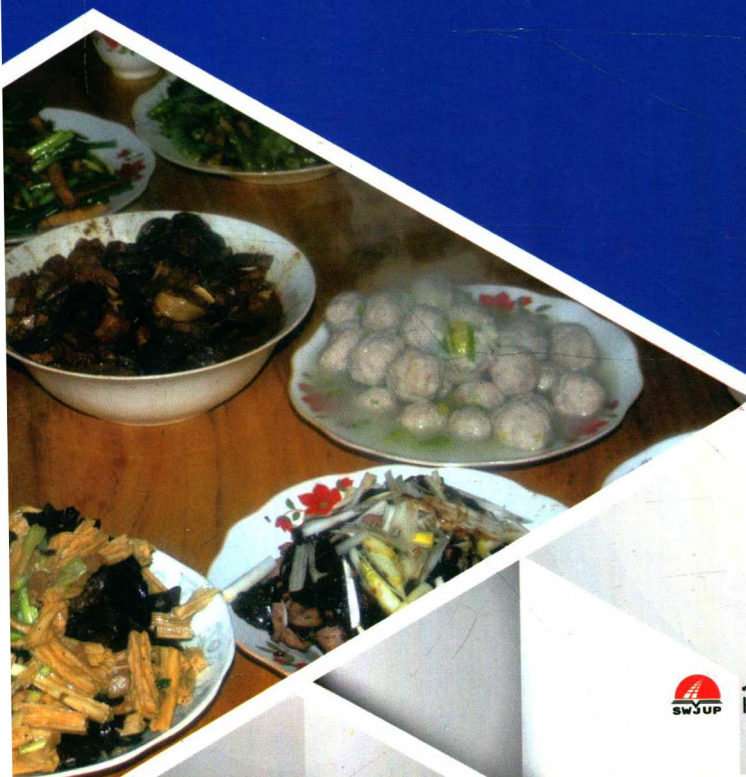


餐饮

服务与管理

主 编 孟玉婷



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

第1版 (CIP) 目录列在书后

西南交通大学出版 主编 孟玉婷 副主编 段俊光 崔华

餐饮服务与管理

主 编 孟玉婷

副主编 段俊光 崔 华

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

餐饮服务与管理 / 孟玉婷主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2013.2

ISBN 978-7-5643-2157-4

I. ①餐… II. ①孟… 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 (2013) 第 015938 号

餐饮服务与管理

主编 孟玉婷

*

责任编辑 万 方

特邀编辑 张宝珠 徐前卫

封面设计 墨创文化

西南交通大学出版社出版发行

成都市金牛区交大路 146 号 邮政编码: 610031 发行部电话: 028-87600564

<http://press.swjtu.edu.cn>

成都蜀通印务有限责任公司印刷

*

成品尺寸: 170 mm × 230 mm 印张: 11.875

字数: 212 千字

2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5643-2157-4

定价: 20.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

为了适应高职高专的教学要求,结合当前酒店对人才需求的特点及高职院校学生的实际水平,我们编写了餐饮服务与管理这本教材。本书坚持以培养学生餐饮服务与管理过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,按餐饮服务与管理基础知识介绍、技能训练、技巧培训、管理实务的顺序来编写,以增强教学内容的实用性。其中,专业理论知识以实用、够用为度,以强化应用为教学重点,注重融会贯通;内容与饭店餐饮工作实际相结合,与学生的实际水平相符合,增强了适用性。

通过本课程的学习并按实习教学要求安排学生到星级酒店实习,可使学生具备中、高级餐饮服务人员和餐饮部主管及以上管理人员所需的基础理论与基本技能,熟悉酒店餐饮部运营的基本程序与方法,具备熟练的餐饮服务接待能力。

本教材包括八个项目,主要是从餐饮服务基本技能、餐饮应急服务、中餐服务、西餐服务这几部分来介绍餐饮服务的基本技能及其技巧;从餐饮服务概述、餐饮知识介绍来介绍餐饮基础知识;从菜单设计、餐饮服务质量管理来介绍餐饮管理实务。为了突出教材的实用性、生动性、创新性,每个项目都具有引文、学习目标、教学知识、案例研究、思考与练习、技能训练六大结构,以便于教与学的双方突出学习的互动性、可操作性和实用性。

本教材在编写中借鉴了不少同行的研究成果,选用了一些相关学术著作的内容。由于时间匆促,未能一一征求原作者意见,特此说明,并表示我们深深的敬意。

本教材在编写过程中,得到了北京新闻大厦、帝景豪生等酒店及我系领导、同事的大力支持,在此深表感谢!

