

高等职业教育旅游管理类专业系列教材

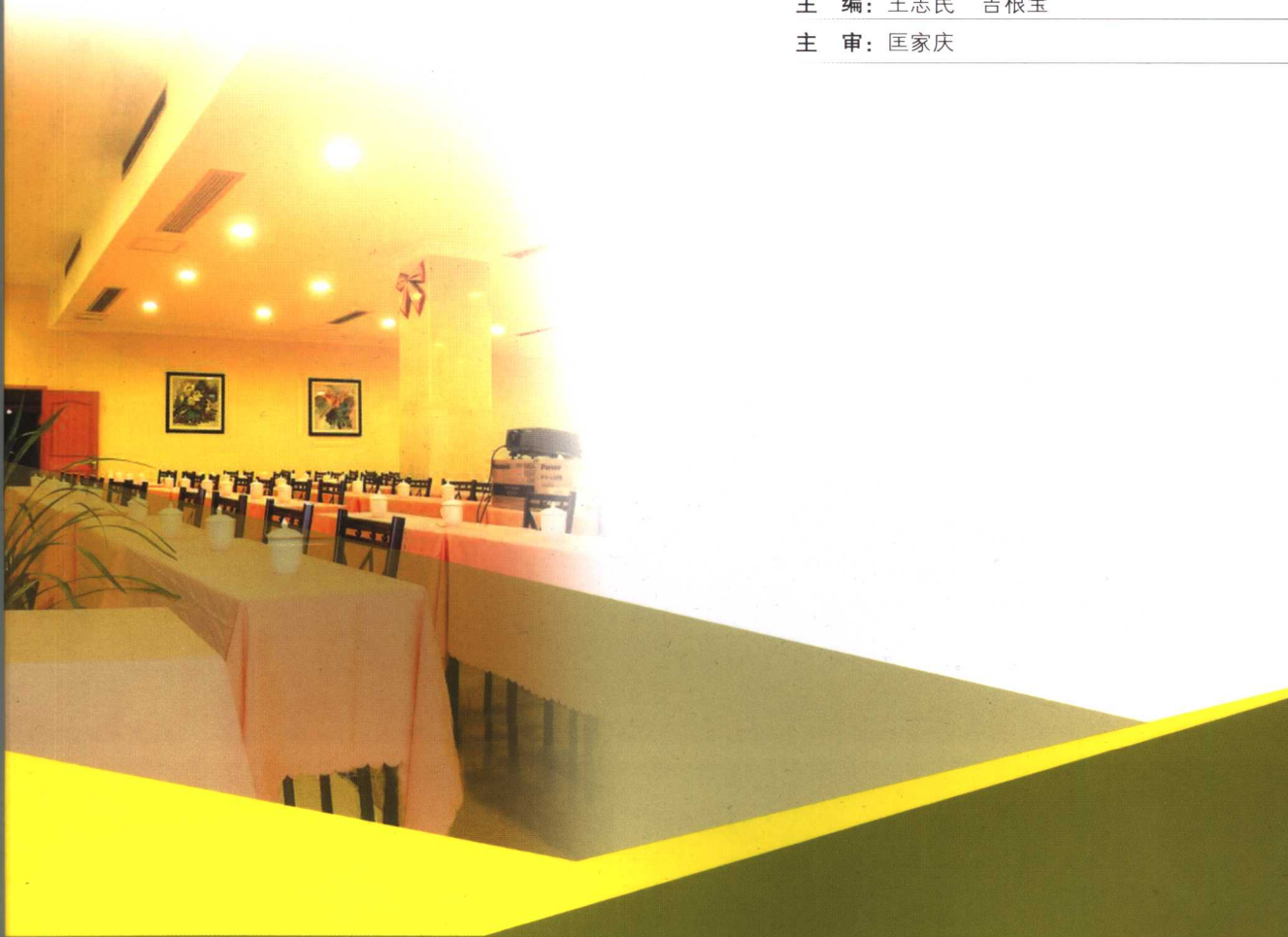
餐饮



服务与管理

主 编：王志民 吉根宝

主 审：匡家庆



东 南 大 学 出 版 社

高等职业教育旅游管理类专业系列教材

餐饮服务与管理

主编 王志民 吉根宝

参编 朱丹霞 毕德全

李 涛 罗爱红

主审 匡家庆

东南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/王志民,吉根宝主编. —南京:东南大学出版社,2007.8

(高等职业教育旅游管理类专业系列教材)

