

浙江旅游职业学院

教 案

2007 ~ 2008 学年第 2 学期

课程名称： 餐饮运行与管理

授课教师： 顾燕云

课程所属系（部）： 酒店管理学院

课程名称：餐饮运行与管理

授课班级：07 酒店管理 1 班

课程类型：☐理论课 ☐实践课

总学时：32 节

使用教材：主编：张水芳

书名：饭店餐饮管理

出版社：重庆大学出版社

出版时间：2008 年 9 月

教学方法、手段：理论讲授和技能训练相结合

考核方式：考试

主要参考书目：

《餐饮经营管理实务》 沈建龙 中国人民大学出版社

《餐饮概论》 萧玉倩 湖南科学技术出版社

《新餐饮操作手册》 林香君等 南方日报出版社

《最新餐饮经营管理实务》 谢明成 辽宁科学技术出版社

《酒店餐饮经营实务》 詹益政 南方日报出版社

《餐饮管理》 高秋英 湖南科学技术出版社

《餐饮经理读本》 陈尧帝 辽宁科学技术出版社

《餐饮管理学》 王天佑 辽宁科学技术出版社

推荐网站：

■raoyong.tongtu.com (饭店与餐饮管理研究)

■www.hoteltraining.cn (中国旅游酒店培训网)

■www.ch-ra.com (中国饭店业协会)

■www.chinafhc.com (中国名酒店组织)

■www.ihhr.com (酒店人才网)

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-1

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 2 月 28 日 第 1、2 节
授 课 内 容	第四章 西餐厅服务 第一节 西餐常识			
教 学 要 求	通过教学，使学生掌握西餐厅服务规程。			
教 学 方 法	课堂讲授法			
教 具 准 备				
重 点 难 点	服务规程			
教学过程： 一、教学准备 二、课程简介 三、新课内容 第四章 西餐厅服务 第一节 西餐常识 一、西餐厅的环境要求 二、西餐厅的主要特点 三、西餐服务方式 四、西餐的构成 四、课堂小节 五、布置作业				
教 后 记 录	学生反映良好			检查签字

第四章 西餐厅服务

第一节 西餐常识

一、西餐厅的环境要求

二、西餐厅的主要特点

1、选料精细

2、调料讲究

3、沙司单独制作

(1) 冷沙司和冷调味汁

(2) 热沙司

4、注重菜肴生熟程度

(1) 一成熟

(2) 三成熟

(3) 五成熟

(4) 八成熟

(5) 全熟

5、搭配丰富、营养全面

三、西餐服务方式

1、英式服务(British Service)

2、法式服务(French Service)

3、俄式服务(Russian Service)

4、美式服务(American Service)

5、大陆式服务(Continental Service)

四、西餐的构成

1、早餐的构成

(1) 果汁类

(2) 谷物类食品

(3) 蛋类

(4) 肉类

(5) 面包

(6) 饮料类

2、正餐的构成

(1) 头盆(Appetizers/Starters/Hor d'oeuvres)

(2) 汤(Soups)

(3) 色拉(Salads)

(4) 主菜(Main Courses)

(5) 甜点类(Desserts)

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-2

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 3 月 6 第 1、2 节
授 课 内 容	第二节 西餐厅服务			
教 学 要 求	通过教学，使学生了解、掌握西餐服务规程。			
教 学 方 法	课堂讲授法			
教 具 准 备				
重 点 难 点	服务规程			
教学过程：一、教学准备 二、课程简介 三、新课内容 第二节 西餐厅服务 一、餐前准备工作 二、早餐服务规程 三、西餐正餐服务规程 1、迎领服务 2、餐前服务 3、点菜服务 4、点酒服务 5、酒水服务 6、菜肴服务 7、餐中服务 8、收款送客服务 9、收台整理 10、营业结束工作 四、课堂小节 五、布置作业				
教 后 记 录	学生反映良好			检查签字

第二节 西餐厅服务

一、餐前准备工作

1、准备物品

- (1) 不锈钢餐具
- (2) 瓷器类餐具
- (3) 玻璃杯
- (4) 服务用具
- (5) 酒水

2、摆台

3、餐前检查

- (1) 检查西餐厅电器设备是否正常运转、完好无损
- (2) 检查餐厅环境卫生、温度等是否符合规定要求
- (3) 检查本服务区域内的餐桌、坐椅、工作台等是否完好无损、清洁卫生
- (4) 检查摆台是否符合规定，有无缺漏
- (5) 检查菜单、笔、托盘、开瓶器、备用餐具等是否齐全、充足
- (6) 检查面包、黄油等是否已经备足
- (7) 检查衣帽间的衣架、存衣牌等是否齐全、充足
- (8) 检查个人仪表仪容是否符合饭店规定要求

