



高职高专项目课程规划教材

高职高专旅游类专业精品教材

餐饮服务与管理 项目化教程

赵莹雪等编著



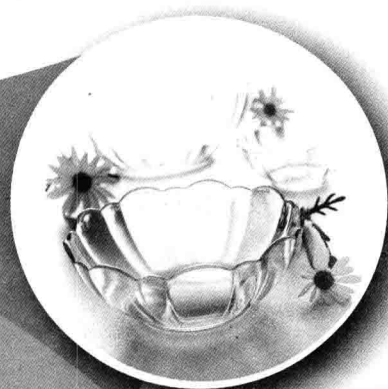
清华大学出版社

高职高专旅游类专业精品教材

餐饮服务与管理

项目化教程

赵莹雪 李贵峰 等编著
黄兆明 郑海燕



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是高职酒店管理专业必修的职业能力核心课程“餐饮服务与管理”的配套教材。全书按照餐饮企业的生产实际和岗位职业能力需求,设计出三大模块:餐饮服务的基本技能模块、餐饮服务与基层管理能力模块、餐饮企业经营与管理能力模块。再将模块内容按照餐饮企业的实际工作过程进行项目化设计。餐饮服务的基本技能模块按照餐饮企业的实践操作要求,分解为:托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜和分菜、撤换餐具;餐饮服务与基层管理能力模块按照餐饮企业的实际生产流程,分解为:预订服务与管理、迎宾领位服务与管理、点菜服务与管理、餐间服务与管理、餐后服务与管理;餐饮企业经营与管理能力模块按照餐饮企业对高技能人才能力的需求和实际工作过程,分解为:规划餐厅厨房布局,筹划与设计菜单,采购、储存与发放食品原料,监督厨房生产与卫生安全,策划餐饮促销活动项目。

每一模块项目设置知识目标、能力目标、实训任务、任务分析、知识链接、案例分析等栏目。全书体例新颖、内容翔实、应用性强。本书既可作为高职高专旅游管理类专业教材,也可作为酒店管理人员的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理项目化教程/赵莹雪等编著. —北京:清华大学出版社,2011.4

(高职高专旅游类专业精品教材)

ISBN 978-7-302-24813-2

I. ①餐… II. ①赵… 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(2011)第 013749 号

责任编辑:刘士平

责任校对:刘 静

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京密云胶印厂

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13.5 字 数:301 千字

版 次:2011 年 4 月第 1 版 印 次:2011 年 4 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:26.00 元

产品编号:037974-01



项目化教学是高等职业教育改革的方向。本书秉承“工学结合”的教育理念,适应高等职业教育旅游与酒店管理专业教学改革的需要,由具有丰富教学经验的教师与酒店行业专家共同编写而成。

本书在体例和内容上都有一定的创新,特色主要表现在以下两个方面。

(1) 内容突出职业性、应用性和实践性。编者通过对餐饮服务岗位的工作任务进行分析和归纳,以职业能力和职业素养培养为核心对教材内容进行整合与序化,将理论知识、实践操作、考证要求融为一体,充分体现了工学结合、校企合作开发、课证结合的特色。

(2) 组织结构新颖。本书改变了传统教材过于强调学科本位的状况,以项目导向、任务驱动的教学模式组织教学内容。编者按照饭店餐饮部和餐饮企业的实际工作任务设计教材体系,实现能力、知识、素质三结合;通过对酒店及餐饮企业餐厅所涵盖的服务与管理岗位群的典型工作任务分析,以餐饮企业的基本作业程序为依据,以餐饮企业真实产品(或服务)为项目载体,确定教材模块和每个项目的知识目标与能力目标;强调以真实的工作任务设计教材项目,确定能力训练目标,提出问题和任务并要求解决,实施程序教学步骤,边学边做;理论部分则以知识链接的形式和精选经典案例作为突破点。这样的教材结构设计有利于促进探究式学习和动手实践等各种学习方式的综合运用,从而为创新精神和实践能力的培养打下坚实的基础,避免了传统教材以知识为中心的倾向。

