

高等职业教育旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材

江苏省高等学校“十二五”重点教材



餐饮



服务与管理实务

(第2版)

主 编：王志民 许 莲

主 审：叶伯平



东 南 大 学 出 版 社



高等职业教育旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材
江苏省高等学校“十二五”重点教材

餐饮服务与管理实务

(第2版)

主 编 王志民 许 莲
副主编 李占旗 王小琴 程善兰
参 编 张 华 常广丽
主 审 叶伯平

东南大学出版社
· 南京 ·

内 容 提 要

《餐饮服务与管理实务》针对职业院校教学的特点和餐饮行业的实际需要出发,以管理理论为指导,以强化应用为教学重点,根据餐饮服务与管理的客观规律,以餐饮实际业务经营活动为基础,以餐饮部岗位划分为模块,按其业务流程服务内容划分为若干工作任务,以工作过程为逻辑关系,将有关餐饮管理知识技能化、实务化,具有“实用”和“实践”两大特点,既培养了学生的服务技能,又为学生将来的发展奠定了理论基础。

《餐饮服务与管理实务》主要包括餐饮行业与职业认知,餐饮服务流程与操作技能,菜单设计与制作,餐饮营销管理,餐饮成本管理,厨房生产管理,餐饮服务质量管理以及餐饮经营管理创新等八个项目。通过本课程的学习,能使學生掌握中级以上餐饮服务員及餐饮部基层管理人员所必需的基本知识及业务内容、工作标准,具备餐饮服务意识与管理意识,具备餐饮企业主要岗位基层督导和管理的素质和能力。

本书可作为高等职业院校旅游专业的教学用书,也可作为旅游服务行业人员培训和工作参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理实务/王志民,许莲主编. —2版. —
南京:东南大学出版社, 2014. 9
ISBN 978-7-5641-5089-1

I. ①餐… II. ①王…②许… III. ①饮食业—商业服务—高等职业教育—教材②饮食业—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 170943 号

餐饮服务与管理实务

出版发行	东南大学出版社
社 址	南京市四牌楼 2 号 邮 编 210096
出版人	江建中
网 址	http://www.scupress.com
电子邮箱	press@scupress.com
经 销	全国各地新华书店
印 刷	大丰市科星印刷有限责任公司
开 本	787mm×1 092mm 1/16
印 张	14.5
字 数	*390 千
版 次	2014 年 9 月第 2 版
印 次	2014 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5641-5089-1
定 价	28.00 元

本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话(传真):025-83791830。

出版说明

当前职业教育还处于探索过程中,教材建设“任重而道远”。为了编写出切实符合旅游管理专业发展和市场需要的高质量教材,我们搭建了一个全国旅游管理类专业建设、课程改革和教材出版的平台,加强旅游管理类各高职院校的广泛合作与交流。在编写过程中,我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游管理类专业课程建设的特点,体现现代职业教育新理念,结合各校的精品课程建设,每本书都力求精雕细琢,全方位打造精品教材,力争把该套教材建设成为国家级规划教材。

质量和特色是一本教材的生命。与同类书相比,本套教材力求体现以下特色和优势:

1. 先进性:形式上,尽可能以“立体化教材”模式出版,突破传统的编写方式,针对各学科和课程特点,综合运用“案例导入”、“模块化”和“MBA 任务驱动法”的编写模式,设置各具特色的栏目;内容上,重组、整合原来教材内容,以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,形成新的教材结构体系。

2. 实用性:突出职业需求和技能为先的特点,加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养,切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3. 兼容性:既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求,又高于其要求,努力使教材的内容与其有效衔接。

4. 科学性:所引用标准是最新国家标准或行业标准,所引用的资料、数据准确、可靠,并力求最新;体现学科发展最新成果和旅游业最新发展状况;注重拓展学生思维和视野。

本套丛书聚集了全国最权威的专家队伍和来自江苏、四川、山西、浙江、上海、海南、河北、新疆、云南、湖南等省市的近 60 所高职院校优秀的一线教师。借此机会,我们对参加编写的各位教师、各位审阅专家以及关心本套丛书的广大读者致以衷心的感谢,希望在以后的工作和学习中为本套丛书提出宝贵的意见和建议。

高等职业教育旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材编委会

高等职业教育旅游与酒店管理类专业 “十二五”规划系列教材编委会名单

顾问委员会(按姓氏笔画排序)

