

《餐饮服务与管理》课程标准

课程名称：餐饮服务与管理

课程性质：职业能力必修课

学 分：4 学分

计划学时：72 学时

适用专业：酒店管理专业

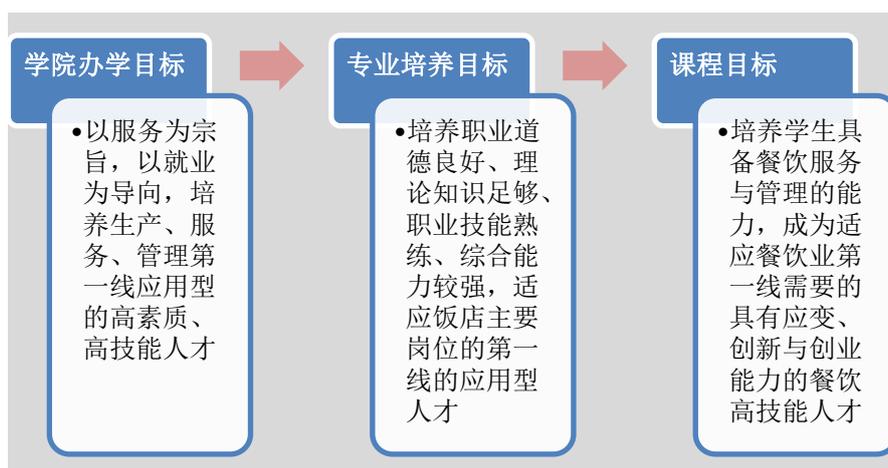
1. 前言

1.1 课程定位

《餐饮服务与管理》课程是饭店管理专业的核心课程，是学生必修的岗位能力课程。

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。本课程为酒店管理专业的专业基础课程，前导课程是《饭店管理概论》、《前厅客房服务与管理》、《服务礼仪》、《旅游心理学》；后续课程为《餐饮连锁管理》、《饭店英语》、《饭店人力资源管理》、《饭店会计》、《旅游营销学》、《高级餐饮服务技能（考证培训）》、《顶岗实习》、《毕业实习》。

1.2 设计思路

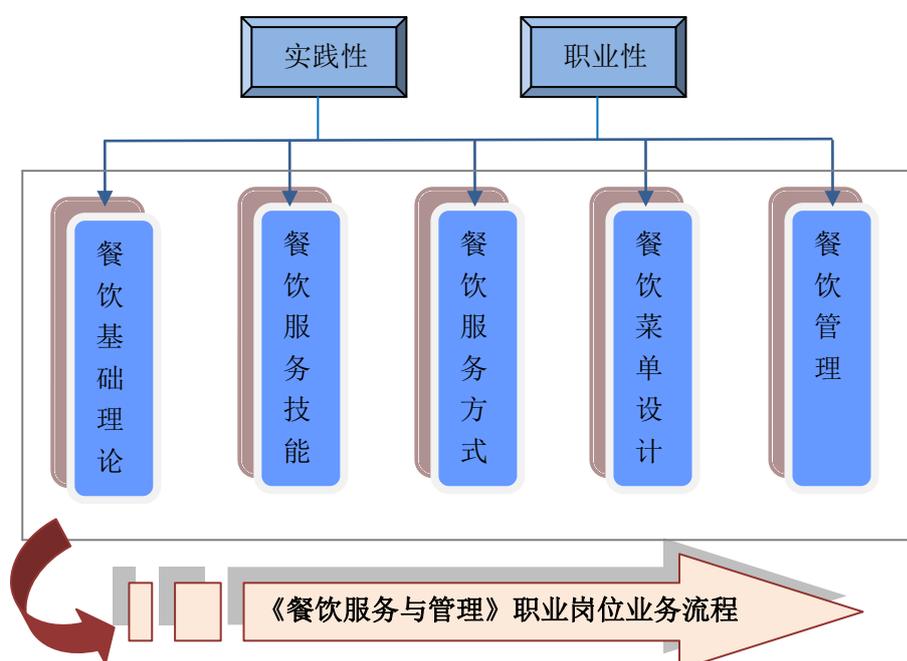
1.2.1 课程设计总思路

(一) 课程设计的职业性——知识与能力并重

本教学团队对教学内容进行整合，设计五大模块的教学内容——以饭店餐饮服务与管理活动为主线，系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法，使学生全面地了解餐饮服务与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力和创新能力。

