

CANYING YUNZUO SHIWU

策划编辑 王 维  
责任编辑 郭秋菊  
封面设计 雷梦婷  
责任印制 李香娇



定价: 43.00 元



餐饮运作实务

主 编  
阮秀梅 邹雪梅 闵弘琴



21世纪高职高专创新型规划教材（旅游类）  
21 SHIJI GAOZHI GAOZHUAN CHUANGXINXING GUIHUA JIAOCAI ( LUYOULEI )

■ 主编 阮秀梅 邹雪梅 闵弘琴

# 餐饮运作实务

CANYING YUNZUO SHIWU



江西高校出版社  
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS



21世纪高职高专创新型规划教材（旅游类）

21 SHIJI GAOZHI GAOZHUAN CHUANGXINXING GUIHUA JIAOCAI (LÜYOU LEI)

ANYIN YUNZUO SHIWU

# 餐饮运作实务

主 编 阮秀梅 邹雪梅 闵弘琴

副主编 舒 怡 李 琪



江西高校出版社

JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS



图书在版编目(CIP)数据

餐饮运作实务/阮秀梅,邹雪梅,闵弘琴主编. —南昌:江西高校出版社,2021.8

21 世纪高职高专创新型规划教材. 旅游类

ISBN 978-7-5762-1855-8

I. ①餐… II. ①阮… ②邹… ③闵… III. ①饮食业—商业经营—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 161855 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
总编室电话	(0791)88504319
销售电话	(0791)88511423
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市光华印刷有限责任公司
经 销	全国新华书店
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	21.75
字 数	470 千字
版 次	2021 年 8 月第 1 版 2021 年 8 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5762-1855-8
定 价	43.00 元

赣版权登字-07-2021-1093

版权所有 侵权必究

图书若有印装问题,请随时向本社印制部(0791-88513257)退换





## 前言

本书是高等职业院校旅游与酒店管理类专业教材,也是一本同等学历教育的相关专业参考用书。同时,也可作为酒店和社会餐饮岗位职业培训使用教材。使用范围广,实用性强。以学生应掌握的知识和实际工作所需的能力作为编写教材的出发点,全面系统地介绍了餐饮部门运行与管理的专业知识和实际操作技能,着重对餐饮经理、主管及领班管理业务和管理内容进行了归纳,同时对餐饮工作过程中出现的新问题进行了分析与探讨。编写格式上,打破了传统教材按章节编写的常规,根据餐饮岗位的实际工作要求,按项目分任务进行“理论—实践”一体化的教学模式编写,具有较强的操作性和实用性。

本书由江西旅游商贸职业学院的阮秀梅任第一主编,邹雪梅任第二主编,江西现代职业技术学院的闵弘琴任第三主编,南昌师范学院的舒怡和江西旅游商贸职业学院李琪任副主编,由阮秀梅负责全书的大纲编写及统稿。

本书由江西旅游商贸职业学院的阮秀梅和江西现代职业技术学院的闵弘琴共同主编,由江西环境工程职业学院刘燕、江西工业贸易职业技术学院罗志珍、南昌师范学院舒怡任副主编,江西旅游商贸职业学院的李琪参与编写,由阮秀梅负责全书的大纲编写及统稿。

在本书的编写过程中,我们得到了多位从事该课程教学的老师和酒店餐饮企业管理者的支持和帮助,并参阅了大量专家学者的相关文献,在此谨向相关人士表示衷心的感谢!

由于编者水平和能力有限,书中错误与疏漏之处在所难免,恳请广大读者提出批评和建议,以便以后改进和完善。

编者

2021年5月



## 模块 一

# 餐饮职业基础

## 项目一 餐饮职业基本素养

### 学习目标

1. 知识目标:了解并熟悉餐饮服务人员的基本素质和礼仪要求。
2. 能力目标:在掌握餐饮服务人员基本职业素养和礼仪要求的基础之上,能够结合实际,将其灵活运用到实际工作当中。
3. 素质目标:通过学习,最终能够胜任四、五星级酒店中,西餐厅、咖啡厅、自助餐厅等的服务和管理工作的。
4. 思政目标:通过学习餐饮从业人员基本素质和基本礼仪要求,将国家归属感、社会责任、职业文化、礼仪文化引入教学内容,培养学生爱国爱岗,敬业乐业的社会主义核心价值观。

### 重点、难点

餐饮从业人员应该具备的基本素质要求和礼仪修养。



### 任务一 餐饮从业人员的基本素质要求

随着人们生活水平的提高,随着竞争的日趋激烈,广大宾客逐渐从关注物质享受转移到文化享受上来,对餐饮服务质量的的要求越来越高。人们要求的不单是一桌好饭菜,还需要好的服务和好的餐饮文化享受。而餐饮服务质量的提高有赖于高素质的员工。因此,餐饮从业人员应严格要求自己,树立正确的服务观念和意识,改善服务态度,与时俱进,及时更新本职工作所需的知识,提高管理与服务能力,从而提高餐饮服务质量。餐饮从业人员可以从以下几个方面提高自身的职业素养:



## 一、思想素质

思想是客观存在反映于人的意识中经过思维活动而产生的结果。餐饮从业人员的思想政治素质是其基本素质的根本,对于提高其他基本素质具有重要的指导意义。餐饮从业人员的素质包括以下三个方面:

### (一)要有高尚的职业道德

职业道德是人们在一定的职业活动范围内所遵守的行为规范的总和。餐饮服务过程中,许多服务是否到位实际上取决于员工的事业心和责任感,因此,遵守职业道德也是餐饮服务质量的最低构成之一,它无可避免地影响着餐饮的服务质量。餐饮服务人员的职业道德有其特殊性,归纳起来主要有以下几方面的内容:满腔热忱、乐于助人的服务精神;文明礼貌、不卑不亢的职业风尚;诚信无欺、真实公道的经营作风;廉洁奉公、谦恭自律的优良品质;团结友爱、顾全大局的高尚风格。

### (二)要有敬业乐业的精神

忠于自己的工作、忠于自己的岗位是获得同事、领导好评的基础,是获得先于他人机会的条件。

### (三)要树立较强的纪律观念

严格的组织纪律是做好餐饮服务工作的重要保证,餐饮服务人员应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守企业的规章制度和员工守则,服从工作安排的调动,热情为宾客服务,认真完成本职工作。

## 二、心理素质

职业心理素质,是指服务人员从事服务工作所必需的各种心理素养品质的总和。要做一个优秀的餐饮服务人员,必须努力提高自己的心理素质。

### (一)乐观自信、礼貌热情

一个良好的性格基础就是乐观自信。要做一个优秀的服务人员,首先就要做一个生活中的强者,追求更多、更好、更高层次的满足。只有乐观自信的人才会永远向前,那种乐观的精神,能使他们永远都做出好的成绩,无论身处顺境还是身处逆境,都能给自己带来阳光,这一点是每一个事业成功、干好工作的保证,要做好餐饮服务也不例外。此外,餐饮服务人员给客人提供服务的过程本身就是人际交往的过程,热情的人更容易获得好感。作为餐饮服务人员,宗旨就是让客人满意,获得客人的好感就是成功的服务工作。

### (二)态度得体、情感积极

一名优秀的餐饮从业人员应具有“客人第一”“顾客至上”的服务理念,时时把“请”“谢谢”等敬语挂在嘴边,面带微笑,并随时记住“客人永远是对的”这句话去为客人服

务,让客人有宾至如归的感觉。当然,餐饮服务人员对待工作、客人的热情,应当是建立在维护客人利益、维护企业利益、维护国家利益的基础之上的,而不应该只想自己获利,坑害客人和集体的利益。同时,对待工作的热情不能靠一时冲动,它是一种在相当长的时间不变化的情感,只有这样,餐饮服务人员才会把积极的情绪稳定而持久地控制在对工作的热情上,控制在为客人服务上。

### (三)认真负责、意志坚强

服务员在工作中必须全身心地投入,随时注意客人的用餐情况,以便及时提供服务。为此,从业人员还必须具备敏锐的观察力,以察觉客人的偏好和要求,适时提供必要的服务,使客人产生受到亲切礼遇和被尊重的美好感觉。

从业人员必须懂得调节个人的情绪状态。对外必须始终以和善的态度服务客人,对内则以相互尊重、协调配合的心态与同事愉快相处,建立良好的人际关系。

从业人员和客人接触时是面对面的、互动的,必须善于控制自己的情绪,绝对不能把恶劣的情绪带到服务工作中,甚至在客人面前表现出来。否则,不但会使客人对服务产生强烈的不满,更会让客人对服务员或酒店产生不好的印象,从而大大损害酒店的形象和声誉。

## 三、身体素质

虽说外表是天生的,无法改变,但是健康的体魄、端庄的仪表是可以靠后天修炼达到的,而且它是从事餐饮工作所必须具备的职业素质之一,所以餐饮从业人员应努力提高自己的身体素质。餐饮从业人员身体素质有健康的体魄和端庄的仪表两方面的要求。

### (一)健康的体魄

餐饮从业人员无论从事何种岗位,站立、托盘行走等都要有一定的腿力、臂力和腰力,所以要有健康的体魄才能胜任这项工作。另外,服务人员直接接触食品,要求从业人员定期体检,确保没有传染性疾病,因为餐饮从业人员直接对客服务,不允许给客人造成健康隐患,也是饮食卫生的一个重要指标。

### (二)端庄的仪表

端庄的仪表能给客人留下美好的第一印象,它直接影响客人与服务人员的交往是否顺畅,所以仪表修饰不仅是工作的要求,还体现了对客人的礼貌,进而为服务工作奠定良好的基础。餐饮服务人员的仪表包括服饰、仪容、仪态、举止等。

## 四、业务素质

### (一)知识深厚

餐饮从业人员应具有广阔的知识面,这是其个人专业素质的最直接体现,也是餐饮

服务水准最基本的体现。

1. 基础知识。包括员工守则、饭店意识、礼貌礼节、职业道德、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2. 专业知识。包括岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设备设施的使用与保养、饭店的服务项目与营业时间。

3. 相关知识。包括哲学、美学、文学、艺术、法律以及各国的历史地理、习俗与礼仪、民俗与宗教知识、本地与周边地区的旅游景点及交通等。

### (二) 观察力敏锐

给客人提供服务时,首先要了解客人的心理,才能投其所好。这需要服务人员细心观察,捕捉消费者无意流露或有意传递的每一个信息,然后根据当时特定的背景去分析客人的真实意图,从而运用各种服务策略和灵活的接待方式来满足客人的消费需求,把服务工作做在客人开口之前。

### 【同步案例 1-1-1】

## 记住客人的名字

一位客人住进了某饭店。中午到餐厅进餐,接待他的是一位刚上岗不久的男服务员。这位服务员一边问候客人一边心中暗暗着急,他怎么也想不起这位客人的名字。他仔细观察,忽然看到客人放在桌边的房间钥匙牌,想出了办法。当他去取热水时,利用这个空隙向总台查询了客人姓名,等回到桌前为客人服务时,就亲切称呼客人名字了。客人十分惊讶,原来他是第一次住进这家饭店。客人得知了服务员的用心后,非常高兴,倍感亲切和温馨。

### 分析:

本例中这位新员工想方设法叫出客人的名字,给客人带来惊喜与亲切,是具有强烈服务意识的体现。现代酒店的营销专家十分推崇“姓名辨认”,认为酒店员工如果在第二次或者第三次见到客人时,能在先生或小姐之前冠以姓氏,将会使客人感到异常亲切,这是一种人情味极浓的服务。

### (三) 记忆优良

良好的记忆力对做好服务工作是十分重要的,它能帮助服务员及时回想在服务环境下所需的知识和技能:第一,餐饮服务方面的知识,即本职工作要做到业务娴熟。如客人提问,有问必答。第二,记住有关客人的资料,如姓名、特点、忌讳以及正确的服务方法等,并能为客人提供针对性服务。在记忆事项中,记住客人的姓名是非常重要的,当客人第二次进入餐厅时,服务员就应能以其姓氏打招呼,那么会使客人倍感亲切,加深对餐厅的良好印象。



## 【知识链接 1-1-1】

### 让你拥有超强记忆力的小习惯

1. 闭上眼睛吃饭	16. 甜食让你变聪明
2. 用手指分辨硬币	17. 吃早餐能活化大脑
3. 戴上耳机上下楼梯	18. 多咀嚼可以提高成绩
4. 捏住鼻子喝咖啡	19. 每天快走 20 分钟
5. 放开嗓子大声朗读	20. 多做“手指操”
6. 闻咖啡,看鱼的图片	21. 尝试全新的运动
7. 到餐馆点没吃过的菜	22. 记住每次成功的感觉
8. 把自己的钱花掉	23. 对自己说“肯定能行”
9. 专门绕远路	24. 写 100 个自己喜欢的东西
10. 用左手端茶杯	25. 变换视角看问题
11. 听不同类型的歌曲	26. 一想到就说出来
12. 每天睡觉 6 小时	27. 让脑偶尔无聊一下
13. 去陌生的地方散步	28. 看从来不看电视节目
14. 判断自己是右脑型还是左脑型	29. 亲身体验是脑最宝贵的财富
15. 用直觉做决断	30. 做个倾听者十分科学

#### (四)较强的沟通交际能力

餐饮服务人员的人际关系较为复杂,在餐饮服务中,员工需要处理好与客人、同事、上下级之间的关系,这需要员工具有较强的交流沟通意识,掌握交际沟通的原则,具备良好的沟通交流技巧与能力,积极地与同事、上下级交流,及时化解人际关系中的误解与矛盾,学会倾听不同的意见、建议。服务过程中出现一些问题也需要员工用恰当的方式方法主动去沟通协调,从而使其在复杂多变的社会交往中建立良好的人际关系,有效地进行沟通工作,取得事业的成功。

此外,作为餐饮从业人员还应具备良好的合作能力,与上下级、同事相互尊重,团结合作,企业才会有较强的凝聚力和战斗力。总之,餐饮部从业人员在为客人服务的全过程中都应随时准备着,在客人用语言、举止示意之前,就能心领神会地提供相应的服务,达到服务员与客人“心有灵犀一点通”的程度。

## 【同步案例 1-1-2】

### 客人的“预订”

一天中午,一位客人打电话到餐厅消费,并说明要吃一个“T 骨牛排”,希望餐厅能为其预留位置。当时,接电话的预定员正准备去用午餐,考虑到客人要半小时后才能过来,而这段时间餐厅生意都不旺,肯定有空位,且自己用餐时间不用半个小时,于是她在



未向其他同事交代的情况下便吃饭去了。大约一刻钟后,客人来到餐厅,询问另一名当值的服务员,刚才已打电话来预定,午餐是否准备好,当值的服务员称没有接到客人电话,不知此事。客人听后非常生气,于是向餐厅经理投诉。

### 分析:

准确的沟通是酒店服务之魂,没有沟通就没有服务。案例中有三个方面的问题需要引起注意:

一是第一位服务员对客人的理解有误。客人称半小时后进餐,其实是客人希望餐厅马上准备好食物,待会来餐厅就可以吃到预定的午餐,因为他可能有事情要办而赶时间或是不愿意在餐厅等待,而不是半小时后再来餐厅点菜。

二是沟通方式的问题。作为餐厅服务人员,要注意客人口头承诺的随意性,比如该客人说半小时后来进餐,却在一刻钟后就来了。所以无论遇到什么情况,服务人员都要尽快做完自己手中的服务项目,而不要根据客人口头所说来安排自己的工作。脱岗时则一定要将工作及时移交同事,避免出现服务真空或盲点。

三是当值服务员与客人的沟通问题。在未弄清情况时,餐厅服务员随便对客人说“不”。要知道,把责任推给客人是很容易引起客人不满和投诉的。

### (五) 随机应变的能力

应变能力就是应付事态变化的能力。餐饮服务工作有很强的可变性,服务员如果视野狭隘,工作时因循守旧、按部就班,就很难适应工作的需要,因此必须具有迅速发现问题、辩证分析问题和果断解决问题的能力。



## 任务二 餐饮从业人员的基本服务礼仪

荀子说过“人无礼则不立,事无礼则不成”。中国自古以来就被称为“礼仪之邦”,在世界上树立了中华民族文明的礼仪形象。正所谓礼多人不怪,作为一位餐饮从业人员,在工作中会接触到各种各样的宾客,尤其需要注意礼仪,以免在客人面前失态。

### 一、仪容修饰

仪容,通常是指人的外貌、外观。在人际交往中,每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注,并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题之中,仪容修饰是重中之重。

仪容美的基本要素是发美、貌美、肌肤美。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成彼此和谐;发型合适使其英俊潇洒、容光焕发;肌肤健美使其充满生命的活力,给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。但每个人的仪容是天生的,长相如何不是至关重要的,关键是心灵的问题。从心理学上讲,每一个人都应该接纳自己、接纳别人。

### 1. 发美

(1) 头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。

乌黑亮丽的秀发、端庄文雅的发型,能给客人留下美的感觉,并反映出员工的精神风貌和健康状况。

(2) 选择发式,要考虑身份、工作性质和周围环境,尤其要考虑自身的条件,以求与体形、脸型相配,头发不要遮住脸,而且禁止染成彩色。

(3) 为了确保发部的整洁,餐饮从业人员必须自觉主动地对自己的头发进行清洗、修剪和梳理,以保持头发整洁,没有头屑,没有异味。

### 2. 貌美

容貌是人的仪容之首,美容化妆不仅是自身仪表美的需要,也能满足顾客的审美享受。

(1) 面部。男性餐饮从业人员应该每天修面剃须,不留小胡子、大鬓角,服装整洁大方;而女性从业人员可化淡妆,以使面部的两颊泛出微微的红晕,产生健康、艳丽、楚楚动人的效果。

(2) 眼睛。眼睛是心灵的窗户,只有与脸型比例匀称、协调一致时,才能产生美感。

(3) 嘴唇。嘴唇是人五官中敏感而显眼的部位,是人身上最富有表情的器官。嘴唇的化妆主要是涂唇膏(口红),以表现口唇的艳丽。口红以红色为主,不准用深褐色、银色等异色。注意口腔卫生,消除口臭,口齿洁净,养成餐后漱口的习惯。

### 3. 肌肤美

(1) 仪容要干净。要勤洗澡、勤洗脸,脖颈、手都应干干净净,并经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物。要勤换衣服,消除身体异味,有狐臭要搽药品或及早治疗。

(2) 仪容应当整洁。整洁,即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁,重在持之以恒,这一条,与自我形象的优劣关系极大。

(3) 仪容应当卫生。讲究卫生,是公民的义务,注意口腔卫生,早晚刷牙,饭后漱口,不能当着客人的面嚼口香糖;指甲要常剪,头发按时理,不得蓬头垢面,体味熏人。

(4) 仪容应当简约。仪容既要修饰,又忌讳标新立异,“一鸣惊人”,以简练、朴素最好。庄重大方,斯文雅气,不仅会给人以美感,而且易于使自己赢得他人的信任。相比之下,将仪容修饰得花里胡哨、轻浮怪诞,是得不偿失的。

## 二、仪表规范

仪表是一个人的外表、气质的综合表述,它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度等方面,是一个人举止风度的外在体现。生活中人们的仪表非常重要,它反映出一个人的精神状态和礼仪素养,是人们交往中的“第一形象”。对于餐饮从业人员来说,仪表服饰的总体要求是:规范、整洁、统一。

1. 爱护制服,保持制服干净、整洁、笔挺,上班前应检查是否出现破缝、破边、破洞现象。且要牢记清洁第一,经常换洗制服,不得有异味、污渍(尤其是领子和袖口)。

2. 服装口袋不要放太多太重的物件,否则会令服饰变形。上衣口袋不能插笔,亦



不能把钥匙挂在腰间皮带上,以免影响美观。

3. 员工必须着黑皮鞋,要经常擦拭皮鞋,使其保持清洁、光亮。

4. 男员工应选深色袜子(黑色、深灰色、深蓝色),不得穿白色袜子。女员工应选肉色长筒丝袜,不能穿黑色及有花纹、图案的袜子,袜子不能太短以致袜口露出裙外。

5. 员工应将员工卡端正佩戴在正确的位置上。

6. 除特殊情况外,非工作时间不得穿着公司制服,不得佩戴有公司标志的物品出现在非公共场所。

### 三、仪态塑造

#### (一) 站姿

餐饮从业人员的站姿要求自然、优美、轻松、挺拔。

标准:站立时身体要求端正、挺拔,重心放在两脚中间,挺胸、收腹,肩膀要平,放松,两眼自然平视,嘴微闭,面带笑容。平时双手交叉放在体后,与客人谈话时应上前一步,双手交叉放在体前。

女员工站立时,双脚应呈“V”字或“丁”字形;男员工站立时,双脚可以呈“V”字形,也可以双脚打开与肩同宽,但应注意不能宽于肩膀。站立时间过长感到疲劳时,可一只脚向后稍移一步,呈休息状态,但上身仍应保持挺直。

禁忌:站立时不得东倒西歪,出现歪脖、斜肩、弓背、O形腿等,双手不得交叉,也不得抱在胸口或插入口袋,不得靠墙或斜倚在其他支撑物上。

#### (二) 坐姿

在接待宾客时,要求员工的坐姿要端正稳重,切忌前俯后仰、半坐半躺,上下晃抖腿,或以手托头,俯伏在桌子上。不论哪种坐姿女性切忌两腿分开或两脚呈八字形,男士双腿可略微分开,但不要超过肩宽。若需侧身说话,不可只转头部,而应上体与腿同时转动面向对方。

#### (三) 行姿

餐饮从业人员的行姿要充满自信、自然大方。

标准:行走时身体重心可稍向前倾,昂首、挺胸、收腹,上体要挺直,双目平视,嘴微闭,面露笑容,肩部放松,两臂自然下垂摆动,前后幅度约 $45^{\circ}$ ,步度要始终一致,一般标准是一脚踩出落地后,脚跟离未踩出脚脚尖距离大约是自己的脚长。行走前进路线,女员工走一字线,双脚跟走成一条直线,步子较小,行如和风;男员工行走脚跟走成两条直线,迈稳健大步。

行走时路线一般靠右,不可走在路中间。行走过程如遇客人,应自然注视对方,点头示意并主动让路,不可抢道而行。如有急事需超越时,应先向客人致歉再加快步伐超越,动作不可过猛;在路面较窄的地方遇到客人,应将身体正面转向客人;在来宾面前引导时,应尽量走在宾客的侧前方。

禁忌:行走时不能走“内八字”或“外八字”,不应摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋、吹口哨、慌张奔跑或与他人勾肩搭背。

#### (四) 蹲姿

要拾取低处物品时不能只弯上身、翘臀部,而应采取正确的蹲姿。下蹲时两腿紧靠,左脚掌基本着地,小腿大致垂直于地面,右脚脚跟提起,脚尖着地,微微屈膝,移低身体重心,直下腰拾取物品。

#### (五) 手势

在接待、引路、向客人介绍信息时,餐饮服务员要使用正确的手势,五指并拢伸直,掌心不可凹陷(女士可稍稍压低食指)。掌心向上,以肘关节为轴。眼望目标指引方向,同时应注意客人是否明确所指引的目标。切记不可用食指指指点点。

餐饮职业基本素养任务工单

任务名称	餐饮职业基本素养			时间	月   日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
工作任务	学生小红准备去高星级酒店餐饮部实习,但她不了解餐饮行业各岗位对员工的素质和能力要求,请以小组为单位协助她整理餐饮从业人员基本素养内容,完成餐饮部不同岗位服务人员素质和礼仪要求任务工单,并制作 PPT 进行课堂展示						
任务目的	1. 理解和掌握餐饮服务人员素质和礼仪要求 2. 利用所学知识,通过合作完成课堂分享课件						
任务描述	(1)掌握餐饮从业人员素质和礼仪要求 (2)分小组完成任务工单,并制作不同岗位服务素质和礼仪 PPT,展示分析						
资讯	(1)餐饮从业人员基本素质要求 (2)餐饮人员基本服务礼仪						
计划与决策	(1)查找教材、餐饮岗位招聘信息,讨论总结餐饮从业人员素质、能力要求 (2)教师正确引导,并总结和点评 (3)分小组完成该项目任务工单,并将查找整理信息制作成课件 (4)小组代表展示任务 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考						

续表:

实施	<p>步骤一:查找信息,整理内容</p> <p>餐饮从业人员素质要求</p> <p>招聘信息案例 1: _____</p> <p>招聘信息案例 2: _____</p> <p>招聘信息案例 3: _____</p> <p>招聘信息案例汇总: _____</p> <p>预订员: _____</p> <p>迎宾员: _____</p> <p>服务员: _____</p> <p>餐厅领班: _____</p> <p>餐厅经理: _____</p> <p>步骤二:教师正确引导,并总结和点评</p> <p>步骤三:小组分工,完成课件</p> <p>步骤四:小组代表 PPT 展示,阐述要点</p> <p>步骤五:教师总结和点评,并拓展思考</p> <p>酒店餐饮从业人员与社会餐饮从业人员素质要求是否有差异? _____</p> <p>新时代(智能化、信息化)餐饮从业人员素质要求有什么新变化: _____</p> <p>_____</p>
检查	<p>(1)小组成员参与活动的成效</p> <p>(2)每个任务的完成情况</p> <p>(3)团队完成任务的整体状态</p>
评价一	<p>(1)组长对组员工作质量和表现进行评述: _____</p> <p>(2)存在的问题: _____</p> <p>_____</p> <p>(3)改进措施: _____</p> <p>_____</p>



续表:

评价二	自我评价						评分(满分 10 分)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分 20 分)	学号	姓名	评分(满分 20 分)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号		评分(满分 20 分)	组号		评分(满分 20)
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分(满分 50 分)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐饮从业人员应牢固树立\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_的专业意识。
2. 餐饮从业人员对身体素质要求有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
3. 餐饮从业人员的素质要求中,其服务态度要求是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
4. 餐饮服务人员的基本礼仪有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
5. 餐饮服务礼仪的特点是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

### 二、选择题

1. 礼仪根据其适用对象与范围可分为( )。
  - A. 商务礼仪
  - B. 社交礼仪
  - C. 涉外礼仪
  - D. 服务礼仪
2. 餐饮从业人员的基本蹲姿要求是( )。
  - A. 高低式
  - B. 交叉式
  - C. 半蹲式
  - D. 半跪式
3. 表情礼仪主要探讨的是( )问题。
  - A. 眼神
  - B. 笑容
  - C. 语言
  - D. 手势
4. 餐饮从业人员的思想素质要求有( )。
  - A. 政治思想素质
  - B. 专业思想素质

- C. 职业道德  
D. 纪律观念
5. 餐饮服务人员的服务知识要求有( )
- A. 基础知识      B. 专业知识      C. 其他相关知识

### 三、简述题

1. 餐饮服务人员的思想素质要求包括哪些方面内容?
2. 什么是服务态度?
3. 服务态度的具体要求是什么?



## 综合实训

### “眉开眼笑”练习

请同学们先放松自己的面部肌肉,然后使自己的嘴角微微向上翘起,让嘴唇略呈弧形,露出三分之二的牙齿,像发出“茄”音的口型。面含笑意,亲切自然,不发出笑声。同时,目光柔和发亮,双眼略微睁大,眉头自然舒展,眉毛微微向上扬起。

实训目的:通过课堂实训教学,使学生掌握微笑的动作要领。

实训指导:1. 讲解

2. 示范

考核要求:1. 自然

2. 大方

3. 发自内心,真诚

## 项目二 菜肴与酒水知识

### 学习目标

1. 知识目标:了解并熟悉中、西菜肴和酒水的基本知识。
2. 能力目标:在掌握基本菜肴和酒水知识的基础之上提升向宾客推销的能力。
3. 素质目标:通过学习,将知识融会贯通,进而为以后设计和制作菜单打下良好基础。
4. 思政目标:通过学习和了解中国菜肴文化、八大菜系知识、饮食器具文化,让学生理解中华民族的聪明才智和艰苦奋斗的精神。在介绍中西菜肴和酒水知识时,培养学生兼收并蓄的文化自信,树立民族自豪感。

### 重点、难点

1. 中外主要国家和地区菜肴特点;
2. 各类酒水的特点和服务知识。

### 任务一 菜肴知识

菜肴知识是饭店餐厅服务员必须掌握的业务知识。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,也是社会发展的前提。熟练掌握菜肴知识有助于服务员更好地向宾客推销,从而增加餐厅的销售收入。

#### 一、中国菜肴

我国幅员辽阔,各地气候、物产、风俗习惯都存在着差异,在饮食上也就形成了许多风味。我国一直就有“南米北面”的说法,口味上有“南甜北咸东辣西酸”之分,并形成了众多的地方菜肴。“菜系”的概念是20世纪50年代提出来的,80年代达到高潮,通常有“四大菜系”“八大菜系”“十大菜系”之说。“四大菜系”,一般指山东菜、淮扬菜、广东菜和四川菜,为使“淮扬”和其他三个省区看上去“平衡”一些,后来多以江苏菜表示。“八大菜系”是上述菜系加上浙江菜、安徽菜、湖南菜、福建菜。后来又有人把北京菜和上海菜加入其中,组成“十大菜系”。

### (一) 山东菜(鲁菜)

山东菜系由济南和胶东等地的地方菜发展而成。济南菜包括济南、德州、泰安一带的菜肴,精于制汤;胶东菜包括福山、青岛、烟台一带的菜肴,以烹制海鲜见长。

山东菜的特点是选料精细,刀法细腻,味道清淡,突出鲜味,讲究吊汤,花色多样。其代表菜有清汤燕菜、奶汤鸡脯、红烧海螺、德州扒鸡、糖醋黄河鲤鱼、锅烧肘子、九转大肠等。

### (二) 江苏菜(苏菜)

江苏菜系由扬州、南京、苏州等地方菜发展而成。扬州菜又称淮扬菜,是指扬州、镇江、淮安一带菜肴,以烹制江鲜、家禽见长;南京菜以制作鸭菜著名;苏州菜是指苏州、无锡一带的菜肴,擅长烹制河鲜和蔬菜。

江苏菜的特点是选料严谨,制作精细,因材施艺,四季有别,讲究造型,味感清新,保持原汁,南北皆宜。其代表菜有煮干丝、三套鸭、水晶肴蹄、清炖蟹粉狮子头、叫花鸡、盐水鸭、金陵烤鸭、黄焖鳊鱼、松鼠鳊鱼等。

### (三) 广东菜(粤菜)

广东菜系由广州菜、潮州菜及东江菜发展而成。广州菜选料广,配料多,善变化,季节性较强;潮州菜以烹制海鲜见长,精于制作汤菜;东江菜以肉禽、野味为主要原料,下油重,口味偏咸,但独具乡土风味。

广东菜的特点是选料广泛,刀工精细,精工细作,花色繁多。其代表菜有烤乳猪、烧雁鹅、蚝油牛肉、冬瓜盅、烩蛇羹、龙虎斗、东江盐焗鸡、滑炒虾仁、咕咾肉、文昌鸡、梅菜扣肉等。

### (四) 浙江菜系(浙菜)

浙江菜系由杭州、宁波、绍兴三种地方风味组成。杭州菜是浙菜的代表,以制作精细、富于变化著称;宁波菜擅长烹制海鲜,强调鲜咸合一,注重保持原味;绍兴菜以烹制河鲜家禽见长,极富乡土气息。此外,温州、台州等地区的海鲜类菜肴也有一定的特色。

浙江菜的特点是讲究刀工,制作精细,应时而变,简朴实惠,富有乡土气息。其代表菜有西湖醋鱼、龙井虾仁、干炸响铃、东坡肉、油焖春笋、西湖莼菜汤、宋嫂鱼羹、咸菜大汤黄鱼、冰糖甲鱼、清汤越鸡、干菜蒸肉、荷叶粉蒸肉等。

### (五) 四川菜(川菜)

四川菜由成都菜、重庆菜、自贡菜组成,原料以省境内所产的山珍、水产、蔬菜、果品为主,兼用沿海干品原料;调味以本省井盐、川糖、花椒、姜、辣椒及豆瓣、腐乳为主。口味以麻辣、鱼香、怪味为突出特点,素以“尚滋味”“好辛辣”著称。

成都菜讲求用料精细准确,严格以传统经典菜谱为准,其味温和,绵香悠长,菜品皆颇具典故。其著名菜品有麻婆豆腐、回锅肉、宫保鸡丁等。

重庆菜的特点是比较麻辣、多创新。重庆川菜大方粗犷;自贡盐帮菜以味厚、味重、

味丰为其鲜明的特色,素有“吃在四川,味在自贡”的说法。

#### (六) 福建菜系(闽菜)

福建菜系由福州菜、厦门菜发展而成。福州菜擅长烹制肉禽原料,讲究吊汤;厦门菜以烹制海鲜原料闻名。

福建菜的特点是制作细巧,讲究刀工,色调美观,调味清鲜。其代表菜有佛跳墙、太极明虾、干炸三肝花卷、淡糟炒鲜竹蛭、雪花鸡、福寿全、菊花鱿鱼球、鸡汤氽海蚌、小糟鸡丁、八宝龙珠等。

#### (七) 安徽菜(徽菜)

安徽菜的基本味型是咸鲜微甜。由于不同的自然条件和民风食俗,徽菜形成了多姿多彩的复合口味,大体可分为皖南菜、沿江菜、淮北菜三大类。

皖南菜以徽州地区风味为代表,它是徽菜的主流和渊源。其主要特点是喜用火腿佐味,以冰糖提鲜,善于保持原汁原味,口感以咸鲜为主,放糖不觉其甜。

沿江菜盛行于芜湖、安庆及巢湖地区,它以烹制河鲜、家禽见长,讲究刀工,注意色、形,善用糖调味,烟熏菜肴也别具一格。

淮北菜以咸鲜辣为主,很少以糖调味,多用辣椒、生姜、八角等调料。

#### (八) 湖南菜(湘菜)

湖南地处长江中游南部,气候温和,雨量充沛,土质肥沃,物产丰富,素有“鱼米之乡”之称。优越的自然条件和富饶的物产,为湘菜在选料方面提供了物质条件。

湖南菜由湘江流域、洞庭湖区和湘江山区为基调的三种地方风味组成。

湘江流域菜以长沙、衡阳、湘潭为中心,以长沙为主,讲究菜肴内涵的精当和外形的美观,色、香、味、器、质的和谐统一,因而成为湘菜的主流。

洞庭湖区菜以常德、岳阳两地为主,擅长制作河鲜水禽,其特点是色重、芡大油厚、咸辣香酥。

湘西地区菜则由湘西、湘北的民族风味菜组成,以烹制山珍野味见长,如烟熏腊肉和各种腌肉,口味咸香酸辣。

### 【同步案例 1-2-1】

#### “投降”的客人

某天晚上,老沈宴请远道而来的老朋友小李一行。在点菜时,服务员小陈热心地向老沈推荐应时的大闸蟹,老沈欣然接受。当大闸蟹上桌时,小陈又热情地向小李等人介绍本地大闸蟹的特色,在座的客人们非常满意小陈的服务。在客人们津津有味地品尝大闸蟹时,小陈走近小李说:“对不起,先生,给您换一下餐碟好吗?”此时的小李右手拿着半只螃蟹,见状后忙侧身让开,为避免碰到小陈,小李还把右手举过了肩膀,小陈发现餐碟中还有半只螃蟹时,便提醒小李:“先生,还有半只螃蟹呢。”小李又连忙用左手拿



起另半只螃蟹。双手各拿半只螃蟹的小李为不影响小陈更换餐碟而成举手投降状,一旁的老沈看到后便打趣地说:“小李,是不是喝不下酒而向我投降了?”小李一听,忙自嘲地说:“我是向漂亮的服务员小姐投降。要说到喝酒,我哪会怕你。等小姐换好餐碟,我好好与你喝几杯。”等小陈换好餐碟,小李果真要与老沈喝酒,老沈也不甘示弱。当两人干完第一杯后正凑在一起说着话时,小陈过来说:“对不起,先生,给您倒酒。”小李和老沈不约而同地向两边闪,小陈麻利地为两人斟满酒,两人又干了一杯,然后又凑在一起说话,小陈又“不失时机”地上前说:“对不起,先生,给您倒酒。”此时的小李忽然对着小陈怒吼道:“没看到我们正说着话吗?”小陈一脸茫然,不知该怎么办才好。

#### 分析:

大多数饭店的餐厅服务规程明确规定:当客人餐碟中的骨刺杂物超过三分之一时必须及时撤换;当宾客杯中酒水不足三分之一时应及时添至八分满;等等。这些规定对保证饭店的服务质量有一定的作用,但关键是饭店的服务应以不打扰客人为基本原则,否则,服务规程就显得毫无意义。

本例中的小陈严格按饭店的服务规程为客人提供服务,最终却招致小李的怒吼,应该引起所有饭店从业人员的深思。小陈的错误在于其服务非但没有给客人带来舒适感和享受感,反而令客人感到麻烦,实际上变成一种打扰,难免使小李生气。其实小陈在第一次换餐碟而听到老沈的玩笑话时,就应意识到自己服务中的不足,在此后的斟酒服务时,应待客人谈话告一段落后再倒酒,会使客人满意。本例充分说明了饭店在提供规范化服务的同时,应顾及客人的个性需求而要求服务人员灵活应变。

## 二、世界部分国家菜肴

### (一) 日本菜

日本人有普遍的食鱼习惯,日本人的食鱼方法五花八门,有生、熟、晒干、冷冻、盐腌的鱼,还有经过烹饪加工的鱼罐头以及鱼卷、鱼丸、鱼火腿、鱼香肠等鱼糜制品。在鱼类名菜中,最出名的是“沙西米”即生鱼片。由金枪鱼制成的生鱼片现已被公认为日本最高级的生鱼片。食用时,可用酱汁等佐料拌着吃;也有喜鲜者,将粉红色的金枪鱼拼摆在大瓷盘里,用纯白色的墨鱼片衬托,点缀三五片鲜紫苏叶。这种造型雅致、色彩和谐的名贵菜,最能激起人的食欲。

寿司是日本人最喜爱的传统食物之一,主要材料是用醋调味过的冷饭(简称“醋饭”),再加上鱼肉、海鲜、蔬菜或鸡蛋等做配料,味道鲜美,很受日本民众的喜爱。

日本人烹调食物时,喜爱添加食醋。他们认为,食醋能预防或治疗动脉硬化、高血压、呼吸道病以及皮肤病等,增加食欲,帮助消化,解酒抑醉。由于醋有较强的杀菌力,可用醋渍肉类、果蔬,防腐保鲜,餐馆也能用醋消毒。

日本近些年来有一日三餐习惯,早餐匆忙,主食是米饭,另有酱汤咸菜等。但西餐化较为突出,早餐喝牛奶,吃面包,煎一两个鸡蛋,吃少许生菜等。午餐也较为简单,吃

面条或盒饭。面类为日本人的主粮之一,以荞麦和手拉面最为著名。日本人重视晚餐,晚餐内容丰富多彩。

## (二) 韩国菜

韩国属于半岛国家,四季分明,不过冬天寒冷,不宜种菜,所以韩国人很早就懂得利用环境和发酵技术来保存食物,其酱料便是善用发酵技术的产物。传统酱料(基本酱味),即利用黄豆发酵而成。

韩国人将“食同源”和“药念”标榜为做菜的要旨。“药食同源”即在菜肴中广泛运用药材,诸如人参、枸杞、生姜和桂皮等,汇聚强身健体滋补的作用,大有养生培元的功效。

韩国菜肴注重“五色”,即青、黄、红、白和黑五种主色,以“五味”即甜、辣、咸、苦、酸为主,又以“五辣”即韭菜、大蒜、山蒜、姜和葱作为香辣的来源,胡椒和辣椒仅用来提鲜和增辣。

韩国菜肴常用花菜(装饰)伴碟,即用红、白、黄、青、黑等自然色调做陪衬,如将芹菜粒、葱丝、银杏、松子仁、辣椒丝或黑芝麻撒在食物上,美化菜肴。花菜采用相关辅助堆砌,只作点缀,不会喧宾夺主。

韩国泡菜是最具韩国代表性的传统料理之一,也是典型的发酵食品。主要有益生菌成分为乳酸菌,还含有无机物及十余种氨基酸。韩国泡菜吃法很多。

韩国拌饭是韩国料理中的又一特色,其中“石锅拌饭”是韩独有的食谱。“石锅拌饭”是把黄豆芽等蔬菜、肉类、鸡蛋(生鸡蛋)和各种佐料放在白米饭上,然后盛在滚烫的石锅内,加上韩国辣椒酱,搅拌后食用,不但味道鲜美,而且形式独特。

韩国素以烧烤闻名于世,原料主要是猪肉、牛肉和羊肉,将肉放在炭火上,烤制时肉先用油浸一下,在烤盘上抹一遍动物油脂,这样烤制时肉与烤盘就不会粘连。烤熟后,蘸些葱丝、麻油和韩国酱料,再用生菜将熟肉包起来,如此荤素搭配,使得味道鲜美。

韩国人有一日四餐的习惯,具体安排在早、午、傍晚和夜间。家庭日常饮食是米饭、大酱、辣椒酱、咸菜。喜欢吃面条、牛肉、鸡肉和猪肉,不喜欢吃馒头、羊肉和鸭子,普遍喜欢吃辣椒,日常家庭菜肴几乎全放辣椒。

## (三) 法国菜

法国菜做工精巧,注重原料的本色本味,讲究火候,讲究营养的合理搭配和色彩的搭配,菜成形时多呈鲜花和绿叶形。法国菜对烹调汁也很重视,吃生蚝时加柠檬汁,吃杂色拉时用核桃汁。

法国菜的特点之一,是把酒当作调料。常用的有红酒、白兰地、苹果甜酒和苹果烧酒等。做不同的菜,要采用不同的酒做调料,以便突出每一个菜的传统风味。选料讲究,注重原料的产地是法国菜的一个特点。法国人喜欢吃略带生口的菜肴,因而用料多选活的和新鲜的。煎扒、烤羊腿,一般选用新宰杀的牛、羊肉,而且煎烤至七八分熟就吃。

作为法国美食的象征之一,奶酪在法国人的日常生活中占有重要的地位。法国的奶酪大概有 400 多种,而且常常有新产品出来,其原料主要为牛奶或羊奶。

法国人早餐爱吃面包、黄油、牛奶、浓咖啡,其中面包就有 150 多种味道,著名的月油酥面包、奶油鸡蛋面包和棍棒面包。法国人一般喜欢吃棒状面包,午餐喜欢吃炖鸡、炖牛肉、炖鱼(忌食无鳞鱼)等;晚餐很讲究,大多吃猪肉、牛肉、羊肉、鱼虾、海鲜、蜗牛;牛排和土豆丝是法国人的家常菜。法国人爱喝葡萄酒、啤酒、苹果酒、牛奶、红茶、咖啡、清汤,喜欢酥食点心和水果,不吃辣类食品。

用鹅肝、龙虾、田鸡腿制作的法国菜,食之爽口,香甜可口,风味独特,堪称一绝。鹅肝是法国的传统名菜,法国鹅肝的吃法通常是用小火微煎后,佐以波特酒或深色的酱。另一种吃法要经过“特殊处理”,这种混合了别的材料的鹅肝通常在煮熟后冷却,再切片成冷盘,也可以淋上调味酱享用。法国人一直将食用的蜗牛视为时髦和富裕的象征。每逢喜庆节日,家宴上的第一道菜就是蜗牛。当然,做菜的蜗牛并不是常见的那种,而是从山上捕捉的可以吃的蜗牛,肉越肥个越大越好,做熟了还得趁热吃才行。

#### 【知识链接 1-2-1】

### 法式服务

传统的法式服务在西餐服务中是最豪华、最细致和最周密的服务。通常,法式服务用于法国餐厅,即扒房。法国餐厅装饰豪华、高雅,以欧洲宫殿式为特色,餐具常采用高质量的瓷器和银器,酒具常采用水晶杯。通常采用手推车或旁桌现场为顾客加热和调味菜肴及切割菜肴等服务。在法式服务中,服务台的准备工作很重要。通常在营业前做好服务台的一切准备工作。法式服务注重服务程序和礼节礼貌,注重服务表演,注重吸引客人的注意力,服务周到,每位顾客都能得到充分的照顾。但是,法式服务节奏缓慢,需要较多的人力,用餐费用高。餐厅利用率和餐位周转率都比较低。

#### (四) 德国菜

德国人偏好猪肉,大部分有名的德国菜都是猪肉制品。德国香肠的花色、种类极多,用西红柿、蜜糖等各种调料,以不同方法制成不同味道、不同质地的香肠有上千种之多。德国火腿一般分为腌制、煮制和熏制三大类,颜色自浅粉红到深褐色都有,品种非常之多。德国火腿全都是制成品,可以直接食用。配以酸菜,夹在面包里吃是最为普通和常见的吃法。

在德国,到处可以看到各种用土豆做成的食品,如煮土豆羹、蒸土豆糕、煎土豆饼、调土豆泥、炸土豆条、烤土豆团子等。在市场里,可以看到十多个品种的土豆。讲究精确的德国人,为每一种土豆设计了适合的烹调方式,不仅伴随不同的主菜做配菜,还自成一格创造出许多美味佳肴。

芥末、白酒、牛油、香料、酸味调料(酸黄瓜)等调味品的用量较大,食物的口味以酸、咸为特色。不少美味可口的德国菜都以“酸”为特色。

德国是世界首屈一指的啤酒大国。德国慕尼黑是公认的世界“啤酒之都”,每年秋季都会举行世界上规模最大的啤酒节。到德国一定要入乡随俗,逛逛各具特色的啤酒店,品尝异国香醇啤酒,感受他乡啤酒文化。

#### (五)意大利菜

意大利菜肴最为注重原料的本质、本色,成品力求保持原汁原味。在烹煮过程中非常喜欢用蒜、葱、番茄酱、干酪,讲究制作沙司。烹调方法以炒、煎、烤、红焖等居多。通常将主要材料或裹,或腌,或煎,或烤,再与配料一起烹煮,从而使菜肴的口味异常出色,缔造出层次分明的多重口感。意大利菜肴对火候极为讲究,很多菜肴要求烹制六七成熟,而有的则要求鲜嫩带血。

烹制意大利菜,总是少不了橄榄油、黑橄榄、干白酪、香料、番茄与马萨拉(Marsala)白葡萄酒。最常用的蔬菜有番茄、白菜、胡萝卜、龙须菜、茼蒿、土豆等。配菜广泛使用大米,辅以肉、牡蛎、乌贼、田鸡、蘑菇等。意大利人善做面、饭类制品,几乎每餐必做,而且品种多样,风味各异。

由于南北气候、风土差异,意大利菜有四大菜系。北意菜系的面食以面粉和鸡蛋为主要材料,尤以宽面条以及千层面最著名。此外,北部盛产中长稻米,适合烹调意式梭多饭和米兰式利梭多饭,喜欢采用牛油烹调食物。中意菜系以多斯尼加和拉齐奥两个地方为代表,特产多斯尼加肉、朝鲜蓟和柏高连奴芝士。南意菜系的特产包括榛子、莫撒里拿芝士、佛手柑油和宝仙尼菌;面食主要材料是硬麦粉、盐和水,包括通心粉、意大利粉和车轮粉等,更喜欢用橄榄油烹调食物,善于利用香草、香料和海鲜入菜。小岛菜系以西西里亚为代表,深受阿拉伯影响,食风有别于意大利的其他地区,仍然以海鲜、蔬菜以及各类干面食为主,特产盐渍干鱼子和血柑橘。



## 任务二 酒水知识

酒是一种用粮食、水果等含淀粉或糖分的原料经发酵制成的含乙醇的带刺激性的饮料;也可以说含有酒精,可以饮用的饮品就叫作酒。咱们中国自古就有“无酒不成席”之说,无论是餐饮企业经营饭菜与点心、接待各种类型的客人还是承办各种酒席都离不开酒。

### 一、酒的常识

#### (一)酒类术语

##### 1. 酒精

任何含有糖分的液体,经过发酵便会产生醇,醇分甲醇、乙醇等几种。甲醇有毒性,

饮用后会中毒而亡;乙醇无毒性,能刺激人的神经和血液循环,但过量饮用也会引起中毒。酒类的主要成分是乙醇,俗称酒精,是一种无色透明、气味飘逸的易燃、易挥发液体,其沸点为 $78^{\circ}\text{C}$ ,冰点为 $-114^{\circ}\text{C}$ 。

## 2. 酒度

酒精在酒液中的含量用酒度来表示,通常有公制和美制两种表示法。

(1)公制酒度。公制酒度以百分比或度表示,是指在 $20^{\circ}\text{C}$ 条件下,酒精含量在酒液内所占的体积比例。如某种酒在 $20^{\circ}\text{C}$ 时含酒精 $38\%$ ,即称为 $38^{\circ}$ 。

(2)美制酒度。美制酒度以 Proof 表示,是指在 $20^{\circ}\text{C}$ 条件下,酒精含量在酒液内所占的体积比例达到 $50\%$ 时,酒度为 $100$  Proof。如某种酒在 $20^{\circ}\text{C}$ 时含酒精比为 $38\%$ ,即为 $76$  Proof。

另外,还有英制酒度,以 Sikes 表示,但较少见。

## 3. 酒精饮料

酒精饮料(Alcoholic Drinks)是指含有 $0.5\% \sim 75.5\%$ 酒精的任何适宜饮用的饮料。与此相对的是无酒精饮料(Non-alcoholic Drinks),俗称软饮料(Soft Drinks)。

### (二) 酒的分类

#### 1. 按制造方法分类

(1)酿造酒,又称原汁酒。主要酿造原料是谷物和水果,其特点是酒精含量低,属于低度酒,酒精度在 $20^{\circ}$ 以下。如水果酿造酒常见的有葡萄酒、苹果酒、梅酒,粮食酿造酒则有啤酒、黄酒、日本清酒等。

(2)蒸馏酒。将原料发酵后,经一次或多次的蒸馏后得到的高酒精度的酒液,酒精度一般不低于 $24^{\circ}$ 。蒸馏酒有谷物蒸馏酒(如威士忌、伏特加、金酒、白酒)、水果蒸馏酒(如白兰地)、果杂蒸馏酒(如朗姆酒、特基拉)三种。

(3)配制酒。在发酵酒、蒸馏酒或食用酒精中加入药材、香料或特定的植物等浸泡、配制而成。主要有开胃酒的味美思(Vermouth)、苦味酒(Bitters)、茴香酒(Anisette);佐甜食酒类的雪莉酒(Sherry)、波特酒(Porto)、马德拉酒(Madeira)、马萨拉酒(Masala);利口酒类的果料类利口酒(Seed Liqueur)。还有中国知名的杨梅烧酒、竹叶青、三蛇酒、人参酒等。

#### 2. 按酒精含量分类

(1)高度酒。高度酒是指酒精含量在 $40\%$ 以上的酒,如白兰地、朗姆酒、茅台酒、五粮液等。

(2)中度酒。中度酒是指酒精含量在 $20\% \sim 40\%$ 之间的酒,如孔府家酒、五加皮等。

(3)低度酒。低度酒是指酒精含量在 $20\%$ 以下的酒,如黄酒、葡萄酒、日本清酒等。

#### 3. 按商业经营分类

中国酒通常采用商业经营的分类方法,分为下列五类:



(1) 白酒。白酒是以谷物为原料的蒸馏酒,因酒度较高而又被称为“烧酒”。其特点是无色透明,质地纯净,醇香浓郁,味感丰富。

(2) 黄酒。黄酒是中国生产的传统酒类,是以糯米、大米(一般是粳米)、黍米等为原料的酿造酒,因其酒液颜色黄亮而得名。其特点是醇厚幽香,味感谐和,越陈越香,营养丰富。

(3) 果酒。果酒是以水果、果汁等为原料的酿造酒,大都以果实名称命名,如葡萄酒、山楂酒、苹果酒、荔枝酒等。其特点是色泽娇艳,果香浓郁,酒香醇美,营养丰富。

(4) 药酒。药酒是以成品酒(以白酒居多)为原料加入各种中草药材浸泡而成的一种配制酒。药酒是一种具有较高滋补、营养和药用价值的酒精饮料。

(5) 啤酒。啤酒是以大麦、啤酒花等为原料的酿造酒。其特点是具有显著的麦芽和酒花清香,味道纯正爽口,营养价值较高,可促进食欲,帮助消化。

## 二、酒的介绍

### (一) 酿造酒

#### 1. 葡萄酒(Wine)

(1) 葡萄酒的颜色。葡萄酒按其颜色可分为下列三种:

①红葡萄酒(Red Wine)。红葡萄酒是以紫红色葡萄为原料,连皮带汁一起发酵酿制而成。因酒液中溶有葡萄皮的色素,故酒液呈红色,但陈酿时间越长,其颜色越浅。红葡萄酒通常在室温下饮用,20℃为最佳饮用温度。

②白葡萄酒(White Wine)。白葡萄酒是以青绿色葡萄为原料,去皮后仅取葡萄的肉、汁发酵酿制而成。因葡萄皮不参加发酵过程,故酒液中没有葡萄皮的色素而呈浅黄色,但陈酿时间越长,其颜色越深。白葡萄酒需冷藏后饮用,10℃~12℃为最佳饮用温度。

③玫瑰葡萄酒(Rose Wine)。玫瑰葡萄酒是以紫红和青绿色葡萄混合在一起连皮带汁发酵酿制而成。但在酿制的中途就将皮渣滤出,因而葡萄皮在酒液中浸泡时间较短,故酒液中仅溶有少许葡萄皮的色素而呈粉红玫瑰色。玫瑰葡萄酒也需冷藏后饮用,其最佳饮用温度为12℃~14℃。

(2) 葡萄酒的含糖量。葡萄酒按其含糖量的不同可分为下列四类:

①干葡萄酒(Dry Wine)。干葡萄酒是指含糖量在4 g/L以下的葡萄酒,饮用时尝不出甜味。

②半干葡萄酒(Semi-dry Wine)。半干葡萄酒是指含糖量在4~12 g/L的葡萄酒,饮用时可尝出微弱的甜味。

③半甜葡萄酒(Semi-sweet Wine)。半甜葡萄酒是指含糖量在12~50 g/L的葡萄酒,饮用时可尝出较明显的甜味。

④甜葡萄酒(Sweet Wine)。甜葡萄酒是指含糖量在50 g/L以上的葡萄酒,饮用时可尝出浓厚的甜味。

(3)葡萄酒的传统分类。按国际上传统的分类方法,葡萄酒可分为以下四类:

①无汽葡萄酒(Natural Still Wine)。无汽葡萄酒即佐餐葡萄酒(Table Wine),是指酒度在 $14^{\circ}$ 以下的各种红葡萄酒、白葡萄酒和玫瑰葡萄酒。其名品有法国的波多(Bordeau)、布根地(Burgundy)、密度(Medoc),德国的莱茵(Rhine),美国的夏当尼(Chardonnay),等等。

②有汽葡萄酒(Sparkling Wine)。有汽葡萄酒是指酒液在装瓶后进行二次发酵,发酵过程中产生的二氧化碳气体自然地聚集在瓶内,使酒液带有气泡的葡萄酒,其酒度一般在 $14^{\circ}$ 以下。

香槟酒(Champagne)是有汽葡萄酒的典型代表。法国政府规定,只有在法国香槟地区生产的有汽葡萄酒才可称为香槟,而在其他地区或国家出产的产品只能称为有汽葡萄酒。德国是世界上有汽葡萄酒的最大生产国和消耗国,其名品有霍克(Sparkling Hock)、利富罗美(Sparkling Liebfraumilch)、莫泽尔(Sparkling Moselle)等,其出口国外的产品通常称为塞克特(Sekt)。有汽葡萄酒因含有大量的二氧化碳,所以应冷藏后饮用,其最佳饮用温度为 $6^{\circ}\text{C} \sim 8^{\circ}\text{C}$ 。

③强化葡萄酒(Fortified Wine)。强化葡萄酒是指在葡萄酒的发酵过程中掺入白兰地或食用酒精,使发酵中断,从而留有一定的糖分并提高酒精含量而得的葡萄酒。其酒精含量一般在 $14^{\circ} \sim 24^{\circ}$ 之间。其名品有西班牙的雪莉(Sherry)、马赛拉(Marsala)、马拉加(Malaga),葡萄牙的钵酒(Port)、马代拉(Madeira),等等。强化葡萄酒通常用于佐食甜点,又被称为甜食酒(Dessert Wine)。

④芳香葡萄酒(Aromatized Wine)。芳香葡萄酒是在葡萄酒发酵过程中,除掺入白兰地或食用酒精外,再加入各种芳香原料(如水果、果实和香料等)浸制而成的葡萄酒。该酒既有酒香,又有特殊的香料香味。其名品有法国的干味美思(Dry Vermouth)、意大利的甜味美思(Sweet Vermouth)等。

芳香葡萄酒主要用作开胃酒,也可用于调制鸡尾酒。

(4)中国的葡萄酒。20世纪70年代以前的中国所出产的葡萄酒工艺低劣,有时仅以食用酒精、香精和色素配制而成。此后中外合资生产的长城(Great Wall)、王朝(Dynasty)等红、白葡萄酒慢慢进入国际市场,并得到国内外消费者的接受和赞赏。除上述两种有名的葡萄酒外,还有青岛的张裕葡萄酒、烟台的雷司令葡萄酒和北京出产的龙徽葡萄酒(Dragon Seal)等名品。

### 【知识链接 1-2-2】

## 葡萄酒怎么喝

### 1. 葡萄酒不要加雪碧

很多葡萄酒爱好者因不习惯葡萄酒酸涩的口感,所以通常喜欢往酒中加入甜味较重的雪碧,以此来中和葡萄酒酸涩的口味。其实,此种饮用方法会使酒中糖度过高,不

仅影响葡萄酒原本纯正的口味和醇香,而且严重破坏酒中的营养物质,从而达不到养生保健的功效。

如果你实在不习惯干型葡萄酒的酸涩味,那建议选择饮用甜型葡萄酒,这样既保持了酒中的营养,又很好地适应了自己的口感。

## 2. 不要在葡萄酒里加冰块

一些葡萄酒爱好者对刚过去的炎炎夏日仍心有余悸,所以在饮用葡萄酒时,喜欢直接往酒中加入一些冰块来达到冰凉清爽的效果。殊不知,这样的做法会因冰块的加入而冲淡了葡萄酒的口感和香味,不利于品尝葡萄酒的风味和品质,更可能引起胃寒脾虚者身体的不适,从而影响身体健康。

想喝到冰爽的葡萄酒,可以将冰块倒入桶中,然后将整瓶葡萄酒放入冰桶里进行降温。如果是白葡萄酒则冰镇至 $8^{\circ}\text{C} \sim 12^{\circ}\text{C}$ 饮用最佳,红葡萄酒则冰镇至 $14^{\circ}\text{C} \sim 18^{\circ}\text{C}$ 饮用最佳。

## 3. 不要豪爽地牛饮

也许你经常听到喝葡萄酒有利于健康的说法,中国历来又有“酒逢知己千杯少”的风俗,所以在与朋友杯来盏去、酒意正浓时,你是否常牛饮葡萄酒且千杯不醉?其实,过度饮用葡萄酒,不仅不利于身体健康,反而会极大地损害身心健康。据健康专家研究,过量的葡萄酒容易造成人体神经系统受损,从而导致记忆力衰退、精力不集中、判断力下降等后果;过度饮酒还可能刺激消化系统,导致胃炎、胃溃疡等疾病,还可能加重肝炎、肝硬化等疾病。

专家研究认为,葡萄酒最适宜的饮用量与体力活动强弱相关。当体力活动较少时,最适宜饮用量为每天1~2杯;当体力活动较强时,最适宜饮用量为每天0.4~0.5升,并且酒后应饮用大量的水。总之请记住,葡萄酒虽好,但应适量饮用。

## 4. 红酒不要搭配海鲜

秋季是吃海鲜的最佳时节,很多人喜欢在品味海鲜时搭配红酒。其实,红葡萄酒尤其是陈酿过的红葡萄酒,在与海鲜同食时,容易使海鲜变老,造成海鲜中的鲜味流失,从而失去新鲜感。对有些肠胃功能较差的人来说,红酒搭配海鲜食用时,还可能造成肠胃不适甚至腹泻等。

享用美味的海鲜时,如果想搭配一款相得益彰的葡萄酒,那还是建议选择口味较淡的白葡萄酒吧。

## 5. 空腹不要喝酒

空腹情况下饮用葡萄酒,乙醇通常被肠胃吸收得很快,容易导致胃肠受到刺激,使人产生恶心、头痛、心跳加速等不良反应。

饮用葡萄酒之前,建议先进食,或者一边进食一边饮用。这样不仅更有利于食物的消化,而且还可以减少胃肠对乙醇的吸收,从而更好地保护胃肠器官。

最后,请一定记住,葡萄酒虽有利健康,但不恰当的饮用方法对身体健康定然是有害无益,所以,最关键的就是适量饮用并正确饮用。

## 2. 黄酒

(1) 浙江绍兴加饭酒。据考证,在春秋战国时期绍兴地区就开始酿制黄酒,加饭酒是绍兴黄酒中最具独特风味的一个品种。它以上等糯米为原料,加入酒曲后用摊饭法发酵酿制而成。加饭酒需在缸或坛中密封陈酿,陈酿期越长,酒质越好。加饭酒酒味浓醇,甘美可口,营养丰富,酒度为  $16.5^{\circ}$  左右,含糖量为  $2\%$ ,有古越龙山、会稽山等品牌。

加饭酒加温后饮用,口味尤佳。

(2) 福建龙岩沉缸酒。沉缸酒产于福建省龙岩市,是以糯米为原料,加入红曲和药曲后发酵酿制而成。该酒也需陈酿(一般为两年以上)。沉缸酒香气浓郁,口味醇厚,余味绵长,酒度为  $15^{\circ}$  左右,含糖量为  $20\%$ 。

(3) 山东即墨老酒。即墨老酒产于山东省即墨市,是以黍米为原料,加入麸曲后发酵酿制而成。即墨老酒酒味浓郁,清香爽口,酒度为  $12^{\circ}$  左右。

## 3. 啤酒(Beer)

啤酒是以大麦为原料、啤酒花为香料经发酵酿制而成的一种含有大量二氧化碳气体的低度酒。在欧美一些国家和地区,啤酒被认为是一种饮料。啤酒具有显著的麦芽和酒花清香,口味纯正爽口,内含丰富的营养成分,所以深受消费者喜爱。

(1) 啤酒的“度”主要有两种:

① 麦芽汁浓度。麦芽汁浓度是指啤酒酒液中麦芽汁含量所占的体积比例,以度( $^{\circ}$ )来表示。啤酒的麦芽汁浓度一般在  $7^{\circ} \sim 18^{\circ}$  之间。

啤酒通常以麦芽汁浓度来衡量其口味与颜色。另外,啤酒的颜色也受麦芽烘烤程度的影响。近年还有一些麦芽汁浓度在  $7^{\circ}$  以下的啤酒面市。

② 酒度。啤酒的酒度较低,一般在  $1.2^{\circ} \sim 8.5^{\circ}$  之间。它与麦芽汁浓度成正比。

(2) 啤酒的营养。人体必需的营养素一般分为 6 大类,即碳水化合物(糖类)、脂肪、蛋白质、维生素、矿物质和水。啤酒中含有 11 种维生素和 17 种氨基酸(组成蛋白质分子的基本单位),且极易为人体所吸收。1 L 麦芽汁浓度为  $12^{\circ}$  的啤酒经消化后所产生的热量相当于 120 g 瘦猪肉或 250 g 面包、300 g 鸡蛋所产生的热量。故啤酒在 1972 年被世界营养组织列为营养食品,有“液体面包”之称。

(3) 啤酒的分类方法

① 按有无杀菌可分为生啤酒和熟啤酒两种。

生啤酒(Draught)又称鲜啤酒或扎啤,是指酿成的啤酒不经加热杀菌处理而直接入桶密封,口味较鲜美,但稳定性较差,极易变质,其保存期为 3~7 天。生啤酒在饮用时需经生啤机加工(加入二氧化碳并速冷)。

熟啤酒是指经过加热杀菌处理的瓶(罐)装啤酒。熟啤酒稳定性较好,但口味及营养不如生啤酒,其保存期一般为 2~6 个月。

② 按啤酒的颜色可分为黄啤酒和黑啤酒。

黄啤酒(Beer)是啤酒中最主要的品种,呈浅黄色。其酒度为  $3^{\circ} \sim 5^{\circ}$ ,麦芽汁浓度为  $10^{\circ} \sim 12^{\circ}$ 。

黑啤酒(Stout)是以烘烤得较焦的麦芽为原料经发酵后酿成的啤酒,呈咖啡色或棕黑色。其酒度为 $5^{\circ} \sim 8.5^{\circ}$ ,麦芽汁浓度为 $14^{\circ} \sim 18^{\circ}$ 。

## (二) 蒸馏酒

### 1. 中国蒸馏酒

中国的蒸馏酒主要是白酒。

(1)白酒的香型。中国白酒因其原料和生产工艺等不同而形成了不同的香型,主要有以下五种:

- ①清香型。特点是清香纯正,醇甘柔和,诸味协调,余味净爽,如山西汾酒。
- ②浓香型。特点是芳香浓郁,甘绵适口,香味协调,回味悠长,如四川泸州老窖特曲。
- ③酱香型。特点是香气幽雅,酒味醇厚,柔和绵长,杯空留香,如贵州茅台酒。
- ④米香型。特点是蜜香清柔,幽雅纯净,入口绵甜,回味怡畅,如广西桂林三花酒。
- ⑤兼香型。特点是一酒多香,即兼有两种以上主体香型,故又被称为混香型或复香型,如贵州董酒。

### (2)名酒简介:

- ①茅台酒。产于贵州省仁怀县茅台镇,是以高粱为主要原料的酱香型白酒,酒度为 $53^{\circ}$ 。
  - ②汾酒。产于山西省汾阳市杏花村酒厂,是以高粱为主要原料的清香型白酒,酒度为 $60^{\circ}$ 。
  - ③五粮液。产于四川省宜宾市,是以高粱、糯米、大米、玉米和小麦为原料的浓香型白酒,酒度为 $60^{\circ}$ 。
  - ④剑南春。产于四川省绵竹市,是以高粱、大米、糯米、玉米、小麦为原料的浓香型白酒,酒度有 $60^{\circ}$ 和 $52^{\circ}$ 两种。
  - ⑤古井贡酒。产于安徽省亳县,是以高粱为主要原料的浓香型白酒,酒度为 $60^{\circ}$ 。
  - ⑥洋河大曲。产于江苏省泗阳县洋河镇,是以高粱为主要原料的浓香型白酒,酒度有 $60^{\circ}$ 、 $55^{\circ}$ 、 $38^{\circ}$ 等多种。
  - ⑦董酒。产于贵州省遵义市,是以高粱为主要原料的兼香型白酒,酒度为 $58^{\circ}$ 。
  - ⑧泸州老窖特曲。产于四川省泸州市,是以高粱为主要原料的浓香型白酒,酒宽为 $60^{\circ}$ 。
  - ⑨西凤酒。产于陕西省凤翔县,是以高粱为主要原料的风香型白酒,酒度有 $50^{\circ}$ 、 $52^{\circ}$ 、 $55^{\circ}$ 、 $65^{\circ}$ 等多种。
  - ⑩郎酒。产于四川省二郎镇,郎酒生产“回沙方式”是极其独特的,属酱香型白酒。
- 随着消费者饮酒习惯的改变,上述各种白酒近年均有酒度在 $28^{\circ} \sim 39^{\circ}$ 之间的中度白酒面市。除白酒外,中国还有一些其他蒸馏酒,如山东烟台金奖白兰地,是以葡萄为原料,经发酵后蒸馏而得。



## 2. 外国蒸馏酒

(1) 白兰地(Brandy)。白兰地是以葡萄或其他水果为原料经发酵、蒸馏而得的酒。以葡萄为原料制成的白兰地可称为白兰地,而以其他水果为原料制成的白兰地必须标明水果名称,如苹果白兰地(Apple Brandy)、樱桃白兰地(Cherry Brandy)等。新蒸馏出来的白兰地须盛放在橡木桶内使之成熟,并经过较长时间的陈酿,才会变得芳郁醇厚,并产生色泽。白兰地的储存时间越长,品质越佳。白兰地的酒度为 $43^{\circ}$ 左右。

法国是世界上首屈一指的白兰地生产国,在法国白兰地产品中,以干邑最为著名。干邑,又称科涅克,产于法国南部科涅克地区的一个法定区域内。法国政府规定,只有在这个区域内生产的白兰地才可称为干邑(Cognac),其他地区的产品只能称白兰地,不得称干邑。

干邑白兰地通常以一些英文字母来表示其陈酿时间,如V.O为10~12年;V.S.O为12~20年;V.S.O.P为20~30年;F.O.V为30年以上;Napoleon为40年以上;X.O为50年以上;X为70年以上。

干邑白兰地的名品有轩尼诗(Hennessy)、人马头(Remy Martin)、马爹利(Martell)、卡慕(Camus)等。

白兰地主要用作餐后酒,一般不掺任何其他饮料。

(2) 威士忌(Whisky)。威士忌是以谷物为原料经发酵、蒸馏而得的酒。世界各地都有威士忌生产,以苏格兰威士忌最负盛名。按惯例,苏格兰、加拿大两地的威士忌书写为Whisky,其他国家和地区的威士忌书写为Whiskey,但在美国,两者可通用。威士忌的酒度为 $40^{\circ}$ 左右。

苏格兰威士忌以当地出产的大麦为原料,并以当地出产的泥煤(Peat)作为烘烤麦芽的燃料,精制而成。新蒸馏出来的威士忌要在酒桶内陈酿4年以上,在装瓶销售前还必须进行掺和调制。苏格兰威士忌的名品有约翰尼·沃克(Johnnie Walker,有红方Red Label和黑方Black Label两种)、皇家芝华士(Chivas Regal)、白马(White Horse)、金铃(Bell's)等。

威士忌可纯饮,也可加冰块饮用,更被大量用于调制鸡尾酒和混合饮料。

(3) 伏特加(Vodka)。伏特加是以土豆、玉米、小麦等原料经发酵、蒸馏后精制而成。伏特加无须陈酿,酒度为 $40^{\circ}$ 左右。

①纯净伏特加(Straight Vodka)。纯净伏特加是指将蒸馏后的原酒注入活性炭过滤槽内过滤掉杂质而得的酒,一般无色、无味,只有一股火一般的刺激。其名品有美国的斯米尔诺夫(Smirnoff)、苏联的斯多里西那亚(Stolichnaya,又称红牌伏特加)、莫斯科伏斯卡亚(Moskovskaya,又称绿牌伏特加)等。

②芳香伏特加(Flavored Vodka)。芳香伏特加是指在伏特加酒液中放入药材、香料等浸制而成的酒,因此带有色泽,既有酒香,又带有药材、香料的香味。其名品有波兰的蓝野牛(Blauer Bison)、苏联的珀特索伏卡(Pertsovka)等。

伏特加既可纯饮,又可广泛使用于鸡尾酒的调制。

(4) 朗姆酒(Rum)。朗姆酒是以蔗糖汁或蔗糖浆为原料经发酵和蒸馏加工而成的酒。有时也用糖渣或其他蔗糖副产品做原料。新蒸馏出来的朗姆酒必须放入橡木桶陈酿一年以上,酒度为 $45^{\circ}$ 左右。朗姆酒按其色泽可分为三类:

①银朗姆(Silver Rum)。银朗姆又称白朗姆,蒸馏后需经活性炭过滤后入桶陈酿一年以上。酒味较干,香味不浓。

②金朗姆(Golden Rum)。金朗姆又称琥珀朗姆,蒸馏后需存入内侧灼焦的旧橡木桶中至少陈酿三年。酒色较深,酒味略甜,香味较浓。

③黑朗姆(Dark Rum)。黑朗姆又称红朗姆,是指在生产过程中需加入一定的香料汁液或焦糖调色剂的朗姆酒。酒色较浓(深褐色或棕红色),酒味芳醇。

朗姆酒的名品主要有波多黎各的百加地(Bacardi),牙买加的摩根船长(Captain Morgan)、美雅(Myers)等。

朗姆酒既可纯饮,也可加冰块饮用,还可广泛用于调制鸡尾酒或混合饮料。

(5) 金酒(Gin)。金酒又称琴酒、毡酒或杜松子酒,是以玉米、麦芽等谷物为原料经发酵、蒸馏后,加入杜松子和其他一些香料再次蒸馏而得的酒。金酒无须陈酿,酒度为 $40^{\circ} \sim 52^{\circ}$ 。

①荷兰金酒(Dutch Gin)。荷兰金酒是以麦芽、玉米、黑麦等为原料(配料比例基本相等)经发酵、蒸馏后,在蒸馏液中加入杜松子及其他一些芳香原料再次蒸馏而成。具有芳香浓郁的特点,并带有明显的麦芽香味,其名品有波尔斯(Bols)、宝马(Bokma)、汉斯(Henkes)等。

荷兰金酒只适宜作纯饮,不能与其他酒类饮料混合以调制鸡尾酒。

②千金酒(Dry Gin)。千金酒是以玉米、麦芽、裸麦等为原料(其中玉米占75%)经发酵、蒸馏后,加入杜松子及少量其他香料再次蒸馏而成。其主要产地是英国,名品有哥顿(Gordon's)、将军(Beefeater)、得其利(Tanqueray)、老汤姆(Old Tom)等。

千金酒既可纯饮,也可用于调制鸡尾酒。

(6) 特吉拉(Tequila)。特吉拉酒产于墨西哥,是以一种被称作龙舌兰(Agave)的热带仙人掌类植物的汁浆为原料经发酵、蒸馏而得的酒。新蒸馏出来的特吉拉需放在木桶内陈酿,也可直接装瓶出售。其名品有凯尔弗(Cuervo)、斗牛士(El Toro)、欧雷(Ole)、玛丽亚西(Mariachi)等。

特吉拉酒可纯饮或加冰块饮用,也可用于调制鸡尾酒。在净饮时常用柠檬角蘸盐伴饮,以充分体验特吉拉的独特风味。

### (三) 配制酒

配制酒又称混成酒,是指在成品酒或食用酒精中加入药材、香料等原料精制而成的酒精饮料。其配制方法一般有浸泡法、蒸馏法、精炼法三种。浸泡法是指将药材、香料等原料浸没于成品酒中陈酿而制成配制酒的方法;蒸馏法是指将药材、香料等原料放入成品酒中进行蒸馏而制成配制酒的方法;精炼法是指将药材、香料等原料提炼成香精加

入成品酒中而制成配制酒的方法。

### 1. 中国配制酒

(1) 山西竹叶青。中国配制酒以山西竹叶青最为著名。竹叶青产于山西省汾阳市杏花村酒厂,它以汾酒为原料,加入竹叶、当归、檀香等芳香中草药材和适量的白糖、冰糖后浸制而成。该酒色泽金黄,略带青碧,酒味微甜清香,酒性温和,适量饮用有较好的滋补作用;酒度为 $45^{\circ}$ ,含糖量为10%。

(2) 其他配制酒。其他配制酒种类很多,如在成品酒加入中草药材制成的五加皮,加入名贵药材的人参酒,加入动物性原料的鹿茸酒、蛇酒,加入水果的杨梅酒、荔枝酒,等等。

### 2. 外国配制酒

(1) 开胃酒(Aperitif)。开胃酒主要在餐前饮用,目的是刺激食欲,主要品种有:

①味美思(Vermouth)。味美思的制造方法如前所述。其名品有法国的诺利·普拉(Nolily Prat),意大利的马蒂尼(Martini)、仙山露(Cinzano),等等。

②比特酒(Bitters)。比特酒又称苦酒或必打士,是在葡萄酒或蒸馏酒中加入树皮、草根、香料及药材浸制而成的酒精饮料。该酒酒味苦涩,酒度在 $16^{\circ} \sim 40^{\circ}$ 之间,其名品有意大利的金巴利(Campri)、法国的杜本内(Dubonnet)等。

③茴香酒(Anisette)。香酒是以茴香为主要香料,再加上少量的其他配料,如白芷根、柠檬皮等在蒸馏酒中浸制而成的一种酒精饮料,酒度在 $25^{\circ} \sim 30^{\circ}$ 之间,其名品有法国的潘诺(Pernod)、里卡德(Ricard)等。

(2) 甜食酒(Dessert Wine)。甜食酒是指西餐中专门佐食甜点的强化葡萄酒,其制作方法如前所述。

①雪莉(Sherry)。雪莉产于西班牙,其名品有潘马丁(Pemartin)、布里斯托(Bristol)等。

②钵酒(Port)。钵酒也称波特酒,产于葡萄牙,其名品有泰勒(Taylor's)、圣地门(Sandeman)等。

(3) 利口酒(Liqueur)。利口酒又称利乔酒或香甜酒,是在蒸馏酒或食用酒精中加入芳香原料配制而成。Liqueur是指欧洲国家出产的利口酒,美国产品通常称为Cordial,而法国产品则称为克罗美(Creme)。利口酒色泽娇艳,气味芳香,有较好的助消化作用,主要用作餐后酒或调制鸡尾酒。

利口酒根据加入的芳香原料的类型可分为水果(果实)类利口酒和植物(药草)类利口酒。利口酒的酒度一般在 $17^{\circ} \sim 55^{\circ}$ 之间。其名品有本尼迪克丁(Benedictine D. O. M)、谢托利斯(Chartreuse)、乔利梳(Curacao)、金万利(Grand Marnier)、君度(Cointreau)、薄荷酒(Creme de Menthe)。

### (四) 鸡尾酒(Cocktail)

鸡尾酒是由两种以上酒水混合配制,并以一定装饰物点缀的酒精饮料,酒味温和,

酒度适中,一般在 $10^{\circ}\sim 20^{\circ}$ 之间。关于鸡尾酒的由来有着不同的说法。一种传说是:美国独立战争时,纽约州一个小酒店女招待贝特西·弗拉纳根接待许多军官喝酒,发现各种酒都不多了。她急中生智,把剩下的各种酒倒在一起,并拔了一根鸡尾毛来搅拌。军官们喝后连声叫好,问这是什么酒,她顺口答道:“鸡尾酒。”从此这种酒就在世界上流行开了。另一种传说是:18世纪,一家美国农村旅馆老板的女儿因遗失一只心爱的公鸡而得了病。老板焦急万分,向村民宣布,若有人找到公鸡,便可与他女儿成婚。后来,一个小伙子找到了。当他们结婚那天,老板的女儿把珍藏的各种好酒混在一起,请大家畅饮。从此人们便将几种混合在一起的酒称为鸡尾酒。

### 1. 鸡尾酒的构成

一款色、香、味俱佳的鸡尾酒通常是由基酒、辅料、配料和装饰物三部分构成的。

(1)基酒。又称酒基或酒底,以烈性酒为主,如金酒、威士忌、朗姆酒、伏特加、白兰地和特吉拉等蒸馏酒,也有少量鸡尾酒是以葡萄酒或利口酒为基酒的。基酒决定了一款鸡尾酒的主要风味,所以其含量不应少于一杯鸡尾酒总容量的三分之一。

中式鸡尾酒一般以茅台酒、汾酒、五粮液、竹叶青等高度酒作为基酒。

(2)辅料。辅料又称调 and 料,是指用于冲淡、调和基酒的原料。辅料与基酒混合后就能发挥一款鸡尾酒的特色。常用的辅料主要是各类果汁、汽水以及开胃酒、利口酒等。

(3)配料和装饰物。配料是指一些用量较少但能体现鸡尾酒特色的材料,常用的配料有盐、胡椒粉、糖粉或糖浆、淡奶、辣椒油、奶油、玉桂粉、豆蔻粉、鸡蛋、洋葱等。

装饰物主要起点缀、增色作用。常用的装饰物有红绿樱桃、橄榄、柠檬、橙、菠萝、西芹等。装饰物的颜色和口味应与鸡尾酒酒液保持和谐一致,从而使其外观色彩缤纷,给客人以赏心悦目的艺术感受。

### 2. 鸡尾酒的调制方法

常见的鸡尾酒调制方法有以下四种:

(1)摇和法(Shake)。摇和法也称摇晃法或摇荡法,其制作过程是先将冰块放入调酒壶(Cocktail Shaker),接着加入基酒,再加入各种辅料和配料,然后盖紧调酒壶,双手(或单手)执壶用力摇晃片刻(一般为 $5\sim 10$ 秒,至调酒壶外表起霜时停止)。摇匀后,立即打开调酒壶用滤冰器(Strainer)滤去残冰,将饮料倒入鸡尾酒杯中,用合适的装饰物加以点缀即为成品。值得注意的是有汽酒水不宜加入调酒壶摇晃。

(2)调和法(Stir)。调和法也称搅拌法,其制作过程是先将冰块或碎冰加入酒杯(载杯)或调酒杯(Mixing Glass),再加入基酒和辅料,用调酒棒(Swizzler)或调酒匙(Bar Spoon)沿一个方向轻轻搅拌,使各种原料充分混合后加装饰物点缀而成。如在调酒杯中调制的鸡尾酒,也须滤冰后倒入合适的载杯,然后加以装饰。

(3)搅和法(Blend)。搅和法的调制过程是将碎冰、基酒、辅料和配料放入电动搅拌机(Blender)中,开动搅拌机运转十秒钟左右,使各种原料充分混合后倒入合适的载杯(无须滤冰),用装饰物加以点缀。

(4) 漂浮法(Build)。漂浮法(也称兑和法)的调制过程是将配方中的酒水按其密度(含糖量)不同逐一慢慢地沿着调酒棒或调酒匙倒入酒杯,然后加以装饰点缀而成。兑和法主要用于调制各款彩虹鸡尾酒。调制时要求酒水之间不混合,层次分明,色彩绚丽。调制关键是要熟悉各种酒水的密度,应将密度大的酒水先倒入杯中,密度小的酒水后加入。

## (五) 软饮料

### 1. 咖啡

咖啡树是生长在热带和亚热带高原(海拔为1 000~2 000米)上的一种常绿灌木,栽种三年后开始结果。果实呈深红色,内有两颗种子,即为生咖啡豆。

每一品种的咖啡豆都有其不同的特点,为适应消费者的不同饮用需求,一般应将不同种类的咖啡豆进行混合。混合后的咖啡豆即可进行焙炒,使咖啡变得香味浓郁。焙炒好的咖啡豆经磨制而成为咖啡粉后即可调制咖啡。磨制时应注意咖啡粉的颗粒大小,一般说来,细颗粒的咖啡粉味浓,粗颗粒的咖啡粉芳香,为使调制好的咖啡既浓又香,应将粗细不同的咖啡粉进行混合,这样做也利于咖啡粉的保存。

咖啡是一种营养较为丰富的饮料,既能提神解渴,又能助消化,所以深受消费者喜爱,特别是欧美客人,更将其作为日常生活中必不可少的一部分。

调制咖啡最常用的方法是冲泡法和蒸馏法。冲泡法是将沸水冲浇在咖啡粉(用滤袋装好)上,浸泡两分钟后滤入咖啡壶或咖啡杯中即可。蒸馏法主要是在咖啡机(Coffee Machine)内自动加工完成,成品应盛放在咖啡壶内搁在咖啡保温炉(Coffee Warmer)上,随时斟倒。

将咖啡调制好后再加上不同的配料,即可制出各式风味的咖啡饮料。最常见的咖啡是清咖啡(Black Coffee),在饮用时配上淡奶壶和糖缸,由自己选择是否加或加多少,也可在咖啡中加入泡沫奶油而成为意大利咖啡,还可制成爱尔兰咖啡(加入爱尔兰威士忌,是一种混合饮料)。

### 2. 茶(Tea)

茶树原是一种野生植物,后被人发现并栽培,在日常生活中广泛饮用。茶既能解渴,又能利尿解毒、帮助消化,渐渐成为一种较受人们喜爱的饮料。

#### (1) 茶叶种类

①绿茶。绿茶是不发酵茶,经高温杀青(如炒、烘等)制成,冲泡后汤色和叶片均呈绿色。其名品有杭州的西湖龙井、江苏的碧螺春、安徽的黄山毛峰等。

②红茶。红茶是全发酵茶,冲泡后汤色和叶底均呈棕红色。其名品有安徽祁门红茶、广东英德红茶、四川红茶、云南红茶等。

③乌龙茶。乌龙茶是一种半发酵茶,其叶片中心呈绿色,边缘呈红色,兼有绿茶和红茶的特色。其名品有福建的铁观音、武夷岩茶等。

④花茶。花茶又称香片,是在茶叶中加入香花特制而成,既有茶香,又有花香。其



名品有茉莉花茶、玉兰花茶、玳玳花茶等。

⑤紧压茶。紧压茶是以各种成品茶为原料经蒸软后放入模具压制成砖状或饼状的块形茶,故又被称为砖茶或饼茶。其名品有青砖、茯砖、米砖、普洱茶等。紧压茶较受我国内蒙古、新疆、西藏等地区的消费者喜爱。

## (2)泡茶方法。

泡茶用的茶具以陶器为最佳,其次为瓷器,再次为玻璃器皿及其他器皿(如不锈钢器皿等)。泡茶的水温以在 80 ℃ 左右时为最理想。如水温太高,会将茶叶“烫熟”,头泡茶苦涩,二三泡则无味;水温过低,则会使茶叶浮而不沉、不香不醇。

菜肴与酒水知识任务工单

任务名称	中西融合宴会菜单设计			时间	月   日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
工作任务	酒店中餐厅即将迎来一次重要的商务接待,共计 20 人,其中有法国、美国、日本等国的外宾 12 位,请为其拟定一份菜单和酒水单,消费额为 500 元/人						
任务目的	综合利用所学知识,通过合作完成菜单及酒水单的设计						
任务描述	(1)掌握中西菜肴及酒水知识 (2)分小组完成任务工单,并完成菜单设计,展示分享						
资讯	(1)中西菜肴知识 (2)中西酒水知识						
计划与决策	(1)查找教材、网络资料,了解中西菜肴及酒水知识 (2)分析不同国家客人在菜肴和酒水中的偏好 (3)分小组完成该项目任务工单,并设计一份菜单及酒单 (4)小组代表展示任务并解说 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考						



续表：

实施	<p>步骤一：查找内容，整理信息</p> <p>中国菜肴知识：_____</p> <p>国外菜肴知识：_____</p> <p>中外酒水知识：_____</p> <p>步骤二：设计菜菜及酒水单，小组展示</p> <p>中式菜肴名称及数量：_____</p> <p>西式菜肴名称及数量：_____</p> <p>酒水名称及数量：_____</p> <p>步骤三：教师正确引导，并总结和点评</p> <p>步骤四：小组分工，完成菜单设计</p> <p>步骤五：小组代表 PPT 展示，阐述要点</p> <p>步骤六：教师总结和点评，并拓展思考</p> <p>不同宴会类型如何设计宴会菜单？_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>餐饮企业如何践行，“光盘行动”的理念_____</p> <p>_____</p>
检查	<p>(1) 小组成员参与活动的成效</p> <p>(2) 每个任务的完成情况</p> <p>(3) 团队完成任务的整体状态</p>
评价一	<p>(1) 组长对组员工作质量和表现进行评述：_____</p> <p>(2) 存在的问题：_____</p> <p>_____</p> <p>(3) 改进措施：_____</p> <p>_____</p>

续表：

评价二	自我评价						评分(满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分 20)	学号	姓名	评分(满分 20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号		评分(满分 20)		组号	评分(满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分(满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

- 中国菜肴有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_四种风味。
- 中国的八大菜系为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- 按制造方法不同,酒可以分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
- 按酒精含量不同,酒可分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
- 按商业经营不同,酒可以分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。

### 二、选择题

- 以下属于中国四大菜的有( )。
  - 鲁菜
  - 川菜
  - 闽菜
  - 粤菜
- 以下不属于鲁菜的是( )。
  - 奶汤鸡脯
  - 红烧海螺
  - 德州扒鸡
  - 松鼠鳜鱼
- 外国人把酒按配餐方式可以分为( )。
  - 开胃酒
  - 佐餐酒
  - 餐后酒
  - 餐前酒
- 葡萄酒按照传统可以分为( )。

- A. 无汽葡萄酒      B. 有汽葡萄酒      C. 强化葡萄酒      D. 芳香葡萄酒
5. 葡萄酒按其颜色可以分为(      )。
- A. 白葡萄酒      B. 红葡萄酒      C. 玫瑰葡萄酒      D. 干红葡萄酒

### 三、简述题

1. 简述鸡尾酒的由来。
2. 简述中国八大菜系的各自特点及代表菜品。
3. 简述中国的十大名酒。

## 项目三 餐饮部概述

### 学习目标

1. 知识目标:了解餐饮部在饭店中的地位 and 任务,并熟悉饭店常见的餐饮部组织机构模式及下属机构的职能。
2. 能力目标:熟练掌握餐饮部经营环节与特点,并能够以此为据促进各种餐饮管理能力的培养。
3. 素质目标:能胜任餐饮各岗位工作。
4. 思政目标:通过学习餐饮组织结构和各岗位职责内容,融入餐饮从业人员职业发展历程案例,引导学生树立管理岗位目标,增强其投身酒店及餐饮行业信心及决心。

### 重点、难点

1. 餐饮部的地位和任务;
2. 经营环节和特点。



### 任务一 餐饮部在饭店中的地位与任务

餐饮部是现代饭店中的一个重要部门。它不仅满足了宾客对餐饮产品和服务的需求,而且还为饭店在社会上树立良好的企业形象提供了一个窗口,另外它还可以为饭店创造较好的经济效益。本节着重叙述餐饮部的地位及相应的任务。

#### 一、餐饮部在饭店中的地位

餐饮部在饭店中的地位与社会的进步及饭店业的迅速发展密切相关。随着人们生活水平的提高,社会生活节奏的加快,以及就餐观念的更新,人们外出就餐的次数增多,消费增加,餐饮部在饭店中的地位日益显著。

##### (一) 餐饮部是满足宾客基本生活需求的主要服务部门

民以食为天,饮食是人类赖以生存和发展的第一要素。西方著名心理学家马斯洛将饮食需求列为人类五个需求层次中最基本的需求。可见饭店满足顾客的基本生活需求就是餐饮部最重要的任务。随着人们生活水平的提高,人们外出就餐不仅要吃得饱,

还要吃得好、吃得健康、吃得营养、吃得快乐。餐饮部生产满足顾客基本生活需要的产品,尤其对于相当部分住店客人而言,如果没有完善的与顾客消费水平相适应的餐饮服务部门,饭店就无法让顾客找到“家”的感觉,将会影响到饭店的经营与生存。现在饭店餐饮部拥有众多的餐饮设施,如各具特色的中餐厅、西餐厅、宴会厅、酒吧、咖啡厅等。这些都为饭店所在地的各行各业、各消费层次的人们提供了优美的餐饮消费环境。因此,拥有一个完善的、与饭店经营定位和顾客消费要求相适应的餐饮部,是维持饭店正常运转的必然要求。所以说,餐饮服务是饭店服务的必要组成部分,餐饮部是饭店不可缺少的业务部门。

## (二) 餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

现代饭店的营业收入主要来自客房、餐饮、康乐设施等。各饭店建筑设计的综合性程度、市场结构和客观条件不同,其收入结构也不完全一样。但就目前国内而言,餐饮部的营业收入占酒店总营业收入的  $1/3$  左右,在沿海经济发达地区的饭店,餐饮营业收入已大大超过饭店的客房营业收入,占整个饭店营业收入的  $1/2$  以上,这一势头仍然有继续发展的趋势,这同西方发达国家饭店餐饮营业收入比重及地位比较是相吻合的。因为饭店餐饮部可通过提高工作效率、提高服务质量、提高菜肴质量等措施,从而使餐位周转率和人均消费水平得以提高,最终使餐饮部的营业收入达到最大值。但饭店客房数量和客房价格在一定时期内是基本固定不变的,因此饭店客房的最高日营业额也相对固定。所以,对餐饮部进行有效营销非常重要,它直接关系到饭店经营的绩效。

## (三) 餐饮部管理、服务水平的高低直接影响饭店声誉

美国饭店业的鼻祖斯坦特勒曾经说过:“饭店从根本上来说,只销售一样东西,那就是服务。”随着我国市场经济的发展,餐饮业之间的竞争将更加激烈,服务也就越来越成为饭店企业扩大销售、争夺市场、提高效益的重要手段。服务是企业文化、企业内在品质、企业员工素质最生动而无可替代的展示。服务将在很大程度上决定着竞争的胜负。服务是树立形象的基础,是提高效益的前提。餐饮业的服务是企业无数细微工作的综合表现,如餐饮的有形产品,不仅可以满足宾客最基本的生理需求,还可以从其色、香、味、形、器等方面让宾客得到感官上的享受。宾客在典雅舒适的就餐环境中受到热情的款待和周到的服务,同时又可以在精神上得到享受和满足。所以餐饮部是为广大消费者提供优质服务的部门。服务态度、服务水平、服务技能是饭店对外树立形象的基础。饭店餐饮部可以根据市场客源的需求举办、开展各种宴会、酒会、冷餐会、茶话会、谈判、签约服务和酒吧、KTV 包房服务,还可举办各种食品节、美食节、食品周等主题餐饮经营活动,提供优良环境、优质服务,必然能够塑造和提高饭店形象和声誉,扩大饭店知名度和美誉度。因为宾客是通过享受餐饮部所提供的有形产品和无形产品来判断一个饭店服务质量的优劣以及管理水平的高低的,因此,餐饮服务水平的高低直接关系到饭店声誉和形象,成为衡量饭店服务水平的重要标志之一。

#### (四) 餐饮部是向国内外宾客介绍和宣传中国饮食文化的重要场所

作为世界三大烹饪王国之一的中国,其饮食文化历史悠久,根基深厚,渗透在 56 个民族的日常生活中,积累了丰富的经验和知识,它是中华民族的一份宝贵、丰厚的文化遗产。中国饮食文化是世界饮食文化的一个重要组成部分,是一种历史悠久、知名度高、影响面广的区域文化。中国的传统食品和菜肴,荟萃繁衍,四海传播,在世界各地有很大的发展。西方饮食观念和饮食方式的介入,使得中外饮食文化融会贯通,促进了中国饮食文化在更深层次、更广泛的领域内弘扬光大。

随着我国经济的迅猛发展,饮食文化呈现出前所未有的更新、更为丰富、更加活跃的发展趋势。中国的美味佳肴,代表了中华民族五千年的文明史,其最大的特征就是中国的烹饪艺术闻名遐迩,为世人所称道。它将在继承民族优秀文化传统的基础上,多方面吸纳现代科学技术的成果,不断完善自身,展示出更加迷人的饮食文化风采。

针对国内饮食市场的特点,饭店餐饮的经营方针应该是“坚持面向大众,实行分档经营,适应多层次、多方面的消费要求”。烹饪技艺的发展方针应该是“继承、发扬、开拓、创新”,弘扬中华民族传统的饮食文化,开拓创新现代中国的饮食文化,推动中国饮食文化的发展。饭店餐饮在经营方式中,应适应不同的消费需求,不拘一格,通过举办“美食节”“食品周”等主题餐饮经营活动,通过美食文化,来弘扬中国的饮食文化。

#### (五) 餐饮部是饭店用工量大的部门

饭店业属于劳动密集型行业,而餐饮部通常又是饭店中员工数量最多的部门。不论是厨房还是餐厅,都需要多人协调配合,发挥团队分工合作及专业服务技术来完成工作。因此,餐饮部需要妥善调度人力资源,将人力充分运用到服务顾客上来,也因为餐饮服务时间长、服务特性,餐饮部员工要付出更多的时间与精力。

现代饭店餐饮经营正逐步从价格竞争上升到质量竞争,然后再演化到文化竞争,这是饭店发展的一个根本问题。餐饮企业是劳动密集型企业,由于其专业性强,所以人才竞争将成为餐饮企业最具实力的竞争手段。随着餐饮企业竞争的不断加剧,人才竞争将成为餐饮企业生存的保证。餐饮部应根据本部门的具体情况,制定员工发展规划和培训计划,配合人事部门对员工进行职业道德、专业素养、职业意识的培训,以不断提高员工的业务水平和行业素质,从而不断提高餐饮部的服务质量。

## 二、餐饮部的任务

餐饮经营与管理的目的是实施餐饮部制定的经营方针和计划,满足宾客对餐饮服务的需求,从而为饭店创造更多的营业收入。餐饮部的任务是以市场开发和客源组织为基础,以经营计划为指导,利用餐饮设施、场所和食品原料,科学合理地组织餐饮产品的生产和销售,满足国内外宾客日益增长的、多层次的物质和文化生活的需要。

#### (一) 向宾客提供满足宾客需要的菜肴、食品等有形产品

这是餐饮部最基本的任务,也是首要任务。餐饮部是饭店唯一生产实物产品的部



门。要满足宾客对餐饮服务的要求,必须根据饭店目标市场的消费特点和餐饮需求,掌握不同年龄、不同性别、不同职业、不同民族和不同宗教信仰的宾客的餐饮习惯和要求,餐饮部应该挖掘潜力,积极继承传统,研究开发满足宾客需求的优质产品。

#### (二) 向宾客提供满足需要的、恰到好处的服务

餐饮产品最终的商品实现还取决于餐饮部员工所提供的满意服务。在用餐过程中,宾客更多注意的是烹饪技艺、服务态度与技巧、用餐的环境与气氛等无形产品。宾客在购买餐饮产品的同时,更期望得到与有形产品同时销售的服务,并期望获得方便、周到、舒适、友好、愉快等精神方面的享受。

#### (三) 增收节支,开源节流,搞好餐饮经营管理

增加餐饮收入与餐饮利润是饭店餐饮部的主要目标。餐饮部应根据饭店本身状况及市场变化情况,设定经营范围、服务项目和产品品种,同时要注重开发餐饮新品种,创造经营特色。

加强餐饮推销,增加营业收入。餐饮部应充分利用各种节假日、会议、重大活动等进行餐饮的宣传推销,以争取更多的宾客和提高宾客的平均消费水平。如通过举办各种美食节,新颖的餐饮农产品和用餐方式等,加强食品饮料的销售;也可以扩大用餐场所,增强餐饮接待能力;用外卖、上门服务等方式扩大餐饮服务的外延,提高餐饮销售量,从而增加餐饮收入。

控制餐饮成本,增加盈利。餐饮成本控制是降低食品成本、增加饭店盈利的必要措施,也是餐饮管理的重要内容。餐饮产品从原料到成品经历的环节较多,成本控制的难度较大,造成的浪费和损失较多。因此,餐饮部应根据制定的标准成本率,确定合理的食品销售价格;控制食品原料采购价格;加强原料验收、储藏、发放管理,以避免和降低原料损耗浪费;抓好原料粗加工环节,控制原料加工损耗率;厨房要严格按照标准菜谱要求操作,并做好成本核算和成本分析,力争在保证食品质量、数量符合标准的前提下,尽量减少损耗,降低成本,增加饭店盈利。

#### (四) 为饭店树立良好的社会形象

餐饮部与宾客接触面广、量大,而且又是直接接触,面对面的服务时间长,给宾客留下的印象深刻,会直接影响宾客对整个饭店的评价。

从餐饮部角度为饭店树立良好的社会形象,必须加强餐饮部自身的形象建设。而形象建设主要通过硬件和软件建设两个方面体现出来。餐饮部的硬件建设首先是各类餐厅、宴会厅、酒吧、餐饮与娱乐相结合的设施是否齐全,其次是这些设施的档次高低、先进水平如何,再次是这些硬件设施的风格与整个饭店的经营目标是否一致、符合。餐饮部的软件质量主要体现在管理水平、服务质量和员工的素质等方面。餐饮部管理者可以考虑以岗位责任制为中心,建立相应的规章制度,保证食品质量,同时不断改善服务细节,提高餐饮产品的内在质量。

