

国际邮轮乘务管理专业核心课程标准

2016. 09

《服务心理学》课程标准

一、学习领域定位

《服务心理学》是高等职业学校国际邮轮服务专业的一门专业核心课程，是从事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邮轮乘务理念，具备运用人际沟通的基本知识、技能服务到各个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、学习目标

本课程通过研究旅游者与旅游服务的从业人员心理，探讨如何以最大限度地满足旅游者的心理需求来促进旅游管理和提高旅游市场的竞争力。本课程主要讲授心理学基本理论、基础知识，旅游学、旅游服务、旅游管理以及旅游营销等方面的基本知识。

通过本课程的学习，使学生能运用旅游心理学的基本理论、基本原则、基本方法指导旅游业的管理、服务工作，为做好邮轮乘务与邮轮乘务提供心理学依据和指导。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，适应国际邮轮服务各岗位的职业要求

三、学习情境设计

（一）设计思路

本课程以“邮轮乘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。本课程是以国际邮轮服务专业各个岗位共同的工作任务为引领，以与旅客（货主）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邮轮乘务工作中的作用，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，学生对邮轮乘务实际还不甚了解，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。有条件时可到合作企业的邮轮上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 邮轮乘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

(二) 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	能了解邮轮乘务的要求和特点；能理解人际沟通的含义及原则；能分析在邮轮乘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 邮轮服务的观摩	通过多媒体情景教学或实地岗位进行考察，观摩优秀的邮轮乘务实例。	
	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	校内模拟候船楼实训基地、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		
教师执教能力	普通话能力、掌握邮轮乘务要求和特点、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，并灵活运用于邮轮乘务接待的各项环节中 沟通中的积极态度 沟通视窗理论在邮轮乘务接待中的运用		
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	
学习目标	能分析邮轮乘务各环节中乘客与客户的心理特点与心理需求 能了解邮轮乘务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求 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		
学习单元	工作任务	工作进程（活动设计）	
	3.1 服务项目介绍	进行邮轮乘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>		
学习单元	工作任务	工作进程（活动设计）	
	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	
	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。	
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 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	8
学习目标	能掌握解决冲突的原则：双赢原则 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 投诉旅客和客户的沟通技巧		
学习单元	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。	
	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	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 学习积极有效的服务语言和沟通技巧，提高个人魅力 培养个人良好的心理素质，提高个人修养，以利于本职工作		
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		
教师执教能力	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。邮轮乘务心理学的学习情景任务分配见表 9。

表 9 邮轮乘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 邮轮乘务的观摩	1	4
	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式	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	
	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	8
	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	8
	7.2 口语拓展	4	
其它	机动	4	4
	考核评价	4	4
总课时			68

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

（一）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，转变为注重掌握国际邮轮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。

（二）具体的评价方案见表 10

表 10 邮轮乘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）
评价阶段 评价结果	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
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

（一）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的培养，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，加深学生对国际邮轮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。

(二) 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，应以国际邮轮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，要紧密切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，使学生掌握邮轮乘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。

《酒店英语口语》课程标准

简要说明

《酒店英语口语》是邮轮乘务专业必修课。要求学生能够熟练掌握涉外旅游饭店对客服服务的英语口语的基本知识，并能灵活应用。

一、课程的说明

《酒店英语口语》为国际邮轮乘务管理专业的专业核心课，授课宗旨培养学生在课堂上开口讲英语，通过参与各种富有创造性的语言实践活动，扮演角色，交流信息，解决问题，培养学生创造性灵活运用英语的能力。

使学生较熟练地掌握英语基础知识和技能以及运用酒店英语的能力，从而达到邮轮乘务专业人员应具备的英语水平和相应的业务素质。是让学生掌握涉外饭店各个岗位的情景对话知识，并熟练地用英语进行听、说，从而为外宾服务。

本课程以涉外饭店各部门的英语听力、口语表达为主，学生在充分掌握专业词汇的基础上，能进行流利的英语会话，提供高质量的对客服务。

本课程标准适用于高等职业技术教育三年全日制国际邮轮乘务管理专业。本课程课内总学时建议为 56 学时，其中理论学时为 56 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	前厅部	14	0	14
2	客房部	12	0	12
3	餐饮部	18	0	18
4	休闲部	4	0	4
5	商务中心	4	0	4
6	处理投诉	4	0	4
总计		56	0	56

二、课程培养目标

《酒店英语口语》是国际邮轮乘务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，使学生成为具备高素质、高技能的饭店对客服务人才，使其掌握饭店各岗位所必需的基本理论、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

掌握旅游涉外饭店前厅、客房、餐饮、休闲、商务中心五大部门的相关词汇

2. 掌握旅游接待的常用句型

掌握饭店五大主要对客服务部门各岗位所需的口语及重点句型

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对客服务和日常接待。

四、教学内容

（一）前厅部

1. 学习目标

掌握客房预订、办理入住登记手续、接待宾客咨询、结账程序的专用词汇和必学句型；

2. 主要学习内容

（1）客房预定；

（2）登记入住；

（3）叫醒服务；

（4）咨询服务；

（5）总机

（6）结账程序

3. 实践活动建议

在掌握讲授内容的基础之上，设置对话场景，重点训练学生的听力、口语表

达能力，以提高其听说水平

(二) 客房部

1. 学习目标

掌握客房清扫服务、干洗服务、房间订餐服务的专业用语及词汇

2. 主要学习内容

- (1) 引领宾客到房间；
- (2) 客房内服务
- (3) 干洗服务
- (4) 客房内订餐

3. 实践活动建议

在掌握讲授内容的基础之上，设置对话场景，重点训练学生的听力、口语表达能力，以提高其听说水平

(三) 餐饮部

1. 学习目标

熟练掌握餐厅订餐、点菜服务、酒水服务，付帐方式的专业用语及词汇。

2. 主要学习内容

- (1) 餐厅订餐；
- (2) 迎接宾客；
- (3) 点菜服务；
- (4) 预定甜点；
- (5) 酒吧服务；
- (6) 结账方式；

3. 实践活动建议

在掌握讲授内容的基础之上，设置对话场景，重点训练学生的听力、口语表达能力，以提高其听说水平

(四) 休闲部

1. 学习目标

熟练掌握健身中心，保龄球馆，棋牌专业词汇及习惯用语

2. 主要学习内容

- (1) 健身中心；

- (2) 美发沙龙;
- (3) 桑拿浴室
- (4) 保龄球馆;
- (5) 棋牌室;
- (6) 差分脉冲编码调制。

3. 实践活动建议

在掌握讲授内容的基础之上，设置对话场景，重点训练学生的听力、口语表达能力，以提高其听说水平

(五) 商务中心

1. 学习目标

掌握打印、复印、接发传真的常见词汇及日常用语

2. 主要学习内容

- (1) 打印、复印;
- (2) 接收、发送传真;

3. 实践活动建议

在掌握讲授内容的基础之上，设置对话场景，重点训练学生的听力、口语表达能力，以提高其听说水平

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

(一) 教学重点与难点

本课程教学重点是前厅部、客房部、餐饮部三大主要对客服务部门的重点句型及对话的口语练习，教学难点是餐饮部们的专业词汇及用语，处理投诉的重点句型及对话，在教学过程中应注重对对话中重点句子及常用语的练习

(二) 加强对话练习

课堂上可以用角色扮演的形式，让学生分角色练习对话，增强学习效果

(三) 开展情景教学法，

通过在课堂上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。

七、教学参考书

1. 《饭店情景英语》 复旦大学出版社
2. 《宾馆英语》 广东旅游出版社
3. 《旅游涉外饭店实用英语》 朱锡炎（听说部分） 中央编译出版社

八、附录

(一) 课外练习活动课题

课题 1：设计一个美国 10 人无预定团队入住登记的情景对话；

课题 2：设计一个客房内 欧陆式早餐的送餐服务情景对话练习；

课题 3：设计一个洗衣服务的情景对话练习；

课题 4：设计一个十人预定中餐的情景对话；

课题 5：设计一个酒吧服务的情景对话

(二) 术语： ROOM SERVICE

LAUNDRY SERVICE

BAR SERVICE

CHAMBER SERVICE

《酒店服务礼仪》课程标准

课程名称：《酒店服务礼仪》

课程类型：专业必修课

总学时：30

学分：2

执笔人：

审核人：

适用专业：国际邮轮乘务管理专业

制订时间：

一、课程性质和任务

（一）课程性质

《酒店服务礼仪》课程是国际邮轮乘务管理专业为实现教育目标而设置的一门专业基础平台课程，其后续课程主要包括《国际邮轮乘务管理概论》、《前厅管理》、《餐饮管理》、《客房管理》等多门专业课程。《酒店服务礼仪》课程是学生学习旅游类职业岗位规范服务与管理的核心课程。它具有很强的实践性和规范性，对培养学生的职业综合素养、服务意识和专业技能均有突出的意义，是将本专业学生培养成具有较高职业素养的高技能业务和管理人才的重要一环。

（二）课程标准设计思路

1. 设计理念

本课程从高技能人才的培养要求出发，以强化职业能力和职业素养提高为主线，构建理论教学体系和实践教学体系。

2. 设计思路

本课程的教学过程设计以一般社交场合待人接物的基本要求和典型岗位的职业能力和工作流程为基础，按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容。删减无应用性或应用性不强的内容，构建“1+5+3”：1个基础概念模块，5个单项任务模块和3个典型岗位综合任务模块等九个模块的教学内容；增加实训课时，达到全部课时的50%以上，突出职业能力培养。

3. 内容设计

本课程的实践教学设计以礼貌意识和交际能力培养为主线，按照行业典型岗位实际工作流程：从意识唤醒——岗前形象修饰——待人接物——礼宾次序安排——谈吐沟通应对技巧——职业礼仪知识拓展——行业典型岗位操作设计整个实践教学项目内容。

