

## 【 餐饮管理 】

### 【 Catering Management 】

#### 一、基本信息（必填项）

课程代码：【 0060021 】

课程学分：【 4.0 】

面向专业：【餐饮服务与管理】

课程性质：【 院级必修课 】

开课院系：职业技术学院

使用教材：

餐饮服务与管理 李贤政 高等教育出版社 2014.8

参考书目：

【饭店服务教学案例 张永宁主编 北京：中国旅行出版社 2003】

【酒品调制与酒吧服务 杨凤珍主编 大连：东北财经大学出版社 2000】

【餐厅服务手册 沈群主编 北京：旅游教育出版社 2003】

先修课程：【酒店礼仪、世界餐饮知识与文化、酒店服务心理学、中外民族风俗与文化】

#### 二、课程简介

##### 一、课程的性质和任务

###### （一）课程的性质

本课程是高职院校旅游管理、酒店管理专业的专业课程，是我院旅游管理等专业的专业必修课。

###### （二）课程的任务

《餐饮服务与管理》是旅游管理专业主要课程之一。通过本课程的学习，使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法，培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法，把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

##### 二、课程的教学目标

###### （一）知识教学目标

1. 了解：餐饮管理的一些基本原理和一些有关新成果、新信息。  
如：餐饮部的地位和作用，非酒精饮料知识，零点餐服务，宴会的筹划与设计，冷餐会与自助餐酒会基础知识，酒吧服务宴会，菜单的作用与种类，餐饮采购管理知识，厨房布局知识，宾客就餐动机、餐饮营业推广基本知识。
2. 理解：餐饮部组织结构及岗位职责，中餐厅环境设计知识，宴会预定知识，西餐服务知识，菜单设计的依据，餐饮验收程序、各种验收单据填写，定价策略与方法、餐饮人员推销的基础知识，厨房生产管理，厨房卫生与安全知识。
3. 掌握：餐饮管理的相关知识与餐饮服务的一些基本技术操作技能。  
如：餐饮种类、设施和产品，中、西餐摆台知识，团体餐服务知识，中、外菜系，中外酒、

茶知识，中餐宴会的服务程序，西餐零点服务的服务程序和服务规范，菜单制作方法，餐饮原料采购有效控制，餐饮原料验收的体系程序，餐饮定价的策略和具体方法，厨房生产的业务流程，餐饮原料库存发放管理。

### (二) 能力培养目标

1. 使学生初步具备餐饮管理与服务的能力，为以后的实地酒店实习和就业奠定基础。
2. 能运用所学知识进行餐厅环境设计、菜单设计。
3. 熟练掌握托盘、折花、摆台、斟酒、上菜服务技能
4. 初步掌握茶艺、调酒技术。

### (三) 素质教育目标

1. 使学生了解本课程基本知识和服务技能在酒店的应用情况，为顺利就业提供帮助。
2. 培养学生的服务意识、礼貌待客意识、酒店礼仪及餐饮服务人员的素质
  - (1)、了解餐饮服务人员应具备的素质。自觉培养良好的个人品质及良好的卫生习惯。
  - (2)、掌握正确的站立、行走要领，仪表要端庄，养成微笑服务的职业习惯。
  - (3)、初步掌握餐饮服务工作中的礼节礼貌知识与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平。
3. 培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为实现中国餐饮业的腾飞，为早日实现小康目标而努力。

## 三、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L01: 品德修养	●
L02: 专业能力	●
L022: 酒店餐饮管理操作	●
L023: 餐饮服务操作流程	●
L025: 餐饮成本管理	●
L03: 表达沟通	
L034: 运用相关法律法规维护自身权益的能力	
L04: 自主学习	
L05: 健康发展	
L06: 协同创新	●
L07: 信息应用	
L08: 国际视野	

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

## 四、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标	教与学方式	评价方式
L02	L0211	餐饮市场分析、餐饮概况、经营策划及场所布局	讨论分析 讲授法	知道
	L022	中西餐的服务礼仪	讲授法	运用
	L023	餐饮成本管理	讲授法	综合
L01		遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。	讨论	综合
L06		在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。	讨论	综合

