

高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材

餐饮服务与管理实训教程

吴吟颖 主 编
胡蔚丽 应珊红 钱 菁 副主编

上海财经大学出版社

高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材

餐饮服务与管理实训教程

吴吟颢 主 编

胡蔚丽

应珊红 副主编

钱 菁

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理实训教程/吴吟颖主编. —上海:上海财经大学出版社,
2008.9

高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材
ISBN 978-7-5642-0300-9/F·0300

I. 餐… II. 吴… 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. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 120293 号

- ☐ 组稿策划 张 怡
- ☐ 责任编辑 张 怡
- ☐ 封面设计 钱宇辰

CANYIN FUWU YU GUANLI SHIXUN JIAOCHENG

餐饮服务与管理实训教程

吴吟颖 主 编

胡蔚丽 应珊红 钱 菁 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

宝山蔚村书刊装订厂装订

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 21.5 印张 421 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 28.00 元

前 言

《餐饮服务与管理实训教程》是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。本教材从酒店餐饮各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,结合中、高级餐饮服务师职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生餐饮服务与管理的知识和技能的同时,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本书有四个方面特点:一是注重培养学生的市场意识。学习这门课程,让学生掌握相关理论及加强对专业知识的了解,懂得如何进入餐饮市场,给予学生创业指导。二是紧密结合酒店工作实际。本书结合了酒店餐饮服务与管理的新理念、新思想,顺应了职业教育的新方向、新课改的要求,坚持实用的原则,理论知识概念明确,技能训练操作规范,强调理论知识为技能训练服务。三是在餐饮管理的内容设置上,能提供系统的管理方法,分析现代经营模式,传递最新的餐饮管理理论和实践成果,并通过具体的案例鉴赏、分析、讨论,培养和提高学习者对于工作实践中常见各类问题的实际解决能力。四在服务方面,能使学生掌握餐饮工作的流程和技巧,并在项目创新、企业创品牌方面给以引导。

本书适合作为高职高专、中职中专、饭店培训和社会培训专用教材。

本书由吴吟颖任主编,胡蔚丽、钱菁、应珊红任副主编,初稿分别由沈艳(第一单元)、应珊红(第二、第四单元)、钱菁(第三单元)、陆建华(第五单元)、胡蔚丽(第六、第七单元)、吴吟颖(第八、第九单元)、常刚(第十单元)编写。由吴吟颖对全书进行统稿。

在编写过程中,本书得到无锡旅游商贸高等职业技术学校领导及有关同志的大力支持和热情帮助,同时在编写中也参阅了大量的有关书籍、资料,多位著者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢。

当然,由于时间比较仓促,再加上经验不足,业务水平还有待进一步提高,所以对于书中的错漏或是有待斟酌的部分,还望相关学校的教师 and 广大读者批评指正,不甚感激。

编 者

2008年5月

目 录

前言	1
第一单元 餐饮概述	1
模块一 餐饮部的组织机构与主要职能	1
任务 1 了解餐饮组织结构	3
任务 2 了解餐饮部门的主要职责	7
任务 3 了解餐饮部各岗位的主要职责	8
模块二 餐饮的经营特点	12
任务 1 了解餐饮生产的特点	14
任务 2 了解餐饮销售的特点	16
任务 3 了解餐饮服务的特点	17
模块三 现代餐饮发展趋势	18
任务 1 了解餐饮业发展趋势	19
单元测试	24
第二单元 餐饮服务技能	25
模块一 中餐服务技能	25
任务 1 掌握托盘要领	26
任务 2 掌握斟酒的要领	28
任务 3 掌握餐巾花折叠的基本技法	29
任务 4 认知中餐摆台基本事项	44
任务 5 掌握中餐摆台要领	46
任务 6 掌握中餐上菜要领	49
任务 7 掌握中餐分菜要领	51

