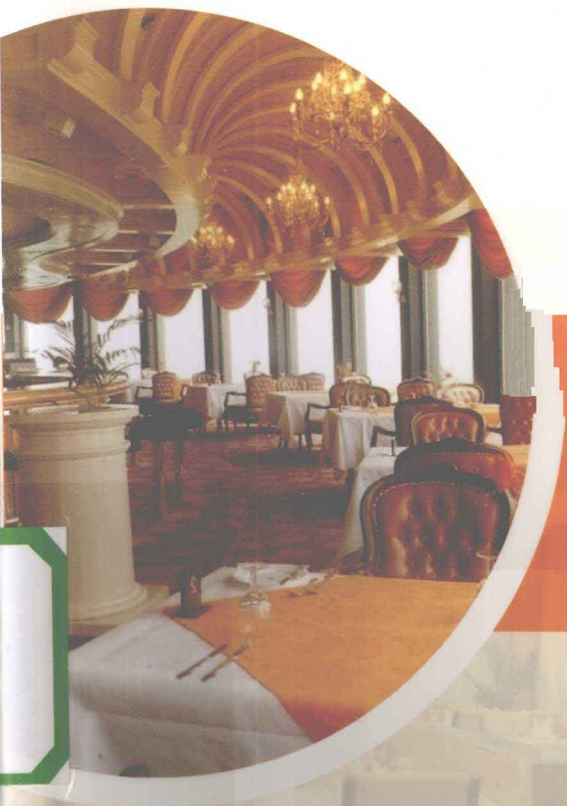


酒店餐饮

服务细节与作业流程

图解版 手册

段青民◎编著



一目了然的**标准流程**
一学就会的**操作细则**
一看就懂的**现场图片**



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

└─ 酒店管理系列 ─┘

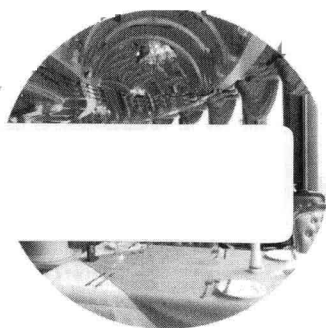
酒店餐饮

服务细节与作业流程

—— 手册 ——

图解版

段青民◎编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店餐饮服务细节与作业流程手册：图解版 / 段青民编著. — 北京：人民邮电出版社，2013.1
(酒店管理系列)
ISBN 978-7-115-30022-5

I. ①酒… II. ①段… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第271237号

内 容 提 要

本书按照“服务细节+服务流程”的模式，从酒店餐饮总体认知、餐厅部服务细节与作业流程、宴会部服务细节与作业流程、厨房部服务细节与作业流程、管事部服务细节与作业流程、餐饮服务英语六个方面，对酒店餐饮部门的日常工作进行了详述。为了方便读者使用，本书还穿插配备了大量的实景图片。

本书适合酒店管理人员、餐饮部门工作人员、相关培训机构以及大中专院校相关专业师生阅读使用。

酒店管理系列

酒店餐饮服务细节与作业流程手册（图解版）

-
- ◆ 编 著 段青民
责任编辑 庞卫军
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：787×1092 1/16
印张：15.5 2013年1月第1版
字数：150千字 2013年1月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-30022-5

定价：35.00 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

» 前言

近年来中国酒店业发展迅猛，新建及改造酒店的数量逐年递增。酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，如旅游住宿、亲朋聚会、举办会议等。酒店出入人员繁杂，流动性大，需要对员工进行规范化、标准化、流程化的培训。

为配合《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）新版国家标准的实施，进一步规范酒店星级评定及复核工作，国家旅游局制定了《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）实施办法。随着该办法的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细致，竞争也越来越激烈。新版国家标准是《旅游饭店星级的划分与评定》自1988年制定并实施以来的第四次修订，更加注重酒店核心产品，弱化配套设施；将一星、二星、三星级酒店定位为有限服务酒店；突出了绿色环保的要求；强化安全管理要求；引导特色经营等。

“图解版·酒店管理系列”就是根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）编写而成，包括《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》、《酒店客房服务细节与作业流程手册（图解版）》、《酒店餐饮服务细节与作业流程手册（图解版）》。