二、早餐服务规程

1、迎领服务

- (1) 微笑问候
- (2) 安排就座

2、点菜服务

- (1) 待客人坐下后，值台员应迅速递上打开的菜单，首先询问客人喜欢什么果汁，并介绍当日新鲜水果
- (2) 记录客人所点内容，客人点鸡蛋时应问清制作方法和嫩老程度，并在点菜单上注明
- (3) 将点菜单迅速传送至厨房和帐台

3、餐前服务

- (1) 从客人右侧铺餐巾
- (2) 根据客人所点菜肴补充餐具，如客人点了麦片粥，则应补充汤匙，放在餐刀右侧 0.5 厘米处，距桌边 2 厘米

4、菜肴服务

- (1) 从客人右侧上果汁，果汁杯应放在刀尖上方约 1 厘米处
- (2) 从客人左侧送上面包、黄油和果酱
- (3) 依次从客人右侧送上谷物类食物、鸡蛋和肉类
- (4) 咖啡、红茶等饮料应按客人吩咐随时送上（一般可在客人就座后即可倒好）

5、席间服务

- (1) 上菜速度要快
- (2) 随时撤走用过的脏盘
- (3) 按要求撤换烟灰缸
- (4) 随时补充饮料
- (5) 客人用餐基本完毕时，应征询客人意见是否还要添加
- (6) 巡视服务区域，随时满足客人要求，搞好本区域的卫生

6、收款送客服务

7、清台整理

- (1) 客人离开后，应迅速将餐椅码放整齐并清理台面，同时检查有无客人的遗留物品，如有，应迅速追上交还或交上级处理
- (2) 重新摆台，准备迎接下批客人

三、西餐正餐服务规程

1、迎领服务

- (1) 礼貌问候
- (2) 询问预订
- (3) 引入餐厅
- (4) 拉椅让座
- (5) 复位记录

2、餐前服务

- (1) 呈递菜单
- (2) 铺餐巾
- (3) 开胃酒服务
- (4) 面包、黄油服务

3、点菜服务

- (1) 询问
- (2) 介绍
- (3) 记录
- (4) 传送

4、点酒服务

- (1) 头盆
- (2) 汤
- (3) 鱼类
- (4) 奶酪
- (5) 甜品

5、酒水服务

- (1) 领取酒水
- (2) 准备酒杯

(3) 按规定标准进行葡萄酒服务

6、菜肴服务

(1) 补充、调整餐具

(2) 按西餐要求提供菜肴服务

7、餐中服务

(1) 斟酒服务

(2) 整理餐桌

(3) 补充面包、黄油

(4) 在客人面前烹制服务

(5) 其他服务工作

8、收款送客服务

9、收台整理

10、营业结束工作

(1) 迎领员

(2) 值台员

(3) 传菜员

(4) 酒水员 (调酒师)

(5) 收款员

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-3

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 3 月 13 第 1、2 节
授 课 内 容	第三节 自助餐服务			
教 学 要 求	通过教学，使学生掌握自助餐的特点及服务规程。			
教 学 方 法	课堂讲授法			
教 具 准 备				
重 点 难 点	服务规程			
教学过程： 一、教学准备 二、课程简介 三、新课内容 第三节 自助餐服务 一、自助餐的特点 二、自助餐的餐前准备工作 三、自助餐服务规程 1、迎领服务 2、餐台服务 3、传菜服务 4、餐桌服务 5、餐后结束工作 四、课堂小节 五、布置作业				
教 后 记 录	学生反映良好			检查签字

第三节 自助餐服务

一、自助餐的特点

- 1、菜点丰富，价格低廉
- 2、进餐速度较快
- 3、人力费用较底

二、自助餐的餐前准备工作

- 1、餐台设计
- 2、餐桌摆台
- 3、餐台陈列

- (1) 餐台服务员应用鲜花、黄油雕等装饰餐台
- (2) 餐盘等餐具应整齐地陈列在距餐厅门口最近的餐台一侧，以便客人取用
- (3) 饮料区应备好果汁、咖啡、茶等，并注意供应温度，该冰的应冰，该热的应热，并备好杯具整齐地排列在餐台上
- (4) 热菜点上台后应点燃固体酒精，使保温炉内的水处于沸腾状态，始终保持热菜点的恒温

