

河南省中等职业学校
餐饮服务与管理课程标准
(2025 年)(试行)

目 录

一、课程性质与任务	1
(一) 课程性质	1
(二) 课程任务	1
二、课程目标与要求	1
三、课程结构与内容	2
(一) 课程结构	2
(二) 课程内容	3
四、学生考核与评价	5
(一) 评价原则	5
(二) 评价方式	5
(三) 评价结果运用	6
五、课程实施与保障	6
(一) 课程实施	6
(二) 教学条件	7

一、课程性质与任务

（一）课程性质

餐饮服务与管理是研究饭店餐饮运营、对客服务与组织管理的综合性应用课程，对保障餐饮服务质量、提升客人体验、实现经营效益、培养技能型餐饮人才具有重要意义。餐饮服务与管理课程是中等职业学校旅游服务类专业的专业核心课程，主要内容包括餐饮服务技能，中、西餐零点及宴会服务，餐饮质量管理。

（二）课程任务

本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，对接饭店餐饮服务与管理行业一线岗位对技能人才的现实需求，使学生掌握旅游服务类专业必备的餐饮服务流程、运营管理基础知识和技能，具备从事中、西餐零点及宴会服务与基层运营协助的能力，养成爱岗敬业、规范操作、服务至上、善于沟通协作的素质，为后续专业课程学习及未来职业发展奠定坚实基础。

二、课程目标与要求

本课程立足中等职业教育人才培养定位，通过系统的理论学习、实践训练和综合应用，应达到以下目标与要求。

1. 了解餐厅布局、设备及餐饮部职能与组织架构，熟悉餐饮服务人员的职业道德、专业素质、仪容仪表要求，了解餐饮业发展趋势。
2. 掌握餐饮服务各项基本技能（托盘，开瓶，斟酒，餐巾折花，中、西餐摆台，点餐及分菜等）的规范、要领与标准。
3. 能熟练提供散客、宴会及团体的预订服务，并准确处理相关信息。
4. 能按标准独立完成中、西餐零点的餐前准备、餐中服务与餐后结束工作。能综合运用服务技能，规范完成中、西餐宴会的接待与服务。
5. 掌握酿造酒、蒸馏酒、配制酒及软饮料的基本知识，熟悉酒吧服务与鸡尾酒调制原理。能根据规范流程提供酒吧服务，并完成基础鸡尾酒的调制。
6. 掌握餐饮服务质量管理的基本内容、方法及餐饮部常见事故的预防与应急处理措施。能初步处理对客服务中的常见问题及突发事件。

7. 了解中、西餐零点及宴会服务的基本认知与绿色餐饮服务的相关规范。
8. 具备严谨的规范意识与安全意识，能自觉遵守服务标准与操作流程，确保服务安全与质量。
9. 具备良好的团队协作精神，能在对客服务与宴会运营中有效沟通、主动配合。
10. 具备精益求精的工匠精神、服务意识与持续改进的意愿，能反思服务过程，追求卓越。

三、课程结构与内容

（一）课程结构

本课程由 8 个教学项目构成，包括餐饮概述、餐饮服务技能、预订服务、中餐服务、西餐服务、宴会服务、酒吧服务和餐饮服务质量管理。

本课程主要内容及参考学时如下。各学校可结合教学实际情况，在保障课程目标达成的前提下，灵活分配各教学内容的学时数。

项目	内容	参考学时
餐饮概述	餐厅布局与设施设备	10
	餐饮部组织机构	
	餐饮服务人员	
餐饮服务技能	托盘技术	40
	开瓶方法	
	斟酒技艺	
	餐巾折花	
	摆台	
	点餐	
	分菜技巧	
预订服务	散客预订	10
	宴会预订	
	团体预订	

续表

项目	内容	参考学时
中餐服务	中餐认知	20
	中餐厅服务	
西餐服务	西餐认知	20
	西餐厅服务	
宴会服务	宴会认知	16
	宴会准备工作	
	中餐宴会服务	
	西餐宴会服务	
酒吧服务	酿造酒认知	16
	蒸馏酒认知	
	配制酒认知	
	软饮料认知	
	鸡尾酒调制	
	酒吧服务	
餐饮服务质量管理	创新餐饮服务质量控制举措	12
	提升安全防范与应急处理技巧	
	绿色餐饮服务	
合计		144

