**江苏省中等职业学校****酒店服务与管理类专业**

**《饭店认知》课程标准（试行）**

**一、课程的性质**

本课程是江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业的一门专业类平台课程，是一门理论性较强的专业课程。其任务是让学生掌握饭店文化、饭店服务等基础知识，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为《前厅服务实务》《餐厅服务实务》《客房服务实务》等后续课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

90学时，5学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人的要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合饭店基础知识的学习和职业精神的培养。

1.依据酒店服务与管理专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出饭店服务等基本能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.依据课程目标，以及饭店从业人员岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及饭店业的基础理论知识和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.设置“饭店概述、饭店业发展史、饭店类型、饭店等级划分、中外饭店集团及品牌文化、饭店服务、饭店发展新趋势”等7个模块28个教学单元，将相应的专业理论知识与职业素养有机融入所设置的模块和教学单元。根据学生认知规律和职业教育的教学规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握饭店的基本知识和内涵，对饭店有全面、系统的认识，具备了解饭店业发展及历史、区分饭店集团、认知饭店品牌、识别饭店等级、洞悉饭店发展新趋势的能力，同时培养学生的职业认同感和职业精神。

1.熟知饭店的概念，知道饭店的作用，了解饭店业的发展历史，掌握饭店集团、饭店品牌和饭店等级，知晓新型的饭店发展趋势。

2.能根据饭店集团、饭店品牌和饭店等级和专业能力，选择合适的就业饭店和就业岗位。

3.能区分饭店的类型与等级，能初步了解我国饭店业的发展现状和发展趋势。

4.具备良好的职业道和职业操守，能够将饭店管理专业课程知识运用于职业发展，能够将课程标准转化为行业服务准则，养成尽职敬业、待人如己的职业品质。

5.能适应饭店行业的发展和变化，具备长期从事饭店行业的职业生涯规划和可持续发展潜能。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 饭店概述 | 饭店的定义与功能 | 1.掌握饭店的定义；  2.了解饭店的功能 | 12 |
| 饭店产品及特点 | 1.掌握饭店产品的定义；  2.熟悉饭店产品的特点 |
| 饭店业的作用 | 理解饭店在国民经济中的作用 |
| 饭店组织 | 1.掌握饭店组织机构的概念和内涵；  2.掌握饭店组织机构设置的原则；  3.掌握饭店组织机构的岗位设置和岗位职责 |
| 饭店业发展史 | 世界饭店业的发展 | 1.了解饭店业发展历程；  2.熟悉各个时期饭店产生的原因；  3.掌握各个时期世界饭店业的特点 | 8 |
| 中国饭店业的发展 | 1.了解中国近代饭店业产生的原因及发展特点；  2.知晓中国饭店业发展的四个阶段及各个阶段的特征 |
| 饭店类型 | 商务型饭店 | 1.掌握商务型饭店的概念、特点及服务对象；  2.了解商务型饭店地理位置、饭店设施、服务项目；  3.了解商务型饭店的形成原因及发展趋势；  4.能够识别商务型饭店 | 20 |
| 度假型饭店 | 1.掌握度假型饭店的概念、内涵及服务对象；  2.了解度假型饭店地理位置、服务特征；  3.了解度假型饭店形成原因及发展趋势；  4.能够识别度假型饭店 |
| 会议型饭店 | 1.掌握会议型饭店的概念、特点及服务对象；  2.熟悉会议型饭店的功能；  3.了解会议型饭店的硬件设施和软件设施；  4.能够识别会议型饭店 |
| 服务式公寓 | 1.掌握服务式公寓的概念、特点及服务对象；  2.熟悉服务式公寓的服务项目；  3.掌握服务式公寓与一般饭店的区别；  4.了解服务式公寓的产生原因及发展趋势；  5.能够识别服务式公寓 |
| 主题型饭店 | 1.掌握主题型饭店的定义、特征；  2.了解主题型饭店的形成原因和发展趋势；  3.掌握主题型饭店的分类；  4.能够举例有名的主题型饭店 |
| 机场饭店与汽车旅馆 | 1.掌握机场饭店和汽车旅馆的概念、特征及服务对象；  2.了解机场饭店和汽车旅馆形成原因和发展趋势；  3.能够识别机场饭店和汽车旅馆 |
| 饭店等级划分 | 星级饭店 | 1.了解饭店星级评定的目的和意义；  2.了解饭店业等级划分的形式；  3.了解星级饭店发展的现状及发展趋势 | 12 |
| 经济饭店 | 1.掌握经济型饭店的定义与特征；  2.掌握经济型饭店的分类；  3.了解经济型饭店在国内外的发展历程及发展前景；  4.熟悉著名的经济型饭店 |
| 中外饭店集团及品牌文化 | 国际饭店集团 | 1.了解世界饭店集团产生与发展的过程；  2.了解世界饭店集团在中国的发展 | 18 |
| 国际饭店集团品牌及文化 | 1.掌握万豪国际集团发展历程、旗下品牌及文化；  2.掌握洲际饭店及度假村发展历程、旗下品牌及文化；  3.掌握凯悦饭店集团发展历程、旗下品牌及文化；  4.掌握温德姆饭店集团发展历程、旗下品牌及文化；  5.掌握香格里拉饭店集团发展历程、旗下品牌及文化；  6.掌握希尔顿集团发展历程、旗下品牌及文化 |
| 国际饭店名人 | 1.了解丽思·卡尔顿创始人---恺撒·里兹；  2.了解世界旅店帝王---康拉德·希尔顿；  3.了解万豪国际集团掌门人---比尔·马里奥 |
| 国内饭店集团 | 1.了解国内饭店集团发展的特点；  2.了解国内饭店集团发展过程与发展态势 |
| 国内饭店集团品牌及文化 | 1.熟悉锦江集团发展历程、旗下品牌及经营特色；  2.熟悉开元饭店集团发展历程、旗下品牌及经营特色；  3.了解金陵饭店发展历史、文化及经营特色；  4.熟悉华住饭店集团发展历程、旗下品牌及发展态势；  5.熟悉万达饭店及度假村旗下品牌及文化 |
| 国内饭店名人 | 1.熟悉锦江集团创始人---董竹君；  2.熟悉创业教父---季琦 |
| 饭店服务 | 饭店服务的概念与理念 | 1.掌握饭店服务的概念、内涵；  2.掌握饭店服务的主体和客体；  3.了解著名饭店的服务理念 | 10 |
| 饭店传统服务 | 1.掌握主动服务的内涵和原则、实施原则；  2.掌握VIP服务的概念、实施原则和实施方式；  3.掌握管家服务的概念、服务理念和实施方式；  4.掌握金钥匙服务的概念、服务理念和实施方式 |
| 饭店创新服务 | 1.熟悉实时服务的内涵、意义、要求；  2.熟悉隐形服务的内涵、基础和实现方式；  3.了解智能服务的内涵、功能和实施基础；  4.掌握差异化服务战略的内涵、实施途径 |
| 饭店发展新趋势 | 绿色饭店 | 1.掌握绿色饭店的定义与特征；  2.了解绿色饭店产生的原因及发展的历程；  3.熟悉绿色饭店建设的必要性、基本原则和实施管理；  4.熟悉有名的绿色饭店 | 10 |
| 智慧饭店 | 1.掌握智慧饭店的概念和内涵；  2.了解智慧饭店的产生背景和发展趋势；  3.掌握智慧饭店的特点和服务形式；  5.熟悉有名的智慧饭店 |
| 康养饭店 | 1.掌握康养饭店的概念和内涵；  2.了解康养饭店产生的原因和发展趋势；  3.熟悉康养饭店的服务群体和服务特点； |
| 民宿 | 1.掌握民宿概念与特征；  2.了解国内外民宿产生的原因及发展的历程；  3.了解民宿的特点、发展趋势及经营瓶颈；  4.熟悉民宿在旅游经济的作用，知道有名的民宿 |
| 其他饭店新业态 | 1.掌握短租的概念，了解短租的优势及风险；  2.了解房车与露营的发展现状和发展趋势 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，聚焦核心素养，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

