

**酒 店 管 理 专 业**

**人 才 培 养 方 案**

# 酒店管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及专业代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640105

## 二、入学要求

参加普通高招的高中毕业生及对口升学的中职毕业生

## 三、修业年限

三年

## 四、培养目标：

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，掌握现代酒店管理专业理论知识和实践操作技能，具有较强的交际能力、语言表达能力与创新能力，毕业后能充分胜任高星级商务酒店、高级度假酒店、高档餐饮连锁、会议中心、豪华游轮、高级会所等旅游企业及其他相近服务类岗位的高素质技术技能人才。

## 五、主干课程及核心能力

### （一）专业主干课程

**1. 经济学：**本课程是酒店管理专业的专业基础课，主要介绍经济学基础理论。其基本内容包括：微观经济学主要研究单个经济单位的经济行为，说明价格机制如何解决资源的配置问题。宏观经济学以整个国民经济为研究对象，并通过各经济总量的决定来说明资源如何才能得到充分利用。

**2. 管理学原理：**本课程是酒店管理专业的专业基础课，主要讲述管理学的基本原理和基本方法。其基本内容包括：管理与管理者；西方管理思想的发展；管理职能：计划篇；组织篇；领导篇；控制篇；创新篇等。

**3. 酒店管理：**全面介绍酒店的组织结构和产品特性，酒店管理的基本理念和方法以及酒店的业务流程和管理程序。内容包括：酒店业发展简介、酒店的组织结构设计及其框架、酒店的市场营销管理、酒店的客房管理、酒店的餐饮管理、酒店的康乐项目管理、酒店财务管理、酒店的人力资源管理、酒店的工程管理、酒店的安全管理。

**4. 旅游学概论：**酒店管理专业的专业基础课，主要阐述旅游理论和旅游实践的基本问题。内容包括：社会经济发展与旅游活动的关系；旅游活动的内容、种类和表现形式；发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系；旅游的作用与影响；我国旅游政策与法规等。

**5. 酒店前厅与客房管理：**重点介绍前厅部下设的预定处、接待处、礼宾处、大堂副理四个部门的业务。内容包括：前厅的地位、职责、组织机构、基本业务（包括预定服务、接待服务、问询服务、客户账户管理服务、商务中心服务及其它服务）。全面介绍客房管理工作的各环节。内容包括：客房商品功能设计与装饰布置、酒店客房预算管理、客房市场营销管理与推销方法、客房预订管理技术、旅客接待管理技术、前厅客房关系和应接服务管理、客房楼层房务管理、公共卫生和洗衣房管理、客房设备用品管理、客房商品价格管理、客房管理经济核算与经济效益。

**6. 餐饮服务与管理：**全面介绍酒店餐饮服务工作的各环节。内容包括：餐饮服务工作的性质、特点、服务原则及范围；餐饮工作人员的职责、作用、素质要求；餐饮工作人员的具体内容；餐饮工作人员的方法和技巧；心理学、美学在餐饮服务中的运用；餐饮服务过程中各种特殊问题的处理。

**7. 食品营养与卫生：**专为与酒店管理专业而设置。该课程是一门涉及饮食文化、营养及卫生等领域的综合学科。它的教学要求大致有四个重要方面：其一就是能对食物营养摄入量具有基本辨别能力；其二，使学生能准确推荐合理营养搭配及标准膳食营养搭配方案；其三，能准确确定食物中毒种类及防护方法；其四，

能对未来世界营养及卫生安全的前沿思想及具体方式有初步了解。

**8.酒水知识与酒吧经营管理：**本课程着重培养学生扎实的酒水知识基础，尤其对于酒店及娱乐休闲企业的常见酒水及其相关产品的理论知识达到较深程度的掌握。在学习掌握酒水知识以及酒吧基础设施设备和相关专业理论的基础上学习研究酒吧管理的基础理论。主要内容包括：无酒精饮料、软饮料、咖啡、茶、发酵酒、发酵酒概述、葡萄酒、啤酒、米酒、蒸馏酒、谷物蒸馏酒、果杂蒸馏酒、配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒、中国的配制酒、鸡尾酒、鸡尾酒概述、鸡尾酒的调制、鸡尾酒的创新、酒吧概述、酒单的策划与设计、酒吧设备用品的配置与管、酒吧营销、酒吧管理、酒吧员工的培训与考核、酒吧经营评估与分析、

## （二）专业核心能力

本专业推行双证书制度。学生在取得毕业证的同时，支持鼓励学生积极参加计算机、英语、普通话等级考试并取得相应的证书，考取餐饮服务员、前厅服务员、客房服务员、调酒师、茶艺师等中的一个，同时积极鼓励学生报考酒店管理师、酒店职业经理人资格、汽车驾驶证、导游资格等职业资格证书。

## 六、就业面向

### （一）初始就业岗位

各类星级酒店的餐厅服务人员、前厅接待人员和客房预订人员；各类旅游公司，旅游管理部门工作人员；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事市场调查、信息服务等工作。

（二）发展岗位：星级酒店及酒店集团、连锁酒店等，从事管理工作。

## 七、全学程时间安排及课程结构

全学程总计 3005 学时，学生毕业需修满 173 学分。

表 1 酒店管理专业课程设置及教学学时分配表

项目	学分	学时数	百分比 (%)	教学活动安排						
				第一学年		第二学年		第三学年		
				15 周	15 周	15 周	15 周	0 周	0 周	
理论学时分配	职业核心能力课程	30	540 (110)	33.6	16	12	6	2		
	专业基本技能课程	9	165 (10)	10.3	11					
	专业核心技能课程	40	720 (120)	40.2		12	18	18		
	职业拓展课程	8	150	10.3		2	2	6		
	人文素质选修课	2	30	2.1			2	2		
	合计	89	1605 (240)	100	27	26	28	28	25	25
实践学时分配	课内实训	13	240	14.6						
	实践教学周	76.5	1275	77.7		4	4	4	20	19
	入学、毕业教育等	7.5	125	7.7	4					1
	合计	97	1640	100						
考试周安排					1	1	1	1		
总计		186			20	20	20	20	20	20
理论教学与实践教学比例		1:1.02								
实践学时（含课内实训学时比例）		1640 / 3245 = 50.5%								

注：1.理论学时分配中的学时数纯理论学时，括号内为课内实训学时；

2.理论课每 18 学时计 1 学分，实践教学每周折合 25 学时，每周计 1.5 学分。

表 2 酒店管理课程结构比例表

课程类别		学时、学分比例			
		学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
必修课	职业核心能力课程	540	18.0	30	17.3
	专业基本技能课程	165	5.5	9	5.2
	专业核心技能课程	720	24.0	40	23.1
选修课	职业拓展课程	150	5.0	8	4.6
	人文素质选修课	30	0.1	2	1.2
实践课（不含课内实训学时）		1400	46.6	84	48.6
总计		3005	100	173	100

## 八、教学进程安排表

表3 酒店管理专业理论课（理实一体课）教学进程安排表

课类	课程名称	学分	学时安排			理论教学活动周数及课内周学时					
			总计	理论	课内实训	第一学年		第二学年		第三学年	
						15周	15周	15周	15周	20周	20周
职业核心能力课程	思想道德修养与法律基础 形势与政策	4	60	60		2	2				
	毛泽东思想中国特色概论	4	60	60				2	2		
	体育与健康	6	90	20	70	2	2	2			
	高等数学1	8	120	120		4K	4K				
	大学英语	8	120	120		4K	4K				
	计算机应用基础	4	60	30	30	4					
	大学生职业发展与就业指导	2	30	20	10			2			
专业基本技能课程	基础会计	2	30	30		2					
	▲经济学基础	3	45	45		3K					
	▲酒店英语	4	60	50	10	4K					
	经济法概论	2	30	30		2					
专业核心技能课	▲酒店管理概论	4	60	60			4K				
	▲管理学基础	4	60	60			4				
	▲酒店营销	4	60	50	10		4K				
	▲旅游学概论	3	45	45				3K			
	*酒店人力资源管理	4	60	50	10			4			
	▲*食品营养与卫生	4	60	50	10			4K			
	▲酒店前厅与客房管理	4	60	50	10			4K			
	▲酒水知识与技能	3	45	35	10			3K			
	▲餐饮管理	4	60	40	20				4K		
	酒店督导管理	4	60	40	20				4K		
	酒吧经营与管理	4	60	40	20				4K		
	酒店服务礼仪	3	45	35	10				3K		
客户投诉处理技巧	3	45	45					3			
职业拓展课程（选修）	*导游业务	2	30	30			2				
	*旅游政策与法规	2	30	30				2			
	旅游文化	2	30	30					2		
	商务谈判	2	30	30					2		
	消费行为学	2	30	30					2		
公共选修课	中华茶艺	2	30	30					2		
合计		107	1605	1365	240	27	26	26	28	25	25

注：1.课内实训包括实验、随堂技能训练、随堂实习。

2.\*为证书、▲为专业主干课程。

3.职业拓展课程,学生可以根据自己的兴趣来选择不低于10学分的职业拓展课程。

4.K 为考试课程。

表 4 酒店管理专业集中安排的实践教学环节进程表

序号	实践教学内容	学分	考核方式	实践教学时间安排					
				第一学年		第二学年		第三学年	
				1	2	3	4	5	6
1	军训及入学教育	6	军训项目操作考核	4周					
2	酒店对客服务情景英语对话训练	6	实训业绩考核		4周				
3	酒店服务技能训练	6	实战业绩考核			4周			
4	酒店服务技能训练 调酒与茶艺	6	实训业绩考核				4周		
5	酒店管理跟岗实习	30	实习单位鉴定					20周	
6	毕业顶岗实习、毕业设计(论文)	28.5	毕业论文撰写及答辩成绩						19周
7	毕业教育	1.5							1周
合计		84		4	4	4	4	20	20

## 六、实施保障

### (一) 师资队伍

- 1、从数量上，专兼职教师要达到至少 15 人；
- 2、从结构上要达到以下几方面：

- (1) 专兼职要合理，至少有 3 位具有酒店企业技术、运营、管理方面的专家人员；
- (2) 知识、技能结构要合理，懂酒店经营技术、营销管理的人员比例要到 1:1；
- (3) 男女性别比例要合理，男女性别比例要达到 1:1；
- (4) 年龄结构要合理，老中青比例要达到 1:1:1；
- (5) 职称结构要合理，高级、中级和初级的比例要合理，以高级作为技术引领，中级为中坚力量。

### (二) 教学设施

#### 1、校内实训基地

序号	名称	数量	功能	基本配置	必要说明
1	中餐实训室	1	中餐摆台及相关服务技能实训		拟建
2	西餐实训室	1	西餐摆台及相关服务技能实训		拟建
3	酒吧实训室	1	调酒及相关服务技能实训		拟建
4	茶艺实训室	1	茶艺及相关服务技能实训	茶具、茶座及相关配套 20 套	已建但需要完善
5	客房实训室	1	客房服务技能实训	标间床及其配套 10 套	已建但需要完善

## 2、校外实训基地

序号	校企合作基地名称	功能	初始合作年份	备注
1	郑州黄河饭店	跟岗实习、顶岗实习	2018	已建立
2	天鹅城国际酒店	跟岗实习、顶岗实习	2018	已建立
3	苏州阳澄湖澜廷度假酒店	跟岗实习、顶岗实习	2019	已建立
4	北京中信金陵酒店	跟岗实习、顶岗实习	2019	已建立
5	厦门禹洲温德姆至尊豪庭大酒店	跟岗实习、顶岗实习	2019	已建立

### (三) 教学资源

1、教材选用方面，要适合高职生特点和市场需求，突出技能型、应用型，体系结构以项目结构或情景任务型为主，提倡编写适合本校特点的精品课程教材。

2、为了方便大学生创业，要实现校园网络全覆盖，数字化校园。

3、学校要有完善的电子阅览室，方便学生查阅电子资料。

### (四) 教学方法

1、思政课程以培养大学生正确的“三观”为主，强化爱国意识，培养良好职业道德，健康的心理，采取适合大学生特点的现代教学方法。

2、专业技能课，培养学生的动手动脑技能，以实训、实践为主，采取任务驱动、“做中学、学中做”等现代教学方法。

### (五) 学习评价

以突出能力为主的评价原则，建立知识、能力相结合的评价体系，各主干课程标准要科学。

#### 1、理论课考核

由任课教师采用过程考核与期终考试相结合的方式进行考核。过程考核主要考察学生的知识积累和素质养成，依据是平时作业、课堂表现、考勤记录等方面。期终考试以笔试、机试、面试、案例作业等形式进行，考核学生的知识运用能力。

