胜任企业导师岗位即可。

2.岗位培养条件

广东客语餐饮管理有限公司拥有广东客语商学院，为现有的公司管理人员及有潜力的伙伴提供学习的平台，为客语的可持续发展培养优秀的业务骨干和后备人才。目前其培训体系包括新员工培训体系，业务提升体系，管理提升体系，领导力提升体系、储备大学生培训体系，传统文化培训体系以及面向公司各层级伙伴展开的各种课程培训。

广东客语餐饮管理有限公司已建有设备齐全的多功能会议室、具备现代教育技术教学条件的多间培训室以及一个小型阅览室，且具备满足岗位培养条件的现场实践教学设施设备，为员工岗位培养提供了资源和效果的有力保障。

十四、教学实施

（一）教学要求

本教学计划总学时 2502 学时，其中理论授课为 650 学时，实践教学为 1852 学时，实践教学占总学时的 74.02%；总学分为 121 学分，其中选修课学分占毕业总学分的 38.84%。

（二）教学组织形式

商务管理专业现代学徒制试点的主要教学组织情况，如下表 14-1 所示。

表 14-1 教学组织方式列表

课程名称	教学模式	教学团队	组织方式
体能锻炼与测试	任务驱动	企业导师	教、学、做结合
思想道德修养与法律基础	项目导向	学校导师或企业导师	理论与实践一体化
毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	项目导向	学校导师或企业导师	理论与实践一体化
职业生涯规划设计与就业指导	任务驱动	企业导师	教、学、做结合
计算机应用基础	混合式教学模式	学校导师或企业导师	教、学、做结合
形势与政策	任务驱动	学校导师或企业导师	教、学、做结合
创新创业基础	任务驱动	校双创导师或企业导师	理论与实践一体化
弟子规和传统文化	任务驱动	企业导师	理论与实践一体化
企业管理	任务驱动	企业导师	项目化教学
商务礼仪	任务驱动	企业导师	教、学、做结合
人力资源管理	项目导向	企业导师	项目化教学
财务管理	任务驱动	企业导师	项目化教学
客户服务管理	任务驱动	企业导师	项目化教学
企业文化与团队建设	项目导向	企业导师	教、学、做结合
门店员工管理与培训	项目导向	企业导师	项目化教学
食品安全与消防安全	任务驱动	企业导师	教、学、做结合
市场营销	任务驱动	学校导师或企业导师	理论与实践一体化
五常管理	项目导向	企业导师	项目化教学
门店订货管理	任务驱动	企业导师	项目化教学
门店营运与管理	项目导向	企业导师	项目化教学
店助行政培训	任务驱动	企业导师	理论与实践一体化
店长职业化素养	任务驱动	企业导师	理论与实践一体化
区域总监职业化素养	任务驱动	企业导师	理论与实践一体化
毕业设计或毕业论文	工学结合	企业导师	岗位培养
门店值班岗位实践	工学结合	企业导师	岗位培养
商业模式创新	项目导向	企业导师	项目化教学
商务策划与实施	项目导向	企业导师	项目化教学
服务程序与标准	任务驱动	企业导师	理论与实践一体化
商务沟通与谈判	项目导向	企业导师	项目化教学

（三）学业评价

试点班学徒的学业考核评价由校企双方共同进行，采取的主要考核方式包括笔试、面试、任务考核、业绩考核、项目考核、课程考核与职业技能鉴定相结合等多元评价方式，按阶段进行考核评价。

考核重点在于对学徒的学习能力和知识应用能力的实践考核，对专业技术技能课程主要实行以企业为主、学校为辅的校企双方共同考核的评价机制，对学徒岗位能力技能的考核则来自企业导师，采用企业导师基于学徒的岗位工作任务完成度作为考核与评价依据而产生的学徒岗位成绩。具体根据各门课程的实际情况进行设定。

综合评价的结果按百分制计算，60 分合格，分别按优秀、良好、中等、及格、不及格五个等级评定成绩，学徒考核合格及以上者方能获得学分。

此外，开展“学历证书+职业技能等级证书”试点，将职业认证考核标准与企业岗位晋升等级考核标准作为学徒学业考核与评价的重要指标，建立岗位技能(或技能证书)学分认定制度。学徒在学习期间，获得职业资格证书如四级人力资源管理员可获得 6 学分认定，取得广东客语餐饮有限公司储备店长毕业证等岗位晋升证书可获得 4 学分认定。

