

国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

GUOJIA ZHONGDENG ZHUYE JIAOYU GAIGE FAZHAN SHIFAN XUEXIAO JIANSHE XILIE CHENGGUO



餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

主编 / 李巧玲 刘 弢 副主编 / 王立贵



重庆大学出版社

Chongqing University Press

餐饮服务与管理

主 编 李巧玲 刘 弢

副主编 王立贵

参 编 杨亚军 李金爽

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 李巧玲, 刘弢主编. — 重庆:

重庆大学出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5624-9431-7

I. ①餐… II. ①李…②刘… III. ①饮食业—商业
服务②饮食业—商业管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第199682号

餐饮服务与管理

主 编 李巧玲 刘 弢

副主编 王立贵

策划编辑: 章 可

责任编辑: 杨 敬 邓桂华 版式设计: 胡本万

责任校对: 关德强 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

POD: 重庆书源排校有限公司

*

开本: 787×1092 1/16 印张: 6.5 字数: 146千

2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-9431-7 定价: 13.00元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换
版权所有, 请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书, 违者必究



在我校国家示范校建设过程中，为了更好地提升专业内涵建设，配合专业课程体系的改革，专业组共同听取学校领导以及北京金百万餐饮管理有限公司黄胜利经理的编写意见和建议，认真钻研学习，合作编写本书，将酒店管理的知识性、实践性与适应性相融合，力求与工作岗位无缝契合。

本书结合了高星级饭店餐饮服务与管理工作的实际，由认识餐饮、餐饮服务基本技能、中餐服务、西餐服务、餐饮其他服务五大模块组成。从完成工作项目的角度出发，综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，设置了教学效果的检查与评估项目，制订了每个项目的学习目标和能力目标，每个项目分别以任务的形式提出要求，并提供现场模拟情景和知识链接，最后通过学生、教师和自我评价来衡量学习的收获，形式新颖，实用性强。本书由贵州省财政学校李巧玲、刘弢任主编，王立贵任副主编。参加编写的还有杨亚军、李金爽。在编写过程中，参考了大量的相关教材、著作、论文等，在此向这些资料的作者一并表示感谢。

本书特点在于：

- 1.针对性。针对高星级饭店餐饮服务与管理的培养目标和实际需要，强调理论联系实际，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。
- 2.实用性。在内容安排上，结合高星级饭店餐饮服务与管理实际，具有很强的可操作性，而且内容翔实、要点突出。
- 3.先进性。加入餐饮与酒店管理的实践和研究新成果，具有鲜明的时代特色和前瞻性，符合现代职业教育的需求。
- 4.职业性。通过对餐饮与酒店管理服务岗位的工作任务进行分析与归纳，以培养职业能力与职业素养为核心，整合、序化教学内容，既遵循学生职业能力培养的基本规律，又符合企业的岗位要求。

本书将理论知识、实践操作融为一体，充分体现了工学结合、校企合作开发的特色，既可作为中等职业教育和高等职业教育教材，也可作为餐饮服务从业人员的培训用书。



目 录

contents

模块 1 认识餐饮部	1
项目 1 饭店餐饮组织机构和岗位职责	1
项目 2 餐饮部在饭店中的地位 and 作用	4
项目 3 餐饮服务人员的素质要求	6
模块 2 餐饮服务基本技能	10
项目 1 托盘服务	10
项目 2 斟酒	14
项目 3 口布折花	17
项目 4 摆台	22
任务 1 铺台布	22
任务 2 中餐摆台	24
任务 3 西餐摆台	28
项目 5 上菜	31
项目 6 分菜	35
项目 7 迎宾服务	37
模块 3 中餐服务	39
项目 1 中餐零点服务	39
任务 1 预订服务	39
任务 2 餐前准备	41
任务 3 点菜服务	44
任务 4 餐中服务	46
任务 5 餐后结束工作	48
项目 2 中餐宴会服务	52
任务 1 宴会前的组织准备	52
任务 2 迎宾工作	55



