

**Study on the Design of the Learning Situation of the Training Course of
"Food Service and Management" in Secondary Vocational Schools -
Take G school in Kunming as an example**
中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程的學習情境設計研究
——以昆明市 G 學校為例

楊永兵¹ 楊歡²

雲南大學 職業與繼續教育學院， 四川省資陽師範學校

College of Vocational and Continuing Education, Yunnan University, China

Ziyang Normal School of Sichuan, China

Abstract: *Paying attention to the teaching of practical training courses is an important feature of vocational education as a type of education. At present, the content system of practical teaching in secondary vocational schools is not perfect. The teaching content of "catering service and management" practical training course is out of line with the needs of the hotel catering industry, and the teachers have not carefully designed the teaching process according to the type characteristics of vocational education. The key premise of designing the learning situation is to go deep into the hotel catering department to investigate the specific tasks of the restaurant attendants, and then establish a design team of hotel catering industry experts, vocational education teaching and curriculum experts and secondary vocational school professional teachers. Through the analysis of typical work tasks, the formation of action areas, the determination of learning areas and the completion of learning situations, the four processes are realized. The learning field of this course is catering service, and its learning situation is composed of catering service skills, Chinese food service, Western food service, coffee shop service and room service. Teachers in secondary vocational schools are able to complete the learning situation design of practical training courses. Only when every teacher in vocational school has such consciousness and action, can get rid of the past disciplinary teaching method.*

Key words: *secondary vocational school, training course, catering service, learning situation*

I. 前言

改革開放 40 多年來，我國頒布了一系列法律法規，實施了一系列措施推進我國的職業教育教學與課程的發展。揚棄傳統的課堂教學模式，重新設計課程中的教學內容，是這個轉變過程中的重要一環。2014 年《國務院加快發展現代職業教育的決定》頒發，其中提到“在進行教學的工程中要推進工作過程導向教學、項目教學等一系列關於職業教育教學模式的使用，將實訓、實習擺在重要的位置，逐漸的增加其比重，並且實

¹ 楊永兵，男，副教授，博士，主要研究方向為民族職業教育。

² 楊歡，女，四川省資陽師範學校專任教師，主要研究方向為職業教育教學設計。

訓、實習的考核評價方式多樣，突出育人這一教育本質”。³2019年1月24日，國務院印發《國家職業教育改革實施方案》，即職教二十條中，也提到要打造一批高水平實訓基地。這些政策的出臺、法規的頒布，無一例外都顯示出實訓教學在整個職業教育體系中的重要性。

2007年以姜大源研究員為主的職業教育專家，撰寫了《當代德國職業教育主流思想研究—理論、實踐與創新》一書，書中介紹了學習領域以及學習情境的相關概念、理論，打開了我國學者學習和研究德國學習領域課程方案的大門。此後我國出現了不少基于工作過程系統化理論對其進行學習情境設計的課程研究成果⁴。此後，隨著研究的深入，越來越多的學者將其應用于具體的課程之中，形成以工作過程系統化為基礎，經歷行動領域→學習領域→學習情境的一系列轉換，在典型工作任務的基礎上，設計出學習領域課程與學習情境的研究範式。例如呂友萍對“數控機床故障診斷與維修”課程進行設計⁵，而孫紅緒、王群益則以園林技術專業為例進行了具體實施⁶。當前，職業教育中實訓課程的學習情境設計已經形成一套相對穩定且可模仿的操作程序。⁷一般都是先進行企業調研，然後根據調研結果確定典型工作任務；接著對典型工作任務仔細斟酌，確定職業能力并歸納，為行動領域的確定打下堅實的基礎；最後經過一定的轉換得到學習領域，并結合具體課程進行學習情境設計。例如，李俊榮的電子技術應用專業課程的開發研究⁸；張笑晨的以工業物聯網項目為例進行了綜合實訓課程開發⁹；王平均、王偉、吳恒玉以維修電工的實訓課程為例，對其進行學習情境設計研究等¹⁰。他們的設計過程就是遵循上述的開發流程完成的研究成果。

目前，對職業院校“餐飲服務與管理”課程的相關學習情境設計的成果有：田哩對高職的“餐飲服務與管理”課程為例進行了學習情境設計、實施的探索¹¹；祝曄的以“餐飲服務與管理”課程為例詳述了學習情境設計方案，并提出自己的實施建議¹²；張麗萍通過企業調研，確定典型工作任務這一流程對該門課程進行了項目課程設計，

³ 国务院. 国务院关于加强发展现代职业教育的决定[Z]. 2014-05-02

⁴ 申文縉. 基于“學習領域”課程方案的德國職業教育教學大綱研究[C]. 天津大學, 2007.

