

《餐饮运行与管理》教学大纲

学时数：30 学时（14 理论，16 实践）

课程类型：专业选修课

一、课程的性质和任务

《餐饮运行与管理》是浙江旅游职业学院人力资源管理专业的必修课。本大纲是根据 2010 年院编专业教学计划的要求制订的。

二、课程的教学基本要求

《餐饮运行与管理》主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮市场、餐饮营销与竞争、菜单设计、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

三、学时分配

课时计划分配表

章节	内 容	学 时		
		总课时	讲授课	实践课
一	餐饮概述	2	2	
二	餐饮服务基本技能	12		12
三	中餐厅服务	2		2
四	西餐厅服务	2		2
五	宴会服务	2	2	
六	餐饮市场	2	2	
七	餐饮计划管理	2	2	
八	餐厅管理	2	2	
	合计	30	14	16

四、教学基本内容和教学要求

第一章 餐饮概述

[教学内容]

第一节 餐饮部的地位和作用

- 一、餐饮部是星级饭店的重要组成部分
- 二、餐饮服务直接影响饭店声誉
- 三、餐饮部为饭店创造可观的经济效益
- 四、餐饮部的工种多、用工量大

第二节 餐饮部的组织机构与岗位职责

- 一、餐饮部组织机构
- 二、餐饮部的职能
- 三、餐饮部部分岗位的职责

第三节 餐饮服务人员的素质要求

- 一、思想政治素质要求
- 二、服务态度要求
- 三、服务知识要求
- 四、能力要求
- 五、身体素质要求

第四节 星级评定标准对餐饮的要求

- 一、餐饮设施配备
- 二、餐厅布局
- 三、餐厅环境要求
- 四、餐厅用品
- 五、餐厅卫生要求

[教学重点]

餐饮服务人员应具备的素质要求；难点：素质的具备

[教学要求]

通过教学，使学生了解餐饮部的地位和作用，星评标准对餐饮的要求；熟悉并掌握餐饮部的组织机构与岗位职责，餐饮服务人员应具备的素质要求。

[教学形式]

组织学生参观饭店的各种餐饮设施，以增加学生对餐饮部的感性认识。

第二章 餐厅服务技能

[教学内容]

第一节 托盘

- 一、理盘
- 二、装盘
- 三、托盘
- 四、起托
- 五、托盘行走
- 六、卸盘

第二节 餐巾折花

- 一、餐巾折花的种类
- 二、餐巾折花的基本要求

第三节 酒水服务

- 一、中餐酒水服务
- 二、西餐酒水服务

第四节 摆台

- 一、中餐摆台
- 二、西餐摆台

第五节 菜肴服务

- 一、中餐菜肴服务
- 二、西餐菜肴服务

第六节 撤换餐用具

- 一、撤换餐碟
- 二、撤换烟缸

第七节 点菜服务

- 一、点菜的程序
- 二、点菜的技巧

[教学重点]

托盘、摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务、撤换餐用具等餐厅服务技能

难点各种技能的熟练运用

[教学要求]

通过教学，使学生掌握托盘、摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务、撤换餐用具等餐厅服务技能。本章内容以技能训练为主。

[教学方法]

操作演示、训练指导等。

第三章 中餐厅服务

[教学内容]

第一节 中餐厅概述

- 一、中餐厅的环境
- 二、中餐厅的基本要求

第二节 点菜服务

- 一、餐前准备工作
- 二、早餐服务规程
- 三、午晚餐服务规程
- 四、中餐厅营业结束工作

第三节 团队用餐服务

- 一、餐前准备工作
- 二、团队用餐服务规程
- 三、团队用餐服务注意事项

第四节 中菜知识

- 一、中国主要菜系
- 二、中菜的基本烹调方法

[教学重点]

点菜服务；团队用餐服务；难点：点菜的技巧

[教学要求]

通过教学，使学生掌握中餐点菜服务、团队用餐服务及中菜知识等内容。

[作业建议]