沙 润 周武忠 袁 丁 黄震方

丛书编委会(按姓氏笔画排序)

主 任 朱承强 陈云川 张新南

副主任 王春玲 支海成 毛江海 张丽萍 邵万宽
周国忠 董正秀

编 委	丁宗胜	马洪元	马健鹰	王 兰	王志民
	方法林	卞保武	朱云龙	刘江栋	朱在勤
	任昕竺	汝勇健	朱 晔	刘晓杰	李广成
	李世麟	邵 华	沈 彤	陈克生	陈苏华
	陈启跃	吴肖淮	陈国生	张建军	李炳义
	陈荣剑	杨 湧	杨海清	杨 敏	杨静达
	易 兵	周妙林	周 欣	周贤君	孟祥忍
	柏 杨	钟志慧	洪 涛	赵 廉	段 颖
	唐 丽	曹仲文	黄刚平	巢来春	崔学琴
	梁 盛	梁 赫	韩一武	彭 景	蔡汉权
	端尧生	霍义平	戴 旻		

修 订 前 言

本教材是在2007年东南大学出版社出版的《餐饮服务与管理》的基础上进行的全新修订。

一、修订的主要工作

1. 重组、整合原有教材内容。更加注重学生餐饮服务技能与基层督导管理能力的培养、必要理论知识的掌握,更为契合高等职业教育对人才的培养要求。以餐饮部岗位划分为模块,按其业务流程服务内容划分为若干工作任务,形成8个项目、17个模块和55个工作任务的以工作过程为逻辑关系和以岗位为层次的网状结构。其中,根据“教、学、做”一体化的教学需要和餐饮企业岗位所需的能力要求,将有关餐饮管理知识技能化、实务化,再度创新并提升了现有高职高专教材对相关专业教学内容的处理理念和编写技术。

2. 优化原有教材的体例。采用项目课程、任务驱动教学法,项目由若干“模块”“学习目标”、“项目导读”,模块中设置“任务导入”和若干“工作任务”,工作任务中设置“基础知识”与“实践操作”主栏目,再配合“特别提示”、“案例分析”等辅助栏目,切实贯彻“现行后知、知行合一”的职业教育课程改革的要求。

3. 强化学生课内与课外实训。通过“课内实训”、“小组讨论”和“课外拓展”等实践活动的组织安排,更侧重于对学生实际操作能力、应用能力及社会实践能力和职业岗位能力的培养。

4. 注重与行业的紧密结合。把握国内外餐饮业的最新发展趋势,将行业新技术、新工艺和新方法引入教材。融入与国家职业技能鉴定(中、高级餐厅服务员)考核标准相匹配的内容,更突出其适用性。

二、教学建议

1. 本教材建议教学课时为108课时,由于各地区、各院校情况不同,在进行本课程的教学时可根据实际情况,合理安排教学课时和教学进程。建议充分利用学生的业余时间,完成相应的工作任务,如专业考察、资料收集、项目设计、小组讨论等。

2. 本教材采用任务驱动教学法,要求学生在一个个典型工作任务驱动下展开教学互动,在完成任务的过程中,培养分析问题、解决问题的能力。因此,任务设计的质量直接影响到教学效果,教师须精心设计每一个工作任务、组织每一次教学活动,让不同项目、不同性质的工作任务活动设计多样化、教学方法丰富化,以获得良好的教学效果。

3. 教师必须具备较为丰富的行业背景知识与职业教学经验,深入酒店一线,与行业保持紧密联系,把握餐饮业发展趋势;积极投身到职业教育课程改革的实践中去,不断探索课

程改革的经验。

4. 学校校内需配有相应的实训基地,中餐实训基地、西餐实训基地、实习餐厅等,同时要有校外实训基地(酒店)。也可充分利用校园场所如教学楼、宿舍等模拟工作场景,开展教学活动。

二、修订人员及鸣谢

本书由镇江高等专科学校王志民担任主编,负责制定教材大纲、内容的修订及统稿工作。金陵润扬大桥酒店餐饮部经理常广丽,镇江国际饭店副总经理(原餐饮部经理)张华,苏州经贸职业技术学院许莲、程善兰及镇江高等专科学校李占旗、王小琴老师参与了教材的修订工作,上海师范大学旅游学院叶伯平老师对全书进行了认真审定,并略作了修改与补充。

