

# 湖南怀化商业学校

## 《餐饮服务与宴席设计》课程标准

### 一、课程性质

本课程西餐烹饪专业拓展课程。其目标是通过现代餐饮企业的运行与流程等具体实践过程的引领，使学生具备相关职业中等应用性人才所必需的餐饮服务与经营管理等有关知识，培养学生熟练掌握餐饮服务的实际操作技能，使学生具备从事餐饮服务与餐饮企业基层经营管理工作的能力、适应行业发展与职业变化的能力、求新务实与开拓创新的能力。

### 二、课程目标

课程的教学以餐饮服务与经营管理的具体实际工作任务为路径，通过任务引领的项目主题教学活动的开展与实施，使学生掌握现代餐饮服务与经营管理的基本理论和基础知识，熟悉餐饮运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐、酒水及宴会服务技能，并能胜任酒店的餐饮服务与基层管理工作，达到中、高级餐厅服务师水平。同时培养学生职业素养，善于沟通与合作的职业品格，为就业和职业生涯发展奠定基础。

职业能力目标：

- ✪具备餐厅服务中、高级水平相关的技能要求和理论知识。
- ✪能进行酒店餐饮部及现代餐饮企业的基层管理工作。
- ✪具备现代餐饮市场调研与分析的能力。
- ✪能初步具备自主创业的能力。

### 三、设计思路

1.按照“以职业生涯为主线，以工作任务为路径，以项目课程为主体，以主题教学为形式”的专业课程总体教学思路和要求，以形成餐饮服务的基本技能操作、酒店餐饮的基层管理、现代餐饮市场的调研与分析、自主创业的实践等能力为基本目标，采用流程式与递进式相结合的方式，紧紧围绕工作任务选择和组织课程内容，以实用为原则，适度考虑知识结构，为职业生涯发展奠定能力基础。

2.遵循职业教育对象的学习特点、认知以及职业能力形成的规律，紧密结合学历证书与职业资格证书相互嵌入的方式确定本课程项目和模块的教学标准。

3.课堂教学活动的组织和实施,采用主题化的形式进行包装,注重教与学的情境体验,在完成工作任务的同时,着重培养学习者的人文素养。在“主题教学”的教学过程中,实现教师、学生的角色转换,教师不再是知识的灌输者,而是学生学习过程中的合作者、指导者。

4.在主题引导下和任务的驱使下,教师发挥团队合作精神,师生之间合作探究,广泛展开教学互动,使教师的指导性和学生的自我活动性得到充分发挥。

5.项目课程注重教学过程管理,建立项目“工作日志”。“工作日志”分班级日志、项目小组日志、个人日志和教师日志。将各层次工作日志作为项目课程实施考核的重要依据。

6.项目课程的设计和实施,充分考虑和体现对学生进行EQ情商养成的诉求,提高学生的心理素质,培养学生的受挫能力,建立和谐的人际关系。

8.学习程度用语主要使用“能”或“会”等用语来表述。使所学知识、技能及态度融合于模块式的职业能力中。

#### 四、课程纲要

餐饮经营与管理项目课程内容

| 项目           | 项目主题      | 模块                                                                                                                  |
|--------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 项目一<br>入门与入职 | 1. 角色与表演  | 模块1 职业认知 (行业认知)<br>模块2 托盘<br>模块3 摆台<br>模块4 折口布花<br>模块5 斟酒<br>模块6 上菜及分菜<br>模块7 情景表演 (综合练习)                           |
|              | 2. 中餐零点服务 | 模块1 中餐零点台面设计与布置<br>模块2 中餐迎宾服务<br>模块3 中餐点菜服务<br>模块4 中餐值台服务<br>模块5 中餐收台服务<br>模块6 中餐结帐服务<br>模块7 中餐酒水服务<br>模块8 中餐零点服务演练 |

