

高职高专“十二五”规划教材·**旅游类**

◎主 编 许 莲 高金芳

餐饮实务

Tourist class

 南京大学出版社

高职高专“十二五”规划教材·旅游类

南京：东南大学出版社

前言

2015.3

类图书“十二五”规划教材

ISBN 978-7-305-14287-2

餐饮实务

Tourist class

常州大学图书馆
藏书章

◎主 编 许 莲 高金芳
◎副 主 编 郁山英 胡晓涛 屠静芳
◎参编人员 崔冬锋 吴 淼 王小平
费 娜 葛 松



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮实务 / 许莲, 高金芳主编. — 南京: 南京大学出版社, 2015.2

高职高专“十二五”规划教材. 旅游类

ISBN 978-7-305-14587-2

I. ①餐… II. ①许… ②高… III. ①饮食业—商业服务—高等学校—教材②饮食业—商业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 310067 号

出版发行 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路22号
出版人 金鑫荣

邮 编 210093

丛 书 名 高职高专“十二五”规划教材·旅游类

书 名 餐饮实务

主 编 许 莲 高金芳

责任编辑 张静超 王抗战

编辑热线 025-83596997

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 南京人民印刷厂

开 本 787×960 1/16 印张 17.25 字数 310 千

版 次 2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷

ISBN 978-7-305-14587-2

定 价 36.00 元

网址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025) 83594756

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购图书销售部门联系调换

前言

《餐饮实务》是旅游管理专业的核心课程之一,本教材在编写前广泛征求合作酒店以及相关专业教师的意见,以餐饮从业人员的认知特点为主线,由浅入深,逐层深入,力求让学生通过本教材,对餐饮服务有全面的了解与认识,并提升服务技能,掌握服务技巧。

本教材有如下特点:

1. 可读性强:本教材的内容以模块为基本结构形式,将内容分解为若干项目、任务来完成,课前配有案例导入,课中理论与实践结合,课后总结、提高,更能激发学生的学习兴趣,更好掌握餐饮服务相关知识与技能,提高学习效果。

2. 实用性强:本教材不仅注重让学生熟悉餐饮服务的相关理论知识与服务技能,还注重将教材内容与职业资格、技能证书、技能比赛等衔接。

3. 酒店参与度高:相关酒店在本教材编写过程中提出了许多中肯的建议,让本教材更接“地气”,也体现了职业教育中“校企合作”的优势。

本书的编写由苏州经贸职业技术学院许莲、南京城市职业学院高金芳担任主编,负责设置全书的基本框架,确定主要内容。常州技师学院郁山英、江苏食品药品职业技术学院胡晓涛、沙洲工学院屠静芳担任副主编,常州技师学院崔冬锋、常州旅游商贸高等职业技术学校吴森和王小平以及常州工贸技工学校费娜参与本书编写工作。书稿后期校对工作由许莲、上海富建酒店葛松负责完成。本书在编写过程中,参阅了大量的专著、书籍以及网络资料,得到了上海富建酒店的大力支持,在此表示深切谢意。

鉴于编者的学识、能力和时间限制,书中难免存在许多不足之处,恳请广大读者在使用本书过程中给予批评与指正,以便及时修订与完善。

编者

2015.1

目 录

模块一 餐饮行业认知篇	1
项目一 餐饮行业发展概述	3
任务1 餐饮业的现状及发展趋势	4
任务2 餐饮组织机构及人员配置	11
任务3 餐饮从业人员的职业素质	19
模块二 餐饮服务标准化篇	31
项目二 餐饮服务基本技能	33
任务1 托盘理论知识及基本技能	34
任务2 餐巾折花理论知识及基本技能	38
任务3 摆台理论知识及基本技能	47
任务4 点菜服务理论知识及基本技能	62
任务5 酒水服务理论知识及基本技能	66
任务6 上菜基本理论知识及基本技能	73
任务7 分菜基本理论知识及基本技能	77
任务8 撤换餐具基本知识及基本技能	81
项目三 餐饮服务标准与程序	86
任务1 中餐服务知识	87
任务2 中餐服务标准与流程	95
任务3 西餐服务标准与程序	103
任务4 自助餐服务标准与程序	116
任务5 酒吧服务标准与程序	118
任务6 咖啡厅服务标准与程序	123
任务7 房膳服务标准与程序	124
项目四 餐饮用品使用与管理	129
任务1 餐饮用品的日常使用	130
任务2 餐饮用品的消毒工作	137
任务3 餐饮用品的管理制度	140

