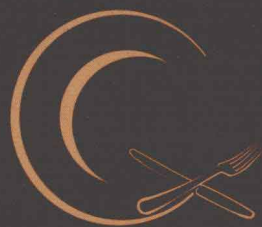


餐厅接待 与运营



CANTING JIEDAI YU YUNYING

张波 主编



化学工业出版社

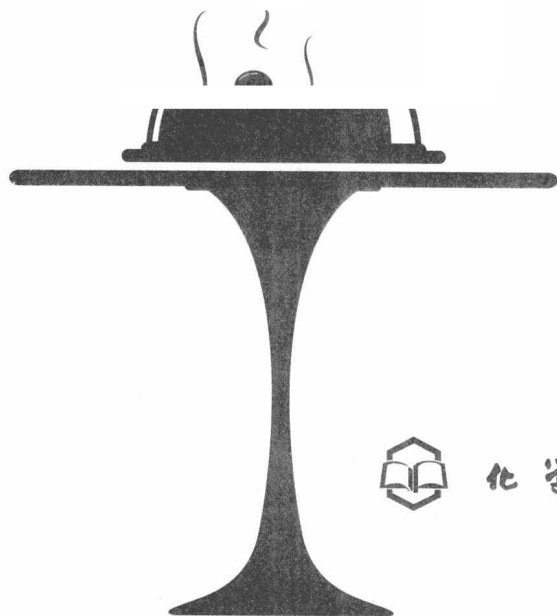
高职高专“十二五”规划教材
省级精品课程配套教材

餐厅接待 与运营

CANTING JIEDAI YU YUNYIN

张 波 主编

苏晓光 洪 艳 胡 铁 副主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书以坚持培养学生餐饮接待与运营过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,增强教学内容的实用性。

本书分为上下两篇,上篇为接待服务技能篇,突出餐饮职业技能训练与基本知识的培养。下篇为运营管理实务篇,突出餐饮专业理论、实践经验、管理实务的学习和提高。

本书适用于高等职业院校旅游与酒店管理专业的学生作为教材使用,还可用于饭店、餐厅服务管理人员学习、培训的参考教程。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅接待与运营/张波主编. —北京:化学工业出版社, 2012.2

(高职高专“十二五”规划教材)

(省级精品课程配套教材)

ISBN 978-7-122-12811-9

I. 餐… II. 张… III. 饮食业-商业经营-教材
IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第232320号

责任编辑:蔡洪伟

责任校对:宋 玮

文字编辑:李 曦

装帧设计:张 辉

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市万龙印装有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张14¹/₂ 字数376千字 2012年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 30.00元

版权所有 违者必究



前言

多年来,随着我国旅游饭店业和餐饮业的蓬勃发展,社会上急需大量的熟知酒店餐饮接待服务技能与企业运营管理理论知识的专业人才,为此中、高等旅游与酒店职业教育得到了飞速的发展。

餐厅接待与运营是高等职业院校旅游与酒店管理类专业的专业核心课程之一。本书分为上下两篇,上篇为接待服务技能,突出餐厅接待中职业技能训练与基本知识的培养。下篇为运营管理实务,突出餐饮运营理论、实践经验、管理实务的学习和提高。

本书坚持以培养学生餐厅接待与运营过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循工作过程系统化的规律,以模块的形式编写,增强教学内容的可操作性、实用性,其中的专业理论知识以实用、够用为度,以强化实用为教学重点,注重融会贯通,内容与饭店餐厅接待与运营工作的实际结合,与餐饮职业资格鉴定考试衔接,与中国饭店业职业经理人执业资格认定考试相融通,增强了适用性。

通过本课程的学习和按实训、实习教学基本要求安排到星级酒店餐厅或餐饮连锁企业实习,可使学生具备中、高级餐厅服务员和餐厅主管及以上管理人员所必需的基础理论与基本技能,熟悉酒店餐饮部运营的基本程序与方法,具备熟练的餐厅接待服务能力。

