**旅游服务与管理专业**

**人才培养方案**

**（专业代码：130200）**

**华容县职业中专**

**二〇二〇年一月**

**目 录**

**[第一部分 培养目标 1](#_Toc19974)**

[一、专业名称及专业代码 1](#_Toc15225)

[二、教育类型及学历层次 1](#_Toc8461)

[三、招生对象及学制 1](#_Toc31865)

[四、培养目标 1](#_Toc17383)

[五、职业面向及职业能力要求 2](#_Toc18035)

[六、资格证书 2](#_Toc501)

[七、修业年限 3](#_Toc26033)

**[第二部分 课程与教学 3](#_Toc28708)**

[一、 课程体系设计 3](#_Toc1672)

[二、 核心课程 5](#_Toc24082)

[三、职业技能核心训练课程 6](#_Toc4996)

[四、教学综合实训 7](#_Toc23151)

[五、教学组织与教学评价 9](#_Toc15775)

[六、教学模式与评价模式改革 15](#_Toc25387)

**[第三部分 教学团队保障 19](#_Toc24671)**

[一、师资配备与要求 19](#_Toc19882)

[（一）专任教师任职条件 19](#_Toc3015)

[（二）校外兼职教师任职条件 19](#_Toc24929)

[（三）专兼师资配备 19](#_Toc2800)

[二、实训条件保障 20](#_Toc16540)

[（一）校内实训环境 20](#_Toc13379)

[（二）校外实训环境 20](#_Toc22590)

# 第一部分 培养目标

## 一、专业名称及专业代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

## 二、教育类型及学历层次

教育类型：中等职业教育

学历层次：中职

## 三、招生对象及学制

招生对象：应届初中毕业生

学制：3年

## 四、培养目标

（1）知识：较好的掌握旅游管理专业基础知识，基本理论，包括旅游概论，饭店概论、旅游管理基础、中国旅游地理、中国旅游文化、旅游心理学等专业理论知识；扎实的掌握旅导游实务、会展旅游实务、旅游线路设计、景区营销与管理、旅行社经营管理、旅游市场营销、饭店经营和管理、旅游礼仪、餐饮服务和管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、茶文化与茶艺，旅游管理专业综合实践项目等专业知识和技能；

（2）能力：具有胜任旅游公司导游、业务（外联、计调）经营、旅游景区开发与经营、票务接待、酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、基层管理、人力资源部培训、酒店营销策划、公关策划等旅游企业的业务接待及管理工作能力，毕业生要求获得导游资格证，茶艺师证。 具有一定地阅读和分析本专业书刊、技术资料的能力；毕业生具有良好的计算机应用、操作知识与技能，能熟练运用Office办公软件工作；毕业生具有良好的语言文字表达、人际沟通、团队协作能力。

（3）素质：热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线；具有良好的伦理道德、社会公德和职业道德修养；具有创新意识和创业能力；身心健康。

## 五、职业面向及职业能力要求

**（一）职业面向**

1、导游；

2、高星级酒店服务与管理人员。

**（二）职业能力分析**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 工作任务 | 职业能力 | 对应课程 |
| 导游 | 接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划安排和组织旅行者参观、游览。  负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化。  配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿，保护旅游者的人身和财物安全等事项。 | 导游旅行社的代表，自始到终应参与旅游团全旅程的活动；严格按照接待计划，做好旅游团（者）参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排，妥善处理各方面的关系和出现的问题。 | 导游服务  导游基础知识  导游政策与法规  旅游心理学  旅游学概论  模拟导游 |
| 酒店服务与管理人员 | 酒店前台接待、预订、结账、咨询 | 前厅服务能力  沟通能力 | 前厅服务与管理  酒店英语  旅游英语 |
| 餐厅服务 | 中、西餐摆台能力  处理各类突发事件能力  沟通能力 | 餐饮服务服务与管理  茶艺师 |
| 客房服务 | 客房服务能力 | 客房服务与管理 |

## 六、资格证书

职业资格证：导游证，茶艺师证

## 七、修业年限

本专业基本学制为3年（2+1模式，2年在校学习，1年校外顶岗实习）

# 第二部分 课程与教学

## 一、课程体系设计

旅游服务与管理专业教学计划是根据中等职业学校人才培养目标及社会人才需求而制定的，并且不断修订，以不断适应发展和变化着的社会经济形势和人才需求状况。

**1.基于岗位分析确定典型工作任务**

通过对系列企事业单位的走访调研，按照旅游服务与管理专业岗位（群）及酒店服务岗位包含的实际工作需求，以实际工作过程为依据，调研了相应岗位的典型工作任务如下：

1. 导游
2. 酒店前厅、餐饮、客房、茶艺服务
3. 企事业单位接待
4. 会展接待与服务

**2.分析归纳典型工作任务，确定行动领域**

分析归纳4项典型工作任务，以实际工作过程为依据，确定3项旅游服务与管理专业行动领域：

1. 导游服务
2. 酒店前厅、餐饮、客房服务
3. 企事业单位接待

**3.开发学习领域**

组织行业企业专家、骨干教师、企业技术能手共同组建学习领域建设团队，根据认知及职业成长规律，将行动领域转化为学习领域，确定了2项专业学习领域：

1. 导游服务：导游服务综合技能
2. 酒店服务：前厅服务技能

客房服务技能

餐饮服务技能

茶艺服务技能

**4.构建工作过程系统化课程体系**

根据旅游服务与管理专业应用岗位对人才的知识、素质和能力要求，分析典型工作任务，确定行动领域。将行动领域转化为学习领域，确定学生学习内容，培养学生的社会能力、方法能力、专业能力和可持续发展的能力，满足社会对人才知识技能的要求。职业素质培养贯穿人才培养全过程。

在课程体系中，建议设置公共基础学习领域（语文、体育、英语、计算机应用基础、就业指导等）专业技能实践课（普通话、化妆、礼仪、形体、导游技能、酒店技能等）和拓展学习领域（专业选修课、实习实训课等），夯实学生专业学习基础，培养学生具有诚信品质、良好的职业行为习惯、团队精神和工匠精神，提高学生综合素质。

**5.构建课程体系结构**

１.旅游概论

２.旅游心理学

３.旅游政策与法规

４.旅游地理

５.导游基础知识6.导游服务

7.旅游英语

６.服装工业化生产

专业方向课程

酒店服务方向

１.前厅服务与管理

２.客房服务与管理

３.餐饮服务与管理

４.西餐服务与管理

５.茶艺

６.调酒

７.酒店英语

导游服务方向

专业核心课程

导游政策与法规

导游服务

导游基础知识

德育

语文

形体训练

体育

计算机应用基础

礼仪

公共基础课程

## 核心课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容** | **教 学 要 求** | **学时数** |
| 1 | 旅游学概论 | 旅游与旅游学；旅游的产生与发展；旅游者；旅游资源；旅游业；旅游市场；旅游产品、旅游商品与旅游服务；旅游组织与旅游政策法规；旅游效应；可持续旅游发展等。 | 使学生了解旅游业的性质、特点、意义和作用；熟悉旅游业的基本知识。 | 60 |
| 2 | 旅游心理学 | 旅游心理学的产生，旅游心理学的研究对象及意义，心理学的基本概念， 旅游心理学的研究方法，旅游心理学与相关学科， 旅游者心理活动等。 | 要求学生掌握心理学的一般知识及原理，着重了解旅游者的心理活动及消费需要，同时培养学生具有良好的心理素质。 | 40 |
| 3 | 酒店英语 | 掌握酒店英语的惯用语和专业词汇及相关专业知识；  熟悉酒店工作的基本环节和基本要求；  提高英语语言表达能力，用所学得的英语和知识为旅客服务。 | 培养训练学生英语听说、读写、译语言能力；并掌握系统的导游基础知识；达到从事一般旅游服务业所需的英语水平，并具备必要的专业知识。结合专业基础知识，提高学生在交际场景中使用英语的能力。 | 80 |
| 4 | 旅游英语 | 掌握旅游英语的惯用语和专业词汇及相关专业知识；  熟悉导游工作的基本环节和基本要求；  提高英语语言表达能力，用所学得的英语和知识为旅客服务。 | 培养训练学生英语听说、读写、译语言能力；并掌握系统的导游基础知识；达到从事一般旅游服务业所需的英语水平，并具备必要的专业知识。结合专业基础知识，提高学生在交际场景中使用英语的能力。 | 80 |
| 5 | 旅游地理 | 是用地理学的基本理论和方法，研究旅游和旅游业中有关旅游客源和客流、旅游资源、旅游环境、旅游交通、旅游景区建设及旅游区划等的一门应用性较强的新兴学科 | 通过该课程的学习，使学生掌握旅游者行为的基本概念与基本特征，了解旅游资源的含义与范畴以及旅游资源保护与开发的基本理论，并具有一定的对实际案例的分析能力，为今后旅游资源开发与管理等专业课程的学习打好基础。 | 64 |
| 6 | 导游政策与法规 | 法规常识，法律与政策、道德，旅游法律行为，旅游[法律责任](http://baike.haosou.com/doc/1867452.html" \t "_blank)，旅行社管理法律制度等。 | 要求学生掌握旅行社管理条例、导游人员管理暂行规定、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规的内容。  提高学生的方针政策水平，增强学生的法律意识，为将来做好旅行社服务与管理工作打下基础。 | 64 |

## 三、职业技能核心训练课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **课程内容** | **课程规划** |
| 前厅服务与管理 | 主要讲授饭店前厅管理与服务的基本知识、基本操作程序与技能。 | 通过本课程的学习，可以使学生熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具备较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作。 |
| 餐饮服务与管理 | 掌握餐厅服务员的基本技能：托盘、摆台、折叠餐巾花、插花、[点菜](http://www.canyin168.com/peixun/diancai/" \o "点菜)、上菜、分菜、[斟酒](http://www.canyin168.com/peixun/zhenjiu/" \o "斟酒)、上小毛巾和上茶、撤盘和更换餐具、翻台等。熟练掌握茶艺师的基本技能：茶叶冲泡技艺；茶艺设计与表演能力等。 | 了解劳动用工制度，熟悉职业道德规范，熟悉企业环境，具有一定的综合素养，敬业爱岗，能适应现代[餐饮服务](http://www.canyin168.com/glyy/cygl/ctfwlc/" \o "餐饮服务)行业的需求。 |
| 客房服务与管理 | 掌握客房服务基础知识，能运用基本技能，独立完成本职业客房接待、迎送客准备、应接服务、对客服务和送客服务工作。 | 通过实际训练，掌握客房服务所需的理论知识和操作技能 。 |
| 茶艺服务 | 能熟练运用玻璃杯、盖碗、茶壶、盖碗冲泡等冲泡各类茶叶，能进行茶艺解说，能表演茶艺节目等。 | 通过实际训练，掌握茶艺服务所需的理论知识和操作技能 。 |

## 四、教学综合实训

**1、实训课程**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容** | **教学要求** | **学时数** |
| **1** | 导游基本技能实训 | 包括普通话、化妆、礼仪、旅游英语、酒店英语、模拟导游。 | 要求导游服务所需各项技能 | 474 |
| **2** | 酒店服务技能实训 | 包括前厅服务、客房服务、餐饮服务、调酒、茶艺、西餐摆台。 | 要求熟练掌握酒店服务所需各项技能。 | 448 |

**2、实习时间**

第二学期末（假期）到企业进行前厅、餐饮、客房等岗位技能见习，第三学年到生产、服务单位顶岗实习。顶岗实习期不超过六个月。

**3、实习地点**

各星级酒店和企事业单位，实习岗位与所学专业面向的岗位群相匹配。

**4、考核评定**

校外顶岗实习成绩由校内专业教师评价、实习单位鉴定组成。校内专业指导教师应根据学生“顶岗实习任务书”，结合学生顶岗实习总结、阶段汇报，分期检查情况对学生顶岗实习情况进行评定，分值占总评成绩的50%。实习单位鉴定主要对学生的出勤情况、工作态度、工作成果和表现进行评定，分值占评总成绩的50%。实习总评成绩分为合格和不合格两个等次，计入顶岗实习记录手册及学生实习成绩手册。学生按照实习计划完成实习任务，经考核合格者，给予相应等次的成绩。学校应将学生的实习报告、实习成绩等材料存档、备案。

在实习期间，实习生必须严格遵守实习有关规定及实习单位纪律，不得违反实习单位的规章制度、纪律，做与实践性学习活动无关的事。如有违反，一经发现从严处理，并判该实习项目成绩为不合格；凡缺勤达到总学时三分之一者，不予评定成绩，要补全出勤后再进行考核。凡在考核过程中弄虚作假者（如假实习鉴定、假证明等），成绩一律按0分计，并给予相应的纪律处分。没有特殊情况不得拖延实习时间或提前结束实习。否则，按时间扣减实习成绩并按学校有关规定进行处理。

**5、组织管理**

为规范学生的实习行为，保护学生在实习期间的合法权益，应依据国家劳动用工方面的有关规定，结合学校的实际，制定顶岗实习管理办法。相关要点如下：

（1）安排学生顶岗前，应制定实习大纲、实习计划和签订顶岗生产实习协议。

（2）学校与实习单位共同制定实习大纲，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议。协议内容包括双方权利、义务、实习期间的待遇及工作时间、劳动安全卫生条件等，并符合劳动法律、法规规定。

落实实习前的各项组织工作：

学生参加顶岗实习，由学校相关部门安排，允许学生自找实习单位。学校通过召开学生动员会，做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项。学生顶岗实习前，结清有关费用，归还公物，并与学校签订《实习就业安置协议》，经其家长及学校有关部门签字同意后，方可离校。

加强实习管理：

学校设立由学校领导、专业教师、企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。定期或不定期到各实习点巡回检查，发现问题及时纠正。在同一单位顶岗实习的学生人数为20人以上的，学校安排1名专职人员到实习单位实施全程管理和服务；实习单位也要指定专门的师傅担任指导。为保证学生实习期间的安全，实习单位安排住宿，按照厂纪厂规进行管理。

学校实习专职管理人员主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期向学校汇报等。要加强对学生的劳动纪律、 安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。

学生实习期未满，不得擅离或调换实习单位。

个别学生确因特殊情况，中途调换实习单位的，须本人提出书面申请，报学校就业处批准，由就业处通知其它相关部门。学生未经批准擅离、调换实习单位的，期间发生的一切问题由学生本人负责。

实习单位按实习协议支付给学生的顶岗实习津贴，由实习单位直接发给学生，学校和实习单位不得以任何理由截留，但实习单位向学生收取的住宿、伙食、水电费用由学生自己承担。

## 五、教学组织与教学评价

**1、教学组织**

本专业教学组织遵循“能力本位、工学结合、校企合作、持续发展”的教育教学理念，采用“理实一体教学、校内仿真实训、校外顶岗实习”的形式组织教学，其中，理实一体教学以专任教师为主，采取项目教学、情境案例等方法组织课堂教学；校内仿真实训由专任教师、实训指导教师共同完成，通过分岗实训、混岗实训相结合的形式组织实训教学；校外顶岗实习以校外指导教师为主、校内指导教师为辅，通过在生产、经营、管理一线顶岗实践组织教学。

**2、教学评价**

教学评价包括诊断性评价、形成性评价和总结性评价。

（1）诊断性评价。教学实施前，对学生所做的工作计划进行检查，调查学生已有的知识水平、能力发展情况以及学习上的特点、优点与不足之处，了解学生的学习准备状况及影响学习的因素。根据工作过程系统化的思路设计学习领域、学习情境，选择教学内容、教学方法和教学组织形式，因材施教，顺利实施教学。

（2）形成性评价。教学实施中，观察学生的学习方法和操作过程，发现在学习过程存在的方法问题和操作偏差，寻找教学实施方案本身存在的不足。指导学生掌握正确的学习方法和学习技巧，及时调整教学组织实施方案。

（3）总结性评价。教学实施后，评定学生的学习成绩，考核学生掌握知识、技能的程度和能力水平以及达到教学目标的程度。通过对毕业生的跟踪调查、就业单位意见反馈和社会评价，对专业标准的科学性、合理性、适应性和毕业生的质量以及教学组织的满意度进行考察，为修订新的专业标准和教学实施方案提供依据。

**3、考核办法与考核标准**

按照基于岗位职业能力的课程体系及课程设置，将学生学习考核的内容分为三类，即学习领域课程（理论+实训课程）、校内实训课程和顶岗实践课程，并分别制订考核办法。

**（1）学习领域课程考核办法**

学习领域课程包括文化课程和专业技能课程，其最终成绩由单人成绩和小组成绩两部分组成，通过对学习过程和学习结果的评价，对学生知识、技能和能力进行综合考核。其中，理论知识和个人训练项目由教师通过对学生学习过程和结果的综合考核，得出学习成绩分值，该部分成绩占50%。分组进行的实训内容由教师根据对各小组操作过程和结果的综合考核给出各小组成绩，小组内按照成员各自的表现和贡献互评，最后由组长确定出各成员的得分，上报任课教师。任课教师将每个学生的单人成绩与小组分配成绩相加，得出该课程的最终考核成绩。具体考核办法如下表所示。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 要　　求 | 考核方法 |
| 1 | 学习表现 | 预习 | 提前预习 | 课前提问 |
| 考勤 | 按时上、下课 | 教师考勤 |
| 学习态度 | 纪律好，认真听课并做听课笔记 | 上课表现、检查笔记 |
| 回答问题 | 问题回答积极、准确 | 随堂提问 |
| 2 | 平时作业 | 按时 | 按时上交作业 | 检查 |
| 质量 | 作业工整，规范，内容完整正确 | 检查 |
| 3 | 课程大作业考核 | 按时 | 按时上交作业 | 检查 |
| 质量 | 作业工整，规范，内容完整正确 | 检查 |
| 4 | 阶段性考核 | 考试、考查、测验 | 理解和掌握所学知识 | 口试、笔试 |
| 5 | 实践性作业考核 | 操作 | 按规范流程操作 | 巡回检查和指导 |
| 纪律 | 遵守实践各项制度 | 巡回检查和指导 |
| 说明：  1.为确保教学质量，采取课程形成性考核办法；  2.课程形成性考核方式有：平时作业考核、平时课程学习表现考核、阶段性成绩测验考核、专门设计的课程大作业考核、实践性作业考核等；  3.每门课程的形成性考核类型一般不低于3种；  4.按不同课程性质规定：各类课程形成性考核的具体考核项目、方法、评分标准及比例。 | | | | |