项目五 餐饮服务质量控制	146
任务1 餐饮服务质量概述	147
任务2 餐饮服务质量控制	149
任务3 餐饮服务质量提升	153
模块三 餐饮服务提升篇	159
项目六 餐饮企业选址与设计管理	161
任务1 餐饮企业选址管理	162
任务2 餐饮企业氛围设计管理	171
项目七 菜单及酒单设计与定价	183
任务1 认识菜单与酒单	184
任务2 菜单筹划与设计	193
任务3 酒单筹划与设计	202
任务4 餐饮价格的制定	209
项目八 餐饮采购与仓储管理	222
任务1 餐饮原料的采购管理	223
任务2 餐饮原料验收管理	229
任务3 餐饮原料仓储管理	235
项目九 厨房生产与安全管理	244
任务1 厨房组织机构设置	245
任务2 厨房设计与布局管理	250
任务3 厨房生产管理	256
任务4 厨房卫生管理	260
任务5 厨房安全管理	263
参考文献	270

项目一 餐饮行业发展概述

模块一

餐饮行业认知篇

导入案例

在杭州旅游的几位客人来到一家港式茶室,他们对服务员了解不多,就请服务员协助安排菜肴。服务员首先为他们推荐了清炖蟹粉狮子头,“清炖蟹粉狮子头,曾作为开国第一宴的主菜,也是江浙菜里消费量吃的一道菜。”客人一听是周总理爱吃的菜,马上点头认可。接着,服务员又为他们推荐了拆烩鲢鱼头,“这道菜是苏州著名三头宴之一。”“三头是哪三头啊?”客人急切地问道。“三头宴首先是扬州著名的清炖蟹粉狮子头,您已经点了,然后是拆烩鲢鱼头,还有一个扒烧鳊头。这吃鱼头有个讲究,先吃鱼唇,鱼翅窝、鱼尾,最后吃鱼脑……”哦,这个鱼头我也要,不要拆烩鲢鱼头。”一位客人高兴地说。紧接着,服务员又推荐了开洋扒莴苣,“这道菜出自于淮安的勺湖和勺湖,全国各地都有莴苣,但淮安出的莴苣最好,非常珍贵,是一粒一粒来的。有诗句:‘春蔬唯有莴苣好,紫玉莴苣不论斤。’据说在宋代宋红玉抗金的时候,拜尽忧愁之际,偶然挖出这个菜。”

项目五 餐饮服务管理	144
任务1 餐饮服务管理概述	147
任务2 餐饮服务管理控制	149
任务3 餐饮服务质量管理	153
项目六 餐饮服务提升	159
任务1 餐饮服务提升与提升策略	161
任务2 餐饮服务提升管理	162
任务3 餐饮服务提升管理	171
项目七 菜单及菜单设计与制作	183
任务1 认识菜单与菜单	184
任务2 菜单筹划与设计	193
任务3 菜单筹划与设计	200
任务4 餐饮价格的制定	208
项目八 餐饮采购与仓储管理	222
任务1 餐饮采购与采购管理	223
任务2 餐饮采购与采购管理	225
任务3 餐饮原料仓储管理	235
项目九 厨房生产与安全管理	244
任务1 厨房组织机构设置	245
任务2 厨房设计与布局管理	250
任务3 厨房生产管理	256
任务4 厨房卫生管理	260
任务5 厨房安全管理	267
参考文献	270

餐饮行业计划餐

项目一 餐饮行业发展概述

学习任务

- 了解餐饮行业发展现状及发展趋势
- 了解餐饮企业的组织机构及人员配置情况
- 掌握餐饮服务人员的职业素养

内容概要

本项目从一名合格的餐饮服务人员必须了解的餐饮行业发展现状及未来发展趋势入手,着重介绍餐饮企业组织机构的设置、人员配备情况以及餐饮服务人员应该具备的职业素质,为从事餐饮行业工作打下良好的基础。

