

F

Fandian



Fuwu

餐厅服务

第三版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



Fandian



Fuwu

餐厅服务

第三版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



Fandian
Fuwu

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务/王德静主编. —3版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978-7-5045-6089-6

I. 餐… II. 王… III. 饮食业-商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第053998号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 13.25印张 204千字

2007年5月第3版 2007年5月第1次印刷

定价: 18.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前言 Preface

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师和行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

这次教材修订工作的重点主要在以下几个方面。

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整。同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学业证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校饭店服务专业使用，也可作为职工培训教材。

本次教材的修订工作得到了北京、湖南、湖北、广东、福建、河南等省、直辖市劳动和社会保障厅（局）及有关学校的大力支持，在此我们表示诚挚的谢意。

《餐厅服务（第三版）》的主要内容有：餐厅服务概述、餐厅服务人员应具备的素质、餐厅服务的基本技能、中餐服务、西餐服务、宴会服务、酒水知识、菜单设计和餐厅管理基础知识等。本书配有习题册。

本书由王德静主编，孔英丽、王源、苏志平、李琴英参编；沈群审稿。

劳动和社会保障部教材办公室

2007年3月

目录

Contents

第一章 餐厅服务概述	1
§ 1—1 餐厅在饭店中的地位和作用	2
§ 1—2 餐厅服务的特点	3
§ 1—3 餐厅的组织结构与岗位职责	5
§ 1—4 餐厅的种类	6
第二章 餐厅服务人员应具备的素质	12
§ 2—1 餐饮服务人员基本素质	13
§ 2—2 餐厅服务人员应具备的基本观念	27
§ 2—3 餐厅服务人员的职业道德	29
第三章 餐厅服务的基本技能	34
§ 3—1 端托	35
§ 3—2 酒水服务	40
§ 3—3 餐巾折叠	46
§ 3—4 摆台	55
§ 3—5 上菜、分菜	65
§ 3—6 撤换餐具	70
第四章 中餐服务	72
§ 4—1 中餐简介	73
§ 4—2 中餐服务的基本环节	77
§ 4—3 中餐零餐服务程序	89
§ 4—4 团体包餐服务	92
第五章 西餐服务	97
§ 5—1 西餐简介	98

目录 Contents

§ 5—2	西餐服务方式	100
§ 5—3	零点餐厅服务	113
§ 5—4	自助餐服务	122
第六章	宴会服务	125
§ 6—1	宴会预订	126
§ 6—2	中餐宴会服务	129
§ 6—3	西餐宴会服务	136
§ 6—4	冷餐会和鸡尾酒会	140
第七章	酒水知识	147
§ 7—1	酒的基础知识	148
§ 7—2	中国酒	151
§ 7—3	外国酒	153
§ 7—4	非酒精性饮料	159
第八章	菜单设计	166
§ 8—1	菜单的作用与种类	167
§ 8—2	菜单的内容编排	176
§ 8—3	菜单的定价和艺术设计	180
第九章	餐厅管理基础知识	185
§ 9—1	餐厅管理概述	186
§ 9—2	餐厅服务质量管理	187
§ 9—3	餐厅推销	191
§ 9—4	餐厅用具和设备的使用与保养	200

第一章 餐厅服务概述

餐厅是为顾客提供食品、酒水及良好服务的商业性公共场所，是饭店的重要组成部分。



本章重点

- * 餐厅的作用
- * 餐饮经营的特殊性
- * 餐厅服务的特点
- * 餐厅服务的内容
- * 餐厅工作人员的职责
- * 餐厅的种类



§ 1—1 餐厅在饭店中的地位 and 作用

一、餐厅在饭店中的地位

1. 餐厅是饭店的重要组成部分

在旅游者的“食、住、行、游、娱、购”这些基本需求中，食排在第一位，所以饭店作为顾客的“家外之家”，必须要有相应的部门为其提供食品、酒水和服务，来满足他们在“食”上的需求。

