

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材



餐饮服务实训教程

CANYIN FUWU SHIXUN JIAOCHENG

李华丽 © 主 编



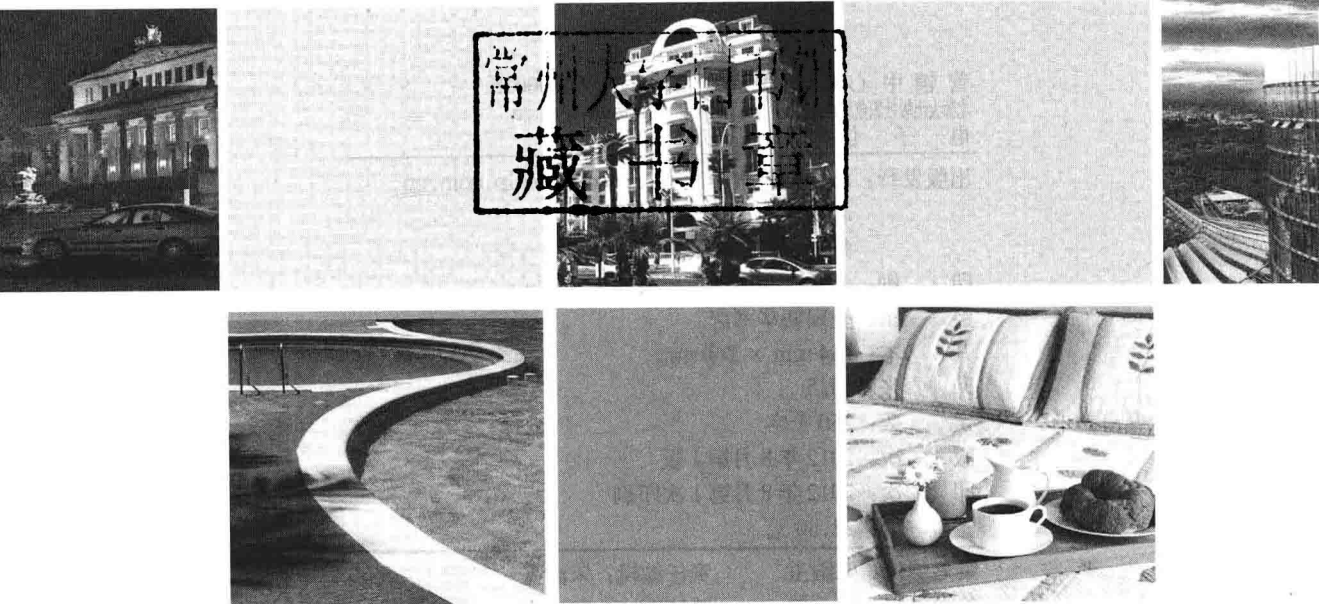
北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

餐饮服务实训教程

CANYIN FUWU SHIXUN JIAOCHENG

李华丽 ◎ 主 编
李雅婷 张晓红 黄蔚红 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务实训教程 / 李华丽主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2012.8

(全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-15047-2

I. ①餐… II. ①李… III. ①饮食业—商业服务—高等学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 179562 号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com.cn>
电子信箱 bsdzyjy@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印刷: 北京京师印务有限公司
经销: 全国新华书店
开本: 184 mm × 260 mm
印张: 10.5
字数: 250 千字
版次: 2012 年 8 月第 1 版
印次: 2012 年 8 月第 1 次印刷
定价: 25.80 元

策划编辑: 宋淑玉 责任编辑: 宋淑玉
美术编辑: 高霞 装帧设计: 李尘
责任校对: 李茵 责任印制: 吕少波

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

本书编写委员会

主 编：

李华丽 海口经济学院

副主编：

李雅婷 东莞职业技术学院

张晓红 江门职业技术学院

黄蔚红 广东河源职业技术学院

前言

随着中国经济实力的增强,旅游业、会展业迅速发展,带动了中国餐饮业的快速发展。餐饮行业逐渐发展成为对社会经济和人民生活具有较强影响力的重要行业,对经济增长和社会就业产生了积极显著的影响,成为中国服务业的重要支柱性行业。随着世界知名酒店集团及餐饮集团的全面进入,为我国日趋成熟的餐饮行业注入了强劲的发展潜力,同时也对餐饮行业人员的素质提出了更高的要求,我国餐饮行业的持续健康发展需要更加专业化的技术服务及管理人才。