(二) 课程设计的实践性——过程与方法角色化

本课程的教学过程注重理论教学与实践训练的统一，并采用讲授法、多媒体辅助法、讨论法、自学指导法、示范法、实地操练法等教学方法使学生掌握所需的知识和能力，养成必须的职业素养。学做合一、校企合一，注重工学结合的完善：学生除了利用业余时间到酒店或餐饮企业顶岗实习外，还与酒店合作，实行教学与实习交替进行的教学形式，即学生学习某一知识技能后，让学生将校内所学知识技能及时地在实际的岗位中得到应用和提高，并发现问题和不足。

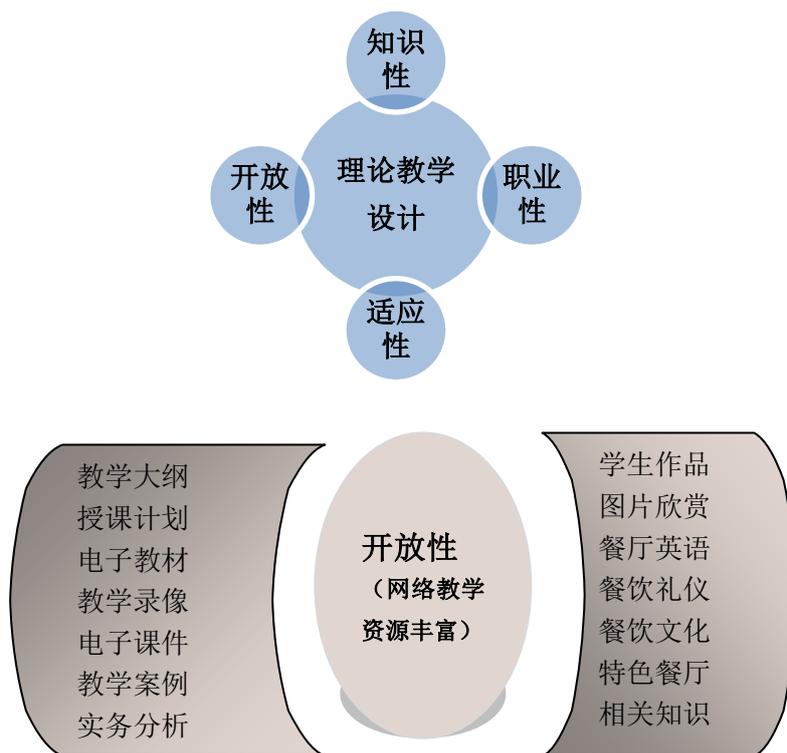


(三) 将职业养成教育贯穿于教学全过程

本课程将职业养成教育贯穿于教学全过程，培养学生良好的职业情感、服务态度和正确的价值观。培养学生勤于动脑、大胆实践、勇于探索以及严谨的工作习惯。

1.2.2 理论课程设计理念

“高职酒店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。



1.2.3 实践课程设计理念

(一) 实践课程设计理念

实践教学是本课程的重要组成部分，在高技能人才培养过程中起着重要的作用。课程积极倡导“自主、合作、探究”的学习方式，强调学生通过实践，增强探究和创新意识，学习科学研究的方法，发展综合运用知识的能力。本课程紧紧围绕高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，构建了三个“三结合”的实践教学设计理念：

