

# 湖南怀化商业学校

## 《餐饮服务与管理》课程标准

### 一、课程的性质

《餐饮服务与管理》是高星级饭店运营与管理专业一门专业核心课程，学生在掌握必需的餐饮服务与管理基础知识和基本技能的基础上，主要学习餐饮服务操作技能。主要知识点涉及餐厅服务职业道德、饭店工作礼仪、菜点酒水知识、消费心理学知识、餐饮服务基本知识与基本技能等，具体内容包括餐饮部在饭店中的地位 and 任务、餐饮部的组织机构与职能、餐饮服务基本技能（托盘、斟酒、口布折花、摆台、上菜、分菜）、中餐服务、西餐服务，中西餐宴会服务、会议服务及其他服务、餐酒用具管理等。

### 二、课程设计思路

该课程是依据本专业的人才培养方案和学生的实际情况来设置的。其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。

#### **(1)根据岗位要求，制定学习目标**

通过专业教师与企业专家的共同研讨，对照生产的各岗位进行能力分析，根据岗位要求，从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度建立学习目标。

#### **(2)以生产为主线，确定教学项目**

通过调研，邀请行业、企业专家对餐饮服务中的各职业岗位进行细分，以工作任务为主线，确定课程结构。根据项目课程的基本要求，本课程确定了餐饮服务基础知识、迎宾接待、中餐值台、西餐值台五个项目。

#### **(3)以任务为引领，组织学习内容**

通过专业教师与企业专家的反复研讨，对餐饮服务中的各岗位进行任务分析，形成任务包。由专业教师以工作任务为主线，将餐饮服务中的各岗位所需要的知识和技能与综合知识能力有机地结合，形成针对餐饮服务的完整的教学模式。

#### **(4)以学生为本位，选择教学方法**

突出学生的主体地位的基本表现就是从学生的实际出发，选择适当的教学方法，提高学习的效果和效益，以保证教学目标的达成。教学中要深入研究五年制高职学生在身心素质、学习动机、学习能力、知识基础等方面的实际，灵活采取专题研讨、项目设计、小组合作、参观见习等行之有效的教学方法与教学形式。

#### **(5)重视学习过程，建构评价体系**

课程倡导学生在“做中学”，在生产过程中加深对专业知识的理解和专业技能的应用。着力突破注重终结性评价而忽视过程性评价的状况，强化评价的激励、发展功能而淡化其甄别、选拔功能，把学生的学习态度、情意表现与合作精神也纳入学习评价的范围。

### **三、课程目标**

通过对本课程的学习，学生熟练掌握餐饮服务基本知识和基本技能，在此基础上，进行三周的强化训练，使学生具备餐厅一线工作所必须的服务技能，能够独立完成餐饮服务一线工作，能过国家职业技能鉴定，取得中级餐厅服务员证书，为报考高级餐厅服务员和以后更长远的发展打下基础。具备处理一线服务中突发事件的能力，具备到校外实训基地（高星级饭店）顶岗实训的能力。具备搜集和处理信息的能力、获取新知识的能力、分析和解决问题的能力以及归纳总结形成经验的能力；具有爱岗敬业、吃苦耐劳和与人合作的意志品质，逐步建立创业就业自信；具备探索未知的兴趣和意志力，养成崇尚科学的态度，增强社会责任感，理解人与自然的和谐关系，逐步形成科学的世界观和正确的价值观。课程的具体目标如下：

