

2023 级酒店管理与数字化运营专业

《餐饮运营与管理》

课 程 标 准

XXXX学院

2024 年 3 月

# 目 录

一、课程性质与任务 .....	1 .....
二、课程目标与要求 .....	1 .....
三、课程结构与内容 .....	1 .....
四、学生考核与评价 .....	8 .....
五、教学实施与保障 .....	8 .....
六、授课进程与安排 .....	9 .....
七、推荐教学资源 .....	16 .....
附件 1: 2023 级酒店管理与数字化运营 1 班授课计划表 .....	18 .....

# 《餐饮运营与管理》课程标准

课程名称：餐饮运营与管理

课程类型：专业核心课

总学时：64      理论学时：48      实践学时：16      学分：4

适用对象：2023级酒店管理与数字化运营专业

## 一、课程性质与任务

餐饮运营与管理是现代饭店运行和管理的重要组成部分。本课程以餐饮管理的理论为基础，以业务经营活动为中心，坚持注重基础，强化能力，突出重点，学以致用原则，即注重阐述餐饮服务与管理的基础知识，又力求理论联系实际，具有极强的可操作性。

讲授本课程着重在于服务技能的实操学习、处理客人投诉的一些实际问题的应变能力以及餐饮活动的组织协调能力的学习等等。通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

## 二、课程目标与要求

通过对该课程的学习，使学生能够掌握酒店餐饮服务与管理的基础理论和基本知识；熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，尤其是熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能，具备从事餐饮服务与管理实际工作要求的能力，具备一定的岗位协调能力、应急处理能力和较强的人际沟通能力，突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为今后从事餐饮服务与管理打下良好的专业基础。

## 三、课程结构与内容

序号	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	思政内容要点
1	餐饮发展及文化：东西方餐饮特点比较	4	1. 理解东西方餐饮的思想特点 2. 理解东西方餐饮的材料选择 3. 理解东西方餐饮的菜肴制作 4. 理解东西方餐饮的用餐形式	1. 餐饮业的定义与基本特征 2. 我国餐饮业的发展现状 3. 餐饮管理的任务 4. 东西方餐饮特点比较	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
2	餐厅认知	6	1. 理解并掌握餐厅产品构成 2. 了解餐厅组织结构 3. 掌握餐厅各岗位职责	1. 理解并掌握餐厅产品构成 2. 了解餐厅组织结构 3. 掌握餐厅各岗位职责	能够以客人为中心，根据岗位职责为客人提供满意服务。
3	餐饮服务的基本技能训练——托盘	2	学会轻托、重托、端托	了解餐饮服务托盘的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
4	餐饮服务的基本技能训练——餐巾折花	2	学会叠、折、卷、穿、翻、拉、提等	了解餐饮服务餐巾折花的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风

序号	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	思政内容要点
5	餐饮服务的基本技能训练——铺台布	2	学会撒网式、中式推拉式和西式铺台布的方法	了解餐饮服务铺台布的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 诚信的品格和社会责任感</li> <li>2. 较高的思想境界与品德情操</li> <li>3. 良好的心理素质</li> <li>4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风</li> </ol>
6	餐饮服务的基本技能训练——安排席位	2	学会中餐席位安排、西餐席位安排	了解餐饮服务安排席位的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 诚信的品格和社会责任感</li> <li>2. 较高的思想境界与品德情操</li> <li>3. 良好的心理素质</li> <li>4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风</li> </ol>
7	餐饮服务的基本技能训练——摆台	2	学会中餐零点摆台、中餐宴会摆台、欧陆式早餐摆台、西餐午餐摆台、西餐宴会摆台	了解餐饮服务摆台的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 诚信的品格和社会责任感</li> <li>2. 较高的思想境界与品德情操</li> <li>3. 良好的心理素质</li> <li>4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风</li> </ol>
8	餐饮服务的基本技能训练——酒水开瓶	2	学会酒水开瓶的步骤和服务要点	了解餐饮服务酒水开瓶的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 诚信的品格和社会责任感</li> <li>2. 较高的思想境界与品德情操</li> <li>3. 良好的心理素质</li> <li>4. 高度的事业</li> </ol>

