

高职旅游类项目 课程教材 (教改新成果)

New Concept

餐饮服务与经营管理

主 编 ○ 马开良
主 审 ○ 陈增红



旅游教育出版社

高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)

New Concept



餐饮服务与经营管理

主编 ○ 马开良

主审 ○ 陈增红



旅游教育出版社

策划编辑:孙延旭

责任编辑:张毅

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与经营管理/马开良主编. —北京:旅游教育出版社,2010.9

高职旅游类项目课程教材. 教改新成果

ISBN 978-7-5637-2021-7

I. ①餐… II. ①马… III. ①饮食业—商业服务—高等学校:技术学校—教材
②饮食业—商业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 140594 号

高职旅游类项目课程教材(教改新成果)

餐饮服务与经营管理

马开良 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	tepdfx@163.com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	24.75
字 数	376 千字
版 次	2010 年 9 月第 1 版
印 次	2010 年 9 月第 1 次印刷
定 价	37.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

教材编撰委员会

主 任:肖 飞 张新南

副主任:张久明 周春林 冯 明

成 员:王建平 匡家庆 马彦纯 阮立新 方法林

邵万宽 邵 华 张 军 朱林生

总 序

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步,历时三十多年,为旅游行业培养了大批专业人员,为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。特别是进入21世纪以来,我国的旅游高等职业教育加快了发展步伐,规模进一步扩大,质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是:人才培养起点高,进入行业后的可塑性强;人才的行业性特征明显,供求双方的亲密度高;和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合,具有鲜明的时代性。正因为如此,旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐,拥有广泛的就业市场,而且,他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作,往往具有更多的发展机会。可以肯定,随着我国旅游强国建设步伐的加快,旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下,为促进旅游职业教育的进一步发展,必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则,颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系,进行突破性的教育改革。而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求,是教育改革的一个突破性的成果。这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题,对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。因此,在我国,项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践,目前,项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果,其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

所谓项目课程,是指根据职业岗位工作系列项目的需要,选择、组织教学内容,进而形成以完成工作系列任务为中心的课程体系。通过完成岗位工作任务来学习基础知识和技能,从而培养学生提出问题、分析问题、解决问题的综合能力。现代职业教育的相关研究认为,在职业教育领域,应该以项目课程的形式把岗位生产、管理、经营、服务的实际工作流程作为课程设置的核心,把主要的工作任务作为教学内容,并与职业资格标准相衔接,从而使学生以其所获得的知识、能力、态度诸方面的综合素质,满足职业岗位的要求。

南京旅游职业学院作为我国最主要的旅游人才培养院校之一,较早开展了项目课程的开发,锻炼和造就了一支综合素质高、实操能力强的教学改革团队,取得

了一系列丰硕的成果。由南京旅游职业学院主持开发的这套旅游职业教育项目课程系列教材,正是遵循“项目课程”这一先进理念,力求彰显职业教育特色,以学生职业综合素质的培养为目标。本套教材有以下明显的特色:

第一,项目课程特点鲜明。本系列教材遵循项目课程的理念,打破了传统教材章、节、目的体例设定模式。对传统的以知识为本位的观念进行了彻底的颠覆,采用了由项目、模块、工作任务组成的系列体例建构方法,从岗位工作任务着眼,以培养学生的实际工作能力和职业生涯的发展潜力为首要目标。

第二,专业课程系统完整。本系列教材涵盖旅游高等职业教育主要的各门专业性课程,从不同角度为学生旅游职业技能的进一步提升提供指导和帮助。每门课程教材在自成体系的同时也兼顾教材之间的横向交流,及其与基础性课程之间的纵向联系,以形成完整的旅游职业教育体系。

第三,内容具有权威性。准确性、科学性是教材的生命线。本系列教材的总体筹划和设计得到了旅游行业精英们的大力支持和直接参与,各个项目课程的开发也得到了职业教育专家的全面指导。本系列教材的主要编写者都是双师型骨干教师,他们拥有扎实理论知识功底,都在行业中有一线工作、管理岗位的经历,拥有丰富的实践经验。在总结提炼多年知识积累的基础上,编者严格按照教材编写规范,编创结合,既保留经典内容,更将具有创新性的研究成果和具有代表性的观点融入教材之中,力争在做到教材内容准确、科学的同时体现出自身的创新性。

