



国家示范性高职院校建设项目成果

GUOJIA SHIFANXING GAOZHI YUANXIAO JIANSHE XIANGMU CHENGGUO

酒店管理专业 课程标准与教学设计

JIUDIAN GUANLI ZHUANYE

KECHENG BIAOZHUN YU JIAOXUE SHEJI

匡平 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



国家示范性高职院校建设项目成果

酒店管理专业

课程标准与教学设计

主 编 匡 平
副主编 金渝琳 陈 杰 殷普春
参 编 甘 颖 麻红晓
主 审 徐 益



机械工业出版社

本书主要介绍高等职业教育酒店管理专业“工学结合”的课程标准与教学设计,体现酒店管理专业核心课程的课程标准建设与教学实施。课程标准以更新职业教育观念为先导,以提高课程教学质量为目标,准确把握课程定位。教学设计以创新课程设计和改革教学内容为重点,打破传统学科式课程设计思路,构建以工作任务为核心教学内容的行动导向课程体系。

本书的主要内容包括前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、接待营销、接待人力资源管理五门课程的课程标准与教学设计。

本书可指导高职院校酒店管理专业的课程教学,加强课程建设,可作为编选教材、组织教学、实施评价的基础依据,适合高职院校的老师、学生使用,也可供企业相关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理专业课程标准与教学设计/匡平主编. —北京:机械工业出版社,2012.5

国家示范性高职院校建设项目成果

ISBN 978-7-111-38277-5

I. ①酒… II. ①匡… III. ①饭店—商业企业管理—课程标准—高等职业教育—教材
②饭店—商业企业管理—教学设计—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第083245号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛

责任印制:杨曦

唐山丰电印务有限公司印刷

2012年6月第1版第1次印刷

184mm×260mm·21印张·516千字

标准书号:ISBN 978-7-111-38277-5

定价:40.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

《课程标准与教学设计》编写委员会

行业顾问

- 杨华骥 重庆机床集团有限责任公司教授级高工
刘学群 重庆机床集团有限责任公司高级工程师
冯小红 重庆建设工业有限责任公司高级工程师
吴俊祥 重庆大江至信模具工业有限公司总经理、高级工程师
陈振丰 重庆元创技研实业开发有限公司总经理、高级工程师
王宏杰 重庆长安汽车模具有限公司总经理、高级工程师
胡安宇 重庆汽车工程学会副秘书长
方敏 重庆力帆实业(集团)股份有限公司海外事业部部长
阎承基 重庆市公共交通控股(集团)有限公司高级工程师
李惕新 机械工业第三设计研究院享受国务院津贴专家、教授级高工
彭燕华 中冶赛迪工程技术股份有限公司副总工程师、教授级高工
叶多 中国四联仪器仪表集团有限公司副总工程师、教授级高工
Anthony Foo 马来西亚资深餐饮培训师、洲际酒店集团大中华区学院项目总监
Francis De Silva 澳大利亚教育专家、接待行业管理专家
黄婧 重庆国贸豪生大酒店人力资源总监

主任委员 李时雨

副主任委员 徐益

委员 (按姓氏笔画排序)

马玉利	毛臣健	王国明	兰文奎	叶家飞	甘颖	匡平	江洪
刘虹	李亚莉	李雷	陈友力	陈峥	陈杰	肖前军	张光跃
张玉平	张晓琴	张晋源	屈波	郑长均	周玉蓉	周进民	金渝琳
易谷	钟富平	姜秀华	赵计平	赵平	赵淑娟	夏江梅	袁苗达
殷普春	黄晓敏	黄淑容	黄朝慧	麻红晓	程飞	程惠清	谢越

编写说明

重庆工业职业技术学院是“国家示范性高等职业院校建设计划”2006年首批立项建设的28所示范性高职建设院校之一，其中模具设计与制造、汽车检测与维修技术、数控技术、电气自动化技术专业是中央财政支持的重点建设专业，酒店管理专业是重庆市财政支持的重点建设专业。经过三年的建设，2009年学院顺利通过了国家教育部、财政部的验收。

