

# 《餐厅服务技能》课程一体化教学探析

陆喜欢

(广西工业技师学院 广西 南宁 530031)

**【摘要】**专业课程开展一体化教学是实现职业教育目的理性选择。将一体化教学模式引入酒店管理专业的《餐厅服务技能》课程，通过整合课程教学内容进行模块化教学、编写一体化教材和多元评价的方式，有助于提高学生的学习主动性，将理论知识与实操技能相结合，加强教师与学生之间的互动交流，提高教学质量。

**【关键词】**餐厅服务；课程；一体化

职业教育的根本目的是为社会培养专业性强、动手实践能力高的专业型人才。在教学“餐饮服务与管理”课程时，教师需要注重理论知识与现实实践的结合，教学过程中还需要以理论来指导实践，培养学生的实操能力。根据教学理论的需要和实操性要求高的特点，在“餐饮服务与管理”课程中采用一体化教学模式，旨在提高技校学生的专业理论水平和熟练操作水平，力图提升教学质量，培养适应生产一线的应用型人才。

## 一、《餐饮服务技能》课程特点和一体化教学模式的介绍

在中职院校酒店管理专业中《餐饮服务技能》基础课程具有非常重要的地位，它是一门集理论和实践为一体的课程，主要培养学生的服务技能，使学生成为酒店需要的人才。一般在中职院校酒店管理专业中，每周会安排6~8个课时，一学期总共有120~160个课时，课程主要对学生的综合素养，如理论能力、动手能力、语言能力、突发事件处理能力以及人际关系处理能力等进行训练，是进行工学一体化课程开发的重要课程。一体化教学是将理论的教学内容和实践的操作内容、理论的教学形式和实践的教学过程、传统的教学场地和实际的生产场地进行有机融合的教学模式。一体化教学将理论教学、实践教学、生产服务三个过程有机结合起来，让技校教师可以在实践中教理论，学生可以在应用中学技术，其教学原则是“能力本位”，强调以实践为主，要求学生具备在实际工作中灵活运用理论知识，并结合专业技能解决实际问题的能力。一体化教学模式集知识传授、能力培养、素质教育于一体，有利于培养学生解决问题的能力。

## 二、《餐饮服务技能》教学现状

《餐饮服务技能》课程主要存在上课枯燥、缺乏项目式、情景式教学模式、学生学习与教师备课内容存在不对称、教法落后于企业本土化发展的需求等问题。传统《餐饮服务技能》教学中，教师主要通过讲授，再进行实操，最后再一个个辅导学生完成学习目标，教师非常耗时、耗力，同时，学生的学习积极性也不高，导致课堂学习氛围不活跃。在工学一体化课程设计过程中，以项目化为教学模式，以行动导向为手段，学生根据项目，按照教师设计好的指引进行自主学习，以“中餐宴会服务”为例，教师可以通过设置实际情境中一个婚宴或寿宴的情景，将顾客人数和宴会所要达到的效果告知学生，学生便可根据任务设计宴会主题、过程、预算以及注意事项等，最后再根据自己小组设计的内容进行分工合作，完成情景演练的一个过程，在这个过程中，教师只是一个“旁观者”，在旁边进行观察，必要时给学生提示。通过工学一体化课程建设，教师可通过项目化、情景化设置任务型课程，培养学生的学习兴趣，引导学生进行自主探讨和学习，从而达到“把课堂让学生”的目的。

## 三、完善《餐饮服务技能》一体化教学的思考

《餐饮服务技能》课程在实施一体化教学过程中，就是以职业标准为依据，以具体的工作任务为载体，教学过程注重学生作为学习的主体，理论与实操相结合培养学生综合职业能力的一种教学方式。在课程设计方面要求根据实际工作要求，按具体工作流程进行教学活动，实现理论教学与实践教学融合同一。

## (一) 整合课程内容，进行模块化教学

以就业为导向，我制定了一体化教学模式在《餐饮服务技能》课程中应用的具体步骤：制定模块计划-教学组织实施-教学效果检查与评价。将课程的全部内容按照不同层次，循序渐进划分成几大模块，使课本理论知识和实际操作相融合，形成一系列完整的教学环节，从而突出了以实操训练为中心、以每一个学习任务为驱动、进行内容分级，模块模块教学。《餐饮服务技能》这门课程进行一体化教学时，任课教师要以学生为主，围绕学生知识获取与接受的能力，然后根据具体的学习任务与流程进行现场教学。教学过程中要充分调动学生自主性，突出学以致用。我将课程的教学活动设计为三个不同模块：仪容仪表训练模块、餐厅服务操作技能训练模块、综合能力训练模块，充分体现了任务引领、工作流程导向课程的思想，通过创设相应的工作情境，以项目为单位进行教学。课前采用老师布置查阅相关资料，课中教师进行讲解、指导、学生学习、思考，课后再进行评价，并通过在仿真工作环境的餐厅中进行情境创设和案例分析的教学的方式，增强了教学的有效性。三个模块细化后的教学内容如下：