（二）课程内容

项目	任务描述	教学内容与要求
餐饮概述	1. 识别餐厅布局与常用餐饮设备用品。 2. 说明餐饮部组织机构与岗位职责。 3. 遵守餐饮服务标准与人员素质要求	1. 了解餐厅布局、设备及餐饮部职能与组织架构。 2. 掌握餐饮服务概念、特点与质量标准。 3. 熟悉服务人员思想政治素质、职业道德与仪容仪表要求。 4. 了解餐饮业发展趋势

续表

项目	任务描述	教学内容与要求
餐饮服务技能	1. 演示托盘、开瓶、斟酒、餐巾折花等单项服务技能操作。 2. 完成中、西餐零点与宴会摆台。 3. 运用点餐与分菜服务的方法与技巧	1. 掌握托盘、开瓶、斟酒、餐巾折花、摆台、点餐、分菜等技能的操作程序与标准。 2. 熟悉中、西餐零点及宴会摆台的操作程序、标准与注意事项。 3. 了解智能点餐流程,具备工匠精神与服务意识
预订服务	1. 处理散客的电话及面谈预订。 2. 完成宴会预订的接待与信息处理。 3. 安排团体预订项目	1. 熟悉散客预订知识与服务操作流程。 2. 掌握宴会预订知识与服务操作流程。 3. 了解团体预订服务规范
中餐服务	1. 介绍中国菜的分类、中式烹饪的方法及特点、中式面点和风味小吃。 2. 提供中餐零点服务	1. 熟悉中国菜的分类和特点、中式烹饪的方法及特点、中式面点和风味小吃。 2. 掌握中餐零点服务流程与操作规范
西餐服务	1. 介绍西餐菜肴的分类、西式烹饪的方法及特点、西餐进餐礼仪。 2. 提供西餐零点服务	1. 了解西餐菜肴的分类、西式烹饪的方法及特点、西餐进餐礼仪规范。 2. 掌握西餐零点服务流程与操作规范
宴会服务	1. 阐述宴会基本概念、主要类型、服务特点及主题宴会设计要素。 2. 完成宴会场地布置、设备检查及人员分工等准备工作。 3. 完成中餐宴会迎宾、上菜、酒水及席间服务。 4. 完成西餐宴会摆台、酒水服务及分餐服务	1. 掌握宴会的概念、常见类型（婚宴、商务宴、主题宴等）及服务特点。 2. 了解主题宴会设计的创意构思、场景布置和服务流程设计要点。 3. 熟悉宴会准备工作的内容与标准,包括场地布置、设备准备和人员安排。 4. 掌握中餐宴会服务流程与操作规范,包括迎宾、上菜、酒水服务和席间服务。 5. 掌握西餐宴会服务流程与操作规范,包括摆台、酒水服务及分餐服务
酒吧服务	1. 识别酿造酒、蒸馏酒、配制酒与软饮料的基本特征。 2. 调制经典鸡尾酒,提供鸡尾酒会服务。 3. 提供标准酒吧服务	1. 掌握酿造酒、蒸馏酒、配制酒及软饮料的分类与特点。 2. 掌握鸡尾酒的定义和调制方法,了解经典鸡尾酒的配方,了解鸡尾酒会的设计与服务流程。 3. 了解酒吧的分类和特点,熟悉酒吧服务流程与操作规范
餐饮服务质量管理	1. 分析并实施餐饮服务质量控制举措。 2. 处理餐饮部常见安全事故并进行应急处理。 3. 推行绿色餐饮服务实践	1. 了解餐饮服务质量管理的内容、方法和艺术。 2. 掌握餐饮部常见事故的预防措施和应急处理方法。 3. 了解绿色餐饮概念及服务规范

四、学生考核与评价

（一）评价原则

1. 坚持立德树人

把立德树人成效作为评价的根本标准，注重学生理想信念、爱国情怀、品德修养和职业道德的培育，将践行社会主义核心价值观贯穿于评价全过程。

2. 促进全面发展

落实德智体美劳全面发展的评价要求，注重考查学生的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，关注学生创新精神、个性发展与综合职业能力的达成，促进学生健康成长、全面发展。

3. 突出能力导向

体现职业教育类型特色，根据旅游服务类专业特点，设计体现餐饮服务、运营管理专业特色，以考核中、西餐零点及宴会服务，基层管理协助等岗位核心能力为重点的评价内容和方式。