**（2）实训课程考核办法**

旅游服务与管理专业实训课程主要包括：前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、西餐摆台、茶艺、调酒等实训项目。实训课程的考核应以实际操作考核为主，将过程考核与结果考核、个人考核与小组考核结合起来，不仅评定学生的个人实践操作能力，而且评定学生在实践活动中的协调能力和沟通能力。具体考核办法如下表所示。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 要　　求 | 考核方法 |
| 1 | 实训纪律 | 考勤 | 遵守管理制度，按时上下课，保持实训室整洁 | 教师考勤 |
| 2 | 实训资料 | 实训日志  实训总结 | 认真填写实训日志、撰写实训总结，并按时提交资料 | 检查 |
| 3 | 实训态度 | 职业习惯 | 学习态度积极，诚信，具有良好的职业道德 | 巡回检查和指导 |
| 4 | 实训操作 | 工作规范 | 遵守规章制度、按规范流程操作、能自主解决操作问题、安全文明生产 | 巡回检查和指导 |
| 实训效果 | 实训数据正确、纪录完整 | 巡回检查和指导 |
| 团队运行 | 分工明确、团结协作 | 巡回检查和指导 |
| 现场专家评价 | 回答问题积极、准确，能正确分析实训结果、解答问题 | 答辩或回答问题 |
| 说明：  1.实践教学中加强巡回指导、检查结果，并对错误的实验结果给学生进行分析；  2.为确保实践教学质量，采取实践技能课程形成性考核办法；  3.课程形成性考核方式有：实训纪律、实训资料、实训态度、实训操作等；  4.每门课程的形成性考核类型一般不低于3种；  5.按不同实践技能课程规定具体考核项目、方法、评分标准及比例。 | | | | |

**①实训课程考核主要方式及考核比例构成**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核主要方式 | 主要课程 | 成绩构成 | | | |
| 结果  考核60% | 考勤  10% | 过程  评价30% | 合计  100% |
| 个人作业考核 | 前厅服务 |  |  |  |  |
| 小组作业考核 | 茶艺、调酒 |  |  |  |  |
| 个人作业考核+小组作业考核 | 餐饮服务、客房服务 |  |  |  |  |
| 等级鉴定 | 餐饮服务-餐厅服务员 |  |  |  |  |
| 技能竞赛 | 客房服务（客房中式铺床）、餐饮服务（中餐摆台）。 |  |  |  |  |

**②过程评价内容与方法**

过程评价包括考勤分和过程评价分。过程评价成绩占课程评价总分的30%。

考勤分按教师、小组长的记录分三档进行。其考核标准为：全勤可得10分，缺勤未超过两天的得8-9分，缺勤超过两天的得5分及以下分数。

过程评价的方式包括：教师评价、小组长评价、小组成员互评，其中教师评价占40%，小组长评价和小组成员互评各占30%。教师评价、组长评价主要通过作业记录、课堂参与度、所起的作用、实践技能的掌握情况进行评价；组内成员互相评价主要从纪律、参与情况、组内成员协调情况、工作态度、合作能力、团队精神、业务能力等方面进行评价。

**③结果评价内容与方法**

结果评价主要包括个人作业评价、小组作业评价和技能竞赛等三种形式。占考核总分的60%。结果评价的主要依据是该课程的考核标准，形成“步骤化、量化”考核标准，对学生个体或小组的结果进行量化考核。

个人作业主要是通过对学生个体完成的书面或实操作业，以评价学生的理论知识和专业技能评分。个人作业占结果评价成绩的50%。

小组作业主要是在每个分组实施项目结束后，对以小组为单位提交全部实训资料，以评价小组“工作过程步骤”的计划、决策、实施等综合能力和职业岗位素养。小组作业成绩以“过程评价的得分名次”划分等级进行加权计列为个人成绩。小组通常为8人一组，其中1、2名为一级，得分权重比100%，即用该小组作业成绩×100%作为其个人成绩，3-6名为二级，得分权重比为90%，即用该小组作业成绩×90%作为其个人成绩，7、8名为三级，得分权重比为75%，即用该小组作业成绩×75%作为其个人成绩。小组作业成绩占结果评价成绩的40%。

**（3）顶岗实习考核办法**

校外顶岗实习成绩由校内专业教师评价、实习单位鉴定两部分组成。校内专业指导教师应根据学生“顶岗实习任务书”，结合学生顶岗实习总结、阶段汇报，分期检查情况对学生顶岗实习情况进行评定，分值占总成绩的50%。实习单位鉴定主要对学生的出勤情况、工作态度、工作成果和表现进行评定，分值占总成绩的50%。具体考核办法如下表所示。

| 评价项目 | | 分值 | 项目内涵 | 评价标准 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 实习资料 | 实习日志 | 20分 | 根据实习情况，按时、真实地填写实习日志，每周1份。 | 1.实习日志每少写1份，扣1分，扣完为止。  2.无实习日志，不得参加答辩。 |
| 实习总结 | 20分 | 1.按时提交实习总结，且字数不得少于2000字。  2.总结真实、文字流畅、结构合理、无明显抄袭痕迹。  （每项5分） | 1.实习总结迟交，一律扣10分；字数少于2000字，扣10分；  2.无实习总结，不得参加毕业论文答辩。 |
| 实习单位鉴定 | 10分 | 1.实习鉴定应当按时提交。  2.实习鉴定应当真实。 | 1.无实习鉴定（原件），不得参加论文答辩；  2.鉴定迟交，扣10分；  3.实习鉴定单位公章与所实习单位名称不一致，不得参加答辩。 |
| 企业评价 | 企业实习指导教师评价 | 30分 | 企业实习指导教师根据学生顶岗实习期间的职业能力（专业技能，学习能力、职业道德），做出等级评价。  等级分为：优、良好、合格、不合格。 | 等级量化标准：优（30分）、良好（20分）、合格（5分）、不合格（0分）。 |
| 实习单位综合素质评价 | 20分 | 实习单位根据学生的综合表现（专业技能、学习能力、职业素质、遵守纪律），做出等级评价。  等级分为：优、良好、合格、不合格。 | 等级量化标准：优（20分）、良好（15分）、合格（10分）、不合格（0分）。 |
| 合计 | | 100分 |  |  |

**4、课程考核标准**

针对旅游服务与管理专业教学特别是实训教学内容、实训要求、实训考核标准所存在的规范化与量化考核的不足，旅游服务与管理专业将与企业的一线工作者合作，开发各课程基于工作过程，集统一的教学（实训）内容、规范的实训要求、量化的实训考核标准为一体的“旅游服务与管理专业考核标准”，使实训教学目标明确、有章可循，以提高实训教学的质量。

**5、毕业资格与要求**

完成教学计划规定的课程学习，达到基本考核要求，成绩合格，取得毕业证书；取得导游证、茶艺师证等相关技能证书。

## 六、教学模式与评价模式改革

**1、教学模式改革**

改革传统的教学方法，采用全新的现代职业教育教学方法：“专业教学过程对接生产过程”。“专业教学过程对接生产过程”同样不是一种具体固定的教学法，而是以培养能力为目标的各种教学方法的统称。我们把它定义为：是以学生为中心，以培养学生行为能力为目标，在教师的行为引导下，通过多种不定型的活动形式，激发学生的学习热情和兴趣，使学生主动地使用脑、手进行学习的教学方法。这种教学方法尤其适用旅游职业教育教学。主要原因是：据调查，近几年中职学校“旅游服务与管理”专业的学生主要来源于文化基础普遍较差，学习主动性、自觉性也较差的初高中学生。但这样的学生往往头脑灵活，兴趣浓厚，虽然对理论知识的学习和吸收不是强项，然而对理论和技能相结合的知识接受的更快，更感兴趣，并且有的学生还有较强的懂礼仪、善社交的能力。因此，只注重传授理论知识而忽略能力培养的灌输式的传统教学方法根本不适合这样的学生。

“专业教学过程对接生产过程”是以学生为中心，以能力培养为目的的教学活动。那么教师的角色就由传统的教学活动的主导者、组织领导者转变为教学活动的引导者或主持人。行为引导型教学是让学生在教师所设计的学习环境中熟悉生活和学习技能，而且也能让学生知道它们之间充满着矛盾；在教学过程中鼓励培养学生突破定向思维，多进行发散思维，善于从不同角度看问题，提问题，大胆创新，勇于实践；不但允许学生犯错误，而且也允许老师犯错误，以激发学生的好奇心、新奇感，让学生能提出问题或感到惊讶，要求学生用脑、心、手和所有感官全方位地投入学习。

（1）改革和完善教学评价方法

建立以能力为核心的学生评价机制，突出技能考核学生的学习，促进学校课程考试与职业资格鉴定的衔接统一，提高学生综合职业素养，引导学生全面发展。

（2）加强培养师德优良技能过硬，基础理论扎实的师资队伍

以加强教师职业道德建设为中心，全面提升教师队伍专业素质为重点，制订教师培养及引进计划，通过短期培训、企业锻炼、调研学习、主持科研课题、开发课程、帮带新老师、承担技术服务等多种方式，加大师资培养力度，使专业教师掌握学科前沿的变化，全面提升专业教师的教学能力，打造一支实践操作能力强，有扎实的专业理论基础和较好教学能力的高质量师资队伍。

（3）构建运行稳定，深入合作的校企合作机制

依托行业企业，力争到2020年增加2个相对稳定、深度合作的校外实习基地。根据“共建、共管、共享”的校企合作建设思路，校企合作开发实训项目和实训教材，全面推进实践教学改革，完善校内外实训基地运行机制和管理制度，使基地建设和管理工作达到同类学校先进水平。

**2、改革创新教学方法和教学手段**

在教学方法上，以现代职业教育教学理念和教育思想为指导，变单一注入式课堂教学方法为灵活多样的启发式教学方法，激发学生的学习激情和兴趣。发挥“以教师为主导”、“以学生为主体”、以案例教学为平台，强调启发式、直观式、讨论式、任务驱动式教学，将实物演示、课后练习、模拟实验、角色扮演、课后辅导答疑等相结合形成多种教学方法，以达到传统的教学方法和多媒体教学的互补。鼓励学生亲自动手，实现师生互动，使学生由被动接受知识转变为主动探索问题，实现学生学习过程的自主化。《前厅服务与管理》、《餐饮服务与管理》和《客房服务与管理》等课程采用一体化教学，突出学生的应用能力培养与职业素质培养。

**3、评价模式改革**

（1）教学实效的评价

主要从就业、学生学习情况和工作胜任能力三个方面进行评价。就业时所学知识要用得上，这就要求我们在教学内容上进行有的放矢的选择。基于目前中职学校的学情，教学上应以企业用人标准和要求进行教学，对于学生应以是否学得会为标准。教师评价不再用单纯完成教学计划作为评价标准，为完成教学计划而不考虑学生是否学得进，学得会，计划完成得再好其效果也等于零。从工作能力上要评价学生相关工作岗位上能否胜任，可通过模拟岗位的工作要求由学生自主完成工作过程进行评价。

注意理论与实践一体化评价，制定理论以及实践评价标准，特别是在实践中，要注意根据不同基础的学生做不同层次的辅导和评价，因材施教。在考试模拟上，实施动态考核的评价方式，对学生的考核从基础知识、课堂讨论发言、平时作业、实际操作和社会实践等多方面进行综合测评。

（2）考试制度的改革

改变过去主要依靠笔试，重理论、轻实践的考试方式。

考试方式采用理论加技能进行考核。理论为专业最基本的理论知识，加大实践技能的考核力度，合理评价学生的专业知识应用能力。为适应教学评价方法的改革，要求教师逐步转变教学重点，充分突出职业教育特色。

**七、教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **《旅游服务与管理》专业课程设置与教学时间安排表（2＋1模式）** | | | | | | | | | | | | | | |
| 课程设置  类 别 | | 课  程  序  号 | 课 程 名 称 | 计划学时 | 其中学时 | | | 教学周课时分布（周课时/教学周） | | | | | | 课  程  学  分 |
| 课堂讲授 | 课内实践 | 社会实践 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |
| 公共基础课程 | 德育课 | 113020001 | 安全教育职业生涯设计 | 40 | 20 | 20 |  | 2/20 |  |  |  |  |  | 2 |
| 113020002 | 道德与法律 | 20 | 10 | 10 |  |  | 1/20 |  |  |  |  | 1 |
| 113020003 | 经济基础与社会 | 40 | 20 | 20 |  |  |  | 2/20 |  |  |  | 2 |
| 113020004 | 哲学与人生 | 32 | 20 | 12 |  |  |  |  | 2/20 |  |  | 2 |
| 文化课 | 113020005 | 语文 | 80 | 40 | 40 |  | 2/20 | 2/20 |  |  |  |  | 4 |
| 113020006 | 礼仪 | 80 | 40 | 40 |  |  |  | 4/20 |  |  |  | 4 |
| 113020007 | 计算机应用基础 | 80 | 40 | 40 |  |  | 4/20 |  |  |  |  | 4 |
| 文体课 | 113020008 | 体育与健康 | 152 | 52 | 100 |  | 2/20 | 2/20 | 2/20 | 2/20 |  |  | 8 |
| 113020009 | 形体训练 | 120 | 60 | 60 |  | 2/20 | 2/20 | 2/20 | 2/20 |  |  | 8 |
| 小 计 | | | 644 | 302 | 342 |  | 8 | 11 | 10 | 6 |  |  | 35 |
| 专业技能课程 | 专业 基础课 | 113020010 | 化妆 | 80 | 30 | 50 |  | 4/20 |  |  |  |  |  | 4 |
| 113020011 | 礼仪 | 72 | 30 | 42 |  |  |  | 2/20 | 2/20 |  |  | 4 |
| 113020012 | 旅游概论 | 60 | 20 | 40 |  | 3/20 |  |  |  |  |  | 3 |
| 113020013 | 旅游心理学 | 40 | 20 | 20 |  |  |  |  | 2/20 |  |  | 2 |
| 专业课 | 113020014 | 前厅服务（校企合作） | 80 | 40 | 40 |  | 4/20 |  |  |  |  |  | 4 |
| 113020016 | 旅游英语 | 80 | 40 | 40 |  |  | 4/20 |  |  |  |  | 4 |
| 113020017 | 调酒（理实一体） | 64 | 30 | 34 |  |  |  | 2/20 | 2/20 |  |  | 4 |
| 113020018 | 茶艺（理实一体） | 80 | 40 | 40 |  |  | 2/20 | 2/20 |  |  |  | 4 |
| 113020015 | 酒店英语 | 80 | 40 | 40 |  | 4/20 |  |  |  |  |  | 4 |
| 酒店服务技能 | **113020019** | **餐饮服务与管理** | **136** | **36** | **100** |  |  | **2/20** | **2/20** |  |  |  | **4** |
| 113020020 | 客房服务与管理 | 80 | 20 | 60 |  |  | 2/20 | 2/20 |  |  |  | 4 |
| 113020021 | 西餐摆台 | 64 | 24 | 40 |  |  |  |  | 4/20 |  |  | 4 |
| 专 业核心课 程 | 113020022 | 导游服务 | 80 | 40 | 40 |  |  | 4/20 |  |  |  |  | 4 |
| 113020023 | 导游基础知识 | 80 | 40 | 40 |  | 4/20 |  |  |  |  |  | 4 |
| 113020024 | 导游政策与法规 | 112 | 50 | 62 |  |  |  | 4/20 | 2/20 |  |  | 6 |
| 实 习实 训实践课 程 | 113020025 | 顶岗实习 | 600 |  |  | 600 |  |  |  |  | 20周 |  | 30 |
| 113020026 | 社会见习 | 600 |  |  | 600 |  |  |  |  |  | 20周 | 30 |
| 113020027 | 军训与新生入学教育 | 56 |  |  | 56 | 2周 |  |  |  |  |  | 2 |
| 小 计 | | | 2388 | 484 | 648 | 1256 | 19 | 14 | 14 | 12 |  |  | 121 |
| 选修课程 | 限定选修课程 | 113020028 | 养成教育(时政、心理、品行) | 40 | 40 |  |  | 1/20 | 1/20 |  |  |  |  | 2 |
| 113020029 | 饭店管理与实务 | 72 | 30 | 42 |  |  |  | 2/20 | 2/20 |  |  | 4 |
| 113020030 | 普通话 | 40 | 20 | 20 |  |  | 2/20 |  |  |  |  | 2 |
| 113020031 | 旅游地理 | 64 | 30 | 34 |  |  |  |  | 4/20 |  |  | 4 |
| 113020032 | 模拟导游（理实一体） | 122 | 42 | 80 |  |  |  | 2/20 | 4/20 |  |  | 6 |
| 小 计 | | | 338 | 162 | 176 |  | 1 | 3 | 4 | 10 |  |  | 18 |
|  | |  | 茶艺师 |  |  |  |  |  | 必选 |  |  |  |  | 2 |
| 113020035 | 普通话 |  |  |  |  |  | 自选 |  |  |  |  | 0 |
| 113020036 | 导游证（初级） |  |  |  |  |  |  |  | 自选 |  |  | 0 |
| 合 计 | | | | 3370 | 948 | 1166 | 1256 | 28/22 | 28/20 | 28/20 | 28/20 | 20 | 20 | 176 |

# 第三部分 教学团队保障

## 一、师资配备与要求

## （一）专任教师任职条件

1、遵守教师职业道德规范，爱岗敬业；

2、有扎实的酒店服务理论功底；

3、有较强的语言表达能力和课堂组织能力；

4、熟练掌握旅游服务与管理专业某一学习领域的知识与技能，能顺利完成其中各项实际操作任务；

5、有较强的概括能力，能解决本学习领域实际工作中的问题；

6、具有创设问题情境、选择与确定问题、讨论与提出假设、业务实践和对学生学习结果做出准确评价的能力。

## （二）校外兼职教师任职条件

1、遵守教师职业道德规范，爱岗敬业；

2、具有5年以上本专业工作经历；

3、具备本专业技术资格（职务）；

4、具有完成课堂讲授、实习指导等教学任务的充足时间。

## （三）专兼师资配备

1、专业带头人培养

培养1名专业带头人，在建设期初制定专业带头人选拔标准，同时制定专业带头人培养方案；在建设期内通过主持指导完成1门核心课程的开发、指导1门校本教材的编写、到国内优秀职业院校进行学术交流2次、参加教学改革研讨会2次、每年组织召开1-2次专业建设会议来推动专业建设、每年进行企业岗位流程实践1-2个月等方式，负责完善旅游服务与管理专业的课程开发和师资队伍建设。

2、骨干教师培养

在现有教师中，选择有潜力的2名专业教师进行重点培养，通过送到企业顶岗实践每年不少于2个月、每年参加专业研讨会不少于2次、到校外其他院校考察1次、积极参加专业竞赛、参与校本教材编写和核心课程的开发建设。同时取得“双师”证书，具有旅游服务与管理专业扎实的理论基础，并具有该学科较强的实践动手能力、能较好地指导学生进行实践教学。

3、“双师型”教师培养

鼓励教师参加前厅服务员证、餐厅服务员证、客房服务员证、茶艺师、调酒师等社会考试，考取相关职业资格证书，使教师提高专业知识和技能水平。通过两年建设，双师素质的教师比例达90%。

4、兼职教师队伍建设

从旅游公司、星级酒店或企业等实际单位选取行业技术专家或业务能手，建立兼职教师资源库，制定兼职教师考核管理制度，以确保兼职教师队伍的稳定性和实效性。每年从中聘请部分成员作为兼职教师、客座教师或实习指导教师，充实师资队伍，改善学校师资结构，加强实践教学环节，提高教育教学质量。