孟玉婷

2012年10月

目 录

第一部分 餐饮基础知识介绍篇

项目一 餐饮服务与管理概述	1
任务一 中外餐饮业发展概况	2
任务二 餐饮产品的特点和餐厅分类	6
任务三 餐饮组织机构和岗位职责	8
任务四 餐饮服务人员的素质要求	11
任务五 餐饮部在饭店中的地位与作用	16
项目小结	18
案例研究	19
思考与练习	20
实践操作	20
项目二 餐饮知识介绍	21
任务一 菜 品	24
任务二 酒 水	30
项目小结	36
案例研究	37
思考与复习	38
实践操作	38

第二部分 餐饮服务技能篇

项目一 餐饮服务基本技能	39
任务一 托 盘	40
任务二 斟 酒	43
任务三 餐巾折花	46
任务四 摆台技能	50
任务五 点菜、推销菜品技能	55
任务六 上 菜	59

任务七 分 菜	64
任务八 其他服务技能	70
项目小结	73
案例研究	73
思考与复习	74
实践操作	74

第三部分 餐饮服务及服务技巧训练篇

项目一 中餐服务	78
任务一 中餐零点服务	79
任务二 中餐团体包餐服务	85
任务三 中餐宴会服务	89
任务四 客房送餐服务	95
项目小结	99
案例研究	99
思考与复习	100
实践操作	100
项目二 西餐服务	101
任务一 西餐服务基本知识	103
任务二 西餐厅服务	110
任务三 西餐宴会服务	114
项目小结	118
案例研究	118
思考与复习	119
实践操作	119
项目三 餐饮应急服务	120
任务一 餐饮服务中常见问题的处理	121
任务二 紧急事项的处理	127
项目小结	130
案例研究(应变能力案例)	130
思考与复习	131

实践操作	131
------------	-----

第四部分 餐饮管理实务篇

项目一 菜单知识与菜肴促销	132
任务一 菜单知识	132
任务二 菜肴的促销	138
任务三 推销技巧	145
项目小结	148
案例研究	148
思考与复习	149
实践操作	149
项目二 餐饮服务质量管理	150
任务一 餐饮服务质量	151
任务二 餐饮服务质量的內容和特点	154
任务三 餐饮服务质量控制	159
项目小结	166
案例研究	166
思考与复习	167
实践操作	167
附 录	168
附录一 中餐宴会摆台技能考核标准	168
附录二 中级餐厅服务员技能考核	169
附录三 中级餐厅服务员技能试题评分标准及记录表	170
附录四 中级餐厅服务员理论考试试题	172
参考文献	182



第一部分 餐饮基础知识介绍篇

项目一 餐饮服务与管理概述

【学习目标】

- (1) 了解中外餐饮发展概况;
- (2) 掌握餐饮服务的概念与特点;
- (3) 了解餐饮服务产品的实质;
- (4) 掌握餐饮服务人员的素质要求;
- (5) 了解餐饮服务人员的岗位职责;
- (6) 了解餐饮部在饭店中的地位与作用。

【引 文】

职场人生

想必你一定听说过三个年轻人卖报纸的故事。

第一个卖报人总是站在丁字路口，他永远是一副愁眉苦脸的样子。当乘车人招手索要报纸时，他缓慢地走过去，当顾客刚看清他那招牌式的苦瓜脸时，他已经生硬地将报纸塞进了车窗。如果赶上雨天，则很难觅到他的踪影。一般情况下，雨天买不到他的报纸。

