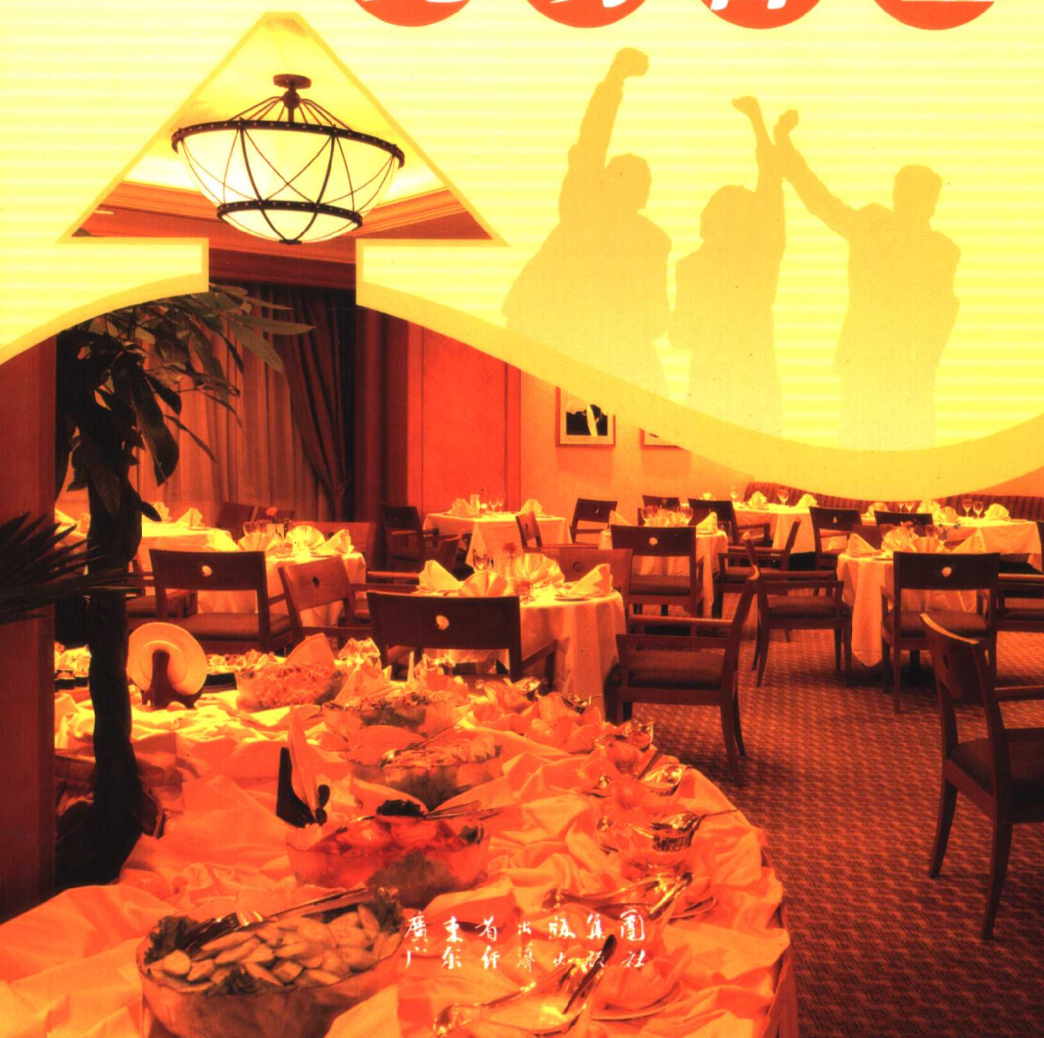


餐饮服务

后东升 主编

现场管理



广东人民出版社
后东升 主编

餐饮服务

周新升 主编

现场管理



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务现场管理 / 后东升主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.10

ISBN 7-80728-129-4

I. 餐… II. 后… III. 餐饮业 - 企业管理
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 113803 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东省新华发行集团
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.5 1 插页
字数	220 000 字
版次	2005 年 10 月第 1 版
印次	2005 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-129-4 / F·1295
定价	18.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4~5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 邮购电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻印必究 •

本书编委会

主 编：后东升

编委会成员：樊丽丽 孙天佐 李 森
黄金英 钟复台 樊伟伟
李 路 张道深 熊婉芬
程日芳 傅珠军 赵望海
谭美凤 乔世荣 龙梅林
袁良喜 金耀华 沈宏昌
徐怀明 林 静



前言

纵观当今世界，在日趋繁复的格局中，现代化、国际化等一系列大趋势必将造成人们在价值观、工作理念、生活方式等方面的重大转变。中国市场经济的迅猛发展，使中国的餐饮业呈现出日新月异的景象。在这种情势下，餐饮业更加重视服务现场的管理、服务质量的提高、合理的成本控制等因素。