目 录

contents

任务 3 就餐服务	56
任务 4 结束工作	59
模块 4 西餐服务	61
项目 1 西餐零点服务	62
任务 1 预订服务	62
任务 2 餐前准备	62
任务 3 迎宾服务	65
任务 4 点菜服务	66
任务 5 餐中服务	70
任务 6 餐后结束工作	73
项目 2 西餐宴会服务	74
项目 3 自助餐服务	76
模块 5 餐饮其他服务	80
项目 1 客房送餐服务	80
项目 2 酒会服务	84
项目 3 会议服务	86
项目 4 餐饮应急服务	90
参考文献	95

模块1 认识餐饮部

餐饮企业组织机构的设置因餐饮企业的规模、目标市场、接待能力、管理模式,以及餐厅类型的不同而形式各异。因此,不同餐饮企业的组织机构设置是不相同的。餐饮部的组织机构设置、餐饮部从业人员编制及设定、餐饮部员工的素质都是餐饮企业经营与发展的关键要素。

项目1 饭店餐饮组织机构和岗位职责

[任务描述]

组织机构就是为完成经营管理任务而把人力、物力和智力等按一定的形式和结构集结成集体力量,在人群分工和职能分化的基础上,运用不同职位的权力和职责来协调人们的举动,发挥集体优势,为实现共同的目标、任务或利益有秩序、有成效地组合起来而开展活动的社会单位。

[知识目标]

- 1.掌握餐饮部组织机构的内涵、组织机构设置原则等知识。
- 2.掌握餐饮部从业人员应具备的良好服务素质及培养方法。

[能力目标]

- 1.了解饭店餐饮部的组织机构和岗位职责。
- 2.掌握餐饮部的人员编制方法。

[知识链接]

1.餐饮部组织机构的类型

- (1)大型酒店餐饮部组织机构
大型酒店餐饮部组织机构如图1.1所示。
- (2)中型酒店餐饮部组织机构
中型酒店餐饮部组织机构如图1.2所示。
- (3)小型酒店餐饮部组织结构
小型酒店餐饮部组织结构如图1.3所示。

