

《西餐商务晚宴的制作与服务》工学一体化课程标准表

课程名称	西餐商务晚宴的制作与服务	基准学时	72
代表性工作任务描述			
<p>【学习情境】</p> <p>Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅营销部接到某外贸公司“西式答谢宴”宴会任务订单，该订单需在西餐厅举行西式答谢晚宴，宾客人数为 28 人，分成 7 桌，每桌 4 人，需要餐饮部依据宴会通知单，布置宴会会场，根据要求安排席次和座位，迎接客人、进行餐中服务，最后结账、 收尾和送客。该服务需在 4 个小时内完成。</p> <p>【学习过程】</p> <p>学生从教师处接受任务，阅读任务单，通过和教师沟通，明确工作任务和工作时间，根据任务要求，查阅相关资料和工作手册制定服务计划；服务方案确定后，按照餐前准备—迎宾服务—餐中接待（冰水服务—面包服务—斟酒服务—菜品旁桌服务（客前烹制服务）—餐具收撤—扫台—甜点服务—咖啡或茶服务）—结账送客—检查餐桌—收拾桌面等工作步骤，完成宴会服务工作任务，并进行质量自检，任务完成后总结归纳服务过程中的不足与亮点，及时向教师汇报，根据反馈意见反思，优化后续学习流程。</p> <p>【工作要求】</p> <p>在学习、实践过程中，学生应遵守 《餐厅服务员国家职业技能标准（2020 年版）》（高级工内容）、 《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》《食品安全管理体系餐饮业要求》（GB/T 27306- -2008）《餐饮服务食品安全操作规范》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》 《餐饮业餐厨废弃物处理与利用设备》（GB/T28739--2012）、《餐饮业就业餐区和后厨环节卫生规范》（T/CCA004.2 — 2018）、HACCP 管理体系、食品安全管理体系等相关要求实施，严格执行行业内部规程、《Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅西餐宴会服务 SOP 手册》和“6S” 管理要求。</p>			
工作内容分析			
<p>工作对象：</p> <p>1. 任务的获取：</p> <p>接受主管分派任务，读懂宴会接待通知单的具体内容，明确服务内容和要求。</p> <p>2. 服务计划的</p>	<p>工具、材料、设备与资料：</p> <p>1. 工具：西餐餐具、杯具、布草、服务用品、餐车、西餐宴会通知单、宴会安排日记簿、西餐宴会岗位分工表、西餐宴会需用餐具物品清单表、西餐宴会餐用具检查表、西餐宴会服务进度表、西餐宴会上菜进度表、西餐服务规范检</p>	<p>工作要求：</p> <p>1. 根据餐前例会内容，与餐厅主管沟通宴会接待通知单的具体内容，查阅西餐宴会岗位分工表，明确宴会客情、宴会菜单、西餐宴会服务要点</p>	