建议有经济条件的学生去星级饭店的中餐厅进行点菜消费，以增强对中餐厅及其服务的感性认识。

第四章 西餐厅服务

[教学内容]

第一节 西餐常识

- 一、西餐厅的经营特点
- 二、西餐上菜顺序
- 三、西菜与酒水的搭配
- 四、西餐用具、餐具
- 五、西餐进餐礼仪

第二节 西餐的服务方式

- 一、法式服务
- 二、俄式服务
- 三、英式服务
- 四、美式服务
- 五、大陆式服务
- 六、自助式服务

第三节 西餐咖啡厅早餐服务

- 一、西餐早餐的种类和内容
- 二、咖啡厅早餐服务程序

第四节 西餐正餐服务

- 一、正餐的构成
- 二、餐前准备工作
- 三、西餐正餐服务规程

第五节 客房送餐服务

- 一、客房送餐服务概述
- 二、客房送餐菜单
- 三、客房订餐服务

四、客房送餐服务程序

五、客房送餐服务注意事项

[教学重点]

西餐服务方式；正餐服务；客房送餐服务；难点：中餐与西餐的区别

[教学要求]

通过教学，使学生掌握西式早餐服务、正餐服务、客房送餐菜单知识及服务流程等内容。

[作业建议]

建议有经济条件的学生去四星级以上饭店的西餐厅消费，以增强对西餐厅及其服务的感性认识。

第五章 宴会服务

[教学内容]

第一节 宴会概述

- 一、宴会的特点
- 二、宴会的种类与内容形式
- 三、宴会厅

第二节 中餐宴会服务

- 一、宴前组织准备工作
- 二、中餐宴会服务规程

第三节 西餐宴会服务

- 一、宴前准备
- 二、西餐宴会服务规程
- 三、注意事项

第四节 酒会服务

- 一、冷餐酒会服务
- 二、鸡尾酒会服务

[教学重点]

中餐宴会服务；西餐宴会服务；酒会服务；难点：中西餐宴会的区别。

[教学要求]

通过教学，使学生掌握中餐宴会服务、西餐宴会服务及酒会服务等内容。

[作业建议]

建议学生平时在看电视或电影时多加留意其中的宴会、酒会服务情节。

第六章 餐饮市场

[教学内容]

第一节 餐饮市场的细分

- 一、餐饮产品的特征
- 二、可进入餐饮市场的特征
- 三、餐饮市场的细分

第二节 餐饮目标市场的确定

- 一、影响目标市场确定的因素
- 二、餐饮目标市场定位

第三节 餐饮市场调研

- 一、市场的经营环境
- 二、客源特征
- 三、市场状况
- 四、自身实力

[教学重点]

餐饮消费市场及其调研；难点：消费者心理需求

[教学要求]

通过教学，使学生掌握餐饮市场消费需求及其调研。

[教学建议]

建议学生阅读相关的餐饮管理书籍。

第七章 餐饮计划管理

[教学内容]

第一节 餐饮计划概述

- 一、编制餐饮计划的意义和任务

- 二、餐饮计划的种类
- 三、餐饮计划管理的基本环节
- 第二节 菜单计划
 - 一、菜单的作用
 - 二、菜单的种类
 - 三、菜单设计的依据
 - 四、菜品的选择
 - 五、菜单的制作

[教学重点]

餐饮计划的种类，菜单的设计与制作，菜品的选择；难点：菜品的选择

[教学要求]

通过教学，使学生掌握计划管理的基本原理及基本方法。

[作业建议]

建议学生阅读相关餐饮书籍。

第八章 餐厅管理

[教学内容]

- 第一节 餐厅的设计与装饰
 - 一、中餐厅设计与装饰
 - 二、西餐厅设计与装饰
- 第二节 餐厅服务质量管理
 - 一、服务质量的观念
 - 二、服务质量的要素
 - 三、优质服务的共性原则
 - 四、提高服务质量的措施
- 第三节 餐饮服务质量管理与分析
 - 一、影响餐饮服务质量的各要素
 - 二、餐饮服务质量管理方法
 - 三、餐饮服务质量管理的基础

