



21 世纪中等职业教育系列教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

餐饮服务与管理

主编 杨靖筠

知识出版社



教育部
职业教育与成人教育司
教育部职业教育与成人教育司
教育部职业教育与成人教育司

餐饮服务与管理



中等职业教育系列教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

餐饮服务与管理

主 编：杨靖筠

知识出版社
· 北 京 ·

总编辑:徐惟诚

社 长:田胜立

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/杨靖筠编. -北京:知识出版社, 2006.5

(21世纪中等职业教育系列教材)

ISBN 7-5015-4697-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 045536 号

策 划 人 郭银星

责任编辑 郭银星 朱 维

责任印制 连 毅

装帧设计 欧阳文明

出版发行 知识出版社

地 址 北京阜成门北大街 17 号 邮政编码:100037

电 话 010-68338363

网 址 <http://www.ecph.com.cn>

印 刷 北京市彩虹印刷有限责任公司

开 本 787×960 毫米 1/16

印 张 17.75

字 数 369 千字

印 次 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5015-4697-5

印 数 1~5000 册

定 价 22.50 元

本书如有印装质量问题,可与出版社联系调换。

出版说明

为了落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划的要求，我们根据中等职业学校餐饮服务与管理课程教学的基本要求编写了本教材。本教材是中等职业学校饭店服务与管理专业教材，也可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材，还可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

本书共分十章，主要内容包括：餐饮概述、餐饮服务人员、餐饮服务的基本技能、中餐服务、西餐服务、酒水与酒水服务、管事部、餐饮服务管理、菜单及成本控制、餐饮业务管理。全书内容实用，文字简洁，通俗易懂，可操作性较强。

我们在编写本书时参考了相关教材及文献，在此谨对作者表示衷心的感谢。

由于水平和时间所限，对书中的不妥之处，恳请读者予以指正。

编 者

目 录

第一章 餐饮概述	1
第一节 餐饮部在饭店中的地位	1
第二节 餐饮部产品的产销特点	3
第三节 餐饮部的组织结构与管理职能	6
第二章 餐饮服务人员	11
第一节 餐饮服务人员的素质要求	12
第二节 餐饮服务人员的岗位职责	20
第三章 餐饮服务的基本技能	26
第一节 托盘	27
第二节 斟酒	29
第三节 餐巾折花	32
第四节 摆台	42
第五节 上菜和分菜	51
第六节 其他服务	55
第四章 中餐服务	59
第一节 零点餐厅服务	60
第二节 团体包餐服务	65
第三节 宴会服务	67
第五章 西餐服务	74
第一节 西餐简介	75
第二节 西餐服务	88
第三节 零点餐厅服务	90
第四节 西餐宴会服务	99
第五节 其他服务	113
第六章 酒水与酒水服务	122
第一节 中国酒	122

第二节	外国酒	129
第三节	非酒精饮料	143
第四节	鸡尾酒	148
第五节	酒吧服务	155
第七章	管事部	160
第一节	管事部的工作范围	160
第二节	餐厅用具的清洁和保养	162
第三节	部分餐厨设备的清洁和保养	166
第八章	餐饮服务管理	169
第一节	餐饮服务质量的含义	170
第二节	餐饮服务质量的特性和内容	172
第三节	餐厅主管的管理职能与作用	175
第四节	餐饮服务质量的分析	177
第五节	餐饮服务质量的控制	182
第六节	服务质量的监督和服务技能训练	185
第九章	菜单及成本控制	192
第一节	菜单的作用和种类	193
第二节	菜单的设计	216
第三节	餐饮成本控制	225
第十章	餐饮业务管理	235
第一节	采购	236
第二节	验收和库存	242
第三节	餐饮生产管理	264

第一章 餐饮概述

【情境导入】

餐饮部是饭店中的一个重要部门。它不仅能够满足宾客对食品、饮料和高质量服务的需求,还可为饭店创造较好的经济效益。

本章重点:

1. 餐饮部在饭店中的地位
2. 餐饮部产品的产销特点

【热点追踪】

五星级饭店的服务

时间:20世纪90年代中期

地点:某中心城市的一家外方独资的五星级饭店的宴会厅

经过:该中心城市的一位副市长身着白色西服套装,正在举行宴会,款待西方的一位政要。宴会进程已过半,宾主双方的交谈渐入佳境,气氛相当热烈。此时值台服务员开始上其中的一道菜,不知由于何种原因,上菜服务员手中的餐盘倒在副市长的白西服上。顷刻间,宾主与服务员均一脸通红、十分窘迫。宴会经理与其余服务员赶紧将副市长身上的菜及汤汁去掉,并且立刻找了件合身的西装换下副市长身上的白西服,宴会得以继续进行。当宴会将要结束时,宾主正要握手相别,值台服务员手捧已洗净的白西服出现在宴会厅,这位副市长认真地说:“你们的餐饮服务,当然还包括后面的补救措施及速度,将使我终生难忘!”

【点评】

餐饮服务是一项非常直接的服务,服务得好与坏都是立竿见影的,而对餐饮服务从业人员来说,最重要的是能将各种意外事故转化为一种能够赢得赞誉的服务。

第一节 餐饮部在饭店中的地位

餐饮部在饭店中的地位,同社会的发展进步、饭店业的日新月异密切相关。饭店业发展初期的餐饮服务,受到社会经济发展和人们生活水平的限制,往往只能提供一些简单、经济的饭菜,处于饭店中的从属地位,主要解决住店者对餐食的基本需求。20世纪初以来,随着社会生

产力的迅速发展,国际、国内各种交往的日益频繁,饭店业得以迅猛发展。另外,伴随着世界经济的迅速增长,人们的生活水平得到了极大的提高,社会生活节奏加快,妇女就业增多,越来越多的人去饭店、餐馆用餐,给餐饮业的繁荣与发展提供了条件。同时,餐饮业内部自身的竞争也日趋激烈,饭店经营管理者竞相利用自身的餐饮服务、餐饮特色来吸引就餐者。所有这些因素促进了餐饮业的发展,使餐饮部在饭店中的地位得以显著提高。

一、餐饮部生产满足人们基本生活需要的产品

古人云:“食、色,性也。”民以食为天,饮食是维持生命的基本条件。西方著名心理学家马斯洛将饮食列为人类五个需求层次中最基本的需求。饭店作为旅游者离家以后的“家”,离开了餐饮服务就不是一个健全的“家”。对相当部分的住店客人而言,饭店的餐饮场所是他们主要的膳食消费地点。另外,现代饭店的餐饮部不仅拥有众多的餐厅、宴会厅,还有酒吧、音乐茶座、KTV包房等餐饮设施,这些都为饭店所在地的各行各业、各种阶层、各种消费层次的人们提供了优美的餐饮消费环境。因此,拥有一个完善的、与饭店经营定位和客人消费要求相适应的餐饮部,是搞好饭店经营的基本要求。

二、餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

餐饮部是饭店获得经济收益的重要部门之一。餐饮部的收入在饭店总收入中所占的比重因地、因饭店状况而异,它受到饭店本身的经营思想、经营传统、饭店的位置、内部的设计、档次等主、客观条件的影响。就目前国内而言,餐饮部的营业收入约占饭店营业收入的三分之一左右;在南方沿海发达地区的饭店,餐饮收入已大大超过饭店的客房收入,占整个饭店营业收入的二分之一以上,其势头仍有继续发展的趋势,这同西方发达国家的饭店餐饮收入所占比重及地位比较是相吻合的。因为饭店客房数量是基本固定不变的,所以其最高收入是一个常量;而餐饮部的最高日收入则是个变量,虽然餐位数是固定不变的,但餐饮部可通过提高工作效率、提高服务质量、提高菜肴质量等措施,使餐座的周转率和人均消费水平得以提高,最终使餐饮部的营业收入达到最大值。

从部门赢利来讲,虽然餐饮部的成本开支大,其赢利仍可占到饭店利润总额的10%~20%左右,对于一家年利润上千万元的饭店来讲,这个比例就相当可观了。

三、餐饮部的管理、服务水平直接影响饭店声誉

美国旅游饭店业的先驱斯特勒先生(Mr. Staler)曾经说过:“饭店从根本上说,只销售一样东西,那就是服务。”提供劣质服务的饭店是失败的饭店,而提供优质服务的饭店才是成功的饭店。饭店的目标应是向宾客提供最佳服务,而饭店经营的根本宗旨也是为了使宾客得到舒适和便利。

