

餐饮服务与管理



餐饮概述

餐饮服务与管理

餐饮服务

- 第一章 餐饮概述
- 第二章 餐厅服务基本技能
- 第三章 中餐厅服务
- 第四章 西餐厅服务
- 第五章 宴会服务
- 第六章 酒水知识与调酒

餐饮管理

- 第七章 餐饮管理体系
- 第八章 餐饮服务质量管理
- 第九章 餐饮设备物品管理
- 第十章 餐饮员工管理

第一章 餐饮概述

1

掌握餐厅及餐饮服务的概念及特点

2

掌握餐厅的种类及特点

3

掌握餐饮部组织机构设置

4

了解餐饮服务人员的素质和能力要求
及各主要岗位的职责

2

了解饭店星级评定对餐饮的要求

第一节 餐饮产品

■ 一、餐饮产品的含义

■ 餐饮产品是一个包括菜点制品、餐饮环境和气氛、餐饮服务特色和水平、产品销售形式等四大要素的有机组合。

第一节 餐饮产品

■ 二、餐厅及其种类

- 餐厅是指为公众提供食物、饮料及服务的公共就餐场所。

第一节 餐饮产品

■ (二) 餐厅的种类

■ 1. 按经营特色分

- (1) 中餐厅(Chinese Restaurant)
- (2) 西餐厅(Western Restaurant)
- (3) 咖啡厅(Coffee Shop / Cafe)
- (4) 酒吧(Bar)
- (5) 特色餐厅(Specialty Restaurant)

第一节 餐饮产品

■ 特色餐厅种类

- 专营某一类菜肴如海鲜、野味、素菜、蛇餐、药膳等；
- 突出某一地方菜系如川菜、京菜、粤菜、淮扬菜、湘菜等；
- 突出某一时期或某一民族菜肴如清宫菜、宋菜、清真菜、蒙古菜、朝鲜菜等；
- 突出某一外国菜如日本料理、韩国菜、印度尼西亚菜、意大利菜、德国菜等；

第一节 餐饮产品

- 突出某种烹调方法的如扒房、烧鹅馆、涮羊肉餐厅、烤鸭店等；
- 突出某种装饰主题，如航海餐厅、红楼梦餐厅、梁山寨餐厅、农家乐餐厅、橄榄树餐厅等；
- 根据所接待的客人，如球迷餐厅、情人餐厅、棋友餐厅等等。

第一节 餐饮产品

2. 按服务方式分

- (1) 豪华餐厅 (Haute Cuisine Restaurant)
- (2) 餐桌服务型餐厅 (Table Service Restaurant/Full Service Restaurant)
- (3) 柜台型餐厅 (Counter Service Restaurant)
- (4) 自助式餐厅 (Self-service Restaurant)
 - ①自助餐厅 (Buffet) 。
 - ②点菜式自助餐厅 (Cafeteria) 。
 - ③自助火锅餐厅。

第一节 餐饮产品

■ 3. 按经营方式分

- (1) 独立餐厅
- (2) 连锁经营餐厅
- (3) 特许经营餐厅



第一节 餐饮产品

■ 三、餐饮服务及其特点

■ （一）概念

■ 餐饮服务是指餐厅为宾客提供有关餐饮消费
的设施、餐具、食物、酒水和帮助客人用餐
的一系列活动。

■ 餐饮服务构成

1. 辅助性设施、设备
2. 实物产品
3. 显性的服务
4. 隐性的服务

第一节 餐饮产品

■ （二）餐饮服务的特点

1. 无形性
2. 一次性
3. 同步性
4. 差异性

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。

第二节 餐饮部

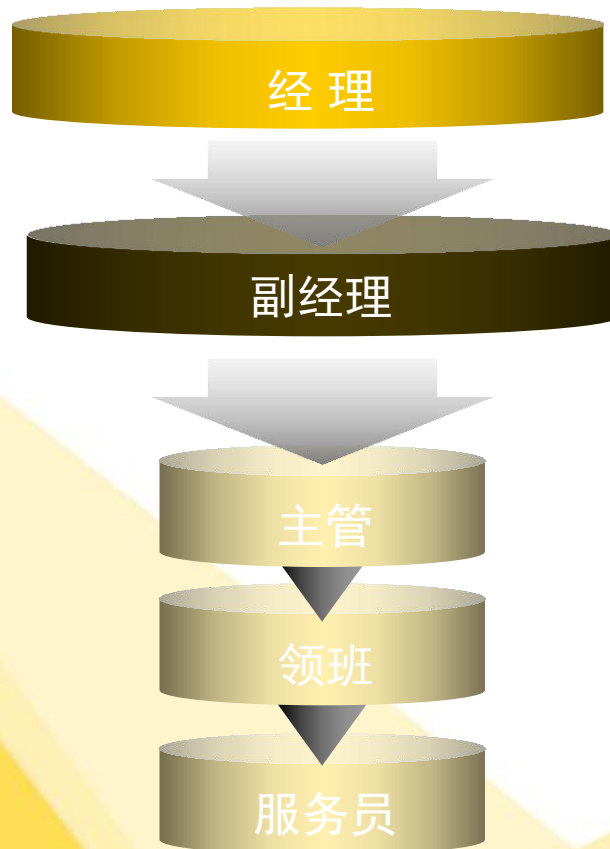
■ 一、餐饮部在饭店中的地位和作用

- （一）餐饮部是宾客的社交活动中心
- （二）餐饮收入是饭店收入的重要组成部分
- （三）餐饮部的管理水平、服务水平直接影响饭店声誉
- （四）餐饮部的经营活动是饭店营销活动的重要组成部分
- （五）餐饮部规模大，工作环节多，工种多，用工量大

第二节 餐饮部

■ 二、餐饮部组织结构及各部门的主要任务

■ 纵向结构：



第二节 餐饮部

■ 二、餐饮部组织结构及各部门的主要任务

■ 横向结构：



第二节 餐饮部

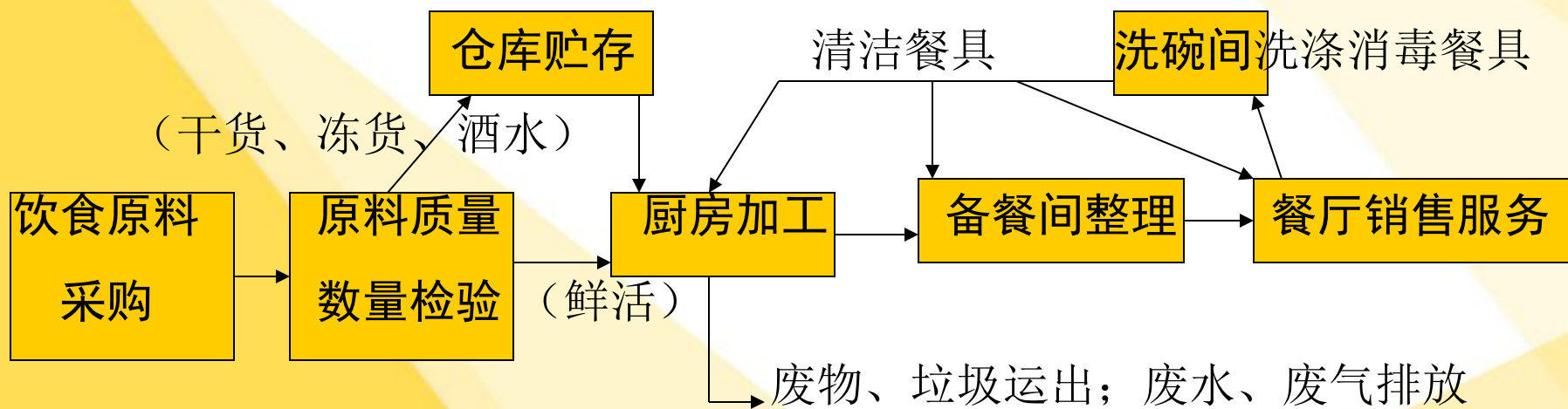
■ 二、餐饮部组织结构及各部门的主要任务

■ 横向结构：



第二节 餐饮部

■ 餐饮生产运行全流程图



第二节 餐饮部

■ 二、餐饮部组织结构及各部门的主要任务

■ （一）采保部

采保部是餐饮部的物资供应部门，负责餐饮部所需原料的采购与保管工作

■ （二）厨房部

厨房部是餐饮部门的主要生产部门，可分为生产性厨房和服务性厨房

第二节 餐饮部

■ 二、餐饮部组织结构及各部门的主要任务

■ （三）餐厅服务部

1. 餐厅部

- （1）按照规定的标准和规格程序，为宾客提供娴熟的服务；
- （2）推销餐饮产品，保证经济利益的实现；
- （3）财产和物品管理，控制费用开支，降低经营成本；
- （4）做好餐厅保养工作、安全和防火工作。

第二节 餐饮部

2. 宴会部

宴会部负责宴会推销、预订和协助服务

■ 营业部

1. 负责业务推广，宣传、销售不同种类的宴会产品；
2. 负责洽谈预订，设计宴会程序、宴会菜单，并进行宴会的现场督导；
3. 控制宴会成本，增加效益。

第二节 餐饮部

■ 服务部

1. 根据客人要求制订菜单、布置厅堂、备餐铺台、并提供完整的宴会服务；
2. 与厨房、公关、工程、绿化、人力资源部联系，进行人手安排，组织并做好宴会餐饮服务。

第二节 餐饮部

3. 酒水部

- (1) 保证整个饭店的酒水供应;
- (2) 负责控制酒水成本;
- (3) 负责酒水的销售, 扩大收入;
- (4) 负责酒品的创新。



第二节 餐饮部

■ （四）后勤保障部

1. 负责所有餐具、器皿的请领、供给、洗涤、消毒、存放、保管和控制；
2. 负责有关部门和区域及机器设备的正常使用、清洁卫生和维护保养；
3. 负责收集和运走垃圾，送洗布单，用过空瓶的收集和处理；
4. 支援各餐饮部门的临时需求。

