

中、高职教育衔接与分工教材新系(高职)

餐厅服务与管理

中国职业教育学会商科专业委员会
全国商业中专教育研究会

组编

杨凤珍 主编

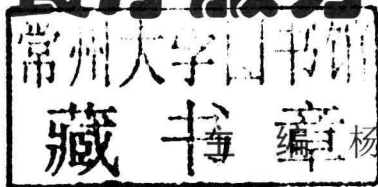


南京大学出版社

中、高职教育衔接与分工教材新系(高职)

中国职业教育学会商科专业委员会 组编
全国商业中专教育研究会

餐厅服务与管理



杨凤珍

南京大学出版社

内 容 提 要

本书是“中、高职教育衔接与分工教材新系”的高等职业教育旅游专业教材。本教材系统地介绍了现代餐厅管理的理念和管理方法,吸取了国内外餐厅服务与管理的最新知识和技术,强化了餐厅管理知识的应用性和管理技能的可操作性,适时适量地增加了相应的图片、表格、例子和案例分析的比例。

本书既可作为高等职业技术学院旅游与酒店管理专业的专业教材,亦可作为餐厅在职管理人员和各类旅游类学科教师的业务学习参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务与管理/杨凤珍主编. —南京:南京大学出版社, 2010.6

(中、高职教育衔接与分工教材新系. 高职)

ISBN 978-7-305-07141-6

I. ①餐… II. ①杨… III. ①饮食业—商业服务—高等学校: 技术学校—教材②饮食业—经济管理—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 105904 号

出 版 者 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出 版 人 左 健

书 名 餐厅服务与管理

主 编 杨凤珍

责任编辑 曹晓玉 编辑热线 025-83232337

照 排 南京海洋电脑制版有限公司

印 刷 南京大众新科技印刷有限公司

开 本 880×1230 1/32 印张 7.375 字数 190 千字

版 次 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-07141-6 定 价 15.00 元

发行热线 025-83232319

电子邮件 Press@NjupCo.com

Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购图书销售部门联系调换

《中、高职教育衔接与分工教材新系》

编委会

主 任：乔正康

副主任：(以姓氏笔画排序)

王金台 何 英 张 峰 张大成

杜明汉 高国兴 曹仲平 程 思

委 员：(以姓氏笔画排序)

甘小的 卢玉祥 刘顺喜 平文英 孙金霞

汪贤武 张志宇 李志慧 谷从举 杨凤珍

杨忠慧 何香凝 邱丽云 郑宏博 蒋永忠

总 序

“中、高职教育衔接与分工教材新系”是由中国职业技术教育学会商科专业委员会、全国商业中专教育研究会立项的课题研究成果之一。

在教育部 2001 年颁布中职《专业目录》并制订 83 个重点骨干专业的教学计划之后，中职教育逐渐走出了招生的低谷，办学规模获得长足发展，高职院校也如同雨后春笋般迅速增加。同初期须由高等学校牵头举办不同，这几年新办的高职学院多数是由原国家级重点中专升格或合并举办的。由于师资、办学经验、设备等方面相对比较有基础，因此开办与原中专学校相同的专业就理所当然地成了首选。但是，也产生了问题。首先碰到的问题是专业培养目标、层次如何定位。

高职，顾名思义，当然比中职高一个层次，大多属于专科学历，现在已有部分本科学历。但高职又不同于专科及本科，它培养的应该是相当于专科及本科层次的技能型、工艺型的技术员、管理员、中高级服务人员。他们在生产、管理、服务第一线工作，能独立完成具体工艺或解决技术问题，能从事中、初级管理工作，既有较高的服务技能和水平，又能担负初级或小范围的管理工作。这与原中专学校的培养目标有重叠。如何十分清晰地确定中、高职各专业培养目标及其具体要求是这类学校首要解决的问题。高职“从中职基础上提高一步”，是当前多数高职院校领导和教师们的基本做法。