2. 餐厅是饭店的主要收入来源之一

在一些欧美国家，饭店餐厅收入一般占饭店总收入的35%左右，仅次于客房收入。我国旅游饭店的餐饮收入一般占饭店营业总收入金额的30%~40%。我国旅游饭店的餐饮收入占营业总收入的50%~60%，甚至超过了60%。

3. 餐厅服务水平是饭店服务水平的客观标志

从客人的角度分析，餐饮服务水平主要由厨房烹调加工水平和餐厅服务水平两大因素决定。高超的厨艺可以满足客人的基本生理需求，服务水平则影响客人在购买、接受实物产品时的精神和心理状态。因此，要树立饭店的形象，首先必须加强餐饮部门自身的高品质形象建设。

4. 餐厅服务是饭店市场营销的重要组成部分

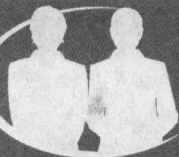
我国大多数旅游饭店在经营中，淡、旺季差别比较明显，应设法加强餐饮部门在淡季的经营，如举办各种风味的美食节，利用节假日开展各种形式的推销活动、娱乐活动等，这样可大大提高饭店设施的利用率，增加饭店的收入。

5. 餐厅是弘扬中华饮食文化的重要场所

中华民族五千年的文明史，中国的烹饪艺术博大精深，已成为吸引众多外宾来华旅游的重要因素。作为以接待中外宾客为主的旅游饭店餐饮部门，向客人宣传中餐、弘扬中餐的文化艺术，是餐厅服务人员义不容辞的责任。

二、餐厅在饭店中的作用

餐厅在饭店中的作用是通过餐厅服务来具体体现的。餐厅服务是餐厅各项工作的核心，是餐厅服务人员在餐厅中为满足客人对餐饮需要而从事的一种业务活动。



餐厅服务是组成整个饭店产品必不可少的部分，其服务水平和特色在很大程度上反映着饭店的总体水平和特色。

餐厅在饭店中的作用具体体现在以下几点：

1. 了解和满足顾客的需求。
2. 拉近饭店与客人之间的关系。
3. 促进饭店经营活动的开展。

§ 1—2 餐厅服务的特点

餐厅服务是餐厅服务人员为就餐客人提供食品、酒水的一系列行为的总和，它可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。餐厅服务关系如图1—1所示。

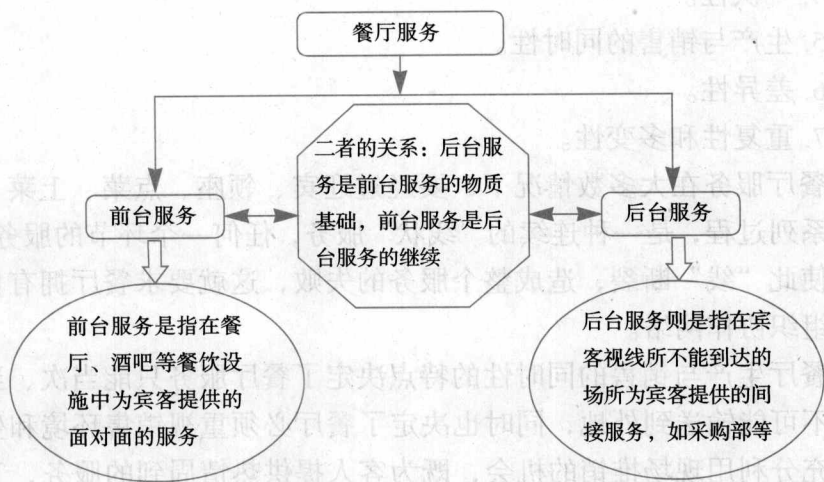


图1—1 餐厅服务关系图

一、餐饮经营的特殊性

餐饮部作为饭店中唯一的生产部门，其经营上的特殊性决定着餐厅服务的特点。

1. 餐饮生产的特殊性

- (1) 餐饮产品的生产时间短。
- (2) 餐饮产品的生产数量难以预测。



- (3) 餐饮产品及其原材料不易保存。
- (4) 餐饮生产过程的管理难度大。
- 2. 餐饮产品销售上的特殊性
 - (1) 经营场所的大小限制餐饮产品的销售量。
 - (2) 进餐时间限制着餐饮产品的销售量。
 - (3) 销售毛利率高, 资金周转快。
 - (4) 业务环节多, 成本难控制。