本系列《课程标准与教学设计》是国家示范性高职院校建设项目成果，由一批具有丰富教学经验和实践经验的教师、课程专家和企业专家共同编写。在编写过程中，编写人员反复学习教育部有关高等职业教育改革的文件精神 and 教育部领导及国内高职教育专家的讲话，明确了高职教育改革的方向。同时，学院编写人员到澳大利亚、新加坡、德国和中国香港等国家和地区的职业院校进行了学习和交流，广泛借鉴和吸收了国际先进的职业教育理念和课程改革方法等。我们将本系列《课程标准与教学设计》编写的指导思想确定为：学习国际职业教育先进经验，结合我国实际情况，针对各专业特点，以更新教育观念为先导，以提高课程教学质量为目标，以创新课程设计和改革教学内容为重点，准确把握课程定位，科学确定课程目标，系统规范内容标准，整体优化教学实施，切实突出学生学习的主体地位，充分发挥课程教学对实现人才培养目标的支撑作用。

在各专业课程标准的制定中，我们邀请了重庆市的行业企业专家、重庆市行业协调委员会部分行业专家、学院课程改革专家及部分专任教师共同进行工作任务与职业能力分析，完成各专业课程体系的重构及课程标准的开发，确保课程体系和课程标准的权威性和适用性。课程标准的制定依据各专业人才培养方案中人才培养目标的要求，对课程定位和设计思想进行了总论，说明了内容标准和实施建议，并对任课教师、课程教学环境和条件要求进行了相关说明。

教学设计是运用系统方法对各种课程资源进行有机整合、对教学过程中相互联系的各个部分做出整体安排的一种构想。各专业课程的教学设计包括课程总体设计、单元设计及教学方案设计。通过这三个方面的设计，完成课程项目的选择与设计、能力目标与教学内容的匹配与开发、课堂教学单元的设计与实施、考核方案的设计等。我们在教学设计中，按企业产品生产过程或实际的工作过程组织教学内容，基于工作过程设计教学项目，将知识点和技能点贯穿于项目实施中，使学生的学习更具实效。

本系列《课程标准与教学设计》的主要读者对象是高等职业院校模具类、数控类、机电类、汽车类、电子电气类、酒店管理类及相关专业的教师和学生，以及企业相关技术人员。我们希望，本系列《课程标准与教学设计》在符合专业培养目标、反映专业教育改革方向、满足专业教学需要的同时，为提高教学质量贡献一份力量，为教学改革探索出一条新路。

《课程标准与教学设计》编写委员会

2011年9月

前 言

本书是“国家示范性高等职业院校建设计划”2006年首批立项建设的28所示范性高等职业院校之一——重庆工业职业技术学院地方财政支持的重点建设专业酒店管理专业建设成果。

本书分为两篇。第一篇是课程标准。课程标准是对课程的总体设计和科学规划，是指导课程教学、加强课程建设的重要文件，是编选教材、组织教学、实施评价的基本依据，是实现人才培养目标的关键。为深化教学改革，加强课程建设，提高人才培养质量，学院对酒店管理专业的核心职业能力课程的课程标准进行了重点建设。在课程标准的建设中，以更新职业教育观念为先导，以提高课程教学质量为目标，准确把握课程定位，科学确定课程目标，系统规范内容标准，整体优化教学实施，切实突出学生学习的主体地位，充分发挥课程教学对实现人才培养目标的支撑作用。第二篇是教学设计。在教学设计中，以创新课程设计和改革教学内容为重点，打破传统学科式课程设计思路，构建以工作任务为核心教学内容的行动导向课程体系，重点突出完成工作任务与所需相关知识、技能的密切联系，强调课程内容与职业岗位标准的相关性，强化对学生职业道德、知识应用、综合技能、设计与创新能力等方面的培养。

本书由重庆工业职业技术学院匡平教授担任主编，负责全书的统稿工作。具体编写分工如下：前厅服务与管理课程标准与教学设计由殷普春编写，餐饮服务与管理课程标准与教学设计由陈杰编写，客房服务与管理课程标准与教学设计由甘颖编写，接待营销课程标准与教学设计由麻红晓编写，接待人力资源管理课程标准与教学设计由金渝琳编写。

