

# 《餐饮服务与管理》课证融通的教学模式研究

祖鹏, 邓梅

(湖南商务职业技术学院, 湖南长沙 410205)

**摘要:** 高职教育的使命是为社会培养应用型技术人才。高职教育课程改革的重要内容是构建有效的教学模式, 培养学生的创新精神和实践能力, 让学生能学到实用的技能和谋生的本领。笔者在从事餐旅管理专业课程教学过程中, 对高职餐旅管理专业系列课程的教学方法进行了有益的探索和尝试, 对餐旅管理专业的基础课程《餐饮服务与管理》开展课证融通的课程教学模式改革并展开了一系列探讨。

**关键词:** 餐饮服务与管理; 课证融通; 课程教学; 教学模式

**中图分类号:** G712      **文献标识码:** A      **文章编号:** 1674-5884(2013)11-0105-03

职业资格准入制度, 是世界各国积极推广的通行做法。国家颁布并实行职业资格证书制度, 体现实际工作岗位对劳动者工作能力的要求, 具有科学的职业导向功能。对高等职业教育教学改革的深入开展, 具有一定的指导意义。“双证书”即学历证书和职业资格证书并重的原则将推动高职学历教育与职业资格证书相互沟通。所谓“双证融通”是指以学历证书为标志的学历教育和以职业资格证书为标志的职业技能培训之间的相互融合贯通。高等职业院校要大力推行“双证融通”制度, 促进人才培养模式创新, 重构“双证”课程是其核心内容。《餐饮服务与管理》是餐旅专业核心课程。餐旅专业有必要建立以职业资格认证为目标的“课证通融”课程体系, 《餐饮服务与管理》的课证通融模式势在必行。

## 一 《餐饮服务与管理》课程整体设计

### (一) 课程定位

《餐饮服务与管理》是餐旅专业的核心课程, 是一门培养并强化“餐饮服务与管理核心技能”专业必修课。围绕我校“立足地方经济, 服务行业, 服务产业”的办学定位和以就业为导向, 以培养职业能力为核心的要求, 结合高职生动手能力较强特点, 本课程在校餐旅专业建设委员会对省内外几十家饭店和餐饮集团员工、领班(主管)、中高层

管理者和300余名毕业生进行为期半年的调研基础上, 明确并完善了面向高星级酒店餐饮企业一线服务员、领班(主管)、一线管理者为主, 兼及酒店中高层管理者的培养目标。通过项目课程内容和教学方法改革, 强化学生餐饮服务的基本操作和餐饮部门基层的管理方面的专业技能。本课程的前接课程是《饭店管理概论》、《前厅与客房管理》、《酒水饮料》、《食品营养与卫生》, 后续教学环节为“餐饮服务(中、高级)”考试现场考、企业顶岗实习。在餐旅专业以“职业资格证考试为主体的基本素质教育课程”为核心的课程体系中, 《餐饮服务与管理》是一门以提高学生餐饮服务与基层管理的核心能力为主, 实现人才就业与企业需要无缝对接的支撑性课程。

### (二) 课程设计理念与设计思路

以教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006])文件精神为指针, 以现代餐饮服务管理者职业能力调查为基础, 以校企合作开发和“工学结合”为平台, 形成了工作任务驱动, 模拟与全真结合, 融“教、学、做”为一体, 以“中高级餐厅服务员和餐饮职业经理”为评价机制的课程设计与教学理念。

设计思路紧扣高星级酒店餐饮服务员、领班(主管)、一线管理者为主, 兼及酒店中高层管理者岗位要求, 设计本课程的能力目标、知识目标和素质目标; 根据企业调查

收稿日期: 2013-09-11

基金项目: 教育部高职高专餐旅专业教育指导委员会课题: “高职高专餐饮服务与管理课证通融的课程教学模式研究”(CLJZW201122); 湖南省职业院校教育教学改革研究项目: “中职酒店专业学生职业适应性研究”(ZJC2012068); 全国旅游服务业校企合作工作委员会课题: “校企合作教育对高职学生创新能力的影响研究”(LYXGW201304)