本书由赵莹雪主编,负责设计大纲和全书的修订与统稿工作。各项目执笔人员如下:赵莹雪编写各章知识目标、能力目标、实训任务,模块一中的项目 1.1~项目 1.4 和项目 1.6,模块二中的项目 2.1~项目 2.5,模块三中的项目 3.1~项目 3.3;李贵峰编写模块三中的项目 3.4;郑海燕、黄兆明编写模块三中的项目 3.5;王新宇编写模块一中的项目 1.5。

由于编者水平有限,书中难免有疏漏与不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2011 年 1 月



模块一 餐饮服务的基本技能

项目 1.1 托盘	2
知识目标	2
能力目标	2
实训任务	2
任务分析	2
教学方法	2
准备工作	2
操作要点	3
1.1.1 托盘服务及要领	3
1.1.2 操作程序与标准	3
1.1.3 端托服务应注意的问题	5
1.1.4 项目考核	5
知识链接	6
1. 托盘类型	6
2. 托盘服务类型	6
3. 端托训练方法	6
项目 1.2 餐巾折花	7
知识目标	7
能力目标	7
实训任务	7
任务分析	7
教学方法	7
准备工作	7
操作要点	8
1.2.1 餐巾折花基本技法	8
1.2.2 盘花折叠图例	9
1.2.3 杯花折叠图例	16
1.2.4 注意事项	20
1.2.5 项目考核	20
知识链接	20
1. 餐巾的作用	20
2. 餐巾的种类	20

3. 餐巾折花的选用	21
4. 餐巾折花摆放的艺术性	21
项目 1.3 摆台	23
知识目标	23
能力目标	23
实训任务	23
任务分析	23
教学方法	23
准备工作	23
操作要点	24
1.3.1 铺台布的程序和标准	24
1.3.2 中餐零点摆台的程序和标准	24
1.3.3 中餐宴会摆台的程序和标准	25
1.3.4 西餐零点摆台的程序和标准	27
1.3.5 西餐宴会摆台的程序和标准	28
知识链接	31
1. 中式餐具及西式餐具的种类	31
2. 常用餐具使用方法	32
3. 餐饮位次安排	33
4. 宴会台形设计	33
项目 1.4 斟酒	36
知识目标	36
能力目标	36
实训任务	36
任务分析	36
教学方法	36
准备工作	36
操作要点	37
1.4.1 开瓶	37
1.4.2 握瓶姿势	37
1.4.3 斟酒三步法	37
1.4.4 斟酒要领	37
1.4.5 托盘斟酒服务程序与标准	38
1.4.6 徒手斟酒服务程序与标准	38
1.4.7 要点提示	38

1.4.8 项目考核	38
知识链接	39
1. 酒水的含义	39
2. 酒类术语	39
3. 酒的分类	39
4. 蒸馏酒	40
5. 酿造酒	43
6. 配制酒	46
7. 鸡尾酒	47
8. 软饮料	48
项目 1.5 上菜和分菜	50
知识目标	50
能力目标	50
实训任务	50
任务分析	50
教学方法	50
准备工作	50
操作要点	51
1.5.1 上菜	51
1.5.2 分菜	53
知识链接	55
1. 中餐上菜	55
2. 西餐上菜	55
3. 中餐宴会摆菜和分菜	56
项目 1.6 撤换餐具	57
知识目标	57
能力目标	57
实训任务	57
任务分析	57
教学方法	57
准备工作	57
操作要点	58
1.6.1 撤换骨碟、汤勺、汤碗	58
1.6.2 撤换菜盘	58
1.6.3 撤换酒具	58

1.6.4 撤换烟灰缸	58
1.6.5 撤换香巾	58
1.6.6 更换台布	59
知识链接	59
1. 应变	59
2. 西餐撤换餐具方法	59

模块二 餐饮服务与基层管理能力

项目 2.1 预订服务与管理	62
知识目标	62
能力目标	62
实训任务	62
任务分析	62
教学方法	62
准备工作	62
操作要点	62
2.1.1 服务程序与标准	62
2.1.2 要点提示	63
知识链接	63
1. 宴会预订规范用语	63
2. 超额预订处理程序	63
3. 英文预订书信的写法示例	64
案例分析	64
项目 2.2 迎宾领位服务与管理	68
知识目标	68
能力目标	68
实训任务	68
任务分析	68
教学方法	68
准备工作	68
操作要点	69
2.2.1 迎宾服务程序与规范	69
2.2.2 领位服务程序与规范	69
2.2.3 注意事项	69