1、行业、企业、专业相结合：

- (1) 与行业紧密联系，掌握行业发展现状与发展方向。
- (2) 与本地各大酒店保持良好关系，建立实训基地。

2、专业、岗位、课程相结合：

- (1) 将实践教学与岗位实际需要相结合，设计与更新教学实训项目。

(2) 以真实的工作流程为载体组织和设计实训教学项目。

3、课程、基地、师资相结合。

(1) 实践教学采用理论（含实践）+校内（职业鉴定）实训+饭店实习+饭店顶岗实习四步教学形式，受到学生欢迎，取得了良好的教学效果。

(2) 聘请行业第一线的兼职教师作为本课程的实训教师或专业指导委员。

(3) 广泛征询行业专业人士意见，更新实训教学内容。

(4) 建立结构合理的教学梯队。

实践课程设计理念		
行业、企业、专业相结合	专业、岗位、课程相结合	课程、基地、师资相结合

实践考核体系设计理念		
实训过程考核与结果考核相结合	课程考核与职业技能鉴定相结合	校内考核与企业实践考核相结合

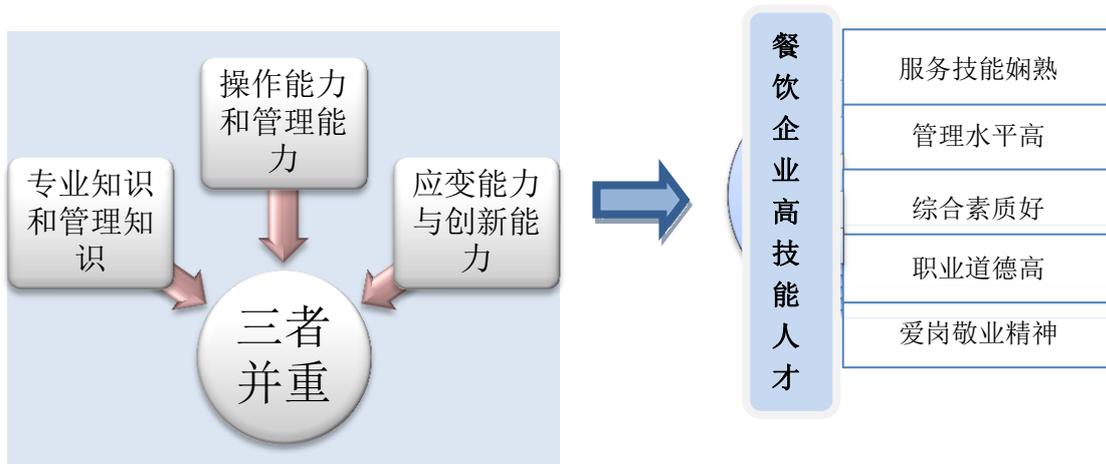
（二）实践考核体系设计理念

实行技能考核的“三结合”的考核体系。学生的实践课考核分为三个结合，第一是“实训过程考核与结果考核相结合”，即每个项目的训练过程中对学生的训练过程进行考评，实训项目结束后对学生进行考评，综合计算成绩；第二是“课程考核与职业技能鉴定相结合”，在教学中推行职业资格证书制度，学生实践教学的总成绩结合课程考核成绩和职业技能鉴定成绩；第三是“校内考核与企业实践考核相结合”，即将学生在企业的实践成绩纳入成绩考核的范畴。

2. 课程目标

2.1 总体目标

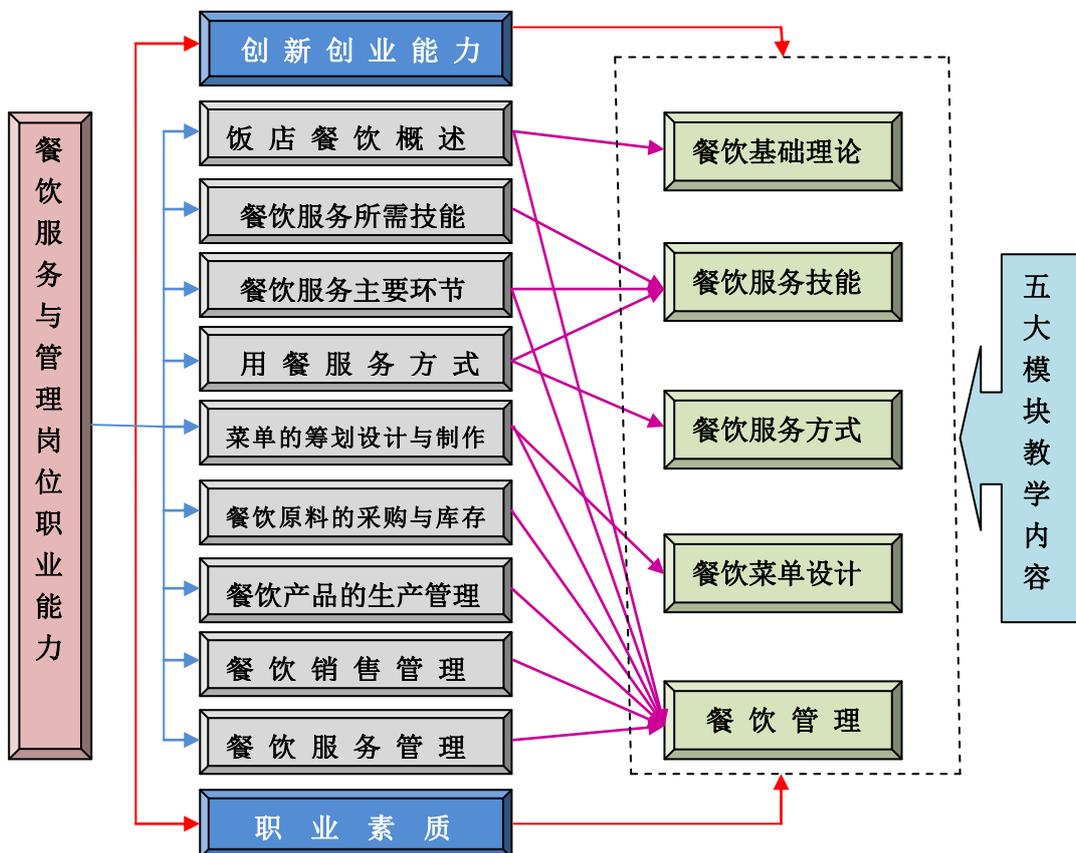
课程目标是依据学院的办学定位和专业的培养目标而设立的。本课程紧紧围绕饭店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以饭店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。