⁵ 呂友萍. 工作過程導向下的學習情景設計[C]. 湖南農業大學, 2016.

⁶ 孫紅緒; 王群益; 白遠國. 園林技術專業學習領域課程體系及學習情境設計探討[J]. 安徽農業科學, 2010, v. 38; No. 322, 628-630.

⁷ 沈忠紅; 胡焱. 關於高職學習領域課程學習情境的開發[J]. 職教論壇, 2011, No. 447, 56-57+60.

⁸ 李俊榮. 基于工作過程系統化的電子技術應用專業課程開發[C]. 河北師範大學, 2018.

⁹ 張笑晨. 基于工作過程系統化的工業物聯網綜合實訓課程開發及裝備設計[C]. 廣東技術師範大學, 2019.

¹⁰ 王平均; 王偉; 吳恒玉. 基于工作過程的維修電工實訓學習情境設計與實施研究[J]. 哈爾濱職業技術學院學報, 2013, No. 108, 95-96.

¹¹ 田哩. 基于工作過程系統化的高職“餐飲服務與管理”課程開發[J]. 職教通訊, 2010, No. 231, 70-73.

¹² 祝曄. 基于工作過程的高職《餐飲服務與管理》課程開發與設計[J]. 職業教育研究, 2011, No. 96, 87-89.

其并且整個設計圍繞工作過程與典型工作任務¹³；田一涵也依據崗位具體工作任務來對“日餐餐飲服務與管理”進行學習情境創設，整個設計過程以中職學校的實際情況為基礎，對於該門課程的目標設置、內容劃分、方法確定、實施與評價等進行設計與規劃¹⁴。可以看出，現有的成果中從大多數的學者都是從比較宏觀的層面對實訓課程進行學習情境設計，並按照工作過程系統化的實訓課程設計流程進行敘述，但是幾乎沒有涉及到一個具體的操作過程，整個設計不夠細緻；沒有呈現整個學習情境的行動過程，因此一線的教師難以運用于教學實踐。本文以中職學校一線教師的視角對昆明市內部分酒店餐飲企業、中職學校師生進行調研，在學習領域職業教育教學理論的基礎上嘗試完成該門實訓課的學習情境設計。限于筆者實踐教學和調查的便利，在本文所指的實訓課程主要為校內實訓課程。

II. 昆明市中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程教學現狀的調查

本次調查主要以訪談的形式進行。調查的對象除了教師與學生兩個主體之外，還涵蓋了酒店工作人員，這主要涉及部門經理、主管以及領班等。總的來看，當前中職學校“餐飲服務與管理”這一實訓課程教學內容與酒店餐飲業需求脫節；教師沒有依據職業教育的類型特點精心地設計實訓教學過程，遠不能滿足學生的學習需求以及酒店的用人要求。

1. 調查過程

本研究主要選取了昆明市內開設“餐飲服務與管理”課程的中職學校教師與學生以及三家酒店的餐飲部經理、主管進行調查，調查時間為2019年9月至2020年3月。三所院校中以G職業高級中學為主，K學院以及D學院為輔。三家酒店分別為T國際酒店、F酒店集團以及Y賓館。對教師訪談主要是瞭解“餐飲服務與管理”課程的課時、是否開設實訓課程及其情況、上課採用的教學方法以及對於職業教育的相關理論與教學方法的瞭解程度等。對學生訪談主要是瞭解學生對於所學專業以及“餐飲服務與管理”這門課程的開設情況、實訓課程的具體教學情況以及對於實訓和實習的看法等。對酒店工作人員，如餐飲部經理、主管以及領班等進行訪談，主要是瞭解酒店業的大體情況以及酒店對於餐飲服務員的需求情況。重要的是，通過與酒店相關專家交流總結出進行學習情境設計最需要的具體工作任務與職業能力。

¹³ 張麗萍. 基于工作過程的《餐飲服務與管理》課程設計[J]. 新課程研究(中旬刊), 2010, No. 204, 29-32.

¹⁴ 田一涵. 中職《日餐餐飲服務》實訓課程設計與規劃探究[J]. 佳木斯職業學院學報, 2018, No. 183, 10-11.