《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》主要介绍了前厅总体认知、预订服务、接待服务、礼宾服务、话务服务、商务中心服务、收银服务、前厅服务英语共八个方面的知识。

《酒店客房服务细节与作业流程手册（图解版）》对客房总体认知、客房清洁卫生、客房对客服务、公共区域服务、布草房服务、洗衣房服务、客房成本管理、客房安全管理、客房服务英语共九项内容进行了讲解。

《酒店餐饮服务细节与作业流程手册（图解版）》主要介绍了酒店餐饮总体认知、餐厅部服务细节与作业流程、宴会部服务细节与作业流程、厨房部服务细节与作业流程、管事部服务细节与作业流程、餐饮服务英语六个方面的知识。

本系列图书内容实用、理念新颖、可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作读本，可供酒店从业人员及对酒店行业感兴趣的人员参考使用。

参与“图解版·酒店管理系列”编写和资料查询的有杨正福、许先锋、许华、谢毅、吴少君、韦厚娟、王红、张众宽、马丽萍、刘俊辉、李永江、郭华伟、段丽荣、崔长福、陈文信、吴燕、何继文、苏毅、刘军、陈朴、韩军、黄晶、卢媛媛、张野、段水华、陈英飞、江长勇，全书由段青民统稿、审核完成。同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果，在此对他们一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免存在疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。

»» 目 录

第一章 酒店餐饮总体认知

第一节 酒店餐饮星级评定标准	2
一、酒店餐饮检查项目	2
二、酒店餐饮服务质量要求	3
三、餐饮区域维护保养与清洁卫生	4
第二节 餐饮部部门职责	5
一、餐饮部部门设置	5
二、餐厅部部门职责	5
三、宴会部部门职责	6
四、厨房部部门职责	6
五、管事部部门职责	6
第三节 餐饮部岗位职责	6
一、餐饮部岗位设置	6
二、餐饮部经理岗位职责	7
三、行政总厨岗位职责	8
四、餐饮部经理助理岗位职责	9
五、中厨厨师长岗位职责	9
六、西厨厨师长岗位职责	10
七、中餐厅主管岗位职责	10
八、宴会厅主管岗位职责	11
九、西餐厅主管岗位职责	11
十、酒吧主管岗位职责	12
十一、客房送餐主管岗位职责	12
十二、烧腊主管岗位职责	13
十三、点心主管岗位职责	13
十四、西厨主管岗位职责	13

十五、管事部主管岗位职责	14
十六、中厨炒锅主管岗位职责	14
十七、中厨砧板主管岗位职责	15
十八、中餐厅领班岗位职责	15
十九、宴会厅领班岗位职责	16
二十、西餐厅领班岗位职责	16
二十一、酒吧领班岗位职责	17
二十二、客房送餐领班岗位职责	17
二十三、管事部领班岗位职责	18
二十四、中餐厅迎宾员岗位职责	18
二十五、中餐厅服务员岗位职责	19
二十六、宴会厅服务员岗位职责	20
二十七、西餐厅迎宾员岗位职责	20
二十八、西餐厅酒水员岗位职责	20
二十九、西餐厅服务员岗位职责	21
三十、中厨炒锅厨师岗位职责	21
三十一、砧板厨师岗位职责	22
三十二、蒸锅厨师岗位职责	22
三十三、打荷厨师岗位职责	22
三十四、烧腊厨师岗位职责	23
三十五、凉菜厨师岗位职责	23
三十六、点心厨师岗位职责	23
三十七、西厨厨师岗位职责	24
三十八、客房订餐员岗位职责	24
三十九、客房送餐员岗位职责	25
四十、外卖服务员岗位职责	25
四十一、洗菜工岗位职责	25
四十二、清洁工岗位职责	26
四十三、洗碗工岗位职责	26
四十四、仓库管理员岗位职责	27
第四节 酒店餐厅公共信息图形符号	27
一、酒店公共信息图形符号使用规定	27
二、酒店常见公共信息图形符号	28