导入案例

在扬州旅游的几位客人来到一家淮扬菜馆,他们对淮扬菜了解得不多,就请服务员协助安排菜肴。服务员首先为他们推荐了清炖蟹粉狮子头:“清炖蟹粉狮子头,曾作为开国第一宴的主菜,也是周总理生前最爱吃的一道菜。”客人一听是周总理爱吃的菜,马上点头认可。接着,服务员又为他们推荐了拆烩鲢鱼头:“这道菜是扬州著名三头宴之一。”“三头是哪三头啊?”客人急切地问道。“三头宴首先是扬州著名的清炖蟹粉狮子头,您已经点了,然后是拆烩鲢鱼头,还有一个扒烧猪头。这吃鱼头有个讲究,先吃鱼唇、鱼眼窝、鱼鳃,最后吃鱼脑……”“哦,这个鱼头我也要,你接着继续推荐。”一位客人高兴地说。紧接着,服务员又推荐了开洋扒蒲菜,“这道菜出自于淮安的勺湖和月湖,全国各地都有蒲菜,但淮安出的蒲菜最好,非常金贵,是一根一根卖的。有诗云:‘春蔬哪有吾郡好,录饌蒲芽不论斤。’相传在宋代梁红玉抗金的时候,弹尽粮绝之际,偶然拔出这个蒲

棒的蒲根,拿水煮着吃,发觉很好吃,清脆洁白又细腻,后来,慢慢就演变成配上虾米、鸡汤上屉蒸,成了淮扬名菜之一。”“这当然也要尝尝啦。”客人们纷纷说道。

试想:餐饮服务人员应该具备哪些职业素质?

任务1 餐饮业的现状及发展趋势

餐饮业,指通过即时制作加工、商业销售和服务性劳动等,向消费者提供食品和消费场所及设施的生产经营行业。根据国家统计局制定的《国民经济行业分类与代码》(GB/T4754—2011),餐饮行业代码为 H62。按业态分,餐饮业可分为正餐服务、快餐服务、饮料及冷饮服务、其他餐饮业几大类。

一、餐饮业发展现状

“民以食为天”,长期以来,餐饮业作为第三产业中的主要行业之一,对刺激消费需求,推动经济增长发挥了重要作用,在扩大内需、安置就业、繁荣市场以及提高人民生活水平质量等方面,都做出了积极贡献。

随着经济的发展、人们收入水平的提高、生活节奏的加快、社会交往的日益频繁,我国餐饮业发展迅猛,营业额一直保持强劲的增长势头。回顾我国餐饮业的发展历程,大致分为四个阶段:改革开放起步阶段、数量扩张阶段、规模连锁发展阶段和品牌提升战略阶段。

第一阶段:改革开放起步阶段

20 世纪 70 年代末至 80 年代,传统计划经济模式受到冲击,市场不断繁荣,社会上出现一批个体、私营的中小型餐饮企业,以价格优势、灵活的服务方式和方便实惠的定位赢得了市场的认可。

第二阶段:数量扩张阶段

20 世纪 90 年代初,社会需求逐步提高,社会投资餐饮业的资本大幅增加,餐饮经营网点和从业人员迅速增长,国际品牌也纷纷进入,外资和合资企业涌现,餐饮行业蓬勃发展。

第三阶段:规模连锁发展阶段

20 世纪 90 年代中期以来,我国餐饮企业实施连锁经营的步伐明显加快,在全国范围内,很多品牌企业跨地区经营,各地代表性连锁餐饮企业不断涌

现,规模化、连锁化成为这一阶段的显著特点。

第四阶段:品牌提升战略阶段

进入 21 世纪,我国餐饮业发展更加成熟,整体水平得到提升,特别是一批知名的餐饮企业更加注重企业内涵文化建设,培育提升企业品牌,积极推进产业化、国际化和现代化进程,现代餐饮发展步伐明显加快。经过三十多年的行业发展与市场竞争,中国餐饮业发展已经进入了投资主体多元化、经营业态多样化、经营模式连锁化和行业发展产业化的新阶段。我国餐饮业的发展势头持续强劲,发展前景更加看好。