本书主要适用于高等职业技术学院旅游与酒店管理专业的学生作为教材用书,其中的上篇接待服务技能部分,也可用于中等职业学校的学生作为教

材及各类酒店、餐饮酒楼中的餐厅领班、一线服务员培训用书；下篇运营管理实务部分，可用于各类酒店、餐饮酒楼的部门经理、主管的专业理论培训用书。

本书由淄博职业学院旅游管理系副教授张波担任主编，石家庄铁路职业技术学院的苏晓光、淄博职业学院的洪艳以及秦皇岛职业技术学院的胡铁担任副主编。各章的编写分工为：第一、三、六、七、十二章由张波编写，第二、九章及附录由洪艳编写，第四、八、十章由苏晓光编写，第五、十一章由胡铁编写，李玉荣、李雪参与了本书部分章节的编写工作。

本书以淄博职业学院张波副教授主持的2009年山东省精品课程《餐厅接待与运营》为基础，又吸纳了石家庄铁路职业技术学院及秦皇岛职业技术学院教师多年餐饮管理专业教学与实践经验编写而成。

本书在编写过程中，还参考了大量饭店、餐厅管理相关的书籍与文献，在此特表示感谢。由于水平有限，本书难免存在一定的缺陷与不足，敬请各位专家、同业及读者批评指正，以待修正完善。

张 波

2011年11月



目 录

上篇 接待服务技能

第一章 餐饮服务概述	2
第一节 餐饮服务与服务产品	3
第二节 餐饮服务人员	5
第三节 餐饮部在饭店中的地位与作用	9
第二章 餐饮服务的基本技能	13
第一节 托盘	14
第二节 斟酒	16
第三节 餐巾折花	18
第四节 中餐宴会摆台	21
第五节 上菜、分菜	24
第六节 其他服务技能	26
第三章 中餐服务	33
第一节 中餐零点餐厅服务	34
第二节 中餐团体包餐服务	39

第三节 中餐宴会服务	42
第四章 西餐服务	50
第一节 西餐基本知识	51
第二节 西餐厅服务	58
第三节 西餐宴会服务	61
第五章 酒水知识与酒吧服务	67
第一节 酒水知识	68
第二节 鸡尾酒及其调制	75
第三节 酒吧服务	77

下篇 运营管理实务

第六章 餐饮管理概述	86
第一节 餐饮管理理论基础	87
第二节 餐饮运营系统的业务环节	90
第三节 餐饮组织机构及各部门职能	92
第七章 菜单设计与价格管理	100
第一节 菜单的组成	101
第二节 菜单的内容与式样设计	107
第三节 菜单的价格	113
第八章 餐饮原料的采供管理	120
第一节 餐饮原料的采购	121
第二节 餐饮原料的验收	127
第三节 餐饮原料的库存管理	131
第九章 餐饮生产管理	140
第一节 厨房的设计与布局	141
第二节 厨房生产运作管理	148
第三节 厨房卫生与安全管理	155

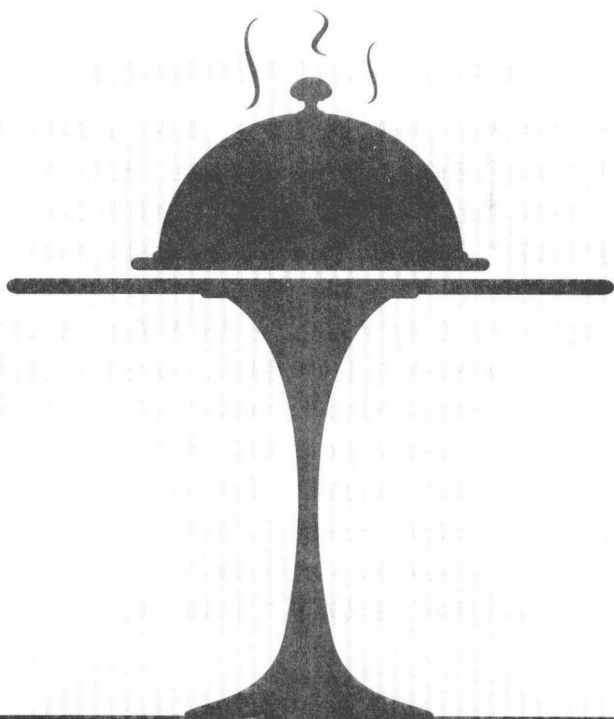
第十章 餐饮服务质量管理	162
第一节 餐饮服务质量.....	163
第二节 餐饮服务质量的 内容和特点	165
第三节 餐饮服务质量控制	169
第十一章 餐饮营销管理	177
第一节 餐饮营销概述.....	178
第二节 餐饮内部营销策略	184
第三节 餐饮外部营销策略	193
第十二章 餐饮成本与收入控制	199
第一节 餐饮成本的内容	200
第二节 餐饮成本的控制	203
第三节 餐饮收入的控制	207
附录一 中餐宴会摆台技能考核标准	213
附录二 中级餐厅服务员技能考核试卷	215
附录三 中级餐厅服务员技能试题评分标准及记录表	216
附录四 中级餐厅服务员理论考试试题	218
参考文献	224



