

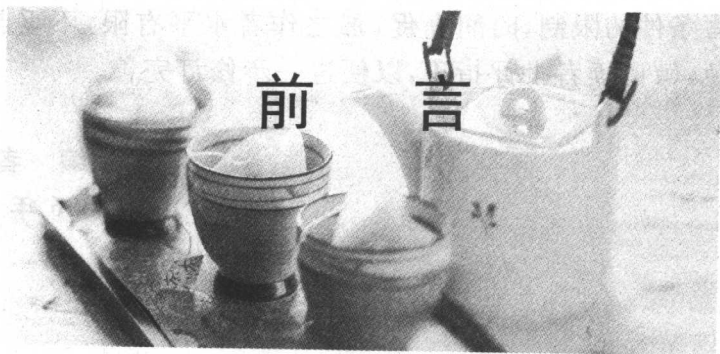
21 世纪高职高专规划教材

餐厅服务与管理

主 编 郑承志

副主编 谷从举

中国商业出版社



社会主义市场经济的不断发展,催生了餐饮买方市场的初步形成,餐饮企业面临的市场竞争日趋激烈。作为餐饮业支柱的餐厅,其服务与管理在餐饮业中发挥着巨大的作用。与此相适应,熟悉餐厅服务与管理的基本理论与知识,提高餐厅服务的技能与管理水平,成为餐厅经营管理人才必修的课程。

《餐厅服务与管理》是由中国商业出版社立项,为“三年制”高职旅游管理专业编写的规划教材。按照适应高等职业教育发展趋势,以能力培养为主线,传授“必需、够用、实用”知识的原则,《餐厅服务与管理》分餐厅服务、餐厅管理两篇系统而简要地阐述了餐厅服务与管理的基础理论、餐厅服务的基本技能、餐厅服务的主要内容与方法、餐厅管理的基本内容与技巧。其内容与体例的设计体现了高等职业教育的应用性、技术性与实用性特色,特别是在阐述形式上突出了操作方法与规则,有助于学生学习效果的提高和实践能力的培养。

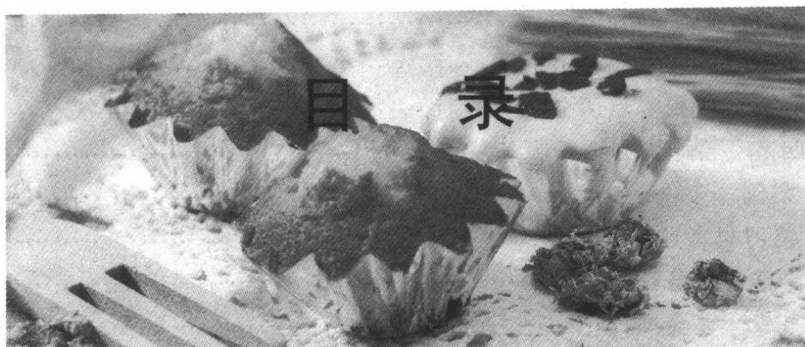
《餐厅服务与管理》由郑承志主编,承担提纲的起草、主持编写、修改及总纂等工作,安徽省安庆商业学校谷从举任副主编。参加编写的有安徽省安庆商业学校谷从举(第一篇第1章),浙江商业职业技术学院潘小慈(第一篇第2~4章),安徽商贸职业技术学院黄亮(第一篇第5章、第二篇第2章、第4章),安徽商贸职业技术学院郑承志(第二篇第1章、第3章)。

本书编写过程中参阅了不少文献,得到有关部门、单位领导、专家的支持与帮助,得到中国商业出版社刘树林编审悉心指导,在此一并致谢!

受编写条件的限制,时间仓促,加之作者水平有限,不妥与疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正,以便进一步修订完善。

编 者

2006 年 3 月



第一篇 餐厅服务篇	(1)
第一章 餐厅服务概述	(3)
第一节 餐厅的涵义和类型	(3)
第二节 餐厅服务的概念与特点	(6)
第三节 餐厅服务人员素质要求	(8)
■ 案例	(11)
■ 复习思考题	(12)
第二章 餐厅服务基本技能	(13)
第一节 托盘基本技能	(13)
第二节 摆台基本技能	(16)
第三节 餐巾折花基本技能	(24)
第四节 酒水服务基本技能	(37)
第五节 菜肴服务基本技能	(53)
■ 案例	(59)
■ 复习思考题	(59)
第三章 中餐服务	(60)
第一节 中国菜简介	(60)
第二节 中国地方菜	(63)
第三节 中餐零点服务	(68)
第四节 团队包餐服务	(77)
第五节 自助餐服务	(80)
■ 案例	(84)
■ 复习思考题	(85)
第四章 西餐服务	(86)