4. 能力培养

以国际邮轮乘务管理专业人才培养目标定位贯穿于课程教学的全过程,大胆创新。教学效果评价改变以教师为主的传统方式,采取过程评价与终结评价相结合的方式,理论与实践相结合,突出对学生职业能力的考查。从而使课程教学紧密结合企业实际,使学生综合素质和能力得到全面提高。

(三) 课程任务

本课程任务环节组织四位一体:课堂实训与课外活动相结合,校内实训与校外实习相结合。通过任务驱动式顶岗实习,让学生在真实的工作环境中训练,实现课堂、实训基地及真实工作任务相结合的教学方式,实践工学交替特色。

二、课程目标

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,牢固树立礼貌服务意识,具备良好的礼仪素养,养成良好的礼仪习惯,能掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法,并能根据实际情况灵活、准确地加以运用,以良好的个人风貌得体地与宾客交往,更好地胜任旅游职业岗位工作。同时使其他专业的高职学生通过选修该课程模块,能具备基本的礼仪素养,塑造自身良好的个人礼仪形象,掌握现代交际的基本礼仪规范。

(一) 职业知识

使学生首先掌握社交礼仪实务的基本理论和知识,具备社交礼仪的理念和意识,认识旅游礼仪活动的规律,了解旅游礼仪活动的规程。

(二) 职业技能

熟悉一般社交礼仪行为的规范,具备社交礼仪实务接待和服务的基本技能,能与宾客有效的沟通。

(三) 职业素质

要培养学生的礼仪修养,提升学生的个人素质,树立良好的职业形象,以便能够更好地适应旅游行业职业岗位工作的需要。

三、课程内容标准和要求

本课程的教学根据客房岗位工作的基本流程,以客房工作过程为一条主线,设计了八大项目,使整个教学工作以这八大项目为驱动,把课程内容里的通用模块和对应模块相应的融入其中,最后达到以项目来驱动教学的目的,从而使学生

牢固掌握专业知识，提高职业能力和职业素质。

(一) 课程内容安排表

1. 学习与学时安排

序号	课程内容	工作任务模块	参考学时
项目一	树立礼仪意识	训练项目 1、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、 训练项目 2、手势 训练项目 3、工作服、西装、衬衣的穿着训练	2
项目二	个人形象与职业形象塑造	训练项目 4、鞋、袜穿着训练 训练项目 5、饰物佩戴 训练项目 6、皮肤护理 训练项目 7 简单化妆（职业妆）与打领带	3
项目三	社交场合待人接物	训练项目 8、表情 训练项目 9、服务和交际距离 训练项目 10 见面礼仪：问候礼节、称呼礼节、鞠躬礼、应答礼节、握手礼、互换名片 训练项目 11、电话服务礼仪 训练项目 12、迎送礼节、茶水服务	3
项目四	礼宾次序与仪式礼仪	训练项目 13、国旗的悬挂礼仪 训练项目 14、行进中的位次排列礼仪 训练项目 15、乘坐轿车的位次排列礼仪 训练项目 16、宴会的位次排列礼仪	3
项目五	人际沟通、交往礼仪	训练项目 17、会展活动营销沟通情景模拟 训练项目 18、电话交谈礼仪 训练项目 19、求职面谈情景模拟	2
项目六	旅游职业礼仪知识拓展	讲授相关旅游职业礼仪知识	2

序号	课程内容	工作任务模块	参考学时
项目七	酒店前厅/客房服务礼仪	训练项目 20、门厅迎送服务礼仪 训练项目 21、行李服务礼仪 训练项目 22、总台接待服务礼仪 训练项目 23、预订服务礼仪 训练项目 24、问讯服务礼仪 训练项目 25、结账服务礼仪 训练项目 26、电话总机服务礼仪 训练项目 27、大堂副理服务礼仪	6
项目八	餐饮服务接待基本礼仪	1、讲授餐饮接待服务礼仪知识 2. 组织设计主题餐会（学生毕业会餐）场景，让学生在设计过程中学习如何准确安排餐台席位座次、会场布置、礼仪程式设计、主题音乐选择等服务工作 训练项目 28 在学校实验室的布置主题餐会，组织学生参与接待服务工作。 训练项目 29 训练学生迎送接待、席间服务、应急处理等服务礼仪	6
项目九	旅行社导游服务礼仪	训练项目 30、模拟旅行社导游员有礼貌地迎宾、问候、讲解、送客 训练项目 31、在接待台模拟旅行社门市部业务员有礼貌地迎宾、问候、介绍、接听电话、送客等	3

（二）课程内容标准与要求

本课程以具体工作过程为导向，以任务为驱动，总共安排 9 个工作任务，共 48 个学时，其中 18 个理论学时，30 个实践学时。

项目	任务名称	理论知识支撑	要求	实现步骤	知识拓展
项目一	树立礼仪意识	1、掌握礼仪概述、仪态、仪容仪表 2、强化礼仪意识，提高自身礼仪修养	能通过教学视频、案例或生活中的所见所闻分析礼仪问题	1、观看教学视频 2、案例分析、小组讨论，进行礼仪意识引导 3、礼仪意识的必要性、概念、作用分析 训练项目 1、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、 训练项目 2、手势	金正昆 礼仪讲座
项目二	个人形象与职业形象塑造	1、掌握维护良好个人形象、职业形象的意义 2、使学生知道如何根据个人特点塑造完美得体的职业形象 3、十大色彩的感觉效果比较和七大搭配法 4、男士西装，女士套裙的穿戴技巧 5、首饰的佩戴；配饰的佩戴	1、能按服饰仪容、言谈举止、表情态度等礼仪规范设计和塑造自身的专业职业形象 2、能规范自身的形象，在行为举止等诸多方面提升自己的涵养 3、学生能够描述十大色彩的感觉效果，列举七大搭配法 4、男生能够现场正确穿着西装，女生能够现场正确穿着大衣套裙 5、女学生能够正确佩戴耳饰、项链、挂件、戒指、胸针、发饰男生说出手表、公文包的佩戴要求	讲授相关知识 启发引导学生为自己量身设计面试、会谈、工作、休闲等不同场合的形象 训练项目 3、工作服、西装、衬衣的穿着训练 训练项目 4、鞋、袜穿着训练 训练项目 5、饰物佩戴 训练项目 6、皮肤护理 训练项目 7 简单化妆（职业妆）与打领带	

项目	任务名称	理论知识支撑	要求	实现步骤	知识拓展
项目三	社交场合待人接物	掌握日常礼貌语言、问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、见面时常用的礼节、互换名片、电话礼仪等日常交际礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1、能自觉运用礼貌语言进行人际交往 2、能将学到的问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、握手礼、电话礼仪等日常交际礼仪正确地用于日常生活与工作中 3、能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体 4、能按礼仪要求使用名片 5、学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、送客等礼仪 	讲授社交场合待人接物礼仪知识 训练项目 8、表情 训练项目 9、服务和交际距离 训练项目 10 见面礼仪：问候礼节、称呼礼节、鞠躬礼、应答礼节、握手礼、互换名片 训练项目 11、电话服务礼仪 训练项目 12、迎送礼节、茶水服务	
项目四	礼宾次序与仪式礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1、掌握国旗的悬挂礼仪 2、行进中的位次排列礼仪 3、乘坐轿车的位次排列礼仪 4、宴会的次序礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1、学会根据各种场合悬挂国旗的礼仪 2、学会在行进过程中根据不同的情景为不同人物身份的嘉宾排列位次 3、学会根据轿车的类型与来宾的身份为乘坐轿车宾客的安排座位 4、学会根据宴会的性质与来宾的身份为参加宴会的宾客安排座位 5、学会根据宴会的性质特点设计宴会桌次 6、学会中西餐餐具的摆放与使用礼仪、上菜的次序、中西餐餐具的摆放和使用礼仪 	讲授礼宾次序与仪式礼仪 训练项目 13、国旗的悬挂礼仪 训练项目 14、行进中的位次排列礼仪 训练项目 15、乘坐轿车的位次排列礼仪 训练项目 16、宴会的位次排列礼仪	

项目	任务名称	理论知识支撑	要求	实现步骤	知识拓展
项目五	人际沟通、交往礼仪	用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪、求职面谈礼仪；熟悉沟通的基本与方法	1、学会有效的沟通、聆听与反馈礼仪； 2、能与人进行有效的人际沟通 2、学会求职面谈礼仪	讲授人际沟通谈吐交往礼仪知识 训练项目 17、会展活动营销沟通情景模拟 训练项目 18、电话交谈礼仪 训练项目 19、求职面谈情景模拟	
项目六	旅游职业礼仪知识拓展	掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、涉外礼仪	1、能运用宗教礼仪 2、能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪 3、能运用涉外礼仪	讲授相关旅游职业礼仪知识	
项目七	酒店前厅/客房服务礼仪	1、掌握酒店前厅/客房服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识； 2、严格要求个人仪容仪表仪态，灵活运用礼貌服务用语； 3、合理地为客户推荐客房、积极回答宾客问讯、快捷地为客户办理结账手续、礼貌接待来访客人； 4、了解宾客投诉疑难问题的处理方法	掌握酒店前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪、总台接待服务礼仪、预订服务礼仪、问讯服务礼仪、结账服务礼仪、电话总机服务礼仪、大堂副理服务礼仪	1、讲授前厅、客房服务礼仪知识 2、结合酒店行业素养要求，在老师的指导下模拟练习酒店前厅行李员、前厅接待、客房服务员的仪表、仪容、仪态、表情、手势、等职业礼仪规范 训练项目 20、门厅迎送服务礼仪 训练项目 21、行李服务礼仪 训练项目 22、总台接待服务礼仪 训练项目 23、预订服务礼仪 训练项目 24、问讯服务礼仪 训练项目 25、结账服务礼仪 训练项目 26、电话总机服务礼仪 训练项目 27、大堂副理服务礼仪	模拟练习酒店前厅行李员、前厅接待、客房服务员的仪表、仪容、仪态、表情、手势、等职业礼仪规范

