



饭店管理实训系列教程

总主编 刘 佳

餐饮部 实训教程

主 编 赵 萍

本系列实训教程主要介绍现代饭店服务应具备的各种基本操作技能和方法。具有很强的时效性、针对性和可操作性。通过“作业项目”、“作业程序”和“说明/标准”三个模块全方位展示了饭店管理各个部门的实务知识。



赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



餐饮部 实训教程

主 编 赵 萍
副主编 别金花 王 静



YZLI0890126261



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

在激烈的餐饮市场竞争中,企业在完善硬件的基础上,只有不断规范和创新自己的服务内容和服务质量,才能脱颖而出。本书是饭店管理专业的餐饮实训教材,详细讲述了餐饮服务的基本技能和操作流程,以及餐饮服务的礼仪规范等,系统阐述了餐饮服务的实务知识。全书共分为7章,主要内容包括餐饮基础理论知识、各岗位工作职责、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、宴会服务、餐饮对客服务等。本书以实训项目为主线,包含以训练技能应掌握的知识 and 实际工作中的典型案例,强调理论知识与具体实践操作的有机结合,培养和提高学生的技术应用能力。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮部实训教程/赵萍主编. —西安:西安交通大学出版社, 2011.2
ISBN 978-7-5605-3795-5

I. ①餐… II. ①赵… III. ①饮食业-商业服务-教材
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 233807 号

书 名 餐饮部实训教程
总 主 编 刘 住
主 编 赵 萍
责任编辑 赵怀瀛

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtpress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 西安交通大学印刷厂

开 本 687mm×1012mm 1/16 印张 10.75 字数 177 千字
版次印次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-3795-5/F·252
定 价 22.00 元

读者购书、书店添货如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

总序

随着第三产业的发展,现代服务业在各国国民经济中的比重不断增加。饭店业作为现代服务业中的主要组成部分,其经济地位日显重要,经济影响在世界范围内越来越被各国政府所重视,成为推动社会经济发展的重要因素。全球饭店业不论在数量、规模、结构,还是在服务质量和经营管理水平等各方面都取得了长足的进步,饭店从业人员的职业化程度也不断提升。

中国饭店业用了 30 多年的时间,走完了发达国家饭店业近百年的历程。国家旅游局局长邵琪伟在“2007 年中国旅游投资洽谈会”上指出,到 2015 年全国将新增各类住宿设施约 20 万家,其中星级饭店约 1 万家,五星级饭店将超过 500 家,对休闲度假饭店的需求也将成倍的增长。近年来,国际品牌饭店巨头华美达、威斯汀、喜来登、希尔顿、香格里拉等纷纷瞄准中国广阔的旅游和饭店市场,给予大力的预算投资和市场开拓,增资或合作新建项目。随着全球经济一体化,饭店业的竞争日趋激烈。未来十年,饭店业的竞争首先是人才的竞争,然后才是市场的竞争。我国饭店业在保持迅猛增长劲头的同时,人才需求矛盾的日益突出,已成为饭店业可持续发展的瓶颈。要提高我国饭店业的国际竞争力,必须加强对饭店管理专业人才的教育和培训,这是我国饭店业未来发展制胜的关键。

饭店管理专业是培养饭店业人才且具有鲜明职业色彩的专业教育,这个本质属性决定其教育培养模式必然是“以能力为基础的教育(competency based education, CBE)”,这一论断已被国内外饭店管理教育的正反实践所一再证实。

国外饭店管理专业教育已有 100 多年历史,最著名的饭店管理院校是瑞士洛桑饭店管理学院和美国康奈尔大学饭店管理学院,这两所学校的毕业生遍布全球国际饭店管理集团的高层,在世界上享有盛誉。之所以成功,盖源于他们设计的是以能力为本位的教学模式,强调必须以足够的专业知识为基础,以职业岗位能力为重心,并将学生的能力作为其就业取向、职业导向和参照标准。欧洲、美洲、澳洲等国家和地区的饭店管理院校,均积极推行这种教育培养模式。

