

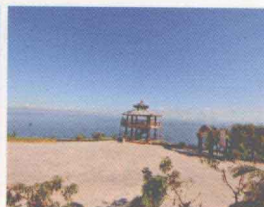
旅游教育系列丛书

冒超球 主编 董家彪 副主编

餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANGLI

邓 敏 主编



中山大学出版社

旅游教育教学丛书/冒超球主编；董家彪副主编

餐饮服务与管理

邓 敏 主编

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理/邓敏主编. —广州: 中山大学出版社, 2010. 9

(旅游教育教学丛书/冒超球主编; 董家彪副主编)

ISBN 978 - 7 - 306 - 03742 - 8

I. 餐… II. 邓… III. ①饮食业 - 商业服务 - 教材 ②饮食业 - 商业管理 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 174881 号

出 版 人: 祁 军

策 划: 尚雅工作室

责任编辑: 邓启铜

责任校对: 熊 蓉

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 (020) 84111996, 84111997, 84113349, 84110776

发行部 (020) 84110283, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传真: (020) 84115892

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷: 广东省茂名广发印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 340 千字

版次印次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与出版社尚雅工作室联系调换

《旅游教育教学丛书》编委名单

主 编：冒超球

副主编：董家彪

编 委：（按姓氏笔画排序）

吴宁辉 张舒哲 林贤东 冒超球

黄伟钊 董家彪 曾小力

《旅游英语》

主 编：莫红英

办公应用软件教程

主 编：商仲玉

餐饮服务与管理

主 编：邓 敏

酒店客房服务

主 编：朱小彤

副主编：徐 明

调酒·茶艺

主 编：徐 明

总 序

在现代教育中，教材是教育思想的载体，是教学活动的基本依据，也是深化教育教学改革、全面推进素质教育和培养创新型人才的基本内容保证。

教育的理想是使人得到全面、自由的发展。人是教育的对象，教育的本质是实现人的价值的最大化。教育的基本功能是开发人的心智、促进人的身心发展。因此，任何教材都会在受教育者心灵和智慧成长过程中留下深深的痕迹。教材之重要性，不言而喻。

教育伴随着人的一生，而一个人接受终身教育成就的大小，往往取决于中学阶段前后教育的基础是否打牢。作为高中阶段的中等职业教育，应把社会文化效应放在第一位，以培养学生良好的可持续发展的综合素质为基础，让每一个学生，在成为合格的劳动者的同时，也得到自由的、全面的发展，这样才能真正体现职业教育的长远目标。目前那种打着“学一技之长”的旗号而忽视学生作为可持续发展的人所必需的基础教育的急功近利的现象应当坚决摒弃，真正的教育是通过德育培养人高贵的灵魂，通过智育培养人独立思考的头脑、获得知识的能力，通过美育培养人丰富的精神世界。一言以蔽之，职业教育，首先是人的终生发展问题，然后才是具体的岗位技能教育。

2004年中山大学出版社组织编写并出版了一批旅游职业教育教材。这些教材对深化中等职业教育教学改革、提高教学质量起到了重要作用。但是也必须看到，任何教材都必须紧跟行业发展之步伐，及时总结客观实践之规律，如此，方可永葆活力。尤其近年来，迅猛发展的旅游业给旅游职业教育带来了巨大挑战和机遇，随着发展旅游业进入国家战略，发展旅游职业教育必然要进入国家战略的思考，如何将旅游职业教育做强做大，更好地为旅游产业发展服务，为新形势下的旅游业发展培养所需各类人才，是每一个旅游教育工作者所要思考的问题，而出版与时俱进的教材则是我们所做出的重要举措之一。

在这个背景下，中山大学出版社又组织编写了这套《旅游教育教学丛书》，该丛书是在国家教育部颁布的教学大纲指导下，根据国内外旅游业的最新实际

需要而编写的，体现了编者对旅游业和旅游教育的深入思考和认识，具有实用性、时代性和终身教育性等特点，适用各类旅游中职学校作为教材，也部分适用于高职院校旅游专业教材。

随着旅游业上升为国家战略性支柱产业，旅游职业教育将承担起培养更多具有国际化视野、专业技能娴熟和服务意识良好的高素质旅游人才的重任。因此，加强教材建设，不断编辑和出版适合现代旅游业发展需要的，既有地方特色又能与国际市场接轨，既贴近市场又具有前瞻性的旅游教育教学系列丛书，并以此推动旅游教育的改革，培养出更多具有良好素质的旅游人才，乃是旅游教育工作者义不容辞的职责。

是为序。

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the author or a related official.

