

餐饮服务现场管理

广东经济出版社

本书编委会

主 编：后东升

编委会成员：樊丽丽 孙天佐 李 森
黄金英 钟复台 樊伟伟
李 路 张道深 熊婉芬
程日芳 傅珠军 赵望海
谭美凤 乔世荣 龙梅林
袁良喜 金耀华 沈宏昌
徐怀明 林 静



目 录

Mu Lu



目 录

第一章 概述	(1)
第一节 餐饮服务现场管理的概念和范围	(1)
一、直接服务现场	(1)
二、间接服务现场	(2)
第二节 餐饮服务现场管理的原则和职能	(2)
一、餐饮服务现场管理的原则	(2)
二、餐饮服务现场管理的职能	(3)
第三节 餐饮服务现场管理的组织架构和目标	(4)
一、餐饮服务现场管理的组织架构	(4)
二、餐饮服务现场管理的目标	(6)
第二章 餐饮服务现场环境管理	(8)
第一节 餐饮服务现场环境管理的意义和内容	(8)
一、餐饮服务现场环境管理的意义	(8)
二、餐饮服务现场环境管理的内容	(9)
第二节 餐饮服务现场环境管理的原则	(10)
第三节 餐厅的设计与布局	(11)
一、餐厅的设计	(12)
二、餐厅的布局	(15)
三、餐厅的装潢	(18)





四、餐厅饰品的摆放与选择	(19)
第四节 厨房的设计与布局	(21)
一、厨房的设计要求	(21)
二、厨房的布局	(23)
第五节 餐饮服务现场的清洁卫生管理	(27)
一、餐厅的清洁卫生	(27)
二、厨房的清洁卫生	(28)
第三章 餐饮服务现场人力资源管理.....	(31)
第一节 餐厅的人力资源管理	(31)
一、餐厅的组织机构	(31)
二、餐厅的人力资源安排	(31)
三、餐厅工作人员的职责	(33)
第二节 厨房的人力资源管理	(36)
一、厨房的组织结构	(36)
二、厨房工作人员的配备和选择	(38)
三、厨房工作人员的岗位职责	(39)
第三节 建立培训和激励机制	(43)
一、建立良好的培训机制	(43)
二、建立有效的激励机制	(45)
第四章 餐饮服务现场服务礼仪管理.....	(50)
第一节 餐饮服务礼貌礼节	(50)
一、礼貌礼节的含义	(50)
二、礼貌礼节的作用	(51)
三、礼貌礼节的基本原则	(52)
第二节 餐饮服务现场的仪容仪表及仪态	(53)



目 录

Mu Lu



一、仪容仪表	(53)
二、仪态	(56)
第三节 餐饮服务现场中的礼节	(62)
一、称呼的礼节	(62)
二、问候的礼节	(62)
三、握手的礼节	(63)
四、谈话的礼节	(63)
五、迎送的礼节	(64)
第四节 餐饮服务现场的礼貌用语	(65)
一、礼貌服务用语的概念	(65)
二、礼貌服务用语的基本要求	(66)
三、礼貌服务用语使用时的注意事项	(66)
四、餐饮服务现场服务用语	(66)
第五节 餐饮服务现场礼节禁忌	(69)
一、数字的忌讳	(69)
二、颜色的忌讳	(70)
三、花卉、图案的忌讳	(70)
四、交谈中的忌讳	(70)
第五章 餐饮服务现场服务方式管理	(72)
第一节 中式餐饮服务方式	(72)
一、共餐式	(72)
二、转盘式	(73)
三、分餐式	(75)
第二节 美式、法式餐饮服务方式	(76)
一、美式服务	(76)
二、法式服务	(79)





餐饮服务现场管理

Can Yin Fu Wu Xian Chana Guan Li



第三节	俄式、英式餐饮服务方式	(82)
一、	俄式服务	(82)
二、	英式服务	(84)
第四节	自助餐和快餐服务方式	(84)
一、	自助餐服务	(84)
二、	快餐服务	(87)
第六章	餐饮服务现场服务技能管理	(88)
第一节	餐饮服务现场的基本技能	(88)
一、	餐饮服务现场服务的基本原则	(88)
二、	餐饮服务现场管理的基本技能	(89)
第二节	餐饮服务现场的标准服务技能	(93)
一、	托盘	(93)
二、	斟酒	(97)
三、	餐巾折花	(103)
四、	摆台	(106)
第三节	餐饮服务现场的特殊服务技能	(117)
一、	导购技能	(118)
二、	如何服务不同性格的顾客	(119)
三、	如何服务女性和年幼的顾客	(120)
四、	如何对待特殊顾客	(120)
五、	几种特殊情况的处理办法	(121)
六、	掌握情绪管理技能	(123)
第四节	餐饮服务现场常用服务英语	(125)
第七章	餐饮服务现场服务流程管理	(135)
第一节	迎宾与带位	(135)