中国的饭店管理专业教育也走过了 30 多年的历程。在大陆之外,台湾高雄餐旅学院、香港理工大学酒店及旅游业管理学院、澳门旅游学院等;在大陆,上海旅游高等专科学校、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院等,同样采用这种“以胜任岗位工作要求为出发点的教育”,并取得了成功。

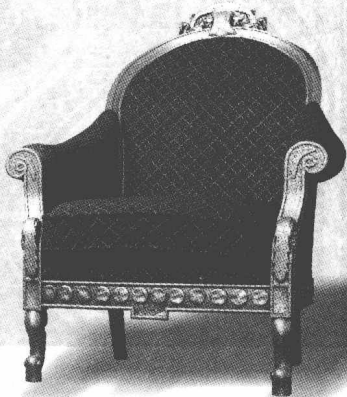
相反,采用“以知识为本位的教育(knowledge based education, KBE)”的饭店管理院校没有一家取得成功。之所以失败,盖源于他们参照的教育培养模式的重心放在知识上,是教学取向学科导向,重理论轻应用,属于常模参照。

CBE 的核心部分是职业岗位能力分析,首先考虑的是学生毕业后将从事的岗位工作的具体要求,再据此有针对性地开发课程和组织教学活动。对此,本系列饭店实训教程就是根据饭店前厅、客房、餐饮、酒吧、厨房、财务等几个主要部门的每个岗位的职责要求,细分成具体工作项目、操作程序和规范标准。它有如下显著特点:第一,通过职业岗位和岗位群的职业能力要求分析来确定教学实训目标;第二,每项实训任务以学生动手完成任务为准则,即用可测量的标准来说明学生的学习结果;第三,实训过程强调掌握职业能力,而非强调实训时间的长度和方式;第四,开展以学生为中心组织实训,并采用目标教学法,重视实训过程中的质量控制和评估。

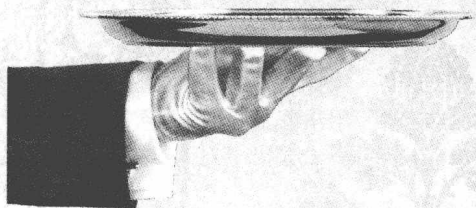
我们相信,本系列丛书由于以上特点,不仅能够满足饭店管理院校学生的实训需要,也能够满足饭店企业员工的培训需要。诚然,任何一项改革和创新的阶段性成果,都不可避免地有其局限性,我们将在使用本系列教程过程中不断地征询意见并对教程进行修正,使之日臻完善。

刘 住

2010. 12. 5



前言



餐饮服务是现代酒店不可或缺的经营内容,在酒店的产品构成中,餐饮服务是极为重要和关键的一环。餐饮营业收入是酒店良好经济效益的主要来源,餐饮服务水平的高低、服务形式的多寡优劣,往往影响到酒店的声誉,并关系到酒店产品的整体质量。随着酒店业的市场竞争日趋激烈,越来越多的酒店都利用自身在餐饮方面的特点来吸引宾客,而酒店餐饮之间的竞争,本质上是服务质量的竞争。因此,赢取市场份额、促进酒店餐饮事业发展的关键在于准确把握现代酒店的发展趋势,顺应餐饮服务的发展潮流,不断探索提高和完善餐饮服务的途径和方法,不断创新和发展餐饮服务的标准和规范,全面提升餐饮服务质量,以取得良好的经济效益和社会效益。

《餐饮部实训教程》是酒店管理专业的餐饮实训教材。本书以实训项目的方式讲解餐饮服务的技能标准和规范,内容完整,针对性和可操作性较强。章节后增加了“案例分析”环节,既有利于知识的扩展,又便于在实训操作过程中培养和提高学生在工作中解决实际问题的能力。本书既适合于旅游管理和酒店管理专业本专科学生使用,也可作为酒店餐饮部的培训教材和业务指导用书。

