



日本酒店 餐饮管理实务

RIBEN JIUDIAN
CANYIN GUANLI SHIWU

陈多友 编译

广东旅游出版社



日本酒店



日本酒店
JAPAN HOTEL
JAPANESE HOTEL

日本酒店

日本酒店

饭店管理知识丛书



日本酒店
餐饮管理实务

陈多友 编译

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

日本酒店餐饮管理实务/陈多友 编译. - 广州: 广东旅游出版社, 1997: 12

(饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-855-2

I. 日… II. 陈… III. 饭店—餐饮服务—基本知识

IV. F719

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东肇庆新华印刷厂印刷

(厂址: 肇庆市郊狮岗)

787 × 1092 毫米 32 开 6.25 印张 130 千字

1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

印数: 1-12 000 册

定价: 10.80 元

前 言

经历过第一、第二次“宾馆（酒店）热”，过了十八年，日本又卷入第三次“宾馆（酒店）热”的滚滚浪潮之中。这次“热”比起前两次毫不逊色、而且还具有许多新特点，兹摘其要点，罗列如次：

1. 众所周知，第一次、第二次“热”是由1964年东京奥林匹克运动会及随后的万国博览会引发并推进的。它们都得益于国际性的会务或体育竞技活动，即是由外围触发而产生的。然而，第三次“热”中却没有这种国际因素（International Event）起作用，而是由日本国内各种因素综合作用形成的内动式热潮。这种“核爆式”、没有直接国际因素作导火索的“热”的出现及长期持续，标志着“无外来因素（NO-Event）”时代的到来。因此，第三次“热”潮也可以称作“无外因时代酒店热”。

2. 第一次、第二次“热”潮中（实际上日本向来都如此），酒店（宾馆）的建设热，都是以大都市为中心而进行的，然而，第三次“热”潮中，建设“热”蔓延到了中型城市、地方小城市。

3. 进入80年代后，连锁店（馆）在全国各大城市如火如荼地展开，它的影响波及到地方，与地方企业间形成激烈

竞争甚至对抗，引发了许多问题。

如上所述，鉴于第三次“热”潮是内动式的“核爆”现象，这就必然在内部产生一系列矛盾冲突。其中最为突出的莫过于激化了企业间的竞争，或者说对抗。这种现象用媒体的术语来说，正应了一个不甚安分的字眼——“酒店（宾馆）战争”。今日日本饭店旅馆业的现状正是一种白热化的战争状态。

伴随这种白热化的竞争势态的日益演进，日本饭店旅馆业出现了种种难题。其中最为突出的问题，恐怕是“人材枯竭”及“服务质量的低下”两点。

人材不足是企业连续高速发展过程中的常见现象。人手不够是较为容易解决的问题，但是人材枯竭问题的解决，就不是一蹴而就的了。

另一个棘手的问题是服务质量低下。近年来，越来越多的客人开始抱怨日本的酒店（宾馆）：“酒店的设施一上档次，工作人员的服务却降了品位！”。的确，日本的酒店（宾馆）不论规模的大小，地域的区别或者选址的优劣，现在的服务质量，都比以前普遍降低了，这是日本饭店旅馆业的现实。面对如此情况，难怪日本饭店旅馆业不少有识之士忧心忡忡了。

一般而言，企业间的竞争越激烈，作为饭店旅馆业的立业根本的服务质量就越应该迎头赶上。80年代以后的酒店（宾馆）是根据它能否提供可以满足客人各种需求的完美服务而决定优劣与成败的。因此，全面提高工作人员素质及服务质量是当务之急。

那么，为什么日本的酒店（宾馆）中也存在服务质量跟

不上的问题呢？究其原因，主要有以下两点：

1. 根据饭店旅馆业的特点而一贯采用的岗位内基础教育，即对工作人员的基本培训及教育工作没有能很彻底地进行。

2. 在此行业中仍然是经验主义、教条主义流行。有经验不是坏事，但是，时代在前进，技术在进步，人们的消费心理也在不断变化，一味停留在老经验、老教条上，难免会落伍。再有经验的工作人员，如果不更新观念、更新知识也成不了合格的管理者。