2.2 具体目标（能力目标、知识目标、素质目标）

通过本课程的学习，学生必须对前期所学的专业知识融会贯通，综合运用，尽早尽快成为服务技能娴熟、综合素质好、职业道德高、管理水平高并具有爱岗敬业的餐饮企业高技能人才，并能顺利通过中级餐饮服务技能资格证书考核。

3. 课程内容与要求



序号	工作任务	课程内容及教学要求	活动设计	参考学时		
				理 论	实 践	小 计
1	模块一 餐饮基础理论	任务一 餐饮业发展概况	1、参观四星级酒店 2、上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3、分析针对餐饮服务的特点如何坐好对客服务与管理	6	2	8
		任务二 餐饮部的地位与作用				
		任务三 餐饮部的经营特点				
		任务四 餐饮部的组织机构与部际关系				
2	模块二 餐饮服务技能	任务一 托盘	1、托盘（轻托）操作练习 2、餐巾折花操作练习 3、中餐宴会摆台操作练习 4、斟酒操作练习 5、情景模拟练习 6、设计主题台型	8	32	40
		任务二 餐巾折花				
		任务三 摆台				
		任务四 斟酒				
		任务五 餐饮服务的主要环节				
3	模块三 餐饮服务方式	任务一 西餐常用服务方式	1、迎宾引位、拉椅让座练习 2、推荐酒水菜肴、示酒练习 2、服务情景模拟练习 3、预订练习 5、上网查找西餐服务方式的详细资料	2	4	6
		任务二 中餐常用服务方式				
		任务三 自助餐服务方式				
4	模块四 餐饮菜单设计	任务一 固定菜单的筹划与制作实施	1、设计菜单 2、分析制定固定菜单时应考虑哪些因素？	2	2	4
		任务二 变动菜单的筹划与实施				
5	模块五 餐饮管理	任务一 餐饮原料的采购与库存管理	1、分析管理餐饮采购与库存的方法 2、分析厨房的生产管理 3、分析餐饮销售管理 4、分析餐饮服务管理 5、调研餐饮服务与管理 6、参观四星级酒店	8	10	18
		任务二 餐饮产品的生产管理				
		任务三 餐饮销售管理				
		任务四 餐饮服务管理				

注：“课程内容及要求”中，要分别体现技能内容及要求、知识内容及要求。

4、实施建议

4.1 教材选用和编写建议

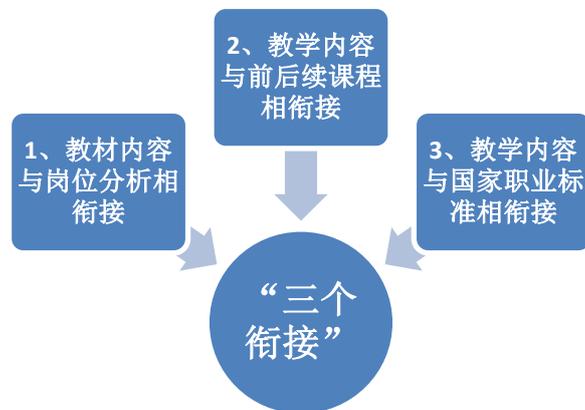
4.1.1 教材选用

本课程目前选用的教材是人民邮电出版社出版的，苏北春主编的《餐饮服务与管理》，主要的参考书有《餐饮服务与管理》（东北财经大学出版社，李勇平主编）、《现代餐饮业实务全集》（国际文化出版公司，赵向标主编）、《餐台设计与布置》（辽宁科学技术出版社，梁玉社主编）、《宴会设计》（辽宁科学技术出版社，万光玲、贾丽娟主编）、《餐饮服务规范图解》（山东科学技术出版社，沈达、李京生主编）、《餐饮管理核心技能及训练》（辽宁科学技术出版社，陈觉、黄波主编）、《餐厅服务技能综合实训》（高等教育出版社，姜文宏、王焕宇主编）。

