



► 高职高专项目课程系列教材

· 饭店、旅游服务与管理专业 ·

总主编 / 石伟平

副总主编 / 徐国庆

餐饮服务与管理

汪 焰 董鸿安 / 编著



华东师范大学出版社

高职高专项目课程系列教材·饭店、旅游服务与管理专业

餐饮服务与管理

总主编 石伟平

副总主编 徐国庆

编著 汪焰

董鸿安

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/汪焰,董鸿安编著. —上海:华东师范大学出版社,2007.12

高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-5617-5771-0

I. 餐… II. ①汪…②董… III. ①饮食业—商业服务—高等学校:技术学校—教材 ②饮食业—企业管理—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 194892 号

高职高专项目课程系列教材·饭店、旅游服务与管理专业

餐饮服务与管理

编 著 汪 焰 董鸿安
项目编辑 曹利群 吴海红
文字编辑 沈桂芳 范耀华
责任校对 王丽平
封面设计 黄惠敬
版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062

客服电话 021-62865537(兼传真)

门市(邮购)电话 021-62869887

门市地址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口

销售业务电话 高教分社 021-62235021 021-62237614(传真)

基教分社 021-62237610 021-62602316(传真)

教辅分社 021-62221434 021-62860410(传真)

综合分社 021-62238336 021-62237612(传真)

北京分社 021-62235097 021-62237614(传真)

010-82275258 010-82275049(传真)

编辑业务电话 021-62572474

网 址 www.ecnupress.com.cn

印 刷 者 华东师范大学印刷厂

开 本 787×1092 16 开

印 张 16.75

字 数 354 千字

版 次 2008 年 4 月第 1 版

印 次 2008 年 4 月第 1 次

印 数 001—4100

书 号 ISBN 978-7-5617-5771-0/C·167

定 价 32.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

高职高专项目课程系列教材编委会

杨金土 刘来泉 姜大源

石伟平 韩亚平 王 焰

徐国庆 曹根基 贺星岳

近年来在政府推动与经济发展需求的刺激下,我国高等职业教育规模有了很大发展;全国职业教育工作会议的召开,又为高职发展迎来了新的历史机遇。然而,我们可以在短短几年内建设起大量被称为高职学院的校舍,却无法在短期内形成真正的高职教育。如何突显特色已成为高职发展的重大课题;高职发展已由规模扩充进入了内涵建设阶段。内涵形成既需要理论支持,也需要时间积淀,但积极的探索与行动总是有益于这一进程的。如今已形成的基本共识是,课程建设是高职内涵建设的突破口与抓手。加强高职课程建设的一个重要出发点,就是如何让高职生学有兴趣、学有成效。在传统学科知识的学习方面,高职生是难以和大学生相比的;如何开发一套既适合高职生学习特点,又能增强其就业竞争能力的教材,是高职课程建设面临的另一重大课题。

要有效地解决这些问题,建立能综合反映高职发展多种需求的课程体系,必须进一步明确高职人才培养目标、其课程内容的性质及组织框架。为此,不能仅仅满足于对“高职到底培养什么类型人才”的论述,而是要从具体的岗位与知识分析入手。高职专业的定位要通过理清其所对应的工作岗位来解决,而其课程特色应通过特有的知识架构来阐明。也就是说,高职课程与学术性大学的课程相比,其特色不应仅仅体现在理论知识少一些,技能训练多一些,而是要紧紧围绕课程目标重构其知识体系的结构。