项目	任务名称	理论知识支撑	要求	实现步骤	知识拓展
项目八	餐饮服务接待基本礼仪	<p>1、掌握酒店餐饮服务礼仪基本知识</p> <p>2、掌握酒店餐饮服务人员礼貌规范、餐饮服务礼貌用语、餐饮礼仪次序等知识；</p> <p>3、了解餐饮迎接、助客点菜、就餐服务、结账收银等接待服务礼仪；</p> <p>4、了解餐饮顾客心理需求和处理餐饮宾客投诉服务方法</p>	<p>1、能够增强行业服务意识，提升职业素养，热情迎送宾客，有礼待人接物；</p> <p>2、准确安排餐台席位座次、国旗的悬挂、大型宴会礼仪程序设计、正式宴会环境布置、主题宴会背景音乐选择等工作；</p> <p>3、仪态优雅为顾客拉椅让座、端茶续水、递上香巾等服务；</p> <p>4、了解顾客就餐心理需求，恰当处理宾客投诉；</p> <p>5、锻炼提高分析解决问题的和网络自学能力</p>	<p>1、讲授餐饮接待服务礼仪知识</p> <p>2. 组织设计主题餐会（学生毕业会餐）场景，让学生在设计过程中学习如何准确安排餐台席位座次、会场布置、礼仪程式设计、主题音乐选择等服务工作</p> <p>训练项目 28、在学校实验室的布置主题餐会，组织学生参与接待服务工作。</p> <p>训练项目 29、训练学生迎送接待、席间服务、应急处理等服务礼仪</p>	组织设计主题餐会设计主题会场布置
项目九	旅行社导游服务礼仪	<p>1、掌握导游仪容仪表仪态总体要求；</p> <p>2、掌握导游员带团过程中的礼仪；</p>	<p>1、学会将正确的姿态和语言的使用技巧运用到导游服务中；</p> <p>2、能将正确的接待礼仪、沟通技巧运用到导游服务中，养成良好的导游服务行为和习惯</p>	<p>1、讲授导游接待服务礼仪知识；</p> <p>2、分小组，结合旅行企业各工作岗位的实际，进行礼貌服务接待的模拟训练，具体内容如下：</p> <p>训练项目 30、模拟旅行社导游员有礼貌地迎宾、问候、讲解、送客</p> <p>训练项目 31、在接待台模拟旅行社门市部业务员有礼貌地迎宾、问候、介绍、接听电话、送客等</p>	

四、实施建议

（一）组织形式

本课程教学体系共由 9 个模块组成，保证了学生职业岗位礼仪技能的培养。针对不同教学内容、教学目标，设计不同教学时段的实践教学活

教学手段，有效提高学生学习的积极性，强化培养服务意识和接待能力。

（二）教学方法

1. 课堂教学

主要采用项目任务驱动方式进行讲解，讲训结合、边讲边练。采用多媒体、幻灯片、录像，结合传统教学手段进行讲授；采用学生示范、教师示范、学生感知训练、案例讨论、课堂观摩、小测试，讲练结合将理论与实践有效结合起来。

2、课外实践

课堂外的实践教学活动主要有专题讲座（邀请企业界的专家）、校外礼仪培训活动、实战训练（参加各种会议及接待服务活动、社区礼仪服务）等，以培养学生综合性服务接待能力。

3、自主学习拓展

利用网络课程等教学资源，将教学重点及具体考核参照标准提供给学生。以课堂带动课外，让学生的课外学习有章可循，加强平时实践训练，促进学生自学自练，激发学生主动学习的兴趣，进而促进专业职业形象的塑造及礼仪素养的内化。

4、以赛代练、以赛促学

通过举办“礼仪知识大赛”等活动，促进学生礼仪素养的形成。

（三）教学评价：

1、过程与目标结合评价，结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时采分。

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，注重考核学生所拥有的综合礼仪知识的应用水平。

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。

（四）教材与课程资源的利用

1、教材：

酒店服务礼仪课程建设团队，《酒店服务礼仪实训教程》，西安交通大学出版社，2010

2、主要参考书及参考资料 教学参考书：

金正昆.《服务礼仪》，北京人民大学出版社，1999

钟敬文. 《中国礼仪全书》，安徽科技出版社，1997

3、学习网站：

中国国家旅游局 <http://www.cnta.com>

环球风情旅游网 <http://www.online.cri.com.cn>

国际旅游 <http://www.gept.goschool.com>

《邮轮运营实务》课程标准

一、基本信息

适用对象：邮轮乘务

制定时间：

课程代码：1306012

所属系部：人文系

学 分：2

学 时：30

制定人：

批准人：

二、课程的目标

（一）专业能力目标

本课程主要讲授国际邮轮行业的历史和发展进程，国际豪华邮轮的类型、构造与设施，世界各大邮轮公司经营状况与特点，邮轮旅游产品的开发与设计，世界邮轮航线的分布与邮轮母港建设，现代邮轮安全管理等内容。

（二）方法能力目标

邮轮运营实务课程是我院为邮轮乘务专业学生设置的一门必修专业课程。本课程的主要教学目的和任务是：

- 1、使学生具备游船服务与管理的基础知识，包括游船、游船旅游、游船产品的基本概念，游船经营管理、游船服务质量管理、游船安全管理等内容。
- 2、培养学生利用管理学基本原理和方法解决邮轮管理中的实际问题的能力。
- 3、培养学生掌握邮轮产品市场调查、邮轮产品开发与设计、邮轮产品销售的全过程，进一步提高学生分析问题和解决问题的能力。

学生通过“现代邮轮基础”、“现代邮轮的构造与设施”、“现代邮轮旅游产品”、“现代邮轮接待服务”“现代邮轮公司经营”、“现代邮轮人力资源”、“现代邮轮旅游地理”、“现代邮轮安全与立法现代邮轮安全与立法”等八大模块工作项目任务引领的教学活动，掌握服务邮轮行业基本的工作流程，以提高学生职业素养和岗位技能。将邮轮领域的最新知识与学生职业技能培养有机结合，很好地体现了现代高职教育“工学结合”的特点。

（三）社会能力目标

本课程整合了邮轮常识、邮轮公司运营和管理、邮轮旅游接待服务和邮轮旅游产品等专业理论和技能实训内容的一体化课程。其总体设计思路是以高职高专

教育专家和行业专家对邮轮旅游从业岗位工作任务和职业能力分析为基础,采用邮轮服务和管理工作过程系统化为依据的课程开发方法,根据邮轮经营等项目设置教学项目,依据旅游服务、邮轮运营等工作情景设计教学情景,以学习性的工作任务为导向,按照邮轮旅游的业务流程组织教学过程,以学生职业能力的培养和提升为核心,采用教学做一体的教学方法,反映了当前邮轮乘务领域的业务内容,体现了工学结合的课程开发理念。

三、整体教学设计思路

(一) 课程定位

本课程是邮轮乘务专业专门能力核心课程,其目的是为了增强学生对邮轮的基本理论知识的了解,培养学生对邮轮历史、行业现状、航线等基础知识的把握,通过本课程的学习,学生要掌握邮轮历史的发展脉络以及邮轮产业形成和发展的过程以及邮轮旅游业一些相关的服务业务程序和操作技巧。

通过模块化学习,使学生逐步了解邮轮业的从业技能,形成邮轮旅游独特的管理理念和管理技巧。同时形成一定的自主学习能力和综合运用知识、独立分析和具体实施的实践能力,并培养学生诚实、敬业、团队合作和与协作企业沟通交流的素质和能力。

(二) 课程开发思路

本课程标准的设计以培养学生基础理论知识为导向,紧密围绕专业主题,为实践类专业课的开设做好理论准备,通过模块化教学模式,培养学生对专业理论知识和实践技能的兴趣,为更好地学习专业实践课程和工作服务。

四、教学内容

(一) 学时分配

学习模块		学习单元	学时
模块一	现代邮轮基础	课前阅读	
		子模块一走近现代邮轮	2
		子模块二现代邮轮旅游业	4
		思考与训练	
		子模块三大航海时代的开启	2
		子模块四大航海时代的邮轮业	2
		子模块五中国邮轮产业的发展	2
		拓展阅读	
		专业英语词汇	

学习模块		学习单元	学时
模块二	现代邮轮的构造与设施	课前阅读	
		子模块一现代邮轮的构造	4
		子模块二现代邮轮的空间设施	4
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	
模块三	现代邮轮旅游产品	课前阅读	
		子模块一认识邮轮旅游产品及产业发展	4
		子模块二 邮轮游客特点与产品设计	4
		子模块三邮轮旅游的特点	4
		子模块四邮轮消费群体	4
		子模块五邮轮旅游要求	4
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	
模块四	现代邮轮接待服务	课前阅读	
		子模块一 邮轮客舱服务	6
		子模块二 邮轮餐饮服务	4
		子模块三 邮轮休闲娱乐服务	4
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	

学习模块		学习单元	学时
模块五	现代邮轮公司经营	课前阅读	
		子模块一 邮轮运营商与代理商	4
		子模块二 世界邮轮公司品牌	4
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	
模块六	现代邮轮人力资源	课前阅读	
		子模块一 邮轮公司人力资源规划	2
		子模块二 邮轮员工招聘与培训	2
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	
模块七	现代邮轮旅游地理	课前阅读	
		子模块一 世界邮轮旅游区域	2
		子模块二 现代邮轮港口城市	2
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	
模块八	现代邮轮安全与立法	课前阅读	
		子模块一 邮轮海上旅游安全	4
		子模块二 相关海事问题及立法	4
		思考与训练	
		拓展阅读	
		专业英语词汇	

