

中等旅游职业技术教育系列教材

餐



饮实务

张粤华 张少珍 编著

中山大学出版社

内 容 简 介

本书由十章篇幅组成,内容包括:酒店餐饮概述;餐饮实务组织决策;餐饮服务的基本技能;餐厅服务;宴会及其他服务;酒水与酒吧;餐饮推销;餐饮采购、验收和库存管理;厨房管理实务;菜单、酒单设计及餐饮成本控制。

总 序

广东旅游业起步早，从实行对外开放起就发展，并迅速地形成了一定的规模。

广东，特别以广州为中心的珠江三角洲作为改革开放的先行者，旅游业作为国民经济的有机组成部分正为改革开放作出其应有的贡献。随着我国改革开放向前发展，来华旅游的人数在不断增长，为满足海外旅游者的需要，我国旅游涉外酒店不仅在数量上有很大增长，而且在经营管理水平和服务质量上亦有很大提高。广东是来华入境人数最多的省份之一，亦是旅游涉外酒店接待海外旅游者与外汇收入最多的省份之一。根据 1993 年国家旅游局统计，按拥有客房间数的多少排列，按国营酒店座数多少排列，按利用外资建设的酒店多少排列，广东都居于前 10 名之首。营业收入超 2 亿元的酒店全国有 15 家，广东占 6 家，第一、二、三名均在广州。获选进入 1994 年中国 500 家最大服务企业中的 30 家旅游涉外酒店，广东占 10 家，其中第一、二、三名都在广州。

广东旅游业起步早，作为旅游业的支柱之一的酒店业同样起步早、发展快，而且较早引进外资建设酒店，并且借鉴国外先进酒店的管理经验。为满足我省酒店业迅速发展的需要，省内有关大学先后建立了旅游酒店管理专业，有的还设立了硕士研究生点，但对为数众多基础层次的酒店人才的培养，就必须依靠相对集中于广州的旅游职业中学和中等专业学校来承担。这些旅游职业学校还利用其教学条件为酒店承担各种形式的培训工作，把正规教育与培训教育结合起来，十分有利于酒店人才的成长。这些

承担旅游职业技术教育的学校，对我省酒店业人才的培养，担任了一个十分重要的角色。

经过多年的实践，广州市旅游职业中学和中专都在酒店职业技术教育方面积累了许多经验，他们十分重视理论与实践的结合，重视同酒店紧密联系并建立起自己的教学实习基地，重视对学生进行专业应用能力的培养，重视职业技术教育的教材建设。这些学校都各自编有自己的教材，各具特色，各有所长。一直以来这些学校的领导都重视相互间教学经验的交流，并以各种形式的教学经验交流开展校际间的联谊活动。如何加强旅游职业技术教育，对我们来说是一个新的课题，正是这些学校的教师们在教学实践过程中一点一滴地把经验积累起来，也一步一步地解答着这个课题。如何能将这些教学成果加以巩固、提高和发展呢？这是他们在校际联谊活动中经常思考的问题。这些学校领导倡议编写一套有广州特色的中等旅游职业技术教育的教材来反映已取得的教学成果。这个倡议很快就得到了这些学校广大教师的支持，在近一年的时间里组织完成了这套教材的编写工作。

这套教材第一批共5种，已陆续推出，包括有《旅游概论》、《酒店公共关系》、《旅游职业道德》、《客房实务》、《餐饮实务》。将来还会根据教学的需要，编写第二批教材及教学参考用书。这套中等旅游职业学校的教材用书，同样也可作为旅游酒店广大从业人员的培训教材和自学参考书。

这套教材的编写得到了国家旅游局教育司的热情鼓励，得到省市教育部门和省市旅游局的支持，在编辑出版方面得到中山大学出版社的具体帮助，这套教材的出版问世是各方参与者共同努力的结果。谨在此表示诚挚的谢意。希望这套教材的出版能促进广州市旅游职业技术教育的进一步发展。

