

旅游教育出版社

假若你想在 饭店工作



719

20

F719
120
3

假若你想在饭店工作

〔英〕米切尔·博亚 著
张 隶 译

旅游教育出版社

B

773235

假若你想在饭店工作

[英] 米切尔·博亚 著

张 康 译

※

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

北京顺义曙光印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

※

开本: 787×1092毫米1/32 3.125印张 55千字

1991年1月第1版 1991年1月第1次印刷

1—5000册 定价: 1.60元

ISBN7—5697—0208—3/F·037

前 言

每年,有成千上万的青年人面临选择职业这一艰巨任务。从前,许多青年人,不管有无才能与专长,一般都子承父业。现在,这样的现象依然存在,但所幸的是,较多的人有机会对自己的职业进行深思熟虑的选择。

今天,现代技术的发展使许多工业部门面临巨大变化,以致产生人员过剩现象。因此,在决定从事某种职业之前,务必考虑到未来的社会经济条件;同时选择职业者也应考虑到在未来哪些行业、职业、专业需求量较大些。

毫无疑问,除非发生世界性灾难,与旅行、休闲、接待,也即旅游业有关的各方面的需求将与日俱增。

因此,选择职业者或对选择职业者提供咨询者应充分重视这个行业,而饭店则是其非常重要的、基本的组成部分。

饭店业现时正经历着重大变革,所以越来越受到那些具备合适条件的人的重视。本人期望这本书,将有助于人们在选择职业时对饭店业有较好的理解。

本书的对象原是那些对饭店业稍有了解或干脆一无所知的青年人,所以写得很浅近、简单。但完成此书后,我不禁想到它或许对刚开始学习饭店专业的大学生们也同样会有些用处。

目 录

饭店业入门.....	(1)
本人是否合适人选?	(1)
营业旺季和节假日	(2)
为他人的舒适和娱乐而工作.....	(2)
饭店人员纪律.....	(3)
在饭店里工作, 永不会乏味枯燥.....	(3)
前途.....	(4)
工作的多种选择性.....	(5)
何种工作?	(5)
哪类饭店?	(6)
啤酒业饭店.....	(6)
康采恩(财团)	(7)
从何处开始?	(7)
那么条件呢?	(8)
工资及其他福利.....	(8)
服务费和小费.....	(9)
其他福利.....	(10)
工作时间.....	(10)
工会.....	(11)
假期和休息日	(11)
免费医疗.....	(11)

退休金.....	(12)
培训.....	(12)
经理的作风.....	(13)
分班组作业.....	(13)
工会呢?	(14)
劳动保险.....	(15)
丈夫与妻子.....	(15)
对工作的满足.....	(16)
饭店业简史.....	(18)
罗马人的影响.....	(19)
盎格鲁撒克逊人.....	(19)
诺曼底人.....	(20)
14世纪.....	(20)
都铎王朝时代.....	(20)
卡塔林娜·梅迪西斯时代.....	(21)
宗教的作用.....	(21)
18世纪.....	(22)
萨伏伊饭店.....	(23)
饭店.....	(23)
客店.....	(24)
马车客店.....	(24)
伦敦.....	(25)
铁路的影响.....	(25)
健康与饭店.....	(26)
禁酒运动.....	(26)
矿泉水.....	(27)

海边旅游区的饭店·····	(27)
弗雷德里克·戈登·····	(28)
蒸汽船·····	(28)
20世纪·····	(28)
供应烤肉的小餐室·····	(29)
第一次世界大战时期·····	(29)
外省·····	(30)
第二次世界大战时期·····	(30)
异国风味餐馆·····	(31)
大型饭店企业·····	(31)
在职业教育与培训方面的改革·····	(31)
饭店的组织机构·····	(33)
一座饭店是如何组织的？·····	(33)
什么是五星级饭店？·····	(36)
着制服人员·····	(38)
接待人员职责·····	(38)
接待人员的培训·····	(40)
营业和接待处·····	(42)
营业和接待处·····	(42)
电话预订和客人登记·····	(44)
客人的帐目·····	(45)
所有客人都是重要的·····	(47)
最重要的是准确无误·····	(48)
中心办公室及接待处工作的培训·····	(48)
客房部·····	(50)
客房部的职责·····	(51)

