



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



工作过程系统化

餐饮 服务与管理

CANYIN

FUWU YU GUANLI

《餐饮服务与管理》结合餐饮服务工作的实际，从认识餐厅、餐前准备、开餐服务、席间服务、餐后服务等6个项目出发，制定了每个项目的学习目标和能力目标、任务引领型的项目活动表，每个项目中分别以任务的形式提出要求，并提供现场模拟情景和知识链接，最后通过同学、老师及自我评价来衡量学习的收获，形式新颖，实用性强。

主 编 王 兵 肖 萍
副主编 江丽容 李 涛 廖致莉



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



工作过程系统化

餐饮 服务与管理

CANYIN

FUWU YU GUANLI

《餐饮服务与管理》结合餐饮服务工作的实际，从认识餐厅、餐前准备、开餐服务、席间服务、餐后服务等6个项目出发，制定了每个项目的学习目标和能力目标、任务引领型的项目活动表，每个项目中分别以任务的形式提出要求，并提供现场模拟情景和知识链接，最后通过同学、老师及自我评价来衡量学习的收获，形式新颖，实用性强。

主 编 王 兵 肖 萍
副主编 江丽容 李 涛 廖致莉
编 委 尹 灵 刘春英 黄 伟

华中科技大学出版社
(中国·武汉)

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/王兵 肖萍 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2010年3月
ISBN 978-7-5609-5996-2

I. 餐… II. ①王… ②肖… III. ①餐饮业-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(2010)第 024059 号

餐饮服务与管理

王兵 肖萍 主编

策划编辑:周迎

责任编辑:袁方

责任校对:张琳

封面设计:秦茹

责任监印:熊庆玉

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录排:华中科技大学惠友文印中心

印刷:通山金地印务有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:8

字数:160 000

版次:2010年3月第1版

印次:2010年3月第1次印刷

定价:14.80元

ISBN 978-7-5609-5996-2/F·596

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

本书结合餐饮服务工作的实际,从认识餐厅、餐前准备、开餐服务、席间服务、餐后服务等6个项目出发,制定了每个项目的学习目标和能力目标、任务引领型的项目活动表,每个项目中分别以任务的形式提出要求,并提供现场模拟情景和知识链接,最后通过同学、教师及自我评价来衡量学习的收获,形式新颖,实用性强。

本教材既可作为中等职业学校和高等职业学校的教学用书,也可作为旅游企业、旅游培训部门对餐饮部各岗位员工进行岗前培训或在岗培训用书,同时也可作为饭店员工参加岗位考级的复习用书。



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业

编 委 会

顾问：

吴全全（教育部职业技术教育中心研究所）

委员会主任：

范德华 朱维德 熊骥锋

委员会副主任：

彭 萍 黄培文 王 兵 栾鹤龙

委员：

周 梁	骆 颂	李梅乐	黄爱时	肖 萍	陈晓毛
江丽容	王明强	韦燕生	邓玉梅	李 涛	廖致莉
李崇金	谢 青	张矿生	张 玲	刘小琴	孙 芸
童 影	黄 伟	管爱岚	金 竺	陈 劭	文 琚
尹 灵	刘春英	徐 晴	韦江佳	张 甜	朱丽萍
李 玲	李晨云	张 颖	龙美华	梁绍斌	谢善琼

总 序

世界职业教育发展的经验和我国职业教育发展的历程都表明,职业教育是提高国家核心竞争力的要素。职业教育这一重要作用和地位,主要体现在以下两个方面:其一,职业教育承载着满足社会需求的重任,是培养为社会直接创造价值的高素质劳动者和专门人才的教育,职业教育既是经济发展的需要,又是促进就业的需要;其二,职业教育还承载着满足个性需求的重任,是促进以形象思维为主的具有另类智力特点的青少年成才的教育。职业教育既是保证教育公平的需要,又是教育协调发展的需要。

这意味着,职业教育不仅有着自己的特定目标——满足社会经济发展的人才需求以及与之相关的就业需求,而且有着自己的特殊规律——促进不同智力群体的个性发展以及与之相关的智力开发。

长期以来,由于我们对职业教育作为一种类型教育的规律缺乏深刻的认识,加之学校职业教育又占据绝对主体地位,因此职业教育与经济、企业联系不紧,导致职业教育的办学未能冲破“供给驱动”的束缚;由于与职业实践结合不紧密,职业教育的教学也未能跳出学科体系的框架,所培养的职业人才,其职业技能的专深不够、职业工作的能力不强,与行业、企业的实际需求,也与我国经济发展的需要,相距甚远。实际上,这也不利于个人通过职业这个载体实现自身所应有的生涯发展。

