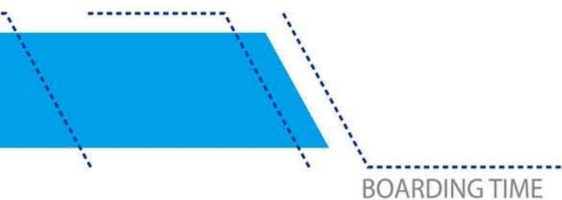




高等院校旅游管理专业规划教材

中餐服务与管理

魏晓楠 陈丽宇 主编



BOARDING TIME



Tourism



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

《中餐服务与管理》是在多年的教学实践基础上编写而成的。主要讲授酒店中餐管理与服务的基础知识,向学生传递中餐厅管理与服务工作必备的观念与意识,训练学生掌握中餐服务的基本操作程序与技能,培养学生从事饭店中餐厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。

本书分为理论与技能两大部分,具体讲述中餐厅管理的基本程序和方法以及服务技能。

本教材适用于高等职业学校饭店管理和旅游专业,也可以作为酒店在岗人员培训教材和酒店管理人员的参考读物。

前 言

随着旅游酒店业的发展,酒店从业人员的需求量日益增多,高职高专旅游类学生已成为从业大军中的主要力量。因此,深化职业教育改革,突出以全面素质为基础、以能力为本位的职业教育新观念日益重要。根据高等职业教育的要求和酒店行业的特点,借助我系酒店管理专业中央财政支持项目建设的契机,在系主任谢彦波的精心统筹策划和总体协调下,我们编写了这本《中餐服务与管理》教材。本书是我系酒店管理专业中央财政支持“高等职业学校提升专业服务产业发展能力”项目建设的成果之一。

高等职业教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据,以培养学生具有扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标,对理论的要求以“够用”和“实用”为度。本教材根据职业岗位所需的知识结构来确定大纲,强调职业岗位的针对性;在把握理论科学性、现代性的同时,将理论进行变通,体现出理论的实用性和可操作性,引导学生不仅能够掌握知识,还学会如何去应用知识,做到学以致用。

教材尽可能用关键词或短语、图表进行程序总结,帮助读者更好地理解各章内容;辅以案例分析、情景模拟指导,使学生能够较直接地理解应掌握的内容,真正体现其实用性。

教材在编写过程中,得到了业内人士的帮助和指导,参考了同行大量相关资料,非常感谢他们。管理系谢彦波主任对本书的编写给予了极大的支持,并对全书书稿进行了审核,提出了许多宝贵的意见和建议,在此对谢彦波主任的关心和支持一并致谢。本书具体的编写分工为:魏晓楠编写理论篇第五章,技能篇第六章、第七章、第九章;陈丽宇编写技能篇第八章、第十章;何永亮编写理论篇第一章、第四章;莫莉秋编写理论篇第二章;吴晓亮编写理论篇第三章。

“中餐服务与管理”是一门涉及内容广泛、理论性与实践性都很强的旅游类专业核心课程。本教材结合高职高专教育的特点,在强调学科理论性的基础上,突出其实用性,讲述了前厅客房服务与管理主要工作岗位的技能,以此来着力提高学生的实践技能和综合素质。

本教材适用于旅游高等职业院校教学,也可作为酒店岗位培训教材和酒店管理人员的自学读物。由于编者水平所限,书中难免存在不足之处,欢迎广大读者指正。

编者

2016年10月

目 录

理论篇

	第一章 中餐服务概述	3
	第一节 中餐服务的来源 / 3	
	第二节 中餐服务的形成与发展 / 6	
	第三节 中餐服务的特点 / 8	
	第四节 中餐厅的组织机构与职责 / 10	
	第五节 员工的职业道德与礼仪、礼貌修养 / 18	
	第二章 中餐的菜系	29
	第一节 八大菜系的形成和特点 / 29	
	第二节 中国地方特色菜系 / 40	
	第三章 菜单的设计	45
	第一节 菜单的基本知识 / 45	
	第二节 菜品的选择 / 50	
	第三节 菜单的定价及策略 / 53	
	第四节 菜单的制作 / 59	
	第四章 中餐服务程序及服务质量标准	65
	第一节 中餐零点服务程序 / 65	
	第二节 中餐宴会服务程序 / 77	
	第三节 中餐的早茶服务程序 / 84	