第二节 餐饮部

- 三、餐饮部与其他部门的协调合作
 - （一）与前厅部、客房部的协调合作
 - （二）与公关营销部的协调合作
 - （三）财务部
 - （四）其他



第三节 餐饮服务人员素质要求

■ 一、餐饮服务人员的素质和能力要求

- （一）思想方面
- （二）知识方面
- （三）能力方面
- （四）身体方面

第三节 餐饮服务人员素质要求

■ 二、餐饮工作人员的岗位职责

■ （一）主要前台岗位职责

1. 餐饮部经理
2. 餐厅部经理
3. 餐厅经理
4. 餐厅主管
5. 餐厅领班
6. 餐厅迎宾员
7. 餐厅服务员
8. 传菜员

第三节 餐饮服务人员素质要求

■ （二）主要后台岗位职责

1. 管事领班
2. 洗碗工
3. 厨师长
4. 烧腊岗
5. 厨师岗
6. 点心部



第四节 星级评定标准对餐饮的要求

■ 星级评定概述

■ 我国饭店星级的划分以饭店建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平为依据

■ 具体的评定办法按照国家旅游局颁布的设施设备及服务项目评定标准、设施设备的保养维修及清洁卫生评定标准、服务质量评定标准、宾客意见评定标准等五项标准执行

■ 2003年修订后的新标准概况

第四节 星级评定标准对餐饮的要求

- 一、星级划分条件中对餐饮设施的要求
 - （一）三星级
 - （二）四星级
 - （三）五星级
 - （四）白金五星级



第四节 星级评定标准对餐饮的要求

■ 二、服务质量要求

■ （一）服务基本原则

1. 对客人礼貌、热情、亲切、友好。
2. 对所有客人，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。
3. 密切关注并尽量满足客人的需求，高效率地完成对客服务。
4. 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。
5. 尊重客人的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

■ （二）服务基本要求

本章小结

- 本章主要阐述了餐厅及餐饮服务、饭店的餐饮部、餐饮服务人员的素质和能力要求及饭店星级评定对餐饮的要求等内容。各种类的餐厅是为客人提供餐饮产品的场所，餐饮产品是有形产品与无形服务的结合。饭店餐饮部是饭店的主要营业部门，其组织机构设置合理与否、各岗位职责是否分明、餐饮服务人员素质的高低，直接影响餐饮管理和服务的水平。

第二章 餐厅服务基本技能

1

掌握托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜与分菜等基本技能

2

熟练对客服务过程中的迎宾、领座、点菜、客前烹制、撤换餐具、结账等服务技能

3

掌握有关的对客服务技巧

第一节 托盘

■ 一、托盘的种类及用途

■ （一）托盘的种类

1. 按质地
2. 按规格
3. 按形状



第一节 托盘

■ (二) 托盘的用途



第一节 托盘

■ 二、托盘操作方法

■ 步骤



第一节 托盘

■ 三、托盘注意事项

1. 托盘时，要讲究卫生，保持安全平稳。
2. 运送物品时，应选择大小相称的托盘。
3. 须用专用的垫巾垫在其内。
4. 托盘要严格遵循操作规范。
5. 托盘不可从客人头上越过。
6. 用轻托的方式给客人斟酒时，随时调节托盘的重心。
7. 从托盘内取出物品时，要从两边交替取拿，以保持托盘的平衡。
8. 卸下的盘碟要按要求进行合理摆放。
9. 托盘时要量力而行，切忌贪多，要确保操作的安全。
10. 在娴熟掌握托盘操作技能的基础上，餐饮服务人员必须养成使用托盘的良好习惯。