二、餐厅服务的特点

餐厅在经营上的特殊性, 决定了餐厅服务具有以下几个特点:

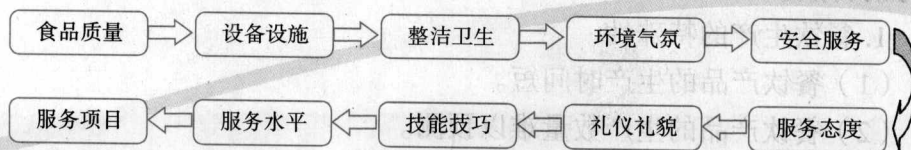
- 1. 无形性。
- 2. 连续性。
- 3. 人际服务的复杂性。
- 4. 一次性。
- 5. 生产与销售的同时性。
- 6. 差异性。
- 7. 重复性和多变性。

餐厅服务在大多数情况下, 要经过迎宾、领座、点菜、上菜、送客等一系列过程, 是一种连续的“线状”服务, 任何一个环节的服务失败, 都会使此“线”断裂, 造成整个服务的失败, 这就要求餐厅拥有良好的服务组织协作网络。

餐厅生产与销售的同时性的特点决定了餐厅服务只能当次、当场享受, 不可能输送到外地, 同时也决定了餐厅必须重视销售环境和生产环境, 充分利用现场推销的机会, 既为客人提供热情周到的服务, 又为餐厅推销更多的产品。

三、餐厅服务的内容

餐厅服务的内容主要表现在以下几个方面:





服务提示

餐厅服务的每一项内容就如同餐桌上的每一道菜肴，是构成餐厅服务的子产品，任何一项不合格的服务都会导致客人对整个服务质量的不满。所以，认真做好每项服务是餐厅经营成功的基础。

§ 1—3 餐厅的组织结构与岗位职责

一、餐厅业务组织形式

1. 餐厅的营业活动

餐厅业务组织形式是由营业活动决定的，营业活动主要包括以下三个方面：

(1) 接待

接受预订、迎接客人、领座等。

(2) 销售

递送菜单，给客人推荐本饭店的招牌菜或为其解答点菜中的疑问等。

(3) 销售控制

检查餐饮质量和数量，协助财务人员结账、收款等。

餐厅组织的根本目的是实现餐厅服务任务和经营目标，因此，餐厅服务组织设计的层次、幅度、任务和职权等都要以餐厅的服务任务和经营目的为基础。

2. 餐厅的组织结构

餐厅组织一般由餐厅经理、餐厅主管、餐厅领班、餐厅服务员等组成。餐厅因其类型、等级、管理风格等的不同，其组织形式也不同，会产生不同的组织结构和每个岗位不同的工作内容。图1—2所示为餐厅的组织结构图。

尽管每个餐厅的组织结构不尽相同，但目的是一致的，即提供最佳服务以获取营业利润。因此，应根据餐厅的性质特点设立组织，使其结构适合各自的业务需要和特点，而不必强求一律。