## 【知识链接 1-3-1】

## 餐饮部圣诞节活动方案

2019 年圣诞节即将临近,为全面策划好今年的圣诞活动,在借鉴以往成功经验的基础上,本部门通过对今年圣诞餐饮销售市场的总体分析预测,拟定本店今年圣诞餐饮产品组合方案,以期实现饭店经济及社会效益的新突破。

## 一、宴会厅平安夜活动安排

1. 活动主题:金源圣诞狂欢夜
2. 活动项目:大型歌舞专场演出、豪华圣诞自助大餐、圣诞老人派发礼品、酒水饮料无限畅饮、圣诞幸运大抽奖。

用餐时间:2019 年 12 月 24 日 17:30~20:00(暂定)

演出时间:2019 年 12 月 24 日 20:00~22:30(暂定)

3. 活动票价:A 档至尊席:3880 元/张 总计 100 张  
B 档贵宾席:2980 元/位 总计 100 张  
C 档嘉宾席:2380 元/位 总计 150 张

特别馈赠:以上三档来宾均可享用澳洲鲜鲍一份。建议考虑:未中奖的客人凭门票 1 年内免费享用本店自助早、午、晚餐任选一餐,同来宾客享受 9 折优惠。

## 二、西餐厅平安夜活动安排

1. 活动项目:圣诞自助大餐,酒水饮料无限畅饮,餐后宴会厅现场观看文艺表演,圣诞老人派送礼品,圣诞幸运大抽奖。建议考虑:未中奖的客人凭门票 1 年内免费享用本店自助早、午、晚餐任选一餐,同来宾客享受 9 折优惠。

2. 用餐时间:2019 年 12 月 24 日 17:30~20:00(暂定)
3. 演出时间:2019 年 12 月 24 日 20:00~22:30(暂定)
4. 活动票价:A 档:1380 元/位 总计 280 张  
B 档:1180 元/位 总计 120 张

## 三、中餐厅平安夜活动安排

1. 活动主题:“欢乐今宵”儿童歌舞圣诞晚会
2. 活动项目:圣诞精美儿童自助餐、圣诞老人派发礼品、精彩儿童文艺演出、快乐儿童幸运大抽奖。

3. 活动时间:2019 年 12 月 24 日 18:00~21:00(暂定)
4. 活动票价:980 元/位 总计 200 张
5. 每位家长可带身高不足 1.4 米儿童一名,超过补全票。
6. 21:30 正常接待散客。

## 四、大堂吧平安夜活动安排

1. 活动主题:“金色童年”儿童木偶剧圣诞晚会
2. 活动项目:圣诞精美儿童自助餐、圣诞老人派发礼品、精彩儿童木偶剧演出、快

乐儿童大抽奖。

3. 活动时间:2016 年 12 月 24 日 18:00~21:00(暂定)
4. 活动票价:980 元/位 总计 130 张
5. 每位家长可带身高不足 1.4 米儿童一名,超过补全票。
6. 21:30 正常接待散客。

五、相关配合部门

1. 市场销售部:

- (1) 负责招标落实三台晚会、唱诗班及酒吧乐队歌手的演出事宜。
- (2) 负责圣诞对外宣传印刷品的设计制作,餐饮部配合审稿。

2. 工程部:

配合装饰公司制作圣诞小屋及安装两部售票电话。

3. 财务部:

- (1) 每日派出一名收银员于圣诞小屋现场售票收款。
- (2) 圣诞当晚派出领班及收银员于奖品兑奖处负责核对发放奖品工作。

4. 宴会销售部:

圣诞节当晚协助餐饮各场所人员做好入场验票工作。



## 任务二 餐饮部的组织结构与岗位职责

餐饮部的组织机构既是餐饮运行的重要条件,又是餐饮管理的载体,其设置对餐饮经营管理有着极其重要的影响,对建立良好的服务与管理体系,达到餐饮经营目标,实现餐饮服务 and 管理的程序化、标准化和规范化等起着重要的作用。

### 一、常见的饭店餐饮部组织机构

餐饮部是饭店组织机构的重要组成部分,餐饮部管辖范围广,分工细,员工人数多(一般占饭店三分之一),营业点多且较分散。要搞好餐饮部的管理工作,必须建立科学、合理、有效的组织网络,并进行科学分工,明确职责,使所属各部门、各岗位各司其职,保证餐饮部的正常运转。

餐饮部的组织机构是确定该部门各成员之间、所属部门之间相互关系的结构,其目的是增强实现本部门经营目标的能力,更好地组织和控制所属员工的工作。餐饮部的组织机构因饭店的规模、接待能力、餐厅类型的不同而形式各异。但无论机构如何设置,都需体现组织设计的基本原理和要求:首先是明确每个部门和每个工作岗位的职责,避免重复工作和责任不清;其次是直观反映岗位向上对谁负责,向下对谁指挥,避免越级指挥和多头领导;再次是能使员工明确自己在部门中的位置和发展方向,能激发员工的工作积极性。

大、中、小型饭店餐饮部组织机构形态如下:

餐饮总监										
餐饮总监助理										
采购部		成本控制员	行政总厨			中餐厅经理	西餐厅经理	宴会厅经理	酒吧经理	管事部经理
采购主管	仓库主管		中餐厨师长	西餐厨师长	点心厨师长	主管	主管	主管	主管	主管
领班	领班		主厨	主厨	主厨	领班	领班	领班	领班	杂工
采购员	保管员		厨师	厨师	面点师	预计员/迎宾员	预计员/迎宾员	预计员/销售员	调酒员	杂工
						传菜员	传菜员	传菜员	服务员	杂工
						服务员	服务员	服务员		

图 1-3-1 大型饭店餐饮部组织机构图

餐饮部经理							
经理助理							
采购主管		厨师长		餐厅主管	宴会主管	酒吧主管	管事部主管
采购员	仓库员	厨师长	面点师	领班	领班	领班	领班
		厨工	面点工	服务员	预定员/服务员	服务员	杂工

图 1-3-2 中型饭店餐饮部组织机构图

餐饮部经理			
各餐厅经理	厨师长	酒吧经理	采购员
餐厅领班	厨房领班	领班	
服务员	冷菜厨师	服务员	
	热菜厨师		
	面点厨师		

图 1-3-3 小型饭店餐饮部组织机构图



## 二、餐饮部各主要部门的职能

### (一) 餐厅

餐厅是提供食品、饮料和优质服务,满足宾客饮食需求的场所。餐厅必须具备三个基本条件,即有固定的营业场所,提供食品、饮料和服务,以盈利为经营目的。这三者缺一不可。其中,食品、饮料等有形产品是基础,优质服务等无形产品是保证。

餐厅的主要职能包括:

1. 按照规定的标准和规格程序,用娴熟的服务技能、热情细致的服务态度,为宾客提供餐饮服务,同时根据宾客的个性化需求提供针对性服务。
2. 扩大宣传推销,强化全员促销观念,提供建议性销售服务,保证餐饮部的经济效益。
3. 加强对餐厅财产和物品的管理,控制费用开支,降低经营成本。
4. 及时检查餐厅设备的使用状况,做好维修保养工作,加强餐厅安全和防火工作。

### (二) 厨房

厨房是餐厅的生产部门,负责菜肴、面点等产品的加工制作。厨房是餐厅管理的中心环节,必须确保产品质量,主要职能包括:

1. 根据客人需求,为其提供安全、卫生、精美可口的菜肴。
2. 加强对生产流程的管理,控制原料成本,减少费用开支。
3. 对菜肴不断开拓创新,提高菜肴质量,扩大销售。

### (三) 宴会部

宴会部通常设有多种规格的宴会厅,在饭店经营中起着创声誉、创效益的重要作用。宴会部主要负责各类宴会及重大活动的组织实施,主要职能包括:

1. 宣传、销售各种类型的宴会产品,并接受宴会等活动的预订,提高宴会厅的利用率。
2. 负责中西餐宴会、冷餐酒会、鸡尾酒会等各种活动的策划、组织、协调、实施等工作,为宾客提供尽善尽美的服务。
3. 从各环节着手控制成本与费用,增加效益。

### (四) 管事部

管事部是保证餐饮部正常运转的后勤部门,负责提供餐饮部所需的餐具用品,清洁餐具、厨具以及后台区域卫生等。主要职能包括:

1. 根据事先确定的库存量,负责为指定的餐厅、厨房请领、供给、存储、收集、洗涤和补充各种餐具,如瓷器、玻璃器皿及服务物品等。
2. 负责机器设备的清洁与维护保养。
3. 负责收集和运送垃圾。

4. 负责区域卫生。
5. 控制餐具的消耗及各种费用。

#### (五) 采购部

采购部是餐饮部的物资供应部门,主要负责餐饮部生产原料的采购与保管工作。

主要职能包括:

1. 及时做好食品原料的采购工作,保证餐饮部所需原料供应。
2. 负责餐饮部原料的验收与保管工作。
3. 做好采购价格控制及仓库存货控制工作。

### 三、餐饮部主要岗位职责

岗位职责也称为工作描述,是在工作分析的基础上所制定的、针对某一岗位的责任书。它规定了该岗位的特点、主要工作任务及任职资格等方面的内容。

#### (一) 餐饮部经理岗位职责

直接上级:饭店总经理

直接下属:各餐厅经理

主要职责:

1. 全面负责餐饮部的食品饮料生产和服务的计划、组织和管理的工作,保证日常业务正常地开展。
2. 与主厨师长一起进行菜单的筹划和确定菜肴的价格,不断推出新的菜肴品种。
3. 研究餐饮市场的动态和顾客的需求,有针对性地开发和改善餐饮产品服务。
4. 指挥主厨师长对厨房生产做好周密的计划,组织厨房生产,提高菜肴质量,减少生产中的浪费。
5. 督导餐厅、酒吧和楼面经理组织好餐饮的服务工作,提高餐饮服务的质量。
6. 加强对膳务管理的领导,做好保障餐饮生产、服务的后勤工作。每周与厨师长、采购员一起巡视市场,检查库存物资,了解存货和市场行情,对餐饮物资和设备的采购、验收和贮存进行严格的控制。
7. 全面负责餐饮成本和费用的控制。每周召开餐饮成本分析会,审查菜肴和酒水的成本情况。
8. 计划和组织餐饮的推销活动,扩大餐饮销售渠道,增加餐饮收入。
9. 监督餐饮区的环境卫生管理、餐具和食品卫生管理、安全防火管理工作。
10. 全面负责餐饮部人员的劳动组织和安排,对本部门职工的工作表现进行评估,监督部门培训计划的执行,实施有效的激励手段。

#### (二) 餐厅经理岗位职责

直接上级:餐饮部经理

直接下级:餐厅主管

主要职责:

1. 巡视各餐厅、宴会厅、酒吧的营业及服务情况,指导、监督日常经营活动,提出有关建议。
2. 检查各餐厅的卫生、摆台标准、所需物品,确保工作效率。
3. 参加餐饮部例会,提出合理化建议,听取工作指示。
4. 每周做好各餐厅经理(主管)的排班表,监督各餐厅制定排班表,招聘新员工,实施员工在职培训计划,评估员工表现,执行饭店各项规章制度,解决有关问题。
5. 发展良好的客人关系,主动与宾客沟通,满足客人的特殊服务,处理客人投诉,并及时采取有效措施,必要时报告餐饮部经理。
6. 与有关部门密切联系和合作,向厨师长提出有关食品销售的建议,根据季节差异、宾客情况研究制定特色菜单,共同向客人提供优质餐饮服务。
7. 参加餐饮部召开的各种相关会议,完成餐饮部经理交给的其他任务。

### (三)餐厅主管岗位职责

直接上级:餐厅经理

直接下级:餐厅各领班

主要职责:

1. 认真贯彻餐饮部经理意图,积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作。
2. 负责制定餐厅经营销售策略,服务规范和程序,并组织实施,业务上要求精益求精。
3. 拟订本餐厅的服务标准、工作程序。
4. 对下属员工进行定期业务培训,不断提高员工的业务素质和服务技巧,掌握员工的思想动态。
5. 热情待客,态度谦和,妥善处理客人投诉,不断改善服务质量,加强现场督导,营业时间坚持在一线指挥,及时发现和纠正服务中产生的问题。与客人建立良好的关系,并将客人对食品的意见转告总厨师长,以改进工作。
6. 严格管理本餐厅的设备、物资、用具等,做到账物相符,减少费用开支和物品损耗。
7. 负责餐厅的清洁卫生工作,保持餐厅的环境卫生,抓好餐具、用具的清洁消毒环节。
8. 及时检查餐厅设备的情况,建立物资管理制度,做好维护保养工作,并做好餐厅安全和防火工作。
9. 做好工作日志,搞好交接班工作,做好工作计划和工作总结。

### (四)餐厅领班岗位职责

直接上级:主管

直接下级:服务员

主要职责：

1. 接受餐厅主管的指派工作,全权负责本班组工作。
2. 以身作则,责任心强,敢于管理。
3. 协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准、工作程序。
4. 合理指挥和安排人力,管理好本班人员的工作班次。
5. 检查本班人员出勤情况,准备工作是否合格就绪,并对服务员当天的工作、纪律等方面进行考核登记,并及时向主管反映。
6. 处理服务中发生的问题和客人投诉,并向餐厅主管汇报。
7. 配合餐厅主管对下属员工进行业务培训,不断提高员工的专业知识和服务技巧。
8. 做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。
9. 随时留意客人动向,督导员工主动、热情、礼貌待客。
10. 要求服务员熟悉菜肴特点,善于推销菜肴与酒水。
11. 完成餐厅主管临时交办的事项。
12. 负责写好工作日记,做好交接手续。

#### (五)迎宾员岗位职责

直接上级:领班

主要职责：

1. 使用服务敬语,笑脸迎客,主动询问客人位数,客人离开餐厅时应微笑送客道谢。
2. 将客人带到餐桌旁,征求客人对餐位的意见,当餐厅满座时,应耐心向客人解释,并为客人办好登记候位手续。
3. 当有电话预订或来人预订时,应准确地填写预订登记本,并复述给客人听。
4. 尽可能记住常客的姓名、习惯、喜爱,使客人有宾至如归之感。
5. 熟悉饭店的服务设施和项目,以便解答客人询问。
6. 妥善保管、检查、更新、派送菜单、酒水单、报纸期刊等。
7. 妥善保管客人遗留物品,拾到贵重物品应马上交客房服务中心。
8. 负责做好指定范围公共卫生。

#### (六)餐厅服务员岗位职责

直接上级:领班

主要职责：

1. 服从领班领导,做好餐前准备工作。
2. 严格执行工作程序、服务程序和卫生要求,努力提高服务质量。
3. 按主动、热情、耐心、礼貌、周到的要求,不断改善服务态度。
4. 要做到手勤、脚勤、眼勤、口勤,及时为顾客提供服务。



5. 熟悉菜单和酒水单,积极向客人推销,按规格填好客人的菜单和酒水单。
6. 做好餐厅餐具、布草等的补充、替换。
7. 积极参加培训和训练,不断提高服务技能技巧,提高服务质量。

#### (七) 传菜员岗位职责

直接上级:领班

主要职责:

1. 负责开餐前的传菜准备工作,并协助值台服务员布置餐厅和餐桌、摆台及补充各种物品,做好全面准备。
2. 负责将值台服务员开出的点菜单传送到厨房。
3. 负责将厨房烹制好的菜肴食品准确及时地传送给餐厅值台服务员。
4. 严格把好菜肴等食品质量关,不符合质量标准的菜肴有权拒绝传送。
5. 严格执行传送菜肴服务规范,确保准确迅速。
6. 与值台服务员和厨房保持良好的联系,搞好餐厅与厨房的关系。
7. 负责协助值台服务员做好宾客就餐后的清洁整理工作。
8. 负责传菜用具的清洁卫生工作。
9. 积极参加各种业务培训,提高服务水平,完成上级交派的其他任务。

#### (八) 行政总厨岗位职责

直接上级:餐饮部经理

直接下属:各点厨师长

主要职责:

1. 协助餐饮部经理(副经理)负责全面抓好中西厨房的生产、管理工作,为餐饮部经理或饭店管理部门及时提供各种有关信息和自己的建议。
2. 主持制订厨房的各项规章制度,并加以贯彻执行,加强对各厨房厨师长的考核和检查,不断完善厨房管理。
3. 及时了解市场待业竞争状况,制定和完善本部门在本市或本行业中的策略,了解并掌握饭店的经营管理状况及本部门产品的供需状况,做到知己知彼。
4. 制定年度餐饮经营和业务培训目标等方面的计划,并认真实施,不断培训员工以提高其食品制作技能,优化厨师队伍的素质,优化餐饮经营。
5. 建立良好的部门、宾客之间的协作关系,并能适时地协调和取得各种帮助。如客人提出特殊要求(菜单上没有的菜),及时解决原料问题,尽可能予以满足。
6. 运用自己的知识和技能,及时分析,监控食品原料的采购、仓储、成本核算、售价制定等,为采购部、仓储部、核算部做好顾问。
7. 对国内外食品原料、调料、添加剂、色素等能正确识别其质量优劣,并加以合理利用。
8. 参与厨房的更新改造,负责厨房各类财产的管理,不断吸取先进的厨房管理技

巧,掌握设备、器具、工具的使用和维修保养知识。

9. 适时设计并组织落实大型宴会和参与有关食品节等特殊活动,并附“食品定位”“餐厅装饰”“食物数量”等图表,落实重要宴会的各项工作。

10. 根据不同标准,编制或修改菜单、宴会单以及相关的菜谱、食谱。

11. 制定本部门所有产品的质量、数量标准和操作标准,各类菜点均以照片等形式张贴在相关厨房,并不断地加以保持和提高。

12. 通晓所属员工的技术技能、知识特长,并合理地加以组织和运用。

13. 掌握并运用食品卫生学、食品营养学、烹饪美学、食品烹饪工艺学的知识和技能,组织对菜点研究、质量检查、新品种试制及同行交流学习等活动。

14. 有较强的语言、文字等表达能力,如参与制订餐饮部业务计划,审阅各类业务报表,主持召开本部门工作会议,及时做出本部门业务报表和其他各类汇报资料。

15. 针对厨房所属各部门、各工种、各岗位设计出合理的、高效率的工作程序和操作标准,并监督其正确的运行。

16. 监督厨房员工贯彻饭店各项规章制度,并做好信息的及时传递。

17. 遵守《中华人民共和国食品安全法》规定,协助食品卫生检验做好食品留样、抽检工作,确保食品安全。

18. 对部门员工进行工作评估,赏罚分明,建立有效的激励机制。

19. 负责新员工的培训计划。

#### (九) 厨师长岗位职责

直接上级:行政总厨

直接下属:各厨房主管

主要职责:

1. 负责厨房生产的管理、计划和组织工作,根据生产要求安排工作班次,搞好厨房员工的培训、成绩评估、激励和奖励工作。

2. 制定菜单,开发新菜品,确定菜肴价格。

3. 熟悉标准菜谱,进行食品生产质量控制。

4. 对客人人数进行统计和预测,做好厨房生产计划工作。

5. 指挥开餐时的厨房生产工作,保证菜品的质量、份额、出菜速度符合标准,协调餐厅和厨房的工作。

6. 提出厨房所需原料和用具的请购和请领要求。

7. 加强厨房中的烹调和控制成本工作,杜绝增加厨房中餐饮成本。

8. 监督厨房的清洁卫生和安全的管理工作。

9. 加强厨房中烹调和加工设备的管理,检查设备的保养和维修状况。

10. 监督食品卫生和员工个人卫生的管理工作,保障食品卫生符合标准。

#### (十) 宴会部经理岗位职责

直接上级:餐饮部经理

直接下级:宴会厅经理

主要职责:

1. 调查研究,注意客源分析,掌握消费者的心理,广泛进行宣传工作,善于组织客源,留住老客户,广交新客户,不断扩大经营对象。
2. 掌握货源情况和食品原材料价格,了解和掌握本饭店各种食品,特别是鲍、翅、燕窝和海鲜野味等名贵品种的库存、池养情况,注意推广和销售。
3. 协调有宴会订单的宴会厅安排、分派及指导营业员制定宴会菜单。重要的筵席要亲自制订菜单。写菜单要注意搭配,做到斤两准确,注意质量,不漏单错单。
4. 掌握本饭店、其他饭店和各餐饮单位食品情况和花色品种,经常与餐饮部经理、行政总厨研究、创制新的菜式及花色品种,编制新的菜单,满足宾客需求。
5. 建立食谱档案,对老客户要注意他们的口味特点,经常变换品种,使客人感到饭店的食品品种丰富,百吃不厌。
6. 接待前来订餐的客人,一定要注意热情友好,服务周到。对他们的咨询要耐心解答,向他们介绍情况时,一定要认真细致,为他们着想,使客人感到亲切。
7. 对饭店内部各部门人员的接待也要注意热情友好,谦虚谨慎。对各部门的协调与沟通要注意方法,争取得到各部门对宴会部工作的配合、帮助与支持。
8. 负责宴会部工作的组织和安排。抓好宴会部工作人员的培训工作,不断提高员工的业务水平。

(十一)管事部经理岗位职责

直接上级:餐饮部经理

直接下属:管事部领班

主要职责:

1. 监督和指导领班和洗碗工的清洁和清洗工作。
2. 负责员工招聘、培训新员工,记录员工的工作表现。
3. 监督机器设备的洗刷、擦亮、抛光、保养工作,确保所有的设备、器皿整洁和摆放有序。检查工作质量,以保持管理层所制定的标准,确保设备及工作区域的清洁和井然有序。
4. 负责各工作区域银器、瓷器、玻璃器皿的永久性盘点工作,并记录日期、件数和所分布的服务区域。向各服务区域分发银器并记录日期、件数、种类和分发的部门。
5. 采购必需的用品,如钢球、抛光器、肥皂和用作清洗液的酸、碱以及用于银器一般保养所需材料。
6. 指导、协助搞好混合肥皂,确定清洗液的配制和稀释浓度,以取得令人满意的清洁效果。
7. 与宴会部经理、厨师长研讨所有服务中需用的宴会用品和其他通常需由采购部提供的用品(如瓷器、玻璃器皿、银器等),检查服务区域的所有用品是否充足,搞好协

调关系。

8. 指导和检查厨房区域的清洁卫生。

9. 定期盘点瓷器、银器和玻璃器皿。防止偷窃和损坏,报告设备的短缺情况,并申购设备数量。

#### (十二) 采购部经理岗位职责

直接上级:餐饮部经理或财务部经理

直接下属:验收员等

主要职责:

1. 负责采购部全面工作,提出物资采购计划,报总经理批准后组织实施,确保各项采购任务完成。

2. 研究各部门物资需求及消耗情况,熟悉各种物资的供应渠道和市场变化情况,供需心中有数。指导并监督下属开展业务,不断提高业务技能,确保公司物资的正常采购量。

3. 审核年度各部呈报的采购计划,统筹策划和确定采购内容。减少不必要的开支,以有效的资金保证最大的物资供应。

4. 熟悉和掌握公司所需各类物资的名称、型号、规格、单价、用途和产地。检查购进物资是否符合质量要求。

5. 监督参与大批量商品订货的业务洽谈,检查合同的执行和落实情况。

6. 按计划完成各类物资的采购任务,并在预算内尽量减少开支。

7. 认真监督检查各采购员的采购进程及价格控制。

8. 在部门经理例会上,定期汇报采购落实结果。

9. 在月初将上月的全部采购任务情况逐项列入报表,呈总经理及财务部经理,以便于上级领导掌握全公司的采购项目。

10. 采购人员在从事采购业务活动中,要遵纪守法,讲信誉,不索贿,不受贿,与供货单位建立良好的关系,在平等互利的原则下开展业务往来。

11. 采购部员工的思想、业务培训,开展职业道德、外事纪律、法制观念的教育,使所有员工适应市场经济的快速发展。

#### (十三) 酒水部经理岗位职责

直接上级:餐饮部经理

直接下属:各酒吧领班

主要职责:

1. 根据各酒吧的特点和要求,制定各酒吧的销售品种及销售价格。

2. 制定各种鸡尾酒的配方及调制方法。

3. 制定各种酒水的服务方式。

4. 制定各酒吧的工作规程。

5. 熟悉酒水的货源、品牌及规格,控制酒水的采购、领取、保管和销售。
6. 控制酒水出品的数量,检查出品的质量,减少损耗,降低成本。
7. 检查和督促员工严格履行职责,提高工作效率,按质按量按时完成工作任务。
8. 培训本部门员工的职业意识、服务技能和调酒技术。
9. 合理安排人力,检查各项任务的落实情况,对重要宴会、酒会要现场指挥和督导。
10. 定期举办、策划酒水促销活动,促进餐饮销售。
11. 掌握各酒吧的设备、用具,定期清点并对其进行维修保养。
12. 负责酒吧的消防及治安工作,确保酒吧的安全运作。
13. 确保各部门的人员保持良好合作,互相协调。



### 任务三 餐饮部经营环节与特点

餐饮部的经营不同于饭店的其他服务部门,也有别于工业生产部门。餐饮产品生产加工完毕之后,都没有贮存这个环节,这在客观上对餐饮产品提出了非常迫切的时间要求。

#### 一、餐饮部主要经营环节

##### (一) 市场调研

市场调研是餐饮经营的基础,通过市场调研,可收集有关信息,了解餐饮消费者的真正需求,从而设计生产符合消费者需求的产品。正确处理市场需求和供给的关系,针对市场需求进行餐饮营销,广泛组织客源,扩大产品销售,提高餐饮经营的社会效益和经济效益。因此,市场调研是餐饮经营管理的首要职能和基本任务,是餐饮经营环节的第一步。

##### (二) 菜单筹划

菜单是饭店餐饮部经营各类餐饮产品的展示,它包含产品的种类、名称、规格、价格等内容;是餐饮经营活动的纲领,它对经营者及宾客都有一定的约束力。具体说,宾客进了餐厅,拿到菜单后,餐厅就不能出现单上有名、厨中无菜的现象;当然,如果宾客点了超越菜单内容的菜肴,饭店可根据实际情况提供并定价。菜单筹划应在市场调研和确定自己经营方针的基础上进行,应以市场为导向,满足消费者的需求。

##### (三) 设备设施规划

餐饮设施设备的规划,是指餐饮部各餐厅、厨房、公共区域、后勤保障等场所的布局装潢,以及设施设备的选购、安装等一系列的计划与实施工作。此项工作建立在菜单筹划、餐厅经营主题确定的基础上,设计布局应合理、科学、方便操作,设施设备应质量好、耐用、易保养,在安装方面要充分考虑到操作的安全性。





#### (四) 原料采供

餐饮原料是饭店餐饮经营中产品生产的物质基础。无论哪种类型的餐厅、使用哪种设备用具、是否聘用高级厨师,如果没有符合质量标准的食品原料,就不可能生产出高质量的餐饮产品。食品采供的主要职责,除了保证原料质量外,还应确保原料的数量、规格等符合要求,并在一定时间允许范围内提供。同时,应控制好采购渠道、原料验收、储存保管等环节,以便在确保质量、数量、规格的前提下降低成本费用,使预期毛利得到实现。

#### (五) 产品生产

餐饮产品生产具体指厨房菜肴食品和酒吧酒水饮料的生产。相对酒吧生产而言,厨房菜肴食品生产水平的高低和产品质量的好坏,对饭店的餐饮经营水平和市场形象的影响更大。餐饮生产管理是对菜肴食品再生产加工过程中的各种活动进行计划、指导、监督、指挥和控制,以保证餐饮产品的质量。

#### (六) 服务销售

餐饮服务销售是指餐饮产品生产的延续,是实现餐饮经营目标的关键环节,它直接影响宾客对产品的感受。在餐饮经营活动中,生产、服务和销售基本是同步进行的。做好餐饮销售服务工作,能够使客人的心理需求得到满足,实现从餐饮产品到商品的转变。在服务环节中,通过服务的手段来推销餐饮产品是餐饮营销中的重要方法,即寓销售于服务中,它能在满足宾客生理和心理需求的同时创造企业的经济效益和社会效益。

#### (七) 成本核算

在餐饮经营过程中,要对餐饮经营成本与费用进行日常和分阶段的核算,并对实际毛利与预计毛利进行比较,准确地体现餐饮经营的经济效益和利润指标的完成状况,即从财务角度对餐饮经营进行监督和控制,以便及时发现问题,对餐饮经营进行必要的调整,达到提高效益的目的。

#### (八) 评估与反馈

市场需求在不断变化,餐饮经营管理者除了对自己的经营活动进行客观评估以外,还要通过各种渠道不断了解市场对餐饮产品的评价,了解宾客的愿望和建议,只有真正做到知己知彼,才能在日益激烈的餐饮竞争中掌握主动权。

#### (九) 调整计划

根据评估结果和市场调研获取的信息,以及饭店餐饮实际接待能力和客观条件,及时调整餐饮经营计划和方针,以便提供符合消费者需求的产品,更好地满足市场需求,长期占有目标市场和挖掘潜在市场。

## 二、餐饮经营特点

### (一) 餐饮生产的特点

#### 1. 餐饮生产属于个别订制生产,技术要求高,但产品花色品种多,且批量小

餐饮产品有各种不同的风味,在长期的历史发展中形成了各种菜系,如中餐菜系有川、鲁、粤等八大菜系之说,甚至还有十大、十二大菜系之说。每一种菜系又能烹制出成百上千个品种。就一个餐厅而言,餐饮生产的花色品种需要根据宾客的要求不断调整。这就给餐饮产品的质量管理和统一标准带来了一定难度。从技术要求的角度看,餐厅每一个品种原料的搭配和烹饪方法各不相同,产品质量取决于厨房的技术力量和厨师的高超技艺。因此,餐饮经营管理必须合理选择经营风味和花色品种,加强技术力量的培养,坚持继承优良传统特色和发展创新相结合,扬长避短,推陈出新,创出经营特色。

#### 2. 餐饮生产过程短,即现点餐、现生产、现消费

餐饮产品生产是通过对食品原料的加工、切配、烹调制作来完成的。餐饮生产的过程短,即具有即时性和及时性的特点。即时性是指生产的速度快,及时性是指宾客点菜后及时生产,尽量缩短宾客的等候时间。烹制出来的餐饮产品必须马上销售,否则会影响其质量。餐饮经营管理必须具有很强的时间观念,因为上菜的速度可以反映出餐厅的经营管理水平;必须协调好食品原料的采购供应、加工切配、烹饪制作和销售服务。

#### 3. 餐饮生产量难以预测,随机性很强

餐饮产品只有消费者上门才有销售的可能性,但由于消费者上门的时间、人数、消费需求等众多因素都是很难准确预测的。因此,餐饮产品的生产量随机性很强,餐饮部应做好充分的准备工作,满足不同宾客的多种需求,吸引更多的宾客,从而提高餐饮盈利水平。

#### 4. 餐饮原料易变质,产品具有不可储存性

餐饮原料种类繁多,且大多属于鲜活原料,具有很强的时间性和季节性,处理不当极易腐烂变质,不仅严重影响产品质量,而且会增加餐饮成本。餐饮产品是即时消费产品,具有不可储存性。

#### 5. 餐饮生产过程管理难度大

因为餐饮产品的花色品种多,生产批量小且难以预测,生产过程短,再加上餐饮产品的生产从食品原料的采购验收、储存保管、切配烹调到销售服务,整个过程业务环节多,无形当中加大了餐饮生产过程管理的难度。

### (二) 餐饮销售的特点

#### 1. 餐饮销售量受营业空间和就餐时间的限制

餐饮部接待宾客的人数受餐饮营业面积的大小、餐位数多少的限制。餐饮部应该在已确定的硬件条件下,改善就餐环境,提高服务质量,提高工作效率以提高餐位周转

率,增加餐饮销售量,提高餐饮部营业收入。

餐饮销售量还受进餐时间的限制。因为宾客的用餐时间大致相同,餐饮就餐时间、经营状况呈现明显的间歇性。餐饮部应延长各营业点的营业时间,增加服务项目,以增加餐饮销售量和收入。

### 2. 餐饮销售季节性明显,且餐饮营销活动具有波动性和间歇性

餐饮销售的季节性主要体现在两个方面:一是宾客需求的季节性。由于季节冷暖干湿的变化,人的饮食需求也会相应变化,如冬季对牛、羊肉类的需求及夏季对瓜果蔬菜类的需求明显增大。二是原料的季节性。各地原料的供应随着一年四季的更替有着季节性的变化,因此,销售的产品因季节不同而产生变化。如:时令蔬菜的供应。

餐饮部的营销活动受饭店地理位置、交通条件、当地居民的消费方式和消费结构等多种因素的影响,带来餐饮营销活动的波动性。餐饮部应研究营销活动变化规律及波动程度,采用灵活的经营方式,充分运用市场调节手段,广泛组织客源。同时,要根据业务活动间歇变化规律做好人力资源的调配,提高工作效率。

### 3. 固定成本大,变动费用高,资金周转快

餐饮经营在资金费用上呈现三个特点:一是固定经营成本大。场地建造、环境装修、设施设备购置和安装等固定成本在餐饮总成本中占有相当大的比重。二是变动费用高。员工报酬、能源消耗、原料支出等要求有较大的流动资金做保证。三是资金周转快。餐饮销售收入以现金收入为主,而大部分餐饮原料为当天采购、当天生产、当天销售,因此,资金周转率以天数计算。所以,餐饮部应考虑尽量减少原料的消耗,降低各项费用指标,达到节支增收的目的。

## (三) 餐饮服务的特点

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。直接对客服务是指各餐厅、宴会厅、酒吧等营业场所面对面为宾客提供服务;间接对客服务是指厨房、管事部等为生产、服务进行的工作。后台服务是前台服务的基础,前台服务是后台服务的目的。

### 1. 餐饮服务的一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用,当场享受,无法储存。餐饮部应该采取措施,主动改变宾客的需求波动,使宾客的需求量尽量接近餐厅的接待能力,减少接待能力不足或客流量的不足所造成的损失。同时,餐饮服务要求一次成功。劣质产品可以调换,而餐饮服务则很难挽回,所以要接待好每一位宾客,以招徕回头客稳定客源。

### 2. 餐饮服务的直接性

餐饮服务的直接性是指餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的。餐饮产品的生产过程,就是宾客的消费过程。餐饮服务的同步性使餐饮产品具有不可储存的特点。餐饮部既要考虑餐饮产品的生产环境,还要考虑其销售环境,使餐饮部员工充分利用现

场推销的机会,以良好的服务推动餐饮产品的生产与销售,为饭店创造更多的利润。

### 3. 餐饮服务的无形性

餐饮服务的无形性是指与有形产品相比,其在销售前无法展现,在服务中无法量化,在服务后无法收藏。宾客只有购买并享用了餐饮产品后,凭借生理和心理的满足程度来评价其质量优劣。因此,餐饮部所有员工必须树立全员参与服务的理念,全面提升餐饮服务的整体水平。

### 4. 餐饮服务的差异性

餐饮服务的差异性主要体现在两个方面:一是员工的差异性。不同的员工,由于年龄、性别、性格、受教育程度、工作经历的不同,对服务的理解是不一样的,对客服务效果当然有差异;另外,即便是同一名员工,在不同的场合、不同的时间、不同的情绪下,其服务态度和方式也会发生相应的变化,表现出差异性。这就要求制定服务标准和操作规程,尽可能使服务工作规范化,达到有章可循。二是宾客需求的差异性。不同的宾客,同样由于年龄、性别、性格、受教育程度、区域的不同,即使面对同样的服务,其满意度也是有差异的。所以餐饮服务应在规范化和标准化的基础上,随机应变,根据不同宾客的需求提供有针对性的、个性化的服务。

## 【知识链接 1-3-2】

### 个性化服务在餐饮服务中的应用

#### 1. 提供个性化餐位

到酒店餐厅用餐的客人有多种类型,其中最普遍的一类是为了填饱肚子,其他的则包括家庭聚会、生日聚会、商务宴请、朋友亲人间的聚餐等等。因此,餐饮管理者要能够主动根据这些客人的构成和特点准备具有特色的包房、观景座位、包厢座位、聚会台位等。有了这些服务设施,要让其在日常的经营中更好地发挥作用,这就要求餐饮管理者和服务人员处处做有心人。例如:客人在预定餐位时一般都会主动说明需要什么样的餐位,有什么特殊的要求。如果客人没有说明具体的要求,负责预定的服务人员应该顺便问一下这将是一个什么样的聚会,并在预定记录本的备注栏予以说明。如果一位客人在电话预定中提到他将约定一位生意场上的朋友共进午餐,并商谈一些业务上的事情,但是没再提出具体的要求,这时餐厅的服务人员可以在预定记录本上标注类似“2人工作午餐”的字样,待客人来用餐时,由迎宾小姐带到一个专门为他们预留的较为僻静的角落座位,这位客人一定会为餐厅超前的、周到的个性化安排所叹服。而对于一些常客,餐饮管理者和服务人员更应该通过客史记录了解他们的喜好,并在他们来用餐时主动提供相关的服务。例如,有的客人喜欢一个人坐包厢等。只要条件允许,这些客人每次来用餐时,都应该被安排在他们所喜欢的厅房或台位。

仅有为成年客人准备的个性化餐厅和餐位还不够。酒店餐厅和宴会厅还要更加周到些。比如,在家庭聚会上,常常有随父母一起用餐的儿童顾客。不管是出于安全考



虑,还是为了营造温馨的用餐环境,餐厅和宴会厅应该主动为这些儿童客人准备好童椅、高椅、垫高座,以及提供儿童饮牛奶、果汁用的一次性塑料杯以及一次性的儿童用餐围兜。有了这些周到的安排,再加上优质的服务,孩子们的父母一定会对他们的用餐经历产生深刻的印象。

## 2. 提供个性化菜单

可能有人会问,菜单有什么个性可言,不就是在精美的纸品上印上菜名和价格。其实不然,菜单作为客人在餐厅用餐的主要参考资料,起着向客人传递信息的作用。客人从菜单上不仅可以知道餐厅所提供的菜品、酒水及其价格,进而达到消费的目的,还可以从菜单的设计、创意上感受到酒店餐饮服务的气息和文化品位。因此,菜单的印刷精美固然重要,但是独具匠心的菜单设计更能体现优质的服务。制作较好的个性化菜单,可以从以下几方面体现出来:

(1) 菜单内页每天都要更换。尽管所换的内容只是一小部分,比如日期、星期、例汤、当日特菜,但是有了这些最新的内容再加上与当天(比如某个节日)相配套的问候语印在菜单的顶部,使客人一打开菜单就能感受到他们所享受的是最新的服务,并且能产生一种亲切感。

(2) 关于VIP客人。餐厅要能够坚持按照预定记录本上的相关信息给那些VIP客人提供特别的菜单。也就是说,只要餐厅有VIP客人或有在餐厅主办特别的聚餐活动的客人,餐厅都可以在客人到达前做好有下列文字内容的个性化菜单:

“\*\*\*餐厅\*\*\*先生一行”

“本餐厅专为\*\*\*女士及其同仁准备”

“祝\*\*\*先生60生日快乐”

准备这样的菜单,虽然表面上有点浪费纸张,但是其潜在的作用是不可估量的。

(3) 关注儿童菜单。无论什么时候也不能忘了儿童客人。为儿童客人服务虽然赚钱很少,甚至赚不到什么钱,但其父母却能给餐厅带来收入。因此有的餐厅除了提供独具特色的成年人菜单外,还准备了精美的儿童菜单。列在这种菜单上的食品和饮料品种并不很多,都集中印在一张色彩鲜艳的纸上,字体活泼,而且字号较大,便于儿童阅读。菜单的封面可以征询曾在餐厅用过餐的小客人的意见和建议,突出活泼可爱。同时还可在菜单里设置些卡通图片。每次有儿童客人在父母的带领下来餐厅用餐时,服务员先为小客人送上干净整洁的儿童菜单,这样会令小朋友们喜出望外,达到意想不到的效果。

## 3. 提供扣人心弦的情感服务

向客人发动情感攻势是中餐业赚钱的经营秘诀之一。情感服务是把客人当作亲人的服务,它要求温馨、细心和真诚。可以从以下几方面向顾客提供扣人心弦的情感服务:

(1) 超前意识服务。超前意识服务是指服务员在服务的过程中具有超前意识。凡事都想在客人前面,在客人的需要和服务员的服务行为之间有一个时间差,这个时间差



要求服务员在工作时全身心投入,口、心、手、眼并用,及时地为客人服务。例如,当客人用完餐掏出香烟时,这个点烟的时间差就是客人将烟含在嘴中和自己动手点火之前短短的几秒钟。天气炎热的夏天或三九寒冬,客人一进餐厅,就递上冷毛巾或热毛巾,让客人清除热气或冷气。诸如此类服务均是超前服务。超前服务既有酒店规范制度的指导,又有酒店工作人员的经验 and 判断。它是在宾客意识指导下的主动服务,是酒店服务高水准的表现。

(2)超值服务。超值服务主要表现在超值上,超值服务是指本应由客人自己做的事由服务员代劳、不在服务人员工作范围以内的不收服务费的服务。例如,客人有小孩来就餐,当小孩哭闹影响大人就餐时,服务人员则要主动为客人带小孩。

(3)超质服务。超质服务是在一定的服务需要的基础上增进了一种或多种附加值。如文化的、知识的、艺术的、科技的。如客人在餐厅宴请,除了提供美味佳肴和周到细微的服务外,还借机给客人讲一讲菜式搭配的营养价值,或饮食文化、酒文化等,这样不但可以提高客人的饮食兴趣,还可以活跃宴会气氛,使客人在饮食中学到一定的知识。

规范服务纵然做得井井有条,万无一失,但顾客感到的仅仅是用货币买来的商品,是应得到的享受。而细微主动的服务能拨动顾客的心弦,是对规范服务的延伸和超越,是顾客共同需求以外更迫切的、更具人情味的需求,正是这种为顾客着想的细微主动的服务,产生了良好的营销效应。如迎客服务:若是下雨或紫外线照射强烈,要为客人撑伞;还有点烟服务、免费擦拭皮鞋服务等,这些周到的细微的服务往往会给客人留下很深刻的印象,精神上可以得到一定的满足。一个真正用心去服务的餐厅,是可以拥有属于自己的回头客的。而吸引这些回头客的最重要因素是餐厅一切为顾客着想,向前来用餐的顾客提供细微主动的服务。

餐饮部概述任务工单

任务名称	餐饮职业基本素养			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
工作任务	某高星级酒店餐饮部包括中餐厅 2 个,西餐厅 2 个,宴会厅 1 个,酒吧 1 个,大堂吧 1 个,同时还有中厨、西厨、管事部、采购部,请你为该餐饮部绘制一份组织结构图						
任务目的	综合利用所学知识,通过合作完成该餐饮部组织结构图的设计						
任务描述	(1)掌握酒店餐饮部常见的组织结构模型 (2)分小组根据任务完成组织结构图,并展示分享						

续表：

资讯	(1) 餐饮部概述 (2) 餐饮组织结构 (3) 餐饮部主要岗位职责
计划与决策	(1) 查找教材、网络资料,了解餐饮岗位职责知识 (2) 分析不同规格、不同类型餐饮部组织结构 (3) 分小组完成该项目任务工单,并完成组织结构图 (4) 小组代表展示任务并解说 (5) 小组自评和互评 (6) 教师总结和点评,并拓展思考
实施	步骤一:查找信息,整理内容 餐饮部任务: _____ 常见餐饮部组织结构: _____ 餐饮部主要部门职责: _____ 餐饮部经营内容: _____ 步骤二:小组合作,绘制组织结构图 步骤三:教师正确引导,并解答问题 步骤四:小组作品展示,阐述要点 步骤五:教师总结和点评,并拓展思考 社会餐饮机构与酒店餐饮部组织结构有什么区别? _____ _____ 不同类型餐厅组织结构有何区别? _____ _____ _____
检查	(1) 小组成员参与活动的成效 (2) 每个任务的完成情况 (3) 团队完成任务的整体状态
评价一	(1) 组长对组员工作质量和表现进行评述: _____ (2) 存在的问题: _____ _____ (3) 改进措施: _____ _____

续表:

评价二	自我评价						评分(满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分 20)	学号	姓名	评分(满分 20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号		评分(满分 20)		组号	评分(满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分(满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐饮部在饭店中的地位与作用主要体现在\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_五个方面。
2. 餐饮生产的特点是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
3. 餐饮销售的特点有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
4. 餐饮服务的特点有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
5. 最早的餐饮形式是\_\_\_\_\_。

### 二、选择题

1. 餐饮部经理的直接上级是( )。
  - A. 总经理
  - B. 董事长
  - C. 总监
  - D. 主管
2. 餐饮部经理的直接下属是( )。
  - A. 主管
  - B. 领班
  - C. 餐饮部副经理
3. 就目前国内而言,餐饮部的营业收入占酒店总营业收入的( )左右,在沿海经济发达地区的饭店,餐饮营业收入已大大超过饭店的客房营业收入,占整个饭店营业收入的( )以上。

- A.  $\frac{1}{2}$   $\frac{1}{3}$       B.  $\frac{1}{3}$   $\frac{1}{2}$       C.  $\frac{1}{3}$   $\frac{1}{4}$       D.  $\frac{1}{4}$   $\frac{1}{3}$

4. 宴会厅主管的职责有( )。

- A. 负责宴会接待服务工作和各种会议的接待服务工作
- B. 负责餐厅的清洁卫生工作
- C. 妥善保管客人遗留物品
- D. 定期举办酒水促销活动

5. 餐饮部的任务有( )。

- A. 向宾客提供满足宾客需要的菜肴、食品等有形产品
- B. 向宾客提供满足需要的、恰到好处的服务
- C. 增收节支,开源节流,搞好餐饮经营管理
- D. 为饭店树立良好社会形象

### 三、简述题

- 1. 餐饮部在饭店中的地位与任务是什么?
- 2. 简述餐饮生产的特点。
- 3. 简述餐饮经营环节和主要经营点。



## 模块二

# 餐饮基本服务

## 项目一 餐饮服务基本技能

### 学习目标

1. 知识目标:全面掌握各项餐饮服务技能的理论知识和操作标准,为开展技能训练和岗位培训奠定理论基础。
2. 能力目标:通过训练,全面实施掌握各项技能的操作方法,能娴熟地运用正确的方法和步骤进行操作以完成每一项服务工作内容,并达到餐饮服务岗位素质要求。
3. 素质目标:能胜任餐饮各岗位工作,达到合格员工的基本素质要求,同时具有创新和提升的工作能力。
4. 思政目标:在技能学习和实训过程中,以小组合作、相互竞争等方式,在制作实训成果时融入工匠精神,培养学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作态度和团结协作开始创新的工作作风。

### 重点、难点

托盘、摆台、点菜服务。

餐饮服务是一项复杂、细致、专业性很强的工作,是一门技艺性较高的专业技术,它要求餐厅服务员掌握多种服务操作技能,如托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、调酒技法、茶艺、上菜、分菜、菜单设计、宴会预订、撤盘等等,熟练掌握并巧妙运用这些基本功,才能把餐饮服务做得灵活自如。



### 任务一 托 盘

托盘是餐厅服务中最基本的服务技能之一,是餐厅服务员必须掌握的一门技术。



服务中无论摆台、上菜和给客人递送物品都必须使用托盘。这样做既卫生、安全,又能减轻劳动强度,提高服务工作效率,还能体现文明、礼貌的职业服务风范。同时,使用托盘是重视宾客和礼貌待客的重要表现。因此,正确地使用托盘有助于规范服务动作,提高餐厅服务水平。作为餐饮服务技能的门槛,这项技能看起来很简单,其实不易,要做得好,全靠平时勤学苦练。托盘有木制品、金属制品、塑胶制品和瓷制品,其规格分大、中、小方盘和大、中、小圆盘六种,不同规格的托盘有不同的用途。如大、中托盘用于装递菜点、酒水和盆碟等较重物品;小托盘又叫服务托盘,一般用于沏茶、斟酒、端送咖啡等;此外还有一种小银盘(收银夹),专门用于给客人送账单、收款和递送信件等。

### 一、端托的类型

轻托:托盘中物品较轻,一般重量在 5 千克以下,故称轻托,又称“胸前托”。

重托:重托主要用于托运大型菜点、酒水和盘菜,一般所托重量在 10~20 千克,因盘中所托物品较重,故称重托。目前酒店多以推车替代重托运送物品。

### 二、操作程序

理盘—装盘—起盘—托盘行走—卸盘

### 三、实训操作内容

实训项目	轻托
实训时间	实训授课 2 学时,共计 80 分钟,其中示范讲解 30 分钟,学员操作 40 分钟,考核测试 10 分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 摆放有序,清洁卫生</li><li>2. 姿势端正,稳妥安全</li><li>3. 行走自如,动作规范</li><li>4. 切忌双手端盘及手指扳盘</li></ol>
实训器具	圆托盘若干,装满水的啤酒瓶、矿泉水瓶、易拉罐、白酒瓶若干,计时秒表 1 只
实训方法	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 示范讲解</li><li>2. 学员分成 8 人/组,在操作室或户外的场地按“8”字形托盘路线进行操作练习</li><li>3. 可按 1 瓶走 4 次、2 瓶走 3 次、3 瓶走 2 次、4 瓶走 1 次的规律进行</li></ol>

续表:

实训步骤与操作标准	<p>1. 实训前</p> <p>(1) 准备实训器具,所有酒瓶、饮料瓶均装满水,以达到仿真状态</p> <p>(2) 按标准姿势站立、行走</p> <p>2. 实训开始</p> <p>(1) 理盘:对托盘进行清洁,垫上防滑盘垫,防止盘内物品滑动</p> <p>(2) 装盘:根据物品的形状、体积大小和卸盘的先后进行合理装盘。掌握重心,物品之间不要过于分散,并排摆放,横竖成行,这样装盘既安全稳当,又便于操作</p> <p>(3) 起盘:轻托用左手托盘,左手五指分开,置于托盘中心处,掌心悬空,靠五指加掌根的两点,使七点成一平面;左大臂保持自然下垂,左小臂弯曲<math>90^{\circ}</math>与大臂形成直角弯曲状</p> <p>(4) 托盘行走:头正肩平,眼视前方,脚步轻捷,掌握重心,转向灵活自如,右手自然摆动。行走步法:</p> <p>①常步(常规步伐):步履均匀而平缓。端托一般物品时使用常步</p> <p>②快步(疾行步):步履稳、快而动作协调。快步不同于跑步,而是要求在稳中求快。端送火候菜或急需物品时,在保证菜肴不变形、汤不洒的前提下,以最快的速度行走</p> <p>③碎步(小快步):步距小而快的中速行走。适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。采用这种步伐行走,可保持上身平稳及减少手臂的过大摆动,从而保持所托物品的平衡</p> <p>④跑楼梯步:身体向前弯曲,重心向前,用较大的步距,一步跨两个台阶,一步紧跟一步,上升速度快而均匀,巧妙地借用身体和托盘运动的惯性,既快又节省体力</p> <p>⑤垫步(辅助步):指端送物品到餐台前欲将所托物品放于餐台上时所采用的步伐。这种步伐能使身体呈略向前倾的姿势,以便平稳地将物品放下</p> <p>(5) 卸盘:将所托物品端托至指定地点,一脚向前迈进一步,右手扶住托盘一边,下蹲使托盘与桌面成水平,上身保持平直。将托盘前面一小部分搁置在桌面,边起身边将托盘缓缓向前整个推进桌面,将盘中物品取出放到工作台上</p> <p>(6) 托盘服务:左手托盘,右手取物品,把握托盘重心与身体重心的平稳,头正、肩平、面带微笑,侧身为客人服务</p> <p>3. 实训结束</p> <p>4. 布置课后训练</p>
-----------	--

#### 四、重托

重托需要服务员有一定的臂力和技巧。

重托的操作要领和要求是:用双手将托盘的边移至工作台外,用右手拿住托盘的一边,左手伸开五指托住盘底,掌握好重心后,用右手协助左手向上托起,同时左手向上弯曲臂肘,向左后方旋转 $180^{\circ}$ ,托于肩外上方,做到盘底不搁肩,盘前不靠嘴,盘后不靠发。右手或自然摆动,或扶住托盘的前内角,并随时准备排阻他人的碰撞。

重托要求上身挺直,头正肩平,行走时步伐轻快,掌握重心,保持平衡,动作表情要轻松自然。重托时,装载要力所能及,不要在托起后随意增加或减少盘内的物品。



## 任务二 餐巾折花

餐巾,又名口布,是宴会及现代餐厅使用的保洁用品,也是餐厅装饰的重要组成部分。餐巾折花是一项艺术创作,把餐厅的实用性和造型的艺术性巧妙地融合在一起,给人以美的享受。

### 一、餐巾的作用

#### (一)餐巾是餐饮服务中的一种卫生用品

宾客用餐时,餐厅服务员将餐巾放在宾客的膝上或胸前,餐巾可用来擦嘴或防止汤汁、酒水弄脏衣物。

#### (二)餐巾可以装饰美化餐台

不同的餐巾花形,蕴含着不同的宴会主题。形状各异的餐巾花,摆放在餐台上,既美化了餐台,又增添了庄重热烈的气氛,给客人以美的享受。

#### (三)餐巾花形可以烘托就餐气氛

不同餐巾式样的餐巾花形,包含着不同的象征。如用餐巾折成喜鹊、孔雀开屏、和平鸽等花形表示欢快、和平、友好,给人以诚悦之感;如折出比翼双飞、心心相印的花形送给一对新人,可以表示出永结同心、百年好合的美好祝愿。

#### (四)餐巾花形的摆放可以表示主宾的席位

在折叠餐巾时选择不同的花形来表示主宾的席位。在折餐巾花时应选择好主位的花形,主位花形高度应高于其他花形高度以示尊贵。

### 二、餐巾的种类

#### (一)按质地分

餐巾可分为棉织品和化纤织品两种。棉织品餐巾吸水性较好,去污力强,造型效果好,折叠一次,效果才最佳,重复使用效果欠佳。化纤织品色泽艳丽,透明感强,富有弹性,如一次造型不成,可以二次造型,但吸水性较差,去污力不如棉织品。

#### (二)按颜色分

餐巾颜色有白色餐巾与彩色餐巾两种。白色餐巾给人以洁净、恬静之感。它可以调节人的视觉平衡,可以安定人的情绪。彩色餐巾可以渲染就餐气氛,如大红、粉红给人以庄重热烈的感觉;橘黄、鹅黄色餐巾给人以高贵典雅的感觉;淡绿、湖蓝色餐巾在夏天能给人以凉爽、舒适之感。

### 三、餐巾折花的基本技法

餐巾折花的基本技法主要有叠、折、卷、穿、翻、拉、捏、掰等八种。应反复练习,达到

技艺娴熟、运用自如的地步。

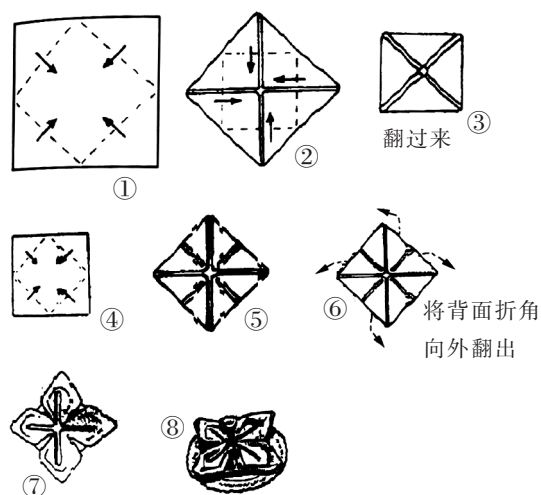
#### 四、操作程序

实训开始—叠—折—卷—穿—翻—拉—捏—掰—实训结束

#### 五、实训操作内容

实训项目	餐巾折花
实训时间	实训授课 4 学时,总计 160 分钟,其中示范讲解 40 分钟,学员操作练习 90 分钟,考核测试 30 分钟
实训要求	掌握餐巾折花的各种折法
实训器具	餐巾、餐盘、直身杯或高脚水杯
实训方法	1. 示范讲解 2. 学员操作练习 3. 考核测试
实训步骤与操作标准	<p>1. 叠:堆叠、折叠的意思。叠是最基本的餐巾折花手法,几乎所有的造型都要使用。叠有折叠、分叠两种。叠时要熟悉造型,看准角度一次叠成,如有反复,就会在餐巾上留下痕迹,影响挺括。叠的基本要领是找好角度一次叠成</p> <p>2. 折:包含折叠、折裥两层意思,这里主要指折裥,就是将餐巾叠面折成褶皱的形状,使花形层次丰富、紧凑、美观。折可分为直线折和斜线折两种方法。两头一样大小的用直线折,一头大一头小或折半圆形或圆弧形的用斜线折。折的要领是折出的褶皱均匀整齐</p> <p>3. 卷:就是将折叠的餐巾卷成圆筒形的一种方法,可分为平行卷和斜角卷两种。卷是用大拇指、食指、中指三个手指相互配合,将餐巾卷成圆筒状。卷分直卷和螺旋卷。直卷有单头卷、双头卷、平头卷,直卷要求餐巾两头一定要卷平,不管是直卷还是螺旋卷,餐巾都要卷得紧凑、挺括,否则会因松软无力、弯曲变形而影响造型。卷的要领是卷紧、卷挺</p> <p>4. 穿:是用工具从餐巾的夹层折缝中穿过去,形成褶皱,使造型更加逼真美观的一种方法。先将餐巾折好后攥在左手掌心内,用筷子一头穿进餐巾的褶皱里,然后用右手的大拇指和食指将筷子上的餐巾一点一点向后拨,直至把筷子穿出餐巾为止。穿好后先把餐巾花插入杯子内,然后再把筷子抽掉,否则容易松散。根据需要,一般只穿 1~2 根筷子。穿的要领是穿好的褶皱要平、直、细小、均匀</p> <p>5. 翻:翻的含义较广,餐巾折制过程中,上下、前后、左右、里外改变部位的翻折,均可称为翻。翻大都用于折花鸟造型。翻的要领是注意大小适宜,自然美丽</p> <p>6. 拉:就是牵引,拉的要领是大小比例适当,造型挺括</p> <p>7. 捏:捏主要用于做动物的头。捏的要领是棱角分明,头顶自然,嘴尖角到位</p> <p>8. 掰:将餐巾做好的褶用左手一层一层掰出层次,呈花蕾状。掰时不要用力过大,以免松散。掰的要领是层次分明,间距均匀</p>

## 六、常见餐中折花谱



注:按此法折成的花形较大,要缩小可在第③步后,将四角再折一次,然后翻过来折下一步。图中即按此法折。

图 2-1-1 出水芙蓉

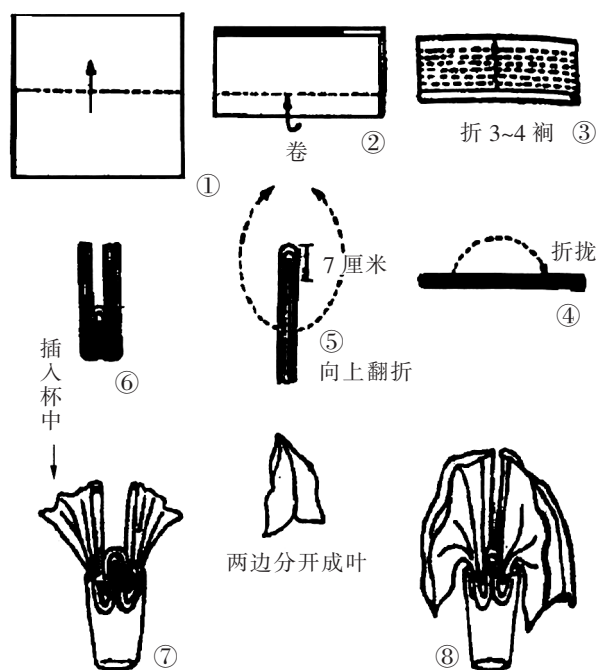


图 2-1-2 慈姑叶绽



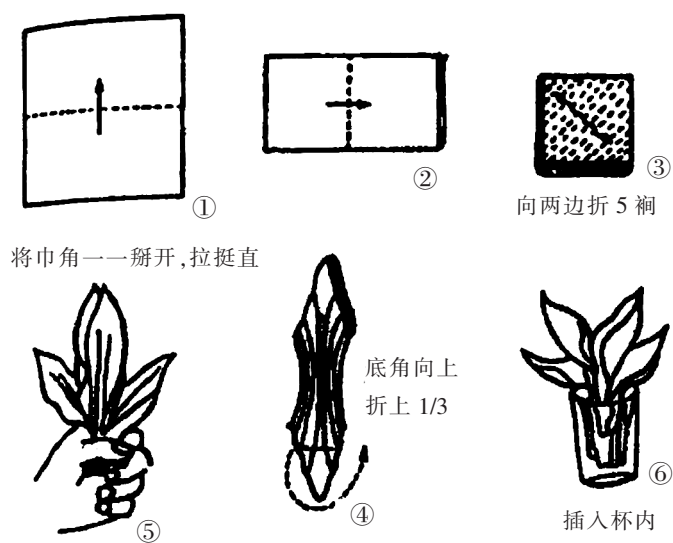


图 2-1-3 单荷花

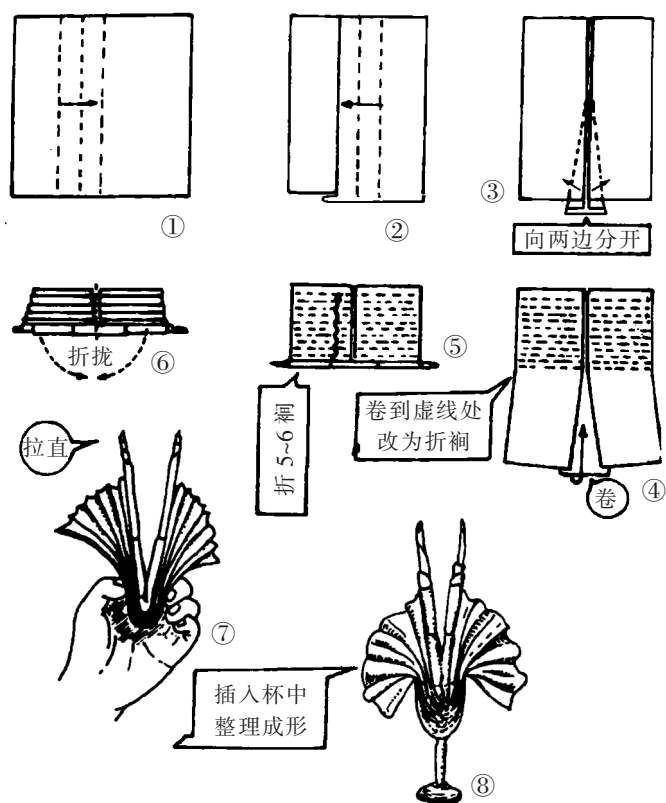


图 2-1-4 花枝蝴蝶

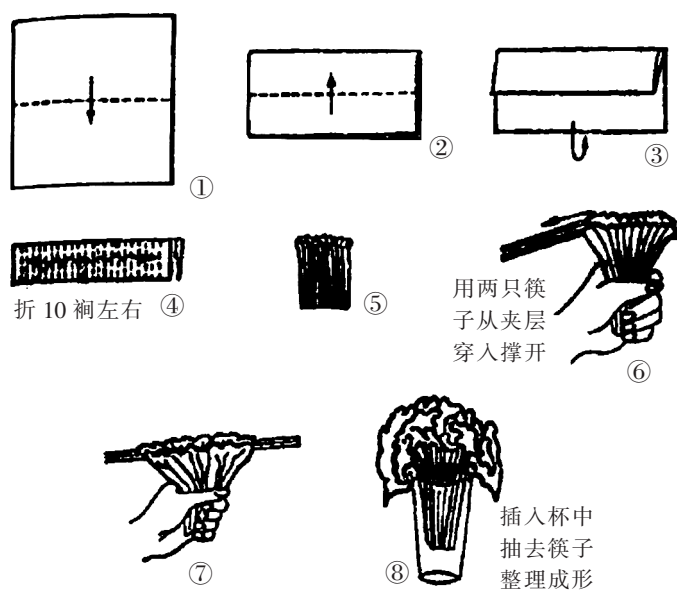


图 2-1-5 鸡冠怒放

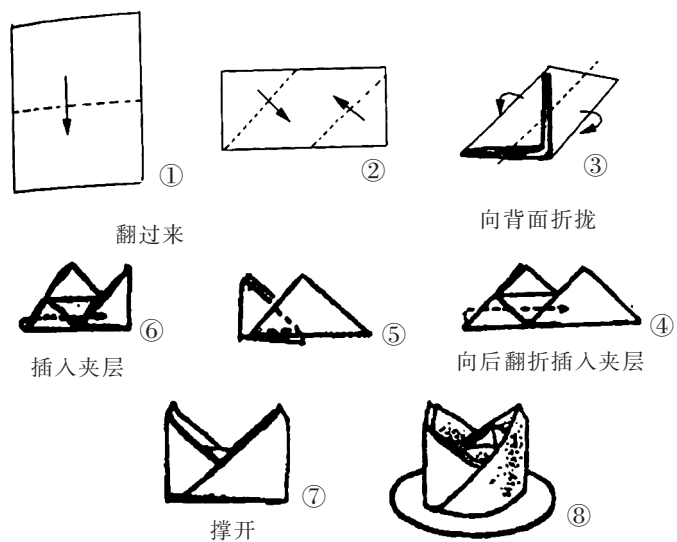


图 2-1-6 王公冠冕

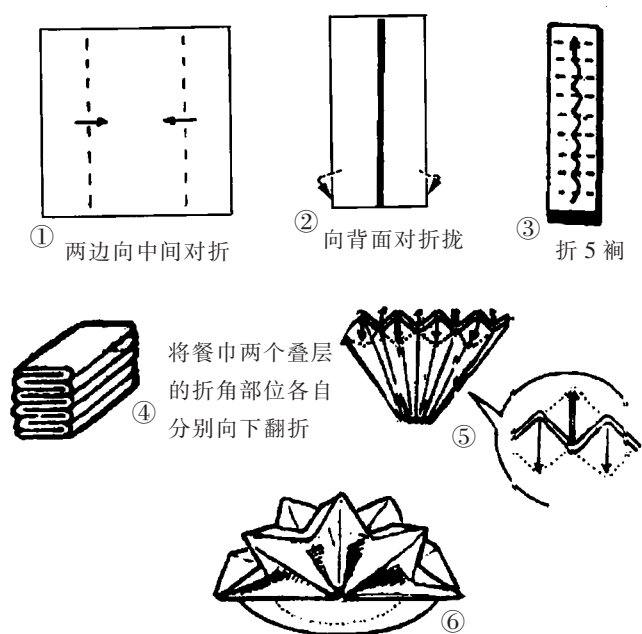


图 2-1-7 星光灿烂

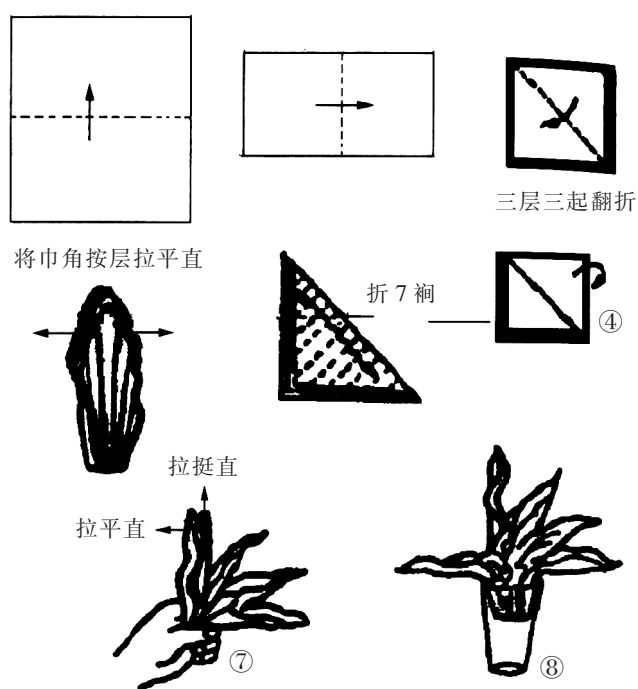


图 2-1-8 迎宾花

## 七、餐巾折花摆放的基本要求

餐巾是餐桌上的普通用品,餐巾折花则是一项艺术创作,它可以烘托宴会的气氛,增添宴会艺术效果,因此餐厅服务员要掌握餐巾折花摆放的基本要求。

### (一) 突出主位

主位要选择主花。宴会上,主人席位上折的餐巾折花被称为主花,主花一般要选择品种名贵、折叠精细、美观醒目的花形,以达到突出主位、尊敬主人的目的。

### (二) 注意协调性

餐巾折花的协调性是指无论是大型还是小型宴会,都要把一个台面或一组台面当作一个整体来布置。一般来说,主位的餐巾折花与其余的不同。摆放餐巾折花,要使宾客方便观赏,如孔雀开屏、和平鸽等花形,要将正面朝向宾客。适合侧面观赏的,要将最佳观赏面朝向宾客。

## 八、餐巾折花注意事项

### (一) 操作前要将双手进行消毒

### (二) 在干净的餐盘或托盘中操作

### (三) 操作时不允许用嘴叼、牙咬

### (四) 放花入杯时,要注意卫生,手指不允许接触杯口,杯身不允许留下指纹

### (五) 餐巾折花放置在杯中高度的 2/3 处为宜

## 九、餐巾折花发展新趋势

### (一) 花型向线条简洁、明快、挺括方向发展

因为这类花形折叠所需要的时间短、速度快,而且散开后,餐巾褶皱少,使用方便。

### (二) 餐巾花的种类趋向盘花

因为杯花操作时容易污染杯子,折叠手法较复杂,打开后餐巾褶皱较多。盘花简洁大方、美观实用、卫生方便。因此,餐巾折花逐渐向盘花方向发展。



## 任务三 摆 台

### 一、铺台布

铺台布是每个服务员最基本的服务技能之一,是餐厅服务员必须掌握的一门技术。

台布的规格及色泽的选择,应与餐台的大小、餐厅的风格协调一致。餐厅铺台布的方法一共有三种:

中式撒网式:用双手将台布打开,平行对折,右脚在前,左脚在后,上身向左转体,下肢不动并在右臂与身体回转时,台布斜向前撒出去,随着台布抛至前方,上身回转至正位,这时台布应平铺于餐台上。撒网时,动作要自然潇洒大方。此种方法用于宽大场地、技术表演或比赛场合。

中式推拉式:用双手将台布打开后放至餐台上,将台布贴着餐台平行推出去再拉回来。这种铺法多用于零点餐厅或较小的餐厅,或有客人就座于餐台周围等候用餐的情况下。

西式铺台布:用双手将台布打开,平行对折后将台布提拿在双手中,身体呈正位站立式,利用双腕的力量,将台布向前一次性抖开并平铺于餐台上。这种铺台方法适合于较宽敞的餐厅或在周围没有客人就座的情况下进行。

台布的形状大体有三种:正方形、长方形和圆形。正方形常用于方台或圆台,长方形则多用于西餐各种不同的餐台,圆形台布主要用于中餐圆台。

#### (一) 操作程序

实训开始—抖台布—拢台布—铺台布—台布定位—实训结束

#### (二) 台布铺设

##### 1. 准备工作

铺台布之前,首先应将所需餐椅按就餐人数摆放于餐台的四周,使之呈三三二二的并列状。然后服务人员应将双手洗净,双手将台布打开并提拿好,站立在副主人餐椅处,距离餐台边约40厘米,身体略向前倾,运用双臂的力量,将台布朝主人座位方向轻轻地抛抖出去。在抛抖过程中,做到用力得当,动作熟练,一次抖开并到位。

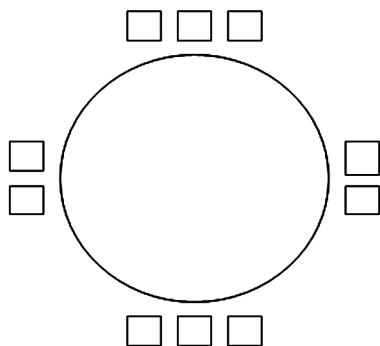


图 2-1-9 摆放餐椅



## 2. 中餐台布常见铺设方法

### (1) 实训操作内容一

实训项目	中餐铺台布技能实训方法之一——撒网式
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	1. 台布十字中线居中,下垂距离均等 2. 铺台布的动作连贯、敏捷、轻巧,且一次完成
实训器具	台布、餐桌
实训方法	1. 示范讲解 2. 学员操作练习 3. 考核测试
实训步骤 与操作标准	1. 操作准备 (1)准备实训器具 (2)练习台布折叠 2. 实训开始 (1)抖台布:服务员站在副主人位将台布纵向打开,以双手将台布逐渐向两侧拉开 (2)拢台布:收拢台布,双手拇指和食指捏好台布近身一侧的边角,其余手指将台布收拢于身前 (3)撒台布:身体微微左侧,将台布沿着台面从左至右斜撒出去 (4)台布定位:在台布下落时,调整好台布,面向凸缝,十字线居中 3. 实训结束

### (2) 实训操作内容二

实训项目	中餐铺台布技能实训方法之二——推拉式
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	1. 台布十字中线居中,下垂距离均等 2. 铺台布的动作连贯、敏捷、轻巧,且一次完成
实训器具	台布、餐桌
实训方法	1. 示范讲解 2. 学员操作练习 3. 考核测试

续表:

实训步骤与操作标准	<p>1. 实训准备</p> <p>(1) 准备实训器具</p> <p>(2) 练习台布折叠</p> <p>2. 实训开始</p> <p>(1) 抖台布:服务员站副主人位,将台布纵向打开,以双手将台布逐渐向身体部位横折好</p> <p>(2) 拢台布:双手拇指和食指捏住台布边角,收拢于身前,身体稍前倾</p> <p>(3) 推台布:拇指和食指捏住台布边角,其他手指迅速松开,将台布沿桌面向前推</p> <p>(4) 拉台布:当另一边刚过台时双手轻稳地将台布拉正即可</p> <p>(5) 铺台布的要求:</p> <p>①台布正面朝上,中心线对正、副主人席位,一次铺成</p> <p>②台布四角下垂均匀,不允许搭地</p> <p>③站在副主人处铺台布,铺好后,应将拉出的餐椅摆回原位</p> <p>3. 实训结束</p>
-----------	--

## 二、中餐宴会摆台

中餐宴会是中餐厅一种重要的就餐形式,摆台应按照宴会标准进行,做到全场一致,比如餐具摆放规范化,各种餐具、酒具齐全、无损坏等。

摆台效果要求:台面各种餐具、用具摆放整齐一致、布局合理、美观、间距相等,摆放位置准确,花纹图案对正,台面用具洁净、无破损。

### (一) 操作程序

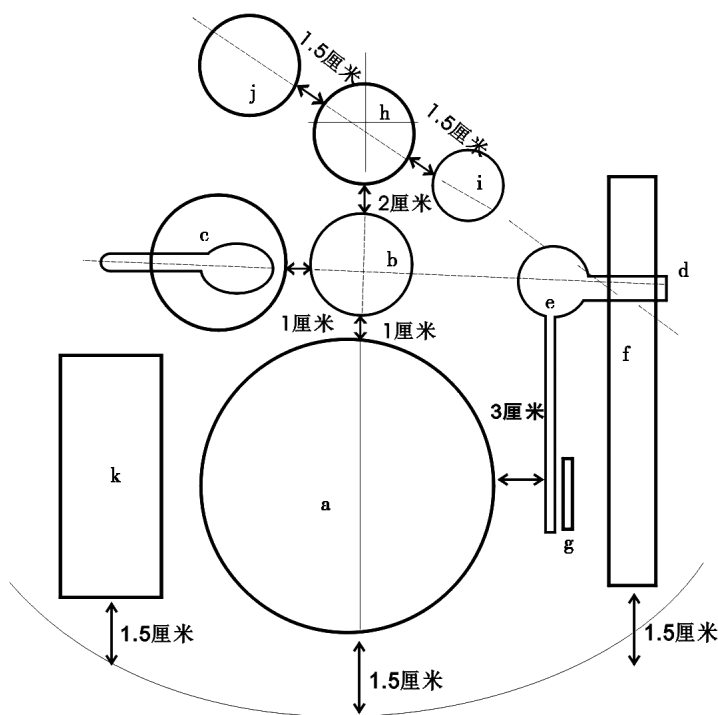
实训开始—铺装饰布—铺台布—骨碟定位—摆汤碗、汤勺、味碟—摆筷架、筷子、长柄勺、牙签—摆葡萄酒杯、白酒杯、水杯—餐巾折花—摆放公用餐具—正、副主人位菜单—套椅套—餐椅摆放

### (二) 实训操作内容

实训项目	中餐宴会摆台
实训时间	实训授课4学时,总计160分钟,其中示范讲解40分钟,学员操作练习90分钟,考核测试30分钟
实训要求	<p>1. 餐桌规格直径180厘米,摆十人中餐宴会台,物品不离盘(除台布、口布、花瓶、台号、垫盘等)</p> <p>2. 操作时间15分钟</p>
实训器具	10人标准台、餐椅、装饰布及台布各一张,餐巾、托盘、骨碟、味碟、汤碗、汤匙、筷子、筷套、牙签、酒水具、菜单、公共餐用具、花瓶等

续表:

实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤 与操作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 实训前                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 发放中餐摆台图例及操作注意事项</li> <li>(2) 复习托盘、铺台布站位和摆台姿势</li> </ol> </li> <li>2. 实训开始                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 铺台布: 台布定位准确, 十字居中, 凸缝朝向主人、副主人位, 下垂均等、美观</li> <li>(2) 围桌裙或铺装饰台布: 桌裙长短合适, 围折平整或装饰布平整, 四角下垂均等(装饰布平铺在台布下面)</li> <li>(3) 放桌号、花瓶: 桌号摆在花瓶或花篮正前方、面对副主人位</li> <li>(4) 骨碟定位: 一次性定位、碟间距离均等, 相对餐碟与花瓶三点一线; 骨碟距桌边约 1.5 厘米; 拿碟手法正确、卫生, 动作轻盈, 无碰撞</li> <li>(5) 摆汤碗、汤勺、味碟: 味碟位于骨碟正上方, 相距 1 厘米; 汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米处, 与味碟在一条直线上, 汤勺把朝左</li> <li>(6) 摆筷架、筷子、长柄勺、牙签: 筷架摆放在餐碟右侧, 与味碟在一条直线上; 先长柄勺后筷子搁摆在筷架上, 长柄勺距餐碟 3 厘米, 筷尾距餐桌边 1.5 厘米; 筷套正面朝上; 牙签位于长柄勺和筷子之间, 牙签套正面朝上</li> <li>(7) 摆葡萄酒杯、白酒杯、水杯: 葡萄酒杯在味碟上方 2 厘米; 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧, 水杯位于葡萄酒杯左侧, 杯体间间隔 1.5 厘米, 三杯成斜直线与水平成 30°, 水杯待花折好后一起摆上桌(指折杯花)。摆杯手法正确、卫生, 动作轻盈, 无碰撞</li> <li>(8) 餐巾折花: 花形不限但突出主位; 折叠手法卫生、正确, 一次成型、花形逼真、美观大方</li> <li>(9) 摆放公用餐具: 按先筷后勺的顺序将筷、勺搁在公用筷架上(设两套), 公用筷架与水杯对齐且相距 1 厘米</li> <li>(10) 正、副主人位菜单: 美化台面, 花瓶或花篮摆在台面正中, 造型精美, 符合要求; 摆放菜单</li> <li>(11) 餐椅摆放: 餐椅摆放从主人位开始, 按每个餐位摆好餐椅, 摆放正确</li> </ol> </li> <li>3. 实训结束</li> </ol>



a. 骨碟 b. 调味碟 c. 口汤碗和小汤勺 d. 筷架 e. 长柄勺 f. 筷子 g. 袋装牙签  
h. 葡萄酒杯 i. 白酒杯 j. 水杯 k. 宴会菜单

图 2-1-10 中餐宴会摆台餐具布置

### 三、西餐宴会摆台

晚宴在西餐中一般被称作正餐,是西方人一日中最为看重的一餐。像中餐服务中的宴会接待一样,它既重视菜肴制作和出品时的色、香、味、形,又对与菜肴相配用的餐具选用有着严谨的规范。因此,西餐服务中的正餐服务也可称作西餐宴会服务。

西餐摆台的基本要领是:将装饰盘或叠好的餐巾摆放于餐位正中,左叉右刀,刀刃向左,餐具与菜肴相配,根据饮用酒水的种类来摆放酒杯的数量和种类,通常西餐宴会摆三种杯,分别是水杯、红葡萄酒杯和白葡萄酒杯。餐台中央及其他装饰物应亮丽悦目,放好椒盐瓶、烛台、烟灰缸及火柴。

#### (一) 操作程序

实训开始—准备餐具—摆盘—摆主餐刀—摆鱼刀—摆汤勺—摆开胃品刀—摆主餐叉—摆鱼叉—摆开胃品叉—摆面包盘及黄油刀—摆三杯—口布折花—摆鲜花和烛台—摆牙签盅—摆椒盐瓶—摆烟灰缸、火柴—实训结束

## (二) 实训内容

实训项目	西餐宴会摆台
实训时间	实训授课 4 学时,总计 160 分钟,其中示范讲解 40 分钟,学员操作练习 90 分钟,考核测试 30 分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所有餐具的选择必须与菜肴相匹配</li> <li>2. 餐具确保干净,摆台操作动作要轻盈</li> <li>3. 餐具摆放合理、有序</li> <li>4. 餐台整体效果美观、大方</li> </ol>
实训器具	台布、装饰盘、餐巾、主菜刀叉、鱼刀叉、开胃品刀叉、面包盘、黄油刀、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、水杯、花瓶、椒盐瓶等
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤 与操作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 实训准备 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 准备实训器具</li> <li>(2) 练习轻托、站立</li> </ol> </li> <li>2. 实训开始 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 备餐具:根据宴会摆台的要求,选用和摆放相应的餐具</li> <li>(2) 摆盘:装饰盘摆放在餐位的正前方,盘边距餐台边 2 厘米</li> <li>(3) 摆主餐刀:装饰盘的右侧,从左向右依次摆放,刀刃朝左,刀柄距桌边 2 厘米</li> <li>(4) 摆鱼刀:刀柄距餐台边 5 厘米</li> <li>(5) 摆汤勺:勺柄距桌边 2 厘米</li> <li>(6) 摆主餐叉:装饰盘的左侧,从右向左依次摆放</li> <li>(7) 摆鱼叉:鱼叉的叉柄距餐台边 5 厘米</li> <li>(8) 摆开胃品叉:叉柄距桌边 2 厘米,餐具间的距离约 1 厘米</li> <li>(9) 摆甜品匙、叉、刀</li> <li>(10) 摆面包盘及黄油刀:面包盘应摆放在开胃品叉左侧 2 厘米处,盘边距餐台边 5 厘米,黄油刀架放在面包盘右侧,黄油碟距黄油刀刀尖 3 厘米</li> <li>(11) 摆三杯:开胃品刀尖上方 2 厘米处摆放白葡萄酒杯。红葡萄酒杯摆放在白葡萄酒杯左下方,水杯摆放在红葡萄酒杯的左上方,三种杯成一直线与餐台边成 45° 角。杯口间隔距离 1 厘米</li> <li>(12) 摆餐巾折花:装饰盘中央摆放造型美观、大方的餐巾折花</li> <li>(13) 摆鲜花、烛台:餐台中央摆放鲜花和烛台。烛台的数量可视餐台的大小而定,一般 4 人一个烛台,烛台摆在台布的中线上、餐台两侧适当的位置</li> <li>(14) 摆牙签盅及椒盐瓶:分别摆在餐台中央靠近烛台处,椒盐瓶要在台布中线上按左椒右盐对称摆放,瓶壁相距 0.5 厘米,瓶底与烛台台底距离 2 厘米</li> <li>(15) 摆烟灰缸、火柴:烟灰缸要放在正、副主人的正前方,它的中心在正、副主人展示盘的中心垂直线上,距椒盐瓶 2 厘米。火柴平架在烟灰缸上端,店徽向上。摆放时,从第一主人右侧开始,每隔一位摆放一个烟灰缸</li> </ol> </li> <li>3. 实训结束</li> </ol>



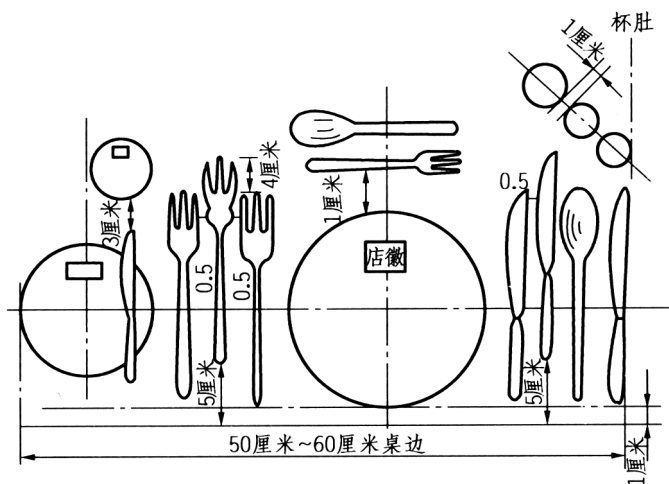


图 2-1-11 西餐宴会摆台餐具布置

【知识链接 2-1-1】

中餐主题宴会设计比赛评分标准

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
台布 (2 分)	台布定位准确,十字居中,凸缝朝向主副主人位	1		
	下垂均等,台面平整	1		
桌裙或装饰布 (2 分)	桌裙长短合适,围折平整或装饰布平整	1		
	四周下垂均等	1		
餐椅定位 (3 分)	从主人位开始拉椅定位	0.5		
	座位中心与餐碟中心对齐	0.5		
	餐椅之间距离均等	1		
	餐椅座面边缘距台布下垂部分 1.5 cm	1		
餐碟定位 (3 分)	碟间距离均等,相对餐碟与餐桌中心点三点一线	1		
	距桌沿 1.5 cm	2		
味碟、汤碗、 汤勺 (3 分)	味碟位于餐碟正上方,相距 1 cm	1		
	汤碗摆放在味碟左侧 1 cm 处	1		
	汤勺放置于汤碗中,勺把朝左,与餐碟平行	1		
筷架、筷子、 长柄勺、牙签 (4 分)	筷架摆在餐碟右边,位于筷子上部三分之一处	1		
	筷子、长柄勺搁摆在筷架上,长柄勺距餐碟 3 cm	1		
	筷尾距餐桌沿 1.5 cm	1		
	牙签位于长柄勺和筷子之间,牙签套正面朝上,底部与长柄勺齐平	1		

续表:

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (3 分)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 cm	1		
	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧,水杯位于葡萄酒杯左侧,杯肚间隔 1 cm	1		
	三杯成斜直线,与水平线呈 30°角。如果折的是杯花,水杯待餐巾花折好后一起摆上桌	1		
餐巾折花 (5 分)	花形突出主位,符合主题、整体协调	2		
	折叠手法正确、卫生、一次性成形、花形逼真、美观大方	3		
菜单、台号牌 (2 分)	菜单及台号牌分别摆放在正副主人的筷子架右侧,位置一致	1		
	台号牌摆放在中心装饰物正前方、面对副主人位	1		
酒水斟倒 (6 分)	从主宾位开始,顺时针为邻近的五位客人斟倒酒水	1		
	端托斟酒姿势规范	1		
	斟倒酒水的量:白酒 8 分满,红葡萄酒 5 分满	4		
	斟倒酒水时每滴一滴扣 0.5 分,每溢一摊扣 1 分(本项最多扣 3 分)			
操作规范 (4 分)	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻	2		
	操作过程中注意卫生,姿态优美	2		
主题创意 (13 分)	台面设计主题明确,创意新颖独特,具有时代感	5		
	布草色彩、图案与主题相呼应	2		
	中心装饰物美观、与主题呼应	2		
	餐具整体美观、具有艺术美感	2		
	选手服装及装饰设计与主题呼应	2		
菜单设计 (5 分)	菜单设计的各要素(如颜色、背景图案、字体、字号等)合理,与主题一致	2		
	菜品设计(菜品搭配、数量及名称)合理,与主题一致	1		
	菜单整体设计与餐台主题相统一,外形有一定艺术性	2		
设计说明稿 (5 分)	主题及菜单设计说明稿明晰,突出设计内涵	3		
	设计说明稿美观,与主题呼应	2		
合 计		60		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件		扣分： 分		
操作时间:30 分钟(30 分钟停止操作,提前完成不加分)				

西餐主题宴会设计比赛评分标准

项 目	项目评分细则	分值	扣分	得分
台布 (2.5 分)	台布中凸线向上,两块台布中凸线对齐	0.5		
	两块台布面重叠 5 cm	0.5		
	主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上	0.5		
	台布四边下垂均等	0.5		
	铺设操作最多 4 次整理成形	0.5		
席椅定位 (3 分)	摆设操作从席椅正后方进行	0.6 (每把 0.1)		
	从主人位开始按顺时针方向摆设	0.6 (每把 0.1)		
	席椅之间距离基本相等	0.6 (每把 0.1)		
	相对席椅的椅背中心对准	0.6 (每把 0.1)		
	席椅边沿与下垂台布相距 1 cm	0.6 (每把 0.1)		
装饰盘 (5 分)	从主人位开始顺时针方向摆设	1		
	盘边距离桌边 1 cm	1		
	装饰盘中心与餐位中心对准	1		
	盘与盘之间距离均等	1		
	手持盘沿右侧操作	1		
刀、叉、勺 (4 分)	刀、勺、叉由内向外摆放,距桌边距离符合标准(标准见“备注”)	2		
	刀、勺、叉之间及与其他餐具间距离符合标准(标准见“备注”)	2		
面包盘、 黄油刀、 黄油碟 (3 分)	摆放顺序:面包盘、黄油刀、黄油碟	0.5		
	面包盘盘边距开胃品叉 1 cm	0.5		
	面包盘中心与装饰盘中心对齐	0.5		
	黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处	0.5		
	黄油碟摆放在黄油刀刀尖正上方,相距 3 cm	0.5		
	黄油碟左侧边沿与面包盘中心成直线	0.5		

续表:

项 目	项目评分细则	分值	扣分	得分
杯具 (4 分)	摆放顺序:白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯(白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方,杯底中心在开胃品刀的中心线上,杯底距开胃品刀尖 2 cm)	1		
	三杯成斜直线,向右与水平线呈 45°角	1		
	各杯身之间相距约 1 cm	1		
	操作时手持杯中下部或颈部	1		
花瓶(花坛或其他装饰物) (2 分)	花瓶(花坛或其他装饰物)置于餐桌中央和台布中线上	1		
	花瓶(花坛或其他装饰物)的高度不超过 30 cm	1		
烛台 (2 分)	烛台中心与花瓶(花坛或其他装饰物)中心相距 20 cm	1 (每座 0.5)		
	烛台底座中心压台布中凸线	0.5 (每座 0.25)		
	两个烛台方向一致,并与杯具呈直线平行	0.5 (每座 0.25)		
牙签盅 (1 分)	牙签盅与烛台相距 10 cm	0.5 (每个 0.25)		
	牙签盅中心压在台布中凸线上	0.5 (每个 0.25)		
椒盐瓶 (3 分)	椒盐瓶与牙签盅相距 2 cm	1 (每组 0.5)		
	椒盐瓶两瓶间距 1 cm,左椒右盐	1 (每组 0.5)		
	椒盐瓶间距中心对准台布中凸线	1 (每组 0.5)		
餐巾盘花 (1 分)	在装饰盘上折,在盘中摆放一致,左右成一条线	0.5		
	造型美观、大小一致,突出正副主人位	0.5		



续表:

项    目	项目评分细则	分值	扣分	得分
倒水及斟酒 (4分)	为三位客人斟倒酒水(其中餐台长边2人,短边1人)	0.8		
	口布包瓶,酒标朝向客人,在客人右侧服务	0.8		
	倒水及斟酒的顺序为:水、白葡萄酒、红葡萄酒	0.8		
	斟倒酒水的量:水 4/5 杯;白葡萄酒 2/3 杯;红葡萄酒 1/2 杯	0.8		
	斟倒酒水时每滴一滴扣0.1分,每溢一摊扣0.2分(本项最多扣2分)	0.8		
托盘使用 (1.5分)	餐件和餐具分类按序摆放,符合科学操作	0.5		
	杯具在托盘中,杯口朝上	1		
台面创新 与综合 印象 (4分)	台席中心美化新颖、主题灵活	1		
	布件颜色协调、美观	1		
	整体设计高雅、华贵	1		
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻,姿态优美,能体现岗位气质	1		
合    计		40		
操作时间:        分            秒                                超时:        秒        扣分:        分				
物品落地、物品碰倒、物品遗漏        件                                扣分:        分				
实际得分				
备注:1.装饰盘;2.主菜刀(肉排刀);3.鱼刀;4.汤勺;5.开胃品刀;6.主菜叉(肉叉);7.鱼叉;8.开胃品叉;9.黄油刀;10.面包盘;11.黄油碟;12.甜品叉;13.甜品勺;14.白葡萄酒杯;15.红葡萄酒杯;16.水杯。				
各餐具之间的距离标准:(1)1、2、4、5、6、8与桌边距离为1厘米;(2)1与2,1与6,8与10,1与12之间的距离均为1厘米;(3)9与11之间的距离为3厘米;(4)3、7与桌边的距离为5厘米;(5)6、7、8之间,2、3、4、5之间,12与13之间的距离为0.5厘米;(6)14、15、16杯肚之间的距离为1厘米。				

## 任务四 斟 酒

斟酒也是餐厅服务的重要内容之一。要做好服务工作,掌握斟酒的技能是十分必要的。



## 一、准备工作

### (一) 冰镇

许多酒的最佳饮用温度要求低于室温。啤酒最佳饮用温度为  $4^{\circ}\text{C} \sim 8^{\circ}\text{C}$ , 白葡萄酒饮用温度为  $8^{\circ}\text{C} \sim 12^{\circ}\text{C}$ , 香槟酒和有汽葡萄酒饮用温度为  $4^{\circ}\text{C} \sim 8^{\circ}\text{C}$ , 所以要求对酒进行冰镇处理。

### (二) 温酒

某些酒品(如黄酒中的加饭酒)在饮用前酒温升高至  $40^{\circ}\text{C}$  左右喝起来更有独特滋味,这也是一种习惯做法。有些外国酒也有经升温后饮用的。

## 二、操作程序

实训开始—示酒—开瓶—斟酒—擦瓶口—实训结束

## 三、实训操作内容

实训项目	斟酒
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 斟酒姿势端正</li> <li>2. 斟酒时动作要平稳、连贯,不滴不洒</li> <li>3. 斟酒时注意斟酒量</li> </ol>
实训器具	酒杯,酒水,托盘
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤与操作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 实训准备 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 准备实训器具及酒水</li> <li>(2) 练习托盘</li> </ol> </li> <li>2. 实训开始 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 示酒:服务员左手托瓶底,右手持瓶颈,酒标朝客,让客人确认</li> <li>(2) 陈放:待客人确认酒品后,服务员将酒瓶放入酒篮或工作台</li> <li>(3) 开瓶:选用合适的开瓶器开启酒瓶,并注意动作要规范、优美</li> <li>(4) 斟酒: <ol style="list-style-type: none"> <li>①斟酒的方式</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> <p>斟酒的基本方式有两种:一种叫桌斟,一种叫捧斟。桌斟指顾客的酒杯放在餐桌上,</p>

续表:

	<p>餐厅服务员持瓶向杯中斟倒酒水。斟倒一般酒水时,瓶口应距离杯口 2 厘米左右,瓶口对准杯中心,将酒水缓缓地注入酒杯中。斟啤酒或气泡酒时应将酒水沿杯壁注入杯中。可徒手斟酒,也可使用托盘斟倒。捧斟指斟酒服务时,餐厅服务员站立于顾客右侧身后,右手握瓶,左手将酒杯捧在手中,向杯中斟满酒后绕向顾客的左侧,将装有酒水的酒杯放回原来的杯位。捧斟方式一般适用于非冰镇酒品。捧斟取送酒杯时动作要轻、稳、准、优雅大方。注意,无论采用哪种斟倒酒水的方式,其酒瓶口应与杯口保持一定的距离,以免有碍卫生及操作时发出声响</p> <p>②斟酒的标准</p> <p>斟酒的标准应视酒品的种类而定,同时各种酒品饮用时使用的杯具不同,斟酒标准也不尽相同。酒席宴会上顾客选用的酒品多种多样,酒品不同,其色泽、饮用量及使用的饮具均不同。中餐常用的酒水斟酒标准为:白酒、黄酒斟入杯中应为八分满,红葡萄酒应为 1/2 杯,白兰地酒给每位顾客斟倒量为 1/5 杯(即将酒杯斟入酒后横放时,杯中酒液与杯口齐平);西餐烈性酒斟倒量通常与白兰地相同。斟倒各种饮料时,无论中餐还是西餐,其斟倒标准均以八分满为宜</p> <p>③斟酒的顺序</p> <p>高级宴会常规的斟酒顺序是,先斟主宾位后斟主人位,再斟其他宾客位。如果同一桌宴会由两个服务员同时为客人斟酒服务时,则应是一位餐厅服务员从第一客人位开始,另一位餐厅服务员则从第二客人位开始顺时针方向依次绕台进行斟酒服务。酒席宴会上当宾主离位祝酒时,餐厅服务员应持酒跟随祝酒者身后,以便及时为宾客斟酒、续酒。当宾主离位讲话时,餐厅服务员应另备酒杯斟满酒,待讲话发言完毕时,供讲话者祝酒用。但是,在实际服务中,往往由于宴会的规格不同、服务的对象不同、民族风俗习惯不同,以及国籍的不同,斟倒酒水的顺序也灵活多样。为亚洲地区宾客斟酒服务时,如主宾是男士,则应先斟男主宾位,再为女宾位斟倒,对主人及其他宾客则可沿顺时针方向绕台依次进行斟酒服务即可,或视客人要求,先为来宾斟倒,最后为主人斟倒,以此更加表示主人对来宾的尊重。如为欧美客人斟酒服务时,则应先斟女主宾位,再斟男主宾位。宾客用餐选用了不同种类的酒水时,应按酒水的不同进行排序,如宾客选用了红葡萄酒、白酒、啤酒,这时,斟酒的顺序则应是:在客人入座前,先为顾客斟好红葡萄酒,再斟白酒,待顾客入座后方可斟啤酒</p> <p>④斟酒的时机</p> <p>斟酒时机是指宴会斟酒的两个不同阶段,即宾客在进餐开始前选定其所用的酒水,如选有白酒、红葡萄酒、啤酒及其他饮料时,一般情况下在宴会开始前 5 分钟之内将葡萄酒和白酒依次斟入每位宾客的酒杯中(斟好以上两种酒后就可请客人入座了)。待客人入座后,再依次为客人斟倒啤酒及其他饮料。宴会进行中的斟酒,应在客人干杯前后及时为宾客添斟酒水。每上一道新菜后也要斟酒水。当客人杯中酒水不足 1/3 时也要及时添斟。在客人互相敬酒时,要为敬酒的宾客及时添斟</p> <p>(5)斟酒时注意每斟倒一次,在结束时应该轻转瓶身,使瓶口酒液挂于瓶口边沿,以防滴漏</p> <p>3. 实训结束</p>
--	--