## 二、实训条件保障

## **（一）校内实训环境**

**校内实训室基地配置表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 实训室名称 | 实训项目 | 教学资源配置 |
| 旅游服务与管理实训室 | 1. 中式铺床 2. 中西餐摆台 3. 调酒 | 标准客房配置、酒店前台、餐厅配置、酒吧配置、多媒体讲台 |
| 茶艺实训室 | 茶艺 | 整套茶具、多媒体讲台 |
| 形体训练实训室 | 1. 形体训练 2. 服务礼仪 3. 舞蹈、才艺 | 落地镜、功放、风扇、地板 |
| 导游实训室 | 模拟导游 | 《现场导游模拟教学平台》 |

## 

## **（二）校外实训环境**

在建设校外实训基地的过程中，开展旅游服务与管理专业学生顶岗实习。在校外实践中，着力培养学生的职业素质、道德和能力，以弥补校内实训基地无法达到的培养效果。

合理布局校外实习基地，挑选优质企业，在原来已有六个的校外实习基地（一个景区，两家五星级酒店，一家四星级酒店，一家经济连锁酒店，一个国内旅行社）的基础上，拓展到八个合作的校外实习基地（一个景区，三家五星级酒店，一家四星级酒店，一家经济连锁酒店，两个国内旅行社），新建紧密合作性的校外实习基地，构建一个比较完善的校外实习基地网络。

**旅游服务与管理专业**

**课程标准**

**（专业代码：130200）**

**华容县职业中专**

**二〇二〇年一月**

# 《餐饮服务与管理》课程标准

## 1. 前言

### 1.1 课程定位

本课程是中等职业学校中旅游服务与管理的一门核心课程，是学生必修的岗位能力课程。适用于中等职业学校旅游服务与管理专业，是从事酒店服务岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生掌握餐饮服务的基础知识，训练学生中、西餐服务的操作技能，具备餐厅迎宾员、传菜员、值台员、收银员等的操作能力，并为学习《餐饮服务与管理》课程做好准备，能胜任餐厅迎宾员、传菜员、值台员、收银员等岗位。

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的岗位需求，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。

本课程与前、后续课程衔接得当。本课程为旅游管理专业的专业基础课程，在第一学年下学期和第二学年上学期分两个学期完成教学任务，前导课程是《旅游概论》、《形体训练》、《礼貌礼节》、《导游基础知识》；后续课程为《茶艺》、《客房服务与管理》、《旅游英语》、《前厅服务与管理》等。《旅游概论》、《形体训练》、《礼貌礼节》等课程为《餐饮服务与管理》课程的学习奠定基础。

### 1.2 设计思路

本课程的总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关项目和职业能力分析为依据确定课程目标，以工作任务为主线构建任务引导型课程。以职业能力为核心设计学习过程，让学生掌握相关的知识和技能，具备完成餐饮服务工作的职业能力。

1.2.1 课程设计总思路

（一）课程设计的职业性 —— 知识与能力并重

本教学团队对教学内容进行整合，设计九大项目的教学内容 —— 以饭店餐饮服务与管理活动为主线，系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法，使学生全面地了解餐饮服务与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力和创新能力。

（二）课程设计的实践性 —— 过程与方法角色化

本课程的教学过程注重理论教学与实践训练的统一，并采用讲授法、多媒体辅助法、讨论法、自学指导法、示范法、实地操练法等教学方法使学生掌握所需的知识和能力，养成必须的职业素养。学做合一、校企合一，注重工学结合 的完善：学生除了利用业余时间到酒店或餐饮企业顶岗实习外，还与酒店合作，实行教学与实习交替进行的教学形式，即学生学习某一知识技能后，让学生将校内所学知识与技能及时地在实际的岗位中得到应用和提高，并发现问题和不足。

（三）将职业养成教育贯穿于教学全过程

本课程将职业养成教育贯穿于教学全过程，培养学生良好的职业情感、服务态度和正确的价值观。培养学生勤于动脑、大胆实践、勇于探索以及严谨的工作习惯。

1.2.2 理论课程设计理念

“中职旅游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。

1.2.3 实践课程设计理念

（一） 实践课程设计理念

实践教学是本课程的重要组成部分，在技能人才培养过程中起着重要的作用。 课程积极倡导“自主、合作、探究”的学习方式，强调学生通过实践，增强探究和创新意识，学习科学研究的方法，发展综合运用知识的能力。 本课程紧紧围绕高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，构建了三个“三结合”的实践教学设计理念：

1、行业、企业、专业相结合：

（ 1 ）与行业紧密联系，掌握行业发展现状与发展方向。

（ 2 ）与本地各大酒店保持良好关系，建立实训基地。

2、专业、岗位、课程相结合：

（ 1 ）将实践教学与岗位实际需要相结合，设计与更新教学实训项目。

（ 2 ）以真实的工作流程为载体组织和设计实训教学项目。

3、课程、基地、师资相结合。

（ 1 ）实践教学采用理论（含实践） + 校内（职业鉴定）实训 + 饭店实习 + 饭店顶岗实习四步教学形式，受到学生欢迎，取得了良好的教学效果。

（ 2 ）聘请行业第一线的兼职教师作为本课程的实训教师或专业指导委员。

（ 3 ）广泛征询行业专业人士意见，更新实训教学内容。

（ 4 ）建立结构合理的教学梯队。

（二）实践考核体系设计理念

实行技能考核的“三结合”的考核体系。学生的实践课考核分为三个结合，第一是“实训过程考核与结果考核相结合”，即每个项目的训练过程中对学生的训练过程进行考评，实训项目结束后对学生进行考评，综合计算成绩；第二是“课程考核与职业技能鉴定相结合”，在教学中推行职业资格证书制度，学生实践教学的总成绩结合课程考核成绩和职业技能鉴定成绩；第三是“校内考核与企业实践考核相结合”，即将学生在企业的实践成绩纳入成绩考核的范畴。

本课程总课时为 136 学时。

## 课程目标

2.1 总体目标

课程目标是依据学校的办学定位和专业的培养目标而设立的。 本课程紧紧围绕饭店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以饭店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，为旅游行业的高星级饭店，高档度假村、主题饭店等企业的餐饮部门培养具有管理潜质的高素质劳动者和技能型人才。

2.2 具体目标（能力目标、知识目标、素质目标）

通过本课程的学习，学生必须对前期所学的专业知识融会贯通，综合运用，尽早尽快成为服务技能娴熟、综合素质好、职业道德高、管理水平高并具有爱岗敬业的餐饮企业高技能人才。

（1）能掌握中、西餐服务标准程序；

（2）能掌握中、西餐零点和宴会接待服务流程；

（3）能熟练使用对客服务语言，领会客人意图，热情为客人提供服务；

（4）能为常见特殊客人、客人投诉、突发事件实例，能为不同类型特殊客人在标准服务的基础上提供针对性服务，能认真倾听客人诉求，把握客人心理，并根据实际情况采用相应的处理方式，力争达到客人及餐厅都满意的程度；

（5）培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。

## 3. 课程内容和要求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 教学过程 | | | 活动设计 | 课时 |
| 知识 | 技能 | 态度 |
| 1 | 项目一  认知餐饮 | ● 能说出餐饮部的地位和作用。 ● 能复述餐厅各岗位的基本职责。 ● 能说出餐饮经营和销售的特点。  ● 能概述餐饮种类、设施和产品。 | ● 准确的 掌握所有餐饮的相关知识。  ● 熟练掌握餐饮部个部门所需要的每个服务环节。为后面的理论与实践结合作好充分的准备 | ● 树立服务意识。  ● 养成良好的服务习惯。  ● 养成爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神 | ● 活动一：  利用多媒体教室出示场景或卡片，让学生说出地位及作用。  ● 活动二：  模拟场景，按餐饮服务人员素质要求的活动  ● 活动三：  用多媒体图片，或实物辨认酒店常见餐饮设施及服务项目的活动。  ● 对本章节进行模拟考核，小组评价。 | 10 |
| 2 | 项目二  餐饮服务技能 | ● 能说出托盘的操作方法。  ● 能归纳餐巾折花的基本技法和要领。  ● 能说出 斟酒技巧。  ● 能概述中、西餐摆台的程序。  ● 能复述菜肴服务的程序。  ● 能描述其他相关服务技能的操作要领。 | ● 能正确完成托盘操作。  ● 能熟练的折多种餐巾花。  ● 能完成 各类葡萄酒、白酒、啤酒、饮料的斟到及瓶口的开启技能及斟到方法。  ● 能完成中、西餐摆台。  ● 能模拟正确的上菜及分菜服务。  ● 能选择相关的服务技能提供服务。 | ● 能遵守托盘规则。  ● 能遵守餐巾折花规则。  ● 能遵守中西餐摆台规则。  ● 能针对不同状况选择相关服务技能。 | ● 活动一 :  实训室，进行托盘活动  ● 活动二：  多媒体展示，进行餐巾折花活动  ● 活动三：  实训室，进行中西餐摆台活动  ● 活动四：  模拟菜肴服务程序活动。  ● 活动五：  实训室，进行斟酒服务  其他相关服务技能操作要领的活动。  ● 展示评价活动。（模拟场景考核，小组评价） | 40 |
| 3 | 项目三  中餐服务 | ● 能概述中餐文化。  ●能区分并描述中国菜的构成与分类。  ● 能归纳中餐零点服务的服务程序。  ● 能描述中餐团队用餐服务程序。 | ●能根据地域主流菜系的风格特点，向客人进行介绍。  ●能介绍中式烹饪的常用方法及特点。  ●能根据中国面点和风味小吃，向客人推介服务。  ● 能比较熟练的进行中餐零点服务流程。 | ● 能遵守中餐服务规则。  ●能基本胜任中餐厅服务工作。 | ● 活动一：  归纳中国菜肴分类的活动。  ● 活动二：  模拟中餐零点服务活动。  ● 活动三：  对团体包餐活动进行调研，并展示介绍。  ● 展示评价活动。（模拟场景考核，小组评价） | 20 |
| 4 | 项目四  西餐服务 | ● 能概述西餐文化。  ● 能描述西餐进餐礼仪和用餐习惯。  ● 能归纳西餐零点服务的服务程序。 | ● 能根据各主流菜系的风格特点，向客人进行介绍。  ● 能介绍各式西餐厅的经营特点。  ● 能描述西式烹饪的各种烹调方法及烹饪特点。  ● 能比较熟练的进行西餐零点服务。（自助餐服务、客房送餐服务、咖啡厅服务） | ● 能遵守西餐服务规则。  ●能基本胜任西餐厅服务工作。 | ● 活动一：  模拟西餐进餐礼仪的活动。  ● 活动二：  模拟西餐零点服务活动。  ● 展示评价活动。（模拟场景考核，小组评价） | 20 |
| 5 | 项目五  宴会服务 | ● 从宴会厅的装饰布局、台面布置和服务特点地区宴会的种类和特点。  ● 能描述中餐宴会服务程序。  ● 能描述西餐宴会服务程序。 | ●能按照宴会预订程序胜任预订服务。  ●能独立处理不同种类宴会预订，并做好宴会的销售服务。  ● 能完成中餐宴会服务工作各项流程。  ● 能完成西餐宴会服务工作流程。 | ● 能遵守中餐宴会服务规则。  ● 能遵守西餐宴会服务规则。  ● 能独立接待不同种类的宴会，并为客人提供满意的服务。 | ● 活动一：模拟宴会预订流程。  ● 活动二：设计宴会准备工作任务书  ● 活动三：模拟中餐宴会服务活动。  ● 活动四：模拟西餐宴会服务活动。 | 12 |
| 6 | 项目六酒吧服务 | ●能区别酿造酒、蒸馏酒、配制酒、软饮料的特点及品名。  ●能描述葡萄酒的分类  ●能区别中国名品白酒的产地、香型及特点等。 | ●会进行中国茶服务。  ●能按照酒吧服务程序与标准进行酒水服务。 | ● 能遵守酒类服务规则。  ●能基本胜任酒吧服务工作。 | ●活动一：模拟酒类推销工作  ●活动二：模拟酒吧对客服务 | 14 |
| 7 | 项目七菜单设计 | ● 能描述菜单的作用。  ● 会介绍不同种类的菜单。 | ● 能根据步骤与要领制作简单的菜单。  ● 能初步运用定价原则与方法给菜品定价。  ● 能利用菜单模拟为客人点菜。 | ● 能遵守点菜相关规则。 | ● 用第三项目、第四项目所学的中、西零点餐厅的点菜知识，模拟练习点菜。 | 6 |
| 8 | 项目八  餐饮人力资源管理 | ● 能描述人力资源管理的任务与内容。  ● 能描述饭店制订招聘计划的步骤与要领。  ● 能描述员工培训的作用、形式与特点及餐饮培训的内容。  ● 能理解饭店餐厅班次安排的特殊性。  ● 能描述调动员工积极性的方法。 | ● 会按照饭店招聘的途径进行应聘。  ● 会制订培训计划并付诸实施  ● 掌握面试技能  ● 能理解饭店上级对餐饮服务人员的考核。 | ● 能根据饭店实施招聘的方法为将来应聘做好准备。  ● 理解岗位应聘职位表和掌握面试技能等内容，为学生择业和就业提供指导。  ● 帮助学生树立正确的择业观。 | ● 模拟岗位招聘。 | 6 |
| 9 | 项目九  餐饮服务质量和安全管理 | ● 能描述影响餐饮服务质量的内容因素。  ● 能说明 餐厅优质服务的共性原则。  ● 能表述餐饮优质服务的内涵和 提高餐饮服务质量的途径、方法。  ● 能描述 厨房安全管理的主要内容和措施。 | ● 能制定餐饮服务质量管理制度。  ● 能制定厨房安全管理基本制度。 | ● 能遵守餐饮服务质量管理规章制度。  ● 能树立餐饮优质服务和安全管理意识。 | ● 活动一：  复述餐饮服务质量管理内容的活动。  ● 活动二：  描述厨房安全管理主要内容的活动。  ● 展示评价活动。 | 8 |
| 10 | 合计 | | | | | 136 |

## 4 . 实施建议

### 4.1教材编写

必须依据高等教育出版社樊平、李琦主编《餐饮服务与管理》（第二版）。

（一）理论教材编写原则与要求

（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。如在管理部分增加了岗位应聘职位表和面试技能等内容，为学生择业和就业提供指导。

（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和境外就业招聘标准等。

（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。

（二）实践教材编写原则与要求

本课程实践教学本着紧密联系行业需求，严格遵守餐饮服务操作规范的理念，以“三个结合”的原则来组织和设计实训教材。

（ 1 ）将实践教学与岗位实际需要相结合：饭店餐饮业各岗位工作人员都必须掌握各项餐饮服务技能与接待礼仪，并能自如应付各种突发事件，在实践教学内容的组织中，尽可能以餐饮服务与管理各岗位的需求、以具体工作过程为基础，整合教学内容。

（ 2 ）将实践教学与真实的工作任务相结合：饭店餐饮业工作岗位众多，工作任务繁重，实践教学让学生以模拟服务员身份在仿真的实践教学环境中，按照服务规范去体验各种角色，如摆台、迎宾服务、预订服务、点菜服务、酒水服务、值台服务、接受投诉服务等等，使学生尽快熟悉饭店餐饮工作的流程，尽快胜任饭店餐饮服务与管理工作，并以此整合实践教学内容。

（ 3 ）将实践教学与职业资格证书考核相结合：获得职业资格证书的过程是对学生掌握本课程专业知识与技能水平高低的测试。所以实践教学必须与国家职业标准的要求相吻合，亦即必须整合实践教学组织内容，使之与职业资格证书考核相结合。

### 4.2 教学方法

（一）教学方法和教学手段强调教学过程中的实践性、开放性、职业性

《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。

（ 1 ）现场教学：即根据教学内容和教学需要，将教学安排到企业相关现场，在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣，又能使学生更好地掌握知识和技能。

（ 2 ）工学结合的顶岗实训：统一安排学生在最后学期到酒店实训。这样既有利于学生进一步巩固学校所学的知识技能，又有利于学生职业素质和职业能力的培养。

（ 3 ）“项目教学”法：设计能力训练项目，在项目设计训练中以学习小组为单位，完成各种餐饮设计。体现探究性学习、协作学习，增强团队精神，提高综合素质。

（ 4 ）启发式教学法：在授课的过程中，教师避免采用灌输理论知识的方式，而是采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。

（ 5 ）认知实践法 ：本课程安排两次认知实践 —— 参观高星级酒店，参观重点是饭店餐饮部，听取酒店相关人员的介绍，了解餐饮部的工作流程、各种服务与管理细节及餐饮动态。

（ 6）灵活多样的案例教学。在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，让学生以小组为单位，进行资料检索和问题分析，并提出小组意见，加强了学生的团队意识，同时也能起到相互启发的效果。

（ 8 ）组织课堂讨论。改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。

（ 9 ）课堂教学中积极开展情境模拟训练。餐饮服务与管理中有许多重要职业岗位，通过情景模拟的方式可以起到学生之间相互启发的作用，如服务意识的培养一直是教学的难点，通过一些服务情境模拟练习，如迎宾、点菜、餐间服务等餐饮服务中常见情境，培养学生的服务意识和服务技能。进而又促进了教学。教学相长，扩展了教学的深度与广度。

（ 10 ）实践教学法：本课程的实践课程教学都在学校的实训室内完成，学校为本专业配备餐饮实训室、形体训练室 、客房实训室、前厅等实训室、茶艺室等，充分满足本课程实践教学的需要 ，通过教师的示范操作，让学生模仿进行餐饮服务项目实训，实现学中做、做中学，提高餐饮服务技能与管理能力。

### 4.3 教学设计理念

（ 1 ）工作流程模块化：根据办学与专业培养目标，结合本课程的人才培养目标，遵循本课程的设计理念 ，结合餐饮服务与管理能力的素质要求，采用餐饮管理专家的意见，重组本课程的教学内容，设计出九大项目内容，实现工作流程的项目化教学。

（ 2 ）模块内容任务化：每一模块下设置相应的实训任务，结合理论知识，提升学生的实践操作与管理能力。

（ 3 ）项目考核过程化：实行技能考核的“三结合”体系，重视过程考核，形成以能力培养为目的的考核方式。

（ 4 ）工学结合紧密化：本专业与各大酒店保持紧密合作关系，为工学结合的教学模式提供有力的保证，学生在校期间，常利用节假日到饭店做钟点工，寒暑假做实习生，毕业前到酒店顶岗实习的等教学方法。

（ 5 ）教学模式：

理论教学网络化：本课程所有的教学内容与相关内容已经全部上网，如电子教材、教学大纲、授课计划、教案、餐厅英语、餐饮礼仪、餐饮相关知识、特色餐厅等，学生除了在课堂上学习课程知识外，在课余时间可以随时上网学习或查阅相关材料。

实践教学实地化：学校为本专业建立了模拟餐厅、模拟茶艺室、客房实训室、模拟导游实训室， 并购置大量的实训设备和用品。本课程所有实训教学均在仿真的教学环境中进行。另外学生经常到酒店实习，使学生能尽快掌握餐饮各种服务与管理技能，适应餐饮服务与管理工作。