第二节 餐巾折花

■ 一、餐巾及餐巾花的作用

- 保洁
- 美化
- 突出主题
- 标志

■ 二、餐巾的种类

- 质地
- 颜色
- 规格



第二节 餐巾折花

■ 三、餐巾花的种类和应用

■ （一）按折叠方法和摆设工具的不同

1. 杯花

2. 盘花

3. 环花

■ （二）按造型的不同

1. 植物造型

2. 动物造型

3. 实物造型

第二节 餐巾折花

■ （三）餐巾花的应用

1. 餐巾花型的选择
2. 餐巾花的摆放注意事项

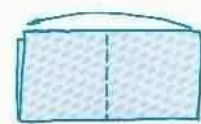


第二节 餐巾折花

- 四、餐巾折花的基本技法
- 概括起来有叠、折、卷、穿、翻、拉、捏、掰、攥等

第二节 餐巾折花

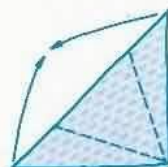
■ 五、餐巾折花图谱



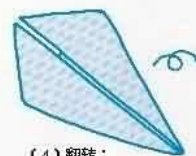
(1) 对折两层再折成四层；



(2) 折成八层三角形；



(3) 左右两角折向中线；



(4) 翻转；



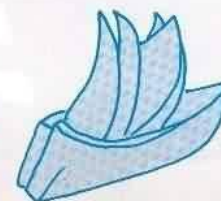
(5) 左上两角下折；



(6) 上下对折；



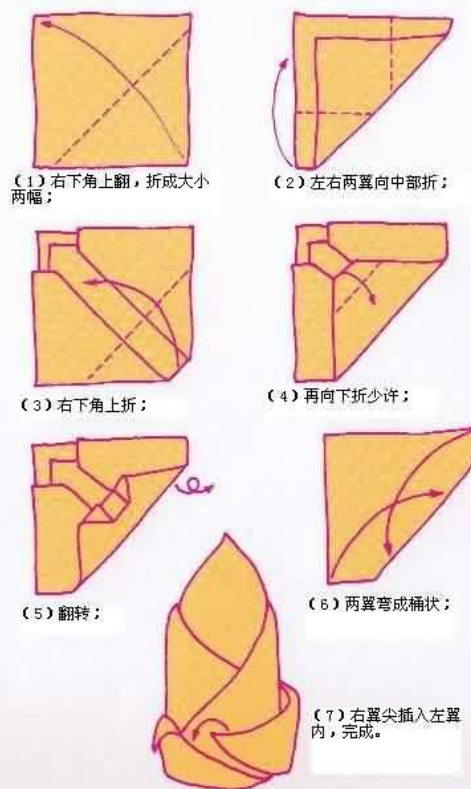
(7) 将中间四片布拉出成帆；



(8) 调整成帆船形，完成。

第二节 餐巾折花

■ 五、餐巾折花图谱



第三节 摆台

■ 一、摆台基本要求

- 清洁卫生
- 整齐有序
- 放置适当
- 完好舒适
- 方便就餐
- 配套齐全
- 且具有艺术性

第三节 摆台

- 摆台顺序
 - 餐桌的排列
 - 铺台布
 - 席位安排
 - 餐具摆放
 - 席面美化等

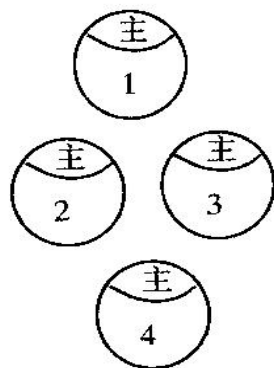
第三节 摆台

■ 二、中餐宴会摆台

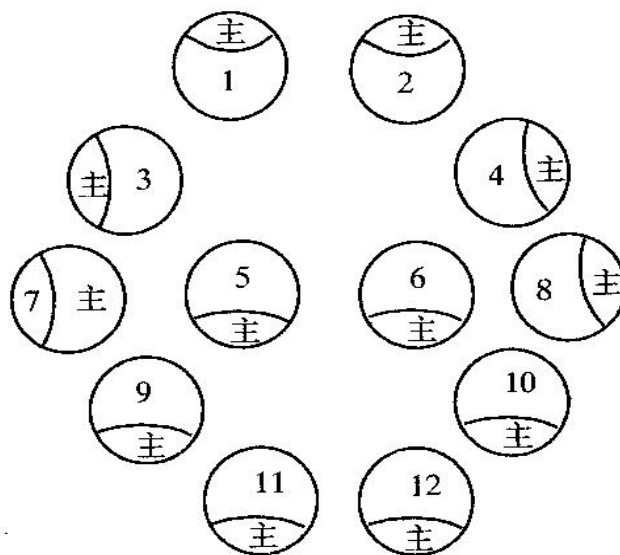
■ （一）中餐宴会的台型设计

原则：据主办方要求、餐厅形状陈设，按照“突出主桌、中心第一、先右后左、高近远疏”原则来排列。

顺向

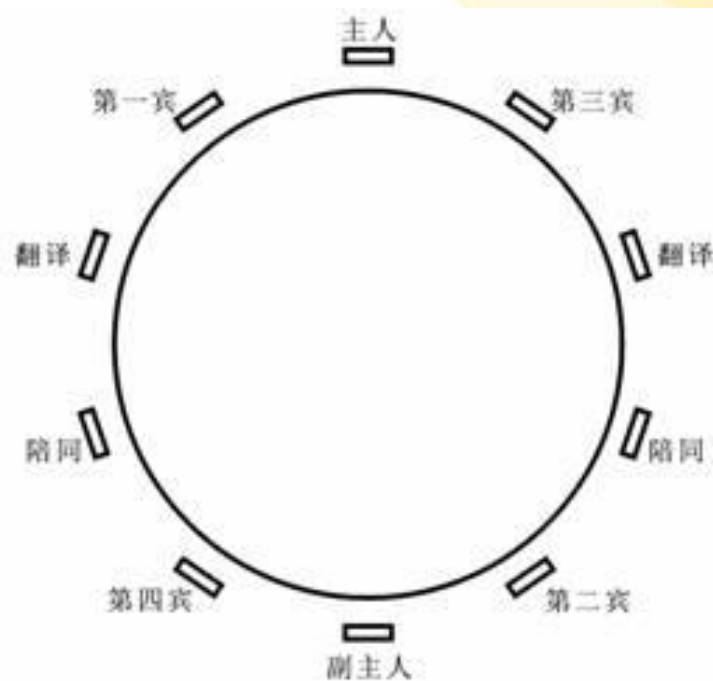
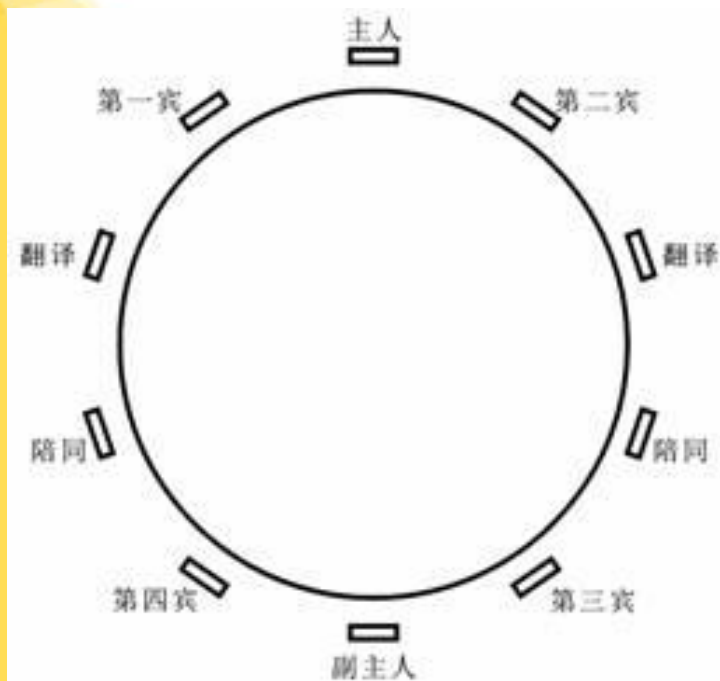


反向



第三节 摆台

■ 席位安排



10人一桌中餐宴会座次排列

第三节 摆台

■ 台面摆设

■ 中餐宴会摆台操作程序

1. 铺台布→放转盘→围桌裙→餐椅定位
2. 骨碟定位→摆翅碗、瓷更和味碟→摆更筷座、银更、筷子及牙签→摆酒水杯（水杯、红酒杯和烈性酒杯）→摆公用餐具（分更、分筷和汤勺）
3. 摆烟盅、火柴（或不摆）→摆餐巾花→摆宴会菜单、台号卡→摆花瓶或插花

第三节 摆台

■ 摆台前的准备

1. 洗净双手
2. 领取各类餐具、台布、桌裙等
3. 用干净的布将餐具和各种玻璃器皿擦亮，并无任何破损、污迹等
4. 检查台布、桌裙是否干净，是否有皱纹、破洞等，不符合要求的应进行调换
5. 洗净所有调味品壶并重新装好
6. 折餐巾花。

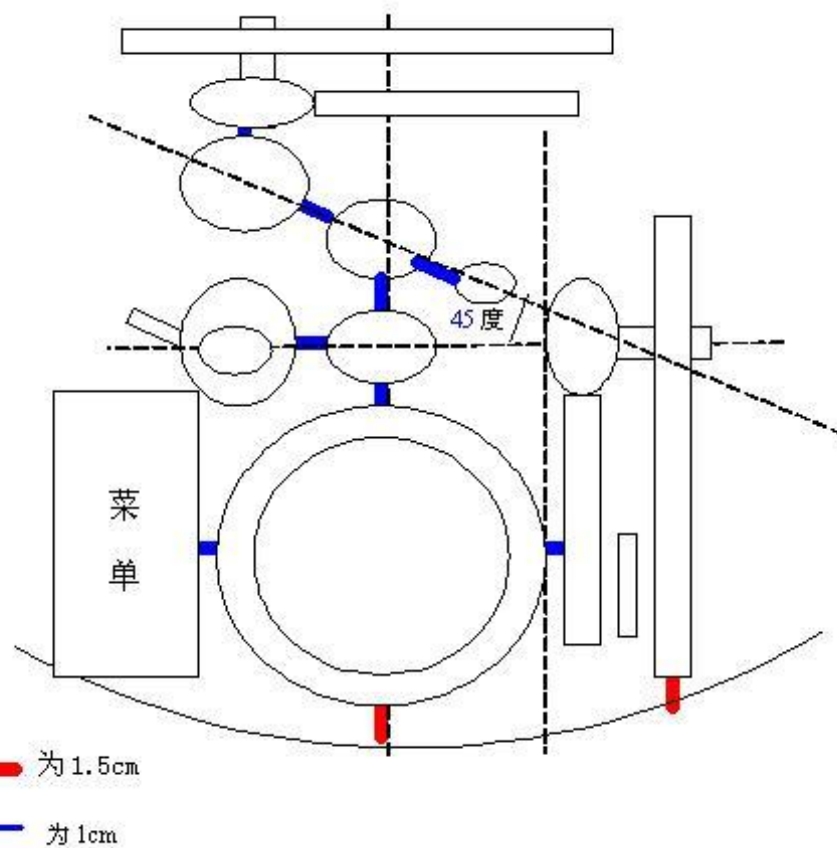
第三节 摆台

■ 摆台后的检查

1. 台面摆设有无遗漏；
2. 台面摆放是否规范、符合要求；
3. 餐具是否清洁光亮，无污迹、水迹、缺口；
4. 台布、餐巾是否无霉迹、油迹、破洞；
5. 桌椅是否配齐、完好、整齐。
6. 中餐宴会摆台示意图

第三节 摆台

■ 中餐宴会摆台示意图



第三节 摆台

■ 中餐零点摆台

■ （一）中餐早餐摆台

■ 操作程序

1. 铺台布→放转盘（大圆桌）
2. 骨碟定位→摆翅碗、瓷更→摆筷子架、筷子及牙签→摆茶杯及杯碟
3. 摆餐巾花→摆烟盅、台号牌→摆花瓶

第三节 摆台

■ 中餐零点摆台

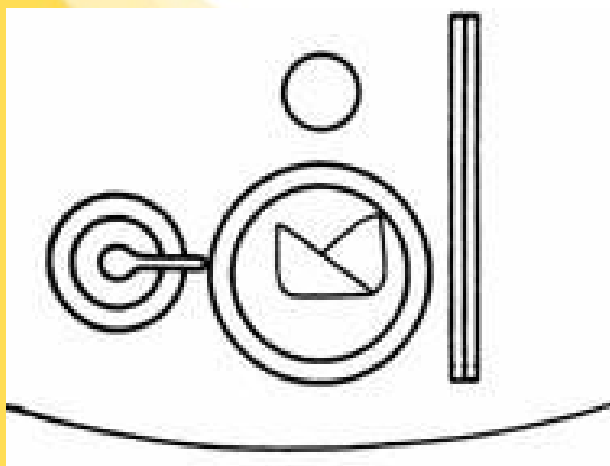
■ （二）中餐午晚餐摆台

■ 操作程序

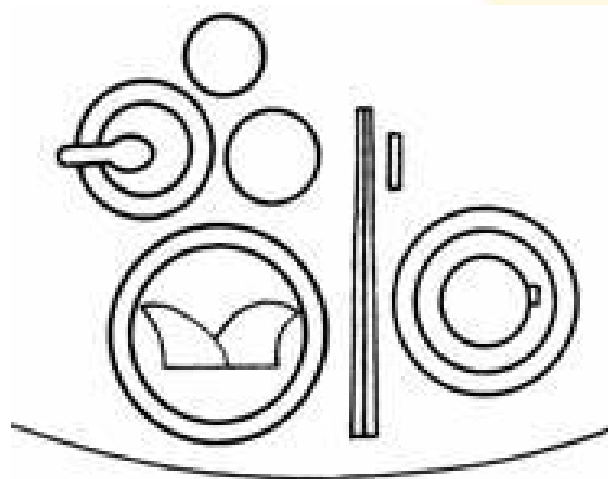
1. 铺台布→放转盘（大圆桌）
2. 骨碟定位→摆翅碗、瓷更和味碟→摆筷子架、筷子及牙签→摆水杯
3. 摆餐巾花→摆烟盅、桌号牌→摆花瓶