#### **(一) 素质目标**

- 1.巩固专业思想，熟悉职业规范和职业道德。
- 2.培养吃苦耐劳、锐意进取的敬业精神。
- 3.培养社会责任感和团队精神。

#### **(二) 知识目标**

- 1.熟悉餐厅各岗位的业务特点，掌握餐饮服务基础知识。
- 2.掌握餐饮服务流程、服务标准和任务要求的相关知识。
- 3.掌握托盘基础知识和操作规范。

- 4.掌握餐巾折花的基础知识和操作规范。
- 5.掌握酒水基本知识和斟酒基本操作规范。
- 6.熟悉餐饮服务礼仪规范。
- 7.掌握法律等相关的管理知识。

### (三) 能力目标

- 1.掌握餐厅服务基本技能。
- 2.能够独立完成餐饮值台服务。
- 3.能够处理餐饮服务中的突发事件。
- 4.掌握宴会服务。
- 5.了解会议服务。

### 三、课程内容和要求

<b>项目名称</b>	一、餐饮服务基础知识的掌握	
<b>参考学时</b>	14 学时	
<b>教学目标</b>		
知识目标	能力目标	素质目标
1.掌握餐饮服务行业职业道德基础知识。 2.掌握餐饮服务礼貌礼节知识。 3.了解并掌握我国各地和主要客源国饮食风俗习俗。 4.熟悉酒店餐饮部情况。 5.掌握餐厅服务工作中的卫生基本知识。 6.掌握餐厅服务中的服务安全知识。	1.具备酒店服务员基本职业道德。 2.能够运用餐饮服务礼仪知识为顾客提供服务。 3.牢记餐饮卫生知识并能运用到实际工作中。 4.运用饮食风俗习惯知识,为不同地区、不同国籍的客人服务。 5.能够处理饭店服务中简单的安全问题。	1.培养学生爱岗敬业的精神。 2.努力树立学生服务意识。 3.培养学生的团队意识和竞争精神。
<b>相关知识</b>		
1.餐饮服务职业道德和礼貌礼节。                      2.酒店餐饮部概况。 3.饮食风俗习惯。    4.食品卫生知识和服务安全知识。		
<b>操作训练</b>		
任务一	对学生进行餐厅服务中的职业道德和礼貌礼节训练	
任务二	对学生进行饮食风俗习惯的培训	
任务三	对学生进行饮食卫生知识和服务安全知识的培训	
任务四	参观星级酒店餐饮部和校内餐饮实训室——中、西餐实训室	

<b>考核评价</b>	
理论	占 60% (课堂表现+课后作业)
实践	占 40% (酒店参观感言——300 字)
<b>知识拓展</b>	
1.国际酒店业的发展趋势。	

<b>项目名称</b>	二、迎宾接待	
<b>参考学时</b>	14 学时	
<b>教学目标</b>		
知识目标	能力目标	素质目标
1.掌握餐厅服务员的一般接待知识。 2.明确迎宾岗位的工作任务。 3.掌握接待服务的基本要求。 4.熟悉中国菜的基本知识。 5.熟悉中式早餐接待服务知识。 6.熟悉西式早餐接待服务知识。	1.掌握基本社交礼仪。 2.能够模拟迎宾工作岗位。 3.通过形体训练考核。 4.掌握中国几大菜系及相关知识。 5.独立完成中式早餐开餐。 6.独立完成西式早餐开餐。	1.结合实践教学，培养学生吃苦耐劳的精神。 2.结合分组实习，培养学生的团队意识。 3.培养学生的审美情趣。
<b>相关知识</b>		
1.社交礼仪知识。 2.餐厅服务员的一般接待知识。 3.形体训练的相关知识及考核。 4.中国菜系基本知识。 5.中西式早餐接待服务基本知识及操作技能要求。		
<b>操作训练</b>		
任务一	对迎宾接待工作的初步认识	
任务二	对学生进行社交礼仪的培训	
任务三	对学生进行形体训练培训	
任务四	模拟接待训练	
<b>考核评价</b>		
理论	课堂表现+课堂练习+课后作业，占 30%	
实践	形体训练+模拟接待训练，占 70%	

知识拓展
1.外宾接待礼仪。 2.迎宾接待技巧。 3.国际社交礼仪。

<b>项目名称</b>	三、中餐值台
<b>参考学时</b>	76 学时

教学目标		
知识目标	能力目标	素质目标
1.掌握托盘的使用知识。 2.牢记餐巾折花的基本知识与基本技法。 3.掌握一般酒水知识，掌握特殊酒水—香槟酒的服务技能。 4.掌握选择台布和铺台布的相关知识。 5.掌握餐、酒具的配备、使用和保管知识。 6.掌握中餐标准十人桌摆台的程序和技巧。 7.掌握中餐宴会摆台的程序和操作技巧。 8.掌握工作台使用基本知识。	1.能熟练地使用托盘进行端托服务。 2.按要求独立完成 20 种花型的餐巾折花，并通过 10 种花型的考核。 3.按要求完成斟酒技能操作，并通过斟 20 杯酒的考核。 4.按要求整理工作台 2 分钟。 5.顺利铺台布并通过考核。 6.完成中餐标准摆台操作，通过国家职业技能鉴定考核。 7.以小组为单位完成中餐宴会摆台。	1.结合实践，培养吃苦耐劳的精神。 2.结合分组实践，树立与人合作的意识。 3.培养学生的竞争意识和竞争能力。