### 4.4 课程资源

（ 1 ）利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、视听光盘等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。同时 联合各校开发多媒体课件，努力实现跨校多媒体资源的共享。

（ 2 ）搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

（ 3 ）积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

### 4.5 教学评价

4.5.1 全程化、以多元化、开放式的考核方式

本课程在考核评价方面，依据“三位一体”的教学理念，摒弃了传统的一考定型的方式，积极探索了 “全程化、多元化、开放式”的考核体系。考核形式多样，既能够全面准确地评价学生的学习效果，又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

（一）本课程实行“过程考核与结果考核相结合”、“理论考核与技能操作考核相结合” 、“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式；

（二）技能测试占30%，平时成绩占30%，期末理论考试占40%。

本课程，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占 30%；实训考核成绩占 30 ％；期末理论考核成绩占 40 ％。

（ 1 ）平时成绩（30%）的评分标准：

考勤 10 ％：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。每迟到早退一次扣 1 分；病假一次以上，每节课扣 2 分；事假每节课扣 3 分。扣完考勤分本课程总评不予及格。

作业 10 ％：要求按质按量完成布置的作业。

平时自觉性、积极性及主动性 10 ％。

（ 2 ）实训考核成绩（ 30 ％）的评分标准：

技能操作 10 ％：按照中级餐饮服务技能资格证书的考核规范进行测试。

角色规范 10 ％：按照餐饮主要岗位设计服务与管理情节，进行角色规范扮演，测试学生的实际处理餐饮服务与管理过程中处理突发事件的能力。

调研成绩 10 ％：将班级学生分组，每组不超过四人，各族合作设计调研主题，并要求有计划书、调研问卷、数据统计分析报告和调研报告。

（ 3 ）期末理论考核成绩（ 40 ％）的评分标准：

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占 16 ％；主观题 24 ％。

4.5.2 其他评价

（一）教学效果评价

通过教师、学生及教研室教学质量的评价，对该门课程教学普遍反映良好。课程组老师师德好、教学能力强、教学特色鲜明、团结协作、吃苦耐劳、为人师表、教书育人。

（1）学生评价

旅游管理专业学生对该门课程的评价意见，得知学生普遍反映课程组各位老师教学态度认真，教学方法新颖，有高度的责任感，授课仪态端庄，声音清晰，富有教学激情，教学内容丰富，重点突出，课堂教学气氛活跃，学生参与程度高，学习兴趣浓厚。多媒体课件比较生动，对理解知识很有帮助，课堂教学与动手实验相结合使教学更为灵活，学生对老师的教学满意度高，教学效果好。

（2）近年学生听课后反应良好，毕业生就业后一致受到广大用人单位的好评，部分高星级饭店已经和我系形成良好稳定的用人合作协议。学生受到社会普遍欢迎，毕业生就业率高。

（二）课堂教学录像资料评价

（1）教学内容丰富，信息量大，案例恰当，理论知识与实践知识比例适中，具有创新性、独特性。

（2）教学形式新颖，教学手段先进，利用多媒体教学，课件制作精美，生动形象，直观易懂。

（3）教师情绪饱满，语言清晰流畅，旁征博引，知识面较广，时间分配恰当。

（4）以导学为主，灵活运用多种的教学方法，激发学生主动学习、参与教学，师生课堂互动性强。

《茶艺》课程标准

**（一）课程定位**

《茶艺》课程是酒店管理专业的专业选修课， 40 学时。通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式。通过学习，学生可以进一步了解 茶技茶艺、茶风茶俗、茶具茶事等活动。

**（二）课程设计思路**

通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。此外在“以茶会友，以茶传情”的氛围中，启发广大学生科学地饮茶、艺术地品茶，有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。对酒店服务专长的学生，着重茶艺表演和茶水服务。

**（三）与其他课程的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 前续课程名称 | 为本课程提供的主要能力 |
| 1 | 菜点酒水 | 对茶有初步了解 |

**（四）课程的目标**

本课程的教学目标是通过项目教学， 让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；完善专业知识结构，提高自身修养和欣赏水平。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 专业能力目标 | 方法能力目标 | 社会能力目标 |
| 1. 能进行我国主要茶类的冲泡和品饮  2. 能向客人介绍茶的起源、发展和相关故事传说  3. 能够分辨六大茶类  4. 能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具  5 、能够进行 席间茶水茶点服务 | 1. 具有应变能力  2. 具有终身学习能力 | 1. 具有规则意识  2. 具有良好的职业素养和气质  3. 具有团队合作意识  4. 具有良好的身体素质和心理素质 |

**（五）教学建议与进度要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学单元 | 教学内容 | 教学要求与建议 | 学时分配建议 | | |
| 理论 | 实训 | 总计 |
| 茶叶分类与识别 | 1． 茶文化的起源与发展  2． 茶叶的制作与分类  3． 名茶的欣赏和相关故事传说  4. 我国六大茶类代表名茶的赏鉴与品饮 | 1.1 掌握茶文化起源和发展的轨迹  1.2 掌握与茶有关的生活常识和相关故事。  1.3 掌握不同茶类的制作和加工技术，熟悉不同加工步骤的作用。  1.4 掌握近年来市场出现的新茶的相关知识。  1.5 能够讲述西湖龙井、洞庭碧螺春、太平猴魁、安溪铁观音、大红袍、冻顶乌龙、东方美人、七子饼茶的相关故事  1.6 绿茶、白茶的品鉴  1.7. 红茶的品鉴  1.8. 黄茶、乌龙茶的品鉴  1.9 黑茶的品鉴 | 26 |  |  |
| 茶具分类与组合 | 1. 常见茶具的名称和功能介绍 | 1 掌握常见的饮茶用具的名称及功用，能进行不同品茗环境下的茶具组合 | 4 |  |  |
| 品茗用水与茶保健 | 1. 茶叶冲泡对水的要求  2. 茶的相关保健知识 | 1 能正确选择品茗的用水 .  2 能向顾客介绍茶保健知识 | 2 |  |  |
| 常见茶类冲泡技艺 | 1 、绿茶的冲泡及品饮  2 、乌龙茶的冲泡及品饮  3 、普洱茶的冲泡 | 1. 掌握玻璃杯具 —— 绿茶冲泡法  2 掌握台式小壶 —— 乌龙点茶法 | 4 | 24 |  |
| 合计课时 | | | 36 | 24 | 60 |

**（六）教材选择**

1. 教材选取原则

1. 教材应充分体现 职业性、实践性、开放性和实效性 的课程设计思想。

2 . 教材内容应以茶室经营管理工作 过 程为导向，按照职业教育的理念，根据酒茶室经营管理的现代知识、能力和素质要求设置项目教学内容。

3 . 教材实训项目活动设计内容要具体，并具有可操作性。

1. 推荐教材：

（ 1 ） 版本： : 北京工业大学出版社

**（七）课程教学资源的使用与建设**

在实施《茶艺》课程项目教学的过程中，采用多种的教学方法，如讲授法、演示法、引导自学法、视频教学法等。 充分发挥学生的主体性，按照建构主义的课程观，引导学生开展基于工作过程的案例学习、问题学习、项目学习，实例引证、实景训教等；有效地使用网络信息、多媒体等现代化教学手段。

**（八）学习场地、设施要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 教学场地 | 基本配置 / 功能 | 实践项目 |
| 多媒体教室 | 电脑、投影 | 相关理论知识讲授 |
| 茶艺实训室 | 茶桌、凳子、茶具、茶叶等 | 1 、绿茶的冲泡及品饮  2 、花茶的冲泡及品饮  3 、乌龙茶的冲泡及品饮  4 、红茶的冲泡及品饮  5 、黑茶的冲泡及品饮 |

**（九）教师要求**

本课程的任课教师由校内专任教师与企业兼职教师共同组成。校内专任教师要求具有较强的理论知识与实践经验，讲师以上职称，有企业挂职经历；企业兼职教师要求有三年以上茶室经营和管理经验，在茶行有良好的声誉和一定的影响力。

**（十）教学组织与设计**

教学方法主要采用校内多媒体教学、课堂情景模拟、 讲授法、演示法、引导自学法、视频教学法、企业调研法法等。

**（十一）考核方式**

本课程主要从以下三方面对学生进行考核，具体考核内容是：

①职业素养的考核：主要考核学生的学习态度、精神面貌、团队协作等内容，可从学生的课堂与日常行为、职业习惯中获得结果。

②项目完成情况与能力的考核：主要考核学生的茶理论知识和技能操作能力等，可从期末笔试和每个项目的考核结果中获得。

③职业能力情况考核：主要考核学生对各项任务的综合概括与实际运用的能力，包括书面及口头表达能力，通过平时任务的完成情况和回报中获得。

《酒店服务英语》课程标准

**一、课程定位**

《酒店服务英语》课程是《旅游服务与管理》专业的必修课程之一，是培养学生从事涉外酒店服务工作所需的实用英语技能的课程。本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的英语语言表达能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学英语开展酒店 服务活动，培养学生从事涉外酒店接待的实践能力，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

1 、以学生为主体，注重个体差异

本课程的教学活动的安排、评价的方式遵循“以学习者为中心”的原则，面向全体学生，尊重学生的个体差异，为他们提供多种课堂学习任务和课外练习任务，供他们选择，进行个性化的学习；同时，对学生的学习过程进行评价。

2 、以任务为载体，体现职业情境

课堂教学采用具有实践性的任务式主题式教学法，以酒店服务工作内容为主题，创造真实的语言环境，让学生通过完成基于 酒店 服务程序的各种学习活动，在完成学习任务的过程中掌握英语。

3 、突出能力目标，形成解决问题和自主学习的能力

积极培养学生的用英语完成各项工作任务的能力，除了让学生了解 酒店服务 英语的规律、掌握 酒店 服务工作用语，还要通过多种学习任务的完成，培养学生解决问题、处理问题的能力，以及自主学习的能力。

**二、 工作任务与课程目标**

( 一 ) 课程总体目标

本课程的主要目的是围绕 酒店 服务工作，教授一定的英语知识，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在 酒店 服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有 酒店 服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外 酒店 接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外 酒店 实践工作奠定良好的基础。

( 二 ) 具体目标

1 、能力目标

能综合运用所学的英语语言，从事 酒店 服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项 酒店 服务工作。

2 、知识目标

了解 酒店 服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行 酒店 各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。

3 、素质目标

具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。

**三、教学组织**

本课程是依据教育部高职英语教学要求、国家劳动和社会保障部的《职业核心能力培训测评标准》以及 酒店 服务实际工作对职业英语能力的需要而设置的。本课程以 酒店 服务的各项任务为主线，基于每项工作任务的基本服务程序，通过多个学习任务的完成，直接指向英语应用能力的提高和职业技能的培养，体现职业教育的特点和旅游行业的特色。

本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式，从学生的专业、兴趣和认知水平出发，发展学生语言表达能力，解决旅游服务的工作问题。能力本位课程教学模式突出用英语完成各项工作任务的能力目标、以 酒店 服务各部门的工作任务为载体、以学生为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向英语运用技能，主要反映现代 酒店 业对英语交际技能的需求。

能力本位课程教学的主要环节：

1. 情境引入。以图片、视频、提问等形式引入本次课将涉及的工作任务或工作环境。明确本次课的能力目标。

2. 布置任务。教师布置任务，并提出若干问题。要求学生用英语完成该项服务任务，同时思考问题。要求语言准确、符合酒店工作用语环境。以独立、对子、小组等不同形式练习，各次课视情况而定。

3. 示范、模仿。抽取若干小组进行演练。

4. 任务完成，知识归纳。根据学生对任务的完成情况，师生共同归纳该项服务任务的基本工作流程和要点、主要的英语表达句、专业术语等。

5. 布置 新 任务 ，并完成总结。教师布置新的服务任务，并提出问题。新任务 覆盖了 第一个任务 所涵 盖 的基本工作要点并对 第一个任务 所要求的能力进行扩充，比如设置一批不同性质的客人或者客人提出不同的要求。学生练习完成该项任务，并对知识点进行总结。

6. 布置课外学习任务。要求学生用所学技能和知识完成一项新的服务任务，促进学生思考、提 高学生的行动能力。

**四、教学内容与能力要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目内容 | 教学目标 | 教学活动设计 | 学时分配 |
| 1 | 前厅服务 | 登记入住  结账退宿  礼宾服务  总机服务  问讯服务 | 能用英语完成前厅各项服务，为客人进行客房预订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 20 |
| 2 | 客房服务 | 常规客房服务  客房多项服务  洗衣服务  特殊情况处理 | 能用英语完成客房各项服务，为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编排对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  归纳总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 18 |
| 3 | 餐饮服务 | 用餐预订  引座、点菜  席间服务  酒吧服务  送餐服务 | 能用英语完成各项餐饮服务，为客人进行用餐预订、引座、点菜、提供席间服务、酒吧和客房送餐服务 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 18 |
|  |
| 4 | 商务中心 | 文秘服务  票务服务 | 能用英语提供商务中心的各项服务，包括复印、打字、票务等服务 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 6 |
| 5 | 康乐服务 | 康乐服务 | 能用英语提供康乐中心的服务 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 6 |
| 6 | 会议服务 | 会议服务 | 能用英语提供会务服务，包括会议报到服务、餐饮安排和会场布置安排 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  归纳总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 8 |
| 7 | 购物服务 | 购物服务 | 能用英语提供酒店商场购物服务 | 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务  布置任务，学生编对话  归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点  总结各项服务的表达句  布置新任务，学生进行模拟演练 | 4 |
| 合计 | | | | | 80 |

**五、教学方法与手段**

根据 酒店服务英语 课程的 教学 理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指 导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该 课程 的任课 教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好 口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应 通过采用形式多样的教学方法，灵活运用 多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验 。此外，通过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、 乐于实践，提高教、学、做一体化效果。

在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。

**六、考核与评价**

本课程的考核为：项目考核加总共 100 分，包括 7 个项目考核。平时情况（包括无旷课、多次请假、迟到情况等）为倒扣分。具体考核参考标准如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核目标 | 考核方法 | 评价标准 | 成绩比例 |
| 前厅服务 | 能用英语进行一组前厅服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 20 |
| 客房服务 | 能用英语进行一组客房服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 20 |
| 餐饮服务 | 能用英语进行一组餐饮服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 20 |
| 商务中心服务 | 能用英语进行一组商务中心服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 10 |
| 康乐服务 | 能用英语进行一组康乐服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 10 |
| 会议服务 | 能用英语进行一项会议服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 10 |
| 购物服务 | 能用英语进行一项商场购物服务 | 口试 | 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当  准备充分，程序完整， 内容无遗漏 | 10 |
|  |  |  |  |  |

**七、说明与建议**

1.课堂教学要求有多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验以及充分的课外自主学习资源。

2.采取能力本位的教学模式，突出能力目标，以项目和任务为载体，以学生为主体组织教学。任务的设计从易到难，逐步递进。

3. 教案的编写包括教学目标、能力训练任务、参考资料、各个教学步骤的教学内容及其教学方法、手段、学生活动等方面。

4.本课程是酒店管理专业学生的专业必修课，学生是在中学阶段已掌握一定的英语基础和知识的前提下，并在大学阶段学习实用英语的同时来学习本门课程，因此，学生已经具备了一定的英语基础，涉及的相关语法知识不再讲解。

5.各项目的学时均已包括各阶段的考核学时。

6.能力训练和考核时需要的场景尽量以实际场景为主，使训练与实际工作相结合。

7.整个教学过程中 以学生为主体，通过学生过去的住店经历，结合观看教学片、教师演示、范例展示、现场讨论等形式，使学生真正掌握 酒店 服务的技能。

《客房服务与管理》课程标准

**一、 课程性质与任务**

创建中职《客房服务与管理》“职业化项目课程”，实现本课程教学资源行业共享。

**二、 课程设计思路**

以创建“职业化课程”为目标，按照“模块教学，工学结合，校企共建”的模式，基于岗位工作过程的项目化教学设计理念，组建专兼职“双师型”教师队伍，制定编写课程教学大纲和教学计划，创新教学模式，有效的组织教学，对《客房服务与管理》课程进行职业化教学设计；将政策支持、校企合作、师资建设和教学条件作为课程建设的运行和保障机制，树立以课程为主线，以能力为核心，整合各种教学资源和要素的全面发展观，积极而有效地促进《客房服务与管理》课程教学质量的全面提高，实现本课程教学资源行业共享的目标。

**三、课程教学目标**

（一）素质目标

为饭店客房部及其它相似的服务行业，培养所需要的高技能、高综合素质要求的基层管理人才。

1. 知识目标

客房日常管理、安全管理、设备管理的业务管理技术。

（三） 能力目标

胜任饭店客房服务与客房部基层管理工作，能适应行业发展与职业变化要求，达到客房服务中级工的水平。

**四、课程内容与要求**

1、以客房部岗位职责为中心点，把《客房服务与管理》划分为六个教学模板，将课程的能力目标转换成典型的工作任务来确定课程学习项目，开展教学活动。

**表一 模块一：客房部概述模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 客房部的  机构设置 | 1、能根据 饭店 的实际情况，设计客房 部的组织结构图。  2、能根据实际情况，提出对客房员工的素质要求。 | 1、设置客房部组织结构图 | 1、组织机构设置原则  2、客房部下属机构任务分工  3、常见的客房部组织机构图 |  |
| 2、设定客房部员工基本素质要求 | 1、基本素质要求的构成  2、客房员工基本素质要求具体内容 |  |
| 客房基本知识 | 1、理解客房商品的特点。  2、能了解 饭店 客房基本类型及其特点。  3、从功能设计上了解客房的空间分布及设计要求。 | 1、了解客房商品特点 | 1、无形性  2、不可储藏性  3、不可转移性  4、非拥有性  5、易变性 |  |
| 2、了解客房基本类型及特点 | 1、各类单间及其特点  2、各类套间及其特点  3、各类特色客房及其特点  4、参观某 饭店 各类客房 | 某饭店各类客房 |
| 3、了解客房的功能设计 | 1、客房基本条件  2、客房基本功能空间  3、参观某 饭店 标准间 | 某饭店标准间 |

**表二 模块二：楼层服务与管理模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 楼层主要岗位职责 | 1、针对楼层主要岗位，根据实际情况，设计岗位职责。 | 1、设计楼层领班、服务员岗位职责 | 1、楼层岗位业务分工  2、岗位职责内容 |  |
| 楼层清洁服务 | 1、具有客房日常卫生清洁的操作能力。  2、具有客房计划卫生的操作能力。 | 1、客房日常清洁 | 1、清洁员每日工作流程  2、清洁作业准备工作  3、走客房清洁  4、住客房清洁  5、晚床整理  6、空房清洁  7、结束作业工作 | 客房实训室、房务工作车、吸尘器、清洁小工具、清洁剂、客房布件、卫生间布件、客房低值易耗品、客房服务员清洁日报表 |
| 2、客房计划卫生 | 1、各类计划卫生的操作程序 | 客房计划卫生清洁汇总表 |
| 客房部卫生质量管理 | 1、具有与楼层领班实施卫生管理相匹配的工作能力。  2、了解客房部经理的卫生管理工作。 | 1、楼层领班卫生管理 | 1、领班每日工作流程  2、卫生清洁程序制定  3、召开班前会  4、领班检查客房  5、培训合格员工 | 楼层领班每日工作报告 |
| 2、客房部卫生质量管理 | 1、树立卫生质量观念  2、制定卫生清洁保养、实施与质量监控的规程  3、创造清洁工作的有利条件 |  |
| 楼层服务 与管理案例分析 | 1、提高在相关岗 位的服务能力和解决问题的能力。 | 1、楼层清洁服务案例分 析 | 1、经典楼层服务案例1  2、经典楼层服务案例2 |  |
| 2、楼层管理案例分析 | 1、经典楼层管理案例1  2、经典楼层管理案例2 |  |