第一节 西菜简介	(86)
第二节 西餐常见服务方式	(92)
第三节 西餐零点服务	(97)
第四节 酒吧、咖啡厅服务	(101)
■ 案例	(104)
■ 复习思考题	(105)
第五章 宴会服务	(106)
第一节 宴会预订	(106)
第二节 中餐宴会服务	(112)
第三节 西餐宴会服务	(120)
■ 案例	(126)
■ 复习思考题	(128)
第二篇 餐厅管理篇	(129)
第一章 餐厅管理概述	(131)
第一节 现代餐厅管理的基本职能	(131)
第二节 餐厅管理的组织机构	(136)
第三节 餐厅管理人员的基本意识	(141)
■ 案例	(145)
■ 复习思考题	(146)
第二章 餐厅计划管理	(147)
第一节 餐厅经营计划	(147)
第二节 菜单设计	(155)
■ 案例	(165)
■ 复习思考题	(167)
第三章 餐厅员工管理	(168)
第一节 餐厅的人员编制	(168)
第二节 餐厅员工的招聘与培训	(170)
第三节 餐厅员工的评估与激励	(179)
■ 案例	(185)
■ 复习思考题	(186)
第四章 餐厅安全与卫生管理	(187)
第一节 餐厅安全管理	(187)

第二节 餐厅卫生管理.....	(194)
■ 案例	(200)
■ 复习思考题	(202)
主要参考文献.....	(203)
附件.....	(204)

第一篇 餐厅服务篇



第一章 餐厅服务概述

社会主义市场经济的发展,特别是人们的生活节奏不断加快和消费观念的转变,使得餐饮业变得空前的繁荣。一方面,在“民以食为天”观念影响下,餐饮业的迅猛增长构成了一道亮丽的“风景线”。另一方面,餐饮业的市场竞争也日益激烈。饭店餐饮业作为旅游业的三大支柱之一,餐厅服务又在餐饮业中发挥着巨大的作用。通过本章的学习,应了解餐厅的涵义和类型,明确餐厅的设施和用品,掌握餐厅服务的概念和特点,熟悉餐厅部在饭店中的地位和作用以及餐厅服务人员的素质要求。

第一节 餐厅的涵义和类型

一、餐厅的涵义

餐厅是向宾客提供食品、饮料以及相关服务的营业性场所。按照我国旅游饭店的餐厅要求,餐厅一般必须具备以下三个条件:

(1) 用餐场所:按照我国《旅游涉外饭店星级的划分及评定标准》的内容,各星级饭店须有与其等级相对应的餐饮设施、设备和空间,这是餐厅应具备的基本条件。

(2) 以公众为服务对象,提供食品、饮料及相关服务。

(3) 以商业盈利为目的,追求合理的利润。

二、饭店餐厅的类型

(一) 饭店餐厅的类型

作为星级饭店,一般拥有多个不同风格和类型的餐厅。在我国,根据饭店餐厅的经营特点、服务方式的不同和规格等级的高低,可将其分为以下几类:

1. 中餐厅

我国饭店一般设一个以上的中餐厅提供中餐,提供的菜肴主要是各种地方特色菜,如鲁菜、川菜、徽菜等。中餐厅的装饰要体现出中国特色,家具应是中式的,背景音乐为中国民乐,服务员可穿中国传统民族服装为宾客服务。

2. 高级西餐厅

高星级饭店为体现出饭店档次和满足部分高消费市场的需要,一般设有提供西餐的西餐厅,其中法式西餐厅又称扒房(Grill Room),是西餐厅里较为高级的一种。扒房的装饰高雅华丽、家具设施豪华高档,背景音乐以钢琴、小提琴等西洋乐器现场演奏为主以营造温馨浪漫的餐厅气氛。扒房的服务高档、专业性强,服务员以男性为主,佩带领结,穿西装或燕尾服。扒房的服务节奏缓慢,注重礼仪。

