



中国旅游业务丛书

饭店服务员

基础业务〔饮食篇〕

〔日〕池田诚 著

崔南新 译



J7194/29

中国旅游业务丛书

饭店服务员基础业务

〔饮食篇〕

〔日〕池田诚 著

崔南新 译

中国旅游出版社

258001

F719
C62

中国旅游业务丛书
饭店服务员基础业务
〔饮食篇〕

〔日〕池田诚 著
崔南新 译

※

中国旅游出版社出版
(北京东长安街六号)
新华书店北京发行所发行
北京孙中印刷厂印刷

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 5 字数: 96千

1987年8月第一版 1987年8月第一次印刷

印数: 1—13000册

统一书号: 4179·1023 定价: 1.20元

ISBN: 7-5032-0052-9/F·6

前 言

日本饭店业经过了第一和第二两个发展阶段，现在正经历着从1978年开始的第三个发展阶段。这个阶段与前两次有着明显的本质的不同。其主要区别如下：

1. 第一和第二个发展阶段分别是 因为举办 东京奥运会和世界博览会而开始的，但在第三个发展阶段中却没有引人注目的国际性活动。因此，也可说是无国际性事件的发展阶段。

2. 在第一和第二个发展阶段中，饭店建设主要集中在大城市，而第三个发展阶段的饭店建设却已推进到中、小城市。

3. 进入80年代后，饭店联号化犹如燎原之火，瞬间即燃遍日本全国。这样，饭店集团与各地方企业之间必然地会产生摩擦和纠纷，这种宣传机构在报导中称之为“饭店战争”的矛盾正日益尖锐化起来。

但是，随着又一个新的饭店业发展阶段的到来，以及行业间竞争的白热化，饭店业内部也出现了不少棘手的问题；其中，最不容忽视的乃是“人材的匮乏”和“服务质量的下降”。

“人材匮乏”是所有急剧发展的行业和企业中普遍存在的问题，劳动力不足可以较快地得到解决，而人材不足就不那么容易解决了，饭店业的人材不足比其他行业则显得更为严重。

其次，服务质量下降的问题也越来越明显。有人认为

“饭店设备愈先进，服务质量就愈低下”。其实，目前的状况是无论饭店规模大小，无论是建在大城市还是建在中、小城市，服务质量都经常受到顾客非议，这是不容否认的事实，饭店业界的有识之士对此都十分担忧。

随着饭店业竞争的激化，饭店业中最基本的人文要素——人的服务理应愈来愈好，这是发展的必然趋势，可以断言80年代决定饭店业成败的关键将是能否满足顾客提出的日益多样化的要求。

那么，饭店业服务质量迟迟不能提高的原因究竟是什么呢？

1. 没有针对饭店业服务的特性，有计划地进行分工种、分职务的店内基础教育，也就是说没有进行基本服务技能的训练。

2. 饭店业界仍然遵循着经验第一的法规。其实，有经验的人不一定是出色的工作人员人，更不一定是合适的管理人员。

综上所述，服务质量不能很快提高的原因，归根结底是工作人员没有很好地掌握饭店经营基本业务以及基本的服务技能。所以，当务之急应该进行饭店经营基本业务的教育和基本服务技能的训练。这就是本书编写的目的之一，它将作为《饭店服务员基础业务》〔住宿篇〕的续篇奉献给读者。

池田 诚

一九八一年盛夏

目 录

第一部分 饮食部.....	1
第一章 饮食部的概况.....	1
第一节 饭店的饮食部.....	1
第二节 饮食部的组织系统.....	1
第三节 饮食部的重要性.....	2
第四节 饮食部成本管理的必要性.....	4
第二章 饭店的餐厅.....	5
第一节 日本饭店整备法规定的餐厅.....	5
第二节 饭店餐厅的种类.....	6
一、主餐厅.....	6
二、扒房.....	6
三、快餐厅.....	7
四、咖啡厅.....	7
五、普鲁尼尔餐厅.....	7
六、自助餐厅.....	8
七、中国餐厅.....	8
八、日本餐厅.....	8
第三节 餐桌服务的种类.....	9
一、餐桌服务（值台）.....	9
二、餐桌服务的国际分类法.....	10
第四节 餐厅的组织.....	11
第五节 餐厅的工作程序.....	11
第三章 餐具及备用品.....	14