成都信息工程学院银杏酒店管理学院建于 2002 年,是四川省首批教育部审核确认的七所独立学院之一,也是由教育部核准的全国第一所本科层次的酒店管理学院。学院本着“一切为了学生的发展,一切为了服务于社会”的办学核心理念和共同价值观,以“服务养成,知行相济”为校训,强调学生综合素质的培养,注重培养学生学以致用能力。酒店管理专业是学院重点建设的特色专业,以培养适应酒店管理、服务第一线需要的应用型人才为根本目的,具有鲜明的职业特色,其内在特点决定了实践教学环节的重要性,学院领导对酒店管理专业的实践教学极为重视,该专业在实践教学体系建设、课程建设、教材建设等方面进行了改革和探索。在学院领导的指导和关怀下,酒店系全体教师积极参与,付出了辛勤的劳动,使本书得以顺利完成,感激之情无法言表。在本书的编写过程中,得到了成都银

杏餐饮有限公司、成都凯宾斯基饭店、成都明悦大酒店、成都天府温德姆至尊豪廷大酒店、成都岷山饭店等企业的大力支持和帮助,使本书内容得到了进一步充实,在此一并表示衷心的感谢!原学院首席顾问,刘住先生为本书的编写、出版提供了极大的帮助,在此深表谢意!本书参考了其他一些酒店业专家学者的观点及成果,他们的作品已在主要参考文献中列出,在此本人深表感谢!

由于编者的水平有限,书中难免存在错误和不足之处,还望读者赐阅赐教,提出宝贵意见。

最后,对西安交通大学出版社与各位编辑的大力支持表示衷心的感谢!

成都信息工程学院银杏酒店管理学院

赵萍

2010年11月2日

目录

第一章 餐饮部概述/1

第二章 餐饮部各岗位的工作职责/9

第三章 餐饮服务技能/13

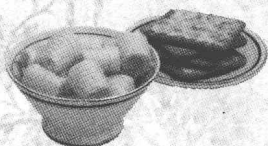


第一节 托盘服务/14

基础知识/14

实训项目/16

1. 轻托/16
2. 重托/17



第二节 摆台服务/19

基础知识/19

实训项目/20

1. 铺台布/20
2. 围台裙/21
3. 准备口布花/22
4. 准备中餐摆台用具/24
5. 摆放中餐午晚餐餐具/25
6. 中餐午晚餐摆台/28
7. 中餐宴会摆台/29
8. 西餐早餐自助餐摆台/31
9. 西餐午晚餐自助餐摆台/32



第三节 酒水服务/44

实训项目/45

1. 酒水推销和服务/45
2. 啤酒服务/47
3. 白酒服务/48
4. 黄酒服务/49
5. 红葡萄酒服务/50
6. 白葡萄酒服务/53
7. 香槟酒服务/54