但是,近几年来,由于受国内外经济增长放缓、食品安全等因素影响,餐饮业营业收入增幅也相应降低,与前几年的高速增长相比,出现明显放缓的迹象。餐饮业已进入下一个发展周期,餐饮业发展现状“步入十年低谷”(图 1-1-1),餐饮行业经营面临困境。

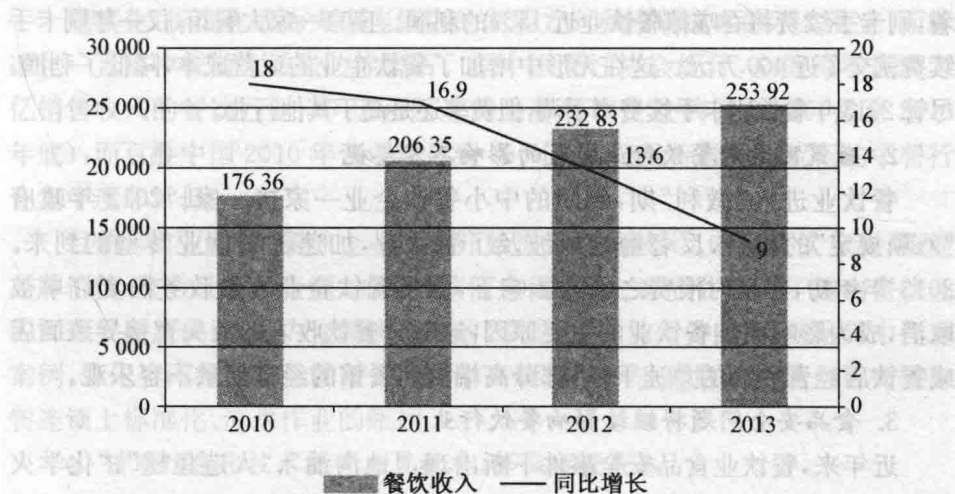


图 1-1-1 2010—2013 年中国餐饮业发展状况 (单位:亿元,%)

资料来源:前瞻产业研究院

1. 餐饮业面临高成本、低利润等现实压力

目前,餐饮业主要面临着“四高一低”的困境,即高房租、高人工、高能源价格、高食材成本、低利润。此外,食品安全、消费投诉、媒体曝光风险等现实压力也是逐年增加。

(1) 房租十年来飞速上涨

有媒体调查显示,有些企业门店的续租租金上涨达 100%,甚至更高。一般餐饮企业房租甚至占到营收的 40%到 50%,经营非常难。

(2) 原材料、人工成本加速上升

据相关资料显示,2012年,食材价格普遍上涨20%,如牛肉原来50元/公斤涨到如今60元/公斤;羊肉原来每公斤不到40元,现在接近50元。人工工资约占收入的两成。2008年全国餐饮业从业人员月平均工资为1500元,现在全国餐饮业从业人员月平均工资为3000元以上,工资增速较快,将近翻了一番。

(3) 水电能源、刷卡费用受行业“歧视”

中国餐饮百强南京大惠介绍,虽然餐饮业与工业都是平等的市场主体,但水电气价格比工厂却高出一大截,如水价每吨高0.7元,电价每度高0.165元。

不同行业的刷卡手续费率更是不同。餐饮业净利润不到10%,但刷卡手续费率就达2%(现在降到1.25%),为最高标准。银行人士证实,餐饮业刷卡手续费率甚至比零售等其他行业高一倍,与珠宝等奢侈品行业的费率相当。这意味着,刷卡手续费将吞噬掉餐饮业近15%的利润。南京一家大餐馆,仅一年刷卡手续费就交了近400万元。这在无形中增加了餐饮企业的运营成本,降低了利润。尽管2013年餐饮刷卡手续费率下调,但费率还是高于其他行业。

