**《邮轮餐饮服务与管理》课程标准**

课程代码[ 530441 ] 课程类别[专业核心课]

学 分[ 6.0 ] 学 时[ 96 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 姜帅 ] 制定日期[2022年6月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2022年7月]

## 一、课程性质与任务

## 本课程是国际邮轮乘务管理专业的专业核心课程，是依据国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的邮轮餐厅助理服务生、餐厅服务生和餐厅管理人员所需要的西餐礼仪知识、接待技能和优质服务素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《邮轮服务礼仪》、《邮轮乘务员职业道德与素养》，后续课程有《邮轮休闲娱乐服务与管理》、《STCW公约相关证书集训》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

使学生掌握现代酒店餐饮管理与服务的基本理论和基础知识，熟悉酒店餐厅运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的中西餐、酒水及宴会服务技能，热爱并能胜任酒店餐饮服务与管理工作。

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，掌握邮轮餐饮服务与管理的基本知识，熟悉饭店餐厅的运行与管理的基本程序和方法，具有餐厅服务技能，成为能胜任高星级邮轮和酒店的餐厅服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

**1.知识目标**

（1）全面了解行业工作的性质与特点，掌握餐饮服务与管理人员的职责和各项工作程序，提高从业人员语言艺术品位，熟悉特殊问题的应对。

（2）掌握现代酒店餐厅的设立条件、经营战略、组织机构和各主要岗位的各项基本任务。

**2.技能目标**

（1）能胜任餐饮的零点服务、宴会服务。

（2）能胜任餐饮自助餐服务和其它服务工作。

（3）能进行中西餐餐务管理。

（4）能进行餐饮主题宴会的设计与布置。

（5）明确餐饮管理的岗位设置、工作任务、运作流程，工作规范。

（6）具备中级餐厅服务员水平相关的技能与求和理论知识。

**3.素质目标**

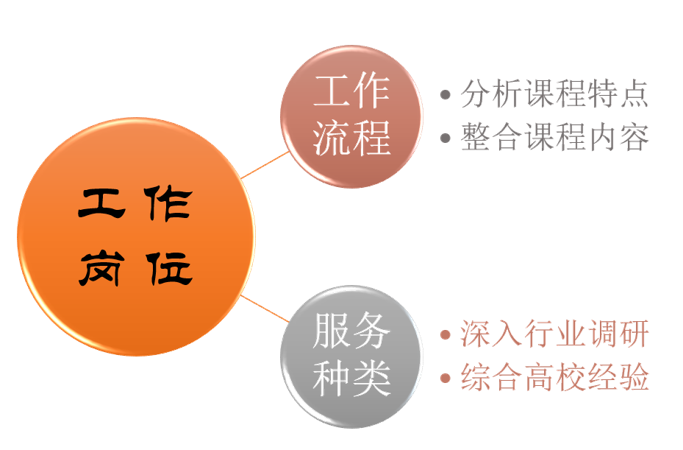
（1）通过餐饮服务的实操训练，加强职业道德观念和吃苦耐劳精神的培养。

（2）通过餐饮接待礼仪和服务的学习训练，培养学生良好的餐厅服务管理意识和应变能力，树立爱岗敬业的精神。

（3）通过接待服务的训练，提升学生的服务意识和服务精神。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

餐饮接待与服务是依据《[食品安全法](https://baike.baidu.com/item/%E9%A3%9F%E5%93%81%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%B3%95/314491" \t "_blank)》及其实施条例的规定，以就业为导向，以职业能力为本位，通过行业专家、课程专家对相关岗位工作任务的分析得出从事餐饮管理与服务应具备的职业能力；在课程特点、课程内容分析的基础上，以工作岗位为专门化项目；以工作任务为线索采用并列式与流程式两相结合设计课程内容；以实用够用为原则兼顾知识结构、能力结构的完整，保证技能证书考试的要求，为职业生涯的发展奠定基础。

**图1 课程设计理念**

以项目教学、任务教学为主体的课程模式，以工作流程和任务为线索设计项目，把工作过程设计成项目过程，以工作任务负载知识，通过技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、发现学习、范例教学、案例分析、实地参观、市场调查、小组合作等多种教学模式，在工作情境中开展学习过程。充分体现教师的主导和引领作用，突出强化学生的主体和自主作用，强调师生之间、学生之间的合作探究、互动交流，用发现学习取代接受学习、理解学习取代机械学习、自调节学习取代他调节学习。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 餐饮印象 | 1 | 餐饮进行时 | 4 |  |
| 2 | 品味中西餐 | 8 |  |
| 点击餐饮 | 3 | 餐巾折叠 | 12 |  |
| 4 | 摆台服务 | 12 |  |
| 牵手餐饮 | 5 | 酒水服务 | 8 |  |
| 6 | 上菜与分菜服务 | 16 |  |
| 体味中西餐 | 7 | 宴会策划与组织 | 12 |  |
| 8 | 日常管理 | 8 |  |
| 9 | 餐厅宴会组织 | 16 |  |
| 总学时 | | | 96 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 餐饮印象 | | | | | | |
| 任务1 | | 餐饮进行时 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、了解餐饮业发展概况  2、掌握饭店餐饮经营过程中的特点  3、掌握餐厅内部组织机构的特征，熟悉餐厅与饭店其他部门之间的关系。  能力目标： 1.能绘制所在餐厅的组织结构图；  2.能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习。  素质目标： 培养学生对餐厅工作的兴趣。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.了解我国餐饮业发展概况；  2. 了解本地中西餐发展现状, 实地参观。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解我国餐饮业发展概况 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 了解本地中西餐发展现状, 实地参观 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 餐厅印象 | | | | | | |
| 任务2 | | 品味中西餐 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 4 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、了解中西餐的发展概况，各式菜肴的特点，掌握西餐与中餐的区别。  2、具备服务意识、业务素质，掌握餐饮服务礼仪中的站姿、引领时的手势、走姿、微笑及文明礼貌用语的正确应用。  能力目标： 1.能了解中西餐发展的概况；  2.能掌握中西餐的区别；  3.能具备服务意识、业务素质；  4.能掌握餐饮服务礼仪中的站姿、引领时的手势、走姿、微笑及文明礼貌用语的正确应用。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人际关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：一、中西餐菜肴知识  1、中、西菜各自的特点  2、中、西菜的主要菜系及其特点  3、西菜的组成  二、中西餐菜肴与酒水的搭配  进餐礼仪与服务礼仪 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 中西餐菜肴知识 | | 培养学生的民族荣誉感和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 进餐礼仪与服务礼仪 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 点击餐饮 | | | | | | |
| 任务3 | | 餐巾折叠 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 8 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、了解餐巾的作用、种类、规格。  2、掌握餐巾折花的基本手法。  3、培养折叠20种餐巾花的能力；  4、熟练掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。  能力目标： 1.掌握餐巾折花的基本手法；  2.培养折叠20种餐巾花的能力；  3.掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、餐巾的作用、种类、规格。  2、餐巾折花的基本手法。  3、培养折叠20种餐巾花的能力；  4、熟练掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 餐巾折花的基本手法 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 培养折叠20种餐巾花的能力 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 现场教学法法 | |  | |
| 3 | 根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花 | | 培养自信心和学习能力 | | 任务教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 点击餐饮 | | | | | | |
| 任务4 | | 摆台服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 8 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解西餐零点摆台的方法；  2.掌握中餐摆台的方法；  3.掌握西餐零点、宴会摆台的技法；  4.了解西餐零点、宴会摆台的技法。  能力目标： 1.能够掌握中、西餐摆台的方法；  2.能够熟练掌握西餐零点、宴会摆台的技法.  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.西餐零点摆台的方法；  2.中餐摆台的方法；  3.西餐零点、宴会摆台的技法；  4.西餐零点、宴会摆台的技法。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 由老师组织相关知识的实训活动 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 掌握各种事务的工作程序和巩工作要点 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 牵手餐饮 | | | | | | |
| 任务5 | | 酒水服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 4 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握几种酒水的最佳饮用温度；  2.掌握斟酒基本步骤。。  能力目标： 1.能够熟练掌握斟酒基本步骤；  2.能够掌握几种酒水的特性以及最佳饮用温度。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.酒的分类和特点；  2.外国烈性酒、葡萄酒的特点及最佳饮用方法；  3.斟酒的基本姿势和步骤。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 酒的分类和特点 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 斟酒的基本姿势和步骤 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 外国烈性酒、葡萄酒的特点及最佳饮用方法 | | 培养自信心和学习能力 | | 案例教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 牵手餐饮 | | | | | | |
| 任务6 | | 上菜与分菜服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标：1. 掌握上菜顺序、方法、时机，掌握分菜的技法；  2、掌握撤换餐用具的时机和方法；  3、了解收拾台面的顺序和方法；  4、掌握法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式；  5、了解宴会服务程序；  6、掌握咖啡厅、酒吧的服务程序。  能力目标： 1.掌握分菜的技法；   1. 掌握收拾台面的顺序和方法； 2. 掌握法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式； 3. 掌握咖啡厅、酒吧的服务程序。   素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的行业素质，特别使职业意识和职业态度的养成；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.上菜的顺序、方法、时机和注意事项；  2.分菜的正确技法；  3.撤换餐具的基本技法；  4.法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式；  5.西餐零点服务程序；  6.宴会服务程序；  7.咖啡厅、酒吧的服务程序。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 上菜的顺序、方法、时机和注意事项 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 撤换餐具的基本技法 | | 培养学生的创新意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式 | | 培养学生良好的行业素质 | | 案例教学法 | |  | |
| 4 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 体味中西餐 | | | | | | |
| 任务7 | | 宴会策划与组织 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 8 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解菜单的作用和种类；  2. 掌握设计制作菜单的要求、方法、内容；  能力目标： 1. 能设计制作出新颖、实用的一款西餐宴会菜单。；  2.能根据操作程序和标准，组织策划一次宴会。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 菜单的作用和种类；  2. 菜单设计；  3. 组织策划一场宴会。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 菜单的作用和种类 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 菜单设计 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 组织策划一场宴会 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 体味中西餐 | | | | | | |
| 任务8 | | 日常管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 6 |
| 一体化 | | 2 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1. 掌握餐厅布置要求和餐台设计原则；  2. 了解餐具、酒具日常管理，安排餐厅日常公共卫生工作；  3. 熟悉日常班组人员的排班流程。  能力目标： 1. 掌握餐厅布置要求和餐台设计原则；  2. 能根据操作程序和标准，独立完成一次排班。  素质目标： 1. 餐厅布置要求和餐台设计原则；  2. 餐厅用具的清洁与保养；  3. 餐具、酒具日常管理，安排餐厅日常公共卫生工作；  4. 日常班组人员排班。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 菜单的作用和种类；  2. 菜单设计；  3. 组织策划一场宴会。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 餐厅布置要求和餐台设计原则 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 餐厅用具的清洁与保养 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 组织日常班组人员排班 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 体味中西餐 | | | | | | |
| 任务9 | | 餐厅宴会组织 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 12 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1. 熟练掌握餐前服务员规范工作的具体内容；  2. 掌握餐前例会、清洁卫生、准备物品、铺设台面等工作流程。  能力目标： 1. 能掌握餐前例会、清洁卫生、准备物品、铺设台面等工作流程。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 宴会预定方式及程序；  2. 宴会接待礼仪；  3. 宴会服务程序；  4. 模拟接待训练。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 宴会预定方式及程序 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 宴会接待礼仪 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 现场教学法 | |  | |
| 3 | 模拟接待训练 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

以项目教学、任务教学为主体的课程模式，以工作流程和任务为线索设计项目，把工作过程设计成项目过程，以工作任务负载知识，通过技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、发现学习、范例教学、案例分析、实地参观、市场调查、小组合作等多种教学模式，在工作情境中开展学习过程。充分体现教师的主导和引领作用，突出强化学生的主体和自主作用，强调师生之间、学生之间的合作探究、互动交流，用发现学习取代接受学习、理解学习取代机械学习、自调节学习取代他调节学习。

1．讲练结合法：明确教学目标，突出教学重点，把学习内容清晰地呈现给学生，在讲授新课前要注意两个环节，第一，运用生动的导入，迅速吸引学生的注意力，并以此切入正题；第二，提供与餐饮零餐、宴会及酒水服务相关的背景资料、实物和工具，让学生边听边练，加深学生印象和理解。

2．讨论法：学生在掌握一定知识的基础上，对较显浅的内容进行讨论和归纳，自主、合作地学习。

3．案例法：通过运用PPT或是视频向学生展示一些典型的或是著名的餐厅的相关资料，引导学生对西餐服务情景、餐厅氛围设计等方面进行讨论。在教学过程中，突出案例的运用。在实际教学情景中，可能包含一个或多个疑难问题，同时也应该包含有解决这些问题的方法，注意培养学生解决实际问题的能力，注意启发学生的创造潜能，重视解决问题的过程。 **（二）师资条件要求**

校内专任教师具有高校的教师资格、行业企业工作经历的双师型教师。校外兼职教师要求有国际邮轮西餐厅服务工作的丰富（5年以上）经验。

**（三）教学条件基本要求**

主要包括：多媒体教室，中餐厅、西餐厅、模拟客房实训室、模拟高级客舱实训室、邮轮模拟舱室、化妆室和英语口语与听力实训室等。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**

《餐饮服务与管理》，郭敏文、樊平编著，高等教育出版社。

《邮轮客舱服务与管理》第一版，李肖楠，化学工业出版社。

**2.网络资源建设：**1.中外酒店论坛网 htttp://www.ihfo.com

2.酒店经理人网 htttp://www.dongyee.com

3.中国旅游酒店网 [www.ctha.com.cn](http://www.ctha.com.cn)

4.白金五星酒店人才网[www.hoteljob.cn](http://www.hoteljob.cn)

5. 中国科学文化音像出版社餐饮服务全集



**3.信息化教学资源建设：**多媒体课件、多媒体素材；

**4.其它教学资源的开发与利用：**学习参考书、专业期刊。

## 五、教学评价、考核要求

**（一）建立多方参与的考核评价机制**

1.考核组织。学校负责组织现代学徒制教学质量的日常考核，按照过程性考核和终结性考核相结合的原则，由双导师和行业、企业专家或第三方机构对学徒（学生）学习情况进行考核。

2.考核内容。校企双方共同制订以育人为目标的学徒（学生）考核评价标准，并根据专业特点，合理分配学徒（学生）工作态度、实训表现、理论考核成绩和专业技能考核成绩所占比重。根据每个轮训岗位的实训考核标准，合理设计各种评价表格，从学徒（学生）在岗位轮训期间理论知识和专业技能掌握程度、学习态度、实训表现、岗位工作任务完成情况和职业素养等方面，制定岗位技能考核指标和评分细则，对轮训岗位群进行技能达标考核。

