

# 餐饮服务



著

漓江出版社

## 前 言

近年来,我国旅游事业蓬勃发展,饭店以其快于客源上升的速度,在各大城市矗立起来。饭店数量的激增,必然引起竞争,但旅游业归根到底必须依靠服务质量来占领市场,其关键在于拥有一支训练有素的职工队伍。饭店职工既需要参加实际工作的锻炼,又必须在理论上加以提高。理论与实践的结合正是饭店管理科学化、规范化、现代化的必由之路。

此书是在广西柳州市中山城娱乐有限责任公司总经理和河南省濮阳市职业中专领导的支持下,根据本人在《餐饮服务》教学中的经验,并参考了大量有关书刊资料,同时结合餐饮服务中大量的实际情况,精心编写而成,旨在努力做到系统性与实用性相结合,是从事本专业人员的良好参谋。

在编写过程中由于编者经验不足,水平有限,加之编写时间仓促,书中错漏之处在所难免,恳请有关学校教师、读者批评指正,以期得到进一步的提高。

此书在出版的过程中,得到了陈凌女士、刘宗宇先生和漓江出版社老师们的关心和帮助,本人在此表示真诚的感谢。

# 目 录

## 前 言

<b>第一章 餐饮概述</b> .....	(1)
第一节 餐厅及餐厅服务的概念.....	(1)
第二节 餐饮部在饭店中地位、作用和任务 .....	(5)
第三节 餐饮生产的产销特点.....	(7)
第四节 餐饮部的组织机构与职能 .....	(10)
<b>第二章 餐饮服务人员的基本素质</b> .....	(15)
第一节 餐饮服务人员必须具备的素质 .....	(15)
<b>第三章 礼貌和礼节知识</b> .....	(19)
第一节 仪容、仪表和仪态.....	(19)
第二节 基本服务用语的正确使用 .....	(21)
<b>第四章 部分地区、民族、国家的风俗习惯</b> .....	(24)
第一节 我国主要地区人们的饮食习惯 .....	(24)
第二节 我国部分少数民族的饮食习惯 .....	(26)
第三节 部分国家、地区人民的饮食习惯.....	(28)
<b>第五章 餐饮服务的基本技能</b> .....	(32)
第一节 托盘 .....	(32)

第二节	斟酒 .....	(35)
第三节	口布折花 .....	(38)
第四节	摆台 .....	(42)
第五节	上菜、分菜 .....	(47)
第六节	其他服务 .....	(53)
<b>第六章</b>	<b>中餐服务</b> .....	(56)
第一节	零点餐厅服务 .....	(56)
第二节	团体包餐服务 .....	(59)
第三节	宴会服务 .....	(61)
<b>第七章</b>	<b>中菜简介</b> .....	(65)
<b>第八章</b>	<b>酒水饮料知识</b> .....	(68)
第一节	中国酒简介 .....	(68)
第二节	外国酒简介 .....	(75)
第三节	其他软饮料 .....	(80)
<b>附录</b>	<b>投诉处理</b> .....	(86)
第一节	妥善处理投诉的方法 .....	(86)
第二节	常见投诉处理 .....	(90)

## 第一章 餐饮概述

餐饮部是旅游饭店中的一个重要部门,它不仅能满足宾客对食品、饮料和良好服务的要求,还可以为饭店创造良好经济效益。

本章概述饭店餐饮部的重要性及特点,介绍餐饮部的组织机构。

### 第一节 餐厅及餐厅服务的概念

#### 一、餐厅及餐厅服务的概念

##### 1. 餐厅的概念

餐厅是通过出售服务、菜品来满足宾客饮食需求的场所,而餐厅的设施、设备、服务是构成餐厅的基本条件。一般来说,我国饭店餐厅必须具备下列三个条件:

①一定场所:即具有一定接待能力的餐饮空间和设施。

②提供食品、饮料和服务:食品、饮料是基础,餐

餐饮服务是保证,是宾客评价餐厅的主要依据之一。饮食产品是有形产品(食品、饮料等)和无形产品(餐厅服务、烹饪技艺)的有机结合。

③以赢利为目的:餐饮部是饭店的利润中心,对于餐饮工作者应尽力节约成本扩大客源,想法适应社会竞争的形势,使自己的企业办得更有特色和魅力。

## 2. 餐饮服务的概念

提到餐饮服务,我们首先给服务下个定义:

①服务:一种助人或济人的行为、友善友好行为的具体表现以及关心他人福利或利益的行为。在这里应明确一点,一个人履行帮助他人的任务,他本人的价值一点也不会减少。

在现实生活中纯粹的产品和服务是很少的,餐饮企业也不例外。客人光临饭店,在购买餐饮产品时往往也购买了服务,购买服务的同时也购买了某种产品。所以餐饮产品和服务是一个组合体,其组合由四个独特成分构成:

a. 辅助性设备即桌、椅、餐具等用品。

b. 使餐饮服务易于实现的产品,即菜肴、饮料等。

c. 明显的服务,即消费者感觉到的各种利益。

d. 隐含的服务,即消费者的心理感受或附属于服务的特征。

上述四个方面是一个完整的整体。客人根据自己在这四个方面的经历形成对整个餐饮服务整体的看

法。

由此看来,餐饮服务内容是相当广阔的,作为社会生活中的每个人,都与其他人息息相关,我们的衣、食、住、行,都离不开其他人为自己服务,每个人都是服务者和被服务者,所以我们要树立“人人为我,我为人人”的观念,而这八个字的真实含义,又在于如何更好地为他人服务。

②“service”(服务)由七个英文字母组成,代表了七层含义:

第一个字母“s”即 smile(微笑),其含义是服务员要对每位顾客提供微笑服务,它是第一个字母亦是最重要的,它是饭店服务的十把金钥匙之一。

第二个字母“e”即 excellent(出色),其含义是服务员将每一项服务工作都做得很出色。

第三个字母“r”即 ready(准备好),其含义是服务员要随时准备好,为宾客服务。

第四个字母“v”即 viewing(看待),其含义是服务员要把每一位顾客看作是需要提供特殊照顾的贵宾。

第五个字母“i”即 inviting(邀请),其含义是服务员在每一次服务结束时都要邀请顾客下次再光临。

第六个字母“c”即 creating(创造),其含义是每位服务员要精心创造出使顾客能享受温暖气氛的服务。

第七个字母“e”即 eye(眼睛),其含义是每一位服务员始终都用热情好客的眼睛关注顾客,预测顾客需

求及时提供服务,使顾客时时刻刻感受到服务员在关心自己。

3. 饭店专家提出饭店服务的十把金钥匙值得我们借鉴。

第一把金钥匙是:“顾客就是上帝。”

饭店产品的服务对象是消费者。因此只要你服务得好,他们就会付钱,这样把顾客看作是能为饭店不断带来更多的利润和工资的皇帝就十分重要。

第二把金钥匙是:微笑。

微笑是一种各国宾客都理解的世界性欢迎语言。

第三把金钥匙是:真诚。

即诚实和友好,这就要求饭店员工一定要尽力为顾客服务。一定要用友好积极的语言与顾客沟通。

第四把金钥匙是:提供快速敏捷的服务。

我们要明白顾客是缺乏耐心的,他们为节约时间从世界各地乘飞机来,他们的时间价值很高。我们要根据顾客要求和所投诉的问题及时采取行动。

第五把金钥匙是:服务人员要经常使用具有魔术般有魅力的话语。

比如顾客向你走来,你说:“我能帮您吗?”当顾客向你表示谢意时,你说:“不客气。”

第六把金钥匙是:要佩戴好你的名牌。

这可以方便宾客与你的联系。

第七把金钥匙是:每一位服务员都要以自己经过



修飾的容貌而骄傲。这就要求每一位员工都要清洁卫生及注意形象。

第八把金钥匙是：要有与其他人互相合作的团队精神。

顾客的服务工作比较特别，它需要我们大家在一起合作工作，如餐厅人员有的摆台，有的传菜，有的盯桌等。

第九把金钥匙是：在顾客问候你之前，先用尊称向顾客问候。

世界上最悦耳的是自己的名字，若我们以顾客的姓加尊称问候顾客，就会使顾客有一种宾至如归的感觉。

第十把金钥匙是：每位服务员要熟悉自己的工作，熟悉自己饭店的有关信息。这就要求每一位员工尽力扩大自己的知识面以应付各种顾客提出的各种问题。

## 第二节 餐饮部在饭店中地位、作用和任务

### 一、餐饮部在饭店中的地位、作用：

1. 餐饮部是旅客活动的中心。餐饮部所管辖的范围包括各类餐厅、酒吧等都是客人交际的场所。作为旅客经常活动的场所，餐饮部要为客人提供全方位的

优质服务。

2. 为饭店创造更多的经济效益。餐饮收入一般为饭店总收入的三分之一,增加餐饮收入,为饭店创造更多的经济效益是值得探讨的问题。

3. 餐饮服务直接影响饭店声誉,餐饮服务人员直接与客人接触,其一举一动、片言只语都会在宾客心目中产生深刻印象,因此餐饮服务的好坏直接影响饭店的客源和经济效益。

4. 餐饮部规模大、工种多、用工量大,餐饮部拥有的员工数占饭店总人数的三分之一,且有几十个餐饮部的组织机构。通常包括采购保管、烹饪加工和餐厅服务三个方面。它们各自有自己的专业特色而又相互联系,同时需要其他部门的配合及帮助,才能发挥职能作用。

