

## 2.1.4(3-1) 《茶馆经营与管理》课程标准

### 一、课程名称

《茶馆经营与管理》

### 二、适用专业

茶叶生产与加工专业（010800）

### 三、学时与学分

学时：72 课时，学分：4 学分

### 四、课程性质

本课程是中等职业学校茶叶生产与加工专业一门专业素质课程，是为适应当前我国茶馆行业的迅猛发展以及对专业人才的需求，是茶叶生产与加工专业面向职业岗位应具备的职业素养，是从事茶馆服务行业中相关工作岗位所应该具备的知识和技能，也是为后续学习的课程作准备。课程强调以实际应用为教学重点，基础理论以够用为度。

前导课程有：《茶艺》、《茶叶销售技巧》，后导课程有《茶叶电子商务》。

### 五、课程目标

通过本课程的学习，掌握开发茶馆的一般步骤，掌握茶馆经营与管理的基本技能。

#### （一）素质目标

- 1.立足岗位，关注茶文化历史。
- 2.具有市场的眼光，具有大局意识。

- 3.具有整合资源的能力。
- 4.具团结协作的精神。
- 5.培养自主学习的意识，增强创造力、设计能力、审美能力。
- 6.增强抽象思维能力，增加空间理解能力。
- 7.具有细心体贴、耐心有礼的服务意识。
- 8.具有严谨、细心的工作态度，廉洁自律的工作作风，慎决策。

## （二）知识目标

- 1.熟知茶馆的内涵、发展概况。
- 2.掌握现代茶馆的类型、功能、定位。
- 3.掌握茶馆的经营取向、经营特色。
- 4.掌握茶馆开业步骤。
- 5.掌握茶馆的外观设计与布置、室内布局与装饰、文化氛围和品位营造的要素。
- 6.掌握几种现代的营销方法了解茶馆采购的基本内容和一般要求。
- 7.掌握茶馆服务、物流管理知识了解茶馆服务的特点及作用。
- 8.掌握茶馆的服务质量管理。
- 9.掌握茶馆人员管理方法。
- 10.了解茶馆财务管理分析。
- 11.了解大众化茶馆、个性化茶馆、多元化茶馆的概念、范畴。

## （三）能力目标

- 1.能讲述茶馆的起源与发展，描述现代茶馆的类型、功能。
- 2.能组织茶馆的开业活动。
- 3.能对茶馆进行实地调查、网络市场调查，能根据客户行为分析有价值的信息。
- 4.能说出茶馆申办营业执照的流程。
- 5.能说出茶馆外观设计与布置的要素，对茶馆室内空间进行合理布局、营造文化氛围。
- 6.能说出市场营销程序、市场营销组合策略。
- 7.能说出茶馆服务的程序及操作规范、礼仪规范。
- 8.能进行茶馆的主要卫生清洁工作、能正确处理客人投诉。
- 9.掌握培训员工的方法、程序，能对茶馆人员进行考评。
- 10.能对茶馆经营损益进行分析，能采取措施提高茶馆营运能力。
- 11.掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆的运营。

## 六、课程内容和要求

本课程较为系统的介绍了茶馆的发展及其功能、茶馆的经营策划与筹备、茶馆的设计与布置、茶馆的营销和产品经营等基本知识，并详细阐述了茶馆的经营与管理、人力资源管理和财务管理以及茶馆的特色经营等相关知识，较为全面的介绍了茶馆经营与管理的基本要求和经营特点，旨在提升学生茶馆经营的理论水平和管理技能。

序号	任务模块	课程内容与教学要求			活动设计	课时
		素质	知识	能力		

1	茶馆概述	<ul style="list-style-type: none"> <li>●立足岗位,关注茶文化历史。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●茶馆的内涵</li> <li>●熟知茶馆的发展概况。</li> <li>●把握茶馆业的发展趋势。</li> <li>●掌握现代茶馆的类型、功能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能讲述茶馆的起源与发展。</li> <li>●能描述现代茶馆的类型、功能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆发展的相关知识。</li> <li>●技能训练活动:结合雅安茶馆实际,阐述茶馆的功能。</li> <li>●展示评价活动:完成成绩评定。</li> </ul>	6
2	茶馆的经营策划	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具团结协作的精神。</li> <li>●增强创造力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●理解茶馆定位的重要性。</li> <li>●掌握茶馆的经营取向和要旨。</li> <li>●掌握茶馆的经营特色。</li> <li>●讨论茶馆的开业活动设计。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能描述茶馆的定位、设计。</li> <li>●能组织茶馆的开业活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习相关茶馆策划知识。</li> <li>●技能训练活动:撰写茶馆开业活动计划书。</li> <li>●展示评价活动:对计划书进行展示评价。</li> </ul>	8
3	茶馆的筹备	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具有大局观。</li> <li>●具有团队协作的精神。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握茶馆的选址的要素</li> <li>●掌握茶馆的市场调查方法</li> <li>●掌握茶馆的顾客分析方法</li> <li>●掌握茶馆的取名与注册流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能判断茶馆选址是否合适</li> <li>●能对茶馆进行实地调查、网络市场调查</li> <li>●能根据客户行为分析有价值的信息</li> <li>●能说出茶馆申办营业执照的流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆筹备相关知识</li> <li>●技能训练活动:撰写茶馆筹建企划案</li> <li>●展示评价活动:对策划书进行展示评价。</li> </ul>	8
4	茶馆设计与布置	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具有设计能力、审美能力。</li> <li>●增强抽象思维能力。</li> <li>●增加空间理解能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握茶馆的外观设计与布置的要素</li> <li>●掌握茶馆的室内布局与装饰</li> <li>●掌握茶馆的文化氛围和品位营造</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能说出茶馆外观设计与布置的要素</li> <li>●能对茶馆室内空间进行合理布局</li> <li>●能营造茶馆空间的文化氛围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆设计相关知识</li> <li>●技能训练活动:撰写茶馆设计方案</li> <li>●展示评价活动:对方案进行展示评价。</li> </ul>	6

