**江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业**

**《餐饮服务实务》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业必修的一门专业类平台课程，是在《饭店认知》《饭店服务礼仪》等课程基础上，开设的一门理论与实践相结合的专业课程，其任务是让学生掌握餐饮服务基础知识，具备从事餐饮服务的职业能力，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为《饮品制作与服务》等后续课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人的要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合餐饮服务基础知识、基本技能的学习和职业精神的培养。

1.依据酒店服务与管理专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出餐饮服务基本能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.依据课程目标，以及餐饮部工作岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及餐饮业的基础知识、基本技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以餐饮服务知识与技能为主线，结合酒店餐饮部各岗位主要工作任务，对接工作流程，设计相应的学习任务，将餐饮服务的专业理论知识、专业技能和职业素养有机融入学习任务，根据学生认知规律和职业教育的教学规律，序化学习内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，熟悉餐饮服务的相关知识，掌握餐饮服务必备的基本技能、工作规范、工作流程，具备提供优质餐饮服务的工作能力。

1.熟悉酒店餐饮部相关知识，掌握中、西餐厅服务基本流程。

2.能规范进行餐饮服务的各种技能操作。

3.能够按照标准和程序向客人提供中餐、西餐服务；能够按照标准和程序向客人提供中、西餐宴会服务。

4.具有规范、卫生操作的职业习惯和安全、环保意识。

5.具备一定的沟通协调、团队合作和灵活应变的能力；具备爱岗敬业、竭诚服务的从业态度和职业精神。

**五、课程内容与要求**

| **项目** | **任务** | **内容及要求** | **参考****学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 认识酒店餐饮部 | 餐饮部概述 | 1.了解酒店餐饮部的地位、作用及任务；2.知道餐饮产品的特点及发展趋势；3.熟悉酒店餐饮设施及服务项目 | 8 |
| 了解饭店组织机构 | 1.了解饭店组织机构的确立原则；2.熟悉大中小型饭店餐饮部的组织机构及岗位职责；3.熟悉服务人员的职业能力要求 |
| 中餐餐前准备 | 物品准备 | 1.掌握中餐零点和宴会物质准备的内容及流程，会中餐宴会厅布局、餐台布置；2.能熟练进行中餐零点和宴会餐前的用具、冷菜、酒水准备及各种检查 | 20 |
| 托盘操作 | 1.了解托盘的操作和作用，会根据物品类型熟练进行装盘、起盘、托盘和卸盘；2.熟知轻托、重托操作的要领，在中餐服务过程中能够熟练使用托盘 |
| 餐巾折花 | 1.了解餐巾折花的作用；2.能熟练掌握餐巾折花的基本手法；3.能运用折花手法折叠杯花20种，质量与速度符合要求；4.能根据不同类型的宴会选择合理的花型搭配 |
| 摆台操作 | 1.熟知各种中餐具的作用和使用方法；2.能按照要求完成铺台前的工作；3.能熟练完成零点餐台的摆设；4.能按照职业资格考试要求在规定时间内独立完成中餐宴会的摆台 |
| 插花 | 1.掌握中式插花四步骤；2.认识中式插花的主要素材；3.会简单的零点插花和宴会插花 |
| 中餐值台服务 | 入席服务 | 1.掌握餐厅拉椅入座、小毛巾服务、递铺餐巾等入席服务标准；2.能独立进行零点和宴会的入席服务 | 28 |
| 酒水服务 | 1.认识酒品，会进行示酒服务；2.能进行熟练规范地开瓶；3.掌握徒手斟酒和托盘斟酒的操作规范；4.能独立进行中餐零点和宴会酒水服务 |
| 菜肴服务 | 1.掌握点菜的服务规范和技巧，会使用餐厅POS系统，会进行菜品的推介服务；2.熟悉上菜的位置、时机、顺序及服务要领；3.掌握分菜的操作规范；4.能独立进行中餐零点和宴会的菜肴服务 |
| 席间服务 | 1.掌握席间服务的内容、流程和要求；2.掌握撤换烟灰缸、撤换餐具、茶水服务等操作规范；3.能独立进行中餐零点和宴会席间服务 |
| 结账服务 | 1.掌握服务中常用的结账服务程序；2.能独立进行现金、信用卡、支票、签单等结账服务 |
| 送客服务 | 1.掌握中餐零点送客服务程序；2.掌握中餐宴会服务的送客服务程序及注意事项；3.能独立进行中餐零点和宴会送客服务 |
| 中餐餐后服务 | 餐台清理 | 1.掌握餐后清理流程及操作要求；2.能有序做好中餐零点和宴会的撤台工作 | 4 |
| 餐后小结 | 1.能及时总结工作情况，进行查漏补缺；2.能反馈问题及分析解决，提高中餐厅服务工作及基础管理的能力 |
| 西餐餐前准备 | 物品准备 | 1.掌握西餐零点和宴会物质准备流程；2.能熟练进行西餐宴会前的餐用具、酒水准备及各种检查；3.能做好宴会用品的准备工作，物品整洁完好，无遗漏 | 16 |
| 摆台操作 | 1.掌握10种花型的折花要领；2.能熟练进行西餐早餐服务、午晚餐服务的花型的合理搭配；3.掌握西餐零点和宴会摆台要领；4.能达到西餐早餐服务、午晚餐服务的摆台规范操作，摆台熟练，台面美观 |
| 插花 | 1.掌握西式插花四步骤；2.认识西式插花的主要素材；3.会简单的西餐零点和宴会插花 |
| 西餐值台服务 | 入席服务 | 1.掌握西餐拉椅入座、递铺餐巾、冰水服务的服务标准；2.能熟练进行西餐零点和宴会的入席操作 | 28 |
| 点菜服务 | 1.掌握西餐菜单顺序，酒水与食物的搭配；2.了解西餐主要流派的菜式和烹饪特点；3.能熟练做好西餐零点和宴会的点菜服务 |
| 菜肴服务 | 1.掌握菜肴特点、上菜顺序、服务方式及服务程序；2.能根据菜单搭配餐具，做到撤换餐具准确无误；3.能熟练做好西餐菜肴服务操作，体现专业性 |
| 斟酒服务 | 1.掌握西餐斟酒服务程序及斟酒操作规范；2.会熟练开启葡萄酒、香槟酒；3.能规范进行餐酒服务，体现专业性 |
| 结账服务 | 1.掌握结账方式及结账流程；2.能熟练进行结账服务，能够避免漏单、错单等现象 |
| 送客服务 | 1.掌握送客服务流程及要求；2.能熟练进行零点和宴会送客服务，做到主动、热情、周到 |
| 西餐餐后工作 | 餐后清理 | 1.掌握餐会整理工作要求及工作小结要求；2.能做好餐后整理工作及进行餐后小结 | 4 |
| 餐后小结 | 1.能及时总结工作情况，进行查漏补缺；2.能反馈问题及分析解决，提高西餐厅服务工作及基础管理的能力 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，聚焦核心素养，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