本书的修订过程中,得到了南京旅游职业学院支海成老师、常州明都大饭店总经理刘为民先生、镇江国际饭店人力资源部经理孟欣女士、苏州新城花园大酒店人力资源部总监罗晓燕女士等知名酒店行业专家的指导和帮助,编者所在学校及东南大学出版社也给予了热情的帮助和支持,一些专家的最新论著及相关网站的文献资料也为我们的写作提供了很大帮助,在此一并表示衷心感谢。

由于编者水平所限,本教材难免存在许多不当之处,敬请读者不吝赐教,以期不断完善。

编 者

2014年6月

目 录

项目一 餐饮行业与职业认知	1
模块一 餐饮行业认知	1
工作任务一 餐饮业认知	2
工作任务二 餐厅环境认知	5
工作任务三 餐厅设备和用品配备	10
模块二 餐饮职业认知	12
工作任务一 餐饮企业组织结构设置	13
工作任务二 餐饮部岗位职责设立	16
工作任务三 餐饮从业人员职业素质培养	19
项目二 餐饮服务流程与操作技能	25
模块一 餐饮服务基本技能训练	25
工作任务一 托盘	26
工作任务二 铺台布	28
工作任务三 餐巾折花	30
工作任务四 摆台	36
工作任务五 酒水服务	42
工作任务六 点菜	44
工作任务七 上菜和分菜	46
工作任务八 撤换工作	52
工作任务九 餐具洗涤与维护	53
模块二 各类餐饮服务流程	54
工作任务一 中餐零点服务	54
工作任务二 中餐宴会服务	56
工作任务三 西餐服务	61
工作任务四 团体包餐服务	65
工作任务五 自助餐服务	66
工作任务六 会所式餐饮服务	67
工作任务七 日本料理服务	69

项目三 菜单设计与制作	74
模块一 菜单设计基础工作	74
工作任务一 菜单认知	75
工作任务二 菜单定价	77
模块二 菜单设计与制作	80
工作任务一 菜单设计	81
工作任务二 菜单制作	86
工作任务三 菜单调整	89
项目四 餐饮营销管理	95
模块一 餐饮营销管理认知	95
工作任务一 餐饮消费需求	96
工作任务二 餐饮营销策略	99
工作任务三 客户关系管理	103
模块二 餐饮市场推广策划	105
工作任务一 美食节策划	105
工作任务二 餐饮促销	111
项目五 餐饮成本管理	118
模块一 餐饮原料管理	119
工作任务一 原料采购管理	119
工作任务二 原料验收管理	126
工作任务三 原料库存和发放管理	128
模块二 餐饮成本控制	133
工作任务一 餐饮成本核算	133
工作任务二 餐饮成本控制	139
工作任务三 餐饮成本分析	142
项目六 厨房生产管理	147
模块一 厨房环境布局设计	147
工作任务一 厨房环境设计	147
工作任务二 厨房布局设计	149
模块二 厨房生产与控制	152
工作任务一 制定菜品质量标准	152
工作任务二 菜品生产流程	155
模块三 厨房卫生安全管理	157
工作任务一 厨房卫生管理	158
工作任务二 厨房安全管理	163
工作任务三 防范火灾	166

项目七 餐饮服务质量管理	170
模块一 餐饮服务质量管理流程	170
工作任务一 餐饮服务质量构成	171
工作任务二 餐饮服务质量控制	173
模块二 餐饮风险防范与危机管理	177
工作任务一 餐饮风险防范	177
工作任务二 宾客投诉处理	183
项目八 餐饮经营管理创新	189
模块一 餐饮经营创新	190
工作任务一 餐饮经营模式创新	190
工作任务二 餐饮品牌设计与维护	194
工作任务三 餐饮企业核心竞争力	199
模块二 餐饮产品创新	202
工作任务一 餐饮出品创新	203
工作任务二 餐饮服务创新	205
工作任务三 餐饮氛围创新	209
参考网站	219
参考书目	220

项目一 餐饮行业与职业认知

学习目标

- 了解餐饮业的特征、餐饮业发展趋势、餐厅种类、餐厅设备和用品。
- 理解餐饮部功能、餐饮组织机构设置的原则、餐饮服务环境布局的要求。
- 掌握餐厅设备和用品配备、餐饮部岗位设置以及餐厅服务员职业行为能力要求。
- 应用餐饮认知理论,完成对当地高星级酒店餐厅布局和氛围的调查报告,并为本地高星级酒店餐饮部设计一份组织结构图。