<p>制定：根据宴会接待通知单，形成西餐宴会服务计划，包含有：</p> <p>（1）主题晚宴服务方式和流程</p> <p>（2）西餐四人宴会台摆台方法</p> <p>（3）西餐宴会餐巾常见花型折叠方法</p> <p>（4）西餐宴会工作台、备餐台设置方法</p> <p>（5）西餐宴会菜单设计方法</p> <p>（6）西餐宴会成本核算方法</p> <p>3. 宴会前工作的检查和确认：检查宴会前工作准备情况，并向西餐厅主管汇报。</p> <p>4. 西餐宴会服务任务的实施：按宴会服务计划及西餐服务标准实施服务</p>	<p>查表、工作日志、宾客意见表、客户信息卡；五色菜板、硅胶板、刀具、磨刀石、盛具、餐具、锅具、抹布、废料盆、柠檬挤汁器、厨房用纸、厨房专用手套、保鲜膜等。</p> <p>2. 材料：西餐主题宴会环境氛围布置物品、餐桌中心装饰物、酒水、桌布餐巾等棉织品；蔬菜类原材料、水果类原材料、禽肉类原材料、畜肉类原材料、调味料等。</p> <p>3. 设备：多媒体投影、灯光系统、音响设备、西餐宴会桌椅、西餐宴会工作台、消毒柜、空调、开水器、冰箱；操作台、灶具、水池、冰箱、搅拌机、料理机、万能蒸烤箱、燃气灶、面火炉、电磁炉等。</p> <p>4. 资料：客史档案、宴会菜单、《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》《餐厅服务员国家职业技能标准（2020年版）》（高级工内容）《餐饮服务食品安全监督管理办法》《Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅西餐宴会服务 SOP 手册》。</p> <p>工作方法：</p> <p>1. 精读法、任务关键词记录法</p> <p>2. 实地观察法、西餐宴会菜单设计法、西餐宴会成本核算法</p> <p>3. “六要素”检查法、现场检查法、目测检查法</p>	<p>和技术细节。具备宴会预订信息处理和自主学习各类宴会服务知识等通用能力。</p> <p>2. 根据西餐宴会通知单的内容，合理进行西餐宴会台型的设计、选择恰当的与主题相符的环境布置物品、灯光、背景音乐等，并划分工作任务和服务区域、对人员进行合理分工。具备与人合作的能力，以及提出新创意、新方法的创新能力。</p> <p>3. 依据《酒店餐饮部 SOP 手册》，做好各项工作的预判，包括有：餐前准备物品与客情适配、员工服务能力与客人需求适配、西餐宴会场地风险点、宴会服务人员数量与宴会规模适配等方面。具备安全意识、效率意识和卫生意识等职业素养。</p> <p>4. 依据《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》《餐厅服务员国家职业技能标准</p>
--	---	---

<p>(1) 面包、黄油的切割与服务</p> <p>(2) 凯撒沙拉的制作与服务</p> <p>(3) 罗宋汤、青豆茸汤的制作与服务</p> <p>(4) 香煎三文鱼排的制作与服务</p> <p>(5) 奶油培根意面配鸭胸的制作与服务</p> <p>(6) 水果拼盘配冰淇淋的制作与服务</p> <p>(7) 英式红茶、美式咖啡的制作与服务</p> <p>5. 服务过程的质量控制：征询西餐厅主管和宾客意见，及时发现问题，解决突发事故，按要求填写工作记录表。</p> <p>6. 任务的总结与反思：总结当天服务工作，反思并优化</p>	<p>4. 观察记录法、旁桌服务法（客前烹制服务）、西餐菜品调味方法、西餐菜品的装盘方法</p> <p>5. 现场控制法、菜品质量的检验：质量、刀工、色泽、外观、口味、质感、装饰、卫生等感官评测方法</p> <p>6. 思维流程分析法、摘要式归纳法</p> <p>劳动组织方式：</p> <p>西餐厅资深服务员采取独立和团队合作相结合的方式完成西餐宴会服务工作。从西餐厅主管处领取工作任务，团队合作的方式制订西餐宴会服务计划，做好餐前工作准备，独立或合作方式完成西餐宴会各项接待服务，自检服务质量，并由主管进行验收，根据上级反馈意见进行总结反思改进，优化后续服务。</p>	<p>（2020 年版）》（高级工内容）， 为客人提供餐前准备，迎宾服务、餐中接待、结账收尾等工作；确保服务流程规范流畅；宴会上菜顺序正确和恰当把控宴会节奏。具备与人合作的通用能力，以及具备卫生意识、安全意识和爱岗敬业等职业素养和思政素养。</p> <p>5. 根据西餐服务规范检查表进行服务流程和服务规范的自检，对比分析服务差异，及时修正，确保提供良好的服务质量。具备精益求精的思政素养。</p> <p>6. 能根据宾客意见和主管意见，反思总结，并做好工作记录和在工作例会中分享。具备良好的自我管理能力。</p>
---	---	---