(二) 教学设计

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	现代邮轮基础	邮轮类型和结构的认识	认识邮轮的基本结构和类型,了解目前较流行的邮轮	航海相关知识和船舶相关知识; 世界较著名的邮轮的功能	多媒体 网络资源	通过调查以及查阅资料理解邮轮的特点; 查阅资料理解邮轮业发展的现状以及邮轮乘务工作的复杂性与灵活性
		邮轮旅游业的了解和从业的基本信息	理解邮轮乘务从业的要求;了解邮轮旅游的现状	旅游服务的标准知识; 相关课程和专业知识	计算机 多媒体 网络资源	通过调查泉州、厦门周边的邮轮旅游业发展现状资料丰富教学内容,做到教学有的放矢
2	现代邮轮的构造与设施	现代邮轮的构造	了解邮轮构造的意义; 熟悉邮轮的各部分功能程序	船舶结构和舾装知识; 国际邮轮乘务管理和功能组成相关知识	图片 案例 多媒体 视频	使学生掌握介绍邮轮结构的方法; 根据邮轮资料分析讲解邮轮的特色吸引客人对邮轮旅游的兴趣; 使学生掌握在邮轮上工作的能力
		现代邮轮的空间设施	熟悉邮轮客房、餐厅、游乐设施等空间的特点; 掌握介绍邮轮功能策略与技巧	船舶结构和舾装知识; 国际邮轮乘务管理和功能组成相关知识	视频 多媒体 校内实训基地	通过实地演练掌握邮轮客房和各功能空间及设施的作用和管理技巧

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)
3	现代邮轮旅游产品	认识邮轮旅游产品及产业发展	了解邮轮旅游业发展的现状和旅游产品的销售的技巧	旅游业及邮轮旅游在国内外发展的现状	案例 多媒体 网络资源	通过多媒体演示、角色扮演、案例分析等教学方法,使学生掌握邮轮旅游接待业务的主要程序
		邮轮旅游的特点	掌握邮轮旅游的特点;掌握基本服务原则	邮轮旅游产品销售时,接待业务中常见的问题及处理方法	图片 多媒体 网络资源	现场演示,角色扮演、案例分析使学生掌握邮轮旅游接待业务中常见的问题及对策
		邮轮消费群体	知晓邮轮旅游消费群体的特点和服务注意事项	记账与转账注意事项;外币知识及兑换程序;信用卡外卡及内卡	案例 多媒体 网络资源	使用多媒体演示、角色扮演、案例分析的教学方法,使学生掌握接待邮轮旅游乘客的服务技巧和注意事项
4	现代邮轮接待服务	邮轮客舱服务	掌握客舱服务内容	客舱服务的地位和功能;行李服务,散客行李工作内容	多媒体 网络资源	通过多媒体演示、案例分析的教学方法,使学生掌握客舱服务工作内容,熟悉客舱服务各岗位工作流程
		邮轮餐饮服务	餐饮服务的岗位职责及素质要求;	餐饮服务的岗位职责;行李员,门童工作内容	图片 多媒体 网络资源	通过对餐饮服务员工的培训讲解,使学生掌握接站礼仪,接待礼仪,送客礼仪。
		邮轮休闲娱乐服务	掌握和了解休闲娱乐服务及其在酒店的重要性	休闲娱乐服务的注意事项;休闲娱乐服务的种类	案例 多媒体 网络资源	使用多媒体演示、角色扮演、案例分析的教学方法,使学生掌握休闲娱乐服务邮轮旅游品牌形象的重要性

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	现代邮轮公司经营	邮轮运营商与代理商	邮轮运营基本程序、工作业务范围、服务的基本要求	邮轮运营商与代理商的岗位及职责; 总领班岗位职责	图片 多媒体 网络资源	通过学习使学生认识到前厅总机工作的基本内容及前厅总机工作的重要性
		世界邮轮公司品牌	了解世界各知名邮轮旅游公司的情况	世界各邮轮旅游知名公司所在国的风土人情和地理知识、航线知识	案例 多媒体 网络资源	使用多媒体演示、网络资源、案例分析的教学方法, 使学生相关公司的情况
6	现代邮轮人力资源	邮轮公司人力资源规划	掌握人力资源管理特点	人力资源相关知识	校内实训基地 多媒体	通过使用多媒体演示、图片展示、案例讲述的教学方法, 使学生掌握不同类型的客房, 以及掌握人员招聘渠道
		邮轮员工招聘与培训	了解邮轮乘务员工招聘和培训的环节和流程	培训和考证相关知识	校内实训基地 多媒体	通过举例说明员工培训注意的事项
7	现代邮轮旅游地理	世界邮轮旅游区域	掌握旅游区域地理知识和风土人情	海运地理相关; 世界地理和人文知识	校内实训基地 多媒体	使用多媒体演示、案例分析的教学方法, 使学生提高对相关知识的兴趣
		现代邮轮港口城市	熟识世界各个港口旅游城市和母港情况	海运地理相关; 世界地理和人文知识	校内实训基地 多媒体	使用多媒体演示、案例分析的教学方法, 使学生掌握相关邮轮母港情况

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)
8	现代邮轮安全与立法	邮轮海上旅游安全	掌握邮轮旅游涉及的安全问题及防范措施	核定需要、建立和完善岗位责任制	校内实训基地 多媒体	通过案例了解邮轮旅行安全内容
		相关海事问题及立法	了解海事安全及航行相关法律	海事及航运法规	校内实训基地 多媒体 网络资源	使用网络及图书进行辅助教学;进行讨论和情境模拟的办法加深学生对法规的理解和掌握
		邮轮保安	了解邮轮保安基本职责和遇险时应采取的措施	保安及逃生技巧	多媒体 网络资源	通过多媒体演示、案例分析的教学方法,使学生掌握保安和逃生能力

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、课程考核标准

(一) 考核方式与成绩构成

《邮轮运营实务》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%。其他类型人才培养模式的可视情况进行调整。

1. 平时考核

平时考核包括:考勤(10%)、课堂讨论参与程度(20%)、作业完成质量(10%)。

2. 期末考核

期末考核通过笔试闭卷进行,考核题型包括:填空题、单项选择题、判断题、简答题、论述题、案例分析题等等。

(二) 成绩认定及考核标准

1. 出勤考核(10%)

出席缺勤考核主要考核学生学习本课程的学习态度、积极性和时间管理能力。

成绩认定办法为：出席缺勤考核办法为：每迟到一次（15 分钟以内）扣 1 分，每无故缺勤一节课（含迟到 15 分钟以上者）扣 2 分，该项考核累计最多扣 10 分。

2. 课堂参与程度考核（20%）

主要考核学生学习态度、学习主动性和积极性以及学生的积极参与能力，基本知识的掌握程度以及思维能力、快速反应和应变能力，考核项目为课堂提问、课堂主动发言情况。

成绩认定办法为：全班同学基本分为 5 分，每人成绩为 5+课堂主动发言得分

3. 作业完成质量考核（10%）

作业完成质量考核主要通过学生作业的完成情况，考核学生对教学主体内容的掌握与理解程度、对基本知识的灵活运用和分析能力以及学生的自主学习能力和信息收集与处理的能力。

成绩认定办法为：学生作业完成质量成绩取作业完成的平均数。每次作业成绩按照所布置作业的题目及考核标准，对学生作业分出优秀、良好、中等、及格、不及格五个档次。其中，优秀 10 分，良好 8 分，中等 7 分、及格 6 分，不及格 0 分。

4. 期末考核（60%）

期末考核主要闭卷笔试的方式，对学生进行一次考核，主要考核学生的知识的掌握和问题的综合分析能力。

成绩认定办法为：根据试题参考答案及评分标准。

5. 学生最终成绩认定

学生最终成绩=考勤成绩+课堂参与程度考核成绩+作业完成质量考核成绩+期末考核成绩

六、教材、参考资料选择意见

邮轮运营实务 杨杰 对外经济贸易大学出版社出版

《休闲服务与管理》课程标准

一、课程定位

《休闲服务与管理》是邮轮乘务专业的专业课程。该课程对学生的休闲项目服务与管理的职业能力和素养起明显促进作用，与其他课程有着密切的关系，本课程的基本原理为其后续课程《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》等做了理论铺垫；在本课程之后，还有专业综合训练实操等课程，为本专业学生顺利走上工作岗位打下坚实的实践基础。

二、课程教学目标

通过本课程使学生理解“休闲经济”的内涵及其重要性，了解休闲业的起源、休闲部的主要作用与任务，掌握休闲项目的基本知识，会进行休闲项目的设置及日常管理；掌握休闲部的人力资源管理、设备管理，收入管理；会进行休闲项目的营销及去处理投诉。

（一）知识目标

掌握酒店中休闲项目管理方面的基本理论和基本知识，学习和了解国内外酒店业休闲项目的发展趋势，具备较完整的休闲项目管理专业知识结构。

（二）能力目标

了解、熟悉邮轮、酒店中休闲项目的构成及各项目的特点，掌握各项目的使用方法和规则，并能够在此基础上提供良好的服务和进行较为科学的管理。

三、课程设计思路

本课程的综合性与实用技能性较强，融知识、能力培养为一体，以酒店中康体项目、娱乐项目和保健项目的基础知识和服务技能为主要培养目标，采用项目化教学，主要围绕酒店中各种休闲项目的服务技能来安排教学任务，最终实现项目基础知识和操作技能的双重培养目标。

