



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

旅游饭店 餐饮服务与管理

LUYOU FANDIAN CANYIN FUWU YU GUANLI

主编 宋春亭 刘志全

 郑州大学出版社



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

江苏工业学院图书馆

藏书章

旅游饭店

餐饮服务与管理

LUYOU FANDIAN CANYIN FUWU YU GUANLI

主编 宋春亭 刘志全

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店餐饮服务与管理/宋春亭,刘志全主编. —郑州:郑州大学出版社,
2006.6

(高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 7-81106-296-8

I. 旅… II. ①宋…②刘… III. 旅游饭店-饮食业-商业服务-
高等学校:技术学校-教材②旅游饭店-饮食业-企业管理-高等
学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 053214 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

郑州文华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:15.25

字数:327 千字

版次:2006 年 6 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印数:1~3 100

印次:2006 年 6 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81106-296-8/F·81 定价:23.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



编委会

■ 主 任 杨盛道 贾修国

■ 副主任单位 郑州旅游职业学院

河南职业技术学院烹饪系

开封大学管理科学学院

郑州航院信息统计职业学院

河南经贸职业学院外语旅游系

郑州经济管理干部学院经贸系

焦作大学经济管理系

■ 委员单位 洛阳大学工商学院

黑龙江旅游职业学院

黄河水利职业技术学院管理系

秦皇岛职业技术学院旅游系

郑州华信职业技术学院管理系

鹤壁职业技术学院经管系

三门峡职业技术学院旅游管理教研室

商丘职业技术学院经贸系

许昌职业技术学院人文艺术教育系

济源职业技术学院经贸系

河南省旅游职业教育集团

海天大酒店

■ 办公室主任 杨秦予

作者名单

■主 编

宋春亭 刘志全

■副主编

定 琦

■编 委(按姓氏笔画为序)

孔英丽 刘长运 刘志全

宋春亭 张静雯 定 琦

旅 游

内 容 提 要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一,全书共十章,分别介绍了饭店餐馆的概况、中餐服务、西餐服务、宴会服务、菜单设计、餐饮营销管理、食品原材料管理、厨房管理、餐饮成本核算与控制 and 餐厅日常管理等方面的知识和实践。在本书每章前后分别设置有课前导读、教学目标和本章小结、重点概念、案例分析及相关训练题,以方便学生学习;在编写过程中,本书结合高职高专教育层次的特点,着重讲述了旅游饭店餐饮服务与管理中的操作实际和操作规范,力求体现理论与实践有机结合的特点。

本教材可作为高职高专旅游管理专业教学用书,也可作为饭店行业培训和工作参考用书

旅
游



编写说明

旅游高等职业教育是旅游学科高等教育的重要组成部分,是近年来适应旅游行业的迅速发展需要,在我国旅游学科高等教育中发展最快、适应性最强、所培养的人才最受欢迎的高级专门人才的培养形式。旅游业的主要任务是向游客提供食、住、行、游、购、娱等各项旅游服务产品,在为游客提供旅游服务的每一个环节上,都有非常严格的要求和规定。因此,旅游从业者必须具有十分熟练的服务技巧和满腔热情的敬业精神。旅游高等职业教育以就业为导向,以能力为中心,以职业技能培训为主要学习内容,以培养具有专业文化知识和能力的高级技术型、应用型人才为目标,是我国目前旅游高等教育中重要的旅游人才培养形式。河南是旅游资源大省,同时又是我国人口最多的省份。近年来河南旅游业发展非常迅速,对于应用型职业旅游人才的需求越来越迫切,加快旅游高等职业教育的教学、教材建设的任务也越来越重要。

郑州大学出版社按照国家教育部关于高等职业教育教材改革的要求,从当前高等职业教育的特点和我国旅游行业对职业技能教育所提出的要求出发,组织一批具有丰富高等职业教育经验的高水平专家学者,经过多次论证和研究,组织编写了“高等职业教育旅游管理专业‘十一·五’规划教材”。

本套规划教材共计17种,包括专业核心课程(10种):《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游资源开发》、《旅游法规实务》、《饭店管理》、《旅行社经营管

理》、《旅游企业会计学》、《导游实务》、《旅游景区经营与管理》;专业基础课程(7种):《旅游饭店前厅客房服务与管理》、《旅游饭店餐饮服务与管理》、《旅游服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游文化》、《中外民俗》、《旅游地理》。

“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”以就业为导向,将实践教学落到实处,与“双证制”紧密衔接,打破原有的学科体系,建立以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系,凸显以下特色:

