

21

世纪高职高专规划教材★旅游与酒店管理系列

CANTING FUWU JINENG

SHIXUN

餐厅服务技能实训



主 编 © 谢红霞



中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·旅游与酒店管理系列

餐厅服务技能实训

主 编 谢红霞

副主编 王宁 张卿 张莉 兀婷

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务技能实训/谢红霞主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 8
21 世纪高职高专规划教材. 旅游与酒店管理系列
ISBN 978-7-300-13860-2

I. ①餐… II. ①谢… III. ①饮食业-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 155480 号

21 世纪高职高专规划教材·旅游与酒店管理系列

餐厅服务技能实训

主 编 谢红霞

副主编 王宁 张卿 张莉 兀婷

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 秦皇岛市昌黎文苑印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 15.5

字 数 363 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2011 年 8 月第 1 版

印 次 2011 年 8 月第 1 次印刷

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

为了更好地为您服务，提高教学质量，中国人民大学出版社愿意为您提供全面的教学支持，期望与您建立更广泛的合作关系。请您填好下表后以电子邮件或信件的形式反馈给我们。

您使用过或正在使用的我社教材名称		版次	
您希望获得哪些相关教学资料			
您对本书的建议（可附页）			
您的姓名			
您所在的学校、院系			
您所讲授课程的名称			
学生人数			
您的联系地址			
邮政编码		联系电话	
电子邮件（必填）			
您是否为人大社教研网会员	☐ 是，会员卡号：_____ ☐ 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不一定		
您所希望参编或主编的教材的基本情况（包括内容、框架结构、特色等，可附页）			

我们的联系方式：北京市海淀区中关村大街 31 号
中国人民大学出版社教育分社
邮政编码：100080
电话：010-62515912
网址：<http://www.crup.com.cn/jiaoyu/>
E-mail：jyfs_2007@126.com

前言

职业教育的特性决定了其与实践结合紧密、培养实用技术人才、为经济社会发展服务的宗旨，因此，改革与发展职业教育，必须注重培养实用型人才，使接受职业教育的学生能够迅速适应企业要求，满足劳动力供需双方的需要，把我国的教育资源优势转化为人力资源优势，更好地服务于经济建设与社会发展。

“餐厅服务技能实训”是高职高专酒店管理专业的主干课程。本教材为国家示范校教学改革成果。本教材以酒店餐厅职业活动的工作过程为导向，以岗位分析为依据，以岗位实际工作任务为引领，充分体现对学生岗位能力的培养以及后续发展能力的形成，旨在提高学生餐厅服务技能的同时，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

本教材具有以下几方面的特点：

一是校企合作开发。本教材是学校与企业共同开发的。教材以酒店餐厅从业人员的岗位设置为依据，参照餐厅工作过程，强调通过对工作任务“学”的过程来获取工作过程知识，从而解决“怎么做”和“怎样做得更好”的问题。

二是凸显职业性。任何一个餐厅服务员进入工作岗位都需要进行三项内容的培训。首先是岗位入职培训，了解餐厅的岗位设置及岗位职责、工作纪律要求、职业道德以及职业形象要求；其次是岗位技能培训，主要是对服务操作技能的培训；最后是对餐厅服务过程中应急技能的培训。这三项培训都合格后才能正式上岗工作。本教材以职业成长规律来组织教学内容，同时以工作流程来序化教学内容。无论是中餐服务、西餐服务，还是宴会服务，其工作流程都包括餐前准备、餐前服务、餐中服务和餐后服务四个环节，因此，餐厅服务技能实训以餐厅服务工作流程来组织教学内容，更有利于学生了解工作过程中的前后关系以及各岗位任务在工作流程中的重要性，增强责任感，培养合作精神。

三是强调操作性。本教材对整个教学内容的组织坚持行动导向，注重实践教学，强调“做中教，做中学”。在教学过程中，以工作任务为切入点，以培养学生的职业行为能力为导向来驱动实训教学。实训教学是教学活动的核心，以此来展开对工作过程知识的学习，重点在于培养学生的动手能力。