**表三 模块三：客房服务中心服务与管理模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 客服中心主要岗位职责 | 1、针对客房服务中心主要岗位，根据实际情况，设计岗位职责。 | 1、设计客房服务中心领班、文员岗位职责 | 1、客房服务中心岗位业务分工  2、岗位职责内容 |  |
| 客房服务中心的运转 | 1、能针对客房服务中心各班次工作要求，设计相应的工作流程。  2、能制定客房服务中心各项工作的详细工作程序。 | 1、设计客房服务中心文员各班次工作流程 | 1、文员早班工作流程  2、文员中班工作流程  3、文员晚班工作流程 |  |
| 2、制定客房服务中心文员各项工作的工作程序。 | 1、交接班  2、房间状态核对  3、客房安排  4、客房部账单录入  5、问讯服务  6、叫醒服务  7、钥匙管理  8、酒水管理  9、与其它部门的沟通协调  10、投诉处理  11、宾客遗留物品处理  12、报表制作  13、档案管理  14、其它各项对客服务 | 饭店 客房管理软件、钥匙领用记录本、每日酒水消耗汇总表、宾客遗留物品记录本、交接班本 |
| 客房服务中心的对客服务 | 1、了解不同类型客人的特点，能提供有针对性的服务。  2、能根据 饭店 的实际情况，设计对客服务项目。  3、能制定各项对客服务程序。 | 1、判断宾客类型，从而提供有针对的服务 | 1、宾客类型  2、服务方法 |  |
| 1、确定对客服务项目  2、制定各项对客服务程序 | 1、迎、送服务  2、租借物品  3、客衣收、发服务  4、托婴服务  5、加床服务  6、会客服务  7、擦鞋服务  8、贵宾服务  9、残疾人服务  10、醉客服务  11、病客服务 | 熨斗、物品租借单、洗衣单、洗衣袋、折叠床、加床单、鞋刷、鞋油、VIP接待通知单 |
| 客房信息管理系统 | 1、具有熟练操作 饭店 客房信息管理系统的能力。 | 1、使用客房操作模块 | 1、房态查询、核对与变更  2、客房消费账单录入  3、客房安排  4、维修房管理  5、信息查询  6、清洁员工作安排  7、宾客借用品管理  8、有关报表的制作与打印 | 机房、打打印机、客房操作模 |
| 客服中心服务与管理案例分析 | 1、提高在相关岗位的服务能力和解决问题的能力。 | 1、客服中心服务案例分析 | 1、经典客服中心服务案例1  2、经典客服中心服务案例2 |  |
| 2、客服中心管理案例分析 | 1、经典客服中心管理案例1  2、经典客服中心管理案例2 |  |

**表四 模块四：公共区域服务与管理模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 公共区域主要岗位职责 | 1、针对公共区域主要岗位，根据实际情况，设计岗位职责。 | 1、设计公共区域主管、服务员岗位职责 | 1、公共区域岗位业务分工  2、岗位职责内容 |  |
| 公共区域的清洁服务 | 1、具有公共区域日常卫生清洁的设计与操作能力。  2、具有公共区域计划卫生工作的设计与一定的操作能力。 | 1、根据 饭店 实际，设计公共区域日常清洁内容  2、制定公共区域日常清洁程序 | 1、大堂的清洁  2、电梯的清洁  3、公共卫生间的清洁  4、镜面清洁  5、地面抛光 | 某 饭店 大堂、吸尘器、抛光机、尘推、玻璃刮、清洁小工具、各类清洁剂、卫生间低值易耗品、服务员清洁日报表 |
| 1、根据 饭店 实际，设计公共区域计划卫生清洁内容  2、制定公共区域计划卫生主要项目程序 | 1、地毯清洗  2、大理石打蜡  3、各种金属保养 | 地毯清洗机、地毯清洁剂、打蜡机、蜡拖、底蜡、面蜡、吹风机、各类金属清洁剂公共区域计划卫生清洁汇总表 |
| 公共区域服务与管理案例分析 | 1、提高在相关岗位的服务能力和解决问题的能力。 | 1、公共区域清洁服务案例分析 | 1、经典公共区域服务案例1  2、经典公共区域服务案例2 |  |
| 2、公共区域管理案例分析 | 1、经典公共区域管理案例1  2、经典公共区域管理案例2 |  |

**表五 模块五：洗衣房服务与管理模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 洗衣房规划 | 1、具备一定的 饭店 洗衣房筹备能力。 | 1、判断 饭店 是否设置洗衣房 | 1、饭店的规模因素  2、饭店场地因素  3、饭店的资金因素  4、饭店的技术力量因素 |  |
| 2、熟悉洗衣房规划流程 | 1、每日洗涤量  2、设备种类、数量  3、场地面积  4、提供的服务类型 |  |
| 3、对洗衣房进行空间布局 | 1、分拣区  2、水洗区  3、烘干区  4、干洗区  5、折叠熨烫区  6、存储区  7、办公区  8、运输通道 | 某 饭店 洗衣房 |
| 洗衣房机器设备与洗涤用品 | 1、具备选购洗衣房设备的一定能力。  2、具备选购洗涤用品的一定能力。 | 1、熟悉常用洗衣房设备及其性能 | 1、湿洗机  2、烘干机  3、棉织品熨平机、熨烫机、折叠机  4、干洗机  5、绒/光面蒸汽熨衣机  6、人像熨衣机  7、车辆与运载设备  8、烫台  9、打码机  10、地磅秤 | 湿洗机、烘干机、棉织品熨平机、熨烫机、折叠机、干洗机、绒/光面蒸汽熨衣机、人像熨衣机、车辆与运载设备、烫台、打码机、地磅秤等设备，到实习 饭店 参观 |
| 2、熟悉常用洗衣房洗涤用品及其性能 | 1、主洗剂  2、化油剂  3、酸粉  4、氧/彩漂剂  5、氯漂剂  6、浆粉  7、柔软剂  8、干洗剂  9、各类去渍剂  10、杀霉菌剂 | 主洗剂、化油剂、酸粉、氧/彩漂剂、氯漂剂、浆粉、柔软剂、干洗剂、各类去渍剂、杀霉菌剂 |
| 洗衣房织物洗涤流程 | 1、具备一定的洗衣房业务操作能力。 | 1、熟悉洗衣房织物洗涤步骤，了解每一步骤的具体工作内容。 | 1、收取  2、递送  3、分栋  4、装载  5、洗涤  6、烘干和熨烫  7、折叠  8、储存  9、送返 | 到实习饭店观摩洗衣房织物洗涤流程 |
| 洗衣房管理 | 1、了解洗衣房管理的主要工作。 | 1、洗衣房人员配备 | 1、预测工作量  2、安排员工工作 |  |
| 2、洗衣房质量管理 | 1、洗涤质量控制  2、服务质量控制 |  |
| 3、洗衣房设备管理 | 1、设备使用、操作、维修保养制度  2、固定资产管理方法  3、设备使用培训制度  4、检查监督制度  5、奖惩制度 |  |
| 洗衣房服务与管理案例分析 | 1、提高在相关岗位的服务能力和解决问题的能力。 | 1、洗衣房操作与服务案例分析 | 1、经典洗衣房操作与服务案例1  2、经典洗衣房操作与服务案例2 |  |
| 2、洗衣房管理案例分析 | 1、经典洗衣房管理案例1  2、经典洗衣房管理案例2 |  |

**表六 模块六：客房部管理模块教学设计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 《客房服务与管理》 | | | |
| 项目 | 能力目标 | 工作任务 | 学习项目 | 设备与表单 |
| 客房部管理设计 | 1、能设置客房部管理机构、管理人员编制。  2、熟悉客房部经理每日工作内容。  3、具备制定客房部常见规章制度的能力。 | 1、客房部各级管理人员岗位设计 | 1、客房部管理人员岗位设计  2、客房部管理人员任职资格 |  |
| 2、了解客房部经理工作任务及每日工作流程 | 1、客房部经理岗位职责  2、客房部经理工作流程及工作要点 |  |
| 3、客房部规章制度的制定 | 1、客房部规章制度种类及其内容  2、客房部某班组奖惩制度的制定 |  |
| 客房部员工管理 | 1、能根据 饭店 实际情况，确定客房部各岗位员工数量。  2、能根据 饭店 的经营实际，给员工排班。  3、能组织、安排客房某班组员工的业务培训。  4、有对员工进行业务考核的能力。 | 1、员工配备 | 1、员工配备需考虑的因素  2、员工配备的方法 |  |
| 2、员工的员工排班 | 1、员工排班考虑的因素  2、常见的员工班次 | 排班表 |
| 3、员工的业务培训 | 1、业务培训的内容  2、业务培训的类型  3、培训计划的制定与实施 |  |
| 4、员工的日常考核 | 1、考核的内容  2、考核的方法  3、考核的程序 | 员工考核表 |
| 客房设备和用品管理 | 1、了解客房设备、用品的种类、功能、使用方法。  2、具备一定的客房设备、用品的管理能力。 | 1、客房设备管理 | 1、设备种类  2、设备使用与保养  3、设备资产管理 | 参观某 饭店 客房部 |
| 2、周转性物品管理 | 1、周转性物品种类  2、配置标准  3、库存管理  4、宾客借用物品管理 | 参观某饭店客房部 |
| 3、消耗性用品管理 | 1、消耗性用品的种类  2、消耗性用品的配置标准  3、消耗性用品的日常管理 | 参观某饭店客房部 |
| 客房部文档管理 | 1、具有客房文档管理能力。  2、具备一定的利用表单进行服务与管理流程设计的能力。  3、能利用数据对客房经营进行统计分析。 | 1、文档管理 | 1、客房部文档的种类  2、文档管理的原则  3、文档管理的步骤 |  |
| 2、客房服务与管理表单 | 1、表单设计  2、表单种类  3、表单应用 | 客房部服务与管理常用表单 |
| 3、客房部经营统计分析 | 1、客房部收入情况分析  2、住客情况分析  3、客房经营成本分析 |  |
| 客房安全管理 | 1、理解客房部安全管理的重要性。  2、了解客房部安全设施的种类、作用、使用方法。  3、具备一定的客房部安全管理制度制定能力。 | 1、客房部安全设施 | 1、安全设施配置目的  2、安全设施种类 | 参观某 饭店 客房部 |
| 2、客房部安全管理措施 | 1、工伤预防  2、钥匙管理  3、火灾处理及其预防  4、防盗 | 干粉灭火器 |
| 客房部预算编制与控制 | 1、熟悉客房部预算编制的程序、方法。  2、了解客房部经营成本控制的措施。  3、有利用数据报表分析预算执行情况的一定能力。 | 1、客房部预算编制 | 1、预算目的  2、编制程序  3、编制方法 |  |
| 2、客房部预算控制 | 1、采购制度  2、客用品消耗控制  3、能源费用控制  4、人力成本控制 |  |
| 3、客房部预算控制结果的考核 | 1、确定差异  2、差异分析  3、纠正差异 |  |
| 客房部管理案例分析 | 1、提高在相关岗位的管理能力和解决问题的能力。 | 1、客房部管理案例分析 | 1、经典客房部管理案例1  2、经典客房部管理案例2  3、经典客房部管理案例3  4、经典客房部管理案例4 |  |

2、按照 饭店 客房岗位的业务实际，以真实工作任务及其工作过程为整合依据，程序化教学内容，科学设计学习性工作任务，即学习项目，使课堂教学与实际工作一致。组织教学重点是教会学生如何完成工作任务，知识、技能学习要结合任务完成过程来进行；围绕工作任务学习的需要，以典型产品或服务为载体设计“学习项目”，教学顺序按照项目编排来展开。

**表七 能力要求与知识要点**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目模块 | 能力要求 | 相关知识 |
| 1 | 客房部概述 | 了解地位、任务与工作内涵，掌握客房商品特点、客房类型、客房功能设计的基本知识，具有客房组织机构设置的能力。 | 客房部地位、任务与工作内涵概述；客房基本知识。 |
| 2 | 楼层服务与管理 | 具有客房日常清洁与计划卫生操作的能力；具有保障客房卫生质量的管理能力。 | 客房清洁的准备工作、清洁作业工作、作业结束工作的基本程序和工作方法；客房计划卫生的基本程序和工作方法；客房卫生质量管理规程。 |
| 3 | 客房服务中心服务与管理 | 熟悉客房服务中心的主要工作内容；掌握其运转流程；具备对客服务的能力；具备使用客房信息管理系统的能力。 | 客房服务中心主要工作内容、运转流程；宾客类型与服务方法；对客服务项目与基本程序； 饭店 客房管理软件使用和操作。 |
| 4 | 公共区域服务与管理 | 具有公共区域日常清洁与计划卫生操作的能力；具有保障公共区域卫生质量的管理能力。 | 公共区域清洁与保养的基本程序和工作方法。公共区域卫生质量管理知识。 |
| 5 | 洗衣房服务与管理 | 了解洗衣房规划与布局特点；熟悉洗衣房设备及用品的作用；掌握洗衣房业务运转流程；具备一定的洗衣房管理能力。 | 洗衣房设置与布局知识；洗衣设备与洗涤用品知识；洗衣房运转程序；洗衣房人员管理、洗衣质量管理设备管理知识。 |
| 6 | 客房部管理 | 具有客房部基层管理人员业务知识与管理能力；了解客房部经理工作流程，具有一定职业发展能力。 | 客房部预算、工作计划和各项工作目标的制定；经营成本的控制方法；部门岗位职责及各项规章制度制定和完善；客房部各级员工的配备，制定和督导实施部门的培训计划；客房部物品的采购计划和日常管理方法；客房部文档管理方法；客房部安全管理注意事项。 |

3、从客房职业岗位分析入手，依据行业对客房职业技能的层次要求，教学中采用岗位分项、能力分块、虚拟任务驱动，从低到高逐级递进的教学模式，建设配置，整合规划课堂教学、实践教学计划、开发实训项目、建设实训室、实习基地，使理论教学与实践操作一体化。

**表八 实训项目与学时**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目模块 | 实训项目 | 学时 |
| 1 | 客房部概述 | 客房类型、设施设备、用品介绍 | 1 |
| 2 | 客房各区域及设备用品介绍 | 1 |
| 3 | 楼层服务与管理 | 吸尘器的使用 | 1 |
| 4 | 房务车的使用 | 1 |
| 5 | 杯具的清洁与消毒 | 1 |
| 6 | 木质家俱保养 | 1 |
| 7 | 进房 | 1 |
| 8 | 中式铺床 | 22 |
| 9 | 客房清洁 | 4 |
| 10 | 客房的晚间整理 | 1 |
| 11 | 计划卫生的安排 | 2 |
|  | 楼层客用品管理 | 2 |
| 12 | 楼层领班班前会实训 | 1 |
| 13 | 领班查房 | 1 |
| 14 | 客房服务中心服务与管理 | 问询服务 | 1 |
| 15 | 叫醒服务 | 1 |
| 16 | 房态核对 | 1 |
| 17 | 钥匙管理 | 1 |
| 18 | 档案管理 | 2 |
| 19 | VIP接待服务 | 2 |
| 20 | 客衣收发 | 2 |
| 21 | 租借物品 | 1 |
| 22 | 宾客遗留物品处理 | 1 |
| 23 | 加床服务 | 1 |
| 24 | 托婴服务 | 1 |
| 25 | 酒水管理 | 2 |
| 26 | 擦鞋服务 | 1 |
| 28 | 房务中心领班班前会实训 | 1 |
| 29 | 公共区域服务与管理 | 地毯清洗 | 1 |
| 30 | 地面抛光、打蜡 | 1 |
| 31 | 玻璃清洁 | 1 |
| 32 | 各种金属清洁保养 | 1 |
| 33 | 公共卫生间清洁 | 1 |
| 34 | 电梯清洁 | 1 |
| 35 | 大堂清洁 | 2 |
| 36 | 洗衣房服务与管理 | 客房布草洗涤流程 | 1 |
| 37 | 客衣湿洗流程 | 1 |
| 38 | 客衣干洗流程 | 1 |
| 39 | 客衣熨烫流程 | 1 |
| 40 | 客房部管理 | 客房部奖惩制度设计 | 2 |
| 41 | 房务中心排班表设计 | 1 |
| 42 | 楼层新员工培训计划制定与实施 | 2 |
| 43 | 租借物品管理制度设计 | 1 |
| 45 | 灭火器的使用 | 2 |
| 总 计 | | | 82 |

4、采用校企合作、工学结合、“双元制”实习管理的实践模式，组织实践课教学。采用循序渐进的形式，分阶段进行，先校内模拟实训，奠定基础；周末到 饭店 客房部见习体验；最后毕业实习到客房部顶岗工作，使教学－实习－就业一体化。

5、充分利用先进的教学手段、创新的教学方法进行教学；为了更好地获得教学效果，使用多媒体教学，网络资源教学，视频教学等教学手段；同时采用案例分析法、情景模拟法、现场教学、示范教学、项目教学等方法进行教学，让学生参与体验，提高学习的兴趣。

6、采用小班制、分组制训练方式，开展实训课教学。聘请在 饭店 工作的兼职实训教师，保证实训课的成效，同时使学生了解最新的 饭店 管理信息。

7、加强课后作业管理，包括个人作业、小组作业、实训作业的布置、指导和评估，提高学生课后自觉学习的意识和能力。

8、充分发挥“第二课堂”的作用，鼓励和指导学生开展社会实践，定期举办与课程教学内容契合的专业技能比赛，专题讲座等，将课程教学延伸到课后，引导学生积极学习和主动学习，培养专业综合能力。

9、《客房服务与管理》课程考核与职业技能资格考核体系接轨，建立与职业技能资格考核体系接轨的能力评价标准。课程考核的内容以项目课程化工作任务和实际工作过程为主：a.理论部分采用闭卷笔试；b.实训部分：由教师设计场景和题目，学生抽取试题后，根据试题要求进行模拟服务考试； C .职业资格证考试：参加客房服务员（中级）职业资格证考核。

