



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

餐饮

实训教程

CANYIN
SHIXUN JIAOCHENG
刘长运 主编



 郑州大学出版社



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

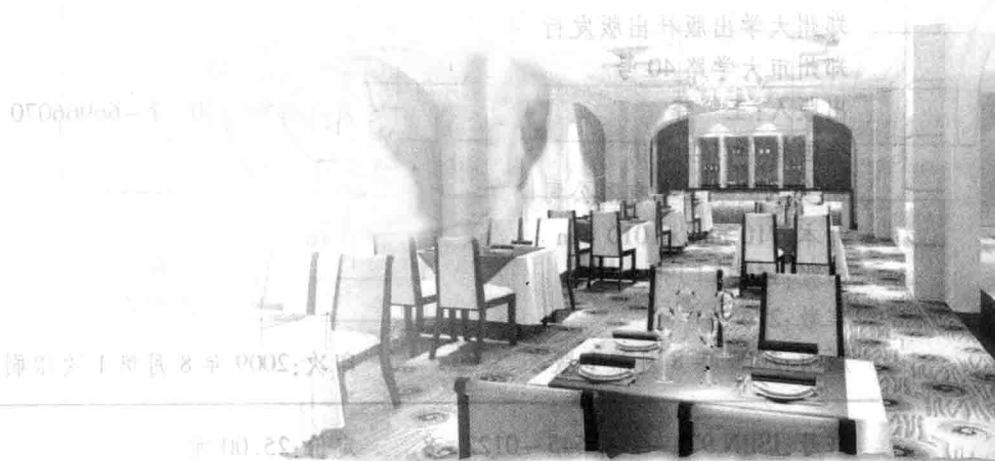
餐饮

实训

CANYIN SHIAXUN

刘长

江苏工业学院图书馆藏
章



郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮实训教程/刘长运主编. —郑州:郑州大学出版社,2009.8

(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-5645-0122-8

I. 餐… II. 刘… III. 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 (2009) 第 118621 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

新乡市凤泉印务有限公司印制

开本:710 mm × 1010 mm

印张:13.25

字数:276 千字

版次:2009 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2009 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0122-8 定价:25.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

编委会名单



- 顾问** 杜书云 郑州大学旅游学院
朱永强 上海师范大学旅游学院
湛贵成 洛阳师范学院历史文化学院
- 主任** 徐永清 郑州旅游职业学院
龙京红 浙江国际海运学院海洋旅游学院
- 副主任** (排名不分先后)
戴桂宝 浙江旅游职业学院酒店管理学院
马彦纯 南京旅游职业学院酒店管理系
端木庆一 河南师范大学外语学院
刘志全 河南职业技术学院旅游烹饪系
柏 杨 安徽工商职业学院旅游系
王君华 河南经贸职业学院外语旅游系
张东明 秦皇岛职业技术学院旅游系
李晓东 郑州旅游职业学院酒店管理系
田秀群 河南商业高等专科学校旅游管理系
郭 琰 中州大学管理学院
- 委员** (排名不分先后)
丁文意 河北旅游职业学院
朱彩云 黑龙江旅游职业学院
杨奇美 浙江国际海运学院海洋旅游学院
刘长运 南阳师范学院旅游与环境学院
袁 平 开封大学管理科学学院
宁 双 日照职业技术学院
尹 昊 郑州大学体育学院体育旅游系
刘秀梅 郑州航院信息统计职业学院旅游系
孙德营 济源职业技术学院经贸系
方相林 安阳师范学院资源环境与旅游学院

陈 丹	合肥学院旅游管理系
袁绍斌	河南财经学院旅游系
许 然	郑州航空工业管理学院
许国林	许昌学院历史与文化学院
姚 红	郑州大学升达经贸管理学院
任华敏	郑州交通职业学院经贸系
马向青	鹤壁职业技术学院
王 潇	河南机电高等专科学校旅游管理系
王军华	华信职业学院管理系
李若凝	河南农业大学旅游系
张国兴	平顶山工学院
王浩乐	许昌职业技术学院
李久昌	三门峡职业技术学院
郭宝林	河南工程学院经贸系
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校旅游管理系
李裔辉	郑州科技学院工商管理系
陈春英	无锡商业职业技术学院旅游管理系
王福臣	中原福港大酒店有限公司
洪玉芝	郑州中都饭店管理有限公司



作者名单

■ 主 编

刘长运

■ 副主编

张众

■ 编委(以姓氏笔画为序)

王浩乐 叶晨曦 刘长运

李裔辉 张 众 常卫锋

傅其建



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专业人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。