#### 2、实践课考核

校内实训课程以“小组互评”、“实际操作”、“教师评定”等方式考核学生；校外实习课程由企业指导教师和校内指导教师共同评定，以企业评价为主。

## 七、毕业要求

修满规定的学分 173 并满足以下条件要求可以获取普通专科毕业证书：

1. 具有良好的思想和身体素质，符合学校规定的德育和体育标准。

2. 通过本专业教学计划规定的全部教学环节，各门课程成绩合格，达到规定学分要求。

3. 参加跟岗实习、毕业实习过程，毕业设计（论文、综合实践报告）合乎规定要求。



另外，鼓励学生取得一本职业资格证书，考取以下资格证书

序号	证书名称	发证部门	考证时间	相关联课程 或实训项目	要求
1	酒店中级（含中级）以上 服务员资格证书	中华人民共和国人力 资源和社会保障部	第三学期	餐饮服务管理 客房服务管理	必考
2	餐厅服务员三级(高级工)	中华人民共和国人力 资源和社会保障部	第三学期	《餐厅服务员》三 级（高级工）	自选
3	旅游饭店职业英语(中级)	中华人民共和国人力 资源和社会保障部	第二学期	旅游饭店职业英语	

## 八、其他必要说明

本培养方案的编制依据

- 1.《国务院关于加快现代职业教育发展的决定》（国发〔2014〕19号）
- 2.《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）
- 3.《教育部等五部门关于印发<职业学校学生实习管理规定>的通知》（教职成〔2016〕3号）

## 九、主干课程标准

### 《管理学》课程标准

#### 一、课程概述

##### （一）课程定位

管理学是工商企业管理专业及其他管理类专业必修的专业基础课程，为学生学习其他专业管理课程奠定理论基础。它是管理专业学生的第一门入门课程，同时也是专业核心课程。

管理学原理是从管理实践中总结、归纳、抽象和概括出来的科学原理，它着重研究管理的客观规律和具有共性的基本理论。围绕管理的计划、组织、领导、激励、控制、创新等职能展开各章内容。这些基本原理对于各行各业的管理都具有指导意义，任何将来有可能从事管理工作的学生有必要了解和学习的这门课程。学生通过学习这门既要调动学生的专业学习兴趣，使其感到管理的实用性，又可以奠定专业基础，为后续专业课的学习奠定坚实的基础。

描述课程是本专业课程体系中专业学习领域课程、公共学习领域课程还是专业素质拓展课程或独立设置的实训课程。

说明课程在专业人才培养中的作用，如是专业学习领域课程，应说明本课程针对哪些专业人才培养的哪些专业能力定位，服务于哪些岗位要求开设本课程的；如是公共学习领域课程，应说明针对哪些专业人才培养的哪些职业素质或者能力定位，服务于从事哪些职业工作要求开设的课程；专门为掌握知识、拓展专业素质开设的课程可以按照传统的描述方式。

### （二）先修后续课程

除说明本课程的前导后续课程外，还应说明本课程与前导后续课程的关系。

## 二、课程设计思路

《管理学》的课程设计以培养学生学习管理的兴趣为突破口，以提升学生管理思想、理念为核心；以塑造学生的管理责任感为灵魂，重视在指导思想和学习方法上给学生以指导，以解决生活实际为切入点，以培养学生能力为根本。课程以案例为主线，按照“管理认知、预测与决策、计划与组织、领导与激励、沟通与控制、管理创新”的逻辑顺序将课程分为六大模块。

## 三、课程目标

通过本课程的学习，使学生掌握管理学的基本理论和基本方法，明确管理的四项职能：计划、组织、领导、控制的相关内容和相互关系，理解并掌握各项职能的相关方法和技术。能够结合相关案例进行分析、研究，结合相应的实践进行教学，培养学生在管理方面的应用能力和创新能力。

### （一）知识教学目标

1. 正确理解管理的涵义，掌握管理学所涉及的核心概念和理论；
2. 了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；
3. 掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及技术方法；
4. 认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径。

### （二）能力教学目标

1. 初步掌握管理的基本原理及其学科体系，能够对现实中的管理现象进行正确的分析判断；
2. 能够制定基本的企业计划书，能够综合运用各种方法进行科学决策；
3. 能够运用组织结构设计的原则和理论，对真实组织进行合理的结构设计和职权配置；
4. 能够全面运用各种激励手段和沟通技巧，恰当处理领导工作中遇到的一

般问题：

5. 能够综合运用管理理论和知识解决实际问题，为学习后续各门专业管理课奠定理论和方法基础。

(三) 素质教育目标

1. 具有热爱所学专业，爱岗敬业的精神和强烈的法律意识；
2. 具有胜任管理工作的良好的业务素质 and 身心素质；
3. 具有管理方面的市场竞争意识，分析判断能力，开拓创新能力和科学决策能力。

四、课程内容

课程单元	教学任务	教学目标	学时	理论	实践
单元 1	1.1 管理、管理者与管理学	1、掌握管理的概念与职能； 2、掌握管理者的技能与角色； 3、掌握管理的原理与方法。	4		
	1.2 管理思想与管理理论	1、掌握中国管理思想、泰罗的科学管理理论及梅奥的行为科学理论； 2、理解管理与环境的关系。	6		
单元 2	2.1 预测	1、理解预测的概念； 2、掌握预测的程序与方法。	2		
	2.2 决策	1、了解决策的基本理论和类型； 2、掌握决策的技术与方法。	6		
单元 3	3.1 计划	1、掌握计划的程序与方法； 2、掌握目标管理的基本内容和活动过程	6		
	3.2 组织	1、理解组织工作的原则； 2、掌握组织结构类型及特点； 3、掌握组织变革的原因、动力与阻碍。	6		
单元 4	4.1 领导	1、掌握领导者与管理者的区别； 2、掌握领导理论； 3、了解领导理论的新观点。	6		
	4.2 激励	1、掌握激励 2、了解激励的原则； 3、了解激励的基本途径与手段。	4		
单元 5	5.1 沟通	1、掌握沟通的形式和方法； 2、理解沟通的原则和要求； 3、掌握沟通的障碍与克服。	6		
	5.2 控制	1、掌握控制的性质及类型； 2、掌握控制的方法。	6		
单元 6	6.1 管理创新	掌握创新理论与技能	4		
	复习		4		
总学时			60		

## 五、课程实施

### (一) 教学设计

本课程安排了 6 个学习模块，通过 6 个模块中 学习情景中的工作任务，进而掌握“预测与决策”“计划与组织”“领导与激励”“沟通与控制”的有关知识。达到掌握管理基本职能的要求。学习模块的设计思路是：目标——方法——过程—— 结果的顺序执行，计划总课时 60。

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时 计划
				知识目标	能力目标		
管理 认知	1.1 管 理、管 理者与 管理 学	1、教师在课堂上讲授管 理的重要性、 管理的概念 与职能、 管理的原理与方 法、管理者的技能与角 色、 管理学的研究对象等 知识。 2、学生通过对企业管 理的具体案例分析， 建立起 对管理的感性认识。 3、对学生的练习结果， 教师和学生进行共同分 析， 贯穿有关的知识内 容。		1、掌握管理的概念与职能； 2、掌握管理者的技能与角色； 3、掌握管理的原理与方法。	1、根据管理材料初步建立起对管理的认识能力； 2、会用管理的基本知识分析简单的管理问题的能力	1、讲 解 任 务 驱 动 ； 分 析 讨 论。	4 课 时(集 中使 用)
	1.2 管 理思 想与 管 理 理论	1、教师通过大屏幕或板 书讲解中国管理思想的 产生及发展、 西方管理思想及管理理论、 管理与环境的关系； 2、布置工作任务， 学生 实际练习， 教师巡回检查 3、联系学生 做的情况， 教师集中讲解分析存在 的问题。		1、掌握中国管理思想、泰罗的科学管理理论及梅奥的行为科学理论； 2、理解管理与环境的关系。	1、能正确运用相关的管理思想与管理理论分析企业中存在的管理现象。	1、讲 解 任 务 驱 动 ； 分 析 讨 论。	6 课 时 (集 中使 用)
工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度； 2、练习完成的质量； 3、对有关管理的基本知识和基本理论的运用能力					

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时 计划
				知识目标	能力目标		
预测 与 决策	1.1 预测	1、教师在课堂上讲授预测的概念、预测的程序与方法；2、学生实际运用预测理论处理企业案例。3、对学生的处理结果，教师和学生进行共同分析，贯穿有关的知识内容。		1、理解预测的概念；2、掌握预测的程序与方法。	能运用预测知识处理企业案例。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	2 课时 (集中使用)
	1.2 决策	1、教师讲解决策基本理论；决策的类型、决策的技术与方法；2、布置工作任务，学生实际练习，教师巡回检查；3、联系学生做的情况，教师集中讲解分析存在的问题。		1、了解决策的基本理论和类型；2、掌握决策的技术与方法。	能运用决策的技术与方法进行企业决策	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	6 课时 (集中使用)
工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度；2、练习完成的质量；3、作业					

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时 计划
				知识目标	能力目标		
计划 与 组织	1.1 计划	1、教师在课堂上讲授管理的重要性、管理的概念与职能、管理的原理与方法、管理者的技能与角色、管理学的研究对象等知识。 2、学生通过对企业管理的具体案例分析，建立起对管理的感性认识。 3、对学生的练习结果，教师和学生进行共同分析，贯穿有关的知识内容。		1、掌握计划的程序与方法；2、掌握目标管理的基本内容和活动过程。	1、能熟练运用计划的程序与方法； 2、能运用目标管理分析和解释企业的管理行为。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	4 课时 (集中使用)

	1.2 组织	1、教师在课堂上讲授组织的概念、结构的类型及特点、组织设计的意义、程序和内容、组织结构的发展趋势、组织变革的原因、动力与阻碍；2、给学生提供某公司的组织材料，以检验学生对组织知识的理解与掌握程度。3、共同讨论有关问题。讲解分析存在的问题。		1、理解组织工作的原则；2、掌握组织结构类型及特点；3、掌握组织变革的原因、动力与阻碍。	能根据提供的材料识别或绘制组织结构图。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	8 课时 (集中使用)
工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度；2、练习完成的质量；3、作业完成情况					

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时计 划
				知识目标	能力目标		
领导 与 激励	1.1 领导	1、教师在课堂上讲授沟通的方法；沟通的原则和要求；沟通的障碍与克服。2、学生进行沟通任务的训练。3、共同讨论有关问题。		1、掌握领导者与管理者的区别；2、掌握领导理论；3、了解领导理论的新观点。	能运用领导理论分析和解释企业有关领导问题。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	6 课时 (集中使用)
	1.2 激励	1、教师在课堂上讲授控制性工作的步骤和要求。2、学生进行控制任务的训练。3、共同讨论有关问题。		1、掌握激励 2、了解激励的原则；3、了解激励的基本途径与手段。 能运用激励理论有关激励问题。	能运用激励理论分析和解释企业有关激励问题。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论	4 课时 (集中使用)
工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度；2、练习完成的质量；3、作业完成情况					

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时 计划
				知识目标	能力目标		
沟通 与 控制	1.1 沟通	1、教师在课堂上讲授沟通的概方法；沟通的原则和要求；沟通的障碍与克服。2、学生进行沟通任务的训练。3、共同讨论有关问题。		1、掌握沟通的形式和方法；2、理解沟通的原则和要求；3、掌握沟通的障碍与克服。	能正确掌握沟通的方法，清楚如何克服沟通障碍。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	4 课时 (集中使用)
	1.2 控制	1、教师在课堂上讲授控制的性工作的步骤和要求。2、学生进行控制任务的训练。3、共同讨论有关问题。		1、掌握控制的性质及类型；2、掌握控制的方法。	能正确掌握控制的方法，清楚如何进行有效控制。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论	4 课时 (集中使用)
工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度；2、练习完成的质量；3、作业完成情况					

