

《餐饮服务与管理》课程大纲

第一部分 课程概述

一、课程性质与作用

本课程是高星级酒店运营与管理专业的专业核心课程,属于专业必修课。本课程注重知识性,培养学生的专业知识和管理理论;另一方面也注重实践性,培养学生的操作能力和管理能力;同时注重理论与实践的结合,培养学生的应变能力和创新、创业能力。

根据本专业的人才培养目标——将学生培养成“高素质的饭店服务员”和“高素质的饭店管理人员”,以及餐饮服务与管理的岗位需求,长期以来,本课程坚持“以社会需求为导向”,为社会“培养职业道德良好、理论知识足够、职业技能熟练、综合能力较强,具有应变、创新与创业能力的、适应餐饮主要岗位的服务与管理第一线的应用型人才”。

本课程与前、后续课程衔接得当。前导课程为《现代礼仪》，本课程为后续《酒店服务英语》、《酒水知识》等课程做好准备。

二、课程基本理念

“中职高星级酒店运营与管理专业培养的是应用型人才。”在这一培养理念的指导下，紧紧围绕课程内容，从餐饮服务技能入手，循序渐进地导入餐饮服务与管理知识，并结合目前各大知名酒店的餐饮服务与管理案例，培养学生不仅具有丰富的专业知识和娴熟的专业技能，而且具有实战型的管理能力。注重课程理论知识的知识性、职业性、适应性与开放性，体现现代教育以人为本的理念。

三、课程思路及依据

1. 设计思路

本课程以就业为导向，以职业能力为本位，通过行业专家、课程专家对相关岗位工作任务的分析得出从事餐饮服务与管理应具备的职业能力；在课程分析、课程内容分析的基础上，以工作岗位为专门化方向模块；以工作任务为线索采用并列式与流程式相结合设计课程内容；以实用够用为原

则兼顾知识结构、能力结构的完整，保证技能证书考试的要求，为职业生涯的发展奠定基础。形成以项目教学、任务教学为主体的课程模式，以工作流程和任务为线索设计项目，把工作过程设计成项目过程，以工作任务负载知识，通过技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、发现学习、范例教学、案例分析、实地参观、市场调查、小组合作等多种教学模式，在工作情境中开展学习过程。充分体现教师的主导和引领作用，突出强化学生的主体和自主作用，强调师生之间、学生之间的合作探究、互动交流，用发现学习取代接受学习、理解学习取代机械学习、自调节学习取代他调节学习。通过项目课程的实施提高学生的方法能力、学习能力、交流能力，促进学生专业能力、社会能力、个性能力的形成。

2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61 号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据，制定了《餐饮服务与管理》课程标准。

第二部分 课程目标

一、课程总体目标

以餐饮服务各岗位工作流程和任务为主线，通过项目教学活动，使学生掌握餐饮服务工作必备的知识、工作规范、工作流程、服务技巧和基本技能，培养服务礼仪、诚实守信、善于沟通和共同合作的职业品格，形成良好职业道德和职业行为，有一定行业视野和市场意识，具备相关岗位的工作能力，为上岗就业和职业生涯的发展奠定基础。

二、分目标

（一）素质目标

1. 树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。
2. 培养讲究卫生，注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。
3. 摒弃餐饮职业低人一等的观念，树立人格无贵贱，“我为人人服务、人人为我服务”的观念。
4. 养成团队协作精神和敬业精神。
5. 具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。

（二）知识目标

1. 了解饭店常见的餐饮服务项目，餐饮产品的特点和餐饮业的发展趋势。

2. 掌握餐饮企业组织机构与岗位职责。

3. 熟练掌握餐饮服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。

4. 全面掌握中、西餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧。

5. 全面掌握中、西餐宴会的服务程序，服务标准和服务技巧。

6. 掌握酒水基本知识、酒吧的服务程序，酒水推销技巧。

7. 掌握客人对服务质量的需求和控制服务质量的方法。

8. 掌握餐饮部突发事件的处理方法。

（三）能力目标

1. 能操作餐饮服务的各项操作技能：如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜等服务操作技能。

