

酒店管理系列

国内贸易部部编



中等专业学校教材



酒店餐饮服务与管理

孙学斌 主编



中国旅游出版社

编写说明

随着我国社会主义市场经济体制的建立,改革开放政策的深化和人民生活水平的日益提高,必将极大推动我国旅游服务业的迅速发展。作为旅游服务业三大支柱之一的酒店业也会得到高速发展。为适应我国第三产业发展的新形势,提高我国酒店经营管理水平和服务质量,全国酒店管理系列教材编委会,根据培养中等(中级)酒店经营管理人才规格和要求,满足各地业务技术岗位培训的需要,组织有关专家、学者、教师编写了《酒店经营与管理》、《酒店前厅服务与管理》、《酒店餐饮服务与管理》、《酒店客房服务与管理》、《酒店公共关系学》、《酒店财务会计》、《酒店微机应用》、《酒店烹饪技术》、《酒店实用美学》、《酒店实用法规》、《酒店设备》共十一本教材。

这套教材总结了国内外著名酒店经营管理的先进经验,反映了最新酒店管理理论的研究成果;内容简明、实用,操作性、科学性强;体系较为完善,取材具有一定的代表性。经我司组织有关专家认定,特向各地大中专院校和社会各界推荐。这套教材可作为大中专酒店管理、餐旅管理、饭店管理、旅游服务等专业的试用教材,也作为广大在职经营管理人员业务技术岗位培训教材,还可作为广大在职员工自学读物。

《酒店餐饮服务与管理》是酒店管理系列教材之一,本书由孙学斌主编,参加本书编写人员有赵顺顶(第四、七章)、李杰(第二、五章)、杨凤珍(第三章)。

在编写过程中得到许多学校、单位领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修改完善。

国内贸易部教育司

1994年8月

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 餐饮服务的地位与工作范围.....	(1)
第二节 餐饮管理的地位与范围.....	(3)
第二章 餐饮服务的基本知识	(6)
第一节 餐饮服务的作用和职能.....	(6)
第二节 餐饮服务人员的职责与分工	(10)
第三节 餐饮服务的要求与礼仪	(16)
第三章 餐饮服务的基本技能	(22)
第一节 托盘	(22)
第二节 餐巾折花	(26)
第三节 摆台	(38)
第四节 斟酒	(46)
第五节 上菜、分菜.....	(50)
附录:餐巾折花实例.....	(58)
一、植物类折花.....	(59)
二、动物类折花.....	(74)
三、昆虫类折花.....	(84)
四、鱼虾类折花.....	(87)
五、实物类折花.....	(90)
第四章 餐饮服务的种类与方法	(95)
第一节 零客就餐服务	(95)

第二节	团体包餐服务	(99)
第三节	宴会服务	(102)
第四节	酒吧间、咖啡厅服务	(119)
第五章	餐饮服务的基本程序	(123)
第一节	餐前准备工作	(123)
第二节	就餐服务	(129)
第三节	餐厅的结束工作	(140)
第六章	酒店主要客源的饮食习惯	(143)
第一节	我国主要地区宾客的饮食习惯	(143)
第二节	我国部分少数民族的饮食习惯	(146)
第三节	我国部分国外客源的饮食习惯	(150)
第七章	餐饮管理	(156)
第一节	餐饮服务系统的管理	(156)
第二节	餐饮供应系统的管理	(172)
第三节	餐饮生产系统的管理	(181)
第四节	餐厅的管理	(194)
第五节	菜单设计	(202)
第六节	饮料和酒品管理	(210)
第七节	餐饮卫生管理	(218)

第一章 概 述

餐饮部门是酒店（饭店、宾馆）中的重要部门。餐饮服务与餐饮管理都属于餐饮部门的工作，承担着宴会、酒会、冷餐会、茶话会零点、包餐、酒吧等各项任务。服务质量的优劣和管理水平的高低都直接影响着酒店的声誉和效益。本章主要论述餐饮服务与餐饮管理在酒店中的地位与工作范围。

第一节 餐饮服务的地位与工作范围

一、餐饮服务的概念

餐饮服务是由餐饮部门的服务人员提供给宾客的，使宾客得到以享受为实质内容的特殊服务。酒店餐饮部门的工作环节虽然很多，但从总体上讲，主要是有两个方面：一是为顾客提供食品、饮料等有形产品；二是在提供有形产品的同时，为就餐宾客提供直接面对面的餐饮服务。那么什么是餐饮服务呢？确切地说：餐饮服务是餐饮部门工作人员为就餐宾客提供食品、饮料的一系列行为的总和。

