

旅游中等职业技术学校教材

餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

国家旅游局人
事劳动教育司 编

第2版

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

餐饮服务与管理

(第2版)

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北 京·

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 国家旅游局人事劳动教育司编. —2版(第2版). —北京:旅游教育出版社, 1999.5

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0789-1

I. 餐… II. 国… III. ①饮食业-商业服务-专业学校-教材 ②饮食业-经济管理-专业学校-教材 IV. F719.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 03211 号

旅游中等职业技术学校教材

餐饮服务与管理

(第2版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂印刷
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	17
字 数	369 千字
版 次	1999 年 5 月第 2 版
印 次	2002 年 3 月第 7 次印刷
定 价	23.50 元

前 言

为了进一步满足中等旅游职业教育的需要,根据我司制定的饭店服务管理专业教学计划和《餐饮服务与管理》教学大纲编写本教材。

教材内容尽量与国际旅游职业教育接轨,并充分吸收近期研究成果,重点突出了教材的实用性和先进性,旨在培养学生的综合职业能力和创业能力。

《餐饮服务与管理》一书由南京旅游学校郭敏文主编,顾洪金、樊平、周延文等参与编写。浙江大学吕建中对本书进行了审阅。

本教材曾多次听取傅启鹏等专家和有关教师的建议,对他们的大力支持在此一并表示感谢!

限于时间和水平,难免有疏漏,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮服务的概念	(1)
一、餐厅的概念	(1)
二、餐饮服务的概念	(2)
三、饭店服务标准	(6)
第二节 餐饮部的地位及其任务	(7)
一、餐饮部的地位	(7)
二、餐饮部的任务	(8)
第三节 餐饮产品的产销特点及发展趋势	(9)
一、餐饮部的经营特点	(10)
二、餐饮产品的产销特点	(11)
三、餐饮业的发展趋势	(14)
第四节 餐厅的种类及服务项目	(19)
一、国外常见餐厅的种类	(19)
二、我国星级饭店和餐饮市场常见餐厅的种类	(22)
三、服务项目	(32)
思考与练习	(35)
第二章 餐饮部组织机构	(36)
第一节 餐饮部组织机构与职能	(36)
一、餐饮部组织机构设置的原则	(37)
二、常见的餐饮组织形态	(37)
三、餐饮部各部门的主要工作任务	(37)

第二节 餐饮服务人员的素质要求	(39)
一、服务人员的专业思想素质	(39)
二、服务人员的业务素质	(40)
三、服务人员的身体素质	(41)
第三节 餐饮工作人员的岗位职责	(42)
一、餐饮部经理	(42)
二、餐饮部内勤	(43)
三、餐厅经理	(43)
四、餐厅领班	(45)
五、迎宾员	(46)
六、餐厅服务员	(46)
七、传菜员	(47)
八、客房送餐经理	(48)
九、客房送餐领班	(48)
十、订餐员	(49)
十一、送餐服务员	(49)
十二、宴会部经理	(50)
十三、宴会销售经理	(51)
十四、酒水部经理	(52)
十五、酒吧领班	(52)
十六、调酒员	(53)
十七、酒吧服务员	(54)
十八、管事部经理	(54)
十九、管事部领班	(54)
二十、擦银工	(55)
二十一、洗碗工	(56)
二十二、杂役	(56)
二十三、宴会厅仓库保管员	(56)

二十四、行政总厨师长·····	(57)
二十五、采购部领班·····	(58)
二十六、食品采购员·····	(59)
二十七、食品验收员·····	(59)
二十八、食品原料保管员·····	(60)
二十九、各点厨师长·····	(60)
三十、初加工厨师·····	(61)
三十一、切配厨师·····	(62)
三十二、冷盘厨师·····	(62)
三十三、炉头厨师·····	(62)
三十四、点心师·····	(63)
思考与练习·····	(63)
第三章 餐饮服务基本技能 ·····	(64)
第一节 托盘·····	(64)
一、托盘的种类及其用途·····	(64)
二、托盘的操作方法·····	(65)
第二节 餐巾折花·····	(68)
一、餐巾的作用·····	(68)
二、餐巾的种类、规格·····	(68)
三、餐巾花造型的种类和应用·····	(69)
四、餐巾折花的基本技法和要领·····	(71)
五、餐巾折花图谱·····	(78)
第三节 斟酒·····	(105)
一、准备酒水和示酒·····	(106)
二、准备酒杯·····	(107)
三、开酒瓶·····	(109)
四、滗酒·····	(111)
五、斟酒·····	(112)

六、斟酒的注意事项	(117)
第四节 摆台	(120)
一、中餐宴会摆台	(120)
二、西餐宴会摆台	(129)
三、中餐零点摆台	(138)
四、西餐零点摆台	(140)
第五节 餐前准备	(141)
一、餐前卫生	(141)
二、餐前准备	(145)
三、摆台	(147)
四、餐前检查	(148)
五、餐前例会	(149)
第六节 上菜、分菜	(149)
一、中餐上菜、分菜	(150)
二、西餐上菜、分菜	(154)
第七节 餐厅结账	(154)
一、现金结账	(154)
二、信用卡结账	(154)
三、支票结账	(155)
四、签单结账	(155)
第八节 其他服务技能	(156)
一、客前烹制	(156)
二、接听电话	(159)
三、迎宾	(159)
四、菜单展示	(159)
五、松餐巾	(160)
六、小毛巾服务	(160)
七、茶水服务	(161)