ISBN 978-7-5641-0755-0

I. 餐... II. ①王...②吉... III. ①饮食业—商业服务—高等学校:技术学校—教材 ②饮食业—商业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 066950 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:江 汉

新华书店经销

南京五四印刷厂印刷

开本:787 mm×1092 mm 1/16 印张:17.25 字数:420 千字

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5641-0755-0/F·96

定价:28.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向读者服务部调换。电话:025—83792328)

出版说明

当前职业教育还处于探索过程中,教材建设“任重而道远”。为了编写出切实符合旅游管理专业发展和市场需要的高质量教材,我们搭建了一个全国旅游管理类专业建设、课程改革和教材出版的平台,加强旅游管理类各高职院校的广泛合作与交流。在编写过程中,我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游管理类专业课程建设的特点,体现现代职业教育新理念,结合各校的精品课程建设,每本书都力求精雕细琢,全方位打造精品教材,力争把该套教材建设成为国家级规划教材。

质量和特色是一本教材的生命。与同类书相比,本套教材力求体现以下特色和优势:

1. 先进性:(1)形式上,尽可能以“立体化教材”模式出版,突破传统的编写方式,针对各学科和课程特点,综合运用“案例导入”、“模块化”和“MBA 任务驱动法”的编写模式,设置各具特色的栏目;(2)内容上,重组、整合原来教材内容,以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,形成新的教材结构体系。

2. 实用性:突出职业需求和技能为先的特点,加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养,切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3. 兼容性:既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求又高于其要求,努力使教材的内容与其有效衔接。

4. 科学性:所引用标准是最新国家标准或行业标准,所引用的资料、数据准确、可靠,并力求最新;体现学科发展最新成果和旅游业最新发展状况;注重拓展学生思维和视野。

本套丛书聚集了全国最权威的专家队伍和由江苏、四川、山西、浙江、上海、海南、河北、新疆、云南、湖南等省市的近 60 所高职院校参加的最优秀的一线教师。借此机会,我们对参加编写的各位教师、各位审阅专家以及关心本套丛书的广大读者致以衷心的感谢,希望在以后的工作和学习中为本套丛书提出宝贵的意见和建议。

高等职业教育旅游管理类专业教材编委会

高等职业教育旅游管理类专业 教材编委会名单

顾问委员会(按姓氏笔画排序)

华国梁 沙 润 沈家模 陈 耀 周武忠
袁 丁 黄震方

丛书编委会(按姓氏笔画排序)

主 任 朱承强 陈云川 杨哲昆 张新南

副主任 毛江海 王春玲 支海成 叶骁军 刘卫民
邵万宽 张绍来 杜 雷 周国忠 胡 强
都大明 徐学书 董正秀

秘书长 张丽萍

编 委	丁宗胜	马洪元	马健鹰	王 兰	王志民
	方法林	卞保武	朱云龙	刘江栋	朱在勤
	任昕竺	汝勇健	朱 晔	吉根宝	刘晓杰
	李广成	李世麟	邵 华	沈 彤	陈克生
	陈苏华	陈启跃	吴肖淮	陈国生	张建军
	李炳义	陈荣剑	杨 涌	杨海清	杨 敏
	杨静达	易 兵	周妙林	周 欣	周贤君
	孟祥忍	柏 杨	钟志慧	洪 涛	赵 廉
	段 颖	唐 丽	曹仲文	黄刚平	巢来春
	崔学琴	梁 盛	梁 赫	韩一武	彭 景
	蔡汉权	端尧生	霍义平	戴 旻	

高等职业教育旅游管理类专业教材

编委会会员单位名单

扬州大学旅游烹饪学院
上海旅游高等专科学校
江苏经贸职业技术学院
太原旅游职业学院
浙江旅游职业学院
海南职业技术学院
桂林旅游高等专科学校
青岛酒店管理职业技术学院
无锡商业职业技术学院
扬州职业大学
承德旅游职业学院
无锡城市职业技术学院
应天职业技术学院
江苏农林职业技术学院
盐城工学院
江苏食品职业技术学院
浙江工商职业技术学院
浙江育英职业技术学院
上海工会职业技术学院
上海思博学院
南京视觉艺术学院
湖南工学院
湖南财经工业职业技术学院
常州轻工职业技术学院
南京化工职业技术学院
成都市财贸职业高级中学
四川省商业服务学校
南昌女子职业学校