四是基于工作过程进行系统化设计。本教材的学习情境都是餐厅服务岗位的真实工作任务，每个实训项目的教学都和工作过程相一致，都有具体的职业场景，都有相应的职业行为能力目标，都有工作场所、工作对象、工作工具、工作资源、工作过程等。学习结束后要通过顶岗实习进行岗位实训，进一步巩固所学技能。每项实训教学任务都按照工作过程系统化结构即资讯—决策—计划—实施—检查—评价六大步骤实施教学，注重学生知识迁移能力和可持续发展能力的培养。

本教材由山西财政税务专科学校的谢红霞教授进行整体框架设计和总审，晋祠国宾馆的王宁总经理和山西财政税务专科学校怡园餐厅的张卿总经理参与了教材的开发和审核，谢红霞负责绪论、学习情境二、学习情境三、学习情境四以及附录的编写，张卿负责学习



情境一的编写，张莉负责学习情境五的编写，兀婷负责学习情境六的编写。

本书在编写过程中，参考了大量同行的研究成果，吸收了晋祠国宾馆餐厅运营的相关资料，晋祠国宾馆、丽华大酒店、相府宾馆、钱江大酒店、江南餐饮、怡园餐厅等企业给予了大力支持并提出了许多宝贵的意见，在此一并表示感谢。

由于作者水平有限，在编写过程中难免出现错误和遗漏，恳请广大读者批评指正。

编者

2011年8月

目 录

绪论	1
学习情境一 岗位认知实训	21
情境描述	21
任务设置	21
能力目标	21
工作任务一：餐厅服务岗位认知	21
工作任务二：餐厅服务员职业形象塑造	33
情境模拟	43
实战演练	43
学习情境二 餐前准备技能实训	44
情境描述	44
任务设置	44
能力目标	44
工作任务一：环境与物品的准备	45
工作任务二：餐桌的布置与整理	59
情境模拟	85
实战演练	86
学习情境三 餐前服务技能实训	87
情境描述	87
任务设置	87
能力目标	87
工作任务一：预订服务	88
工作任务二：接待服务	98
工作任务三：点菜服务	107
工作任务四：茶水服务	117
工作任务五：其他服务	124
情境模拟	130
实战演练	130
学习情境四 餐中服务技能实训	131
情境描述	131
任务设置	131
能力目标	131
工作任务一：传菜与上菜服务	131



工作任务二：酒水服务	142
工作任务三：席间服务	150
情境模拟	161
实战演练	161
学习情境五 餐后服务技能实训	162
情境描述	162
任务设置	162
能力目标	162
工作任务一：结账与收银服务	162
工作任务二：送客与收尾服务	168
工作任务三：营业日志的填写	173
情境模拟	177
实战演练	178
学习情境六 餐厅应急技能实训	179
情境描述	179
任务设置	179
能力目标	179
工作任务一：常见突发事件的处理	179
工作任务二：顾客投诉处理	186
情境模拟	192
实战演练	193
附录 工作过程知识	194
一、职业岗位认知	194
二、职业素质要求	198
三、中餐知识	207
四、西餐知识	218
五、点菜服务	227
六、应急知识	234
主要参考文献	241

绪 论

“餐厅服务技能实训”课程是酒店管理专业教学团队和企业共同开发的一门针对高职高专酒店管理专业及旅游管理专业学生的专业主干课程，重点培养学生的专业操作技能和职业精神，提高学生的就业能力。

餐厅是酒店的重要部门，餐厅的服务质量直接影响到酒店的整体服务质量。根据酒店管理专业的培养目标，本课程的教学目标定位为：依据地方经济对人才的需求以及职业岗位人才技能的要求，在使学生掌握餐厅服务基本技能的基础上，着重培养其动手操作能力、应急处理能力和团队合作能力。学生毕业必须达到国家人力资源和社会保障部规定的中级餐厅服务员资格证书的相应能力要求。

一、职业岗位分析

随着我国旅游经济的发展，餐饮业呈现空前繁荣的景象，成为我国现代化经济增长的一个亮点。据世界酒店组织预测，到2020年，中国将成为世界上酒店业发展最快的国家。随着酒店餐饮业的不断发展，对餐饮从业人员的要求也越来越高。目前星级酒店紧缺的专业人才主要有三类：第一类是宾馆酒店总经理、各部门经理等中高层管理人才；第二类是技能级别较高的餐厨、服务等技能型人才；第三类是具备较强“补位”意识的服务型人才，这类人要能弥补酒店各个部门之间的服务空白点。