课程分为两大部分，第一部分基础知识篇主要介绍酒店中休闲部的项目设置、人员构成组织管理和经营特点等基础内容，使学生对于酒店休闲部门形成宏观认识；第二部分项目服务篇则偏重于技能培训，围绕酒店中康体项目、娱乐项目和保健项目中具有代表性的九大项目进行项目基础知识讲解、项目设计与布局和项目服务三大模块以实训方式展开学习。

四、教学内容安排及学时分配

教学进度及学时安排见下表

序号	教学内容 (章节、单元、项目、主题等)	主要内容	学时
一	1 基础知识篇	1 休闲项目设置	2
		2 休闲部组织结构与人员构成	2
		3 休闲部经营方式及管理特点	2
二	2 项目服务篇	4 健身项目服务	4
		5 游泳项目服务	4
		6 台球项目服务	4
		7 保龄球项目服务	4
		8 网球项目服务	4
		9 歌舞厅经营管理	2
		10 卡拉 ok 项目服务	2
		11 棋牌室等游戏类项目服务	4
		12 桑拿按摩保健类项目服务	2
		13 休闲项目通用服务礼仪	2
三	3 期末测试	休闲部项目服务	2
合 计			40

五、教学实施方案设计

教学实施方案参照下表进行。

1	休闲项目设置	学时	2
教学目标	掌握休闲部项目设置的方法		
教学内容	休闲项目分类、项目设置原则与依据		
教学方法	讲授+课堂讨论		
教学建议	注意介绍课程基本情况，引发学生的学习兴趣		
考核评价	技能考核		
2	休闲部人力资源管理	学时	2
教学目标	掌握酒店中休闲部组织结构设计与人员素质要求		
教学内容	休闲部组织结构、人员构成		
教学方法	讲授		
教学建议	注意各个组织结构的特点		
考核评价	课堂提问：国内酒店休闲部常采用哪种组织结构？		
3	休闲部经营理	学时	2
教学目标	掌握酒店休闲部的经营管理特点		
教学内容	休闲经营方式、休闲管理特点		
教学方法	讲授、案例分析与小组讨论		
教学建议	通过教师的讲授，引导学生初步了解休闲管理		
考核评价	课堂练习：案例分析		

4	健身项目服务 1	学时	2
教学目标	掌握健身项目基础知识和布局设计		
教学内容	健身项目、布局设计		
教学方法	讲授		
教学建议	以教师讲授为主，为之后的项目实训打好基础		
考核评价	下节课前复习提问：健身项目分类		
5	健身项目服务 2	学时	2
教学目标	掌握健身房服务职责与服务内容		
教学内容	工作职责与资格、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		
6	游泳项目服务 1	学时	2
教学目标	掌握游泳项目基础知识和布局设计		
教学内容	游泳项目功能、分类、游泳池布局设计		
教学方法	讲授+小组讨论		
教学建议	以教师讲授为主，为之后的项目实训打好基础		
考核评价	下节课前复习提问：游泳项目的功能优势		

7	游泳项目服务 2	学时	2
教学目标	掌握游泳池服务职责与服务内容		
教学内容	教学目标服务人员分类、工作职责与资格、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		
8	台球项目服务 1	学时	2
教学目标	掌握台球项目基础知识和布局设计		
教学内容	台球项目分类规则、计分方法、台球室布局设计		
教学方法	讲授+小组讨论		
教学建议	以教师讲授为主，为之后的项目实训打好基础		
考核评价	下节课前复习提问：英式台球项目的规则		
9	台球项目服务 2	学时	2
教学目标	掌握台球室服务职责与服务内容		
教学内容	服务人员分类、工作职责与资格、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		

10	保龄球项目服务 1	学时	2
教学目标	掌握保龄球项目基础知识和布局设计		
教学内容	保龄球项目分类规则、计分方法、球室布局设计		
教学方法	讲授+小组讨论		
教学建议	以教师讲授为主，为之后的项目实训打好基础		
考核评价	下节课前复习提问：保龄球项目的计分规则		
11	保龄球项目服务 2	学时	2
教学目标	掌握保龄球室服务职责与服务内容		
教学内容	服务人员分类、工作职责与资格、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		
12	网球项目服务 1	学时	2
教学目标	掌握网球项目基础知识		
教学内容	网球分类、规则、计分方法		
教学方法	讲授+小组讨论		
教学建议	以教师讲授为主，为之后的项目实训打好基础		
考核评价	下节课前复习提问：当前国际四大网球赛事		

13	网球项目服务 2	学时	2
教学目标	掌握网球场服务内容和球场设计		
教学内容	服务人员工作职责、服务过程、布局设计		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		
14	歌舞厅服务	学时	2
教学目标	掌握歌舞厅服务内容和球场设计		
教学内容	歌舞厅分类、布局、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	教师起引导作用，注意控制实训节奏		
考核评价	小组实训结果与案例分析		
15	卡拉 ok 厅服务	学时	2
教学目标	掌握卡拉 ok 厅服务内容		
教学内容	卡拉 ok 厅分类、布局、服务过程		
教学方法	讲授+分组实训		
教学建议	注意该项目不同岗位和不同客人的服务需求特点		
考核评价	小组实训结果与案例分析		

16	棋牌项目服务	学时	2
教学目标	掌握棋牌项目基础知识、布局设计和服务过程		
教学内容	棋牌项目规则、计分方法、棋牌室室布局设计和服务		
教学方法	讲授+实训		
教学建议	注意常见棋牌项目的规则和棋牌室服务的特点		
考核评价	无		
17	游戏类项目服务	学时	2
教学目标	掌握游戏类项目基础知识、布局设计和服务过程		
教学内容	游戏类项目布局设计和服务		
教学方法	教学方法 讲授+实训		
教学建议	注意电子游戏室布局和服务的特点 考核评价		
考核评价	无		
18	保健类项目服务	学时	2
教学目标	掌握保健类项目管理和服务过程		
教学内容	保健类项目基础知识、布局设计和服务		
教学方法	讲授+实训		
教学建议	注意保健项目的服务特点，对案例进行点评		
考核评价	案例分析		

19	休闲通用服务礼仪	学时	2
教学目标	掌握休闲部通用基础对可礼仪		
教学内容	教学示范片		
教学方法	视频播放+讲授		
教学建议	注意播放视频的速度和节奏，进行适当讲解		
考核评价	无		
20	期末测试	学时	2
教学目标	完成本学期测试		
教学内容	随堂测试		
教学方法	随堂测试		
教学建议	注意时间		
考核评价	无		

六、教学实施条件

（一）教师任职条件

大学本科以上学历，具有高等职业院校教师资格的“双师型”教师，热爱教育事业，熟悉酒店中休闲项目的相关项目知识，能够系统化讲授休闲项目知识和服务技能的国际邮轮乘务管理专业教师。

（二）实践教学条件

（1）酒店综合实训室：配备联通互联网的多媒体教学设备，休闲项目视频资料若干，酒店休闲管理操作系统等，该部分以基础知识和理论学习为主。

（2）休闲综合实训室：：配有棋牌室、乒乓球室、台球室、有氧韵律室、KTV和歌舞厅等多种休闲项目的设施设备，用于酒店内各休闲项目服务与管理的教学

实训工作，该部分以小组和个人操作为主要学习方式，便于学生独立完成酒店内不同休闲的服务与管理工作流程。

（三）教学资源条件

使用教材：《休闲服务与管理》，主编李玫，上海交通大学出版社，2011年7月版

参考资料：《休闲服务与管理》，主编李玫，重庆大学出版社，2009年3月版

七、教学方法与手段

（一）教学方法

根据课程内容与专业特点，采取课堂讲授、案例分析、分组讨论、角色扮演等教学方法的综合应用。

课堂讲授：用于基础理论知识教学；

案例分析与分组讨论：用于酒店休闲项目的实际案例演练；

角色扮演：用于休闲项目的服务操作实训。

（二）教学手段

采取多媒体网络教学，展示酒店中各个休闲项目的实际场景，开拓学生视野并利用现代化信息技术进行例如项目计分方式等内容的辅助教学；

利用校内外的实训基地进行辅助授课。

八、考核评价

（一）考核方式

实践操作考核

（二）考核分值比例

期末总评=平时 30%+期终考试 70%

平时 30%=课堂实践表现 30%

期终考试 70%=技能考核 30%+期末考核 40%

（三）技能考核项目、考核项目评分标准

考核内容：酒店休闲项目设置

考核方式：能够运用本课程所学知识，进行酒店休闲部项目配置，结合酒店的实际情况（类型、位置、等级等）进行相关休闲项目的设置和设置。

评分标准：满分为 100 分，分项见下表。

评分项目名称		具体分值
休闲部项目设置	酒店基础环境分析	20 分
	休闲项目可行性分析	40 分
	客源环境分析	20 分
	项目盈利性分析	20 分

（四）期末考核及评分标准

考核形式：实践考核，以 2 人为一组进行情景模拟操作，抽签选择九大项目中的其中一个，进行完整的项目模拟服务。每组限时 8 分钟。

评分标准：满分为 100 分，分项见下表。

评分项目名称		具体分值
休闲部项目设置	迎客接待	20 分
	更衣室服务	40 分
	项目服务（九选一）	20 分
	结账与送客服务	20 分

九、其他说明

适用专业：国际邮轮乘务管理专业

《餐饮服务实务》课程标准

课程模式是由一定的理念推导下的课程内容及其进程和安排在时间和空间方面的组合方式。课程设计问题是职业教育课程改革的核心问题之一，要提升职业教育的内涵，课程模式的蜕变是前提。在课程改革深入推进之际，课程的设计已成为当务之急。

项目课程是以典型产品或服务所设计的项目为载体的让学生完成工作任务的课程模式，项目课程已经成为当前职业教育课程改革的基本取向。项目课程从岗位工作任务分析入手，开发课程体系，由工作模块架构确立课程结构、设计教学项目、实施项目教学。