## 任务五 茶水服务

在我国宴客过程中,茶是不可缺少的。在客人到达宴会厅坐定后,服务员递上香巾,接着斟上第一杯茶,这是礼貌茶,表示欢迎。此后服务员要经常巡视客人的茶杯,及时续添,以示热情。第二次上茶、斟茶是在客人吃完咸菜品、油腻菜品或炖肉之后,送上一杯热茶,为的是让客人清清口齿,除去咸、酸、腥、腻味道,再上甜味菜品、点心及水果。因为茶助消化,所以,以美酒佳肴款待客人后,适时敬茶更显得有礼貌。

### 一、操作程序

实训开始—泡茶准备—泡茶的水温—上茶的位置与姿势—斟茶的注意事项—实训结束

### 二、实训操作内容

实训项目	茶水服务
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	掌握各种茶叶的冲泡方法
实训器具	各种泡茶茶具
实训方法	1. 示范讲解 2. 学员操作练习 3. 考核测试
实训步骤与操作标准	<p>1. 服务员应先将茶水泡好,泡茶时要注意水的温度:水温过高,茶就会带苦涩味;水温过低则难以沏开,茶叶浮而不沉,茶水不香,味不醇,淡而无味。泡茶以 70℃ ~ 80℃ 水温最好,可保持茶的味道、香气和营养。泡茶第一次冲水不宜过多,半杯较好,待茶叶发散后再冲开水,俗称“第一开”,喝起来味道最佳。泡茶以陶瓷杯(壶)为好</p> <p>2. 上茶时,茶杯的把应偏右,斟茶时,站在客人的右后侧,右脚侧身上前,一手端壶把,一手按壶盖为客人斟茶。服务员为客人斟茶宜适量,以八分满为好。斟茶后,要注意茶壶嘴应朝外放,不能朝向客人。为客人斟茶时,要注意卫生</p> <p>3. 茶要有一定的热度,不能为客人斟凉茶。另外,上茶时要按照“先宾后主”“先长辈后晚辈”的顺序,要注意礼貌,应双手将茶端到客人面前,并说“请用茶”,“酒满敬客、茶满欺人”,给客人斟茶不要斟得太满,否则是对客人不尊敬</p> <p>4. 茶的品种很多,分为红、绿、青、黑、白、黄六大类,各具特色。不同地区、不同民族、不同国家的人们的饮茶习惯不同,爱好各有千秋,所以,服务员在上茶时应注意客人的喜好,尽量“投其所好”。一般来说,亚洲人大都喜爱喝红茶、绿茶和花茶;欧洲人大多爱喝红茶,并加奶、糖等。在我国,一般北方人爱喝花茶,南方人喜欢喝绿茶和红茶,华南一带崇尚乌龙茶,西南地区喜欢沱茶,西北地区又喜爱砖茶</p> <p>5. 实训结束</p>



## 任务六 点菜服务

点菜服务是中餐服务中的重要环节,所以服务员必须掌握点菜作业程序。

### 一、操作程序

实训开始—准备点菜单—呈递菜单—推荐介绍菜肴—填写记录—复述确认—分送点菜单

### 二、实训操作内容

实训项目	点菜服务
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	熟练掌握点菜流程和要领
实训器具	菜单、点菜单、笔
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤与操作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 准备点菜单 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)准备点菜单,确保点菜单干净、清楚、整齐</li> <li>(2)点菜单通常是一式四联,并用不同的颜色加以区别。比如,收银员用白联,厨房用蓝联,酒吧用黄联,服务员用红联</li> </ol> </li> <li>2. 递送菜单 <p>客人就座后,首先了解来宾中的主人及用餐性质,然后确认客人是否开始点菜。若是的话,则事先检查一遍菜单,确保其清洁、美观</p> <p>递菜单时,动作一定要规范,音量适中,语言亲切。先将菜单第一页打开,然后按照“先宾后主,女士优先”的顺序,双手从客人右侧将菜单送至客人手中</p> <p>上身稍稍前倾,以示对客人的尊重</p> </li> <li>3. 点菜要领 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)点单之前,首先记下订单日期、本人姓名及桌号、人数,若是加单应标上加单符号</li> <li>(2)在为客人点单前,应留有一定的时间让客人翻看菜单。比如,可先离开 1~2 分钟,或站在客人的前侧面距离 1~2 米的地方,不要让客人有被催促的感觉</li> <li>(3)点菜时站在客人旁边半步距离的地方,身体微微向前倾斜,眼睛注视客人,听清客人所点菜名,适时帮助客人选择食品和主动推荐介绍食品</li> <li>(4)服务员首先应熟悉菜单上各类菜式的名称及价格,并知其烹调方法及特色,以便做介绍与解说。同时,了解清楚当天特色菜的名称、价格,厨房没有哪些原料或不能做哪类菜式</li> </ol> </li> </ol>

续表:

	<p>(5) 特殊食品应介绍特色之处,所需火候、配料及调料,并问清客人能否接受。推荐介绍酒店特色菜,根据客人的心理需求,尽力向客人推销本餐厅的时令菜、特色菜、名菜、畅销菜和精品菜,当好客人的参谋</p> <p>(6) 提出建议时不宜提供太多的项目,以免让客人无所适从,也会浪费个人的工作时间;同时,对于需要等候较长时间的菜肴应事先向客人说明,以免引起误会</p> <p>(7) 若客人有特殊要求,应在订单上清楚注明,并告知传菜服务员,以便引起重视</p> <p>(8) 点菜时,服务员应根据客人人数为客人合理配份,当好客人的参谋</p> <p>比如,4~5 位客人或以下的,可推荐 4 道菜以及 1 道主食品,规格为小盘分量;若是 6 位客人,推荐 4~6 道菜以及主食品、甜品或水果各 1 道,规格为小盘分量;若是 6~8 位客人,推荐 6~8 道菜以及主食品、甜品或水果各 1 道,规格为中盘分量;若是 9~10 位客人,则可推荐 8~10 道菜以及主食品、甜品或水果各 1 道,规格为大盘,若是 9 位客人,个别菜用中盘分量就可以了;若是 11~12 位客人用餐,那就推荐 10~12 道菜以及主食品、甜品或水果各 1 道,规格为大盘分量</p> <p>4. 接受点菜</p> <p>(1) 询问客人可不可以点菜,如果可以,记清客人所点菜及酒水</p> <p>(2) 搞清客人需要的酒水和菜品的规格、种类、加工方法及要求,不要自认为清楚了,而不去征求客人的意见</p> <p>有些菜品在加工前应进一步请客人确认,并让客人看到实物。有些酒店或餐厅将海鲜、菜品等食物直接展示给客人,明码标价,让客人自己选择,从而减少了点菜中的麻烦</p> <p>点菜出现错误时,服务员不要强调理由,更不能与客人争执。如果确实是客人的错误,应婉转地向其解释,避免矛盾激化,同时积极为客人着想,帮助其寻找解决问题的办法,把客人的损失降到最低;如果不是客人原因造成的,服务员更不应该将责任推向客人,让其承担损失,而应主动承担责任,以便取得客人的谅解</p> <p>(3) 若客人赶时间,则要主动推荐一些快捷易做的食品</p> <p>5. 填写菜单</p> <p>已建立点单系统的餐厅,可以使用电脑填写菜单;也可以使用点菜单填写,然后到系统旁输入</p> <p>(1) 填写清楚客人就餐人数、台号、日期和具体点菜时间、点菜项目及服务员姓名</p> <p>(2) 如客人声明,则注明客人结账形式</p> <p>(3) 贵宾、住店客人等要加以注明</p> <p>(4) 填写菜单时,字迹一定要清楚、端正,并注明客人的特殊要求</p> <p>(5) 各菜式应分栏填写,酒水单另开,写单时菜单不可高过客人的头顶,但也不能放在餐桌上填写</p> <p>6. 复述菜单</p> <p>(1) 待客人点完菜,应清楚地重复一遍客人所点菜肴内容,待客人确认后说:“谢谢,请您稍等。”</p>
--	---



续表:

	<p>(2) 复述完毕,再次确认,在订单的右上角注明订单的时间,以便查询</p> <p>(3) 收回菜单并向客人致谢,同时请客人稍等,说明大致的等待时间</p> <p>(4) 适时把菜单送回迎宾台</p> <p>7. 分送点菜单</p> <p>客人点好菜后,负责点菜的服务员要及时将菜单分送至各点。比如,白色联送收银结账,蓝色联送厨房制作食品,黄色联送至传菜部,红色联留底核对</p> <p>8. 实训结束</p>
--	---

### 【知识链接 2-1-2】

## 菜单内容的介绍

服务员在向客人介绍菜品特点时,可根据菜品的不同特点,各有侧重地介绍。

### 1. 介绍原材料的特点

当向客人报出菜品名称后,应将菜品所用主要原材料向客人进行介绍,使客人在选择消费时更具有直观性。

### 2. 介绍烹调方法特点

向客人介绍烹调方法,同时也是一个向客人宣传烹调技艺的过程。如对炸、氽、烤、烧等不同烹调方法的介绍,提供给客人未尝先知的服务。

### 3. 菜品特色的介绍

向客人进行菜品特色的介绍,使客人对食品产生兴趣,从而提高客人的认选率。

### 4. 介绍菜品口味特点

将不同菜品的不同口味逐一向客人进行介绍,这样就可以给客人创造多种选择的余地,从而满足客人不同的需求。

### 5. 介绍特殊食用方法

有些菜品则需要配以各种不同的调料及佐料,这类菜品,餐厅服务员要将具体的食用方法向客人进行介绍,以达到菜品的最佳食用效果。同时,对如烤、拔丝、涮、煎等这些特殊食用方法具体食用过程进行介绍也是挑动客人进餐情绪的一个法宝。



## 任务七 上菜、分菜服务

### 一、上菜服务

上菜是每个餐厅服务员必须掌握的基本技能之一,它不只是一种简单的服务操作过程,而且涉及传统习惯、礼貌礼节等,因此一定要用心掌握。

### (一) 菜肴摆放要求

#### 1. 一般菜肴摆放

菜肴摆放是将上台的菜肴按一定的格局摆放好,摆菜的基本要求是:既尊重主宾,又方便食用;既讲究造型艺术,又要注意礼貌。

(1)中餐宴会的大拼盘、大菜中的头菜,一般要摆放在桌子的中间,并将菜的观赏面朝向主宾。如用转台,要先摆到主宾面前,介绍菜名,突出主菜的目的。

(2)比较高档的菜,有特殊风味的菜,或每上一道新菜,要先摆到主宾位置上,在上下一道菜后顺势散摆在其他地方,这些菜的观赏面均朝向四周客人。将桌上菜肴做位置上的调整,使台面始终保持美观。

(3)各种菜肴要对称摆放,要讲究造型艺术。菜肴对称摆放,指的是菜肴的色彩、形状、盛具等几个方面要讲究对称。同时还要注意荤素、颜色、口味的搭配和间隔,盘与盘之间距离相等。

#### 2. 整形菜肴摆放

在上菜时遇上整鸡、整鸭、整鱼时,中国传统的礼貌习惯是“鸡不献头,鸭不献掌,鱼不献脊”,即上菜时将其头部一律向右,脯(腹)部朝向主人,表示对客人的尊重。

#### 3. 应注意的问题

(1)上菜时机。上菜的最佳时机是在前一道菜接近吃完时,将新的一道菜肴送至餐桌上;如遇宾、主讲话或离桌敬酒时不宜上菜,应等讲完话或敬完酒回位后再进行上菜。

(2)上菜位置。中餐宴会上菜一般选在陪同和翻译之间,并始终保持在一个位置。

(3)上菜时应注意菜肴的位置与方向。上菜时应将冷荤主盘正面及热菜正面朝向第一主人位,其他菜肴上桌时也应将菜面朝向四周,使所有上桌的菜肴均形成正面向客。如果有的热菜使用长盘,其盘子要横向朝主人。总之,要保持桌面整洁美观。

(4)上菜的卫生要求。上菜前要检查菜盘是否干净,是否有破损,如果菜盘不干净或有破损,必须进行更换。上菜时,手指不可伸进菜盘内。

### (二) 操作程序

实训开始—上菜操作的位置—上菜程序—实训结束

### (三) 实训操作内容

实训项目	中餐上菜服务
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉上菜的位置及站位方式</li> <li>2. 熟悉中餐宴会上菜程序</li> <li>3. 掌握上菜时机</li> <li>4. 了解上菜服务礼节</li> </ol>
实训器具	托盘、各类菜盘

续表:

实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤与操作标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上菜的位置 上菜一般应从客人的左边上,即在空位或陪同人员与翻译之间进行,以不打扰主人和主宾为原则。同时,要避免影响客人用餐或将汤汁洒在客人身上</li> <li>2. 上菜的顺序及具体要求 各地因饮食习惯不同其上菜顺序也不同。一般北方地区上菜时,其基本原则是:先凉菜,后热菜;先咸味菜,后甜味菜;先佐酒菜,后下饭菜;先荤菜,后素菜;先优质菜或风味菜,后一般菜;先干菜,后汤菜;先浓味菜,后清淡菜;先菜肴,后点心、水果。不过,服务员在具体操作时,要根据餐饮的类型、特点及客人的需要进行具体处理 (1)第一道菜上冷盘,以在开席前几分钟端上为宜。当来宾吃去其 2/3 左右,就上第一道炒菜(在上炒菜前,应更换一次骨盘),把菜放在主宾前面,将没吃完的冷盘移向副主人一边 (2)热菜一道一道地上,先上名贵的菜肴,如鱼翅、海参、燕窝等,再上一般的肉类、禽类、蔬菜、汤、点心、米饭和甜菜,最后水果。同时注意上菜的节奏:小桌菜肴一般 15~20 分钟上齐,大桌菜肴一般 30 分钟上齐;或者以客人需求为准,灵活掌握 (3)如果来宾进餐速度快,就需通知厨房快出菜,防止出现空盘、空台的情况。同时,第一道大菜过后,应视情况上一道点心,或上第二道大菜 (4)上点心的顺序,每个酒店餐厅有所不同:有的在汤后面上,有的将第一道咸点提前到第一道大菜后面上,有的咸、甜点心一起上,有的咸、甜点心岔开上。一般来说,点心在饭后上不太适合。席间喝酒需要吃点主食对身体有益</li> <li>3. 上菜方法 餐厅服务员将菜肴放在托盘内端至桌前,左手托盘,右腿在前,插站在两位客人座椅间,侧身用右手上菜,把菜品送到转台上,清晰报出菜品名称,然后按顺时针方向转至主宾面前。上最后一道菜时应报菜已经上齐,请客人慢用</li> <li>4. 实训结束</li> </ol>

## 二、分菜服务

### (一)分菜前的准备工作

1. 分菜餐具的准备。分炒菜前,应准备相应数量的餐碟;分汤菜前,应准备相应数量的汤碗和长把汤匙;分蟹类菜肴时,应准备相应数量的餐碟与蟹钳等。

2. 分菜工具的准备。分菜前要准备好餐刀、餐叉、餐勺、筷子、汤匙、垫布及布巾等。

3. 菜肴展示。值台服务员在分菜前,应将菜肴端至客人面前进行展示。展示的同时,要向客人介绍菜肴的特点、烹调方法等有关内容。

## (二) 分菜的方式

分菜有三种方法,即餐台分菜、分菜台分菜和厨房分菜。前两种分菜服务是在客人面前操作,要求服务员技术要强。

## (三) 分菜的注意事项

1. 分菜服务时,餐厅服务员站在宾客的左侧,站立要稳,身体不可斜靠在宾客身上。
2. 分菜服务时,呼吸要均匀,可以边分菜边介绍菜肴的名称、特色、风味、营养、典故等方面的内容。讲话时不可离客人太近,鼻口部位要避开菜肴。
3. 分菜要掌握好分量,做到分菜均匀,质量相同,先分到的与后分到的菜量相等,主人与客人的菜肴相同,以免使客人产生误解。
4. 分菜分汤时,应做到一叉准、一勺准,不可一叉或一勺菜同时分给两位宾客,更不可将分多的菜肴当着客人的面再取出补给分得少的客人,这是不礼貌的。
5. 分菜时不可隔人分让,更不可反手分让。
6. 分高档菜肴时,应一次分均分光。分一般菜肴时,应分掉约 $\frac{4}{5}$ ,留下约 $\frac{1}{5}$ ,以备客人添用。
7. 分菜时一旦将菜掉在餐桌上时,不可用手直接拿掉,更不可将其放回原菜盘内,而应用餐巾布包裹后拿走,并清理好桌面。

## (四) 操作程序

实训开始—准备分菜用具—站位—分菜—实训结束

## (五) 实训操作内容

实训项目	中餐分菜服务
实训时间	实训授课 1 学时,总计 40 分钟,其中示范讲解 10 分钟,学员操作练习 25 分钟,考核测试 5 分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握各种分菜用具的用法</li> <li>2. 操作动作敏捷规范,操作卫生</li> <li>3. 菜肴分配均匀,装盘整洁</li> </ol>
实训器具	分菜叉、勺,公用勺、筷,长柄勺,分鱼刀,相应菜肴
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>

续表:

实训步骤与操作标准	<p>1. 餐台分菜法</p> <p>(1)分让式餐台分菜。分菜服务时,餐厅服务员左手垫上餐巾布,将菜盘托起,右手拿分菜用的餐叉、餐勺进行分让</p> <p>(2)2人合作餐台分菜。2人合作分菜是指分菜时由2名服务员配合操作,即1名服务员负责分菜,另1名服务员负责为宾客递送分好的菜肴。分菜时,1名服务员站在翻译或陪同之间的位置上,右手持餐叉、餐勺盛取菜肴,左手持长把勺接挡下方,以防止菜汁滴落在台面上。另1名服务员站在宾客的左侧,把餐碟递给分菜的服务员,待菜肴分好后,将餐碟放回宾客面前</p> <p>(3)将分好的菜肴按先宾后主的顺序依次递送</p> <p>2. 分菜台分菜法</p> <p>(1)将菜肴放在桌上向客人展示并介绍菜名、特色</p> <p>(2)将菜肴撤到工作台快速均匀地分到各餐盘中,分菜时要求快速、均匀</p> <p>(3)分好后,将装菜碟放在托盘内,从客人右侧送上。端托则在宾客的左侧递送到宾客面前</p> <p>3. 实训结束</p>
-----------	--

### 【知识链接 2-1-3】

## 特殊菜肴的分让

### 1. 分让汤羹

- (1)准备好干净的小汤碗、汤匙。
- (2)在分让汤羹时,拿小汤碗的手不能伸进碗里,用大拇指肚和小指扶住碗壁,用其余三指托着碗底。

### 2. 分让拔丝菜肴

- (1)用大汤碗盛放 2/3 冰水,并配垫盘。
- (2)分让时用公用筷(银勺)将菜肴夹起,有意拔高至桌面 30 cm 左右,以方便客人观赏拔出糖丝,然后迅速将拔丝食品放入冰水中浸一下,使其冷却。
- (3)取出冰水中的拔丝食品依次从客人右侧放入客人盘中。同时,要注意拔丝的效果,分让动作要敏捷、连贯、优美,做到即拔、即上、即浸、即食。

- (4)注意不要把糖丝粘到其他餐具或桌面上。

### 3. 分让鸡、鸭等整形菜肴

- (1)先用刀、叉剔去骨头。
- (2)分让时,要按鸡、鸭类菜肴的自身结构来分割及分派,要保持其形状完整和均匀。
- (3)一般头尾不分派,由客人自行取用。

#### 4. 分让鱼类菜肴

- (1) 服务员先将鱼身上的配料拨到一边,左手持叉,右手持刀。
- (2) 用叉轻压鱼背,避免鱼在盘中滑动,注意叉不可叉进鱼肉中。
- (3) 用刀顺脊骨或鱼中线将鱼肉划开,露出整条鱼骨。
- (4) 用叉轻压鱼骨,用刀将鱼脊剔出。
- (5) 将鱼骨放入服务盘中,将鱼肉恢复原样,浇上原汁。
- (6) 不要将鱼肉碰碎,要尽量保持鱼的原形。
- (7) 如需分菜,要用餐刀将鱼肉切成若干块,按宾主先后次序分派;如鱼块带鳞,要将带鳞部分紧贴餐碟,鱼肉朝上。

#### 5. 分让烤乳猪

- (1) 用刀片分。
- (2) 先片下外皮,片下后原样复原,打上菱形花刀片后,端上餐桌。
- (3) 片肉如上。

#### 6. 分让冬瓜盅

- (1) 冬瓜盅是夏令名菜,带皮的炖品,由于瓜身高,一般要分两次分派。
- (2) 第一次先用服务勺将冬瓜肉和盅内配料汤汁均匀分给客人。
- (3) 由于分让后的瓜皮很薄,容易破裂,所以必须横切上部瓜皮再进行第二次分让。



## 任务八 预 订

### 一、预订业务的重要性

预订业务是餐饮服务工作的第一环节,是争取客源的第一步。餐饮的预订分为宴会预订和零点餐餐位的预订。宴会预订过程既是产品的推销过程,又是客源组织的过程,所以宴会预订显得更为重要和复杂。

### 二、预订方式

#### (一) 电话预订

最为便捷直接的预订方式。

#### (二) 接待来客预订

最有效的预订方式,对预订员的接待礼仪要求更高。

### 三、操作程序

实训开始—接受预订—实训结束



#### 四、实训操作内容

实训项目(一)	零点餐厅预订
实训时间	实训授课1学时,总计40分钟,其中示范讲解10分钟,学员操作练习25分钟,考核测试5分钟
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 热情应接</li> <li>2. 仔细倾听</li> <li>3. 认真记录,正确无误地记录预订日期和时间,出席对象、人数,餐饮标准和要求,预订单位和地址,联系人姓名和电话</li> <li>4. 礼貌道别</li> </ol>
实训器具	预订台和餐椅2把、预订登记本或电脑预订表、电话机
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 示范讲解</li> <li>2. 学员分组操作练习</li> <li>3. 考核测试</li> </ol>
实训步骤 与操作标准	<p>(一)接受电话预订</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 预订员在电话铃声响起三声之内拿起电话,根据时间向客人问好(早上好、中午好、晚上好),然后报餐厅名称</li> <li>2. 礼貌询问客人姓氏、预订日期、单位、人数、餐标、用餐时间、付款方式、有无特殊要求等</li> <li>3. 以姓氏称呼客人,根据客人要求建议预订的座位或包间号(名称),留下客人联系方式(电话号码),并做好“用餐预订登记表”记录</li> <li>4. 如遇客人预订时间或地点与其他预订有冲突,询问客人可否改期或更换地点,如客人不同意,可征求客人意见,留下电话或其他联系方式,以便餐厅原有预订取消或变更,可在第一时间内通知客人并帮其安排</li> <li>5. 礼貌地道别,在客人挂掉电话之后才能挂断电话</li> <li>6. 如客人在预订时间未到,打电话向客人确认</li> </ol> <p>(二)接待来客预订</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当客人来到订餐台时,预订员热情礼貌地向客人问候“您好,先生/女士”</li> <li>2. 当得知客人预订时,需主动报上自己姓名,双手呈递名片</li> <li>3. 请客人入座,迎宾员倒上茶水</li> <li>4. 询问客人预订时间、宴会形式、特殊要求、宴会标准、客人姓名及单位名称</li> <li>5. 对于无法满足要求的应婉转回绝或向上级汇报、请示,妥善解决</li> <li>6. 根据客人的要求(如人数、环境要求等),建议客人预订大厅或是不同风格的包间,如需要可带客人参观或由客人自选包间</li> <li>7. 若需提前准备菜品或需备其他特殊用品的预订,餐厅根据情况而定,适当收取客人的订金,订金由收银员收取并交财务部保存,并出具订金收条,一式两份</li> </ol>

续表:

	<p>8. 确认预订后,留下客人联系方式(电话号码),并做好“用餐预订登记表”记录</p> <p>9. 如遇客人预订的时间或地点与其他预订有冲突,处理方法同前</p> <p>10. 向客人致谢,送客人至餐厅门口</p>
实训项目(二)	宴会预订
实训时间	实训授课1学时,总计40分钟,其中示范讲解10分钟,学员操作练习25分钟,考核测试5分钟
实训要求	做好预订登记且要准确
实训器具	预订登记相关表格
实训方法	<p>1. 示范讲解</p> <p>2. 学员操作练习</p> <p>3. 考核测试</p>
实训步骤 与操作标准	<p>1. 实训前</p> <p>(1)准备相关器具</p> <p>(2)熟悉预订程序</p> <p>2. 实训开始</p> <p>(1)接受预订:在宾客询问前,应掌握本饭店宴会厅情况;洽谈宴会业务时,按照宴会预订表的内容向顾客了解所有的细节,尽量满足宾客的要求</p> <p>(2)填写预订单:根据面谈细节所得到的信息逐项填写</p> <p>(3)填写宴会安排日记簿:填写要详细</p> <p>(4)签订宴会合同书:已经安排确认好的宴会,应迅速与宾客签订合同书,并收取一定的预订金,以确保宴会预订的成功率</p> <p>(5)跟踪查询:如果是提前较长时间预订的宴会则要主动保持联系,进一步确定相关细节</p> <p>(6)确认和通知:在宴请活动前两天,必须设法与顾客联系,进一步确认所有预订事宜</p> <p>3. 实训结束</p>



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 托盘分为轻托和\_\_\_\_\_两种。
2. 餐巾折花根据盛装的器皿来分,有\_\_\_\_\_花和\_\_\_\_\_花。
3. 餐饮服务技能主要包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等。
4. 宴会斟酒的顺序是先斟\_\_\_\_\_位,后斟\_\_\_\_\_位,按\_\_\_\_\_时针方向依次斟倒。
5. \_\_\_\_\_是餐饮服务工作的第一环节,是争取客源的第一步。

## 二、选择题

1. 铺台布是餐厅服务员必须掌握的一门技术。餐厅铺台布的方法一共有三种:中式撒网式、( )和西式抖铺式。

A. 推拉式      B. 平铺式      C. 抖铺式      D. 肩上式

2. 斟酒的基本方法有( )和徒手斟酒。

A. 旁桌斟酒      B. 托盘斟酒      C. 桌边斟酒      D. 吧台斟酒

3. 餐饮预订最直接的预订方式是( )。

A. 传真预订      B. 电话预订      C. 到店预订      D. 网络预订

4. 餐厅点菜单最好使用( )。

A. 两联单      B. 三联单      C. 四联单      D. 五联单

5. 茶的品种很多,一般有红、绿、青、黑、白和黄六大类。服务员在上茶时应注意客人的喜好,欧洲人喜喝( ),中国南方人喜喝( )。

A. 花茶、绿茶      B. 绿茶、青茶      C. 黄茶、红茶      D. 红茶、绿茶

## 三、简述题

1. 简述在酒水服务时,常见酒水的最佳饮用温度。

2. 简述餐厅点菜服务的工作流程。

3. 简述上菜服务时,上菜的顺序和操作方法。



## 综合实训

一、请设计点菜服务业务的场景,并分组进行角色模拟。

实训目的:通过实训教学,使学生了解和掌握菜肴的基本知识和点菜的步骤、技巧。

实训指导:1. 讲解。

2. 模拟点菜情景。

考核要求:1. 掌握菜肴的基础知识。

2. 了解点菜步骤和点菜要求。

3. 正确填写点菜单。

4. 有一定的点菜技巧和应变能力。

二、请设计电话预订业务的场景,并分组进行角色模拟。

实训目的:通过模拟训练,让学生掌握接听电话的礼仪以及正确地为宾客预订餐台位。

实训指导:1. 掌握电话接听礼仪。

2. 了解餐厅餐台位分布情况。

3. 掌握电话预订信息的要点。

考核要求:1. 电话接听礼仪规范性。

2. 记录宾客预订信息的正确性。

3. 安排台位的合理性。

## 项目二 餐饮对客服务业务

### 学习目标

1. 知识目标:全面掌握酒店餐饮各营业点的服务基础知识,学习各类餐厅开展对客服务的工作规范和服务标准,为胜任服务工作奠定理论基础。
2. 能力目标:通过系统学习和仿真模拟训练,熟练掌握各类餐厅的服务工作流程和服务标准,顺利完成各项服务工作,胜任各餐厅相关岗位工作。
3. 素质目标:达到合格员工的基本素质要求,同时具有创新和提升的工作能力,具备初中级餐饮管理人才的潜质。
4. 思政目标:通过掌握零点及各类型宴会服务接待流程,让学生掌握服务流程标准化,服务客情个性化,服务理念时代化;培养学生社会主义核心价值观。培养学生的职业能力和职业品质,帮助学生树立“工匠精神”。

### 重点、难点

中餐零点餐厅午晚餐服务流程、中餐宴会服务接待。



### 任务一 零点餐厅服务

#### 一、零点餐厅的特点

零点餐厅是指宾客自行安排,随点随吃,吃完自行结账的餐厅。宾客到餐厅临时点菜的服务方式,称为零点服务。零点餐厅通常设置散台,并接受预约订餐。

零点餐厅菜式品种较多,以供应日常的三餐饮食为主。又分为:正餐厅、茶市、小吃店、咖啡厅等。正餐厅经营午、晚餐饮食,菜点、酒水品种多,消费层次偏中、高档。茶市经营早点或夜宵饮食,以供应中国特色的茶品、点心为主,也是人们聊天、休闲、待客的场所。小吃店一般经营早餐饮食,但也有全天经营的,以面粉制品及风味小吃为主要品种,其消费层次偏中、低档。咖啡厅经营一日三餐,所供应的都是一些简单的西餐食品,如快餐、饮料、甜品等,它也是人们会客、交际的场所,其消费档次偏中、低档。

饭店设有大小不一、风格不同的零点餐厅,以适应不同类型客人的消费需求。作为餐厅服务员需掌握以下服务技能:为客人预订餐位、迎接客人准备、迎接客人服务、帮助

客人选择菜肴与上菜、餐间巡台服务、结账与收银、送客与收尾、管理日志填写等。

由于零点餐的主要任务是接待零星宾客就餐,宾客到达时间交错,就餐时间不统一,随点随吃;宾客构成复杂,口味爱好、就餐习惯和用餐需求不同;服务员一般要服务多个餐台,每一餐台的宾客不全是一批来的,餐厅接待工作量很大。这就要求服务员要有全面的服务知识和服务技巧,要做到眼观六路、耳听八方,做到接一安二招三顾四;及时了解当天厨房的供应情况、菜肴的烹饪时间和基本方法、客人口味特点和基本心理需求,提高推销能力;在预订、迎客、点菜、开单、上菜、结账、送客等环节中,做到迅速、快捷,及时处理各种应急情况,有条不紊地接待每一台、每一批就餐宾客,给宾客提供最佳服务。

## 二、零点餐厅的业务流程

零点餐厅服务程序可分为餐前准备、开餐服务、就餐服务和餐后服务四个主要环节。

### (一) 餐前准备

#### 1. 预订餐位

宾客预订餐位常采用当面预订或电话预订的方式。服务员要记录宾客用餐的日期与标准;用餐的人数;是否在吸烟区或非吸烟区;餐标、菜单与酒会的确定;订餐人的姓名、单位、联系电话及单位电话;宾客的特殊要求和其他服务项目。

预订餐位过程中,服务员要主动对宾客强调时间的重要性,告诉宾客为其保留座位的时间,过期将作废;更改宾客的预订时间必须取得宾客的同意。预订过程中要求服务积极主动,以良好的态度尽量满足宾客需求。

接受预订后填写预订单,订好菜单的预订应通知餐厅经理、厨师长、采购部门;未订标准的预订通知餐厅;有特殊要求的,要及时通知餐厅总领班和厨师长。

零点餐厅预订登记本一般每月一本,用后存档。

#### 2. 召开餐前短会

即以列队站立形式由主管或领班召开的简短的班前会。总结前一天的工作,介绍当日情况,强调注意事项,分派任务,检查仪容仪表,激励员工,形成营业气氛。

通常零点餐餐前准备工作还有以下几项内容:餐厅环境卫生、餐厅家具、餐具卫生;餐具的准备工作;服务用品的准备工作;酒水饮料的准备工作;菜单的准备;服务人员个人卫生的准备。

按零点餐要求摆好台,工作台备足各种用品用具;熟悉当天菜品及酒水的供应品种和数量,准备好各种单据;整理好个人仪容仪表,做好自查,接受领班检查。

### (二) 开餐服务

开餐前 15 分钟,值台员面带微笑地站在规定位置上迎候宾客;见到宾客到来,要主动迎上前问候,应用礼貌用语“先生(小姐)中午(晚上)好,欢迎光临”,同时接过宾客衣

帽、物品依次放好,拉椅让座,用礼貌用语“您请坐”。如有小孩,应立即送儿童椅。

送上热毛巾,在宾客的右后侧斟倒礼貌茶。请宾客点菜,询问需要何种酒水。

填写完点菜单(一式四联),第一联交收银员,第二联让收银员盖过章后,由传菜员交厨房或酒吧作为取材料和饮料的凭证,第三联交传菜员划单用,此联可留存备查,第四联留存客用或服务员工划单。

### (三)就餐服务

点菜后 10 分钟要出第一道热菜,热菜由传菜员送进餐厅,再由值台员把菜送上桌,并报菜名;每上一道菜,要在该台的菜单上划去此菜名;上第一道热菜时,在客人只吃饭、不喝酒的情况下,主动征询宾客是否上面点;上带壳的食品,要跟上毛巾(或洗手盅);上带汤汁的菜或大盘菜时,要加公勺。

席间服务过程中,服务员要严守自己的工作岗位,按要求站立,面带笑容,并在宾客的餐桌旁边巡视,离宾客桌面 1.5 米处,应用眼光注视全部宾客的情况,出现问题及时处理,以便随时为宾客服务;及时为宾客添斟酒水,更换餐碟,如宾客的餐碟有 1/3 杂物,要及时撤换;服务中要保持转台、餐台的整洁;为宾客提供点烟服务,撤换烟灰缸,不超过 3 个烟头,同时收去餐桌上的空酒瓶和菜盘等;点菜后 30 分钟,应检查宾客的菜是否上齐。

宾客进餐中,应主动征询宾客意见,是否需要加些什么;要经常为宾客加满茶水,饭后要换上热茶;宾客吃完饭,主动向宾客介绍水果和饭后甜点。宾客席间离座,应主动帮助拉椅、整理餐巾;待宾客回座时应重新拉椅、整理餐巾;宾客祝酒时,服务员应立即上前将椅子向外稍拉,坐下时应向里稍推,以方便宾客站立和入座;根据宾客要求上饭、面点、汤,要先分汤,再将面点规整地摆上转台;上水果前,撤去所有餐具,换上干净盘子,视情况摆上刀叉等,端上水果。整个服务过程,值台员必须坚守岗位。

### (四)餐后服务

1. 宾客用餐完毕,送香巾,并征求宾客意见,对宾客提出的意见要虚心接受,记录清楚,并表示感谢;为客人拉开座椅让路,递送衣帽、提包,在宾客穿衣时主动配合协助;送客道别。

2. 宾客离开后,要及时翻台;收台时,按收台顺序依次先收玻璃器皿、银器、口布、毛巾、烟灰缸,然后收去桌上的餐具;整理清洁餐桌,使其恢复原样,迎接下一批客人。

## 三、中餐零点餐厅的服务

我们通常将为中餐厅就餐的散客服务称为中餐零点服务。

### (一)中餐零点餐厅早餐服务

中餐零点早餐以早茶形式供应点心、粥、面等品种,由宾客自行挑选,服务员记录点心卡,按卡结账。服务员应做好以下工作:



### 1. 餐前准备

#### (1) 餐前短会

即以列队站立形式由主管或领班召开的简短的班前会。总结前一天的工作,介绍当日情况,强调注意事项、VIP 宾客的接待要求,分派任务,检查仪容仪表,激励员工,形成营业气氛。

#### (2) 清洁工作

按餐厅卫生要求,对地面、墙壁、餐厅椅、备餐台、绿化带等进行清扫整理,使环境整洁、幽雅。

#### (3) 准备物品

备好宾客就餐所需的餐具,包括杯、碟、碗、筷、勺、牙签筒、烟灰缸等。准备各种服务用品,如托盘、服务巾、点菜单、笔、开瓶器等。备好调味品、茶叶、开水、小毛巾等开餐物品,并检查其质量。

#### (4) 铺设餐台

按照早餐摆台的规范进行。

#### (5) 了解情况

服务员要了解当天的预订情况、宾客的特殊要求、点心供应品种及特色菜肴等。

#### (6) 检查设备

开餐前检查所有照明设备、空调及音响设备是否正常,发现问题及时报修。

#### (7) 全面检查

准备工作完毕后,服务员自查,并由主管或领班进行抽查或全面检查,内容包括:餐厅的布置、环境卫生、餐具的配备与摆放、服务员的仪容仪表及精神状态等。

### 2. 开餐服务

#### (1) 迎宾工作

开餐前 5 分钟,服务员站在分管的岗位上等候开餐,准备迎接宾客。当宾客进入餐厅时,迎宾员要面带微笑,恭候宾客的到来,端正站立,不倚靠物体,双脚不可交叉,双手自然交叠在腹前,礼貌问候,问清是否有预订和用餐人数后将宾客引领到合适的餐桌就座。值台服务员上前问好,协助迎宾员为宾客拉椅让座。

#### (2) 餐前服务

调整餐位。根据客人人数增减餐椅以及使用托盘增、撤餐茶具。递巾送茶。从宾客右侧递送小毛巾,礼貌询问宾客喝什么茶,介绍茶叶品种,按需开茶。为客人开茶时,注意卫生,不能手抓茶叶往茶壶里放,应用茶勺按茶位放茶,注意茶叶量。在客人右侧按规范斟倒第一杯礼貌茶:右手执壶,左手自然下垂或托托盘,杯中茶水斟八分满为宜,不宜太满。填写点心卡:根据客人人数填写点心卡,记上台号、茶位,签上服务员姓名,把点心卡送上餐桌。在客人右侧操作撤收筷套,收回小毛巾。

### 3. 就餐服务

开好茶位后,推销员分别将各种早茶车推至宾客面前,介绍当天供应的点心品种。

客人要点心后,要迅速服务并在点心卡上记录或盖印章。勤巡视、勤斟茶、勤换烟灰缸,及时收走空笼空盘,保持台面整洁。当茶壶中剩 1/3 茶水时,应为客人添加茶水,切忌茶壶内茶水已空才添加或在客人面前或餐桌上用水壶加开水。发现茶色较浅时,可酌情往茶壶内加点茶叶。收空笼空盘时,注意核对点心卡上是否有相应印章。

#### 4. 餐后服务

宾客示意结账时,应迅速将点心卡交收银员计算汇总,并备好账单,按规范为客人办理结账手续。要注意同桌中是否有搭台的宾客,若有则应分清账单,不可错单、漏单和走单。宾客离座时,帮助拉椅,提醒客人带好随身物品或打包食品,再次致谢并与客人道别。

检查是否有客人遗留物品,如有则立即还给客人或交餐厅经理处理,迅速整理餐椅、清理台面,先收餐巾和小毛巾,再收茶具和其他餐具。注意分类摆放。台面清理后,重新摆台,准备迎接下一批客人。早餐结束,所有客人离开餐厅后,清理餐厅卫生,按零点午餐要求摆台,并做好接待前的准备工作。

#### (二) 中餐零点餐厅午晚餐服务

按照中国人的习惯,中餐的午、晚餐比较正式、隆重,消费水平相对较高,因此对于餐厅而言,午、晚餐的服务是非常重要的,服务程序比早餐烦琐。

##### 1. 餐前准备

###### (1) 餐前短会

通报当日客情,分配任务,强调当日营业注意事项、VIP 宾客的接待要求等。

###### (2) 清洁工作

按餐厅卫生要求进行清扫整理。

###### (3) 准备物品

备好酒水、饮料、茶叶、开水、各种佐料、开餐物品,将服务用品、备用餐具摆放在规定的位置,要求摆放整齐美观,方便使用。

###### (4) 铺设餐台

按照午、晚餐摆台的规范进行。

###### (5) 了解情况

服务员要了解当天菜肴和酒水的供应情况,包括时令菜、风味菜、当日厨师长特别推荐菜,特别是当日急推菜、断档菜等,以便做好解释和推销工作。

###### (6) 检查设备

开餐前 1 小时检查所有电器设备是否正常,发现问题及时报修。

###### (7) 全面检查

准备工作完毕,要对餐厅环境布置与卫生、餐具的配备与摆放、设备运转情况及宾客预订落实、服务员仪容仪表等项目进行全面检查,之后进入营业状态。

## 2. 开餐服务

### (1) 热情迎宾

开餐前 5 分钟,迎宾员和服务员各就各位,准备迎接客人。当客人进入餐厅时,迎宾员要面带微笑,礼貌问候,并问清是否有预订和用餐人数,然后按规范引领宾客到合适的餐位。

### (2) 合理引座

引领座位时要根据宾客的情况灵活处理。要根据宾客特点引领到不同的服务区域,以保证服务质量。具体做法如下:

- ①先到的宾客安排在靠窗或靠门的位置,以招徕客人。
- ②按照一批宾客的人数多少去安排大小合适的餐桌。
- ③服饰漂亮的客人可以安排在餐厅中心引人注目的位置。
- ④情侣尽量安排在安静及景色优美的位置。
- ⑤老年人及身体欠佳的宾客,尽可能安排在远离空调吹风口及距餐厅门口较近的位置。
- ⑥将行动不便的宾客安排在方便宾客就餐的位置。
- ⑦外向型的宾客安排在靠里面或包房,以免影响他人。
- ⑧儿童要送上儿童椅,换上不易打碎的餐具。
- ⑨一张餐桌最好安排同一批宾客就餐。
- ⑩客满后,将等候的宾客安排在休息厅,并提供茶水和报纸杂志;根据到达和登记时间顺序,安排入座;如宾客不愿等待,主动推荐到饭店其他餐厅就餐。

### (3) 拉椅让座

迎宾员将宾客带到合适的餐台后,值台服务员应主动上前问好并协助迎宾员为客人拉椅让座。

### (4) 餐前服务

- ①增减餐位。服务员视客人人数多少,增减餐椅,增撤餐酒具。
- ②呈送菜单。当客人入座后,迎宾员打开菜单的第一页,站在客人的右后侧,按先宾后主、女士优先的原则,递送菜单。
- ③递巾送茶。服务员及时送上海巾,问茶并按需开茶,逐位斟倒礼貌茶。
- ④铺放餐巾,撤筷套。将餐巾解开除在客人双膝上,如客人一时离开,可铺在餐碟底下。撤筷套要在客人右侧进行。
- ⑤上调味品。上调味品时需客人的右侧服务。斟倒量以味碟的 1/3 或 1/2 满为宜。
- ⑥收香巾。用毛巾夹收走香巾。

餐前服务过程中,如宾客示意点菜,则应先接受客人点菜,然后再提供相应的餐前服务。服务时从主宾开始,按顺时针方向依次进行。

#### (5)接受点菜、点酒水,开单送单

服务员在为宾客点菜前,要通过看、听、问等方法,了解宾客的身份、职业、就餐目的、消费水平及就餐时间的急缓程度等情况,以便有针对性地为宾客服务。

开完点菜单和酒水单,服务员要迅速将订单送至各部门,以减少宾客等候的时间。

#### 【知识链接 2-2-1】

### 新型电子点菜技术的运用

目前,iPad 也登上了餐饮业点菜设备的舞台。在一些大城市的西餐厅、星级酒店、高档餐厅中,iPad 被应用为点菜工具已经很流行,只需要在 iPad 上轻轻划动,打开里面的相关软件,点菜导航里分为肉类、海鲜、蔬菜、点心、酒水、饮料等栏目,进入每一个类别的菜谱,宾客就可以直观地看到每道菜品的图片、介绍、价格,并根据自己的需要自行点菜下单,而已售完的菜品也会及时显现在系统中。

点完菜之后,如果宾客需要对菜品进行更改,只需要在已点菜品的目录下进行修改、删除即可。只要宾客最终确认就可以生成一张账单,之前所点的菜品总价就会显示出来。与传统的纸质菜单全盘废弃不同,iPad 更换菜品只需上传数据,既快捷又环保。iPad 点餐系统的优点极其明显,对传统纸质菜单和按键式点菜宝已经开始形成了冲击。这种点菜方式备受年轻人青睐。

#### 【同步案例 2-2-1】

傍晚,某饭店中餐厅,引领小姐引导几个客人从门口走进大厅,几个客人簇拥着一位老太太。在安排在靠门口的座位坐好后,服务员为她斟上红茶,她却生硬地说:“怎么知道我要红茶,告诉你,我喜欢喝绿茶。”服务员不易为人察觉地一愣,客气而又礼貌地说:“这是餐厅特意为您准备的,餐前喝红茶消食开胃,尤其适合老年人,如果您喜欢绿茶,我马上单独为您送来。”老太太脸色缓解下来,矜持地点点头,顺手接过服务员呈递的菜单,开始点菜。

“请问需要什么蔬菜啊?”老太太又说了:“现在蔬菜太老了,我不要。”服务小姐马上顺水推舟:“对,现在的蔬菜是咬不动,不过我们餐厅今天有炸得很软的油焖茄子,菜单上没有,是今天的时新菜,您运气正好,尝一尝吧?”服务小姐和颜悦色地说。

“请问喝什么饮料?”服务小姐问道,“老太太,我们这里有椰汁、果粒橙、芒果汁、可口可乐,我们的椰汁非常不错,都是现榨的,口感很好!”

老太太开始犹豫不决,后露出沉思状,听服务员的话后,迅速说:“你很会讲话啊,来几罐椰汁吧。”

#### 分析:

(1)该服务员服务态度热情,业务熟练,推销意识强,比较灵活。

(2)服务员在咨询开茶时没有征求客人的意见,引起客人的不满,但是能够用专业

的知识进行沟通,尽可能地满足客人的个性化需求。

(3)反应快和沟通能力强是服务员服务技巧的具体体现。

### 3. 就餐服务

#### (1)上酒、上菜与分菜

①根据所点酒水摆上相应的酒水杯;从主宾开始问斟酒水后,征求客人的意见将茶杯撤走。

②冷菜尽快送上,以免客人久等。

③第一道热菜一般在点菜后 15 分钟以内出菜,上菜速度根据客人的就餐快慢而定。

④上菜前要核对桌号、菜肴名称、卫生情况,以免出错。

⑤所有热菜加盖后,由传菜员传至餐厅,再由值台服务员端上桌。

⑥每上一道菜都要报菜名,简单介绍风味特点,重点菜肴介绍吃法;如有佐料,要同时跟上。

⑦上热菜时,要加公用勺和公用筷;上汤时,配公用勺,为宾客分汤;上需要手剥的食品时,要跟上洗手盅和毛巾。

#### (2)餐间服务

在宾客点菜后 30 分钟,检查菜肴是否上齐。若未上齐,应及时查询催菜,尽量减少宾客的候餐时间,并及时向宾客解释。随时斟酒倒茶,撤去空盘、空瓶,清理烟灰缸,更换餐碟、香巾,保持台面整洁。

客人席间离座,要上前帮助拉椅、撤餐巾,回座时再帮忙拉椅、递铺餐巾。

如果宾客进餐中提出加菜时,应主动了解其需要,快速开单下厨,给予满意处理。如果宾客点的菜已售完,应及时通知宾客,向客人道歉并征求客人意见,是否需要换别的菜,并向客人推荐类似的菜肴。

如果菜单落好后,宾客嫌等菜时间太长,提出不要时,服务员应该按实际情况进行处理:如该菜还未做,可为客人取消;菜已送上餐桌,应向客人解释并介绍该菜品的特点,请客人品尝;经过动员后客人仍不想要,服务员应礼貌地向客人说明收回该菜的损失赔偿费用,并立即退回厨房处理。

宾客点菜后因有急事要离开,提出退菜时,服务员要尽快和厨房联系,取消未做的菜肴,传上已做好的菜肴,迅速为客人打包;或征求客人意见是否同意将食品保留等待办事完毕后再吃,但要先办理付款手续。

如果宾客对菜肴质量有意见,服务员应冷静考虑,认真对待,确有质量问题,在诚恳道歉后及时加以妥善解决。

根据宾客用餐的情况,餐间可以推销酒水、菜肴和饮料。菜上齐后,向宾客介绍甜食、水果。

宾客用餐完毕,撤走餐台上除烟灰缸、牙签、茶具和有饮料的水杯以外的其他餐具。

上甜品前,先上干净的汤碗、匙羹、公用勺、勺座,并主动分派甜品。上水果时,视品



种送上餐碟、水果刀叉。水果上完后立即送上热毛巾,用完水果后问茶。

无论上菜、分菜还是撤换餐具,服务操作时要小心谨慎,绝不能将汤汁洒到宾客身上、餐桌或地面上。如果汤汁洒到宾客身上,首先向客人道歉,征求客人意见后,用干净的餐巾为客人擦拭。如果污染比较严重,可为客人免费清洗。

#### 4. 餐后服务

##### (1) 结账与收银

①结账准备。当客人要求结账时,视情况询问客人是否需要打包,并请客人稍等。立即去收银处取回账单,并核查账单内容,查验台号、人数、食品及饮品消费额是否准确无误,将账单放入账单夹或收银盘内,并确保账单夹打开时,账单正面朝向客人。

②递交账单。将取回的账单夹在账单夹内,走到买单客人右侧,打开账单夹,右手持账单夹上端,左手轻托账单下端,递至客人面前,并说“这是您的账单”。

③现金结账。客人确认并支付现金后,收银员应唱收现金数量并当面验收现金的真伪。请客人等候,将账单及现金送给收银员,核对收银员找回的零钱及账单上联是否正确,站在客人的右侧,将账单上联及所找零钱夹在结账夹内递给客人。

④信用卡结账。如客人使用信用卡结账,服务员请客人稍等,并将信用卡和账单送回收银处,收银员做好信用卡收据,服务员检查无误后,将收据、账单及信用卡夹在结账夹内拿给客人,请客人在账单和信用卡收据上签字,并检查签字是否与信用卡上的一致。

⑤签单结账。如果是住店客人,服务员在为客人送上账单与笔的同时,应礼貌地要求客人出示房间钥匙,并示意客人需要写清房间号、签名,客人签好账单后,服务员迅速将账单送交收银员,以查询客人的名字与房间号码是否相符。

⑥支票结账。如果客人使用支票付款,服务员应检查支票上的各项内容,如付款单位名称、账号、日期等,支票书写要字迹清晰,印鉴清楚,大、小写相符,无涂改,无漏项,然后婉转要求客人出示证明身份的证件,交至收银处。

⑦微信或支付宝结账。请客人出示手机的微信或支付宝支付码,扫码结账。此类结账方式方便快捷,时下非常流行。

##### (2) 送客服务

客人用餐完毕,服务员应主动征求客人对服务、菜肴、环境等方面的意见;客人起身准备离开时,应主动上前为客人拉椅,并提醒宾客带好随身携带物品;协助客人带好打包食品;与客人礼貌道别,欢迎客人再次光临。

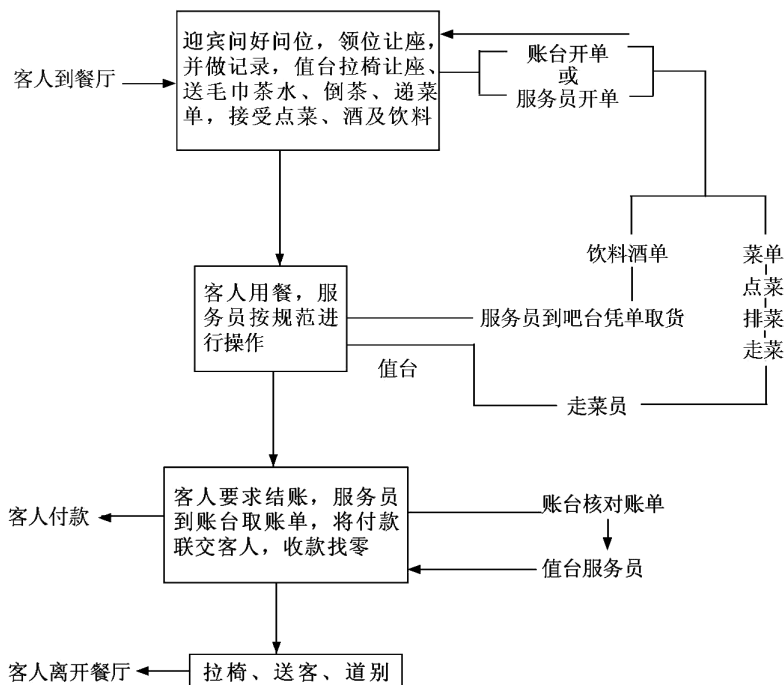
##### (3) 收尾工作

客人离开后,服务员应立即回到服务区域再次检查客人是否遗留物品,若有应立即交给客人或交领导处理。客人离开后收台时,先收餐巾、毛巾,然后是玻璃器皿、银器,由小件到大件依次收去桌上的餐具。及时翻台,按铺台规格重新铺好台,擦净台面用具,摆好餐椅,迎接新的宾客。营业结束后,服务员才能打扫餐厅环境卫生,将餐椅摆放整齐,各种服务用品放置有序,将脏布草分类送往备餐间。当值管理人员检查落实餐厅内各项安全节能工作后,填写好工作日志。



【知识链接 2-2-2】

中餐服务标准流程



【知识链接 2-2-3】

中餐厅服务流程

流 程	具 体 内 容
准 备	<p>1. 班前会</p> <p>(1)接受个人仪容仪表检查,制服穿戴干净整洁,符合要求。(2)接受工作安排。(3)听取部门工作指令安排。(4)了解厨房当天菜点水果供应情况和当天特色菜点的原料、口味和烹饪方法等</p> <p>2. 服务员自查</p> <p>(1)复查本档分区内的餐台、台面、台布、台面餐具、各种调味品、烟灰缸、牙签、火柴、台号牌等是否齐全整洁,放置是否符合要求,餐椅与所铺的席位是否对应等</p> <p>(2)备好点菜单、酒水单、笔、托盘、备用餐具、小毛巾、工作台内储备品等</p> <p>(3)检查完毕,餐饮部经理及管理人员组织部分服务员站立在餐厅门口等候第一位客人,然后各就各位站立于分工区域规定的迎宾位置。站姿端正,两手下垂交叉于腹前,仪态端庄,微笑自然,迎候客人</p>

续表:

流 程	具 体 内 容
引 座	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 见客前来,应面带微笑,主动招呼:“您好,欢迎光临。”</li> <li>2. 问清客人人数,是否有预订,是否团队客人,然后后退半步做出“请”的姿态领位</li> <li>3. 走在客人前方,按客人步履快慢行走,如路线较长或客人较多应适时回头,向客人示意,以免走散</li> <li>4. 将客人引至桌边,征求客人对桌子及方位的意见:“先生/小姐,对这桌子还满意吗?”待客人同意后让客人入座</li> <li>5. 将座椅拉开,当客人坐下时,用膝盖顶一下椅背,双手同时送一下,让客人坐在离桌子合适的距离</li> <li>6. 将值台服务员礼貌地介绍给客人</li> <li>7. 客人就餐结束离开餐厅时,应微笑送别客人,说:“谢谢,再见,欢迎光临。”并送客人至餐厅门口。如有重要客人送至大堂或电梯口,并为其叫电梯</li> </ol>
点 菜	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上饮料 服务员站在客人的右后方,对客人表示欢迎,并做简单自我介绍 (1)按顺时针方向,为客人逐一发放餐巾 (2)在客人阅读菜单时,可轻声征询主客:“是否先要些饮料?” (3)开饮料菜单应用三联单:一联送酒吧,一联送账台,一联留底备查 (4)如客人暂时不要饮料,可在点菜时再征询 (5)上饮料用托盘,托盘内放垫巾 (6)上饮料、酒水,为客人斟第一杯,一律用右手从客人右边进行,啤酒、可乐等有气泡饮料要沿杯壁倒下,一般斟至杯子的八成左右 (7)斟酒时,酒瓶标签朝向客人(见斟酒操作流程)</li> <li>2. 点菜 (1)见客人有点菜的意图,即上前征询:“我现在可以为您点菜吗?” (2)点菜服务时,站在客人斜后方可以观察客人面部表情的地方,上身微躬 (3)如客人不能确定点什么菜肴时应向其介绍、推荐合适的菜肴:“请允许我向你们推荐××菜,这是我们餐厅的特色菜,××菜是我们厨师长的拿手菜,我想你们会喜欢的。” (4)将客人点的菜点记在四联单小票上,字迹清晰,缩写和简写字要易于辨认 (5)将客人点菜内容复诵一遍,请客人确认 (6)客人用餐时间较紧的话,如点的菜费时,则应及时提醒客人征求意见:“您点的××烹制可能需要××(时长),您有时间等候吗?” (7)如客人对菜肴有特殊要求,要在点菜单上写明,待收银员签字后第一联送至厨房,第二联收银员自留,第三、四联由跑菜员、看台员留底备查</li> </ol>

续表:

流 程	具 体 内 容
上 菜	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 托盘 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 上菜一律用托盘,左手托盘,右手上菜</li> <li>(2) 份重的菜放在托盘当中,熟菜放在一起,冷菜只能与冷菜放在一起</li> </ol> </li> <li>2. 上菜 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 上菜前,先检查一下所上的菜肴与客人要的是否相符</li> <li>(2) 上菜前,可把花瓶和台号牌撤去</li> <li>(3) 中菜按冷盘、炒菜、鱼、蔬菜、汤、饭(点心)、水果的顺序上菜</li> <li>(4) 上菜时要轻步向前,轻托上桌,到桌边右脚朝前,侧身而进,托盘平稳,放盘到位,报准菜名,做适当介绍,放菜时手要轻,有造型的菜和新上的菜要放在主宾面前</li> <li>(5) 上整鸡整鸭整鱼时,要主动为客人用刀叉划开,做到“鸡不献头、鸭不献掌、鱼不献脊”的礼俗</li> <li>(6) 用完腥、辣、甜和骨刺多的菜肴后要换碟</li> <li>(7) 在上需用手抓的菜肴前,要先上小毛巾,毛巾应该放在小毛巾筐内,并跟上洗手盅</li> <li>(8) 菜上齐后,应向主客示意,询问客人还有什么要求,然后退至值台位置</li> </ol> </li> </ol>
餐 间	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勤观察,提供细致服务</li> <li>2. 随时与厨房联系,调整出菜的速度</li> <li>3. 随时注意添酒、饮料、茶水、饭、面包、馒头、稀饭等</li> <li>4. 调换碰脏的餐具,或有失落的刀、叉、筷等</li> <li>5. 如客人将上衣放在椅背上,要主动帮助将衣服放好,并随即将整洁的遮衣巾覆盖其上</li> <li>6. 为客人点烟,换烟灰缸</li> <li>7. 满足客人其他要求</li> </ol>
餐 后	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如客人就餐用水果、甜点、咖啡等,先收去客人用过的餐具,上甜点、水果和咖啡</li> <li>2. 送小毛巾:左手托盘,在客人右边,用右手送上毛巾,同时说:“先生/小姐,请用毛巾。”</li> </ol>
结 账	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当客人要求结账时,请客人稍等,立即去收银处取回账单,并核查账单,将账单正面放入账单夹内。打开账单夹向买单客人说:“这是您的账单。”</li> <li>2. 结账方式有现金结账,信用卡结账,签单结账,支票结账,以及微信、支付宝结账等</li> </ol>
送 客	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客人离开时,应为其拉开餐椅</li> <li>2. 为客人递上衣帽,在客人穿衣时配合协助:“这是您的衣服我来帮您穿上。”同时提醒客人别忘记自己所带的物品</li> <li>3. 微笑向客人道别,并再次表示感谢</li> <li>4. 及时检查有否客人遗忘的物品,发现后及时送还客人</li> </ol>
收 台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客人离开后,要及时翻台</li> <li>2. 收台时,先收餐巾、毛巾,然后是玻璃器皿、银器,由小件到大件依次收去桌上的餐具</li> <li>3. 按铺台规格重新铺好台,擦净台面用具,摆好餐椅,迎接新的宾客</li> </ol>

## 【同步案例 2-2-2】

### 超量的推荐

刘先生带着客户到广州某星级的酒店去吃烤鸭。这里的烤鸭很有名气,餐厅坐满了客人。由于没有预订,刘先生一行先被服务员小姐引到休息室等了一会儿,才被领到一张被预订而客人却未到的餐桌前。

入座后,刘先生马上点菜。他一下子为 8 个人点了 3 只烤鸭、十几个菜,其中有一道“清蒸鲩鱼”。由于忙碌,点菜服务员忘记了问客人要多大的鱼,就通知厨师去加工。不一会儿,一道道菜陆续上桌了。客人们喝着酒,品尝着鲜美的菜肴和烤鸭,颇为惬意。吃到最后,桌上仍有不少菜,但大家却已酒足饭饱。突然,同桌的客人想起还有一道“清蒸鲩鱼”没有上桌,就催服务员快上。

鱼端上来了,大家都吃了一惊:好大的一条鱼啊,足有 3 斤重!这怎么吃得下呢?

“小姐,谁让你做这么大的鱼啊?我们根本吃不下!”刘先生有点生气地说道。

“可您也没说要多大的呀。”点菜员反问道。

“你们点菜时应该问清楚客人要多大的鱼,加工前还应该让我们看一看。这条鱼太大,我们不要了,请退掉。”刘先生毫不退让。

“先生,实在对不起。如果这条鱼您不要,餐厅就要扣我的钱,请您务必包涵。”点菜服务员口气软了下来。

“这个菜的钱我们不能付,不行就去找你们经理来。”一个客户插话道。最后,服务员只好将鱼撤掉,并汇报领班。鱼款自然得服务员自己掏腰包了。

#### 分析:

1. 服务员点菜时没有根据用餐人数合适地安排菜的数量和分量(河海鲜类菜肴应该推荐合适的重量)。
2. 长时间加工的菜肴需要提前告知宾客等候时间。
3. 服务员道歉不诚恳,没有得到客人的谅解,必然导致赔偿的后果。

中餐服务任务工单

任务名称	中餐零点服务接待			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	中餐圆桌椅、转盘、工作台、台布、中餐餐用具、酒水、托盘、菜单、酒水单等			实训场地		模拟中餐厅	

续表:

工作任务	王先生邀请朋友共计 8 人在酒店用午餐,客人订单要求: (1)时间:×月×日 12:00–14:00 (2)最高消费额:2000 元 (3)方式:中餐零点接待服务
任务目的	利用所学综合知识与服务技能,接受预订,确定客户个性需求,并实施服务
任务描述	(1)根据客人人数进行摆台,设计餐巾折花 (2)在规定时间内完成摆台 (3)根据客户个性要求,拟定菜单和酒水单,绘出草图 (4)针对点菜服务、酒水服务、上菜服务等工作环节设计服务模拟对话 (5)分小组做出中餐零点接待服务方案
资讯	(1)中餐摆台标准 (2)餐巾折花种类与方法 (3)中餐菜肴知识、就餐礼仪 (4)王先生等人餐饮喜好
计划与决策	(1)小组讨论 (2)编制中餐零点午餐服务接待方案 (3)小组人员分工 (4)中餐宴会摆台及服务接待模拟 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考
实施	步骤一:领班召开班前会 步骤二:各司其职,做好餐前准备 中式宴会摆台准备:_____ 步骤三:领班阐述摆台操作要点 操作要点:_____ 步骤四:分批次摆台操作轮换 步骤五:分小组按指定的接待计划实施服务 迎宾领位工作流程与内容:_____ 点菜服务工作流程与内容:_____ 上菜分菜工作流程与内容:_____ 酒水服务工作流程与内容:_____ 结账服务工作流程与内容:_____ 餐后服务工作流程与内容:_____ 步骤六:小组对整体服务自评、互评 步骤七:教师总结和点评,并拓展思考

续表:

检查	(1)小组成员参与活动的成效 (2)每个任务的完成情况 (3)团队完成任务的整体状态						
评价一	(1)组长对组员工作质量和表现进行评述：_____ (2)存在的问题：_____ (3)改进措施：_____ _____						
评价二	自我评价						评分(满分10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分20)	学号	姓名	评分(满分20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号	评分(满分20)		组号	评分(满分20)	
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分(满分50)

## 四、西餐零点餐厅的服务

### (一)西餐概述

#### 1. 西餐分类

“西餐”,是我国对欧美地区菜肴的统称。粗略地划分,西餐大致可以分为两类:一是以英、法、德、意等国为代表的“西欧式”,又称“欧式”,其特点是选料精细,口味清淡,以款式多、制作精细而享有盛誉;二是以苏联为代表的“东欧式”,也称“俄式”,其特点是味道浓,油重,以咸、酸、甜、辣兼具而著称。此外,还有在英国菜基础上发展起来的“美式”西餐。各国菜系自成风味,各有各的风格,尤以法国菜最为突出。

##### (1)法式西餐

法式菜肴的特点是:选料广泛,加工精细,烹调考究,有浓有淡,花色品种繁多;法式菜还比较讲究吃半熟或生食,如牛排、羊腿以半熟鲜嫩为特点,蚝也可生吃,烧野鸡一般



六七成熟等。

法式菜肴重视调味,调味品种类多样,喜欢用酒来调味,什么样的菜选用什么酒都有严格的规定:海味品用白兰地酒,清汤用葡萄酒,甜品用甜酒或白兰地等。法国人还喜爱吃奶酪、水果和各种新鲜蔬菜。

法式菜肴的名菜有:马赛鱼羹、鹅肝排、巴黎龙虾、红酒山鸡、沙福罗鸡、鸡肝牛排等。

法式服务又称手推车服务:节奏慢,讲究礼节,时间长,价格昂贵。多见于高星级饭店的西餐厅。

### (2) 英式西餐

英国的饮食烹饪,有“家庭美肴”之称。英式菜肴的特点是:油少,清淡,调味时较少用酒,调味品大都放在餐台上由客人自己选用。烹调讲究鲜嫩,口味清淡,选料注重海鲜及各式蔬菜,菜量要求少而精。由主人亲自切割主料分盘,服务员充当助手,气氛活跃。多见于私人俱乐部或接待家庭就餐的餐厅,在涉外饭店较少采用。

英式菜肴的名菜有:鸡丁沙拉、薯烩羊肉、烤羊马鞍、冬至布丁、明治牛排等。

### (3) 意式西餐

意式菜肴的特点是:原汁原味,以味浓著称。烹调注重炸、熏等,以炒、煎、炸、烩等方法见长。意大利人喜爱面食,做法吃法甚多。其制作面条有独到之处,各种形状、颜色、味道的面条有几十种,如字母形、贝壳形、实心面条、通心面条等。意大利人还喜食意式馄饨、意式饺子等。意大利人特别爱喝葡萄酒和饮料。

意式菜肴的名菜有:通心粉素菜汤、奶酪焗通心粉、肉末通心粉、比萨饼等。

### (4) 美式菜肴

美国菜是在英国菜的基础上发展起来的,继承了英式菜的简单、清淡的特点,但改良创新,融合各国优点,形成本国特色,口味咸中带甜。美国人对辣味不感兴趣,喜欢铁扒类的菜肴,喜欢吃各种新鲜蔬菜和各式水果,常用水果作为配料与菜肴一起烹制。

美式服务又称“盘式”服务,是在厨房装好盘,由服务员放在宾客面前。美国人对饮食要求并不高,只要求营养、快捷,因为简单方便常被咖啡厅采用。

美式菜肴的名菜有:烤火鸡、橘子烧野鸡、美式牛扒、苹果沙拉等。

### (5) 俄式大餐

俄罗斯人喜食热食,爱吃鱼肉、肉末、鸡蛋和蔬菜制成的小包子和肉饼等,各式小吃颇有盛名。俄式大餐因为大量使用银制餐具,又称“银式服务”。

俄式菜肴口味较重,喜欢用油,制作方法较为简单。口味以酸、甜、辣、咸为主,酸黄瓜、酸白菜往往是饭店或家庭餐桌上的必备食品。俄罗斯人钟爱土豆,烹调方法以烤、熏、腌为特色。俄式菜肴对一些地处寒带的北欧国家和中欧国家的人民影响较大。挪威、芬兰等国家的饮食习惯与俄罗斯人相似,大多喜欢腌制的各种鱼肉、熏肉、香肠、火腿以及酸菜、酸黄瓜等。俄式服务讲究分配技巧,快速高效。

俄式菜肴的名菜有：什锦冷盘、鱼子酱、酸黄瓜汤、冷苹果汤、鱼肉包子、黄油鸡卷等。

#### (6) 德式菜肴

德国人喜吃水果、奶酪、香肠、酸菜、土豆，对饮食并不讲究，只求实惠营养。自助快餐就是德国人首先发明的。德国人喜喝啤酒，每年的慕尼黑啤酒节大约要消耗掉 100 万公升的啤酒。

#### 2. 西餐的特点

西餐厅的环境布置以欧洲文化艺术的背景为主，追求典雅、宁静、舒适。高级西餐厅一般仅提供正餐，色彩多以较深的暖色为基调，地毯、座椅、墙等要求和谐一致。灯光应暗淡、柔和，用餐时（特别是晚餐）所有灯光都调得较暗，餐桌上使用烛光，整个餐厅显得温馨、典雅、浪漫。餐厅的家具豪华，餐酒用品高档专业化，如银质刀。菜单和酒水单印制十分讲究。对西餐厅服务人员要求高，能用流利的英语提供服务，有些高级西餐厅还要求服务员能用法语服务。

##### (1) 西餐餐具特点

西餐餐具包括刀、叉、匙、盘、杯、餐巾等几十种。刀分为正餐刀、鱼刀、肉刀（刀口有锯齿的用以切牛排、猪排等）、黄油刀和水果刀等；叉分为正餐叉、鱼叉、肉叉和虾叉等；匙有汤匙、甜品匙、茶匙、咖啡匙等；盘有菜盘、布丁盘、奶油盘、黄油盘等；酒杯更是讲究，正式宴会几乎每上一种酒，都要换上专用的酒杯。

享用西餐时，餐具的基本用法如下：

①用刀时，应将刀柄的尾端置于手掌之中，以拇指抵住刀柄的一侧，食指按在刀柄上，注意食指绝不能触及刀背，其余三指则顺势弯曲，握住刀柄。叉如果不是与刀并用，叉齿应该向上。持叉应尽可能持住叉柄的末端。叉柄倚在中指上，中间则以无名指和小指为支撑，叉可以单独用于叉餐或取食，也用于取食某些头道菜和馅饼，还可以用来取食那种无须切割的主菜。

②食用肉类时，右手持刀，左手持叉，先用叉子把食物按住，然后用刀切成小块，再用叉送入口中。欧洲人使用刀叉时不换手，美国人切割后，将刀放下，换右手持叉送入口。刀叉并用时，持叉姿势与持刀相似，但叉齿应该向下。刀叉并用是在取食主菜的时候，若无须用刀切割时，则可用叉切割。

③持匙用右手，手指持在匙柄末端，除喝汤外，不用匙取食其他食物。

##### (2) 西餐菜肴构成

西餐菜肴丰盛，一般有 6~7 道菜，主要菜肴构成有：

①头盘。也称为开胃品或开胃菜。

②汤。大致可分为清汤和浓汤，或称为热汤和冷汤。

③沙拉。即凉拌菜，开胃，助消化，有水果沙拉、素沙拉和荤沙拉。水果沙拉在主菜前，素沙拉作为配菜随主菜一起食用，荤沙拉单独作为一道菜，有什锦沙拉、厨师沙拉、金枪鱼沙拉等。

④主菜。又称主盘,是全套菜的精华,鱼、肉类菜肴是主菜。

⑤奶酪、甜品。西餐的甜品是在主菜后食用的。

⑥咖啡、茶。饮咖啡时一般要加糖和淡奶油。

### (3) 西餐相较中餐的特色

与中餐相比,西餐具有以下几个显著的特点:

①注重菜肴生熟程度,搭配丰富,营养全面。西餐烹制时,牛肉、羊肉、禽类和海鲜一般烹制得较鲜嫩。非常重视各类营养成分的搭配组合,根据人体对各种营养和热量的需求来安排原材料和烹调方法,甚至生吃牡蛎。

烹制牛、羊肉生熟程度可分为一成熟、三成熟、五成熟、七成熟和全熟,其他杂食动物和河鲜要求全熟。热菜主料装盘后,还在边上或另一盘上配有少量蔬菜、米饭或面食,在增加美感的同时,对营养进行合理搭配。

②精细选料。牛肉选用黄牛、仔牛、乳牛去皮去骨无脂肪的瘦肉;鸡选雏鸡,要去头和爪;鱼肉选用剔除头尾和鱼刺的净肉。对原料的质量和规格要求严格。

③用料广泛。美国菜常用水果制作菜肴或饭点,咸里带甜;意大利菜则会将各类面食制作成菜肴,如各种面片、面条、面花都能制成美味的席上佳肴;法国菜选料更为广泛,诸如蜗牛、洋百合、椰树芯等均可入菜。

④讲究调味,注重色泽。西餐烹调的调味品大多不同于中餐。除了盐、胡椒、芥末、咖喱外,酸奶、桂叶、柠檬、薄荷等都是常用的调味品。法国菜还注重用酒调味,在烹调时普遍用酒,不同菜肴用不同的酒做调料;德国菜则多以啤酒调味。在色泽的搭配上则讲究对比、明快,因而色泽鲜艳,能刺激食欲。西餐在主料烹制好装盘后,还要在盘边上或另外一盘边上配上少量加工成熟的蔬菜、米饭或面食,才能组成一道完整的菜肴。

⑤工艺严谨,器皿讲究。西餐的烹调方法很多,常用的有煎、烩、烤、焖等十几种,而且十分注重工艺流程,讲究科学化、程序化,工序严谨。烹调的炊具与餐具均不同于中餐,特别是餐具,除瓷制品外,水晶、玻璃及各类金属餐具占很大比重。

## (二) 西餐早餐服务

### 1. 西餐早餐的分类

一般咖啡厅或西餐厅提供早餐服务。西餐早餐制作简单,营养全面,客人对早餐的要求是供应快捷、服务周到。按传统划分为两类:英式早餐和欧陆式早餐。

#### (1) 英式早餐

英式早餐的内容包括如下方面:

①果汁类。一般有番茄汁、橙汁、西柚汁、菠萝汁等,客人可任选一种。一般以榨汁机将新鲜水果榨制,也有听装果汁。

②饮料类。有咖啡、红茶、可可和牛奶等,配上淡奶壶和糖缸。

③谷物类食品。一般有燕麦片、玉米片等品种,通常加牛奶、水煮成粥类食物。上桌时随上蜂蜜或糖浆。

#### ④蛋类。蛋类制作有以下几种:

a. 煎蛋。可分为单面煎蛋和双面煎蛋,双面煎蛋根据蛋黄是否凝固又分为双面煎嫩蛋和双面煎老蛋。煎好后,用餐盘盛装送上餐桌。

b. 煮蛋。根据客人爱好,煮3分钟,蛋黄呈流汁状;煮5分钟,蛋黄开始凝固;煮10分钟,蛋黄发硬。用蛋盅盛装送上餐桌,同时送上垫碟和咖啡匙。

c. 溜糊蛋。要求鸡蛋熟但无凝结的硬块。通常放在烤面包上提供给客人,也可直接装盘。

d. 水波蛋。先将鸡蛋打入碗中,轻轻倒入加了少量盐和白醋的沸水,在锅内煮制两三分钟后捞出沥干水分,放在烤面包上提供给客人。

e. 蛋卷。将蛋液倒入放了少许油,但油温较高(六七成热)的煎锅内摊成饼形,再加入不同原料后形成不同的种类,如蛋清卷、洋葱蛋卷、火腿蛋卷等。

⑤肉类。一般有火腿、香肠、熏肉三种。服务前应在油锅中略煎,通常与蛋类一起装盘。

⑥面包类。一般有烤面包(又称吐司)、牛角面包、面包卷等种类供客人选择。上面包时同时上黄油和果酱(苹果酱或橘子酱)。

#### (2) 欧陆式早餐

欧陆式早餐又称大陆式早餐,内容较简单,在欧洲大陆各国较为通行。主要包括:咖啡、茶或可可;果汁、蔬菜汁;面包、黄油和果酱等。它比美式早餐少了蛋和肉类。

#### 2. 西餐早餐服务程序

西餐餐前准备工作内容与中餐大致相同。

##### (1) 准备工作

服务员须在早餐开始前半小时全部到岗,召开简短的例会,领班或主管要检查员工的仪容仪表,布置当日工作,分配员工工作岗位,介绍厨房当日菜肴和推销菜肴;领班和服务员按区域检查餐台、台布、口布、餐用具、玻璃器皿、不锈钢器皿、各种调料品、托盘、烟灰缸、火柴、花瓶等是否齐全、清洁、明亮,摆放是否规范,整个餐厅是否统一;准备好菜单、饮料单,其中饮料单、菜单须清洁,配合厨房摆放自助餐用具和食品,在开餐前准备好果酱、黄油、果汁、热咖啡、茶、鲜奶、蜂蜜、糖浆、面包车、水果车等。咖啡要先煮好并保温,所有用具要保证一定的周转量,以备更换。

##### (2) 早餐服务程序

①迎领服务,微笑问候。看见客人前来,迎领员应主动礼貌地问候客人:“早上好!先生/女士。”问清有无预订和客人的人数。迎领员引领客人进入餐厅,安排合适的餐桌,拉椅就座。

②点菜服务。客人就座后,服务员应表示欢迎,并从客人右边递上菜单和饮料单,问清宾客需要何种果汁饮料,介绍当日新鲜水果。如不需要则替宾客倒冰水,客人点菜时,服务员应站在客人右后方,上身微躬;如果客人不能确定菜肴,应主动向客人介绍菜肴,帮助客人选择菜肴,记录客人所点内容。客人如点鸡蛋,要问清制作方法和老嫩程

度并且注明。入厨单一式三联,饮料单一式两联,书写字迹要清楚,客人点完单后,应重复点单内容,请客人确认,如客人所点菜肴出菜时间较长,应及时提醒客人,并征求客人意见,是否需要更换。将点菜单迅速传送到厨房和账房,传到厨房的点菜单应先由收款员签章。

### ③餐前服务

- a. 从客人右侧为其铺餐巾。
- b. 根据客人所点菜肴补充餐具,如客人点了麦片粥,则应补充汤匙,放在餐刀右侧约0.5厘米处,距桌边约2厘米。

### ④席间服务

- a. 从客人右侧上果汁,果汁杯应放在刀尖上方约1厘米处。
- b. 从客人左侧送上面包、黄油和果酱。
- c. 依次从客人右侧送上谷物类食物、鸡蛋和肉类,从客人左侧撤碟。
- d. 咖啡、红茶等饮料应按客人吩咐随时送上(一般在客人就座后倒好),咖啡或茶在客人结账离去后才可撤走。
- e. 上菜时,应检查调味品与辅料是否跟全,西式早餐上菜顺序为先冷后热。欧陆式早餐上菜顺序为自选果汁、早餐糕点、咖啡或茶;美式早餐的上菜顺序为自选果汁或水果,鲜蛋配火腿、咸肉或香肠,咖啡或茶。从客人右侧上菜,上菜时要报菜名,放菜要轻,每上一道菜,都须将前一道用完餐的用具撤掉。

f. 早餐就餐客人多,周转快,须不断地与厨房联系,以确保供应,服务员应对自己所分管台面负责,要注意客人的表情,尽可能地满足客人提出的要求,经常为客人添加咖啡或茶,在就餐过程中要避免出现送错菜或冷落客人、让客人久等的现象,及时撤去餐后盘、碟,勤换烟灰缸,做好台面清洁。

### ⑤收款送客

只有在客人要求结账时,服务员方可结账。多位客人一起就餐时,要适应西方宾客的消费习惯,问清结账是统一开账单还是分开开账单。凡住店客人要求签房账时,服务员应请客人在账单上签上姓名和房号,并由收银员通过电脑查询核实后方能认可。结账要求迅速准确,认真核实账单无误后,将账单夹在结账夹内交给客人,结账后,应向客人表示感谢。

### ⑥餐后整理

- a. 客人离去后,迅速将餐椅摆放整齐并清理台上的物品,同时检查有无客人的遗留物品,如有应迅速追上交还或交上级处理。
- b. 按先口布、毛巾,后酒杯、碗碟、筷子、刀叉的顺序收拾餐具及有关物品,按摆台要求重新摆台,准备迎接新的客人。

## (三)西餐零点餐厅正餐服务

西餐的正餐包括午餐和晚餐,讲究服务,注重情调,节奏缓慢且价格昂贵。英国人



较注重晚餐,欧洲大陆国家较注重午餐,伴随着现代工作、生活节奏的加快,午餐时间较短而晚餐时间较为充裕,现在欧美国家普遍将晚餐作为正餐。

西餐午、晚餐的用餐时间较长,内容复杂,服务技术要求较高。一般要求服务员经过严格培训后才能上岗,除掌握各种基本技能外,还应熟悉菜肴与酒水知识及服务方式,娴熟地掌握烹制技能,能为客人提供心理服务,并具有高超的服务技巧和熟练的外语会话能力。

### 1. 西式正餐的构成

西式正餐主要由头盘、汤、沙拉、主菜、甜点等构成。

#### (1) 头盘

头盘又称开胃菜,是指开餐的第一道菜。一般有冷头盘和热头盘之分,通常由水果、蔬菜、肉类、禽类或海鲜等制成,数量较少,装入中小平盘,配以色彩艳丽的装饰以诱人食欲。常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、奶油鸡酥盒、烟熏三文鱼等。

#### (2) 汤

西餐的汤富含鲜香物质和有机酸等,能刺激胃液的分泌,从而增加食欲,所以汤在西餐中占有重要地位。品种有牛尾清汤、各式奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式葱头汤、德式杏冷汤等,概括为:

①清汤。清汤常用动物肉、骨煮制,加入洋葱、芹菜、胡萝卜等配料继续熬制而成,有鱼清汤、牛清汤、鸡清汤等。

②浓汤(奶油汤)。奶油汤一般是用油炒面粉加牛奶、奶油、调料和清汤调制而成。有奶油蘑菇汤、奶油芦笋汤等。

③茸汤。茸汤通常由各种蔬菜茸加入清汤或奶汤调制而成,为西餐传统汤类,如胡萝卜茸汤、青豆茸汤、菠菜茸汤等。

#### (3) 沙拉

沙拉又称色拉、沙律,为凉拌菜。有水果沙拉、蔬菜沙拉、荤菜沙拉等。

#### (4) 主菜

主要指肉类菜肴和禽类菜肴,其中最有代表性的是牛肉或牛排。肉类菜肴配用的调味品主要有西班牙汁、浓烧汁、蘑菇汁等。禽类菜肴的原材料取自鸡、鸭、鹅,可煮、可炸、可烤,主要的调味汁有咖喱汁、油汁等。常见的主菜有西冷牛排、惠灵顿牛排、吉列大虾。

#### (5) 甜点

包括所有主菜后的食物,如布丁、冰激凌、奶酪、水果等。

### 2. 餐前准备

#### (1) 准备物品

①不锈钢餐具。根据餐厅提供的菜点品种来配备,主要有餐刀、餐叉、鱼刀、鱼叉、肉排刀、黄油刀、甜点刀、甜点叉、甜点匙、咖啡匙、汤匙等。另外还应配有龙虾叉、龙虾



签、蜗牛夹、蜗牛叉等专用餐具。

②瓷器类餐具。瓷器类餐具包括各种规格的餐盘、汤盆、咖啡杯、茶杯、垫碟、淡奶壶、茶壶等。

③玻璃杯。玻璃杯包括水杯、啤酒杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、香槟杯、鸡尾酒杯、白兰地酒杯、烈酒杯等。

④服务用具。西餐厅服务用具包括托盘、菜单、酒篮、冰桶、冰桶支架、花瓶、烛台、烟灰缸、盐盅、胡椒盅、牙签筒、糖夹、冰块夹、蛋糕刀、切肉刀、切肉叉、台刷、开瓶器、开塞钻和服务叉匙等。

⑤酒水。按酒水单备足各种酒类饮料、香烟、雪茄、开水、冰水等。

另外,客前烹制车等设备用品也需准备妥帖。

## (2) 摆台

①检查餐厅环境卫生和电器设备是否正常运转。

②检查餐桌、椅、衣帽间、工作台是否清洁、完好。

③检查摆台是否规范,工作台设备是否齐全。

④检查面包、黄油、盐椒盅是否备足。

⑤检查个人仪表是否符合规定。

## 3. 西餐正餐服务规程

### (1) 迎领服务

①迎领问候。迎领员见客人前来,主动上前表示欢迎,热情问候。

②询问预订。如有预订,询问客人的单位、姓名等,核对预订表,询问有无增减。如无预订,则问清客人的人数。

③引入餐厅。迎领员以手示意,走在客人前1米左右,将预订客人领到预先安排的餐桌;没有预订的安排合适的餐桌。

④拉椅让座。为客人安排餐桌,向值台员介绍客人情况,一起拉椅让座。拉出最佳的座位给女士,例如面对窗户视野开阔的座位。双手将座椅拉出,拉出的距离以客人能进入为宜,当客人欲入座时,顺势用右脚轻轻将座椅推向前方。如有多位客人,则为年长者及女士拉椅;一对情侣中的男宾为女宾拉椅让座,则应向男宾道谢,并为男宾拉椅。假如椅子不够这群人坐,拿最近的没人坐的椅子到桌子旁,给那些站着的客人坐。

⑤复位记录。迎领员待客人入座后应迅速返回餐厅门口迎领区域,记录客人人数及桌号,继续迎送客人。

### (2) 餐前服务

西餐上菜顺序为:面包、黄油、开胃头盘、汤、色拉、主菜、甜品、咖啡或茶。上菜时,应先宾后主,先女后男,从客人右侧上菜,从客人左侧撤盘,上菜时报菜名,并做适当介绍,除面包、黄油外。

①请客人点餐前饮料,点燃蜡烛表示欢迎。

②站在客人右侧,呈递菜单、酒水单,打开菜单首页并正面呈送,解释菜单,上饮料时要用托盘,服务时左手托托盘,右手拿饮料,从客人左侧为客人斟饮料。铺餐巾,按先宾后主、女士优先的原则依次从客人右侧为其铺餐巾。

询问客人喝什么开胃酒,开胃酒一般是各式鸡尾酒、啤酒等,并做相应介绍和推荐,依次填写酒水订单。应记住每位客人所点酒水,然后去吧台凭订单领取酒水,并将订单的另一联送交账台。用托盘将客人所点开胃酒依次送上,送上时应遵循先宾后主、女士优先的原则,并报酒名,同时应特别注意不要混淆每位客人所点的酒水。如客人不用开胃酒,则为客人倒上冰水。开胃酒应从客人右侧送上,可放在餐具(汤勺)右边,也可放在装饰盘内,如无装饰盘,则可放在客人面前。名贵酒要先给客人过目后,方可打开酒瓶。

在提供开胃酒服务的同时,值台员应依次从客人左边用服务叉、匙夹送上面包和黄油。如有多种面包,则应先请客人选择后再送上。

③点菜。一般要女士优先。以谈话的语调及音量询问客人的点单。一般来说,六人或六人以下的客人,先请一位女客人点餐再请另一位女士和他们的小孩点餐,然后再请男士点餐。如果超过六人以上,先从一位女士开始,顺时针方向循着桌子顺序点餐,不必注意到年龄或性别问题。

西餐习惯是客人各自点菜各自食用,所以一般应从主人右手边第一位客人开始,按逆时针方向依次接受点菜,认真记录每位客人所点菜肴及其附加要求,如生熟程度、口味要求、配菜调料、上菜时间等,书写端正,并加以编号,以免上菜时再询问客人某菜是哪位点的。

在填写菜单时,需等客人坐定后,服务员再写菜单,使用座位号码作为送菜的依据。填写菜单时,客人所点的餐和桌号、椅号要吻合。

客人点菜时,须注意开胃菜的先后,要询问客人是否有特别要求,例如:蛋、肉的烹调方式(若不询问清楚,厨师们可能以他们惯有的方式烹调,客人并不一定喜欢)。在填写菜单时,以简略的文字、符号标识,而且又能让内场人员都了解清楚。在人数多时,点菜更须小心,全部点好后,最好再重复念一次,以防止点错菜的情形发生。

特别值得注意的是:西餐点菜完毕时,需询问客人是分单还是合单结账,即由某位客人统一结账还是各位客人分别结账;如果客人分单结账,还需询问是各付所点的食品还是总账平均分摊。

④点酒。酒单应在点菜以后及时送上。酒单无须每人一份,但应向全桌客人展示后呈递给准备点酒的客人。与点菜相同,值台员也应及时向客人介绍、推荐与所点菜肴相匹配的酒类。因西餐中菜肴与酒水的搭配有一定的规律,要求值台员熟悉酒菜搭配知识,以便需要时给客人建议,同时应尊重客人的选择。

⑤酒水服务。将酒水订单迅速送到账台和吧台,凭订单向吧台领取酒水。准备酒杯。根据不同的酒水准备相应的酒杯,按要求依次摆好。

### (3) 餐中服务

西餐中不同的菜肴选用不同的餐具。在上菜时为客人摆上与菜肴相适应的刀、叉等餐具,撤去多余的餐具,补充调整后的餐具应按客人进餐顺序由外向里排列。

①斟酒服务。在客人用餐过程中,值台员应根据客人的酒水饮用情况及时斟酒。在客人食用不同菜肴需更换酒类时及时进行斟酒服务。还应注意:先撤走用过的酒杯,摆上相应的干净酒杯,再斟酒。如客人已喝完一瓶,则应询问客人是否需要再添加。

②整理餐桌。在客人用餐过程中,应随时保持客人餐桌的整洁。特别是在上主菜前,右手持台刷或餐巾将桌面的面包屑等杂物扫入左手的餐碟中,撤走装饰盘后再上主菜,主菜的主料部分应靠近客人,配料靠近餐桌中心。而在上甜点前则应撤走除酒杯外的所有餐用具,摆上甜点叉、勺,再上甜点。

③补充面包、黄油。在客人用餐过程中,值台员应视客人食用情况及时添加面包和黄油。

④客前烹制服务。在高级西餐厅中,餐厅值台员须在客人面前烹制一些菜肴,如为客人切肉排,或在燃焰车(客前烹制车)上制作一些燃焰点心,烘托餐厅的气氛,提高客人的用餐兴趣。

#### ⑤其他服务工作

a. 餐后饮料服务。待客人用毕甜点,值台员应及时推销餐后饮料。餐后饮料一般为咖啡和红茶,以及配饮白兰地等助消化的餐后酒。提供餐后饮料时,应先撤走台面所有餐酒用品(仅保留花瓶、烛台和烟灰缸),摆上咖啡具或茶具,从客人右侧斟倒咖啡或茶,按要求提供白兰地等餐后酒服务。

b. 撤换烟灰缸。西餐就餐过程中客人一般不吸烟,要待餐后喝咖啡等饮料时,才能在征得女宾许可后吸烟。此时,值台员应主动为客人点烟,并随时撤换超过两个烟蒂的烟灰缸。

c. 征询客人意见。在客人享用餐后饮料时,应征询客人对餐饮服务的意见。对客人提出的意见或建议认真记录,并表示感谢,及时处理或反馈给上级。

### (4) 收款送客服务

西餐正餐的收款应事先征询宾客是否需要分单结账。在送别客人时,应拉椅协助,并礼貌道别。如有衣帽寄存,应主动取递衣帽,并协助穿戴。

### (5) 收台整理

客人离开后,值台员应立即检查有无客人的遗留物品,并按正确的次序收台,换上干净台布,重新摆台后,准备迎接下一批客人的到来或继续为其他客人服务。收台、摆台等操作应轻拿轻放,以免影响其他客人就餐,破坏西餐厅的宁静气氛。

## 五、咖啡厅服务

咖啡厅,英文称作“Coffee shop”,美式英语称为“Cafe”。早期的咖啡厅是名副其实

供宾客饮用咖啡的地方。由于社会的不断发展和人们工作生活节奏的加快,咖啡厅逐渐发展成为人们工作之余稍做歇息停顿和会友洽谈的场所。

现代咖啡厅除提供快餐和小吃外,还供应正餐(一般以西餐正餐和各种风味餐为主),全天 18~24 小时服务。在商务饭店里,咖啡厅是饭店餐饮部不可缺少的一个重要组成部分。

咖啡厅一般设在饭店的一层,与大堂相连。从风格上大致可分为两种类型,即欧陆式咖啡厅和美式咖啡厅。欧陆式咖啡厅通常一日三餐提供种类丰富的自助餐和风格各异的西餐美食、精选零点服务等,是一种饮食多元化的场所;美式咖啡厅带有浓厚的休闲娱乐性质,除了向宾客提供风靡世界的美式扒类、烧烤类菜肴和美酒名酿外,夜间还常有乐队歌手进行现场表演以渲染气氛。

随着国际交往的日益频繁和东西方文化的不断交融,社会上风格迥异、主题鲜明的咖啡厅不断兴起,从而形成了绚丽多彩的咖啡厅文化。由于咖啡厅服务快捷,食物种类多,易烹制,节省时间,深受宾客欢迎。

#### (一) 咖啡厅早餐服务

##### 1. 西餐早餐的分类

西餐早餐按传统分为英式早餐和欧陆式早餐。

(1) 英式早餐(English breakfast)。英式早餐内容丰富,有蛋有肉。主要包括:咖啡、茶或可可;果汁、番茄汁或蔬菜汁;各式面包;黄油、果酱、蜂蜜;冷或热的谷物食品,如麦片粥等;鸡蛋及鱼类;肉类,如熏肉、火腿、香肠等。现在,英式早餐一般是饭店的零点餐,其丰富的种类和数量可供宾客自由选择。

(2) 欧陆式早餐(Continental breakfast)。欧陆式早餐也称大陆式早餐,内容简单,无蛋无肉。欧洲大陆习惯把午餐作为正餐,早餐不太讲究,现代欧洲许多国家的早餐还只是冷食。

欧陆式早餐内容包括:咖啡、茶或可可,果汁、番茄汁或蔬菜汁,面包、牛角面包或小圆面包(只供应其中一种),黄油、果酱(限量)。

##### 2. 咖啡厅欧陆式早餐操作规程

###### (1) 准备工作

①将早餐餐台上所需的一切用具,包括纸垫式菜单(或十字形台布)、餐巾盘花、餐刀、餐叉、甜食叉、咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺、面包盘、黄油刀、黄油盅等分别依次放入服务托盘内。各类餐具必须经过卫生清洗、高温消毒,并保持光亮清洁。

②先用湿服务布巾将台面擦干净,做到光洁、无异物、无污迹。

③将台面上的花瓶、糖盅、盐椒瓶、立式广告牌、烟灰缸、火柴或禁烟标志依次摆好,固定座椅位置。

###### (2) 摆台

①将规格为 40 厘米×30 厘米的纸垫式菜单铺在餐位正中。

②将餐巾盘花摆在纸垫式菜单正中,右侧放置餐刀,刀刃向左;左侧放置餐叉,叉齿向上。餐刀和餐叉离桌边约1厘米,两者相距30厘米左右。

③在餐巾盘花的正上方摆放甜品匙,匙把向右;在餐叉的左侧摆面包盘,面包盘的中心与盘花的中心平齐,盘边距餐叉约1厘米;在面包盘靠右侧边沿处摆放黄油刀,刀刃向面包盘盘心;黄油盅摆放在离黄油刀尖约2厘米上方。

④放咖啡杯具于餐刀右侧。咖啡碟的边缘距餐刀约1厘米,咖啡碟的中心与餐巾盘花中心平齐;咖啡杯倒扣于咖啡碟中,用时翻过来,因为早餐摆台大多在前一天晚上进行,杯口朝下可以保持清洁,杯柄朝右下角45°左右;咖啡匙置于咖啡碟上并靠在咖啡杯右侧,匙柄向餐椅垂直于桌边。

⑤在餐刀刀尖正上方约3厘米处摆放果汁饮料杯。

### (3) 台面检查

摆台结束后,必须检查台面所有用品和餐具的摆放是否符合标准。

①检查糖盅是否清洁、无污迹,各类袋装糖是否齐全、摆放整齐。

②果酱架及淡奶壶必须在早餐前摆在餐桌上,果酱分类放好,淡奶必须保持新鲜。

③检查餐台上各种用具是否齐全,餐具是否清洁、无破损,桌椅是否整齐干净。

## 3. 咖啡厅英式早餐内容需配置相应的物品

### (1) 蛋类菜肴

早餐中以鸡蛋为原料烹制的菜肴很多,其地位相当于午晚餐中的主菜。品种有煮蛋、煎蛋、炒蛋、水波蛋等。

### (2) 谷类食物

谷类食物分热的和干的两种。热的谷类食物主要有燕麦片、牛奶麦片。食用时加热牛奶和糖,制成麦片粥。干的谷物食品主要有玉米片、爆麦圈和麦糠片等。食用时加入冷牛奶、糖或蜂蜜。需配甜品匙,甜品匙一般位于正餐刀右侧或餐巾盘花的正上方。

### (3) 水果

草莓:捣碎或完整食用,加入鲜奶油、牛奶或砂糖。葡萄柚:分加糖浆和不加糖浆两类,食用加白砂糖。还有香蕉、苹果、鲜橙、蜜橘、葡萄和甜瓜等。

## 4. 咖啡厅早餐的服务程序

早餐是一天中的头餐。虽然早餐服务较午晚餐服务简单,但顾客普遍希望餐厅环境清洁、空气清新、台面整齐卫生、面包新鲜、咖啡热香、服务速度快,因此必须重视早餐服务,规范咖啡厅早餐服务程序。

### (1) 摆台。

(2)做好开餐前的准备工作。备好面包、黄油、果酱、蜂蜜、果汁、热咖啡、热茶、热可可、鲜奶、方糖(或砂糖)及水果等,协助后台厨师共同做好自助餐台的布置和上菜工作。

(3)迎接宾客。保持正确的站立姿势和仪容仪表,面带微笑并向宾客致以问候。



问清宾客的人数并记录,做好住店宾客免费用早餐的人数和餐厅早餐实际营业额的统计工作。

(4)引领宾客。问清宾客是否选择无烟就餐,并在宾客左前方约1米距离引领。根据宾客人数、宾客是否吸烟及其特殊要求,为宾客安排餐桌,并询问宾客是否满意。按照女士优先的原则为宾客拉椅入座。

(5)餐巾与菜单。站在宾客右侧,为宾客铺好餐巾。将早餐菜单打开到第一页,按女士优先的原则,用右手从宾客的右侧为宾客送上菜单。

(6)早餐服务。向宾客问候,询问宾客是否要咖啡或茶,主动介绍当日新鲜果汁。站在宾客右侧大约0.5米处按女士优先的原则征询宾客是否点菜还是吃自助餐;按顺时针方向请宾客点菜,点菜结束时,复述一遍以确认。根据宾客所订的早餐种类,提供相应的服务。

欧陆式早餐:宾客就座后提供咖啡或茶。问清宾客所需的果汁的种类、面包还是烤面包。

英式早餐:宾客入座后提供咖啡或茶。问清宾客所需果汁或水果的种类;询问宾客所需面包的品种(丹麦包、牛角包、小松饼、烤面包片或大麦式面包);询问宾客所需蛋类、肉类及鱼类菜肴的烹制方法和特殊要求。按照热饮、果汁、面包、谷类食物、蛋类食物、甜食的次序上菜和服务。

自助餐:宾客就座后提供咖啡或茶。宾客自主到自助餐台取所需食品。如果没有额外的零点需求,可提前为宾客准备好账单。

及时为宾客撤掉空盘和空杯,添加咖啡或茶,为吸烟宾客处理烟灰缸并清洁台面。

(7)结账送客。服务员提前检查账单(保证准确无误),准备好笔和账单夹。按照结账程序和规范为宾客结账。结账后宾客准备离开,主动为宾客拉开餐椅。及时检查、提醒宾客带好物品,并表示欢迎下次光临。