四、餐饮服务质量控制的方法

[教学重点]

餐厅设计与装饰；难点：餐厅质量控制

[教学要求]

通过教学，使学生了解并掌握餐厅的设计与装饰、餐厅质量控制。

[教学建议]

建议学生去参观各式餐厅。

五、考核方式

本课程为考试课，采用百分制，理论占 70%，操作成绩占 30%。

六、推荐教材、参考书

- [1]张水芳：《饭店餐饮管理》，重庆大学出版社，2007 年 8 月
- [2]余炳炎：《饭店餐饮管理》，旅游教育出版社，2004 年 5 月
- [3]王天佑：《饭店餐饮管理》，北方交通大学出版社，2007 年 2 月
- [4]沈建龙：《餐饮服务与管理实务》，中国人民大学出版社，2006 年 4 月

(方敏执笔)

《餐饮运行与管理》实践教学训练大纲

学时数：16 学时

一、课程的性质和任务

餐饮服务技能是浙江旅游职业学院人力资源管理专业的专业选修课——《餐饮运行与管理》的重要组成部分。本大纲是根据 2010 年院编专业教学计划的要求制订的。

二、训练目的与要求

主要训练饭店餐饮服务的基本技能，通过实训使学生掌握餐厅服务中的托盘、中西餐摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务以及撤换餐用具等技能，使学生成为一名合格的餐厅服务人员。

三、训练对象

高职人力资源管理专业三年级的学生。

四、实验室

模拟餐厅实验室。

五、训练课时分配

实训课时计划分配表方式

序号	内 容	课 时	
		总课时	实训课
1	托盘	2	2
2	摆台	4	4
3	餐巾折花	2	2
4	酒水服务	2	2
5	菜肴服务	2	2
6	撤换餐用具	2	2
	机动	2	2
		16	16

六、训练内容和基本要求

第一部分 托盘

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握托盘服务技能。

[实训内容]

第一部分 托盘

- 一、理盘
- 二、装盘
- 三、托盘
- 四、起托
- 五、托盘行走
- 六、卸盘

[实训重点]

托盘站立、托盘行走、托盘下蹲拾物等技能。

[实训建议]

建议学生在课余时间多加练习托盘技能。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

第二部分 摆台

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握中西餐摆台技能。

[实训内容]

第二部分 摆台

- 一、中餐摆台
- 二、西餐摆台

[实训重点]

中餐宴会摆台、西餐宴会摆台。

[实训建议]

建议学院每天开放模拟餐厅，以供学生在课余时间多加练习。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

第三部分 餐巾折花

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握餐巾折花技能。

[实训内容]

第三部分 餐巾折花

一、餐巾折花的种类

二、餐巾折花的基本要求

[实训重点]

餐巾折花中的杯花与盘花。

[实训建议]

建议学生在课余时间多加练习餐巾折花。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

第四部分 酒水服务

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握酒水服务技能。

[实训内容]

第四部分 酒水服务

一、中餐酒水服务

二、西餐酒水服务

[实训重点]

中餐酒水服务、西餐酒水服务。

[实训建议]

建议学院每天开放模拟餐厅，以供学生在课余时间多加练习。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

第五部分 菜肴服务

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握菜肴服务技能。

[实训内容]

第五部分 菜肴服务

一、中餐菜肴服务

二、西餐菜肴服务

[实训重点]

中、西餐菜肴服务技能。

[实训建议]

建议学院每天开放模拟餐厅，以供学生在课余时间多加练习。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

第六部分 撤换餐用具

[实训目的与要求]

通过实训，使学生掌握撤换餐用具的技能。

[实训内容]

第六部分 撤换餐用具

一、撤换餐碟

二、撤换烟缸

[实训重点]

撤换餐碟、撤换烟缸等技能。

[实训建议]

建议学院每天开放模拟餐厅，以供学生在课余时间多加练习。

[实训方式]

