

附件 4

# 河北省中等职业学校特色专业 申 报 表

申报单位（公章）迁西县职业技术教育中心



申报单位法人代表杨东

申 报 日 期 2022 年 11 月 14 日

河北省教育厅制

## 中等职业学校基本情况

学校名称	迁西县职业技术教育中心			主管部门	迁西县教育局		
校长姓名	杨东	联系电话	13933394399		建校	1993年	
负责人姓名	杨国柱	联系电话	13931540456		邮箱	Yangguozhu612@163.com	
校园面积	13.876 万 M <sup>2</sup>		校舍建筑面积	9.5677 万 M <sup>2</sup>			
已被认定的称号	国家示范校 <input checked="" type="checkbox"/>	国家示范专业点(试点) <input type="checkbox"/>		国家级重点 <input checked="" type="checkbox"/>	省级重点 <input checked="" type="checkbox"/>		
	其他: 1、省职业教育依法治校示范校; 2、省德育教育先进学校; 3、省园林绿化先进学校; 4、省中等职业学校文明礼仪教育先进学校						
已被支持的项目	国家级实训基地 <input type="checkbox"/>	省级实训基地 <input type="checkbox"/>	省级校企合作项目 <input type="checkbox"/>				
	其他: 1、河北省职业教育质量提升工程名牌校						
中职学历教育在校学生总数	当年度招生人数	当年度毕业人数	近三年培训人数				
			2020年	2021年	2022年		
	3701	1247	1091	13608	13781	13900	
教职工总数	316人		专任教师总数	221人		兼职教师总数	35人
专任教师学历合格率		研究生学历专任教师人数、比例			本科学历专任教师人数、比例		
100%		21人, 9.5%			200人, 90.5%		
专任教师职称			专任教师双师型(专业职称或职业资格证书)				
高级	中级	初级	高级		中级		
46人, 21%	77人, 35%	98人, 44%	90人, 100%		人, %		
有无覆盖全校的校园网 网 址		信息化管理系统的 应用范围	虚拟教学平台	学科资源库	数字图书馆	一体机	计算机
有 <input checked="" type="checkbox"/> , 无 <input type="checkbox"/>		100%	26.5G	222GB	241GB	119台3	1148台
实训实验设备总值	6105万元	学校实训面积总数	2.6万 M <sup>2</sup>	藏书(含电子图书)		28.35万册	
开办的主要专业名称	开办年份	当年招生数	现有在校生数	当年毕业生数			
高星级饭店运营与管理	2006年	113	384	122			
机械加工技术	2013年	140	370	124			
智能设备安装与维修	2007年	102	393	106			
其他学历教育形式							
1、函授		培养人数	150	2、新型职业农民培养		培养人数	278

## 申报特色专业的基本情况

申报专业名称	高星级饭店运营与管理	专业类	旅游类	代码	74010				
面向的职业岗位	1、客房服务员；2、餐厅服务员；3、；4、；5、								
上年参加的职业技能等级或执业资格认证	2021年，餐饮服务人员证								
参加人数	45								
通过率	100%								
申报专业连续举办年数	申报专业在校学生数								
	总数	一年级学生	二年级学生	三年级学生					
16	384	113	138	133					
近三年累计毕业生总数	当年毕业生			上年毕业生			前年毕业生		
	人数	就业/对口就业率	对口升学率	人数	就业/对口就业率	对口升学率	人数	就业/对口就业率	对口升学率
362	122	100%	85%	124	100%	83.2%	116	100%	81.3%
申报专业近三年社会培训情况									
当年培训人数	416	上年培训人数	346	前年培训人数	407				
本专业教师数(人)	学历(人)		职称(人)			专业职称或职业资格证(人)		师生比	
	研究生	本科	高级	中级	初级	高级	中级		
16		16	6	7	3	16	0	1:	
本专业带头人	姓名	学历	教师职称	专业职称	职业资格证	所学专业			
	韩素娜	本科	中一	高级	餐厅服务员	旅游管理			
	田虹桥	本科	中一	高级	餐厅服务员	旅游管理			
本专业“双师型”教师数		8		本专业“双师型”教师占比		50%			
本专业实训面积总数	本专业设备总值	本专业藏书数量	本专业期刊种类	本专业教室		本专业实训室			
0.3万M <sup>2</sup>	29.3万元	9000册	16种	间数	5	间数	14		
				座位数	175	工位数	18		
本专业实验自开率		100%		本专业校内实训开出率		100%			

<p>本专业具有的优质教学资源</p>	<p>1、教师队伍专兼结合、水平一流、结构合理，能适应各种教学、实训环境。 2、教材彰显地方特色，充分考虑实际，对口社会需求。 3、实训场地精良，校内建有酒店实训中心，多个实训室与校外多处实训基地相结合，实现校企合作，人才培育和输出地对接。</p>
<p>本专业参加省级以上技能或信息化教学大赛获奖情况</p>	<p>教师在市级以上技能或信息化教学大赛中获奖，现将获奖情况做以下列举：韩素娜获得省教师教育学会优秀教科研成果一等奖，同时获得市级优质课件、优秀论文、优质课等各项奖项；杨丹在《时代教育》上发表论文并获得二等奖；刘东英在成才之路杂志社上发表论文；赵欣欣在职业礼仪大赛中荣获二等奖。</p>
<p>本专业适应区域特色产业、新兴产业或特种行业发展情况和前景</p>	<p>1、紧紧瞄准所在地迁西县的县域经济转型期，抓住县“旅游文化提升年”、“生态旅游建设年”的机遇，迎合社会对酒店人才的需求，进一步扩大高星级酒店服务与管理专业规模，提高专业建设水平，使该专业逐步做大做强，为本地培养和输出大量形象好、素质高、能力强的酒店人才。 2、迁西县大力实施“旅游兴县”战略，而旅游餐饮行业软实力明显存在缺陷，亟需大量的酒店服务与管理的专业人才。本校立足于社会需求，立志使学生有一技之长，能自谋出路，并为家乡的发展贡献一份力量，而加大酒店类专业建设力度，加快人才培养，已受到了各界的赞誉和欢迎。</p>
<p>近三年本专业加强教学管理和教学改革措施</p>	<p>1、构建“校企合作、工学结合”下的“现代师徒制”人才培养模式。 2、推进“教学生产一体化”的教学模式，使教师与学生各方面得到优化。 3、校企共建以提升职业岗位能力为核心的“模块化”课程体系，制定核心课程的课程标准，编写特色教材，建成精品课。</p>
<p>专业形成的主要特色和优势</p>	<p>1、生存与发展一体化。盯准地方实际，对接社会需求，紧跟政府相关政策，使学生有一技之长，能自谋出路，谋求学校在生存基础上的更好更快发展。 2、教师与师傅一体化。教师在提高理论素养的同时，不断拓展业务能力，实现手把手教学生，心连心带徒弟，为人才培养创造绝佳机会。 3、教改与课改一体化。推进校本教材与优质精品课建设，注重学生的素质教育和技能提升，完善“校企联动”，建立校企合作的长效运行机制，为学生的走进来和人才的走出去提供切实保证。 4、教学与实习一体化。增加投资，建成校内酒店实训中心和校外实训基地，实现教学与操作的同步，以理论为依托下的实践，为学生校内外的顶岗实习提供了保障。 5、升学与培训一体化。满足校内学生学习的需求，狠抓继续深造的教育，同时为社会提供酒店服务与管理方面的相关培训业务，为地区经济社会发展贡献力量。</p>
<p>今后三年加强专业建设的规划措施</p>	<p>1、人才培养模式与课程体系改革。以培养学生综合素质为目标，更加注重技能的检验，编写和使用紧接“栗乡”迁西“地气”的教材，使学生更具特色。 2、进一步推进“教学生产一体化”的教学模式，实现教、学、做一体化，完成学业与就业的良性对接。 3、校企合作、工学结合运行机制建设。推进校企合作长效运行机制，保证专业良性运行，使学校培养的酒店人才更加符合社会需求，适应企业的实际。</p>