高等职业教育酒店管理、餐饮管理专业“十一五”规划教材编写委员会

2009年5月



《餐饮服务实训教程》一书是为了适应高等职业教育旅游与酒店管理专业教学的需要,按照高职教育培养应用型人才的要求,由郑州大学出版社组织部分高等学校及高职高专院校联合编写的高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材之一。

本书共分六章和三个附录,主要介绍了饭店餐饮服务部门的服务技能和服务程序,尽量做到理论与实践相结合。在编写过程中力图体现以下几个特点:

一是针对性。本书针对高职高专院校旅游与酒店管理专业学生的培养目标和实际需要,强调理论联系实际,注重知识与技能的相互渗透,尽可能体现高职高专教育应用型高技能人才的培养目标。

二是实用性。本书与餐饮的实际相联系,介绍目前较为流行的餐饮服务程序,在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。力求做到基础理论简明扼要,业务内容具体形象。

三是先进性。本书反映了餐饮业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题及实训题等,另外加入了三个附录,使学生对餐饮服务英语接待用语、餐厅服务员国家职业标准、餐饮部常用表格有更深入的了解和掌握,这使得本书教学方面的实用性和可操作性更强。综上所述,本书是一本以能力为本位、技能与实务相结合的实用型教材。

本书由刘长运任主编,张众任副主编,参加编写人员及分工如下:

张众(河南商业高等专科学校),第一章;

傅其建(河南机电高等专科学校),第二章;

李裔辉(郑州科技职业学院),第三章;

刘长运(南阳师范学院),第四章;

叶晨曦(郑州航空工业管理学院),第五章;

常卫锋(开封大学),第六章;

王浩乐(许昌职业技术学院),附录一、二、三。

全书最后由刘长运统稿并定稿。

本书可作为高职高专院校旅游专业教材,也可作为中等职业学校旅游与酒店管理专业的教材,还可作为酒店管理人员、服务人员的参考用书。

本书在编写过程中,注意集思广益,借鉴了不少文献资料,听取了有关专家、学者的宝贵意见。有关院校的领导和给予了大力支持,特别是南阳师范学院的杨杰、徐恒生老师在百忙中帮助绘制了部分图件,作者在此表示衷心感谢。

由于作者水平有限,书中难免有疏漏和不妥之处,欢迎专家、同行、读者批评指正。

编者

2009年5月



目录

Contents

1 餐饮概述	1
1.1 餐饮业发展概况	2
1.1.1 中国餐饮业发展概况	2
1.1.2 外国餐饮业发展概况	3
1.1.3 国内餐饮业发展趋势	5
1.2 餐饮服务的概念	9
1.2.1 餐厅的概念	9
1.2.2 餐饮服务的概念	9
1.3 餐饮部的地位和任务	10
1.3.1 餐饮部在饭店中的地位	10
1.3.2 餐饮部的任务	12
1.4 餐饮产品的特点	13
1.4.1 餐饮生产的特点	13
1.4.2 餐饮销售的特点	14
1.4.3 餐饮服务的特点	15
1.5 餐厅的种类	16
1.5.1 按供应时间分类	16
1.5.2 按风味特色分类	17
1.5.3 按服务方式分类	17
2 餐饮部的组织机构	20
2.1 餐饮部组织机构与职能	21
2.1.1 餐饮部组织机构设置的原则	21
2.1.2 餐饮部组织机构的一般模式	23
2.1.3 餐饮部各岗位职责	26
2.2 餐饮从业人员的素质要求	30
2.2.1 服务人员的思想政治素质	30
2.2.2 服务人员的心理素质	31
2.2.3 服务人员的业务素质	32
2.2.4 服务人员的身体素质	36
2.2.5 餐饮部经理的素质	36



3 餐饮服务基本技能	43
3.1 托盘	44
3.1.1 托盘的种类与用途	44
3.1.2 托盘的操作方法	45
3.2 餐巾折花	47
3.2.1 餐巾的作用	47
3.2.2 餐巾的种类	48
3.2.3 餐巾花造型的种类和应用	48
3.2.4 餐巾折花的基本技法和要领	50
3.2.5 餐巾折花范例	55
3.3 斟倒酒水	67
3.3.1 酒水服务的一般知识	67
3.3.2 酒水服务的技能与方法	74
3.4 摆台	77
3.4.1 中餐零点摆台	77
3.4.2 西餐零点摆台	78
3.4.3 中餐宴会摆台	79
3.4.4 西餐宴会摆台	81
3.5 上菜、分菜	85
3.5.1 中餐上菜、分菜	85
3.5.2 西餐上菜、分菜	86
3.6 其他服务	87
3.6.1 迎宾	87
3.6.2 送餐巾	87
3.6.3 小毛巾服务	87
3.6.4 香烟服务	87
3.6.5 撤换烟缸	88
3.6.6 撤盘、更换餐具	88
4 中餐服务	91
4.1 中餐简介	92

