



“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专旅游类专业精品教材

# 餐饮管理 与服务

(第2版)

吉根宝 主编 / 路新国 孔捷 顾亚莉 副主编



清华大学出版社



“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专旅游类专业精品教材

# 餐饮管理 与服务

7-709  
176

## (第2版)

吉根宝 主编 / 路新国 孔捷 顾亚莉 副主编

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书是“十二五”职业教育国家规划教材。餐饮管理与服务是现代饭店经营管理的重要组成部分,也是高职高专旅游管理、酒店管理、餐饮管理与服务等专业的核心课程之一。全书内容分为三篇,即技能篇、知识篇和拓展篇,共10章。技能篇以工作任务形式分为服务技能、中餐服务和西餐服务三个部分,重点阐述服务礼仪、托盘、铺台、折花、点菜、斟酒、送餐等中、西餐实践操作和标准;知识篇介绍餐饮计划、原料、厨房生产、餐厅、成本等管理知识和技能;拓展篇,从战略高度将一些新的理论和方法引入教材,目的是开拓学生的视野。

本书不仅可以作为高职高专旅游管理类专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理与服务/吉根宝主编.--2版.--北京:清华大学出版社,2014

高职高专旅游类专业精品教材

ISBN 978-7-302-36113-8

I. ①餐… II. ①吉… III. ①饮食业—商业管理—高等职业教育—教材 ②饮食业—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第069680号

责任编辑:刘士平

封面设计:傅瑞学

责任校对:刘 静

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:19.5 字 数:448千字

版 次:2009年7月第1版 2014年9月第2版 印 次:2014年9月第1次印刷

印 数:1~2000

定 价:38.00元

产品编号:058413-01



随着经济和社会的发展,旅游业已提升到国家战略层面,党的十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》为服务业的快速发展提供了新的机遇和更广阔的发展空间。

为生产、建设、服务和管理第一线培养高素质技能型专门人才,适应行业的快速发展,是高职高专院校的首要任务,而教材建设是人才培养的重要环节。

作为高等职业教育旅游管理、酒店管理、餐饮管理与服务等专业的核心课程之一——餐饮管理与服务的教材,第1版自2009年7月出版以来得到了众多同行和读者的认可。本书第2版被评为“十二五”职业教育国家规划教材。为使本教材更具时代性,符合相关专业教学的需要与要求,力求保持第1版的特色,经过大量走访调研,并征询行业、专家和读者意见,编者对本教材进行了修订和完善。

- (1) 对书中案例、相关数据做了更新和修正。
- (2) 对书中章节进行部分调整,由原11章优化整合为10章。
- (3) 调整并整合各方资源,优化了编写团队。

本教材由江苏农林职业技术学院吉根宝副教授担任主编并负责全书修订大纲的制订和统稿工作;餐饮职业教育教学指导委员会副主任委员、中国烹饪协会副会长、扬州大学旅游烹饪学院路新国教授,无锡商业职业技术学院孔捷老师,常州工程职业技术学院顾亚莉副教授为副主编,江苏农林职业技术学院李涛老师、桂林理工大学高职院校副教授何贵香博士、镇江名都大酒店副总经理缪真健博士、香港中旅维景国际酒店管理有限公司旗下环球恐龙城维景国际大酒店人力资源总监王晔飞先生等参加编写。本书由美国佛罗里达国际大学 Chaplin 酒店与旅游管理学院终身教授、博士、研究生部主任赵金林先生和江苏农林职业技术学院丁鸿教授主审,并提出很多宝贵意见。具体分工如下。

吉根宝:第1章餐饮服务技能、第2章中餐服务技能、第9章餐饮成本管理、第10章餐饮战略管理;

路新国:第4章餐饮业概述;

李涛:第3章西餐服务技能、第7章厨房生产管理;

顾亚莉:第5章餐饮计划管理;

孔捷:第6章餐饮原料管理、第8章餐厅管理;

缪真健、王晔飞、何贵香:案例;

本教材中部分图片由广东东莞塘厦三正半山酒店提供。

由于编者水平有限,教材中难免存在疏漏或欠缺之处,敬请同行专家和读者斧正。在编写过程中参考了许多文献资料和网络资源,同时也得到中国旅游饭店协会常务理事唐伟良、巢冬燕等行业专家、出版社及社会人士的热心帮助,在此一并表示衷心的感谢。

编 者

2014年6月



随着经济的快速发展,一方面人们的消费观念和消费模式发生了巨大变化,对饭店的服务和管理提出了更高要求;另一方面,餐饮企业之间的竞争也尤为激烈,餐饮企业对员工的要求越来越高。

