

《食品卫生与营养》课程标准

课程代码：130100

制定人：黄丹

制定日期：2018年7月1日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生。

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业。

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的一门专业基础课程。本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位群的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店和餐饮连锁企业从业人员所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标

本课程的主要任务是要求学生从一开始接触饮品制作、餐饮服务就要培养他们的卫生意识，养成时刻谨记食品安全的重要性，用心做好每一杯饮品和做好每次的餐饮服务，把酒店行业、餐饮行业规范应用到课程教学当中，为餐饮服务、西式餐饮服务、咖啡服务、酒水服务等课程学习打下基础。

1、知识目标

在餐饮接待服务过程中，能运用营养学、卫生学的专业基本理论和基本知识，协助顾客点餐，并进行符合食品安全的操作。

2、技能目标

能从在食品的色、香、味和组织状态等感官性状方面，判断食品符合食品安全的特征。在制作饮品过程中，能注意个人操作卫生，符合安全要求，不致引起人们产生不良的感觉。餐饮服务过程中能重视餐具、用具、茶具的卫生。懂得采取积极措施，防止食品污染。

3、素质养成目标

学习工匠精神，讲究精益求精，注重细节，重视操作卫生、食品安全、饮品安全。制作饮品、简餐要严谨，一丝不苟，养成学生做事细致认真细致的职业作风等。通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力。通过课堂教学及实训教学，使学生形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯。

五、参考学时与学分

1. 学时

32 学时

2. 学分

2 学分

六、设计思路

本课程设计思路是把“以能力为本位，以学生为主体，以实践为导向”的职业教育教学指导思想作为方向，以学生在上岗后适应行业要求为宗旨。注重学生动手能力和综合职业能力的培养，增加模拟的岗位训练。根据酒店收银员岗位的要求，采用项目教学法，把旅游行业收银人员必须掌握的操作技能，划分成收银人员必备应知应会的基本技能、餐厅收银、总台收银的酒店专业软件应用等项目任务。根据不同项目的特殊性采取不同的实训操作方式和教学内容。向学生传授专业理论知识的同时，围绕岗位的需要，突出实践教学，强调模块的实操实训，具有较强的业务实用性和适用性。

七、课程内容与教学要求

模块	序号	单元内容	学时分配	备注
A-1 淀粉类食品的食疗应用	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能辨识非药物导致的腹泻症状。 2. 能应用糊精的特性，采用特别制作的淀粉类食品，对婴幼儿、小儿腹泻进行食疗。 3. 能解释酸奶对人体肠道的作用，提出饮用酸奶辅助治疗腹泻。 	2	
A-2 含糖类食品、饮品的养肝方法	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述糖类的生理功能。 2. 能应用含糖类食品的特性，在恰当的时机预防醉酒。 3. 能 DIY 制作含糖类饮品，帮助喝酒的人，降低酒精对肝脏的伤害，达到保护肝脏的目的。 	2	
A-3 补钙增高的技巧	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲出钙对青少年长高的重要性。 2. 能讲出影响钙吸收的因素。 3. 能识别含钙的食品。 4. 能根据青少年成长需要编制增高补钙食谱。 	2	
A-4 补血食疗的养生方法	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能复述铁在人体中的分布。 2. 能复述贮备铁的概念。 3. 能解释铁对人体的健康作用。 4. 针对补血人群，能正确提供补血的食疗方法。 5. 能讲述因时养生的理论依据。 	2	

B-1 平衡膳食	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能复述《中国居民膳食指南（2016）》六方面的推荐。 2. 能讲述《中国居民膳食指南（2016）》的新变化。 	2	
B-2 四季时令饮食	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述春季饮食的特点。 2. 能讲述夏季饮食的特点。 3. 能讲述秋季饮食的特点。 4. 能讲述冬季饮食的特点。 5. 能分辨四季养生的途径。 6. 能讲述四季食补的方法。 	2	
B-3 食物搭配宜忌	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述膳食中的五味平衡。 2. 能讲述膳食中的酸碱平衡。 3. 能区分膳食中的寒热温凉平的食物。 	2	
B-4 正确使用塑料制品保证食品安全	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能辨认第1~7类塑料制品的材质。 2. 能讲出七大类塑料制品的特性。 3. 能辨认不能盛装熟食的塑料制品。 4. 能针对不同的食品，选用合理的塑料制品，保证食品安全。 	2	
C-1 青少年的食膳指南	9	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确了解青少年对营养素的特殊需要。 2. 对青少年的平衡膳食能提出合理的见解。 3. 讲述青少年注意补充能量的原因。 	2	

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 认识课间餐的好处。 5. 提出青少年的膳食指南。 		
C-2 营养早餐的搭配	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述中式早餐的常见食谱。 2. 能讲述西式早餐的营养食谱。 3. 合理安排一周的早餐。 4. 能烹制营养早餐。 	2	
C-3 正餐的合理搭配	11	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述午餐的误区。 2. 能讲述不科学的晚餐搭配与疾病的关系。 3. 能讲述正餐饭后的禁忌。 4. 提出正餐的合理食谱。 5. 能讲述推荐正餐合理食谱的理论依据。 6. DIY 寿司 	4	
C-4 减肥餐单的营养搭配	12	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能复述脂类的分类。 2. 能复述类脂所包含的种类及食物来源。 3. 从饮食的角度分析导致肥胖的原因。 4. 能识别减肥的饮食误区。 5. 能讲述减肥的原则。 6. 能根据脂类的特性编制减肥餐单。 	2	
C-7 DIY 水果拼盘	13	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能讲述水溶性维生素和脂溶性维生素的特征。 2. 能讲述脂溶性维生素所含的种 	3	

		<p>类及别称。</p> <p>3. 能讲述水溶性维生素所含的种类及别称。</p> <p>4. 能辨认常见的 20 种水果。</p> <p>5. 能描述 5 种以上水果的切法。</p> <p>6. 能用 5 种手法切水果，制作水果拼盘和沙律。</p>		
D-1 餐具消毒	14	<p>1. 能辨认餐具清洁方法</p> <p>2. 能描述餐具消毒方法</p> <p>3. 能描述抹布的清洁方法</p> <p>4. 能描述、并擦拭餐桌的清洁方法</p>	1	
D-2 餐具摆放卫生	15	<p>1. 摆放餐具前要保持手部清洁，会操作洗手的步骤。</p> <p>2. 手指拿捏瓷器餐具时，不能接触餐具内部。</p> <p>3. 手指拿捏杯具杯脚，不能接触杯具内部，不能在杯身上留指纹。</p> <p>4. 手指拿捏没杯脚杯具，不能接触杯具内部，不能在杯身上留指纹。</p>	1	
D-3 菜品服务卫生	16	<p>1. 能在端菜时使用托盘，注意托盘清洁</p> <p>2. 能在上菜前检查菜品的色泽和气味，检查是否有不洁之物</p> <p>3. 上菜时能做到四指支撑底部，拇指轻压餐具边缘，不能碰到菜肴</p> <p>4. 检查菜肴时，能做到不用手翻</p>	1	

		<p>动或用嘴吹除，必须翻动时，使用消毒过的器具</p> <p>5. 能把卫生达不到要求的菜品退回厨房</p> <p>6. 在客人就餐过程中，能采取措施防止蚊虫等污染菜肴</p>		
--	--	---	--	--

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法。引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。

2. 师资条件要求

具有中学二级教师以上的职业资格。

3. 教学条件基本要求

主要包括：校内实训条件要求配套的水果拼盘、寿司制作、饮品制作、多媒体实验室的设备。

本课程要以会计工作岗位的职业能力需求为依据开展实训教学，校内实训教学应配备中餐实训场馆、西餐实训场馆、咖啡厅、茶艺馆等实训室，让学生在模拟餐饮服务过程中实训中强化食品安全与操作卫生管理的专业技能，养成卫生意识、培养专业、敬业的职业素养。

结合教学内容组织学生开展校外社会活动，如参观广州地区四、五星级酒管、大型连锁的餐厅、国际品牌的咖啡实体店等，创造条件让学生亲身体验星级服务，使学生感受食品安全 A 级、B 级、C 级单位的服务水平，观察五星级酒店、A 级餐饮服务餐位的就餐环境和配套设施，学会与人合作、沟通，树立职业认同感和正确的劳动观念。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用

参考用书：建议使用全国中等职业教育教材审定委员会审定的中等职业教育国家规划教材《烹饪营养与卫生》（高等教育出版社）、《餐厅卫生与菜品安全控制》（辽宁科学技术出版社）、《食品安全与卫生管理》（校本教材）、2018 年自编的校本教材，计划 2018 年底由广东旅游出版社出版。

九、教学评价、考核要求

建议根据学业评价标准和内容应体现项目课程的特征，重视学习过程性评价，突出职业能力评价。以能否独立、规范处理餐桌旁的服务，如制作水果拼盘、寿

司制作、饮品、餐前、餐中、餐后的餐具器皿、制作工具的卫生操作，同时要突出对职业素养的评价。评价内容包括学生的知识掌握情况、专业技能和职业态度。可采用学生自评和互评、教师评。

评价方式可采用：测试、实训表现、技能实训作业、社会实践、技能竞赛等。突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十一、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调查报告和人才培养方案编制的。

二〇一八年七月

附件 3

《酒店管理实务》课程标准

课程代码：

制定人：樊贞

制定日期：

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

本书以中等职业学校酒店服务与管理专业学生为主要对象。

二、适用专业

中等职业学校酒店服务与管理专业。

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是中等职业学校酒店服务与管理（填适用专业）专业的（专业核心课）课程。

本课程是依据中等职业学校酒店服务与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店从业人事（填写岗位或岗位群）所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《 》（课程编码），后续课程有《 》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

教授学生在酒店各部门日常服务和财务、人力、营销等方面的知识与技能。

1、知识目标

广州市旅游商务职业学校

掌握酒店主要部门的工作职责及人员素质要求，工作流程及对客服务标准。

2、技能目标

能够参与酒店一线的服务管理实践工作，掌握必需的从业人员素质，能独立分析问题解决问题。

3、素质养成目标

培养善于分析，勤于学习的精神，具备人情服务，周到接待的所要求的具体的能力。具有酒店从业人员所应具备的基本理论与实践素质。

五、参考学时与学分

1. 学时：36 学时

2. 学分：2 学分

六、设计思路

本课程设计充分体现任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为若干项目，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式展示教学内容，工学结合突出实践，强化实训注重能力，课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

序号	工作任务	课程内容及教学要求	参考学时	备注
1	酒店管理概述	酒店含义及分类	4	
		酒店产品与发展史		
		酒店集团		
2	酒店管理基本职能	酒店管理的理论基础	10	
		酒店管理的基本职能		
3	酒店业务部门的协作与管理	前厅管理	10	
		客房管理		
		餐饮服务与销售管理		
		康乐管理		
4	酒店物资设备管理	酒店物资管理	6	
		酒店设备管理		
5	酒店安全管理	酒店安全管理概述	6	
		酒店保安管理		
		酒店火灾防范与应急处理		

八、课程实施

1. 教学方法建议

概论部分以讲授为主；现代酒店的经营理念与实践部分进行分组教学让学生针对不同时期的经营理念与实践进行对比分析；酒店经营战略的选择与实施部分实施案例教学，通过分析世界城酒店的经营战略，掌握战略选择与实施相关知识、能力；酒店的计划管理部分以讲授为主；酒店营销的策划与实施以案例分析为主，通过分析讨论成功的营销方式；酒店人力资源的开发与管理以案例分形式开展；酒店经营绩效的分析与评价以实践形式开展；酒店物资设备管理以讲述为主；酒店服务质量的测定与控制以边讲边练的形式开展；

广州市旅游商务职业学校

2. 师资条件要求

“双师结构”教学团队的基本要求，校内专任老师取得教师资格、至少半年行业企业工作经历、取得高级职业资格；校外兼职教师至少在该行业企业工作5年以上、取得高级职业资格。

3. 教学资源基本要求

(1) 本门课程采用的教材是重庆大学出版社出版，中等职业旅游类专业教材《酒店管理实务》，该教材中职旅游类专业的精品教材。该教材从现代酒店经营管理的实际情况和工作任务分析入手，形成项目模块和工作任务，兼顾学生知识教育和能力教育，主编，蒋卫平，重庆大学出版社，2008年。

应开发的相关资源有配套课件，教师在教学中应用，课件要设计精美，简洁大方，能辅助教学。

相关的课程网站要满足学生自学需要。要上传教学资料、实训安排等内容，能在线交流，及时传道授业解惑。

争取开发自编的教材以更加满足自身教学实践的需要和提高教师的自身业务水平。

(2) 网络资源建设

(3) 信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

(4) 其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

九、教学评价、考核要求

1、学业考核：笔试（60%）+课堂实践（40%）

2、教学评价：分为笔试和课堂实践两部分。笔试重在评价先期理论学习情况，占总成绩的60%。课堂实践成绩重在考察社会实践中在能力培养方面的表现，占总成绩的40%。评价者由教师、行业指导教师、学生组成体现评价的多元化和科学性。

十、编制依据

该课程标准是以依据《酒店管理与服务》专业调研报告和人才培养方案（ ）而编制的。

年 月

附件 1

“酒店员工职业素养”课程标准

课程名称：酒店员工职业素养

课程代码：xxx

课程类别：xxx

适用专业：高星级饭店运营与管理专业

学 时：32

学 分：2

1. 前言

1.1 课程的性质

酒店员工职业素养的主要教学内容是引导学生如何脚踏实地的去完成上司交给的任务，认真做好每一件事，建立与同学、同事之间的团队合作，学会做好人际的沟通，以及当受到不公平的对待后如何稳定自己的情绪，以宣传正能量的方式教导学生，融入易经、儒、释、道等中国传统文化精髓，注重培养学生作为酒店从业人员的职业素养。

1.2 设计思路

主要包括课程设计的总体思路是从酒店业的职业简介开始，介绍酒店管理行业的从业资质，根据酒店业用人要求、工作任务的需要及该行业人员具备的职业素养，介绍行业必备的专业知识、专业技能，以正确的心态对待工作、客人、同事、上司，并讲授当今社会对任用的需求、就业趋势、薪酬标准，介绍中职生在本行业中的应知应会的工作内容和应具备的职业素养。

2. 课程目标

课程的总体目标是让学生知道酒店雇佣中职学生常见的工作部门、工作岗位、工作职责等内容，培养学生具有良好的职业素养，使他们能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识；具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神；具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力；乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神；遵守酒店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质；具有节约资源、倡导绿色消费的意识；具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

学生学习本课程应达到以下的能力目标，熟悉本专业必需的旅游行业基本知识并应用于日常工作；能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语；具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康知识、食品营养知识和酒水知识；掌握与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益；并且具备以下的专业知识，如餐厅服务（中西餐厅、宴会）、客房服务、茶艺、插花、咖啡、酒吧、服务礼仪、服务心理、现代酒店管理、酒店英语、职业素养、市场营销等。

3. 课程内容和要求

序号	教学内容 (工作任务、教学单元或模块)	知识内容与 要求	技能内容 与要求	参考 课时
----	------------------------	-------------	-------------	----------

1	高星级酒店的职业概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游业的职业简介。 2. 介绍酒店部门。 3. 酒店从业人员的专业知识、专业技能、心态。 4. 就业趋势、就业前景前景、专业发展道路、学历提升途径。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织学生到酒店实地进行了解酒店各部门的对客运作。 2. 学生能讲述酒店从业资质。 3. 学生能复述必备的专业知识涵盖的内容。 4. 学生能描述酒店对客接待所使用的专业技能。 5. 引导树立学生本人的奋斗目标、职业理想及指导他们认识实施目标的途径。 	4
---	------------	--	--	---

2	酒店员工的敬业精神	<p>1. 酒店员工职业素养的内涵。</p> <p>2. 酒店员工的敬业精神。</p> <p>3. 工作过程中的合作态度。</p>	<p>1. 分析优秀毕业生——餐饮服务师的工作视频，发掘视频中带来的启示。</p> <p>2. 组织学生发现酒店员工的敬业精神所包含的内容。</p> <p>3. 引导学生把合作的态度应用到自身的在校学习和实习当中。</p>	4
---	-----------	---	---	---

3	<p>服务类员工必备的 职业素养</p>	<p>1. 酒店员工 必备的道德规 范。</p> <p>2. 酒店员工 必备的服务意 识。</p> <p>3. 酒店员工 必备的心理素 质。</p> <p>4. 酒店员工 必备的业务能 力。</p>	<p>1. 要求学生 能复述职业人在 工作过程中所应 遵循的与特定职 业相适应的行为 规范。</p> <p>2. 引导学生 依据服务职业道 德根本对照自己 的行为。</p> <p>3. 要求学生 能复述酒店员工 的“五勤”、“三 轻一快”。</p> <p>4. 学生能讲 述酒店员工必备 的十大职业意 识。</p>	12
---	--------------------------	---	---	----

4	酒店员工的工匠精神	<p>1. 工匠精神的内涵。</p> <p>2. 酒店专业的中职学生应具备的职业素养。</p> <p>3. 敬业精神在工作中的应用。</p> <p>4. 合作态度在校学习中的应用。</p> <p>5. 酒店员工的工作态度。</p> <p>6. 酒店员工的职业操守。</p>	<p>1. 从寿司之神的视频中分析主人公做了70多年的寿司所体现出来的工匠精神。</p> <p>2. 通过活动，引导学生在校期间体现敬业精神、合作态度。</p> <p>3. 引导学生站在客人的角度处理事情。</p> <p>4. 教导学生要以行业最高的标准要求自己，力求把行业标准养成工作习惯，使习惯变成标准。</p>	4
---	-----------	--	--	---

5	酒店员工的职场规则	<p>1. 酒店员工要遵守制度规范要注意的方面。</p> <p>2. 在酒店要注意与人沟通遵守人际交往规则。</p> <p>3. 在酒店工作，如何做到有“服从意识”。</p> <p>4. 理解“责任”的内涵。</p> <p>5. 阳光的职业心态的内涵。</p>	<p>1. 指导学 生能讲述酒店服务工作的 16 点要求。</p> <p>2. 认识、学 会处理态度与能力的关系。</p> <p>3. 要求学 生能复述成功的职场人应具备的 10 种心态。</p> <p>4. 引导学 生逐渐树立阳光的职业心态 对人对事。</p>	4
---	-----------	--	---	---

6	学会面对抱怨的人和学会赞美	<p>1. 停止抱怨，与同事精诚合。</p> <p>2. 学会赞美，不要吝啬你的好话。</p> <p> 1) 心意真挚，态度端正。</p> <p> 2) 夸奖踩“点”，有理有据。</p> <p> 3) 称赞事实，而不是称赞个人。</p> <p>3. 换位思考，将心比心。</p>	<p>1. 引导学生梳理抱怨的形式。</p> <p>2. 梳理有效赞美的方式。</p> <p>3. 梳理“己所不欲勿施于人”的恰当应用。</p> <p>4. 在现实生活中，人人需要赞美，人人喜欢赞美。这绝不是虚荣心的表现，而是寻求理解、尊重、支持、肯定、认可与鼓励的表现。</p>	4
---	---------------	--	--	---

4. 实施建议

查阅当今的广州市入册的教材库，没有本学科的教材，需要任课老师自编校本教材。

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的讲授法、学生课堂辩论法、分组讨论法、角色扮演、启发引导法等教学方法。逐步培养学生积极思考、乐于实践、提高教、学效果。

建议根据学业评价标准和内容应体现项目课程的特征，重视学习过程性评价，突出职业能力评价。

4.1 教材选用或编写建议

在教材的选用或编写上，必须依据本课程标准。参考袁了凡先生编著的《了凡四训》、李珊编著的《优秀员工的九堂素质提升课》、金迪编著的《领悟国学智慧 提升职业素养》、赵斌编著的《职人精神：工匠型员工的八项修炼》等或编写

符合要求的校本教材。

4.2 教学方法与手段建议

在教学方法上，要根据课程特点，考虑学生实际情况，选择能充分调动学生兴趣，注重培养学生实际能力的教学方法与手段，体现各课程在教学方法上的特殊性，并要强调工学结合。建议开展将在线教学和传统教学的优势结合起来的“线上”+“线下”的混合式教学、开设云课程、尝试移动式的学习方式。

4.3 教学评价建议

评价方法的设计要突出过程评价、目标评价和学习成果评价。关注评价的多元性，要体现各课程在评价上的特殊性。评价方式可采用：测试、课堂演讲表现、技能实训作业、社会实践、技能竞赛等。突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

4.4 课程资源的开发与利用建议

课程资源主要以校本视频、校本教材为主，建立酒店员工职业素养的试题库，完善校内信息化资源建设。

4.5 其它说明

建议本学科的考核评价方式以学生参与课堂活动的课堂评价与期末开卷考核相结合。

5. 编制说明

本课程标准由 xxx 学院或 xxx 教研室 xxx、xxx、xxx 老师合作开发

执笔：黄丹

审核：xxx

编制时间：2018 年 10 月 12 日

文档排版要求：

- (1) 纸张大小：A4 纸
- (2) 页边距：上：2 厘米 下： 2 厘米 左：2.5 厘米 右：2.5 厘米
- (3) 标题字体：3 号黑体加粗 标题下面空一行
- (4) 正文字体：小四宋体 正文上面空一行
- (5) 正文标题字体：小四黑体加粗
- (5) 表格内字体：五号宋体
- (6) 行距：固定值 20 磅
- (7) 每段开始都要空两个格（首行缩进 2 字符）

《服务心理学》课程标准

课程代码：

制定人： 刘兰馨

制定日期：2018年7月2日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期：

一、适用对象

中等职业学校高星级饭店运营与管理专业学生（3年制）

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店服务与管理的全过程、各岗位所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《 》（课程编码），后续课程有《 》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

