

新编

全国旅游职业教育教学指导委员会重点建设教材
校企合作系列教材 总主编：魏凯 杨结

XIANDAI FANDIAN CANYIN FUWU YU GUANLI

现代饭店餐饮服务与管理

知识 · 技能 · 案例 · 实训

主 编 刘正华 郭伟强
副主编 田开津 牟 青 闫雪梅



旅游教育出版社

新编

全国旅游职业教育教材
校企合作系列教材

教材

总主编：魏凯 杨结

XIANDAI FANDIAN CANYIN FUWU YU GUANLI

现代饭店餐饮服务与管理

知识 · 技能 · 案例 · 实训

主 编	刘正华	郭伟强	
副主编	田开津	牟 青	闫雪梅
参 编	韩爱霞	朱 靓	周晓红
	甘伟均	王效淼	

北京·旅游教育出版社

责任编辑:张 萍

封面底图提供:南沙大酒店

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店餐饮服务与管理:知识 技能 案例 实训 / 刘正华, 郭伟强主编. --北京:旅游教育出版社, 2016. 11

ISBN 978-7-5637-3463-4

I. ①现… II. ①刘… ②郭… III. ①饭店—饮食业—x 商业服务—高等职业教育—教材②饭店—饮食业—x 商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 223848 号

现代饭店餐饮服务与管理 ——知识·技能·案例·实训 刘正华 郭伟强 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	18.5
字 数	292 千字
版 次	2016 年 11 月第 1 版
印 次	2016 年 11 月第 1 次印刷
定 价	39.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言



在全国旅游职业教育教学指导委员会的指导下,这本由酒店管理人员与高职院校专业教师共同合作编写的酒店餐饮管理教材——《现代饭店餐饮服务与管理——知识·技能·案例·实训》正式出版了。在酒店职业教育快速发展的今天,这是一个新的尝试,是一项十分有意义的工作。

回顾 30 多年来我国酒店业以及酒店教育发展的历程,这种尝试可能是一项创新。

30 多年前,我国酒店业刚起步发展,缺乏管理经验,更缺乏系统的酒店管理专业教育。在九十年代初,国家旅游局人教司组织了一批专家学者编写了一套涉及酒店各部门运行与管理的系列教材,这对当时的酒店管理和酒店教育起到了很重要的作用。从 80 年代末开始,个别高校开办酒店管理专业,90 年代越来越多的高校开设此专业,各地的旅游类学校也蓬勃发展起来,有的逐步转变为高等职业院校。在教材方面,适合本科类及职业类院校的酒店管理教材也开发了不少。在引进国际化教育方面,各院校也做了大量工作。在教材引进方面,最突出的是由中国旅游出版社引进的美国饭店协会教育学院系列教材。

应该说,到目前为止我国的酒店管理专业教育有了长足的进步。但是,我们也应该看到,随着我国酒店业的迅速发展,大量国际酒店品牌的引进,大规模经济连锁酒店的出现以及近期精品连锁酒店的出现,这些变化对酒店教育提出了新的需求,要求酒店教育必须加以提升,特别是教育的质量方面。现在所面临的问题,是酒店专业教育如何与酒店企业实践相结合。企业存在比较突出的问题可能是唯经验主义,缺乏理性分析,企业实践的经验转化为教育资源也存在着一定的障碍。教育方向较强调学科性、体系性,与企业的实践运作的方式可能是有差异的,这种特点所形成的知识体系不能够较快地运用于实际工作当中。但是,我们要知道,能够做到教育与企业实践紧密相结合确实不是一件容易的事,这是一个系统工程,涉及许多因素,包括课程建设、教材编写、教师培养、教学设施设置的完备、教学方法改革等。就教材编写而言,起码涉及以下几要素。

1. 如何将企业实际运作的特点与教育的特点相结合

就企业运作而言,它涉及整个营运、管理、服务过程,这些过程是由无数个相互关联的任务构成的。要了解酒店运作在各个层面、各个方面的过程,必须进行任务分解,不断地分解就构成了最终的动作及思维过程。一般而言,任务分解到一定程度就可以构建完成这项任务的知识体系,即以工作任务过程的任务来构建知识体系,可以尝试分解成知识要点。通俗来说,就是要先了解要“做什么”,然后解决“怎么做”的一系列过程。这样,可以将教育的专业体系、知识体系融入企业的基本运作实践当中,两者就有可能找到结合点。