酒店的餐饮部门，只能提供精美的食品，而不能提供优质的服务不行；只能提供优质的服务，而不能提供精美食品也不行；只有美味佳肴，配以热情、礼貌而周到的服务才会受到宾客的欢迎。对于酒店来说，服务就是指为顾客而工作。

二、餐饮服务在酒店中的地位

经济文化的发展，使得人们之间的交流日益增多；科学

技术的进步，促进了运输业、邮电通讯业的发展，使世界变得小了许多；社会生产力和人民生活水平的提高，把人们从繁重单调的劳动中解放出来，并有了自己可自由支配的闲暇时间和收入，从而促进了国际间、全国间、地区间旅游活动。这些来自异国他乡的人无疑成为酒店的客人——住客，他们在酒店中除了需要良好舒适的客房外，还需要味美可口的饭菜和周到热情的餐饮服务。

不仅如此，经济的发展，人民生活水平的提高，使各企业和每个社会公众都加强了相互的联系、合作与友谊，并开始从事高层次的社交活动，这些客人并非全部居住于酒店的客房中，却时常光临酒店，正是酒店通过一系列的餐饮服务深深地吸引着这些“街客”。事实上，酒店的餐饮收入中绝大部分是由这些“街客”创造的。

我国的烹饪技艺和待客礼仪形成已久，有着与西方迥异的生活方式、饮食习俗和服务规范，使得我国酒店业通过餐饮服务所获收入大于客房服务所获收入，现今成为我国各酒店中最主要的创收部门。

由此可见，餐饮工作的好坏，直接影响着酒店的声誉，影响着酒店的经济效益。菜饌的味优形美，就餐环境的雅致，加之富具东方特色的服务方式，周到，热情等，能在社会公众中树立起酒店良好的企业形象，带来良好的社会效益；也必然能够使更多的人到酒店来消费商品享受服务，为酒店带来最佳的经济效益，使酒店进入良性循环的轨道，在经营中不断地发展壮大，提高在同行业中的竞争能力和垄断地位。

餐饮服务属劳动密集型部门，是酒店中员工最多的部门，可为当地人民提供更多的就业机会。

综上所述,餐饮服务是酒店日常业务和管理的重要一环,占着举足轻重的地位。

三、餐饮服务的工作范围

餐饮服务可分为前台服务和后台服务两大部分。前台服务是指餐厅、酒吧、咖啡厅等餐饮设施中面对面为宾客提供的服务;后台是指在客人视线所不能到达的场所。如厨房、采购部、粗加工间等部门工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。

前台服务与后台服务都是属于餐饮服务的工作范围,两者相辅相成,任何一方出了问题都会影响餐饮服务质量,后台服务是前台服务的物质基础,前台服务又是后台服务的继续和完善。只有前台和后台密切配合好,共同为宾客提供满意的服务,才能达到理想的服务效果。

第二节 餐饮管理的地位与范围

一、餐饮管理的概念

餐饮管理是指以餐饮经营活动为对象而进行的计划、组织、指挥、监督和调节等一系列活动。餐饮管理是酒店经营活动的重要内容,它通过组织菜点的生产、销售和为宾客提供优质服务来满足宾客的需求,为酒店增加经济效益。餐饮管理的环节多、面很广,是一项精细复杂、专业技术性较强的工作,其管理水平直接影响到酒店的声誉和经济效益。

二、餐饮管理在酒店的地位

餐饮部是酒店的主要业务部门之一。餐饮管理工作是在餐饮部范围内进行的。它在酒店市场激烈的竞争中占有重要

地位，是酒店的门面，生意的好坏，很大程度上取决于餐饮管理。相对于客房部来说，餐饮部在竞争中更具有灵活性、多变性和出奇制胜的能力。现代同类酒店的客房标准相对比较接近，而餐饮商品和服务设施、质量、酒店名声常常被客人作为选择酒店的重要因素。那么，卓越的餐饮经营管理，也必然会对酒店客房的销售产生良好的影响。