4.1.2 教材编写原则与要求

（一）理论教材编写原则与要求

依据“三位一体”的教学理念和要求，本课程采用“三个衔接”原则来优化整合理论教材的编写；以“三个结合”的原则来组织和设计编写实训教材。

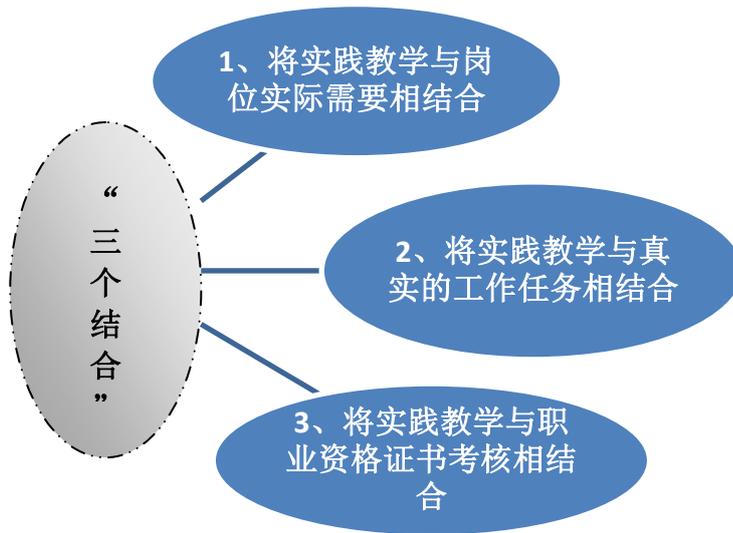


（1）教材内容与岗位分析相衔接：在教学内容的组织中，尽可能以餐饮服务与管理各岗位的需求、以具体工作过程为基础，整合教学内容。

（2）教材内容与后续课程相衔接：高等职业教育要求对学生进行综合素质的培养，要将学生培养成高素质的高技能人才，因此，需开设多门有利于学生全面发展的课程。这些课程并不是完全独立，而是相互联系、互为基础、相互补充。如本课程的学习需要《公共关系》、《服务礼仪》、《市场营销》、《饭店管理概论》等课程为基础，同时本课程的又成为《餐饮连锁经营》、《酒店英语》的基础，等等。

(3) 教材内容与国家职业标准相衔接：国家职业标准是国家对相关职业的基本要求，教学必须与国家职业标准的要求相吻合，因此，在教学内容的组织上，将国家职业标准纳入其中，尤其是实践课程的教学内容。

(二) 实践教材编写原则与要求



本课程实践教学本着紧密联系行业需求，严格遵守餐饮服务操作规范的理念，以“三个结合”的原则来组织和设计实训教材。

(1) 将实践教学与岗位实际需要相结合：饭店餐饮业各岗位工作人员都必须掌握各项餐饮服务技能与接待礼仪，并能自如应付各种突发事件，在实践教学内容的组织中，尽可能以餐饮服务与管理各岗位的需求、以具体工作过程为基础，整合教学内容。

(2) 将实践教学与真实的工作任务相结合：饭店餐饮业工作岗位众多，工作任务繁重，实践教学让学生以模拟服务员身份在仿真的实践教学环境中，按照服务规范去体验各种角色，如摆台、迎宾服务、预订服务、点菜服务、酒水服务、值台服务、接受投诉服务等等，使学生尽快熟悉饭店餐饮工作的流程，尽快胜任饭店餐饮服务与管理工作，并以此整合实践教学内容。

(3) 将实践教学与职业资格证书考核相结合：获得职业资格证书的过程是对学生掌握本课程专业知识与技能水平高低的测试。本课程要求本专业学生先后考取中级和高级餐饮服务技能资格证书，所以，实践教学必须与国家职业标准的要求相吻合，亦即必须整合实践教学组织内容，使之与职业资格证书考核相结合。

4.2 教学建议

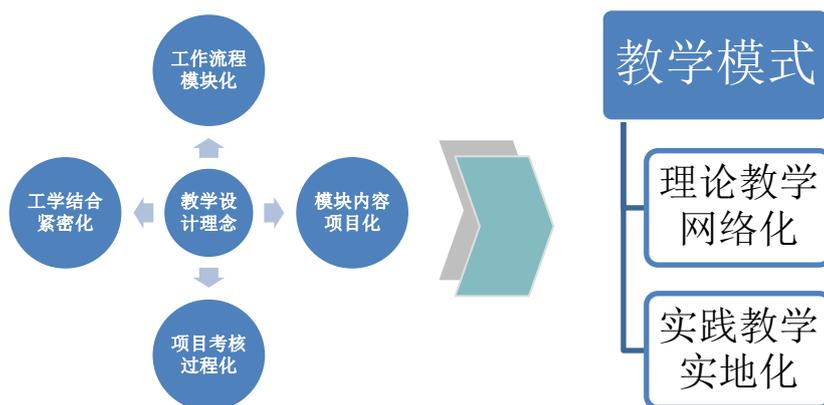
4.2.1 教学设计理念：

(1) 工作流程模块化：根据学院办学与专业培养目标，结合本课程的人才培养目标，遵循本课程的设计理念，结合餐饮服务与管理能力的素质要求，采用餐饮管理专家的意见，重组本课程的教学内容，设计出餐饮基础理论、餐饮服务技能、餐饮服务方式、餐饮菜单设计、餐饮管理等五大模块内容，实现工作流程的模块化教学。