2. 注意区分在知识分类上的普适性与个性化运用的特点

在酒店教育的实践中,有的基础知识是普适性的,如葡萄酒的构成特点、制作过程,在全球都基本上是一样的。有一些知识是具有个性化的,如服务的标准、流程,各酒店根据其设施设备的特点在服务与管理流程上会有差异。如果我们在专业教育方面不能将此讲清楚,学生到企业实践时会产生疑惑。未区分知识分类的教材,通常不被企业实践者所接受,因而造成教育与实践不能做到很好地结合。

3. 注意酒店经营中操作服务类工作与管理类工作呈现出的特点以及转化成教育知识的方式

一般而言,酒店管理工作根据工作的性质和组织结构、工作任务的性质划分为操作服务类、管理类和经营决策类的工作。而在学校,呈现的知识是操作服务类,因为这类工作容易直接观察,一般有较统一的标准与流程;而管理类工作大多由经验总结提升而成,相对不能直接可以观察到;经营决策类工作大多通过管理人员运用综合知识做出。它的知识来源通常体现在对一些基础理论、基本原理及概念的理解,相对前两者,更不容易直接观察到。因此,目前专业教材比较成熟的是对操作服务类知识的陈述,第二类次之。存在这种现象的原因并非单是教育方面,行业方面唯经验的现象亦是原因之一。

目前,酒店管理专业教材种类繁多,质量亦不断提高。现随着酒店业的迅速发展以及国家对职业教育的重视,最近教育部、国家旅游局联合发文提出加快旅游职业教育的发展。为此,全国旅游职业教育教学指导委员会组织有关旅游职业院校教师和酒店管理人员共同编写有关酒店管理方面的教材,是一项有意义的工作。这次编写专业教材拟在形式上作一些局部创新,主要包括:

1. 以模块—项目为导向构建相应的知识体系

这是一种形式上的改变而非内容的改变。过去,由于教育方向强调学科性,而实践强调实用性,两者在对接方面存在一些障碍。现尝试以模块—项目为主线构建知识体系,可能可以兼顾双方,做到既有系统性又具实用性。另外,专业教学是需具备一定条件的,所以学校才需要建实训室以及需要实习场所。具体来说,教学

内容有的可以在课堂内实现;有的需借助实训室才可以;有的学习内容则需在学生实习时才可真正领会。校企合作、工学结合,其真正的意义在于内容,而非停留在形式上。

2.在目前阶段,需建立以传统教材为基础、为导向的互联网专业教育资源平台

传统的专业教材有一定继承性,在目前的阶段,暂时还脱离不了教材、课堂、教师三者为基本要素的教学模式。但是我们注意到,现在知识更新迭代快,教材编写的速度远落后于知识更新的速度,同时,结合互联网的多媒体教学手段未来是主流,移动互联网将改变学习、评估的方式,所以我们要认识传统教材与教育资源包的相互关系。

这本书的出版只是一种尝试。由于经验不足,企业人员还未适应教育需求的特点,虽经学校教师和企业人员多方努力,本书仍表现出逻辑结构、语言表达等方面的不够成熟。也由于这是校企合作的产物,双方要融合成一体的教材仍面临许多困难。我们希望这只是抛砖引玉,期望在教材的使用过程中不断完善,同时研发出与之相匹配的知识更新更快的教育资源包。

广州南沙大酒店总经理 杨结

2016年6月于广州南沙

目 录

上 篇 看餐饮——认识餐饮业

模块一 领你看:历史悠远的中外餐饮业	3
项目一 中外餐饮业发展史	3
项目二 餐饮服务的目标与产品特点	9
模块二 领你看:风格各异的餐厅	14
项目一 餐厅的种类与划分	14
项目二 餐厅的特色与设计	17
模块三 领你看:餐饮部的岗位设置与职责	25
项目一 餐饮部的组织机构设置	25
项目二 餐饮部主要岗位工作职责	34
项目三 餐饮部与其他部门的沟通协调	42