知识链接	69
1. 迎宾员服务原则	69
2. 迎宾领位的特殊服务	70
3. 餐饮服务人员的着装礼仪	70
4. 餐饮服务人员的仪容礼仪	72
5. 餐饮服务人员的仪态礼仪	73
案例分析	78
项目 2.3 点菜服务与管理	81
知识目标	81
能力目标	81
实训任务	81
任务分析	81
教学方法	81
准备工作	81
操作要点	82
2.3.1 点菜程序	82
2.3.2 点菜服务规范	82
知识链接	82
1. 菜肴知识	82
2. 烹调方法	84
3. 烹制时间	85
4. 菜色的配料	85
案例分析	86
项目 2.4 餐间服务与管理	88
知识目标	88
能力目标	88
实训任务	88
任务分析	88
教学方法	88
准备工作	88
操作要点	88
处理投诉的程序与规范	88
知识链接	89
1. 巡台服务程序与规范	89
2. 餐厅服务礼貌用语	89

3. 特殊情况的处理	93
案例分析	94
项目 2.5 餐后服务与管理	100
知识目标	100
能力目标	100
实训任务	100
任务分析	100
教学方法	100
准备工作	100
操作要点	101
2.5.1 结账服务程序	101
2.5.2 结账服务规范	101
知识链接	101
1. 送客服务程序与规范	101
2. 撤台服务程序与规范	101
案例分析	102

模块三 餐饮企业经营与管理能力

项目 3.1 规划餐厅厨房布局	106
知识目标	106
能力目标	106
实训任务	106
任务分析	106
教学方法	106
准备工作	106
操作要点	106
3.1.1 餐饮布局的原则和标准	106
3.1.2 餐饮企业的空间划分	107
3.1.3 餐饮企业的空间规划	108
知识链接	109
1. 中餐厅装饰布置	109
2. 餐饮企业的空间规划与装饰布置对企业经营和管理的影响	110
案例分析	112

项目 3.2 筹划与设计菜单	115
知识目标	115
能力目标	115
实训任务	115
任务分析	115
教学方法	115
准备工作	115
操作要点	115
3.2.1 菜单的种类	115
3.2.2 菜单的内容	118
3.2.3 菜品顺序的安排	119
3.2.4 菜单的制作与设计	120
3.2.5 饮料单的制作	122
3.2.6 菜单定价方法	123
知识链接	124
1. 食品的基本营养素	124
2. 主要烹饪原料中的营养成分	126
3. 正常饮食结构	131
4. 菜单的销售分析	131
案例分析	133
项目 3.3 采购、储存与发放食品原料	135
知识目标	135
能力目标	135
实训任务	135
任务分析	135
教学方法	135
准备工作	135
操作要点	136
3.3.1 采购运作程序的制定	136
3.3.2 食品原料验收的程序	137
3.3.3 食品原料储存不当的原因	138
3.3.4 食品原料储存作业原则	138
3.3.5 食品原料发放作业流程	139
3.3.6 发放作业应注意事项	139
知识链接	139

1. 餐饮采购管理的职责	139
2. 餐饮采购制度的内涵	140
3. 采购供应商的评估方法	141
4. 食材原料的质量标准	141
5. 计算采购数量的方法	142
6. 储藏室的设计要求	145
7. 各种食品原料在储存环境下的基本要求	146
8. 餐饮原料储存管理	147
案例分析	151
项目 3.4 监督厨房生产与卫生安全	152
知识目标	152
能力目标	152
实训任务	152
任务分析	152
教学方法	152
准备工作	152
操作要点	152
3.4.1 厨房生产流程	152
3.4.2 厨房的生产流程控制	154
3.4.3 厨房生产流程控制方法	156
3.4.4 中餐厨房作业及管理	156
3.4.5 西餐厨房作业及管理	161
知识链接	162
1. 厨房的分类	162
2. 厨房生产的特点	163
3. 厨房的基本生产工作	163
4. 厨房卫生与安全管理	163
案例分析	165
项目 3.5 策划餐饮促销活动	167
知识目标	167
能力目标	167
实训任务	167
任务分析	167
教学方法	167
准备工作	167