作者简介: 祖鹏(1979-), 男, 湖南长沙人, 硕士, 副教授, 主要从事高职旅游教育、区域旅游经济研究。

通讯作者: 邓梅(1981-), 女, 湖南株洲人, 硕士, 讲师, 主要从事高职旅游教育、旅游市场营销研究。

与职业资格考证要求,设计与工作任务相一致的课程项目;基于餐饮服务管理者任务的繁杂性、训练的递进性、技能生成综合性等特点,设计教学方法与训练方法;按照完成工作任务的形成性过程和结果,设计考核方案<sup>[1]</sup>。

## 二 教学活动的组织与实施

经过多年的教学探索与实践,我们摸索出了“以素质为基础、以能力为主体,工学结合、任务驱动式项目教学”的教学模式,并以“参观见习”来加速学生对行业的认知,以“第二课堂”的开展来增加实训课时量,以“职业技能鉴定”来巩固训练效果,以“岗位体验实践”来检验教学效果,形成了“参观见习+课堂学习+第二课堂+技能鉴定+岗位体验实践”的教学模式。具体设计如下:

《餐饮服务与管理》课程教学分三阶段进行,第一阶段是校内的理论与技能学习,第二阶段职业技能鉴定,第三阶段暑假的岗位体验实践。在第一阶段的理论与技能学习教学内容的选取上,我们参考高等教育出版社出版的《餐饮服务与管理》,同时对星级酒店、餐饮连锁机构实地调研,与餐饮企业管理者一起分析餐饮工作的流程,以就业为导向,以星级酒店、餐饮连锁机构各岗位职业能力培养为目标,围绕学生毕业后能在酒店餐饮部及餐饮连锁机构从事餐饮对客服务、酒店餐厅和餐饮连锁机构的基层管理工作,选择和组织教学内容<sup>[2]</sup>。将《餐饮服务与管理》课程教学内容整合为三个模块:服务操作技能模块、基础服务模块、餐厅经营管理模块。以任务驱动每单元课程教学、以餐饮工作主线贯穿教学内容、以岗位技能要求划分模块。第二阶段的职业技能鉴定,依据《餐厅服务员》国家职业资格标准和湖南省“餐厅服务员(高级)”考核的具体要求组织教学和技能鉴定工作。第三阶段通过在合作酒店和餐饮连锁机构等实习基地的岗位实践,并与相关业内人士交流包括与优秀毕业生的座谈来获得实践指导,真正达到理论与实践的高度结合<sup>[2]</sup>。由此培养学生的服务技能、管理理论和职业素养。

校内以项目教学、任务模拟的方式展开。下面以其中一个项目“筹划与设计菜单”的模拟情景为例,教学设计如下:(1)确定每个情境学生应掌握的知识目标和能力目标;(2)设计具体的学习任务;(3)建议几种教学方法;(4)给出要完成任务应准备的的教学材料和使用工具;(5)提出在知识与能力方面教师和学生应做好哪些准备?(6)最后指定评价的具体内容和评价方法。

暑假的岗位体验实践以顶岗实习的方式进行,强调做中学。学生以小组为单位分配到星级酒店的餐饮部门或餐饮连锁机构的顶岗实习,在酒店领班、主管的指导下完成酒店布置的工作任务来体验星级酒店和餐饮连锁机构中、西餐及宴会服务流程及标准。最后应用所学的知识与技能为自己模拟组建的餐厅设计服务流程及标准。身体力行的实践中感受、体验和学习知识,能极大地激发学生自身的求知欲和奋发向上的情操,做中学,学中做,养成其独立自主获取知识的能力和素质<sup>[3]</sup>。