第一节 餐具及备用品的使用	14
第二节 餐具的名称	15
一、银器餐具	15
二、陶瓷器餐具	16
三、玻璃餐具	21
四、其它餐具	22
第三节 棉织品及其它备用品	23
一、棉织品	23
二、服务车	28
第四章 菜单	28
第一节 菜单的起源	28
第二节 菜单的作用	29
一、菜单的五个作用	29
二、菜单的使用	31
第三节 套菜和点菜的菜单	31
一、所谓套菜	31
二、套菜菜单	32
三、点菜菜单	33
第五章 摆台	34
一、午、晚餐套菜服务的摆台	34
二、早餐套菜服务和点菜服务的摆台	37
三、在客人面前的摆台	38
第六章 餐桌服务	39
第一节 班前会	39
一、检查服装	39
二、检查个人使用的用具	39
三、解释菜单	39

四、介绍客人情况·····	40
五、其它·····	40
第二节 引座·····	40
一、迎接客人·····	40
二、引座·····	40
三、就座服务·····	41
第三节 点菜服务·····	41
一、递送菜单·····	42
二、点饮料服务·····	43
三、点菜服务·····	43
第四节 餐桌侍膳服务·····	44
一、餐桌侍膳服务的注意事项·····	44
二、午、晚餐餐桌侍膳服务的程序·····	45
三、早餐餐桌侍膳服务的注意事项·····	51
第五节 房内用膳服务·····	54
一、预订·····	54
二、提供房内用膳服务的注意事项·····	54
第六节 结帐和送行·····	55
第七节 餐厅服务中应迅速处理的事情·····	56
第七章 西餐基础知识 ·····	57
第一节 早餐·····	57
一、果汁及水果·····	57
二、谷类食物·····	57
三、蛋类菜肴·····	58
四、烤面包·····	60
五、餐后饮料·····	60
第二节 套菜常用菜肴·····	61

一、头盆·····	61
二、汤·····	62
三、鱼菜·····	63
四、肉菜·····	64
五、色拉·····	66
六、甜品·····	67
七、调味汁的补充说明·····	69
八、面包·····	71
九、香料·····	72

第二部分 宴会·····74

第一章 宴会部门的概要·····74

第二章 宴会部门的组织·····75

第三章 宴会厅利用的多样化·····76

第一节 宴会厅利用的多样化·····76

第二节 宴会及各种活动·····77

一、宴会·····77

二、会议·····78

三、其它·····78

第四章 宴会预订·····79

第一节 宴会预订的业务·····79

第二节 关于宴会情况的问讯·····79

第三节 承接宴会预订的程序·····80

一、查看宴会预订控制表·····81

二、填写宴会预订单·····83

三、将宴会预订载入宴会预订控制表·····85

第四节 宴会预订确认书·····86

第五节 宴会预算单.....	87
第六节 宴会预订的取消.....	88
第五章 宴会服务的准备	88
第一节 确认宴会内容.....	89
第二节 宴会厅的布置.....	90
第三节 餐桌设计.....	91
一、餐桌的种类.....	91
二、餐桌的排列.....	92
第四节 摆台.....	94
第六章 宴会侍膳服务的要点	95
第一节 宴会的餐桌服务.....	95
一、汤菜服务的注意事项.....	96
二、鱼菜服务的注意事项.....	96
三、肉菜服务的注意事项.....	97
第二节 立式便宴的服务.....	97
一、立式便宴的服务方法.....	98
二、立式便宴的服务形式.....	98
第三节 宴会服务从迎宾到送客的三步曲.....	99
一、迎宾服务的注意事项.....	100
二、宴会进行中的各种辅助服务.....	100
三、送客服务.....	101
第三部分 酒吧	103
第一章 饭店的酒吧	103
第一节 酒吧的种类.....	103
一、酒吧.....	103
二、鸡尾酒座.....	104