### 申报特色专业的教学安排

课程类别	课程名称	总学时	学分	各学期周数、学时分配						
				第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
				18	18	18	18	18	18	
公共基础课程 占总学时比例  36.6 %	思政	144	8	36	36	36	36	0	0	
	体育与健康	180	10	36	36	36	36	36	0	
	语文	270	15	54	54	54	54	54	0	
	数学	270	15	54	54	54	54	54	0	
	计算机基础	144	8	36	36	36	36	0	0	
	英语	270	15	54	54	54	54	54	0	
	历史	72	4	36	36	0	0	0	0	
	书法	36	2	0	0	18	18	0	0	
	安全	36	2	18	18	0	0	0	0	
	艺术	90	5	18	18	18	18	18	0	
	劳动教育	72	4	0	0	36	36	0	0	
小计	1584	88	342	342	342	342	216	0		
专业课程 占总学时比例  63.4 %	核心课程 占总学时比例 39.2 %	饭店概论	90	5	90	0	0	0	0	0
		餐饮服务与管理（理论）	198	11	108	90	0	0	0	0
		客房服务与管理（理论）	198	11	0	108	90	0	0	0
		前厅服务与管理（理论）	144	8	0	0	90	54	0	0
		酒店服务英语	162	9	0	0	90	72	0	0
		酒水知识与调酒实战指导	108	6	54	54	0	0	0	0
		现代礼仪	378	21	54	54	54	126	90	0
		茶艺	414	23	72	72	54	126	90	0
	小计	1692	94	378	378	378	378	180	0	
	特色课程 24.2 %	餐饮服务与管理（实训）	108	6	0	0	0	0	108	0
		客房服务与管理（实训）	108	6	0	0	0	0	108	0
前厅服务与管理（实训）		108	6	0	0	0	0	108	0	
岗前职业素养培训		40	5	0	0	0	0	0	40	
入企顶岗实习		680	37	0	0	0	0	0	680	
小计	1044	58	0	0	0	0	324	720		
合计		4320	240	720	720	720	720	720	720	

注：此表可根据实际情况自行设计。核心课程学时应占总学时的30~40%。选修课程后加“\*”。

# 《餐饮服务与管理》课程标准

(2022 版)

课程代码： 01           学时： 306           学分： 17  
适用专业：高星级饭店运营与管理   专业名称及代码：740104

## 第一部分 课程概述

### 一、课程性质与作用

本课程是高星级酒店运营与管理专业的专业核心课程，属于专业必修课。本课程注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面也注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新、创业能力。

根据本专业的人才培养目标——将学生培养成“高素质的饭店服务员”和“高素质的饭店管理人员”，以及餐饮服务与管理岗位需求，长期以来，本课程坚持“以社会需求为导向”，为社会“培养职业道德良好、理论知识足够、职业技能熟练、综合能力较强，具有应变、创新与创业能力的、适应餐饮主要岗位的服务与管理第一线的应用型人才”。

本课程与前、后续课程衔接得当。前导课程为《现代礼仪》，本课程为后续《酒店服务英语》、《酒水知识》等课程做好准备。

## 二、课程基本理念

“中职高星级酒店运营与管理专业培养的是应用型人才。”在这一培养理念的指导下，紧紧围绕课程内容，从餐饮服务技能入手，循序渐进地导入餐饮服务与管理知识，并结合目前各大知名酒店的餐饮服务与管理案例，培养学生不仅具有丰富的专业知识和娴熟的专业技能，而且具有实战型的管理能力。注重课程理论知识的知识性、职业性、适应性与开放性，体现现代教育以人为本的理念。

## 三、课程设计思路及依据

### 1. 设计思路

本课程以就业为导向，以职业能力为本位，通过行业专家、课程专家对相关岗位工作任务的分析得出从事餐饮服务与管理应具备的职业能力；在课程分析、课程内容分析的基础上，以工作岗位为专门化方向模块；以工作任务为线索采用并列式与流程式相结合设计课程内容；以实用够用为原则兼顾知识结构、能力结构的完整，保证技能证书考试的要求，为职业生涯的发展奠定基础。形成以项目教学、任务教学为主体的课程模式，以工作流程和任务为线索设计项目，把工作过程设计成项目过程，以工作任务负载知识，通过技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、发现学习、范例教学、案例分析、实地参观、市场调查、小组合作等多种教学模式，在工作情境中开展学习

过程。充分体现教师的主导和引领作用，突出强化学生的主体和自主作用，强调师生之间、学生之间的合作探究、互动交流，用发现学习取代接受学习、理解学习取代机械学习、自调节学习取代他调节学习。通过项目课程的实施提高学生的方法能力、学习能力、交流能力，促进学生专业能力、社会能力、个性能力的形成。

## 2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据，制定了《餐饮服务与管理》课程标准。

## 第二部分 课程目标

### 一、课程总体目标

以餐饮服务各岗位工作流程和任务为主线，通过项目教学活动，使学生掌握餐饮服务工作必备的知识、工作规范、工作流程、服务技巧和基本技能，培养服务礼仪、诚实守信、善于沟通和共同合作的职业品格，形成良好职业道德和职业行为，有一定行业视野和市场意识，具备相关岗位的工作能力，为上岗就业和职业生涯的发展奠定基础。

### 二、分目标

### （一）素质目标

1. 树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。
2. 培养讲究卫生，注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。
3. 摒弃餐饮职业低人一等的观念，树立人格无贵贱，“我为人人服务、人人为我服务”的观念。
4. 养成团队协作精神和敬业精神。
5. 具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。

### （二）知识目标

1. 了解饭店常见的餐饮服务项目，餐饮产品的特点和餐饮业的发展趋势。
2. 掌握餐饮企业组织机构与岗位职责。
3. 熟练掌握餐饮服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。
4. 全面掌握中、西餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧。
5. 全面掌握中、西餐宴会的服务程序，服务标准和服务技巧。
6. 掌握酒水基本知识、酒吧的服务程序，酒水推销技巧。
7. 掌握客人对服务质量的需求和控制服务质量的方法。

8. 掌握餐饮部突发事件的处理方法。

### (三) 能力目标

1. 能操作餐饮服务的各项操作技能：如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜等服务操作技能。

2. 能按标准服务程序进行中餐服务。

3. 能按标准服务程序进行西餐服务。

4. 能熟练向客人推销餐饮产品。

5. 能预防处理餐饮部常见事故

6. 能根据基本程序提供酒吧服务。

## 第三部分 课程结构与内容标准

### 一、课程结构及学时安排

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
1	认识餐饮	任务一 认识餐饮环境	2
		任务二 认识餐饮产品	2
		任务三 认识餐饮设备	2
		任务四 认识餐饮服务人员	4
2	餐饮服务技能	任务一 托盘	12
		任务二 餐巾折花	12
		任务三 摆台	16

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
		任务四 酒水服务	12
		任务五 菜肴服务	6
		任务六 其他相关服务	6
3	中餐服务	任务一 中餐认知	8
		任务二 中餐厅服务	12
4	西餐服务	任务一 西餐认知	6
		任务二 西餐厅服务	14
5	宴会服务	任务一 宴会认知	4
		任务二 宴会预订	4
		任务三 宴会准备工作	6
		任务四 中餐宴会服务	8
		任务五 西餐宴会服务	8
6	酒吧服务	任务一 酿造酒认知	2
		任务二 蒸馏酒认知	2
		任务三 配制酒认知	2
		任务四 软饮料认知	2
		任务五 鸡尾酒调制	2
		任务六 酒吧服务	4
7	餐饮服务质 量和安全管 理	任务一 餐饮服务质量管理	4
		任务二 餐饮安全防范	4
	总计		166

## 二、课程内容标准

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	内容标准（重点后标★，难点后标●）	学习水平	教学建议
1	认识餐饮环境	认识餐饮环境	1. 掌握餐厅的概念★ 2. 能描述饭店餐饮的服务项目 3. 能识别餐饮部常见的组织形态图● 4. 掌握餐饮部组织结构设置的原则	记忆 理解 应用 记忆	针对重点和难点的教学建议： 通过设置活动强化学生记忆 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
		认识餐饮产品	1. 掌握餐饮产品的特点★● 2. 掌握餐饮服务的概念★ 3. 了解餐饮业发展趋势	记忆 记忆 理解	针对重点和难点的教学建议： 1. 通过视频帮助学生理解餐饮产品的特点 2. 让学生举例说明内化餐饮产品的特点

					思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
	认识餐饮设备	1. 能够了解并识别中、西餐具的用途； 2. 能够了解餐厅各种家具用品及其用途 3. 能够了解餐厅不同布件的用途 4. 掌握正确保养银质、陶瓷和玻璃等材质餐具的方法★	理解 理解 理解 应用		针对重点和难点的教学建议： 通过观看视频帮助学生理解掌握 思政元素融入说明： 1. 培养爱护和正确使用餐具的意识 2. 关注餐具的保养，延长餐具的使用寿命。
	认识餐饮服务人员	1. 能根据餐饮服务人员要求规范自己的仪容仪表 2. 能根据餐饮服务人员仪态	应用 应用		针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟

			<p>要求规范自己的站姿、坐姿、走姿及手势等行为举止</p> <p>3. 掌握餐饮服务人员的素质要求★●</p> <p>4. 理解餐饮部的分工和职责</p>	<p>记忆 理解</p>	<p>2. 案例分析</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服服务的意识；</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。</p>
2	餐饮服务技能	托盘	<p>1. 掌握托盘的种类和用途</p> <p>2. 能描述托盘的操作要领和方法，并能将托盘运用自如★●</p>	<p>记忆 理解 应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 任务驱动技能操作</p> <p>2. 模拟情境</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服服务的意识；</p> <p>2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识</p>
		餐巾折花	<p>1. 了解餐巾和餐巾花的种类和特点</p> <p>2. 能够按照餐巾折花的基本</p>	<p>理解 应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 观看微课视频</p>

