

菏泽市牡丹区职业中等专业学校

航空服务专业

人才培养方案

一、教学计划

(一) 专业名称及专业代码

1. 专业名称：航空服务
2. 专业代码：700402

(二) 招生对象与学制

1. 招生对象

初中毕业生及同等学历（须经专业体检和面试通过）。

2. 学制

三年制

(三) 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，具备较高人文和专业素质，具有良好的职业道德和创新精神，掌握空中乘务专业必须的客舱服务、民航服务礼仪等基础理论与较强的对客沟通、客货运输能力，能在机场、航空公司从事空中乘务、客运服务、机票销售、安检服务等航空服务及其它服务工作的高素质技术技能型人才。

(四) 人才培养规格或职业能力描述

1. 知识结构

基础知识

- (1) 掌握一定的中国特色社会主义理论基础知识；
- (2) 掌握较好的人文科学基础和管理科学基础知识；
- (3) 掌握本专业所必需的语文、英语、韩语等文化基础知识，能够熟练地使用外语进行沟通；
- (4) 掌握本专业所必需的礼仪基本理论知识和心理健康知识；
- (5) 掌握本专业所需要的计算机系统操作基础知识。

专业知识

- (1) 具备本专业所必需的客舱设备使用及旅客服务等方面的知识；
- (2) 掌握本专业所必需的民航服务礼仪、职业形象设计、空乘服务心理学等理论知识；
- (3) 具备本专业所必需的处理航空运输中的紧急事件等安全方面的知识；
- (4) 具备本专业所必需的国内、国际航班航线、客源国概况、航空地理等常规知识；
- (5) 具备本专业所必需的办理乘机手续的相关知识；
- (6) 具备本专业所必需的安全检查和安全应急处理的相关知识；
- (7) 具备本专业所必需的客票销售与订座等相关知识。

2. 能力结构

专业能力

- (1) 具备较强的职业形象塑造能力；
- (2) 具备较强的使用外语与乘客进行交流、使用双语进行机上广播的能力；
- (3) 具备较强的操作各种客舱服务设备为旅客提供客舱服务的能力；
- (4) 具备一定的引导旅客进行陆上和水上紧急撤离的安全应急处理能力；
- (5) 具备较强的民航客运能力，能够熟练操作 CRS 系统；

(5) 具备掌握系统的安检理论、精湛的业务技能、灵活的应急处置能力;

(7) 具备熟练操作民航计算机订座系统的能力, 能正确处理退票、签转、更改等各种客票变更业务。

方法能力

(1) 能够归纳总结所学知识, 并能分析解决本专业的实际问题;

(2) 能够运用外语进行查阅资料、自我学习提高, 及时掌握民航新知识;

(3) 能够熟练地使用办公软件, 具备较高的信息收集与处理能力;

(4) 能够及时有效地处理突发事件, 具备良好的团队协作与项目管理能力。

社会能力

(1) 具有高度的责任感、良好的团队协作能力, 善于处理合作中的各种问题;

(2) 具有良好的组织协调能力和决策执行能力;

(3) 具有一定的社会交往能力, 善于表达沟通、协调人际关系;

(4) 具有良好的自我控制能力, 能够理性的处理生活和工作中的各项事务。

3. 素质结构

基本素质

(1) 德、智、体、美全面发展, 具有良好的道德素养;

(2) 树立爱国主义、集体主义思想, 全心全意为人民服务;

(3) 遵纪守法、爱岗敬业, 热爱民航事业;

(4) 具有良好的专业化形象、有修养、综合服务意识强;

(5) 具有自我更新和自我提高能力, 紧跟时代发展步伐, 提高自身业务素质。

职业素质

(1) 具有对就业岗位的认同感，爱岗敬业、忠于职守、尽职尽责；

(2) 有较强的服务理念和服务意识，主动、热情、周到、细致的服务；

(3) 具有良好的体能及健康心理，抗压能力强，能胜任繁重的工作任务；

(4) 刻苦学习业务知识、不断提高业务水平和技能；

(5) 性格开朗，有较强的沟通能力和应变能力。

(五) 课程结构框架

以航空服务的工作过程为导向，融入职业资格标准，以职业能力培养为主线，构建“公共课程平台、专业课程平台+专业核心模块、专业拓展模块、实践教学模块、素质拓展模块”的课程体系。

1. 公共课程平台：主要搭建专业能力培养所需要的语文、英语、计算机等基础应用能力，并考虑创新教育、人文素质教育的要求，设置思想政治课、校内社会实践、军事理论与训练等课程，为学生思想政治修养、职业道德、职业素质的培养奠定基础。

2. 专业课程平台：主要培养学生的外语交流能力、法律法规应用能力及职业道德操守等，形成具有责任意识、服务意识、敬业精神、遵章守纪、吃苦耐劳的职业素质。

3. 专业核心模块：为了强化提高学生的专业核心技能和专业核心素质，培养本专业学生在空中乘务、客运、售票、安检等部门的服务与现场管理能力、专业知识应用能力、人际沟通能力以及客户服务技能，进一步深化职业素质培养。

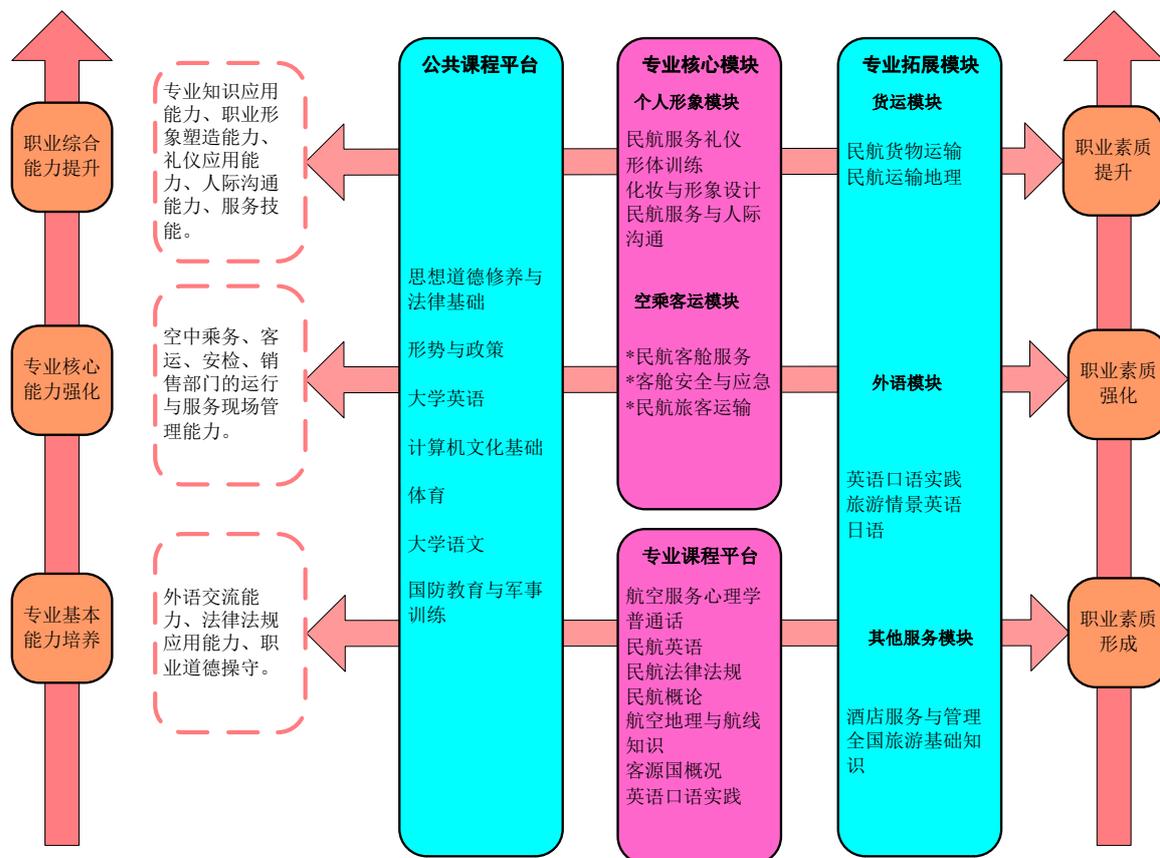
4. 专业拓展模块：为了满足学生个性发展和潜在的创造能力，拓展学生个体的职业能力和素质，以专业选修课的形式呈现，有利

于毕业生适应更广阔的职业岗位群以及在一定岗位上适应高层次的管理要求。

5. 实践教学模块：以提高应用型航空服务人才的实践能力和创新能力为目标,形成“多层次、重实践、求创新”的实践教学体系,加大职业能力训练力度。

6. 素质拓展模块：以公共选修课的形式呈现,坚持人文素质教育与科学精神教育并举的原则,进一步拓宽学生的知识领域,实现课程结构和教学内容的整体优化。

“三线贯穿,素能同升”的课程体系,实现“专业基本能力培养→专业核心能力强化→职业综合能力提升”的递进,实现责任意识、服务意识、敬业精神、遵章守纪、吃苦耐劳等职业素质的“形成→强化→综合提升”的渐升。“两个平台+四个模块”的“三线贯穿,素能同升”课程体系如图所示。



（六）课程设置与教学要求

1、文化课

（1）数学（64学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：职业教学数学课程教学的要求是根据职校学生的特点淡化理论，删去难度较高的运算技巧，强化基本概念，基本运算、数形结合和实际应用能力，在讲授基本要领和基础知识时，力求从实际问题引入，又应用于实际。对教材中的基本运算可以允许学生用计算器求解，以提高学生使用计算器的能力，减轻学生负担。

教学要求：通过本课程的学习，将帮助学生在其他学习其他学科时作为工具应用。

（2）语文（128学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。

教学要求：通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

（3）英语（128学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法。

教学要求：培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

（4）计算机应用基础（128 学时，第 1、2、3、4 开设）

教学内容：本课程主要学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。

教学要求：掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。

（5）政治（64 学时，第 1、2、3、4 学期开设）

① 职业道德与职业指导（16 学时，第 1 学期开设）

教学内容：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，是对学生进行职业道德教育与职业指导。

教学要求：其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就

业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。

②法律常识（16学时，第2学期开设）

教学内容：本课程是对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。

教学要求：了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为的途径。

③心理健康（16学时，第3学期开设）

教学内容：以提高学生的心理素质为目的，针对处于青春期学生的生理和心理特点，对其在自我意识、情绪、意志、人格、性心理、学习、人际交往、择业、使用互联网等方面存在的心理健康问题作为授课内容。并在理论知识的基础上，针对学生出现的心理问题进行适当的调试和咨询。