餐饮服务水平的高低,仅仅是种表象,是宾客能够直接感受和体会到的,而决定服务水平高低的内在因素则是饭店餐饮管理水平的高低。管理水平的高低,决定了服务水平的高低,而服务水平的高低是管理水平的最终表现。餐饮的有形产品,不仅可以满足宾客最基本

的生理需求,还可以以其色、香、味、形、器等使宾客得到感官上的享受。宾客在典雅舒适的就餐环境中得到热情款待和周到服务的同时,又可在精神上得到享受和满足。

饭店餐厅的服务人员,与宾客直接接触,其一举一动或片言只语均会在宾客心目中留下深刻的印象。宾客可以根据餐饮部为他们提供的食品、饮料的种类、质量和分量,服务态度及方式来判断一个饭店服务质量的优劣和管理水平的高低。所以,餐饮管理与服务水平的高低,直接关系到饭店的声誉和形象。

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,餐饮部占有极其重要的地位,一直充当着饭店营销的先锋。与饭店的其他营业部门相比,餐饮部在竞争中更具有灵活性、多变性和可塑性。就现代饭店而言,如果是同星级的,其客房设施标准相对比较接近,而餐饮和其他服务设施则常被客人作为挑选饭店的重要因素。超群的餐饮经营,必然会对饭店客房及其他综合服务设施的销售产生良好的影响,还可为本地消费者提供良好的就餐场所。上海锦江集团所属的饭店大部分是解放前建造的,虽然设备、设施等经过更新建造,但在硬件方面与同星级的新建饭店相比,总还存在着一定的不足。但锦江人扬长避短,发挥自己经营时间悠久、具有众多特色的优势,使每家所属饭店的餐饮独树一帜,如:锦江饭店的川菜、粤菜,和平饭店的淮扬菜,国际饭店的京鲁菜,金门大酒店的闽菜等,都在餐饮业中独执牛耳,成为同行瞩目的领头羊。餐饮业经营得红红火火,又反过来促进了饭店其他部门的生意。

除此之外,饭店餐饮部还可根据自身的优势和环境的状况,举办各种食品节、餐饮推广活动、义卖活动等,树立饭店的市场形象,增加饭店的餐饮收入。

【相关链接】

餐饮部是饭店用工最多的部门

饭店业属于劳动密集型行业,而餐饮部通常又是饭店中使用员工数量最多的部门。餐饮部的工作岗位较多,而目前这些岗位对员工的文化要求并不苛刻,因而很受社会上普通劳动力的欢迎和青睐。由于饭店餐饮部大量使用这些无特殊技能的劳动力,客观上为社会减轻了一定的就业压力。

第二节 餐饮部产品的产销特点

餐饮部是以购进烹饪原材料,经过加工烹制成各种主、副食品,同时提供消费场所和设备,直接为消费者服务的部门。因此,它兼有加工生产、商品销售和消费服务三种职能。

一、餐饮生产的特点

餐饮部是饭店中唯一生产产品的部门。其产品可分为有形的实物产品(如各种美味佳

肴和酒水)和无形的服务产品(如优雅的进餐环境和热情周到的接待服务等)。因此,它不同于一般的产品生产而是独具特色。

(一)种类多、批量小

餐饮部为客人提供的食品、饮料的品种多达几十种甚至数百种,但客人需要的数量较小,而且大多数产品不能成批生产。这一特点给餐饮产品质量的稳定带来很大困难。因此,要求在生产中严格地按照标准食谱操作,把产品质量的误差减小到最低限度,同时还要保证产品生产成本的一致性。

(二)生产时间短

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进行,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,对某些制作费时的菜点应作好充分准备,包括初炖、煮、熬等。缩短客人的进餐时间,可增加单位时间内的营业收入。

(三)生产量不固定

餐饮部的生产量随机性很强。因为每日进餐的客人多少不一,消费品种各不相同,消费量也各不相等,所以,其生产量一般很难预测,这给餐饮生产的计划性带来很大困难。要保持相对稳定的客源并不断吸引新的客人,除了提供价廉物美的菜肴和优质的服务外,还要进行积极的产品促销,如扩大销售渠道、实行优惠供应、延长销售的高峰时间等,从而提高销售额。

