



高职经管类精品教材

餐饮服务与管理实务

CANYIN FUWU YU GUANLI SHIWU



主编◎张 娴



中国科学技术大学出版社



高 职 经 管 类 精 品 教 材

餐饮服务与管理实务

CANYIN FUWU YU GUANLI SHIWU

主 编 张 娴
副 主 编 刘 睿
编写人员 (以姓氏笔画为序)
王彦龙 刘 睿
仲召红 张 娴
程海峰 潘申石

内 容 简 介

本书包括中国饮食文化发展概况、餐饮发展简史与发展趋势、中西菜系概况、酒水知识、餐厅服务礼节、餐厅服务基本技能、餐厅服务规范、餐厅投诉事件的处理、餐饮企业经营形式与特点、餐饮企业的筹建、餐饮企业组织机构设置、餐饮企业菜单设计与菜单管理、餐饮企业生产管理、餐饮企业销售管理等内容。

本书可作为高等职业院校旅游管理专业及相关专业的教学用书,也可作为餐饮企业的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理实务/张娴主编. —合肥:中国科学技术大学出版社, 2011. 1
ISBN 978-7-312-02772-7

I . 餐… II . 张… III . ① 饮食业—商业服务 ② 饮食业—商业管理
IV . F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 257522 号

出版 中国科学技术大学出版社
安徽省合肥市金寨路 96 号, 230026
网址: <http://press. ustc. edu. cn>

印刷 合肥现代印务有限公司

发行 中国科学技术大学出版社

经销 全国新华书店

开本 710 mm×960 mm 1/16

印张 22.5

字数 441 千

版次 2011 年 1 月第 1 版

印次 2011 年 1 月第 1 次印刷

定价 33.00 元

前　　言

在我国,旅游职业教育已进入稳步发展阶段,而高职院校作为旅游职业教育的前沿阵地,对教材的选用和整合更加重视。“餐饮服务与管理”是旅游管理专业酒店方向的核心课程之一,在高职教育中具有一定的特点。本书立足于现代餐饮企业对中、基层服务与管理人员的职业能力要求,以充分体现高等职业院校培养目标和办学特色为指导思想,编者以高职院校旅游管理专业教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主。

本书按照餐饮企业对中、基层服务与管理人员的知识、技能、管理等方面的要求进行架构,强调实用和精练,摒弃了传统教材里一些纯理论的研究内容,对专业程度要求较高的内容着墨不多,更适应高职学生的学习特点。

本书体现了以下特点:

第一,教材内容以企业需求为导向,以适用为要求,围绕高职院校旅游职业教育的培养目标,体现了实用性强、基础知识全面、容量适中的特点。

第二,教材内容的设计以满足高职院校“理论与实践结合”的实际教学需要为前提,一书在手,既可进行理论教学,又可进行实践教学,方便了教师的教学工作。

第三,本书始于知识篇,通过对中国特色餐饮文化、餐饮发展简史和餐饮产品常识等内容的介绍,给初次接触餐饮服务与管理课程的学生以很好的引导,能够提高其学习兴趣,为之后的服务篇与管理篇的学习奠定基础。

第四,书中的服务篇进行了情景教学设计,对实训项目进行任务分解,以完成任务的方式进行餐厅服务基本技能与规范的学习与训练。生动活泼的形式,有利于提高学生的学习兴趣,也有助于培养学生的团队协作能力与实践运用能力。

第五,书中的管理篇以适用为度。在内容设计上,以一个独立的餐饮企业建设与运营的主要流程为线索提出教学要求,既有利于学生掌握餐饮企业的一般运营流程,又对一些有自主创业构想的学生有所帮助。

本书可作为高等职业院校旅游管理专业及相关专业的教学用书,也可作为餐饮企业的培训用书。

本书由滁州职业技术学院张娴担任主编,安徽城市管理职业学院刘睿担任副主编。全书共三篇、十四章,其中第一章、第三章由滁州职业技术学院潘申石编写;

第二章、第十四章由安徽工商职业学院王彦龙编写；第四章、第十章、第十二章、第十三章由滁州职业技术学院张娴编写；第五章、第八章由池州学院程海峰编写；第六章、第七章由淮北职业技术学院仲召红编写；第九章、第十一章由安徽城市管理职业学院刘睿编写。全书由张娴负责统稿。