第二章 餐厅部服务细节与作业流程

第一节 中餐厅服务细节与作业流程	36
一、电话预订服务	36
二、来客预订服务	37
三、零点摆台	39
四、迎宾领位服务	42
五、茶水服务	43
六、点菜服务	45
七、上菜服务	47
八、香烟服务	48
九、分鱼服务	49
十、带骨、带壳和块状菜品服务	51
十一、桌面分菜服务	52
十二、服务桌分菜服务	53
十三、特殊菜肴分菜服务	54
第二节 西餐厅服务细节与作业流程	55
一、西餐摆台	55
二、向客人推荐饮品	57
三、向客人推荐菜品	59
四、用餐过程中的服务	61
五、甜品的推荐及服务	63
六、餐后甜酒的服务	64
七、自助早餐食物台的准备与布置	64
八、自助早餐服务	68
第三节 酒吧服务细节与作业流程	69
一、酒吧清洁	69
二、酒水的补充	71
三、酒吧摆设	72
四、准备及摆设用具	74
五、杯具的准备	75
六、调酒配料及装饰物的准备	76
七、清洁、检查酒吧设备	77

八、台面摆设	78
九、啤酒服务	79
十、白酒服务	81
十一、红酒服务	82
十二、香槟酒服务	83
十三、葡萄汽酒服务	84
第四节 订餐及送餐服务细节与作业流程	86
一、订餐服务	86
二、送餐准备工作	87
三、送餐服务	89
第五节 特殊客人服务细节与作业流程	91
一、为老年客人服务	91
二、为带儿童的客人服务	92
三、为残疾客人服务	93
四、为左手用餐的客人服务	93
五、为生病的客人服务	94
六、为有急事的客人服务	95
七、为衣冠不整的客人服务	96
八、为分单客人服务	97
第六节 结账服务细节与作业流程	98
一、现金结账服务	98
二、信用卡结账服务	99
三、支票结账服务	102
四、抵用券结账服务	103
五、开发票服务	104

第三章 宴会部服务细节与作业流程

第一节 宴会准备服务细节与作业流程	106
一、宴会前准备工作	106
二、中餐宴会摆台	107
三、西餐宴会摆台	110

四、中餐西吃宴会摆台	112
五、自助餐宴会摆台	114
第二节 宴会服务细节与作业流程	116
一、中餐宴会服务	116
二、西餐宴会服务	119
三、自助宴会服务	121
四、鸡尾酒招待会服务	123

第四章 厨房部服务细节与作业流程

第一节 原料加工操作细节与作业流程	126
一、肉类原料的整理	126
二、蔬菜的分类存放	127
三、海产原料的整理与解冻	128
四、货品原料的领用与卤制	129
五、干货涨发	131
六、肉类原料粗加工	132
七、蔬菜粗加工	133
八、海鲜粗加工	134
九、肉类原料细加工	136
十、蔬菜细加工	137
第二节 厨师开档操作细节与作业流程	138
一、肉类细加工开档	138
二、蔬菜细加工开档	140
三、海产细加工开档	141
四、烧烤餐前准备及开档	142
五、中点师餐前开档	144
六、西点师餐前开档	146
七、冷菜开档	147
八、扒房开档	149
九、打荷开档	150
十、上什开档	151

十一、日料菜品开档	153
十二、韩料菜品开档	154
第三节 菜品制作操作细节与作业流程	156
一、制作中式面点及风味小吃	156
二、制作西点	157
三、制作扒房菜品	158
四、制作汤锅菜品	160
五、调制布朗基础汤及热沙司	161
六、制作扒板菜品	162
七、制作炸菜品	163
八、制作日料菜品	164
九、制作韩料菜品	166
十、烧腊出品收存	167
第四节 收档操作细节与作业流程	168
一、肉类细加工收档	168
二、菜房收档	169
三、冷菜收档	171
四、热房收档	172
五、汤锅收档	173
六、扒房收档	174
七、烧烤收档	175
八、中点收档	176
九、西点收档	177
十、扒板收档	178
十一、炒锅收档	179
十二、烧腊收档	181
十三、韩料收档	182
第五节 日常管理工作细节与作业流程	183
一、日常卫生清理	183
二、周期卫生清理	185
三、厨房贵重物品的储存与发放	186
四、厨房盘点	186
五、菜品成本核算	188