3.考核程序。岗位考核采取分阶段考核的方法，在完成每个岗位的实训任务后，经过学徒（学生）自我鉴定、学校导师对学徒（学生）进行理论考核、企业导师和行业专家对学徒（学生）进行技能考核、双导师联合对学徒（学生）进行综合考核等程序，综合评价学徒（学生）在该岗位的实训成绩。

**（二）课程考核采用形成性考核（即过程考核）和终结性考核相结合。**

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占50%,终结性考核占50%。形成性考核包括出勤率、实训过程中考核与表现等。终结性考核为期末考核。

（1）出勤及纪律：占20%（包括出勤情况及实训）

（2）过程性考核：占30%（采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。）

（3）期末考核：占50%（结合企业实训结束时老师跟企业共同开出的实训技能测评成绩证明进行打分。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 出勤及纪律 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 20% | 占总评成绩的  50%。 |
| 过程性考核 | 采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。 | 30% |
| 终结性考核  （100分） | 实训结束时老师跟企业共同进行技能测评 | 考查学生岗位技能的掌握情况与场景化服务的应变能力。 |  | 占总评成绩的  50%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*50%+终结性考核\*50% | | | 100分 |

**《邮轮客舱服务与管理》课程标准**

课程代码[ 530442 ] 课程类别[专业核心课]

学 分[ 6.0 ] 学 时[ 96 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 陈俊蓉 ] 制定日期[2022年6月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2022年7月]

## 一、课程性质与任务

本课程是国际邮轮乘务管理专业的客舱服务与管理的课程，是依据国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的岗位或岗位群所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《邮轮服务礼仪》、《邮轮乘务员职业道德与素养》，后续课程有《邮轮休闲娱乐服务与管理》、《STCW公约相关证书集训》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

通过本课程的学习，学生能了解邮轮客舱部的职能，明确邮轮客客舱部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉客舱部的运转规律；养成良好的邮轮意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的邮轮职业素质、为今后迅速适应邮轮服务与基层管理工作打好专业基础。

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，掌握邮轮客舱服务与管理的基本知识，熟悉客舱部运行与管理的基本程序和方法，具有客舱服务技能，成为能胜任邮轮客舱服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

**1.知识目标**

了解邮轮客舱产品的概念和构成；

掌握邮轮客舱部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；

认识邮轮客舱部的业务特点，明确邮轮客舱部员工的素质要求；

熟悉各类邮轮客舱清洁的程序、标准和要领；

掌握清洁服务与质量控制的标准与方法；

了解“绿色邮轮客舱”的内涵、原则和创建措施；

熟悉邮轮客舱接待服务的环节和项目内容 ；

掌握邮轮客舱服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；

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；

掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；

熟悉邮轮客舱设施设备及物品的种类和标准；

掌握邮轮客舱设备用品使用、维护和控制管理的方法；

了解邮轮客舱安全管理的特点、原则和主要内容；

掌握事故和特殊情况处理的方法和要领；

了解邮轮客舱部人力资源管理的重要性和主要内容。

**2.技能目标**

能够识别不同类型饭店邮轮客舱设施的特点，并能够正确介绍邮轮客舱类型及邮轮客舱设施的功能布局；

能够初步掌握邮轮客舱布置和装饰的方法

能够掌握邮轮客舱专业英语词汇的听说写

能够熟练掌握邮轮客舱中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床；

能够按程序和标准独立完成走邮轮客舱的清扫；

能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；

能够掌握开夜床的方法和标准；

能够掌握领班邮轮客舱卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；

能够掌握VIP客人接待的程序和标准；

能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法

能够掌握地面清洁与维护保养方法；

能够学会灵活而有效地应对和处理邮轮客舱突发事件；

掌握邮轮客舱人员配置和工作安排的方法；

掌握邮轮客舱部员工培训的主要内容和方法。

**3.素质目标**

通过课程的学习提高学生的服务意识；通过技能的训练提高学生的动手能力和工作责任感；通过专业能力的学习提高学生对行业发展前景的关注和认识；通过专业学习提高学生的沟通能力和与人交往的能力。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

本课程根据邮轮客舱部职业岗位分析确定专业职业岗位核心能力，确定课程目标是培养邮轮客舱服务与管理的素质、掌握客舱服务员、客舱服务中心、领班、主管等岗位技能，根据邮轮客舱实际工作任务将课程内容整合，并实施以项目任务为导向的课程教学，全面实施由学校与企业对学生成绩进行多元评价考核，并把课堂搬进模拟客舱进行真实环境下的工作任务驱动教学，最终获得岗位实习工作经历证书，完成“过程性评价”课程考核。

本课程着眼于学生的终身学习与可持续发展，关注学生综合素质与职业能力的培养。设计思路是：技能学习 管理思维，即通过项目的设计，让学生先完成服务技能的学习，然后到酒店进行专业实习，巩固了专业技能后，开始引导学生站在管理的角度进行岗位设计、任务分配、流程管理、制度设计等管理理论的学习，实现管理思维的培养目标。

课程内容突出了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进行，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。在教学过程中，通过校企合作，校内生产性实训基地建设、校外实习基地开发等多种途径，采取工学结合的形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。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。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 邮轮客舱部概述 | 1 | 了解邮轮客舱部的地位和作用；理解邮轮客舱部的功能；掌握邮轮客舱部的各项工作任务；理解邮轮客舱部的组织机构及业务分工；掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容 | 8 |  |
| 邮轮客舱类型以及客舱部员工的素质要求 | 2 | 了解邮轮客舱的主要类型；掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求；掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求；掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求 | 16 |  |
| 邮轮客舱清洁整理的准备工作 | 3 | 技术准备工作；房间状态和清扫顺序；布草车与吸尘机的准备；清洁剂的种类和用途。 | 16 |  |
| 邮轮客舱的清洁整理 | 4 | 敲门进房；中式铺床；西式铺床；走邮轮客舱清扫 | 16 |  |
| 邮轮客舱部基层日常管理 | 5 | 邮轮客舱部日常管理；邮轮客舱部人力资源管理；邮轮客舱部安全管理。 | 16 |  |
| 客舱部人力资源管理 | 6 | 客舱部员工服务意识的培养；客舱部员工的培训；客舱部员工的考核与工作评估；客舱部员工激励 | 12 |  |
| 21世纪客舱部经营管理的发展趋势 | 7 | 21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势概述；邮轮客舱的绿色管理 | 12 |  |
| 总学时 | | | 96 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务1 | | 邮轮客舱部概述 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 8 |
| 学习目标：了解邮轮客舱部的功能；掌握邮轮客舱部的各项工作任务；了解邮轮客舱部的组织机构及业务分工。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.理解邮轮客舱部的地位和作用；  2.掌握邮轮客舱部的各项工作任务；  3.理解邮轮客舱部的组织机构及业务分工  能力目标： 1.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容  2.理解邮轮客舱部的功能；  素质目标：1.培养学生对邮轮客舱的兴趣；  2.培养学生自主学习能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度； | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.理解邮轮客舱部的地位和作用；  2.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容；  3.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解客舱对邮轮经营的重要意义 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 熟悉客舱部的业务范围 | | 培养学生良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 掌握邮轮客舱部员工素质的要求 | | 培养学生爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务2 | | 邮轮客舱类型以及客舱部员工的素质要求 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求；掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解客舱的类型；  2.了解了解邮轮客舱的主要类型；  3.了解客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。  能力目标： 1.掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求；  2掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求.；  3.掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。  素质目标： 1.培养学生自主学习的能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 了解邮轮客舱的主要类型；   1. 掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求； 2. 掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求； 3. 掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求 | | 培养学生爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求 | | 培养学生基础扎实，动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务3 | | 邮轮客舱清洁整理的准备工作 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：知道房间应有的状态和清扫顺序；学会布草车与吸尘机的使用；了解清洁剂的种类和用途。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解房间应有的状态和清扫顺序；  2.了解清洁剂的种类和用途。  能力目标： 1.学会布草车与吸尘机的使用方法；  2.学会房间正常的布置并且掌握清扫的顺序；  3.掌握吸尘机的使用方法。  素质目标： 1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.技术准备工作；  2.房间状态和清扫顺序；  3.布草车与吸尘机的准备；清洁剂的种类和用途。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解房间应有的状态和清扫顺序 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 学会布草车与吸尘机的使用方法 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 了解清洁剂的种类和用途 | | 培养学生自主学习的能力 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务4 | | 邮轮客舱的清洁整理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房；能将以上的内容融会贯通，在3分钟内铺好一张标准的中式床，掌握中式铺床的整体要求与技巧；在3分钟内铺好一张标准的西式床，掌握西式铺床的整体要求与技巧。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.学会规范敲门进房并且根据客人的实际情况，灵活地应对进房后的各种特殊情况；  2.了解中式铺床和西式铺床的步骤和方法；  3.知道邮轮客舱清扫的正确顺序。  能力目标： 1.运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房；  2.能按正确的方法和步骤进行中式铺床和西式铺床；  3.能对邮轮客舱进行正确的清早工作。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点；  3.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.灵活根据客人的实际情况，灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况；  2.学会折叠床单、被套、被芯、枕头套等床上用品，认识它们在操作台上的摆放顺序；  3.根据客人的使用情况补充房间的客用品；随时检查小酒吧，及时补充小酒吧内的物品；  4.使用吸尘机对地毯进行清洁；按标准程序对地毯进行去污处理。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况 | | 培养自信心和学习能力 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 能按正确的方法和步骤进行中式铺床和西式铺床 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 能对邮轮客舱进行正确的清早工作 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务5 | | 邮轮客舱部基层日常管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：知道邮轮客舱部日常管理有哪些；了解邮轮客舱部人力资源管理；了解邮轮客舱部安全管理。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解邮轮客舱人员编制的基本原则 ；  2.了解邮轮客舱培训的基本方法；  3.了解邮轮客舱员工存在的职业安全问题；  4.了解其他安全事故。  能力目标： 1.能根据假设客情给班组“员工”排班；  2.准确执行劳动定额的计算方法；  3.能通过案例较有条理地处理应急事件。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.解邮轮客舱培训的基本方法；  2.了解邮轮客舱员工存在的职业安全问题；  3.准确执行劳动定额的计算方法；  4.能通过案例较有条理地处理应急事件。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解邮轮客舱人员编制的基本原则 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 确执行劳动定额的计算方法 | | 培养学生实事求是的学风 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 能通过案例较有条理地处理应急事件 | | 培养学生自主学习的能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务6 | | 客舱部人力资源管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 8 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标：了解培训的内容和类型；学会制定培训计划；学会对新员工进行入职指导；掌握培训的方法和艺术，成为合格的培训者；掌握对员工工作进行评估的依据、内容、程序和方法；掌握员工激励的方法。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解培训的内容和类型；  2.掌握客房部员工工作评估的依据和内容。  能力目标： 1.掌握制定培训计划的方法；   1. 掌握对新员工进行入职指导的方法。 2. 掌握对员工工作进行评估的依据、内容、程序和方法； 3. 掌握员工激励的方法。   素质目标 ： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.客舱部员工服务意识的培养  2.客舱部员工的培训  3.客舱部员工的考核与工作评估  4.客舱部员工激励  客舱部员工激励的方法；员工激励注意的问题；客舱部员工的过失行为与纪律处分。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 客舱部员工服务意识的培养 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 客客舱部员工的考核与工作评估部 | | 培养学生实事求是的学风 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 了解客舱部员工激励的方法 | | 培养自信心和学习能力 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务7 | | 21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 8 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标：把握21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势；了解邮轮客舱的绿色经营管理。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势；  2.了解邮轮客舱的绿色经营管理。  素质目标 ： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：  1.21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势概述  服务和管理的高科技化；计算机将如同电视一样走进酒店客房；客房服务社会化；传统的邮轮客舱做床方法将被摒弃；客舱服务将更加突出人情味和个性化；客房的设计经营和服务将走向无障碍；行政楼层（EFL）将在未来酒店中大行其道；客舱服务和管理中将更加注重客人的人身安全和健康问题；客舱的装修和布置将更加注重特色和文化品味；“绿色客舱”将大受欢迎。  2.邮轮客舱的绿色管理  邮轮实行绿色管理势在必行；邮轮客舱绿色管理的基本内容  邮轮客舱经营管理的发展趋势概述；（重点）  客舱绿色管理的基本内容。（重点）  酒店客舱经营管理的发展趋势概述（难点） | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 21世纪邮轮客舱经营管理的发展趋势概述 | | 培养学生创新意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 邮轮客舱的绿色管理 | | 培养学生自主学习的能力 | | 讲授法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用讲授教学法、模拟教学法、现场教学法。

讲授教学法是指在教学过程中，教师通过语言向学生传达信息、传递思想、传授知识，帮助学生提高思想认识，发展学生智力和能力的课堂教学方法；它的基本形式有讲述式、讲解式及讲演式等。结合讨论、分析论证、形象直观等方法的运用，可进一步提高课堂教学质量效果。

模拟教学法是指在导师指导下，学员模拟扮演某一角色或在导师创设的一种背景中，把现实中的情境微缩到模拟课堂，并运用专用的教学器具进行模拟讲演的一种非传统模式的教学方法。模拟教学法特有的互动性、趣味性、竞争性特点，能够最大限度的调动各学员的[学习兴趣](https://baike.baidu.com/item/%E5%AD%A6%E4%B9%A0%E5%85%B4%E8%B6%A3/9152038" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%A8%A1%E6%8B%9F%E6%95%99%E5%AD%A6%E6%B3%95/_blank)，使学员在培训中处于高度兴奋状态，充分运用听、说、学、做、改等一系列学习手段，开启一切可以调动的感官功能，对所学内容形成深度记忆，并能够将学到的管理思路和方法在实际工作中很快实践与运用。

现场教学法是以现场为中心，以现场实物为对象，以学生活动为主体的教学方法。本课程现场教学在校内外实训基地进行，主要应用于育种试验布局规划、试验设计、作物性状的观察记载方法等项目的教学。

**（二）师资条件要求**

校内专任教师具有高校的教师资格、行业企业工作经历的双师型教师。

**（三）教学条件基本要求**

主要包括：多媒体教室，舞蹈室、西餐厅、模拟客房实训室、模拟高级客舱实训室、邮轮模拟舱室、化妆室和英语口语与听力实训室等。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**《邮轮客舱服务管理》.林增学.胡顺利.大连海事大学出版社2015