		技法和要领折叠各种造型的杯花、盘花和环花★ 3. 能根据宴会主题设计适宜的餐巾花，美化宴会台面●	应用	2. 小组练习 思政元素融入说明： 1. 培养审美情趣和文化品位 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
	摆台	1. 掌握摆台的基本程序和操作要领★ 2. 能根据中餐零点和宴会摆台的操作要领摆台● 3. 能根据西餐零点和宴会摆台的操作要领摆台●	记忆  应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 微课视频 2. 分组练习 思政元素融入说明： 1. 具备吃苦耐劳的职业素养 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
	酒水服务	1. 会识别各种杯具 2. 能按照规范程序和操作要领进行酒水服务★● 3. 会用不同的方式为客人斟	理解 应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 分组练习 2. 情景模拟

		倒酒水★		思政元素融入说明： 1. 具备吃苦耐劳的职业素养 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
	菜肴服务	1. 能按照操作要领为客人提供中餐上菜和分菜服务★ 2. 能根据分菜服务的操作要领为客人提供分鱼和分汤服务● 3. 能为客人提供西餐菜肴服务●	应用  应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 分组练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.
	其他相关技能	1. 能根据接受订餐的程序为客人提供电话订餐服务★ 2. 能根据迎宾程序和要领为客人提供迎宾服务★	应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 角色练习

			<p>3. 能按照展示菜单的操作要领为客人展示菜单★</p> <p>4. 能按照小毛巾服务的操作要领为客人提供小毛巾服务★</p> <p>5. 能按照茶水服务的操作要领为客人提供茶水服务★</p> <p>6. 能按照递铺餐巾的方法正确为客人递铺餐巾★</p> <p>7. 能按照撤换餐具的方法正确为客人撤换餐具●</p> <p>8. 能按照结账操作要领为客人提供现金结账服务★</p>	<p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服务的意识；</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.</p>
3	中餐服务	中餐认知	<p>1. 能区分并描述中国菜的构成与分类</p> <p>2. 能根据地域主流菜系的风格特点，向客人进行介绍●</p> <p>3. 能介绍中式烹饪的常用方法及特点</p>	<p>理解</p> <p>应用</p> <p>记忆</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 观看视频</p> <p>2. 角色扮演</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服务的意</p>

			4. 能根据中国面点和风味小吃，向客人推介服务★	应用	识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.
		中餐厅服务	1. 能根据饭店要求，在开餐前做好各项准备 2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人 3. 会运用一定技巧协助客人点菜，能推介合适的菜肴和酒水★ 4. 按照就餐要求，为客人提供各项席间服务● 5. 能规范结账，并提供送客服务	应用 应用 应用 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 利用情景模拟分组练习的方法 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.
4	西餐服务	西餐认知	1. 能区分西式菜点的主要流派及其特点 2. 掌握西餐进餐礼仪和用餐习惯★	记忆 记忆	针对重点和难点的教学建议： 1. 视频讲解 2. 案例分析

			3. 了解各式西餐厅的经营特点	理解	思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
		西餐厅服务	1. 能根据饭店要求，在开餐前做好各项准备 2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人 3. 会运用一定技巧协助客人点菜，能推介合适的菜肴和酒水，并进行用餐服务★ 4. 能规范结账，并提供送客服务	应用  应用  应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 角色扮演 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
5	宴会服务	宴会认知	能根据不同标准区别宴会的种类和特点	理解	
		宴会预订	1. 能运用宴会的预定程序独	应用	针对重点和难点的教

		<p>立完成宴会预订服务★</p> <p>2. 能独立处理不同种类宴会预订,并做好宴会的销售服务●</p>	应用	<p>学建议:</p> <p>1. 情景模拟</p> <p>2. 角色练习</p> <p>思政元素融入说明:</p> <p>1. 提高对客服服务的意识;</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念,热爱餐饮服务行业。</p>
	宴会准备工作	<p>1. 掌握宴会的“八知”“三了解”★</p> <p>2. 会根据台型布局的原则,结合客人要求合理设计台型,突出宴会主题●</p> <p>3. 能快速熟悉菜单及上菜顺序</p> <p>4. 能充分准备宴会所需餐具,并按要求摆台</p> <p>5,独立完成宴会前的检查工</p>	<p>记忆</p> <p>应用</p> <p>记忆</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议:</p> <p>1. 情景模拟</p> <p>2. 角色练习</p> <p>思政元素融入说明:</p> <p>1. 提高对客服服务的意识;</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念,热爱餐饮服务行业。.</p>

			作		
		中、西餐宴会服务	<p>1. 能根据宴会通知单,掌握客人情况,做好宴会前的组织准备工作</p> <p>2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人</p> <p>3. 按照宴会就餐服务的程序和要领,为客人提供餐中服务 ★●</p> <p>4. 宴会结束为客人提供结账服务,并清理台面</p>	<p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议:</p> <p>1. 情景模拟</p> <p>2. 角色练习</p> <p>思政元素融入说明:</p> <p>1. 提高对客服务的意识;</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念,热爱餐饮服务行业。.</p>
6	酒吧服务	酿造酒认知	<p>1. 了解酿造酒的特点及品名</p> <p>2. 熟悉葡萄酒的分类</p> <p>3. 会进行香槟酒标准化服务 ★●</p> <p>4. 会识别法国葡萄酒的酒标</p>	<p>理解</p> <p>记忆</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议:</p> <p>1. 情景模拟</p> <p>2. 角色练习</p> <p>思政元素融入说明:</p> <p>1. 提高对客服务的意识;</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念,热爱餐饮服务行业。.</p>

					的理念，热爱餐饮服务行业。
	蒸馏酒认知	<p>1. 掌握中国名品白酒的产地、香型及特点等</p> <p>2. 了解并能识别酒吧中常见的世界著名蒸馏酒品名及特色</p> <p>3. 能按照正确程序进行蒸馏酒的服务★●</p>	<p>记忆</p> <p>理解</p> <p>应用</p>		<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 情景模拟</p> <p>2. 角色练习</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服务的意识；</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.</p>
	配制酒认知	<p>1. 了解配制酒的种类</p> <p>2. 熟悉著名配制酒的名称★</p>	<p>理解</p> <p>记忆</p>		<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>利用图片游戏强化记忆</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>培养生活和文化品位，热爱生活</p>

	软饮料认知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解并熟知常见软饮料的种类及相关知识</li> <li>2. 了解茶叶的分类及中国的十大名茶</li> <li>3. 会进行中国茶服务★</li> <li>4. 会制作卡布奇诺咖啡●</li> </ol>	<p>理解</p> <p>理解</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 观看视频</li> <li>2. 分组练习</li> </ol> <p>思政元素融入说明： 培养生活和文化品位，热爱生活</p>
	鸡尾酒调制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握鸡尾酒的基本结构和不同调制方法★</li> <li>2. 能按照正确步骤进行鸡尾酒服务并会调制常见的鸡尾酒●</li> </ol>	<p>记忆</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 观看视频</li> <li>2. 分组练习</li> </ol> <p>思政元素融入说明： 培养生活和文化品位，热爱生活</p>
	酒吧服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解酒吧组织结构图</li> <li>2. 能按照酒吧服务程序与标准进行酒水服务★</li> <li>3. 会填写各种表单●</li> </ol>	<p>理解</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情景模拟</li> <li>2. 角色练习</li> </ol> <p>思政元素融入说明：</p>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 提高对客服务的意识;</li> <li>2. 树立提供优质服务的理念, 热爱餐饮服务行业。</li> </ul>
7	餐饮服务质量和安全管理	餐饮服务质量管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客人对服务质量的需求</li> <li>2. 熟悉服务质量的内容★</li> <li>3. 能运用方法控制服务质量●</li> </ul>	理解  记忆 应用	针对重点和难点的教学建议: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 案例分析</li> <li>2. 角色扮演</li> </ul> 思政元素融入说明: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 提高对客服务的意识;</li> <li>2. 树立提供优质服务的理念, 热爱餐饮服务行业。.</li> </ul>
		餐饮安全防范	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解高星级饭店安全制度体系; 餐饮部安全管理的目的、任务与主要内容</li> <li>2. 会预防并处理餐饮部常见</li> </ul>	理解  应用	针对重点和难点的教学建议: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 案例分析</li> <li>2. 角色扮演</li> </ul>

			<p>事故★</p> <p>3. 会根据应急预案预防并应对食物中毒和火灾●</p>	应用	<p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 提高对客服服务的意识；</p> <p>2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.</p>
--	--	--	---	----	---

