

| 旅游中等职业学校教材 |

Canyin Fuwu Yu Guanli

餐饮服务 与管理

（第3版）

乐盈 姚源 等/编著



旅游教育出版社

• 旅游中等职业学校教材

餐饮服务与管理

(第3版)

乐盈 姚源 陈波 编著



NLIC2970862778



旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:郭珍宏

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/乐盈,姚源等编著. -北京:旅游教育出版社,
2002.1(2012.8)

ISBN 978-7-5637-1015-7

I. 餐… II. ①乐…②姚… III. ①饮食业—商业服务—专业学校—教材②饮食业—企业管理—专业学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 079297 号

旅游中等职业学校教材

餐饮服务与管理

(第 3 版)

乐盈 姚源 陈波 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	12. 125
字 数	267 千字
版 次	2012 年 8 月第 3 版
印 次	2012 年 8 月第 1 次印刷
定 价	20. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
教学目标	(1)
第一节 餐厅及餐饮服务	(1)
第二节 餐饮部	(5)
第三节 餐饮服务人员素质要求	(12)
第四节 星级评定标准对餐饮的要求	(19)
思考与练习	(26)
第二章 餐厅服务基本技能	(27)
教学目标	(27)
第一节 托盘	(27)
第二节 餐巾折花	(32)
第三节 摆台	(73)
第四节 斟酒	(88)
第五节 上菜和分菜服务	(96)
第六节 结账服务	(102)
第七节 其他服务技能	(104)
思考与练习	(113)
第三章 中餐厅服务	(115)
教学目标	(115)
第一节 中餐厅简介	(115)

第二节 零点餐厅服务	(117)
第三节 团体餐服务	(129)
思考与练习	(132)
第四章 西餐厅服务	(133)
教学目标	(133)
第一节 西餐厅简介	(133)
第二节 西餐服务方式	(141)
第三节 咖啡厅服务	(146)
第四节 西餐扒房服务	(150)
第五节 自助餐服务	(155)
第六节 客房送餐服务	(160)
思考与练习	(164)
第五章 宴会服务	(165)
教学目标	(165)
第一节 宴会概述	(165)
第二节 中餐宴会服务	(175)
第三节 西餐宴会服务	(181)
第四节 酒会服务	(185)
第五节 其他服务	(189)
思考与练习	(196)
第六章 中西菜点知识	(197)
教学目标	(197)
第一节 中式菜肴知识	(197)
第二节 其他国家菜肴知识	(210)
思考与练习	(214)

第七章 酒水知识与酒吧服务	(215)
教学目标	(215)
第一节 酒的基本知识	(215)
第二节 中国酒	(220)
第三节 外国酒	(225)
第四节 软饮料	(244)
第五节 鸡尾酒及其调制	(259)
第六节 酒吧服务	(271)
思考与练习	(279)
第八章 餐饮管理概述	(281)
教学目标	(281)
第一节 餐饮管理的目标与任务	(281)
第二节 餐饮管理体系介绍	(285)
思考与练习	(304)
第九章 餐厅服务管理	(305)
教学目标	(305)
第一节 服务质量管理	(305)
第二节 服务质量的分析与控制	(313)
思考与练习	(322)
第十章 设备物品管理	(323)
教学目标	(323)
第一节 餐厅设备物品的分类及使用保养要求	(323)
第二节 餐具洗涤及垃圾处理	(329)
第三节 餐厅设备管理方法	(332)
思考与练习	(338)

第十一章 人力资源管理	(339)
教学目标	(339)
第一节 人力资源管理概述	(339)
第二节 人力资源开发	(342)
第三节 人力资源的合理使用	(351)
思考与练习	(357)
附录1 设施设备评分表(餐饮部分)	(358)
附录2 饭店运营质量评价表(餐饮部分)	(363)
附录3 餐厅服务英语	(367)
参考书目	(375)

第一章 餐饮概述

教学目标

通过对本章的学习,学生应该能够:

- 掌握餐厅及餐饮服务的概念
- 熟悉餐厅的分类方法
- 深刻理解餐饮服务的特点
- 了解餐饮服务人员素质要求
- 了解星级评定标准对餐饮的要求

第一节 餐厅及餐饮服务

一、餐厅及其种类

饭店中的餐厅(Restaurant)源于拉丁语,原意为滋补、提神,它首先在法国,继而在欧洲,最终在全世界成为餐馆的专用名词。因此,我们可以把餐厅理解为:向客人提供食物、饮料及休闲设施,使客人补充体力、恢复精神的公共就餐场所。