2. 中職學校“餐飲服務與管理”課程的現狀

根據調查瞭解到，目前這三所學校的該門課程均由一位老師擔任，沒有單獨的實訓教師。G 學校按要求一周六節課，其中實訓課四節，但是由于條件有限，學生學習以理論課為主，基本沒有實訓教學。但是安排學生到相應的酒店進行實習，讓學生能够在實際的工作中進行操作訓練，工學結合。K 學校和 D 學校目前是一周開設四節課，其中理論課與實訓課各占一半，都有相應的實訓室供學生學習需要，但是由于實訓設施有限，在一學期的實訓課中只對學生進行了中餐擺台相關技能的訓練，兩所學校在實訓教學的整個過程中也是以講授法為主，即教師講授、演示一遍之後由學生自己操作。在該課程的成績考核方面，G 學校的考核采用書面考試，最終成績是試卷分加上平時分，和一般的理論課程考核沒有區別，沒有體現出《餐飲服務與管理》這門課程的实操性，也沒有體現出職業教育對於中職學生技能掌握的要求。而 K 學校和 D 學校都是采用理論與实操相結合的方式進行期末考核。實訓部分的考試內容為“全台”，是“餐飲服務與管理”課程中最基本的技能訓練，難以凸顯學生全面職業能力培養的職業教育特點。

在教育部頒布的《中等職業學校相關教學標準》中明確表示，“對於專業技能課的教學建議采用項目教學、案例教學、任務驅動、角色扮演、情境教學等方法，創新課堂教學方法”¹⁵。從調查來看，三所學校的相關專業課教師對於相關的職業教育理論有一定瞭解，聽說過項目教學法，但是對於學習領域、學習情境等知之甚少。總的來看，三所學校教師對於“餐飲服務與管理”實訓課程的教學，是在國家頒布的中等職業學校專業教學標準下，依據標準，按照教師自己的教學計劃進行教學，教學過程靈活、形式多樣。

三所學校該專業大多數的學生對於選擇該專業比較隨意，半數的同學對“餐飲服務與管理”實訓課程比較感興趣，但只有極少數的同學認為該門課程對於以後的工作有作用。三所職業學校相關專業的大多數學生都認為應該先實訓，然後在到酒店進行實習。因為提前掌握相關技能，學生就更能適應酒店的工作，能更快的上手。G 學校學生強烈要求去酒店實習，而不願意呆在學校。因為學生認為在學校學不到什麼東西，但是在酒店的學習就很充實，能够學到東西，而且有工資。

¹⁵ 中華人民共和國教育部，中等職業學校飯店運營與管理專業教學標準[Z]. 2014

3. 中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程教學實施中存在問題與原因

“餐飲服務與管理”是一門操作性以及實踐性都極強的課程。但是根據我們的相關調查，有的職業學校沒有開設制度化的實訓課程，一般涉及的相關內容就由老師在課堂上展示，學生幾乎沒有機會進行實操。有的學校開設實訓課程，但是實訓設施有限，學生在一學期的實訓課程中只能學習最基本的操作技能，不能滿足職業崗位對於學生的要求。同時，任課教師還是按照以往學科化的教學模式按部就班地進行教學，無法根據學校現有的教學條件最大程度地依據職業教育的相關理論進行《餐飲服務與管理》實訓課程的教學設計，儘量使實訓課程的教學效果達到教學預期及專業教學標準。三所學校都沒有專門的實訓教材，教師僅僅採用講授法和操作示範法，通常就是教師講解基礎的餐飲服務知識與技能操作要領，然後由教師做示範，學生在下面觀察、模仿，最後讓學生根據教師的演示進行訓練，教師在一旁予以指導糾錯。總的來看，三所院校在“餐飲服務與管理”實訓課程中都存在下述共性問題：實訓設施有限，無法滿足學生的學習需要；教師教學設計能力相對較弱，無法體現職業教育的特點；教學以講授法為主，無法保障實訓課程的教學效果。

“餐飲服務與管理”實訓課程開設中缺憾的形成，既有客觀因素的限制導致中職學校不能展開實訓課程，但主要是實踐教學的內容體系不夠健全。有的學校將實訓這一塊完全拿到企業進行，沒有體現出學校在培養學生方面的作用；有的學校沒有對接現代餐飲服務員的崗位需求，技能培養較單一；學校相關的“雙師型”教師缺乏，任課老師在進行實訓課程設計的過程中還是以傳統學科的教學模式為主，沒有考慮當前社會對於餐飲服務員崗位的職業需求；有的學校對實訓教學沒有投入足夠的資金，缺乏相關的實訓場地或者實訓設施，導致實訓教學無法正常地進行或者達不到應有的教學效果。