使该专业学生在认识到服务心理分析在酒店业发展中的重要作用的基础上，能有效掌握客人的一般心理规律；能准确运用心理学基本原理与方法对客人的消费行为进行较为准确的预测；会采取更为人性化的服务方式满足客人的合理需要；会运用基本心理学知识调控自己的心理状态从而更好为客人服务。

1、知识目标

掌握心理学中感知觉、注意、记忆、需要、气质、性格的基本概念与特点；掌握基础心理保健知识。

2、技能目标

能准确运用心理学基本原理与方法对客人的消费行为进行较为准确的预测；会采取更为人性化的服务方式满足客人的合理需要；会运用基本心理学知识调控自己的心理状态从而更好为客人服务。

3、素质养成目标

通过酒店真实案例教学，培养学生分析问题、解决问题的能力、提高学生团队协作的能力；通过情境教学，使学生进一步熟悉酒店运营与管理，增强对客户服务水平与专业知识应用能力，将所学知识与实际运用高度结合；通过心理保健及对客沟通等内容的学习，培养学生作为服务人员的核心职业素养，提升学生的奉献精神与心理承受力。

五、参考学时与学分

1. 学时：36

2. 学分：2

六、设计思路

本课程的开设立足于中职酒店管理专业课程改革方案中的先进理念，根据“社会需求”和“人的发展”这两大职业教育目标取向，以能力为本位，以服务为宗旨、以就业为导向。在内容的选择上，以服务心理学母体学科——心理学的基本理论为框架，内容编排从服务心理学知识入门到服务人员与客人的心理过程、个性心理，从酒店对客户服务中的人际关系心理到如何利用心理学知识巧妙处理投诉、如何掌握顾客购买心理从而成功促销，最后再到服务人员的心理保健、酒店前厅、客房、餐厅三部门对客户服务中的心理应对技巧。体现了“以人为本”的设计理念以及课程职业性、实践性和开放性的设计要求，并为学生可持续发展奠定了良好的基础。课程设计过程中与行业企业合作，从学生未来工作岗位上获取案例、图片、视频等多种形式的教学素材，在一定程度上兼顾了企业岗位就业群需要，采用“模块结构”理论实施课堂教学，使学生逐渐从掌握酒店服务心理学基础知识过渡到学会对酒店顾客进行心理分析，最终掌握酒店各部门服务心理，达到该课程设计的知识、技能、素养三目标要求。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

模块名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
模块一：认识服务心理学	1	服务心理学的产生与发展	1	
	2	服务心理学的研究对象与方法	1	
模块二：服务人员的基本心理素质要求	3	察言观色的艺术	2	
	4	持久稳定的注意	2	
	5	过目不忘的记忆	2	
模块三：顾客的个性心理特征与倾向	6	客人的需要与动机	2	
	7	客人的气质与性格	2	
模块四：对客服务心理	8	服务中的人际关系	2	
	9	巧妙处理顾客投诉	2	
	10	顾客购买心理与合理推销	2	
模块五：服务人员的心理保健	11	服务人员的心理挫折与归因	2	
	12	服务人员的情绪情感	2	
	13	服务人员的职业倦怠与应对策略	2	
模块六：前厅服务心理	14	前厅服务心理分析	2	
	15	前厅服务技巧	2	
模块七：客房服务心理	1	客房服务心理分析	2	

理	6			
	1 7	客房服务技巧	2	
模块八：餐厅服务心理	1 8	餐厅服务心理分析	2	
	1 9	餐厅服务技巧	2	
总学时			36	

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用案例教学法、情境教学法。

案例教学法是一种以案例为基础的教学法，本质上提出一种教育的两难情境，没有特定的解决之道，教师在教学中扮演设计者和激励者的角色，鼓励学生积极参与讨论。本课程教学运用大量酒店服务案例，让学生分小组就案例服务过程中出现的心理现象及应对措施进行头脑风暴，探索总结出更为准确的客人心理需求，给予恰当的应对措施。

情境教学法是指在教学过程中，教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能能得到发展的教学方法。本课程实施中，教师将对客服务中的具体情境展现给学生，要求学生以小组为单位，在课上进行角色扮演，营造真实的工作情境，寓教于乐，使学生合作探究找到解决问题的合理方法。

2. 师资条件要求

任课教师须具有心理学或酒店管理相关专业的教师资格、有心理学、酒店管理等专业背景，有较强的语言表达能力，能够负责课程的整体建设、内容的调整与课程的持续发展。

3. 教学条件基本要求

课堂组织上将课堂讲授与现代化的多媒体教学手段相结合，加大实训环节的教学力度，通过到企业参观、校内外实训等，理论联系实际，全面提升学生的能力素质。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写：

《酒店服务心理学》，程春旺，王小利，国防工业出版社，2016年8月，第2版；

《饭店服务心理学》，张玉勤，沈高高，电子工业出版社，2013年8月，第2版；

《饭店服务心理与待客技巧》，王立职，巩秀华，邓泽民，中国铁道出版社，2018年3月，第2版。

(2) 网络资源建设，慕课网络课程资源；

(3) 信息化教学资源建设，多媒体课件、图片、视频素材；

(4) 其它教学资源的开发与利用，校企合作案例、实训指导手册。

九、教学评价、考核要求

评价时注重学生动手能力和分析、解决问题的能力，对在学习和应用上有创新的学生在评定时予以鼓励。以开卷考试、学生实操评分为主，注重学期中各阶段的阶段性测试，平时成绩与期末成绩各占50%。

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》调研报告和人才培养方案而编制的。

《调酒服务》课程标准

课程代码：

制定人：徐利国

制定日期：

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

调酒是旅游大类的一门核心技能课程。该课程以调酒师的日常工作为内容，旨在培养学生了解常见酒水知识，掌握酒水出品和鸡尾酒调制技术，能够进行酒吧服务，具备调酒师的实际工作能力，提升旅游专业学生的职业素养。

本课程标准适用于职业类学校学生，更适用于调酒专业从业人员或餐饮从业人员的岗前或在岗培训使用。

二、适用专业

酒店管理专业和烹饪专业等。

三、课程性质

本课程是酒管专业的选修课课程，是依据酒店酒水部专业人才培养目标和相关职业岗位的能力要求而设置的，对本专业所面向的岗位所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《 》（课程编码），后续课程有《 》（课程编码）。

四、课程目标

1. 知识目标

了解酒吧常见酒水的基本知识，懂得酒吧服务的具体要求。

2. 技能目标

掌握常见酒水的出品与服务；能熟练调制鸡尾酒，懂得鸡尾酒的创作；能养成调酒师职业行为习惯，熟练进行酒吧服务。

3. 素质养成目标

通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力；了解岗位、贴近行业，培养对调酒的热爱；重视本专业的新知识、新材料、新技术、新工艺、新设备和新信息，培养创新意识。

4. 证书目标

考取国家人力资源和社会保障部颁发的调酒专项能力证书。

五、参考学时与学分

1. 学时：72 学时

2. 学分：4 学分

六、设计思路

本课程分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，设计与酒吧工作相对应的教学项目，充分体现在“做”中“学”的教学思想。由5个模块，30个任务，69个活动组成，系统地阐述酒水基础理论知识和酒吧服务等内容。以酒吧岗位生产流程中的职业技能要求为主线，突出知识与技能的实用性。

1. 理论性和可读性：内容全面，难易程度适中，以第一人称（我）在工作岗位的成长故事为主线，精炼阐述酒水理论知识、酒吧岗位实用操作技能、服务等相关内容，有利于学生掌握这门课程的基本知识和实践技能；

2. 实用性：贴近本专业的发展和实际需要，重视本专业的新知识、新材料、新技术、新工艺、新设备和新信息；

3. “职业场景化”：反映酒吧组织架构和相应的工作职责，专业学习更加“场景化”，是酒店酒吧工作岗位与工作职能的简略缩影；结合调酒师职业技能鉴定考核，采取阶段性任务达标考核和模块综合能力测试相结合的方式，客观评定本课程的教学效果，尤其要重点评价学生的职业技能操作。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表（1-2）

模块（或工作情境） 名称	序 号	单元（或项目）内容	学时 分配	备 注
模块一 我是调酒师实习生	1	任务1 擦拭酒杯	2	
	2	任务2 摆放酒吧用具	2	
	3	任务3 陈列酒水	2	
	4	任务4 补充酒水, 准备冰块	2	
	5	任务5 制作饮品装饰物	2	
	6	任务6 认识酒单	2	
	7	任务7 待客服务	2	
模块二 我能对软饮料进行 服务	8	任务1 认识软饮料	2	
	9	任务2 鲜榨果汁	2	
	10	任务3 调制果汁	2	
	11	任务4 软饮料服务	2	
模块三 我开始接触酒水了	12	任务1 酒水类别的认识	2	
	13	任务2 啤酒服务	2	
	14	任务3 葡萄酒服务	2	
	15	任务4 白兰地服务	2	
	16	任务5 威士忌服务	2	
	17	任务6 特基拉服务	2	
	18	任务7 朗姆酒服务	2	
	19	任务8 伏特加服务	2	
	20	任务9 金酒服务	2	
	21	任务10 餐前酒服务	2	
	22	任务11 利口酒服务	2	
模块四	23	任务1 调酒的四种基本方法	4	

我能按配方准确调制鸡尾酒	24	任务 2 熟记鸡尾酒配方	10	
	25	任务 3 鸡尾酒服务	4	

单元内容及课时分配表（1-2）

模块（或工作情境） 名称	序号	单元（或项目）内容	学时 分配	备注
模块五 我是调酒师	26	任务 1 酒水报损	2	
	27	任务 2 酒水调拨	2	
	28	任务 3 酒会服务	2	
	29	任务 4 营业结束工作	2	
	30	任务 5 创作饮品	2	
总学时			72	

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用项目教学法。

项目教学法包括讲授法、实验教学法、案例教学法、模拟教学法、现场教学法、角色扮演法等。

（1）课程开设的建议：本课程适合旅游大类专业开设，可以作为酒店服务与管理专业的核心专业技能，也可作为旅游服务与管理、航空服务等专业的艺术技能。

（2）教学目标的确立：本课程旨在培养学生的酒水出品、鸡尾酒调制、酒吧服务，培养学生的综合职业能力和职业素养。

（3）教学内容的选择：本课程由 5 个模块，30 个任务，69 个活动组成。因此在教学内容的选择上，教师可以根据旅游大类专业的具体培养方向，更有针对性地选择模块教学，使得本课程更好地为具体工作岗位服务。

(4) 教学与实践的结合：本课程注重实践操作。除了进行课堂教学外，还可与实操实训、校园酒吧、工学结合等相结合，不断强化学生酒水出品和调酒操作水平。

2. 师资条件要求

任职教师需具备中等职业学校教师资格，持高级调酒师以上职业技能资格，熟练掌握酒水知识和服务、鸡尾酒调酒、咖啡调制、葡萄酒侍酒服务及酒吧管理等，具备专业实操室管理的能力。

校外兼职教师需在星级酒店酒吧工作3年以上，持高级调酒师以上职业技能资格。熟悉调酒师岗位工作需求，对酒吧经营管理有一定了解。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训条件要求

理论课室内配置至少40套课桌椅，讲台、黑板等设施齐备，并有良好的照明和通风条件。

实操场地能满足操作实训需要的场地，符合环境保护、安全和消防等各项要求。面积不少于100平方米/班。

(2) 校外实训基地条件要求

五星级酒店酒水部参加顶岗实习活动。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的编写：

依据调酒课程标准编写教材，充分体现模块项目课程的设计思想，所选取的项目内容能针对酒吧工作岗位实际要求，注重培养学生在酒吧服务与操作过程的知识、方法、职业意识、职业素养。采用专业实用、通俗易懂、图文并茂、构思巧妙，集知识性、操作性、趣味性于一体。

I. 教材需采用理论讲授和技能实训相结合的教学方式开展教学，通过知识讲授、结合技能训练、达到素质优化，实现本课程的教学目标；

II. 教材内容应体现先进性、时代性、创造性、可读性、实用性等特点。根据酒吧工作岗位，努力提高调酒师的职业能力和职业意识；

III. 教材编写时要符合求实、求新、求活的原则，努力贴近行业，符合中职学

校学生的认知规律，学生乐学乐用、活学活用；

IV. 教材中实践活动设计的内容必须突出主题，具有可操作性。注重扩大学生的参与面和提高学生参加活动的兴趣；

V. 教材应结合职业资格证书的考核要求组织教材内容。

(2) 教材的选用；

教材名称： 《酒水知识与酒吧服务实训教程》

书 号： ISBN978-7-04-029326-5

作 者： 徐利国

出 版： 高等教育出版社

版 别： 2010年6月第1版

(3) 网络资源建设——网络课程；

(4) 信息化教学资源建设——多媒体课件、多媒体素材；

(5) 其它教学资源的开发与利用——教学文件、资料、案例、试题库、实训指导书；

九、教学评价、考核要求

评价方法：本课程教学评价应注重酒水知识、调酒操作、酒吧服务等三方面的共同发展，要遵循理论与实践相结合的原则。成绩的评价不仅要考核学生对酒水基本知识的认知、理解和掌握程度，更要注重评价学生对所学知识的应用能力和相应养成的职业素养，以及学生的创新能力。因此本课程结合调酒师职业技能鉴定考核，采用阶段评价、过程评价和目标评价相结合的方法，重点评价学生的职业技能操作。

考核方法：采取子项目达标考核和模块综合能力测试相结合的方式。

十、编制依据

该课程标准是以依据《酒管》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

广州市旅游商务职业学校

2018年7月

《饭店花艺》课程标准

课程代码：

制定人：杨波

制定日期：2018年7月

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

高星级饭店运营与管理专业学生

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

编写说明：对于“专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课”课程只能填写一个专业，不含方向；“公共基础课”、“选修课”课程，可填大类，如全校所有专业、工科类专业或文科类专业等

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业（技能）方向课（填写专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课、公共基础课或选修课）课程。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的花艺师（填写岗位或岗位群）所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《插花艺术》（课程编码），后续课程有《饭店花艺》（课程编码）。

四、课程目标

本课程以培养饭店和花店等相关企业的插花人员为培养目标，以“项目”为中心，将初级插花员考证的内容融入教学中，并注重学生的获取知识的能力、协作能力和创造能力。培养学生理论和实操并进，在真实或仿真的工作环境下完成项目，达到社会插花人员的岗位能力要求。

1、知识目标

- (1) 掌握花艺设计基础知识、流派、基本造型及其风格特点。
- (2) 掌握花艺设计的原理，基本造型，花材和花器的选择。
- (3) 熟悉花材的整理加工和保养、造型技法；花艺的表现方法与要求。
- (4) 掌握花艺的技法与布置要求，提高花艺作品的艺术鉴赏及创新。
- (5) 了解花店的选址、经营。

2、技能目标

- (1) 能正确选择和保养花材，进行各种花材的初加工。
- (2) 能正确使用各种花艺工具进行操作。
- (3) 会根据不同的环境、节日，在色彩、造型方面进行设计。
- (4) 能正确选择花店地址，并能运用营销策略经营。

用“能/会+程度副词+操作动词+操作对象”的格式来描述。

3、素质养成目标

通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流。吃苦耐劳精神较强的语言表达能力和协调人际关系能力，自我学习的能力有认识自身发展重要性以及确立自身继续发展目标的能力。

4、证书目标

因为花艺证已由国家取消,所以只能考取国际上承认的其他花艺证书。

五、参考学时与学分

1. 学时 72

2. 学分 4

六、设计思路

是依据对相关行业企业的调研、参照插花员的职业技能鉴定规范、中级插花员标准、兼顾企业岗位就业群需要；并通过解析花艺师岗位（群）的典型工作任务获得”。

1、以就业为导向，以能力和职业技能为目标，以单元项目课程为主题，培养适应花艺岗位人才为目标。

2、本课程是由企业提出目标岗位的任职要求，整个课程体系的设计按照面向工作过程的原则来构建课程框架和课程体系。本课程采用项目内容体系，将课程主要理论知识点和实践技能分为六个模块。

3、课程体系综合化，教学内容全面，及时将与操作有关的知识补充到教学内容中，避免实操与理论相脱节，满足学生就业和发展的需求。

5、根据职中学生的认知和学习能力的特点，采用多种教学方法相结合的模式。通过教师示范、学生合作、情景模拟、案例分析、观看视频等活动项目来组织教学，以工作任务为中心整合相关理论与实践，实现做学一体化。

6、在培养学生专业能力的同时还要注重培养学生的方法能力和社会能力，通过在教师指导下的学生自主学习与实践，培养学生的学习能力、工作能力等方法能力，使学生学会发现问题、分析问题和最终解决问题。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

(如无模块或工作情境，则删除第一列)

模块(或工作情境)名称	序号	单元(或项目)内容	学时分配	备注
前厅花艺	1	前台花艺设计	8	
	2	大堂花艺	6	
	3	大堂副理花艺	4	
餐厅花艺	3	中餐厅花艺	8	
	4	西餐厅花艺	8	
客房花艺	5	会客室花艺	12	
	6	床头柜花艺	4	
创意花艺	7	茶席花艺	6	
	8	蔬果花艺	8	
花艺创业	9	制定创业计划	4	
	10	花店选址	2	
	11	营销策略	2	
总学时			72	

八、课程实施

1. 教学方法建议

要求：根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。

饭店花艺教学法是：

讲授法：通过口头语言向学生描绘情境、叙述事实、解释概念、论证原理和阐明规律的教学方法。

任务教学法：以任务组织教学，在任务的履行过程中，以参与、体验、互动、交流、合作的学习方式，充分发挥学习者自身的认知能力，调动他们已有的目的语资源，在实践中感知、认识、应用目的语，在“干”中学，“用”中学，体现了较为先进的教学理念

项目教学法：在老师的指导下，将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。（对涉及到的教学法简单说明其内涵、特点等）

2. 师资条件要求

对岗位能力/专业知识课程：

“双师结构”教学团队的基本要求：

- 1、具有教师资格证
- 2、有一定的行业企业社会实习经历或在行业工作一年以上。
- 3、具有高级花艺师以上职业资格证书。
- 4、具有一定的花艺教学经验。

校外兼职教师：

需从事花艺工作三年以上，具有高级花艺师或以上职业资格证书，或有同等级的花艺证书。

对职业素质课程：

- 1、具有教师资格证。
- 2、有花艺工作经验三年以上或从事花艺教学一年以上。
- 3、具有良好的表达能力和教学经验。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；

对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

对职业素质课程：任课教师的教师资格、专业背景、教学能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

主要包括：

校内有花艺实操室、模拟中餐中心、模拟西餐中心、酒店模拟大堂、咖啡厅实操室、茶艺馆、学术报告厅和会议室等仿真类实训场地。

校外培训基地有白天鹅宾馆和广州亚生实训基地。每年都有一批学生去白天鹅酒店实习和工作，每年都会带学生去广州亚生实训基地进行现场学习植物和制作作品。

校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

4. 教学资源基本要求

（1）教材的选用与编写；对于教材，应包含《饭店花艺》，编著者：周谊（主编）杨波（副主编），马嘉青、梁银、樊贞和周庆成出版社，版别（2014年1月，第几版）等信息。（如为校企合作教材（讲义），请注明是与XXX企业XXX合作；如为自编讲义，出版社为学校）

（2）网络资源建设，如网络课程资源；

（3）信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

（4）其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

7. 其它说明

对以上不能涵盖的内容作必要的说明。

九、教学评价、考核要求

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题

题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

作品评价表

评价项目	评价内容	评价等级			得分
		个人评价	小组评价	教师评价	
		30%	30%	40%	
主题意境 (20分)	①立意新颖 ②构图巧妙 ③色彩艳丽 ④形态优雅				
前置准备 (10分)	①花材整理 ②花器选择 ③工具准备 ④人员配备				
花艺制作 (20分)	①固定牢固 ②层次分明 ③主次鲜明 ④构型优美				
场景展示 (10分)	①赋名优雅 ②环境和谐 ③装饰得当 ④台面洁净				
创新意识 (10分)	①作品主题 ②造型构思 ③花材选择 ④设计技巧				

能力评价表

评价项目	评价内容	评价等级			得分
		个人评价	小组评价	教师评价	
		30%	30%	40%	
知识与技能 (10分)	①主题思想 ②花型构思 ③花艺设计 ④场景布置				
前置准备 (10分)	①花材整理 ②花器选择 ③工具准备 ④人员配备				
职业道德与工作态度 (10分)	①积极主动 ②富于创新 ③有条不紊 ④谦虚谨慎				

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2018年7月

《茶馆收银管理》课程标准

课程代码：130100

制定人：黄丹

制定日期：2018年6月28日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生。

二、适用专业

茶艺专业方向课。

三、课程性质

本课程是茶艺与茶营销专业的一门专业方向课程。本课程是依据茶艺专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的茶艺馆经营人员所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标

本课程的主要任务是讲授有关酒店财务的基础知识，收银业务常识，对客房收入、餐饮收入等进行独立核算并能打印账单，培养学生从事财务部工作及总台收银、营业点收银等基层工作的基本能力，熟练地运用酒店餐饮、客房专业软件进行登记并能完成结账工作，适应酒店用人需求。

1、知识目标

能会运用总台收银、营业点收银的专业基本理论和基本知识，财务部的运行与管理的基本程序和方法。

2、技能目标

能使用 POS 收银机、记账、结账方式以及点钞、验钞、刷卡、核对支票、票
币计算。

3、素质养成目标

通过收银的基本能力训练，培养学生点钞能力、提高学生使用 POS 收银机的
能力、养成学生做事细致认真、一丝不苟的职业习惯等。通过分组完成项目任务，
培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力。通过课堂教学及
实训教学，使学生形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯，适应茶馆经
营管理的需求。

