

莱芜职业技术学院  
精品在线开放课程申报书

课程名称：饭店前厅管理

课程负责人：赵燕

联系电话：17116257333

主要开课平台：优慕课

申报课程单位：商务管理系

专业类代码：640105

填表日期：二零二零年六月

莱芜职业技术学院制  
二〇二〇年四月

## 填表说明

1.开课平台是指提供面向高校和社会开放学习服务的公开课程平台。

2.申报课程名称、课程团队主要成员须与平台显示情况一致，课程负责人所在单位与申报课程学校一致。

3.课程性质可根据实际情况选择，可多选。

4.申报课程在多个平台开课的，只能选择一个主要平台申报。多个平台的有关数据可按平台分别提供“课程数据信息表”（附件2）。

5.因课时较长而分段在线开课、并由不同负责人主持的申报课程，可多人联合申报同一门课程。

6.专业类代码指《普通高等学校本科专业目录（2012）》或《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（2015年）》中的专业类代码（四位数字）。没有对应学科专业的课程，本科填写“0000”，专科高职填写“1111”。

7.申报书骑缝装订，一式两份。

## 一、课程基本情况

课程名称	饭店前厅管理	前两年是否申报	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否
课程负责人	赵燕		
负责人所在单位	商务管理系		
课程对象	<input type="checkbox"/> 本科生课 <input checked="" type="checkbox"/> 专科生课 <input type="checkbox"/> 社会学习者		
课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 高校学分认定课 <input type="checkbox"/> 社会学习者课程		
课程类型	<input type="checkbox"/> 大学生文化素质教育课 <input type="checkbox"/> 公共基础课 <input checked="" type="checkbox"/> 专业课 <input type="checkbox"/> 其他		
	<input type="checkbox"/> 思想政治理论课 <input type="checkbox"/> 创新创业教育课 <input type="checkbox"/> 教师教育课		
课程讲授语言	<input checked="" type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 中文+外文字幕（语种） <input type="checkbox"/> 外文（语种）		
开放程度	<input checked="" type="checkbox"/> 完全开放：自由注册，免费学习 <input type="checkbox"/> 有限开放：仅对学校（机构）组织的学习者开放或付费学习		
主要开课平台	优慕课		
平台首页网址	<a href="http://218.201.159.151/meol/index.do">http://218.201.159.151/meol/index.do</a>		
首期上线平台及时间	2018.03		
课程开设期次	2		
课程链接	<a href="http://218.201.159.151/meol/jpk/course/layout/lesson/index.jsp?courseId=10651">http://218.201.159.151/meol/jpk/course/layout/lesson/index.jsp?courseId=10651</a>		

## 二、课程团队情况

课程团队主要成员（含负责人，限5人之内）							
序号	姓名	单位	职称	手机号码	电子邮箱	承担任务	平台用户名
1	赵燕	商务管理系	副教授	17116257333	Lwzhaoyan@126.com	总体设计 资源建设	20071016
2	吴晓	商务管理系	讲师	18863487077	56754746@qq.com	资源建设	20091023
3	陈彩虹	商务管理系	讲师	13963405672	caihong616@163.com	作业批改	20081015
4	柳晓霞	商务管理系	讲师	15006341839	286059011@qq.com	教学辅导	20091034
5	袁荣娟	商务管理系	讲师	18863411880	yuanrongjuan123@163.com	在线答疑	20121004

课程团队其他成员					
序号	姓名	单位	职称	承担任务	平台用户名
1	裴敏莉	商务管理系	教授	在线答疑	19881021
2	刘玉孔	商务管理系	副教授	数据分析	20081017

