



华腾教育网

www.huatengedu.com.cn

免费提供精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233



餐饮服务与管理

策划编辑: 高锐

责任编辑: 张海红

封面设计: 刘文东

ISBN 978-7-5635-5710-3



9 787563 557103 >

定价: 42.00元

高等职业教育旅游管理系列精品教材

餐饮服务与管理

主编 贝凤岩 冯丹 姜玲玲

北京邮电大学出版社



高等职业教育旅游管理系列精品教材

餐饮服务与管理

主编 贝凤岩 冯丹 姜玲玲

穿插“知识链接”版块作为拓展材料,通过“案例分析”版块巩固所学知识,融入微信营销等先进学科知识,结合职业院校技能大赛要求,培养职业能力。



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com



智慧学习平台

高等职业教育旅游管理系列精品教材

CANYIN FUWU YU GUANLI

餐饮服务与管理

主 编 贝凤岩 冯 丹 姜玲玲
副主编 毛用春 佟 欣 李 玲
吴晓昕 邵 亮 吕 薇



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 简 介

本书共分九个模块,具体包括餐饮业认知、餐饮服务基本技能、中餐服务、西餐服务、酒吧服务、菜单设计、餐饮原料采购与管理、餐饮销售管理和餐饮质量管理。

本书既可作高等职业教育的教材,又可作酒店及餐饮从业人员研究餐饮服务与管理的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 贝凤岩, 冯丹, 姜玲玲主编. -- 北京: 北京邮电大学出版社, 2019. 4(2023. 1 重印)

ISBN 978-7-5635-5710-3

I. ①餐… II. ①贝… ②冯… ③姜… III. ①饮食业—商业服务—高等职业教育—教材 ②饮食业—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 068382 号

策划编辑: 高 锐 责任编辑: 张海红 封面设计: 刘文东

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号

邮政编码: 100876

发 行 部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市龙大印装有限公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 13.5 插页 1

字 数: 329 千字

版 次: 2019 年 4 月第 1 版

印 次: 2023 年 1 月第 4 次印刷

ISBN 978-7-5635-5710-3

定 价: 42.00 元

· 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 ·

服务电话:400-615-1233

前言

PREFACE

旅游业是当今世界发展最迅猛的行业之一。2018年上半年,国内旅游人数达到28.26亿人次,比上年同期增长11.4%。由此看来,酒店业作为旅游业的支柱产业,也将需要越来越多的高素质从业人员。

“餐饮服务与管理”课程是旅游类专业的核心课程之一,教学目的是使学生掌握旅游酒店业员工必需的知识与技能,以及餐饮服务与管理的基础知识,具备从事相关工作的基本职业能力,从而能够为客人提供优质的服务。本书注重理论与实践相结合,书中穿插了典型案例,以帮助学生理解和掌握相关知识。编者围绕酒店的餐饮服务与管理工作和对从业人员的岗位能力素质要求展开编写,以帮助学生走上具体工作岗位后能迅速进入工作状态。

本书内容及学时安排(推荐)见下表。

序 号	内 容	学 时
模块一	餐饮业认知	2
模块二	餐饮服务基本技能	6
模块三	中餐服务	6
模块四	西餐服务	4
模块五	酒吧服务	2
模块六	菜单设计	2
模块七	餐饮原料采购与管理	4
模块八	餐饮销售管理	4
模块九	餐饮质量管理	6
合计		36

本书由贝凤岩、冯丹和姜玲玲担任主编，由毛用春、佟欣、李玲、吴晓昕、邵亮和吕薇担任副主编。编写分工如下：模块一由贝凤岩编写，模块二由冯丹编写，模块三由姜玲玲编写，模块四由佟欣编写，模块五由吕薇编写，模块六由吴晓昕编写，模块七由李玲编写，模块八由毛用春编写，模块九由邵亮编写。本书的编写得到了相关领导的支持和帮助，在编写过程中参考了有关文献资料，在此对相关领导和文献资料的作者一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

目录

CONTENTS

模块一 餐饮业认知 1

- 第一节 餐饮业基础 1
- 第二节 餐饮企业组织结构 6
- 第三节 餐饮服务人员的素质要求 12

模块二 餐饮服务基本技能 16

- 第一节 托盘 16
- 第二节 餐巾折花 21
- 第三节 铺台布 25
- 第四节 摆台 27
- 第五节 斟酒 31
- 第六节 上菜与分菜 38

模块三 中餐服务 47

- 第一节 中餐简介 47
- 第二节 中式零点餐服务 60
- 第三节 团体餐服务 66
- 第四节 中餐宴会服务 69

模块四 西餐服务 78

- 第一节 西餐简介 78
- 第二节 西餐服务方式 85
- 第三节 西餐零点正餐服务 87

模块五 酒吧服务	102
第一节 酒水知识	102
第二节 酒吧服务程序	112
模块六 菜单设计	118
第一节 认识菜单	118
第二节 菜单内容及菜品顺序安排	123
第三节 菜单的设计与制作	127
模块七 餐饮原料采购与管理	132
第一节 餐饮食品原料的采购	132
第二节 餐饮原料储存与发放	143
模块八 餐饮销售管理	149
第一节 餐饮销售控制	149
第二节 餐饮促销	152
模块九 餐饮质量管理	168
第一节 餐饮服务质量基础知识	168
第二节 餐饮投诉处理	174
第三节 餐饮安全管理	178
第四节 餐饮卫生管理	182
附录	193
参考文献	211

模块一 餐饮业认知

学习目标

- 了解餐饮业的含义、类型和特征。
- 了解餐饮业的市場定位和选址原则。
- 熟悉餐饮企业的组织结构和主要岗位职责。
- 掌握餐饮服务人员的素质要求。

餐饮,伴随着人类文明的发展,从最初的生存需求逐步成为社会进步的标志之一。餐饮业是在餐饮社会需求的基础上发展而来的,作为历史悠久的行业,从古至今,餐饮业为客人提供就餐服务的社会功能从未改变。

第一节 餐饮业基础

一、餐饮业的含义

餐饮业是利用餐饮设施为客人提供餐饮食物产品和餐饮服务的生产经营性行业。

餐饮业是一个历史悠久的行业。随着社会生产力高度发展,人们生活水平不断提高,人们在政治、经济、旅游、商贸等方面的交流日益频繁,家务劳动社会化程度日益提高,现代餐饮业正朝着设备舒适、环境优美、产品风味突出、服务质量优良的方向发展。

我们经常会说到餐饮企业的概念,如果一种餐饮的形态被称为餐饮企业,应具备以下三个条件。

(1)一定的场所和相应的设备设施。餐饮企业应具有一个固定的场所,餐饮企业要提供食品和服务,无论是当场消费或者外卖,都必须有设备设施才可以进行生产。



(2)提供餐饮食品和服务。餐饮企业提供的商品包括餐饮食品和服务两个部分。越是高档次的酒店、高档次的餐厅,提供的产品中服务所占的比例越大。

(3)以产生利润为目的。餐饮企业之所以被称为企业,是因为其行为是一种经济行为,其生产的目的是获得相应的生产利润。

二、餐饮业的类型和特征

国际、国内各行各业的人都能成为餐饮经营者的接待对象。与此相适应,餐饮业的营类型十分复杂。

(一)餐饮业的类型

不同类型的餐饮企业,其经营管理运作模式与管理追求目标既有共性又有差异,一般包括以下几类。

(1)宾馆、酒店、度假村、公寓等场所内部的餐饮部系统,包括各种风味的中西式餐厅、酒吧、咖啡厅和泳池茶座等。

(2)各类独立经营的餐饮服务机构,包括社会餐厅、餐馆、酒楼、餐饮店、快餐店、小吃店、茶馆、酒吧和咖啡屋等。

(3)企事业单位的餐厅及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构,包括企事业单位食堂、餐厅,学校、幼儿园的餐厅,监狱的餐厅,医院的餐厅,军营的餐饮服务机构等。

(二)餐饮业的特征

现代餐饮业具有以下几个特征。

1. 市场客源的广泛性

民以食为天,因此,餐饮业的客源十分广泛。国内外各种类型的旅游者、企事业单位工作人员、当地居民等都可以成为餐饮企业的接待对象。因此,餐饮企业经营对象的范围十分广泛,各企业的经营规模、经营方式、产品风味等各不相同。另外,各种类型的餐饮企业之间可以互相替代的产品十分丰富。同一批客人对餐饮产品风味的需求并不是固定不变的,他们既可选择这种风味,也可享受另一种风味。餐饮业经营者若想在市场竞争中始终立于不败之地,就必须摸准市场脉搏,不断更新餐饮产品,以自己富有特色和优质的餐饮产品,在满足广大消费者需求的同时,获得良好的经济效益。