教学要求：要求学生掌握心理健康的标准，并能对照标

准对自身的健康情况做出及时正确的判断。学会能力培训、人际交往等心理小游戏。了解自我性格倾向、正确性心理等心理知识。了解心理咨询工作，并在出现问题时及时求助于心理咨询师。

④创新与创业（16学时，第4学期开设）

教学内容：创新与创业是中等职业学校学生的必修课，它是培养学生自主创新与创业能力的综合课程。

教学要求：通过学习使学生树立正确的择业观、立业观、创业观，为学生的可持续发展奠定良好的基础。

（6）体育（64学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能。

教学要求：掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

（7）形体训练（32学时，第1、2学期开设）

教学内容：学习形体的基本知识、基本技术和基本技能，增强可塑性为目的，全面发展身体素质。

教学要求：通过形体素质的基本训练和技巧训练，修饰、改善和矫正身体的不良姿态，提高对正确姿态的控制能力，塑造健康、健美的体形，培养高雅的气质和风度。

(8) 音乐 (32 学时, 第 1、2 学期开设, 选修)

教学内容: 学习中外的优秀作品, 音乐的基本知识和技能。

教学要求: 通过音乐教学, 使学生初步了解我国民族的音乐语言, 热爱祖国的音乐艺术, 接触外国的优秀作品, 初步掌握基本的音乐知识和技能。培养对音乐的感受能力和鉴赏能力, 体验音乐美。

2、专业基础课和专业课

(1) 航空服务心理学 (32 学时, 第 2 学期开设)

教学内容: 本课程是专业基础课程, 主要学习心理学的基本概念和基本方法, 民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律, 如何深入探讨旅客的心理需要, 服务中员工心理, 群体管理的冲突, 以及提高服务应具备的心理素质, 合作与竞争等能力, 掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。

教学要求: 通过学习, 使学生了解心理学的基本概念和基本方法, 把握客人的心理, 提高自身的服务心理素质和服务能力, 做好有针对性的对客服务工作。

(2) 民航安全与应急处理 (64 学时, 第 1、2 学期开设)

教学内容: 本课程是专业基础课程, 从人-机-环境系统的高度, 讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求及其相关的航空安全知识, 包括在飞机出现安全故障、遇

到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对；介绍座舱内各种应急设备的种类、组成、作用、使用，概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等。为空中乘务员的业务培训打下理论基础。

教学要求：使学生了解飞机的有关理论知识和安全知识，掌握如何应付在航空中出现的各种特殊情况。

（3）航空服务英语（128学时，第3、4学期开设）

教学内容：本课程主要介绍包括航空公司管理在内的基本知识，了解航空客运、货运、机场设施、机舱服务设施、飞机简要发展历史等。

教学要求：使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料 and 报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。

（4）航空基础知识（64学时，第1、2学期开设）

教学内容：介绍航空的基本知识，包括飞行器的分类、飞行环境等基本概念；学习流体运动的基本规律，飞机空气动力学基础，介绍飞行器的可靠性、稳定性、操纵性等飞行原理；了解飞行仪表，导航和自动控制为主的飞行机载设备；了解航空材料和飞机主要构造，熟悉机场及地面保障系统。

教学要求：通过学习，使学生对航空知识有了概括的了解和认识，为以后的服务工作奠定坚实的基础。

（5）礼貌礼节（48学时，第3、4学期开设）

教学内容：本课程介绍和讲授航空服务与管理人员所必须具备的礼仪知识，包括航空工作人员特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言、姿态以及肢体语言等；介绍世界各国的风俗、人情、文明习俗及特殊的忌讳。

教学要求：使学生了解，在思想意识上和行为方式上应具备的基本素养，并辅之以长期的养成训练，使学生在毕业后能适应社会的需要，成为具备良好个人修养和较强社交能力的现代人才。

（6）民用航空法（32学时，第4学期开设）

教学内容：本课程是专业基础课程，主要学习航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用；掌握空中航行，航空器，航空人员，机场，空中交通服务，航空运输通用航空等法规；了解航空器援救和调查，公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

教学要求：通过学习本课程，使学生了解航空法的相关理论知识，熟练掌握航空服务、航空运输中的各种法规，

（7）机场服务概论（64学时，第1、2学期开设）

教学内容：本课程根据民航业的特点，重点讲授机场航运服务、机场地勤服务、机场生活服务、国际航空服务以及旅游、客货运代理服务。

教学要求：熟练掌握机场服务的各项内容，提高学生的

对客户服务意识，增强服务理念。

(8) 航空客户服务 (64 学时, 第 3、4 学期开设)

教学内容: 了解客户服务的一般理论知识和专业知识, 掌握对客户服务的基本技能。

教学要求: 通过学习培养学生在客服过程中的应变能力和创新能力, 使学生树立现代服务理念和服务意识, 对客户服务技能不断提升。

(9) 餐饮服务与管理 (136 学时, 第 3、4、5 学期开设)

教学内容: 《餐饮服务与管理》课程紧紧围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能, 以酒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。

教学要求: 学生通过对餐饮行业认知、餐饮服务基本功训练、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中餐服务、西餐服务、厨房生产流程等的实践学习, 掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力, 并能综合运用所学。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, 创新与创业能力的餐饮高技能人才。

(10) 前厅服务与管理 (72 学时, 第 3、4 学期开设)

教学内容: 《前厅与客房管理实务》课程主要教授前厅、客房部服务与管理的工作。主要任务是通过课程的学习, 使学

生在了解前厅部、客房部运营的基础上，掌握前厅、客房运行的规律，熟练掌握前厅与客房服务的基本知识及工作流程，掌握各项操作和服务技能，包括前厅、客房服务礼仪；客人接待的程序和标准；前台工作流程及客房预订；中、西式铺床的程序、方法和动作要领；客房清洁与维护保养等知识，使其能胜任相关服务工作。

教学要求：培养学生较强的人际沟通能力和自控能力，满足学生的就业需要，提高学生的业务能力，为今后的专业学习和就业打下良好基础。

3、实践课

（1）模拟舱实训（108学时，第5学期开设）

实际演练

教学内容：使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计，掌握舱内服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化，能够熟练应用空乘英语服务用语和礼貌用语，进行必要的应急训练。

教学要求：通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练的应用实际工作中，适应社会的需要。

（2）票务实训（64学时，第5学期开设）

教学内容：主要介绍票务工作的细节内容、程序、各种常规性的工作内容，航线的选择，同时对学生进行具体的票务工作技能训练。

教学要求：要求学生熟悉票务基本工作内容和基本工作程序，掌握开发新客户群体和保持原有客户群体的具体工作内容，掌握接听服务、订单服务、咨询服务的常规性工作内容，掌握选择航线，计算运价和售票的基本技能。

（3）礼仪实习实训（64学时，第5学期开设）

教学内容：以实训教学方式，训练作为航空服务人员应具备的礼仪，通过现场环境和模拟场景，培养学生全面的综合素质。

教学要求：通过训练，使学生不仅在形体上、外在形象上有质的飞跃，同时对提高其内在的素质有极大的指导作用，真正做到“秀于外，慧于中”。

（4）酒店管理综合实训（64学时，第5学期开设）

教学内容：酒店管理专业综合实训是在学生学完所有专业课程与实践教学，掌握了酒店管理基本理论和方法，具备基本的服务技能的基础上，开展的综合性专业实践。

教学要求：通过综合性专业实训，让学生更好的掌握酒店工作的具体操作程序和方法，正确处理酒店业务的能力和技巧，解决实际工作中的问题。同时培养学生良好的职业道德、人际沟通和公共关系能力，提高职业能力与素质，以便适应酒店行业工作的需要。

学校特色课程

（1）书法（32学时，第1、2学期开设，选修）

教学内容：学习各种比画，临摹字帖，掌握每种字的结构。

教学要求：通过学习书法基础知识，进行硬笔书法训练，提高学生的书写水平。

(2) 形象设计 (64 学时, 第 3、4 学期开设, 选修)

教学内容：学习形象设计的基本知识：面部妆饰、发式、服饰搭配等。

教学要求：使学生掌握形象设计的基本技能，能独立进行美容化妆、发形设计、服饰设计及搭配，提高学生的审美能力和艺术创作能力。

(3) 家政 (32 学时, 第 1、2 学期开设, 选修)

教学内容：学习理财、医护、插花、家居设计、美容化妆等基础知识。

教学要求：通过家政课学习，使学生掌握家庭相关知识，培养学生良好的心理素质和道德品质。

(八) 教学时间安排及授课计划安排

1. 教学时间安排

周数 学年	内容	教学 (含理实一体教学 及专门化集中实训)	复习 考试	机动	假期	全年 周数
一		35	2	1	2	40
二		36	2		2	40
三		36	2		2	40

学期	总周数	校内教学	校外教学或教学实习	顶岗实习	考核	入学教育及军训	毕业教育	法定假期	
一	20	15			1	3		1	
二	20	16	2		1			1	
三	20	16	2		1			1	
四	20	16	2		1			1	
五	20	16	4		1			1	
六	20			18			1	1	

2、专业课授课计划安排

序号	课程名称	教育目标	学时	素质能力	典型工作任务	证书
1	形体训练	增进健康,增强体质,塑造体型,训练仪态,增强机上工作能力,陶冶情操同时注重对其吃苦耐劳和良好职业操守的培养。	36	具备良好的体态和身体素质,按照要求进行职业形象展示	平衡训练、协调训练、耐力训练、力量训练、柔韧训练、仪态美训练、形体塑造和姿态练习	
2	航空服务英语	英文表达时发音标准,语速适中,吐词清晰,语气、语调正确;能准确断句,有节奏、韵律地运用英语朗诵;初步掌握英语表达的基本特点,具备准确、流利的英文听说能力;能准确、恰当运用英文表情达意,熟练地与他人沟通与交流。	72	良好地进行英文表达与沟通	标准发音、语速训练; 英语听力训练; 朗诵、复述、口头作文训练; 日常交流沟通训练; 国内外著名景点、民风民俗介绍训练; 主题谈话训练	
3	表达与沟通	掌握语言知识,具有较强的语言表达及沟通能力,能够在服务岗位上与服务对象进行有效的语言沟通,运用准确优美、生动形象、亲切感人的语言给人以愉悦的感受,创造出融洽和谐的服务气氛。	36	良好地进行中文表达与沟通	语音训练 客舱播音训练 沟通和播音综合训练 沟通专项训练	普通话等级证
4	民航服务礼仪	通过对服务礼仪基本知识的学习和长期的养成训练,培养本专业学生在服务礼仪知识与行为方式上应具备的基本素养,使其能适应社会与岗位的需要,成为具备良好个人礼仪修养和较强服务意识的现代服务人才。	36	按照礼仪要求进行服务操作、完成服务任务	服务心态训练 个人服务礼仪自律 服务礼仪实训 服务语言和异议处理	