本教材针对高职高专酒店管理、旅游管理专业学生,从培养应用型的高素质酒店服务及管理人才出发,在学习理论知识的基础上培养学生的实践操作能力,提高学生适应社会的能力。本书作为实训教程,注重与行业发展结合,将行业发展先进的服务、技术知识引入教材,与国家餐厅服务员职业资格鉴定接轨,使学生的理论及操作能力通过本课程学习达到国家职业资格鉴定标准。本书增加了主题宴会设计的内容,使学生在掌握餐饮基本技能基础上,提高学生的艺术设计和创新思维能力。

本教材由李华丽担任主编,李雅婷、张晓红、黄蔚红担任副主编。全书的编写分工如下:李雅婷(第一章);李华丽(第二章、第六章、附录);黄蔚红(第三章);张晓红(第四章、第五章)。

本书在编写过程中,参考了大量国内外同行的有关教材和报刊文献,借鉴了中国旅游饭店管理网等相关网站的资料,吸收了国内外学者最新的研究成果,在此谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。

由于编者学识水平有限,书中定有诸多不妥和谬误之处,恳请广大读者批评指正。

李华丽

2012年4月

内容提要

《餐饮服务实训教程》针对高职高专酒店管理、旅游管理专业学生，从培养应用型的高素质酒店服务及管理人才出发，注重与行业发展结合，将行业发展先进的服务、技术知识引入教材，与国家餐厅服务员职业资格鉴定接轨。本书共分六章，第一章主要介绍餐饮部的组织结构及岗位职责；第二章主要介绍中西餐饮服务基本技能包括托盘、餐巾折花、中西餐零点及宴会摆台、斟酒、上菜与分菜等服务技能；第三章主要介绍了餐厅迎宾员的基本礼仪、预订及接待服务操作流程和标准；第四章主要介绍了餐厅值台员的点菜操作程序和推销技巧以及服务工作流程和技巧；第五章主要介绍了餐厅传菜员的服务工作流程和标准；第六章主要介绍了主题宴会的设计与服务。本教材既可作为高职高专院校旅游管理、酒店管理、餐饮管理及相关专业的教材，也可用作酒店在岗人员培训与自学的参考书。

目 录

第一章 餐饮部概述	1
第一节 餐饮部的组织机构和职能	2
一、餐饮部的组织机构	2
二、餐饮部各机构的职能	4
第二节 餐饮部的岗位设置及岗位职责	7
一、餐饮部总监(Director)	7
二、餐厅经理(Manager)	8
三、行政总厨(Executive Chef)	8
四、餐厅主管(Supervisor)	9
五、餐厅领班(也称部长, Captain)	10
六、餐厅服务员(Waiter/Waitress)	10
七、传菜员(也称地喱, Buss Boy)	11
八、吧员(Bar Attendant)	11
九、迎宾(Reception Waiter)	12
第三节 餐饮服务人员应具备的基本素质和能力	12
一、餐饮服务人员应具备的基本素质	12
二、餐饮服务人员应具备的能力	13
本章小结	14
技能训练题	14
单元实训	14
第二章 中西餐饮服务基本技能实训	15
第一节 托盘实训	16
一、托盘的种类及用途	16
二、托盘的操作方法	16
第二节 餐巾折花实训	20
一、餐巾折花的作用	20
二、餐巾的种类	21
三、餐巾折花的基本手法	22
四、餐巾折叠时应注意的问题	24
五、餐巾花形的选择及摆放艺术	24
六、折花实训	26
第三节 摆台实训	34
一、餐台选择	35
二、铺台布	35
三、中餐宴会摆台	37