## 第四部分 课程实施建议

### 一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

### 二、教学要求

工作任务/学习任务/学习主题名称	学习场地	设施要求
认识餐饮	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
餐饮服务技能	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
中餐服务	中餐实训室	多媒体、餐饮实训设备
西餐服务	西餐实训室	多媒体、餐饮实训设备
宴会服务	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
酒吧服务	酒吧实训室	多媒体、调酒设备

餐饮服务质量和安全管理	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
-------------	-------	------------

### 三、教学方法建议

《餐饮服务与管理》是一门理论与实践紧密结合的课程，在教学过程中，灵活采用多种教学方法进行教学。如讲授法、互动式、启发式、案例教学法、角色扮演法、讨论法、模拟训练法、实践体验法、项目教学法等教学方法，通过灵活的课堂组织，强调学生内部动机的激发，充分调动学生的学习积极性、主动性和创造性，提高学生技术应用能力和创新能力。

### 四、课程资源的开发与利用建议

#### 1. 基本教学资源

注重投影展示、视听光盘、教学模拟设备、多媒体课件、各类仿真表格等常用课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议回强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学样多媒体资源的共享，以提高复种资源的利用率。

配备模拟酒吧与中、西餐实训室，使学生能够完成餐饮综合实训等任务，保证教学实训任务和操作技能考核的开展。

课程要求校外酒店能为课程的教学实践提供真实的工作环境，满足教学实践的需要。目前酒店管理系已初步建立了包括北京小汤山山庄、天津政协俱乐部、天津泰达酒店、重庆美威凯娜号邮轮、唐山宾馆、唐山懿捞福酒店等 10 多家高星级酒店在内的校外实训基地网络。

#### 2. 网络教学资源

课程注重引导学生利用辅助教学资料和网络资源，通过互联网等进行课外充电，利用学生对网络的积极性，让学生在网

络上获取相关知识，提高学生的实际调查、分析问题的能力。

### 3. 教材选用与编写建议

(1) 知识适用性。内容体现以职业能力为本位，以“必需、够用”为度，与行业相应的职业资格标准相衔接。

(2) 内容时代性。及时更新教学内容，反映新时代新知识和新技术。如体现时代感的咖啡知识。

(3) 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育；体现就业导向，有利于学生树立正确的择业观；培养学生团队意识和创业意识，如拓展任务的内容需团队合作完成等。

(4) 结构合理性。教材的体系设计合理，循序渐进，符合学生的心理特征和认知养成规律。体例新颖，图文并茂，有利于教师的主导性和学生的主体性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距，在本课程的教学可根据本地区的实际情况，有选择地进行学习。

## 五、教学效果评价标准及方式

工作任务/ 学习任务/ 学习主题名 称	考核点	考核方式	成绩比例
认识餐饮	餐厅概念；餐饮服务构成；餐饮部的职能；大中小型饭店的组织结构图；餐饮部的岗位设置及各岗位职责；餐饮生产特点；餐饮产品销售特点；餐饮服务特点；餐饮发展趋势；餐厅设施	理论+实训	理论 80%；实训 20%

	及服务项目，餐饮服务人员的职业素养		
中西餐厅服务基本技能	<p>中国菜肴的分类；中式烹饪的方法及特点；中餐厅经营特点；托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等基本技能的学习；中餐厅早、中、晚餐的服务程序；中餐厅常用词汇和服务用语；欧美主要国家的菜式特点；西式烹饪的特点；西餐厅经营特点；以及西餐正餐的进餐礼仪；西餐厅餐具；西餐摆台；酒水菜肴服务等知识；西餐厅早、中、晚餐服务；自助餐，客房送餐等知识；西餐厅常用词汇、服务用语、专业术语及解释等知识。</p>	理论+实训	理论 40%；实训 60%
中西餐宴会服务流程	<p>宴会的种类及其特点、宴会预订的程序等知识；饭店宴会厅布局、宴会餐台布置、宴会菜单宴会服务人员的职业素质要求；中餐宴会服务、特殊</p>	理论+实训	理论 40%；实训 60%

	问题的处理；西餐宴会场地与餐台布置要求；西餐宴会服务程序。		
酒吧服务	酒的特性与分类；中外蒸馏酒的特性与分类；软饮料的特性与分类；中外配制酒的特性与分类；酒吧的定义；酒吧的分类；酒吧常用器具设备；酒吧的组织结构；酒吧营业前准备工作；酒吧服务规程；营业结束工作。	理论+实训	理论 50%；实训 50%
餐饮服务质量和安全管理	餐饮服务质量管理的内容与特点；餐饮服务质量的分析与控制；安全管理的目的与任务；餐饮安全防范等知识。	理论	理论 100%

# 《客房服务与管理》课程标准

(2022 版)

课程代码： 02                   学时： 306                   学分： 17  
适用专业：高星级饭店运营与管理   专业名称及代码：740104

## 第一部分 课程概述

### 一、课程性质与作用

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程，属于专业必修课。客房服务与管理是一门理论与实践紧密结合的课程，在人才培养的过程中注重学生职业能力与意识的培养，为行业培养具备职业认同感的专业人才。前导课程为酒店服务礼仪，规范学生的仪容仪表仪态，为后续前厅服务与管理课程做好准备。

### 二、课程基本理念

本课程以饭店客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实训教学，使学生系统和全面地掌握客房运营与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。

### 三、课程设计思路及依据

#### 1. 设计思路

本课程的教学以饭店客房部对客服务与管理活动为主线，

全面系统地学习客房服务与管理的专业及专业技能。课程教学内容包括：了解岗位概况、熟悉清扫准备、清洁保养客房、清扫公共区域、提供对客服务、维护客户关系、设计客房产品和保障客房安全等八个项目。通过该课程学习，使学生全面地了解客房部运行与管理的内容，掌握客房服务规范和基本技能，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。本课程包括理论课与实训课，采用项目化，以具体岗位要求来设置教学任务。

## 2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据，制定了客房服务与管理课程标准。

## 第二部分 课程目标

### 一、课程总体目标

从职业能力培养入手，以职业岗位分析和具体工作过程为依据，采用丰富的，先进而科学的教学方法和教学手段，努力培养学生掌握客房服务与管理理论知识和专业技能，成为能胜任高星级饭店客房工作，适应能力强的高技能人才。

### 二、分目标

#### （一）素质目标

通过该门课程的学习，期望能够使学生在客房管理

知识的掌握上还是在实践能力的锻炼上都能有较大的提高。基本达到：能够熟练部门业务知识，并具有一定的管理意识和管理能力。初步具备客房部主要区域的业务领班的素质和管理能力。

## （二）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）掌握清洁服务与质量控制的标准与方法；
- （6）了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施；
- （7）熟悉客房接待服务的环节和项目内容；
- （8）掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；
- （9）明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系，认识优质服务的内涵和要求；
- （10）掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；
- （11）熟悉客房设施设备及物品的种类和标准；
- （12）掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法；
- （13）了解客房安全管理的特点、原则和主要内容；
- （14）掌握事故和特殊情况处理的方法和要领。

## （三）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）能够初步掌握客房布置和装饰的方法；
- （3）能够掌握客房专业英语词汇的听说写；
- （4）能够熟练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；

- (5) 能够按程序 and 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) 能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；
- (9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；
- (10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；
- (11) 能够掌握地面清洁与维护保养的方法；
- (12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

### 第三部分 课程结构与内容标准

#### 一、课程结构及学时安排

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议学时
1	了解岗位概况	1. 熟悉客房产品	1
		2. 明确岗位职责	1
		3. 做一名优秀的客房服务员	2
2	熟悉清扫准备	1. 准备清扫器具	2
		2. 合理使用清洁剂	2
3	清洁保养客房	1. 清洁整理走客房	11
		2. 清扫其他客房	10
4	清扫公共区域	1. 熟悉日常保洁	2
		2. 清洁保养地面	2
		3. 清洁保养墙面	2
		4. 清洁保养特殊器具	2

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议学时
5	提供对客服务	1. 提供小酒吧服务	2
		2. 提供洗衣服务	1
		3. 提供擦鞋服务	1
		4. 提供物品租借服务	1
		5. 处理保修物品	1
6	维护客户关系	1. 服务 VIP 客人	2
		2. 处理投诉事宜	4
		3. 应对意外事件	2
7	设计客房产品	1. 创新客房主题	2
		2. 创新客房设计	2
8	保障客房安全	1. 预防安全隐患	1
		2. 重视消防安全	1
		3. 处理突发事件	3
	总计		60

## 二、课程内容标准

序号	工作单元	学习主题	内容标准（重点后标★，难点后标●）	学习水平	教学建议
1	了解岗位概况	熟悉客房产品	1. 了解客房部的组织机构 2. 了解客房产品的概念★ 3. 熟悉客房种类●	记忆 理解 应用	针对重点和难点的教学建议： 通过现场教学，巩固专业思想，激发学习兴趣 思政元素融入说明： 1. 养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德； 2. 善于动脑、勤于思考、及时发现问题。