本书在编写过程中，得到了重庆洲际酒店、重庆国贸豪生大酒店、重庆万豪酒店、重庆滨江皇冠假日酒店、重庆希尔顿酒店等国际化酒店的大力支持和帮助，在此表示衷心感谢。

因编者的水平和经验有限，书中难免存在一些错误和不妥之处，恳请读者批评指正。

编 者
2012年1月

目 录

编写说明

前言

第一篇	课程标准	1
第一章	前厅服务与管理课程标准	2
第二章	餐饮服务与管理课程标准	9
第三章	客房服务与管理课程标准	14
第四章	接待营销课程标准	20
第五章	接待人力资源管理课程标准	24
第二篇	教学设计	31
第一章	前厅服务与管理教学设计	32
第二章	餐饮服务与管理教学设计	98
第三章	客房服务与管理教学设计	160
第四章	接待营销教学设计	227
第五章	接待人力资源管理教学设计	284

课程教学目标

第一篇

课程 标准

课程是教育活动的核心，是教育质量的灵魂。课程目标的制定，直接关系到人才培养的质量和规格。本课程目标是根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》和《基础教育课程改革纲要（试行）》的精神，结合我国国情和课程改革的要求，对原有课程目标进行了修订和补充。本课程目标体现了国家对课程的基本要求，是课程编制、实施和评价的依据。本课程目标分为总目标和具体目标两个层次。总目标是课程的根本宗旨和方向，具体目标是课程在知识、能力、情感态度价值观等方面的具体要求。本课程目标具有导向性、基础性、发展性和可操作性等特点。本课程目标的制定，坚持了党的教育方针，贯彻了以人为本、全面发展的理念，体现了课程改革的时代特征。本课程目标的实施，需要广大教育工作者共同努力，不断探索，勇于创新，为培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人做出应有的贡献。

课程是教育活动的核心，是教育质量的灵魂。课程目标的制定，直接关系到人才培养的质量和规格。本课程目标是根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》和《基础教育课程改革纲要（试行）》的精神，结合我国国情和课程改革的要求，对原有课程目标进行了修订和补充。本课程目标体现了国家对课程的基本要求，是课程编制、实施和评价的依据。本课程目标分为总目标和具体目标两个层次。总目标是课程的根本宗旨和方向，具体目标是课程在知识、能力、情感态度价值观等方面的具体要求。本课程目标具有导向性、基础性、发展性和可操作性等特点。本课程目标的制定，坚持了党的教育方针，贯彻了以人为本、全面发展的理念，体现了课程改革的时代特征。本课程目标的实施，需要广大教育工作者共同努力，不断探索，勇于创新，为培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人做出应有的贡献。

课程是教育活动的核心，是教育质量的灵魂。课程目标的制定，直接关系到人才培养的质量和规格。本课程目标是根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》和《基础教育课程改革纲要（试行）》的精神，结合我国国情和课程改革的要求，对原有课程目标进行了修订和补充。本课程目标体现了国家对课程的基本要求，是课程编制、实施和评价的依据。本课程目标分为总目标和具体目标两个层次。总目标是课程的根本宗旨和方向，具体目标是课程在知识、能力、情感态度价值观等方面的具体要求。本课程目标具有导向性、基础性、发展性和可操作性等特点。本课程目标的制定，坚持了党的教育方针，贯彻了以人为本、全面发展的理念，体现了课程改革的时代特征。本课程目标的实施，需要广大教育工作者共同努力，不断探索，勇于创新，为培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人做出应有的贡献。

二、课程教学目标

让学生系统和全面地掌握饭店前厅服务与管理的基础理论知识和基本操作知识,熟悉前厅部运行与管理的基本程序和方法,熟练掌握预订、接待、礼宾的技能,具备良好的语言能力、应变能力、沟通协调能力,具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神,能够胜任高星级酒店前厅服务员及前厅基层管理工作,具体见表 1-1。