对于教学内容，与中专开设相同专业的高职学院，其主要骨干课程的教学内容是哪些？教多少、教到什么深度？这个问题至今没有得到解决。高职仓促上马，从中专基础上升格，其教学内容无外乎两种安排，一是在中专教材基础上提高，二是选用相同专业的专科学校教材。考虑到原中专教材向专科看齐的情况，两者趋同就是不言而喻的事了。所以，很多读过中专的高职生反映：教师讲的内容跟中专差不多，“炒冷饭”。由同一所学校的中专升上高职的学生甚至反映：“我读

中专是某老师教的这门课，现在读高职，还是某老师教这门课，教材名称、内容完全一个样。”由此造成学生厌学和教学管理上的诸多问题。

教育部门有关领导其实早就有研究相同专业中、高职培养目标、教学内容的衔接和分工问题的想法，但高职发展的速度太快，专业数量太多，而且有关领导要管的事太杂，也实在顾不过来。这种由中专升格、一校两制、办相同专业的高职学院在商贸类中、高职学校中数量不少，学校领导和教师、学生迫切要求研究并解决这个问题，使中、高职相同专业的培养目标、教学内容既能体现其符合科学实际的知识 and 技能的衔接和提高，又能体现其不同层次的岗位需求，这便是我们开展课题研究的初衷。强烈的责任心和事业心驱使我们为自己出了难题。限于人力、物力和水平，我们组织了一些学校的领导和学科带头人、专家、教授成立了课题组，着重研究财经类中、高职基础课、旅游服务与管理(酒店服务与管理)专业的核心课的教学目标、教学内容的衔接与分工的问题。课题组成员进行了大量的调研，召开了多次研讨会，形成了如下共识：确定中、高职相同专业的培养目标和教学内容，不能简单地拿原中专教材或专科教材“切配”，而要重新对中、高职毕业生的就业岗位群所需要的知识、能力要求进行调研，在综合大量调研材料的基础上确定中、高职的专业培养目标，安排公共基础课、专业理论课、专业技能课的内容，而且还要考虑到部分高中生直接升入高职的情况，以及中、高职不同教学方法的要求，特别要考虑初、高中生源素质的现实。报考中职三校和高职的学生，他们的形象思维、动手能力较强，比较爱好文体活动，但他们语、数、外的基础知识水平较低，若按中专生相当于高中毕业生、高职生相当于专科毕业生的要求安排专业培养目标和教学内容，是不现实的。高职学院不能盲目地与本、专科接轨。综合考虑到以上情况，我们初步确定了这套教材的几个编写原则：职业性原则、层次性原则、可衔接性原则、素质教育与能力培养相结合的原则。

我们认为，中职教育和高职教育都是职业教育，它们不同于普通高中教育，也不同于普通高等院校教育。中、高职主要以职业为导向，培养出来的毕业生要在不同层次岗位上胜任工作，要有专业技能，要

能完成岗位工作的任务，而且他们主要是执行层的技术工人、技术员、管理员、工艺师。这样，高职就与培养工程师层次的本科高等院校区分开来了。中职是以培养技术工人为主的，他们一般不会从事管理层工作。所以中职生的技能与高职生的技能也有不同，一是技能比较简单，他们了解与技能相关的知识，会做，并有进一步深造的知识技能基础。反映在教学内容上，中高职相同的概念、知识、技能要求，中职应是了解应知、掌握应会，即知道“做什么”、“怎么做”、“能够做”，熟悉以后，要求“做得好”。高职还要知道“为什么做”、“怎么做更好”、“能够做得更多”，熟悉以后，要求融会贯通，做得精。所以，我们在具体编写教材时，中职教材只介绍基础知识、培训基本技能，要求学生确立基本的劳动态度(职业道德、社会公德、吃苦耐劳、合群等)。如要适当了解一些“为什么”、“会如何发展”，要“适当懂点管理知识”，也只是点到为止，介绍性的、简单的、概括的，不用专章、专节去讲。一般不介绍不同理论的不同说法，不专节介绍有关事物的历史发展。这样，高职教学内容就有了余地。概括地说，我们这套教材是以原中专教材为基础向两头延伸：中职教材简化，减少理论知识、管理内容，突出技能和劳动态度；高职教材在加强技能基础上加深理论知识、增加管理内容。这样做，既能与生源基础相衔接，中、高职之间也有了比较明显的衔接和分工。若三校生进高职，则能在原有知识、技能基础上进一步提高而不至于“炒冷饭”。这套教材较好地解决了中、高职相同专业相同课程教学目标的定位，以及中、高职教学内容的衔接和分工。从这个角度从事教材建设，是第一次探索，虽然未能解决这方面的所有问题，但取得了我国职业教育教材建设的新成果。