2. 对旅游业和国民收入的依赖性

餐饮是旅游业中的重要组成部分,其发展规模和速度在一定程度上依赖于旅游发展的水平。旅游业越发达,各种类型的客源越多,对餐饮产品的需求量就越大。同时,国民收入水平越高,人们的社会交往活动越频繁,当地居民和社会各界人士对餐饮产品的需求量也越大。因此,餐饮业的发展必须根据旅游业和国民收入的发展规模、水平和速度做好规划,搞好网点布局,以适应需求。

3. 餐饮产品与服务产、供、消的同时性

一般商品的生产、销售、消费是各自独立且可以分离的过程,可以发生在不同的时间和地点。而餐饮行业则不同,当宾客入座点菜时,既是宾客消费的开始,也是餐饮产品生产与



销售的开始。餐饮产品与服务是生产者和消费者直接接触,不经过中间环节、当场生产、销售与消费。这种产、供、消的同时性,对餐饮产品与服务质量的控制提出了很高的要求。

4. 餐饮服务的无形性

餐饮业属于服务性行业,是借助有形的食品而主要出售服务的行业。餐饮服务质量的优劣是以就餐客人的满意程度来衡量的。因此,餐饮企业不仅要使餐饮产品有形化,如通过实物展示、生产过程展示、营造适宜的就餐环境等方式,让顾客在做购买决策时减少不确定的心理因素,而且要提供情感化、个性化、标准化的服务,提高顾客的满意度。

5. 餐饮服务的差异性

由于餐饮服务包含大量的手工劳动,餐饮服务便不可避免地产生质量和水平上的差异。同一餐饮企业员工在不同的时间、不同的场合或对于不同的对象所提供的同一餐饮产品或服务往往水平不一、质量不同。餐厅服务员在整个服务期间,也必然由于体力、情绪变化的影响,难以自始至终提供同一质量的服务。因此,制定严格的质量标准,坚持执行质量标准,加强员工培训教育,提高技术技能,是餐饮业餐饮服务取得成功的必要手段。

案例分析

中国饭店协会发布的《2018 中国餐饮业年度报告》指出,2017年,全国餐饮收入39 644亿元,同比增长10.7%,高于同期社会消费品零售总额增速。目前,餐饮业大众消费已经达到80%,快餐、团餐、火锅、小吃、商场餐饮、休闲餐饮生意红火。高端消费比例下降,百姓消费成为主流。在这一年,在国民经济结构呈现新变化、推动经济高质量发展进程中,消费对经济增长的贡献率不断提高,随着人民群众收入提高和中等收入群体规模扩大,餐饮的消费结构加快向多样化、特色化、品质化升级。正餐高质量、特色化发展特点明显;团餐成为增长最快的餐饮业态;火锅品类增长放缓,直营成为主流;快餐在中央厨房和供应链支持下集中度不断提高;在线外卖市场保持高速增长;新餐饮成为行业创新主要驱动力。品质品牌餐饮引领作用显著。餐饮业在扩内需、促消费、稳增长、惠民生方面作用强劲,餐饮市场继续呈现稳步增长态势。

分析:

餐饮业作为我国第三产业中的一个支柱行业,被视为永不落幕的行业,在拉动内需、繁荣市场、安置就业和带动产业经济发展方面效果显著,在国民经济中的地位明显提升。

三、餐饮企业市场定位

餐饮企业市场定位,是指餐饮企业根据竞争者现有产品在市场上所处的位置,以顾客的需求和利益为出发点,充分考虑本企业的优势与特点,确定本企业在目标市场中的地位,塑造出本企业产品与众不同的、给人以鲜明印象的、符合顾客需求的市场形象。餐饮企业在确定了目标市场后,还要针对自身产品与服务特点,结合市场情况进行准确的市场定位。虽然餐饮企业进行市场定位的依据很多,但对于新建或筹建期的餐厅来说,进行市场定位的主要依据为餐厅的设施服务、所属地理位置以及竞争对手的情况和顾客偏好等。

1. 新建餐厅市场定位的步骤

(1)确定目标市场,深入研究目标市场顾客的需求、愿望及利益偏好等。



(2)充分考虑竞争对手的优劣势,发挥自身的竞争优势,突出餐厅自身与众不同的特色。企业必须从掌握环境条件入手,正确地分析划分市场,在充分了解竞争对手状况和消费者特点的前提下设定本企业销售与服务的对象。同时,企业应该将既定的市场营销战略加以展开,确定市场营销组合,把产品、价格、销售渠道和促销方法等纳入统一的规划,以最大限度地有效利用人员、时间和资金,使市场营销活动达到最佳效果。

(3)设计餐厅的市场形象。企业形象是一个完整的理念系统,它不仅包括企业在社会和公众心目中的形象与声誉,而且还包括产品、商标的形象和声誉。

(4)通过各种营销手段和宣传媒体向目标市场顾客有效而准确地传播餐厅的各种信息,使餐厅形象深入顾客心中,从而确立本企业的竞争优势。

2. 市场定位策略选择

(1)竞争性定位策略。企业根据自身实力,为了占据较好的市场位置,不惜与市场上占支配地位的实力较强的竞争者发生冲突,从而达到使自己的产品进入与竞争者相同的市场位置的目的。

(2)拾遗补阙定位策略。企业尽力避免与实力较强的竞争者发生直接竞争,而将自己的产品定位于另一个市场区域内,使自己产品的某些属性或特征与较强的竞争者有比较明显的区别。

(3)突出特色定位策略。企业通过分析市场中现有的产品定位状况,发掘新的具有鲜明特色的市场定位。

四、餐厅选址原则

1. 市场原则

餐厅地址选择、经营思路确立以及产品和服务的开发都应以目标客源市场为出发点。如果餐厅以经营快餐为主,较为理想的区域应该是流动人口比较多的商业购物区、学校附近、居民住宅区、主要交通干道附近等场所;如果餐厅提供的用餐环境较为雅致,菜肴比较精美,讲究精致服务和用具,则最好开在高档住宅区、大的金融机构等所在区域,主要针对的客源市场是商务宴请、正规的社交活动以及一些高收入者。

2. 方便性原则

(1)选址地点要尽可能靠近顾客所在的地方或者方便顾客前来,换句话说就是餐厅要有比较强的可进入性。

(2)方便性原则体现在餐厅为顾客所提供的附属设施上,从目前情况看,此类设施最主要的就是停车场,这是目前提高餐厅竞争力的一项有力措施。

(3)餐厅选址应该保证有足够的交通工具为顾客服务,餐厅周围有便捷的道路通行,没有过多的交通限制和交通障碍物,能够使顾客或者其所使用的交通工具方便地抵达餐厅。

3. 投资回报原则

餐厅选址要考虑到投资的回收以及预期的利润。餐厅投资、经营的最终目的是取得预期利润并尽可能在较短的时间内收回投资。因此,餐厅选址要充分评估地价租金、基础设施费用、劳动力成本、原材料供应、各种税费等成本费用因素,并且预测餐厅可能的销售收入,以及在经营过程中将会或有可能碰到的问题。



4. 稳定性原则

稳定性原则首先表现在市场的稳定性方面,其次表现在所选场地的“安全性”,重点是要考虑所选的地点在预期的营业期内不能因为城市的扩建、改造而受到影响。同时,餐厅的选址也要注意场地周围环境可能发生的变化,注意它们是否会影响餐厅日后的经营。

5. 可见度原则

餐厅是一种社会服务性机构,它直接面对顾客,因此需要选在一个比较明显的位置上,以便引起顾客的注意,吸引顾客。评价餐厅可见度高低的办法就是看餐厅能够从几个方向被人们看到。一般来说餐厅最好直接面对街道或者其他顾客能直接看到的位置。

知识链接

餐饮企业选址举例

1. 外婆家:社区免租也不去,综合体再贵也要进

餐饮界的性价比王牌——外婆家,转型的一个重要标志就是关闭社区店、街边店。它的门址都在综合购物中心或者写字楼。社区人多,甚至还开出免租的入驻条件,可是外婆家就算是花大价钱,也要入驻综合体。当然,后来因为外婆家的品牌效应和强大的消费者聚集能力,很多综合体只收取很便宜的租金,更有甚者提出免租,邀请外婆家入驻。但最开始的选择,就体现出外婆家对自身的明确定位,主打家常菜,消费场景主要是朋友聚餐和家庭聚餐,特点是高性价比。这意味着它单桌利润并不高,必须通过高翻台率增加收入。

首先,开店的位置决定了其在消费者心目中的品牌形象。其次,购物中心吸引的是高消费能力客群,这一点社区不具备。再次,购物中心全天都有人,尤其是节假日,无疑是最聚集人群的时间,餐厅就可以长时段经营,通过高客流量(不单单是人流量)提高翻台率和营收。可是在社区,白天大家出去工作,基本只能靠晚餐,而且很多家庭晚上未必外出就餐。