序号	模块	教学内容
模块一	仪容仪表训练	形体训练（站、坐、蹲、走姿）
		化妆知识与技能训练
模块二	餐厅服务操作技能训练	托盘服务技能
		中餐宴会、零点摆台技能
		餐巾折花技能
		酒水知识与酒水服务技能
		上菜与分菜技能
模块三	综合能力训练	中餐服务技能
		餐饮产品和服务的推销
		菜单设计
		客人投诉处理方法

## (二) 编写一体化教材，体现一体化思路

进行一体化教学，课程的学习包含教材，任务工作页等。按照一体化思路，教材的编写要以各个项目的具体任务和相应的岗位要求为依据，结合餐厅服务员职业资格证书的考核要求，将整体模块课程分解为仪容仪表仪态、中餐服务技能、餐饮产品推销等若干个具体的典型任务。在任务的制定上，突出实用性，操作性，注重学生的参与性。除此之外，由于中职学生知识水平比较低，在教材编写上要讲究图文并茂，文字简明扼要。特别是像中餐宴会摆台、形体训练还有餐巾折花等内容。

## (三) 完善课程考核方式，开展多元化评价

多元的考核评价可以从多方面考核学生掌握知识的能力，体现以就业为导向。《餐饮服务技能》这门课程对学生期末评总成绩计算为：期评成绩 = 过程性评价 × 70% + 期末评价 × 30%。其中过程评价主要包括学习态度与纪律占10%，课堂展示占20%，完成任务与作业完成占30%，阶段性测试占30%，合作学习占10%，期末评价主要是期末笔试考试和实操考试相结合。

合的方式。只有通过教学过程多元评价和期末理论与实操的课程评价才能客观地对学生进行评价。学生也能逐渐养成了课前主动预习、课中思考问题、合作解决问题、课后及时总结反馈的良好学习习惯。

#### (四) 重视一体化师资培养

而要顺利的开展一体化教学,专业具备一体化的教师就很关键。一体化教师理论知识和实践能力也要过硬,既要博学多才、具备丰富的教学经验,在专业技术方面又要熟练,还要会教好学生。笔者学校主要通过定期开展校内培训、外派教师参加其他机构的培训和下到企业跟岗锻炼等多种形式以提高任课教师运用一体化进行教学的能力。注重培养老师专业能力过硬,思想素质较优,具有创新精神,爱钻研的教师。

#### (五) 推行产教结合校企共育

开展一体化教学的场地包括校内的仿真一体化实训室和校外实训基地。所以在开展一体化教学时,不能只是局限于校内的实训基地,也可以通过深化校企合作,校企协同共育人才。笔者学校与北京东方慧人酒店集团开展校企共育,通过校企共建仿真实训室,优化了校内一体化实训场所,有助于一体化教学的顺利实施。还聘请企业专家到校与校内老师一起确定推进一体化教学的内容与方法。除此之外,还可以根据企业要求,按照一体化课程的要求将学习场所搬到真实的工作岗位上进行一体化教学。同时,聘请合作企业的骨干员工工作为兼职教师,参与到一体化教学的内容开发和实践中来。

#### (六) 优化一体化教学方法

一体化课程教学的方法,要以实用为原则,将复杂的教学

内容变成学生易以接受和掌握的内容,并结合实训条件,学生的学习过程中做到有的放矢。在教学方法的选择上,可以根据具体的教学内容采用适当的教学方法。比如在课前,老师布置教学任务,先让学生查找相应资料,然后课中再通过提问的方式启发学生再次思考,老师进行讲解,学生学习与模仿。整个过程,可以把学生分为若干小组,每组选定组长,组织组内分工协作,保证人人都参与其中。学生学习的过程中,老师要进行观察,并给予适当的指导,并鼓励学生创新发散思维,学习新的知识和掌握新技能。这种教学方法,学生是主体,老师起到辅助作用,这样既能充分调动学生的积极性和主动性,也无形中培养了学生独立思考的能力和团队合作精神。