4.1.1	中菜的基本知识	92
4.1.2	中国菜系简介	93
4.1.3	中餐厅的经营特点	95
4.2	中餐零点服务	96
4.2.1	中餐零点服务的特点	96
4.2.2	中餐零点服务程序	97
4.3	团体包餐服务	102
4.3.1	团体包餐的种类	102
4.3.2	团体包餐的特点	102
4.3.3	团体包餐服务程序	103
4.3.4	团体包餐服务注意事项	105
5	西餐服务	109
5.1	西餐简介	110
5.1.1	西式菜肴知识	110
5.1.2	西餐上菜顺序	112
5.1.3	西餐进餐礼仪	112
5.1.4	西餐厅经营特点	114
5.2	西餐服务方式	116
5.2.1	法式服务	117
5.2.2	俄式服务	117
5.2.3	美式服务	118
5.2.4	英式服务	118
5.2.5	大陆式服务	119
5.3	西餐正餐服务	119
5.3.1	扒房简介	119
5.3.2	扒房的午、晚餐服务程序	120
5.4	西餐咖啡厅服务	124
5.4.1	咖啡厅简介	124
5.4.2	咖啡厅服务程序	124
5.5	自助餐服务	127
5.5.1	自助餐的特点	127



目录



目录 Contents

5.5.2	自助餐厅布置	127
5.5.3	食品台布置	128
5.5.4	自助餐服务程序	129
5.6	客房送餐服务	130
5.6.1	送餐订餐服务	130
5.6.2	客房送餐服务程序	131
6	宴会服务	137
6.1	宴会概述	138
6.1.1	宴会的产生和发展	138
6.1.2	宴会的种类和特点	139
6.1.3	宴会在餐饮经营中的重要意义	140
6.2	中餐宴会服务	140
6.2.1	中餐宴会预订	140
6.2.2	宴会前的准备工作	143
6.2.3	中餐宴会服务程序	145
6.3	西餐宴会服务	147
6.3.1	宴会前的准备工作	147
6.3.2	西餐宴会服务规程	147
6.4	其他宴会服务	148
6.4.1	冷餐会	148
6.4.2	鸡尾酒会	149
6.4.3	茶话会	150
6.4.4	宴会策划	151
附录一	餐饮服务常用接待用语英汉对照	158
附录二	餐厅服务员国家职业标准	169
附录三	餐饮部常用表格	183
参考文献		198

能力目标:掌握餐饮产品的生产、销售和服务等经营特点;理解酒店中餐餐饮部所处的地位和作用;了解市场上存在的餐厅的类型。

近几年,餐饮业发展非常迅速,市场潜力巨大,前景非常广阔。但从另一个方面来看,餐饮行业复杂多样,从业人员素质参差不齐,而消费者的要求却越来越高。餐饮业必须根据自身条件和市场的要求,不断提高从业人员素质,才能在激烈的市场竞争中获得成功。对于员工培养而言,了解餐饮行业的基本知识是其首要环节。

餐饮是利用餐饮设备、场所和餐饮产品为社会生活服务的生产经营活动。餐饮业是一个历史悠久的行业。随着社会生产力的高速发展,人类生活水平不断提高,人类在政治、经济、商贸、旅游、科技、文化等方面的交流日益频繁,家务劳动社会化程度日益提高,现代餐饮业正朝着设备舒适、环境优美、产品风味突出、服务质量优良的方向发展。餐饮业的范围十分广泛,国内外各行各业的人们都能成为餐饮经营者的接待对象。与此相适应,餐饮业的经营类型十分复杂。宾馆饭店,社会餐馆,各级各类酒家、餐厅、酒楼、饭庄以及各种类型的招待所等,都从事餐饮经营。



1.1 餐饮业发展概况

人类饮食经历了由单一到多元的发展过程,逐步形成了今天的餐饮业。当代餐饮业的火热场面向人类社会展示了未来餐饮业更为广阔的发展趋势。

1.1.1 中国餐饮业发展概况

1.1.1.1 火的使用

考古工作者经过考古发掘,揭示了在史前时代,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肉类和坚果焦香扑鼻,而且容易咀嚼,这就成为人类结束生食时代的信号,用火烹饪成为人类区别于其他动物的重要标志之一。距今40万年的北京人开始懂得使用火,有了最初的烹饪餐饮活动。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。大约在六七千年之前,生活在今日浙江省余姚市河姆渡地区的先人,已经大面积地种植水稻并饲养牲畜。同时,人工酿酒开始出现,使得人们能以酒助兴,以肴佐酒。火的使用及原始种植业和畜牧业的发展改善了人们的物质生活,为餐饮业的形成奠定了物质基础。