《餐饮服务与管理》三阶段的教学活动的设计教学内容实用性强,充分调动了学生学习的自主性,体现了高职教育以学生为中心,教、学、做一体化的特点。

## 三 教学方法与教学手段

考虑到高职学生的现状,在《餐饮服务与管理》课程教学中逐步改变了教学方法单一全程灌输的方法,采取设置情景教学法,让学生积极主动地参与到教学活动中来,使他们在活动中得到认识和体验,产生践行的愿望。培养学生将课堂学习和自己的经验结合起来,引导学生主动去发现周边的客观事物,发展思辨能力,注重学生心理状况。当然老师自身也是非常重要的教学资源。教师本人应该通过课堂教学感染和激励学生,调动起学生参与活动的积极性,激发学生对解决实际问题的渴望,并且要培养学生以理论联系实际的能力,从而达到最佳的教学效果。基于本课程的特点,采用多种形式的教学方法如:讲授、互动活动(组织学生分角色进行情景表演、讨论、辩论、知识竞赛、实训等)、实践教学(志愿者服务活动、餐厅实习或打工、撰写论文或感想)、多媒体教学等多种形式,逐渐形成了理论与实践互动、校外和课堂一体的教学模式,切实提高了教学的时效性。

### (一)灵活运用多种教学方法

#### 1. 情景模拟法

即便是在校内完成的项目学习,课程组老师也是本着尽可能地为学生创建一个较为真实的学习环境的原则,在校内实施情景模拟教学。学生分小组模拟餐饮服务场景,教师提出问题供学生研讨,一方面让学生更好地了解工作的流程,另一方面也在很大程度上调动了学生学习的主动性。

#### 2. 餐饮管理竞赛法

本课程为了检验学生的所学与所做,即时了解自己的不足与别人的优点,课程实施过程中安排了“配餐与菜单设计”、“美食节方案策划”竞赛等第二课堂活动,活动制定评比规则和评分标准,以第二课堂和教研活动申请活动经费,并邀请课程组成员和酒店餐饮经理作为评委<sup>[4]</sup>。竞赛活动极大地调动了学生完成任务的积极性并培养了各学习小组成员间的合作精神。

#### 3. 案研论法例

本课程提供了大量的来自真实餐饮企业管理的案例供给学生阅读研讨,在经过同学们分小组研讨以及最后上台陈述的过程中,一方面培养了学生沟通与表达能力,另一方面也培养了学生应用所学知识分析问题与解决问题的能力。

#### 4. 企业调研法

企业调研实际上是餐饮课程主讲老师带领学生深入到合作酒店和餐饮机构了解其餐厅、厨房的布局、设施等。并分小组分散在隐蔽处观察餐厅员工对客服务的操作流程,并按要求提交调研报告。通过酒店企业调研加深学生对餐饮企业方方面面的认知,便于课程后期的深入学习<sup>[5]</sup>。

## 5. 互动教学活动

在课堂理论教学中,创设问题情景,以活动为载体,以学生为主体开展形式多样的互动活动,在活动中让学生体验感受、净化心灵、陶冶情操,明确对客户服务以及餐饮管理的要领及原则。讨论活动:学生在教师主导下各抒己见,平等、民主的交流探索,形成学生积极参与,师生彼此尊重,宽容、民主、互相学习、互相促进的和谐的课堂氛围,从而掌握餐饮服务理论和管理的知识;情景模拟表演要观点鲜明、逻辑严密、语言流畅,富有感情、激情,目的是使学生的语言表达能力,表演能力等得到训练与提高。组织知识竞赛:组织全体学生参加渗透着丰富教学内容的知识竞赛活动,在活动中学习,在轻松的状态下提高。撰写餐饮服务或管理的论文或感想。更多地开发和自主设计有关的作业来强化学生创新能力的培养,有助于学生领悟、掌握认识问题、分析问题、解决问题的方法,以更积极的态度来对待日常的学习、生活与工作。