2. 政策因素对餐饮行业发展的影响不容忽视

餐饮业进入“微利”期,倒闭的中小餐饮企业一家接一家。2012年政府“八项规定”的出台,反奢靡之风波及了餐饮业,加速了餐饮业转型的到来。2013年年初,在反对浪费之风的影响下,众多餐饮企业大量政务酒宴订单被取消,成为影响高端餐饮业的主要原因,这部分餐饮收入的消失直接导致酒店或餐饮店经营利润的急速下跌,部分高端酒店餐馆的经营前景不容乐观。

3. 食品安全问题将继续影响餐饮行业

近年来,餐饮业食品安全事件不断出现,“地沟油”、“人造鱼翅”、“化学火锅”、“毒餐盒”、“麦乐鸡”等问题一次次将餐饮食品安全推向风口浪尖。

二、餐饮业的发展趋势

2013年,虚火旺盛、高速增长的餐饮行业开始全面回归理性,危机也是餐饮业变革的催化剂。如何迅速向科学管理、现代企业制度转型,如何抓住国家产业结构调整的机会,如何多管齐下抓住融资机会,如何稳健扩张打造出真正的中国“航母餐企”?

1. 借助资本市场提速企业管理水准和竞争力

从餐饮企业发展现状和竞争格局来看,主要是行业的分散度太高,很难找到一个“航母级”的企业。未来我国餐饮企业竞争将更加激烈,而餐饮企业如

果没有一定的规模或达到市场领先地位,很难真正获得成功。借助资本市场有助于真正对餐饮企业规模化发展的“顽症”进行彻底改造,大幅提升餐饮企业竞争力和管理水平。

2. 餐饮形式更加多样化

2013年全国餐饮业陷入低谷,受影响最大的是中等规模企业,品牌店不再一枝独秀,特色餐饮正与之分庭抗礼。面对门庭冷落车马稀,经营业绩下滑的境况,众多高端餐饮企业也不得不放下身段走起了亲民路线。

未来餐饮业一定会出现更加明显的分层次消费。各种菜肴大杂烩,公务、商务、家庭消费通吃的餐馆将被特色鲜明的品牌餐馆代替。定位不同人群的特色餐饮业态将应运而生,实现持续发展。与此同时,实力较强的大型餐饮企业可能将投资触角伸向其他领域,涉足如经济型酒店、旅游、园林等,实行多元化经营。

3. 向规模化、标准化态势发展

规模化、标准化成为大型连锁店的发展方向和控制成本的不二法宝,而标准化一直是中餐做大做强绊脚石。据中国烹饪协会统计,全国每年近两万亿销售收入的餐饮行业,10亿元以上的品牌餐饮企业共有36家(截至2010年底),而百胜中国2010年营业额达到336亿元,足见标准化困扰下的中餐行业集中度非常低。

目前,国内优秀的餐饮企业已经开始提炼经营技术、申报餐饮专利、积淀品牌价值、整合上下游资源、加快餐饮信息化建设。融资扩张成了国内餐饮业的加速发展新模式,国内连锁店最多的“李先生”、“加州牛肉面”就是其中代表案例,李先生内控精细化管理、实施“中央厨房”策略,其目的正是为了突破中餐连锁上标准化、流水作业的瓶颈。

4. 借助信息化技术提升人员效率,降低运营成本

借助信息技术、信息化管理这一平台是有效途径。低谷中更要考虑如何“节流”,要做到物尽其用,加强内部管理,在不降低服务标准的前提下最大程度缩减成本,节流下来的就是利润。

在餐饮业高速发展的同时,中式餐饮尤其连锁餐饮原材料成本上涨、劳动力成本提升、管理人才匮乏、成本控制难等多方面问题日益凸显,传统的管理、经营模式遭遇严峻挑战。为摆脱危机,各餐饮企业纷纷思考新的出路,寻求降低运营成本路径。

5. 电子商务交易逐步推广

随着现代互联网技术的广泛应用,电子商务交易逐步为消费者所认可,网上团购、电子优惠券等消费方式广受欢迎。作为餐饮市场最稳定、最重要的组

成部分,大众餐饮对电子商务技术的应用得到进一步地推广。餐饮业一方面加强团购、会员卡、天猫商城等传统电子商务渠道的开拓力度;另一方面加强手机订餐应用和微营销平台的开发,取得了良好的效果。如“净雅”天猫开店销售其自制的馒头、水饺等产品。“眉州东坡”启动包括400热线电话、网上点餐、APP手机客户端在内的美食速递系统。这种电子商务营销模式的创新将给传统餐饮业向现代服务业的转变带来巨大推动力。