**2.网络资源建设：**1.中外酒店论坛网 htttp://www.ihfo.com

2.酒店经理人网 htttp://www.dongyee.com

3.中国旅游酒店网 [www.ctha.com.cn](http://www.ctha.com.cn)

4.白金五星酒店人才网[www.hoteljob.cn](http://www.hoteljob.cn)

**3.信息化教学资源建设：**多媒体课件、多媒体素材；

**4.其它教学资源的开发与利用：**学习参考书、专业期刊。

## 五、教学评价、考核要求

**（一）建立多方参与的考核评价机制**

1.考核组织。学校负责组织现代学徒制教学质量的日常考核，按照过程性考核和终结性考核相结合的原则，由双导师和行业、企业专家或第三方机构对学徒（学生）学习情况进行考核。

2.考核内容。校企双方共同制订以育人为目标的学徒（学生）考核评价标准，并根据专业特点，合理分配学徒（学生）工作态度、实训表现、理论考核成绩和专业技能考核成绩所占比重。根据每个轮训岗位的实训考核标准，合理设计各种评价表格，从学徒（学生）在岗位轮训期间理论知识和专业技能掌握程度、学习态度、实训表现、岗位工作任务完成情况和职业素养等方面，制定岗位技能考核指标和评分细则，对轮训岗位群进行技能达标考核。

3.考核程序。岗位考核采取分阶段考核的方法，在完成每个岗位的实训任务后，经过学徒（学生）自我鉴定、学校导师对学徒（学生）进行理论考核、企业导师和行业专家对学徒（学生）进行技能考核、双导师联合对学徒（学生）进行综合考核等程序，综合评价学徒（学生）在该岗位的实训成绩。

**（二）课程考核采用形成性考核（即过程考核）和终结性考核相结合。**

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占50%,终结性考核占50%。形成性考核包括出勤率、实训过程中考核与表现等。终结性考核为期末考核。

（1）出勤及纪律：占20%（包括出勤情况及实训）

（2）过程性考核：占30%（采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。）

（3）期末考核：占50%（结合企业实训结束时老师跟企业共同开出的实训技能测评成绩证明进行打分。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 出勤及纪律 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 20% | 占总评成绩的  50%。 |
| 过程性考核 | 采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。 | 30% |
| 终结性考核  （100分） | 实训结束时老师跟企业共同进行技能测评 | 考查学生岗位技能的掌握情况与场景化服务的应变能力。 |  | 占总评成绩的  50%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*50%+终结性考核\*50% | | | 100分 |

**《邮轮宾客服务与管理》课程标准**

课程代码[ 530443 ] 课程类别[专业核心课]

学 分[ 6.0 ] 学 时[ 96 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 何慧 ] 制定日期[2022年6月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2022年7月]

## 一、课程性质与任务

本课程是国际游轮乘务管理专业的专业核心课程，是一门理论与实践紧密结合，知识与技能并重的课程。是依据国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的。它涵盖邮轮前厅服务和邮轮前厅管理两部分内容，其中，前厅包括预定服务，前台接待服务，礼宾服务，问询服务，商务中心服务，收银服务等内容，邮轮前厅管理包括前厅销售管理，前厅客务关系管理等内容。在课程设置上，前导课程有前导课程有《邮轮服务礼仪》、《邮轮乘务员职业道德与素养》，后续课程有《邮轮休闲娱乐服务与管理》、《STCW公约相关证书集训》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

通过本课程的学习，学生能了解邮轮前厅服务与管理的职能，明确邮轮前厅对客户服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉前厅的运转规律；养成良好的邮轮意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的邮轮职业素质、为今后迅速适应邮轮或酒店前厅服务与基层管理工作打好专业基础。

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，掌握邮轮前厅服务与管理的基本知识，熟悉饭店前厅的运行与管理的基本程序和方法，具有前厅服务技能，成为能胜任高星级邮轮和酒店的前厅服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

**1.知识目标**

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；

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；

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；

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；

**2.技能目标**

能用客房预订服务的各项机能进行对客服务；

能用机场代表、门童等岗位的迎送服务机能进行对客服务：

能用行李寄存、领取等服务机能对客服务；

能用商务中心服务技能进行对客服务；

能用总机服务机能进行对客服务；

能用迎宾服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务管理技能进行对客服务；

能用金钥匙服务所有服务项目程序和操作机能进行对客服务。

**3.素质目标**

通过课程的学习提高学生的服务意识；通过技能的训练提高学生的动手能力和工作责任感；通过专业能力的学习提高学生对行业发展前景的关注和认识；通过专业学习提高学生的沟通能力和与人交往的能力。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

本课程根据邮轮前厅部职业岗位分析确定专业职业岗位核心能力，确定课程目标是培养邮轮前厅服务与管理的素质、掌握服务与管理的岗位技能，根据酒店实际工作任务将课程内容整合，并实施以项目任务为导向的课程教学，全面实施由学校与企业对学生成绩进行多元评价考核，并把课堂搬进酒店进行真实环境下的工作任务驱动教学，最终获得岗位实习工作经历证书，完成“过程性评价”课程考核。

本课程着眼于学生的终身学习与可持续发展，关注学生综合素质与职业能力的培养。设计思路是：技能学习 管理思维，即通过项目的设计，让学生先完成服务技能的学习，然后到邮轮、酒店进行专业实习，巩固了专业技能后，开始引导学生站在管理的角度进行岗位设计、任务分配、流程管理、制度设计等管理理论的学习，实现管理思维的培养目标。

课程内容突出了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进行，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。在教学过程中，通过校企合作，校内生产性实训基地建设、校外实习基地开发等多种途径，采取工学结合的形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。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。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 前厅部概述 | 1 | 认识前厅部的性质及其结构；前厅部的地位和任务 | 8 |  |
| 前厅预订服务与管理 | 2 | 预定工作的意义；熟悉客房预订业务程序；账务办理入住登记程序；熟悉客房状态的控制；掌握客房销售的策略与技巧 | 16 |  |
| 前台接待服务与管理 | 3 | 客人抵达服务项目；客人住店接待服务项目；客人离船总台账务 | 16 |  |
| 前厅收银服务与管理 | 4 | 掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及工作要点；掌握贵重物品的管理程序及注意事项；掌握宾客离船结账服务的程序及注意事项 | 16 |  |
| 前厅礼宾服务与管理 | 5 | 掌握礼宾服务内容；礼宾部的岗位指责及素质要求；掌握迎送客的服务程序及要点及散、团客行李服务的细节；掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性 | 16 |  |
| 前厅总机服务与管理 | 6 | 掌握接转电话服务的程序与方法；掌握电话留言服务的程序与方法；掌握叫醒服务的程序与方法 | 12 |  |
| 商务中心服务与管理 | 7 | 商务中心的设施设备与商务中心基础知识；熟悉商务中心业务的程序与操作要领 | 12 |  |
| 总学时 | | | 96 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务1 | | 前厅部概述 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 4 |
| 一体化 | | 4 |
| 学习目标： 认识前厅部的性质及其结构；前厅部的地位和任务 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.认识前厅的性质及其构成；  2.了解前厅部的地位与任务。  能力目标： 1.能绘制所在前厅的组织结构图；  2.能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习。  素质目标： 培养学生对前厅工作的兴趣。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.认识前厅的性质及其结构；  2.前厅部的地位和作用。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 相关知识的学习 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 机械训练活动 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务2 | | 前厅预订服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：了解前厅部组织机构的设置及各岗位的职责；掌握前厅预订服务与管理的管理要诀。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.熟悉客房预订业务的程序；  2．掌握办理入住登记的程序；  3.熟悉客房状态的控制；  4.掌握客房销售的策略与技巧。  能力目标： 1.能进行散客电话预订和当面预订的受理；  2.能进行团队客人的预订受理；  3.能进行预订变更、预订取消受理；  4.能进行有预订和无预订客人的的区别对待。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人际关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.预定工作的意义；  2.熟悉客房预订业务程序；  3.账务办理入住登记程序；熟悉客房状态的控制；  4.掌握客房销售的策略与技巧。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 相关知识的记忆类活动 | | 培养学生的爱国意识和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 通过实地演练掌握客房预订的程序、制作散客预订确认名单 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务3 | | 前台接待服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：了解前台服务与管理的主要内容；掌握掌握前台服务和管理的方法。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解客人抵达接待服务项目；  2.了解客人离船总台账务。  能力目标： 1.掌握接待程序、客房推销艺术；  2.客房状态的控制；  3.影响客房状态控制的因素；  4.熟悉和制作住宿登记表；  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及工作要点；  2.掌握贵重物品的管理程序及注意事项；  3.掌握宾客离船结账服务的程序及注意事项。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 通过角色扮演，使学生掌握客房状态的控制能力，接待业务的主要程序 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 常见案例分析 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 案例分析法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务4 | | 前厅收银服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：了解前厅服务工作的组织模式；了解前厅服务项目及其服务规程；掌握提高前厅服务质量的途径。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及巩固走要点；  2.掌握贵重物品的保管程序及注意事项；  3.掌握宾客离船结账服务的程序及注意事项。  能力目标： 1.能够填制、分析前厅收银表单；  2.会建立客人账户、入账会使用计算机管理软件、点钞机；  3.能够熟练的办理宾客离船支票、现金、信用卡结算手续；  4.能够比较熟练的兑换几种常用外币；  5.能够熟练的办理贵重物品寄存服务手续；  6.能办理延迟结账业务。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及工作要点；  2.掌握贵重物品的管理程序及注意事项；  3.掌握宾客离船结账服务的程序及注意事项。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 由老师组织相关知识的实训活动 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 掌握各种事务的工作程序和巩工作要点 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务5 | | 前厅礼宾服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 6 |
| 学习目标：掌握礼宾服务的内容；了解礼宾部门的岗位职责及素质要求；掌握迎送宾客的程序；了解银钥匙名词的起源以及其在酒店的重要性。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握礼宾服务内容；  2.礼宾部门的岗位指责及素质要求；  3.掌握迎送客的服务程序与要点；  4.掌握和了解“金钥匙”名词的起源以及其在酒店的重要性。  能力目标： 1.能够熟练的做好岗前准备工作；  2.能够按要求填写表单；  3能够独立的完成散客和团队客人的接送工作和门厅迎接和行李的存取工作  4.熟悉的向客人介绍酒店的设施设备。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握礼宾服务内容；  2.礼宾部的岗位指责及素质要求；  3.掌握迎送客的服务程序及要点及散、团客行李服务的细节；  4.掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 开展礼仪实训课程，使学生掌握基本礼仪 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性。 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务6 | | 客前厅总机服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 2 |
| 学习目标：熟悉酒店总机基础知识；熟悉总机对客服务业务。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.熟悉酒店总机基础知识；  2.熟悉总机对客服务业务。  能力目标： 1.掌握接转电话服务的程序与方法；   1. 掌握电话留言服务的程序与方法； 2. 掌握叫醒服务的程序与方法。   素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的行业素质，特别使职业意识和职业态度的养成；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握接转电话服务的程序与方法；  2.掌握电话留言服务的程序与方法；  3.掌握叫醒服务的程序与方法 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 使用多媒体演示、角色扮演、案例分析的教学方法，使学生掌握饭店电话总给工作流程和服务能力 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 案例分析的教学方法，使学生掌握饭店电话总给工作流程和服务能力 | | 培养学生的创新意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | |  | | | | | | |
| 任务7 | | 商务中心服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | | 10 |
| 一体化 | | 2 |
| 学习目标：商务中心的设施设备与商务中心基础知识；商务中心业务的程序与操作要领。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解商务中心的设施设备与商务中心的基础知识；  2.熟悉商务中心业务的程序与操作要领；  能力目标： 1.能熟练使用复印机、打印机、传真机、多功能打字机等办公设备；  2.能根据操作程序和标准，向商务客人提供传真收发服务、电子文件、打印，复印和装订服务；  3.能根据相应服务操作程序和标准，快速熟练的向客人提供会议室出租服务。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.商务中心的设施设备与商务中心基础知识；  2.熟悉商务中心业务的程序与操作要领。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解商务中心的设施设备与商务中心基础知识 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 根据讲述知识，让学生进行实操活动 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讨论法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用讲授教学法、模拟教学法、现场教学法。

讲授教学法是指在教学过程中，教师通过语言向学生传达信息、传递思想、传授知识，帮助学生提高思想认识，发展学生智力和能力的课堂教学方法；它的基本形式有讲述式、讲解式及讲演式等。结合讨论、分析论证、形象直观等方法的运用，可进一步提高课堂教学质量效果。

模拟教学法是指在导师指导下，学员模拟扮演某一角色或在导师创设的一种背景中，把现实中的情境微缩到模拟课堂，并运用专用的教学器具进行模拟讲演的一种非传统模式的教学方法。模拟教学法特有的互动性、趣味性、竞争性特点，能够最大限度的调动各学员的[学习兴趣](https://baike.baidu.com/item/%E5%AD%A6%E4%B9%A0%E5%85%B4%E8%B6%A3/9152038" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%A8%A1%E6%8B%9F%E6%95%99%E5%AD%A6%E6%B3%95/_blank)，使学员在培训中处于高度兴奋状态，充分运用听、说、学、做、改等一系列学习手段，开启一切可以调动的感官功能，对所学内容形成深度记忆，并能够将学到的管理思路和方法在实际工作中很快实践与运用。

现场教学法是以现场为中心，以现场实物为对象，以学生活动为主体的教学方法。本课程现场教学在校内外实训基地进行，主要应用于育种试验布局规划、试验设计、作物性状的观察记载方法等项目的教学。

**（二）师资条件要求**

校内专任教师具有高校的教师资格、行业企业工作经历的双师型教师。

**（三）教学条件基本要求**

主要包括：多媒体教室，舞蹈室、西餐厅、模拟客房实训室、模拟高级客舱实训室、邮轮模拟舱室、化妆室和英语口语与听力实训室等。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**

《前厅服务与管理》第二版.黄志刚.北京大学出版社2015

《邮轮前厅服务与管理》第一版，李肖楠，化学工业出版社，2017

**2.网络资源建设：**1.中外酒店论坛网 htttp://www.ihfo.com

2.酒店经理人网 htttp://www.dongyee.com

3.中国旅游酒店网 [www.ctha.com.cn](http://www.ctha.com.cn)

4.白金五星酒店人才网[www.hoteljob.cn](http://www.hoteljob.cn)

**3.信息化教学资源建设：**多媒体课件、多媒体素材；

**4.其它教学资源的开发与利用：**学习参考书、专业期刊。

## 五、教学评价、考核要求

**（一）建立多方参与的考核评价机制**

1.考核组织。学校负责组织现代学徒制教学质量的日常考核，按照过程性考核和终结性考核相结合的原则，由双导师和行业、企业专家或第三方机构对学徒（学生）学习情况进行考核。