本书在编写过程中参考和借鉴了国内外众多专家和学者的研究成果，也得到了许多餐饮企业的帮助，在此一并表示感谢！由于编者水平有限，本书可能存在一些不足和缺陷，希望广大专家学者、教学同行和读者批评指正。

张 娴
2010 年 10 月

目 录

前 言	(i)
-----------	-------

知 识 篇

第一章 中国饮食文化发展概况	(3)
第一节 中国饮食文化的发展历史	(3)
第二节 中国饮食文化的基本特征	(7)
第二章 餐饮发展简史与发展趋势	(12)
第一节 中国餐饮业发展概况	(12)
第二节 外国餐饮业发展简史	(15)
第三节 餐饮业的发展趋势	(17)
第三章 中西菜系概况	(22)
第一节 中餐菜系分类及特点	(22)
第二节 西餐菜系分类及特点	(30)
第三节 中西饮食文化的差异	(34)
第四章 酒水知识	(38)
第一节 酒的基础知识	(38)
第二节 中国酒的分类和质量鉴别	(41)
第三节 外国酒的分类与特点	(44)
第四节 非酒精饮料	(51)

服 务 篇

第五章 餐厅服务礼节	(63)
第一节 实训项目一:仪容仪表	(63)

第二节 实训项目二:服务中的仪态	(77)
第三节 实训项目三:餐饮服务中的礼仪	(85)
第六章 餐厅服务基本技能	(94)
第一节 实训项目四:餐厅托盘技能训练	(94)
第二节 实训项目五:斟酒技能训练	(100)
第三节 实训项目六:餐巾折花技能实训	(109)
第四节 实训项目七:中西餐摆台技能训练	(128)
第五节 实训项目八:上菜与分菜服务	(144)
第七章 餐厅服务规范	(153)
第一节 实训项目九:中餐零点服务规范	(153)
第二节 实训项目十:中餐宴会服务规范	(168)
第三节 实训项目十一:西餐零点与宴会服务实训	(181)
第八章 餐厅投诉事件的处理	(192)
第一节 实训项目十二:认识和分析客人的投诉	(192)
第二节 实训项目十三:正确处理客人的投诉	(196)

管 理 篇

第九章 餐饮企业经营形式与特点	(203)
第一节 餐饮企业经营类型	(203)
第二节 餐饮企业经营特点	(213)
第十章 餐饮企业的筹建	(217)
第一节 餐饮企业市场调研及市场定位	(218)
第二节 餐饮企业的选址与筹建	(236)
第三节 餐饮企业的设计与布局	(243)
第十一章 餐饮企业组织机构设置	(250)
第一节 餐饮企业组织机构的一般模式	(251)
第二节 餐饮企业人员编制与班次安排	(261)
第十二章 餐饮企业菜单设计与菜单管理	(272)
第一节 菜单的作用与种类	(272)
第二节 菜单的设计	(282)



第三节	菜单工程	(287)
第十三章	餐饮企业生产管理	(291)
第一节	餐饮企业生产计划的制订	(292)
第二节	餐饮企业原料采购与保管	(297)
第三节	餐饮生产标准化管理	(311)
第四节	餐饮企业生产成本控制	(316)
第十四章	餐饮企业销售管理	(322)
第一节	餐饮企业价格管理	(322)
第二节	餐饮企业营销实务	(330)
第三节	餐饮销售控制	(340)
参考文献	(350)

知 识 篇

第一章 中国饮食文化发展概况

本 章 摘 要

中国饮食文化源远流长,它是中华文明的重要组成部分。中国饮食文化博大精深,具有鲜明的特点。本章从五个历史时期来解构中国传统饮食文化的发展历程,在此基础上总结出中国传统饮食文化具有风味多样、四季有别、追求美感、重视情趣和食医结合五大特征。