织物.....	(51)
多种服务.....	(52)
客房主管的工作.....	(52)
客房主管的培训.....	(53)
餐饮部	(56)
现代管理技术.....	(57)
厨房.....	(58)
厨房的组织形式.....	(59)
主厨师.....	(60)
厨房的工作.....	(60)
法式厨房.....	(62)
厨师的培训.....	(63)
分部厨师.....	(64)
副大厨.....	(64)
厨师长 (大厨)	(65)
厨师长应具备的个人品质.....	(66)
厨房工作人员的前途.....	(66)
餐馆.....	(67)
酒类与菜肴.....	(69)
食品服务的类型.....	(69)
酒类服务.....	(70)
餐饮服务是一种要求非常严格的工作.....	(71)
培训.....	(71)
职业道路.....	(72)
酒吧.....	(73)
酒吧人员的素质.....	(74)

良好的记忆力·····	(74)
前途·····	(75)
酒窖·····	(75)
经理部 ·····	(79)
饭店经理的职责·····	(79)
董事会执行办公室经理人员·····	(81)
经理的日常工作·····	(82)
部门会议·····	(83)
全体会议·····	(83)
纪律·····	(83)
采购与维修·····	(84)
安全·····	(84)
更庞大、复杂的饭店·····	(85)
个人品质·····	(86)
倒班工作及跨班工作制·····	(86)
外籍工作人员·····	(87)
人员纪律·····	(87)
从何处开始？·····	(88)
副经理·····	(88)
第一座饭店·····	(89)
长远前途是什么？·····	(90)

饭店业入门

几年前，对职业的选择很大程度上取决于命运和个人所处环境。除非择业者的父母们富有眼力或者他们的教师信息很灵通，不然选择到一种适合个人特点的职业的可能性微乎其微。然而现在，事情好办多了，到处都设有从业咨询机构，对那些即将作出或许是一生中最重大决定的择业青年提供帮助。

本人是否合适人选？

然而，在作出这一决定之前应充分认识自己。当然，读完本书之后，您也许会考虑自己的未来职业，将饭店业作为一种具体的可能的考虑。饭店业要求一种特殊类型的人，除非作好准备能完全满足其全部要求，否则绝无可能在饭店业里找到待遇丰厚的、心满意足的工作。

下面我将讲述何种人会受到饭店业的欢迎。如果您符合我所描述的那种人，您就应继续往下读。如果相反，您不符合，我觉得您不妨考虑其他的选择。饭店业，如同其他行业，要求十分严格，而对那些不完全适应饭店业工作的人来说，饭店的营生将毫无乐趣可言，甚至是令人讨厌的。

营业旺季和节假日

首先，应注意到当顾客们工作之余前来憩息时，饭店恰恰将更加忙碌。因此，可以想见，凡周末或节假日时，就得白天黑夜连轴干。许多饭店最忙的日子是暑假期间，因此饭店从业人员的休假就只能选择在旺季以外的日子。

从另一方面说，不少人把休假安排在旺季之外视作是某种好处。因为您可以在众人都在工作，而商店、餐厅、度假中心等都不很拥挤时悠闲从容地休假。

为他人的舒适和娱乐而工作

其次，开设饭店的目的就为了满足人们休息、饮食和娱乐的需要。这就是说，一个饭店的所有员工是为他人而工作的。因此，如果您由于陪伴他人而分享到愉快，或进一步，您能把为他人服务视作自己的乐趣，那么这就意味着您适合在饭店工作。

第三，正因为饭店所有工作人员都是为他人服务的，所以当天应完成的工作，绝不能拖延至第二天。如果某个客人点了菜而迟迟没吃上，他不可能等上一、二天。同样，当您正在伺候顾客用餐时，尽管到了下班时间，您也不能撵下顾客离去。您必须接待完这个顾客才可下班。