五、参考学时与学分

1. 学时

32 学时

2. 学分

2 学分

六、设计思路

本课程设计思路是把“以能力为本位，以学生为主体，以实践为导向”的职业
教育教学指导思想作为方向，以学生在上岗后适应行业要求为宗旨。注重学生动
手能力和综合职业能力的培养，增加模拟的岗位训练。根据酒店收银员岗位的
要求，采用项目教学法，把旅游行业收银人员必须掌握的操作技能，划分成收
银人员必备应知应会的基本技能、餐厅收银、总台收银的酒店专业软件应用等
项目任务。根据不同项目的特殊性采取不同的实训操作方式和教学内容。向学
生传授专业理论知识的同时，围绕岗位的需要，突出实践教学，强调模块的实
操实训，具有较强的业务实用性和适用性。

七、课程内容与教学要求

项目	项目内容	项目目标
现金结账	点钞	掌握手持式单指单张点钞、台式多

(12 课时)		指多张点钞手法。
	验钞	能徒手检验人民币的真伪，使用验钞机检验外币纸钞。
	找零	准确找零。
	唱收唱付	对客人采用唱收唱付的方式，注意服务用语和养成双手接送账单、现金、信用卡的习惯。
信用卡结账 (2 课时)	刷卡	正确使用磁条阅读器刷卡。
	输入消费金额	根据卡的种类，选择刷卡的方式，是否需要输入密码，准确输入消费金额。
	打印刷卡小票	接通中国银联系统，打印刷卡小票。
	核对客人签名	核对客人在小票上的签名与信用卡背面的预留签名的笔迹是否一致。
现金支票结账 (4 课时)	学会填写现金支票	了解现金支票的填写的注意事项。
	学会核对现金支票	学会核对现金支票，了解支票的使用方式。
票币的计算 (2 课时)	掌握计算器的盲打指法	练习简单计算器的指法。
	掌握小键盘的盲打指法	练习电脑的小键盘的盲打指法。
茶馆收银 (12 课时)	准备备用金	到财务部门兑换零钱，作为备用金。
	收银上班	使用收银权限登录，收银员上班。
	读取商品的条码	能使用条码阅读器，读取商品信息。
	录入商品的信息	手动输入商品的信息代码。

	息	
	打印账单	辨别热敏纸的正反面、正确安装打印纸。
	结账	根据客人要求采用现金结账、信用卡、贷记卡结账。
餐厅收银 (12 课时)	收银员交接班	完成收银员上下班的交接，能进入当期的班次。
	登录客账的能力	使用收银员的权限，选择台号、房间号，准确登录客人的账单。
	核对客账的能力	仔细核对客人消费账单。
	锁单	对准备结账的账单进行锁单，不允许其他终端机进行加菜、加单的操作。
	结账	根据客人的要求，采用的会员卡、现金、信用卡、支票、优惠券进行结账。
	开发票	根据实际消费金额，开具服务行业的定额发票。
总台收银 (12 课时)	登录客账	使用收银员的权限，选择房间号，登录客人的账单。
	电话通知楼层查房	通知楼层查房，散客、团队客、会议住房的房号。
	查询、核对客人住店的记账账单	核对客人住店期间的采用一次性结账方式的记账账单。
	打印账单	学会安装打印纸，换色带，能打印账单。
	核对客人签名	核对客人的签名与入住登记签名的笔迹。
	结账	掌握采用现金、信用卡、支票结账、旅行社领队的签单后采用月结账的方

		式进行结算的方式。
	开发票	打印服务行业的消费发票。
旅行社门市部收银 (4 课时)	签订旅游合同	了解签订旅游合同的注意事项。
	根据合同收取旅游费用	根据合同、客人要求的结算方式，当客人的面在短时间内点钞、验钞，把旅游费用交到财务组，或者带客人到财务组刷卡交费。
	打印旅游发票	会使用发票打印机打印旅游发票。

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法。引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。

2. 师资条件要求

具有助理会计师以上专业资格或者中学二级教师以上的职业资格。

3. 教学条件基本要求

主要包括：校内实训条件要求配套的 POS 教学收银机设备与多媒体实验室的设备。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用

参考用书：《旅游行业收银技能实训》，黄丹主编，机械工业出版社，2013年9月，第2版。

《酒店收银实务》，黄丹主编，重庆大学出版社，2013年8月，第1版。

5. 软件支持

食为天酒店信息化软件，单机版，餐饮专业点菜、结账终端机、打印机若干台。

九、教学评价、考核要求

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，力求仿真操作，通过使用POS收款机模拟实际茶馆销售开卡、点餐、点茶、结账等操作。突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十一、编制依据

该课程标准是以依据《茶艺与茶营销》专业调研报告和人才培养方案编制的。

二〇一八年六月

《茶艺服务》课程标准

课程代码：

制定人：陈丽敏

制定日期：2018.6

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业学校

二、适用专业

适用于高星级饭店运营与管理及旅游服务类专业

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业方向课课程。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店服务群所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《礼貌礼仪》（课程编码），后续课程有《餐厅服务》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

能描述茶事服务流程，遵循茶艺礼仪规范，为宾客提供接待服务工作；

能描述各类茶的行茶法标准程式，选择正确的茶具，为宾客提供行茶法展示；

能根据茶艺馆运营的流程，遵循酒店服务礼仪规范，运用主题餐厅运营知识，进行茶艺馆模拟经营，从而具备初级创业技能。

1. 知识目标

（1）能描述茶事服务流程；

- (2) 能描述茶叶的种类；
- (3) 能描述各类茶行茶法的标准程式；
- (4) 能描述茶艺馆经营的日常工作流程；

2. 技能目标

- (1) 能根据茶艺馆的卫生控制要求，做好接待服务准备；
- (2) 遵循茶艺礼仪规范，向宾客提供茶事服务；
- (3) 能根据茶叶的特点，选择正确的茶具，运用行茶法，为宾客展示行茶法；
- (4) 能根据茶艺馆经营的日常工作流程，分设岗位，进行日常运营；

3. 素质养成目标

(1) 能够与同学们共同做好每次的茶事接待服务，从而培养学生团队意识、协作能力。

(2) 通过茶知识与茶艺服务的学习，培养学生对中国茶文化的理解和热爱，体验茶文化带给人的轻松和愉悦，培养学生的优雅气质和传承中国传统文化的责任感。

4. 证书目标

中级茶艺师

五、参考学时与学分

1. 学时：64

2. 学分：3

六、设计思路

本课程的总体目标是培养学生根据茶艺馆经营管理理念，运用茶艺服务技巧与规范，准确、熟练地完成茶艺服务过程中的各项任务，形成中级茶艺师的职业能力。立足这一目的，本课程结合中职学生学习能力与茶艺师职业能力的要求，对课程教学内容进行组织、序化，依据茶艺服务的主要服务内容设置了三项课程目标。这三项目标分别涉及了接待服务、行茶法服务、送客服务等茶艺服务的主要方面。教材的编写、教师授课、教学评价都应以这一目标进行定位。

本课程是一门以服务技能为核心内容的课程，其教学要以实际操作为主，把茶艺服务标准与相关服务理念等知识融入到实践操作中，实行理实一体化教学。

教学可在真实的茶艺馆情境中进行，也可在学校实训中心通过角色扮演、小组讨论的方式进行。在学校的实训中心学习，建议结合具体的茶艺服务业务，模拟茶艺馆服务过程，实施项目教学。可设计的项目包括茶艺馆大厅茶事服务、独立茶室服务、茶叶冲泡等。本课程的教学尤其要注意突出服务细节的技能训练和服务意识的强化。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
认识茶艺师	1	茶艺与茶艺师的发展	2	
	2	茶艺馆新知	2	
	3	以礼待客	4	
儒雅的绿茶茶艺	1	绿茶的特点与功效	2	
	2	玻璃杯绿茶行茶法	4	
醇美的乌龙茶茶艺	1	乌龙茶的特点与功效	2	
	2	乌龙茶行茶法	8	
高雅的红茶茶艺	1	红茶的特点与功效	2	
	2	红茶行茶法	6	
厚道的黑茶茶艺	1	黑茶的特点与功效	2	
	2	黑茶行茶法	6	
芬芳的花茶茶艺	1	花茶的特点与功效	2	
	2	盖碗花茶行茶法	6	
茶馆经营	1	茶馆日常经营流程	2	
	2	独立茶室服务	2	
	3	模拟经营	8	

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的

最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用任务驱动教学法、实操法、小组合作学习法、教师演示法、讨论法等多种教学方法相结合的形式进行。

任务驱动教学法：围绕任务展开学习，以任务的完成结果检验和总结学习过程等，改变学生的学习状态，使学生主动建构探究、实践、思考、运用、解决高智慧的学习体系。

(2) 充分利用投影、多媒体课件、网络资源等，为学生创建茶艺服务的仿真环境，更好地掌握和运用茶事服务的技能技巧。

2. 师资条件要求

建立“双师型”专业教师队伍，该团队的教师主要由两部分组成：一是校内专任教师；二是聘请有丰富实践经验的行业专家到学校担任兼职教师。校内专任教师应为本专业或相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证、茶艺职业技能证；具备良好的师德和终身学习能力，积极开展课程教学改革。

本校专任教师还应定期到茶业企业、高级行业会所等企事业单位一线实习，熟悉企业情况，适应产业行业发展需求，积极参加企业实践，参加行业技能竞赛，不断更新专业知识，提高综合职业技能。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训要求：利用茶艺馆、品茶室等校内实训中心，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

(2) 校外实训要求：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适时调整。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用：《茶与茶文化》，主编陈丽敏，重庆大学出版社，2012年9月，第1版。

(2) 教辅资源配套

编写《茶艺实训指导书》《茶艺服务案例集》《茶艺师考证试题集》

(3) 网络资源建设

通过国家级茶叶资源库的平台使用，提高信息化教学手段，建立优质数字资源共享库，完善《茶艺服务》及网络课程资源

九、教学评价、考核要求

(一) 学生学业评价建议采取理论考核与实操考核相结合的方式，重视学生的过程性学习，在教学活动中结合学生自评、他评和师评的形式对学生的表现进行综合评价；同时要充分考虑个人在小组合作中的贡献。

(二) 课程成绩采取学校、企业联合考核予以确定，增加课程顶岗实习成绩的量分；在校内课程成绩考核中，引入中级茶艺师职业技能考证的方式，采用理论、实操分开考核，分别量分，最后统计课程成绩。

1. 理论考核：以闭卷考试的方式，出考试卷 A 卷、B 卷，任由抽取，考试时间 90 分钟。题型有：是非题、选择题、填空题、简答题、问答题等，满分为 100 分。

2. 实训操作

(1) 实操

根据规定的主题，给出的条件，要求在 30 分钟内，采用合适的茶艺手法泡法，进行所指定茶艺的全部操作演示及解说，考评老师现场考评，并根据评分标准量分。

(2) 问答

在考核过程中，回答考评老师提出的问题（限提 5 个问题），每题为 10 分。

3. 成绩评定

(1) 理论得分：理论得分=平时得分×40%+期考得分×60%，平时得分是根据平时上课态度、回答问题、完成书面作业等情况综合情况打出（满分为 100 分），期考得分是指期末闭卷考试成绩（满分为 100 分）。

(2) 实操得分：根据技能操作题得分、综合技能操作题得分计算实操得分（满分 100 分）。

(3) 顶岗实习得分：由企业、兼任教师根据学生实习的表现、能力评分（满分为 100 分）。

总成绩=理论×40%+实操×40%+顶岗实习×20%

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2018 年 6 月

《Marketing》课程标准

课程代码：

制定人： 制定日期：

审核人： 审核日期：

批准人： 批准日期

一、适用对象

……………本书以中等职业学校酒店服务与管理专业英语特色班学生为主要对象。

二、适用专业

中等职业学校酒店服务与管理专业。

编写说明：对于“专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课”课程只能填写一个专业，不含方向；“公共基础课”、“选修课”课程，可填大类，如全校所有专业、工科类专业或文科类专业等

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是中等职业学校酒店服务与管理（填适用专业）专业的（填写专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课、公共基础课或选修课）课程。

本课程是依据中等职业学校酒店服务与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店从业人事（填写岗位或岗位群）所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《 》（课程编码），后续课程有《 》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

…………教授学生在酒店市场营销中关于顾客需求、营销组合、营销激励及渠道订价策略等方面的知识与技能。…………

1、知识目标

…………掌握酒店市场营销部门的工作职责及人员素质要求，市场营销组合和环节、工作流程及对客服务标准。

2、技能目标

…………能够参与酒店一线的市场营销实践工作，掌握必需的从业人员素质，能独立分析问题解决问题。

用“能/会+程度副词+操作动词+操作对象”的格式来描述。

3、素质养成目标

培养善于分析，勤于学习的精神，具备市场营销知识与技能，周到接待的所要求的具体的能力。具有酒店从业人员所应具备的基本理论与实践素质。

用“通过 XXX，培养学生 XXX 能力、提高学生 XXX 能力、养成学生 XXX 习惯等”来描述。如“通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力。”或“通过实验室实施 6S 管理理念，从而培养学生形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯。”等。

4、证书目标

五、参考学时与学分

1. 学时:36 学时

2. 学分: 2 学分

六、设计思路

本课程设计充分体现任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为若干项目，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式展示教学内容，工学结合突出实践，强化实训注重能力，课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。

编写说明：课程设计思路应将教育教学改革基本理念与课程框架设计、内容选择以及课程实施有机结合起来，明确课程开设依据、内容选择标准、内容载体设计思路、教学模式、内容编排顺序等。要体现以学生综合职业能力培养为重点，根据行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、技能、素质要求，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计；体现课程职业性、实践性和开放性的要求。并为学生可持续发展奠定良好的基础。

如，在表述该课程内容选择上，“是依据对相关行业企业的调研、参照 XXX 的职业技能鉴定规范、XXX 等级标准、兼顾企业岗位就业群需要；并通过解析 XXX 岗位（群）的典型工作任务获得”。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

序号	工作任务	课程内容及教学要求	参考学时	备注
1	Defining Marketing	Marketing: creating and capturing customer value?	4	

	and the Marketing Process	Company and marketing strategy Tools and Techniques		
2	Underst anding the marketplace and consumers	Analyzing the marketing environment Managing marketing information to gain customer insights	10	
3	Designi ng a customer driven strategy and mix	customer driven strategy Products service and brands Pricing	10	
		channels		
4	Extending marketing	Creating competitive advantage The global marketplace	6	

(如无模块或工作情境，则删除第一列)

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
	1			
	2			
	3			
	4			
总学时				

八、课程实施

1. 教学方法建议

概论部分以讲授为主；现代酒店市场营销的经营理念与实践部分进行分组教学让学生针对不同时期的经营理念与实践进行对比分析；酒店市场营销经营战略的选择与实施部分实施案例教学，通过分析世界酒店的经营战略，掌握战略选择与实施相关知识、能力；酒店的计划管理部分以讲授为主；酒店营销的策划与实施以案例分析为主，通过分析讨论成功的营销方式；酒店人力资源的开发与管理以案例分形式开展；酒店经营绩效的分析与评价以实践形式开展；酒店物资设备管理以讲述为主；酒店服务质量的测定与控制以边讲边练的形式开展；

要求：根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。

参考格式：

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用 XXXX 教学法。

XXXX 教学法是：（对涉及到的教学法简单说明其内涵、特点等）

（注：包括讲授法、实验教学法、案例教学法、模拟教学法、“四阶段”教学法、任务教学法、项目教学法、引导文教学法、现场教学法、角色扮演法等）。（可以多个）

2. 师资条件要求

要求教师具备一定的英语应用与交流水平，能进行中英双语授课。“双师结构”教学团队的基本要求，校内专任老师取得教师资格、至少半年行业企业工作经历、取得高级职业资格；校外兼职教师至少在该行业企业工作 5 年以上、取得高级职业资格。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

对职业素质课程：任课教师的教师资格、专业背景、教学能力和知识结构的要求。

广州市旅游商务职业学校

3. 教学条件基本要求

主要包括：校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

3. 教学资源基本要求

本门课程采用的教材是菲利普·科特勒编写的全英文版《市场营销原理》教程，该教材是市场营销学入门级精品教材。该教材从现代市场营销管理的实际情况和工作任务分析入手，形成项目模块和工作任务，兼顾学生知识教育和能力教育。

应开发的相关资源有配套课件，教师在教学中应用，课件要设计精美，简洁大方，能辅助教学。

相关的课程网站要满足学生自学需要。要上传教学资料、实训安排等内容，能在线交流，及时传道授业解惑。

争取开发自编的教材以更加满足自身教学实践的需要和提高教师的自身业务水平。

（1）教材的选用与编写；对于教材，应包含《书名》，编著者，出版社，版别（*年*月，第几版）等信息。（如为校企合作教材（讲义），请注明是与XXX企业XXX合作；如为自编讲义，出版社为学校）

（2）网络资源建设，如网络课程资源；

（3）信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

（4）其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

7. 其它说明

对以上不能涵盖的内容作必要的说明。

九、教学评价、考核要求

1、学业考核：笔试（60%）+课堂实践（40%）

2、教学评价：分为笔试和课堂实践两部分。笔试重在评价先期理论学习情况，

广州市旅游商务职业学校

占总成绩的 60%。课堂实践成绩重在考察社会实践中在能力培养方面的表现，占总成绩的 40%。评价者由教师、行业指导教师、学生组成体现评价的多元化和科学性。

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十、其他（如无，则删除；下面的“编制依据”的序号递进到十）

十一、编制依据

该课程标准是以依据《酒店管理与服务》专业调研报告和人才培养方案（ ）而编制的。

年 月

《商务英语》课程标准

课程代码：

制定人： 制定日期：

审核人： 审核日期：

批准人： 批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生

二、适用专业

高星级饭店运营管理专业（新加坡班）、

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营管理专业（新加坡班）的专业理论课程。

本课程是依据新加坡相关专业人才培养目标和职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的饭店从业人员所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生具有运用英语进行酒店服务的交际的能力和继续学习的能力，培养学生语言能力、服务能力、应变能力，同时力争与企业要求、岗位要求、工作能力达到零距离对接。

1、知识目标

学生掌握英语中的基本时态语法运用，掌握酒店业中各个部门的英文介绍，待客服务的基本英语句型， 操作程序，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式。

2、技能目标

学生能熟练地与客人交谈，对于在酒店不同场合，不同语境中运用英语提供服务。

3、素质养成目标

通过情境设定，小组合作等方式，培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；让学生了解文化差异，树立良好的职业人的道德风尚。

五、参考学时与学分

1. 学时 30 学时

2. 学分 2 个学分

六、设计思路

商务英语的课程设置符合新加坡与国内中高星级饭店运营与管理的专业化发展，在专业课程体系中起着决定性的支撑作用，是连接学生进入国际级别的酒店，以及和就业之间的重要课程。本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起着主要支撑或明显促进作用，在实现提高技术型人才外语交流能力的培养目标中起着明显的促进作用。

本课程的设计是以就业为导向，以服务国际酒店行业为宗旨，密切结合酒店业的工作特点和服务内容，有机结合英语语言基本技能与酒店管理与服务专业知识融为一体，对学生进行英语听、说、读、写、译技能的全面训练，同时进行了各国文化差异常识的拓展。根据商务英语教学的特征，本课程设计了两个方面与五大语法点：商务英语口语、商务英语听力两个方面，现在时、过去时、现在完成时、被动语态、助动词运用等五大基本语法。商务英语口语与听力，旨在能让学生通过课程内容的学习，掌握酒店最核心部门在运作过程所用的英语，服务规范，中西方礼貌礼仪，以培养学生在酒店交际环境中对英语语言的综合应用能力，适应职业变化。注重提高学生的观察、记忆、思维和应变能力，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

七、课程内容与教学要求

周次	教学单元篇章	节数	教学内容	重点及难点	前置作业
1-4	介绍用词、介绍时态 ---现在时、过去时	12	1. 课堂学习要求 2. 学会介绍 3. 现在时介绍 4. 过去时介绍	1. 介绍人物句型 2. 现在时的句型与用法 3. 过去时的句型与用法	现在时与过去时的句型
5~8	介绍时态 ---进行时、现在完成时	12	进行时、现在完成时的要点	1. 进行时的句型与用法 2. 现在完成时的句型与用法	什么是进行时与现在完成时?
9~11	介绍时态 ---现在完成进行时	9	现在完成进行时的要点	现在完成进行时的句型与用法	现在完成进行时与现在完成时的区别
12~14	助动词运用	9	助动词运用要点	助动词运用要点	助动词使用注意事项有哪些?
15~17	被动语态	9	被动语态运用要点	被动语态运用技巧	何为被动式
18~20	总复习与考试	9	1. 总复习 2. 期末考试	时态、助动词、被动句	总复习

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点，建议课堂教学采取项目教学、任务驱动、案例分析、角色扮演，模拟演示等教学法。体现以生为本的教学理念，通过循序渐进的技能训练，帮助学生树立起信心，建立职业的成就感，激发学生的创新意识和创造能力。

2. 师资条件要求

任课教师须具备专业教师资格，有相关行业企业的实习经历或工作经历，熟悉行业发展的趋势与所需人才的要求。

3. 教学条件基本要求

本校拥有先进的教学平台，具有良好的技术条件，是酒店英语课程实施的重要前提。本校有多个仿真教学环境如中餐厅、西餐厅、咖啡厅、模拟客房等，为学生进行模拟情景对话提供了极好的环境，同时教师可以将计算机的特殊功能运用到现场的教学活动中，可以使教材内容变得形象、生动、直观、有声有色。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写：新加坡高职院校酒店管理课程辅助教材。

(2) 其它教学资源的开发与利用：进一步补充完善《酒店英语》校本教材并开发其它辅助教材，包括《酒店英语》课程建设规划、课程教学大纲、课程教学方案、多媒体教学课件、考核系统（包括课程考核要点、考核方案、试题库建设）、课程练习题等。

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价结果建议采取过程性评价与终结性评价相结合，理论考核与口试考核相结合的方式，具体构成如下：

广州市旅游商务职业学校

	过程性评价			终结性评价	
	课堂 表现	家庭 作业	单元 考核	期末笔 试	期末口试
成绩 比例	15%	15%	20%	25%	25%
总评 比例	50%			50%	