一般来说,餐厅必须具备以下三个条件:

(1)有一定的生产(供应)食品、饮料的设施和空间。

(2)以公众为服务对象,以食品、饮料为有形产品,以服务为无形产品。

(3)以营利为目的,追求合理利润。

餐厅的种类繁多、风格各异,不同国家和地区有关餐厅的分类

不尽相同。

(一) 按经营特色分

1. 中餐厅 (Chinese Restaurant)

中餐厅, 通常是我国饭店的主要餐厅, 向客人提供中式菜点, 其环境、气氛和服务方式充分体现中华民族传统特色和文化底蕴。

2. 西餐厅 (Western Restaurant)

西餐厅, 以经营欧美主要国家的主要菜式为主, 装饰布置反映欧洲文明的经典与辉煌, 服务及气氛强调优雅、浪漫。其中, 高档的法式 (也有部分美式) 餐厅称为扒房 (Grill Room), 提供最优秀的菜肴与服务。

3. 咖啡厅 (Coffee Shop)

咖啡厅, 是小型的西餐厅, 也称简便西餐厅, 主要经营咖啡、酒类饮料、点心小吃、时尚美食, 服务讲究快速、朴实, 价位较低, 营业时间长。

4. 酒吧 (Bar)

酒吧, 以销售各种饮料为主, 兼营各种小吃, 按其所在位置不同可分为大堂吧 (Lobby Lounge)、主酒吧 (Open Bar)、服务吧 (Service Bar)、宴会吧 (Banquet Bar)、贵宾酒廊 (VIP Lounge)、泳池酒吧 (Pool-side Bar)、夜总会酒廊 (Nightclub Lounge) 等。此外, 酒吧与娱乐场所的结合, 不断产生新的酒吧服务方式, 如茶吧、陶吧、布艺吧等。

5. 特色餐厅 (Specialty Restaurant)

特色餐厅, 有鲜明的主题, 围绕一定时期和地域的人物、文化艺术、风土人情、宗教信仰、神话传说等, 设计菜单、服务方式和程序以及进餐氛围, 满足客人对餐饮的多元化需求, 并力图树立餐厅独特的形象。

(二) 按服务方式分

1. 餐桌服务型餐厅 (Table Service Restaurant)

餐桌服务型餐厅,是餐厅中的主流。它讲究服务规格化、标准化、程序化。接待对象以散客为主的,一般称为零点餐厅;以会议、旅游团队为主的,称为团体餐厅。

2. 柜台型餐厅(Counter Service Restaurant)

此类餐厅的厨房通常设在餐厅中央或一边,采用全透明操作方式。厨房四周设柜台和餐椅,能让客人亲眼看到菜肴的全部制作过程。

3. 自助式餐厅(Self-service Restaurant)

自助式餐厅又分为两种形式:

(1)自助餐厅(Buffer),该类餐厅将菜品和餐具按开胃品、热菜、烧烤、汤、甜品、水果等分类,放置在布置装饰精美、台型设计考究的自助餐台上,客人自行挑选喜爱的菜品,按餐厅标明的固定标准付费。有些餐厅,也实施对不同用餐时段就餐,定出不同就餐标准的时段定价法。

(2)点菜式自助餐厅(Cafeteria),它类似快餐厅,大部分菜品以半成品状态陈列,在客人点菜后烹制,客人按所点菜品的品种和数量结账。

(三)按经营方式分

1. 独立餐厅

指为个人或企业独立所有并独立经营的餐厅,它不为联号集团所有,也不参加任何一个特许经营系统。

2. 连锁经营

当投资人投资设立一家独立的餐厅后,通过自己投资或收购、兼并其他餐厅的方式,在别的地点开同名的分店,就成为连锁餐厅。连锁餐厅的财源来自母公司,母公司接受连锁餐厅的所有赢利。

3. 特许经营

一些著名的餐饮公司通过出让特许经营权,在全球推广其品

牌,并统一产品规格、服务标准,提供组织及预订、营销方面的帮助。本地企业或投资者投资餐厅,使用出让方的品牌,按出让方的要求生产产品及提供服务,定期接受出让方的检查,向出让方缴纳首期的特许费用和每月一定比例的联号费用,如世界著名的麦当劳、肯德基等就是这种运作模式。