据调查，酒店基层岗位服务人员缺口最大。按照酒店部门来分析，酒店业目前餐饮部、销售部、客房部三大部门用人需求比较大。餐饮部是企业对外的部门，用人需求最为旺盛，从基层服务人员到餐厅经理都有需求。

通过分析与研究，我们认为，餐厅服务课程的开发要依赖酒店（餐饮）行业的发展，融入企业文化内涵，体现职业资格标准，根据行业的职业岗位（工种）的特点和工作任务设计课程内容，以进一步提高、强化专业理论知识与操作技能，培养、提高学生的服务意识和素质，拓宽学生的知识面，以期满足学生就业及个人发展需要，增强学生的个性发展和就业竞争能力。

（一）餐厅服务岗位工作任务分析

职业教育的根本任务是为生产、服务、管理、技术第一线培养具有创新精神、创业能力和可持续发展能力的应用性人才。通过对酒店餐饮企业岗位进行调研，把酒店餐厅服务工作岗位划分为五大工作岗位，然后对各个岗位工作任务进行调研，并对胜任这些工作所需要的能力要求进行分析，再根据能力训练要求确定“餐厅服务技能实训”课程的教学内容。

餐厅服务岗位工作任务分析见表0—1。



表 0—1

餐厅服务岗位工作任务分析

工作岗位	工作任务	典型工作任务
迎送员	营业前准备	形象准备、环境准备、物品准备
	接受用餐预订服务	预订服务
	迎宾与引领宾客	接待服务
	菜单展示服务	
值台员	托盘操作	餐桌的布置与整理
	折餐巾花	
	中西零点餐摆台、宴会摆台	
	中西零点餐点菜服务	点菜服务
	零点餐、宴会酒水服务	斟酒服务
	零点餐、宴会上菜服务	席间服务
	宴会分菜服务	
	菜点酒水推销	点菜服务
	特殊菜肴服务	席间服务
	席间其他服务	
	结账服务	结账服务
	送客服务	送客服务
	服务中突发事件应急处理	常见突发事件处理
	顾客投诉处理	顾客投诉处理
传菜员	准备就餐用具、推车等	传菜服务
	备好特殊菜肴的调料、作料	
	传菜服务	
酒水员	酒水服务	酒水服务
收银员	结账与收银服务	结账与收银服务

(二) 餐厅服务岗位职业能力分析

高职实施素质教育的核心是能力培养,主要是指职业能力的培养,包括专业能力的培养和方法能力与社会能力的培养。专业能力包括工作方式方法、对劳动生产工具的认识及其使用和对劳动材料的认识等。方法能力,即独立学习、获取新知识技能的能力,包括制订工作计划、工作过程和产品质量的自我控制和管理以及工作评价。社会能力,主要是在工作与学习中与他人交往、合作、共同生活和工作的能力。根据职业能力的三要素,餐厅服务岗位职业能力分析见表 0—2。

表 0—2

餐厅服务岗位职业能力分析

岗位类别	专业能力	方法能力	社会能力
迎送员	熟练运用站姿、行走、表情、手势、问候语等礼节。 能根据宾客的具体情况引领客人到恰当的就餐位置。 能规范地迎送宾客。	能察言观色,根据客人的特征安排餐桌。 识记熟客喜好及特征,进行迎送服务。	良好的职业道德。 环境适应能力。 沟通能力。 合作能力。 认真细致的工作作风。 社会责任心。 社交能力。