(2) 模块内容项目化：每一模块下设置相应的实训项目，结合理论知识，提升学生的实践操作与管理能力。

(3) 项目考核过程化：实行技能考核的“三结合”体系，重视过程考核，形成以能力培养为目的的考核方式。

(4) 工学结合紧密化：本专业与各大酒店保持紧密合作关系，为工学结合的教学模式提供有力的保证，学生在校期间，常利用节假日到饭店做钟点工，寒暑假做实习生，毕业前到酒店顶岗实习的等教学方法。



(5) 教学模式：

理论教学网络化：本课程所有的教学内容与相关内容已经全部上网，如电子教材、教学大纲、授课计划、教案、餐厅英语、餐饮礼仪、餐饮相关知识、特色餐厅等，学生除了在课堂上学习课程知识外，在课余时间可以随时上网学习或查阅相关材料。

实践教学实地化：学院为本专业建立了模拟前厅、模拟茶艺室、包床实训室、模拟西餐厅、吧台、模拟中餐厅与两间标准客房，并购置大量的实训设备和用品。本课程所有实训教学均在仿真的教学环境中进行。另外，学生经常到酒店实习，提供服务，使学生能尽快掌握餐饮各种服务与管理技能，适应餐饮服务与管理工作的。

4.2.2 教学方法

(一) 教学方法和教学手段强调教学过程中的实践性、开放性、职业性

《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。

(1) 现场教学：即根据教学内容和教学需要，将教学安排到企业相关现场，在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣，又能使学生更好地掌握知识和技能。



(2) 工学结合的顶岗实训：统一安排学生在最后学期到酒店实训。这样既有利于学生进一步巩固学校所学的知识技能，又有利于学生职业素质和职业能力的培养。



(3) “项目教学”法：设计能力训练项目，在项目设计训练中以宿舍为一学习小组，完成各种餐饮设计。体现探究性学习、协作学习，增强团队精神，提高综合素质。

(4) 启发式教学法：在授课的过程中，教师避免采用灌输理论知识的方式，而是采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生的问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。



(5) 认知实践法：本课程安排两次认知实践——参观高星级酒店，参观重点是饭店餐饮部，听取酒店相关人员的介绍，了解餐饮部的工作流程、各种服务与管理细节及餐饮动态。另外，安排学生参加档次较高的餐饮论坛，提高学生对餐饮服务与管理的认识。



(6) 实地调研法：本课程设置两周的课时（共 12 课时）让学生出去做与服务有关，当然最好与餐饮有关的调研。将班级分组，每组人员不超过 4 人，从调研计划的制定，到调研问卷设计，然后到实地进行调研，再将调研数据进行汇总统计，最后撰写调研报告。

(7) 灵活多样的案例教学。在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，让学生以小组为单位，进行资料检索和问题分析，并提出小组意见，加强了学生的团队意识，同时也能起到相互启发的效果。



(8) 组织课堂讨论。改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。



(9) 课堂教学中积极开展情境模拟训练。餐饮服务与管理中有许多重要职业岗位，通过情景模拟的方式可以起到学生之间相互启发的作用，如服务意识的培养一直是教学的难点，通过

一些服务情境模拟练习，如迎宾、点菜、餐间服务等餐饮服务中常见情境，培养学生的服务意识和服务技能。进而又促进了教学。教学相长，扩展了教学的深度与广度。

(10) 实践教学法：本课程的实践课程教学都在学院的实训室内完成，学院为本专业配备中餐厅、西餐厅、吧台、茶艺室、包床实训室、2 间标准客房、前厅等实训室，充分满足本课程实践教学的需要，通过教师的示范操作，让学生模仿进行餐饮服务项目实训，实现学中做、做中学，提高餐饮服务技能与管理能力。