- (5) 取食菜点的服务叉匙或点心夹应统一放在菜点盘中或放在菜点盘旁边的餐碟中
- (6) 自助早餐的煎煮台（区）应备足原料，餐碟等应整齐地放在餐台上备用，同时备好所需调料

4、检查

三、自助餐服务规程

1、迎领服务

- (1) 客人前来自助餐厅，应说：“您好，欢迎光临！”
- (2) 如住店客人可享用免费自助早餐，则应请客人出示饭店欢迎卡（应在卡上作记录）或收取免费早餐券
- (3) 如住店客人无免费早餐，或是非住店客人，或是自助正餐，则应问清人数后礼貌地请客人去帐台付款（或签单）
- (4) 如果是团队客人，则应与旅行团的导游（或领队）或会议主办单位的联络人一起统计客人人数
- (5) 礼貌示意客人进入餐厅
- (6) 统计客人人数并作记录，如有早餐券则交帐台
- (7) 客人就餐完毕离开餐厅时应礼貌道别
- (8) 视需要接挂客人衣帽

2、餐台服务

- (1) 主动为客人斟倒饮料、递送餐盘等餐具，并热情地为客人介绍菜点
- (2) 注意整理菜点，使之保持丰盛、整洁、美观，必要时帮助客人取用菜点
- (3) 及时更换或清洁服务叉、匙和点夹，并随时补充餐盘等餐具
- (4) 如果某些菜点消费速度较快，应通过传菜员及时通知厨房补充菜点
- (5) 随时做好热菜的保温工作，并及时回答客人提出的有关菜点的问题

(6) 如有火鸡或大块烤肉等菜肴，餐台服务员或值台厨师应为客人切割并分派至客人的餐盘中，并根据需要分派沙司

3、传菜服务

- (1) 及时补充菜点、餐具
- (2) 做好餐厅与厨房的联络、协调工作
- (3) 及时撤走客人用过的脏餐具至洗碗间

4、餐桌服务

- (1) 及时为客人拉椅让座
- (2) 当客人离座取菜时，及时撤走客人用过的脏餐具，并叠好餐巾放在餐位右侧
- (3) 及时补充餐巾纸、调料等，按要求撤换超过两个烟头的烟灰缸
- (4) 根据客人需要，迅速为客人取送煎煮食品或其他菜点
- (5) 及时为不习惯或不方便自取食物的客人取送菜点、饮料
- (6) 巡视餐厅各处，随时保持餐厅卫生，并随时准备为客人提供服务
- (7) 客人用餐结束后，及时、准确地为客人进行酒水的结帐工作，收款（或签单）道谢后主动向客人告别，并迅速清理台面，重新摆台，以便后来的客人用餐

5、餐后结束工作

- (1) 将多余的菜点撤至厨房处理
- (2) 搞好自助餐台、保温设备等的卫生
- (3) 如台布有污渍或破损，应及时更换

布置作业：熟悉自助餐服务的操作规程

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-4

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 03 月 20 日 第 1、2 节
授课内容	第五章 宴会服务与管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握宴会的概念、特点、形式、和宴会预定。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	宴会概念与特点			
	宴会的种类			
	宴会预订			
教学过程： A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第五章 宴会服务与管理 第一节 宴会概述 一、宴会的概念 二、宴会的特点 三、宴会的种类与内容形式 四、宴会预订 D、课堂小结 E、布置作业				
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。			检查签字

第五章 宴会服务与管理

第一节 宴会概述

一、宴会的概念

宴会是指宾、主之间为了表示欢迎、祝贺、答谢、喜庆等目的而举行的一种隆重、正式的餐饮活动。

二、宴会的特点

1. 规模和规格预先确定。
2. 菜点、酒水的种类数量预先确定。
3. 用餐标准预先确定。
4. 对服务要求高，强调细致周到，讲究礼貌礼节。
5. 对环境布置要求较高，强调隆重热烈，讲究气氛渲染。

三、宴会的种类与内容形式

（一）宴会的种类

根据不同的分类方式，宴会有如下种类。

1. 按内容和形式分类
2. 按进餐标准和服务水平分类
3. 按进餐形式分类
4. 按礼仪分类
5. 按主办人身份分类
6. 按规模分类
7. 按菜肴特点分类

（二）宴会的内容形式

1. 国宴
2. 中餐宴会
3. 西餐宴会

4. 冷餐酒会

5. 鸡尾酒会

四、宴会预订

（一）宴会预订方式

1. 直接预订（面谈）

2. 电话预订

（二）宴会预订程序

1. 接受预订

2. 宴会预订的落实

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-5

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 03 月 27 日 第 1、2 节
授课内容	第五章 宴会服务与管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握中餐宴会服务准备工作。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	宴前准备工作			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第二节 中餐宴会服务 一、宴前准备工作 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第二节 中餐宴会服务