餐厅接待与运营

CANTING JIEDAI YU YUNYING

上篇 接待服务 技能





第一章 餐饮服务概述

【知识目标】

1. 掌握餐饮服务的概念与特点。
2. 了解餐饮服务产品的实质。
3. 了解餐饮部在饭店中的地位与作用。

【能力目标】

1. 能够准确描述餐饮服务人员的素质要求。
2. 能够准确描述餐饮服务人员的岗位职责。

【导入案例】

用自己的身体遮掩天花板漏水现象

北京某合资饭店的西餐厅内灯火辉煌、人员满座，服务员忙忙碌碌地在为各餐桌的客人上酒、上菜。只见一位来自香港地区的餐厅管理员面带微笑、西装革履地站在餐厅边角的一处，很长时间一动不动。偶尔有客人走过他身边时，他会礼貌地打招呼或点头示意。宾客们都在进餐和谈话，谁也没注意这位管理员的举动。他为什么要长时间站在此处呢？这只有几个知情的服务员知道其中的奥秘。

原来，一小时前，这位管理员在餐厅内巡视，想看看各餐桌的客人有没有需要帮助的地方，同时也在检查餐厅的安全卫生环境和服务员的工作情况。检查中他发现餐厅边角的地毯上有一小滩水迹，便低头仔细观看，突然觉得有冰凉的水珠滴进自己的衣领，不禁打了个寒战，抬头一看才发现天花板上有一处漏水，并不时有水珠滴落。为了不影响客人用餐，保持餐厅的和谐气氛，他不动声色地站在滴水的地方，面向宾客，遮掩住地上的水迹，任凭水珠滴落在自己的后背上。过了一会儿，才有一位女服务员走来询问。他简短地告诉服务员此处漏水的情况，让她联系工程部马上检修，并请她不要声张，以免惊动客人。当服务员要求替换他时，这位管理员告诉她，她的职责是去为客人服务，这里的事不用她管。服务员联系检修后回来告诉管理人

员，天花板内有一条管道漏水，正在抢修，但需要一段较长时间。管理人员听后，示意服务员去继续工作，他仍坚持站在原处不动。就这样，这位管理员顶着滴漏的水珠，在那里足足站了一个多小时，直至水管抢修完毕。

事后，大家发现管理员的背后已经完全湿透。当有人问他为什么这样做时，他只是笑了笑说：“这是我们饭店工作人员起码的职责，换了你们也会这样做的。”

资料来源：程新造、王文慧编著.《星级饭店餐饮服务案例选析》.北京：旅游教育出版社，2005.

第一节 餐饮服务与服务产品

一、餐饮服务

餐饮服务是指餐饮工作人员为了满足就餐宾客的需要，而提供食品、酒水饮料和一系列劳务行为的总和。

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指服务人员在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供的服务；后台服务则是指在宾客视线所不能到达的场所，如采购部、粗加工区及厨房等部门工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。前台服务与后台服务相辅相成，任何一方出现问题都会影响餐饮服务质量；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。

对于餐饮部门来说，服务就是指为宾客而做的一切工作。

二、餐饮服务的特点

1. 无形性

任何一种服务都不可能量化，餐饮服务也不例外。无形的餐饮服务虽然是餐饮产品的重要组成部分，但它不同于一般的有形产品，如电视机、沙发等，仅从其色彩、性能、式样等方面就可初步判断其质量的高低。而餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后，凭生理和心理满足程度来评估其质量的优劣。餐饮服务的无形性给餐饮部门带来了销售上的困难。而且餐饮服务质量的提高是无止境的，所以要想提高服务质量，增加餐饮部门的销售额，关键在于餐饮工作人员，特别是厨师和餐厅服务人员的服务技能和服务态度。

