

秦皇岛市中等专业学校

《前厅服务》精品在线开放课程建设方案

一、精品课程建设特色优势

（一）专业基础

秦皇岛市中等专业学校旅游服务与管理专业，始建于1980年，前身是秦皇岛市旅游职业中专，是河北省最早建立的旅游专业学校之一。凭着雄厚的师资力量、几十年来成功的办学经验和先进的教学设备，2002年，学校旅游服务与管理专业被国家教育部确定为“国家级骨干示范专业”。2013年被河北省教育厅确定为特色专业。2021年评为河北省优秀教学创新团队。积极探索1+X证书制度和技能等级证书制度，鼓励学生取得多种职业技能等级证书，学生毕业可获得毕业证和普通话、导游资格证。普通话证书通过率96%，导游资格过级率2018年25%，2019年达到50%。

（二）实训设施设备基础

学校地处滨海国际旅游名城秦皇岛，专业发展具有良好区位优势。自2007年以来与企业共建了高尔夫、前厅、中餐厅、西餐厅、茶艺、酒吧、咖啡、插花、客房、模拟导游实训室、模拟标准间、日式展室、形体房、旅游电子商务等十几个实训室，每个教室配备白板，计算机教室5个。旅游实训基地30多个，主要有北京马奈草地、北京香港马会会所、北京丽都饭店、北京雁栖湖大酒店、香格里拉大酒店、南戴河阿尔卡迪亚度假酒店、友好国际旅行社等。

（三）师资能力

刘爱华是河北省优秀教学创新团队负责人，与同事合作编写校本教材《旅游诗词赏析》《旅行社实务》《前厅服务实训》《旅游活动课程设计》。参加省市级教学大赛获奖 55 项。主持规划课题四项。公开发表论文 8 篇，编写的人才培养方案与课程设计推广到同类院校运用，受到好评。2019 年聘为河北省教师资格考试面试考官，河北省信息化创新应用专家库专家。2019 年以来担任礼仪秦皇岛市协会讲师团讲师。曾到奥地利 MODUL 旅游学校学习，将欧洲办学经验融入专业发展，与加拿大比尔教育探讨中外合作办学事宜。刘爱华、杨志凌为市立礼仪协会讲师团讲师，打造专业特色提高影响力。呼海瑛、马艳、邢亚娟、刘爱华在 2017、2018、2019 年河北省职业院校技能大赛教学能力大赛荣获过壹、贰等奖，全国职业院校教学能力大赛三等奖，刘爱华、杨志凌、刘盛 2018 年获得河北省教学能力大赛一等奖，侯玉洁、王心雨曾获得全国创新杯大赛一等奖。

二、精品课程建设目标

精品课程建设，教学团队水平的标志，是课程开发能力的体现，可以评判一个学校一个专业是否有活力有发展的标准，充分利用团队优势，开发课程和教材是重要任务

利用本市旅游立市的先决条件，充分利用旅游城市得天独厚的旅游资源。与本市旅游企业积极对接，教师定期深入企业调研和实践，将一手管理服务经验第一时间传授给学生。老师在学生与企业之间，不再拘泥于传道、授业的传统教学

方法。而是力求引导学生亲自感受企业需求、做学生融入企业的向导。酒店本身性质就是一个理念更迭较快的行业，课程如何能够及时掌握最新管理服务理念、随时更新教育教学方法，是长久且需要不断探索的过程。我们教学团队一改传统教学形象，放下身段、投身企业，与企业、学生三方进行更深入的探讨与交流碰撞。

结合实际岗位工作性质，突出实践能力的培养。将大篇幅理论知识进行精华提炼，保留职业标准内容知识，将大部分操作知识直接转换为实训形式，进行仿真模拟实训。课程将酒店服务前厅部分的内容精华成十个模块，每个模块都对应前厅部的一个岗位，每个模块进行预习、教学和实训，最后到酒店进行观摩和实训演练。学生理论实践实地紧密结合，有效掌握了知识和技能。