## 二、餐饮部的任务

1. 广泛组织客源,扩大产品销售。客源是饮食工作的前提和基础,客源包括店客和外客,我们不仅要扩大店客,同时也要重视外客。

2. 加强食品原材料的采购、储藏管理,保证生产活动需要。原料的采购、储藏是为厨房生产服务的,也是降低成本的重要环节,所以要做到及时采购。采购应做到价格合理,数量适当,花色品种适销对路。

3. 切实做好饮食产品生产过程的组织,继承发扬

烹调艺术。要根据客人的需要组织厨师适时制作出色、香、味、形俱佳的产品,要不断培养和提高厨师技能,发扬我国烹调艺术的优良传统。

4. 切实做好餐厅销售服务管理,提高服务质量,满足客人物质享受和精神享受之需要。餐厅既是餐饮产品的销售场所,又是提供优质服务的直接领地,较高的管理水平和服务质量是餐饮管理的必由之路。

5. 突出抓好宴会管理,增加经济收入。由于宴会的特点是产品销售多、质量要求高、经济收入大,因此抓好宴会管理是餐饮管理的重要任务。

6. 加强成本控制,降低劳动消耗,提高经济效益。餐饮成本管理较复杂,主要通过精打细算,减少原材料消耗来增加经济收入。

### 第三节 餐饮生产的产销特点

#### 一、餐饮生产的产销特点

##### 1. 餐饮生产的特点

餐饮部作为饭店中唯一生产产品的部门,既生产有形的实物产品,如各式精美的食品,又生产无形产品,如良好的进餐环境和热情周到的接待服务等。因此,它与一般产品生产相比具有其不同的特点。

①产品规格多、批量小。餐饮部提供的食品、饮料

品种多达几十甚至几百种,而宾客所选择的品种较少,数量较少,而且大多数产品不能批量生产。

②产品的生产时间很短。从宾客点菜到烹饪、服务、消费、结账等一系列活动所需时间短(整个过程花费时间约1~2小时)。

③生产量难以预测。宾客人数及其消费的食品、饮料难以预测,生产量的随机性强。

④产品原材料容易变质。有许多鲜货原料具有时间性、季节性,极易腐烂变质,不易保存。

⑤生产过程的管理难度较大。生产从食品的采购到验收、贮存、保管、领用、粗加工、切配、烹饪、销售服务和收款,整个过程中的业务环节很多,任何一环出现差错都会影响产品质量,自然还会产生出管理上的问题。

## 2. 餐饮销售的特点

### ①销售量受活动场所限制

餐饮部接待宾客的人数受到餐厅面积的大小、座位数的多少的限制,而每一宾客的消费总有一定的限度,餐厅一旦满座就无法再提供其销售量。只有采取积极的措施和提高餐饮质量,树立良好的声誉及增加服务项目,才能吸引更多的宾客来餐厅就餐;同时提高座位周转率及每位宾客的人均消费,才能进一步提高餐饮部的销售及经济效益。

### ②销售量受进餐时间的限制

一日三餐的进餐时间大至相同,进餐时间一到,餐厅宾客盈门,时间一过宾客皆离去,所以餐饮部应提高正常用餐时间以外的销售,如外卖、宾客送餐等,延长咖啡厅、酒吧、餐饮设施的营业时间,从而提高餐饮部的销售量,增加收入。

③毛利率较高,资金周转较快。

④固定成本高,开支比重较大。

餐饮设施营业所必需的固定资金较高,如各种餐厅的设备、餐酒具等。业务环节多,产品成本难以控制,所需劳动力成本及水、电、煤等燃料较多,所以各项费用支出就较多。

餐饮部只有尽量减少原材料消耗,降低各项费用指标,提高每位员工的工作效率,才能提高销售额,增加毛利率,提高经济效益。

### 3. 餐饮服务的特点

服务不可能数量化,餐饮服务也不例外,餐饮服务不同于一般的有形产品,有其特殊性:

①无形性:它只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后,凭生理和心理满足程度来评估其质量的优劣。

②一次性:餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用,当场享受,过时不能再享用,所以我们要注意接待好每一位宾客,给他们留下良好印象,使宾客再次光临,从而巩固原有客源,不断开拓新客源。