金陵旅馆管理干部学院
四川烹饪专科学校
镇江市高等专科学校
海南经贸职业技术学院
昆明大学
黑龙江旅游职业技术学院
南京铁道职业技术学院
苏州经贸职业技术学院
三亚航空旅游职业学院
无锡市旅游商贸专修学院
金肯职业技术学院
南京工业职业技术学院
江阴职业技术学院
湖南工业科技职工大学
安徽工商职业技术学院
苏州科技学院
登云科技职业学院
新疆职工大学
陕西职业技术学院
海口经济职业技术学院
海口旅游职业学校
长沙环境保护职业技术学院
成都商业高等专科学校
广东韩山师范学院
吴忠职业技术学院
吉林商业高等专科学校
河北旅游职业学院
安徽城市管理职业学院

前言

为适应我国旅游业的发展,满足高职教育的改革要求和教学需要,我们总结了多年的理论教学和实践教学经验,并结合餐饮企业管理的实际运作情况和发展趋势,编写了《餐饮服务与管理》教材。本教材以现代餐饮企业服务与经营管理的客观规律为依据,以现代管理理论为指导,以餐饮对客服务为主线,以最新和最实用的服务操作程序和管理方法为内容。本教材理论适度够用,注重实用性和可操作性,突出职业能力的训练。

本教材具有以下特点:

1. 创新性 首先是形式上创新,打破原来教材的编写模式,采取“案例导入”的形式,将探究式、互动式、开放式教学方法融入编写内容中,有利于发挥教师在教学过程中的主导作用和学生的主体作用;其次是内容上力求创新,立足当前高职学生现状和实际市场需求,打破原有的条条框框,根据“实际、实用、实践”的原则,广泛汲取同类教材的精华,整合原来教材内容,并吸取和采纳了专家和企业指导委员会成员的意见,突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,以“精简、压缩、增加、综合”的方法,即“精简”重复交叉的内容,“压缩”不必要的内容,“增加”与专业能力培养密切相关且应用广泛的知识点,把培养某项综合能力所需的知识和实践按照知识点和技能点加以筛选,“综合”形成新的教材结构体系。

2. 兼容性 本教材兼顾学历教育和职业资格认证考试的需求,教材内容力求与国家社会劳动保障部颁发的餐饮服务职业技能资格证书的考试相适应和有效衔接。

3. 实用性 教材突出职业需求和技能为先的特点,切实注意在实际教学过程中的可操作性。本教材体系结构合理,从技能篇、知识篇到管理篇,循序渐进。技能篇以实训项目为基本模块,知识篇以掌握技能必备的知识为模块,管理篇以任务为模块,与实际工作流程相一致,突出实际操作。

本教材分为三篇,共计十一章。技能篇,包括第一章餐饮服务基本技能,由江苏农林职业技术学院吉根宝老师编写;第二章餐饮对客服务技能,由江苏农林职业技术学院毕德全老师编写。知识篇,其中第三章餐饮服务知识第一节到第四节内容由毕德全老师编写,第五节和第四章餐饮服务礼仪由镇江高等专科学校罗爱红老师编写。管理篇,其中第五章餐饮业概述、第六章餐饮计划管理、第七章餐饮采供管理,由镇江高等专科学校王志民老师编写;第八章餐厅管理,由无锡商业职业技术学院朱丹霞老师编写;第九章厨房生产管理,由江苏农林职业技术学院李涛老师编写;第十章餐饮成本管理和第十一章餐饮品牌与创新管理,由吉根宝老师编写。本书由金陵旅馆干部管理学院匡家庆老师主审。

虽然我们力求体现本书的创新、实用等特色,但由于高职教育的改革与发展尚处于起步阶段,教材建设还处在探索阶段,作者水平有限,因此不足之处在所难免,恳请广大读者和专家批评指正,以便修订完善。

编者

2007年7月

目 录

技 能 篇

第一章 餐饮服务基本技能	003
第一节 托盘	003
工作任务一 工前准备	003
工作任务二 托盘操作	004
第二节 铺台布	006
工作任务三 工前准备	006
工作任务四 中式铺台	007
工作任务五 西餐铺台	008
第三节 中餐摆台	009
工作任务六 中餐早餐摆台	009
工作任务七 中餐便餐摆台	009
工作任务八 中餐宴会摆台	010
第四节 西餐摆台	013
工作任务九 西餐早餐摆台	013
工作任务十 西餐便餐摆台	013
工作任务十一 西餐宴会摆台	014
第五节 餐巾折花	015
工作任务十二 工前准备	016
工作任务十三 餐巾折花技法	017
工作任务十四 餐巾花摆设	019
第六节 斟酒	020
工作任务十五 开酒瓶	020
工作任务十六 摆姿势	021
工作任务十七 斟酒	021
第二章 餐饮对客服务技能	024
第一节 点菜服务	024
工作任务一 点菜	025
第二节 上菜及派菜服务	027
工作任务二 上菜及派菜服务	027
第三节 中式餐饮服务	030

