

雨露计划——贫困农民培训专用教材

YU LU JI HUA——PIN KUN NONG MIN PEI XUN ZHUAN YONG JIAO CAI

餐饮服务与管理

国务院扶贫开发领导小组办公室培训中心 编

试用本



中国财政经济出版社

雨露计划——贫困农民培训专用教材

餐饮服务与管理

(试用本)

国务院扶贫开发领导小组办公室培训中心 编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理 (试用本) / 国务院扶贫开发领导小组办公室
培训中心编. —北京: 中国财政经济出版社, 2006. 8

雨露计划——贫困农民培训专用教材

ISBN 7-5005-9307-4

I. 餐… II. 国… III. ①饮食业-商业服务-技术培训-教材
②饮食业-企业管理-技术培训-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 095723 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京乾洋印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

850 × 1168 毫米 32 开 5.5 印张 125 000 字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—80 000 定价: 9.70 元

ISBN 7-5005-9307-4/F·8084

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

全国贫困地区干部培训教材和劳动力 转移培训教材顾问委员会

主任委员：刘 坚

副主任委员：高鸿宾 王国良

顾 问：陈锡文 韩长赋 段应碧 杜 鹰

尹成杰 廖晓军 吴启迪 张小建

张 云 黄 卫 甄 砚 赵鸣骥

办公室主任：范增玉

全国贫困地区劳动力转移 培训教材编审委员会

主任委员：刘 坚

副主任委员：高鸿宾 王国良

委 员（按姓氏笔画排序）：

冯 强	白南生	刘福合	李小云
李水山	朱 玲	汪三贵	张晓山
吴 忠	吴国宝	茅于軾	林毅夫
范增玉	徐 晖	党国英	秦 富
褚利民	蔡 昉	韩 俊	陆广德
陈 宇			

办公室主任：范增玉

餐饮服务与管理

主 编：卢开国

副 主 编：冯有为 张连斌

编写人员：裴清华

序 言

党的十六届五中全会提出了推进社会主义新农村建设的战略任务，具有重大的现实意义和深远的历史意义。在新农村建设的进程中，贫困地区是难点和重点，消除贫困是前提和基础。作为新阶段扶贫开发工作的一项战略性措施，在贫困地区实施“雨露计划”，通过扶持、引导和培训，提高劳动力素质，增强就业和创业能力，使他们获得平等的发展机会，是加快贫困地区农民脱贫致富的重要途径。通过人力资源开发，提高贫困人群的素质，把贫困地区巨大的人口压力转化为资源优势，不仅关系着扶贫开发事业的成败，而且对贫困地区社会稳定、经济发展、民族团结、社会主义新农村建设任务的实现和推进工业化、城市化和农业现代化都有积极意义。

贫困地区农民增收难的原因，尽管各地具体情况千差万别，但劳动力整体素质偏低、自我发展能力差，是主要制约因素之一。近年来，随着我国工业化进程的日益加快，劳务经济日益成为农村经济发展的重要支柱，这个现实的发展机会和就业机会，已获得包括贫困地区农民群众在内的广大农民群众的共识。但是，贫困地区的相当一部分富余劳动力，由于缺乏必要的职业技能，难以走出去，出去留不住，留住收入低。贫困地区农民迫切希望获得适宜自己打工创收的相关技能，急切盼望通过便捷的方式学习新知识、新技术。因此，加强对贫困地区富余劳动力的针对性、实用性职业培训教育，提高劳动就业和创业技能，已成为

当前扶贫开发工作的重要任务。

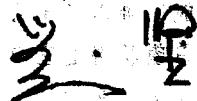
编写出版供贫困地区统一使用的劳动力培训教材是实施“雨露计划”的一个重要环节,是培养掌握实用生产技能的合格劳动力的需求,是发挥培训工作实效的重要途径。为贫困地区劳动力转移培训编写出版一套适用于进城农民的需要、适用于城市化发展、适用于现代化建设、适用于工业化进步、适用于市场化需求、服务于贫困地区社会主义新农村建设的教材,是一项具有重要意义和深远影响的工作。