因此,要遵循职业教育的规律,强调校企合作、工学结合,在“做中学”,在“学中做”,就必须进行教学改革。职业教育教学应遵循“行动导向”的教学原则,强调“为了行动而学习”、“通过行动来学习”和“行动就是学习”的教育理念,让学生在由实践情境构成的以过程逻辑为中心的行动体系中获取过程性知识,去解决“怎么做”(经验)和“怎么做更好”(策略)的问题,而不是在由专业学科构成的以架构逻辑为中心的学科体系中去追求陈述性知识,只解决“是什么”(事实、概念等)和“为什么”(原理、规律等)的问题。由此,作为教学改革核心的课程,就成为职业教育教学改革成功与否的关键。

当前,在学习和借鉴国内外职业教育课程改革成功经验的基础之上,工作过程导向的课程开发思想已逐渐为职业教育战线所认同。所谓工作过程,是“在企业里为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”,是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统。与之相关的工作过程知识,是情境化的职业经验知识与普适化的系统科学知识的交集,它“不是关于单个事务和重复性质工作的知识,而是在企业内部关系中将不同的子工作予以连接的知识”。以工作过程逻辑展开的课程开发,其内容编排以典型职业工作任务以及实际的职业工作过程为参照系,按照完整行动所特有的“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”结构,实现学科体系的解构与行动体系的重构,实现于变化的、具体的工作过程之中获取不变的、思维过程完整性的训练,实现实体性技术、规范性技术通过过程性技术的物化。

近年来,教育部在中等职业教育和高等职业教育领域,组织了我国职业教育史上最

大的职业教育师资培训项目——中德职教师资培训项目和国家级骨干教师培训项目。这些骨干教师通过学习、了解、接受先进的教学理念和教学模式,结合中国的国情,开发了更适合我国国情、更具有中国特色的职业教育课程模式。

华中科技大学出版社结合我国正在探索的职业教育课程改革,邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家,特别是接受过中德职教师资培训或国家级骨干教师培训的中等职业学校的骨干教师,为支持、推动这一课程开发应用于教学实践,进行了有意义的探索——工作过程导向课程的教材编写。

华中科技大学出版社的这一探索,有以下两个特点。

第一,课程设置针对专业所对应的职业领域,邀请相关企业的技术骨干、人力资源管理者以及行业著名专家和院校骨干教师,通过访谈、问卷和研讨,由企业技术骨干和人力资源管理者提出职业工作岗位对技能型人才在技能、知识和素质方面的要求,结合目前我国中职教育的现状,共同分析、讨论课程设置存在的问题,通过科学合理的调整、增删,确定课程门类及其教学内容。

第二,教学模式针对中职教育对象的智力特点,积极探讨提高教学质量的有效途径,根据工作过程导向课程开发的实践,引入能够激发学习兴趣、贴近职业实践的工作任务,将项目教学作为提高教学质量、培养学生能力的主要教学方法,把适度够用的理论知识按照工作过程来梳理、编排,以促进符合职业教育规律的新的教学模式的建立。

在此基础上,华中科技大学出版社组织出版了这套工作过程系统化的职业技术教育课程改革新规划教材。我始终欣喜地关注着这套教材的规划、组织和编写的过程。华中科技大学出版社敢于探索、积极创新的精神,应该大力提倡。我很乐意将这套教材介绍给读者,衷心希望这套教材能在相关课程的教学活动中发挥积极作用,并得到读者的青睐。我也相信,这套教材在使用的过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,不断得到改进、完善和提高。我希望,华中科技大学出版社能继续发扬探索、研究的作风,在建立具有我国特色的中等职业教育和高等职业教育的课程体系的改革之中,做出更大的贡献。

是为序。

教育部职业技术教育中心研究所

《中国职业技术教育》杂志主编

学术委员会秘书长

中国职业技术教育学会

理事、教学工作委员会副主任

职教课程理论与开发研究会主任

姜大源 研究员 教授

2008年7月15日

前 言

“餐饮服务与管理”是中等职业学校饭店服务与管理专业的学生必须掌握的一门专业基础课,同时也是与行业实践紧密结合的一门课。饭店业日新月异的发展促使专业教学也要不断更新,才能为中国饭店业提供高素质的专业人才。

本书以餐饮服务的实际工作程序为编写顺序,结合青少年的特点,利用图表加图片的模式,力求形式新颖;用项目加任务的模式,力求内容实用。编者将相关的理论知识融入教学案例中,营造一个餐饮部的工作环境,让学生能参与到活动中,在动中学,在学中动,培养学生的餐饮服务专业技能和动手、动脑能力,并通过自评和互评给学生更大的自主发展空间。