1. 教材名称和专业目录完全对应

本套教材名称以国家教育部最新颁布的《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》为依据,参照专业简介及课程设置制定和专业目录完全对应的教材名称。

2. 以理论够用为度,加强实践环节

克服以往高职高专教材理论知识讲授过多,缺乏实践教学环节的弊端,对理论教材进行“瘦身”,加强实践教材的建设,打造出真正具有高职高专特色的教材。

3. 以就业为导向,与“双证制”紧密衔接

“双证制”是高职教育的特色所在,它的实施要求学生不仅要获得学历证书,而且要取得相应的专业技术技能等级证书。但目前高职教材的编写与劳动部门颁发的职业资格证书或技能鉴定标准缺乏有效衔接。本套教材紧密贴近市场,以满足教师教学与人才培养的需要,尤其是在实践教材的开发上下大力气,做出了自己的特色。

4. 增加实训内容,校企合作编写

旅游高等职业教育培养的是具有创新精神的技能型高素质劳动者,为此,本套教材编写队伍由旅游院校的专业教师、旅游饭店和旅行社中高层管理者组成,创造了校企合作编写教材的新模式。

5. 教材内容体现“五性”和“五个结合”

本套教材充分体现了先进性、前瞻性、新颖性、职业性、科学性,做到“与实际部门结合、与证书考试结合、与升学考试结合、与就业需求结合、与市场需求结合”。

本套教材的编写在继承原有高职高专和成人高等学校

教材建设成果的基础上,充分体现了全体编者对旅游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以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,独特而新颖的教材编写思路,最终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,使这套教材适合我国旅游高等职业教育所具有的学科特点和需求指向,对目前我国高职高专旅游专业教育、教材工作的发展发挥积极的推动作用。

由于旅游行业发展速度较快,加上编写时间比较仓促,本系列教材的疏忽和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划

教材编写委员会

2005年9月

旅游

前言

旅游行业作为一个朝阳产业,在国民经济中占有一定的位置。据世界旅游组织预测,到2020年我国将成为全球第一大旅游目的地和第四大旅游客源国。随着旅游业的快速发展,旅游饭店的数量也在不断增长,而培养更多优秀的旅游饭店管理人员和从业人员也就显得更加重要。积极发展高等职业教育是培养旅游饭店人才的主要途径,同时也是我国高等教育的一项基本方针政策。但是,以往的教材大多沿袭传统的思路,以学科的研究宗旨、研究对象、研究方法以及发展现状为主线,采用这种方法编写的教材,在课堂上通常以教师讲解为主,不能体现我国的高等职业教育是以培养实践能力为重点的技能型人才培养的教育要求。作为高等职业教育,按照国家教育部门教学改革指导思想的要求,对旅游饭店专业的学生,就是要培养实践应用型的专业技术型人才。

饭店管理作为一门新兴的应用学科,具有很强的综合性和实践性,它不单要求学生掌握学科的基础理论,其实际应用能力的提高更是显得尤为重要。对此,我们对高等职业院校如何适应形势发展需要,改革教学内容和教学方法进行了认真研讨,认为从培养知识型、理论型人才向培养理论与实践相结合的能力型人才转变,已成为职业教育十分重要的课题。为此,我们在长期的教学实践基础上,深入企业调研,广泛听取业界人士意见,编写了这部《旅游饭店餐饮服务与管理》。

本教材在编写上力求体现以下特色:

第一,体例新颖。本部教材改变了传统的教材体例,精简优化了内容,既便于教师讲授,又有利于学生分清主次。

第二,加深记忆的思考性。本教材在每一章节前后分别增加了课前导读、教学目标和本章小结、重点概念及案例

分析,并布置有相关知识的基本训练题和实训题,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通,使学生上完课后通过理论知识来加深实践操作能力,从而达到学以致用目的。

第三,适应高职高专教育层次。本教材强调了掌握职业技能及管理理论的应用。

第四,贴合旅游饭店行业实际。本教材根据旅游行业的特点,着重讲述了旅游饭店业的操作实际和操作规范。

第五,内容丰富,实用性强。本教材书写规范,内容丰富,融知识性、实践性、实用性为一体,充分体现了理论教材与实践操作的可行性与灵活性,以培养学生的综合分析能力、技能操作能力、管理能力和创造能力。