表 1-1 前厅服务与管理岗位知识、技能、素质要求

岗位	部门	项目	工作任务	技能与素质要求	
				服务技能	基础理论与职业素养
饭店前厅服务与管理 人员	礼宾部	门童	站立前厅大门两侧迎送客人,协助行李员工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迎客服务 2. 送客服务 3. VIP 迎送服务 4. 迎送细微服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪礼貌 2. 沟通技巧 3. 人际协调 4. 服务意识 5. 职业道德 6. 饭店前厅服务与管理的基本理论和基础知识(包括前厅服务质量管理、前厅销售管理、前厅人力资源管理和前厅信息沟通) 7. 饭店前厅运行管理的基本程序和方法 (说明: 1~5 为职业素养; 6~7 为基础理论)
		行李员	客人入店离店行李服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 散客行李服务程序与标准 2. 团体行李服务程序与标准 3. 换房行李服务程序与标准 4. 行李寄存与提取 5. 函件分发派送服务 6. 行李员细微服务 	
		酒店代表	在机场、车站等地接客人回酒店	<ol style="list-style-type: none"> 1. 驻机场代表服务程序 2. 较高外语交流能力 3. 较强应变和人际交往能力 4. 熟悉掌握各国生活习俗 5. 酒店代表细微服务 	
		礼宾司	提供金钥匙服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知道金钥匙的含义 2. 熟悉金钥匙服务项目 3. 联系金钥匙特色项目 4. 学会建立良好的合作关系 	
	总台	预订员	为客人提供各种方式的客房预订	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉各种不同预订渠道 2. 区分预订种类 3. 会处理超额预订 4. 掌握预订操作规范 5. 熟记预订规范用语 6. 掌握预订书信的中英文写法 7. 预订细微服务 	
		接待员	接待散客和团体客人入住,为客人排房、换房及办理退房手续,推销客房、向有关部门提供接待信息	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待服务基础知识 2. 不同客人的接待服务程序 3. 商务楼层接待程序 4. 问讯服务 5. 接待细微服务 	
	商务中心	商务中心文员	为客人提供商务服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商务服务程序与标准 2. 商务中心细微服务 	

(续)

岗位	部门	项目	工作任务	技能与素质要求	
				服务技能	基础理论与职业素养
饭店前厅服务与管理 人员	总机	总机话务员	为客人记饭店经营活动提供电话服务	1. 电话转接及留言服务 2. 问讯和查询电话服务 3. 免电话打扰服务 4. 寻呼电话服务 5. 紧急情况的电话处理 6. 叫醒服务 7. 呼叫找人服务 8. 接挂长途服务 9. 电话占线处理 10. 总机细微服务	1. 礼仪礼貌 2. 沟通技巧 3. 人际协调 4. 服务意识 5. 职业道德 6. 饭店前厅服务与管理的基本理论和基础知识(包括前厅服务质量管理、前厅销售管理、前厅人力资源管理 和前厅信息沟通) 7. 饭店前厅运行管理的基本程序和方法 (说明:1~5为职业素养;6~7为基础理论)
	大堂副理	大堂副理	代替总经理处理客人对酒店一切设备、设施、人员服务等方面的投诉,监督各部门运作,协调各部门关系,保证酒店以正常秩序向顾客提供优质服务	1. 礼宾大厅服务、总台管理、总机服务等各项前厅服务管理技能 2. 情绪管理、礼仪礼貌、人际沟通与服务意识 3. 客人投诉处理技巧 4. 大堂副理个性服务	

(一) 知识目标

- 1) 酒店前厅运营的基本知识:前厅部的机构设置及各岗位职能、运营控制、服务心理与宾客关系、服务质量、沟通原理、安全防范等相关知识。
- 2) 前厅服务与管理中的英语专业术语及基本服务用语。

(二) 能力目标

兼顾教学目标及学生“双证”考试(即高级前厅服务员)的要求,通过学习及实训达到如下能力目标:

- 1) 具有作为前厅部新员工应具备的必要技能:人际沟通、投诉应对、计算机操作等。
- 2) 具有前厅部对客服务操作技能:客房预订、入住接待服务(应接服务、入住登记服务等)、住店服务(礼宾服务、问讯服务、电话服务、商务服务等)、离店服务(收银服务、送客服务等)。
- 3) 具有基层管理人员相应的管理能力:公关与销售能力、沟通与协调能力、人力资源管理与培训能力、房价制定能力、客房销售情况统计与预测能力、服务质量管理、信息沟通及系统管理、销售管理、安全管理等。
- 4) 具有并能提高工作适应性和应变性,具备良好的自我管理能力和创新能力、分析和解决问题能力,能胜任高星级酒店前厅部的工作。
- 5) 具有职业英语运用能力:具有运用一定的实用英语为外宾提供服务的能力,在前厅服务与管理中运用英语的能力。