2. 桃园眷村:必须是一级商圈黄金铺位

桃园眷村定位:全时段覆盖,面向所有人的“第三空间”。它的选址也非常明确:必须是一级商圈黄金铺位,160平方米的标准店。在创始人聂豹看来,商超需要有影响力的轻食品牌入驻,利用这轮红利,还可以省下一些房租。

例如,跟购物中心谈:“当下的流行趋势是轻食,我能为你带来更多人流;商业地产领域人头熟,我自身就是稳定性的背书。”若只是饱腹,最终顾客会成为“熟悉的陌生人”,所以桃园眷村并没有单纯从“纯餐饮”的角度来铺摊子。

为什么这种店开在一级商圈会有生意?首先看产品,传统的早餐,覆盖所有人群。桃园眷村的洞察是:中国人对传统品类最能接受,无论住多么奢华的酒店,人们早上一般还是会选择油条、豆浆、面汤、粥之类的东西。其次,品类属性,定位“第三空间”。一顿“早餐”人均37元却能做到单店月流水超百万,日均翻台7次以上。桃园眷村把早餐做出了星巴克的格调,为人群提供的就是类似星巴克“第三空间”的感觉。而如今的顾客似乎对价格不敏感,只为他们心中的价值观买单。在吃之外,桃园眷村实际上瞄准的是顾客内心需求:一般店的营业时间从早上6:30到第二天凌晨2:00,每个城市专设一个24小时店。其slogan就是“为每座城留下最后一盏灯,无论你夜深归来,还是无法入眠,桃园眷村都静静等待着你来”。

3. My Butchery: 只去年轻人和外国人聚集的地方

在上海甚至全国,最“网红”的肉铺莫过于 My Butchery。在 2 个月里,其烧鸡售卖价格从试营业的每只 48 元涨到每只 108 元,价格整整翻了一番! 这家肉铺装修得跟糕点店差不多,不过里面卖的是肉。而且肉不是挂着,都是整齐地放在玻璃展柜里,配上灯光及整体环境,瞬间觉得连一块猪肉都散发着贵气,很快被上海的年轻人追捧。而且,My Butchery 的产品大多数是进口食品,价格比进口超市便宜,备受外国人青睐。它的主要消费人群是外国人和中国的时尚年轻人,My Butchery 选址当然也是奔着顾客,开在了外国人生活的聚集区——上海市乌鲁木齐中路。

在深圳南山区,外国人多生活在蛇口,那里也就聚集了很多西餐厅、咖啡馆、烤肉店和酒吧。这种闲适的生活方式也吸引很多中国人去消费。

4. 85 度 C: 故意避开核心商圈, 选择外围

虽然在郑州、山东等北方市场折戟,但在广东、福建等华南地区,85 度 C 门店基本客流不断。在深圳华强北有几家 85 度 C,它们并非开在购物中心里,而是开在车流、人流汇聚的路边或者岔路口。

85 度 C 为什么要避开核心商圈而选择外围呢? 原因有三个: 外围租金较低,能节省成本;便于展示品牌,让更多消费者认识自己;客群定位。85 度 C 跟外婆家定价策略相似,都走平价路线,但品质都很高。它的目标群体首先是活跃于商业区的年轻人,其次是活跃在住宅区周围的居民。因为买了糕点不一定立即吃,很多时候是带回去当零食或早餐,85 度 C 把握“让客人顺道把糕点带回去”,通常把店面选在周围既有商业区又有住宅区的位置,如果还能挨着地铁站、超市就更好了。很多餐饮企业在选址的时候总喜爱跟风,认为开在核心区域生意肯定不会差到哪里去。但是,85 度 C 的案例告诉我们选址不是凑热闹,哪里热闹就到哪里去,而是一定要选与自己定位相匹配的地方,这样才能圈住属于自己的客群。

资料来源: http://www.sohu.com/a/116137821_115734。(有改动)

第二节 餐饮企业组织结构

一、餐饮组织机构

餐饮组织机构是针对企业餐饮经营管理目标,为筹划和组织餐饮产品的产、供、消活动而设立的专业性业务管理机构。餐饮组织机构以专业化分工为基础,由下属各组织部门及专业技术和服务人员组成,各管理人员和技术人员有不同的权力与责任。

(一) 设置餐饮组织机构的原则

1. 精简与效率相统一的原则

组织机构的设置会影响企业的工作效率。往往组织机构越复杂,人员越多,推诿扯皮的



现象越多,造成效率低下。精简的目的是减少内耗,提高效率。因此,精简和效率相统一的主要标志是:配备的人员数量与所承担的任务相适应,机构内部分工粗细得当、职责明确,每人有足够的工作量,工作效率高,应变能力强。

2. 权力和责任相适应的原则

在组织管理中责任和权力是并存的,责任是授予权力的基础,权力是落实责任的保证。餐饮组织机构坚持权力和责任相适应的标志是:组织机构的等级层次合理,各级管理人员的责任明确,权力大小能够保证所承担任务的顺利完成,责权分配不影响各级管理人员之间的协调与配合。

3. 专业化和自动调节相结合的原则

专业化和自动调节相结合的主要标志是:组织机构大小同企业等级规模相适应,内部专业分工程度同生产接待能力相协调,专业水平和业务能力同工作任务相适应,管理人员能够在不断变化的客观环境中主动处理问题,具有自动调节的功能。

4. 合理分配工作的原则

在员工定岗或分配工作时,应根据其能力、技术水平和工作经验安排适当工作,也就是说,要在组织上保证员工各得其所,人尽其才,让员工充分发挥自己的能力和聪明才智。

(二) 餐饮企业组织机构的种类

饭店或餐厅的内部组织机构,因饭店规模的大小和各餐饮部门本身职能的不同而形式各异。从组织结构设计上,也没有绝对统一的标准模式。各餐饮企业都是根据自身的特殊情况和经营任务、规模来设计建立逐级管理的组织机构,目的是保证该组织目标的实现。

1. 独立经营的餐饮企业组织机构

独立经营的餐厅在组织机构上与饭店餐饮部系统有很大区别。它具有较健全的机构和功能,其组织机构也因企业规模、档次高低、接待能力等方面的差异而呈现不同形式。

图 1-1 所示为典型的独立餐厅组织结构图。

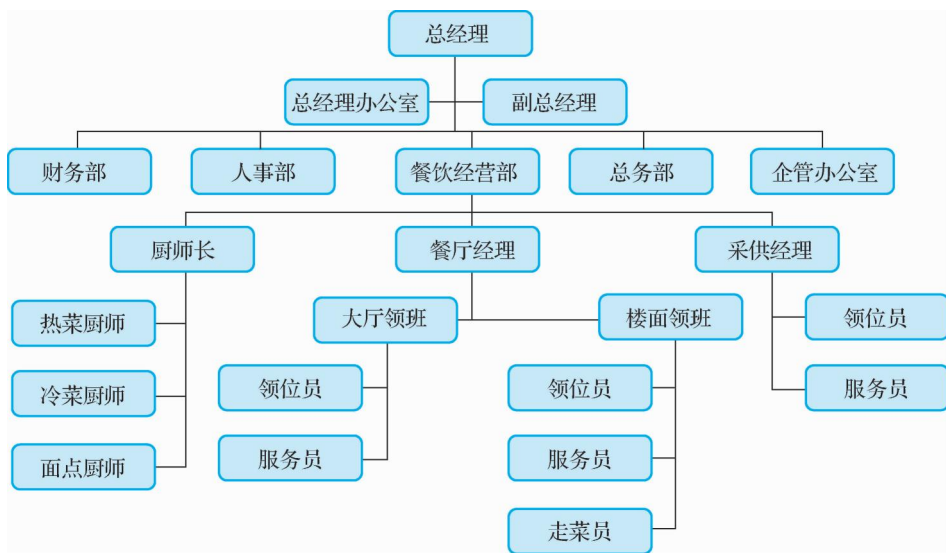


图 1-1 典型的独立餐厅组织结构

2. 综合性酒店餐饮服务系统组织机构

餐饮部是酒店组织机构的重要组成部分,餐饮部管辖范围广,员工人数较多,营业点比较分散。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,进行科学分工,使所属各部门、各岗位各司其职,保证餐饮经营正常运转。餐饮部的组织机构因酒店的规模、接待能力、餐厅类型的不同而形式各异。