这套教材比过去类似的教材有以下一些新的突破或特色。

第一，这套教材在学术上有新意，把新的观点、新的材料吸收了进来。例如中职的《餐饮旅游文学作品选读》和高职的《餐饮旅游文学》，舍弃了以往“以史为经，以作家作品为纬”的体例，大胆将我国的文学样式分类设章，章前有各种文学样式简介。书中选入了一些思想性、艺术性俱佳的辞赋作品，增加了楹联作品，对这两个中国特有的美体文学样式给予了公正的评价，为对学生进行传统文化教育和道

德修养教育提供了一些新的素材。在其他各套教材中也都选用了有关的最新材料并适当介绍了国内外最新的理论、方法。

第二，这套教材在文字的叙述和编排技巧上有新的突破。例如在有的教材中加入了“趣味阅读”，精选了古今中外有趣的管理小故事或资料，然后引出“管理启示”，就像经验丰富的老教师设计的导入新课的好方法一样，引人入胜，大大地提高了学生的学习兴趣。各套中、高职教材中都设计了“想一想”(或“小思考”)、“小看板”、“警示牌”等，尝试把多媒体课件的制作技术引进教材。另外，这套教材简化了概念的文字叙述，尽可能设计图、表、例说明问题，图文并茂，令人耳目一新。这些做法使我们的教材在与国际接轨方面向前迈进了一大步。

第三，这套教材案例、举例多，不但在章末或节末有复习总结性的案例或举例，在正文中也安排、设计了许多案例，使案例教学有了很多内容新颖、幽默有趣的好材料；而且这些案例切合实际，多数是作者参加实际工作中或调研中得到的材料，可操作性强，对于培养学生的综合分析能力、工作能力以及毕业后“零距离”上岗工作有很大帮助。

第四，这套教材的职业性明显，技能培训方法独特。其实践实训内容除正文里的“小思考”、“想想看”、“小看板”、“警示牌”、举例、案例外，体现在每章后面的“思考与练习”中有“基本知识训练”、“观念运用”、“基本技能训练”、“社会实践”等。这套教材文字简洁，启发性强，容易激起学生兴趣，有利于培养学生积极思维，好教好学。

这套教材从策划、研讨到编写，得到很多学校领导和专业学科带头人、专家、教授的支持，也得到中国职业技术教育学会商科专业委员会、全国商业中专教育研究会、南京大学出版社的帮助，在此向玉成此事的所有同志表示诚挚的谢意。当然，我们的研究还不深，这套教材仅仅是个试点，也一定存在不少问题。假以时间，在各方面领导和专家的指导下，我们会不断修订，使其日臻完善。

乔正康

前 言

本书是中国职教学会商科专业委员会和全国商业中专教育研究会立项课题研究的成果——“中、高职教育衔接与分工教材新系”中的高职教材。本书的编写原则是：职业性原则、层次性原则、可衔接性原则、素质教育与能力培养相结合的原则。

本书在加强中职教学餐厅服务技能训练的基础上,加深理论知识,增加相关餐厅管理内容,符合高职招收中职毕业生和高中毕业生的实际情况,既与中职教学有所衔接,又有所深化、扩充和提高。

在本书的编写中,我们既考虑到高职文化知识水平的要求,又考虑了适合高职生源的基础知识情况;既能复习中职已学的餐厅服务知识和技能,又能进一步学习餐厅管理知识。在培养目标、教学内容、课程结构、能力结构、岗位工作等方面都注意到了其层次性的区别和渐进性的衔接。兼顾中、高职衔接在知识层次上形成的梯度结构,在内容上努力满足餐厅基层一线经营管理的需求,着重考虑了中、高职学生知识渐进性的要求和现代旅游业快速发展的要求。