表九 课程考核标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评方式 | 过程考评（项目考评） | | | 期末考评  （卷面考评） |
| 素质考评 | 工单考评 | 实操考评 |
| 10分 | 20分 | 40分 | 30分 |
| 考评实施 | 由指导老师根据学生表现集中考评 | 由主讲教师根据学生完成的工单情况考评 | 由实训指导教师对学生进行项目操作考评 | 按照教考分离原则，由学校教务处组织考评 |
| 考评标准 | 根据遵守设备安全，人身安全和生产纪律等情况进行打分（10分） | 预习内容（10分）  项目操作过程记录（10分） | 任务方案正确（14分）  工具使用正确（6分）  操作过程正确（14分）  任务完成良好（6分） | 建议题型不少于5种：填空、单项选择、多项选择、判断、名词解释、问答题、论述题 |

五、实施建议

（一） 教学建议

1.教学环境： 一体化实训教室（安装 多媒体教学设备）；

2.建议教学方法：

（1）建议在一体化教室中采用多媒体教学，结合实物教具、操作示范进行授课。

（2）建议在教学过程中穿插较多视频、动画和图片资料，多采用实物进行教学，演示实训内容， 以学生为主体，老师为辅助的课堂授课形式，以 充分调动学生的学习积极性，活跃课堂气氛。

（二） 参考教材及网站

1、《客房服务与管理》第二版 范运铭 支海成 高等教育出版社 2008年5月 ISBN 30

**《 中国旅游地理 》课程标准**

**一、课程定位**

课程性质：《中国旅游地理》是中等职业学校旅游服务与管理专业和饭店服务与管理专业的一门专业必修课程，是旅游学与地理学的交叉学科。

通过本课程的学习，能帮助学生掌握基本的旅游地理知识，熟悉我国主要的旅游景点景观，培养学生积极乐观的生活情趣，在旅游审美中陶冶情操、完善修养、提高素质。课程一方面提高了学生的专业知识素养，另一方面也提高学生对旅游资源考察、评价能力，景观鉴赏、解说等能力，为学生将来踏上就业岗位奠定了良好的基础。

**二、课程目标**

1 ．素质目标

（ 1 ）通过课程的分组模拟练习，培养学生良好的服务意识和团队协作精神

（ 2 ）通过专业技能的学习，培养学生具有良好的奉献精神和职业道德

2 ．能力目标

（ 1 ）能进行基本的景观鉴赏和景点解说

（ 2 ）能进行基本的旅游线路规划

（ 3 ）能进行基本的旅游行程制定

3 ．知识目标

（ 1 ）了解旅游活动和地理环境之间的基本关系

（ 2 ）了解旅游地理学的概念和学科性质

（ 3 ）了解旅游的客源与客流的形成

（ 4 ）掌握可持续发展对旅游的重要意义和策略

（ 5 ）熟悉全国各旅游资源的分布与特征

（ 6 ）掌握旅游资源的分区

（ 7 ）掌握各区重要旅游景点与旅游精品线路

（ 8 ）掌握各区重要旅游景点的解说和旅游精品线路的安排

**三、教学内容和要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单元内容 | 能力目标 | 知识要求 | 建议学时 | |
| 理论  学时 | 实践  学时 |
| 1 | 中国旅游客流与客源状况 | 能根据旅游地理的特征，进行旅游客流的预测。 | 了解旅游地理学的概念，了解旅游资源的概念及分类；掌握入境旅游客流、国内旅游客流和出境旅游客流的基本特征；了解感知环境与旅游决策行为之间的关系以及中国客源市场的发展与结构。 | 4 |  |
| 2 | 旅游的影响与可持续发展 | 能根据旅游资源的环境状况，运用可持续发展理念对旅游资源环境问题实施对策。 | 了解旅游与旅游业的发展将对旅游目的地的经济、社会文化以及环境产生的影响，并理解和掌握旅游可持续发展的基本内涵。 | 4 |  |
| 3 | 中国自然旅游资源 | 能根据自然旅游资源的具体特点，进行自然资源的分类。 | 了解中国各类型自然旅游资源的概况；掌握各种自然旅游资源的开发情况；掌握每种类型自然旅游资源具有代表性的景观。 | 4 |  |
| 4 | 中国人文旅游资源 | 能根据人文旅游资源的具体特点，进行人文资源的分类。 | 了解中国各类型人文旅游资源的概况；掌握各种人文旅游资源的开发情况；掌握每种类型人文旅游资源具有代表性的景观。 | 4 |  |
| 5 | 中国旅游地理区划、中央区旅游综述 | 能根据旅游地类型区划依据，有效的对各旅游区进行划分，并根据中央区旅游资源特征，进行本区旅游线路设计。 | 掌握旅游点、旅游地、旅游区的概念和旅游区划的原则与本书的中国旅游区划方案；了解本地区的旅游资源状况以及本旅游区成为旅游点的优势；熟悉本旅游区的线路；认识本旅游区应该侧重发展的对象；掌握本地区重要旅游景区和景点。 | 4 |  |
| 6 | 学生课内汇报 | 能根据导游词讲解的要求和技巧，进行该区的重要景区与旅游线路讲解。 | 熟悉以上区域内的重要景点的导游词内容以及旅游线路的内容。 |  | 2 |
| 7 | 东北区旅游综述、黄河中下游区旅游资源综述 | 能根据东北区和黄河中下游区旅游资源特色，进行本区旅游线路设计。 | 了解东北区和黄河中下游区旅游资源特色；掌握两个区域的重点景区及其精品路线；掌握分析两个区旅游资源发展优势的要点；掌握预测旅游发展前景的要点。 | 4 |  |
| 8 | 长江中上游区旅游综述 | 能根据本区的旅游资源优势，进行本区旅游线路设计。 | 了解本区旅游资源特色；掌握该区的重点景区及其精品路线；掌握分析该区旅游资源发展优势的要点；掌握预测旅游发展前景的要点。 | 6 |  |
| 9 | 学生课内汇报 | 能根据导游词讲解的要求和技巧，进行该区的重要景区与旅游线路讲解。 | 熟悉以上区域内的重要景点的导游词内容以及旅游线路的内容。 |  | 2 |
| 10 | 华东区旅游综述 | 能根据本区的旅游资源优势，进行本区旅游线路设计。 | 了解本区旅游资源特色；掌握该区的重点景区及其精品路线；掌握分析该区旅游资源发展优势的要点；掌握预测旅游发展前景的要点。 | 6 |  |
| 11 | 岭南区旅游综述、西南区旅游综述 | 能根据岭南区和西南区旅游资源特色，进行本区旅游线路设计。 | 了解岭南区和西南区旅游资源特色；掌握两个区域的重点景区及其精品路线；掌握分析两个区旅游资源发展优势的要点；掌握预测旅游发展前景的要点。 | 6 |  |
| 12 | 学生课内汇报 | 能根据导游词讲解的要求和技巧，进行该区的重要景区与旅游线路讲解。 | 熟悉以上区域内的重要景点的导游词内容以及旅游线路的内容。 |  | 2 |
| 13 | 塞北区旅游综述、西北区旅游综述 | 能根据内蒙古自治区和西北区的自然地理环境、人文地理条件与历史文化风貌，进行该区旅游线路设计。 | 了解内蒙古自治区和西北区的自然、人文地理条件；掌握两个区域的重点景区及其精品路线；掌握分析两个区旅游资源发展优势的要点；掌握预测旅游发展前景的要点。 | 6 |  |
| 14 | 青藏区旅游综述、 港澳台区旅游综述 | 能根据青藏区和港澳台区的自然地理环境、人文地理条件与历史文化风貌，进行本区旅游线路设计。 | 了解青藏区的自然地理环境、人文地理条件与历史文化风貌；认识旅游资源形成的背景；掌握本区旅游资源的特色和优势；掌握主要的旅游景区以及主要线路。了解港澳台区旅游资源特点；掌握本区重点景区的基本性质与特征；分析历史给本区带来的旅游发展优势和旅游产品特征。 | 6 |  |
| 15 | 学生课内汇报 | 能根据导游词讲解的要求和技巧，进行该区的重要景区与旅游线路讲解。 | 熟悉以上区域内的重要景点的导游词内容以及旅游线路的内容。 |  | 2 |
| 课内复习 | | | | 2 |  |
| 机动 | | | | 2 |  |
| 合计 | | | | 64 | |

**四、实施建议**

1 ．教学方法

本课程采用理论与实践相结合的方式进行。

在教学中，使用多种教学法灵活课堂讲课，包括讲授法、提问法、互动教学法、案例分析法、图片视频欣赏、示范教学法、学生模拟演练法等。充分发挥师生在教学中的互动性和创造性，引导学生学习并掌握中国旅游地理的相关知识，如旅游区划分、各旅游区的经典代表及景观特征、旅游线路安排与设计等等；通过教师的讲解和引导，让学生对该课程有正确的认识与看法，并能有效的进行景点景区介绍以及旅游线路设计与安排。

在教学的过程中，要充分利用各种资源。除了重点知识的讲解，还需要配合有关图文资料，便于学生的理解和掌握。

2 ．教学条件与环境

结合课程充分使用多媒体设备， 将理论内容转化为更为直观的方式让学生能更易于接受，并通过各种活动的设计、模拟与参与，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。

3 ．参考教材与文献

（ 1 ）教材：

刘英杰 《中国旅游地理》 大连理工大学出版社 2009.11

（ 2 ）教参：

1 ）罗兹柏 《中国旅游地理》 南开大学出版社 2005. 9

2 ）杨载田 《中国旅游地理》 科学出版社 2005. 9

3 ）庞规荃 《中国旅游地理》 旅游教育出版社 2004. 3

4 ）保继刚 《旅游地理学》 高等教育出版社 2006. 1

五、考核评价

（ l) 过程与目标结合评价，结合课堂提问、课堂模拟、课后作业等手段，加强课内教学环节的考核，并注重平时分数。

(2) 强调理论与实践一体化评价，注重引导学生进行学习方式的改变。

(3) 强调课程结束后综合评价，注重考核学生前厅管理与服务知识的应用水平。

(4) 建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

学期教学评价 = 过程评价 50% + 期末评价 50%

过程评价：课堂参与程度、作业、课堂纪律与出勤、实践环节。

期末评价：期末笔试。

六、其他说明

为 提高 学生的 专业技能 ，本课程 融合了课内理论、课内模拟和课内实践等方式 逐步深入的教学体系， 以职业能力为目标， 变书本知识的传授为 业务操作 能力的培养，以管理训练为载体，创设工作情境，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式， 为今后的实践就业打下了坚实的知识和技能基础 。

**《旅游心理学》课程标准**

**一、课程定位**

旅游心理学是旅游管理、酒店管理的核心内容，能否学好本课程将在很大程度上决定一名酒店从业人员执业水平和职业发展空间。从专业课程体系来看，是一门涉及到能否为顾客提供入心的核心课程。能根据不同的顾客，正确辨识住宿过程中遇到的各种问题并依据不同的顾客行为特征有针对性的处理好问题是本课程的行动领域，转换为学习领域后，是旅游、酒店管理专业框架教学计划中必要而核心的课程。

**二、课程目标**

1．素质目标

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；

（2）具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；

（3）具有较强的责任感、事业心和团队精神；

（4）具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；

（5）具有健康的体魄和良好的心理素质

2．能力目标

（1）对自身心理健康状态的分析和调适能力

（2）对旅游者全面认识和分析能力

（3）激发旅游者旅游需要和动机的能力

（4）转变旅游者态度的能力

（５）调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力

（６）建立良好的人际关系的能力

（７）旅游工作者压力和挫折的处理能力

3．知识目标

（１）掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素

（２）掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素

（３）掌握态度的构成、特性和转变态度的途径

（４）掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响

（５）掌握人际关系的概念、建立和发展途径

（６）掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法

（７）掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质

（８）掌握导游服务心理和导游素质要求

**三、教学内容和要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单元内容** | **能力目标** | **知识要求** | **建议学时** | |
| **理论学时** | **实践学时** |
| 1 | 旅游心理学的概述 | 把握旅游心理学的学科定位、及对旅游活动的重要意义。 | 1、掌握心理学及心理学的有关理论；  2、利用心理学及旅游心理学的有关理论分析旅游者的行为； | 2 |  |
| 2 | 旅游者的感知 | 能准确感知他人和周围世界，能准确认识旅游者的需要 | 感觉的概念、种类，感觉和联觉，知觉和错觉，知觉的概念、特性，影响知觉的因素，旅游人际知觉的概念、内容和影响因素. | 2 |  |
| 3 | 旅游者的情绪、情感 | 训练旅游者情绪管理和旅游工作者情绪控制能力。 | 情绪情感的概念、联系、特征和内容；影响旅游者情绪情感的因素，以及旅游者情绪情感对旅游消费的影响；旅游工作者情绪情感的产生、影响因素。 | 4 |  |
| 4 | 旅游者的需要与动机 | 1、要求学生通过本章学习掌握马斯洛需求层次的基本内容,认识兴趣是促进旅游动机形成的特殊的认识倾向了解人们为什么会有旅游消费需求。  2、理解有钱和有闲不一定引起旅游行为动机才是直接推动人们进行旅游活动的内部动因或动力。 | 需要的概念和特点，马斯洛需要层次理论，不同旅游者的一般需要和特殊需要，旅游动机的产生、分类，准确了解旅游者需要的能力，激发旅游者动机的能力 | 4 |  |
| 5 | 旅游者的态度 | 1、理解态度使旅游者从潜在旅游者向现实旅游者转化的重要作用。  2、转变旅游服务人员态度的能力，转变旅游者态度的能力。 | 态度的含义和特征，态度的作用和形成，旅游者态度的影响因素，转变旅游者态度和旅游服务人员态度的策略 | 4 |  |
| 6 | 旅游者的个性与行为 | 通过本章的学习了解个性差异的基本理论能应用个性差异的理论观察和判断各种类型的人能应用所学的知识预测不同个性旅游者的旅游倾向。 | 个性、气质、性格和能力的概念、分类、影响因素和特征及对旅游倾向的影响。训练对不同类型的旅游者的个性特征进行分析和个性化服务的能力 | 4 |  |
| 7 | 旅游者社会心理因素与行为 | 1. 文化对个人和社会阶层的旅游行为的悠久而深层的影响。   2、认识个人不论在旅游之前还是旅游之后都受到群体的种种影响。 | 通过本章的学习理解文化对个人和社会阶层的旅游行为的悠久而深层的影响了解中国家庭文化对旅游行为的影响具有中国的特殊性,认识个人不论在旅游之前还是旅游之后都受到群体的种种影响。 | 2 |  |
| 8 | 旅游服务心理实用原理 | 训练学生提高旅游服务语言表达效果的能力、寻找并正确把握旅游服务时机的能力和正确处理游客投诉的能力 | 旅游服务的内容和特点、旅游服务语言的心理功能和特性、尊重服务的内容和服务策略、旅游者投诉的原因和心理。 | 2 |  |
| 9 | 接待服务心理 | 熟悉接待、外联、计调人员服务心理，有助于旅游工作者更好地服务旅游者。养成良好的接待服务中的心理技巧 | 了解旅行社在旅游活动中的职能，熟悉旅游者和旅游接待人员的基本心理需求 | 2 |  |
| 10 | 导游服务心理 | 形成群体凝聚力、建立与旅游者良性沟通、搞好与领队的关系这是合格导游员必须达到的三个基本要求 | 通过本章的学习了解导游员良好形象所形成的游客的心理定式，有利于全程旅游服务工作的开展，掌握导游员形体美、仪表美和风度美的具体内容要求，了解导游员在旅游过程的不同阶段的工作重点认识审美信息传递的各自方式，掌握导游员讲解的多种方法。 | 2 |  |
| 11 | 旅游购物心理 | 研究如何通过有针对性的心理服务使旅游者的购物心理得到充分满足。 | 了解旅游商品的基本理论和旅游者的购物动机，掌握旅游者对旅游商品的心理需求。 | 2 |  |
| 12 | 旅游投诉心理 | 研究投诉心理产生的原因有助于酒店进行及时有效的服务补救，从而避免投诉行为带来的负面影响。 | 掌握处理投诉的原则和方法，了解妥善处理旅游投诉对旅游企业有举足轻重的作用，认识旅游安全事故的善后处理事关重大，认识做好售后服务可以争取回头客扩大旅游企业的知名度和美誉度。 | 4 |  |
| 13 | 旅游企业员工人际沟通 | 训练学生人际交往能力和技巧，人际沟通能力和技巧。 | 人际关系的概念、建立与发展的途径，人际关系的构成和内容，人际沟通的原则和方法 | 2 |  |
| 14 | 旅游企业员工心理保健 | 心理防御机制的两面性  掌握某些常用简易的心理疗法。 | 通过本章的学习了解挫折的心理根源和对职工的危害性了解心理防御机制的两面性，掌握身心健康的标准掌握某些常用简易的心理疗法。 | 2 |  |
| **复习** | | | | 2 |  |
| **合计** | | | | 40 |  |

**四、实施建议**

1．教学方法

围绕“学习目标”的内容，结合复习思考题，把握各项目的脉络和主要内容，进行有针对性的重点教学。精讲教材主要内容，鼓励学生讨论。对重点内容可详讲，必要时还可以补充一些内容；而非重点内容略讲，以便留下足够的时间给学生参与教学活动。案例分析是管理学教学理论联系实际的特色形式，教师的指导要重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上，不能用自己的观点影响学生。

2．教学条件与环境

利用现代信息技术开发录像、光盘等多媒体课件，通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、校园网、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，通过职业指导教师的指导或辅导，使学生知识和能力的拓展成为可能。

3．参考教材与文献

**教材：**

邓军华，《旅游心理学》，中国旅游出版社，2013年1月。

**参考教材：**

张京鹏，《旅游心理学》，科学出版社，2009年12月。

李光宇，《旅游学概论》，化学工业出版社，2008年4月。

**五、考核评价**

为了建立以综合管理技能考核为主线的全过程的考核体系，更好地调动学生自主学习本门课程的学习积极性，全面掌握学生对该门课程的学习动态，依据课程建设规划，制定本考核方案。

1、坚持全程化考核原则

即在考核过程中避免期末一张试卷决定学生学习成绩的现象，坚持从始至终全过程进行考核。

2、考核方式与成绩构成

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，平时考核占40%，期末考核占60%。

**六、其他说明**

教学中结合案例来分析增多，使用多媒体手段可以直观展示旅游地风光、人文景色以及专家、学者有关的数据分析、表格、图像等，便于同学理解课程内容及进行学思结合的讨论。应理论联系实际，贯穿整个学期，交叉在每堂课上。

**《旅游学概论》课程标准**

1. 前言

1.1课程地位

《旅游学概论》是旅游类专业的一门基础必修课程，在所有专业课程设置中属于先行课程。课程主要内容面向本专业初学者，以系统介绍旅游学科基本内容和一般方法为主。

1.2课程性质

课程内容具有较强的综合性、实践性和前瞻性，起着引导学生入门及培养学生初步了解和掌握的基本理论与时代理念的作用。通过学习与掌握本课程主要内容、基本原理和一般方法，能综合运用于对实际问题的分析与解决旅游实际问题的能力，为以后学习其它专业课程和从事实际工作奠定基础。

1.3课程与课程群的联系

《旅游学概论》课程是旅游管理及同类专业基础课，在整个课程体系中，本课程起先行引导作用，增进学生的专业知识储备和专业素养，为学生后续的专业实习和就业打下一个良好的基础。