第四,注重教学实用性。专业课程的开设是为学生旅游实践工作能力的增强直接服务的,因此,本系列教材着眼于旅游行业从业者各岗位实践技能的培养。为保证这一原则的贯彻与落实,系列教材在对国外较成熟的职业教育理论体系和模式进行深入研究的基础上与我国国情充分结合,十分注重与旅游行业的人才需求接轨,与国际旅游业发展趋势保持一致,高度重视课程内容的实用性和可操作性,为学生综合素养的提高和各项职业技能的增强打下坚实的基础。

本系列教材具有较强的普适性,适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生使用,也可作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和从事旅游业感兴趣的爱好者的重要参考用书。

“高职旅游类项目课程教材”编撰委员会

2009年11月

前言

潮平两岸阔,风正一帆悬。餐饮作为旅游的核心要素,正以朝阳产业的姿态稳步前进、全面发展,在为国民经济作出巨大贡献的同时,也为改善民生发挥着不可替代的积极作用。时世赐予餐饮人空前的发展空间;历史赋予餐饮人崇高的责任义务;社会寄予餐饮人无限的期望与重托——餐饮发展需要经营人才、管理精英、服务能手,《餐饮服务与经营管理》正是在这样的背景和机遇面前应运诞生的!

餐饮,是一个既承载悠久历史又充满时尚元素的活力产业。服务规范的建立、完善、沉淀、升华,需要数代人的执著追求、严谨推敲和务实践行;经营管理的计划、实施、改进、提升,同样需要专业人士的准确判断、睿智把握、扎实推进。所以,我们全面、系统地将餐饮服务与经营管理融为一体,由五大项目支撑,构建餐饮由新手入门学技能,到熟练操作懂服务,继而组织计划能管理,再发展到切入市场会经营,最后升华为全程构思、通盘运作,敢创业这样几个与餐饮职业生涯发展相吻合的项目阶段。由于全书内容涵盖广、技能构成多、知识跨度大,因此,由若干个模块支持的各大项目又表现出总体风格一脉相承,具体落笔多姿多彩的成书特点。全书具体编著情况如下:项目一 入门与入职,由许敬编写;项目二 进阶与拓展,由陈青编写;项目三 运营与督导,由丁霞编写;项目四 筹划与经营,由马开良编写;项目五 主题餐饮店策划,由许如忠编写;马开良负责对全书进行统稿。

《餐饮服务与经营管理》既是教材,又不失为餐饮从业人员拓宽知识,系统、完整理顺思路,建立完整经营管理相关机制的实用手册、案头读物。常备常阅,定会启发多多,获益匪浅。

诚然,本书出版是学院推进项目课程教学改革成果。无论是书稿总体脉络的构思、体例的确定,甚至进度的保证,无不体现学院领导的亲自关照和指引,在此,我们谨表衷心谢忱!同时,我们还要感谢学院科研开发处、酒店管理系领导的大力帮助和勉励、指正。由于该书体例新颖,参编人员的水平、见识有限,加之时间相对紧迫,难免有不当之处,诚请专家、同仁及广大读者予以指教,不胜感激!

马开良

2010年7月29日

目 录

CONTENTS

项目一 入门与入职	1
模块一 行业认知	2
技能/知识点一 “我眼中的餐饮业”	2
技能/知识点二 我的职业素养	7
模块二 技能训练	13
技能/知识点一 “和盘托出”	13
技能/知识点二 “心灵手巧”	19
技能/知识点三 中式台面	36
技能/知识点四 中、西式台面	45
技能/知识点五 “洋洋洒洒”	52
技能/知识点六 “如鱼得水”	56
模块三 中餐零点服务	62
技能/知识点一 迎宾服务	62
技能/知识点二 中餐值台服务	64
技能/知识点三 中餐划单服务	68
技能/知识点四 中餐传菜服务	70
模块四 咖啡厅及房膳服务	74
技能/知识点一 西餐早餐服务	74
技能/知识点二 咖啡厅自助餐服务	77
技能/知识点三 房膳服务	81
项目二 进阶与拓展	85
模块一 中餐宴会服务	86
技能/知识点一 中华宴饮文化及宴席分类	86