本书依据酒店餐厅经营管理与服务的客观规律,以管理理论为指导,以餐厅实际业务活动为基础,以实用的管理操作方法为主要内容,坚持理论与实际相结合,系统地介绍了餐厅管理的各种要素及其运行程序,力求做到基础理论简要明确,业务内容具体形象,结构层次系统连贯,操作方法实用便捷。

全书由杨凤珍担任主编,参加本书编写的有张敏(第5章)、石良玉(第1、第4、第7章)、杨凤珍(第3、第6章)、俞惠萍(第2章和附表)。全书由中国职教学会商科专业委员会常务副主任乔正康主审。本教材在编写过程中得到了酒店业和旅游业众多专业人士的支持和帮助,提出了许多有价值的意见,在此表示衷心的感谢。

本书作为职业技术教育教材改革与创新的阶段性成果,疏漏之处

不可避免，同时鉴于编者的学识及能力，书中不尽完善之处在所难免，恳请广大专家、同行提出宝贵意见，便于修订，使之日臻完善。

编 者

目 录

第1章 餐厅管理概述	1
1.1 餐厅管理作用	1
1.2 餐厅管理机构	3
1.3 餐厅管理理念	5
1.4 餐厅管理职能	9
第2章 餐厅操作技能培训	15
2.1 餐巾折花操作技能培训	15
2.2 托盘操作技能培训	21
2.3 摆台操作技能培训	25
2.4 斟酒操作技能培训	40
2.5 上菜操作技能培训	45
2.6 分菜操作技能培训	48
2.7 撤换餐具操作技能培训	54
第3章 餐厅服务质量管理	59
3.1 餐厅服务质量概念	59
3.2 餐厅服务质量管理基础	60
3.3 餐厅服务质量管理内容	65
3.4 餐厅特殊服务质量管理	81
第4章 餐厅人力资源管理	94
4.1 餐厅员工配备	94
4.2 餐厅员工培训	100
4.3 餐厅员工激励	112

第 5 章 餐厅设备用品管理	123
5.1 餐厅设备用品管理的原则和任务	123
5.2 餐厅设备管理	126
5.3 餐厅用品管理	133
第 6 章 餐厅常规工作管理	144
6.1 餐厅卫生管理	144
6.2 餐厅安全管理	149
6.3 餐厅信息管理	154
6.4 餐厅推销管理	160
第 7 章 餐厅菜单设计	178
7.1 菜单的作用	178
7.2 菜单的种类和内容	181
7.3 菜单的设计	183
7.4 菜单的定价及策略	194
7.5 菜单实例	199
附录	206
参考文献	221

第1章 餐厅管理概述



学习目标

- ★ 了解餐饮部前台服务系统管理的作用;
- ★ 明确餐厅管理的理念和职能,为学习餐厅前台系统的操作技能管理、服务质量管理、人力资源管理、餐厅设备管理等打下基础。

1.1 餐厅管理作用

1.1.1 餐厅管理的概念

管理,是指一个组织为了实现组织的目标,通过决策、计划、组织、领导和控制等工作,对组织所拥有的资源进行合理配置和有效使用,以实现组织的预定目标。

餐厅,是为宾客提供食品、饮料和相关服务的营业就餐场所。作为餐厅,须具备以下三个条件:

1) 拥有一定的餐饮设施、设备和用餐场所,这是餐厅应具备的基本条件。

2) 以公众为服务对象,提供食品、饮料及相关服务。

3) 以商业盈利为目的,追求合理的利润。

结合管理和餐厅的概念,我们对餐厅管理概念表述如下:

餐厅管理是指餐厅的管理人员为了达到餐厅的目标而有意识、有计划地进行各种经济活动的总称。这些活动包括对餐厅的经营目标、方针、策略的决策和正确执行既定的方针、策略,以保证餐厅经营目标的实现。

