

# 就业需求为导向的餐饮服务与管理课程改革

骞 姣,荆怀芳

(咸阳职业技术学院,陕西 咸阳 712000)

**摘要:**本文以餐饮服务与管理课程为例,从课程目标、教学内容、教学组织与评价等方面对如何构建就业需求导向的高职课程进行探讨。

**关键词:**就业需求;餐饮服务与管理;建设与改革

中图分类号:G718.5

文献标识码:B

文章编号:1004-9290(2011)0014-0052-04

随着西安建设国际化大都市步伐的加快,区域旅游业将面临前所未有的发展机遇与挑战,餐饮业作为现代旅游业的重要支撑,对其工作者提出了更高、更新的素质要求,从业者不仅应具备娴熟的服务技能,同时还应具有先进的服务理念。餐饮服务与管理作为我院重点建设课程,现已形成了富有特色的“理实融通”教学体系。

一、紧贴行业实际需要,构建“以就业需求为导向”的教学体系

## 1. 教学目标与行业需求相统一

西部地区餐饮业发展较东部而言,在企业规模、市场意识、行业规范和经营能力等方面存在显著差距,为适应区域经济未来发展,学生毕业

顺利就业,课程建设团队曾对东部地区协议酒店进行了深入访谈和全面调研,兼顾课程经典内容和现代关系,考虑职业能力迁移的原则下,确定餐饮服务与管理课程培养目标主要面向星级酒店餐饮部门和独立餐饮企业的服务人员、基层督导管理人员和职业经理人岗位,即一线服务人员和初、中级管理人员,该课程是高职旅游管理专业岗位能力核心课程,理论与实践并重。

## 2. 教学内容与岗位要求相吻合

针对各岗位的工作任务与职责,确定岗位的从业要求,即课程培养的知识、能力和素质目标,从而推导出学习内容。根据高职学生智能类型为形象性思维的特征,选取的教学内容突出理论“必需、够用”,实践“实际、实用”的特点,将其按

基金项目:咸阳职业技术学院课题“旅游管理专业课程体系构建与实践教学研究”(07A05)。

作者简介:骞姣(1983—)女,陕西西安人,助教;主要研究方向:旅游市场与旅游教育。

照就业岗位划分为基础模块、服务模块、管理模块和综合实训模块。内容涉及餐饮行业认知、各类餐饮服务技能和原材料采购、仓储、发放、生产和销售,服务管理,并将餐饮行业发展新的理念和方法带入课堂,探索性地增加职业经理人资格鉴定部分内容,如宴会和零点菜单设计与分析、创新台型设计、营养配餐和标准化生产管理、现

代营销实务等。

### 3.教学组织与学生职业发展相适应

教学内容的组织打破学科体系的逻辑规律,以一个职业餐饮工作者的成长发展为主线,将4个模块划分为6个单元,服务角色的认知单元、服务角色体验单元、服务角色内化单元、服务能力创新单元、基层管理技能实践单元、综合能力

表1 餐饮服务与管理课程教学内容及课时分配

教学模块	教学单元	教学内容	理论	实践	合计
基础模块	服务角色认知单元 (重在引导)	餐饮业概述介绍	1	1	2
		餐饮组织机构认知与职能分析	1	1	2
服务模块	服务角色体验单元 (支持帮助)	基于餐饮服务工作过程的十九项基本技能	30	15(第二课堂)	45
	服务角色内化单元 (顺利过渡)	现代各类餐厅服务及演练	6	15(第二课堂)	21
	服务能力创新单元 (发挥潜能)	零点及宴会台型设计 零点及宴会菜单设计及分析 营养配餐服务	8	4	4
管理模块		餐饮原料的采购与库存管理	6	3	3
		餐饮产品的生产管理	4	2	2
		餐饮销售管理与控制	4	2	2
		餐饮服务质量管理	4	2	2
综合实训模块	(全面检验)	主题宴会的策划与接待		15	15 (教学实习周)
高级餐厅服务员技能鉴定考试暨职业技能竞赛		技能鉴定强化培训与指导 技能竞赛演练		20	20 (技能鉴定周)
节假日顶岗实习		熟练各项服务与管理技能		60	60 (共计10天)
合计			64	140	204

生成单元,符合学生的学习和技能掌握规律,循序渐进,层层递进,逐步培养和挖掘学生潜力。课程进行中,安排学生到合作企业进行顶岗实习;课程结束时,安排学生进行职业技能鉴定暨职业技能竞赛,取得职业从业资格。

#### 4.理论讲义与实训指导手册相结合

教学内容体系重构后,我们参考国家餐饮服务职业资格标准与合作企业培训教材,基于餐饮企业经营管理流程和服务工作过程制定了课程标准与实训教学大纲,并编写了课程讲义和实训任务指导手册和实训自评报告。课程讲义注重理实结合,引用大量餐饮行业案例,策划丰富有趣的实训内容,还制定切实可行的评价标准,制作生动活泼的电子课件,集学、练、考、评于一体,将学习内容实训化,实训内容实践化,提高了学生自主学习的积极性和效果。