模块及其子项		教、学、做 内容安排	教学 载体	技术培养目标		实施 步骤	课时 计划
				知识目标	能力目标		
管理 创新	1.1 管理创新	1、教师在课堂上讲授企业家和企业家精神；创新的价值和源泉；创新理论；创新技能；2、学生根据提供的管理创新案例进行练习；3、对学生的练习结果，教师和学生进行共同分析，贯穿有关的知识内容。掌握创新理论与技能。3、共同讨论有关问题。		掌握创新理论与技能。	能根据企业面临的问题进行一定的管理创新。	1、讲解 2、任务驱动； 3、分析讨论。	4 课时 (集中使用)
	工作效果评价		1、考核学生的听课和训练态度；2、练习完成的质量；3、作业完成情况				

## （二）实施方法

教学实施的过程中体现职业岗位的特征，学生完成学习是一个“在学习中工作、在工作中学习”的过程。学生同时扮演学徒工的角色，教师同时扮演师傅的角色，实训室既是学生学习的教室，同时也是完成工作任务的部门。

课堂的组织和管理按照教学讲授和工作实际相结合的方式进行，讲解基本方法知识点—学生自己动手操作—工作过程管理—工作质量控制—工作效果评价。注重对学生职业素养的培养，如岗位的划分可锻炼学生的分工与合作的团队意识，管理工作的过程要自觉遵守，学生主动分析问题和解决问题的能力等等。每一个工作任务必须实现预期的目标，在实现目标的过程中学生充分体会和感悟，在深刻理解基本规律的同时，取得实际的经验，达到理论和实践的统一。

教学的过程要照顾到不同能力的学生，努力做到因材施教，在练习的时间安排上有一定的弹性，充分照顾到能力差的学生，使其得到更多的锻炼机会。保证每一个学生在自己努力的前提下能够获得成功，逐步建立学生学习的兴趣和自信心，特别是实做项目的完成，是通过管理团队的努力，看到了管理任务的成功完成，这样的成功可以激发学生进一步学习探究的极大热情。

教学活动的时间安排有一定的灵活性，根据内容制定详细的计划，课时可分散可集中使用，在开学初教师、学生、场地管理教师、教学督导部门都能够拿到本门课程的学期教学计划，并严格贯彻执行。

## 六、课程考核

对学生的评价与考核分三个部分：职业素养考核、知识考核、技能考核：

（1）职业素养考核，包括平时的出勤率、听课态度，完成书面作业任务的情况等，占总评价成绩的 30%左右。部分内容重点考核学生的学习过程，包括其学习态度、努力的程度以及表现出来的效果。

（2）期末综合实训，根据学习过的知识，进行综合管理问题的处理，考核学生的实际动手能力和对知识的综合掌握情况，由每个学生独立完成，建议考核的成绩占总成绩的一定比例。

（3）期末考试，卷面考核学生对理论的实际掌握情况，占 70%左右。

（4）鼓励学生参加管理类职业资格考試。

## 七、实施条件要求

### （一）师资队伍要求

本课程宜采用小班化教学，班级人数 40 人为宜；任课教师可采用专职教师



与企业兼职教师相配合的组合方式，主讲教师应有一定的企业管理工作经验。

## （二）教学场所要求

教学场地主要集中在教室和实训室，实训室的文化氛围体现办公室的特征：

（1）专门的管理项实训集中实训室内完成，实训室内集中办公用桌凳，安装投影，配备配套的办公用品及相应的实训器材与工具等，学生具有完成学习和实际操作任务的活动空间。

（2）学生与教师统一在实训室完成岗位工作，在这个过程中学生与指导教师充分互动，教师对学生的完成情况进行简单的质量分析，并提出改进意见。

## 八、课程资源

### 1、教材编写建议

（1）以理论知识和技能实训相融合为切入点，以认知和能力训练为核心，以构建知识体系和能力训练体系为主线，以体现时代性、立体性和动态性为要求、达到以学生为主体、有所创新、有所特色、适应高职教学的开发目标。力求符合高等职业教育的特点和要求，明确知识教学体系和能力教学训练体系。重构基础、反映前沿、突出重点，全教材具有可读性、趣味性、实践性、层次性。

（2）教材呈现文本格式要图文并茂，文本表述由学习目标、学习提示、正文知识、扩展知识、理论链接、案例资料、实训资料等组成。

### 2、课程资源的开发和利用

（1）充分利用校内已有的实训设施，结合实际工作中的管理岗位设计开发教学项目，以实训为主要的教学载体，配备完整的工具、材料等，作为教学实施的主要场景。

（2）开发实训指导书、教师指导书、网络资源等；

（3）选择部分企事业单位建立一批较为稳定的校外实训基地。

## 九、课程制定依据

依据管理的相关职业的任职要求、岗位资格标准以及高职教育理论等。

## 《酒水知识与酒吧经营管理》课程标准

### 一、课程概述

本课程着重培养学生扎实的酒水知识基础，尤其对于酒店及娱乐休闲企业的常见酒水及其相关产品的理论知识达到较深程度的掌握。在学习掌握酒水知识以及酒吧基础设施设备和相关专业理论的基础上，学习研究酒吧的管理。主要内容

包括：无酒精饮料、软饮料、咖啡、茶、发酵酒、发酵酒概述、葡萄酒、啤酒、米酒、蒸馏酒、谷物蒸馏酒、果杂蒸馏酒、配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒、中国的配制酒、鸡尾酒、鸡尾酒概述、鸡尾酒的调制、酒吧员工的培训与考核。

## 二、课程培养目标

### （一）总体目标

《酒水管理与酒吧经营》是系统地对酒店管理专业的学生进行酒水基础理论教育的课程，是培养高职酒店管理专业学生所必须的一门专业技能课程。《酒水管理与酒吧经营》课程是培养酒店管理专业高级应用性人才的必修课。

《酒水管理与酒吧经营》是研究酒水的分类、特点、产地和酒水鉴赏、酒水文化及酒水调制与酒水服务的一门理论与实践紧密结合的学科。通过本课程的教学使学生了解并掌握酒水的基本知识、酒水文化和酒水调制；了解并掌握酒水服务的基本程序、技能与基本的管理经营方法，并通过大量的案例分析系、讨论、观摩、示范和实践等方式，使学生掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力，从而为学生进行生产实习和以后专业发展奠定基础。

### （二）能力目标

- 1.酒水分类及识别能力
- 2.六大基酒的识别及服务能力
- 3.配制酒的识别和服务
- 4.酒吧接待服务能力
- 5.四种鸡尾酒调制方法运用能力
- 6.20 经典鸡尾酒调制能力
- 7.鸡尾酒创新、创作能力
- 8.酒吧日常管理能力
- 9.鸡尾酒会策划能力
- 10.鸡尾酒酒品成本控制和核算能力

### （三）知识目标

1.使学生掌握酒吧的概念和表现形式，了解酒吧的起源、经营特征、空间布置以及设施设备的配置。

2.了解酒单制定的依据，国内外酒吧饮品的分类，掌握酒吧酒单的设计。

3.使学生掌握酒水、酒度的概念，了解酒度的表示与换算酒的不同分类方法及按照生产工艺分类的内容。

4.了解葡萄酒的含义、特点；掌握葡萄酒的命名、年份、贮存、等级、酿造工艺。

5.了解啤酒的起源、制作原料、生产工艺；掌握啤酒的分类、中外著名啤酒名牌；了解中国黄酒的起源、功效、产地及其特点，掌握中国黄酒的分类；了解中国名优黄酒。

6.了解世界六大蒸馏酒的起源及主要生产工艺，熟悉其酿造原料和生产地，掌握六大蒸馏酒的主要分类、名品与饮用服务。

7.了解中国白酒的起源及主要生产工艺，熟悉中国白酒的酿造原料和产地。掌握白酒的主要分类、名品与饮用服务。

8.了解配制酒的含义和特点，掌握著名的开胃酒、甜食酒、利口酒的特点、生产工艺及名品。

9.了解咖啡的起源、品种、饮用服务，熟悉世界著名咖啡品牌，掌握茶的种类、名品及饮用特点，了解其他无酒精饮料。

10.掌握鸡尾酒的概念与特点，了解鸡尾酒的不同分类，重点掌握鸡尾酒的基本结构及常用的四种调制方法，掌握 20 款世界著名鸡尾酒的调制。

11.掌握酒吧的概念、种类及构成，掌握酒吧的组织结构、岗位设置与职责，了解酒吧常用的设备，掌握酒吧服务的标准与程序。

12.了解酒吧日常管理的主要内容，了解人员配备与工作安排，掌握酒吧的质量管理、掌握酒水的采购控制、验收控制、饮料的库存与发放，了解饮料的损耗控制。

13.初步了解鸡尾酒会的类型，掌握承办鸡尾酒会的步骤与方法，初步具备组织承办鸡尾酒的能力。

### 三、课程内容标准和要求及学时

学习情境（单元）名称		子学习情境 1	子学习情境 2	子学习情境 3	子学习情境 4	学时分配
学习情境（单元）1	项目一 酒水认知	酒水分类	非酒精饮料 认知	酒精饮料 认知		8
	教学时数	2	2	4		
学习情境（单元）2	项目二 果蔬饮料制作	果蔬认知	果蔬饮料的 制作	果蔬饮料的 操作实例		8
	教学时数	2	2	4		

学习情境（单元）名称		子学习情境 1	子学习情境 2	子学习情境 3	子学习情境 4	学时分配
学习情境（单元）3	项目三 茶艺	茶具的配置	茶叶冲泡程序及操作	常见茶类的冲泡技艺		12
	教学时数	4	4	4		
学习情境（单元）4	项目四 咖啡制作	咖啡与咖啡器具认知	咖啡豆的选购与研磨	咖啡的冲泡		6
	教学时数	2	2	2		
学习情境（单元）5	项目五 鸡尾酒调制	鸡尾酒认知	调酒工具、计量与方法	调酒的载杯和装饰	鸡尾酒的调制	8
	教学时数	2	2	2	2	
学习情境（单元）6	项目六 酒吧认知	酒吧设备与设施配置	酒吧员工配备			4
	教学时数	2	2			
学习情境（单元）7	项目七 酒单制作	酒单的制作	酒水定价			4
	教学时数	2	2			
学习情境（单元）8	项目八 酒水服务技巧	酒吧服务认知	酒水服务	酒会服务		6
	教学时数	2	2	2		
学习情境（单元）9	项目九 酒吧原料采购与保管	酒水采购	酒水存放			4
	教学时数	2	2			
学习情境（单元）10	项目十 酒吧促销与成本控制	酒吧促销	酒吧成本控制			4
	教学时数	2	2			
学习情境（单元）11	项目十一 酒吧创业	市场定位与酒吧选址	资金投入	经营手续的办理	员工招聘与培训	8
	教学时数	2	2	2	2	

#### 四、教学环节设计

编号	学习情境 (单元)	子情境	拟实现的能力 目标	相关支撑 知识	教学环境及 设备	教学说明(内 容、方法、手段、 步骤、结果)
1	酒水认知	酒水分类	通过教学,学生能明确酒水的概念及其分类	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.图片案例分析
		非酒精饮料认知	知道不同非酒精饮料的种类及特点,熟悉非酒精饮料在酒吧中的作用	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.图片案例分析
		酒精饮料的认知	掌握发酵酒、蒸馏酒、配制酒的类别,并能正确辨识及购买七大基酒的品牌酒	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.图片案例分析
2	果蔬饮料制作	果蔬饮料制作	通过教学,学生能认识不同水果的营养价值	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 榨汁机 水果	1.理论列述 2.案例剖析
		果蔬饮料的制作	认识制作果蔬饮料的常见蔬菜品种及其最佳的上市时间	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 榨汁机 水果	1.理论列述 2.案例剖析
		果蔬饮料的操作实例	熟悉制作果蔬饮料的常用工具及方法	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 榨汁机 水果	1.理论列述 2.案例剖析
3	茶艺	茶具的配置	通过教学,学生能根据不同的茶叶选择适当的茶具	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 茶具	1.案例说明
		茶叶冲泡程序及操作	掌握泡茶的基本步骤	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 茶具	1.理论列述 2.案例说明
		常见茶类的冲泡技艺	掌握各种茶类的正确冲泡方法	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体 茶具	1.理论列述 2.案例说明
4	咖啡制作	咖啡与咖啡器具认知	明确咖啡的主要成分及作用	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		咖啡豆的选择与研磨	了解咖啡的相关知识及主要的操作工具	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		咖啡的冲泡	熟悉常见的咖啡煮制方法及花式咖啡、冰咖啡的制作方法	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明