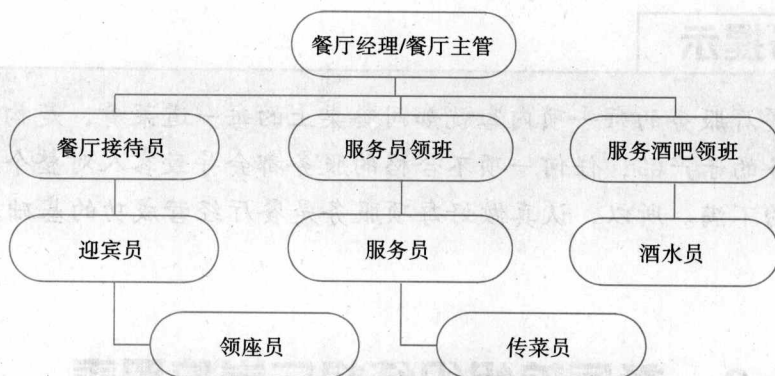


图1—2 餐厅组织结构图

二、影响餐厅服务组织的因素

影响餐厅服务组织的因素见表1—1。

表1—1 影响餐厅服务组织的因素

影响因素	关系	举 例
受餐厅规模的影响	餐厅规模越大，外厅组织层次越多或越复杂，餐厅的组织规模越大	宴会厅的服务组织层次比零点餐厅服务组织层次多，比零点餐厅服务组织规模大
受餐厅级别的影响	餐厅的级别越高、层次越多，需要的服务员也多	相同餐位的扒房和咖啡厅，它的服务组织各不相同，扒房的服务层次和需要的服务人员都比咖啡厅多
受餐厅经营品种的影响	餐厅品种越多，越复杂，它的组织越大，层次越多	相同座位的传统餐厅服务组织比快餐店的服务组织的层次和需要的服务员都要多
受营业时间影响	餐厅营业时间越长，它的组织越大，层次越多	咖啡厅的服务班次超过一般的餐厅的服务班次。因此，它的组织层次多于一般餐厅的组织层次
受营业额影响	餐厅营业额越大，它的组织越大，层次越多，需要的服务人员和管理人员也越多	餐厅经营的旺季营业时间长，用餐顾客多，因此，它所需要服务人员和管理人员比淡季都要多

§ 1—4 餐厅的种类

大中型旅游饭店一般都有数处甚至十多处餐厅设施，根据其餐饮内容、服务方式、规格水平的不同，大致可分为正餐厅、风味餐厅、主题餐厅、咖啡厅、自助餐厅、宴会厅和多功能厅。



一、正餐厅

正餐厅是指食品精美、服务高雅、装饰华丽、环境舒适的桌式服务餐厅。饭店的各类中餐厅、西餐厅都属于此类，是旅游饭店中主要的餐厅设施。如图1—3所示。



图1—3 正餐厅

正餐厅一般使用点菜菜单，提供零点服务，菜单内容品种齐全，规格较高。它一般只供应午餐、晚餐，国外不少饭店的高级正餐厅仅供应晚餐。

二、风味餐厅

风味餐厅本质上也是正餐厅，但因其供应的菜肴富有特色而区别于一般正餐厅，因而，风味餐厅常被称为特色餐厅，如图1—4所示。风味餐厅可专营某一类菜肴，如海鲜、野味、素菜等；或突出某一地方菜系，如川菜、鲁菜、粤菜、淮扬菜等；也可突出某一时期或某一民族的菜肴，如清宫菜、清真菜、朝鲜族菜、维吾尔族菜等；还可专以某种烹调方法为主，如扒房、烤肉馆等。风味餐厅经营内容专一，因此，菜单内容较为简练。

风味餐厅的特点是：服务程序与正餐厅大致相似，但在服务细节、技术上有所不同。风味餐厅的装饰布置也应根据餐饮内容设计，使之起到渲染、烘托餐饮特色的作用。



图1—4 风味餐厅

三、主题餐厅

主题餐厅因其装饰主题鲜明独特而得名，其餐饮内容可与装饰主题有关，也可无关。主题餐厅以其独特新奇的环境设计和装饰吸引客人，并使客人增长知识和见闻。图1—5所示为韩国风格的主题餐厅。

主题餐厅在国外旅游饭店中较为多见，如以航海为主题的餐厅，除了陈列各个历史时期的船舰模型外，其他装饰物也都与航海有关，甚至有一些缆绳、铁锚等经过艺术加工，也成为极富有吸引力的饰品。