(1)小型酒店餐饮部组织。小型酒店餐饮部组织结构通常比较简单,分工不细,一人常兼多职。其经营组织如图 1-2 所示。

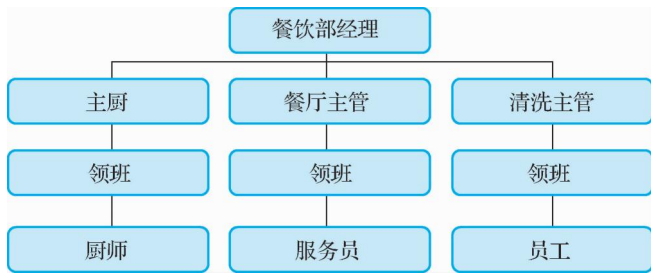


图 1-2 小型酒店餐饮部经营组织

(2)中型酒店餐饮部组织。中型酒店餐饮部通常是四级管理制,分工明确。四级管理制包括餐饮部经理、餐饮部下属的二级部门负责人、领班和普通职工(服务员、厨工)等。其经营组织如图 1-3 所示。

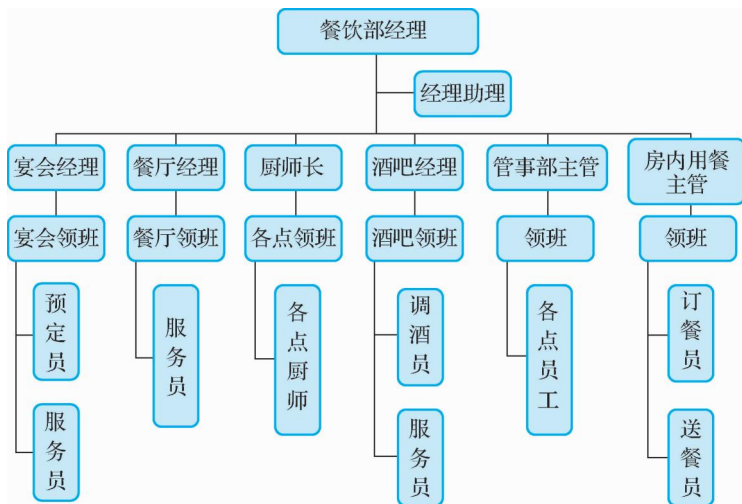


图 1-3 中型酒店餐饮部经营组织

(3)大型酒店餐饮部组织。大型酒店餐饮部组织结构层次分明,分工明确,组织结构专业化程度高。大型酒店餐饮部经营组织如图 1-4 所示。

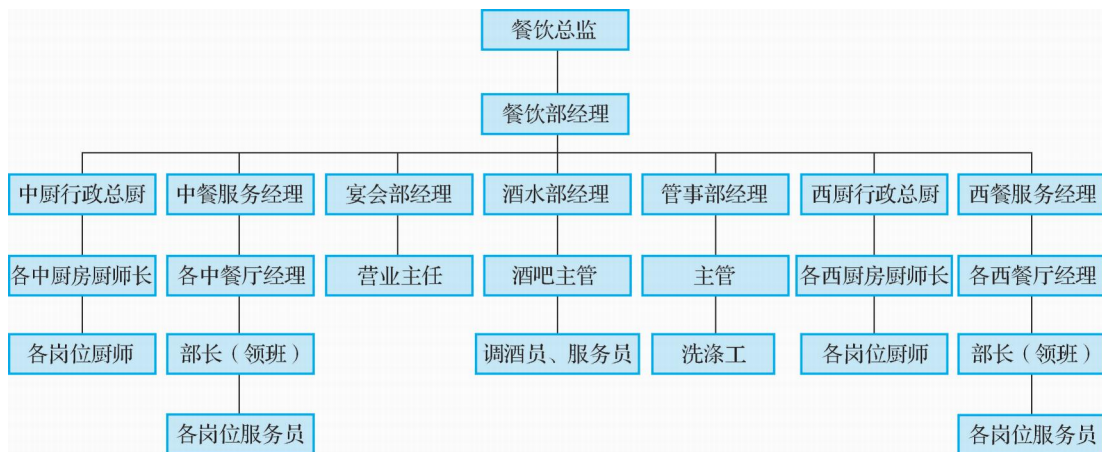


图 1-4 大型酒店餐饮部经营组织

二、餐厅主要岗位职责

岗位职责也称为工作描述,是在工作分析的基础上制定的、针对某一岗位的责任书。餐饮部工种繁多,各岗位工作人员应熟悉本部门的工作职责,了解本岗位的主要工作内容、组织关系及工作目的。餐饮总监和餐饮部经理是各餐厅的上级主管人员,其中餐饮总监的职责是全面负责制订并实施餐饮部工作计划和经营预算,督导餐饮部日常运转管理,确保为顾客提供优质高效的餐饮服务并进行成本控制。

下面具体介绍餐厅几个主要的岗位职责。

(一) 餐饮部经理的岗位职责

餐饮部经理全面负责餐饮部的接待服务组织工作,指导和监督餐厅每天的业务活动,对整个餐厅的服务人员、服务质量进行管理,确保高效工作。其主要工作职责如下。

- (1)负责整个餐饮部的日常行政管理和服务工作。
- (2)负责餐饮产品的推销工作,根据市场情况制订销售计划,做好餐饮宣传促销活动。
- (3)进行成本分析与控制工作,审阅营业报表,做出经营决策。
- (4)制定餐饮部各岗位操作规程、服务规则、服务标准等,提高服务质量。
- (5)制订并完成餐饮部月度、年度营业计划,领导部门全体员工完成各项经营指标和接待任务。
- (6)定期与行政总厨协调菜式及品种,保证食品质量。
- (7)负责餐厅食品卫生安全、环境卫生工作,保证客人的饮食安全。
- (8)负责做好团体包餐、重要宴会的安排。
- (9)与客人保持良好的关系,征询客人的意见和要求并做出相应调整,处理好客人投诉或建议。
- (10)定期对员工进行业务知识及业务技能培训,制定业绩考核标准,以提高服务质量。
- (11)与其他部门加强沟通,做好协调工作,互相协作,保证营业工作进行顺利。



(12)建立物资管理制度,维护保管好餐厅的各种设施及用品。

(13)抓好员工队伍建设,熟悉和掌握员工的思想情况、工作表现和业务水平,协调内部矛盾,处理好聘用、奖励、处罚工作,激发员工的工作积极性。

(14)做好餐厅安全、防火工作。

(二)餐厅领班岗位职责

餐厅领班对餐饮部经理负责,负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作,在工作中要做好餐饮部经理的助手,并成为服务员的表率。其主要工作职责如下。