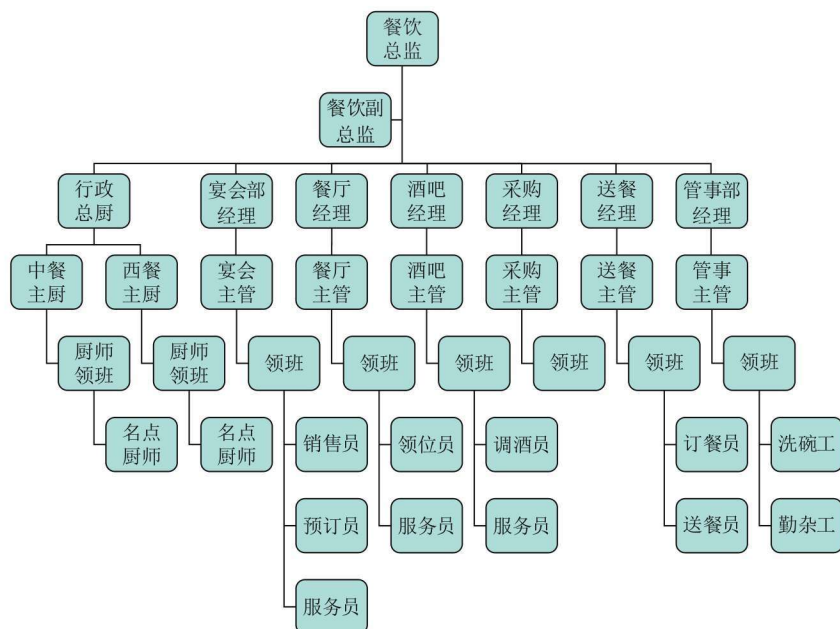


图 1.1 大型酒店餐饮部组织机构图

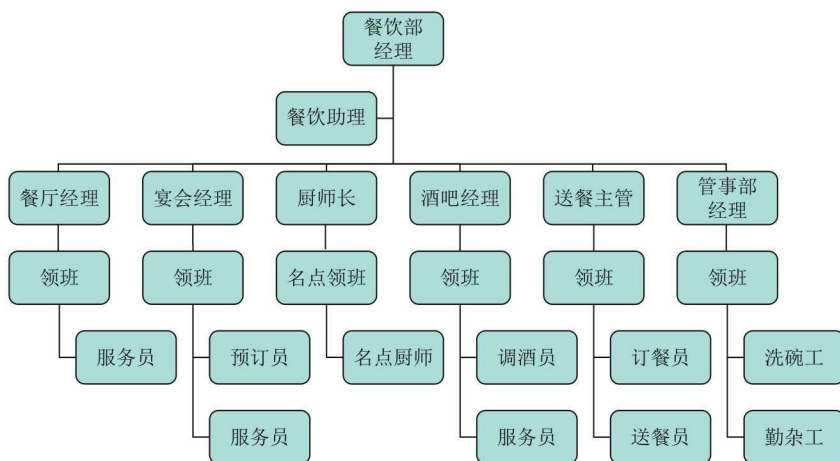


图 1.2 中型酒店餐饮部组织机构图

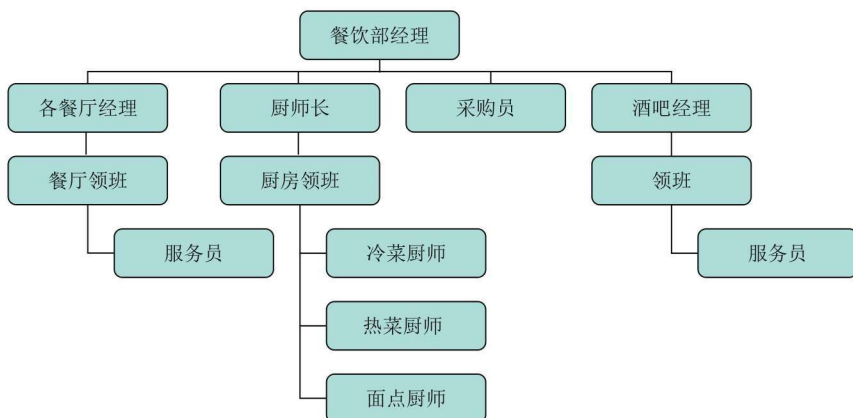


图 1.3 小型酒店餐饮部组织结构图

2. 餐饮部组织机构设置的原则

(1) 根据组织业务活动的需要设计的原则

餐饮组织的业务活动是围绕其中心经营线展开的。餐厅的中心经营线就是指餐厅经营的流程。组织机构设计的任务就是要把从采购到销售服务整个过程中所有的工作都委派给具体的部门。

(2) 效率原则

饭店或餐厅的组织机构越简单越好。组织机构过于复杂会导致效率下降和官僚主义。效率原则要做到：不因人设岗；不设可有可无的岗；尽量减少层次，避免信息传递障碍。

(3) 统一指挥原则

餐厅中每位员工只接受一位上级领导的指挥。在制订岗位职责时，必须说明汇报上级是谁，直属下级是谁。

(4) 集权和分权相结合的原则

为保证有效管理，应根据组织的实际需要来决定集权和分权的程度。

(5) 权责相等原则

餐饮管理是指运用不同的权力去完成管理任务，责任是权力的基础，权力是责任的保障。权责分配不影响各级管理人员之间的协调与配合。有权必有责，有责必有权。

3. 餐饮部组织机构的设置方法

①根据企业性质和投资结构，选派产权代表，确定组织领导体制。我国餐饮业主要由饭店、宾馆的餐厅和相对独立的餐馆、酒楼组成。任何企业的组织领导体制都是由投资结构决定的。

②根据规模档次和接待对象，确定餐饮管理组织机构的大小和形式。在餐饮管理组织领导者体制确定的基础上，饭店、酒店、餐馆的餐饮管理组织机构的大小和形式都是由其规模、档次、接待对象决定。