第二个卖报人总是站在十字路口，红绿灯带给他不少便利。一旦乘车的人被红灯所阻，他就前前后后地在停下的车队旁奔跑着，大声叫喊着他所卖报纸的名字。他总是忙于奔跑，很难锁定他的位置。

第三个卖报人则总是固定地站在繁华街道的中央。双腿略微分开，以保持他的站姿。他的手中拿着几份报纸放在胸前，以使司机和乘客从他身边驶过的时候，能够瞥一眼大字标题。他从来不随着车辆走动，他总是等着他的顾客驶向他的身边。他用使人愉快的“早上好”问候每一个从他身边过去的人，当有

人慢下来打算购买报纸时，他的脸上就会绽放出灿烂的笑容。买报纸的人驾车离开时，他在后面大声说道：“谢谢你！祝你有快乐的一天！明天见！”他总是设法在卖出报纸的几秒钟内，把这些话语说得清清楚楚，悦耳又动听。

三个卖报人对应职场中的三种人：

第一种人，被动地工作，消极地做事，不是我要做而是要我做。

第二种人，总是工作缠身，做不完的工作但最后都是穷忙，因为他根本无法从工作中认识和提高自己；他不知道自己有哪些不足，工作有哪些地方可以改进；他在不同的工作岗位跳来跳去，有上进心但不安分守己。他这样跳来跳去有三种结果：落在高处、落在原地或落到深渊，只埋头走路不抬头看路的人在生活中注定漂泊不定。

第三种人，他时常携了一张微笑的名片，摆正了自己的心态和位置，并且了解他的工作，把工作的每个细节做到最好；他时常提醒自己的不足之处，在工作中锻炼自己，在生活中磨砺自己；他时常做好准备工作，总是走在工作的前面，走在生活的前面，然后坐在生活的前排。

（资料来源：中国酒店招聘网）

【问题】

（1）上述故事中的三种人对待工作的态度及方法，决定了他们事业的成功与否，你从中可以得到什么启发？

（2）鉴于上文中的故事，请你思考作为一名饭店工作人员对待工作该如何去做？

任务一 中外餐饮业发展概况

俗话说“民以食为天”，饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一。人类饮食的发展同人类本身的发展一样，历史悠久。它经历了由低档饮食活动向高档饮食活动、由简单粗糙的饮食产品向复杂讲究的饮食产品逐步发展进步的过程。饮食活动中的礼仪、礼节、观念、习俗也同时应运而生并不断发展。

一、中国餐饮业发展概况

1. 考古发现

考古工作者经过考古发掘发现，大约在 170 万年前，生活在中国这块土地



上的人类祖先就已经开始有意识地利用火来加工、烘烤食物并用来取暖驱寒。中华民族的摇篮之一——长江中下游地区的考古发现进一步显示，大约在六七千年之前，生活在今日浙江省余姚市河姆渡地区的先人们就已经大面积地种植水稻并饲养牲畜了。食物的生产改善了人们的物质生活，并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

2. 最早的聚餐形式——筵席

何为筵席？唐朝以前的古人席地而坐，“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏中说：“铺陈曰筵，藉之曰席。”这两句话的意思是说：铺在地上的叫做“筵”，铺在“筵”上供人坐的叫“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称，酒食菜肴置于筵席之前。记述战国、秦汉之间礼制的《礼记》有这样的记载：“铺筵席，陈尊俎，列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“笾”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器，分别用来盛放酒、牛羊或果脯、腌菜、酱菜的。因此，筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“筵席”这个名词正是在这个意义上沿用下来的，后来专指酒席。

3. 夏、商、周三个朝代的餐饮发展过程

经过夏、商、周三个朝代之后，餐饮才逐渐形成一个独立的行业，其菜肴的丰盛与精致程度足以使现代人叹服。从周代起，中国出现了烹调食谱，《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍。从《楚辞》中，我们可以看到所举的酒类和食品已相当丰富，如《招魂》篇中所列的一份菜单，记有：红烧甲鱼、挂炉羊羔、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁和大鹤、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