工作任务三 中餐早餐服务	030
工作任务四 中餐零点服务	031
工作任务五 中式午餐、晚餐服务	032
工作任务六 团体用餐服务	032
工作任务七 中式餐饮宴会服务	033
第四节 西式餐饮服务	038
工作任务八 西式早餐服务	038
工作任务九 西式午餐、晚餐服务	039
工作任务十 西餐宴会服务	041

知 识 篇

第三章 餐饮服务知识	045
第一节 餐饮服务的方式	045
一、国外餐饮服务	046
二、中式餐饮服务	048
三、其他服务类型	048
第二节 餐饮服务工具的种类及使用	049
一、常用餐具种类	049
二、常用餐具使用方法	049
第三节 餐饮位次安排及台形设计	051
一、餐饮位次安排	051
二、宴会台形设计	051
第四节 酒水知识	053
一、酒类基本知识	053
二、中国酒水知识	054
三、外国酒水知识	055
第五节 餐前准备	057
一、任务分配	057
二、餐厅准备工作	058
三、熟悉菜单	059
四、餐前短会	062
第四章 餐饮服务礼仪	063
第一节 餐饮服务人员的仪表仪容和仪态	063
一、仪表仪容和仪态的概念	063
二、注重仪表仪容和仪态的意义	064
三、餐饮服务人员的着装礼仪	065
四、餐饮服务人员的仪容礼仪	067
五、餐饮服务人员的仪态礼仪	069
第二节 餐厅服务员的礼貌用语	074

一、餐厅服务礼貌用语的特点	075
二、餐厅服务礼貌用语的基本要求	076
三、餐厅服务禁用忌语	078
四、餐厅服务员培养良好口才的方法	078

管 理 篇

第五章 餐饮业概述	085
第一节 餐饮业的基本概念、特征及其地位和作用	085
一、餐饮业基本概念	085
二、餐饮业的特征	086
三、餐饮业的地位和作用	087
第二节 餐饮业的发展	088
一、中国餐饮业的历史与发展	089
二、国外餐饮业的历史与发展	090
三、餐饮业发展趋势	091
第三节 餐饮管理概述	092
一、餐饮管理职能	093
二、餐饮管理目标和内容	096
三、餐饮组织机构	097
第六章 餐饮计划管理	103
第一节 餐饮消费者类型与需求分析	103
一、餐饮消费者类型	104
二、餐饮需求分析	105
第二节 餐饮市场调研与经营环境选择	106
一、餐饮消费的特点	107
二、餐饮市场调研	107
三、餐饮企业经营地址的选择	111
第三节 餐饮企业经营计划管理	113
一、餐饮企业经营计划的意义及要求	113
二、餐饮企业经营计划的内容	114
三、餐饮企业经营计划的依据和指标	115
四、餐饮经营计划的编制	115
第四节 菜单计划	118
一、菜单的作用	118
二、菜单的种类	119
三、菜单设计和制作的原则	121
四、菜单设计的程序	122
五、菜单制作	122

第七章 餐饮采供管理	128
第一节 餐饮原料采购管理	128
一、原料采购目标与方式	129
二、原料采购程序	129
三、原料采购质量控制	130
四、原料采购数量控制	131
五、原料采购价格控制	135
六、供应商的选择	135
七、采购方式	136
第二节 原材料验收管理	137
一、验收员	137
二、验收空间和设备	138
三、原材料验收程序和方法	138
四、原材料验收要求	139
五、验收工作使用的表格	139
第三节 餐饮原料储存与发放管理	142
一、餐饮原料储存管理	142
二、原材料盘存管理	147
三、原材料发放与领用管理	148
第八章 餐厅管理	151
第一节 餐厅组织机构及岗位职责	151
一、餐厅组织机构	151
二、餐厅岗位职责与工作内容	152
第二节 餐厅管理	157
一、餐厅种类	157
二、餐厅预订	158
三、宴会厅管理	159
四、零点餐厅管理	162
五、酒吧管理	166
六、客房用餐管理	167
第三节 餐厅服务质量管理	168
一、餐饮服务质量内容	168
二、餐饮服务特点	170
三、餐饮服务质量控制	171
第四节 食品节管理	173
一、食品节主题策划	173
二、食品节计划制定	174
三、食品节实施管理	174
四、食品节评估总结	176