序号	课程名称	教育目标	学时	素质能力	典型工作任务	证书
5	民航基础知识	该课程学习航空服务专业各岗位共同要求的必备知识。通过学习航空器、机场、空中管制等航空知识,进一步了解民用航空的特点,并明确民用航空运输的主要职责。	36	应用民航知识完成岗位任务	主要民用航空器基本知识 国内外主要机场概况 空中管制基本规定 民航运输主要岗位工作程序与职责	
6	航空运输地理	学生通过学习,能熟练运用与民航服务有关的旅游基础知识,包括形成较强的地理方位感,能利用地图讲解中国及世界地理常识;能识别我国主要航线经过的河流、山川等,重点解说著名水体、山体旅游景点。	36	飞行任务中回答旅客问询;自身综合素质的提高	中国航空运输地理常识;中国行政区划;中国地形地貌、名山大川、水域、气候动植物;中国重要空港城市介绍;中国列入世界遗产的精品旅游景点;世界地理常识;IATA三区客源国概况;国际主要航线;世界著名航空港城市介绍	导游证
7	民航法律法规	了解民航乘务员在客舱服务中所遇到的法律纠纷;明确民航乘务员在客舱服务中的法律责任;能够运用法律知识解决客舱服务中的纠纷。	36	应用法律专业知识完成规定操作,处理突发事件和纠纷	《消费者权益保护法》有关消费者合法权益保护相关规定; 《合同法》中合同的效力及违约责任的相关规定; 《民用航空法》中有关承运人责任、责任减轻、免除的规定; 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中对旅客服务的相关规定; 《民用航空法》中有关航空人员、航空犯罪、航空刑法刑事责任、各种刑事犯罪类型的规定;民航售票员运用法律知识解决相关法律问题。	
8	航空服务心理	通过该课程的学习使学生具备良好的民航服务心理素质,在工作中满足或超越旅客的需要,为旅客提高优质、满意的服务	36	利用服务心理知识,满足和超越旅客	民航服务意识的树立; 民航服务人员良好心理品质的培养; 满足或超越旅客的需要;	

序号	课程名称	教育目标	学时	素质能力	典型工作任务	证书
		务。		客需要	民航服务中人际关系的协调与处理； 不正常航班的旅客服务。	
9	客舱服务技能	该课程介绍空中乘务员从事客舱服务各环节的实际操作技能和相关知识。学生通过学习，了解乘务员的基本要求，掌握客舱服务程序和服务质量要求，具备初级乘务员的相关技能要求。	72	完成空勤乘务飞行任务	乘务员专业代码 预先准备与直接准备 国内航线服务 客舱安全示范及机门操作 客舱服务综合练习机上 紧急情况处置 客舱失压、外伤急救、心肺复苏、客舱失火、应急撤离 特殊情况下的客舱服务	初级乘务员合格证书
10	民航旅客运输	介绍航线及布局、民航管理体系及运行管理方式等知识。学生通过学习，基本掌握民航运输（包括国内和国际航线上运送旅客、行李、货物和邮件的运输）各环节实际操作。 了解民航售票的基本流程，掌握国内、国际售票、定座与客票变更、签转与退票、遗失处理以及航班座位管理、特殊旅客运输、销售代理人的管理等操作。	72	完成地面旅客服务各相关岗位工作、完成客票销售业务	主要航线及布局 民航管理体系及运行管理方式 国内和国际航线旅客运输操作流程 国内和国际航线行李、邮件运输的操作流程 国内和国际航线货运基本操作流程 国内售票、定座 国内客票变更、签转与退票 客票遗失处理 航班座位管理 特殊旅客运输 国际售票知识 国际运价 客票与旅费证 包机 销售代理人的管理	客运员证、民航销售代理人证书
11	餐饮服务	课程紧紧围绕酒店高技能人才应该具备的实践能力和职	136	学生通过对餐饮行	认识餐饮环境 认识餐饮产品	

序号	课程名称	教育目标	学时	素质能力	典型工作任务	证书
	与管理	业技能，以酒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。		业认知、餐饮服务基本功训练、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中餐服务、西餐服务、厨房生产流程等的实践学习，掌握从事酒店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学。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	认识餐饮设备 认识餐饮服务人员 托盘 餐巾折花 摆台（中餐宴会） 摆台（中餐零点） 摆台（西餐宴会） 摆台（西餐零点） 酒水服务 菜肴服务（中式） 菜肴服务（西式） 其他相关技能 中餐菜肴知识 中式面点及风味小吃 中餐厅早餐服务 中餐厅午晚餐服务 中餐厅团队用餐服务 中餐厅零点服务双语实训课 西餐与西式烹饪 西餐厅及各式菜单 西餐正餐的进餐礼仪 西餐厅早餐服务 西餐厅午晚餐服务 自助餐服务 客房送餐服务 咖啡厅服务 西餐厅服务双语实训课 认识宴会 宴会预订 宴会准备工作 中餐宴会服务 西餐宴会服务	

序号	课程名称	教育目标	学时	素质能力	典型工作任务	证书
				业精神的，创新与创业能力的餐饮高技能人才。	酿造酒认知 蒸馏酒认知 配制酒认知 软饮料认知 鸡尾酒服务 酒吧服务 菜单认知 菜单的设计与制作 菜品的定价原则与方法 餐饮人力资源管理和定额定员 员工招聘和培训 员工管理 餐饮服务质量管理 餐饮服务质量的现场控制和反馈控制 餐饮安全防范 餐饮部常见事故的预防与处置	
12	前厅服务与管理	教授前厅、客房部服务与管理工作。主要任务是通过课程的学习，使学生在了解前厅部、客房部运营的基础上，掌握前厅、客房运行的规律，熟练掌握前厅与客房服务的基本知识及工作流程，掌握各项操作和服务技能，包括前厅、客房服务礼仪；客人接待的程序和标准；前台工作流程及客房预订；中、西式铺床的程序、方法和动作要领；客房清洁与维护保养等知识，使其能胜任相关服务工作。	64	培养学生较强的人际沟通能力和自控能力，满足学生的就业需要，提高学生的业务能力，为今后的专业学习和就业打下良好基础。	能掌握接待礼仪和客房销售技巧 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 操作收银机，使用各种结算方式结帐 能提供门前迎宾服务 能提供代客订车、接送机服务	

表一：专业课教学计划

课程性质	课程类别	课程名称	总学时	理论讲授	课内实操	各学期周学时数分配						考核方式	场所	备注	
						第一学年		第二学年		第三学年					
						一	二	三	四	五	六				
						16周	18周	18周	18周	18周	18周				
必修	专业基本素质模块	民航基础知识	36	18	18	2						考试	校内		
		航空运输地理	36	18	18	2						考试	校内		
		民航服务礼仪	36		36		2					考试	校内		
		旅客服务心理	36	18	18		2					考试	校内		
		表达与沟通	36	0	36			2				考试	校内		
	小计		180	54	126	4	4	2							
	专业技能课	专业	客舱服务技能	72	36	36				4			考试	实训室	
			形体训练	36	0	36			2				考查	实训室	
			民航旅客运输	72	36	36			4				考试	校内	
			民航货物运输	72	36	36			4				考试	校内	
			民航安全检查技术	72	36	36					4		考试	实训室	
			民航法律法规	36	18	18					2		考试	校内	
			民航服务英语	72	36	36				4			考试	校内	
			餐饮服务与管理	136	68	68				4	4		考试	校内	
		前厅服务与管理	72	36	36				4			考试	校内		
		专项技能训练课	计算机订座专项训练	36		36					2		考查	校外实训基地	
			民航地勤服务专项训练	72	36	36					4		考查	校外实训基地	
			客舱服务专项训练	36		36					2		考查	校外实训基地	
			中英文广播实训	36		36					2		考查	实训室	
			民航货运销售专项训练	36		36				2			考查	校外实训基地	
			酒店服务实训	36		36				2			考查	校外实训基地	
			小计	684	234	450			10	14	14				
		职业	职业生涯规划专题讲座	18	18	0					1			校内	

定位 与顶 岗实 习	顶岗实习、毕业实 习报告	324	0	324						18		校外实 训基地
	小计	360	36	324					2	18		
学生素质拓展训练		4	4		1	1	1	1				校外
合 计		1296	328	968	5	5	13	15	16	18		

二、课程（项目）教学标准

《航空服务英语》课程标准

（一）课程性质与任务

本课程为中职航空服务专业基础必修课，是一门理论联系实际的课程，旨在帮助学生获取航空票务服务英语口语的基础技能。本课程提供了大量的空乘服务口语素材和英语对话实例，帮助学生在获得感性认识基础上提高航空票务服务英语口语的能力，为学生今后用英语进行沟通，在航空公司的相关岗位从事服务工作打下扎实的基础。

（二）、课程目标

1 课程总目标

在票务服务场景中，能用英语与旅客或同事进行基本沟通。

2 具体目标

（1）知识目标：

掌握机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆、移民海关与检疫、特殊要求旅客的处理、紧急情况处理、急救场景中的常用英语口语表达方式。

（2）、能力目标：

在票务售卖过程、机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆、移民海关与检疫、特殊要求旅客的处理、紧急情况处理、急救场景中，能用英语与旅客或同事进行基本沟通。