(四)手工操作

在餐饮产品特别是中餐产品的生产过程中,烹调技术、面点制作、造型与刻花、名师的名菜名点等都具有独特的技艺与规程,它们大都借助手工操作来发挥。在目前及相当一段时期内,不可能用机械化生产来替代,这使餐饮产品的生产具有劳动密集型的特点。因此,只有加强技术培训,提高技艺和熟练程度,才能缩短产品生产所需的劳动时间,降低成本,从而增加经营利润。

(五)原材料不易保存

生产餐饮产品的原材料,除各种粮食和调味品外,还有鱼、肉、禽、蔬菜等副食品,其中使用最多的是极易腐烂变质的各种鲜货原料。用这些原料生产的产品也同样不容易保存,因而原料的购买一定要以精心设计的菜单来控制,根据菜单分析研究菜点的销售、成本和利润情况,从而购买相应的原料,以避免浪费而造成的成本增加。

(六)生产过程中的管理较为困难

餐饮部生产的全过程是从采购、制作到销售服务,业务环节很多,任何一环出现差错都会影响产品质量,都会给餐饮生产过程的管理带来困难。只有进行有效的管理,不断改善生产、经营和服务状况,充分发挥人、财、物力的积极作用,才能提高质量,扩大收入,增加利润。

二、餐饮销售的特点

餐饮产品的销售是与生产、消费同步进行的,这使得餐饮产品的销售与其他产品的销售相比更具特点。

(一)销售量受餐厅面积和人均消费量的影响

旅游饭店的餐厅面积、餐位数量直接影响到进餐客人的人数,而每一位客人的消费量也有一定的限度。要提高餐厅的销售量就必须提高服务效率和水准,提高座位周转率和客人的人均消费量。

(二)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使餐厅销售量受到很大限制,所以,餐饮部应提高用餐时间以外的销售,如外卖、客房送餐、延长咖啡厅和酒吧的营业时间等,以此提高销售量,增加收入。

(三)商业利润高,资金周转快

由于餐厅装修豪华、环境高雅、服务周到,餐饮产品的市场价格就比较大地偏离其实际价格,因而餐饮产品的毛利率通常在50%以上,商业利润高。此外,餐饮部所销售的产品都是现生产、现销售的,因而购买原料的资金一般2~3天即能收回,资金周转较快。

(四)硬件投资与日常费用较大

餐饮业的硬件投资较高,如各种餐厨设备、餐酒具等。餐饮部的业务环节多,各种原材料需要量大,所需劳动力成本及水、电、燃料等能源消耗较多,所以,日常费用支出也较大。餐饮部只有尽量减少消耗,降低费用,提高工作效率,才能获取可观的经济效益。

三、餐饮服务的特点

餐饮服务是餐饮服务人员为就餐客人提供食品、饮料的一系列行为的总和。它包括与客人面对面的各式餐厅、宴会厅、咖啡厅、酒吧、自助餐厅等处的前台服务和客人视线所不能到达的厨房、洗涤、采购、储藏、财务等处的后台服务,两者的工作相辅相成。可以设想一下,菜肴虽然做得很好,但服务不周,甚至冷言冷语,客人对餐厅的服务就不会作出好的评价。同样,服务周到、热情,但菜肴质次价高,客人也不会作出好的评价。由此可见,后台服务是前台服务的物质基础,前台服务是后台服务的继续和完善。只有将美味佳肴与热情、礼貌、周到的服务相结合,才会受到客人的欢迎。

概括起来,餐饮服务具有以下特点:

(一)无形性

餐饮服务是餐饮产品的重要组成部分之一,但却是特殊的部分,即它在服务效用上的无形性。它不同于水果、蔬菜等有形产品,仅从色泽、大小、形状等就能判别其质量好坏。餐饮服务只能通过就餐客人购买、消费、享受服务之后所得到的亲身感受来评价其好坏。因此,餐饮服务效用上的无形性加大了餐饮产品的销售困难。餐饮部要增加销售额,就要不断追