第四节 点菜、上菜与分菜/56

基础知识/56

实训项目/58

1. 菜单服务/58
2. 中餐点菜服务/59
3. 西餐点菜服务/60

4. 西餐点酒服务/61
5. 中餐上菜服务/62
6. 西餐上菜服务/63
7. 西餐分菜服务/65
8. 中餐宴会分菜服务/66

案例/67

第四章 中餐服务/68



第一节 餐前准备/69

实训项目/70

1. 规范着装/70
2. 清洁餐厅/71
3. 准备就餐环境/72
4. 参加班前会/72
5. 迎候宾客/73



第二节 餐中服务/75

实训项目/75

1. 香巾服务/75

2. 茶水服务/76
3. 水果服务/78
4. 铺口布、撤筷子套/78
5. 上餐前小菜服务/79
6. 甜品服务/79
7. 席间服务/80



第三节 餐后服务/82

实训项目/83

1. 菜肴打包服务/83
2. 结账服务/83
3. 送客服务/85
4. 撤台/86
5. 清场/87

案例/87

第五章 西餐服务/89



第一节 准备工作/90

基础知识/90

实训项目/91

1. 卫生工作/91

2. 餐具的清洁和登记/92

3. 盐椒瓶的准备/93

4. 擦拭玻璃杯/93

5. 擦拭银器/94

6. 糖盅、奶罐的准备/95

7. 检查菜单和酒水单/95

8. 备茶/96

9. 准备冰桶/96

10. 准备甜酒/97

11. 摆放沙拉台/98



第二节 西餐服务工作/99

基础知识/99

实训项目/102

1. 冰水服务/102

2. 开胃酒服务/102

3. 面包服务/103

4. 黄油服务/104

5. 小头盘服务/105

6. 主菜服务/106

7. 现场分切牛扒、羊扒/107

8. 更换餐具和撤盘服务/108

9. 奶酪服务/109

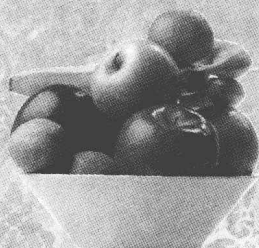
10. 甜品服务/110

11. 咖啡、茶及糖、奶服务/111

12. 为分单的宾客服务和结账
服务/112

案例/113

第六章 宴会服务/115



第一节 宴会的准备工作/116

基础知识/116

实训项目/117

1. 宴会预订/117

2. 宴会前例会/119

3. 检查设备设施/120

4. 了解宴会订单/121

5. 宴会布局/122

6. 准备宴会物品/123

7. 中餐宴会的备餐台准备/123

8. 西餐宴会的备餐台准备/124



第二节 宴会服务工作/125

实训项目/125

1. 中餐宴会服务/125

2. 中餐宴会传菜服务/130

3. 整鱼服务/131
4. 西餐宴会服务/133



第三节 宴会结束工作/135

实训项目/135

1. 结账、送客服务/135
2. 餐后收尾/136

案例/137

第七章 餐饮对客服务/139

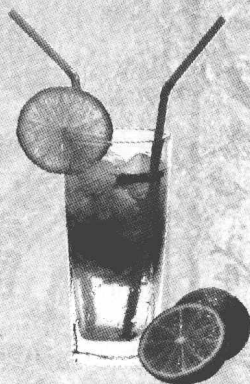


第一节 餐饮服务礼仪/140

基础知识/140

实训项目/145

1. 接听餐厅电话/145
2. 为老年人、残疾人服务/146



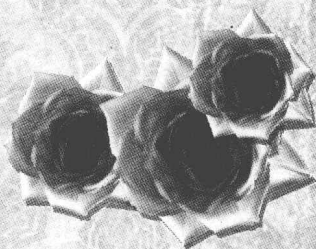
第二节 解决疑难问题/147

实训项目/147

1. 为儿童服务/147
2. 为生病宾客服务/147
3. 为有急事的宾客服务/149
4. 为左手用餐的宾客服务/149
5. 在餐厅客满的情况下,接待用餐的宾客/150
6. 退菜服务/151
7. 处理投诉/152
8. 处理突发事件/153

案例/158

主要参考文献/161



CONTENTS

1

第一章 餐饮部概述





一、餐饮业发展概述 ▶

餐饮业是利用设备、场所和一定消费环境为外出就餐的宾客提供餐饮产品和用餐服务的生产经营性服务行业。环境、食品、服务是构成餐饮消费的三大因素,具体来说就是包括:①有食品和饮料供应;②有足够令人放松精神的环境或气氛;③有固定场所,能够满足宾客差异化的需求与期望,并能实现既定的经营目标和利润目标。

现代餐饮业主要包括三大类:①酒店、度假村、娱乐场所等所属的餐饮部;②各类独立经营的餐饮服务机构,如社会餐厅、餐馆、酒楼、快餐店、茶坊、酒吧、咖啡屋、冷饮吧等;③企事业单位餐厅、食堂等餐饮服务机构。

“百业以餐饮为王”,餐饮业一向被视为是最具吸引力的行业之一,与其他产业相比,具有投资少、产出高、增长快、贡献大的特点。随着我国经济社会的发展和人民生活水平的提高,餐饮消费已成为国民经济新的增长点。家庭厨房社会化和外出就餐经常的消费观念的形成,使以家庭消费为代表的大众化餐饮市场和节假日市场不断扩大,餐饮消费市场已从价格、品种选择为主,向品位、氛围、服务和品牌文化等方向转变,选择性和理性化消费的特点日趋增强。人们消费更加注重卫生、环境、服务、特色等需求,不仅要求吃饱吃好、物美价廉,还要求获得良好的心理和精神享受。