八、香烟服务	(162)
九、撤换烟缸	(163)
十、撤盘、更换餐具	(163)
十一、更换台布	(164)
思考与练习	(165)
第四章 中餐厅服务	(167)
第一节 中餐简介	(167)
一、中国菜的特点	(167)
二、中国菜的分类	(168)
三、中餐厅介绍	(169)
第二节 中餐厅的早茶服务	(174)
一、餐前准备	(174)
二、问位开茶	(174)
三、开餐服务	(175)
四、结账	(175)
五、清理台面	(175)
第三节 中餐厅午晚餐服务	(175)
一、餐前准备	(176)
二、迎宾	(176)
三、餐前服务	(176)
四、点菜服务	(177)
五、划单技巧	(181)
六、上菜服务	(182)
七、巡台服务	(183)
八、甜品、水果服务	(183)
九、结账	(183)
十、结束工作	(183)
第四节 团队用餐服务	(184)

一、团队用餐特点	(184)
二、团队用餐服务程序	(184)
三、团队用餐服务注意事项	(185)
思考与练习	(185)
第五章 西餐厅服务	(186)
第一节 西餐常识	(186)
一、西餐的主要特点	(186)
二、西餐上菜顺序	(188)
第二节 西餐餐具的使用规则	(189)
一、西餐特殊菜点的餐具配置及服务特点	(189)
二、西餐进餐礼仪	(194)
第三节 西餐服务方式	(195)
一、法式服务	(195)
二、俄式服务	(196)
三、美式服务	(197)
四、英式服务	(198)
五、大陆式服务	(199)
六、自助餐服务	(199)
第四节 扒房午晚餐服务	(200)
一、扒房简介	(200)
二、扒房的午晚餐服务程序	(206)
第五节 自助餐服务	(213)
一、自助餐的特点	(213)
二、自助餐台设计	(214)
三、台面布置	(216)
四、餐桌摆台	(216)
五、自助餐服务程序	(216)
思考与练习	(218)

第六章 咖啡厅服务	(219)
第一节 咖啡厅简介	(219)
一、咖啡厅的布置与气氛	(219)
二、咖啡厅员工的服装	(221)
三、咖啡厅的菜单	(221)
四、咖啡厅的娱乐活动	(222)
第二节 咖啡厅服务	(223)
一、咖啡厅早餐服务	(223)
二、咖啡厅午晚餐服务	(231)
三、下午茶服务	(236)
思考与练习.....	(237)
第七章 客房送餐服务	(238)
第一节 客房送餐概述	(238)
一、客房送餐服务的内容	(238)
二、客房送餐菜单	(239)
第二节 客房送餐服务	(253)
一、收早餐门把手菜单程序	(253)
二、电话订餐程序	(253)
三、送餐服务程序	(254)
四、客房送餐特别服务	(257)
思考与练习.....	(259)
第八章 管事部	(261)
第一节 管事部的主要任务	(261)
一、供给、收集、洗涤餐具	(261)
二、制定机器设备保养计划	(262)
三、区域清洁卫生	(262)
四、机器、设备的清洁卫生.....	(263)
五、处理垃圾	(263)

六、银器的清洁保养	(264)
七、防治有害昆虫及动物	(264)
第二节 餐饮设备及用品	(264)
一、家具	(265)
二、陶瓷器皿	(273)
三、玻璃器皿	(277)
四、金属餐具	(280)
五、布件	(284)
六、餐厅电器设备	(289)
第三节 餐具洗涤程序	(291)
一、收盘	(291)
二、倒刮、分类装架	(291)
三、冲刷	(291)
四、清洗	(292)
五、卸架、分类存放	(292)
六、洗碗机使用注意事项	(292)
第四节 餐具、布件及其他设备的使用与保养	(293)
一、餐具的使用与保养	(293)
二、餐厅家具的使用与保养	(296)
三、布件和地毯的正确使用与保养	(296)
四、餐厅与厨房其他设备的使用与保养	(297)
思考与练习	(299)
第九章 宴会部	(300)
第一节 宴会部经营特点及其作用	(300)
一、宴会部经营特点	(300)
二、宴会经营在饭店中的作用	(301)
三、宴会的种类	(302)
第二节 宴会预订	(304)

