

西餐文化丛书

西餐管理员
督导实务

A Handbook for Western
Restaurant Supervisors

姚小明 编著

广东经济出版社

西餐管理员督导实务

A Handbook for Western Restaurant Supervisors

姚小明 编著



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

西餐管理员督导实务/姚小明编著, 一广州: 广东经济出版社, 2003.4

(西餐文化丛书)

ISBN 7-80677-396-7

I. 西… II. 姚… III. 西餐—餐厅—经济管理
IV. F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 020206 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东出版技校河东彩印厂 (南海市河东盐步镇河东管理区)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5.25
字数	52 000 字
版次	2003 年 4 月第 1 版
印次	2003 年 4 月第 1 次
印数	1~8 000 册
书号	ISBN 7-80677-396-7/F·831
定价	全套 (1-2 册) 定价 32.00 元

如发现印装质量有问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻版必究 •

记得孩提时，对什么都很好奇，都想探个究竟。一天突发奇想，缠着姥姥问，我们天天吃的大米到底是怎么来的？老人家微笑着娓娓道出下面一段故事：

在很早很早以前，我们住的地方并不长稻米。有一天，从大洋彼岸游过来一条狗，它全身湿漉漉的，在皮毛之间夹藏着一些被海水泡涨了的谷粒，惟独从卷曲、高翘的尾巴那里抖落下几颗完好的，过了些日子，地里便长出一撮秧来，再后来，就抽穗、扬花、结出谷子。人们发现这些谷子不仅可以吃，还可以饱肚子。从此，人们便懂得种稻子，并代代相传下去……

故事的真实性并不需要考究，这个动人的传说倒说明中、西方饮食文化通过各种渠道的交流其实古已有之，及至后来中国的蔬菜种类中出现了番茄、洋芋、西洋菜。

在西方的饮食中也出现了“DIMSUM”（点心），“TEA”（潮州话“茶”的变音），等等，更证实了这种交流的普遍存在。

有了交流就能引发相互渗透、融会贯通继而得到发展。这些发展一开始仅限于一些物种的移植，慢慢的就有了烹调用料、方法、用具上的相互借用。于是就出现了“中餐西吃”、“西餐中做”之说。比如在我国的食肆中出现的“芝士（CHEESE）焗龙虾”、“海鲜卷”（裹面包糠而炸、蘸卡夫酱而食）、黑椒牛柳等等，在西方人的餐桌上也出现了酱油、咕嚕肉、饺子等等。在国人的厨房里相继出现了不粘锅、烤箱；在西方家庭也可见砂锅的踪影。

如果说早期的这种交流和融合还只能算是民间的“物物交流”，那么时至今日，当形形色色的中国人一

手握“家乡炸鸡”，一手举着“可口可乐”，就不能不承认西方快餐与中国传统的融合。当我们一提起葡萄酒，就自然首选法国的；当我们一提起日本料理，尤为感慨其无微不至的体贴服务；当我们津津乐道麦当劳的时候，我们的兴趣不仅限于汉堡包，而是延伸至它的管理模式和经营之道。我们知道：关于饮食的种种，不仅已形成庞大的产业，在改变着人们的饮食需求、生活习惯，促进着社会经济的发展，而且已孕育了浓厚的“饮食文化”，这种文化深入人心，无所不在，更影响和改变着我们的思维方式和饮食取向。

有了交流和融合，也就有了争议和竞争，所以就有美国人关于中国的烹调方法有害人体健康的争议：就有欧洲环保人士在中国人开的“狗肉店”、“乳鸽店”前的抗

议。也有了中国的营养学专家质疑西餐中乳制品的脂肪含量过高;也就有了中国的餐饮企业要挑战“麦当劳”。

孰是孰非,不是我们的兴趣所在。争议和竞争归根到底是发展的催化剂。无论如何,从当初那几粒谷子中,诞生了杂交水稻之父——袁隆平教授,他的研究成果举世公认,他的无形资产超过千亿。饮食及相关的产业文化都在以倍增的速度发展,我们设法将飞速发展中的点滴发现和些许经验汇集起来,并集众家之长,汇编成册,呈现给广大的读者。希望能帮助您了解和借鉴西方饮食文化中的精髓,食我所爱,健我体魄,为我欲为。

这便是我们编辑“西餐文化”丛书的初衷,在这个念头一产生的时候,便得到了广东经济出版社毛世屏社长、王俊先生的热忱支持和鼓励;在编辑过程中,我

们还得到了：

美国驻广州总领事馆农业贸易处	黄炳源博士
瑞士洛桑酒店管理学院	张祖望先生
中国国际商会天河支会	陈妍会长
澳大利亚驻广州总领事馆	何靖先生
中山医科大学	何志谦博士
广东经世图书发行中心	吴绍臣编辑
宏奇王品西餐厅	彭天翔先生
新粤海西厨设备公司	郭永双先生