任务 8 掌握中餐撤换餐用具要领	53
模块二 西餐服务技能	54
任务 1 熟悉西餐摆台基本事项	54
任务 2 掌握各类西餐摆台	56
任务 3 掌握西餐上(分)菜要领	59
任务 4 掌握西餐端盘方法	60
任务 5 掌握撤换盘子及派菜时匙叉使用的方法	61
任务 6 掌握葡萄酒服务的方法	62
任务 7 掌握开香槟酒瓶塞的方法	66
单元测试	68
第三单元 餐厅服务与管理	69
模块一 中餐厅服务与管理	69
任务 1 了解中餐厅服务概况	70
任务 2 认知零点餐服务的特点	71
任务 3 熟悉零点餐早餐服务	72
任务 4 掌握零点餐午、晚餐服务	75
任务 5 掌握团体餐服务	80
任务 6 掌握宴会服务	82
模块二 西餐厅服务与管理	90
任务 1 了解西餐厅概况	91
任务 2 了解西式菜肴及各类西餐用品	94
任务 3 认知西餐服务方式	98
任务 4 掌握西式早餐服务	101
任务 5 了解西餐正餐菜肴的组成	104
任务 6 掌握扒房服务	106
任务 7 掌握西餐宴会服务技巧	114
任务 8 掌握自助餐服务技巧	117
模块三 日式餐厅服务与管理	119
任务 1 了解日式餐厅概况	120
任务 2 认知日本料理	121
任务 3 掌握日式餐厅服务技巧	123
单元测试	125

第四单元 酒吧服务与管理	127
模块一 酒水知识	127
任务1 认知酒类基本常识	128
任务2 了解啤酒	129
任务3 了解黄酒	131
任务4 了解中国蒸馏酒	133
任务5 了解外国蒸馏酒	134
任务6 了解开胃酒类	142
任务7 了解餐后甜酒	143
模块二 葡萄酒	145
任务1 认知葡萄酒相关常识	146
任务2 掌握品葡萄酒的方法	148
任务3 掌握葡萄酒服务	150
模块三 鸡尾酒	155
任务1 认知鸡尾酒基本常识	155
任务2 掌握鸡尾酒调制	158
任务3 掌握鸡尾酒装饰方法的使用及其装饰原则	162
任务4 熟练操作 12 款鸡尾酒的调制	165
模块四 酒吧管理	169
任务1 熟悉酒吧日常工作	170
任务2 熟悉酒吧工作安排	171
任务3 熟知酒水验收管理	173
任务4 熟知酒水储存管理	175
任务5 熟知酒水领发管理	176
单元测试	179
第五单元 咖啡厅服务与管理	180
模块一 咖啡知识概述	180
任务1 了解咖啡产品分类及特点	181
任务2 掌握鉴别咖啡品质的方法	182
任务3 了解咖啡冲煮器具及其使用	184
模块二 咖啡调制与鉴赏	187
任务1 熟悉世界著名咖啡豆的品种及特点	188
任务2 熟悉咖啡豆的研磨	190

任务 3 掌握咖啡的冲泡	191
任务 4 掌握咖啡的调制	192
模块三 咖啡厅服务与管理	194
任务 1 熟悉咖啡厅(馆)的经营管理	195
任务 2 熟悉咖啡制作服务规程	196
单元测试	197
第六单元 主题宴会服务与管理	199
模块一 主题宴会概述	199
任务 1 了解主题宴会的概况	201
任务 2 了解现代主题宴会的种类	202
任务 3 了解主题宴会的发展趋势	204
模块二 主题宴会台面设计	205
任务 1 了解主题宴会台面的种类	206
任务 2 熟悉主题宴会台面设计的原则和要求	207
任务 3 掌握主题宴会台面设计的步骤和方法	210
模块三 主题宴会台型布置	214
任务 1 熟悉台面布置内容及要求	216
任务 2 掌握中式宴会台型设计技巧	217
任务 3 掌握西式宴会台型设计技巧	220
任务 4 掌握鸡尾酒会台型设计技巧	222
任务 5 掌握冷餐宴会台型设计技巧	223
模块四 主题宴会服务与管理设计	225
任务 1 熟悉主题宴会预订服务	227
任务 2 掌握主题宴会各类方案制定	231
任务 3 掌握主题宴会服务程序设计	232
任务 4 掌握主题宴会菜肴服务设计	233
任务 5 掌握主题宴会背景音乐设计	234
任务 6 掌握主题宴会席间娱乐活动设计	236
任务 7 掌握主题宴会服务礼仪设计	236
单元测试	238