用现代人的眼光看，周代的就餐礼仪与程式是极其讲究的，这从就餐垫座的筵席数量和动用的鼎数多少可以反映出来。就垫座的筵席而言，规定天子之席五重，诸侯之席三重，大夫之席二重；就盛装菜肴等的鼎而言，天子九鼎，诸侯七鼎，大夫五鼎，士三鼎；后来，鼎不仅是盛装食物的用具，亦成了王权的象征，故有“问鼎”一说。

商周时期，音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云：“以乐侑食，膳夫受祭，品尝食，王乃食，卒食，以乐彻于造。”连餐后将剩余的食品撤入厨房这一过程，也是在音乐伴奏下完成的。

宫廷中专职服务人员及服务机构的出现，在周代已相当规模。宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务，为防止下毒，先尝食而后献食。据专家统计，周朝王室管理饮食的机构就有 22 个，服务人员有 2 332 人。

4. 汉代与西域的交往促进了餐饮业发展

自汉代以来,饮食业有了很大发展,“熟食遍地,骰旅成市”。汉朝与西域的通商贸易使西部少数民族的饮食习俗传入中原,又将中原的饮食文化带至西部。长安市内为少数民族旅客、商人所建的高档客栈附近出现了大批的饮食店。

5. 唐、宋尤其是南宋时期餐饮业已具有相当规模

唐朝以后的餐饮宴席已从席地而坐发展为坐椅而餐。北宋名画家张择端的《清明上河图》以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活,酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。当时的酒店能将三五百人的酒席立即办妥,可见规模之大、分工之细、组织之全。南宋时期,杭州的各类饮食店有:直卖店(只卖酒)、分茶酒店、包子酒店、散酒店(普通酒店)、巷酒店(有娼妓服务的酒店)、面食店、荤素从食店、茶坊、北食店、南食店、川饭店、罗酒店(山东、河北风味)等;从等级上讲,有高级酒店、花园酒店、普通酒店、低档酒店和走街串巷的饮食挑子。在西湖上还出现了提供餐食的游船,其中最大的游船可同时提供百十人的宴会。这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。

6. 晚清以后的五口通商使沿海城市出现西菜馆

西方列强用坚船利炮冲开了中国的国门之后,西方的经济、文化、生活习惯蜂拥而至,西菜在中国的沿海城市如广州、福州、厦门、宁波、上海等以及大都市天津、北京等地纷纷登场。

二、外国餐饮业发展概况

1. 古埃及的餐饮状况

古代埃及人崇尚节制和俭朴,吃得较简单,但十分好客,如遇男客在家中使用餐,则由妇女陪伴进餐。

古埃及的等级观念在餐厅的装修和家具上得以充分反映。农夫与普通艺人只使用简单的陶器,坐在未经修饰的长条凳上,在低矮的泥屋中进餐。而富人的餐厅如同宫殿,有水池和花园环绕,室内富丽堂皇,餐桌上使用绣花织物,家具中有镶嵌着黄金或大理石的软垫扶手椅,储存室内有精美的雕花木勺或象牙勺,盛器中有玻璃杯和用金银或最珍贵的铜做的碗。



2. 古希腊的餐饮状况

古代希腊人对餐饮业的主要贡献体现在两个方面：为了使上餐桌的鹅足够肥硕，喂养时用浸湿的谷物进行填食，与我们今天北京的填鸭极其相似；约在公元前三世纪，雅典人发明了第一辆冷盘手推车，厨师将大蒜、海胆、用甜葡萄酒浸过的面包片、海扇贝和鲟鱼装在盘子里放在车上，推入餐厅供人们选择、享用。这些对今天的餐饮业仍有影响。

3. 古罗马的餐饮状况

古罗马人对当今文明的最大贡献之一，就是创造了西餐的雏形，最早西餐起源于今日的意大利。从专业角度看，就餐时人们使用餐巾也是由古罗马人引入餐馆的。除此之外，在餐馆的餐桌上放置玫瑰花、重大宴会像文艺演出时叫报每道菜的菜名等做法，均由古罗马人最早在餐厅中使用。