值台员	熟练运用托盘、摆台、餐巾折花、斟酒、上菜、分菜等六大基本技能以及服务规程提供席间服务。 能运用菜点、酒水的推销技巧为客人点菜。 能恰当处理客人投诉和突发事件。 掌握菜肴常识、烹调方法、饮食习惯等知识。 熟悉菜点、酒水的食(饮)用方法。 熟悉餐厅设施的使用及保养方法。 熟练地运用服务程序和方法。 熟练掌握法式、英式、美式、俄式的服务方法。 熟悉餐酒服务的操作程序。 能按西餐宴会服务程序提供服务。	能熟练运用六大基本技能,完成各种对客服务。 识记熟客的爱好、特点,并根据客人需求提供个性化服务。 能熟练使用计算机软件。 运用现代餐饮服务理念并提升服务意识。 具有独立运用西餐服务操作规程提供对客人服务的能力。 能应用推销技巧为客人推销菜肴及酒水。 根据客人所点的菜肴、酒水调整与之相适应的餐具及酒杯。	应变能力。 观察能力。
传菜员	熟悉菜肴与调、配料的搭配。 熟悉菜肴知识。 懂得鉴别菜肴的质量。 识别各种菜肴所需要的用具,并掌握端送的方法和技巧。	配合厨师做好出菜准备。 按上菜顺序准确无误地将菜肴传送到餐桌。	
酒水员	精通业务,熟练掌握本部门各种工具、器皿的使用方法。 认识、了解所供酒水的特性、饮用形式和掌握一定的酒水知识。 掌握一定的餐饮卫生知识,严格按照餐饮卫生要求完成各项工作。	懂得一些基本的服务知识,善于向客人推销酒水,努力做好服务接待工作。	与楼面服务员保持良好的合作关系。
收银员	熟练掌握餐厅收银软件操作,在规定时间内为客人结完账。 负责各银行终端机的签到及结账,保证机器正常运作。 核收餐厅服务员开出的点菜单,并盖章,根据点菜单将各项内容准确无误地输入电脑,保证每笔账款结算快速、准确、有条不紊。	迅速准确地收银,结账不出差错。 掌握不同结算方式的处理方法。	良好的职业道德。 沟通能力。 合作能力。 认真细致的工作作风。

(三) “餐厅服务技能实训”课程开发的指导思想

“餐厅服务技能实训”课程的开发是以职业教育“就业导向”的办学方针为指导,依据职业教育总体培养目标及专业人才培养的规格与质量要求,按照课程改革精神,由相关企业专家、课程专家及学校有关成员合作开展的,旨在满足学生就业及个人发展的需要。具体体现在:

一是以餐厅的职业活动的工作过程为导向,以岗位分析为依据,充分体现岗位能力的培养以及后期发展潜力的形成。本课程的开发根据酒店从业人员的岗位配置为依据,参照餐厅工作过程,强调通过对工作任务“学”的过程获取过程性知识,从而解决“怎么做”和“怎样做得更好”的问题。

二是根据酒店(餐厅)对人才的要求构建“餐厅服务技能实训”课程的教学内容和实



践内容,注重实践的教学流程以及对工作过程知识的学习。根据餐厅服务的特点,设计学习的重点和难点,对照其岗位工作任务来构建教学内容。

二、课程设计

(一) 课程设计理念

“餐厅服务技能实训”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本位,实现教、学、做一体化,体现餐厅服务技能实训的职业性、实践性、开放性。遵循“工学结合、能力本位”的职业教育思想,组织课堂实训教学,以提高教学效果和质量。

(二) 课程思路

“餐厅服务技能实训”是酒店管理专业的教师基于对酒店行业专家的访谈,在对酒店业餐厅岗位及其职业能力的调查分析、对酒店管理专业毕业生访谈和问卷调查和对酒店管理专业学生学习需求调查的基础上编写的。

本课程的设计思路是:以餐厅服务岗位分析来构建能力体系,以餐厅服务的工作流程来序化、重组课程教学内容,将其细分为六个学习情境、十七个工作任务、四十个实训项目;以工作任务驱动、实训项目练习统领教学全过程,突出实践教学;以校企合作培养为基础,实行学习任务与工作任务的一致性,做到“学工一体,岗位育人”。