第四节 中餐厅服务质量标准 / 87

第五章 中餐厅主要管理制度和特殊情况处理 91

第一节 中餐厅主要管理制度 / 92

第二节 中餐厅常见问题应对和特殊情况处理 / 97

技能篇

第六章 托 盘 105

第一节 托盘使用知识 / 105

第二节 操作训练 / 110

第七章 中餐摆台 112

第一节 铺台布 / 112

第二节 摆 台 / 114

第三节 撤换各种用具 / 116

第三节 操作训练 / 119

第八章 餐巾折花 139

第一节 餐巾折花的作用 / 139

第二节 餐巾的分类 / 140

第三节 餐巾折花的种类、选择与摆放 / 141

第四节 餐巾折花的基本要求与技法 / 144

第五节 操作练习 / 152

第九章 酒水服务 192

第一节 酒水的基本知识 / 192

第二节 酒水的开启与保管 / 196

第三节 斟酒服务程序及规范 / 198

第四节 斟酒的操作训练 / 202

第十章 菜肴服务 204

第一节 中餐上菜服务 / 205

第二节 中餐分菜服务 / 208

第三节 操作训练 / 212

主要参考文献 214

理 论 篇

第一章 中餐服务概述



学习目标

- 1.了解中餐和中餐服务的起源、发展
- 2.了解现代中餐服务的特点
- 3.了解中餐部的组织机构和职能
- 4.了解员工的岗位职责与素质要求

第一节 中餐服务的来源

【案例导入】

英国《市场信息》日前的一份调查报告显示,受调查者中有 59% 的成年人表示,中餐是他们最喜欢的菜肴之一,仅次于英国菜,居第二位。

报告指出,现在 65% 以上的英国家庭都备有一口砂锅,而且人们可以轻而易举地买到各种烹饪调料、面条和配料,在家中烹制一顿中式大餐已相当容易。而超市里发展最快的部门也是中国冷冻熟食部。法国媒体披露,在美食之邦法国,前总统萨科齐也时常亲自打电话订中餐外卖。而美国前总统老布什,多年来频繁光顾弗吉尼亚州的一家中餐馆,甚至在 71 岁生日当天,他还让该餐馆挑选食材空运至他的住所,并由专程赶来的中国厨师为生日宴会掌勺。

英国美食作家乔治·罗伯茨称,毫无疑问,中餐在世界范围内的普及是饮食全球化一个引人注目的例子。

什么是中餐服务?中餐服务的形式又是怎么样的?大家对传统意义上的、真正具有中国民族特色的餐饮服务的印象恐怕还是穿着长衫马褂的掌柜和伙计们的吆喝声,即使是上升到皇室的服务,也只是一帮宫女太监将大盘小盘的菜式堆得满桌。

现代的中餐服务从形式上已经完全摆脱了传统的形式,在吸收了西方规范化的服务形

式后,形成了融入中餐文化的西餐化的服务形式。

中国的餐饮文化有着悠久的历史。在历史的长河中,古代中国的餐饮文化留给世人的不仅仅是一部烹饪的传奇,更多的是餐饮礼仪和习俗所渗透出的文化内涵。这与一个民族的文化底蕴和文明程度是密切相关的。

一、中餐的起源与发展

1. 考古发现

考古工作者经过考古发掘,揭示了大约 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,并取暖驱寒。火是人类走出蒙昧时代,进入文明时代的标志。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,生活在今天浙江省余姚市河姆渡地区的先民们已经大面积地种植水稻并饲养牲畜。同时,人工酿酒开始出现,使得人们能以酒助兴,以肴佐酒。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。”意思是说:铺在地上的叫作“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫作“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,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”、“笾”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊或果脯、腌菜、酱菜。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——餐饮已发展为一个独立的行业

夏、商、周三代之后,餐饮业逐渐形成为一个独立的行业。在商代,青铜器的制造、原始瓷器的出现、酿酒作坊和食盐的问世,为餐饮业的形成创造了条件。由于人们之间需要相互交换物品,在人群集中的“市”出现了专门经营面饭的摊铺,标志着中国餐饮业雏形的形成。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。《楚辞》中所列举的酒类和菜肴相当丰富,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。