学 习 目 标

1. 了解中国饮食文化的发展历史;
2. 理解中国饮食文化的特点。

第一节 中国饮食文化的发展历史

“食不厌精,脍不厌细”,中国人自古以来就十分推崇美食。先人对美食的追求衍生出丰富多彩的中华饮食文化,成为我们今天引以为荣的宝贵财产。

饮食文化是指食物原料开发利用、食品制作和饮食消费过程中的技术、科学、艺术,以及以饮食为基础的习俗、传统、思想和哲学,即由人们“食生产”和“食生活”的方式、过程、功能等组合而成的全部食事的总和。中国饮食文化起源于火的使用。火使人们脱离了“茹毛饮血”的阶段,一方面为人类烹调技术多样化创造了可能,另一方面使人类产生了釜、甄等烹饪工具,饮食文化也就随之出现。我们的祖先早在“山顶洞人”时期就已能人工取火,这说明中国饮食文化发端较早。中国饮食文化的发展历史大致分为原始社会、先秦、两汉魏晋、隋唐、宋元明清等五个阶段。

一、原始社会时期

原始社会时期是中国饮食文化的初始阶段。

据传说,燧人氏钻木取火,从此进入石烹时代;伏羲氏结网罟以教佃渔,养牺牲以充庖厨。据传说,黄帝时期,中华民族的饮食状况又有了改善,黄帝作灶,集中火力,节省燃料,使食物速熟。蒸盐是黄帝臣子宿沙氏的发明,从此先人不仅懂得了烹,还懂得了调,这有益于人的健康。

以新石器时代的仰韶、河姆渡等文化为代表的先人,已学会种植谷子、水稻等农作物与饲养猪、犬、羊等家畜,奠定了中华民族饮食以农产品为主、肉类为辅的杂食性饮食结构的基础。与此同时,人们已制造出鼎、甑、鬲等烹饪陶器,在取食器方面已出现骨匕、石刀,从其烹饪器中,我们可以看出当时的烹调只有炮、炙、蒸、煮等几种初级方法。

在这个时期,陶具使人们第一次拥有了炊具和容器,为制作发酵性食品提供了可能,如酒、醢、醯(醋)、酪、酢、醴等。在龙山文化的考古发掘中出土的许多酒器,说明中国人至少在5000年前就已有酿造技术。上述发酵食品的出现大大丰富了原始社会时期的饮食文化。

二、先秦时期

先秦时期是中国饮食文化真正形成的时期。经过近两千年的发展,中国传统饮食文化的特点已基本形成。

在食物原料方面,蔬菜和肉类等基本原料比原始社会更加丰富。春秋战国时期,自产的谷物菜蔬基本都有了,但结构与现在不同,“五谷”的说法开始出现,指的是稷、黍、麦、菽、麻。稷就是小米,又称谷子,长时期占主导地位,为五谷之长,好的稷又叫黄粱。黍,去皮后叫黄米,煮熟后有黏性,是重要粮食作物之一。麦,即为大麦。菽,就是豆类,当时主要是黄豆和黑豆。麻,即麻子,麻又叫苴。菽和麻都是穷人吃的。南方还有稻,古代稻是糯米,普通稻叫粳秫,周以后中原才开始引种普通稻,属细粮,较珍贵。菰米,是一种水生植物茭白的种子,黑色,又名雕胡米,和碎瓷片一起放在皮袋里揉来脱粒。这时出现了大量的调味品,新增了甜、酸、辛等辅料。

在饮食构成方面,南北开始分化,出现了南方稻作文化和北方麦黍文化的饮食文化类型。在食具厨具方面,已有很大发展。这一时期中国进入青铜时代,由于铸造技艺精湛,食器无论在数量、品种上,还是在造型上都有很大的发展。

值得一提的是先秦时期形成了较为系统的饮食文化制度和思想。先秦饮食文

化的核心是等级和礼治思想,它和宗教、政治关系密切,如分餐制、献禽制、冰政和侑食制度。献禽制度在商代就已存在,后演变为西周的“四时献禽”制。侑食制度往往和宴乐密切相关,以乐侑食的实质是强化礼乐精神,维护统治秩序。马健鹰指出:“周天子以饮食祭祀神灵、祖先的政治目的是饮食、祭祀和政治三位一体的根本因素。”他认为:“味与政之合一,乃周人饮食之大道。”