第六,适用于不同读者。本教材将餐饮服务的基本知识和技能与餐饮管理的理论实践有机融合在一起,可作为不同专业水平的学生学习用书,也可作为饭店行业培训和工作参考用书。

本书由郑州旅游职业学院宋春亭老师和河南职业技术学院刘志全主任担任主编,由郑州旅游职业学院定琦老师最后统稿。本教材具体分工如下:定琦负责第一章和第十章、孔英丽负责第二章、张静雯负责第三章和第九章、宋春亭负责第四章、刘长运负责第五章和第六章、刘志全负责第七章和第八章。

本书在编写过程中得到了郑州旅游职业学院、河南职业技术学院、南阳师范学院的领导和同事们的支持与帮助,尤其是郑州旅游职业学院陈锡畴院长对本教材的编写给予了极大的关注,在此对他们表示衷心的感谢,同时对我们在编写教材中所用参考书籍的作者与同仁深表谢意,没有他们的研究成果和资料,本教材是难以完成的。由于时间仓促,加之编者的水平有限,本教材的问题和不足在所难免,有待在今后的教学工作中进一步探索,我们诚愿广大读者不吝批评指正。

编者

2006年1月

1 饭店餐饮概述 /1

- 1.1 餐饮业的发展概况 /2
 - 1.1.1 中国餐饮业的发展概况 /2
 - 1.1.2 国外餐饮业的发展概况 /3
 - 1.1.3 餐饮业发展趋势 /4
- 1.2 餐饮部概述 /5
 - 1.2.1 餐饮部在旅游饭店中的地位与任务 /5
 - 1.2.2 餐厅的分类 /7
 - 1.2.3 餐饮部的经营特点 /8
- 1.3 餐饮部的组织机构与岗位职责 /10
 - 1.3.1 组织机构设置的原则 /10
 - 1.3.2 餐饮部组织机构模式 /11
 - 1.3.3 餐饮部各级员工的岗位职责 /13
 - 1.3.4 餐饮部与其他部门的关系 /14
- 1.4 餐饮部从业人员素质要求 /15
 - 1.4.1 餐饮部服务人员的素质要求 /15
 - 1.4.2 餐饮部经理的素质要求 /16

2 中餐服务 /21

- 2.1 中餐简介 /22
 - 2.1.1 中国菜系简介 /22
 - 2.1.2 中餐厅的经营特点 /23
 - 2.1.3 中餐服务礼仪及服务规范 /24
- 2.2 餐厅服务技能 /25
 - 2.2.1 托盘 /25
 - 2.2.2 餐巾折花 /25
 - 2.2.3 摆台 /28

2 目 录

- 2.2.4 酒水服务 /30
- 2.2.5 菜点服务 /31
- 2.2.6 其他服务技能 /34
- 2.3 中餐零点服务 /34
 - 2.3.1 中餐零点服务的特点 /34
 - 2.3.2 零点餐厅服务程序 /35
- 2.4 团体包餐服务 /35
 - 2.4.1 团体包餐的种类 /35
 - 2.4.2 团体包餐的特点 /36
 - 2.4.3 团体包餐服务程序 /37

3 西餐服务 /41

- 3.1 西餐简介 /42
 - 3.1.1 西式菜肴特点 /42
 - 3.1.2 西餐上菜顺序 /43
 - 3.1.3 西餐厅经营特点 /44
- 3.2 西餐服务基本技能 /44
 - 3.2.1 西餐餐具的认识 /44
 - 3.2.2 西餐摆台 /46
 - 3.2.3 酒水服务 /48
 - 3.2.4 菜肴服务 /51
 - 3.2.5 客前烹制 /52
- 3.3 西餐正餐服务 /53
 - 3.3.1 扒房简介 /53
 - 3.3.2 西餐正餐服务程序 /54
- 3.4 西餐咖啡厅服务 /56
 - 3.4.1 咖啡厅简介 /56
 - 3.4.2 咖啡厅服务程序 /57