为生产、建设、服务和管理第一线培养高素质技能型人才,适应行业的快速发展,是高职高专教育的首要任务,而教材建设是人才培养的重要环节。本书根据教育部高职高专教育人才培养相关文件的精神,结合清华大学出版社“精品教材建设工程”的阶段性设计要求编写。

本书紧紧围绕高职高专人才的培养目标,坚持创新、改革的精神,体现新的课程体系、新的教学内容和教学方法,以学生为中心,以技能为核心,兼顾知识教育和能力教育。

本书以能力培养为宗旨,以案例为引导,以任务驱动为核心,以技能鉴定为指南,强调“新、创、实、改”。

“新”,就是强调各学科的新理论、新知识、新技术、新方法、新经验、新案例,使教材内容新颖。

“创”,首先是形式创新,采取“案例导入”的形式,将探究式、互动式、开放式教学方法融入编写内容中,充分发挥教师在教学过程中的主导作用和学生的主体作用;其次是在内容上力求创新。

“实”,根据“实际、实用、实践”的原则,突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,由易到难、由简到繁,由感性到理性,并结合国家职业资格鉴定的标准,立足提高学生的综合能力。

“改”,立足当前高职高专学生现状和实际市场需求,打破原有的条条框框,广泛汲取同类教材的精华,整合原来教材内容,并吸取和采纳了专家和企业指导委员会成员的意见,优化教学内容。

本书不仅可以作为高职高专酒店管理专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本书分为三篇:技能篇、知识篇、拓展篇,共11章,由江苏农林职业技术学院吉根宝老师担任主编并负责全书大纲的制订和统稿工作;桂林工学院南宁分院何贵香老师、西安航空技术高等专科学校陈慧泽老师担任副主编;江苏农林职业技术学院周茂健老师、李涛老师,无锡商业职业技术学院孔捷老师参加编写。本书由江苏农林职业技术学院丁

鸿老师主审。具体分工如下。

吉根宝：第1章餐饮服务基本技能、第10章餐饮成本管理、第11章餐饮战略管理；

周茂健：第2章中餐服务技能；

李 涛：第3章西餐服务技能、第8章厨房生产管理；

孔 捷：第4章餐饮服务知识；

何贵香：第5章餐饮业概述、第6章餐饮计划管理；

陈慧泽：第7章餐饮原料管理、第9章餐厅管理。

由于编者的水平有限，书中难免有欠缺之处，敬请专家和读者指教。

编 者

2009年6月



## 第1篇 技能篇

第1章 餐饮服务技能 .....	3
1.1 餐饮服务礼仪 .....	3
工作任务1 仪容仪表 .....	3
工作任务2 仪态 .....	5
工作任务3 服务语言 .....	9
1.2 餐饮位次安排及台形设计 .....	11
工作任务4 餐饮位次安排 .....	12
工作任务5 宴会台形设计 .....	14
1.3 托盘 .....	18
工作任务6 托盘前期准备 .....	18
工作任务7 托盘服务程序 .....	19
1.4 铺台布 .....	23
工作任务8 铺台布前期准备 .....	23
工作任务9 中式铺台布 .....	24
工作任务10 西餐铺台布 .....	25
1.5 餐巾折花 .....	26
工作任务11 餐巾花折叠前期准备 .....	27
工作任务12 餐巾折花技法 .....	28
工作任务13 餐巾花的摆放 .....	30
1.6 餐前准备 .....	32
工作任务14 餐前准备 .....	33
1.7 点菜 .....	35
工作任务15 点菜服务 .....	36
1.8 斟酒服务 .....	40
工作任务16 开启酒瓶 .....	40