## (二)咖啡厅午晚餐服务

咖啡厅午晚餐服务与正式西餐厅性质相似,内容和方式略有不同。咖啡厅注重菜肴制作和服务速度的快捷。根据宾客的不同消费需求,咖啡厅午晚餐分为零点服务和自助餐服务两种。

### 1. 摆台

午晚餐个人席位摆台的餐具有:盘花、开胃品刀、开胃品叉、汤匙、正餐餐刀、正餐餐叉、甜品匙、甜品叉、球形水杯、面包盘、黄油刀等。

台面公用品有:花瓶、立式广告牌、胡椒瓶、盐瓶、烟灰缸、火柴或禁烟标志等。

咖啡厅午晚餐的台面一般铺设十字形台布或布垫,也可铺设台布,并在台布上覆盖装饰布。

咖啡厅午晚餐的摆台程序和标准与早餐相似。有些咖啡厅在午晚餐摆台时,只在餐桌上摆放公用品,接受宾客订单后,再根据其所点的菜肴和服务的先后顺序摆放相应



的餐具和用品。有些餐厅预先摆好餐台,然后根据宾客的订单内容撤换和调整餐具。

## 2. 服务程序

(1)准备工作。按要求着装,准时到达。领班分派任务,熟悉当日客情和特别菜肴,做好备餐工作。打扫餐厅卫生。擦拭玻璃杯具、瓷器及餐具。备足开餐所需调味品。摆台。如有预订,需在餐桌上放置预订卡,并根据宾客预订要求摆放餐具。

(2)迎接宾客。保持正确的站姿,面带微笑并致以问候。问清宾客的人数及预订状况,是否选择禁烟区。根据宾客的人数拿取相应的菜单和酒水单。

(3)引领宾客。在宾客左前方约1米距离引领。根据宾客人数、宾客是否有特殊要求,为宾客安排餐桌,并询问宾客是否满意。有预订的宾客,则根据预订的要求,将宾客引领到预订的餐桌。按照女士优先的原则,为宾客拉椅入座。

(4)餐巾与菜单。站在宾客右侧,为宾客铺餐巾。将菜单和酒水单打开到第一页,按照女士优先的原则,用右手从宾客的右侧为宾客呈上菜单。呈递菜单时,主动向宾客介绍菜单上的每日特选菜和自助餐等。晚餐应同时点燃蜡烛,渲染气氛。

(5)服务酒水。询问宾客喝什么酒水,填写订单。开单后,尽快用托盘送上宾客所点酒水,并报出名称;若宾客未点酒水,则为宾客斟倒冰水。

(6)点菜。服务员为宾客倒完餐前酒水后,即可开始点菜工作(一般由领班接受宾客点菜)。

站在宾客右侧大约0.5米处,按女士优先的次序沿顺时针方向为宾客点单。有礼貌地征询宾客是否分单结账。只能将订单握在手中做记录,不可伏在宾客餐桌上书写。

西餐为分食制,宾客各点自己喜食的菜肴。所点菜肴要标写清楚,确保上菜时不出差错。如宾客是分单,应分别在订单上注明每位宾客所订的菜,以免上错菜,便于收银员分别为宾客准备账单。

点牛排或羊排等菜时,应问清老嫩程度、配菜和调味汁的品种;点色拉时,应问清配什么色拉汁,并注意适时推销其他菜肴。

宾客点菜完毕,服务员应清楚复述一遍,待宾客确认后,开单分送到厨房和收银台。

(7)推销佐餐酒。呈递佐餐酒单,根据宾客点菜的内容摆台或补充、调整餐具。站在宾客左侧大约0.5米处,按女士优先的次序沿顺时针方向送上黄油和面包。询问宾客饮用什么佐餐酒,根据不同的菜式,推销不同的酒并记录下来。开订单后,分送至酒吧和收银台,同时给宾客送上酒水。

红葡萄酒用酒篮盛装,白葡萄酒、玫瑰红葡萄酒、香槟酒用冰桶盛装,低温送上,询问是否立即开瓶。斟酒服务中注意红葡萄酒要手持酒篮斟倒,冰镇过的葡萄酒用酒水服务巾包裹斟倒。

## (8)餐间服务

①上菜。西餐的上菜顺序:头盘、汤、色拉、主菜、甜点、咖啡。上菜遵循女士优先的顺序。上菜方法由餐厅规定,可以是美式服务、俄式服务或法式服务,或者兼而有之。

上任何一道菜,应核对菜名与台号座位是否相符,避免差错。上菜时,在报出菜名后,祝宾客用餐愉快。如果餐盘较热,应事先提醒宾客。各道菜之间的上菜时间要根据宾客进餐的速度灵活掌握。上菜服务要求和标准与西餐厅服务相同。

②撤盘。上任何一道菜前都要先将用过的脏盘撤走;撤盘时,站在宾客右侧大约0.5米处,按女士优先的顺序,沿顺时针方向进行。撤盘时注意使用敬语。除非宾客要求撤,否则不要单独撤个别进餐较快的宾客的脏盘,以免使其尴尬,应等一桌宾客吃完同一道菜后同时撤,保持同桌宾客就餐节奏大体一致。

巡台服务期间换下有烟灰的烟缸,加冰水,随时为宾客点烟等。当宾客用完主菜、上甜品前,撤走主盘和面包盘,并清洁一次桌面;清洁时,持一干净的服务布巾,将餐桌上的面包屑及脏物扫入面包盘中。

③为宾客呈送甜品时,若是特殊甜品,应在甜品车上为宾客制作、分派好。撤走甜点盘后,推销餐后酒及雪茄,并为宾客点燃雪茄。在上咖啡或茶之前,必须将糖、淡奶送上。

宾客用餐结束,主动征求意见或建议,并表示感谢。

④收款结账、送客。依照结账程序和规范进行操作。若宾客分单结账,要准确迅速。宾客准备离去时,应为其拉椅,并征询宾客的意见。帮助宾客穿上外套。礼貌地向宾客致谢道别,并欢迎宾客再次光临。及时检查台面上下有无宾客的遗留物品;若有且宾客已离去,应将物品及时交给餐厅当班经理。

⑤清理台面。撤台必须使用托盘。将宾客用过的餐巾等餐桌布件撤下,送至后台。将椅子搬回原位,左手托托盘,右手将台面上的脏餐具分类整齐放入托盘中,分类摆放。

擦净桌面,换上干净的布巾,整理工作区域、工作台;重新摆台,恢复原来的台形,准备迎接下一批宾客。

#### 【知识链接 2-2-4】

### 下午茶服务

咖啡厅的下午茶一般在16:00~17:00供应煮咖啡、英国茶、法式甜点、英式松饼、三明治、小甜饼和巧克力等各式茶点。常以自助餐形式供应,又称下午茶自助餐。

下午茶的台面布置与咖啡厅早餐相似,个人席位餐具包括甜品叉、甜品匙、茶杯、茶杯碟、茶匙、餐中等,台上公用品有淡奶壶、糖缸、烟缸等。

下午茶一般用茶水车进行服务。服务时,服务员将备妥的茶水车推进咖啡厅;茶水车上备有开水炉、品种多样的茶叶盒及各种服务用具。宾客入座后,服务员需将下午茶单递给宾客;宾客订单后,服务员随即将茶水车推至宾客的餐桌边,当场煮茶,同时为宾客上甜品或由宾客到自助餐台自选。在宾客饮茶期间,服务员需随时为宾客添加茶水并提供其他服务。

【知识链接 2-2-5】

西餐厅服务流程

流程	具体内容
引领	同中餐服务流程
餐前	<p>1. 点饮料</p> <p>(1) 宾客就座后,服务员来到桌边对宾客表示欢迎,并做简单的自我介绍:“欢迎光临,很高兴为各位服务,我叫××。”</p> <p>(2) 在宾客右侧为宾客倒冰水,倒至六成即可</p> <p>(3) 站在宾客右侧,呈上酒单,打开开胃酒和鸡尾酒栏目,请宾客点单:“这是酒单,请问餐前需要些什么酒水? 用些鸡尾酒、啤酒、果汁,您看怎么样?”</p> <p>(4) 记住宾客点的酒水饮料,并向宾客复述一遍</p> <p>(5) 开三联酒水单:一联送酒吧,一联交账台,一联留底备查</p> <p>2. 斟酒或饮料</p> <p>(1) 啤酒及有气泡的饮料应站在宾客右侧沿杯壁徐徐倒入杯中至八成左右</p> <p>(2) 斟酒见斟酒服务流程</p> <p>3. 点菜</p> <p>(1) 从宾客右侧送上菜单</p> <p>(2) 见宾客有点菜意图立即上前征询:“现在可以为您点菜吗?”</p> <p>(3) 点菜服务时站在宾客斜后方可以观察宾客面部表情的地方,上身微躬</p> <p>(4) 如宾客不能确定点什么菜肴时,应及时推荐合适的菜肴:“我向您推荐××,这是我们今天的特色菜,××是我们厨师长的拿手菜,此外,我们还有些非常新鲜的蔬菜,这些菜肴都口味鲜美。”</p> <p>(5) 将宾客点的菜记在四联单的小票上,字迹清晰,缩写、简写字要易于辨认</p> <p>(6) 将宾客点菜内容复述一遍,请客人确认:“您点的是××,对吗?”</p> <p>(7) 如宾客点菜有煮蛋、牛排等,要问清生熟程度</p> <p>(8) 宾客用餐时间较紧的话,如点的菜费时,则应及时提醒宾客,征求意见:“您点的××,烹制可能需要××(时间),您有时间等候吗?”</p> <p>(9) 如宾客对菜肴有特殊要求,在菜单上要标明,第一联交厨房,第二联交收银台,第三、四联由服务员、传菜员留底备查</p>

续表:

流程	具 体 内 容
上菜	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 托盘(见托盘服务)</li> <li>2. 上菜 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)根据宾客点菜,安排好上菜顺序:面包、黄油、头盘、汤、主菜、甜品、咖啡、茶</li> <li>(2)用右手从宾客的右边上菜</li> <li>(3)上菜要报菜名</li> <li>(4)根据所上的菜提供派菜,跟上调味品及各种沙司,服务时站立于宾客的左侧</li> <li>(5)从宾客的右边撤盘</li> <li>(6)上甜品前将主菜的餐具及盐盅、胡椒瓶、玻璃杯等撤去,左手托盘,右手拿折好的托手巾轻轻清除台面的面包屑</li> <li>(7)从宾客的右边送上咖啡、茶,咖啡杯、茶杯放在垫盘上,盘内放一把咖啡匙,并跟上糖、奶</li> </ol> </li> </ol>
餐间	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 随时与厨房联系,调整出菜速度</li> <li>2. 注意添加酒、饮料、面包、黄油、咖啡、茶等</li> <li>3. 调换碰脏的餐具,以及不小心掉落的刀、叉、匙等。如宾客要抽烟,应为客人点烟、拿换烟缸(烟灰缸的换法有以一换一和以二换一的方法)</li> <li>4. 满足宾客其他要求</li> </ol>
结账	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宾客用餐完毕,如宾客不再要什么时,可为宾客结账</li> <li>2. 问清统一开账或分开账单</li> <li>3. 呈送账单前将账单与小票复核一下是否相符</li> <li>4. 用收银夹送上账单</li> <li>5. 不要报出账单的金额</li> <li>6. 宾客用现金、信用卡或签字结账</li> <li>7. 结账完毕,向宾客道谢</li> </ol>
送客	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宾客离开时,应为其拉开座位</li> <li>2. 为宾客递上衣帽,协助宾客穿戴</li> <li>3. 微笑向宾客道别,并再次表示感谢</li> <li>4. 领台员在门口微笑送别宾客,并说:“谢谢,欢迎再次光临。”</li> <li>5. 及时检查有否宾客遗忘物品,发现后及时送还宾客或交上级处理</li> </ol>
收台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宾客离开后,要及时收台</li> <li>2. 按收台流程依次收回台面的餐具,要注意分类码放</li> </ol>



## 任务二 宴会服务

### 一、宴会的概述

#### (一) 宴会的定义

宴会是政府机关、社会团体、企事业单位或个人为了满足欢迎、答谢、祝贺等社交目的的需要以及庆贺重大节日而举行的一种隆重、正式的餐饮活动。

#### (二) 宴会的经营特点与作用

现代宴会大都众人共聚一堂,采用同一款菜单,饮用相同的酒水,服务要求较高,场面规格讲究。这样对促进餐饮销售、扩大饭店知名度、加强餐饮业内部的运行管理等有着十分重要的作用。宴会也不同于一般的餐饮活动,与普通聚餐方式相比,它具有自己的特点和作用。

##### 1. 宴会的经营特点

###### (1) 活动方式的多样性

宴会厅又叫多功能厅,一般设有一个大厅和多个小厅,大厅还可以隔断,形成小厅,可以满足客人多种需求。根据举办单位或个人的目的和要求不同,其活动方式主要有五种:一般宴请、庆祝性宴请、会议性宴请、娱乐性宴请以及社交性宴请。

###### (2) 消费标准的差异性

宴会档次的差异性主要是由宴会的价格标准决定的,档次越高,价格越高。

###### (3) 涉及范围的广泛性

宴会的经营管理涉及范围广,往往需要饭店各部门的协调配合,如原料的组织、产品生产、收入核算、安全保卫等,它是一个复杂过程。为此,宴会经营必须树立整体观念,树立全局一盘棋思想,才能保证提供优质服务。

##### 2. 宴会的作用

###### (1) 宴会盈利是餐饮企业营业收入的重要来源

宴会盈利是餐饮企业经济收入的一个重要来源。在正常情况下,饭店的宴会收入常常占餐饮部门总收入的60%~70%,最高可超过各个餐厅的收入之和。

###### (2) 宴会的举行能促使厨师提高技艺,推广新菜品

宴会可以发展烹调艺术,培养厨师力量。宴会档次高,花色品种多,而很多食品生产由于受成本、菜单等限制,平时厨师没有机会锻炼,宴会则提供了这种机会,可以创制新产品,发挥烹调技术,提高厨师烹饪技术水平。

###### (3) 宴会的举行有利于提高管理和服务水平

宴会,特别是大型高档宴会,营业面积大,接待人数多,消费水平高,其组织管理过程有一套复杂的工作程序,需要较高的专业技术水平。宴会越多,情况越复杂,锻炼的

机会就越多,管理人员和服务人员的宴会管理和服务的专业技术水平就提高得越快,这对提高整个饭店管理、服务质量和经济效益都是十分重要的。

#### (4) 宴会有利于提高饭店的知名度

饭店宴会大多数是因为商业、社交和特殊需要举行的,如公司推销产品、举办新闻发布会、洽谈业务、签订合同、举行会议及生日结婚纪念活动等。出席宴会的宾客大多身份地位较高,常常是新闻机构宣传报道的焦点。重视宴会经营,提高产品质量和服务水平,使客人得到优良的物质和精神享受。部分客人往往成为饭店下次的宴会预订者,从而增加回头客,这对扩大饭店的影响、提高饭店的声誉无疑起到了积极作用。

#### (5) 宴会是人们社会交往的一种特殊形式

中国宴会自古以来是多人围坐在一起,通过餐宴亲密交谈。人们在宴会的氛围中,边品尝美味佳肴、香茗美酒,边畅叙友谊、洽谈沟通事务。所以,宴会也是一种重要的交际工具。

### (三) 宴会的类型

宴会从不同的角度考察,有不同的种类。常见的宴会有以下四种划分形式。

#### 1. 按宴会的菜式划分

(1) 中餐宴会。中餐宴会是中国传统的聚餐形式,是使用中国餐具、食用中国菜肴、采用中国式服务的宴会。历代著名的中餐宴会有乡饮酒礼、百官宴、大婚宴、千叟宴、定鼎宴、满汉全席等。

(2) 西餐宴会。西餐宴会是一种按西方国家宴会形式举办的宴会,其特点是遵循西方的饮食习惯,摆西餐台,吃西式菜,用刀叉等各式西餐餐具,并按西餐礼仪进行服务,席间经常放些轻音乐。西餐宴会根据菜式与服务方式不同,可分为法式宴会、俄式宴会、日式宴会和美式宴会等。

(3) 中西餐结合宴会。中西餐结合宴会取两种宴会之长,近年来较为流行,是中西餐饮文化交流的产物。

#### 2. 按宴会性质划分

(1) 国宴。由代表国家的政府机构举办,档次规格高,隆重热烈,政治经济和文化娱乐性较强,要挂国旗、奏国歌。宴会的最高表现形式是国宴。

(2) 正式宴会。正式宴会通常是政府和团体等有关部门为欢迎应邀来访的宾客或来访的宾客为答谢主人而举行的宴会。正式宴会除不挂国旗、不奏国歌以及出席规格不同外,其余安排与国宴大体相同。

(3) 喜宴。喜庆的宴席,多指为订婚、新婚或结婚纪念,如金婚、银婚等举办的宴会活动。其特点是个人色彩较重,纪念性强,宴会厅要给予特别的布置。气氛热烈,但档次规格区别较大。

(4) 寿宴。为年长者庆贺生日而举办的宴会。餐厅给予特别布置,设寿礼台,档次规格一般取决于举办者的身份地位和宴会标准及具体要求。



(5)家宴。举办者家庭为某种目的而举行的家庭式宴会。出席者以家庭成员和亲朋好友为限。

### 3. 按宴会的规模划分

一般来说,20 桌以上的为大型宴会,10~20 桌的为中型宴会,10 桌以下的为小型宴会。

### 4. 按宴会的形式划分

(1)传统宴会。以热菜为主,辅以冷荤、面点和酒水。

(2)冷餐酒会。以提供冷菜、小吃为主,源于西餐,有设座位和不设座位两种,前者活动到桌,后者活动自由,多适用于大中型企事业单位简单宴请,社交性较强。

(3)鸡尾酒会。以鸡尾酒服务为主,伴以小吃,餐厅需要特殊布置。饮酒交谈,社交活动性较强。

(4)点心餐。点心餐属坐餐式,是一般社团、单位在节假日或需要之时而举行的一种以小吃为主的欢聚或答谢的宴会形式。近年来,国内招待宾客的形式,已由传统宴会向点心餐过渡。如重大节庆日、招待离退休人员等活动,也多以点心餐的形式举行。

## 二、宴会的销售与预订

宴会既然是一种商品,就应该有它的市场和销售机制。它不同于零点餐,宴会要通过事先预订来组织客源,尽量提高设施利用率,完成产品交换,增加饭店的经济收入。

### (一)宴会预订的种类

宴会预订是指客人与宴会预订的有关人员接洽联络、沟通宴会预订信息的过程。宴会预订的方式多种多样,主要有以下几种:

1. 电话及传真预订。这是预订的主要方式,常见于小型宴会预订查询。而大型宴会一般是用电话来约定面谈的时间和地点等。

2. 专人来店面谈。面谈是宴会预订的有效方法,尤其是大型宴会。面谈可以先通过电话或传真来约定会面的时间和地点,然后在面谈时再对宴会预订的有关事宜进行商谈,最后予以宴会预订的确认。

3. 信函。信函是通过信件与客户联系的一种方式,主要用于宴会的促销活动。适用于提前较长时间的预订。

4. 指令性预订。这是指政府机关或主管部门在政务交往或业务往来中安排宴请活动时,专门向直属饭店或其他饭店发出预订的方式。

5. 网上预订。随着电子商务的发展,一些饭店和餐饮业纷纷上网进行营销活动,宣传企业的形象,推销自己的产品和服务,消费者可以通过网络系统下订单。

### (二)宴会预订业务流程

#### 1. 回答客人有关宴会的各种询问

在宾客询问前,预订员应掌握本饭店宴会厅的状况,如宴会厅面积、高度、采光、通

风、装饰、坐式和最大客容量,以及各类宴会标准及所提供的菜肴品种、烹饪方法等,做到心中有数。在洽谈业务时,按照宴会预订表的内容向宾客介绍所有细节,尽量满足宾客的各种要求。

## 2. 接受预订,填写宴会预订单

根据面谈所得到的信息和洽谈结果确定宴会的预订,无论是暂时性确认,还是确定性确认,都要逐项填写宴会预订单。接受宴会预订主要是通过填写宴会预订单来完成的。

### 宴会预订单

经手人:

落订日期:

落实日期:

公司名称: 接洽者姓名: 职位: 电话:                      电传:	宴会服务要求:	
宴会形式: 日期: 抵达时间: 宴会开始时间: 宴会完结时间: 地点: 保证人数: 预算人数:		
食物	价格	每位 每席
饮料	价格	每位 每席
杂项收费:		
预计总消费金额:		

续表:

预订付款方式	已收订金
寄账单地址	
宴会预订部主管意见:	
宴会部经理意见:	

附:菜单、酒水订单

### 3. 填写宴会安排日记簿

在宴会安排日记簿上按日期标明活动地点、时间、人数等事项,并注明是否需要确认的标记,加强内部销售预订人员之间的信息沟通,避免重复销售。

### 4. 签订宴会合同书

宴会安排一旦得到确认,经过认可的菜单、饮料单、场地布置示意图、宴会步骤细节等资料,应以确认信的方式迅速递交给宾客,并附上第一、第二两联宴会合同书,连同交付定金的通知一并递交给宾客,经双方签字后生效。

宴会合同书	
本合同是由_____饭店(地址)_____与_____	
_____公司(地址)_____为举办宴会活动所达成的具体条款:	
活动日期_____	星期_____ 活动时间_____
活动地点_____	预计人数_____ 最低出席人数_____
座位安排_____	菜单计划_____ 饮料_____
娱乐设施_____	其他_____
结账事项、价格_____	场地租金_____
预付定金_____	其他费用(细列)_____
宾客签名_____	饭店经手人签名_____ 日期_____
注意事项:	
宴请活动所有酒水应在本宴会厅购买。	
大型宴会预收 10% 定金。	
所有费用在宴会结束时一次付清。	

### 5. 收取定金

为了保证大型宴会活动预订的成功率,同时也让宾客放心,应收取一定比例的宴会

定金。定金的数额一般为宴会费用的 10% 左右。饭店的常客并享有良好信誉者,可以酌情不必付定金。所收到的定金应与合同书一同交财务部。

#### 6. 宴会预订后的跟踪查询

如果是提前较长时间预订的宴会活动,应主动用电话或其他方式与主办单位保持联络,并进一步确定宴会举办日期及有关细节。对暂定的宴会活动应进行密切的跟踪查询,主动提供服务,争取较高的宴会活动成功率。

#### 7. 宴会确认并通知

应将大型宴会活动的通知单提前发往相关部门,如厨房、酒吧、管事部、工程部、安全部、美工等。在宴会活动前三天,再次与宴会主办者联系,进一步确定宴会活动已谈妥的所有事项。若宴会确认的内容有新的变动,就应立即填写“宴会更改通知单”并发送给有关部门,变更通知单上要注意写明原预订单的编号。

#### 8. 宴会的督促检查

宴会销售预订人员应督促检查宴会活动的准备工作,及时提供相关信息,发现问题及时纠正,以确保宴会的顺利进行。

#### 9. 宴会预订取消的处理

由于某种原因,已经预订的宴会也有可能被取消,这种情况在饭店经营活动中是常见的。如果宾客取消预订,预订员应填写“取消预订报告单”送至相关职能部门,并为不能向宾客提供服务表示遗憾,希望今后能有机会合作。

### (三) 宴会档案管理

宴会信息和活动资料档案是饭店的财富和资源,它可以为企业的决策提供科学的依据,为饭店开展公关、提高知名度提供翔实的资料,为宴会组织管理提供丰富经验,还可以为新员工上岗培训提供生动具体真实的教材。餐饮部的宴会客史档案比饭店的客史档案更具体,内容更丰富,数量也更多。加强餐饮部宴会客史档案的管理,是餐饮部宴会管理进入现代化的一个明显标志。

宴会档案管理应详细、具体、完整,它应是饭店完整宴会客史档案和部门宴会活动记录的总和。

#### 1. 宴会客史档案的内容

- (1) 各种宴会预订单
- (2) 政府指令性宴会的机密文件
- (3) VIP 客人和随行人员的有关资料
- (4) 大型宴会各部门的活动计划
- (5) 整套宴会菜单
- (6) 宴会现场偶发事件和应急处理的情况记录
- (7) 受欢迎的乐曲名称
- (8) 账单

(9)活动录像和图片资料等

(10)宴会工作总结报告

## 2. 宴会客史档案管理的方法

要想使宴会客史档案在促进餐饮销售的活动中发挥作用,还需要饭店进行人力、财力投资,具体方法有:

(1)设置餐饮档案管理岗位,配备符合条件的人员。

(2)购置必要的管理设备,包括档案柜、电脑等,可随时将文字、图片、摄像资料等归类、编号、入档和输入电脑,以便进行检索和资料输出。

(3)建立保管和查阅等管理制度。

### 【同步案例 2-2-3】

小江是上海某星级酒店的宴会预订员。星期二,小江接到 S 公司张女士的预订电话,要求预订一个 50 人的庆祝晚会,时间是星期六晚 6 点。小江将预订人姓名、联系电话、客人人数、餐费标准、客人的特殊要求等一一记录在预订簿上。

星期六傍晚,宴会的所有准备工作都已完成,6 点 10 分公司人员还没到达。接到宴会厅的通知后,小江非常着急,于是拨打张女士的电话,连续拨了几次都无人接听,而小江又没有记录该公司的电话号码。已经 6 点 20 分,而恰巧餐厅这天的上座率非常高,望着那一桌桌布齐凉菜的餐桌,大家都着急起来。最后,餐厅经理果断地做出决定:一方面让小江继续与张女士联系,并查询该公司电话,同时允许部分没有预订的散客使用该公司预订的餐桌;另一方面,餐厅经理与其他酒店联系,准备万一宴会客人到达时的应急方案。

小江终于找到了 S 公司的电话号码,可当小江拨通电话后,却被告知 S 公司的庆功宴已于前一天在别的酒店举办过了,对于张女士的预订,S 公司根本就不知道。当小江问张女士时,被告知张女士由于个人原因几天前辞职了。

虽然酒店扣下了张女士交来的订金 500 元,但这远远无法弥补酒店的所有损失。

#### 分析:

1. 预订员小江的做法是失职的,酒店方做出的应急反应是比较成熟的。
2. 当宴会预订下来之后一定要及时跟踪。宴会举办前要和主办方取得联系,了解主办方对宴会的要求。
3. 预订业务中最重要的信息是联系方式,此案例中的预订员未能全面掌握联系信息,并且之前也未与主办方取得联系,致使预订的宴会没能如期举办,因此给酒店造成了损失。

## 三、宴会的筹划与服务

宴会活动有参加人数多、涉及范围广、社会影响大和经济效应好等特点。因此,活动的计划、组织、协调、指挥和控制就显得极其重要,任何环节的疏漏都会影响饭店的声誉。

宴会部的活动计划一般由接待宴会活动的销售预订人员根据洽谈的内容、客人的

要求和饭店的创意,就场地布局、环境气氛和步骤细节等环节进行设计,得到宾客确认后,安排饭店各相关部门实施。

### (一)中餐宴会的组织与服务

中餐宴会的组织与服务可分为四个基本环节,它们分别是宴会前的准备、宴会前的迎宾、宴会就餐服务和宴会结束工作。

#### 1. 宴会前的准备

(1)了解情况,明确任务。接到宴会通知单后,宴会厅的管理人员和服务员应掌握宴会通知单的内容,做到“十知”“五了解”。“十知”即知宴会名称,知宾主身份,知宴会规格与标准,知开餐时间,知台数和人数,知菜式品种及出菜顺序,知主办单位和联系方法,知收费办法,知酒水香烟的配备情况,知翻译、司机、陪同人员的数量和就餐标准;“五了解”即了解宾客风俗习惯、了解宾客生活忌讳、了解宾客特殊需要、了解宾客进餐方式、了解主宾的特殊爱好。

对于较高规格的宴会,还应掌握宴会的目的和性质,有无席次表、席位卡,有无音乐和文艺表演,有无主办方的具体要求,有无司机、接待方式及费用等情况。

对大型宴会,要确定总指挥人员,各项任务必须落实到班组、个人,要根据宴会的要求,对迎宾、值台、传菜、酒水及衣帽间等岗位做到分工明确,任务落实,以使每位服务员清楚地知道自己的具体工作,保证宴会善始善终。

(2)宴会厅布置。宴会厅的布置,最根本的原则就是要满足主办者的需求。

①环境布置。中餐宴会通常使用圆台,高级宴会台上必须由花台装饰,用以增加宴会隆重、热烈的气氛。如是婚宴则在靠近主台的墙壁上挂上“囍”字,如是寿宴则挂“寿”字等。

中餐宴会通常要求灯光明亮,以示辉煌,但国宴和正式宴会则不要做过多的装饰,要突出严肃、庄重的气氛,但要设致辞台。如是国宴,则要在宴会厅的正面并列悬挂两国国旗,并按国际惯例,以右为上,左为下。例如:由我国政府邀请来宾时,我国国旗挂左方,外国国旗挂右方;来访国举行答谢宴时则相互调换位置。

宴会厅的气味应清新,温度适宜。一般夏季保持在 $22^{\circ}\text{C} \sim 26^{\circ}\text{C}$ ,冬季保持在 $20^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$ 。

②台型布置。台型布置要注意突出主桌,按照“中心第一,先右后左,高近低远”的原则来设计、布置台型。任何形式的宴会,均要突出主桌或主宾席,主桌要专设服务桌,其余各桌酌情设立服务桌。宴会中如安排文艺演出,有舞台的要利用舞台,没有舞台应设计出演出要占用的场地。餐桌的尺寸,餐椅的式样、颜色都应力求协调、整齐、美观。

宴会的台型设计是根据主办方的要求、厅房的形状、餐厅内陈设的特点来进行的,其设计的目的是:合理利用宴会厅的场地,表现主办方的用意,体现宴会的规格标准,方便服务员服务。(见图2-2-1、图2-2-2)



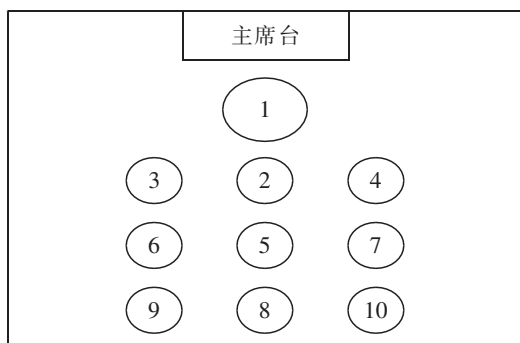


图 2-2-1 台型布置(一)

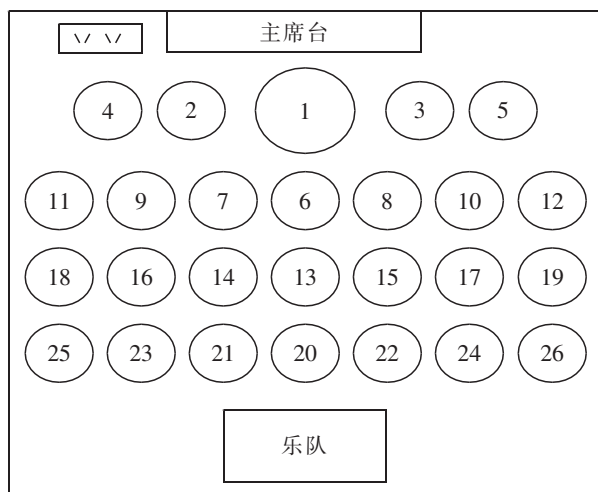


图 2-2-2 台型布置(二)

### ③座次安排。

a. 主人位置的确定。所谓主人就是宴会主办人,在一桌以上宴会,各桌主人位置的确定有两种方法:第一种是各桌的主人位置相同,同朝一个方向;第二种是第一桌主人与其他各桌的主人位置相对,即其他各桌主人面对第一桌的主人。

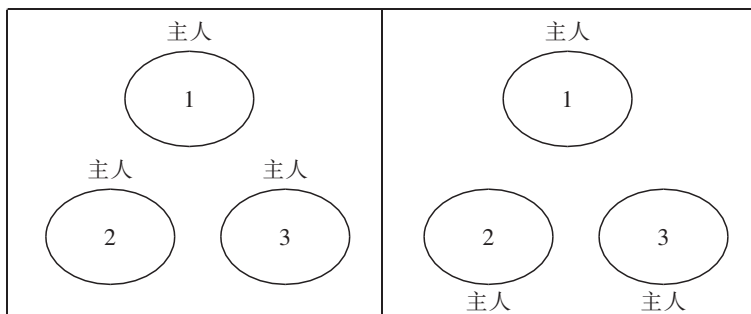


图 2-2-3 主人座次安排(一)

b. 宾客的座次安排。正式宴会一般均安排座次,有的只安排部分宾客的座次,其他人员可自由入座。大型宴会事先将宾客座次打印在请帖上,使宾客心中有数,现场还要有迎宾员引座。

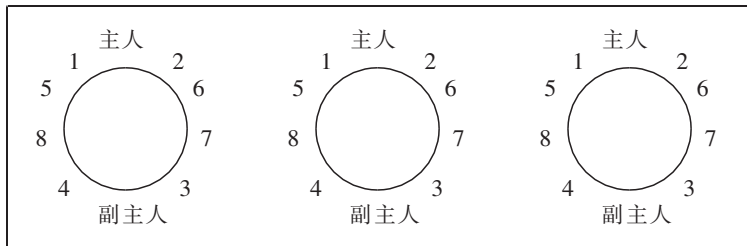


图 2-2-4 宾客座次安排

在国际交往中,遇到特殊情况也可以灵活安排座次,如主宾身份高于主人,为表示对主宾的尊敬,可以把主宾安排在主人的位置上,而主人则坐到主宾的位置上。如果主方出席人员中有身份高于主人者,可以由身份高者坐主位,主人则坐主位的左侧。主宾有夫人参加宴会,主人的夫人未能出席时,可以请身份相当的妇女坐女主人位或者把主宾夫妇安排在主人一侧。现在有些宴会也将主宾安排在主人左侧就座,服务时从主宾开始顺时针绕台进行,最后为主人服务,以示对主宾的尊敬。正式宴会设有席位卡,一般将中文写在上方,外文写在下方。

(3) 熟悉菜单。服务员应熟悉宴会菜单和主要菜肴的风味特色,以做好上菜、派菜和回答宾客对菜点提出询问的思想准备。同时应了解每道菜点服务程序,保证准确无误地进行上菜服务。对于菜单,应做到能准确说出每道菜的名称、风味特色、配菜和配食作料、制作方法,并能准确服务。若发现菜单有误要及时与厨房联系并解决。

(4) 准备物品与摆台。宴会开始前一小时,按宴会规格和摆台要求进行宴会摆台。一般宴会菜单每桌一份至两份,置于台面,重要宴会则人手一份。将宴会使用的各种酒水饮料整齐地摆放在服务桌上。大型宴会在前 10~15 分钟摆上冷盘,冷盘主盘或大拼盘摆放在席面中心,其他冷盘摆在主盘四周。若是花拼,应将下面朝向主宾,以便观赏。冷菜的色调、荤素和口味要相互搭配,以满足客人用餐需要。

## 2. 迎宾工作

(1) 热情迎宾。宾客到达时,宴会管理人员、迎宾员及服务员要热情迎宾,微笑问好,并注意用好服务敬语。做到态度和蔼,语言亲切,重要宾客引入休息室就座。

(2) 接挂衣帽。重要宾客的物品及衣帽应挂在衣帽间较明显的位置,便于宴后拿取。

(3) 拉椅让座。按照安排好的座次引领客人,并拉椅让座,以防因座次混乱影响宴会礼仪规格。

(4) 递巾端茶。客人入座后,服务员根据分工为自己负责的台面客人铺口布,递送香巾和热茶。客人吸烟应主动为其敬火。递巾、送茶服务时均按先宾后主、先女宾后男宾的次序进行。

### 3. 就餐服务

(1) 斟酒服务。为宾客斟倒酒水时,应从主宾开始,按顺时针方向绕台逐位斟倒,并要先征求宾客的意见,选取各自喜欢的酒水饮料。酒水一般斟八分满,先斟软饮料,后斟甜辣酒。斟白酒时,宾客提出不要,应将宾客前的空杯撤走;斟洋酒时,要征询客人是否需要加冰。

席间服务中要勤斟酒水,当宾客杯中酒水剩 1/3 时,应及时添加,斟添时注意不要弄错酒水。宾客干杯和互敬酒时,服务员要注意为无酒或少酒的宾客斟酒。主人和主宾讲话前,要注意观察每位宾客杯中的酒水是否已满。在宾主离席讲话时,主宾席的服务员要立即斟上甜、白酒各一杯放在托盘中,托好站在讲台侧等候。致辞完毕,迅速端递上去,以便其举杯祝酒。

(2) 上菜服务。宴会上的上菜要严格按上菜规则进行。要掌握好上菜时机、节奏,要行动统一。一般顺序是上冷盘、大菜、炒菜、点心、水果、茶,而且上菜时选择正确的位置,操作时站在译陪人员之间或副主人右侧,按要求上菜、摆菜。

热菜要迅速上,厨房出菜时要加菜盖,待菜上台后才取走。每上一道菜要主动报菜名,并将菜碟放在转盘中间位置,凡上鸡、鸭、鱼类等整体菜及花色拼盘菜时,有头的或主要的一端要朝向正主位。每上一道新菜都要先转到主人和主宾面前,以示尊重。上新菜前先把旧菜撤走,撤菜之前应征询宾客是否还需要,并酌情换成小盘,当宾客表示不需要时方可撤走。

(3) 分菜服务。宴会服务中,每位服务员都应主动、均匀地为宾客分菜分汤,分派时要掌握好菜的分量,分派均匀;凡配有佐料的菜,在分派时要沾上佐料(先湿后干)再分派到餐碟上。分菜的次序也是先宾后主、先女后男。

(4) 席间服务。宴会进行中,要勤巡视,勤斟酒,勤换烟灰缸,勤撤换餐碟。细心观察宾客的表情及示意动作,主动服务。服务时,态度要和蔼,语言要亲切,动作要敏捷。在撤菜碟时,如发现转盘脏了,要及时抹干净后才能重新上菜。若宾客在席上弄翻了酒水杯具,要迅速用餐巾或毛巾帮助清理,并用干净餐巾盖上,为宾客换上新的杯具,重新为其斟上酒水。宾客用餐完毕,要送上热茶和香巾,随即收去台上除酒杯、茶杯以外的全部餐具,抹净转盘,换上餐碟、刀叉、翅碗、匙,然后上甜点、水果。待宾客吃完水果后,撤走水果盘,上香巾给宾客,然后撤走点心碟和刀叉,摆上鲜花,以示宴会结束。

### 4. 送客服务

(1) 结账服务。上菜完毕后即可做结账准备。清点所有酒水、香烟、加菜等宴会菜单以外的费用并累计总数。大型宴会上,此项工作一般由管理人员或迎宾负责。

(2) 拉椅送客。主人宣布宴会结束时,服务员要提醒宾客带齐自己的物品。衣帽间的服务员根据取衣牌号码,及时、准确地将衣帽取递给宾客。

(3) 收台检查。客人离开后,服务员应检查有无客人遗留的物品、地面及台面有无未熄灭的烟头,然后收拾干净台面。

(4) 清理场地。收尾工作完成后,领班要做检查。大型宴会结束后,主管要召开总

结会,待全部收尾工作检查完毕后,全部工作人员方可离开。

#### 5. 宴会服务注意事项

(1) 服务操作要轻与静:①服务操作时,注意轻拿轻放,严防打碎餐具和碰翻酒瓶、酒杯。②在行进时切记不要跑动,不要用很大的动作挥手并大声联络同事,以免影响场内气氛及惊吓客人。③宴会服务应注意节奏,不能过快或过慢,应以宾客进餐速度为标准。④当宾、主在席间讲话或举行国宴演奏国歌时,服务员要停止操作,迅速退至工作台两侧肃立,姿势要端正,排列要整齐,餐厅内要保持安静,切忌发出响声。

(2) 分工要明确且默契。宴会期间,两个服务员不应在宾客的左右同时服务,以免宾客左右为难。服务员之间要分工协作,讲求默契。服务出现漏洞时,要互相弥补,切勿在宴会现场互相指责。

(3) 眼观六路、耳听八方。在宴会过程中,服务员要十分仔细地观察宴会的客人,体察他们的需求,特别要注意醉客和病客,如席间有宾客突感身体不适,应立即请医务室协助并向领导汇报,将食物原样封存,留待化验。

#### 【知识链接 2-2-6】

### 中餐宴会主题的来源及类型划分

作为餐饮业的流行趋势,主题宴会已经越来越受到宴会主办方和承办方的青睐。各种精美别致、独具匠心的宴会主题设计不仅凸显了承办方的设计和运作能力,也给主办方带来了耳目一新、贴心舒适的宴会享受。因此,宴会主题的创意和设计在宴会活动中占有越来越重要的地位。

宴会主题多种多样,没有一成不变的程式。要将宴会活动设计得别出心裁,需要在满足宾客基本需要的情况下对主题进行深入挖掘。

根据不同的划分方法可以将宴会主题划分为不同的类型,其中设计来源是决定主题的重要因素。从目前的发展态势看,主题来源一般可以划分为八大类,包含 25 种不同的主题类型。

#### 1. 地域民族特色类主题

地域民族特色类主题,其来源包括独特地域的风土人情、地方文化、地区事务及少数民族风情等,如运河宴、长江宴、长白宴、岭南宴、巴蜀宴、壮乡宴等。它又包含以下几种不同的类型主题:

- (1) 以地域民风民俗及地方文化为主题。
- (2) 以特定民族风情为主题。
- (3) 以地域代表性自然景观为主题。
- (4) 以地域文化及其景观为主题。

这类主题特色鲜明,文化挖掘难度较小,比较容易抓住设计的灵魂,较好地凸显设计方的想法。但是正因为地域文化的广泛覆盖性,其与餐饮文化的契合点也存在多样

性。因此,以地域特色为主题进行宴会设计时,需要进行细致的研究,使地域特色与餐饮文化契合完美到位。

## 2. 历史材料类主题

我国有着五千年的文明史,历史文化资源极其丰富,这为我们进行主题宴会设计提供了大量优质的史料素材,这类主题既可以突出特色,又可以彰显我国优秀的历史文化。这类主题的选取点可以是古今文化景观、著名历史与现代人物、典型文化历史故事、经典文学著作、宫廷礼制等,如乾隆宴、孔子宴、三国宴、水浒宴、宫廷宴等。

这类主题所包含的类型较多,大体可以划分成下列几类:

- (1)以古今著名文化及其景观为主题。
- (2)以著名历史人物为主题。
- (3)以经典文学著作与历史故事为主题。
- (4)以宫廷礼制为主题。

对史料主题的巧妙设计可以给人带来不同寻常的文化享受,能够凸显设计者独特的审美视角和文化底蕴。但是,这种类型的选取点要合理、科学,并不是所有古代的东西均适合作为宴会的主题,需要进行仔细的甄选和鉴别。体现主题的要素要具有典型性,切忌简单地生搬硬套,导致所设计出来的主题沦为一堆模型的堆砌,而没有任何新意可言。

## 3. 人文情感和审美意境类主题

此类主题是借助餐饮形式来表达人的情感意志,它关注的是人与人之间的情感表达和人的审美情趣,寓情于景,既给人视觉上的美的享受,又能引起观者的情感共鸣。其主题设计的选取点可以是某种审美意象所寄托的事物、人的审美情趣、特色的人际关系等。

可以细分为以下几种主题类型:

- (1)以对具体事物的赞美为主题。
- (2)以某种抽象的审美情趣为主题。
- (3)以表达人与人之间的某种情感为主题。

## 4. 食品原料类主题

食品原料的来源极其广泛,对食品原料进行深入挖掘,将其特色进行多样化的呈现,可以给人以耳目一新的感觉。如野菜宴、镇江江鲜宴、安吉百笋宴、云南百虫宴、西安饺子宴、海南椰子宴、东莞荔枝宴、漳州柚子宴等。

此类主题可以细分成以下两种主题类型:

- (1)以季节性食品原料为主题。
- (2)以地域特色性食品为主题。

食品原料类主题的宴会,其选取的食品原料要具有地方或季节特色,食品原料的利用价值能够支撑起一桌主题宴会的分量,并且还要具有一定的文化内涵。如若只是一味盲目跟风,对食品原料的特性和烹制方法研究得不够深入,文化渊源挖掘不彻底,就

会导致所设计出来的主题宴会空洞无物,单调乏味,缺乏支撑。

#### 5. 营养养生类主题

这是近年来刚刚兴起,却越来越受关注的一种主题宴会形式。其主题来源于不同的养生方法或养生文化与饮食业的融合,如健康美食宴、中华药膳宴、长寿宴等。

此类主题大致可细分成以下几种类型:

- (1) 以某些养生食品为主题。
- (2) 以特定养生理念为主题。

养生主题宴会能够吸引消费者的眼球,给设计者带来可观的经济收益。但是,在设计过程中对主题的挖掘要建立在科学的基础之上,对于养生的办法和食材要有比较权威和科学的把握。除此以外,宴会的布置要与养生的主题相协调,所用器具的质地、造型、色彩都要与养生的主题相呼应。

#### 6. 节庆及祝贺类主题

此类主题来源广泛,特点鲜明,其选取点可以是中西节庆活动,也可以是某种大型的庆典活动,以及对于生活的美好祝愿等。如春节、元宵节、情人节、母亲节、中秋节、圣诞节,以及饭店挂牌、周年店庆等。

此类主题可以细分为以下几种类型:

- (1) 以中西节日为主题。
- (2) 以对人的祝福为主题。
- (3) 以对生活的美好祝愿或期望为主题。
- (4) 以大型庆典活动为主题。
- (5) 以婚宴类为主题。

这类主题的宴会使用较为广泛,且具有一定周期性,可重复利用,其运作过程较易控制。但是,设计过程中要认真细致,注意各种节庆和庆典活动中特定的标志物、公认的礼仪规制以及操作程序,切忌因为对节日庆典活动的特色和规格认识不足而造成贻笑大方的后果。当然,把握好主方向的前提下,独特的切入点和创造性的设计是使这类主题大放异彩的重要因素。

#### 7. 休闲娱乐类主题

这类主题来源于人们所热衷的某种休闲运动或娱乐运动,是生活方式与美食的完美结合,非常迎合现代人的生活要求。如歌舞晚宴、时装晚宴、魔术晚宴、影视晚宴、运动美食等。

这类主题可以细分为以下几种类型:

- (1) 以某种娱乐节目为主题。
- (2) 以某些特色运动项目为主题。
- (3) 以某种时尚生活方式为主题。

这类主题是为了迎合现代人的喜好而诞生,较易得到人们的喜爱。但是挖掘的过程中要注意所选取的事物与餐饮的契合,过渡要自然,切忌生搬硬拽。



## 8. 公务商务类主题

这类主题源于社会生活中所发生的公务性重大事件,设计者通过对这种主题的设计或者希望表达对事件的关注,或者希望达到事件营销的目的。如奥运宴、答谢宴、迎宾宴等。

此类主题可以细分成以下两种类型:

(1) 以某种重大事件为主题。

(2) 以商务宴请为主题。

除这八种以外,主题的来源还可以是多方面的。多彩的社会生活为我们进行主题创意设计提供了丰富的源泉,随着主题宴会的进一步发展,主题设计的来源必将得到进一步的丰富。

### 【同步案例 2-2-4】

#### 大型宴会上的小波折

南方某四星级饭店三楼气派豪华的宴会厅正在举办规模盛大的宴会。此次活动参与人数多,规格高,因此餐饮部不得不临时抽调了几名实习生前来帮忙。

席间,一切按计划进行,客人的欢声笑语不断。忽然,离主桌最远的一张桌前有位女客人发出尖叫声,宴会领班小丁和公关部朱经理闻声同时赶去,发现那位女客的一身套装湿淋淋的,一位实习生手里托着倾翻的汤碗,脸色苍白,呆立一旁,手足无措。朱经理立即明白了一切。她一面安排其他服务员收拾被女客人带落到地上的筷子、酒杯等杂物,一面与小丁用身体遮挡住女客,将其护送出宴会厅。一路上女客人不停埋怨。

朱经理关照小丁先安排客人到房间里淋浴,压压惊。她自己到客房部暂借一套干净的饭店制服请女客人先穿一下。小丁又转弯抹角问清了女客人内衣的尺寸,接着一个电话打到公关部,请秘书小姐以最快的速度到附近的大商场购买高档内衣。朱经理另派人将女客人换下的脏衣送到洗衣房快洗。在这些工作分头进行的同时,小丁已陪送梳妆完毕的女客人到一楼餐厅单独用餐,并代表饭店向她表示真切的歉意。女客人很快便恢复了平静。

再说三楼宴会厅,由于处理及时,客人又开怀畅饮,重现热烈的气氛。此时饭店方总经理正好前来敬酒,朱经理把事情经过向他报告后,他旋即同朱经理一起来到一楼餐厅,向女客人郑重致歉,后来又特地向女客人的上司表示歉意。女客人反而感到不好意思。她指指身上的饭店制服,不无幽默地说:“我也成了饭店的一员,自己人嘛,还用这么客气!”

半小时后,洗衣房把女客人的衣服洗净烫平。女客人高高兴兴换上自己的套装,还不时向朱经理和小丁道谢。临出门时,朱经理还为她叫了一辆出租车……

#### 分析:

本例的处理显然是极其成功的,体现了饭店处理突发事件的能力。其成功经验至少有以下几条:

1. 当饭店服务员因过失而造成客人不悦时,有一定级别的负责人诚心诚意代表饭店向客人道歉,可以缓解客人的愤怒情绪,这是至关重要的。不然的话,事故影响极可能会扩大,甚至会波及整个大厅,到那时再设法收拾就为时太晚。宴会厅经理乃至饭店方总经理亲自主动道歉,有助于消除感情上的对立。

2. 发生了这类不愉快的事情,不必先责怪自己的员工,当务之急是解决摆在面前的具体问题。宴会厅朱经理和小丁的措施得当。尤其是遇到这类事情,饭店不可过多计较经济损失大小,及时挽救可换来巨大的社会效益。

3. 该饭店部门之间的协调能力与合作精神由此可见一斑。洗衣房、公关部、客房部、宴会厅、一楼餐厅以及总经理,上下拧成一股绳,同心合力只为一个目标,即搞好服务、维护饭店形象,这是一家饭店成败的关键。

当然,该饭店在抽调人员支援时,不得已把缺乏经验的实习生放在大型宴会的第一线,是造成这一事故的导火线。事后应认真总结教训,加强对实习生服务操作培训。

## (二)西餐宴会的组织与服务

### 1. 西餐宴会的特点

和中餐相比,西餐宴会有许多不同之处,它讲究礼仪,服务环节较多。餐桌一般用长台或腰圆台,在某些场合也有用圆台的。铺台是按事先预订的菜单,根据不同的菜式摆不同的餐具,采用每人每份的分餐制,吃一道菜,更换一套餐具,一般是同上同撤。派菜时,要用服务勺、服务刀、服务叉进行。在酒水的选用上,强调酒与菜、酒与杯具的和谐搭配,吃什么菜,饮什么酒,配什么样的酒杯。整个服务过程都要按照西餐操作程序和礼节进行,并在席间播放或现场演奏音乐,灯光柔和、偏暗,可以点蜡烛,使气氛温馨、轻松、舒适。

### 2. 宴会服务规范

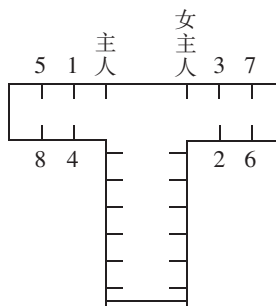
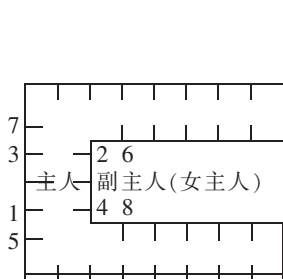
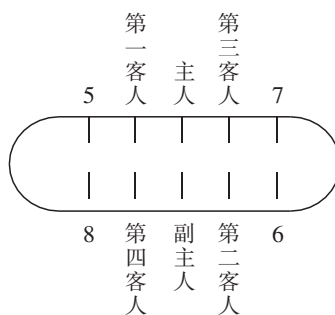
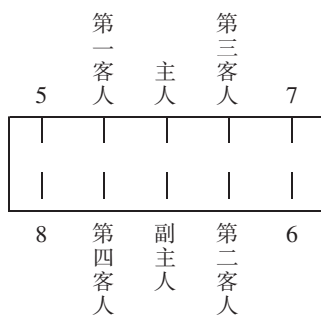
西餐宴会服务可分为四个基本环节,即宴会前准备工作、迎接宾客及休息室服务、席面服务、宴后休息室服务及结束工作。

#### (1)宴会前准备工作

①布置宴会场所。根据“宴会通知单”的要求布置餐厅,设计台型,做好宴会厅的清洁卫生工作。宴会的台型设计要根据宴请活动的性质、形式、主办人的具体要求、参加宴会的人数、宴会厅的形状和面积等情况来决定。西餐宴会一般使用长台,其他类型的餐台由小型餐台拼合而成。一般拼成一字形、N形、鱼骨形、E形、梳子形、T形、星形,此外还有正方形等,西餐宴会无论采用何种台型,都要求庄重、美观、大方,桌椅摆放整齐、对称、平稳,椅间距离不少于20厘米。主要的台型如图2-2-5所示。

②摆台及餐前准备。根据宴会菜单和规格铺上台布、围桌裙和装饰布,按西餐宴会摆台的要求摆好餐台,具体要求如下:

- a. 摆台之前要洗手消毒。
- b. 摆台时用托盘盛放要用的餐具,边摆边检查餐刀、餐叉、酒具、餐盘是否干净、光亮、符合标准,如发现不清洁或破损的餐具要及时更换。
- c. 手拿餐具(如刀、叉)时,要拿其柄部;拿餐盘、面包盘时手不应接触盘面;拿杯具时手指不能接触盛酒部位。
- d. 摆好台后要全面检查一遍,查看是否有漏项或错摆现象;检查花瓶、烛台是否摆放端正。
- e. 在宾客到达餐厅前 10 分钟,把开胃品摆放在餐桌上,一般是每人一盘。在少数情况下也有把各种开胃品集中摆在餐桌上,由宾客自取,或由服务员帮助分让。在摆开胃品时应考虑其荤素、颜色、口味的搭配,盘与盘之间要留出一定的距离。
- f. 在宾客到达餐厅 5 分钟之前,把宾客要用的黄油、面包摆放在面包盘、黄油盘中,全部宾客的面包数量应是一致的。
- g. 在宾客的杯中斟好冰水或矿泉水。
- h. 准备好各种酒水饮料,该冷藏的放入冰箱,保证各种饮料符合饮用要求。
- i. 对宴会前各项准备工作进行一次全面检查,然后服务人员应再次整理自己的着装,重要的宴会服务人员应戴白手套,做到制服整齐,仪容大方。



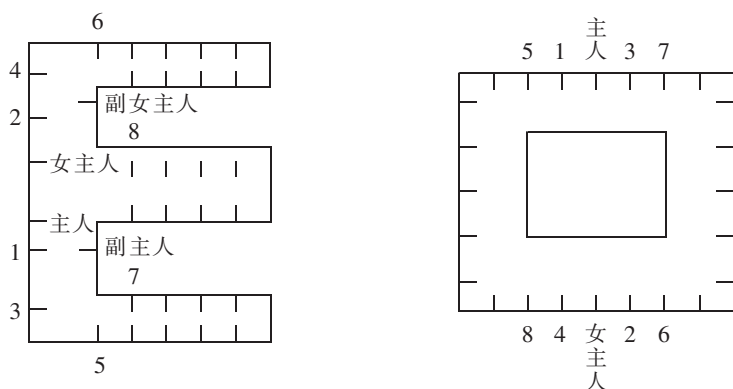


图 2-2-5 西餐主要台型

### (2) 迎接宾客及休息室服务

①根据宴会通知单要求,在宴会开始前半小时或 15 分钟左右,服务员在宴会厅门口迎接先到的客人,服务员要礼貌热情地表示欢迎,并引领客人到休息室休息。

②为宾客送上饮料及餐前酒品,给宾客送饮料前先征求宾客的意见,然后根据宾客的要求送上餐前酒或饮料。送饮料给宾客时,如宾客是坐饮,要先在宾客面前的茶几上放杯垫,然后放饮料杯;如宾客是立饮,要先给宾客餐巾纸,然后给宾客饮料。饮料通常经过冰镇,饮时杯上会凝结一层小水珠,给宾客餐巾纸可隔冻和防止弄湿宾客的手。

③休息室服务时间一般为半小时左右。当宾客到齐,主人表示可入席时(服务员要注意观察),服务员要立即打开通往餐厅的门,引领宾客入席。入席时,女士优先。服务员帮助宾客拉椅、落餐巾、倒冰水。

### (3) 席面服务

①在宴会开始前几分钟摆上黄油,分派面包,面包作为佐餐食品可以在任何时候与任何菜肴搭配进行,所以要保证客人面包盘里总是有面包,一旦盘子空了,应及时给客人续添。

②按上菜顺序上菜,顺序是:开胃品、酒、鱼类、副盘、主菜、甜食、水果、咖啡或茶。

③按菜单顺序撤盘上菜。

a. 每上一道菜之前,应先将用空的前一道菜的餐具撤下。  
b. 客人如果将刀叉并拢放在餐盘左边或右边或横于餐盘上方,是表示不再吃了,可以撤盘。

c. 客人如果将刀叉呈八字形搭放在餐盘的两边,则表示暂时不需撤盘。

d. 西餐宴会要求等所有宾客都吃完一道菜后才一起撤盘。

④上肉菜的方法:

a. 肉的最佳部位对着客人放,而配菜自左向右按白、绿、红的顺序摆好。

b. 主菜后的色拉要立即跟汁,色拉盘应放在客人的左侧。

⑤上甜点水果。

- a. 先撤下桌上酒杯以外的餐具,如主菜餐具、面包碟、黄油盅、胡椒盅、盐盅等。
- b. 换上干净的烟灰缸,摆好甜品叉匙,水果要摆在水果盘里,跟上洗手盅和水果刀叉。

⑥上咖啡或茶。

- a. 放好糖缸、淡奶壶。
- b. 在每位宾客右手边放咖啡杯或茶具,然后拿咖啡壶或茶壶依次斟上。
- c. 有些高档宴会需推酒水车,应询问客人是否需要餐后酒和雪茄。

⑦席间服务注意事项:

- a. 需增添的小餐具:上点心要跟上饼叉;上水果前要摆水果碟、水果刀。
- b. 宴会中在客人剥蟹、剥虾、剥蚧后或在吃水果之前和餐毕时递洗手盅与香巾。
- c. 盅内盛凉开水,有时用花瓣或柠檬汁装饰。用托盘送至客位右上方,即酒杯上方。

(4)宴后休息室服务及结束工作

①待宾客在休息室就座后,服务员开始上咖啡,上咖啡的方法是:将咖啡倒好,垫上垫碟,放好咖啡匙,将咖啡放在托盘内托送,另一服务员跟随送糖、奶。

②上咖啡后,服务员接着托各种餐后酒品(如白兰地、蜜酒)、巧克力糖和雪茄烟。必须注意服务雪茄烟时不要敬让给女宾。

③服务员稍等片刻后为宾客续斟一次咖啡和酒品。最后撤掉咖啡具,再斟一次饮料,表示宴会至此结束,宾客可自由退席。

④当宾客离开时,服务员应站在出口的一侧,热情地欢送宾客,并欢迎宾客下次光临。宾客离开后及时收拾餐厅和休息室,检查台面及地面有无宾客遗忘的物品,有无燃着的烟头等。

⑤按顺序收拾餐桌,整理宴会厅及休息室,关好门窗,关掉所有电灯。

(5)西餐宴会服务中的几点要求

①撤换餐具时要等整桌的宾客把刀叉并放在盘子里,汤匙纵放在汤盘里(表示已吃好),方可撤盘。有时宾客将刀叉交叉放在盘内或是汤匙横放在汤盘内,就表示还没有吃完,不能撤餐具。但也有一些外宾不注意此种表示,遇到此种情况时,服务员可以有礼貌地询问一下,征得宾客同意后撤下盘子。

②撤餐具要从宾客的右侧撤,不要在餐桌上刮盘或擦餐盘。要用右手撤盘,左手接盘,撤盘时刀叉一并撤下,刀尖压在叉子下面。撤盘时不能一次撤得过多,过多过重,可能导致意外事故发生。撤下的餐具要马上放到附近的服务桌上,经整理后送至后台。

③无论采用哪种菜肴服务方法,菜肴一般应让两次:第一次先女宾后男宾,先主宾后主人,最后分让陪客;第二次可以根据宾客食用情况处理。

④如果餐台上的刀叉已用完,但尚有菜肴,就要在让菜之前将刀、叉补齐。先斟酒,后让菜。斟酒时应把要斟的酒杯移到最右边,以方便宾客取用。

⑤上菜时,服务员要挺胸收腹,不靠他物,呼吸均匀,向宾客介绍菜名。

⑥西餐宴会是在一种优雅的气氛中进行的,服务员要反应灵敏,注意自己的举止,步履要轻快,动作要敏捷干脆,不得有响声,与宾客讲话(介绍菜肴或征询意见)声音不要太大,以宾客能听清为准。背景音乐要柔和,为宴会厅创造一种美好的气氛和高雅的情调。

西餐服务任务工单

任务名称	西餐宴会服务接待			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	西餐餐桌、西式宴会用餐餐具、服务器具、酒水、收银设施、菜单、酒水单等			实训场地		模拟西餐厅	
工作任务	张先生在西餐厅宴请来自法国朋友共计 16 人,客人订单要求: (1)时间:×月×日 18:00—20:00 (2)最高消费额:4000 元 (3)方式:西餐宴会服务						
任务目的	综合利用所学知识与服务技能,接受预订,确定客户个性需求,并实施服务						
任务描述	(1)根据客人人数进行摆台,设计餐巾折花 (2)根据客户个性要求,拟定菜单和酒水单,绘出草图 (3)模拟角色,进行西式宴会服务扮演 (4)服务全程使用英语 (5)服务过程必须设计服务小插曲						
资讯	(1)西餐宴会摆台标准 (2)西餐菜肴知识、就餐礼仪 (3)法国饮食文化与风俗 (4)张先生对餐饮要求						
计划与决策	(1)小组讨论 (2)编制西式宴会服务接待方案 (3)小组人员分工 (4)西餐宴会摆台及服务接待模拟 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考						



续表：

实施	<p>步骤一：领班召开餐前会</p> <p>步骤二：各司其职，做好餐前准备</p> <p>预订员：_____</p> <p>迎宾员：_____</p> <p>服务员：_____</p> <p>宴会厅领班：_____</p> <p>客人：_____</p> <p>步骤三：领班阐述接待计划要点</p> <p>_____</p> <p>步骤四：小组成员按小组制订的接待计划实施服务</p> <p>宴会预订工作流程与内容：_____</p> <p>迎宾领位工作流程与内容：_____</p> <p>宴会席间服务工作流程与内容：_____</p> <p>结账服务工作流程与内容：_____</p> <p>送客服务工作流程与内容：_____</p> <p>餐后服务工作流程与内容：_____</p> <p>步骤五：小组对整体服务自评、互评</p> <p>步骤六：教师总结和点评，并拓展思考</p>
检查	<p>(1) 小组成员参与活动的成效</p> <p>(2) 每个任务的完成情况</p> <p>(3) 团队完成任务的整体状态</p>
评价一	<p>(1) 组长对组员工作质量和表现进行评述：_____</p> <p>(2) 存在的问题：_____</p> <p>_____</p> <p>(3) 改进措施：_____</p> <p>_____</p>

续表：

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)	组号		评分( 满分 20)
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分( 满分 50)



## 任务三 自助餐服务

### 一、自助餐服务特点

自助餐是一种由客人自己到自助餐台上自由选择食品,然后到餐桌上用餐的自我服务的就餐形式。自助餐英文为 Buffet,原意是冷餐会、酒会。起源于北欧的斯堪的纳维亚餐前冷食,据说这是海盗最先采用的一种进餐方式,以至现在一些国家仍把自助餐餐厅称为海盗餐厅。

自助餐形式活泼,客人的挑选性强,不拘礼节,打破了中国传统的就餐形式,迎合了宾客心理,正被越来越多的人所接受。

自助餐适应范围很广,早、中、晚餐均可采用,尤其是在客源充足、工作人员紧张的情况下更为适用,日益成为商务宴请、朋友小聚的首选就餐形式。

自助餐有如下特点:

#### 1. 可以免排座次

正规的自助餐,往往不固定用餐者的座次,甚至不为其提供座椅。这样一来,既可以免除座次排列之劳,又便于用餐者自由地进行交际。

#### 2. 可以节省人力,节省费用

因为自助餐服务时需要的服务员人数少,客人大多自我服务,所以节省人力成本。

### 3. 用餐时间自由

客人可以在自助餐经营期间随时前来消费,时间不固定,客人不太受用餐时间的约束。

### 4. 可以各取所需

客人享用自助餐时,以自我服务为主,用餐者碰上自己偏爱的菜肴,自行取用即可,不限取食次数,客人用餐较为自由。科学的自助餐就餐顺序是小碗汤、蔬菜、鱼虾类、肉禽类、米面类、水果。

### 5. 规模大,菜点丰富,可以招待多人

自助餐食品采用集中陈列的方式,客人可以品尝到品种繁多的菜肴、点心。它不仅款待数量较大的来宾,还可以较好地处理众口难调的问题。

## 二、自助餐设计

自助餐台又称菜点陈列台,通常设在餐厅的中央或一角。一般以一字形长台居多,也可以是方形台或圆形台,另外专设餐桌和餐椅。如果餐厅的客流量较大,可由一个主台和几个小台组成;若仅有一个主台,也应进行分区设计,如自助早餐可分为饮料区、菜区、热点区、甜点水果区等,自助正餐可分为饮料区、冷菜(头盘)区、热菜区、汤类点心区等。早餐自助餐台通常还设有一个煎煮台或煎煮区,主要用于煎蛋、煎饺、馄饨等食品的制作。自助餐台应铺台布,围上桌裙,热菜区还应备有保温炉。

### (一) 餐桌摆台

自助餐摆台有其相应的用具,主要是台布、汤匙、餐刀、餐叉、筷子、餐巾、餐巾纸、酱醋壶、盐椒盅、牙签筒、花瓶、烟灰缸等。

餐巾花(盘花)放在餐位正中。餐巾纸叠成三角插入水杯摆放在餐桌中央。如饭店客源以内宾为主,也可采用中餐零点摆台方式,但应备好西餐餐具以满足客人需要。花瓶、酱醋壶、盐椒盅、牙签筒和烟灰缸等按摆台要求摆放。

### (二) 餐台陈列

自助餐台是自助餐服务的中心,摆放要合理。客人用餐过程中的大部分服务工作都是在这里进行的。服务员将客人引至餐桌旁入座,由客人自己到餐台取餐具、取菜。餐台上有客人喜欢的各种食品,服务员将为客人介绍菜点,厨师为客人切分肉类,吸引客人就餐。

#### 1. 餐台陈列的要点

(1) 餐台服务员应用鲜花、黄油雕等装饰餐台。

(2) 开餐前应将所有菜点、饮料及餐盘等陈列在餐台上。

(3) 餐盘等餐具应整齐地陈列在距餐厅门口最近的餐台一侧,以便客人取用。

(4) 饮料区应备好果汁、咖啡、茶等,并注意供应温度:该冰的应冰,该热的应热。将备好的杯器整齐地陈列在餐台上。

(5) 热菜点上台后,应点燃固体酒精,使保温炉内的水处于沸腾状态;或使用电磁炉加热保温,始终保持热菜点的恒温。

(6) 取食菜点的服务叉、匙或点心应统一放在菜点盘中或放在菜点盘旁边的餐碟中。

## 2. 餐台食品布置的注意事项

(1) 餐台食品摆放要美观、典雅,讲究空间构图形象。餐台上的食品摆放要符合用餐习惯的排列顺序。一般设三层:第一层摆放冷菜点心;第二层摆放特色菜,如肉类、鱼类、家禽等食品;第三层陈列经过雕刻的食品和鲜花。餐台为了显示菜肴的陈列效果,可以用聚光灯或较强的灯光照射餐台。

(2) 台型一般用几张长条桌拼成长台。在铺台布后要围台裙,台裙离地 1~2 厘米,遮住桌腿。菜台前面要留出较大的空间,流动中客人选用食品的宽度在 2 米左右,以免客人取菜排队或相互碰撞。

(3) 一般餐桌与菜台最近距离不小于 2 米,以防客人集中拿取食品时出现拥挤现象。餐具准备要充分,餐具的备用量应为用餐客人的 1.5 倍。餐具摆放合理,避免客人无处拿取或来回寻找。客人需要的餐盘、筷子、刀叉等餐具整齐地放在两边(高低错落,形象美观,具有吸引力)。安排厨师或服务人员在不易拿取或易烫伤的食品区域帮助客人拿取食品,这样既可以加快客人取食的速度,同时又可以避免客人出现烫伤等意外。

# 三、自助餐服务

## (一) 迎领服务

1. 当客人前来自助餐厅时,应主动迎接客人,微笑问好。

2. 如果住店客人可享用免费自助早餐,则应礼貌地请客人出示饭店卡,并在卡上做记录,或者收取免费早餐券。如对住店客人不提供免费早餐,或是非住店客人,或是自助正餐,客人前来用餐时,问清人数后礼貌地请客人去账台付款或签单。如是团队客人,则应与领队或主办单位的联络人一起统计客人人数。做好记录,如有早餐券则交账台。

3. 礼貌示意客人进入餐厅。向客人介绍食品。自助餐的餐台前面设有菜牌,上面写有中英文的菜肴名称,由厨师分切肉食。客人来到餐台前,服务员要主动向客人介绍食品的名称、风味,便于客人选用。有的热菜如牛肉、鸡、鸭等,厨师要为客人分切。由于分切要占用时间,所以应尽量安排在热菜菜台的后部。客人喜爱程度较高的菜点,可由两位厨师分切,以防造成堵塞,提高服务质量和工作效率。厨师要衣着整洁,洗手消毒,操作熟练。

4. 当客人就餐完毕离开餐厅时,应礼貌向其道别。

## (二) 餐台服务

1. 主动为客人倒饮料,递送餐具,介绍菜点。

2. 注意整理菜点,使之保持丰盛、整洁、美观,必要时帮助客人取用菜点。
3. 及时更换或清洁服务叉、匙和点心夹,并随时补充餐盘等餐具。
4. 如果某些菜点消费速度较快,应通过传菜员及时通知厨房补充菜点。自助餐的菜肴从始至终要保持丰盛,如发现一个菜盘的菜已用完 1/2 时,就要撤下整理重新装满,也可以利用这个机会推销成本较低的菜肴。
5. 随时做好热菜点的保温工作,并及时回答客人提出的有关菜点的问题。
6. 如有火鸡或大块烤肉等菜肴,餐台服务员或值台厨师应为客人切割并分派至客人的餐盘中,并根据需要分派沙司。
7. 及时补充菜点,撤走使用过的餐具,及时更换餐具。

### (三) 餐桌服务

1. 及时为客人拉椅让座。待客人坐下后,按餐厅服务要求推销、服务酒水。
2. 当客人离座取菜时,及时撤走客人用过的脏餐具,并叠好餐巾放在其餐位右侧。
3. 及时补充餐巾纸、调料等,按要求撤换超过两个烟头的烟灰缸。
4. 根据客人需要,迅速为客人取送煎煮食品或其他菜点。
5. 及时为不习惯或不方便自取食物的客人取送菜点、饮料。
6. 巡视餐厅各处,随时保持餐厅卫生,并随时准备为客人提供服务。
7. 客人用餐结束后,向客人告别,并迅速清理台面,重新摆台,以便后来的客人用餐。

自助餐的餐后结束工作与中、西餐零点服务的餐后结束工作基本相同,其不同之处在于:将多余的菜点撤至厨房处理;搞好自助餐台、保温设备等的卫生;如台布有污渍或破损,应及时更换;保管好自助餐台的装饰物品。

### 【同步案例 2-2-5】

#### 自助餐浪费,商家有权罚款吗?

消费者在自助餐厅浪费,餐厅能不能罚款?在“3·15”消费者权益日到来之际,一位消费者在自助餐厅的遭遇再次引起了社会对自助餐厅“浪费罚款”行为的合法性的怀疑。

事件:浪费差点被罚款 20 元

近日,王先生带着一家老小到市区某自助餐厅就餐。席间,王先生及其家人端来了不少食物,摆了满满一桌。两个多小时后,当王先生打算结账时,被告知要加收 20 元。“您剩下的食物超过了餐厅所规定的 200 克,应该按规定加收 20 元。”服务员随即指了指墙上的告示说。

对于服务员的解释,王先生表示不能接受,因为在消费过程中自己未被告知这一规定,况且餐厅告示并不显眼。经过交涉,餐厅最终放弃“罚款”。

### 商家:顾客“眼大肚小”

目前,不少自助餐厅采取了浪费罚款的做法,以缓解顾客浪费所带来的高成本压力。然而,这一措施能否得到执行?对此,记者走访了几家自助餐厅。

一家主营巴西烤肉的餐厅经理介绍,在该餐厅,顾客每天浪费的食物总量占每日食物供应量的4%~5%,增加了餐厅经营的额外成本。“由于自助餐厅特殊的经营模式,浪费是在所难免的。消费者会有一种吃够本的心理,眼大肚子小,所以我们采取如果浪费就加收费用的措施,但是还没有真正执行过。”

不过,一般设在饭店的自助餐厅,很少会对顾客的浪费行为征收额外费用。“我们饭店从来没有收过这样的罚款,也未有这方面规定。”××饭店西餐厅经理表示,客人一般根据自己的需要取餐,浪费的情况很少。

当顾客与服务员就浪费被罚款一事发生冲突时,餐厅会更侧重于沟通。“餐饮业是服务行业,顾客是不能得罪的。”自助餐厅管理人员认为。

#### 分析:

1. 服务员应该及时善意地提醒宾客要根据自己的食量来取餐,吃完后再取。
2. 自助餐厅补菜及时也是预防浪费的办法之一。
3. 酒店应该在醒目位置贴出公告,及时提醒顾客,唤起消费者的节约意识,避免造成浪费。



## 任务四 鸡尾酒会和冷餐酒会

### 一、鸡尾酒会的组织与服务

鸡尾酒会(Cocktail Party)是较为流行的社交、聚会的宴请方式。举办鸡尾酒会时间较为灵活,中午、下午、晚上均可。客人到达可早可迟、来去自由、不受约束,气氛热烈而不拘泥,省去了许多繁文缛节。酒会通常准备的酒类品种较多,有鸡尾酒和各种混合饮料及果汁、汽水、矿泉水等,一般少用或不用烈性酒。食品多为三明治、面包、小香肠、炸春卷等各种小吃,以牙签取食。饮料和食品由服务员用托盘端送,也有一部分放置在小桌上。比如婚礼、招待、庆祝庆典、产品介绍、签字仪式、乔迁、祝寿、企业开张、展览会揭幕、送往迎来、新负责人上任、新书出版……都可以举行鸡尾酒会。

#### (一)鸡尾酒会工作程序

##### 1. 鸡尾酒会的准备工作

- (1)根据主办人的要求与饭店的设计布置酒会会场等。
- (2)准备好小方餐桌或小圆餐桌,数量要合适,餐桌上铺好台布。准备好餐巾纸、杯、烟灰缸、牙签筒、鲜花、花瓶等,全部餐桌的摆设要一致。
- (3)根据酒会通知单备足备齐各类酒品饮料,布置好酒台。



(4)各种调酒专用工具准备齐全。

(5)根据酒会规模配备服务人员,一般以一人服务 10~15 位宾客的比例配备员工,检查参加酒会服务人员的着装仪表。

(6)酒会开始前几分钟,服务员托有酒水的托盘,站在宴会厅入口处,准备欢迎宾客并送上迎宾酒。

## 2. 鸡尾酒会中的服务

### (1) 酒品饮料服务

各种酒品饮料由服务员托让(鸡尾酒由宾客在酒吧台直接向调酒师点选,现要现调),由于宾客是站立用餐,流动性大,因此服务员让酒时的动作必须规范,用一只手托托盘,另一只手随时准备向前伸张,护住托盘。让酒水时,必须精神集中,注意前后左右,主动将酒品饮料送给宾客。行走时如宾客多、拥挤,确定不能通过时,要客气地对宾客说“对不起,请让一让”,等宾客让开时再通过,绝不能用手推宾客而强行通过。

当宾主祝酒时,托让酒水一定要及时,如有香槟酒,要保证祝酒时人手一杯。托让酒水要注意配合,服务员不要同时进入场地或同时返回,造成场内无人服务。要有专人负责回收空酒杯,以保持桌面清洁。让酒水的服务员不要边让酒水边收空杯,那样不卫生。但有时宾客会把刚用过的酒杯主动放在服务员的托盘上而另换饮料,遇到这种情况,也不必制止宾客,以免造成误会。

### (2) 上菜服务

在酒会开始半小时把各种干果摆在小桌上,前十分钟把各式面包摆在小桌上。

酒会开始后,陆续上各种热菜热点,并随时注意撤回空盘。由于酒会的桌面小,冷、热食品较多,服务中要抓紧时间清理桌面,保持桌面清洁。在酒会结束前,给每张小桌子摆放一盘香巾,香巾的数量不少于该桌宾客数。

### (3) 小吃服务

让小吃的服务员最好跟在让酒水服务员的后面,以便宾客取食下酒。要注意多让距离小桌较远的宾客,特别是坐在厅堂两侧的女宾和年老体弱者。酒会结束,仍有宾客未离开时,应留有专人继续服务。

## 3. 鸡尾酒会的结束工作

(1)酒会结束时,服务人员应热情礼貌地欢送宾客,并欢迎宾客再次光临。

(2)如有宾客自带酒品,应马上点数,请宾客过目。

(3)清洗餐用具,清扫场地。

### (二) 鸡尾酒会的注意事项

鸡尾酒会的标准餐有时是不含饮料酒水的,有时主办单位只负责酒会标准餐内的酒水费,而超出标准餐费用则由宾客自付,此时,服务员要及时为点酒水的宾客提供服务,同时又要及时进行结账,以免出错。

## 二、冷餐酒会的组织与服务

冷餐酒会又称冷餐会或自助餐会,以凉菜、小吃为主。它原是西方国家较为流行的一种宴会形式,目前在我国各大饭店也得到了广泛的采用。冷餐酒会基本上以格调高雅、风味独特的冷菜、饮料、低度酒为主,并非以进餐为主要目的,它通常适用于招待会、新闻发布会等。冷餐酒会的服务程序包括餐前准备、餐中服务、结束工作三大环节。

### (一)餐前准备

1. 掌握情况,组织与安排人员分工。接到宴会通知单后,宴会厅管理人员和服务人员应主动掌握与宴会有关的内容,按照宴会通知单的要求和厅房的面积设计好食品台、装饰台、讲话台、酒水台和餐台的布置及环境装饰图,研究具体措施和注意事项,做好宴会组织工作和具体的人员分工。

2. 场地布置。按照要求对厅房进行布置,四周摆放较大型的绿色盆景,主厅墙壁上方悬挂宴会主题横幅。餐台的摆设应方便客人取菜,考虑客人流动方向和取菜顺序。餐桌在摆放时要突出主桌并留有通道,环境布置应围绕宴会主题。

3. 台面摆放。按照要求摆设好食品台、装饰台、酒水台、餐台和工作台。具体要求如下:

(1)餐台台面铺上台布,围上桌裙,保持台面洁净、平整。桌裙的颜色可以根据台面功能的不同有所变化,但应达到整体协调、美观大方的效果。

(2)装饰台一般设在宴会厅一侧的中心位置或入口正前方位。为了突出立体感,可通过多层次的形式来体现。台面可布置鲜花水果等装饰,以烘托气氛。

(3)在餐台最前端摆放盛菜用盘,立式自助餐还应附有杯托架、餐刀、餐叉、餐巾等用具。

(4)菜肴陈列应根据通知单上菜肴品种和客人的取食习惯来安排。一般来讲,沙拉、开胃品和其他冷菜可放在客人首先能取到的一端,摆放要新颖美观。接着摆热菜、肉类菜肴,菜肴的调味品与菜肴摆在一起,热菜要用保温锅保温,菜肴前应摆放中英文对照的名牌。

(5)甜品、水果一般是单独设摆设台,也可放在主菜的后面即客人最后取到的一端。

(6)酒水台的摆设可按 80 ~ 100 人一个的标准设置,并设有专人值台服务。酒水台上的酒水要分类摆放,如白酒、葡萄酒、香槟酒、鸡尾酒、果汁饮料、矿泉水等。

(7)讲话台一般设在厅房靠墙一边的中间位置,这样能使主人关注到整个大厅的每个角落,以便能更好地调动酒会的气氛。

### (二)餐中服务

1. 开餐时的迎宾服务:根据宴会的开宴时间,迎宾馆提前站立准备迎接宾客,通常在酒会开始前 15 分钟在宴会厅大门外或走廊为先到的宾客提供鸡尾酒、饮料或简单的

小吃,直到冷餐酒会时间到,再请客人进入宴会厅。

2. 宾客进入宴会厅时,服务员用托盘端上酒水,供客人选饮。

3. 主人致辞、祝酒时,先安排一个服务员为主人送酒,其他服务员则分散在客人之间给宾客送酒,动作要敏捷,保证每一位宾客有一杯酒或饮品在手中供祝酒时饮用。

4. 冷餐酒会服务中,通常服务员的分工有三种:

(1)食品台服务,主要负责食品台的对客服务工作,保持食品台的整洁及菜肴的保温;

(2)酒水服务,主要负责酒水饮料的托送和斟倒;

(3)餐台服务,主要负责将宾客使用过的餐具及时回撤,保持餐台的整洁卫生。

5. 宴会管理人员在酒会进行中除对 VIP 客人提供服务外,还要负责整个酒会的运转情况。如发现食品台的某一菜式已剩不多,应通知厨房及时进行补充;处理各种突发事件;指挥员工圆满完成酒会的接待工作。

### (三)结束工作

1. 宴会管理人员负责与主办单位结算宴会账目,并征询宾客意见。

2. 在宾客离开时,服务员要提醒宾客携带齐自己的物品,并礼貌地与客人道别。

3. 酒会结束后,服务员负责清理食品台、餐台、酒水台,将用过的餐具、用品送交洗涤间,整理厅面卫生,按照要求将餐厅恢复原来的布局和陈设。

4. 宴会负责人对酒会进行服务小结,写出“酒会服务报告”以供备案并总结经验,不断提高服务质量。

### 【知识链接 2-2-7】

中餐主题宴会接待方案创意设计标准

项 目	内容及标准
服务情境设计	1. 情境设计能紧扣主题
	2. 服务情境要素(时间、地点、参加人员等)设计全面、准确
服务设计	1. 阐述宾客特点准确,描述宾客诉求准确
	2. 能根据宾客的实际情况制订接待计划
	3. 能根据工作计划明确分工
	4. 服务程序的设计科学合理,令宾客满意
	5. 场景设计能够很好地烘托和渲染主题
	6. 每个环节的检查是否到位
	7. 个性化服务的体现且阐述清晰、合理

续表：

项 目	内容及标准
台面设计	1. 台面设计的创意恰当,符合主题
	2. 台面整体美观,设计新颖独特,具有时代感
	3. 台心装饰物设计精美,能展现主题
	4. 台心装饰物规格与餐桌比例恰当,外形美观,具有较强的观赏性
	5. 餐具规格统一,整体美观,能展现主题
	6. 布草选材科学,色彩、图案等能展现主题
	7. 选手服务符合岗位工作要求,设计合理,能展现主题
菜单设计	1. 菜单设计精美,各要素(如颜色、背景图案、字体、字号等)合理,与主题一致
	2. 菜品数量合理,搭配科学,能充分迎合消费者的特点,满足其需求
	3. 菜品选择能体现营养、健康的理念
	4. 菜品设计能充分考虑成本等因素,符合酒店经营实际
文案设计	1. 语言流畅、表述清晰、逻辑性强
	2. 较好地体现服务的联动性
综合印象	1. 体例统一、美观
	2. 宴会活动安全舒适、美观和谐
	3. 主题创意设计具有经济性和可推广性



## 任务五 酒吧服务

### 一、酒吧概述

“酒吧”一词,源于英文 Bar,意指出售酒品的柜台,最早出现在路边小店、小客栈、小餐馆中,即在为客人提供基本的食宿之外,也提供使客人兴奋的额外休闲消费。随后,由于酒的特殊魅力及酿酒业的发展,人们社会意识的提高,这种 Bar 便从客栈、餐馆中分离出来,成为专门销售酒水,并且环境清静舒适、高雅别致、独具风格,供人怡情、交友、聚会的地方。

现代的酒吧又发生了很大的变化,不但场所扩大,而且所提供的产品也不断增多。除酒品之外,还有其他多种无酒精饮料,同时还增设了各种娱乐服务项目。若从现代的酒吧业经营的角度来看,酒吧是指为客人提供服务及各种酒水和小食品、以获取利润为

目的、有计划经营的一种经济实体。

饭店通常会同时拥有几个设在不同场所的酒吧,为的是方便客人消费。如:饭店的大堂通常会设有一个大堂吧,方便大堂客人使用;有的酒吧设在饭店的顶楼,甚至还有采用露天的形式,为的是让客人在饮用酒吧酒水的同时还可以观赏风景和欣赏夜景;有的酒吧设在饭店餐厅内,为了方便用餐客人使用;饭店客房内通常也设有小酒吧,称为 Mini Bar;饭店的其他休闲娱乐场所,有时还设有各类不同的酒吧。

酒吧可以在饭店内不同的地方设置,但不管设在什么位置,都应同时具备一些基本条件,那就是:环境要清静舒适,装修布置要做到高雅别致,富有新意,让客人进入酒吧就能感觉到舒适、放松,因为很多人到酒吧去就是为了能够在工作之余让自己的身心得到放松,消除一天的疲劳,或者是为了交友结友。

## 二、常见的酒吧种类

### (一)根据服务内容分类

#### 1. 纯饮品酒吧

相对于提供食品的酒吧而言,此类酒吧主要提供各类饮品,但也有一些佐酒小吃,如果脯、杏仁、腰果等坚果食品类,一般娱乐中心酒吧,机场、码头、车站等地方的酒吧属此类。

#### 2. 供应食品的酒吧

此类酒吧还可细分为:

##### (1)餐厅酒吧

绝大多数餐厅都设有酒吧或吧台,这种附属于餐厅的酒吧大部分只是餐厅中食物经营的辅助品,仅作为吸引客人消费的一种手段,品种较少,利润也相对较低。

##### (2)小吃型酒吧

它是一种在酒水经营过程中为客人提供一些小吃的小酒吧。因食品和酒水的消费往往都是相辅相成的,所以有食品自然会使客人增加消费,它提供的通常都是一些具有独特风味及易于制作的食品,如三明治、汉堡包、炸猪排、炸鱼排等地方风味小吃。在这种以酒水为主的酒吧中,小吃的利润高些,客人也会选择消费。

##### (3)夜宵式酒吧

这种酒吧往往是高档餐厅的夜间经营场所。在产品上,酒水与食品并重,客人可单纯享用夜宵或其特色小吃,也可单纯饮用饮品。

#### 3. 娱乐型酒吧

这种酒吧环境布置及服务主要面向寻求刺激、兴奋、发泄的客人,所以这种酒吧往往设有乐队、舞池、卡拉 OK 等,酒吧气氛热烈、活泼。

#### 4. 休闲型酒吧

此类酒吧通常也称为茶座,是客人松弛精神、怡情养性的场所。其座位舒适,灯光

柔和,音响的音量小,环境温馨优雅,供应的饮品以软饮料为主,咖啡是其所售饮品中的一个项。

#### 5. 俱乐部、沙龙型酒吧

由具有相同兴趣爱好、职业背景、社会背景等人群组成的松散型社会团体,在某一特定酒吧定期聚会,谈论共同感兴趣的话题、交换意见及看法,同时有饮品供应,如:企业家俱乐部、股票沙龙、单身俱乐部等。

### (二) 根据经营形式分类

#### 1. 附属经营酒吧

##### (1) 娱乐中心酒吧

通常附属于一大型娱乐中心,此类酒吧一般供应酒精含量低的或不含酒精的饮品,属于增兴服务场所。

##### (2) 购物中心酒吧

大型购物中心或商场也常设有酒吧。此类酒吧,是为人们购物之后休息而设,主要经营不含酒精的饮料。

##### (3) 饭店酒吧

为住店客人而设,也接待当地客人。饭店中酒吧设施、商品、服务项目较全,并根据饭店本身的特点及不同客人的喜好开展相应的服务。

##### (4) 客房小酒吧

此类酒吧设在饭店客房内,客人可以在自己的房间内随意饮用各类酒水或饮料,它是高级客房的标准。

##### (5) 航空、火车、轮船酒吧

为旅客旅途中消磨时光、增加兴致,该类酒吧仅提供无酒精饮料及含低度酒精饮品。

#### 2. 独立经营酒吧

此类酒吧往往经营品种较全,服务及设施较好,或有其他娱乐项目经营,交通方便。具体包括以下几种:

##### (1) 市中心酒吧

其设施和服务都趋于全面,常年营业,顾客逗留时间较长,消费也较多。由于设在市中心的酒吧很多,所以这类酒吧总是面临着激烈的竞争。

##### (2) 交通终点酒吧

一般设在机场、火车站、港口等旅客中转地,在此类酒吧消费的客人一般逗留时间较短,消费也相对较少,但有时座位周转率会很高。所经营的品种一般较少,服务设施也较简单。

##### (3) 旅游地酒吧

设在海滨、森林、温泉等风景旅游地,供游人在游览之余放松及娱乐,一般都有舞



池、卡拉 OK 等娱乐设施,但所经营的饮料品种较少。

### (三) 根据服务方式分类

#### 1. 站立式酒吧

这是一种比较传统的酒吧,即客人无须服务人员服务,一般自己直接到吧台上饮用饮品。“立式”并非指客人必须站立饮酒,也不是指调酒师或服务员站立服务,它只是一种传统的习惯性称呼。在这种酒吧里,有相当一部分客人是坐在吧台前的高脚凳上饮酒,而调酒师则站在吧台里面,面对宾客进行操作。通常这种酒吧装饰高雅、美观,有自己独特的风格。此外,它还利用调酒师的艺术表演创造气氛,以吸引客人饮用酒水。

#### 2. 服务酒吧

多见于娱乐型酒吧、休闲酒吧和餐饮酒吧。是指宾客不直接在吧台享用饮料,而是通过服务员开票并提供饮料服务。一般情况下,调酒师并不与宾客发生直接的接触,只是按酒水单供应酒水就行。服务酒吧主要为餐厅就餐宾客服务,因而佐餐酒的销售量比其他类型的酒吧要大得多。

#### 3. 宴会酒吧

是为各种宴会临时设立的。其营业时间较短,宾客集中,营业量大,服务速度相对要求快,而且要求服务员事先做好充分的准备工作,各类酒水、原料、配料、酒杯、冰块等必须有充足的贮备,不至于在营业中因缺这少那而影响服务。此外,营业结束后还要做好整理工作和结账工作。

#### 4. 鸡尾酒吧

通常设在饭店门厅或附近,不少饭店的大堂酒吧、休闲酒吧属于这种。其设计高雅、美观舒适、气氛悠闲安静,是一种档次较高的饮酒消遣、享受音乐的场所。

## 三、酒吧的服务

### (一) 开吧前的准备工作

在酒吧正式开吧前要组织人员做好以下三个方面的工作:

#### 1. 吧台准备

服务人员通常需提前 30 分钟到位,首先应核对好陈列柜上的酒水和饮料的数量,并摆放整齐,如有缺货的需马上开好领料单,到库房领货补齐。然后再核对柜台内各种酒杯及用品,且按要求摆放整齐,并准备好调酒时所需用到的冰块、果汁、柠檬等。最后彻底清理好柜台内的环境卫生,准备迎接客人。

#### 2. 酒吧整体环境准备

##### (1) 色彩、灯光及气氛的准备

酒吧色彩的设计应利用调配法使之互补,发挥其最佳效果,使酒吧既高雅又富有情趣。一般来讲,红、橙、黄使人联想到太阳的红火与热量,感到暖;蓝、白、绿、紫使人联想到冰、水、雪,给人冷的感觉。高明度色调和暖色犹如灯光一样,使人感觉亲近,具有扩

张感和动感;冷色则具有收缩感的静感。不同的色彩搭配给人不同的感觉,因此,为了更好地吸引客人,酒吧应在正式开吧前将本酒吧的整体色彩调到一个与酒吧特色最为接近的色上。

酒吧使用的灯光种类特别多,有烛光、白炽光、荧光、彩光等,不同的光线有不同的作用,酒吧应在开吧前视具体情况选择对应的灯光。通常,酒吧使用的灯光以昏暗的光线为主,因为昏暗的光线会在很大程度上增加客人的消费时间,而明亮的光线往往容易缩短顾客的逗留时间。所以,在开吧前,应将灯光调至较柔和程度,避免炫目。同时,在一种若有若无、极为轻缓、抒情的背景音乐的陪衬下给客人营造一种宁静、幽雅的气氛。

#### (2) 酒吧音乐的准备

音乐在酒吧整体气氛设计中起至关重要的作用。不同类型的酒吧应使用不同的音乐,因此,酒吧开吧前,音响师应根据酒吧的类型选择与之相适应的音乐来营造整个酒吧的氛围。

#### (3) 酒吧桌台座椅的准备

酒吧服务员在正式开吧前要准备好餐桌座椅,桌椅摆放要整齐、美观。同时,桌上要铺好台布,并且摆放好用具、餐巾、烟灰缸、火柴和酒水单。布置好的酒吧要能够给人清洁、美观、舒适、典雅的感觉。

#### (4) 酒吧用具的准备

正式开吧前,调酒师还应将一些酒吧用具准备好,主要包括:①调酒器具。如:调酒壶、调酒杯、滤冰器、量杯、吧匙等。②常用酒杯。酒吧经常用到的酒杯主要有鸡尾酒杯、古典杯、威士忌杯、白兰地杯、香槟杯、啤酒杯、葡萄酒杯等。

### 3. 服务人员准备

(1) 着装形象:按酒吧要求,服务人员均应着本岗位制服上岗,着装保持整洁、合身,并反映出角色特征。

(2) 神态形象:坚持使用微笑服务,通过面部表情及神态的变化来吸引客人,眼神应充满自信和神采。

(3) 语言形象:对客人必须使用礼貌用语。

总之,所有酒吧从业人员都必须特别注意自己的仪容仪表和个人卫生,因为每个服务人员所代表的都是酒吧的整体形象,故而每个服务人员都要做到着装整洁、仪表端庄、精神饱满地进入各自的工作领域,面带微笑地准备迎接客人。酒吧管理人员每天要开好班前例会,将当日的具体工作布置好。

#### (二) 吧中的接待服务工作

##### 1. 迎接客人

在迎接顾客时,一般有下列工作要求:

(1) 上班时必须穿干净整洁的工作服并佩戴工号牌。

(2) 提前5分钟到达工作岗位,检查本职工作。

(3)对照员工手册上的有关仪容仪表的规定,进行着装的检查,并相互检查其他服务物品的准备情况。

(4)在门口迎候宾客。

(5)迎宾员应保持身体直立与自然,准备迎接来酒吧的顾客。

(6)有顾客来时,对于酒吧的常客,应使用客人的姓氏加职务称呼。如果是新顾客,以先生/小姐/女士称呼。

(7)向客人问好之后,应首先询问客人是否有预订并核对其预订信息,若顾客没有预订,则要根据客人具体情况为客人安排好座位。

(8)如果顾客已到而桌子没有准备好,可以请顾客稍等。

(9)如果在预订方面有问题,要立即向酒吧管理人员汇报,并请顾客稍等。

## 2. 引领客人入座

在迎接顾客之后,领位员要及时引领客人入座,具体要做好以下工作:

(1)领位员应以最快的速度把顾客领到餐桌前。

(2)对于酒吧的常客通常将其安排到他经常坐的位置,或由客人自己选择想坐的位置。

(3)注意礼貌用语的使用,如“请您跟我来”或“这边请”等。

(4)领位员给客人领位时应走在客人左前方,行走速度要和客人保持一致。

(5)带领顾客时应避免将顾客带到已预订出去的座位上。

(6)引领客人到达指定位置后,领位员应主动拉开椅子请客人坐下。一般情况下,女士优先,而且椅子必须从桌下拉出来,领位员应站在椅子后面,当顾客坐下时,拉住椅子并用脚抵住椅子的后腿。

(7)座位安排原则:比较热闹的聚会应安排在不打扰其他顾客的地方,行动不便的顾客应安排在靠近门口的地方,年轻的情侣一般安排在安静的地方,等等。

## 3. 出示酒水单

(1)翻开酒水单,并从客人的右边将其递给客人。

(2)要重点注意做好酒水的推销,推销内容主要包括:

①每日特色饮品。

②酒吧当日重点推销的饮品。

③酒水单上没有列出的项目。

(3)向客人出示酒水单时还应注意:

①要向客人出示酒吧最新的酒水单,避免出现因新的酒水单不够而用老的酒水单充数的现象。

②酒水单必须干净、完整。

③请客人看酒水单时应把握女士优先、主人最后的原则。

## 4. 为客人点单

点单服务工作是当顾客坐下之后,服务人员进行的下一项服务的内容,其工作要领是:

(1) 必须向客人介绍酒吧的每日特色品种及促销活动,并告之客人当日没有的项目。

(2) 客人点单后,如所点的饮品没有,必须立刻通知顾客。

(3) 如客人赶时间应尽快为其点单,不要向顾客推荐准备时间较长的饮品。

(4) 应该按正确的顺序点单(女士优先,主人最后)。

(5) 服务员应清楚各式饮品的配料及制作方法,以便更好地向客人介绍。

#### 5. 向客人提供优质服务

优质服务的重点体现在以下几个方面:一是客人点的酒水要配制准确,品质优良,同时,对客服务态度要热情,客人需要续添时应及时补充。二是接待过程中要做到一视同仁,不能依客人的消费金额多少来为客人提供有差异的服务。三是对客人的某些特殊要求,如客人需要额外添加冰块、加糖等要及时予以满足。

#### 6. 收款结账

为客人结账时也应掌握一定的服务技巧,只有良好的服务态度和水准,顾客才会愉快地给钱付账。因此,在向客人递送账单时应把握以下要领:

(1) 拿账单时,应用干净的账单夹把账单递给顾客。

(2) 只有当顾客问时才可以拿账单给顾客,切忌在客人还没问就先将账单交给客人,因为这样会让客人觉得是在催自己离开。

(3) 当顾客要求结账时,应迅速服务。顾客等账单的时间不能超过两分钟。

(4) 在给客人结账时必须仔细核对,避免出现任何差错。

(5) 账单夹应放在要结账的顾客面前,打开账单夹,并告之客人的消费金额。

(6) 当顾客把现金或信用卡放到账单夹里时,服务员应马上走上前拿账单夹,并向客人重复所收金额,再迅速地交到收银台为客人买单。

(7) 顾客结完账后服务员应向客人表示谢意并热情告别:“非常感谢您,欢迎您再次光临。”

### (三) 收吧工作

#### 1. 柜台酒水盘点

即统计当日酒水的销售情况。

酒水的盘点通常可按以下公式进行计算。

当日销售总数=前日结余数+当日领货数-当日盘存-拆零半瓶数

#### 2. 制作酒吧销售报表

酒吧收银员要根据当日的销售情况制定出销售日报表,分别统计出当日酒水销售收入、人均消费额、累计接待人次、入座率等,并将现金及报表交财务部。

#### 3. 收吧安全卫生工作

下班前,调酒师要对酒吧的存货进行盘点,将所有的酒水和其他物品放回酒柜锁好,并清洁所有的酒吧用具,包括各种已用过的杯具、烟灰缸和工作台。仔细检查酒吧

所有的地方,看是否有客人的遗留物品或留下火种等安全隐患。检查各种设施设备是否完好,锁好门窗,关灯拉闸,并将整个酒吧的环境卫生整理好,以方便第二日的正常营业。

## 四、酒吧的经营管理

### (一) 酒吧的经营特点

随着人们消费时尚的变化与人们生活水平的提高,酒吧在整个旅游休闲产业中逐步扮演着更加耀眼的角色。关于酒吧的经营管理,它除了具有一般餐饮经营的特点之外,还具有其自身所特有的经营特点。具体体现在以下几方面:

#### 1. 酒吧客流量大,销售服务随机性强

一个经营效果较好的酒吧,每天顾客流动量大,服务效率高,而酒吧内酒水的销售往往以杯为单位,饮品销售的随机性强。客人到酒吧,其消费动机是复杂多样的,有的是为饮酒(包括鸡尾酒)而来的;有的是为同酒吧服务员闲谈而来的;有的是为感受酒吧的气氛而来的;有的是利用酒吧作为同朋友、知己进行交流的场所而来的;有的是利用酒吧作为谈生意的场所而来的;有的则是利用酒吧作为回家前的休闲场所而来的。因此,酒吧的环境与气氛、调酒师和服务员的服务态度对酒吧的经营起着非常重要的作用。高雅的气氛和优质的服务会使客人的人均消费额增加,因而调酒师和服务员必须树立良好的服务观念和服务意识,不厌其烦地随时为客人提供每一次服务。

#### 2. 酒吧规模小,对服务人员的素质要求高

酒吧的规模相对而言都比较小,但酒吧的服务标准严格,负责接待的酒吧服务员不但要有热情好客的精神,而且要能够全面把握好质量控制、服务管理和清洁标准。所谓质量控制,就是指对各类出售给客人的商品质量要进行严格把关。所谓服务管理,也就是服务本身的热情好客精神的培养。这就需要酒吧制定相应的服务手册,不断完善操作检查制度或服务技术和酒吧内的培训制度。所谓清洁标准,是指一种窗明几净的清洁感。这是接待客人的基本条件,它包括衣着和化妆方面的清洁感以及其他很多方面的清洁卫生。如酒吧四周(酒吧的广告牌、入口处)、酒吧内(地毯、地板、桌椅、柜台、货架)的清洁,餐具、酒具及备用品的清洁等。

#### 3. 酒吧投资大,回报高

酒吧的装修及酒吧内所需设备(如照明设备、音响设备、柜台相关设备、厨房相关设备、排水设备、空调设备等)的配置需要投入大量资金,但酒吧作为人们现代生活快节奏的休闲场所,酒水销售多且快,尤其客人多以现金结算,资金回笼也快。因此,酒吧经营者应根据酒吧类型及特定的客源对象来选择酒水经营的品种,使酒水既能满足客人的要求,又能最大限度地为酒吧获取更大的经济效益。

### (二) 酒吧的前台管理

酒吧的前台管理主要体现在酒吧酒水的标准操作管理上。酒吧的操作管理实际上就是一种标准化的操作控制管理,具体体现为:使用标准的酒水单、标准的配方和用量、



标准的价格、标准的容器、标准的操作程序等。

### 1. 标准的酒水单

酒吧应使用标准的酒水单,酒水单上所列品种应充分考虑到酒吧的类型及目标市场消费者的需要。因此,酒吧管理人员必须事先根据自己酒吧的类型确定好自己的目标顾客群,而后分析该类顾客喜欢喝哪种类型的酒水。

同时,一份酒水单推出使用之后,应尽量避免随意更改。在某些酒吧中,有时我们会看到,由于其饮品品种、价格等发生变化,酒水单也就随之更换。但由于种种情况可能会出现新的酒水单不够用,酒吧又将老的酒水单拿出来替代,但在价格、数量、品种等方面则依然以新的酒水单为准,这样就容易使客人在消费过程中产生错觉和不愉快。所以,酒吧一定要注意保持使用标准化的酒水单,尽量避免不同的酒水单在同一家酒吧中同时使用的现象。

### 2. 标准的配方和用量

酒吧通常以销售调制而成的鸡尾酒为主。如果要确保酒水的质量,在调制过程中就应做到使用标准配方,而且经确定后的标准配方就不能随意更改。建立标准配方的主要目的就是使每一种不同的酒水都有自己统一的质量标准,这样才能更好地让顾客尤其是酒吧的回头客满意。试想,如果同一客人在不同的时间段里饮用同一种酒水,结果却出现不同的口味,这势必会让客人对酒吧酒水的质量产生怀疑,从而对酒吧产生不信任感。同时,使用标准的配方和用量也可以使酒吧酒水具有统一的成本标准。

### 3. 标准的价格

具体的销售过程中要做到童叟无欺,也就意味着对每一位到酒吧来消费的客人都应采用相同的价格,而不应随意打折;标准的价格还表现为:酒吧针对不同酒水所定的价格应保持一定的稳定性,不应随意调价,否则,该酒水单将不被客人信任。

酒吧酒水的类型主要有四种:葡萄酒、蒸馏酒、啤酒和无酒精饮料。这些不同的酒水在定价时也有不同,通常都将葡萄酒和啤酒的毛利率定得低一些,蒸馏酒的定价在前两种酒水的基础上要定得更高一些,而无酒精饮料又要更高一些。

### 4. 标准的容器

酒吧管理人员除了要控制好酒水的用量之外,还要注意控制好不同的酒水所使用的容器。容器(即酒杯)的形状和大小多种多样,因此,酒吧管理人员应规定好各种不同酒水应使用的酒杯,这样可以有效地控制好每一杯酒水的容量。

### 5. 标准的操作程序

酒吧实施标准的操作程序可以保证酒吧服务中的酒水质量的一致性。只有有了一套整套标准的操作程序,才能使任何顾客在任何时间内都能得到统一的服务。

众所周知,酒吧属于满足顾客精神享受消费的场所,所以,注意服务的质量及其标准是酒吧产品的一个重要组成部分。

而标准化的操作程序还包括调酒师标准的调酒姿势、仪态、动作、工作程序和服务程序等等。



### (三) 酒吧的后台管理

酒吧的后台管理则主要体现在对酒吧员工的管理上。

#### 1. 严格控制人员的使用

酒吧人员的使用应注意以下几方面的问题:

(1) 一经酒吧录用的人员,必须首先对其进行相关的岗位责任及操作规范的培训。员工要前确在各自岗位上应尽的责任,要将酒吧的各种操作规范熟记于心,从而养成一定的自觉性。

(2) 员工应有一定时间的试用期。这样可使酒吧管理人员更具主动性,在人员的管理方面留有一定的余地。

(3) 要注意人员的安排。在酒吧经营中,一天中不同的时间段里会呈现出明显的高峰和低谷,所以在人员的安排上要注意区别对待,高峰期应适当多安排一些人员上班,而在低谷阶段则可以相应地减少一些当班人员。如果在高峰期和低谷期安排同样多的员工上班,就容易出现高峰期人手不够,而在低谷期因为员工过多,出现无事可做的现象,而影响员工的情绪。所以在低谷期可以适当安排员工进行轮休。

#### 2. 对员工在工作期间的行为进行妥善控制

在酒吧的经营中,如果出现品质较差的员工,而酒吧又管理控制不严,就有可能使酒吧该有的经营利润遭受损失,所以为了更好地控制员工的不良行为,作为酒吧管理人员应从以下方面做好工作:

(1) 在服务过程中绝对禁止员工饮用酒吧酒水。如果员工在工作时饮用酒水,会影响到正常的工作,同时也会引起客人的反感,当然也无法进行成本控制。

(2) 对客服务时,员工要做到一视同仁,不能厚此薄彼,应对所有的客人都抱有同样热情的态度。

(3) 要严格控制好酒吧酒水价格的打折权限。

(4) 防止员工在服务过程中出现各种不良行为。

### 【同步案例 2-2-6】

## 送 客

已接近凌晨四点了,往常这时应该是到了酒吧打烊的时间了,可酒吧却还有三位客人坐在那聊天,丝毫没有想要离开的意向,服务员心里很着急,到他们身边站了好几次,想催他们赶快结账,但一直没有说出口。最后,她终于忍不住对客人说:“先生,能不能赶快结账,我们已经到了打烊的时间了。”

“什么?! 你想赶我们走,我们现在还不想结账呢。”一位客人听了她的话非常生气,表示不愿离开。另一位客人看了看表,连忙劝同伴马上结账。那位生气的客人没好气地让服务员把账单拿过来。看过账单,他指出有一道小吃没点过,但却算进了账单,

请服务员去更正。这位服务员忙回答客人,账单肯定没错,小吃已经上过了。几位客人却辩解说,没有要这道小吃。服务员又仔细回忆了一下,觉得可能是自己错了,忙到收银员那里去改账。

当她把改过的账单交给客人时,客人对她讲:“钱我可以付,但你服务的态度却让我们不能接受。请你马上把你们经理叫过来。”这位服务员听了客人的话感到非常委屈。其实,她在服务过程中并没有什么过错,只是想催客人早一些结账。

“先生,我在服务中有什么过错的话,我向你们道歉,还是不要找我们经理了。”服务员用恳求的口气说道。

“不行,我们就是要找你们经理。”客人并不妥协。

服务员见事情无可挽回,只好将酒吧经理找来。客人说他们对服务员催促他们结账的做法很生气。另外,服务员把账多算了,这些都说明服务员的态度有问题。

“这些确实是我们工作上的失误,我向大家表示歉意。几位先生愿意什么时候结账都行,结完账也欢迎你们继续在这里休息。”经理边说边让那位服务员赶快给客人倒茶。在经理和服务员的一再道歉下,客人们终于不再说什么了,他们付了钱,面含余怒地离去了。

#### 分析:

送客是礼貌服务的具体体现,表示餐饮部门对宾客的尊重、关心、欢迎和爱护,在星级饭店的餐饮服务中是不可或缺的项目。在送客过程中,服务人员应做到礼貌、耐心、细致、周全,使客人满意。其要点有:

1. 宾客不想离开时绝不能催促,也不要做出催促宾客离开的暗示或举动。
2. 客人离开前,如愿意将剩余食品打包带走,应积极为之服务,绝不要轻视他们,不要给宾客留下遗憾。
3. 宾客结账后起身离开时,应主动为其拉开座椅,礼貌地询问他们是否满意。
4. 要帮助客人穿戴外衣、提携东西,提醒他们不要遗忘物品。
5. 要礼貌地向客人道谢,欢迎他们再来。
6. 要面带微笑地注视客人离开,或亲自陪送宾客到门口。
7. 领位员应礼貌地欢送宾客,并欢迎他们再来。
8. 遇特殊天气,应有专人安排客人离开。如亲自将宾客送到门口,下雨时,为没带雨具的宾客打伞、扶老携幼、帮助客人叫出租车等,直至宾客安全离开。



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 饭店为客人提供的早餐服务有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等几种形式。

2. 零点餐厅服务程序有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_四个主要环节。

3. 宴会的经营特点有:宴会活动的\_\_\_\_\_性,消费标准的\_\_\_\_\_性以及组织工作的\_\_\_\_\_性。

4. \_\_\_\_\_属于自助餐,是西方国家较为流行的一种宴会形式。

5. 为确保宴会预订的落实,宴会预订单位或个人一般需要支付宴会总费用的\_\_\_\_\_的预订金。

## 二、选择题

1. 在就餐过程中,客人不小心打翻水杯、酒杯时,服务员要马上用餐巾吸干台面的水分,然后把一条清洁的( )平放在吸干的位置,并利用台面现有的器皿压着,保持平坦。

- A. 干毛巾      B. 干餐巾      C. 湿毛巾      D. 湿餐巾

2. 客人用餐时,餐具落地难以避免,服务员对此应保持镇静,然后( )。

- A. 让客人自己去拿所需的餐具  
B. 先收拾好地上的餐具,再将干净的备用餐具补给客人  
C. 先将干净的备用餐具补给客人,再将掉在地上的餐具收拾好  
D. 将干净的备用餐具补给客人,地上的餐具不用理它

3. 餐厅服务员在服务过程中要关心( )及幼小的客人,按其相应的标准提供服务。

- A. 主宾      B. 女士      C. 熟客      D. 特殊病残

4. 餐具配备的数量根据( )来确定。

- A. 餐厅的档次      B. 餐位的数量  
C. 餐厅的类型      D. 餐厅的客流量

5. 按宴会的( )划分有中餐宴会和西餐宴会。

- A. 目的      B. 规格      C. 习俗      D. 餐别

6. 中餐宴会一般的标准圆桌为( )圆桌。

- A. 10 人      B. 12 人      C. 8 人      D. 15 人

7. 西餐宴会的分菜,需要服务员在客人面前分让菜肴的服务方式有( )。

- A. 英式      B. 法式      C. 美式      D. 俄式

8. 布置宴会厅时,要根据( )、桌数调整宴会厅的布局。

- A. 宴会的性质      B. 客人的习惯要求  
C. 领导的意图      D. 用餐档次

9. 巡台服务中要为客人更换毛巾,高档宴会更换毛巾的次数不应少于( )。

- A. 一次      B. 两次      C. 三次      D. 四次

10. 大型宴会开始前( )左右摆放冷盘。

- A. 5 分钟      B. 15 分钟      C. 10 分钟      D. 20 分钟

### 三、简述题

1. 西餐有什么特点? 主要有哪些菜系?
2. 简述中餐宴会的服务流程。
3. 什么叫酒吧? 根据酒吧的服务方式可将酒吧分为哪几种常见类型?