1.1.2 餐厅管理的作用

餐厅管理的作用是由餐厅管理的性质和特点决定的，是在餐厅经营活动和服务过程中实现的。餐厅管理主要有以下几项作用：

1) 树立正确的经营思想。保证餐厅的经营活动坚持社会主义方向。包括发扬社会主义精神文明，抑制旅游污染，遵守国家税收政策和财务纪律等。

2) 提高餐厅的经济效益。餐厅管理在合理组织经营活动过程中的任务，主要是组织餐厅市场调查，进行餐厅市场预测和决策，确定餐厅的经营目标，制定经营计划；建立经营管理机构，合理组织经营管理人员，合理组织餐厅人力、物力和财力，指挥、监督和协调餐厅经营活动的正常进行，确保国家的方针政策在餐厅中的贯彻执行；研究分析餐厅的经营状况和改进措施，强化餐厅服务质量，提高餐厅的经济效益和社会效益。

3) 处理餐厅的经济活动。餐厅在经营活动中，必然要同各方面发生广泛的经济联系。其中，主要是餐厅同国家之间的联系，这是局部利益和整体利益之间的经济关系。餐厅应当把国家利益放在第一位，在维护国家利益的基础之上，不断提高自身的经济利益；餐厅同其他企业之间的经济关系，是社会再生产过程中的分工协作关系，应该遵循平等互利和等价交换的原则，通过经济合同制度加强企业之间的经济联系；餐厅与顾客之间的经济关系，是主、宾关系，是服务与被服务的关系，要买卖公平，礼貌待客，保证消费者的权益；餐厅与员工的关系，是集体利益和个人利益之间的经济关系，要把员工的个人利益同饭店的经营成果联系起来，奖励员工的积极性和创造性，使个人所得和劳动成果不断增长。

4) 建立各项规章制度。餐厅管理的规章制度，是规范员工行动、指示办事方法、规定工作流程的规范和准则，也是餐厅员工业务活动的依据。规章制度是员工行动的准则，是管理人员与其部属沟通的工具，是餐厅取得经济效益的重要手段。因此，餐厅必须建立和健全各种规章制度。随着市场竞争的不断加剧，为适应新的发展形式，餐厅

必须进行管理体制的改革，不断充实和完善餐厅的规章制度，使餐厅管理的权利、责任和利益相结合，使各部门、各环节的各项工作有章可循、有法可依，使餐厅评比检查有标准。只有这样，才能建立起正常、稳定的接待服务程序、规格和标准，才能建立起各项工作的秩序，办好餐厅。

5) 培养餐厅服务人才。加强政治思想和业务技术培训，开发人才，提高职工队伍素质。包括爱国爱企教育、职业道德教育、外事纪律教育、业务技术和服务技术培训等。

1.2 餐厅管理机构

餐厅机构的设置是根据餐厅的规模、业务需要和发展而设置的。要将餐厅管理好，必须建立合理有效的组织网络，并科学分工，明确职责，使各部门人员各行其职，保证餐厅的正常运转。

1.2.1 餐厅管理机构设置的原则

餐厅的管理机构是餐厅的组织指挥系统，管理机构设置的好坏直接对餐厅的经营管理产生影响。因此，各餐厅都有自己的特色管理机构。餐厅管理机构的设置应遵循以下四个原则：

1) 精简。精简就是在设置管理机构时，尽量减少组织层次，实行精干、快速和实效的管理机构，避免机构臃肿，人浮于事。

2) 统一。统一就是机构设置时要符合统一领导、直线领导的原则。整个管理机构是一个统一的有机体，要统一划分各个部门的职权范围，统一制定规章制度，上级对下级发布指示和命令，渠道畅通便于行政管理和经营管理。下级只接受一个上级的领导，尽量避免多头领导、重复指挥，以保持各部门、各环节行动协调、目标一致。

3) 自主。自主就是各部门能自主履行职能，实行集中领导下的分级管理，权力下放。机构的设置，必须为各部门、各环节自主地履行职能提供条件，以发挥他们的主观能动性。在集中领导下分级管理，给中层、基层管理人员一定的管理权力，使他们在经营活动中能独立

