

餐厅服务

任 玲 主编



中国财政经济出版社

国内贸易部部编中等技工学校教材

餐 厅 服 务

任 玲 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务 / 任玲主编. —北京: 中国财政经济出版社,
1996.12

国内贸易部部编中等技工学校教材

ISBN 7-5005-3256-3

I. 餐… II. 任… III. 商业服务—饭店—专业学校—教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 18163 号

中国财政经济出版社出版

地址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 6.625 印张 133 000 字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月北京第 1 次印刷

印数: 1-6 010 定价: 6.60 元

ISBN 7-5005-3256-3 / F·3028

(图书出现质量问题, 本社负责调换)

编 审 说 明

国内贸易部部编中等技工学校餐旅服务专业教材是为了更好地为我国社会主义市场经济建设服务,主动适应我国第三产业迅速发展需要,大力提高餐旅服务人员素质,由我司根据国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国工人技术等级标准》(商业行业)和有关教学文件的要求,组织全国有关商业技工学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等技工学校教材,也可作为中等专业学校相关专业、职业中学、中级技术等级培训教材和企业职工自学读物。

《餐厅服务》是餐旅服务专业教材之一,由任玲主编。参加编写的有长春市商业学校姜小华、松花江地区商业技工学校董英、广州市服务旅游中等专业学校任玲、杭州市商业技工学校潘小慈、天津市烹饪技术学校张同敏。全书由任玲负责总纂。

在编写过程中得到了许多学校领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1996年5月

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮业的发展	(1)
第二节 餐饮部在酒店中的地位和作用	(3)
第三节 餐饮经营特点	(4)
第二章 餐饮部的组织结构与职能	(6)
第一节 组织结构	(6)
第二节 餐饮部工作人员岗位职责	(8)
第三章 餐饮服务基本技能	(13)
第一节 托盘	(13)
第二节 摆台	(17)
第三节 上菜与分菜	(28)
第四节 斟酒	(33)
第五节 餐巾折花	(36)
第六节 更换台布	(40)
第四章 中餐服务	(43)
第一节 散餐服务	(43)
第二节 团体包餐服务	(49)
第三节 宴会服务	(53)
第五章 西餐服务	(63)

第一节	西餐概述	(63)
第二节	西餐厅设备	(71)
第三节	西餐服务方式	(73)
第四节	零点餐厅服务	(78)
第五节	自助餐服务	(88)
第六章	菜单与成本控制	(92)
第一节	菜单的种类	(92)
第二节	菜单的设计	(100)
第三节	成本核算	(103)
第七章	管事部	(115)
第一节	管事部的工作职责	(115)
第二节	餐用具的洁净与保管	(117)
第三节	餐厅设备的使用与保养	(122)
第八章	餐饮管理	(127)
第一节	采购管理	(127)
第二节	食品验收	(133)
第三节	库存管理	(135)
第四节	生产管理	(142)
第五节	服务质量管理	(148)
第九章	中外宾客的饮食习俗	(156)
第一节	中国各地区、各民族的饮食习俗	(157)
第二节	常见国家宾客的饮食习俗	(169)
第十章	投诉与处理	(183)
第一节	客人对餐饮的心理要求	(183)
第二节	投诉与处理	(187)

第一章 餐 饮 概 述

餐饮部是饭店中的一个重要部门。它为客人提供日常必不可少的食品、饮料供应和服务，为饭店创造经济效益，与饭店的发展有着密切的关系。

第一节 餐饮业的发展

我国的餐饮业有着悠久的历史，是我国优秀文化遗产的一部分。

随着中国餐饮的发展，餐饮服务的项目相应的也发展起来。

商朝时期，我国已进入青铜时代，各种精美的、实用的炊具和用具应运而生，如西周时期用于吃涮熟新鲜肉片的“温鼎”；供进食用的筷子和匙羹；供煮酒，盛酒和饮酒用的尊、壶、爵、觚、勺等；供盛冰用的釜；供盥洗用的盆等。这些餐用具的出现要求我们给予相应的服务和使用方法，那么，服务方法的产生随之而来的就有了服务质量的鉴别，通过鉴别，不断地改进，使服务质量逐渐完善。