第三节 摆台

■ 中餐零点个人餐位摆放示意图



早餐摆台
个人餐位

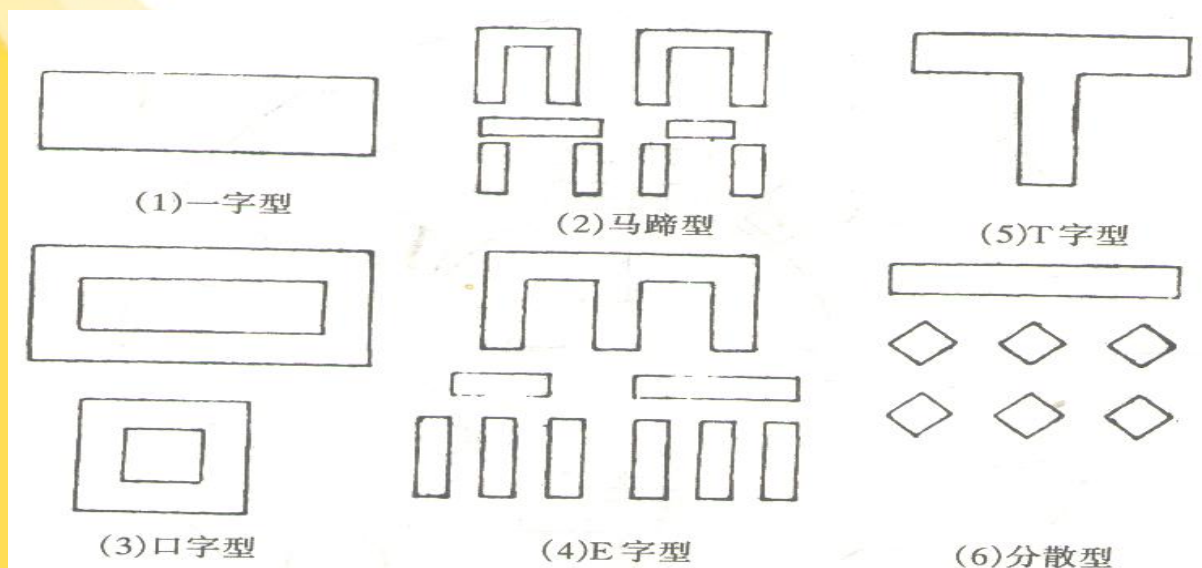


午、晚餐摆台
个人餐位

第三节 摆台

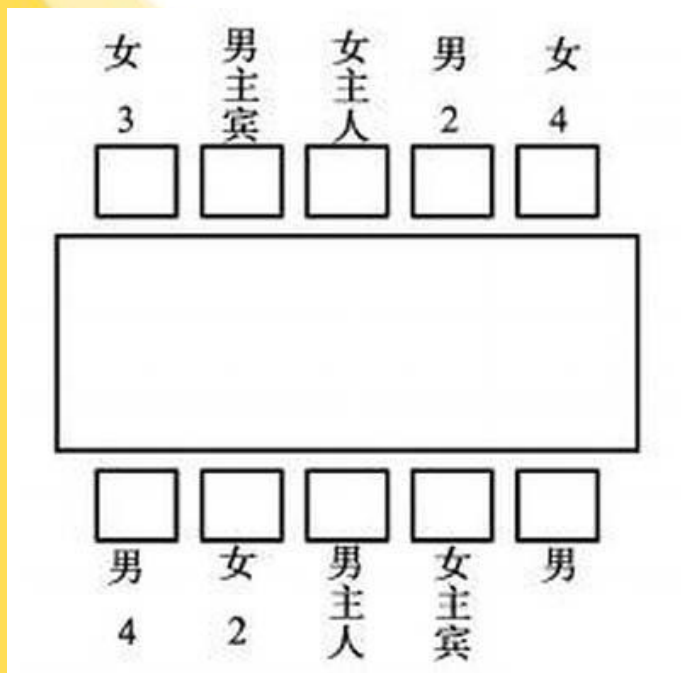
■ 四、西餐宴会的台面摆设

■ (一) 台形设计

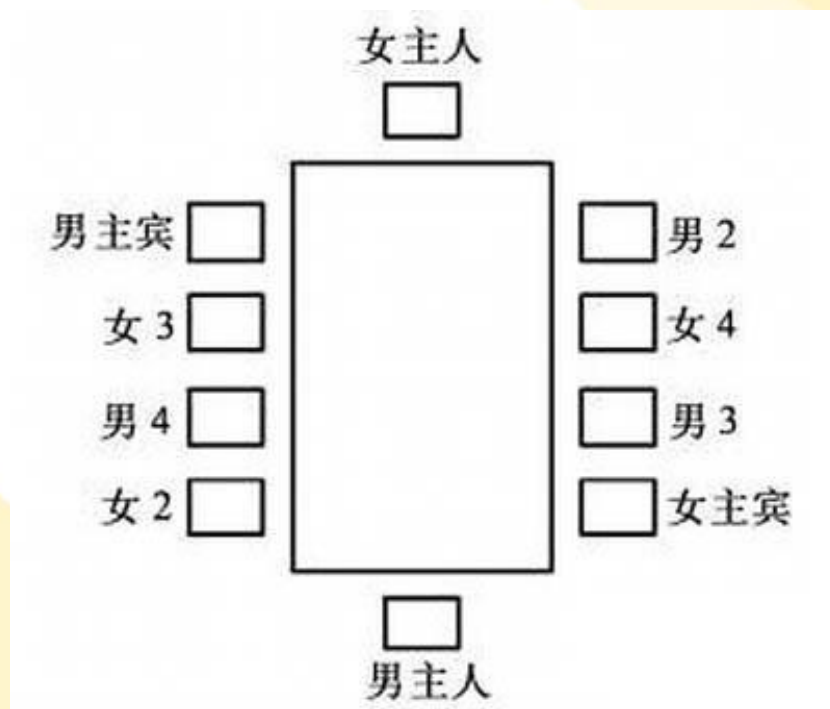


第三节 摆台

■ (二) 座次安排



座次安排1



座次安排2

第三节 摆台

■ (二) 座次安排



座次安排3

座次安排4

第三节 摆台

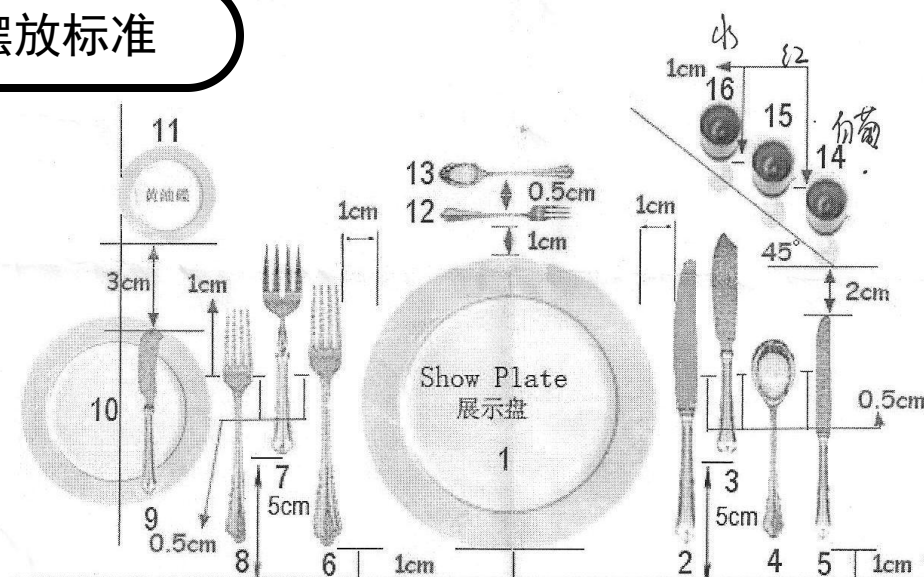
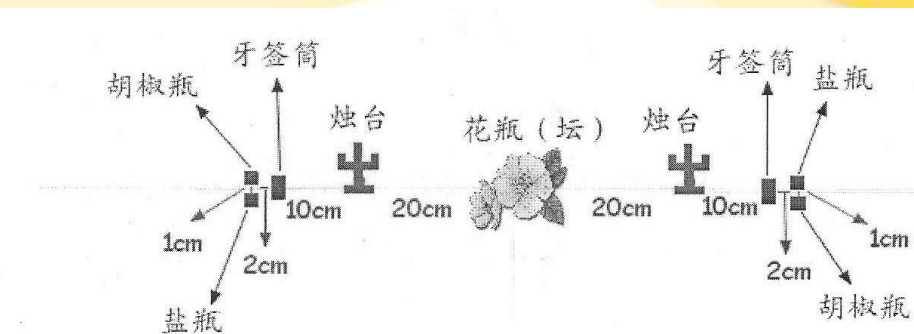
■ （一）西餐宴会的台面摆设

■ 操作程序

1. “铺台布→摆蜡烛台→餐椅定位
2. 摆装饰盘（垫盘、装饰盘）→摆主菜刀、鱼刀、汤匙和头盘刀→摆主菜叉、鱼叉和头盘叉→摆水果刀、叉和甜品匙→摆面包盘、黄油刀和黄油碟→摆酒杯（水杯、红葡萄酒杯和白葡萄酒杯）
3. 摆餐巾花→摆椒盐瓶、糖盅、烟盅、花瓶、菜单、座次卡等”的顺序进行

第三节 摆台

西餐宴会摆台餐具摆放标准



- | | | | |
|-------|--------|--------|----------|
| 1、装饰盘 | 5、开胃品刀 | 9、黄油刀 | 13、甜品勺 |
| 2、主菜刀 | 6、主菜叉 | 10、面包盘 | 14、白葡萄酒杯 |
| 3、鱼刀 | 7、鱼叉 | 11、黄油碟 | 15、红葡萄酒杯 |
| 4、汤勺 | 8、开胃品叉 | 12、甜品叉 | 16、水杯 |

第三节 摆台

■ 西餐零点摆台



早餐摆台
个人餐位



午、晚餐摆台
个人餐位

第四节 斟酒

- 一、斟酒前的准备工作
 - （一）备酒：质、量、卫生、温度
 - （二）备杯：酒杯与菜肴的搭配
 - （三）示酒：（贵重酒品）方法
 - （四）开酒瓶：瓶塞/瓶盖、不同酒品
 - （五）展示瓶塞：（贵重酒品）方法
 - （六）品酒：主人品尝



第四节 斟酒

■ （一）使酒品达到最佳饮用温度

冰镇（降温）：

白葡萄酒、啤酒、香槟

冰块冰镇：一般10分钟

冰箱冷藏冰镇

温酒（升温）：

红葡萄酒、加饭酒

水烫、烧煮、燃烧、将热饮料冲入酒液

或将酒液注入热饮料中



第四节 斟酒

■ （二）部分酒品的最佳饮用温度

品名	饮用温度范围	最佳饮用温度
啤酒	4℃ ~ 8℃	6℃
干白葡萄酒	8℃ ~ 12℃	9℃
甜白葡萄酒	4℃ ~ 7℃	4.5℃
香槟	4℃ ~ 8℃	4.4℃
红葡萄酒	15℃ ~ 24℃	20℃
加饭酒	20℃ ~ 60℃	60℃

■ （三）开酒瓶

1. 白葡萄酒经冰镇、示酒后，放在冰桶里当场开
2. 红葡萄酒则放在酒篮里示酒后，征询客人意见是即开还是事先开，先开则一般提前半小时以让酒液里的微生物与空气溶解，产生第二次化合反应，使酒的味道更醇厚；
3. 服务员可将酒从酒篮中取出开瓶，也可在酒篮中直接开瓶。