自主、因地制宜地处理具体问题。上级对下级主管部门在职权范围内已做出的各项决定，不能随意否定。

4) 高效。效率是机构设置的最高原则，是整个管理机构在餐厅经营管理中产生的效率和效益情况。精简、统一都是为了效率。效率是衡量精简、统一、自主程度的标准之一。在机构设置的过程中，常常遇到许多相互矛盾的因素，如集权和分权的矛盾；统一指挥和专业分工的矛盾；机构稳定性和灵活性的矛盾等。在不同的情况下，有时候强调集权，有时候强调分权，但无论强调什么，其最高原则应该是效率。一个餐厅管理机构合理与否，归根到底是看效率。

1.2.2 餐厅的管理机构

餐厅管理机构合理与否，直接关系到生产的形式和完成生产任务的能力，关系到工作效率、产品的质量、信息的沟通和职权的履行。由于餐厅规模大小不一、经营思路不同等因素，餐厅管理机构的形态也不尽相同。

1. 基本模式

虽然不同餐厅的管理机构的设置各有其特点，但其共性、原则、目的是相同的。因此，餐厅的管理机构可以用图 1.1 的基本模式来反映。

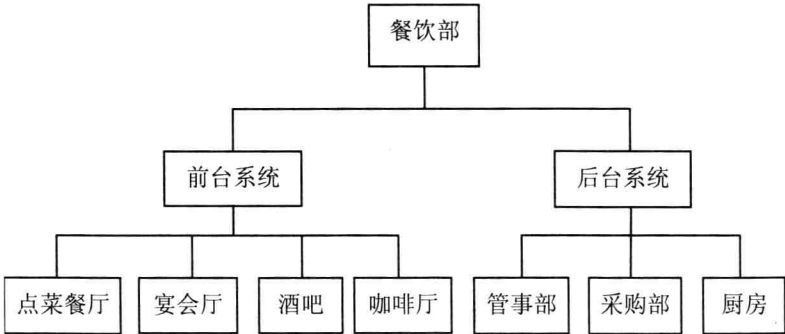


图 1.1 餐厅管理机构基本模式

根据酒店的规模，酒店餐饮部下属多个部门。一般来说：总厨、管事部、采购部属于餐饮部的后台服务部门；各类餐厅：包括中餐宴会厅、西餐宴会厅、中餐零点餐厅、西餐零点餐厅、酒吧、咖啡厅、快餐厅、客房送餐等，属于餐饮部的前台服务部门。在本教材中，主要学习餐饮部前台系统的管理，统称餐厅管理。

餐厅每天的运作过程包含着难以计数的大小事宜，这些琐碎杂事又都是餐厅得以正常运转所必不可少的环节。如果餐厅的每个部门、每个岗位各行其是，没有沟通、没有协调、缺乏管理，那么任何环节出了问题，餐厅这部机器的运作就会发生故障，甚至会影响餐厅的经济效益和社会效益。因此，餐厅管理的内容就是对餐厅的各类事件以及与之有关的人、财、物、时间、质量、信息等资源实施组织、计划、控制、协调等。

2. 组织形态

按照以上餐厅管理机构的基本模式，根据餐厅的经营特点，一般餐厅管理机构的组织形态如图 1.2 所示。

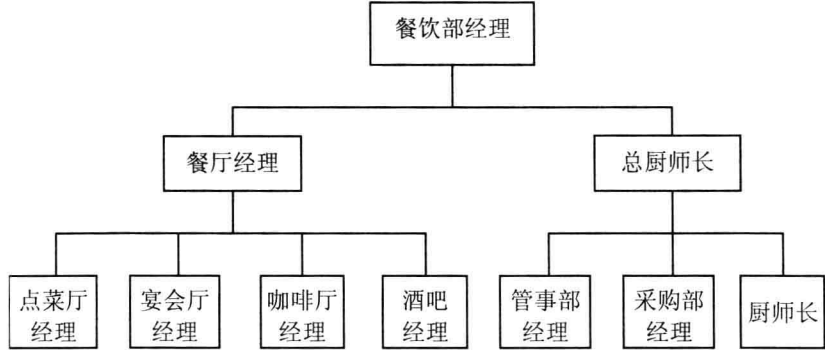


图 1.2 餐厅管理机构组织形态

1.3 餐厅管理理念

餐厅经营管理理念是餐厅管理者进行餐厅管理的指导思想，对管