餐饮业未来将呈以下发展趋势:

(1) 绿色、健康理念深入人心。随着人们生活水平的提高,各个年龄段的消费者都将会愈加注重饮食营养和饮食健康。绿色农业、种植业、养殖业的兴起,为绿色餐饮在市场上打特色、创品牌提供了基础。

(2) 旅游休闲餐饮将逐步升温。随着人们消费水平的不断提高和旅游热的持续升温,旅游用餐和休闲用餐将会有更大的发展。

(3) 商务餐发展趋势良好。伴随着我国经济的发展,各类商务人士在外用餐会逐步增多,会议餐和商务宴请将会成为又一个增长点,并且还可能会呈现出两极分化的趋势,高档宴请和商务用餐将会拥有极大的发展潜力,并形成齐头并进之势。

(4) 连锁经营会有更大发展,中式快餐将走出低谷。连锁经营已成为餐饮业普遍采用的经营方式和组织形式。由于连锁经营可以使酒店形成一定的规模,因此显示出强大的竞争力和发展潜力。

(5) 餐饮业的服务不断创新。餐饮服务创新是餐饮业发展的关键因素,服务创新不但能给消费者带来物质和精神的双重享受,而且能给酒店带来丰厚的利润和可持续发展的机遇。要在激烈的市场竞争中立于不败之地,酒店



必须在实施与符合企业服务理念层次相对应的经营策略的同时,将创新当作另一种经营策略在餐饮服务中加以研究并运用。

二、酒店餐饮部的地位与作用 ▶

餐饮作为酒店经营的重要内容,在酒店营运中具有举足轻重的作用。餐饮服务是餐饮部工作人员为就餐宾客提供餐饮产品的一系列行为的总和,餐饮部的服务、管理水平直接影响到酒店的声誉。餐饮部的经营活动是酒店营销活动的重要组成部分,其收入是酒店收入的重要组成部分,同时餐饮部也是酒店用工最多的部门。因此,餐饮服务的优劣关系到酒店是否可以取得良好的社会效益和经济效益。

餐饮服务在西方发达国家已经相当完善和人性化。以西餐服务为代表,无论是服务程序还是服务配备,皆可以说是达到了一流水平。西方的餐饮服务种类繁多,每一种服务都有其各自的特点,整个服务过程都井井有条,达到了为宾客着想,一切以满足宾客的需要为目标。与此同时,以西餐服务为主的许多大型酒店,已逐渐向规模化、集团化方向经营,并迅速向国外扩展,以使自己的餐饮服务有更深远的影响。

酒店的餐饮部设有采购、厨房、餐厅三大部门。餐饮部的管理大多采取“直线职能式”的管理模式,内部关系采取垂直领导、横向协调的方法,使之成为一个有机的整体。因各酒店规模、星级和餐饮部本身的职能不同,餐饮部的内部组织机构形式也不尽相同。