如果一家高级酒店，拥有豪华的餐厅，而没有良好的餐饮管理，最终必然失去优势或抑制优势的发挥，导致酒店生意的失败。例如，美国纽约的莎福大饭店，建于1926年，设备设施齐全，是相当现代化的饭店，但由于餐饮部门管理无方，缺乏有诱惑力的特色菜肴，加上其宴会设施的限制，影响了整个饭店的经营，以致一蹶不振，现在这家饭店已改成了办公大楼。而在其对面的世纪广场大饭店，比莎福还早建了20年，由于其餐饮部管理有方，多年来在纽约一直享有盛名，又有地处黄金地段的优势，一直被认为是世界上最昂贵又是最好、最赚钱的饭店之一，其客房的租用率也很高。此外，美国纽约的华尔道夫大饭店因其星光层顶餐厅，而声誉鹊起；芝加哥大使饭店也以其舞鞋餐厅的美味佳肴和周到热情服务而闻名于世。这一切都是餐饮上的管理带来的效应。可见，餐饮部门的管理在竞争中的地位是多么的重要，有时会关系到整个酒店的兴衰，影响到酒店的经济效益。对此我们应该高度重视，有一个正确的认识，加强酒店餐饮部的管理。

三、餐饮管理的范围

餐饮部所属的各部门，各系统的管理都属于餐饮管理的范围。尽管头绪比较多，归纳起来可以分成服务系统管理和业务系统管理两部分。服务系统管理主要包括餐厅管理、服

务人员的管理和服务质量的管理，需要建立健全各种规章制度，安排好组织机构，明确服务质量标准，使各系统服务正常运转。业务系统管理主要包括厨房生产管理、业务管理、餐饮计划管理、技术质量管理、成本控制餐饮设备管理等供应系统的管理，如采购、储存、供应、酒品、饮料的管理及卫生管理等，在具体的管理中必须按照客观规律，合理组织，依靠科学的管理方法才能够获得最佳的管理效果。

第二章 餐饮服务的基本知识

餐饮服务是组成整个酒店产品必不可少的部分，也是餐厅销售的重要产品。它不仅要满足宾客的各种需求，而且在整个酒店经营活动中起着重要的作用。

第一节 餐饮服务的作用和职能

一、餐饮服务的作用

(一) 餐饮服务满足了宾客的多种需求

俗话说：“民以食为天”，饮食是维持生命的第一需要。酒店作为宾客的“家外之家”，餐饮部门为宾客提供良好的餐饮实物，首先满足宾客在异地的生理需求。同时，随着社会文化和科学技术的进步，人们的需求层次也在不断提高，大部分宾客光顾餐厅已不仅仅是为了解决饥饿这一基本需求，而往往是出于对地位的显示，自我的满足，被尊敬、重视，享受或新的用餐经历的追求。酒店产品之所以能够满足宾客的这些需求，是在现代化餐饮设施和高质量的实物产品的基础上，通过出色的餐饮服务态度、服务技术和服务技艺来完成的。因此，许多酒店经营者从满足宾客的需求出发，设计出别出心裁、风格迥异的餐饮服务模式，以优质的服务吸引游客，以满足宾客高层次的需求。如美国华盛顿马里奥特饭店，推出尼克松总统就餐的菜单，以此作为招待重要宾客的传统菜单，用来满足某些客人愿意去领袖人物或知名人士下榻的

酒店逗留和就餐，以显示气派和身份的心理需求等。

（二）餐饮服务水平是酒店服务水平的标志

餐饮服务水平客观地反映了酒店的服务水平，餐饮服务质量直接影响酒店的声誉和竞争力，这是由餐饮服务在酒店中所处的地位和特性决定的。一方面，餐饮部是酒店中必不可少的业务部门，餐饮服务是酒店服务的必要组成部分。因此，餐饮服务水平和特色在很大程度上代表了酒店企业的总体水平和特色。从另一方面来讲，在餐饮服务中，员工直接对宾客服务，与宾客频繁接触，员工的言行举止、操作技能、应变能力和餐饮实物质量直接暴露在宾客面前，宾客也往往根据餐饮服务为他们提供的食品和饮料的种类、质量和份量，服务态度及方式来判断酒店服务质量的优劣；通过餐厅的装饰、布置及风格情调、音响、色彩、餐饮用具等这些体现酒店管理经营者经营水平的因素来判断酒店管理水平的_{高低}。因此，餐饮服务同前厅服务一样是酒店对外服务的窗口，其质量的好坏不仅反映了餐饮部服务水平，而且反映着整个酒店的服务管理水平。世界各地因餐饮服务出色而声誉鹊起、经久不衰的饭店为数甚多。如美国的纽约华尔道夫饭店的星光餐厅、世纪广场饭店的餐厅、芝加哥大使饭店的舞鞋餐厅，他们都以精美的餐饮和独特的服务风格使这些饭店闻名于世；而法国的里茨饭店公司，美国马里奥特饭店公司都是饭店业久享盛誉的、以注重餐饮服务著称的公司。