编号	学习情境 (单元)	子情境	拟实现的能力 目标	相关支撑 知识	教学环境及 设备	教学说明(内 容、方法、手段、 步骤、结果)
5	鸡尾酒调制	鸡尾酒认知	认识不同的基酒	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.案例列述
		调酒工具、计量与方法	认识调制鸡尾酒的常见工具和方法	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		调酒的载杯和装饰	熟悉制作鸡尾酒的装饰物	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		鸡尾酒的调制	能够根据不同需要调制不同口感的时尚鸡尾酒	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
6	酒吧认知	酒吧设备与设施配置	掌握酒吧的类型,能对酒吧进行设计和布置	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		酒吧员工配备	明确酒吧各个岗位的工作职责及工作内容	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
7	酒单制作	酒单的制作	能够设计制作一份式样精美的酒吧酒单	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		酒水定价	能运用酒水的定价原则与方法,为酒吧常见的酒水饮品进行定价	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
8	酒水服务技巧	酒吧服务认知	明确酒吧服务项目的设置	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		酒水服务	掌握酒水服务标准程序,了解酒吧各岗位服务标准	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明

编号	学习情境 (单元)	子情境	拟实现的能力 目标	相关支撑 知识	教学环境及 设备	教学说明(内 容、方法、手段、 步骤、结果)
		酒会服务	熟悉酒会酒水及食品的服务程序,能对服务中的突发事件进行恰当处理	前厅客房服务、餐饮服务知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
9	酒吧原料 采购与保 存	酒水采购	了解酒水原料采购、验收的要求,掌握各环节的相关制度、原则和标准操作程序	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.图片案例分析
		酒水存放	了解酒水储存室设计要求及原料对储存环境的要求,掌握原料发放程序	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
10	酒吧促销 与成本控 制	酒吧促销	通过教学,学生能了解广告促销的含义与作用;能够根据具体情况合理选择广告推销的程序	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		酒吧成本 控制	了解成本核算的基本思路,掌握成本控制的方法;学会劳动力成本的控制	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
11	酒吧创业	市场定位 与酒吧选 址	了解影响酒吧选址的主要因素	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.图片案例分析
		资金投入	熟悉酒吧注册资金的筹措方式	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		经营手 续的办 理	掌握办理酒吧合法经营手续的流程与具体步骤	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明
		员工招 聘和员 工培 训	理解酒吧员工招聘与培训的作用	前厅客房服务、餐饮服务知识、茶艺知识、酒水知识	多媒体	1.理论列述 2.案例说明

说明: 1.可以以一个学习情境或者一个学习单元进行设计;

2.如果有子情境,应该按子情境进行设计。

## 五、教学实施建议

在教学过程中，应立足于加强学生对酒水服务的实际运用能力的培养，采用理论讲授+项目化（部分专题）教学，提高学生对本课程学习的兴趣。

（1）教学理念：系统掌握基本知识，培养实践能力。

在教学理念上既强调学生对酒水基本知识的系统掌握，也强调通过实训室实物接触及亲身品尝感受教学。

（2）教学设计：充分利用不同教学活动途径。

第一，专题教学。本课程设置若干专题，编写相关指导书，开展专题研究，训练学生实际能力，同时要求学生能不断品尝和亲身感受鸡尾酒特点及品种、品牌，达到理论与应用相结合，学以致用。

第二，加强练习教学。在理论知识学习的基础上，还要求学生不断地联系识别与鉴别能力，进一步加强深化教学效果。

## 六、相关参考规范

吴克祥.《酒水管理与酒吧经营》.高等教育出版社.2003年 教学参考资料.

龙凡,庄耕.《酒吧服务技能综合实训》. 高等教育出版社.

中国饭店职业经理人职业资格认定考试指导书.《酒店酒水服务与管理》.广东经济出版社.

傅生生.《酒水服务与酒吧管理》.东北财经大学.

许金根.《酒品与饮料》. 浙江大学出版社.

田芙蓉.《酒水服务与酒吧管理》.云南大学出版社

## 《前厅与客房管理》课程标准

### 一、课程概述

《酒店前厅与客房管理》课程是高职院校旅游管理专业、酒店管理专业的核心课程之一。《酒店前厅与客房管理》课程以培养学生职业能力为主线，融理论教学与实践教学为一体，教学中突出前厅、客房服务与管理的实践环节。

通过本课程的学习，学生能了解饭店前厅部、客房部的职能，明确酒店前厅部、客房部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉前厅部和客房部运转规律；养成良好的酒店意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的酒店职业素质、为今后迅速适应酒店前厅和客房服务与基层管理工作打好专业基础。



## 二、课程培养目标

通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，掌握酒店前厅、客房服务与管理的基本知识，熟悉饭店前厅、客房部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总机服务、客房服务等技能，成为能胜任星级酒店前厅服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

### （一）素质目标

使学生树立良好的职业形象；具有良好的酒店服务意识并形成职业的思维习惯；具有较好的身体素质和较强的责任心及吃苦耐劳、开拓创新精神。

### （二）能力目标

- 1、初步具备现代酒店前厅部员工所需的沟通和协调的技能；
- 2、会操作酒店前台管理信息系统等现代化前厅运作工具；
- 3、能按要求独立完成各种客房预订业务、散客与团队客人的礼宾服务工作前厅接待与收银工作、能向客人作针对性的客房及其他酒店产品推销，能熟悉商务中心及总机的各项业务；
- 4、具备良好的语言表达能力、自我控制能力、推销能力、预测和判断能力、人际沟通能力、继续学习能力和应变能力.....能与宾客进行有效的沟通，并能较有条理地处理本部门中相关的突发事件。
- 5、能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；
- 6、能够初步掌握客房布置和装饰的方法；
- 7、能够掌握客房专业英语词汇的听说写；
- 8、能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；
- 9、能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；
- 10、能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；
- 11、能够掌握开夜床的方法和标准；
- 12、能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；
- 13、能够掌握VIP客人接待的程序和标准；
- 14、能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法
- 15、能够掌握地面清洁与维护保养方法；

- 16、能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；
- 17、掌握客房人员配置和工作安排的方法；
- 18、掌握客房部员工培训的主要内容和方法。

### （三）知识目标

1、使学生了解前厅部基础知识，掌握前厅部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位的主要职责。

2、了解前厅部所销售的主要产品和服务特点；掌握前厅销售的基本策略；熟悉酒店客房价格的构成及类型；了解酒店客房价格执行的原则，合理控制、调整客户销售价格。

3、掌握前厅部的业务工作流程，了解客房预订、前厅接待、前厅问讯、前厅收银、礼宾部、总机与商务中心、大堂副理等班组的工作内容及工作标准。

4、了解前厅部业务管理内容，掌握前厅日常管理的工作内容及具体的工作方法。

5、使学生了解客房部基础知识，掌握客房部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位的业务分工；明确客房部员工、领班、主管、经理等职位职责范围与任职条件。

6、熟悉酒店客房类型。

7、认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求。

8、熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领。

9、掌握清洁服务与质量控制的标准与方法。

10、了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施。

11、熟悉客房接待服务的环节和项目内容。

12、掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法。

13、明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系，认识优质服务的内含和要求。

14、掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法。

15、熟悉客房设施设备及物品的种类和标准。

16、掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法。

17、了解客房安全管理的特点、原则和主要内容。

18、掌握事故和特殊情况处理的方法和要领。

19、了解客房部人力资源管理的重要性和主要内容。

### 三、课程内容标准、要求、教学环节及学时

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	项目一 前厅部认知  活动一 认识前厅部	1.能熟练地说出酒店前厅部的业务特点；主要工作任务 2.能基本说出前厅部的组织机构、岗位设置及职责 3.能熟练回答前厅部员工基本素质要求	1.熟悉酒店前厅部的业务特点 2.熟悉前厅部的主要工作任务、组织机构、岗位设置及职责、前厅部员工基本素质要求	4	
	活动二 前厅部的环境设计	4.能运用前厅部的功能布局与流线设计知识分析酒店前厅设计案例 5.学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪	3.熟悉前厅部的布局与环境、主要设施设备 4.了解前厅部的发展趋势	4	2
2	项目二 客房 预订服务与管理  活动一 客房预订知识	1.会应用酒店预订系统 2.能熟练地按要求做好岗前准备工作 3.能按要求准确填写预订处的各类表单、报表	1.通过教学，使学生了解预订的渠道和种类 2.掌握客房的类型及计价方式	4	
	活动二 客房预订程序	4.能按照要求独立受理各种预订业务，进行预订的确认，处理预订的变更、取消与婉拒工作 5.会根据客人的特点、要求与酒店的销售政策向客人推荐最合适的客房	3.掌握受理各类散客、团体客房预订业务 4.掌握预订的变更、取消与婉拒工作 5.熟悉客房预订违约行为及处理 6.熟悉预订系统的维护与管理方法	4	2
	活动三 超额预订	6.能熟练地做好宾客抵店前准备工作 7.在团队的协助下，能妥善地处理超额预订等简单的突发事件	7.掌握预订信息预报、预订的控制与核对、超额预订与预订控制的方法 8.掌握订房契约及纠纷的处理原则与要点	4	2
3	项目三 前厅接待服务与管理	1.能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作 2.能针对有预订的散客、团队等不同类型宾客制定客房预分方案； 3.能够按要求准确填写各类表单、报表	1.了解总台接待工作的各项业务及工作程序 2.掌握处理接待工作中的常见问题 3.掌握客房分配的艺术 4.熟悉商务楼层的运作情况 5.熟悉常见问题的处理方法及对策	4	2

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
	活动一 前厅接待业务	4. 会根据客人的特点、要求向未预订的客人推荐合适的客房 5. 能安排客人参观房间服务 6. 会按照要求独立办理普通散客、VIP及商务楼层客人的迁入手续; 7. 能够按照要求完成团队客人的迁入业务			
	活动二 前厅收银服务	8. 能够妥善地办理换房、加床与客人延期续住等手续 9. 能够运用酒店计算机管理系统进行客房状况的控制与调整	6.掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及工作要点 7.掌握贵重物品的保管程序及注意事项 8.掌握宾客离店结账服务的程序及注意事项	4	2
4	项目四 前厅部日常服务  活动一 礼宾服务	1、能够熟练地按规范程序为散客提供入住行李服务	1、熟悉礼宾服务的规程	4	
	活动二 总机服务 问询及留言服务	2、能够按照规范的程序做好叫醒服务 3、能够掌握留言及问询服务的方法,为客人提供满意的服务	2、了解总机服务内容及注意事项 3、了解问询及留言服务的有关规定	4	2
	活动三 大堂副理服务	4、能够行使大堂副理的职责,正确处理客人的投诉	4、了解商务中心的服务项目 5、了解大堂副理的工作程序及岗位要求	4	
5	项目五 前厅部销售服务  活动一 前厅销售	1、能够认真观察分析客人心理,迎合客人需求	1、了解前厅部销售的主要内容 2、了解酒店成功销售的基础	4	
	活动二 前厅销售技巧	2、能够掌握一定的销售艺术与技巧,在接待过程中成功地将客房推销给客人 3、能够选择合理的报价技巧和方式,达到推销客房的目的	3、掌握前厅部接待人员的销售技巧 4、熟悉报价的技巧和方式	4	2