四、中餐零点摆台	41
五、西餐宴会摆台	42
六、西餐零点摆台	44
第四节 斟酒实训	45
一、斟酒前的准备工作	45
二、不同酒类的开启方法	47
三、斟酒服务	48
第五节 上菜与分菜实训	49
一、中餐上菜	49
二、中餐分菜	52
三、西餐上菜及分菜	53
四、撤换碗碟和烟灰缸	54
本章小结	55
技能训练题	55
单元实训	55
第三章 餐厅迎宾员服务实训	56
第一节 餐厅迎宾员的基本礼仪实训	57
一、餐厅迎宾员的形象礼仪	57
二、餐厅迎宾员电话服务礼仪	63
第二节 餐厅迎宾员的接待流程实训	65
一、餐厅迎宾员接待宾客的流程	65
二、餐厅迎宾员预订服务的程序与标准	66
本章小结	71
技能训练题	72
单元实训	72
第四章 餐厅值台员服务实训	74
第一节 中餐零点餐值台员技能实训	75
一、点菜服务	75
二、结账服务	80
三、中餐早茶服务	82
四、中餐零点餐服务	84
第二节 中餐宴会值台员的技能实训	87
一、宴会预订服务	88
二、值台员宴会服务工作流程	92
三、茶话会服务	95
第三节 西餐常用服务方式及技能实训	97
一、西餐的主要特点	97
二、西餐的组成及与酒水的搭配	98
三、西餐服务方式	98

四、西餐零点餐值台员服务工作流程	100
五、西餐宴会服务程序与标准	103
第四节 自助餐值台员技能实训	105
一、自助餐的特点	105
二、食品陈列台的摆设	105
三、自助餐值台员服务工作流程	107
本章小结	118
技能训练题	118
单元训练	119
第五章 餐厅传菜员服务实训	120
一、餐前准备	121
二、传送菜单	121
三、菜肴传递	122
本章小结	123
技能训练题	123
单元训练	124
第六章 主题宴会设计与服务	125
第一节 主题宴会概述	126
一、主题宴会的基本概念	126
二、现代主题宴会的种类	126
三、宴会的经营特点	127
四、宴会设计的内容	128
第二节 主题宴会场景设计	129
一、宴会场景设计的原则	129
二、宴会场景设计的内容	129
第三节 主题宴会台面设计	133
一、主题宴会台面的种类	133
二、主题宴会台面设计的原则和要求	134
三、主题宴会台面设计的步骤和方法	134
本章小结	139
技能训练题	140
单元实训	140
附录 1 国家职业技能鉴定中级餐厅服务员操作技能模拟试卷	141
附录 2 2010 全国旅游饭店服务技能大赛	144
附录 3 2010 全国旅游饭店服务技能大赛	147
参考文献	151
教学支持说明	153

第一章

餐饮部概述

实训目标

● ● ● ● 知识目标

1. 了解餐饮部的组织机构和岗位设置
2. 了解餐饮服务人员应具备的基本素质和能力

● ● ● ● 技能目标

1. 能够画出餐饮部的组织机构图
2. 树立良好的服务意识和 service 素质

● ● ● ● 实训导读

餐饮部(Food and Beverage Department, F&B)是饭店的重要部门之一(见图 1-1),主要负责向客人提供餐饮产品和餐饮服务,包括中餐厅、西餐厅等不同类型的餐厅以及中厨房、西厨房,管事部等几个分部门。随着人们消费水平的提高,消费者对餐饮的环境、服务和档次的要求越来越高,饭店的餐饮部为客人提供优质全面的餐饮服务,满足客人的饮食需求,给饭店带来较大的经济收益和声誉,餐饮部经营的好坏也反映出饭店整体的管理水平和 service 质量。