后续服务。		
<p style="text-align: center;">课程目标</p>		
<p>学习完本课程后，学生能胜任西餐宴会菜品的制作与服务，严格遵守餐饮服务从业人员的职业规范，具备信息处理、自主学习、与人合作和自我管理等通用能力，以及具备创新思维、安全意识、效率意识、卫生意识、审美意识、服务意识、爱岗敬业和精益求精等职业素养和思政素养。具体包括：</p>		
<p>1. 能根据教师下达的任务通知单，与教师沟通宴会接待通知单的具体内容，运用精读法查阅西餐宴会岗位分工表，分析宴会客情、宴会菜单、西餐宴会服务要点和技术细节。具备宴会预订信息处理和自主学习各类宴会服务知识等通用能力。</p>		
<p>2. 能根据西餐宴会通知单的内容，能设计西餐宴会的菜单和进行成本核算；依据《Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅西餐宴会服务 SOP 手册》，运用实地观察法合理设计西餐宴会台型、选择恰当的与主题相符的环境布置物品、灯光、背景音乐等，并划分工作任务和服务区域、对人员进行合理分工具备与人合作的能力，培养自身的美学素养，以及提出新创意、新方法的创新能力。</p>		
<p>3. 能运用“六要素”检查法、现场检查法、目测检查法等对餐前准备工作进行检查，同时做好各项工作的预判，包括有：餐前准备物品与客情适配、员工服务能力与客人需求适配、西餐宴会场地风险点、宴会服务人员数量与宴会规模适配等方面。具备安全意识、效率意识和卫生意识等职业素养。</p>		
<p>4. 能依据《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》《餐厅服务员国家职业技能标准（2020年版）》（高级工内容）等标准，运用观察记录法、各种西餐宴会服务技能法为客人提供商务晚宴菜品的制作与服务；确保服务流程规范流畅、宴会上菜顺序正确和把控宴会节奏、解决宴会突发问题。具备与人合作的通用能力，以及具备卫生意识、安全意识、审美意识、服务意识和爱岗敬业等职业素养和思政素养。</p>		
<p>5. 能根据西餐宴会服务规范检查表进行服务流程和服务规范的自检，运用现场控制法提供良好的服务质量；能依据菜肴成品标准，对西餐宴会的菜品从菜肴刀工、色泽、口味、质感、酱汁特征、装饰等质量和卫生方面通过主观检验（观察、品尝），客观检验（测温、称重）进行质量自检，并具备评估工作团队其他成员的工作能力。能根据教师或同学复检验收反馈意见进行完善菜品。培养诚实守信、质量意识，具备精益求精的思政素养。</p>		
<p>6. 能根据同学的反馈意见和教师意见，反思总结，运用思维流程分析法、摘要式归纳法</p>		

做好学习记录和在课堂中分享。具备良好的自我管理能力。

学习内容

本课程的主要学习内容包括：

1. 任务信息的获取

【实践知识】

西餐宴会通知单的查阅；宴会安排日记簿的使用；西餐宴会岗位分工表的查阅；精读法；宴会通知单关键信息的判断；西餐宴会服务要点和技术细节判断；宴会客情的分析。

【理论知识】

西餐宴会的含义；西餐宴会的特点；西餐宴会的类型；外国宴饮起源与发展；西餐宴会服务礼仪；西餐宴会菜式的风味特点；西餐宴会菜式主配料的相关知识；西餐宴会菜式烹调工艺的相关知识。