三、酒馆·····	104
第二节 酒吧的组织·····	105
第三节 调酒员应具备的条件·····	106
第四节 酒吧常用的器具·····	107
第二章 酒吧服务 ·····	110
第一节 营业前的准备·····	110
一、调酒员的班前准备工作·····	110
二、酒吧服务员应作如下准备工作·····	111
三、酒吧主管的班前准备工作·····	111
第二节 酒吧服务·····	112
一、调酒员的服务·····	112
二、酒吧服务员的服务·····	113
第三节 结帐·····	115
第三章 酒类基础知识 ·····	115
第一节 酒的分类·····	115
一、蒸馏酒·····	115
二、葡萄酒·····	119
三、混成酒·····	125
第二节 混合饮料·····	126
一、鸡尾酒·····	126
二、调制鸡尾酒的主要原料·····	127
三、鸡尾酒的制作方法·····	128
四、鸡尾酒的种类·····	128
五、长饮·····	130
附录一：饭店检查报告书 ·····	131
附录二：餐厅检查一览表 ·····	132
译者后记·····	148

第一部分 饮食部

第一章 饮食部的概况

第一节 饭店的饮食部

饭店的饮食部由生产菜肴和提供餐饮服务的两个部门构成。生产菜肴的部门即为各种厨房；提供餐饮服务的部门就是各类餐厅、宴会厅；单纯提供饮料服务的部门有酒吧、茶座等。

饮食部除了提供菜肴和饮料的服务以外，其宴会部门对在饭店内宴会厅举行的各种会议、展览会、研修会等也要提供必要的服务。

近来，多数饭店的饮食部都增设了服务项目，除利用宴会厅举行午餐会、晚餐会等以外，餐厅和酒吧还请进乐队和歌唱家进行表演，有的餐厅则单独辟出了舞池，同时还千方百计提高餐厅、宴会厅的装璜格调，使其具有新颖、优雅的气氛，多数饭店还竞相利用最高楼层设计空中餐厅招徕顾客。

第二节 饮食部的组织系统

有的饭店为了方便管理，在饮食方面分设饮食服务部和厨房部两个部门，如日本的大多数饭店就是采取这种组织方式（见图1）；另一些饭店则为了方便协调统一，规定所有厨房都隶属于饮食部，连饮食成本核算部门也属于饮食部领导，如美国的多数饭店即采取这种组织方式（见图2）。