序号	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	思政内容要点
9	餐饮服务的基本技能训练——斟酒	2	学会斟倒啤酒、白葡萄酒、红葡萄酒的步骤和方法	了解餐饮服务斟酒的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	心、主动，踏实，积极的工作作风  1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
10	中餐服务	2	1. 掌握中餐共餐式服务 2. 中餐转盘式服务 中餐分餐式服务的相关知识	中餐共餐式服务、中餐转盘式服务、中餐分餐式服务	能够站在客人的角度，用心服务客人
11	西餐服务	2	了解西餐服务的方式（法式服务、俄式服务和美式服务），掌握各种服务方式的要领，熟练应用各种服务方式。	西餐服务方式：法式服务、俄式服务和美式服务	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风

序号	模块主题	课时	教学内容 (知识点)	授课内容要点	思政内容 要点
12	宴会服务	2	本项目主要介绍餐饮服务人员必须掌握的宴会服务方式如中餐宴会服务、西餐宴会服务等。学习和掌握并巧妙运用这些基本技能，是做好餐饮服务的必要条件。	1. 了解各种宴会服务的方式（中餐宴会服务、西餐宴会服务），掌握各种服务方式的要领，熟练应用各种服务方式。 2. 能够在相应的场合用好相应宴会服务方式，能够熟练地为客人提供优质的宴会服务。	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
13	主题实验餐厅	2	1. 对开放性实验有所了解 2. 掌握主题实验餐厅的内涵、本质和特点 3. 为未来能够独立策划主题实验打下良好基础 4. 了解主题实验餐厅的开放情况和管理制度 能够对主题实验餐厅的运作模式有全面、深刻的理解	主题实验餐厅的含义、本质、功能、特点，以及运作模式。	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
14	餐厅筹建	2	1. 掌握餐厅选址的一般方法 2. 掌握餐厅主题设计的方法和分类 3. 掌握餐厅空间流线设计的一般方法	餐厅选址应当考虑的因素、餐厅主题、餐厅空间流线	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风

序号	模块主题	课时	教学内容 (知识点)	授课内容要点	思政内容 要点
15	餐饮市场营销	2	1. 掌握餐饮营销的概念 2. 了解餐饮营销理念的发展过程及餐饮营销包含的内容 3. 掌握餐饮营销中市场细分 4. 目标市场选择和市场定位的方法 5. 掌握餐饮营销策略的概念组成及餐饮营销的新发展	6. 掌握餐饮营销的概念 7. 了解餐饮营销理念的发展过程及餐饮营销包含的内容 8. 掌握餐饮营销中市场细分 9. 目标市场选择和市场定位的方法 10. 掌握餐饮营销策略的概念组成及餐饮营销的新发展	1. 诚信的品格和社会责任感 2. 较高的思想境界与品德情操 3. 良好的心理素质 4. 高度的事业心、主动，踏实，积极的工作作风
16	餐饮企业品牌创建	2	品牌在餐饮企业发展中的重要作用	1. 餐饮品牌 2. 餐饮企业品牌定位与设计 3. 餐饮品牌推广与传播	能够用心创建餐饮品牌，真诚对客服务
17	餐饮企业扩张模式	2	品牌在企业发展中的重要作用，品牌的定义与内涵，品牌的特征与种类，餐饮品牌定位的概念，餐饮品牌推广的定义，掌握餐饮品牌的设计理念及餐饮品牌定位的方法与步骤。	了解品牌在企业发展中的重要作用，理解品牌的定义与内涵，掌握品牌的特征与种类，了解餐饮品牌定位的概念，了解餐饮品牌推广的定义，掌握餐饮品牌的设计理念及餐饮品牌定位的方法与步骤。	能够用心创建餐饮品牌，真诚对客服务。
18	菜单制作	2	菜品及菜单、酒水知识及酒水单	了解中西餐菜品及菜单、酒水知识及酒水单的基本知识	能够站在客人的角度，用心服务客人