采用一体化教学为《餐厅服务技能》课程的教学注入了更多的活力,调动学生学习餐厅服务的积极性,培养了学生良好的职业素养,让学生正确认识餐厅服务员的工作环境、需要掌握的知识与技能,也从被动地接受知识到主动获取新技能,解决实际问题。此外,学生的自信心、学习能力和学习态度都有了明显的改变,为今后走入真正的工作岗位,更快适应竞争的环境奠定了基础。

#### 参考文献:

- [1] 郑燕升. 一体化教学在酒店管理专业的研究探析 [J]. 营销界, 2020 (15).
- [2] 赵晶、肖萍. 客房服务与管理课程“理实一体化”教学模式应用研究 [J]. 高教学刊, 2015 (08).
- [3] 杨柳. 一体化教学在餐厅服务课程中的应用 [J]. 职业教育研究, 2013 (8).

上接第 108 页

组成部分,革命文化是不可缺失的宝贵精神财富,这是中国人民在革命战争年代的创造所得。习主席强调:要加强青年学生的革命传统教育、爱国主义教育,把红色基因传承好,确保红色江山永不变色。在色彩构成的专业课程中,融入革命文化元素,如色彩的联觉中,“红色”让人想到革命,因为革命的胜利是无数鲜血换来的,内容中穿插革命历史故事,融入爱国主义教育,培养学生的爱国情怀,同时树立正确的价值观。并以“红色革命”为主题进行作品创作,让学生主动参与红色资源的搜集、提取与查阅,从而加深对红色精神的感悟与理解。通过实验实践创作培养学生的爱国情怀,同时树立正确的价值观。

#### (三) 时代文化元素的挖掘

现如今我国在应对着不同挑战的时刻,同时也面临着难得的机遇。身在校内、心系天下,是青年大学生应有的高尚情怀。作为新时代的的大学生,应当时刻关注国家大事,培养爱国精神,为国家发展做出一份贡献。比如 2020 年突如其来的新冠肺炎疫情彻底打乱了人们的工作与生活节奏,疫情来势之凶,传播速度之快,蔓延范围之广,社会面临的挑战和压力之大,空前绝后,前所未有。作为艺术设计专业学生也应该紧跟时代文化主题,关注疫情,并深入挖掘和提取“抗疫”相关主题元素,通过实验实践进行主题创作,激发学生的家国情怀,同时也将“抗疫”主题进行了进一步的宣传。

2021 年是中国共产党建党一百周年,在中国历经了百年的风雨,经历了世纪沧桑的巨变,历经百年获得民族的独立,更是民族复兴点燃希望的百年。在色彩构成课程中,紧密结合新时代的形式任务,引导青年大学生深入地了解党的历史,领悟党的精神,激发青年大学生的爱国、爱党热情,切实增强青年大学生的历史责任感和使命感。作为当代青年大学生应该紧

跟新时代主题,关注建党百年历程,并深入挖掘和提取“建党一百周年”相关主题元素,通过实验实践进行主题创作,激发学生的爱党爱国情怀。

#### 五、结语

综上所述,有效的将课程思政以及色彩构成的专业课程融合在一起,通过课程思想元素的融合,专业教育与思政教育相互融合,实现共同发展,通过以上努力把学生培养成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人,但都基于丰富学识、增长见识、塑造品格。通过实验的教学,让学生自身投入到思政元素的挖掘之中,可以提高艺术设计专业学生的精神境界,引导学生领悟传统文化精髓,传承工匠精神,同时,能够锻炼学生的创意思维能力,创新艺术设计,切实做到“以德树人以美育人”

#### 参考文献:

- [1] 黄亚鹰,刘一鸣. 论数字信息技术下色彩构成课的实验教学新模式 [J]. 文艺生活(艺术中国), 2018(05): 130-131.
- [2] 陈默. 数字信息技术下色彩构成课的实验教学新模式的研讨 [J]. 侨园. 2019, (07)
- [3] 陈贤望,黄梁鹏,林美婷. 视觉传达设计专业教学中课程思政建构论. 美与时代(上). 2021, (05)
- [4] 白艳维. 艺术设计专业课程思政元素的挖掘与融合. 宁波教育学院学报. 2021, 23(02)

**基金项目:** 本文系 2020 年桂林电子科技大学信息科技学院“课程思政”试点建设项目——《色彩构成》阶段性成果之一(项目编号: 2020KSY14)。

**作者简介:** 闫昌凤,女,1989 年 1 月,汉族,安徽巢湖人,文学学士,桂林信息科技学院设计系讲师,研究方向:视觉传达设计方向。