**餐饮管理**本科课程教学大纲

编制人：李艺玲

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 餐饮管理 | | |
| 英文 | Food and Beverage Maneger | | |
| 课程代码 | 18111050200 | | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 旅游管理 | | 课程组负责人 | 李艺玲 |
| 课程组成员 |  | | | |
| 先修课程 |  | | | |
| 选用教材 | 刘红专，贾治华主编.餐饮服务与管理（第6版）.广西：广西师范大学出版社，2017. | | | |
| 参考书目 | 1. 《餐饮服务与管理》科学出版社，2017年版，汪京强主编  2.《餐饮服务与管理》清华大学出版社，2016年版，徐溢艳主编  3、《餐饮管理》高等教育出版社，2015年班，蔡万坤主编 | | | |
| 推荐教材 | 1、《餐饮服务与管理》东北财经大学出版社，2018年版，李勇平主编 | | | |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 具备酒店、景区、旅游开发项目、旅游产品、旅游规划等行业管理能力。 |
| 课程目标2 | 培养学生多层次的个人服务技能和树立牢固的服务意识； |
| 课程目标3 | 能够综合运用运用各种思维方式，根据已有的知识、信息、技能和方法，提出新方法、新观点。 |
| 课程目标4 | 与时俱进，具备分析学科、产业的国际前沿理论、商业动态能力 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:整体素质要求 | 1.1具备正确的世界观、人生观和价值观；  1.2拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野；  1.3具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养；  1.4具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣；  1.5身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。 |
| 课程目标2  课程目标3 | 毕业要求2:知识结构要求 | 2. 1掌握数理类、经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法；  2.2熟练掌握管理学、经济学、市场营销、财务管理、旅游学概论、旅游目的地管理、旅游消费者行为等必要的旅游管理类专业理论知识与方法；  2.3掌握科学的思维方法、通用的法律知识、人文知识以及职业发展与教育培训等方面的通识性知识；  2.4了解本学科理论前沿、发展动态及相关法律法规和国际惯例。 |
| 毕业要求3：能力结构要求 | 3.1具备获取和更新旅游管理相关知识的自我学习能力；  3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能；  3.3具有旅游服务意识、管理能力、语言表达和沟通能力；  3.4初步掌握一门外语并具备一定的听说读写能力； |
| 课程目标4 | 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.1具备创新创业所需的探索精神、创新意识；  4.2具备创新创业活动所需的基本知识和实践能力；  4.3了解行业环境、创业机会和创业风险；  4.4具备搜集、获取创新创业要素的能力。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章餐饮管理基本原理概述 | 1、理解和掌握餐饮业的涵义、基本特征、餐饮管理的特点和工作要领等。  2、了解餐饮业的地位和作用、餐饮管理的任务、经营方针和经营策略。 | 1、餐饮业的基本特征   1. 餐饮管理的特点 | 1. 餐饮业的基本特征、   2、餐饮管理的工作要领 |
| 2 | 1. 餐饮管理的组织机构和人员编制 | 1、理解和掌握餐饮管理组织机构的设置原则、模式和方法  2、学会运用这些理论研究和解决餐饮组织机构的组织设置和人员编制问题 | 1、餐饮管理组织机构的设置原则、一般模式和方法 | 1、餐饮组织机构设置、人员编制 |
| 3 | 第三章餐饮服务技能 | 1、要求学生正确、熟练地掌握餐饮服务中五项基本技能为从事专业技能服务工作打下良好基础。 | 1、托盘服务技能  2、餐巾折花、斟酒、摆台的基本服务技能   1. 中餐西餐零点、宴会服务 | 1. 中西餐摆台服务技能 2. 餐台总体设计   3、熟练掌握托盘服务技能 |
| 4 | 第四章餐饮管理的菜单设计 | 1、理解和掌握菜单的设计原则、依据和标准  2、学习菜单设计的步骤和使用更新 | 1、菜单的种类及设计原则  2、菜单设计的依据和标准 | 1、菜单设计的步骤 |
| 5 | 第五章 餐饮市场营销和客源组织 | 1、理解和掌握餐饮市场营销的涵义、内容和方法  2、学习市场营销知识在餐饮市场中的运用 | 1、餐饮市场营销的方法、内容；  2、掌握客源的组织 | 1、餐饮市场供求关系 |
| 6 | 第六章食品原材料采购供应管理 | 1、理解和掌握食品原材料采购和供应管理的基本方法、具体要求 | 1、食品原材料采购管理、库房管理 | 1、食品原材料管理控制 |
| 7 | 第七章 餐饮产品销售服务管理 | 1、了解餐饮产品销售服务管理特点和餐厅配备  2、掌握餐饮产品销售服务质量管理基本要求  3、销售服务管理过程的组织  4、学习进行餐饮产品销售分析 | 1、餐饮产品销售服务质量管理基本要求  2、餐厅销售服务过程管理 | 1、餐饮产品销售分析 |