2018年 7月

《service quality》课程标准

课程代码：

制定人： 刘兰馨

制定日期：2018年12月4日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期：

一、适用对象

中等职业学校高星级饭店运营与管理专业新加坡特色班学生（3年制）

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业新加坡班

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店服务与管理的全过程、各岗位所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，先导课程有《Headway》，《Management》后续课程有《Principles of Marketing》。

四、课程目标

总体目标：让学生在英文学习材料的支撑下，提高书面与口头英语水平的同时，养成重视酒店服务质量的意识，并通过对客服的各方面，掌握提高服务质量的技巧。

1、知识目标

掌握顾客（customer）定义、理解服务人员（service provider）积极与消极的服务质量，理解服务质量的（introduction）、策略（strategy）、掌握服务的基本流程（service triangle、service chain、service flowchart），理解生产率，以及生产率与品质的关系。

2、技能目标

能巧妙处理顾客期待 (customer expectation), 与顾客建立良好的人际关系 (relationship), 学会运用识别服务质量 (service attribute) 的工具, 学会并能巧妙运用服务礼仪知识, 包括专业形象知识 (professional image)、服务中幽默技巧的运用 (Meeting and parting pleasantries), 电话服务技巧 (service over the telephone), 学会处理服务投诉、事故 (service breakdown)

3、素质养成目标

形成重视服务质量与品质的意识。

五、参考学时与学分

1. 学时: 36

2. 学分:

六、设计思路

本课程的开发立足于中职酒店管理专业课程改革方案中的先进理念, 根据“社会需求”和“人的发展”这两大职业教育目标取向, 以能力为本位, 以服务为宗旨、以就业为导向。在内容的选择上, 以新加坡参考教辅材料“Productivity & Service quality”为基础, 从理解掌握服务质量核心概念入手, 到学会恰当的服务礼仪, 对客技巧, 再到电话服务技巧等, 从多方面体现了“以人为本”的设计理念以及课程职业性、实践性和开放性的设计要求, 并为学生可持续发展奠定了良好的基础。使学生掌握酒店服务技巧的同时, 达到该课程设计的知识、技能、素养三目标要求。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

广州市旅游商务职业学校

模块名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
Understanding Customer Care	1	Introduction	0.5	
	2	Defining Customer	0.5	
	3	Managing Customer Expectations	1	
	4	Building relationships	1	
Profile of Quality Service Providers	1	The importance of positive self-esteem	1	
	2	Critical service Attributes	1	
	3	Tools for identifying service attributes	1	
Service Etiquette	1	Projecting a Professional Image	1	
	2	Meeting Pleasantries	1	
	3	Attending to Customer	1	
	4	Parting pleasantries	1	
	5	Service Over the Telephone	1	
	6	Telecommunication Tools for Quality Service	1	
Understanding Quality Service	1	Introduction	0.5	
	2	Service Strategy	1	
	3	Service Triangle	1	
	4	Service Chain	0.5	
	5	Moments of Truth	0.5	
	6	Service Flowchart	0.5	
Managing Service	1	Importance of Service	0.5	

Quality		Quality		
	2	Defining Service Quality	0.5	
	3	The Conceptual Model of Service Quality	1	
	4	Five service Dimensions	1	
Handling Service Breakdowns	1	Why does Service Break Down	0.5	
	2	Effects of Service Breakdown	1	
	3	Potential Benefits of Service Recovery	1	
	4	Service Recovery Technique	1	
	5	Preventing Service Breakdowns	1	
The Service Promise	1	Service Promise/Guarantee	1	
	2	A Good Service Guarantee	1	
	3	Benefits of Service Guarantees	0.5	
	4	Are Guarantees Free?	0.5	
Differntiating a Service	1	Service as a product	0.5	
	2	Some Service Product Models	0.5	
	3	Service Differentiation:The Flower of Service	1	

Understanding Productivity	1	Defining Productivity	0.5	
	2	The Importance Of a productivity Mindest	1	
	3	Productivity Measurements	1	
	4	Singapore Productivity and Quality Excellence Journey	1	
Productivity and Quality	1	Definitions	0.5	
	2	Principles of Quality Management	0.5	
	3	Deming' s Fourteen Points For Quality Management	1	
	4	The Relationship Between Quality and Productivity	1	
	5	Teamwork in the Quality Journey	0.5	
	6	Role of Management	0.5	
总学时			36	

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用案例教学法、情境教学法。

案例教学法是一种以案例为基础的教学法，本质上提出一种教育的两难情境，

没有特定的解决之道，教师在教学中扮演设计者和激励者的角色，鼓励学生积极参与讨论。本课程教学运用大量新加坡酒店服务案例，让学生分小组就案例服务过程中出现的服务质量问题进行探讨，给予恰当的应对措施。

情境教学法是指在教学过程中，教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能能得到发展的教学方法。本课程实施中，教师将对客户服务中的具体情境展现给学生，要求学生以小组为单位，在课上进行角色扮演，营造真实的工作情境，寓教于乐，使学生合作探究找到解决问题的合理方法。

2. 师资条件要求

任课教师须具有心理学或酒店管理相关专业的教师资格、有心理学、酒店管理等相关专业背景，有较强英语水平、较强的语言表达能力，能够负责课程的整体建设、内容的调整与课程的持续发展。

4. 教学条件基本要求

课堂组织上将课堂讲授与现代化的多媒体教学手段相结合，加大实训环节的教学力度，通过到企业参观、校内外实训等，理论联系实际，全面提升学生的能力素质。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写：

Productivity & Service Quality

Services Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Book. Toronto, Canada. 1990.

Managing in the Service Economy. Harvard Business School Press. Cambridge, Massachusetts. 1986

(2) 网络资源建设，慕课网络课程资源；

(3) 信息化教学资源建设，多媒体课件、图片、视频素材；

(4) 其它教学资源的开发与利用，校企合作案例、实训指导手册。

九、教学评价、考核要求

评价时注重学生动手能力和分析、解决问题的能力，对在学习和应用上有创新的学生在评定时予以鼓励。以闭卷考试为主，注重学期中各阶段的阶段性测试，平时成绩与期末成绩各占 50%。

十、编制依据

该课程标准是以依据《 》专业调研报告和人才培养方案（ ）而编制的。

附件 3

《Management Basics*****》课程 标准

课程代码：

制定人： 制定日期：

审核人： 审核日期：

批准人： 批准日期

一、适用对象

本书以中等职业学校酒店服务与管理专业英语特色班学生为主要对象。……

二、适用专业

中等职业学校酒店服务与管理专业。

编写说明：对于“专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课”课程只能填写一个专业，不含方向；“公共基础课”、“选修课”课程，可填大类，如全校所有专业、工科类专业或文科类专业等

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是 中等职业学校酒店服务与管理（填适用专业）专业的（填写专业核心课、专业（技能）方向课、实训实习课、公共基础课或选修课）课程。

本课程是依据 中等职业学校酒店服务与管理 专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的 酒店从业人事（填写岗位或岗位群）所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《 》（课程编码），后续课程有《 》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

教授学生在酒店各部门日常管理与服务中关于人力、时间、演讲、会议、项目管理等方面的知识与技能。·····

1、知识目标

掌握酒店主要部门的工作职责及人员素质要求，工作流程及对客服务标准。

·····

2、技能目标

能够参与酒店一线的服务管理实践工作，掌握必需的从业人员素质，能独立分析问题解决问题。

·····

用“能/会+程度副词+操作动词+操作对象”的格式来描述。

3、素质养成目标

培养善于分析，勤于学习的精神，具备人情服务，周到接待的所要求的具体能力。具有酒店从业人员所应具备的基本理论与实践素质。

用“通过 XXX，培养学生 XXX 能力、提高学生 XXX 能力、养成学生 XXX 习惯等”来描述。如“通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力。”或“通过实验室实施 6S 管理理念，从而培养学生形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯。”等。

4、证书目标

五、参考学时与学分

1. 学时：36 学时

2. 学分：2 学分

六、设计思路

本课程设计充分体现任务引领、工作过程导向的理念和设计思路将本课程的内容分解为若干项目，创设相关工作情景采用并列于流程相结合的方式展示教学内容，工学结合突出实践，强化实训注重能力，课程设计理念符合职业性、实践性和开放性要求，符合工作过程与方法的思路要求。

编写说明：课程设计思路应将教育教学改革基本理念与课程框架设计、内容选择以及课程实施有机结合起来，明确课程开设依据、内容选择标准、内容载体设计思路、教学模式、内容编排顺序等。要体现以学生综合职业能力培养为重点，根据行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、技能、素质要求，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计；体现课程职业性、实践性和开放性的要求。并为学生可持续发展奠定良好的基础。

如，在表述该课程内容选择上，“是依据对相关行业企业的调研、参照 XXX 的职业技能鉴定规范、XXX 等级标准、兼顾企业岗位就业群需要；并通过解析 XXX 岗位（群）的典型工作任务获得”。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

（如无模块或工作情境，则删除第一列）

序 号	工作任 务	课程内容及教学要求	参考学 时	备注
1	Managin g People	What is Management?	4	
		Essential Qualities		

		<u>Tools and Techniques</u>		
<u>2</u>	<u>Managin</u> <u>g Time</u>	<u>The 80:20 Rule</u>	<u>10</u>	
		<u>Handling Paper</u>		
<u>3</u>	<u>Managin</u> <u>g</u> <u>Presentatio</u> <u>ns</u>	<u>Preparation</u>	<u>10</u>	
		<u>The Audience</u>		
		<u>The Purpose</u>		
		<u>The method</u>		
<u>4</u>	<u>Managin</u> <u>g Meetings</u>	<u>Opening and closing the</u> <u>meeting</u>	<u>6</u>	
		<u>Note-taking</u>		
<u>5</u>	<u>Managin</u> <u>g Projects</u>	<u>Definition and Purpose</u>	<u>6</u>	
		<u>Stakeholders</u>		
		<u>Outputs and Outcomes</u>		

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
	1			
	2			
	3			
	4			
总学时				

八、课程实施

1. 教学方法建议

概论部分以讲授为主；现代酒店的经营理念与实践部分进行分组教学让学生针对不同时期的经营理念与实践进行对比分析；酒店经营战略的选择与实施部分实施案例教学，通过分析世界城酒店的经营战略，掌握战略选择与实施相关知识、能力；酒店的计划管理部分以讲授为主；酒店营销的策划与实施以案例分析为主，通过分析讨论成功的营销方式；酒店人力资源的开发与管理以案例分形式开展；

酒店经营绩效的分析与评价以实践形式开展；酒店物资设备管理以讲述为主；酒店服务质量的测定与控制以边讲边练的形式开展；

要求：根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。

参考格式：

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用 XXXX 教学法。

XXXX 教学法是： （对涉及到的教学法简单说明其内涵、特点等）

（注：包括讲授法、实验教学法、案例教学法、模拟教学法、“四阶段”教学法、任务教学法、项目教学法、引导文教学法、现场教学法、角色扮演法等）。（可以多个）

2. 师资条件要求

要求教师具备一定的英语应用与交流水平，能进行中英双语授课。“双师结构”教学团队的基本要求，校内专任老师取得教师资格、至少半年行业企业工作经历、取得高级职业资格；校外兼职教师至少在该行业企业工作 5 年以上、取得高级职业资格。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

对职业素质课程：任课教师的教师资格、专业背景、教学能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求 3.

主要包括：校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

4. 教学资源基本要求

(1) 本门课程采用的教材是 Tony Rossiter 编写的全英文版《管理学基础》教程，该教材是管理学入门级精品教材。该教材从现代酒店经营管理的实际情况和工作任务分析入手，形成项目模块和工作任务，兼顾学生知识教育和能力教育。

应开发的相关资源有配套课件，教师在教学中应用，课件要设计精美，简洁大方，能辅助教学。

相关的课程网站要满足学生自学需要。要上传教学资料、实训安排等内容，能在线交流，及时传道授业解惑。

争取开发自编的教材以更加满足自身教学实践的需要和提高教师的自身业务水平。

教材的选用与编写：对于教材，应包含《书名》，编著者，出版社，版别（*年*月，第几版）等信息。（如为校企合作教材（讲义），请注明是与 XXX 企业 XXX 合作；如为自编讲义，出版社为学校）

(2) 网络资源建设，如网络课程资源；

(3) 信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

(4) 其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

7. 其它说明

对以上不能涵盖的内容作必要的说明。

九、教学评价、考核要求

1、学业考核：笔试（60%）+课堂实践（40%）

2、教学评价：分为笔试和课堂实践两部分。笔试重在评价先期理论学习情况，占总成绩的 60%。课堂实践成绩重在考察社会实践中在能力培养方面的表现，占总成绩的 40%。评价者由教师、行业指导教师、学生组成体现评价的多元化和科学性。

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十、其他（如无，则删除；下面的“编制依据”的序号递进到十）

十一、编制依据

该课程标准是以依据《酒店管理与服务》专业调研报告和人才培养方案（ ）而编制的。

年 月

《咖啡制作与服务》课程标准

课程代码：XSYP007

制定人：李伟慰

制定日期：2018年7月3日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业学校学生

二、适用专业

高星级运营与管理（西式饮品运营与管理方向）专业学生

三、课程性质

本课程是高星级运营与管理（西式饮品运营与管理方向）专业的专业核心课程。

本课程是依据西式饮品运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的西式饮品行业专业人才进行咖啡茶饮制作所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，先导课程有《酒水基础知识》（XSYP003），后续课程有《咖啡拉花艺术》（XSYP016）《咖啡豆烘焙》（XSYP017）。

四、课程目标

咖啡师专业技能是西式饮品专门化方向学生的核心专业技能，是本专业学生形成专业竞争力的基础型课程，要培养学生扎实的咖啡文化功底和咖啡制作技能。经过课程学习，学生能描述咖啡的特色并进行必要的介绍；能描述不同咖啡饮品的品鉴方式和标准；能描述咖啡厅吧台的主要功能和设备；能正确使用咖啡厅设备并进行必要的保养工作；能熟练操作各种咖啡制作工具进行咖啡制作；能熟练进行不同咖啡饮品的服务工作；能对咖啡制作后的工作区域和工具进行清洁和保养。

1、知识目标

熟悉咖啡饮品制作设备归类；能描述咖啡服务用具清洁消毒的基本流程；能描述咖

啡的四大产区基本特点及咖啡的风味；能背诵咖啡杯测的基本流程及咖啡评价指标；能够背诵咖啡及茶饮的风味及品鉴的基本标准；能描述虹吸咖啡壶冲煮咖啡的冲煮原理；能描述虹吸咖啡制作及服务咖啡的基本流程；能背诵影响咖啡萃取的基本要素及金杯萃取的概念；能描述不同手冲滴滤咖啡壶的冲煮原理和特点；能描述手冲滴滤咖啡壶冲煮咖啡的基本流程；能描述意式咖啡机的工作原理及主要特点；能描述意式磨豆机的工作原理及主要特点；能背诵意式浓缩咖啡机和磨豆机的维护保养流程；能背诵意式浓缩咖啡的定义和主要风味特点，并能够复述咖啡萃取的基本规则；能描述牛奶咖啡的品质判断标准；能描述热奶泡制作的基本原理和要点；能背诵不同牛奶咖啡的主要配方。

2、技能目标

能根据服务的需要合理进行咖啡厅吧台的设计；能将服务用具进行合理的归类摆放和存放；能够快速进行杯测工作准备并按照杯测评分体系完成杯测评价；能快速准备虹吸咖啡服务工具及器具；能熟练操作虹吸壶并进行咖啡品饮介绍；能快速进行手冲滴滤咖啡的服务工作准备；能根据金杯冲煮定律调整咖啡冲煮方案；能调试意式浓缩咖啡咖啡机，并为服务做好准备工作；能够对意式浓缩咖啡机进行快速而整洁的保养；能够熟练操作意式浓缩咖啡机和磨豆机，并能够制作意式浓缩咖啡；能够根据咖啡萃取原理和自我品尝的结果进行意式浓缩咖啡的制作技能调整；能够熟练掌握热牛奶及奶泡制作的基本技术，制作高质量的奶泡；能有效而完美地进行牛奶与咖啡融合；能够根据客人的需求进行不同牛奶咖啡的制作和服务。

3、素质养成目标

通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自我学习的能力。

通过严格的操作流程管理，培养学生良好的卫生及食品安全习惯，能够注重操作环境的整体维护保养。

通过不同的冲煮器具的使用，结合咖啡的主要风味特点，能够为客人提供个性化的服务过程。

4、证书目标

通过本课程学习，学生可以考取意大利咖啡师（IBS）M2 证书。

五、参考学时与学分

72 学时，4 学分

六、设计思路

本课程立足于咖啡厅的工作领域分析，关注咖啡师的工作能力形成过程，由易到难培养学生具备专业的咖啡鉴别和制作服务能力，让学生深入认识咖啡的产生和内在联系，具备娴熟的咖啡萃取技能及设备使用能力。

为此，本课程的设计让学生从“咖啡爱好者”过度到“咖啡师”的成长过程为线索，突出制作优质的咖啡饮品的能力。以新入职的咖啡师为对象，逐步理解咖啡厅的各种饮品制作流程，能够胜任并独立承担咖啡饮品制作与服务工作。按照咖啡师的成长过程，课程分成咖啡吧台及设备认知、咖啡杯测实操、手工萃取咖啡服务、意式浓缩咖啡服务、牛奶咖啡服务和花式咖啡服务等六个项目。“咖啡吧台及设备认知”主要是让学生熟悉咖啡吧台的设备使用和保养，能够有效操控咖啡制作。“咖啡杯测实操”要求能够描述咖啡豆的特点和保存方法，为使用咖啡杯测工作进行相关准备工作，并能够使用正确的杯具和服务方式进行服务。“手工萃取咖啡服务”要求学生能够准备手冲制作咖啡工具，并能够使用正确的杯具和服务方式进行服务。“意式浓缩咖啡服务”要求学生会使用意式半自动咖啡机制作意式浓缩咖啡，并能够品鉴意式浓缩咖啡的品质。“牛奶咖啡服务”要求在能够准确判断用来制作牛奶咖啡的牛奶品质的基础上，运用牛奶与咖啡的融合技术，制作优质的牛奶咖啡并提供服务。

七、课程内容与教学要求

工作情境名称	序号	项目内容	学时分配	备注
工作情境一 咖啡吧台及设备认知	1	咖啡饮品制作设备归类	2	
	2	咖啡服务用具清洁消毒	2	
	3	咖啡厅吧台管理	2	
工作情境二 咖啡杯测实操	3	咖啡杯测的工具及表格使用	2	
	4	杯测评分认知	6	
	5	杯测实战	4	
工作情境三 手工萃取咖啡服务	6	咖啡萃取及金杯准则运用	6	
	7	手冲滴滤咖啡壶萃取操作及服务	4	

	8	虹吸咖啡壶萃取操作及服务	4	
	9	其他萃取工具的操作及服务	4	
工作情境四 意式浓缩咖啡服务	10	意式浓缩咖啡服务准备工作	4	
	11	咖啡豆研磨	2	
	12	意式浓缩咖啡制作	2	
	13	意式浓缩咖啡服务	2	
	14	意式半自动咖啡机保养	2	
工作情境五 牛奶咖啡服务	15	牛奶咖啡的品质判断	2	
	16	热奶泡制作准备工作	2	
	17	热牛奶及奶泡制作	6	
	18	牛奶与咖啡融合	4	
	19	卡布奇诺咖啡服务	2	
工作情境六 花式咖啡制作及服务	20	冰咖啡制作服务	2	
	21	焦糖玛奇朵咖啡服务	2	
	22	爱尔兰咖啡服务	2	
	23	创意咖啡服务	2	
总学时			72	

八、实施建议

1. 教学方法建议

(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实操教学，“教”与“学”互动，教师示范，学生操作，学生提问，教师解答、指导。注重对实操手法及关键技术的分解操作，启发学生进行思考和重现。

(3)在教学过程中，要创设工作情景，同时应加强实践训练，使学生掌握咖啡饮品文化的内涵，能够通过实操建立各种咖啡制作的标准。学生应该能够对吧台进行有效的控制和管理，注重饮品的质量控制。

(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，更贴近咖啡行业的发展要求。

2. 师资条件要求

本课程担任教学的校内教师必须具有双师型的资格，具有全面的咖啡理论知识，有一定的吧台实践经验，考取国际咖啡师相关技能证书(SCA、IBSM3、Q-Grader)，能够独立进行校内咖啡馆运营服务。

校外兼职教师必须具有从业3年以上的经验，具备丰富的吧台实操经验，考取国际咖啡师相关技能证书(SCA、IBSM2、Q-Grader)。

3. 教学条件基本要求

(1)校内应该具备可以完全模拟实操的咖啡厅或拥有10个工作位的咖啡实训室，具备相关的咖啡制作工具，有充足的杯具及咖啡制作原材料，有半自动意式咖啡机及其他咖啡调制用具。

(2)校外需要建立一批星级酒店咖啡厅、大型连锁咖啡馆资源。

4. 教学资源基本要求

(1) 常用课程资源的开发和利用

幻灯片、投影、录像、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建议配合行业的资源，能够收集到相关的标准视频。

(2) 积极开发和利用网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

(3) 产学合作开发实验实训课程资源

充分利用本行业典型的服务企业的资源，加强产学合作，建立实习实训基地，满足学生的实习实训，在此过程中进行实验实训课程资源的开发。

(4) 积极参与行业的相关活动

一般在行业中会有着各种形式的展会和论坛活动，能够给予最新的行业信息，通过参与行业的竞赛活动，能够迅速提升本课程的专业训练程度。

九、教学评价、考核要求

改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，注重学生团队研习性学习方式的评价，按照小组活动进行集体评分。突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合理论课堂的提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。应注重学生对于服务流程的熟练程度的考核，对在外语方面表现突出学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。注重学生的技能娴熟水平的评价，要注重综合服务技能的考核，特别是服务沟通能力的考核。