二、餐饮服务的概念及特点

(一) 餐饮服务的概念

1. 服务的概念

GB/T6583—ISO 9004-2 对服务的定义是:为满足客人的需要,供方与客人接触的活动和供方内部活动所产生的结果。

客人,是指产品和服务的接受者。因此,客人可以是最终消费者、使用者、受益者或购买者,也可以是服务组织内部的一个单元。

2. 餐饮服务

结合餐饮特点,可把餐饮服务理解为:餐厅为客人提供的有关餐饮消费的设施、餐具、菜肴、酒水和帮助客人用餐的一系列活动。

(二) 餐饮服务的特点

1. 餐饮服务的无形性

尽管餐厅提供具有实物形态的菜肴、酒水等产品,但服务过程对客人而言是无形的,服务本身在购买前既看不见也摸不着,客人也不能试用,更无法把它带回家。

餐饮服务的无形性给餐饮产品销售带来一定的困难。为此,餐饮企业必须十分重视自己在公众中的形象,保持良好的声誉,才能吸引更多的客人。

2. 餐饮服务的不可储存性/时间性

一次性,即餐饮服务只能当次使用、当场享受,不能储存。餐饮产品作为一个整体,是由一次次具体的、内容不同的菜肴实物和劳务服务过程组成的,每一次劳务过程的使用价值只有一次。客

人对某一项服务评价好,也是就“这一次”服务而言,不能保证同样的服务项目在下一次也得到好评。餐饮服务一旦出现问题,就会导致客人的不满,它一出错就是不可弥补的,因此餐饮服务又具有无售后服务的特征。

餐饮服务的这种特征,要求餐饮业必须高度重视每一次具体的服务活动,要求服务人员不断提高服务技能,确保每个服务行为准确到位,使客人感到满意。

3. 餐饮服务的差异性

这是由餐饮生产的手工劳动特点决定的。由于服务人员存在着学识、技能、态度等方面的个性差异,从而使得服务水平的高低有所差别,同时,即使是同一个服务人员,在不同场合、不同时间所提供的服务水平高低也不相同。因此,客观上的餐饮服务质量并非始终如一,但为了缩小差异,管理人员必须制定并严格执行质量标准,加强职工培训,从而保持餐饮服务质量的稳定。

4. 餐饮服务的同步性

客人得到的对服务的感受,是餐饮部各部门、各岗位协作合作的结果。这个合作过程,对接待的客人而言是非常紧凑的,也就是说餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的;餐饮产品的生产过程,也就是客人的消费过程。为了使消费者满意,餐饮生产、管理过程要做到:一方面,树立全局观念,树立后台为前台服务、前台为客人服务的观念;另一方面,加强全面质量管理,对每道环节、每个工序的质量严格把关,确保餐饮服务的整体质量水平。

第二节 餐 饮 部

餐饮部(Food & Beverage Department),是饭店组织机构中的重要部分,承担着对住店客人及非住店客人提供餐饮服务、满足客人餐饮需求的任务。同时,作为集生产加工、销售服务于一身的饭

店内唯一生产实物产品的部门,餐饮部具有管理环节多、分工细、管理运作难度较大的特点。要将这样一个复杂的部门管理好,必须明确餐饮部在饭店中的地位和作用,建立合理有效的组织网络,进行科学分工,使餐饮部内部各部门各司其职;同时,还应加强餐饮部与饭店其他部门的合作沟通,树立全局观念。

一、餐饮部在饭店中的地位和作用

对餐饮部在饭店中的地位的认识,有个逐渐深化的过程。在饭店发展初期,餐饮作为附属的配套服务,主要满足住店客人对餐饮的需求。随着经济、文化的发展,以及人们生活水平的提高和交往的日益增多,越来越多的人去饭店、餐馆用餐,给餐饮业的繁荣与发展创造了条件。饭店的经营者通过提供优质的餐饮服务,完善本身的餐饮特色来吸引就餐者,促进了餐饮业的发展,使餐饮部在饭店中的地位不断提高。