六、厨房毛利控制	189
----------------	-----

第五章 管事部服务细节与作业流程

第一节 洗刷餐具操作细节与作业流程	192
一、洗碟机操作	192
二、洗碗机清洁保养	193
三、餐具清洁	194
四、银器清洁保养	197
第二节 清洁操作细节与作业流程	198
一、清洁玻璃设施	198
二、烧烤设备及餐具用品的清理	199
三、清洁垃圾桶	200
四、清洁炉灶	201
五、清洁炉罩	202
六、清洗大锅和粥锅	203
七、处理熏黑的不锈钢用具	205
八、清洁咖啡机	206
九、清洁深煎锅	207
十、洗碗机换水	209
十一、清洁不锈钢台、案、架	209
十二、清洁烤面包器	211
十三、清洁烤箱	212
十四、清洁烤炉	213
十五、清洁烧烤板及烧烤设备	214
十六、清洁烤焙设备	215
十七、清洁冷库	216
十八、清洁保温车	217
十九、清洁制冰机	219
二十、清洁立式切片搅肉机	220
二十一、清洁开罐器	221
二十二、清洁电子秤	222

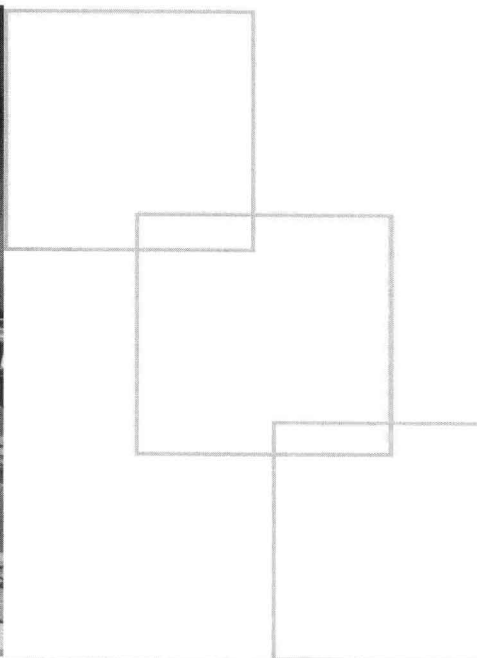
第六章 餐饮服务英语

第一节 如何学好英语	226
一、多说	226
二、多问	226
三、多听	226
第二节 酒店日常英语	226
一、欢迎问候语	226
二、感谢应答语	227
三、征询语	228
四、致歉语	228
五、提醒语	230
六、祝福语	230
七、方向表达用语	231
第三节 餐厅常用英语	232
一、餐厅预订服务用语	232
二、引客入座服务用语	233
三、点菜服务用语	233
四、结账服务用语	234
参考文献	235



第一章

酒店餐饮总体认知



第一节 酒店餐饮星级评定标准

酒店管理者要掌握最新的关于酒店的各项政策法规，以便随时进行调整，确保满足各项规定要求。新版《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）（本书均简称为新标准）已于2011年1月1日起正式实施。

一、酒店餐饮检查项目

新标准对酒店餐饮检查项目的基本要求如表1-1所示。

表1-1 酒店餐饮检查项目

序号	星级	要求
1	三星级	(1) 应有与酒店规模相符的独立餐厅 (2) 配有符合卫生标准和管理规范的厨房 (3) 提供早、午、晚餐服务
2	四星级	(1) 应有布局合理、干净整洁的中餐厅 (2) 应有位置合理、格调优雅的咖啡厅（或简易西餐厅） (3) 提供品质较高的自助早餐 (4) 应有宴会单间或小宴会厅，能提供宴会服务 (5) 应有专门的酒吧或茶室 (6) 餐具应按东西方饮食习惯成套配置，确保无破损、光洁、卫生 (7) 菜单及饮品单应装帧精致、完整清洁，出菜率不低于90%
3	五星级	(1) 各餐厅布局合理、环境幽雅、空气清新、温度适宜 (2) 应有装饰豪华、氛围浓郁的中餐厅 (3) 应有装饰豪华、格调高雅的西餐厅、外国特色餐厅或风格独特的风味餐厅，并配有专门厨房 (4) 应有位置合理、独具特色、格调高雅的咖啡厅，并提供品质良好的自助早餐、西式正餐。咖啡厅营业时间不少于18小时 (5) 应有三个以上的宴会单间或小宴会厅，提供宴会服务 (6) 应有专门的酒吧或茶室 (7) 餐具应按东西方饮食习惯成套配置，材质高档，工艺精致，确保无破损、无磨痕、光洁、卫生 (8) 菜单及饮品单应装帧精美、完整清洁，出菜率不低于90%