本书由重庆市旅游学校王兵副校长和武汉市旅游学校肖萍老师担任主编,负责本书的大纲编写、统稿定稿、总撰修改。福州旅游职业中专学校江丽容老师、湖北省旅游学校李涛老师、柳州市第一职业技术学校廖致莉老师担任副主编。具体章节分工如下:项目一,湖北省旅游学校李涛老师;项目二,重庆市旅游学校尹灵老师;项目三,福州旅游职业中专学校江丽容老师;项目四,柳州市第一职业技术学校廖致莉老师;项目五,武汉市旅游学校刘春英老师;项目六,福州旅游职业中专学校江丽容老师。

参加本书大纲讨论的老师有:重庆市旅游学校王兵副校长、武汉市旅游学校肖萍老师、湖北省旅游学校李涛老师、重庆市旅游学校黄伟老师。

本书在编写过程中得到了武汉市旅游学校、武汉市最佳西方禧邦可大酒店、武汉东方大酒店等单位的大力支持,在此表示感谢!本书参考并引用了相关文献,部分图片来自互联网,特此致谢!

因编者水平有限,加之编写时间仓促,敬请使用本书的师生和行业工作人员,对本教材提出批评指正。

编 者
2010年3月

目 录

项目一 认识餐厅	(1)
任务1 认识中餐厅	(3)
任务2 认识西餐厅	(5)
任务3 认识宴会厅	(7)
任务4 认识酒吧	(9)
任务5 认识茶艺吧	(11)
任务6 认识其他形式的餐厅	(13)
项目二 餐前准备	(17)
任务1 中餐厅餐前准备	(19)
任务2 西餐厅餐前准备	(27)
任务3 酒吧准备	(34)
任务4 宴会厅的准备	(38)
项目三 开餐准备	(43)
任务1 中餐厅开餐服务	(45)
任务2 西餐厅开餐服务	(50)
项目四 席间服务	(55)
任务1 酒水服务	(57)
任务2 传菜服务	(61)
任务3 上菜服务	(63)
任务4 西式菜肴服务	(68)
任务5 其他服务	(71)
项目五 餐后服务	(75)
任务1 结账服务	(77)
任务2 食品打包服务	(82)
任务3 清理工作	(84)
任务4 认识管事部	(87)
项目六 其他	(91)
任务1 客房送餐	(93)
任务2 应急事件处理	(99)
附录 餐厅服务员国家职业标准	(104)
参考文献	(116)



项目一

认识餐厅

项目描述

餐厅的种类形式多种多样,不同类型的餐厅在外观建筑、内部装饰、员工服装、菜单和娱乐等方面都有其独特的特征。

通过图片直观形象的展示,大家一起来认识餐厅,进入一个餐厅的多彩世界。

学习目标

通过对各种类型餐厅的介绍和讲解,同时利用图片或其他多媒体形式,使学生对不同类型餐厅的构成和特征有一个初步的了解。

能力目标

通过对各类型餐厅形象而直观的介绍,培养学生学习餐饮服务的浓厚兴趣,让学生能区分不同类型的餐厅并掌握其主要特征。

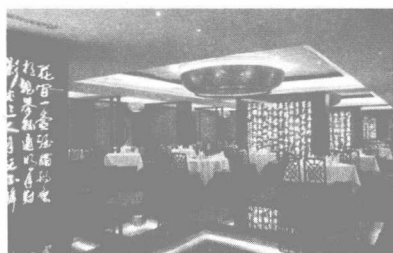
【任务引领型的项目活动表】

	工 作 任 务	任 务 内 容
认 识 餐 厅	任务 1:认识中餐厅	确定餐厅主题
		餐厅的布置方法
	任务 2:认识西餐厅	服装
		菜单
		娱乐
	任务 3:认识宴会厅	场地
		设备
		与其他部门的配合
	任务 4:认识酒吧	环境与气氛
		酒水供应
		娱乐
		种类
	任务 5:认识茶艺吧	环境与气氛
		设备用具
		茶艺表演
	任务 6:认识其他形式的餐厅	咖啡厅
		自助餐厅
		快餐厅
		火锅店
		食街
		团体就餐机构
		茶餐厅

