



高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

餐饮服务与管理

Canyin Fuwu yu Guanli

(第三版)

李勇平 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

系列 (912) 目录请见书后

餐饮服务与管理

Canyin Fuwu yu Guanli

(第三版)

李勇平 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



© 李勇平 2008

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理 / 李勇平编著. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2008. 8

(旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 444 - 3

I. 餐… II. 李… III. ①饮食业 - 商业服务 - 高等学校 - 教材
②饮食业 - 商业管理 - 高等学校 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 117279 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连北方博信印刷包装有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 353 千字

印张: 18 1/4

2008 年 8 月第 3 版

2008 年 8 月第 16 次印刷

责任编辑: 许景行 龚小晖 张晓鹏

责任校对: 和 丽

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 444 - 3

定价: 28.00 元

编写委员会

顾 问

杜 江

主任委员

刘 住

副主任委员

谢彦君 许景行

委员（以下按姓氏笔画排列）

马 勇 孙子文 吕建中 杨哲昆

郑旭华 周振东 党金学 梁 智

总 序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十多年的历程。二十多年，对于人生而言，可说已经走近成熟了。然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能孕育学科的胚芽。万幸的是，这二十多年不同于历史进程中的一般二十多年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然只有二十多年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，一方面展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

我国改革开放后得以重建的高等教育体系向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的不关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。二十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位的转

换,而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上看,高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性;从教学模式上看,要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性;而从教学条件上看,则必须实现教学主体的双元化(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的 CBE 教学模式、澳大利亚的 TAFE 职业教育模式以及国际劳工组织的 MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育二十多年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的培育和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等,这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问

世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游管理与饭店专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”,是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干,已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要,改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上,又都做了彻底的调整。这套改版教材的编写,充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识,对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别的理解,以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,这套教材也体现了我国高校教师在感受20世纪90年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应,从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路,最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点,同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种,都足以说明这是一套有特殊奉献的高质量教材。坦率地说,这套教材的问世,应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

本“新系”作为中国高等职业教育教材改革与创新的阶段性成果,不可避免地有其局限性,恳请广大专家、教师和读者们提出宝贵意见,以便通过修订,使之不断完善。

“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”

编写委员会

如同前两版一样，本版在修订编写中，东北财经大学出版社的许景行教授仍然一如既往地给予了具体的指导和帮助，在此表示诚挚的谢意。

鉴于编者的学识及能力，书中不足之处在所难免，欢迎专家、同行、读者批评指正。

上海师范大学旅游学院
上海旅游高等专科学校

李勇平

2008年6月于上海

第二版前言

《餐饮服务与管理》是为了适应“新时代旅游”和方兴未艾的我国高职高专教育而编写的旅游与饭店管理专业系列教材之一。本书于2000年9月第一次付梓后,受到了相关学校的欢迎,同时,他们也对本书提出了许多宝贵建议,此次修订正是在这一大前提下进行的。

本书在此次修订时,继续保持了第一版的成功之处,即依据饭店餐饮经营管理与服务的客观规律,以管理理论为指导,以餐饮实际业务活动为基础,以实用的管理和操作方法为主要内容,坚持理论与实际相结合,定性研究与定量分析相结合,全面、系统地介绍了饭店餐饮服务与管理的各种要素及其运行的程序与内在联系,力求做到基础理论简明扼要,业务内容具体形象,结构层次系统连贯,操作方法实用简单。在此基础上,本次修订根据本系列丛书总策划许景行先生的意见,加入了便于教学的内容,如学习目标、典型案例、关键概念、实训题、自测题等,使得本书教学方面的实用性和可操作性更强。

本书分餐饮服务与餐饮管理两大部分,其基本内容已在上海旅游高等专科学校全日制大专班和校内外的成人职培训班多次讲授,具有较强的可操作性。

本书在修订编写中,仍以“引进”和“编纂”为主,注意集思广益,借鉴了不少文献资料,听取了许多专家、学者的宝贵意见,东北财经大学出版社副社长许景行编审一如既往,对此次修订给予了具体的帮助和指导,作者在此表示衷心感谢。