③根据专业分工确定部门划分和岗位设置，制订各岗位职责规范。在组织机构的规模和形式确定的基础上，必须做好内部的专业分工，根据各岗位具体任务，确定内部的部门划分和岗位设置。

④根据各岗位工作任务和职责规范，选派人员，形成正式、有效的组织管理。现代企业组织机构的设置建立，除组织形式、管理体制外，关键在于各岗位人员的选择和任用。

[拓展知识]

酒店餐饮部特色化经营——打造酒店餐饮特色化的立足点

1. 地域特色

酒店餐饮一定要立足于地域文化特色，无论是菜肴还是装修风格，包括工作人员的选择都应该满足地域文化特色。例如，川菜馆用红颜色和辣味相配，而四川口音的服务员更能让顾客有宾至如归的感觉。酒店餐饮要挖掘酒店文化，研究饮食文化，追求深层次的文化韵味。



2.健康饮食

健康的观念已经深入人心,而饮食消费习惯也随之发生巨大的变化,人们已经超越传统的“色、香、味俱全”,提出了文化、养生、健康等更多的要求,这也提供了更多的机会。创新和特色是酒店餐饮的生命线。

3.人本服务

酒店餐饮业正在从规范化阶段跨入人本化阶段,注重个性、人情、多样和实用性。酒店餐饮部门应尽量深入了解每位顾客的需求和爱好,灵活提供个性化服务。

[问题解决]

简述餐饮企业组织机构设置的原则。

[服务提升]

学生分小组,参观酒店,体会餐饮服务。对酒店的组织机构进行考察,比较各自的组织机构差异,画出组织机构图。

[任务作业]

简述餐饮企业组织机构的设置方法。

项目2 餐饮部在饭店中的地位和作用

[任务描述]

餐饮部是为饭店住客及非住客提供餐饮服务、满足其餐饮需求的部门,是饭店主要的两大营业部门之一。

[知识目标]

- 1.掌握大、中、小型酒店餐饮部的组织机构设置。
- 2.了解餐饮部下属的各个机构以及它们的地位和作用。

[能力目标]

了解餐饮部在饭店中的地位和作用。

[知识链接]

1.餐饮部是宾客的社交活动中心

现代酒店的餐饮部不仅拥有中、西餐厅、咖啡厅、宴会厅、还有酒吧、音乐茶座等餐饮设施,都是客人的交际活动场所。

2.餐饮服务直接影响酒店的声誉

餐饮部工作人员,特别是餐厅工作人员,每天与宾客直接接触,他们的一言一行、一举一动

都会在宾客的心目中产生深刻的印象。宾客可以根据餐饮部为他们提供食品饮料的种类、质量和数量、服务态度及方式,来判断一个酒店服务质量的优劣和管理水平的高低。因此,餐饮服务的好坏不仅直接影响酒店的声誉,还直接影响酒店的客源和经济效益。

3. 餐饮收入是酒店收入的重要组成部分

餐饮部是酒店获得经济效益的重要部门之一,一般占酒店总收入的30%~40%。

4. 餐饮部的经营活动是饭店营销活动的重要组成部分

餐饮部是饭店的窗口,通过提供优质的餐饮产品和服务,可吸引更多宾客前来饭店消费。

餐饮部还可以根据自身优势和特色,促销餐饮产品,满足本地消费者的需要。

5. 餐饮部规模大,工作环节多,工种多,用工量大

餐饮属于劳动密集型行业,对员工的文化要求比较低,人际关系比较复杂,事务烦琐,由于直接面对顾客,压力较大。

6. 餐饮部宣传饮食文化

餐饮部是平衡酒店经营中季节性差异的主要手段之一。餐饮部也是向国内外宾客介绍宣传我国饮食文化的重要场所。

[拓展知识]

饭店职业经理人的素养(1)

酒店业作为旅游业的一个分支,具有非常美好的前景,酒店需要大量的酒店实用型人才、职业经理人和酒店管理人才。客观上,我们已经具有行业、职业发展的前景、舞台和空间。那么如何以最快的速度,最佳的途径,成为饭店的职业经理人呢?