(1)协助餐厅经理做好日常管理工作,全权负责本区域的服务工作。

(2)协助餐厅经理拟订各项计划、服务标准、工作程序等,并组织具体实施。

(3)掌握订餐情况,根据客情合理安排工作班次,并及时进行人员调整。

(4)核查本班组人员出勤情况,对当天的工作、纪律等进行考核登记并及时向上级反映。

(5)监督对客服务工作,了解并通知当班服务员当天最新的菜点信息;协助服务员向客人介绍推销产品,及时向餐厅经理和厨师长反馈客人对菜式及服务方面的建议。

(6)布置工作任务并检查完成情况,指导和监督服务员按服务标准与操作规范工作。

(7)带领服务员做好餐前准备和餐后收尾工作。负责检查服务员的仪表,督促服务员做好餐厅安全和清洁卫生工作。

(8)进行现场指挥,随时关注餐厅营业和服务动态,保持良好的餐厅服务环境,及时妥善处理客人投诉及突发事件,及时向餐厅经理汇报。

(9)注意餐厅设施设备的使用、损坏情况,确保及时修理或更换,使餐厅处于最佳运行状态。

(10)保证菜单、食品服务准时、无误。

(11)核查账单,保证准确无误。

(12)负责重要客人的服务,服务员人手不够时要亲自服务。

(13)了解员工思想情绪,与下属保持良好关系;检查各种规章制度执行情况,抓好员工纪律。

(14)协助餐厅经理对下属员工进行考核评估及业务培训工作,不断提高员工的专业知识和技能。

(15)完成上级临时下达的各项任务。

(三)餐厅迎宾员岗位职责

餐厅迎宾员在餐饮部经理及领班的领导下,负责迎接客人、为客人引座、订餐登记等工作,其主要职责如下。

(1)做好开餐前的准备工作,摆正、清洁迎宾台,备好干净的菜单、台卡。

(2)接受客人当面预订,准备记录客人要求,提前安排好客人座位,保证订餐客人的需要,并将客人的特殊要求提前通知厨房。

(3)开餐前整理好菜单,与餐厅服务员一起做好各项餐前的准备工作,并做好个人的卫生,检查自己的仪容仪表,准备迎接客人。



(4)客人到来时,须主动迎接、问好,并询问客人就餐的人数和有无订餐、订座;陪同客人前往安排客人的就餐区域。

(5)对常客、回头客和VIP客人,须记清客人的姓名、职衔,使用恰当的称呼,使客人有亲切感,并介绍餐厅的特殊菜肴、饮品,吸引客人常来就餐。

(6)客人用餐完毕,主动征求客人的意见,向客人道别,欢迎客人再次光临。

(7)营业中始终保持微笑、礼貌和友好的态度,为客人提供各种帮助,以较强的交际能力发展与客人的关系,增加回头客。

(8)非营业时间看好餐厅的大门,如有客人参观等,必须站立、接待、迎送。

(9)保持餐厅大门口展示台、领位台的清洁卫生。

(四)餐厅服务员岗位职责

餐厅服务员在餐厅经理及领班的领导下负责对客服务工作,其主要职责如下。

(1)在所指派的岗位内招呼客人,留意客人进餐情况,服从上司指派,为客人提供良好服务。

(2)按照工作程序和标准做好各项工作,如换台布、摆台、收拾餐具,准备餐用具,做好清洁卫生,等等。

(3)每日按时凭单到仓库领取日用品(由领班负责或接受领班交代)。

(4)了解每日供应菜式及酒水,以便介绍给客人。

(5)为客人上菜、分菜、斟酒,收换餐具,服务客人就餐。

(6)注意对客人所点的菜品进行跟催。尽量帮助客人解决就餐过程中的各类问题。若自己不能解决的,要及时请示领班。

(7)尽量避免用具破损,轻拿轻放,要令自己在工作中尽责。

(8)负责好餐后各项收尾工作,清洁好当值卫生。

(五)餐厅传菜员岗位职责

餐厅传菜员在传菜领班的领导下负责将厨房制作好的菜品传送给餐厅服务员,以及客人离开后的撤台等服务工作。其主要职责如下。

(1)上班听候领班当日重要的宴会安排。

(2)接受指派任务的操作。

(3)检查汁、酱类能否供应当天的散席、酒席,并马上补充货源。

(4)负责将订餐单送至厨房;快速、准确地呈送给服务员上菜,报上菜名。

(5)推销介绍点心给客人选用,要热情有礼,准确地在卡上盖印。

(6)发现有偏差的菜式,一定要及时转告给传菜领班,再转送给厨房。

(7)每日清洗工作间、点心车、托盘等用具。

(8)及时传送餐厅用餐客人的各种要求,并负责落实。

(9)负责保管订餐菜单(可交由领班),以备核查。

(六)餐厅酒水员岗位职责

餐厅酒水员负责酒吧的酒水申领、保管、调配等工作。其主要职责如下。



(1)保持酒吧周围的清洁、酒吧各项用具的清洁。

(2)每日按时领取各项货品并妥当存放。

(3)每日开市前准备充足各项用具及时鲜果品、酒水、香烟等货品,并整理好酒水车、酒水展示台。

(4)熟悉制作一般果盘,调制一般酒水;熟悉所有用具的使用;熟悉各类酒水名称、价格、产地、喝法及一般保管知识;等等。

(5)向客人展示和介绍酒水单,并提供酒水服务。

(6)每日收市后做好清理补充工作,做好销售报表,交好班后才可下班。

(七)餐厅点菜员岗位职责

餐厅点菜员负责顾客的点菜工作。其主要职责如下。

(1)摆放更换展示柜菜品菜牌,了解菜价和菜品供应,整理点菜夹。

(2)做好所负责的区域卫生,并注意随时保持干净。

(3)了解当餐提供菜肴的品种、价格、新增菜品,有无重点推销和沽清菜品。

(4)了解客人喜好,掌握客人心理,善于和客人沟通。

(5)与厨房及时沟通,了解菜品供应数量、海鲜产品的新鲜程度,主动向客人介绍。

(6)点菜时注意荤素海鲜搭配,根据客人的人数,推荐菜品数量、规格,介绍新推出的菜品和特色菜。根据客人的消费档次介绍相应的菜品,并介绍各种菜的烹调方法及口味。

(7)掌握各种菜式的制作过程,熟悉菜肴的口味、特色原料配料及营养价值。

(8)负责管理好所有的菜单和点菜工具。

(9)点菜高峰期后,应及时补位,协助其他岗位做好接待工作。

第三节 餐饮服务人员的素质要求

餐饮服务人员的素质要求包括思想素质要求、服务态度要求、服务知识要求、相关能力要求、职业习惯要求和身体素质要求等。

一、思想素质要求

(1)政治思想素质。服务人员要树立正确的世界观,在服务工作中应严格遵守外事纪律,讲原则,讲团结,识大体,顾大局,不卑不亢,不做有损国格、人格的事情。

(2)专业思想素质。充分认识到餐饮服务知识对于提高服务质量的重要作用,热爱本职工作,养成良好的行为习惯,将企业和消费者的利益放在第一位,提供尽善尽美的服务。

二、服务态度要求

服务态度是指餐饮服务人员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态,其好坏直接影响到客人的心理感受。服务态度取决于员工的主动、热情、耐心和周到。



案例分析

一天中午,餐厅里来了一位老先生,这位老先生自己找了一个不显眼的角落坐下,对面带笑容前来上茶、点菜的服务员小秦说:“不用点菜了,给我一份面条就可以,就清汤面吧。”服务员仍然微笑着对老先生说:“我们饭店的面条口味不错,您请稍等,喝点茶,面条很快就会做好的。”说完,小秦又为客人添了点茶才离开。

10分钟后,热气腾腾的面条端上了老先生的餐桌,老先生吃完后,付了款,就独自离开了餐厅。

晚上6点多,餐厅里已经很热闹了,小秦发现中午的那位老先生又来了,还是走到中午坐的位置坐下,小秦连忙走上前去,笑盈盈地向老先生打招呼:“先生,您来了,我中午没来得及向您征询意见呢?面条合您的口味吗?”老先生看着面带甜美笑容的小秦说:“挺好的,晚上我再换个口味,吃炒面,就肉丝炒面吧。”小秦给客人填好单子,顺手拿过茶壶,给客人添好茶,说:“请您稍候。”老先生看着微笑着离开的小秦,忍不住点了点头。

用餐完毕,小秦亲切地笑着询问老先生:“先生,炒面合您口味吗?”老先生说:“好,好,挺好的。我要给我侄子订18桌标准高一些的婚宴,所以到几家餐厅看看,我看你们这儿服务真好,决定就放这儿了。”小秦一听只吃一碗面的客人要订18桌婚宴,愣了一下,马上恢复了笑容,对老先生说:“没问题,我这就领您到宴会预订处去办理预订手续。”

分析:

只吃一碗面的客人原来是为了给其侄子选择举办婚宴的餐厅,而服务员小秦自始至终面带微笑地为他提供规范的服务,并没有因为其消费低而对客人冷眼相看,结果客人当场预订了18桌消费标准较高的婚宴,可见微笑服务也可以为饭店带来良好的经济效益。由此可见,餐厅服务人员对所有客人都应一视同仁,不要因为客人消费低而冷眼相看或让客人感到尴尬。对低消费的客人的服务好坏体现了一家餐饮企业的服务质量与管理水平,最终将直接影响企业的经济效益。

三、服务知识要求

(1)基础知识。其主要包括员工守则、礼貌礼节、职业道德、酒店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

(2)专业知识。其主要包括烹饪知识、食品营养与卫生、岗位职责、工作程序、酒店服务项目、营业时间等。

(3)其他知识。其主要有历史地理、习俗和礼仪,以及本地及周边地区的旅游景点和交通等。

四、相关能力要求

餐饮服务人员在工作中应具备以下能力。

- (1)语言能力。
- (2)应变能力。



- (3)推销能力。
- (4)技术能力。
- (5)观察能力。
- (6)记忆能力。
- (7)自律能力。
- (8)服从与协作能力。

五、职业习惯要求

- (1)从语言、行为、仪容和表情四个方面培养自己表现礼貌的习惯。
- (2)守时习惯。
- (3)保持个人清洁卫生的习惯。
- (4)培养为他人服务的习惯。
- (5)培养吃苦耐劳的习惯。

六、身体素质要求

餐饮服务人员有健康的身体是做好餐饮服务工作的基础。餐饮服务人员在工作中要求站立服务、托盘、上菜等都需要一定的力量,所以只有健康的身体才能胜任工作。

案例分析

在餐饮业,产品价格比普通小笼包贵 30 倍、翻台率高达 19 次的鼎泰丰,成功的秘诀就是击中了人们内心最渴望被满足的服务需求。看看鼎泰丰员工用眼、耳、手、心精确感应顾客需求并及时提供服务的工作现场,你或许能更直观地理解“用户体验”。