二、酒店餐饮服务质量要求

新标准对酒店餐饮服务质量的要求如表1-2所示。

表1-2 新标准对酒店餐饮服务质量的要求

序号	类别	要求
1	自助早餐服务	(1) 在宾客抵达餐厅后, 及时接待并引座。正常情况下, 宾客就坐的餐桌应提前布置完毕 (2) 在宾客入座后及时提供咖啡或茶等饮品 (3) 所有自助餐食应及时补充, 并确保适温、适量 (4) 食品和饮品均正确标记说明, 标记牌应洁净、整齐 (5) 提供加热过的盘子, 以便客人取用热食, 厨师能够提供即时加工服务 (6) 应宾客要求及时添加咖啡或茶, 适时更换烟灰缸 (7) 宾客用餐结束后, 及时收拾餐具, 结账效率高、准确无差错。宾客离开餐厅时, 向宾客致谢
2	正餐服务	(1) 在营业时间及时接听电话, 重复并确认所有预订细节 (2) 在宾客抵达餐厅后, 及时接待并引座。正常情况下, 宾客就坐的餐桌应提前布置完毕 (3) 熟悉菜品知识, 主动推荐特色菜肴, 点单时与宾客保持目光交流 (4) 点菜单信息完整(如烹调方法、搭配等), 点完菜后与宾客确认点菜单的内容 (5) 点菜后, 服务员应及时上酒水及冷盘(头盘), 根据需要适时上热菜(主菜), 上菜时主动介绍菜名 (6) 根据不同菜式得要求及时更换、调整餐具, 确认宾客需要的各种调料, 提醒宾客小心餐盘烫手。如果是西餐, 则主动提供面包、黄油 (7) 向宾客展示酒瓶并在宾客面前打开。如果是西餐, 则倒少量酒让客人鉴酒 (8) 红葡萄酒应是常温, 白葡萄酒应是冰镇。操作玻璃器皿时, 应握杯颈或杯底 (9) 宾客用餐结束后, 及时收拾餐具, 结账效率高、准确无差错, 主动征询宾客意见并致谢
3	酒吧服务(大堂吧, 茶室)	(1) 宾客到达后, 及时接待并提供酒水单, 主动推荐特色饮品, 点单时与宾客保持目光交流 (2) 使用托盘及时上齐酒水, 并主动提供佐酒小吃 (3) 玻璃器皿与饮料合理搭配, 各种酒具光亮、洁净、无裂痕、无破损, 饮品温度合适 (4) 结账效率高、准确无差错; 宾客离开酒吧时, 向宾客致谢

（续表）

序号	类别	要求
4	送餐服务	（1）及时接听订餐电话，熟悉送餐菜单内容，重复和确认预订的所有细节，主动告知客人预计送餐时间 （2）正常情况下送餐的标准时间为：早餐25分钟内，小吃25分钟内，午餐或晚餐40分钟内 （3）送餐时按门铃或轻轻敲门（未经宾客许可不得进入客房），进门后礼貌友好地问候宾客，为宾客摆台、倒酒水、介绍各种调料 （4）送餐推车保持清洁，保养良好；推车上桌布清洁、熨烫平整；饮料、食品均盖有防护用具 （5）送餐推车上摆放鲜花；口布清洁、熨烫平整、无污渍；盐瓶、胡椒瓶及其他调味品盛器洁净、装满调味品 （6）送餐完毕，告知餐具回收程序（如果提供回收卡，视同已告知），向宾客致意，祝愿宾客用餐愉快

三、餐饮区域维护保养与清洁卫生

新标准对酒店餐饮区域维护保养与清洁卫生的要求如图1-1所示。