4. 酒店餐飲人員職業情況調研

根據訪談，該專業的畢業學生在酒店都是從事服務員的崗位，其具體工作任務如表 1。

工作崗位	具體工作任務
餐 飲 服 務 員	任務 1. 負責中西餐廳的餐前擺台
	任務 2. 負責引領客人到指定位置並且對菜單作解釋
	任務 3. 負責上菜、倒酒，並做適當的推銷，諮詢客人要求
	任務 4. 負責餐後的收台以及打掃衛生
	任務 5. 按要求布置宴會場以及會議室

表 1 具體工作任務

從三家酒店來看，他們對的餐飲服務人員的職業崗位要求是首先要能夠為顧客提供不可替代的人文關懷與溫情的服務，即在態度、禮貌、語言等方面都要給顧客一種賓至如歸的感覺；其次是具備高情商、溝通交流能力佳；最後是有耐心、有活力，充滿朝氣的精神狀態。

III. 中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程學習情境設計的一般流程

設計學習情境的關鍵前提是深入酒店餐飲部對餐廳服務員的具體工作任務進行調研，然後再根據具體崗位的工作任務來確定授課內容以及知識的展開順序。因為實際的工作任務是不可能直接運用在教學之中，這就需要進行一定的“加工”。通過行動領域和學習領域“加工”之後才能進行學習情境設計。而在進行實訓課程的學習情境設計時，要遵循以職業崗位的典型工作任務作為學習任務的原則，必須要將實訓課程的內容重新組合，不是按照以往的學科體系，而是根據具體崗位的工作任務需要來進行編排。因此，“餐飲服務與管理”實訓課程的學習情境設計需要經歷分析典型工作任務→形成行動領域→確定學習領域→完成學習情境的四個過程。

1. 分析典型工作任務

筆者深入酒店與餐飲部經理以及中餐部的主管進行深入訪談後發現該專業的學生在酒店具體從事的崗位是餐廳服務員。因此，我們在瞭解這餐廳服務員的基本工作任務的基礎上，通過對工作任務以及勝任能力的分析提煉出典型工作任務。不是任意的工作任務都能稱之為典型工作任務，“典型”二字就表明該工作任務必須是該職業最具代表性的，一個典型的工作任務必須具有完整的工作過程、典型的工作任務、大有可為的設計空間以及職業成長的規律性。

2. 形成行動領域

對行動領域進行歸納不是任意的，必須在一定的條件與標準下進行。要對餐飲服務員的典型工作任務進行排序、歸納就構成了《餐飲服務與管理》實訓課程學習情境設計需要的職業行動領域。最後所得到的行動領域是否符合要求，就要看餐飲服務員崗位工作任務所對應的全部知識與技能是否能够在歸納後的行動領域中予以體現。

3. 確定學習領域

學習領域由行動領域轉換而來，並反映行動領域的需求，是一種既包含理論知識也包含實踐操作的綜合性學習任務。餐飲服務員崗位中的工作任務所對應的全部知識與技能就是學生的職業能力，即學生在餐飲服務中知識與技能掌握方面的專業能力、

在學習與服務過程中的方法能力以及與同事顧客等交往的社會能力，每一能力在不同的職業發展階段應有不同的表現。但是怎樣才能具備這些能力呢？缺乏理論的實踐是機械的，只是重複的完成一些動作，我們必須把培養學生的各種能力實踐過程中知識和技能進行理論化，即確定“餐飲服務與管理”課程的學習領域為“餐飲服務”。

“餐飲服務與管理”實訓課程中的典型工作任務，行動領域和學習領域的關係我們可以從表 2 看出來。

崗位	典型工作任務	行動領域	學習領域
餐飲服務員	中、西餐零點服務 自助餐服務 客房送餐服務 VIP 包房服務 咖啡廳服務 中、西餐宴會服務	餐飲服務與管理	餐飲服務

表 2

4. 創設學習情境

學習情境是學習領域的具體化，得到相應的學習領域之後就可以進行學習情境的設計了。筆者依據學習情境的設計原則，將該學習領域的學習情境劃分如表 3。當然，學習情境不是“終點站”，最終是爲了將學習情境應用于教學活動中，實現培養學生的職業能力的初始目標。學習情境的實施者最好是職業教育中一直所提倡的“雙師型”教師。因爲“雙師型”教師既具備相應的理論知識，又具備一定的實踐經驗與能力，他們能够在進行學習情境的設計的同時掌控教學的整個過程，能够達到最佳的教學效果。