项目	所占分数	备注
职业素养	10	仪容仪表、职业形象 3 分，考勤 2 分，小组合作 2 分，工具的摆放情况 3 分。
工作区域的准备	10	
卫生意识养成	15	
咖啡制作	25	
对客服务沟通	20	
设备使用与维护	15	
外语沟通能力	5	

十一、编制依据

该课程标准是依据《西式饮品专业运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2018 年 7 月

邮轮客舱服务课程标准

1. 前言

1.1 课程定位

本课程是邮轮服务与管理专业的核心课程，适用于中等职业学校高星级酒店运行管理专业（邮轮服务与管理方向），其主要功能是使学生了解邮轮客舱服务的基础知识，国际邮轮客房的服务、清洁、安全保卫、物资设备与用品的控制、洗衣房和布草房等内容，使学生对客房部的服务环节有较深入的了解，熟练掌握铺床和客房清洁卫生的技能。

本课程应与《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》同时开设，以强化邮轮客舱服务的专业服务理念。

1.2 设计思路

邮轮客房部是酒店的神经中枢，是对客服务部门。客房部作为酒店的一线部门为酒店专业学生提供了客房服务员等重要的工作岗位，同时作为酒店的“窗口”，它对学生的仪容仪表、专业技能、语言能力等素质较其他部门有更高的要求。因此，本课程在邮轮服务与管理专业课程中处于非常重要的地位，是一门专业核心课程。

本课程的目的是培养能按照现代酒店服务与管理理念，规范、准确、熟练地完成邮轮客房各项服务任务的人才。立足这一目的，本课程结合中职学生的学习能力水平与客房岗位的职业能力要求，依据客房部的主要服务内容共制定了两条课程目标。这两条目标分别涉及的是铺床服务、清扫服务等客房服务的主要方面。教材编写、教师授课、教学评价都应在依据这一目标定位进行。

依据上述课程目标定位，本课程从工作任务、知识要求与技能要求三个维度对课程内容进行规划与设计，以使课程内容更好地与客房岗位要求相结合。共划分了问好服务、清洁设备使用、清扫前准备、进入客舱通报程序、客舱清扫服务五大工作任务，知识与技能内容则依据工作任务完成的需要进行确定。分析过程中尤其注意了整个内容的完整性，以及知识与技能的相关性。在对知识与技能的描述上也力求详细与准确。技能及其学习要求采取了“能做……”的形式进行描述，知识及其学习要求则采取了“能描述……”和“能理

解……………”的形式进行描述，即区分了两个学习层次，“描述”指学生能熟练识记知识点，“理解”指学生把握知识点的内涵及其关系。

本课程是一门以服务技能为核心内容的课程，其教学要以实际操作为主要方法，并尽量把概念、服务程序、服务标准、服务理念等知识融入到实践操作中，实行理论与实践一体化教学。教学可在真实的酒店情境中进行，也可在学校实训中心通过角色扮演的方式进行。在学校情境中，建议结合具体的酒店服务业务，模拟某邮轮客房服务过程，实施项目教学。可设计的项目包括客舱清扫服务准备、客舱清扫服务等。本课程的教学尤其要注意突出技能细节的训练和服务意识的强化。

本课程建议课时数 28，其中实训课时数 28，共计 3 学分。

2. 课程目标

- 能主动问候客人，准确领会客人意图，热情地为客人提供迎客房清扫服务。
- 能够识别不同类型饭店客房设施的特点；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
- 熟悉掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床。
- 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
- 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。
- 能够掌握公共区域主要项目的清洁维护和保养方法；掌握公共区域卫生质量控制的方法；
- 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

3. 课程内容和要求

号	月	块	工 作 任 务	学习水平			知 识 要 求	学习水平			量 标 准
				基 本	熟 练	强 化		基 本	熟 练	强 化	
			能 要 求								

			<p>为客人提供托婴服务、对客租借物品等个性化服务；</p> <p>按酒店的服务标准处理客人遗留物品；</p> <p>按生病客人处理的服务标准细心周到照</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			顾和 关心 客 人；							
2	客房的 清洁 保养	1 、清 洁保 养基 础知 识 2 、公 共区 域的 清洁 保养 3 、客 房的 清洁 保养	了解客 房计 划卫 生； 掌握客 房清 扫的 程 序； 了解公 共区 域墙 面的 清洁 保养 方法； 掌握中 式铺 床和 西式				了解客 房清 洁保 养的 主要 设备 及清 洁 剂； 了解客 房的 清洁 检查 制 度； 了解公 共区 域日 常的 清洁 保养 方			

			铺床的方法、技能；			法； 解公共区域地面的清洁保养方法； 掌握清扫走客房的程序和方法。			
3	客房的安全、物资、人力资源管理	1 、客房的安全管理 2 、客房的物资管理 3 、人	理 解客房财务安全的预防和应急处理； 解其他安		是	理 解客房消防安全的预防和应急处理； 解客房员			是

		力资源管理	<p>全事故。</p> <p>了解客房用品的管理方法；</p> <p>了解客房的定价方法和定价策略。</p> <p>了解员工流失的原因；</p> <p>掌握留住员工的方法。</p>				<p>工存在的职业安全问题；</p> <p>了解客房设备管理的方法；</p> <p>了解客房布件的管理与控制方法；</p>			
--	--	-------	--	--	--	--	---	--	--	--

技能、知识分析参考

序号	工作任务	技能要求	知识要求	课时
1	问好	A-1-2 能根据客舱客人的国籍主动用相应的语言问好 A-1-3 能识别客舱客人的服务需求 A-1-4 能检查自己着装、仪表,确保仪态整洁大方,精神饱满 A-1-5 能对客舱客人使用礼貌用语 A-1-6 能掌握清洁卫生如有人进房需礼貌确认来人身份	A-1-1 能识记客舱的类型、规格	4
2	清洁设备使用	A-2-2 能掌握用扫苏扫走大颗粒脏物的要领 A-2-3 能正确选用垃圾铲,最好有轮子和盖子 A-2-4 能正确选用和使用拖把清洁地面 A-2-5 能根据清洁用途的不同,选用不同尺寸、质地和颜色的布料。 A-2-6 能掌握客房除尘和卫生间清洁抹布分开 A-2-7 能掌握清洁不同卫生洁具的抹布应分开 A-2-8 能掌握擦拭玻璃、镜面不能用毛巾类抹布,宜使用平纹抹布 A-2-9 能掌握使用绒布等柔软干布擦拭电视机屏幕 A-2-10 能掌握抹布处理要领。抹布应折叠使用,提高效率。抹布使用后集中到洗衣房洗涤消毒 A-2-11 能掌握使用长杆、T	A-2-1 能根据清洁需求选取相应的清洁工具设备	4

		<p>形手柄、橡皮刮、刷子清洁大面积玻璃和镜面</p> <p>A-2-12 能掌握使用油灰刀去除黏附的口香糖胶、油漆、泥灰等难以去除污垢</p> <p>A-2-13 能使用房务工作车提高工作效率</p> <p>A-2-14 能使用多功能擦地机清洗地板和地毯</p> <p>A-2-15 能使用吸尘器、吸水机清扫</p> <p>A-2-16 能使用地毯清洗机清洗地毯</p>		
3	<p>清扫前准备</p>	<p>B-1-1 能检查自己着装、仪表,确保仪态整洁大方,精神饱满</p> <p>B-1-2 能准备好卫生工具车,整理干净</p> <p>B-1-3 能备齐棉织品、漱口杯、文具用品和各种消耗品</p> <p>B-1-4 能将各种物品和消耗品整齐摆放于卫生工具车内</p> <p>B-1-5 能准备好各种清洁工具并摆放规整</p> <p>B-1-6 能清楚每种清洁工具的用途</p> <p>B-1-9 能有意识将卫生工具车停在待清扫房间门口靠房门一侧,避免客人通行受阻</p>	<p>B-1-7 能了解清楚当天需清扫的房间数量和位置</p> <p>B-1-8 能根据当天工作量合理安排好清扫顺序</p>	12
5	<p>进入客舱通报程序</p>	<p>C-1-2 能对客人热情微笑,给客人留下好印象</p> <p>C-1-3 能根据时段适时候用礼貌用语向客人问好</p> <p>C-1-4 能掌握通报时敲门三次,每次三下</p> <p>C-1-5 能养成先敲门通报习惯</p> <p>C-1-6 能用 HOUSEKEEPING 或您好,服务员进行</p>	<p>C-1-1 能时刻注意尊重客人的隐私</p> <p>C-1-11 能掌握无应答前提下客人在房间内的处理方式,致歉并说明意图,征询客人意见</p>	6

		<p>敲门并通报</p> <p>C-1-7 能掌握敲门时间间隔约 5 秒钟,眼望窥视镜,利于客人观察</p> <p>C-1-8 能掌握敲门无反应情况下用钥匙开门并打开门约 45 度</p> <p>C-1-9 能掌握钥匙开门后通报清楚“服务员,可以进来做清洁吗”</p> <p>C-1-10 能掌握进房清扫一定要客人同意或客人不在房间</p> <p>C-1-12 能掌握清扫过程中始终打开房门的原则</p>		
6	客舱 清扫“查” 服务	<p>C-2-1 能掌握进入房间后先开通风装置,或开窗通风</p> <p>C-2-2 能判断房间内有无异常情况</p>	C-2-3 能掌握发现异常现象立即报告主管上级的原则	2
	客舱 清扫“倒” 服务	<p>C-3-1 能检查烟灰缸内烟头是否完全熄灭</p> <p>C-3-2 能掌握清倒清洗烟灰缸后放回原处</p> <p>C-3-3 能掌握先收集房间内各处垃圾集中在垃圾桶内</p> <p>C-3-4 能掌握取倒垃圾要注意有无危险品</p>	C-3-5 能掌握发现垃圾内有危险品要及时上报处理	2

	<p>客舱 清扫“撤” 服务</p>	<p>C-4-2 能检查撤床单枕套时有无客人手表项链等物品</p> <p>C-4-3 能掌握撤下床单枕套直接放入清洁车的布袋内的原则</p>	<p>C-4-1 能判断客人已经使用过的茶具、水具和床单、枕套等</p>	2
	<p>客舱 清扫“铺” 服务</p>	<p>C-5-2 能检查垫褥、枕芯、毛毯或棉被有无污渍，如有及时更换</p> <p>C-5-4 能掌握套毛毯或被子的操作动作要领</p> <p>C-5-5 能掌握套枕套的操作动作要领</p> <p>C-5-6 能掌握摆放装饰床巾和靠垫的操作动作要领</p>	<p>C-5-1 能掌握铺床前洗手消毒的原则</p> <p>C-5-3 能掌握铺第一层床单的操作动作，注意动作规范</p>	2
	<p>客舱 清扫“洁” 服务</p>	<p>C-6-1 能掌握清洁卫生间流程，先开灯查看，后拉水箱冲洗马桶。</p> <p>C-6-3 能掌握用百洁布清洁镜面，再用抹布擦净镜面的要领</p> <p>C-6-4 能掌握清洗浴缸浴帘的要领，检查浴缸下水道通</p>	<p>C-6-2 能掌握先将清洁剂倒在面盆、云石台、马桶内、浴缸内，便于擦拭去污的要领</p>	2

		<p>畅与否和水龙头完好与否，用百洁布清洗，用抹布擦干</p> <p>C-6-5 能掌握清洗马桶要领。用专用百洁布清洗马桶座圈、马桶盖的正反面及马桶四周，用马桶刷彻底清刷马桶内圈和下水口。用专用毛巾擦干马桶座圈和马桶盖</p> <p>C-6-6 能掌握清洗地面的要领。用专用抹布从里到外擦洗干净地面。</p> <p>C-6-7 能掌握清洗完毕后带出清洁篮和抹布，并将卫生间门关至 30 度</p>		
	客舱 清扫“掸” 服务	C-7-1 能掌握掸除灰尘要领。对不宜擦拭的设备如墙壁、百叶窗、灯罩掸除灰尘		2
	客舱 清扫“擦” 服务	C-8-1 能掌握擦拭的要领，使用专用抹布擦拭。	C-8-3 能掌握查看家具设备损坏情况，发现损坏，	2

		<p>C-8-2 能掌握擦拭顺序要领，从大门开始，由左至右或从右至左依次擦拭各种家具设备及墙壁饰物</p> <p>C-8-4 能掌握擦拭时有客人物品的处理要领。如有客人物品只擦拭大面</p> <p>C-8-5 能掌握检查柜内衣架鞋拔等用品是否齐全</p>	能记录填单上报	
	客舱 清扫“摆” 服务	<p>C-9-1 能掌握客舱内家具设施的规定摆放位置</p> <p>C-9-2 能将已移动的沙发、茶几、椅子、灯具及桌面台面设施摆放整齐</p>		2
	客舱 清扫“补” 服务	C-10-2 能在洗手消毒后，补齐摆好茶具、服务用品、一次性用品、文具用品	C-10-1 能掌握客舱消耗品补充要领	2
	客舱 清扫“吸” 服务	C-11-2 能从里到外，先边角、床下、桌下、椅下后大面的顺序边吸尘边处理局部脏污	C-11-1 能掌握客舱吸尘的操作要领	2

	客舱 清扫“关” 服务	C-12-2 能掌握关闭空调、窗扇、拉上窗帘的要求 C-12-3 能检查清扫的结果确认质量合格没有卫生死角 C-12-4 能掌握关闭房间电灯，退出房间，锁好客房门	C-12-1 能掌握清扫完毕后处理的要领	2
--	----------------------------	---	----------------------	---

4 实施建议

4.1 教材编写和选用

(1) 必须依据本课程标准编写和选择教材。

(2) 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。

(3) 教材在内容上应简洁实用，还应把邮轮客房服务中的新知识、新技术、新方法融入教材，顺应岗位需要。

(4) 教材应以学生为本，文字通俗、表达简练，内容展现应图文并茂，图例与案例应引起学生的兴趣，重在提高学生学习的主动性和积极性。

(5) 教材中注重实践内容的可操作性，强调在操作中理解与应用理论。

4.2 教学方法

(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邮轮客房服务工作的要求和方法。

(3)在教学过程中，要创设工作情景，同时应加强实践训练，使学生掌握掌握邮轮客房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的发展趋势，更贴近邮轮客房服务发展趋势要求。

4.3 课程资源

(1)常用课程资源的开发和利用

幻灯片、投影、录像、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

(2)积极开发和利用网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

(3)产学合作开发邮轮客房服务实训课程资源

充分利用本行业典型的资源，加强产学合作，建立实习实训基地，满足学生的实习实训，在此过程中进行实训课程资源的开发。

(4)建立开放式邮轮客房服务实训中心

建立开放式邮轮客房服务实训中心，使之具备职业技能证书考证、实验实训、现场教学的功能，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

4.4 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。

项目	所占	备注
----	----	----

	分数	
职业素质	20	迟到早退一次扣 3 分；缺课一次扣 5 分，累计超过 3 次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣 3 分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣 5 分
客房服务岗前 基本知识	25	
前台服务基本 环节	30	
宾客关系的维 护	25	

5、其他说明

本课程教学标准适用于中职院校邮轮服务与管理专业。

邮轮前厅服务课程标准

1. 前言

1.1 课程定位

本课程是邮轮前厅服务与管理专业的核心课程，适用于中等职业学校酒店服务与管理专业或旅游服务与管理专业（邮轮服务方向），其主要功能是使学生了解邮轮前厅服务的基础知识，具备邮轮前厅服务的工作能力，能胜任邮轮前厅行李员、门童、前台接待员、前台收银员、前台问询员等一线岗位。

本课程应与《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》同时开设，以强化邮轮服务的专业服务理念。

1.2 设计思路

邮轮前厅是邮轮客户服务的神经中枢，是负责招徕并接待宾客、销售邮轮舱房及餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调邮轮各部门的对客服务部门。前厅部作为邮轮的一线部门为邮轮专业学生提供了门童、行李员、接待员等重要的工作岗位，同时作为邮轮的“窗口”，它对学生的仪容仪表、专业技能、语言能力等素质较其他部门有更高的要求。因此，本课程在邮轮服务与管理专业课程中处于非常重要的地位，是一门专业核心课程。

本课程的目的是培养能按照现代邮轮服务与管理理念，规范、准确、熟练地完成邮轮前厅各项服务任务的人才。立足这一目的，本课程结合中职学生的学习能力水平与前厅岗位的职业能力要求，依据前厅部的主要服务内容共制定了四条课程目标。这四条目标分别涉及的是礼宾服务、前台服务、总机与客史档案服务、商务中心服务等前厅服务的主要方面。教材编写、教师授课、教学评价都应在依据这一目标定位进行。

依据上述课程目标定位，本课程从工作任务、知识要求与技能要求三个维度对课程内容进行规划与设计，以使课程内容更好地与邮轮前厅岗位要求相结合。共划分了入住服务、旅途服务、离船服务、特殊情况处理四大工作任务，知识与技能内容则依据工作任务完成的需要进行确定。分析过程中尤其注意了整个内容的完整性，以及知识与技能的相关性。在对知识与技能的描述上也力求详细与准确。技能及其学习要求采取了“能做……”的形式进行描述，知识及其学习要求则采取了“能描述……”和“能理解……”的形式进行描述，即区分了两个学习层次，“描述”指学生能熟练识记知识点，“理解”

指学生把握知识点的内涵及其关系。

本课程是一门以服务技能为核心内容的课程，其教学要以实际操作为主要方法，并尽量把概念、服务程序、服务标准、服务理念等知识融入到实践操作中，实行理论与实践一体化教学。教学可在真实的酒店情境中进行，也可在学校实训中心通过角色扮演的方式进行。在学校情境中，建议结合具体的邮轮前厅服务业务，模拟某邮轮前厅服务过程，实施项目教学。可设计的项目包括散客的到店接待服务、团队的到店接待服务、VIP 客人的到店接待服务等。本课程的教学尤其要注意突出技能细节的训练和服务意识的强化。

本课程建议课时数 60，其中实训课时数 45，共计 3 学分。

2. 课程目标

- 能主动问候客人，准确领会客人意图，热情地为客人提供迎送服务和行李服务。
- 能熟练地为客人办理 check-in 和 check-out 手续,准确回答客人问询，为客人提供邮轮信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询。
- 能使用规范的服务语言接听客人电话，提供电话转接、咨询、叫醒、留言服务，并提供快捷的影印、打字、传真、翻译、票务、邮递、旅游等商务服务，满足客人需求。
- 能详细记录客人信息，建立客史档案；能初步处理常见的紧急情况和突发事件，使客人享受到安全放心的服务。

3. 课程内容和要求

模式一

项 目 号	项 目	工 作 要 求	学 习 水 平			知 识 要 求	学 习 水 平			项 目 质 量 标 准
			基 本	熟 练	强 化		基 本	熟 练	强 化	
1	入 住 服 务	上 客 户 登 记	正 确 登 记 乘 客 信 息 名			乘 客 信 息 登 记 表				

			单，划分特殊服务信息名单并存档							
		乘客信息登记	依据乘客信息名单，进行登轮的扫描和收集工作			登	登			
		行李服务	行李上船将行李送至客房行李认领			行	行			
		信用卡登记	信用卡登记核对缴费信			乘	乘			

			息							
2	途服	册报	注 册报 备乘 客换 房请 求			乘 客舱 房更 换、 展 示、 记 录 及反 馈				
	房服	舱房	新 舱房 展 示 并 咨 询 乘 客 意 愿							
	务	切	切 助客 人 换 房 并 记 录、 跟 进 并 反 馈 客 户 服 务 情 况							
	房升	批	批 备乘 客升 舱要 求 新 舱 房 展 示 并 咨 询 客 人 意			乘 客升 舱 费 用 收 取 及 信 息 登 记				
	级服	册	册 求 新 舱 房 展 示 并 咨 询 客 人 意							
	务									

		愿 收 取客人升 舱费用并 签字确认 扣费 切 助客人进 行升舱并 完善信息 登记							
	房降 级服 务	相 据需求为 客人提供 降舱服务 补 貌要客 求客人签 署表格 补 貌告知无 法退还客 人房		√		补 貌进行降 舱服务完 善相关资 料		√	

			费 切 助客 人降 舱换 房							
		物招 领	时上 报客 人丢 失物 品 填 写 “失 物登 记” 表 贵 重物 品丢 失可 向其 保险 公司 申请 赔偿 “ 失物 声明” 复印 件， 失物 找到 后存			失物 品上 报并 填写 相关 表格， 失物 寻回 后及 时登 记				

			档 核 对失物信息，签署“失物招领”表格							
		重物寄存	客人为客人提供开箱服务 保险箱使用完毕，客人退还钥匙 船期结束，清空保险箱物品，联系遗漏乘客 未打开保险箱处		√	保	险箱开箱服务、钥匙保管及物品遗漏处理		√	

			理							
		醒服 务	确认乘客叫醒服务情况 同时 区时 差提 醒 电话叫 醒 上门叫 醒			醒服 务确 认、 提醒				
		话机 传真 服务	貌为 客人 提供 电话 服务, 紧急 联系 电话 服务 、 电话 报警 服务、 就餐 时紧			客 人 提 供 各 种 电 话 服 务 及 传 真 服 务, 回 答 各 类 客 人 问 询				

			急联 系服 务、 传真 服务， 回 答客 户咨 询各 类问 题							
		网 络服 务	客 户 提 供 WIFI 系 统 等 网 络 服 务 体 据 乘 客 使 用 WIFI 情 况， 收 取 相 关 费 用			√	提 供 WIFI 等 网 络 服 务 并 收 取 相 关 费 用			√
		服 务 服 务	客 账 户 管 理、 现 金			√	乘 客 账 户 管 理、 现 金			√

			账户管理及现金转账管理				账户管理及现金转账管理				
3	船服务	乘客信息登记	行李牌及行李离船资料收集 乘客护照发放				行李牌及行李离船资料收集 乘客护照发放				
		行李服务	行李收集 行李牌清单及行李牌颜色核对 行李牌发放 行李搬运				行李收集 行李牌清单及行李牌颜色核对 行李牌发放 行李搬运				

