

高职高专经管系列教程

张波 韩芳 洪艳 编著

餐饮服务 与管理

上海财经大学出版社

高职高专经管系列教程

餐饮服务与管理

张 波 韩 芳 洪 艳 编著



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/张波,韩芳,洪艳编著. —上海:上海财经大学出版社,2007.8

(高职高专经管系列教程)

ISBN 978-7-81098-942-8/F·896

I. 餐… II. ①张… ②韩… ③洪… III. ①饮食业-商业服务-高等学校:技术学校-教材 ②饮食业-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 100341 号

□ 策 划 李成军

□ 责任编辑 蔡美凤

□ 封面设计 钱宇辰

CANYIN FUWU YU GUANLI

餐饮服务与管理

张 波 韩 芳 洪 艳 编著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

宝山蔚村书刊装订厂装订

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/32 18 印张 323 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 24.00 元

前 言

近年来,随着我国旅游、酒店业和餐饮业的不断发展,社会上急需大量的熟知酒店餐饮服务技能与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。

“餐饮服务与管理”课程是高等职业院校旅游与酒店管理类专业的骨干课之一。本教材分为上下两编,上编为服务技能篇,突出餐饮职业技能训练与基本知识的培养;下编为管理实务篇,突出餐饮专业理论、实践经验、管理实务的学习和提高。

本教材坚持以培养学生餐饮服务与管理过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,以模块的形式编写,增强教学内容的实用性,其中的专业理论知识以实用、够用为度,以强化应用为教学重点,注重融会贯通,内容与饭店餐饮工作的实际结合,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习教学基本要求安排到星级酒店实习,可使学生具备中、高级餐饮服务员和餐饮部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,具备熟练的餐饮服务接待能力。

本教材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教材用书,其中的上编“服务技能篇”,也可用于中等职业学校的学生教材及各类酒店、餐饮酒店的餐厅领班和服务员的培训用书;下编“管理实务篇”,可用于各类酒店、餐饮酒店的部门经理和主管的专业理论培训用书。

本教材由山东淄博职业学院旅游系的张波、洪艳以及上海科学技术职业

学院的韩芳结合十余年的酒店餐饮专业理论教学与实践经验共同编著而成。在编写中,难免存在一定的不足,敬请各位专家、同业及读者指正,以待修正完善。

编 者

2007年5月

目 录

前 言	1
-----	---

上 编 服务技能篇

第一章 餐饮服务概述	3
学习目标	3
引入案例	3
第一节 餐饮服务与服务产品	4
第二节 餐饮服务人员	6
第三节 餐饮部在饭店中的地位与作用	11
小结	15
应用	15
第二章 餐饮服务的基本技能	17
学习目标	17
引入案例	17
第一节 托盘	18
第二节 斟酒	20
第三节 餐巾折花	23
第四节 中餐宴会摆台	26
第五节 上菜、分菜	29
第六节 其他服务技能	31

小结	35
应用	35
第三章 中餐服务	40
学习目标	40
引入案例	40
第一节 中餐零点餐厅服务	41
第二节 中餐团体包餐服务	47
第三节 中餐宴会服务	51
小结	57
应用	57
第四章 西餐服务	60
学习目标	60
引入案例	60
第一节 西餐基本知识	61
第二节 西餐厅服务	68
第三节 西餐宴会服务	72
小结	76
应用	77
第五章 酒水知识与酒吧服务	80
学习目标	80
引入案例	80
第一节 酒水知识	81
第二节 鸡尾酒及其调制	87
第三节 酒吧服务	90
小结	96
应用	97

下 编 管理实务篇

第六章 餐饮管理概述	103
学习目标.....	103
引入案例	103
第一节 餐饮管理理论基础.....	104
第二节 餐饮运营系统的业务环节.....	108
第三节 餐饮组织机构及各部门职能.....	110
小结.....	116
应用.....	117
第七章 菜单设计与价格管理	122
学习目标.....	122
引入案例	122
第一节 菜单的组成.....	123
第二节 菜单的内容与式样设计.....	131
第三节 菜单的价格.....	138
小结.....	145
应用.....	145
第八章 餐饮原料的采供管理	147
学习目标.....	147
引入案例	147
第一节 餐饮原料的采购.....	148
第二节 餐饮原料的验收.....	154
第三节 餐饮原料的库存管理.....	159
小结.....	167
应用.....	168
第九章 餐饮生产管理	172
学习目标.....	172
引入案例	172

第一节 厨房的设计与布局	173
第二节 厨房生产运作管理	181
第三节 厨房卫生与安全管理	188
小结	195
应用	195
第十章 餐饮服务质量管理	197
学习目标	197
引入案例	197
第一节 餐饮服务质量	198
第二节 餐饮服务质量的內容和特点	201
第三节 餐饮服务质量控制	206
小结	214
应用	215
第十一章 餐饮营销管理	217
学习目标	217
引入案例	217
第一节 餐饮营销概述	218
第二节 餐饮内部营销策略	227
第三节 餐饮外部营销策略	238
小结	242
应用	243
第十二章 餐饮成本与收入控制	246
学习目标	246
引入案例	246
第一节 餐饮成本的内容	247
第二节 餐饮成本的控制	251
第三节 餐饮收入的控制	256
小结	261
应用	262

附录一	中餐宴会摆台技能考核标准·····	263
附录二	中级餐厅服务员技能考核试卷·····	265
附录三	中级餐厅服务员技能试题评分标准及记录表·····	266
附录四	中级餐厅服务员理论考试试题·····	268
参考文献	·····	276

上 编

服务技能篇

第一章 餐饮服务概述

学习目标

通过本章学习,你应能够:

- 掌握餐饮服务的概念与特点;
- 了解餐饮服务产品的实质;
- 掌握餐饮服务人员的素质要求;
- 了解餐饮服务人员的岗位职责;
- 了解餐饮部在饭店中的地位与作用。

引入案例

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。只见一位香港来的餐厅管理人员面带微笑、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那里呢?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,这位管理人员告诉她,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,但需要一段较长的时间。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,这位管理人员顶着滴漏的水珠,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》,旅游教育出版社2005年版。

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与服务态度。

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收入。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就是宾客的消费过程,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,但通过经常性地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。

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,这是对产品的一种狭义的理解。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。换言之,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,也可以看作是宾客购买了某一种商品进行消费的过程。

所以,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。在一般情况下,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,是为了满足就餐的需要,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,势必需要大量的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由多方面人员的共同努力来完成。

从广义角度来讲,餐饮服务人员是指餐饮部所有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。高层管理人员制定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。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。

从狭义角度来讲,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。

(一) 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。