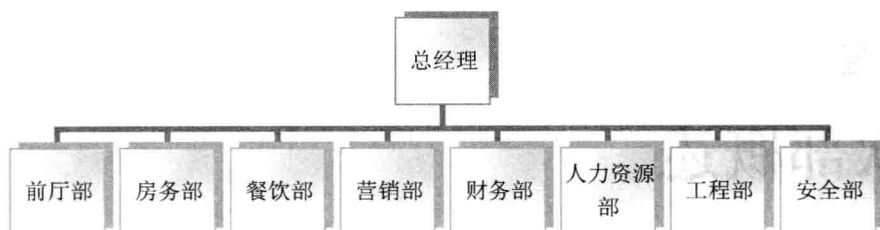


图 1-1 饭店组织结构图

第一节 餐饮部的组织机构和职能

一、餐饮部的组织机构

餐饮部组织机构是对餐饮部的工作进行分工、分组和协调合作形成的一个结构框架，通过组织机构图可以了解到餐饮部的各个部门、各个岗位以及上下级之间的关系。

餐饮部的组织机构因饭店规模的大小和各餐饮部门本身职能的不同而形式各异。大致可分为以下几类：

(一) 小型饭店餐饮部组织机构

小型饭店餐厅数量少，员工人数少，分工不宜过细，组织机构较简单(见图 1-2)。

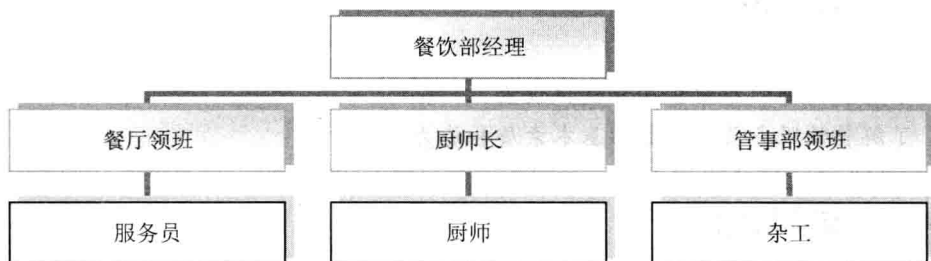


图 1-2 小型饭店餐饮部组织机构图

(二) 中型饭店餐饮部组织机构

中型饭店分工更加细致，功能也比较全面(见图 1-3)。