			漏行李查验及处理				漏行李查验及处理			
		中止旅程	<p>客人中止旅行申请，指导客人填写相关表格，要求客人签字</p> <p>客人拒绝签字的处理</p>		√		<p>客人中止旅行申请，指导客人填写相关表格，要求客人签字</p> <p>客人拒绝签字的处理</p>		√	
4	特殊情况处理	起售	<p>起售仓房资料登记并制作最新乘客名单</p> <p>及时向乘客解释</p>		√		<p>起售仓房资料登记并制作最新乘客名单</p> <p>及时向乘客解释</p>		√	

			并协助乘客调换舱房 总			并协助乘客调换舱房 总				
		船	结超售原因			结超售原因				
			协助乘客进行下一班行程的预定 协助乘客搭乘下一班邮轮 将 误船乘客及其资料及时发送给所有部门负责人		√	协助乘客进行下一班行程的预定 协助乘客搭乘下一班邮轮 将 误船乘客及其资料及时发送给所有部门负责人				
			密		√	密				

		外舱房	外舱房信息登记及核对额外舱房使用信息发布				外舱房信息登记及核对额外舱房使用信息发布			
		行李丢失	及时告知乘客行李丢失情况，让乘客填写相关表格，签署丢失声明 由 轮离岗前协助乘客落实行李丢失问题 丢失				及时告知乘客行李丢失情况，让乘客填写相关表格，签署丢失声明 由 轮离岗前协助乘客落实行李丢失问题 丢失			

		李声 明原 件交 客人 保管				李声 明原 件交 客人 保管				
		收 集客 人丢 失行 李声 明报 告， 发送 至客 服中 心为 客人 提供 保险 索赔				收 集客 人丢 失行 李声 明报 告， 发送 至客 服中 心为 客人 提供 保险 索赔				
	李破 损	行 损行 李鉴 定并 填写 相关 报告， 破损 行李 拍照	破			破 损行 李鉴 定并 填写 相关 报告， 破损 行李 拍照	破			
		乘 客在 破损 行李 报告				乘 客在 破损 行李 报告				

		上签字 切				上签字 切				
		助乘客完成索赔				助乘客完成索赔				
	疗服 务	急医疗情况出现，安抚客人情绪并将具体房号、客人姓名等信息在系统中进行及时登记 客				急医疗情况出现，安抚客人情绪并将具体房号、客人姓名等信息在系统中进行及时登记 客				
		服人员为客人进行医疗服务预				服人员为客人进行医疗服务预				

		<p>约，提供医生上门服务</p> <p>特殊医疗服务，为客人代订岸上医院</p> <p>岸上医院的药品必须在医生监督下发放；部分药品（如创可贴）和晕船药可在客服中心购买</p>				<p>约，提供医生上门服务</p> <p>特殊医疗服务，为客人代订岸上医院</p> <p>岸上医院的药品必须在医生监督下发放；部分药品（如创可贴）和晕船药可在客服中心购买</p>				
--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--

技能、知识分析参考

序号	工作任务	技能要求	知识要求	课时
1	入住服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能进行,岸上客户登记,乘客信息登记 ● 能进行宾客入住、退房行李服务、团队入住、退房行李服务、VIP和常客入住、退房行李服务,以及行李寄存、宾客行李遗失查询服务。 ● 能为宾客提供邮轮信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询服务。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述礼宾服务项目的服务流程。 ● 能理解迎送宾客、散客与团队行李服务的相应标准。 	10
2	旅途服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能为宾客提供换房服务、舱房升级服务或降舱服务 ● 能为宾客提供失物招领、贵重物品寄存服务 ● 能为宾客提供叫醒服务 ● 能为宾客提供电话机传真、网络服务 ● 能为宾客提供账务服务 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述为乘客换房、升舱、降舱服务的程序 ● 能描述失物招领、贵重物品寄存服务的内容及程序 ● 能描述叫醒服务的程序 ● 能描述电话、传真、网络服务的工作程序 ● 能理解账务服务的工作内容和程序 	10
3	离船服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能依据乘客信息登记收集各 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述乘客离船服务的要求 	12

		<p>项离船所需资料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能为宾客提供行李服务 ● 能依据乘客需求, 为乘客终止旅程 	<p>与工作程序。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能描述行李服务的主要内容和程序。 ● 能描述终止旅程的服务程序。 	
4	特殊情况处理	<ul style="list-style-type: none"> ● 能依据邮轮上乘客入住登记表等资料处理超售、误船、额外舱房等服务。 ● 能依据客人行李情况、为客人提供行李丢失、破损等服务。 ● 能依据乘客情况为乘客提供医疗服务 ● 能了解紧急事件的具体情况, 安抚客人情绪, 与客人保持联系, 及时跟进, 采取相应措施并做好信息记录。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能理解邮轮上出现超售、误船、额外舱房等情况的处理方法及程序。 ● 能描述乘客行李丢失、破损等服务的程序。 ● 能描述医疗服务的内容和工作程序。 ● 能描述不同紧急情况处理方式。 	9

4 实施建议

4.1 教材编写和选用

(1) 必须依据本课程标准编写和选择教材。

(2) 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。

(3) 教材在内容上应简洁实用, 还应把邮轮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。

(4)教材应以学生为本，文字通俗、表达简练，内容展现应图文并茂，图例与案例应引起学生的兴趣，重在提高学生学习的主动性和积极性。

(5)教材中注重实践内容的可操作性，强调在操作中理解与应用理论。

4.2 教学方法

(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邮轮前厅服务工作的要求和方法。

(3)在教学过程中，要创设工作情景，同时应加强实践训练，使学生掌握邮轮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的发展趋势，更贴近邮轮前厅服务发展趋势要求。

4.3 课程资源

(1)常用课程资源的开发和利用

幻灯片、投影、录像、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

(2)积极开发和利用网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

(3)产学合作开发邮轮前厅服务实训课程资源

充分利用本行业典型的资源，加强产学合作，建立实习实训基地，满足学生的实习实训，在此过程中进行实训课程资源的开发。

(4)建立开放式邮轮前厅服务实训中心

建立开放式邮轮前厅服务实训中心，使之具备职业技能证书考证、实验实训、现场教学的功能，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

4.4 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。

项目	所占分数	备注
职业素质	20	迟到早退一次扣3分；缺课一次扣5分，累计超过3次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣3分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣5分
前厅服务岗前基本知识	25	迟到早退一次扣3分；缺课一次扣5分，累计超过3次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣3分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣5分
前台服务基本环节	30	迟到早退一次扣3分；缺课一次扣5分，累计超过3次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣3分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣5分
宾客关系的维护	25	迟到早退一次扣3分；缺课一次扣5分，累计超过3次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣3分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣5分

5、其他说明

本课程教学标准适用于中职院校酒店服务与管理专业（邮轮服务方向）。

（赵素珍撰稿）

邮轮购物服务课程标准

1. 前言

1.1 课程定位

本课程是酒店服务与管理专业邮轮方向的核心课程，适用于中等职业学校酒店服务与管理专业（邮轮乘务与服务方向），其主要功能是使学生了解邮轮导购的基础知识，具备导购员的工作能力，能胜任邮轮导购员，邮轮促销大使等一线岗位。

本课程应与《市场营销》同时开设，以强化导购员专业服务理念。

1.2 设计思路

邮轮免税店是重要的购物场所，是负责邮轮免税品销售的对客服务部门。免税店作为邮轮的“窗口”，它对学生的仪容仪表、销售技巧、口头表达能力等素质较其他部门有更高的要求。因此，本课程在邮轮乘务服务专业课程中处于非常重要的地位，是一门专业核心课程。

本课程的目的是培养能按照现代市场营销理念，规范、准确、熟练地完成邮轮导购各项服务任务的人才。立足这一目的，本课程结合中职学生的学习能力水平与邮轮免税店岗位的职业能力要求，依据导购员的主要服务内容共制定了三条课程目标。这三条目标分别涉及的是商品陈列、商品讲解、销售系统操作等免税店销售服务的主要方面。教材编写、教师授课、教学评价都应在依据这一目标定位进行。

依据上述课程目标定位，本课程从工作任务、知识要求与技能要求三个维度对课程内容进行规划与设计，以使课程内容更好地与岗位要求相结合。共划分了售前服务、售中服务、售后服务、特殊销售服务四大工作任务，知识与技能内容则依据工作任务完成的需要进行确定。分析过程中尤其注意了整个内容的完整性，以及知识与技能的相关性。在对知识与技能的描述上也力求详细与准确。技能及其学习要求采取了“能做……”的形式进行描述，知识及其学习要求则采取了“能描述……”和“能理解……”的形式进行描述，即区分了两个学习层次，“描述”指学生能熟练识记知识点，“理解”指学生把握知识点的内涵及其关系。

本课程是一门以服务技能为核心内容的课程，其教学要以实际操作为主要方法，并尽量把概念、服务程序、服务标准、服务理念等知识融入到实践操作中，实行理论与实践一体化教学。教学可在真实的免税店情境中进行，也可在学校实训中心通过角色扮演的方式进行。在学校情境中，建议结合具体的免税店业务，模拟

销售服务过程，实施项目教学。可设计的项目包括商品的整理服务、结账服务、商品的盘点服务等。本课程的教学尤其要注意突出技能细节的训练和服务意识的强化。

本课程建议课时数 36，其中实训课时数 18，共计 2 学分。

2. 课程目标

- 能按照工作规范整理商品，能根据美学原则完成商品的陈列整理。
- 能使用规范的服务语言接待客人，能根据客人需求，熟练地为客人提供专业的商品讲解服务。
- 能正确操作销售系统，登记商品和客人的信息，能初步处理常见的紧急情况和突发事件，使客人享受到安全放心的服务。

3. 课程内容和要求

技能、知识分析参考

序号	工作任务	技能要求	知识要求	课时
1	销售前服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能检查邮轮商店的设备是否完好 ● 能检查邮轮购物商店地面、墙面和天花板、展柜、货架、展示台、各种展示商品、待售商品是否清洁。 ● 能根据销售需要准备各种办公文具。 ● 能准备好 POS 机、销售小票、台帐和日报表等表格，并摆放在规范位置。 ● 能正确解读库存单据。能根 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述免税店销售服务项目的服务流程。 ● 能理解接待宾客、整理货物的相应标准。 	10

		<p>据单据清点各类物品及填写相应报表。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能准确收取及录入来船商品。 ● 能准确熟练地操作 POS 机。 ● 能对各种包装物进行分类码放，能把各类包装物按要求整理并送至规定区域。 ● 能根据一定的原则和方法整理陈列商品、价签。 		
2	销售 中服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能识记购物场所内各类商品品牌、使用方法和注意事项、能识记世界各大奢侈品品牌及其历史文化概况、商品的特色使用方法和注意事项 ● 能根据顾客需要熟练运用中英文介绍针对性的内容，能根据顾客的需求提供专业意见。 ● 能正确登记客人的房卡号码、能根据商品包装信息正确录入销售 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述常见的商品名称和种类。 ● 能描述须在销售系统登记的商品信息。 ● 能描述宾客有哪些特殊的行为需要上报 	12

		<p>系统，正确规范地结账</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能为顾客正确包装所购物品 ● 能关注顾客的特殊情况 		
3	售后服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能根据库存记录清点商品并正确填写报表。 ● 能按要求制作销售业绩报表。 ● 能整理汇总各类报表并上交。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述商品结账的要求与工作程序。 ● 能理解各类销售报表的内容。 	8
4	特殊销售服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 能制作促销海报。 ● 能搭建促销展台。 ● 能制作拍卖信息海报 ● 能协助维持拍卖现场的秩序 ● 能正确登记拍卖客人的信息 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能描述促销的工作内容。 ● 能描述拍卖的工作内容。 ● 能描述客人信息记录表的填写内容。 	6

4 实施建议

4.1 教材编写和选用

(2) 必须依据本课程标准编写和选择教材。

(2)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。

(3)教材在内容上应简洁实用，还应把销售服务中的新知识、新技术、新方法融入教材，顺应岗位需要。

(4)教材应以学生为本，文字通俗、表达简练，内容展现应图文并茂，图例与案例应引起学生的兴趣，重在提高学生学习的主动性和积极性。

(5)教材中注重实践内容的可操作性，强调在操作中理解与应用理论。

4.2 教学方法

(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免税店销售工作的要求和方法。

(3)在教学过程中，要创设工作情景，同时应加强实践训练，使学生掌握邮轮销售部门服务要求和方法。

(4)在教学过程中要关注本专业领域的发展趋势，更贴近邮轮销售服务发展趋势要求。

4.3 课程资源

(1)常用课程资源的开发和利用

幻灯片、投影、录像、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

(2)积极开发和利用网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

(3)产学合作开发邮轮免税店销售服务实训课程资源

充分利用本行业典型的资源，加强产学合作，建立实习实训基地，满足学生的实习实训，在此过程中进行实训课程资源的开发。

4.4 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。

项目	所占分数	备注
职业素质	20	迟到早退一次扣 3 分；缺课一次扣 5 分，累计超过 3 次取消本课考试资格，违反课堂纪律一次扣 3 分，没有按时打扫卫生和关计算机一次扣 5 分
邮轮免税店销售前基本知识	25	
免税店销售服务基本环节	30	
宾客关系的维护	25	

5、其他说明

本课程教学标准适用于中职院校酒店服务与管理专业邮轮乘务服务方向。

附件 3

《餐饮服务与管理》课程标准（职一版）

课程代码：

制定人：麦毅菁

制定日期：2018 年 7 月 3 日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是 高星级饭店运营与管理 专业的 专业核心 课程。

本课程是依据 高星级饭店运营与管理 专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的 餐厅服务 所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，后续课程有《餐厅与宴会管理》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习让学生对酒店餐厅运营有初步的较为全面的认识，初步熟悉餐饮服务与运营的各种管理活动，掌握从事餐饮服务的基本技能技巧；学生通过本课程的学习，能运用所学管理理论知识，对餐饮部门进行科学规范的管理，为学生进入酒店餐饮部门工作打下基础。

1、知识目标

- 能描述中餐厅服务流程及标准；
- 能描述西餐厅服务流程及标准；
- 能掌握宴会服务的相关知识；
- 能区分不同酒水，并正确描述其特点、产地以及名品；
- 能正确描述不同地方菜系的特点以及名菜。

2、技能目标

- 能熟练运用餐厅服务基本技能和对客服务技巧，为宾客提供中餐服务；
- 能根据西餐服务规程，独立为宾客提供西餐服务；
- 能运用宴会服务规程及方法，胜任宴会服务工作；

3、素质养成目标

通过实际操作培养学生动手能力、实践能力，形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯；通过完成项目实践任务，培养学生具有良好的团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚；注重培养学生的心理素质、服务意识、诚信意识等职业素质。

4、证书目标

具有国家中级餐厅服务标准的能力（参照《餐厅服务员·国家职业标准》）

五、参考学时与学分

1. 学时：64 学时

2. 学分 :3 学分

六、设计思路

本课程的设计是以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以餐厅服务活动为中心，以酒店餐厅岗位工作任务分析为引导、以培养学生动手能力为主体，同时进行了餐厅管理相关知识的拓展。根据餐厅活动的特征，在课程内容的选择上，依

据中餐厅行业的调研、参照餐厅服务员职业技能鉴定规范、四级标准，兼顾餐厅服务岗位就业群需要；并通过解析餐厅服务员岗位的典型工作任务获得。把中餐厅服务所需的基本技能渗透到服务规程中，以工作任务引领实践，设计教程结构，以工作情境设计教学内容，注重学生综合职业能力的培养，体现餐厅服务的职业性、实践性、过程性和开放性，遵循“精讲多练，加强实训”的职业教育思想组织课堂教学，以提高教学效果和质量，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
餐前准备	1	布置餐台	22	
	2	餐巾折花	8	
迎宾服务	3	迎宾服务	2	
	4	引领入座		
	5	递送菜单		
开餐服务	4	茶水服务	2	
	5	开餐服务工作		
点菜服务	6	菜品介绍	2	
	7	酒水介绍	2	
	8	点菜服务	2	
酒水服务	9	酒水斟倒	4	
	10	葡萄酒服务	2	
菜肴服务	11	上菜服务	2	
	12	分菜服务	2	
席间服务	13	更换餐具	1	
	14	添加酒水	1	
点心服务	15	推荐点心、甜品	1	

服务反馈	16	询问菜肴及服务是否满意	4	
结账及送客	17	结账及拉椅送客	2	
	18	收台	1	
	19	零点服务流程操作练习	2	
机动	20		2	
总学时			64	

八、课程实施

1. 教学方法建议

《餐饮服务》是一门理论与实践紧密结合，同时偏重实践的课程，根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，注重操作性、体验性、协作性和探究性的学习，灵活运用多种先进的教学方法，综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用操作示范法、启发式教学法、角色扮演法、现场教学法以及案例教学法、模拟教学等方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 师资条件要求

岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：

校内专任教师：具有教师资格、具有一定酒店行业实践或工作经历、具有相关行业三级以上职业资格，熟悉餐饮服务技能和相关知识；

校外兼职教师：从事酒店及相关餐饮行业相应工作岗位 10 年以上、具三级以及相关职业资格。

对职业素质课程：任课教师应具有的教师资格、具有酒店管理及相关专业工作背景、具有一定实操教学能力，熟悉酒店行业以及运营管理。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训条件要求，主要配套校内模拟餐厅实训室，以及配套的教学所需设备与多媒体教学设施等；

(2) 校外实训基地条件要求：与校外星级酒店餐饮企业实行工学结合，定期到实训基地进行行业实践教学。

主要包括：校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用，《餐厅服务》，麦毅菁编著，重庆大学出版社，2012年12月，第1版。

(2) 《餐饮服务与管理》校内网络课程已投入使用。

(3) 精心制作课件，对课程每一章节，都制作了授课的多媒体课件，作为教学参考；拍摄了多个教学视频以及微课视频等多媒体素材。

(4) 开发了《餐饮服务与管理》教学指导手册以及案例、试题库、实训指导书等教学资源。

(2) 网络资源建设，如网络课程资源；

(3) 信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

(4) 其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价建议采取多元评价方法，建议终结性评价邀请行业专家共同参与，教学过程性评价与终结性评价相结合，理论考核与技能实操考核相结合的方式，技能实操考核增加应变能力口试部分和英语口语（单词+服务用语）。重视教学过程评价，突出阶段性评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

评价建议应体现多元评价方法，参照世界赛形式增加工作过程操作规范、卫

生以及工作台整理等环节的评分项，增加服务用语、服务姿态以及服务意识等主观评分项；重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2018年 7 月

《餐厅服务与管理》课程标准（职二版）

课程代码：

制定人： 王婷

制定日期：

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

本课程标准适用于修读高星级饭店运营与管理专业的二年级学生。

二、适用专业

《餐厅服务与管理》是高星级饭店运营与管理专业学生必修的一门专业核心课程。通过本课程的学习，让学生熟练掌握酒店餐厅中级服务员应具备的专业知识与服务技能，初步掌握餐厅管理方法与运作方式，具备餐厅现场服务管理知识，同时引导学生掌握酒店餐厅服务与管理的客观规律，深刻理解和灵活运用酒店餐厅服务与管理的各要素及其运行的程序，从而获得从事酒店餐饮服务与餐厅基层管理工作的能力。

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心技能方向的课程。本课程是依据高星级酒店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店餐厅服务员、餐饮场所的服务员所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标：通过本课程的学习，使学生在熟练掌握餐厅服务技能的基础上，掌握不同类型的中、西餐的服务规程以及对客服务等技巧；具有胜任餐厅服务以及餐厅基层管理工作的能力，具备团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚，良好的心理素质、服务意识以及诚信意识等职业素质；使学生能够具备较强的实践能力、创新能力，达到中级餐厅服务员的水平。

1、知识目标

最大限度地提高《餐厅服务》课程课堂教学的有效性，强化中职学生的餐饮服务技能，为餐饮企业培养优秀的服务人员，是对职业教育的基本要求。

2、技能目标

- ◆能掌握中餐零点服务的相关知识，能胜任中餐的零点服务、宴会服务
- ◆能胜任西餐的零点服务、宴会服务
- ◆能胜任自助餐的服务
- ◆能胜任客房送餐服务
- ◆具备中级餐饮服务人员水平相关的技能与理论知识。

3、素质养成目标

通过学习餐饮服务的基本知识，培养学生自主学习、合作学习的能力，提高学生的服务意识、沟通能力，逐步具备良好的职业素养，成为德能兼备的现代酒店职业人。

4、证书目标

当前国家人社部门取消了餐厅服务员的职业资格证书

五、参考学时与学分

1. 学时

140 学时

2. 学分

10 学分

六、设计思路

本课程的设计是以项目为基础，以就业为导向，以培养学生动手能力为主体，以餐厅服务员国家职业标准中规定应掌握的知识与技能为重点，结合行业工作实际和市场需求，以服务酒店行业为宗旨，以餐厅服务活动为中心，以酒店餐厅岗位工作的服务流程为主线，根据餐厅活动的特征，本课程标准分中餐、西餐服务两大部分展开教学。旨在通过两大部分内容的学习掌握中西餐厅服务的基本技能和服务规程以及餐厅基层管理相关知识。