第五节 客史档案管理	176
一、客史档案作用	176
二、客史档案内容	177
三、客史档案资料收集	178
四、客史档案管理	179
第九章 厨房生产管理	180
第一节 厨房组织机构	180
一、厨房类型	181
二、大型厨房组织机构	182
三、中型厨房组织机构	183
四、小型厨房组织机构	184
五、厨房设计布局	184
第二节 厨房生产管理	186
一、厨房加工管理	186
二、配份、烹调与开餐管理	189
三、冷菜、点心管理	193
四、标准食谱管理	194
第三节 厨房产品质量管理	197
一、厨房产品质量概念	198
二、厨房产品质量控制	199
第四节 厨房卫生与安全管理	200
一、厨房卫生管理	200
二、厨房安全管理	203
三、厨房事故发生与预防	205
第十章 餐饮成本管理	209
第一节 餐饮产品价格管理	209
一、产品定价原则	209
二、产品定价策略	210
三、产品定价方法	212
第二节 餐饮成本构成及特点	214
一、餐饮成本构成	214
二、餐饮成本分类	215
三、餐饮成本特点	216
四、餐饮成本核算方法分类	216
五、餐饮成本核算工作步骤	217
第三节 餐饮成本核算	218
一、原料加工成本核算	218
二、产成品成本核算	220
三、成本系数法成本核算	222

四、宴会成本核算	223
五、团队、会议用餐成本核算	223
六、餐饮成本日核算、月核算	224
第四节 餐饮成本控制与分析	225
一、餐饮成本控制	226
二、餐饮成本分析	230
三、餐饮经营指标	231
第十一章 餐饮品牌与创新管理	233
第一节 餐饮品牌特征及功能	233
一、品牌及餐饮品牌	234
二、品牌特征分析	235
三、品牌要素分析	235
四、餐饮品牌功能	237
第二节 餐饮品牌管理	238
一、餐饮品牌外显要素设计	239
二、餐饮品牌文化内涵设计	239
三、餐饮品牌运作与管理	241
第三节 餐饮创新管理	244
一、餐饮创新基本原则	244
二、理念创新	245
三、餐饮菜点创新	245
四、餐饮服务创新	246
五、餐饮制度创新	246
六、技术、知识创新	247
第四节 餐饮企业连锁经营管理	248
一、连锁经营概述	249
二、餐饮企业连锁组织结构设计	251
三、餐饮企业连锁经营管理	252
第五节 餐饮企业核心竞争力培育	253
一、核心竞争力定义	254
二、餐饮企业核心竞争力特征	254
三、餐饮企业核心竞争力构成要素	255
四、餐饮企业核心竞争力培育及管理	256
参考文献	261

技 能 篇

第一章 餐饮服务基本技能

学习目标

- ◎ 了解餐饮服务技能。
- ◎ 掌握餐饮服务中托盘、铺台布、中西餐摆台、餐巾折花等各项技能。
- ◎ 应用餐饮服务各项技能,做好对客服务。

本章导读

作为餐饮服务从业人员首要的是需要具备完备的基本技能的基本功,本章以工作任务的形式就餐饮服务的各单项基本技能进行训练,力求让学生在做的过程中学会各项基本技能,在学习基本技能的过程中提高感性认识,再进一步升华服务意识。

第一节 托 盘

引导案例

某酒店宴会大厅正在举行欢迎记者午宴,百余名客人在互相交谈,舒缓的背景音乐响起。这时,一位男服务生手托着饮料向客人走来,一不小心,托盘上的饮料翻倒,全部洒在邻近的一位女记者身上,响声惊动了百余名客人,大家目光一齐投向这位女记者……最终,引起顾客投诉。

思考:如何才能避免和减少发生服务事故,从而熟练托盘操作并运用自如地服务呢?