1. 饭店职业经理人的概念

饭店职业经理人是指有良好的职业素质,有一定的饭店管理理论和实践能力,愿意以自己的管理才能为业主的资产保值、增值服务的饭店经营管理人员。

2. 饭店职业经理人的素养

(1) 礼仪修养

饭店行业是与人交往密切、感情密集型的行业。职业经理人要始终做到服饰端庄、女士化妆得体、举止优雅、言语文明、笑容可掬、落落大方、彬彬有礼。

(2) 敬业精神

职业经理人要全心全意地对待工作,要肯干、会干,在时间和精力上要舍得投入,要“干一行,爱一行”,以从事饭店事业为荣,甘于奉献。要责无旁贷的做好每一件事情,让饭店充满朝气,昂扬向上。

(3) 服从意识

为了提供优质服务,饭店制订了各种规章制度,如《操作程序》《礼仪规范》《员工手册》等。这些制度和程序规范饭店从业人员的行为,减少客人的投诉,员工要服从这些规定。



(4) 职业品行

职业品行表现在很多方面,如使命感和责任感等。使命是一个团队的核心要素,是团队生存的基础。作为饭店的每个员工,首先要记住的使命是:我要给社会创造财富,我要给顾客创造价值,我要给这个企业创造效益。

(5) 诚实守信

诚实守信是一种道德品质和道德信念,也是每个公民的道德责任,更是一种崇高的“人格力量”。在当今社会,诚信的观念在人们心目中变得越来越重要,饭店职业经理人在做任何事情时都要实事求是、遵守规则,在彼此尊重的基础上达成共识。

【问题解决】

就以上餐饮部门的地位和作用在当地酒店进行调查访问,看是否符合实际情况。

【服务提升】

学生分小组,参观酒店,体会餐饮服务。对酒店的组织机构进行考察,了解餐饮部在饭店中的地位 and 作用。

【任务作业】

请分别调研当地大、中、小三级酒店,比较其餐饮部门的作用与地位。

项目3 餐饮服务人员的素质要求

【任务描述】

随着竞争的日趋激烈和消费者自我保护意识的增强,宾客对餐饮服务质量的的要求越来越高。而餐饮服务质量的提高有赖于高素质的员工。因此,餐饮从业人员应树立正确的观念与意识,改善服务态度,更新本职工作所需的知识,提高管理与服务能力,从而提高餐饮服务质量。

【知识目标】

掌握餐饮部从业人员应具备的良好服务素质及培养方法。

【能力目标】

了解餐饮服务人员的素质要求。

【知识链接】

1. 思想政治要求

(1) 政治上坚定

餐饮从业人员应确立正确的政治立场,即坚持党的基本路线,认真学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论,在服务工作中,严格遵守外事纪律,讲原则、讲团结、顾大局,不做有损国格、人格的事情。

(2)思想上敬业

餐饮从业人员必须树立牢固的专业思想,充分认识到提高服务质量对餐饮行业的重要作用。热爱本职工作,在工作中不断努力学习,奋发向上,开拓创新;自觉遵守文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法的社会公德。爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会。养成良好的行为习惯和优良品德。