## 五、课程内容

## 第一章 饭店餐饮概述

知识点和教学要求：

- 1、了解餐厅各岗位的名称，餐饮部的地位和作用。
- 2、了解餐厅各岗位的职责。
- 3、理解餐饮组织结构设计的原则。
- 4、了解餐饮经营的环节。
- 5、理解餐饮部与饭店其他部门的关系。
- 6、掌握餐饮种类、设施和产品。

教学建议：

教学方式：课件展示、讲授。

- 1.向同学们介绍学习本门课的方法：例如双语教学、项目教学法、理论与实践相结合、光盘观摩、课下练习等。
- 2.本课程是一门实践性较强的课程。理论讲授与课内实训学时各占一半。理论部分以课堂讲授为主，辅以典型案例的分析，力求达到知识性和趣味性、深刻性和易解性的统一。在注重启发式教学的同时，采用多媒体教学手段教学。

## 第二章 餐饮服务基本技能

知识点和教学要求

餐饮服务的基本功技能

- 1、熟练掌握托盘的技能。
- 2、掌握斟酒的姿势、位置、顺序和基酒量的控制等操作技能。

- 3、熟练掌握餐巾折花的基本技法，掌握 30 种餐巾折花花型。
- 4、熟练掌握中、西餐摆台技能和程序，在规定的时间内完成一桌普通中西餐宴会摆台。
- 5、掌握中西餐上菜方法和操作技能。
- 6、掌握中西餐分菜的操作技能。

课堂实践项目：

#### 1. 第一节 托盘

- (1)内容 轻托与重托
- (2)要求 理盘要规范，托盘要稳，行走要自如。
- (3)场所 多媒体教室

#### 2. 第二节 餐巾折花

- (1)内容 各种植物类、动物类、实物类餐巾花的折法。
- (2)要求 一次折成，尤其各类鸟头要折得惟妙惟肖。
- (3)场所 多媒体教室

#### 3. 第三节 摆台

- (1)内容 中餐零点、宴会摆台，西餐零点与宴会摆台。
- (2)要求 各种餐具摆放要符合规范，要讲究摆台速度。
- (3)场所 餐饮实训室

#### 4. 第四节 斟酒

- (1)内容 各类葡萄酒、白酒、啤酒、饮料的斟到及瓶口的开启技能。
- (2)要求 红葡萄酒 1/2 满，白葡萄酒 2/3 满，白兰地酒 1/5 满，其他多数酒水斟到 8 分满。
- (3)场所 餐饮实训室

#### 5. 第五节 上菜

- (1)内容 上菜、分菜、派菜技能
- (2)要求 各种上菜技术操作要规范、熟练。
- (3)场所 餐饮实训室

教学建议：

- 1.教学方法：讲授、看光盘、实际操作相结合。课上教师先讲解各服务技能要求及动作要领，接着观看光盘上的标准动作规范，然后由教师示范，最后同学们实际练习、教师纠正动作。
- 2.各种服务技能，不仅要课上学会技术要领，更重要的是，课下要积极练习，使操作技能达到炉火纯青。所以建议本章内容要分步学习，一般每两周进行一项服务技能训练。
- 3.餐饮服务技能这一部分安排在校内酒店服务技能综合实训室，现场教学，要求学生掌握相应的实际操作能力。

### 第三章 菜肴与酒水知识

知识点和教学要求

酒水菜点知识

- 1、了解中国酒、外国酒的分类和中外主要名酒的特点。

## SJQU-QR-JW-033 (A0)

- 2、了解鸡尾酒的基本知识，非酒精饮料知识。
- 3、理解中国菜点的种类和特点。
- 4、理解西式菜点的种类和特点。
- 5、了解菜单的有关知识，初步掌握各种筵席菜单的编制方法。
- 6、掌握 中国八大名菜、外国八大菜系，中外酒、茶知识

### 课堂实践项目：

#### 1.茶知识

- (1)内容 中国各种类型茶叶的鉴别。
- (2)要求 通过闻香、观色、尝味，掌握中国各种类型茶的鉴别方法。
- (3)场所 多媒体教室

#### 2.茶艺

- (1)内容 乌龙茶茶艺
- (2)要求 了解乌龙茶茶艺表演艺术。
- (3)场所 多媒体教室

### 教学建议：

- 1.利用多媒体，观看一些菜品、酒水图片，增强学生们的学习兴趣。
1. 通过观看茶知识光盘，观察各类茶形状、色泽、香味，学会茶叶辨别知识。
2. 通过教师茶艺示范表演，同学们初步尝试乌龙茶茶艺操作。