(一) 餐饮部是宾客的社交活动中心

餐饮部所辖范围内的各类餐厅、酒吧、多功能厅,在满足客人饮食需求的同时,也为他们提供社交活动场地。随着本地消费者逐渐成为主要客源群体,餐饮部为他们举办的各种形式的宴会、会谈、会议、展览、签约仪式等活动,提供场地、设施和服务。因此,餐饮部实际上就成为了宾客的社交活动中心。

(二) 餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

1. 餐饮部是饭店直接产生经济效益的部门

餐饮收入在饭店总收入中的比重,因饭店状况而异。一般旅游饭店的餐饮收入,约占总收入的1/3。但在以当地客人为目标市场的饭店中,餐饮收入超过客房收入也是正常现象。

2. 餐饮收入有较大的弹性

因为饭店的客房数量是基本固定的,所以其最高日收入是一个常量,而餐饮部的最高日收入则是个变量。虽然餐位数相对固

定,但餐饮部可以通过提高工作效率、延长营业时间、提高菜肴与服务质量等措施,使座位周转率和客人人均消费水平得以提高,以增加餐饮收入总额。

3. 餐饮消费能带动饭店其他部门的收入

不少饭店通过举办美食节等各种餐饮推广活动,树立了在同行业中的特色餐饮形象,影响着客人对饭店的选择,从而促进了客房收入的提高。对非住店客人而言,良好的餐饮经营也增加了他们在饭店其他部门(如康乐部)的消费。

(三) 餐饮部的管理、服务水平直接影响饭店的声誉

餐饮服务是一种面对面的服务,餐饮部的工作人员,特别是前台服务人员直接与客人接触,其一举一动、一言一行均会在客人心目中留下深刻印象,决定着客人对服务水平的评价。

决定服务水平高低的因素则是饭店的管理水平。管理水平的高低,决定了服务水平的高低。高水平的餐饮服务可反映出饭店先进的管理理念和务实的管理行为。

(四) 餐饮部的经营活动是饭店营销活动的重要组成部分

在日趋激烈的饭店市场竞争中,餐饮部具有极其重要的地位,一直充当着饭店营销的先锋。相对于饭店的其他营业部门来说,餐饮部在竞争中更具有灵活性、多变性和可塑性。

(五) 餐饮部规模大,工作环节多,用工量大

餐饮部属劳动密集型部门,它通常包括采购保管、烹饪加工和餐厅服务三大部门,内部分设几十个工种,通常是饭店中员工最多的部门。

二、餐饮部的结构及其主要任务

(一) 餐饮部的组织结构

为了便于管理,饭店餐饮部均配有组织机构图。其主要作用在于:可以清楚地反映每个部门和人员的职责;可以直观地反映每

个员工对谁负责,向谁汇报工作,避免越级或横向指挥;使每个员工清楚自己在本部门中的位置和发展方向。

1. 小型饭店餐饮部的组织机构(见图 1-1)

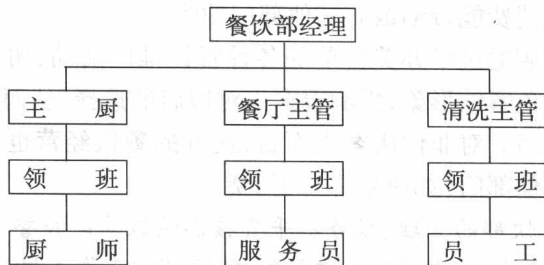


图 1-1 小型饭店餐饮部组织机构图

2. 中型饭店餐饮部的组织机构(见图 1-2)

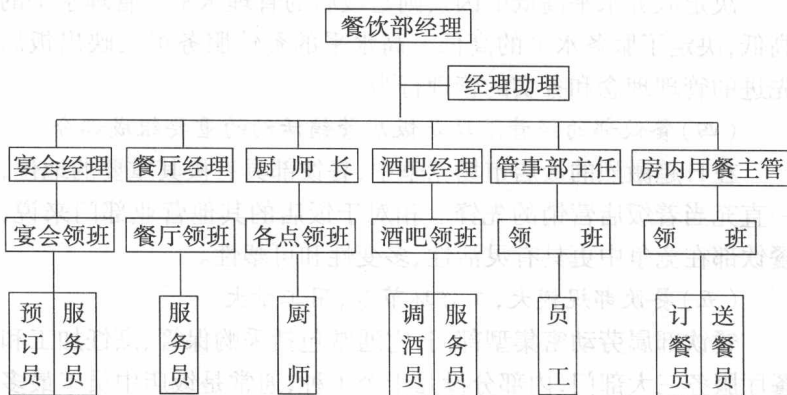


图 1-2 中型饭店餐饮部组织机构图

3. 大型饭店的餐饮部组织机构(见图 1-3)