序号	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	思政内容要点
19	厨房生产与管理	2	厨房组织结构； 厨房生产流程控制； 厨房生产效率管理	厨房组织结构 厨房生产流程控制 厨房生产效率管理	用心体会厨房生产与管理
20	食品原料的仓库管理	2	1. 餐饮食品原料采购、验收及物品管理 2. 成本核算与成本报表 3. 服务质量控制的主要措施和方法 4. 处理投诉的原则与流程 5. 危机事件的预防与处理的方法	了解餐饮运营管理的理论基础，采购与物品管理，餐饮成本控制，服务质量控制，投诉及危机事件的处理。	不忘初心，为客人提供热情、周到、细致、灵活的服务。
21	餐饮成本核算与控制	2	餐饮产品成本的构成及分类 餐饮成本核算的方法 餐饮成本控制	了解餐饮产品成本的构成及分类、餐饮成本核算的方法、餐饮成本控制	不忘初心，为客人提供热情、周到、细致、灵活的服务。
22	餐饮服务质量的含义 餐饮服务质量的内容 餐饮服务质量控制	2	了解餐饮服务质量的含义、餐饮服务质量的内容、餐饮服务质量控制	餐饮服务质量的含义 餐饮服务质量的内容 餐饮服务质量控制	不忘初心，为客人提供热情、周到、细致、灵活的服务。

	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	思政内容要点
23		2	学习识别九大类常见洋酒	识别常见洋酒	不忘初心，为客人提供热情、周到、细致、灵活的服务。
24	复习、随堂考核	2	课程复习、随堂考核	知识巩固、复习、考核	不忘初心，为客人提供热情、周到、细致、灵活的服务。

#### 四、学生考核与评价

平时成绩 50%，期末测试 50%

#### 五、教学实施与保障

本课程教学组织和实施主要运用行动导向的教学方法，包括讲授法、案例教学法、角色扮演法、头脑风暴法、项目教学法、混合式教学法等，让学生在仿真和真实的工作环境中，通过“做中学”“学中做”完成各项学习（工作）任务。

	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	日期
1	餐饮发展及文化：东西方餐饮特点比较	2	理解东西方餐饮的思想特点 2. 理解东西方餐饮的材料选择	1. 餐饮业的定义与基本特征 2. 我国餐饮业的发展现状	2月28日（第一周）
2	餐饮发展及文化	2	1. 理解东西方餐饮的菜肴制作 2. 理解东西方餐饮的用餐形式	1. 餐饮管理的任务 2. 东西方餐饮特点比较	月1日（第一周）
3	餐厅认知	2	1. 理解并掌握餐厅产品构成 2. 了解餐厅组织结构 3. 掌握餐厅各岗位职责	1. 理解并掌握餐厅产品构成 2. 了解餐厅组织结构 3. 掌握餐厅各岗位职责	3月6日（第二周）
4	餐厅认知	2	餐饮基本礼仪	(1) 表情语中微笑、眼神的运用要点。 (2) 动作语中手势、站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬等仪态的基本要领及运用技巧。	3月8日（第二周）
5	餐厅认知	2	餐厅礼仪	电梯礼仪、电话礼仪、握手礼仪、座席礼仪	3月13日（第三周）

	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	日期
6	餐饮服务的基本技能训练——托盘	2	学会轻托、重托、端托	了解餐饮服务托盘的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	月15日（第三周）
7	餐饮服务的基本技能训练——餐巾折花	2	学会叠、折、卷、穿、翻、拉、提等	了解餐饮服务餐巾折花的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	3月20日（第四周）
8	餐饮服务的基本技能训练——铺台布	2	学会撒网式、中式推拉式和西式铺台布的方法	了解餐饮服务铺台布的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	3月22日（第四周）
9	餐饮服务的基本技能训练——安排席位	2	学会中餐席位安排、西餐席位安排	了解餐饮服务安排席位的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	3月27日（第五周）
10	餐饮服务的基本技能训练——摆台	2	学会中餐零点摆台、中餐宴会摆台、欧陆式早餐摆台、西餐午餐摆台、西餐宴会摆台	了解餐饮服务摆台的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	3月29日（第五周）