3. 咖啡厅

为了方便宾客会客和非用餐时间段的餐饮要求,三星级以上的饭店一般设有简单的西餐厅——咖啡厅。咖啡厅以销售简单西餐为主,以及当地的风味小吃。咖啡厅的设计色彩鲜艳、色调明快,气氛柔和。咖啡厅服务迅速、周到,服务时间较长。三星级饭店,西餐厅 18 个小时至 20 小时提供服务,四星和五星级饭店 24 小时向客人开放。

4. 小宴会厅

小宴会厅又可称为包间,可接待 1 至 3 桌宾客。每个小宴会厅都有自己的名称,装饰风格可以根据餐厅的名字而异。

5. 大型多功能厅

大型多功能厅是餐饮部面积最大的活动场所,功能齐全,能提供制作讲究的配套菜肴,既可举办中餐宴会、西餐宴会、冷餐酒会、鸡尾酒会,还可举行记者招待会、新闻发布会、各种会议、时装展示会等。

大型宴会厅拥有活动舞台、音响灯光、视听同步翻译、会议设备、活动舞板等设备设施。根据就餐主题、标准、方式的不同,宴会厅的布置、宴会服务的程序都有所区别。

6. 特色餐厅

特色餐厅以特定的历史阶段为背景,依据一定的文化传统、民族风俗、地方特色来体现中外餐饮文化的魅力。有突出地方菜肴的特色餐厅,如川菜馆、日本料理餐厅、韩国烧烤餐厅、泰国餐厅、越南餐厅等;有突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅,如海鲜餐厅、野味餐厅、清真餐厅等;有突出就餐环境的餐厅,如旋转餐厅、露天餐厅、文化主题餐厅等。

7. 自助餐厅

自助餐厅将菜品按冷菜、热菜、烧烤、汤和水果、甜品分类布局陈放在餐台上,由客人自行挑选喜爱的菜肴,回到自己的餐桌上随意享用,酒水和饮料也是自斟自饮,但是不能将食品、酒水带出餐厅。自助餐厅餐费标准固定,餐厅气氛轻松,服务快捷,菜肴品种繁多,所以颇受宾客的欢迎。

8. 酒吧

酒吧是以销售各种酒类和饮料为主,兼售各种下酒的食品,让宾客休息聚会的场所。饭店常见的酒吧有:

(1) 主酒吧:又称英美酒吧。特点是吧台服务员直接面对宾客进行调酒操作和服务,宾客坐在吧台前的高吧椅上饮酒。主酒吧装饰典雅、格调别致,能够体现饭店酒水服务的最高标准。

(2) 酒廊:按照所处位置的不同,可分为两类。一是设在饭店大堂,又称大堂吧,主要是让客人得到暂时的休息;二是夜总会酒廊,通常设于饭店的娱乐场所,向宾客提供各类酒水饮料和小吃果盘等。

(3) 服务酒廊:设立在各类中西餐厅里,主要为就餐宾客提供酒水服务。

(4) 宴会酒吧:宴会酒吧是根据宴会的主题、规格和人数临时设立的酒吧。

(5) 其他类型:如游泳池酒吧、花园酒吧、客房小酒吧、行政酒廊等。

9. 客房送餐

客房送餐是住店客人通过电话、门把手早餐菜单或服务员点菜和饮料,由餐饮部员工将菜肴和饮料送至客人房间,客人在房间用餐的形式。主要服务项目有早餐、午餐、晚餐、茶点、酒水和房间酒会等。

(二) 餐厅的设施与用品

一般的情况下,饭店餐厅的设施与用品主要包括:

(1) 餐桌、餐椅:这是各类餐厅里最基本的设施。一般中餐的餐桌为圆型或方形,中餐圆桌则要配备转盘和转台,餐椅不带扶手;西餐的餐桌为长方形,餐椅则带扶手。

(2) 工作台:这是用于存放餐具、调味品、酒水和其他服务用品的工作台,包括迎宾台、收款台和服务台。

(3) 酒水台:用于存放和为宾客供应酒水的工作台,在中西零点餐厅中较为多见。

(4) 服务车:主要有餐车、洒水车、甜食车、烹调车、色拉车等。

(5) 布件用品:包括台布、桌裙、餐巾、小毛巾等。

(6) 餐酒具:主要有银器、陶瓷器、玻璃器、竹木器、不锈钢器皿等。

- (7) 保温设备:具有餐盘、咖啡杯加温,毛巾加热,菜点保温等功能。
- (8) 其他用品:包括筷架、烟缸、调味瓶、牙签、蜡烛、餐巾纸、席位牌等用品。

第二节 餐厅服务的概念与特点

一、餐厅服务的概念

商业饭店时期的饭店业奠基人埃尔斯沃思·密尔顿·斯塔特勒先生(Mr. Ellsworth Milton Statler)曾说过:“从根本上说,饭店只销售一样东西,那就是服务,提供劣质服务的饭店是失败的饭店,而提供优质服务的饭店则是成功的饭店。”