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、过时则不能再享用。这恰似饭店的客房和客机的座位一样，如当日不出租、当班不满座，那么饭店或航空公司失去的是无法弥补的。所以，餐饮部要注意接待好每一位宾客，给他们留下良好的印象，并通过各种销售渠道推销餐饮产品，从而使宾客再次光顾，巩固原有客源市场，不断开拓新的客源市场。

3. 同步性

同步性，也称直接性。一般的物质产品，如电视机，由生产到消费不是直接的，而必须通过流通领域。这就是说，产品生产出来以后，要通过商业这个中间环节才能到达消费者手中。而餐饮部的大部分饮食品的生产、销售、消费是同步进行的，餐饮产品的生产服务过程也即宾

客的消费过程，即现生产、现销售。同步性决定了餐饮服务不可能储存也不可能外运。所以，饭店餐饮部除了必须考虑到餐饮产品的生产环境外，还必须考虑其销售环境，并注意充分利用当场推销的机会，既为宾客提供热情周到的服务，又为餐饮部推销更多的产品。

4. 差异性

一方面，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、受教育程度及其职业培训程度等方面的不同，他们为宾客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，不同的情绪，不同的时间，其服务方式、服务态度等也会有一定的差异，这就是餐饮服务的差异性。针对这一特点，餐饮部一定要制定餐饮服务质量标准。虽然要求每位员工达到完全一致的质量标准有一定的困难，但通过经常性的对员工进行职业道德教育，就能逐步端正服务态度，树立巩固的专业思想；不断地通过业务培训，就能掌握丰富的服务知识和熟练的服务技能，这样就可基本上做到餐饮服务的规范化、质量的标准化和管理的制度化。



小资料

全国首个餐饮服务标准发布

新华社重庆11月26日专电（记者郭立）近日，重庆市质量监督局首次发布《重庆市南滨路餐饮服务标准体系》，对服务的每个步骤进行了全面规范。据悉，这是全国首个餐饮娱乐服务标准体系。

2007年，国家标准化管理委员会批准重庆市在南滨路建设国家级餐饮服务标准化示范街，其中包括中餐餐饮服务标准、火锅餐饮服务标准和休闲娱乐业服务标准，并成立了培训基地。《重庆市南滨路餐饮服务标准体系》包括10大类21个标准：服务基础标准、服务质量标准、服务管理标准、职业资质标准、服务提供能力标准、服务安全标准、服务环境标准、服务工艺流程标准、服务岗位标准、考核评价体系标准，其中中餐服务标准有100多项内容，包含了沏茶、点菜、端菜和上水果等各个程序。



据介绍，《重庆市南滨路餐饮服务标准体系》由重庆市质量监督局牵头、南岸区质量监督局和南滨路管委会共同编制完成。这些标准虽然并非强制执行，但质量监督部门将对执行得好的企业，在政策扶持等方面提供便利，并挂牌公示，引导执行不力的企业逐步达到标准。

资料来源：深圳新闻网，深圳商报，2009年11月27日。

三、餐饮服务产品

随着社会经济的发展,服务劳动在人类经济生活中的作用日渐突出,缺少了各种服务性行业,整个社会经济运行就会立刻陷于瘫痪,这使得人们对服务的认识进一步深入,并最终把服务与物质产品等同起来,都作为人类劳动的产品来看待。餐饮服务已不再是一种简单、低级的劳动,而是成为能够满足人们需要的“高尚”的产品,这已成为人们的共识。

人们通常理解的产品,仅指有实体形态的物质产品,这是对产品的狭义的理解。现代经济学理论认为,任何能用以满足人类某种需要或欲望的东西都是产品。能否成为产品,并不在于是否有一个具体的形态,而在于它是否是为了满足人们的需要和利益而提供的,是否凝结了人类的一般劳动,也就是说是否具备了使用价值和价值的基本属性。换句话说,产品是指人们为留意、获取、使用进而提供给市场的用以满足某种欲望和需要的一切东西。产品包括有形的物体、服务、人员、地点、组织和构思等。餐饮企业提供服务付出劳动,宾客进行消费,是价值交换过程,也可以看做是宾客购买了某一种商品进行消费的过程。