6. 避免重复投资

经历拐点后的中国餐饮业又将重新洗牌,对于餐饮市场来说,少走弯路就是一种成功。餐饮行业盲目投资、重复投资、多次投资现象相当严重,经常是“头痛医头,脚痛医脚”,缺乏整体规划,重复投资让餐饮企业经常处于“过山车”式的不断从峰顶到谷底的恶性循环中。

目前,餐饮行业已经步入精细管理时代,原来粗放式、个体户式的管理就能挣钱的环境很难再现。如何优化管理运营体系从而控制成本,是餐饮经营人士应该思考的问题。



即学即用

餐厅的种类

1. 中式餐厅:供应中式菜肴,采用传统的中餐服务或中餐西吃服务,突出我国饮食特色和风味。
2. 西式餐厅:供应西式菜肴,包括法式、美式、俄式等,突出西方国家的饮食特色和风味。
3. 自助餐厅:具有自助性质,菜品有限,制作简单,不提供桌边服务。
4. 宴会厅:是饭店或独立经营的餐饮企业为举行宴会准备的餐饮场所,菜品多,消费高,就餐时间长,利润高。
5. 咖啡厅和休闲茶饮店:以提供咖啡、茶饮为主,搭配甜品、水果等。

三、餐饮服务

(一) 餐饮生产的特点

1. 产品品种多,难以储存

我国餐饮产品品种繁多,八大菜系香、酥、甜、辣等异彩纷呈,在世界饮食

文化中享有崇高的威望。中餐在保质方面有其严苛的要求,菜肴、点心等一经出品,其质量随着时间的延长而降低,如菜点的色、香、味、形随着时间的延长而发生变化;营养成分减少,口感由鲜嫩变老化,所以尽管厨房配有冰箱、冷库,但大多仅存放原料及半成品,产品仍以现做现售,现做现食为佳。

2. 产品生产时间短,见效益快,一次性消费

客人所要饮食品种确定后,通过厨师的烹制加工,原则上 20~40 分钟必须送到客人餐桌,与其他工业产品比,生产的时间相对较短,见效益快,客人消费只是一次性的,它既不像客房的家具可以反复使用,又不比酒水的销售,客人付账后一次消费不完,可暂存留在日后继续饮用。

3. 生产量难以预测

餐饮企业生产的产品主要取决于客情,即一定时间内前来餐厅就餐的人数多少。一般情况下,影响客情变化的因素如下:烹调质量和服务质量不稳定、天气突然变化、政治和经济变革、客情临时变化、预订爆满的厅堂有可能散客慕名前往不断翻台、超负荷生产接待等等。客情引发的餐饮生产需求变动,可掌握一般规律,但难定量。

4. 产品制作的手工性

餐饮生产,又可叫厨房烹饪制作,是厨师技术性操作的艺术展现。餐饮生产品种多样、规格各异、生产批量小、技术要求复杂。

5. 产品信息反馈快

随着饭店业市场竞争的需要,服务以优质取胜,烹调技术以特、新争取客源的做法,使餐饮业竞出奇招,并且加快产品的信息反馈,及时了解客人的需求。为及时、准确掌握客人意见,有些餐馆将产品制作责任到人,厨师编号挂牌上岗。对呈上客人餐桌的每一道菜都标上厨师的编号,客人对产品有褒贬通过服务员的传递即可反馈到厨师耳边。有时客人和厨师直接见面,互相交换意见。这种做法无形中提高了客人身份,同时也提高了厨师的责任感。

(二) 餐饮销售特点

1. 销售量受时间上的限制

餐饮产品的销售量不仅受客人人数的限制,而且受就餐时间的限制,早、中、晚就餐时间一到,餐厅里客人来来往往,就餐时间一过则餐厅空空如也,没有销售出去的产品就无法再销售。