图0—1是本课程设计理念、设计思路及教学模式图。

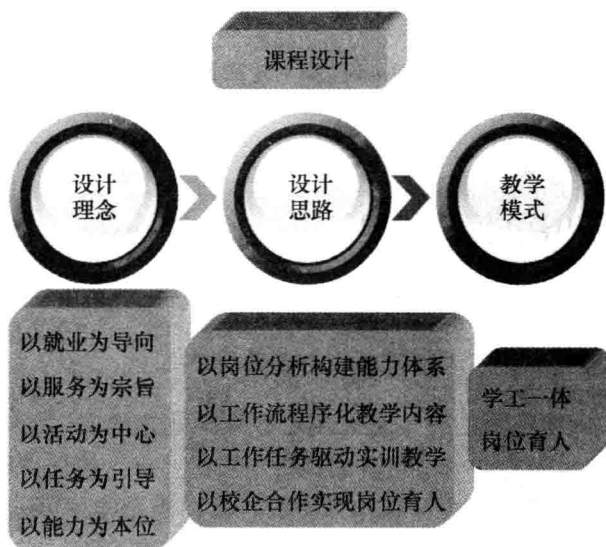


图0—1 “餐厅服务技能实训”课程设计

(三) 课程教学模式

根据“能力本位,就业导向”的指导思想,“餐厅服务技能实训”课程实行的是“学校+企业”的工学交替教学组织模式,实现教学内容与工作任务的一体化,学习场地与工

作场地的一体化，教、学、做一体化。

本课程教学模式如图 0—2 所示。

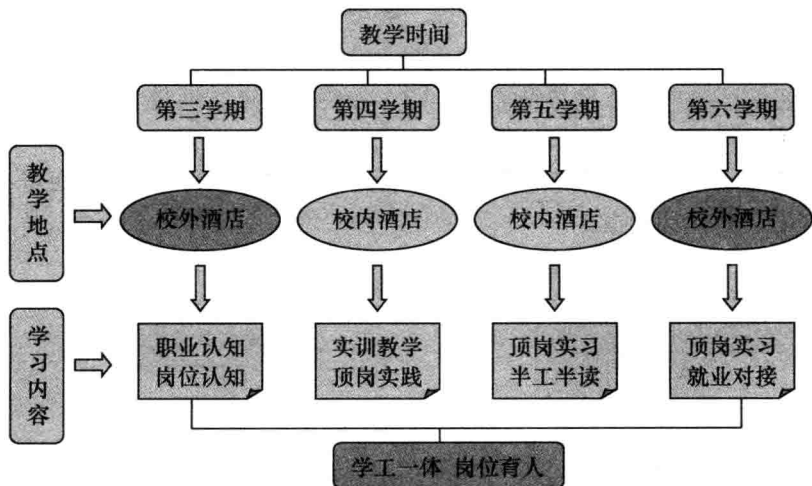


图 0—2 教学模式图

教学模式的具体内容如下：

第一，在教学内容的确定上，一方面要以行业组织制定的职业能力标准——餐厅服务员所涵盖的内容为依据，另一方面，要以企业岗位培训的基本内容为依据，主要包括职业知识、实训技能、职业道德、职业态度等。

第二，在教学过程中，要实现学校与企业“双导师”教学制度。无论是在职业认知、实训教学阶段，还是工读顶岗和顶岗实习阶段，都实行双导师制，由学校的专任教师和企业的兼职教师共同完成教学任务，实现培养目标。

第三，在教学组织上，要实行学校和企业之间的“工学交替”。按照实践教学体系的逻辑顺序，首先让学生在企业进行岗位认知和职业认知，然后再回到学校，在校内企业进行现场实训教学，最后再把学生送到企业进行顶岗实习。这比较符合学生职业成长的规律要求。

第四，在考核管理上，由学校和企业共同进行。对学生的考核管理实行“双师”考核，既包括学校教师的考核，也包括实习企业指导教师的考核。考核内容既包括对餐厅服务技能操作的考核，也包括对职业态度、合作能力的考核。

三、教学内容的组织

根据对餐厅服务职业岗位工作任务的分析以及岗位工作能力的分析，结合酒店餐厅服务员职业成长规律和餐厅服务工作流程来组织“餐厅服务技能实训”课程的教学内容，保证学习内容和工作内容的一致性。