第四节 斟酒

■ 二、斟酒要领

■ （一）姿势与位置

1. 右后侧、商标朝左(客人)、
2. 提转收、啤酒斟倒

■ （二）斟酒量

1. 中餐：一律8分满
2. 西餐：红葡萄酒1/2，白葡萄酒2/3，香槟酒2/3，白兰地1/5

第四节 斟酒

■ （三）斟酒顺序

1. 中餐：一般是从主宾位置开始、按顺时针方向依次；
2. 西餐：“女士优先”，按女主宾、女宾、男主宾、男宾、男主人的顺序。

第四节 斟酒

■ （四）斟酒方法

1. 托盘斟酒水时，要保持托盘平稳，注意不要越过客人的肩、头顶，手臂不能横越客人。
2. 徒手斟酒水时，左手持一块干净餐巾背在身后，斟完每一杯酒后可擦去瓶口的酒液。
3. 捧杯斟酒时，应右手握瓶，左手将酒杯捧在手中，站在客人的右后侧向杯内斟酒。

第四节 斟酒

■ 三、斟酒注意事项

1. 斟酒时应先向客人打招呼，或示意客人选用酒水。
2. 斟酒时，瓶口不可搭在酒杯口上，以相距2厘米为宜。
3. 当客人杯中的酒水少于1/3时，应及时斟添。
4. 宾主离座致辞（祝酒）时主桌的服务；
5. 宾主祝酒讲话时其他桌的服务；

第四节 斟酒

- 四、几种常见酒水的服务
 - （一）红葡萄酒服务程序与标准
 - （二）白葡萄酒服务程序与标准
 - （三）香槟酒服务程序与标准
 - （四）啤酒服务

第五节 上菜与分菜服务

- 一、中餐上菜分菜
- （一）中餐上菜
- 上菜位置

1. 中餐宴会：

一般选择在第三客人右侧（即副主人右侧的第一位客人的右侧）上菜，或在陪同和翻译之间上菜，也有的在副主人右侧进行，严禁从主人与主宾之间上菜

2. 中餐散餐：

上菜位置较灵活，但应以不打扰客人且方便操作为宜，严禁从主人和主宾之间、老人或儿童的旁边上菜

第五节 上菜与分菜服务

■ 上菜时机

1.中餐宴会

在开宴前15分钟左右上冷菜，摆放时要注意荤素搭配、颜色和谐、整体美观。冷菜吃到1/2时开始上热菜。

2.零点散餐

冷菜应尽快送上。冷菜吃到1/2时上热菜，热菜一道一道上，一般在30分钟内上完，但可根据宾客的进餐速度灵活掌握。在上完最后一道菜时，服务员应低声告诉客人菜已上齐

第五节 上菜与分菜服务

■ 上菜顺序

1. 中餐散餐

原则上根据地方习惯安排上菜顺序，如有的地方按照先冷菜、后热菜，热菜又从海鲜、名贵菜肴到肉类、禽类、蔬菜、汤、点心、面饭、甜品，最后水果的顺序进行；

也有的地区先上热菜，再喝汤，然后再上其他热菜等。

第五节 上菜与分菜服务

2. 中餐宴会

一般按“冷菜→热菜→大菜→汤菜→点心→水果”的顺序，并遵循“先冷后热，先咸后甜，先淡后浓，先荤后素，先菜后点，先炒后烧”的总原则

3. 中餐粤菜的上菜顺序

拼盘（冷拼、象生拼）→虾类→热荤→汤羹
→禽肉类→鱼类→蔬菜类→饭面类→甜品/点
类→水果类

第五节 上菜与分菜服务

■ （二）中餐分菜

1. 餐位分菜法

1. 是指服务员在每位客人的就餐位置旁用叉勺将菜肴分派到客人的餐盘内的一种分菜方法。
2. 分菜前，先核对菜肴，双手将菜肴上到转盘上，展示菜肴并报菜名；
3. 然后左手垫上餐巾，托起托盘，右手持分菜叉、勺，右脚前、左脚后，从主宾开始沿顺时针方向逐位为客人进行分菜；
4. 分菜时，上身微微前倾至菜盘边与客人餐盘边上下重叠，并遭到一勺准、数量均匀，不得把一勺菜分给两位客人；
5. 每道菜肴可留下 $1/5 \sim 1/10$ ，以示菜肴丰盛，也可全部分完。

第五节 上菜与分菜服务

2. 转台分菜法

1. 即在转盘上为客人分菜。
2. 服务员先将干净餐具有序地摆放在转台上，菜肴上桌并介绍菜名后，左手持长柄汤勺，右手持公筷将菜肴均匀地分到各餐碟中，然后从主宾右侧开始，按顺时针方向绕台从转盘上取下已盛好菜肴的餐碟为每位客人递送上。

第五节 上菜与分菜服务

3. 旁桌分菜法

1. 分菜前，在客人的餐桌旁放置一辆服务车或服务桌，备好干净的餐碟和分菜工具。
2. 上菜时，服务员先把菜肴放在餐桌上展示、报菜名并介绍后，将菜肴取下放置在服务车或服务桌上，然后均匀、快速地分到事先准备好的餐碟里；
3. 分好后，从主宾右侧开始按顺时针方向绕台用托盘逐位送上餐碟。
4. 旁桌分菜应面对客人进行，以便客人观赏。

第五节 上菜与分菜服务

4. 厨房分菜法

1. 指厨房工作人员根据客人的人数在厨房分好菜，由传菜员用托盘将菜肴托送至餐桌旁，有餐桌服务员从主宾右侧开始按顺时针方向绕台逐位送上菜肴。
2. 这种方法通常用来分、上较高档的炖品汤煲等菜肴，以显示宴席的规格和菜肴的名贵。

第五节 上菜与分菜服务

5. 分菜注意事项

- 尽量当着宾客的面进行
- 手法卫生
- 动作利索
- 分量均匀

第五节 上菜与分菜服务

■ （三）几种特殊菜肴的服务方法

1. 外加佐料的菜的服务
2. 拔丝类菜肴的服务
3. 火锅服务
4. 有包装的菜肴的服务

第五节 上菜与分菜服务

■ 一、西餐上菜分菜

■ （一）西餐上菜的总原则

先冷后热，最后冷；从鲜美到甜味，从清淡到浓重，再到清淡；从生到熟。

■ （二）餐上菜顺序为

开胃品、汤、色拉、主菜、甜品、咖啡或茶。
上菜的次序遵循女士优先、先宾后主的原则进行。

■ （三）西餐厅常见的服务方式

法式服务、俄式服务、美式服务、英式服务、大陆式服务和自助式服务。

第六节 餐厅结账

■ （一）现金结账

服务员在收到现金时，须用付账宾客能听见为限的声音唱收，并迅速为宾客找零

■ （二）信用卡结账

服务员须先到收银台确认宾客信用卡的真实性、有效性和饭店可接受性，然后请宾客确认账单金额和签名

■ （三）支票结账

须注意核对支票的真实性、有效期，请宾客出示有效证件，并将其有效证件号码写在支票背后

第六节 餐厅结账

■ （四）签单结账

则须注意请宾客出示房卡或“协议签单证明”，核对无误后，请宾客在账单上用正楷字体（或大写字母）签名，或填清协议单位和正楷签名

■ （五）储蓄卡结账

请客人到收款处输入密码；请客人核对账单与签购单金额，并在签购单上签名

■ 结账后，服务员应向宾客致意并欢迎再次光临

第七节 餐前准备

■ （一）餐前卫生

餐饮环境、设备设施、服务用品及服务员的个人卫生

■ （二）开餐前准备

工作台、用具、物品准备的及心理准备

■ （三）摆台

根据餐别按要求摆台

■ （四）餐前检查

餐厅摆台及桌椅安排；餐厅内各项卫生；工作台；设施设备状况；宾客预订的落实情况；服务员仪容仪表、精神面貌

第七节 餐前准备

■ （五）召开餐前例会

由餐厅经理或主管主持召开，一般在开餐前30分钟召开，时间15~20分钟。

■ 主要内容

1. 检查服务员个人卫生、仪容仪表和精神风貌
2. 进行任务分工
3. 通报当日客情、VIP接待注意事项
4. 介绍当日特别菜肴及其服务方式、告知缺菜品种
5. 总结昨日营业及服务经验和存在问题，及时表扬服务好的服务员
6. 抽查新员工对菜单的掌握情况

第八节 其他服务技能

- (一) 接听电话
- (二) 迎宾引座
- (三) 菜单展示
- (四) 餐巾服务
- (五) 小毛巾服务
- (六) 点菜、点酒水服务

本章小结

- 餐厅服务基本技能包括托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜、分菜、迎宾、领座、点菜、客前烹制、撤换餐具、结账等。熟练掌握这些技能是做好对客服务工作、提高餐饮服务质量的基本条件。每项技能都有特定的操作方法、程序和标准，只有认真学习各项操作理论，刻苦训练，才能熟练掌握各项服务技能，并在此基础上灵活运用。

第三章 中餐厅服务

1

了解中餐厅环境气氛的营造。

2

掌握中餐菜点的特点、分类、主要菜点及典故等知识。

3

掌握中餐厅早餐、午晚餐的服务程序及技巧。

4

掌握点菜技巧。

5

熟悉团队用餐的服务程序及服务技巧。

第一节 中餐厅简介

■ 一、中餐厅经营特点

主题鲜明，风格独特

■ （一）经营管理

营业时间长，就餐时间不统一，客流量大且不稳定，对管理要求比较高

■ （一）服务员

1. 全面的知识
2. 娴熟的服务技能
3. 推销意识
4. 处理突发事件的应变能力

第一节 中餐厅简介

■ （三）餐饮产品的主要构成



第一节 中餐厅简介

■ 二、中餐厅的空间布局及环境气氛

■ （一）中餐厅的空间布局

■ 三条动线

客人活动线、服务员活动线、物资活动线，
不能交叉、重叠

■ 餐厅空间划分

就餐空间、公共空间和服务空间

■ 合理的空间布局

既便于迎接客人、销售食品饮料、客人用餐
及对客服务安全方便，又能营造特定的用餐
环境和气氛。

第一节 中餐厅简介

■ （二）中餐厅的装饰与布置

1. 中餐厅的色调、采光和灯饰
2. 家具及其陈设
3. 中餐厅装饰品的布置艺术

第一节 中餐厅简介

- (三) 服务人员的着装及服务方式
- **着装要求**
美观、大方、适用
- **色调**
与餐厅基本一致，并成为一道活动的风景线
- **质地**
以丝绸、丝绒最常见，下垂感强
- **式样**
传统的民族服装，如旗袍
- 服饰注意庄重而不失活泼，典雅但不媚俗，热烈却蕴藏含蓄