4. 中世纪时期及之后的法国餐饮状况

中世纪时期及之后的法国对世界餐饮业发展的贡献主要表现在以下两个方面：

(1) 法国人使得西餐发展达到顶极程度，当今法式西餐的选料、烹饪甚至法式餐的服务在全世界盖世无双。

(2) 由于历史上的路易王朝中好几位国王对西餐烹饪、服务的重视和讲究，使得法式餐带有王宫的华贵、高雅的气度与风格。

一个国家的餐饮业发展，除了受传统影响外，也受到社会的科学技术、经济发展的影响。20 世纪以来，随着交通工具的发展，人们越来越多地走向世界，各种不同的餐饮习惯相互交融。目前中餐的烹饪、调味、服务中许多行之有效方法和规程就是从西方社会引进的，这极大地促进了中餐烹饪及服务的发展。因此，了解并熟悉各国的餐饮历史和习惯，对餐饮从业人员无疑是十分有益的。

三、当代人对餐饮的要求

随着生活水平的日益提高，人们对餐饮的要求也在不断地变化，这反映出当代人的生活追求、生活习惯和生活质量。这些要求大致体现在如下几个方面。

1. 营养上的全面、平衡

经济收入的提高，使得人们在一段时间内片面地大量摄入富含蛋白、脂肪、高热量的动物类原料，造成肥胖症、心血管等疾病的增加。目前，人们已逐渐

意识到其危害性，正在通过控制动物类原料的摄入、增加植物类原料的比例来全面平衡地进行饮食。

2. 卫生标准方面的高标准、严要求

我国的肝病发生率远远高于西方发达国家，究其原因主要是餐饮生产人员及生产、就餐环境的卫生状况所致。1987年末上海市区的甲肝大流行，造成餐饮企业门可罗雀，经营一落千丈。最近几年，许多正规的餐饮企业在当地卫生主管部门的配合下已经意识到这些问题，并正在改善卫生状况。现在人们对“绿色食品”、“绿色原料”情有独钟，也反映人们在用餐时的卫生意识大有提高。

3. 餐饮原料的生猛、鲜活

随着餐饮原料生产能力和人们生活水平的提高，就餐者对原料鲜活程度的要求也越来越高，在中等以上发达地区的餐饮场所已鲜见用死鱼死虾做原料进行烹饪加工了。这既体现了人们对餐饮的营养要求，也反映了人们对餐饮的卫生要求。

4. 餐饮服务的规范化和个性化

目前的餐饮企业已基本能对大多数无特殊要求的就餐者提供统一规范的服务，满足用餐者对服务的基本要求。但目前许多用餐者又对餐饮企业提出了各不相同的服务需求，例如有的客人自带原料，要求厨房代为加工，有的客人要求厨房按自己的口味加工列在菜单的菜肴，这都是对餐饮服务提出的新课题。