2.服务意识的培养

服务意识的培养见表1.1。

表1.1 服务意识的培养

序 号	项 目	内 容	
1	工作态度要求	语言	谈吐文雅,常用礼貌用语
		礼仪	站立服务,举止言谈热情有礼,微笑服务
		效率	关注技术细节,高效率服务
		责任	严格执行交接班制度,及时反映问题
		准时	不迟到,不早退,不无故旷工
		作风	机智灵活,动作敏捷
		态度	服从安排,小心谨慎,虚心好学,踏实工作
2	服务态度要求	主动	树立“宾客之上、服务第一”的专业意识,表现出主动积极的情绪,做到眼勤、手勤、脚勤、心勤
		热情	热爱本职工作,待宾客如亲人,亲切诚恳,具有助人为乐的精神
		耐心	有耐性、不急躁,态度和蔼,虚心听取宾客的意见和建议,有较强的自律能力
		周到	工作细致入微,周密妥帖,及时发现并满足宾客的需求,将服务工作做得更好
3	能力素质要求	礼仪素质	注意仪表,着装整齐,穿工装 仪态大方,保持优美立姿、手势、面带笑容
		语言艺术	用语礼貌,语气委婉,应答及时。正确使用欢迎语、问候语、告别语、称呼语、祝贺语、道歉语、道谢语以及餐饮人员工作场所专业用语
		文化素养	掌握我国主要客源地区的概况、宗教信仰和饮食习惯 熟悉我国主要菜系的特点及名菜、名点的制作过程和风味特点 掌握所供应菜点、酒水的质量标准以及性能特点 具备基础餐饮行业外语(以英语为主)
		应变能力	具备牢固的“客人至上”的服务意识,具有迅速发现问题、分析问题、解决问题的能力



[拓展知识]

饭店职业经理人的素养(2)

1. 职业情商

情商指的是对自己的情感、情绪的控制能力和在人际关系中的交往调控能力,就是控制自己和他人的能力。在饭店工作,会和各种各样的人打交道,因此要保持风度,职业经理人一定要做到宠辱不惊。

2. 职业习惯

习惯是一种惯性思维,是一种习以为常的行为,旅游学校的学生在校期间就要培养良好的职业习惯,注意观察和细心了解客人的喜好。还应保持职业的微笑。要做到善于沟通,乐于协作,具备团队精神。

3. 竞争合作

在竞争中合作,在合作中竞争。通过竞合实现优势互补,使企业突破有限的市场空间和社会结构,达到“双赢”乃至“多赢”。竞合是行业规范发展的需要,也是竞争达到一定程度的必然结果。

4. 终身学习

“活到老,学到老”。终身学习是21世纪的生存概念,同样也是饭店职业经理人基业长青的关键,是打造核心竞争力的手段。

[问题解决]

分小组讨论,采用什么样的激励措施才能激发餐饮部员工的积极性?

[服务提升]

案 例

王小姐是云南某五星级饭店餐饮部的预订员,星期一她接到某旅行社的电话预订,要求安排120位俄罗斯客人的晚餐,每人餐费标准50元人民币,酒水10元,其中有5人吃素。时间定在星期五晚6时,付账方式是由导游员签账单(某些饭店与一些旅行社有合同,可收取旅行社的餐饮结算单,定期结账)。王小姐将预订人姓名、联系电话、客人人数、旅游团代号、导游员姓名、宾客的特殊要求等一一记录在预订簿上。

星期五晚6时该旅游团没有到达。此前王小姐曾与旅行社联系确认过,但都没有更改预订的迹象,因此,王小姐对其他预订均已谢绝。6时30分,该团仍无踪影。刚巧,这天餐厅的上座率非常高,望着那一桌桌上了凉菜的餐桌,大家都着急了。餐厅经理急忙作出决定,一方面让王小姐继续与旅行社联系,另一方面允许已经上门没有预订的散客使用部分该团预订的餐桌。并与其他餐厅联系,准备万一旅游团来了使用其他撤台的餐桌。经联系,旅行社值班人员

确认预订没有改变,可能是由于交通堵塞问题造成团队不能准时到达饭店。7时30分,旅游团才风风火火地来到饭店。导游员告诉餐厅,有30人因其他事由不能来用餐,还有90人用餐,其中有3人吃素。经理急忙让服务员安排,并回复导游员,按规定要扣除这30人的预订超时和餐食备餐成本费用,比例是餐费的50%。

由于团队到达时间晚,有些预订餐桌没有动,餐厅内散客的撤台率较快,加上旅游团少来了30人,90位俄罗斯客人到达后马上得到安排。看着这些旅游者开始进餐,大家终于松了一口气。

问题:请根据该案例分析餐厅接受团队预订时应注意的事项。

[任务作业]

你认为优秀的餐饮服务人员应具备怎样的素质和能力?为什么?