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
6	项目6 前厅部的对客关系 活动一 建立良好的宾客关系	1、能够掌握与客人交流沟通的技巧	1、了解建立良好宾客关系的重要性 2、了解不同宾客心理及宾客类型对服务的不同要求	4	2
	活动二 宾客投诉处理	2、能够掌握投诉处理的技巧并能在实际问题中加以运用 3、能够根据投诉的不同原因为客人提供针对性的服务 4、	3、了解客人投诉的原因及处理投诉的方法 4、掌握减少宾客投诉的具体措施	4	
	活动三 客史档案处理	5、能够充分了解客人的需求并建立客史档案	5、了解客史档案的作用、类型及内容 6、熟悉客史档案的管理	4	
7	项目七 客房部认知 活动一 客房部概述	1.能熟练表述酒店客房部的业务特点 2.能熟练地说出客房部的主要工作任务 3.能基本说出客房部的组织机构、岗位设置及职责	1.了解客房部组织机构设置 2.掌握客房基本礼仪	4	
	活动二 客房类型与设备用品	4.能熟练回答客房部员工基本素质要求 5.能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局 6.学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪	3.认识客房设施和客房设备用品 4.了解客房部管辖区域业务分工	4	
8	项目8 客房卫生及质量管理 活动一 客房常规清洁卫生	1.能熟练地按要求做好岗前准备工作 2.能按要求准确填写客清洁表单与报表 3.能按照要求独立完成中式铺床、西式铺床；能按照要求独立完成走客住客房清扫工作；能按照要求独立完成客房晚间小整工作	1.熟悉客房部常规卫生与计划卫生知识 2.熟知搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素 3.掌握常规卫生与计划卫生的形式、内容、要领	4	
	活动二 公共区域清洁卫生与质量控制	4、熟悉大理石地面清洁与保养、大堂卫行间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务工作	4.掌握公共区域的范围 5.熟悉公共区域卫生知识特点 6.掌握公共区域卫生工作的主要内容、质量控制措施	4	

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
9	项目9 客房对客服务 活动一 对客服务项目	1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 能够按要求准确填写服务表单、报表	1.掌握客房对客服务的特点和要求 2.掌握客房对客服务的模式及优缺点 3.掌握客房对客服务的主要项目、规范及要点	4	
	活动二 客房优质服务	3. 会运用优质服务的内涵评价各种服务现象	理解客房优质服务的内涵，能按规范要求做好楼层迎宾服务、VIP 客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务	4	
	活动三 客房服务质量管理	4. 能够对客房的服务项目提出更新改进意见	4.熟悉客房对客服务质量控制的方法与要点	4	
10	项目10 客房设备用品使用与保养 活动一 客房设备	1、会使用客房的设备 2、能够制定客房布件和用品的管理方法	1、了解客房设备与选择 2、掌握客房布件的日常管理 3、掌握客房用品的消耗定额计算方法	4	
	活动二 客房设备用品使用与保养	3、能够对一般的设备进行保养	4、熟悉客房设备的使用与保养要求	4	
11	项目11 客房安全管理 活动一 客房安全概述	1、能说出客房安全制度的内容 2、会使用客房安全设施与设备	1、了解客房安全管理的基本意义 2、熟悉客房安全管理设施的配备	4	
	活动二 防火与防盗	3、能够处理安全事故	3、掌握客房防火与防盗的工作要求	4	
	活动三 意外事故的防范	4、能够解决客房常见的突发事件	4、了解酒店潜在的安全事故的处理方法 5、掌握解决突发性事件应采取的措施	4	
12	项目12 客房部人力资源管理 活动一 客房部编制定员	1、会计算客房的编制 2、客房定编定员	1、理解客房部编制定员的概念掌握编制定员的方法和步骤	4	
	活动二 客房部员工培训	3、能够设计培训方案	2、了解客房培训的主要类型与内容 3、熟悉客房培训的方法	4	
	活动三 客房部员工绩效考核	4、能够说出绩效考评的内容与方法 5、能根据所给情景制定一套考核方案	4、理解员工绩效考评的含义与作用 5、掌握客房部员工绩效考评的方法与程序	4	
13	复习			2	
机动				2	
合计				60	16

## 四、教学实施建议

### （一）教学建议

1、重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

2、根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分级管理、分组讨论、项目训练、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

3、在教学过程中，要重视采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对酒店前厅、客房工作的兴趣，积极引导形成良好的职业意识与职业道德。

### （二）教师素质要求

为确保学生的实践能力，本课程建立了参观企业、校内实训、课余实践、岗位实习等逐步深入的实践教学体系，不断优化实习基地，与企业建立纵向与横向的合作关系，在实践教学的指导上，配置了以校内教师与企业教师相结合的双导师制实践。

### （三）校内外实训条件

1、利用现代信息技术开发视听光盘等多媒体课件，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。

2、充分利用郑州几十家高星级酒店，发挥实习基地的作用，为学生参观、实训和毕业实习提供方便，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、充分利用好课程网站，把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

### （四）考核与评价建议

1、结合课堂提问、现场操作、课后作业、团队考察与作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时成绩记录。

2、强调理论与实践综合评价。

3、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。

4、学期教学评价=过程评价 40% + 期末评价 60%

过程评价：课堂参与程度；课堂训练；各项目单项测试成绩；作业；课堂纪律与出勤。期末评价：期末笔试。

## 五、相关参考规范

1、项园园. 酒店前厅运转与管理(“十一五”规划教材). 北京: 高等教育出版社, 2005.

2、李莉. 前厅与客房实训(高职高专酒店管理专业). 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005.

3《现代酒店前厅客房服务与管理》沈忠红, 人民邮电出版社, 2010年9月出版。

## 《西方经济学》课程标准

### 一、课程概述

《西方经济学》是经济管理类专业基础课, 是学生学习其他财经类课程的必须知识储备, 也是学生认识社会经济问题的必备知识准备。

通过本课程的学习, 使学生对经济学的基本问题和基本观点有比较全面的认识, 掌握经济学的基本概念、基本思想、基本分析方法和基本理论, 对经济运行有一个比较全面的了解, 建立起经济学的基本思维框架, 为进一步学习其他专业课程奠定理论基础。

通过本课程的学习, 一方面使学生掌握现代经济学的基本理论、基本概念和基本方法, 为进一步学习财经类职业能力课程和职业拓展课程及将来从事经济工作奠定基础; 另一方面使学生在掌握西方经济学基本理论内容的基础上, 提高抽象思维能力和逻辑思维能力, 培养学生运用经济学的分析方法分析问题和解决问题的能力, 并使学生了解某些西方经济理论对我国当前的经济改革和开放的借鉴作用, 帮助学生理解当今经济生活中的各种现象。

### 二、课程培养目标

#### (一) 知识与能力目标

- 1.掌握经济学研究的对象、内容和方法;
- 2.掌握需求和供给以及市场价格作用原理;
- 3.掌握基数效用理论和序数效用理论的基本内容;
- 4.掌握生产要素合理投入的分析方法;
- 5.掌握成本和收益理论及其分析方法;
- 6.掌握四种市场结构类型中产量和价格的确定;
- 7.掌握生产要素的价格原理及分配理论;



- 8.掌握市场失灵原因和各种微观经济政策；
- 9.掌握国民收入核算指标的运用与核算方法；
- 10.掌握财政政策与货币政策；
- 11.掌握宏观经济主要变量及其衡量方法。

#### （二）过程与方法目标

- 1.掌握经济学的基本原理,为学好与运用财经类专业知识和技能服务；
- 2.能够根据经济学的基本理论知识和技能,对市场供求发展趋势做出科学合理的预测；
- 3.具备能够运用辩证思维方法、数理逻辑思维方法以及实证分析方法分析解决社会经济现象和具体问题；
- 4.具有一定的经济论文、报告等的阅读和写作能力；
- 5.具有一定的运用经济学知识解释经济现象和处理经济问题的能力。

#### （三）情感态度与价值观目标

- 1.培养德、智、体、美、勤等全面发展的，熟悉微观经济理论和微观经济政策、宏观经济理论与宏观经济政策；
- 2.能够把握国家大政方针，熟知国家在不同经济时期所采取的财政政策、货币政策、收入政策、人力政策、产业政策和经济增长政策；
- 3.能够帮助企业根据国家方针政策调整自身经营策略，并最终实现利润最大化的目标；
- 4.能够有较好人文素质、诚实品质、富有责任心和创造能力的高级应用性专门人才。

### 三、课程内容标准和要求

序号	教学单元	知识内容和要求	技能内容和要求	活动设计	建议学时
1	西方经济学概论	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 稀缺资源的选择和利用</li> <li>● 经济学的研究对象</li> <li>● 经济学的研究内容</li> <li>● 经济学的研究方法</li> <li>● 西方经济学的各种流派</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能理解经济学研究的对象和目的</li> <li>● 能叙述经济学发展基本脉络</li> <li>● 能叙述各个经济学流派的重要代表人物</li> <li>● 能理解实证分析方法和规范分析方法的区别</li> </ul>	分组讨论经济学流派的特点	4
2	供求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 需求与价格</li> <li>● 供给与价格</li> <li>● 需求与价格</li> <li>● 均衡价格</li> <li>● 需求弹性与供给弹性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能利用需求与价格的关系分析价格</li> <li>● 能利用供给与价格的关系分析价格</li> <li>● 能利用需求与供给弹性分析现实经济生活中的实际问题</li> </ul>	分析市场上热点商品的供求关系	6
3	效用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 效用</li> <li>● 总效用</li> <li>● 边际效用</li> <li>● 消费者剩余</li> <li>● 消费者均衡</li> <li>● 序数效用</li> <li>● 无差异曲线</li> <li>● 边际替代率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能利用效用分析消费者的满足程度</li> <li>● 能利用边际效用递减规律分析消费者行为特征</li> <li>● 能利用消费者剩余分析买的东西值不值</li> <li>● 能利用序数效用分析消费者偏好</li> <li>● 能利用无差异曲线分析消费者的选择</li> <li>● 能利用边际替代率分析得到和失去</li> <li>● 能理解在不确定条件下消费者的选择行为</li> </ul>	分组讨论某种商品的效用特点	6
4	生产与成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生产要素</li> <li>● 生产函数</li> <li>● 会计成本</li> <li>● 机会成本</li> <li>● 边际产量</li> <li>● 规模效益</li> <li>● 不变生产成本</li> <li>● 可变生产成本</li> <li>● 规模报酬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能理解企业生产中的人、财、物资源的投入</li> <li>● 能利用会计成本和机会成本原理分析现实经济生活中的问题</li> <li>● 能理解营收的最大化不等于利润的最大化</li> <li>● 能理解边际产量递减规律</li> <li>● 能理解怎样通过生产要素的最佳组合达到利润最大化</li> <li>● 能理解适度规模的经济原因</li> <li>● 能通过成本理论分析企业的具体生产行为</li> </ul>	分析某行业小企业的成本构成	6
5	厂商理论	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完全竞争市场</li> <li>● 完全垄断市场</li> <li>● 寡头市场</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能通过完全竞争市场了解政府的局限</li> <li>● 能通过完全竞争市场分析价格歧视行为</li> <li>● 通过寡头市场理论分析大型企业之间的竞争</li> </ul>	分析国营大型企业的市场行为	4
6	市场失灵	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 垄断</li> <li>● 信息不对称</li> <li>● 外部性</li> <li>● 科斯定理</li> <li>● 公共物品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能理解垄断导致低效率的原因</li> <li>● 能知道我国哪些行业亟需破除垄断</li> <li>● 能运用信息不对称分析企业委托代理问题</li> <li>● 能通过外部性分析市场的缺陷。</li> <li>● 通过公共物品了解政府的作用</li> </ul>	辩论垄断的优缺点	4

7	国民收入核算理论	<ul style="list-style-type: none"> <li>● GNP 和 GDP 的含义</li> <li>● 基本的宏观经济变量</li> <li>● 国民收入的核算</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握国民收入核算中五个总量的关系</li> <li>● 掌握 GNP 和 GDP 含义</li> <li>● 了解价格指数的分类及区别</li> <li>● 理解用支出法计算国民生产总值</li> </ul>	讨论作为衡量经济增长的指标，GDP 有什么缺陷	4
8	通货膨胀与失业	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通货膨胀和失业的含义和类型</li> <li>● 菲利普斯曲线</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解通货膨胀的含义和类型</li> <li>● 了解失业的含义和类型</li> <li>● 理解通货膨胀和失业对国民收入的影响</li> <li>● 了解菲利普斯曲线</li> </ul>	收集数据分析近几年我国的通货膨胀情况及原因	6
9	宏观经济政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宏观经济政策的含义及目标</li> <li>● 财政政策的含义及运用</li> <li>● 货币政策的含义及运用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解宏观经济政策的含义及目标</li> <li>● 了解财政政策的含义及运用</li> <li>● 了解货币政策的含义及运用</li> </ul>	讨论我国政府应对 2008 年世界金融危机的政策措施	4
考试					1
合计学时					45