第一节 中餐厅简介

- (一) 音乐佐餐

- 背景音乐

适合中餐厅氛围的中国民乐

- 民族乐器演奏

多采用现场表演的形式

古筝、二胡、琵琶、笛子、箫、江南丝竹、
广东音乐、古典音乐等

- 歌舞表演

现场表演民歌、民族舞蹈、杂技、魔术等，
以汉府、唐宫为特定的艺术背景

第二节 中国菜点知识

■ 一、中国菜的特点及构成

■ （一）中国菜的特点

1. 历史悠久
2. 原料广博，菜品繁多
3. 选料讲究，配料巧妙
4. 刀工精湛，善于调味
5. 技法多样，注重火候
6. 讲究盛器，艺术性强

第二节 中国菜点知识

- （二）中国菜的分类

- 按地区、历史、风味等特点，可分为：

1. 地方菜
2. 宫廷菜
3. 官府菜
4. 素菜
5. 少数民族菜

第二节 中国菜点知识

■ 地方菜——中国菜主要部分 菜系

指菜肴体系，指在一定区域内，因物产、气候、历史条件、饮食习惯的不同，经过漫长历史的演变而形成的一整套自成体系的烹饪技艺，并被全国各地所承认的地方菜。

分类

四大菜系：川、粤、鲁、苏菜

八大菜系：川、粤、鲁、苏、浙、闽、湘、徽

十二风味：川、粤、鲁、苏、浙、闽、湘、

徽、京、沪、鄂、秦

第二节 中国



■ 川菜——长江上游 “天府之国”

■ 特点

调味多样；取材广泛；选料严谨；刀工精细；取各方之长，融为己有。 口味麻辣，尤次小煎小炒，干烧，干煸最具特色。

■ “七滋八味”

“七滋”：甜、酸、麻、辣、苦、香、咸。

“八味”：鱼香、酸辣、椒麻、怪味、麻辣、红油、姜汁、家常。

■ 组成

成都菜、重庆菜、自贡菜和素食佛斋菜

以成、渝两地菜为代表，成偏麻，渝偏辣。

第二节 中国菜点



■ 粤菜——珠江流域及南部沿海

■ 特点

“广博奇杂”。选料广博，讲究鲜爽滑嫩；使用独特风味调料；烹调方法独特等。

■ 组成

广州菜、潮州菜、东江菜。

第二节 中国菜点



■ 广州菜

集顺德、番禺、东莞、中山、海南等地方风味的特色，兼容京、苏、扬、杭等外省菜及西菜之所长，自成一家。用料精而广，配料多而巧，善从模仿中创新。

■ 潮州菜

以烹饪海鲜见长，刀工技术讲究，口味偏香、浓、鲜、甜，善用鱼露、沙茶酱、梅羔酱、姜酒等调味品，喜摆12款，上菜次序喜头、尾甜菜，下半席上咸点心。

■ 客家菜

以惠州菜为代表，下油重，口味偏咸、酱料简单，但主料突出，喜用三鸟、畜肉，很少配用菜蔬，河鲜、海产也不多。

第二节 中



■ 鲁菜——黄河流域

■ 组成

济宁菜、济南菜和胶东菜。

■ 特点

选料精细；讲究丰满实惠；烹调方法全面，尤以爆、炒、烧、炸、撮、溜、蒸、扒见长；烹制海鲜有独到之处；善于经葱香调味；善于制汤等。鲜咸为本，葱香调味，注重用汤、清鲜脆嫩。

■ 代表菜

糖醋黄河鲤鱼、九转大肠、葱烧海参、奶汤核桃肉、锅塌豆腐、母子会、德州扒鸡、油爆双脆、烩乌龟蛋等。

第二节 中国



■ 苏菜

■ 组成

淮扬、南京、苏锡、徐海四个地方菜构成。
以淮扬菜为代表，早在1000多年前就以“清淡味雅”著称于世。

■ 特点

选料以鲜活、鲜嫩为佳，注重刀工、火候；
强调清淡入味；色泽鲜艳，清爽悦目；讲究
生动、逼真造型。

■ 代表菜

淮扬狮子头、清汤、三套鸭、糖醋桂鱼、鸡
汤煮干丝、松鼠鳜鱼、松子肉、叫化鸡、凤
尾虾、霸王别姬等。

第二节 中国



■ 浙江菜

■ 组成

由杭州、宁波、绍兴和温州四种地方风味发展而成。杭州菜为其代表。

■ 特点

制作精细，富于变化，鲜咸合一，香酥绵糯。

■ 代表菜

西湖醋鱼、龙井虾仁、东坡肉、虎泡素火腿、干炸响铃、宋嫂鱼羹、西湖莼菜汤等。

第二节 中国菜



■ 闽菜

■ 组成

以福州、厦门、泉州等地的地方菜为主组成。

■ 特点

制作细巧、讲究刀工、色味美观、调味清鲜，常用红糟，味重酸甜。

■ 代表菜

佛跳墙、闽生果、烧生糟鸭、七星丸、梅开二度、干炸三肝花卷、雪花鸡、菊花鱼球等。

第二节 中国



■ 湘菜

■ 渊源

由湘江流域、洞庭湖区、湘西风味发展而成。

■ 特点

制作精细；用料广泛、讲究原料的入味，重油、辣；擅长熏、蒸、腌、腊、泡等方法。

■ 代表菜

麻辣仔鸡、红煨鱼翅、腊味合蒸、清蒸甲鱼、红烧寒菌、东安子鸡、油辣冬笋尖、板栗烧菜心、冰糖湘莲等。

第二节 中国



■ 徽菜

■ 渊源

由皖南、沿江、沿淮三种地方风味组成的菜总称，以皖南菜为代表。

■ 特点

以烹制山珍野味著称；擅长烧、炖、蒸，重油、色和火工。

■ 代表菜

火腿炖甲鱼、红烧果子狸、腌制桂鱼、雪冬烧山鸡、符离集烧鸡、无为熏鸭、蜂窝豆腐等。

第二节 中国



京菜

组成

山东风味、民族风味、宫廷风味

特点

京菜花色繁多，调味精美，口感以脆、酥、香、鲜为特色。

代表菜

北京烤鸭、涮羊肉、京酱肉丝、醋椒鱼、酱爆鸡丁、溜鸡脯、砂锅羊头、海红虾唇、炸佛手、拔丝山药等。

第二节 中国



■ 沪菜

■ 组成

本地民间菜和流入的外帮菜

■ 特点

沪菜风味齐全，汤卤醇厚，咸淡适口，保持原味。

■ 代表菜

巴甩水、生煊草头、贵妃鸡、虾子大乌参、松仁鱼米、烟鲳鱼、芙蓉鸡片、糟钵头、八宝鸡、清炒膳糊等。

第二节 中国



■ 鄂菜

■ 特点

工艺精致，擅长烹、煨、烧、炸、炒，菜品汁浓芡亮，口鲜味醇，烧烹淡水鱼鲜专长，调制禽畜野味娴熟，素馐吸收佛道两家精髓，小吃兼取南北之长。

■ 代表菜

冬瓜鳖裙羹、清蒸武昌鱼、瓦罐鸡汤、红菜苔炒腊肉、鸡泥桂花鱼等。

第二节 中国菜点



■ 秦菜

■ 组成

有关中、陕北、汉中不同风味和支派。

■ 特点

调味上注重菜肴内在的味和香，主味突出。

■ 代表菜

煨鱿鱼丝、带把肘子、葫芦鸡、手抓羊肉、白血海参。

第二节 中国



- 宫廷菜——是皇宫“御膳房”烹制的供帝后们食用的菜肴

- 特色

“稀贵、奇珍、古雅、怪异”

“选料严、烹饪精、肴饌新、品种多”

- 特点

选料考究，做工精细，讲究时令，烹调细腻，形色美观，味道鲜醇，软嫩清淡，尤重造型的工巧和命名的典雅。

- 代表菜

罗汉大虾、凤凰爬窝、龙凤鲜羊、寿星鹤鹑、红娘自配、豌豆黄、芸豆卷、小窝头。

第二节 中国



■ 官府菜

是历代封建王朝的高官为在官府中宴请而网罗名厨,博采众长以至形成具有一定影响的菜肴。

■ 孔府菜的代表菜

白玉无瑕、鸾凤同巢、诗礼银杏、锅塌凤脯、怀抱鲤、一品豆腐、御笔猴头、白松鸡、神仙鸭子、八仙过海

■ 谭家菜的代表菜

清汤燕窝、黄焖鱼翅、红烧鲍鱼、口蘑蒸鸡、葵花鸭子、扒大乌参、银耳素烩

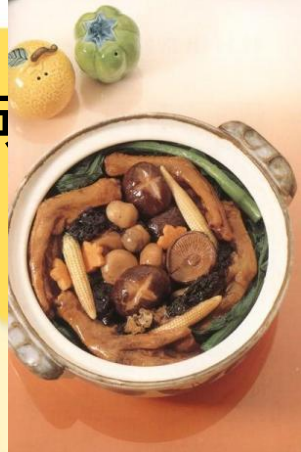
■ 随园菜的代表菜

八宝豆腐、栗子烧鸡、雪梨鸡片、鳊鱼炖鸭、醉虾

■ 红楼菜的代表菜

老蚌怀珠、清蒸鲥鱼、雪底芹菜、糟鹅掌

第二节 中国菜点



- 素菜——指以植物类食物和菌类食物为原料烹饪而成的菜肴。

- **组成**

寺院素菜、市肆素菜及民间素菜。

- **特点**

罗汉斋、素鱼翅、素火腿、酿扒竹笋、半月沉江、山水豆腐、醋溜素黄鱼、拔丝苹果、鼎湖上素、八宝鸭、菠萝菇丁、植物四宝等。

- **代表菜馆**

北京的素真馆、上海的功德林、广州的菜根香。

第二节 中国



- 少数民族菜——又称民族风味菜
 - 回族菜以“清、净、香、甜、雅”著称
 - 朝鲜族菜口味以辛辣爽口、脆嫩鲜香为主。
 - 维吾尔族菜多用酥油、羊油。
 - 满族菜用料广泛，善用野味，选料讲究，制法精细。
 - 藏族菜用料以肉食、乳制品居多，用油多用酥油、牛油等，也用药材入馐。
 - 蒙古族菜用料以牛羊肉和奶酥品为主，制法独特，擅长炖蒸氽烤等技法，菜肴以断生即可。