三、两汉魏晋时期

这一时期是中国封建制统一多民族国家的形成和发展时期,各民族相互融合,交流日益频繁,带动了中国饮食文化的稳步发展。

汉代是中国饮食文化的丰富时期,这归功于汉代饮食文化的交流。中原地区引进石榴、芝麻、葡萄、胡桃(即核桃)、西瓜、甜瓜、黄瓜、菠菜、胡萝卜、茴香、芹菜、胡豆、扁豆、苜蓿(主要用于马粮)、莴笋、大葱、大蒜,还传入一些烹调方法,如炸油饼、胡饼(即芝麻烧饼,也叫炉烧)。淮南王刘安发明豆腐,提升了豆类的饮食品味,豆制品物美价廉,可做出许多种菜肴,1960年在河南密县汉墓中发现的石画上就有豆腐作坊的石刻。东汉还发明了植物油。在此以前都用动物油,叫脂膏,带角的动物油叫脂,无角的动物油叫膏。脂较硬,膏较稀软。植物油有杏仁油,奈实油,麻油,但较稀少,南北朝以后植物油的品种增加,价格也很便宜。

魏晋时期是中国酒文化的高峰期,此时社会动荡不安,连年的战争和朝代的更迭使人们借酒浇愁,感慨良多。其中以曹操的《短歌行》最为有名:“何以解忧,唯有杜康。”政局不稳,文士动辄得咎,为逃避祸患,他们沉湎曲蘖。当时文人“结社集会”,少谈政治,以酒解愁。魏末“陈留阮籍,谯国嵇康,河内山涛,河南向秀,籍兄子咸,琅琊王戎,沛人刘伶,相与友善,常宴集于竹林之下,时人号为‘竹林七贤’”。晋代的陶渊明实现了诗与酒的真正结缘,归隐田园的他虽有“饮酒避世、借酒浇愁”的思绪,但更多的却是通过饮酒来实现物我两忘、回归自然和超然脱俗的境界。他享受美酒、体会酒趣,酒成了他诗中的最主要的题材。他饮酒赋诗、浑然忘我,把酒与诗真正结合到一起。他现存的142篇作品中就有56篇涉及酒,诗人用酒唤出内心的情感并形成诗篇。

四、隋唐时期

隋唐时期,由于大运河沟通了中国南北方的交通,南北食料贸易在规模、数量、品种上剧增,食物加工与烹饪有了较大进步。主食烹饪技术的进步主要表现为各种面食的制作技术有了较大提高,面食的花色品种进一步增多。副食烹饪技术水

平的进步表现在三个方面：首先，传统的煮、烤、脍等烹饪技术已炉火纯青，新出现的炒菜技术也日益成熟；其次，菜肴烹饪原料得到了极大的扩展；第三，象形花色菜出现，食品雕刻进一步发展。此时的饮食文化已十分讲究，“素蒸声音部、罔川图小样”，最具代表性的是烧尾宴。

唐代对中国饮食文化最大的贡献就是正式形成了茶文化，茶风、茶礼、茶俗已深入人心，并出现有关茶文化的专著，即陆羽的《茶经》。唐代茶文化随着佛教的传播而传入朝鲜、日本，以后又传播到世界其他国家和地区。茶文化作为唐文化的优秀组成部分，在日本得到了淋漓尽致的发挥，形成了独具特色的茶道文化。茶也是我国国饮，以茶敬客，成为中华民族的优良传统习俗。茶对于人类来说，一可让人啜英咀华，尽享茶之美味；二可醒神明目，有益健康；三可陶冶性情，修身养性；四可聚集亲情，有融洽感情之功能。茶文化已成为中国饮食文化的重要组成部分。

五、宋元明清时期

这一时期是中国封建社会发展的后期，中国饮食文化出现了新的发展，走向成熟。

从宋代开始，我国出现大的商业市镇，形成了市民社会阶层。由于城市人口集中，各民族杂居，城市饮食业也囊括了各地、各民族饮食文化的精华。各种饮食文化在城市间互相交流，使得城市饮食业不断向高层次发展。此时，隋唐食俗继续发展，同时又混入满族、蒙古族食俗的特点，饮食结构有了很大变化。主食方面，菰米已被彻底淘汰；麻子退出主食行列，改用榨油；豆料也不再作主食，成为菜肴；北方黄河流域小麦的种植比例大幅度增加，面成为宋以后北方的主食。明代大规模引进马铃薯、甘薯，蔬菜的种植达到较高水准，成为主要菜肴。人工蓄养的畜禽成为肉食主要来源。