1. 耳力——听到筷子掉落会马上送上新的

在鼎泰丰,无论餐厅有多少食客,只要听到客人掉筷子的声音,马上就有人主动送上新筷子,名副其实的“筷”递服务。

因为在新人教育训练里,会有“听筷子掉落声音”的课程,组员通过听辨训练,能迅速辨别出筷子掉的方位。这就是“顺风耳”的功力。

在鼎泰丰,最高纪录是同时为客人送上 3 双筷子,因为不同区域的多位服务员都第一时间听到了声音。

2. 眼力——看到孕妇、拿药袋的客人会送上温水

在鼎泰丰,当客人转了一圈放置调味罐的转盘,再抬头,服务人员会主动对上他的视线,问道:“请问您是不是需要辣油?”客人惊讶点头。

看到从包里拿出药袋的客人、孕妇,服务员会主动为他们送上一杯温水。

正哄着小朋友吃饭的妈妈,还没开口拿纸巾,服务员已经送到她面前。

答案有迹可循,转盘转了一圈却没有拿出任何调味罐,应该是吃辣的客人;喂孩子的妈妈桌上放的全是使用过的纸巾,猜想她会需要新的;客人拿药袋,下一个动作便是想要一杯温水方便吃药。



3. 微笑力——只看眼睛就能感觉到口罩底下的笑容

走在鼎泰丰的总部、央厨、餐厅现场,就算是戴着口罩、帽子的传菜员,也能从他们的眼睛感觉到口罩底下的笑容。服务业是高压工作,在鼎泰丰更辛苦,假日与尖峰时段,顾客平均用餐时间约 40 分钟,如何让员工在高速的工作节奏中记得且保持发自内心的微笑呢?

秘诀就是找出每个团队的“黏着剂”人物,这种角色常存在于常胜球队里,是凝聚队友向心力的灵魂人物。鼎泰丰的“黏着剂”人物,每天会在对讲机里讲笑话,保持组员快乐的心情,带大家微笑,还善于模仿,同事形容他们就像空心菜一样“超多梗”。而这也源于鼎泰丰秉持的“管理心情比管理业绩更重要”的理念。鼎泰丰第二代掌门人杨纪华说,没有快乐的员工,就没有满意的顾客。员工若心情好,工作效率、创意自然提升,微笑也是发自内心的,营业额就会提升。

4. 心力——“读心术”挖掘客人潜在需求

当客人问:请问有湿纸巾吗?很多服务员会按照要求送上。但是鼎泰丰的员工会问为什么需要湿纸巾,如果客人是因为衣服不小心沾到酱,他们会送上有去渍片的干净小毛巾或含有湿纸巾的“去渍包”,并协助客人清理。

诚如杨纪华那句名言:“大多数客人是沉默的!客人不说不代表没事!”员工必须思考客人问话背后的原因与目的,挖掘客人的潜在需求。

“读心术”是鼎泰丰员工必须掌握的一门技能。员工应善于观察客人的一举一动,去猜测客人每个动作的意义,务必做到“想在客人之前”。

5. 感知力——用同理心思考客人的需求

在鼎泰丰,服务人员即使对待小客人也一样细心,有的儿童椅对小孩来说太大,他们会主动拿一条大毛巾垫在背后,让小客人舒服。

曾有妈妈带着 1 岁多的婴儿与四五岁的女儿到鼎泰丰用餐,吃到一半,女儿想上洗手间,妈妈怀里抱着刚入睡的婴儿,安抚女儿说吃完再去,女儿就非常生气。员工看到了主动对妈妈说:“如果您放心,我来带妹妹去洗手间吧。”

这是服务人员有同理心的表现,同理心是一种换位思考,当自己是客人时,会怎么期待今天的用餐时光?当自己是客人时,碰到一样的情况会希望有人为你做什么?

资料来源:<http://www.canyin168.com/glyy/yxch/yxgl/201607/66705.html>。(有改动)

分析:

挖掘客人潜在的需求,通过一次又一次满足他们的潜在需求,超出客人预期。正是通过这样的做法,鼎泰丰一次次地把第一次来的客人变成黏着度高的常客。

思考与练习

1. 列举餐饮业的几种类型。
2. 现代餐饮业具有哪些基本特征?
3. 简述餐厅的选址原则。
4. 餐饮服务人员在工作中应具备哪些能力?

模块二 餐饮服务基本技能

学习目标

- 了解托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜与分菜的相关知识。
- 掌握托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜与分菜的操作技能。

餐饮服务的每一项工作都有自己特定的操作标准和要求,如托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜、分菜等各不相同。因此,餐饮服务人员要努力学习、刻苦训练,熟练掌握各项服务的程序和要求,做到服务规范化、标准化。

第一节 托 盘

托盘是餐厅运送各种陶瓷器皿、银器、食品、饮料的基本服务工具。托盘操作是每位餐厅服务员必须掌握的一项基本技能。在服务过程中根据工作需要,用各种托盘装运、递送各种物品,不仅能减轻服务员的劳动强度、提高服务工作效率,还可以体现文明、礼貌的职业服务风范。

一、托盘相关知识

(一) 托盘的种类

1. 按制作材料划分

餐厅使用的托盘按照材料质地的不同可分为金属托盘、木托盘和塑胶托盘。金属托盘比较轻便,但是比较光滑,在使用时应应在盘内垫上洗净的餐巾或专用盘垫布防滑。木托盘比较笨重,防滑性也较差,一般民族性餐厅为了突出民族风情而会用。塑胶托盘既轻便又防



滑,被餐厅普遍采用。

2. 按形状划分

餐厅使用的托盘按形状可分为方形托盘、圆形托盘(见图 2-1)和长方形托盘,每种托盘都有不同的型号。由于圆形托盘在运用时比较方便和安全,因此大多数餐厅都大量配备不同型号的圆形托盘。



图 2-1 圆形托盘

3. 按规格划分

餐厅使用的托盘按照规格可分为大、中、小型托盘。长方形托盘中,大型托盘的规格为 51 cm×38 cm,中型托盘的规格为 45 cm×35 cm,小型托盘的规格为 35 cm×22 cm。圆形托盘中,大型托盘的规格为直径 45~50 cm,中型托盘的规格为直径 35~40 cm,小型托盘的规格为直径不超过 30 cm。大型托盘的主要用途是运送菜肴、酒水饮料,大型宴会使用较多;中型托盘用途较广,可用于运送菜肴、酒水饮料,收拾餐台等;小型托盘一般用于运送少量的茶、饮料等。边长为 15 cm 的超小型正方形托盘主要用于送账单、收款、递信件等。

(二) 端托盘行走的五种步法

1. 常步

常步是按照正常的步速和步距迈步行走,要求步速均匀,步距适中。

2. 快步

与常步相比,快步的步速要快一些,步距要大一些,但不能表现为奔跑。在托送热菜时常使用快步。

3. 碎步

与常步相比,碎步的步速较快,步距较小。在托送汤类菜肴时常使用碎步。

4. 垫步

垫步即行走时前脚前进一步,后脚跟进一步。在狭窄的过道突然遇到障碍或靠近席边需要减速时常使用垫步。

5. 巧步

巧步是端菜行走时,对面突然走来客人或遇到其他障碍时所用的步子。此时应一只手端菜,另一只手护菜,灵活躲闪。巧步的步法不固定,应随机应变,以防止发生冲撞。



（三）端托盘的方式

根据所托物品的重量不同，端托盘的方式可分为轻托和重托两种。

1. 轻托

轻托一般又称为“胸前托”“平托”。轻托用来端送体积较小、重量较轻（通常在 5 kg 以内）的物品。轻托一般用于摆台、上一般菜点、斟酒和撤换餐具。轻托由于具有方便实用、快捷实效等特点，因而成为餐厅最常见的托法。

2. 重托

重托又称“肩上托”，是端托较大且重的物品的方式，要求服务员有一定的臂力和技巧。托运物品重量在 5 kg 以上时一般采用重托方式。

重托的优点包括以下几点。

（1）可以托起较重的物品。

（2）托盘放在肩部容易被对面的人看到，可以及时调整避让，避免碰撞等事故发生；同时能起到吸引就餐者视线、激发就餐者联想之作用。

（3）西餐宴会时就餐客人较为集中，派菜与切配有时使用同一托盘，而同种菜点需同时分派给不同客人，故盘中需要同时装较多的菜肴，避免主客冷场。

二、实训

实训项目一：轻托

（一）实训目的

掌握轻托的方法，达到托盘操作平稳、运用自如的训练要求。

（二）实训准备

圆托盘若干，2 只一组，装满水的啤酒瓶、饮料瓶、易拉罐和白酒瓶若干，计时秒表 1 块。

（三）实训方法

（1）示范讲解。

（2）5 人一组，在操作室或户外的大场地按“S”形路线进行操作练习，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。