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可以反映出来。就垫座的筵席而言,规定天子之席五重、诸侯之席三重、大夫之席两重。对于盛装菜肴等的鼎,规定天子九鼎、诸侯七鼎、大夫五鼎、士三鼎。后来,鼎不仅是盛装食物的用具,也成为王权的象征,故有“问鼎”一说。商周时期音乐助餐已经出现,而且宫廷中有专职服务人员及服务机构,并达到一定的规模。

4. 汉代与西域的交往促进了餐饮业的发展

自汉代以来,饮食业有了很大的发展。汉朝与西域的通商贸易使西部少数民族的饮食习俗传入中原,又将中原的饮食文化带至西部,长安市内为少数民族客商所建的高档客栈附近出现了大批的饮食店。铁器大量出现并用于烹饪之中,同时,瓷器已经产生,被广泛用于餐饮活动,使餐饮业在炊具、餐具方面也大为讲究。

5. 唐宋时期餐饮业已具相当规模

唐朝以后的餐饮宴席已从席地而坐发展为坐椅而餐。北宋画家张择端的《清明上河图》,以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活,酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。南宋时期,杭州出现各种服务内容不同的餐饮店。当时在西湖上已出现了提供餐食的游船,其中最大的游船可同时提供百十人的宴会。唐宋两朝,封建社会进入鼎盛时期,饮食文化得到很大发展,传统烹饪趋于定型,精致的菜肴、名点迭出。

6. 清代、民国时期——近代餐饮业发展的巅峰

到了清代,人们创造出集名饌佳肴于一炉,聚礼仪程式为一体的“满汉全席”,标志着近代中国餐饮的最高水平。在各种特色饮食风格的基础上,清代形成了较稳定的地方风味流派,成为各大菜系发展形成的基础。鸦片战争之后,西方列强用坚船利炮冲开了中国的国门,在沿海的通商口岸,如广州、福州、厦门、宁波、上海等地,以及北京、天津等大都市出现了一些西餐馆,那里沿用西餐的进餐习惯。西餐服务也正是通过这些面向社会的营业设施,慢慢地与中式传统服务相结合。中国餐饮业在菜肴、营养、餐具、服务等方面出现了与国外餐饮业相互取长补短,共同发展的新局面。

7. 现代

现代中国的烹饪形成了以鲁菜、川菜、淮扬菜和粤菜等为代表的中国菜,烹饪的繁荣促进了中国餐饮业的发展。中国的餐饮业正在走向世界。中国被誉为世界三大烹饪王国(土耳其、法国、中国)之一。

二、中餐服务的起源

中餐服务的起源至少可以追溯到周代以前,在西周已有文字记载的饮食礼仪。当时便有“藏礼于器”的列鼎制度,对饮食礼仪做出了详细的描述。所谓“天子九鼎,诸侯七鼎,大夫五,元士三”,这一制度对不同地位的人使用食器的数目做出了严格的规定。而《礼记》、《周礼》中还对特定食物的摆放位置有明确的规定,对待者端菜的姿势、上菜的方向等细节也有描述。从这一点来看,餐饮服务礼仪的起源应该远早于此。

许多汉代的出土文物和汉墓壁画都有对宴饮场面的描绘,许多宴饮的场景可谓壮观,也包含着有关餐饮服务的信息。古代一人一案的宴饮习俗,可能是最早的分餐制了。唐代以后,逐渐出现了大型的餐桌和餐椅,围食的风俗逐渐盛行,至宋、明以后更加鼎盛。

古代关于服务程序上的文字记载并不多,但从《周礼》和《礼记》中记载的这些烦琐的礼俗,便能想象服务程序上的复杂性。明代关于皇室大宴群臣的记载中,就有“礼部开与宴官员职名、画位以进呈,乃悬长安门示众”的说法。这就如同现在宴会开始之前摆放席位卡和安排就餐座位一样,可见许多服务程序古今都是相通的。