#### 四、实践教学环节

##### (一) 实践教学任务

通过实践性教学，使学生可以在仿真环境中运用西方经济学的多种理论和方法，对微观经济和宏观经济的运行进行系统分析和模拟实验，使其更深入地领会和熟练地掌握西方经济学的理论和方法，从而提高分析和研究经济问题的实际应用能力。

##### (二) 实践教学内容

###### 1、基本要求

- (1) 掌握应用 Excel 制作图表的基本操作技能。
- (2) 运用图形仿真完全竞争厂商的短期利润最大化决策。
- (3) 通过模拟实验，将乘数与加速数结合起来说明我国经济的周期波动及政府投资的作用。

(4) 根据给出数据，建立某经济体系的 IS-LM 模型，掌握凯恩斯的基本理论框架及 IS-LM 曲线的建模方法。

###### 2、实训内容

本课程由 7 个实训组成：

实训一：无差异曲线及其特点

实训二：生产函数的建立与最优生产要素组合的确定

实训三：各种短期成本函数之间的关系与完全竞争厂商利润最大化图形仿真

实训四：微观经济学比较静态分析

实训五：简单收入决定的动态模型

实训六：产品与货币市场 IS-LM 的均衡

实训七：经济增长因素实证分析

## 五、教学实施建议

### （一）教学及教材建议

西方经济学是一门偏重于理论性的课程，教学中主要利用案例进行教学，通过案例引出相关知识。

首先，教学中应采取灵活的教学方法和手段，对学生应该掌握的理论知识，遵循由浅入深、由简单到复杂的循序渐进的教学过程。强调课堂知识学习的重要性，在课堂上将基本原理和方法讲明讲透。以问题为出发点，围绕问题探讨知识点，通过思考问题→分析问题→解决问题，从而有效解决教学难点，既加强学生对理论的理解，同时教会学生用经济理论思考问题的方法。

其次，通过教师引导学生对典型的案例进行分析，强化学生对基本理论知识的理解，提高对知识的运用能力，为学生独立思考，独立分析、解决问题打下了基础。

同时，大量采用情景模拟教学和互动教学等教学方法。通过把教室演变为社会经济环境，让学生和老师一起融入到经济现象中，把我们自己平时的角色平移到课堂，让学生重新以经济的方式来思考。

最后，采用习题教学和实践教学相结合的方法丰富教学手段。在每章教学过程中教师应给学生创造课堂讨论或社会调研的学习方法，通过收集、查寻、整理有关资料来检验、巩固、应用所学知识。并且教师应结合教学进度、教学重点和难点，安排适当的习题训练，并对习题中的问题进行指导。

建议选用教材及参考书：

《西方经济学》，高鸿业，中国人民大学出版社，2011.6.1；

《经济学原理》，高鸿业，高等教育出版社，2016.4.1；

《经济学基础》，赵全海，中国人民大学出版社，2014.10.1。

## （二）学时安排

完成本课程需 45 个学时，共 3 学分。

## （三）教师素质要求

担任该门课程的任课教师应具有本科及以上学历，经济管理类专业毕业，系统学习过西方经济学内容，对当前经济发展状况较为了解，熟悉国家的微、宏观经济政策，能够较好的把西方经济学的经济相关理论与当前的经济状况结合起来，运用典型社会经济案例进行教学过程设计，同时能够运用多种教学方法实施教学。

## （四）校内外实训条件

校内实训以 ERP 实训室、电商实训室和电商创业中心为依托，锻炼学生的专业技能。

## （五）考核与评价建议

1、形成性评价，占总成绩的 30%，包括作业、出勤、课堂表现、课外调研、阶段测试、自主学习、合作学习等。

2、课程实训占 20%。实训项目视完成情况记成绩。

3、终结性评价，采取笔试形式，占总成绩的 50 %。

# 《餐饮服务与管理》课程标准

## 一、课程概述

《餐饮服务与管理》课程是饭店管理专业的主干专业课程，是学生必修的岗位能力课程。

本课程注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面也注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新、创业能力。

根据本专业的人才培养目标——将学生培养成“高素质的饭店服务员”和“高素质的饭店管理人员”，以及餐饮服务与管理的岗位需求，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”。

## 二、课程培养目标

### 1、知识与能力目标

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，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

### 2、过程与方法目标

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及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。

### 3、情感态度与价值观目标

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。

## 三、课程内容标准和要求

序号	工作任务	课程内容及教学要求	活动设计	参考学时		
				理论	实践	小计
1	模块一 认识餐饮	任务一 认识餐饮环境	1、参观五星级酒店 2、上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3、分析针对餐饮服务的特点如何做好对客服务与管理	6	2	8
		任务二 认识餐饮产品				
		任务三 认识餐饮设备				
2	模块二 餐饮服务技能	任务一 托盘	1、 托盘（轻托）操作练习 2、 餐巾折花操作练习 3、 中餐宴会摆台操作练习 4、 西餐宴会摆台操作练习 5、 按照规范程序和操作要领进行酒水服务 6、 情景模拟练习 7、 设计主题台型	8	32	40
		任务二 餐巾折花				
		任务三 摆台				
		任务四 酒水服务				
		任务五 菜肴服务				
		任务六 其他相关技能				

序号	工作任务	课程内容及教学要求	活动设计	参考学时		
				理论	实践	小计
3	模块三 餐饮服务方式	任务一 西餐常用服务方式	1、迎宾引位、拉椅让座练习 2、推荐酒水菜肴、示酒练习 2、服务情景模拟练习 1、预订练习 5、上网查找西餐服务方式的详细资料	2	4	6
		任务二 中餐常用服务方式				
		任务三 宴会服务方式				
		任务四 酒吧服务方式				
4	模块四 餐饮菜单设计	任务一 菜单的设计与制作	1、设计菜单 2、分析制定固定菜单时应考虑哪些因素?	2	2	4
		任务二 菜品的定价				
5	模块五 餐饮管理	任务一 餐饮人力资源管理的认知	1、分析管理餐饮采购与库存的方法 2、分析厨房的生产管理 3、分析餐饮销售管理 4、分析餐饮服务管理 5、调研餐饮服务与管理 6、参观五星级酒店	8	10	18
		任务二 餐饮产品的生产管理				
		任务三 餐饮销售管理				
		任务四 餐饮服务管理				
	合计			76		

#### 四、实践教学环节

本课程的实践课程教学都在系部的实训室内完成，系部为本专业配备了中餐厅、茶艺室、包床实训室，充分满足了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。

#### 五、教学实施建议

##### （一）教学建议

**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：**学校应为本专业建立模拟前厅、模拟茶艺室、包床实训室、模拟西餐厅、吧台、模拟中餐厅与两间标准客房，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，提供服务，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。

##### （二）教师素质要求

- 1、能够负责课程的整体建设、内容的调整、课程的持续发展；

- 2、协调课程的授课过程；
- 3、有高星级酒店餐饮部门企业实践或工作经验。

### （三）校内外实训条件

学院为本专业投入大量资金，建设先进的多媒体教室及专业实训室。统一安排学生在最后学期到合作酒店实训。这样既有利于学生进一步巩固学习所学的知识技能，又有利于学生职业素质和职业能力的培养。

### （四）考核与评价建议

本课程在考核评价方面，摒弃了传统的一考定型的方式，积极探索了“全程化、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。

1、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；

2、本课程共 2 学分，课程总评成绩的评分标准为：技能测试占 30%，平时成绩占 30%，期末理论考试占 40%。

## 《酒店市场营销》课程标准

### 一、课程概述

《酒店市场营销》是酒店管理专业的一门专业基础课程，具有实际应用性强、知识内容内在关联度高等特点。通过对酒店市场营销知识的系统学习，使学生树立正确的酒店市场营销理念、掌握实用的酒店营销手段与方法，具备酒店市场营销方案制订能力，为酒店产品服务开发与调整、市场调研以及促销、沟通工作打下必要的任职基础。

该课程是依据酒店行业实际工作对市场营销职业能力的需要而设置的。鉴于对专业课程以及学生整体水平的综合考虑，课程设计走项目化基础酒店市场营销路线，即从培养酒店营销理念入手，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以酒店营销计划制订的工作顺序为逻辑主轴组织教学过程，将酒店市场营销环境分析、酒店消费者购买行为分析、酒店市场营销调研、酒店目标市场决策、酒店产品策略、酒店价格策略、酒店渠道策略、酒店促销沟通策略串联起来，灵活运用模块化案例教学、案例分析、小组讨论、实地调研、启发引导、汇报交流、多媒体等教学方法与手段，形成项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。



## 二、课程培养目标

### （一）知识与能力目标

#### 1、知识目标：

- （1）理解各种营销理念
- （2）熟悉酒店产品所面临的宏观环境、微观环境
- （3）理解酒店整体产品理论知识
- （4）掌握酒店产品生命周期理论
- （5）比较不同的酒店营销渠道
- （6）熟悉酒店营销渠道选择的影响因素
- （7）熟悉酒店促销的各种手段

#### 2、能力目标：

- （1）能运用合理的酒店营销理念
- （2）能分析指定酒店产品所面临的宏观环境、微观环境
- （3）能分析指定酒店产品的竞争状况和目标消费者的购买行为特征
- （4）能运用酒店市场营销的调研手段，进行调查问卷设计，组织实地调研并分析结果，撰写调研报告
- （5）能运用定位理论为酒店产品进行产品定位设计
- （6）能针对不同的酒店产品生命周期调整产品策略
- （7）能分析酒店产品渠道模式，对指定酒店产品设计合适的分销渠道模式
- （8）能确定合适的酒店广告宣传主题，制定符合要求的酒店媒体宣传计划

#### 3、过程与方法目标

灵活运用模块化案例教学、案例分析、小组讨论、实地调研、启发引导、汇报交流、多媒体等教学方法与手段，形成项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。

本课程采用项目导向、任务驱动、案例教学、教学做一体化的“工作站”式教学模式，让学生在“工作站”中，完成学习性工作任务。

#### 4、情感态度与价值观目标

- （1）培养学生良好的思想品德
- （2）培养学生正确的人生观、价值观
- （3）培养学生正确的职业操守
- （4）培养学生承受压力能力

- (5) 培养学生写作、交际方面的素质
- (6) 培养学生英语阅读写作方面的素质
- (7) 培养学生自学能力、钻研能力
- (8) 培养学生市场营销能力

### 三、课程内容标准和要求

序号	课程内容	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 (作业、报告等)	参考学时
1	酒店市场营销理念	1.1 树立营销理念	酒店市场营销关注点与核心概念	能运用合理的酒店营销理念	课堂讨论, 案例分析	课外知识延伸阅读	2
2	分析酒店市场机会	2.1 酒店宏观环境分析	酒店宏观环境的组成及各组成部分的主要内容	能分析指定酒店产品的宏观环境, 及其带来的机会与威胁	由小组案例分析引出书本内容, 课堂交流学习	分析郑州酒店业市场宏观环境	4
		2.2 酒店微观环境分析	酒店微观环境的组成, 重点学习酒店企业与酒店竞争者	能分析指定酒店产品的微观环境, 尤其是自身及竞争状况	课堂案例讨论, 引导学生思维, 并总结知识	选择一郑州酒店分析其微观环境, 尤其是自身及竞争环境	4
		2.3 酒店消费者分析能分	酒店消费者购买行为分析	析指定酒店产品的目标消费者购买行为特征	课堂阅读, 分小组讨论影响购买行为的因素与购买决策过程	分析郑州某酒店的主流消费者特征	4
3	酒店市场调查	3.1 酒店市场调研	酒店市场调研的方式、步骤、调查表、注意点	能运用酒店市场营销的调研手段, 能设计调查问卷、能组织实地酒店调研并分析结果	酒店市场调研情景模拟, 有逻辑的按组织顺序进行知识交流	酒店市场调研取样案例分析	6
		3.2 编写酒店市场调研问卷	酒店市场营销基本原理	能编写符合规范的, 有实际行业指导意义的酒店市场调查问卷	学生小组回顾问卷设计的各项注意点, 以 5-6 人小组为单位设计一份酒店市场调查问卷, 全班交流, 以班级为单位确立最终问卷式样	回顾设计, 温故知新	2
		3.3 实施酒店市场调研	酒店市场营销基本原理	能按照课堂所学, 发挥自己的主观能力, 组织有条理的小组调研	在问卷设计的基础上, 实施酒店市场问卷调查, 对象为郑州各大酒店	回顾实施, 总结提高	4
		3.4 分析酒店市场调研结果	酒店市场营销基本原理	进行调研结果分析	以 5-6 人小组为单位, 组织调研结果分析	完成调研结果分析	4
		3.5 撰写酒店市场调研报告	酒店市场营销基本原理	能编写逻辑性较强的酒店市场营销报告	明确酒店市场调研报告的格式, 小组分工完成撰写	完成酒店市场调研报告	2
		3.6 组织酒店市场调研评价	酒店市场营销基本原理	能灵活运用酒店营销基本原理, 正确评价酒店市场调研报告	发挥学生综合水平, 完成酒店市场调研报告评价	完成评价	2
4	酒店市场营销战略选择	4.1 酒店市场细分、酒店市场选择与酒店市场定位	酒店市场细分的标准; 酒店市场选择的方式; 酒店市场定位的手段	能用酒店市场细分原理及目标市场原理确定酒店目标市场; 能运用定位理论为酒店产品进行定位设计	运用多媒体案例引导学生学习, 结合讨论掌握知识	郑州某酒店目标市场细分与定位	4