		明确岗位职责	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉客房部分支机构的职能</li> <li>2. 明确客房部各岗位职责</li> </ol>	<p>理解</p> <p>理解</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在多媒体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		做一名优秀的客房服务员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解服务的定义及优质服务标准★</li> <li>2. 明确客房部对客户服务的标准</li> <li>3. 明确客房部员工的职业道德规范及客房部对服务人员的要求★</li> </ol>	<p>记忆</p> <p>理解</p> <p>内化</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在多媒体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</li> <li>2. 遵守酒店工作的职业要求</li> </ul>
2	熟悉清扫准备	准备清扫器具	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉各类清扫器具</li> <li>2. 正确使用清洁器具★</li> <li>3. 合理保管保养清洁器具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>理解</li> <li>应用</li> <li>理解</li> </ul>	<p>针对重点和难点的教学建议： 利用网络资源查阅，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		合理使用清洁剂	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解常用清洁剂的性能与特点●</li> <li>2. 能正确选择清洁剂★</li> <li>3. 会合理配比请积极的浓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>理解</li> <li>应用</li> <li>应用</li> </ul>	<p>针对重点和难点的教学建议： 利用网络资源查阅，采用集中讲解、演示、分</p>

			度 4. 熟悉清洁剂的使用	应用	组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
3	清洁保养 客房	清洁整理 走客房	1. 正确识别房态★ 2. 合理安排客房清扫的顺序 3. 明确清扫客房的程序● 4. 会中式铺床	记忆 应用 应用 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		清扫其他	1. 明确其他状态客房的清扫	理解	针对重点和难点的教

		客房	<p>与走客房清扫的不同之处</p> <p>2. 熟练整理夜床★</p> <p>3. 熟悉清扫房间的操作注意事项，有职业安全知识</p>	<p>独立操作</p> <p>内化</p>	<p>学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
4	清扫公共区域	熟悉日常保洁	<p>1. 熟悉公共区域日常清洁工作的主要内容</p> <p>2. 正确理解各区域的卫生标准</p> <p>3. 掌握大堂清洁包养的技能，达到熟练操作的目的★</p> <p>4. 了解在大堂清洁保养工作中应注意的问题</p>	<p>理解</p> <p>理解</p> <p>独立操作</p> <p>记忆</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</p>

					2. 遵守酒店工作的职业要求
	清洁保养地面	1. 了解地面材料 2. 熟悉大理石地面的清洁保养知识● 3. 熟悉地毯的清洁保养知识 4. 掌握大理石地面的清洗、打蜡及晶面处理的操作技能★ 5. 掌握地毯清洁保养的程序与方法★	理解 应用  应用 独立操作  应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求	
	清洁保养墙面	1. 了解墙面材料 2. 熟悉各种墙面的清洁保养知识● 3. 掌握墙面清洁保养的方法	理解 应用  应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、	

					<p>分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</li> <li>2. 遵守酒店工作的职业要求</li> </ol>
		<p>清洁保养 特殊器具</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解特殊器具的特性●</li> <li>2. 掌握对特殊器具进行清洁保养的方法★</li> <li>3. 熟悉不锈钢和铜器的清洁保养内容及要领</li> <li>4. 熟悉玻璃的清洁保养</li> </ol>	<p>记忆 应用</p> <p>理解</p> <p>理解</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</li> <li>2. 遵守酒店工作的职业要求</li> </ol>

5	提供对客服务	提供小酒吧服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确小酒吧服务的流程★</li> <li>2. 能正确进行小酒吧日常清点、酒水单核对等工作●</li> <li>3. 熟知酒水和食品摆放的品种、数量以及标准</li> <li>4. 掌握小酒吧物品的领取及补充方法</li> </ol>	<p>记忆 独立操作</p> <p>应用</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		提供洗衣服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确洗衣服务的流程●</li> <li>2. 熟知洗衣服务的方式及种类</li> <li>3. 能正确进行客衣送洗服务</li> <li>4. 明确洗衣服务的注意事项</li> </ol>	<p>理解 理解</p> <p>应用 应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、</p>

					<p>吃苦耐劳的职业精神</p> <p>2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		提供擦鞋服务	<p>1. 掌握擦鞋服务的流程</p> <p>2. 明确擦鞋服务的注意事项</p>	理解 记忆	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>

		<p>提供物品租借服务</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉饭店常备及客人经常租借物品的种类★</li> <li>2. 掌握对客物品租借的服务流程★</li> <li>3. 明确对客物品租借服务的注意事项</li> </ol>	<p>记忆</p> <p>记忆</p> <p>理解</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		<p>处理报修物品</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确物品报修的规范流程</li> <li>2. 能正确进行客房物品报修及处理★</li> <li>3. 掌握常见的客房物品维修技能●</li> </ol>	<p>记忆</p> <p>应用</p> <p>理解</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、</p>

					吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
6	维护客户关系	服务 VIP 客人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确接待 VIP 客人的服务流程★</li> <li>2. 正确进行 VIP 客房的布置及检查、VIP 客人的迎送●</li> <li>3. 熟知 VIP 客人的等级及服务规格标准★</li> <li>4. 能根据 VIP 客人需求特点提供针对性服务</li> </ol>	<p>记忆</p> <p>独立操作</p> <p>理解</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		处理投诉事宜	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确认识投诉的意义</li> <li>2. 了解产生投诉的常见原因</li> <li>3. 了解处理投诉原则和程序</li> </ol>	<p>理解</p> <p>理解</p> <p>应用</p> <p>迁移</p>	<p>针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法</p>

			4. 掌握处理投诉的方法和技巧★		进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		应对意外事件	1. 熟悉饭店客房部较常见的特殊情况及突发事件 2. 掌握各种突发事件的处理方法及流程 3. 明确在处理突发事件时应注意的相关事项★	理解  迁移  应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
7	设计客房产品	创新客房主题	1. 掌握主题饭店的定义 2. 了解主题饭店的类型	理解 理解	针对重点和难点的教学建议：

			<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 能提出饭店的创新方案</li> <li>4. 能设计客房的主题并具体实践</li> </ul>	应用 独立操作	<p>在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</li> <li>2. 遵守酒店工作的职业要求</li> </ul>
	创新客房设计	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客房种类和布局</li> <li>2. 掌握客房设计的原则</li> <li>3. 对客房进行创新设计</li> </ul>		理解 理解 应用	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</li> <li>2. 遵守酒店工作的职业要求</li> </ul>

					业要求
8	保障客房安全	1. 预防安全隐患	2. 认识客房安全的重要性 3. 知晓客房部安全管理的内容 4. 认识客房部安全设备设施 5. 理解并执行工作中的制度要求★	理解 理解  记忆 迁移	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		1. 重视消防安全	2. 了解消防基本知识 3. 熟悉客房各种消防设备 4. 熟练掌握客房消防设备的使用方法★	理解 理解  独立操作	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说明：

					<p>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</p> <p>2. 遵守酒店工作的职业要求</p>
		处理突发事件	<p>1. 了解客房部突发事件的预防措施</p> <p>2. 能正确处置常见的突发事件</p>	<p>理解</p> <p>应用</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神</p> <p>2. 遵守酒店工作的职业要求</p>

## 第四部分 课程实施建议

### 一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

### 二、教学要求

工作任务/学习任务/学习主题名称	学习场地	设施要求
了解岗位概况	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
熟悉清扫准备	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
清洁保养客房	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
清扫公共区域	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
提供对客服务	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
维护客户关系	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
设计客房产品	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
保障客房安全	理实一体教室	多媒体、客房实训设备

### 三、教学方法建议

1. 创新作业形式。通过“小组项目作业”形式，让学生共同参与，集思广益，分工合作完成大型作业。加强学生团队合作精神，培养沟通、协作能力。

2. 探索双语教学，课堂教学中加入专业英语词汇，编写《客房服务与管理专业英语》的辅助教学资料，要求学生掌握一定的专业英语词汇，并将其纳入期末课程考试内容。

3. 理论与技能双控制评估。改变以往重理论考试轻技能评估的现象，按照客房服务员中级工考核标准，明确了技能考核内容和要求。课程要求学生必须同时通过理论考核和技能考核。

#### 四、课程资源的开发与利用建议

##### 1. 基本教学资源

专业的师资队伍，理实一体教室、客房模拟实训室。

##### 2. 网络教学资源

多媒体实训教室、网络课件

##### 3. 教材选用与编写建议

为达到学生一就业就能顶岗的目的，在编写教材时要注意内容全面，全面灌输学生的服务意识，坚持顾客是上帝的理念。同时注重理论联系实际的原则，讲授理论知识的同时更多的增大操作的课量，使学生的动手能力进一步增强，在教学上，更多的实用多媒体实训室，使学生对饭店的客房部有更直观的认识。