【实训练习】

利用书籍和网络资源了解更多关于中餐及中餐服务起源的知识。

第二节 中餐服务的形成与发展

【案例导入】

A 企业是一家新式的餐饮连锁公司,以中餐为主打,消费档次在中档偏上,其地方风味特色很受欢迎,生意也不错,开了多家连锁店。这类公司时常要注意的事情是,如果是哪道菜加工得过火了,或是哪批包子的馅咸了,或者是顾客多了上菜慢了,弄不好顾客不满之下就另投别家,成为其他餐饮企业的食客……

一、中餐服务形式的形成和演变

中餐传统的服务礼仪,很大程度上还是来源于皇家宴会或是贵族宴饮。而在一般的客栈、酒肆中,服务礼仪则主要体现在热情的吆喝和招呼上。这使得中餐服务的发展逐渐趋向两个极端。大型酒楼是供达官贵人寻欢作乐和宫廷外交的场所。无论是在历史上的鼎盛时期,抑或是在华夏为列强奴役的近代史中,中餐服务的形式一直存在于宫廷服务的礼仪和社会底层的江湖形式这两个极端之间。

我们已经无从稽考一些高档的酒楼在历史上到底有多辉煌,但有一点是可以看得见的,那就是我们完全可以从现在众多的餐饮百年老店的历史中,想象当年餐饮市场的状况。

即使是这样,中餐服务的形式依然是传统的。列强的大炮打开了中国的大门,带来了贸易、西餐和众多的舶来品,酒店(hotel)也是其中之一。最初开设的酒店是一种完全西化的饭店设施。由英国传教士于 1863 年在天津建立的利顺德饭店,是中国历史上第一家外资饭店。到 20 世纪二三十年代,类似的外资饭店已经比比皆是。上海的国际饭店曾是当年远东第一高楼,香港的半岛酒店至今仍是世界顶级酒店之一。直到 20 世纪 70 年代,香港文华酒店首次将中餐厅引进国际性的大酒店中,才标志着现代中餐服务的开始。

现代中餐服务完全是在历史的推动和市场的呼唤中产生的。当传统的中餐厅开始步入西方上流社会的时候,现代的中餐服务形式也随之开始萌芽。现代中餐服务最根本的特点

在于,其形式来自于西餐的服务礼仪。因为在中餐厅引进西方社交圈的时候,传统中餐服务的两种极端形式都不能适应当时的社会需求。皇家的服务形式过于烦琐,而市井的餐饮服务又过于低俗,这就迫使现代中餐服务在形成的初期从西餐的贵族餐饮服务中汲取了大量的经验。

现代中餐服务在 20 世纪七八十年代形成以后的很长一段时期内,还是无法抛开西餐服务的影子。这一服务形式,直到 20 世纪 90 年代中期社会餐饮蓬勃发展之时,才开始显出国人的改革创意。当时大量的社会餐厅如雨后春笋般成长起来,同时对星级酒店形成了强烈的冲击。灵活多变、适应中国国情的服务形式更加受到人们的欢迎,使得现代中餐服务形式已经完全演变成了真正具有中国特色的中餐服务。

二、现代中餐服务的来源

20 世纪 70 年代中餐厅进入国际性酒店,标志着中餐服务演变的开始。事实上,在中餐厅步入国际性酒店之前,许多酒店业的前辈已经在改进中餐服务技巧及程序上做出了极大的努力。

(一)中餐服务来源于三大服务基本形式

在当时的国际性酒店中,传统的中餐服务礼俗显然不能满足客人的要求。因为在西方,旅游饭店发展到 19 世纪末 20 世纪初时已经趋向成熟,光顾这些旅游饭店的客人,不再局限于最初的商旅客人,豪华酒店接待的客人主要集中在富商、贵族和政要等上流社会群体,他们的要求远不止对旅游饭店形成初期那种客栈和旅舍的要求那么简单。在餐饮服务中,也要求更加完美,中餐进入这样的豪华酒店,对其服务的要求自然也非同一般。

因此,西式化的中餐服务由此产生了。现代中餐服务就是在这样的环境中从西餐服务中演化而来的。而西餐服务的基础是由三大区域的不同服务形式所组成的,包括美式服务、英式服务和法式服务。