(三) 方法能力和社会能力目标

- 1) 培养学生具备“酒店人”的基本素质,以及前厅工作中特别需要具备的礼节礼貌、

服务意识、销售意识和安全意识。

2) 培养学生高效、细心、全面考虑问题的职业素质, 细致到位、针对性服务的工作习惯。

3) 培养学生具有良好的职业道德, 具有以顾客为服务中心、服务者与被服务者人格平等的理念。

4) 提高学生的社会公德意识, 养成环保、节约、健康的工作习惯和生活习惯。

三、课程教学内容与学时安排

课程教学内容与学时安排见表 1-2。

表 1-2 课程教学内容与学时安排

序号	工作任务	知识内容及要求	技能内容及要求	教学形式/学时
1	接受与办理预订	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客人当面预订 2. 电话预订 3. 传真预订 4. 超额预订 5. 团队预订 6. 预订的确认、存档 7. 预订的修改、取消 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解前一天晚上到目前为止的客房周转情况、当日宾客离店后腾出的房间情况、预订住宿等情况, 据此决定是否接受当日以后的预订 2. 熟悉客房床具及客房种类、价格、当前促销政策 3. 清楚了解空房的状况、价格和位置, 做好积极推销的准备 4. 熟悉有关客房种类的英文名称, 以便能够向外国客人积极介绍客房种类 5. 散客、团队客房预订单(中英文两种)(可能的话准备预订控制簿或预订预报表, 以备使用和查询) 6. 准备好笔、房价表及酒店相关宣传资料 	理论教学、现场教学/22
2	提供住宿接待服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 散客入住登记 2. 团队入住登记 3. 房态调整服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待员应该准备好宾客入住登记表(内宾、外宾两种)、房卡、钥匙(卡)、押金收据本、笔、房价表、点钞券、模拟用身份证、总台设备 2. 始终保持微笑 3. 主动向宾客打招呼, 笑脸相迎 4. 使用标准的接待用语, 亲切、热情待客 	理论教学、现场教学/22
3	提供礼宾服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门童服务 2. 行李服务 3. 委托代办服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门童应注意护顶、拉车门、拉门, 致欢迎、欢送词 2. 散客行李、团队行李 3. 为客人提供委托代办服务, 注意到服务的针对性 	理论教学、现场教学/10
4	处理投诉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 硬件问题投诉的处理 2. 服务方面投诉的处理 3. 突发事件的处理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过投诉处理实训, 掌握酒店处理投诉的原则、方法、步骤和技巧, 并培养良好的应变能力 2. 熟悉店内各项服务, 应对投诉并进行处理 3. 对突发事件加强防范 	理论教学、现场教学/8
5	管理客户服务质量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客史管理 2. 满意度管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过模拟暗访检查或模拟现场检查, 学会发现服务质量问题, 掌握质量监督管理的知识、方法、技巧 2. 熟悉满意度调查 3. 建立、管理客史档案 	理论教学、现场教学/8

四、实施建议

（一）教学方法与教学手段

(1) 互动式教学 讲授、辅导、讲座、小组讨论，根据不同学生传授解决各自问题的方法，促进师生关系和学生自主学习。

(2) 小组协作式教学 分几个小组，各自相对独立完成工作，教师从传授知识转换成协调、指导学生，培养学生规划和组织能力，团队精神。学生每6~8人为一个小组，每个小组团队根据学习单元完成各种不同前厅服务与管理控制的全过程。

(3) 案例分析法 本课程提供了大量来自饭店前厅服务与管理过程中的真实案例给学生分析研讨，一方面培养学生的沟通与表达能力，另一方面也培养了学生应用所学知识分析问题与解决问题的能力。