## 课程负责人教学情况（不超过 500 字）

（近 5 年来在承担学校教学任务、开展教学研究、获得教学奖励方面的情况）

### 1. 近五年来承担的教学任务

近五年主要讲授了酒店沟通技巧、酒店基础知识、社交礼仪、饭店前厅管理、导游基础知识、旅行社基调与外联实务、管理学基础、酒店营销实务等多门酒店管理专业的专业课程。

### 2. 教学研究

### 教学奖励

序号	项目名称	时间	发证机关	级别	位次
1	山东省青年技能名师	2018.09	山东省教育厅	省级	独立
2	山东省职业院校教学能力大赛一等奖	2019.08	山东省教育厅	省级	1/4
3	山东省职业院校技能大赛现代酒店服务大赛教师组二等奖	2017.12	山东省教育厅、山东省人力资源和社会保障厅	省级	独立
4	山东省职业院校技能大赛导游服务大赛三等奖指导教师	2019.11	山东省教育厅	省级	独立
5	信息化教学大赛三等奖	2017.08	山东省教育厅、山东省人力资源和社会保障厅	省级	1/3
6	山东省职业院校技能大赛西餐宴会服务三等奖指导教师	2017.11	山东省教育厅、山东省人力资源和社会保障厅	省级	独立
7	山东省职业学院教师教学能力大赛三等奖	2018.09	山东省教育厅	省级	1/3
8	山东省职业院校技能大赛现代酒店服务大赛三等奖指导教师	2018.11	山东省教育厅	省级	1/2
9	莱芜市职业院校技能大赛中餐宴会设计优秀指导教师	2017.10	莱芜市教育局	市级	独立
10	莱芜市职业院校技能大赛西餐宴会服务优秀指导教师	2017.10	莱芜市教育局	市级	独立
11	莱芜市职业院校技能大赛中餐宴会设计优秀指导教师	2018.10	莱芜市教育局	市级	独立
12	莱芜市职业院校技能大赛西餐宴会服务优秀指导教师	2018.10	莱芜市教育局	市级	独立
13	信息化教学大赛二等奖	2016.07	莱芜职业技术学院	院级	独立
14	信息化教学大赛一等奖	2017.07	莱芜职业技术学院	院级	独立
15	信息化教学大赛二等奖	2017.07	莱芜职业技术学院	院级	独立

16	信息化教学大赛二等奖	2017.07	莱芜职业技术学院	院级	独立
17	青年技能名师	2017.12	莱芜职业技术学院	院级	独立
18	信息化教学大赛一等奖	2018.07	莱芜职业技术学院	院级	独立
19	信息化教学大赛三等奖	2018.07	莱芜职业技术学院	院级	独立
20	信息化教学大赛一等奖	2019.01	莱芜职业技术学院	院级	独立
21	信息化教学大赛一等奖	2019.01	莱芜职业技术学院	院级	独立

### 教学课题及精品资源共享课

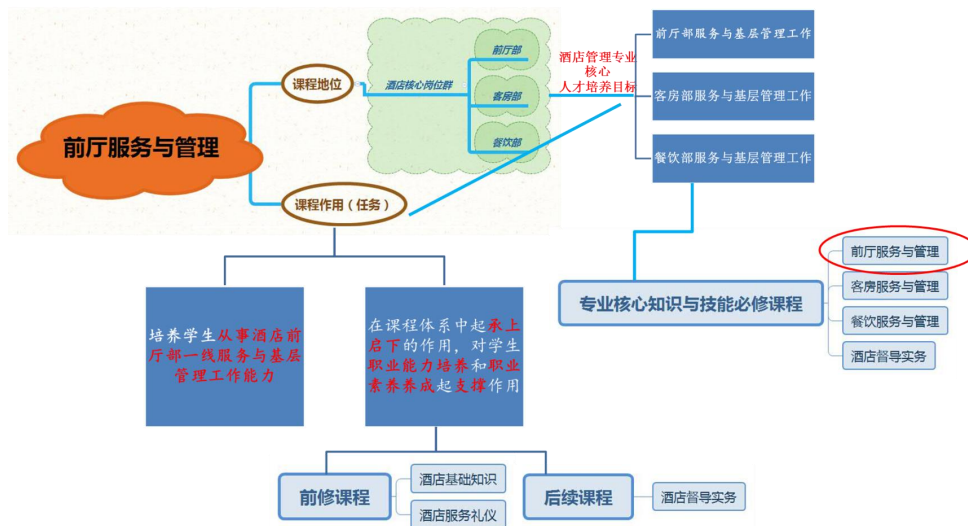
序号	项目名称及获奖等级	时间	立项/授奖单位	个人位次
1	基于工作过程系统化的高职酒店管理专业课程体系创新研究	2012.07-2015.06	山东省教育厅	1/5
2	高职酒店管理专业“双主体”现代学徒制人才培养模式研究	2016.06-2019.01	莱芜职业技术学院	1/5
3	基于优慕课教学平台的“两维度、三阶段、四步走”混合式教学设计与应用研究——以《饭店前厅管理》为例	2018.03-2019.01	莱芜职业技术学院	1/5
4	基于优慕课教学平台的“两维度、三阶段、四步走”混合式教学设计与应用研究——以《酒店服务礼仪》为例	2018.09-2019.05	莱芜职业技术学院	1/5
5	人工智能背景下高职酒店管理专业人才培养模式探究	2019.10	莱芜职业技术学院	1/5
6	《饭店前厅管理》精品资源共享课	2018.06	莱芜职业技术学院	1/5
7	《沟通技巧》精品资源共享课	2019.06	莱芜职业技术学院	1/5
8	《旅行社经营管理》精品资源共享课	2010.10	莱芜职业技术学院	2/5