#### 五、教学效果评价标准及方式

工作任务/学习任务/学习主题名称	考核点	考核方式	成绩比例
了解岗位概况	理论	笔试	10%
熟悉清扫准备	理论	笔试	10%
清洁保养客房	理论+实训	笔试+实操	40%

清扫公共区域	理论+实训	笔试+实操	10%
提供对客服务	理论+实训	笔试+实操	10%
维护客户关系	理论	笔试	10%
设计客房产品	理论	笔试	5%
保障客房安全	理论	笔试	5%

## 《前厅服务与管理》课程标准

(2022 版)

课程代码： 03          学时： 252          学分： 14

适用专业： 高星级饭店运营与管理 专业名称及代码:740104

### 第一部分 课程概述

#### 一、课程性质与作用

课程性质：《前厅服务与管理》是高星级饭店运营与管理专业的核心课程，属于专业必修课，是一门理论与实践融为一体的课程。

课程作用：本课程根据办学定位和人才培养目标，结合高星级酒店运营与管理专业学生实际情况，从培养学生的职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用灵活多样的教学方法，培养学生成为既有扎实的前厅服务技能与基础管理知识，又具有过硬的实际工作能力和应变能力的技能型人才。

本课程作为酒店管理专业的专业核心课程，其前导课程为现代礼仪课程、饭店概论课程，后续课程为酒店服务英语、酒水服务与管理、茶艺服务等课程。本课程将前导课程与后续课程相连，确定了在课程体系中的核心地位，为学生综合能力的培养奠定了基础。

## 二、课程基本理念

本课程根据岗位实际工作情况为前提，以行业企业为依托，以工作过程为导向，以职业能力培养为核心，采用以项目教学、任务教学为主体课程模式。确定“校企共建、任务教学、理实一体”的课程设计理念。为了实现课程目标，本课程坚持终身学习的教育观，能力本位的质量观，行动导向的教学观，校企合作的课程开发观。

终身学习的教育观：把教育的对象变成自己教育自己的主体，使学生掌握终身学习的能力；教师从传授者变为引导者，教师是学习过程的组织者和协调人。重视学生的学习权，使“教学”向“学习”转换。改变传统的以“教”为中心的教学方法，而以“学”为中心。坚持“授之以鱼不如授之以渔”的理念，在教学

中，以工作任务负载知识，让学生在自已“动手”的实践中，掌握职业技能、习得专业知识，从而建构属于自己的经验和知识体系，获得终身学习的能力。

能力本位的质量观：《前厅服务与管理》课程的目标是职业能力开发，课程设计以就业为导向，培养学生不仅成为社会需要的“专业岗位人才”和“职业人”，更要成为能生存能发展的“社会人”。不仅仅使学生获得实用的职业技能，更要获得内化的职业能力，以使学生在今后变动的职业生涯中有能力不断获得新的职业技能和职业资格，不断提高自己，创造更广阔的发展空间。

行动导向的教学观：本课程是实践性很强的一门课程，在课程实施中遵循行动导向的教学观。行动导向的教学遵循“资讯、计划、决策、实施、检查、评估”这一完整的“行动”过程。本课程的学习强调“为了项目工作而学习”和“通过项目工作来学习”，强调工作过程与学习过程的统一。

校企合作的课程开发观：为了给学生创造真实的工作环境，学校与行业专家合作开发课程，利用学校和企业两种教育资源，创设课程实施条件，共同研究确定人才培养目标和培养计划；共同开发典型工作任务和教学方法；合作建设教材和教学资源，共同制订学生考核评价办法等，使课程与实践紧密结合。

### **三、课程设计思路及依据**

#### **1. 设计思路**

本课程设计思路为校企合作奠定课程基础、职业能力作为课

程核心、工作项目构建课程结构、工作任务序化课程内容、完成任务作为教学过程，实行理实一体化教学模式。本课程以职业能力的培养为重点，以行动为导向，在课程专家、专业教师、企业兼职教师的共同努力下，通过对相关岗位工作任务的分析得出应具备的职业能力，把工作过程设计成项目学习过程，以工作任务负载知识，通过基础理论、技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、创新设计、案例分析、任务教学、小组合作等多种教学方法，在完成工作任务过程中进行学习。通过项目、任务培养学生职业素养的养成。课程建设实行“校企共建”方式，与行业专家共同制定人才培养方案、共同进行教学评价、共同开发课程体系、共同建设实训基地、共同建设专业教师队伍、共同建设顶岗实习与就业一体化体系，共同构建企业、学校、学生三方共赢的长效机制。

## 2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据制定了《前厅服务与管理》课程标准。

## 第二部分 课程目标

### 一、课程总体目标

根据办学定位和人才培养目标，将《前厅服务与管理》课

程定位于培养具有良好的职业道德和敬业精神、掌握酒店前厅服务与管理的理论知识和技能，具备酒店一线服务和管理能力的高素质技术技能专门人才。通过本课程的学习，使学生具备前厅服务和管理方面的专业知识、职业能力，培养学生既有扎实的专业知识，又具有过硬的专业实际工作能力和应变能力。

## 二、分目标

### （一）素质目标

- （1）培养学生的服务意识和吃苦耐劳的精神。
- （2）培养学生的职业道德与敬业精神。
- （3）培养学生分析问题、解决问题的能力。
- （4）培养学生勇于创新、开拓进取的工作作风。
- （5）培养学生的沟通能力及团队协作精神。

### （二）知识目标

- （1）掌握前厅服务与管理工作的基础理论知识；
- （2）熟悉前厅各岗位的工作流程；
- （3）具备前厅部初中级管理能力；
- （4）具有分析问题和解决问题的能力，能正确处理前厅运行中的各种突发事件；
- （5）能熟练操作前厅信息系统软件。

### （三）能力目标

- （1）具备现场控制的能力；

(2) 具备自主学习能力、 具有终生学习能力；具有组织协调能力；

(3) 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力；

(4) 能通过各种学习资源查找所需信息；

(5) 信息收集、分析与判断能力及快速决策能力；

(6) 制定、实施工作计划的能力；

(7) 有较强的英语听说能力。

### 第三部分 课程结构与内容标准

#### 一、课程结构及学时安排

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
1	前厅印象	走进大堂	2
		认识前厅岗位	2
		做一名优秀的前厅服务员	2
2	客房预订	受理散客预订	4
		预订确认与婉拒	2
		预订失约行为处理	2
3	礼宾服务	门童迎送服务	2
		散客行李服务	2
		团队行李服务	2
		金钥匙服务	2
		礼宾部其他服务	2
4	总台服务	受理散客入住	4
		受理团队入住	4

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
		处理入住变更	3
		受理总台问讯	3
		受理宾客退房	4
5	总机服务和 商务中心	总机服务	2
		对客商务服务	2
6	大堂副理	重要宾客（VIP）接待服务	2
		宾客投诉处理	2
		宾客关系主任（GRO）	2
7	前厅销售	客房状态控制	3
		客房销售技巧	3
8	信息沟通	客情预测传递	1
		前厅报表制作	1
		前厅档案管理	1
		前厅部的沟通	1
9	安全管理与 质量控制	安全管理	2
		质量控制	2
	总计		66

## 二、课程内容标准

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	内容标准（重点后标★，难点后标●）	学习水平	教学建议
1	前厅印象	任务一走进大堂 任务二认识前厅岗位 任务三做一名优秀的前厅服务员	1. 掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境。★ 2. 了解前厅部组织机构设置。 3. 熟悉前厅部岗位设置及岗位职责。● 4. 掌握前厅部工作人员职业素养要求。★ 5. 有良好的学习意识，注重职业素质的养成。●	1. 初步具有市场调查的能力；2. 具备自主学习能力；具有组织协调的能力；3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力；4. 能通过各种学习资源查找所需信息。	针对重点和难点的教学建议： 1. 讲授法 2. 任务驱动法 思政元素融入说明： 1. 具有良好的职业道德和敬业精神 2. 具有实事求是的学风和良好的社会实践意识。
2	客房预订	任务一：受理散客及团队预订	1. 掌握散客预订和团队预订的受理★ 2. 了解受理 vip 及长包房客	1. 洞察能力； 2. 搜集、处理和运	针对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操