中 篇 做餐饮——做好餐饮服务

模块四 教你做:练就餐饮六大服务技能	49
项目一 托盘技能训练	49
项目二 餐巾折花技能训练	53
项目三 摆台技能训练*	61
项目四 斟酒技能训练*	77
项目五 上菜技能训练	91

项目六 分菜技能训练*	97
模块五 教你做:学做中餐服务	107
项目一 品味中国菜	107
项目二 中式零点服务	112
项目三 中式宴会服务	126
模块六 教你做:学做西餐服务	131
项目一 不一样的“西洋菜”	131
项目二 西餐服务方式与礼仪	136
项目三 咖啡厅散餐服务*	145
项目四 客房送餐服务	151
项目五 扒房服务	156
项目六 自助餐服务	161
项目七 西式宴会服务	165
模块七 教你做:走进大厨的世界	173
项目一 厨房的布局与设计	173
项目二 厨房生产流程	178
项目三 厨房人员配备	182
项目四 厨房安全与卫生	185
项目五 管事部介绍	191

下 篇 管餐饮——学会餐饮运营管理

模块八 带你管:宴会的筹划与管理	199
项目一 宴会预订管理	199
项目二 宴会场景设计	205
项目三 宴会台面设计*	213
项目四 宴会菜单设计	219
项目五 宴会茶歇服务与设计	226

模块九 带你管:餐饮服务质量控制	231
项目一 餐饮服务质量控制的内容	231
项目二 餐饮服务质量控制方法	235
模块十 带你管:餐饮成本控制	240
项目一 认识餐饮成本	240
项目二 餐饮成本控制七大环节	245
项目三 餐饮预算的控制	264
模块十一 带你管:餐饮营销管理	269
项目一 餐饮外部营销	269
项目二 餐饮内部营销	274
项目三 餐厅宾客投诉处理	282
附 录 教材与视频对应一览表	285
参考文献	286

注:带“★”内容配相关操作视频,视频获取方式:请加客服 QQ:1549244993 索取,教材与视频对应一览表见附录。

畅销书：历史悠远的中外餐饮业

上 篇

看餐饮——认识餐饮业

说到“餐饮”两个字，大家肯定不约而同地想到了“吃”。没错，餐饮业就是一个和“吃”高度相关的行业。我们从出生以来，吃过的食物、去过的餐厅很多，但是你真的了解餐饮业吗？本篇内容将带大家一起学会从专业角度来认识餐饮业。

领你看：历史悠远的中外餐饮业

餐饮业(Catering)是通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动于一体,向消费者专门提供各种酒水、食品、消费场所和设施的食品生产经营行业。欧美《标准行业分类法》中将“餐饮业”定义为:“餐饮业是餐饮服务机构。”^①说起餐饮,其实从人类踏足历史开始,食物便是人类赖以生存和发展的基本条件之一,从原始人的茹毛饮血到50万年前用火烤食熟食,餐饮便开始成为人类文明历史上最早的行业之一。要认识餐饮业,首先从中外餐饮业的历史开始。

项目一 中外餐饮业发展史

【项目要求】

了解中外餐饮业的发展历史,知晓中外餐饮发展进程中形成的主要习俗、文化。

【项目解析】

一、什么是餐饮业

(一) 餐饮

餐饮即食品和饮品,是人类赖以生存和发展的基本条件之一。

(二) 餐饮业

餐饮业是利用餐饮设施为客人提供餐饮实物产品和餐饮服务的生产经营性行业。餐饮业是一个古老而又充满活力且具有现代气息的行业。

^① 百度百科:<http://baike.baidu.com/view/120220.htm>。

说其古老,是因为饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一,人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久。在 50 万年以前,当人类懂得用火烧熟食品时,已经蕴含着餐饮活动的最初萌芽了,因此餐饮业是世界上历史最悠久的产业之一。

说它充满活力,是因为它伴随着历史的推进,菜品日益增多,服务日臻精良,规模不断扩大,内涵越发丰富,积淀渐趋丰厚。

说它现代,是因为它越来越体现着健康、科学、积极有益的就餐及生活方式。

二、餐饮业的起源和发展

餐饮业大约起源于人类文明的初期,并且伴随着人类文明的进步和城市的出现而逐渐发展起来。餐饮业的发展受到历史文化、气候环境、经济发展水平、宗教信仰和传统习惯等诸多因素影响,中外餐饮业有各自的发展历史,并相互渗透、促进和推动。