小型酒店餐饮部的特点:餐厅数量少、类型单一,大多数只经营中餐,结构

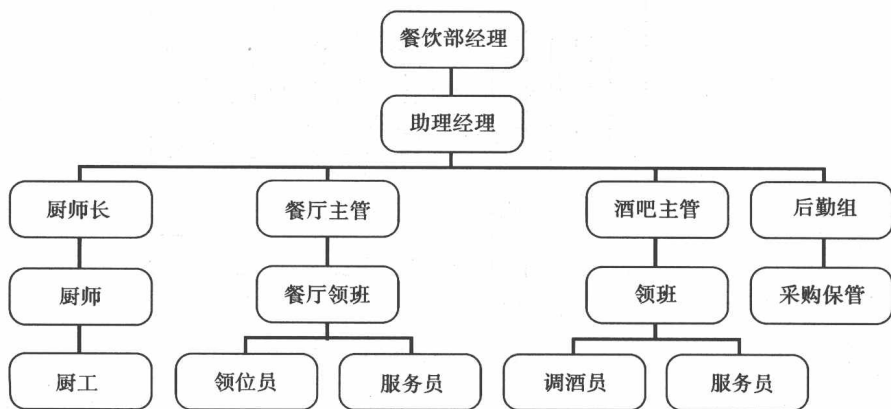


图 1-1 小型酒店餐饮管理组织结构图

简单,分工不细。

中型酒店餐饮部的特点:餐厅数量比小型酒店多、类型比较全、结构相对复杂,分工较细。

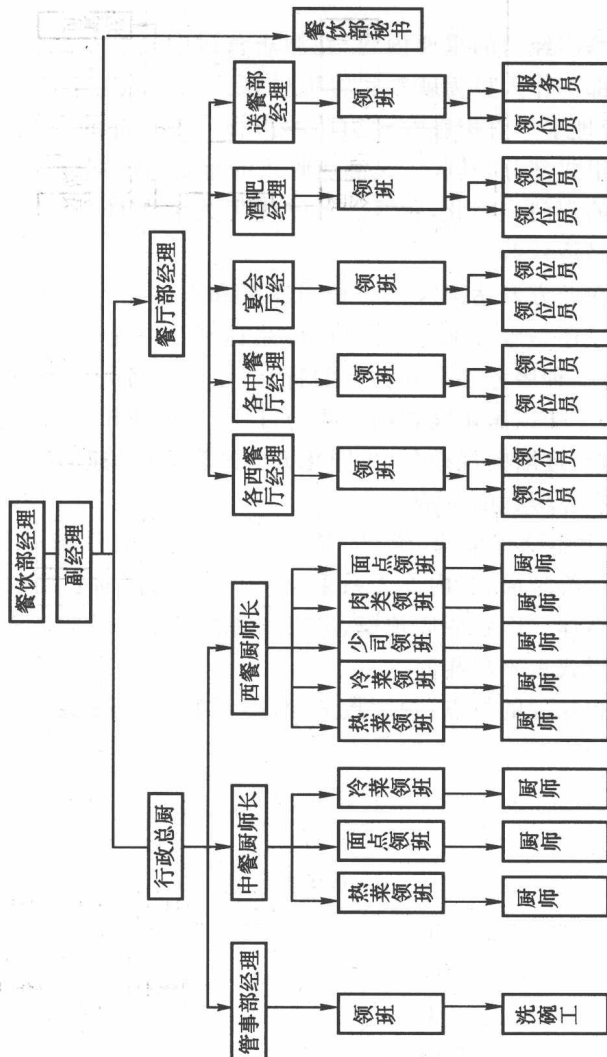


图 1-2 中型酒店餐饮管理组织结构图

大型酒店餐饮部的特点：一般有 5 个以上的餐厅，多者达 10~20 个，各餐厅单独配有厨房，分工明确，专业化程度较高。

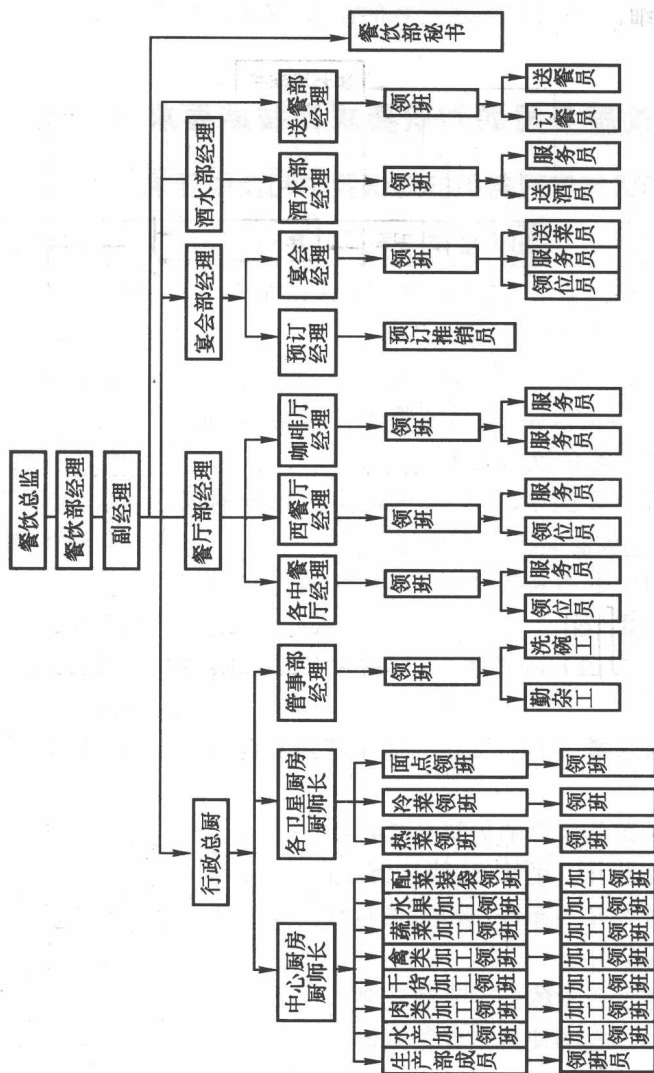


图 1-3 大型酒店餐饮管理组织结构图

目前在发达国家，许多酒店减少了餐饮设施与服务，甚至有的酒店已经放弃了膳宿共管的概念，这主要是由于餐饮人工成本高、管理要求相对较高、市场竞争激烈、利润率低、普遍缺乏盈利性的原因，故而这些酒店转为主营客房



业务,一般不提供餐饮服务。它们通常与附近餐馆建立客户关系;或者餐饮经营权交给某一专业的餐饮公司,对其采取特许经营、自负盈亏的模式。通过采取上述策略,酒店既可以满足宾客的需求,又可以集中精力做好客房的服务与管理工作。

三、对餐饮服务员的知识要求和技能要求 ▶

1. 对初级餐饮服务员的知识要求和技能要求

知识要求	技能要求