《雨露计划——贫困农民培训专用教材》以培训农民为对象,以加强农民职业道德和基本素质教育,提高劳动力技能为重点。该套教材具有三个特点:一是突出了教材的针对性,立足贫困地区农民基本素质要求,通俗易懂、图文并茂、内容生动,符合市场需求;二是在传授理论知识的同时,加强职业道德和基本素质教育,教会农民讲诚信、讲纪律、讲卫生、讲文明,养成吃苦耐劳品质,树立团队合作精神;三是教材的内容以适合初中文化程度的学员需要为主,与九年义务教育相接轨,与劳动和社会保障部的岗位认证标准相一致。在这套教材的编写过程中,得到了社会各界的广泛关注和支持,尤其是从事“三农”问题、扶贫开发以及相关问题研究的专家、学者,对教材的编审工作严格把关,参与编撰工作的同志们做出了艰辛的努力。当然,对农民的培训,还在不断的探索中,所以这套教材还标为试用本,在实践中将进一步完善。但我相信这套系列教材的编写出版,将对扶贫开发工作的健康发展和贫困地区农民的增收创业起到积极的促进作用。

国务院扶贫开发领导小组

副组长、办公室主任

2006年9月4日



目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮部的地位与作用	(1)
第二节 餐饮部的经营特点	(3)
第三节 餐饮服务人员的基本素质	(5)
第二章 餐饮服务的基本技能	(9)
第一节 托盘	(9)
第二节 餐巾折花	(11)
第三节 摆台	(28)
第四节 酒水服务	(31)
第五节 菜肴服务	(33)
第六节 其他服务	(35)
第三章 中餐服务	(38)
第一节 零点餐厅服务	(38)
第二节 团体包餐服务	(41)
第三节 中餐宴会服务	(43)
第四节 中餐服务用语	(50)
第四章 西餐服务	(62)
第一节 西餐简介	(62)
第二节 西餐零点服务	(67)
第三节 西餐宴会服务	(72)
第四节 其他服务	(75)

第五节 西餐服务用语	(78)
第五章 酒水知识	(96)
第一节 酒水简介	(96)
第二节 酿造酒	(97)
第三节 蒸馏酒	(101)
第四节 配制酒	(107)
第五节 鸡尾酒	(109)
第六节 软饮料	(117)
第六章 餐饮部组织机构及设备用品管理	(125)
第一节 餐饮部组织机构设置	(125)
第二节 餐饮部各岗位职责	(128)
第三节 餐厅用品的清洁与保养	(132)
第四节 餐饮设备的使用与保养	(136)
第七章 餐饮服务质量管理	(138)
第一节 餐饮服务质量	(138)
第二节 餐饮服务质量和特点的内容	(140)
第三节 餐饮服务质量的分析与控制	(147)
第四节 针对性服务及常见失误的处理	(153)
第八章 我国主要客源国的饮食习惯	(157)
第一节 欧洲主要客源国的饮食习惯	(157)
第二节 亚洲主要客源国的饮食习惯	(160)
第三节 北美洲及大洋洲主要客源国的饮食习惯	(165)

第一章 餐饮概述

旅游饭店、旅行社和旅游交通是现代旅游业的三大支柱，而餐饮部是旅游饭店最主要的部门之一。随着社会的不断进步和发展，人类对餐饮及其服务的要求越来越高。

第一节 餐饮部的地位与作用

餐饮是人类生存与发展的基础，随着社会的发展和人类的进步，人们的饮食也日渐丰富。尽管世界上存在着不同的种族、有着不同的肤色和语言，但人们对饮食的需求是一致的，只是各民族的饮食传统和习惯有所不同。

一、餐饮在旅游业中的地位和作用

（一）餐饮是发展旅游业的物质基础

随着世界性经济、文化的发展，人们的交往日益频繁，提供吃、住、行、游、购、娱六大要素的旅游业在世界各地得到迅猛发展。旅游者在旅游活动中的吃、住、行，是旅游得以继续进行的保证，是发展旅游业的物质基础。

（二）餐饮是旅游业的重要组成部分

餐饮在世界各地因原料、烹饪方法、饮食习惯、文化背景等的不同，形成了丰富多彩的饮食文化。它不仅能满足旅游者的基本生理需要，还能满足其寻求异地文化艺术的心理需求，从而得到精神上的享受，既加深了对异国文化的了解，又增进了各国人民之间的友谊。

二、餐饮部在饭店中的重要作用

餐饮部是饭店销售饮食产品、为顾客提供相关服务和用餐的场所。餐饮部主要承担宴会、茶话会、冷餐会、点菜、包餐、客房送餐、酒吧等各项服务任务。

（一）餐饮服务的质量直接影响着饭店的声誉

美国旅游饭店的先驱斯塔特勒（Stalep）曾说过：“饭店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务，提供低劣服务的饭店是失败的饭店，而提供优质服务给顾客则是成功的饭店。饭店的目标应是向宾客提供最佳服务，而饭店的根本经营宗旨也就是为了使宾客得到舒适和便利。”