(一) 中国餐饮业发展历史

中国餐饮具有悠久的历史,灿烂的文化,是东方文明的重要组成部分。

中国餐饮业的发展主要有以下几个时期(见图 1-1)。

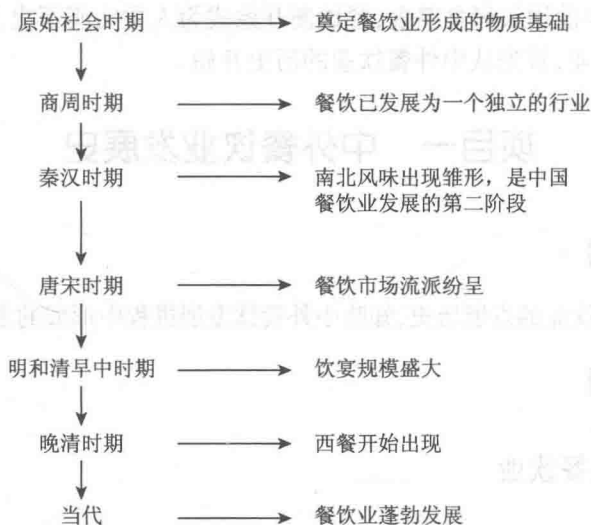


图 1-1 中国餐饮业发展时期

中国餐饮业的发展每个阶段都有其突出的发展特点,每个发展阶段也就有其独特的表现内容。

1. 原始社会时期

距今 50 万年前的北京人已开始用火烧熟食物,烹饪由此发端。

大约在六七千年前的河姆渡人已经大面积种植水稻并饲养牲畜,食物的生产改善了人们的物质生活,并为餐饮业的形成奠定了物质基础。



小链接

史前烹饪术^①

在火尚未被发明的漫长年代里,远古人类并不需要通过任何烹调过程就可以将食物原料直接送入腹中;当用火和取火技术发明后,人类开始进入熟食阶段,烹饪才得以真正实现。可以说,人类真正的饮食文化,是从火堆里孕育出来的。

在刚开始学会用火的年代里,远古人类的烹饪方法还很有限,比较常见的是把兽肉放在火上烘烤,或用树枝把肉串起来,直接放在火上烧烤。远古人也尝试用大自然的造物来制造熟食,比如竹筒和荷叶。在我国许多西南少数民族中,竹筒饭就是自古传承下来的一种普遍的烹饪方式:将米放在薄竹筒内,加少许水,用树叶把口塞住,将竹筒放在火上烧,烧熟后劈开竹筒就可以吃到香喷喷的竹筒饭。

当远古人类发现烧烫的石头也能起到熟食的作用,石烹法便出现了。人们把一块石板放在篝火上烧,等石头烧热后,再把需要烘烤的食物放在石板上,以达到熟食的目的。今日鲁南人民的主食煎饼,实际上就是史前石烹法的延续和改良。而陕北人的石头饼,则完全是石烹法的延续——在锅里干炒一些石子,然后把擀好的薄饼放在石子上,通过石子的热量把饼烘熟。

无论是烧烤还是石烹,对于谷物而言都不适宜。当谷物成为人类的赖以为生的主食时,人们便迫切地渴求一种新的烹饪方式,让谷物变成真正的美味。最先出现的谷物有效烹具是陶釜,形态大致类似于今日的砂锅,既可以煮粥,又可以烹羹。

2. 商周时期

商周时期,金属工具、原始瓷器、酿酒作坊和河食盐的出现为餐饮业的形成创造了条件。

当时的人们已经开始掌握刀工与火候技术,烹饪方法有烧、烤、煎等。由于当时尚未产生餐桌椅,人们都是席地而坐,用芦苇或其他植物编成“筵”铺在地上,用较细的料编成“席”铺在筵上供人坐,酒食菜肴置于“筵席”之前。因此“筵席”两字虽是坐具的称谓,但含有进行隆重、正规宴饮的意思。所以将设宴待客或聚会称为“筵席”,这一阶段称为筵席阶段。筵席阶段的宴会主要为奴隶主、贵族所享用。