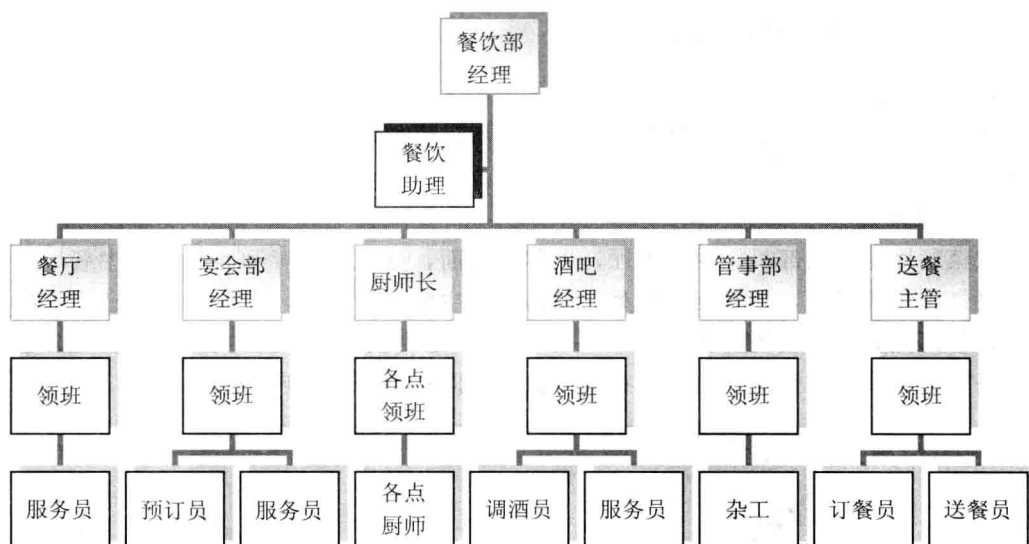


图 1-3 中型饭店餐饮部组织机构图

(三)大型饭店餐饮部组织机构

大型饭店餐厅数量多，分工明确细致，专业化程度高，层次多，组织机构结构复杂（见图 1-4）。

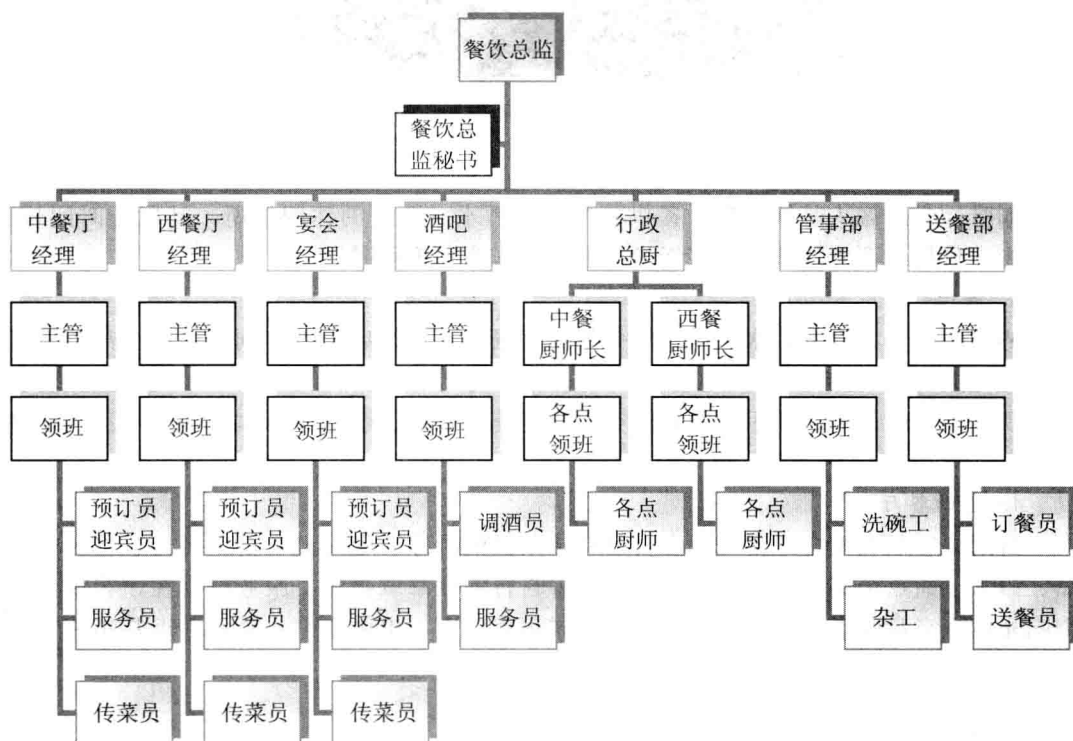


图 1-4 大型饭店餐饮部组织机构图

二、餐饮部各机构的职能

(一)餐厅部

我国饭店根据经营范围和经营特色的不同所设置的餐厅也有所不同,常见的餐厅有以下几种:

1. 点菜餐厅

点菜餐厅是餐饮部最主要的餐厅,也称为楼面,分为中餐厅和西餐厅。中餐厅是提供中餐烹饪为主的餐厅,如粤菜、川菜、江浙菜,主要接待散客。有些中餐厅还设有贵宾包房,提供高档豪华的就餐环境(见图 1-5)。西餐厅是提供西餐为主的餐厅,例如法式餐厅、德式餐厅、意大利式餐厅。西餐厅在接待散客的同时也可兼作自助餐厅。