（3）素质目标：

①感性了解航空公司的工作氛围

②基本具备跨文化交际、与上司或同事沟通的能力

③基本具备团队协作的能力及对工作任务的执行能力

(三)、教学内容、要求及学时分配

编号	教学模块名称	拟实现的能力目标	相关支撑知识	训练方式手段及步骤	
1	在机场	能用英语进行办理登机手续、护照检查、安全检查的基本对话 能用英语进行关于飞机延误、起飞的广播通知	办理登机手续、护照检查、安全检查、问询处的基本知识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于在机场的听力，并完成听力训练题目	6
2	飞行前准备会	能用英语进行飞行前准备会、预定机票的基本对话	飞行前准备会的基本内容、订票处的基本知识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于订票的听力，并完成听力训练题目	6
3	飞机起飞前准备	能用英语进行飞机起飞前准备的基本对话，包括：登机、引导乘客入座、检查安全带与手机 能用英语进行关于欢迎登机、起飞前准备的广播通知	飞机起飞前准备的基本知识，包括：登机、引导乘客入座、检查安全带与手机	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于飞机起飞前准备的听力，并完成听力训练题目	6
4	飞行途中的乘务服务	能用英语进行飞行途中的乘务服务的基本对话 能用英语进行关于飞行途中的提供各类乘务服务的广播通知	飞行途中乘务服务的常识，包括：提供餐饮、娱乐等服务	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于飞行途中的乘务服务的听力，并完成听力训练题目	1 2

5	飞机着陆和抵达前的乘务服务	能用英语进行飞机着陆和抵达前的乘务服务的基本对话 能用英语进行关于飞机着陆和抵达前准备的广播通知	飞机着陆和抵达前的乘务服务的常识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话, 记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于飞机着陆和抵达前的听力, 并完成听力训练题目	8
6	入境、通关与检疫的乘务服务	能用英语进行入境、通关与检疫的乘务服务的基本对话 能用英语进行关于入境、通关与检疫的广播通知	入境、通关与检疫的乘务服务的常识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话, 记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于入境、通关与检疫的听力, 并完成听力训练题目	8
7	处理特殊乘务服务	能用英语进行处理特殊乘务服务的基本对话	处理特殊乘务服务的常识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话, 记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译	6
8	机上急救	能用英语进行机上急救处理的基本对话 能用英语进行关于机上急救的广播通知	机上急救处理的基本常识	①教师讲解必备知识 ②学生学习情景对话, 记忆重点英语表达方式 ③学生根据要求进行角色扮演对话或者口译 ④学生练习关于机上急救的听力, 并完成听力训练题目	8

(四) 教学设施

多媒体

(五) 教学方法、手段与教学组织形式建议

1、教学建议

(1) 以《航空服务英语》课程标准为导向, 合理安排教学;

(2) 以模拟航空服务英语工作过程实施教学, 采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。

2、教学组织形式建议

采用项目教学、任务驱动等可操作性强的教学方式。课程按照航空服务人员工作岗位及实践活动的工作需要而设置工作任务, 在任务驱动中充分发挥学生的主体作用, 强调学生的自我技能实践。并以工作岗位对航空服务人员所提出的要

求通过相应的英语水平等级测试。

(六)、教学评价、考核建议

期末综合成绩=平时成绩（30%）+工作任务（30%）+期末考核（40%）

具体分配形式如下：

	分值分配	评分标准
期 末 综 合 成 绩	平时成绩 30%	迟到、早退一次扣 2 分，无故缺席扣 4 分。大于 4 分该项为 0 分。
		课堂打闹、玩手机、听音乐等不守纪律，发现一次扣 2 分。
	工作任务 30%	课堂参与度、资料上交情况，工作任务和课外作业完成情况，由教师根据记录给出该部分成绩。
期末成绩 40%	期末卷面成绩	

(七)、师资条件建议

专任教师要求：

英语专业教师，拥有商务英语相关证书或者经历；

(八) 其他说明

课时分配是一个指导性方案，教学过程中在保证达到教学基本要求的前提下，可自行调整。

《航空服务心理学》课程标准

(一)、课程性质与任务

《航空服务心理学》是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，是从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立民航服务理念，具备运用人际沟通的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业

能力，并为进一步学习各专门化方向课程建立基础。

（二）、课程目标

通过本课程的学习，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

职业能力目标：

能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货主的心理变化

能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求

能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务

能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求

（三）、学习情境设计

1.设计思路

本课程以“航空服务专业工作任务与职业能力分析”为依据。其总体设计思路是，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的课程模式。

本课程是以航空服务专业各个岗位共同的工作任务为引领，以与旅客沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。通过了解有效沟通在民航服务工作中的作用，分析和掌握各类乘客和客户的沟通方

式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真地解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，同时又充分考虑高等职业学校学生的认知特点，及对理论知识的掌握和应用，融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

鉴于本课程是该专业开设较早的一门课程，学生对民航服务实际还不甚了解，课堂教学活动设计多采用案例分析、仿真模拟、角色扮演和情景再现，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。有条件时可到民航服务现场开展认知性实习，以加深学生的理解。

根据以上思路，本课程设计的学习情境如下表：

表 1 航空服务心理学的学习情景

情境 1	情境 2	情境 3	情境 4	情境 5	情境 6	情境 7
沟通解密	有效沟通方式	各类型乘客沟通方式	非语言沟通方式	情绪管理	解决冲突	提高个人服务与沟通素质

2、学习情境描述

学习情境的描述包括：学习情境的名称、学时、学习目标及工作任务、工作进程（活动设计）、教学方法和建议、工具与媒体、教师所需执教能力。学习目标主要描述通过该学习情境的学习学生应获得的岗位能力；学习内容主要描述在该学习情境中所需学习的知识点。详见表 2~7

表 2: 学习情境 1 描述

学习情境名称：沟通解密		参考学时	4
学习目标	能了解民航服务的要求和特点； 能理解人际沟通的含义及原则 能分析在民航服务中人际沟通的影响因素		
学习单元	工作任务	工作进程（活动设计）	
	1.1 民航服务的观摩	通过多媒体情景教学或实地岗位进行考察，观摩优秀的民航服务实例。	
	1.2 人际沟通的感性认识	通过多媒体教学展示案例情景进行分析，对人际沟通的积极意义有感性认识。	
	1.3 破冰游戏	破冰游戏活动，建立主动沟通的意识。	
教学媒体	校内模拟候机楼实训基地、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料		
教学方法	实地参观、情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法		

法	
教师执教能力	普通话能力、掌握民航服务要求和特点、了解人际沟通的基本原理、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学

表 3: 学习情境 2 描述

学习情境名称: 有效的沟通方式		参考学时	10
学习目标	.能了解有效沟通的益处 能掌握有效的沟通方式 .会使用有效的沟通方式, 并灵活运用于民航服务接待的各项环节中 沟通中的积极态度 沟通视窗理论在民航服务接待中的运用		
学习单元	工作任务	工作进程 (活动设计)	
	2.1 真诚沟通	通过多媒体案例教学进行体会, 能体会到“将心比心”的真诚沟通的积极效果。	
	2.2 换位思考	“换位思考”的游戏活动, 掌握	

		与另一方交往的沟通要求。
	2.3 有效沟通方式的训练	情景模拟，在角色扮演中训练有效的沟通方式。
教学媒体	多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法	
教师执教能力	普通话能力、了解有效沟通的方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	

表 4：学习情境 3 描述

学习情境名称：各类型乘客的沟通方式		参考学时	10
学习	能分析民航服务各环节中乘客与客户的心理特点与心理需求		

目 标	<p>能了解民航服务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求</p> <p>依据其不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法以及沟通技巧</p>	
学 习 单 元	工作任务	工作进程（活动设计）
	3.1 服务项目介绍	进行民航服务各环节的参观考察，了解各岗位为客户提供的服务项目。
	3.2 各类乘客心理特点的总结	通过多媒体案例进行教学，总结出不同个性类型的乘客和客户的心理特点
	3.3 各类乘客心理特点的调查	分小组调查不同年龄层次、不同性别乘客的心理特点，做出调查报告，课堂上进行小组交流、讨论，由教师总结分析。
	3.4 识别有特殊需求的乘客	多媒体案例教学，学会分析乘客的不同需求，学会识别有特殊需求的乘客。
	3.5 服务技巧与沟通的训练	通过情景模拟、角色扮演，训练有效的服务技巧与沟通方法，提高服务水平与人际沟通能力。

教学媒体	校内模拟实训室、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料
教学方法	实地参观、情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法
教师执教能力	普通话能力、组织协调能力、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学

表 5: 学习情境 4 描述

学习情境名称: 非语言沟通方式		参考学时	8
学习目标	<p>能了解面部表情与身体动作、空间位置与声音暗示、服饰和其他装饰品等的沟通效果等各种非语言沟通形式</p> <p>学会运用非语言沟通技巧, 有效开展服务交往</p>		

学	工作任务	工作进程（活动设计）
习	4.1 非语言沟通形式介绍	通过多媒体案例教学，了解非语言沟通形式的含义
单	4.2 非语言沟通形式的运用	通过体态语言训练，运用非语言沟通形式提高沟通技巧，服务乘客和客户。
元		
教	多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
学		
媒		
体		
教	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法	
学		
方		
法		
教	普通话能力、掌握非语言沟通的方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	
师		
执		
教		
能		
力		

表 6: 学习情境 5 描述

学习情境名称： 情绪管理		参考学时	8
学习目标	学习情绪管理，懂得与人相处之道，以利于团队工作有效开展 个人情绪表达方式 自我情绪管理方式： 即时心理调节与长效心境调节 学习稳定他人情绪方法，以应对工作中的突发事件		
学习单元	工作任务	工作进程（活动设计）	
	5.1 情绪表达	游戏分享，学生相互之间学会适度的情绪表达。	
	5.2 情绪管理	通过进行理性情绪的辨析与讨论，使学生较好地管理自己的情绪。	
	5.3 突发事件的处理	情景模拟，学习有效的情绪沟通，解决服务中乘客和客户的情绪问题以及应对工作中的突发事件。	
教学媒体	多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料		

教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法
教师执教能力	掌握情绪管理的专业知识、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学

表 7: 学习情境 6 描述

学习情境名称: 解决冲突		参考学时	4
学习目标	<p>能掌握解决冲突的原则: 双赢原则</p> <p>学习以双赢原则为出发点解决乘客和客户的不满、投诉等问题</p> <p>投诉旅客和客户的沟通技巧</p>		
学习单	工作任务	工作进程 (活动设计)	
	6.1 体会冲突	在游戏中让学生体会冲突的双方可以达成“双赢”的结果。	

元	6.2 投诉处理	角色扮演，训练学生应对乘客和客户不满、投诉等问题。
教学媒体	多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法	
教师执教能力	掌握人际冲突专业知识、组织课堂的能力、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	

