

主编 吴克祥
范建强
栾涛

餐饮与娱乐服务

天津人民出版社出版

[津]新登字 001 号

责任编辑 周 铨

章黛丽

装帧设计 王宝利

插 图 张志津

餐饮与娱乐服务

吴克祥 范建强 栾涛主编

天津人民出版社出版

(天津市张自忠路 189 号 邮编 300020)

德州地区新联印刷厂印刷

新华书店天津发行所发行

850×1168 毫米 32 开本 15 印张 400 千字

1995 年 9 月第 1 版 1995 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—10,000

ISBN 7—201—02355—1/F·243

定 价: 16.00 元



主 编 简 介

吴克祥 1963年1月生于湖北天门，1984年毕业于天津商学院。1987—1988年留学于美国纽约州立大学，主修酒店管理专业。毕业后受聘于纽约国际培训学校，其后又在某旅游开发公司任职。现在天津商学院从事旅游、饭店管理方面的教学与研究工作。先后出版《现代餐饮服务》、《会议组织与服务》、《餐饮与娱乐服务》，参与编写《现代餐饮经营与管理》、《中国旅游百科全书·饮食文化卷》等书，并在《旅游学刊》、《饭店世界》等杂志上发表论文十余篇。

BB7-68/09

前 言

近年来,随着我国国民经济的飞速发展,广大城乡人民的生活水平有了很大程度的提高。受西方餐饮服务方式的影响,人们对国内特别是都市餐饮服务提出了越来越高的要求。以现代人的生活意识而论,人们对用餐的要求不仅着眼于精美的食品和高雅的环境,而且还希望从用餐中得到娱乐和享受。

现代社会,不论西方或者东方,也不论一般餐馆还是高档次的豪华餐馆,甚至各种娱乐中心、度假村等,差不多都采用餐饮与娱乐相结合的经营方式。为适应餐饮业这种发展趋势的需要,提高现代餐饮业的服务水平,我们参照国家劳动部所制订的“餐饮服务技能考核标准”,从实用和便于操作出发,编成此书。全书分为三篇,系统介绍餐饮服务技能、餐饮服务知识和娱乐服务常识,介绍当今中西餐最常见的各种餐饮服务方式,尤其详细介绍娱乐服务方面的有关知识。撰写中,我们力图做到行文简明扼要,通俗易懂,以利于广大餐饮业、娱乐业工作者和就读于酒店管理、餐饮服务专业的大专院校学生在工作或学习中参考。

本书在编写过程中曾借鉴和参考过同行的有关资料,谨铭此表达我们的感激之忱。由于编者水平有限,成书仓促,错误或不足之处在所难免,恳望得到读者的批评、指正。

吴克祥

一九九五年八月于天津

目 录

第一篇 餐饮服务技能

第一章 餐饮服务概述	(1)
第一节 餐饮服务的运作系统	(1)
第二节 餐饮服务工作范围	(13)
第三节 餐饮服务安全操作原则	(19)
第四节 餐饮服务程序	(25)
第二章 餐饮服务人员	(35)
第一节 餐饮服务人员的服务意识	(35)
第二节 餐饮服务人员素质	(37)
第三节 餐饮服务人员职责	(47)
第三章 餐饮服务的基本技能	(55)
第一节 托盘	(55)
第二节 摆台	(58)
第三节 餐巾折花	(64)
第四节 斟酒	(73)
第五节 上菜与分菜	(81)

第六节 其它服务技能	(87)
第四章 餐饮服务的接待与推销技能	(89)
第一节 餐饮服务的接待技能	(89)
第二节 餐饮服务的推销技能	(95)
第五章 现代餐桌餐饮服务.....	(100)
第一节 中餐服务.....	(100)
第二节 美式服务.....	(103)
第三节 法式服务.....	(107)
第四节 俄式服务.....	(114)
第五节 英式服务.....	(116)
第六章 现代自助餐饮服务.....	(118)
第一节 柜台服务.....	(118)
第二节 自助餐厅服务.....	(120)
第三节 自助餐服务.....	(124)
第四节 客房餐饮服务.....	(129)
第五节 其它自助餐饮服务.....	(133)
第七章 宴会组织与服务.....	(135)
第一节 宴会种类.....	(135)
第二节 宴会组织.....	(137)
第三节 宴会服务.....	(146)
第八章 中餐筵席服务.....	(149)
第一节 中餐筵席结构与设计.....	(149)