（一）确定教学内容的基本思路

本课程教学内容的确定遵循如下的思路（见图 0—3）：

第一，根据职业成长规律，把餐厅服务工作任务分为岗位入职技能、餐厅服务技能和



拓展服务技能三大模块,然后根据餐厅服务工作过程,把餐厅服务技能分为餐前准备技能、餐前服务技能、餐中服务技能和餐后服务技能四个学习内容,最后确定岗位认知实训、餐前准备技能实训、餐前服务技能实训、餐中服务技能实训、餐后服务技能实训和应急技能实训六个学习情境,体现职业教育的职业性。

第二,根据完成这些工作任务所需要的能力和要求确定实训教学项目,在实训过程中学习相应的工作过程知识,体现职业教育的实践性。

第三,在确定教学内容和实训项目时,和企业专家共同研讨,共同确定,共同实施,体现职业教育的针对性和开放性。

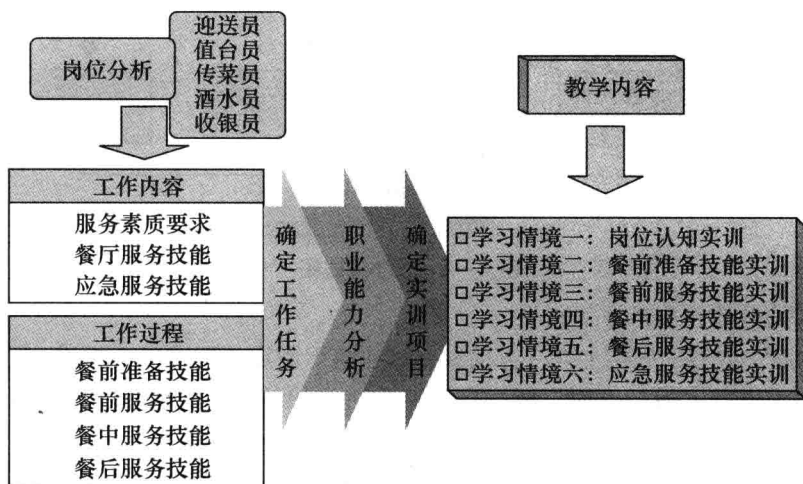


图 0—3 确定教学内容的基本思路

(二) 教学内容的特点

“餐厅服务技能实训”课程教学内容的组织以岗位工作任务为依据,通过分析各岗位的职业能力要求确定实训项目,然后根据职业成长规律和餐厅服务工作流程来设计学习情境,以工作任务来驱动实训教学,在教学中通过校企合作来实现学工一体、岗位育人。

本课程的教学内容体系具有以下特点:

1. 以职业成长规律来组织教学内容

任何一个餐厅服务员进入工作岗位,都需要进行三项内容的培训:一是岗位入职培训,了解餐厅的岗位设置及岗位职责、工作纪律要求、职业道德以及职业形象要求;二是进入各工作岗位,进行岗位技能的培训,主要是服务操作技能的培训;三是对应急技能的培训。这三项培训都合格后才能正式上岗工作。

2. 以工作流程来序化教学内容

不论是中餐服务、西餐服务还是宴会服务,其工作流程都包括餐前准备、餐前服务、餐中服务和餐后服务四个环节。因此,餐厅服务技能实训以餐厅服务工作流程来组织教学内容,更有利于学生了解工作过程中的前后关系以及各岗位任务在工作流程中的重要性,增强责任感,培养合作精神。

3. 以工作任务驱动实训教学

本课程整个教学内容的组织坚持行动导向,注重实践教学。在教学过程中,以工作任务为切入点,以培养学生的职业行为能力为导向来驱动实训教学。实训教学是教学活动的核心,以此来展开对工作过程知识的学习。本课程教学内容图示见图 0—4 和表 0—3。