2. 服务计划的制定

【实践知识】

西餐宴会菜单设计的方法；西餐宴会成本核算的方法；美学在烹饪中的应用；旁桌服务（客前烹制服务）的方法；多媒体投影、灯光、音响等设备的使用；《Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅西餐宴会服务 SOP 手册》的使用；西餐宴会服务餐具、酒具的使用（含瓷器餐具、玻璃杯具、不锈钢餐具等）；西餐宴会桌的布置；西餐宴会工作台的布置；西餐主题宴会环境氛围布置物品的使用；消毒柜、空调、开水器、冰箱等设施设备的检查与使用；餐桌中心装饰物的摆放；客史档案的使用；宴会菜单的使用；实地观察法；西餐四人宴会台摆台方法；西餐宴会餐巾常见花形折叠方法；西餐宴会工作台、备餐台的设置方法；西餐宴会台型的设计；西餐宴会厅主题环境布置物品的选择与搭配；冷餐会、主题酒会、自助餐厅灯光、背景音乐的选择；工作任务和服务区域匹配的分析；人员分工安排合理性的预判。

【理论知识】

西餐宴会常见台型种类和席位安排知识；西餐宴会上菜顺序知识；西餐宴会酒菜搭配知识；西餐主题宴会餐服务的注意事项；主题晚宴服务方法和流程；西餐宴会主题设计的相关知识。

3. 宴会前工作的检查和确认

【实践知识】

西餐宴会菜品原料安全质量的鉴别；西餐宴会需用餐具、物品清单表的使用；西餐宴会

餐用具检查表的填写；宴会通知单的使用；“六要素”检查法（场地卫生、环境氛围、员工仪容仪表、餐台餐具、服务用品、酒水）；现场检查法；目测检查法；餐前准备物品与客情适配的判断；员工服务能力与客人需求适配的判断；西餐宴会场地风险点的预判；宴会服务人员数量与宴会规模适配的判断。

【理论知识】

主题宴会服务人员的岗位职责；食品卫生安全知识；西餐宴会菜品的种类、特点。

4. 西餐宴会服务任务的实施

【实践知识】

西餐菜品调味的方法；西餐菜品摆盘的方法；美学在烹饪中的应用；西餐餐具、杯具、布草、服务用品、餐车的使用；《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》《餐厅服务员国家职业技能标准（2020年版）》（高级工内容）的解读；西餐宴会服务进度表的使用；西餐宴会上菜进度表的使用；观察记录法；旁桌服务（客前烹制服务）的方法；顾客微表情的观察；商务晚宴服务就餐服务高峰环节的预判；西餐宴会上菜顺序和节奏的把控。

【理论知识】

西餐菜肴口味的标准；西餐菜品制作的操作要点；商务晚宴组织工作的注意事项；突发事件处理流程。

5. 服务过程的质量控制

【实践知识】

工作日志的填写；《餐饮服务食品安全监督管理办法》的解读；西餐服务规范检查表的填写；菜品质量、刀工、色泽、外观、口味、质感、装饰、卫生等感官评测方法；现场控制法；餐饮服务质量检查主要项目的识别。