模块2 餐饮服务基本技能

餐厅服务基本技能是指从事餐厅服务接待工作必须掌握的技能,包括托盘、口布折花、摆台、斟酒、上菜与分菜及其他技能。餐厅服务技能是否规范化、程序化和标准化是衡量餐厅服务质量优劣的依据之一,也是评价餐厅经营管理水平的标准之一。因此,餐厅服务员应熟练掌握每一项基本技能,并发挥个人的积极性和创造性,把现代服务意识融入服务中,充分体现服务的价值,使客人得到完美享受,感到真正满意。

项目1 托盘服务

托盘是餐厅服务员在餐前摆台准备、餐间提供菜点酒水、餐后收台整理时运送各种物品的一种基本用具。正确有效地使用托盘,是每一位餐厅服务员在工作中必须掌握的基本操作技能,它可以使服务员减少搬运物品的次数,提高服务质量和工作效率,规范餐厅服务工作。

【任务描述】

在餐饮对客服务中,为了卫生和方便,在托运用餐所需各种物品时,都需要用到一个重要的工具——托盘。因此正确地使用托盘,不但可以提高我们的工作效率,还能美化我们的服务姿态,为客人营造良好的用餐环境。

【知识目标】

1. 掌握托盘使用知识。
2. 掌握端托服务形体训练的方法。

【能力目标】

1. 能按卫生要求整理托盘,达到无菌、整洁、美观、安全、方便服务的要求。
2. 能按规范装摆物品,码放整齐。
3. 托盘能端托到位,端托平稳。
4. 能按所托物品选择适宜的步伐。

[知识链接]

1. 托盘的种类

(1) 按质地划分

托盘有木质的、金属(如银、铝、不锈钢等)的和胶木的。

(2) 按大小分

托盘有大、中、小3个规格的方托盘、长方形托盘和圆形托盘。

①大方形托盘和中方形托盘:用于托运菜点、酒水和盘碟等较重物品。

②大圆形托盘和中圆形托盘:用于斟酒、展示饮品、分菜、送咖啡冷饮等。

③小圆形托盘:主要用于递送账单、账款、邮件等。

2. 托盘的作用

①为餐饮服务的物品托运提供便利。

②提高餐饮服务的工作效率。

③规范餐饮服务,美化服务姿态。

3. 托盘服务的方式

(1) 轻托

轻托又称为胸前托,指在餐厅服务中使用大小合适的托盘,为客人上菜、斟酒等运送物品的方法,因所托的物品一般在5 kg以下,也可称为平托。左臂自然弯曲呈90°,掌心向上,五指分开稍弯曲,托住盘底,横托于胸前,行走时保持头正肩平,脚步轻捷,右手臂有节奏地自然摆动,目视前方。

(2) 重托

重托又称为肩托,多用于托较重的食品,指在餐厅中使用较大托盘,托运5 kg以上的菜点、酒水等物品的方法。五指分开用掌心托住盘底,掌握好重心,用另一只手护持,将盘托至胸前,向上转动手腕,使托盘托稳于肩上。放盘时要弯膝,不能弯腰,走路时头正身直,保持托盘不晃动,身体不摇摆。目前多采用推车,重托用得较少。

(3) 托盘的基本程序

托盘的基本程序见表2.1。

表2.1 托盘的基本程序

步 骤	技能要求	操作规范
理盘	根据运送菜肴、饮料、餐具等选择合适的托盘;垫上口布或垫巾防滑	将托盘内外清理擦拭干净,如金属和胶木托盘须在盘内垫上洁净的垫布,阻隔热量传递和防止物品在盘中滑动。为避免垫布自身滑动,可将垫布稍稍弄湿;同时垫布的大小应和托盘匹配,最好专一使用,不要混用。防滑托盘可以不要垫布,清洁时可用刷子清洗缝隙中的污物,避免高温烘烤和暴晒,以防止塑胶变形或内衬的橡胶层脱落