餐饮部工作人员，特别是餐厅服务人员为客人提供面对面的服务，其一举一动、一言一行都会在客人的心目中留下深刻的印象。因此，餐饮服务质量的优劣不仅直接影响餐饮部的经济效益，更会影响饭店的形象和声誉。

（二）餐饮部可为饭店创造可观的经济效益

我国旅游饭店的餐饮收入一般要占饭店总收入的1/3，餐饮经营有特色的饭店，其餐饮收入超过客房收入，能为饭店创造可观的经济效益。

（三）餐饮部为社会提供就业机会

餐饮部的业务环节众多而复杂，从餐饮原料的采购、验收、储存、发放，到厨房的初步加工、切配、烹调，再到餐厅的各项服务工作，需要许多员工共同配合才能做好。所以，餐饮部的多工种和用工量大的特点为社会创造了众多的就业机会。

（四）弘扬中华民族的烹饪文化

中国的烹饪文化源远流长，其内涵丰富，为世界人民称道。如何继承发展并展示这一文化，是餐饮部的一大职责。我国很多餐厅都以中华民族悠久的历史 and 灿烂的文化为题，如以一定历史

阶段为背景,提供宫廷菜和官府菜的仿膳厅;以特定菜系和美食为主题的风味餐厅;以风景名胜、民俗风情、历史人物、神话传说等为题的餐厅,等等。利用饭店的优越条件、雄厚的技术力量,使饭店的餐饮部成为弘扬中华民族烹饪文化的重要部门。

第二节 餐饮部的经营特点

一、餐饮生产的特点

餐饮部作为饭店中惟一生产产品的部门,既生产有形的实物产品,又生产无形的服务产品。因此,它与一般的产品生产相比,具有不同的特点。

1. 产品规格多,批量小。只有客人进入餐厅点菜后,餐饮企业才能组织菜肴的加工和销售。菜肴与其他工业产品大批量、统一规格的生产是明显不同的,从而给餐饮产品标准的统一和质量管理带来很大的困难。

2. 餐饮生产过程时间短。餐饮生产在时间上有其特殊性,它必须在客人进餐厅点菜后才开始生产,而从客人点菜到烹饪、服务、消费、结账等一系列活动所花费的时间却很短促,这给餐饮产品的生产带来一定困难。为此,对一些费时的菜点应做好充分准备,尽量缩短客人的进餐等候时间,增加单位时间内的营业收入。

3. 生产量难以预测。餐饮部的生产量随机性很强,只有宾客进入餐厅入座点菜后,餐饮部才能开始生产餐饮产品,但客人的人数及其消费的食品、饮料都难以预测。因此,餐饮部的生产量随机性很强,消费量时大时小,生产量难以准确预测。

4. 餐饮产品原材料及产品容易变质。餐饮产品中相当一部分产品是用鲜活的餐饮原料做成的,而且原料具有很强的时间性

和季节性，若处理不当，容易腐烂变质，因此，必须加强管理才能保证产品质量。

5. 餐饮产品生产过程环节多，管理难度大。餐饮产品生产是从采购、制作到销售服务，中间环节多，任何一个环节出现差错，都会影响到产品，进而影响企业的形象和效益，管理难度较大。

二、餐饮销售的特点

1. 销售量受餐位数量和人均消费量的影响。餐饮部接待客人的数量受餐厅面积、餐位数的限制，同时每位客人的消费量有一定限度，餐厅一旦座满就无法再提高其销售量。只有采取积极的措施，提高服务效率从而提高周转率，才能扩大销量，提高经济效益。

2. 销售量受进餐时间的限制。由于客人一日三餐的进餐时间大致相同，有一定规律性，进餐时间一到，餐厅宾朋满座，时间一过，门庭冷落，从而使餐饮销售量受到限制。因此，餐饮部应提供更多形式的销售服务，如外卖、客房送餐、延长营业时间等来增加收入。

3. 餐饮固定成本高，营业费用支出较大。餐饮企业的各种餐厨设备、用品的投资较大，人力费用、煤、电等能源费用，原材料成本等支出也较高。因此，餐饮企业应想方设法，努力控制固定成本与变动费用，节约开支，从而提高效益，增加盈利。

4. 资金周转速度快，毛利率较高。餐饮服务的产品一般是一边生产、一边销售，相当一部分原料当天采购，当天就生产、销售出去，资金周转速度较快，一般平均为2~3天。同时餐饮企业的经营毛利率较高，一般在40%~70%之间，高档产品毛利率甚至在100%以上。