## 综合实训

一、请分组模拟中餐厅午、晚餐服务流程。

实训目的:通过模拟餐厅服务流程,让学生掌握中餐厅服务程序,并在各个服务环节中能熟练运用所掌握的技能技巧,达到服务的标准化、规范化和程序化的岗位要求。

实训指导:1. 讲解中餐服务的程序。

2. 强化训练学生的各项服务操作技能。

考核要求:1. 服务操作技能的正确性。

2. 模拟服务接待的程序规范性。

二、一家酒店宴会部有 20 桌中餐婚宴宴会的预订,请为其进行宴会设计(规格不限)。

实训目的:通过该项训练,使学生掌握宴会设计的要点,并能根据宴会特定主题设计出宴会的菜单、酒水单、婚宴场地和台型。

实训指导:1. 对婚宴产品进行市场调查。

2. 了解宴会主办方的要求和意图。

3. 进行菜单的制订和场地布局设计。

考核要求:1. 菜单符合婚宴菜单要求。

2. 场地及台型的装饰布局符合主题宴会和规模要求,能烘托出婚宴喜庆的氛围。



## 模块 三

# 餐饮管理

## 项目一 餐饮部日常业务管理

### 学习目标



1. 知识目标:熟练掌握餐饮部日常工作流程;了解餐饮部日常管理制度。
2. 能力目标:了解并遵守餐饮部日常行为规范,开展优质餐饮服务。
3. 素质目标:运用所掌握的餐饮部日常工作流程及行为规范,开展优质餐饮服务。
4. 思政目标:在餐饮服务流程和规范的教学过程中,引入社会主义核心价值观,培养学生的爱国情操、法律意识,教育学生在学习和社会实践中遵守职业道德规范。

### 重点、难点



餐饮部日常工作流程、日常行为规范。

随着餐饮市场的日趋活跃,市场竞争也越来越激烈,要想在竞争中谋得一席之地,餐饮部管理者必须确立新的管理理念,与时俱进,增强适应市场需求的能力,全面提升餐饮服务质量,打造优质餐饮服务品牌。



### 任务一 餐饮部日常工作流程

餐饮部主要由四大功能区块组成:采购与库存、厨房、营业点、管事部。在本任务中主要讲解的是营业点的日常工作流程。餐饮部营业点包括各类中餐厅、西餐厅、宴会厅、酒吧、咖啡厅、特色餐厅、房内用餐等,是餐饮部的直接对客服务部门。

餐饮部营业点根据宾客用餐的时间,通常分为两班工作。分别为 9:20 ~ 14:00, 16:00 ~ 22:00。

## 一、各营业点日常工作流程

1. 9:20 由管理人员进行点到,做出勤考核。

10:10 散会后,在班组领班或组长的带领下各岗位进行营业前的准备工作。

服务员——清洁好区域卫生,按规定摆好台,备足餐具、用具、茶水、调味品等。

传菜员——清洁好区域卫生,完成临时工作指令,做好餐前工作准备。

酒水员——清洁好吧台卫生,检查冰箱是否正常,并对酒水进行补充。

点菜员——清洁好点菜间卫生,了解当日菜品及预订情况并通知领班或组长。

清洁工——清洁好餐厅大堂客用洗手间和过道垃圾桶、卫生。

2. 10:30 整理好仪容仪表,由主管召开班前会,贯彻上级指示,检讨昨日工作并做出当前工作指示。散会后由值班经理对餐厅进行全面餐前检查。

设施检查:照明情况、空调试温、卫生间设施是否正常、其他设施是否正常。

家具检查:台型是否整齐,桌椅质量是否正常,转盘是否灵活等。

卫生检查:表面区域卫生、细节卫生和餐用具卫生等。

3. 11:00~12:30,各岗位进入营业状态。所有员工保持良好的站姿等待客人,由主管进行现场指挥调度,各岗位密切配合,做好一切服务工作,快捷周到地为客人提供优质服务,并妥善解决突发问题。

4. 12:30 之后,区域有客人或岗位有工作需要继续保持正常服务状态。空闲工作人员可选择进包厢休息待命(但必须保证良好的言谈举止)或协助其他同事做好服务工作。不能聚众聊天或做私事。

5. 14:00 之后下班。有拖台区域的值台员继续为客人服务。值班人员保留在大厅负责临时的工作任务。有空闲要协助拖班值台员做好服务工作,但不进行值班交接。

6. 16:00 由主管或领班进行班前点到例会。

7. 散会后至 17 点为各区域餐前准备检查工作时间(流程如中餐)。

8. 17:00~20:00 进入晚餐营业时间(流程如中餐)。

9. 22:00 营业结束,如有拖台现象以每人一桌的标准将拖台客人转交给值班人员(如值班人员本身区域有客或拖台桌数在三桌以上则不进行交接)。待客人全部离场后,由值班经理带领值班人员一起检查餐厅各种能源开关、防盗、防火等安全情况。

## 二、餐厅经理的主要工作

餐厅经理主要负责餐厅的日常运行与管理,负责制订餐厅工作计划,落实餐饮部各项任务,保证餐厅服务质量和经营目标的实现。

### (一) 经营分析

制订和实施各项工作计划,审阅餐厅各种经营报表,认真进行经营分析,明晰各项经营指标的完成情况,以便不断进行经营调整。经营分析的主要内容有:



### 1. 餐厅人均消费额

指营业收入与就餐人数的比值,它反映餐厅消费者的消费水平。通过人均消费额分析,可寻求提高人均消费水平的新途径,以不断开拓满足消费者需求的新产品,提高经济效益。

### 2. 餐座周转率

指就餐人数与餐厅餐位总数之比。它体现餐厅的接待能力。通过餐座周转率的分析,可在保证服务质量的前提下,寻求提高餐座周转率的途径,以提高餐厅的接待能力和营业额。

### 3. 人均接待量

指餐厅接待的客人数与餐厅服务员人数之比,它反映餐厅每位服务员接待能力与工作效率。结合餐厅经营的特点、规模、营业时间等,通过分析寻求提高员工工作效率的途径,以最经济的人员配备完成较好的接待任务。

### 4. 成本率

指餐厅销售产品的原料成本与产品销售额之比率,它反映原材料占销售额比重的指标。通过分析与比较,如实际成本率高于标准成本率,说明成本控制有误差,或是原材料进价高,或是出现了原材料浪费现象等,应及时采取控制措施,降低成本。

### 5. 毛利率

指餐厅销售产品的毛利与产品销售额之比率,它反映了餐厅销售额盈利程度。将标准毛利率与实际毛利率进行对比分析,使毛利率控制在合适的范围内。

### 6. 产品销售分析

指餐厅产品的销售状况分析。通过分析,了解最受消费者欢迎的产品和不受欢迎的产品以及消费者希望的产品等,以便于及时调整产品,满足市场需求。

## (二) 日常管理

### 1. 指挥协调

餐厅经理负责餐厅正常工作的指挥和协调。特别是大型活动,餐厅经理既是活动的策划者、指挥者,又是总协调人,负责内部前、后台之间的沟通,并及时传递信息,下达指令。同时还负责与其他部门,如管事部、酒水部等部门之间的协调工作,以保证餐厅经营的正常进行。

### 2. 主持餐前会

在开餐前,餐厅必须检查开餐准备工作情况,并通过餐前会进行最后的检查落实。餐前会内容主要有:检查员工仪表,通报客情,明确分工,介绍特选菜的烹调方法、口味、烹制时间、服务方法,强调VIP服务注意事项等。

### 3. 巡视督导

除审阅各种报表及参加各种会议外,餐厅经理的大多数时间是用于巡视检查。尤其在开餐期间,餐厅经理必须亲临现场,加强督导。餐厅经理巡视的范围包括辖区的餐

饮经营各个场所,检查的项目包括卫生状况、员工仪容仪表、餐厅服务质量、菜肴销售情况、设备运转状况、VIP 服务、宾客意见反馈等。

#### 4. 培训员工

餐厅经理应利用一切机会对员工进行培训,以提高员工的服务意识和技能,可通过餐前会、餐后总结会、现场督导、案例分析等形式强化员工服务意识,不断提高服务质量。

#### (三) 出席各种会议

餐厅经理必须参加各种会议,如专题业务会、餐饮部例会等。专题业务会一般有服务质量分析、成本控制分析、营销分析、前后台协调等方面的内容,通常每月一次或双月一次。

餐饮部例会一般每日一次,主要内容有:①通报各餐厅经营情况。②通报接待方面的有关信息,下达指令,布置任务。③通报有关投诉或突发事件,以及店内重大事件的通报及处理等。

此外,餐厅经理还要处理投诉和各种突发事件。

#### 【知识链接 3-1-1】

餐厅每日工作检查表

检查时间	检查内容	检查结果
10:00 例行工作	<p>人员是否准时到岗,各部门(未休假)人员是否到齐</p> <p>营业前的勤务工作是否安排妥当</p> <p>勤务工作执行如何,是否有疏漏</p> <p>是否有未分配到的工作,并分配人员完成</p> <p>10:45 各项勤务工作应已完成,准备换装及用餐</p> <p>10:50 巡视勤务工作的善后,并安排员工午膳</p> <p>11:20 全体员工用餐完毕</p> <p>店面前的骑廊与马路均视为清洁区域,应保持整洁</p> <p>店面前的海报架、订席牌、脚踏垫是否清洁并定位</p> <p>地毯是否清洁完毕,阶梯铜条是否擦拭,大理石地面是否清洁</p> <p>灯光和空调是否调整正常(含灯泡是否有损坏并更换)</p> <p>蒸馏水及冰块是否补充到位,银水壶是否擦拭</p> <p>送洗衣物、厂商送达的布件是否放在规定的地方</p> <p>出纳柜台、沙发是否整理</p> <p>收银员播放的音乐是否正确</p> <p>出纳菜单是否整理并摆放定位</p> <p>各服务台上的备用品(盅、桶、托盘、瓷盘及佐料等)是否补充齐全</p> <p>各桌面上的物品(餐具、口布、餐垫纸、水杯、胡椒盐罐、烟灰缸、意见卡、台卡、调味罐、花瓶、面包盘等)是否摆放正确且清洁,餐椅是否擦拭、摆放是否整齐</p>	

续表:

检查时间	检查内容	检查结果
	<p>吧台各项备用品(含各项饮料、水果、吸管、口香糖、奶粒、咖啡粉、酒水)是否准备充分</p> <p>化妆室(含卷桶纸、擦手纸、镜面、台面、地板、小便斗、马桶等)是否清洁</p> <p>人员着装完毕并就位,准备用餐</p>	
上午营业前及营业中例行工作	<p>是否有餐前集合</p> <p>人员的工作和区域是否分配妥当</p> <p>员工用餐的桌面是否有指定人员完成整理</p> <p>各区域人员是否就位,并进入状态(如备餐区,前菜、沙拉、汤、面包、碗、盘的补充)是否完成</p> <p>勤务工作未完成事项是否已指派人员补充完成</p> <p>服务是否有缺失(含引宾入席,拉椅让座,递巾问茶,上小食品和倒茶,点菜、点主食、问酒水,重复菜单及酒水单,分单下单,取酒水,斟倒酒水,上菜,分汤,换骨碟、烟灰缸,巡台,撤空盘,上主食,买单、签字,送客,撤台、摆台)</p> <p>出菜是否正常(含太快、太慢及吧台附餐和单点饮料)</p> <p>客人用餐状况及反映</p> <p>食品是否有缺失</p> <p>工作人员服务是否亲切(微笑、口语及动作有无漏失)</p> <p>各区域人员的工作量及服务量是否平均,有无调动支援的必要</p> <p>空调是否保持正常(是否太冷或不足)</p> <p>音乐是否保持正常(是否过大声、太小声或中断)</p> <p>化妆室是否保持清洁(含卷桶纸、擦手纸、镜面、台面、地板、小便斗、马桶各项备品的补充)</p> <p>上午营业前是否将灯光调至较柔和的亮度</p> <p>地毯是否随时保持清洁</p> <p>客人桌面是否随时保持清洁(含空杯子、换烟灰缸、调味罐、废口布纸等)</p> <p>对人员及客人的状况是否随时掌握确实</p> <p>上午收尾工作是否于 13:30 分派妥当</p> <p>人员及工作是否准时分派妥当</p> <p>人员执行状况如何,是否有遗漏,时间掌握是否确实</p> <p>是否有特殊工作应完成,并分派人员执行</p> <p>现场客人是否有人服务,有无遗漏</p>	

续表:

检查时间	检查内容	检查结果
	<p>13:50 备餐区人员是否将备用品回收厨房</p> <p>13:50 人员是否集合擦餐具(含银盘及各类餐具),并归定位</p> <p>13:50 是否分派人员全场埋单,有否彻底执行</p> <p>13:50 最后检查收尾工作,未完成的是否指派人员补充完成</p>	
13:55 收尾工作	<p>人员各项工作是否准时完成并汇报</p> <p>各服务台的备用品(含餐具包、盅、桶、佐料及杂物)是否收存妥当,并擦拭台面</p> <p>灯光、空调是否有调整</p> <p>备餐区是否整理清洁(含保温汤架是否关电,煎板烤箱瓦斯是否关妥,是否有餐具未送洗,汤、面包、佐料是否送回,有否杂物堆置,备餐间是否清洁等)</p> <p>吧台是否整理(含各项食品的冰放、杯酱的清洗、台面的整理等)</p> <p>餐具是否擦拭清洁并归定位</p> <p>桌面摆设(含餐具、口布纸、餐垫纸、水杯、胡椒盐罐、牙签罐、烟灰缸、烛台、台卡、意见卡、花瓶、面包盘等)是否正常</p> <p>收银员结账是否完成</p> <p>蒸馏水、湿纸巾、糖缸是否补充完成</p> <p>吧台餐具是否擦拭清洁并归定位</p> <p>瓷盘是否擦拭清洁并补充至指定位置</p> <p>未完成工作是否指派人员补充完成</p> <p>水电、煤气开关是否关妥</p> <p>空班留守人员是否安排妥当,有否交代事项并交办完成</p>	
17:00 例行工作	<p>马路、走廊、踏垫、门面玻璃(含窗台)是否清洁光亮</p> <p>地毯是否清洁,物品(含服务台、婴儿椅、餐桌、椅子、海报架、蒸馏水、桶架、订席牌等)是否摆放定位</p> <p>灯光、空调是否调整正常(含灯泡是否有损坏,若有安排人员更换)</p> <p>蒸馏水及冰块是否补充正常</p> <p>出纳柜台、沙发是否整理清洁</p> <p>菜单是否整理,并摆放定位</p> <p>各服务台上的备用品(含盅、桶、托盘、瓷盘、佐料等),是否补充齐全各桌面摆设(含餐具、口布纸、餐垫纸、水杯、胡椒盐罐、牙签罐、烟灰缸、烛台、台卡、意见卡、花瓶、面包盘、椅子、台布)是否正确</p>	

续表:

检查时间	检查内容	检查结果
	<p>备餐区用品是否准备妥当</p> <p>吧台煤气是否点火,水壶及保温箱是否水位正常</p> <p>员工饭菜是否准备妥当</p> <p>人员是否着装完毕并准备用餐</p>	
下午营业前 及营业中 例行工作	<p>是否有餐前集合</p> <p>人员的工作和区域是否分配妥当</p> <p>员工用餐的桌面是否有指定人员完成整理</p> <p>各区域人员是否就位,并进入状态(如备餐区,前菜、沙拉、汤、面包、碗、盘的补充是否完成)</p> <p>勤务工作未完成事项是否有指派人员补充完成</p> <p>服务是否有缺失(含引宾入席,拉椅让座,递巾问茶,上小食品和倒茶,点菜、点主食、问酒水,重复菜单及酒水单,分单下单,取酒水,斟倒酒水,上菜,分汤,换骨碟、烟灰缸,巡台,撤空盘,上主食,买单、签字,送客,撤台、摆台)</p> <p>出菜是否正常(含太快、太慢及吧台附餐和单点饮料)</p> <p>客人用餐状况及反映</p> <p>食品是否有缺失</p> <p>工作人员服务是否亲切(微笑、口语及动作有无漏失)</p> <p>各区域人员的工作量及服务量是否平均,有无调动支援的必要</p> <p>空调是否保持正常(有否太冷或不足)</p> <p>音乐是否保持正常(有否过大声、太小声或中断)</p> <p>化妆室是否保持清洁(含卷桶纸、擦手纸、镜面、台面、地板、小便斗、马桶各项备品的补充)</p> <p>晚上营业前是否将灯光调至较柔和的亮度</p> <p>地毯是否随时保持清洁</p> <p>客人桌面是否随时保持清洁(含空杯子、换烟灰缸、调味罐、废口布纸等)</p> <p>对人员及客人的状况是否随时掌握确实</p> <p>下午收尾工作是否于 20:30 分派妥当</p> <p>开始安排营业后收尾工作</p> <p>指示单位主管开始分派人员执行例行工作</p> <p>现场的客人仍需指定专人服务</p> <p>人员执行状况如何,是否有遗漏,时间掌握是否确实</p> <p>是否有特殊工作应完成,并分派人员执行</p>	

续表:

检查时间	检查内容	检查结果
	<p>现场客人是否有人服务,有无遗漏</p> <p>21:00 备餐区人员是否将备用品回收厨房</p> <p>21:45 人员是否集合擦餐具(含银盘及各类餐具),并归定位</p> <p>21:50 是否分派人员全场埋单,有否彻底执行</p> <p>收尾工作的最后检查</p>	
21:50 收尾工作	<p>人员各项工作是否确实完成并汇报</p> <p>各服务台的备用品(含餐具包、盅、桶、佐料及杂物)是否收存妥当</p> <p>各服务台的台面是否已擦拭,并更换置物格内的废口布纸</p> <p>备餐区是否整理清洁(餐具是否送洗,佐料及沙拉是否送回厨房,备餐间地板有否刷洗等)</p> <p>调味罐是否补充及擦拭,并摆放定位</p> <p>各服务台置物格内的调味罐是否正确</p> <p>灯罩、烛台是否确实清理,并归定位</p> <p>花瓶是否收回并归定位</p> <p>桌面摆设(含餐具、口布纸、餐垫纸、水杯、胡椒盐罐、牙签罐、烟灰缸、烛台、台卡、意见卡、花瓶、面包盘等)是否正常</p> <p>口布是否有并置放定位</p> <p>托盘是否确实清洗、清洁并置定位</p> <p>吧台糖缸是否有补充,餐具是否有擦拭并归定位</p> <p>垃圾是否倾倒,含垃圾桶周围清理</p> <p>餐具(含银盘及各类餐具)是否擦拭清洁并归整定位</p> <p>香槟桶架及银水壶是否已倒水,并放置定位</p> <p>盅、桶及调味罐是否清洗干净,并放置定位</p> <p>吧台是否整理(含各项食品的冰放、杯酱的清洗、台面的整理等)</p> <p>收银员是否完成结账工作</p> <p>未离去客人所在位置,适度调整灯光、冷气</p> <p>是否准时通知人员做营业后检讨会,并准时就位</p> <p>会后未完成的收尾工作是否安排人员补充完成</p>	
22:00 下班前 例行检查	<p>下班前先确认次日休假与服务人员名单,并检查煤气总开关是否关妥</p> <p>未用完的食品是否妥善收藏,冰箱门是否关妥并上锁</p> <p>是否熄灭所有火烛</p> <p>台面的煤气开关是否关妥</p> <p>内场烤箱是否关闭,冰箱是否正常运转</p>	



续表:

检查时间	检查内容	检查结果
	内场是否确实熄灭所有火烛及火种 内场后门是否关妥 内场灯光是否全关妥 库房门是否关妥 空调是否关妥 踏垫等物品是否自门口收回店内 铁卷门是否关妥 各项灯光是否确实关妥 机房及更衣室的灯是否关妥 铁门上锁后,监控设备信号是否正常与保安连线 离开前将酒店的外观再巡视一遍	

### 【同步案例 3-1-1】

#### 何时打烊

一天傍晚,住在某星级饭店的一位客人,在外出前来到中餐厅询问餐厅的打烊时间。领位员告诉他,餐厅 20:30 停止供餐。客人知道后匆匆离去。

20:20 那位客人带着几个朋友来到餐厅。由于他事先没有预订时间和座位,又赶上那天用餐的人很多,只剩下翻台的餐位了。

“先生,对不起,我们现在离规定停止的供餐时间只差 10 分钟了,如果要点菜恐怕来不及了。”领位小姐边说边焦急地看了一眼手表。

“那可不行,我们就是来吃正餐的,况且我已特意来问过你们的营业时间,就是差一分钟,你们也应供餐,否则就是欺骗人。”客人显得很激动。

“可您只是问了一下营业时间,并没有正式预订呀……”领位小姐感到很委屈。

这时餐厅经理赶来解释。他让领位服务员向客人道歉,说明事先预订是为了保证餐饮产品的质量,并提议请大家点一些既有风味特色,又容易加工的菜肴,希望得到客人的配合与理解。

听了经理的解释,客人欣然接受了他的提议,并表示自己忽略了预订也有过失。

“下次,请给我们充分的准备时间,我保证让各位更加满意。”听了经理的承诺,大家非常高兴地随迎宾小姐步入餐厅。

#### 分析:

有些饭店确实规定了晚餐上最后一道菜的时间,这一方面是为了保证餐饮加工的质量,另一方面饭店还有咖啡厅和送餐服务等昼夜服务形式作为补充。但只要在餐厅

仍有用餐的情况下,即使超过了营业时间也不应将客人拒之门外。

本例中的领位员在服务中有一些不到位的地方,如拒绝客人用餐,不向客人解释规定时间的作用,在客人面前表示出不耐烦的样子,质问客人等。这些行为是缺乏职业服务意识的表现,很容易激怒客人。因此,在服务过程中,我们要始终保持平和的心态,绝不要用规定、时间和命令性的字眼来要求客人。



## 任务二 餐饮部日常管理制度

### 一、餐厅管理制度

#### (一)零点餐前训导会制度

餐厅于每餐开餐前必须召开餐前训导会,训导会由餐厅经理主持,开会时员工必须列队肃立。训导会议程序如下:

1. 检查出勤情况。
2. 小结上餐工作,褒优批劣。
3. 传达上级的指示或通知。
4. 强调开餐时的注意事项,提醒员工注意。
5. 讲解每周特色菜品和酒水知识,口头考核上餐讲解的知识。
6. 分工指派工作。
7. 检查员工仪表仪容及应配备的用具(笔、打火机、开酒器等)。

#### (二)宴会准备工作会议制度

##### 1. 了解宴会的具体内容:

- (1)宴会的主办人和邀请的对象;
- (2)宴会的席数和参加的人数;
- (3)宴会举行的时间和地点;
- (4)宴会举办的形式;
- (5)宴会的级别和收费标准;
- (6)宴会客人的风俗习惯、饮食忌讳和特殊要求,特别是主席台的要求;
- (7)宴会进行的服务程序;
- (8)举办宴会的意义;
- (9)宴会场地布置、台型设计和席面摆设的要求。

##### 2. 阐明宴会前餐厅物品准备的内容:

- (1)桌椅配备的要求;
- (2)餐具配备的要求;

- (3) 布草配备的要求;
  - (4) 酒水和烟草准备的要求;
  - (5) 配备电器设备及其他设施的要求;
  - (6) 餐厅设备设施的检修情况。
3. 了解宴会菜单的内容及其服务要求:
- (1) 菜单内容;
  - (2) 菜单中风味菜肴的特点和名菜典故;
  - (3) 菜肴与配料的配搭;
  - (4) 出菜的顺序、出第一道菜的时间以及出菜速度。

4. 指派任务及分工:

- (1) 宴会准备工作的分工;
- (2) 宴会服务工作的分工;
- (3) 宴会清场工作的分工。

(三) 餐具使用和保存的规定

- 1. 玻璃器皿经洗净消毒后由服务员擦干水渍,保持透明光亮,依次排列,倒扣于盘格内。
- 2. 瓷器皿经洗净消毒后由服务员分类存放在餐具柜中。
- 3. 每餐收餐后服务员必须将所有餐具回收,以免流失。
- 4. 餐具如有破损,应立即拣出。
- 5. 餐厅的各种餐具具有固定的周转数量,应严格加以控制。每月盘点一次,并根据破损的数目填写相应损耗表报餐厅部,补齐数量。

(四) 餐厅布草管理制度

- 1. 各餐厅备有布草记录本,记录每日布草的更换情况及周转数目。
- 2. 为防止布草流失,要将多余的布草保存好,需要时再按所需取用。
- 3. 布草应注意及时清洗,经常清点。
- 4. 布草应注意轮换使用、专布专用。
- 5. 每周固定盘点一次,以保障餐厅内布草数目准确。

(五) 餐厅培训制度

1. 餐厅员工培训,可分为两个方面:一是对新招聘员工进行岗前培训,二是对老员工进行在职培训。岗前培训的内容主要是学习酒店规章制度、基本的岗位知识、基本的专业知识,掌握必需的操作技能以便较快地适应工作;员工在职培训主要是根据岗位的实际要求学习相应业务,从实际出发,更新专业知识,学习新的业务和技术。

2. 按计划、分批分阶段,按不同的工种和岗位需要对员工进行培训;结合实际,注重实用性,逐步提高员工队伍素质。

3. 培训内容:

- (1) 员工培训主要根据其所从事的实际工作需要,以岗位培训和专业培训为主;

- (2) 管理人员应学习和掌握现代理论和技巧,提高指挥、协调、督导和策划能力;
- (3) 厨师、酒水员等专业技术人员,应接受相应的专业技术培训,提高专业技能。

#### 4. 方法与形式:

- (1) 由各部门指定培训负责人组织培训;
- (2) 培训应采用授课、讲座、讨论会、实践操作演习等多种形式进行,以加强培训效果;
- (3) 培训工作应有计划、有目的定期进行;
- (4) 根据酒店需要,适当组织员工进行脱产培训。

#### 5. 培训档案:

- (1) 各部门应建立员工培训档案,及时将员工的培训内容、培训方式、考核成绩记录在案;
- (2) 根据员工培训档案所反映情况找出员工薄弱的业务项目,及时修改培训内容,进行再培训。

#### (六) 餐厅卫生管理制度

- 1. 每周检查餐具一次,挑出破损的餐具,不符合卫生要求的重新清洗。
- 2. 每周对洗碗房、碗柜进行一次彻底清洁。
- 3. 每餐后,将餐车、饭车及时进行清洁并用消毒液擦洗餐桌和地面。
- 4. 每天将 1.8 米以下的玻璃墙及门窗擦洗一次;每月进行三次彻底的清洗。
- 5. 在使用电风扇的季节,每月清洁风扇两次;不使用风扇的季节则在清洗干净后用塑料袋套上。
- 6. 每月清洁天花板和空调风口一次。
- 7. 餐后清理垃圾并清洁垃圾桶。
- 8. 每年对开水器进行一次除水垢处理,以保证饮水水质符合卫生标准。
- 9. 每天清洁 1.8 米以下的墙体一次,每周清洁 1.8 米以上的墙体一次。

## 二、酒水管理制度

#### (一) 酒水领用制度

- 1. 酒水库及各酒吧均须备有一定数量的酒水用于周转。
- 2. 各酒吧当值调酒员在每日营业结束时,须将当日销售情况统计后填写统计表,报当班领班确认签名,交经理和酒水库管员各一份。
- 3. 酒水库管员根据酒吧销售情况,按日报表上所列数量,补回给各酒吧,保持各酒吧原有的周转数。
- 4. 酒水库管员根据补货名称、数量填写发货表,发货时由当班调酒员签名领用。
- 5. 各酒吧领用酒水要填写酒水领货单,报部门经理签名确认后,酒水库管理员凭单发货。

## (二) 酒水保存制度

1. 调酒员在领用酒水时要同酒水库管员认真检查酒水的保质期,防止酒水过期。
2. 酒水库管员及调酒员在日常工作中,每周一次定期检查库存酒水的有效期限;调酒员销售时要做到先进先出,杜绝酒水过期现象发生。
3. 分类酒水要分类整齐存放在货架上,便于检查。
4. 不同酒水要分开存放,根据其特点,采取适当的保存方法储存,保证质量。
5. 每月盘点一次库存情况。

## (三) 酒水报损制度

1. 酒水库管员、酒吧调酒员不按规定和制度检查、核实库存而造成酒水过期报损的,要追究责任,由责任人负责赔偿。
2. 因销售不畅或储存条件不到位而造成酒水变质、损失的,要及时统计种类及数量,填写酒水报损单上报部门经理并报财务部存底,再进行冲销,但损耗计入部门成本之中。
3. 酒水报损每年进行两次。

## (四) 酒水及果盘的销售与成本控制制度

### 1. 酒水、果盘的销售控制

- (1) 酒水收银员对酒水、果盘销售的份数和销售额做好统计,每日营业结束时,汇总各种酒水、果盘的销售份数和销售额。将记账销售额与现金销售额分别汇总。
- (2) 对以现金形式收款的账单,要盖上“现金收讫”字样印章。
- (3) 每日要进行现金清点,看现金销售总额是否短缺,若有短缺,查明原因,上报经理。
- (4) 每日营业结束后填好酒水、果盘销售日报表,上报经理。
- (5) 任何一类饮料、果品的销售都要凭酒店编号的账单收款,由酒吧领班负责监督;服务员不得私自销售非酒店的饮品。

### 2. 酒水、果盘销售成本控制

- (1) 每日根据酒水、果盘销售份数汇总,统计出各种酒水、水果的消耗数量,注意将价值高的酒水销售份数折合成消耗的瓶数。
- (2) 各酒吧酒水、果盘销售要建立标准库存量;每日根据前日的消耗量补充酒水、水果;营业繁忙时,根据预计客流量及时对酒水、水果进行调整、补充;对价值高的酒水,保留空瓶,每日凭空瓶领料,使酒吧始终保持稳定的瓶数,防止高价酒丢失。
- (3) 每日营业结束时,对照“上日结存量+日补充量-本日销售汇总消耗量=本日应结存量”的公式,检查酒水和水果的实际结存量。
- (4) 本日实际结存量少于本日结存量的部分为非正常消耗量,若此数量太大,要查明原因,并上报经理。如果实际结存量过多,超出本日应结存量,也要查明原因,防止向客人提供少于标准份额的酒水、果盘。

### 三、管事部制度

#### (一) 餐饮用具、用品核算与控制制度

加强餐饮用具、用品管理,做好核算工作,可以达到控制经营成本的目的。因此制订此项制度很有必要。

##### 1. 清洁用品的核算

(1)各厨房、厅面每月填写餐饮用具、用品计划表,写明须领用的清洁用品名称及数量,并于20日前送到管事部,由管事部审核确定数量,然后送财务部。清洁用品由管事部每月集中领出存放仓库中。

(2)各部门须按管事部规定的时间到管事部仓库领用经核定的清洁用品。

(3)各部门的领用量经管事部核算后计入该部门每月费用中。

##### 2. 瓷器、玻璃、不锈钢、金银器皿的核算

(1)厨房、厅面瓷器皿(不包括骨瓷)、玻璃器皿的核算:

①各厨房、厅面应进行同步盘点,以酒店核定的盘点数作为周转数。

②各厨房、厅面周转数应进行建账,以便于费用核算。

③各厨房、厅面使用的瓷器皿(不包括骨瓷),须按核定的使用比率领用,不得超出;超出部分由管事部核算后送交财务部,由财务部在该部门当月营业收入中扣除。

④各厨房、厅面每月报送领用瓷器皿、玻璃器皿计划表,必须在当月20日送至管事部,由管事部根据核定的周转数和领用比率审核后统一汇总,送餐饮总监审批同意,再由各部门到管事部领用,该领用实数计入各部门月度费用中。

(2)厅面不锈钢器皿、骨瓷器皿的核算:

①每季度末由管事部盘点厅面的不锈钢器皿实存数,该数与基数(即周转数)之差额就是该月厅面季度损耗数,计入该厅面当季度费用之中。

②每月对厅面骨瓷进行盘点,以核定的基数(即周转数)减去实存数就是该月损耗数,计入厅面月度费用中,每季度再进行汇总。

③骨瓷损耗报批手续由厅面负责办理,损耗单在当月30日前送到管事部。如果增加营业场所需要相应增加骨瓷量,由餐饮总监批准同意后,再到管事部领用。

(3)厅面金、银器皿的核算:

①各厅面有经核定的金、银器皿作为日常周转使用,如因工作需要,管事部以餐饮用具调拨单形式进行集中调配。

②厅面金、银器皿以固定资产形式进行核算。每季度盘点出现损耗数,则按一赔一的比例由厅面负责赔偿。

③每周清洗金、银器皿前,厅面经理须与管事部当值负责人办好书面交接手续。

(4)各部门因宴会、酒会需要向管事部临时借用餐具,应开具借条;借条应注明借用理由、数量、使用时间、归还日期和时间,用后必须于当天归还,不得拖延;各部门每月



计划表不得跨月抵充借用数。各部门当月借用数若在当月 20 日前不归还,该借用数将计入各部门月度费用中。

(5)厅面如因重点接待须临时借用金、银器皿或不锈钢器皿,必须由厅面经理签署借条方可到管事部办理借用,如当天不能交还,则应办理延期借用手续;借用金、银器皿应提前 5 小时通知管事部。

(6)各部门向管事部临时借用其他餐具时,厅面必须由当班厅面领班来办理手续,厨房必须是厨师长或厨师长指定人员办理手续,否则管事部不发货。

(7)各部门向管事部借用餐具,应清点数量;借用餐具当天须交回,如因工作需要顺延借用时间,归还时要约定时间,专人负责当面与管事部交接清点。

(8)厨房当天急需借用餐具,应提前两小时向管事部办理借用手续,便于管事部清洗。

(9)厨房已有足够周转数,而急用餐具又没有在规定时间内向管事部办理借用,造成厨房餐具不足的责任在厨房。

(10)对每天厨房出来到厅面或送餐到客房这部分餐具,由厅面负责收回送到洗碗房清洗干净后,专人登记数量交接还厨房,以防流失。

(11)管事部员工在清洗过程中如损毁餐具,管事部应以一赔二的比例赔偿;厨房与厅面应共同进行监管。

(12)管事部每月公布各部门领用餐具数量,该数量作为餐饮部各部门班组月度节支考核依据之一,餐具领用综合核算考核每季度进行一次。

(13)管事部每月公布各部门领用餐具存量并进行同步盘点。

## (二)餐饮用具管理制度

1. 由管事部负责餐具及器具的报购、领取、保管、调配、发放、保养和清洗;各部门从管事部领出及借用的器具应各自保管好并把责任落实到人;

2. 管事部根据餐饮总监批准的定额计划和追加计划向有关部门发放物品,属计划外的,做临时借用处理;

3. 管事部每月将各部门物品领用、借用和拖欠情况向餐饮总监汇报,对损耗量超出计划的部门,扣罚部门浮动奖金;

4. 各班组应把丢失或损坏的器具、餐具及时报管事部,由餐饮部核对并根据具体情况分别给予报损或赔偿处理;

5. 管事部对餐厅交还的器具应及时维护保养;

6. 由管事部负责对厨房使用的瓷器进行统一管理和调配,如厨房领用或借用除瓷器以外的用具,须与管事部办理领用或借用手续;

7. 各餐厅及厨房应把餐具归类叠齐后再送洗,以避免叠放混乱而造成破损;

8. 管事部须对洗涤中造成餐具破损的数量进行统计,以便核算损耗率;

9. 各使用部门对所保管的餐具和器具须登记在册,定期盘点,并及时将损耗情况

向餐厅部经理汇报;

10. 在使用过程中,如发现有质量问题或不符合使用要求时,须将情况向经理汇报,由餐饮部采取相应措施以保证营业需要;

11. 未经餐饮总监批准,器具、餐具不得私自外借。

#### (三) 餐饮厅面不锈钢自助餐用具管理制度

1. 不锈钢自助餐用具由管事部负责保管,各部门如因营业需要可向管事部借用,借用时须办理手续;

2. 若有大型宴会,管事部可以对各厅面自助餐用具进行调配,保证厅面营业需要;

3. 厨房须增加或减少热菜盘或自助餐用具,由厅面与管事部办理借用或退仓手续,然后厅面再与厨房进行交接;

4. 向管事部借用自助餐用具的厅面,每月 25 日前必须到管事部核对清算,整理借条,25 日后借用的,应在下月核对。

#### (四) 餐饮厅面、厨房卫生管理制度

##### 1. 日常卫生管理

(1) 每天对餐饮营业场所的铜饰物、铜告示牌、铜门窗进行一次清洁;

(2) 每天对餐厅的地板拖洗一次,地毯吸尘一次;

(3) 每天冲洗厨房的水渠和渠盖一次;

(4) 每餐后清洁餐厅的餐车、点心售卖车、运货车;

(5) 餐后清洁厨房和内部通道 1.8 米以下的墙壁及地面;

(6) 餐后清洁厨房的炉头、案台、橱柜和洗菜槽;

(7) 餐后清洁送菜梯;

(8) 餐后清理厨房、洗碗房、餐厅的垃圾并清洁垃圾桶。

##### 2. 计划卫生

(1) 每天清洁餐厅的玻璃门及玻璃墙体一次;

(2) 每月清洁餐厅的空调风口两次;

(3) 每月清洁餐厅的灯饰以及 1.8 米以上的墙体一次;

(4) 每周清洁厨房内的餐具柜一次;

(5) 每周清洁厨房的灯具、灭蝇灯、风帘机、防尘网以及 1.8 米以上的墙体一次;

(6) 每两天清洁厨房的油烟罩、抽烟管及炉头一次;

(7) 每周清洗厨房的集水井一次;

(8) 每周日清洁洗碗房所有的水杯架、下栏盘;

(9) 每月清洁洗碗机机箱两次;

(10) 每周五全面清洁洗碗房及所有的餐具。

#### (五) 食品、餐具卫生检验制度

1. 市卫生职能部门每月不定期对餐具进行抽检,每次抽检餐具 40 套。

2. 每天送需抽检的餐具样品到检测室进行检验。
3. 当班领班对洗碗机清洗出来的餐具进行检查,发现不干净的及时浸泡。
4. 按卫生检疫标准对餐具进行检验,合格率要达到 98% 以上。
5. 对大型宴会、涉外宴会,做好食品留样工作,保证客人的安全。

## 四、会议管理制度

### (一)会议制度

1. 每周末召开一次餐饮工作会议,由餐饮部总监主持,餐饮部经理及厨房大厨级以上人员出席。

主要内容:总结一周的工作,讨论下周的工作计划。

2. 每月上、下旬各召开一次前、后台协调会,由餐饮部总监主持,参加人员为各部门的主要负责人,其中包括:餐饮部经理、行政总厨、各部门经理、厨房大厨、各餐厅经理、酒水部经理、管事部经理等。

主要内容:对经营运转过程中,由于协调不够而出现的问题进行沟通,提出解决的办法并落实到具体人员以及解决问题的具体时间。

3. 每月召开一次服务质量分析会,由楼面经理、厨房大厨级以上的人员参加,并由餐饮部总监主持。

主要内容:对在对客服务中(出品方面出现)的投诉等问题进行案例分析和讨论,反馈餐厅(厨房)现存的服务质量的问题,达到培训基层管理者和提高服务质量、服务技巧的目的。

4. 每月或每星期召开一次餐饮营业分析和销售分析会议。参加人员:各部门的主要负责人。

主要内容:主要评估和分析餐饮部营业情况和大型活动促销成功与失败的原因,以便采取有效的措施,促进餐饮的推销。

5. 每周召开一次管理人员例会,各部门的经理及以上的管理人员参加。

主要内容:传达酒店有关新的规章制度和酒店总经理的指示精神,反映各部门一周的工作情况,由餐饮部总监做出较为明确的指示,并提出下一步的管理方针。

6. 每日例会,由餐饮部总监主持,传达和落实当天总经理的指示精神,并根据餐饮部各部门每日的经营情况进行分析,拿出处理意见。

7. 临时会议,即大型活动、重要宾客及特别接待计划会议等,由餐饮部总监主持,有关接待人员出席,会议地点、时间及出席者由餐饮部临时决定、通知。

8. 餐饮部指定专人负责所有会议的考勤和记录整理工作,包括会议纪要的发放工作等。

9. 所有参加会议的人员必须准时出席,不得无故迟到、缺席。

10. 所有出席会议人员应清楚各种会议的目的、性质等,提前准备会议所需的各种资料。

11. 所有出席会议者应就有关会议内容和情况做必要记录,并将需要传达的内容传达到每一位下属,并遵守有关的会议纪律。
12. 各部门应根据经营管理需要,有计划召开各类经营管理会议、经营分析会议、纪律制度执行会议、部门协调会议、出品质量会议、卫生情况会议等。
13. 除例会和特殊会议外,各类会议召开至少提前一天通知,并告知开会时间、地点、与会人员及内容。
14. 参加会议的所有人员都应准时出席,如因特殊情况不能准时到会者,应事先向餐饮总监请假。会议必须准时开始,与会人员中途不得随意离开会场。
15. 会议非议论期间,与会者不应私下交谈,争论抢白。如需发言,应等待合适时机。
16. 所有会议发言应简明扼要,节约时间。
17. 与会人员应集中精神开会,不办理与会议无关事宜(不得接打电话)。
18. 会议一时不能解决的事宜,应另做处理,由专人跟办,不应费时讨论,不可纠缠不休。
19. 会议未形成决定的方案或未被通过的提议,应自觉保留,会后不乱议论;会上决定之事项,餐厅/厨房各岗位必须自觉贯彻执行,执行情况(过程)应主动上报。

## (二) 餐厅餐前/后会议制度

1. 每天召开餐前/后例会,时间控制在 15 分钟以内;
2. 所有当班人员应准时出席并站立整齐;
3. 检查服务人员的仪容仪表(制服、工号牌、化妆等);
4. 餐前会要求根据订餐留座表的情况,介绍当餐的订餐、散餐情况及工作安排;
5. 餐后会要求培训新推出的菜品,讲授菜式的原料、特色、味型、供应时间、配料、是否提供特殊的餐具或新的服务程序等;
6. 强调当天开餐及接待的注意事项和餐后总结接待工作所出现的问题;
7. 传达餐饮部例会的主要精神和有关需落实的工作事宜;
8. 对前一餐的经营情况进行总结分析。

## 【知识链接 3-1-2】

餐饮部人员考核指标一览表

序号	KPI 指标	指标定义/公式	绩效目标值	得分
1	餐饮营业额	考核期内餐饮部所辖各餐厅营业额之和		
2	部门 GOP 值	部门营业收入-部门营业支出		
3	部门 GOP 率			
4	经营成本节约率			

续表:

序号	KPI 指标	指标定义/公式	绩效目标值	得分
5	设备设施完好率			
6	菜品出新率			
7	客人满意度	接受随机调查的客人对服务满意度评分的算术平均值		
8	客人有效投诉件数	客人有效投诉总数		
9	卫生清洁达标率			
10	退菜发生率			
11	仪容仪表检查合格率			
12	出勤率	按照酒店考勤管理制度规定		
13	责任心	上级结合工作表现进行评价		

### 【同步案例 3-1-2】

#### 伤人的“松子玉米巢”

宴会厅 12 号台一客人在用餐过程中无意中发现自己的嘴角被“松子玉米巢”中携带的玻璃碎片划破,当即进行了强烈投诉,并执意要求前往医院进行检查。事发后,宴会厅领班立刻向客人道歉,并试图安抚客人情绪,在客人情绪得不到平缓的情况下,主管按客人要求,陪同其前往附近医院检查,结果无大碍,客人才安心离店。

#### 分析:

此事件属出品质量严重过失问题。追究厨师责任并予以处罚。加强厨师业务素质及责任心教育,层层严把质量关。传菜员和服务员在服务过程中也应起到把关的作用,把菜式问题控制在上桌之前。客人到酒店来消费,其中一项需求就是对安全的需求,安全问题并不只体现在消防安全、防盗、隐私保护等方面,食品(卫生)安全也是其中一项重要的内容。酒店只有从细微处入手,防微杜渐,加强内部管理,堵塞工作漏洞,提供合格的酒店产品,才能达到客人满意的效果。



### 任务三 餐饮部日常行为规范

#### 一、内部行为规范

##### (一) 服务员自身行为规范

1. 请牢记自己是服务行业工作人员。
2. 必须穿部门统一发放的工作服上班,并保持工作服的整洁、配套和物件的齐全。
3. 上班的路上虽然还没有上岗,但身穿酒店工作服,所以请注意自己的言谈举止,不要乱扔果皮纸屑或追逐打闹,否则有损企业形象。
4. 仪表基本要求:男生不得修剪怪异或前卫发型,要勤刮胡子,修剪鼻毛,保持脸、颈、耳部的干净。女生长发要使用统一头饰盘起,上班不得披头散发或扎辫子。除婚戒与普通手表外,原则上男女员工都不能佩戴其他夸张饰物。要勤剪指甲,保持手的干净,不涂有色指甲油。
5. 保持工作服整洁。
6. 说话要注意使用礼貌用语、语气、语调和言谈礼节。
7. 站立时不要东倒西歪,不要歪脖、弯腰、屈腿,更不能倚靠他物。
8. 行走时不要手插口袋或打响指/吹口哨,不与他人搂腰搭背,更不要趿着鞋走路。
9. 不要双手叉腰,也不要双腿交叉,更不要身体胡乱抖动或频繁变换姿势。
10. 工作时间不得围堆闲聊、追逐打闹。
11. 员工不得随意在餐厅营业区域就座。
12. 工作不得情绪化,不得和同事吵架或随意顶撞上司。

##### (二) 服务员待客行为规范

1. 无论在酒店内外,都要担当酒店的形象大使。切勿在客人面前埋怨,要以积极的态度表达对服务工作的热情。
2. 保持冷静,凡事不急躁。对客人的点评要虚心接受。
3. 保持良好的仪容仪表,但不要在客人面前照镜子化妆。
4. 与客人交谈要注意礼节:保持站立,面对客人,说话要清楚流利,表达要简单明了。
5. 不要用手直接触摸任何食品,所有掉在地上的食品及物品都要重新更换。
6. 不要随意将用具放在客人餐桌上,避免污染。
7. 在服务中不要背对客人,更不得对客人评头论足。
8. 可以引导客人消费,但不得强行向客人推销。
9. 结账不可在客人开口之前。
10. 任何情况下,不得和客人发生争执。



## 二、管理人员行为规范

### (一) 对待下级

1. 每天应先于部下到位,静心思考当日计划。
2. 对部下公平。
3. 私事莫麻烦下级,公私分明。
4. 尊重部下的人格,不要当他人面使其下不了台。
5. 善于听取、采纳部下的意见,不要只下指令,而无督导。
6. 你是下级的家长、教师、上级、朋友,因此要分清场合,宽严适度。
7. 不要摆架子,而要亲切,值得信赖。
8. 部下有困难时,竭力相助。
9. 对自己的行为、部下的工作行为负责。
10. 善于发现部下的长处,并使之正常发挥。
11. 要求下属遵守规章制度,首先自己要遵守。
12. 批评部下时,找出原因,冷静分析、判断,就事论事,不可感情用事,对其讽刺、挖苦。
13. 与下级之间是一种同事、层级关系,不必发展过深地成私人关系。

### (二) 公务出差

1. 行政人员因公外出必须严格按任务计划办事,不可擅自更改。
2. 在外期间要特别注意自己的行为、礼仪和言谈风度,要时时处处以规范标准严格要求自己,不得做出有损人格、店格的事。
3. 严格遵守出差财经管理制度,超标准吃、住、行由自己负担,钱财、文件小心保管。
4. 尊重外单位人员,待人接物礼貌、郑重、不卑不亢。
5. 不可利用出差之便游山玩水,不可饮酒过量失态及面红耳赤。

### (三) 拜见客人

1. 行政人员到客人房间去问候、了解情况等拜谒之前须预先约定具体时间,然后准时登门。
2. 访问时间以 9:30、10:30、14:00、15:00 为宜。
3. 访问客人要着装整齐、仪表端庄、态度和蔼,访问外宾要注意礼貌礼节符合国际惯例。
4. 有必要送礼时,要事先考虑好适当的礼物,礼品要精致、小巧、有价值。
5. 见面时要礼貌问候、依序介绍,按客人指示的地点就座。
6. 要遵守约定的访谈时间,照顾到客人的休息和工作,不可停留时间过久。问题谈得差不多或看出客人有事时要主动起身告辞。
7. 告辞时应恭敬致意“打扰您了”“谢谢您的招待”,要对周围的人一一点头道别,出门时要再次转身点头致意。

【同步案例 3-1-3】

价高质优的一餐

三位客人来到广州某宾馆的餐厅用餐。领位、入座、上茶后,服务员马上请他们点菜。

“请问,你们想吃点什么?”服务员边请客人看菜单,边问道。

做东的客人告诉他,想尝尝澳洲龙虾。服务员从他的话语中看出,客人是北方人,可能不太熟悉广州地区的龙虾种类,有必要向他们推荐介绍。

“先生,龙虾的品种有很多,澳洲龙虾虽然有名,但在肉质、弹性、光泽、口感等方面均不如广州地区的龙虾。”服务员诚恳周到的介绍引起了客人的兴趣。接着,服务员又坦率地告诉客人,广州龙虾的价格要稍高于澳洲龙虾,并建议客人如感兴趣,可先少要一些尝尝,觉得合口味再多要。客人被服务员真诚的态度所感动,同意点广州龙虾,并让他继续推荐当地名菜。服务员忙把宾馆的风味菜鲍鱼、扇贝等介绍给客人,还不厌其烦地就这些菜的来历、烹制方法、配料、口味、色泽和形状做了详细说明,使得客人欣然接受。

这一餐客人消费很高,但十分满意,纷纷夸奖宾馆的餐饮质量好。

分析:

本案例中的服务员不仅有热忱的服务态度,还有丰富的营销经验。通过仔细观察和准确判断客人消费的目的和基点,为消费基点高的客人提供各种建议,推销价格较高的酒水和菜肴。同时,他善于揣摩客人的心理,因势利导地站在客人的立场为其出谋划策,体现出一定的服务技能。

只有具备高度的工作责任心、敏锐的观察力和判断力、出色的心理分析能力,加强服务意识和营销意识,才能赢得客人的信任。

餐饮部日常业务管理任务工单

任务名称	餐厅服务接待督导管理			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	中餐餐桌、餐用具、服务器具、酒水、收银设备、督导表格等			实训场地		模拟中餐厅	

续表:

工作任务	<p>假设你是餐厅主管,餐厅来了一批客人用餐,她们都是散客形式,基本情况如下:</p> <p>1. 5 位来自杭州的一家游客来江西旅游由南昌本地的 2 位朋友接待,今天上午正好参观完滕王阁,中午 12:30 到达餐厅用餐,共计 7 人,其中 10 岁左右小朋友 1 位,60 岁老人 2 位,其余四位均是中青年,选择在大厅用餐</p> <p>2. 一对年轻情侣来此用餐,11:50 到达餐厅</p> <p>3. 11:30—13:50,大厅陆续来用餐的客人共计 35 人</p> <p>4. 用餐过程中,出现服务人员未核对菜单导致将 3 号餐台的菜品上错到 5 号餐台的情况,引起了客人的不满。另外,某服务生在上菜服务过程中不小心将汤汁撒在客人衣服上导致被投诉</p> <p>5. 大厅共计餐位数 94—120 个,其中 8—10 人餐桌 6 张,2—4 人餐桌 7 张,4 人位餐桌 8 张,日常大厅区域人员配备情况为:领班 1 人、经理 1 人、服务生 4 人,服务生中有 1 人是前几天刚入职的新员工,年龄在 18 岁的一个女生</p> <p>请你做好今天服务接待以及整个餐中督导工作</p>
任务目的	综合利用所学知识与服务技能,制定督导检查表格,进行现场督导服务
任务描述	<p>(1) 根据任务情况全班分配角色进行模拟接待</p> <p>(2) 各小组根据服务接待标准,整理督导检查标准,绘出检查表</p> <p>(3) 模拟角色,进行餐厅经营服务扮演</p> <p>(4) 服务过程必须设计服务小插曲</p>
资讯	<p>(1) 餐厅各服务岗位工作流程</p> <p>(2) 餐厅主管工作内容</p> <p>(3) 餐厅督导管理</p> <p>(4) 餐饮部日常工作规范</p>
计划与决策	<p>(1) 小组讨论角色任务,实训准备</p> <p>(2) 资料查找,整理餐厅主管督导检查标准</p> <p>(3) 随机选出各组主管,进行督导检查</p> <p>(4) 小组成员角色分工,服务接待模拟</p> <p>(5) 小组任务完成自评和互评</p> <p>(6) 教师总结和点评,并拓展思考</p>

续表：

实施	<p>步骤一：选出主管，召开班前会</p> <p>步骤二：小组合作，绘制督导检查表</p> <p>餐前准备内容：_____</p> <p>迎宾及餐前服务过程：_____</p> <p>点菜点酒过程：_____</p> <p>上菜分菜过程：_____</p> <p>餐中问题处理：_____</p> <p>餐后收尾管理：_____</p> <p>步骤三：各司其职，做好服务接待准备</p> <p>预订员：_____</p> <p>迎宾员：_____</p> <p>服务员：_____</p> <p>餐厅主管：_____</p> <p>步骤四：小组成员角色模拟接待，主管现场督导管理</p> <p>预订工作流程与内容：_____</p> <p>迎宾领位工作流程与内容：_____</p> <p>席间服务工作流程与内容：_____</p> <p>结账服务工作流程与内容：_____</p> <p>送客服务工作流程与内容：_____</p> <p>餐后服务工作流程与内容：_____</p> <p>步骤五：小组对整体服务自评、互评</p> <p>步骤六：教师总结和点评，并拓展思考</p>
检查	<p>(1)小组成员参与活动的成效</p> <p>(2)每个任务的完成情况</p> <p>(3)团队完成任务的整体状态</p>
评价一	<p>(1)组长对组员工作质量和表现进行评述：_____</p> <p>(2)存在的问题：_____</p> <p>_____</p> <p>(3)改进措施：_____</p> <p>_____</p>

续表:

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)		组号	评分( 满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分( 满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐饮部四大功能区块包括:采购与库存、\_\_\_\_、\_\_\_\_、管事部。
2. 保持点菜间卫生,了解当日菜品及预订情况并通知领班或组长是\_\_\_\_工作职责。
3. 餐厅人均消费额,指\_\_\_\_的比值,它反映餐厅消费者的消费水平。

4. 餐厅经理的日常工作包括\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_。
5. 每天召开餐前、餐后例会,时间控制在\_\_\_\_分钟之内。

### 二、选择题

1. 餐饮部例会主要内容为( )。
  - A. 通报各餐厅经营情况
  - B. 通报接待方面的有关信息,下达指令,布置任务
  - C. 通报有关投诉或突发事件
  - D. 店内重大事件的通报及处理等
2. 下列属于餐饮部日常卫生管理的是( )。
  - A. 对餐饮营业场所的铜饰物、铜告示牌、铜门窗进行一次抛光

- B. 餐后清洁厨房和内部通道 1.8 米以下的墙壁及地面
  - C. 餐后清洁厨房的炉头、案台、橱柜和洗菜槽
  - D. 清洁厨房内的餐具柜
3. 下列属于餐饮部计划卫生内容的是( )。
- A. 对餐饮营业场所的铜饰物、铜告示牌、铜门窗进行一次抛光
  - B. 餐后清洁厨房和内部通道 1.8 米以上的墙壁及地面
  - C. 清洁厨房的油烟罩、抽烟管及炉头一次
  - D. 清洁洗碗机机箱两次
4. 拜谒客人的时间安排以( )为宜。
- A. 8:00
  - B. 9:30
  - C. 12:00
  - D. 15:00
5. 服务员被允许佩戴的饰物包括( )
- A. 结婚戒指
  - B. 手表
  - C. 耳环
  - D. 手链

### 三、简述题

1. 简述餐厅各营业点的大致工作流程。
2. 服务员待客行为规范包括哪些内容?
3. 简述餐饮厅面不锈钢自助餐用具管理制度。



## 综合实训

饭店将迎来五一婚宴高峰接待,在劳动节当天就有 4 对新人在饭店餐饮部举行婚礼。为保证婚宴及其他服务的正常进行,作为餐饮部经理,你将在餐前例会上做哪些具体要求?



## 项目二 餐饮设施设备的管理

### 学习目标



1. 知识目标:了解餐饮部设施设备的采购、使用与保养方法。
2. 能力目标:掌握餐饮设施设备的管理。
3. 素质目标:运用所掌握的餐饮部设施设备的管理知识,做好餐厅、厨房、酒吧的设施设备的采购、使用和保养工作。
4. 思政目标:通过学习餐饮设施设备使用和管理方法,明白餐饮设施设备的发展及管理方法与时代紧密相连,开展安全意识、规范意识教育。

### 重点、难点



餐饮部设施设备的使用与保养。

餐饮设施设备的管理是餐饮部管理的重要内容,对餐饮商品营销活动及其经济效益有着重要作用。管理好餐饮设施设备,能够有效地促进餐饮商品生产和销售,保证经营活动的顺利进行,能够满足客人的需要,保证餐饮服务的质量,体现饭店的等级水平。



### 任务一 餐厅设施设备的采购、使用与保养

餐厅设施设备是保证营业接待工作正常开展的必要物质条件。餐厅的餐用具、家具、设备种类繁多,数量很大,能否正确地使用与保管,将直接关系到其使用寿命,同时也会直接影响餐厅的服务质量和饭店的管理水平。

#### 一、餐厅设施设备的采购原则

##### 1. 适合性

采购的明确目标之一是购买适当的质量,而所谓适当的质量,并非指尽可能最佳的质量,而是以符合饭店餐饮需求的特性为度,因此一般必须考虑经济与实用。采购货品的质量要与餐馆定位相符,比如:一家小餐馆在采购桌椅用具时,只要质量好,适合餐馆的整体氛围就可以了,没必要追求豪华。

##### 2. 可取用性

这是实用的要素,不能用的物料将变成废料,理论上规范所要求的适当质量,应求

适用或有效。所谓有效性是指不但能寻找到所需求的物料的供应来源,满足生产需求,而且需要对某物料能毫不延迟地进行最经济的采购。这需要在采购前做充足的计划,避免盲目采购。

### 3. 成本考虑

仅考虑适合性与可取用性并不能满足设施设备所需质量的要求,在经济方面需考虑成本,因为物料成本为产品成本的主要构成因素,产品成本的降低有助于餐饮部出品销售的竞争力提高,增加营业利润,所以成本也是选购设施设备时必须考虑的要素。

## 二、餐厅设施设备的使用与保养

### (一) 高级餐具的使用与保养

#### 1. 高级餐具的种类

所谓高级餐具一般指餐具本身价格昂贵、用料考究、工艺精湛,多用在隆重场合或高级餐厅内。

##### (1) 高级中餐餐具

名贵陶瓷制品:各种菜盘、餐盘、汤碗、饭碗、茶具等。

水晶、玛瑙类制品:水晶玻璃杯具、玛瑙杯具及玉杯具等。

金银器具:镀金菜盘、镀金鱼翅碗、镀金汤碗、银筷、银汤匙等。

##### (2) 高级西餐餐具

名贵陶瓷制品:各种规格的餐盘、汤碗、咖啡具等。

水晶类制品:水晶杯具等。

金银器具:银餐刀、银餐叉、不同规格的匙勺。

#### 2. 高级餐具的洗涤消毒方法

##### (1) 高级瓷制餐具的洗涤消毒方法

高级瓷制餐具的洗涤消毒方法与一般餐具的洗涤消毒方法基本相同,其程序为一去残渣,二是洗涤剂洗涤,三用清水冲洗,四消毒。在有专用洗涤碗盘机器的饭店里,专用机器会自动按照以上程序对用过的瓷器进行洗涤消毒。消毒过的餐具,须用专用布擦干水渍,分类分档整齐地放在特制的碗橱柜内,并盖上洁白干净的布巾,关好厨柜门,防止灰尘再次污染。对一周内没有使用的餐具,须再次洗涤消毒,以确保餐具的洁净卫生。

##### (2) 高级玻璃器具的洗涤消毒方法

高级水晶杯、壶,玛瑙杯具一般采用洗涤剂清洗,用热水冲干净,然后使用干净的专用布巾仔细认真擦拭,边擦边检查。检查的方法是手拿杯具的底部,将杯子对着光亮处,检查污渍是否已洗掉,擦好的杯具是否透明光亮无污渍。擦杯时一定要轻,用力得当。擦后的杯具要杯口朝下依次整齐码放在专用的杯具柜内或杯箱内。

##### (3) 高级镀金、镀银餐具的洗涤消毒方法

高级镀金、镀银餐具有很多,如高级象牙筷,高级象牙筷洗涤时应用专用的洗涤剂,

用清水冲净后,再用干净的揩布揩干。需要注意的是,象牙筷切不可用温度过高的水来洗涮或浸泡,以免发生弯曲或断裂。

### 3. 高级餐具的使用与保养

#### (1) 瓷器皿的使用与保养

瓷器皿是饭店餐厅服务的主要用具之一。洗净消毒后的碗碟,须用专用布擦干水渍,然后再分类分档整齐地码放在特定的碗具装内,防止灰尘污染。在搬运碗碟等瓷器餐具时,要装妥托平,防止倾斜碰撞而打碎。餐后收拾餐具要大小分档,叠放有序,防止因乱叠而造成压裂压碎。

#### (2) 玻璃器皿的使用与保养

玻璃器皿要求经常清洁,妥善保养。各种水杯、酒杯用过后都要用消毒揩布揩干水渍,保持杯的透明光亮,操作时,动作要轻,使劲得当。拭干后的杯子都要扣于盘格内,依次排列,安全放置,较大的水杯和高脚杯要放置在专用的木格子或塑料格子内,小的杯子放在特制的小格子内。在放杯子时,切忌重压或碰撞以防止破裂,如发现有损伤裂口的杯子,应立即拣出勿用,以确保客人的安全。

#### (3) 银器皿的保养

饭店的银器皿,大部分是餐厅用具,对于多种类银器皿,必须细心洗擦,精心保养。凡属贵重餐具,一般由后台管理部派专人负责,对银器皿的管理分档登记造册,在用的银器皿需天天清点。大型宴会上餐具数量多,种类多,流量大,更需仔细清点。在收拾台面剩菜时,要防止把小银器倒进杂物桶里。同时,对所用的银器餐具、用具要定期盘点,防止缺少,发现短缺应立即申报与清查。

### (二) 餐厅主要家具、设备的使用与保管

#### 1. 餐厅家具的类型

##### (1) 餐桌

圆桌:直径为120厘米的桌面,是为4~6位宾客准备的;直径为160厘米的桌面,是为8位宾客准备的;直径为180厘米的桌面,是为10位宾客准备的。每个宾客所占宽度应为50厘米。

长条桌:规格一般定180厘米长、60厘米宽,宴会中作为酒水台或服务员的服台使用。

服务桌:供上下菜之用,其长度根据餐厅分布的状况以及家具本身的造型和风格的要求来决定。一般的规格为长60~100厘米,宽为45厘米,高为90厘米左右。

转台:在10人座以上的圆桌面上,一般都配有转台,转台底座内装有滚球轴承,菜点摆放在转台上,轻轻地转动,所需的菜点就会转到客人面前。其规格一般有三种,分别为10人转台、12人转台和14人转台,大多为玻璃制的。

##### (2) 餐椅

木椅:可分为一般木制座椅和硬木制座椅,硬木制座椅一般配有精美的坐垫,以显示

出它的庄严和豪华,配有这种座椅的餐厅,在整体布局上应与传统的中国风格相适应。

不锈钢椅:主要框架为电镀钢管,特点是重量轻、结实,可叠摞在一起,所需安放面积小,便于搬动,规格一般是椅背高 90 厘米,座椅高度为 45 厘米,面积为 45 厘米×45 厘米。

儿童椅:为了方便带儿童的宾客前来就餐,座高为 65 厘米左右,座宽、座深都比普通餐椅小,但必须带扶手和栏杆,以免儿童跌落。

沙发:沙发是餐厅休息室不可缺少的家具,一般为组合沙发,沙发靠背倾斜度在  $92^{\circ} \sim 98^{\circ}$ 。

茶几:与沙发配套的家具,一般为木制的,主要用途是供宾客摆放饮料、茶具、烟灰缸等,一般为长方形。

## 2. 餐厅家具的使用和保养

根据木质家具的特性,运用科学的方法,是做好家具保养的基础,一般注意以下几个方面:

①严防受潮与暴晒。木制家具受潮后容易膨胀,因此切忌把湿毛巾、湿台布放在家具上,发现此类现象应马上拿开,见到水渍要马上擦干,家具受阳光暴晒易收缩、变形、裂缝和褪色等,因此要尽量避免。

②定期上蜡打光。一般为半年一次,上蜡时先在家具表面除尘除迹,而后涂一层薄薄的白蜡,用洁白的绒布揩擦,使之发亮,整洁美观。

③注意调节室内的空气与适宜通风。房间久闭,门窗不通风,家具容易失去鲜艳的色彩,温度过高或在雨季,家具容易发霉,适时地打开门窗进行通风,放家具的仓库要注意开窗通风。

④注意巧搬轻放。饭店的家具常需搬动转移,要注意巧搬轻放。搬动笨重的家具,一定要多人协作,切忌一人在地板上生拖硬拉。搬动时不要硬撞墙壁、门框和地板,防止碰碎镜面和玻璃。注意及时维修,提高家具的完好率。

## (三) 布草、地毯的正确使用和保养

### 1. 布草

主要包括台布、餐巾、毛巾、台裙、窗帘等,对这些布草一定要及时清洗、勤于清点、妥善保管,切忌以台布当包裹在地板上拖。送洗的脏口布要 10 条一把扎好,以便于清点。晚餐和宴会后换下来的台布,要抖去残羹杂物后放在布件车内过夜,以防虫鼠叮咬,第二天清晨立即送洗。换下来的潮湿布件也应及时送洗,如果来不及送走的应晾干过夜。

### 2. 地毯

地毯是饭店比较高档设施之一,使用保养的要求很高,在羊毛制品和化纤制品中,饭店一般使用羊毛地毯。这类地毯的除尘、洗涤,较化纤地毯复杂费劲,因此要精心保养。如果发现毯上有痕迹污渍,应及时用少许的肥皂水把布贴揩净,晾干。有油迹的地

方可用汽油揩擦,如果有水洒在地毯上,须把潮湿的地方掀起晾干。地毯一般是半个月洗一次,须注意保养。收藏保管地毯时,必须首先吸掉灰尘,洗刷干净,并放些樟脑丸,卷成圆形,两端用纸包好,储藏在干燥通风的地方,防止虫蛀、霉烂。

#### (四)餐车及保温锅的正确使用与保养

##### 1. 餐车

###### (1)餐车种类

工作车:主要用途是在餐前摆台时盛放餐具,在开餐时摆放从宾客餐桌上撤下的各种餐具。工作车的样式较多,其主要规格是高 80~85 厘米,宽 45 厘米左右,长 80 厘米左右。工作车一般有两层,也有分三层的。工作车一般为铝制或不锈钢制的。

烹调车:餐厅用烹调车一般配备在有客前烹制服务的餐厅里,大都是西式餐厅,这种车有专门放置小型液化气炉的位置,有放置调味品的位置。这种车通常分为两层,规格大小与工作车差不多。

###### (2)餐车的正确使用与保养

多数餐厅内使用的餐车小巧轻便,不能装载过重的物品,应认真履行专车专用的原则,不能做其他用途。

餐车车轮较小,在使用时推的速度不能过快,如遇地面不平或厅内地面有异物容易翻倒。

餐车擦净:每次使用后一定要用带洗涤剂的布认真擦洗,镀银的车辆应定期用专用银粉擦净。

##### 2. 保温锅

###### (1)保温锅种类

餐厅一般配备有不同规格的不锈钢保温锅,有 80 厘米×45 厘米长方形保温锅,也有 45 厘米×45 厘米的方形保温锅,还有直径 40 厘米的圆形保温锅。保温锅一般有三层,最下面一层放水,中间一层放各式需要保温的菜肴,下面一层放燃料。保温锅可保持菜肴原有的热度,从而保证菜肴的质量,保温锅使用最多的场合是自助餐,在宾客进餐时间分散不集中的情况下,保证菜肴的温度。

###### (2)保温锅的正确使用与保养

保温锅的保温热源有两种:一种是固体燃料,另一种为酒精燃料。在操作时应慎重,先在保温锅添上足够的开水然后将装有菜肴的盘放上,盖好锅盖,然后才可以点燃固体燃料或酒精,随时掌握燃料的燃烧情况。待要熄火时,固体燃料一般用盖子盖好即可。保温锅用后要认真擦洗。在盛放开水的一层会结出水垢,要及时清除。

#### (五)空调器

现代化的餐厅,一般都设有空调设施,使用时应将冷暖档控制在人体感到舒适的位置,即保持室内恒温 21℃~24℃。由于饭店规格档次不同,空调设施也不尽相同,在许多大饭店内各个餐厅采用的都是中央空调系统,在有的小型饭店内则采用各自独立



的空调器来调节温度。空调器正确使用方法如下:

1. 保持舒适的室温。过冷或过热都不利于健康。使用冷气时最好控制在比室外温度低  $4^{\circ}\text{C} \sim 5^{\circ}\text{C}$ 。使用暖气时控制在  $22^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$  的范围内。另外暖气下降  $1^{\circ}\text{C}$  或冷气高  $1^{\circ}\text{C}$  都可节约 10% 的电力。
2. 舒适而经济地使用空调器。为了保证室内均匀的温度,要调整好风向。使用暖风时使风向向下,调节到暖风直吹地面。夏天为防止日光直射,冬天为保暖起见,拉上窗帘效果更加明显。
3. 不要使风长时间直吹皮肤,长时间使风直吹皮肤,对健康十分不利。
4. 使用时注意通风换气。在使用空调器时也要注意通风换气。
5. 电源插头要插牢,电源插头如果松弛,会引起漏电或过度发热。
6. 不要用电源的接通、切断控制机器,这样做会引起触电或过度发热。
7. 接触正在运转中的风扇或电气元件十分危险,要特别注意。
8. 不要堵塞吸入口和吹风口。否则会给空调增加负担,使性能下降或引起保险装置失效,机器停止运转等现象。
9. 不要喷洒可燃性药剂。杀虫剂、油漆等易燃性物质会引起火灾,不要直接对空调器喷洒。
10. 注意防止老鼠从空调管道跑进,影响空调的正常使用。

#### (六)其他电器设备

1. 冰块机(制冰机):现代化的餐厅,特别是酒吧间对冰块的需用量较大,通过制冰机,保证冰块的供应。
  2. 电开水器:不论何种餐厅,开水的需要量都是很大的,电开水器使用方便,水的温度稳定,洁净卫生。
  3. 电饭煲:电饭煲是近年来中餐零点餐厅使用的食品保温设备之一。它的主要用途是保证米饭、粥等主食的温度,进而保证优良的服务质量。
  4. 毛巾保温箱:餐前、餐后为宾客送上小毛巾是服务程序的组成部分,但小毛巾必须保持一定的温度,这就要借助于保温箱。
  5. 洗杯器:洗杯器是专门洗刷各种玻璃杯具的专用工具。把杯具置放在洗杯器内清洗,清洗干净后取出用专用巾擦净。洗杯器可以放在洗涤池内使用。它特别适合各种杯身较长的高脚杯具的洗涤。
  6. 吸尘器:吸尘器用于餐厅各个部位的吸尘,有地毯的餐厅更应备有吸尘器。
- 吸尘器在使用中要注意不要吸入以下物品:带火的烟头、挥发油、溶化剂、酒精等易燃物、针、刮胡刀。含有水分的垃圾、蟑螂或其他昆虫,会堵住吸尘口或管道。吸尘器机身上部不要放置重物。不要将软管硬性扭曲、抻拉、踩踏等。使用时要注意不离火或热源过近。不要强行抻拉电源线等。清扫过滤器要注意安装是否正确,如果安装不妥灰尘会进入电动机内引起故障。每次使用后,应按以下几个步骤进行清理:



(1) 吸尘器用过之后要马上断开电源,然后将集尘袋里面的灰尘清扫干净。集尘袋要定期清洗。

(2) 吸尘器的附件要保持清洁,如有灰尘污垢,要用抹布擦拭干净。

(3) 注意检查机体和附件上的螺钉是否有松动现象,如有应立即紧固。

(4) 定期更换轴承和润滑油。可根据吸尘器使用的频率,半年或一年更换一次。

7. 地板磨光机:饭店餐厅地面如果是铺地板的,地板必须定期除尘上蜡,地板磨光机的作用是在地板打蜡后磨光。磨光机主要由马达、电容、齿轮、链条、磨盘和棕刷等部件组成。使用时接上电源,马达启动链条带动棕刷进行磨光。如听马达声不对,或马达发动不起来,就须切断电源,检查原因,排除故障。机器用后除去残蜡,保持清洁,以免残留蜡结块,损坏棕刷。

### 【知识链接 3-2-1】

餐厅设施设备质检表

序号	项 目	标 准	单间、大厅		备 注
			中	晚	
			合格	合格	
1	玻璃门	干净、透明			
2	窗户及窗帘	无破损,无灰尘、污迹			
3	餐厅标志	规范、完整,无褪色、变形;无灰尘、污迹			
4	门	无破损、变形,无划痕,无灰尘、污迹			客人未到时开启,用餐时关闭
5	天花板	无破损、裂痕、脱落,无灰尘、污迹、蛛网			
6	墙面	平整,无破损、脱落,无污迹、蛛网			
7	灯具	完好有效,无灰尘、污迹			
8	地面	平整,无破损、卷边、变形、污迹、异味,干净光亮			
9	花木	无枯枝败叶、修剪效果好,无灰尘、异味、虫害			
10	工艺品	完整,无褪色,无灰尘、污迹			转盘上的工艺品,当菜品放不下时才能挪开
11	家具	稳固完好,无变形、破损、烫痕、脱落,无灰尘、污迹			

续表：

序号	项 目	标 准	单间、大厅		备 注
			中	晚	
			合格	合格	
12	空调回风口及通风设备	有效,无破损、脱落,无灰尘、污迹,夏季温度不低于 26℃,冬季不高于 22℃			
13	柜台	清洁、无破损、台面无油污			
14	桌	平稳,使用完好			
15	椅、椅套	椅子平稳,椅套干净、整洁,无破损。			
16	落台	清洁、无破损、台面无油污,使用完好;抽屉备用餐具齐全,有足够储备			
17	转玻	清洁、各活动部位润滑良好、运转无异响			
18	客用品	完好无破损,无灰尘、污迹			
19	台布	熨烫整齐,无破损、无污渍			
20	餐巾(口布)	熨烫整齐,无破损、无污渍			
21	面巾	折叠规范、按规定位置摆放			
22	餐具、玻璃器皿	已消毒,按规定位置摆放,清洁、卫生、明亮、无缺口			
23	烟具	清洁、无破损			
24	菜单及宣传品	规范、美观、清晰,无灰尘、污迹、划痕			
25	卫生间	清洁干净,无异味			客人未到时开启,客人到来时关闭
26	电视机	午市 11:40,夜市 17:40 开启电视节目,调至 CCTV 新闻频道,并将音量调整至适当位置			
27	吧台设备	检查电脑、打印机、发票机、POS 机、PDA 正常有效;午市 11:40,夜市 17:40 开启背景音乐,音量调整至适当位置			
28	吧台酒水	品种齐全、有足够储备			
29	送餐车	清洁卫生、运转无异响			

检查时间：

检查员：

### 【同步案例 3-2-1】

#### 直径为 3 米的圆台面

某饭店的歌舞厅生意较差,但餐饮经营一直较为红火。饭店在广泛征求员工意见后,决定将舞厅及其周围的卡拉 OK 包厢改为餐厅。一方面为提高饭店设施的利用率,另一方面也为适应目标市场客源对餐厅包厢的需求。在改建时,饭店又一次征求员工的意见,希望所有员工为饭店提出新颖的设计布局或设施设备配置方案。

服务员小吴在餐厅工作多年,她发现经常有十五六位客人喜欢挤在一张十人餐桌上就餐,因为客人觉得这样的就餐方式有气氛。因此,她便建议饭店配备一张大一点的圆台面,以适应那些求热闹的客人的需要。饭店考虑到这确实是客人的一种需求,且在当地的饭店中还没有大圆台面,便采纳了小吴的意见。

歌舞厅改造结束后,原来的舞厅变成了餐厅,中间放着一张直径为 3 米的大圆台面;原来的卡拉 OK 包厢改成了大小不一的餐厅包厢。这些餐饮设施开始营业后,立即受到客人们的喜爱,特别是那张大圆台面,其利用率出乎意料的高,为饭店带来了可观的经济效益。

#### 分析:

饭店设施设备的配置应突破并超越常规,一方面可形成自己的特色,另一方面也可满足客人的实际需要。从餐饮设施的配置来看,就餐客人的需求各异,有的客人喜欢清静,有的客人则图热闹。因此,饭店在设计餐饮设施并进行设备配置时,应考虑到本饭店目标市场客源的消费需求。

本例中的小吴是位有心人,她在日常工作中非常注意观察,从而发现客人宁愿挤在一张餐桌上也不愿意分桌就餐。当饭店征求改造意见时,她便提出了自己的建议,并为饭店所采用。事实证明,该饭店的餐厅改造是成功的,这与员工参与饭店的创新是分不开的。



## 任务二 厨房设施设备的采购、使用与保养

### 一、厨房设备的采购原则

#### (一)卫生的原则

厨房设备要有抗御污染的能力,特别是要有防止蟑螂、老鼠、蚂蚁等污染食品的功能,才能保证整个厨房设备的内在质量。

#### (二)防火的原则

厨房设备表层应具有防火功能,正规厨房设备生产厂家生产的厨房设备表面层全

部使用不燃、阻燃的材料制成。

### (三) 方便的原则

厨房内的操作要有一个合理的流程,在厨房设备的设计上,能按正确的流程设计各部位的排列,日后使用才会方便。再就是灶台的高度、吊柜的位置等,都直接影响到使用的方便程度,要选择符合人体工程原理和厨房操作程序的厨房设备。

### (四) 美观的原则

厨房设备不仅要求造型、色彩赏心悦目,而且要有持久性,因此要求有较高的防污染、好清洁的性能。

## 二、厨房设备的分类

厨房设备的分类一般包括四个方面:

1. 储藏设备,其分为食品储藏和器物用品储藏两大部分。食品储藏又分为冷藏和非冷藏储藏,冷藏是通过厨房内的电冰箱、冷藏柜等设备实现的。储藏设备是指各种底柜、吊柜、角柜、多功能装饰柜等。
2. 洗涤设备,包括冷热水的供应系统、排水设备、洗物盆、洗物柜等,洗涤后在厨房操作中产生的垃圾,应设置垃圾箱或卫生桶等,现代家庭厨房还应配备消毒柜、食品垃圾粉碎器等设备。
3. 调理设备,主要是调理的台面,整理、切菜、配料、调制的工具和器皿。
4. 烹调设备,主要有炉具、灶具和烹调时的相关工具和器皿。

## 三、厨房设备的保养

厨房设备经常遇水,比较容易生锈,平时要注意保持卫生。

### (一) 厨具柜体的保养原则

基本上厨具柜体本身已有基本的防潮处理,但仍不可直接或长时间对着柜体冲水,以免板材因潮湿而损坏,故柜体表面沾有水渍,也应立即以干抹布擦干。平日清洁以微湿抹布擦拭即可,若遇较难擦拭的,可用厨房油污清洁剂及清洁布轻刷。而定期的保养消毒可以用漂白水与水1:1的稀释液擦拭,锅具碗盘等物体尽量擦干后再放入柜体,同时避免尖锐物品直接刮伤表面,勿用钢刷球洗。开关门板不宜太过用力或是超过开门角度(110°),铰链及其他金属部分避免水渍长期积留。

### (二) 厨房台面的日常保养工作

台面一般清洁用湿布即可,如有斑点可用厨房油污清洁剂清洗,若为雾面台面,则可使用去污粉及百洁布,以画圆周方式轻轻擦拭,同样的方法可应用于被香烟灼烧的情况。另外,还需特别注意不要让粗糙的化学品,如染料剥离剂、松香油、丙酮等直接接触台面,或是将热锅直接放至台面,这些动作都会损坏台面表面,故应于台面上放置隔热

垫以避免此种情形发生。操作时还应注意的事项,包括切东西时应准备砧板,不要直接在台面上切食物等。最后应预防各种损坏,尽量延长厨具的使用寿命。

### (三) 煤气炉的清洁与保养

平日使用之后立即以厨房油污清洁剂擦拭台面,以免长期积存脏污,日后清洗困难。每周将炉内感应棒擦拭干净,并定期以铁丝刷去除炉嘴碳化物,并刺通火孔。当煤气炉发生飘火或红火时,应适当调节煤气风量调整器,以免煤气外泄,同时还要定期检查煤气橡皮管是否松脱、龟裂或漏气。另外,煤气炉具与窗户的距离应保持在 30 厘米以上,避免强风吹熄炉火,而煤气炉与吊柜及除油烟机的安全距离则为 60 ~ 75 厘米。

### (四) 除油烟机的保养

在保养或维修时需先将插头拔掉,以免触电。最好的保养方法就是平日使用后以干布沾厨房油污清洁剂擦拭机体外壳,当集油盘或油杯达八分满时应立即倒掉以免溢出,同时定期以厨房油污清洁剂清洗扇叶及内壁。附有油网的除油烟机,油网应每半个月以厨房油污清洁剂浸泡清洗一次,至于开关及油杯内层易积油的地方,可用保鲜膜覆盖,日后清洗时直接撕开更换即可。

### (五) 厨房其他配件保养

一般厨房配件的外部均采用电镀处理,所以日常保养以湿抹布擦拭即可;若是不锈钢材质而产生的锈斑,可购买不锈钢质保养液擦拭,这样就会恢复原先亮晶晶的模样了。另外,欲放入柜体内的锅具,应先擦干或烘干,避免水滴直接接触厨具柜体的五金,如此便能延长五金的使用寿命。

### (六) 瓷砖的清洁

可将卫生纸或纸巾覆盖在瓷砖上,然后喷洒厨房油污清洁剂再放置一会儿,清洁剂不但不会滴得到处都是,且油垢会全部浮上来。只要将卫生纸撕掉,再以干净的布蘸清水多擦拭几次就可以了。

### (七) 水槽的清洁

厨房水槽的水封边处是一个最容易藏污纳垢的地方,每天洗碗结束后,只要彻底清洁这一区域就可以免除厨房除垢的麻烦。

## 【知识链接 3-2-2】

### 酒店(饭店、宾馆)厨房设计和卫生标准要求

1. 建立卫生管理组织,健全食品卫生制度和岗位责任制,设有专(兼)职卫生管理人员,相关卫生制度张贴上墙,并建立食品卫生档案。
2. 按规定领取卫生许可证,所有食品从业人员须取得有效健康证和培训合格证后上岗。

3. 饮食单位应由餐厅(饮食厅)、厨房(饮食制作间)、辅助部分(厨房包括主副食加工间、备餐间、熟食间、食具洗涤存放间;辅助部分包括库房、办公室、更衣室、浴室等;餐厅不包括门厅、过道、休息室等就餐者公用部分)组成,必须具有专用的原料处理、烹调、食品储存(冷藏)、餐具洗涤消毒、更衣、燃料及废弃物堆放场所;饮食制作与生活区严格分开,厨房和点心间必须按生进熟出的流程合理布局。

4. 餐厅与厨房和辅助用房之比(简称餐厨比)不小于3:2(餐厅面积可按一餐一位一平方米估算,也即厨房面积一般为餐厅面积的65%)。

5. 厨房或饮食制作间必须用白色瓷砖等浅色、不透水、不吸水材料铺砌或覆涂2米以上的墙裙,加工直接入口食品的工作间和炉灶上方应铺砌到顶;地面应设明沟排水,沟内三面贴光滑防水材料,阴角成弧形;地面必须用不透水、耐腐蚀材料铺砌,向明沟方向应有1%~3%的倾斜。在排水口、吸排气口应安装防鼠设施。

6. 厨房各功能间(场所)应设以下设施:

(1)粗加工间应设有两只以上水池和操作台,用于荤、素菜的粗加工,并分设存放货架。

(2)烹调间应配有适当大小的配菜台和有盖的调味品容器,半成品存储专用冰箱,以及有明显标记的配菜、盛菜盆。炉灶、蒸灶应使用气、油、电炉或隔墙式煤灶,灶面使用不渗水、光滑材料建造,炉灶上方装有大于灶面的通风排油烟和排气罩。

(3)点心部应配有工作台、洗涤池、蒸煮排气设施、托盘架、专用生、熟冰箱(柜)。制作裱花点心的须设1平方米以上的专间,入口处应设二次更衣室、洗手消毒设施,裱花工作台上安装紫外线杀菌灯。

(4)烧烤部应设生食品冰箱、腌制专用容器、风干架、调味品保管柜,烤炉上方装有抽油烟系统,并配煤炭存放容器。应设专用熟食间,并设置二次更衣室,熟食间应有专用的工具容器、抹布等,设有洗手消毒设施、空气净化消毒设施及降温设施。

(5)冷盘凉菜间。供应水果拼盘的应配备工作台,水果清洗消毒池和洗手池,专用砧板、刀具、用具和冰箱。

(6)备餐间应设工作台、调味品和小吃保洁柜,备餐用餐具保洁柜和洗手池。

7. 应设有主食、副食和饮料等分开堆放的容量足够的专用食品仓库,应有离地20厘米以上的货物垫高架或货架,并有防鼠、防虫措施和良好的通风条件。易腐食品必须配备生、熟专用冰柜(箱),经营单品种湿点心的可只配一台双门冰箱,做好食品索证登记工作。