2.考核内容。校企双方共同制订以育人为目标的学徒（学生）考核评价标准，并根据专业特点，合理分配学徒（学生）工作态度、实训表现、理论考核成绩和专业技能考核成绩所占比重。根据每个轮训岗位的实训考核标准，合理设计各种评价表格，从学徒（学生）在岗位轮训期间理论知识和专业技能掌握程度、学习态度、实训表现、岗位工作任务完成情况和职业素养等方面，制定岗位技能考核指标和评分细则，对轮训岗位群进行技能达标考核。

3.考核程序。岗位考核采取分阶段考核的方法，在完成每个岗位的实训任务后，经过学徒（学生）自我鉴定、学校导师对学徒（学生）进行理论考核、企业导师和行业专家对学徒（学生）进行技能考核、双导师联合对学徒（学生）进行综合考核等程序，综合评价学徒（学生）在该岗位的实训成绩。

**（二）课程考核采用形成性考核（即过程考核）和终结性考核相结合。**

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占50%,终结性考核占50%。形成性考核包括出勤率、实训过程中考核与表现等。终结性考核为期末考核。

（1）出勤及纪律：占20%（包括出勤情况及实训）

（2）过程性考核：占30%（采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。）

（3）期末考核：占50%（结合企业实训结束时老师跟企业共同开出的实训技能测评成绩证明进行打分。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 出勤及纪律 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 20% | 占总评成绩的  50%。 |
| 过程性考核 | 采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。 | 30% |
| 终结性考核  （100分） | 实训结束时老师跟企业共同进行技能测评 | 考查学生岗位技能的掌握情况与场景化服务的应变能力。 |  | 占总评成绩的  50%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*50%+终结性考核\*50% | | | 100分 |

**《邮轮休闲娱乐服务与管理》课程标准**

课程代码[ 530444 ] 课程类别[专业核心课]

学 分[ 3.0 ] 学 时[ 48 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 姜帅 ] 制定日期[2022年6月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2022年7月]

## 一、课程性质与任务

## 本课程是国际邮轮乘务管理专业的专业核心课程，是依据国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的邮轮部邮轮乘务等业务部门所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《邮轮服务礼仪》、《邮轮乘务员职业道德与素养》，后续课程有《邮轮安全管理》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

“邮轮休闲娱乐服务与管理”课程目标是：从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的邮轮服务与管理理论知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才。

“邮轮休闲娱乐服务与管理”课程教学培养学生具备的四项核心能力：接待服务能力、技术操作能力、基层管理能力、工作适应能力。

**1.知识目标**

（1）了解邮轮休闲服务的概念和构成；

（2）认识邮轮休闲服务的业务特点，明确邮轮部员工的素质要求；

（3）了解文化娱乐活动的服务与管理；

（4）掌握运动健身类活动与管理；

（5）熟悉岸上观光活动服务与管理；

（6）了解休闲购物类活动服务与管理 ；

（7）熟悉邮轮接待服务的环节和项目内容 ；

（8）掌握邮轮服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；

（9）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；

（11）熟悉邮轮设施设备及物品的种类和标准；

（12）掌握邮轮设备用品使用、维护和控制管理的方法；

（13）了解邮轮安全管理的特点、原则和主要内容；

（14）掌握事故和特殊情况处理的方法和要领。

**2.技能目标**

（1）能够识别不同类型饭店邮轮设施的特点，并能够正确介绍邮轮类型及邮轮设施的功能布局；

（2）能够初步掌握邮轮布置和装饰的方法；

（3）茶室服务与管理；

（4）咖啡文化及咖啡服务管理；

（5）酒水知识及酒吧服务；

（6）健身中心的服务与管理；

（7）球类活动的服务与管理；

（8）邮轮户外活动的服务与管理；

（9）岸上观光活动服务与管理；

（10）休闲购物类活动服务与管理；

（11）能够学会灵活而有效地应对和处理邮轮突发事件；

（12）掌握邮轮人员配置和工作安排的方法；

（13）掌握邮轮部员工培训的主要内容和方法。

**3.素质目标**

（1）培养学学生具备制定工作计划步骤的能力；

（2）培养学生具备查阅信息、收集信息的能力；

（3）培养学生具备信息处理能力；

（4）培养学生具备解决实际问题思路的能力；

（5）培养学生对工作结果进行自我评估的能力；

（6）培养学生具备独立学习新技术的方法能力；

（7）培养学生的人际交往能力；

（8）培养学生在小组工作中的合作能力；

（9）培养学生的交流与协商能力；

（10）养学生的批评与自我批评能力、纪律性；

（11）养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风；

（12）培养学生利用所学知识解决问题的能力。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

邮轮休闲娱乐服务与管理可以使学生能够系统地了解邮轮休闲娱乐服务的管理理论和管理模式，以及邮轮娱乐服务管理的新经验和先进方法，了解当代邮轮娱乐服务的最新发展动态。使学员重点了解和掌握当前绝大部分娱乐项目的管理细节；同时培养学生相应的人文素养，使学生具有吃苦耐劳、开拓创新、团结协作的职业素养和人际沟通交往的能力。提高学生的团队合作、自我管理、资料查找、协调沟通、语言表达等综合素质。，以就业为导向，以职业能力为本位，通过行业专家、课程专家对相关岗位工作任务的分析得出从事餐饮管理与服务应具备的职业能力；在课程特点、课程内容分析的基础上，以工作岗位为专门化项目；以工作任务为线索采用并列式与流程式两相结合设计课程内容；以实用够用为原则兼顾知识结构、能力结构的完整，保证技能证书考试的要求，为职业生涯的发展奠定基础。

以项目教学、任务教学为主体的课程模式，以工作流程和任务为线索设计项目，把工作过程设计成项目过程，以工作任务负载知识，通过技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、发现学习、范例教学、案例分析、实地参观、市场调查、小组合作等多种教学模式，在工作情境中开展学习过程。充分体现教师的主导和引领作用，突出强化学生的主体和自主作用，强调师生之间、学生之间的合作探究、互动交流，用发现学习取代接受学习、理解学习取代机械学习、自调节学习取代他调节学习。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 邮轮休闲娱乐服务管理概述 | 1 | 概述 | 2 |  |
| 文化娱乐类活动的服务与管理 | 2 | 茶室服务与管理 | 6 |  |
| 3 | 咖啡文化及咖啡服务管理 | 6 |  |
| 4 | 酒水知识及酒吧服务 | 6 |  |
| 运动健身类活动与管理 | 5 | 健身中心的服务与管理 | 6 |  |
| 6 | 球类活动的服务与管理 | 6 |  |
| 7 | 邮轮户外活动的服务与管理 | 6 |  |
| 岸上观光活动服务与管理 | 8 | 岸上观光活动服务与管理 | 6 |  |
| 休闲购物类活动服务与管理 | 9 | 休闲购物类活动服务与管理 | 4 |  |
| 总学时 | | | 48 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮休闲娱乐服务管理概述 | | | | | | |
| 任务1 | | 概述 | | 学时 | | 理论 | | 2 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解邮轮休闲娱乐服务管理发展概况；  2.掌握邮轮休闲娱乐服务管理经营过程中的特点；  3.掌握邮轮休闲娱乐服务管理内部组织机构的特征。  能力目标： 1.能了解邮轮休闲娱乐服务管理内部组织机构的特征；  2.能邮掌握轮休闲娱乐服务管理经营过程中的特点。  素质目标： 培养学生对邮轮休闲娱乐服务管理工作的兴趣。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.邮轮以及邮轮产业；  2.休闲娱乐活动分类；  3.休闲娱乐活动服务特点。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 邮轮产业以及我国邮轮行业现状 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 休闲娱乐活动分类 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 休闲娱乐活动服务特点 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 文化娱乐类活动的服务与管理 | | | | | | |
| 任务2 | | 茶事服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解茶叶基本知识；  2.掌握茶事设计的能力；  3.掌握茶事服务的技巧。  能力目标： 1.能了解茶叶基本知识；  2.能具备茶事设计的能力；  3.能具备茶事服务的技巧。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人际关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.茶叶基本知识；  2.茶事设计；  3.茶事服务。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 茶叶基本知识 | | 培养学生的民族荣誉感和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 茶事设计 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 茶事服务 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 文化娱乐类活动的服务与管理 | | | | | | |
| 任务3 | | 咖啡文化及咖啡管理服务 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解咖啡的基础知识；  2.掌握咖啡的饮用程序。  能力目标： 1.掌握咖啡的基础知识；  2.掌握咖啡的饮用程序  3具备调试咖啡的能力。  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.咖啡的基础知识；  2.咖啡的饮用程序  3.调试咖啡。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 咖啡的基础知识 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 咖啡的饮用程序 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 现场教学法 | |  | |
| 3 | 调试咖啡 | | 培养自信心和实践能力 | | 实验法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 文化娱乐类活动的服务与管理 | | | | | | |
| 任务4 | | 酒水知识与酒吧服务 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解酒水基础知识；  2.掌握酒吧服务管理规则；  3.掌握调酒的技法；  能力目标： 1.能够掌握调酒的技法；  2.能够熟练掌握酒吧服务管理规则。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.酒水基础知识；  2.酒吧服务管理规则；  3.调酒的技法 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 酒水基础知识 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 酒吧服务管理规则 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讨论法 | |  | |
| 3 | 练习调酒 | | 培养自信心和实践能力 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 运动健身类活动与管理 | | | | | | |
| 任务5 | | 健身中心的服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握邮轮健身方面的常识；  2.掌握减重与减脂的知识；  3.掌握健身相关器械的使用。  能力目标： 1.能够熟练掌握减重与减脂的知识；  2.能够掌握健身相关器材的使用方法。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.邮轮健身方面的常识；  2.减重与减脂的知识；  3.健身相关器械的使用。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 邮轮健身方面的常识 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 掌握减重与减脂的知识 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 案例教学法 | |  | |
| 3 | 健身相关器械的使用 | | 培养自信心和学习能力 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 运动健身类活动与管理 | | | | | | |
| 任务6 | | 球类活动的服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握网球运动方面的知识与服务流程；  2.掌握台球运动方面的知识与服务流程；  3.了解高尔夫球运动方面的知识与服务流程。  能力目标： 1. 掌握网球运动方面的知识与服务流程；  2.掌握台球运动方面的知识与服务流程；  3.了解高尔夫球运动方面的知识与服务流程。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的行业素质，特别使职业意识和职业态度的养成；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.网球知识与服务流程；  2.台球知识与服务流程；  3.高尔夫球知识与服务流程。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 网球知识与服务流程 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 台球知识与服务流程 | | 培养学生的创新意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 高尔夫球知识与服务流程 | | 培养学生良好的行业素质 | | 案例教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 运动健身类活动与管理 | | | | | | |
| 任务7 | | 邮轮户外活动的服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解邮轮的户外活动；  2.掌握邮轮户外活动的服务与管理；  能力目标： 1.能掌握邮轮户外活动的服务与管理；  2.能根据操作程序和标准，组织策划一次户外活动。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 邮轮的户外活动；  2. 邮轮户外活动的服务与管理；  3. 组织策划一场户外活动。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 邮轮的户外活动 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 邮轮户外活动的服务与管理 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 组织策划一场户外活动 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 岸上观光活动服务与管理 | | | | | | |
| 任务8 | | 岸上观光活动服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 4 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1. 了解岸上观光活动的内容；  2. 掌握岸上观光活动的流程；  3. 熟悉岸上观光活动的服务与管理。  能力目标： 1. 掌握岸上观光活动的流程；  2. 能根据操作程序和标准，独立完成一次岸上观光活动的服务与管理。  素质目标： 1. 餐厅布置要求和餐台设计原则；  2. 餐厅用具的清洁与保养；  3. 餐具、酒具日常管理，安排餐厅日常公共卫生工作；  4. 日常班组人员排班。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 岸上观光活动的内容；  2. 岸上观光活动的流程；  3. 岸上观光活动的服务与管理。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 岸上观光活动的内容 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 岸上观光活动的流程 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 岸上观光活动的服务与管理 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 休闲购物类活动服务与管理 | | | | | | |
| 任务9 | | 休闲购物类活动服务与管理 | | 学时 | | 理论 | | 2 |
| 实践 | | 2 |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1. 熟练掌握邮轮免税店常见品牌认知；  2. 了解常见的奢饰品品牌；  3. 掌握邮轮免税店商品营销活动策划。  能力目标： 1. 能独立完成邮轮免税店商品营销活动策划；  2. 了解常见的奢饰品品牌。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 邮轮免税店常见品牌认知；  2. 常见的奢饰品品牌  3. 邮轮免税店商品营销活动策划。。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 邮轮免税店常见品牌认知 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 常见的奢饰品品牌 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 现场教学法 | |  | |
| 3 | 邮轮免税店商品营销活动策划 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

（1）充分利用多种教学手段。采用课堂讲授、直观演示法、练习法、任务驱动等教学方法，借助网络教学平台开展课程教学。

（2）采用小班制、分组制训练方法，保证实训课的成效。

（3）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。

（4）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，努力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。。

**（二）师资条件要求**

校内专任教师具有高校的教师资格、行业企业工作经历的双师型教师。

**（三）教学条件基本要求**

实施本课程的设备要求包括：本课程教学需多媒体视听设备（投影、功放音响、DVD录音机等）及企业提供实训场地。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**

（1）《邮轮休闲娱乐服务与管理》 柴勤芳 主编 大连海事出版社

（2）《邮轮娱乐服务管理》龙京红、刘利娜主编中国旅游出版社出版

（3）《康乐服务与管理》 雷石标主编 北京师范大学出版集团

**2.网络资源建设：**1.超星网http://mooc1.chaoxing.com/course/202666928.html

2.酒店经理人网 htttp://www.dongyee.com

**3.信息化教学资源建设：**如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

**4.其它教学资源的开发与利用：**如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

## 五、教学评价、考核要求

评价的手段和形式应多样化，将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用，保护学生的自尊心和自信心。

（一）注重对学生学习过程的评价

对学生学习过程的评价包括参与教学活动的程度、自信心、合作交流的意识，独立思考的习惯，解决专业问题水平等方面。建立项目考核卡，以每个项目工作任务的过程和完成的结果作为考核的主要依据。

（二）恰当评价学生的基础知识和基本技能

对基础知识和基本技能的评价，应遵循本课程标准的基本理念，以知识和技能目标为基准，考察学生对基础知识和基本技能的理解和掌握程度。对基础知识和基本技能的评价应结合工作任务的实际，注重解决问题的过程；能够解释生产过程中出现的一些现象，并采取必要措施以提高产品质量。