2010年8月19日于广东省旅游学校

前 言

随着旅游业在我国国民经济中的重要作用不断显现及国民休闲旅游计划的实施,酒店业又迎来了一个新的迅猛发展时期,酒店对人才的需求量不断上升,旅游教育事业也随之蓬勃发展起来,各地中等职业学校纷纷开办酒店服务专业。酒店业是一个涉及多种学科、实践性强、知识面广且知识更新较快的行业,同时,随着我国恩格尔系数的下降,人们对酒店人才提出了新的更高的质量要求。因此,只有那些内容新颖、案例充分、实用性强、有系统性和前瞻性的教材才能满足现代旅游教育的需要。

《餐饮服务与管理》根据最新中等职业教育课程和教学大纲,以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向,以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标,针对旅游中等职业学校酒店服务与管理专业学生的特点,注重基础、强化能力、内容新颖、图例精当、重点突出、案例丰富、可操作性强。

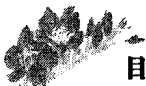
本书分为两编,共十章。第一章至第四章为餐饮服务篇,主要阐述了餐饮服务概述、零点餐厅服务程序、自助餐服务、宴会服务等四大方面的知识和技能;第五章至第十章为餐饮管理篇,主要阐述了菜单设计、餐饮原料管理、餐饮生产管理、餐厅销售服务管理、餐饮设备物品管理和餐饮成本核算与控制管理等。

本书可作为旅游中等职业学校的专业教材和高等旅游职业院校(系)的辅助教材,也可作为餐饮服务员岗位培训用书和餐饮从业人员的自学用书。

由于时间仓促、编者水平有限,书中难免存在错漏之处,敬请读者批评指正。

编 者

2010年8月



目 录

上编 餐饮服务

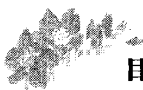
第一章 餐饮概述	(2)
第一节 餐饮发展概况	(3)
第二节 餐饮部	(11)
第三节 餐饮服务人员素质要求	(17)
第二章 餐厅服务基本程序	(32)
第一节 餐前准备	(33)
第二节 迎宾入座	(37)
第三节 点菜服务	(40)
第四节 斟酒服务	(73)
第五节 上菜、分菜服务	(80)
第六节 餐中服务	(87)
第七节 结账收尾工作	(90)
第八节 客房送餐服务	(93)
第三章 自助餐服务	(107)
第一节 自助餐简介	(108)
第二节 自助餐台设计与布局	(110)
第三节 自助餐服务程序	(113)
第四章 宴会服务	(117)
第一节 宴会概述	(118)
第二节 宴会产品设计	(132)
第三节 中餐宴会服务	(147)
第四节 西餐宴会服务	(155)
第五节 酒会服务	(159)



第六节 其他服务	(163)
----------------	-------

下编 餐饮管理

第五章 菜单设计	(171)
第一节 菜单概述	(171)
第二节 菜单设计需考虑的因素	(174)
第三节 菜单设计的方法和技巧	(177)
第四节 菜单推销	(180)
第六章 餐饮原料管理	(182)
第一节 原料采购管理	(182)
第二节 原料验收管理	(189)
第三节 原料库存管理	(191)
第四节 原料领发管理	(196)
第七章 餐饮生产管理	(200)
第一节 厨房概述	(200)
第二节 餐饮产品生产质量管理	(206)
第三节 餐饮生产安全管理	(209)
第八章 餐厅销售服务管理	(212)
第一节 餐厅促销	(213)
第二节 餐厅服务现场管理	(219)
第三节 餐厅安全与卫生管理	(220)
第四节 餐厅信息管理	(222)
第五节 餐饮服务质量管理	(223)
第九章 餐饮设备物品管理	(240)
第一节 餐饮设备物品的分类与保养	(241)
第二节 餐具洗涤及垃圾处理	(248)
第三节 餐饮设备管理方法	(250)



第十章 成本核算与控制	(252)
第一节 餐饮成本概述	(252)
第二节 餐饮成本核算	(254)
第三节 菜单菜肴定价	(255)
第四节 餐饮成本控制	(258)
主要参考书目	(263)

上 编

餐饮服务



第一章 餐饮概述

“民以食为天”，餐饮活动是人类生活中最基本、最重要的活动，发展至今，经历了漫长的发展过程。作为酒店中承担着满足客人饮食及其他需要的餐饮部门，其经营好坏已成为评价酒店经营管理和服务水平高低的标志。