學習領域	學習情境	子學習情境
餐飲服務	餐飲服務技能（公共情境）	
	中餐服務	中餐零點服務 中餐 VIP 包房服務 中餐宴會服務
	西餐服務	西餐零點服務 西餐自助餐服務 西餐宴會服務
	咖啡廳服務	
	客房送餐服務	

表 3

IV. 中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程學習情境的設計示例

要想實現中職學校“餐飲服務與管理”實訓課程的學習情境開發，我們需要組建科學的開發團隊，依據當前學習情境設計的範式，確定該門課程的學習領域為餐飲服務，其學習情境由餐飲服務技能、中餐服務、西餐服務、咖啡廳服務與客房送餐服務五部分組成。而在教育過程中實踐“餐飲服務與管理”實訓課程，還需要完成其學習情境的教學設計與學習考核。

1. “餐飲服務與管理”實訓課程學習情境設計的人員組成

在進行“餐飲服務與管理”實訓課程學習情境設計的過程中，不僅需要職業教育課程專家、學校的專業課教師的參與，同時更需要餐營業的行業人才的參與。

首先是酒店餐飲業行業專家，“餐飲服務與管理”實訓課程的學習情境設計就是要將實際工作中不能直接用于學生教學過程的工作任務轉化成學生在整個實訓課程教學中能夠實現的學習任務。因此第一步就需要瞭解餐飲服務員的具體工作任務，然後才能夠進行隨後的設計。酒店餐飲業行業專家給予的信息是學習情境設計的基礎。

其次是“餐飲服務與管理”這門課程的專業課教師，他們熟悉該門課程的教學過程，也瞭解學生的學習情況，對於整個實訓課程的學習情境設計也能夠根據學校的實際教學情況給予建議，以便能更好的進行實訓課程的學習情境設計，也使其更加的符合學校的實訓教學。因此，中職學校該門課程的教師是該學習情境的最佳設計者。

再次是“餐飲服務與管理”實訓課程學習情境教學活動中的主體——酒店服務與管理專業的學生。實訓課程學習情境設計的目的就是為了增加學生的學習興趣，提高學生的學習效果以及增強學生相應的職業能力。因此，對於學生的調查結果占據重要的比重。從學生那裏得到的調查結果是進行教學設計的一個基礎。設計出學生滿意的、想要的學習情境，是整個教學設計的出發點，也是回歸具體教學活動的落腳點。

最後，需要職業教育課程專家對於“餐飲服務與管理”實訓課程學習情境的設計進行評估，然後根據相關專家的評估進行相應的優化調整，然後就可以在具體的教學實踐中進行實施了。

2. “餐飲服務與管理”實訓課程學習領域課程的確定

通過對酒店餐飲業的行業專家訪談後，我們遵循著從具體工作任務到典型工作任務，再到行動領域，經過學習領域的分析，我們最終確定了餐飲服務的學習領域課程，並且劃分出了具體的學習情境，具體見表 4。

學習領域課程	餐飲服務
--------	------

學期	3	基準學時	96
<p>職業能力要求：</p> <p>1) 專業能力：</p> <p>(1) 餐飲服務領域相關知識的掌握；(2) 餐飲服務的相關操作技能；(3) 菜肴、酒水推銷能力；(4) 對客服務能力；(5) 處理餐飲突發問題以及客人投訴的能力；(6) 外語交流能力；(7) 宴會布置與設計能力；</p> <p>2) 方法能力：</p> <p>(1) 獲取并處理信息的能力；(2) 綜合運用專業知識的能力；(3) 創新與設計能力；(4) 現代化辦公設備及軟件的應用能力；(5) 計劃、決策能力；(6) 邏輯思維與判斷能力；</p> <p>3) 社會能力：</p> <p>(1) 心理承受能力；(2) 酒店文化適應能力；(3) 良好的溝通與協作能力；(4) 人際交往能力；(5) 自我管理、評價能力；</p>			
<p>學習目標：</p> <p>1) 學生掌握中西餐點菜知識、服務方式、文化與禮儀等；2) 學生能夠按照標準進行餐飲服務技能的基本操作；3) 學生能按標準完成中西餐的各種服務；4) 學生養成誠實守信、善于溝通、積極樂觀的職業品格；5) 學生學習能力、職業能力等的培養；</p>			
<p>學習內容：</p> <p>餐飲服務人員為賓客提供各種服務，包括進餐前的預定服務、餐前準備服務、迎賓領客服務、餐前服務；就餐時的各種席間服務；以及用餐完畢後的結帳、送客服務等。</p>			
<p>專業工作的對象：</p> <p>1) 掌握餐飲服務各項操作技能；2) 根據賓客的用餐需求，提供對應的服務方式；3) 餐飲服務過程中突發事件的處理。</p>		<p>專業工作的組織：</p> <p>1) 餐前服務的各種用具、工具準備；2) 情境設計、模擬；3) 各學習小組對情境的設計與實施。</p>	
<p>專業工作的工具：</p> <p>中西餐實訓室、模擬賬單、各種餐飲操作用具（如餐桌、碗碟、各種酒杯等）、多媒體。</p>		<p>對專業工作的要求：</p> <p>1) 能獨立或合作的完成餐飲崗位的各項工作；2) 能夠通過自我學習獲取新知識，提高業務能力；3) 能夠不斷地總結經驗，提升自身技能以滿足餐飲及其他崗位的需求。</p>	