(二) 现代化教学手段的运用

1、全程使用多媒体。学院为本专业投入大量资金，建设先进的多媒体教室及专业实训室，本课程组教师精心设计并制作出高水平精美的课件，提高了教学效率。

2、恰当运用现代辅助教学手段。教学过程中，课程组成员还采用录像带、VCD、实物图片等教学手段辅助教学，使教学内容更具有直观性、形象性，激发了学生的学习兴趣。如：在选用主教材的同时，我们也买了大量的餐饮服务技能、服务程序、菜品知识、茶叶知识、茶艺、调酒 VCD 光盘，作为学生主动学习的扩充性材料。

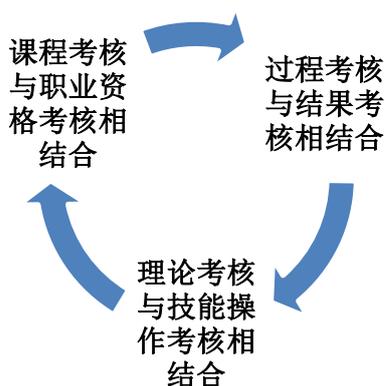
3、充分利用网络资源。本课程教学资源将全部上网，学生可以在网上直接下载本课程的所有教学资源，包括服务技能动作录像、教学大纲、课程介绍、授课教案、课件、案例、题库等。

4.3 教学考核评价建议

4.3.1 全程化、开放式的考核方式

本课程在考核评价方面，依据“三位一体”的教学理念，摒弃了传统的一考定型的方式，积极探索了“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样，既能够全面准确地评价学生的学习效果，又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

(一)本课程实行“过程考核与结果考核相结合”、“理论考核与技能操作考核相结合”、“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式；



(二)技能测试占 30%，平时成绩占 30%，期末理论考试占 40%。



本课程共 2 学分，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占 30%；实训考核成绩占 30%；期末理论考核成绩占 40%。

(1) 平时成绩（30%）的评分标准：

- 考勤 10%：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。每迟到早退一次扣 1 分；病假一次以上，每节课扣 2 分；事假每节课扣 3 分。扣完考勤分本课程总评不予及格。
- 作业 10%：要求按质按量完成布置的作业。
- 平时自觉性、积极性及主动性 10%。

(2) 实训考核成绩(30%)的评分标准:

- 技能操作 10%: 按照中级餐饮服务技能资格证书的考核规范进行测试。
- 角色规范 10%: 按照餐饮主要岗位设计服务与管理情节, 进行角色规范扮演, 测试学生的实际处理餐饮服务与管理过程中处理突发事件的能力。
- 调研成绩 10%: 将班级学生分组, 每组不超过四人, 各族合作设计调研主题, 并要求有计划书、调研问卷、数据统计分析报告和调研报告。

(3) 期末理论考核成绩(40%)的评分标准:

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占 16%; 主观题 24%。

(三) 通过本课程学习, 学生必须通过温州市劳动社会保障局举办的中级餐饮服务技能资格证书考核并获得相应的资格证书。

4.3.2 评价

(一) 教学效果评价

通过教师、学生及系、教研室教学质量的评价, 对该门课程教学普遍反映良好。课程组老师师德好、教学能力强、教学特色鲜明、团结协作、吃苦耐劳、为人师表、教书育人。

1、学生评价

酒店管理专业学生对该门课程的评价意见, 得知学生普遍反映课程组各位老师教学态度认真, 教学方法新颖, 有高度的责任感, 授课仪态端庄, 声音清晰, 富有教学激情, 教学内容丰富, 重点突出, 课堂教学气氛活跃, 学生参与程度高, 学习兴趣浓厚。多媒体课件比较生动, 对理解知识很有帮助, 课堂教学与动手实验相结合使教学更为灵活, 学生对老师的教学满意度高, 教学效果好。

2、近三年学生听课后反应良好, 毕业生就业后一致受到广大用人单位的好评, 部分高星级酒店已经和我系形成良好稳定的用人合作协议。学生受到社会普遍欢迎, 毕业生就业率 100%。