（三）评价的主体和方式要多样化

本课程以书面考试的形式考查学生的基础知识和基本技能，以项目的工作过程考查学生思维的深刻性及与他人合作交流情况，以考查学生在某一阶段的进步情况，以学生在实践过程中的表现考查学生操作技能。

（四）课程考核成绩

采用期末考试、实践考核、平时成绩相结合的形式。

总成绩=考试成绩（试卷）\*60%+考勤\*20%+实训成绩\*20%

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占60%,终结性考核占40%。形成性考核包括出勤率、课堂口语练习、课后作业等。终结性考核为期末考核。期末考核采用录情景剧视频的形式，在情景交流中考验学生这一学期的八大情景主题的掌握情况。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 考勤 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 20% | 占总评成绩的  40%。 |
| 实训 | 根据各版块实训课完成情况以及成功表现赋分。 | 20% |
| 终结性考核  （100分） | 考试 | 期末考试 |  | 占总评成绩的  60%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*40%+终结性考核\*60% | | | 100分 |

**《邮轮服务英语》课程标准**

课程代码[ 530445 ] 课程类别[专业核心课]

学 分[ 3.0 ] 学 时[ 48 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 姜 帅 ] 制定日期[2021年5月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2021年6月]

## 一、课程性质与任务

## 本课程国际邮轮乘务管理的专业基础课程，是依据经济管理系国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的国际邮轮乘务管理专业技术型和高层次技能型专门人才所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前置课程有《邮轮英语听力与会话》，后续课程有《STCW公约相关证书集训》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

本课程侧重学生英语综合口语表达能力和邮轮专业英语能力的掌握和提高，帮助学生掌握邮轮相关岗位的常用英语表达方式和工作常用英语，侧重对学生进行与工作情境相关的英语口语训练，培养学生在工作、学习、 生活中的英语思维习惯和英语表达能力。通过本课程的学习，学生应具备基于国际邮轮部各一线服务岗位职责、岗位技能以及所应达到的英语语言水平要求的能力，并且能够顺利通过国际邮轮公司面试，符合邮轮公司服务需求。

**1.知识目标**

学习和了解了解世界和中国邮轮旅游历史；熟悉登轮部、前厅部、客房部、餐饮部、娱乐部、导游部等部门的岗位及岗位职责；掌握邮轮各个部门各岗位常用的英语表达方式。

**2.技能目标**

能够用英语在工作模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。

**3.素质目标**

## 通过课堂教学，培养学生的英语思维习惯和英语口语表达能力，培养学生缜密的思维和吃苦耐劳的精神。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

## 该课程内容，以“国务院关于大力发展职业教育的决定”为指导，以提高学生的职业技术能力为核心，以需要、实用和够用为原则，以好教、好学、好用为标准；并通过分析现今室内设计以及游艇室内设计施工实例而获得的。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 邮轮历史 | 1 | History of Cruise Tourism 邮轮旅游历史 | 6 |  |
| 2 | Cruise Lines邮轮公司 | 6 |  |
| 登轮、前台 | 3 | Embarkation Department 登轮部 | 6 |  |
| 4 | Front Office Department 前厅部 | 6 |  |
| 客房、餐饮 | 5 | 客房部 | 6 |  |
| 6 | 餐饮部 | 6 |  |
| 娱乐、导游 | 7 | 娱乐部 | 6 |  |
| 8 | 导游部 | 6 |  |
| 总学时 | | | 48 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮历史 | | | | | | |
| 任务1 | | History of Cruise Tourism 邮轮旅游历史 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、学习和了解了解世界邮轮旅游历史；  2、学习和了解中国邮轮旅游历史。  能力目标： 1、能够用英语说出邮轮旅游的优势和发展前景  素质目标： 1、培养学生在船安全工作的意识；  2、培养学生的团队协助、团队互助等意识；  3、就是培养学生自我学习的习惯、爱好和能力；  4、就是培养学生依法规范自己行为的意识和习惯。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1、培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2、培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解世界邮轮旅游历史和中国邮轮旅游历史；  2、学习和了解邮轮旅游的优势和发展前景。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 中国邮轮旅游历史 | | 培养学生对行业的了解以及爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 世界邮轮旅游历史 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 邮轮旅游的优势和发展前景 | | 培养遵纪守法和自我学习的能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮历史 | | | | | | |
| 任务2 | | Cruise Lines邮轮公司 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、了解国际知名邮轮公司的基本信息；  2、了解德洋等中国知名邮轮公司的基本信息；  能力目标： 1、能够用英语说出世界知名邮轮公司和中国知名邮轮公司。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人际关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排： 1、学习和了解 Royal Caribbea, International Cruise, Costa Cruise, Canival Cruise, Star Cruise 等国际知名邮轮公司的基本信息；  2、学习和了解德洋等中国知名邮轮公司的基本信息；  3、基本了解世界和中国知名邮轮公司的招聘岗位和要求。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 国际知名邮轮公司的基本信息 | | 培养学生和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 学习和了解德洋等中国知名邮轮公司的基本信息 | | 培养学生的安全意识和良好的社会实践意识 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 基本了解世界和中国知名邮轮公司的招聘岗位和要求 | | 培养学生实事求是的学风和实际操作的动手能力，形成创新意识 | | 现场教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 登轮、前台 | | | | | | |
| 任务3 | | Embarkation Department 登轮部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、 掌握登轮经理、登轮主管、登轮员的主要职责；  2、掌握前厅部各岗位常用的英语表达方式  能力目标： 1能够运用英语在模拟情景中与模拟客人交流。  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和掌握登轮部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、学习和掌握登轮部各岗位的任职要求；  3、学习能够识记登轮部各岗位常用的英语表达方式；  4、学习能够运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时遇到的问题。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 登轮部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生的安全意识和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 登轮部各岗位常用的英语表达方式 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 现场教学法 | |  | |
| 3 | 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流 | | 培养自信心、学习能力和相应的法律意识 | | 任务教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 登轮、前台 | | | | | | |
| 任务4 | | Front Office Department 前厅部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、学习和了解前厅部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、学习和了解前厅部各岗位的任职要求；  能力目标： 1、具有前厅部各岗位常用的英语表达能力；  2、 能够在模拟情景中与模拟客人交流去解决工作时可能遇到的问题。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解前厅部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、学习和了解前厅部各岗位的任职要求；  3、学习前厅部各岗位常用的英语表达方式；  4、学习用英语在模拟情景中与模拟客人交流去解决工作时可能遇到的问题。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 前厅部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 前厅部各岗位常用的英语表达方式 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 任务教学法 | |  | |
| 3 | 拟情景中与模拟客人交流去解决工作时可能遇到的问题 | | 培养遵纪守法的意识和高尚的爱国情操 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 客房、餐饮 | | | | | | |
| 任务5 | | 客房部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、熟悉客房经理、客房部组长、客房服务员、公共区域服务员、布草间服务员的职责；  2、识记客房部各岗位常用的英语表达方式；  3.运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。  能力目标： 1、掌握客房经理、客房部组长、客房服务员、公共区域服务员、布草间服务员的职责；  2、学会运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解客房部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、掌握客房部各岗位的任职要求；  3、能够识记客房部各岗位常用的英语表达方式；  4、能够运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 客房部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生的安全意识和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 房部各岗位常用的英语表达方式 | | 培养学生消防救生方面的实践能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流 | | 培养学生遵守规则和学习能力 | | 案例教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 客房、餐饮 | | | | | | |
| 任务6 | | 餐饮部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、 熟悉餐饮部的主要职能和各岗位的主要职责；  2.、能够运用餐饮部各岗位常用的英语表达能力；  3、 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题  能力目标： 1、能够运用餐饮部各岗位常用的英语表达能力；  2、 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的行业素质，特别使职业意识和职业态度的养成；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解餐饮部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、学习餐饮部各岗位的任职要求；  3、学习识记餐饮部各岗位常用的英语表达方式 ；  4、学习运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的  问题 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 餐饮部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 餐饮部各岗位常用的英语表达方式 | | 培养学生的动手能力和安全意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流 | | 培养自信心和学习能力 | | 现场教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 娱乐、导游 | | | | | | |
| 任务7 | | 娱乐部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、熟悉娱乐部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、能够运用娱乐部各岗位常用的英语表达能力；  3、运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。  能力目标： 1、能够运用娱乐部各岗位常用的英语表达能力；  2、具有运用英语在模拟情景中与模拟客人交流的能力；  素质目标： 1、培养学生严谨的工作态度；  2、培养学生沟通的能力；  3、培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1、培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2、培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解娱乐部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、掌握娱乐部各岗位的任职要求；  3、学习娱乐部各岗位常用的英语表达方式；  4、能够运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 娱乐部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 娱乐部各岗位常用的英语表达方式 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 娱乐、导游 | | | | | | |
| 任务8 | | 导游部 | | 学时 | | 理论 | | 6 |
| 实践 | |  |
| 一体化 | |  |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、熟悉导游部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、能够运用导游部各岗位常用的英语表达能力；  3、运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。  能力目标： 1、能够运用娱乐部各岗位常用的英语表达能力；  2、具有运用英语在模拟情景中与模拟客人交流的能力；  素质目标： 1、培养学生严谨的工作态度；  2、培养学生沟通的能力；  3、培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1、培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2、培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、学习和了解导游部的主要职能和各岗位的主要职责；  2、学习导游部各岗位的任职要求；  3、学习识记导游部各岗位常用的英语表达方式；  4、能够运用英语在模拟情景中与模拟客人交流，解决工作时可能遇到的问题。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 导游部的主要职能和各岗位的主要职责 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 导游部各岗位常用的英语表达方式 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 运用英语在模拟情景中与模拟客人交流 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用项目教学法。

课堂讲授教学法是指在教学过程中，教师通过语言向学生传达信息、传递思想、传授知识，帮助学生提高思想认识，发展学生智力和能力的课堂教学方法；它的基本形式有讲述式、讲解式及讲演式等。结合讨论、分析论证、形象直观等方法的运用，可进一步提高课堂教学质量效果。

**（二）师资条件要求**

具备较强的英语专业知识、邮轮英语专业知识和英语口语表达能力，以邮轮公司实习和工作经验者为先。

**（三）教学条件基本要求**

主要包括：多媒体教室、航海虚拟仿真中心等。与校企合作企业协商授课，内容主要包括：校内外实训基地、外教资源等。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**

《邮轮服务英语》，主编：杨杰；出版社：大连海事大学大学出版社 ；2018年06月01日。准备编写校企合作教材《邮轮服务英语》。

**2.网络资源建设：**

英语口语学习网站。

**3.信息化教学资源建设：**

自制多媒体课件、选取有关海上基本安全包括消防、救生以及急救等方面多媒体素材、基本安全培训各方面相关影音资料、电子图书等；

**4.其它教学资源的开发与利用：**

## 如教学文件和资料、试题库、学习参考书、专业期刊等。

## 五、教学评价、考核要求

评价的手段和形式应多样化，将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用，保护学生的自尊心和自信心，关注学生个别差异，鼓励学生敢于开口。

（一）评价的主体和方式要多样化

本课程以口语考试的形式考查学生的基础知识和基本技能，以分组合作项目和角色扮演的学习过程考查学生思维的跳跃性及与他人合作交流情况，以考查学生在某一阶段的进步情况，以学生在实践过程中的表现考查学生口语拓展能力。

（二）课程考核成绩

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占60%,终结性考核占40%。形成性考核包括出勤率、课堂口语练习、课后作业等。终结性考核为期末考核。期末考核采用录情景剧视频的形式，在情景交流中考验学生这一学期的八大情景主题的掌握情况。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 考勤 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 40% | 占总评成绩的  60%。 |
| 口语 | 每次口语课程按照要求完成听说练习，得满分，其他情况酌情减分。 | 40% |
| 作业 | 2次作业，共计20分。 | 20% |
| 终结性考核  （100分） | 录情景视频 | 考查口语练习反应力 |  | 占总评成绩的  40%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*60%+终结性考核\*40% | | | 100分 |

**《专业综合实训》课程标准**

课程代码[ 530446 ] 课程类别[专业核心课 ]

学 分[ 6.0 ] 学 时[ 144 ]

开课部门[经济管理系]

适用专业[国际邮轮乘务管理 ]

制 定 人[ 姜 帅 ] 制定日期[2022年6月]

审 核 人[ 陈志兵 ] 审核日期[2022年7月]

## 一、课程性质与任务

本课程是国际游轮乘务管理专业的专业核心课程，基于现代学徒制的培养模式，与企业合作双导师制联合授课，着重培训学生邮轮服务实践技能的课程。是依据国际邮轮乘务管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的。它涵盖邮轮前厅服务、邮轮客舱服务和邮轮餐饮服务几大部分内容，对本专业所面向的邮轮各个部门服务所需要的礼仪知识、接待技能和优质服务素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《邮轮服务礼仪》和《邮轮服务技能》，后续课程有《邮轮服务心理学》。

## 二、课程目标

**（一）总体目标**

通过本课程的学习，学生能了解邮轮前厅、客舱以及餐饮等各部门服务与管理的职能，明确各部门对客户服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉各部门的运转规律；养成良好的邮轮意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的邮轮职业素质、为今后迅速适应邮轮或酒店各部门的服务与基层管理工作打好专业基础。

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，掌握邮轮各部门服务与管理的基本知识，熟悉前厅、客房以及餐饮等各部门的运行与管理的基本程序和方法，具有各部门的服务技能，成为能胜任高星级邮轮和酒店各部门的服务工作，并初步具备领班、主管管理能力的高技能人才。