技能/知识点二	主题宴席台面设计、摆台及装饰技巧	90
技能/知识点三	主题宴席的菜单设计	92
技能/知识点四	主题宴席的物品准备与现场服务	94
模块二 西餐厅服务		101
技能/知识点一	餐(用)具识别与烹调方法	101
技能/知识点二	西餐摆台与台面设计	103
技能/知识点三	西餐服务方式与酒水搭配	104
技能/知识点四	西餐现场烹制服务	106
技能/知识点五	西餐现场烹制程序	107
技能/知识点六	西餐宴会服务	107
模块三 自助餐与会议服务		118
技能/知识点一	自助餐服务	118
技能/知识点二	茶会服务	121
模块四 酒吧服务		125
技能/知识点一	酒吧的空间布置	125
技能/知识点二	规范的吧台用具	127
技能/知识点三	酒吧经营的相关指标	129
技能/知识点四	酒吧经营的成本控制	129
技能/知识点五	鸡尾酒会服务	131
项目三 运营与督导		137
模块一 餐饮组织机构		138
技能/知识点一	餐饮组织机构设立的目的	138
技能/知识点二	餐饮部组织机构的设置原则	138
技能/知识点三	餐饮部的组织形式	139
技能/知识点四	组织机构图的作用	142
模块二 餐饮岗位职责		146
技能/知识点一	岗位职责设立的目的	146
技能/知识点二	岗位职责的编写格式和要求	146
技能/知识点三	岗位职责范例	148
模块三 餐饮人员配备		161
技能/知识点一	人员配备的含义	161
技能/知识点二	人员配备的依据	161
技能/知识点三	餐厅人员安排技巧	164

技能/知识点四	餐厅人员安排方法	164
技能/知识点五	合理科学的定员方法	164
模块四	餐饮班次安排	170
技能/知识点一	排班遵循的原则	170
技能/知识点二	安排员工日程考虑的因素	171
技能/知识点三	餐饮部常规班次	171
模块五	餐饮服务质量	175
技能/知识点一	服务质量的观念	175
技能/知识点二	餐饮服务的特点	176
技能/知识点三	影响服务质量的因素	176
技能/知识点四	提高服务质量的含义	176
技能/知识点五	餐饮服务质量的控制	177
技能/知识点六	服务质量的提高	179
项目四	筹划与经营	187
模块一	餐饮市场调研	188
技能/知识点一	餐饮消费者类型	188
技能/知识点二	消费者生理需求	190
技能/知识点三	消费者心理需求	192
技能/知识点四	餐饮市场信息采集	194
技能/知识点五	餐饮市场信息管理	197
技能/知识点六	餐饮企业选址管理	202
技能/知识点七	餐饮目标市场选择	204
技能/知识点八	餐饮市场定位的内容与方法	210
技能/知识点九	餐饮市场调研	213
模块二	餐饮物资管理	220
技能/知识点一	餐饮设备物资	220
技能/知识点二	餐饮原料采购程序与方法	247
技能/知识点三	原料、物品验收管理	249
技能/知识点四	餐饮物资采购清单	251
模块三	餐饮经营计划编制	254
技能/知识点一	餐饮经营预算计划	254
技能/知识点二	餐饮经营计划编制步骤	255
技能/知识点三	营业收入计划编制方法	256

技能/知识点四	营业成本计划编制方法	257
技能/知识点五	营业费用计划编制方法	258
技能/知识点六	营业利润计划编制方法	259
模块四 餐饮市场推广策划		262
技能/知识点一	人员推销	262
技能/知识点二	节日促销	271
技能/知识点三	内部宣传促销	272
技能/知识点四	服务技巧促销	273
技能/知识点五	儿童促销	274
技能/知识点六	优待促销	275
技能/知识点七	美食节促销	276
项目五 主题餐饮店策划		289
模块一 餐饮文化与大众需求		290
技能/知识点一	中、西餐饮文化调研	290
技能/知识点二	识别中、西餐代表性菜肴	291
技能/知识点三	讨论大众需求方向	296
模块二 市场调研与主题确定		301
技能/知识点一	主题设想,背景调查	301
技能/知识点二	市场调研主题可行性	303
技能/知识点三	确定主题、地点,制定可行性报告	305
模块三 开店手续与政策了解		312
技能/知识点一	调查国内开店工商手续办理流程	312
技能/知识点二	认识国家餐饮经营食品防疫知识	315
技能/知识点三	调查国家餐饮商家环保及其他要求	316
技能/知识点四	认识国家餐饮商家税务要求	317
模块四 餐厅布局与设备选购		324
技能/知识点一	调研餐厅区域布局与设备选购	324
技能/知识点二	讨论主题餐饮店的布局特色	326
模块五 市场询价与费用预算		333
技能/知识点一	调研餐饮市场物资品种及价格	333
技能/知识点二	调研餐饮市场销售价格	334
技能/知识点三	拟订餐厅费用预算	334
模块六 装饰布置与物资选购		340