2.课程教学设计

2.1 课程设置的指导思想和依据

围绕国家和区域经济社会发展战略，根据高等教育形势发展需要，以现代教育理念为指引，立足应用型人才培养，坚持“夯实基础、能力驱动、通专相融、校企联动、个性培养”基本原则，充分运用信息技术，深化课程体系、教学内容、教学方法和手段改革，优化课程结构和课程体系。以加强本课程教学基础建设条件为保障，构建融传授知识、培养能力、提高素质于一体的课程体系，提高学生实践创新能力，促进课程建设和教学质量不断提高。

2.2课程设计思路

本课程以学生的基础认知能力为主线，结合最新旅游发展进展，通过跨学科的方式对旅游发展的历史、地区差异；旅游活动、旅游资源、旅游者、旅游业、旅游组织等基础知识概念进行综合分析。在课程的授课环节中，通过案例分析、问题讨论等方法促进有针对性地培养学生的逻辑思维能力、综合辩证分析能力、案例分析和解决实际问题能力能力。

3.课程目标

3.1总体目标

通过对该门课程的学习，应使学生掌握旅游学理论的基本原理和基本知识，熟悉该课程的结构体系及重要的概念，并能运用旅游学的知识观察和初步分析现实旅游活动的现象。能够根据所掌握的旅游知识，触类旁通，特别是对旅游业中各相关部门、企业的工作有大致的把握。通过对该门课程的学习，为进一步学习其它相关的专业基础课 和专业课打下牢固的基础，也为学生在今后从事旅游业经营管理工作奠定比较扎实的理论基础。

3.2具体目标

3.2.1知识方面目标

通过旅游学概论教学，使学生了解和掌握旅游以及旅游活动的历史、定义、特征、分类、发展特点及趋势，对旅游者、旅游资源、旅游业及其主要行业应有的基本认识；了解旅游组织作用，以及重要国内外旅游组织基本情况；理解旅游市场的含义、市场细分及其标准、国际国内客源市场基本情况规律；学会全面辩证分析旅游活动对经济社会环境的影响等。

3.2.2能力方面目标

采用理论教学与实践教学相结合的教学方法。 培养学生对实际旅游问题分析解决能力；通过问题讨论等途径，培养学生独立思考能力；在掌握本门课程理论知识的同时，广泛阅读了旅游相关的资料，培养自主学习能力；

3.2.3 素质方面目标

本课程通过多学科角度认识旅游，广泛阅读，案例分析等突进，培养学生较宽泛的综合人文素质、综合辩证思维素养，培养紧跟旅游时代变化创新，不断进取发展意识和创新精神。通过教学方法使用和内容的讲解，培养学生团队职业素养，激发爱国情操和使命感。

4.内容标准

4.1课程内容确定的依据

《旅游学概论》课程的教学内容依据旅游本质的内涵及其发展表现分类分为四大板块：旅游的历史发展、旅游活动基本概念与分类、旅游活动构成或参与要素、旅游活动的影响。每个阶段学习的重点与具体内容不同，要达到的目标也不相同，授课的侧重点也不同。

4.2教学内容安排

工作流程一

旅游的历史发展 1.认识旅游学 2. 19世纪以前的旅行活动；3. 近代旅游和旅游业；4现代旅游的兴起

工作流程二

旅游活动基本概念与分类 1.旅游活动概念；2.旅游活动的要素、特征、性质及类型；3.现代旅游活动特点

工作流程三

旅游活动构成或参与要素 1.旅游者界定、条件及分类；2.旅游资源及其开发保护；3.认识旅游业及旅游产品；4.主要旅游行业概况5、旅游组织概况 6、旅游市场细分及部分旅游市场概况

工作流程四

旅游活动的影响 1.旅游的经济影响；2.旅游的社会文化影响；3.旅游的环境影响；可持续旅游发展

4.3教学内容与学时分配

表1 教学内容与学时分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **教学单元名称** | **教学目标与要求** | **建议学时** |
| 1 | 绪论 | 旅游学研究的形成、界定、研究方法 | 2 |
| 2 | 第一章 旅游发展的历史沿革 | 第一节 19世纪以前的旅行活动  第二节 近代旅游和旅游业的开端  第三节 现代旅游的兴起 | 6 |
| 3 | 第二章 旅游活动 | 第一节 旅游活动的概念  第二节 旅游的要素和特征  第三节 旅游活动的类型  第四节 旅游活动的性质  第五节 现代旅游活动的特点 | 8 |
| 4 | 第三章 旅游者 | 第一节 旅游者的界定  第二节 决定个人旅游需求的客观条件  第三节 决定个人旅游需求的主观条件  第四节 旅游者的分类 | 8 |
| 5 | 第四章 旅游资源 | 第一节 认识旅游资源  第二节 旅游资源的开发  第三节 旅游资源的保护 | 8 |
| 6 | 第五章 旅游业 | 第一节 认识旅游业  第二节 旅行社  第三节 住宿业与饭店  第四节 旅游交通  第五节 旅游景点  第六节 旅游产品 | 10 |
| 7 | 第六章 旅游组织 | 第一节 国家旅游组织  第二节 我国的旅游组织  第三节 国际旅游组织 | 4 |
| 8 | 第七章 旅游市场 | 第一节 认识旅游市场  第二节 全球国际旅游市场概况  第三节 我国旅游业的入境旅游市场  第四节 我国旅游业的国内旅游市场  第五节 我国旅游业的出境旅游市场 | 8 |
| 9 | 第八章 旅游的影响 | 第一节 旅游的经济影响  第二节 旅游促进经济发展的理论依据  第三节 旅游的社会文化影响  第四节 旅游的环境影响  第五节 可持续旅游发展 | 6 |
| 总计 | | | 60 |

1. 实施建议与要求

5.1师资队伍

本课程教学团队成员应具备研究生以上学历和学位，专业背景应为旅游管理或相关专业等。教学梯队构成方面，主要成员应既应新老搭配，能将丰富的教学经验和先进的教学技术进行结合，对课程的建设有一定的推动的作用。基于课程所属专业实践应用性较强特点，课程组应有双师型人才参与教学过程，还应有来自企业的外聘教师，从实践角度给学生更为直观的专业体验。师资能力方面，应当能够进行课程内容的整体设计、学习任务的设计、校内外实训教学等，知识结构和素质水平能够胜任该课程的教学。

5.2教材选用

5.2.1使用教材

本课程教材选用方面要求既能够覆盖旅游经济的各分支，又能旅游经济发展时代特征。所使用教材在具备科学性同时也应为较为权威的教材。目前所使用教材《旅游学》（第三版），李天元主编，由高教出版社出版，为十一五规划教材和面向21实际课程教材，也是市场主流教材。

5.2.2主要教学参考书

[1] 李天元主编.旅游学概论（第五版）[M].天津：南开大学出版社，2007.

[2] 吴必虎，宋子千等.旅游学概论[M].北京：中国人民大学出版社，2009.

[3] 谢彦君.基础旅游学[M].北京：中国旅游出版社,2002.

[4] 吴必虎，黄潇婷.旅游学概论（第二版）[M].北京：中国人民大学出版社，2013.

[5] 威廉·瑟厄波德著，张广瑞等译.全球旅游新论[M].北京：中国旅游出版社，2001.

[6] 李天元.中国旅游可持续发展研究[M].天津：南开大学出版社，2004.

[7] 郭伟，王明霞等主编.旅游学[M] .北京：中国旅游出版社，2009.

[8] 安应民.旅游学概论[M].北京：中国旅游出版社，2007.

[9] Chris Cooper等.旅游学[M].北京：高等教育出版社，2007.

[10] 查尔斯.R.格德纳等.旅游学（第12版）[M].北京：中国人民大学出版社，2014.

5.3教学组织与管理

（1）教学内容组织 本课程教学安排在遵循专业人才培养方案，与专业标准一致的基础上，须体现专业实践特色，在教学内容的选取上，结合会展案例，进行理论指导，有效增强学生的理论结合实际的能力。作为一门专业基础先行课程，首先教学内容应以本专业基础理论知识为培养重点；其次，围绕这一核心目标选取内容在教学内容的取舍详略方面，应注重简明，避免与后续课程教学内容重复；另外，旅游学作为一门知识更新较快的年轻学科，须注重所授内容的时效性，以增强学生的所学知识的有效性和激发兴趣为宗旨。

（2）课程材料 本课程在开展教学之前应准备好如下材料：教学大纲、教材、教学进度、教案、课件、习题、作业、试卷、案例材料及项目讨论材料。

（3）教学开展 严格遵循相关课程材料组织教学。课堂管理除一般以教师为主导之外，教学中应贯穿课堂互动，问题提问。对于旅游重点内容应以项目讨论的形式开展专题学习讨论参与问题讨论，检查学习效果 。课后管理方面，对于课堂教学须配以课外作业以及阅读材料等布置，以配合巩固教学效果；课题组成员应该定期集体讨论课程建设及教学问题，注意课堂教学及时反映旅游学前沿动态

5.4教学方法与手段

5.4.1教学方法

改变课程教学理念，重视教学方法的研究。授课教师应将多种教学方法有针对性地灵活运用于不同的教学内容，以适应知识经济要求的“研究式素质教育”方法代替传统“注入式”讲解教学方法；“跳跃型平台式教学法”代替“连续型细节式传授”。不但要教给学生知识，同时要教给学生自主学习知识的方法。不是泛泛地讲解全部知识，而是有重点地、跳跃性地教授知识的重点，增强授课逻辑性。比较成熟的可运用与教学中的具体方法有

（1）案例分析教学法──促成理论与实践紧密结合。以案例分析的方法，对教学中的理论知识进行辅助讲解，既有助于对理论的理解，又促成了理论与实践紧密结合。

（2）讨论教学法──提高学生自主学习、语言表达、逻辑思维能力、竞争意识。对部分知识内容以组织学生讨论的方式进行学习，既可以提高学生自主学习的能力，又可以培养学生的语言表达以及逻辑思维的能力。

（3）演示教学法──增进知识趣味性，激发学生专业兴趣。在部分知识教学中，以多媒体、人物表演等方式对知识内容进行演示，从而增进知识学习的趣味性，激发学生对于专业学习的兴趣。

（4）实践教学法──树立学生实践意识，提高实际应用能力。以各种各样的活动，体验行业实际情况，在真实旅游环境中有意识体验旅游者心理活动及观察旅游企业组织的管理方法，从而锻炼学生理论知识的实际应用能力，并提高学生的学习兴趣与培养学生竞争挑战意识。

5.4.2教学手段

（1）实践性教学

课程期间安排专业旅游体验考察与实习。通过专业实习，使学生对于旅游企业旅游地的功能结构等有一个感性认识；调查搜集资料并进行研究整理，理论联系实际，对于能力锻炼和后续教学有较好的效果。

部分项目实践将会利用旅游管理实验室。旅游学概论是一门导入性的课程，在后续的学习中将会逐渐展开对旅游管理专业的深入探讨。模拟导游实验室、中西餐实验室、茶艺实验室、、模拟客房、餐厅等都为学生创造了良好的实习实训环境。

（2）多媒体教学

应用现代教育技术，注重课程教学的视觉化效应。课程组教师在教学中能运用直观性的多媒体电化教学手段进行教学活动。组织学生观看展会教学视频，给学生提供生动具体的具象性视听材料；课程组教师应制作并不断改进旅游学概论多媒体教学课件，并在本科教学所有班级中应用。

（3）网络教学环境

　利用先进的网络技术丰富教学手段，提高教学质量。我们制作了旅游学概论教学课件、参考书目、阅读文献、教学大纲、教学案例等，为学生自学提高提供了丰富的资料文献。

5.5 课程评价与建议

5.5.1课程评价

本课程评价方法从教与学两部分进行。主体是对于学生的评价。对课程学习成绩的评定进行多元考核，评价内容包括过程性评价与结果评价。注重围绕学生知识目标能力目标多角度评价。具体考核项目见表2。

表2 考核成绩表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | | 班 级 | |  | |
| 学 号 |  | | 专 业 | |  | |
| 考核类别 | 序号 | 考 核 内 容 | 考核方式 | 单项成绩（百分制） | 权重 | 考核结果 |
| 过程性评价 | 1 | 平时出勤、考勤、作业 | 点名等 | 15 | 0.15 | 15 |
| 2 | 问题案例讨论 | 回答成果展示 | 15 | 0.15 | 15 |
| 过程考核总成绩 | | | | | 30 |
| 终结性评价 | 3 | 理论考核（闭卷考试） | | | | 70 |
| 最终成绩（过程考核成绩占30%，期末考核成绩占70%） | | | | | | 100 |

5.5.2建议

（1）评价力求科学，避免偶然因素，已多次综合评价为准，避免一次性评价；

（2）以教师评价为主，力求客观，避免教师主观因素，应有评价细则标准则为一句；避免一人评价，评价者为教师团队多人及学生管理者；

《旅游政策与法规》课程标准

**1、前言**

1.1 课程性质与任务

本门课程为旅游管理岗位基础课程，要求学生了解我国旅游法制现状，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。使学生能从法律角度思考问题，更好地从事旅游相关职业。为构建学生全面的知识结构和后续专业课程的学习打下良好的基础。并能为学生参加全国导游人员资格考试发挥辅助作用。

1 .2 设计思路

本门课程针对从事旅游相关职业必须具备的旅游法律知识而设置。该课程在明确定位的基础上，以目标为导向，选取教学内容，兼顾学生的学习兴趣和热情。强调互动式教学模式，改变学生被动学习的不利地位。在理论讲授的基础之上，通过文字、图片、音频以及视频短片等方式向学生展示相关案例。通过人民法院已经审理和调解的典型案例，引发学生的思考和讨论，再由教师进行点评。课后通过布置作业，促使学生自主学习，获取课程相关信息，进一步加深对所学知识的理解，旨在提升学生的法律素养和职业能力。

本课程内容可分为三大部分：旅游法总论，计划 2 学时，主要介绍中国旅游业与旅游立法现状，旅游行业管理部门及其职责与权限，国外的旅游管理体制，旅游法律关系的概念、构成要素及其确立与保护；旅游相关法规，计划 28 学时，结合案例，逐一介绍相关法律规范，着重讲解与旅游行业相关的重要条款。旅游者合法权益保护，计划 4 课时，介绍旅游者合法权益保护的概念、范围和及内容，国内、国际法律对旅游者合法权益的保护现状，旅游投诉的概念及处理程序。本课程计划 34 学时， 2 学分。

**2.课程培养目标**

通过授课， 建立和巩固学生的法学基础理论知识，结合旅游行业实际， 使学生对我国旅游法制建设的发展和现状有一个初步的了解，准确把握有关法规条款。 通过案例分析与讨论，使学生能 以法律的眼光去认识正 在不断发展的旅游市场，提高学生的知识面和综合分析能力， 并能在后续专业学习和实践当中不断总结和提高。具体培养目标：

• 知识目标

了解我国旅游法制建设的发展和现状

了解 旅游相关法律规范的重要条款

了解法学核心基础理论

• 能力目标

会对旅游案例从法律角度进行分析

会采用有效法律手段维护相关主体的权益

能处理日常生活和职业活动中发生的法律纠纷

• 素质目标

具备健康高尚的道德情操

获得法学基本理论素养

养成较强的法律思维与法律意识

**3 、课程内容、要求及教学设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 工作  任务 | 知识内容和要求 | 技能内容和要求 | 教学情景或教学设计 | 结果 | 课时 |
| 1 | 旅游法制现状分析 | 旅游法制建设现状与旅游法律关系 | 了解中国旅游业与旅游立法现状，了解旅游行业管理部门及其职责 ；理解旅游法律关系的概念，构成要素 | 掌握旅游法律关系的确立与保护手段 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；分组讨论；教师点评 | 讨论总结 | 10 |
| 2 | 旅游合同法规 | 旅游合同的订立、效力，履行及违约责任 | 理解旅游合同概念；了解旅游合同的订立、效力、履行；理解旅游合同的担保、变更和转让、解除与终止 | 掌握旅游合同的订立程序；掌握违约责任的构成要件和承担方式 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；大家看法；教师点评 | 发言提纲 | 10 |
| 3 | 旅行社管理法规 | 旅行社性 质、经营范围及相关 规定 | 理解旅行社的企业性质；了解旅行社设立和审批、监督检查的相关规定。 | 掌握质量保证金赔偿范围及理赔标准 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；分组讨论；教师点评 | 分析结论 | 10 |
| 4 | 导游人员管理法规 | 导游人员资格、权利和义务及相关管理制度 | 了解导游资格考试、等级考核、计分管理及年检管理制度 | 掌握导游人员的权利和义务；会运用相关规定解决导游工作中实际问题 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；大家看法；教师点评 | 发言提纲 | 10 |
| 5 | 旅游饭店管理法规 | 旅游饭店管理的规定、星级评定标准、旅游饭店的权利和义务 | 理解旅游饭店法规的作用；了解有关饭店治安、消防和食品卫生等经营管理制度 | 掌握旅游饭店星级评定的范围、机构、标准和程序；掌握旅游饭店的基本权利和义务 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；课堂辩论；教师点评 | 辩论小结 | 10 |
| 6 | 旅游者出入境管理法律规范 | 外国人、中国人出入境管理法规及相关法律责任 | 了解我国出境、入境管理法规立法现状；掌握出境、入境各环节管理法规的一般规定 | 掌握违反出境、入境管理法规的法律责任；会分析 实际问题 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；分组讨论；教师点评 | 分析结论 | 12 |
| 7 | 旅游资源保护与管理法规 | 自然 、人文旅游资源的法律保护 | 了解旅游资源 的重要性；了解我国旅游资源保护的相关法律 | 会运用旅游资源法规对实际问题进行分析 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；大家看法；教师点评 | 发言提纲 | 12 |
| 8 | 旅游交通管理法规 | 旅游交通管理法规 认知 、旅游客运合同及其法律责任 | 了解我国现行旅游交通法规，了解旅游客运合同的特点、种类、形式；了解承运人、旅客的法律责任 | 掌握旅游客运合同的变更和解除程序；掌握旅客和承运人的权利和义务 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；课堂辩论；教师点评 ； | 辩论小结 | 10 |
| 9 | 旅游安全保险管理法规 | 旅游安全管理概述、旅游安全事故的处理、旅游保险法律制度 | 了解旅游安全管理工作方针、旅游安全管理机关及其职责；了解旅游安全事故分类 | 掌握旅游安全事故的 处理程序 ；会分析 旅行社责任保险 的相关问题 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；模拟法庭；教师点评 | 结案陈词 | 10 |
| 10 | 旅游者合法权益保护法规 | 国内、国际法律对旅游者合法权益的保护、旅游投诉 相关规定 | 了解旅游者合法权益保护的概念、范围和及内容；了解国内、国际法律对旅游者合法权益的保护现状 | 掌握旅游投诉的处理程序；掌握旅游者合法权益的保护途径 | 案例导入； 课堂讲授 ；情景模拟；角色扮演；知识竞赛；教师点评 | 竞赛点评 | 12 |
| 机动 | | | | | | | 2 |
| 复习 | | | | | | | 2 |
| 总学时 | | | | | | | 112 |