第七单元 餐饮促销	240
模块一 菜单设计	240
任务 1 了解菜单设计的原则和要求	241
任务 2 熟悉菜单的分类	243
任务 3 掌握菜单设计技巧	246
任务 4 掌握特色菜单推销技巧	250
模块二 服务员推销	251
任务 1 了解员工形象推销	252
任务 2 掌握点菜推销技巧	253
任务 3 掌握酒水推销技巧	255
任务 4 掌握餐饮推销语言	257
模块三 餐饮促销活动	259
任务 1 了解特殊活动促销	260
任务 2 掌握活动促销的技巧	261
任务 3 熟悉赠品促销	263
任务 4 熟悉各类展示促销	266
单元测试	268
第八单元 餐饮成本管理	269
模块一 餐饮成本要素	269
任务 1 熟悉餐饮成本构成	270
模块二 食品原料采购与验收管理	271
任务 1 了解采购员、保管员素质管理	272
任务 2 了解食品原料、质量、规格和数量管理	273
任务 3 了解食品验收管理	274
任务 4 了解食品储存管理	275
任务 5 了解原料发放管理	276
任务 6 了解库存食品库存额及周转率控制	277
模块三 生产成本管理	278
任务 1 了解厨房生产管理	279
任务 2 了解酒水生产管理	280
模块四 餐饮人力资源成本管理	281
任务 1 了解餐饮岗位	282
任务 2 了解员工队伍的建设	284

单元测试	286
第九单元 餐饮服务质量管理	287
模块一 餐饮产品质量概述	287
任务1 掌握餐饮产品质量的定义	288
任务2 了解餐饮产品质量的发展	289
任务3 了解消费者对餐饮的需求	290
任务4 掌握餐饮产品质量水平的内涵	291
模块二 餐饮服务质量管理的内容和重点	293
任务1 掌握餐饮服务质量的內容	295
任务2 掌握餐饮服务质量的重点	296
模块三 餐饮服务质量控制	298
任务1 掌握餐饮服务質量分析的内容	299
任务2 掌握餐饮服务質量分析的方法	299
任务3 了解餐饮服务質量控制	303
模块四 餐饮投诉管理	306
任务1 学会正确看待投诉	306
任务2 掌握投诉处理的程序与技巧	307
单元测试	311
第十单元 餐饮人力资源管理	312
模块一 员工录用	312
任务1 掌握员工招聘的原则与标准	315
任务2 熟悉员工招聘的程序	317
模块二 员工培训	319
任务1 了解饭店员工培训的意义	320
任务2 熟悉培训的基本程序	321
模块三 员工考核	324
任务1 了解考核评估的目的与原则	325
任务2 熟悉考核评估的程序	326
任务3 掌握考核评估的方法	327
单元测试	330
参考文献	331

第一单元 餐饮概述

【单元导读】

进入 21 世纪以来,随着我国国民经济的不断发展,人民生活水平的日益提高,餐饮业也得到了很大的发展,平均每年都以 15% 的速度增长。餐饮业的不断发展,不仅能满足人们日益增长的需求,扩大就业渠道、提供就业岗位,也能为国民经济的发展做出贡献。不过随着行业进入者的日益增加,竞争愈演愈烈。对于大部分从业者来说,要解决怎样在激烈竞争的市场中争得一席之地、如何在经营中取胜这些问题,就必须通过科学合理地设置高效的组织机构,迎合市场需求的设定,更新经营理念,精确把握餐饮发展流行趋势、创造流行、引导消费就显得尤为关键。

通过本章学习可掌握上述内容,为了解餐饮管理的基本概念奠定一定基础。

模块一 餐饮部的组织机构与主要职能

【案例导入】

一份商务套餐引起投诉的管理原因

某日晚上 7 时 50 分左右,来自上海一家公司的 4 位长住客人在宜宾市某三星饭店中餐厅就餐。作为饭店协议客人,他们中、晚两餐均享用每人 15 元标准的公司商务套餐。用餐期间,其中一位女性客人发觉自己的那一份商务套餐基本上是冷的,就要求餐厅服务员端回厨房重新加热。然而加热后套餐里的“田蛙”却已换成了“红烧肉”(事后了解是厨师回炉重蒸“田蛙”时火候没有掌握好而走形换菜所致),而且她还怀疑“红烧肉”是剩菜。联想到当天中午,因为餐厅正

值营业高峰期,她和同事在等了1小时以后才用套餐,感到怒不可遏。她在询问身边的餐厅服务员却又不得要领后,就索性端着这一份商务套餐,径直闯入了厨房。然而厨房当值厨师的答复并不能使这位客人满意。盛怒之下,她又来到餐厅厅面的酒水服务台,并与当值的厅面主管交涉。

客人:“你们为什么把冷的菜端上来给我吃,而且还更换菜的品种,这肯定以前会议餐剩下来的,你们难道就用别人剩下来的菜来对付我们吗?”