是酒店专业的核心课程，为了打破课程原有的知识体系结构，改变理论与实践相脱离的状况，以酒店餐饮工作的职业能力为主线，以岗位工作为依据设计项目，以工作任务为模块对该课程进行了开发与设计。

一、课程设计思路

以酒店房务部的基本作业程序为依据，以酒店房务部真实产品（或服务）为载体整合教学内容，以实际工作流程为脉络展开教学。本课程根据国际邮轮乘务管理专业人才培养方案所设定的人才培养目标、培养规格进行课程设计。以本专业学生的就业为导向，根据行业专家对酒店及房务部所涵盖的岗位群的工作任务和能力分析，确定本课程的工作任务和课程内容。

为了充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成6大项目、22个任务，以任务为单位组织教学，采用与流程相结合的结构展示教学内容，通过案例引入、问题提出、知识联接、技能训练完成每个单元的设计，以学院酒店综合实训室及校外实训基地为上课场所，教、学、做三者结合，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。本课程学习成绩的检验采用全程形成性考核，促使学生在课程的每个环节积极参与。

本课程安排64学时，其中的24学时是采用实践讲授，教学计划中的另外40学时是学生在指导老师或一线员工带领下进行对客服务。除了教学计划安排的这64学时外，学生还需运用其顶岗工作时间完成前厅客房服务与管理各岗位的实践。

二、课程性质与培养目标定位

（一）课程性质

《餐饮服务与管理实务》课程为邮轮乘务管理或酒店服务与管理专业的一门专业核心课程。通过该课程的学习和训练，通过任务引领的项目教学活动让学生了解餐饮服务职业，了解餐饮行业的发展和现状，熟练掌握操作技能和服务技巧，掌握餐饮服务工作必备的知识、工作规范、工作流程、服务技巧和基本技能，培养服务礼仪、诚实守信、善于沟通和共同合作的职业品格，形成良好职业道德和职业行为，有一定行业视野和市场意识，具备相关岗位的工作能力，具备从事餐饮服务工作和基层管理工作的职业能力和职业素养，并获得中级餐饮服务员职业资格证书的专业人才，为上岗就业和职业生涯的发展奠定基础。

（二）培养目标定位

一定行业视野	}	具备从事餐饮服务
必备工作知识		工作、基层管理工
熟练职业技能		作的职业能力和职
良好职业素养		业素养的专门性人才

职业能力的培养目标：

1. 能胜任中餐的零点服务、宴会服务
2. 能胜任西餐的零点服务、宴会服务
3. 能胜任自助餐的服务
4. 能胜任酒吧服务
5. 能胜任房内送餐服务
6. 能胜任会议服务
7. 能进行餐务管理
8. 能进行主题宴会的设计与布置
9. 明确餐饮基层管理的岗位设置、工作任务、运作流程，工作规范、为从事基层管理打下基础。
10. 具备餐饮服务中级（参照《餐厅服务员·国家职业标准》）水平相关的技能与理论和理论知识。

三、课程项目与模块设置

项目	项目主题	模块
中餐服务	1.职业与行业认知	模块 1 认识餐饮服务职业 模块 2 餐饮业发展及本地餐饮现状探究
	2.服务基本功	模块 1 托盘端托服务 模块 2 斟酒 模块 3 餐巾折花 模块 4 中餐摆台 模块 5 上菜分菜 模块 6 综合练习
	3.入职训练	模块 1 餐前准备 模块 2 迎送宾客 模块 3 宾客订餐 模块 4 菜点知识与点菜 模块 5 就餐服务 模块 6 结帐服务 模块 7 宴会订餐 模块 8 宴会服务 模块 9 宴会台面设计与布置 模块 10 宴会结帐 模块 11 团体包餐服务 模块 12 综合服务演练
西餐服务	1.行业认知	模块 1 西餐传入我国及现状探究
	2.服务基本功	模块 1 西餐餐盘式服务技巧 模块 2 西餐摆台（咖啡厅、零点、宴会）
	3.西餐知识与服务	模块 1 迎送宾客 模块 2 零点预定 模块 3 欧美主要国家菜式特点及点菜知识 模块 4 西餐宴会服务 模块 5 西餐自助餐服 模块 6 西餐鸡尾酒会服务 模块 7 西餐宴会台面设计与布置 模块 8 冷餐会设计与布置 模块 9 鸡尾酒会设计与布置

项目	项目主题	模块
酒吧服务	1.职业与行业认知	模块 1 认识酒吧服务职业 模块 2 认识不同风格的酒吧
	2.酒水服务	模块 1 软饮料服务 模块 2 中外烈性酒服务 模块 3 中外葡萄酒服务 模块 4 鸡尾酒服务 模块 5 酒吧运营
房内送餐服务	送餐服务	模块 1 备餐 模块 2 订餐 模块 3 送餐 模块 4 收餐 模块 5 VIP 水果
会议服务	1.会场布置	模块 1 各式会议场所布置
	2 会场服务	模块 1 会议茶水服务 模块 2 会议音响服务 模块 3 会议茶歇服务 模块 4 会议餐饮服务
餐务管理	管事服务	模块 1 餐具洗涤 模块 2 餐具保管 模块 3 后场清洁
运营基础	1、岗位职责	模块 1 主管管理 模块 2 工作规范
	2、现场运营	模块 1 质量控制（预先、现场、反馈） 模块 2 投诉处理 模块 3 餐厅管理表单填写

四、教学方法的运用

原有课程改造为项目课程，教室转为职场，教师由单一传授式的教学方式转向活动设计和现场指导、引领示范，学生在参与活动中求知，改变了传统的学习方式。

（一）课堂（现场）教学

1. 教师讲授
2. 资料演示
3. 多媒体教学
4. 示范分析
5. 技能操作与训练
6. 竞赛与评比
7. 案例讨论
8. 场景模拟
9. 情景表演
10. 交流共享
11. 专家讲座等

（二）课外实践

1. 参观酒店或相关的餐饮企业
2. 实地调查
3. 收集资料
4. 讨论交流
5. 项目活动设计

五、实训教学环境配置

校内实训基地配置要满足核心课程项目教学的需要，场地大小、工位数与学生数（包括其它专业需要使用学生）相匹配，实训室的设计既要模拟酒店现场情境，又要考虑教学功能的实际需要。配有多媒体教学设备并和因特网相连接。

基本功能配置：

- 中餐实训室及相应的设备与用品用具；
- 西餐实训室及相应的设备与用品用具；
- 咖啡、酒吧实训室及相应的设备与用品用具。

六、项目教学建议

（一）项目教学的选择

1. 分析任务决策项目

项目的选择应该以工作任务分析表为依据，选择具有典型性、发生频率高的工作任务作为项目，特别是可以进行理论与实践一体化教学的、可以进行小组合作学习的、可以展示交流学习成果的。项目选择也不是一层不变的，因地制宜、因人而异，围绕岗位能力进行选取。

2. 选择难易递进有序

项目的选择难度应该适度，应考虑可操作性和学生的层次与现有水平，在顺序安排上应由简单到复杂，由单项到综合，先进行基本技能训练，入门后再逐步深化，循序渐进。

3. 关注行业及时引入

项目内容应该是动态的，根据企业和市场的变化，及时将最新的知识、技术、服务方式、管理方法、市场热点、酒店热销产品引入到项目教学中来。

（二）项目教学的组织

1. 小组为主其他为辅

项目课程以个体工作和小组工作完成项目计划，以小组学习为主要的学习组织形式，班级授课等形式将是它的有力辅助。

2. 科学分组平衡互补

为确保项目活动的开展和形成学生间稳定的合作关系，科学分组应坚持平衡原则，将不同能力、不同优势的学生划分到一个小组，有利于学生在项目活动中发挥各自优势，便于学生之间相互学习、相互合作。小组的规模应根据项目的情况和教学的要求来调整，人数过多无法保证人人参与，人数过少会形成过多的小组，不利于教师的管理和教学资源的分配。

3. 教师主导学生自主

教师要提高小组管理能力，从原来的班级授课形式，主要由教师讲授知识和管理班级纪律，转变为学生在小组中自主开展活动，教师负责组织、安排、指导和管理各小组的活。教师要调整教学策略，总结管理方法，避免对小组管理过于严格或放任自流。

（三）项目教学的实施

1. 任务设计是关键

教师在实施项目教学时，以书面形式向学生发放项目任务书，明确项目的目标、任务、方法、时间表、过程要求、注意事项等，项目任务书可以在教师指导

下师生共同制定，项目任务书中的任务应该给学生留有自主选择和发挥的空间。

2. 过程管理是保证

小组成员必须分工明确，学生既要个体独立的、自我负责的开展工作，又要把握好角色意识，注意团队合作。加强过程管理，建立小组工作日志，将其作为项目教学的评价内容之一。

3. 学习资源要开放

开发学习资源，摆脱一本教材的局限，充分利用图书（纸质的、电子的）、期刊（纸质的、电子的）、网络、各种专业市场、超市、酒店、酒吧、咖啡馆等各类资源获取知识与信息。

4. 成果展示是升华

项目活动的成果展示可以是阶段性成果，也可以终结性成果，展示有助于小组间的交流，是自主学习的一种形式，有利于项目的信息反馈、过程控制以及学习评价。展示的方式是多样的，技能表演、情景表演、作品展示、文稿展示、PPT 介绍。

（四）项目学习的评价

1. 注重多元性评价

项目教学更加注重活动的过程，要把过程评价与终结评价结合，注重过程评价，学生自评、互评与教师评价结合，课内与课外评价结合。关注多元性评价，结合课堂考核、书面作业、技能操作、小组活动、企业实践、社会调查、口头答辩、书面考试等多种形式进行综合评价。