|              |                   |                                                                                                                                                                 |
|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 3. 咖啡厅及房膳服务       | 模块 1 咖啡厅台面设计与布置<br>模块 2 咖啡厅早餐服务<br>模块 3 咖啡厅下午茶服务<br>模块 4 咖啡厅正餐服务<br>模块 5 房膳订餐服务<br>模块 6 房膳送餐桌（车）布置<br>模块 7 房膳送餐服务<br>模块 8 房膳收餐服务<br>模块 9 VIP 水果服务<br>模块 10 服务演练 |
| 项目二<br>进阶与拓展 | 1. 中国传统节日——中餐宴会服务 | 模块 1 认识主题（了解节日）<br>模块 2 中餐主题宴会台面设计与布置<br>模块 3 主题宴会菜单设计与制作<br>模块 4 主题宴会服务组织<br>模块 5 主题宴会服务流程设计<br>模块 6 主题宴会服务综合演练                                                |
|              | 2. 里兹的餐桌——西餐厅服务   | 模块 1 西餐印象<br>模块 2 西餐台面设计<br>模块 3 西餐点菜服务<br>模块 4 西餐值台服务<br>模块 5 西餐酒水服务<br>模块 6 现场烹制服务<br>模块 7 西餐宴会服务                                                             |
|              | 3. 我的 1912——酒吧服务  | 模块 1 酒吧布置<br>模块 2 酒吧出品服务<br>模块 3 酒吧盘存服务<br>模块 4 鸡尾酒会的设计与布置<br>模块 5 鸡尾酒会的服务                                                                                      |
| 项目三<br>运营与督导 | 1. 管理组织           | 模块 1 组织机构<br>模块 2 岗位职责<br>模块 3 人员配备<br>模块 4 班次安排                                                                                                                |
|              | 2. 管理规范           | 模块 1 工作程序<br>模块 2 运转表格<br>模块 3 管理制度                                                                                                                             |
|              | 3. 现场督导           | 模块 1 服务质量控制<br>模块 2 投诉处理<br>模块 3 突发事件处理                                                                                                                         |
|              | 1. 缤纷世界——市场调研     | 模块 1 餐饮消费者类型与需求分析<br>模块 2 餐饮市场调研方法<br>模块 3 餐饮市场调研计划与行动<br>模块 4 餐饮市场调研报告                                                                                         |

|               |                      |                                                            |
|---------------|----------------------|------------------------------------------------------------|
| 项目四<br>筹划与经营  | 2. 潇洒购物<br>——物资管理    | 模块1 物资分类<br>模块2 物资采购清单<br>模块3 采购、验收与贮存管理<br>模块4 餐饮经营物资采购计划 |
|               | 3. 了如指掌<br>——经营预算与分析 | 模块1 经营预算（计划）的内容<br>模块2 经营预算<br>模块3 平衡分析                    |
|               | 4. 运筹帷幄<br>——市场推广与策划 | 模块1 餐饮市场推广的方式<br>模块2 计划制订<br>模块3 交流总结评估                    |
| 项目五<br>主题餐饮策划 | 完成一份“主题餐饮”项目经营规划书    |                                                            |

| 项目序号 | 项目名称   | 学时 | 总计学时 |
|------|--------|----|------|
| 项目一  | 入门与入职  | 4  | 36   |
| 项目二  | 进阶与拓展  | 8  |      |
| 项目三  | 运营与督导  | 8  |      |
| 项目四  | 筹划与经营  | 8  |      |
| 项目五  | 主题餐饮策划 | 8  |      |

## 八、教学方法

### 1.课堂（现场）教学

(1) 教师讲授、(2) 资料演示、(3) 多媒体教学、(4) 示范分析、(5) 技能操作与训练、(6) 竞赛与评比、(7) 案例讨论、(8) 场景模拟、(9) 情景表演、(10) 交流共享、(11) 专家讲座等

### 2.课外实践

(1) 参观酒店或相关的餐饮企业、(2) 实地调查、(3) 收集资料、(4) 讨论交流、(5) 项目活动设计等

## 九、教学条件

### 1.餐饮实训基地

- (1) 模拟中餐厅及其所配置的设备与用品用具
  - (2) 模拟咖啡厅、西餐厅及其所配置的设备与用品用具
  - (3) 模拟酒吧及其所配置的设备与用品用具
- 2.各项目课程中所涉及的材料、用品用具等。
- 3.基本电教设备：包括多媒体电脑、投影设备；摄影、录像、放像等设备。