自 2020 年初疫情爆发以来，各行各业均受到不同程度的影响，其中服务业首当其冲。为响应国家号召，专业学习过程中，学生进入企业集中观摩交流成为了无法实现的现实情况。为应对这种对服务业的影响，我校专业课程以“线上线下混合式教学”为指导，3月-5月线上进行理论部分教学，6月利用 20 天时间集中进行线下实训操作。线上教师录制好微课和短视频，在课前发送给学生预习，并且有效利用了网络上的资源对课程进行辅助指导。理论部分集中学习之后，在实训室集中进行 10 个模块的实训课程。利用我们校企融合的巨大优势，在课程实践环节，通过平台连线合作酒店，请行业专家进行现场操作，学生进行观摩；同时，学生在学

校进行实训时，请企业专家连线进行指导，网络平台有效地解决了不能面对面的教学困难。虽然线上课程有一定的弊端，但是由于企业为我们提供的便利、且教学团队课程规划到位和几年的筹备《前厅服务》校本教材、课件、微视频等课程资源已经比较完备，保证了专业课程的顺利进行。并且在教学资料和教学形式在持续优化中。在“停课不停学，停课不停教”中，《前厅服务》的课程资源发挥了重要作用，教学任务顺利完成。

《前厅服务与管理》课程旨在培养学生前厅接待能力，前厅部是酒店的门面，是客人入住的第一印象，对酒店的服务质量和标准评判起着至关重要的作用。而前厅服务人员的服务能力、素质和业务水平至关重要，这门课程的设计重点培养学生的业务水平和综合能力。

三、精品课程建设内容

《前厅服务》是旅游服务与管理的必修课程。经过两次改版后，结合行业规定和企业需要，进行了课程的安排。本课程根据学生特点，进行再次开发，形成了项目任务教学，在实践中学习，教师启发学生自我分析的教学模式。我校根据我们旅游专业开设的具体情况，根据企业需求和专业发展变化，采用任务教学法、情境教学法，在实践中收获，在实践中学会运用。真正做到学以致用，无缝对接酒店工作。

模块一 前厅印象 1个教学视频 15分钟 1个实训视频
20分钟

模块二 客房预订 1个教学视频 15分钟 1个实训视频

20 分钟

模块三 礼宾服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频

20 分钟

模块四 入住服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频

20 分钟

模块五 问询服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频

20 分钟

模块六 收银服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频

20 分钟

模块七 总机服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频

20 分钟

模块八 商务中心服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训
视频 20 分钟

模块九 金钥匙服务 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视
频 20 分钟

模块十 前厅销售 1 个教学视频 15 分钟 1 个实训视频
20 分钟

四、精品课程建设进度及预期成效

完成时间	完成内容	完成人	成效
2021.9	《前厅服务》教学设计编写	刘爱华 刘盛 侯玉洁	在学校推广
2021.12	《前厅服务》视频录制	刘爱华 刘盛 侯玉洁	在学校推广
2022.3	《前厅服务》线上运行	刘爱华 刘盛 侯玉洁	在学校推广
2022.6	《前厅服务》学生选课	刘爱华 刘盛 侯玉洁	线上推广
2022.9	《前厅服务》优化	刘爱华 刘盛 侯玉洁	选课人数达到 500 人

2023.9	《前厅服务》视频更新	刘爱华 刘盛 侯玉洁	选课人数达到 1000 人
2024.9	《前厅服务》内容迭代	刘爱华 刘盛 侯玉洁	选课人数达到 3000 人

五、经费预算

精品课程建设得到学校大力支持，2021 年、2022 年、2023 年，学校每年将投入 3.3 万元进行《前厅服务》精品课程编写、线上视频制作、企业对接联络等费用支出。