【理论知识】

西餐宴会菜品成品标准；西餐宴会菜品口味标准；餐饮服务质量控制的手段；西餐服务质量控制的含义；西餐服务质量控制的作用。

6. 任务的总结与反思

【实践知识】

宾客意见表的使用；客户信息卡的使用；思维流程分析法；摘要式归纳法；客史档案的信息来源选择；客史档案的分类判断。

<p>【理论知识】</p> <p>班组成员绩效的考核内容：西餐宴会服务质量纠正的措施。</p> <p>7. 通用能力、职业素养和思政素养</p> <p>具备信息处理、自主学习、与人合作、自我管理、创新思维、安全意识、效率意识、卫生意识、审美意识、服务意识爱岗敬业和精益求精等通用能力、职业素养和思政素养。</p>			
参考性学习活动			
序号	学习环节	学习步骤	参考学时
1	学习环节一	学习步骤 1 接受西餐主题晚宴制作与服务的工作安排	1
	获取信息	学习步骤 2 确认西餐主题晚宴制作与服务的工作要求	1
2	学习环节二	学习步骤 1 西餐主题晚宴菜品的制定与成本核算	4
	制定计划	学习步骤 2 西餐主题晚宴菜品服务设计与人员安排	2
3	学习环节三	学习步骤 1 展示汇报西餐主题晚宴制作与服务的工作计划	2
	做出决策	学习步骤 2 确定西餐主题晚宴制作与服务的工作流程	2
4	学习环节四 实施计划	学习步骤 1 面包、黄油的切割与服务	4
		学习步骤 2 凯撒沙拉的制作与服务	8
		学习步骤 3 罗宋汤、青豆茸汤的制作与服务	8
		学习步骤 4 香煎三文鱼排的制作与服务	8
		学习步骤 5 奶油培根意面配鸭胸的制作与服务	12
		学习步骤 6 水果拼盘配冰淇淋的制作与服务	12
		学习步骤 7 英式红茶、美式咖啡的制作与服务	4
5	学习环节五	学习步骤 1 检查西餐主题晚宴制作与服务	1
	过程控制	学习步骤 2 填写西餐服务规范检查表	1
6	学习环节六 评价反馈	学习步骤 1 总结归纳西餐主题晚宴制作与服务工作流程和技术要点	2

教学实施建议

1. 师资要求

任课教师需具有西餐宴会服务、旁桌服务（客前烹制服务）的企业实践经验，具备西餐宴会一体化课程教学设计与实施、一体化课程教学资源选择与应用等能力。

2. 教学组织方式方法建议

采用行动导向的教学方法。为确保教学安全，合理使用实训实施设备，提高教学效果，建议采用分组教学的形式（4—6 人/组），便于岗位轮换，同时培养学生沟通交流，团队合作能力；在完成工作任务的过程中，教师须加强示范与指导，注重学生职业素养和规范服务的培养。（强调行动导向，强调学生组织方式，突出教师作用；组织方式较为特殊的，结合学习任务具体说明，如不具备实训条件的可以通过软件模拟、观看视频、企业见习等方式进行学习）。

3. 教学资源配置建议

（1）教学场地

西餐宴会实训场地须具备良好的安全性能并能合理布置西餐厅场景。可分为集中教学区、原料存储区、原料初加工区、冷菜制作区、热菜制作区、分组实践区、成果演示区等，并配备相应的多媒体教学设备。面积以至少同时容纳 30 人开展教学活动为宜。

（2）工具、材料、设备

按组配置：

工具：五色菜板、硅胶板、刀具、磨刀棒、盛器、餐具、锅具、抹布、废料盆、柠檬榨汁器、厨房用纸、厨房专用手套、保鲜膜等；西餐餐具、杯具、布草、服务用品、西餐宴会通知单、西餐宴会需用餐具物品清单表、西餐宴会餐用具检查表、西餐宴会服务进度表、西餐宴会上菜进度表、西餐服务规范检查表、工作日志、宾客意见表、客户信息卡、酒水、账单夹、托盘、桌布餐巾等棉织品。

材料：蔬菜类原材料、水果类原材料、禽肉类原材料、畜肉类原材料、海鲜类原材料、调味料等。

设备：操作台、灶具、水池、冰箱、搅拌机、料理机、万能蒸烤箱、燃气灶、面火炉等。

整班配置：餐车、宴会安排日记簿、西餐宴会岗位分工表、餐桌中心装饰物、西餐主题宴会环境氛围布置物品、多媒体投影设备、灯光系统、音响设备、西餐宴会桌椅、西餐宴会工作台、消毒柜、空调、开水器、冰箱。