1.1.1.2 筵席的出现

何为筵席?唐朝以前的古人席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”这两句话的意思是说:铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,酒食菜肴置于筵席之前。

记述战国、秦汉之间礼制的《礼记》有这样的记载:“铺筵席,陈尊俎,列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“笾”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊或果脯、腌菜、酱菜的。这样,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“筵席”这个名词正是在这个意义上沿用下来的,后来专指酒席。

1.1.1.3 饮食业的出现

商、西周以及春秋战国时期,青铜器的出现,又进一步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,筵席发展到国家政事各方面,对宴会的仪式和内容都有详细的规定,这从就餐垫座的筵席数量和动用的鼎数多少就能反映出来:就垫座的筵席而言,规定天子之席五重,诸侯之席三重,大夫之席二重;就盛装菜肴的鼎而言,天子九鼎,诸侯七鼎,大夫五鼎,士三鼎。后来,鼎不仅是盛装食物的用具,也成了王权的象征,故有“问鼎”一说。该时期,宫廷菜肴的丰盛与精致程度足以使现代人叹服。从周代起,中国出现了烹调食谱,《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍。从《楚辞》中,我们可以看到所



举的酒类和食品已相当丰富,如《招魂》篇中所列的一份菜单记载,有类似今天的红烧甲鱼、挂炉羊羔、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

商周时期,音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云:“以乐侑食,膳夫受祭,品食,王乃食,卒食,以乐彻于造。”可见,餐后将剩余的食品撤入厨房这一过程,也是在音乐伴奏下完成的。应该说饮食业人员最早是出现在宫廷中,宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务,为防止下毒,他们先尝食而后献食。据专家统计,周朝王室管理饮食的机构最多时有22个,管理人员有2332人。

1.1.1.4 餐饮业的发展

汉代餐饮业有了很大的发展。一方面,汉朝与西域的通商贸易使原产西域的各种原料传入中原,各种新原料的开发和引进丰富了食物的品种,促进了中原与西域饮食文化的交流;另一方面,铁器大量出现并用于烹饪之中,同时,瓷器已经产生,被广泛用于餐饮活动,使餐饮业在炊具、餐具方面也大为讲究。

唐宋时期尤其是南宋时期餐饮业已具相当规模。唐朝以后的餐饮宴席,已从席地而坐发展成为坐椅就餐。北宋名画家张择端的《清明上河图》以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活,酒楼、茶馆成为城市的重要组成部分。当时的酒店可将三五百人的酒席立即办妥,可见规模之大、分工之细、组织之健全。南宋时期,临安(今杭州)的各类餐饮店从服务内容分为直卖店(只卖酒)、分茶酒店、包子酒店、散酒店(普通酒)、巷酒店(有娼妓服务的酒店)、面食店、荤素从食店、茶坊、北食店、南食店、川饭店、罗酒店(山东、河南风味)等;从等级上讲有高级酒店、花园酒店、普通酒店、低档酒店和走街串巷的饮食挑子。当时在西湖上已出现了提供餐食的游船,其中最大的游船可同时提供百十人的宴会。

元代、明代、清代的民族大融合更加丰富了餐饮业的发展。元、明、清时期,国内民族大融合,中国宴席已经成熟,并走向鼎盛。清代,创造了“满汉全席”,标志着近代中国餐饮的最高水平。此外,民族的大交融使饮食市场不仅有汉族饮食,还有回族饮食、维吾尔茶饭、满族饮食,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。在具有各地特色的饮食风格基础上,清代形成了较稳定的地方风味流派,成为各大菜系发展形成的基础。

晚清时期在通商口岸及沿海城市出现了西菜馆。西方列强用坚船利炮打开了中国的国门之后,西方的经济、文化、生活习惯如潮而来,西菜在中国的沿海城市,如广州、福州、厦门、宁波、上海以及大都市北京、天津等地纷纷登场。

1.1.2 外国餐饮业发展概况

国外的餐饮业发展同我国有很大不同,餐饮业的重心是在不断转移的,从古代的埃及、罗马到文艺复兴后期的意大利、法国,都随着经济文化重心的转移而转移,所以国外餐饮业的发展大多在欧洲进行。