### 三、课程简介及课程特色（不超过 800 字）

（课程主要内容及面向对象，本课程运用信息技术在课程体系、教学内容和教学方法等方面的改革情况）

#### 一、课程简介

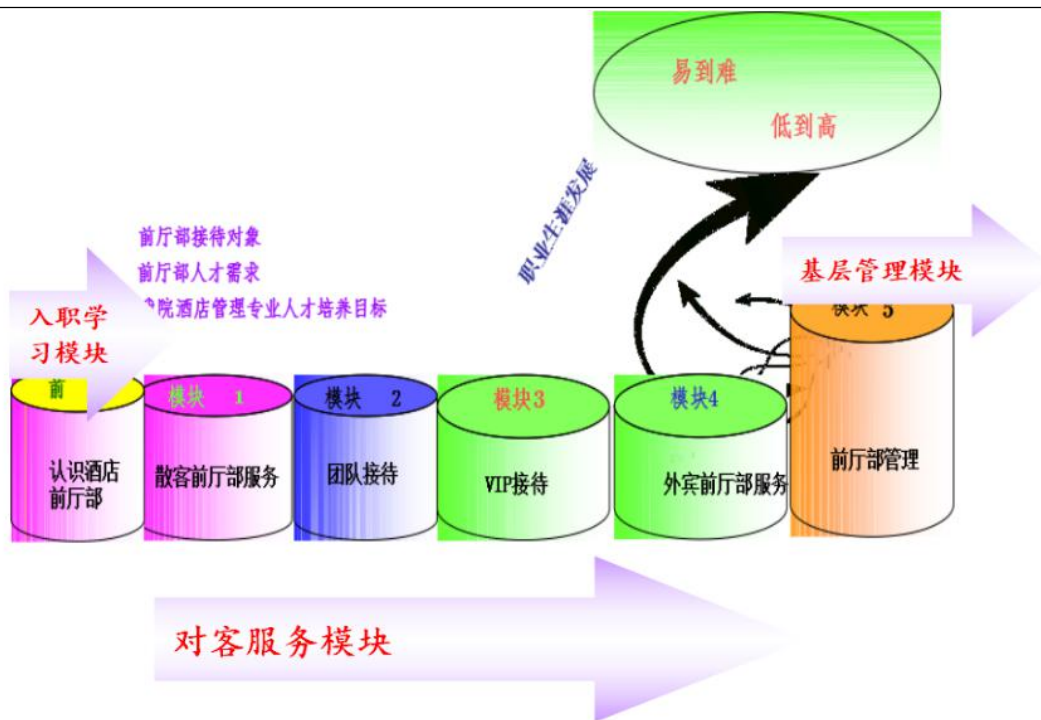
《前厅服务与管理》课程是**酒店管理专业**的**专业核心知识与技能必修课**，在酒店管理专业教学中占主要地位。该课程主要培养学生**从事酒店前厅部一线服务与基层管理工作能力**。其**前修课程**是《酒店基础知识》、《酒店服务礼仪》；**后续课程**是《酒店督导实务》。为后续课程《酒店督导实务》提供**前厅部基层业务管理、人员管理、客户关系管理、服务质量管理的知识和技能**基础。