(二) 课堂教学录像资料评价

1、教学内容丰富, 信息量大, 案例恰当, 理论知识与实践知识比例适中, 具有创新性、独特性。

2、教学形式新颖, 教学手段先进, 利用多媒体教学, 课件制作精美, 生动形象, 直观易懂。

3、教师情绪饱满, 语言清晰流畅, 旁征博引, 知识面较广, 时间分配恰当。

4、以导学为主, 灵活运用多种的教学方法, 激发学生主动学习、参与教学, 师生课堂互动性强。

(三) 参赛

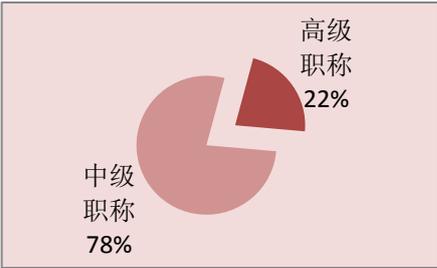
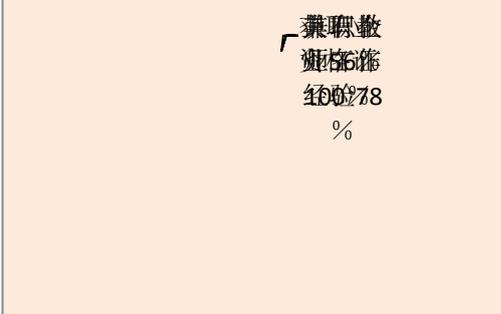
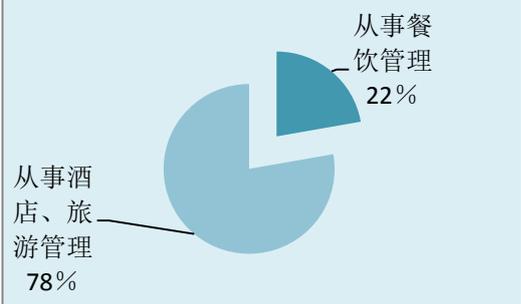
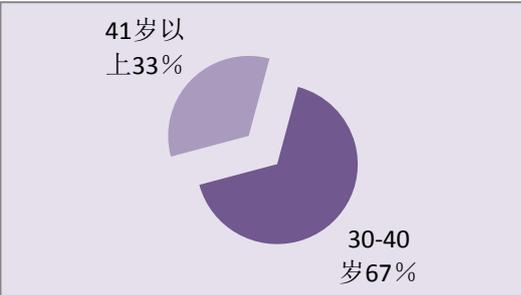
2009.5 课程负责人任曼殊带领 8 个亲自指导的学生参加全国首届“开元杯”服务技能(饭店服务技能)大赛, 获得一个二等奖; 三个三等奖; 三个优胜奖的好成绩。

4.4 课程资源的开发与利用

(一) 本课程于 2008 年 5 月成为院级精品课程，课程所有教学资料与相关资料几乎均已上网，目前正在申请建设市级精品课程。

(二) 教学队伍建设：

姓名	性别	出生年月	专业技术职务	职业资格证书	专业领域	在现教学中承担的任务	兼职教师现在企业行业中的任职
任曼殊	女	1969.7	讲师	餐饮服务考评员、 客房服务考评员、 “农家乐”评审员、 营养配餐员	酒旅管理	主讲教师	
柯厅敏	女	1976.1	讲师	导游证、餐饮考评员、 旅游行业考评员 “农家乐”评审员、 省饭店评定检查员	酒旅管理	主讲教师	
李琼	女	1978.6	讲师	英语导游员、 餐饮服务考评员	酒旅管理	主讲教师	
苏北春	女	1963.4	教授	“农家乐”评审员	酒旅管理	主讲教师	
李乐安	男	1971.5	高级教师	餐饮服务考评员、 餐饮服务技师	酒旅管理	兼职教师	乐清市教育 科学研究所
陈万里	女	1979.12	技师	餐饮服务考评员	餐饮管理	酒店基地 实训教师	海音国菜总经理
俞大顺	男	1978.9	技师	餐饮服务考评员	餐饮管理	酒店基地 实训教师	万豪商务大酒店 餐饮部经理
林崇海	男	1945.4	技师	国家二级评委 省劳动技能考评员	酒店管理	专业指导委员	温州市饭店 与餐饮协会会长
马津光	男	1951.10	技师	餐饮服务考评员 客房服务考评员	酒店管理	专业指导委员	温州市中亚集团 办公室主任

<p>职称结构</p>	<p>高级职称 2 人</p> <p>中级职称 7 人</p>	 <p>高级职称 22%</p> <p>中级职称 78%</p>
<p>学历结构</p>	<p>硕士（包括在读）4 人</p> <p>本科 5 人</p>	 <p>本科 56%</p> <p>硕士 44%</p>
<p>双师型结构</p>	<p>获职业资格证书 9 人</p> <p>具企业工作经验 7 人</p> <p>兼职教师 5 人</p>	 <p>兼职教师 100%</p>
<p>学缘结构</p>	<p>从事餐饮管理 2 人</p> <p>从事酒店、旅游管理 7 人</p>	 <p>从事餐饮管理 22%</p> <p>从事酒店、旅游管理 78%</p>
<p>年龄结构</p>	<p>30—40 岁 6 人</p> <p>40 岁以上 3 人</p>	 <p>30-40 岁 67%</p> <p>41 岁以上 33%</p>

4.5 其它说明