		<p>任务二：预定确认与婉拒</p> <p>任务三：预订失约行为处理</p>	<p>人预订基本程序</p> <p>3. 娴熟描述出变更预订与取消预订的程序★</p> <p>4. 懂得在客房预订失约行为出现时的处理方法●</p> <p>5. 具有独立完成受理电话预订业务的能力★</p> <p>6. 掌握一定的销售技巧</p> <p>7. 具备与客人沟通协调的能力。</p>	<p>用市场信息的能力；3. 分析判断能力；4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</p> <p>6. 具有分析问题及解决问题能力。</p>	<p>作</p> <p>2. 模拟情境</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 具有实事求是的学风和良好的社会实践意识。</p> <p>2. 具有良好的行业素质，特别是职业意识和职业态度的养成。</p>
3	<p>礼宾服务</p>	<p>任务一：门童迎送服务</p> <p>任务二：行李服务</p> <p>任务三：团队行李服务</p> <p>任务四：金钥匙服务</p>	<p>1. 了解前厅礼宾服务的主要内容</p> <p>2. 描述迎送宾客的服务程序</p> <p>3. 懂得散客与团队的行李服务程序★</p> <p>4. 掌握行李的寄存与提取的服务程序●</p> <p>5. 描述贵重物品保管的服务程序●</p>	<p>1. 洞察能力 2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；3. 分析判断能力；4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。5. 具有将理论与实践经验结合运用的能</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 任务驱动技能操作</p> <p>2. 模拟情境</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 具有良好的职业道德和敬业精神。</p> <p>2. 具有团队意识及</p>

		任务五：礼宾部其他服务	6. 掌握“金钥匙”的相关知识与素质要求★	力。 6. 具有分析问题及解决问题能力。	妥善处理人际关系的能力。
4	总台服务	任务一：受理散客入住 任务二：受理团队入住 任务三：处理入住变更 任务四：受理总台问询 任务五：受理宾客退房	1. 掌握办理散客及团队入住等级的程序★● 2. 能正确为宾客提供换房、续住、延时退房服务 3. 能受理宾客查询、留言及处理宾客失物招领 4. 能恰当的为各类散客、团队宾客提供退房服务★● 5. 能准确进行客账管理、夜间审核、受理货币兑换。	1. 具备现场控制的能力； 2. 具备自主学习能力、具有终生学习能力；具有组织协调的能力； 3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力； 4. 能通过各种学	针对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操作 2. 模拟情境 思政元素融入说明： 1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 2. 有安全意识，能及

				习资源查找所需信息；	时发现并处理安全隐患。
5	总机服务和商务中心	任务一：总机服务 任务二：对客商务服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知道电话接听礼仪</li> <li>2. 能熟练操作电话交换机接挂电话★</li> <li>3. 能使用标准业务用语</li> <li>4. 能准确迅速地将留言信息记录在留言条上,并及时无误地转告或转交★</li> <li>5. 能受理并提供叫醒服务</li> <li>6. 能熟练使用电脑进行图文处理、收发电子邮件以及</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力；</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；</li> <li>3. 分析判断能力；</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> </ol>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> <p>思政元素融入说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。</li> <li>2. 具有团队意识及</li> </ol>

			<p>各类信息网络查询●</p> <p>7. 会使用复印机、传真机、刻录机、扫描仪等设备</p> <p>8. 能提供飞机、火车、轮船、长途汽车时刻表查询及订票服务</p>	<p>5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</p> <p>6. 具有分析问题及解决问题能力。</p>	<p>妥善处理人际关系的能力</p>
6	大堂副理	<p>任务一：重要宾客(vip)接待服务。任务二：宾客投诉处理任务三：宾客关系主任</p>	<p>1. 掌握重要宾客接待的工作程序与服务标准★</p> <p>2. 掌握宾客投诉的类型及处理投诉的程序★●</p> <p>3. 掌握宾客关系主任(GRO)的具体工作职责与内容●</p>	<p>1. 具备现场控制的能力；2. 具备自主学习能力和终生学习能力；具有组织协调能力；3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力；4. 能通过各种学习资源查找所需</p>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <p>1. 任务驱动技能操作</p> <p>2. 模拟情境</p> <p>思政元素融入说明：</p> <p>1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。</p> <p>2. 具有团队意识及</p>

				信息。5. 信息收集、分析与判断能力及快速决策能力。6. 制定、实施工作计划的能力。	妥善处理人际关系的能力
7	前厅销售	任务一：客房状态控制 任务二：客房销售技巧	1. 了解影响客房定价的因素与常见的定价方法 2. 掌握前厅客房销售程序与技巧★ 3. 掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法●	1. 洞察能力； 2. 搜集、处理和运用市场信息的能力； 3. 分析判断能力； 4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。 5. 具有将理论与实践经验结合运	针对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操作 2. 模拟情境 思政元素融入说明： 1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 2. 具有良好的行业

				用的能力。 6. 具有分析问题及解决问题能力。	素质，特别是职业意识和职业态度
8	信息沟通	任务一：客情预测传递 任务二：前厅报表制作 任务三：前厅文档管理 任务四：前厅部的沟通	1. 了解前厅客情预测传递的常见做法 2. 学会制作前厅报表★ 3. 掌握前厅文档管理的步骤★ 4. 描述出前厅部饭店其他部门间的信息沟通内容 5. 能根据沟通需要选择合适的沟通方法● 6. 能与饭店其他部门进行良	1. 洞察能力； 2. 搜集、处理和运用市场信息的能力； 3. 分析判断能力； 4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。 5. 具有将理论与实践经验结合运	针对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操作 2. 模拟情境 思政元素融入说明： 1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 2. .具有良好的行业

			好的沟通与协调●	用的能力。 6. 具有分析问题及解决问题能力	素质，特别是职业意识和职业态度
9	安全管理与质量控制	任务一：安全管理 任务二：质量控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解饭店服务安全</li> <li>2. 掌握前厅服务质量的标准★●</li> <li>3. 掌握前厅服务质量控制的基本方法★●</li> <li>4. 了解前厅对客服务各环节质量控制的主要内容</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力；</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；</li> <li>3. 分析判断能力；</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> <li>5. 具有将理论与实践经验结合运</li> </ol>	<p>对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> <p>思政元素融入说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有责任感，有安全防范意识。</li> <li>2. 能在实际工作中关注前厅服务质量</li> </ol>

				用的能力。 6. 具有分析问题 及解决问题能力	控制。
--	--	--	--	-------------------------------	-----

## 第四部分 课程实施建议

### 一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

### 二、教学要求

工作任务/学习任务/学习主题名称	学习场地	设施要求
前厅印象	教室	模拟办公室，饭店制服。
客房预订	实训室	散客预订单、笔、房价表及饭店相关宣传资料。
礼宾服务	实训室	行李、房卡、行李签
总台服务	实训室	前厅部总台；三科住宿登记表、房卡、钥匙、押金收据本、笔、放假表及饭店总台

		设备；点钞券、身份证、模拟客人
总机服务和商务中心	教室	打印机、复印机
大堂副理	教室	分角色扮演
前厅销售	实训室	前厅部总台、饭店简介、价目表等有关宣传资料；模拟客人
信息沟通	教室	模拟情景
安全管理与质量控制	教室	饭店前厅服务质量标准

### 三、教学方法建议

本课程是教学做一体化课程，因此在教学中主要采用项目训教或任务训教的方法，根据项目或任务内容分别采用讲授法、案例分析法、课堂讨论法、任务驱动法等方法进行授课。同时借助多媒体手段进行教学。

#### (1) 情境教学法

在教学过程中，任课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客房服务等工作场景，以引导学生进行一定的实践体验，从而帮助学生理解知识，提高学生的服务、操作、表达、沟通等方面的能力，使学生在一种身临

其境的角色化的状态下，完成一整套的工作程序。通过参与情境中的多角色，能缩短学生适应社会的陌生感。同时，学生能够在模拟酒店实训中感受不同岗位的工作职责和 workflows，直接缩小对酒店的陌生感，更快适应社会的需求。我校为学生创建了模拟酒店的实训学习环境，本课程的实训课程部分采用在模拟前厅中进行教学。学生在老师的指导下完成学习任务，在通过完成前厅部日常工作，学生在趋于真实的企业环境中学习，以模拟前厅部作为课堂，向学生介绍和演示前厅的各项工作、服务，使学生体会到所介绍内容的真实性，又给学生带来直观上的感受，大大的提高了教学效果。通过情境教学将理论与实践一体化的观点引入教学过程，从而将教学过程作为一个认识和实践相统一的过程，使教学相长。

## (2) 课堂讨论法

学生在掌握一定知识的基础上，对较显浅的内容进行讨论和归纳，自主、合作地学习。

## (3) 案例分析法

通过一个具体案例，引导学生对这些特殊情景进行讨论。在教学过程中，突出案例的运用。在实际教学情景中，可能包含一个或多个疑难问题，同时也应该包含有解决这些问题的方法，我们特别注意培养学生解决实际问题的能力，而不是培养解释问题的理论高手，注意启发学生的创造潜能，重视解决问题的过程。

## (4) 角色扮演法

安排学生到实际或模拟工作岗位，进行适度实战练习，让学

生独立完成，在此过程中进一步巩固知识点并提供反馈。

#### (5) 任务驱动法

任务驱动法是通过教师给出任务，学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，向大家讲解，同学互评，老师进行辅助教学。