序号	课程内容	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 (作业、报告等)	参考学时
5	酒店市场营销策略制定	5.1 制定酒店产品策略	酒店产品整体概念；酒店产品组合；酒店产品生命周期；酒店产品品牌策略	能设计酒店产品的附加价值；能设计酒店产品品牌名称；能针对不同的酒店产品生命周期调整产品策略	结合案例分析，小组交流、课堂阅读与课堂提问逐步展开对酒店产品策略的讨论	分析郑州某酒店的产品品牌策略	4
		5.2 制定酒店价格策略	酒店产品定价方法；酒店产品定价策略	能识别竞争对手酒店产品的价格策略并为酒店产品制定合适的价格	结合课外资料收集，课内案例交流，学习本部分内容	分析郑州某酒店的定价策略	4
		5.3 制定酒店渠道策略	酒店中间商类型；酒店销售渠道类型及设计应考虑的因素	能分析酒店产品的渠道模式；能设计有效的面向酒店中间商、酒店消费者的营业推广方案	课堂案例讨论，引导学生思维，并总结知识	收集郑州酒店行业不同的营销渠道模式	4
		5.4 制定酒店促销、沟通策略	酒店市场营销推广方式；酒店市场营销推广方案设计	能确定合适的酒店广告宣传主题，并制定符合要求的酒店媒体宣传计划；能综合运用人员推销、销售促进；能设计制定酒店产品的公共关系方案	运用多媒体案例向学生展示不同促销与交流沟通的手段，结合讨论学习知识	酒店市场促销方式案例收集	4
合计							54

#### 四、实践教学环节

积极推行工学结合，充分利用企业与行业协会的教育资源，加强与行业协会及企业的合作。

#### 五、教学实施建议

##### (一)教学建议

1、理论教学要求有多媒体设备。积极推行工学结合，充分利用企业与行业协会的教育资源，加强与行业协会与企业的合作。

2、教学组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。对于项目任务的教学主要通过模块化案例教学、案例分析、小组讨论、启发引导、汇报交流等方法进行；对于项目任务的实践主要通过分组讨论、实地调查、汇报交流、体验实战等方法进行。

3、教学项目尽可能来自企业，同时，引导学生模拟制定酒店企业营销计划，以加深对酒店市场营销理论的理解与实际工作中的灵活运用。

##### (二)教师素质要求

从事本课程教学的教师，应该热爱并忠诚于党的教育事业，工作负责，事业心、责任心较强，有良好的职业素养。同时执教老师应该具有扎实的专业理论基础和娴熟的专业技能，具备课程任务项目的设计能力，能够运用多种教育手段进

行教学。应该具有高校教师资格证书、餐饮旅游企业相关工作经历，能够胜任本课程的项目化教学，具备教学组织、管理及协调能力。

从事本课程教学的外聘专家，应该具备五年以上大型企业营销岗位工作经验，从事销售管理工作，能够把企业的市场营销实例融入教学案例，主动对学生进行职业教育理念的灌输，带来市场营销的最前沿信息。

### （三）校内外实训条件

校内建设实训室，校外加强企业参观，企业实践。

### （四）考核与评价建议

#### 1、素质考核

每一个学习性工作任务学习和完成的过程，都是一个考核的过程，老师根据学生完成的项目任务、团队协作情况等方面进行考核，所有任务完成后取其平均分，作为素质考核成绩。

#### 2、核心技能考核

本课程讲授完后，每名学生在技能库中随机抽取三个核心技能进行考核，取其平均分作为本课程的核心技能考核成绩。

#### 3、专业知识考核

在学期末，学生集中进行专业理论知识考核。

4、各项考核比例 素质考核：20% 核心技能考核：40% 专业知识考核：40%

## 《食品营养与卫生》课程标准

### 一、课程定位与设计思路

#### （一）、课程定位

食品营养与卫生是食品保鲜与加工专业的一门专业基础必修课，是关于食物中各种营养成分与人体健康关系的一门课程，它包涵了食品营养与食品卫生两大部分内容。食品营养部分主要介绍人体对能量和营养素的需求，营养素与人体健康的关系，各类食品营养价值，合理营养和膳食指南，以及食品加工对营养素的影响等；食品卫生部分主要介绍食品中可能存在的对人体健康有害的因素，食品污染及其预防措施，食源性疾患（食物中毒）及其预防措施，食品卫生法与食品安全卫生监督管理，食品良好生产规范(GMP)和危害分析与关键控制点

(HACCP)等现代食品质量控制系统。

食品营养与卫生是食品保鲜与加工专业课程体系中的主干课程,前导课程是基础化学、食品生物化学,后续课程是食品分析与检验、食品安全与质量控制,课程依据农产品保鲜与加工专业人才培养方案对本课程的要求,针对食品营养与卫生需求,同时参照食品加工、公共营养师职业资格标准而设置本课程。符合农产品保鲜与加工专业岗位任职要求。

## (二) 课程的设计思路:

根据职业岗位要求设计教学内容,课程内容突出对学生职业能力的训练,理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行,并融合了公共营养师职业资格证书对知识、技能和态度的要求。及时更新教学内容,让学生掌握最新的食品营养与卫生知识。坚持“过程”教学的原则,建立从职业岗位出发,学生为主导的思想。定期组织学生参加营养咨询、营养调查、食品营养与卫生社会服务等活动,从调查表、调查问卷的设计到实施的全过程都让学生亲自参与,让学生在真实的环境中提高专业技能。

通过职业岗位分析,归纳出食品营养与卫生五个学习情境 12 个子情境。课程教学采用教、学、做一体化教学模式,主要运用现场教学、项目教学等教学方法以及多媒体教学、网络教学等先进教学手段,课程评价注重过程考核,将小组评价与自我评价相结合,提高学生的团结协作能力。本课程理论教学与实验实践教学比例为 1: 1。

## 二、课程目标

### (一) 总体目标

通过学习,学生能够了解各类食品的营养素的组成、应用以及食品卫生的基础知识,并能运用所学的知识对常见各类伪劣食品进行鉴别的能力;按任务要求运用所学知识提出工作方案,完成工作任务的能力;具有现场发现问题、综合分析问题和解决生产实际问题的能力;组织开展工作的能力、协调能力和团队合作的能力。

## **(二) 具体目标**

### **1、知识目标：**

- (1) 熟悉食品中的能量和各类营养素
- (2) 掌握中国居民膳食指南
- (3) 掌握食品的营养价值和科学加工
- (4) 掌握食品污染与预防
- (5) 掌握食品安全生产与卫生管理

### **2、能力目标：**

- (1)能针对某种食品说出其主要营养素的组成
- (2)能熟练掌握中国居民膳食指南
- (3)能掌握食品营养价值和科学加工方法
- (4)能掌握食品污染与预防措施
- (5)能根据产品需求，设计合理加工方案与配比
- (6)能够综合运用所学知识，组织实施某种产品的开发

### **3、素质目标：**

- (1) 能自主学习新知识、新技术
- (2) 能通过各种媒体资源查找所需信息
- (3) 能够独立制定工作计划并实施
- (4) 能够独立进行调查、对比、分析
- (5) 具有吃苦耐劳的精神及团队协作、创新能力等

## **三、 内容标准**

### **(一) 学习情境**

通过职业岗位群分析→确定典型工作任务→对应职业能力分析→构建学习领域（核心课程）→设计学习情境

表 1 学习情境

行动领域				学习领域		
课程面向的岗位	岗位典型工作任务	能力要求	主要技术标准、职业资格证书要求	学习情境	子情境	总学时
四级营养师和初级食品加工工	1、开展膳食调查,了解人群膳食摄入状况; 2、通过多种方法综合评价人体营养状况; 3、评价食品的营养价值; 4、为不同人群设计食物需要,编制营养食谱; 5、处理和预防食品卫生问题,进行食品卫生监督管理,确保食品安全。	1. 掌握食品营养及卫生的基本知识; 2. 能够选择合适的调查方法开展膳食调查,进行营养评价; 3. 发现膳食问题,进行膳食指导和调整; 4. 学会测定人体营养状况方法,分析营养缺乏症状和体征判别; 5. 解决和处理食品卫生问题,采取预防控制措施; 6. 了解食品卫生管理的现场工作的设计、操作、突发事件的处理; 7. 具有协调各方面公共关系和团队合作的能力,具有食品安全和良好的社会服务意识。	《食品卫生法》国家职业资格鉴定标准 四级公共营养师	一、基础营养	绪论	8
					人体和食物	
					能量和营养素	
				二、膳食营养	人体营养状况测评	18
					膳食调查与评价	
					食物营养价值的评价	
				三、膳食指导	膳食结构和膳食指南	14
					人群营养	
					营养与疾病	
					食谱编制和评价	
四、食品卫生	食品卫生问题及预防	20				
	食品卫生监督管理					

## (二) 学习子情境

表2 子情境教学内容设计

学习情境一	基础营养	学时	10
子情境1	绪论		
具体目标： 1.了解课程性质和作用； 2.了解公共营养师的职业道德和职业守则； 3.掌握中国目前存在的食品营养和卫生问题及今后面临的任务。			
主要内容 1.营养师的职业道德和职业守则； 2.营养师职业前景； 3.中国目前存在的食品营养和卫生问题及今后面临的任务；			教学方法建议 案例法、讨论法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	了解营养师这个职业岗位，了解中国居民目前的营养和膳食现状；具备与人沟通的技巧和能力。	熟悉营养师职业现状和今后发展前景，清楚中国居民目前的营养现状和存在问题；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	
子情境2	人体和食物		
学习目标： 1.了解人体的构成； 2.掌握人体对食物的消化吸收过程。			
主要内容 1.人体的构成； 2.人体的消化系统； 3.食物在人体中的消化吸收过程。			教学方法建议 讨论法、模拟法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例、王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	具备人体解剖生理基础知识，了解自己的身体组成，了解食物的分类，具有健康饮食的观念。	具备人体解剖生理基础知识，熟悉人体的消化系统，熟知食物在体内的消化吸收过程，了解食物的类型，会选择食物；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	
子情境3	能量和营养素		
学习目标：1.掌握人体所需的能量和营养素种类； 2.掌握人体能量及各种营养素的营养状况的评价方法； 3.掌握营养缺乏症状和体征判别方法； 4.学会人体所需宏量营养素的测定方法。			
主要内容 1.人体所需的能量和营养素的生理作用、食物来源； 2.各种营养素的营养状况的评价方法及缺乏症状； 3.营养素参考摄入量。			教学方法建议 比较法、讨论法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例、王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	具备化学实验的基础知识，了解人体健康和合理饮食的关系，熟悉人体所需要的各种营养素。	熟悉能量和各种营养素的生理功能，能够根据体征和症状判别营养素摄入状况；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	