	模块主题	课时	教学内容(知识点)	授课内容要点	日期
11	餐饮服务的基本技能训练——酒水开瓶、酒水识别	2	的步骤和服务要点	了解餐饮服务酒水开瓶的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	月3日(第六周)
12	餐饮服务的基本技能训练——酒水识别、斟酒	2	学会斟倒啤酒、白葡萄酒、红葡萄酒的步骤和方法	了解餐饮服务斟酒的基本技能，掌握服务要领，熟练应用服务技能	4月10日(第七周)
13	中餐服务	2	掌握中餐共餐式服务 中餐转盘式服务 中餐分餐式服务的相关知识	中餐共餐式服务、中餐转盘式服务、中餐分餐式服务	4月12日(第七周)
14	中餐服务	2	掌握中餐共餐式服务 中餐转盘式服务 中餐分餐式服务的相关知识	中餐共餐式服务、中餐转盘式服务、中餐分餐式服务	4月17日(第八周)
15	西餐服务	2	了解西餐服务的方式(法式服务、俄式服务和美式服务)，掌握各种服务方式的要领，熟练应用各种服务方式。	西餐服务方式：法式服务、俄式服务和美式服务	4月19日(第八周)

	模块主题	课时	教学内容 (知识点)	授课内容要点	日期
16		2	本项目主要介绍餐饮服务人员必须掌握的宴会服务方式如中餐宴会服务、西餐宴会服务等。学习和掌握并巧妙运用这些基本技能，是做好餐饮服务的必要条件。	了解各种宴会服务的方式（中餐宴会服务、西餐宴会服务），掌握各种服务方式的要领，熟练应用各种服务方式。 2. 能够在相应的场合用好相应宴会服务方式，能够熟练地为客人提供优质的宴会服务。	4月24日（第九周）
17	宴会礼仪	2	本项目主要介绍餐饮服务人员必须掌握的宴会服务方式如中餐宴会服务、西餐宴会服务等。学习和掌握并巧妙运用这些基本技能，是做好餐饮服务的必要条件。	了解宴会礼仪	4月26日（第九周）
18	自助餐服务	2	能够结合有关宴会管理的理论和方法，进行自助餐式宴会策划的前期分析，并能够结合宴会的情景特点制订相应的宴会策划方案。掌握自助餐式宴会策划设计的基本程序和步骤。能够对自助餐式宴会策划过程中存在的问题进行分析处理。	能够结合有关宴会管理的理论和方法，进行自助餐式宴会策划的前期分析，并能够结合宴会的情景特点制订相应的宴会策划方案。掌握自助餐式宴会策划设计的基本程序和步骤。能够对自助餐式宴会策划过程中存在的问题进行分析处理。	5月8日（第十一周）

	模块主题	课时	教学内容 (知识点)	授课内容要点	日期
19	餐厅	2	对开放性实验有所了解 掌握主题实验餐厅的内涵、本质和特点 为未来能够独立策划主题实验打下良好基础 了解主题实验餐厅的开放情况和管理制度 能够对主题实验餐厅的运作模式有全面、深刻的理解	主题实验餐厅的含义、本质、功能、特点，以及运作模式。	月 10 日（第十一周）
20	餐厅筹建	2	1. 掌握餐厅选址的一般方法 2. 掌握餐厅主题设计的方法和分类 3. 掌握餐厅空间流线设计的一般方法	餐厅选址应当考虑的因素、餐厅主题、餐厅空间流线	5 月 15 日（第十二周）
21	餐饮市场营销	2	掌握餐饮营销的概念 了解餐饮营销理念的发展过程及餐饮营销包含的内容	掌握餐饮营销的概念 了解餐饮营销理念的发展过程及餐饮营销包含的内容	5 月 17 日（第十二周）
22	餐饮市场营销	2	掌握餐饮营销中市场细分 目标市场选择和市场定位的方法 掌握餐饮营销策略的概念 组成及餐饮营销的新发展	掌握餐饮营销中市场细分 目标市场选择和市场定位的方法 掌握餐饮营销策略的概念 组成及餐饮营销的新发展	5 月 22 日（第十三周）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/895111243322011224>