2. 能按标准服务程序进行中餐服务。

3. 能按标准服务程序进行西餐服务。

4. 能熟练向客人推销餐饮产品。
5. 能预防处理餐饮部常见事故
6. 能根据基本程序提供酒吧服务。

第三部分 课程结构与内容标准

一、课程结构及学时安排

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
1	认识餐饮	任务一 认识餐饮环境	2
		任务二 认识餐饮产品	2
		任务三 认识餐饮设备	2
		任务四 认识餐饮服务人员	4

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
2	餐饮服务技能	任务一 托盘	12
		任务二 餐巾折花	12
		任务三 摆台	16
		任务四 酒水服务	12
		任务五 菜肴服务	6
		任务六 其他相关服务	6
3	中餐服务	任务一 中餐认知	8
		任务二 中餐厅服务	12
4	西餐服务	任务一 西餐认知	6
		任务二 西餐厅服务	14
5	宴会服务	任务一 宴会认知	4
		任务二 宴会预订	4
		任务三 宴会准备工作	6
		任务四 中餐宴会服务	8

序号	工作项目/ 单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
		任务五 西餐宴会服务	8
6	酒吧服务	任务一 酿造酒认知	2
		任务二 蒸馏酒认知	2
		任务三 配制酒认知	2
		任务四 软饮料认知	2
		任务五 鸡尾酒调制	2
		任务六 酒吧服务	4
7	餐饮服务质 量和安全管 理	任务一 餐饮服务质量管理	4
		任务二 餐饮安全防范	4
	总计		166

二、课程内容标准

序 号	工作项 目/单元 /模块	工作任务/ 学习任务/ 学习主题	内容标准（重点后标★，难 点后标●）	学习水平	教学建议
--------	--------------------	------------------------	-----------------------	------	------

1	认识餐饮环境	认识餐饮环境	1. 掌握餐厅的概念★ 2. 能描述饭店餐饮的服务项目 3. 能识别餐饮部常见的组织形态图● 4. 掌握餐饮部组织结构设置的原则	记忆 理解 应用 记忆	针对重点和难点的教学建议： 通过设置活动强化学生记忆 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
		认识餐饮产品	1. 掌握餐饮产品的特点★● 2. 掌握餐饮服务的概念★ 3. 了解餐饮业发展趋势	记忆 记忆 理解	针对重点和难点的教学建议： 1. 通过视频帮助学生

					理解餐饮产品的特点 2. 让学生举例说明内化餐饮产品的特点 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务理念，热爱餐饮服务行业。
		认识餐饮设备	1. 能够了解并识别中、西餐具的用途； 2. 能够了解餐厅各种家具用品及其用途	理解 理解	针对重点和难点的教学建议： 通过观看视频帮助学生理解掌握

			3. 能够了解餐厅不同布件的用途 4. 掌握正确保养银质、陶瓷和玻璃等材质餐具的方法★	理解 应用	思政元素融入说明： 1. 培养爱护和正确使用餐具的意识 2. 关注餐具的保养，延长餐具的使用寿命。
	认识餐饮服务人员	1. 能根据餐饮服务人员要求规范自己的仪容仪表 2. 能根据餐饮服务人员仪态要求规范自己的站姿、坐姿、走姿及手势等行为举止 3. 掌握餐饮服务人员的素质要求★●	应用 应用 记忆 理解	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 案例分析 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识；	

			4. 理解餐饮部的分工和职责		2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
2	餐饮服务技能	托盘	1. 掌握托盘的种类和用途 2. 能描述托盘的操作要领和方法，并能将托盘运用自如★ ●	记忆 理解 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操作 2. 模拟情境 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
		餐巾折花	1. 了解餐巾和餐巾花的种类	理解	针对重点和难点的教

			和特点 2. 能够按照餐巾折花的基本技法和要领折叠各种造型的杯花、盘花和环花★ 3. 能根据宴会主题设计适宜的餐巾花，美化宴会台面●	应用 应用	学建议： 1. 观看微课视频 2. 小组练习 思政元素融入说明： 1. 培养审美情趣和文化品位 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
	摆台	1. 掌握摆台的基本程序和操作要领★ 2. 能根据中餐零点和宴会摆台的操作要领摆台● 3. 能根据西餐零点和宴会摆	记忆 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 微课视频 2. 分组练习 思政元素融入说明：	