任务二 餐饮产品的特点和餐厅分类

一、餐饮产品的定义

定义：餐饮产品应是由菜品、饮料服务及饮食文化构成的综合性产品。

(1) 菜品和饮料是餐饮产品的物质基础。光顾餐厅以获取营养、满足生理。

(2) 环境服务是餐饮产品的重要组成部分。环境、气氛、技艺、服务态度等，能给顾客带来安全感、信赖感、便利感、地位感、自我满足感等心理和精神上的需求满足。

(3) 餐饮文化是餐饮产品的核心。饮食是一种文化，特别是现代餐饮早已超越了解决温饱和改善生活的低级阶段，而需要融进越来越多的文化内涵。



二、餐饮产品的特点

(1) 餐饮产品的日常消费性。它是人们日常生活的一个组成部分,也是满足人们一日三餐的基本生理需要,所以餐饮产品的需求具有无限的潜力。

(2) 餐饮产品的地域性。由于地域、气候环境、风俗习惯的不同,各地餐饮在味道、烹饪方法、饮食习惯等方面都有很大的差异,所以就形成了众多风格的菜系,要互相借鉴。

(3) 餐饮产品的文化性。不同地区、不同时代的风俗礼仪、生活习惯、消费行为、宗教信仰等文化差异,是餐饮企业精髓所在。

(4) 餐饮产品的多功能性。餐饮产品除了有满足人们基本生理需要的功能外,还具有社交功能,如相互交流、加深友谊、休闲等功能。

(5) 餐饮产品的可组合性。原料、加工方法、菜品、饮料、环境和服务等的可组合性,则要求餐厅不断开发创新,要适时推出新品种,提高产品质量。

三、餐饮产品服务特点

餐饮企业为客人提供食品、饮料、服务等一系列行为,而服务包括前台服务和后台服务。前台服务即餐厅、宴会厅、酒吧等营业场所面对面为宾客服务;后台服务是客人视线不能及的地方如厨房、管理部等为生产服务进行的工作。前台是后台的继续、完善,后台是前台的基础,美味佳肴必须辅以恰到好处的服务才受欢迎。服务的特点包括:

- (1) 服务的周到和完善;
- (2) 不同餐厅有不同的服务要求;
- (3) 招待的规格和人文需求相一致;
- (4) 无形性、一次性、直接性、差异性。

四、餐厅的分类

(一) 餐厅的定义

1. 餐厅

餐厅是通过出售服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所,或在一定场所公开对普通大众提供膳食及饮料等的经营设施。

2. 餐厅应具备三个条件

- (1) 有固定的场所;
- (2) 能提供食品、饮料和服务;
- (3) 以盈利为经营为目的。

(二) 餐厅的分类

1. 按供应时间分类

餐厅按其供应时间可分为早餐餐厅、正餐餐厅、茶点厅、宵夜、早午餐餐厅等。

2. 按餐厅类别分类

- (1) 中式餐厅。中式餐厅包括零点餐厅、宴会厅、特色餐厅等。
- (2) 西式餐厅。西式餐厅包括扒房、西餐厅、咖啡厅、酒吧、茶室等。

3. 按服务方式分类

餐厅按其服务方式可分为餐桌服务式餐厅、自助餐厅、快餐厅、外带服务餐厅。

4. 按经营的形式分类

餐厅按其经营的形式可分为独立经营的餐厅、依附经营的餐厅、连锁经营的餐厅等。

任务三 餐饮组织机构和岗位职责

一、不同规模饭店的餐饮部组织机构

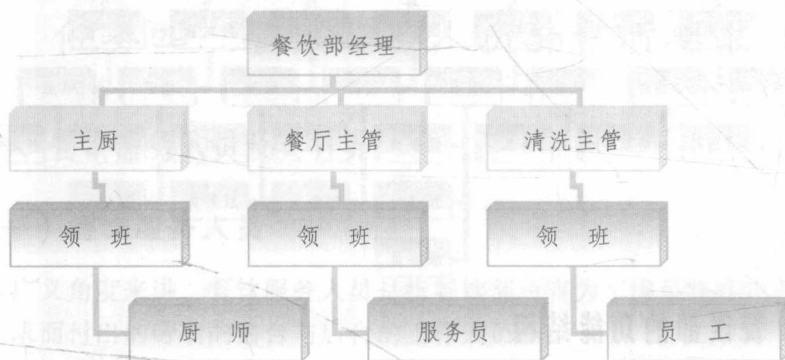
为了便于管理,饭店餐饮部均配有组织机构图,其主要作用在于:

- (1) 可以清楚地反映每个部门和个人的职责;
- (2) 可以防止重复工作;
- (3) 可以直观地反映每个员工对谁负责、向谁汇报工作,避免越级或横向指挥;
- (4) 使每个员工清楚自己在本部门中的位置和发展方向。



