

旅 游 中 等 职 业 学 校 教 材

LUYOU ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO JIAOCAI

餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

乐盈 姚源 编著

(根 据 教 育 部 最 新 大 纲 编 写)

110

19.34

17

☐ 旅游中等职业学校教材
(根据教育部最新大纲编写)

餐饮服务与管理

乐 盈 姚 源 编著

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:李 立

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/乐盈,姚源编著. - 北京:旅游教育出版社,
2002.1

ISBN 7-5637-1015-9

I.餐… II.①乐… ②姚… III.①饮食业-商业服务-专业学校-教材 ②饮食业-企业管理-专业学校-教材 IV.F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 079297 号

旅游中等职业学校教材(根据教育部最新大纲编写)

餐饮服务与管理

乐盈 姚源 编著

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	11.75
字 数	265 千字
版 次	2002 年 1 月 第 1 版
印 次	2002 年 1 月 第 1 次印刷
定 价	18.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为了进一步贯彻教育部与国家旅游局的教育改革方案,满足旅游中等职业学校教学的新需要;我社组织专家学者编写了中等职业学校饭店服务与管理专业最新教材。

这套教材以教育部职业教育与成人教育司 2001 年颁布的最新“中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲”为依据编写,总结了我社多年出版旅游中等职业学校教材的经验,密切结合旅游中专教学实践,注意理论联系实际,在保证教材体系完整的前提下,注重学生实践能力、操作能力的培养;吸纳了国内外最新研究与实践成果,面向新世纪,保证具有一定的前瞻性。

首批出版《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《康乐服务与管理》、《形体训练》等五本。

为保证教材质量,我社曾邀请有关专家对大纲和书稿进行了审定,在教材的编写过程中,也曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

由于时间与作者水平的局限,书中会存在很多疏漏之处,诚恳地希望广大师生提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

旅游教育出版社

2001 年 12 月

前 言

为了满足旅游中等职业教育的需要,提高教学质量,根据国家教育部职业教育与成人教育司中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲,我们编写了《餐饮服务与管理》一书。本教材除旅游中等职业学校饭店服务与管理专业使用外,其他的相关专业也可参用,同时还可作为饭店员工的培训教材或饭店从业人员的自学读物。

餐饮服务与管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本书在编写过程中,坚持注重基础、强化能力、突出重点、学以致用原则,既注重阐述餐饮服务与管理的基础知识,又力求理论联系实际,具有较强的可操作性。专业教师在教授过程中,可根据具体内容和教学实际,结合图片资料、实物样品、操作练习等,使学生在掌握基础理论和基础知识的情况下,熟悉饭店餐饮部运行与管理的基本程序和方法,掌握服务与管理的基本技能。

参加本书编写的有:乐盈(第一、六、八、九、十、十一章)、姚源(第二、三、四、五、七章)两位同志,全书由乐盈同志修改定稿。

在本书的编写过程中,我们参阅了国内外同行的有关教材和资料,同时也得到一些单位和有关同志的支持和帮助,特别是重庆师范学院旅游学院傅启鹏教授和杭州花家山庄谢敏燕副总经理对大纲修订及教材编写提出了许多宝贵意见,在此表示谢意。

由于时间仓促水平有限,本教材一定还存在一些缺陷,恳请同行、专家和读者批评指正。

编 者

2001年5月

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮简史与发展趋势	(1)
一、中国餐饮发展简史	(1)
二、外国餐饮发展简史	(2)
三、餐饮发展趋势	(4)
第二节 餐厅及餐饮服务	(6)
一、餐厅及种类	(6)
二、餐饮服务的概念及特点	(9)
第三节 餐饮部	(11)
一、餐饮部在饭店中的地位和作用.....	(11)
二、餐饮部的结构及主要任务.....	(13)
三、餐饮部与其他部门的合作沟通.....	(16)
第四节 星级评定标准对餐饮的要求	(17)
一、对餐饮设施、设备的要求	(17)
二、设施、设备维修及清洁卫生评定标准	(20)
三、服务质量评定标准.....	(20)
四、客人意见评定标准.....	(20)
第五节 餐饮服务人员素质要求	(29)
一、思想素质.....	(29)
二、专业素质.....	(29)
三、身体素质.....	(30)
四、餐饮工作人员的岗位职责.....	(31)
思考与练习	(35)
第二章 餐厅服务基本技能	(36)