① 引自科易网:http://news.k8008.com/html/201212/news_2647919_1_2.html。

3. 秦汉时期

秦汉时期的农业、手工业、商业有了很大发展,对外交往日益频繁,“丝绸之路”引进了国外食品、饮品及文化,中国餐饮业博采众长,取得了长足的发展。

4. 唐宋时期

唐宋时期饮食业取得大发展。

一是表现在食源继续扩大,瓷餐具风行,工艺菜新兴,风味流派显现,烹饪技法也有长进,热菜制作进入成熟期。二是表现在餐饮形式发生了变化,如唐朝以后的餐饮宴席已从席地而坐发展到坐椅而餐,并且形成主次分明的宴会气氛,“宴会”一词在这一时期被正式使用。南宋时期,在西湖上还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,这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。三是表现在宴席的规模变化,北宋时的酒店已经可以将三五百人的酒席立即办妥。

5. 明和清早中期

明清时期我国餐饮业继续发展,技术更加精湛,菜点更为丰富。

以豪华宫廷大宴为标志的中国烹饪达到封建时代的最高水平。以乾隆时期的“千叟宴”和满汉燕翅烧烤全席最为典型。

6. 晚清时期

晚清时期,中国的国门被西方列强冲开后,西方的经济、文化及生活习惯进入中国,西餐在广州、福州、厦门、宁波、上海沿海城市及北京、天津等地纷纷登场。

鸦片战争以后,进入我国的西方人越来越多,口味的不习惯使得洋人在东进的同时,也带来了自己的各种家乡美食,而西方的烹饪技术也在此时逐渐传入我国。到光绪年间,广州、上海等地已经出现以盈利为目的的西餐厅(当时称为“番菜馆”),附之还有咖啡厅和面包房等。最早是洋人自己为自己的同胞们开的餐馆,但后来崇洋媚外之风开起,有的中国人也就加入了开设西餐馆的行业。从此,我国就有了西餐业。

7. 当代

当代,中国餐饮业经过 20 世纪最后 20 年的改革与调整,已经以新的格局和面貌出现。

20 世纪末期和进入 21 世纪后,不仅是餐饮企业的数量、餐饮从业人员的数量有了大幅增加,而且营业额也保持了快速增长势头,餐饮业已经成为我国国民经济各行业中增长速度最快的行业。尤其是在企业经营和发展战略上,正在向着科学、系统、理性、强大的方向稳步前进。

中国餐饮业的发展历史深受儒家思想的影响,中餐在礼仪上讲究席位排坐、尊卑有别、长幼有序、男女分席,餐饮过程严格有序,菜点的设计十分注重造型,并且取名也有讲究,这些均包蕴了儒家的思想观念。

(二) 国外餐饮业发展概况

国外餐饮业起源于古代地中海沿岸的繁华国家,基本定型于中世纪。主要体现在综合型的饭店餐饮、餐馆餐饮、非商业性餐饮的形成与发展上。这些不同的餐饮方式在不同的历史阶段,不同国家也各具特色。

1. 古罗马

创造了西餐的雏形,餐饮业已颇具规模。

最早的西餐源于今日的意大利。就餐时使用餐巾,在餐桌上放置玫瑰花,重大宴会时叫报每道菜的菜名等做法,均由古罗马人最早在餐厅中使用。庞贝古城的考古发现表明当时客栈、餐馆和酒店十分兴盛,至今仍能分辨出 119 家酒店或餐馆酒吧的遗址。

2. 法国

法国被公认为世界烹饪王国,法国菜在世界上广为传播。

18 世纪中期,法国成为欧洲政治、经济和文化中心,其物产丰富,农牧业发达,餐饮业迅速发展。法国菜选料广泛,烹饪方法讲究,烹饪技艺和菜肴组合比较科学,形成独具特色的法国菜肴风格。20 世纪 60 年代,法国又提出“自由烹饪”的口号,改革传统烹饪工艺,力求更符合人们的要求。