**1.知识目标**

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；

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；

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；

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；

了解邮轮客舱产品的概念和构成；

掌握邮轮客舱部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；

认识邮轮客舱部的业务特点，明确邮轮客舱部员工的素质要求；

熟悉各类邮轮客舱清洁的程序、标准和要领；

掌握清洁服务与质量控制的标准与方法；

了解“绿色邮轮客舱”的内涵、原则和创建措施；

熟悉邮轮客舱接待服务的环节和项目内容 ；

掌握邮轮客舱服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；

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；

掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；

熟悉邮轮客舱设施设备及物品的种类和标准；

掌握邮轮客舱设备用品使用、维护和控制管理的方法；

了解邮轮客舱安全管理的特点、原则和主要内容；

掌握事故和特殊情况处理的方法和要领；

全面了解行业工作的性质与特点，掌握餐饮服务与管理人员的职责和各项工作程序，提高从业人员语言艺术品位，熟悉特殊问题的应对；

掌握现代酒店餐厅的设立条件、经营战略、组织机构和各主要岗位的各项基本任务。

**2.技能目标**

能用客房预订服务的各项机能进行对客服务；

能用机场代表、门童等岗位的迎送服务机能进行对客服务：

能用行李寄存、领取等服务机能对客服务；

能用商务中心服务技能进行对客服务；

能用总机服务机能进行对客服务；

能用迎宾服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务管理技能进行对客服务；

能用金钥匙服务所有服务项目程序和操作机能进行对客服务；

能够识别不同类型饭店邮轮客舱设施的特点，并能够正确介绍邮轮客舱类型及邮轮客舱设施的功能布局；

能够初步掌握邮轮客舱布置和装饰的方法；

能够熟练掌握邮轮客舱中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床；

能够按程序和标准独立完成走邮轮客舱的清扫；

能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；

能够掌握开夜床的方法和标准；

能够掌握领班邮轮客舱卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；

能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；

能够掌握地面清洁与维护保养方法；

能够学会灵活而有效地应对和处理邮轮客舱突发事件；

掌握邮轮客舱人员配置和工作安排的方法；

掌握邮轮客舱部员工培训的主要内容和方法；

能胜任餐饮的零点服务、宴会服务；

能胜任餐饮自助餐服务和其它服务工作；

能进行中西餐餐务管理；

能进行餐饮主题宴会的设计与布置；

明确餐饮管理的岗位设置、工作任务、运作流程，工作规范；

具备中级餐厅服务员水平相关的技能与求和理论知识。

**3.素质目标**

通过课程的学习提高学生的服务意识；通过技能的训练提高学生的动手能力和工作责任感；通过专业能力的学习提高学生对行业发展前景的关注和认识；通过专业学习提高学生的沟通能力和与人交往的能力。

## 三、课程设计

**（一）课程设计思路**

本课程根据邮轮前厅、客舱以及餐饮等部门职业岗位分析确定专业职业岗位核心能力，确定课程目标是培养邮轮前厅、客舱以及餐饮等各部门服务与管理的素质、掌握服务与管理的岗位技能，根据酒店实际工作任务将课程内容整合，并实施以项目任务为导向的课程教学，全面实施由学校与企业对学生成绩进行多元评价考核，并把课堂搬进酒店进行真实环境下的工作任务驱动教学，最终获得岗位实习工作经历证书，完成“过程性评价”课程考核。

本课程着眼于学生的终身学习与可持续发展，关注学生综合素质与职业能力的培养。设计思路是：技能学习 管理思维，即通过项目的设计，让学生先完成服务技能的学习，然后到邮轮、酒店进行专业实习，巩固了专业技能后，开始引导学生站在管理的角度进行岗位设计、任务分配、流程管理、制度设计等管理理论的学习，实现管理思维的培养目标。

课程内容突出了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进行，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。在教学过程中，通过校企合作，校内生产性实训基地建设、校外实习基地开发等多种途径，采取工学结合的形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。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。

## （二）课程内容与教学要求

**1.课时分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块）名称 | 序号 | 任务内容 | 学时分配 | 备注 |
| 邮轮服务与管理基础知识 | 1 | 邮轮服务与管理概述 | 9 |  |
| 2 | 邮轮类型与设备用品 | 9 |  |
| 3 | 邮轮旅客产生的条件及消费特征 | 9 |  |
| 前厅部概述 | 4 | 认识前厅部的性质及其结构；前厅部的地位和任务 | 9 |  |
| 前台接待服务与管理 | 5 | 客人抵达服务项目；客人住店接待服务项目；客人离船总台账务 | 9 |  |
| 前厅礼宾服务与管理 | 6 | 掌握礼宾服务内容；礼宾部的岗位指责及素质要求；掌握迎送客的服务程序及要点及散、团客行李服务的细节；掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性 | 9 |  |
| 邮轮客舱部概述 | 7 | 了解邮轮客舱部的地位和作用；理解邮轮客舱部的功能；掌握邮轮客舱部的各项工作任务；理解邮轮客舱部的组织机构及业务分工；掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容 | 9 |  |
| 邮轮客舱类型以及客舱部员工的素质要求 | 8 | 了解邮轮客舱的主要类型；掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求；掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求；掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求 | 9 |  |
| 邮轮客舱的清洁整理 | 9 | 技术准备工作；房间状态和清扫顺序；布草车与吸尘机的准备；清洁剂的种类和用途。 | 9 |  |
| 10 | 敲门进房；中式铺床；西式铺床；走邮轮客舱清扫 | 9 |  |
| 点击餐饮 | 11 | 餐巾折叠 | 9 |  |
| 12 | 摆台服务 | 9 |  |
| 牵手餐饮 | 13 | 酒水服务 | 9 |  |
| 14 | 上菜与分菜服务 | 9 |  |
| 体味中西餐 | 15 | 宴会策划与组织 | 9 |  |
| 16 | 餐厅宴会组织 | 9 |  |
| 总学时 | | | 144 |  |

**2. 任务设计**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮服务技能与管理基础知识 | | | | | | |
| 任务1 | | 邮轮服务技能与管理概述 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标： 认识邮轮各部门的性质及其功能；各部门的地位和任务。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.认识邮轮各部门的性质及其构成；  2.了解邮轮各部门的地位与任务。  能力目标： 1.能识读邮轮各部门的组织结构图；  2.能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习。  素质目标： 培养学生对邮轮工作的兴趣。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.认识邮轮各部门的性质及其结构；  2.各部门的地位和作用。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 相关知识的学习 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 机械训练活动 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮服务技能与管理基础知识 | | | | | | |
| 任务2 | | 邮轮各部门特点与设备用品 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：了解邮轮各部门组织机构的设置及各岗位的职责；掌握各部门所管理使用的设备用品。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.熟悉邮轮各部门组织的特点；  2.熟悉邮轮各部门组织结构的设置；  3.熟悉邮轮各部门职责；  4.掌握各部门管理使用的设备。  能力目标： 1.能掌握邮轮各部门组织的特点；  2.能在游客有需求时联系相关部门提供帮助；  3.能熟知各部门管理使用的设备。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人际关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 邮轮各部门组织的特点；  2. 邮轮各部门组织结构的设置；  3. 邮轮各部门职责；  4. 各部门管理使用的设备。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 相关知识的记忆类活动 | | 培养学生的爱国意识和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 通过实地演练掌握各部门职能，帮助游客处理相关疑问 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮服务技能与管理基础知识 | | | | | | |
| 任务3 | | 邮轮旅客产生的条件及消费特征 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：了解邮轮旅客产生的客观条件；掌握邮轮旅客的购买动机和消费特征。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握邮轮旅客产生的客观条件；  2.了解邮轮旅客的购买动机；  3.掌握邮轮游客的消费特征。  能力目标： 1.了解邮轮旅客的购买动机；  2.掌握邮轮游客的消费特征。  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握邮轮旅客产生的客观条件；  2.了解邮轮旅客的购买动机；  3.掌握邮轮游客的消费特征。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 通过角色扮演，使学生掌握客房状态的控制能力，接待业务的主要程序 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 常见案例分析 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 案例分析法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 前厅部概述 | | | | | | |
| 任务4 | | 前厅部概述 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标： 认识前厅部的性质及其结构；前厅部的地位和任务 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.认识前厅的性质及其构成；  2.了解前厅部的地位与任务。  能力目标： 1.能绘制所在前厅的组织结构图；  2.能进行标准的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、引领、递送物品等练习。  素质目标： 培养学生对前厅工作的兴趣。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.认识前厅的性质及其结构；  2.前厅部的地位和作用。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 相关知识的学习 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 机械训练活动 | | 培养踏实肯干的那个能力 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 前台接待服务与管理 | | | | | | |
| 任务5 | | 前台接待服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：了解前台服务与管理的主要内容；掌握掌握前台服务和管理的方法。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解客人抵达接待服务项目；  2.了解客人离船总台账务。  能力目标： 1.掌握接待程序、客房推销艺术；  2.客房状态的控制；  3.影响客房状态控制的因素；  4.熟悉和制作住宿登记表；  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握总台账务处理、外币兑换服务的程序及工作要点；  2.掌握贵重物品的管理程序及注意事项；  3.掌握宾客离船结账服务的程序及注意事项。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 通过角色扮演，使学生掌握客房状态的控制能力，接待业务的主要程序 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 常见案例分析 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 案例分析法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 前厅礼宾服务与管理 | | | | | | |
| 任务6 | | 前厅礼宾服务与管理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 20 |
| 学习目标：掌握礼宾服务的内容；了解礼宾部门的岗位职责及素质要求；掌握迎送宾客的程序；了解银钥匙名词的起源以及其在酒店的重要性。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握礼宾服务内容；  2.礼宾部门的岗位指责及素质要求；  3.掌握迎送客的服务程序与要点；  4.掌握和了解“金钥匙”名词的起源以及其在酒店的重要性。  能力目标： 1.能够熟练的做好岗前准备工作；  2.能够按要求填写表单；  3能够独立的完成散客和团队客人的接送工作和门厅迎接和行李的存取工作  4.熟悉的向客人介绍酒店的设施设备。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.掌握礼宾服务内容；  2.礼宾部的岗位指责及素质要求；  3.掌握迎送客的服务程序及要点及散、团客行李服务的细节；  4.掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 开展礼仪实训课程，使学生掌握基本礼仪 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 掌握和了解“金钥匙”名词起源以及其在酒店的重要性。 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮客舱部概述 | | | | | | |
| 任务7 | | 邮轮客舱部概述 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 20 |
| 学习目标：了解邮轮客舱部的功能；掌握邮轮客舱部的各项工作任务；了解邮轮客舱部的组织机构及业务分工。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.理解邮轮客舱部的地位和作用；  2.掌握邮轮客舱部的各项工作任务；  3.理解邮轮客舱部的组织机构及业务分工  能力目标： 1.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容  2.理解邮轮客舱部的功能；  素质目标： 1.培养学生对邮轮客舱的兴趣；  2.培养学生自主学习能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度； | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.理解邮轮客舱部的地位和作用；  2.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容；  3.掌握邮轮客舱与邮轮乘务其他部门的工作沟通内容 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解客舱对邮轮经营的重要意义 | | 培养学生的爱国情怀和爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 熟悉客舱部的业务范围 | | 培养学生良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 掌握邮轮客舱部员工素质的要求 | | 培养学生爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮客舱类型以及客舱部员工的素质要求 | | | | | | |
| 任务8 | | 邮轮客舱类型以及客舱部员工的素质要求 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求；掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解客舱的类型；  2.了解了解邮轮客舱的主要类型；  3.了解客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。  能力目标： 1.掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求；  2掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求.；  3.掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。  素质目标： 1.培养学生自主学习的能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 了解邮轮客舱的主要类型；   1. 掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求； 2. 掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求； 3. 掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 掌握邮轮客舱部员工的思想素质要求 | | 培养学生爱岗敬业的职业规范 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 掌握邮轮客舱部员工日常工作时的基本礼仪要求 | | 培养学生基础扎实，动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 掌握特殊邮轮客舱设施的配置要求 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮客舱的清洁整理 | | | | | | |
| 任务9 | | 邮轮客舱清洁整理的准备工作 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：知道房间应有的状态和清扫顺序；学会布草车与吸尘机的使用；了解清洁剂的种类和用途。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解房间应有的状态和清扫顺序；  2.了解清洁剂的种类和用途。  能力目标： 1.学会布草车与吸尘机的使用方法；  2.学会房间正常的布置并且掌握清扫的顺序；  3.掌握吸尘机的使用方法。  素质目标： 1.培养学生良好的职业道德和敬业精神；  2.培养学生爱岗敬业，具有良好的职业道德和职业态度。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.技术准备工作；  2.房间状态和清扫顺序；  3.布草车与吸尘机的准备；清洁剂的种类和用途。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 了解房间应有的状态和清扫顺序 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 学会布草车与吸尘机的使用方法 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 了解清洁剂的种类和用途 | | 培养学生自主学习的能力 | | 讲授法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 邮轮客舱的清洁整理 | | | | | | |
| 任务10 | | 邮轮客舱的清洁整理 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标：运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房；能将以上的内容融会贯通，在3分钟内铺好一张标准的中式床，掌握中式铺床的整体要求与技巧；在3分钟内铺好一张标准的西式床，掌握西式铺床的整体要求与技巧。 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.学会规范敲门进房并且根据客人的实际情况，灵活地应对进房后的各种特殊情况；  2.了解中式铺床和西式铺床的步骤和方法；  3.知道邮轮客舱清扫的正确顺序。  能力目标： 1.运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房；  2.能按正确的方法和步骤进行中式铺床和西式铺床；  3.能对邮轮客舱进行正确的清早工作。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点；  3.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.灵活根据客人的实际情况，灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况；  2.学会折叠床单、被套、被芯、枕头套等床上用品，认识它们在操作台上的摆放顺序；  3.根据客人的使用情况补充房间的客用品；随时检查小酒吧，及时补充小酒吧内的物品；  4.使用吸尘机对地毯进行清洁；按标准程序对地毯进行去污处理。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况 | | 培养自信心和学习能力 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 能按正确的方法和步骤进行中式铺床和西式铺床 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 能对邮轮客舱进行正确的清早工作 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 点击餐饮 | | | | | | |
| 任务11 | | 餐巾折叠 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1、了解餐巾的作用、种类、规格。  2、掌握餐巾折花的基本手法。  3、培养折叠20种餐巾花的能力；  4、熟练掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。  能力目标： 1.掌握餐巾折花的基本手法；  2.培养折叠20种餐巾花的能力；  3.掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。  素质目标： 1.培养学生严谨的巩固走态度；  2.培养学生自主学习的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1、餐巾的作用、种类、规格。  2、餐巾折花的基本手法。  3、培养折叠20种餐巾花的能力；  4、熟练掌握根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 餐巾折花的基本手法 | | 实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 培养折叠20种餐巾花的能力 | | 爱国情怀、创新精神和实践能力的培养 | | 现场教学法法 | |  | |
| 3 | 根据宴会的主题折叠出一桌六朵花形各异的餐巾花 | | 培养自信心和学习能力 | | 任务教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 点击餐饮 | | | | | | |
| 任务12 | | 摆台服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解西餐零点摆台的方法；  2.掌握中餐摆台的方法；  3.掌握西餐零点、宴会摆台的技法；  4.了解西餐零点、宴会摆台的技法。  能力目标： 1.能够掌握中、西餐摆台的方法；  2.能够熟练掌握西餐零点、宴会摆台的技法.  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生爱岗敬业，良好的职业道德和行为规范；  2.培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.西餐零点摆台的方法；  2.中餐摆台的方法；  3.西餐零点、宴会摆台的技法；  4.西餐零点、宴会摆台的技法。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 由老师组织相关知识的实训活动 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干、动手能力强的特点 | | 练习法 | |  | |
| 2 | 掌握各种事务的工作程序和巩工作要点 | | 培养学生做事严谨，一丝不苟的工匠精神 | | 讲授法 | |  | |
| 3 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 牵手餐饮 | | | | | | |
| 任务13 | | 酒水服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.掌握几种酒水的最佳饮用温度；  2.掌握斟酒基本步骤。。  能力目标： 1.能够熟练掌握斟酒基本步骤；  2.能够掌握几种酒水的特性以及最佳饮用温度。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生自主学习的能力和沟通能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生团队意识以及妥善处理人机关系的能力；  2.培养学生的创新精神和开拓能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.酒的分类和特点；  2.外国烈性酒、葡萄酒的特点及最佳饮用方法；  3.斟酒的基本姿势和步骤。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 酒的分类和特点 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 斟酒的基本姿势和步骤 | | 培养学生的服务意识，形成为他人服务的奉献意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 外国烈性酒、葡萄酒的特点及最佳饮用方法 | | 培养自信心和学习能力 | | 案例教学法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 牵手餐饮 | | | | | | |
| 任务14 | | 上菜与分菜服务 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标：1. 掌握上菜顺序、方法、时机，掌握分菜的技法；  2、掌握撤换餐用具的时机和方法；  3、了解收拾台面的顺序和方法；  4、掌握法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式；  5、了解宴会服务程序；  6、掌握咖啡厅、酒吧的服务程序。  能力目标： 1.掌握分菜的技法；   1. 掌握收拾台面的顺序和方法； 2. 掌握法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式； 3. 掌握咖啡厅、酒吧的服务程序。   素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生良好的行业素质，特别使职业意识和职业态度的养成；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1.上菜的顺序、方法、时机和注意事项；  2.分菜的正确技法；  3.撤换餐具的基本技法；  4.法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式；  5.西餐零点服务程序；  6.宴会服务程序；  7.咖啡厅、酒吧的服务程序。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 上菜的顺序、方法、时机和注意事项 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践意识 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 撤换餐具的基本技法 | | 培养学生的创新意识 | | 练习法 | |  | |
| 3 | 法式服务、俄式服务、美式服务及大陆式服务方式 | | 培养学生良好的行业素质 | | 案例教学法 | |  | |
| 4 | 展示评价活动 | | 培养自信心和学习能力 | | 讨论法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 体味中西餐 | | | | | | |
| 任务15 | | 宴会策划与组织 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 30 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1.了解菜单的作用和种类；  2. 掌握设计制作菜单的要求、方法、内容；  能力目标： 1. 能设计制作出新颖、实用的一款西餐宴会菜单。；  2.能根据操作程序和标准，组织策划一次宴会。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 菜单的作用和种类；  2. 菜单设计；  3. 组织策划一场宴会。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 菜单的作用和种类 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 菜单设计 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 实验教学法 | |  | |
| 3 | 组织策划一场宴会 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目（或模块） | | 体味中西餐 | | | | | | |
| 任务16 | | 餐厅宴会组织 | | 学时 | | 理论 | |  |
| 实践 | |  |
| 一体化 | | 9 |
| 学习目标 | | | | | | | | |
| 知识目标： 1. 熟练掌握餐前服务员规范工作的具体内容；  2. 掌握餐前例会、清洁卫生、准备物品、铺设台面等工作流程。  能力目标： 1. 能掌握餐前例会、清洁卫生、准备物品、铺设台面等工作流程。  素质目标： 1.培养学生严谨的工作态度；  2.培养学生沟通的能力；  3.培养学生处理问题的能力。 | | | | | | | | |
| 课程德育目标：1.培养学生很强的自信心和学习能力以及就业后继续发展的那个能力；  2.培养学生的团队意识和妥善处理人际关系的能力。 | | | | | | | | |
| 教学内容选择与安排：1. 宴会预定方式及程序；  2. 宴会接待礼仪；  3. 宴会服务程序；  4. 模拟接待训练。 | | | | | | | | |
| **序号** | **授课内容** | | **思政元素融入点** | | **授课形式与教学方法** | | **备注** | |
| 1 | 宴会预定方式及程序 | | 培养学生基础扎实、踏实肯干的素质 | | 讲授法 | |  | |
| 2 | 宴会接待礼仪 | | 培养学生实事求是的学风和良好的社会实践能力 | | 现场教学法 | |  | |
| 3 | 模拟接待训练 | | 培养自信心和学习能力，形成创新意识 | | 练习法 | |  | |