第二节 现代中餐筵席服务·····	(156)
-------------------	-------

第二篇 餐饮服务知识

第九章 餐饮卫生知识·····	(163)
-----------------	-------

第一节 食品污染的途径及其防止·····	(163)
----------------------	-------

第二节 餐厅环境与个人卫生·····	(168)
--------------------	-------

第三节 食品与饮料卫生·····	(172)
------------------	-------

第十章 菜肴知识·····	(181)
---------------	-------

第一节 膳食营养结构·····	(181)
-----------------	-------

第二节 中餐菜品·····	(189)
---------------	-------

第三节 西餐菜品·····	(199)
---------------	-------

第十一章 烹调知识·····	(210)
----------------	-------

第一节 中餐的基本烹调方法·····	(210)
--------------------	-------

第二节 西餐主要烹调方法·····	(217)
-------------------	-------

第十二章 菜单·····	(225)
--------------	-------

第一节 菜单的作用·····	(225)
----------------	-------

第二节 菜单的内容与设计·····	(227)
-------------------	-------

第三节 菜单的定价原则和定价方法·····	(233)
-----------------------	-------

第十三章 餐饮用具的使用与保管·····	(236)
----------------------	-------

第一节 餐具的使用与保养·····	(236)
-------------------	-------

第二节 餐厅设备的使用与保养·····	(238)
---------------------	-------

第十四章 国外人饮食习俗	(249)
第一节 欧美人的饮食习俗.....	(249)
第二节 亚州人的饮食习俗.....	(255)
第十五章 鸡尾酒服务	(261)
第一节 鸡尾酒概述.....	(261)
第二节 最流行鸡尾酒配方.....	(271)
第十六章 酒精饮料	(288)
第一节 酒精饮料的分类.....	(288)
第二节 葡萄酒.....	(289)
第三节 啤酒.....	(304)
第四节 中国酒.....	(310)
第五节 洋酒.....	(322)
第十七章 非酒精饮料	(342)
第一节 茶.....	(342)
第二节 咖啡.....	(364)
第三节 其它饮料.....	(373)

第三篇 娱乐服务常识

第十八章 表演娱乐项目	(384)
第一节 表演娱乐概述.....	(385)
第二节 音乐表演.....	(388)

第三节	民族戏曲表演·····	(397)
第四节	歌舞表演·····	(405)
第五节	时装表演·····	(411)
第十九章	自娱性项目·····	(413)
第一节	舞厅与服务·····	(413)
第二节	卡拉 OK ·····	(418)
第三节	KTV ·····	(425)
第四节	舞厅、卡拉 OK、KTV 服务 ·····	(431)
第二十章	运动性娱乐项目·····	(432)
第一节	室内运动·····	(432)
第二节	户外运动·····	(444)
第二十一章	健身娱乐项目·····	(456)
第一节	按摩·····	(456)
第二节	美容美发·····	(458)
第三节	桑拿浴·····	(464)
第四节	健身健美·····	(467)

第一章 餐饮服务概述

第一节 餐饮服务的运作系统

一、餐饮服务的核心

随着人们生活水平由温饱型向小康型的转变,现代餐饮业从注重食品的味道和数量逐渐转移到以服务为中心,在优质服务中享受美味佳肴。对外开放的扩大,使世界市场对中国餐饮的需求量越来越多,而且对服务质量要求越来越高。这就要求我们在保证色、香、味、型等品质的基础上,提高餐饮业的服务水准。

众所周知,餐饮服务是由供应菜肴及其服务过程所组成。它不仅包括了设备、设施等硬件服务及礼貌、热情、卫生等软件服务,而且强调对顾客服务的连续性。顾客从踏入餐厅之时开始接受服务直到离开,都必须得到不间断的礼貌、热情、优质的服务,无论其中任何一个场所或环节接待的不够完满,都会影响服务的整体效果及顾客的最终感受。精美的菜肴,必须要有高质量的服务。只有提高服务水准,才能让顾客在进餐中得到真正的享受。

餐饮服务的核心是“以顾客为中心”,即我们所强调的“顾客就是上帝”。我们的服务对象是顾客,就得想法使顾客得到满意。无论是在菜品口味的改进方面,还是在餐厅桌椅的布置方面,以及服务原则和方法的确定方面,都要以顾客满意为原则。顾客的满意标准是以顾客会再度光临餐厅来衡量。