2.以学生为中心，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位。

3.重视饭店业既往历史和发展趋势，将饭店业的新知识、新理念、新业态融入教学内容。

4.灵活运用网络学习平台、多媒体课件、行业视频等教学资源，不断优化课堂教学形式，调动学生学习积极性。运用启发、探究、讨论、案例分析等教学方法，启发学生思维，培养学生分析、解决专业问题的能力。

5.可通过饭店参观、专家讲座、企业导师授课等形式将敬业精神、职业品质的养成融入到教学实践中，使学生具备可持续发展的职业潜能。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教育质量观，强化以育人为目标的考核评价，关注综合职业素养、关注学习过程、关注学生的个体差异。

2.科学组织课程评价，采用多样化的评价方式，如过程性评价（出勤、课堂参与度、作业）与结果性评价（期中考试、期末考试）相结合，定性评价与定量评价相结合，学生自评、教师评价、学生互评、适度引入企业导师评相结合的方式。

3.及时、客观地反馈评价结果，指出学生需要改进的方面。

**（三）教材编写与选用建议**

1.教材的编写和选用必须依据本课程标准。

2.教材的编写和选用应体现课程特色，明确饭店概念、功能、产品特点及组织结构，充分展示饭店业发展史及未来发展的新动态、新趋势，区分饭店集团与下属品牌，明确饭店等级和类型。

3.教材内容的选用应注重吸收饭店专业发展的新理念、新趋势，符合饭店行业发展的需求。

4.教材应以学生为本，教材内容图文并茂，文字表达简明扼要，符合中学生的阅读习惯，增强学生的识别能力，符合学生的认知特点。

**（四）课程资源的开发与利用建议**

1.以课程目标为导向，课程资源的开发和利用可采用内容取向、学生取向、教师取向或混合取向，实现课程资源和课程内容的整合，创造性、多方式地利用课程资源。

2.充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化；

3.教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

4.教师要注重视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其它院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校酒店服务与管理类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：陈洁，苏州旅游与财经高等职业技术学校；黄利，苏州旅游与财经高等职业技术学校；路春涛，江苏省淮阴商业学校；宓秋锋，张家港第二职业高级中学；万小慧，[南京莫愁中等专业学校](http://www.baidu.com/link?url=jl56-Zpgc68CLkhezgvz1ZfC9QOmELLpSMT1XyAGg3Gw_eC6HYl7ij18yfDvjRY12SKIWN1UXQ1kfN9csOBY8hzdZK9csMn1Hymgeb9WB7-hM4PEynC42Gc0MIMu8lki4oErSB0L_sLzwovZ4p5G9l79WBSWe_rxkZVd-TS0JQGVKH_7tF8TBwSj6fYj2rKtxM4dcB_A_oFqYPl7F55KafDkRCtbbcNxevIAl9-rzeZyHqXt5WbV0B2u9F7QpAWj" \t "https://www.baidu.com/_blank)；陈丹，苏州太湖万豪酒店）