表 4 “餐飲服務”學習領域課程的描述

3. “餐飲服務與管理”實訓課程學習情境的劃分

餐飲服務學習領域課程可以劃分為餐飲服務技能（公共情境）、中餐服務、西餐服務、咖啡廳服務、客房送餐服務等五個學習情境。根據需要還可以將上述學習情境進一步劃分為若干個學習子情境（見表 5）。需要注意的是，本文將餐飲服務技能單獨拿出來作為一個公共學習情境，因為不論在中餐服務、西餐服務等學習情境中都會

涉及基本的餐飲服務技能，由于校內實訓課課時等原因，不可能在進行中餐服務和西餐服務等學習情境時才開始學習基礎的餐飲服務技能，因此將其單獨拿出來作為公共情境進行學習，也為後面學習情境的學習打下基礎。其中在各學習情境學時的安排中，依據教學標準規定的 128 學時，實訓課的設定學時為 96 學時。同時將各學習情境的課時安排為 4 的倍數，方便教學活動的開展。

序號	學習情境	學習子情境	情境描述	學時
1	餐飲服務技能（公共情境）		餐飲服務技能是與餐飲業務相關的規範的基本技能或技巧。標準掌握托盤、擺台、餐巾折花、倒茶水、接受預定等基本的餐飲技能，以及就餐過程中的酒水服務和菜肴服務。	16
2	中餐服務	中餐零點服務	接受預定並做好餐前準備，以便客人在不同的時間段內的用餐需求，然後當客人到來時熱情地迎接客人到相應的位置就坐，詢問用餐需求，接著給客人提供用餐服務；在客人用餐之後結帳並送客離開。	12
		中餐VIP包房服務	準時到崗，在客人用餐之前做好各種餐前準備，如擺台、檢查各項設施設備等；在各項準備工作完成之後站在包廂門口迎接客人的到來，當迎賓人員將客人迎接到包房門口之後帶領客人入包房就坐；然後根據客人需求做好餐中服務，在客人就餐完畢之後結帳，檢查包房最後送客人離開。	12
		中餐宴會服務	首先接受任務通知書，瞭解該場宴會的主題、規模等然後就要求進行宴會布置並做好餐前準備，如餐具、烟酒等；接著在宴會當天站在門口迎接賓客，並將客人帶領到相應的位置安排就坐；然後對客人進行席間服務，在用餐完之後為宴會主辦者辦理結帳服務，並送客人離開；最後在全部賓客離開之後收拾宴會場，恢復場地。	12
3	西餐服務	西餐零點服務	首先接受預定，並記錄與安排；接著做好各項準備工作，當客人來臨時詢問是否預定，然後引領客人到相應的位置安排就坐；接著讓客人各自點餐並做好記錄；然後為客人做好菜肴與酒水的服務，並且隨時根據客人需要為客人提供相應服務；最後當客人用餐完畢之後根據客人需求進行結帳，並送客人離開。	8
			按時到崗，並做好各項檢查，當客人到來時將客人引領到相應的位置就坐，然後為客人指明取菜	8

		自助餐服務	區域；接著為客人進行餐中服務，比如及時的撤空盤、倒食物殘餘等；當客人用餐完畢之後安排結帳，并送客人離開；最後做好檯面的整理與清潔工作。	
		西餐宴會服務	當客人到達的時候將客人引領到相應的位置，拉椅、讓座，當客人坐下之後為客人鋪餐巾等。接著為客人服務頭盤、湯、主菜、甜點以及咖啡茶和餐後的酒等席間服務；當客人用餐完畢之後為客人結帳并送客；最後檢查、收台并整理清潔。	12
4	咖啡廳服務		在客人到來之前做好相關的擺台工作；當客人到來之時，迎接客人到相應的位置就坐，然後給客人上一杯水；接著將飲品單呈遞給客人詢問客人的需求，并適當的進行推薦；當客人點完之後給客人開單，然後送飲品上桌；在客人享用的過程中時刻留意客人需要；最後當客人用完之後帶領客人進行買單，然後送客人離開。	8
5	客房送餐服務		首先接受客人預訂并瞭解客人的用餐需求；在接到訂單之後根據時間要求及時將訂單送至廚房或者酒吧，并準備好賬單、簽字筆等相應的物品，核實賬單之後將餐車或者托盤送到相應的客房；然後請客人核對并簽字，詢問客人是否還有其他需要，若沒有則禮貌離開；在規定之間之後打電話詢問客人是否用完餐，并準備收餐。	8