餐厅服务指的是餐厅服务员凭借餐厅服务设施,向客人提供菜肴、饮料等餐饮产品的同时提供就餐的一切帮助,并使客人感受到尊重。

餐饮产品不仅包括菜肴、饮料等实物,还包括餐厅服务员所提供的服务,餐饮产品和服务是一个不可分割的整体。作为餐饮产品中的重要组成部分,服务的作用是显而易见的。在同等级的饭店中,餐饮硬件设施一般是没有多大区别的,所能体现出竞争优势的只能是服务。

二、餐厅服务的特点

(一) 餐厅服务的特点

餐厅服务与其他商品销售服务有着明显的区别,其特点有:

1. 无形性

餐厅服务的无形性指的是餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用了餐饮产品以后,凭生理和心理满足程度来评估其质量的优劣。餐厅如果仅仅是提供的菜肴让宾客满意,而服务却不能让宾客满意,那说明餐厅的服务质量是不过关的。这就要求餐厅全方位地提高服务水平。

2. 一次性

餐厅服务的一次性指的是餐饮服务只能当场当时使用,这同整个服务行业的特点是一样的。所以,餐厅应该要一视同仁地对待每一位宾客,给客人留下良好的印象,从而使宾客成为餐厅的回头客和常客。

3. 同步性

同步性指的是餐厅服务与餐饮产品的生产和销售具有同步性。餐饮产品的生产过程,也就是餐饮产品销售的过程。这就要求餐厅应该把优质的餐厅服务

与餐饮销售紧密结合,做到寓销售于服务之中,使客人在享受高质量的服务的同时自觉自愿地多消费。

4. 差异性

餐饮服务的差异性主要指两个方面:一方面指不同的餐厅服务员提供的服务由于受到年龄、性别、受教育程度、培训程度及工作经历不同的限制是有差异的;另外一方面指的是同一服务员在不同的时间、不同的环境和不同的情绪中其服务方式、服务态度也会出现一定的差异。这就要求餐饮部制定出餐厅服务质量标准和操作程序标准,使员工的服务工作规范化、标准化。

5. 多样性

餐厅服务的对象千差万别,口味各异,其消费需求也是不一样的,这要求服务员善于观察和了解宾客的需求,做到“投其所好”,使餐饮产品更好地满足不同宾客的要求。

(二) 饭店餐厅部的地位和任务

餐厅部在饭店中是一个非常重要的部门。它不仅担负着接待各方来客,满足宾客对餐饮产品和服务的需求;它还要为饭店创造经济效益和社会效益。

1. 餐厅部在饭店中的地位

(1) 餐厅部是饭店机构中必不可少的组成部分

因为餐饮本身是人类不可缺少的生理需要之一,是人们赖以生存的首要物质基础。饭店最基本的功能就是满足外出宾客的食宿需求,而饭店的餐厅是宾客主要的膳食消费地点。因此,拥有一个完善的、与饭店经营地位和客人消费要求相适应的餐厅部,是搞好饭店最基本的要求。

(2) 餐厅部是饭店赢利的重要部门之一

餐饮收入与客房收入、商场收入、综合设施的收入成为饭店的四大支柱。在我国,旅游饭店的餐饮收入大概占总收入的35%左右,少数大型饭店的餐饮收入已大大超过了客房收入,占整个饭店经营收入的一半以上,其势头仍有继续发展的趋势。此外,餐厅部还成为人们社交和餐饮消费的场所。餐饮经营的成功与否,直接影响整个饭店的经营。

(3) 餐厅部的管理、服务水平影响饭店声誉与形象

宾客购买餐饮产品,往往会从其实物形态产品的质量和服务环境、服务态度、服务技巧上去评判服务质量的高低,而这些是饭店产品与质量的重要组成部分,宾客会据此判断一个饭店的服务质量和管理水平的高低。因此,餐厅服务水平是饭店服务水平的客观标志,直接影响饭店的声誉与形象,影响饭店的客源和经济、社会效益。