早期的服务员被称之为“跑堂”、“店小二”，那个时期的服务程序比较简单，从客人进店到结帐，都采用了“口头表

述”的接待方法，即客人点菜，服务员只需喊一声什么台号的客人要一个什么样的菜，客人结帐服务员喊一声什么台号的客人付多少钱。服务员（跑堂）手拿抹布，手提茶壶，手捧饭菜上台，杯筷堆放在台上。餐厅的布局简单朴实，使用与家庭用一样的方桌、无靠背凳，没有特别的装饰。

中期，即解放后到七十年代初期，餐厅服务工作随着时代的变迁，人民生活的文明和生活水平的提高，餐厅的服务水平也随着提高，从餐厅布局到服务质量都发生了很大的变化。但由于这个时期我国的经济状况不景气，社会的发展正在起步，因而大部分的餐饮业必须把主要精力集中在考虑组织和储备货源，以满足客人“饱暖”之愿为根本。当时的饮食市场正处于“皇帝女不愁嫁”的状态，特别受文化大革命的冲击影响，在打倒“封资修”的大潮下，餐饮业不但不敢发展和提高服务质量，反而让客人进行自我服务，一时把服务质量推向了下坡路。

七十年代开始，特别是改革开放后，不少港澳、国外的饮食团体加入到我国的饮食行业之中，随之带来了他们的先进管理方法和服务项目，迫使我们自己经营的餐厅也不敢怠慢，奋发向上，不断地改进工作方法，提高服务质量。很多企业，采取培训的和竞赛的形式，对服务员进行思想素质，服务技艺，技能的培训。事实证明，一个成功的企业，有高质量的食品，还得有高水准的服务，才能立足于社会。

九十年代，是我国改革开放进入一个现代化文明的时期，人们对饮食的要求不仅仅是为了“饱腹”，同时也是为了“享受”，领略一下受人“尊重”，接受“侍奉”的那种人生的乐

趣。因此客人到餐厅就餐的心理要求是：“求尊重，求快捷，求卫生、求合口味，求价格合理”。客人的“五求”思想，正是我们提高服务质量的新起点，因此，我们要不断地根据客人在各个时期的不同需求来调整我们的服务，才能使我们的餐饮服务水平不断地得以提高，立足于不败之地。

第二节 餐饮部在酒店中的地位 and 作用

餐饮部是酒店的一个重要组成部分，它负责承担各种宴会、酒会、茶话会、散餐，团体餐以及酒吧等各种服务，是酒店中不可缺少的服务部门，在酒店中起到重要的作用，是酒店营收的重要组成部分。

餐饮部的经营活动，是一个社会消费能力的反映。餐饮的功能不仅要满足所在酒店住客的饮食需要，而且也担负着社会上不同层次顾客的饮食要求，特别是当前旅游事业的不断发展，游客到各地观光旅游，离不开对当地饮食文化的考察，因此餐饮业在酒店中的另一个作用是体现当地的饮食文化和社会的发展，为所在酒店的不断发展和声誉的提高，作出应有的努力。

餐饮部是一个实物产品和无形产品的出售部门，它的产品绝大部分是人工操作，在短时间内，根据客人的要求给予提供，因此食品质量的好坏直接影响酒店的信誉，食品质量好，可以赢来口碑，食品质量差，给酒店的盈利带来损失，直接关系到酒店的前途和命运。

餐饮服务是无形的产品，比起实物产品的质量管理难度

更大，对酒店的影响更快更深。因此服务员服务态度的好坏，服务质量的高低是直接的、第一时间反映出来的。食品和其它方面的差错，可以用服务来弥补，但服务态度差和不雅的语言，会给客人留下第一印象，当你在无意之中出现差错时，客人会第一时间认为你是在捉弄他，会给酒店或餐厅带来不可弥补的损失。

餐饮部收入是酒店收入的重要来源，他与客房的收入一般都占酒店的 40% 左右，餐饮比起客房来，会受社会、季节、天气等自然现象的干扰和影响，升降幅度较大。例如结婚旺季，春节等假日、交易会等，都会使餐饮的营业收入大幅度上升。因此，经营得当，在保证食品和服务质量的同时，价格适中，做好促销工作，就可以缩小旺季与淡季之间的差距。