3.5 自助餐服务 /58

3.5.1 自助餐厅布置 /59

3.5.2 自助餐台设计 /59

3.5.3 食品台布置 /59

3.5.4 自助餐服务程序 /60

3.6 客房送餐服务 /61

3.6.1 送餐订餐服务 /61

3.6.2 客房送餐服务 /62

4 宴会服务 /66

4.1 宴会概述 /67

4.1.1 宴会的产生与发展 /67

4.1.2 宴会的种类与特点 /68

4.1.3 宴会在饭店餐饮经营中的重要意义 /69

4.2 中餐宴会服务 /70

4.2.1 中餐宴会的预订 /70

4.2.2 宴会前的准备工作 /76

4.2.3 中餐宴会服务规程 /79

4.3 西餐宴会服务 /81

4.3.1 宴会前的准备工作 /82

4.3.2 西餐宴会的服务规程 /83

4.4 其他宴会服务 /85

4.4.1 冷餐会 /85

4.4.2 鸡尾酒会 /87

4.4.3 茶话会 /88

4.4.4 会议服务 /90

4.5 宴会策划 /91

4.5.1 宴会气氛设计 /91

4 目 录

4.5.2 宴会餐台设计 /93

4.5.3 宴会菜点设计 /100

5 菜单设计 /108

5.1 菜单的作用与种类 /109

5.1.1 菜单的作用 /109

5.1.2 菜单的种类 /110

5.2 菜单的设计 /114

5.2.1 菜单设计原则 /114

5.2.2 菜品定价方法 /115

5.2.3 菜单设计的程序 /118

5.2.4 常见菜单存在的问题 /121

5.3 菜单的制作 /122

5.3.1 准备工作 /122

5.3.2 制作菜单的材料 /123

5.3.3 菜单的印刷方法 /123

5.3.4 菜单的形状、式样和尺寸 /123

5.3.5 文字与字体 /124

5.3.6 菜单的封面设计 /125

6 餐饮营销管理 /131

6.1 餐饮营销概述 /132

6.1.1 餐饮营销的定义 /132

6.1.2 餐饮营销观念的演变 /132

6.1.3 餐饮产品与服务的营销组合 /133

6.2 影响餐饮营销的因素 /136

6.2.1 宾客对饮食的需求 /136

- 6.2.2 影响宾客饮食爱好的因素 /138
- 6.2.3 环境气氛 /139
- 6.3 餐饮营销策略 /139
 - 6.3.1 餐饮内部营销策略 /139
 - 6.3.2 餐饮外部营销策略 /145
- 6.4 餐饮业未来营销方向 /149
 - 6.4.1 餐饮业外部营销方向 /149
 - 6.4.2 餐饮业内部营销方向 /150

7 食品原材料管理 /155

- 7.1 食品原材料的采购与验收 /156
 - 7.1.1 食品原材料的采购 /156
 - 7.1.2 食品原材料的验收 /158
- 7.2 食品原材料的贮存与发放 /161
 - 7.2.1 食品原材料的贮存 /161
 - 7.2.2 食品原材料的发放 /163

8 厨房管理 /167

- 8.1 厨房环境设计与布局 /168
 - 8.1.1 厨房环境设计 /168
 - 8.1.2 厨房布局类型 /171
 - 8.1.3 厨房设计时应考虑的因素 /172
- 8.2 厨房的业务组织管理 /172
 - 8.2.1 厨房组织管理形式 /172
 - 8.2.2 厨房主要岗位人员的岗位职责 /174
 - 8.2.3 厨房生产人员的配备与选择 /177
- 8.3 厨房生产质量控制 /178

6 目 录

- 8.3.1 厨房生产质量 /178
- 8.3.2 质量控制的基本要求 /179
- 8.3.3 厨房生产过程控制 /180
- 8.3.4 厨房生产控制方法 /181
- 8.4 厨房生产折损的控制 /183
 - 8.4.1 厨房生产折损率的概念及控制折损率的作用 /183
 - 8.4.2 一料一用原料加工切配的折损 /183
 - 8.4.3 一料多用原料加工切配的折损 /183
 - 8.4.4 调折损 /184
- 9 餐饮成本核算与控制 /188
 - 9.1 餐饮产品构成与成本分类 /189
 - 9.1.1 餐饮产品成本构成 /189
 - 9.1.2 餐饮产品成本分类 /190
 - 9.1.3 餐饮成本的特点 /191
 - 9.2 餐饮成本核算的方法与成本报表 /192
 - 9.2.1 月食品成本核算及食品成本月报表 /192
 - 9.2.2 日食品成本核算及食品成本日报表 /193
 - 9.3 餐饮产品成本控制的途径 /195
 - 9.3.1 餐饮原料采购成本控制 /195
 - 9.3.2 餐饮原料存储成本控制 /196
 - 9.3.3 餐饮食品生产成本控制 /196
 - 9.3.4 餐饮饮料成本控制 /197
 - 9.3.5 餐饮设备与器具成本控制 /198
 - 9.3.6 餐饮用工成本控制 /199