求高标准的服务质量,特别是提高厨师和餐厅服务员的制作水平和服务水平,使就餐者愿意购买有形产品和享受无形服务。

(二) 一次性

餐饮服务只能一次使用,当场享受,这就是说,只有当客人进入了餐厅后服务才能进行,当客人离店时,服务也就自然终止。正如饭店的客房当天不能出售就会给饭店收入带来很大损失一样,餐厅没有客源同样也是经济损失。所以,餐饮服务的“一次性”特点要求餐饮部要接待好每一位客人,当客人在精神和物质方面的需求得到满足后,他们就会去而复返,多次光临,并能起到宣传作用。

(三) 直接性

一般的工农业产品生产出来后,大都要经过多个流通环节,才能到达消费者手中。如果产品在出厂前质量检验不合格,可以返工。在商店里你认为不满意的商品可以不去问津,而餐饮产品则不同,它的生产、销售、消费几乎是同步进行的,因而生产者与消费者之间是当面服务、当面消费。服务的好坏,会立即受到客人的当面检验。这种面对面的直接服务和消费特点,对餐饮部的物质条件、设备、工艺技术、人员的素质及服务质量等提出了更高、更直接的要求。

【相关链接】

餐饮服务差异性

餐饮服务的差异性一方面是指餐饮服务是由餐饮部工作人员通过手工劳动来完成的,而每位工作人员由于年龄、性别、性格、素质和文化程度等方面的不同,他们为客人提供的餐饮服务也不尽相同;另一方面,同一服务员在不同的场合、不同的时间,或面对不同的客人,其服务态度和服务方式也会有一定的差异。为了缩小这些差异,餐饮部一定要制定餐饮服务质量标准,还要经常对员工进行职业道德教育和业务培训,使他们基本上做到服务方式的规范化,服务质量标准化,服务过程的程序化。

第三节 餐饮部的组织结构与管理职能

餐饮部是饭店为宾客提供食品、酒类和饮料以及服务的部门,它作为饭店系统中的一个子系统,必须与其他部门如销售部、公关部、客房部、财务部、工程部等密切配合才能正常运转。旅游饭店餐饮部的营业活动主要由采购人员、厨房工作人员、餐厅服务人员三方面人员的共同努力来完成。

由于饭店的规模和设施不同,餐饮部的组织结构也不尽相同,但每个饭店餐饮部管理的范围和职能是相似的。

一、大型饭店餐饮部的组织结构

规模较大、设施完备的大型饭店餐饮部的组织结构如图 1.1 所示。餐饮部的收款等财务事宜由饭店财务部直接负责,食品原料的采购则由饭店采购部承担。

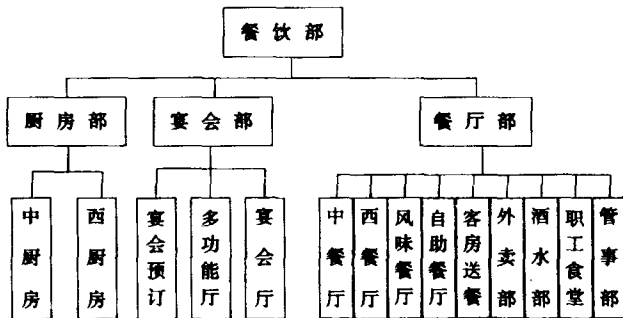


图 1.1 大型饭店餐饮部的组织结构

二、中小型饭店餐饮部的组织结构

规模适度、设施齐全的中小型饭店餐饮部的组织结构如图 1.2 所示。餐饮部的收款等财务事宜由饭店财务部直接负责。

有些中小型饭店餐饮部不另设采购部,而由食品饮料管理员、厨师长或部门经理直接负责采购事宜。

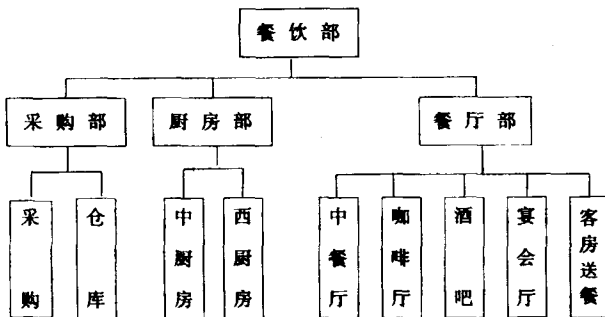


图 1.2 中小型饭店餐饮部的组织结构

三、餐饮各部门的管理职能

(一) 餐厅部

餐厅是为宾客提供食品、饮料和良好服务的公共场所。一般来说,餐厅必须具备三项条件:

- (1) 一定的场所,即具有一定的接待就餐宾客的餐饮设施。
- (2) 提供食品、饮料和服务。
- (3) 能够赢利。

我国旅游饭店的餐厅根据所提供的食品、饮料和服务的不同,可分为以下几种:

1. 点菜餐厅

点菜餐厅是饭店的主要餐厅,供应中西菜点。点菜餐厅要求菜点品种多,注意供应节奏,服务周到。因此,前后台所有工作人员应具有良好的服务意识,熟练的业务技术、操作技能和高质量的服务水平。

2. 团队餐厅

当前,我国的旅游饭店大多接待包价旅游团队和国内外的会议团体。无论是包价旅游团队还是会议团体,都由旅行社或会议主办单位包餐,并规定用餐标准。因此,我国的旅游饭店大都设有团队餐厅。团队餐厅主要供应中式包餐,也安排适当的西式菜点。要求安排菜点时尽量做到每餐不同,各有特色,特别要注意安排地方风味菜点,为团体宾客提供良好的服务,给他们留下美好的印象。

现代旅游饭店一般都在大楼的低层位置设有一个多功能厅,即根据宾客的多种需求而设置的多用途的厅堂。它可根据饭店的客源情况和宾客的需要而用作团队餐厅、宴会厅、会议厅、舞厅、电影放映厅、剧场、展览中心等,具有一厅多用、节约场地、扩大营业范围、增加营业收入的作用。

3. 咖啡厅

咖啡厅是小型的西餐厅。它供应比较简单而又大众化的西式菜点、酒类饮料。其服务时间较长,服务也较迅速,宾客颇感方便,而且咖啡厅的价格较西餐来说要便宜得多。

4. 酒吧

酒吧是专供宾客享用酒类饮料、休息和娱乐的不可缺少的地方,也是饭店增加收入、利润率较高的一个部门。酒吧主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。现代酒吧往往与舞厅融为一体,宾客在酒吧不仅可以享用酒类饮料,还可尽情跳舞,因此,现代的旅游饭店都设有舞厅酒吧,如迪斯科酒吧(Discobar)、娱乐性酒吧、录像酒吧、卡拉OK、网吧、咖啡吧等。

5. 特色餐厅

特色餐厅又称风味餐厅。中国幅员辽阔,各地自然条件和风俗习惯各不相同,因而形成了许多不同特色的菜系。除著名的八大菜系外,尚有许多地方菜肴,都各具特色。因此,旅游饭店根据自己服务对象的不同需要,可设风味餐厅,以便发挥自己的特长,制作有特殊风味的菜肴以满足客人的需要,如杭州花港饭店的杭州风味厅专供杭帮风味,受到国内外宾客的好评。条件较好的饭店还设有西式风味厅,如北京长城饭店的“le France”和广州花园饭店的“名仕阁”法国餐厅专供法式风味菜点等等。有些饭店还推出专供各地风味的“食街”(Food Street),如广州中国大酒店的“食街”,为宾客提供潮州、上海、川、扬等地的风味菜点,颇具特色。

6. 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐餐厅。目前,世界上许多国家和地区都很注意发展这种餐厅形式。

它主要供应西式菜点,但也供应中菜、中点,具有节省用餐时间、手续简便、价格低廉、品种多、风味不同的优势,颇受宾客的欢迎。

7. 客房送餐

客人由于生活习惯或特殊要求,如起早、患病、会客、夜宵等,要求在客房中用餐,饭店为满足宾客的需求,就要为宾客提供客房送餐服务。大型饭店的客房送餐服务由餐饮部送餐组担任,有些中小饭店则由客房服务员兼任送餐服务工作。

8. 外卖部

外卖部主要向本地居民、住在饭店公寓内的宾客或到饭店观光的宾客提供特色烧烤、风味菜肴、各地点心面包,加工包装新鲜水果或蔬菜等。食品由宾客带回家中或房间内,经过简单烹调或根本不需要烹调就可食用。另外,外卖部也应一些公司、使馆、体育团队等单位的要求在店外为他们提供食品、饮料和服务。外卖部的菜点应体现本饭店的餐饮特色,是向本地居民、旅游者和一些单位展示饭店餐饮风格的窗口。

