**江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业**

**《饭店服务礼仪》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业必修的一门专业类平台课程，是一门实践性较强的专业课程。其任务是塑造学生良好的职业形象，使学生养成良好的职业礼仪习惯，进而提高学生的职业素养，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》《餐饮服务实务》《饮品制作与服务》等后续课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

72学时，4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，高度融合饭店行业所需要的职业礼仪知识技能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，突出饭店服务职业礼仪能力的培养，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，以及饭店服务岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及饭店行业的基础知识、基本技能和职业操守，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.按照饭店对服务礼仪的实际需求设置模块，参考饭店服务岗位工作的实际需求确定教学单元，将饭店礼仪知识技能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成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，了解饭店服务礼仪的基本内容，掌握人际交往、饭店服务的礼仪流程与规范，具备端庄的仪表、得体的举止、诚恳的人格，树立良好的个人修养和职业风范。

1.了解饭店服务礼仪的内涵、原则、特点，掌握饭店行业的礼仪接待知识与操作标准。

2.掌握人际交往礼仪流程与规范，提高学生的人际交往能力。

3.掌握一般社交通用性礼仪标准和饭店行业典型岗位服务礼仪规范，为后续专业课程的学习、个人自我提升和未来职业生涯发展奠定良好的基础。

4.具有规范、卫生操作的职业习惯和安全、环保意识。

5.具备良好的敬业精神和协作精神，积极向上的服务意识和诚挚的服务态度，形成良好地接人待物、察言观色等职业素养。

**五、课程内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考****学时** |
| 职业形象塑造 | 礼仪意识养成 | 1.掌握礼仪的本质与内涵； 2.掌握现代礼仪的特点和基本原则； 3.了解礼仪的起源与发展； 4.掌握东、西方礼仪及其特点 | 16 |
| 妆容形象设计 | 1.了解面部化妆和发型修饰的基本原则和方法；2.掌握饭店职业岗位的仪容规范和要求 |
| 仪态举止塑造 | 1.掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿态的礼仪规范；2.掌握各种手势的规范使用；3.熟悉表情礼仪的规范；4.具备饭店服务意识与诚挚的服务态度 |
| 服饰搭配训练 | 1.掌握饭店职业岗位的仪表规范和要求； 2.掌握着装的整体协调原则；3.能按礼仪规范进行饰品的佩戴 |
| 人际交往礼仪 | 见面与交谈礼仪 | 1.熟悉称呼的基本规律和使用形式；2.熟悉致意的一般规律和规范标准；3.熟悉介绍的基本顺序，会递接名片；4.能按礼仪规范进行握手礼节、鞠躬礼节； 5.熟悉合十和拱手礼节的基本规范； 6.熟悉拥抱和亲吻礼仪的基本程序和规范； 7.了解交谈的基本原则和注意事项； 8.能使用商务谈判的语言技巧 | 168 |
| 拜访与馈赠礼仪 | 1.掌握拜访的准备工作，掌握拜访时的注意事项；2.熟练运用馈赠的六要素,能按礼仪规范进行送花和受赠，能得体拒收礼品 |
| 接待与宴请礼仪 | 1.掌握接待的程序与礼节，能进行接待仪式、迎送仪式；2.掌握宴会的组织礼仪，以及赴宴的礼仪要求 |
| 通联礼仪 | 1.能按礼仪规范进行电话接听与拨打；2.能够根据不同的场合正确使用手机；3.能按礼仪规范收发传真、电子邮件；4.能按礼仪规范撰写信函和邀请函 |
| 国际礼宾礼仪 | 国际礼宾次序 | 1.掌握外宾来访的接待礼仪要求；2.掌握迎送外宾的礼仪要求；3.能按礼仪规范进行礼宾次序的安排；4.能进行国旗悬挂 |
| 仪式活动礼仪 | 1.能按礼仪规范进行外事宴请的准备工作；2.能根据会见、会谈要求进行现场布置、位置安排；3.能进行签约仪式现场的布置； 4.掌握授勋仪式的要求 |
| 饭店服务情景礼仪 | 前厅服务礼仪 | 1.能按礼仪规范迎送客人、问好、引路、进出电梯、行礼送房； 2.能进行礼宾开门护顶；3.能按礼仪规范进行总台的接待、收银、 问询；4.掌握总机电话服务礼仪、岗位电话礼仪； 5.掌握商务中心接待语言；6.掌握投诉处理的谈话礼仪 | 32 |
| 餐饮服务礼仪 | 1.了解餐饮服务业务知识； 2.熟悉餐饮服务迎宾、点菜、侍餐服务的岗位职责； 3.掌握中、西餐宴会的餐桌摆设和席位安排的礼仪规则； 4.能按礼仪规范进行中、西迎宾、点菜、侍餐、结账、送客服务 |
| 客房服务礼仪 | 1.能按礼仪规范向客人行礼；2.能按礼仪规范进行房务中心电话接听、叫醒服务；3.能按礼仪规范进入客房进行清洁；4.掌握客房送餐、洗衣服务的礼仪规范  |
| 会议服务礼仪 | 1.掌握会议服务人员仪容仪表仪态规范；2.掌握会议短信编辑礼仪、接站服务、会议签到台服务礼仪；3.能够根据会议要求合理布置会场场景和安排席位； 4.能按礼仪规范进行会议引领、会议服务、颁奖服务以及引导退场 |