#### (6) 讲授法

讲授法是教学的基本方法，教师深入浅出、理论联系实际，把基本理论传授给学生，使学生能够深入领会并理解，为今后的实训及实践活动和其他教学方法的使用打下良好的基础。

### 四、课程资源的开发与利用建议

#### 1. 基本教学资源

注重投影展示、视听光盘、教学模拟设备、多媒体课件、各类仿真表格等常用课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议回强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学样多媒体资源的共享，以提高复种资源的利用率。

配备模拟前厅实训室，使学生能够完成前厅综合实训等任务，保证教学实训任务和操作技能考核的开展。机房配有前厅信息操作系统软件，能满足学生上机操作需求。

课程要求校外酒店能为课程的教学实践提供真实的工作环境，满足教学实践的需要。目前酒店管理系已初步建立了包括北

京小汤山山庄、天津政协俱乐部、天津泰达酒店、重庆美威凯娜号邮轮、唐山宾馆、唐山懿捞福酒店等 10 多家高星级酒店在内的校外实训基地网络。

## 2. 网络教学资源

课程注重引导学生利用辅助教学资料和网络资源，通过互联网等进行课外充电，利用学生对网络的积极性，让学生在网络上获取相关知识，提高学生的实际调查、分析问题的能力。目前已为学生提供很多国内外酒店集团、精品课网站和酒店管理网站。

## 3. 教材选用与编写建议

教材选用：

教材应充分体现任务驱动的课程设计思想，一体化教学部分的编写应满足实境教学的需要和设计构想。根据课程教学的要求，目前沿用高等教育出版社出版的，另外，本课程正在建设校级精品资源共享课，课程团队力争结合基础理论与上机操作开发配套学生实训指导用书。

编写建议：

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2) 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

(3) 教材应将本专业职业项目分解成若干典型的工作项目，按完成工作项目的要求和岗位操作规程，结合职业能力组织教材内容。通过前厅服务，引入必需的理论知识，通过实践操作，体现理论在实践过程中的应用。

(4) 教材应图文并茂，提高学生对前厅服务工作的理解和

兴趣。教材表达必须精炼、准确、科学,符合行业习惯。

(5) 教材内容应体现先进性、通用性、实用性,要将本专业的新理念、新标准、新管理模式及时纳入教材,使教材更贴进本专业的发展和实际需要。

(6) 教材中活动设计的内容要具体,并具有代表性和可操作性。

(7) 教材编写必须和实训设施设备相应的课件、软件相匹配。

(8) 教材应附有专业术语的英文表述。

## 五、教学效果评价标准及方式

工作任务/学习任务/学习主题名称	考核点	考核方式	成绩比例
前厅印象	前厅基本知识; 工作人员仪容仪表	理论和实训考核	理论 50%; 实训 50%
客房预订	受理散客及团队预订; 预订确认与婉拒; 预订失约行为处理	理论和实训考核	理论 50%; 实训 50%
礼宾服务	门童迎送服务; 散客行李服务;	理论和实训考核	理论 50%; 实训 50%

	团队行李服务；“金钥匙”服务		
总台服务	受理散客和团队入住；处理入住变更；受理总台问询；受理宾客退房	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%
总机服务和商务中心	总机服务；对客商务服务	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%
大堂副理	重要宾客接待；宾客投诉处理；宾客关系主任	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%
前厅销售	客房状态控制；客房销售技巧	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%
信息沟通	客情预测传递；前厅报表制作；前厅档案管理；前厅部的沟通	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%
安全管理与质量控制	安全管理；质量控制	理论和实训考核	理论 50%；实训 50%

## 申报特色专业的校企合作基本情况

合作单位名称	合作培养人数	合作起止时间	合作内容与方式	合作成效
亚滦湾国际度假酒店	40 人	2015 年 9 月到今	餐饮、客房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、校企共同编制《酒店服务细节 100 问》。</li> <li>2、通过理论与实践相结合，学生的操作能力得到提高。</li> <li>3、为亚滦湾输送了 40 名毕业生。</li> </ol>
南通四海船务有限公司	20 人	2018 年 3 月到今	游轮服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、校企共同编制《餐厅服务与管理》精品课程。</li> <li>2、通过实践，学生的素质得到了很大的提高。</li> <li>3、为公司输送 20 名毕业生。</li> </ol>
迁西宾馆	30 人	2016 年 9 月到今	客房、餐饮	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、给学生提供社会实践机会，使学生各个方面都得到了提高。</li> <li>2、宾馆为我校提供了外聘教师，可以把丰富的实践经验传授给学生。</li> </ol>
万松禅院度假酒店	35 人	2017 年 3 月到今月	餐饮、前台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、为我校专业教师提供培训机会。</li> <li>2、由于我校学生在实习期间表现出色，所以该酒店接受我校学生的定向就业。</li> </ol>
小黑汀农家乐	40 人	2017 年 9 月至今	餐饮、客房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、该酒店为我校的校本教材提供了很多的素材，开发了《乡村旅游农家乐培训教程》这本特色教材。</li> <li>2、给学生提供了锻炼的机会，使学生得到了提高。</li> </ol>

## 申报特色专业的实训实验条件

<b>一、本专业现有实训（实验）设施设备</b>				
<b>（一）实训（实验）设施名称：餐饮实训室</b>				
功能：本实训室以培养学生的餐饮操作能力为主要目的，分为中餐，西餐训练区				
序号	设备名称	规格	配置数量（单位）	价值（万元）
1	方桌	张	8	1.3
2	圆桌	张	8	1.5
3	转盘	张	8	0.5
4	靠背椅	张	68	2.2
5	操作台	张	4	0.8
6	台布、餐巾	件	若干	0.5
7	中、西餐具	件	若干	0.8
8	镜子	面	1	0.2
9	备餐车	辆	2	0.2
10	多媒体	台	1	0.8
<b>（二）实训（实验）设施名称：客房实训室 前台接待处</b>				
功能：培养学生客房操作能力；掌握前台接待得工作流程，会使用酒店管理软件				
序号	设备名称	规格	配置数量（单位）	价值（万元）
1	床	张	8	2.4
2	标准间家具	套	4	4.2
3	卫生间设备	套	4	3.6
4	床上用品	套	8	0.8
5	卫生间布草	套	16	0.49
6	标准间客房客用消耗品	件	若干	0.5
1	柜台	张	2	2
2	电脑	台	2	0.5
3	电话	台	2	0.1
4	多媒体	台	1	0.8
5	客房管理软件	套	2	3
6	时区挂钟	件	8	0.3
7	沙发	套	1	1
8	茶几	张	1	0.5
<b>实训（实验）设施名称：茶艺实训室</b>				
功能：掌握各种茶具茶叶的识别和质量鉴定、茶具的使用方法、不同茶叶的泡制训练				

序号	设备名称	规格	配置数量 (单位)	价值 (万元)
1	仿红木茶桌椅	套	6	1.08
2	整套茶具	套	6	0.72
3	各类茶叶	类	6	0.42
4	随手泡	个	若干	0.04
5	茶巾	件	1	0.06
6	多媒体	台	1	0.8
合计				32.93
<b>二、本专业急缺的实训 (实验) 设施设备</b>				
<b>(一) 实训 (实验) 设施名称: 酒吧实训室</b>				
功能: 培养学生掌握酒水调制、酒吧服务等技能				
序号	设备名称	规格	配置数量 (单位)	价值 (万元)
1	酒吧台	张	2	2
2	酒吧椅子	张	8	0.4
3	各式杯具	件	若干	0.7
4	中外名酒	瓶	若干	2.6
5	调酒用具	套	8	0.5
<b>(二) 实训 (实验) 设施名称: 多媒体一体机</b>				
功能: 利用信息化教学资源, 更直观教学, 提升学生专业技能水平				
序号	设备名称	规格	配置数量 (单位)	价值 (万元)
1	茶艺实训设备		若干	5
合计				11.2
<b>三、本专业近三年计划购置的实训 (实验) 设施设备</b>				
<b>(一) 实训 (实验) 设施名称: 酒吧实训室</b>				
功能: 培养学生掌握酒水调制、酒吧服务等技能				
序号	设备名称	规格	配置数量 (单位)	价值 (万元)
1	酒吧台	张	2	2
2	酒吧椅子	张	8	0.4
3	各式杯具	件	若干	0.7
4	中外名酒	瓶	若干	2.6
5	调酒用具	套	8	0.5

(二) 实训 (实验) 设施名称: 功能:				
序号	设备名称	规格	配置数量 (单位)	价值 (万元)
1	茶艺实训设备		若干	5
合计				11.2

注：此表可根据实际调整项数及行数。

<p>市教育 行政部 门初评 意见</p>	<p style="text-align: right;">(单位盖章)      年 月 日</p>
<p>省中等 职业教 育教学 指导委 员会评 审意见</p>	<p>各位评审签名:</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>省教育 行政部 门审核 意见</p>	<p style="text-align: right;">(单位盖章)      年 月 日</p>

另附：《河北省中等职业学校特色专业自评、初评得分表》