第一节 托盘	(36)
一、托盘在餐厅服务中的作用	(36)
二、托盘的规格及用途	(37)
三、托盘的操作要领	(37)
第二节 餐巾折花	(40)
一、餐巾花的作用	(40)
二、餐巾的种类、规格与餐巾花的类型	(41)
三、餐巾花的应用	(42)
四、餐巾折花注意事项	(44)
五、餐巾折花的基本技法和要领	(44)
六、餐巾折花实例	(52)
第三节 摆台	(81)
一、摆台及基本要求	(81)
二、中餐摆台	(81)
三、西餐摆台	(87)
第四节 斟酒	(95)
一、准备酒水和酒杯	(95)
二、示酒	(97)
三、斟酒的基本方法及其要领	(97)
四、斟酒服务	(98)
第五节 上菜和分菜服务	(101)
一、中餐的上菜、分菜	(101)
二、西餐的上菜、分菜	(106)
第六节 结账服务	(107)
一、现金结账	(108)
二、签单结账	(108)
三、信用卡结账	(109)
四、支票结账	(109)
第七节 其他服务技能	(109)

一、备餐间服务	(109)
二、迎宾	(110)
三、领座	(110)
四、菜单展示	(111)
五、落餐巾	(111)
六、小毛巾服务	(111)
七、斟茶服务	(112)
八、撤换烟灰缸	(112)
九、撤换餐具	(112)
十、撤台程序	(113)
十一、更换台布	(114)
十二、特殊菜肴的服务方法	(114)
十三、客前烹制	(116)
十四、餐饮服务推销	(118)
思考与练习	(118)
第三章 中餐厅服务	(119)
第一节 中餐厅简介	(119)
一、中餐厅经营特点	(119)
二、中餐厅的环境气氛	(120)
第二节 零点餐厅服务	(121)
一、中餐零点早餐服务	(121)
二、中餐厅午、晚餐服务	(125)
第三节 团体餐服务	(132)
一、团体餐及其特点	(132)
二、团体餐服务程序	(133)
三、团体餐服务注意事项	(133)
思考与练习	(135)
第四章 西餐厅服务	(136)
第一节 西餐及西餐厅	(136)

一、西餐厅经营特点	(136)
二、西餐上菜顺序	(137)
三、西菜与酒水的搭配	(138)
四、西餐用具	(139)
五、西餐进餐礼仪	(143)
第二节 西餐服务方式	(143)
一、法式服务	(144)
二、俄式服务	(145)
三、英式服务	(146)
四、美式服务	(147)
五、大陆式服务	(148)
六、自助餐服务	(148)
第三节 咖啡厅服务	(148)
一、早餐的种类和内容	(149)
二、咖啡厅早餐服务程序	(150)
第四节 西餐正餐服务	(152)
一、扒房简介	(152)
二、西餐正餐服务程序	(153)
第五节 自助餐厅服务	(158)
一、自助餐厅及自助餐服务	(158)
二、自助餐台布置	(158)
三、自助餐服务程序	(160)
第六节 客房送餐服务	(162)
一、客房送餐服务及其内容	(162)
二、客房送餐菜单	(163)
三、客房订餐服务	(164)
四、客房送餐服务程序	(165)
五、送餐服务注意事项	(166)
思考与练习	(166)

第五章 宴会服务	(167)
第一节 宴会概述	(167)
一、宴会的特点及在饭店中的重要作用	(167)
二、宴会的种类	(168)
三、宴会预订	(171)
第二节 中餐宴会服务	(176)
一、宴会前的组织准备工作	(176)
二、宴会迎宾服务	(178)
三、宴会就餐服务	(179)
四、结账服务	(180)
五、送客服务	(181)
六、结束工作	(181)
七、宴会服务注意事项	(181)
第三节 西餐宴会服务	(182)
一、宴会前的准备工作	(182)
二、餐前鸡尾酒服务	(183)
三、宴会中的席间服务	(183)
四、西餐宴会服务注意事项	(185)
第四节 酒会服务	(185)
一、冷餐酒会服务	(185)
二、鸡尾酒会服务	(188)
第五节 其他服务	(190)
一、会议服务	(190)
二、签字仪式服务	(192)
三、宴会外卖服务	(193)
四、多功能厅服务	(194)
思考与练习	(196)
第六章 中西菜点知识	(197)
第一节 中式菜肴知识	(197)