**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.贯彻以生为本的理念，充分发挥学生学习主体的作用，发挥教师的主导作用，增强学生的自主学习能力。礼仪职业能力的训练要与工作、生活实践相结合，不断提高学生的学习兴趣和参与意识。

3.重视实践教学活动，可采用理实一体、情景式、角色模拟等教学方式，实现做中学、做中教。注重信息化教学，充分利用微课、微视频、课件、饭店宣传和培训视频等资源进行教学。

4.将饭店行业礼仪标准和职业要求融入课程教学，注重培养学生热情主动、爱岗敬业、诚信正直的职业品质。关注饭店业发展新动态，重视专业领域内新知识、新理念、新方法的不断渗透。

**（二）评价建议**

1.采用过程评价与结果评价、定性评价与定量评价、教师评价与学生自评互评相结合的评价方式，科学组织课程评价。

2.突出学生职业能力、礼仪素养以及实践中分析问题、解决问题能力的考核。考核方式可包括：面试，考核学生的仪容、仪表、仪态礼仪；口试，考核学生的表达、交流技能以及基本礼仪知识；情景演练，考核学生作为饭店从业人员应该具备的服务礼仪规范。

3.及时、客观地向学生反馈评价结果，肯定成绩、找出不足，师生共同商讨确定改进的途径和方法。

4.根据不同的学习内容，选择随堂测验、阶段测验、案例分析、技能考核、方案设计、调查报告、实习报告等各具特色的评价方法。

5.要及时、客观地向学生反馈评价结果，商讨确定改进的途径和方法。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材编写与选用必须依据本标准。

2.教材内容应引入行业发展的新知识、新技术、新工艺等内容，将行业企业职业岗位要求引入教材内容。要合理编排教材的内容，在难度上要有一定的梯度，既要面向全体学生，也要考虑学生发展的差异性、满足不同学生需求。

3.教材呈现方式应符合中职学生的年龄特征与认知规律，图文并茂，增强学生阅读教材的兴趣，为学生提供思考的空间。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.发挥教研组、中心教研室、名师工作室、行业指导委员会的作用，合作开发课程资源。

2.配置《专业学生礼仪手册》和《饭店从业人员标准礼仪手册》等工具书和电子读物、杂志等，实训室配齐必备的教学设施设备。

3.加强与饭店的合作，聘请行业专家进校园进行礼仪专题讲座。

4.重视现代教育技术与课程教学的整合，利用网络课程资源，运用现代信息技术，自主开发课程教学课件，借助精品课程等网络化平台，建立本课程多媒体课程资源的数据库，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：华勤岸，苏州旅游与财经高等职业技术学校；孙嘉希，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；陈丹，苏州太湖万豪酒店；潘雅琴，苏州独墅湖世尊酒店）