工作任务 17	斟酒姿势	41
工作任务 18	斟酒	42
1.9	送餐服务	45
工作任务 19	客房送餐	46
工作任务 20	送餐(外卖)	47
<b>第2章</b>	<b>中餐服务技能</b>	<b>50</b>
2.1	中餐摆台技能	50
工作任务 21	中餐早餐摆台	50
工作任务 22	中餐便餐摆台	51
工作任务 23	中餐宴会摆台	52
2.2	中餐菜肴服务技能	56
工作任务 24	上菜	56
工作任务 25	分菜	59
2.3	中式餐饮服务	62
工作任务 26	中餐早餐服务	62
工作任务 27	中餐零点服务	63
工作任务 28	中式午餐、晚餐服务	64
工作任务 29	团体用餐服务	64
工作任务 30	中餐宴会服务	65
<b>第3章</b>	<b>西餐服务技能</b>	<b>73</b>
3.1	西餐摆台技能	73
工作任务 31	西餐早餐摆台	73
工作任务 32	西餐便餐摆台	74
工作任务 33	西餐宴会摆台	74
3.2	西餐菜肴服务技能	78
工作任务 34	西餐上菜服务	78
工作任务 35	西餐分菜服务	79
工作任务 36	西餐撤换餐具及菜盘	80
3.3	西餐酒水服务技能	81
工作任务 37	西餐红葡萄酒服务	82
工作任务 38	西餐白葡萄酒服务	83
工作任务 39	西餐香槟酒服务	83
3.4	西式餐饮服务	85
工作任务 40	西餐早餐服务	85
工作任务 41	西餐午餐、晚餐服务	87
工作任务 42	西餐宴会服务	88

工作任务 43 西餐鸡尾酒会服务 .....	89
工作任务 44 西餐冷餐酒会服务 .....	91

## 第 2 篇 知 识 篇

第 4 章 餐饮业概述 .....	97
4.1 餐饮业的基本概念、特征及其地位和作用 .....	97
4.1.1 餐饮业基本概念 .....	98
4.1.2 餐饮业的特征 .....	99
4.1.3 餐饮业的地位和作用 .....	101
4.2 餐饮业的发展 .....	103
4.2.1 中国餐饮业的历史与发展 .....	103
4.2.2 国外餐饮业的历史与发展 .....	106
4.2.3 餐饮业发展趋势 .....	107
4.3 餐饮服务概述 .....	112
4.3.1 餐饮服务的方式 .....	112
4.3.2 餐饮服务工具的种类及使用 .....	115
4.3.3 酒水知识 .....	123
4.4 餐饮管理概述 .....	129
4.4.1 餐饮管理职能 .....	129
4.4.2 餐饮管理目标和内容 .....	132
4.4.3 餐饮组织机构 .....	135
第 5 章 餐饮计划管理 .....	142
5.1 餐饮消费者类型与需求分析 .....	142
5.1.1 餐饮消费者类型 .....	143
5.1.2 餐饮需求分析 .....	144
5.2 餐饮市场调研与经营环境选择 .....	147
5.2.1 餐饮消费的特点 .....	147
5.2.2 餐饮市场调研 .....	148
5.2.3 餐饮企业经营地址的选择 .....	151
5.3 餐饮企业经营计划管理 .....	154
5.3.1 餐饮企业经营计划的意义及要求 .....	155
5.3.2 餐饮企业经营计划的内容 .....	155
5.3.3 餐饮企业经营计划的依据和指标 .....	156
5.3.4 餐饮经营计划的编制 .....	157
5.4 菜单计划 .....	159

5.4.1	菜单的作用	160
5.4.2	菜单的种类	161
5.4.3	菜单设计和制作的原则	165
5.4.4	菜单设计的程序	166
5.4.5	菜单制作	167
<b>第6章</b>	<b>餐饮原料管理</b>	<b>173</b>
6.1	餐饮原料采购管理	173
6.1.1	原料采购目标与方式	174
6.1.2	原料采购程序	175
6.1.3	原料采购质量控制	176
6.1.4	原料采购数量控制	176
6.1.5	原料采购价格控制	178
6.1.6	供应商的选择	178
6.2	原材料验收管理	179
6.2.1	验收员	180
6.2.2	验收空间和设备	180
6.2.3	原材料验收程序和方法	180
6.2.4	原材料验收要求	183
6.2.5	验收工作使用的表格	186
6.3	餐饮原料储存与发放管理	187
6.3.1	餐饮原料储存管理	188
6.3.2	原材料盘存管理	194
6.3.3	原材料发放与领用管理	196
<b>第7章</b>	<b>厨房生产管理</b>	<b>198</b>
7.1	厨房组织机构	198
7.1.1	厨房类型	199
7.1.2	大型厨房组织机构	200
7.1.3	中小型厨房组织机构	200
7.1.4	厨房设计布局	201
7.2	厨房生产管理	202
7.2.1	厨房加工管理	202
7.2.2	配份、烹调与开餐管理	204
7.2.3	冷菜、点心管理	206
7.2.4	标准食谱管理	206
7.3	厨房产品质量管理	209
7.3.1	厨房产品质量概念	209