因此,餐饮服务产品是餐饮部门提供的满足宾客需要的物质商品和服务的总和,是有形实物产品和无形劳务产品的有机结合。而“服务”即无形的劳务产品是餐饮服务产品的主体。任何产品都不是为生产而生产,而是为了满足需要而生产,是产品生产者通过产品把便利和利益提供给消费者。一般情况下,物体是传递便利和利益的媒介,无形的服务和有形的物体两者都是不可或缺的。在餐饮服务产品中,物质产品是不可缺少的,但更重要的是服务。宾客到餐厅消费,是为满足就餐的需要,当然要消费物质产品,但更要消费服务。

第二节 餐饮服务人员

一、餐饮服务人员及其分类

(一) 餐饮服务人员

餐饮服务业是劳动密集型行业。为了实现餐饮服务的目标,势必需要大量人员来从事这项工作。

餐饮服务是由餐饮部的服务人员提供给宾客的,是使客人得到以享受为实质内容的特殊服务。而餐饮部的营业活动是由多方面人员的共同努力来完成的。

从广义角度讲,餐饮服务人员是指餐饮部所有的为了满足宾客物质上和精神上需求而付出劳动的前台与后台的工作人员。

(二) 餐饮服务人员分类

从整个餐饮部门的业务运营系统来看,餐饮服务人员一般可以分为三种类型:管理人员、生产人员和餐厅服务人员。

1. 管理人员

管理人员通常分为三个层级,即高层管理人员、中层管理人员和低层管理人员。如何设置

管理的高、中、低层级别，确定每个管理层的基本职责，不同的企业有不同的做法。高层管理人员制订企业的长期计划和长期目标，他们比其他管理人员更重视企业的总体经营环境。中层管理人员是指指挥链条的中间环节。他们处于组织中上下级沟通的关键岗位，他们制定企业的短期目标，一般较少考虑影响企业环境的重大问题。低层管理人员有时被喻为“缝合针”。他们必须代表上级管理员工，同时向上级传达员工的愿望和关注的问题。低层管理岗位是管理的第一层级。低层管理人员通常比其他层级的管理人员更多地使用技术技能，并制定短期目标，诸如安排人员工作班次计划，协助员工做好几乎每餐都会出现的“高峰”时段的工作。

具有良好的知识和技能，并且渴望在担负更多责任的岗位上工作的员工经常有机会成为低层管理人员。员工渴望能够得到一个复杂而又有趣的工作岗位，但复杂的工作岗位无疑不是每个人都能胜任的。

2. 生产人员

生产人员主要从事食品的制作工作，平时接触顾客的机会相对较少。不管餐饮部门经营的类型与规模如何，固定的基本食品生产任务必须由这部分员工来承担。通常的生产人员包括：总厨、厨师、助理厨师、餐具服务助手、管事员、仓库验收保管员、面点师等。

3. 餐厅服务人员

餐厅服务人员是指在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供服务的工作人员，包括餐厅的餐厅经理、领班、值台员、引位员、调酒师、传菜员、收银员等等。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。

从狭义角度讲，餐饮服务人员是特指在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供食品、酒水饮料和服务的工作人员，即餐厅服务人员。

二、餐饮服务人员的素质要求

这里主要从狭义角度讲，餐饮服务人员所必须具备的素质。

1. 餐饮服务人员的思想素质

良好的思想素质是做好服务工作的基础。

- ① 要树立牢固的专业思想意识，敬业爱岗。
- ② 培养高尚的职业道德。
- ③ 要有良好的纪律修养。

2. 餐饮服务人员的业务素质

良好的业务素质是做好服务工作的关键。

- (1) 熟练掌握专业操作技能 托盘、斟酒、折花、摆台、上菜、分菜等。
- (2) 讲究各种服务礼节 问候礼、称呼礼、迎送礼、操作礼、仪表礼等。
- (3) 具有良好的文化素质