一、宴前组织准备工作

（一）掌握宴会情况

1. 宴会的基本情况
2. 菜单情况
3. 服务要求

（二）宴会厅布置

1. 休息室的布置
2. 宴会厅的布置

（三）台形设计

1. 突出主桌

2. 统一规格

3. 布局合理

（四）席位安排

席位安排是指根据宾、主的身份、地位来安排每位客人的座位。

（五）物品准备

1. 瓷器 2. 玻璃杯 3. 金属餐具 4. 棉织品 5. 用具 6. 其他

（六）摆台

（七）准备酒类饮料

（八）摆放冷菜

（九）宴前检查

1. 桌面餐用具的检查

2. 卫生检查

3. 设备检查

4. 安全检查

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-6

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 04 月 03 日 第 1、2 节
授课内容	第五章 宴会服务与管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握中餐宴会服务规程。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点				
	中餐宴会服务规程			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第二节 中餐宴会服务 二、中餐宴会服务规程 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第二节 中餐宴会服务

二、中餐宴会服务规程

（一）迎领服务

1. 热情迎宾 2. 接挂衣帽 3. 休息室服务 4. 拉椅让座

（二）餐前服务

1. 铺餐巾 2. 撤筷套 3. 撤插花、桌号牌

（三）斟酒服务

（四）上菜服务

（五）分菜服务

（六）席间服务

1. 撤换餐碟

2. 毛巾服务

3. 酒水服务

4. 桌面整理

5. 洗手盅服务

6. 撤换烟灰缸

(七) 结帐服务

1. 汇总帐单 2. 结帐服务

(八) 送客服务

1. 拉椅送客

2. 取递衣帽

(九) 结束工作

1. 检查

2. 收台

3. 清理宴会厅

(十) 注意事项

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-7

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 4 月 10 日第 1、2 节
授课内容	第五章 宴会服务与管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握西餐宴会的服务规程。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	西餐宴会服务规程			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第三节 西餐宴会服务 一、中西餐宴会的区别 二、宴会前准备 三、西餐宴会服务规程 四、注意事项 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第三节 西餐宴会服务

一、中西餐宴会的区别：

- | | |
|-----------|-----------|
| 1、用餐环境的不同 | 2、餐饮品种的不同 |
| 3、餐酒用具的不同 | 4、服务规格的不同 |

二、宴前准备

- | | |
|-----------|----------|
| 1. 掌握宴会情况 | 2. 宴会厅布置 |
| 3. 台形设计 | 4. 席位安排 |
| 5. 准备餐酒用具 | |
| 6. 摆台 | |

7. 准备酒类饮料
8. 面包、黄油服务
9. 宴前检查

三、西餐宴会服务规程

1. 迎领服务
2. 休息室鸡尾酒服务
3. 拉椅让座
4. 上头盆
5. 上汤
6. 上鱼类菜肴（副菜）
7. 上肉类菜肴（主菜）
8. 上甜点
9. 上水果
10. 饮料服务
11. 送客服务
12. 结束工作

四、注意事项

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-8

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 4 月 17 日第 1、2 节
授课内容	第五章 宴会服务与管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握酒会服务规程和宴会管理内容。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	酒会服务规程			
	宴会管理			

教学过程:		
A、教学准备		
B、复习提问		
C、新课内容		
第四节 酒会服务		
一、冷餐酒会服务		
二、鸡尾酒会服务		
第五节 宴会管理		
一、工作安排与人员分工		
二、准备工作的组织与检查		
三、与厨房的沟通协调		
四、宴会过程的控制		
五、宴会后的总结提高		
D、课堂小结		
E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第四节 酒会服务