| 8 | 第八章 餐饮产品生产管理 | 1、了解餐饮产品生产管理工种、职责和设备配置  2、掌握餐饮产品生产管理特点和生产任务确定方法 | 1. 餐饮产品生产管理特点   2、生产任务确定方法 | 1、餐饮产品生产任务确定方法 |
| 9 | 第九章餐饮酒水销售服务管理 | 1、理解和掌握酒水销售服务管理特点、基本要求  2、了解酒水销售服务过程管理  3、熟记酒水服务管理的专业知识 | 1、酒水销售服务管理的专业知识 | 1、酒水销售服务管理的专业知识 |
| 10 | 第十章 宴会经营和食品展销 | 1. 理解和掌握宴会涵义、类别、经营特点、管理方法 2. 了解过程管理和食品展销活动管理的基本要求 | 1. 宴会服务过程管理 2. 食品展销活动管理 | 1、宴会预订业务管理方法  2、食品展销活动管理 |
| 11 | 第十一章 餐饮产品成本核算与成本控制 | 1、理解和掌握餐饮产品成本构成和成本分类、成本控制  2、了解成本核算的基础工作和成本核算方法 | 1、餐饮管理的成本控制 | 1、餐饮产品成本核算 |
|  | **实训课程**   1. 中餐摆台   本章教学目的与要求 | 1. 通过音像教学、教师示范，学生分组进行各项技能训练。 2. 教师指导，综合训练，能熟练掌握中餐摆台、斟酒、分菜、上菜等中餐服务技能。 |  |  |
| 2、本章教学时数安排及教学内容   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 实践项目 | 学时 | 教学内容和知识点 | | 1 | 录象教学 | 1 | 目的和要求：通过该部分的学习，直观地了解到中餐摆台的基本过程和操作技能，了解餐巾折花步骤和基本种类 | | 2 | 铺台布 |  | 目的：学会快速铺好台布  方法：站在副主人位置，将整理好的台布抛向桌子对面。  要求：台布中心居中，下垂部分四周均等，台布盖住台脚 | | 3 | 托盘操作 | 2 | 目的：学会用托盘  方法：托盘上放重物，练习耐力，放酒瓶练习稳定性。  要求：左手托盘 | | 4 | 餐具拿放 |  | 目的：学习摆台过程中餐具如何拿放。  方法：1、水杯拿下部分，白酒杯、葡萄酒杯拿细柄部分。  2、碗、盘拿边 3、汤匙拿柄  要求：轻声放下，不倒下，不落地，若发生倒下或落地现象，应该更换用品后继续摆台。 | | 5 | 餐巾折花 | 1 | 目的：学习不同的折花方法  方法：由老师边折边讲述。  要求：1、每个人折10种不同的花形（动物、植物各5种）的杯花和四种盘花。  2、注意操作卫生。折叠时要在干净的地方进行，不允许用牙叼咬。  3、一次叠或捏褶均匀，形象逼真，格调力求新颖，有真实感。  4、口布折花摆放整齐，高低有序，突出主人位置。有头的动物造型一般要求头朝右。 | | 6 | 摆台规程 | 4 | 目的：学会如何摆台。  中餐摆台方法：  1、铺台布  2、放转底、转盘  3、站在副主人位置用骨碟定位  4、放醋碟、小碗、汤匙。  5、放筷架、放筷子、公筷、公勺、牙签  6、放三套杯。 7、放烟灰缸、火柴  8、放菜单 9、拉椅  要求：1、10个骨碟的间隔距离相等、相对的2个骨碟与台面中的花瓶成一线。  2、骨碟均离桌边一指宽（约1.5厘米）  3、筷架位于骨碟右上方45度，筷架上近骨碟一侧放长柄汤匙，外侧放筷子、筷架位置约2/5处，筷尾距离桌边一指（约1.5厘米）以筷套为准。  4、汤匙方向一致  5、汤碗位于骨碟左上方，碗的外沿与骨碟外沿成一直线。  6、公筷、公勺每桌2副，按正副主位成“一”字放置。  7、三杯位于骨碟的正上方，葡萄酒杯对准骨碟正中，杯底距离骨碟3厘米，白酒杯杯底间距离为1厘米，葡萄酒杯与水杯底间距离为1.5厘米，三杯成一直线。  8、按四人烟缸诚“十”字型，其中2个摆在正副主人的左面。  9、牙签放在筷子与长柄汤匙的中间  10、菜单共2份，平放在主人和副主人的左面。  11、椅子与台布边平行，垂直，正中对准骨碟。 | | 7 | 斟酒 | 1 | 目的；学会斟酒。  方法：摆台后，左手用托盘托住白酒和葡萄酒，用右手分别斟入酒杯。  要求：1、斟酒顺序为先主宾后主人，再按顺时针方向斟酒，白酒八成满，葡萄酒五成满。  2、斟酒时不滴、不漏，不溢出。 | | 8 | 整体操作 | 4 | 目的：学会中餐摆台  方法：在20分钟内学生将全过程操作一遍。  要求：1、时间不超过20分钟  2、注意摆台前后顺序  3、注意口布折花的搭配。 | | 9 | 整体训练 |  | 目的：进行全过程训练，达到规定的时间和要求，操作熟练。  考核。 | | 10 | 分菜、上菜 | 1 | 目的：学会中餐上菜、分菜  方法：在陪同和翻译之间上菜，冷菜吃到一半时上热菜，热菜一般在30分钟内上完。  叉勺分菜：左手用口布托垫菜盘，右手拿分菜用叉和勺。  上菜要求：1、上菜的位置要准确  2、注意上菜顺序  3、掌握上菜要领  分菜要求：1、手法卫生   1. 动作利索 2. 分量均匀 3. 跟上佐料。 | | | | | |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的**  **课程目标** |
| 1 | 第一章餐饮管理基本原理概述2 | 1. 餐饮业的基本特征及其地位和作用 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 1. 餐饮管理的特点和任务 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标  1 |
| 1. 餐饮管理的经营方针和经营策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 餐饮管理的工作要领 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
| 2 | 第二章餐饮管理的组织机构和人员编制2 | 1. 餐饮管理组织机构的设置原则 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 餐饮组织机构的一般模式和设置方法 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1、2 |