【开篇案例】

某宾馆餐厅，迎宾小姐引导几个客人从门口进入。几个客人簇拥着一位爱挑剔的老太太。

服务员为她斟上红茶，她却生硬地说：“还未关照你，怎么知道我要红茶，告诉你，我喜欢喝绿茶。”

服务员不易为人察觉地一愣，客气而又礼貌地说：“这是餐厅特意为你们准备的，餐前喝红茶消食开胃，尤其适合老年人，如果您喜欢绿茶，我马上单独为您送来。”

老夫人脸色缓解下来，矜持地点点头，顺手接过菜单，开始点菜。

“喂，水晶虾仁怎么这么贵？”老夫人斜着眼看着服务员，“有什么特点吗？”

服务员面带着微笑，平静而胸有成竹地解释道：“我们进的虾仁都有严格的规定，一斤 120 粒，水晶虾仁有四个特点：亮度高，透明度强，脆度大，弹性足。其实我们这道菜利润并不高，主要是用来为饭店创牌子的拳头产品。”

“有什么蔬菜啊？”老夫人又说了，“现在蔬菜太老了，我不要。”

服务小姐马上顺水推舟：“对，现在的蔬菜是咬不动，不过我们餐厅今天有炸得很软的油焖茄子，菜单上没有，是今天的时新菜，您运气正好，尝一尝吧？”服务小姐和颜悦色地说。

“你很会讲话啊。”老夫人动心了。

“请问喝什么饮料？”服务小姐问道。

老夫人犹豫不决地露出沉思状。“我们这里有椰汁、粒粒橙、芒果汁、可口可乐……”老夫人打断服务员的话：“来几罐粒粒橙吧！”



【教学目标】

- ◆ 了解中西餐饮发展简史
- ◆ 掌握餐厅及餐饮服务的特点及特点
- ◆ 掌握餐厅的种类及特点
- ◆ 掌握餐饮部组织机构设置
- ◆ 了解餐饮服务人员的素质和能力要求及各主要岗位的职责

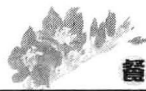
第一节 餐饮发展概况

一、中西餐饮发展简史

（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活，经过漫长的岁月，原始人渐渐发现被火烧熟的食物香气扑鼻，且更容易咀嚼，于是开始寻找火源并最终发明了火。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—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，同时开始出现人工酿酒，使人们能以酒助兴，以肴佐酒，从而使先民们由原始的聚餐向筵宴转化。根据《周礼》、《礼记》等书的追记，虞舜时期已出现“燕礼”（一种敬老宴），先祭祖，后围坐，吃狗肉，饮米酒，较为简朴。

先秦时期，青铜器的出现标志着餐饮的炊、餐具进入金属器具时代，促进了烹饪技术的发展和提高，筵宴发展起来。夏朝时增添了“飨礼”（一种尊贤宴），菜品较多，但限制饮酒。夏桀当政，宴会渐开奢靡之风。殷周时期，纣王“酒池肉林”，开了冶游夜宴之先河。周朝时“周公制礼作乐”，节制饮酒，严格等级制度，确定筵宴规格，制订了很多筵宴礼仪，筵礼制度有乡饮酒礼、大射礼、婚礼、公食大夫礼等各种名目。春秋时期，礼崩乐坏，士大夫也敢“味列九鼎”，诸侯大肆筑台宴乐，饮酒之风盛行。到了战国，宴乐更甚，《招魂》、《大招》中招祭亡灵用的菜单，客观上反映了楚地筵宴之盛况，菜式品种多、组合适宜、衔接自然，席面设计跃上了新的台阶。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,并广泛用于餐饮活动,还开发和引进了新的食物原料。秦朝时,咸阳和巴蜀的餐饮市场尤其繁荣,民间的婚寿喜庆酒宴都操办得较为隆重。汉初,宴饮较简单,后来国力殷实,宴乐又蓬勃兴起,且注重规范。那时仍是在高堂上铺设锦幕帷帐,两三人席坐对饮,有侍者斟酒布菜,有乐伎表演歌舞,但餐饮器物趋向轻薄,以漆器为主。民间的礼乐宴请之风也很盛行。

魏晋时兴文酒,士族集团生活奢华,筑台宴乐、曲水流饮,讲究雅境、雅情、雅菜、雅趣,谢枫的《食经》为中国烹饪、餐饮理论的研究开了先河。南北朝时期,筵宴有了类似矮桌的条案,使用朱墨相间的漆器。筵宴名目增多,各具特色,还出现了早期佛斋素宴。