表 8: 学习情境 7 描述

学习情境名称: 提高个人服务与沟通素质	参考学时	4
---------------------	------	---

学习目标	<p>了解优秀服务者个人的基本素养：语言魅力、高尚情操、良好的心理素质</p> <p>学习积极有效的服务语言和沟通技巧，提高个人魅力</p> <p>培养个人良好的心理素质，提高个人修养，以利于本职工作</p>	
学习单元	工作任务	工作进程（活动设计）
	7.1 沟通魅力秀评比	组织学生分小组开展情景小品表演，进行沟通魅力秀评比，让学生讨论自身应提高哪些方面的修养。
	7.2 口语拓展	搜集有效的沟通魅力语言，并相互交流，以丰富学生的口头用语。
教学媒体	校内语音室、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法	
教师	掌握服务书面语言沟通技巧、服务口头语言沟通技巧、服务人员的语言禁忌的专业知识、能根据工作内容设计教学情	

执 教 能 力	境、能按照设计的教学情境实施教学
------------------	------------------

(四)、任务单元分配

为便于组织教学，在学习情境下可以设置若干个任务单元，每个任务单元是一个完整的工作任务。

总学时：72 课时

航空服务心理学的学习情景任务分配见表 9:

表 9 航空服务心理学各学习情景及任务分配列表

学习情境	任务单元	参考学时	
沟通解密	1.1 民航服务的观摩	1	6
	1.2 人际沟通的感性认识	1	
	1.3 破冰游戏	3	
有效的沟通方式	2.1 真诚沟通	2	10
	2.2 换位思考	4	
	2.3 有效沟通方式的训练	4	
各类型乘客的沟通方	3.1 服务项目介绍	2	12
	3.2 各类乘客心理特点的总结	2	
	3.3 各类乘客心理特点的调查	4	

式	3.4 识别有特殊需求的乘客	4	
	3.5 服务技巧与沟通的训练		
非语言 沟通方 式	4.1 非语言沟通形式介绍	4	10
	4.2 非语言沟通形式的运用	4	
情绪管 理	5.1 情绪表达	2	8
	5.2 情绪管理	2	
	5.3 突发事件的处理	4	
解决冲 突	6.1 体会冲突	4	8
	6.2 投诉处理	4	
提高个 人服务 与沟通 素质	7.1 沟通魅力秀评比	4	10
	7.2 口语拓展	4	
其它	机动	4	4
	考核评价	4	4
总课时			72

注：表中各任务单元的学时只是参考学时，教师可根据实际情况进行适当调整

（五）、课程评价

1、本课程的课程评价要求：

突出阶段评价模式，对学生完成某一阶段学习任务进行评价；以某一

模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流程、要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。

加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

评价形式多元化。可选择笔试(开卷或闭卷)，业务操作、课堂提问、课后作业、现场演讲等个人或团队考试形式进行评价。

评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

2、具体的评价方案见表 10:

表 10 航空服务心理学课程评价方案表

评价实施 及过程	评价元素			
	职业精神（20）	课堂进程 （30）	实操考评 （20）	工作任务 （30）
评价标准	诚实、敬业、态度端正等 10分 根据遵守设备安全、人身安全规定和生产纪律等情况进行者 10分	课程预习 5分 课堂发言积极 10分 课后作业 5分	礼貌用语 5分 服务流程标准 10分 服务态度标准 5分	任务方案正确 10分 工具使用正确 5分 操作过程正确 5分 任务完成良好 10分
评价方式	由指导教师根据学生表现集中考评	由指导教师根据学生表现集中考评	教师评价与学生互评相结合	教师评价与相关实训单位评价相结合
评价	1			

阶段	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	评价结果				
综合评价					
期末考评 (卷面考试)					

注：评价阶段根据学习情景划分为 7 个阶段

(六). 实施建议

1. 校本教材编写

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2) 根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，从有利于各专门化课程的学习出发，避免职业能力培养的重复性；应以岗位需求即“必需、够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

(3) 教材内容要注重能力培养，并体现任务驱动，要以学生为教学主体，设计灵活多样的任务，创设真实情景，引导学生进行观察、实

践、收集资料、合作交流以及体验和反思等活动，使学生在各种任务活动中掌握应具备的职业能力。

(4) 教材编写应考虑高职学生的认知能力，要注意学生的参与面和教学的可操作性。

(5) 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣和加深学生对航空服务各个岗位的服务技巧和人际沟通要求的认识和理解。

(6) 教材中活动设计的内容要具有可操作性、启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。

(7) 教材的练习设计应包括思考练习、技能操作练习，以此作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

2. 教学建议

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标，具体教学建议如下：

(1) 在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。

(2) 本课程教学的关键是模拟现场案例教学，应以航空服务各个岗位的服务技巧和人际沟通要求出发；在教学过程中，教师示范和学生分组操作训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，熟悉人际沟通技巧，为进一步学好专门化课

程打好基础。

(3) 在教学过程中,要创设工作情景,同时应加大实践实操的容量,要紧密结合职业技能证书的考证,加强考证的实操项目的训练。在实践实操过程中,使学生掌握民航服务与人际沟通的操作技能,提高学生的岗位适应能力。

(4) 教学过程中教师应积极引导提升职业所需的心理素质,发展综合职业能力。

《导游业务》课程标准

(一)、课程性质与任务

本课程在航空旅游服务专业中的定位是一门专业核心课程,与其他专业核心课程相比具有实践性强的特点。本课程对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起主要支撑作用,同时对学生职业素养的养成也起到明显的促进作用。

本课程在航空旅游服务专业中属于专业选修课程。通过本课程的学习,既可以扩大学生相关知识面,又便于学生考取导游人员资格证,从而拓宽了学生的就业渠道。

(二) 课程教学目标

1、知识目标

通过本课程的学习,使学生系统了解导游服务工作的概念、类型、性质、特点、作用、原则以及导游服务的产生与发展历程;准确理解导游人员的概念、类型、职责以及导游人员的权利和义务;熟悉导游相关知识;掌握导游工作规程。

2、能力目标

本课程在教学过程中以学生为主体,十分注重实践教学。通过本课程的学习提高学生的导游词创作能力、导游讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力以及应变能力。使学生掌握带团服务、讲解服务、旅行生活服务的操作技能,能够为旅游者提供规范化与个性化的服务。

3、职业道德与素质养成目标

在教学过程中通过导游带团实际案例与课内团队实践活动培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的导游职业道德。同时使学生在情感、礼仪、语言表达等方面都有所提升。

(三) 参考学时

(四) 课程学分

(五) 课程内容和要求

序号	项目名称	教学内容		课时分配
1	导游服务准备知识	导游基础理论知识		8
		导游相关知识		
2	导游服务工作规程	团队导游服务规范	地陪服务规程	14
			全陪服务规程	
			领队服务规程	
		散客导游服务规范		
3	导游服务核心技能（难点）	导游词的创作技能		16
		导游带团技能	导游语言技能	
			导游讲解技能	
			导游交际技能	
			调节旅游者审美行为的技能	
4	问题与事故的处理技能（难点）	旅游计划和日程变更的处理		16
		漏接、空接、错接事故的处理		
		误机（车、船）事故的处理		
		旅游者证件、钱物、行李丢失的处理		
		旅游者患病的处理		
		旅游者越轨行为的处理		
		旅游者个别要求的处理		

		常见旅游安全事故的预防和处理		
5	导游服务技能实训（组织策划导游技能大赛）	导游业务基础	必答题	6
		知识问答	抢答题	
		景点模拟导游		
		即兴感言		
		应变能力问答及才艺展示		

课程分项目具体内容描述

项目一 导游服务准备知识

（一）学习目标

通过学习，要求学生了解导游服务工作的概念、类型及发展历程，理解导游服务工作的性质、特点、作用与原则，了解导游人员的概念、分类及条件，掌握导游人员的职责、权利及义务；同时要求学生尽可能多的了解导游相关知识。

（二）工作任务

- 1、每位学生准备三分钟左右的才艺展示。
- 2、组织学生自主学习导游人员的素质修养。

（三）能力要求

- 1、学生能够更加客观、准确认识导游服务工作与导游人员。
- 2、学生会自主学习，尽可能多的了解导游相关知识。
- 3、学生能够形成遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的导游职业道德。

（四）教学内容设计

- 1、导游基础理论知识
- 2、导游相关知识

（五）活动设计与要求

- 1、个人才艺展示
- 2、多媒体课件

（六）学时建议

建议本项目 8 学时。

项目二 导游服务工作规程

（一）学习目标

通过学习，使学生熟练掌握地陪、全陪、领队的导游服务工作规程，并且使学生了解地陪服务工作、全陪服务工作、领队服务工作的相互关系及不同侧重体现；同时使学生熟悉散客导游服务规范。

（二）工作任务

组织学生规范操作地陪服务规程，按照地陪服务工作流程可具体细化为 9 项任务：

- 1、接团服务准备
- 2、接站服务
- 3、赴饭店途中服务
- 4、入店服务
- 5、核对商定日程
- 6、参观游览服务
- 7、娱乐、购物等其他服务
- 8、送站服务
- 9、善后工作

（三）能力要求

- 1、学生能够熟练掌握地陪、全陪、领队的导游服务工作规程。
- 2、学生形成团结协作能力。
- 3、学生养成独立工作能力。

（四）教学内容设计

- 1、地陪服务规程
- 2、全陪服务规程
- 3、领队服务规程
- 4、散客导游服务规范

（五）活动设计与要求

- 1、组织学生分组模拟地陪服务程序
- 2、观看相关视频
- 3、多媒体课件

(六) 学时建议

建议本项目 14 学时。

项目三 导游服务核心技能

(一) 学习目标

通过学习，要求学生熟练掌握导游词的创作技能与导游带团技能。

(二) 工作任务

- 1、组织学生进行导游词创作。
- 2、学生能够合理灵活运用导游带团技能。

(三) 能力要求

- 1、学生会进行导游词创作。
- 2、学生会恰当运用导游语言。
- 3、学生能够熟练掌握导游讲解的常用方法。
- 4、学生能够掌握导游交际中的注意事项。
- 5、学生能够灵活运用观景赏美的方法。