一、宴会预订员的选择	(304)
二、宴会预订联络方式	(305)
三、宴会预订常用的表格	(306)
四、宴会预订程序	(311)
五、台型设计	(313)
第三节 中餐宴会服务	(315)
一、宴会前的组织准备工作	(315)
二、迎宾工作	(317)
三、就餐服务	(317)
四、送客服务	(318)
五、宴会服务注意事项	(319)
第四节 西餐宴会服务	(320)
一、宴前准备工作	(320)
二、餐前鸡尾酒服务	(320)
三、席面服务	(321)
四、宴会结束工作	(322)
第五节 冷餐酒会和鸡尾酒会服务	(322)
一、冷餐酒会服务	(322)
二、鸡尾酒会服务	(325)
第六节 其他服务	(327)
一、会议服务	(327)
二、外卖服务	(328)
三、茶话会服务	(329)
四、签字仪式服务	(331)
五、卡拉 OK 服务	(332)
思考与练习	(332)
第十章 菜单设计	(334)
第一节 宾客需求	(334)

一、宾客状况	(334)
二、宾客需求	(336)
三、餐饮市场调研的范围	(339)
四、市场调查的方法	(340)
五、调查表的设计	(342)
第二节 菜单的内容、作用和种类	(348)
一、菜单的内容	(349)
二、菜单的作用	(349)
三、菜单的种类	(351)
第三节 菜单设计需要考虑的因素	(355)
一、市场需求	(355)
二、食物的花色品种	(356)
三、食品原料供应情况	(358)
四、使用时间	(359)
五、餐饮工作人员的能力	(359)
六、餐饮设备设施	(360)
七、食品原料成本及菜肴赢利能力	(360)
第四节 菜单设计	(361)
一、菜单设计者	(361)
二、菜单在设计制作方面的通病	(362)
三、菜单设计的程序	(363)
四、菜单制作要求	(364)
五、菜单设计步骤	(367)
六、菜单制作材料	(368)
七、菜单的印刷方法	(370)
八、菜单的形状、式样	(370)
九、文字与字体	(371)
十、菜单封面设计	(374)

十一、突出主要菜式	(375)
思考与练习	(375)
第十一章 餐饮原料管理	(377)
第一节 餐饮原料采购和验收	(377)
一、采购制度	(377)
二、采购人员要求	(378)
三、采购的指导思想和采购原则	(379)
四、采购规格	(380)
五、采购数量	(382)
六、采购程序	(386)
七、原料验收程序和方法	(388)
第二节 原料库存与领发管理	(393)
一、仓库管理的基本要求	(393)
二、仓库管理中的查核与控制	(393)
三、库存管理方法	(397)
四、常用食品原料的贮存与保管	(402)
五、仓库的安全管理	(409)
六、领发原料管理	(410)
思考与练习	(413)
第十二章 厨房管理	(415)
第一节 厨房组织形式	(415)
一、厨房的种类	(415)
二、厨房内各工作区域的主要任务	(416)
第二节 厨房设计与布局	(420)
一、中菜厨房的设计要求	(421)
二、中菜厨房的生产布局	(423)
三、西菜厨房的生产布局	(425)
第三节 厨房业务的组织与实施	(425)

一、当天的业务安排	(425)
二、开餐前的准备工作	(426)
三、开餐时的业务组织工作	(427)
四、抓好成本核算	(427)
五、管好厨房设备	(428)
六、搞好卫生管理	(428)
附:食品卫生注意事项	(429)
第四节 餐饮生产质量管理	(430)
一、食品质量的概念	(430)
二、产品质量管理的基本要求及其方法	(431)
三、标准菜谱生产	(432)
第五节 厨房生产安全管理	(434)
一、厨房火灾的防范	(434)
二、滑倒、碰撞	(435)
三、烫伤、灼伤	(436)
四、电击伤	(436)
五、切割伤和机械事故	(436)
六、扭伤	(437)
第六节 厨房设备管理	(438)
一、建立健全岗位责任制	(438)
二、严格遵守操作规程	(438)
三、采取可靠的安全措施	(439)
四、明确设备使用的注意事项	(439)
思考与练习	(440)
第十三章 餐饮成本控制	(441)
第一节 成本控制的重要性	(441)
一、成本和销售额的概念	(441)
二、成本控制的重要性	(443)

三、控制体系的设计程序	(444)
第二节 核算与定价	(445)
一、成本核算	(445)
二、菜单菜肴定价	(455)
第三节 食品成本控制	(459)
一、构成食品高成本的原因	(460)
二、食品成本控制	(462)
第四节 饮料成本控制	(468)
一、酒单	(468)
二、饮料采购控制	(469)
三、验收控制	(469)
四、饮料库存控制	(470)
五、饮料领发控制	(471)
六、饮料生产控制	(472)
七、酒水成本失控的现象	(473)
第五节 餐饮劳动力成本控制	(473)
一、影响餐饮劳动力成本的因素	(474)
二、制定各项控制标准	(475)
三、搞好营业量预测	(475)
四、控制劳动力成本	(475)
思考与练习	(476)
第十四章 餐饮服务管理	(477)
第一节 餐饮服务质量概述	(477)
一、服务质量的观念	(477)
二、提高服务质量的含义	(478)
三、餐饮服务质量的特性	(480)
四、餐饮服务质量的内涵	(482)
第二节 餐饮服务质量管理内容	(486)