第二节 中国菜点知识

■ 二、中国菜的烹调法



■ 三、中式面点

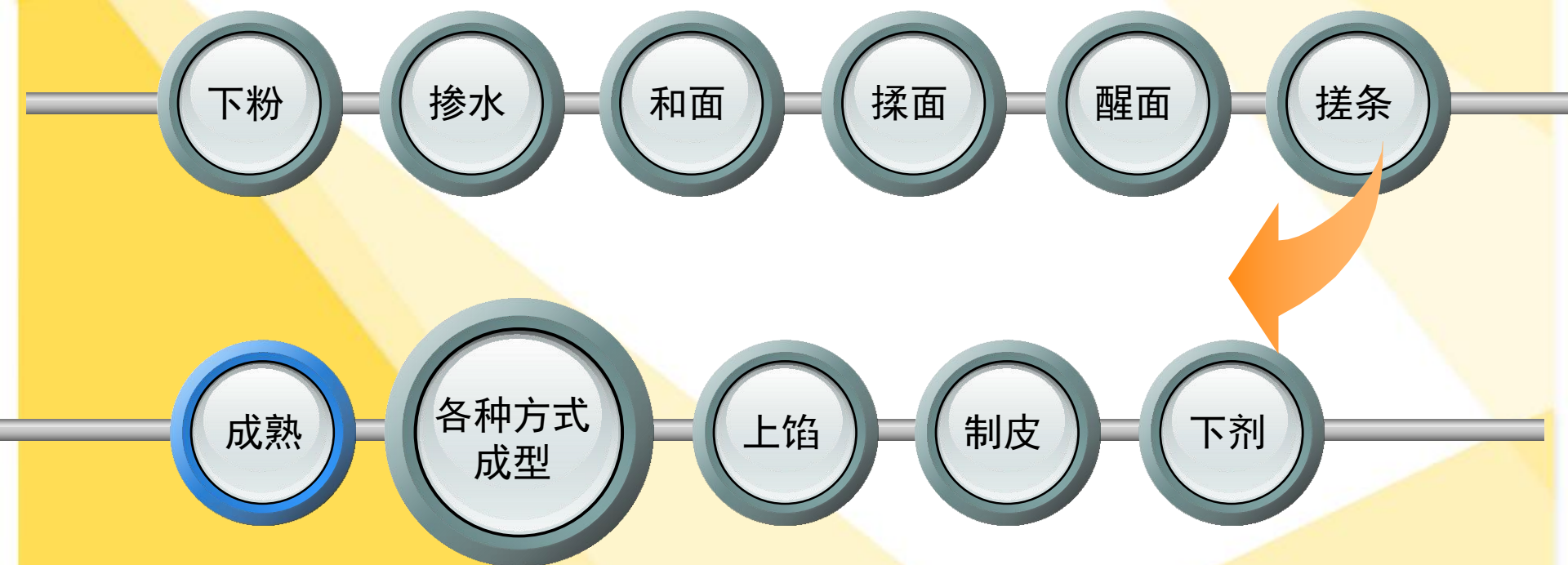
- 指以各种粮食为主要原料，配以丰富的馅料，经过调和、制馅（有的无馅）、成形、熟制的各种主食、小吃和正餐筵席的各式点心。

■ （一）中式点心的特点

1. 取材广泛，制作考究；
2. 品种繁多风格各异；
3. 应时应典，寓情于典；
4. 重视馅心，讲究口味；
5. 技法多样，讲研究生动逼真的造型。

第二节 中国菜点知识

■ 面点制作工序



第二节 中国菜点知识

■ （二）中式点心的流派

■ 京式点心

以面粉制品为主，制作精细，肉馅鲜咸而香，柔软松嫩。

■ 苏式点心

应时迭出，制作精巧，讲究造型，馅心汁多肥腻，味多鲜美。

■ 广式点心

中西合璧，馅心口味趋于清淡。



第二节 中国菜点知识

- **川式点心**

制法多样，面食、米点并举，口味注重咸、甜、麻、辣、酸。

- **晋式点心**

取材广泛，风味各异，制作考究。

- **秦式点心**

以油酥制品为主，口味注重咸辣鲜香，民族风味浓。

第三节 零点餐厅服务

■ 一、中餐厅零点早餐服务

■ （一）中餐厅早餐的种类

（茶水类、面食点心类、谷物类、蔬菜类、肉类等）

■ 北方早餐

热豆浆、热粥、各式热汤包、
热包子、馒头、大饼、油煎饼和油条等



第三节 零点餐厅服务

■ 南方早餐

鲜牛奶或豆浆、热粥、热包子、馒头、饺子、小笼、油条和大饼、各类热汤面、各类咸菜、咸鸭蛋、腌制或卤制的肉食小菜等

■ 粤港早茶

咖啡、牛奶或热茶、各式带馅的面点和特色点心、热汤面、各类热粥、各种卤制肉食小菜及开胃菜（如蒜头、花生米、酱芒果等）

第三节 零点餐厅服务

■ （二）中餐厅零点早餐服务程序

■ 餐前准备

1. 按时到岗
2. 餐厅卫生：餐饮环境、设备设施、用品及个人卫生
3. 摆台：早餐台，桌椅横竖对齐
4. 备餐用具：摆放整齐便于取用
5. 检查调味品：清洁卫生（无毒无害无菌无污）
6. 餐前例会

第三节 零点餐厅服务

- 迎宾服务（问位开茶）
- 迎宾员



第三节 零点餐厅服务

■ 值台员

1

迎宾入座
递香巾
冲茶

2

斟茶
站在客人右侧，七
八分满

3

在“点心卡”上记录
修改客人实际到达人
数和茶类

第三节 零点餐厅服务

■ 点心推销员

1

将餐车推至客人桌旁
介绍当天供应的各式点心

2

协助客人将选定的
点心送上餐桌

3

点心卡上做好相应的
记录（数量、品种）

第三节 零点餐厅服务

■ 值台员

1

收撤脏餐具

2

加茶

3

满足客人一般要求
和特殊需要

第三节 零点餐厅服务

■ 结束工作

■ 结帐服务

1. 客人示意结账，餐厅领班迅速将点心卡送至收银台，收银员汇总成账后交还领班
2. 用账夹将账单放好，站在客人右侧打开账、账夹，客人付款后将钱放入账夹及时送回收银台，余额当面点清连同回单、发票交还客人，并礼貌道谢

第三节 零点餐厅服务

■ 送客服务

1. 及时为客人拉椅，并提醒客人带上物品，再次致谢
2. 客人到餐厅门口，迎宾员应将客人送至门口，感谢其光临，同时欢迎下次莅临。

■ 清洁台面

清理台面（顺序）、重新摆台

第三节 零点餐厅服务

■ 早茶服务注意事项

1. 服务迅速，动作敏捷
2. 服务员须熟悉本餐厅供应的茶叶种类，并主动向宾客推介。若宾客人数较多，同一台可酌情提供2~3个茶壶。
3. 熟悉点心价格，主动推介，及时记录。
4. 推车注意行走路线，目光注意宾客台面及宾客的手势、动作。

■ 值台服务员做到“三勤两照顾”：勤巡视，勤加水，勤换烟盅、骨碟及清理台面的杂物，照顾老幼和边角位宾客吃点心。

第三节 零点餐厅服务

■ 二、中餐厅午晚餐服务

■ （一）电话预订程序

1. 电话响铃三声内，迅速接听，用敬语问候并报餐厅名字
2. 热情询问
3. 问清并记录客人姓名、房号（公司名称）、人数、订餐时间、（预定厅房）及具体要求
4. 提醒客人留座时间等事项
5. 如遇餐厅已订满，也不能接受下一轮服务的话，应做好解释工作，建议客人另改时间或推荐水平相等（附近）的其他餐厅

■ （二）餐前准备

1. 餐前卫生
2. 开餐前准备：工作台、用具、物品准备的及
3. 心理准备
4. 摆台：午晚餐台
5. 餐前检查
6. 召开餐前例会

■ （三）迎宾服务

1. 敬语迎宾
2. 衣帽存放
3. 休息厅服务
4. 引宾入座
5. 问茶斟茶
6. 呈递菜单、酒水单

第三节 零点餐厅服务

- （四）就餐服务
- 1. 点菜、点酒水服务
- 点菜步骤

1. 接受点菜
2. 提供建议
3. 记录内容
4. 复述确认
5. 礼貌致谢

第三节 零点餐厅服务

2. 酒水服务

1. 根据客人所点酒水，准备好相应的酒杯并送上餐桌。
2. 从酒吧领取酒水后，根据酒品最佳饮用温度先冰镇或温热，然后按服务规范为客人斟倒酒水（贵重酒水须先示酒）。
3. 中餐酒水一律八分满
4. 西餐酒水则根据酒品的不同而各异：红葡萄酒斟至杯的1/2，白葡萄酒2/3，香槟酒2/3，白兰地1/5。
5. 斟酒时从主宾开始，遵循“女士优先”的原则，按顺时针方向，站在每位客人的身后右侧进行。