(二)各部门主要任务

比较以上几种餐饮部组织机构,我们不难发现,餐饮部主要有以下四个业务模块(见图 1-4)。

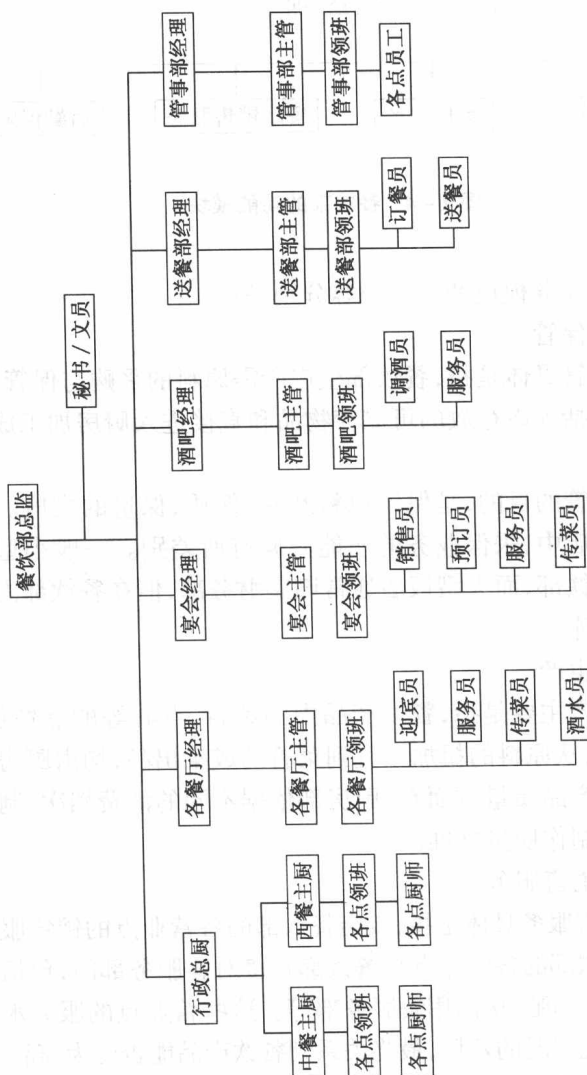


图 1-3 大型饭店餐饮部组织机构图

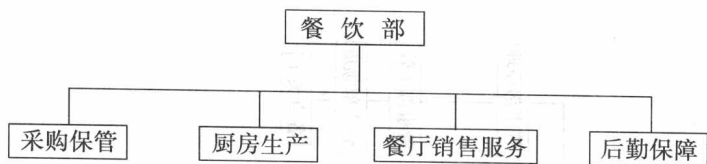


图 1-4 餐饮部的功能模块

这四个业务模块的主要内容分别是：

1. 采购保管

采购保管具体是指，餐饮部生产所需原料的采购与保管工作。这些原料包括入库存放的可储存物品和直接进入厨房加工成菜肴的鲜活品。

采购保管的目的，是保证原料及时、保质、保量的供应。在不同规模的饭店中，采保业务的职能归属有所差别。一般小型饭店直接归属餐饮部，而大型饭店通常归属财务部，但在餐饮部内往往设有厨房仓库。

2. 厨房生产

厨房生产主要是指，餐饮产品中的菜肴、点心等的烹饪加工。从过程上看，从原料的粗加工直到菜肴的成菜出品，均由厨房部负责完成。从产品质量方面看，厨房部依据不同的消费档次，制定并执行不同的制作质量标准。

3. 餐厅销售服务

餐厅销售服务具体是指，饭店餐饮部的各营业点的销售服务工作。饭店餐饮部的各营业点是餐饮部直接对客服务部门，包括各类餐厅、宴会厅、酒吧、房内用餐服务部等。这些营业点的服务水平高低和经营管理状况的好坏，最终关系到餐饮产品能否变为商品。

4. 后勤保障

后勤保障主要是指，为前后台运转提供物资用品、清洁餐具和