麦当劳成功的要素,就是它始终重视顾客。它的整体价值观念是质量、服务、卫生和价值。40多年来,这些价值观,从未改变。正因为如此,麦当劳迅速超过了在它很早以前就已占领餐饮舞台的肯得基炸鸡店和白城堡体系。顾客的满意是顾客所体验的高兴程

度,要做到这一点需要关注服务的每一个细节。

“以顾客为中心”的餐饮服务,首先要以顾客需求为原则。根据顾客的个人爱好,习俗等提供服务。其次要以协助顾客为原则。积极主动地告诉顾客,我们可以做什么,顾客可以享用什么,从而促成顾客参与的积极性和动机。第三,要以消除顾客忧虑不安为原则。顾客所享受的服务在很大程度上依赖于服务者,而依赖性的主要表现是不安。所以,我们必须以热情诚恳的态度和熟练的技能,为顾客提供无忧虑服务。在全世界各地的麦当劳餐馆中,成千上万的顾客受到真诚而热情的欢迎,顾客所感受到的是亲切的微笑。

现代餐饮发展使人们更多地注重用餐中的享受(Enjoyment),娱乐(Entertainment)和兴奋(Exciting)。

人们生活节奏加快,外来快餐业的进入和影响,使得餐饮业在这个时代又逐渐向两极分化,即出现快餐化(即 FastFood)和美食化(即 Gourmet)。快餐提供价格低廉、服务迅速的食品如麦当劳,肯得基,必胜客等。快餐一方面适应了工作节奏快和经济型人们的需要,另一方面提供了品质 Q,清洁 C 和服务 S 的保证,使之受到广大人们的欢迎。美食则以其精美的食品(Good Food & Beverage),高雅的环境和氛围(Good Environunment),豪华的服务(Good Service)来满足人们对餐饮的享受。