			台的操作要领摆台●		1. 具备吃苦耐劳的职业素养 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识
		酒水服务	1. 会识别各种杯具 2. 能按照规范程序和操作要领进行酒水服务★● 3. 会用不同的方式为客人斟倒酒水★	理解 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 分组练习 2. 情景模拟 思政元素融入说明： 1. 具备吃苦耐劳的职业素养 2. 树立规范化、标准化、程序化的服务意识

		菜肴服务	1. 能按照操作要领为客人提供中餐上菜和分菜服务★ 2. 能根据分菜服务的操作要领为客人提供分鱼和分汤服务● 3. 能为客人提供西餐菜肴服务●	应用 应用 应用	针对重点和难点的教学建议: 1. 情景模拟 2. 分组练习 思政元素融入说明: 1. 提高对客服务的意识; 2. 树立提供优质服务的理念, 热爱餐饮服务行业。.
		其他相关技能	1. 能根据接受订餐的程序为客人提供电话订餐服务★ 2. 能根据迎宾程序和要领为	应用 应用	针对重点和难点的教学建议: 1. 情景模拟

		客人提供迎宾服务★ 3. 能按照展示菜单的操作要领为客人展示菜单★ 4. 能按照小毛巾服务的操作要领为客人提供小毛巾服务★ 5. 能按照茶水服务的操作要领为客人提供茶水服务★ 6. 能按照递铺餐巾的方法正确为客人递铺餐巾★ 7. 能按照撤换餐具的方法正确为客人撤换餐具● 8. 能按照结账操作要领为客	应用 应用 应用 应用 应用 应用	2. 角色练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.
--	--	---	---	---

			人提供现金结账服务★		
3	中餐服务	中餐认知	1. 能区分并描述中国菜的构成与分类 2. 能根据地域主流菜系的风格特点，向客人进行介绍● 3. 能介绍中式烹饪的常用方法及特点 4. 能根据中国面点和风味小吃，向客人推介服务★	理解 应用 记忆 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 观看视频 2. 角色扮演 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务理念，热爱餐饮服务行业。
		中餐厅服务	1. 能根据饭店要求，在开餐前做好各项准备	应用	针对重点和难点的教学建议：

			2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人 3. 会运用一定技巧协助客人点菜,能推介合适的菜肴和酒水★ 4. 按照就餐要求,为客人提供各项席间服务● 5. 能规范结账,并提供送客服务	应用 应用 应用 应用	利用情景模拟分组练习的方法 思政元素融入说明: 1. 提高对客服服务的意识; 2. 树立提供优质服务理念,热爱餐饮服务行业。.
4	西餐服务	西餐认知	1. 能区分西式菜点的主要流派及其特点 2. 掌握西餐进餐礼仪和用餐习惯★	记忆 记忆	针对重点和难点的教学建议: 1. 视频讲解 2. 案例分析

			3. 了解各式西餐厅的经营特点	理解	思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务的经营理念，热爱餐饮服务行业。
		西餐厅服务	1. 能根据饭店要求，在开餐前做好各项准备 2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人 3. 会运用一定技巧协助客人点菜，能推介合适的菜肴和酒水，并进行用餐服务★	应用 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 角色扮演 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识；

			4. 能规范结账,并提供送客服务	应用	2. 树立提供优质服务的理念,热爱餐饮服务行业。
5	宴会服务	宴会认知	能根据不同标准区别宴会的种类和特点	理解	
		宴会预订	1. 能运用宴会的预定程序独立完成宴会预订服务★ 2. 能独立处理不同种类宴会预订,并做好宴会的销售服务●	应用 应用	针对重点和难点的教学建议: 1. 情景模拟 2. 角色练习 思政元素融入说明: 1. 提高对客服服务的意识; 2. 树立提供优质服务

					的理念，热爱餐饮服务行业。
		宴会准备工作	1. 掌握宴会的“八知”“三了解”★ 2. 会根据台型布局的原则，结合客人要求合理设计台型，突出宴会主题● 3. 能快速熟悉菜单及上菜顺序 4. 能充分准备宴会所需餐具，并按要求摆台 5,独立完成宴会前的检查工作	记忆 应用 记忆 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 角色练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务 的理念，热爱餐饮服务行业。.