操作演示、分组练习、训练指导等。

七、实验设施与设备

(一) 实验设施、设备与用品的名称

- 1、托盘
- 2、餐巾
- 3、中、西式摆台全套用品
- 4、酒水服务用品
- 5、菜肴服务用品
- 6、撤换餐用具所需用品

(二) 实验设施、设备与用品的数量

按每 5 人一套（至少）的标准配备。

八、考核方式

按照旅游局和劳动厅中、高级服务员的评分要求考核学生实践操作的能力。

九、教材与参考书

- [1]张水芳：《饭店餐饮管理》，重庆大学出版社，2007 年 8 月
- [2]余炳炎：《饭店餐饮管理》，旅游教育出版社，2004 年 5 月
- [3]王天佑：《饭店餐饮管理》，北方交通大学出版社，2007 年 2 月
- [4]沈建龙：《餐饮服务与管理实务》，中国人民大学出版社，2006 年 4 月

(方敏执笔)

《餐饮运行与管理》考试大纲

课程类别：专业选修课

适用专业：人力资源管理专业

总学时数：30

一、课程目标

（一）理论知识

第一章 餐饮概述

- 1、重点掌握餐饮从业人员应具备的素质要求；
- 2、掌握餐饮部的组织机构与岗位职责；
- 3、了解餐饮部的地位和作用，星评标准对餐饮的要求。

第二章 餐厅服务技能

- 1、重点掌握托盘、摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务、撤换餐用具等餐厅服务技能；
- 2、掌握各项服务技能的熟练运用；
- 3、了解各项服务技能的特点和区别。

第三章 中餐厅服务

- 1、重点掌握中餐点菜服务、团队用餐服务；
- 2、掌握中国的主要菜系；
- 3、了解中菜的基本烹调方法。

第四章 西餐厅服务

- 1、重点掌握西餐早餐服务、正餐服务、咖啡厅服务；
- 2、掌握中餐服务与西餐服务的区别；
- 3、了解西式菜肴的知识。

第五章 宴会服务

- 1、重点掌握中餐宴会服务与西餐宴会服务；
- 2、掌握宴会预订与酒水服务；
- 3、了解宴会服务与酒水服务的酒水知识。

第六章 餐饮市场

- 1、重点掌握餐饮消费市场与餐饮企业经营目标；

- 2、掌握餐饮市场需求的心理与生理特点；
- 3、了解餐饮市场调研和预测的方法。

第七章 餐饮计划管理

- 1、重点掌握菜肴定价方法与策略；
- 2、掌握菜单的设计与制作；
- 3、了解影响菜肴定价的因素。

第八章 餐厅管理

- 1、重点掌握餐厅质量的控制；
- 2、掌握中西餐厅质量控制的区别；
- 3、了解餐厅设计与布局。

(二) 基本技能

- 1、托盘
- 2、餐巾折花
- 3、酒水服务
- 4、摆台
- 5、菜肴服务
- 6、撤换餐用具
- 7、点菜服务

(三) 综合能力

- 1、餐饮六大服务技能的熟练掌握与融会贯通；
- 2、能提供餐厅零点和宴会服务，进行简单的日常管理；
- 3、能把书本理论知识与行业最新情况相联系。

二、考试范围

(一) 理论

- 1、餐饮从业人员应具备的素质要求；
- 2、餐厅服务、宴会服务和客房送餐服务等；
- 3、餐饮市场细分、营销、竞争和调研、预测的方法；
- 4、菜单管理和餐厅管理。

(二) 实践操作

- 1、能正确、熟练的完成餐厅服务的每一个技能；
- 2、能设计主题，根据行业和顾客需求进行摆台服务。

三、考试模式

- 1、过程性考试：占 20%（作业占 10%，考勤占 10%）；
- 2、期末理论考试：占 50%；期末实践操作考试：占 30%；
- 3、考试形式：笔试（闭卷）和实践操作考试相结合。

(方敏执笔)