8. 餐具有数量应与就餐人数相适应,不少于高峰就餐人数的2倍,须设餐具有固定的清洗、消毒池和足够大的防蝇防尘保洁设施。餐具消毒方式应以蒸汽、电子消毒柜、洗碗机等热力消毒为主,辅以药物消毒;蒸汽、电子消毒的应配备排气装置。

9. 餐厅和厨房必须具有防蝇防尘设施;主食、副食、饮料仓库,食用容器洗涤、消毒间也必须具有防蝇防尘设施。

10. 应设从业人员更衣室,更衣室内有挂放衣裤的更衣柜(橱)和鞋箱。食品从业



人员工作衣、帽冬夏各不得少于2套。制作熟食、卤菜的工作人员应有3~5只口罩。

11. 积极开展除害活动,做到无鼠、无蝇、无蟑螂。涉外门窗防蝇防尘设施齐全,室内外环境卫生做到整洁、条理、无死角,窗明几净。

12. 必须在原料处理、切配烹调、餐具洗涤等相应位置设有总数不少于二只的密闭式便于清洗的泔水桶或其他废弃物容器。

### 【同步案例 3-2-2】

#### 大厨承包酒店厨房突然被解雇 酒店违约被判赔钱

2019年7月11日,丘师傅与某酒店签订合同,承包该酒店的厨房业务,合同期限到2020年7月10日。于是丘师傅就带领自己的厨师团队入驻了酒店,开始实际经营。

谁知,到了2020年1月27日,该酒店的管理方突然单方面停止了合同,解雇了丘师傅的团队。失去工作的丘师傅认为,酒店这样做是违约行为,违反了合同规定的一年期限,提前解雇了他们,应当承担违约责任。为此他将酒店告上法庭,索赔违约损失52000元,这相当于他一个月的工资。

但酒店反驳说,是丘师傅违约在先。因为,合同签订时,丘师傅承诺提供厨房劳务的为15人,而实际履行合同时真正在该酒店工作的只有八九个人。因人手不足,丘师傅他们这个厨师团队提供的菜品经常不能满足客人的要求,上菜慢、菜品菜色单一,常常被顾客投诉。所以,酒店管理层才提前终止了合同。

最终,法院的法官认为,酒店应当按照约定赔偿丘师傅一定的违约损失,考虑到丘师傅的团队在提供菜品的服务上也存在一定瑕疵,经法院主持调解,双方最终达成协议,酒店方面当庭赔偿丘师傅违约损失25000元。

#### 评析:

为了减少成本,规避用工风险,很多酒店实行大厨承包制,即把厨房包给大厨。厨房的厨师、面案、菜墩、人员由大厨招聘。厨房原材料的选购、菜谱的制定、烹调的加工、厨房的收支等全部由大厨负责。酒店不与厨房工作人员签订劳动合同,仅与大厨签订承包协议,由大厨对厨房工作人员进行收入分配,酒店不负责办理厨房工作人员的社会保险等。这样,容易产生劳动关系方面的纠纷。



## 任务三 酒吧设施设备的采购、使用与保养

### 一、酒吧设施设备的采购原则

设备的配置是酒吧经营及管理的一个重要问题,应由酒吧经理负责此项工作,并组织有关人员进行综合评估。选择设备时不仅要考虑技术上的先进性、经济上的合理性,

而且在布局时要考虑最后组合原则。下面是酒吧设备配置应考虑的几个原则。

#### (一) 适用性

酒吧所购置设备的各项性能指标都要达到酒吧经营的要求,这一点是最基本的。同时要看这种性能可维持多长时间。对设备性能的考察,一是在可能情况下了解机械设备实际工作的情况;二是争取试用后再购买;三是多方了解用过此种设备的客户的体会。

#### (二) 美观性

这是由酒吧经营自身的特点决定的。设备设施的外观应与酒吧的风格、档次、气氛布置相协调,并要以高雅、做工精细、容易保洁为标准。

#### (三) 方便性

酒吧的设备设施应尽可能地体现操作及使用方便、修理及保养方便的原则。

#### (四) 节能性

能源危机是个全球性的问题,酒吧在购置设备时同样应考虑这个问题。节能性好的设备,不但能减少能源消耗,减轻环境污染,而且能降低酒吧成本,提高经济效益。节能性好的设备,表现为效率高,能源利用率高,而能源消耗量低。

#### (五) 低噪音

噪音问题直接关系到酒吧经营环境及经营气氛,因而也直接影响顾客的消费情绪。所以,设备噪音的大小应是酒吧经营者关注的问题。

## 二、酒吧常用器具的使用

#### (一) 酒杯(Glasses)

酒杯是用来盛放酒水的容器,是直接供客人使用的。酒杯有一般平光玻璃杯、刻花玻璃杯和水晶玻璃杯等。根据酒杯的档次每一种杯都有许多不同的样式。酒杯的容量习惯用盎司(oz)来计算,现在又统一按毫升(mL)来计算,1盎司等于1/16磅,合28.3495克。

酒杯的主要类型有:

烈酒杯(shot glass)。其容量规格一般为56毫升,用于各种烈性酒。只限于在净饮(不加冰)的时候使用(喝白兰地除外)。

古典杯(old fashioned rock glass)。其容量规格一般为224~280毫升,大多用于喝加冰块的酒和净饮威士忌酒,有些鸡尾酒也使用这种酒杯。

果汁杯(juice glass)。容量规格一般为168毫升,喝各种果汁时使用。

高杯(highball glass)。容量规格一般为224毫升,用于特定的鸡尾酒或混合饮料,有时喝果汁也用高杯。

柯林杯(collins)。容量规格一般为280毫升,用于各种烈酒加汽水等软饮料、各类汽水、矿泉水和一些特定的鸡尾酒(如各种长饮)。

浅碟形香槟杯(champagne saucer)。容量规格一般为126毫升,用于喝香槟和某些鸡尾酒。

郁金香型香槟杯(champagne tulip)。容量规格为126毫升,只用于喝香槟酒。

白兰地杯(brandy snifter)。容量规格为224~336毫升,净饮白兰地酒时使用。

水杯(water glass)。容量规格为280毫升,喝冰水和一般汽水时使用。

啤酒杯(pilsner)。容量规格为280毫升,餐厅里喝啤酒用。在酒吧中,女士们常用这种杯喝啤酒。

扎啤杯(beer mug)。在酒吧中一般喝生啤酒用。

鸡尾酒杯(cocktail glass)。容量规格为98毫升,调制鸡尾酒以及喝鸡尾酒时使用。

餐后甜酒杯(liqueur glass 或 cordial glass)。容量规格为35毫升,用于喝各种餐后甜酒、鸡尾酒、天使之吻鸡尾酒等。

白葡萄酒杯(white wine glass)。容量规格为98毫升,喝白葡萄酒时使用。

红葡萄酒杯(red wine glass)。容量规格为224毫升,喝红葡萄酒时使用。

雪利酒杯(sherry glass)。容量规格为56毫升或112毫升,专门用于喝雪利酒。

波特酒杯(port wine glass)。容量规格为56毫升,专门用于喝波特酒。

特饮杯(hurricane)。容量规格为336毫升,用于喝各种特色鸡尾酒。

酸酒杯(whisky sour)。容量规格为112毫升,喝酸威士忌鸡尾酒时使用。

爱尔兰咖啡杯(Irish coffee)。容量规格为210毫升,喝爱尔兰咖啡时使用。

果冻杯(sherbert)。容量规格为98毫升,吃果冻、冰激凌时使用。

苏打杯(soda glass)。常用容量规格为448毫升,用于吃冰激凌。

水罐(water pitcher)。容量规格为1000毫升,装冰水、果汁用。

滤酒器(decanter)。有好几种规格,如168毫升、500毫升、1000毫升等,用于过滤红葡萄酒或出售散装红、白葡萄酒。

## (二)其他调酒用具

酒吧用具很多,应根据酒吧的需要选用。

酒吧开刀(waiter's knife, 俗称 waiter's friend)。用于开起红、白葡萄酒酒瓶的木塞,也可用于开汽水瓶、果汁罐头。

开塞钻(cork screw)。用于开起红、白葡萄酒酒瓶的木塞。

量杯(量酒器)(jigger)。用于度量酒水的分量。

滤冰器(strainer)。调酒时用于过滤冰块。

开瓶器(bottle opener)。用于开启汽水、啤酒瓶盖。

开罐器(can opener)。用于开启各种果汁、淡奶等罐头。

酒吧匙(bar spoon)。分大、小两种,用于调制鸡尾酒或混合饮料。

调酒壶(shaker)。用于调制鸡尾酒,按容量分大、中、小三种型号。

调酒杯(mixing glass):用于调制鸡尾酒。

砧板(cutting board):用于切水果等。

果刀(fruit knife):用于切水果等。

叉子(relish fork):用来叉洋葱或橄榄等装饰物。

剥皮器(zest):用于剥、削水果皮。

鸡尾酒签(cocktail pick):穿装饰物用。

挤柠檬器(lemon squeezer):挤新鲜柠檬汁用。

吸管(straw):客人喝饮料时用。

杯垫(coaster):垫杯用。

冰夹(ice tong):夹冰块用。

柠檬夹(lemon tong):夹柠檬片用。

冰铲(ice container):装冰块用。

宾治盆(punch bowl):装什锦水果宾治或冰块用。

酒桶(ice bucket 或 wine cooler):客人饮用白葡萄酒或香槟酒时作冰镇用。

漏斗(funnel):倒果汁、饮料用。

倒酒器(pourer):用于倒酒,以控制倒酒量。

香槟塞(champagne bottle shutter):打开香槟后,用作瓶塞。

托盘及收费盘(cork-lined serving tray):托盘用于酒吧服务员对顾客的服务,有 10 英寸和 14 英寸两种。收费盘供服务员收费之用。

### (三)其他服务用品

除上述器具外,酒吧在对客人服务时还需下列用品:

酒单:用于向客人展示酒吧所提供的消费品。

盘、碟:用于盛放佐酒小吃、食品、水果拼盘等。盘和碟的类别是以盘口直径划分的,5 寸以上者为盘,4 寸以下者为碟。宽边浅底的圆盘称为平盘。鱼盘多为圆形,在酒吧中多用于水果拼盘。

咖啡杯:有柄无盖的称为耳杯,又称咖啡杯。

茶托:用以衬垫茶杯的碟子。

烟碟:可以是玻璃制品,也可以是陶瓷或不锈钢制品。

另外,有些类型的酒吧在每个桌台上还备有烛台、花瓶等。

## 三、常用器具的清洗与消毒

### (一)器皿的清洗与消毒

#### 1. 器皿的清洗

器皿包括酒杯、碟、咖啡杯、咖啡匙、点心叉、烟灰缸等(烟灰缸用自来水冲洗干净即可)。清洗时通常分为 4 个程序:冲洗—浸泡—漂洗—消毒。

(1)冲洗。用自来水将用过的器皿上的污物冲掉,这道程序必须注意冲干净,不留

任何点、块状的污物。

(2) 浸泡。将冲洗干净的器皿(带有油迹或其他不易冲洗的污物)放入洗洁精溶剂中浸泡,然后擦洗直到没有任何污物。

(3) 漂洗。把浸泡后的器皿用自来水漂洗,使之不带有洗洁精的味道。

(4) 消毒。用开水、高温蒸汽或化学消毒法(也称药物消毒法)消毒。

常用的消毒方法有高温消毒法和化学消毒法。首选高温消毒法。

## 2. 高温消毒法

(1) 煮沸消毒法。它是公认的简单而又可靠的消毒方法。将器皿放入水中后,将水煮沸并持续 2~5 分钟就可以达到消毒的目的。注意要将器皿全部浸没水中,消毒时间从水沸腾后开始计算;水沸腾后中间不能降温。

(2) 蒸汽消毒法。消毒柜上插入蒸汽管,管中的流动蒸汽是过饱和蒸汽,一般在 90℃ 左右。消毒时间为 10 分钟。消毒时要尽量避免消毒柜漏气。器皿之间要留有一定的空间,以利于蒸汽穿透畅通。

(3) 远红外线消毒法。属于热消毒。使用远红外线消毒柜,在 120~150℃ 高温下持续 15 分钟,基本可达到消毒的目的。

一般情况下,不提倡化学消毒法,但在没有高温消毒的条件下,可考虑采用化学消毒法。常用的药物有氯制剂(种类很多,使用时用其 1‰ 的溶液浸泡 3~5 分钟)和酸制剂(如过氧乙酸,使用时用 0.2%~0.5% 溶液浸泡器皿 3~5 分钟)。

## (二) 用具的清洗与消毒

用具指酒吧常用工具,如酒吧匙、量杯、摇酒器、电动搅拌机、水果刀等。用具通常只接触酒水,不接触客人,所以只需直接用自来水冲洗干净就行了。但要注意:酒吧匙、量杯不用时一定要浸泡在干净的水中,要经常换水。摇酒器、电动搅拌机每使用一次要清洗一次,也采用高温消毒法或化学消毒法。

常用的洗杯机是将浸泡、漂洗、消毒三个程序结合起来的,使用时先将器皿用自来水洗干净,然后放入筛中推入洗杯机,但要注意经常换洗杯机内部缸体中的水。旋转式洗杯机是由一个刷子和喷嘴电动机组成的,把杯子倒扣在刷子上,一开机就有水冲洗,注意不要用力把杯子压在刷子上,只轻轻接触,否则杯子就会被压破。

# 四、酒吧用具的保管

## (一) 玻璃用品的保管

### 1. 搬运

玻璃器皿应轻拿轻放,整箱搬运时应注意外包装上的向上标记。在拿平底无脚杯和带把的啤酒杯准备摆台时,应该将其倒扣在托盘上运送。拿葡萄酒杯、高脚酒杯时,可以用手搬运,方法是将杯脚夹入手指中,平底靠向掌心。但在服务过程中,所有的杯都必须用托盘搬运。

2. 测定耐温性能

餐厅对新进的玻璃器皿可进行一次耐温急变测定。测定时,可抽出几个器皿放置在1~5℃的水中约5分钟,取出后用沸水冲试。质量稍差者可放置在锅内加入凉水和少许食盐逐渐加热煮沸,提高它的耐温性,以利于使用和洗涤。

3. 检查

在摆台前要对全部器皿认真做好检查,不得有丝毫破损。

4. 清洗

使用过的酒杯先用冷水浸泡除去酒味,然后再用洗净剂洗涤,冲洗后消毒,保持器皿的透明光亮。高档酒杯手洗为宜。

5. 保管

洗涤过的器皿要分类存放好,经常不用的器皿要用软性材料隔开,以免直接接触发生摩擦和碰撞,造成破损。彩绘器皿要注意避免与油类、酸碱类物品放在一起,禁止与氧化物、硫化物接触。

(二)陶瓷制品的保管

1. 检查破损

在器皿上桌前,应对器皿进行检查,最简单的方法就是敲击法,将两个瓷器轻微地碰撞一下,声音清脆说明质量完好,声音沙哑说明带有暗损。

2. 及时清洗

用后的器皿要及时清洗,不得残留油污、茶锈和食物。清洗时可用温水浸泡冲洗,而不要用去污粉、洗衣粉等化学物品,因为这些物品残留在器皿上会对人体产生危害。高档器皿应以手洗为主,以防损伤瓷器表面的光洁度及描金。洗净的器皿要经过消毒才可以使用。

3. 分类存放

应在洗涤后立即分类清点管理,对经常不用的瓷器,应用纸包好,并留一个原物在上面以便认取。保存时谨防潮湿,保管瓷器的库房要通风、干燥。虽然瓷器本身不会因潮湿而发生霉烂,但它的包装材料如稻草、纸怕潮。受潮后,稻草中的碱性物质浸到瓷器表面,会使金、银边变得灰暗无光,粉彩变色或产生裂纹,降低瓷器质量。

餐饮设施设备管理任务工单

任务名称	餐具的清洁			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	



续表：

实训设备	玻璃酒具、暖水壶、干净口布、海绵、服务车或工作台、餐具框等	实训场地	模拟餐厅
工作任务	分小组选出小组领班,每人在领班的指导下清洁一桌玻璃酒具		
任务目的	综合利用所学知识与服务技能,通过合作进行玻璃酒具的清洁		
任务描述	(1)分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行玻璃酒具的清洁 (2)遵循清洁玻璃酒具的工作规范 (3)各小组在玻璃酒具清洁工作中遇到的问题由领班负责解决或集中反馈给老师 (4)每人至少擦亮两套玻璃酒具		
资讯	(1)玻璃酒具清洁与保养知识 (2)玻璃酒具清洁规范		
计划与决策	(1)小组讨论确定领班,进行工作说明 (2)领班确定实操流程及规范 (3)根据玻璃酒具清洁消毒规范,确定所需要的工具 (4)各组清洁成果对比展示 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考		
实施	步骤一:领班召开班前会,进行工作说明 步骤二:工作用具准备到位 步骤三:按照玻璃酒具清洁规范,领班指导进行玻璃酒具清洁操作 步骤四:小组成员按小组制订的接待计划实训,并记录问题,尝试解决		
	序号	问题描述	解决方法
	1		
	2		
步骤五:小组对整体任务自评、互评 步骤六:教师总结和点评,并拓展思考			
检查	(1)领班按操作规范对各工作环节进行质量检查 (2)教师对清洁过的玻璃酒具进行检查 (3)团队完成任务的整体状态		

续表:

评价一	(1)组长对组员工作质量和表现进行评述						
	(2)存在的问题:_____						
	_____						
	(3)改进措施:_____						
评价二	自我评价						评分(满分10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分20)	学号	姓名	评分(满分20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号	评分(满分20)		组号	评分(满分20)	
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分(满分50)

## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐厅圆桌直径为180厘米的桌面是为\_\_\_\_\_位宾客准备的,每个宾客所占宽度应为\_\_\_\_\_厘米。
2. 餐厅与厨房和辅助用房之比(简称餐厨比)不小于\_\_\_\_\_。
3. 厨房设备一般包括:\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
4. 酒杯的容量习惯用\_\_\_\_\_来计算,简称为\_\_\_\_\_。
5. 常用的消毒方法有\_\_\_\_\_和化学消毒法。

### 二、选择题

1. 餐具数量应与就餐人数相适应,不少于高峰就餐人数的( )倍。  
A. 2                      B. 3                      C. 4                      D. 5

2. 喝白葡萄酒时使用的白葡萄酒杯通常容量规格为( )毫升。  
A. 56                      B. 90                      C. 98                      D. 224
3. 清洗器皿的一般程序是( )  
A. 冲洗—浸泡—漂洗—消毒      B. 浸泡—冲洗—漂洗—消毒  
C. 冲洗—漂洗—浸泡—消毒      D. 漂洗—消毒—浸泡—冲洗
4. 使用过氧乙酸消毒时,需稀释成( )溶液浸泡器皿 3~5 分钟。  
A. 0.01% ~0.02%                      B. 0.2% ~0.5%  
C. 0.05% ~0.07%                      D. 2% ~5%
5. 使用远红外线消毒柜,在( )高温下持续 15 分钟,基本可达到消毒的目的。  
A. 100 ~120 ℃                      B. 120 ~150 ℃  
C. 150 ~180 ℃                      D. 180 ~200 ℃

### 三、简述题

1. 简述餐厅设施设备的选购原则。
2. 简述厨房设备的采购原则。
3. 简述酒吧设备配置应考虑的原则。



## 综合实训

查阅相关资料,为一家规模为 200 间客房的五星级酒店做餐厅和厨房设计。

## 项目三 原料管理

### 学习目标

1. 知识目标:了解食品原料采购、验收、库存、发放的全过程。
2. 能力目标:培养学生对食品原料采购、验收、库存、发放全过程的管理能力。
3. 素质目标:运用所掌握的餐饮原料管理知识,做好餐饮成本控制;学会解决采购过程中具体问题的一般方法。
4. 思政目标:通过学习原料采购人员要求、采购成本控制等内容,引入诚信、敬业等社会主义核心价值观理念;引导学生具备岗位职业道德、职业能力及职业品质,树立工匠精神意识。

### 重点、难点

原料验收管理的方法、库存原料的基本管理方法。

餐饮部是饭店向宾客提供菜肴食品的部门。与饭店其他部门一样,餐饮部要在提供菜肴食品的基础上提供优质的服务。随着人们生活水平的提高,现代人更注重菜肴原料的鲜活程度、营养性、无污染等情况。因此,餐饮部通过控制餐饮原料的采购、验收、库存和发放各个环节,确保餐饮产品的质量,使餐饮产品的生产和经营获得成功。



### 任务一 原料采购管理

食品原料的采购管理保证了厨房的正常生产与餐厅的正常供应,并确保了以最优惠的价格采购到符合质量要求的食品原料。这样既保证了菜肴品质,又控制了生产成本,从而增加了经营利润。采购合理与否是决定生产和销售能否正常运行的关键。从企业的经济效益来看,采购合理与否也影响和决定了企业经济效益的实现程度。

食品原料的采购是餐饮成本控制的第一个环节,又是较难控制的一个环节。因此,餐饮部必须制定和实施严格的规章制度,对采购的方式及价格、原料的质量和数量等执行严格控制。

## 一、原料采购的组织形式

### (一) 饭店采购部负责采购

这种采购部往往由饭店财务部直接管理,这种组织形式常见于独资、合资、规模较大的饭店企业。由餐饮部门提出采购申请,由饭店采购部统一采购。这种采购形式有利于专业化管理,便于资金和采购成本的控制,但采购的周期较长,及时性较差。因此,这种采购形式必须以严格的计划性和制度化为前提,否则就会出现相互推诿,造成工序脱节的现象。

### (二) 餐饮部负责采购

这种采购形式多见于餐饮业务范围较大、餐饮营业收入较多、餐饮部地位较重要的饭店。餐饮部负责采购的优点是能根据餐饮的业务状况,灵活及时地采购,便于控制采购数量和质量,但缺乏制约,资金及成本难以掌握,容易出现财务漏洞。

### (三) 餐饮部和采购部分工采购

这种采购形式比较灵活,由餐饮部负责鲜活原料的采购,采购部负责干货原料和物品的采购,能及时满足餐饮业务活动的需要,也有利于采购成本的控制。但多头采购,给管理与协调带来一定难度。

饭店应根据自身情况及饭店所在地原料市场的供应情况来确定食品原料的采购形式。

## 二、采购人员的要求

合格的采购人员是企业搞好采购工作的前提。采购人员选择不当,会造成原料采购质次价高,直接导致餐饮成本的上升。在一些小型餐饮企业,采购一般由餐厅经理或厨师长负责。

采购人员不仅应具备一定的业务素质,还应具备一定的道德素质。

### (一) 采购人员的职业道德

1. 诚实可靠,不以权谋私,不任意挥霍。
2. 努力提高业务素质,提高工作水平。
3. 有效地履行职业道德,增进同供货单位之间的友好联系。
4. 善于交际,有较强的谈判和讨价还价的能力。

### (二) 采购人员的业务素质

1. 了解原料市场供应情况和采购渠道,保证企业的正常供应。采购人员应了解产品的市场行情和采购渠道,以便对采购工作和财务工作进行有效控制。
2. 掌握各种餐饮原料知识。采购员要懂得如何选择各种原料的质量、规格、产地,要懂得原料质量的鉴别、验收工作和贮存方法。

3. 了解餐饮经营与生产的各个环节。采购员要熟悉餐厅的菜单,要熟悉整个厨房加工、切配、烹调的各个工序环节,要了解各种原料的损耗率、加工的难易程度以及烹调的特点。明确本饭店、本餐饮企业的市场定位。

4. 熟悉财务制度与成本控制。熟悉各种结算方法、程序,以利于控制餐饮产品的成本。

### 三、制定采购规格书

餐饮部门要保证餐饮产品的质量,就必须对餐饮产品进行质量控制,那么,首先就要规范原材料的采购管理。因此,需要列出本饭店经常采购的食品原料的目录,并采用采购规格书的形式,规定各种食品原料的质量要求,制定采购标准,进行采购质量控制。

采购规格书是对需采购的食品原料规定详尽的质量规格等要求的书面标准。它是订货的依据、购货的指南、供货的准则、验收的标准。通常包括的内容有:食品原料的名称、用途、特征或简要说明,食品原料的最高限价及历史最低价,食品原料的检验程序,食品原料的特殊指示和要求。

采购规格标准的作用主要体现在以下几个方面:

1. 促使厨房管理人员通过仔细思考和研究,预先确定餐饮部所需各种食品原料的具体质量要求,以防止采购人员盲目或不恰当地采购。

2. 各供货单位可根据饭店制定的采购规格书进行投标。

3. 供货单位能够依据采购规格书掌握厨房原料的质量要求。

4. 采购员可以在每次订货时无须向供货单位重复解释原料的质量要求,以减少工作量和节省时间。

5. 有助于搞好食品原料的验收、领发工作,防止采购部门与食品原料使用部门之间产生矛盾。

6. 有助于成本控制员履行职责。

### 四、选择采购方式

饭店应根据餐饮营业业务要求,结合市场的实际情况进行比较分析,选择最佳的采购方式。

#### (一) 竞争价格采购

适用于采购次数频繁,往往需要每天进货的食品原料。采购单位在充分掌握市场行情的情况下,把所需采购的食品原料名称、规格、数量等通知多家供货商,并获得供货单位的报价,最后货比三家购买。这种采购方式在比较优惠的前提下,可以使供货单位及原料规格、价格相对稳定,减少麻烦,但在产品紧缺或高质量的食品供应不足的情况下就失去了意义,缺少灵活性。

#### (二) 招标采购

这是一种比较正规的采购方法。采购单位把所需采购的原料物品名称、规格、标



准,以投标邀请的形式寄给各有关供货单位,供货单位接到邀请后即行投标,报出价格,以密封的文件形式寄回采购单位。只要供货单位的原料能符合规格标准,出价最低者中标。这种方式有利于采购单位选择最低的价格,但不利于在合同期内另行采购价格可能更低廉、质量更合适的原料。

### (三) 定点采购

选定一个或几个供应点来保证一些市场供应不足的原料品种能得到及时的供给。这些供应点必须具有满足所需要食品的质量、价格和数量的能力。一个地区销售市场较多,销售的价格也不尽相同,采购中要随时了解和掌握市场的价格行情。同时,选定的供应点也可以直接是批发单位、生产单位和种植者,这样可以减少中间环节,获得满意的价格。

### (四) 预先采购

就是在预先确定了经营需要后,超前购买加以储存备用,通常为规模较大的餐饮企业所采用,它们具有吸引供货单位的购货量。采用预先购买的方式可使餐饮价格在较长时期内维持稳定,这样可以很好地控制成本。现在许多大饭店对鲜货原料等在其产地建立购货基地,既保证了货源的供给,又稳定了成本。这种采购需要双方约定或以合同形式进行合作。

### (五) 联合采购

这种方式指两家或两家以上的酒店组织起来,联合采购某些食品原料。通过大批量采购,各饭店均有机会享受优惠价格。

### (六) 即时采购

在餐饮部门生产过程中,有些原材料已用完或没有存货,生产上又急需,需要及时购进。餐饮部可向采购部门申请临时购买。这种采购应该是少量的,否则对原料成本控制不利。

## 五、采购数量的控制

食品原料采购数量的多少直接影响着餐饮的供应情况和成本费用的高低。餐饮原料采购的质量可以在一段时间内相对稳定,采购的数量应该根据客源情况和库存量变化不断地调整:采购数量过多,会引起存货占用过多资金,影响资金周转;食品原料存放时间过长,会引起质量下降或变质、增加存储成本和存储场地、增加偷盗机会等问题。采购数量过少,则会引起库存中断,无法保证某些食品的生产,引起顾客不满。紧急采购,既费时又费钱,失去了大批量采购所能获得的折扣等。最佳的采购数量,其实就是消耗的原料存量重新达到理想储存量限度,使采购原料的费用保持在最低水平。厨房的原料从长远看大部分都有易坏性,只是时间长短的问题,餐饮企业应尽可能保证采购数量适中。

### (一) 影响采购数量的因素

1. 餐饮产品的销售量。采购数量与餐饮产品的预计销售量相吻合。淡旺季销售量的变化影响着采购数量。
2. 存储情况。确定库存采购数量应考虑到仓储场地和仓储设施的条件,是否有产生损耗或损坏变质的可能;贮存的费用和安全因素也应加以考虑。
3. 企业资金状况。企业在经营状况良好时,可加大采购量;而资金紧缺时,可适当减少采购量,加快资金的周转。
4. 原料市场情况。市场的原料供应受季节变化影响较大,对可能发生短缺的原料应随时调整采购周期或库存量;对原料的价格变动趋势应加以掌握,价格呈上升趋势的原料,就可以增加采购数量,反之,则减少采购数量。
5. 采购点的交通运输条件。采购数量还应考虑采购点的距离远近。如果采购点较远,可以增加批量,减少批次,以节约运输费用,防止原料断档;如果采购点近,则减少批量,增加批次。
6. 供应商的政策。有些供应商往往会规定最少订货量、最低送货起点、整包装销售等政策,应随时了解相关信息。

### (二) 原料的分类管理

1. 鲜活原料。指的是蔬菜、鲜鱼、鲜肉、水果和新鲜奶制品等。这些原料一般在购进后的当天或短时间内使用,用完后再购买。鲜活原料必须遵循先消耗再进货的原则,因此,要确定某种原料的当次采购量时,必须先掌握该原料的现有库存量(通常在厨房反映出来),并根据营业预测,决定下一营业周期所需要的原料数量,然后计算出应采购的数量。这种原料采购的频率较高,一般采用日常采购法和长期采购法。

(1) 日常采购法。日常采购法多用于采购消耗量变化大、有效保存期较短因而必须经常采购的鲜活原料。每次采购的数量用公式表示为:

$$\text{应采购数量} = \text{需使用数量} - \text{现有存量}$$

需使用数量指在进货间隔期内对某种原料的需要量。现有存量是指某种原料的库存数量,它通过实地盘存加以确定。应采购数量是需使用量与现存量之差。因为鲜活原料采购次数频繁,有的几乎每天进行,而且往往在当地采购,所以一般不必考虑保险储备量。

日常采购原料可以用饭店自行设计的“市场订货单与报价单”来表示。表中的原料名称可以事先打印好以免每次重复填写,其余几栏则要每次订货时根据需使用数量和现有存量的实际情况填写。

表 3-3-1 市场订货单与报价单

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

原料名称		需使用量	现有存量	需购量	供货单位报价(元)		
					甲	乙	丙
蔬菜	土豆						
	芹菜						
肉类	五花肉						
	排骨肉						
	.....						

(2) 长期订货法。某些鲜活类食品原料的日消耗量变化不大和消耗速度相对稳定的原料,宜采用长期订货法。一是饭店与某一供应商签订合约,由供应商以固定的价格每天或每隔数天向饭店供应规定数量的某种或几种原料,直到饭店或供应商感到有必要改变已有供应合约时再重新协商;二是要求供应商每天或每隔数天把饭店的某种或几种原料补充到一定数量。饭店对有关原料逐一确定最高储备量,由饭店或供应商盘点进货日的现存量,以最高储备量减去现存量得出当日需购数量。

2. 可储存原料。通常指的是干货或冷冻储存的不易变质的食品原料,如大米、面粉、盐、糖、罐头、调味料及冷冻类的肉类、水产品等。许多饭店为减少采购成本,求得供应商的量大折扣优惠,往往以较大批量进货。但这样也可能造成原料积压和资金占用过多,因此,必须对这类原料的采购数量严加控制。此类原料一般用定期订货法或永续盘存卡订货法来控制采购数量。

(1) 定期订货法。定期订货法是干货原料采购中最常用的一种方法。餐饮原料品种多,使用频繁,为减少进货次数而采用定期订货法。定期订货法是一种订货周期固定不变,其进货间隔时间(一周、一句、半月或一个月等等)不变,但每次订货数量任意的办法。每到某种原料的订货日,仓库保管员应对该原料的库存进行盘点,然后确定本次采购的订货数量,其计算方法如下:

$$\text{需订货数量} = \text{下期需用量} - \text{实际库存量} + \text{期末需存量}$$

$$\text{下期需用量} = \text{日需要量} \times \text{定期采购间隔天数}$$

期末需存量指每一订货期末饭店必须储存的足以维持到下一次送货日的原料储备量。

(2) 永续盘存卡订货法。永续盘存卡订货法也称订货点采购法或定量订货法,它是通过查阅永续盘存卡上的结存量对达到或接近订货点储量的原料进行采购的方法,一般为大型酒店所采用。

永续盘存卡订货法的优点是原料不足时能及时反映并采购。由于每项原料都规定最高储备量,所以数量上不会多购,有效地防止了原料的过量储存或储存不足。此外,永续盘存卡上登记了各种原料进货和发货的详细信息,仓库保管员不必每天库存盘点,只要翻阅永续盘存卡即可,这样能节省人力。同时,以该方法采购时可使采购数量比较稳定,不需每次决策,管理上比较方便。但是永续盘存卡采购一般是不定期进行,采购运输的工作量较大,卡片的登记比较费时。因此,许多酒店把定期订货法和永续盘存卡订购法结合使用。

## 六、采购价格的控制

原料价格直接影响餐饮成品生产成本和制定产品销售价格,要使经营具有竞争力,必须严格控制生产成本和合理制定产品价格。由于餐饮原料的价格受多种因素的影响,如市场供应状况、采购数量、原料质量、供应渠道、供应商的垄断程度、季节、消费趋势等,许多品种的原料,在不同时间内价格波动大。在菜单确定的情况下,餐饮企业的经营利润更多取决于原料的采购成本。因此,在餐饮经营中要采用多种手段来实施采购价格的控制。

### (一) 规定采购价格

在调查了解市场行情的前提下,饭店对某些餐饮食品原料提出购货限价,规定在一定的幅度内进行市场采购。限价品种一般是采购周期短的原料而且限价是有一定有效期限的,往往一周或十天后再根据市场价格波动情况再做出修正。

### (二) 提高购货数量和改变购货规格

大批量购货可以得到供应商的价格优惠,但是大量购入某种原料又会占用大量资金,使这些资金不能用于其他能产生收益的地方。大批量购货还会加大仓储成本,这也是决策前需考虑的。

### (三) 依据时令采购原材料

在储存条件足以保证原料质量的前提下,当某种原料的市场价格趋于上升时,可以加大采购数量,以减少价格上涨时的开支;某些时令原料刚上市时,价格往往较高,采购数量应以满足厨房当时生产为好,等价格稳定时,再适当减少采购批次,加大采购数量。

### (四) 规定供货渠道和供应单位

对那些日常采购的原料,饭店经过比较选择,已预先同供应商议定了价格,采购部门只能向那些指定的供应单位或供货渠道采购,当然,对方提供的价格也会比较优惠。

### (五) 减少供应环节

对日常使用量大的原料,饭店应绕开不必要的供应环节,直接到原料的产地进行采购。这样采购价格能优惠,而且原料的新鲜度能够得到充分保证。

### (六) 控制贵重原料和大批量原料的购货权

贵重原料和大批量原料所耗费的采购成本往往占有所有采购成本的大部分,因此在这类原料的采购上,有些饭店根据餐饮部、采购部门提供的建议和信息,由饭店决策层决定购买的数量、方式和供应对象,并根据价格变动趋势调整采购数量。

## 七、采购程序

采购程序因饭店的规模、组织结构设计的不同而不同,小型饭店采购程序相对简单,大型饭店则会安排专门的采购部门和人员,并依照一定的环节来进行采购管理。

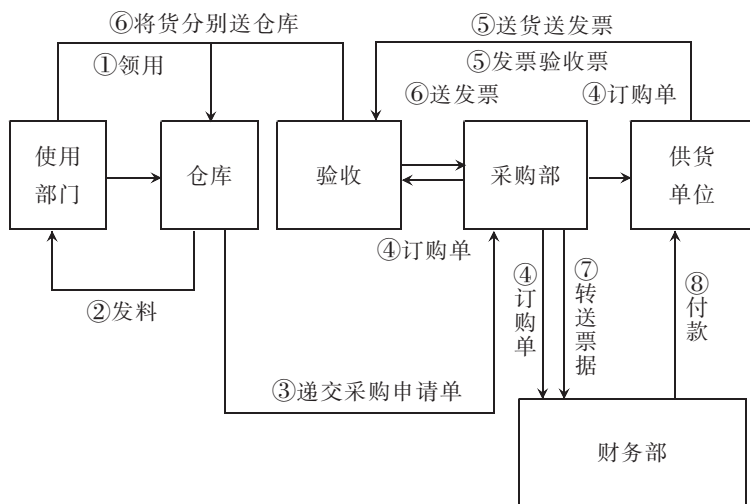


图 3-3-1 采购流程图

流程为：

1. 厨房或酒吧等使用部门确定需要什么原料后填写领料单,到仓库领用原料。
2. 仓库根据领料单将食品原料发放给使用部门。
3. 当存货又降至再订购点时,或仓库没有库存的原料,应立即向采购部递送“订购单”申请采购,“订购单”必须说明要采购的名称、规格、数量及建议供货单位。
4. 采购部门使用订购单向供货单位订购所需要的原料,然后给验收部门和财务部各送一份订购单副本。所以订购单一式三联,给验收部的目的是按单验收,给财务部的目的是准备付款。
5. 供货单位收到订购单后发货,连同交货单、发货单、发货票送至验收部。
6. 验收部根据订购单验收后入库,并将发货票和其他凭证签字盖章后送到采购部。
7. 采购部对发货票认同后,送至财务部,采购部的任务完成。
8. 财务部审核后,向供货单位付款。至此,整个采购活动结束。



## 【知识链接 3-3-1】

## 降低成本,从源头抓起

随着市场供应的充裕,原材料的进货渠道与以往相比有了较大的选择空间。某集团为使下属各企业在激烈的市场竞争中掌握市场主动权,决定从源头抓起,在保证货源质量的前提下,减少成本,把菜品价格降下来,服务大众,让利于民。基于此种想法,集团公司推出了进货招标的方案,得到供应商的积极响应。前来报名竞标的经销商、厂家有 100 多家。经过筛选,有近 50 家供货商获准参加竞标。中标的原则是,同等质量下,选择价格最低的;同等价格下,选择质量最好的。通过质量和价格的认证,28 家供货商以质优价廉取得了向该集团供货的资格证书。目前,这些厂商均已不同程度地和该集团建立了合作关系,其中包括酒饮、蛋禽、蔬菜等七大类 30 多种原料的供应。

众商家为了与该集团保持长期合作关系,都很注意自身的信誉,不但货源质量有了保证,供货价格也降了下来。

虽然该集团推出了进货竞标的方案,但如果沒有一套规范的监督管理机制也是行不通的。为做好这项工作,在着手原料竞标的同时,集团公司制定了统一进货管理办法,由公司两位副总负责,设立了两个部门专门负责审核进货渠道和原料的质量及价格。在进货过程中,由三道检验监督的机构层层把关,另外,两个部门定期或不定期对进货渠道、质量、价格进行抽查,做到 1~2 个月评估、筛选一次合作过的供应商,对下属企业则定期听取他们的反馈意见和上报的建议性方案,并积极进行市场价格信息查询,做到心中有数,发现问题及时解决。基层企业还成立了管理小组,一是从源头把关,二是将进货中发现的问题及时反馈给公司。用总经理的话说,这是把餐饮企业中敏感的进货环节透明化,层层把关,相互监督,相互制约。最后,由企业财务部门核算货款,进行货款交割。这一道关也要互相监督,保证货源达标。



## 任务二 原料验收管理

饭店在加强采购管理的同时,不能忽视原料验收这一关键环节。饭店的采购坚持按质按量按合理价格进行原材料的采购,但事实上,供货单位的频次送货量有可能超过或低于订购量,原料质量也可能不符合采购的要求,而原料的价格也可能与原来的报价大有出入。因此加强原料的验收管理非常重要。

食品原料的验收是指根据饭店或餐饮部制定的食品原料验收程序与食品原料质量标准,检验供应商发送的或由采购员购买的食品原料质量、数量、单价和总额,并将检验合格的各种原料送到仓库或厨房,并记录检验结果的过程。



## 一、验收体系

### 1. 验收员与财务部和营业部门的关系

验收部门是饭店对实物进行把关的重要部门,同时也是饭店进行财务管理的重要部门。食品原料作为资金的实物形态,应该由财务部进行管理。有的饭店的食品验收员归属于餐饮部。这样虽然便于业务联系,但验收员的权威性没有保障。因此,管理人员必须给验收员一定的自主权,明确其与采购员、厨师及其他管理人员工作交往上的特权。

### 2. 对验收员的要求

验收员应经过专门训练,有着丰富的原料知识,了解原料采购规格,并熟悉饭店的财务制度。做到严格把关,不徇私情,诚实认真。在餐饮企业中应设专人负责食品饮料的验收工作,有些小型饭店验收工作也由仓库保管员兼任。

### 3. 设备和工具

验收工作应有一个合适的场地,验收地点应在饭店的低层并接近食品饮料库房。验收办公室的设计要能让验收员方便地观察到每样货物的进出。验收办公室和验收场地要灯光明亮、清洁卫生、安全有保障。

验收部应有足够数量和多种型号的称重工具,如磅秤、天平秤、电子秤等,并定期校准,以保证精确度。验收办公室还应备有多种验收单、验收便签、贷方通知单、无购货发票收货单、整套的验收标准等表单以及尺、温度计、纸板箱切割工具、铁皮条切割工具、刀、榔头以及足够数量的档案柜。

### 4. 督导检查

饭店管理人员要定期或不定期地检查验收工作,确保验收质量和数量标准的实施,协调验收员与其他有关部门的工作,使验收员知道管理人员非常关心和重视他们的工作。

## 二、验收程序

制定科学合理的验收程序是提高验收工作效率、保证验收工作质量、减少失误与差错的关键。验收程序主要包括核对采购计划,检查数量、质量、包装等等。

### 1. 验收程序

(1)根据订货单和发货票检查进货。验收员要核实到货的品种、数量是否与订货单相符。核对发货票上的供货单位名称、价格是否与订购单和供货单位报价一致。如果实物数量超过订货数量较多时,超额部分做退货处理。

(2)验收货品,主要验收货品的数量、质量和价格。

①数量验收。验收员要检查实物与订货单和发货单上的数量是否一致。有包装的要将包装拆掉,再称重量以核实原料的净重。带包装及商标的货物,在包装上要注明重量,仔细点数,必要时抽样称重,对用箱包装的货物要开箱抽查,检查箱子是否装满。无

包装的货物要视单位价值的高低用不同精度的称重工具称量。对鲜活原料的验收,要沥干水分和清除杂物再称重。

②质量验收。质量验收往往是最关键的,也是比较复杂的。多种原料凭感官和经验来鉴别。验收员要不断丰富自己的原料知识和验收技能,在验收时要做到:物品损坏不收,原料不新鲜不收,味道不正不收,超过保质期不收。

③价格验收。要认真检查账单上的价格与订货单上的价格是否一致。

(3)填写验收单并受理货品。在验收无误的送货发票上盖上验收章或签名,接受送达的货物,并填妥有关项目。对无发票的货物,应填写无购货发票收货单。

(4)入库储存。通常将鲜活原料通知各厨房营业点直接领走,故把这类原料称为“直拨原料”,不需要入库储存;送到各类仓库的原料则称为“入库原料”。验收员应在发货票上注明各种食品原料属于哪一类,以便填写验收日报表。

(5)填写有关报表。填写验收日报表,作为进货的重要控制依据。有的饭店还要求验收员填写验收记录单、验收单、贷方通知单、无购货发票收货单等。

## 2. 验收表单

(1)发货票或收货凭证。发货票和收货凭证都是供货单位的供货证明,其不同之处在于:发货单由送货单位提供,随货物送到饭店验收处,由收货单位有关人员签字证明货物收妥无误;而收货凭证是由收货单位提供的收货证明。

发货票应一式二联。送货人在验收员验收后,要求验收员签字:一联留收货单位,另一联交还供货单位,以证明收货单位已收到货物。在收货单位结账时,凭验收人签字的发货票和有关人员签字的税务发票到收货单位的财务处领取货款。

收货凭证一般有四联:一联给供货单位作为财务付款凭证,一联交验收单位财务部,一联留验收处,一联给采购部。

表 3-3-2 收货凭证

编号	品名	规格	数量	单价	金额	申请单号	备注
总额							
付款方式:现金 <input type="checkbox"/> 挂账 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 供应商签字: 收货部门: 库房: 收货人签字:							

(2)验收单和验收日报表。验收单是验收员填写的同一天内统一供应单位供应的原料名称、数量、单价及金额的单据。验收单应一式三联:一联送总会计师,一联留验收部,一联送食品成本控制员。

验收日报表由验收员按日期填写,记录所有进货的有关信息。有些餐饮企业也把食品原料与酒水等分开填写,制作饮料验收日报表和食品验收日报表。

表 3-3-3 验收单

编号:	日期:
供货单位:	单位地址:
订购单编号:	供给: 部

订购单编号	项目		
		运输方式:	付款方式:
		普通方式	1. 预先付款
		邮件	2. 货到付款
		快运	3. 货到一个月后付款
		市内运输	
		费用:	合计: 重量:

验收员		
项目	数量	金额
合计		
年 月 日 由 部盘点、检查、入库		

3-3-4 饮料验收日报表

年 月 日

品名	供应商	发票名称	箱数	每箱瓶数	每瓶容量	每瓶单价	每箱单价	金额小计

表 3-3-5 食品验收日报表

日期： 年 月 日 NO. 1234

货品名	供应商	发票号	数量	单价	金额	直接采购食品				库房采购食品					
						一厨房		二厨房		一号库		二号库		三号库	
						数量	金额	数量	金额	数量	金额	数量	金额	数量	金额
特级猪排		14210	50 kg	10.00	500.00					50 kg	500.00				
特级小牛肉		14210	40 kg	15.00	600.00					40 kg	600.00				
一级猪里脊		14210	25 kg	12.00	300.00					25 kg	300.00				
3 # 西红柿罐头		31626	5 箱	40.00	200.00							5 箱	200.00		
2 # 菠萝罐头		31626	4 箱	35.00	140.00							4 箱	140.00		
活鲫鱼		01012	10 kg	10.00	100.00			10 kg	100.00						
活河虾		01012	15 kg	30.00	450.00			15 kg	450.00						
鲜猪肉		14210	30 kg	10.00	300.00	10 kg	100.00	20 kg	200.00						
青菜		29812	50 kg	2.00	100.00	25 kg	50.00	25 kg	50.00						
洋葱		29812	5 kg	8.00	40.00	5 kg	40.00								
葡萄		29812	20 kg	10.00	200.00	10 kg	100.00	10 kg	100.00						
合计					2930.00		290.00		900.00		1400.00		340.00		

验收日报表有以下作用：

- ①分别计算食品成本和饮料成本,为编制有关财务报表提供资料。
- ②分别计算各个营业点厨房的“直接原料”总额,以便计算各厨房当日食品成本。

③大型企业一般配有数名验收员和保管员,使用日报表便于将收货控制的责任由验收员转至保管员。

(3)验收章。为便于监控结账过程和明确责任,企业应使用验收章。原料验收合格后,应在发货票或收货凭证上加盖验收章,并请有关人员在相关栏目内签字。手续完备后,财务部门才能支付货款。

表 3-3-6 验收章

验收日期
采购员签字
验收员签字
成本核算签字
同意付款签字

(4)无购货发票收货单。验收员收到无购货发票货物时,应填写无购货发票收货单。该单一般为一式二联:一联送财务部,一联作为存根留在验收处。

表 3-3-7 无购货发票收货单

××酒店

编号: \_\_\_\_\_ 发货单位: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

项目	单位	数量	单价	小计
合计				

采购员: \_\_\_\_\_

验收员: \_\_\_\_\_



### 任务三 原料库存管理

原料经过验收后,鲜活原料由用料部门直接领走,其余的原料则应按规定存进仓库或储藏室。加强原料贮藏管理既能保证餐饮的产品质量,又能有效控制餐饮生产成本。为保证餐饮经营活动持续、稳定地进行,餐饮原料有适量存储的必要;仓库管理人员的

主要工作是通过科学的管理手段和措施,尽量减少自然损耗,防止原料变质或被偷盗;及时接收、储存和发放各种食品原料并将有关数据送到财务部门以保证餐饮成本得到有效控制。

## 一、原料的贮藏要求

仓库是食品原料的贮藏区域,它的位置、容量、温度、湿度、通风条件、堆放方式、卫生条件、安全措施等方面都直接影响原料质量和仓储成本。不同原材料的贮藏需要不同条件和不同类型的仓库。

### 1. 仓库的分类

由于不同原料要求在不同的温度、湿度条件下保存,因此,饭店应设置不同功能的储存库房。根据不同的分类依据,饭店库房通常有以下几类:

(1)按地点分类:中心库房及各餐饮营业点库房。

(2)按物品的用途分类:食品库房、酒类饮料库房、非食用原料库房。

(3)按储存条件分类:干藏库房(主要存放各种罐头食品、干果、粮食、香料及一些干性食品原料);冷藏库房(主要存放蔬菜、水果、蛋、黄油、牛奶及那些需要保鲜的禽、鱼、肉类原料);冻藏库房(主要存放需较长时间保持的冻肉、水产品、禽类和已加工的成品或半成品食物)。

### 2. 仓库的位置和面积

在规划餐饮场所时,设计者通常比较注重体现餐厅、厨房的区位优势,往往会忽略原料贮藏的合理空间。为了提高餐饮运作效益,在整个餐饮功能划分中,要充分考虑仓库的位置与面积。

(1)仓库的位置。仓库应设在原料验收处和厨房之间,三者离得越近越好,这样可以缩短原料的搬运距离,减少人流、物流的拥挤,避免延误原料供应。如果中心仓库与各厨房相距较远时,要求厨房制订出较为周密合理的用料计划,尽量减少领料次数。

(2)仓库的面积。仓库的面积和容量必须充裕。就具体餐饮企业而言,要根据自身的类别、规模、菜单特点、客流量、原料市场的供应状况、采购方针及订货周期等因素来确定仓库面积。菜单丰富或经常变换的餐厅,仓库面积应大些;订货周期长,采购批量大的餐厅,所需的仓库面积应大些;快餐厅、咖啡厅及供应品种有限的餐厅,仓库面积可小些。

仓库面积过大,会增加能源费用和维修保养费用,也可能造成存货过多,同时增加安全保卫的难度;仓库面积过小会使原料存放混乱,保管人员不易整理,仓库清洁工作困难。

### 3. 仓库的温度、湿度、照明、通风等要求

食品原料保质期的长短与储存过程中的温度、湿度、光照、通风等条件密切相关。仓库管理员应熟悉各种原料的储存要求,使原料处于最佳储存状态。

#### (1)温度要求:

①干藏库。干藏库房一般不需要供热和制冷设备,其最佳温度为 $15\sim 20\text{ }^{\circ}\text{C}$ 。一般而言,温度低些,食品的保存期可以长些,库房如果不设空调设备,那么应选择远离发热



装置的位置,且有较好的防晒措施。

②冷藏库。细菌一般在 4℃ 以下活动能力有限,15~49℃ 最佳繁殖,在高温(90℃ 以上)下易被杀死。冷藏是利用低温抑制细菌繁殖的原料来延长食品的保存期和提高保存质量的。饭店常用冰箱、冷藏室对食品进行低温保存。

由于食品类别不同,对贮藏的温度、湿度条件的要求也各异。表 3-3-8 列出了常见原料的储存温度、湿度的参考值。

表 3-3-8 常见原料最适宜的冷藏温度和相对湿度

食品原料	湿度	相对湿度
新鲜肉、禽类	0~2℃	75%~85%
新鲜鱼、水产类	-1~1℃	75%~85%
蔬菜、水果类	2~7℃	85%~95%
奶制品类	3~8℃	75%~85%
一般冷藏品	1~4℃	75%~85%

③冻藏库。冻藏的温度应在-18℃ 以下,而且温度要稳定,冻藏原料的保存期也不是无限期的,它们一般不超过 3 个月。

(2)湿度要求。仓库的湿度也会影响食品原料储存时间的长短和质量的高低。湿度太大,微生物容易繁殖,原料会迅速变质;湿度过小,会引起食物干缩、失鲜。不同原料对湿度的要求也不一样。

①干藏库。相对湿度控制在 50%~60% 为宜。要防止库房的墙、地面返潮,管道滴水等引起湿度的增加。干藏库应挂有湿度计和温度计以供保管员随时观察。

②冷藏库。相对湿度应保持在 75%~85% 之间,蔬菜、水果的储存湿度可略高些。

(3)仓库照明。强烈的光照对原料的保存不利。在选用人工照明时,应尽可能选用冷灯光,亮度以每平方米 2~3 W 为宜。

(4)通风。仓库应保持空气的流通,通风良好有助于保持适宜的温度和湿度。不管何种仓库,原料的存放都不能贴墙,也不能直接堆放在地上或堆放过密。

## 二、库存管理

食品原料库存管理的基本过程可分为三个阶段:

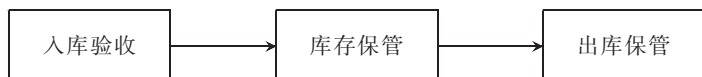


图 3-3-2 食品原料库存管理流程图

### 1. 入库验收

采购部门的验收侧重于对数量的点检,库房部门的验收侧重于对物品本身质量的

点检,质量检查是以数量检查为前提的。

在食品原料入库时,必须办理入库验收手续,库房管理员凭采购发票验收,根据货物不同,分别采用点数、过秤、点箱、清盒、数瓶等方法,严格检查,按品种、数量、质量逐件点收。发现有不符情况,应拒绝入库,并立即向采购供应部门递交验收质量报告,请采购部经理处理。

对食品原料验收后,填写入库验收单,库房根据验收单记账。办理入库手续后,所发生的短缺、变质、受潮、霉烂等一切问题,均由库房管理员负责处理。

表 3-3-9 入库验收单

库房:\_\_\_\_\_

采购员:\_\_\_\_\_

编号:\_\_\_\_\_

供应商	品名	规格	入库量	单价	金额
合计					

库管员:\_\_\_\_\_

年 月 日

### 2. 库存保管方法

对原料科学合理地存放,可以保持较高的工作效率,便于原料的入库上架、清仓盘点和领用发放。

(1)分区分类:根据原料的类别,合理地规划货品摆放的固定区域。同一品种的原料不能放在两个不同的位置上,否则容易被遗忘,也给盘点带来麻烦,甚至可能引起采购过量。

(2)四号定位:四号定位就是用四个号码来表示某种原料在仓库中的存放位置。这四个号码依次是库号、架号、层号和位号。任何原料都要对号入位,并在该原料的货品标牌上注明与账页一致的编号。如西式火腿在账页上的编号是2-1-1-3,即可知它存放于2号库1号架第1层的第3号货位上。四号定位法便于存料发料、盘点清仓,也便于新来的仓库保管员尽快掌握贮藏业务。

(3)立牌立卡:对定位、编号的各类原料建立食品存货标签(料牌)和永续盘存卡。料牌上写明原料的名称、编号和到货日期,卡片上记录物品的进出情况和结存数量。

表 3-3-10 食品存货标签卡

进货日期	×年×月×日
供货单位	××牛肉加工厂
品名	一级牛肉
数量/重量	5.3 千克
单价	¥86.00
金额	¥455.8
编号	02

(4)五五摆放:根据分类后的物资形状,对包装较为规范的罐、瓶、盒、箱装的原料,以五为计量基数堆放,即做到:五五成堆、五五成行、五五成排、五五成串、五五成捆、五五成层。

### 【知识链接 3-3-2】

## 让餐饮连锁库存管理在云时代穿越地域

——餐饮连锁企业原材料库房管理解决方案

从今年年初“谭鱼头”首先在一家门店试用了“友商在线进销存”软件,试用期间让总部管理人员惊喜地看到:虽然产品投入费用仅几百块,但自从使用开始,门店库存的数据每天都准确无误,而且“友商在线进销存”作为互联网云计算服务产品,无论身处何处,数据实时同步,就像在本地操作查看一样。门店再也不用为远程登录慢、操作等待而烦恼。而总部只需通过登录友商网,就轻松实时地全面掌控真实的门店库存数据。而友商网专业的互联网运营能力让操作者体验到了前所未有的产品性能稳定和操作快捷。作为辅助支持库存管理环境精细化的管理工具,“友商在线进销存”实现了与其原有财务软件数据的有效对接。为此“谭鱼头”总部在第一次购买后的一个半月里又先后为 20 家门店购置了“友商在线进销存”软件。

“友商在线进销存”通过互联网云计算技术和低廉的租赁服务模式,为餐饮企业打开了一扇借助互联网云计算的力量实现低成本投入、高性能保证的复合式管理大门。

友商在线进销方案使用细节:

1. 以门店为单位购买一账套三用户的友商进销存产品。
2. 日常主要是仓库管理员使用,随时记录每天的采购入库和领料出库情况,营业结束进行仓库盘点,核对数据。
3. 盘点结束后,财务人员导出库存和领用数据,结合营业情况快速核算出门店内各部门的材料领用情况,计算各部门的毛利,及成菜(凉菜、热菜、火锅)的成本、毛利率。门店根据数据及时调整营销策略。
4. 集团不定期远程监控库存,抽查各门店的执行情况,并定期考评各门店的毛利率。



## 任务四 原料发放管理

原料发放管理是库存管理的最后一个环节。发放管理的基本要求是:做好准备工作,严格审核发放手续,按库存物品周转规律准确无误发放物品,并科学、合理地做好相应的原料成本登记工作。出库管理工作的重点是发放物品工作。原料的发放形式主要有无须入库的直拨原料的发放和库存原料的发放,即保证各营业点用料得到及时充分的供应,控制各营业点的用料数量,正确记录各营业点的用料成本。

## 一、直拨原料的发放管理

直接进料即验收日报表中所列的直拨原料,主要指鲜活的或是应在短时间内使用的易坏性原料。这些原料通常从验收处直接输送到各用料单位,其价值按直拨原料价格直接计入当日的食品成本。食品成本核算员在计算当日各厨房的直接进料成本时,只需抄录验收日报表中的直拨原料金额即可。有时一批原料当天未必用完,但作为原料发料和成本计算,则按当天的进料额计入成本。

## 二、仓库原料的发料管理

对那些验收后入库储存的原料,其价值首先反映在流动资产的原料贮藏项内,被厨房等部门领用后,其领用原料的价值就从原料贮藏转移到餐饮成本中。因此,发料要做记录。每日库房发出的原料都要登记在库房食品饮料发料日报表(如表 3-3-11)上,日报表上汇总每日库房发料的品名、数量和金额,并明确原料价值分摊的部门,注明领料单号码。每月末,将库房食品饮料发料日报表上的发料总额汇总,便得到本月库房发料总额。

表 3-3-11 库存食品饮料发料日报表

日期:

货号	品名	数量	单价(元)	金额(元)	成本分摊部门	领料单号	备注
AI—3023	3#蘑菇罐头	20 听	12	240	中厨房	2345	
AI—3019	2#瓶装玉米笋	30 听	6	180	中厨房	2345	
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	

库房原料在发放的过程中要注意以下几个方面:

1. 定时发料。一般要求领料部门提前一天送交食品原料领料单(如表 3-3-12),并在规定的时间段内到仓库领料,其他时间除紧急情况外不予领料。
2. 凭单领料。为记录每一次领用原料的数量及其价值,以正确计算食品成本,仓库原料发放必须坚持凭领料单发料的原则。

表 3-3-12 食品原料领料单

领料部门:

日期:

品名	货号	请领数量	实发数量	单价(元)	食品金额(元)	饮料金额(元)
3#番茄酱	1305	20 听	20 听	3.5	70.00	
355 mL 雪碧	4021	48 听	48 听	5.00		240.00
1.25 L 可乐	4112	12 瓶	12 瓶	12.00		144.00

续表:

品名	货号	请领数量	实发数量	单价(元)	食品金额(元)	饮料金额(元)
领料人:	部门主管:			小计	70.00	384.00
发料人:				本单领料金额		454.00

领料单由领料部门主管人员核准签字,然后送仓库领料。仓库凭单发料后,收料人和发料人都应在领料单上签字。领料单上如有剩下空白处,应当当着收料人的面画掉,以免仓库管理人员私自填写。领料单必须一式三份:一联随发出的原料交回领料部门,一联库房留底,一联由仓库转财务部。

3. 正确计价。原料从库房发出后,仓库保管员应在领料单上列出各种原料的单价,小计每种原料的金额并汇总每份单据上的总金额。因为原料的进价常有波动,在价值计算中,可以根据饭店财务制度,选择实际进价法、先进先出法、最后进价法、后进先出法、平均价格法等计价方法中的一种。

### 三、库存原料发放的程序

1. 核审单据。库房管理人员应对领料单进行验证、验印、核对。看看是否是领料部门开出的正式领料凭证:领料单的印鉴、签章是否齐全;领料单上的编号、品名、规格、单位、数量是否错开、漏开,有无涂改痕迹。若发现领料单有误,应由领料部门办理更正手续。

2. 理单。根据领料单所载明的物品货位,将领料单按顺序排列。

3. 核对。在库房中找到领料单所载明的物品后,要以单对卡、以卡对货,即单、卡、货三核对。按单逐项核对,防止漏核。

4. 销卡。核对无误后,应先销卡,后付货。销卡,就是在货卡上记载付货日期、领料单号码、付货数量和结存余量。

5. 点数。仔细清点应付物品的数量,谨防差错。

6. 签单。按领料单付清物品后,要逐笔在出库凭证上签章和批注结存数。

表 3-3-13 发料日报表

日期:×年×月×日

货号	品名	数量	单价(元)	金额(元)	成本分摊部门	领料单号	备注
BC315	黄油	20 块	10.00	200.00	咖啡厅、厨房	3865	
BC514	鸡蛋	150kg	12.00	1800.00	中餐厅、厨房	3473	

本日发料汇总:

发料项目数:

总金额:

制表人:

#### 四、食品饮料内部调拨

大型饭店往往设有多个厨房、酒吧,厨房之间、酒吧之间经常会相互调拨食品和酒水。为了明确成本与收入的对应关系,使各部门的成本核算尽可能准确,饭店有必要使用食品饮料内部调拨单(如表 3-3-14)记录所有的调拨往来。在统计各部门的成本时,要减去该部门调出原料的金额,加上调入原料的金额。

表 3-3-14 食品饮料内部调拨单

编号:3422

日期:

调出部门:酒吧

调入部门:主厨房

品名	数量	单价(元)	金额(元)
××加饭酒	2 瓶	30. 00	60. 00
××干红葡萄酒	1 瓶	120. 00	120. 00
金额总计			180. 00

发货人:

收货人:

发货部门主管:

收货部门主管:

食品原料内部调拨单应一式三份或四份,调入与调出部门各一份,另一份交财务部,有的饭店要求给一份仓库用于记账。

#### 【知识链接 3-3-3】

#### 餐饮原料的领发控制

领料是厨房为了获得生产所需要的各种原料而履行的一种手续,也是食品成本控制的一个方面。发料则是仓库根据领料的凭据向生产部门进行发放的一个过程。领发控制,就是要在保证厨房用料得到及时、充分供应的前提下,控制领料手续和领料数量,并正确记录厨房用料的成本。

##### 1. 领料及领料单的控制

领料单的使用能有效地控制成本,也能较快地计算出当日食品成本。领料单在使用时应注意以下几点:

- (1)字迹工整、清楚,不得随意涂改领料单。
- (2)各项内容应填写完整。
- (3)领料单一式四联,一联留存,三联交仓库领料,其中一联交财务处,一联交成本控制员。
- (4)审批签字。



(5) 审批要求。

## 2. 发料的要求

(1) 任何原料的发放都必须通过规定的手续进行,发料人要坚持原则,做到“五不发货”,即没有领料单不发货;领料单没有经过审批不发货;领料单上有涂改或不清楚的不发货;手续不全的不发货;腐败变质的原料不发货。

(2) 贮藏室的发货人员,必须熟悉本饭店管理者签名笔迹,也可将各部门审批人的签名笔迹张贴在墙上,以便核对。发料人必须在领料单上签字,如有发料差错可迅速查出。

(3) 发料应做到及时、准确。及时发料,绝不是随时都提供领料,随时发料不符合管理的要求。仓库要安排好各生产厨房的领料时间,以免造成上午领料人多、工作量大,忙中出错或耽误厨房领料的时间。为了做到按时供给,厨房可配合仓库一道来完成。厨房各生产点根据客情和正常供应的情况,将第二天所需的原料开好领料单,提前交给仓库,仓库保管人员可在适当的时间里将厨房所需的物品取出,放置在推车上或特定的货架上,以便第二天领发,这样不仅加快了领料速度,还可减少许多差错。

(4) 在发放时,如遇到贮藏室缺货时,应在领料单上需领原料的旁边注明“缺货”二字,发料人员不得随意涂改领料单。

(5) 根据领料单做好餐饮原料的发放记录和存货记录,使库中的实物与账目一致,使仓库的账目与成本控制员或成本会计手中的账目一致。

原料管理任务工单

任务名称	仓库管理实训			时间	月   日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	实训室仓库、仓库管理条例、仓库 采购单、入库验收单等			实训场地		实训室仓库	
工作任务	调查学校餐饮实训室仓库,对现存的器具、酒水等物品进行价值统计,试用 ABC 管理法,从信息化仓库管理角度考虑,完成仓库物品管理和安排的合理化建议书						
任务目的	综合利用所学知识与服务技能,通过合作进行仓库管理						
任务描述	(1)分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行实训任务 (2)分组进行仓库调查,查看实训室仓库物品管理材料 (3)各小组利用 ABC 管理法提出合理化建议 (4)完成合理化建议书,展示讨论						

续表：

资讯	(1)原料采购管理 (2)原料验收管理 (3)原料仓库管理 (4)仓库信息化管理 (5)实训室仓库管理文件
计划与决策	(1)小组讨论确定领班,进行工作说明 (2)领班确定实操流程及规范 (3)根据知识学习,完成实训任务 (4)各组成果对比展示 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考
实施	步骤一:领班召开班前会,进行实训工作说明 步骤二:现场进行仓库物品调查 步骤三:查看实训室仓库目前管理制度和管理文件 步骤四:小组成员合作,探讨完成合理化建议 步骤五:小组展示,对整体任务自评、互评 步骤六:教师总结和点评,并拓展思考 餐饮原料如何有效领发
检查	(1)小组成员参与活动的成效。 (2)每个任务的完成情况。 (3)团队完成任务的整体状态。
评价一	(1)组长对组员工作质量和表现进行评述: _____ (2)存在的问题: _____ _____ (3)改进措施: _____ _____

续表:

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)		组号	评分( 满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分( 满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

- 原料从库房发出后,仓库保管员应在领料单上列出各种原料的价格,计价方法有:实际进价法、\_\_\_\_、最后进价法、\_\_\_\_、平均价格法等。
- ABC 管理法的基本原理中一般 A 类物资数目占全部库存物资的\_\_\_\_左右,而其金额占总金额的\_\_\_\_左右。
- 饭店库房按物品的用途,分类可分为\_\_\_\_库房、酒类饮料库房、非食用原料库房。
- 采购部门的验收侧重于对\_\_\_\_,库房部门的验收侧重于对\_\_\_\_,质量检查是以\_\_\_\_为前提的。

### 二、选择题

- 新鲜肉、禽类最适宜的冷藏温度是( )。
 

A.  $-1 \sim 1\text{ }^{\circ}\text{C}$       B.  $0 \sim 2\text{ }^{\circ}\text{C}$       C.  $1 \sim 4\text{ }^{\circ}\text{C}$       D.  $2 \sim 7\text{ }^{\circ}\text{C}$
- 干货原料采购中最常用的一种方法是( )。
 

A. 定期订货法      B. 永续盘存卡订货法

C. 定量订货法      D. 订货点订货法
- 细菌一般在( )活动能力有限。

- A.  $-1^{\circ}\text{C}$  以下      B.  $0^{\circ}\text{C}$  以下      C.  $4^{\circ}\text{C}$  以下      D.  $7^{\circ}\text{C}$  以下
4. 冻藏原料的保存期一般不超过(      )个月。
- A. 1                      B. 2                      C. 3                      D. 4
5. (      )可存放于冷藏库房中。
- A. 蔬菜                  B. 水产品              C. 蛋                      D. 鱼

### 三、简述题

1. 采购人员的业务素质包括哪些方面?
2. 简述食品原料库存管理的基本过程。
3. 简述食品库存原料发放的程序。



## 综合实训

某饭店餐饮部采用盘存卡制度进行食品原料的管理,每种食品原料的记录由仓库保管员根据进货单填写,同时负责全部库存食品的累计。每月月底,财务部派人来复核盘点,进行分工的办法是,由财务人员依次按卡叫原料的品名,由保管员盘点实物。财务人员核对卡上的余额和实点数是否相同。

讨论:1. 试从食品原料的管理角度讨论这个做法的利弊。

2. 你认为怎样才能有效地对食品原料的发放进行控制?

## 项目四 厨房生产管理

### 学习目标

1. 知识目标:熟练掌握中、西厨房管理制度;了解并掌握中、西厨房工作流程。
2. 能力目标:掌握中、西厨房的工作流程,能够提供餐厨服务。
3. 素质目标:运用所掌握的中西厨房生产管理方法,开展优质的餐厨服务。
4. 思政目标:学习厨房管理人员岗位分工及合作,了解厨房生产走向工业化、智能化,激发学生树立社会主义核心价值观,培养其高尚的职业道德。

### 重点、难点

中厨管理、西厨管理。

厨房生产管理是餐饮管理的重要组成部分。专门烹饪中国菜肴的厨房,被称为中菜厨房。它可以根据中国菜不同的菜系分为粤菜厨房、淮扬菜厨房等。西菜厨房专指烹饪法国菜、美国菜、俄罗斯菜、英国菜等西方国家菜的厨房。

一方面,一个成功的餐厅,除应有优质的原料、技艺精湛的厨师外,还应有对厨房进行科学管理的方法。另一方面,从饭店获得最佳赢利和长远发展来看,食品的成本和赢利在很大程度上受生产的支配,对厨房生产进行科学管理,以控制生产过程中的成本消费,是使餐厅获得满意赢利的有效途径。

### 任务一 中厨管理

厨房管理,是指厨房管理人员依照厨房生产业务的规律、原则,遵循一定程序和方法,对厨房内各项人力、物力资源进行有效计划、组织、控制和协调,充分调动厨房工作人员的积极性、创造性,实现企业经营目标的过程。厨房管理历来被认为比较复杂和困难的事,对一家新开业的饭店和餐饮管理企业来说尤其如此。厨房生产要顺利进行,有效的人员组成和业务管理是关键。优质的餐饮产品生产,不仅仅是凭优质的烹饪原料和高超的烹饪技艺,还应该建立一套完整的厨房组织机构和管理制度,使厨房业务管理系统化、规范化,从而不断提高厨师技术水平,保证菜肴质量,并逐步形成自己的风格。

## 一、中餐厨房的岗位设置与职责

厨房一般采用由餐饮部经理领导下的厨师长责任制,根据饭店的经营情况可分设中、西厨师长各一人,由厨师长负责厨房的日常事务,并向餐饮部经理汇报工作。下设各班组长,如初加工组组长、切配菜组组长、炉灶组组长、冷菜组组长、面点组组长等,厨师长每日将工作任务分派给各班组,由各生产小组长安排组员的具体工作任务。中、西餐厨房在分工上、人员安排上基本相似。

### (一) 初加工组工作任务

1. 在本组领班的领导下负责所有家禽、肉类、水产品的屠宰、褪毛、洗涤等加工和全部蔬菜的削、刮、刨等洗涤加工;负责各种家禽、肉类、水产品和蔬菜的切割整理。
2. 根据点菜、宴会、团体、风味等菜单所需原料和就餐人数决定加工品种和数量,提前加工好各种原料,交付中、西厨房使用。
3. 掌握和使用各种机械设备并负责清洁工作,掌握各种刀工技术和食品保管方法。
4. 合理使用原料,物尽其用。加工好的各种原料要及时送冷库或冰箱冷藏,以防变质。
5. 加工原料须严格按操作规程进行,符合卫生烹饪要求,保持原料的营养成分,使菜肴的色、香、味、形不受影响。
6. 洗涤、加工后必须把水池、案台、墩头清理干净,所有刀具、容器、盛器等,必须经常洗刷,保持清洁,避免污染食品原料。经常检查冰箱、冷库内的库存情况,做到先进先出,并根据原料性能分别保管。

### (二) 中餐切配组工作任务

1. 将初加工组加工好的原料分门别类进行分解、拆卸、出骨,根据菜点的要求加工成直接可烹饪的生胚料。
2. 做好案板、菜墩、货架、菜刀、半成品冷藏柜的清洁卫生工作,菜品原料分类摆放整齐。
3. 对隔天没用完的水发原料,如水笋、海参、鱿鱼、蹄筋等,坚持每天换水。
4. 严格按菜肴烹调要求实施刀工,防止原料浪费。
5. 合理使用原料,做到物尽其用;加工好的各种生胚原料要及时送厨房烹调或放入冷库、冰箱冷藏。
6. 加工原料必须严格按程序操作,符合卫生要求和烹调要求,保持原料的营养成分,使菜肴的色、香、味、形不受影响。

### (三) 中餐炉灶组工作任务

1. 每天上班先检查炉灶是否漏电、漏气、漏油,风机是否正常运转,检查燃料油、燃料气储备量是否充足。



2. 上班前首先搞好炉灶的清洁卫生工作,准备好各种调味品。对烹调油、酱油、醋、料酒等液体佐料要坚持过滤,以防杂物混入,影响菜肴烹调质量。水淀粉罐须天天清洗、更换。

3. 协助切配人员做好原料的初步熟处理,如吊汤、焯水、过油、走红等工作。

4. 做好某些原料的预熟处理,如预炸、划油、预蒸等工作;做好某些调味料的预熟处理,如椒盐粉、虾卤、鱼卤、叉烧汁、鱼香味汁等。

5. 严格按饭店制定菜肴的标准规格、质量、烹调方法、烹调程序烹调,不得随意更改色泽、口味、质感等。

6. 开餐完毕把各种调味品罐加盖存放好,收拾好各种用具,搞好餐后卫生工作。

#### (四)中餐冷菜组工作任务

1. 在本组领班的领导下,负责零点餐厅、团体、宴会、便餐等冷菜的烧烤、卤制和拼盘。

2. 每桌开餐前,根据就餐宾客数量预测宴会人数、桌数以及口味要求,准备好冷菜,按规定拼兑冷盘,保证及时供应。

3. 严格把好食品卫生关,从进货、领料、烧制到拼盘成形都应严格检查,防止食品污染,发现变质食品、不洁食品,绝不许烧制、拼盘出售。熟食品的备料不宜过多,存放不宜过久(一般不超过24小时,否则需重新回烧回蒸、加温灭菌),坚持先进先出原则。

4. 严格按工作程序工作,对刀具、案板等用具要按规定清洗、消毒,未经消毒的餐具不许使用,操作人员个人卫生必须符合要求。

5. 冷菜制作人员须掌握各种使用方法及各种拼盘方法,食品造型须有艺术性,做到色、香、味、形、器俱佳。

#### (五)中餐风味菜组(零点菜组)工作任务

1. 零点菜组人员必须服从领班领导,按主厨或厨师长制定的点菜单和当日特色菜负责点菜,负责时令菜肴、夜宵和预定菜肴的切配烹调。

2. 搞好切配案板、工作台、灶台等的清洁卫生工作,准备好各种调味品。对油、醋、酱油、料酒等液体佐料要过滤,以防杂物混入影响菜肴质量。

3. 切配人员按菜单进行领料、备货、涨发干货,认真细致地加工准备好各种原料,合理分配,以便物尽其用;炉灶人员要加工好各种半成品,如吊水、油炸等工作,做好开餐前的各种准备工作。

4. 加工原料时要坚持先进先出的原则,冰箱内的食品要存放整齐,生熟分放,并每天进行整理,以防食品变质。发现变质食品,绝对不许加工出售,应立即报告上级尽快处理。

5. 为保证菜肴质量,应严格按规格切配,不准缺斤短两;要掌握各种菜肴的规格质量、烹调方法,不得随意更改。

6. 经常与服务员保持联系,尽量满足宾客的特殊要求,按先来后到切配烹调菜肴,

尽量减少宾客的等待时间。

7. 掌握厨房内各种机械设备的性能和保养方法,及时清洁,保持卫生。

8. 开餐完毕后应及时把剩余食品和原料根据性能分别进行换水清洗和存入冰箱,把各种调味品存放好,并收藏好各种用具,搞好收尾工作、卫生工作和交接工作。

#### (六) 面点组工作任务

1. 在本组领班的领导下负责零点、宴会等中餐面食、花色点心和各种主食的加工制作。

2. 每天早晨按散客、团体宾客的用餐人数准备好早餐点心和各种饮品。有些点心必须现做现吃,不可提前做好,以免影响质量。

3. 做好开餐前的一切准备工作,根据点菜单的点心品种及宴会标准提前做好各种甜、咸点心的馅料、粉团的准备和其他各种准备。

4. 加工时要认真细致,少出和不出废品,严格按规程操作,大小均匀,合理定价,准确计算成本。

5. 馅料的准备应恰到好处,符合质量。不洁或变质的馅料绝不可使用,尤其要重视时节并尽量保持馅料的新鲜度,使用新鲜馅料。

6. 面案工作人员必须掌握水面、烫面、发面、油酥面、粉团等的性能和各种制作技巧,面点的蒸、炸、烤、烙必须由专人负责。

7. 宴会、风味餐的花色点心品种要经常变换,不断创新,不断提高。

8. 掌握常用机械设备的使用保养及清洁方法,保持面案清洁,不洁蒸笼、笼布应及时洗刷。

总之,只有明确了各班组的工作任务、职责,才能对厨房业务进行合理、系统的管理。各班组的工作任务和职责制定后还需由各级管理人员去贯彻落实和督查,不断加强员工思想教育,提高员工思想素质,一切围绕宾客消费需求开展工作,将个人利益与饭店利益结合起来,增强员工工作的积极性、主动性、创造性。

## 二、中餐厨房的日常管理

厨房业务工作,通常指的是将厨房生产中各种专业工作进行系统安排和控制,使餐饮生产系统形成一个高效率的整体。

厨房生产是为餐厅服务的,厨房必须以餐厅为中心来组织、调配自身的业务工作,所有厨房工作人员必须树立起“厨房生产服务于餐厅需要”的意识和观念。

#### (一) 当天的生产安排要有计划性

饮食产品的生产任务以餐厅销售为基础。销售具有很强的季节性和随机性,而厨房产品易于腐变,如果生产过剩,极易造成经济损失。厨房根据点菜单生产的菜肴花色品种多,每种菜肴数量随时处于变化当中,所以饮食产品生产任务的确定以短期作业计划为主。

厨房一般采用预订数并结合前一天的销售情况来确定当天或下一天的生产任务量,同时下达生产任务通知书(有的饭店称生产卡),生产班组则根据当天生产任务量组织菜肴生产,达到以销定产的目的。

通常每天上班前,厨房应根据餐饮部通报的团队宾客、宴会预定、重要来宾等情况,预定用餐人数和用餐标准,并登记在生产作业计划登记表,由厨师长安排调度全天的生产作业。厨师长要负责组织、监督、指挥菜肴生产的全过程。厨师长还应将宴会菜单、团体包餐菜单、当日零点菜单同时公布,以利于各生产环节的工作。

### (二) 开餐前的准备工作

开餐前,特别是每天上午,各个生产班组的主要任务是在厨师长的指挥下,按各班组本身的岗位业务内容各自进行餐前准备工作。

### (三) 开餐时的业务组织工作

在开餐时间内,厨房应以餐厅客源为依据,以炉灶为中心安排工作。厨房中的一切工作岗位都要围绕炉灶的需要而设立。厨房应与餐厅及时沟通、密切配合,随餐厅情况的变化而调整厨房的业务,根据餐厅所送菜单的先后顺序及预订单依次安排菜肴的生产。厨师按照标准食谱生产加工,厨师长进行监督和检查。符合质量要求的菜肴由传菜员按出菜顺序准确无误地从炉灶工作台送往传菜间。配菜、炉灶、出菜必须由专人负责,并保持各道工序之间的衔接和协调。

在开餐过程中,所有已经使用过的餐具、台料、台布、餐巾的回收要由专人负责。餐具在洗涤后要严格消毒,防止破损。随时清理工作场地,以保证生产活动的正常开展。

## 三、中餐厨房生产管理的内容

### (一) 生产管理制度

制度建立以后,应根据运作情况来逐步完善,员工的奖罚等较为敏感的规定应加以明确,界定清楚。为避免制度流于形式,应加强督查力度,可设置督查管理人员,协助厨师长落实、执行。改正一些厨房有安排、无落实的管理通病,确保日常工作严格按照规定执行,使厨房工作重安排、严落实。厨房的岗位职责和生产管理制度是员工工作的法则和依据,制定了岗位职责、规章制度、督查办法后,再进一步加强对人员的管理时就有章可循了。

### (二) 员工管理

员工素质高,具备熟练的、高超的操作技能,是保证饭店餐饮质量的关键之一。因此,员工上岗前都必须进行培训。把饭店的各项制度、规定及各岗位的职能、职责要求形成文字,人手一份,让每位员工都清楚自己的职责,如该完成什么工作、向谁负责等,都要明白无误。同时,加强岗位纪律教育和团队协作精神教育,加强员工心理素质的培训,培养员工的集体荣誉感和自豪感,使员工有一个良好的精神面貌、精神状态。

### (三) 设备管理

为了改善劳动条件、提高生产率,厨房中都配置了相当数量的电器设备和生产机械。厨房设备是进行食品生产的物质基础,是生产食品的必要条件。厨房管理人员应将所有设备按照专业分工,指定专人使用,实行“包机制”,如把和面机、压面机、打蛋机、烤箱、微波炉等分包给面点组,将切片(丝)机、绞肉机、锯骨机、制冰机、刀具等分包给切配加工组,将炉灶、煤气炉、压力锅、炊具、橱柜、抽油烟机、排风罩等分包给炉灶组,做到“谁使用、谁管理、谁保养”。

厨房设备很多,按照旅游饭店对设备实行“分级归口、划分包干”的管理原则,厨房既有使用设备的权利,又有管好、用好设备的义务。为了管好、用好设备,应该建立设备技术档案和安全操作规程,经常督促操作人员保持设备清洁,以延长设备使用寿命。

### (四) 卫生管理

厨房中的各种食品原材料、半成品和成品都很容易腐坏变质,饭店经营中每天还要产生大量的垃圾和残汤剩饭。如果管理不善,厨房将成为细菌、老鼠、蚊虫大量滋生的场所。

菜肴清洁卫生、风味好、质量高既是顾客的基本要求,也是厨房生产管理工作的主要内容之一。在宾客就餐时考虑的因素中,排列在第一位的是食品卫生安全,其次才是就餐环境和菜肴风味。厨房生产的食品是否符合卫生要求,关系到宾客的生命安全和饭店的声誉。厨房管理人员应把厨房卫生工作视为厨房管理中最重要的一环,从食品卫生、餐具卫生、个人卫生等方面依照我国食品卫生有关法规制定出具体的要求,并把各项要求落实到岗位职责、岗位制度中。把卫生工作情况作为对厨房各工作岗位、各个班组考察和评比的内容之一,对卫生工作做得较好的班组给予适当的奖励,反之,要给予处罚。

总之,厨房管理人员要从清洁、卫生、安全的角度,对所有的食品从原料选购、库存、加工到成品进入餐厅的整个生产过程进行严格监督;对所有生产范围内的清洁卫生工作进行监督和指导,以确保餐饮食品的绝对安全。

### (五) 安全管理

#### 1. 厨房火灾的防范

厨房火灾事故是饭店事故中出现频率最高的事故之一,厨房防火的要点是:

(1)厨房的设计必须按一级防火单位的消防规范进行,并配置足够的消防设施和设备,并请消防主管部门、设备安装部门提出合理的建议。

(2)液化气炉灶、油灶、电器热源设备及电源控制柜应安排专人负责。下班前,应将所有电源切断,检查是否有漏油、漏气,如有发现应及时请专人维修。

(3)及时清除油渍污物,将易燃物品如油类、纸张等置于远离火源的地方。厨房和食品仓库内禁止吸烟。

(4)必须对所有员工进行消防知识的培训,定期组织对所有消防设施的检查 and 试

验;定期组织员工参加消防演习,并实际使用厨房灭火器具。

## 2. 防止因工作环境条件不合格或操作者自身问题而导致的意外伤害事故

厨房中湿度大、温度高、噪声强、环境条件差,各岗位多为手工操作,易于疲劳;地面易潮湿,容易滑倒,造成摔伤、烫伤、灼伤、刀伤、撞伤、机器伤等意外伤害事故发生。可通过生产安全教育、规范生产操作流程教育、加强岗位责任制教育、改善厨房生产环境等措施来避免。

## 3. 防止因不注意食品卫生安全等诸多因素造成的食物中毒事故

厨房各工作间安排紧凑,污染源多,容易交叉感染而造成食品食源性中毒事故和细菌性中毒事故。

### (六) 菜肴质量管理

菜肴的质量管理,即对菜肴的色、香、味、形、质(质地)等方面的管理。菜肴质量的标准不易统一,也不能通过化学或物理方式来测试,菜肴质量的高低主要依靠宾客来评定,而且不同的宾客对同一道菜往往评价也会不一样,所谓众口难调,适口者为佳。

菜肴的质量管理与其他工业产品的质量不同。菜肴是小批量或单个生产出来的,某一道菜做得不好,不等于其他菜肴也做得不好,再加上菜肴烹调过程中可变因素较多,质量的波动性较大,所以菜肴质量管理要在“全面”上下功夫。

#### 1. 菜肴质量管理的基本要求及方法

菜肴质量管理的基本要求就是根据菜肴生产流程,从原料采购、操作规程、烹调技术和成品质量规格等几方面,以产品的色、香、味、形为最终表现形式,对菜肴生产的整个过程中的质量进行管理。具体如下:

(1)精选原料,合理配料。菜肴质量是以原料选择为基础的。原料选择要求精细、新鲜,讲究原产地、上市季节、加工情况、原料的不同部位等,以符合菜肴的风味和质量要求。配料要求形状相近、质地相似、色泽鲜艳、滋味调和、荤素兼顾、营养成分搭配合理。

(2)刀工精细,讲究造型。原料在正式烹调前须经过屠宰、剖剥、择洗、分档取料、切配后使原料形成一定形状,供烹调使用。特别是切配加工中,必须根据菜肴不同风味和烹调的要求采用精细刀工技术,使原料外形整齐、均匀、厚薄一致,色与形相符,便于原料成形、入味,成菜形态美观。

(3)精于火候,专心烹调。根据原料的特性和菜肴的不同风味要求,采用最恰当的烹调方法,灵活掌握好火候,按规定程序烹调,确保菜肴的色、香、味、形、质是质量管理的关键。

(4)层层落实,严格检查。在厨房生产管理中应根据饭店制定的质量检验制度,对提供给宾客的菜肴从色、香、味、形、质等方面严格把关,加强检查和督促,不符合质量规格的产品不能出售给顾客。

#### 2. 按标准菜谱生产菜肴

为进一步提高工作效率,降低成本,确保菜肴质量,饭店可按标准菜谱生产菜肴。



标准菜谱是菜肴生产控制的重要工具,它规定了某一菜肴生产过程中所需的各种原料、辅料和调料的名称、数量、操作方法、每客分量、盛装器具以及其他必要信息。

使用标准菜谱的优点是:

- (1) 菜肴的质量、价格和口味不以时间、消费对象的不同而不同,都能保持一致。
- (2) 根据标准菜谱生产,能防止生产过剩和生产不足,减少浪费。
- (3) 标准菜谱列出了菜肴生产过程中所需使用的各种工具、原料和烹调的操作程序,大大减轻了管理人员的工作量,使其有较多的精力从事生产开发计划。
- (4) 按标准菜谱生产,有利于培训厨师的操作技能,使普通的厨师也能烹制出优质菜肴。
- (5) 便于厨师在不同的岗位上轮换,有利于厨房的生产管理。

使用标准菜谱的不足之处是:

- (1) 制定、测试及实行标准菜谱需花费一定的时间、人力、物力。
- (2) 必须对厨房生产人员进行培训,使他们懂得如何使用标准菜谱。
- (3) 不利于发挥厨师的积极性、创造性和主动性。
- (4) 不利于饭店菜肴的创新和名师的产生。

### 3. 建立生产标准

建立生产标准就是对生产质量、产品成本、制作规格进行数量化,并用于检查指导生产的全过程,随时消除一切生产性误差,确保食品质量的优质形象,使之督导有标准的检查依据,达到控制管理的效能。

(1) 加工标准。包括原料用料的数量、质量标准、涨透的程度等。制定出原料净标准、刀工处理标准、干货涨发标准等执行标准。

(2) 配制标准。制定对菜肴制作用料品种、数量标准,以及按人所需营养成分的原料配制。

(3) 烹调标准。对加工、配置好的半成品、加热成菜规定调味品的比例,以做出色、香、味、形俱全的菜肴。

(4) 标准菜肴。制定统一标准、统一制作程序、统一器材规格和装盘形式,标准质量要求、材料用量、成本、利率和售价的菜谱。

### 4. 标准菜谱的制定过程

(1) 饭店的管理人员(餐饮部经理、厨师长)须改变观念、统一意见,明确使用标准菜谱对餐饮生产管理的目的和意义。

(2) 编制标准菜谱、确定菜单时,管理人员必须了解菜单上各菜肴使用原料、辅料的供货状况,保证标准菜谱实施的稳定。

(3) 制定标准菜谱时,认真确定菜肴的主料、辅料、调料的份额,菜肴盛器规格,详细说明菜谱上菜肴的烹调方法和制作过程。

(4) 组织饭店的精干厨师并邀请社会上的名厨师参与标准菜谱确定、测试、论证,同时拍下装盘后菜谱的照片。



(5) 标准菜谱制定后,应根据标准菜谱对所有厨师进行培训。通过培训,使所有厨师掌握菜谱的生产方法,并通过监督检查,保证在实际工作中,厨师都能按照标准菜谱进行生产,以确保菜肴的质量。

(6) 标准菜谱的一般格式为“菜谱名称,主料、辅料、调料名称及份额,操作程序,盛器要求,注意事项,菜肴成品照片”等。

#### 5. 制定标准菜谱生产控制过程

在标准菜谱制定后,必须有训练有素、掌握标准的生产人员和管理人员以保证制作过程中菜肴优质达标。

(1) 加工过程的控制,首先对加工数量进行控制。凭厨房的净料计划组织采购,实施加工达到控制数量的目的。加工出净率的控制,由加工人员按不同品种的原料,加工出不同档次的净料交给发货员验收,提出净料与边角料的比例,登记入账后发放到各使用者处。加工质量直接关系到菜肴的色、香、味、形。因此,采购、验收要严格按质量标准控制原料质量。加工人员控制原料的加工形成、卫生、安全程度,凡不符合要求的原料均由工序终点者控制,不得进入下一道工序。

(2) 配制过程的控制。配制过程的控制是食品成本控制的核心。在这一过程中必须杜绝失误、重复、遗漏、错配、多配,这是保证质量的重要环节,应遵守凭预订单和账务员的签章认可厨师方可配制的原则,并由服务员将所点的菜肴与订单进行核对,从而相互制约。称量控制,按标准菜谱、用餐人数进行称量,既可避免原料的浪费又能确保菜肴的质量。

(3) 烹调过程的控制。烹调过程的控制是确保菜肴质量的关键,因此要从厨师烹调的操作规范、出菜速度、成菜温度、销售数量等方面加强监控。严格督导厨师按标准规范操作,实行日抽查考核。用定厨、定炉、定时的办法来控制,统计出菜速度、数量和质量。

#### 6. 标准菜谱控制办法

为了保证控制的有效性,除了理顺生产程序、制定生产标准及生产现场管理外,还须制定有效可行的控制方法。

程序控制法。按厨房生产流程,从加工、配制到烹调三个程序中,每道工序的最终点为程序控制点,每道工序的终点的生产者为质量控制者。配制厨师对不合格的加工、烹调厨师,对不合格的配制有责任有权提出改正,这样使每个人在生产过程都受到监督和管理。

责任控制法。按每个岗位的职责,实行监督层控制,由厨师长总把关、部门经理总监督,把责任落实到岗,奖罚落实到人。

重点控制法。对某些经常出现生产问题的环节要重点管理、重点检查。及时总结经验教训,找到解决的办法,达到防患于未然,防止出现生产质量问题。

#### (七) 成本控制

餐饮产品的成本主要是餐饮企业在生产餐饮产品时所占用和耗费的资金,按性质

分为固定成本和变动成本。固定成本在一定的经营范围内总量不会发生变动,如餐厅的折旧费、经营管理费、税费等;变动成本是制造总量随着餐饮产品的产量或销量的变化而按比例发生增减的成本,如食品原料的成本、一些低值易耗品(餐巾纸、筷子、厨房的刀具等)的成本,其中最主要的是食品原料的成本。厨房是最大的食品原料的使用和生产场所,厨房的成本核算是餐饮企业成本核算的重要内容。厨师长在厨房的成本控制中起关键作用,故应掌握厨房进货的品种、数量和价格,还要及时随原料价格变动而调整菜肴售价,或调整菜谱的原料搭配和数量定额,在保证餐食标准的前提下,按照规定的时间合理计价。

因为饭店按实际耗用的食品原料计算食品生产成本,所以必须加强食品原料的管理。厨师长在厨房生产管理中要把好食品的采购、验收、领用、切配、烹调五个关口,防止成本泄露点(采购的原料不能全部入库、原料贮藏中的变质、保管中的丢失、私自领用、切配和烹调中的折损、厨师的偷吃)的产生,从而实现对食品生产过程的成本控制。

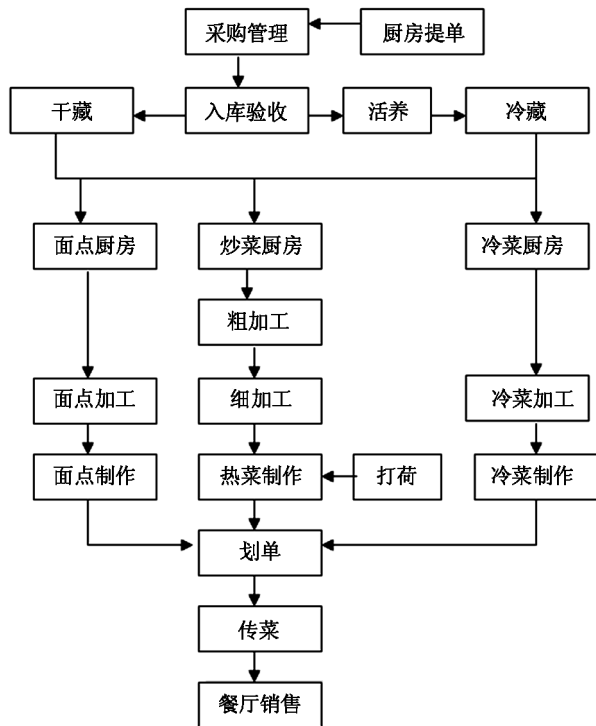


图 3-4-1 厨房生产管理流程图

#### 【知识链接 3-4-1】

### 古今“中厨”解析

《玉台新咏·古乐府〈陇西行〉》:“谈笑未及竟,左顾勅中厨。”三国魏曹植《娱宾赋》:“办中厨之丰膳兮,作齐郑之妍倡。”赵幼文校注:“中厨即内厨。”北周庾信《谢赵王

赓雄启》：“仰费中厨，来供下客，山川道远，口腹知恩。”唐杜甫《槐叶冷淘》诗：“青青高槐叶，采掇付中厨。”清吴伟业《哭志衍》诗：“每县十人饌，中厨炊香粳。”“中厨”现在泛指做中餐的厨师，有些场合也可以理解成中式餐馆的厨房或厨房设备。

#### 【同步案例 3-4-1】

### 厨房失火

张三到某人家里做客，看见主人家厨房的灶上烟囱是直的，旁边又有很多木材。张三告诉主人说：“烟囱要改曲，木材须移去，否则将来可能会导致厨房失火。”主人听了不以为然，没有做任何表示。不久主人家厨房果然失火，幸得四周的邻居赶紧跑来救火，才免除受到大灾。

#### 分析：

厨房以火为主要烹饪工具，尤其是土灶中厨。烹调、加热等都需要用火。注意用火安全极为重要。厨房烟囱设计为弯曲的：一是防止火星直接冲出造成火灾；二是避免由于风力回抽，造成炉灶喷火或爆炸，有利于保护厨房工作人员的安全。

## 任务二 西厨管理

### 一、西餐厨房的布局设计要求

西餐从菜肴的选料、初加工、正式烹调、菜肴的成形到顾客的进餐方式，都与中餐有明显的区别。西餐厨房的布局设计要适应西餐的加工及烹调特点。西餐厨房中的食品加工设备比中餐厨房多，机械化程度更高。在生产布局上，除了要求做到中餐厨房的各项要求外，还应该注意如下几点：

1. 食品加工间、洗涤消毒间、库房、洗手间应相对独立，形成既紧密相连又相互隔开的四个区域。
2. 厨房应有油水分离装置、垃圾压缩处理机等垃圾处理设施。
3. 厨房中热食加工、冷食加工、饼房各岗位应靠墙分别按照各自的生产流程顺序排列。

### 二、西餐各岗位工作任务

#### (一) 西菜炉灶组工作任务

1. 在领班领导下负责西餐零点、包餐、团体、鸡尾酒会、冷餐酒会、西餐宴会等主菜、蔬菜、汤类的烹制工作。
2. 了解每天、每餐团体宾客人数、桌数、国籍、生活习惯、口味要求，并按西餐厨师长制定的菜单，按规定的风味特色烹制。

3. 搞好灶面、工作台等的卫生工作,准备好各种西餐调味料和香料,汤菜厨师吊好清汤,制好各种奶汤、什锦汤、茸汤、冷汤;炉灶厨师加工好各种常用蔬菜;烧扒厨师、煎炸厨师做好煮、炸、烤等工作和开餐前一切准备工作。

4. 熟悉美、英、法、德、俄、意等国家菜式、口味要求,严格按西餐烹调法操作,保证西餐特色;掌握各种烤炉、排炉等设备的操作,正确掌握菜肴火候、温度,烧烤出色、香、味、形俱佳的西菜。