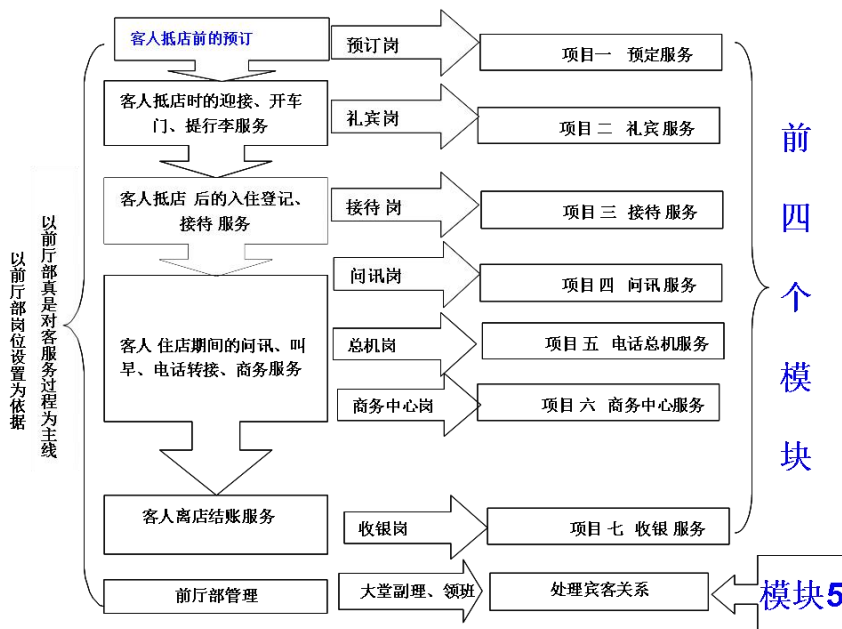
#### 二、课程内容改革

##### 1. 以前厅部接待对象、前厅部人才需求以及培养目标为依据设计课程内容能力模块

以前厅部接待对象、前厅部人才需求以及培养目标为依据设计课程内容能力模块，前言一认识酒店前厅部，模块一散客前厅部服务，模块二团队前厅部服务，模块三VIP前厅部服务，模块四外宾前厅部服务，模块五前厅部管理。其中前言属于入职学习，模块一、二、三、四属于对客服务，模块五属于基层管理，符合学生的认知规律和职业成长规律，也符合酒店人才培养目标和《饭店前厅管理》课程目标。



2. 以前厅部真实对客服务过程为主线、以前厅部岗位设置为依据设置教学项目



3. 以各岗位的真实工作任务为依据整合、序化教学任务

序号	岗位	岗位真实工作任务	教学任务
1	预订	1、为客人办理预订 2、为客人办理预订取消 3、为客人办理预订变更 4、为客人办理预订婉拒 5、为客人办理超额预订	1、预订受理与确认 2、预订取消 3、预订变更 4、预订婉拒 5、超额预订
2	礼宾	1、饭店代表到机场、车站、码头迎送客人 2、门童迎送客人 3、行李员提供行李服务	1、饭店代表迎送客人 2、门童迎送客人 3、行李服务
3	接待	1、为客人办理入住登记 2、为客人办理换房服务 3、为客人办理预期续住 4、客房状态的显示与控制；	1、散客的接待 2、换房服务 3、预期续住服务
4	问讯	1、为客人办理问讯 2、为客人办理留言 3、为客人办理留物 4、为客人办理房卡遗失补办	1、问讯 2、留言 3、留物服务 4、房卡遗失补办
5	商务中心	1、为客人办理传真收发服务； 2、为客人办理复印文件服务； 3、为客人办理打印文件服务； 4、为客人办理翻译服务； 5、为客人办理会议室出租服务；	1、传真收发 2、复印 3、打印 4、打字 5、会议室出租
6	总机	1、为客人转接电话 2、提供叫早服务	1、电话转接 2、叫早服务
7	收银	1、为客人办理结账 2、为客人办理贵重物品寄存 3、外币兑换服务	1、结账 2、贵重物品寄存 3、外币兑换服务
8	大堂副理、 领班	1、处理宾客投诉	1、前厅客户关系管理