隋唐、五代、宋、元时期,筵宴有较大发展。隋朝时,筵宴承上启下。唐及五代,国力空前强盛,筵宴的发展进入了一个全新的时期,出现了高足桌和靠背椅,铺桌帷,垫椅单,开始使用细瓷餐具;筵宴种类更多,或赏花或弄月借境妙用,或菜品繁多,或以特异的才情和浓郁的乡味取胜;用料从山珍扩大到海味,由禽畜拓展到异物,烹调工艺日益精细;酒令发展很快,宴会气氛更加欢悦。两宋时,名筵更多,重铺排,讲究和乐;此时还出现了专管民间节庆宴会的“四司六局”,有“看盘”(即装饰物),使用清一色的银器或细瓷餐具,气派空前。元朝的宴会,有浓郁的游牧射猎色彩和山林草原气息,如元代大型烤肉席、全羊席、诈马宴等;味重鲜咸,用“酒海”盛酒,增设小果盒、大香炉、花瓶等饰物。

明清时期,中国筵宴已经成熟并走向鼎盛。明代红木家具问世,餐室布置富丽堂皇,进餐环境雅致舒适,还有了对号入座的“席图”。宴会设计注重套路、气势,讲究不同档次和规格,以头菜统帅、决定宴会档次。清代创造了各式制作精美的满汉全席,标志近代中国餐饮的最高水平。满汉全席有全龙席、全虎席、全凤席、全羊席、全牛席、全鱼席、全鸭席、全蟹席、全素席等,其中全羊席号称“屠龙之技”,满汉燕翅烧烤全席被誉为“无上上品”。各少数民族的宴会蓬勃发展,各自展现不同的民族习俗和风情。

(二) 西方餐饮发展简史

受西方文明发展进程的影响,西方餐饮在不同发展时期的代表国家和地区不同,体现出地域上的迁移性特点。

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,埃及当时的宫廷饮食十分丰富,法老每餐进食 30 多种菜肴,并饮用啤酒、葡萄酒、果酒等酒水。当时埃及面包和蛋糕的品种已达 16



种。

随着希腊文明代替了埃及文明,出现了煎、炸、焖、蒸、烤、煮、炙等多种烹调方法,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。

受希腊文化的影响,罗马逐渐重视烹饪文化,许多贵族在家中试制调味品,并以家族的名字命名以显示门第权威。古罗马人还最早在餐馆的餐桌上放置玫瑰花、在重大宴会时报每道菜的菜名等。但当时人们用餐还是以手抓食为主,餐具还不完备,餐刀、餐叉等还没出现。

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,意大利成为欧洲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,法国成为欧洲的政治、经济、文化中心,其发达的农牧渔业成为其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、非和亚三洲)和土著印第安人传统习惯的大融合。不太注重造型却很重营养、求新、求快为特色的美式烹饪迅速在世界各地流行,在世界烹饪界占据一席之地。

二、现代餐厅与餐饮服务

(一) 餐厅的概念

简单讲,餐厅就是人们就餐的场所。据《法国百科大辞典》记载,餐厅(restaurant)一词的词源为derest-aurer,是恢复精神气力之意,后被注释为为宾客提供休息和食物饮料以恢复体力精神的地方。它首先在法国,继而在欧洲,最终在全世界成为餐馆的专用名词。

一般来说,餐厅必须具备以下三个条件:



- (1) 一定的场所,即有一定的生产(供应)食品、饮料的设施和空间;
- (2) 提供餐饮产品,即为公众提供有形的食品、饮料和无形的服务;
- (3) 以营利为目的,追求合理利润。

因此,餐厅是指为公众提供食物、饮料及服务的公共就餐场所。

(二) 餐厅的种类

餐厅种类繁多、风格各异,各个国家和地区对餐厅的分类不尽相同。而且,随着宾客餐饮习惯、就餐方式、口味喜好的发展变化,餐厅数量在快速增长,种类也在不断细分。

1. 按经营特色分

(1) 中餐厅 (Chinese Restaurant)。

中餐厅,是指主要向客人提供中式菜点,其装饰布置、环境气氛、服务方式充分体现中华民族传统特色和文化底蕴的餐厅。中餐厅是我国酒店的主要餐厅。所有星级酒店一般都会设置一个到几个不同风味的中餐厅,主营川、粤、鲁、苏、浙、闽、湘、徽、京、沪、滇、东北风味等菜系,同时向宾客提供不同规格、档次的餐饮服务。