《餐饮服务现场管理》是为了适应我国方兴未艾的餐饮业发展需要和餐饮教育的要求而编写的。本书的目的在于为餐饮业的管理和服务人员提供实用的服务现场管理知识和技能，帮助餐饮业管理和服务人员更新现场服务管理理念，强化现场服务技能，掌握最新的现场服务知识。



本书分为十三章，分别从环境、人力资源、服务礼仪、服务方式、服务技能、服务流程、服务质量管理等方面，对餐饮服务现场管理的诸多环节进行了翔实的解说和深入的论述。本书还涉及服务现场设备用品管理、食品卫生管理、安全管理和信息化管理等相关知识，力求为餐饮业管理和服务人员开拓更广阔的视野，提供更深厚的知识素养。

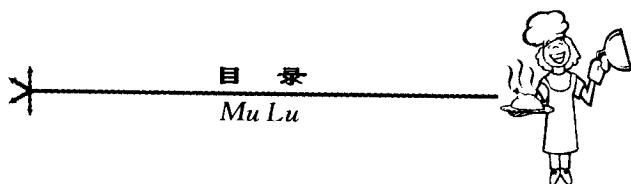
本书注意集思广益，借鉴了不少文献资料，与相关的书籍



相比，本书理论扎实，资料丰富，所介绍的服务现场的管理知识和技能具有实用价值。

鉴于编者的学识和能力，书中还有许多不尽如人意之处，欢迎餐饮业的专家、学者以及读者批评指正。

编者



目 录

第一章 概述	(1)
第一节 餐饮服务现场管理的概念和范围	(1)
一、直接服务现场	(1)
二、间接服务现场	(2)
第二节 餐饮服务现场管理的原则和职能	(2)
一、餐饮服务现场管理的原则	(2)
二、餐饮服务现场管理的职能	(3)
第三节 餐饮服务现场管理的组织架构和目标	(4)
一、餐饮服务现场管理的组织架构	(4)
二、餐饮服务现场管理的目标	(6)
第二章 餐饮服务现场环境管理	(8)
第一节 餐饮服务现场环境管理的意义和内容	(8)
一、餐饮服务现场环境管理的意义	(8)
二、餐饮服务现场环境管理的内容	(9)
第二节 餐饮服务现场环境管理的原则	(10)
第三节 餐厅的设计与布局	(11)
一、餐厅的设计	(12)
二、餐厅的布局	(15)
三、餐厅的装潢	(18)





四、餐厅饰品的摆放与选择	(19)
第四节 厨房的设计与布局	(21)
一、厨房的设计要求	(21)
二、厨房的布局	(23)
第五节 餐饮服务现场的清洁卫生管理	(27)
一、餐厅的清洁卫生	(27)
二、厨房的清洁卫生	(28)
第三章 餐饮服务现场人力资源管理	(30)
第一节 餐厅的人力资源管理	(30)
一、餐厅的组织机构	(30)
二、餐厅的人力资源安排	(30)
三、餐厅工作人员的职责	(32)
第二节 厨房的人力资源管理	(35)
一、厨房的组织结构	(35)
二、厨房工作人员的配备和选择	(37)
三、厨房工作人员的岗位职责	(38)
第三节 建立培训和激励机制	(42)
一、建立良好的培训机制	(42)
二、建立有效的激励机制	(44)
第四章 餐饮服务现场服务礼仪管理	(49)
第一节 餐饮服务礼貌礼节	(49)
一、礼貌礼节的含义	(49)
二、礼貌礼节的作用	(50)
三、礼貌礼节的基本原则	(51)
第二节 餐饮服务现场的仪容仪表及仪态	(52)



目 录

Mu Lu



一、仪容仪表	(52)
二、仪态	(55)
第三节 餐饮服务现场中的礼节	(61)
一、称呼的礼节	(61)
二、问候的礼节	(61)
三、握手的礼节	(62)
四、谈话的礼节	(62)
五、迎送的礼节	(63)
第四节 餐饮服务现场的礼貌用语	(64)
一、礼貌服务用语的概念	(64)
二、礼貌服务用语的基本要求	(65)
三、礼貌服务用语使用时的注意事项	(65)
四、餐饮服务现场服务用语	(65)
第五节 餐饮服务现场礼节禁忌	(68)
一、数字的忌讳	(68)
二、颜色的忌讳	(69)
三、花卉、图案的忌讳	(69)
四、交谈中的忌讳	(69)
第五章 餐饮服务现场服务方式管理	(71)
第一节 中式餐饮服务方式	(71)
一、共餐式	(71)
二、转盘式	(72)
三、分餐式	(74)
第二节 美式、法式餐饮服务方式	(75)
一、美式服务	(75)
二、法式服务	(78)