### 三、教学方法改革

#### 1. 线上线下混合式教学法

本课程为满足线上学习的要求，课程组恰当充分利用现代教育技术，营造信息化的网络教学环境，通过自主学习、网络指导、答疑讨论等多种途径提高学生的主体参与性。

#### 2. 案例分析法

案例分析是《饭店前厅管理》课程教学联系实际的特色形式。本教案所选案例，均是较为典型的、具有学生讨论与研究余地的案例，并且大部分是来自学生顶岗实习中的案例。进行案例分析时，我们灵活采用了两种具体方式：一、学生对立分析，再以书面作业完成的分散方式；二、采用先分小组讨论，后到课堂上全班讨论这种集中形式。其中，后一种方式主要用于重点案例分析。教师的指导重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上，而不是用自己的观点影响学生。最后，教师对案例进行总结，但总结不是对结果或争论下结论，而是对学生们的分析进行归纳、拓展和升华。

#### 3. 角色扮演法

首先，由教师给出一定的案例或要解决的管理问题，由学生扮演其中的角色，设身处地的分析与解决所面临的问题，学生从所扮演角色的角度出发，运用所学知识，



自主分析与决策，以提高学生实际决策的技能。

#### 4. 任务驱动教学法

充分利用所创造的校内外教学环境，并设计一系列酒店沟通的实训项目、技能性综合大作业课题、综合实训课题，实施“任务驱动教学”，使学生在完成一个个实际任务的过程中学习。学生通过自主完成综合实训课题或工作任务构建知识、能力和素质。

#### 5. 情境模拟法

充分利用本专业高质量校内实训实习基地作为教学环境，实施情境模拟法教学。通过情境模拟将酒店沟通的工作原理引入课堂教学，营造与现实工作有内在联系的教学情境，使学生将所学抽象知识具体化，同时也对学生理解现实工作具有独特的实践意义，从而使传统教学方式中难于讲解、难以理解的内容化抽象为形象、化难为易、化繁为简、化静为动、化枯燥为生动。

### 四、课程考核（试）情况（不超过 500 字）

[对学习者的考核（试）办法，成绩评定方式等。如果为学分认定课，须将附件 2 课程数据信息表相应的两期在线试题附后]

信息技术与教育教学的深度融合，有力推动了过程化考核，已经圆满完成的《饭店前厅管理》两期课程的考核，分为线上 MOOC 考核和整门课程的考核两部分，其体办法如下：

#### 1. 线上 MOOC 的过程化

考核第一期开课：MOOC 成绩 100 分=单元测试 30%+单元作业 40%+讨论 10%+在线考试 20%。第二期开课：MOOC 成绩 100 分=单元测试 40%+单元作业 30%+讨论 10%+在线考试 20%。单元测试为客观题，共 20 小题，允许尝试次数 3 次，单元作业为 5--6 个主观题，采取学生互评方式，讨论以学生活跃度为标准，参与 10 次可获满分。在线考试，随机从题库中抽取 50 客观（单选 35 道，多选 15 道）。

#### 2. 整门课程的过程化

考核整门课程的总评成绩 100 分=MOOC 学习成绩 40%+课堂讨论教学成绩 30%+实践成绩 30%。MOOC 学习成绩占总评成绩的 40%；课堂讨论教学成绩包含考勤与课堂表现、主题作业等成绩；实践成绩包含前厅部各工作岗位实际操作成绩。

符合以下条件可免考（只免除 MOOC 的在线考试）：平时考勤全勤；MOOC 学习成绩优秀；课堂表现优秀；主题作业优秀；实践成绩优秀；学生助教同等条件下优先免考。

**3. 成绩评定：**分为不合格，合格和优秀三个等次：60 分以下为不合格；60--84 分为合格；85--100 分为优秀；60 分以上可获得相应等级的认证证书。

## 五、课程应用情况（不超过 800 字）

（在申报高校教学中的应用情况；面向其他高校学生和社会学习者应用情况及效果，其中包括使用课程学校总数、选课总人数、使用课程学校名称等）

本课程是在 2018 年莱芜职业技术学院精品资源共享课程的基础上，整合资源，由莱芜职业技术学院酒店管理专业 6 位教师共同建设完成，课程团队既高度重视课程建设过程，又高度重视课程的实践应用。经过两期的建设和应用，取得了良好的教学效果和社会应。截止目前，使用课程学校达到 7 所，选课总人数 499 人，课程具体应用情况如下：