3. 美国

19—20 世纪,西方餐饮业形成了以美国为中心的轻造型、重营养的风格。

由于欧洲移民的大量引入,“大杂烩”式的融合开始,厨艺崇尚简单,依赖方便食品,且善用水果配料。1827 年,第一家法式餐厅德尔莫尼科(Delmonico)在纽约开业,是美国专业餐厅之鼻祖。



拓展阅读

世界三大烹饪王国^①

一、土耳其

土耳其是一个非常注重美食的国家,名列世界三大著名美食国家之一,料理的种类也非常多:有各种汤菜,有种类繁多的凉菜,以及各种肉料理和鱼料理;饭后,还有著名的土耳其点心和糕点等;最后是土耳其咖啡。传统的主食除了面包,还有羊肉、葡萄酒、点心等。不过,土耳其的点心有些甜,对怕胖或是怕甜食的人来说会稍微踌躇不前。土耳其还是葡萄酒产地和水果王国。当地人喜吃羊肉和小牛肉,

^① 百度百科:http://baike.baidu.com/link?url=5bABTMIOiQEaA3Hx8ARxFjKHLs_CsdZGChiZrvH2NZ9sdyfZBxRn5rL4i_8YvKh7PLq7zK4NAgvSeopFOcb97_,有删改。

尤其喜欢将羊肉串起来以炭火烤熟,用刀削下肉片夹面包吃,这可说是土耳其的麦当劳。现今我国城镇路边小吃沙威玛(siskebab)据说是自土耳其引进的,不过多以鸡肉做沙威玛的主材,事实上在土耳其面包夹羊肉才是地道的沙威玛。因为嗜吃羊肉,为了净口,土耳其当地人常用各种酸味小黄瓜佐菜。

二、中国

我国成为烹饪王国的主要原因不是五花八门菜肴的名字,而是“味”。“一菜一格”和“百菜百味”是中国菜肴的最大特色,也是中国成为烹饪王国的根本原因之一。

我国的饮食文化由来已久,各朝各代的封建君主便是当时的饮食文化继承者,社会名流、文人墨客以诗歌、辞令、散曲、典故等多种形式,赋予了饮食文化丰厚的底蕴,这也是我国成为烹饪王国的重要原因。

中国的烹饪艺术是在烹饪历史发展过程中逐渐形成、发展并丰富起来的。中国的烹饪艺术具有实用目的与审美价值紧密结合的特点。随着物质生产的发展和社会生活的进步,烹饪越来越具有审美性质,直至发展成为实用与审美并重的各种花色造型菜点及丰盛华丽的筵席。中国烹饪艺术虽然受到烹饪原料、烹饪技术、食品实用功能等因素的制约,具有相对的局限性,但它与其他艺术种类相比较,却有自己的艺术特点,即融绘画、雕塑、装饰、园林等艺术形式于一体。

三、法国

法国菜最主要特征是对复合味调料(sauce,沙司)的制作极其考究,选料十分新鲜,甚至有许多菜是生吃的。法国菜常用的烹调方法有烤、炸、氽、煎、烩、焖等,菜肴偏重肥、浓、酥、烂,口味以咸、甜、酒香为主。肉菜中总伴有多种蔬菜配伍。调味上酒的使用严守陈规,烹制什么菜一定要用什么酒。法国最著名的美食极品是鹅肝酱,它与黑菌(松露菌)、黑鱼子酱称为食物三宝。法国人用膳时饮酒也十分讲究,吃哪种菜配哪种酒。最高规格的是吃哪一种菜,注定要用哪一家酿酒厂哪个年份酿造的哪个名称的酒,否则就不能称为高规格了。法国人一般在吃菜前先要喝一杯开胃酒——味美思酒或威士忌,吃鱼时要饮酸干葡萄酒,吃肉时要伴饮红葡萄酒等。

法国饮食在国际上尤其是欧洲食坛上几个世纪以来一直占主导地位,16世纪亨利二世和亨利四世相继与罗马联姻,罗马的食制、食风传入,尤其是相随传入的宫廷烹饪名厨的精湛技艺,使法国在饮食上注重追求豪华、注重排场,烹调技术等方面迅速发展。

【学习环境】

本项目内容建议学生在校内多媒体教室学习。

【实训应用】

(1)以小组为单位,通过查阅资料,写一篇关于中外餐饮业比较或融合的小报告。