## 四、课程实施

**（一）教学方法建议**

依据本专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源等，采用项目导向、任务驱动的理实一体化教学方法。因材施教、因需施教，让学生在学中做、在做中学。

**1.改变传统方法，进行实践探索**

国际邮轮乘务管理专业的很多课程都是实践性很强的课程,主要培养本专业学生导游服务、餐饮服务、客房服务和服务管理管理等能力。适合于借助于一个个实际的项目实施引导学生完成一定的教学内容或任务的教学方法，故意向推广项目教学法。激发学生运用各种实战理论完成阶段性的实践项目。学生根据教学项目要求完成任务,形成项目成果,最后在课堂上展示成果，并以此作为成绩考核的方式。这种教学方法克服了传统的在“书本上学习,老师填鸭式满堂灌”的弊端,由教师主导教学转变为学生自主研究项目要求和程序,查找相关专业知识完成项目。同时，学生要完成项目,且完成质量要比其他团队高,就必须读掌握各项服务和管理技术的关键点和难点。

**2.试用多种方法，创新教学模式**

本专业在教学过程中，以学生从事的岗位为主导，将教学内容巧妙地隐含于每个任务中，实现让学生自己提出问题，并经过思考和教师的点拨解决问题。学生在完成任务的过程中始终处于主体地位。

通过教学培养零距离上岗的学生，使学生能以真实的岗位需要来学、做（练）相结合；改革考试方法，由过去对单一要素考核过渡到对整体质量要素考核，以增强学生质量、成本和效率意识；强调学生“真刀真枪”的岗位训练，有效地培养学生的职业素质与实际工作能力。

**（二）师资条件要求**

校内专任教师具有高校的教师资格、行业企业工作经历的双师型教师; 同时聘请邮轮管理企业以及酒店具有丰富的实践经验的人担任兼职教师，兼职教师还要有一定的教学能力、善于沟通与表达、热爱教育事业、能遵守学校教学管理制度、能保证一定的教学时间和精力。

**（三）教学条件基本要求**

主要包括：威海香海豪生度假酒店，倪氏海泰大酒店等多家校企合作企业；校内多媒体教室，舞蹈室、西餐厅、模拟客房实训室、模拟高级客舱实训室、邮轮模拟舱室、化妆室和英语口语与听力实训室等。

近几年高职教育的大力发展，我国高等职业教育人才的培养由学科专业性向社会职业性转换，国际邮轮乘务管理专业学生不仅要有邮轮服务的基础知识，还要有较强的实践操作能力，能适应各种邮轮及酒店的服务以及管理工作的高素质技能型人才，要想很好的服务于客户，只依靠学校的力量是不够的，所以选择校外实训基地是必然的选择。

本专业现有多个校外实习基地（威海香海豪生度假酒店、倪氏海泰大酒店、青岛鑫江温德姆酒店、青岛瑞吉酒店、济南蓝海御华大饭店、威海国际经济合作有限公司、中国江苏国际经济技术合作股份有限公司、北京鑫裕盛船舶管理有限公司等），按学校教学计划和要求为学生提供专业认识实习、技能实训、邮轮相关证书培训、岗位实习等岗位，并选派素质高、责任心强的专业人员、有丰富邮轮工作经验的服务人员担任兼职指导教师，共同打造学校“职业对接、校企互通”的“双师型”教学团队。

校外实训基地，为学生提供中西餐饮、宴会服务、客房服务、前台接待等专业服务技能培训的实训基地。校外实训基地是高职教育技能培养的重要场所。

**（四）教学资源基本要求**

**1.教材的选用与编写：**

《邮轮前厅服务与管理》第一版，李肖楠，化学工业出版社，2017

《邮轮客舱服务管理》.林增学.胡顺利.大连海事大学出版社2015

《邮轮客舱服务与管理》第一版，李肖楠，化学工业出版社。

**2.网络资源建设：**1.中外酒店论坛网 htttp://www.ihfo.com

2.酒店经理人网 htttp://www.dongyee.com

3.中国旅游酒店网 [www.ctha.com.cn](http://www.ctha.com.cn)

4.白金五星酒店人才网[www.hoteljob.cn](http://www.hoteljob.cn)

**3.信息化教学资源建设：**多媒体课件、多媒体素材；

**4.其它教学资源的开发与利用：**学习参考书、专业期刊。

## 五、教学评价、考核要求

**（一）建立多方参与的考核评价机制**

1.考核组织。学校负责组织现代学徒制教学质量的日常考核，按照过程性考核和终结性考核相结合的原则，由双导师和行业、企业专家或第三方机构对学徒（学生）学习情况进行考核。

2.考核内容。校企双方共同制订以育人为目标的学徒（学生）考核评价标准，并根据专业特点，合理分配学徒（学生）工作态度、实训表现、理论考核成绩和专业技能考核成绩所占比重。根据每个轮训岗位的实训考核标准，合理设计各种评价表格，从学徒（学生）在岗位轮训期间理论知识和专业技能掌握程度、学习态度、实训表现、岗位工作任务完成情况和职业素养等方面，制定岗位技能考核指标和评分细则，对轮训岗位群进行技能达标考核。

3.考核程序。岗位考核采取分阶段考核的方法，在完成每个岗位的实训任务后，经过学徒（学生）自我鉴定、学校导师对学徒（学生）进行理论考核、企业导师和行业专家对学徒（学生）进行技能考核、双导师联合对学徒（学生）进行综合考核等程序，综合评价学徒（学生）在该岗位的实训成绩。

**（二）课程考核采用形成性考核（即过程考核）和终结性考核相结合。**

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。形成性考核占50%,终结性考核占50%。形成性考核包括出勤率、实训过程中考核与表现等。终结性考核为期末考核。

（1）出勤及纪律：占20%（包括出勤情况及实训）

（2）过程性考核：占30%（采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。）

（3）期末考核：占50%（结合企业实训结束时老师跟企业共同开出的实训技能测评成绩证明进行打分。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大项** | **考核分项** | **评价指标** | **权重** | **分数** |
| 过程性考核  （100分） | 出勤及纪律 | 满勤得20分，没缺勤一次扣1分。 | 20% | 占总评成绩的  50%。 |
| 过程性考核 | 采用技能考核与项目设计相结合的形式进行考核。 | 30% |
| 终结性考核  （100分） | 技能测评 | 考查学生岗位技能的掌握情况与场景化服务的应变能力。 |  | 占总评成绩的  50%。 |
| 总评  （100分） | 过程性考核\*50%+终结性考核\*50% | | | 100分 |

**威海海洋职业学院**

**经济管理系国际邮轮乘务管理专业岗位实习标准**

**一、实习目标**

根据本专业人才培养方案，国际邮轮乘务管理专业学生于第5、6学期进行岗位实习。通过岗位实习，使学生巩固专业理论知识和专业技能，使所学知识更加系统理论化，提高学生分析问题、解决问题的能力。了解、参与企业的有关业务活动，锻炼自己的社交能力、业务洽谈能力、组织协调能力、分析和解决现实问题的能力。树立诚实守信、求真务实的职业道德观念，养成严谨、踏实、认真负责的工作作风，培养团队协作精神和创新意识。

**二、时间安排**

岗位实习于第五、六学期进行，共计30周。

**三、实习条件**

**（一）实习企业**

实习企业必须符合下列条件：

（1）实习企业是依法设立的企业或事业单位；

（2）实习企业设立物流相关部门；

（3）实习企业有符合条件的指导教师；

（5）实习企业能在学生实习期间提供必要的生活条件。

**（二）设施条件**

实习企业必须符合下列设施条件：

（1）配备必要的工具、软件、计算机、网络及配套设备；

（2）具备基本的工作和学习条件；

（3）具备完整的制度、规定等文本资料；

（4）能提供基本的安全保障。

**（三）实习岗位要求**

本专业实习岗位为酒店前厅服务员、酒店客房服务员、酒店餐饮服务员等。

**（四）指导教师**

岗位实习指导教师是指导学生岗位实习的具体实施者，由实习企业和学校共同派出。指导教师需有较强的实践经验和工作责任心，具体要求如下：

**1. 企业指导教师**

（1）具有良好的职业道德；

（2）具有一年以上工龄；

（3）具有助理工程师及以上制成或高级工以上职业资格；

（4）热心教育事业，愿意从事实习指导工作；

（5）身体状况能够适应指导岗位实习工作的要求。

**2. 学校指导教师**

（1）具有严谨、认真的工作态度；

（2）具备高校教师资格；

（3）熟悉专业教学内容；

（4）具有较强的校企合作协调和组织能力。

**四、实习内容**

要求学生在实习完毕后基本掌握以下内容：

（1）能完成前厅部的各项接待工作，比如前厅预订服务、礼宾服务、接待服务、问询及总机服务等；

（2）能完成客房部的各项清扫工作，比如客房的日常清扫、中西式坐床、开夜床服务等；

（3）能完成餐饮部各项对客服务工作，比如中西餐摆台、斟酒服务、点菜服务、上菜分菜服务、席间餐具撤换等。

**五、实习成果**

实习学生应在岗位实习结束时提交岗位实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

（1）岗位实习总结报告一篇；

（2）实习期间形成的技术方案或论文；

（3）实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

**六、考核评价**

**（一）考核内容**

岗位实习成绩按以下几方面评定：

（1）岗位实习态度：评分比例10%。

（2）岗位实习记录质量：评分比例20%。

（3）岗位实习报告质量：评分比例40%。

（4）岗位实习单位鉴定：评分比例30%。

**（二）考核形式**

岗位实习成绩由岗位实习指导老师和成绩评定。评价结果分优秀、良好、合格、不合格4个等次，并录入学生成绩系统。成绩评定采取综合考评的方法加以评定，并实行岗位实习单位鉴定一票否决制，即岗位实习单位鉴定不合格者，一律按岗位实习成绩不及格处理。岗位实习成绩评定标准：