项目导读

本项目主要包括餐饮业发展、餐厅布局、餐饮部组织结构与业务运作及餐饮从业人员职业资质等内容。本项目为全书的开篇,旨在让学生从了解行业特征开始,把握餐饮业发展趋势,熟悉餐饮职场环境,掌握餐饮从业人员必须具备的职业素养和职业能力,为学习餐饮服务与管理知识,掌握餐饮服务基本技能奠定基础。本项目要点内容如表 1-1 所示。

表 1-1 本项目要点内容阅读导引表

餐饮行业认知	餐饮职业认知
餐饮业特征、发展	餐饮企业组织架构
餐厅环境的设计	餐饮部岗位职责
餐厅设备和用品配备	餐饮从业人员职业素质/职业能力

模块一 餐饮行业认知

任务导入

餐饮行业认知——理解餐饮业特征、把握餐饮业发展趋势、熟悉餐厅环境及其设施配备

1. 教师通过播放酒店特色餐饮活动视频,使学生了解餐饮业,激发学生学习本课程的兴趣。
2. 学生以小组为单位,参观考察本地餐饮企业,了解餐厅类型和餐厅功能布局及设备用品。
3. 以“走进餐厅”为题,每小组制作 PPT 课件,小组代表在课堂演示介绍。
4. 教师点评,讲解相关知识。

工作任务一 餐饮业认知

基础知识

一、餐饮业的概念和分类

1. 餐饮业的概念

餐饮一词,在《辞海》中的解释是:餐为“饮食”,饮为“饮料”,餐饮也就是指“吃食物,喝饮料(含酒水)”。餐馆(Restaurant)一词,按照法国百科大辞典的解释,是使人恢复精神与气力的意思。即可以帮助人恢复精神与消除疲劳的方法,不外乎进食和休闲。于是人们以 Restaurant 为名称,在特定场所提供餐食、点心、饮料,使客人在此场所中得到充分休息以恢复精神,在这种方式下获利,就是西方餐饮的雏形。由上可知,餐饮业是利用餐饮设备、场所和餐饮产品为社会生活服务的生产经营性服务行业。

餐饮业概念的内涵应包括三个要素:

- (1) 要有食品或饮料提供。
- (2) 有足够令人放松精神的环境或气氛。
- (3) 有固定场所,能满足顾客差异性的需求与期望,并能实现既定的经营目标和利润目标。

2. 餐饮业的分类

餐饮业主要包括三大类:第一类是宾馆、酒店、度假村、公寓、娱乐场所所属的餐饮部。第二类是各类独立经营的餐饮服务机构,包括社会餐厅、餐馆、酒楼、快餐店、茶馆、酒吧等。第三类是企事业单位餐厅及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构。

中国现代餐饮业态有十大形式,这就是:酒店餐厅、高档酒楼、家庭餐馆、火锅店、快餐厅、食街小吃、团体供餐、西餐厅、饮食店、茶餐厅。

二、餐饮业的特征

1. 生产特征

餐饮生产属个别定制生产,产品规格多、批量小;餐饮生产基本上是现点、现做、现消费;餐饮生产量难以预测;餐饮原料、成品容易变质;餐饮生产是手工操作,其管理难度较大。

2. 销售特征

餐饮销售量受餐饮经营空间大小的限制;餐饮销售量受餐饮就餐时间的限制;餐饮经营毛利率较高,资金周转较快;餐饮经营中固定成本占有一定比重,变动成本的比例则更大。

3. 产品特征

(1) 综合性。餐饮产品由两部分组成,实物形态的“硬件”,即有形的食品;心理形态的“软件”,即无形的服务。“硬件”要对顾客具有吸引力,一是产品要有风味特色;二是酒店的设施设备要完善、完好,具有使用功能;三是有优雅的环境氛围,满足客人的安全感、舒适感与方便感。餐饮服务在标准化服务的基础上要富有人情味,使客人产生亲切感、自豪感与新鲜感,包括服务态度、服务项目、服务效率、服务程序、服务礼仪与服务技巧。