我们认为,项目课程不失为一个有价值与发展潜力的选择。其历史虽然久远,我们却赋予其新的内涵。具体说来,一是能力观,即项目课程的目标是培养学生的职业能力。现有高职课程基本上还是知识体系,极少体现这一目标。以职业能力为目标不能是口号,而是要在各个环节紧紧围绕这一目标来设计课程。比如课程目标的描述,要明确指出预期学生“能够(会)做什么”。能力也不同于操作技能,职业能力更加强调的是在复杂的工作情境中进行分析、判断并采取行动的能力。二是联系观,即要把知识与工作任务之间的联系作为重要课程内容。职业能力的形成并非仅仅取决于获得大量的理论知识,如果这些知识是在与工作任务相脱离的条件下获得的,那么仅仅是静态的知识,而无法形成个体的职业能力。只有能在知识与工作任务之间建立复杂联系的人,才可称为具有职业能力的人。可见,项目课程并非如通常所设想那样只是出于功利目的,而是建立在职业能力形成的联系观基础之上的。三是结构观,即强调对课程结构的整体设计,包括课程体系结构与内容组织结构。因为知识结构也是影响职业能力形成的重要变量。课程体系结构设计的基本依据是工作体系结构,内容组织结构设计的基本依据是工作过程中的知识组织关系。其获得的基本手段是工作分析。四是综合观,即综合运用相关操作知识、理论知识来完成工作任务。虽然项目课程开发

采纳了和 MES、CBE 相类似的工作分析方法,但其重点关注如何综合运用所获得的操作知识、理论知识来完成工作任务,从而形成在复杂的工作情境中作出判断并采取行动的能力;也更关注工作任务之间的联系。五是结果观,即以典型产品或服务为载体设计教学活动。通过“完整性活动”,学生可获得有工作意义的“产品”,这样,不仅可以增强学生对教学内容的直观感,而且有利于增强学生的成就动机。

教材是课程理念的物化,也是教学的基本依据。项目课程的理念要大面积地转化为具体的教学活动,必须有教材作支持。基于这一设想,我们自 2004 年起,一直致力于与高职院校及教师合作,开发出能体现项目课程上述理念、符合高职教育水准及特色的专业课程教材,以期对我国高职发展有点贡献。这些教材力图彻底打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,并将其转变为以工作任务为核心的项目课程模式,让学生通过完成具体项目来构建相关理论知识,并发展职业能力。其课程内容的选取紧紧围绕工作任务完成的需要进行,同时又充分考虑高职教育对理论知识学习的需要,并融合相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。每个项目的学习都要求按以典型产品为载体设计的活动来进行,以工作任务为中心整合理论与实践,实现理论与实践的一体化。为此,有必要通过校企合作、校内实训基地建设等多种途径,采取工学交替、半工半读等形式,充分开发学习资源,给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价可采取过程评价与结果评价相结合的方式,通过理论与实践相结合,重点评价学生的职业能力。

在开发新教材的同时,我们实验性地进行了教学尝试。结果表明,尽管全面实施项目教学目前还存在一定困难,如教师能力、实训条件等,但这种教学模式的确有利于提高学生的学习兴趣与教学质量。学生不仅感受到了知识的应用价值,而且学会了如何应用这些知识。只要教师勇于创新,敢于挑战传统的教学模式,其中的许多问题是不难克服的。今后,我们将深化对教学过程的研究,为项目课程实施提供详细案例,同时开发教学辅助材料,以更好地促进项目课程的实施。

由于项目课程教材的结构和内容与原有教材差别很大,因此其开发是一个非常艰苦的过程。为了使这套教材更能符合高职学生的实际情况,我们坚持编写任务均由高职教师承担,他们为这套教材的成功出版付出了巨大努力。备感欣慰的是,参与这个项目的高职院校对我们的工作非常支持,不仅组织了大量精干的教师和企业专家参与教材开发,而且为我们创造了许多优越条件。没有他们的大力支持,要取得这些成果是难以想象的。在此,还要感谢编委会专家对项目课程的热心支持与精心指导。

实践变革总是比理论创造复杂得多。尽管我们尽了很大努力,但所开发的项目课程教材还是有限的。由于这是一项尝试性工作,在内容与组织方面也难免有不到之处,尚需在实践中进一步完善。但我们坚信,只要不懈努力,不断发展和完善,最终一定会实现这一目标。