5. 开餐完毕应做好食品存放、清洁卫生工作。

6. 炉灶厨师准备好各式沙司,数量适当。

#### (二) 西餐切配组工作任务

1. 将初加工好的主食原料分类进行分解、拆卸、出骨,根据点菜单的要求加工成直接可烹调的生胚料。

2. 做好案板、菜墩、货架、菜刀、半成品冷藏柜的清洁卫生工作,菜品原料分类摆放整齐。

3. 严格按西式菜肴烹调要求实施刀工,合理使用原料,防止原料浪费。

4. 加工原料必须严格按程序操作,符合卫生要求和烹调要求,保持原料的营养成分,使菜肴的色、香、味、形不受影响。

#### (三) 西餐冷菜组工作任务

1. 在冷菜组领班领导下负责西式零点、团体、宴会、鸡尾酒会等冷菜的制作,如沙司、色拉、腌菜、胶冻、烧烤和拼盘等工作,要求色彩明快、艺术造型佳。

2. 每餐开餐前根据就餐宾客预订、团体及宴会的人数和桌数、口味要求等准备好冷菜,按规格拼制冷盘,保证及时供应。

3. 严格把好食品卫生关,严格按照操作规程工作,对刀具、案板等用具要按规定消毒,未经消毒的餐具绝不使用。操作人员个人卫生须符合要求。

4. 冷菜制作人员必须掌握多种拼摆手法,讲究造型,使冷菜富有艺术性,从而达到使人精神振奋、增进食欲的目的。

#### (四) 西点组的工作任务

1. 在领班的领导下负责各种大小冷餐酒会、宴会、鸡尾酒会及零点、包餐、酒吧等所需的各种面包、馅饼、糕点、热点等西式点心、冷饮制品的制作。

2. 各式点心的制作必须按规定比例配料,按规定程序操作,要加工细致,大小均匀,外形美观,少出和不出废品。

3. 保持西点的新鲜度,保证质量,掌握各种面粉性能和各式西点的制作技艺,不断翻新花色品种。

4. 掌握各种西点加工机械设备的性能,及时保养清洗,保持清洁。讲究食品操作卫生和个人卫生,搞好收尾交接工作。

### 三、西餐生产管理能力

西餐生产管理与中餐生产管理相似,包括制定完善的生产管理规定并加强督促,抓好卫生管理、设备管理、生产安全、成本核算等工作。

但在原料的选用、生产方式、进餐方式上,西餐与中餐有较大的区别。在生产管理中,西餐除了抓好以上几方面的工作外,还需根据餐厅经营的西餐风味特色、生产规律来安排生产任务及进行生产管理。

厨房生产管理任务工单

任务名称	厨房生产管理调查报告			时间	月    日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	合作酒店中西厨房、调查报告等			实训场地		合作酒店厨房	
工作任务	对比调查两家校企合作酒店的厨房,了解不同酒店厨房的日常管理制度、管理内容,完成调研报告,并尝试提出改进措施						
任务目的	综合利用所学知识,通过合作进行厨房生产调查,完成调研报告						
任务描述	(1)分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行实训任务 (2)教师协助联系合作酒店,组织学生前往现场调查 (3)小组合作完成调研报告 (4)完成改进措施,展示讨论						
资讯	(1)中厨生产管理知识 (2)西厨生产管理知识 (3)合作酒店厨房管理制度						
计划与决策	(1)小组讨论确定领班,进行工作说明 (2)领班确定调研任务分工 (3)根据知识学习,完成现场调研,并填写报告 (4)各组成果对比展示 (5)小组自评和互评 (6)教师总结和点评,并拓展思考						

续表：

实施	步骤一:领班召开班前会,进行实训工作说明					
	步骤二:现场进行厨房调查					
	步骤三:咨询和查看各酒店中(西)厨房目前管理制度和管理文件					
	步骤四:小组成员合作,探讨完成调研报告,并提出合理化建议					
	序号	酒店名称	调研部门	调研内容	目前情况	合理化建议
	1	合作酒店 A	中(西)厨房	生产管理制度		
	2			员工管理		
	3			设备管理		
	4			卫生管理		
	5			安全管理		
	6			菜肴出品管理		
	7			成本控制		
	8	合作酒店 B	中(西)厨房	生产管理制度		
	9			员工管理		
	10			设备管理		
	11			卫生管理		
	12			安全管理		
	13			菜肴出品管理		
14	成本控制					
步骤五:小组展示,对整体任务自评、互评						
步骤六:教师总结和点评,并拓展思考						
现代厨房生产运作特点:_____						
现代厨房管理任务:_____						
检查	(1)小组成员参与活动的成效					
	(2)每个任务的完成情况					
	(3)团队完成任务的整体状态					
评价一	(1)组长对组员工作质量和表现进行评述:_____					
	(2)存在的问题:_____					
	(3)改进措施:_____					



续表:

评价二	自我评价						评分(满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分 20)	学号	姓名	评分(满分 20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号		评分(满分 20)		组号	评分(满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分(满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 根据中国菜不同的菜系,中厨一般有\_\_\_\_\_厨房、\_\_\_\_\_厨房。
2. 餐饮成本按性质分为\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_在厨房的成本控制中起关键作用。
4. 西菜炉灶组工作任务:负责西餐零点、包餐、团体、鸡尾酒会、冷餐酒会、西餐宴会等\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、汤类的烹制工作。
5. 西点组工作任务:负责各种面包、馅饼、糕点、热点等\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_的制作。

### 二、选择题

1. 专指烹饪( )等西方国家菜的厨房,称为西菜厨房。  
A. 法国菜      B. 德国菜      C. 俄罗斯菜      D. 英国菜
2. 标准菜谱的一般格式有( )等内容。  
A. 主料名称及份额      B. 调料名称及份额  
C. 盛器要求      D. 原材料照片
3. 中西餐主要从( )及顾客的进餐方式中区分。  
A. 菜肴的选料      B. 初加工  
C. 烹调      D. 菜肴的成形

4. 厨师长在厨房生产管理中要把好食品的( )等关口,实现对食品生产过程的成本控制。

- A. 采购                      B. 验收                      C. 切配                      D. 烹调

5. 标准菜谱控制办法有( )。

- A. 程序控制法                      B. 责任控制法  
C. 一般控制法                      D. 重点控制法

### 三、简述题

1. 简述厨房管理的定义。
2. 绘制厨房管理生产流程图。
3. 简述菜肴质量管理的基本要求及方法。



## 综合实训

有一家人到西餐厅吃自助餐,其中一个男士到明档前将台上的三文鱼刺身给厨师,要求在开水里过一下,他说这几天他肠胃不舒服,不能吃冷的三文鱼。餐厅经理告诉他三文鱼不可以放在开水里热,只能吃冷的,并拒绝了客人的要求,该客人于是开始投诉。我到现场了解情况,客人说:我是你们的常客,经常光顾你们酒店,今天肠胃不好要将三文鱼在你们明档的开水里热一下吃,并保证能吃完不造成浪费,但餐厅经理不同意。我看了一下客人的三文鱼,分量大概有 100 g,就吩咐厨师帮他在热水里热一下。正在这个时候,西厨行政总厨(他级别比我高一级)走出来说:不能热,任何人都没权力将三文鱼热给客人吃。于是客人马上发火了。本人迅速地将这一情况向上级反映,得到的回复是尊重行政总厨的决定,于是客人愤然结账全家离去。请各位同学分析问题出在哪里。

## 项目五 餐饮财务管理

### 学习目标

1. 知识目标:掌握饭店餐饮财务管理制度;掌握餐饮财务业务管理方面的知识。
2. 能力目标:掌握餐饮收银控制内容的特点与程序;熟悉餐饮成本费用的内容、类别。
3. 素质目标:掌握餐饮成本、费用预算编制;掌握餐饮成本费用控制程序与方法。
4. 思政目标:学习餐饮财务管理制度及餐饮成本控制,加强学生理想信念、道德品质、纪律观念和职业操守教育,引导学生树立正确的“三观”,遵纪守法,自觉肩负责任和使命。

### 重点、难点

餐饮财务管理制度、业务管理方面的知识。

饭店一切经营活动的目的就是赢得效益,没有了效益,饭店将无法生存下去。餐饮部作为重要的经营部门,根据财务部下达的指标,制订本部门财务预算,在实际工作中,检查分析财务预算的执行情况;同时,做好本部门的财务管理工作,建立财务控制制度。提高收入、降低成本费用是增加餐饮部盈利的基础。餐饮部只有不断改善经营管理,才能提高经济效益,使饭店的经营活动获得更大的利润,从而促进饭店不断发展。



### 任务一 餐饮财务管理制度

为加强餐饮财务管理,适应激烈的市场竞争要求,也为加强对现金的管理和督促,保证现金安全和出纳人员做到有章可循,特根据有关会计法规制定如下制度:

#### 一、总则

1. 餐饮部各员工必须遵纪守法,从部门整体利益出发,相互协作。
2. 餐饮部各生产经营组必须相互衔接,各负其责。
3. 须做到钱账分管,账物分管。
4. 每项业务必须由部门经理签字,“签字”就是牵制。

## 二、材料采购制度

1. 材料库存既要保证生产需要,又要无积压,采购费用小。
2. 采购必须保证材料及时、保鲜、保量、价优到位。
3. 材料采购后必须做到物单相符并清点入库,并保证一季度盘存一次。
4. 供应商提供的欠款单必须与公司的订单相符,经核对后方可付款。

## 三、现金管理制度

1. 现金管理必须遵循钱账分管、钱票分管原则,会计管账票,出纳管钱。
2. 出纳必须确保现金的安全,防止遗失、偷窃等。如出现上述情况,一切责任自负。
3. 出纳必须根据经部门经理审批的凭据付款。
4. 出纳必须做到对现金日记账每日一校对,日清日结,以保证收入、支出、余额相符。
5. 出纳不得擅自借款或预支员工工资,借款必须有部门经理批准签字,并不得超过该员工当月工资的 50%。
6. 出纳除保证餐饮部两天的开支外,多余的现金必须及时存入银行。
7. 账目必须做到收支分开;不准将餐饮部存款账户借给他人使用。
8. 月底,会计同出纳核对现金余额和银行存款,做到账账相符。



## 任务二 餐饮财务业务管理

饭店餐饮财务业务管理,是饭店餐饮内部控制较复杂的系统工程。如何有效地对餐饮财务业务进行控制与管理,是饭店及社会餐饮业普遍关注的问题。本任务就饭店餐饮收银管理、餐饮成本管理、餐饮费用管理等分别进行阐述。

### 一、餐饮收银管理

#### (一) 餐饮收银管理的特点与程序

##### 1. 餐饮收银管理

餐饮部的收入在整个饭店总体收入中所占的比重越来越大,一般餐饮经营较好的饭店,其餐饮收入往往赶上甚至超过客房营业收入。可见,加强餐饮收入的内部管理,不仅对于餐饮部而且对于整个饭店都具有极为重要的意义。餐饮收银工作的管理必须在了解餐饮收银的特点和相关舞弊形式的基础上,以单据进行有效的控制。

##### (1) 餐饮收银管理的相关特点

① 餐厅种类多,相应的收银点多。一家饭店具有多个不同的营业场所,不同的营业

场所如中餐厅、咖啡厅等都需要设置相应的收银点。

②餐厅服务项目繁多,价格差异较大。餐厅提供的服务项目既有食品、菜肴,又有酒水、饮料,还有香烟及其他服务。各种服务项目价格各异,因此,计价的工作量较大。即使是同一种服务,在不同的餐厅或不同的时间,收费标准亦出入很大,有的要设最低消费,有的要给折扣,名目繁多。

③餐厅空间大,人员流动性大。餐饮经营活动是在一个较大的空间内进行的,服务及管理需要较多的人手,劳动密集型特点比较明显,客人及服务人员都处于流动之中。这都使得管理餐饮收入增加了一定困难。

#### (2) 常见的与收银有关的舞弊和差错

##### ①舞弊:

走单:指故意使整张账单走失,以达到私吞餐饮收入的目的。

走数:指账单上的某一项目的数额或者该项目数额中的一部分走失。

走餐:指不开账单也不收钱,白白走失餐饮收入。

②差错:饭店餐饮收银工作繁忙,计算汇总环节多,即使杜绝了舞弊问题,也不能绝对保证营业收入永远正确,差错时有发生。

这些都充分说明没有一套完整的、有效的内部控制系统是不行的。

#### 2. 餐饮收银控制的主要手段——单据控制

餐饮收银的日常控制手段主要是单据控制,为此,必须设计和运用适当种类及数量的单据来控制餐饮收入的发生、取得和入库。这里需要强调的是单单相扣,环环相连。任何一项的短缺都会使整个控制脱节,差错和舞弊也就随之而来,因而损害饭店的利益和形象。因此,餐饮收入内部控制主要是针对餐饮收入过程中可能发生的差错、舞弊而设计、组织的。

#### (二) 餐饮收银控制的基本程序

餐饮收银活动涉及钱、单、物三个方面,三者的关系是:物品消耗掉,账单开出去,货币收进来,从而完成餐饮收银活动的全过程。在钱、单、物三者之间,物品是前提,因为物品不消耗,其余两者都不成立;货币是中心,因为所有控制都是紧紧围绕款项收进而进行的,保证正确无误地收进货币,是内部控制的基本程序。既要把握三者之间的有机联系,进行综合考虑,又要将三者分开单独进行考察和控制,而“三线两点”正是这一原则的具体体现。

所谓“三线两点”,就是指把钱、单、物分离成三条互相独立的线进行传递,在三条传递线的终端设置两个核对点,以联络二线进行控制。经手物品的人不经手账单和货币,而仅仅从事物品传递,形成一线;经手账单和货币的人又将账单和货币分开进行传递,形成另两条线,从而形成餐饮收银的三条传递线运作。而每一条传递线又由许多紧密相连的传递环节组成,每传递一步就对上一步的传递核查、总结一次,以保证每条传递线传递结果的正确性,最后将三个传递结果互相核对、比较,从而进一步提高整个控

制系统的可靠程度。

现将“三线两点”的运作程序简述如下：

1. 物品传递线

一般来说,餐饮物品的传递是自厨房取出开始,到送至餐桌客人消费为止。但从内容控制的角度上看,餐饮物品送至餐桌上到客人消费掉,仍不能看作物品传递的结束,而应该把这部分物品传到财会成本部门计出成本为止。这一传递线主要是由代表实物的单据的传递所构成。这个单据即点菜单。饭店对物品的控制就是通过点菜单进行的。其具体步骤如下：

(1)餐厅服务员根据入座客人的要求开出点菜单。点菜单一式三联。

(2)餐厅服务员把一式三联的点菜单交给收银员盖章,收银员留下一联,用于开出和打印账单,其余两联退还给服务员。

(3)服务员自己留存一联点菜单,把第三联点菜单送到厨房或酒吧。

(4)厨房或酒吧根据点菜单制作菜品或配制酒水。

(5)送菜员将菜品或酒水送到餐桌上。

(6)每班结束后,厨师或调酒师把点菜单按餐厅名称及编号顺序整理好交送其主管。

(7)厨房及酒吧主管将各厨师或调酒师交来的点菜单进一步汇总整理,交送财会部。

2. 账单传递线

账单是餐费账单的简称,如表 3-5-1 所示。

表 3-5-1 餐费账单

酒店标志及餐厅名称：

账单号码：

台号：

人数：

日期：

项目	单价	数量	金额
合计			

房号

签名

(1)收银员将收取菜单的内容录入收银机,打印出账单,并把点菜单附在其后,按餐台号码的顺序排放好,等待客人结账。如服务员又送上该桌要求增加菜品或酒水的附加点菜单,收银员应按餐台号再将添加项目录入收银机。

(2)客人结账时,打印账单的下角即计结账单的总金额。根据账单的最后总金额向客人收款,并把结完账的账单按餐单的编号顺序放好。



(3) 每班结束后,根据账单编制本班收银员报告,并在收银机上打印出本班的收入情况记录纸带,将此纸带与收银员报告核对后,连同账单一起交到夜间稽核处。

收银员报告的具体格式见表 3-5-2。

表 3-5-2 收银员报告

CASHIER STATEMENT

餐厅名称:

班次:

日期

Location:

Shift:

Date:

项目 Item	金额 Amount	更正 Adjustment		总计 Total
		金额 Amount	账单号码 Check No.	
食品 Food				
饮料 Beverage				
服务费 Service Charge				
杂项 Other				
总计 Total				
人民币 Cash RMB				
房客 Hotel Guest				
挂账 City Ledger				
信用卡 Credit Card				
应酬费用 Entertainment				
总计 Total				

收银员报告主要由两大部分组成:收入项目和结算项目。收入项目的合计数额必须与结算项目的合计数额相等。收银员报告中的更正栏目是用于修改已输进收银机但在结账后发现记错的项目。更改时用正数表示调增,负数表示调减,无论调增还是调减,需更正的账单号码一律在账单号码栏里填写清楚,有几个账单就填几个账单号码。最后一栏总计是更改后的金额。收银员报告下面的账单使用情况,是用来统计该收银员使用账单的情况。

夜间稽核人员把一天的账单及收银员报告全部审核一遍,做出当日餐饮收益日报表,然后把账单、收银员报告、当日餐饮收益报告表一起交日间稽核人员,由日间稽核人员再做进一步稽核。

### 3. 货币传递线

(1) 收银员根据账单向客人结算收款。服务员从收银台拿来账单,把账单放在托盘上送到餐台递给客人。这种结账方式一方面避免收银员直接接触客人,减少发生舞弊的机会;另一方面餐厅提供了全套服务,方便了客人。

(2) 收银员下班时,按币种、票面清点现金,填写交款信封,将现金装进信封后,投入指定的保险箱内。

(3) 总出纳员与监点人一起打开保险箱,点收当日全部收银员投交的现金,并将现金送存银行。

(4) 根据现金送存银行的回单,编制总出纳员报告,并把银行回单附在此报告上,送交日间收入稽核员审核。

上述三条传递线,最后形成三个终端。在三条传递线的终端设置两个核对点,从而将三条传递线对接起来控制。

#### 4. 点菜单与账单核对点

收入稽核人员将厨房交来的点菜单与收银员交来的账单进行核对,以检查或测试账单上的项目是否与点菜单的项目相符,及账单是否完全根据点菜单的内容开立,有无遗漏。如有不符,应追查原因并写出处理报告或建议。

#### 5. 账单与货币核对点

收入合计人员将根据账单编制的餐饮收入日报表中的各币种现金结算数额与总出纳员交来的总出纳员报告及银行存款回单等有关单据的数额进行核对,根据核对的结果,编制现金收入控制表,并针对现金溢缺写出追查结果的报告。

上述两个核对点是整个收入程序的关键控制点。核对点菜单与账单是保证单单相符、揭露走单和走数的关键,核对账单与货币是保证账款相符、揭露现金短缺的重要环节,两者缺一不可。其控制程序见图 3-5-1 所示。

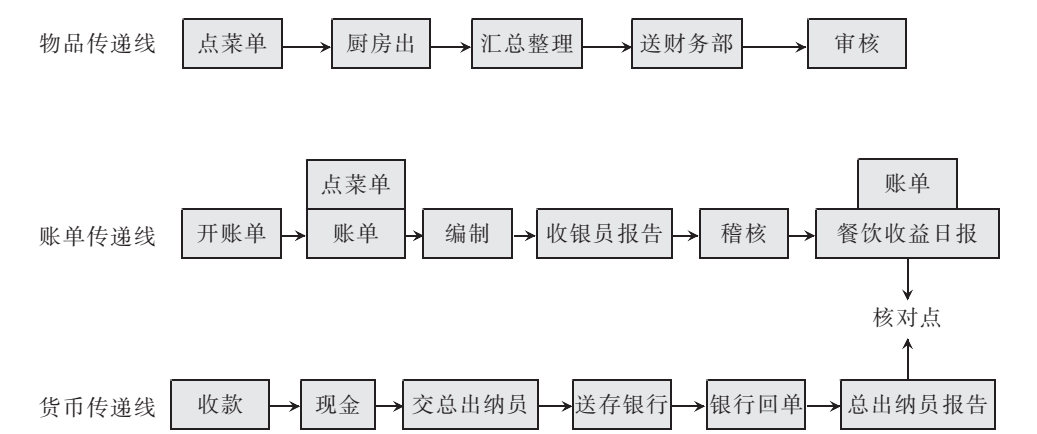


图 3-5-1 餐饮收银控制程序图

## 二、餐饮成本管理

餐饮成本管理,即餐饮成本控制。餐饮产品定价直接影响到餐饮企业的经济效益,而能否取得预期的利润,关键在于餐饮企业如何进行餐饮成本控制。在餐饮成本控制过程中,餐饮企业应将发现的问题进行原因分析,从而采取有效的改进措施。餐饮成本

控制分食品成本控制和酒水成本控制两大部分。

### (一) 食品成本控制

餐饮产品的定价是餐饮企业获取预期利润的第一步,要真正达到提高企业经济效益的目的,还必须加强成本控制,使食品成本控制贯穿于餐饮经营的全过程。该过程一般包括六个环节,如图 3-5-2 所示。

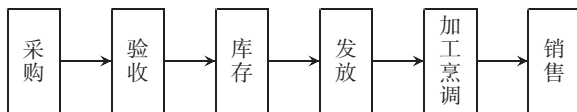


图 3-5-2 食品生产过程图

#### 1. 采购环节的成本控制

食品原料是餐饮企业为就餐宾客提供符合其需求的餐饮产品的重要物质保证。食品原料的质量决定了餐饮成品的质量,而原料价格则是餐饮产品定价的重要因素。因此,餐饮企业的成本控制应从采购质量和数量上进行。

#### 2. 验收环节的成本控制

大型餐饮企业一般设有专职的验收人员,而小型的餐饮企业的验收工作则由仓库保管员、厨师长或其代表兼任。不论谁去验收,都必须按照企业的规定严格执行。验收环节的成本控制主要从数量、质量、价格三方面进行。另外,餐饮企业的财务部门应要求采购员或供应商凭食品进货日报表和发票一起报销,防止损失。

#### 3. 储存环节的成本控制

储存是原料成本控制的重要一环,库存不当则会引起原料的变质或被盗损失,从而造成成本的增加,储存环节的成本控制工作主要从专人负责、储存环境的要求、及时入库、定点存放、及时调整原料位置、定时检查、定期盘存几方面进行。

#### 4. 发放环节的成本控制

原料发放控制是食品成本管理的重要环节之一。由于原料的发放数量直接影响每天的食品成本额,餐饮企业必须建立相应的食品原料领发制度,以满足厨房生产需要,并有效地控制原料的发放数量。从食品成本控制角度出发,原料发放控制的基本原则是厨房只准领用生产所需的原料。原料发放环节的成本主要从建立申领制度、制订原料发放程序两方面进行控制。

#### 5. 加工烹饪环节的成本控制

食品原料的初步加工、切配、烹调等生产环节对餐饮企业的食品成本高低有着很大影响。初步加工时严格按照操作程序和要求,必要时进行加工实验以确定最佳的加工方法,合理利用加工过程中产生的下脚料。切配环节,遵循整料整用、大料大用、小料小用、下脚料综合利用的原则,合理利用原料,同时坚持标准投料量。烹调时严格控制调味品的用量、菜品质量及装盘的分量。

## 6. 销售环节的成本控制

餐饮产品销售过程中的任何差错或漏洞都会引起食品成本的上升,因此,管理人员可从点菜单、服务过程、收款等方面进行控制。

### (二) 酒水成本控制

餐饮企业的酒水定价也直接影响到餐饮企业的经济效益,因此,餐饮企业应像控制食品成本那样做好酒水成本控制,并将发现的问题进行原因分析,从而采取有效地改进措施。酒水成本控制的内容很多,涉及酒单的设计,酒水的采购、验收、库存、领发、销售等环节。

## 三、餐饮费用管理

在餐饮营业收入、餐饮原材料成本固定的情况下,降低餐饮费用即意味着餐饮企业利润的增加。因此,加强餐饮企业的费用控制,对于提高餐饮企业的经济效益具有十分重要的意义。从另一角度来看,餐饮费用控制的好坏也直接影响餐饮企业的定价水平,因为餐饮企业的最终目的是获得一定的经济效益,如餐饮费用控制不佳,就必须提高餐饮产品的售价,以达到盈利的目的。但提高餐饮产品的定价水平,必然会使企业在激烈的市场竞争中处于不利地位。

### (一) 劳动力成本控制

随着社会的发展与进步,劳动力成本将成为企业越来越大的一项支出,搞好劳动力成本的控制也将是企业管理人员的一大任务。

#### 1. 影响劳动力成本的因素

影响劳动力成本的因素有很多,如国家政策,当地的平均工资及员工福利水平,企业经营的季节性差异,企业设备投资、营业收入,厨房设计和布局,产品的制作难度,等等。

#### 2. 劳动力成本控制措施

餐饮企业为降低劳动力成本,提高经济效益,可采取下列方法控制劳动力成本。

##### (1) 制定科学的劳动定额

劳动定额是指餐饮企业员工在一定营业时间内应提供的服务,或应生产制作的餐饮产品数量。科学的劳动定额应根据餐饮企业确定的服务或产品质量标准及工作难度等内容来制定。

一般说来,餐饮企业通常按各工种的上班时间来确定各种定额,如厨师、洗碗工等岗位的定额大多以每天8个小时来确定,通常要求厨师在8个小时内烹制80~120份菜肴。而服务人员的劳动定额则按早、午、晚三餐营业时间来确定,如早餐2小时、午餐3小时、晚餐4小时等,一般要求餐厅服务人员每小时接待20位点菜客人。酒吧服务人员的劳动定额也按实际营业时间来确定。

##### (2) 配备适量的员工

在制定各岗位科学的劳动定额的基础上,餐饮企业应根据各自的规模、营业时间、营业的季节性等因素来配备适量的员工。企业可以按每月、每周或每天的营业量来配备员工,但应经过一定时间的试验期以使员工的配备更具有准确性。在试验期内,企业

应记录每天或每餐的营业量,以判断个岗位员工的实际生产效率是否符合预先规定的劳动定额,从而做出增减员工的决定。

### (3) 合理排班

餐饮企业的工作岗位较多,且工作性质各异,因此,员工的班次安排必须适应餐饮经营的需要,应根据企业的营业量及有关人员工作时间的法律规定灵活、合理地排定班次。餐饮企业的常见班次有一班制、两班制、三班制及间隔班(跳跃班)等。企业管理人员在排班时,应在满足餐饮经营需要的前提下,既要发挥员工的潜力,又要考虑员工的承受能力和实际困难,还需要符合劳动法的有关规定,尽力提高员工的工作效率,并保障员工的身心健康。

## (二) 水电及燃料费用控制

餐饮企业的水电及燃料费用控制一般有下列方法:

### 1. 编制年度预算

餐饮企业的水电及燃料消耗较大,一般可根据前一阶段水电及燃料消耗的实际费用来确定未来某一时期内(一般为年度)的费用,用公式表示为:

$$\text{年度水电及燃料费用} = C \times (1 + M) \times (9 - \Delta N)$$

式中的  $C$  为上年度餐饮企业水电及燃料的实际消耗数,  $M$  为预算期内营业收入的增减百分比,  $\Delta N$  为预算期内水电及燃料费用的降低率。

### 2. 编制月度消耗标准

根据年度水电及燃料费用预算,各餐饮企业应编制某项费用的月度消耗标准,用计算公式表示为:

$$\text{某项费用的月度消耗标准} = \text{该项费用年度预算总额} \times \text{季节指数}$$

季节指数是利用百分比反映某项费用的季节变化规律,按季节分摊水电及燃料费用更加合理。季节指数应根据近年来各季(或各月)企业实际发生的水电及燃料费用来确定,即首先计算各季(或各月)的总平均额,然后计算各季(或各月)在总平均额中的百分数,该百分数即为季节指数。季节指数高,说明该季(或该月)是旺季;而季节指数低,则说明该季(或该月)是淡季。

### 3. 加强水电及燃料的日常管理

餐饮企业管理人员在日常的经营管理活动中,应加强对水电及燃料的日常管理,具体的措施有以下几条:

#### (1) 教育员工养成节约水电的习惯

餐饮企业节水、节电的关键在于员工。因此,管理者应教育并督促员工养成节约用

水、用电的好习惯,如随手关水龙头、待客人全部离去后关空调等。

(2) 加强对水电及燃料设备、设施的保养

如果餐饮企业的设施、设备等坏了须修理,一是难度大,二是费用高(耗能大),所以设施设备管理的关键在于保养,要预防其出毛病。这就要求厨房、服务人员在日常使用设备时应严格按规程操作;而设备维修人员应不断巡查,以便在设备出现小毛病时就修好,严禁跑、冒、漏现象的存在。这样,餐饮企业的水电及燃料费用才有可能控制在规定的消耗标准之内。

4. 定期进行费用差异分析

为确保餐饮企业的水电及燃料消耗控制在月度消耗标准之内,餐饮企业应认真记录各项费用的实际消耗量,并与标准对照,如发现有差异,应进行仔细分析,找出问题产生的原因,并采取有效措施。餐饮企业水电及燃料费用差异分析如表 3-5-3 所示。

表 3-5-3 餐饮企业水电及燃料费用差异分析表

年 月 日

(单位:万元)

项目	年度预算 ①	月度指数 ②	单位费用 ③	月度耗量 ④	标准费用 ⑤=①×②	实际费用 ⑥	成本差异 ⑦=⑥-⑤	合计 ⑧
水费								
电费								
燃料费								

通过上表可以发现水电及燃料费用支出哪些是有利差异,哪些是不利差异,并仔细寻找产生差异的原因,对主管能控制的因素提出具体的解决措施,从而降低费用支出。

(三) 餐、茶用具的控制

餐、茶用具的单位价值较低,但极易消耗,如控制不力,将直接影响餐饮企业的经济效益。其管理要求如下:

1. 确定消耗标准

餐饮企业的管理人员应根据企业的实际情况,分别确定各类用品的消耗标准,并监督服务人员切实执行。一般说来,餐饮企业餐、茶用具的总体消耗标准为企业营业收入的 0.5% ~ 1%,各餐饮企业应根据各自的等级和档次灵活确定。

2. 定点存放

各类餐、茶用具有其固定的存放位置,严禁乱堆乱放,以免无故损耗,增加不必要的支出。

3. 定人管理

餐饮企业的餐、茶用具一般应由专人负责管理,以明确责任,还应制定相关的领用手续,并严格执行。



#### 4. 定期盘存

餐、茶用具的盘存一般每月一次,要求检查餐饮企业的餐、茶用具的消耗量是否在规定的消耗标准内,如发现问题,应及时分析并找出原因,以采取相应的解决措施。

#### 5. 制定相应的管理制度

餐饮企业的管理人员应制定详尽的餐、茶用具管理制度。如餐、茶用具损耗统计制度,要求员工在损坏用品时如实填写,并制定奖罚制度。

管理人员应注意的是餐、茶用具的控制必须在满足消费者需要的基础上进行,而不能单纯为了控制餐、茶用具而致使出现破损餐具上桌或某些用品缺乏供应的状况。

固定资产折扣、管理费用及其他费用的控制相对容易,在此不一一赘述。

### 【知识链接 3-5-1】

## 制定灵活的奖金制度

奖金作为薪酬的一部分,相对于工资来说,主要目的是在员工为公司做出额外贡献时,给予激励。某企业在研究了奖金发放中的利弊后,建立起奖金制度,为了体现奖金发放的灵活性,特别遵循了以下原则:

(1) 割断奖金与权利之间的“脐带”。饭店废除奖金多寡与职位高低挂钩的旧做法,使奖金的发放与职位高低脱离,给人们更多的不需提高职位而增加报酬的机会,让奖金真正起到激励先进的作用,也防止高层领导放松工作、不劳而获的官僚作风。

(2) 奖金可逆性。不把奖金固定化,否则员工会把奖金看作理所当然,奖金也就沦为一种额外工资了,起不到激励作用。根据员工表现的变化随时调整奖金数额,让员工有成就感,更有危机感,从而鞭策员工做好本职工作,长期坚持不懈。

餐饮财务管理任务工单

任务名称	餐饮收银实训			时间	月   日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	点菜收银系统、菜单、收银报告、课桌椅等			实训场地		模拟餐厅	
工作任务	学习掌握餐饮点菜收银系统使用方法,进行模拟接待,完成收银服务和收银报告						
任务目的	综合利用所学知识和技能,熟练使用餐饮点菜收银系统,能整理收银报告						

续表：

任务描述	(1) 分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行实训任务 (2) 教师指导学生掌握收银系统使用方法 (3) 小组合作模拟演练收银,整理收银报告单 (4) 分组训练中要求有现金、信用卡、挂房账等不同支付方式																																																																	
资讯	(1) 餐饮财务管理制度 (2) 餐饮收银管理系统 (3) 收银报告知识																																																																	
计划与决策	(1) 小组讨论确定领班,进行工作说明 (2) 领班确定实训任务分工 (3) 角色模拟,完成收银系统学习 (4) 小组成员轮流演练 (5) 多组数据录入后,整理收银报告 (6) 小组自评互评,教师总结和点评,并拓展思考																																																																	
实施	步骤一:领班召开班前会,进行实训工作说明 步骤二:角色模拟,完成收银系统学习 步骤三:小组成员轮流演练,熟悉收银流程标准,丰富收银数据 步骤四:整理收银报告 <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">项目 Item</th><th rowspan="2">金额 Amount</th><th colspan="2">更正 Adjustment</th><th rowspan="2">总计 Total</th></tr> <tr> <th>金额 Amount</th><th>账单号码 Check NO.</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>食品 Food</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>饮料 Beverage</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>服务费 Service charge</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>杂项 Other</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>总计 Total</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>人民币 Cash RMB</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>房客 Hotel Guest</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>挂账 City Ledger</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>信用卡 Credit Card</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>应酬费用 Entertainment</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>总计 Total</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 步骤五:教师总结和点评,并拓展思考 新时代餐饮点单和收银方式(手机二维码自助点单收银)对收银岗位要求有何变化? <hr/> <hr/>				项目 Item	金额 Amount	更正 Adjustment		总计 Total	金额 Amount	账单号码 Check NO.	食品 Food					饮料 Beverage					服务费 Service charge					杂项 Other					总计 Total					人民币 Cash RMB					房客 Hotel Guest					挂账 City Ledger					信用卡 Credit Card					应酬费用 Entertainment					总计 Total				
项目 Item	金额 Amount	更正 Adjustment		总计 Total																																																														
		金额 Amount	账单号码 Check NO.																																																															
食品 Food																																																																		
饮料 Beverage																																																																		
服务费 Service charge																																																																		
杂项 Other																																																																		
总计 Total																																																																		
人民币 Cash RMB																																																																		
房客 Hotel Guest																																																																		
挂账 City Ledger																																																																		
信用卡 Credit Card																																																																		
应酬费用 Entertainment																																																																		
总计 Total																																																																		

续表:

检查	(1)小组成员参与活动的成效 (2)每个任务的完成情况 (3)团队完成任务的整体状态						
评价一	(1)组长对组员工作质量和表现进行评述: _____ (2)存在的问题: _____ (3)改进措施: _____						
评价二	自我评价						评分(满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分(满分 20)	学号	姓名	评分(满分 20)
	小组互评 (除自己 组以外)	组号	评分(满分 20)		组号	评分(满分 20)	
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分(满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐饮收银控制的主要手段是\_\_\_\_\_。
2. 餐饮成本控制分食品成本控制和\_\_\_\_\_两大部分。
3. 各类仓库应定期盘存,一般为\_\_\_\_\_一次。盘存分为\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
4. 切配时应根据原料的实际情况,遵循整料整用、\_\_\_\_\_,小料小用、\_\_\_\_\_的原则,以尽量降低食品成本。
5. 酒水成本控制的内容很多,涉及酒单的设计,酒水的\_\_\_\_\_,验收、库存、\_\_\_\_\_,销售等环节。

## 二、选择题

1. 餐饮收银控制程序中的“三线两点”中的“两点”是指( )。
  - A. 厨房出品与点菜单核对点
  - B. 点菜单与账单核对点
  - C. 账单与货币核对点
  - D. 收银日报表与出纳总报告核对点
2. 一般说来,餐饮企业餐、茶用具的总体消耗标准为企业营业收入的( ),各餐饮企业应根据各自的等级和档次灵活确定。
  - A. 0.5% ~ 1%
  - B. 1% ~ 2%
  - C. 2% ~ 3%
  - D. 3% ~ 4%
3. 按餐饮业劳动定额来确定厨师员工,通常要求厨师在 8 小时工作时间内烹制( )份菜肴。
  - A. 40 ~ 80
  - B. 80 ~ 120
  - C. 120 ~ 160
  - D. 60 ~ 100
4. 食品生产过程正确描述的是( )。
  - A. 采购—库存—验收—发放—加工烹饪—销售
  - B. 采购—验收—库存—发放—销售—加工烹饪
  - C. 采购—验收—库存—发放—加工烹饪—销售
  - D. 采购—验收—发放—库存—加工烹饪—销售
5. 餐饮产品的( )是餐饮企业获取预期利润的第一步。
  - A. 采购
  - B. 销售
  - C. 加工烹饪
  - D. 定价

## 三、简答题

1. 餐饮收银中常见的差错有哪些?
2. 餐饮烹饪环节中,切配时决定主、配料成本的关键环节是什么?
3. 影响餐饮业劳动力成本的因素有哪些?



## 综合实训

某饭店餐饮部发现餐、酒具损耗严重,经调查,造成损耗的原因主要有:

1. 收台过程中乱堆乱放;
2. 洗涤过程中操作不当;
3. 消毒过程中的损耗。

你认为还有哪些原因会造成餐、酒具的损耗? 该采取哪些方法来控制损耗?

## 项目六 餐饮人力资源管理

### 学习目标

1. 知识目标:掌握餐饮员工招聘、培训的管理知识;掌握餐饮员工考核管理知识;掌握餐饮员工薪酬管理知识。
2. 能力目标:能够从事餐饮员工招聘、培训、考核等人力资源工作。
3. 素质目标:运用所掌握的餐饮员工人力资源方面的管理知识,提高个人的职业道德水平。
4. 思政目标:学习掌握餐饮人力资源管理内容,引导学生合理规划职业生涯;在认知层面上有宽阔的胸怀、全球化视野和结构化思维能力;在行为层面上要有实事求是、自我管理 etc 能力。

### 重点、难点

招聘、培训、考核、薪酬。

人力资源管理是保证饭店业务经营活动顺利进行的必要条件,也是提高员工素质的重要保证和增强员工凝聚力的重要手段。人力资源是指能够推动整个经济和社会发展的劳动者能力,即处于劳动年龄、已直接投入建设的人口的能力。饭店资源包括人力资源、财力资源、物力资源、信息资源、信誉资源五种资源。在这些资源中,人力资源是最活跃的因素。饭店人力资源管理是指运用管理职能,对饭店人力资源进行有效的利用与开发,以提高饭店人员的素质,并使其得到最优的配置以及人员工作的劳动积极性得到最大限度的发挥,从而不断提高饭店的劳动效率。

饭店人力资源管理是保证饭店业务经营活动顺利进行的必要条件,是提高饭店企业素质和增强企业活力的重要条件,是提高饭店服务质量和创造良好经济效益的基本保证,是提高员工素质和增强员工凝聚力的重要手段。

员工招聘是饭店填补员工空缺的重要手段;员工培训则对保持和提高员工素质与技能有重要意义;员工绩效考评是饭店实行动态管理的依据;薪酬管理对提高员工积极性和增强员工的工作责任心具有不可替代的作用。另外,采取多种方式激励员工,对提高员工工作积极性、发挥员工潜能具有不可估量的作用。



## 任务一 餐饮员工招聘、培训管理

餐饮员工招聘、培训管理是选人、育人、用人、留人的基础,餐饮员工招聘、培训管理,是当前饭店餐饮管理工作的重要环节。

### 一、餐饮员工招聘管理

#### (一) 编制招聘计划

餐饮人员的招聘计划,可分期、分阶段进行编制。其编制方法是:第一,掌握饭店餐饮部每月员工流失基本情况和由此造成的缺员、缺岗数量;第二,收集饭店餐饮部提出的需要招收或聘用的员工工种和岗位人数,做好审核工作;第三,根据季节波动和不同季节的业务需要,预测餐饮部员工月度或季度需求量;第四,根据餐饮人员流失情况和不同季节的员工需求量预测,形成逐月或逐季滚动的员工招聘计划表,其内容应包括餐饮部不同岗位的定编人数、缺员或缺岗人数、计划招收或聘用的人数、准备录用的人数、招聘时间和要求等。

#### (二) 多渠道招聘管理和服务人员,实现人力资源的竞争配置

招聘作为饭店餐饮人员管理的一个重要环节,是员工进入饭店的过滤器,饭店从选聘这一入口就要把好关,选进合适人才。

饭店餐饮人才的适应性主要体现在三个方面:一是适应饭店餐饮业要求;二是适应特定饭店的管理风格的要求;三是适应特定岗位的任职要求。因此饭店餐饮部在招聘员工时应该设计合理而科学的招聘问卷,通过一系列的提问、交流、沟通,对应聘者的心理素质、职业能力、性格特征、兴趣爱好等方面有一定程度的了解,从而选择最适宜的人才。同时在招聘过程中还应该为应聘者提供饭店餐饮部有关工作的各种信息(包括积极和消极的信息),使应聘者对未来从事的工作有一个较为准确的了解,为入职之后顺利工作打下基础。

#### (三) 餐饮部员工定编定岗

饭店餐饮部规定员工数量是餐饮管理的基础工作,对餐饮部编制各类计划、实行岗位责任制和经济核算制提供科学依据,有利于提高餐饮部员工的积极性和劳动效率。餐饮部员工定编定岗要遵守的一个原则就是:机构要精,人员要精,保证餐饮正常运作,做到事事有人做,人人都管事。

通常,饭店餐饮部规定员工数量的方法有以下几种:

1. 根据饭店餐饮部的规模、等级,按比例定员。餐饮部人员的定员,要从实际出发,只有做到人员的管理到位,才能够取得优秀的工作效益。

按比例定员,即按餐厅等级、规模定员,按餐厅实际情况核定工种、岗位的人员数量。如某餐厅经营面积 2000 平方米,有就餐席位近 400 个。按每个席位配备 0.1 个人



计算,餐厅全员定额 40 人左右。然后按 40 人确定服务人员与行政人员的比例为 10 : 1,餐厅人员与厨房人员的比例是 2 : 1,炉灶与切配人员的比例是 4 : 1。

2. 根据劳动效率定员,把定员和定额结合起来,很多餐饮业以餐厅类型、桌椅数量、可接待宾客数量为依据来进行定员。

#### (1) 大厅散客

5 张方桌 20 人就餐,配备 1 名服务员;2 张圆桌 20 人就餐,也配备 1 名服务员。

#### (2) 宴会与包间

高级宴会一张圆桌 10 位顾客,一般的包间一张桌子 10 位顾客,配备 1 名服务员。

3. 按岗位职责与设备定员:餐饮部办公人员和一些需人看管的岗位,可根据职责范围定员;根据设备多少定员,还要按员工的业务能力、熟练程度,具体掌握。

餐厅内部的非生产服务部门,如总经理办公室、营销部等,可以根据岗位需要定员。管理岗位定员时最好一岗一职,避免责任推诿。

4. 按设备定员:餐厅可根据设备的多少来确定人员。这种定员方法要参考员工的工作能力,如一年熟练的维修工可以负责餐厅中的几台设备。但是,这种方法不太适用于新进员工。

5. 科学安排班次:餐饮部因工种多,岗位差异大,班次安排要适应营业需要。不管是一班制、二班制或三班制,必须满足餐厅经营和服务的需要,合理科学安排,既要发挥员工的积极性,又要保证餐饮部正常运行。

## 二、餐饮员工培训管理

现在饭店餐饮业的竞争,其本质是饭店餐饮员工素质的竞争,而员工的素质高低又在很大程度上取决于饭店餐饮部对员工培训的重视。

### (一) 培训的概念与意义

#### 1. 培训的概念

培训是企业为了提高劳动效率和员工对职业的满足程度,以组织、计划和实施的形式对企业各类人员进行的一种投资活动,是通过员工将培训内容转化为工作行动,有效地为企业生产经营活动服务的过程。从投资与收益的角度来考虑,员工培训转化为产出是一个长期的过程,它涉及培训工作本身——培训内容的针对性以及培训方式是否恰当、培训时机选择是否合理等因素,也涉及员工对培训的内容是否吸收、能否有效地运用于工作活动等。因此,培训对企业的影响是一个长期的、间接的过程。正因为如此,提升培训的效果就必须更加注重培训的过程管理。

#### 2. 培训的意义

要想让员工的工作达到既定的规格水准,严格的培训是一种必需而有效的手段。良好的培训不仅能解决员工的“入门”问题,而且还具有如下几方面的积极意义:

(1) 提高工作效率。培训时所讲授或示范的工作方法和要领,都是经过多次的实

践总结出来的。因而,它不仅可节省时间和精力,而且有利于提高工作质量,达到事半功倍的效果。

(2)降低营业成本。除了人力与时间的节省之外,正确的工作方法能减少用品浪费、降低物件磨损,达到低投入、高产出。

(3)提供安全保障。培训可以让员工对本职工作的操作方法、步骤等有更深入全面的理解,增强安全防范意识,防患于未然。此外,有效的培训还可以提高员工全面的安全认识和增强紧急应变能力。

(4)加强沟通,改善管理。灵活多样的培训方式对于活跃气氛、交流思想、搞好合作显然是十分有益的。它可以提高我们的服务水平和沟通能力,增强集体的凝聚力。

(5)提高员工个人素质。培训是员工获得发展的重要途径。通过培训,员工能够增强服务意识,获得专业知识,掌握服务技能和技巧,从而使个人素质获得全面提高。

### 3. 培训的特点

餐饮部工作特点决定了对不同的培训对象、不同的工作内容分不同层次以及采用不同的方法进行培训。多样化的培训方式能够调动培训对象的参与性,发挥他们的积极性、自主性和创造性,也能使学习和工作成为一种愉快的经历。餐饮部培训的多样性体现在三个方面:一是培训层次的多样性,即对不同需要、不同水平、不同职位的员工设置不同的培训课程,采用不同的培训手段,安排不同的学习内容。二是培训类型的多样性,即餐饮培训可以包括常规业务培训、提高培训、回炉培训、交叉培训及专题培训等。三是培训形式的多样性。培训期限可长可短;培训方式可采取脱产或在职培训;培训方法可以是一般的理论讲授,也可采取讨论、示范、案例分析、实际操作、管理游戏、外出考察等;对培训的组织实施,既可通过内部培训也可采取委托其他培训机构的外部培训。

饭店经营有淡、平、旺季,这是由饭店产品及客源市场的特点所决定的。饭店接待工作的季节性特点也导致了餐饮员工培训的速成性特点。即在规定的时间内强化培训内容,或充分利用工作间隔期、经营淡季开展培训,强调时效性。

餐饮部的常规培训是一个长期的、持续的过程。这是因为一方面,餐饮服务环节、服务内容和服务标准繁多,一个细节上的错误就会影响服务质量,造成宾客的满意度下降,这就需要通过培训不断地强化服务规范,找出问题、纠正差错、改进服务。另一方面,随着社会的发展,餐饮服务产品及服务功能必须不断地调整,以顺应市场的发展变化,满足宾客的需求。这也意味着饭店服务质量的提高是无止境的。

餐饮部门的专业知识和业务技能因岗位不同存在较大的差异,为了增强各岗位员工的能力,要求培训工作在计划安排、课程设置、训练方式方法等方面必须从实际需要出发。坚持理论与实际相结合,培训过程与培训内容要与实际工作相互渗透、有机结合,以讲究实用为出发点,注重针对性,使员工通过培训,确实能将其所获得的知识转化为现实生产力,使其工作更加出色。

饭店餐饮部培训的艰巨性表现为:在培训活动的时间安排与出勤控制方面具有相当难度,往往要受到经营业务的冲击而不能按计划进行。因此,饭店培训部在计划安排

培训时要求时间紧凑、内容精练。同时,在计划安排中,要准备各种应急与应变的措施,以适应饭店培训的多变特点,使培训工作取得满意的效果。

## (二) 培训的类型

### 1. 按培训对象的不同层次划分

饭店培训是全员性的,不论是一般员工,还是中、高级管理人员都需要通过培训提高三种技能,即概念技能、人际关系技能和劳动操作技能。概念技能指与观念、概念、思想意识有关的技能,主要通过系统的理论学习获得和提高;人际关系技能是与人沟通和影响他人的能力,主要通过长期的生活与社会实践来培养;劳动操作技能主要是指动手能力,如餐饮预订、餐饮摆台、餐饮服务等,主要通过不断的训练得到掌握。不同层级的员工技能结构的要求不同,相对而言,高级管理人员需要具有更高的分析、判断、决策管理的能力,而基层员工更需要实际业务的操作能力。这就使饭店培训分为高级管理人员培训、中级管理人员培训、基层或督导层培训、服务员及操作人员培训。

### 2. 按实施培训的不同阶段划分

(1) 职前培训。职前培训又称入店培训,是新员工进店后的基础培训。它是指新员工进入饭店报到后,正式分配部门工作前进行的各类培训活动。入职培训主要帮助新员工树立饭店意识,明确自己的角色定位,获取作为饭店工作人员必备的理论知识,以符合饭店工作人员的基本要求。新员工入职培训由饭店人力资源部组织和实施,内容包括向新员工正式介绍组织的基本情况和主要政策,并进行关于礼貌服务、消防安全、卫生防疫等基础性、公共性的饭店专业知识技能的培训。饭店还会带领新员工参观饭店。培训,使新员工熟悉工作环境、工作的基本要求,并在一开始就重视培养新员工对组织的情感。当入职培训结束并通过测试后,新员工被分配到部门,开始在各部门进行岗位培训。部门经理或部门培训师负责向新员工进行部门业务知识讲授,领班、师傅以传、帮、带的指导方式进行操作技能培训,目的是使新员工更快地熟悉工作岗位的任务要求,掌握业务程序和规范,了解如果碰到困难和问题,应该通过什么渠道来解决。

(2) 在职培训。在职培训是指饭店员工在工作岗位完成生产任务过程中所接受的培训。其主要特点是培训内容与岗位需要直接挂钩,目的在于帮助员工及时获得适应饭店发展所必需的知识和技能,不断提高工作绩效,完备上岗任职资格。因此,在职培训是职前培训的继续与延伸,是从初级水平或初级阶段向中级阶段发展的培训。就其内容和目的而言,有三种情况:

第一,改善人际关系的培训。此类培训主要是使员工对下述人员关系有一个比较全面的认识,包括员工与员工之间的关系、感情、交往;员工自身的心理状况和社会关系;员工对部门、企业整体的认同感或疏离感,以及整个集团内部各部门之间的关系等。

第二,新知识、新观念与新技术的培训。企业要发展,就必须随时注意环境的变迁,及时向员工灌输新知识、新技术和新观念。

第三,晋级前的培训。晋级是企业人事管理的必然过程。由于编制的扩充、人员退

休、免职等各种原因,需要相应补充各类人员。为让即将晋级的员工在晋级之前就有心理方面和能力方面的准备并且获得相关的知识、技能和资料等,企业有必要对有培养前途的员工提前实施培训。培训的形式也具有多样性。比如,回炉培训是指对已经上过岗培训的员工进行的再培训,目的是使他们纠正工作中的错误,弥补不足,巩固和强化正确的操作技能。交叉培训,是指有计划地换岗、换部门进行业务培训,以使员工熟悉不同部门或岗位的业务,具备多项专业技能。这种培训方式有利于饭店培养业务骨干和储备干部,也有利于企业根据工作需要灵活而合理地调配人员。

(3) 职外培训。它是指饭店企业的员工暂时离开现职岗位或部分脱离岗位,即脱产或半脱产到有关的教育机构参加为期较长的学习或进修。根据受训时间安排、受训员工脱产时间长短,职外培训可分为全日式、间日式与兼时式三种。受训员工全天时间脱产参加培训为全日式培训。为了避免影响工作,也可采用间日式,即非连续进行培训,间日为之。兼时式培训为在职培训与职外培训均可采用的方式,为避免影响工作或培训安排需要,受训员工每天仅接受若干小时的训练,其余时间仍返回工作岗位继续工作。

### 3. 按实施培训的不同地点划分

(1) 店内培训。在饭店人力资源部或其他部门统一计划安排下,利用饭店的培训教室或员工食堂等后台设施场地,或利用闲置的空房实施培训。培训时间为餐厅非营业时间、厨房两餐间的空当时间等。

(2) 店外培训。主要指委托院校或培训机构组织实施的培训。其中包括选送员工到旅游饭店院校进修、学习,为获得职业或岗位证书而参加培训机构组织的培训考核,去国内外相关饭店参观、考察、实习等。

### 4. 按培训组织的分工不同划分

一些饭店建立培训网络,对培训内容及组织实施过程进行职责分工。如饭店一级培训、部门二级培训、班组三级培训。

(1) 一级培训是由饭店人力资源部计划和组织实施,主要针对全饭店各部门公共性内容的培训,如外语、服务意识、礼节礼貌培训等。此外,饭店人力资源部门还负责组织基层、中层管理人员的管理培训,是一种跨部门的培训。

(2) 二级培训则指各部门的业务知识、业务技能的培训,是更为具体的、切合岗位工作任务的作业培训。

(3) 三级培训是领班在日常工作穿插的工作细节的培训,如利用班前会或工作间隙进行的简短培训。

## (三) 培训的内容与方法

### 1. 培训的内容

餐饮部的业务培训涉及不同部门、区域、岗位及工作任务,内容十分广泛。主要包括以下方面:



(1) 部门及岗位基础培训。内容包括餐饮部组织机构、岗位设置及分工、餐饮劳动纪律岗位职责等。

(2) 对客服务礼节、礼仪规范。内容包括不同国家、地区宾客的习俗与特点, VIP 接待与服务规范, 客人投诉分析及处理等。

(3) 餐饮区域卫生清洁与保养。

(4) 餐饮安全管理、消防安全、卫生防疫。

(5) 餐饮对客服务技能技巧。

(6) 餐饮部督导管理, 餐饮部与其他部门的沟通与协调技巧, 如何开好班前会, 如何有效激励员工, 如何建立高效团队。

## 2. 培训的方法

(1) 课堂讲授法。课堂讲授法属于传统的培训方式, 优点是运用方便, 便于培训师控制整个过程。缺点是单向信息传递, 反馈效果差。课堂讲授法适宜于系统的理论性内容的培训。

(2) 视听技术法。通过现代多媒体技术对员工进行培训。其优点是运用视觉和听觉的感知方式, 直观鲜明, 但学员的反馈与实践性较差。通常多用于饭店概况、传授技能等培训内容, 也可用于知识性内容的培训。

(3) 专业指导法。要让新员工感到自己就是饭店的成员, 一个较好的办法就是给予特别指导, 使之逐渐适应新的环境, 也就是说给新员工以专人指导, 即公司指定有经验的服务员带领新手, 分管几张桌子这种循序渐进的方式。新手在工作中得到老员工的肯定也会增加工作的自信心, 在正式当班时更令人满意。

(4) 角色扮演法。角色扮演是一种非正式的表演, 它通过学员扮演各种实际工作中的角色, 亲自参与解决各种实际问题, 通过别人的眼睛去看问题, 或者去体验别人在特定的环境里会有什么样的反应和行为。角色扮演活动程序一定要首先是扮演者, 其次是观察者, 最后是教员。学员在扮演角色时要把自己融入进去, 观察者在观察时要在整个表演过程中使自己沉浸在具体事例中, 以便判断学员扮演角色的真实性。最后, 教员通过列举一些更加具体、细致表演的行为总结出整个学习的要点。角色扮演要注意的是, 教员要严格控制时间与进度, 避免表演有余而实际问题解决不足的毛病, 避免过激行为。每个参与者都要积极参与, 进行表演、观察、评说。角色扮演教学法的优点是: 第一, 可以使学员通过表演剧情中的各种角色来接触实际问题。第二, 使学员能够了解别人的思想、观点, 而且能够评价这些思想和观点。

(5) 小组讨论发言法。小组发言即指将全体学员分成 3~6 人一组的若干小组, 在规定的时间内讨论某一特定问题, 并将讨论结果由小组代表在全班做交流发言, 最后由教员做总结性发言的培训方式。小组发言使每个人都能充分参与、表述自己的观点, 所以能在较短时间内产生许多各种各样的思想及观点, 有助于提高讨论问题的深度和广度, 能提供新的思路。由于能在最短时间内让每个人充分参与, 因而调动了学员学习的积极性, 且使整个学习过程显得轻松热烈、气氛活跃。

(6)对话培训法。就是把服务员与顾客间的对话录下来,将其中缺乏礼貌、态度粗暴、不懂业务、不懂销售常识等对话制成幻灯片在培训课上放映出来,进行讨论。对话训练的目的就是让员工在工作中遇到典型情景时,使用最佳的对话,从而为旅客提供优质服务,增加饭店收入。由于这些情景对话来自实际生活、来自顾客与服务人员、管理人员与服务人员的实施接触,学员深信这就是实际工作中所发生的问题,因而能提高员工的学习兴趣,并且能给员工留下深刻印象。这种训练能使新员工在第一次碰到类似问题时就能正确处理,从而增强工作信心,提高工作能力。

(7)程序式教学法。程序教学是将复杂的教学内容分解成各个部分,通过分析论证,使学员掌握整个概念。这种教学法效果较好,但也有较麻烦和令人厌倦的缺点。

(8)自学指导。在培训老师指导下,学员在学习过程中经过自学、讨论、再学习、再讨论等方式提高自己的学习能力,训练自己的思维,进而培养和提高自己的工作能力。有的饭店制定出工作指导后,发给新员工阅读,过几天进行测验,可以使训练正规化和系统化。

### 【知识链接 3-6-1】

## 五分钟培训法

五分钟培训大多是各班组的组长和领班来做,一些重要的课程由分部门主管或经理主讲,偶尔一些特别的课程也可以由部门总监来讲。组长和领班最熟悉本班组的实际情况,知道员工最缺少什么知识或经验。可要让他们像专业的培训讲师一样就某专题主讲一两个小时,基本上是强人所难的。掌握五分钟培训法更符合他们的实际。

五分钟培训主要是针对的课题:

#### 1. 针对具体工作中员工们最迫切需要掌握的知识点

比如跟宾客推荐菜肴时的顺序,是从高到低,从低到高,还是三明治式报价。培训中只着重在报价的顺序会对客人心理产生什么影响上,不做详细分析。有助于员工理解报价的方法,实现餐饮商品销售的最大化。

#### 2. 针对客户重大投诉所反映的迫切需要解决的问题

比如客户们反映订餐电话常常打不进来,原因是订餐员跟客户谈话时间过长。那就需要对订餐员设计一个“一分钟订餐要领”的培训,如何用一分钟左右的时间跟客户沟通清楚,避免订餐电话长时间占线。

#### 3. 针对某一个VIP客户个性化服务要求的集中介绍

比如在酒店消费排名最靠前的几个大客户,他们对餐饮或住房接待有什么特别的要求,我们就把这些要求收集起来,一次性地向员工们讲解,避免今天讲一点,明天讲一点,员工们印象不深刻。

#### 4. 针对酒店或同行酒店近期出现的重大问题的培训

比如最近某同行酒店发生了几起客人消费跑单的现象,我们应立即完善相应的制



度,同时让营业部门准备一个实用的订单小培训,分析跑单客人的行为特征,帮助员工掌握预防的技巧,以减少因客人跑单而导致的员工赔偿。

#### 5. 针对某个大型培训课程的深入学习和知识点的巩固

比如酒店开展了“细节服务”的课程,学习了细节的重要性和影响客人感受的关键点,各部门和班组为落实培训内容,需要结合各自的实际,用一些简短的小培训来加以巩固。



## 任务二 餐饮员工考核管理

### 一、绩效考评的概念与内容

#### (一) 绩效考评的概念

绩效考评,又称人事考核或绩效评估,是指按照一定的标准,采用科学的方法,检查和评定企业员工对职务所规定的职责的履行程度,以确定其工作成绩的一种有效的管理方法。研究表明,绩效考评具有控制、激励、标准、发展以及沟通功能。绩效考评是饭店人力资源管理的基础工作,饭店通过对员工的工作表现与成绩的系统评定,确定员工的待遇、决定员工的工作岗位以及安排培训工作,也是对员工进行奖励或处罚的重要依据。有效的绩效考评还能为员工创造良好的工作环境,对提高饭店的服务质量和员工的工作积极性,提高饭店的经营效益,增强饭店竞争力具有重要的意义。饭店绩效考评,广义上指的是对组织和个人的全面绩效评估,狭义上指对员工个人的绩效考评。

#### (二) 绩效考评内容

##### 1. 工作能力评估

工作能力是个人工作业绩的基础和潜在条件,没有工作能力就不可能创造好的工作业绩。工作能力评估就是饭店对员工体能、知识、职能、技能和管理能力等内容的评估。

##### 2. 工作业绩评估

工作业绩是员工的工作成果和效率。工作业绩评估就是对员工职务行为的直接结果进行评价的过程。这个评价过程不仅可以说明各级、各岗位员工的工作完成情况,更重要的是通过这些评价推动员工有计划地改进工作,以达到饭店各部门、各项业务的要求,符合饭店发展的需要。一般说来,可以从员工工作量、工作质量和工作效率等方面进行业绩评估。如餐饮部在一个考核周期对餐饮服务员的摆宴会台、对客服务、顾客投诉率等进行统计、对比和分析,客观地评价员工在这一阶段的工作表现和工作效果。

##### 3. 工作态度评估

工作态度主要指纪律性、协作性、积极性,服务、归属、敬业和团队精神等影响员工工作能力发挥的个人心理因素。当然,影响工作能力发挥的还有外部条件的限制,在绩

效评估中对员工工作态度进行评价,就是要鼓励员工充分发挥个人的主观能动性,最大限度地创造优异的工作业绩。

### (三) 员工绩效考评的原则

#### 1. 公开透明原则

公开透明原则包括三个方面的要求。第一,要公开评价目标、标准和方法。第二,评价的过程要公开。第三,评价的结果要公开。

#### 2. 客观公正原则

在制定绩效评价标准时应从客观公正的原则出发,坚持定量与定性相结合的方法,建立科学适用的绩效指标评价体系。这就要求制定绩效评价标准时尽量减少个人主观意愿的影响。

#### 3. 多层次、全方位评价原则

员工在不同的时间、不同的场合往往有不同的行为表现。因此,在进行绩效评价时,应多方收集信息,建立起多层次、多渠道、全方位的评价体系。

#### 4. 长期化、制度化原则

饭店企业的业务经营活动是连续过程,员工的工作也是持续不断的行为。因此,饭店绩效评价工作也应作为一项长期化、制度化的工作来抓。

## 二、绩效考评的方法

一般来说,餐饮部的绩效考核不是所有人都用同一个模式。实际应用中,大致会运用以下几种方法:

#### 1. 等级评估法

等级评估法是绩效考评中常用的一种方法。根据工作分析,将被考评岗位的工作内容划分为相互独立的几个模块,在每一个模块中用明确的语言描述完成该模块工作需要达到的标准。同时,将标准分为几个等级选项,如优、良、合格、不合格等,考评人根据被考评人的实际工作表现,对每个模块的完成情况进行评估。总成绩便为该员工的考评成绩。

#### 2. 目标考评法

目标考评法是根据考评人完成工作目标的情况来进行考核的一种绩效考评方式。在开始工作之前,考评人和被考评人应该对需要完成工作的内容、时间期限、考评标准达成一致。在时间期限结束时,考评人根据被考评人的工作状况以及原先制定的考评标准来进行考核。目标考评法适用于企业中试行目标管理的项目。

#### 3. 序列比较法

序列比较法是对相同职务员工进行考核的一种方法。在考评之前,首先要确定考评的模块,但是不确定要达到的工作标准。将相同职务的所有员工在同一考评模块中进行比较,根据他们的工作状况排好顺序:工作较好的排名在前,工作较差的排名在后。

最后,将每一位员工几个模块的顺序数字相加,就是该员工的考评结果。总数越小,绩效考核成绩越好。

#### 4. 重要事件法

考评人在平时注意被考评人的重要事件,这里的“重要事件”是指被考评人的优秀表现和不良表现,对这些表现要形成书面记录。对普通的工作行为则不必进行记录。根据这些书面记录进行整理分析,最终形成考评结果。该考评办法一般不单独使用。

#### 5. 评语考评法

评语考评法是指由考评人撰写一段评语来对被考评人进行评价的一种方法。评价的内容包括被考评人的工作业绩、工作表现、优缺点和需要努力的方向。由于该考评办法主观性强,最好不要单独使用。

#### 6. 强制比例法

强制比例法可以有效地避免由于考评人的个人因素而产生的考评误差。根据正态分布原理,优秀的员工和不合格员工的比例应该基本上相同,大部分员工应该属于工作表现一般的员工。所以,在考评分布中,可以强制规定优秀员工的人数和不合格员工的人数。比如,优秀员工和不合格员工的比例均占 20%,其他 60% 属于普通员工。强制比例法适合相同职务员工较多的情况。

#### 7. 360°绩效考评法

也叫全方位绩效考评,是由被考评人的上级、同级、下级、本人或考评专家担任考评者,从各个角度对被考评人进行全方位评价的一种绩效考核方法。考评的内容涉及被考评人的管理绩效、专业绩效、业务绩效、工作态度和能力等方面,考评结束后,通过预先制定的反馈程序,将整理出的考评结果反馈给本人,从而达到改变行为,提高被考评人工作绩效的目的。与传统的考评方法相比,360°绩效考评的方法可以从多个角度反映被考评人,因而考评过程更加透明,考评结果更加客观、全面、公正和可靠。

### 三、绩效考评的程序

#### 1. 制订考核计划

饭店制订考核计划,是人力资源部与各部门、部门管理者及员工在共同参与的基础上确定的员工绩效目标和绩效考评的周期。它是实施考核工作的指导性文件,是员工绩效考评过程的开始。为了保证绩效考评能顺利进行,人力资源部主管和餐饮部主管必须事先制订有关计划,首先要明确考核目的和对象,再根据目的选择重点的考核内容、时间和方法。如考核新员工是否达到转正的要求和员工晋升资格考核,考核目的不同,对象不同,考核内容和考核方法也不同。

#### 2. 确定考核标准

在考核计划确定之后,接着要确定绩效考评标准。考核标准的合理性与科学性直接决定着考核工作的有效性。如果没有合理的考核标准,考核者就无法客观地对被考核者做出准确的评价;同时,如果考核标准制定得不合理,考核结果和员工的实际之间

就会存在偏差,从而影响考核工作的公平与公正。餐饮部绩效考评标准的确定应注意以下几个方面的问题:

(1)绩效考评标准应该是根据工作本身来建立的,而不管谁做这项工作都一样,即所谓对事不对人。

(2)绩效考评标准应在餐饮部及员工个人的控制范围内,而且是部门或个人通过努力可以达到的。

(3)绩效考评的标准应是公开的,员工对标准应该清楚了。

(4)绩效考评的标准是管理者和被管理者共同参与制定的。管理者与被管理者对标准的合理与否达成共识有助于建立和谐的工作关系,并有效地激励员工。绩效标准尽可能量化,而且是可变的。对一些现象或态度的考核内容,应该使用通俗文字详细说明,并在执行过程中定期地讨论操作标准,不断地改进。

### 3. 实施考核

在绩效考评具体实施阶段,餐饮部经理或主管在考核计划的指导下,对照考核标准对被考评人员各方面表现进行观察、跟踪,并做好信息收集和记录。考核信息收集和记录是考核实施的核心内容,也是整个考核结果的依据。它可以帮助管理者及时了解员工工作表现,发现问题,有助于管理者找出问题产生的原因,迅速地实施改进措施。书面的记录还可以防止不必要的劳动纠纷,为管理者在绩效评价时提供充分的事实依据,避免各种偏见或误解所造成的消极影响。管理者与被管理者进行绩效反馈面谈时能够言之有据,防止上下级之间由于对绩效评价等级的分歧而产生矛盾与冲突。通过信息的收集和记录,管理人员还可以积累大量关键事件,从中发现员工的潜在培训需求、需要提高的工作技能与需要丰富的工作知识,从而帮助管理者制定出有效的培训方案与员工个人发展计划,以便有针对性地发展与培养员工。

(1)信息收集与记录的方法和途径根据考核目标,以及考核需要掌握的信息内容不同而不同。通常收集考核信息的方法有查阅考勤记录、工作日记、生产报表(如餐饮员工接待用餐人数或负责用餐台数)、备忘录、立功记录(如获得月度最佳服务员)、事故报告(如违反规章制度造成客人或饭店财产损失),现场观察,同事反映,顾客评价(如感谢信、客人投诉),等等。

(2)绩效信息收集与记录的注意事项。在收集与记录绩效信息时,应特别注意关键事件数据记录的问题。关键事件数据指的是比较极端的行为,常常是员工极端负面的行为,比如在上班期间喝醉酒、行为不端等。管理者要记好事件发生的日期、时间、地点、当时的谈话情况、员工的行为细节以及处理情况等。

### 4. 分析评价

这个阶段主要是对员工的德、能、勤、绩等做出综合评价。分析评价是一个由定性到定量再到定性的过程。其过程如下:饭店人力资源部与餐饮部的绩效分析评价工作反映在员工工作绩效评估表上,评估表是在收集各种原始绩效信息和细化标准的基础上进行归纳,直接形成对员工绩效考核的总体评价。评估表可按不合格、一般、合格、良

好、优秀的形式进行绩效评定。餐饮部内部的评估表更具体指向某一岗位的工作要求和业务能力。绩效评估表的内容主要包括以下几部分:员工个人资料,包括员工姓名、部门、职位、编号等;员工绩效评价,饭店评价指标、评价尺度、实践评价等级或得分、相关评语;绩效改善的建议;考评者与被考评者签名或意见。

### 5. 绩效反馈

考评者必须将考评结果反馈给被考评者,实现绩效考评的激励、奖罚、公平竞争等功能的发挥。

#### (1) 360°反馈系统

360°反馈系统指绩效考评主体包括被考评者的上级、同事、下级、内部客户、外部客户以及被考评者本人,各自从不同角度对被考评者的绩效做出全方位的反馈,并通过反馈程序将评估结果反馈给被考评者,以达到公平全面地评估被考评者的工作绩效,帮助被考评者改善工作行为、提高工作绩效的目的。

#### (2) 绩效面谈

绩效面谈也是绩效考评反馈的一种有效方式,在饭店实践中应用广泛。绩效考评结束后,通过管理人员与被考评者面对面的沟通方式,有效地将考核结果反馈给员工,同时也可以及时地了解员工的反应与意见,使上下级之间的交流更为直接和顺畅。为了达到良好的效果,管理人员与员工的面谈技巧非常重要。面谈时管理人员应注意做到以下几点:①对事不对人,评价只针对具体事情,不扩展到对员工个人素质方面的评论;②言之有据,评估结果具有说服力;③避免“一言堂”的单向交流,采取双向交流,鼓励员工提出不同的意见,而不是强迫其接受考核结果;④帮助员工排除紧张与压力等心理障碍,向员工表达相互平等和相互信任的态度;⑤优缺点并重,客观全面地让员工清楚了解管理者对其看法与期望,避免过分夸大员工的缺点,而忽视员工的优点。

### 6. 结果运用

绩效考评本身不是目的,而是一种手段,绩效考评结果的有效运用是管理的关键。绩效考评结果的运用主要体现在以下方面:

#### (1) 绩效考评结果与绩效考评改进计划

进行绩效考评和反馈,有助于餐饮部管理人员发现员工绩效问题所在,有的放矢地制订和实施改进计划,使员工改变原有的行为,提高服务水平和专业能力,改善相应职位的工作效率与工作业绩。餐饮部可以根据员工的特点,设计具体改进绩效的方法,比如:工作轮换、参加相应的技能培训、更新工具、改善工作条件、重新设计工作程序、推荐阅读物、组织员工团队活动等。

#### (2) 绩效考评结果与招聘

绩效考评结果对于餐饮部内部选拔和外部招聘具有重要意义。绩效考评结果可以帮助饭店管理者更为客观、准确和全面地认识员工的能力与素质,从而对其是否适合提升到相应的职位做出正确的判断。根据绩效考评结果以及绩效管理过程中所收集的其他信息与反馈,餐饮部经理可以更好地识别岗位优秀人员所应具有的优秀品质与绩效特征。



### (3) 绩效考评结果与培训

对绩效考评结果进行分析,可以有效地了解员工的不足和薄弱环节,从而给人力资源开发与培训提供依据。

### (4) 绩效考评结果与薪酬制度

绩效考评结果是通过确定一系列量化的指标来体现的,层层细化后成为每个成员的个人工作目标。考核是根据每个人的工作目标完成情况提出量的差距,充分体现了个体之间客观的工作表现差异,从而为科学地制定薪酬体系奠定基础。

### (5) 绩效考评结果与人事调整

根据考评结果,管理者与人事部门可以公平、公正、负责的进行纪律处分、降职、调动等人事处理,建立科学合理的人事制度,体现饭店组织公平。

## 【知识链接 3-6-2】

### (一) 考核内容及评分

餐饮部员工考核评分表

考核项目	评分标准					
	差(1~3分)	中(4~6分)	良(7~8分)	优(9~10分)	自评分	考评分
1. 专业知识和技能	专业知识和技能欠缺	有一定的专业知识和技能	比较全面地了解掌握本专业知识和技能	熟练掌握本专业知识和技能		
2. 工作质量	工作中经常出差错	工作中偶有差错	基本能完成工作任务,工作质量尚可	工作效率高,能高水准完成工作任务		
3. 工作量(工作任务多少)	上班经常无所事事	有一定的工作量,偶尔会闲逛	工作量较大,绝大部分时间都在认真工作	工作任务重,经常主动做分外工作		
4. 团结合作	与他人合作困难,同事间关系紧张	与他人合作不够融洽,较情绪化	与他人沟通,合作互助精神较好	谦逊、随和、乐于奉献,工作热情高		
5. 敬业精神	不热爱本职工作,不肯主动工作	工作态度一般,被动完成任务	比较热爱本职工作,有一定的奉献精神	敬业爱业,乐于奉献,工作热情高		
6. 学习进取	不肯学习,不求上进	安于现状,学习被动	能努力学习,要求上进	勤于动脑,虚心学习,有强烈的进取精神		



续表:

考核项目	评分标准					
	差(1~3分)	中(4~6分)	良(7~8分)	优(9~10分)	自评分	考评分
7. 沟通技巧	书面及口头表达能力差	表达能力一般,尚未掌握沟通技巧	有较好的表达能力,掌握一定的沟通技巧	良好的表达能力,良好的沟通能力		
8. 仪容仪表	仪容仪表差,不修边幅,精神萎靡不振	仪容仪表一般,精神状况一般	仪容仪表较好,精神面貌较好	着装整洁,仪态大方,精神面貌好		
9. 服务态度及礼貌	对人不尊重,服务态度差	服务态度一般,对人不够尊重	有较好的服务态度,能尊重他人	服务态度好,对人和蔼、热情大方,服务水平高		
10. 出勤、纪律	纪律性差,未能遵守酒店的规章制度	纪律性一般,基本能遵守酒店的规章制度	纪律性较好,能遵守酒店的规章制度	纪律性好,模范遵守酒店的规章制度		
	经常迟到早退	有时迟到早退 累计 N 小时	很少迟到早退	从不迟到早退		
总分	凡病假、事假一天扣 1 分,至考勤分为零止					

## (二) 奖罚情况

1. 该员工总体表现(任选其一,打“√”) 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差 ☐

2. 部门评语:

3. 奖罚情况:

4. 努力方向:

5. 该员工是否可如期转正/续签合同/晋升? 是 ☐ 否 ☐

考核者签名:

6. 部门经理意见:

7. 人力资源部经理意见:

8. 总经理意见:

考核者签名:

人力资源部经理签名:

部门经理签名:

总经理签名:

## 【同步案例 3-6-1】

## 关键时刻体系

某餐饮企业不以利润指标为考核目标,而坚信“考核什么,员工关注什么”的原则,把顾客满意度、员工积极性、干部培养三方面作为其考核指标。

具体操作如下:

## (一)考核顾客满意度

店长的直接上级是经理。经理均为服务员出身,他们对客人的满意情况都有着行业内敏锐的判断。经理经常在店中巡查。这种随时巡查,能够很快地发现问题,当发现问题时经理或他们的助理会及时同店长沟通,尤其是顾客哪些方面的满意度比过去好,哪些比过去差;这个月熟客多了还是少了。

## (二)考核员工积极性

经理在巡查时,对员工的服务速度、服务质量等方面进行检查。如:客人点餐后 3 分钟内上菜;人人必须坚守企业的服务宗旨,以细心、耐心、周到、热情待客,把客人的每件小事要当成大事去做。

## (三)干部培养

上级对下级的升迁起主要决定作用,其他人的意见做参考,同时以总部的抽查和神秘访客等方法对各店的考核进行复查。

所有的考核结果,要经过上一级以上管理者的验证通过。同时,该企业还有越级投诉机制,当下级发现上级不公平,特别是人品方面的问题时,下级随时可以向上级的上级直至大区经理和总部投诉。

## 分析:

该餐饮企业的绩效考核方式就是关键时刻体系。关键时刻是每个企业都应该追求的。

1. 企业应该时时关注企业的各层面的关键时刻。
2. 针对这些关键时刻进行考核。
3. 考核的人要对各个关键时刻懂行。
4. 要对考核结果进行验证,有标准的验证流程 and 标准;验证的人要对企业的业务精通。
5. 畅通的投诉和信息反馈渠道。
6. 即时奖励与惩罚。



## 任务三 餐饮员工薪酬管理

薪酬是指员工向其所在单位提供所需要的劳动而获得的各种形式的补偿,是单位支付给员工的劳动报酬。薪酬包括经济性薪酬和非经济性薪酬两大类,经济性薪酬分

为直接经济性薪酬和间接经济性薪酬。

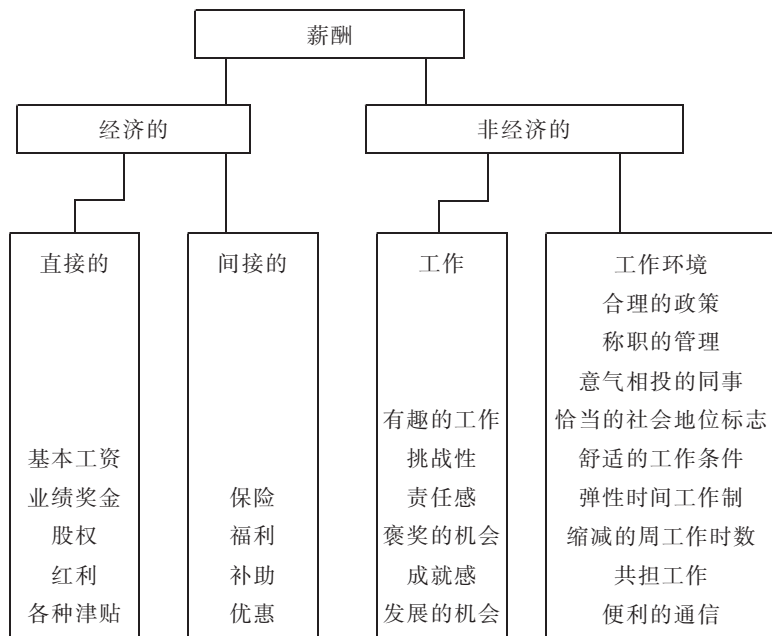


图 3-6-1 薪酬的构成

薪酬管理是在组织发展战略指导下,对员工薪酬支付原则、薪酬策略、薪酬水平、薪酬结构、薪酬构成进行确定、分配和调整的动态管理过程。它要实现薪酬管理目标服务,薪酬管理目标又是基于人力资源战略设立的,而人力资源战略服从于企业发展战略。所以说,薪酬管理其实也称为薪酬管理策略。

薪酬管理策略包括雇佣工资、调薪工资、调薪金额、调薪时间与临时工作津贴等项目。

## 一、餐饮部薪酬管理的目标

1. 吸引和留住餐饮部所需要的优秀员工;
2. 鼓励餐饮部员工积极提高工作所需要的各项能力;
3. 鼓励餐饮部员工高效率地工作;
4. 创造餐饮部所希望的文化氛围;
5. 控制餐饮部运营成本。

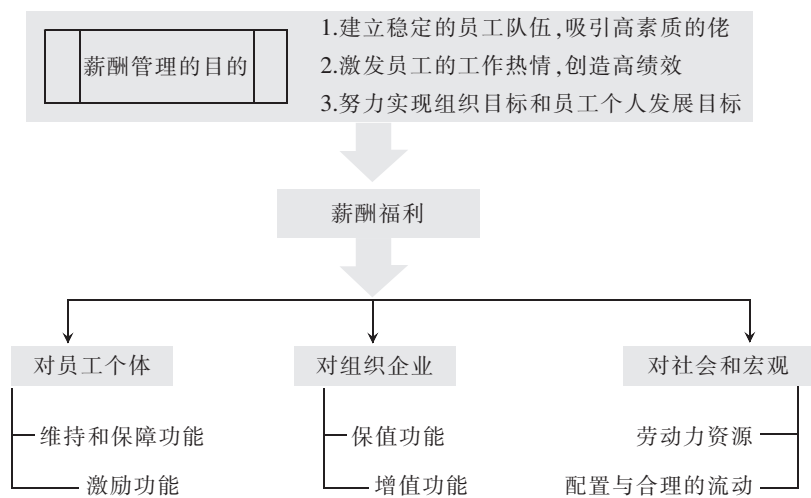


图 3-6-2 薪酬福利的功能

## 二、餐饮部薪酬管理的原则

1. 补偿性原则:补偿餐饮部员工恢复工作精力所必要的衣、食、住、行费用,补偿餐饮部员工为获得餐饮工作能力以及身体发育所先行付出的费用。
2. 公平性原则:要求薪酬分配全面考虑餐饮部员工的绩效、能力及劳动强度、责任等因素,考虑外部竞争性、内部一致性要求,达到薪酬的内部公平、外部公平和个人公平。
3. 透明性原则:餐饮部薪酬方案公开。
4. 激励性原则:要求薪酬与餐饮部各员工的贡献挂钩。
5. 竞争性原则:要求薪酬有利于吸引和留住人才。
6. 经济性原则:要求比较餐饮部各员工对工作的投入与产出效益。
7. 合法性原则:要求薪酬制度不违反国家法律法规。
8. 方便性原则:要求内容结构简明、计算方法简单和管理手续简便。

## 三、餐饮部薪酬管理的内容

餐饮部工资管理主要包括工资计划、工资制度管理、工资额度管理等。

餐饮工资计划就是在考虑各种因素的实态和动向的基础上,对工资管理的各项活动进行具体的计划和组织。如当月或当季餐饮部的实际经济效益和员工流失比例,为研发某个新菜支出的费用情况等。

餐饮工资制度是依据法律和国家政策规定的餐饮部有关工资结构、工资水平、工资标准、工资关系、定级、升级、工资支付等内容的总称。

餐饮工资额度管理包括工资总额管理和个别工资额度管理。饭店餐饮部运用科学的方法和指标来分析、确定合理的工资总额,常用的指标有人事费比率(人事费/销售

额)、劳动分配率(人事费/附加价值)、劳动费比率(劳务费用/制造成本)等。个别工资额度管理其实主要就是工资关系的管理,包括餐饮部不同员工之间的工资差别、饭店餐饮部员工与其他部门或同类别其他餐饮业员工的工资差别等。

正式的薪酬策略所包含的范围较为宽广,重点应考虑以下因素:

#### 1. 竞争地位

餐饮部的薪酬策略意味着本部门在对餐饮业人才的竞争中所处的地位。一个饭店支付的薪资要比同类企业相应职位的工资高、低还是差不多,这就是在薪酬方面的竞争。饭店餐饮部对相应职位的员工支付工资高,其在薪酬方面的竞争力就强;反之,则弱。

#### 2. 工资水平

正式的薪酬策略旨在说明工资水平的性质。工资水平随着餐饮部员工状况,如其能力、年资、对企业的贡献的不同而不同。

#### 3. 工资决定

正式的薪酬策略,表达出各类职位的薪酬的决定方式。工资水平的高与低,决定餐饮部员工在其所在部门的职业评价。职位评价高,工资决定也就高。

#### 4. 工资调升

薪酬策略指出员工调整薪水的基准。通常情况下,当面对通胀压力,工资会调低。但由于个人的工作绩效、服务年资的不同,有的员工工资会调升,有的会调低。

#### 5. 起薪

薪酬策略指出餐饮部新加入的员工的起薪金额。

#### 6. 薪酬变动

薪酬变动指由于晋升、降级、调职或职务变动所引起的个别员工薪酬的变动。

#### 7. 特别事项

薪酬策略还包括特别休假、节日、病假、丧假、缺勤、年资中断、加班、临时工作安排、服役、临时职务、试用期间等特殊情况下的工资支付。

通常情况下,饭店餐饮部在薪酬管理中坚持按劳分配、多劳多得,支持效率优先,兼顾公平的原则,努力实现按效分配、唯才重用、唯功行赏的薪酬分配原则。

### 四、餐饮部各岗位薪酬构成

#### 1. 餐饮部经理

年度总收入=年度基本收入+年度其他收入=(月度固定工资+月度/年度绩效工资+年度延迟支付工资)+(企业业绩分享+年功工资+各类补贴或补助)

#### 2. 餐饮部行政人员

年度总收入=年度基本收入+年度其他收入=(月度固定工资+月度绩效工资+年度延迟支付工资)+(企业业绩分享+年功工资+各类补贴或补助)

### 3. 餐饮部总厨或厨师

年度总收入=年度基本收入+年度其他收入=(月度固定工资+月度绩效工资+项目奖金+年度延迟支付工资)+(企业业绩分享+年功工资+各类补贴或补助)

### 4. 餐饮部销售员

年度总收入=年度基本收入+年度其他收入=(月度固定工资+佣金/提成+销售奖金+年度延迟支付工资)+(年功工资+各类补贴或补助)

### 5. 餐饮部服务员

年度总收入=年度基本收入+年度其他收入=(月度固定工资+计件/计量/计时工资+年度延迟支付工资)+(年功工资+各类补贴或补助)

## 【知识链接 3-6-3】

餐饮部经理绩效考核指标量表

被考核人姓名	职位	餐饮部经理	部门	餐饮部
考核人姓名	职位	总经理	部门	
序号	KPI 指标	权重	绩效目标值	考核得分
1	餐饮营业额	15%	考核期内餐饮营业额达到_____万元	
2	部门 GOP 值	15%	考核期内餐饮部 GOP 值达到_____万元	
3	餐饮销售计划达成率	15%	考核期内餐饮销售计划实现率达_____%	
4	餐饮经营成本节省率	10%	考核期内餐饮经营成本得到有效控制,费用节省率达_____%以上	
5	菜品出新率	10%	考核期内菜品出新率达_____%以上	
6	客人投诉解决率	10%	考核期内客人投诉解决率达_____%	
7	客人满意度	10%	考核期内客人对餐饮服务满意度评价达到____分以上	
8	设备设施完好率	5%	考核期内设备设施完好率达_____%以上	
9	卫生清洁达标率	5%	考核期内卫生清洁达标率为_____%	
10	部门员工技能提升率	5%	考核期内下属员工工作技能提升率达_____%以上	
本次考核总得分				



续表：

考核 指标 说明	1. 餐饮销售计划达成率
	餐饮销售计划达成率 = $\frac{\text{实际完成的餐饮营业额}}{\text{计划完成的餐饮营业额}} \times 100\%$
	2. 部门员工技能提升率
	部门员工技能提升率 = $\frac{\text{年末员工绩效考核得分} - \text{上一年度绩效考核得分}}{\text{上一年度绩效考核得分}} \times 100\%$

被考核人

考核人

复核人

签字：

日期：

签字：

日期：

签字：

日期：

### 【同步案例 3-6-2】

## 诚信的童话破灭，郁闷的连锁店长

某日晚 10 点多，在一连锁店任店长的朋友 A 突然给我打电话，说内心极度郁闷，想和我聊聊。

电话里，告诉我，一年前其老板承诺的底薪加绩效的年薪不低于 30 万。可是一年下来，明明店里赚了很多钱，由于财务不归他管理，年底核算下来利润竟然不足五位数，他知道利润被转移了，分店承担了过多总部分摊的费用，这样下来年底他的绩效奖金就几乎为零了，因为和老板订立的合同绩效是以利润为基础考核指标的，至于“低了 30 万我给你补上则是老板的口头承诺了”。在期待老板人性化的想法破灭后，A 君愤然辞职。

### 分析：

企业高管人员的绩效考核，在于能否为高管提供一个安全、动力十足的动力源，好比汽车的燃料，油质的高低和油量多少直接决定车的速度和能开多远。因此我们期待行业能增强自律，这种自律从老板和职业店长自身做起，向高素质和优者看齐，企业老板要树立小胜靠智慧、大胜靠品德的大境界和思维，注重企业的长远发展和战略部署，对人才采取开发的态度去认知、评价以及管理，有社会栽培职业人的使命感。

而职业人也应该不断地学习思考和总结提升，以适应这个竞争的社会，同时也应该规划自己的职业生涯，学会忠诚于企业，用科学的眼光和态度去看待企业和老板，不苛求完美和偏激，不为红尘浮利所惑。这样，有企业老板的豁达，有良好的平台环境，有素质专精的职业人，那么行业内利好的消息才会多，职场生活中做职业人的感觉才会快乐。

餐饮人力资源管理任务工单

任务名称	餐饮人员招聘管理			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	文件、桌椅、多媒体等			实训场地		模拟餐厅	
工作任务	小组分角色参与招聘模拟训练						
任务目的	综合利用所学知识和技能,设计招聘程序、选择招聘信息渠道、设计心理测试问卷						
任务描述	(1)分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行实训任务 (2)教师将学生编进某虚拟酒店人力资源部 (3)小组合作模拟餐饮部不同岗位面试 (4)设计心理测试问卷						
资讯	(1)餐饮员工招聘程序 (2)招聘渠道 (3)心理测试问卷设计						
计划与决策	(1)小组讨论确定招聘过程中关键步骤 (2)实现招聘管理 (3)角色模拟,完成不同岗位招聘 (4)小组探讨设计心理测试问卷 (5)小组自评互评,教师总结和点评,并拓展思考						

续表:

实施	<p>步骤一:领班召开班前会,进行实训工作说明</p> <p>步骤二:领班确定实训任务,分角色准备</p> <p>招聘专员:_____</p> <p>餐厅服务员:_____</p> <p>迎宾员:_____</p> <p>中餐厨师:_____</p> <p>仓库管理员:_____</p> <p>……(注:可根据小组人员数,每位成员模拟一个应聘角色)</p> <p>步骤三:角色模拟,完成不同岗位招聘。</p> <p>步骤四:小组探讨设计心理测试问卷。</p> <p>新入职员工心理测试问卷设计:_____</p> <p>_____</p> <p>步骤五:教师总结和点评,并拓展思考。</p> <p>“互联网+”环境下人力资源管理新趋势?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
检查	<p>(1)小组成员参与活动的成效。</p> <p>(2)每个任务的完成情况。</p> <p>(3)团队完成任务的整体状态。</p>
评价一	<p>(1)组长对组员工作质量和表现进行评述:_____</p> <p>(2)存在的问题:_____</p> <p>_____</p> <p>(3)改进措施:_____</p> <p>_____</p>

续表：

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)		组号	评分( 满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分( 满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

- \_\_\_\_\_是饭店实行动态管理的依据。
- \_\_\_\_\_是企业为了提高劳动效率和员工对职业的满足程度,以组织、计划和实施的形式对企业各类人员进行的一种投资活动。
- 按照一定的标准,采用科学的方法,检查和评定企业员工对职务所规定的职责的履行程度,以确定其工作成绩的一种有效的管理方法被称为\_\_\_\_\_。
- 工作能力评估就是饭店对员工\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_能力等内容的评估。
- 起薪薪酬策略指出\_\_\_\_\_的员工的起薪金额。

### 二、选择题

- ( )对提高员工积极性和增强员工的工作责任心具有不可替代的作用。  
A. 员工招聘  
B. 员工绩效考核  
C. 薪酬管理  
D. 员工培训
- 通常饭店餐饮部所需员工数,餐厅人员与厨房人员的比例是( )。  
A. 1 : 1  
B. 2 : 1  
C. 1 : 2  
D. 3 : 1
- 下列属于薪酬范畴的是( )。

- A. 业绩奖金      B. 保险      C. 成就感      D. 便利的通信
4. 下列属于薪酬管理策略的项目是( )。
- A. 雇佣工资      B. 调薪工资      C. 调薪时间      D. 临时工作津贴
5. 餐饮工资制度是依据法律和国家政策规定的餐饮部有关( )等内容的总称。
- A. 工资标准      B. 工资关系      C. 工资水平      D. 工资结构

### 三、简述题

1. 餐饮人员需求计划编制方法有哪些?
2. 简述员工绩效考评的原则。
3. 简述餐饮部薪酬管理的目标。



## 模块 四

# 餐饮营销

## 项目一 餐饮产品设计

### 学习目标

1. 知识目标:了解菜单的作用和内容、菜单设计的原则和制作要求,并熟练掌握菜品选择的依据。
2. 能力目标:掌握菜单的设计程序,能熟练地设计菜单、菜品。
3. 素质目标:提高审美情趣,加深专业认同感。
4. 思政目标:在菜单及菜品设计中融入创意菜单和餐饮产品,让学生在设计的过程中把握事物的本质特征和内在规则,充分发挥自我创新的意识,同时提升审美情趣,加深专业认同感。

### 重点、难点

菜单、菜品设计、餐厅经营环境和生产环境的设计。



## 任务一 菜单设计

### 一、菜单的作用

在现代的餐饮经营活动中,菜单越来越受到经营者的重视,人们对菜单的作用也有了新的认识。菜单的作用具体表现如下:

(一) 菜单是供求双方信息沟通的纽带和桥梁

饭店餐饮部通过菜单向宾客展示出餐饮产品的种类和价格,宾客根据菜单和自己



的喜好选购他们所需要的餐饮产品。一份好的菜单既可满足宾客的餐饮需求,又可刺激宾客的消费,扩大销售量,从而提高餐饮部的营业收入和经济效益。

#### (二) 菜单决定了餐饮设备的选购

不同的菜品,在制作过程中所需用到的烹饪设备不同。餐厅选购灶具、工具和餐具等设备,无论是种类、规格还是质量、数量,都取决于菜单的菜式品种和特色。例如:制作北京烤鸭须使用挂炉;烤板不适宜炒青菜;上龙虾要配夹和叉;等等。

#### (三) 菜单决定了餐饮原料的采购、库存方式

食品原材料采购及贮藏是餐饮业务活动的必要环节,它们受到菜单内容和菜单类型的影响和支配。菜单内容规定了采购和贮藏工作的对象,菜单类型在一定程度上决定着采购和贮藏活动的规模、方法和要求。如果在一定时期内菜单的菜式品种保持不变,那么所需原材料品种、规格也相应不变,也使得企业在原材料的采购方法、采购规格标准、贮藏方法和要求等方面保持相对稳定。反之,则会产生不同的情况。例如:菜单上所列菜品以海鲜为主,那么餐饮采购的原料则应以海鲜产品为主。

#### (四) 菜单影响着厨房的布局和餐厅的装饰

厨房是餐饮产品加工制作的场所,各种设备、器械、工具的定位应当以适合既定菜单内容的加工制作需要为准则。同时,所烹制的内容不同,以及各家菜单在菜点特色、加工制作方法、品种数量比例等方面的差异均会产生各自特定的厨房布局。

餐厅装饰是为了给顾客创造一个良好的就餐环境,达到形成产品理想销售环境的目的。因此,装饰的主题立意、风格情调以及饰物陈设、色彩灯光等都应根据菜单内容的特点精心设计。例如:在古色古香的中餐厅举行鸡尾酒会,或在简洁明快、淡雅清新的西餐厅设置南宋宫宴,难免给人格格不入的感觉。

#### (五) 菜单是餐饮企业成本控制的依据

菜单在体现餐饮服务规格水平、风格特色的同时,也决定了餐厅成本的高低。如果菜品用料珍稀、原料价格昂贵,必然导致食品原料成本过高;而精雕细刻、煞费苦心的样式过多,又会无端增加餐厅的劳动力成本。所以,菜单制定得是否科学合理,各种不同成本的数量之间比例是否恰当,直接影响餐厅的盈利能力。

#### (六) 菜单是餐厅服务工作的依据

菜单还决定了餐厅服务的方式和方法,要求服务员根据菜单所列内容进行不同规格、风格、标准和程序的服务。如中餐菜单,用餐餐具要以筷子、食碟等为主;而西餐菜单,所使用的餐具以刀、叉、色拉碟、黄油碟等为主。根据菜点特点,常常还需增设一些餐具,如:上龙虾时需要配备鱼刀、鱼叉、果核剥取器、洗手盅等,而在饭后上水果盘时则应配上水果叉。

#### (七) 菜单是餐厅产品推销的形象广告

餐厅菜单种类和形式虽然多种多样,但都是为推销产品而服务的。由于现代餐饮

市场已经进入充分和完全竞争时代,因此促进各餐饮企业的菜单设计与制作越来越彰显个性特点。现代餐饮通过菜单设计的内容、形式、装帧,具有吸引力的花色品种、价格组合等来招徕顾客,菜单由此起到了组织客源、承担形象推广、扩大产品销售的作用。

#### (八) 菜单是餐饮市场营销的客观依据

餐饮市场营销是发生在供求双方之间的交易行为和过程。从市场需求来看,菜单的设计与制定必须根据目标市场的需求来选择产品风味、花色品种,确定菜单结构、产品价格;从市场供给来看,菜单上的产品风味、花色品种、产品结构、定价方式和价格水平必须同企业的等级规格、技术力量、成本消耗、利率目标相适应。唯有供需有机结合,才能合理制定菜单。餐饮经营者必须根据目标市场的供求关系及其发展变化来设计、制定和调整菜单。而菜单一旦确定,经营者又必须根据菜单内容和价格来加工、制作、销售其产品,提供相应服务。

#### 【案例分析 4-1-1】

### 地地道道的家乡菜

10月8日的下午,30多位台湾老人旅游团的客人准时抵达某高星级饭店,晚餐设在装饰豪华的中餐厅里。当餐饮服务员工送上8碟地道的宁波菜时,老人们像孩童般地欢呼起来,不一会儿,黄泥螺、烤菜、蟹酱、鳗鲞等冷菜便被一扫而光。接下来,服务员送上一道道经过精心制作、口味正宗的热炒,只见筷子如雨点般在一个个碟中“扫荡”,很快也被消灭干净。

这时,站在一个不显眼角落的餐饮部王经理看着老人们又说又笑又大吃,开心得不得了,悬了好几天的心终于放了下来。原来,几天前就收到这批客人入住的订单,而且特别备注要亲口尝一尝地道的家乡菜。“可是,他们到底要吃哪儿的菜?喜欢什么口味?有什么特殊要求呢?”这是餐饮部王经理最为关心的事情。

于是,王经理一连打了十几个电话,终于了解到这批台湾老人都是当初从浙江宁波去台湾的,他们渴望吃上一顿地地道道的甬菜。了解到这些信息后,王经理就胸有成竹了。

晚餐之后,按王经理的要求,为客人服务的员工主动向客人征询意见,这些客人异口同声地说,这是他们到大陆后吃得最香、最满意、最开心的一顿饭,并向饭店表示诚挚的感谢。

#### 分析:

客人进饭店有着各种各样的需求,例如心理需求和精神需求,所以如果饭店把满足客人的多种需求作为服务宗旨,那么饭店管理人员和服务人员还必须研究客人的心理,他们的向往和价值观念。

本例中的餐饮部王经理熟谙客人心理。为接待好这批客人,他打破常规做法,积极

地搜集有关信息,把闭门造车式的服务改为有的放矢的服务,这是服务观念上的一个飞跃。王经理为一份菜单不遗余力地调查研究,也是饭店关注宾客需求执行科学管理的体现。

## 二、菜单的内容

一份完整的菜单,从整体看,应包括以下五个方面的内容:

### (一) 菜点的名称、价格和分量

菜点的名称直接影响着就餐者对菜点品种的挑选。对于未品尝过的菜点,客人往往会凭菜名去挑选,因此菜单上菜点的名称和价格必须具有真实性。这种真实性应包括如下几方面的因素:

#### 1. 菜点名称应真实可信

菜点名称应该好听,但更应真实,不能太离奇。通常情况下,故弄玄虚而离奇的菜名、客人不熟悉或名不副实的菜名,往往不能为消费者所接受。而那些经过世代流传,约定俗成的传统菜、经典菜的菜名可以世代相传,如闽菜中的“佛跳墙”、粤菜中的“龙虎斗”等。当然也有些餐厅用独特菜名成功了,但这些菜名刚进入市场时一般都配有一些辅助说明。

#### 2. 菜点的质量应真实可靠

菜点的质量真实可靠,包括原料的质量和规格要与菜单的介绍相一致。如菜点名称是清蒸鳊鱼,就不能用一般的草鱼替代;如菜单上注明是烤全羊,就不能用一般的羊肉代替。原料的产地也应该真实可靠,菜单上如果说是进口牛肉,就不应该用国产的。菜点的份额、原料的新鲜程度同样应保证其真实性和可靠性。同时,菜点的分量也要保证真实可靠,如菜单上注明是中份,那就不能用例份来替代。

#### 3. 菜单应明码标价

菜点的收费应与实际供应相符。如需加收服务费、包间费、开瓶费等,必须在菜单上加以注明,若有价格变动要立即做出相应处理。且对于每一位客人的具体收费都应严格按照菜单上所标明的价格进行,真正做到童叟无欺。

#### 4. 菜点名称必须准确无误

菜单是餐厅服务质量管理的一种标记,菜点名称(包括中文和译文)如果出错,一定程度上体现了餐厅对其质量控制不严格,容易使客人对餐厅产生不信任感,降低餐厅的吸引力。

#### 5. 菜单上所列的产品应保证供应

有些餐饮经营者为了让客人觉得自己餐厅所能供应的品种繁多,给客人更多选择的余地,通常会把本餐厅所能制作的菜品全部列入菜单中,但有些产品的原材料是很难保障供应的,所以忽视了是否能保证供应这个问题,菜单上所列菜点如不能保证供应会使菜单显得不严肃、不可靠,从而降低客人的满意度和信任度。

## （二）菜点的简要说明

菜单应对某些菜品进行介绍,帮助客人下决心挑选,减少客人的选菜时间。菜单上对菜点进行简要说明的内容包括:

### 1. 描述性语言或图片

这些内容可以很直观地将产品展现于客人面前,增加对产品推销的力度,有时候服务人员花费很多的精力向客人介绍都不如一张图片展现在客人面前的效果好。

### 2. 主配料及一些独特的调料

有些主配料要注明用料标准,如肉类要注明是里脊肉还是腿肉等;有些配料要注明质量,如新鲜橙汁、活鱼等。

### 3. 菜点的制作工艺和服务方法

某些具有独特烹饪技巧和服务方法的菜点应予以说明,这样可以提高客人对该菜品的点击率,而普通加工和服务方法则不用介绍。

### 4. 菜点的口味特征及适用对象

将菜点的口味特征及适用对象在菜单上列出,可以更好地让客人了解菜品,提高点单率。尤其对于从未品尝过该菜品的顾客,可以帮助他们点一些符合自己口味特征的菜点。

### 5. 菜点的烹调所需要的等待时间

有些菜点烹调制作的时间较长,而客人在用餐时都不希望等待的时间太长。因此,对于加工时间较长的菜品,应在菜单上注明烹调等待时间,这样可以避免餐厅与客人之间产生误会。

### 6. 重点促销的菜点

饭店餐厅重点促销的菜品多为本餐厅的高价菜、特色菜等。菜单的介绍应吸引客人去关注这些菜点,但介绍不宜过多,否则容易使客人感到厌烦,从而拒绝菜单,产生不购买行为。但一份菜单上又不能没有这一内容,没有该内容的介绍会使菜单过于枯燥,同时也会在一定程度上影响到餐厅的利润。

## （三）告示性信息

告示性信息必须简洁明了,一般包括以下内容:

1. 餐厅的名字。通常,餐厅的名字被安排在封面,并要注意设计,确保其美观性及独特性。

2. 餐厅的特色风味。如果餐厅具有特色风味而餐厅名字本身又反映不出来,最好在菜单封面、餐厅的全名列出其风味。例如:锦江餐厅——四川风味。

3. 餐厅的地址、电话。地址、电话一般列在菜单的封底下方,有的菜单还会将其在城市中的地理位置标出。

4. 餐厅的营业时间。营业时间一般列在封面或封底。

5. 餐厅加收的费用。通常在菜单每一张内页的底部注明。

#### (四) 机构性信息

有些菜单还介绍餐厅的质量、历史背景和餐厅特点。

#### (五) 特色菜推荐

此页内容一般采取单列或者制作成活页的形式。有些酒店为了更好地对客人进行推销,还采取将本饭店特色菜或招牌菜陈列于陈列柜中的方式,一目了然,方便客人进行选择。

### 三、常见的菜单种类

菜单的种类繁多,不管是星级饭店还是一般的酒楼饭庄,要正常营业,都必须拥有一份属于自己的菜单。按不同的分类方式,可将菜单分为以下不同的类别。

#### (一) 按价格形式分类

可分为零点菜单、套餐菜单、综合式菜单。

##### 1. 零点菜单

亦称点选式菜单,是最常见的一种菜单。这种菜单品种较多,种类齐全且分别标出价格,客人可自由点菜,并按价付款。可分为中西式早、中、晚餐菜单和客房送餐菜单。其中:

(1) 中式早餐零点菜单的主要菜品类别:粥,面食点心,小菜,饮料。

(2) 西式早餐零点菜单的主要菜品类别:果汁与水果,面包与黄油,谷物,禽蛋菜肴,饮料。

(3) 中式正餐零点菜单的主要菜品类别:冷盘,江、河、海鲜,肉类,禽类,蔬菜类,主食,汤,饮料。

(4) 西式正餐零点菜单主要菜品类别:餐前开胃菜,汤,主菜与配菜,色拉,甜品,香肠面包,酒水饮料。

##### 2. 套餐菜单

亦称定价式菜单,该菜单的特点主要表现在:第一,菜点品种较少,每一套餐款式中所有菜用一个固定价格标出,成套定价,每道菜点无单独价格,客人不能随意点菜,只能按照一个固定价格进行购买,客人选择余地较小;第二,菜点组合方式、档次高低区别大。

##### 3. 综合式菜单

此菜单是结合了零点菜单和套餐菜单优点的一种菜单。现在餐厅使用的综合式菜单是以零点菜内容为主,组合了套餐菜单的综合菜单,可以满足不同客人的消费需求,在西餐厅这种菜单多见。

#### (二) 按市场特点分类

分为循环菜单、即时性菜单、客房送餐菜单和特定性菜单。



### 1. 循环菜单

按一定的周期循环使用的菜单。周期有多少天,这套菜单便应有多少份各不相同的菜式,每天使用一份。此菜单适宜饭店餐厅团体用餐、常住型饭店的餐厅。循环周期越短,经营效果越好,但设计难度大。

### 2. 即时性菜单

是以一次活动、一定时期、一定时令的需要为主设计制作的菜单,具有很强的时令性和临时性。如圣诞节、情人节菜单。该菜单设计美观大方,菜点创新性较强,但花色品种较少,目的性、针对性极强。

### 3. 客房送餐菜单

属于零点菜单,设计使用方便。一般选择容易保存的菜肴。餐具简单,配备必要工具,专为客房用餐客人使用,分早餐和正餐两种。

### 4. 特定性菜单

主要包括以下几种:

(1) 自助餐菜单:选择能大量生产的菜品,合理搭配,风味大众化。

(2) 旅行菜单:如航空菜单。

(3) 特殊人群菜单:如儿童、病人、老人菜单。

(4) 酒水单:用于酒吧、咖啡厅等。

### (三) 按用餐方式分类

可分为自助餐菜单、宴会菜单、团体菜单等。

#### 1. 自助餐菜单

自助餐菜单可分为日常自助菜单和冷餐酒会菜单,菜单中一般既包括中式菜点,又包括西式菜点,菜点有冷有热,花色品种丰富,客人选择的余地大,并且在用餐过程中由客人自己拿取。

#### 2. 宴会菜单

通常都是按客人预订标准和具体要求进行设计的,档次规格较高,制作精美考究,菜单上无定价。许多饭店采用普遍确认的宴会菜单,这些菜单有时无须改动就可以直接供客人使用,有些则需根据客人特殊要求加以调整方可使用。

宴会菜单的设计,一般由宴会部经理或者主厨负责,也可以由专职人员设计,有的企业还专门设立菜单研究小组。负责宴会菜单设计的人需具备经济头脑和艺术修养这两个条件。具体表现在:有渊博的食品菜品知识,了解各种菜品食品的制作过程和营养价值,并熟悉国内外菜肴食品发展最新趋势;有较高的艺术修养,对食品的造型、配色以及总体搭配组合有独到见解,使一个完整的菜品具备色香味形及营养等各项指标后摆放到消费者面前;有创新意识和构思技巧,不断创新出新的菜式;了解顾客的要求,了解本企业的技术专长,挖掘企业内部的各种资源,积极创制符合顾客需要的风味菜肴。

设计宴会菜单时应注意以下问题:



- (1) 菜品新鲜,无论从外观还是口味上都能吸引客人。
- (2) 菜单设计应该考虑民族习俗和地域差异;每一次宴会都要注意菜肴口味的协调,同一种菜肴不要在同一宴会中重复出现,另外还要考虑酸、甜、苦、辣、咸、软、硬度的平衡,确保品味和质地的完善。
- (3) 会议宴会菜单还要注意避免同一菜品连续两天出现,避免同道菜肴在同一天午宴和晚宴中重复出现。
- (4) 注意食品营养结构,提供高热量、低脂肪、维生素丰富的菜品。
- (5) 根据客人要求的菜单提供相应的服务方式。
- (6) 如果宴会成员很多,设计宴会菜单时应考虑烹调时间、保温时间以及服务准备时间之间的协调。
- (7) 宴会菜单设计还要兼顾菜品颜色、口味、食品构成与服务方式组合。
- (8) 注意宴会菜单的装饰效果与纪念意义。
- (9) 兼顾顾客对菜品和价格双满意,宴会菜单中将各种档次成本的菜肴相互搭配,能够获得较多的利润。

### 3. 团体包餐菜单

主要以团队、会议客人为服务对象,菜点品种按预定标准和要求同客人协商确定,因此,在安排菜点时,既要让客人吃得满意,保证餐厅的利润,同时又要保证每天每餐的菜点品种均不重复。

团体包餐菜单,是饭店为承接旅游团体和大型会议用餐而设计的一种菜单。团体包餐菜单设计与其他菜单设计的不同之处是:这类菜单的设计既要考虑用餐标准、用餐时间以及相应的特殊要求,同时还应注意同一批客人,菜点每天不重样(每队有区别,每餐最好有若干道风味菜和特色菜);要注意高、中、低档菜肴的合理搭配,尽量满足团队客人的不同餐饮需要;菜单设计时要注意团队客人的民族习惯和口味特点;在菜单设计中要刻意创造迎宾、喜庆的气氛;菜单设计要考虑上菜时间相对集中的特点,在制作方法和菜肴选择上做好相应的处理。

除上述介绍的用餐菜单之外,还有风味菜单、食疗菜单、快餐菜单、节日菜单、儿童菜单等。

### 【知识链接 4-1-1】

## 新奇有趣的电子菜谱

电子菜谱具备图文并茂的形式,为客户提供丰富的美食图片、配合介绍的美食文字内容、产品促销与否、价位等多样化的信息元素。客户只要触摸要定的菜样,并一点击“加入订单”,点菜完毕只需查看“已选菜单”并进行确认,和服务员确定订单之后,由服务员点击“发送厨房”。厨房部可第一时间接受指令,并进行加工,整个点餐下单的过程只需几分钟。

电子菜谱的载体,多为智能化的大屏手机。其适中的高清液晶触摸屏、人性化的界面设计,可以满足顾客在浏览过程中对便利性与自助点菜的需求。电子菜谱从外观、尺寸、重量上,都比同类电子产品更具优势。能进行实时的菜谱更新、展示海量的菜品信息,极大地缩减了餐厅企业花费在纸质菜谱、菜牌、手工牌等各种高昂制作费用。

电子菜谱非常接近传统菜谱,还解决了传统菜谱在短时间内出现脏、乱、差的问题。客人通过无线网络进行点餐,可以享受到新奇感,还增强了客户和餐厅之间的互动,这种方式迎合了年轻人对生活的需求。电子菜谱的应用,不仅实现了餐厅无纸化的操作,还进一步提升了餐饮企业的档次和品牌形象。

## 四、菜单设计与制作

### (一) 菜单设计的原则和定价方法

菜单对餐厅的经营管理具有重要的意义和作用,所以餐厅在设计菜单时既不能马虎,也不能闭门造车,而应精心设计,制作出一份精美、科学合理的菜单。同时,菜点也应经过市场调查后再制订出合理的价格。

#### 1. 菜单设计的原则

##### (1) 体现自身特色

餐厅首先要根据自己的经营方针来决定提供什么样的菜单。菜单设计要尽量选择反映本店特色的菜肴列于菜单上,进行重点推销。即使大众化的餐厅,往往也有几道拿手菜、招牌菜,因为如果餐厅没有几道稳得住、立得牢的招牌菜,就很难留住老顾客、吸引新客源。因此,选择菜品一定要突出自己的特色,将拿手好菜和拳头产品放在菜单的醒目位置,单列介绍,这不仅能突出自己的特色,而且能给顾客留下深刻印象。

##### (2) 以顾客需求为导向

餐厅要以顾客需求为导向,顾客喜欢吃什么菜,吃什么档次的菜,我们就生产什么样的菜。因为满足顾客需求是餐厅经营制胜的根本,所以菜单设计也必须体现顾客的需求,顾客的需求不同,菜单的设计也不同。

##### (3) 与时俱进,不断创新

社会在不断发展,顾客的口味和餐饮的形式也在不断变化,所以菜单也要推陈出新。最好是一个季度或半年更换一次,如果菜单长期不换,会缺乏吸引力,从而失去顾客;菜单长期不换,会影响菜肴的正常供应,因为有些原料受季节的影响,季节过后,会出现菜单上有菜而实际上无货供应的局面,从而影响餐厅的信誉;长期不换菜单也不利于厨师烹调技艺的提高。菜单变更除了考虑季节因素以外,还要注意顾客饮食习惯的变化,如在营养、健康和健美等方面的饮食要求。

##### (4) 形式美观大方

菜单不仅是餐厅的宣传工具,它也是艺术品。所以菜单的式样、大小、颜色、字体、纸质、版面安排需要与餐厅的等级和气氛相协调,要与餐厅的陈设、布置、餐具、服务人

员的服装相适应。大众化的餐厅尽管无须装饰精美的菜单,但美观大方的菜单,对增加菜品的销售是有帮助的。

#### (5) 创造经济效益

餐厅经营的最终目的是赚钱赢利,所以设计菜单时不仅要考虑到菜品的销售情况,更要考虑其赢利能力。如果菜品的价格过高,顾客就可能接受不了;如果菜品的价格过低,又会影响毛利,甚至可能出现亏损。因此,设计菜品时,应适当降低高成本菜的毛利而提高低成本菜的毛利,以保证总体上达到规定的毛利率。

#### (6) 量力而行,确有把握

以自己的能力为依据设计菜单,才能确保其发挥最佳的效用。所以,菜单设计者应对餐厅的生产能力做到心里有数,且具备过硬的生产服务技艺,以保证所选择的菜品质量能达到预期的效果。这就要求在策划菜品时应充分考虑厨房生产人员的技术水平,同时要配有生产许多菜品的专用设备。

总之,在设计菜单时,要综合考虑上述几项原则和依据,只有如此,才能制定出较为科学合理的菜单。对于新制定的菜单,餐厅还必须对其进行测试,经过分析完善后方可正式投入使用。

### 2. 定价方法

#### (1) 成本定价法

这是较为常见的一种定价方法,任意一种菜品的制作都有它本身的成本价格,以成本为中心的定价方法,即在计算出某道菜的制作成本的基础上再加上该道菜品的利润。

#### (2) 声望定价法

又称为撇油定价策略,即在一定时期内采取高价政策,以尽快取得高额利润。这种定价方法主要适用于两种情况:一是餐厅刚开业期间,装修豪华,产品质量和服务质量高,估计自己菜单上所设计产品在投入市场后能够受到消费者的欢迎。二是自己的产品在市场上是绝无仅有的名贵产品,在市场上具有较高的垄断性和独创性,即俗语说的“物以稀为贵”。

#### (3) 诱饵定价法

有些餐厅为了招揽顾客,常常会拿出自己的某道菜品或是某几道菜品来进行特价销售。例如:扇贝 1 元 1 只,秘制鱼头 20 元 1 份,其目的就是吸引客人光临,而客人到了之后,不可能只点一两道菜品,一定还会点其他的菜品,这样就起到了诱饵的作用。

#### (4) 随行就市定价法

就是把同行的菜单价格为己所用,是以市场上同类产品在市场上流行的价格作为定价依据的方法。即同一类菜点,同行企业定什么价格,自己也就跟着定什么价格。这种定价方法相对简单,容易被客人接受,而且风险较小,并易于与同行企业协调好关系。

#### (5) 同质低价法

与同行企业同等质量的产品,价格却低于同行竞争企业。采取这种定价方法必须加强自己的成本控制,尽可能降低成本,提高竞争力,并坚持薄利多销,使企业有利可

获。这种定价的优点是能够鼓励企业加强成本控制,提高生产和经营效率,同时能为客人提供最大利益,增强客人的满意度。缺点是容易引起恶性的价格竞争,使同行企业都减少收入。

#### (6) 心理定价法

这是一种通过掌握顾客的心理进行定价,从而获得优良经济效益的定价方法。具体策略主要有:一是奇数定价,价格以不超过某一上线为原则,如白灼虾 39 元 1 斤,红腰豆烧海参 69 元 1 份;二是偶数定价法,即价格确定为某一上线整数,如本可定 18、19 元的定为 20 元;三是吉祥尾数定价法,即将价格的尾数设定为 6、8、9 这些人们认为比较吉祥的数字,如 28 元、39 元、66 元等。

### (二) 菜单的内容设计

#### 1. 菜单的名称和价格

菜单上的菜名会在就餐客人的头脑中产生一种联想,菜肴的名称直接影响就餐者对菜肴品种的选择。消费者对某一餐厅的满意程度取决于阅读了解菜单之后对菜肴产生的期望值和饮食后实际感受到的价值之间的差额。因此在菜品名称和价格上要做到以下几点:菜肴名称应真实可信,那些故弄玄虚、哗众取宠的菜品名称不仅不能吸引顾客,相反还会使顾客感到反感,不易被顾客接受;菜品名称应该好听,易记;向大众开放的餐厅,应该采用为顾客熟悉的菜名;主题宴会和主题活动时菜单的名称应围绕主题设计,以突出主题,体现一种风格,给就餐者留下深刻的印象和美好的回忆;还有一些特色的传统菜、经典菜的菜名可以保留,如龙虎斗、叫花鸡、佛跳墙等,最好是在菜单中配以辅助性说明。

#### 2. 外文名称应准确无误

有些餐厅的菜单上的菜品都有相应的外文名称。如果外文名称翻译错误,或印刷校对不仔细出现拼写错误,将会影响餐厅的声誉,进而影响餐厅的收益。

#### 3. 菜品的质量要真实可靠

菜肴的质量真实可靠是指原料和成本的质量同规格都要与菜单上的介绍一致。如菜肴名称是炸里脊肉,餐厅就不应该用猪腿肉做菜的原料;菜单上注明是进口牛肉,就不应该用国产的替代。菜肴的份额同样应该真实,菜单上注明的分量是多少,就应该保量供应。原料的新鲜程度也应保证真实,如菜单上注明的是新鲜蔬菜,就不应该使用罐头或速冻蔬菜代替。

#### 4. 菜品的价格应明确无误

菜肴的收费应与实际供应相符。有些餐饮企业加收服务费、开瓶费、包间费、特种行业经营管理费等,必须在菜单上加以注明,若有价格变动要及时做出相应的处理。

#### 5. 描述性说明

菜单以简洁的文字介绍某些菜品的主要原料、制作方法和风味特色,能帮助顾客下决心挑选某些菜肴,并能减少顾客的选菜时间。菜单上应列出的内容包括主要原料、配

料以及一些独特的浇汁和调料,菜品的烹调与服务方法,菜品的份额,菜品的烹调准备时间,重点促销的菜肴,等等。

#### 6. 告示性信息必须简洁明了

告示性信息一般包括以下一些内容:餐厅的名字,通常在封面;餐厅的特色风味;餐厅的地址、电话和商标记号,一般在菜单的封底下方,有的菜单还列出在城市中的地理位置;餐厅的营业时间,在菜单的封面或封底;餐厅加收的费用,如果餐厅加收服务费,通常在菜单每一张内页的底部标明,如所有价目均加收 15% 的服务费。

#### 7. 机构性信息

有些菜单上还介绍餐厅的质量、历史背景和餐厅特点。许多餐厅需要展示自己的特色,而菜单无疑是一种良好的载体。

### (三) 设计菜单时的常见问题

虽然餐厅的经营者或管理者都花费了很大心思和精力去设计菜单,但还是有些菜单不尽如人意,出现了这样那样的问题,给餐厅经营造成了不好的影响。其常见问题主要有:

#### 1. 制作材料选择不当

有的餐厅为了节省成本,就采用各色簿册制品,其中有文件夹、讲义夹,也有用信邮册和相册来充当菜单,而不是专门设计的菜单。这样的菜单不但不能起到点缀餐厅环境、烘托餐厅气氛的效果,反而与餐厅的风格格格不入,显得不伦不类。

#### 2. 规格和装帧不当

有的餐厅的菜单正文以 16 开普通纸张制作,这个尺寸无疑过小,造成菜单上菜肴名称等内容排列过于紧密,主次难分;有的菜单甚至只有 32 开大小,但页数竟有几十张,无异于一本小杂志;还有些菜单纸张单薄,印刷质量差,无插图,无色彩,加上保管使用不善,显得极其简陋。

#### 3. 字体选择不当

有的菜单字体较轻、字号较小,让人辨认困难;有的菜单字体单一,忽视了使用不同大小、不同字体等手法来突出、宣传重要菜肴的作用。

#### 4. 随意涂改菜单

随意涂改菜单是菜单使用中最常见的弊端之一。涂改的方法主要有:用钢笔、圆珠笔直接涂改菜品、价格或其他信息,或用打印纸、胶布遮贴。菜单上被涂改最多的部分是价格。所有这些,使菜单显得极不严肃,很不雅观,易引起顾客的反感。

除了有上述常见问题外,有的菜单还会出现文字介绍过于简单、菜单与菜品不符、人为省略或粗心遗漏某些信息等问题。这些对餐厅的经营都会带来影响,所以餐厅的管理者或经营者一定要查缺补漏,避免上述问题的出现,使菜单的设计和制作尽善尽美。

#### 5. 缺少描述性说明

在菜单的设计和制作中,对于一些重点推荐的菜品,应增加相应的描述性说明,这



样对于菜品的介绍会显得更加完美,同时,也在一定程度上增加对菜单上菜品的推销力度。

#### 6. 单上有名,厨中无菜

在设计菜单时,有的餐饮经营者将餐厅所能做出的所有菜式都列在菜单上,并没有考虑到有些菜品的制作因为原材料的季节性而有可能不能正常供应,这时候就会出现“单上有名,厨中无菜”的现象。这个问题也是在制作和设计菜单时经常遇到的一个问题,而一旦出现这种现象,会使客人产生严重的不满情绪,进而对餐厅产生不信任感。

#### 【知识链接 4-1-2】

### 婚宴菜单设计

婚礼是人们最重视的礼仪之一,而婚宴又是整个婚礼过程的关键所在。我国民间早就有“无宴不成婚、无酒不嫁女”的说法。现在很多酒店为了抓住逐渐繁荣的婚庆市场专门成立了婚庆部或设置了“婚庆管家”这一岗位,目的就是为顾客提供专业化的婚宴组织和策划,他们的工作包含了很多具体内容,如婚宴环境的布置、婚宴过程的组织以及婚宴菜单的设计等。婚宴菜单设计遵循以下原则:

原则一:菜肴的数目应为双数。

我们国家大部分地区均有一不成文的传统:红白喜事中的红喜事(也就是我们所说的婚宴)菜肴的数目为双数;白喜事(我们所说的丧宴)菜肴的数目为单数。婚宴菜肴数目通常以八个菜象征发财,以十个菜象征十全十美,以十二个菜象征月月幸福。

原则二:菜肴的命名应尽量选用吉祥用语以寄托对新人美好的祝愿,从心理上愉悦宾客,烘托气氛。

比如:珍珠双虾我们可以取名“比翼双飞”,奶汤鱼丸我们可以取名“鱼水相依”,红枣桂圆莲子花生羹我们可以取名“早生贵子”;婚宴中的菜品如果是色、料、味成双成对,我们通常以鸳鸯命名,如鸳鸯鱼片、鸳鸯鸡淖、鸳鸯酥等来寄托对新人和谐美满的祝愿。



## 任务二 菜品设计

### 一、餐饮菜品选择的依据

制作一份完整的菜单,重要的内容之一就是要做好菜单上菜品的选择。菜单上菜品选择得当与否,在很大程度上体现了菜单对客人的吸引力,而菜单的一大功能就是更好地向客人推销自己餐厅的菜式,所以,菜单上菜品的选择至关重要。在选择菜品时应注意考虑以下因素:



### （一）地方特色

饮食是人们最基本的生活需求,同时也是各民族的地方传统文化、风俗习惯及艺术的反映,也就是所谓的饮食文化。所以,菜单的设计首先要考虑地方特色。地方特色主要表现为菜品原料、烹调过程、色香味形、食用方式,甚至餐厅环境等,保持一定的风格特色。因为这些都是与其他地方所不同的,具有自己的独特个性,这些不同于他人的个性往往能在很大程度上吸引客人。此外,还要考虑不同餐厅的不同特色,突出本餐厅的主要特色。如北京的餐厅要突出京菜特色,湖南餐厅要突出湘菜特色,法国餐厅要有法国特色等。

### （二）市场需求和顾客喜好

经营餐厅的最终目的就是获取经济效益,而要获取经济效益,就必须有顾客,产品必须有市场。

餐厅里的一切产品都必须根据宾客需要而制作,因为只有符合顾客需求的产品才能受到消费者的喜爱,才能有市场。而餐厅里的餐饮产品要为顾客所接受,就必须进行市场调研,制定出符合市场需求的菜单。如了解宾客对各大菜系的爱好情况,对各种不同特色、不同口味的菜的喜好程度,对价格的接受程度,同行业的市场情报等进行分析,作为设计菜单的依据,在菜品的选择上真正做到“人无我有,人有我优,人优我特”。调研中还需要了解哪些菜点、食品有市场,市场容量有多大,这些食品的市场寿命周期如何,从而弄清楚各种餐食的市场情况,进行菜单设计,从而确定市场。

### （三）食品原料供应情况

巧妇难为无米之炊,有了原料,才能烹制菜品。如果原料能够随时保证供应,价格也合理,那么用该原料烹制的菜品就可以上菜单,否则就不能列入菜单。

而在原料供应上,应考虑通过正当途径,保证原料正常供应的数量,知道通过努力能争取到多少、某种食品原料有无供应基地;要考虑食品原料的季节性,储藏的难易程度;还要考虑到本餐厅的原料库存情况。

### （四）技术水平

技术水平是制定菜单的关键。没有技术力量的保证,菜单只能是空中楼阁。技术力量包括厨师的烹调技术力量和服务员的服务技术。厨师的烹调技术是主要的,有什么样的厨师,才可以列有什么菜品的菜单。如果要想发展或增设某些菜品,仅靠厨师的力量不够时,那么要先培养厨师。有了技术力量,达到一定的技术水平之后再设置相应的菜品,否则只会适得其反。

### （五）成本与价格

餐厅的菜品是作为一种商品为了销售而生产的,生产是为了销售,而销售的最终目的是为了获利,利润与成本是息息相关的,所以菜品的产与销都要考虑到菜品的成本与价格。通常情况下,高价位的菜品给餐厅带来的利润也高,但价格过高会使顾客难以接

受,该菜品就会缺乏市场,餐厅就会门可罗雀。如果压低价格,则会影响毛利,甚至还会亏本。因此,制定菜单,必须考虑成本与价格这两个因素。从成本角度来说,虽然在成本制作时,已确定了标准的成本率,但并不是每道菜都符合标准成本率。因为,对于有些高成本的菜肴,不能一味提高其价格来获取按规定毛利率通过的毛利,只能通过适当提高某些成本低的菜肴的毛利率来补偿。所以,在制定菜单时,既要注意一道菜中高低成本成分的搭配,也要注意在一张菜单中高低成本菜肴的搭配,以便制定有利于竞争和市场推销的价格,并保证在总体上达到规定的毛利率。

#### (六) 花色品种与季节的因素

一张菜单的设计,还应注意各类花色品种的调配,既要保持传统风味、地方特色,又要不断研制新花色、新品种,在食品的色彩、形状、香味等方面下功夫,增加食品的吸引力。同时也要考虑季节因素,配合季节上市的时鲜菜,安排适合当令季节的菜肴。

## 二、餐饮菜品选择的原则

在设计菜单时,应遵循以下基本原则:

#### (一) 以市场需求为导向

菜单设计是餐厅经营活动的重要一环。进行菜单设计的最终目的是促销,是赢利。因此,菜单设定前,一定要以市场需求为导向,确立目标市场,了解客人的需要,即:要想办法迎合目标顾客的需求,根据他们的口味、喜好来设计菜单。只有这样,才能吸引客人,刺激其消费。同时,还应了解本餐厅的人力、物力和财力以及对自己的技术、市场供应等情况做到胸中有数,量力而行,制定出适合餐厅经营的菜单,确保获得较高的销售额和毛利率。

#### (二) 体现自身特色

餐厅首先要根据自己的经营方针来决定提供什么样的菜品,是西式还是中式,是大众化菜单还是地方风味菜单。菜单设计要尽量选择能反映本店特色的菜肴列于菜单上,进行重点推销,扬己之长。将“拿手好菜”和“拳头产品”放在菜单的醒目位置,单列介绍,这不仅能突出自己的特色,而且能给顾客留下深刻印象。

#### (三) 经常推陈出新

喜新厌旧是每个人的心理,所以菜单设计要灵活,注意各类花色品种的搭配。菜品要经常更换,推陈出新,给人一种全新的感觉。还要考虑季节因素,安排时令菜肴。同时要顾及客人对营养的要求,顾及节食者和素食者的营养充足度。因为市场的消费需求总是多变的,所以餐厅的菜单上的菜品也要及时变更。所谓变,就是要做到“三新两调整”:“三新”,即原料要常用常新,品种也要常换常新,烹调方法也要经常更新;“两调整”,即调整供应结构和调整供应价格。

#### (四) 菜品外观讲究艺术和美感

一道出色的菜品讲究的是色、香、味、形俱全,顾客在没品尝菜肴前都是通过感观先

对菜品进行评价的,试想,一盘发黄的青菜,不管它的口味有多好,都很难被顾客所认可。而如果展现在顾客面前的菜品从外观上看特别的美观,非常大气,那么就很容易让顾客产生“看上去就想吃”的欲望,也就更能吸引客人,为顾客所接受。

#### (五) 菜点的品种搭配要均衡

餐厅的菜单,尤其是零点菜单,必须做到能够满足不同消费者的需要。因此,设计菜单时一定要注重搭配的平衡,具体应考虑以下几大因素:

##### 1. 菜点的口味、口感要做到平衡

不同的客人,其口味要求也不尽相同。而要做到众口善调,在菜单上就必须安排各种不同口味的菜点,以供不同客人选择。如咸、甜、辛辣、清淡等,力争“五味俱全”,在口感上还要注意嫩、脆、生、老、酥等一一俱全。

##### 2. 原料搭配及营养要平衡

不同的原料可以做出不同的菜点,以满足客人的不同需要。为了能给客人更多的选择余地,还应注意原料的搭配。同时,现代饮食,除了要做到色、香、味、形俱全之外,更重要的一点就是要注意营养的搭配,既要吃得好,又要吃得健康,满足消费者的众多需要。

##### 3. 烹调方法要平衡

在为客人点菜时要注意各类不同制作方法的菜式选择,为了避免单一,菜单上菜点的制作方法应是多种多样的,无论是中餐还是西餐,炒、炸、煮、煲、蒸等,均应有一定比例,让客人有更多的选择余地。

##### 4. 菜点的价格要平衡

客人的经济能力不同,消费习惯不同,其消费需求也自然不同,所以,一份菜单里菜点的价格应研究高、中、低的搭配,以满足客人的不同需求。

#### (六) 菜点品种不宜过多

凡是菜单上所列出的菜点,餐厅必须能够保证供应,如果菜单上所列品种过多,势必会给供应带来困难,无法供应的话,容易造成客人的投诉,从而影响餐厅的信誉度;而且品种过多意味着餐厅需要的食品原材料的库存量就大,不仅大量的资金被占用,同时还会增加库存管理费。另外,菜式品种过多,还容易使客人在选择时难以抉择从而延长了点菜时间,降低了座位的周转率,影响到餐厅的营业收入。因此,菜单上菜点品种的数量要适中,这样也可以为将来菜单的调整留有余地。

#### (七) 厨师的烹调技术

在选择菜品时,应充分考虑到餐厅厨师的烹调技术和水平,不能一味地跟风。否则,如果做出的菜品质量不好,那么,客人就会不满意,就会影响餐厅的声誉。所以,在选择菜品时,还要认真考虑厨师的技术水平。

### 三、菜品的设计和创新

#### (一) 菜品的设计

##### 1. 主体设计突出“香”“味”“养”“质”

(1) 香——突出食材本真之味。在设计菜品的时候,寻找菜品主料本身独有的本味,并且在烹饪过程中努力使之显现。比如在做宫保鸡丁时,为了突出鸡肉的香味,将日式铁板烧的煎法借鉴进来,改滑油为煎制,使鸡肉表面的蛋白质瞬间凝固、起壳,让它的香味得到充分释放。煎好了就要快速烹制,汁芡尽量少,才能使其焦香之味更加浓郁。另外,厨师还必须掌握好烹调时的火候,这是食材的香气得以释放的保证。煎烙饼时,烙饼刚出锅时香气是最浓郁的。

(2) 味——每一种食材都有自己的个性,每一款菜的味都有其灵魂。世界上的菜品味道大致可分为清淡、香浓、辛辣三个大类,在调味的时候,我们可以遵循:大味无疆(真正的美味是没有国界的)、大味必淡(越少放调料越能突出食材本真之味)、大味至真(追求食材本真自然之味)、大味无烹(越简单的烹调方法,越能保留住食材本真自然之味)、大味至合(调料与食材要搭配合理才能诠释出食材之美味)的调味原则。菜品中的每一种味道必须融合在整个菜品中,不突兀,不过激,犹如一首乐章中的小提琴协奏曲中的和谐之音。

(3) 养——中国菜以味为中心,以养为目的。现代健康的饮食理念、中医养生理论成为菜品营养设计和食材营养搭配的理论基础,其核心要求食材本身“绿色”。可以考虑大多数菜品都不加味精,绝大部分菜品都尽可能少油、少盐、少淀粉;尽量使用纯天然调味料,比如用黑芝麻酱代替装饰酱和调味酱,用柠檬汁代替醋,用蜂蜜代替糖,用鲜辣椒汁代替辣椒油。桑叶、松针、玫瑰花瓣,这些取自大自然的有机素材直接成为食材或成为装饰点缀。

(4) 质——对立反差。好的厨师应当为食客提供丰富的口感食材,使食客入口感到有层次的质感。在烹饪过程中,对立反差成为其基本搭配模式。如软配硬、酥配滑等。

##### 2. 配饰突出“形”“意”“器”“色”

(1) 形——分为内形和外形。内形是指食材本身经刀工处理或后期烹调后表现出的形状,好的形状设计可以更好地表达食材的质感,保留其本味和均匀入味。外形指厨师在装盘时找到适合表现菜品特色的装饰艺术形式,如绘画、插花、雕塑、盆景等。

(2) 意——虚实相生。意是中国画的一种艺术追求,借其表现手法用于菜中,将“如在眼前”的实境与“见于言外”的意境设计在菜里,通过调味、烹制、盘饰来传达菜品的内涵和对美食的认知。在装盘过程中,可以以中国写意画的意境为基础,运用虚实、远近、高低等绘画构图的原则,并通过瓷器、书画和文化的三结合使菜品整体达到一个空而不虚、实而不满的境界。

(3) 器——美食美器。在设计菜品时,“越是民族的越是世界的,越是自然的越是大众的”。我们的菜品载体可以有,如石器、陶器、瓷器、木器、竹器。盛器不一定要贵,但一定要适合本餐厅的设计风格,能体现菜品本身的气质。

(4) 色——一个菜品的整体颜色,多不超过四色,少不低于三色,否则会显得乱且杂,并且菜的配色在设计之初就要根据餐厅环境、食材色彩来定位该菜是选冷色还是选暖色,从而进一步设计好一个主色调。只有这样,菜品设计才会看起来养眼。

### 3. 满足顾客领悟“温”“快”“新”“适口”

(1) 温度——以适口为佳。经过严格的实验,如一般冷菜(刺身等除外)在 20℃ 左右,热菜必须保持 60℃,半汤半菜应在 70℃ 左右,汤菜、面食和点心必须保持在 80℃。这样的温度,既保证了菜品应有的质感和香味,也保证了客人稍凉后入口的舒适。

(2) 速度——快速生产至上。一款菜从采购、初加工、烹调、装盘,直至上桌,每一环节所用的时间、难易程度会直接关系到餐厅成本和出菜速度,所以要求设计的菜品符合便于采购、便于加工、便于储存、便于制作、方便出菜的原则,以实现该快的菜快上(防止降温影响口感),该慢的菜慢上(借鉴西餐服务形式,上菜需待上款菜快食完时上)。

(3) 新意——古为今用、洋为中用。在继承的基础上勇于创新,在食材的选择、处理方式和新型调味料的使用、烹调手法的结合上,都可以考虑研发出既符合健康原则又有良好口感、味道美妙的菜品。

(4) 针对性——根据餐厅地理区域、市场定位设计菜品。东辣西酸,南甜北咸,一方水土养一方人。菜品设计要结合餐厅所在地的市场特点、口味特点,一定要适应并满足当地客户的消费需求。这要求产品在设计之初,就要对餐厅定位、服务风格、卖场格调进行综合考虑。

## (二) 菜品的创新

在餐饮业激烈竞争的今天,菜品创新已经成为餐饮企业参与市场竞争的一个重要环节。

### 1. 要正确对待客人反馈

菜品创新的根本在于满足顾客需求,有时甚至是引导客人需求,所以创新源于需求者即客人。创新一定要考虑客人的需求,并跟踪客人对创新菜品的评价和建议,对菜品不断改良。认真聆听、及时分析研究、掌握客户饮食信息既是前厅服务技巧营销的工作要点,更是菜品创新的源泉所在。

### 2. 市场性

通过对市场进行缜密的调查和细心的研究,我们就不难发现其中潜在的市场运营规律,从而根据这些规律适时地调整自己的创新思路和途径,做到有的放矢。

### 3. 营养卫生是食品的最基本要素

创新菜必须是卫生的、有营养的。一道菜品如果仅是好吃而对健康无益,也就没有生



命力。我们在设计创新菜品时,应遵循营养配餐的原则,以创新的、健康的菜品吸引顾客。

#### 4. 要体现菜品文化与企业文化的完美结合

尽可能赋予菜品以文化含义,通过不同的菜品设计、不同的服务流程,达到与企业文化相融合的目的。

#### 【知识链接 4-1-3】

### 舌尖上的中国菜肴之自然的馈赠



松茸乌鸡汤



油焖春笋

松茸乌鸡汤好学易做,适合家庭料理。油焖春笋是杭州的传统风味菜。它选用清明前后出土的嫩春笋,色泽红亮,鲜嫩爽口,鲜咸而带甜味,让人百吃不厌。



西兰花炒冬笋



塔菜炒冬笋

冬笋素有“金衣白玉,蔬中一绝”的美誉。冬笋既可以生炒,又可炖汤,其味鲜美爽脆。塔菜炒冬笋是上海年夜饭中常见的菜肴。笋取其脆鲜,塔菜则甜糯,两者结合,有完美的口感。



腌笃鲜



莲藕排骨汤



“腌”是咸肉,“鲜”指鲜猪肉,“笃”是“炖”的意思,就是小火慢炖,使肉的美味全部融入竹笋和汤里。莲藕排骨汤是湖北的头道汤,汤汁鲜美,藕香软糯。汤做法简单,味道鲜美、清淡、不肥腻,营养又滋补。



脆炸藕夹



酸辣藕丁

藕夹是南方地区著名的家常菜。每到春节家家户户都会煎炸一些藕夹来招待亲朋好友。酸辣藕丁味甘温,能健脾开胃,益血补心,具有口感脆嫩、酸辣爽口、原汁原味的特点。



煎焖鱼头泡饼



松鼠鱼

煎焖鱼头泡饼主要由鱼头和馕烹制而成,鱼头咸鲜微辣,嫩而香味浓郁,馕饼酥脆,蘸汤后松软可口。松鼠鱼因形似松鼠而得名,本菜造型逼真,色泽鲜艳,酸甜适口,外酥里嫩,入口即化。



酸菜鱼



煎焗马鲛鱼

酸菜鱼属四川菜系,成菜肉质细嫩,汤酸香鲜美,微辣不腻,鱼片嫩黄爽滑。煎焗马鲛鱼,这个是取靠近鱼头的那部分肉来做的,成菜外焦里嫩,肉质细密,鲜咸香滑。



## 任务三 餐厅经营环境设计

一般而言,餐厅的经营环境设计会从以下几个方面着手。

### 一、餐厅外围设计

一般来说,餐厅的外围设计主要指的是门面、外表设计。追求美观和实用,注重的是招徕并吸引顾客。

首先,餐厅的外围设计需要和周围环境和谐统一,配合街景,食品展示柜内要有餐饮产品的陈列,重点突出。招牌文字要简洁明了、图案新颖醒目,要与建筑的造型协调,容易记。

其次,卫生和清洁也很重要。无论是从建筑墙面还是宣传字体都必须清新怡人。

总之,餐厅的外围设计可以激发起宾客对餐饮产品的想象,并且预估到该餐厅的消费水平,同样也可以通过外表看出餐厅的类型和风格。

### 二、餐厅的内部空间设计

#### (一)餐厅的面积和餐位数设计

酒店餐厅、酒吧、厨房及其配套设施的面积和餐位数的确定,取决于酒店的市场定位、服务类型、设施规模,以及餐饮经营在酒店总体经营中的地位 and 作用等因素。按照国际惯例,各类旅游酒店餐饮经营场所设施的面积,大致占酒店总面积的 5% ~ 12%,但餐饮经营场所的面积和餐位数的确定标准和方法不尽相同。

##### 1. 酒店客房数决定餐位数

(1) 商务型酒店:客房数:餐位数=1:0.5~1;

(2) 休闲度假型、会议中心型旅游酒店:客房数:餐位数=1:1.5~2;

(3) 酒吧、酒廊等酒水服务场所设施:客房数:餐位数=1:0.25~0.5。

如一座拥有 500 间客房的城市中心商务型旅游酒店的餐位数分配如下:

餐厅:500 间×0.8 位/间=400 位

酒吧:500 间×0.5 位/间=250 位

##### 2. 餐位面积和餐厅面积

据有关资料统计,根据餐厅的等级档次、所提供的餐饮风格(如中餐、西餐、美餐等)、餐饮经营形式(大型宴会厅、普通中餐厅、快餐厅、自助餐厅、咖啡厅等)、餐饮服务形式(如宴席服务、自助餐服务等)等因素不同,餐厅的面积指标有较大的差异,如表 4-1-1 所示:

表 4-1-1 餐位面积和餐厅面积比较

类型	餐位面积(平方米/餐位)	类型	餐位面积(平方米/餐位)
大型豪华宴会厅	1.8 ~ 2.5	美式餐厅	1.2 ~ 1.5
大型宴会厅	1.5 ~ 2.0	自助餐厅	1.2 ~ 1.7
普通中餐厅	1.2 ~ 1.5	咖啡厅	1.5 ~ 1.8
豪华中餐厅	1.5 ~ 2.0	酒吧	1.2 ~ 1.4
法式餐厅	1.8 ~ 2.5	快餐厅	1.1 ~ 1.4

影响餐厅面积指标的因素还有以下方面:采用圆形餐台比采用方形餐台的面积指标要高;小型餐厅由于受出入口多影响,平均面积指标较大型餐厅要高;主题酒吧、主题餐厅因增加其他服务吸引物,其面积指标也较高;雅间单房因受四面墙壁的约束,其面积指标也较高。

## (二) 餐厅的家具布局

### 1. 餐台

#### (1) 圆台

圆台分为大小两种,直径为 110 cm 左右的小圆台,可设 4 ~ 6 个座位;直径为 150 cm 以上的大圆台可分设 8 ~ 12 个座位。圆台的大小与座位边长有关系,一般以每人占 60 cm 边长为最低限,否则就显得拥挤。圆台的最小尺寸可按以下公式求得:

$$\text{圆台最小直径} = 60 \times \text{座位数} / 3.14。$$

#### (2) 方台

方台的规格通常是 85 cm<sup>2</sup>、90 cm<sup>2</sup>、100 cm<sup>2</sup> 或 110 cm<sup>2</sup>,高 75 cm。这种方台的使用功能最多,既可以当圆桌面的桌腿,又可以拼成会议桌、中心菜台、酒吧台、点心台等。这种桌子的用途很广,一个同时容纳 300 人进餐的餐厅大约需要方台 50 张。

#### (3) 长台

西餐厅多采用方台和长台。长台分为两种,长的一种长为 170 cm,这个长度正是两张方台的长度,宽为 42.5 cm,是方台宽度的一半。短的一种长为 127.5 cm,相当于一张半方台的长度,宽为 42.5 cm,是方台宽度的一半,高度均为 75 cm,这种长台在必要时就很容易和方台并拢,一物多用,拼成长餐桌。长餐桌的规格,如表 4-1-2 所示:

表 4-1-2 长餐桌的规格 单位:cm

人数	宽度	长度
2	60 ~ 65	72 ~ 85
6	75 ~ 90	130 ~ 160
8	80 ~ 100	160 ~ 180
10	80 ~ 100	175 ~ 205

## 2. 转盘

在 10 人座以上的圆桌面上,一般都配有转台。转台底座内装有滚球轴承,菜点摆放在转台上,使用时只要轻轻地拨动,所需的菜点就会转到顾客面前。根据圆桌的大小,可以分别使用不同规格的转台,其直径一般在 70 ~ 150 cm。

## 3. 餐椅

餐厅用的椅子要与餐厅的整体风格相协调。餐厅用椅一般有以下几种:

- (1) 木椅;
- (2) 钢木结构椅;
- (3) 扶手椅;
- (4) 儿童椅;
- (5) 其他特殊椅等。

## 4. 其他家具

(1) 沙发和茶几。在高规格的宴会厅旁边,一般设有休息厅。沙发和茶几是餐厅休息室不可缺少的家具。沙发的种类较多,根据休息室的不同等级和豪华程度,所选用的沙发也不一样。沙发靠背倾斜角度在  $92^{\circ} \sim 98^{\circ}$  较合适。茶几的主要用途是在休息室内供顾客摆放饮料、茶具、烟灰缸等物。

(2) 酒柜。各式餐厅内一般都设有条形酒柜或立式玻璃酒柜,酒柜的作用在于陈设各类酒类和菜肴的样品,起到推荐的作用,同时又可以与餐厅整体布局融为一体,起到装饰作用。酒柜宜放在餐厅的注目处,以便于客人观赏和挑选。一般酒柜的规格和样式,可根据餐厅整体布局来考虑。

## (三) 餐厅的通道

通道,是指餐厅、酒吧的流动空间,包括餐厅、酒吧的出入口,餐厅、酒吧室内顾客和员工行走的通道,餐厅和厨房的连接通道,消防通道等。通道的设计,应以顺畅、安全、便利为原则,不可一味追求盈利空间而忽视通道的设计和布局。

设计餐厅、酒吧内的人员流向通道时必须充分考虑以下三个因素:

1. 员工的操作空间:便利性、安全性。
2. 顾客的活动空间:舒适性、伸展性。
3. 人体工学的要求:科学性、针对性。

### 【案例分析 4-1-2】

## 引人入胜的怀旧餐厅

杨小姐、李先生和沈先生三人在北京旅游时,来到地坛附近的一家餐厅。刚进餐厅,三人便有耳目一新的感受:服务人员的服装很有特色,男服务员身着对襟衫,女服务员则身穿古色古香的旗袍;餐厅地面没有进行处理,只是简单而普通的水泥地面,而没有铺满地毯或用花岗岩、大理石铺设;餐桌全都是八仙桌;四壁悬挂着几幅三十年代的明星照;供应的都是地道的北京传统菜点。

沈先生很好奇,就到四处转了一圈,发现四周的包厢里没有通常所见的圆台面,而是北方常见的炕,客人就在炕桌上就餐。

在就餐过程中,三人还惊喜地发现在餐厅的一头还有一个舞台,上面有艺人在轮流表演京剧、评剧、相声、杂技、魔术等。三人在该餐厅度过了难忘的一晚。

### 分析:

雷同是目前许多饭店给客人的感觉。客人对雷同的饭店设施不会感到特别满意,因此,也难以产生深刻印象。在饭店业竞争日趋激烈的情况下,饭店应努力创造自己的经营特色,才能占领市场,吸引更多的客人。饭店的经营特色体现在许多方面,如装饰布置、设施设备和用品的配备、服务项目等。

本例中的餐厅之所以会给客人留下难以忘怀的印象,正是因为其注重特色的装饰布置带给客人的全新感受。从服务人员的服饰、餐厅地面的装饰、餐桌的款式、包厢的风格到四壁的装饰画、供应的菜点和艺人的表演,无一不给客人以独特的、非同一般的感受。这种感受并非来自饭店设施设备的豪华,而只是因为其与众不同。

因此,饭店应从客人的角度来进行装饰布置,饭店应着重考虑客人的需求,而非与其他饭店攀比。

## 三、餐厅环境装饰设计

### (一)餐厅的灯光

大部分餐厅设立于邻近路旁的地方,并以窗代墙;也有些设在高层,这种充分采用自然光线的餐厅,一方面使客人能享受到自然阳光的舒适,另一方面又能使客人产生一种明亮宽敞的感觉,心情舒畅而乐于饮食。

餐厅入口照明是为了使客人能看清招牌,吸引注意力。它的高度以建筑物的高低为标准,光线以柔和为主,使客人感觉舒适为宜。

餐厅走廊照明,如遇拐弯和梯口,配置 20~60 瓦的灯泡即可。长走廊每隔 6 米左右装一盏灯,如遇角落区有电话或储物,要采取局部照明法。

餐厅光线与色调的配置要结合季节来制定,或依餐厅主题制定。无论哪一种光线与色调的确定,都是为了充分发挥餐厅的作用,以获取更多的利润和给予客人更多的满足。

## (二) 温度

餐厅中如能四季如春,则不仅让客人愿意停留其间用餐,而且能为员工提供一个良好的工作环境。春秋两季时,室内外温度相差不大;夏冬季节时,餐厅内外反差很大。国内饭店冬季主要靠暖气供热。我国幅员辽阔,同在冬季,南北温度相差很大,这里不做详述。夏季时,南北方的最高气温相差不大,表 4-1-3 可作为全国大部分地区夏季餐厅内外温湿度等对比调节的参考:

表 4-1-3 夏季餐厅内外温度和湿度的对比

室外温度	建议餐厅内的室内温度(℃)	建议餐厅内的相对湿度(%)
25	23	65
26	24	65
28	24	65
30	25	60
32	26	60
≥35	28 ~ 29	60

## (三) 音响

许多餐饮服务场所内一般均配置音乐播放系统,在客人用餐过程中播放音乐能增进客人的食欲。音响系统调节、控制得当,能促使客人在生理上获得满足的同时,得到精神上的享受。餐厅音响系统的调节与控制要注意几个方面的因素:

1. 音乐主题的选择。餐厅背景音乐的主题,应以欢快、轻松为宜,这样能使就餐者在较松弛的状态下轻松地用餐;过于严肃的主题,不适宜做餐厅背景音乐。
2. 音量的大小。餐厅就餐音乐属典型的背景音乐,音量以不影响小方桌上面对面的两个人轻声讲话为宜。
3. 音乐节奏的快慢。餐厅背景音乐的节奏尤其是高档餐厅的音乐节奏,应选用缓慢、舒缓、抒情的音乐;而忌用节奏感较快且又较强烈的音乐。



## 任务四 厨房生产环境设计

厨房生产环境设计,即根据厨房生产规模和生产风味的需要,充分考虑现有可利用的空间及相关条件,对厨房的配备进行确定,对厨房的生产环境进行设计,从而提出综合性的设计布局方案。该工作是一项非常细致而严谨的工作,设计与布局是否合理,直接关系到餐饮经营的成败。为了提高餐饮生产的卫生、安全性,降低劳动强度,提高生产效率,改善工作环境,调动员工生产积极性,餐饮从业人员必须对厨房的生产环境设计给予高度重视。



## 一、厨房设计总体要求

### (一) 确保厨房生产流程的畅通

餐饮厨房生产有一定的流程,要做到人员走动与货物运送路线分流。厨房生产人员相对集中,工种多,货物杂,操作工序复杂,厨房生产从原料购进开始,经过验收处加工、切配到烹调出品销售,是一个连续不断的流程。因此,厨房设计时应考虑原料进货和领发线路,菜品烹制与出菜线路要避免交叉回流,尽量避免生产程序的颠倒,避免厨房工作人员的大幅度走动,避免工作人员之间的碰撞或增加工作人员的辛苦程度。

### (二) 厨房各部门应设在同一楼层

厨房各部门应设在同一楼层,可以方便菜肴生产和厨房管理,提高菜肴生产速度和保证菜肴质量。如果厨房确实受到场地的限制,其所有的加工部门和生产部门无法在同一楼内,可将其初加工厨房、面点厨房和热菜厨房分开。但是,应尽量安排在各楼层的同一方向,这样,可以节省管道和管道安全费用,也便于用楼梯把它们联系在一起,方便生产和管理。

### (三) 厨房应尽量靠近餐厅

厨房与餐厅的关系非常密切,因为菜肴的温度会受到厨房通往餐厅距离的影响。再者,厨房与餐厅之间每天进出大量的菜肴与餐具,厨房靠近餐厅可缩短两地之间的距离,提高工作效率。

### (四) 厨房设计应兼顾直观促销功能,并留有发展空间

现代餐饮加盟经营已打破传统经营模式,多元化的经营模式层出不穷,有明档展示、现场烹调等,将菜品的制作直观地展现在客人的眼前,让客人身临其境,刺激其消费欲望,因此现代厨房设计应根据餐饮加盟经营模式不断地调整设计思路,形成自己的特色。另外,有的餐饮由于如资金不足、对客源估计不足等原因,在设计厨房时场地安排过小、设备太紧,一旦生意火爆,往往厨房生产供不应求,因此饭店在厨房设计时应着眼于长远发展规划,留有适当的空间,以便今后生意兴隆时,可随时添置设备,满足饭店经营需求。

### (五) 厨房应注重工作环境的设计

虽然现代餐饮厨房配备了大量的先进设备,但在具体生产过程中,仍然以手工操作为主。因此厨房工作人员的工作很辛苦,厨房生产环境和生产条件的优劣直接影响到员工的工作热情,影响到菜品的质量。因此,厨房设计应从温度、湿度、通风、照明、噪声、地面强度、颜色、防滑度以及工作空间、休息空间等多方面综合考虑,设计出舒适的工作环境,提高厨房的工作效率。

### (六) 厨房设计要符合卫生和安全的要求

餐饮厨房生产的产品是直接供消费者食用的,厨房卫生条件关系到消费者的身体

健康,关系到企业的声誉,因此厨房的头等大事是卫生工作。餐饮厨房设计装修、设备选购上,应围绕着便于清洁卫生展开。

厨房安全包括四个方面:一是采购原料本身的安全性;二是厨房整个生产环节的安全性,以确保生产的菜点无变质、无污染、使用安全;三是烹饪原料防盗措施的落实;四是厨房所有工作人员的人身安全。

在厨房设计过程中应注意:电源线路的粗细,电线的规格品牌,电源的功率,防火系统的布排,消防器材的布放,监控系统的分布,气源的阀门、油库的位置,以及消防通道的畅通等。

#### (七) 厨房设备、设施尽可能兼顾实用

一些规模较大的饭店,往往有多个楼层,几个厨房。由于餐饮消费结构不同,出品时间有先后,如冷菜、烧烤、点心等,消费的数量一般少于热菜,而出菜的时间又分别先、后于热菜。因此,厨房设备布置时可根据饭店的实际情况,尽可能将点心、烧烤、冷菜等相同功能的厨房集中在同一楼层,制作合二为一,采用一套设备集中生产,分点调配使用,不仅可节省厨房场地、设备投资,而且可大大降低劳动成本。

#### 【知识链接 4-1-4】

### 快餐店厨房内部环境设计六大要素

#### 1. 墙壁

(1) 应以 1.5 m 以上的瓷砖或其他防水、防潮、可清洗的材料制成墙裙,以便清洗油烟和污物。

(2) 如采用隔板做隔间墙面,需在墙内加装厚 9 cm、宽 15 cm 的钢板,以便吊装壁架和壁柜等。

#### 2. 顶部

(1) 应尽量避免使用涂料,而采用耐火、防潮、防水的石棉纤维材料进行吊顶处理。

(2) 吊顶时要留出安装排风设备的适当位置,避免材料浪费和重复劳动。

#### 3. 炉灶上方

厨房处于高温作业的区域,应选用性能良好的排风设备,确保厨房生产安全、卫生,同时也防止生产时产生大量的油烟、水蒸气和其他气味影响到店堂经营。

#### 4. 地面

应选取耐磨、耐高温、耐腐蚀、不掉色、不吸油的材料铺设,颜色要鲜明,具有一定坡度,便于冲刷和干燥。可考虑使用不吸水且防滑的瓷地砖。

#### 5. 灯光

厨房照明设备要讲究实用性,无论是制作、清洗还是择菜都要有足够亮度,可选用发光效率高、寿命长的灯具。

## 6. 门窗

(1) 应设置两道门,一道是纱门,另一道是铁门或其他质地的门,并能自动闭合。

(2) 厨房的窗户应安装一道安全窗和一道纱窗,定期清理门窗上沾染的油脂、污物,防止火灾、污染食物事件的发生。

## 二、厨房设计的重点

### 1. 面积

由于影响厨房面积的因素较多,厨房面积的大小成为厨房设计中较为困难的问题。通常的经验数字认为厨房的面积与餐厅的面积比例是 1 : 2 或 1 : 3,但这只能作为参考,在实际工作中并非绝对的标准。影响厨房面积的因素主要包括餐厅的类型、餐厅用餐的人数、厨房设备、食品原材料的类型、厨房的类型等。厨房面积估算方法见表4-1-4。

表 4-1-4 厨房面积的确定

厨房供餐人数	平均每位用餐者所占面积(m <sup>2</sup> )
100	0.697
250	0.48
500	0.46
750	0.37
1000	0.348
1500	0.309
2000	0.279

### 2. 厨房的地面、墙壁和天花板

厨房是生产食品的地方,厨房的地面经常会出现一些汤汁、水渍或油渍。为了厨房员工的安全和厨房的卫生,厨房的地面应当选用防滑、耐磨、不吸油、不吸水及便于清扫的瓷砖。最常见的厨房地面材料是陶瓷防滑地砖或无釉瓷砖。这类材料粗糙,可避免厨师在用力搬运物体时,尤其在移动高温的油或汤汁时摔跤,其缺点是不方便清洁。其他品种的地面材料还有水磨石地面、塑胶地板等,易于清洁,有一定的弹性,但防滑性能较差。此外,厨房地面在铺设时应注意设计一定的坡度以方便排水,通常情况下,每平方米的斜度在 1.5 ~ 2 cm 之间。

由于厨房的空气湿度大,因此在选择墙壁和天花板质材时应注意材料在耐潮,不吸油、水和便于清洁等方面的特性。墙壁和天花板平面力求平整,没有凹凸,没有暴露的管道。常见的厨房墙壁材料为白色瓷砖,并且将所有的墙面全部贴上瓷砖。厨房的天花板可以由移动的轻型钢板制成。这样,厨房的墙壁和天花板都可以定时清洗。

### 3. 厨房的高度

厨房的高度是影响厨房通风状况的重要因素。通风状况不佳,厨房的温度、湿度难

以控制,会对厨师身体健康和厨房的工作效率造成不利影响。一方面,厨房矮小使人感到压抑,影响菜肴的生产速度和质量;另一方面,厨房过高会造成空间和经济方面的损失。传统上,厨房的高度为3.6~4 m。随着厨房空气调节系统的发展,现代厨房的高度常常是3 m左右(不包括天花板内的管道层高)。但由于厨房的建材装饰和清洁费用与厨房的高度成正比,即厨房的高度越大,它需要的建筑、维修和清洁费用就越多,因此在实际的设计过程中,不能一味求高,而应结合厨房的生产特点,在经济效果和最佳通风效果之间找到一个均衡点。

#### 4. 通风、温度和照明

厨房除利用自然通风方法外,还应当安装排风和空气调节设备,如排风罩、换气扇、空调等。这样才能保证在厨房生产高峰时及时排除被污染的空气,保持厨房空气的清洁。在有蒸汽的食品加工区域,如能及时排除潮湿的空气,就能有效地避免因潮湿空气滞留而滴水的现象。

厨房温度是影响菜肴生产的重要因素之一,厨师在过高温度的厨房工作会加速体力消耗;而厨房温度过低,会使厨师们手脚麻木,影响厨房工作效率。厨房的温度一般在20℃左右为宜。

照明是厨房设计的重要内容。良好的厨房光线是保证菜肴质量的基础,是避免和减少厨房工伤事故的具体措施。因此,设计人员常采用照明系统来补充厨房自然光线不足以保证厨房有适度的光线。通常要求工作台照明度应达到300~400勒克斯,机械设备加工地区应达到150~300勒克斯。

#### 5. 厨房冷热水和排水系统

为了保证厨房生产和卫生的需要,厨房必须具有冷热水和排水设施。它们的位置以方便菜肴的加工和烹调为前提。通常,在各加工区域的水池和烹调灶的附近设有冷热水开关;在烹调区设有排水沟;在每个加工间设一个地漏。对于大型厨房,排水沟的位置应距墙壁3 m,而两排排水沟之间距离以6 m为宜,排水沟的宽度应在20 cm以上,深度不少于15 cm,水沟底部的倾斜度为2‰~4‰,采用不渗水、光滑的材料铺设。同时,排水沟应尽量避免弯曲。防止虫、鼠的入侵及食品残渣流出,排水沟附近应设置3段不同的滤网,并要设计防止逆流的设施。厨房的供水和排水设施都应当满足最大的需求量。

#### 6. 厨房的噪声

噪声会分散人的注意力,使工作出现差错。因此,在厨房设计中应采取措施消除噪声,将厨房噪声控制在40分贝以内。但是,由于厨房排风系统及机械设备工作的原因,尤其厨房工作中的炉灶声音,厨房噪声不可避免。所以,在厨房设计与布局中,首先应当选用优质、低噪声的设备,然后考虑采取其他措施控制噪声,减少厨房事故的发生。

餐饮产品设计任务工单

任务名称	主题餐厅设计			时间	月 日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	笔记本电脑、A4 纸、桌椅、多媒体等			实训场地		多媒体教室(机房)	
工作任务	假设你们小组即将经营一家主题餐厅,请自拟主题进行餐厅经营环境、厨房、菜单、菜品设计,完成设计文案,并制作 PPT 课堂展示						
任务目的	综合利用所学知识和技能,设计主题餐厅,任务驱动引导学习						
任务描述	(1)分小组并推选出每组领班,各小组由领班指导进行实训任务 (2)教师引导学生设计,并协助解决问题 (3)小组合作查阅资料,完成设计文案,图文并茂						
资讯	(1)餐厅环境设计 (2)餐厅生产环境设计 (3)餐厅主题菜单设计 (4)餐厅特色菜品设计						
计划与决策	(1)小组讨论确定餐厅主题 (2)任务分工,网络资料查找,分析整理 (3)汇总信息,完成设计文案 (4)小组 PPT 展示,自评互评 (5)教师总结和点评,并拓展思考						

续表：

实施	<p>步骤一：领班召开班前会，进行实训工作——主题餐厅设计说明</p> <p>步骤二：领班确定实训任务，分工明确，进行知识准备</p> <p>餐厅主题：_____</p> <p>餐厅面积及餐位数：_____</p> <p>餐厅内部空间设计：_____</p> <p>餐厅家具及布局：_____</p> <p>餐厅环境：_____</p> <p>厨房设计：_____</p> <p>菜单设计：_____</p> <p>菜品设计：_____</p> <p>……（注：根据餐厅情况，设计内容可以更加精细）</p> <p>步骤三：汇总信息，完成设计文案</p> <p>文案设计图文并茂，上交一份完整方案报告和展示 PPT</p> <p>步骤四：PPT 小组展示，自评互评</p> <p>步骤五：教师总结和点评，并拓展思考</p> <p>主题餐厅设计从哪些方面突出主题？</p> <p>_____</p> <p>主题餐厅发展趋势是什么？</p> <p>_____</p>
检查	<p>(1) 小组成员参与活动的成效</p> <p>(2) 每个任务的完成情况</p> <p>(3) 团队完成任务的整体状态</p>
评价一	<p>(1) 组长对组员工作质量和表现进行评述：_____</p> <p>(2) 存在的问题：_____</p> <p>_____</p> <p>(3) 改进措施：_____</p> <p>_____</p>



续表:

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)		组号	评分( 满分 20)
		组				组	
		组				组	
	教师评价						评分( 满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 餐饮菜品选择的依据有:\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
2. 一本菜单中的菜品项目最好不超过\_\_\_\_\_种。
3. 菜单设计的原则是:\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
4. 菜单的封皮在材质选择上可以考虑\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等。
5. 餐厅的室内温度应该保持在\_\_\_\_\_较为合适。

### 二、选择题

1. 厨房的设计布局类型有( )。
  - A. 直线型
  - B. 背型布局
  - C. U 型布局
  - D. 回型布局
2. 一本完整的菜单应包括的信息有( )。
  - A. 描述性信息
  - B. 告示性信息
  - C. 机构性信息
  - D. 特色菜推荐
3. 确定厨房面积的考虑因素包括( )。
  - A. 原材料加工作业量
  - B. 厨房生产量的多少
  - C. 经营的菜式品种
4. 照明是厨房设计的重要内容,通常要求工作台照明度应达到( )。

A. 300 ~ 400 勒克斯

B. 200 ~ 300 勒克斯

C. 100 ~ 200 勒克斯

D. 50 ~ 100 勒克斯

5. 餐饮菜品选择的原则有( )。

A. 以市场为需求

B. 体现自己特色

C. 做到常变常新

D. 讲究菜品外观艺术性和美感

### 三、简述题

1. 简述菜品选择的依据。

2. 菜品设计有哪些要求?

3. 简述餐厅经营环境设计原理。

## 项目二 餐饮产品销售

### 学习目标



1. 知识目标:了解并熟悉餐饮产品的定价、销售策略。
2. 能力目标:学会餐饮经营场所的营销决策方法。
3. 素质目标:具备餐饮营销管理能力,懂得如何对餐饮产品进行促销。
4. 思政目标:从餐饮产品定价方法、营销策略出发,融入人文精神、文化自信、营销伦理与社会责任等素质的培养。

### 重点、难点



熟练掌握餐饮产品的定价和销售策略,提高餐饮企业经营战略策划管理能力。



### 任务一 餐饮产品定价策略

餐饮产品的价格体现了餐饮企业的规格和档次,反映了餐饮企业的经营战略和市场定位。作为餐饮营销管理的核心内容,餐饮产品的价格是否合理会直接影响企业的社会美誉度和形象,进而决定企业的经营效益。

#### 一、餐饮产品定价原则

价格是商品价值的货币表现形式,价格的高低受到商品价值量及市场供求关系的制约。餐饮产品的定价是餐饮销售管理的重要环节,价格是否恰当,直接影响餐饮产品的销售业绩、营业收入和企业竞争能力。尽管餐饮企业的市场定位、规格档次和经营状况不同,其定价目标和定价策略也各异,但是定价必须遵守定价原则。餐饮产品的定价原则主要包括如下几个方面:

##### (一) 价值决定价格,价格反映产品的价值

餐饮产品的价格,必须以产品价值为主要依据。餐饮价格制定首先应以食品原料成本为基础,高价格菜肴必须反映高规格的食品原料。其次应反映生产工艺、用餐环境、服务设施及服务质量的水平。

### (二) 价格必须适应市场需求

价格与供求关系十分密切。在一定条件下,市场价格对商品供求起着调节作用。商品价格的高低会引起商品供应量与需求量的增减;反过来,商品需求情况也会引起商品价格的涨落。

### (三) 符合国家法规政策

餐饮企业在定价时,应按国家的物价政策在规定的范围内制定。在实际工作中,餐饮企业通常根据规定的食品类别,按标准成本价规定的毛利率,实行按质论价、分等论价和时菜时价的办法,对餐饮食品进行定价。在经营过程中,餐饮企业应自觉地执行国家的物价政策,并接受当地物价部门的检查和指导。

## 二、影响餐饮产品定价的因素

影响餐饮产品定价的因素有很多,一般可分为两类:一类是餐饮企业可以控制的,如成本、定价目标等;另一类是餐饮企业不能控制的,如市场需求、竞争状况等。

### (一) 成本因素

#### 1. 固定成本

餐饮企业具有高固定成本的特点,因而固定成本对餐饮产品定价有着重要影响。固定成本包括设备的折旧费、管理人员的工资及房地产地租等。

#### 2. 变动成本

变动成本是指随着餐饮产品生产经营的种类和数量变化的变动费用,主要包括菜品原料、服务人员工资及直接消耗的能源等费用。

### (二) 市场需求

经济学意义上的需求指的是有支付能力的需求。因此,餐饮价格对需求的影响作用至关重要。对于任何餐饮产品,最重要的是顾客去购买,其价格要顾客接受,而顾客会根据自身的需求、价值观念和消费理念形成一个理解价值。因此,餐饮企业在制定价格时,需要充分考虑价格与消费者所理解价值之间的关系,充分考虑到市场需求对产品定价的影响。

### (三) 竞争状况

竞争因素对定价的影响,主要表现为竞争价格对产品水平的约束。在竞争激烈的市场上,价格的下限受到成本的约束,上限受到顾客需求的限制,而介于两者之间的交换价格主要是由市场竞争来确定的。因此,餐饮企业在制定产品价格时,需要考虑竞争对手的价格。

## 三、餐饮定价目标

餐饮定价目标应与企业经营的总体目标相协调,餐饮产品价格的制定必须以定价

目标为指导思想。

#### (一) 以企业经营利润为定价目标

餐饮定价目标应与企业经营的总体目标相协调。而在餐饮经营中,获取利润是所有餐饮部门或餐馆的共同愿望。所以,餐饮产品价格的制定必须以定价目标为指导思想。

#### (二) 以刺激其他消费为定价目标

有些餐饮企业为实现企业的总体经营目标,以增加客房或其他产品的消费作为餐饮定价目标。比如,以较低的餐饮价格来吸引会议、旅游团体以及公务客人,以此提高客房出租率,使企业的整体利润提高。

#### (三) 以扩大市场占有率为定价目标

市场占有率是指该餐饮企业的经营额在同类企业的餐饮平均经营总额中所占的比重,即市场份额。以扩大市场占有率为定价目标的着眼点,旨在追求长期、稳定的利润。扩大市场占有率就是要千方百计提高餐饮经营收入;而提高经营额,就必须降低相对价格水平和利润水平。通过降低价格,吸引消费者,扩大营业额,提高总利润。选择这一目标的餐饮企业应具备:有潜在的经营能力;总成本的增长速度低于营业额的增长速度;餐饮食品的需求价格弹性较大,能够薄利多销。

#### (四) 以生存为定价目标

在市场不景气或竞争激烈的情况下,有些餐饮企业为了生存,在定价时只求保本,待市场形势好转或餐厅出名后再提升价格。当餐饮收入与固定成本、变动成本和营业税之和相等时,企业就能保本。

### 四、定价策略

定价策略是餐饮企业为实现经营目标,根据经营战略,对餐饮产品价格所采取的各种对策和措施的总称。定价策略是餐饮企业经营策略的重要组成部分。定价策略的重要性表现在它是餐饮企业经营策略的细化,是餐饮企业经营策略在价格上的具体体现和实际应用,是增强企业的竞争能力,确保经营目标实现的重要条件和手段。定价策略是根据客观环境和主观条件灵活而有针对性地解决经营中有关价格问题的具体对策,它可以有效地增强餐饮企业对外部环境的适应能力和应变能力,使其不会被动地为市场竞争所牵制,而能主动地去迎接挑战,在竞争中立于不败之地。在激烈的餐饮市场竞争中,可供经营者选择的定价策略很多。受影响价格因素的支配,实际经营中形成了三种定价策略。

#### (一) 以成本为中心的定价策略

即根据餐厅的成本来确定食品、饮料的销售价格,这种以成本为中心的定价策略常使用两种不同的方法:

1. 成本加成定价法。即按成本再加上一定的百分比定价,这是最简单的方法。

2. 目标收益率定价法。即先确定一个目标收益率,以之作为核定价格的标准,然后根据餐饮店目标收益率计算出目标利润率。在达到预计的销售量时,实现预定的收益目标。

根据成本制定的价格,是餐厅经营必须达到的价格,是餐厅赔赚的临界点,如果低于这个价格,就会亏本。同时,运用以成本为中心的定价策略,由于只考虑成本单方面的因素,忽略市场需求和消费者的心理,因此不能全面反映餐厅的经营效果,有时会造成你赚不到能赚的、该赚的钱的结果。所以这种定价策略是一种最基本的定价策略。

### (二) 以需求为中心的定价策略

这是根据消费者对商品价值的认识程度和需求程度来决定价格的一种策略。这种策略也有两种不同的定价方法。

1. 理解价格定价法。餐厅所提供的食品、饮料其质量、作用,以及服务、广告推销等“非价格因素”,使顾客对该店形成一种观念,餐厅根据这种观念制定相应的、符合消费者价值观的价格。

2. 区分需求定价法。餐厅在定价时,按照不同的客人,不同的地点、时间,不同的消费水平、方式区别定价。这种定价策略容易取得客人的信任,但分寸很难把握。

以需求为中心的定价策略是根据市场需求来制定价格。如果说以成本为中心的定价策略决定了餐厅产品的最低价格,则以需求为中心的定价策略就决定了餐饮店产品的最高价格。在具体的实际经营活动中,根据市场状况,可采取以高质量高价格取胜的高价策略;也可采取以薄利多销来扩大市场,从而增加市场占有率的低价策略;还可以采用灵活的优惠价格策略,即给客人以一定的优惠,来争取较高的销售额和宣传推销餐厅的预料效果。当然,这些策略并不是随意使用的,而是通过市场调研,根据市场需求决定的。

### (三) 以竞争为中心的定价策略

这是一种以竞争者的售价为依据的定价策略。在制定菜点价格时,可比竞争对手高一些,也可低于竞争对手的定价,这完全依据本企业具体情况而定。

以竞争为中心的定价策略既有按同行价格决定自己的价格,以得到合理的收益且避免风险的定价策略;又有追求一次高额利润的展销新商品的定价策略;还有因自己实力雄厚而采取的“变动成本”定价策略,即只考虑价格不低于原料成本即可,以确立自己在市场上的竞争地位。以竞争为中心的定价策略由于不以成本为出发点,也不考虑消费者的意见,因而这种策略往往是临时性的或在特殊场合下使用的。作为餐厅经营者,必须深入研究市场,充分分析竞争对手,才有可能制定出合理的菜单价格。



## 【知识链接 4-2-1】

## 餐饮菜肴的定价策略

## 1. 撇脂定价策略

“撇脂”,意思是将牛奶上面的那层奶油撇出来,借用到餐饮企业里,就是在新产品刚推出来的时间段里,采用高价的策略,以使企业迅速盈利,犹如从鲜牛奶中快速把奶油撇取出来的效果。执行这种策略必须具备两个条件:一是菜肴的独特性,没有竞争对手,容易在市场中占据主导地位。二是餐饮企业本身的品牌效应要强,信誉卓著,具有一定的高消费顾客群。

## 2. 渗透定价策略

与撇脂定价策略相反,渗透定价策略是指餐饮企业将推出的餐饮产品以较低的价格投放市场,达到薄利多销的策略。采用渗透定价策略,最好具备以下条件:一是市场对价格的敏感度高时,采用渗透定价策略有助于拓展市场;二是以增加销售量来降低餐饮企业产品的单位成本;三是餐饮企业要阻止其他的竞争者进入市场而采用低廉价格的策略,具有一定的耐受力。

## 3. 优惠定价策略

## (1) 折扣定价策略。

(2) 时段定价策略。不同季节、不同日期、不同时间段采取不同定价。

(3) 地点定价策略。包厢与大堂的消费价格分开,堂食与外卖的价格分开。

## 4. 心理定价策略

一般常用的方法有尾数定价策略、首数定价策略和固定数定价策略。

(1) 尾数定价策略。4.9 元与 5 元,9.9 元与 10 元,38 元与 40 元,在理性认识中,这些价格是一回事,但消费者对这些价格的心理反应是不一样的。因此,针对消费者不同的心理反应,餐饮产品的定价应遵循一定的要求,通常有奇数与偶数两种尾数定价法。

(2) 首数定价策略。消费者通常会根据餐饮产品价格的第一个数字来做出消费决策,他们认为菜肴价格中的首个数字要比其他数字更重要,因为每一个首位数字会代表一个价格等级。如消费者会认为 8.9 元与 9.1 元的两种价格之差要比 8.7 元和 8.9 元的两种价格之差大得多。因此,餐饮企业应该理解消费者心理,宁可将菜肴的价格在同等级内调整,如菜价从 8.2 元调整至 8.7 元,也不要将菜肴的价格跨等级调整,如菜价从 8.9 元调整到 9.1 元。

(3) 固定数定价策略。调查显示,有些消费者会把某一价格范围看作是一个固定价格。如他们经常能把 9.6~13.9 元看成是 10 元,把 14~17 元看成是 15 元,把 18~23.9 元看成 20 元,等等。快餐店用固定数来定价,可以使顾客感觉到便宜和实惠。



## 任务二 餐饮产品销售策略

### 一、餐饮产品销售的特殊性

餐饮产品的销售跟一般商品的销售相比,尤其跟制造业产品销售相比有较大的区别。餐饮产品并非单纯的服务产品,它也有一部分实物产品,其组合特性突出。餐饮产品既包括实物产品(美酒、菜肴),也包括服务员的送菜、斟酒服务,还包括餐厅的氛围和环境,此外其销售还需要借助餐桌、酒具等来完成。因此,餐饮产品销售具有其特殊性,具体如下:

#### (一) 餐饮产品的销售往往是销售者的个体行为,随机性大,控制较为困难

餐饮产品生产往往是定制服务,而非批量化进行,而餐饮销售者本身也往往是服务的提供者。在餐饮服务中,服务人员的服务质量和水平较难保持稳定,随机性较大。另外,在提供服务时,人员流动频繁,既有客人的走动也有服务人员的走动。在消费高峰期,人流量更大,此时容易产生收费差错等。所以,餐饮企业需要制定规范的制度及合理的服务流程,以减少销售损失。

#### (二) 餐饮产品的销售过程就是餐饮产品的生产过程和消费过程

餐饮产品既包括实物产品,也包括餐饮服务,从而使得餐饮产品生产过程既需要餐饮产品生产部门的紧密配合,也需要服务员的及时服务。客人入座点菜,既是餐饮消费的开始,也是餐饮产品生产与销售的开始。客人用餐的过程,也是餐饮服务生产与提供的过程。因此,餐饮产品的生产、销售及消费过程是同步进行的,餐饮产品生产者、销售者与消费者在面对面接触状态中完成生产与消费、购买与销售的行为。正因为如此,餐饮企业必须重视餐饮的生产环境和消费环境,重视餐厅的环境。在绝大多数情况下,餐厅既是服务的生产场所,又是服务的销售场所。

#### (三) 餐饮产品的不可贮存性使其销售具有特殊性

餐饮产品的原材料虽然是可以储备的,但菜品生产时间较短,而且往往是根据客人的要求预定或者现点生产的,因此菜品一般不适合提前规模化生产或批量生产。另外餐饮产品中的餐饮服务是现场提供的,不可以储存,这使得餐饮企业必须事先对消费者的餐饮需求进行预测和调查,以购进能满足客人需要的原材料。

#### (四) 餐饮产品销售的波动性与间歇性

由于餐饮销售活动受到季节、气候、地理位置、交通、节假日等多种因素的影响,餐饮产品的销售呈现波动性变化,而消费者的餐饮消费方式、消费结构和消费时尚也是不断变化的,从而使得餐饮销售呈现明显的波动性。此外,餐饮产品销售一般分为早、中、晚,因此餐饮企业应采取灵活多样的经营方式以满足不同的市场需要,提高经营绩效。

### (五) 餐饮产品的大众性使餐饮销售竞争激烈

餐饮产品大多为大众消费品,具有大众性的特征,而大多数菜品的开发和推广本身没有专利可言,餐饮服务方式无专利可以保护。一家餐饮企业开发一种新菜品后,容易被别的餐饮企业模仿,其菜品的服务方式更易被同业者复制。所以,餐饮企业之间的竞争较为激烈,为了赢得消费者,彼此在餐饮销售方面往往采取各种策略,比如提升餐饮产品的质量、推出新的菜品、提升服务水平等,同时采取各种促销手段来宣传自己的餐饮产品。

## 二、餐饮产品的营销组合策略

餐饮企业一般可以采取以下几种营销组合策略:

### (一) 扩大或缩小经营范围

扩大经营范围,是指扩大餐饮产品组合的广度,从而在更大的市场领域发挥作用,增加经济收益,分散企业投资风险。这种策略是餐饮企业将现有的产品、品牌及服务进一步衍生并扩展到其他服务领域,满足更多的目标顾客群体的需要,从而实现企业利润的最大化。缩小经营范围是指餐饮企业通过市场调研,对自己的产品进行分析,缩减餐饮菜品和服务项目,取消那些利润低、销路窄的产品和服务项目,保留那些既受客人欢迎又能较好赢利的餐饮产品。

餐饮企业具体采用哪种策略,主要取决于企业的经营战略、自身的实力和餐饮市场的状况。当餐饮市场发展良好,企业又具有较好的资金、技术和人力资源优势时,可以采取扩大经营范围的组合策略。

### (二) 高档或低档产品组合策略

高档产品组合策略,就是餐饮企业在现有餐饮产品的基础上增加高档次、高质量、高价格的菜肴和餐饮服务,逐步改变餐饮只供应低档产品的形象,使高档顾客乐意前来用餐。餐饮企业采用这种策略的前提是具备相应的设施设备、烹饪技术、良好的就餐环境和优质的服务,这些都是餐饮企业提供高档产品必备的条件。选择该策略的时候需要谨慎,要考虑餐饮市场的需求状况和餐饮企业的自身情况。

低档产品组合策略,就是在提供高档餐饮产品的基础上,增加低档、廉价的产品和服务。在餐饮市场走向大众化消费、理性消费的大趋势下,吸引高档餐饮消费群体的竞争越来越激烈。为了吸引更多的消费群体,增加销售收入,一些餐饮企业在提供高档餐饮产品的基础上,适当增加一些中低档价格的产品,以适应更广泛的消费群体的需要。

这两种策略的出发点都是考虑到满足更多档次的顾客需要。在一些装修简单的餐厅里,也提供包厢和高档的菜品;而在一些高档餐厅,也有价格便宜的菜品。但采用这种策略都有风险,低档次的餐厅采用高档产品组合策略,其提供的高档产品不容易得到顾客的信任;而高档餐厅采用低档产品组合策略后,可能会影响其固有的高档产品的形象。因此,在采用之前,应该充分地进行餐饮市场调研和自身情况分析。

### （三）餐饮产品和服务差异化策略

餐饮产品和服务差异化策略,就是通过宣传推广企业产品的不同特点以增强吸引力,吸引更多的顾客前来就餐。顾客的消费需求和消费能力存在差异,所以为其提供的产品也必须存在差异。餐饮企业要满足顾客不同的需要,使顾客从众多的产品比较中选择自己,就必须使自己的产品与竞争对手的产品存在差异,为顾客提供更多的利益,如此才能在竞争中获胜。

当前,餐饮企业的竞争并非局限在特殊菜肴的制作上,更多地体现在特殊服务上。现今有许多餐厅在特殊服务方面做了很多努力,可以发现在餐饮市场上能够长期占有一席之地的企业在餐饮服务方面必有其独到之处,这也是餐饮经营者努力要达到的目标。

### （四）发展新产品策略

发展新产品策略就是餐饮企业根据餐饮市场的变化,不断推陈出新,提供新的菜品和服务,这是餐饮产品组合中必须重点考虑的一个策略,亦是餐饮企业发展的必要策略。餐饮经营存在特殊性。其特殊性表现在两个方面:一方面,餐饮企业每天面对新客人,餐饮企业需要去研究他们的新需求;另一方面,餐饮企业每天要面对老顾客的新需求,虽然是老顾客,但在不同的就餐时间、就餐目的下会产生很多新的餐饮需求,这都需要餐饮企业重视自己的产品和服务,推陈出新,以满足新的需要。

餐饮产品的创新,可以从以下几个方面进行:

1. 营造新的就餐环境和氛围。在就餐环境方面做一些改变,给客人一种新奇感,比如一些餐饮企业在节假日推出各种主题活动,营造一些有别于平时的特殊氛围,让客人感觉节日的气氛,从而吸引更多的客人前来消费。

2. 组织文娱活动,推广美食。餐厅可以组织一些文娱活动,让乐队在客人就餐时演出一些具有异国或者异域情调的歌舞,也可以吸引更多的顾客前来就餐。另外,定期或不定期地推出一些新的菜品,如推出每天或每周的特色菜,以此增加客人的新鲜感。

3. 改善员工服饰。员工的服饰一方面会影响到员工的工作情绪,另一反面还可以烘托就餐环境。古板的服装款式、冷色调的颜色,会使员工情绪低落,上班无精打采,同时也会影响到客人的食欲,从而减少消费,降低营业收入。因此,改善员工的服饰也是一种创新方式。应强调时装化与职业化相结合,注重款式设计。这样,在调动员工工作积极性的同时,也能够给环境氛围的营造带来积极的影响。

4. 菜品多样化。菜品的多样化能让客人有更多、更新的选择。另外,还应该考虑到顾客对菜品制作方法的需求,通过询问客人需要如何做菜,了解客人对某些菜品制作方法的特殊要求。通过这种烹饪方式的沟通,可让客人有更多的选择。

5. 改进服务和提高服务质量。餐饮企业需要不断地提高员工的素质、修养和服务水平。员工的服务是餐饮产品的重要组成部分。员工服务水平的高低、好坏,往往直接影响到客人对企业的评价,影响到客人对产品的评价。改进服务成为创新产品的重要

环节。保证服务质量,需要餐饮企业在提供规范化、标准化服务的基础上,提供个性化、艺术化、人性化的服务。



## 任务三 餐饮产品网络营销

餐饮产品网络营销策略是指餐饮企业利用网络技术,引导顾客参与传播内容,对餐饮产品、品牌和活动等内容产生了解、认同甚至共鸣,从而达到受传双方双向交流的创新思维过程。这种优势是其他营销手段所不具备的。美国经济学家曾提出了“注意力经济”的概念,他们认为,在信息化社会中,信息已经是一种虚拟的经济资源,最稀缺的只是人们的注意力,可以说,在商业信息爆炸的网络经济环境中,餐饮网络营销的实质就是吸引消费者的注意力。

### 一、餐饮产品网络营销的优势

#### (一) 互动性

餐饮网络营销与传统餐饮营销方式相比具有一定的优势。最突出的特点就是互动性强。所谓技术上的互动就是运用多媒体技术创建具有复杂视觉效果和交互功能的新型网络营销,网络媒体的根本意义就是在于它颠覆了传统媒体传者与受众之间的严格界限,变单向传播为个人化的双向交流,给予了传者与受众转换角色的自由。网络营销充分考虑受众处理信息的意愿和动机,让受众在自发的心理驱动下接受信息,而不是像传统信息那样的强制灌输。受众不再是被动地接受信息,而是主动地掌握和控制信息,并参与到信息的内容和传播之中。研究表明,网站的互动性会影响受众的喜好度、心理吸引和程度,还会影响到用户对网站的信任程度,网络营销的互动性更能增强消费的好感度和参与度。

#### (二) 时效性

餐饮网络营销有助于餐饮企业进行营销预算,节约餐饮营销费用。运用网络营销只需将餐饮产品的信息输入计算机系统并上网,顾客便可自行查询,使餐饮企业的营销费用大大降低。网络营销还有助于节约时间,减少营销过程的步骤。餐饮企业可直接将这些餐食、服务环境等图片上传网络供顾客查询,且电子版本的说明书等随时可以更新。餐饮网络营销可以为顾客提供大量的直观信息,使餐饮企业与顾客的联系及相互影响得到加强。同时,餐饮营销过程没有时间限制,可以一直进行。餐饮企业的营销信息上传网络后,电子“信息服务员”可一直进行工作。消费者根据网上的信息做出购买餐饮产品的决策。

#### (三) 针对性

随着网络营销工具的快速发展,一方面顾客可以利用这些工具快速地获取有关餐饮产品和服务的大量信息,在搜索具有吸引力的替代产品所花费的时间和金钱也将大大减少。另一方面,餐饮企业可以根据需要准确地定位目标市场。通过建立完好而全



面的用户信息资料库,利用大数据协助餐饮企业对用户集体进行分析,依据用户集体的特色和需求进行有针对性的餐饮广告投进,并且可以根据顾客浏览情况来决定广告投进的内容和形式,使广告更容易被用户接受,实现最大化的营销作用。另外,餐饮企业还可根据客户在网络渠道的反应,依据权威公平的广告访客流量统计数据,对广告作用做出更为精确客观的评价,及时对营销战略做出调整。

## 二、餐饮产品网络营销策略

餐饮网络营销就是要充分整合网络资源,运用所有能够运用的方法和手段进行餐饮网络营销,使得目标受众在网络中随时可以看见信息并参与活动。同时注重网络营销与传统媒体的相互整合。基于网络媒体传播范围广,不受地域、时间的限制,信息传播灵活,制作成本相对较低的特点,越来越多的餐饮企业在进行创意时将传统广告与网络营销相结合,通过传统媒体进行信息发布,而在网络媒体上进行组织和参与。

餐饮网络营销大致有以下五种方式:病毒式营销、聊天群组营销、网络事件营销、网络视频营销、软文营销。

### (一)病毒式营销

病毒式营销是一种常见的网络营销方式,它是利用公众的积极性和人际网络,让营销信息像病毒一样传播和扩散,达到宣传和推广的目的。餐饮行业利用病毒式营销方式,可以高效而快捷地传播餐饮信息,扩大产品信息的覆盖面,争取更多的销售额。

### (二)聊天群组营销

聊天群组营销是利用即时聊天软件中的群功能展开的营销。比如QQ群、微信群、微博群等等。这些即时通信工具具有成本低、迅速、互动性强等优势,餐饮行业利用它们,发布菜品的文字、图片等信息,可让目标客户更加深刻地了解相关产品和服务,进而产生消费行为。

### (三)网络事件营销

餐饮企业以网络为传播平台,通过精心策划、实施可以让公众直接参与并享受乐趣的事件,并通过这样的事件达到吸引或转移公众注意力,改善、增进与公众的关系,塑造企业良好的形象,以谋求企业的长久发展。

### (四)网络视频营销

网络视频营销是指企业将各种视频短片以各种形式放到互联网上,达到一定宣传目的的营销手段。这种营销方式感染性强、传达速度快、成本低廉,具有无限创意。餐饮企业将自己独特的餐饮环境、新颖的菜式、贴心的服务,甚至个性化菜单等,拍成有趣的视频,发布到互联网上,以达到推广宣传、吸引消费者的目的。

### (五)软文营销

软文广告是有技巧性的广告形式。相对于硬性广告而言,软文是指以文字的形式



对自己所要营销的产品进行推广,来促进产品的销售。当下,越来越多的餐饮企业在产品营销中利用公众号、微博平台,使用精美的软文图片、趣味的文字形式对所营销的菜品、饮品进行推广,从而促进产品的销量。软文推广,具有性价比高、时效性强、连续性、多点传播和受众范围广泛的优势。

### 【同步案例 4-2-1】

2020 年年初,一场新冠疫情影响到各行各业的发展,其中,餐饮业受到的冲击尤其突出。

面对客源的骤降及一些限制性要求,许多餐饮企业停业止损,或者通过开放外卖窗口来降低损失。同时,为应对疫情,各餐饮企业纷纷转战线上业务以自救。有的企业免费开放微盟外卖小程序,并对接第三方平台支持餐饮行业开展外卖以及电商零售业务。有的开启云上办公服务。有的不断创新,利用科技实现机器人无接触送餐。

除此之外,疫情之后餐饮行业将迎来新的全渠道营销时代,通过线上、线下的商品主数据打通、消费者数据打通、服务打通、营销促销策略打通,实现上下游品牌商、渠道商共建共享的全渠道营销生态圈。

### 分析:

针对疫情防控常态化,餐饮企业开拓创新,优化企业结构也可以带来新的商机。企业可筹划提升供应链或餐饮数字化转型,布局品牌零售化及企业集团化发展,加强现金流管理或筹备上市计划,尝试无人化设备或无人餐厅等。

餐饮产品销售任务工单

任务名称	主题餐厅促销活动方案			时间	月    日	班级	
组号		组长		联系电话		小组 任务成绩	
学生姓名		承担的 任务情况				个人 任务成绩	
实训设备	笔记本电脑、A4 纸、桌椅、多媒体等			实训场地		多媒体教室(机房)	
工作任务	假设你们小组经营的某家主题餐厅即将开业,请为此编写促销方案,完成公众号软文编写,并制作 PPT 课堂展示。						
任务目的	综合利用所学营销知识,掌握营销方法,学会编写促销活动方案						
任务描述	(1)延续上个任务小组设置,各小组由领班指导进行实训任务 (2)教师引导学生完成方案,并协助解决问题 (3)小组合作查阅资料,完成设计文案 (4)制作 PPT 进行课堂分享 (5)完成开业促销公众号软文						

续表:

资讯	(1) 餐饮产品定价策略 (2) 餐饮产品销售策略 (3) 餐饮网络营销 (4) 餐饮开业营销案例
计划与决策	(1) 小组讨论确定开业促销方案 (2) 任务分工,查找网络资料并进行分析整理 (3) 汇总信息,完成促销文案和软文 (4) 小组 PPT 展示,自评互评 (5) 教师总结和点评,并拓展思考
实施	步骤一:领班召开班前会,进行实训说明——主题餐厅开业促销活动方案 步骤二:领班确定实训任务,分工明确 资料查找:_____ 案例整理:_____ 课件制作:_____ 方案编写:_____ 步骤三:主动学习,进行知识准备 定价策略:_____ 网络营销方法:_____ 餐饮促销策略:_____ 步骤四:汇总信息,完成促销文案 步骤五:编写开业促销软文,发公众号,并记录浏览量和点击量 步骤六:PPT 小组展示,自评互评 步骤七:教师总结和点评,并拓展思考 网络时代,主题餐厅营销如何“借东风” _____ _____
检查	(1) 小组成员参与活动的成效 (2) 每个任务的完成情况 促销方案应图文并茂,格式规范,装订整齐后上交,同时根据方案制作一份展示 PPT (3) 团队完成任务的整体状态 从方案完整度、软文优美度和点击浏览量、课件讲解情况等方面考量
评价一	(1) 组长对组员工作质量和表现进行评述 (2) 存在的问题:_____ _____ (3) 改进措施:_____ _____

续表:

评价二	自我评价						评分( 满分 10)
	组内互评	学号	姓名	评分( 满分 20)	学号	姓名	评分( 满分 20)
	小组互评 ( 除自己 组以外)	组号		评分( 满分 20)	组号		评分( 满分 20)
		组			组		
		组			组		
	教师评价						评分( 满分 50)



## 思考与练习

### 一、填空题

1. 影响餐饮产品定价的因素有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等。
2. \_\_\_\_\_与\_\_\_\_\_关系十分密切。在一定条件下,市场价格对商品供求起着调节作用。
3. 餐饮企业一般可以采取\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_的营销组合策略。
4. 以需求为中心的定价策略是根据消费者对商品价值的\_\_\_\_\_程度和\_\_\_\_\_程度来决定价格的一种策略。
5. 餐饮销售活动受到季节、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、和节假日等多种因素的影响,餐饮产品的销售呈现波动性。

### 二、选择题

1. 餐饮产品的定价原则主要包括价值决定价格、价格反映产品的价值、价格必须适应市场需求和( )方面。
  - A. 符合国家法规政策
  - B. 符合地方法规政策
  - C. 市场需求
  - D. 顾客喜好
2. 餐饮产品销售的特殊性表现在( )方面。

- A. 餐饮产品的销售往往是销售者的个体行为,随机性大,控制较为困难
  - B. 餐饮产品的销售过程就是餐饮产品的生产过程和消费过程
  - C. 餐饮产品的不可贮存性使其销售具有特殊性
  - D. 餐饮产品销售的波动性与间歇性
3. 餐饮产品定价原则是( )。
- A. 价值决定价格,价格反映产品的价值
  - B. 价格必须适应市场需求
  - C. 以竞争为中心
  - D. 以需求为中心
4. 餐饮产品的( )策略,就是通过宣传推广企业产品的不同特点以增强吸引力,吸引更多的顾客前来就餐。
- A. 同质化
  - B. 差异化
  - C. 新产品
  - D. 销售
5. 餐饮企业具体采用哪种策略,主要取决于( )。
- A. 企业的经营战略
  - B. 自身的实力
  - C. 餐饮市场的状况
  - D. 顾客喜好

### 三、简述题

1. 简述餐饮产品销售的特点。
2. 简述餐饮产品的定价策略。
3. 小王在学校门口开了一家特色餐厅,主要经营韩国小食,主要客源是学生。请问他应该采取哪种策略来定价?

## 参 考 文 献

- [1]李贤政,曹艳芬.餐饮服务与管理[M].4版.北京:高等教育出版社,2021.
- [2]谢红霞.餐饮服务与管理:理论、实务、技能实训[M].2版.北京:中国人民大学出版社,2021.
- [3]陈程,李晓冬,王艳丽.餐饮服务实务[M].北京:北京师范大学出版社,2021.
- [4]王天佑.饭店餐饮管理[M].4版.北京:北京交通大学出版社,2021.
- [5]王多惠.中餐服务与管理[M].北京:北京师范大学出版社,2020.
- [6]陆朋,周静莉,王杨.餐饮服务与管理[M].北京:企业管理出版社,2020.
- [7]李勇平.餐饮服务与管理[M].5版.沈阳:东北财经大学出版社,2018.
- [8]王永东.网络营销学[M].北京:清华大学出版社,2018.
- [9]江丽容.餐饮服务与管理实务[M].北京:高等教育出版社,2017.
- [10]孟洋,王智娜.酒店餐饮管理[M].北京:中国商务出版社,2016.