（四）实训内容

轻托实训主要包括理盘、装盘、起托、托盘行走、托盘服务、卸盘几个环节。

1. 理盘

根据所托的物品选择清洁、合适的托盘。如果不是防滑托盘，需要在盘内垫上干净的垫盘布，将其铺平，四边与盘底相齐，尽量做到整齐美观，防止盘内物品滑动。



2. 装盘

根据物品的形状、体积和使用的先后顺序进行合理装盘,以安全、稳当和方便操作为宜。一般重物、高物在托盘里档(靠向身体的一侧),轻物、低物在外档(远离身体的一侧);后用后拿的物品放在里档,先用、先拿的物品放在外档。同时还要注意使托盘内的物品重量分布均匀,这样才能在托送的过程中保持托盘的整体平衡。

3. 起托

(1)左手五指分开,掌心向上置于托盘下部,手掌自然成凹形,掌心不与盘底接触,五指与掌根的两点接触托盘,使七个接触点形成一平面。

(2)左大臂与左小臂形成直角。

(3)将托盘平托在胸前,高度处于胸部下方和腰部上方的中间位置。

(4)手指和掌根部随时根据托盘上各侧的轻重变化做相应的调整,保持托盘的重心平稳。

4. 托盘行走

(1)行走时头正肩平,上身挺直,两眼正视前方,脚步轻快;手腕要灵活,托盘不能贴腹,不能随着走路的节奏摆动。

(2)行走时上臂不靠身体,右手随着走路的节奏自然摆动,保持重心平稳,转向灵活自如。

(3)持空托盘行走时应保持托物时的基本姿势,动作自如。也可以将托盘握于手中,夹在手臂与身体一侧。

5. 托盘服务

(1)行走时托盘可以略有摆动,但摆动幅度不可过大。

(2)某些场合的某些物件,可用托盘直接递予客人自取。

(3)托盘服务时要侧身立于客人身旁,将托盘悬于客位之外,严禁将托盘越过客人的头顶;将身体的重心放于右腿,左脚后跟抬起,双脚呈“丁”字形。

(4)托盘服务时右手取拿物件。根据托盘中物品数量、重量分布的不断变化,左手手指不断移动,以便保持托盘的平衡。

6. 卸盘

到达目的地后,要先将托盘一边平稳地放到工作台上,向内将托盘完全推进桌面上,再安全取出物品。用轻托方式给客人斟酒时,要随时调节托盘重心,勿使托盘翻倒。

实训项目二:重托

(一)实训目的

掌握重托的使用方法,达到操作平稳、运用自如的训练要求。

(二)实训准备

长方形托盘若干,装满水的矿泉水瓶、饮料瓶及练习专用空盘、空碟若干。

(三)实训方法

(1)示范讲解。



(2)5人一组,在操作室或户外的大场地按“S”形托盘路线进行操作练习。

(四)实训内容

重托实训主要包括理盘、装盘、托盘、重托服务、落台等几个环节。

1. 理盘

由于重托的托盘经常与菜汤接触,易油污,因此每次使用前都要清洗、消毒,根据需要要在盘内铺上洁净的垫布,垫布上洒上少量清水。

2. 装盘

在重托装盘时,因其特点是“重”,所以要将托盘内的物品分类码放均匀并稍有间距,物品的重量要在盘中分布均匀,并注意把物品按高低、大小摆放协调;同时注意常重叠摆放,其叠放方法如下。

(1)上层的菜盘要搁在下层2盘、3盘或4盘的盘沿上。

(2)叠放形状一般为“金字塔”形,如托5盘菜需叠放时可叠成2层,下层可摆4盘,在4盘中间摆1盘。

(3)如果是6个大鱼盘,可叠成3层,底层摆3盘,中层摆2盘,上层摆1盘。

(4)装盘时冷热食物分开装,咖啡壶与茶壶嘴应朝向盘中央,以免液体溅出。

3. 托盘

(1)起托时用双手将托盘(以大方形托盘为例)一边拖移至工作台外,用右手扶住托盘一边,左手五指伸开(可以垫上垫布防止打滑)托住盘底,双腿下蹲成马步式,腰向左前弯曲,左臂弯曲成轻托姿势,左手掌调整好重心后,用右手协助将托盘托起至胸前,向上转动手腕,将托盘稳托于肩上。

(2)托起后托盘应悬空擎托于左肩外上方,盘底离肩约2cm,盘前不近嘴,盘后不靠发。右手扶住托盘的前内角,或自然下垂随时准备排挡他人的碰撞。重托也可以用右手,根据个人习惯决定。

(3)起托、后转、擎托和放盘这四个环节都要掌握好重心以保持平衡,不使汤汁外溢或翻盘,要盘平、肩平、两眼看前方。

(4)擎托盘底稳、不晃动、不摇摆,让他人看了有稳重、踏实的感觉。

4. 重托服务

在使用重托运送菜点和餐后收拾餐具时,要姿势正确、距离适当,不可将汤汁、残羹洒在客人身上。收餐时先将残余汤汁集中于一只碗或盘中,将其余餐具分类摆放。对盘中堆物大小、轻重要调度得当,分档安放,高位物品和重的餐具靠里档。操作时要做到平、稳、松。

(1)平。平即托送时掌握好平衡,动作平稳轻松;行走时要保持盘内平、肩平,动作协调。

(2)稳。稳是指装盘合理稳妥,不要在盘内装力不能及的物品。托托盘时不晃动,行走时不摇摆,转动灵活不碰撞,给人稳重、踏实的感觉。

(3)松。松是指在手托重物的情况下,动作表情要显得轻松自如。上身保持正、直,行走自如。

5. 落台

首先站稳双腿,腰部挺直,双膝弯曲,手腕、手臂移动,呈轻托状后,将托盘先放在落菜台或其他空桌上,再徒手端送菜盘上桌。



第二节 餐巾折花

餐巾又名口布、茶巾、席巾,是宴会、酒席及用餐过程中使用的保洁用品,也是一种装饰、美化餐台的艺术品。餐巾折花是餐前准备工作之一,餐厅服务员将餐巾折叠成各种不同的花样,插在口杯或水杯中,也可以放置在餐盘或餐碟内,供客人观赏和用餐过程中使用。

一、餐巾折花相关知识

(一)餐巾折花的作用

餐巾折花具有以下几个作用。

1. 保洁卫生

餐巾是一种保洁卫生用品。用餐客人可以将餐巾放在膝上,防止菜汤、酒水沾污衣服,也可以用餐巾擦拭面部及手部。饮酒前客人都会用餐巾按按嘴唇,以保持酒杯口的干净。

2. 美化餐台

服务人员通过巧妙构思和艺术创造,将餐巾折成各种形态并插摆在酒具、盘碟中供人欣赏,点缀、美化了餐台,给人带来一种悦目的美感与艺术享受。

3. 烘托气氛

餐巾花形状多样,花型各异,带给人们美感和艺术享受的同时,更增添了独特的情调和宴会气氛。例如,对于特别隆重的宴会,餐巾花的种类要单一且整齐,以显示肃穆、稳重、庄严;对于生日宴会,餐巾花的花色、种类可多种多样,以喻示生命的繁茂与生活的多姿多彩;对于结婚宴庆,餐巾花的颜色要鲜艳、热情、夸张,以喻示美好生活如鲜花般怒放。

4. 表明主题

餐巾折花还是一种无声的形象语言,能够起到表达宴会主题、沟通宾主感情的作用。

5. 标出席位

餐巾花型可以标示主人的席位。主人席位的花型的高度应高于其他席位的花型的高度,以示尊贵,客人步入餐厅就可以从不同的花型中辨认出自己应坐的位置。

(二)餐巾的种类

1. 按质地划分

按质地不同,餐巾可分为棉麻餐巾、维萨餐巾、纸质餐巾和化纤餐巾等。

(1)棉麻餐巾。棉麻餐巾是指全棉或棉麻混纺的餐巾,是正餐所用的餐巾。棉麻餐巾的优点是吸水性强,色彩丰富,浆熨后挺括且造型效果好;缺点是不宜清洗,易褪色。清洗后再次使用必须经过浆洗、熨烫,这样折出的花型才能挺拔美观。

(2)维萨餐巾。维萨餐巾的优点是使用寿命较长,色彩鲜艳丰富,富有弹性,如一次造型不成还可以进行第二次造型,方便洗涤,不易褪色,洗后挺括;缺点是吸水性较差,不易成型。