**4 、课程实施建议**

4 .1 教材编写

改变以往单调乏味的学科体例，建议紧密结合旅游相关行业 ， 有针对性地运用案例，引出旅游法规相关内容。避免以往教材罗列法条的弊端，提高学生学习的兴趣。

4 .2 教学建议

充分利用现代化的教学手段，辅以音频和视频素材制作课件；大力采用案例教学的方法，使教学更贴近实际；开展旅游法律知识竞赛，模拟法庭等一系列活动，提高教学实效； 适度采用项目课程教学法，密切课程教学与职业能力之间的关系，提高学生学习积极性；建立起网上的交流平台，方便课堂之外的师生沟通。

4 .3 教学评价

本课程的学生学业评价由平时考核（ 30% ）和期末考试（ 70% ）两部分构成。平时考核内容包含出勤率、课堂表现、作业情况；期末考试采用闭卷笔试。 （如下表）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 平时考核（ % ） | 期末考试（ % ） | | |
| 考勤 | 课堂表现 | 作业情况 |
| 10 | 1 0 | 1 0 | 70 |
|  |  |  |  |

4 .4 课程资源的开发与利用

完善课件、试题库的建设， 拍摄和整理音频和视频资料；

建立起课程网站，为进一步丰富课程资料提供平台；

通过天空教室，与学生进行互动交流；

充分利用 学院图书馆、 资料室丰富的期刊、参考资料 。

**5 、其它说明**

本课程理论性较强，部分引入项目课程教学的有利方法。

《旅游英语》课程标准

一、课程的说明

《 旅游英语 》 是提高我国旅游专业人员队伍素质的专业课，是中等职业教育旅游专业课程，是从事涉外旅游工作必备的专业知识课程。课程内容包括：旅游业务活动涵盖的六大要素吃、住、行、游、购、娱、六大部分的内容。

本课程的开设是为了适应中国旅游业的国际化发展，培养具有高素质的旅游外语人才，让学生在具有专业知识的同时熟练的掌握专业英语，能用地道的英语向海外游客介绍中国的旅游资源。

本课程标准适用于中等职业技术教育三年旅游专业。本课程课内总学时建议为 6 4 学时，全部为理论学时 。课内总学时讲授主要知识点及课内学时分配详见下表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要知识点 | 参考 学时 | | |
| 讲授 | 实训 | 合计 |
| 1 | 迎接宾客 | 8 | 0 | 8 |
| 2 | 登记入住 | 8 | 0 | 8 |
| 3 | 行程安排与调整 | 10 | 0 | 10 |
| 4 | 饭店就餐 | 8 | 0 | 8 |
| 5 | 市内观光 | 10 | 0 | 10 |
| 6 | 购物 | 8 | 0 | 8 |
| 7 | 娱乐活动 | 8 | 0 | 8 |
| 8 | 处理投诉 | 6 | 0 | 6 |
| 9 | 办理出（入）境手续 | 6 | 0 | 6 |
| 10 | 乘飞机离开 | 4 | 0 | 4 |
| 11 | 机动 | 4 | 0 | 4 |
| 总计 | | | 0 | 80 |

二、课程培养目标

《旅游英语 》 是旅游管理专业的一门实用 性很强的课程， 坚持“以学生为主体，以学生的学习为中心”，融“教、学、做”为一体，强化对学生能力的培养。 在教学过程中 突出高职教育特点， 以技术应用为第一要素使学生“学其所用，用其所学”。 在教学过程中帮助学生学会学习、学会实践，同时学会协作。在培养学生的辩证思维能力的同时加强学生的职业道德的教育，确保人才培养目标的实现 。

通过本课程教学过程的实施 ， 使学生具备高素质、高技能人才所必需的 旅行社经营与管理 的基本理论、基本知识，并具备一定的解决实际问题的能力，同时为学习其它相关课程和职业技能，培养学生职业素质奠定基础。

三、课程的基本要求

通过本课程的教学使学生达到以下要求：

1.掌握旅游日常接待专业词汇 1000 个

掌握旅游活动六大要素吃、住、行、游、购、娱的的相关词汇

2. 掌握旅游接待的常用句型

掌握 从迎接宾客、宾馆入住、餐厅就餐到乘车旅行、观光游览、商店购物、娱乐活动的重点句型

3. 能熟练的用英语进行对话及导游服务

在达到前两个要求的基础上，熟练的运用英语口语进行导游服务和日常接待。

四、课内教学内容

调研课题：

1. 迎接宾客

⑴教学目标

掌握在车站迎接宾客的相关词汇和习惯用语 ；

⑵主要学习内容

①迎接宾客的相关词汇；

②车站迎接的相关句型及情景对话；

③致欢迎词

⑶实践活动建议

每个同学根据自己情况拟写一个英文的欢迎词

2. 登记入住

⑴学习目标

掌握带领旅游团在饭店办理入住登记手续的相关专业词汇和习惯用语

⑵主要学习内容

① 饭店房间类型及饭店服务项目及设施的相关词汇。

② 办理团队入住登记手续的情景对话。

3. 行程安排与调整

⑴学习目标

掌握旅游行程的安排与调整的相关专业词汇和习惯用语

⑵主要学习内容

① 旅游行程安排的相关词汇 ；

② 地陪与全陪商量调整旅游行程 ；

4 . 饭店就餐

⑴学习目标

掌握中国菜品的介绍，带领团队在饭店里就餐的情景对话及用语

⑵主要学习内容

① 中国菜系介绍的相关词汇 ；

② 在饭店里就餐的情景对话及用语

5 . 市内观光

⑴学习目标

掌握城市沿途讲解，市内景区游览的情景对话及习惯用语 。

⑵主要学习内容

① 相关词汇 ；

② 城市沿途讲解的情景对话 ；

③ 市内景区游览的情景对话

6 . 购物

⑴学习目标

掌握对中国特色的旅游商品的介绍用语；带游客购物的情景对话和用语

⑵主要学习内容

① 中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇 ；

② 带游客购物的情景对话和用语 ；

7.娱乐活动

⑴学习目标

掌握带游客参加娱乐活动的情景对话

⑵主要学习内容

① 娱乐活动的相关词汇及用语 ；

② 带游客参加娱乐活动的情景对话 ；

8 ．处理投诉

⑴学习目标

掌握处理投诉的习惯用语及句型

⑵主要学习内容

①有关投诉的词汇 ；

②处理投诉的情景对话 ；

9. 办理出（入）境手续

⑴学习目标

掌握办理出（入）境手续及通过海关的词汇及情景对话

⑵主要学习内容

①相关词汇 ；

②通过海关的情景对话 ；

③办理出境手续的情景对话 ;

10. 乘飞机离开

⑴学习目标

熟悉乘坐飞机寻求机上服务的用语

⑵主要学习内容

① 相关词汇 ；

② 飞机上代客寻求服务的习惯用语 ；

五 、评价建议

对学生学习效果的评价是检查学生学习效果的重要手段，也是促进教师反思教学过程，改进教学方法和手段的过程。评价不仅是全面考查学生的学习状况，更要有利于激励学生的学习热情，促进学生全面发展。

对学生学习效果整体评价不仅要关注考核结果，更要关心他们在学习过程中的变化和发展。应将过程评价和结果评价相结合，定性与定量相结合。同时要考虑学生参与教学活动的程度，独立思考的习惯，解决专业问题的能力，自我接受新知 识的能力等方面。充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用。

建议的考评标准为：平时学习 40 ％；终结考试 60 ％，最终成绩建议采用百分制记分法。

六 、教学中应注意的几个问题

1.教学重点与难点

本课程教学重点是车站迎接宾客、旅游行程安排与调整、市内观光、处理投诉、办理出境手续的情景对话，教学难点是旅游行程安排与调整，旅游商品介绍的词汇，办理出入境手的情景对话，在教学过程中应注重对对话中重点句子及常用语的讲解和练习

2. 重视课堂对话练习

3 .运用互动教学，开拓学生潜能

在教学注重互动教学，倡导学生主动参与，逐步培养学生 乐于探究 ， 经历综合性、设计性的口语性的 锻炼，

4. 正确掌握大纲的深广度，因材施教

七 、教学参考书

袁志敏 《 旅游英语》北京大学 出版社

八、附录

⑴课外练习 活动课题

课题 1 ： 设计一个在车站迎接宾客的对话 ；

课题 2 ： 设计一个北京五日游情景对话练习 ；

**《前厅服务与管理》课程标准**

1、前言

1.1课程性质

本课程是中等职业学校饭店服务与管理专业的一门核心课程，能帮助本专业学生掌握必备的专业技能。其功能在于使学生具备预订受理、住宿登记、行李服务、电话转接、商务服务等业务中接待客人的基本职业能力,培养学生从事关厅服务相关的工作技能。教学主要围绕项目实施,按照要掌握的任务要领开展接待服务工作。

1.2设计思路

本课程以本专业学生的就业为导向,根据行业专家对前厅服务所涵盖的岗位群进行的任务和职业能力分析,以前厅服务应具备的岗位职业能力为依据,符合学生的认知规律,紧密结合前厅各岗位的技能要求,确定本课程的工作模块和课程内容。按照客房预订、总台接待、礼宾服务、客户关系维护、总机服务、商务服务、行政楼层服务等具体实践过程安排学习项目,通过创设前厅服务仿真系统来模拟工作情境并组织学生实际操作,倡导学生在"做"中"学",使学生掌握各项前厅服务的基本操作要领,加深对专业知识、技能的理解和应用,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本课程建议总课时数为72学时。

2、课程目标

通过任务引领型的项目活动,学生能掌握客房预订、总台接待、礼宾服务、客户关系维护等技能和理论知识,能够出色的完成本专业相关岗位的工作任务,具有礼貌、诚信、细致、耐心、善于沟通与合作的品质,树立顾客至上、团结协作、高效无误、安全保密意识,为职业能力的发展奠定良好的基础。

职业能力培养目标：

能接受客房预订

能较熟练提供总台接待服务

能提供前台礼宾服务

能进行客户关系维护

能提供总机服务

能提供商务服务

能提供行政楼层服务

3、课程内容和要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作**  **任务** | **课程内容和教学要求** | **活动设计** | **参考**  **学时** |
| 1 | 客房预订 | 1. 能理解三类预订的含义 2. 知道客房的类型 3. 能掌握客情预测方法 4. 能按照礼仪规范接、挂电话 5. 知道房价的种类 6. 能合理控制超额预订 7. 能熟练受理与婉拒预订 8. 能制作预订状况控制表 9. 能使用统计方法分析客源变化 10. 会建立和维护客户资料 | 活动一：创设场景,由学生扮演预订客人和预订员的角色,按照预订的要求完成客房预订  活动二：按提供的相关数据计算超额预订房数、超订率、出租率等,并用计算结果分析客情 | 12 |
| 2 | 总台接待 | 1. 能掌握接待礼仪和客房销售技巧 2. 熟知饭店业治安管理办法 3. 能进行预订资料查询 4. 能操作入住登记系统,会办理散客和团队入住登记和退房手续 5. 能掌握钥匙收发登记流程 6. 能读懂和修改房态 7. 能根据客人类型合理排房 8. 能制作客房夜间审计报告 9. 了解信用卡、旅行支票、外币兑换等有关金融常识,能办理外币兑换 10. 会操作收银机,使用各种结算方式结账 11. 能建立团队和散客账户,进行客账管理 12. 能规范办理贵重物品的存取 13. 能运用留言提示系统,准确接受和转告留言 14. 能办理会客业务 15. 能满足客户各类合理需求 16. 能提供观光、交通、购物、娱乐、餐饮等信息 17. 能处理现场无法解答的问讯 18. 能与饭店其他部门建立良好的合作关系 | 活动一：设立模拟总台,由学生扮演接待员办理入住登记手续。教师要设计多种场景,例如:客户资料找不到、证件有问题、顾客换房等  活动二：通过案例分析引导学生归纳排房的基本要求  活动三：提供客房入住数据,让学生制作夜间审计报告  活动四：在实训室中让学生准确收发客用钥匙和楼层万能钥匙  活动五：在实训室内由教师扮演客人询问有关航班时间、本地及周边旅游信息,训练学生能准确地查找资料并回答客人  活动六：在实训室内完成受理店内外客人及酒店三方面的留言并能准确及时传达的训练  活动七：在实训室内接受访客问讯并联系住客和做好访客登记  活动八：通过案例分析,讲解如何解决问讯员无法解答的问题  活动九:在实训室内让学生根据客人资料开立账户,并能根据担保形式确定客人的信用额度  活动十:由学生扮演收银员,根据前台的指令为换房客人将原先的消费额转移到新的账户  活动十一:在实训室内接受团队和散客的退房要求,并能使用pos机、信用卡和支票结账  活动十二:在实训室内设置保险箱,模拟收银员接受贵重物品的寄存和多次存取 | 18 |
| 3 | 礼宾  服务 | 1. 能掌握一般客户和VIP客人的迎宾礼仪 2. 能了解"委托代办"服务的注意事项 3. 能采集对客服务信息 4. 了解邮电服务业务和资费 5. 能掌握店内寻人的方法 6. 能提供门前迎宾服务 7. 能疏导、调度门前车辆 8. 能提供代客订车服务 9. 能提供接送机服务 10. 能提供衣帽寄存服务 11. 能准确接收和代邮客人的邮件 12. 知道饭店各项服务及设施 13. 能提供带客入房服务 14. 熟知行李寄存管理规定 15. 能准确提供团队和散客的行李服务 16. 能受理行李寄存和领取业务 17. 会使用行李标签 18. 能根据不同行李类别和存放时间储存行李 | 活动一：通过多媒体课件演示,讲解店内寻人的方法和用具  活动二：在实训室内为模拟客人提供司门服务和雨具服务  活动三：使用多媒体课件演示接送机及酒店门前车辆疏导  活动四：在实训室内由学生扮演VIP客人和大堂副理模拟贵宾的接待服务  活动五：在实训室设立衣帽间,要求学生能按业务流程接受客人的衣帽寄存  活动六：让学生为一个有紧急事务的客人提供订车服务  活动七：在实训室接发客人邮件并计算代邮资费  活动八：在实训室模拟带客人入房过程  活动九:在实训室内设置行李柜台接受行李的寄存、领取和代存、代取  活动十:通过案例分析讲解可接受寄存的物品  活动十一:用服务案例来分析换房过程中行李服务的要求 | 12 |
| 4 | 客户关系维护 | 1. 知道VIP客人接待礼仪 2. 能接待VIP客人 3. 掌握一定的沟通技巧,能较好的应对客人的投诉 4. 能制作客户意见表 5. 能统计分析服务质量问题 6. 能及时发现和解决客户的合理需求 | 活动一：通过案例讲解,分析客人投诉时的心理和物质需求  活动二：在实训室内演练VIP客人的接待服务  活动三：提供服务质量统计数据表,让学生分析该店的主要质量问题所在,并能提出相应的措施。设计制作顾客意见表 | 8 |
| 5 | 总机服务 | 1. 知道电话接听礼仪 2. 能熟练操作电话交换机接挂电话 3. 能使用标准业务用语 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 5. 能受理并提供叫醒服务 6. 能提供信息查询及一站式热线服务 7. 能掌握饭店管理人员呼机或电话号码,有处理紧急事件的能力 | 活动一：使用多媒体演示电话交换机的操作  活动二：模拟受理客人叫醒服务和电话留言  活动三：提供相关酒店信息,要求学生自主组织语言,在设计的情境中,为模拟客人提供电话问讯服务 | 8 |
| 6 | 商务  服务 | 1. 能熟练使用电脑进行图文处理、收发电子邮件以及各类信息网络查询 2. 会使用复印机、传真机、刻录机、扫描仪等设备 3. 能安排客人会晤 4. 能受理文字翻译业务 5. 能提供飞机、火车、轮船、长途汽车时刻表查询及订票服务 6. 能提供会议室出租服务,并能按照客人要求布置会场 7. 能按照客人要求提供代办快递服务 | 活动一：在实训室内让学员使用复印机和传真机,并介绍一般故障的排除方法  活动二：在实训室内设计场景,要求学生为模拟客人提供快递和机票订购等委托代办服务 | 10 |
| 7 | 行政楼层  服务 | 1. 能熟练办理入住登记 2. 能提供高规格的餐饮服务 3. 知道各式会议的服务要求 4. 能控制客账金额 5. 能采集对客服务信息 6. 能提供专职管家服务 7. 掌握贵宾接待要求 | 活动一：通过实例介绍专职管家服务  活动二：用多媒体课件演示行政楼层服务 | 8 |
| 其他 | | 机动 | | 4 |
| 考核、测评 | | 8 |
| 总课时 | |  | | 88 |

4、实施建议

4.1教材编写

（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。

4.2教学建议

（1）在课程教学过程中,应立足于加强学生实际操作能力的培养,以工作任务引领的教学模式提高学生学习兴趣,增强学生动手能力,激发学生成就动机。

（2）本课程教学的关键是以现场教学，模拟场景为载体。在教学过程中,教师示范和学生分组操作训练要互动,学生提问与教师解答、指导有机结合。让学生在"教"与"学"的过程中,认识前厅服务工作的特点,并能使用预订服务系统、入住登记系统、问讯系统、行李运输工具、图文处理设备、总机转接等设备。

（3）在教学过程中，要充分应用多媒体教学软件等教学辅助资源，帮助学生理解前厅服务工作的工作性质和具体内容。

（4）在教学过程中，要重视本专业领域的新理念、新设务、新管理模式的发展趋势,贴近工作现场,为学生提供职业生涯发展的空间。

(5)在教学过程中，教师应积极引导学生提升职业素养,提高职业道德。

4.3教学评价

（1） 改革传统的学生评价手段和方法,采用阶段评价、目标评价、项目评价,以及理论与实践一体化的评价模式。

（2）关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、操作实训、技能竞赛及考试情况,综合评价学生的成绩。

（3）应注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应给予特别鼓励,综合评价学生的能力。

4.4课程资源的开发和应用

（1）注重实训教材的开发和应用。

（2）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 的理角和掌握。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。

（3）积极开发和利用网络课程资源,充分利用诸如电子书籍、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源,使教学从单一媒体向多种媒体转变;教学活动从信息的单向传递向双向交换转变;学生从单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台,建立在线答疑、模拟实习,扩大课程资源的交互空间。

（4）校企结合开发实训课程资源,充分利用本行业典型的饭店资源,进行产学合作,建立实习、实训基地,实现"工学"交替,满足学生的实习、实训要求,同时为学生的就业创造机会。

(5)利用本专业实训中心,使之具备现场教学、实训的功能,实现教学与实训合一、教学和培训合一,满足学生综合职业能力培养的要求。

(6)学校应本着共建的原则,积极引入酒店设备供应商的专业设施赞助,在为学样更新教学设备的同时,为其品牌在未来专业人士中知名度的提升搭建平台。

5.其他说明

本课程教学标准适用于中等职业学校旅游服务与管理专业（三年制）。