总而言之，服务质量的好坏，关键在于能否扎实地掌握酒店（宾馆）服务的基本原理，即基础实务。

我国近些年来酒店（宾馆）发展得很快，市场已形成规模，竞争也日趋激烈。目前已面临着消费者需求日益多元化及国际同行前来抢夺市场的双重挑战。但是，令人不安的是，我们的大多数酒店（宾馆）都普遍存在着类似日本企业的问题：人材不足、服务人员素质不高等等。

为了在竞争中立于不败之地，我们就必须在提高服务质量上下功夫；而服务质量的提高，关键就在于工作人员素质的提高。当然，提高工作人员素质的最直接、也是根本的做法是加强员工培训，使每位工作人员都掌握坚实的酒店（宾馆）实务知识。

正是适合这种要求，我们推出了这本书。它是继《日本酒店客房管理实务》之后的又一部系统而专门介绍日本酒店（宾馆）经营、管理实务的入门书。本书涉及的内容是日本酒店（宾馆）餐饮部门经营及管理的基本常识，因此名之为《日本酒店餐饮管理实务》。

本书是根据最新收集的大量第一手资料编译而成的，图文并茂，是一部权威、可操作性强的好书。

编译者

目 录

前言

第一部分 餐饮部门

第一章 餐饮部门的概要	(3)
第一节 酒店(宾馆)的餐饮部门	(3)
第二节 餐饮部门的组织	(4)
第三节 餐饮部门的重要性	(5)
第四节 饮食材料原价(进货价格)管理的必要性	(8)
第二章 酒店(宾馆)的餐厅	(11)
第一节 《酒店整备法》中规定的餐厅	(11)
第二节 酒店(宾馆)餐厅的种类	(12)
(1) 主餐厅 (2) 烧烤店 (3) 小吃店	
(4) 咖啡馆 (5) 普鲁尼埃餐厅	
(6) 自助餐厅 (7) 中华料理餐厅	
(8) 和式饭堂	
第三节 餐桌服务的种类	(17)
(1) 何为餐桌服务 (2) 国际餐桌服务的	

	分类	
第四节	餐厅的组织	(21)
第五节	餐厅工作的流程	(21)
第三章	餐具及备用品	(25)
第一节	餐具及备用品的处置	(25)
第二节	餐具的名称	(26)
	(1) 银器类 (2) 陶瓷器皿类 (3) 玻璃器皿类 (4) 其他餐具类	
第三节	布巾类及什杂物品类	(28)
	(1) 布巾类 (2) 手推车	
第四章	菜单	(35)
第一节	菜单的起源	(35)
第二节	菜单的作用	(37)
	(1) 菜单的五个作用 (2) 菜单的操作	
第三节	定食(包伙)与零点菜肴的菜单	(40)
	(1) 包伙 (2) 包伙菜单 (3) 零点菜肴菜单	
第五章	餐桌布置	(44)
	(1) 全套程式的餐桌布置 (2) 早餐及零点餐的餐桌布置 (3) 当着客人面的餐桌布置	
第六章	餐桌服务	(52)
第一节	碰头会	(52)
第二节	客人的迎导	(54)
	(1) 迎客 (2) 引导客人入席 (3) 入	

席时的服务

第三节	取订单.....	(55)
	(1) 出示菜单 (2) 酒水订单 (3) 菜肴订单	
第四节	餐饮服务.....	(58)
	(1) 餐桌服务的注意事项 (2) 午餐、晚餐服务的程式 (3) 早餐的服务	
第五节	客房服务.....	(72)
	(1) 取订单 (2) 客房服务的注意事项	
第六节	会计与送行.....	(74)
第七节	应迅速处置的事项.....	(75)
第七章	西餐的基础知识	(77)
第一节	早餐.....	(77)
	(1) 果汁及水果类 (2) 谷物食品 (3) 禽蛋 (4) 烤面包类 (5) 餐后的饮料	
第二节	包伙(份饭)的基本菜肴.....	(80)
	(1) 前菜 (2) 汤 (3) 鱼类菜肴 (4) 肉类菜肴 (5) 色拉 (6) 甜食 (7) 关于调味品的补充 (8) 面包 (9) 香料	