一、冷餐酒会服务

(一)冷餐酒会的进餐形式

1. 立式冷餐酒会
2. 坐式冷餐酒会
3. 混合式冷餐酒会

(二) 冷餐酒会的准备工作

1. 餐台设计
2. 吧台设计

3. 致词台和签到台

4. 准备餐用具

5. 餐桌椅的准备

6. 陈列菜点

7. 斟倒酒水

8. 其他准备

（三）冷餐酒会的服务规程

1. 迎领员

2. 吧台调酒师

3. 酒水服务员

4. 餐台服务员

5. 餐桌服务员

6. 传菜员

7. 收款员

（四）注意事项

（1）列队送客。

（2）密切配合。

（3）坚守岗位。

（4）整理餐台。

（5）礼貌服务。

（6）团结协作。

二、鸡尾酒会服务

（一）酒会前的准备工作

1. 宴会厅的设计

2. 吧台设计

3. 摆放餐桌

4. 摆放小吃

(二) 酒会中的服务

与冷餐酒会基本相同。

(三) 酒会的结束工作

(1) 列队送客。

(2) 收台检查。

(3) 整理餐厅。

第五节 宴会管理

一、工作安排与人员分工

二、准备工作的组织与检查

三、与厨房的沟通协调

四、宴会过程的控制

五、宴会后的总结提高

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-9

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 4 月 24 日第 1、2 节
授课内容	第六章 菜单管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握菜单的含义、作用和餐饮产品设计。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	菜单的含义和作用			
	餐饮产品设计			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第六章 菜单管理 第一节 餐饮产品设计 一、菜单的含义 二、菜单的作用 三、餐饮产品设计的依据 四、餐饮产品展示 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第六章 菜单管理

第一节 餐饮产品设计

一、菜单的含义

菜单是餐饮企业向客人提供的餐饮产品的品种和价格的一览表。菜单设计与执行的好坏将直接影响餐饮经营的成败。

二、菜单的作用

- 1、菜单是餐饮企业与消费者之间的桥梁与纽带
- 2、菜单决定了餐饮设备的选购
- 3、菜单决定了餐饮原料采购、库存的方式
- 4、菜单决定了餐厅的主题与风格

5、菜单决定了餐饮企业所需员工的数量与质量要求

6、菜单是餐饮企业成本控制的依据

7、菜单是餐饮企业重要的宣传品之一

三、餐饮产品设计的依据

(一) 目标市场需求

(二) 菜肴的销售量与获利能力

(三) 原料的供应情况

(四) 菜肴的花色品种

(五) 菜肴的营养结构

(六) 餐饮生产条件

四、餐饮产品展示

(一) 菜单模式

(二) 明档模式

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-10

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 5 月 8 日第 1、2 节
授课内容	第六章 菜单管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握菜单的种类、菜单设计的程序及菜单制作。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	菜单种类			
	菜单设计程序			
	菜单制作			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第二节 菜单设计与制作 一、菜单的种类 二、菜单的设计程序 三、菜单制作 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第二节 菜单设计与制作

一、菜单的种类

（一）点菜菜单

1. 早餐菜单
2. 午、晚餐菜单
3. 周末早午餐菜单
4. 客房送餐菜单

（二）套餐菜单

所谓套餐，是指由餐饮企业按一般的进餐习惯为客人提供规定的菜点，而客人不能由客人只有选择。套餐菜单就是这些规定菜点的排列表。其特点是只有一餐的

统一价格，而没有每道菜点的单独价格。

（三）团队用餐菜单

（四）宴会菜单

（五）自助餐菜单

（六）酒单

二、菜单的设计程序

（一）准备所需材料

1. 各种旧菜单，包括餐饮企业目前在用菜单；
2. 标准菜谱档案；
3. 库存原料信息；
4. 菜肴销售结构分析；
5. 菜肴的成本；
6. 客史档案；
7. 烹饪技术书籍；
8. 菜单词典，等。

（二）制定标准菜谱

1. 菜肴名称（一菜一谱）；
2. 该菜肴所需原料（主料、配料和调料）的名称、数量和成本；
3. 该菜肴的制作方法步骤；
4. 每盘份量；
5. 该菜肴的盛器、造型及装饰（装盘图示）；
6. 其他必要信息，如服务要求、烹制注意事项等。

（三）菜单总体构思

1. 根据菜单设计依据确定菜肴种类；
2. 根据进餐先后顺序决定菜单程式；
3. 进行菜单定价；

4. 着手菜单的装潢设计；

5. 印刷和装帧。

三、菜单的制作

（一）材料

1. “一次性”

2. “耐用”

（二）规格与式样

1. 规格：26cm×36cm 或 28cm×38cm

2. 式样：长方形、圆形、正方形、梯形、菱形等。

（三）菜单的内容

1. 名称

2. 价格

3. 描述性说明或照片

4. 企业信息，如餐饮企业名称、地址、电话、营业时间等。

5. 印刷：清楚、清晰可读。

6. 菜点名称至少应有中英文对照。

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-11

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 5 月 15 日第 1、2 节
授课内容	第六章 菜单管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握菜单定价的影响因素和目			
	标。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	菜单定价的影响因素			
	成本核算			