表 5 “餐飲服務”學習情境及學習子情境

4. “餐飲服務與管理”學習情境的教學設計

學習情境在中職學校教學中的具體描述，是本文研究的最終目的與落腳點。學習情境的設計涉及學習目標、學習內容、教學方法的確定；餐飲服務相關教學材料的準備；中西餐實訓室中實訓設施、設備的檢查與準備；任課教師和上課學生相關知識與能力的要求；檢驗學生學習效果的各種考核表。由于整個學習領域下的學習情境較多，有的學習情境還可以劃分為學習子情境，不能逐一介紹每一個學習情境，因此，我們選擇中餐宴會服務子情境來完成具體的教學設計內容。

4.1 學習目標

能依據宴會通知單掌握顧客需求，做好各項宴會前的準備工作；能依據迎賓、領客的操作要領，為客人提供宴會前迎賓、領客服務；能遵循宴會就餐服務的程序和要領，為客人提供滿意的餐中服務；能依據宴會結束工作的操作要領，為客人提供結帳服務、送客服務；能正確、安全的撤換以及放置各種餐具；能從各種渠道獲取顧客在

就餐過程中的需求；具備團隊協作能力；能依據宴會主題對其進行策劃與布置的能力；具備一定的審美能力。

4.2 學習任務

主要包括接受任務通知書、餐前準備、迎賓領客、就餐服務以及餐後服務等五個學習任務，各項學習任務分別對應的主要工作過程包括：接受任務通知書，瞭解賓客情況和宴會的相關內容；餐前準備，包括布置場地、宴會擺台、相關物品準備、餐前各項檢查等；迎賓領客，包括熱情迎賓、引客入席、拉椅讓座、存放衣物、確認人數等；就餐服務，包括斟酒服務、上菜服務、撤換餐具、餐間服務等；餐後服務，包括結帳準備、送客服務、收台檢查、清理現場、工作總結等

4.3 教學方法建議

講授法：在實訓課的教學中，講授法也是必不可少的。講授法主要用于教師剛開始對於整個教學任務的發布、相關問題的說明以及在實訓教學過程中的提問等。

情境模擬教學法：情境模擬教學法是師生共同創造的一種人為的或者虛擬的情境，在該情境中學生能夠學習所從事職業的相關技能，從而培養職業能力。在學生學習中餐宴會服務的各項知識與技能之後，教師給學生創設中餐宴會服務的學習情境，學生則在這樣的學習情境中進行模擬練習。讓學生的各項知識與技能能夠融會貫通並且培養學生在職業場景中的應變能力與業務能力，讓其能夠快速的適應酒店的工作環境。

角色扮演法：角色扮演法是一種在教學中經常會用到的一種行動導向教學法。角色扮演法是培養交際能力的職業中經常用到并有效的教學法。在該學習情境中，教師給學生創設中餐宴會服務的學習情境，而學生則扮演服務員、顧客等角色，將其所學的專業知識運用在實際場景中，并培養學生的交際能力。

4.4 教學材料及實訓工具準備

該環節主要完成考核評價表、多媒體課件（其中包括各種宴會視頻）、各種中餐宴會服務餐飲用具以及在整個教學過程中需要的教具、工具（如模擬的賬單等）的準備。

4.5 教師知識與能力要求

首先教師要具備一定的理論知識，對於中餐宴會服務的各種流程、注意事項有一定的認識；同時教師要具有豐富的酒店服務實踐經驗并掌握相關技能，在一些突發情況下能夠及時的給予學生提示與幫助，并且最後能夠給出自己的解決方案。

4.6 學生知識與能力要求

學生熟悉各種不同類型的宴會、會議、展覽等的服務標準和布置擺設的要求，掌握銷售策略；對於中餐宴會服務的基本知識有一定的瞭解，知道整個操作流程；同時學生對於擺台、對客服務等各種服務技能熟悉並且具有靈活運用的能力。