技能/知识点一 讨论主题餐饮店装饰装潢	340
技能/知识点二 拟订餐厅物资设备采购清单	342
模块七 人员架构与招聘培训	364
技能/知识点一 主题餐饮店人员架构设立的原则	364
技能/知识点二 主题餐饮店的组织形式	365
技能/知识点三 主题餐饮店管理职责	367
技能/知识点四 主题餐饮店人员招聘培训	368
模块八 物资到位与调试营业	374
技能/知识点一 制订主题餐饮店开业筹备工作计划	374
技能/知识点二 制订主题餐饮店“开荒”及开业计划	375
参考文献	382

项目一 入门与入职

■ 项目简释

餐饮服务与经营管理,旨在从职业的工作任务切入,循序渐进地掌握工作要点。

本项目以从无酒店或餐饮工作经验的新人为基调,让学生从了解餐饮行业的职业素养开始,到训练其掌握餐饮服务基础技能,再到熟悉中餐零点服务技能,直至了解西餐咖啡厅和房膳服务技能。让学生由浅入深地了解并熟悉这个专业,从思想意识到动手能力都能适应这个专业的工作基础需求,为项目二成为一名资深服务员奠定工作基础,并做好知识储备。

■ 能力目标

- 训练自身的职业素养。
- 能熟练掌握托盘技能。
- 能独立完成中餐摆台。
- 能独立完成西餐摆台。
- 能独立完成 10 种杯花和 10 种盘花。
- 掌握斟酒、上菜等基础服务技能。
- 掌握中餐零点服务流程。
- 掌握咖啡厅及房膳服务流程。

■ 项目分解

- 模块一 行业认知。
- 模块二 技能训练。
- 模块三 中餐零点服务。
- 模块四 咖啡厅及房膳服务。

模块一 行业认知



能力目标

- 能理解餐厅产品、餐厅类别和餐厅功能。
- 能掌握并运用餐厅服务人员的职业素养。



学习/工作任务

- 认识餐饮业的工作性质、服务特点,产品构成及中、西餐菜肴的相关信息。
- 提高职业知识、职业态度、职业技能、职业习惯等职业素质和身体素质。

技能/知识点一 “我眼中的餐饮业”

——餐厅产品、餐厅类别和餐厅功能的学习

► 实施步骤

1. 模块预习(完成预习报告)

学生利用课程教材、学校图书资源、互联网或实地参观考察餐饮店等方法进行预习,并填写预习报告(见表1-1)。

表1-1 “我眼中的餐饮业”预习报告

小组组名:

成员姓名:

年 月 日

模块主题	关联信息	借助资源/信息来源	个人观点
餐饮业		(如,网址、书名、店名等)	

备注:不设定学生预习的切入点,鼓励多角度观察餐饮行业。

2. 课堂分组讨论(主题是“餐饮产品和服务项目”见表1-2)

表1-2 “餐饮产品和服务项目”小组讨论学习表

班级:

组名:

年 月 日

项 目	内 容	备 注
酒店餐饮部/餐饮店名		
餐饮服务项目		
餐饮产品		

3. 观点展示(从不同角度加深模块知识的学习)

各小组根据模块预习的主线及所填写的学习表,进行“我眼中的餐饮业”的讲解,讲解方式不限,旨在多角度展示自己的预习和讨论成果,同时表达出自己的观点,加深模块知识的学习。

4. 疑问互答(分享自己的预习成果)

各组展示后要接受现场其他小组及教师提出的问题并进行回答,分享自己的预习成果,共享所获知识。



学习/工作评估

(1) 小组互评(见表1-3)。

(2) 教师讲评与小结。

表1-3 “餐饮产品和服务项目”评分表

班级:

评分组:

年 月 日

得分 项 目	组 名					
资料准备						
内容专业						
表达清晰						
形象职业						
形式新颖						
团队合作						
项目满分(80分)						
提问满分(10分)						
答疑满分(10分)						
最佳内容						
最佳组员						