主管:“很抱歉发生了冷菜上桌的事情,但我保证这不是会议剩下来的菜。作为厅面主管我没有权力将菜退回厨房重新烹饪或换菜。但我可以请示部门经理免去您这顿饭菜的费用。”随后这位主管转身用吧台上的内部电话寻找餐饮部经理并向他汇报此事。

然而,第三次“端菜投诉”的举动又发生了。这一次是客人端着这份商务套餐,从二楼走下一楼,由大堂后侧送到了大堂副理处的值班台上。交涉、解释、道歉在投诉客人与饭店大堂副理之间又重复了一次。此时,餐饮部经理也赶到了大堂向客人致歉,并再次承诺免除客人这顿饭菜的费用。当餐饮部经理提议,请客人重新回餐厅用餐时,该投诉客人则以“已在外面用过了”表示谢绝。

在上述用餐投诉事件发生后第二天的饭店晨会上,由当值大堂副理对此事作了通报并公布了质检处分的初步结果:对厨房烹饪那份商务套餐的厨师给予相应的罚款处分。然而,主持晨会的饭店总经理对于这次客人投诉事件的质检处理结果并不满意,认为相关责任人和直级上级也应受到处罚。

摘自《酒店管理180个案例品析》

【思考】

1. 为什么投诉客人可以接二连三地端着托盘里的商务套餐从厅面走进厨房,又从厨房转到吧台,最后则由吧台端到了大堂副理处?在这一过程中,前台一线在岗的餐厅领班、主管在哪里?在目睹投诉的“第一时间”又采取了什么措施,以尽快消除客人投诉时的愤怒情绪?

2. 引起这场客人投诉的最终原因难道仅仅是厨房当值厨师未按用餐标准烹饪,并用会议餐备料凑成一份商务套餐所致的吗?餐厅方面一线服务的工作人员,从服务员、领班、主管直至部门经理又负有什么样的责任呢?

■ 任务1 了解餐饮组织结构

组织机构是为完成经营管理任务而结成的集体力量,是在人群分工和职能分化的基础上,运用不同职位的权力和职责来协调人们的行为,发挥集体优势的一种组织形式。餐厅组织结构是针对餐厅的经营目标,为筹划和组织餐饮产品的产、供、销活动及其过程中突发状况的应对而设立的专业性业务管理机构。组织结构是有效开展业务经营活动的组织保证。组织管理学家巴克斯克先生指出:领导的职责就在于成功地设计一种组织,并委派最恰当的人选,然后致力于按照组织原则使员工达到组织目标。餐饮组织机构就是这种组织原理的具体运用。

1. 建立餐饮组织结构的原则

(1)根据餐厅的经营需要设置。应根据本餐厅的经营需要设置机构,因事设人,力求精简,并利于各种信息的沟通与传递,提高管理效率。餐厅组织机构设置必须有利于经营目标。餐饮管理者必须根据餐饮部乃至各餐厅的经营特色和工作需要确定组织结构,部门专业化,数量适当,以便经营管理。

(2)根据有效的指挥幅度设置。应根据有效的指挥幅度科学、精简地设置机构,要避免机构臃肿、人浮于事;各级机构要职权相当,职责分明,避免令出多头。精简,就是餐饮组织机构在符合业务需要的前提下,将人员减少到最低限度,旨在减少内耗,提高效率。精简和效率相统一的主要标志是各级各岗配备的人员数量与所承担的任务相适应。坚持垂直领导,逐级负责,强调一个下级只能有一个直接主管上级。要防止多头领导,坚持逐级授权,逐级领导,逐级指挥,逐级负责。

(3)根据利于发挥员工才能设置。机构设置要有利于发挥各级人员的业务才能,发挥他们的主观能动性。机构内部分工精细得当,职责权限明确,做到人人有事做,事事有人做。只有这样才能充分调动各级主管人员和广大服务人员的主动性、积极性和首创精神,保证餐饮管理各项目标的顺利完成。