(2) 西餐厅 (Western Restaurant)。

西餐厅是以经营法、意、英、德、俄、美等欧美主要国家的菜式为主,其装饰与布置反映欧洲文明的经典与辉煌,服务方式及气氛强调优雅、浪漫的餐厅。其中,以扒房 (grill room)——高档法式餐厅最为经典。扒房以供应法式菜为主,一般装饰成法式宫廷风格,设施设备豪华、幽雅,菜单设计精美考究,就餐气氛高雅浪漫,多采用法式服务,供应全套西餐,装备了铁板烧和各种烹调小车,注重客前烹制。

(3) 咖啡厅 (Coffee Shop/Cafe)。

咖啡厅是大众化的西餐厅,也称为简便西餐厅,主要供应咖啡、酒类饮料、简便西餐、时尚美食和风味小吃。咖啡厅一般设在与大堂连接的地方,营业时间长,服务快捷,价格相对适中,一般采用美式服务。

(4) 酒吧 (Bar)。

酒吧是指以销售各种酒类和饮料为主,兼营各种香、脆、咸的佐酒小吃的场所。酒吧一般必备三个条件:①配备种类齐全和数量充足的酒水,并要按照贮存要求陈列摆放;②要有各种用途的载杯;③配备供应酒品必备的设备和调酒工具。

酒店中常见的酒吧种类有主酒吧 (Main Bar/Cocktail Bar)、大堂吧 (Lobby Lounge/ Lobby Bar)、服务酒吧 (Service Bar)、康乐吧 (Recreation



Bar)、迷你吧 (Mini Bar)、宴会酒吧 (Banquet Bar) 等。

(5) 特色餐厅 (Specialty Restaurant)。

特色餐厅具有鲜明的主题,围绕一定时期、地域的人物、文化艺术、风土人情、宗教信仰、神话传说等设计菜单、服务方式和程序及进餐氛围,满足客人对餐饮的多元化需求,并力求在社会公众中树立餐厅独特的形象。

特色餐厅有:①专营某一类菜肴如海鲜、野味、素菜、蛇餐、药膳等的餐厅;②突出某一地方菜系如川菜、京菜、粤菜、淮扬菜、湘菜等的餐厅;③突出某一时期或某一民族菜肴如清宫菜、宋菜、清真菜、蒙古菜、朝鲜菜等的餐厅;④突出某一外国菜如日本料理、韩国菜、印度尼西亚菜、意大利菜、德国菜等的餐厅;⑤突出某种烹调方法的如扒房、烧鹅馆、涮羊肉餐厅、烤鸭店等餐厅;⑥突出某种装饰主题,如航海餐厅、红楼梦餐厅、梁山寨餐厅、农家乐餐厅、橄榄树餐厅等;⑦根据所接待的客人,如球迷餐厅、情人餐厅、棋友餐厅等等。

2. 按服务方式分

(1) 豪华餐厅 (Haute Cuisine Restaurant)。

豪华餐厅建筑装潢豪华奢侈,就餐气氛高雅浪漫,菜单设计精美考究。菜肴由具有高技术水平的营养师和大厨亲自配制烹调,价格昂贵;卫生设施高档齐全;配备训练有术、服务技术全面、敬业精神强的资深侍者;名酿贮存丰富。

豪华餐厅起源于法国,法国巴黎里兹酒店的创始人恺撒·里兹和酒店的大厨奥古斯科·艾斯科菲尔作出了杰出的贡献。豪华餐厅大多有一定的政治、历史、文化背景,许多国家早已将某些豪华餐厅列入文物保护单位。

(2) 餐桌服务型餐厅 (Table Service Restaurant/Full Service Restaurant)。

餐桌服务型餐厅各具特色,是餐厅种类中的主流。它建筑装潢上乘,就餐环境舒适,卫生状况良好,菜单内容丰富,价格适中,烹饪技术全面,服务讲究规格化、标准化、程序化,其接待对象以商务散客和会议、旅游团队为主。

(3) 柜台型餐厅 (Counter Service Restaurant)。

柜台型餐厅的厨房通常设在餐厅中央或一边,采用全透明操作方式。厨房四周设柜台和餐椅,能让客人亲眼看到厨师烹制菜肴的全过程。

(4) 自助式餐厅 (Self-service Restaurant)。

自助式餐厅又分为三种形式:①自助餐厅 (Buffet)。该类餐厅将菜品和餐具按开胃品、热菜、烧烤菜、汤、甜品、水果等分类放置在布置装饰精美、台型设计考究的自助餐台上,客人自行挑选和取用自己喜爱的菜品。一般分就