优秀：岗位实习态度端正，组织纪律性强，无缺勤和违纪；工作积极主动、刻苦、勤奋，按照大纲很好地完成了岗位实习内容；实际操作能力强，理论联系实际好；岗位实习报告全面系统。

良好：岗位实习态度端正，组织纪律性强，无违纪现象；工作积极主动，较好地完成了大纲要求的岗位实习内容；有一定实际操作能力，能理论联系实际；岗位实习报告全面系统。

及格：岗位实习态度基本端正，无违纪现象；基本完成了大纲要求的岗位实习内容；完成了岗位实习报告。

不及格：违纪或违法；或者无故缺勤累计超过岗位实习总时间的三分之一以上；或者因工作不负责任造成严重后果；或者不服从分配、不听从指挥；或者未完成岗位实习报告。 凡岗位实习成绩不及格者，不能取得学分，须重修及格后方能毕业。

**（三）考核组织**

校企合作共同开展岗位实习考核工作，其中企业指导教师负责学生在岗实习期间的考核，通过岗位实习考核鉴定表提交实习成绩。学校指导教师负责根据岗位实习记录、岗位实习报告及其答辩情况以及平时指导情况确定学生成绩。最终成绩根据校企双方指导教师评定的成绩综合计算得出，校企双方教师在成绩评定时要保持必要的沟通，确保考核结果的公正、客观、合理。

**七、实习管理**

**（一）管理制度（三方协议、保险、安全责任书、考勤管理等）**

**1. 制订实习计划**

系部指导教师应根据人才培养方案的要求在岗位实习实施之前制订岗位实习计划，对岗位实习的目的、内容、岗位安排、指导方式方法、实习组织方式及要求、实习进度、考核方式及经费预算等作出具体安排。岗位实习计划应当征求企业指导教师意见。

**2. 签订实习协议**

岗位实习开始之前，学校、学生和企业三方应就该次岗位实习的权利、义务和责任签订专门的协议，就岗位实习的岗位安排、实习期限、实习内容、费用支出、制度约束、成绩考核、工伤事故、争议协调等方面作出明确的约定。

**3. 聘请企业指导教师**

岗位实习开始之前，校企双方共同确定企业指导教师。企业指导教师的确定应当优先考虑学校此前已经聘请的企业指导教师。对于此前没有聘请的人员需要安排作为企业指导教师的，经企业推荐、学校人事部门核准后，可以聘请为企业指导教师。学校应当在岗位实习开始之前向企业指导教师颁发聘书。

**4. 落实安全及保险责任**

学生正式上岗之前，学校和企业应对学生进行安全教育，保证岗位实习学生具备必要的安全知识。实习学生应购买保障期涵盖实习期的人身意外保险。保险责任范围应当覆盖学生实习活动的全过程，包括学生实习期间遭受人身意外事故和法律法规、行政规章认定为工伤情形下校方依法应当承担的责任。要求学生签订安全责任书，并购买实习责任险。

**5. 考勤管理**

学校和企业应加强学生岗位实习过程的劳动管理，实习学生应严格遵守实习企业的作息时间和考勤制度。未经学校和企业指导教师批准实习生不得离岗。一天以内的病事假按照实习企业员工管理的有关制度审批，超过一天的应当根据学校和企业双方的考勤管理制度经校企双方审批。实习结束时，企业指导教师应将实习生考勤情况记入岗位实习考核鉴定表并作为成绩评定的依据。

**（二）过程管理（包括实习安排、岗位实习平台管理、巡查）**

岗位实习方式主要为集中岗位实习和自主岗位实习，经济管理系根据会计专业的特殊性质，采用自主岗位实习的方式进行。

实施流程分以下三个阶段：

**1.准备阶段**

（1）学生自主详细考察岗位实习企业，与企业洽谈岗位实习内容，填写《自主联系岗位实习申请表》，提交并经过经济管理系批准后方可离校实习。

（2）根据企业要求，召开岗位实习动员大会，提出岗位实习具体要求，明确岗位实习工作内容，安排相应的校内指导教师。

（3）对岗位实习学生进行安全教育和岗位培训。

（4）由经济管理系与学生、实习单位签订实习三方协议书。

**2.实施阶段**

（1）学生注册岗位实习管理平台，及时提交实习信息。

（2）指导老师填写学生岗位实习周报表并每周上报系就业领导小组。

（3）岗位实习学生填写《学生实习记录》。

（4）在实习期间进行中期检查，全部学生提交实习文件，进行检查确认。

（5）学生通过岗位实习管理平台提交相关资料文件，按时填写实习记录并提交实习报告。

**3.实习巡查阶段**

岗位实习指导以企业指导教师日常工作中的业务指导为主，系部指导老师要进行实习巡查，远程指导每周不少于1次。系部指导教师侧重对学生职业困惑的疏解和职业方向的引导。

**（三）实习总结（包括实习资料整理）**

**1. 实习鉴定**

岗位实习结束时，企业指导教师和实习企业应对实习学生在实习期间的表现和成绩做出书面评价，并给出量化评分作为实习学生岗位实习学业成绩的依据。企业指导教师应与实习学生就实习期间的表现进行沟通，肯定其优势并指出其在今后的学习和职业生涯中应当进一步努力的方向。

**2. 撰写实习报告**

实习报告是评定学生岗位实习成绩的主要依据，应全面反映学生在岗位实习期间完成工作任务和职业能力提升的情况。岗位实习结束前，学校指导教师应协同企业指导教师共同指导学生认真撰写岗位实习报告，使报告的起草过程成为训练学生提升研究能力和写作能力的过程，为学生回校汇报答辩做好准备。

**3. 汇报答辩**

岗位实习结束后，学校应组织岗位实习汇报答辩。实习学生应面向包括指导教师在内的答辩教师和同学汇报岗位实习的基本情况，展示岗位实习成果，说明自己所完成的工作、取得的进步和心得体会，汇报自己的创新和不足。答辩教师应针对岗位实习报告和学生汇报的内容进行质询，并据以评定学生岗位实习成绩。

**4. 整理总结**

岗位实习结束后，学校应当组织实习指导教师对岗位实习的重要数据和记录进行分析、归纳，并写出书面总结。总结内容应包括学生实习的基本情况、实习计划执行情况、实习指导方法、实习效果、存在问题、改进措施等。在此基础上收集整理岗位实习资料并装订存档。

**威海海洋职业学院经济管理系**

**毕业设计（论文）标准**

**一、适用范围**

本标准适用于国际邮轮乘务管理专业

**二、毕业设计（论文）目标**

掌握酒店管理专业理论知识；具有较强实践能力、自学能力、协作能力和创新能力，具体细分如下：

**1.方法能力目标**

（1）文献搜索能力；

（2）制定工作计划能力；

（3）文字编辑能力。

**2.社会能力目标**

（1）团队协作能力；

（2）创新思维能力；

（3）承受挫折能力，接受批评能力；

（4）自我调控能力。

**3.专业能力目标**

（1）能完成前厅部的各项接待工作，比如前厅预订服务、礼宾服务、接待服务、问询及总机服务等；

（2）能完成客房部的各项清扫工作，比如客房的日常清扫、中西式坐床、开夜床服务等；

（3）能完成餐饮部各项对客服务工作，比如中西餐摆台、斟酒服务、点菜服务、上菜分菜服务、席间餐具撤换等。

**三、时间安排**

|  |  |
| --- | --- |
| 周 数 | 任务 |
| 第1周 | 1.成立毕业设计（论文）工作领导小组 |
| 第2-4周 | 1.确立指导教师名单，制订工作计划和安排  2.召开毕业生设计（论文）工作推进会  3.通知指导教师结合自己的教学与科研，根据毕业设计（论文）要求提供备选论文题目 |
| 第5周 | 1.指导教师完成并上交毕业设计（论文）选题  2.领导小组完成对指导教师提供选题的审查工作  3.各班进行毕业生设计（论文）指导动员  4.学生根据教师提供的备选题进行初步选题，也可自拟（但要说明选题理由）  5.领导小组完成对学生选题的审查或指导学生重选 |
| 第6周 | 1.选题汇总，明确论文指导教师，确定各设计（论文）指导小组及组长，并公布选题结果  2.发放毕业设计（论文）写作规范 |
| 第8周 | 1.学生按内容和格式要求初步填写开题报告，并将电子版发给指导教师审核内容和格式  2.指导教师将开题报告审核结果和修改意见反馈给学生，要求学生将修改后的开题报告（纸质版）交给指导教师，并完成《毕业设计（论文）开题报告》的填写 |
| 第9周 | 1.指导老师根据设计（论文）指导要求完成毕业设计（论文）任务书的填写  2. 指导教师将填写好的任务书电子版发给学生，并当面向学生明确课题研究内容、任务、进度安排及基本要求等  3. 学生按任务书要求完成文献阅读及文献综述撰写  指导教师根据进度安排指导学生进行设计（论文）写作 |
| 第10-11周 | 指导学生完成毕业论文初稿，并及时进行修改与指导 |
| 第11周 | 进行毕业设计（论文）中期检查 |
| 第12周 | 指导老师检查设计（论文）第二稿完成情况并进行修改指导 |
| 第13周 | 1.设计（论文）定稿，请打印两份（一份上交，一份装订在手册中），并将初稿、二稿一并交给指导老师  2.指导教师与学生分别完成毕业设计（论文）手册的填写工作，并由指导教师把关检查填写是否规范完整  3.指导教师将填写好的毕业设计（论文）手册及相关材料上交系办公室 |
| 第14周 | 1.制定答辩工作细则及分组安排  2.教师按答辩分组完成设计（论文）评阅工作  3.指导教师指导学生制作设计（论文）答辩PPT，并预答辩  4.设计（论文）答辩 |
| 第15周 | 完成设计（论文）材料归档工作 |

**四、毕业设计（论文）组织安排**

1.针对学生情况指导学生做好毕业设计（论文）工作方案、计划、填写毕业设计（论文）任务书；

2.审定学生拟定的设计方案并开题；

3.按毕业设计（论文）进度要求指导学生正确撰写毕业设计（论文），解答疑难，布置教学工作方式要多样，培养学生自主设计能力；

4.审查毕业设计（论文）成果质量，写出评语；

5.成立毕业设计（论文）答辩委员会，统一答辩；

6.成绩评审并提交实验实训中心；

7.向学院推荐评审“学院优秀毕业设计（论文）”（比例不超过毕业生总数的5%）；

8.毕业设计（论文）工作总结及质量分析报告

9.归档保存。

**五、指导教师要求**

1.具备酒店管理专业知识。

2.具备现场工作的经历，具备较强的专业水平、专业能力，具备创新概念，具有酒店管理专业技能。

3.具有中高级职称教师或具有研究生学历的优秀教师担任，也可聘请校外企业具有工程师以上或相当职称的技术人员担任。试用期教师不能单独指导毕业设计（论文），只能协助指导教师工作。

4.具有良好的职业道德和责任心。

**六、毕业设计（论文）的选题及要求**

1.选题应符合培养目标的要求，能达到综合训练的目的。

2. 毕业设计（论文）的选题要紧密结合酒店管理专业或实习企业的实际，符合专业人才培养目标要求，可以解决实际问题，具有一定实践意义。

3.毕业设计（论文）选题基本类型可分为：技术应用或革新、调查研究、项目（产品工艺等）工程设计等，每年应有一定数量的新题，课题或内容的重复率不得超过20%。，多选有实用价值的题目，激励学生创新意识，汇总毕业设计（论文）题目报实验实训中心备案。

4. 毕业设计（论文）选题原则上一人一题，保证每个学生能独立完成一个设计项目。难度较大的设计项目可2-3人一组，但应有明确分工，保证每个学生能独立完成一个子项目。

5.毕业设计（论文）题目一经确定不得随意改动。确需改动者，应重新报系里批准，并报实验实训中心备案。

**七、考核评价**

**1.考核标准**

毕业设计（论文）的成绩以四级制记分，即：优秀（100>X≥90）；良好（90>X≥76）；及格（76>X≥60）；不及格（X<60）。

毕业设计（论文）的成绩从以下几个方面考核：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **权重** | **分值** | **优秀 （100>X≥90）** | **良好 （90>X≥76）** | **及格 （76>X≥60）** | **不及格 （X<60）** |
| 平时 | 0.30 | 100 | 能出色地完成任务书规定的工作量，学习态度认真，模范遵守纪律。设计（论文）完全符合规范化要求。 | 能较好地完成任务书规定的工作量 ，学习态度比较认真，组织纪律较好。设计（论文）达到规范化要求。 | 有拖延现象，但最终完成了任务书规定的工作量。学习态度不认真，组织纪律较差。设计（论文）勉强达到规范化要求 | 没有完成任务书规定的工作量。学习马虎，纪律涣散。设计（论文）达不到规范化要求。 |
| 自述 | 0.20 | 100 | 能熟练地掌握和运用基本理论，设计（论文）有关成果突出，反映了对基础理论知识掌握得很好。在规定时间内能简明扼要、重点突出地阐述设计（论文）的主要内容。 | 能熟练地掌握和运用有关理论，设计（论文）有一定的成果，能较好地反映出对基础理论知识的掌握程度。在规定时间内能比较流利、清楚地阐述设计（论文）的主要内容。 | 能基本掌握和运用基础理论知识，但不够熟练，无成果。在规定时间内能叙述出设计（论文）的主要内容，但条理不甚清楚。 | 基本理论模糊不清，经指导教师详细指点，实验仍无结果，未取得任何成果，基础知识不扎实。不能在规定时间内叙述出设计（论文）的主要内容。 |
| 答辩意见 | 0.20 | 100 | 在规定时间内能准确流利地回答各种问题。 | 在规定时间内能较恰当地回答与设计（论文）有关的问题。 | 在规定时间内对某些主要问题虽不能回答或有错误，经提示后能作出补充或进行纠正。 | 不能在规定时间内对主要问题答不出或有原则错误，经提示后仍不能回答。 |
| 报告 | 0.30 | 100 | 设计（论文）结构严谨，逻辑缜密，论述层次清晰，文字流畅。图表制作精确、规范，可运用计算机制作。 | 设计（论文）结构较严谨，逻辑性强，论述层次清晰，文字流畅。图表制作精确、规范，符合标准。 | 设计（论文）结构松散，逻辑性不强，论述层次尚清楚，文字基本通顺。图表制作稍有误差，尚可达到要求。 | 内容空泛，结构混乱，逻辑性差，文字表达不清，错别字较多。图表制作态度随意。 |

**2.考核方式**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价内容 | 分值 | 得分 |
| 平时表现 | 30 |  |
| 自 述 | 20 |  |
| 毕业设计（论文）的撰写 | 30 |  |
| 答辩意见 | 20 |  |