目 录

Mu Lu



第二节	递菜单与解释菜单	(139)
一、递菜单	(139)	
二、解释菜单	(140)	
第三节	点菜与叫菜	(141)
一、点菜	(141)	
二、叫菜	(144)	
第四节	上菜与分菜	(146)
一、上菜	(146)	
二、分菜	(147)	
第五节	巡台	(150)
一、巡台注意事项	(150)	
二、巡台服务技巧	(152)	
第六节	结账	(155)
一、结账时机与原则	(155)	
二、结账方式	(156)	
三、结账时应注意的事项	(157)	
第七节	送客和翻台	(158)
一、送客程序	(158)	
二、送客时注意事项	(158)	
三、做好翻台工作	(160)	
第八节	餐厅关键岗位的作业流程	(161)
一、服务员作业流程	(161)	
二、传菜员作业流程	(163)	
第八章	餐饮服务现场服务质量管理	(165)
第一节	餐饮服务现场服务质量管理的意义	(165)
一、什么是服务质量	(165)	



	二、提高服务质量的意義	(166)
第二节	餐饮服务质量的特性和內容	(168)
	一、餐饮服务质量的特性和	(168)
	二、餐饮服务质量的內容	(170)
第三节	餐饮服务质量管理的原则和要球	(174)
	一、餐饮服务质量管理的原则	(175)
	二、餐饮服务质量管理的要求	(176)
第四节	餐饮服务质量的分析	(178)
	一、餐饮服务质量的分析的内容	(178)
	二、餐饮服务质量的分析的方法	(179)
第五节	餐饮服务质量的控制	(182)
	一、餐饮服务质量的控制的基础	(182)
	二、餐饮服务质量的控制的方法	(184)
	三、餐饮实物质量的控制	(187)
	四、餐饮服务质量的监督检查	(189)
第九章	餐饮服务现场采购管理	(195)
第一节	餐饮采购的重要性和采购政策	(195)
	一、餐饮采购的重要性	(195)
	二、餐饮采购政策	(197)
第二节	餐饮采购管理的主要内容和步骤	(199)
	一、餐饮采购管理的主要内容	(199)
	二、餐饮采购管理的步骤	(199)
第三节	餐饮采购人员	(200)
	一、采购人员的职责	(200)
	二、采购人员的职业道德	(201)
	三、采购人员的配备	(201)



目 录

Mu Lu



	四、采购人员的考核	(202)
第四节	餐饮采购供货商的选择	(203)
	一、选择供货商的原则	(203)
	二、供货商的选择	(204)
第五节	餐饮采购程序和采购方式	(205)
	一、餐饮采购程序	(205)
	二、餐饮采购方式	(206)
第六节	餐饮食品采购知识	(208)
	一、怎样采购肉类	(208)
	二、怎样采购海鲜类食品	(210)
	三、怎样采购蔬菜	(212)
	四、怎样采购乳制品	(213)
	五、怎样采购蛋类	(213)
	六、怎样采购水果	(214)
	七、怎样采购饮料与酒	(215)
	八、怎样采购调味品	(216)
第十章	餐饮服务现场设备和用品管理	(218)
第一节	餐饮服务现场设备和用品管理的特点及原则	(218)
	一、餐饮服务现场设备和用品管理的特点	(218)
	二、餐饮服务现场设备和用品管理的原则	(219)
第二节	餐饮服务现场设备和用品的选用与保养 ...	(220)
	一、餐厅家具的选用与保养	(220)
	二、陶瓷器皿的选用与保养	(228)



三、玻璃器皿的选用与保养	(229)
四、金属器具的选用与保养	(231)
五、布件的选用与保养	(233)
六、电器设备的选用与保养	(235)
七、装饰用品的选用与保养	(239)

第十一章 餐饮服务现场食品卫生管理

(243)

第一节 食品污染及对人体的危害

(243)

一、食品的生物性污染	(243)
二、食品的化学性污染	(244)
三、食品的放射性污染	(245)

第二节 食物中毒及预防

(245)

一、食物中毒的特点	(246)
二、食物中毒的预防	(246)
三、食物的腐败变质与预防	(252)
四、食品保藏方法	(254)

第三节 各类食品的卫生

(256)

一、粮食与豆类的卫生	(256)
二、蔬菜、水果的卫生	(257)
三、肉与肉制品的卫生	(257)
四、水产品卫生	(259)
五、蛋类的卫生	(260)
六、奶类的卫生	(261)
七、食用油和调味品的卫生	(262)