①了解本岗位的职责、工作程序及工作标准; ②具有服务心理学的基础知识; ③懂得基本化妆知识和一般社交礼仪、礼节; ④了解餐厅服务接待知识,掌握不同年龄、职业、就餐目的宾客的饮食要求; ⑤了解世界主要国家、地区和国内少数民族的风俗习惯、宗教信仰和饮食习俗; ⑥了解所供应的各种菜肴的口味、烹调方法和制作过程及售价; ⑦了解所供应的各种酒类、饮料的名称、产地、特点及售价; ⑧掌握各种菜肴、酒类、饮料的适用范围及食用方法; ⑨掌握各种菜肴所需的佐料及其特点; ⑩了解食品营养卫生知识,熟悉《食品卫生法》; ⑪了解餐厅内常用布件、餐具、酒具和用具的使用及分类保管知识; ⑫了解销售过程中的各种手续及要求; ⑬懂得各种单据的使用和保管知识; ⑭掌握托盘、摆台等技能所需的技术及动作要求; ⑮掌握零点服务和宴会服务的规程; ⑯掌握安全使用电、煤气及消防设施的知识; ⑰了解餐厅内常用设备、工具的使用及保养知识。	①会讲普通话,语言简练、准确,并能用外语进行简单的工作会话; ②能根据宾客需要,介绍、推荐菜肴、点心和酒类、饮料; ③能熟练地进行托盘、折花、摆台、斟酒、上菜、分菜等工作; ④能按照菜单要求正确配置和摆放餐具; ⑤能判断宾客心理,并能推销各种菜肴及酒类、饮料; ⑥能按照服务规程接待散客与一般宴会; ⑦能独立处理接待过程中的一般问题; ⑧能准确迅速地计算售价; ⑨能正确使用和保养常用的机具、设备; ⑩能指导徒工工作。