(4) 自主学习 学生独立完成工作任务，教师进行监管和鉴定。

(5) 角色扮演 在与客人交流、与同事交流、处理突发事件等工作任务中，使学生积极参与，训练学生的语言表达、应变能力。

(6) 单元鉴定 每一个学习单元学习过程中和学习结束后，都将使用专门的鉴定工具，如练习与观察清单、口头与书面问题清单、文件夹检查清单、第三方报告等。

(7) 校内技能实训 客房预订、团队预订、散客接待、团队接待、礼宾服务、GSC服务、结账收银、宾客关系管理等技能训练。

(8) 校外岗位实践 本课程的校外教学，是以校企合作、工学交替的人才培养模式为改革背景的，学生在校内完成理论学习后，在校外实习基地进行岗位实践，前厅服务与管理的相关知识和技能在岗位真实的对客服务中得到实践，课堂与实习地点一体化，理论与实践达到一体化。

（二）教学评价

1. 校企双向考核机制

酒店以前厅服务与管理工作流程及标准、校企合作规定的相关制度为评价依据，学校以教学管理制度、学生管理制度为评价依据，分别对学生前厅服务与管理岗位的实践表现、在校表现进行考核，见图1-1。

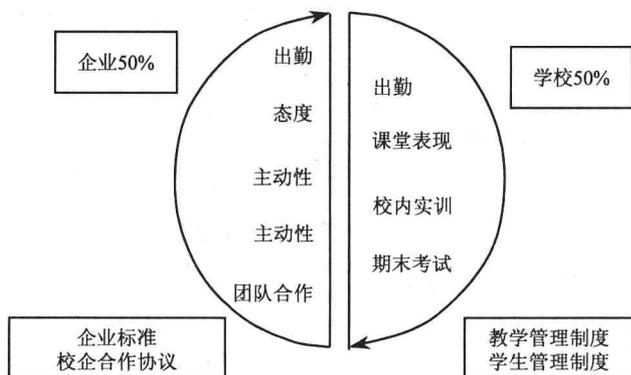


图 1-1 学院、酒店双向考核机制图

酒店管理专业教师和酒店行业专家一起研讨编制鉴定指南，进行学院和企业的双向考核。

2. 鉴定方式

本课程对学生的鉴定方法是以工作中的技术和任务为基础的全过程鉴定方法。全过程的鉴定方法要求在一个鉴定任务中对知识、理解力、技术和态度进行综合考查，也可以是将相关的能力单元组合在一起进行鉴定。

对认识学生目前已有的能力，采用认可性鉴定。比如一些中职生已经具备了基本操作技能，通过鉴定后，可以不再重复学习。

对确定学生的知识和能力空白，采用诊断性鉴定。

在学生学完一段时间后，通过展示反映学生在获得能力的过程中所取得的进展，以修改培训方案，采用形成性鉴定。

在学习内容结束时，按照鉴定工具对学生的能力进行鉴定，并向学生反馈，采用终结性鉴定。

3. 鉴定手段

采用直接观察、口头问答、书面问答、小组活动、第三方报告等灵活多样的方法鉴定学生，和行业专家共同开发多样化的鉴定工具，包括练习和观察清单、口头和书面问题清单、文件包检查清单等。

所有的学生鉴定遵循以下的4个鉴定原则，即有效性、可靠性、公平性、灵活性。

所有的学生鉴定方法应保证有效、充分、时效、真实。课程的目标是使学生不仅具有理论知识，还要有突出的实作技能。学生在行业进行工学交替实践，由行业兼职教师、行业专家统计的成绩占该学生该门课程总成绩的50%；期末考试试卷的理论考试成绩占总成绩的50%。

成绩计算公式为

$$\text{总成绩} = \text{学院考核成绩} \times 50\% + \text{企业考核成绩} \times 50\%$$

式中，“学院考核成绩”包括实训操作成绩和书面测试成绩，“企业考核成绩”包括岗位实习成绩和部门沟通协作考核成绩。

这样做，一方面能使学生由浅入深、循序渐进地掌握所学知识，另一方面能有意识地培养学生对所学知识进行理论联系实际的能力，不仅使教师能更好地提高学生的实践操作技能，而且也使学生及时了解自己的学习动态，整个过程紧密地与社会结合，对于后续阶段的继续学习非常有利。