（三）餐饮服务是酒店营业收入的主要来源之一，是影响酒店营业收入的重要因素之一

餐饮部是酒店重要的赢利部门之一。在欧美等国家，酒店餐饮收入一般占酒店总收入的35%左右（食品占25%、饮

料 10%)，我国酒店餐饮收入，一般可占酒店总收入的 1/3，与客房收入、商场收入一起被称为酒店经济收入的三大支柱。

尽管酒店的最大收入来源是客房营业收入，但是，一个高质量的餐饮部却是酒店的最佳广告，并能以其别具一格的服务吸收众多宾客下榻在该酒店，也必然对酒店的客房收入产生良好的影响，从而提高整个酒店的营业收入。统计资料表明，设有餐厅的汽车饭店出租率比没餐厅的汽车饭店出租率要高，且高于平均水平。一位成功的酒店经营者也曾说过，他如果不拥有本市最佳的餐厅，他的酒店很可能成为无人问津的“破烂的小客栈”。如果一家高级酒店，只拥有豪华的房间，却配以蹩脚的餐厅，最终将导致酒店生意的失败。前文提到的美国纽约的莎福大饭店就是一例。

就一个餐厅来讲，虽然其餐位数是基本固定的，但餐饮部的工作效率，专业化服务水平和优质的餐饮实物可以促使座位周转率、日接待人数和宾客人均消费水平的提高，从而提高酒店的营业收入。综上所述，餐饮服务不仅影响着酒店的营业收入，而且在酒店经营中起重要作用。

(四) 餐饮服务弘扬了各民族餐饮文化

“一方水土养一方人”，由于自然的和社会的种种条件限制，如气候状况、土壤状况、地理位置、食品种类、人口多寡，以及历史、文化、宗教等，都会给一个民族吃的行为带来自己的特色，并形成各自不同风格和特点的餐饮文化。现代社会中，各国的餐饮已经成为吸引国际旅游者的重要旅游资源。了解各民族的餐饮文化和特点，也正成为旅游者旅游的目的之一。餐饮服务在满足了宾客这一需求的同时，使餐饮文化得到了广泛的传播。

一方面，餐厅经营者，深入研究各民族餐饮特色和餐饮文化，设计出不同风格的餐饮服务模式和与之相适应的餐饮环境，从菜式品种、餐厅的装饰、设施设备及餐具的造型，背景音乐、服装、礼仪等方面均根据餐饮内容来设计，配以同样风格的服务用来烘托和渲染这些民族不同时期、不同地区的餐饮特色，从而使宾客置身于餐厅，在品尝佳肴的同时，也领略了各地区的风情和文化。

另一方面，餐饮服务中的“文化服务”，不仅可以为宾客创造满意而舒适的进餐经历，而且可以使宾客了解各国家、各地区、各民族的风土民情、饮食文化，以及悠久的历史、美妙的传说等等，从而弘扬了各民族的饮食文化。

中国烹饪艺术，之所以享誉天下，吸引着众多的外国旅游者，是与近几年来我国酒店业良好的餐饮“文化服务”分不开的。或者说，中华餐饮之精华的广泛传播，很大程度上归功于良好的餐饮服务。

二、餐饮服务的职能

（一）餐饮服务的服务职能

餐饮服务是餐厅出售的重要产品之一。承担着酒店各类宴会、酒会、冷餐会、零点、包餐、酒吧等服务接待工作，为宾客创造舒适、方便、优雅的进餐环境，以满足宾客的各种需求，维持餐饮部的正常运行。因此，餐饮服务的服务职能是餐饮服务最基本的职能。

（二）餐饮服务的公关营销职能

餐饮服务是酒店服务的重要组成部分，是酒店经营管理水平的标志。因此，餐饮服务是酒店公关营销策划的对象之一，担负着对外宣传酒店、树立酒店总体形象、提高酒店声

誉的职能。在服务中，直接参与酒店公关营销策划的具体实施。

（三）餐饮服务的效益职能

良好的形象是赢得客人的手段，也是最终获取效益的前提。餐饮服务不仅以其优质的服务直接带动餐厅实物的销售，而且还以其独特的风格、良好的声誉吸引众多的宾客，以带动酒店客房的销售，从而提高酒店的效益。