任务1 认识中餐厅

【任务要求】

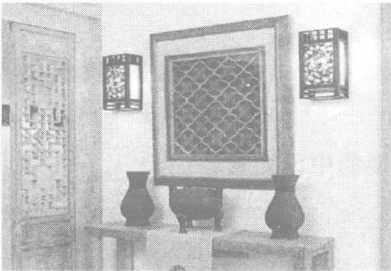
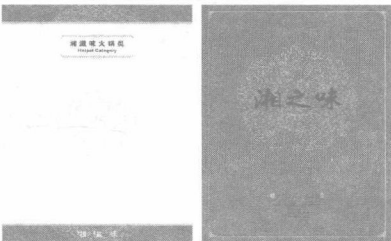
快速、准确地找出餐厅中各种典型的中国元素。



观察及总结

认 识	图 片	特 征	
		学生总结	教师点评
布置			
服装			

续表

认 识	图 片	特 征	
		学生总结	教师点评
家具、装饰			
菜单			
娱乐方式			



心得体会



知识链接

中餐厅是我国饭店的主要餐厅形式,是饭店餐饮部门主要的销售服务场所。我国的星级饭店,几乎无一例外地设置多个不同风味的中餐厅,主营粤、川、苏、鲁、浙、湘、徽、闽、京、沪等菜系。中餐厅除了向宾客提供中式菜点外,其环境氛围和服务方式也能体现我国民族文化和历史传统特色。



思考练习

1. 你还能想到有哪些中国元素可以运用在中餐厅里?
2. 通过考察,试分析比较星级饭店的中餐厅与社会型中餐厅的异同。

任务2 认识西餐厅

【任务要求】

准确把握西餐厅的特征。



观察及总结

认 识	图 片	特征(自我总结)
布置		
服装		

续表

认 识	图 片	特征(自我总结)
家具、装饰		
菜单		
娱乐方式		



心得体会



知识链接

西餐厅大都以经营法、意、德、美、俄式菜系为主,同时兼容并蓄,博采众长,可以说是西方饮食文明的一个缩影,其中又以高档法式餐厅(扒房)最为典型。扒房具备豪华餐厅的基本特征,是饭店为体现自己菜肴特色与服务水准,满足高消费宾客需求而开设的高档西餐厅,它是豪华大饭店的象征。扒房以法式大餐为菜品核心,美食佳酿,相映生辉,扒房厨师烹饪技术水平高超精湛,擅长客前烹制,以渲染气氛。



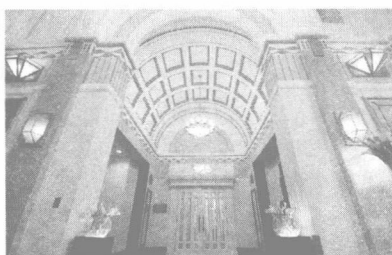
思考练习

1. 通过对中、西餐厅特征的了解,分析两者各自的优势。
2. 到当地星级饭店考察,了解高档西餐厅的情况。

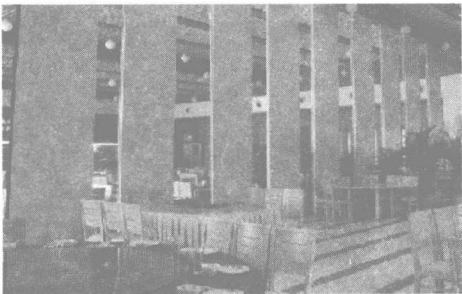
任务3 认识宴会厅

【任务要求】

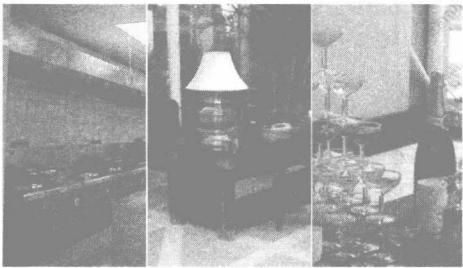
掌握宴会厅的主要特征。



观察及总结

认 识	图 片	特征(自我总结)
场地		
设备		

续表

认 识	图 片	特征(自我总结)
其他部门		
宴会台型		



心得体会



知识链接

宴会厅又可以称为多功能厅,是饭店宴会部经营的重要场所。宴会作为一种隆重、正式的餐饮活动,具有聚餐化、规格化、社交化和礼仪性四大特征,参加人数多,已逐渐成为饭店创收的主要渠道之一。宴会厅通常以一个大厅为主,周围有数个不同风格的小厅与之相通并保持相对独立,一般可根据客户的要求用隐藏式的活动板调节厅的大小。宴会厅通常具备多功能性,活动舞台、试听同声传译、会议设备、灯光音响设备等应有尽有,为宴会部经营各种大型餐饮活动、会议、展览和文娱演出等提供良好的条件。



思考练习

1. 宴会厅的多功能化是如何实现的?
2. 考察后和同学交流一下你见过的印象最深刻的宴会厅。