**1. 本校全面使用 MOOC，采用线上线下相结合的混合式教学模式，充分调动学生参与的积极性和主动性，教学效果明显提升**

本校的《饭店前厅管理》课程在大一开设，全部学生实现在线实名注册学习，线上学生提前一周学视频、课作等内容，并进行单元测试、完成单元作业；线下：检测 MOOC 学习和作业情况、讨论答疑总结提升，学习新知识点。线上 MOOC 学习和课堂讨论式教学交替进行，学习者在线学习响应度高，师生互动充分，两期课程发帖总数 452 帖，参与互动人数 300 余人次，促进了学生自主式与协作式学习，提升了教学效果。

**2. 面向其他高校和社会学习者做好教学模式推广和课程运维工作，示范引领性强**

本课程坚持共共享的理念，面向其他高校学生和社会学习者完全开放。课程团队全面推广实施线上 MOOC 教学和线上线下相结合的混合式教学模式和过程化考核方式。课程团队组定了课程运小组，严格按照优慕课的建设与管理，提供人性化运维服务和技术支持，促进师生之间、学生之间进行资源共享，假多高校同行以本课程作为教学参考资源，省外部分老师利用本课程开展校内混合式数学，产生良好的示范引领效应。

## 六、课程建设计划（不超过 500 字）

（今后五年继续面向高校和社会开放学习服务计划，包括面向高校的教学应用计划和面向社会开设期次、持续更新和提供教学服务设想等）

今后五年，将严格按照学院关于国家精品在线开放课程建设的基本要求，继续推进现代信息技术与课程教育教学的深度融合，持续更新课程资源，坚持全程全方位开放建设，以更高质量、更高水平的优质教学资源 and 课程运维服务其他高校和社会学习者，今后五年课程具体建设计划如下：

1. 2020年6月-12月,申报创建学院精品在线开放课程;完成本课程教学资源的优化升级,开设第3期课程

2. 2021年,完善本校MOOC教学、课堂讨论式教学和实践教学相结合的混合式教学模式,继续进行线上MOOC和整门课程的过程性考核,开设第4,5期课程

3. 2022年,根据网络技术发展观状,增加联合共建高校2所,开设第6、7期课程

4. 2023年,与国内高校同行分享本课程混合式教学改革经验,共同推进职业院校网络技术课程的信息化教学改革和优质教学资源共建共享,开设第8.9期课程

5. 2024年,根据行业发展,更新部分教学视频和教学资源,更新试题内容,增设新的讨论话题和互动内容,加强师生交流,开设第10.11期课程

6. 2025年,根据人工智能新的发展情况,持续更新资源,实现优质课程资源向更多高校和全社会开放,开设第12期课程。

## 七、课程负责人诚信承诺

本人已认真填写并检查以上材料,保证内容真实有效。

课程负责人(签字):

年 月 日

## 八、申报单位承诺意见

本单位已按照申报要求,对申报课程网上内容和教学活动进行了审查,对课程有关信息及课程负责人填报的内容进行了核实。经评审评价,现择优申报。

本课程如果被认定为“学院精品在线开放课程”,本单位承诺为课程团队提供政策、经费等方面的支持,确保该课程面向高校和社会学习者开放,并提供教学服务不少于5年,监督课程教学团队对课程不断改进完善。

单位负责人签字:

(单位公章)

年 月 日

附件 3

莱芜职业技术学院精品在线开放课申报汇总表

单位名称（公章）：

序号	课程名称	课程负责人	专业类代码	课程开设期次	主要开课平台
1	饭店前厅管理	赵燕	640105	2	优慕课
2					
3					
4					
5					