石伟平 徐国庆

2006 年 11 月于华东师范大学

高等职业技术教育的目标是培养高技能应用型人才。餐饮服务与管理课程作为酒店管理专业和旅游管理专业的一门专业主干课程,如何更好地提高学生们的餐饮服务能力和餐饮管理能力,使学生毕业后能很快完成餐饮企业工作岗位角色的转变,是笔者长期关注和思考的问题。针对当前我国高等职业技术学院的教学需要,结合高职大学生的特点,笔者编写了这本教材,供大家选用。

本教材在结构上采用了项目、模块的编排方式,由餐饮服务和餐饮管理两个部分构成。餐饮服务共有中餐服务、西餐服务、房内送餐服务三个项目;餐饮管理共有餐饮选址与布局、菜单计划管理、餐饮原料管理、厨房管理、餐厅管理、餐饮销售管理六个项目。在每个项目中,又分为两三个模块进行叙述。中餐服务包括中餐零点服务和中餐宴会服务两方面的内容,着重于中餐厅服务能力的训练。西餐服务包括西餐零点服务、西餐宴会服务和西餐自助餐服务三方面的内容,着重于西餐厅服务能力的训练。房内送餐服务包括订餐服务和送餐服务两方面的内容,着重于酒店中客房送餐服务能力的训练。餐饮选址与布局是开一家餐饮企业的第一步,是餐饮事业成功的开始,包括餐饮选址和餐饮设施布局两方面的内容,着重于餐饮企业开业前选址方案、布局方案以及投资方案选择的能力训练。菜单计划管理是餐饮企业经营的指挥棒,一切餐饮活动都是以餐饮计划为基础进行的。菜单计划管理包括菜单结构设计和菜单制作两方面的内容,着重于餐饮企业计划管理能力的训练。餐饮原料管理包括餐饮原料采购与验收管理、餐饮原料储存管理两方面的内容,着重于保证供应厨房正常生产所需要的原料能力的训练。厨房管理包括厨房环境设计及设备配置、餐饮生产管理和餐饮成本核算三方面的内容,着重于训练高效生产优良餐饮有形产品的能力。餐厅管理包括餐厅设计和餐饮服务质量管理两方面的内容,着重于训练生产优良餐饮无形产品的能力。餐饮销售管理包括餐饮产品销售价格、餐饮销售控制、餐饮促销三方面的内容,着重于对餐饮产品促销能力的训练。

在各模块的结构表述上,第一部分提出了教学目标,以目标引领学生的后续训练活动及学习。第二部分规定了工作任务,课程内容的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行,学生能力的训练也是通过工作任务的完成得到锻炼和提高。第三部分从活动着手开始训练,要求每个学生必须参与活动。通过活动,使课堂在传统的传授理论的基础上渗入与此相关的行动的内容,将知识传承与能力训练结合起来。第四部分是理论知识。任何能力都是以知识为基础的,能力是对知识活化运用的本领。第五部分是思考和训练。这一部分主要是对所学知识的巩固和训练。

本教材设计教学时间为一个学期(18周),每周4个课时。教师在教学和指导学生进行训练时,可以适当调整教材中的内容。需要注意的是,餐饮服务与管理能力的训练不可能完全依赖课堂上完成,有必要通过校内实训室、校内实训基地、校企合作等多种途径,充分开发学习资源,给学生提供丰富的实践机会。对教学效果的评价可采取过程评价和结果评价相结合的方式,重点评价学生的职业能力。

作 者
2007.6

目 录

序	(1)
前言	(3)

项目 1 中餐服务

模块 1 中餐零点服务	(3)
模块 2 中餐宴会服务	(16)

项目 2 西餐服务

模块 1 西餐零点服务	(45)
模块 2 西餐宴会服务	(58)
模块 3 西餐自助餐服务	(68)

项目 3 房内送餐服务

模块 1 订餐服务	(75)
模块 2 送餐服务	(78)

项目 4 餐饮选址与布局

模块 1 餐饮选址	(85)
模块 2 餐饮设施布局	(91)