第二部分 宴会实务

第一章	宴会部门的概要.....	(105)
-----	--------------	-------

第二章 宴会部门的机构	(107)
第三章 酒店(宾馆)的宴会及其会务	(110)
第一节 多样化的宴会场利用法	(110)
第二节 宴会及会务	(111)
(1) 派对 (2) 会议及讨论会 (3) 其他功能	
第四章 宴会预约	(114)
第一节 受理预约的业务	(114)
第二节 有关预约的咨询	(115)
第三节 受理预约的程序	(116)
(1) 确认预约控制手册 (2) 缮制预约受理书 (3) 填写控制手册	
第四节 确认书	(124)
第五节 估价单的缮制	(128)
第六节 预约的取消	(131)
第五章 宴会服务的准备	(132)
第一节 确认宴会内容	(132)
第二节 会场的布置	(133)
第三节 餐桌策划	(134)
(1) 餐桌的种类 (2) 餐桌的排列	
第四节 餐桌的布置	(139)
第六章 餐饮服务的要点	(141)
第一节 餐桌服务	(141)
(1) 汤类服务的要点 (2) 鱼类菜肴的服	

	务要点	(3) 肉类菜肴的服务要点	
第二节	立餐服务		(143)
	(1) 立餐服务的方法	(2) 立餐服务的形式	
第三节	从出迎到送行		(146)
	(1) 宴会服务的 BIA	(2) 服务的注意事项	

第三部分 酒吧部门

第一章	酒店(宾馆)中的酒吧		(153)
第一节	酒吧的种类		(153)
	(1) 酒吧	(2) 鸡尾酒休息厅	(3) 大众酒场
第二节	酒吧的组织机构		(155)
第三节	调酒师(酒吧监理)的心理准备	...	(157)
第四节	酒吧的用具		(159)
第二章	酒吧的基本服务		(162)
第一节	准备		(162)
第二节	服务		(164)
	(1) 调酒师的服务	(2) 酒吧侍应生的服务	
第三节	会计(结帐)		(167)
第三章	洋酒的基础知识		(169)
第一节	酒的分类		(169)

	(1) 关于蒸馏酒	(2) 葡萄酒	(3) 混 合酒
第二节	混合饮料	(180)	
	(1) 何为鸡尾酒	(2) 鸡尾酒的主要材料	
	(3) 鸡尾酒的制作方法	(4) 鸡尾酒的种 类	
	(5) 长饮料		

第 一 部 分

餐 饮 部 门

第一章 餐饮部门的概要

第一节 酒店（宾馆）的餐饮部门

餐饮部门又叫餐饮部（Catering Department），在酒店（宾馆）里又略称为餐饮。

餐饮部门可以大体上分为两个部门：

- 生产食品及饮料的部门；
- 餐饮服务部门。

作为生产部门主要是食品及饮料的调理设施，也就是所谓的厨房（kitchen）；而服务部门较为复杂些，有各种提供料理服务的餐厅（Restaurant）、宴会场（Banquet），有提供饮料服务的酒吧或茶室（Tea Lounge）等等。

总之，餐饮部门顾名思义，就是提供料理（饭菜）、饮料服务的部门。酒店（宾馆）中经常举行诸如会议、展览会、研讨班之类的会务及文艺汇演、联欢晚会、酒会、食品招待会、时装表演或其他文娱活动等等。举办这些活动都要使用宴会场所，这种场合的活动安排都是餐饮部门的工作人员负责的。

在餐饮部门，近年来各种活动频繁。利用宴会厅举办晚餐会（Dinner Show），在餐厅、晚会厅举行有乐队和歌手参