陈国强

1995年9月于广州中山大学

目 录

第一章 酒店餐饮概述.....	(1)
第一节 我国餐饮业的发展.....	(1)
一、我国餐饮业的发展概况.....	(1)
二、现代人对餐饮的要求.....	(3)
第二节 餐饮部在酒店中的地位与作用.....	(5)
一、餐饮部是酒店的重要组成部分.....	(5)
二、餐饮部提供的服务直接影响整个酒店的声誉.....	(5)
三、餐饮部门是弘扬我国饮食文化的重要场所.....	(5)
四、餐饮部收入是酒店收入的重要组成部分.....	(6)
第三节 餐饮部的经营特点.....	(6)
一、餐饮生产特点.....	(6)
二、餐饮产品销售特点.....	(8)
三、餐饮服务特点.....	(9)
第二章 餐饮实务组织决策	(13)
第一节 餐饮部的组织结构决策	(13)
一、餐饮部组织设置决策原则	(14)
二、餐饮部组织形式决策	(15)
三、餐饮部组织结构决策	(16)
第二节 餐饮部各部门的职能界定	(17)
一、餐饮部各部门的职能界定	(17)
二、餐饮部与酒店其他部门的关系	(18)
第三节 餐饮部主要服务岗位的职责界定	(19)
一、餐饮部工作人员的素质要求	(19)

二、餐饮部各级人员的岗位职责	(22)
第三章 餐饮服务的基本技能	(27)
第一节 托盘	(27)
一、托盘的种类及用途	(27)
二、托盘的操作方法	(28)
第二节 斟酒	(30)
一、中餐斟酒	(30)
二、西餐斟酒	(32)
第三节 餐巾摺花	(35)
一、餐巾摺花的作用	(35)
二、餐巾摺花的种类和运用	(35)
三、餐巾摺花的基本技法	(36)
四、餐巾摺花图谱	(39)
第四节 摆台	(49)
一、中餐摆台	(49)
二、西餐摆台	(54)
第五节 上菜和分菜	(62)
一、中餐上菜和分菜	(62)
二、西餐上菜和分菜	(66)
第六节 其他技能	(67)
一、撤换烟缸	(67)
二、撤换餐具	(67)
三、更换台布	(68)
四、递香巾	(69)
五、送茶	(69)
六、插花	(70)
第四章 餐厅服务	(75)
第一节 中餐服务	(75)

一、中餐简介	(75)
二、零点餐厅服务	(77)
三、团体包餐服务	(85)
第二节 西餐服务	(87)
一、西餐简介	(87)
二、零点餐厅服务	(100)
三、扒房服务	(105)
第三节 自助餐服务	(111)
一、自助餐的特点	(112)
二、自助餐台布置	(112)
三、自助餐服务程序	(114)
第五章 宴会及其他服务	(117)
第一节 宴会概述	(117)
一、宴会的种类和特点	(118)
二、宴会部的经营特点	(121)
第二节 中餐宴会	(122)
一、宴会前的组织准备工作	(122)
二、宴会前的迎宾工作	(125)
三、宴会中的就餐服务	(125)
四、宴会结束工作	(128)
第三节 西餐宴会	(128)
一、宴会服务程序	(129)
二、鸡尾酒会服务	(131)
三、冷餐酒会服务	(133)
第四节 其他服务	(135)
一、客房用餐服务 (亦称客房送餐服务)	(135)
二、卡拉 OK 服务	(138)
三、会议服务	(140)

四、签字仪式服务.....	(141)
第六章 酒水与酒吧.....	(143)
第一节 中国酒.....	(143)
一、酒度.....	(143)
二、酒的功用.....	(144)
三、中国酒的分类和特点.....	(145)
四、中国名酒简介.....	(148)
五、酒品的质量鉴定和识别.....	(153)
第二节 外国酒.....	(156)
一、酿造酒.....	(156)
二、蒸馏酒.....	(168)
三、配制酒.....	(178)
第三节 酒的保管与储藏.....	(182)
一、贮存的一般要求.....	(182)
二、各种酒类的贮存.....	(183)
三、酒品的保管.....	(184)
第四节 非酒精饮料.....	(184)
一、咖啡.....	(185)
二、茶.....	(187)
三、可可.....	(189)
四、其他类.....	(190)
第五节 鸡尾酒.....	(192)
一、鸡尾酒的定义和基本结构.....	(192)
二、鸡尾酒的种类和特点.....	(193)
三、鸡尾酒的调制.....	(195)
四、调制鸡尾酒的注意事项.....	(202)
五、常见的鸡尾酒配方.....	(202)
第六节 酒吧服务.....	(203)