项目 5 菜单计划管理

模块 1 菜单结构设计	(105)
模块 2 菜单制作	(119)

项目 6 餐饮原料管理

模块 1 餐饮原料采购与验收管理	(129)
模块 2 餐饮原料储存管理	(146)

项目7 厨房管理

模块1	厨房环境设计及设备配置	(161)
模块2	餐饮生产管理	(176)
模块3	餐饮成本核算	(191)

项目8 餐厅管理

模块1	餐厅设计	(203)
模块2	餐饮服务质量管理	(213)

项目9 餐饮销售管理

模块1	餐饮产品销售价格	(229)
模块2	餐饮销售控制	(238)
模块3	餐饮促销	(247)

参考书目	(256)
------	-------

后记	(258)
----	-------

项目 1

中餐服务

X

MY

模块1 中餐零点服务

一、教学目标

终极目标:能为中餐零点用餐提供规范、周到、礼貌、主动的接待服务

促成目标:1. 能正确并熟练地掌握托盘的基本动作要领

2. 能正确并熟练地进行中餐零点摆台
3. 能正确进行中餐零点点菜服务并熟练地使用菜肴推销方法
4. 能正确并熟练地进行中餐零点综合服务
5. 理解餐饮服务的特点
6. 知道常见餐厅的类型

二、工作任务

严格执行中餐零点用餐的服务规程,为中餐零点用餐提供布置规范化、操作程序化、服务标准化的接待服务。

1. 托实物按照“8”字形或“S”形路线行走
2. 为10人用餐台铺台布
3. 为零点用餐进行摆台服务
4. 为客人安排座位
5. 给客人呈送菜单并接受点菜服务
6. 为客人进行中餐零点上菜服务
7. 用餐途中进行撤换骨碟及烟缸服务
8. 结账服务

三、能力训练

【活动一】

托 盘

1. 认识托盘

餐厅使用的托盘种类很多,规格各异。从质地上分有金属托盘、木质托盘和硬塑托盘;从形状上分有方形托盘、圆形托盘和条形托盘(长方形);从规格上分又有大、中、小型托盘。

不同规格的托盘其用途也有所不同。

大、中型长方形托盘,一般用于托运菜点、酒水和盘碟等较重的物品。大、中型圆形托盘,一般用于斟酒、展示饮品、送菜、分菜、上菜、送咖啡和冷饮等。小圆形托盘通常用来送少量饮料及桌上小器皿,递送账单、收款等。