4. 注重多元评价

强化过程评价，改进结果评价，探索增值评价，健全综合评价。鼓励社会评价和学校评价相结合，教师评价和学生评价相结合。

5. 推动技术赋能

充分利用数字技术，提高教育评价的科学性、专业性、客观性。

（二）评价方式

1. 过程评价

通过课堂实训、任务演练、项目实践及小组协作等环节，重点考查学生在服务操作规范性、流程熟练度、沟通协作能力及应变能力方面的表现。

2. 结果评价

采用技能考核、情境模拟、服务方案设计与综合实训等方式，检验学生在中、西餐零点及宴会服务，餐饮运营协助，宾客关系处理等方面的综合运用能力。

3. 增值评价

重点考查学生在专业技能、服务流程、沟通表达、职业规范等方面的进步幅度，关注个体发展与提升，探索纳入学生成长档案。

4. 综合评价

不仅关注知识的学习、技能的训练，还要注重职业综合素质和行动能力的培养，促进学生全面发展。

（三）评价结果运用

1. 服务学生发展

通过评价结果帮助学生认识在餐饮服务技能、流程标准执行及职业素养方面的优势与不足，为后续课程学习、岗位实习及未来在餐饮服务与管理领域的职业发展提供依据。

2. 改进教学工作

教师根据学生在中、西餐预订服务，中、西餐零点及宴会服务流程，酒水知识应用，宾客沟通及突发事件处理等的评价结果，及时调整教学案例的选取、实操训练的重点以及理论讲解的深度与节奏，实现对课堂教学的精准反馈与持续改进，提升教学实效。

3. 完善课程建设

将增值评价所反映的学生能力成长轨迹，以及结果评价中服务流程熟练度、突发事件处理能力等维度的评价结果作为优化实训项目设计、教学案例更新及数字化教学资源建设的重要参考。

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 教学要求

落实立德树人根本任务，根据本课程目标、内容特点和学生认知基础，以学生为中心设计教学活动。有机融入爱岗敬业、诚实守信、工匠精神等思政元素。对接餐饮服务人员职业能力要求，贯彻理实一体化理念，以预订服务，中、西餐零点及宴会服务，酒吧服务等典型工作场景为载体，通过任务驱动、角色扮演、情境模拟等方式，引导学生在解决问

题中掌握规范摆台、精准斟酒、灵活分菜、应急处理等核心技能。积极运用现代信息技术，优化服务流程演示、技能训练与效果反馈过程。

2. 教材编写要求

教材编写须遵循旅游类专业教学标准及餐饮服务与管理课程标准，基于饭店餐饮服务与管理的典型工作任务设计内容，突出餐饮服务流程规范化、运营管理实务化的实用性与针对性。结构设计应适配项目引领、任务驱动的教学模式需求，配套开发操作演示视频、交互式摆台模拟软件、典型案例库等数字资源。

3. 课程资源开发与利用要求

文本资源方面，开发学习材料、实习实训手册等教学材料。

数字化资源方面，构建涵盖音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等在内的资源体系。

（二）教学条件

1. 师资配备要求

主讲教师应持有相应专业的教师资格证书，具备扎实的餐饮服务与管理专业背景及教学能力，能够胜任餐饮服务与管理的理论与实践教学。

课程负责人应具有中级及以上职称，具有 5 年以上教学或行业实践经验。

兼职教师可聘请来自饭店或知名餐饮企业、具有餐饮部主管及以上岗位经验的人员承担实践教学指导。

教学团队应定期开展教研活动，共同研课备课，提升教学效果。

2. 教学设施要求

专业教室应具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

校内实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接饭店餐饮部服务员、宴会服务师及餐饮管理人员的真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展中、西餐零点摆台与服务，中、西餐宴会设计与接待，餐饮服务质量控制等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

校外实训场所应符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议，能提供与学生规模相适应的实习实训岗位，配备指导教师，保障实习实训顺利进行。

编制人员及单位：

权雲丹，长垣烹饪职业技术学院

王东杰，长垣烹饪职业技术学院

张永海，洛阳市中等职业学校

马春霞，开封市文化旅游学校

高钰苻，新乡市职业教育中心

成国富，河南省宋风雅宴文化传播有限公司