图 1

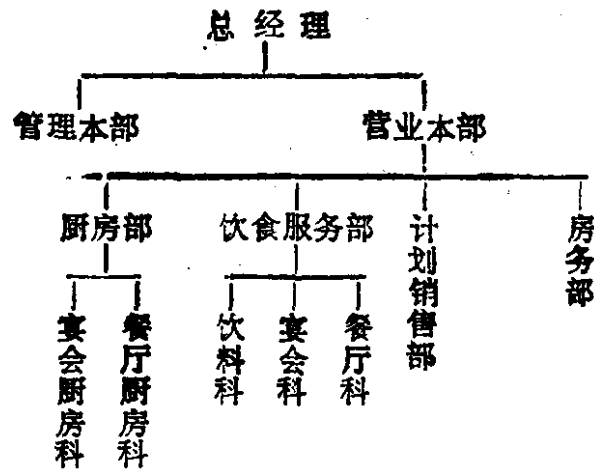
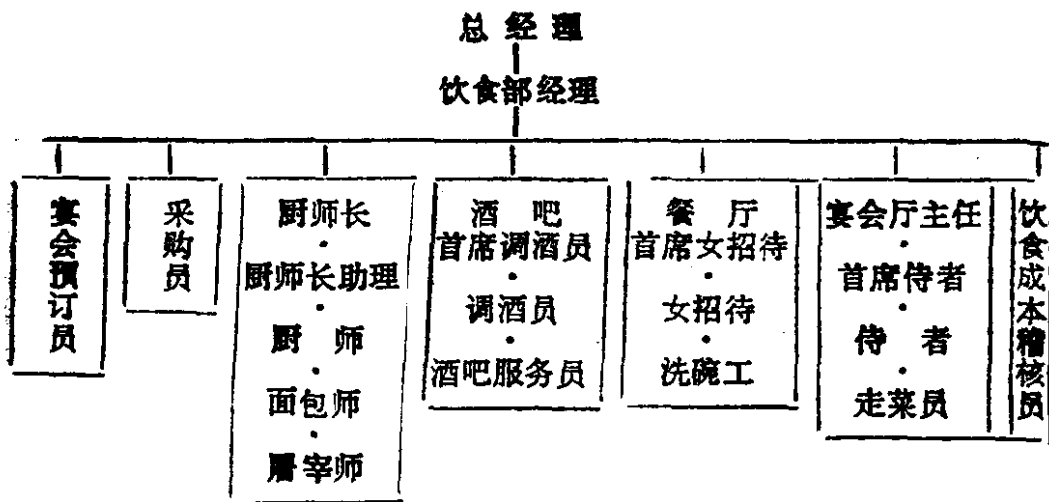


图 2



总之，饮食部的组织机构不管是日本式的还是美国式的，其饮食服务和厨房两个部门必须相互协作，配合默契，才能提供良好的服务，并从而提高本部门的销售效益，所以至关重要的乃是两个部门的团结和协作。

第三节 饮食部的重要性

据日本饭店协会统计，该协会所属饭店，平均每家一年营业额为316.3亿日元，其中房费收入为70.7亿日元，餐费

收入为115.2亿日元，饮料费收入为28.2亿日元，餐饮收入（包括餐费和饮料费）合计为142.5亿日元，客房和餐饮的合计营业额为257.7亿日元，房费收入占33%，餐饮收入占67%。由此可见，餐饮收入的比例远远超出房费收入的比例。

正因为日本饭店餐饮收入在总收入中所占比重很大，所以饮食部营业的好坏直接决定着饭店经营的成败。另外，据前几年资料统计，房费收入占饭店总收入一半以上的美国饭店虽一向重视招徕住宿顾客，但其餐饮收入也占总收入1/3以上（见下表）。

各部门营业收入比较表

名 称	日 本 饭 店	美 国 饭 店
房 费 收 入	23.7%	52.7%
餐 饮 收 入	45.6%	39.2%
其 他 收 入	30.7%	8.1%
营业总收入	100%	100%

日本饭店的餐厅、宴会厅的规模在年复一年地扩大，数字也在逐年增加，接待顾客的能力一年比一年提高。1970年日本每家饭店平均拥有餐厅面积为64平米，1980年增加到478平米；1970年每家饭店平均拥有宴会厅面积为733平米，1980年增加到912平米。尤其是东京和大阪的宴会厅面积在过去十年中有显著扩大，东京每家饭店1970年平均拥有宴会厅面积为1152平米，到1980年增加为1672平米，大阪每家饭店的平均宴会厅面积在同期内从1271平米增加到1645平米。另外，东京和大阪的规模较大的饭店平均每家有餐厅16个，

宴会厅33个。

如上所述，各饭店提供饮食服务的空间有增无减，而饮食部门的商业圈与住宿部门的商业圈不同，受地理位置的影响很大，因此，随着各种饮食设施的扩大，围绕着如何招徕顾客的竞争必将愈来愈激烈。所以，饮食部门如何提高服务质量和强化推销工作将是今后饭店经营的重要课题。