2. 轻托

轻托活动要求及活动程序如表 1-1。

表 1-1 轻托活动要求及活动程序

活动目的	掌握轻托的操作要求及操作要领	
活动要求	姿态端庄,行动自如;稳定安全,清洁卫生;摆放有序,动作规范;切忌用双手端盘及手指拿盘	
活动器材	托盘若干,啤酒瓶、白酒瓶若干,计时秒表 1 只	
活动方法	在操作室或户外的大场地按“8”字形路线行走练习	
活动程序	理盘	根据不同的用途选择好托盘,并将其洗净、擦干。为了使托盘的卫生达到无菌要求,还可以在盘内垫上经过消毒的茶巾或专用盘布,盘布要铺平、拉正,四边和盘底相齐。整理铺垫后的托盘,既要整洁美观,又要避免盘内的物品滑动
	装盘	根据物品的形状、体积和使用先后,合理安排物品在盘内的摆法,以安全稳妥、便于运送、便于取用为原则 盘内的物品要排放整齐,横竖成行。在几种物品同装时,一般是重物、高物放在托盘的里档,轻物、低物放在托盘的外档;先上桌的物品在上、在前,后上桌的物品在下、在后。盘内物品的重量分布要得当,重心要安排在盘中或稍偏里档,便于运送和进行有条不紊的派用
	托盘	轻托一般用左手,方法是左手向上弯曲,小臂垂直于左胸前,肘部离腰部约 15 厘米,掌心向上,五指分开,以大拇指端到手掌的掌根部位和其余四指托住盘底,手掌自然形成凹形,掌心不与盘底接触,平托于胸前,略低于胸部 左脚朝前,把左手和左肘放到与托盘同样的平面上,如果有必要,可屈膝和腰,用右手紧紧地托住托盘放到左手和左肘上,使托盘最外面的边放在左手肘上,而托盘其余的部分仍留在原来所在的平面上;伸平左手和左肘,把整个托盘放在平肘上;用右手调整托盘上各种物件的位置,确保托盘安全平衡
	行走	托盘行走时要做到头正肩平、上身挺直、两眼目视前方。托盘不贴腹、手臂不撑腰。随着行走步伐的节奏,托盘可在胸前灵活摆动,但幅度不宜过大。托盘的姿势要美观、轻松自如 常步:使用平常行走的步伐,步距均匀,快慢适宜 快步:急行走,步距加大,步速较快。运用这种步伐,一般是上“火候菜” 碎步:使用较小的步距,以较快的步速行进。这种步伐主要适用于端汤,因为这种步伐可以保持上体平稳,避免汤汁外溢,另外在较滑的地面也适于用碎步 垫步:使用一只脚前进一步,另一只脚并上一步的行进步伐。此步伐可在穿行狭窄通道或靠近席桌、避免与客人相撞而需减速时使用 跑楼梯步:身体向前弯曲,重心前倾,用较大的步距一步跨两级台阶,一步紧跟一步,上升速度要快而均匀,巧妙利用身体和托盘运动的惯性,既快又省力

活动程序	卸盘	托盘行走至目的地后站稳,用右手取用盘内物品。取用时应注意随盘内物品变化而用左手手指的力量来调整托盘重心,且应从前后左右(四周)交替取用 如需将盘内物品放到工作台上,则应用右手扶住托盘后屈膝成半蹲状,使盘面与台面处于同一平面,用右手轻推托盘至台面放稳后开始取用盘内物品
活动提示		该活动主要练习托盘中的轻托。轻托通常使用中小型圆托盘或小方托盘,专门用来为宾客斟酒、派小吃、传菜。因其所托的重量较轻,一般在 5 千克以下,所以叫轻托。在服务中,轻托一般在客人面前操作,因此其熟练程度、优雅程度及准确程度就显得很重要

3. 重托

重托活动要求及活动程序如表 1-2。

表 1-2 重托活动要求及活动程序

活动目的	掌握重托的操作要求及操作要领	
活动要求	姿态端庄,行动自如;稳定安全,清洁卫生;摆放有序,动作规范;盘内物品用于分派,数量要充足	
活动器材	托盘若干,空盘碟若干,计时秒表 1 只	
活动方法	在操作室或户外的大场地按“S”形路线行走练习	
活动程序	理盘	重托的盘经常与菜汤接触,易沾油腻,使用前注意擦洗干净
	装盘	重托装盘常常要重叠摆放,其叠放方法是:上边的菜盘要平均搁在下边两盘、三盘或四盘的盘沿上。叠放形状一般为“金字塔”形。如托五盘菜需叠放时,底层可摆四盘,在四盘中间搁一盘。如托六个大鱼盘,可叠成三层,底层摆三盘,中层搁二盘,上层搁一盘,以此类推
	托盘	要平稳,保证托盘不晃动,身体不摇摆
	行走	同轻托
	托盘落台	首先要站稳双脚,腰部挺直,双膝弯曲,手腕移动,手臂移动,呈轻托状后,再将托盘放于服务台上
活动提示	该活动主要练习托盘中的重托。重托是指在托盘中盛装的物品重量较重时的托盘方法,主要托运 10 至 20 千克之间的重物,常使用大、中方托盘。由于目前餐厅使用较多的是用工作车托运较重物品,所以重托技法也逐渐被淘汰,但也有一些较传统的餐厅仍沿用这一技法	