此时的饮食文化达到鼎盛，表现在食经著作大量涌现，饮食业发达，宫廷饮食豪华，烹饪技艺提高，主副食品丰富，修身养性观念增强等各个方面。其中，满汉全席代表了清代烹饪技艺的最高水准，是中国古代饮食文化的一项宝贵遗产。

清代饮食文化的另一辉煌成就就是菜系的最终形成。中国最负盛名的四大菜系分别是川菜、鲁菜、粤菜和苏菜。菜系构成了中国烹饪文化的典型地域特点，反映出地理、气候、特产、文化的差异。

第二节 中国饮食文化的基本特征

中国是四大文明发源地之一，悠久的饮食文化是先人智慧的结晶，中国的饮食文化博大精深，已成为中国传统的重要组成部分。在长期的发展、演变和积累过程中，先人从饮食结构、食物制作、食物器具、营养保健、饮食审美和思想等方面，逐渐形成了自己独特的饮食文化，最终创造了具有独特风味的中国饮食文化。今天，中国的饮食文化在传承和发展的同时，也逐渐影响着西方一些国家的饮食文化。概括说来，中国的饮食文化有以下几个特点：

一、风味多样

由于我国各地气候、物产、风俗习惯存在差异，长期以来，各地在饮食上也就形成了不同风味。我国一直就有“南米北面”的说法，口味上有“南甜北咸东酸西辣”之分。《清稗类钞》记述清末饮食状况，称：“各处食性之不同，由於习尚也。则北人嗜葱蒜，滇黔湘蜀嗜辛辣品，粤人嗜淡食，苏人嗜糖。”总体说来，我国饮食风味主要有巴蜀、齐鲁、淮扬、粤闽四大类别。

二、四季有别

按四季安排饮食，是中国烹饪又一大特征。自古以来，中国人一直按季节变化来调味、配菜，重视通过饮食的调配来达到身心与自然的协调。冬天味醇浓厚，夏天清淡凉爽；冬天多炖焖煨，夏天多凉拌冷冻。

我国的传统中医十分重视气候变化与饮食的关系，认为一年四季气候不同，饮食也须有所差异。《饮膳正要》说：“春气温，宜食麦以凉之；夏气热，宜食菽以寒之；秋气爽，宜食麻以润其燥；冬气寒，宜食黍以热性治其寒。”在我国民间亦有“贴秋膘”的说法。

三、追求美感

中国饮食文化的外在形式反映了先人深层次的文化品位，这种品位在美学上也有突出表现。

中国的传统烹饪,不仅技术精湛,而且注意食物的色、香、味、形、器的协调一致。对菜肴美感的表现是多方面的,主要表现在食物形象、饮食环境、饮食器具、食物的香味和名称等方面。无论是一个红萝卜,还是一个白菜心,都可以雕出各种造型,配合优美的盛器,赋予具有诗意的名称,独树一帜,达到色、香、味、形、美的和谐统一,给人以精神和物质高度统一的特殊享受。

食物形象美包括色彩和造型,在中国较丰富而特殊的是食雕、花馍、油香、点心等的造型及色彩。

饮食环境美是指讲究优雅和谐、陶情怡性的宴饮环境,这是中国人饮食审美的重要指标。饮食环境包括自然环境、人造环境以及两者的有机结合。

饮食器具可分为食具、饮具两类。饮具又可分为酒具与茶具两种。中国菜肴在餐具的选择使用上是十分考究的。古语云:“美食不如美器。”人们从来就把使用和欣赏制作讲究、美观淡雅、朴素大方、配备合理的餐饮具,视为一种享受。中国的瓷器因艺术品位高、用途广、影响大和历史悠久,广受欢迎,如景德镇、佛山石湾、唐山等烧瓷胜地,所制餐具被视作瓷具中的名牌上品。精制的美器可以把菜肴衬托得更加美观生动,给人以赏心悦目之感,使人的食欲大大增加。