## 十、实施建议

### 1. 项目教学的选择

(1) 项目课程应以工作任务为中心选择、组织教学内容，并以完成工作任务为主要学习方式的项目教学模式，其目的在于加强课程内容与实际工作之间的相关性，整合理论与实践，培养学生职业能力。

(2) 项目教学的选择应遵循职业教育的特点和学生学习认知的规律，兼顾可操作性和学生层次，在教学顺序安排上应从简单到复杂、由单项到综合，先行后知、由浅入深、循序渐进。

(3) 项目课程内容需与时俱进，应根据市场的变化、企业工作任务群的变化，作相应的调整。

### 2. 项目教学的组织

(1) 项目课程是师生通过共同组织实施一个完整的项目工作（工作任务）而进行的教学活动。一个项目是计划好的，有固定开始时间和结束时间的工作，原则上项目结束后应有一件可以看到的“产品”。

(2) 项目课程是以个体工作和小组工作为组织形式，完成项目教学计划，且以小组工作为主要组织形式。学生小组应考虑个性能力，组际之间适度平衡，以充分发挥学生各自的优势，分工合作、取长补短。

(3) 要注重培养自我管理的能力，由学生自主开展各项学习活动，教师起引领、引导和指导作用。

### 3. 项目教学的实施

(1) 教师根据项目课程（模块）相关工作任务的诉求，制定工作任务书，并以书面形式下达到各个项目小组。工作任务书也可以在教师指导下师生共同制定。

(2) 教师向学生提供完成工作任务的相关途径、获取信息的渠道，以及在现实

中专家解决类似问题的探索过程。

(3) 小组成员必须分工合作，建立小组工作日志。

(4) 项目活动的成果展示可以是阶段性成果，也可以是终结性成果，开展小组之间的成果交流，可以进一步拓展学生的创新性思维。

(5) 提醒学生在项目课程活动中注意安全、控制学习成本。

#### 4. 项目教学的技巧

(1) 教师应根据本项目课程（模块）相关工作任务的诉求，讲解学生必须知道的基本知识（知识、标准、态度等）。

(2) 教师进行操作示范，解剖操作步骤和操作要领，督促学生实操训练，使学生学会基本职业技能。

(3) 通过社会实践、案例分析、课堂讨论、拓展训练等方式开拓学生思维，进行开放式、创造性的学习和训练。

(4) 每个项目课程（模块）工作任务完成后，对学习过程和成果进行评价，展示各个小组的学习成果（“产品”）。

(5) 项目课程的实施者由过去的“讲授者”转变为现在的“指导者”、“引领者”，教师根据工作任务群的变化和发展趋势，及时调整、充实课程内容。

#### 5. 项目学习的技巧

(1) 必须制定小组项目课程的学习计划，根据教学要求，由浅入深、循序渐进，并将学习计划落实到小组成员。

(2) 以小组为单位，进行操作练习和技能比赛，不断切磋技能，提高操作技巧。

(3) 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径收集相关资料，并进行归纳整理。

(4) 参观考察酒店，掌握酒店餐饮服务与管理的第一手资料，了解餐饮业的发展趋势。

(5) 组织小组讨论和交流，消化学习内容，并形成报告或计划书。

(6) 充分利用酒店、教学楼等场所，进行实地技能训练和管理见习。

(7) 有效利用网络、图书馆等资源，拓宽信息渠道。

#### 6. 项目学习的评价（估）

(1) 将酒店或餐饮企业“员工绩效考核”的基本精神和方法引入项目课程的教

学评价（估），制定项目课程评价（估）的体系和标准。

(2) 在项目课程具体实施的过程中，建立“工作日志”（小组日志、个人日志、教师日志）的评价（估）体系和制度，将各层次的工作日志作为项目课程实施和评价（估）的重要依据。