5	茶馆的营销	<ul style="list-style-type: none"> <li>●培养学生具有大局意识</li> <li>●培养学生资源整合能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解市场营销的概念、程序</li> <li>●掌握茶馆的市场细分</li> <li>●掌握几种现代的营销方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能说出市场营销程序</li> <li>●能说出市场营销组合策略</li> <li>●能说出现代营销方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习市场营销相关知识</li> <li>●技能训练活动:模拟开展茶馆经营中现代营销方法的应用</li> <li>●展示评价活动:对现代营销方法的应用进行展示评价。</li> </ul>	8
6	茶馆的产品经营	<ul style="list-style-type: none"> <li>●培养自主学习的意思。</li> <li>●增强创造力、动手能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解茶馆采购的基本内容和一般要求</li> <li>●掌握茶馆服务、物流管理知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握茶馆的饮品和茶点的设计、供应</li> <li>●掌握茶馆的服务管理</li> <li>●掌握茶馆的物流管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆产品经营相关知识</li> <li>●技能训练活动:特色饮品和茶点的设计</li> <li>●展示评价活动:对设计的特色饮品和茶点进行展示评价。</li> </ul>	8
7	茶馆的运营管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具有热爱劳动的意识。</li> <li>●具有细心体贴、耐心有礼的服务意识。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解茶馆服务的特点及作用</li> <li>●掌握茶馆的卫生清洁管理要求</li> <li>●掌握茶馆的服务质量管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能说出茶馆服务的程序及操作规范、礼仪规范</li> <li>●能进行茶馆的主要卫生清洁工作</li> <li>●能正确处理客人投诉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆运营管理的相关知识</li> <li>●技能训练活动:创设工作情景,模拟为客人服务、处理客人投诉等工作内容</li> <li>●展示评价活动:评价服务模拟活动中,服务是否规范、得当</li> </ul>	8
8	茶馆的人力资源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●团队协作意识的培养和提升。</li> <li>●增强资源整合能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解招聘途径、特点,招聘程序</li> <li>●了解员工评估、考核办法</li> <li>●了解茶馆的绩效分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握培训员工的方法、程序</li> <li>●能对茶馆人员进行考评</li> <li>●掌握工作绩效的评价方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆的人力资源管理的相关知识</li> <li>●技能训练活动:创设情景,模拟员工招聘、考核等内容</li> <li>●展示评价活动:评价在员工招聘、培训活动中,操作是否正确</li> </ul>	8

9	茶馆财务管理分析与决策	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具有严谨、细心的工作态度</li> <li>●具有廉洁自律的工作作风</li> <li>●慎决策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解茶馆财务管理分析概述</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●能看得懂财务资料，如利润表等</li> <li>●能对茶馆经营损益进行分析</li> <li>●能采取措施提高茶馆运营能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆财务管理分析与决策的相关知识</li> <li>●技能训练活动: 阅读、分析财务报表; 根据资产营运能力指标, 分析采取何种措施提高运营能力</li> <li>●展示评价活动: 评价学生的决策是否合理</li> </ul>	6
10	茶馆的特色经营	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具有市场的眼光</li> <li>●具有整合资源的能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●了解大众化茶馆、个性化茶馆、多元化茶馆的概念、范畴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆的运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知识学习活动:学习茶馆的特色经营相关知识</li> <li>●技能训练活动: 大众化茶馆的运营方案</li> <li>●展示评价活动: 评价方案是否够详细、有特色</li> </ul>	6

## 七、课程实施

### (一) 教学要求

1. 在教学过程中, 应立足于坚持学生实际技能培养, 采用项目教学, 设计不同的活动, 提高学生学习兴趣。

2. 本课程的教学关键是情景教学, “教”与“学”互动, 设计教学环境, 分配训练角色。选用典型案例由教师讲解, 学生进行分组模拟训练, 让学生在训练过程中掌握茶馆经营的方法和技巧。

3. 在教学过程中, 要创设工作情景, 同时应加强实践训练, 使学生掌握茶馆经营中所要注意的事项。

4. 在教学过程中要关注本专业领域的发展趋势, 结合当地特色, 更贴近茶馆发展趋势要求。

### (二) 教学评价

本课程教学按照学校“五部一体”评价模式。

1. 改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合。

2. 突出过程评价与阶段（以每一个工作任务为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。

3. 应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

4. 注重学生的职业素质考核，体现职业教育的重要性。

### （三）教材选择

1. 教材应充分体现任务引领实践导向的课程设计思想，以工作任务为主线设计教材结构。

2. 教材在内容上应简洁实用，还应把茶馆业发展动态融入教材，顺应岗位需要。

3. 教材应以学生为本，文字通俗、表达简练，内容展现应图文并茂，图例与案例应引起学生的兴趣，重在提高学生学习的主动性和积极性。

4. 教材中注重实践内容的可操作性，强调在操作中理解与应用理论。

### （四）教学条件

1. 具有茶馆经营模拟训练场所；或具能进行顶岗实训的校企合作茶馆。

### （五）课程资源

1. 常用课程资源的开发和利用

幻灯片、投影、录像、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。建



议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校的多媒体资源共享。

## 2. 积极开发和利用网络课程资源

充分利用网络资源、教育网站等信息资源，使教学媒体从单一媒体向多媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

## 八、其他

1. 根据行业新技术、新理念发展更新，该课程标准使用 2—3 年后修订。