本课程设计中，注重了学生专项能力的培养，体现餐厅服务的职业性、实践

性、过程性，遵循“精讲多练，加强实训”的职业教育思想组织课堂教学，以提高教学效果和质量。

七、课程内容与教学要求

项目一：中餐服务（55 学时）

工作情境	序号	工作内容与要求	学时分配	备注
认识餐饮业	1	认识餐厅：能列举不同类型的餐厅，掌握餐饮业的种类及发展趋势。	2	
	2	认识餐厅服务组织：了解餐饮部各岗位的职责及餐厅服务员的素质要求及其职业生涯。	2	
餐前准备工作	3	餐前准备：掌握规范做好餐前系列准备工作。	2	
	4	托盘服务：熟悉掌握托盘的操作程序，在实际对客服务工作中灵活运用。	2	
	5	餐巾折花：掌握餐巾造型的技法，能根据不同的接待任务选用餐巾花。	4	
	6	摆台：熟练掌握各种餐别的摆台的顺序和方法，熟悉中餐零点餐的摆设步骤及标准。	8	
开餐服务	7	受理预订：熟悉预订的方式、方法以及预订的程序，能运用规范的服务用语，受理预订。	1	
	8	迎宾：能做好迎宾准备工作，熟练掌握迎宾接待程序。	1	
	9	开餐应接服务：掌握规范的上茶方法和时机；能熟练地进行开餐中等开餐工作。	1	
点菜服务	1	认识菜单：了解菜肴主副料及风味特点。	2	

广州市旅游商务职业学校

	0			
	1 1	接受点菜：能按点菜程序为宾客写菜；懂得填写入厨单或使用电脑点菜系统入单。	6	
酒水服务	1 2	推介酒水：熟悉酒水种类及其饮用方法；能准确提供酒水单并规范地向顾客推荐。	1	
	1 3	斟倒酒水：根据客人所点酒水选配相应杯具；能按规范提供酒水斟倒服务。	2	
	1 4	特殊酒水服务：熟悉特殊酒水服务常识，掌握特殊酒水的服务方法。	1	
菜肴服务	1 5	传菜：能正确描述传菜的准备工作，并按规范和程序进行传菜。	1	
	1 6	上菜：能说出各个菜系的主要名菜名点、风格特点及其典故；能按程序及规范进行上菜。	2	
	1 7	分菜：能准确选用分菜服务用具，并熟练运用分菜工具进行分鱼、分汤等服务。	3	
席间服务	1 8	餐间服务：熟练掌握撤换餐用具的程序、时机；掌握处理投诉的程序；掌握席间一般问题以及特殊情况的处理方法。	4	
结束工作	1 9	结账送客整理：了解不同结账方式的结账服务，礼貌送客；能使用托盘按撤台顺序收撤餐用具、清理台面。	2	
零点餐厅服务程序	2 0	服务程序：掌握中餐零点早餐、团体包餐的接待服务规程。	4	
学时小计			55	含 机动 学

时：4

项目二：中餐宴会服务（20 学时）

工作情境	序号	工作内容与要求	学时分配	备注
宴会预订	1	认识宴会：了解宴会的类型、特点。	2	
宴会前的组织准备	2	宴会场地布局：能根据不同宴会主题布置好场地做好宴会台面设计，并进行摆设。	2	
	3	宴会前的准备：熟练掌握宴会准备的工作要求；熟悉宴会中常用的各种餐具的使用并能准备餐具；能协助管理人员按要求进行宴会前的全面检查。	2	
宴会中的服务	4	开餐服务：能根据宴会正确安排宾客坐次，并规范引导宾客就坐；掌握宴会迎宾及入席服务程序，能独立为宾客提供茶水、小毛巾等服务。	2	
	5	斟酒服务：了解中餐宴会常用的酒水种类及其特点，掌握宴会斟酒的时机、顺序，熟悉特殊酒水的服务程序，并提供相应酒水服务。	2	
	6	上菜和分菜服务：了解常见的中餐宴会菜肴服务方式及其特点；能熟练运用分菜工具进行分菜；根据宴会性质及规格选用恰当菜肴的服务方式。	2	
	7	席间服务：能灵活运用各种服务技能为宾客提供席间就餐服务。	2	
	8	结束服务：能规范地做好结账及送客服务；能按宴会结束流程及服务标准有序撤台。	1	
宴会后的工作	9	整理归位工作：能按规范清理场	1	

		地复位。		
学时小计			20	含 机动 学 时：4

项目三：西餐服务（65 学时）

工作情境	序 号	工作内容与要求	学时 分配	备 注
西餐服务入门须知	1	认识西餐服务：认识西餐文化，了解优质服务的内涵和现代西餐服务的趋势，了解一名优秀的西餐服务员的能力要求。	2	
	2	认识西餐：了解西餐菜肴的烹调方法及其特点、西餐的发展现状及趋势以及西餐用餐礼仪。	1	
	3	受理预订：能受理外宾就餐预订，按预订程序运用（英）服务用语。	1	
	4	迎宾：熟记餐厅服务用语，能够运用规范提供个性化迎宾服务。	1	
营业前准备工作	5	餐前准备：了解餐前准备工作内容及程序，懂得布置餐厅环境气氛。	2	
	6	认识餐具：能够识别各种西餐餐具，能根据具体的情况规范、合理地配备各种餐具。	2	
	7	摆台：掌握西餐摆台的要领及标准 能根据不同餐别，按规格摆放就餐用具；掌握宴会摆台的要领。	8	
零点早餐服务	8	认识早餐：熟悉西餐早餐的种类、中英文名称及其食用方法，能区别美式早餐、欧陆式早餐。	2	
	9	早餐服务：根据早餐服务程序提供规范服务，掌握冰水/茶水服务的	2	

		程序和规范。		
零点正餐服务	10	认识正餐：熟练掌握西餐正餐的菜式类型、名称及其烹饪方法。	2	
	11	点菜服务：懂得运用台迹图标明宾主位置；掌握规范的点菜程序。	4	
	12	认识酒水：能辨认西餐常用的餐前酒、餐中酒和餐后酒的种类及其特点。	2	
	13	斟酒技巧：熟练掌握斟酒要领及操作方法，能按规范服务葡萄酒；能使用开瓶器开启白葡萄酒、红葡萄酒，并提供相应酒水服务。	3	
	14	推荐餐酒：掌握葡萄酒与食物的搭配规律，能根据客人所点菜式进行常规搭配。	2	
	15	餐间服务：能够根据客人所点菜肴重新调整餐具，进行合理、规范的西餐正餐摆台；熟悉西餐正餐服务程序，能运用各种服务技为宾客提供席间就餐服务。	4	
	16	上菜分菜：了解常见西餐菜肴服务方式的特点及其优缺点；能够根据客人的点菜单上菜，掌握西餐上菜位置和服务顺序。	2	
	17	客前分割和烹制服务：认识客前烹制的用具，各种蔬菜配料及调配料。	2	
	18	结账与送客：能根据不同结账方式为客人结账；礼貌地送客；能规范地按程序清理台面。	2	
传菜服务	19	餐前准备餐用具：熟悉西餐常用的调、配料、沙律汁、调味汁以及客前烹饪车、传菜器具等用具，并熟悉其与相应菜肴的搭配；能够按规范做好备餐间的准备工作。	2	

	20	传菜服务程序：懂得观察菜肴区分菜肴分量、质量标准；能控制出菜时机。	2	
西式宴会服务	21	自助餐服务：掌握自助餐食品台及餐台摆设要求，熟悉自助餐中常用的各种用具及设备的使用和摆放要求；能按服务规范随时为客人提供席间服务。	2	
	22	西餐宴会：掌握西餐宴会服务程序及其特点，能根据宴会特点做好准备及接待服务工作。	4	
	23	酒会服务：了解冷餐会和鸡尾酒会在西方的起源及发展，熟悉冷餐会和鸡尾酒会的异同及特点，并掌握其服务程序。	4	
送餐服务	24	客房送餐：了解客房送餐的内容和服务方式；能按规范布置托盘和送餐车，备好餐具和布件等用品；懂得核对订单后送餐，按客人要求安排用餐位置，规范地进行送餐服务。	2	
学时小计			65	含 机动 学 时：5

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用前置作业、启发引导、小组合作、案例分析、分组讨论、模拟模拟角色扮演等教学方法。

前置性学习，又称为前置性小研究或前置性作业，是生本教育理念的一个重要表现形式。它指的是教师向学生讲授新课内容之前，让学生先根据自己的知识水平和生活经验所进行的尝试性自主学习。“前置作业”是教师课前布置的用于

引发学生学习某一特定内容并对该内容具有统领和导向作用的学习作业或学习任务。前置作业在一定程度上对后续的学习内容起到承上启下、拓展延伸的作用。

小组合作学习以小组为基本形式，系统地利用教学中动态因素之间的互动，并以团体的成绩为评价标准，共同达成教学目标。小组合作学习改变了教师垄断课堂信息源而学生处于被动地位的局面，激发了学生学习的主动性和创造性。

2. 师资条件要求

教师可以选用已从事教师岗位具有双师型的、旅游管理酒店方面的专业的毕业生、考取餐厅服务员职业资格证或者餐饮行业的资深职业人。

3. 教学条件基本要求

校内的中西餐厅实训场，校外实训基地：有一定资质的餐饮营业场所。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写

(2) 网络课程资源建设

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价结果建议采取过程性评价与终结性评价相结合，理论考核与技能实操考核相结合的方式，具体构成如下：

	过程性评价			终结性评价	
	学习表现	家庭作业	单元考核 (含实操考核)	期末理论考核 (纸笔考试)	期末实操考核
成绩比例	15%	15%	20%	25%	25%
总评比例	50%			50%	

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和酒店餐饮员工人才培养方案而编制的。

广州市旅游商务职业学校

年 7 月

附件 3

《餐厅服务与管理》课程标准（职二版）

课程代码：

制定人：华广兰

制定日期：

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

职中二年级服务类专业学生

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店餐厅服务、餐饮场所服务所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生在熟练掌握西餐厅服务技能和宴会服务技能的基础上，能熟练、灵活地针对不同类型的顾客提供娴熟的西餐服务和宴会服务；对西餐厅的经营管理运用和宴会服务的管理过程有个初步的认识；掌握餐饮服务的基本技能技巧。学生通过本课程的学习，具有胜任餐厅服务以及餐厅基层管理工作的能力；具备团队精神，服从精神，协作精神及敬业精神，树立良好的职业道德风尚，良好的心理素质、服务意识等职业素质，使学生都具备较强的实践能力。

1、知识目标

- 能描述中餐厅服务流程及标准；
- 能描述西餐厅服务流程及标准；
- 能掌握宴会服务的相关知识；
- 能区分不同酒水，并正确描述其特点、产地以及名品；
- 能正确描述不同地方菜系的特点以及名菜。

2、技能目标

- 能根据西餐服务规程，独立为宾客提供西餐服务；
- 能运用宴会服务规程及方法，胜任宴会服务工作；
- 能胜任客房送餐服务；
- 具备中级餐饮服务人员水平相关的技能和理论知识。

3、素质养成目标

通过实际操作，培养学生动手能力、实践能力，形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯；通过完成项目实践任务，培养学生具有良好的团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚；注重培养学生的心理素质、服务意识、诚信意识等职业素质。

5、证书目标

具有国家中级餐厅服务标准的能力（参照《餐厅服务员·国家职业标准》，但目前人社部已取消该项目的职业资格证书考试。）

五、参考学时与学分

1. 学时：72 学时

2. 学分 :4 学分

六、设计思路

本课程的设计是以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以餐厅服务活动为中

心，以酒店餐厅岗位工作任务分析为引导、以培养学生动手能力为主体，同时进行了餐厅管理相关知识的拓展。根据餐厅活动的特征，在课程内容的选择上，依据中餐厅行业的调研、参照餐厅服务员职业技能鉴定规范、四级标准，兼顾餐厅服务岗位就业群需要；并通过解析餐厅服务员岗位的典型工作任务获得。把中餐厅服务所需的基本技能渗透到服务规程中，以工作任务引领实践，设计教程结构，以工作情境设计教学内容，注重学生综合职业能力的培养，体现餐厅服务的职业性、实践性、过程性和开放性，遵循“精讲多练，加强实训”的职业教育思想组织课堂教学，以提高教学效果和质量，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

七、课程内容与教学要求

项目一：宴会服务

单元内容及课时分配表

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
宴会预订	1	认识宴会，了解宴会的类型、特点	1	
	2	了解客户的需求	1	
	3	宴会设计	8	
	4	签订合同	1	
宴会前准备	1	宴会服务人员工作	1	
	2	宴会物质准备	1	
	3	宴会VIP客人接待	1	
宴会中服务	1	入席服务	1	
	2	酒水服务	2	
	3	菜肴服务	3	
	4	席间服务	3	
	5	结束服务	1	
宴会结束工作	1	宴会整理	1	
	2	宴会总结	1	

总学时	26	
-----	----	--

项目二：西餐服务

单元内容及课时分配表

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
西餐服务入门	1	西餐基础知识	1	
	2	西餐文化简介	1	
营业前准备工作	1	餐前准备	2	
	2	认识餐具	2	
	3	西餐摆台	6	
	4	受理预订	1	
	5	迎宾服务	1	
零点早餐服务	1	认识西式早餐	1	
	2	早餐服务	1	
零点正餐服务	1	认识西式正餐	2	
	2	点菜服务	2	
	3	认识酒水	3	
	4	餐酒服务	3	
	5	席间服务	3	
	6	菜肴服务	3	
	7	客前分割和烹制服务	1	
	8	餐后服务	1	
传菜服务	1	餐前准备工作	1	
	2	传菜服务	1	
西式宴会服务	1	自助餐服务	2	
		酒会服务	3	
		西式宴会服务	3	
送餐服务		客房送餐服务	2	
总学时			46	

八、课程实施

1. 教学方法建议

《餐饮服务》是一门理论与实践紧密结合，同时偏重实践的课程，根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，注重操作性、体验性、协作性和探究性的学习，灵活运用多种先进的教学方法，综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用操作示范法、启发式教学法、角色扮演法、现场教学法以及案例教学法、模拟教学等方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 师资条件要求

岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：

校内专任教师：具有教师资格、具有一定酒店行业实践或工作经历、具有相关行业三级以上职业资格，熟悉餐饮服务技能和相关知识；

校外兼职教师：从事酒店及相关餐饮行业相应工作岗位 10 年以上、具三级及以上相关职业资格。

对职业素质课程：任课教师应具有教师资格、具有酒店管理及相关专业工作背景、具有一定实操教学能力，熟悉酒店行业以及运营管理。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训条件要求，主要配套校内模拟餐厅实训室，以及配套的教学所需设备与多媒体教学设施等；

(2) 校外实训基地条件要求：与校外星级酒店餐饮企业实行工学结合，定期到实训基地进行行业实践教学。

主要包括：校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用,《餐厅服务》,麦毅菁编著,重庆大学出版社,2012年12月,第1版。

(2)《餐饮服务与管理》校内网络课程已投入使用。

(3)精心制作课件,对课程每一章节,都制作了授课的多媒体课件,作为教学参考;拍摄了多个教学视频以及微课视频等多媒体素材。

(4)开发了《餐饮服务与管理》教学指导手册以及案例、试题库、实训指导书等教学资源。

(2)网络资源建设,如网络课程资源;

(3)信息化教学资源建设,如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等;

(4)其它教学资源的开发与利用,如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价建议采取多元评价方法,建议终结性评价邀请行业专家共同参与,教学过程性评价与终结性评价相结合,理论考核与技能实操考核相结合的方式,技能实操考核增加应变能力口试部分和英语口语(单词+服务用语)。重视教学过程评价,突出阶段性评价、目标评价、理论与实践一体化评价等,注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,关注学生个别差异,鼓励学生创新实践。

评价建议应体现多元评价方法,参照世界赛形式增加工作过程操作规范、卫生以及工作台整理等环节的评分项,增加服务用语、服务姿态以及服务意识等主观评分项;重视教学过程评价,突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等,注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,关注学生个别差异,鼓励学生创新实践。

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

《客房服务与管理》课程标准

课程代码：

制定人： 梁银

制定日期：2018年7月11日

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

适用于高星级饭店运营与管理专业，职业高中，一二年级的学生。

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心。课程类型：（理论+实践）课类。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的高星级饭店客房岗位所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

“客房服务”课程目标是：从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的客房服务基础知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的技术型人才。

“客房服务”课程教学培养学生具备的三项核心能力：接待服务能力、技术操作能力、工作适应能力。

课程知识目标：

1. 了解客房产品的概念和构成；
2. 掌握客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；

3. 认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求；
4. 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领；
5. 掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；
6. 熟悉客房设施设备及物品的种类和标准；
7. 掌握客房设备用品使用、维护的方法；
8. 了解客房安全管理的特点、原则和主要内容；
9. 掌握事故和特殊情况处理的方法和要领；

课程能力目标：

1. 能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；

2. 能够熟练掌握客房中式铺床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式铺床；

3. 能够初步掌握客房布置和装饰的方法
4. 能够掌握客房服务技能
5. 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；
6. 能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；
7. 能够掌握开夜床的方法和标准；
8. 能够掌握对客房设备正确的使用与维护方法
9. 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；
10. 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；

课程素质目标：

1. 锻炼快速反应能力；
2. 树立优良的服务意识；
3. 培养创新能力和团队合作精神；
4. 培养学生对工作结果进行自我评估的能力；
5. 培养学生具备独立学习新技术的方法能力；
6. 培养学生的人际交往能力；
7. 培养学生的交流与协商能力；
8. 培养学生的批评与自我批评能力；
9. 培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风；

10. 培养学生发现问题、分析和解决问题的能力的基本能力。

五、参考学时与学分

1. 学时：职高一年级上下学期各 36 学时，职高二年级上学期 36 学时，共 108 学时

2. 学分：三个学期共 6 学分，即每个学期 2 学分。

六、设计思路

以就业为导向，以能力为本位，以职业技能为主线，以单元项目课程为主题，以夯实基础、适应岗位为目标，尽可能形成模块化课程体系。具体学习项目的选择和编排。

本课程是由企业提出目标岗位的任职要求，整个课程体系的设计按照面向工作过程的原则来构建课程框架和课程体系。

1. 本课程总体设计思路是以现代酒店专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程。本课程采用模块化结构构建课程内容体系，将课程主要理论知识点和实践技能分为六个模块。

2. 针对星级酒店客房部工作进行分析、教师下企业定岗实践进行岗位分析、用人单位意见反馈进行设计。

3. 课程体系柔性化，教学内容灵活化，及时将行业前沿性知识补充到教学内容中，避免教学与行业发展相脱节，满足学生就业和发展的需求。

4. 理论教学与实践教学相融合，着重培养学生的实践能力以能力为主线设计教学模块和任务。以有利于学生循序渐进地从整体上认识和掌握现代酒店业务。

5. 根据学生的认知特点，本课程采用递进与并列相结合的结构来展现教学内容，通过教师示范、情景模拟、案例分析、观看视频等活动项目来组织教学，以工作任务为中心整合相关理论与实践，实现做学一体化，使学生在项目活动中学会客房服务与管理的技巧，初步具备酒店客房服务技能的基本职业能力。

6. 在培养学生专业能力的同时还要注重培养学生的方法能力和社会能力，通过在教师指导下的学生自主学习与实践，培养学生的学习能力、工作能力等方法能力，使学生学会发现问题、分析问题和最终解决问题。

七、课程内容与教学要求

模块名称	序号	项目	项目内容	学时分配	备注
客房清洁整理的准备工作 (22学时)	1	技术准备工作	认识客房服务各岗位工作表格的内容及各类服务资料,以此认识各岗位的工作职责;能够熟记楼层电话,熟记消防的配备情况、位置及使用方法,认识各类安全标识;熟记各楼层的安全出口	4	
	2	清洁设备的准备	认识各类清洁设备;认识客房布草,认识布草车的类型,准备好房间的所有物品,根据客房的清扫程序确定房间物品的在布草车的摆放标准;掌握房间用品摆放标准及配备数量,根据客人的使用情况学会补充客用物品的标准;认识吸尘机的类型及使用方法,懂得吸尘机的保养与维护	6	
	2	清洁剂的准备	学会分清清洁剂的种类,认识它们的用途及使用方法	4	
	4	客用物品的准备	根据不同类型的客房,根据客房的设计理念与客用品的摆放标准,熟练配备房间各种用品与卫生间用品	4	
	5	清扫顺序的确定	识别房间状态,学会看房态,通过房态确定清扫顺序	4	
客房的	1	敲门	运用礼貌礼仪知识学会规范	2	

清洁整理 (50 学时)		进房	敲门进房；根据客人的实际情况，灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况		
	2	中式铺床	学会折叠床单、被套、被芯、枕头套等床上用品，认识它们在操作台上的摆放顺序；能在 35 秒内铺好床单，掌握床单的开法、中线、四边、包角的操作要求；能在 1 分半钟内完成对棉被的操作，掌握被套的开发，被芯的入法，绑绳的绑法，棉被美观度的要求；能在 30 秒内完成枕头的操作，掌握枕头套的开发，枕心的入法，枕头的摆放要求；能将以上的内容融会贯通，在 3 分钟内铺好一张标准的中式床，掌握中式铺床的整体要求与技巧	22	
	3	走客房清扫	能运用房间的清扫程序，熟练清扫走客房；运用铺床技巧做好房间的床；使用清洁剂清洁卫生间；使用吸尘器进行房间地毯清洁；根据客人的使用情况补充房间的客用品；随时检查小酒吧，及时补充小酒吧内的物品	10	
	4	各类型房间的清扫	认识空房、住客房、长住房、贵宾房、DND 房，以走客房清扫程序为标准，比较各类房间清扫程序的不同之处，完成对空房、住客房、长住房、贵宾房、DND 房的清扫工作，体验客房的小整理	8	

	5	夜床服务	按标准为客人提供夜床服务	4	
	6	地毯的清洁保养	使用吸尘器对地毯进行清洁；按标准程序对地毯进行去污处理	4	
对客服务 (36课时)	1	认识对客服务模式	认识楼层服务台的对客服务模式，以做好楼层服务台的各项工作；认识客房服务中心的对客服务模式，以做好各类工作表格和资料的准备工作；能根据酒店经营情况，安排楼层岗位；能处理好酒店内部信息沟通问题，能熟练运用计算机知识，处理各类文书；能按规程处理好客人的投诉；客房计划卫生的安排	8	
	2	入住接待服务	根据客人的特点、性别、职业等心理学接待知识，对客人进行分类，达到认识客情的目的；为宾客准备好各种消费品，检查房内设备和用品以确保不遗漏；能做好VIP客人的接待服务	4	
	3	引客入房服务	运用礼貌礼仪的接待礼仪知识，礼貌地迎客并引领客人入房间；运用旅游心理学客人分类知识对客人进行分类，根据客人的具体情况，熟练地介绍房间的设施设备及其使用方法；热情地为客人端茶送水	2	
	4	会客服务	按客人要求做好准备工作，客人会客时协助做好接待工作，会客	2	