<p>(3) 教学资料</p> <p>以工作页为主，配备教材、参考书等教学资料。</p> <p>4. 教学管理制度</p> <p>执行一体化教学场所的管理规定，如需要进行校外认识实习和岗位实习，应严格遵守生产性实训基地、企业实习等管理制度。</p>
<p style="text-align: center;">教学考核要求</p>
<p>课程考核采用过程性考核与终结性考核相结合方式，课程考核成绩=过程性考核 80%+终结性考核 20%。</p> <p>1. 过程性考核（80%）</p> <p>过程性考核成绩由西餐宴会 7 个菜品的制作与服务学习步骤考核成绩构成。其中面包、黄油的切割与服务占比 8%，凯撒沙拉的制作与服务占比 12%，罗宋汤、青豆茸汤的制作与服务占比 10%，香煎三文鱼排的制作与服务占比 15%，奶油培根意面配鸭胸的制作与服务占比 15%，水果拼盘配冰淇淋的制作与服务占比 12%，英式红茶、美式咖啡的制作与服务占比 8%。</p> <p>上述参考性学习任务的考核应以其学习目标为依据确定考核要点，设计考核项目。考核项目可分为技能考核类、学习成果类和通用能力观察类等类别，通过细化其评分细则，分别从专业能力、通用能力等维度对学生学习情况进行考核。</p> <p>(1) 技能考核类考核项目可包括工具、食材的选用、主要烹饪设备的操作、原料初加工、菜品制作流程的执行、半成品、菜品质量的检验；人员岗位分工、宴会餐桌布置、宴会服务流程的执行、服务质量的检验等关键的操作技能和心智技能。</p> <p>(2) 学习成果类考核项目涉及各学习环节产出的学习成果，可运用服务操作流程图、场地设计图、餐位设计图、服务操作视频等多种形式。</p> <p>(3) 通用能力观察类考核项目可包括：查阅宴会接待通知单内容，考核学生自主学习、信息处理的能力；制定宴会菜单、宴会菜单成本核算、宴会服务计划，考核学生与人合作、创新思维、效率意识；服务结束后，跟进客户档案信息的整理及录入，考核学生规范意识、责任意识等职业素养；在宴会餐桌布置、宴会环境气氛布置、餐前物品准备、酒水斟倒、上菜分菜等工作环节中，考核学生安全意识、卫生意识、爱岗敬业和精益求精的职业素养和思政素养。</p> <p>2. 终结性考核（20%）</p> <p>终结性考核应围绕本课程目标，结合课程终结性考核要点，选择企业真实工作任务或设</p>

计学习任务进行考核。

【考核思路】

终结性考核任务体现参考性学习任务的综合性和实施难度，围绕本课程目标，结合课程终结性考核要点，选择企业真实工作任务或设计学习任务进行考核。

【考核内容】

学生根据任务情境中的要求，完成西餐宴会服务计划的制定、实施宴会服务，以娴熟的操作技能、优质的服务态度高效完成西餐宴会服务。

考核任务案例：陈李夫妻二人结婚纪念日西式晚宴

【情境描述】

Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅营销部接到宴会预定，需要为陈先生夫妇二人提供西式晚宴服务，要求宴会部结合宴会性质进行环境气氛布置，结合餐标和客情，为宾客提供迎接服务、餐中服务、送客服务等工作。

【任务要求】

根据任务的情境描述，以学习小组为单位，在 8 个学时内完成以下任务：

（1）根据任务的情境描述，确定预订用餐人数、顾客偏好、客人需求等客史档案情况，查阅相关资料和手册制定服务计划，确定宴会菜单和服务方案，并向教师和其他小组作讲解展示。

（2）保持职业形象，穿着工装，服务过程中注意仪容仪表、微笑服务、礼貌语言。

（3）根据西餐宴会标准服务流程，规范提供西餐宴会服务，包括完成餐前各项工作准备，并根据计划和宴会服务程序，完成迎宾接待、餐中服务（旁桌服务）和送客收台等工作。

（4）完成后需要根据服务计划和服务规范进行自检，同时收集客人的意见评价，规范填写工作日志，总结工作过程的问题以及提出改进的措施，向教师和其他小组进行汇报。

【参考资料】

完成上述任务时，可以使用所有常见的教学资料，如工作页、教材、参考书，《Roodoodoo by Paul Pairet 西餐厅西餐宴会服务 SOP 手册》资料。