### 二、教学手段与方法多样化

#### 1.多种教学方法相融合

重视将现代教育理念运用在课堂教学中,突出培养学生的探究精神和团队协作能力,把课堂还给学生,教师只是起到引导、串联的作用。教学组织紧密联系行业实际,以任务驱动法贯穿始终,每一个教学单元都精心设计了任务单,如标准食谱制定、合作企业固定菜单设计、美食节促销策划、合作企业服务质量提升方案、主题宴会策划与接待等,需要学生以团队或个人形式搜集资料、制订计划并实施。在任务完成过程中,培养学生理论联系实际的能力,使其智商与情商协调发展。为使课堂教学更加生动、形象,在不同教学单元融合了角色扮演法、案例讨论法、现场教学法等多种方法,营造了浓郁的职业氛围,增强了学生的职业意识,促进其职业能力不断发展。

#### 2.模拟仿真与顶岗实战相结合

仅依靠课堂教学不足以快速提升学生的职

业能力,为此设计了“五环联动”实践教学环节,即“课堂实训+第二课堂+教学实习周+技能鉴定周+节假日合作企业顶岗实习”。学生首先是到合作企业认知体验,接着在第二课堂反复模拟训练服务技能,通过教学实习周在学校食堂对外营业中心进行仿真训练和主题策划,最后利用节假日在合作企业顶岗实战,以职业技能鉴定暨技能竞赛来检验其成效,真正实现理实融通。

### 三、注重职业能力培养,学生评价系统化

过去该课程的考核只是单一的理论考试形式,不能全面有效地检验学生的职业能力。新设计的考核体系具有“过程考核与最终考核相结合,课程考核与职业标准相结合,学校评价与企业评价相结合”的“三结合”特征。每个学生的成绩由平时成绩和期末成绩组成,除常规测评之外,对每个教学单元的任务完成情况也赋予权重,教师提前告知学生评分标准,完成之后由学生、教师和企业等多方面的评估主体参与,使测评公开、公平、公正,学生的热情高涨,实践能力明显增强,由旅游系学生自编自导的综合实训主题宴会策划与接待——“故乡的云”在院职业技能展示会中也取得了全体师生的好评。以职业技能竞赛与技能鉴定相结合的形式,鼓励学生报考高级餐厅服务员等级证书,学生积极备战、准备充分,既展示了学生才艺又使鉴定通过率得到明显提升,连续三年高级餐厅服务员鉴定平均通过率高达96%。具体考核项目如下表。

### 四、加强教学环境建设,保障实施效果

#### 1.实践教学条件

完备的实践教学条件应包括“教、学、做”一体化的校内实训基地和稳定的校外实训基地群。2006年以来,学院逐步建设与完善了中餐实训室、西餐实训室、调酒实训室和茶艺实训室,还在学院餐厅三楼设置了对外营业中心,保障生产性

表2 餐饮服务与管理课程综合能力测评表

成绩类别	成绩比例	成绩项目	序号	考核内容	成绩权重	考核者
平时成绩	0.4	考勤(0.1)	1	课堂考勤与实训考勤	0.1	教师
		作业(0.3)	2	书面作业、实训报告、见习总结	0.3	教师
		实训(0.6)	3	3.1 校内外实训基地表现	0.1	教师
				3.2 中、西餐接待实训	0.1	教师与学生
				3.3 中、西餐台创新设计	0.1	餐饮企业
				3.4 菜单设计与菜单分析	0.1	餐饮企业
				3.5 标准食谱制作	0.1	教师与学生
3.6 销售策划	0.1	教师与学生				
期末成绩	0.6	综合实训	4	主题宴会策划与接待	0.15	学生
		技能鉴定	5	技能鉴定考核等级与成绩	0.1	考评员
		顶岗实习	6	课余顶岗实习鉴定	0.15	餐饮企业
		理论考试	7	期末理论考试	0.2	教师

实训需要,学生的实践教学取得了良好的效果。

“校企合作,工学结合”是实现学生顺利就业目标的可靠保障。我们在咸阳市内建立了5家四星级以上酒店校外实训基地,开展认知见习、教学实习;还与北京云湖度假山庄、无锡锡州花园酒店、福建漳州芗江酒店签订合作协议,汲取先进餐饮服务与管理经验投入教学,还进行顶岗实习、订单培养、教材开发等教学活动。

## 2. 网络教学环境

笔者认为,网络课程是课程建设的发展趋势。本课程教学团队已经制作了课程网站,将本课程的课程标准、设计思路、电子教案、电子课件、实训指导、学习指南、知识扩展等上传,供学

生自主学习;还准备设立在线学习栏目,安装餐饮企业经营管理软件,实现仿真教学,师生互动。

## 参考文献:

[1]姜大源.职业教育学研究新论[M].北京:教育科学出版社,2007.

[2]陈静.“高职饭店餐饮服务与管理”精品课程建设与改革[J].重庆教育学院学报,2008,6(21) 49-52.

[3]周静波.高职餐饮服务与管理课程建设研究与实践[J].文教资料,2007,(2).

[4]中国就业培训技术指导中心.餐厅服务员[M].北京:中国劳动保障出版社,2001.

责任编辑:丁燕生