学习情境二		膳食营养	学时	18
子情境 1		人体营养状况测评		
学习目标： 1.掌握人体营养状况测评的方法； 2.掌握和判定人体营养素缺乏症； 3.学会简单测评自己的营养状况。				
主要内容 1.体格测量的指标； 2.人体营养素缺乏症状； 3.膳食调整建议。			教学方法建议 查询法、实训法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例、王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	了解自己身体体格的基本参数，善于观察自己的身体特征，认真仔细的学习态度。	熟悉人体营养状况测评的方法和指标，能够正确指导学生进行初步的营养状况评价；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		
子情境 2		膳食调查与评价		
学习目标：1.掌握膳食调查的方法； 2.熟悉膳食调查的流程； 3.学会判断膳食结构，评价其营养状况。				
主要内容 1.膳食调查方法及选择； 2.中国居民膳食结构； 3.中国居民膳食营养素参考摄入量； 4.调研计划和调查记录表设计； 5.食物成分表使用。			教学方法建议 调查法、计算法、实训法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例、王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	具备简单的调查表的设计能力，了解食物成分表及食物重量的意义；具备数据分类计算和核对的能力；具有沟通能力及良好的语言表达能力。	具备膳食调查的实训经验，良好的组织能力，能够熟练使用食物成分表，具备数据快速计算和分析核对的能力。语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		
子情境 3		食物营养价值的评价		
学习目标：1.了解不同食物的营养特点； 2.了解营养素在加工中的变化情况； 3.掌握各类食物营养价值的评价方法和指标； 4.学会评价食物营养价值。				
主要内容 1.植物性食物营养价值； 2.动物性食物营养价值； 3.营养素在加工中的变化； 4.食物营养价值的评价意义； 5.食物成分表使用。			教学方法建议 讨论法、实训法、多媒体教学法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
相关案例、杜苏英主编的《食品分析与检验》；《食品掺伪鉴别检验》中国轻工业出版社，董珊珊主编；李晓华主编的《食品应用化学》；夏红主编；《食品安全调查》北京：东方出版社，任盈盈主编等	了解不同食物中主要的营养素种类，熟悉生活中的常见生活现象；具有沟通能力及良好的语言表达能力。	熟悉不同食物的营养价值和营养缺陷，并能准确评价，能够用营养知识解释生活现象；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		

学习情境三		膳食指导	学时	14
子情境 1	膳食结构和膳食指南			
学习目标： 1.了解膳食结构类型； 2.掌握中国居民膳食指南的具体内容； 3.掌握中国居民平衡膳食宝塔的具体应用方法。				
主要内容 1.中国居民膳食结构类型和特点及存在问题； 2.膳食指南； 3.中国居民平衡膳食宝塔； 4.平衡膳食；			教学方法建议 讨论法、讲授法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	了解自己的饮食习惯和膳食结构特点，清楚存在的问题和改进的方面，具有沟通能力及良好的语言表达能力。	熟悉中国各地不同的膳食结构特点，能够运用中国居民平衡膳食宝塔的要求指导膳食；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		
子情境 2	人群营养			
学习目标：1.了解不同生理特点人群的膳食要求； 2.了解不同劳动强度人群的膳食指导原则； 3.掌握各类人群的食物选择方法。				
主要内容 1.青少年、老年人等人群的生理特点和膳食要求； 2.不同人群的膳食喜好和膳食禁忌；			教学方法建议 调查法、讨论法、讲授法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	了解不同年龄和阶段人群的生理特点及日常生活中的膳食喜好，知道其饮食习惯；具有沟通能力及良好的语言表达能力。	熟悉不同人群的生理特点及膳食要求，能够根据营养原则指导其选择合适的食物；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		
子情境 3	营养与疾病			
学习目标：1.了解营养与疾病的关系； 2.掌握常见疾病的发病原因和特点； 3.掌握各种疾病的膳食指导原则。				
主要内容 1.糖尿病与营养； 2.高血压与营养； 3.肿瘤与营养； 4.专题片“糖尿病的防与控”。			教学方法建议 讨论法、多媒体教学 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价	
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注	
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	懂常见疾病的发病原因，会联想实际思考问题。具有沟通能力及端正的学习态度。	熟悉各种疾病的发病原因、特点，能够运用营养知识调节膳食，预防疾病，对糖尿病非常熟悉；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		

子情境 4	食谱编制及评价		
学习目标： 1.掌握确定人体一日营养素需要量的方法； 2.掌握食物选择要求和食谱计算方法； 3.能够根据人体合理营养的要求对食谱进行评价； 4.学会设计营养食谱。			
主要内容 1.平衡膳食 2.营养素参考摄入量 3.中国居民膳食指南 4.食谱编制和营养配餐基本原则、要求 5.餐次及各餐的营养分配。 6.各类人群合理膳食			教学方法建议 讨论法、实训法、计算法 核与评价 组内互评、组间互评、教师评价
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	了解营养配餐的要求和原则，会基本的比例推导和计算。具备准确的数据计算和分析统计能力，具有谦虚的学习态度。	具备膳食指导的专业知识，熟练应用各类食物的营养特点，熟悉各类人群的生理特点和膳食要求，具备准确的数据计算和分析统计能力；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	
<b>学习情境四</b>	<b>食品卫生</b>	<b>学时</b>	<b>20</b>
子情境 1	食品卫生问题及预防		
学习目标： 1.掌握各类食品的主要卫生问题； 2.掌握食品污染、食品腐败变质的危害和预防措施； 3.学会处理食物中毒事件；			
主要内容 主要内容 1.食品污染的类型和鉴定； 2.食品腐败变质的原因、影响因素； 3.食品保藏方法； 4.食物中毒的调查处理。			教学方法建议 角色扮演法，模拟场景，案例法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价
教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	具备微生物和理化检测的基础知识，具备一定的食品储藏保鲜中食品添加剂的使用知识。具有较强的观察能力。	熟悉食品微生物的相关知识，具备食品添加剂的应用技术和能力，了解食品包装的基础知识；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	
子情境 2	食品卫生监督管理		
学习目标： 1.了解食品卫生法制管理的意义； 2.掌握我国食品卫生标准的类型； 3.掌握食品卫生质量鉴定的步骤、方法和结果处理； 4.熟悉食品企业卫生监督管理要求。 5.学会分析食品企业的卫生状况			
主要内容 1.《食品卫生法》的基本内容； 2.食品卫生质量鉴定的步骤、方法； 3.食品包装、生产设备及从业人员、用水的卫生要求； 4.食品生产企业、餐饮业卫生规范和管理。			教学方法建议 调查法、实训法，讲授法 考核与评价 组内互评、组间互评、教师评价

教学材料	学生知识与能力要求	教师知识与能力要求	备注
公共营养师培训课件、技能演示、视频资源，相关案例；王尔茂主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》（第二版）、王广兰主编的《营养学》等	具备食品法律法规的基础知识，具有食品卫生法制管理的观念和意识，了解食品监督管理员的职责要求；具有分析问题和解决问题的能力。	熟悉食品法律法规的专业知识，了解我国食品卫生标准的类型，熟悉食品卫生质量鉴定的步骤和方法，具备食品安全和质量控制的基础知识，运用食品危害分析与关键控制点；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。	

### (三)、学时分配

说明本课程总学时以及总学时中理论教学与实验、实训两者的学时比例，另外说明教学实习的学时数。

序号	教学内容	学 时 数				
		理论学时	实验学时	实训学时	实习(天)	合计
1	基础营养	8				8
2	膳食营养	6	12			18
3	膳食指导	6	8			14
4	食品卫生	10	10			20
5	教学实习				30	
合 计		30	30		30	60

### (四)、教学安排

学习情境	教学地点	教学时数	“双师”教学团队安排组织	实践教学基本条件	备注
情境 1: 基础营养	教室	8	熟悉营养知识，具有开展和指导实践的经历；语言表达能力强，善于与学生沟通，对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。		
情境 2: 膳食营养	教室、校园、图书馆、	18		纸，笔，食物成分表，计算器，调查表，膳食评价软件，笔记本	
情境 3: 膳食指导	教室、图书馆、	14		多媒体教学设备，计算器，	
情境 4: 食品卫生	市场、饭馆、食堂、教室、超市	20		纸，笔，规范和标准	
情境 5: 教学实习	教室、教室、校园、图书馆			实习手册，笔，食物成分表，计算器，电脑，多媒体教学设备	

## 四、实施建议

### （一）教材编写

教材内容体现先进性和实用性，将本课程的新技术、及时地纳入教材，使教材适应形势发展和贴近实际需要。教材设计的内容具体，操作性强，图文并茂，文字表述精炼、准确、科学。以提高学生的学习兴趣，加深学生对营养与卫生知识和工作任务的认识与理解。

### （二）教学建议

1. 课堂教学应以采用理论教学为主，充分地利用教具、挂图和多媒体计算机教学等媒体手段，以增加学生的感性认识；充分利用校内实训基地，以兴趣小组活动为载体，开展课余科研活动，培养学生岗位职业能力，为就业打好基础。

2. 项目的设计要体现以学生为主体的设计思想，以工作过程为导向的观念，教学做一体化，将职业工作作为一个整体过程进行分析，将知识点和技能点有机地联系起来。

3. 教学方法应用引导教学法、项目教学法、案例教学法、演示法等，即以典型工作任务激发学生兴趣，以启发式教学引导学生独立思考，注重创设教学情景，使学生在专业学习过程中，有意识地学会独立制定计划、独立实施计划和独立评估计划这三个工作过程紧密联系的关键能力。

### （三）教学评价

#### 1. 评价方式

本课程与其他专业课一起建立企业、学生、教师、专家、同行五结合评价小组，采用阶段评价、目标评价、过程评价，理理论与实践一体化评价模式。

#### 2. 评价方法

改革传统的学生评价方法，采用以企业和学生为主体，专家和同行参与，教师协同组织的方法进行学习效果评价。要注重操作过程评价，着重检测学生综合应用能力及分析问题和解决问题的能力。

在评价过程中，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生的学习成绩，对在学习和应用上有创新的学生，及时讲评和鼓励。通过学习效果评价，促进教师不断提高教学艺术和教学技能，激发学生不断提高学习兴趣及学习积极性，为社会培养合格的高技能应用型人才。

## 五、教学基本条件

### 1、教学团队

教学团队成员熟悉营养知识,具有开展和指导实践的经历;语言表达能力强,善于与学生沟通,对教学内容能够采用深入浅出的语言使学生理解和掌握。

### 2、教学硬件环境

广泛的网络学习资源,借真实的社会环境开展实训,便利的计算机服务体系,可以批量计算和统计数据。

### 3、教学资源

#### (1) 建议选用教材

根据呼图壁中等职业技术学校的特点,针对学生高低不齐的知识结构,“农产品保鲜与加工”专业选用中等职业教育国家规划教材《食品营养与卫生》(王尔茂主编)作为主讲教材,该教材理论上通俗易懂,并强化了与工作实际的联系,该教材比较适合中职学生的知识水平和接受能力。

除主讲教材外,还选用一些参考教材,如曾翔云主编的《食品营养与卫生》、叶建强主编的《饮食营养与卫生》(第二版)、王广兰主编的《营养学》等,通过参考不同教材,比较对同一知识点的不同论述,能更全面、系统地掌握营养与卫生的知识体系,寻求较容易理解的内容与方式进行教学。另外,广泛搜集一些公共营养师培训课件、技能演示、视频资源,借助网络教学平台,比较直观地显示教学内容,激发学生的学习兴趣。

#### (2) 实验指导书的编写建议

参考公共营养师国家职业资格等级要求中需要掌握的技能,总结出不同的工作任务,提炼出相应的实训项目,在完成任务中边工作边学习,达到掌握技能的目的。

#### (3) 习题库的编写建议

习题库严格按照课程的学习目标和主要内容进行编写,习题可以参照营养师考试题目,又要更新知识内容,要有实际指导意义,不能太过理论化,要用所学的基本理论、基本知识指导生活实际。

要求题型较丰富,由浅入深,理论与实际结合密切,有助于因材施教。通过自做习题,便于学生了解自己对所学知识的掌握情况,并可进一步巩固所学知识,以利进一步提高学习效率。

#### (4) 技能题库编写建议

技能题库的编写以营养师国家职业资格等级要求为依据，开发出关键技能，重点训练和考察，考察时要有考核标准，要做到技能考核有步骤，可操作，有评分的尺度与标准。