相关知识
1.托盘使用知识。 2.餐巾折花相关知识及 20 种花型的折叠方法（10 种动物和 10 种植物）。 3.酒水知识。 4.餐台的选择、台布的选择、铺台布的方法。 5.中餐标准摆台十人桌的操作程序。 6.中餐宴会摆台的操作程序。 7.上菜、分菜服务基本知识。

8.整理工作台及餐、酒用具的配备、使用和保管。	
<b>操作训练</b>	
任务一	清扫实训室，整理工作台
任务二	端托（理盘、装盘和端托）
任务三	餐巾折花（考核 10 种：5 种动物和 5 种植物）
任务四	斟酒（握瓶、手臂姿势、倒酒、转收、归位）
任务五	铺台布（叠台布、站位、拉椅、打开、铺台布、归椅位）
任务六	中餐标准摆台操作训练（控制在 17 分钟内）
任务七	中餐宴会摆台操作训练（含餐台插花，控制在 40 分钟内）
<b>考核评价</b>	
理论	占 30%
实践	占 70%
<b>知识拓展</b>	
1.酒店常用摆台方法。 2.酒店折花常用的花型。 3.介绍几种创意摆台。 4.餐台插花知识和操作技能。	

<b>项目名称</b>	四、西餐值台	
<b>参考学时</b>	40 学时	
<b>教学目标</b>		
知识目标	能力目标	素质目标

<p>1.掌握托盘的使用知识。</p> <p>2. 掌握工作台使用基本知识。3. 掌握一般酒水知识，掌握特殊酒水—香槟酒的服务技能。</p> <p>4.掌握选择台布和铺台布的相关知识。</p> <p>5.掌握餐、酒具的配备、使用和保管知识。</p> <p>6.掌握西餐标准六人桌摆台的程序和技巧。</p> <p>7.掌握西餐宴会摆台的程序和操作技巧。</p>	<p>1.能熟练地使用托盘进行西餐端托服务。</p> <p>2.按要求独立完成5种花型的餐巾折花，并通过1种花型的考核。</p> <p>3.按要求完成斟酒技能操作，并通过斟12杯酒的考核。</p> <p>4.按要求整理工作台2分钟。</p> <p>5.顺利铺台布并通过考核。</p> <p>6.完成西餐标准摆台操作，通过国家职业技能鉴定考核。</p> <p>7.以小组为单位完成西餐宴会摆台。</p>	<p>1.结合实践，培养吃苦耐劳的精神。</p> <p>2.结合分组实践，树立与人合作的意识。</p> <p>3.培养学生的竞争意识和竞争能力。</p>
---	--	--

### 相关知识

- 1.托盘使用知识、理盘和端托技巧。
- 2.餐巾折花盘花相关知识及5种盘花花型的折叠方法。
- 3.酒水知识。
- 4.餐台的选择、台布的选择、铺台布的方法。
- 5.西餐标准摆台六人桌的操作程序。
- 6.西餐宴会摆台的操作程序。
- 7.上菜、分菜服务基本知识。
- 8.整理工作台及餐、酒用具的配备、使用和保管。

### 操作训练

任务一	清扫实训室，整理工作台
任务二	端托（理盘、装盘和端托）
任务三	餐巾折花（考核1种）
任务四	斟酒（握瓶、手臂姿势、倒酒、转收、归位）
任务五	铺台布（叠台布、站位、拉椅、打开、铺台布、归椅位）
任务六	西餐标准摆台操作训练（控制在13分钟内）
任务七	西餐宴会摆台操作训练（含餐台插花，控制在35分钟内）

### 考核评价

理论	占30%
实践	占70%

### 知识拓展



- 1.西餐常用餐台。
- 2.酒店折花常用的盘花花型。
- 3.介绍几种西餐宴会摆台。
- 4.西餐宴会餐台插花知识和操作技能。

#### 四、实施建议

要根据本专业课程实施的实际情况，提出教学建议、教材编写和课程资源开发与利用的建议等。

##### (一) 教学建议

#### 1.加强对人才培养方案的学习和研究，全面把握课程的地位和作用

加强对《高星级饭店运营与管理专业人才培养方案》的学习和研究，树立全局的观念，全面把握本课程的性质和功能以及在人才培养方案中的地位和作用。

#### 2.加强对课程标准的学习和理解，认真做好教学的整体设计

全面地贯彻《标准》的精神，理解每个项目和学习目标，从地区、学校和学生的实际出发，以学生的发展需要为中心，选择和设计教学内容，力求实现科学性、实用性、先进性和趣味性的统一。