2. 餐厅部在饭店中的任务

饭店餐厅部的主要任务是向宾客提供优质的菜肴、酒水和优良的服务,并通过满足就餐者的各种需求为饭店创造经济和社会效益。

(1) 调查和掌握市场需求,合理制定菜单,向宾客提供菜肴

这是餐厅部最基本和最首要的任务。餐饮经营,应认真和不断地细分和研究市场,了解消费者对餐饮产品的需求,开发宾客真正需要的餐饮产品。

(2) 做好餐厅的销售服务管理,提高服务质量

餐厅是饭店餐饮产品的销售场所,又是向宾客直接提供服务的领域。客人购买的不仅仅是实物产品,还包括服务态度和技巧、用餐的环境与气氛等无形产品。客人在享受美味佳肴的同时,更期望获得方便、周到、热忱、舒适等精神方面的享受。这就要求餐厅时刻注重服务质量,加强质量管理。

(3) 全方位做好成本与费用的控制,取得良好的经济效益

餐厅在满足宾客需求的前提下,还要增加餐饮收入和利润,追求经济效益的最大化。餐饮成本管理复杂,应该正确分析成本构成,增收节支,开源节流,全方位做好餐厅部成本与费用控制。

(4) 做好产品生产过程的组织和管理,保证食品质量

餐饮产品的生产环节比较多,管理难度大。首先应该做好原料的管理工作,制定标准食谱;其次要加强业务培训和调动员工的积极性,加强对生产环节的控制,保证食品的质量。

(5) 为饭店树立良好的社会形象

到餐厅用餐的宾客来自五湖四海,餐厅部员工与客人的接触面广,又是直接接触,面对面服务时间长,从而可以给宾客留下深刻的印象,并直接影响客人对整个饭店的评价。因此加强餐厅部的形象建设对树立饭店良好的社会形象是非常重要的。可以从两方面来加强餐厅部的形象建设。一是加强餐厅部的硬件建设,餐厅部各类设施设备应该齐全,要体现出饭店的档次;另一方面要加强软件建设,主要体现在管理水平、服务态度、服务技巧等方面。

第三节 餐厅服务人员素质要求

饭店餐厅服务水平的高低,与其提供的菜肴质量、价格、环境有密切的关系,但更重要的是取决于服务人员所提供的服务是否能够让宾客感到满意。这就要求餐厅服务人员具有过硬的思想政治素质、娴熟的业务素质和良好的身心素质。

一、思想政治素质要求

良好的思想政治素质是做好服务工作的基础,对餐厅服务员思想政治素质的具体要求是:

(一) 热爱本职工作,有意识地培养对专业的兴趣,树立正确的服务观念

餐厅服务员必须充分认识到餐厅服务工作对发展旅游业和整个国民经济的发展的重要作用,要热爱自己的专业和本职工作,有意识地培养对餐厅服务的兴趣。只有这样,餐厅服务人员才能作好服务工作。

(二) 具有高尚的职业道德

餐厅服务人员的职业道德归纳起来主要有以下几个方面的内容:将饭店的利益和宾客的权益放在第一位,主动规范地提供服务;有团队精神,为达到集体共同的目标,最大限度地发挥自己的作用;有责任心,能够独立完成工作。

(三) 能够自律,具有良好的组织纪律观念

餐厅服务员应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守企业的规章制度和员工守则,服从并能够理解领导意图,热情地为宾客服务,完成本职工作。

(四) 养成良好的职业习惯

餐厅服务人员应将行业的要求作为习惯来培养,做为合格的餐厅服务人员,应该要养成的习惯包括:守时的习惯;保持个人清洁卫生的习惯;吃苦耐劳的习惯;为他人服务的习惯;从语言、行为、仪容和表情四个方面培养自己表现礼貌的习惯。

二、业务素质要求

餐厅服务人员应该掌握相关的业务知识 with 业务技能,具体表现为:

(一) 业务知识

1. 菜肴知识

要熟悉中、西菜肴的特点和质量标准,掌握餐厅菜单上菜肴的价格以及价格的变动情况,菜肴制作时间的长短,以及每一道菜的服务要求。

2. 烹饪知识

了解中、西餐的基本烹饪方法、步骤和制作过程,会鉴别菜肴的品种和口味,知道菜肴的组成原料,熟悉现代厨房设备的性能。

3. 酒水知识

熟悉中外各种名酒的产地、价格、原料、制作原理、口味特点和服务要求;熟悉各种饮料的特点。

4. 食品营养卫生知识

熟悉各种菜肴食品营养的合理搭配,掌握食物中毒的预防和食品卫生知识。

5. 心理学知识

餐厅服务是由服务人员和顾客构成的一种活动,是通过人际关系而实现的。这就要求服务人员能够运用心理学知识,了解宾客的心理需求,采取个性化服务,让每个用餐的宾客都满意。

6. 历史文化知识

掌握一定的历史文化知识。熟悉所在城市的历史背景、风景名胜区的历史典故。

7. 音乐和美学知识

能欣赏音乐和能为不同主题的宴会选择适当的背景音乐;还应该能够了解室内装饰、环境布置、色彩搭配、食物造型艺术和具备美的鉴赏能力。

8. 民俗和饮食习惯知识

了解主要客源国以及我国不同地区的风俗、习惯、宗教信仰和饮食习惯与禁忌等知识。

9. 外语、计算机知识

掌握餐厅常用的口语,能够运用相应的外语进行餐厅服务;能够熟练操作计算机进行相关的工作,如点单、结账和打印报表等。

10. 电器知识

掌握餐厅内各种电器的使用、保养和维护的步骤和要领。

(二) 业务技能

餐厅服务的每一项工作、每一个环节都有自己特定的操作标准和要求,这就要求餐厅服务人员要努力学习,熟练掌握餐厅服务的基本技能,明确各项服务的规格、程序和要求,做到服务规范化、标准化、程序化。

1. 熟练掌握托盘、餐巾折花、中西餐摆台、酒水服务、菜肴服务等基本技能。

2. 能规范化、标准化、程序化地提供中西餐服务。

3. 具有人际交往能力,反应灵活,适应能力强,能熟练运用既定的原则和程序处理突发事件。

4. 讲究各种服务礼节:问候礼节、称呼礼节、迎送礼节、操作礼节、仪表礼节、宴会礼节等。餐厅服务人员应掌握各种服务礼节,做到以礼待人。

三、身心素质要求

餐厅服务人员的身心素质包括身体素质和心理素质。

(一) 身体素质要求

餐厅工作人员必须要有“健康证”才能上岗,而且每年都要经过卫生防疫部门的体检,体检合格证当年有效。体检项目包括:内科、皮肤、肝脏和肺部检查。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的,不得参加接触直接入口食品的卫生工作。

(二) 心理素质要求

餐厅服务人员的心理素质要求,主要包括吃苦耐劳、承受委屈、果断处事等能力,以及宽容他人、不畏艰难、心情开朗等品质。餐厅服务人员在服务过程当中,发生误解、导致宾客不悦而不得不忍气吞声、强作笑脸的事情时有发生。服务员必须沉得住气,以大局为重,能够正确对待和处理某些矛盾和误会。

案 例

巧妙应对醉酒客

某星级饭店的餐厅内座无虚席。一张餐桌的10位客人已经在这里用餐多时,他们晚上6点就来了,一直吃喝到晚上9点。席间,他们边吃边笑,已经喝光了4大瓶五粮液和啤酒若干瓶,其中有些人说话时舌头都短了。

看到客人酒喝得凶,又迟迟不肯离席,服务员小王心里直打鼓,生怕出事。她不时地为他们斟茶、递毛巾,并问他们有什么要求。

突然,坐在主位上的一位矮个子客人满脸酒气的对小王说:“我们的菜还没有上,请你马上给我送上来。”

小王一愣,忙答道:“先生,您要的15个菜都上齐了,每道菜都报了菜名,上最后一道汤的时候还特意告诉了大家一声。”

“我怎么没有听到啊!你们听到了吗?”矮个客人满脸通红的问其他人,这些人嘻嘻哈哈地说不知道。

“那我到厨房为大家再问一问吧。”小王见状,机警地答复后便去取预定菜单,然后回到餐桌前,告诉矮个客人,已经到厨房查看过了,订菜单也带过来了,请他过目。在他看订菜单的时候,小王又说:“也许,大家在吃的过程中忘了点过的菜。如果需要的话,我还可以为大家点菜。”

“我不记得点了多少菜,反正你没给我上齐。”矮个子醉眼朦胧地把订菜单扔在桌上。