	定价方法和策略	
教学过程:		
A、教学准备		
B、复习提问		
C、新课内容		
第三节 菜单定价		
一、成本核算		
二、菜单定价方法		
三、菜单定价策略		
D、课堂小结		
E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第三节 菜单定价

一、成本核算

（一）主、配料成本的核算

1. 净料率的概念

净料率是指食品原材料在初步加工后的可用部分的重量占加工前原材料总重量的比率，它是表明原材料利用程度的指标，其计算公式为：

$$\text{净料率} = \text{加工后可用原材料重量} \div \text{加工前原材料总重量} \times 100\%$$

2. 净料成本的核算

（1）一料一档的净料成本核算

(2) 一料多档的净料成本核算

3. 成本系数

(二) 调味品成本的核算

1. 单件产品调味品成本的核算

2. 批量产品平均调味品成本的核算

二、菜单定价的方法

(一) 销售毛利率法

销售价格=原材料成本÷(1-销售毛利率)

(二) 成本毛利率法

销售价格=原材料成本×(1+成本毛利率)

三、菜单定价的策略

(一) 心理定价策略

1. 尾数定价策略

2. 整数定价策略

3. 声望定价策略

(二) 折扣定价策略

1. 数量折扣

2. 时段折扣

3. 实物折扣

4. 推销津贴

(三) 招徕定价策略

1. 亏损招徕策略

2. 特价招徕策略

(四) 新产品定价策略

1. 撇油定价策略

2. 渗透定价策略

3. 满意价格策略

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-12

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 5 月 22 日第 1、2 节
授课内容	第七章 餐饮原料管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握餐饮原料采购模式、程序、方法和价格控制要求。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	餐饮原料采购程序			
	餐饮原料采购价格控制			
	采购数量控制			

教学过程: A、教学准备 B、复习提问 C、新课内容 第七章 餐饮原料管理 第一节 餐饮原料的采购管理 一、餐饮原料采购模式 二、餐饮原料的采购方法 三、餐饮原料的采购程序 四、餐饮原料采购价格的控制 五、餐饮原料采购数量控制 D、课堂小结 E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第七章 餐饮原料管理

第一节 餐饮原料的采购管理

一、餐饮原料采购模式

1. 饭店采购部负责
2. 饭店餐饮部负责
3. 采购部和餐饮部共同负责
4. 联合采购

二、餐饮原料的采购方法

1. 即时购买法

2. 预先购买法

3. 综合购买法

三、餐饮原料的采购程序

1. 递交请购单

2. 处理请购单

3. 征集价目表，确定供货商

4. 实施采购

5. 处理票据，支付货款

6. 信息反馈

四、餐饮原料采购价格的控制

1. 限价采购

2. 竞争报价

3. 规定供货单位和供货渠道

4. 控制大宗和贵重餐饮原料的购货权

5. 提高购货量和改变购货规格

6. 根据市场行情适时采购

五、餐饮原料采购数量的控制

（一）餐饮原料分类

1. 易腐餐饮原料——新鲜的蔬菜、水果、鲜活的水产品、奶制品等。

2. 半易腐餐饮原料——经过宰杀加工后的鸡、鸭、肉等。

3. 不易腐餐饮原料——通常是指干货原料、罐头食品及调味品等。

前两类又称为鲜货类原料，第三类又称为干货类原料。

（二）原料采购数量应考虑因素

1. 菜点的销售量

2. 市场情况（就餐客人流量及变化）

3. 储存情况

4. 运输和使用量的变化

5. 流动资金

(三) 原料采购数量控制

1. 鲜货类原料数量控制

采购数量=预测销售量+保险储备量-原料现存量

2. 干货类原料数量控制

采购数量=(日均消耗量×采购周期天数)+保险储备量-原料现存量

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-13

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 5 月 29 日第 1、2 节
授课内容	第七章 餐饮原料管理			
教学要求	通过教学,使学生了解、熟悉并掌握餐饮原料采购质量控制、			
	采购人员要求。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	餐饮原料采购质量控制			

教学过程:

- A、教学准备
- B、复习提问
- C、新课内容

六、餐饮原料采购质量控制

七、采购人员要求

D、课堂小结

E、布置作业

教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

六、餐饮原料采购质量的控制

（一）采购规格书内容

1. 餐饮原料名称
2. 规格要求
3. 质量要求
4. 特殊要求

（二）采购规格书的作用

1. 防止盲目进货或不恰当进货。
2. 有助于食品成本控制。
3. 便于供货商及供货单位及时了解饭店对原料的质量要求

4. 可以提高工作效率，减少工作差错。
5. 便于对所采购的原料进行标准验收。
6. 可减少采购部与厨房之间的矛盾。

（三）采购规格书的几种具体形式

1. 肉类采购规格书
2. 禽类采购规格书
3. 水产类采购规格书
4. 加工制品采购规格书

七、采购人员的要求

1. 履行正常的采购物价，完成采购以及应急采购的任务。
2. 按厨房订单或食品仓库采购单的要求，进行三家以上的问价、看样，经比质论价后选定价格合理、品质优良、交货及时的供货商。
3. 供货商的确定还必须征得部门经理的审批，方才能进行购货。
4. 按期限完成采购任务。
5. 每周向供货商收集一次价目表，并负责保存资料。
6. 按采购和使用要求负责调查供货商的供货能力、食品质量、卫生标准、保质期、价格、信誉等，并及时上报主管负责人。
7. 督促供货商按时、按质交货。
8. 协助验收、收藏工作，并及时交各种票据送交财务部。
9. 严格执行采购制度和财务制度。
10. 讲究职业道德，不假公济私，不营私舞弊，不徇私情。

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-14

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 5 月 29 日第 1、2 节
授课内容	第七章 餐饮原料管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握餐饮原料验收的要求、方法及控制。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点				
	餐饮原料验收的方法			

教学过程:		
A、教学准备		
B、复习提问		
C、新课内容		
第二节 餐饮原料验收管理		
一、餐饮原料验收的任务		
二、餐饮原料验收的要求		
三、验收的方法		
四、验收控制		
D、课堂小结		
E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第二节 餐饮原料验收管理

一、餐饮原料验收的任务

1. 根据采购规格，检验各种餐饮原料的质量、体积和数量；
2. 核对餐饮原料的价格与既定的价格或原定价是否一致；
3. 给易变质原料加上标签，注明验收日期，并在验收日报表上正确记录已收到的各种食物原料；
4. 验收员应及时地把各种餐饮原料送到贮藏室或厨房，以防变质和损失。

二、餐饮原料验收的要求

(一) 验收的场地要求

(二) 验收设备、工具的要求

(三) 验收人员的要求

1. 身体健康，讲究清洁卫生；
2. 熟悉验收所使用的各种设备和工具；
3. 熟知本企业物品的采购规格和标准；
4. 具有鉴别原料品质的能力；
5. 熟悉企业的财务制度，懂得各种票据处理的方法和程序，能加以正确处理；
6. 具有保护企业利益的意愿，有良好的职业道德，有坚持原则的公心；
7. 做到验收后的物品项目与供货发票和订购单项目相符，供货发票上开列的重量和数量要与实际验收的物品重量、数量相符，物品的质量要与采购规格相符，物品的价格与企业所规定的限价相符；
8. 忠于职守，秉公验收。

(四) 餐饮原料验收程序

1. 根据订购单或订购记录检查进货
2. 根据供货发票检查货物的价格、质量和数量
3. 办理验收手续
4. 分流物品，妥善处理
5. 填写验收日报表和其它报表

三、验收的方法

1. 按供货发票验收
2. 填单验收

四、验收控制

1. 指定专人负责验收工作，不能谁有空谁来验收。
2. 验收工作应与采购工作分开，不能由同一个人担任。
3. 对于兼做其他工作的验收员，验收时间应与其他工作时间分开。

4. 验收要在指定的验收处进行。
5. 货物一经验收，应立即入库或进入厨房，不可在验收处停留太久，以防失窃。
6. 尽量减少验收处进出人员，以保证验收工作的顺利进行。
7. 发现进货的原料有质量问题，应督促验收人员退货。

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-15

学科	餐饮管理	班级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 6 月 12 日第 1、2 节
授课内容	第七章 餐饮原料管理			
教学要求	通过教学，使学生了解、熟悉并掌握餐饮原料库存管理要求。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点	餐饮原料库存的基本要求			
	餐饮原料库存管理方法			

	餐饮原料发放要求	
教学过程:		
A、教学准备		
B、复习提问		
C、新课内容		
第三节 餐饮原料的库存管理		
一、原料库存的基本要求		
二、餐饮原料的库存方法		
三、餐饮原料发放要求		
D、课堂小结		
E、布置作业		
教后记录	按计划完成教学内容，教学效果良好。	检查签字