三、餐饮服务的特点

餐饮服务是餐饮企业的员工为就餐客人提供餐饮产品的全过

程。餐饮服务的特点如下：

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中的厨师技艺、餐厅的环境、餐前和餐后的服务工作。餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后，凭其生理和心理满足程度来评估其优劣。

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，过时不能使用。所以，餐饮服务要注意接待好第一位客人，给他们留下美好的印象，从而使宾客再次光临，以巩固原有的客源，不断开拓新的客源市场。

3. 直接性（又称同步性）。餐饮食品的生产、销售、消费几乎是同步进行的，餐饮产品的生产服务过程，也就是宾客的消费过程，即现在生产、现在销售。同步性决定了餐饮产品不宜贮存，也不宜外运。

4. 差异性。服务是由餐饮部员工通过劳动来完成的，而每位员工由于年龄、性别、性格、受教育程度和技艺水平等方面的不同，他们为客人提供的服务也不尽相同。同时，同一名服务员因为不同的场合、不同的情绪、不同的时间，其服务方式、服务态度也会有一定的差异。针对这一特点，餐饮部要制定餐饮服务质量标准，通过经常性对员工进行培训、教育，力争做到餐饮服务的规范化、质量的标准化和管理的制度化。

第三节 餐饮服务人员的基本素质

餐饮服务主要是为客人提供食品享受和精神享受的服务。餐饮服务人员一般包括餐厅的领班、迎宾员、引座员、值台员、酒吧调酒员、传菜员和收银员等。他们在餐厅里工作性质不同，但都要求具有为客人提供优质服务的基本素质。

一、思想素质要求

良好的思想素质是做好服务工作的基础，餐饮服务人员应具备的思想政治素质如下：

1. 坚定的政治思想。餐饮服务人员应热爱祖国，遵守外事纪律，不做有损国格、人格的事。

2. 思想上敬业。餐饮服务人员应牢固树立热爱本职工作的思想，努力学习，奋发向上，开拓创新，自觉遵守服务业职业道德，并养成良好的行为习惯，培养自己的优良品德。

二、服务态度要求

服务态度是指餐饮服务人员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到客人的心理感受。服务态度好坏取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和综合素质的高低。

服务态度的具体要求为：主动、热情、耐心、周到。

三、业务素质要求

餐饮服务人员的业务素质是指做好餐饮服务工作的必备知识和专业技术能力。

1. 仪表、仪容、仪态。餐饮服务人员的仪表、仪容、仪态是一种无声的形体语言，也是餐厅精神风貌的表现。

仪表是指人的外表、外貌，着重在着装方面，总的要求是端庄、典雅。

仪容是指人的容颜、容貌，着重在修饰方面，总的要求是适度、美观。

仪态是指人的姿态、体态，着重在举止方面，总的要求是大方、高雅。

2. 微笑服务。微笑是服务人员的职业本能和习惯，是敬业、乐业精神的体现，也表现了对自己职业的责任感和荣誉感。

微笑服务不仅是表现在某一个环节里，而是体现在餐饮服务的全过程之中。客人光临，微笑是欢迎曲；初次见面，微笑是问候语；客人进餐，微笑是助兴歌；客人离去，微笑是告别词。在餐饮服务的任何环节中，缺少了微笑服务或体现得不充分，服务质量就会下降，效益就会降低，因此说微笑服务也关系到一个企业的生存。

3. 能力要求。餐饮服务员在工作中应具备的能力主要有：

(1) 语言能力。语言是人与人交流、沟通的工具。餐饮服务人员应具有较好的语言能力，语言谈吐要礼貌，合乎情理，表达要简明、清晰，提倡讲普通话。此外服务员还具有一定的外语水平，能用流利的英语提供服务。

(2) 应变能力。应变能力就是应付事态变化的能力。餐厅服务工作大都是手工劳动，客人需求变化多端，服务员如果视角狭窄，按部就班，则很难适应工作的需要。对一些突发事件，如客人醉酒闹事、停电、员工操作不当等情况发生时，服务员应冷静沉着，及时应变，妥善处理。

(3) 推销能力。餐饮产品特点要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，具有一定的推销技巧，让客人充分享受到餐饮中的物质和情感美，同时又能为饭店增加经济效益。

(4) 记忆能力。初识介绍后，服务员应尽量记住客人的姓名和职务，便于以后主动打招呼。当客人下次光临时，服务员也可有针对性地提供个性化服务，提高客人的满意度。

4. 文化知识要求。餐饮服务人员应具备较广的知识面，具有一定的常识，如员工守则、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、外语知识等；掌握一定的专业知识，如岗位职责、工作程序、设备设施的使用与保养、沟通技巧等；了解一些相关知识，如宗教