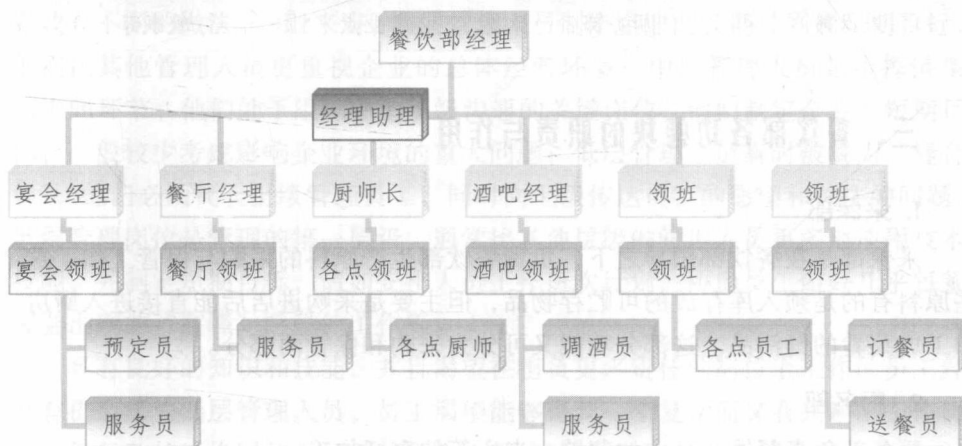
(一) 小型饭店餐饮部的组织机构

小型饭店餐饮部的组织机构应比较简单，分工不宜过细，其清洗主管类似大中型饭店管事部主管的职能，如下图所示。



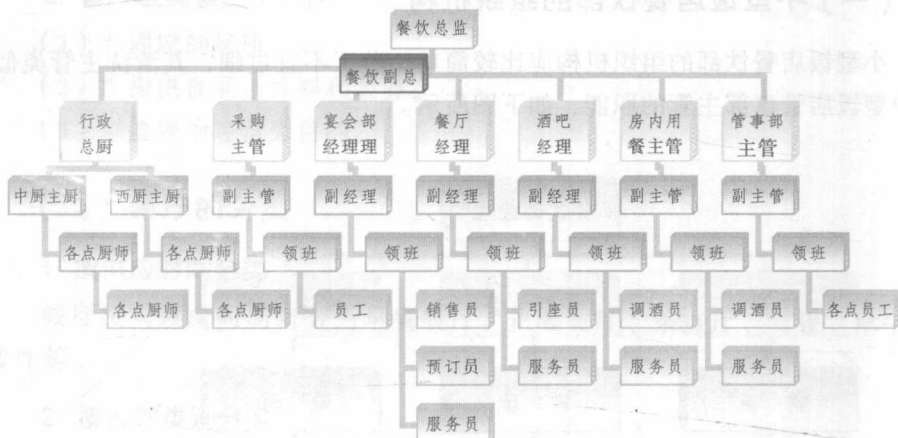
(二) 中型饭店餐饮部组织机构

中型规模饭店的餐饮部组织机构，相对于小型饭店来说，分工更加细致，功能也较全面，如下图所示。



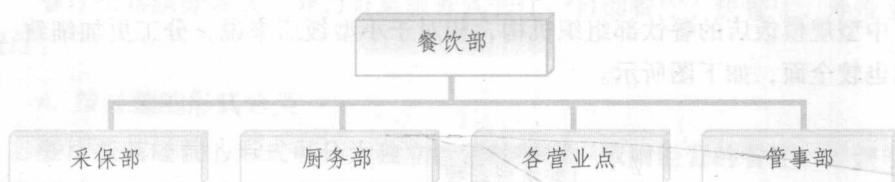
(三) 大型饭店的餐饮部组织机构

大型饭店的餐饮部组织其机构复杂，层次多，分工明确细致，如下图所示。其中，餐饮部的采购主要指鲜活原料、副食品的采购。



二、餐饮部的功能结构

餐饮部的功能结构如下图所示。



三、餐饮部各功能块的职责与作用

1. 采保部

采保部是在餐饮部领导之下，负责餐饮部生产原料的采购与保管工作。这些原料有的是须入库存放的可贮存物品，但主要是采购进店后能直接进入厨房加工成菜肴的鲜活品。这部分功能又可分为采购和保管两部分。

2. 厨房部

厨房部负责餐饮产品中的菜肴、点心等的烹饪加工。

3. 各营业点

饭店餐饮部的各营业点，包括各类餐厅、宴会厅、酒吧、房内用餐服务部等，是餐饮部直接对客人的服务部门。