## (四)第四章 中餐厅服务

### 知识点和教学要求

- 1、了解 中餐服务的种类及各类服务的特点。
- 2、了解 零点餐服务知识
- 3、理解 中餐厅环境设计知识
- 4、掌握 团体餐服务知识
- 5、掌握 中餐早、午、晚餐服务程序和方法。

### 课堂实践项目：

#### 中餐厅环境设计

- (1)内容 以各宿舍为一学习小组，设计中餐厅。
- (2)要求 以幻灯片的形式，展示中餐厅设计理念、反映不同风格中餐厅环境，同学们共同欣赏，教师点评。
- (3)场所 多媒体教室

### 教学建议：

1. 通过“中餐厅环境设计”项目教学，充分调动同学们学习的积极性、创造性。
2. 课上展示一些精美的餐厅图片，使同学们掌握中餐厅环境设计的方法。
3. 可采用双语教学，补充一些常见中餐厅服务程序中的英文对话，提高学生们的实际酒店实习、及毕业后工作中的英文表达能力。

## 第五章 宴会服务

### 知识点和教学要求

1、了解餐饮服务的功能与特点。

餐饮服务的功能与特点（一般）

理解：餐饮服务的基本功能；餐饮服务的特点。

2、掌握餐饮服务程序。

餐饮服务程序（次重点）

理解：餐饮服务的基本要求；

掌握 中餐宴会的服务程序， 冷餐酒会、自助餐酒会的服务程序。

3、了解宴会的种类。

4、掌握宴会的组织与管理。

宴会组织与管理（重点）

识记：宴会的种类、宴会客史档案。

理解：宴会预定；宴会推销。

5、了解 宴会的筹划与设计

课堂实践项目：

模拟酒店情景：宴会预定、引领服务。

(1)内容 模拟宴会预定：电话预订、当面预订。

(2)要求 熟练掌握宴会预定的内容：时间、地点、预定人姓名、单位、联系电话、用餐标准、其他特殊要求等。

(3)场所 多媒体教室

教学建议：

1.观看宴会服务光盘

2.可采用双语教学，补充一些常见中餐厅宴会服务程序中的英文对话，提高学生们的实际酒店实习、及毕业后工作中的英文表达能力。

3.让同学们各自担任客人和预订员，模拟预订以后，由同学们挑错、教师点评。

## 第六章 西餐及酒吧服务

### 知识点和教学要求

1、了解 酒吧服务宴会服务

2、理解 西餐服务知识。

3、了解西餐几种服务方式的特点

4、掌握 西餐零点服务的服务程序和服务规范；

5、理解酒吧服务的基本程序和要求。

6、掌握西餐宴会的服务程序和方法。

课堂实践项目：

几种常见鸡尾酒的调制

## SJQU-QR-JW-033 (A0)

(1)内容 几种常见鸡尾酒的调制

(2)要求 掌握鸡尾酒调制的几种方法，重点掌握摇制法的技术要点。

(3)场所 餐饮实训室

教学建议：

1.可采用双语教学，补充一些常见西餐厅英文对话，酒吧英文对话，鸡尾酒及其制作原料英文读法，提高学生实际酒店实习、工作中的英文表达能力。

2.鸡尾酒是同学们很感兴趣的内容，可通过多媒体反映各种世界知名鸡尾酒图片，更好地了解鸡尾酒的有关知识。

3.实际动手操作，使同学们熟悉鸡尾酒制作方法。

### 第七章 菜单设计

知识点和教学要求

- 1、了解菜单的重要性。
- 2、了解菜单的分类方法。
- 3、掌握各种菜单的概念。
- 4、理解菜单设计的依据。
- 5、掌握各种菜单的设计与制作。

课堂实践项目：

菜单设计制作

(1)内容 以宿舍为一学习小组，进行中餐菜单设计制作。

(2)要求 以幻灯片的形式，展示中餐菜单设计成果，同学们共同欣赏，教师点评。

(3)场所 多媒体教室

教学建议：

1.通过“中餐菜单设计”项目教学，充分调动同学们学习的积极性、创造性。

2.通过采用双语教学，补充一些常见菜品的英文名称、点菜服务中的英文对话，提高学生实际酒店实习、工作中的适应能力。

### 第八章 采购与库存管理

知识点和教学要求

- 1、了解采购工作对于餐饮成本控制的重要意义。
- 2、了解采购制度的建立。