图1—5 主题餐厅

四、咖啡厅

咖啡厅并非仅供应咖啡、饮料，它是一种规格较低的西餐厅（见图1—6），所以供应的食品比较简单，如面包、三明治、色拉及有限的几



种大众化主菜。

咖啡厅的特点是服务迅速，营业时间长，一般早、午、晚三餐都营业。

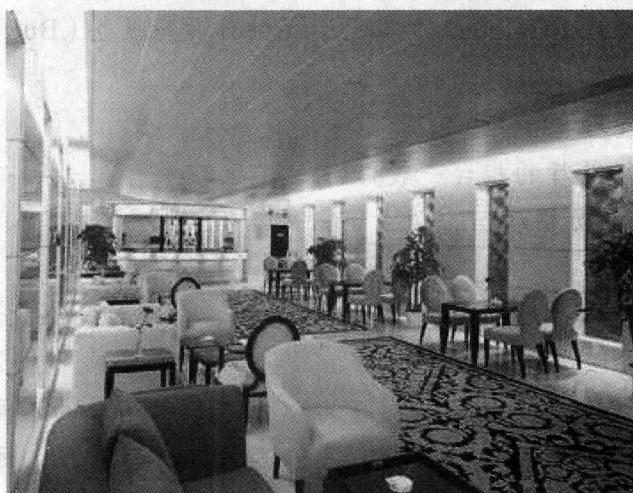


图1—6 咖啡厅

五、自助餐厅

自助餐厅的特点是强调自助、食品陈列和自行挑选，如图1—7所示。设立自助餐厅的主要目的是节约劳动力成本，同时也迎合某些客人自我服务的心理。



图1—7 自助餐厅



知识链接

自助餐厅和自助餐服务的区别

自助餐厅 (Cafeteria) 不同于提供自助餐服务 (Buffet Service) 的餐厅。

自助餐厅

- * 自助餐厅的柜台一般都固定不变。
- * 在自助餐厅里, 菜肴、酒水、饮料全部由客人自行选择, 随便取用。
- * 在自助餐厅里, 客人取一次食物, 就得付一次款。

自助餐服务

- * 自助餐服务使用的桌子可以根据各种场合的不同需要和客人的要求, 拼摆成各种形状, 进行各式各样的布置, 通常有大型的冰雕或花篮作为中心饰物。
- * 自助餐服务一般只陈列菜肴和食品, 酒水和饮料由客人另买。
- * 自助餐服务使用一个固定的价格。

六、宴会厅

宴会厅在环境布置及台面布置上既要舒适、干净, 又要突出隆重热烈的气氛。在食品上应按预订的标准, 安排富有特色的名菜、佳肴、美点, 并且要讲究菜的外形美, 用拼摆图案及雕刻等形式来烘托喜庆、热烈的气氛。使用的餐具也讲究名贵, 在服务上更强调周到细致, 注重礼貌礼节、服务技巧和服务规格。图1—8所示为一个典型的宴会厅。



图1—8 宴会厅



服务提示

宴会厅的环境布置十分重要，应针对不同目的的活动，布置不同气氛的环境。如欢庆、纪念活动要布置得热烈、隆重；朋友间的聚会要布置得轻松、欢快。在服务上，要强调礼貌礼节，注意食品、酒水的及时补给和满足客人其他的各种要求。

七、多功能厅

现代旅游饭店一般都在大楼的低层位置设有一个多功能厅，即能根据客人的需要而变化，能作多种用途的厅堂，如图1—9所示。许多多功能厅都有活动挡板，可将厅堂按所需面积自由分合，既可接待大型宴会、自助餐、茶会、国际会议等，又可用做舞厅、剧场、展览中心等，具有一厅多用、节约场地、扩大营业范围、增加营业收入的作用。它也是餐厅中面积最大、设备最齐全的大型厅堂。



图1—9 多功能厅

思考与练习

你都去过哪几种餐厅，它们分别有什么特点？