| 3、餐饮管理的人员编制和案例 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3 | 第三章餐饮管理经营计划12 | 1. 餐饮服务基本技能 | 实训 | 12 | 课程目标1、2 |
| 2餐饮摆台技能 | 实训 | 课程目标   1. 2 |
| 3、点菜上菜与分菜 | 实训 |  |
| 4 | 第四章 餐饮管理的菜单设计2 | 1. 菜单的种类及其设计原则 | 讲授 | 1 | 课程目标2 |
| 1. 菜单设计的依据和标准 | 讲授 | 课程目标   1. 2 |
| 3、菜单设计的步骤和使用更新 | 讲授 | 1 | 课程目标4 |
| 5 | 第五章 餐饮市场营销和客源组织2 | 1. 餐饮管理市场供求关系 | 讲授 | 1 | 课程目标   1. 2 |
| 2、餐饮管理客源组织 | 讲授、课堂讨论、 | 课程目标  2、3 |
| 3餐饮管理市场营销 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标  2 |
| 6 | 第六章 食品原材料采购供应管理2 | 1. 食品原材料采购管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2 |
| 1. 食品原材料库房管理 2. 食品原材料采购供应管理控制 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1、2、3 |
| 讲授 | 课程目标  1、2 |
| 7 | 第七章餐饮产品销售服务管理2 | 1. 餐饮产品销售服务管理特点和餐厅配备 | 讲授 | 2 | 课程目标1、2 |
| 1. 餐饮产品销售服务质量管理基本要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 1. 餐厅销售服务管理过程的组织 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 餐饮产品销售分析 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 8 | 1. 餐饮产品生产管理2 | 1、餐饮产品生产管理工种职责和设备配置 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2、4 |
| 2餐饮产品生产管理特点和生产任务确定方法 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标  2、3、4 |
| 3食品原材料加工管理 | 讲授、案例分析 | 课程目标2、3、4 |
|  |  |  |  |
| 9 | 第九章 餐饮酒水销售服务管理2 | 1、酒水销售服务管理特点和基本要求 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标2 |
| 2、酒水销售服务管理的专业知识 | 讲授、案例分析 | 课程目标   1. 2 |
| 3、酒水销售服务过程管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标  2 |
| 10 | 第十章宴会经营和食品展销2 | 1、宴会类别及其经营特点 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1 |
| 2、宴会预订业务管理方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2 |
| 3、宴会服务过程管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标   1. 3 |
| 4、食品展销活动管理 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
| 12 | 第十一章餐饮产品成本核算与成本控制2 | 1、餐饮产品成本构成和成本分类 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1 |
| 2、餐饮产品成本核算的基础工作和方法分类 | 讲授 | 课程目标1、2 |
| 3、餐饮产品成本核算 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
|  |  | 4、餐饮管理的成本控制 |  |  |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关餐饮管理理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用餐饮理论知识和方法解决投诉问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决餐饮管理问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关餐饮管理前沿问题及相关实践的了解情况 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 20% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 20% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 60% | 笔试，包含选择、名词解释、判断、简答、案例分析、计算等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |
| 实践考核 | 100% | 中餐宴会主题设计 | |