托盘服务是餐厅服务员在餐厅中用托盘送食物、饮料、餐具等的服务过程。在餐饮服务中,服务员常用左手托盘、右手为客人服务。

工作任务一 工前准备

一、认识托盘类型

(1) 按材料分 托盘有木、金属、塑料等制品。①木质托盘:这种托盘用木做坯,外表用油漆进行彩绘;②金属托盘:又可分为铜质托盘、铝制托盘、不锈钢托盘及高档的金、银托盘(金、银托盘一般采用铜质金属做胎,外镀金或银);③塑料托盘:这类托盘均采用防滑工艺处理。

(2) 按大小分 托盘分为大、中、小三个规格的方托盘、长方形托盘和圆形托盘。

① 大、中、小圆盘通常用于斟酒、送菜、分菜、展示饮品等,小圆盘使用的频率最高。

② 大、中方盘通常用于装送菜点、酒水和盘碟等分量较重的物品。

③ 15 cm×10 cm 或直径为 15 cm 的小银盘主要用来送账单、收款、递信件等小物品。

(3) 按摆、换、用途分:大托盘用于端饭、送菜、酒水及饮料;中托盘用于撤餐具、剩酒、菜等;小托盘用于送茶、咖啡及盛放小礼品。

二、掌握托盘服务方式

托盘服务方式分为:轻托服务和重托服务

1. 轻托服务

轻托又称为胸前托,指在餐厅服务中使用大小合适的托盘,为客人上菜、斟酒等运送物品的方法,因所托物品一般在 5 kg 以下,也有人称之为平托。左手臂自然弯成 90° ,掌心向上,五指分开稍弯曲,托住盘底,横托于胸前,行走时保持头正肩平,脚步轻捷,轻松灵活,右手臂有节奏地自然摆动,目视前方。

操作要领:左手臂自然弯曲成 90° ,肘与腰部相距 15 cm,大臂垂直,掌心向上,五指分开稍弯曲,使掌心微呈凹形。用五指指端和手掌根部“六个力点”托住盘底,使之平托于胸前,掌心不与盘底接触,利用五指的弹性控制盘面的平稳。托起前左脚朝前,左手与左肘呈同一平面,用右手紧紧把盘拉到左手上,再用右手调整好盘内的物件。托盘平托于胸前,略低于胸部。

2. 重托服务

重托多用于托较重的食品,指在餐厅中使用较大托盘,托运 5 kg 以上的菜点、酒水等物品的方法。五指分开用掌托住盘底,掌握好重心,用另一只手护持,将盘托至胸前,向上转动手腕,使托盘托稳于肩上。放盘时要弯膝,不能弯腰,走路时头正身直,保持托盘不晃动,身体不摇摆。目前多采用推车,重托用得较少。

操作要领:双手将托盘移至服务台边,使托盘 $1/3$ 悬空。右手扶托盘将托盘托平,双脚分开呈外八字形,双腿下蹲,略成骑马蹲裆势,腰部略向前弯曲,左手伸开五指托起盘底,掌握好重心后,用右手协助左手向上用力将盘慢慢托起,在托起的同时,左手和托盘向上、向左旋转过程中送至左肩外上方,待左手指尖向后,托盘距肩部 2 cm 处,托实、托稳后再将右手撤回呈自然下垂。托至盘子不靠臂、盘前不靠嘴、盘后不靠发。托盘一旦托起,要始终保持均匀用力,将盘一托到底,否则会造成物品的歪、撤、掉、滑的现象,并随时准备摆脱他人的碰撞,上身挺直,两肩平齐,注视前方,行走步履稳健平缓,肩部不倾斜,身体不摇晃,遇障碍物绕而不停,起托后转,掌握重心,要保持动作、表情轻松自然。

工作任务二 托盘操作

步骤	技能要求	操作规范	备注
理盘	1. 根据运送菜肴、饮料、餐具等选择合适的托盘 2. 垫上口布或垫巾防滑	1. 将托盘整理干净。将托盘洗净、擦干,盘内铺上干净的盘布或口布并铺平拉直,使盘布与托盘对齐,这样可增加摩擦力,避免餐具在托盘中滑动,同时,增加了托盘的美观与整洁。防滑的托盘可以不铺口布 2. 检查是否完好无损。准备好垫布、专用抹布、垫碟等。检查所需运送酒水、餐具等物品是否齐全、干净。垫布的大小要与托盘相适应,垫布的形状可根据托盘形状而定,但无论是方形、圆形垫布,其外露部分一定要均等,使整理铺垫后的托盘既整洁美观又方便适用	整理托盘时应注意托盘的平整,因为有些托盘使用一段时间后,就会出现变形,如金属类的托盘边沿容易变形。托盘的底变形不平,影响美观,这样的托盘对端托物品有安全隐患。有些塑料托盘使用一段时间后容易出现变色或斑痕。一旦出现了清理不掉的斑痕,再继续用其为客人端送物品时,一来不雅,二来容易引起客人对器具的卫生安全产生疑虑,因此,这类托盘应停止使用