2.本课程贯彻“以学生为中心”的教学理念，以教师为主导、以学生为主体，采用任务驱动、理实一体的教学模式，做中学、做中教。

3.教学中，根据项目特点选择不同的教学方法，如侧重于专业理论知识的教学可采用案例教学、小组讨论等；而侧重于服务技能的实践实训可采用任务驱动、情景模拟训练、技能竞赛等教学方法，激发学生的学习兴趣，提升教学效果。

4.突出教育教学活动的职业性，提供参观星级酒店、体验餐饮服务等多种机会。在教学过程中，应注重传统教学手段和现代化教学手段的有效融合，互相补充。注重微课、微视频、课件等辅助教学手段与课堂教学的有机结合。

5.本课程要重视专业领域内新知识、新理念、新方法的不断渗透，将酒店职业标准、行业标准中的技术要求、工艺流程、管理规范等融入课程教学内容，避免本课程的教学与行业需求相脱节。

6.注重规范意识、安全意识、环保意识和爱岗敬业的职业养成，让学生在知识和技能的学习中形成良好的职业品质和职业精神。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，充分关注学生的个性差异，突出评价的教育功能，注重过程性评价与结果性评价相结合、理论评价与实践评价相结合、教师评价与学生评价相结合。

2.考核方面可包括：素质考评（出勤+学习态度）、实操考评（专项评价+综合考核）、理论考评（卷面考评）等。加强实践性教学环节的考核，形成餐台布置、菜肴服务、斟酒服务等基本餐饮服务技能的专项评价表，综合考核应包括学习态度、行为养成、环保意识、规范操作、完成效果和实践报告等评价指标。

3.注重及时客观地反馈评价结果，指出被评价者需要改进的地方，师生共同商讨确定改进的途径和方法。要保护学生的自尊心，调动学生的学习积极性，发挥评价的诊断、激励和调节作用。对学生的创新思维与实践能力给予充分肯定、有效引导。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须依据本课程标准。

2.以项目为载体，以工作任务为主线编排教材结构，每个工作任务都应有明确的知识目标、技能目标与素质目标，立足行业岗位要求，根据每个任务设计相应的任务书和专题考核。

3.教材呈现方式应符合中职生的认知规律，恰当反映餐饮行业的新方法和新理念，体现科学性、时代性、针对性和职业性，提高学生学习兴趣，便于自主学习。

**（四）课程资源开发与应用建议**

1.教师是课程资源开发的主力军，同时要发挥教研组、中心教研室、名师工作室、行业指导委员会的团队作用，合作开发课程资源。

2.配置必备的专业工具书，开发项目任务书、学生工作页、实践操作指导书等文本资源；实训设备的数量及先进程度能充分满足实践实训教学要求。

3.通过产教融合、校企合作，充分挖掘酒店行业资源。校企双方共同开发实训课程资源，构建企业为“第二课堂”，确保教学过程与生产过程对接、教学标准与行业标准对接、教学考核与企业评价对接。

4.充分运用现代信息技术，自主开发餐饮教学课件，借助精品课程等网络化平台，实现教学资源和成果共享。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校酒店服务与管理类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：华勤岸，苏州旅游与财经高等职业技术学校；黄利，苏州旅游与财经高等职业技术学校；路春涛，江苏省淮阴商业学校；宓秋锋，张家港第二职业高级中学；万小慧，[南京莫愁中等专业学校](http://www.baidu.com/link?url=jl56-Zpgc68CLkhezgvz1ZfC9QOmELLpSMT1XyAGg3Gw_eC6HYl7ij18yfDvjRY12SKIWN1UXQ1kfN9csOBY8hzdZK9csMn1Hymgeb9WB7-hM4PEynC42Gc0MIMu8lki4oErSB0L_sLzwovZ4p5G9l79WBSWe_rxkZVd-TS0JQGVKH_7tF8TBwSj6fYj2rKtxM4dcB_A_oFqYPl7F55KafDkRCtbbcNxevIAl9-rzeZyHqXt5WbV0B2u9F7QpAWj" \t "https://www.baidu.com/_blank)；陈丹，苏州太湖万豪酒店；潘雅琴，苏州独墅湖世尊酒店）