(二) 宴会部

大型饭店通常设有宽敞的宴会厅,可为宾客提供理想的活动场所,并附有现代化的灯光、音响、视听甚至多种语言的同步翻译等设备。宴会厅接受宾客的委托,组织各种类型的宴会、酒会、招待会等活动,并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂、备餐铺台,同时为宾客提供完整的宴会服务。有些饭店宴会部还负责外卖部业务。

(三) 厨房部

厨房部是饭店的主要生产部门,负责整个饭店所有的中式、西式菜点的准备与烹制,其目标是烹制出各种美味可口的菜点来满足不同宾客的需求。它还要负责厨师的培训、菜点的创新、食品原料采购计划的制定及餐饮成本控制等工作。

(四) 采购部

采购部是餐饮部的物资供应部门,它根据实际需要以最有利的采购价格按时、保质、保量地为餐饮部组织和采购所需的物品,特别是食品原料和酒类饮料等,然后将采购进来的原料送入仓库,分库妥善保管,随时补充餐饮部的消耗,保障餐饮部的正常营业。采购部要随时掌握市场信息,对餐饮部所需物品的价格做出定期的调查和分析,并要有多家供应商的报价,从而以最有利的价格购进优质的物品。采购部还要负责监督物品的采购、验收、库存、领用等制度的制定和执行,并进行餐饮成本控制和仓库存货控制。

(五) 管事部

管事部负责打扫厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生及所有餐具、器皿的洗涤、消毒、存放、保管和控制。将餐饮部所需换洗的布单及时送交洗涤部门(洗衣房)并支援各餐饮部门的临时需求,还要负责培训和提高清洁工的业务技术。有些饭店将厨房以外的地面清洁工作交客房部负责。

【相关链接】

餐饮部的三方面人员

1. 采购人员

他们的工作是以最有利的价格,采购优质的食品原料、饮料等。采购工作是餐饮部工作得以开展的基础和保证。

2. 厨房工作人员

他们的工作是将优质的食品原料进行加工,制作成为美味可口的菜点,并努力控制餐饮成本。

3. 餐厅服务人员

他们负责招呼、接待宾客,并为他们提供良好的食品、饮料服务。

这三方面人员与管事部人员等相辅相成,每个人都极其重要,任何一人的一件小事或一句不恰当的语言,都会影响到餐饮服务质量。

【思考与拓展】

1. 简答题

- (1) 浅谈餐饮部在饭店中的地位。
- (2) 餐饮生产的特点有哪些?
- (3) 餐饮服务的特点是什么?
- (4) 餐厅必须具备哪三个条件?

2. 实践题

- (1) 试画出一个大型饭店餐饮部的组织结构图。
- (2) 试画出一个中小型饭店餐饮部的组织结构图。

3. 案例分析题

一位服务员经历

一天,餐厅来了一桌客人,他们点了醉虾和白灼虾。吃虾,自然是需要自己动手剥去虾壳,才能品味到虾肉的鲜美。但顾客中有一位男子竟然向我提出了为他剥虾壳的服务,我感到茫然,解释说:“吃虾是需要您自己动手的。”但他仍以固执的口吻说:“我只想问问小姐,你能不能为我们剥去虾壳?”顿时,顾客的目光一起投向我,气氛似乎有点紧张,一霎间,我的内心激烈地斗争着、矛盾着,思索着如何面对这样的顾客,餐厅的服务员是否有必要为顾客提供这样的超常服务?最后,我戴上一次性手套,面带微笑地上前将碟中的醉虾剥去虾壳,用刀又去掉虾头,温情地说:“请您慢用。”客人笑了,后来他们挥笔写下了“真诚在华天,温情在华天”的感谢信。

从这次剥虾壳的服务中,我深深体会到,作为华天的服务员,一言一行都要遵循华天的服务宗旨,体现华天服务员的精神风貌,用一颗赤诚的心善待顾客,用自己的聪明智慧拉近与顾客的距离,使顾客真正体味到华天的真诚与温馨,留住顾客的心。

问题:

通过阅读上述材料,请你写一篇读后感,不得少于500字。