2. 餐饮业组织结构的一般模式

餐饮业组织结构的具体形式主要受企业规模、接待能力、餐厅类型等因素的影响,其一般模式主要有以下几种。

(1)小型餐厅的简单模式。大部分小型的餐饮组织都会采取简单型结构,其特点是组织结构图扁平化(见图1-1),决策权操控在一人手里,并且作决策时大多以口头传授的形式,比较不正式。但是面对餐饮这种顾客需求变化多端的行业,扁

平化的组织却十分有利,原因是决策者能够立即获得主要信息,迅速回应并解决问题。

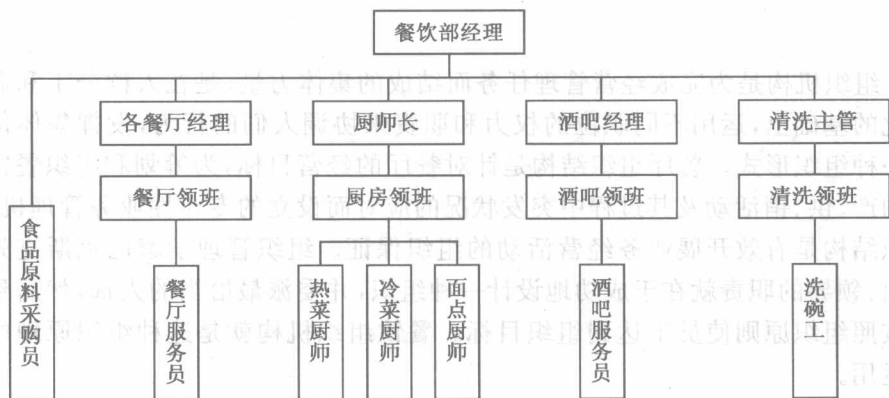


图 1-1 小型酒店餐饮部组织结构

(2) 中型餐厅的复杂模式。中型餐厅一般规模比较大,若是隶属于饭店的餐厅,则这个饭店一般有 300~500 间的客房。餐厅类型比较齐全,厨房与餐厅配套,内部分工比较精细,餐饮经营管理组织结构相对复杂,其结构形式如图 1-2 所示。

(3) 大型酒店餐饮部的专业化模式。大型酒店一般有 5~8 个以上餐厅,多的甚至可达十几个、几十个餐厅,中西餐厅、宴会厅、酒吧等各类餐厅齐全。厨房与各种类型的餐厅配套,内部分工十分细致,组织机构专业化程度非常高。在餐饮管理的具体组织形式上又可分两种模式:一种与中型酒店基本类似。每个餐厅都设有与之配套的厨房,各个厨房分别负责自己的食品原材料加工,其组织机构形式可在参阅中型酒店的基础上,增加餐厅和厨房;另一种是厨房实行专业化管理,酒店设立中心厨房,各个餐厅设立卫星厨房,中心厨房统一为各卫星厨房加工食品原材料,按量装袋,供各卫星厨房使用,各卫星厨房则主要负责菜点的炉灶烹制。只有需要现场加工的特殊产品才在卫星厨房现场加工烹制,由此形成专业化组织机构模式,具体形式如图 1-3 所示。

(4) 餐馆、酒家一般模式。餐馆、酒家是独立的企业,其组织机构形式与酒店的餐饮部不同,具有较健全的机构。其组织机构的具体形式也因企业规模、档次高低、接待能力不同而不同,一般模式如图 1-4 所示。