二、餐饮服务的分类

(一)据经营方式不同分类

1. 快餐经营。向客人提供有限的食品和饮料,可设座位在室内经营,也可外卖。

2. 正餐经营。这是目前餐饮业最多的经营单位,有些供应中、晚餐,也有早、中、晚餐都供应的,这类餐馆中都设有座位,并供应酒水。同时,这类餐馆大多对外承办大小宴会。

3. 酒吧及小酒馆。供应酒水饮料和少量的食品。

4. 咖啡馆。为西方餐饮方式的一种,特色是消费低廉、座椅舒

适,是供人们叫一杯饮料后休息的场所。

5. 售货站。分为固定售货站和流动售货站两种,一般出售有限的但具有一定特色的食品或饮品。

6. 自动售货机。客人从自动售货机上挑选自己喜爱的食物,并按操作指示投入硬币,就可取一份食物。

(二)据所提供菜式品种不同分类

1. 西餐馆。主要以供应美式、法式、俄式及意式菜点为主。此类餐馆讲究内部装璜、气氛、服务方式,以及用餐程序、菜的搭配、酒水搭配等。

2. 中餐馆。供应中国各式菜肴,包括粤菜、闽菜、鲁菜、淮扬菜、川菜、湘菜、江浙菜、京菜等。

3. 清真及各民族地方特色食品。

4. 日本料理。日本菜重色彩,且装排精美,通常喜欢让厨师亮相,以一条白毛巾扎在头上为象征。

5. 韩国料理。韩国菜以石头火锅为主,把所涮肉类放在火锅上烤,烤好后再加佐料。这种餐馆冬季经营最为适宜。

(三)据地点分类

1. 市内餐饮服务。大多数餐饮服务都设在市内。

2. 公路边餐饮服务。满足汽车旅游客人对餐饮的需求。

3. 交通终点餐饮服务。在车站、码头、空港等处设置的餐饮服务,以满足旅客在等候、滞留时对餐饮的需求。

4. 旅游地餐饮服务。设在海滨、温泉、湖畔、山地、森林、名胜古迹等风景旅游区,为游人服务。

(四)据服务对象不同分类

1. 为一般消费者提供的餐饮服务。这是我们一般意义上的餐馆。

2. 为工商企业的内部职工提供的餐饮服务设置,一般为内部餐厅,主要供应早点和午餐,也有对外营业的。

3. 为学生提供的餐饮服务。中学、大学为住校生提供的一日

三餐饮食。这个市场在餐饮业中占相当比重,在欧美国家特别重视为这类顾客所需营养的调配。

4. 保健场所设置的餐饮服务。各类医院、疗养院为病人或疗养者提供的饮食服务。为保证病人和疗养者的健康需要聘请专职的营养学家,调配饮食营养。

5. 交通运输市场的饮食服务。飞机、火车、轮船上为乘客在旅行时提供的餐饮服务。

6. 其它类餐饮服务。如图书馆为读者提供的饮食服务,保育院为儿童提供的饮食服务。

(五)根据餐饮服务形式不同分类

1. 餐桌服务(TABLE SERVICE)——客人就座餐桌,由服务人员服务餐饮。餐桌服务中包括了美、法、俄、中及宴会服务方式。

2. 柜台服务(COUNTER SERVICE)——客人就座于柜台的一边,服务人员从柜台的另一边服侍菜肴。

3. 自助餐厅服务(CAFETERIA SERVICE)——客人从自助餐台上取食物,于餐台的末端结帐付款,而后自己将食品端到餐桌上食用。

4. 自助服务(BUFFET SERVICE)——客人从放置各式各样食物的自助餐桌上,自己动手拿盘,挑选自己所喜爱的菜肴,而且自己端至餐桌上食用。

5. 汽车服务(DRIVE-IN-SERVICE)——客人坐在车内,自车窗伸手购买饮食,在车内食用。

6. 小吃摊服务(REFRESHMENT STANDS SERVICE)客人付现款购买饮食,坐着、站着吃或拿到其它地方吃。

7. 外卖服务(TAKE OUT SERVICE)——食物装入食品袋,客人买了拿回家吃。

8. 自动售货机服务(VENDING MACHINE SERVICE),客人从自动售货机上挑选自己喜爱的食物按操作指示投入硬币,

就可以取一份食物。

三、餐饮服务的特点

餐饮服务的特点是由餐饮业经营的特殊性所决定的。

(一) 餐饮经营的特殊性

1. 生产上的特殊性

a. 餐饮生产属于个别订制生产。餐厅所销售的菜品是客人进入餐厅后,由客人个别订菜,然后将其制成个别的成品。这给餐饮产品质量的稳定和统一带来很大的困难。

b. 生产过程时间短。餐饮生产的特点是现点、现做、现消费,要求备有充足的原材料和经验丰富的厨师,才能满足客人的需求。

c. 生产量的预测很困难。客人上门,餐厅才有生意做,而客人的人数及其所要消费的餐饮很难预估,而且产品原料的种类繁多,多种原料制成一种成品,同一材料又有各种不同的用法。

d. 餐饮产品容易变质、腐烂。经过烹饪的产品过了几小时就会变味、变质,甚至腐烂不能食用。热的餐饮会变冷,冷的餐饮会变温,从而失去了成品价值。所以成品不能库存,生产过剩就是损失。

2. 销售上的特殊性

a. 销售量受场所大小的限制。餐厅接待能力受餐厅场地的大小、桌椅的数量等因素的限制。

b. 销售量受时间的限制。一般人一日三餐,其用餐时间大致相同。用餐时间一到,餐厅里挤满了客人,时间一过则空无一人。

c. 餐饮设备要豪华,有高雅的气氛供人享受。客人在餐厅用餐,除了要求可口的餐饮及亲切的服务外,希望在设备豪华的餐厅有舒服的享受。因此,餐厅的布置,桌椅、娱乐设备及其音乐的演奏,要投入相当可观的资金。

d. 销售以收现金为主,资金周转快。餐厅的销售收入中,小额交易多以收现金为原则,因此资金周转快,用现金买回的原料款项,当天或过一两天就可以收回现金。

3. 服务上的特殊性

a. 服务对客人的心理影响大。餐厅服务与客人的接触时间长,服务人员的态度、礼貌和服务技巧会直接影响到客人对餐饮部门的评价,影响到客人的用餐感受。

b. 寓销售于服务之中。餐厅的销售很大程度上取决于服务人员的服务态度、销售意识与销售技巧。要培养服务人员的推销意识,同时又不使客人感到在兜售,而是站在他们的立场上所提供的一种服务,这要经过长期的培训才能达到。