鉴于编者的学识及能力,书中不足之处在所难免,欢迎专家、同行、读者批评指正。

编者

2002年1月于上海寓所

18		念感研念研要主	□
18		海则本基	□
18		用则念感	□

第一编 餐饮概述

目 录

42		科目区学	□
46		海升	1.4
37		苏进中餐	2.4
40		合盟	3.4
40		断精	4.4
42		第1章 餐饮业概述	2
42		□ 学习目标	2
42		1.1 餐饮业发展概况	2
42		1.2 餐饮企业的表现形式及基本特点	6
42		□ 本章小结	9
42		□ 主要概念和观念	10
42		□ 基本训练	10
42		□ 观念应用	11
42		第2章 餐饮企业的地位、任务和经营特点	12
42		□ 学习目标	12
42		2.1 餐饮企业的地位	12
42		2.2 餐饮企业的任务	15
42		2.3 餐饮企业的经营特点	16
42		□ 本章小结	19
42		□ 主要概念和观念	19
42		□ 基本训练	19
42		□ 观念应用	20
42		第3章 餐饮企业的组织结构及主要岗位的职责	21
42		□ 学习目标	21
42		3.1 社会餐饮企业的组织结构及主要岗位的职责	21
42		3.2 酒店餐饮部的组织结构、主要岗位的职责及与其他部门的关系	25
42		□ 本章小结	30

☐ 主要概念和观念	31
☐ 基本训练	31
☐ 观念应用	31

第二编 餐饮服务

第4章 餐饮服务基本功

☐ 学习目标	34
4.1 托盘	34
4.2 餐巾折花	37
4.3 摆台	40
4.4 斟酒	49
☐ 本章小结	53
☐ 主要概念和观念	53
☐ 基本训练	53
☐ 观念应用	54

第5章 用餐服务方式

☐ 学习目标	55
5.1 西餐常用服务方式	55
5.2 中餐常用服务方式	57
5.3 自助餐服务方式	60
☐ 本章小结	64
☐ 主要概念和观念	64
☐ 基本训练	65
☐ 观念应用	65

第6章 餐饮服务的主要环节

☐ 学习目标	67
6.1 餐前准备环节	67
6.2 开餐服务环节	74
6.3 就餐服务环节	80
6.4 餐后服务环节	86
☐ 本章小结	88
☐ 主要概念和观念	89
☐ 基本训练	89

□ 观念应用	89
--------------	----

第三编 餐饮管理

第 7 章 菜单的筹划、设计与制作实施	92
----------------------------------	----

□ 学习目标	92
--------------	----

7.1 固定菜单的筹划、设计、制作	92
-------------------------	----

7.2 变动菜单的筹划与实施	110
----------------------	-----

□ 本章小结	126
--------------	-----

□ 主要概念和观念	126
-----------------	-----

□ 基本训练	127
--------------	-----

□ 观念应用	127
--------------	-----

第 8 章 餐饮原料的采购与库存管理	129
---------------------------------	-----

□ 学习目标	129
--------------	-----

8.1 餐饮原料的采购管理	129
---------------------	-----

8.2 餐饮原料的库存管理	155
---------------------	-----

□ 本章小结	168
--------------	-----

□ 主要概念和观念	168
-----------------	-----

□ 基本训练	168
--------------	-----

□ 观念应用	169
--------------	-----

第 9 章 餐饮产品的生产管理	170
------------------------------	-----

□ 学习目标	170
--------------	-----

9.1 餐饮生产管理概述	171
--------------------	-----

9.2 餐饮生产组织机构及人员配置	174
-------------------------	-----

9.3 餐饮生产场所的安排与布局	181
------------------------	-----

9.4 餐饮生产质量控制	186
--------------------	-----

9.5 饮品生产管理	202
------------------	-----

9.6 管事部的运行与管理	205
---------------------	-----

□ 本章小结	209
--------------	-----

□ 主要概念和观念	209
-----------------	-----

□ 基本训练	209
--------------	-----

□ 观念应用	211
--------------	-----

第10章 餐饮销售管理	212
□ 学习目标	212
10.1 餐饮产品销售计划	212
10.2 餐饮产品价格制定	219
10.3 餐饮营业场所的销售决策	229
10.4 餐饮销售控制	234
□ 本章小结	239
□ 主要概念和观念	239
□ 基本训练	240
□ 观念应用	240
第11章 餐饮服务管理	242
□ 学习目标	242
11.1 餐饮服务环境的布置与安排	242
11.2 餐饮服务质量控制	248
11.3 餐饮服务中零点餐厅的收银控制	258
□ 本章小结	270
□ 主要概念和观念	270
□ 基本训练	271
□ 观念应用	271
综合案例	273
综合实训	274
主要参考书目	275