（四）教学管理

（1）校企双主体教学运行机制

本专业根据生源的特点，与广东客语同研制和实施针对性、适应性和实效性强的人才培养方案，确定相应的教学内容，针对企业不同的工作岗位和教学地点，因地制宜、因材施教对教学组织的方式进行创新，实行弹性的学习制度和灵活多元的教学模式，并改革教学质量评价标准和学生考核办法，将学生工作业绩和师傅评价纳入学生学业评价标准。同时强化过程管理，建立教学运行与质量监控体系为核心，集招生、培养、管理、质量监控与反馈为一体的教学运行管控机制，制订现代学徒制相关教学运行管理文件，维护日常教学运行与管理。

（2）教学组织与实施

学徒的学习主要以企业在岗培养为主，根据企业工作岗位要求，灵活安排学习时间和方式，实行校企合作、工学交替。采用专业能力培养和职业素质培养并

举的双主线教学方式，形式灵活多样，根据课程性质可采用集中授课、企业培训、任务训练、岗位培养、网上教学等方式，保证企业在岗培养时间达到 70%以上。

具体而言，公共基础课程和专业技术技能课程的教学，以校(企)导师集中授课的方式开展；对于企业特有的知识内容、行业最新动态、企业岗位基本技能等内容，可由企业导师采用企业培训的方式进行；对于学徒岗位能力课程，可采用岗位培养的方式，以具体岗位任务为内容，企业导师以“师带徒”的方式在学徒岗位实施课程教学，并以学徒岗位工作任务完成度作为主要依据进行考核与评价；此外，可采用任务训练的方式，对学徒岗位任务进行有针对性的训练，以培养学徒的职业岗位能力。

（五）质量监控

建立健全的现代学徒制试点质量保障体系，建立现代学徒制试点专项督导制度，由学院与合作企业共同成立试点督导组，共同设立并完善教学质量监控机制，定期开展试点专项督查以及试点工作的成效评估，进一步提升现代学徒制人才培养的质量。

十五、其他

（一）企业导师名单

序号	合作企业名称	企业导师姓名	职称、职务	承担教学任务
1	广东客语餐饮管理有限公司	欧阳益	培训总监	店长和区总职业素养
2	广东客语餐饮管理有限公司	王燎原	人资总监	人力资源管理、财务管理
3	广东客语餐饮管理有限公司	陈月好	品牌营销总监	市场营销、商务策划
4	广东客语餐饮管理有限公司	陈景新	集团总经理	企业文化与团队建设
5	广东客语餐饮管理有限公司	曾太亮	集团副总经理	弟子规和传统文化
6	广东客语餐饮管理有限公司	张劲臻	分公司总经理	市场营销、商务模式创新
7	广东客语餐饮管理有限公司	翟丙林	出品总监	订货管理、五常管理
8	广东客语餐饮管理有限公司	刘晓男	食安总监	食品安全管理

9	广东客语餐饮管理有限公司	叶苹	营运总监	店助行政
10	广东客语餐饮管理有限公司	叶天运	营运总监	门店运营与管理

（二）学校导师名单

序号	学校名称	学校导师姓名	职称、职务	承担教学任务
1	广东工贸职业技术学院	邹德军	教授、院长	财务管理
2	广东工贸职业技术学院	倪春丽	副教授、副院长	人力资源管理
3	广东工贸职业技术学院	何美贤	博士、系主任	市场营销
4	广东工贸职业技术学院	郑彬	副教授、专任教师	客户服务管理
5	广东工贸职业技术学院	肖晓峰	讲师、专任教师	创新创业基础
6	广东工贸职业技术学院	房照	讲师、专任教师	商务礼仪
7	广东工贸职业技术学院	丘俏玲	助教、专任教师	企业文化与团队建设
8	广东工贸职业技术学院	崔聿	讲师、专任教师	企业管理