③同步性:即直接性。餐饮部的大部分饮食品的

生产、销售、消费是同步进行的,餐饮产品的生产服务过程也是宾客的消费过程,即现生产,现销售。同步性决定了餐饮产品不可能贮存和外运。

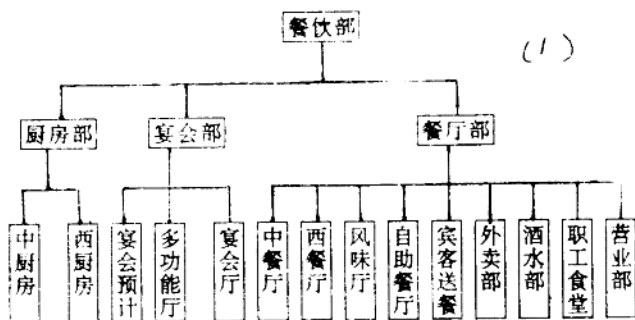
④差异性:餐饮服务会因不同人、不同场合、不同时间等因素形成服务差异。因此要充分利用当场推销的机会。

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务,二者相辅相成。后台服务是前台的物质基础,前台服务是后台服务的继续和完善。因此,美味佳肴只能配以热情、礼貌、周到的服务才能受到宾客的欢迎。

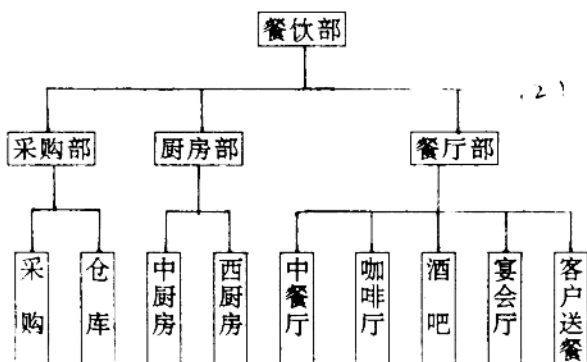
#### 第四节 餐饮部的组织机构与职能

由于饭店规模、设备、设施不同,因而餐饮部的组织机构也不尽相同,但每个饭店餐饮部管理的范围和职能是相似的。

## 1. 大型饭店餐饮部组织机构



## 2. 中、小型饭店餐饮组织机构



## 一、餐饮部各部门的职能

### 1. 餐厅部

①点菜餐厅:它是饭店的主要餐厅,供应中西菜点,要求菜点品种多,注意供应节奏,服务周到。因此,要求前后台所有工作人员具备良好的服务意识、熟练的业务技术和高质量的服务水平。

②团队餐厅:当前,我国旅游饭店大多接待来华旅游团队及国内外的会议团体,一般都由旅行社或主办单位包餐并规定用餐标准。因此,许多饭店大都设团队餐厅,主要供应中式包餐,也安排适当的西式菜点,特别注意安排地方风味菜点,为团体宾客提供良好服务,给他们留下美好的印象。团队餐厅具有一厅多用、节约场地、扩大营业范围、增加营业收入的特点。

③咖啡厅:即小型的西餐厅。它供应较简单而大众化的西式菜点、酒类饮料,其服务时间长,服务较迅速,宾客颇感方便,且价格较西餐厅便宜得多。

④酒吧:是专供宾客享用酒类饮料、休息、娱乐的不可缺少的地方,是利润较高的一个部门,主要供应中西式饮料、小吃等。

⑤特色餐厅:又叫风味餐厅。旅游饭店根据自己服务不同对象的需要,增设风味餐厅,以发挥自己特长,制作有特殊风味的菜肴,以满足客人需要。如广州



中国大酒店“食街”为宾客提供潮州、上海、川、扬等地的风味菜肴，颇具特色。

⑥自助餐厅：即一种快餐厅，它主要供应西式菜点，亦有中菜中点，具有节省用餐时间，手续简单，价格低，又能吃到多品种、风味不同的菜点等优点，所以颇受宾客的欢迎。

⑦客房送餐：客人由于生活习惯或特殊要求，如起早、患病、会客、夜宵等，要求在客房中用餐。大型饭店由餐饮部送餐组织担任，中小型饭店由客房服务员兼任。

⑧外卖服务：主要向本地居民，住在饭店公寓内的宾客或来饭店观光的宾客提供餐饮部的特色烧烤、风味菜肴、各地点心、面包、加工包装的新鲜水果蔬菜等，宾客带回家或房间内，经简单烹调或无需烹调即可食用。

## 2. 宴会部

餐饮部通常设有宽敞的宴会厅，可为宾客提供理想的活动场所，并附有现代的灯光、音响、视听甚至多种语言的同步翻译等设备。它接受宾客委托，组织各种类型宴会、酒会、招待会等活动。并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂、备餐铺台，同时为宾客提供完整的宴会服务。

## 3. 厨房部

是饭店的主要部门。负责整个饭店所有的中、西