第三节	俄式、英式餐饮服务方式	(81)
一、俄式服务	(81)	
二、英式服务	(83)	
第四节	自助餐和快餐服务方式	(83)
一、自助餐服务	(83)	
二、快餐服务	(86)	
第六章	餐饮服务现场服务技能管理	(87)
第一节	餐饮服务现场的基本技能	(87)
一、餐饮服务现场服务的基本原则	(87)	
二、餐饮服务现场管理的基本技能	(88)	
第二节	餐饮服务现场的标准服务技能	(92)
一、托盘	(92)	
二、斟酒	(96)	
三、餐巾折花	(102)	
四、摆台	(105)	
第三节	餐饮服务现场的特殊服务技能	(116)
一、导餐技能	(116)	
二、如何服务不同性格的顾客	(118)	
三、如何服务女性和年幼的顾客	(119)	
四、如何对待特殊顾客	(119)	
五、几种特殊情况的处理办法	(120)	
六、掌握情绪管理技能	(122)	
第四节	餐饮服务现场常用服务英语	(124)
第七章	餐饮服务现场服务流程管理	(134)
第一节	迎宾与带位	(134)



第二节	递菜单与解释菜单·····	(138)
一、递菜单·····	(138)	
二、解释菜单·····	(139)	
第三节	点菜与叫菜·····	(140)
一、点菜·····	(140)	
二、叫菜·····	(143)	
第四节	上菜与分菜·····	(145)
一、上菜·····	(145)	
二、分菜·····	(146)	
第五节	巡台·····	(149)
一、巡台注意事项·····	(149)	
二、巡台服务技巧·····	(151)	
第六节	结账·····	(154)
一、结账时机与原则·····	(154)	
二、结账方式·····	(155)	
三、结账时应注意的事项·····	(156)	
第七节	送客和翻台·····	(157)
一、送客程序·····	(157)	
二、送客时注意事项·····	(157)	
三、做好翻台工作·····	(159)	
第八节	餐厅关键岗位的作业流程·····	(160)
一、服务员作业流程·····	(160)	
二、传菜员作业流程·····	(162)	
第八章	餐饮服务现场服务质量管理 ·····	(164)
第一节	餐饮服务现场服务质量的意義·····	(164)
一、什么是服务质量·····	(164)	



二、提高服务质量的意义	(165)
第二节 餐饮服务质量的特性和内容	(167)
一、餐饮服务质量的特性和	(167)
二、餐饮服务质量的內容	(169)
第三节 餐饮服务质量管理的原则和要求	(173)
一、餐饮服务质量管理的原则	(174)
二、餐饮服务质量管理的要求	(175)
第四节 餐饮服务质量的分析	(177)
一、餐饮服务质量分析的内容	(177)
二、餐饮服务质量分析的方法	(178)
第五节 餐饮服务质量的控制	(181)
一、餐饮服务质量控制的基础	(181)
二、餐饮服务质量控制的方法	(183)
三、餐饮实物质量的控制	(186)
四、餐饮服务质量的监督检查	(188)



第九章 餐饮服务现场采购管理	(194)
第一节 餐饮采购的重要性和采购政策	(194)
一、餐饮采购的重要性	(194)
二、餐饮采购政策	(196)
第二节 餐饮采购管理的主要内容和步骤	(198)
一、餐饮采购管理的主要内容	(198)
二、餐饮采购管理的步骤	(198)
第三节 餐饮采购人员	(199)
一、采购人员的职责	(199)
二、采购人员的职业道德	(200)
三、采购人员的配备	(200)



目 录

Mu Lu



	四、采购人员的考核·····	(201)
第四节	餐饮采购供货商的选择·····	(202)
	一、选择供货商的原则·····	(202)
	二、供货商的选择·····	(203)
第五节	餐饮采购程序和采购方式·····	(204)
	一、餐饮采购程序·····	(204)
	二、餐饮采购方式·····	(205)
第六节	餐饮食品采购知识·····	(207)
	一、怎样采购肉类·····	(207)
	二、怎样采购海鲜类食品·····	(209)
	三、怎样采购蔬菜·····	(211)
	四、怎样采购乳制品·····	(212)
	五、怎样采购蛋类·····	(212)
	六、怎样采购水果·····	(213)
	七、怎样采购饮料与酒·····	(214)
	八、怎样采购调味品·····	(215)
第十章	餐饮服务现场设备和用品管理 ·····	(217)
第一节	餐饮服务现场设备和用品管理的特点及原则 ·····	(217)
	一、餐饮服务现场设备和用品管理的特点 ·····	(217)
	二、餐饮服务现场设备和用品管理的原则 ·····	(218)
第二节	餐饮服务现场设备和用品的选用与保养·····	(219)
	一、餐厅家具的选用与保养·····	(219)
	二、陶瓷器皿的选用与保养·····	(227)