一、酒吧的种类及特点	(203)
二、酒吧的设计和设各	(204)
三、酒吧服务程序	(206)
四、酒吧服务注意事项	(211)
第七章 餐饮推销	(213)
第一节 餐厅环境	(213)
一、餐厅气氛的设计	(213)
二、餐厅布置	(214)
第二节 餐饮推销	(218)
一、餐饮推销的方式	(218)
二、特殊活动推销活动	(220)
三、特殊推销活动的组织	(226)
四、特殊推销活动的实例	(227)
第三节 宴会推销	(229)
一、宴会预定	(229)
二、宴会推销	(236)
三、宴会菜单设计	(237)
第八章 餐饮采购、验收和库存管理	(242)
第一节 餐饮采购	(242)
一、采购的意义	(242)
二、食品采购的范围	(243)
三、食品采购人员的基本职责	(243)
四、采购的原则	(244)
五、食品采购过程的控制与管理	(244)
六、储备定额和定额采购	(247)
第二节 食物的验收	(250)
一、验收的意义	(250)
二、验收方法和程序	(250)

三、其他验收方面的工作	(252)
四、食品原料的质量标准和验收要点	(252)
第三节 库存管理	(258)
一、库存管理的基本原则	(258)
二、影响库存物资的主要因素	(259)
三、库存的方法	(260)
第九章 厨房管理实务	(263)
第一节 厨房的组织结构	(263)
一、厨房菜肴出品程序	(263)
二、厨房的组织结构及各主要岗位的职责	(264)
第二节 厨房的设计及生产布局	(266)
一、厨房设计要求	(266)
二、厨房的空间结构组成	(268)
三、厨房生产布局的原则	(269)
四、厨房的生产布局决策	(269)
第三节 厨房的业务管理	(271)
一、制订厨房标准菜谱	(271)
二、正确制订生产的提前期计划	(271)
三、开餐时的业务组织	(271)
四、成本控制	(272)
五、食品卫生控制	(272)
六、厨房设备管理	(272)
七、厨房安全管理	(273)
第十章 菜单、酒单设计及餐饮成本控制	(274)
第一节 菜单设计	(274)
一、菜单的作用	(274)
二、餐饮菜单的种类	(275)
三、菜单的内容构成	(276)

四、菜单制订的原则·····	(277)
五、餐厅菜单的编制·····	(278)
第二节 酒水单设计·····	(279)
一、酒水单的种类·····	(280)
二、酒水单的内容·····	(280)
三、酒水单的表现形式·····	(280)
四、酒水单的编制·····	(281)
第三节 食品成本控制·····	(281)
一、成本的概念·····	(281)
二、与餐饮经营效益有关的其他概念·····	(282)
三、成本控制的主要工作·····	(283)
四、食品生产全过程的成本控制·····	(283)
第四节 酒水成本控制·····	(284)
一、酒水的销售形式·····	(284)
二、酒水的成本控制方法·····	(284)
三、酒水成本控制的几个重要环节·····	(285)
附录一 餐饮部常见宾客投诉案例·····	(287)
附录二 我国主要地区人们的饮食习惯·····	(289)
附录三 我国主要客源国的饮食习惯·····	(293)

第一章 酒店餐饮概述

餐饮部是酒店中的一个重要营业部门，它主要向客人提供食品、饮料和服务。搞好餐饮部的服务与管理，不仅能提高酒店的经济效益，同时也能赋予酒店良好的声誉。随着生活水平的提高，人们对餐饮的要求就越来越高，同时，由于餐饮部是业务环节最多、技术含量较高的部门，故其管理也就愈显复杂。

第一节 我国餐饮业的发展

一、我国餐饮业的发展概况

“民以食为天”——这句中华民族的古训道出了人类赖以生存的最基本的物质条件之一。

人类饮食的发展可追溯到猿人向人转变时期，进化的结果，使早期的人类得以直立行走，因而腾出了双手来拿取食物，与猿人用嘴叼、拖猎物回洞中食用有了重要的区别。而使人类彻底摆脱“茹毛饮血”的野蛮时代，进化到对食物有所选择的文明时代，则是火的掌握与使用。据推测，人类至少在 50 万年前就开始用火了。用火熟食，大大地扩大了人类食物的来源，使人类步入了文明社会阶段，也揭开了人类饮食历史的序幕。