7.3.2 厨房产品质量管理方法 .....	210
7.4 厨房卫生与安全管理 .....	213
7.4.1 厨房卫生管理 .....	213
7.4.2 厨房安全管理 .....	217
<b>第8章 餐厅管理 .....</b>	<b>221</b>
8.1 餐厅组织机构及岗位职责 .....	221
8.1.1 餐厅种类 .....	222
8.1.2 餐厅组织机构 .....	223
8.1.3 餐厅岗位职责与工作内容 .....	224
8.2 餐厅日常管理 .....	227
8.2.1 餐厅预订 .....	227
8.2.2 宴会厅管理 .....	230
8.2.3 零点餐厅管理 .....	231
8.2.4 酒吧管理 .....	231
8.3 餐厅服务质量管理 .....	233
8.3.1 餐饮服务内容 .....	234
8.3.2 餐饮服务特点 .....	235
8.3.3 餐饮服务控制 .....	235
8.4 食品节管理 .....	236
8.4.1 食品节主题策划 .....	238
8.4.2 食品节计划制订 .....	240
8.4.3 食品节实施管理 .....	241
8.4.4 食品节评估总结 .....	242
<b>第9章 餐饮成本管理 .....</b>	<b>244</b>
9.1 餐饮产品价格管理 .....	244
9.1.1 餐饮产品定价原则 .....	245
9.1.2 餐饮产品定价策略 .....	245
9.1.3 餐饮产品定价方法 .....	247
9.2 餐饮成本构成及特点 .....	249
9.2.1 餐饮成本构成 .....	250
9.2.2 餐饮成本分类 .....	250
9.2.3 餐饮成本特点 .....	251
9.2.4 餐饮成本核算方法分类 .....	252
9.2.5 餐饮成本核算工作步骤 .....	252
9.3 餐饮成本核算 .....	253
9.3.1 原料加工成本核算 .....	253

9.3.2	产成品成本核算	255
9.3.3	成本系数法成本核算	257
9.3.4	宴会成本核算	258
9.3.5	团队会议餐成本核算	258
9.3.6	餐饮成本日核算、月核算	259
9.3.7	餐饮经营指标及报表	261

### 第3篇 拓展篇

第10章	餐饮战略管理	267
10.1	餐饮人力资源管理	267
10.1.1	餐饮人力资源规划	268
10.1.2	餐饮员工的招聘与录用	269
10.1.3	餐饮人力资源薪酬管理	271
10.1.4	餐饮人力资源的培训与开发	272
10.2	餐饮品牌管理	273
10.2.1	餐饮品牌外显要素设计	274
10.2.2	餐饮品牌文化内涵设计	274
10.2.3	餐饮品牌运作与管理	276
10.3	餐饮企业连锁经营管理	279
10.3.1	连锁经营概述	279
10.3.2	餐饮企业连锁组织结构设计	282
10.3.3	餐饮企业连锁经营管理	283
10.4	餐饮创新管理	285
10.4.1	餐饮创新基本原则	286
10.4.2	理念创新	287
10.4.3	餐饮菜点创新	288
10.4.4	餐饮服务创新	289
10.4.5	餐饮企业制度创新	289
10.4.6	餐饮企业技术、知识创新	289
10.4.7	餐饮营销创新	290
10.5	餐饮企业核心竞争力培育	292
10.5.1	核心竞争力定义	293
10.5.2	餐饮企业核心竞争力特征	293
10.5.3	餐饮企业核心竞争力构成要素	294
10.5.4	餐饮企业核心竞争力培育及管理	294
	参考文献	299

第 1 篇

技能篇

PART 1





## 第1章

# 餐饮服务技能

### 目标

- 掌握餐饮服务中托盘、铺台布、餐巾折花、点菜、斟酒服务、客房送餐等各项技能。
- 能应用餐饮服务各项技能,做好对客服务。

### 导读

客人在就餐期间,不仅要求菜点的色、香、味、形、质、养、器俱佳,还要求提供相应的服务。餐饮服务技能是指餐饮服务人员面对面地为客人提供各种服务,满足客人提出的各类符合情理的要求的各项基本技能。只有掌握了对客服务的各项基本技能,才能更好地对客服务,提高客人的满意度。

## 1.1 餐饮服务礼仪

### 任务导入

2013年3月1日,实习生小肖被安排在镇江某大酒店餐厅实习。在报到后第二天,她看到在员工餐厅的通道上,一位二十来岁的姑娘,肩上斜披着一块宽绸带,上面绣着:服务礼仪示范员。示范员面若桃花,向经过的每位顾客和员工展露微笑,问候致意。小肖很诧异,一打听,原来是酒店专门为她们准备的礼仪示范培训。