(四) 教学内容设计

- 1、导游词的创作技能
- 2、导游语言技能
- 3、导游讲解技能
- 3、导游交际技能
- 4、调节旅游者审美行为的技能

(五) 活动设计与要求

- 1、赴周边景区进行现场教学
- 2、每位学生创作一篇导游词
- 3、观看有关视频
- 4、多媒体课件

(六) 学时建议

建议本项目 16 学时。

项目四 问题与事故的处理技能

(一) 学习目标

通过学习，要求学生能够具备预防和妥善处理意外事故的能力，从而增强学

生的应变能力，提高应变技巧。

（二）工作任务

- 1、组织学生进行案例讨论，总结归纳出妥善的解决方案。
- 2、组织学生创设情境，模拟问题与事故的处理过程。

（三）能力要求

- 1、学生遇到问题与事故，能具备当机立断、沉着冷静的心理素质。
- 2、遇到问题与事故，学生能妥善解决，力争将损失降到最低。
- 3、学生应变能力的增强。

（四）教学内容设计

- 1、旅游计划和日程变更的处理
- 2、漏接、空接、错接事故的处理
- 3、误机（车、船）事故的处理
- 4、旅游者物品丢失的处理
- 5、旅游者患病的处理
- 6、旅游者越轨行为的处理
- 7、旅游者个别要求的处理
- 8、常见旅游安全事故的预防和处理

（五）活动设计与要求

- 1、组织案例讨论
- 2、组织学生分角色演绎导游服务过程中问题或事故的处理情况

（六）学时建议

建议本项目 16 学时。

项目五 导游服务技能实训

（一）学习目标

要求学生准确把握导游实际工作过程中所需的服务技能，同时使学生熟悉河北省导游资格考试中面试阶段的主要考核内容。

（二）工作任务

按要求准备导游技能大赛。

（三）能力要求

- 1、学生能够掌握导游业务基础知识。

- 2、学生能够灵活运用导游讲解技能。
- 3、学生具备了应变能力。
- 4、学生养成团队合作的能力。
- 5、学生语言表达能力的提升。

（四）教学内容设计

- 1、导游业务基础知识问答
- 2、景点模拟导游
- 3、即兴感言
- 4、应变能力问答
- 5、才艺展示

（五）活动设计与要求

组织策划导游技能大赛

（六）学时建议

建议本项目 6 学时。

（六）教学建议

1、教学方法

根据不同的教学内容，灵活运用多种不同的教学方法。教学中除了运用常见的教学方法：讲授法、演示法、案例研讨法等，为了使学生积极主动完成导游职业能力的训练还运用了一些寓学于乐的教学方法：情境模拟教学、现场教学及竞赛教学。

1、情境模拟教学：引导学生根据导游实际工作创设情境的形式获取知识，提高学生的实际工作能力。

2、现场教学：即组织学生赴附近景区进行现场教学，并请当地景点讲解员进行现场教学，百闻不如一见，有利于学生更直观认识导游实际工作。

3、竞赛教学：即每学期末精心策划组织一次“班级导游之星”技能大赛。教师课上公布竞赛项目内容（具体包括四个环节：基础知识问答、景点模拟导游、即兴演讲、应变能力问答及才艺展示）、竞赛项目形式及各竞赛项目的评分标准。

2、评价方法

本课程的考核方式采用过程性考核与终结性考核相结合,理论考核与实践考核相结合,教师评价与学生评价相结合的方式进行。

考核阶段	平时考核 (30%)	期末考核 (70%)	
		理论考核 (40%)	实训考核 (30%)
考核项目	才艺展示	以历年考试真题 为蓝本	景点模拟讲解
	实训项目表现		即兴感言
	专业知识问答		应变能力
	作业完成情况		礼仪

备注:本课程按百分制考评,60分为合格。

3、教学条件

- (1)、相关的辅助教材
- (2)、网络教学资源
- (3)、多媒体教学资源:多媒体课件、光盘、视频
- (4)、利用周边景区景点进行现场教学

《餐饮服务与管理》课程标准

一、课程性质与任务

《餐饮服务与管理》是中职饭店管理专业的专业必修课。该课程以饭店餐饮部对客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,主要内容包括:餐饮概述,中餐厅服务,西餐厅服务,酒水知识,餐厅员工管理,餐饮设备、用品管理,餐饮服务质量和餐饮安全管理。通过该课程学习,使学生全面地了解餐饮部运行与管理的内容,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。

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《餐饮服务与管理》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 and 要素的全面发展观，积极而有效地促进《餐饮服务与管理》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。

将课程内容进行模块化划分，并为每一模块确定应知应会目标以及应知应会目标的鉴定标准和方式。

三、课程教学目标

(一)知识目标

《餐饮服务与管理》主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置，餐厅员工管理，餐饮设备、用品管理，餐饮服务质量和餐饮安全管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

(二)能力目标

通过该门课程的学习，使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调管理的能力等。

(三)素质目标

通过该门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。

四、课程内容与要求

1、以餐饮部岗位职责为中心点，把《餐饮服务与管理》划分为五个教学模板，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：餐饮部概述模块教学设计表

课程名称		《餐饮服务与管理》		
项目	能力目标	工作任务	学习项目	设备与表单
餐饮部的地位及组织机构设置	1、了解餐饮部地位与作用	1、掌握餐饮部在饭店中的地位及作用	1、餐厅概念 2、餐饮服务构成	

	2、了解餐饮部的组织结构 3、熟悉餐饮部各岗位职责	2、了解餐饮部的组织形态	1、餐饮部的职能 2、大中小型饭店的组织结构图 3、餐饮部的岗位设置及各岗位职责	
餐饮产品特点及其发展趋势	1、理解餐饮产品的特点。 2、能了解酒店餐饮发展趋势	1、了解餐饮产品特点	1、餐饮生产特点 2、餐饮产品销售特点 3、餐饮服务特点	
		2、了解餐饮发展趋势	1、全新格局，模式升级 2、餐厅选址，决定成败 3、中西快餐，深入人心 4、经营方式日趋多样 5、运用科技，提高效率 6、主题餐厅，彰显文化 7、错位经营，和平共处 8、“非典”推动卫生革命	
餐饮设施及服务项目	1、了解饭店餐饮设施种类 2、了解社会餐饮设施种类	1、了解饭店餐饮设施种类及其项目	1、中餐厅 2、咖啡厅 3、高级西餐厅 4、大型多功能厅 5、小宴会厅 6、特式餐厅 7、各种酒吧 8、客房送餐 9、 外卖服务	
		2、了解社会餐饮种类及其项目	1、豪华餐厅 2、餐桌服务型餐厅 3、明档型餐厅 4、自助式餐厅 5、快餐厅 6、自动售货机	
餐饮服务人员的素质要求	掌握餐饮服务人员的基本素质要求	了解具体要求	1、服务人员的思想素质要求 2、服务人员的服务态度要求 3、服务人员的知识要求 4、服务人员的相关能力要求 5、服务人员的职业习惯要求 6、服务人员的身体素质要求	

表二 模块二：中西餐厅服务基本技能模块教学设计表

课程名称	《餐饮服务与管理》
------	-----------

项目	能力目标	工作任务	学习项目	设备与表单
中餐简介	对中餐基本知识有大概的了解	1、掌握中国菜肴的分类	1、地方菜 2、宫廷菜 3、官府菜 4、素菜 5、少数民族菜	
		2、理解中式烹饪的特点	1、原料丰富，菜品繁多 2、选料严谨，因材施艺 3、刀工精湛，善于调味 4、盛器考究，艺术性强	
中餐服务基本技能	具备餐饮服务基本操作技能	1、托盘	1、托盘的种类及其用途	餐饮实训室、托盘、台布、餐巾、酒水、酒具
		2、斟酒	2、托盘的操作方法 1、斟倒方法 2、斟酒顺序	
		3、中餐摆台	1、中餐摆台的顺序及其标准	
		4、餐巾折花	1、餐巾的种类及其特点 2、餐巾花的种类及特点 3、餐巾折花的基本技法及要领 4、常用餐巾花实例 5、餐巾花的选择和应用	
		5、菜肴服务	1、上菜服务 2、分菜服务	
中餐厅服务	掌握中餐早餐及午、晚餐服务的基本程序	1、了解中餐早餐服务程序及标准	1、餐前准备工作 2、问茶开位 3、开餐服务 4、结账 5、清理台面	
		2、了解中餐午、晚餐服务程序及标准	1、餐前准备 2、迎宾 3、餐前服务 4、点菜服务 5、传菜服务 6、菜肴服务	

			7、席间服务 8、甜品、水果服务 9、结账与送客服务 10、结束工作	
中餐服务 用语	熟悉并掌握中餐服务的常用词汇及服务用语，培养学生实际工作能力	1、熟悉中餐服务的常用服务用语	1、预订 2、迎宾 3、点菜 4、征询意见 5、致歉 6、结账 7、送客	
		2、掌握中餐服务的常用词汇	1、中餐餐具用品 2、中餐厅常用酒水 3、饭店专业术语	
西餐简介	了解欧美主要国家的菜式特点，西式烹饪的特点，西餐厅经营特点，以及西餐正餐的进餐礼仪，培养学生的服务意识，增强学生实际工作的能力	1、了解欧美主要国家的菜式特点	1、美式菜 2、法式菜 3、俄式菜 4、英式菜 5、意大利菜	
同时能够掌握餐饮服务人员应具备的素质要求。		2、了解西式烹饪的特点	1. 选料精细 2. 口味香醇 3. 沙司单制 4. 方法独特 5. 注重老嫩	
		3、理解西餐厅经营特点	1、咖啡厅特点 2、高级西餐厅特点	
		4、掌握西餐正餐的进餐礼仪	1、服装 2、女士优先 3、坐姿 4、语言 5、用餐习惯	

			6、刀叉语言	
西餐服务 基本技能	1、能认识西餐用品 2、掌握西餐摆台、西餐菜肴服务	1、对西餐餐具的认识并掌握各西餐餐具的特殊用途	1、金属餐具 2、瓷器餐具 3、玻璃器皿 4、其它用品	
		2、掌握西餐摆台服务程序	1、 摆放桌椅 2、铺台布 3、 装饰盘定位 4、 摆放金属餐具和面包盘 5、 摆放玻璃器皿 6、餐巾折花 7、摆放公共用具	
		3、掌握西餐菜肴服务	1、法式服务 2、英式服务 3、美式服务 4、俄式服务 5、自助式服务	
西餐厅服务	1、掌握西餐早餐服务、午餐、晚餐服务的基本程序 2、了解自助餐服务，熟悉客房送餐服务。	1、了解并掌握西餐正餐服务基本程序	1、接受预订 2、准备工作 3、热情迎宾 4、值台服务 5、接受点菜 6、服务黄油和面包 7、推销佐餐酒 8、重新安排餐桌 9、 服务佐餐酒 10、服务头盆 11、 席间服务 12、服务第二道菜 13、服务主菜 14 、服务奶酪和甜点 15、服务咖啡或茶 16、服务餐后酒和雪茄 17、结账 18、热情送客	