- 3、掌握采购数量的确定方法。食品原料的采购管理（重点）

识记：定期订货法、永续盘存法、采购食品原料质量标准、日常采购法。

理解：综合效益是采购的重要评判依据；供货单位的选择；制定严密的采购制度；采购人员的选择；采购数量的确定；集中采购；采购程序。

4、了解采购程序。

5、掌握验收操作规程。食品原料的验收管理（一般）

理解：验收体系；验收操作规程；肉类标签；验收工作所涉及的几类表格；验收控制。

6、了解储藏室的设计要求。

7、掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求。

食品原料的储存要求（一般）

理解：食品原料储藏的目的；储藏室的设计要求；干货储存；食品原料的冷藏管理；食品原料的冷冻储藏；储藏室货物的安全控制。

8、掌握食品原料的发放控制方法。

食品原料的发放与存货控制（重点）

识记：实际进价法、先进先出法、后进先出法、平均价格法、最后进价法。

理解：食品原料的发放管理；食品饮料的内部调拨；存货记录；库存原料的计价方法。

教学建议：

本章节内容比较抽象，可通过列举一些日常生活中菜品原料采购、存放的例子，帮助同学们了解餐饮原料采购、验收、发放的程序。

## 第九章 厨房生产与管理

知识点和教学要求

1、了解厨房环境设计与布局。

厨房环境设计与布局（一般）

理解：厨房环境设计；厨房布局类型；厨房面积与炉灶配备；厨房设计因素。

2、了解不同类型饭店厨房的组织结构与岗位。

厨房业务组织管理（一般）

理解：大型饭店厨房组织；中型饭店厨房组织；小型饭店厨房组织；厨房各级人员岗位职责；厨房生产人员的配备与选择。

3、了解厨房生产管理，厨房卫生与安全知识。

4、掌握菜品成本确定的方法。（重点）

识记：毛料用量、净料用量、净料率。

理解：菜品的成本确定。

5、掌握厨房生产控制的途径。（次重点）

识记：标准化菜谱。

理解：厨房生产过程控制；厨房生产控制的方法。

6、掌握餐饮成本控制的途径与方法。

食品成本控制的途径（一般）

应用：菜单计划；食品采购；食品验收；食品储存；票据控制；食品准备与加工；餐饮服务；食品销售及其他。

教学建议：讲授厨房布局一节，可通过多媒体播放一些厨房布局图片，帮助同学们理解。菜点成本核算是难点，可多举一些例题进行练习。

## 第十章 餐饮销售管理

知识点和教学要求

- 1、了解宾客就餐动机、餐饮营业推广基本知识
- 2.了解餐饮产品价格的构成。
- 3、掌握餐饮定价目标及相应的定价策略。(重点)

识记：餐饮定价策略、价格折扣与优惠政策

- 4、理解餐饮销售控制的内容与途径。

餐饮销售控制(一般)

理解：餐饮销售控制的意义；客人帐单的控制；出菜检查控制；收银员控制。

应用：销售中的舞弊行为及防范。

- 5、掌握服务员推销技巧。

服务员推销(一般)

应用：服务员推销技巧。

- 6、掌握餐饮促销活动的种类与方法。

餐饮促销活动(重点)

理解：特殊活动推销。

应用：赠品推销；展示推销；针对儿童的推销活动

- 7、掌握美食节的计划与组织。

食品节的计划与组织(重点)

理解：美食节的电动机与命名；美食节促销的考虑因素。

应用：美食节促销的步骤。

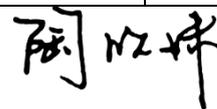
教学建议：本章节内容比较抽象，可通过列举实例，采用案例分析的方法，帮助同学们理解餐饮定价的策略和具体方法，人员销售的程序和常用技巧，餐饮内部促销的方法和技巧。

## 八、评价方式与成绩

总评构成(全X)	评价方式	占比
X1	理论测试	40%
X2	课堂表现、作业、考勤	20%
X3	世界成功餐饮企业案列分析报告	20%
X4	课堂展示	20%

撰写人：刘国全

系主任审核签名：



审核时间：2023.9.6