特别提示**1. 餐饮产品的构成**

餐饮企业因其生产和销售的同步性特点,产品在生产的同时就发生了销售。故其产品的构成有别于其他商业产品,概述起来分为有形产品和无形产品两种。

(1)有形产品。多指食品、饮品、环境。

(2)无形产品。多指服务、氛围、体验。

2. 餐饮服务的特点

(1)直接性。餐饮服务是一种直接面向宾客生产与销售的服务性劳动。

- 服务要求:餐饮服务人员应精于服务并善于推销。

(2)多样性。餐饮服务的对象千差万别,口味各异。

- 服务要求:服务人员须善于观察和了解宾客的需求,做到“投其所好”,使产品更好地满足宾客的要求。

(3)一次性。餐饮服务不能储存备用,当时当场生产,当时当场消费。

- 服务要求:餐饮服务须重视宾客需求测算和工作各环节的协调配合。

(4)差异性。餐饮服务主要由人工劳动构成,包含服务人员的工作态度、服务技能、工作效率等方面。不同员工、不同场合、不同对象,提供优质服务存在着差异性。

- 服务要求:餐饮部或餐饮企业须重视员工培训和质量控制。

3. 餐饮生产的特点

(1)产品规格多,批量小。一个完善的厨房,通常每天需要提供数百种菜点,而这些菜点在内容、形式、数量及制作方法上都各不相同。客人来餐厅就餐,对菜点的需求往往表现出个性化特征,从而使得厨房产品的品种规格多、批量小,给食物产品质量的稳定性和统一性带来很大的困难。

(2)生产过程时间短。宾客从进入餐厅到离开餐厅,快则半小时,慢则1~2小时,而在这短暂的时间内,生产、销售、消费三者同时进行。这不仅要求厨房的各项准备工作要充分,还要求厨房的每位厨师在生产过程中具有熟练的烹调技艺和充足的烹饪原料准备。这样才能满足宾客的基本需求。

(3)生产原料品种多,且具有不易保存的特殊性。烹饪原料大多是鲜活原料,含有各种营养素,若在运输、加工过程中保管不善,极易腐败变质;而菜点的成品若不及时销售出去,经过几个小时就会变味、变质,甚至腐烂变质,不能食用。

(4)生产量预测困难。厨房生产的产品是先有消费者,后进行生产的产品,而其他行业的产品是生产在前,消费在后,这是由餐饮产品的特殊性决定的。由于消费者经常会受到天气、季节、交通、节假日等因素的影响而发生变化,这就使得

厨房的生产量难以预测,从而给厨房的备料、人员安排和管理带来一定的困难。因而需要厨房的管理者根据以往的销售资料、生产经验来作出较为准确的估计。

(5)生产成本的多变性。同样的烹饪原料,由于产地、季节、采购渠道和质量要求等因素的不同,都会造成生产成本的变化。

关键词

1. 餐厅(Restaurant)

餐厅,是为公众提供食品、饮料及相关服务的公共就餐场所。餐厅的餐厨设备、餐饮设施和服务,是餐厅构成的基本内容。

2. 餐饮部(Food & Beverage Department)

餐饮部,是酒店场所为宾客提供用餐及相关活动的经营部门。

3. 餐饮服务(Service)

餐饮服务,是宾客在餐厅就餐过程中,由餐厅服务员借助餐饮服务设施向宾客提供菜肴、饮料的同时,提供方便就餐的一切帮助,并使宾客感觉受到欢迎和尊重。

4. 中餐厅(Chinese Restaurant)

中餐厅,是提供中式菜肴及服务的餐厅。通常中餐厅为来店散客提供适合个人口味的随意性点菜或小吃,主题装饰突出中国特色,使用中式家具,服务员穿中国传统民族服装,让客人在用餐过程中体会到真正的中国文化。酒店中餐厅,一般只提供午、晚两餐服务。

5. 宴会厅(Private Room)

宴会厅,是宾客招待、宴请重要宾客或聚会的相对独立的空间。宴会厅通常作为达到某种社交目的而举办中餐宴会、西餐宴会的专用厅。

6. 大宴会厅或多功能厅(Function Hall)

大宴会厅或多功能厅,在餐饮部中是属于面积最大,设施、设备最齐全的大型用餐场所。通常,既可作为大型餐宴、酒宴、茶会的场所,又可作为大型国际会议、大型展销会或节日活动的场所。

7. 咖啡厅(Coffee Shop)

咖啡厅,是供应饮料、咖啡为主并提供简单的西餐、当地风味快餐或自助餐服务的餐厅,通常设在酒店一楼大厅附近。为了方便客人会客或非用餐时间段的餐饮消费,通常三星级酒店提供18~20小时的服务,四星级和五星级酒店提供24小时服务。

8. 西餐厅(Western Restaurant)

西餐厅,是供应美式、法式或意大利餐等西式菜肴为主的餐厅。许多高星级