第四节 饮食部成本管理的必要性

指出饮食部在饭店经营中重要地位的同时，还必须看到加强经营管理对搞好饮食部各方面工作是何等重要。

近年来，随着工资的增长饭店经费也不断上升，为了增加饭店收益，就必须加强对饮食成本的控制。

实际上各饭店在餐饮材料费的管理上工作是有成效的（如下表所示），各饭店餐饮收入中材料费所占比例一年比一年降低，但不同地区效益仍有不同，愈是边远地区，愈是中小饭店，其效益就愈低。

分规模各级饭店餐饮材料费率比较表

	700个房间以上	400—699个房间	300—399个房间	100—299个房间	1—99个房间	平均
菜肴材料费率	32.5%	31.3%	31.6%	35.3%	39.9%	34.1%
饮料材料费率	22.8%	25.2%	28.3%	32.1%	44.8%	29.5%

餐饮材料费率 = $\frac{\text{餐饮材料费}}{\text{餐饮材料收入}} \times 100\%$

虽说在原材料的采购方面大城市的饭店优于中小城市的饭店，大饭店同样也优于中小饭店，但从以上表格中所列数字来看，中小城市和中小规模的饭店在原材料和餐饮成本的管

分地区餐饮材料费率比较表

年 度	东京地区	其他城市	疗养饭店	全国平均
1969	35.2%	39.2%	40.6%	38.3%
1970	35.1%	37.4%	39.8%	37.1%
1971	37.2%	35.5%	43.9%	37.8%
1972	33.8%	36.7%	43.0%	36.2%
1973	32.4%	40.7%	39.9%	36.3%
1974	31.3%	37.9%	41.7%	35.0%
1975	31.2%	37.0%	37.9%	34.3%
1976	30.8%	35.3%	36.7%	33.1%
1977	29.9%	35.9%	36.9%	33.3%
1978	29.4%	35.5%	38.7%	33.2%

理、控制上存在着必须引起注意的问题是不言而喻的。

饮食部门是一个发展很快、很有前途的部门,但如果对餐饮材料费率的控制掉以轻心的话,将会给饭店带来很大损失,所有从事饮食部工作的人员对此都必须有足够的认识。

第二章 饭店的餐厅

第一节 日本饭店整备法规定的餐厅

日本国际旅游饭店整备法规定,所谓饭店业就是向客人提供住宿和饮食服务的行业。饭店必须具有与额定住宿人数相应规模的餐厅。关于餐厅的条件又详细规定为:

一、所谓“与额定住宿人数相应规模”,就是说要保证额

定住宿的每位客人在餐厅中占有的客席面积在0.6平方米以上。

二、饭店的餐厅要能为住宿客人提供西餐，并配备有相应规模的厨房。

第二节 饭店餐厅的种类

随着饮食业的发展，餐厅也越来越多样化起来，有提供特殊风味菜肴的餐厅，有提供单一菜肴的餐厅，也有能提供多种菜肴的餐厅；按服务形式分有餐桌服务餐厅、柜台服务餐厅、自助餐厅等多种。

一、主餐厅

本来主餐厅是指在早、中、晚三餐固定的时间内提供套菜服务的主要餐厅。

但最近仅提供套菜服务的餐厅愈来愈少，虽然多数餐厅仍规定用餐时间，只在规定时间内提供服务，但即使是这样的餐厅，客人除了可以套菜用餐外，还可以从菜单上自由点菜。

因此，主餐厅之类的称呼在大多数饭店渐渐消失了，而代之以每个餐厅各具特色的名称。

这种主餐厅的消失不仅在日本如此，在其它国家则消失得更早，慢慢地都转变为各种菜馆、扒房等形式。

二、扒房

扒房的“扒”本是西餐的烹调术语。所谓“扒”，就是在烤炉上用铁架或煎锅烧烤菜肴的烹调技术，扒房即是专为客人提供此种服务的餐厅。在欧洲的饭店里扒房乃是该饭店最高级的专门提供点菜服务的餐厅；而日本饭店的扒房却含义较广，不仅提供以上这种高级点菜服务，还提供一般方便菜肴或套菜用餐服务。

随着只提供套菜服务的“主餐厅”的消失，为了满足顾