图 1-5 中餐厅贵宾包房

2. 咖啡厅

咖啡厅是供客人品饮咖啡、提供一些简单酒水、西餐的休闲场所。其服务时间较长,品种少,价格比西餐厅低。有些饭店将咖啡厅作为小型西餐厅。

3. 酒吧

酒吧是为客人提供酒水和饮用服务的休闲场所,是饭店创造高利润的服务部门。饭店酒吧的种类很多,如大堂吧、宴会吧、保龄球酒吧等,主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。现代酒吧的休闲、娱乐功能日趋突出和完善,音乐、歌舞等表演性娱乐项目也走进了酒吧。

4. 自助餐厅

自助餐厅是客人自选自取适合自己口味菜品的餐厅。餐厅设有自助餐台,将所有的菜品、酒水、甜点全部陈列在餐台上,由顾客自行前往拿取食物,服务员会在顾客将盘内食物吃完后将空盘收走。自助餐的菜品以西式菜点为主,也供应中式菜点,近几年非常受顾客的欢迎(见图 1-6)。



图 1-6 自助餐厅

5. 风味餐厅

饭店可根据自身的经营特色设置风味餐厅，经营各地的风味佳肴。如酒店里汇聚各地风味小吃的“食街”(见图 1-7)。



图 1-7 风味食街

6. 外国美食餐厅

经营其他国家的特色美食餐厅，如日本料理餐厅、韩国料理餐厅、泰国餐厅、印度餐厅等(见图 1-8)。

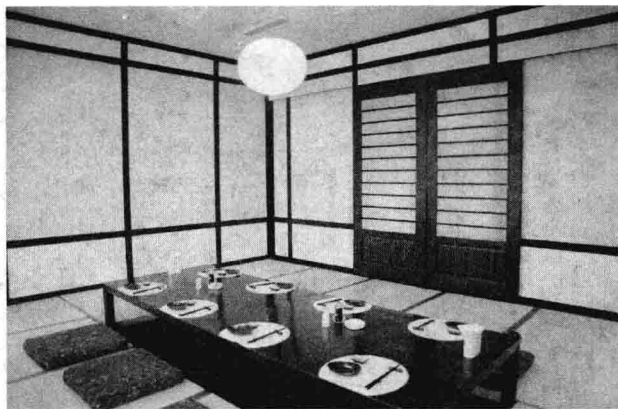


图 1-8 日本料理餐厅

7. 客房送餐

客房送餐主要是满足住店客人的需要,如早餐、夜宵,将饭菜送至客房,以方便客人。

(二)宴会部

大中型饭店通常设有宽敞豪华的宴会厅,提供先进的音响视听设备系统,组织各种类型的宴会,如政府接待、大型宴会、商务会议、婚礼宴请、庆典活动、新闻发布、时装走秀等(见图 1-9)。



图 1-9 宴会厅

(三)厨房部

厨房是负责饭店菜肴的准备与烹制,满足顾客的饮食需求的部门。此外它还负责厨师的培训、菜点的创新、原材料的采购、餐饮成本控制等工作。在大中型饭店的餐饮部,各个中西餐厅都有自己独立的中西餐厨房。

(四)采购部

有些饭店的餐饮部会单独设置采购部。采购部是根据原材料市场的行情,采购和保管原材料,随时补充餐饮部的消耗,保障餐饮部的正常运作。除鲜活类的原材料采购后直接

进行加工外，一般原材料采购后要分类入库、妥善保管、定时发放。

(五)管事部

管事部是餐饮部的后勤保障部门，负责厨房、餐厅、酒吧等卫生的清洁及所有餐具、器皿的洗涤、消毒、存放、保管和控制，送洗布草，管理各点餐具的使用情况，分析损耗的原因，提出降低损耗的建议。

第二节 餐饮部的岗位设置及岗位职责

各个饭店由于其经营规模和经营业务不同，组织机构不同，所以各饭店的岗位设置也有所不同，下面是传统餐饮部的主要岗位设置及其岗位职责：

一、餐饮部总监(Director)