第四节 各类容器的卫生要求

(262)

一、食品容器的包装材料存在的卫生问题	(262)
--------------------------	-------



目 录

Mu Lu



二、塑料容器的卫生要求	(263)
三、橡胶容器的卫生要求	(263)
四、陶瓷容器的卫生要求	(264)
第十二章 餐饮服务现场安全管理	(265)
第一节 餐饮服务现场安全管理的目的与任务	(265)
一、餐饮服务现场安全管理的目的	(265)
二、餐饮服务现场安全管理的任务	(266)
第二节 餐饮服务现场安全管理的原则和特点	(267)
一、餐饮服务现场安全管理的原则	(267)
二、餐饮服务现场安全管理的特点	(267)
第三节 餐饮服务现场安全管理的基本环节	(268)
一、餐饮服务现场的消防管理	(268)
二、餐饮服务现场的治安管理等	(274)
三、餐饮服务现场的劳动保护	(275)
第四节 餐饮服务现场常见事故的预防	(276)
一、割伤的预防	(276)
二、滑倒和碰撞的预防	(277)
三、扭伤的预防	(278)
四、烧烫伤的预防	(278)
五、电击伤的预防	(279)
第十三章 餐饮服务现场信息化管理	(281)
第一节 信息化管理在餐饮企业中的应用	(281)
一、信息化管理在餐饮企业中应用的意义	(281)
二、餐饮信息化管理的硬件系统	(282)



餐饮服务现场管理

Can Yin Fu Wu Xian Chana Guan Li



三、餐饮信息化管理的软件系统	(283)
第二节 餐饮服务现场信息化管理中的子系统	(284)
一、电子菜单子系统	(284)
二、餐饮销售控制子系统	(285)
三、厨房出品管理子系统	(286)
四、餐饮成本控制子系统	(286)
第三节 餐饮服务现场收银系统的使用与控制	(287)
一、收银机的控制和使用	(287)
二、计算机订单程序和餐厅客账的计算机处理	(289)
参考文献	(292)



第一章 概 述

第一节 餐饮服务现场管理的概念和范围

餐饮服务现场管理是指在服务的第一线，餐饮企业在国家政策的指导下，在市场规律中，为达到经营目的，协调运用各种服务现场可控因素去适应、影响和制约餐饮企业产品生产、营销中的各种不可控因素，在不断的优化过程中创造最佳的社会效益和经济效益，树立起餐饮企业良好的服务形象。

餐饮服务现场管理也可以理解为餐饮企业管理者在了解市场需求的前提下，通过组织、指挥、控制、协调等手段，使餐饮企业具备最大接待能力，保证实现其经营目标的一个活动过程。

服务现场是服务的第一线。一般来说，它需要具备四个要素：服务对象，即顾客；服务者，即餐饮企业工作人员；设备和材料；服务场所。

在餐饮企业，服务现场有直接服务现场和间接服务现场两大类。

一、直接服务现场

指面对顾客的服务活动现场，如餐厅、前厅、酒吧、小卖部等等。直接服务现场是餐饮企业的服务窗口，是综合反映一



家餐饮企业总体服务水平的场所，同时也是各类矛盾的发生地。

直接服务现场的核心是“人”，这可以从两个方面来理解：一是服务活动是以顾客为中心进行的，离开了他们，任何工作都是没有意义的；二是服务是通过服务人员来实现的，在和顾客的关系中服务人员处于主导地位，他们的言行代表了餐饮企业的形象，直接影响着顾客对餐饮企业服务质量的 평가。

二、间接服务现场

指不直接面对顾客的服务现场，即我们常说的餐饮企业的二线部门和一线部门中的二线部位，如采购供应、工程维修和厨房制作现场等。

间接服务现场的活动是为了保障直接服务现场活动能够正常和有效地进行。管理者必须加强对两类服务现场的管理力度，才能有效保证餐饮企业总体服务水平。

相应的，餐饮服务现场管理的范围就是直接服务现场和间接服务现场包括的一切范围。



第二节 餐饮服务现场管理的原则和职能

一、餐饮服务现场管理的原则

遵循一定的原则，餐饮服务现场管理才能达到既定的目标。

1. 设置有条不紊的服务流程，规范餐饮企业现场服务活动。
2. 有效率的服务：迅速地、适时地对顾客提供服务。



3. 满足要求：用有效率的服务来提供顾客所需，而非要求操作上的简便。

4. 未卜先知：服务与产品应在顾客要求之前提供。

5. 人际沟通：清楚与简洁的沟通是服务人员与服务人员之间，及服务人员与顾客之间必备的条件。

6. 顾客回应：通过顾客的回应能迅速知道产品与服务的质量是否合乎客人的所需及期望，从而加以改进及提高。

7. 管理监督：将以上六项一起运用并加以有效的管理和监督，那么服务现场管理必能流畅地运作。

二、餐饮服务现场管理的职能

1. 加强餐厅服务管理，提高服务质量。

餐厅是餐饮企业餐饮产品的销售场所，又是其提供优质服务、实现服务现场管理的直接领域。由于顾客一般只和餐厅服务员接触，其一言一行无形中代表了餐饮企业的整体服务形象，因此，餐饮企业应格外重视对餐厅的服务管理，完善各项制度，不断提高服务质量。