(二) 餐饮服务的特点

由于餐饮业在经营上的特殊性,所以餐饮服务具有以下几个特点。

a. 同步性。生产与消费不可分割。

同步性,即直接性。餐饮服务中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是宾客的消费过程,即现生产、现销售。同步性决定了餐饮产品不可能贮存也不可能外运,有着极强的时间性和消费者本人临场的特征。所以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。

b. 呈线状性。不同于一般商业的“点状”售货服务,即一次性接触,交换后即结束。餐饮服务大多数情况下,是客人一进入门厅至消费完毕,要与服务组织在同一空间相处并延续一段相当的时间,要经过迎宾、领座、点菜、上菜、送客等一系列过程,是一个“线状”的服务,任何一部分的服务失败,都会使此“线”断裂,而以整个服务失败为结果,这就要求有良好的服务组织网络及其协调关系。

c. 人际服务的复杂性。由于是线状服务,服务者与被服务者必须要在同一空间有一段相处时间,这就出现人际关系的处理问题。所以说,餐饮业的人际服务是人际关系的一种特殊形式,而人际关系是最难处理的,尤其是面对不同地区、不同生活背景、不同习惯

习俗、不同性别年龄、不同当时心境的顾客群,又要求使每一位客人都满意,这便是处理这种特殊人际关系的难度。

d. 异质性。即服务的差异性。服务因提供者与顾客之间的沟通、交往状况(消费者参与生产程度)不同而产生的不同结构。

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、所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。

e. 重复而多样性变换。一方面,从餐饮业经营者来说,致力于使其目标客人不断地重复消费,以求得长期稳定的经营利润,这便是客人的多次性重复消费;另一方面,客人在每次消费过程中,也呈对服务的多次性需求,其每次消费及其需求都是不相同的,即每位客人都有求新、求异心理,这就形成了客人对餐饮服务需求的重复使用、多样变换。这就要求经营者的不断创新,服务者要有较好的适应心理及其工作技巧。

四、餐饮服务的内容

(一)餐饮服务的内容

由于餐饮服务具有呈线状性、一次性、同步性、异质性、重复而多变性的特点,餐饮服务质量的衡量和提高主要依靠顾客最关心的问题。

餐饮服务的内容主要表现在以下几个方面。

1. 食品质量。食品质量是餐饮服务的基础,客人主要是通过对此的感受享用服务。餐厅提供的菜肴选料要精细,品质要保证,品种应呈多样化,并适应各种顾客的风俗习惯和口味。菜肴的制做要注重色、香、味、形。

2. 设备设施。要保证为客人提供的一切设备、设施的正常运转,以给人方便、舒适的享受。注意保养和维修以保证设施的完备

程度和良好的运行状况。

3. 整洁卫生。餐饮服务首先要保证餐饮卫生,包括服务人员衣着、个人卫生,菜肴卫生,环境卫生等。服务操作过程中的清洁卫生是人们外出用餐最关心的问题。

4. 环境气氛。 创造一种适合于客人用餐的环境。

5. 安全服务。 注意防火、防盗、防毒。尊重客人隐私权,让客人在餐厅用餐具有安全感。

6. 服务项目。 以客人的需要为依据,为客人设置服务项目,如提供电话服务项目。

7. 技能技巧。 娴熟的技能是衡量服务档次和规格的标准。服务人员应掌握所需的多种服务技能,并运用自如。

8. 服务水平。 按所设计的服务规定和程序操作,及时为客人提供服务。

9. 礼仪礼貌。 服务人员的语言、行为和仪表,反映了餐厅对客人的基本态度,同时也反映了员工素质和文化修养的水准。

10. 服务态度。 服务人员应主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳地为客人服务,永远树立以顾客为中心的思想。

餐饮服务的每一项内容如同餐桌上的每一道菜,是构成餐饮服务的子产品。尽管每项服务对顾客个人来说重要性不同,但任何一项的不合格都会导致顾客对整个餐饮服务质量的的不满。所以认真做好每项服务是餐饮的基础。

(二)餐厅各部门功能

为了更好地做好餐饮服务,各部门需要明确分工,各司其职、各尽其责,大型餐厅一般需要下列的功能和岗位。

1. 管制组(FOOD&BEVERAGE CONTROL)——负责餐饮部一切食品、饮料的控制管理,成本分析,统计报告,食品开发试验及预测、汇总等。

2. 酒水部(BAR DEPARTMENT)——负责饮料的调配、发给,制造以及管理。对所属负责训练、调配工作,对酒宴负责布置,