1. 美式服务

美式服务是将厨房内已经准备好的食品按照配方烹饪完毕,照规定的摆盘方式装饰摆放后,由服务员直接将菜式端到客人面前的服务方式。

2. 英式服务

英式服务则是将客人所需的菜式按配方烹饪完毕,事先在厨房分类摆放在分餐用的大碟上,由服务员端到客人面前后,使用分餐叉(由一把叉和一把勺组成的用于分菜的工具)将食物按顺序分派到预先摆放在客人面前的餐碟中的服务方式。

3. 法式服务

法式服务需要使用分餐车(带有烹饪设备的小推车)。提供法式服务时,要将厨房按配方预先准备完成的菜式端到分餐车上,由服务员在分餐车上完成菜式的最后一道烹饪程序

或是在分餐车上将菜式分派到餐碟上,然后再分别端到每位客人的面前。

关于这三种服务形式的技巧和程序在许多有关西餐服务的书中都有详细的介绍。实际上,中餐服务中的基本元素,很多来源于这三种最基本的餐饮服务形式。

(二)三种基本西餐服务形式在中餐服务中的应用

西餐服务的基本形式是形成现代中餐服务形式的基础。在中餐服务形成的初期,这些服务形式的要素已经完全融入服务程序和服务技巧中。

美式服务形式主要体现在用餐时服务员将在厨房分配好并摆放在餐碟中的菜式分别上到每位客人面前,这对传统的中式围餐习惯(即菜式放在餐桌中间用餐的习惯)来说是完全的革新。这种美式服务形式在中餐中也称“各客”或“位上”。位上的服务形式是完全西式化的中餐服务形式,在实际中通常用于高档宴会。

英式服务形式在中餐的菜式服务中比较少见,通常多应用于汁酱的服务。比如客人点的鱼翅,需要配一碟醋(常用大红浙醋,醋的一种,色粉红),这种场合使用英式服务来为客人的鱼翅加醋,便使服务更加贴切。

法式服务形式在中餐中常应用于鱼翅、鲍鱼等高档菜品的服务中。比如在餐厅(或包间)内准备好带加热炉的餐车,将加工完成的鱼翅或鲍鱼从厨房取出后,在餐车上加热并调制汤汁,然后在客人面前淋到菜式上,既活跃了用餐的氛围,又能增加客人对菜式的感官体验。

上面的例子是美、英、法三种基本服务形式在中餐服务中的典型体现。在实际工作中还会碰到更多来源于西餐服务的细节。

【实训练习】

组织同学们到中餐实训室亲身操作,体验三种服务方式。

第三节 中餐服务的特点

【案例导入】

张先生和几个朋友去餐厅用餐,在点菜的时候张先生犹豫了很久不知道点什么好,最后随便点了几个。这些旁边的服务员小王全部看在眼里。小王上前道:“您很有眼光,您刚点的这道菜是我们的畅销菜,口味偏甜,我想您也一定比较喜欢甜一些的食品吧,我们还有一道菜,口味和您刚点的相似,但这道菜的主料是××,配料是××,也是我们店的畅销菜,我们这里的客人吃了都说很不错,您不妨也可以尝一尝。”张先生听了小王的介绍之后,微笑着对小王说:“那就来一份吧。”

现代中餐服务形式及其发展是适应社会进步和文明需求的产物,它与传统的中餐服务有着很大的区别。这些区别主要体现在下述几方面。

1. 现代中餐服务开始使用托盘

西餐服务中使用托盘的技巧是最先影响中餐服务的。在西餐服务中,在传递比托盘小的餐碟时,如果不使用托盘被认为是不规范的服务。现在,无论在国际化大酒店的中餐厅中,还是在一般餐饮场所,服务时无不使用托盘。

2. 餐巾的使用改变用餐礼仪

餐巾完全是从西方传入的舶来品,传统的中餐服务并不提供餐巾。从西方传入的餐巾在用来擦嘴的时候,只能用餐巾的一个角,轻轻地碰一下嘴角,将可能留在嘴边的一点汤汁沾到餐巾上,有些时候擦拭只是一种优雅的礼仪而已,这跟中餐的用餐氛围是完全不同的。应该说西餐服务很大程度上是一种宫廷和贵族餐饮文化的普及,而中餐则由于贵族餐饮文化的断层,延续下来的都是大众化的社会餐饮文化。这种文化的江湖味比较浓,大碗喝酒、大口吃肉的社会酒肆文化一直主导着传统的中餐饮食文化,这也是中餐厅和中餐酒家在 20 世纪 70 年代前一直未能进入国际性酒店行业的原因。