六、保障措施

（一）组织保障

成立项目建设领导小组，明确分工。学校成立旅游管理专业建设领导小组，成员由学校主要领导和专业部门领导和全体专业教师组成。成立专业建设工作小组，实行组长负责制，并作具体分工与落实。

1. 学校组织保障

成立以教研室主任为主要负责人，首席教师、骨干教师、专业带头人为组员的专业建设工作组，确保建设项目的顺利实施。专业建设教材建设工作组成员组长：赵秦松副组长：刘爱华、杨志凌、蔡元姬，成员：马艳、呼海英、廖静伟、关丽颖、胡颖、刘盛、党川、侯玉洁、邢亚娟、杨乔。

2. 企业行业保障

成立由企业、行业、行政部门参与的专业建设指导委员会，为专业建设献计献策，提高专业建设的科学性、合理性、前瞻性。专业建设指导委员会成员组长学校主管教学副校长赵丽宏，秦皇岛大酒店总经理王立权，成员有秦皇国际大酒

店人事科长褚向华，秦皇岛国际大酒店人事副经理杨佳淳，秦皇岛香格里拉大酒店人事部经理蔡元姬，港中旅酒店高级人力资源经理张学昕，友好商务旅行社经理刘强，北京国际饭店人力资源副总监张超，北京中建雁栖湖景酒店人力资源总监侯军，北京丽都维景酒店人力资源经理周南岛，校企合作促进中心副主任马栋学校。

（二）制度保障

设立了一系列教师教学创新团队建设的制度保障办法，推动学校教育教学改革，鼓励广大教师参加教育教学研究工作，更好地带动专业建设、课程建设，教材建设促进教师的专业发展，推出更多名师和优秀教师团队，从而实现学校内涵发展、学校在将教育学科研究成果与年终考核、评优评先、职称评聘等挂钩的同时，在全校提倡创新进取精神、营造教学改革及科学研究氛围。设立“教师教育学科研究成果奖励办法”对获得国家级大赛的最高奖励 4000 元，设立“秦皇岛市中等专业学校校本教材开发与管理办法”对开发校本教材，或者出版的给以奖金奖励及年终评比加分奖励。设立“课题立项研究管理办法”，学校给予奖金和技术支持，并且组织申报和培训学习。设立“专业带头人评选实施办法”，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“专业立校，专业强校”为宗旨，以推动教师专业化建设为前提，以推进“建设品牌专业、开发精品课程、推进项目教学”为目标，打造师德高尚，理念先进，技术精湛，“做、学、教”合一，研究型、专家型、领军型教学创新团队，打造专业品牌的新活力和竞争力。

（三）条件保障

秦皇岛市财政每年为我校专业建设拨款 200 万。我校领导高度重视校企共建教材建设，有教学科研奖励办法，教研组活动有资金支持，每年投入专项经费 10 万元，积极推荐老师参加国家、省、市级培训，每天记 2 课时。科研信息中心、教务科、后勤全力支持服务教学一线，到教育发达地区开展对标学习，定期举办“名师讲堂”，邀请业内知名专家来校传经送宝，引领全校教师站位专业前沿，及时迭代知识，提升专业水平。我校教师配有笔记本电脑，并且配备台式办公电脑，建有校园微信办公平台，智慧校园平台，超星学习通平台，智慧职教平台。设有各种规模会议室、录播教室、专业实训教室等，可保障团队成员之间的交流通道和活动场所。学校建有图书馆，阅览室，电子阅览室，藏书 10 万册，馆内有丰富的教学教育方面的杂志书刊，《中国职业技术》、《职业教育研究》等。校园网互联互通运行流畅，教室全部安装电子白板，实训室安装一体机、投影仪等多媒体设备。2020 年，学校重点进行智慧校园建设，投入资金 245000 元，购置 SaaS 云服务智慧校园服务，全面搭建运行智慧校园平台，包括数据中心平台、教务管理平台、课程教学平台、教育教学质量管理等模块；投入资金 142000 元，继续运用超星一平三端云课堂服务。