第三节 餐饮经营特点

餐饮是一种人工操作技术性强，即产即销的经营活动。因此，根据餐饮经营活动的特点，在产品的产与销过程中必须注意食品质量的控制和服务质量的督导。

食品质量的控制是以烹饪制作为目的，加强从采购到出品之间各个环节的管理，保证食品的高质量。

烹饪是一个个手工操作的过程，随意性很强，容易受客观、外界等方面的影响，如生产者的情绪波动；旺季工作忙时的粗制滥造；淡季时原料存放时间过长而影响食品的质量等，这些问题都需要我们加强各个环节的控制，采取有效的

管理措施来保证质量的稳定性。

餐饮服务是一个无形的产品，其质量的优劣，完全靠人去调节，但人不同于机器，也存在一个因各种原因而使服务质量发生变化的问题，因此，加强管理中的现场督导，随时掌握服务工作中发生的情况，作出适当的处理。加强对服务员专业技能培训，让服务员能自如地应对各种突发事件，使服务员的服务素质与酒店的其它水平保持平衡，使服务质量稳定在一定的程度上。

第二章 餐饮部的组织结构与职能

第一节 组 织 结 构

一、餐饮部的组织结构

餐饮部的构成，是由食品生产、销售服务、后勤、信息等部门组成。食品生产系统按照工艺流程和制作对象的不同，分为中厨部，西厨部，点心部，售销服务部，而销售服务部中又分为营业部和餐厅。餐饮部的组织结构可列示如图2-1。

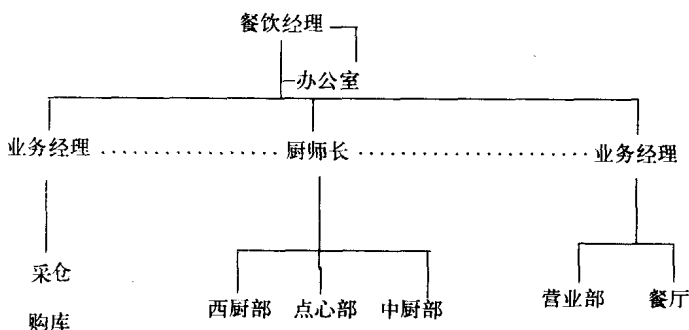


图 2-1

图 2-1 是餐饮组织结构图，其它有关人事，财务，动力工程等部门可根据各企业的具体情况来设置，这里不作介绍。

图中的实践表示组织结构中的垂直领导，虚线表示平行协作关系。

图中所示的中厨部与点心部之分，营业部与餐厅之分，是广东特别是珠江三角洲和港澳地区的做法，在北方的餐饮组织中，点心部与营业部的职能是由厨房部或厨师长担任完成的。然而，长期的操作证明，营业部独立经营，有利于促销和物价、毛利的掌握和控制，有利于营销的发展。

（二）酒家型的组织结构

所谓酒家型是指独立的以餐饮为经营主体的企业，在这类企业中，“麻雀虽小、五脏俱全”除了必备的生产部门和餐厅外，还要配备相应的后勤部门。

下面是一个较典型的酒家型组织结构，如图 2-2。

图 2-2 是一个设有 850 个座位的中型酒家，图中标出的管理层是：

1. 属于总经理管辖的有办公室、财会组。办公室负责处理日常的行政事务，财会组是企业的财政控制中心，为总经理进行决策提供财务信息。
2. 直接向总经理负责的还有三位业务副经理。他们分管三个不同功能而又密切相联的部门。
3. 各部门经理，又分别向各自的业务副经理负责。