香味美,这里的“香”是指闻香,指肴馔散发出来的刺激食欲的气味。所谓不见其形,先闻其香。很早以来,“闻”就成了中国古代肴馔美的一个重要的审鉴标准了。闻香同时也是古代鉴别美质、预测美味的重要审美环节和判断烹调技艺的感官检测手段。袁枚在《品味》诗中写道:“平生品味似评诗,别有酸成世不知。第一要看香色好,明珠仙露上盘时。”

此外,饮食的美学还表现在质地美等方面。质地美指的是原料和成品的质地精粹、营养丰富,是美食的前提、基础和目的。“物性不良,虽易牙烹之,亦无味也。”原料的质美是其他诸美的基础,俗话说“巧妇难为无米之炊”,就是这个道理。

四、重视情趣

我国烹饪很早就注重品味情趣,不仅对饭菜点心的色、香、味有严格的要求,而且对它们的命名、品味的方式,进餐时的节奏,娱乐的穿插等都有一定的要求。

中国菜肴对于命名十分讲究。从菜名可以看出菜的特色,菜名可以反映菜的全貌。中国菜肴的名称可以说是出神入化、雅俗共赏。菜肴名称既有根据主、辅、调料及烹调方法命名的,也有根据历史掌故、神话传说、名人食趣、菜肴形象来命名的,如“全家福”、“过桥米线”、“狮子头”、“叫化鸡”、“龙凤呈祥”、“鸿门宴”、“东坡肉”等。

中国古代常谓王公贵族之家为“钟鸣鼎食”，“钟鸣”指的是编钟演奏的音乐，宴饮中的歌舞亦可包括在内。

此外，菜肴茶酒在宴席上的声音，亦可构成饮食之美。如白族的“三道茶”，先把茶叶放在小砂罐中焙炒，当茶微黄时注入少量开水，便可听到嚓嚓的响声。中国南方有道菜叫“三鲜锅巴”，当把调料汤汁浇到盘中的米饭锅巴上时，便可听到噼噼啪啪的声音。铁板烧也能发出吱吱丝丝的声音。酒席上行酒令、碰杯的声音让人感到热烈融洽的气氛，若餐桌上鸦雀无声，给人尤其是给客人的感觉肯定是沉闷而压抑的。古人说的“食不语”，主要指的是不要在口中有食时说话。

节奏美指的是顺序和起伏，饮食的节奏美体现在整个筵宴肴馔在原料、温度、色泽、味型、适口性、浓淡的合理组合，肴馔进行的科学顺序，宴饮设计和进食过程的和谐与节奏化程序等方面。它最早可以追溯到史前人类劳动丰收的欢娱活动和原始崇拜的祭祀典礼中。袁枚认为：“上菜之法：咸者宜先，淡者宜后；浓者宜先，薄者宜后；无汤者宜先，有汤者宜后。”

五、食医结合

古人很早就把饮食与医疗保健密切联系起来，在几千年前就有“医食同源”和“药膳同功”的说法。人们利用食物原料的药用价值，做成各种美味佳肴，达到食补和对某些疾病防治的目的。晋代葛洪的《肘后救卒方》更是详细记载了以食治疗的具体方法，例如：用海藻治疗瘿病（甲状腺肿大），用羊胎治雀盲（夜盲），用猪胰治疗糖尿病等。

先秦时期，人们对饮食已有相当的研究，尤其是在贵族阶级中建立了与饮食有关的制度，并设立了“食医”官职。提出了“以五味、五谷、五药养其病”的说法，从而把饮食与五味、五谷和药物结合起来。

我国的食疗文化博大精深。食疗根据季节、脏腑、四气五味不同而有所不同。

我国古人特别强调进食与宇宙节律协调同步，春夏秋冬、朝夕晦明要吃不同性质的食物，甚至加工烹饪食物也要考虑到季节、气候等因素。我国古人反对颠倒季节，如春季“行夏令”、“行秋令”、“行冬令”必有天殃，当然也反对食用反季节食品。孔子说的“不食不时”，包含有两重意思：一是定时吃饭，二是不吃反季节食品。像萝卜和姜依季节食用才能更好地发挥其功效。据中医研究，萝卜是一味中药，其性凉味辛甘，可消积滞、化痰、清热、下气。所以就有了这样一句话“冬吃萝卜夏吃姜，一年四季保安康”。可见，中国食医结合的美食观是很讲究季节的。