附件 1:商务管理专业职业能力分析表

商务管理专业职业能力分析表

序号	典型工作任务	典型工作任务过程	职业能力	课程设置
1	商务策划	商务活动策划、商务活动实施、营销推广活动策划；商务联络	商务活动策划、推广宣传策划、商务礼仪	商务策划与实施；商务礼仪
2	市场营销	行业竞争动态和销售分析、营销策略、品牌管理、产品与价格管理、渠道管理、促销管理、网络营销管理	营销活动管理、市场营销和推广宣传能力	市场营销；市场调查与预测
3	沟通协作	内部联络、汇报、沟通、协调、配合；与上下游合作机构的合作谈判、关系维护。	沟通能力、客户服务管理能力	商务沟通与谈判、客户服务与管理；企业文化与团队建设
4	商务运营	采购、运营、销售、客户服务、会计核算等商务事务处理；商业资料、文件的管理与档案建立	具备商务处理、办公事务管理能力	店助行政；员工管理培训；服务程序标准；商务模式创新
5	资源管理	预算与结算、成本控制、任务分工、团队建设、物资采购	财务管理、人力资源管理、物资管理	财务管理、人力资源管理
6	综合运营	门店的日常管理、商品采购、陈列及订货；食品和消防安全管理、维修管理等；销售计划制订与执行；目标客户消费需求分析，顾客投诉与意见的处理；员工管理、监督、激励	企业管理、门店运营、人员管理、现场管理	企业管理、门店运营管理、值班、维修、食品消防安全、五常管理、订货管理

附件 2: 商务管理专业人才培养方案专家论证意见

商务管理专业人才培养方案专家论证意见

时间	2019 年 10 月 15 日
地点	广东工贸职业技术学院天河校区西区中心会议室
参加人员	专业建设委员会委员: 倪春明, 何美兰, 倪利, 郑彬, 倪丽杰, 林昆, 伍伟玲 专家和企业代表: 何霞, 宋辉辉, 李世豪, 纪慧珊, 张松华, 杨益华, 王燎原
会议内容	主要内容: 专家就现代学徒制负责人汇报的专业人才培养方案提出论证意见 专家论证意见: 在聆听专业负责人对第二批现代学徒制试点 2020 级商务管理专业人才培养方案制订的指导思想、培养规格及培养体系等情况介绍后, 专家组成员审议了现代学徒制 2020 级人才培养方案全套材料。 经讨论, 专家组认为该方案“企业岗位目标-能力标准-核心课程”主线清晰, 能充分支持并保障学徒制人才培养目标的达成。专家强调此次试点响应了国家在职工学历提升计划, 企业可建立学历提升计划与职位提升及薪资提升的联动机制, 与学校“捆绑式共同发展”, 创新人才培养模式, 作在岗培养、在岗成才特色, 形成校企分工合作, 协同育人、共同发展长效机制, 形成中国特色现代学徒制。
备注	

附件 3：现代学徒制专家论证签到

专家论证会议签到表

会议主题	工商管理学院 2020 级专业人才培养方案（现代学徒制）论证	会议时间	2019.10.15
会议地点	广东工贸天河校区西区中心会议室	会议主持人	何碧云
姓名	单位	职称/职务	签名
李俊	百果园	人力资源部经理	
钟楚珊	深圳保同实业发展有限公司	人力资源部副经理	
宋峰峰	广东广物铁路有限公司	人力资源部经理	
何碧云	广州番禺职业技术学院	教授	何碧云
洪如平	广东工贸职业技术学院	广东工贸职业技术学院	洪如平
王峰	广东工贸职业技术学院	人事处	
杨益华	广州铁路职业技术学院	车务处	杨益华
何碧云	广东工贸职业技术学院	工商管理系副主任	何碧云
何美云	广东工贸职业技术学院	商务管理学院	何美云
何美云	广东工贸职业技术学院	物流管理	何美云
何美云	广东工贸职业技术学院	商务管理学院	何美云
林昆	广东工贸职业技术学院	物流管理学院	林昆
郑彬	广东工贸职业技术学院	商务管理学院	郑彬
丘丽玲	广东工贸职业技术学院	商务管理学院	丘丽玲