(一)直接上级：总经理

(二)直接下级：餐饮总监秘书、行政总厨、下属各部门经理

(三)岗位职责

1. 全面负责酒店日常运营管理和餐饮产品、服务开发工作，结合目标市场、了解顾客需求，带领团队筹划和设计菜单，及时开发符合客户需求的餐饮产品，确保经营目标的达成；

2. 根据酒店发展战略经营管理需要，负责建立完善各项餐饮管理制度和餐饮服务工作的政策、程序、操作规范；

3. 编制酒店餐饮月度、季度、年度工作计划和预算，并进行组织、督导和控制；

4. 审核餐饮采购预算，严控餐饮成本，评估餐饮供应商、货物和服务的标价，商议价格和采购条款，督促下属按照采购程序和规范购买原料和存货；

5. 监督执行食品质量、卫生与安全标准，确保菜品质量，不断提升餐饮服务品质；

6. 与人事部配合招聘、挑选、奖励、处罚、晋升、调动、开除餐饮部员工，并负责组织餐饮部员工的业务和卫生知识的培训工作；

7. 亲自组织、安排大型团队就餐和重要宴会，负责VIP客人的迎送，处理客人的重要投诉；

8. 参加每日总经理工作例会，主持每日餐饮部例会。

(四)任职资格

1. 酒店管理等相关专业，大专及以上学历，10年以上酒店管理工作经验，5年以上四星级以上酒店餐饮总监工作经验；

2. 能熟练掌握预算分析、成本控制技巧；

3. 具有良好的中英文写作、口语、阅读能力；

4. 具备组织、指挥、控制和良好的沟通协调、团队领导能力。

二、餐厅经理(Manager)

(一)直接上级：餐饮总监

(二)直接下级：各部门经理

(三)岗位职责

1. 全面负责酒店餐饮部的经营和日常管理，具体落实各项工作计划和安排，按时按质完成各项工作任务。同时还负责厨房的出品质量，菜品更新等问题；
2. 负责员工的政治学习和专业技术学习，带领员工严格遵守酒店有关规章制度，增强服务意识，提高餐饮质量，不断开发更新菜肴、点心品种并提高其质量；
3. 实行专人定岗，按劳计酬的原则，合理利用和有效管理人、财、物并最大限度使用，激励职工搞好本职工作；
4. 了解市场行情，掌握经营盈亏情况，发现问题及时妥善解决处理；
5. 以身作则求实进取、团结协作、关心职工，坚持每周开好工作例会，每月召开员工会；
6. 协助餐饮总监对经营规模发展方向、布局进行可行性分析，及时制定切实可行的经营策略。

(四)任职资格

1. 大专或以上学历，身体健康，形象气质佳；
2. 具有3年以上餐饮管理相关岗位工作经验，具备很强的职业操守，敬业精神；
3. 具有较强的沟通能力、计划执行能力、组织协调能力及应变能力，能够对部门员工进行相关培训；
4. 通晓餐厅管理服务方面以及餐厅各项业务标准化操作程序的知识，懂得服务心理学及餐饮推销技巧；
5. 具有熟练的服务技能，能用一门外语较熟练地进行对客服务，具备一定的电脑知识。

三、行政总厨(Executive Chef)

(一)直接上级：餐饮总监

(二)直接下级：厨师长

(三)岗位职责

1. 根据酒店各餐厅的特点和要求，制定各餐厅的菜单和厨房菜谱；
2. 制定各厨房的制作规程及岗位责任制，确保厨房工作正常进行；
3. 根据各厨房原料使用情况和库房存货数量，制订原材料订购计划，控制原料的进货质量；
4. 负责签批原料出库单及填写厨房原料使用报表，经常检查原材料库存情况，防止变质、短缺；
5. 确保合理使用原材料，控制菜的式样、规格、数量和质量，减少损耗，降低成本；
6. 巡视检查各厨房工作情况，合理安排人力及技术力量，统筹各个工作环节；
7. 检查各厨房设备运转情况和厨具、用具的使用情况，制订年度订购计划；