## 6. 餐厅技能实训

以实作项目为实训的内容,使学生面对真实的任务和环境进行训练,有效提高了学生的技能水平和技能应用能力。教学场地为餐厅实训室或茶艺实训室、调酒实训室等。餐厅技能教学以情景教学法和学生模拟练习为主进行指导。更多地在实训教学过程中使用启发式教学来强化专业技能和通用技能的能力培养。

## 7. 酒店顶岗实习或打工

寒暑假,让学生到校企合作单位进行餐厅服务实习或餐饮管理实践。

## (二) 现代教学技术手段的应用

### 1. 多媒体技术手段的运用

多媒体技术集声、像、字画、动态显示为一体,图文并茂,形象生动,本课程通过多媒体课件、各种餐饮服务流程图片、餐饮管理音像视频资料的展示,让学生更加容易理解接受,提高了教学效果。

### 2. 远程教育技术手段的运用

本课程依托世界大学城制作一个供学生远程学习平台“餐饮管理网络课程”,在此平台上有大量的餐饮管理的相关资源,学生可以依据自身的学习掌握情况有选择地进行相应项目的学习,不受时空限制地查阅大容量的教学资源库,使得教、学方式更加自然,并且可以将同学们所收集到的资料通过课程管理员的操作共享到网络平台中,可以最大限度地实现资源的共享。

在学院电子图书馆的资源库中也正在筹建一个“酒店教学资源库”,可供校内学生随时使用,进一步方便学生通

过网络学习。

### 3. 交互技术手段的使用

在网络课程中,除了大容量丰富生动的学习资源外,课程组特别注重交互技术手段的使用。一是虚拟餐饮工作场景的模拟。课程组准备了丰富的模拟餐饮工作场景的小游戏,提供交互的界面,让学生亲临其境,亲历其中,得到体验,单纯的死记硬背上升为理解应用,无形中提高了学生的思维能力、想象能力和创新能力。二是在网络课程中,提供包括QQ群在内的许多实用交互性小工具,可以随时搜索,可以随时提问,答疑,允许作业自动批改,班级成员互相交流等。

## 四 课程考核与评价

为完善教学质量管理体系,本课程采用全过程、多维度的课程考核方式。参照行业标准,企业考核标准,根据教学目标和教学模式,构建了基于工作过程的并与国家职业技能鉴定测试体系接轨、相融通的“知识为辅,能力为主;过程为主,结果为辅”的学生学习绩效考核评价体系。本课程组教师采取口试、笔试、操作和小论文相结合的考核方法,旨在能够全面准确地评价学生的学习效果。餐饮服务部分主要采用口试、技能操作考试和职业技能鉴定考核相结合的方法。餐饮管理部分主要采用笔试、案例分析和菜单设计等考核方式相结合综合评价学生的学习能力和学习成绩。对餐饮服务与管理实训和考核系统进一步完善。制作了《餐饮服务技能考核表》和《餐饮技能考核模块》。课程考核评价实现理论知识、职业技能、职业素养“三达标”即彻底改变以学科知识为核心的传统一次性期末书面考试的评价方式,全面考核学生的综合素质和能力。

## 参考文献:

- [1] 汪雯君. 酒店餐饮服务与管理课程改革研究[J]. 科教导刊, 2013(1): 56-57.
- [2] 张丽萍. 基于工作过程的《餐饮服务与管理》课程设计[J]. 新课程研究(职业教育), 2010(11): 27-30.
- [3] 文新跃. 《餐饮服务与管理实务》职业教育课程模式的研究与实践[J]. 长沙大学学报, 2010(7): 156-157.
- [4] 王琳. “教学做”一体化在“餐饮服务”课程中的应用[J]. 镇江高专学报, 2012(4): 104-107.
- [5] 饶雪梅. 工学结合——构建高职两年制酒店管理专业人才培养模式[J]. 职教论坛, 2007(11): 29-31.

(责任编辑 晏小敏)