陶器的出现，使火的威力得到更充分的发挥，同时也推动了

烹饪技术的发展。陶器具有不漏水、耐温、耐酸等特点，有利于食物的生化变化，因而陶器的使用也促进了调味品的产生和发展。而人类对盐的使用，使饮食更加多样化，实现了“五味调和百味香”，菜肴风味更加完美多变。

随着生产力的发展，食物产品有了一定的剩余，同时随祀天神、祭地祇、祭先祖等活动的产生，部落人常常聚集在一起，待祭礼结束，就可以享用由首领分配的祭祀用的食品，这便是原始的筵席。

从奴隶社会的商、周时代起，中国的饮食制度已初步形成，烹饪技术亦不断提高。我国第一位有史书记载的烹饪之圣——伊尹，在《吕氏春秋·本味篇》中记载了他对我国古代烹饪艺术的论述，开创了人类最早的烹饪理论。在《周礼·天官》中也记录了我国最早的名菜“八珍”、“三羹”等，在此书中亦记载了周朝皇室管理饮食的机构有 22 个，服务人员有 2332 人等资料，这在当时可称为“世界之最”了。

隋唐时期是我国历史上的鼎盛时期。此时的烹饪原料十分丰富，使这一时期的菜肴丰富多彩，酒楼、小食店纷纷出现，也造就了许多著名的烹饪大师。从唐代起，宴会也由席地而坐上升到坐椅，皇宫宴会的椅子还加有软垫。宴会进行时还有乐舞助兴。而一般的菜楼酒店则有歌伎乐伎献艺，再下等的则有江湖艺人卖唱，民间则流行猜拳、行酒令助兴。

宋朝有关烹饪方面的著作在我国饮食史上占有重要的地位，如《太平御览》中的《饮食部》，还有各种关于食物的专著，如《蟹谱》、《菌谱》、《笋谱》、《素食谱》等等。南宋史学家郑樵，对烹饪提出了“饮食六要”的观点，即“食品无务于淆杂，其要在于专简；食味无务于浓醇，其要在于淳和；食料无务于丰赢，其要在于从俭；食物无务于奇异，其要在于守常；食制无务于脍炙生鲜，其要在于蒸煮如法；食用无务于厌饫口腹，其要在于饥

饱之中。”饮食市场也随着烹饪技艺的提高而发展，除王室举办的各种宴会外，还有官僚、缙绅、士大夫们举办的各种宴会，民间的婚丧寿宴，三朋四友相聚的小酌，为饮食业的发展建立了基础。当时市场上就有了“四司六局”的分工，专管服务工作，使饮食服务效率大为提高。

到了清朝，各种富于民族特色的筵席盛行，如喜席、寿席、茶席等，使餐厅的种类、布局和经营范围不断更新，特别是满汉全席、千叟宴、孔府宴等盛大宴席，是这一时期饮食烹饪昌盛的集中表现和典型代表。在五口通商城市，还出现了兼营中西大菜的餐厅、咖啡厅等新型餐厅。这时的饮食业与娱乐业、旅游业结合在一起。在西湖上就有了可同时提供百余人餐食的游船，这种做法一直延续至今。

餐饮业的发展反映了一个社会生产力的发展，同时也是社会文明程度与文化繁荣的重要标志。

19世纪以来，随着世界经济和文化突飞猛进，世界各地的餐饮文化相互渗透，餐饮业更加繁荣昌盛，特别是各类大型酒店的出现、各种酒店管理模式的确立，更为餐饮业带来了无限生机。

二、现代人对餐饮的要求

随着社会生产力的迅猛提高和人们价值观的改变，人们对餐饮的要求越来越高。餐饮部作为酒店生产实物产品的部门，要完成企业的任务和提高服务质量，必须掌握现阶段人们对餐饮的要求，生产适销对路的餐饮产品，以满足客人不断变化的餐饮要求。

1. 对食品质量的要求

食品科学的进步和生产力的发展，使人们越来越重视食品的营养性，而营养水平与膳食结构是否合理有着很大的关系，人们

希望餐厅供应低脂肪、高营养的食物。在众多的食品中，鱼类的营养价值较高，其蛋白质生化价值及消化率比较高，而且鱼类含有多种维生素和人体必需的微量元素，因此各类海鲜食肆纷纷涌现。

人们对食品除了重视其营养成分外还很重视其保健功能，特别是在广东民间，“食”与“药”相互补益、相互渗透的历史源远流长，“药膳”早已堂而皇之登上了酒家、茶楼乃至五星级酒店的“大雅之堂”。