饭店人员纪律

第四，如同其他许多行业的习惯作法，即使在那些大饭店里也仍然有少数人员需做监督的工作。饭店是由许多部门组成的，而每一部门分管一部分顾客服务的工作。而常常，这些部门需受一个人指挥，由他全权负责为顾客提供他份内的服务。所以饭店从业人员，最根本的，应有责任感和纪律性。

在饭店里工作，永不会乏味枯燥

最后，饭店是供人生活、睡眠、工作、游戏、休息、娱乐的场所，所以，饭店里的一切都雷同于日常生活，大多数的日子都是平平常常的，而为成百上千的客人服务，满足他们的个人需要，这种工作也必定是平淡无奇的。然而，另一方面，饭店里的每一天都会给从业人员带来考验其最出色的灵活、耐心及幽默感的经历。

和怒气冲冲的客人打交道，客人丢失了钥匙、钱物或遭到偷盗，接到定时炸弹和假火警的威胁，这一切在饭店里是极寻常的事。

识别那些试图不付帐就不辞而别或将客房内一切可携带物品席卷而去的客人是饭店工作人员会逐渐学会的另一种本领。随时清扫客人们留下的污迹或乱扔的纸屑垃圾是饭店员工应该养成的另一个习惯。

饭店里发生的事有些是有趣的，但也不乏令人沮丧的、

悲伤的、难受的，如遇到客人在饭店里死亡或自杀。更糟糕的事是，饭店的人员卷入了某些登上报纸头版的事件，如国内或国际政治事件。

当然，饭店人员常常较一般公众先耳闻目睹某些事物。在饭店里经常进行着以秘密方式推出新产品和举办多种展览的活动。对这些活动，饭店工作人员应象对待客人的怪癖和隐私一样，守口如瓶。

重要和著名的人物也经常光顾饭店。饭店从业人员都有机会结识和接待这些在通常情况下做梦都想象不到会有幸认识的人物。艺术家、著名运动员、政治家、实业家、工人领袖、播音员，与所有这些人打交道是饭店工作，特别是大城市中心区饭店工作的一部分。

至此，如果您仍觉得饭店业合您的心意，那么您在饭店业中可能的前途是什么呢？

前 途

由于饭店业能满足人们住宿和饮食的这两项基本需要，所以人们凡在居住地之外旅行，就永远需要饭店。此外，随时间推移，越来越多的人有条件旅游，因此旅游业（饭店业是它的重要组成部分）被公认为世界上发展最快的行业之一。以墨西哥为例，据信在饭店过夜的旅游者人数（因娱乐或商业动机需在居住地之外过夜的人），自1973年至1985年约将增加30%，而其中大部分将在1980年至1985年间增加。为满足如此大量的需求，饭店业需拥有7624间饭店，计231021间客房。其中有些属于旧饭店扩建，有些则属于新

建。预计将近1/4新饭店将建在传统的度假中心区，另外1/4则建在城市市区内。这方面，大部分的投资将主要用于经济型饭店的兴建。

工作的多种选择性

这是选择饭店业工作的重要原因之一，因为饭店业的许多工作和技术可以转而服务于其他行业。例如那些有经验的厨师不仅可以在饭店中供职，也可服务于餐厅、医院、学校、大学。而且，这种工作单位的转换并不局限于墨西哥国内，因为那些在餐旅业工作的技术纯熟、训练有素的人员在全世界都有要求。英国几家大企业如查斯特——豪斯——福特、大都会公司都在许多国家和地区（远至香港、澳大利亚、非洲和美国）建有大型饭店。其中任何一家企业的工作，也不局限服务于饭店，因为他们还经营着一系列附属企业，专为工厂、高速公路旁的餐厅提供餐饮，以及为航空公司提供空中食品。

何种工作？

如果您决定选择从业于饭店业，那么您可能从事什么工作呢？对这一问题的回答是：您可选择的范围相当广阔。那些大饭店的客房可以接待数百上千名客人，加上餐厅、酒吧和宴会厅在内，饭店又可为另外数百上千人提供服务。因此，如包括饭店本身工作人员在内，有些饭店可同时为二千多人提供服务。这相当于整个一个小市镇的居民总数。因