		中、西餐宴会服务	1. 能根据宴会通知单,掌握客人情况,做好宴会前的组织准备工作 2. 能热情、规范、准确、熟练地迎接客人 3. 按照宴会就餐服务的程序和要领,为客人提供餐中服务 ★● 4. 宴会结束为客人提供结账服务,并清理台面	应用 应用 应用 应用	针对重点和难点的教学建议: 1. 情景模拟 2. 角色练习 思政元素融入说明: 1. 提高对客服服务的意识; 2. 树立提供优质服务理念,热爱餐饮服务行业。.
6	酒吧服务	酿造酒认知	1. 了解酿造酒的特点及品名 2. 熟悉葡萄酒的分类 3. 会进行香槟酒标准化服务	理解 记忆 应用	针对重点和难点的教学建议: 1. 情景模拟

		★● 4. 会识别法国葡萄酒的酒标	应用	2. 角色练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
	蒸馏酒认知	1. 掌握中国名品白酒的产地、香型及特点等 2. 了解并能识别酒吧中常见的世界著名蒸馏酒品名及特色 3. 能按照正确程序进行蒸馏	记忆 理解 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 情景模拟 2. 角色练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意

			酒的服务★●		识; 2. 树立提供优质服务的理念, 热爱餐饮服务行业。.
		配制酒认知	1. 了解配制酒的种类 2. 熟悉著名配制酒的名称★	理解 记忆	针对重点和难点的教学建议: 利用图片游戏强化记忆 思政元素融入说明: 培养生活和文化品位, 热爱生活
		软饮料认知	1. 了解并熟知常见软饮料的种类及相关知识	理解	针对重点和难点的教学建议:

			2. 了解茶叶的分类及中国的十大名茶 3. 会进行中国茶服务★ 4. 会制作卡布奇诺咖啡●	理解 应用 应用	1. 观看视频 2. 分组练习 思政元素融入说明： 培养生活和文化品位，热爱生活
		鸡尾酒调制	1. 掌握鸡尾酒的基本结构和不同调制方法★ 2. 能按照正确步骤进行鸡尾酒服务并会调制常见的鸡尾酒●	记忆 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 观看视频 2. 分组练习 思政元素融入说明： 培养生活和文化品位，热爱生活
		酒吧服务	1. 了解酒吧组织结构图	理解	针对重点和难点的教

			2. 能按照酒吧服务程序与标准进行酒水服务★ 3. 会填写各种表单●	应用 应用	学建议： 1. 情景模拟 2. 角色练习 思政元素融入说明： 1. 提高对客服务的意识； 2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。
7	餐饮服务质量和安全管理	餐饮服务质量管理	1. 了解客人对服务质量的需求 2. 熟悉服务质量的内容★ 3. 能运用方法控制服务质量	理解 记忆 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 案例分析 2. 角色扮演

			●		思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意识； 2. 树立提供优质服务 的理念，热爱餐饮服务 行业。.
		餐饮安全防 范	1. 了解高星级饭店安全制度 体系；餐饮部安全管理的目 的、任务与主要内容 2. 会预防并处理餐饮部常见 事故★ 3. 会根据应急预案预防并应 对食物中毒和火灾●	理解 应用 应用	针对重点和难点的教 学建议： 1. 案例分析 2. 角色扮演 思政元素融入说明： 1. 提高对客服服务的意 识；

					2. 树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。.
--	--	--	--	--	---------------------------



第四部分 课程实施建议

一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

二、教学要求

工作任务/学习任务/学习主题名称	学习场地	设施要求
认识餐饮	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
餐饮服务技能	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备
中餐服务	中餐实训室	多媒体、餐饮实训设备
西餐服务	西餐实训室	多媒体、餐饮实训设备
宴会服务	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备