（四）传播中华饮食文化的职能

餐饮服务担负着弘扬我国饮食文化，挖掘我国旅游资源的重任。要善于从历代宫廷菜、官府菜和民间菜谱中吸取“营养”，甚至从各种文学名著、历史传说、历史事件中开拓视野，加以开发。如，满汉全席、红楼宴、仿膳、乾隆皇帝下江南筵席等。为中华饮食文化的广泛传播、中国烹饪艺术尽快地走向世界，发挥自己的作用。

第二节 餐饮服务人员的职责与分工

餐饮服务人员肩负着餐饮服务和销售两方面的任务，其全部工作和活动可分成三大部分。

1. 接待：接受预订、迎宾、衣帽服务、领座、递送菜单等；

2. 销售：招待宾客点菜、协助或指导点菜、回答各种有关问题、餐间服务、提供各种辅助服务；

3. 销售控制：检查餐饮质量和数量、开票结帐、收款等。

为了顺利完成上述三方面的活动，餐饮服务人员必须进行合理的分工，明确每个人的职责，以保障餐饮服务任务的

完成。一般情况下餐饮服务人员分为：餐厅主管、领班、领台员、值台员、传菜员、酒水员和收款员。必须注意，不同类型、不同规模或不同的管理风格都会产生不同的餐厅组织机构和每个岗位不同的工作内容，因此，餐饮服务人员必须熟悉和掌握餐厅的各项业务技术，在工作中既分工又合作，以适应服务工作的需要。

一、餐饮服务人员的具体分工

1. 餐厅主管：负责整个餐厅的餐饮服务工作，包括制订招聘培训计划，负责餐厅人员安排，控制餐饮质量，检查餐厅及服务员的卫生，配合厨师长工作，进行营业额预报，填制各种报表等。通常还负责接受预订，安排宴会，迎候宾客等。

2. 领班：负责一个区域的餐饮服务工作，有的领班直接参加实际餐饮服务，有的领班只负责该区域的组织、检查、监督、协调工作。

3. 领台员：负责引领客人入室、入座和送客。

4. 值台员、传菜员、酒水员：负责服务区域内的所有餐饮服务项目，为宾客进餐提供方便舒适的服务。

5. 收款员：负责记帐、收款等帐务工作。

二、餐饮服务人员的职责

(一) 餐厅主管职责

1. 在餐饮部经理的领导下，负责整个餐厅的餐饮服务、餐饮管理工作，确保餐饮部的服务质量。

2. 检查每日服务流程和质量，督导员工严格执行服务规程，做好餐前准备、餐间服务和餐后结束工作，并与厨房保持密切联系，协调工作。

3. 负责餐厅工作人员调配、班次安排和员工的考勤、考核，确保餐饮服务的质量和效率。

4. 掌握市场信息，了解客情和客人需求，做好业务资料的收集和积累工作，并及时反馈给厨师和有关领导。

5. 主持每日餐前会，检查员工的仪表仪容，出席每周的业务会，汇报工作，并向员工传达会议精神。

6. 了解掌握货源情况及当天的供餐菜单，了解预订及客人情况，并转告领班组织和布置餐厅服务员做好菜肴和酒水的推销工作。

7. 负责餐厅财产、设备和物品用料的管理和检查，做好财产管理三级帐和物料用品的领用、保管及耗用报损工作。

8. 妥善处理客人对餐厅服务工作的意见、建议和投诉，认真改进工作。

9. 保持餐厅设备设施的整洁、完好、有效，及时报修和提出更新添置的意见。

10. 进行营业量预报，填制各种报表，负责餐饮的预订，宴会的安排，迎候和引领宾客，检查现金、支票等收入的销售量情况。

11. 了解和掌握员工的思想状况，做好思想工作。

（二）领班职责

餐厅服务通常按区域进行，每个区域的业务工作由领班管理。有的餐厅领班参加实际的餐饮服务，而有的餐厅领班只负责该区域的组织检查、监督及协调工作，一般情况下餐厅领班的职责如下。

1. 执行管理员的工作指令，并报告工作。

2. 督促全班员工按照餐厅服务工作规程和质量要求，做