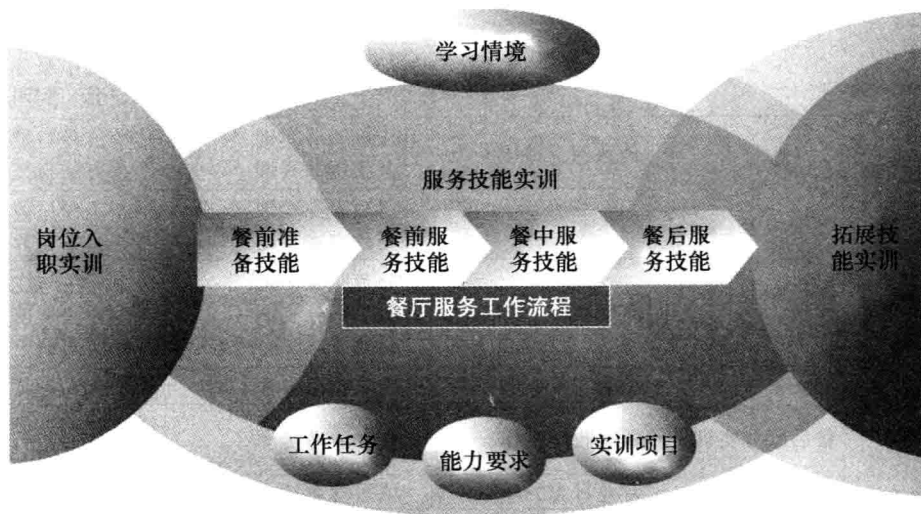


图 0—4 “餐厅服务技能实训”教学内容图

表 0—3

“餐厅服务技能实训”教学内容表

模块	学习情境	工作任务	实训项目	工作过程知识
岗位入职实训	餐厅服务岗位认知实训	岗位认知	参观餐厅 职业素养训练 岗位认知	餐厅服务岗位的设置 餐厅服务岗位的职责 餐厅服务工作要求 餐厅服务准则 餐厅服务纪律要求
		职业形象塑造	化妆实训 仪表实训 仪态实训	仪容、仪表、仪态要求 服务中的礼貌礼节 餐饮职业道德
服务技能实训	餐前准备工作技能实训	环境与物品的准备	认识餐具 餐具擦拭服务实训 擦拭玻璃器皿实训	环境清洁 餐具清洁 服务台的准备与整理
		餐桌的布置与整理	铺台布实训 托盘端托实训 中西餐摆台实训 餐巾折花实训 插花实训	台布的铺设 托盘的使用 餐具的摆放 餐巾折花技法 其他备品的摆放
	餐前服务技能实训	预订服务	当面订餐实训 电话订餐实训 网上订餐实训	预订方式 预订受理 预订操作规范
		接待服务	服务礼仪实训 迎宾服务流程实训	迎宾服务 引客入座服务



	餐前服务技能实训	点菜服务	中西餐点菜实训 特色菜品推销技能实训 酒水推销技巧实训	点菜知识与技巧 特色菜品推销 酒水推销
		茶水服务	茶水推销实训 茶水服务实训	茶水推销 茶水服务流程与要求
		其他服务	香巾服务实训 送餐服务实训	香巾服务 铺放餐巾服务 撤筷套、倒调料等
	餐中服务技能实训	传菜与上菜服务	传菜服务实训 上菜服务实训	传菜流程与技巧 上菜方法与技巧
		酒水服务	斟酒服务实训 宴会酒水服务实训	斟酒流程与技巧 各种酒水服务标准
		席间服务	分菜服务实训 撤盘服务实训 其他席间服务项目实训	分菜方法与技巧 撤盘方法与技巧 其他席间服务要求
	餐后服务实训	结账与收银服务	结账收银服务实训	结账方式与流程
		送客收尾工作	撤台清理实训	送客服务要领 清理餐桌
		营业日志的填写	填写营业日志实训	填写营业日志的要求
	拓展技能实训	常见突发事件处理	醉酒顾客处理实训	常见突发事件的处理
			菜肴质量问题处理实训	
			结账问题处理实训	
		顾客投诉处理	顾客投诉处理实训	顾客投诉的处理

(三) 教学内容的安排

1. 教学内容的安排以学习情境设计为基础

根据“能力本位，就业导向”的指导思想，结合餐厅服务员岗位职业成长规律和工作流程设计了六个学习情境，包括：餐厅服务员岗位认知实训、餐前准备技能实训、餐前服务技能实训、餐中服务技能实训、餐后服务技能实训和餐厅应急技能实训，其教学学时和顶岗实践学时安排见表 0—4。