#### 3.深刻领会理实一体化的精神，全面落实技能型人才的培养目标

《餐饮服务与管理》是一门实践性很强的专业核心课程，要保证实践教学时间和效率。充分利用校内外的实践教学资源，为理实一体化教学创造真实或仿真的教学环境和教学条件。

#### 4.凸显课程改革的精神，实现教学内容的整体呈现

本课程改革突破了把理论知识和实践教学分离的传统教学模式，以工作任务为主线，把餐饮服务基础知识和技能操作有机地结合，给学生呈现与实际工作程序相一致的知识体系。在课程实施的过程中，要克服师资、设备等方面的实际困难，坚定不移地执行改革方案。

#### 5.坚持全面发展的理念，关注对学生关键能力的培养

深刻理解关键能力在学生职业生涯中的重要作用，在课程实施的过程中，根据教学内容，采取灵活多样的教学形式，结合专业教学注意挖掘相关的典型材料，有目的地提高学生的全面素质。



## 6.全面落实课程目标，灵活选择教学方法和教学形式

提高自学、自练的能力。提倡学生在实践中学习，牢固树立“教是为了不教”的教学理念，加强学法指导，引导学生自主学习，为学生的终身学习打下基础。

营造合作学习的氛围。在学生自学、自练的基础上，组建学习小组，开展合作学习，在学习的同时，培养学生的人际交往能力和组织管理能力。

培养良好的学习习惯。注意培养课前预习、课后复习等良好的学习习惯。通过对各个项目及任务的考核，培养学生解决实际问题的能力和竞争能力。

教师要认真研究中职学生的特点，针对学生的实际情况，结合教学内容，选择适宜的教学方法。发扬教学民主，经常听取学生的意见，与学生一起研究和改进教学方法，让学生以适当的方式参与课程设计和教学评价，不断改进教学工作。

根据学生个性特点与发展的需要，本门课程可灵活采用全班学习、分组学习等学习形式，也可以组建课外兴趣小组进行知识拓展学习。

### (二) 教学评价

#### 1.学生学习评价

学习成绩评价是对学生的学习表现以及学习目标的达成进行的判断与等级评定。要从知识技能、方法与过程、情感态度价值观三个维度进行全面的评价。

采用过程性评价和终结性评价相结合的办法。其中，过程性评价主要为10个项目（参观感言、形体和模拟迎宾、托盘、餐巾折花、斟酒、中餐铺台布、西餐铺台布、盘花折叠、西餐标准操作摆台等）的完成情况，占30%。过程性评价要重点评价学生对实践训练的参与度。终结性评价主要包括笔试、技能考核等，占70%。终结性评价要以学生通过国家职业技能鉴定餐厅服务员中级工考核，取得餐厅服务员中级工证书为准。

#### 2.教师教学评价

本《标准》所指的教师教学评价，主要指对教师进行职业道德、教学能力、教学效果和教育科研能力等方面的综合评价。尤其要关注对教师如何培养学生的爱岗敬业能力、实践能力、解决突发问题的能力和竞争能力的评价。

### (三) 教学基本条件

#### (1) 师资力量方面

在教学实施过程中，除了校内教师，还应注意开发和利用社会人力资源，并

充分发挥他们的作用。如聘请行业、企业专家和企业一线的技术人员做兼职教师或课外辅导员。

## (2) 主要设备情况

附：主要设备情况表

中餐服务与管理实训	大圆桌	8	校内实训基地： 怀化商业学校实训餐厅 校外实训基地： 怀化名堂餐饮服务公司 怀化迎宾馆 怀化市星尚金苑宾馆
	中式餐椅	80	
	转盘轴	5	
	台布	50	
	餐巾	320	
	托盘	50	
	花插	8	
	烟灰缸	25	
	骨碟	500	
	调味碟	50	
	水杯	140	
	红酒杯	140	
	白酒杯		
	味碟	50	
	酱油、醋	16	
	汤碗、勺	100	
	筷架	100	
	席面羹	100	
	公用筷架	60	
	筷子	80	
	牙签	80	
	筷套	80	
	分菜勺	50	
菜单	10		
工作台	8		
台卡	16		
西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5	
	扶手椅	40	
	十寸装饰盘	40	