		后，为客人做好收尾工作		
	会议服务	能根据会议服务清单，安排会场、席位，在会议举办期间为与会者提供现场服务	2	
5	洗衣服务	按服务标准为客人提供洗衣服务	2	
6	个性化服务	按服务标准为客人提供洗衣服务、擦鞋服务、托婴服务、小酒吧服务和对客租借物品等个性化服务	6	
7	离店服务	做好客人离店前的准备工作，热情地送别客人，仔细地做好善后工作	2	
8	处理特殊情况服务	能按服务标准处理客人物品丢失的事件；按酒店的服务标准处理客人遗留物品；按生病客人处理的服务标准细心周到照顾和关心客人	8	

八、课程实施

1. 教学方法建议

建议本课程课堂教学可采取项目教学法、实际操作法、小组合作学习法、教师演示法、岗位实训法、讨论法等多种教学方法相结合的形式进行。

建议充分利用投影、多媒体课件、网络资源、教学设备等，为学生创建客房服务的仿真环境，更好地掌握和运用客房服务的技能技巧。

学生学业评价建议采取理论考核与实操考核相结合的方式，重视学生的过程性学习，在教学活动中结合学生自评、他评和师评的形式对学生的表现进行综合评价；同时要充分考虑个人在小组合作中的贡献。

本课程标准所列学时是参考学时，教学中可根据具体情况加以调整。

广州市旅游商务职业学校

2. 师资条件要求

校内专任教师必须具备教师资格证，有行业企业工作经历，具备客房职业资格及能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

模拟客房校内实训室达到仿真客房实训条件，配套齐全教学所需仪器设备与实训所需硬件设备要求；可以跟职教集团校企合作单位外联符合教学要求的校外实训基地。

4. 教学资源基本要求

教材选用《客房服务》，主编陈丽敏，重庆大学出版社，2012年9月第一版

九、教学评价、考核要求

教学的评价与考核采取阶段评价、过程评价和目标评价相结合，理论考核和实践考核相结合的多元评价形式。以过程考核为主，着重考核学生能综合运用所学知识实践操作的能力。

1. 以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方式引导学生形成个性化的学习方式，养成良好的学习习惯。

2. 学习评价以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程评价以鼓励为主。

3. 在教学中以综合实训分阶段评分，课程结束时进行综合考核，参考全国中等职业学校客房项目技能竞赛相关试题，采取多样题型，重点考核综合能力、动手能力和创新能力。

4. 考核比重：平时考核（包括出勤和课堂提问、实训操练等）占50%；期末考核（含理论和实训）占50%。

通过上述考核方法的改革，使得对学生的考核更加客观准确，学生的学习积极性调动起来，将提高教学质量和教学效果。

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

广州市旅游商务职业学校

2018 年年 7 月

《酒店英语》课程标准

课程代码：

制定人：制定日期：

审核人：审核日期：

批准人：批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生

二、适用专业

酒店管理专业

三、课程性质

本课程是酒店管理专业的专业基础课程。

本课程是依据专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店从业人员所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生具有运用英语进行交际的能力和继续学习的能力，培养学生语言能力与企业要求、岗位要求、工作能力达到零距离对接。

1、知识目标

学生掌握酒店业的基本英语词汇，掌握前台，客房，餐饮等服务英语用语，操作程序，服务规范，产品介绍等细微环节中英语表达方式。

2、技能目标

学生能熟练地在酒店不同场合，不同语境中运用英语提供服务。

3、素质养成目标

广州市旅游商务职业学校

通过专门用途英语（ESP）的初步训练，培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；让学生了解文化差异，树立良好的酒店职业道德风尚。

五、参考学时与学分

1. 学时 112 学时

2. 学分 7 个学分

六、设计思路

酒店英语的课程设置符合酒店服务与管理专业专业化发展，在专业课程体系中起着决定性的支撑作用，是连接学生和就业之间的重要课程。本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起着主要支撑或明显促进作用，在实现提高技术型人才外语交流能力的培养目标中起着明显的促进作用。

本课程的设计是以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，密切结合酒店业的工作特点和服务内容，有机结合英语语言基本技能与酒店管理与服务专业知识融为一体，对学生进行英语听、说、读、写、译技能的全面训练，同时进行了各国文化差异常识的拓展。根据酒店英语教学的特征，本课程设计了三大项目：前台服务英语，餐厅服务英语，客房服务英语。旨在能让学生通过这三大项目课程内容的学习，掌握酒店最核心部门在运作过程所用的英语，服务规范，中西方礼貌礼仪，以培养学生在酒店交际环境中对英语语言的综合应用能力，适应职业变化。注重提高学生的观察、记忆、思维和应变能力，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

项目一：客房服务英语（28 学时）

序号	项目	任务	工作与学习要求	参考学时
1	客房部概况	客房设施用品英语词汇；	能无误地运用相关专业词汇； 注意服务外宾应的礼仪和禁忌。	6
2	客房服务	客房迎宾服务	能流利使用英语介绍酒店的设施服务；表达祝愿和告别	12
		客房清理服务	自然地表述接受或拒绝小费句型； 熟练地表达客房清理（进房前）和（进房后）常用语	
		客房洗衣服务	独立地陈述洗衣服务说明句型； 专业地表达收取送洗衣物英语；	
		客房送餐服务	掌握订餐服务说明； 专业地询问客人喜好； 灵活应对客人投诉和突发事件的处理	
3	其他服务	客房其他服务	解释添加物品句型； 能使用英语准确回应客人客房设施维修； 展示贵重物品保管会话。	6
4	机动			4

项目二：餐厅服务英语（56 学时）

序号	项目	任务	工作与学习要求	参考学时
1	迎送服务	接受预订； 迎宾，引领和送别宾客； 菜单的展示。	熟练组织电话用语和接受个人和团体预订基本用语； 灵活运用迎宾入席应对用语； 自然地表达与客人道别用语。 熟悉餐饮服务组织机构及其与各部门的关系	10

2	点菜服务	点菜服务； 特殊情况的处理。	专业地概括早餐（中式，英式，美式，欧式）服务常用语； 灵活运用点菜（中餐，西餐）服务常用语 总结菜单的分类，西餐菜单，准确地记忆各种调味汁酱词汇 自信地叙述英语介绍菜肴烹调方法、饮食习惯等知识； 辨别菜单，餐具的英语表达； 独立地处理突发事件的知识与技巧。	20
3	上菜与席间服务	就餐服务中的常用语； 帐单结算。	专业地表述上菜，分菜和撤换餐具用语； 能流利地询问客人感受和建议； 准确表达结帐方式，核对帐单，找零，婉拒小费； 处理投诉。	12
4	酒水服务	了解常见酒水英文表达。	流畅表达询问客人需要常用语； 能推荐佐餐酒，中国酒； 灵活使用酒吧对客服务用语。	10
5	机动			4

项目三：前台服务英语（28 学时）

序号	项目	任务	工作与学习要求	参考学时
1	预订服务	车辆、票务预订； 受理接送服务； 不同预订方式的预订确认、更改、取消； VIP 客人预订； 婉拒预订	使用英语礼貌用语受理车辆、票务预订 使用英语礼貌用语及会话用语受理接送服务预订 使用熟练的英语确认、更改、取消不同预订方式的预订 使用熟练的英语接受 VIP 客人的预订 使用熟练的英语	10

			使用熟练的英语婉拒预订	
2	接待服务	<p>预订客人、长住客、团体和VIP客人入住登记服务；</p> <p>为不同类型客人办理入住服务</p> <p>办理退房手续；</p> <p>提供信息；</p> <p>票务服务。</p>	<p>能使用英语介绍酒店基本设施和服务；</p> <p>熟悉规范迎宾及引领宾客英语用语；</p> <p>熟悉前台常见英文及缩写形式；</p> <p>准确理解外宾预订，掌握不同预订方式的常用语；</p> <p>独立完成相关登记表格的填写；</p> <p>注意酒店客满英语表达；</p> <p>熟悉房价和付款事项句型；</p> <p>灵活运用确认预订句型；</p> <p>流畅地复述和运用入往常用语；准确填写入住登记资料；</p> <p>熟练表达退房，结帐常用语；</p> <p>能灵活处理服务中的特殊问题；</p> <p>快速无误地为外宾指示方向；</p> <p>听懂客人订票要求；</p> <p>了解外币的种类和兑换。</p>	10
3	电话总机服务	<p>转接电话；</p> <p>接受电话留言；</p> <p>叫醒服务。</p>	<p>快速地表达话务服务规范英语；</p> <p>能灵活有效处理电话投诉用语；</p> <p>能概括电话留言规范用语。</p>	2
4	商务中心服务	<p>提供各种办公服务；</p> <p>会务，翻译服务。</p>	<p>概括商务中心服务项目的英语介绍；</p> <p>准确地表达复印，传真，打字基本用语。</p>	2
5	机动			4

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点，建议课堂教学采取项目教学、任务驱动、案例分析、角色扮演，模拟演示等教学法。体现以生为本的教学理念，通过循序渐进的技能训练，帮助学生树立起信心，建立职业的成就感，激发学生的创新意识和创造能力。

2. 师资条件要求

任课教师须具备专业教师资格，有相关行业企业的实习经历或工作经历，熟悉行业发展的趋势与所需人才的要求。

3. 教学条件基本要求

本校拥有先进的教学平台，具有良好的技术条件，是酒店英语课程实施的重要前提。本校有多个仿真教学环境如中餐厅、西餐厅、咖啡厅、模拟客房等，为学生进行模拟情景对话提供了极好的环境，同时教师可以将计算机的特殊功能运用到现场的教学活动中，可以使教材内容变得形象、生动、直观、有声有色。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写：旅游教育出版社出版的中职教材《饭店服务情境英语》，刘海霞、马煜焜主编，2011年8月第1版。

(2) 其它教学资源的开发与利用：进一步补充完善《酒店英语》校本教材并开发其它辅助教材，包括《酒店英语》课程建设规划、课程教学大纲、课程教学方案、多媒体教学课件、考核系统（包括课程考核要点、考核方案、试题库建设）、课程练习题等。

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价结果建议采取过程性评价与终结性评价相结合，理论考核与口试考核相结合的方式，具体构成如下：

广州市旅游商务职业学校

	过程性评价			终结性评价	
	课堂 表现	家庭 作业	单元 考核	期末笔 试	期末口试
成绩 比例	15%	15%	20%	25%	25%
总评 比例	50%			50%	

2018年 7月

《前厅服务程标准

课程代码：

制定人：

制定日期：

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期

一、适用对象

中等职业教育层次学生

二、适用专业

高星级饭店运营与管理

三、课程性质

本课程是_高星级饭店运营与管理_____专业的_专业核心课_____课程。

本课程是依据高星级饭店运营与管理__专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的_前厅服务人员_所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《客房服务》（课程编码），后续课程有《管理学》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生学会前厅服务的基本理论知识，掌握前厅管理与服务的客观规律，使学生在熟练掌握前厅服务的基本技能的基础上，系统地掌握不同部门不同岗位的服务规程以及对客服务等技巧；使学生不但具有胜任前厅接待服务，而且具有初级前厅管理工作的能力。通过本课程的学习，培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚；注重培养学生的心理素质、服务意识、诚信意识等；使学生能够具备较强的实践能力、创新能力，

达到中级前厅服务员水平。

1、知识目标

学生会前厅服务的基本理论知识，懂得前厅管理与服务的运营规律。

2、技能目标

学生会前厅服务的基本技能和接待技巧，懂得不同部门不同岗位的服务规程以及对客服务等技巧。

3、素质养成目标

通过本课程的学习，培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚；注重培养学生的心理素质、服务意识、诚信意识等；使学生能够具备较强的实践能力、创新能力，达到中级前厅服务员水平。

4、证书目标

中级前厅服务员证

五、参考学时与学分

1. 学时：84

2. 学分：5 学分（17 学时计 1 学分）

六、设计思路

本课程的设计是以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以前厅服务部门活动为中心，以酒店前台部门岗位工作任务分析为引导、以培养学生职业能力为主体，同时进行了前厅管理相关知识的拓展。课程内容是根据前厅部门服务活动特征为线索，设计了五大项目，项目之间是并列的关系，各个项目的内容紧紧围绕前厅各部门岗位的具体的工作任务转化而来的，体现为理论与实践一体化的综合性学习任务，其中糅合了中级前厅客房服务员职业技能考证的相关内容，旨能让学生通过这五大项目内容的学习，学生可完成前厅服务员的典型的工作任务，处理典型的问题情境，具体说来能掌握前厅服务的基本技能和服务规程、基本理论和基础知识，能胜任酒店前厅服务员的工作与前厅部的基层管理工作，达到中级客房服务员的职业资格，从而培养学生具有较强的责任心、爱岗敬业、广博的知识、端庄大方的仪态、良好身体素质和服务意识，具备良好的语言表达能力、自我控

制能力、推销能力、预测和判断能力、人际交往能力、继续学习能力和应变能力。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

模块（工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容		学时分配	备注
预订服务	1	预订准备		2	
		客房预订		10	
	2	预订的变更和取消		2	
	3	预订控制		1	
	4	超额预订		2	
		其它预订		1	
总台服务	2	接待服务	接待准备	1	
			未预订客人入住登记	3	
			预订客人入住登记	2	
			团体客人入住登记	2	
			VIP 客人入住登记	2	
			商务楼层客人入住登记	3	
			推销客房	2	
			为住店客人办理换房	2	
			为住店客人办理续住	2	
			为住店客人办理延迟退房	1	
	3	问询服务	回答宾客问询	2	
			留言	2	
			受理邮件	1	
			处理客人投诉	3	
	4		建立客人账户和入账	1	
			散客、团队离店结账	2	

		收银服 务	外币兑换、保险库	1	
			特快退房	1	
礼宾服务	5	门僮的迎送服务		3	
		酒店代表服务		3	
		行李服务		4	
		行李寄存		2	
		金钥匙服务		4	
		委托代办服务		1	
电话总机服务	6	转接电话		1	
		电话留言		1	
		叫醒服务		1	
		店内传呼与火警电话处 理		2	
商务中心服务	7	提供各种办公服务		2	
		出租会议室		2	
		提供翻译和秘书服务		1	
总学时	84				

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用根据课程内容和学生特点，灵活运用项目教学法、任务教学法、讲授法、案例分析、模拟教学法、分组讨论、角色扮演、现场教学法、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 师资条件要求

校内专任教师的教师资格:具备前厅岗位能力和酒店专业知识结构,三年中必须有半年行业企业工作经历。

校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限在3年以上、具备前厅服务职业资格及能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

校内实训(实验)条件要求:具备仿真类前厅模拟服务实训室,主要配套的前厅服务软件,电脑、POS机、扫描仪等;

校外实训基地条件要求:经学校审核过关,校企合作的星级酒店实训基地(。

4. 教学资源基本要求

(1)教材的选用与编写:“以能力为本位,以职业实践为主线,以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计,以酒店工作岗位任务分析为出发点的相关教辅、教材、网络资源都可选用。

建议:根据酒店业前厅部门需求的变化和学生学习需求的变化来评价和修订教材。

(2)网络资源建设(信息化教学资源建设):开发配套的《前厅服务》课程资源;多媒体课件、多媒体素材、电子图书、案例视频、仿真软件等

(4)其它教学资源的开发与利用:定期开发修订更新专业教学配套的酒店教学图片和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书等。

九、教学评价、考核要求

评价建议应体现多元评价方法,重视教学过程评价,突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等,注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,关注学生个别差异,鼓励学生创新实践。

本课程的学生学业评价结果建议采取过程性评价与终结性评价相结合,理论考核与技能实操考核相结合的方式。具体构成如下:

	过程性评价			终结性评价	
	学习表现	家庭作业	单元考核(含实操考核)	期末理论考核(纸笔考试)	期末实操考核

成绩比例	15%	15%	20%	25%	25%
总评比例	50%			50%	

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理专业课程建设》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2018 年 7

月

《服务礼仪》课程标准

课程代码：

制定人： 制定日期：

审核人： 审核日期：

批准人： 批准日期

一、适用对象

本课程适用于中等职业学校的学生，一年级学习更为适宜。

二、适用专业

本课程适用于高星级饭店运营与管理专业的学生。

三、课程性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程。

本课程是依据酒店专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的酒店岗位群所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。

四、课程目标

总体目标：

《服务礼仪》课程旨在培养学生良好的服务意识和心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉酒店不同岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。培养客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力。

1、知识目标

- 1.掌握礼仪的基本理论和知识。
- 2.具备人际交往礼仪的理念和意识。
- 3.认识酒店主要对客服务岗位的服务礼仪。

2、技能目标

能注重个人是否具有良好的外在形象；会礼貌主动地与同学、老师、家人、朋友等问好、交谈；能较好地运用各种的服务用语与客人进行实际的服务接待。

3、素质养成目标

1. 有良好的职业意识，能以服务为宗旨，吃苦耐劳、文明服务。
2. 注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质。
3. 能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力。
4. 具有较强的语言表达能力。
5. 通过分组完成项目任务，培养学生团队协作精神，锻炼学生沟通交流、自主学习的能力。

五、参考学时与学分

1. 学时：32
2. 学分：2

六、设计思路

本课程是围绕“以工作任务为中心，以项目课程为主体”的课程改革指导思想，根据中职学校专业人才培养目标要求，结合学生素质特点和专业的职业特色，经过对学生就业岗位工作任务分析，将教学内容分为九个项目，在每个项目中均明确了教学内容和目标要求，并按照每项教学内容和目标要求分别设计了活动内容和学时数。通过感性、仿真和真实训练，使学生既掌握基础知识又培养其职业能力的目的，从而实现专业教学与学生就业的零距离对接。

七、课程内容与教学要求

项目名称	序号	课程内容	教学要求	学时分配	备注
礼仪概述	1	1. 认识礼的存在性和意义 2. 了解礼的相关概念 3. 学习目的和要求	1. 礼仪对日常学习和人际交往的意义 2. 通过后续的	2	

			系统学习，提升综合职业素养；提高问题分析能力、与人交往能力和合作能力。		
学校礼仪	2	1. 学校礼仪的基本内容 2. 学校礼仪的运用与体现	1. 了解学生应具备的礼貌素质 2. 通过学习落实到日常在校的言行举止当中	2	
电话礼仪	3	1. 电话的用途 2. 办公电话的使用规范 3. 个人电话的使用规范	1. 认识电话对日常交往和工作的作用 2. 学生使用电话的自制力与规范	4	
仪表礼仪	4	1. 仪容的规范 2. 仪表的规范 3. 表情语的运用	1. 掌握得体的仪容仪表 2. 能灵活运用表情语	4	
仪态礼仪	5	1. 站姿 2. 坐姿 3. 走姿 4. 蹲姿 5. 手势动作语	1. 学会塑造端庄的职业仪态 2. 在交往中规范运用各种仪态	4	
语言礼仪	6	1. 言谈礼仪 2. 服务言谈的技巧 3. 介绍的礼节	1. 学会应答与聆听的礼仪 2. 掌握灵活得体的言谈技巧	4	
酒店服务	7	1. 前厅服务礼仪	1. 具体服务岗位	6	

礼仪		2. 客房服务礼仪 3. 餐厅服务礼仪 4. 其他对客服务礼仪	的服务礼仪 2. 如出现服务失误的礼貌应对反应		
面试礼仪	8	1. 求职前的准备 2. 面试基本礼仪 3. 应试后必备礼仪	1. 面试前的准备和面试后的失误小结 2. 面试心态准备和临场应变	2	
礼仪危机处理	9	1. 礼仪危机产生的原因 2. 应对策略 3. 投诉处理	1. 应对危机的策略 2. 化解礼仪危机	2	
总学时				34	含机动学时：4

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用前置作业、启发引导、小组合作、案例分析、分组讨论、模拟角色扮演等教学方法。

前置性学习，又称为前置性小研究或前置性作业，是生本教育理念的一个重要表现形式。它指的是教师向学生讲授新课内容之前，让学生先根据自己的知识水平和生活经验所进行的尝试性自主学习。“前置作业”是教师课前布置的用于引发学生学习某一特定内容并对该内容具有统领和导向作用的学习作业或学习任务。前置作业在一定程度上对后续的学习内容起到承上启下、拓展延伸的作用。

小组合作学习以小组为基本形式，系统地利用教学中动态因素之间的互动，并以团体的成绩为评价标准，共同达成教学目标。小组合作学习改变了教师垄断课堂信息源而学生处于被动地位的局面，激发了学生学习的主动性和创造性。

5. 师资条件要求

广州市旅游商务职业学校

教师可以选用已从事教师岗位具有双师型的、旅游管理酒店方面专业的毕业生、酒店的资深从业人员。

6. 教学条件基本要求

校内的教室和中西餐厅实训场、礼堂等。

7. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用与编写

(2) 网络课程资源建设

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价建议采取过程性评价与终结性评价相结合，教师评价为主，学生评价为参考，学生的自评和互评相结合，调动学生的学习积极性和参与性，结合课堂表现奖励加分与适当减分，考试模式理论考核与实操考核相结合的方式，具体构成如下：

	过程性评价			终结性评价	
	学习表现	家庭作业	单元考核 (含实操考核)	期末理论考核 (纸笔考试)	期末实操考核
成绩比例	15%	15%	20%	25%	25%
总评比例	50%			50%	

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和酒店主要对客户服务人员的人才培养方案而编制的。

2018年12月