4.7 考核與評價

中餐宴會服務的整個考核分為教師評分、小組評分以及學生自評三個部分，注重實訓教學中的過程性考核。

5. “餐飲服務與管理”實訓課程學習成績的考核

本課程採用過程性考核與終結性考核兩種考核方式，其中過程性考核占 60%，終結性考核占 40%，考核的項目為五個主要的學習情境。其中餐飲服務技能所占比重為 30%，中餐服務與西餐服務的比重各占 20%，咖啡廳服務與客房送餐服務所占的比重為 15%。對於“餐飲服務”五個學習情境的過程性考核，除了“餐飲服務技能”這一學習情境以外，其他四個學習性情境的過程性考核沒有很大的差別，因為在整個教學過程的實施中大體的步驟是相同的，不同學習情境的最大不同在於“操作過程”。雖然都以“操作過程”這幾個字表示，但是內容確完全不一樣。

V. 結語

中等職業學校酒店服務與管理專業的畢業生的就業崗位主要是餐飲服務員，因此我們也就只調研了這一崗位的具體工作任務，然後進行一系列的轉換得到學習情境設計需要的內容。在學習情境的劃分上按照“學習情境的劃分應當由學習領域框定，應是一個完整的工作過程”等原則，將餐飲服務學習領域可以劃分為中餐服務、西餐服務、咖啡廳服務、客房送餐服務、餐飲服務技能五個部分。文中主要探討了中餐服務學習領域中的中餐宴會服務學習子情境的設計，為中職學校實訓課程教學的開展提供思路。實訓課程教學內容設計的核心最終是要落到具體的學習情境之上的，最後要應用於教學實踐，然後不斷地進行完善與補充。

雖然在整個學習情境的設計中存在這樣或那樣的一些問題，使得情境的設計不是很完善，但是我們終究走出了實訓課程學習情境設計的第一步，也為職業學校的教師，特別是“雙師型”教師的實訓課教學提供了相關的借鑒。實際上，只要真正的花時間與精力深入的瞭解酒店餐飲業相關崗位的具體工作過程，同時對工作過程系統化理論有一定的理解，中職學校的教師是能夠嘗試進行實訓課程的學習情境設計的。只有職業學校的每位教師都有這樣的意識和行動，才能擺脫過去的學科化教學方式，真正地

促進教學內容與方式進行改變，為職業教育的發展做出自己的微薄力量，助力我國職業教育的發展。

參考文獻

1. 專書

J. 萊夫等. 情景學習——合法的邊緣性參與. 王文靜譯. 上海：華東師範大學出版社, 2004.

姜大源. 當代德國職業教育主流教學思想研究——理論、實踐與創新.
北京：清華大學出版社, 2007.

徐國慶. 職業教育課程論. 上海：華東師範大學出版社, 2008.

2. 論文

嚴中華. 職業教育課程開發與實施——基于工作過程系統化的職教課程開發與實施.
北京：清華大學出版社, 2009.

趙志群. 職業教育學習領域課程及課程開發[J].
徐州建築職業技術學院報, 2010, 10 (02) :1-8.

田 哩. 基于工作過程系統化的高職“餐飲服務與管理”課程開發[J].
職教通訊, 2010, No. 231, 70-73.

沈忠紅, 胡焱. 關於高職學習領域課程學習情境的開發[J]. 職教論壇,
2011, No. 447, 56-57+60.

叢文龍. 學習情境設計的“3+4”原則[J]. 當代職業教育, 2011, No. 22, 39-42.

祝 曄. 基于工作過程的高職《餐飲服務與管理》課程開發與設計[J].
職業教育研究, 2011, No. 96, 87-89.

易艷明, 石婷. 德國行動導向教學理論基礎、組織模式與設計原則再分析[J].
中國職業技術教育, 2016, No. 607, 58-66.

Date Submitted: August 25, 2021

Date of Review Completion: September 7, 2021

Date of Publication: October 29, 2021

About the Author



Yang Yongbing obtained his M.A. and Ph. D. in History from the College of Humanities, Yunnan University, China. He is currently an Associate Professor and Director of Discipline Construction Office at College of Vocational and Continuing Education, Yunnan University. He has been engaged in teaching and research on undergraduate major of full time vocational education for 16 years.

楊永兵，雲南大學人文學院歷史學碩士、博士，現任教於雲南大學職業繼續教育學院，副教授、學科建設辦公室主任。從事全日制職業教育本科專業教學和研究工作 16 年。