（三）课程资源开发和应用

课程资源包括相关教辅材料、实训指导手册、多媒体、工学结合案例、网络资源、前厅部员工操作标准、图片库、录像资料等。

1) 完善实训指导手册等相关资源，采用多媒体辅助教学。对操作技能等实践环节的学习，可以采用多种方式给学生进行演示，促进学生的学习和模仿。

2) 搭建产学合作平台，充分利用酒店行业的企业资源，满足学生顶岗实习、专业实训和毕业设计的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的适当调整。

3) 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、专业网站等网络资源，使教学内容从

单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

4) 进一步完善本专业的前厅接待实训室，使之具备现场教学、实践操作、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

5) 其他说明。本课程标准主要适用于高等职业院校。

五、课程管理

1) 课程负责人负责课程的整体建设、内容的调整、课程的持续发展。

2) 课程负责人负责协调课程的授课过程。

3) 合作企业兼职教师负责学生校外岗位实践指导。

4) 教研室主任负责课程的组织实施。

5) 专业系部负责人负责监督课程的实施。

第二章 餐饮服务与管理课程标准

课程代码: 05553009	课程类别: 职业能力
课程学分: 4	计划课时: 72
适用专业: 酒店管理	
先修课程: 接待行业介绍、职场交流、现代社交礼仪	

一、课程教学设计依据

(一) 课程的性质与地位

本课程是高等职业院校酒店管理专业的专业核心课程, 是一门实践操作性很强的课程。其功能在于让学生了解餐饮服务的操作流程及各相关岗位需要的知识和技能, 培养学生掌握餐饮服务的各项操作技能, 并灵活运用服务技能进行对客服务。学生在结束课程后, 具备从事餐饮服务的职业能力, 并能胜任餐饮部基层管理岗位的工作, 对餐饮部菜单计划、成本控制、营业推广等进行协调与管理, 使学生具有良好的服务意识, 扎实的餐饮服务知识与技能, 以及较强的创新能力。

(二) 课程的设计思路

本课程是在“以职业能力分析为基础, 以工作过程为导向”的课程设计理念指导下, 按基层餐饮服务人员的岗位工作流程及要求, 基于酒店管理专业的能力标准进行课程设计, 该能力标准涉及接待行业的企业给顾客提供餐饮服务所需的技能和知识, 反映了餐饮服务人员的工作角色。通过行业调研、专家访谈, 对餐饮服务与基层管理岗位进行职业能力分析, 本课程以餐饮服务与管理的工作任务为引领, 以岗位能力为依据, 重构传统课程体系, 选取典型工作任务, 设计了6大能力单元, 即餐前准备工作、中西餐摆台、迎宾应接工作、点菜工作、结账工作、结束收尾工作。在每个能力单元里, 按照工作步骤和具体工作任务, 为学生创设岗位情境, 通过实践训练, 使学生熟练掌握餐饮服务与管理的岗位技能, 培养学生的综合职业能力, 使其达到劳动部门高级餐厅服务员水平, 满足学生职业生涯发展需要。

本课程建议总学时为72学时, 包括实训操作训练, 学分为4分。

二、课程教学目标

通过任务引领的项目活动, 帮助学习者建立餐饮服务与管理工作的观念与意识, 让学习者熟练掌握餐饮服务的基本操作程序与技能, 具有良好的语言表达能力、应变能力、沟通协调能力, 具有良好的职业道德和爱岗敬业精神, 为今后胜任饭店餐饮部基层管理工作, 提高服务工作质量打好基础。

（一）知识目标

- 1) 了解餐饮部的地位和作用。
- 2) 明确不同类型餐厅的组织机构设置特点。
- 3) 了解中外不同服务方式的特点以及适用场合。
- 4) 掌握餐饮部各工作岗位的工作职责及日常工作流程。
- 5) 掌握餐饮管理的方法。