酒吧服务	酒吧实训室	多媒体、调酒设备
餐饮服务质量和安全管理	餐饮实训室	多媒体、餐饮实训设备

三、教学方法建议

《餐饮服务与管理》是一门理论与实践紧密结合的课程，在教学过程中，灵活采用多种教学方法进行教学。如讲授法、互动式、启发式、案例教学法、角色扮演法、讨论法、模拟训练法、实践体验法、项目教学法等教学方法，通过灵活的课堂组织，强调学生内部动机的激发，充分调动学生的学习积极性、主动性和创造性，提高学生技术应用能力和创新能力。

四、课程资源的开发与利用建议

1. 基本教学资源

注重投影展示、视听光盘、教学模拟设备、多媒体课件、各类仿真表格等常用课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议回强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学样多媒体资源的共享，以提高复种资源的利用率。

配备模拟酒吧与中、西餐实训室，使学生能够完成餐饮综合实训等任务，保证教学实训任务和操作技能考核的开展。

课程要求校外酒店能为课程的教学实践提供真实的工作环



境，满足教学实践的需要。目前酒店管理系已初步建立了包括北京小汤山山庄、天津政协俱乐部、天津泰达酒店、重庆美威凯娜号邮轮、唐山宾馆、唐山懿捞福酒店等 10 多家高星级酒店在内的校外实训基地网络。

2. 网络教学资源

课程注重引导学生利用辅助教学资料和网络资源，通过互联网等进行课外充电，利用学生对网络的积极性，让学生在网络上获取相关知识，提高学生的实际调查、分析问题的能力。

3. 教材选用与编写建议

(1) 知识适用性。内容体现以职业能力为本位，以“必需、够用”为度，与行业相应的职业资格标准相衔接。

(2) 内容时代性。及时更新教学内容，反映新时代新知识和新技术。如体现时代感的咖啡知识。

(3) 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育；体现就业导向，有利于学生树立正确的择业观；培养学生团队意识和创业意识，如拓展任务的内容需团队合作完成等。

(4) 结构合理性。教材的体系设计合理，循序渐进，符合学生的心理特征和认知养成规律。体例新颖，图文并茂，有利于教师的主导性和学生的主体性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距，在本课程的教学中可根据本地区的实际情况，有选择地进行学习。



五、教学效果评价标准及方式

工作任务/ 学习任务/ 学习主题名 称	考核点	考核方式	成绩比例
认识餐饮	餐厅概念；餐饮服务构成；餐饮部的职能；大中小型饭店的组织结构图；餐饮部的岗位设置及各岗位职责；餐饮生产特点；餐饮产品销售特点；餐饮服务特点；餐饮发展趋势；餐厅设施及服务项目，餐饮服务人员的职业素养	理论+实训	理论 80%；实训 20%
中西餐厅服务基本技能	中国菜肴的分类；中式烹饪的方法及特点；中餐厅经营特点；托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等	理论+实训	理论 40%；实训 60%



	基本技能的学习；中餐厅早、中、晚餐的服务程序；中餐厅常用词汇和服务用语；欧美主要国家的菜式特点；西式烹饪的特点；西餐厅经营特点；以及西餐正餐的进餐礼仪；西餐厅餐具；西餐摆台；酒水菜肴服务等知识；西餐厅早、中、晚餐服务；自助餐，客房送餐等知识；西餐厅常用词汇、服务用语、专业术语及解释等知识。		
中西餐宴会服务流程	宴会的种类及其特点、宴会预订的程序等知识；饭店宴会厅布局、宴会餐台布置、宴会菜单宴会服务人	理论+实训	理论 40%；实训 60%



	员的职业素质要求； 中餐宴会服务、特殊问题的处理；西餐宴会场地与餐台布置要求；西餐宴会服务程序。		
酒吧服务	酒的特性与分类；中外蒸馏酒的特性与分类；软饮料的特性与分类；中外配制酒的特性与分类；酒吧的定义；酒吧的分类；酒吧常用器具设备；酒吧的组织结构；酒吧营业前准备工作；酒吧服务规程；营业结束工作。	理论+实训	理论 50%；实训 50%
餐饮服务质量和安全管理	餐饮服务质量管理的内容与特点；餐饮服务质量的分析与控制；安全管理的目的	理论	理论 100%



	与任务；餐饮安全防 范等知识。		
--	--------------------	--	--