① 广博的知识。餐饮服务人员要掌握的知识有：烹饪知识、商品知识、食品营养卫生知识、文学史地方面的知识、音乐知识、民俗和法律知识等等。

② 语言运用知识。讲标准普通话，会使用敬语、礼貌用语。

③ 人际交往知识。餐饮服务是一种特殊的人际交往。在与客人的交往中必须坚持“客人至上”、“得理也要让三分”的原则，要求机智灵活，应变能力强。

3. 服务人员的身体素质

良好的身体素质是做好服务工作的保证。

(1) 健康的体格(要有军人一样的体魄) 服务人员劳动强度大、时间集中“日行百里不出门”、站立、行走、托盘等都要一定的腿力、臂力和腰力。

(2) 端庄的仪表(要具有演员一样的风度) 服务人员仪表端庄大方、和蔼可亲,会给客人留下美好的印象。

① 统一工装,下班不得穿回家。上班不宜配戴项链等饰品、内衣常洗勤换。

② 仪容、仪表。头发整齐不乱,常修指甲,女士要化淡妆。注意养成良好的个人卫生习惯。

③ 仪态举止。服务态度要热情周到、细致、耐心、笑容可掬,举止、谈吐要文雅大方。

小资料

微笑的培养方法

一、保持乐观。

二、微笑服务是服务人员自身良好情绪的表现,是热爱本身工作的表现。

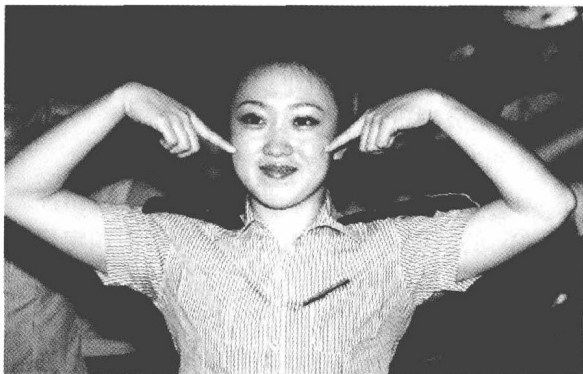
三、让微笑从内心发生,不要做作,做作的微笑反而会把客人吓跑。

四、微笑时,眼睛也应含有笑意,试想光露牙齿或抿嘴微笑而目光不配合会是多难看。

五、将“前”或“V”读50遍,这样将有助你自然的微笑。

六、微笑与天性有关,但后天的培养也很重要,每天对镜练习微笑,直到你满意并习惯为止。

资料来源:LOGO网2010年下半年促销员培训会资料



三、餐饮服务人员的岗位职责

1. 餐厅领班的岗位职责

领班是餐厅的基层管理人员,属下常有2~6名服务员,其岗位职责如下。

- ① 配合餐厅经理、助理经理的工作。
- ② 掌握服务员的出勤情况和平时工作表现,定期向主管报告。
- ③ 负责检查服务人员的仪容仪表,主持班前会,带领并督促服务员做好各项工作。
- ④ 了解当日客情,必要时向服务员详细布置当班工作。
- ⑤ 确保按规格布置餐厅和摆台,负责维持高标准的程序服务。
- ⑥ 检查服务柜里的用品、调味品等的准备情况。
- ⑦ 开餐时参加并监督食品饮料的服务,与厨房协调,保证按时、按质上菜。
- ⑧ 接受宾客投诉,并向经理汇报。
- ⑨ 负责点菜、推销菜肴的工作,亲自为重要客人服务。
- ⑩ 及时向有关部门汇报财产、设备损失情况,确保及时维修,使餐厅处于最佳状态。

- ⑪ 检查所有规章制度的执行情况，以身作则，为下属树立良好的榜样。
- ⑫ 下班前负责为下一餐布置好台面。
- ⑬ 核查账单，保证在宾客签字付款前完全正确。
- ⑭ 负责培训新员工或实习生。
- ⑮ 当班工作结束后，填写“领班报告单”。
- ⑯ 完成上级下达的临时性任务。