(2) 体验性。餐饮产品从本质上说是一种“经历”产品、“体验”产品。顾客购买餐饮产品不仅要吃到美味佳肴,更是购买一次舒适、方便的享受,体验一次美好、愉快的经历。作为物质产品的具体形态会随着时间的推移,导致物质形态的产品耗损毁坏;而精神产品就其情感体验而言,却能“经久耐用”,能使人“回忆重温”,产生深刻而长久的印象。人的情感体验具有强烈的主观感受与主观评价特点,因此服务产品缺乏客观的细化与量化的标准,对产品的生产与评价会带来个体特性的主观色彩。情感具有无形的特点,餐饮服务在购买餐饮产品前顾客不能看到、感觉与触摸到,其质量的优劣是以客人的主观满意程度来衡量的。因此,餐饮企业不仅要使餐饮产品有形化,如通过实物展示、生产过程展示、营造适宜的就餐环境等方式,让顾客在购买决策时减少不确定的心理因素。而且更要提供标准化、情感化、个性化的服务,提高顾客的满意度。

(3) 即时性。绝大多数的餐饮出品尤其是餐饮服务,其生产、销售、消费几乎是在同一个时空条件下发生的,员工一边生产销售,顾客一边消费享受。因此,产品只能当次使用、当场享受。餐饮出品尤其是服务都是不可提前制作,不可保存待售。这种特性,使得客人在决定购买和消费服务产品之前无法检查与验证其产品的质量,导致购买决策时会产生很大的风险与疑虑。即时同步性的特征,也决定了服务环境的文化品位和自然气息,设施设备的完善、便利、舒适程度和档次高低,服务员工的形象、态度、技能与效率,服务项目的多寡与细腻,都会影响客人对产品质量的感受。

(4) 参与性。由于顾客消费或多或少,甚至是全部参与到产品的生产过程中,因此产品以什么样的方式或程序进行生产就会直接影响顾客的身心感受。现代客人不再满足于当感官上的享受者,更要当全身心的参与者;不再满足于单感官(或眼看,或耳听,或口尝)的静态参与,更希望多感官(眼看、耳听、口尝、身体力行)全身心的动态参与;不再满足于“坐在剧场里看戏”,当看的人、当观众,还要“登上舞台来表演”,当演员;不再满足于享用与观赏性的经历,而需要操作和表现性的经历;不再是“请坐下,听我讲故事”,而是“请起立,让我们一起做游戏”;总之,这种经历与体验,不仅要有东西可看,更要有事情可干;不仅旁观,更要参与;不仅领受,更要奉献。

(5) 差异性。餐饮业的差异性主要表现在两个方面:一方面,餐饮服务员由于受年龄、性别、性格、受教育程度、培训程度及工作经历等不同条件限制,从而影响了他们为就餐者提供的服务质量;另一方面,同一名服务员在不同的场合、不同的时间和不同的情绪中,其服务方式、服务态度等也会出现一定的差异。

因此,餐饮企业应根据行业服务标准制定本企业的餐饮服务质量和操作规范,加强员工的培训教育,使员工的服务工作尽可能规范化、标准化,同时在管理上做到制度化。

(6) 手工性。餐饮产品基本是手工生产、手工劳作,这就导致生产、服务人员劳动强度大,易疲劳,同时容易引发事故。直接导致生产和服务操作标准的因人而异,给餐饮质量规范化、标准化管理带来诸多不便。手工操作的随时性、随意性、繁复性活动,很难保证卫生达标,安全可靠。员工的操作技能、人际交往的技巧都决定了产品质量的高低。

三、餐饮业发展趋势

人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久,经历了从简单到复杂、从蒙昧到文明的过程。伴随着这个过程,饮食中的礼仪、礼节、观念和习俗也同时应运而生,饮食也从

人类的自然行为逐渐演变成为一种经济业态——餐饮业。随着社会和经济的发展,餐饮业的经营形式和管理方式也在不断变化。餐饮经营者必须适应这种变化,在产品、经营方式等方面不断创新才能赢得市场。

1. 转型创新

随着科技进步和经营理念的发展,越来越多的餐饮企业家和服务解决方案供应商开始思考跳出传统框架,以改善客户体验,增强自身竞争力。通过创新,餐饮业主不仅可以降低成本,为客户提供更好的服务并获得额外的收入,顾客也会感到更加满意。在产品创新中,菜肴应满足现代人对营养与健康的需求,开发轻油、轻盐、轻糖、轻脂肪、轻调味品等“五轻”食品;不断开发原料品种和菜肴新品种,并重视菜肴的组合,形成特色菜谱和主题菜谱;就餐环境更多地借助人员服饰、服务礼仪和文娱活动来烘托主题。在餐饮经营中,将出现许多新的餐饮模式,如餐饮超市、无店铺经营、直营餐饮连锁等。