			19、清理台面	
		2、了解并熟悉客房送餐服务	1、客房送餐服务的内容 2、客房送餐订餐服务 3、客房送餐服务程序 4、客房送餐特别服务	
西餐服务用语	熟悉并掌握西餐服务的常用词汇及服务用语	1、熟悉掌握西餐服务常用词汇	1、西餐餐具用品 2、西餐常见原料 3、西餐烹饪常用配料 4、西餐常用水果	
		2、熟悉并掌握西餐服务常用服务用语及专业术语	1、早餐服务程序用语 2、专业术语	

表三 模块三：中西餐厅宴会服务流程模块教学设计表

课程名称		《餐饮服务与管理》		
项目	能力目标	工作任务	学习项目	设备与表单
宴会预订	了解宴会的种类及特点，掌握宴会预订程序，掌握餐饮服务人员应具备的专业知识和素质要求。	1、了解宴会的种类	1、中餐宴会 2、西餐宴会 3、国宴 4、正式宴会 5、便宴 6、冷餐宴会 7、鸡尾酒会 8、茶话会	宴会预订单 宴会合同书 宴会安排日记簿
		2、掌握宴会的预订程序	1、宴会销售预订人员的选择 2、宴会预订的联络方式 3、宴会预订常用的表格	

中餐宴会准备工作	1、了解宴会厅布局，掌握宴会餐台布置，熟悉宴会菜单及宴会服务人员的职业素质要求。	1、了解饭店宴会厅布局	1、台形布局 2、座次安排	
		2、了解宴会服务人员的职业素质要求	1、知识要求 2、态度要求 3、能力要求 4、习惯要求	
中餐宴会服务规程	1、了解掌握中餐宴会服务程序标准及特殊问题的处理，掌握餐饮服务人员应具备的专业知识和素质要求。	1、掌握中餐宴会服务操作流程及标准	1、宴会前组织准备 2、宴会前迎宾服务 3、宴会就餐服务 4、宴会结束工作	
		2、对特殊问题的应变能力	1、儿童客人 2、残疾客人 3、生病客人 4、醉酒客人 5、人数增加 6、突然停电 7、发生火灾	
西餐宴会准备工作	1、了解西餐宴会场地与餐台布置要求；能够根据不同宴会菜单准备西餐餐具并摆台，能够准确地为不同类型的宴会做好准备工作	1、掌握宴会前的准备工作。	1、掌握宴会情况 2、宴会厅布置 3、台形设计 4、席位安排 5、熟悉菜单 6、准备餐饮用具 7、西餐宴会摆台 8、准备酒类饮料 9、面包、黄油服务 10、宴前检查	
西餐宴会服务规程	1、掌握西餐宴会服务程序的知识，使学生的应用能力得到培养	1、掌握西餐宴会服务程序	1、引领服务 2、休息室鸡尾酒服务 3、拉椅让座 4、上头盆 5、上汤 6、上鱼类菜肴 7、上肉类菜肴 8、上甜品 9、饮料服务 10、送客服务 11、结束工作	

表四 模块四：酒吧服务模块教学设计表

课程名称		《餐饮服务与管理》		
项目	能力目标	工作任务	学习项目	设备与表单
酒的特性与分类	了解酒的特性与分类，使学生掌握关于酒的知识，在实际工作中能更好的运用。	1、了解酒的特性与分类，使学生掌握关于酒的知识	1、酒的特性 2、酒的分类	
发酵酒	了解发酵酒的特性与分类，使学生掌握关于发酵酒的知识，在实际工作中能更好的运用。	1、了解酿造酒的特性与分类，使学生掌握关于酿造酒的知识	1、葡萄酒 2、其它水果发酵酒 3、谷物发酵酒	
蒸馏酒	了解中外蒸馏酒的特性与分类，使学生掌握关于蒸馏酒的知识，在实际工作中能更好的运用。	了解中外蒸馏酒的特性与分类，使学生掌握关于蒸馏酒的知识	1、中国蒸馏酒（白酒） 2、外国蒸馏酒的种类及其特点	
配制酒	了解中外配制酒的特性与分类，使学生掌握关于配制酒的知识，在实际工作中能更好的运用。	了解中外配制酒的特性与分类，使学生掌握关于配制酒的知识	1、中国配制酒 2、外国配制酒的种类及其特性	
软饮料	了解软饮料特性与分类，使学生掌握关于软饮料的知识，在实际工作中能更好的运用。	了解软饮料特性与分类，使学生掌握关于软饮料的知识	1、咖啡 2、茶 3、可可 4、矿泉水 5、牛奶 6、果蔬汁 7、汽水	
酒吧简介	了解饭店酒吧的定义、酒吧的分类、酒吧常用器	1、了解饭店酒吧的分类	1、主酒吧 2、酒廊 3、服务酒吧	

	具设备、酒吧的组织结构，使学生对酒吧有更进一步的了解，培养职业意识。		4、宴会酒吧	
		2、掌握酒吧常用器具设备	1、玻璃器皿 2、其它用具 3、清洗设备 4、其它常用设备	洗杯机、电动搅拌机、果汁机、榨汁机、奶昔搅拌机、咖啡机、咖啡保温炉
		3、了解酒吧的组织结构	1、酒吧组织结构图 2、酒吧的人员构成	
酒吧服务	了解酒吧营业前准备工作、酒吧服务规程、营业结束工作，使学生对酒吧服务有更进一步的了解。	1、了解酒吧营业前准备工作	1、酒吧的清洁卫生工作 2、领料存放 3、服务准备 4、检查	
		2、了解酒吧的服务规程	1、引领服务 2、点酒服务 3、调酒服务 4、送酒服务 5、结账、送客服务	
		3、了解营业结束工作	1、清理酒吧 2、填制表单 3、检查	
酒吧服务用语	了解酒吧服务的专业名词、术语、服务用语，使学生对酒吧服务有更进一步的了解。	1、了解酒吧服务的专业名词、术语、服务用语	1、专业名词 2、术语 3、服务用语	

表五 模块五：餐饮部管理模块教学设计表

课程名称		《餐饮服务与管理》		
项目	能力目标	工作任务	学习项目	设备与表单
员工管理	1、熟悉拟订招聘计划的步骤，掌握招聘实施的过程，更好的迎合招聘企业的需要，从而走上工作岗位	1、了解员工招聘的实施步骤	1、招聘的目的和意义 2、餐饮部的招聘人员 3、招聘计划的步骤 4、招聘实施的过程	

	位 2、了解培训的目的、培训的特点、培训的种类、培训的程序与内容,为学生走上酒店的人力资源部做准备 3、了解员工日常管理的主要内容,掌握员工激励的几种基本方法,锻炼学生的日常管理能力,为将来走上领导岗位作准备	2、了解员工培训的相关内容	1、培训的目的和意义 2、培训的组织和要求 3、培训工作的特点、种类及基本程序 4、培训的基本内容	
		3、了解员工日常管理的主要内容,掌握员工激励的几种基本方法,	1、合理安排班次 2、日常考核 3、员工激励	
餐饮设备、用品管理	1、了解基本的餐饮设备用品,包括家具、陶瓷器皿、玻璃器皿、金属餐具、布件及餐厅的电器设备。 2、了解餐具的洗涤,熟悉餐具、餐厅家具、布件和地毯、餐厅和厨房其他设备的使用与保养	1、掌握餐饮各种设备用品的用途	1、家具 2、陶瓷器皿 3、各玻璃器皿 4、金属餐具 5、布件 6、餐厅电器设备	餐桌、餐椅、工作台、各式服务车、迎宾台、签到台、指示牌、致词台、宴会酒吧台、屏风、衣帽架、雨伞架、礼品间、台布、装饰布、餐巾、围嘴、台布垫、桌裙
		2、掌握餐具、家具、布件、地毯和相关设备的使用与保养方法	1、餐具的洗涤 2、餐具的使用与保养 3、餐厅家具的使用与保养 4、布件和地毯的正确使用与保养 6、餐厅与厨房其他设备的使用与保养	洗碗机、布件、地毯、保温锅、电冰箱、吸尘器

餐饮服务质量管理	1 掌握餐饮服务质量的内涵并熟悉其各自特点,提高学生对服务质量的认知,更好地做服务工作	1、了解餐饮服务质量的内涵,掌握餐饮服务质量的内涵,熟悉餐饮服务质量的特点。	1、餐饮服务质量的内涵 2、餐饮服务质量的内涵 3、餐饮服务质量的内涵	
	2、了解服务质量分析方法,熟悉服务质量控制的内容,掌握服务质量控制途径,了解餐饮生产的控制环节,帮助餐饮部管理者找出存在的质量问题及其产生的原因,从而找到有针对性地解决问题的措施和方法	2、掌握餐饮服务质量分析,了解服务质量控制,了解餐饮原料的质量控制,熟悉厨房生产质量控制。	1、餐饮服务质量分析 2、餐饮服务质量控制 3、餐饮原料的质量控制 4、厨房生产质量控制	
餐饮安全管理	1、了解餐饮安全管理的目的与任务,加强对餐饮安全重要性的理解,更清楚地去实施餐饮安全管理	1、了解餐饮安全管理的目的与任务	1、安全管理的目的 2、餐饮安全管理的主要任务	
	2、了解厨房安全管理的重要内容;常见事故的预防与处理方法;食物中毒的种类、特点及预防方法,掌握灭火器材的使用方法,解决食物中毒的问题,学会正确使用灭火器	2、了解厨房的安全管理,掌握常见事故的预防,熟悉厨房灭火常识。	1、厨房的安全管理 2、常见事故的预防 3、食物中毒预防 4、厨房灭火常识介绍	

2、按照酒店餐饮岗位的业务实际,以真实工作任务及其工作过程为整合依据,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。