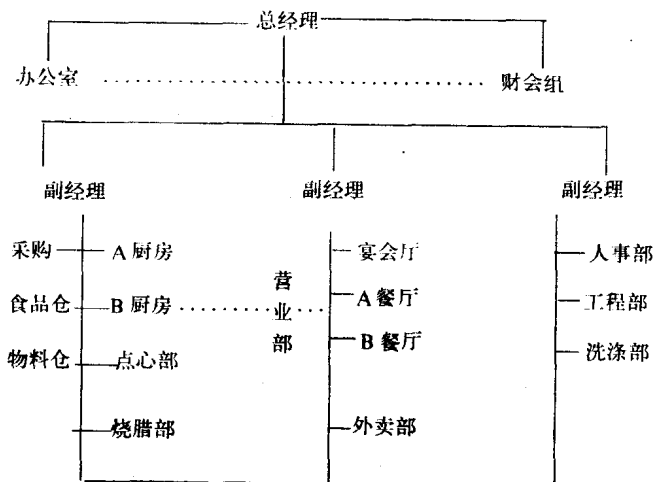


图 2-2

第二节 餐饮部工作人员岗位职责

一、饮食部经理

饮食部经理负责酒店的饮食服务管理及本部门的各项工作。

(一) 制定本部的年度、月度营业计划，领导全体员工积极完成各项接待任务和经营指标。分析和报告年度、月度的经营情况。

(二) 制订服务标准和操作规程，检查管理人员的工作和餐厅的服务态度、服务规程、出品部门的食物（饮品）质量及各项规章制度的执行情况，发现问题及时纠正和处理。

(三) 推广饮食销售, 根据市场情况和不同时期的需要, 制订促销计划。

(四) 控制食品的标准、规格、要求, 正确掌握毛利率, 抓好成本核算。加强食品原料物品的管理, 降低费用, 增加盈利。

(五) 定期研究新菜点, 推出各个时期的时令菜式和食品节。

(六) 抓好员工队伍的思想建设和业务素质培训, 经常性地组织员工学习, 提高员工的职业道德水平, 开展岗位培训和竞赛活动, 提高员工的服务素质和水平。

(七) 抓好卫生和机械设备的维修保养工作, 防止事故的发生。

二、餐厅经理

(一) 认真执行饮食部经理的指示, 带领员工积极完成各个时期的任务。

(二) 热情、礼貌待客, 妥善处理客人的投诉, 加强现场督导, 坚持在一线指挥, 及时纠正服务中出现的问题。

(三) 注重培养员工积极努力的工作精神和业务素质。

(四) 加强餐厅的财产管理, 掌握好, 控制好财物的损耗程度, 减低费用开支。

(五) 抓好环境卫生和个人卫生, 保持食具洁净, 不出卫生事故。

(六) 检查餐厅设备, 做好维护检验工作, 注意防火安全。

(七) 做好工作日记，沟通好其它部门的关系。

三、餐厅领班

(一) 对餐厅经理负责，按时完成好餐厅的各项接待任务。

(二) 严于律己，严格又热情地帮助下属解决工作上和其它方面的问题。现场指导，带领员工严格按服务规程进行服务。

(三) 落实岗位责任，搞好卫生，保持餐厅整洁。

(四) 上岗前，应检查服务员的仪容仪表和开餐前的餐具摆放情况，收餐后的餐具洁净和保管情况。

(五) 检查餐厅的各种电器设备是否安全，收餐后检查各种电器是否已关闭。

四、餐厅服务员

(一) 执行酒店（餐厅）所订立的服务规范和标准，严格按照服务程序进行各项服务。

(二) 熟悉本身餐厅的供应品种和各种等式的特点，以便向客人介绍，做好促销工作。

(三) 负责所在餐厅的环境卫生，餐桌餐椅和餐具的摆设。

(四) 积极参加酒店的业务培训和各种提高业务水平的活动，努力钻研，不断提高自己的接待水平。

五、餐厅迎送员

(一) 笑脸迎客，敬语服务，开口服务，主动征询客人对餐厅服务的要求和意见。

(二) 引领客人到餐厅后，要主动征询所引领的位置是否适合客人的要求。

(三) 尽量记住常客的姓名，使客人觉得被重视和宾至如归。

(四) 负责接听订座电话，做好详细记录。负责各种菜单的清洁、更新，保持菜单、酒水牌的清新。

(五) 以端庄大方的仪表仪容，为进餐的客人进行服务；为参观的客人进行迎送服务。

六、宴会部工作人员

宴会部是酒店的一个重要部门，负责接订各种宴会、酒会服务，因此宴会部的主要负责人，经理必须要熟悉饮食部各部门的工作流程，沟通好各部门的关系，控制好饮食成本，设计好食品的花色品种、做好食品的推销。

在宴会部经理的领导下，设营业主任，营业员和接待员。

营业主任的工作主要负责为客人预订宴会的工作，因此他必须要全面地熟悉宴会的服务程序和菜点的配套、制作过程，熟悉各国、各民族的不同饮食习惯，生活忌讳，指导营业员做好接待客人的工作。

营业员和接待员的工作要对各部门的工作程序熟知，接