【例 1-1】

某市一家中等规模的民营餐厅,在厨房内部管理中有着良好的运作机制。鼓励厨师创新,创新菜肴只要顾客认可,餐厅每月会根据点菜率情况,给予该厨师一定的奖励。餐厅每年还定期举行创新菜比赛。走进这家餐厅的客人常常会品尝到一些新鲜菜品,以至于每天餐厅门庭若市,十分红火。

2007年,该餐厅推出了健康蔬菜餐,引进无公害营养蔬菜,以增加餐厅特色,满足当代人健康养生的消费需求。引进的时蔬有银丝菜、朝鲜茼蒿、牛油生菜、新西兰菠菜、富贵菜、辣椒叶、人参叶、田七叶等。这些蔬菜既有软滑清香的口感,又富含维生素及其他营养元素。

可见,创新是餐饮企业生存和发展的根本要求,是企业适应市场竞争的必然选择,是餐饮企业提高经济效益的重要途径。

2. 市场细分

为了适应社会的需求,餐饮经营势必走向两极分化的趋势。一种是注重气氛与突出服务规格的高档次餐厅。现代社会的消费者,在进行消费时往往带有许多感性的成分,非常注重进食时的环境与氛围,要求进食的环境“场景化”、“情绪化”。在保留传统精华的基础上,引进先进的设备,在软硬件的配套和管理上下真功夫,营造高雅的文化气氛,展现整体和谐的饮食文化品位,迎合一批高层次人群的餐饮需求,引导高档消费。另一种是强调制作迅速、服务简单的餐厅,它包括大众餐厅、快餐厅。开发一些适合低档消费群体的普通菜、家常菜。在保证食品质量的同时,尽量降低运行成本,适应工薪阶层和大众消费的需求。

3. 连锁经营

连锁经营已成为餐饮业普遍应用的经营方式和组织形式,形成了一定的规模,显示出强大的生命力和发展潜力。我国餐饮百强企业,基本都采用了连锁经营的模式。连锁化经营模式也在不断发展,我国一些老字号企业和名店、特色店正积极推广使用直营和特许经营连锁等形式。

4. 绿色安全

消费者们意识到,吃健康比吃美味更重要了。消费观念的更新使绿色餐饮兴起,并成为餐饮业的发展方向。餐饮企业将绿色作为自己的卖点,尽可能为消费者提供简朴自然的餐饮服务。绿色餐饮可以增强人们的环境保护意识,控制、减少污染,净化我们赖以生存的生活空间;可以节约资源,让有限的资源为人类创造尽可能多的产品和财富;由于食品加工生产方法更

加科学合理、经济简洁,可以激发和保护原料自身的营养,减少、杜绝对人体伤害。

5. 智慧餐饮

随着当今科技的迅猛发展,未来餐饮业中电脑、互联网的广泛运用也将成为必然。基于大数据生态环境,寻求餐饮产业模式创新,以市场需求为导向通过互联网数据进行垂直整合提供云服务平台,围绕移动互联网、家庭智慧云终端等产品模式进行餐饮经营与管理的应用推广。在目前电脑设备、自动化设备(服务员工作站、工作站点打印机、携带型个人电脑点菜器、餐用收款机等)和信息网络的运用基础上,涵盖餐饮促销、订货、库存和发放管理、销售分析、客户分析、营业数据、财务结算及员工考核等多个方面的功能。可以大大降低人工费用,提高产品的标准化程度,减少污染,保护环境,形成以电脑网络及计算机控制程序为生产和销售的科学化餐厅。网上预订、云端支付。传统餐饮行业因其餐厅的规模和服务特点的限制基本上还保留着电话+纸笔预订的形式。现在在线订餐模式开始逐渐流行,很多第三方网络预订服务不断涌现。未来的趋势是店内点餐系统全面接入互联网和移动互联网,通过微信进行远距离的点菜下单。餐馆采用无线通信设备,来完成从点菜、催单到最后算账、结账的全部流程。iPhone、Pad 结合下单应用程序、触屏和互动投影是如今最潮的解决方案。通过新技术的集成使订餐和支付流程更简单、更方便也是一大趋势。2013年1月星巴克推出“刷”手机点餐计划,让顾客事先上网订购饮料然后通过特定应用程序线上结账,之后到任何一家星巴克在柜台上扫描手机代码点餐取餐,减少排队结账人潮。英国餐饮连锁店“拉面道”Wagamama 向用户提供通过 iPhone 程序订餐并付款。顾客甚至可以定义自己的菜品,添加和删除成分。下单后信息被直接联到厨房,最新状态报告会顾客准确掌握取餐时间。顾客还可以通过应用程序实现安全付款,选项包括借记卡和信用卡。全球餐饮业的智慧经营与管理的发展趋势,将大大提升餐饮企业的运行效率,并将最终改变餐饮行业的面貌。