2. 销售量受餐厅规模大小的限制

餐厅面积的大小,餐位的数量,限制了客人就餐的数量,餐厅小,销售量就小,餐厅大,销售量相对就大。在客人用餐高峰时,厨房和餐厅要协调一致,要

在提高餐位周转率上下工夫,做到领位快,及时为客人选择好食品,上菜快,服务技巧熟练,结账快,埋单准确,为客人提供周到的服务,更好、更多地提高餐位周转率,从而提高销售量,提高盈利。

3. 对销售场所要求优雅

随着消费水平的提高,舒适优雅的就餐环境,越来越被顾客所重视,客人享受美味佳肴的同时,也在享受环境,高雅、豪华的就餐环境,给客人以美的享受,在客人心理反应上,环境的印象甚至超过菜肴。因此现代餐厅装修,很注重环境投资,以吸引更多的客人。

4. 资金周转快

由于产品制作快,客人消费快,绝大多数用现金结账,因此资金周转快。用现金购买的原料当天就可收回现金,很快可将现金投入扩大再生产。

5. 毛利高,收入的可变性大

餐厅收入减去原料、调料成本,称为毛利,星级酒店一般有 45%~65%,但是餐饮收入可变性大,这个可变性是指销售额波动幅度大,经营管理得好,可扩大销售量,增加收入;餐饮企业管理得不好,浪费大,则收入减少,甚至亏损。因此,许多饭店常在餐饮部门大动脑筋,通过降低成本,增加收入,提高经济效益。

(三) 餐饮服务特点

餐饮服务是餐饮企业的员工为就餐宾客提供餐饮产品的一系列活动。餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指餐厅、酒吧等餐饮营业点面对面为客人提供的服务,而后台服务则是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部分。前台服务与后台服务相辅相成,后台服务是前台服务的基础,前台服务是后台服务的继续与完善。

(1) 无形性

无形性是餐饮服务的重要特征。餐饮服务包括凝结在食品和酒水上的厨师技艺、餐厅环境、就餐服务工作等。餐饮服务不同于一般产品,如电视机、沙发等,仅从其色彩、性能、式样等方面就可初步判断其质量的高低。而餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后,凭生理和心理满足程度来评估其技艺的优劣。餐饮服务的无形性给销售带来了困难,而且餐饮服务质量的提高是无止境的,所以要想提高服务质量,增加餐饮产品的销售额,关键在于餐饮工作人员,特别是厨师和餐厅服务人员的专业技能和服务态度。

(2) 一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用、当场享受,过时则不能再使用,所以要接待好每一位宾客,巩固现有的客源市场,不断开拓新的客源

市场。

(3) 同步性

餐饮服务的同步性是指餐饮产品的生产、销售、消费几乎是同步进行的,即企业的生产过程就是宾客的消费过程,餐饮企业既是餐饮产品的生产场所,也是餐饮产品的销售场所,这就要求餐饮企业既要注重服务过程,也要重视就餐环境。

(4) 差异性

一方面,餐饮服务是由餐饮部员工通过手工劳动来完成的,而每位员工由于年龄、性别、性格、教育程度以及职业培训程度等方面的不同,他们为宾客提供的服务也不尽相同;另一方面,同一服务员在不同的场合,不同的心境,不同的时间,其服务方式、服务态度等也会存在一定的差异,这就是餐饮服务的差异性。

任务2 餐饮组织机构及人员配置

组织机构和人员编制是餐饮管理的前提和基础,它要解决的中心问题是组织管理体制的建立和人力资源的运用,这一问题直接影响现代餐饮管理的成败和经济效益的高低。

一、餐饮组织机构设置

组织机构是为完成经营管理任务而结成集体力量,在人群分工和职能分化的基础上,运用不同职位的权责来协调人们的行动,发挥集体优势的一种组织形式。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促使大家去达到目标。

餐饮组织机构是针对企业餐饮经营管理目标,为筹划和组织餐饮产品的供、产、销活动而设立的专业性业务管理机构。

(一) 餐饮部组织结构的建立原则

由于饭店的类型、规模和等级的不同,其餐饮组织机构也不完全相同。但各个饭店餐饮部组织机构的设置都有一定的原则。

1. 统一指挥

即一位员工仅适宜接受一位上级的指挥,不宜同时受命于数人。如果出