此，在这样的饭店中工作，对工作种类可有多种选择性。在饭店中，除诸如接待员、客房服务员和餐桌服务员等通常的工种外，还有许多其他工作。这些工作包括：办公室职员、秘书、花卉管理员、乐师、木匠、油漆匠、洗熨工、电工、行李搬运员以至稽查员和医生。

其中许多工种都要求具备不仅饭店才需要的专门技术，例如花卉管理员、电工等，但本书只限于详尽讨论仅饭店业或餐饮业中所特有的工种。

但是，在此前，如果您想从事饭店业工作，最为重要的是考虑为谁和为哪类饭店工作。

哪类饭店？

饭店业也有许多类别：等级最高的是那些在国内外拥有和管理多座高级大饭店的大饭店联号。这些饭店联号包括在伦敦的派克·莱恩街开设格罗夫纳饭店和在巴黎市中心拥有“乔治五世饭店”的查斯特——豪斯——福特。大都会饭店联号也同样经营着几家著名的大饭店，例如伦敦西区的皮卡迪利饭店和不列颠饭店。

这些饭店集团，除经营上述著名饭店外，还经营其他许多饭店，其中有大型的、享有盛名的，但更多的是在认为有必要开设饭店的地方开设的大量不那么著名的、小型的饭店。

啤酒业饭店

除上述饭店集团外，还有不少饭店联号是由著名的啤酒

企业经营的。其中如卡灵顿巴斯啤酒饭店集团，在英国和欧洲其他国家拥有70家饭店。又例如苏格兰和纽卡斯尔的啤酒企业经营的蓟花勋位啤酒饭店和使节啤酒公司开设的使节饭店。即使是地区级小啤酒企业也开设有自己的附属饭店，如沃克斯啤酒公司开设的燕子饭店、惠特利啤酒公司开设的红玫瑰饭店。

除了开设大饭店外，许多啤酒公司还经营带客房和餐厅的旅馆，其实，这些旅馆也可视作是饭店。毫无疑问，如把这些小饭店包括在内，那么啤酒企业应是在国内最大的经营饭店业的实体集团。

康采恩（财团）

除那些始终从事饭店业和餐饮业的公司外，还有一些企业投资范围甚广，因此也涉足饭店业。这就是那些大工业集团或康采恩。“帝国公司”——它以生产卷烟而著名——就是如此。它既是卡瑞兹啤酒公司的拥有者，又是艾克恩饭店联号的业主。

另外还有一些企业，只是附带性地投资于饭店业。例如建立中心饭店联号的珊瑚集团在英格兰、苏格兰及在世界其他地方如荷兰、塞舌尔群岛和非洲都拥有和经营着饭店。

从何处开始？

大多数学过必要课程、受过饭店业专业正规训练的人，可望在某家大饭店开始从事这一门工作。

然而，饭店业最具吸引力的优点之一是，饭店从业人员如对在大饭店工作不感兴趣，可在个人经营的中小型饭店里工作。实际上，大多数饭店是独立经营的小型饭店。这不仅意味着饭店业需求的人才也是多种多样的，也说明人们有足够的机会用有限的资本开设自己的饭店。

尽管饭店业是世界上最古老的行业之一，但由于受各种因素的影响，它正变得越来越现代化。那些大饭店（可以说所有的大饭店）都依赖于受过高等专业化训练的人员来承担饭店各方面的业务工作。一个现代化的大饭店所需要的管理人员包括会计师、计算机专家、人事管理人员、企业关系专家、销售和市场专家及其他专家。

那么条件呢？

凡决心以饭店业作为自己职业的人，肯定会听到过关于饭店从业人员工资低、工作时间长及人员流动性大的议论。在某些方面，这种看法不无道理；但在另一些方面，这种看法又不尽全面。

工资及其他福利

与其他行业相比，饭店职工目前的工资似乎比较低，但人们几乎不了解或至少忽略了他们所得到的附加的福利和待遇。

如果说不是全体饭店工作人员，至少也是他们中的大部分可每天免费用好几餐。对那些住在饭店里的工作人员则免