**思考:** 餐饮服务礼仪包含哪些内容? 如何做才能符合服务礼仪规范?

### 工作任务1 仪容仪表

#### 1. 面部的清洁与保养

(1) 正确的洗脸方法。洗脸的时间一般是一天两次。洗脸的步骤与方法:取洗面奶适量,用双手的中指和无名指的指腹在脸上打圈揉搓。面部保养需要使用基础护肤品,



一般包括洗面奶、柔肤水(爽肤水)和乳液。

(2) 面部的修饰与化妆。男士要注意定期修剪鼻毛,切忌让鼻毛露出鼻腔。男士的胡须长得快,需要每天剃须、修面。女士化淡妆。

### 2. 头发的清洁与发型选择

洗发的方法:应选择适合自己的洗发水。洗发后要使用护发素来保养头发。

洗发次数:头发要经常清洗,以保持蓬松和干净,一般1~2天要清洗一次。选择适当的发型:轮廓分明,样式保守整洁,修剪得体,两侧鬓角不得长于耳垂底部,背面不超过衬衣领底线,前面不遮盖眼部,女士若是长发须盘起来。

### 3. 双手的清洁

手是仪容的重要部位,服务时的最低要求莫过于一双清洁的手。在服务场合,一双清洁并精心护理的手也显示了一个人的良好职业素养。对指甲周围的死皮要定期修理。要经常修剪指甲(注意不要在公众场所修剪指甲),特别注意指甲缝中不能留有污垢。指甲一般修剪成椭圆形,指甲的长度,不应超过手指指尖。

### 4. 口腔的清洁与护理

(1) 保持口气清新。如果与人交谈时口腔中散发出难闻的气味,会使顾客不愉快,自己也会很难堪。建议在上班之前,尽量不要吃刺激性食物,也不能当众嚼口香糖。

(2) 牙齿的清洁与保养。正确的刷牙方法是将牙刷毛束尖端放在牙龈和牙冠的交界处,稍微加压按摩牙龈,同时顺着牙缝上下颤动地竖着刷。要尽量少抽烟,少喝浓茶。

### 5. 着装

(1) 工作时一律穿规定的工作服,如图1-1所示。服务人员在工作时一律穿规定的工作服,工号牌端正地佩戴在左胸上方。

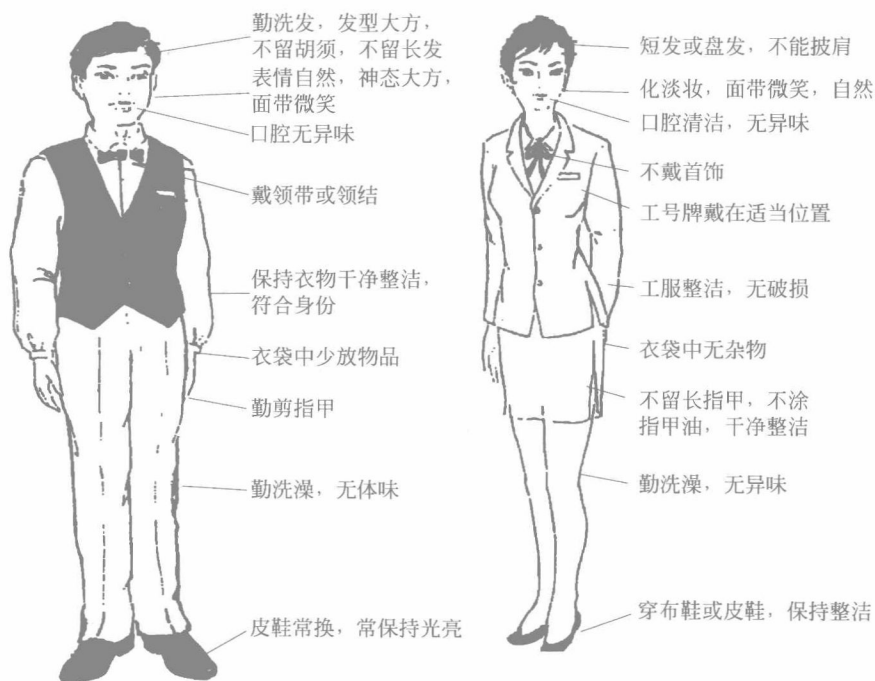


图 1-1 服务人员仪容仪表要求