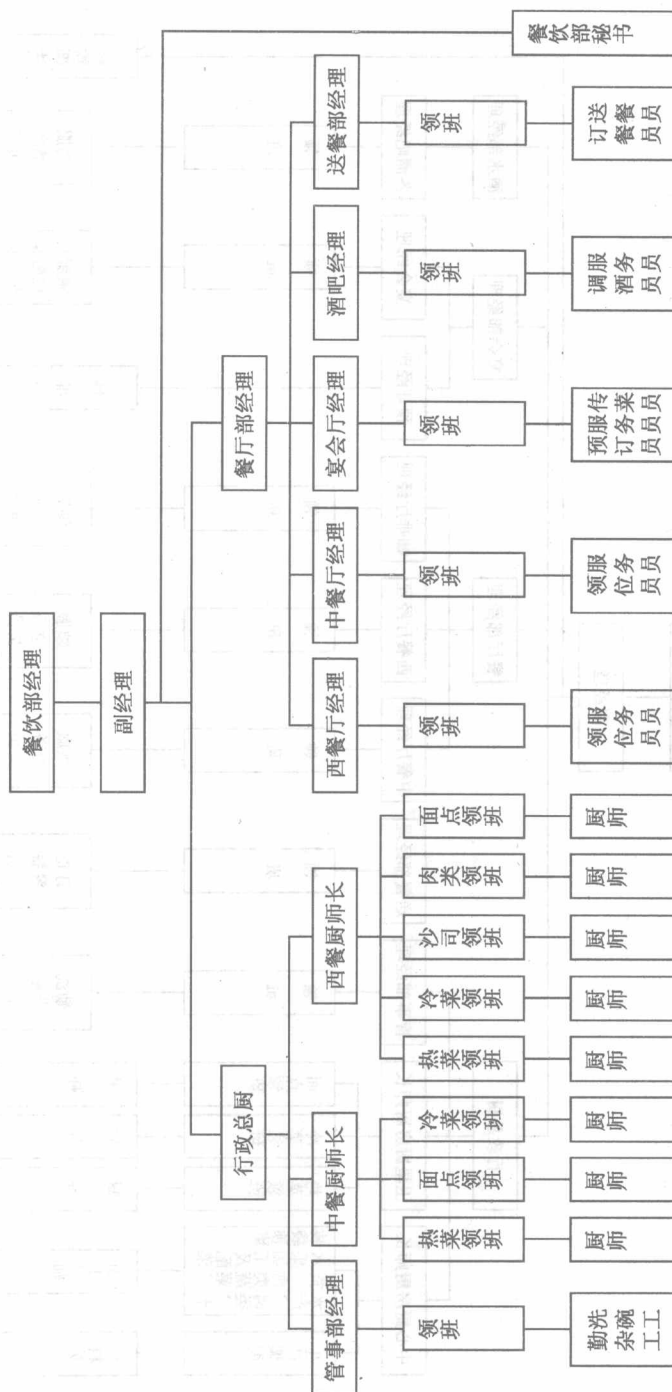


图 1-2 中型酒店餐饮部组织机构

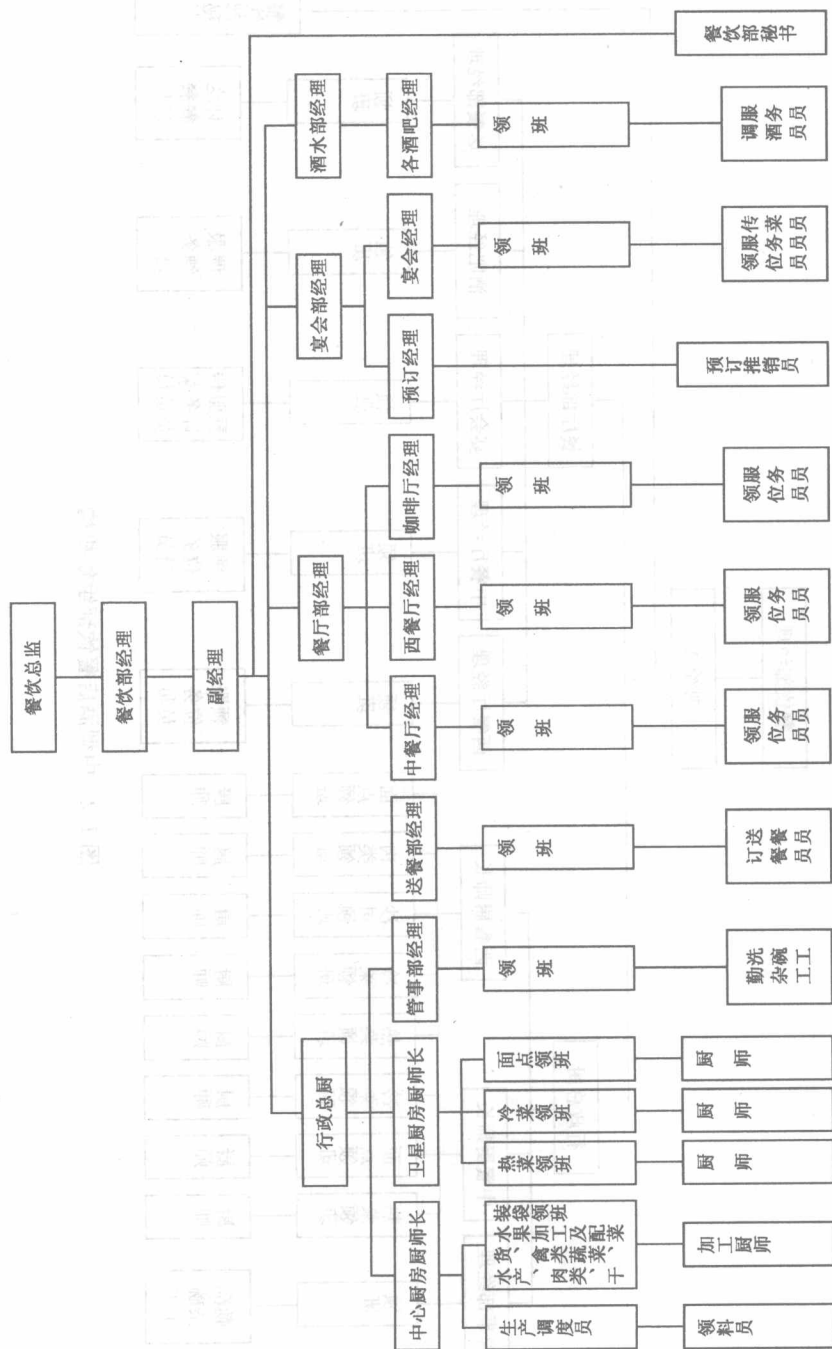


图 1-3 大型酒店餐饮部组织机构

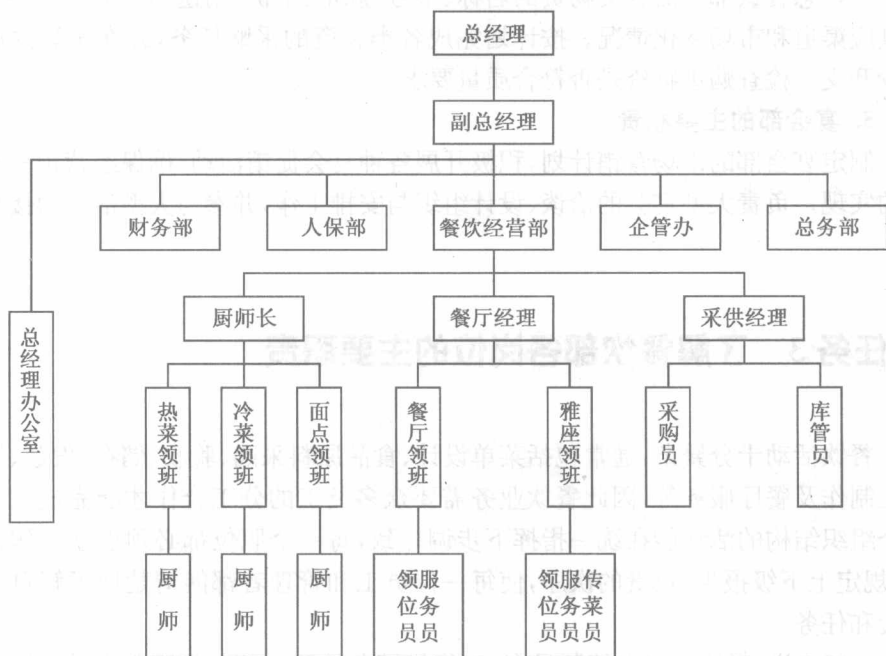


图 1-4 餐馆、酒家组织结构

■ 任务 2 了解餐饮部各部门的主要职责

1. 餐厅的主要职责

餐厅负责满足宾客的各种餐饮需求,加强与宾客沟通,征求其意见,确保为其提供优质服务。保证餐饮产品质量,控制经营成本,确保完成每月营业指标。

2. 酒水部的主要职责

酒水部需要根据各餐厅的特点和要求,提供各种酒水及各种酒水的服务方式。控制酒水出品的数量和份量,检查出品的质量,减少损耗,降低成本。

3. 管事部的主要职责

管事部需要进行餐具清洁工作和机器设备的保养工作,确保服务区域的所有用品充足,保持厨房区域的清洁卫生,并完成上级布署的其他工作。

4. 采购部的主要职责

采购部需要调查各部门物资需求及消耗情况,制定物资采购计划,并进行采购