操作要点	167
3.5.1 餐饮促销策划的程序	167
3.5.2 主题餐饮促销策划	170
知识链接	177
1. 影响餐饮促销的因素分析	177
2. 餐饮促销对象的消费行为分析	179
3. 客户资料的收集和整理	180
4. 餐饮内部促销	182
5. 餐饮外部促销	188
6. 菜单的销售分析	191
案例分析	192
参考文献	199



餐饮服务与
管理项目化
教程

模块一

餐饮服务的基本技能



项目 1.1

托 盘

知识目标

1. 托盘使用知识
2. 端托服务形体训练知识

能力目标

1. 能按卫生要求整理托盘,达到无菌、整洁、美观、安全、方便服务的要求
2. 能按规范装摆物品,码放整齐、合理,重量分布适宜
3. 托盘能端托到位,端托平稳
4. 能按所托物品选择适宜的步伐

实训任务

使用托盘进行端托服务

►► 任务分析

教学方法

课堂示范+实训室练习+教师点评+技能比赛

准备工作

托盘 10 个、垫盘方巾 10 条、专用擦布 10 块、垫碟 10 个;九五砖 20 块。将学生预先分为 10 组。

操作要点

1.1.1 托盘服务及要领

1. 轻托服务及要领

轻托又称为胸前托,指在餐厅服务中使用大小合适的托盘,为客人上菜、斟酒等运送物品的方法,因所托物品一般在 5kg 以下,也可称为平托。左手臂自然弯成 90° 角,掌心向上,五指分开稍弯曲,托住盘底,横托于胸前,行走时保持头正肩平,脚步轻捷,轻松灵活,右手臂有节奏地自然摆动,目视前方。

操作要领:左手臂自然弯曲成 90° ,肘与腰部 15cm,大臂垂直,掌心向上,五指分开稍弯曲,使掌心微成凹形。用五指指端和手掌根部“六个力点”托住盘底,使之平托于胸前,掌心不与盘底接触,利用五指的弹性控制盘面的平稳。托起前左脚超前,左手与左肘成同一平面,用右手紧紧把盘拉到左手上,再用右手调整好盘内的物件。托盘平托于胸前,略低于胸部。

2. 重托服务及要领

重托多用于托较重的食品,指在餐厅中使用较大托盘,托运 5kg 以上的菜点、酒水等物品的方法。五指分开用掌心托住盘底,掌握好重心,用另一只手护持,将盘托至胸前,向上转动手腕,使托盘托稳于肩上。放盘时要弯膝,不能弯腰,走路时头正身直,保持托盘不晃动,身体不摇摆。目前多采用推车,重托用得较少。

操作要领:双手将托盘移至服务台边,使托盘 $1/3$ 悬空。右手扶托盘将托盘托平,双脚分开呈外八字形,双腿下蹲,略成骑马蹲裆势,腰部略向前弯曲,左手伸开五指托起盘底,掌握好重心后,用右手协助左手向上用力将盘慢慢托起,在托起的同时,左手和托盘向上、向左旋转过程中送至左肩外上方,待左手指尖向后,托盘距肩部 2cm 处,托实、托稳后再将右手撤回成自然下垂。托至盘子不靠臂、盘前不靠嘴、盘后不靠发。托盘一旦托起,要始终保持均匀用力,将盘一托到底,否则会造成物品歪、撒、掉、滑的现象,并随时准备摆脱他人的碰撞,上身挺直,两肩平齐,注视前方,行走步履稳健平缓,肩部不倾斜、身不摇晃,遇障碍物绕而不停,起托后转,掌握重心,要保持动作表情轻松、自然。

1.1.2 操作程序与标准

托盘操作程序与标准如表 1-1 所示。

表 1-1 托盘操作程序与标准

步骤	技能要求	操作规范	备注
理盘	① 根据运送菜肴、饮料、餐具等选择合适的托盘	① 将托盘整理干净,洗净、擦干,盘内铺上干净的盘布或口布并铺平拉直,使盘布与托盘对齐。这样可以增加摩擦力,避免餐具在托盘中的滑动,同时增加了托盘的美观与整洁。防滑的托盘可以不铺口布	整理托盘时应注意托盘的平整,因为有些托盘使用一段时间后,就会出现变形,如金属类的托盘边沿容易变形。托盘的底变形不平,影响美观,这样的托盘对端托物品有安全隐患。有些塑料托盘使用一段时间后容易出现变色