(3)纸质餐巾。纸质餐巾主要用在快餐厅或团队餐厅中,供一次性使用,规格为边长35 cm的正方形,成本较低。

(4)化纤餐巾。化纤餐巾的优点是色彩丰富、不易褪色、洗后挺括、经久耐用;缺点是吸水性差、触感不好、不易成型。

2. 按颜色划分

按颜色不同,餐巾分为白色餐巾与彩色餐巾两种。

(1)白色餐巾。白色餐巾给人以清洁卫生、纯洁神圣、恬静优雅、清爽怡人之感,并可以安定人的情绪,被广泛运用于一般餐厅和庄重的宴会中。

(2)彩色餐巾。彩色餐巾可以渲染就餐气氛。例如,大红色餐巾给人庄重热烈、吉祥喜庆的感觉;橘黄色餐巾给人华贵辉煌、光明快乐的感觉;湖蓝色餐巾给人秀丽清新、凉爽舒适的感觉;粉红色餐巾给人娇嫩温馨、青春浪漫的感觉;紫色餐巾给人高贵典雅、华丽神秘的感觉;绿色餐巾给人青春朝气、明快活泼的感觉;等等。可根据不同的宴会主题选择不同颜色的餐巾。

3. 按摆放方式划分

按摆放方式,餐巾分为杯花、盘花和环花三种。

(1)杯花。杯花(见图 2-2)是需插入杯中才能完成造型的餐巾花型。杯花的优点是造型逼真、立体感强;其缺点是折叠后再取出容易有折痕,客人使用时平整性较差,也容易造成污染。



图 2-2 杯花

(2)盘花。盘花(见图 2-3)是放入盘中的餐巾花型,折后不会自行散开,可放于盘中、其他盛器及桌面上的餐巾花型。盘花的优点是造型完整、简洁大方、美观实用,不容易产生折痕,所以比杯花运用更广;其缺点是造型单一、品种不多。



图 2-3 盘花



(3)环花。环花(见图 2-4)是用专业定做的餐巾扣、餐巾环搭在餐巾上,放入盘中的餐巾花型。环花的优点是高档典雅、简洁大方、美观实用,不容易产生折痕;缺点是造型单一、品种不多。



图 2-4 环花

(三)餐巾花花型选择

餐巾花形状多样、花型各异,每种花型都有一定的含义和用法,所以餐巾花花型的选择一定要因场地、因人、因意、因时而异,达到统一和谐的整体美。

(1)根据宴会的规模选择餐巾花花型。大型宴会可选用简洁、挺括、快捷、单一的花型,每桌只能选 2 种花型,各个台面的花型不同,显得多姿多彩。小型宴会可以在同一桌上使用 2~3 种花型相间搭配,既能形成多样的美感,又能形成整体协调的布局。

(2)根据宴会的主题选择餐巾花花型。不同的餐巾花花型蕴含着不同的主题。主题宴会可以寓意于花,用餐巾花烘托主题。例如,在婚宴上,选择一些能烘托出吉祥、喜庆、和谐气氛的花型,可摆上“比翼齐飞”“心心相印”的花型送给新人,祝新人永结同心、百年好合;在寿宴上,选择一些能营造吉祥气氛的花型,可摆放“瑶池寿桃”“仙鹤松年”等餐巾花,表示对老寿星的美好祝愿;在朋友之间的宴会上,选择一些能寄托对友人祝福的花型,可摆放“友谊花篮”“孔雀”“信鸽”等花型表达欢快、和平、友好等信息,摆放“一帆风顺”“大鹏展翅”等花型表示期望对方事业有成。

(3)根据季节的变换选择餐巾花花型。季节变换之际,选择富有时令感的花型以突出季节的特色,可以令宴会情趣盎然,并富有艺术气息。春天万物复苏、繁花似锦、百花争艳,可选用“亭亭玉立”“清香玉兰”“花之蝴蝶”等花型来装饰宴会,使客人感受到春天的气息;夏天天气炎热,将白色素雅的餐巾花摆放在宴会上,给人清新的感觉;冬天可选用“雪映红梅”“雪地松鸡”等花型,突出冬季的特点。

(4)根据客人的风俗习惯选择餐巾花花型。不同地区、不同民族由于风俗习惯不同,喜欢的花也不同。例如,日本人喜欢樱花,忌讳荷花图案,还认为梅花为不祥之花;英国人喜欢蔷薇花,忌用大象图案(认为大象是蠢笨的象征),并把孔雀当作淫鸟、祸鸟;法国人喜欢百合花,讨厌仙鹤图案(认为仙鹤是蠢汉和淫妇的代称);意大利人偏爱雏菊,认为雏菊象征着意

大利人民的君子风度和天真烂漫;等等。

(5)根据主宾的位置选择餐巾花花型。宴会主人席位上的餐巾花称为主花。主花一般选用折叠细致、美观醒目、形状高挑的餐巾花,以达到突出主人的目的。

(6)根据冷拼菜肴的样式选择餐巾花花型。根据冷拼菜肴的样式选用与之相配的花型,可以起到烘托主题、寓意于花的效果。例如,冷拼是“游鱼戏水”,餐巾花则可以选择用金鱼造型;冷拼是“百鸟朝凤”,餐巾花则可以选择用形态各异的飞禽花型。

(四)餐巾花的摆设要求

餐巾花的摆设要求包括以下几方面。

- (1)突出主花。主花摆放在主人席位上。
- (2)餐巾花的观赏面朝向客人席位。
- (3)注意花式及其高低、大小的搭配,将不同造型的餐巾花错落摆放。
- (4)餐巾花不能遮挡台上用品,不要影响服务操作。

二、实训

实训项目:餐巾折花技巧

(一)实训目的

掌握餐巾折花的基本手法与要领,达到规范操作、熟练折叠的训练目的。

(二)实训准备

餐巾布若干、餐桌、水杯、骨碟、托盘等。

(三)实训方法

- (1)示范讲解。
- (2)学生在操作室进行操作练习。

(四)实训内容

1. 选择餐巾花花型

根据不同的场合、情景选择不同的餐巾花花型。

2. 折餐巾花

(1)叠。叠就是将餐巾一折二,二折四,单层叠成多层,折叠成正方形、矩形、长条形、三角形、菱形、锯齿形、梯形等各种几何形体。叠是餐巾折花的最基本手法,几乎每种花型都要用到这种方法。叠的要领是熟悉基本的造型,看准角度,一次叠成,避免反复折叠,否则餐巾会留下折痕,影响造型美观。

(2)折。折包含折叠、折裱两层意思,就是将餐巾叠面折成一裱一裱的形状,使花型层次丰富、紧凑、美观。折是餐巾折花的一种重要技法。折裱的好坏直接影响花型的美观度。折



裱时,用双手的拇指、食指紧握餐巾,两个大拇指相对成一线,指面向外;中指控制好下个折裱的距离,拇指、食指将餐巾向前推折到中指处;中指再腾出来控制下一个折裱的距离,三个指头相互配合向前折。所折的裱要求距离相等,高低、大小一致。每裱的宽度根据花型不同而有区别。

(3)卷。卷是指将餐巾卷成圆筒并制出各种花型的手法,卷时要求两手用力均匀,同时平行卷动,餐巾两头形状一样。

(4)穿。穿是指用工具从餐巾的夹层折缝中边穿边收,形成褶皱,使造型更加逼真、美观的一种方法。穿之前,餐巾一般都要打折,这样容易穿紧,看上去饱满,富有弹性。

(5)翻。翻是指在折制的过程中,将餐巾折、卷后的部位翻成所需花样,如翻成花卉或鸟的头颈、翅膀、尾巴等形状。

(6)拉。拉一般在餐巾花半成形时进行,把半成形的餐巾花攥在左手中,用右手拉出一只角或几只角来。

(7)捏。捏主要是做鸟与其他动物的头时所使用的方法。要求先用拇指和食指将餐巾巾角的上端拉挺做头颈,再用食指将巾角尖端向里压下,最后用中指与拇指将压下的巾角捏紧成造型。

(8)掰。掰一般用于做花的造型,如月季花的制作等。将餐巾做好的褶用右手一层一层掰出层次,呈花蕾状。掰的要领是层次分明,间距均匀。

(9)攥。攥是为了使折出的餐巾花半成品不易脱落、走样而采用的方法。操作时用左手攥住餐巾的中部或下部,然后用右手操作其他部位,攥在手心的部分不能松散。

3. 摆放餐花

餐花摆放时应突出主位,观赏面朝向客人,各种造型错落摆放。

4. 餐巾服务

一般站在客人右手边为客人打开餐巾,要动作熟练,避免碰触客人。

第三节 铺 台 布

台布也称桌布,主要起保洁、装饰和方便服务的作用。根据台布的质地,台布可分为提花台布、织棉台布和工艺绣花台布。台布有不同的颜色。

一、铺台布相关知识

(一)常见的台布规格

台布的规格是根据餐桌的大小来选择的。由于餐桌的尺寸不同,台布规格也要进行相应的调整。

常见的台布尺寸有以下几种。

- (1)180 cm×180 cm:一般供4~6人餐台使用。
- (2)220 cm×220 cm:一般供8~10人餐台使用。