表六 能力要求与相关知识

序号	项目模块	能力要求	相关知识
1	餐饮部概述	了解饭店餐饮部的地位、作用及任务；了解餐饮产品的特点及发展趋势；了解餐厅设施种类，熟悉餐厅服务项目；掌握餐饮服务人员的基本素质要求。	餐厅概念；餐饮服务构成；餐饮部的职能；大中小型饭店的组织结构图；餐饮部的岗位设置及各岗位职责；餐饮生产特点；餐饮产品销售特点；餐饮服务特点；餐饮发展趋势；餐厅设施及服务项目
2	中西餐厅服务基本技能	了解饭店中国菜肴的分类、中式烹饪的方法及特点，学习掌握中餐厅经营特点；了解托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等基本技能，掌握餐饮服务人员应具备的技能要求；了解饭店中餐厅早中晚餐的服务程序，培养学生实际工作能力；了解饭店中餐厅的常用词汇和服务用语，培养学生实际工作能力；了解欧美主要国家的菜式特点，西式烹饪的特点，西餐厅经营特点，以及西餐正餐的进餐礼仪，培养学生的服务意识，增强学生实际工作的能力，同时能够掌握餐饮服务人员应具备的素质要求；了解饭店西餐厅早、中、晚餐服务，自助餐，客房送餐等知识，培养学生工作能力；	中国菜肴的分类；中式烹饪的方法及特点；中餐厅经营特点；托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等基本技能的学习；中餐厅早、中、晚餐的服务程序；中餐厅常用词汇和服务用语；欧美主要国家的菜式特点；西式烹饪的特点；西餐厅经营特点；以及西餐正餐的进餐礼仪；西餐厅餐具；西餐摆台；酒水菜肴服务等知识；西餐厅早、中、晚餐服务；自助餐，客房送餐等知识；西餐厅常用词汇、服务用语、专业术语及解释等知识。
3	中西餐宴会服务流程	了解饭店宴会的种类及其特点、宴会预订的程序等知识，掌握餐饮服务人员应具备的专业知识和素质要求；了解饭店中餐宴会服务、特殊问题的处理，掌握餐饮服务人员应具备的专业知识和素质要求；掌握西餐宴会服务程序的知识，使学生的应用实践能力得到培养；	宴会的种类及其特点、宴会预订的程序等知识；饭店宴会厅布局、宴会餐台布置、宴会菜单宴会服务人员的职业素质要求；中餐宴会服务、特殊问题的处理；西餐宴会场地与餐台布置要求；西餐宴会服务程序。
4	酒吧服务	了解酒的特性，掌握酒的分类；掌握葡萄酒，熟悉其他水果发酵酒，了解谷物发酵酒；掌握中国蒸馏酒，了解外国蒸馏酒；了解中国配制酒，熟悉外国配制酒；了解酒吧员工岗位职	酒的特性与分类；中外蒸馏酒的特性与分类；软饮料的特性与分类；中外配制酒的特性与分类；酒吧的定义；酒吧的分

		责，掌握酒吧服务；	类；酒吧常用器具设备；酒吧的组织结构；酒吧营业前准备工作；酒吧服务规程；营业结束工作。
5	餐饮部管理	了解并掌握餐饮部对员工的管理；餐饮设备、用品的管理；餐饮服务质量管理；餐饮安全的管理	员工招聘；员工培训；员工的日常管理；餐饮设备用品的管理；餐饮服务质量管理的内容与特点；餐饮服务质量的分析与控制；安全管理的目的与任务；餐饮安全防范等知识。

3、从餐饮职业岗位分析入手，依据行业对餐饮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。

表七 实训项目与学时

序号	项目模块	实训项目	学时
1	餐饮部概述	餐饮服务人员仪表、姿态	2
2	中西餐厅服务基本技能	托盘	2
3		餐巾折花	6
4		铺台布服务	2
5		摆放桌椅	2
6		骨碟定位	2
7		餐具摆放	3
8		酒杯摆放	3
9		斟酒服务	4
10		菜肴服务（中式）	2
11		菜肴服务（西式）	2
12		电话预定、迎宾接待等	3
13		撤换餐具、结账等	3
14		中餐服务用语	2
15		西餐服务用语	2
16		中西餐宴会服务流程	宴会预订服务
17	迎宾服务		2

18		餐前服务	2
19		就餐服务	2
20		菜肴服务	2
21		席间服务	2
22		结账与收银服务	2
23		送客服务	2
24		特殊问题的处理	4
25		酒吧服务	鸡尾酒服务
26	酒吧服务		4
27	餐饮部管理	员工招聘	1
28		员工培训	1
29		餐具洗涤	1
30		餐具的使用与保养	1
31		布件的使用与保养	2
32		灭火器的使用	1
总 计			77

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；周末到酒店餐饮部见习体验；最后毕业实习到餐饮部顶岗工作，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。聘请在酒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酒店管理信息。

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、《餐饮服务与管理》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：参加餐厅服务员（中级）职业资格证考核。

表八 课程考核标准

1、理论课程

考评方式	过程考评（项目考评）				期末考评 （卷面考评）
	课前预习	知识掌握	课堂表现	课后作业	
	10分	40分	10分	10分	
考评实施	采用教师考评和小组考评相结合的形式	由任课教师对学生进行知识掌握考评	采用教师考评和小组互评相结合的形式	由任课教师对学生作业进行考评	按照教考分离原则，由学校教务处组织考评
考评标准	完成度（5分） 预习质量（5分）	掌握知识重点（20分） 突破知识难点（20分）	课堂参与度（5分） 课堂纪律（5分）	完成度（5分） 作业质量（5分）	建议题型与春季高考一致：单项选择、简答题、案例分析题

2、理实一体课程

考评方式	过程考评（项目考评）		
	理论知识	技能实践	课堂表现
	20分	60分	20分
考评实施	采用教师考评和小组考评相结合的形式	由实训指导教师对学生进行项目操作考评	由指导老师根据学生表现集中考评
考评标准	掌握情况（10分） 运用情况（10分）	任务方案正确 工具使用正确 操作过程正确 任务完成良好	活动参与度（10分） 实践练习纪律（10分）

五、教学实施建议

1、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。

2、参考教材及网站

(1) 《餐饮服务与管理》韩鹏 刘德海 北京理工大学出版社 2010年8月
ISBN 91

(2) 《餐饮服务实务》周静波 上海交通大学出版社 2011年7月 ISBN 23

(3) www.hedubook.com

附件 1:

2023-2024 学年《餐饮服务与管理》授课计划表

授课日期	学时	授课内容	备注
9.5	2	1.1 认识餐饮环境	
9.8	2	1.2 认识餐饮产品	
9.12	2	1.3 认识餐饮设备	
9.15	2	1.4 认识餐饮服务人员	
9.19	2	2.1 托盘	
9.22 9.26 10.8	6	2.2 餐巾折花	
10.10 10.13 10.17 10.20 10.24 10.27	12	2.3.1 摆台 (中餐宴会)	
10.31 11.3	4	2.3.2 摆台 (中餐零点)	
11.7 11.10	4	2.3.3 摆台 (西餐宴会)	
11.14	2	2.3.4 摆台 (西餐零点)	
11.17 11.21	4	2.4 酒水服务	
11.24	2	2.5.1 菜肴服务 (中式)	
11.28	2	2.5.2 菜肴服务 (西式)	
12.1 12.5 12.8	6	2.6 其他相关技能	
12.12 12.15	4	3.1 中餐菜肴知识	
12.19 12.22	4	3.2 中式面点及风味小吃	
12.26	2	3.3 中餐厅早餐服务	
12.29 1.2	3	3.4 中餐厅午晚餐服务	

1.2	1	3.5 中餐厅团队用餐服务	
1.5	2	3.6 中餐厅零点服务双语实训课	
1.9	2	4.1 西餐与西式烹饪	
1.12	2	4.2 西餐厅及各式菜单	
1.16	2	4.3 西餐正餐的进餐礼仪	
1.19	2	4.4 西餐厅早餐服务	
3.1 3.5	4	4.5 西餐厅午晚餐服务	
3.8	2	4.6 自助餐服务	
3.12	2	4.7 客房送餐服务	
3.15	2	4.8 咖啡厅服务	
3.19	2	4.9 西餐厅服务双语实训课	
3.22	2	5.1 认识宴会	
3.29 4.2	4	5.2 宴会预订	
4.9	2	5.3 宴会准备工作	
4.12	2	5.4 中餐宴会服务	
4.16	2	5.5 西餐宴会服务	
4.19	2	6.1 酿造酒认知	
4.23	2	6.2 蒸馏酒认知	
4.26	2	6.3 配制酒认知	
4.30	2	6.4 软饮料认知	
5.7 5.10	4	6.5 鸡尾酒服务	
5.14 5.17	4	6.6 酒吧服务	

5.21	2	7.1 菜单认知	
5.24	2	7.2 菜单的设计与制作	
5.28	2	7.3 菜品的定价原则与方法	
5.31	2	8.1 餐饮人力资源管理和定额定员	
6.4	2	8.2 员工招聘和培训	
6.7	2	8.3 员工管理	
6.11	2	9.1.1 餐饮服务质量管理	
6.14	2	9.1.2 餐饮服务质量的现场控制和 反馈控制	
6.18	2	9.2.1 餐饮安全防范	
6.21	2	9.2.2 餐饮部常见事故的预防与处 置	

三、师资配备标准

- (一) 具有国家级承认相关专业本科或本科以上学历。
- (二) 具有中等职业院校教师资格证书或实习指导教师资格证书。
- (三) 具备专业课理论教学和实践教学能力。
- (四) 具备学生实习和就业指导能力。

四、实验（实训）室及设备配备标准

实验（实训）教学类别	实验（实训）教学场所	实验（实训）教学任务	实验（实训）设备				
			序号	名称	单位	数量	参考价格（元）
机场地面服务	模拟机场	机场地面各项服务工作流程	1	航空模拟舱	套	1	55
			2	机场地面服务系统	套	1	45
形体、礼仪训练	形体房	形体训练 礼仪训练	3	形体房	套	1	30
酒店管理	酒店管理实训室	中餐服务	4	酒店管理中餐服务实训室	套	1	5
酒店管理	酒店管理实训室	西餐服务	5	酒店管理西餐服务实训室	套	1	5
客房管理	客房服务实训室	酒店客房服务	6	客房服务实训室	套	1	5
旅游管理	导游模拟实训室	导游模拟训练	7	导游模拟实训室	套	1	3

1. 实验（实训）教学类别可分为基础实验、技能实训、仿真模拟等。
2. 实验（实训）教学场所是指实验（实训）室的名称。
3. 实验（实训）教学任务应该与课程教学目标相结合，做到完整、准确、可操作。