续表

步骤	技能要求	操作规范	备注
理盘	② 垫上口布或垫巾防滑	② 检查托盘是否完好无损。准备好垫布、专用擦布、垫碟等。检查所需运送酒水、餐具等物品是否齐全、干净。垫布的大小要与托盘相适应,垫布的形状可根据托盘形状而定,但无论是方形还是圆形垫布,其外露部分一定要均等,使整理铺垫后的托盘既整洁美观又方便使用	或斑痕,一旦出现了清理不掉的斑痕,再继续用其为客人端送物品时,一来不雅,二来容易引起客人对器具的卫生安全产生疑虑,因此,这类托盘应停止使用
装盘	根据物品的形状、体积和使用先后顺序,合理安排	根据物品的形状、重量、体积和使用的先后次序合理装盘。在轻托服务中,将重物、高的物品放在托盘的里边(靠自己一边),先使用的物品与菜肴放在上层,或放在托盘的前部,后使用的物品放在下面或托盘的后部。而重托服务根据需可装入约 10kg 的物品,因此,装入的物品应分布均匀	注重把物品按高矮大小摆放协调,切忌将物品无层次地混合摆放,以免造成餐具破损。装盘时还要使物与物之间留有适当的间隔,以免行走时发生碰撞而产生声响。重托往往端托汤汁较多的物品,做好清洁工作是非常重要的,只有及时将盘内的油污清洗干净,才能避免物体滑动造成事故
起托	保持托盘平稳,汤汁不洒、菜肴不变形	先将盘的一端拖至服务台外,保持托盘的边有 15cm 搭在服务台上。左手托住托盘底部,掌心位于底部中间,右手握住托盘边。如托盘较重,则先屈膝,双腿用力使托盘上升,然后用手掌托住盘底	动作一步到位,干净利落
行走	步法轻盈、稳健,上身挺直,略向前倾。视野开阔,动作敏捷。精力集中,精神饱满	托盘行进中,选用正确的步伐是托盘服务的关键,托盘行进步伐的选用应根据所托物品的需要而定。托起托盘行走时,眼睛要目视前方,身体端正,不要含胸弯腰。脚步要轻快匀称,步态稳健;行走的时候要注意控制所托物体的运动惯性,如果遇到情况需要突然停下来时,应当顺手向前略伸减速,另一只手及时伸出扶住托盘,从而使托盘及托盘中的物品均保持相对平稳 ① 行走时要注意周围情况,能较好控制行走速度 ② 行走时两眼目视前方,靠右行走,尽量走直线 ③ 在通过门时要特别小心,避免发生碰撞	① 常步。端送一般物品时,可选用常规步伐行走 ② 疾步,快步。指端送火候菜肴或急需物品时,应选用较快的步伐,但快步不同于跑步,而是要求在稳中求快 ③ 碎步,小步。指托盘服务小步幅,中速行走。这种步伐适用于端送汤汁多的菜肴及重物 ④ 垫步又称辅助步。如端送物品到餐台前欲将所托物品放于餐台上时,应采用垫步 ⑤ 跑楼梯步。身体向前弯曲,重心向前,用较大的步距,一步跨两个台阶,一步紧跟一步,上升速度快而均匀,巧妙地借用身体和托盘运动的惯性,既快又节省体力
落托	动作轻缓,托盘平稳,保持托盘重心稳定、盘内物品不倾斜、不落地	卸盘时,用右手取走盘内所需物品,左手托盘应注意随着盘内物品的变化而用左手手指的力量来调整托盘重心,且应从前后左右交替取用。托盘行走过程中,将托盘整个放到工作台上称为落托。落托时,应左脚向前,用右手协助左手把托盘小心推至工作台面,放稳后按照从外到内的顺序取用盘内物品	① 如果所托物品较轻,可以用右手将物品从托盘中取下来递给客人,物品取走部分之后,餐厅员工应及时用右手对托盘位置或盘中物品进行调整,使托盘保持平衡 ② 如果托送的物品较为沉重时,餐厅员工可以将托盘放在邻近的空桌面或菜台上,然后将所托物品依次递给客人