（二）能力目标

- 1) 按照顾客需求和安全操作要求，准备并调整就餐区域。
- 2) 按企业标准和特殊顾客的要求，在规定时间内正确摆台。
- 3) 为顾客提供餐前服务。
- 4) 按企业要求，准确、清楚地记录点菜。
- 5) 按企业工作程序，为客人提供结账服务。
- 6) 按企业工作程序，准备下次所需服务设备。

（三）方法能力和社会能力目标

- 1) 培养学生具有良好的服务意识。
- 2) 培养学生与顾客、同事进行合作和实现良好交流沟通的能力。
- 3) 具有良好的学习方法和不断学习实现知识更新的能力。
- 4) 具有独立解决问题的能力。
- 5) 具有团队合作精神。
- 6) 具有良好的收集、组织、分析信息的能力。
- 7) 具有计划和组织各种活动的的能力。
- 8) 具有使用数学方法的能力。
- 9) 具备自我管理的能力。

三、课程教学内容与学时安排

课程教学内容与学时安排见表 2-1。

表 2-1 课程教学内容与学时安排

序号	工作任务	知识内容及要求	技能内容及要求	教学形式/学时
1	餐前准备工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解营造合适的就餐环境的方法 2. 了解获取菜单新信息的方法及内容 3. 理解做好 floor plan 分区安排的注意事项 4. 掌握就餐区域、宾客用餐设施的清洁标准 5. 熟练掌握常用设施设备的检查和准备方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就餐前检查就餐区域和顾客用餐设施的清洁 2. 准备并调整就餐环境 3. 按顾客要求、员工操作和安全的要要求摆放家具 4. 检查餐桌，确保餐桌底座稳定 5. 检查和准备服务设备 6. 检查菜单的多样化，与厨房人员核对每日特色菜 	理论教学、现场教学/12 学时

(续)

序号	工作任务	知识内容及要求	技能内容及要求	教学形式/学时
2	中西餐摆台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握托盘五步骤 2. 掌握铺台布方式 3. 掌握餐巾折花的分类及方法 4. 掌握餐具的摆放方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 摆台前, 清洁餐桌和所有餐具 2. 按企业、行业及特殊要求装饰餐桌 3. 按企业标准和特殊顾客的要求, 在规定的时间内正确摆台 4. 服务前, 清洁或更换不符合企业标准的餐桌和餐具 	理论教学、现场教学/24 学时
3	迎宾应接工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解迎宾前应做的准备工作 2. 灵活掌握餐位分配的方法 3. 掌握呈递菜单、酒单的方法 4. 掌握宾客落座后端茶、递巾、落巾、撤筷的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按企业对宾客服务的标准恭迎宾客到来 2. 检查预订细则是否适当 3. 按餐桌分配、引领宾客入座 4. 按企业标准给宾客递菜单和酒单 5. 用清楚的解释和描述为宾客提供信息 6. 为宾客提供餐前应接服务 	理论教学、现场教学/10 学时
4	点菜工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉点菜的基本步骤 2. 规范填写点菜单的要求 3. 了解点菜过程中易发生的突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 做好点菜前的准备, 以保证点菜顺利进行 2. 接受宾客点菜, 回答宾客问题 3. 按企业要求的格式记录点菜内容, 并立即传送到厨房或吧台 4. 按企业工作程序准确操作点菜系统 5. 按企业工作程序, 提供并调整适合的杯具、服务用具和餐具 	理论教学、现场教学/12 学时
5	结账工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐厅对客结账的常用方式 2. 掌握餐厅结账的服务程序 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按要求有序地向宾客递账单 2. 按企业工作程序结账 3. 在就餐区向宾客告别 	理论教学、现场教学/6 学时
6	结束收尾工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐厅收档工作的具体内容 2. 掌握餐厅收档工作的服务流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按企业工作程序和安全需要清除、清洁服务区用品 2. 按企业工作程序准备下次服务设备 3. 按企业工作程序和需要正确摆放下次服务用品 4. 回顾、评估服务工作, 确认可能改进的地方 5. 提供移交手续给下一班次同事, 一起分享有关信息 	理论教学、现场教学/8 学时

四、实施建议

(一) 教学方法与教学手段

餐饮服务与管理课程是一门实践性很强的课程, 必须根据实践企业的需求灵活运用多种