工作任务二 餐厅环境认知

基础知识

餐厅的类型

饮食是一种文化,餐饮环境也应具有较高的文化氛围。现代餐饮场所不仅仅是吃喝的场所,还兼容了社会交往、娱乐以及精神享受等多种功能。根据顾客的需要设计布置适宜的服务环境,能使顾客有一个好的就餐心情,可以促进餐饮消费。

不同种类的餐厅服务对象不同,消费者的进餐需求也不同,为了更好地满足不同类型和档次客人的需要,应设计和布置不同种类的餐厅。餐厅的分类方法较多,本项目主要介绍两种分类方法。

1. 按供餐方式分类

(1) 零点餐厅。零点餐厅即点菜餐厅,是指客人随意点菜、按消费金额结账、自行付款的餐厅,是饭店最主要的餐厅类型。零点餐厅的用餐客人组成比较复杂,要求不一,而且零

点餐厅供应的菜品品种比较多,加上用餐时间交错,工作量大。因此,零点餐厅的服务管理要把握好领座、点菜、上菜和收款等几个环节,做到迅速、准确、有序地服务。

(2) 团体餐厅。团体餐厅是指以接待团队和会议团体为主的餐厅,其最主要的特点是用餐标准固定、用餐时间集中。团体餐服务应注意菜式的搭配合理和分量的充裕。

(3) 风味餐厅。风味餐厅是饭店根据自身特点向客人提供有代表性的地方风味菜肴的餐厅。风味餐厅除菜肴具有独特风格外,在餐厅的陈设布置等方面往往各具特色,并配以独特的服务方式,给客人留下深刻印象。

(4) 自助餐厅。自助餐厅的特点是向客人提供预先准备好的中、西菜点,由客人自由选择,它供应迅速、快捷,可以使客人花费较少的时间吃到品种丰富不同风味的菜点。

(5) 咖啡厅。咖啡厅实际上是小型的西餐厅。除供应咖啡外,还提供简单的西式菜点和酒水。作为西餐厅的一种,它的服务比较迅速,营业时间也较长,而价格往往比正规的西餐厅便宜。

(6) 宴会厅。酒店宴会厅是为客人提供大型宴会的场所。宴会厅接受客人的委托,组织各种类型的宴会、酒会、招待会、茶会等活动,它要求面积较大,并能根据客人的要求布置厅堂、制定菜单等,有些宴会厅备有现代化的灯光、音响视听设备,为客人提供更完善的宴会服务。

2. 按供餐品种分类

(1) 中餐厅。提供中式菜点和服务的餐厅。中餐厅大多采用圆桌,客人围桌而坐。

(2) 西餐厅。提供西式菜点和服务的餐厅。西餐厅一般用方桌,桌上都铺有台布,每张桌上放置鲜花,晚餐时要在桌上放烛台,客人入座时点燃蜡烛。

(3) 其他餐厅。主要提供除中餐、西餐以外的世界其他国家民族风格和我国民族风味的餐厅。如日本料理、韩国餐、印度餐等餐厅。

实践操作

一、餐厅功能布局

餐厅的空间布局会影响餐厅的档次、气氛、情调。餐厅布局得宽松,就会显现静谧、高雅,适宜接待隐私性强的、高档次的顾客;餐厅布置得紧凑,就会显得快捷,适合快餐或者工作用餐;餐厅布局还会影响餐厅的服务质量。因为空间布局不同,顾客和服务人员的动线就不相同,是否形成良好的动线以及能否通过合理的布局使顾客和服务提供者形成良好的互动,都是空间布局的作用体现。因此,空间布局也是提供服务、保证质量的重要因素和环节。