一、中国菜的特点及构成	(197)
二、中式菜肴的烹调法	(205)
三、中式面点	(209)
第二节 西式菜肴知识.....	(210)
一、主要西方国家的饮食习俗及菜式特点	(210)
二、西式菜肴的主要烹饪方法	(212)
思考与练习.....	(214)
第七章 酒水知识与酒吧服务.....	(215)
第一节 酒的基本知识.....	(215)
一、酒的概念	(215)
二、酒的分类	(216)
三、酒的功能	(217)
四、酒的品质鉴定	(218)
第二节 中国酒.....	(220)
一、中国白酒	(220)
二、中国黄酒	(221)
三、中国名酒简介	(221)
四、酿酒业的最新趋势	(224)
第三节 外国酒.....	(224)
一、酿造酒	(224)
二、蒸馏酒	(230)
三、配制酒	(238)
第四节 软饮料.....	(244)
一、茶	(244)
二、咖啡	(252)
三、可可及其他饮料	(256)
第五节 鸡尾酒及调制.....	(259)
一、鸡尾酒的起源	(259)
二、鸡尾酒的基本结构	(260)

三、鸡尾酒的特点及分类	(260)
四、鸡尾酒的调制及注意事项	(261)
五、常见鸡尾酒的命名和配方	(264)
第六节 酒吧服务	(271)
一、酒吧的类型	(271)
二、酒吧的布局	(272)
三、酒吧的设备	(273)
四、酒吧服务程序	(274)
五、酒吧服务注意事项	(278)
思考与练习	(278)
第八章 餐饮管理概述	(280)
第一节 餐饮管理的目标与任务	(280)
一、餐饮管理的目标	(280)
二、餐饮管理的任务	(283)
第二节 餐饮管理体系介绍	(284)
一、菜单设计	(284)
二、原料管理	(287)
三、厨房管理	(293)
四、餐厅服务管理	(296)
五、成本核算与控制	(299)
思考与练习	(302)
第九章 餐厅服务管理	(303)
第一节 服务质量管理	(303)
一、服务质量的观念	(303)
二、服务质量的要素	(304)
三、服务质量管理的内容	(307)
四、提高服务质量的主要措施	(309)
第二节 服务质量的分析与控制	(311)
一、服务质量分析的方法	(311)

二、服务质量控制的基础	(316)
三、服务质量控制的方法	(317)
思考与练习	(319)
第十章 设备物品管理	(320)
第一节 餐厅设备物品的分类及使用保养要求	(320)
一、家具	(320)
二、陶瓷器皿	(322)
三、玻璃器皿	(322)
四、金属器皿	(323)
五、布件	(323)
六、电器设备	(324)
第二节 餐具洗涤及垃圾处理	(325)
一、餐厅洗涤程序	(326)
二、垃圾处理	(327)
第三节 餐厅设备管理方法	(328)
一、核定需要量	(329)
二、设备分类编号和登记	(329)
三、分级归口	(333)
四、完善责任制	(333)
五、建立设备档案	(333)
六、设备技术状况管理	(334)
思考与练习	(334)
第十一章 人力资源管理	(335)
第一节 人力资源管理概述	(335)
一、人力资源管理的意义	(335)
二、人力资源管理的内容与目标	(336)
第二节 人力资源开发	(337)
一、餐饮劳动的特点	(338)
二、员工的招聘、培训与考核	(339)

三、对员工的激励	(343)
第三节 人力资源的合理使用	(347)
一、制定劳动定额	(347)
二、编制定员	(349)
三、合理排班	(350)
思考与练习	(352)
附录：餐厅服务英语	(353)
一、礼仪英语	(353)
二、服务用语	(355)
三、词汇	(358)
参考书目	(361)

第一章 餐饮概述

第一节 餐饮简史与发展趋势

餐饮活动是人类生存发展的前提,虽然人们在不同历史阶段的食物来源、结构、饮食方式及烹饪方法等不尽相同,但是其变化与发展趋势都是受一定的要素所制约。这些要素是:①历史文化,它反映一定社会背景下餐饮需求与满足方式。②地理环境及特产风物,它较多地影响菜肴的体系,构成一个国家或地区的饮食特色。③经济发展水平,决定餐饮市场的容量。④科学技术水平,影响餐饮原料的开发利用程度。⑤宗教信仰和消费习俗,影响餐饮的禁忌与流行。

一、中国餐饮发展简史

在史前时代,中国古人类过着茹毛饮血的生食生活,经过漫长的岁月,原始人渐渐发现被火烧熟的野兽和坚果焦香扑鼻,而且容易咀嚼,这就成为人类结束生食时代的信号。用火烹饪成为人区别于其他动物的主要标志,标志着人类进入文明时代。距今 40 万年前的北京人开始懂得使用火,开始了最初的餐饮烹饪活动。公元前 6000 年至公元前 2000 年左右的新石器时代,出现了陶器,使人们有了炊具、餐具和盛器,同时人工酿酒开始出现,使得人们能以酒助兴,以肴佐酒,促使先民们由原始的聚餐向筵宴转化。