2. 引入企业式评价

引入酒店“员工绩效考核”的理念及做法。将酒店或餐饮企业的“员工绩效考核”的理念及做法引入项目课程的教学评价与评估，制定项目课程评估的相关规定，使评估目的，评估对象，评估时间，评估指标体系，评估形式方法相匹配。

建立项目“工作日志”的评估体系和制度。在项目课程具体实施的过程中，建立项目“工作日志”（班级日志、小组日志、个人日志、教师日志）评估体系和制度，将各层次工作日志作为项目课程实施、评估、考核的重要依据。

特别提醒，严格的组织纪律、科学的成本控制、绝对的学生安全是项目课程顺利实施的基本保证。教师在项目教学中既是主持人、顾问，又是监护人，教师的责任是让学生真正成为学习的主人。

附：项目教学设计示例

《葡萄酒服务》项目教学设计方案

- 一、参考学时
- | | |
|----|------|
| 课内 | 8 学时 |
| 课外 | 2 周 |

二、学习目标

知识目标：

1. 了解葡萄酒的起源和发展。
2. 掌握葡萄酒的分类方法和中外葡萄酒的主要产区。
3. 掌握中外葡萄酒主要品牌名称、原料、工艺、含糖度、酒精度、产地。

技能目标：

1. 学会各种葡萄酒的推销和服务方法。
2. 初步学会葡萄酒的鉴别方法。
3. 能识别各类葡萄酒酒具。

情感目标：

1. 通过市场调查，网络检索，资料查询学习方法，在小组合作自主学习中感受到学习的快乐。
2. 学会市场调查的方法，增强市场意识，能撰写简单的市场调查报告书，在学习中获得成就感，提高自主学习能力。
3. 在学习过程中培养与他人沟通的能力、组织协调能力，为日后走上工作岗位打下基础。

三、学习任务

- 归纳葡萄酒的分类，整理中外葡萄酒的命名情况。
- 整理出中外葡萄酒的主要品牌名称、原料、工艺、酒精度、含糖度、产地。
- 整理出本地市场中畅销的主要中外葡萄酒品种的品牌名称、原料、工艺、含糖度、酒精度、产地。
- 学会简单识别中外葡萄酒。
- 能正确推销和服务各种葡萄酒。

- 通过市场调查，网络检索，资料查询小组合作学习葡萄酒的知识。
- 会撰写简单的市场调查报告书，并制作 PPT，交流学习成果

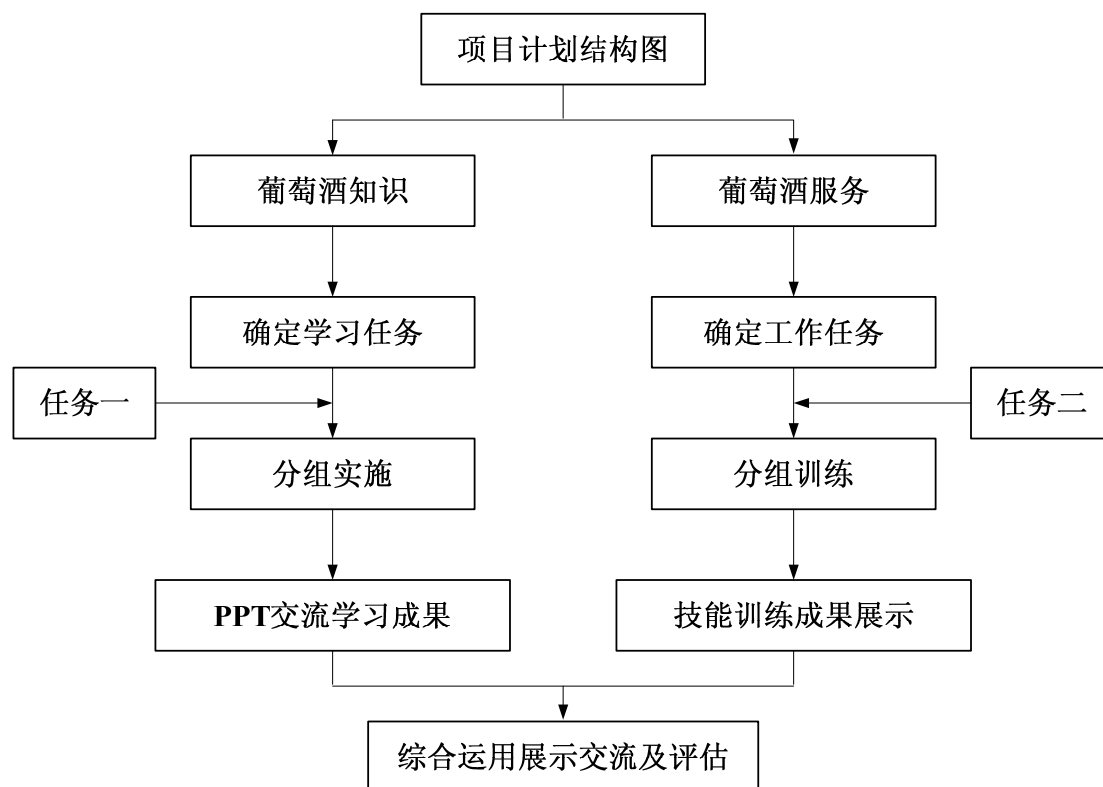
四、本项目能力考核内容与要求

➤ 考核项目：代表性品牌葡萄酒识别，各种常用葡萄酒酒具识别；各种葡萄酒服务方法。

- 鼓励有兴趣的学生参加劳动和社会保障部门调酒师证书的考试。

五、实施过程：

1、项目流程



2、任务一 葡萄酒知识学习（教师学生共同设计）

（1）学习任务书及评价表

学习任务书

模块名称	烈性酒	班级	完成时间
目标	1、通过市场调查，网络检索，资料查询学习中外葡萄酒的知识。 2、培养自主学习能力，团队合作能力和市场意识。		
任务	必做项目： 1、中外葡萄酒的主要品牌名称、原料、工艺、含糖度、酒精度、产地。 2、酒店、酒吧、餐厅销售的主要中外葡萄酒品种的品牌名称、原料、工艺、含糖度、酒精度、产地。 3、葡萄酒的服务方式，服务流程和规范标准。 选做项目： 1、关于中外葡萄酒的文化和历史知识。（ ） 2、本地区消费葡萄酒的情况调查。（ ） 3、自选主题：_____。（ ） 注：在选做项目中（ ）内打“√”。		
实施过程	1、组队分工，制定计划，明确任务。 2、按计划和分工实施任务。 3、各组制作 PPT，交流学习成果。 4、写出书面学习成果		
注意事项	1、遵纪守法，遵守超市、酒店、酒吧、书店、图书馆等行规，树文明形象。 2、诚实守信，保守调查对象的商业机密。 3、安全节俭，外出遵守交通规则，不与他人争执，冲突，注意自我保护。控制学习成本，不乱花一分钱。		
组员情况	队号： 队标： 队长： 队员：		

评价表

项目评价		团队合作 精 神			学习资料 利 用			PPT 制作 展示效果			学习效果			总体评价		
		优	良	合格	优	良	合格	优	良	合格	优	良	合格	优	良	合格
自我评价																
同学评价	1组															
	2组															
	3组															
	4组															
	5组															
	6组															
教师评价	1组															
	2组															
	3组															
	4组															
	5组															
	6组															

(2) 学生学习计划书（学生设计）

小组工作计划书及小组工作日志

_____小组工作计划书（以下为参考表式）

任务：各组队员在队长的组织下制定计划，明确分工。

目的：通过市场调查，网络检索，资料查询学习中外葡萄酒的知识和葡萄酒的服务，培养自主学习能力，团队合作能力和市场意识。

小组成员			
计划前往的校外学习资源的地点			
预计活动经费			
工作时间安排	时间	任务	负责人
组员分工			

组长签名_____

小组工作日志

时间		地点	
小组情况	组员分工：		
学习过程记录及 完成情况	第一阶段：（__月__日---__月__日） 第二阶段：（__月__日---__月__日） 第三阶段：（__月__日---__月__日）		
学习反思			

组长签名：

(3) 学习成果交流

课 题	葡萄酒	课 型	项目教学--小组学习成果汇报展示
课前准备	1、小组分工采用市场调查、网络检索、资料查询、讨论交流等手段完成学习任务书中的任务。 2、制作 PPT，以便交流。		
教学目标	知识：通过市场调查，网络检索，资料查询学习葡萄酒的相关知识。 能力：培养自主学习能力，与人沟通能力，团队合作能力和市场意识。 情感：在知识获取的过程中感受合作的快乐，获得成就感。		
教学重点	根据所学葡萄酒的基础知识，拓展对葡萄酒相关知识的自主学习		
教学难点	葡萄酒知识的拓展		
教学过程		教师活动	学生活动
导 入：1、总结前阶段白酒的学习情况。 2、简要说明上节课的学习任务，并对各组葡萄酒的调查情况进行简单介绍。 成果汇报：各组分别对所收集到的葡萄酒知识进行交流展示： 总 结：教师对六组的展示成果进行总结，对学生合作完成学习任务的成果给予肯定。 布置作业：课后各组进行交流学习，完成组与组之间的合作学习。		小结前阶段学习 介绍 记录要点 提问 点评 总结	展示 PPT 讲解 提问 回答 进行评价