2. 值台员的岗位职责

- ① 着装整洁，守时礼貌，服从指挥。
- ② 负责擦净餐具、服务用具，搞好餐厅卫生工作。
- ③ 负责餐厅棉织品的送洗、点数、记录工作。
- ④ 负责布置餐桌摆位，做好服务前的一切准备工作。
- ⑤ 负责补充工作台，准备服务特殊菜肴的手推车、燃焰炉等一切用品。
- ⑥ 熟悉各种酒水，做好推销工作。
- ⑦ 熟悉餐厅菜单内容，了解其主料与佐料、烹调方法及时间、口味，掌握菜肴服务方式。
- ⑧ 按餐厅规定的服务程序和规格，为宾客提供尽善尽美的服务。
- ⑨ 负责将所有脏餐具送到洗涤间并分类摆放，及时向餐具柜内补充餐具。
- ⑩ 负责在宾客走后翻台，或为下一餐摆位。
- ⑪ 负责做好结束工作。
- ⑫ 完成领班布置的临时任务。

3. 引位员的岗位职责

- ① 着装华丽、守时，彬彬有礼，服从指挥。
- ② 负责接受宾客的电话预定和当面预定，并记录在案，负责落实。
- ③ 负责做好开餐迎宾时的准备工作。
- ④ 了解其他餐厅的客情，以便随机安排。
- ⑤ 负责将所有到餐厅用餐的客人礼貌地安排就餐。
- ⑥ 推销餐前酒。
- ⑦ 负责替宾客存放衣帽、伞等物品。
- ⑧ 搞好区域环境卫生。
- ⑨ 掌握宾客用餐人数、桌数等餐厅业务情况，并做好书面记录。
- ⑩ 接受投诉，并向经理汇报。
- ⑪ 接听电话，并通知受话人。
- ⑫ 与宾客上级同事保持良好的关系。
- ⑬ 负责将宾客满意地送出餐厅，并向宾客道谢、道别，替宾客按电钮，将其送上电梯。
- ⑭ 在餐厅满座时，要安排好候餐的宾客，并做好推销工作。

4. 调酒师的岗位职责

- ① 着装整洁，守时礼貌，服从指挥。
- ② 负责当日盘点，并开出领货单，请经理或主管签字确认。营业前负责吧台内的一切准备工作。
- ③ 负责到酒水库房领取酒吧需要的酒水。
- ④ 接受酒水订单，为酒吧和餐厅宾客准备鸡尾酒及其他酒水。
- ⑤ 负责妥善保管宾客存放在酒吧的烈性酒。

- ⑥ 负责擦净酒吧所有玻璃器皿和服务用具。
- ⑦ 保养吧台内设备, 如有损坏及时维修。
- ⑧ 提醒酒吧服务员积极向宾客推销酒水。
- ⑨ 与餐厅保持联系, 以便保证在预定等特殊情况下, 能为宾客提供良好的酒水服务。
- ⑩ 设立临时流动酒吧, 为宴会、酒会、自助餐会提供酒水服务。
- ⑪ 保存所有酒水订单, 并交财务部以备核查。
- ⑫ 掌握各种酒水的服务知识, 开发新的鸡尾酒品种, 搞好销售。

5. 传菜员的岗位职责

- ① 其工作区域只限于厨房与餐厅连接处的走道内。
- ② 着装整洁、朴素、大方, 守时、快捷、礼貌, 服从指挥。
- ③ 负责将订菜单上所有菜肴, 按上菜顺序准确无误地送到点菜宾客的餐桌值台员手中, 由值台员端上桌去。
- ④ 开餐前负责准备好调料、配料及传菜用具, 并主动配合厨师做好出菜前的准备工作。
- ⑤ 协助值台员将工作台上的脏餐具、空菜盘撤回洗碗间并分类摆放。
- ⑥ 负责小毛巾的洗涤、消毒工作或去洗衣房领取洗好的小毛巾, 并将其叠成卷筒状或长条状放入毛巾垫里, 保温备用。
- ⑦ 负责传菜间和规定地段的清洁卫生。
- ⑧ 负责保养各种传菜用具, 掌握特色菜使用的器具的端放方法。
- ⑨ 负责保管出菜单并交财务部, 以备核查。

第三节 餐饮部在饭店中的地位与作用

餐饮部是现代饭店中的一个重要部门。它不仅要满足客人对餐饮服务产品的需求, 为饭店在社会上树立良好的企业形象提供一个窗口, 还要为饭店创造较好的经济效益。

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, 饭店业因城市的发展而得以迅猛发展。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。餐饮业内部本身的竞争也日趋激烈, 饭店经营管理者竞相利用本身的餐饮服务、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最基本生活需要的产品

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能是一个健全的“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,