2. 合理制定菜单，创造经营特色。

即在了解目标市场的消费特点和餐饮要求的基础上，制定出能够迎合广大顾客口味的菜单，作为确定餐厅种类和规格、餐饮内容和特色、选购设备、配备人员的依据和指南。在经营的过程中，应努力挖掘潜力，在继承传统的基础上，研究开发新品种、新项目，独树一帜，从而形成自己的经营特色。

3. 控制餐饮成本，增加盈利。

成本控制涉及一系列业务环节：根据制定的标准成本率确定合理的食品销售价格；控制食品原材料采购价格；加强原材料验收、贮藏、发放管理以避免和降低原材料损耗浪费；抓好



原料粗加工关，控制加工损耗率；厨房应严格按标准菜谱操作，在保证食品数量和质量符合标准的前提下，尽量降低成本。

4. 组织好食品生产过程，提供优质的餐饮产品。

要根据顾客需要，合理加工食品原材料，组织厨师适时烹制出花色品种对路，色、香、味、形俱佳的餐饮产品；要抓好厨师技术培训工作，完善烹饪技艺；合理安排生产程序，使加工、切配、面点、炉灶和原材料供应、餐厅服务等各部门、各环节的业务活动保持协调一致，提高产品生产效率。

5. 加强餐饮促销，增加营业收入。

餐饮促销是餐饮企业营销活动的重要组成部分。餐饮服务现场管理应以餐饮企业营销计划为指导，研究顾客的需求，选择推销目标，开展促销活动，特别是在节假日和对特种餐饮进行宣传促销，提高顾客人均消费额，增加营业收入。



第三节 餐饮服务现场管理的组织架构和目标

一、餐饮服务现场管理的组织架构

餐饮服务现场的组织架构，是确立餐饮服务现场管理的软件内容。它形成餐饮服务现场管理的行为规范，规定各级服务现场管理人员的职责、任务和权限，从而使餐饮服务现场管理科学化、规范化和标准化。一般而言，餐饮服务现场的组织架构的确立是与其业务范围直接相关的。正常情况下，餐饮服务现场的组织架构，一般都由餐厅酒吧服务、食品原料采购供应、厨房加工烹调三大部分构成，因而都相应地设置了餐厅、酒吧、厨房、管事部、原料采供和仓库等业务部门。



1. 餐厅、酒吧。

餐厅、酒吧是餐饮企业的前台服务部门。餐饮企业规模越大、等级越高，餐厅、酒吧的形式也就越多样。

根据餐饮内容、服务形式、规格水平等，可将餐厅、酒吧大致分为正餐厅、宴会厅、咖啡厅、自助餐厅、酒吧、客房送餐等几类，各类餐厅根据其规格和等级，通常设经理、主管、领班三个层次的管理人员。酒吧通常设酒吧经理或主管。

2. 厨房。

厨房是餐饮服务现场的生产部门，为餐厅服务，与餐厅配套，负责整个餐饮企业所有中西式饮食的准备与烹饪工作。厨房业务由厨师长负责，下设各类厨师领班和厨师。

3. 管事部。

管事部是餐饮服务现场的后勤工作部门，主管餐厅布置、宴会布置；炊具、餐具的洗涤、储藏和保管工作；餐饮企业后台的清洁卫生工作及送洗餐饮部撤换的布草等工作。

4. 原料采供部和仓库。

原料采供部和仓库负责食品原料物资的采购、验收、贮藏、发放等工作。具体包括：

(1) 按实际需要组织和采购餐饮企业餐饮服务现场所需的物品，特别是食品原材料。

(2) 定期作出所需物品价格、质量的调查分析报告。

(3) 制定合理的物资库存标准，用最有利的价格购进货物，降低费用指标和成本。

(4) 负责监督物品采购、验收、贮藏、发放等制度的执行。

小型餐饮企业的采供部往往由厨师长管辖，中型餐饮企业则在餐饮部内设专门的采购部，而大型餐饮企业一般多设与餐