	白葡萄酒杯	130	校内实训基地： 怀化商业学校实训餐厅 校外实训基地： 怀化维多利亚西餐厅 怀化丽都大酒店
	红葡萄酒杯	130	
	果汁杯	130	
	主菜刀、主菜叉	40	
	汤勺	40	
	鱼刀、鱼叉	40	
	甜品叉勺	40	
	头盘叉勺	40	
	面包碟、黄油刀	40	
	烛台	5	
	胡椒、盐盅	10	
	黄油盅	10	
	牙签盅	10	
	花插	5	
	烟灰缸	15	
	台布	20	
	餐巾	80	
	账单夹	2	
	咖啡杯、碟、勺	40	
	冰水壶	5	
	菜单	10	
	工作台	5	
茶艺服务与管理实训	茶船	15	湖南怀化商业学校 怀化振兴茶艺培训学校 校企合作 茶艺花艺、培训基地
	茶道组	15	
	茶仓	30	
	随手泡	15	
	茶盘	15	
	茶巾	15	
	水孟	30	
	乌龙茶行茶具	15	

	绿茶行茶具	15	
	花茶行茶具	15	
	红茶行茶具	15	
	普洱茶行茶具	15	
	各类茶叶	10	
	桌椅	15	
	冰柜	1	
高铁餐饮服务与管理实训	迎宾与接待送餐服务实训	/	校外实训基地: 北京教育咨询有限公司安排进入高铁企业实习

#### (四) 教材选用与编写

本标准是依据湖南怀化商业学校《高星级饭店运营与管理人才培养方案》制定的,《餐饮服务与管理》教材的编写要以本标准为依据。全面理解课程理念、充分把握本课程性质和价值、深刻领会课程目标是编写富有特色的教材的基础。

##### (1)编写原则

教材编写要有利于学生了解和掌握餐饮服务与管理(中级工水平)的有关知识和技能;要立足于高星级酒店餐饮服务岗位的工作任务和餐饮业未来发展对一线技能型人才的需要;要树立全面发展的观念,面向全体学生,尊重个体差异,满足不同需要。

##### (2) 内容组织

教材内容的组织要依据本标准中列举的四个模块的学习目标,精选餐饮服务中的工作岗位紧密相关的教学内容。

教材内容应处理好与专业基础的纵向衔接,以利于学生循序渐进地学习。应处理好与其他专业课的横向联系,课程之间、项目之间要有效地规避重复。

教材内容要体现开放性,要有利于引导学生独立思考和探索,培养学生的竞争意识和团队精神。

##### (3) 建议配套使用教材

《餐饮服务与管理》(第三版) 高等教育出版社 樊平主编

《餐饮服务与管理实训教程》江苏教育出版社 濮元生主编

## **(五) 课程资源的开发与利用**

本课程的特点是实践教学的目标高、内容多，积极利用和开发课程资源是顺利课程实施的重要保障。因地制宜地开发与利用各种课程资源，充分发挥各种课程资源的互补优势，有利于形成课程特色。课程资源的开发与利用，应从以下几方面着手：

### **(1) 内容资源的开发**

在教学实施的同时，教师要通过各种途径做好课程内容资源的开发工作，特别是借鉴国际餐饮业服务与管理的新理念，并有效地充实到教学中去，做到传统与现代相得益彰。

### **(2) 实践资源的开发**

在教学实施的过程中，要高度重视实践资源的开发和利用。除了校内的资源外，要建立数量充足、质量稳定的校外实训基地作为校内实训基地的补充。

## **六、其它说明**

### **(一) 适应专业**

本标准按照湖南怀化商业学校《高星级饭店运营与管理专业人才培养方案》制定，适应于高星级饭店运营与管理专业。

### **(二) 实训安排**

除 216 学时的在校学习以外，《高星级饭店运营与管理专业人才培养方案》还安排了为期 18 周的校外基地结合实训。可根据人才培养的实际需要和学校的实际条件进行灵活安排，也可安排在假期中。工学结合实习的成绩作为一门学科单独计算。