【活动二】

铺 台 布

该活动要求及活动程序如表 1-3。

表 1-3 铺台布活动要求及活动程序

活动目的	掌握铺台布的操作要求及操作要领
活动要求	台布中凸缝向上,统一朝向;台布平整清洁,四边下垂均匀;台布四边平齐于餐椅的座面;铺台布的动作连贯敏捷、轻巧,且一次完成

续 表

活动器材	台布(220厘米×220厘米)及餐桌转盘	
活动地点	中餐操作室	
活动程序	抖台布	服务员站立于餐台主人位置,将台布纵向打开,用双手将台布逐渐向身体部位横折好
	拢台布	双手拇指和食指捏住台布边角,收拢于身前,身体朝前微弓
	推台布	拇指与食指捏住台布边角,其他手指迅速松开,将台布放开呈放射状向台面飞出,放射角度约成80度角,力度要适宜
	台布定位	在台布逐渐下落时,拇指和食指捏握台布近身侧的边角,整好台布最后的落定位置,使台布四角垂落均匀
	放转盘	台布铺好后,在餐台的中心位置摆放好转盘及餐台装饰物
活动提示	根据餐桌的大小选择合适的台布,因餐桌的尺寸大小不同,台布规格选择要相应改变。常用台布尺寸有:180厘米×180厘米,可供4至6人餐台使用;220厘米×220厘米,可供8至10人餐台使用;240厘米×240厘米,可供10至12人餐台使用;260厘米×260厘米,可供14至16人餐台使用;280厘米×280厘米,可供14至16人餐台使用。在零点餐厅使用的台布较多的是180厘米×180厘米的正方形台布和220厘米×220厘米正方形台布,宴会厅里则以准备一些240厘米×240厘米的台布较为理想	



【活动三】

中餐零点摆台

活动目的:掌握中餐早餐和午、晚餐零点摆台操作要求及操作要领

活动要求:按照中餐零点摆台的操作规范进行摆台

活动器材:骨碟、口布、筷子、筷架、茶碗碟、调味碟、小饭碗、调羹、四味架(酱油、醋、胡椒、盐)、牙签筒、烟缸等(按4人零点用餐准备)

活动地点:中餐操作室

活动程序:

1. 摆台准备。将摆台所需的餐酒用品准备齐全,要求做到:(1)餐酒具品种全、数量足,且完好、卫生,应确保无二次污染;(2)台布完好、平整、干净、统一;(3)摆台前洗净双手并消毒;(4)坚持使用托盘摆台。摆台时持握餐具正确,即要求盘碗拿边,汤勺拿柄,水杯拿底部,高脚酒杯拿杯柄,茶杯拿柄。

2. 铺台布。见前面铺台布内容。

3. 早餐摆台的基本要求是:(1)餐具距桌边应保持1至2厘米的距离;(2)有店徽的餐具,应将店徽摆正,面对着客人;(3)筷子包上筷套,搁在筷架上;(4)每位客人面前的餐具摆放位置要一致,规格统一;(5)圆桌摆餐具时,间距要相等;(6)口布折好放在餐碟中。

早餐摆台如图1-1所示。

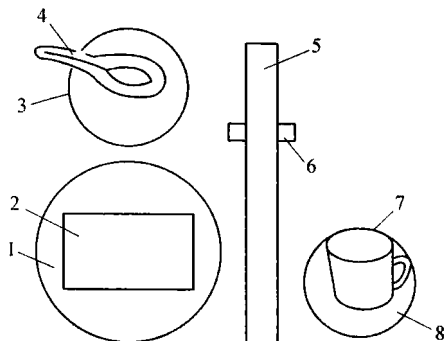


图1-1 早餐摆台图

1—餐碟 2—餐巾花 3—饭碗 4—调羹
5—筷子 6—筷架 7—茶杯 8—茶碗碟

1—餐碟 2—筷子 3—筷架 4—汤勺
5—汤碗 6—饮料杯 7—烟灰缸 8—牙签筒

【活动四】

3