的大力支持，在此，我们一并表示衷心的感谢！

我们将坚持不懈，不断推出“西餐文化”的新书，希望您能提出宝贵的意见。

罗 锋

2003 年 3 月于广州

改革开放以来，越来越多的人认识到了西餐，并且爱上了西餐文化，男女老少都喜欢上西餐厅的乐趣、情调。市面上大大小小的西餐厅如雨后春笋，林林总总，互相竞争。有的生意红红火火，开一间旺一间，有的却生意惨淡，半途而废，为什么会这样呢？让我们来探讨一下个中的原由。

要经营好一间西餐厅，需要选好地理位置，而且餐厅的装修、布局、情调要和谐合理、有特色，让人一进餐厅就有一种舒适、安宁、格调高的感觉。另外还要注意市场和消费者的价格定位，服务人员的素质和厨房的出品等。要搞好以上各个环节，必须要有一个好的管理者去统筹策划。在激烈的市场竞争中，管理的重要性与日俱增。美国于20世纪取代英国成为最强大的资本主义国家，

英国人为此经过大量的调查后得出了结论：英美的差距就在于管理。上世纪80年代日本经济的持续高速发展和日本企业在世界市场的竞争力又使美国人刮目相看，美国人经过研究后得出了同样的结论：日本超过美国的根本原因还是管理。国家的竞争如此，企业的竞争也不例外，所以选好管理者是非常重要的。任何管理行为都是在一定的意识支配下进行的。管理者只有不断适应外部环境、内部条件和市场需求，才能在激烈的市场竞争中生存和发展。一个好的管理者要有高尚的思想品德，关心下属，亲力亲为，无私奉献，严于律己，努力维护公司利益；在能力方面具有策划、组织、领导、激励和沟通的才能，有丰富的专业知识和经验，在日常工作中要能指引和发挥属下员工的积极性。例如，一名西餐

经理应积极执行、推动上级的计划，确保餐厅的营运正常，每天必须检查餐厅工作日记，以了解餐厅的营业状况、客人意见、员工出勤情况和工作表现、工作安排的落实情况和接待任务，查询餐厅各处，检查各级人员的精神面貌、工作落实情况、人员安排、服务水准、厨房的出品、环境卫生、工程维修等等，发现问题要及时处理，正确对待，并且要敢于承担，对出问题的员工要进行耐心教育。在经营方面明确落实任务、指定全年营销计划方案。另外还要搞好各级员工业务知识培训，落实各项培训计划，考核培训效果，制定各级人员的规章制度和标准操作程序，按制度办事，奖罚分明，定期开展理论培训和模拟实际操作培训。总之，只有勤于培训，勤于现场监督，发掘问题，解决问题，

模拟讲解事例，才能加强员工的服务意识，发挥团队精神，使服务更上一层楼，争取更多回头客。

第1章	西餐厅组织结构图...	001
第2章	各级员工的工作岗位职责和要求...	005
	一、餐厅经理岗位职责...	007
	二、餐厅主管岗位职责...	009
	三、领班岗位职责...	011
	四、迎送员岗位职责...	012
	五、服务员岗位职责...	013
	六、管理好餐厅须遵循的要点...	015
第3章	服务员素质培训...	019
	一、注重个人仪表...	021
	二、自我评估...	024
	三、电话礼仪与技巧...	025
	四、顾客的重要性...	029
	五、礼貌...	032
	六、管理好餐厅须遵循的要点...	033

- 七、餐厅行为准则...034
- 八、部长与侍者行动准则...035
- 九、餐厅内的团队工作与合作...037
- 第4章 咖啡厅的服务程序...039
 - 一、早餐服务程序...041
 - 二、咖啡厅午、晚餐服务程序...044
- 第5章 客房送餐服务程序...047
- 第6章 扒房服务程序...053
- 第7章 用餐服务细节...059
 - 一、服务基本准则...061
 - 二、西餐服务...063
- 第8章 如何处理客人的投诉...075
- 第9章 西餐摆台程序及所需物品...083
 - 一、摆台程序...085
 - 二、摆台所需物品...089

第10章	西餐摆位示意图...	091
第11章	托盘的使用知识和技巧...	103
	一、托盘的使用知识...	105
	二、托盘的使用技巧...	107
第12章	酒水知识的基本介绍...	109
	一、基本的用具和配料...	111
	二、酒的分类...	117
第13章	附表...	127
	附表一 入厨单...	129
	附表二 西餐厅内部领货单...	130
	附表三 厨房转拨单...	131
	附表四 饮品申请单...	132
	附表五 采购申请书...	133
	附表六 补休单...	134
	附表七 口头警告...	135



附表八 书面警告 \ 最后警告...	137
附表九 员工辞职申请表...	139
附表十 员工休假申请表...	140
附表十一 培训课程计划表...	141
附表十二 培训计划表...	142
附表十三 培训工作开展情况报告...	143



第1章 西餐厅组织结构图