商、周以及春秋战国时期,青铜器的出现表明餐饮的炊、餐具进入金属器具时代,促进了烹饪技术的发展和提高。由于生产力的提高,食物进一步丰富,在王室及诸侯国,筵宴发展到国家政事各方面,且对宴会的仪式和内容都有详细的规定;在民间,随着“市”的出现,饮食店铺及从业人员逐渐增多,标志着中国餐饮业雏形的形成。

秦汉时期,铁器大量出现并用于烹饪之中,同时早期的瓷器已经出现,被广泛用于餐饮活动,各种新原料的开发和引进丰富了食物的品种。

魏、晋至隋代,随着佛教的传播,寺庙烹饪逐步形成;谢枫的《食经》为中国烹饪、餐饮理论的研究开了先河。

唐、宋两代,筵宴有较大发展,筵宴的形式多样,名目繁多,规模庞大,菜点精美,有游宴、船宴等形式,使饮食与游乐相结合。

元、明、清时期,国内民族大融合,中国筵宴已经成熟并走向鼎盛。清代,创造了“满汉全席”,标志近代中国餐饮的最高水平。清代还形成了较稳定的地方风味流派,成为各大菜系形成发展的基础。此外,饮食市场形成能满足各地区、各民族、各种消费水平及习惯的多层次、多方位、较完善的市场格局。

二、外国餐饮发展简史

西方餐饮在不同发展时期的代表国家和地区受整个西方文明进程的影响,体现出地域上的迁移性。

地中海沿岸地区是西方文明的发源地。公元前 3000 年,埃及成为统一的国家。据史料记载,当时其宫廷饮食十分丰富,法老每餐进食 30 种菜肴,并饮用啤酒、葡萄酒、果酒等酒水。埃及当时面包和蛋糕的品种已达 16 种。

随后,希腊文明替代了埃及文明,煎、炸、焖、蒸、烤、煮、炙等多种烹调方法已出现,技艺高超的名厨深受人们尊敬。约在公元前 3 世纪,雅典人发明了第一辆冷盘手推车。这些对今天的餐饮业

仍有影响。

罗马受希腊文化的影响,逐渐重视烹饪文化,许多贵族在家中试制调味品,每种调味品由各种原料复合而成,并以家族的名字来命名,以显示门第的权威。除此之外,在餐馆的餐桌上放置玫瑰花、重大宴会时叫报每道菜的菜名等做法,均由古罗马人最早在餐厅中使用。但是,当时尽管烹饪文化有了相当的发展,人们用餐还是以抓食为主,餐具还不完备,餐刀、餐叉等都还没有出现。

14 世纪,随着奥斯曼帝国的扩张和伊斯兰教传播的影响,土耳其形成了以食羊肉为主、烤羊肉为其传统名菜的独特烹饪风格,对形成和发展伊斯兰教国家的餐饮习俗和餐饮业有重大影响,因而土耳其被公认为世界三大烹饪王国之一。

16 世纪中叶,意大利成为文艺复兴运动的中心,也被认为是西餐起源地。其烹饪技艺在吸收各地、各国精华的基础上,形成了追求豪华、注重排场、典雅华丽的风格,成为“欧洲烹调之母”。

18 世纪前后,法国成为欧洲政治、经济和文化的中心,法国发达的农牧渔业成为发展烹饪和餐饮业的优越物质条件。法国烹饪源于意大利宫廷,成形于路易封建王朝,法国大革命时期才涌向民间。20 世纪 60 年代法国餐饮界提出“自由烹饪”的口号,改革传统烹饪工艺,力求烹制时间短、味道鲜,以适应现代生活的要求。法国被公认为世界烹饪王国,在世界上,尤其是在西方国家处于无可匹敌的地位。

20 世纪,美国成为世界第一工业强国,它的烹饪和餐饮是世界各地移民(来自欧洲、非洲和亚洲)和土著印第安人传统习惯的大融合。美国式烹饪以其不太重造型,却很重营养,以及求新、求快的特色迅速在世界各地流行。如麦当劳快餐就是在欧、亚各国小吃基础上的新创造,它以营养较丰富、快速简便、口味统一的特色在世界各地得到普遍认可。