第 1 章

1

餐饮业概述

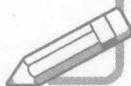
学习目标

通过本章学习，应达到以下目标：

知识目标：了解中外餐饮业的发展概况，知晓中外餐饮发展进程中形成的习俗、文化，熟悉各类餐饮企业的表现形式。

技能目标：能够在日后的工作生涯中运用中外餐饮发展进程中形成的优良习俗、礼仪。

能力目标：熟悉并适应餐饮企业的各种表现形式。



引例：

中国餐饮业的飞速发展

改革开放以来，餐饮业作为我国第三产业中的一个传统服务性行业，取得了突飞猛进的发展。据国家统计局统计，1978 年全国餐饮业零售额仅为 54.8 亿元，经过 20 年的发展，到 1998 年全国餐饮业的零售额达到了 2 816.41 亿元，比 1978 年增长了约 50 倍。自 1991 年以来，全国餐饮业零售额每年增长幅度都在两位数以上，2004 年达到了 7 556 亿元，占社会消费品零售总额的比例达 13.9%，对社会消费品零售总额的增长贡献率达到了 21%，拉动社会消费品零售总额增长 2.79 个百分点。2005 年全国餐饮业零售额达 8 886.8 亿元，同比增长 17.7%，比上年净增 1 331 亿元，2010 年全国餐饮业零售额将达到 2 万亿元。

资料来源 杨柳：《2006 年中国餐饮产业运行报告》，长沙，湖南科学技术出版社，2006。

我国餐饮业的持续快速发展，显示出了在社会需求和经济发展的大背景下，行业总体规模日益扩大，拉动消费、繁荣市场、安置就业和带动产业发展的能力越来越突出，在国民经济中的地位和作用明显提升和加强。

1.1

餐饮业发展概况

俗话说“民以食为天”。饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一。人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久。它经历了由低档饮食活动向高档饮食活动、由简单粗糙的饮食产品向复杂讲究的饮食产品逐步发展进步的过程。饮食活

动中的礼仪、礼节、观念、习俗也同时应运而生。

1.1.1 中国餐饮业发展概况

1) 考古发现与先祖们的饮食活动

考古工作者经过考古发掘,揭示了大约在170万年前,生活在中国这块土地上的人类祖先已经开始有意识地利用火来加工、烧烤食物,并用其来取暖驱寒。中华民族的摇篮之一——长江中下游地区的考古发现进一步显示,大约在六七千年之前,生活在今日浙江省余姚市河姆渡地区的先人已经大面积地种植水稻并饲养牲畜,食物的生产改善了人们的物质生活,并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

2) 最早的聚餐形式——筵席

何为筵席?唐朝以前的古人席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”这两句话的意思是说:铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫“席”。所以“筵席”两个字是坐具的总称,酒食菜肴置于筵席之前。记述战国、秦汉之间礼制的《礼记》有这样的记载:“铺筵席,陈尊俎,列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“筵”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊、果脯、腌菜。这样,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“筵席”这个名词正是在这个意义上沿用下来的,后来专指酒席。

3) 夏、商、周三代——餐饮业已发展为一个独立的行业

历史的车轮驶入夏、商、周三代之后,餐饮业逐渐成为一个独立的行业。菜肴的丰盛与精致程度足以使现代人叹服。从周代起,中国出现了烹调食谱,《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍。从《楚辞》中,我们可以看到所举的酒类和食品已相当丰富,如《招魂》篇中所列的一份菜单,记有:红烧甲鱼、挂炉羊羔、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁和大鹤、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

用现代人的眼光看,周代的就餐礼仪与程式是极其讲究的。这从就餐垫座的筵席数量和动用的鼎数多少就可以看出来。就垫座的筵席而言,规定天子之席五重,诸侯之席三重,大夫之席二重;就盛装菜肴等的鼎而言,天子九鼎,诸侯七鼎,大夫五鼎。后来,鼎不仅是盛装食物的用具,亦成了王权的象征,故有“问鼎”一说。

商周时期,音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云:“以乐侑食,膳夫受祭,品尝食,王乃食,卒食,以乐彻于造。”连餐后将剩余的食物撤入厨房这一过程也是在音乐伴奏下完成的。

宫廷中专职服务人员及服务机构的出现,在周代已具相当规模。宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务人员,为防止下毒,其先尝食而后献食。据专家统计,周朝王室管理饮食的机构就有22个,服务人员有2332人。