表 0—4

学时安排表

学习情境	情境内容	教学学时	顶岗实践学时
学习情境一	岗位认知实训	6	12
学习情境二	餐前准备技能实训	6	12
学习情境三	餐前服务技能实训	8	16
学习情境四	餐中服务技能实训	8	16
学习情境五	餐后服务技能实训	4	8
学习情境六	餐厅应急技能实训	4	8
合计		36	72

2. 学习情境的设计以岗位工作任务为切入点，以实训教学为核心

本课程的学习情境都是餐厅服务岗位的真实工作任务，通过实训教学培养学生完成餐

厅服务岗位工作任务的职业行动能力，在实训过程中学习相关的工作过程知识。

每个实训项目的教学要和工作过程相一致，要有具体的职业场景，有相应的职业行动能力目标，要有工作场所、工作对象、工作工具、工作资源、工作过程等。学习结束后要通过顶岗实习进行岗位实训，进一步巩固所学技能。

3. 教学组织按照工作过程系统化来实施

每项实训教学任务都按工作过程系统化结构即资讯—决策—计划—实施—检查—评价六大步骤实施教学（见图0—5），注重对学生知识迁移能力的培养和学生可持续发展能力的培养。

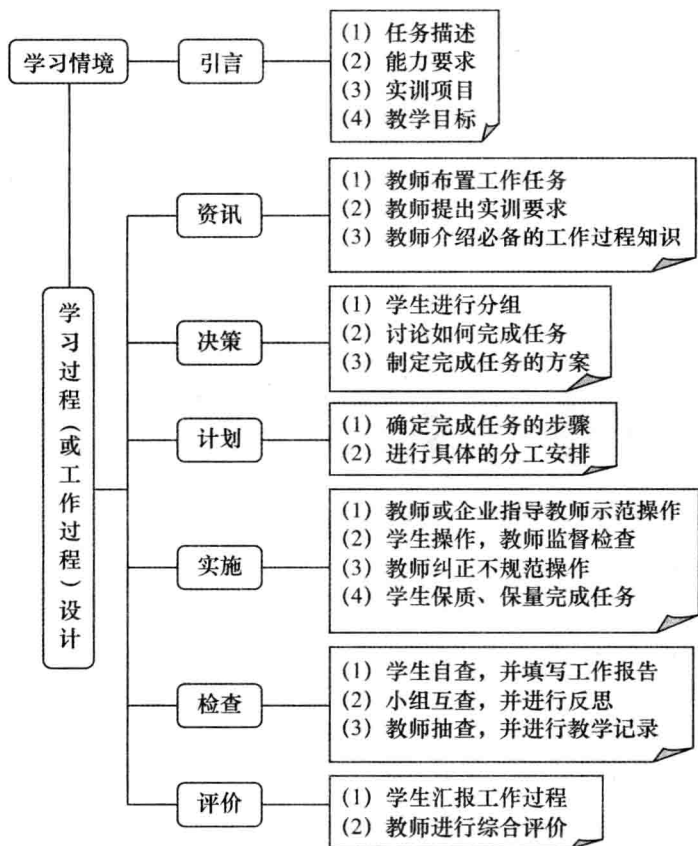


图0—5 学习过程设计图示

4. 教学时间根据实践教学体系的逻辑关系来安排

实践教学体系包括：职业认知、仿真性或经营性实训、顶岗实习。本课程的教学就是根据实践教学体系的逻辑关系来安排的。

首先，在第三学期安排学生在校外实习基地顶岗实践，实践的岗位主要在餐厅、客房、前厅。通过顶岗实习，使学生对所从事的岗位有一个全面的了解，了解酒店、酒店岗位、餐饮岗位、餐厅服务岗位，形成对职业岗位的初步认知，然后再回到学校带着问题来学，一方面可避免学生眼高手低，另一方面可以提高学习的兴趣和针对性。

其次，在第四学期安排学生在校内实训基地进行课堂教学，通过仿真性或经营性实训，让学生熟练掌握餐厅服务员应该掌握的各种技能。在教学过程中，教学场所即工作场