第三节 餐饮原料的库存管理

一、原料库存的基本要求

1. 分类储存，确保质量
2. 控制库存的数量和时间
3. 遵守仓管制度，确保贮藏安全

二、餐饮原料的库存方法

(一) 干藏

1. 食品应放置在货架上储存，货架离开墙壁至少 10cm，离地面 15cm，以便空气流动和清扫，要随时保持货架和地面的干净，防止污染；

2. 食品放置不仅要远离墙壁，同时还应远离自来水管、热水管道和蒸汽管道；热水管和蒸汽管道应隔热良好；

3. 使用频率高的食品，应存放在容易拿到的下层货架上，货架应靠近入口处；

4. 重的食品应放在下层货架上，并且高度适中，轻物放在高架架上；

5. 库中的食物应有次序地排列，分类放置，同类食品必须放在一起；

6. 遵循先进先出的原则，始终保持久存的食物移到架前面，新入库的放在后面；

7. 有些食品由于体积的原因不能放在货架上，则应放在方便的平台或车上；

8. 各种打开的包装食品，应储存在贴有标签的容器里，并能达到防尘、防腐蚀的要求；

9. 所有有毒的货物，包括杀虫剂、去污剂、肥皂，以及清扫用具等，还要存放在食品储藏室。

（二）冷藏

1. 通常冷藏的食品应经过初加工，并用保鲜纸包裹，以防止污染和干耗，存放时应用合适盛器盛放，盛器必须干净。

2. 热食品应待凉后冷藏，盛放的容器需经消毒，并加盖存放，以防止食品干燥和污染，避免熟食品吸收冰箱气味，加盖后要易于识别；

3. 存放期间为使食品表面冷空气自由流动，放置时要距离间隔适当，不可堆积过高，以免冷气透入困难；

4. 包装食品储存时不要碰到水，不可存放在地上；

5. 易腐的果蔬要每天检查，发现腐烂时要及时处理，并清洁存放处；

6. 鱼虾类要与其它食品分开放置，奶品要与有强烈气味的食品分开；

7. 存、取食品时需尽量缩短开启门或盖的时间；要减少开启的次数，以免库温产生波动，影响储存效果；

8. 随时和定期地关注冷藏的温度；

9. 定期进行冷藏间的清洁工作。

不同原料的冷藏温度和湿度要求

食品原料	温度（℃）	相对湿度（%）
新鲜肉类、禽类	0~2	75~85
新鲜鱼、水产类	-1~1	75~85
蔬菜、水果类	2~7	85~95
奶制品类	3~8	75~85
厨房一般冷藏	1~4	75~85

（三）冻藏

1. 冰冻食品到货后应及时置于-18℃以下的冷库中贮藏，贮藏时要连同包装箱一起放入，因为这些包装材料通常是防水气的；
2. 所有新鲜食品需冻藏应先速冻，然后妥善包裹后再贮存，以防止干耗和表面受污染；
3. 存放时要使食品周围的空气自由流动；
4. 冷冻库的开启要有计划，所需要的东西一次拿出，以减少冷气的冷失和温度的波动；
5. 需除霜时应将食品移入另一冷冻库内，以利于彻底清洗冷冻库，通常应选择库存最少时除霜；
6. 取用应实行先进先出的原则，轮流交替存货；
7. 任何时候要保持货架整齐清洁；
8. 定期检查冷冻库的温度情况。

冻藏原料的库存时间

原料名称	库存时间
牛肉	9 个月
小牛肉	6 个月
羊肉	6 个月
猪肉	4 个月
家禽	6 个月
鱼	3 个月

虾仁鲜贝	6 个月
速冻水果和蔬菜	3 个月

三、餐饮原料的领发控制

（一）领发控制的目的

1. 保证厨房用料得到及时、充分供应。
2. 控制领料手续和领料数量。
3. 正确记录厨房用料的成本。

（二）领发控制要求

1. 规定领料次数和时间；
2. 坚持使用领料单；
3. 坚持“先进先出”的原则；
4. 认真做好原料发放记录。

浙江旅游职业学院课时授课计划

1-16

学科	餐 饮 管 理	班 级	07 酒管 1 班	授课日期 2008 年 6 月 19 日 第 1、2 节
授课内容	总复习			
教学要求	通过复习，使学生掌握该课程的学习要点，知道每章节的重 点和要求，能够对所学内容做到融会贯通。			
教学方法	课堂讲授法			
教具准备				
重点难点				
教学过程：				

总复习		
教后记 录	完成教学任务	检查签字