1. 就餐区域

就餐区域在设计时主要考虑桌椅之间的空间、餐桌之间的空间、就餐时顾客与顾客之间的空间等。餐台大小的选择要慎重。通常留给顾客的就餐活动空间为 30 cm,加上餐位深度 50 cm 和行进通道的距离 80 cm,再乘以 2,就是最终的活动空间距离即 3.6 m,若摆 1.8 m 直径的十人台的话,那么一个包厢至少也要 5~5.4 m 的宽度,如果少于这个宽度就要考虑减少餐台直径,以免顾客感觉局促,减低了包厢的档次和舒适度。

2. 公共区域

公共区域包括走廊、通道、卫生间、休息区域等。餐厅的入口应该宽敞整洁。餐厅的入

口要满足穿衣、接待、等候等功能,餐厅的入口应该宽敞整洁,以避免人流阻塞,入口的通道一般直通包厢,便于服务员引导顾客进入用餐区。大面积包厢里一般采用软性区隔的方法,将用餐区域和外边的过道一分为二。高档包厢还设有卫生间,一般要离客席稍远,位置安排既要明显,又不可过于强烈。包厢内如设沙发休息区,宜放在入口附近一侧。

3. 服务区域

服务区域设计时要考虑收银台区域的大小、备餐柜的布置摆放、还有一些小型舞台等。包间的空间布局讲究以客为尊,不能因为提供服务而干扰顾客。工作柜尽量靠墙摆放,这样不影响顾客过多的空间,也不影响通道的顺畅。有些餐厅为了弥补包厢内宽度的不足,在墙上开出传菜窗口,在备餐台上设置了一个可以上下拖拉活动的玻璃镜,如果某道菜品做好了,传菜人员将菜品通过这个玻璃窗放在备餐台上,玻璃窗就闭合了,既不会影响顾客,也不会因为开窗户而让外面的人对雅间的情况一览无余。

二、餐厅内环境设计

1. 温度、湿度和气味

餐厅不但是供客人就餐和休息的地方,还是客人休闲的一种生活方式,因此对于餐厅的温度、湿度及气味都有着很高的要求。

基本要求应该是冬季温暖舒适,夏季凉爽宜人。一般餐厅室内温度最佳值为 20~22℃(冬季)、22~25℃(夏季);相对湿度为 30%~50%(冬季)、50%~65%(夏季)。

餐厅应该经常通风换气,也可以通过空气清新剂来使室内的空气保持清新感,给顾客留下好的印象。

2. 光线与色彩

餐厅的光线有自然光、装饰光、照明光三种。自然光的光线对于餐厅来说除了有限以外,大多数情况下不能营造餐厅特有的就餐氛围,一般采用的时间有限,因此餐厅大部分的光线还是主要来源于装饰光和照明光。

灯光的功能与顾客的味觉、心理有着潜移默化的联系,与餐饮企业的经营定位也息息相关。灯光作为一种物质语言,能够衬托出餐厅的个性风格。因此,餐饮企业的灯光布置是一个整合的过程,要正确处理明与暗、光与影、实与虚等关系,调动顾客的审美心理,从而达到饮食之美与环境之美的统一。

麦当劳、肯德基等西式快餐在中国作为一种休闲餐饮,就餐的对象多为妇女、儿童,光源以明亮为主,有活跃之意。传统的咖啡厅、西餐厅是最讲究情调的地方,灯饰喜用以沉着、柔和为美。不同的国家有不用的情调,英式的古典庄重、法式的活泼开朗、美式的不拘一格等都需要灯光的配合。根据中国传统的就餐心理,中餐厅应该是灯火辉煌,兴高采烈,布光热闹而有气氛。

三、各类餐厅环境设计

1. 中餐厅环境设计

中餐厅的布置应突出表现中国风格 and 特点。根据中国传统的进餐心理,宴请时要求灯火辉煌,喜气洋洋。最好采用热烈兴奋、强烈明亮的颜色,画栋雕梁、沥粉彩画、朱红大漆圆柱、宫灯、圆洞门、漏窗等传统装修来渲染热烈喜庆的气氛。墙上悬挂名人书法,配置仿古