- 三、玻璃器皿的选用与保养..... (228)
- 四、金属器具的选用与保养..... (230)
- 五、布件的选用与保养..... (232)
- 六、电器设备的选用与保养..... (234)
- 七、装饰用品的选用与保养..... (238)

第十一章 餐饮服务现场食品卫生管理 (241)

- 第一节 食品污染及对人体的危害..... (241)
 - 一、食品的生物性污染..... (241)
 - 二、食品的化学性污染..... (242)
 - 三、食品的放射性污染..... (243)
- 第二节 食物中毒及预防..... (243)
 - 一、食物中毒的特点..... (244)
 - 二、食物中毒的预防..... (244)
 - 三、食物的腐败变质与预防..... (250)
 - 四、食品保藏方法..... (252)
- 第三节 各类食品的卫生..... (254)
 - 一、粮食与豆类的卫生..... (254)
 - 二、蔬菜、水果的卫生..... (255)
 - 三、肉与肉制品的卫生..... (255)
 - 四、水产品卫生..... (257)
 - 五、蛋类的卫生..... (258)
 - 六、奶类的卫生..... (259)
 - 七、食用油和调味品的卫生..... (260)
- 第四节 各类容器的卫生要求..... (260)
 - 一、食品容器的包装材料存在的卫生问题
..... (260)



二、塑料容器的卫生要求·····	(261)
三、橡胶容器的卫生要求·····	(261)
四、陶瓷容器的卫生要求·····	(262)

第十二章 餐饮服务现场安全管理 ····· (263)

第一节 餐饮服务现场安全管理的目的与任务····· (263)

一、餐饮服务现场安全管理的目的·····	(263)
二、餐饮服务现场安全管理的任务·····	(264)

第二节 餐饮服务现场安全管理的原则和特点····· (265)

一、餐饮服务现场安全管理的原则·····	(265)
二、餐饮服务现场安全管理的特点·····	(265)

第三节 餐饮服务现场安全管理的基本环节····· (266)

一、餐饮服务现场的消防管理·····	(266)
二、餐饮服务现场的治安管理·····	(272)
三、餐饮服务现场的劳动保护·····	(273)

第四节 餐饮服务现场常见事故的预防····· (274)

一、割伤的预防·····	(274)
二、滑倒和碰撞的预防·····	(275)
三、扭伤的预防·····	(275)
四、烧烫伤的预防·····	(276)
五、电击伤的预防·····	(277)



第十三章 餐饮服务现场信息化管理 ····· (278)

第一节 信息化管理在餐饮企业中的应用····· (278)

一、信息化管理在餐饮企业中应用的意义 ·····	(278)
二、餐饮信息化管理的硬件系统·····	(279)



三、餐饮信息化管理的软件系统·····	(280)
第二节 餐饮服务现场信息化管理中的子系统·····	(281)
一、电子菜单子系统·····	(281)
二、餐饮销售控制子系统·····	(282)
三、厨房出品管理子系统·····	(283)
四、餐饮成本控制子系统·····	(283)
第三节 餐饮服务现场收银系统的使用与控制·····	(284)
一、收银机的控制和使用·····	(284)
二、计算机订单程序和餐厅客账的计算机处理 ·····	(286)
参考文献·····	(289)



第一章 概 述

第一节 餐饮服务现场管理的概念和范围

餐饮服务现场管理是指在服务的第一线，餐饮企业在国家政策的指导下，在市场规律中，为达到经营目的，协调运用各种服务现场可控因素去适应、影响和制约餐饮企业产品生产、营销中的各种不可控因素，在不断的优化过程中创造最佳的社会效益和经济效益，树立起餐饮企业良好的服务形象。

餐饮服务现场管理也可以理解为餐饮企业管理者在了解市场需求的前提下，通过组织、指挥、控制、协调等手段，使餐饮企业具备最大接待能力，保证实现其经营目标的一个活动过程。

服务现场是服务的第一线。一般来说，它需要具备四个要素：服务对象，即顾客；服务者，即餐饮企业工作人员；设备和材料；服务场所。

在餐饮企业，服务现场有直接服务现场和间接服务现场两大类。

一、直接服务现场

指面对顾客的服务活动现场，如餐厅、前厅、酒吧、小卖部等等。直接服务现场是餐饮企业的服务窗口，是综合反映一