组长签名：

3、任务二 葡萄酒推销与服务（职业能力训练）

工作任务书

模块名称	葡萄酒服务	班级	完成时间
目标	1) 通过市场调查,网络检索,资料查询学习葡萄酒服务的规范和流程。 2) 培养自主学习能力,团队合作能力和市场意识。 3) 熟悉将来的工作环境---旅游酒店。		
任务	1、以小组为单位通过市场调查,网络检索,资料查询学习关于葡萄酒服务的系列知识。 2、以小组为单位拟订主题,设计二人或四人的西餐(侧重酒水)服务(台面设计布置、菜单制定、服务)。 3、制定主题服务的计划书。 4、会使用基本技巧与客人进行沟通。 5、独立完成葡萄酒服务的工作。 6、各项目小组形成完整的项目主题报告,师生共同进行项目总结。		
实施过程	1、根据教师布置的任务先以小组为单位通过市场调查,网络检索,资料查询学习关于葡萄酒服务的规范和流程。 2、小组讨论确定自己的主题、菜单(根据菜单确定葡萄酒的选择)。 3、各小组根据自己确定的主题模拟整个葡萄酒服务过程。 训练流程： (1) 教师讲授与示范； (2) 按训练小组制定操作训练计划； (3) 工作台准备与检查； (4) 按程序练习葡萄酒服务； (5) 小组内部分别扮演不同角色训练服务用语、葡萄酒推销。 4、汇报成果(阐述主题、模拟演练),小组讨论互评。 5、提交一份训练总结报告。。		
注意事项	1、遵纪守法,遵守超市、酒店、酒吧、书店、图书馆等行规,树文明形象。 2、诚实守信,保守调查对象的商业机密。 3、安全节俭,外出遵守交通规则,不与他人争执,冲突,注意自我保护。控制学习成本,不乱花一分钱。 4、人人参与,团队合作,服从指挥,认真演练。		
组员情况	队号: 队标: 队长: 队员:		

红葡萄酒服务细则：

操作程序	操作标准及说明
提供葡萄酒酒水单	<ol style="list-style-type: none"> 1、可能的话在出示给宾客前将其展开。 2、应提供给宾客干净的酒水单。
推销葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、准备好向宾客推荐一种或是两种葡萄酒。（熟悉红酒与菜肴搭配知识） 2、询问宾客的首选，帮助他们做合适的选择。 3、要能够回答酒水单上关于葡萄酒的任何问题。（产地、工艺、年份、销售等知识） 4、允许宾客做任何他们自己的选择。 5、总是支持宾客的选择。 6、提到酒时，以酒的名字来说而非酒水单的序号。
取酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、在一个干净无破损的酒篮内铺垫干净的餐巾。 2、从酒吧取出宾客所点的酒，将瓶外侧擦拭干净。 3、将酒瓶轻轻卧放于酒篮内，酒的商标朝外。
开启葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、将酒从酒篮里取出，向订酒的宾客展示，宾客确认后放回酒篮。 2、用开瓶钻取出软木塞。 3、用干净的餐巾把瓶口擦拭干净。 4、将拔出的木塞交与点酒的宾客评判酒的储存情况。（熟悉酒的年份）
醒酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、询问宾客，在提供红酒服务前是否需要醒酒。 2、如果宾客同意，就将酒打开，不先倒酒。
品酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、将已打开的酒向宾客酒杯倒 1/5 的杯量，帮助宾客在桌上轻轻晃动下酒杯，以使酒与空气充分接触。 2、允许宾客闻或尝葡萄酒，征求宾客意见，是否可以立即斟酒， 3、如宾客对酒不满意，向宾客道歉，立即将酒杯撤走，并联系经理说明情况。
斟酒服务	<ol style="list-style-type: none"> 1、使用右手拿住酒篮商标需朝向宾客，从宾客右侧按顺时针方向服务，女士优先，先宾后主。 2、酒倒在杯中 1/2 处，每斟完一杯需轻轻旋转瓶口防止酒液滴出。 3、为所有宾客斟完后，将酒瓶连同酒篮一起放在点酒宾客的桌上或桌旁最近的边柜上，瓶口不可指向宾客。 4、服务过程中动作要轻，避免沉淀物浮起，影响酒质。 5、酒瓶中的酒只剩下一杯的量时，及时征求意见，确认是否再准备一瓶。

白葡萄酒服务细则：

操作程序	操作标准及说明
准备工作	<ol style="list-style-type: none"> 1、宾客订完酒后，立即去酒吧取酒，不得超过 5 分钟。 2、将冰桶中放如 1/3 冰块，再放入 1/2 的水，放在冰桶架上，并配一条叠成 8 厘米宽的条状餐巾。 3、白葡萄酒取回后，放入冰桶中，商标向上。
展示白葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、左手持餐巾，右手持葡萄酒，将酒瓶底放在条状餐巾的中间部位，再将条状餐巾两端拉至酒瓶商标以上部位并使商标全部露出。 2、右手持餐巾包好的酒，用左手四个指尖托住酒瓶底部，请主人确认是否开启。
开启葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、将酒放回冰桶中，左手持住酒瓶，右手用开瓶钻取出软木塞。 2、用干净的餐巾把瓶口擦拭干净。 3、将拔出的木塞交与点酒的宾客评判酒的储存情况。（熟悉酒的年份）
服务白葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、将已打开的酒向宾客酒杯倒 1/5 的杯量，请主人品评酒质。 2、主人认可后，按照“先女后男，先宾后主”的原则依次为宾客倒酒，倒杯的 2/3 即可。 3、倒完酒后，把白葡萄酒放入冰桶，且商标向上。
添加白葡萄酒	<ol style="list-style-type: none"> 1、随时为宾客添加白葡萄酒。 2、当整瓶酒要倒完时，及时询问主人是否添加。
其他	

4、项目综合水平评价

基础知识及能力评价表

等级	评价标准	小组评语	教师评语
优秀	1、熟悉中外葡萄酒的饮酒文化。 2、熟练掌握中外葡萄酒的分类方法。 1、熟悉中外葡萄酒的命名与品评方法。 2、掌握中国葡萄酒的主要品牌名称、原料、含糖度、工艺、酒精度、产地，外国葡萄酒的原料、工艺、特点。 5、熟悉中外葡萄酒的质量鉴别方法。 6、葡萄酒服务操作技能准确规范，有高度自信。 7、训练总结内容完整，条理清楚。		
良好	1、熟悉中外葡萄酒的饮酒文化。 2、掌握中外葡萄酒的分类方法。 4、熟悉中外葡萄酒的命名与品评方法。 3、掌握中国葡萄酒的主要品牌名称、原料、含糖度、工艺、酒精度、产地，外国葡萄酒的原料、工艺、特点。 4、了解中外葡萄酒的质量鉴别方法。 6、葡萄酒服务操作技能准确规范，有高度自信。 7、训练总结内容完整，条理清楚。		
合格	1、了解中外葡萄酒的饮酒文化。 2、基本掌握中外葡萄酒的分类方法。 3、了解中外葡萄酒的命名与品评方法。 5、知道一些中外葡萄酒的主要品牌名称、原料、含糖度、工艺、酒精度、产地，外国葡萄酒的原料、工艺、特点。 6、了解中外葡萄酒的质量鉴别方法。 5、葡萄酒服务操作技能准确规范，有一定的自信。 7、训练总结内容基本完整，条理清楚。		

操作技能评价表:

等级	评价标准	小组评语	教师评语
优秀	1、 善于推销酒水,为客人作好参谋。 2、 针对客人所点菜肴,介绍最佳搭配酒水。 3、 准备工作充分,动作迅速利落。 4、 能正确展示酒瓶。 5、 正确服务红(白)葡萄酒。 6、 能详细介绍出葡萄酒的产地、特点、酒度、含糖度、工艺等知识。 7、 掌握大量关于葡萄酒的文化,并为客人介绍。 8、 始终面带笑容,举止彬彬有礼。		
良好	1、 善于推销酒水,为客人作好参谋。 2、 针对客人所点菜肴,介绍最佳搭配酒水。 3、 准备工作充分,动作迅速利落。 4、 能正确展示酒瓶。 5、 正确服务红(白)葡萄酒。 6、 能基本介绍出葡萄酒的产地、特点、酒度、含糖度、工艺等知识。 7、 掌握部分关于葡萄酒的文化,并为客人介绍。 8、 始终面带笑容,举止彬彬有礼。		
合格	1、 能够推销酒水,基本为客人作好参谋。 2、 针对客人所点菜肴,能够介绍搭配酒水。 3、 准备工作充分,动作迅速利落。 4、 能正确展示酒瓶。 5、 正确服务红(白)葡萄酒。 6、 能介绍出部分葡萄酒的产地、特点、酒度、含糖度、工艺等知识。 7、 掌握一些关于葡萄酒的文化,并为客人介绍。 8、 大部分时间面带笑容,举止得体。		

拓展性能力评价表:

评价内容	自我评语	教师评语
1、个人与团队的良好合作与交流		
2、积极参与小组讨论，发表个人见解		
3、尊重他人意见和建议		
4、自我约束，完成任务的能力		
5、自我训练，提升业务技能的能力		
6、合理安排，充分利用时间的能力		
7、团队合作中的组织协调		
8、进行多角度思维		
9、接受新知识，收集新信息的能力		
10、创新研究能力		
11、解决常规问题的能力		
12、处理突发事件的能力		

六、预期成果

- 1、熟悉中外葡萄酒的饮酒文化。
- 2、熟练掌握中外葡萄酒的分类方法。
- 3、熟悉中外葡萄酒的命名与品评方法。
- 4、掌握中外葡萄酒的主要品牌名称、原料、含糖度、工艺、酒精度、产地、特点。
- 5、熟悉中外葡萄酒的质量鉴别方法。
- 6、能独立进行葡萄酒服务，各种葡萄酒服务操作技能准确规范，有推销意识和技巧，有高度自信，促进行为方式向职业化转变，引发新的职业兴趣。
- 7、学会撰写简单的场调查报告。

七、推荐学习资源

- 《酒店酒水服务与管理》 广东经济出版社
- 宾馆 123 网 <http://www.manguowang.com/>
- 最佳东方网 <http://www.veryeast.cn/>