餐巾的使用,改变了人们用餐的文明礼仪。虽然很多人还是愿意接受将餐巾铺在膝盖上这样的西方用餐礼仪的,但在中餐服务中,人们似乎更愿意将餐巾压在餐碟底下。这大概是中餐的劝酒氛围造成的。在整个用餐过程中频频起身敬酒也是中餐的一大特色。

3. 上菜程序的重新规划

传统的中餐服务对上菜程序并没有明确的规定,而在现代中餐服务中,大多是按照冷菜、汤、热菜到甜品这样的顺序来上菜的,这完全是套用西餐的上菜顺序。可见,西餐对中餐的影响不仅在于餐饮文化和礼仪方面,还在于饮食科学方面。

4. 各种服务形式的结合

现代的中餐服务已经彻底吸收了英、美、法三种经典西餐服务形式,将它们融合在中餐的传统餐饮文化中。应该特别强调的是,现代中餐服务既有单一的英式服务(整个用餐过程只采用英式服务,即通常所说的围餐)、单一的美式服务(整个用餐过程只采用美式服务,即通常所说的“位上”或“各客”)以及单一的法式服务(整个用餐过程只采用法式服务,也是通常所说的堂做),也有综合三种服务形式的宴会服务,这在现代西餐服务中是颇为少见的。

5. 分餐叉和转盘的使用

使用分餐叉分菜也是现代中餐服务的特点。分餐叉同样是从西餐服务中传入的,虽然我们不能说从使用公筷分餐到使用分餐叉是一种飞跃,但是这至少是接纳不同民族的餐饮文化最好的例子。转盘是什么时候发明的已经很难考证了。转盘的本来用处只是在用餐时方便用餐者拿取餐桌上的菜。现在转盘已经成为中餐服务和中餐圆桌摆台上的特色了。

现代中餐服务的这些特点,体现于中餐服务的形式及其发展。如果要从发展到今天的

现代中餐服务本身来分析,其特点还会更多,这些我们会在以后的章节中逐步阐述。

【实训练习】

组织同学们到中餐实训室亲自操作,练习使用托盘、分餐叉和转盘,并模拟练习整个中餐服务流程。

第四节 中餐厅的组织机构与职责

【案例导入】

新入职的服务员小李最近一直被一件事困扰。在一次摆台的过程中,小李的领班看到小李的操作不规范,亲自示范给小李看,小李就照着领班的动作要领进行操作。过了一会儿,主管路过刚好看到小李在摆台,进来对小李说:“你这样摆台不对。”然后主管又示范了一次。结果领班过来检查的时候又说了小李几句:“你怎么搞的,我不是教过你了吗,怎么又弄错了?”小李很委屈地说:“刚才是主管让我这么做的。”领班又来了一句:“你是听我的,还是听他的?”

一、组织机构

中餐厅组织架构图如图 1-1 所示。

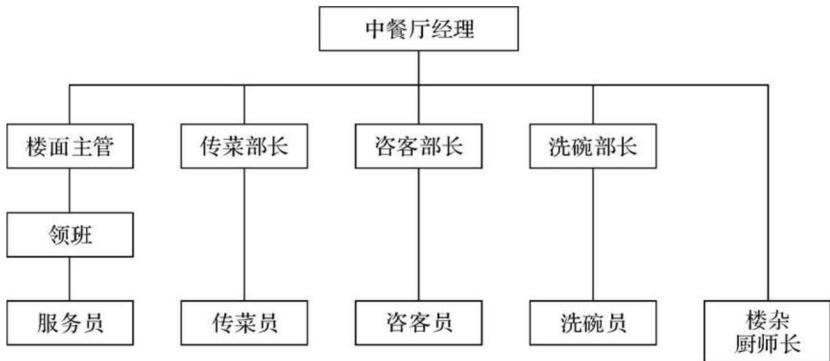


图 1-1 中餐厅组织架构图

中餐厅的组织机构,确立了中餐厅各部门之间、各成员之间的相互关系,目的是提供优质服务,达到经营目标。其功能是按照计划要求调动人力、物力,确保计划所要求的各项经营活动获得成功。