人们喜爱美味佳肴，其色、香、味、型、器之美，不但能使人们胃口大开、心情愉悦，更能令人进入物质享受和精神享受、生理满足和心理满足融合为一体的艺术境界。因而，低脂肪且营养丰富，既能欣赏又可品尝的食物越来越受到人们的欢迎。

2. 对餐厅环境和气氛的要求

餐厅外形的美，可以起到先声夺人的效果，而餐厅内部的环境布置，则伴随宾客就餐的全过程，烘托出宾客的就餐气氛。因此，不同风格情调的餐厅，配合其独特风格的菜肴，吸引着各方的宾客。

3. 对餐厅服务质量的要求

美味佳肴还需配备良好的服务才会受到宾客的欢迎。人们外出旅游，不仅仅是为满足生理上的需求，而且还想从中获得精神上的享受。同时，市场竞争日趋激烈，服务业自身对质量的要求也愈来愈高。服务质量所引起的效果，会影响酒店的声誉，影响客人对酒店的信心和选择，服务质量的优劣是餐饮经营的关键。因此，餐饮部如何以优质的服务赢得客人，是餐饮管理人员面临的重大课题。

第二节 餐饮部在酒店中的地位与作用

一、餐饮部是酒店的重要组成部分

旅游者最基本的需求是食、住、行、游、乐和购，食为第一位。酒店则是向旅游者（顾客）提供就餐、住宿、娱乐和购物等服务的建筑物。而作为向顾客提供食品、饮料和服务的餐饮部则满足了旅游者（顾客）的一项基本的需求，故餐饮部是酒店的一个重要组成部分。

二、餐饮部提供的服务直接影响整个酒店的声誉

由于餐饮部的服务对象不单是酒店的住客，还包括大量的当地居民或外来观光的客人，因而，餐饮服务对象十分广泛庞杂，其影响也就更加广泛深远。餐厅服务员与宾客的接触面广、时间长，其一举一动、一言一行都能在宾客的心目中留下深刻印象。因此，餐厅服务员的素质、餐厅服务质量的好坏将对餐厅的形象乃至整个酒店的声誉产生极其重要的影响。

同时，餐厅向顾客提供精美的食品、优雅的环境、良好的服务，不仅使宾客得到物质与精神上的满足，而且使之获得了美的享受，从而给客人留下了良好的印象，在客人中形成口碑，这也是有效提高酒店声誉的重要途径。

三、餐饮部门是弘扬我国饮食文化的重要场所

我国烹饪艺术，博大精深，历史悠久，它已成为吸引外宾来华旅游的重要因素之一。作为旅游酒店的餐饮部门，则担负着挖掘我国旅游资源、弘扬我国饮食文化的重任。

四、餐饮部收入是酒店收入的重要组成部分

随着现代酒店业的发展，餐饮部在酒店中的地位与餐饮部获得的收入利润成正比地提高。餐饮收入约占酒店总收入的30%~40%。在旅游淡季，经营管理好的餐饮部收入甚至可以超过平时占主体的客房收入，因此它也成为平衡酒店经营季节性差异的重要手段之一。餐饮部向社会开放，以多层次的经营手段吸引不同类型的消费对象，使餐饮部门在旅游淡旺两季的收入不会产生过大的差距。

第三节 餐饮部的经营特点

餐饮部的经营，除了餐饮服务之外，还承担着即制即销加工烹制的食品和饮料业务。这些实物产品，不可能按照工业生产的标准进行大批量生产和贮存，而是需一定的生产设备和进餐场所，并通过服务的各个环节按一定程序配合完成的。因此，餐饮产品在生产、销售和服务上都独具特点。

一、餐饮生产特点

1. 产品规格多、批量生产少

餐饮产品的花色品种有数千种，如中菜就有山东菜（鲁菜）、四川菜（川菜）、江苏菜（苏菜）及广东菜（粤菜）四大菜系之分，也有八大菜系之说；西菜也有法、意、英、德、俄等国菜。每一个菜系都有数百到数千个品种，而每一产品的制法又各不相同。

就粤菜而言，它包括了广州菜、潮州菜、东江菜这三个地方的菜系，而粤菜究竟有多少个菜式品种，准确的数字恐怕谁也说