第三节 零点餐厅服务

3. 上菜、分菜服务

1. 上菜位置：不打扰宾客且方便操作，严禁从主人和主宾之间、老人或儿童的旁边上菜
2. 上菜时机：冷菜尽快送上。冷菜吃到1/2时上热菜，热菜一道一道上，一般在30分钟内上完，但可根据宾客的进餐速度灵活掌握。宾客在致辞、祝酒时不能上菜。
3. 上菜顺序：一般按“冷菜→热菜→汤菜→点心→水果”的顺序，并遵循“先冷后热，先咸后甜，先淡后浓，先荤后素，先菜后点”的总原则。
4. 粤菜上菜顺序：拼盘（冷拼、象声拼）→虾类→热荤→汤羹→禽肉类→鱼类→蔬菜类→饭面类→甜品/点类→水果类。

进行上菜服务时，切忌菜盘上叠菜盘。

第三节 零点餐厅服务

4. 甜品、水果服务

1. 宾客吃完咸味菜后，服务员应迅速撤走吃主菜用的餐具、菜盘，并整理餐桌，然后迅速为宾客摆上吃甜品和水果的用具，上甜品和水果
2. 水果用完后，为宾客上茶（送客茶）
3. 宾客用餐结束后，主动征求宾客的意见和建议，并表示谢意。



第三节 零点餐厅服务

5. 巡台服务

1. 巡台服务贯穿于整个就餐服务过程。
2. 在宾客开口前就提供其想得到的服务。
3. 服务员须**注意观察**，即时为宾客撤换烟盅、骨碟、添加酒水、撤盘、更换餐具、清理台面，提供席间离座服务、小毛巾服务、香烟服务（吸烟区）等。

第三节 零点餐厅服务

6. 对特殊宾客予以特殊照顾

1. 对小孩、老人和孕妇，尽量不给他们安排上菜口、通风口、需经常起动的座位，点菜时特别推介适合他们口味的菜肴，为小孩提供小孩凳
2. 对来中餐厅就餐的外国人，必要时提供餐刀、餐叉
3. 对不喝酒水的宾客，及时斟倒茶水、白开水或冰水
4. 针对不同宾客的饮食习惯和禁忌，推介不同的菜肴
5. 根据客人具体情况，有针对性地提供服务

宾客进餐过程中要保证宾客的物品安全

第三节 零点餐厅服务

■ （四）结束工作

1. 结帐服务
2. 送客服务
3. 清台
4. 班后总结会

第四节 团体餐服务

■ 一、团体餐特点

1. 用餐人数多，集中用餐，时间统一，用餐标准统一，消费水平通常低于宴会和零点，服务较简单。
2. 准备工作要求充分
3. 菜单统一，要求服务突出迅速、快捷
4. 客人口味差异大，但同一团体往往有特点可循。
在满足大部分客人的情况下，再做好特殊要求。

第四节 团体餐服务

■ 二、团体餐服务程序

■ （一）准备工作

与零点服务相比需注意：

1. 开餐前准确掌握用餐人数、抵离日期、就餐标准、接待规格、就餐时间，了解特殊需求和饮食禁忌。熟悉当天菜单品种，以便开展针对性服务
2. 按用餐标准布置餐桌，准备各种调料与服务用品
3. 不同团队餐台相对分隔，团体餐台相对固定，给人以稳定感
4. 准备好酒水、茶、香巾等
5. 放好冷菜，备好主食

第四节 团体餐服务

■ （二）开餐服务

1. 客人抵达时，问清团队或会议名称，主动迎宾领座
2. 客人入座后上茶送香巾
3. 及时通知厨房出菜
4. 斟酒水、饮料
5. 上热菜时报菜名，适当分派菜肴，同时上主食
6. 勤巡台，勤斟茶水，添加主食，注意台面清洁，撤走空盘，上齐菜时告诉客人“菜已上齐”。
7. 客人用餐完毕，征询客人意见与建议并礼貌送客

第四节 团体餐服务

■ 三、团体餐服务注意事项

1. 针对不同团体餐进行用餐环境的布置
2. 用餐形式：合食、分食
3. 对客人酒水超标应礼貌地解释现付
4. 会议团队按事先安排的程序进行集体活动，就餐时间一般很准确，集中进餐。提前15分钟上冷盘。

第四节 团体餐服务

1. 旅游团抵离时间很难把握准确，要加强与主办方、陪同及时联系。
2. 婚宴须等所有客人入座后方可统一开餐
3. 团体餐一般要等客人到齐才上菜。如客人凭券就餐，应按桌点齐人数收取餐券后开餐。做好先入座客人的解释工作。
4. 事先了解结帐方式：
 - (1) 旅游团队结帐；
 - (2) 会议团体结帐；
 - (3) 婚宴结帐

- 中餐零点服务过程中，由于宾客性格、口味喜好、餐饮禁忌等的差异，他们对菜肴食品和服务细节的要求是不一样的。因此，服务员应具有敏锐、准确的察言观色能力，丰富的中餐菜点知识，出色的适度推销能力，娴熟的点菜、斟酒、上菜及其他桌边服务的技巧和能力，以及成本意识和随机应变能力，掌握零点早餐、午晚餐和团队餐的服务程序异同，才能在对客服务过程中做到张弛有度、恰到好处，体现中华民族“礼仪之邦”“热情好客、礼仪诚信、细致周到的美好品质。

第四章 西餐零点服务

1 了解西餐厅环境气氛营造艺术。

2 掌握西餐特点、上菜顺序、传统名菜、西菜与酒水的搭配及西餐进餐礼仪。

3 掌握西餐服务方式及其运用。

4 掌握扒房、咖啡厅服务程序及规范标准。

5 熟悉自助餐服务、客房送餐服务的内容及程序标准。

第一节 西餐厅简介

■ 一、西餐厅经营特点

1. 经营时间长短不一
2. 装饰与布置体现西方用餐特点，讲究气氛，富有情调，突出背景音乐，照明以烛光为主
3. 西餐菜单要体现西餐厅的经营水平与风格
4. 以经营法、英、俄、意式菜系为主，同时兼容并蓄、博采众长
5. 主要是餐桌服务，有法式、俄式、英式、美式和大陆式服务等

第一节 西餐厅简介

■ 二、西餐厅的环境气氛

■ （一）西餐厅的布置与气氛

1. 扒房

1. 主题选择与设计
2. 主体色调、灯光与灯饰
3. 家具陈设：豪华、舒适
4. 装饰布置艺术
5. 餐具用品与服务车
6. 绿化装饰



第一节 西餐厅简介

2. 咖啡厅

1. 主题
2. 色调、采光与灯饰
3. 家具：轻巧、闲适、雅致
4. 装饰
5. 绿化与区域分割



第一节 西餐厅简介

■ （二）西餐厅员工的着装

扒房员工的服装质地优良、美观大方、挺括庄重

1. 迎宾员
2. 服务员

咖啡厅员工的服装一般色彩较鲜艳

1. 欧陆式咖啡厅的典雅
2. 美式咖啡厅休闲风格

第一节 西餐厅简介

■ （三）西餐厅的菜单

1. 扒房的菜单以法式大餐为核心，品种齐全，制作精美，价格昂贵；菜单内容包括：冷热头盘、汤类色拉、鱼类海鲜、扒类菜肴、甜品、时鲜水果等
2. 咖啡厅的菜单以简单、快捷的西餐为主，制作较简单、轻巧，菜单内容包括：厨师特选、冷热开胃品、汤类、色拉、三明治和汉堡包、面食和比萨饼、主菜(扒类、烧烤类)、海鲜类、甜品类、酒水饮料。咖啡厅常设自助餐
3. 欧陆式咖啡厅常备有早餐零点菜单、午晚餐零点菜单；美式咖啡厅常只备午晚餐零点菜单。

■ （四）西餐厅的娱乐活动

1. 扒房娱乐活动以西方高雅音乐为主，营造高雅、浪漫的就餐环境
2. 咖啡厅营业时间以播放背景音乐为主，但在节假日和特别活动期间，常在下午茶时间安排演唱会、演奏会、时装表演等；美式咖啡厅一般夜间娱乐活动丰富，常有歌手现场表演，晚上十点后，还举办“迪斯科”舞会。

第一节 西餐厅简介

■ 三、西餐进餐礼仪

1. 西餐就餐礼仪以自然、实际为主，不讲客套谦让
2. 西餐桌上应和别人轻松自由地交谈。说话时嘴里不要嚼食物
3. 用餐时，一般右手拿刀或勺，左手拿叉，杯子要用右手来端
4. 不可用刀扎着食物进餐，大块食物应切成大小适宜的小块送入口中。骨头、鱼刺不进口，放进口里的食物一般不可吐出。

第一节 西餐厅简介

5. 喝汤时，勺口朝外舀；取用调味品时，不可站起身，但可让别人传递。
6. 不要用自己的餐具为他人夹菜、舀汤或选取其他食物。
7. 进餐时，忌讳口中或体内发出声响，除正常的刀叉、碰杯及谈话之声外，其他怪癖、令人讨厌的声音都应避免
8. 在桌上切勿放肆地大笑或大声喧嚷

第一节 西餐厅简介

- 9. 不可在桌上当众化妆、补妆或整理衣饰
- 10. 不可毫无掩盖地当众剔牙
- 11. 用餐未结束但有事离座时，餐刀、餐叉应成“八”字形搭放于餐盘中，刀口朝里，叉面朝下。用餐完毕，暗示服务员可以撤盘，应将刀叉并拢放于盘中，叉面朝上，刀叉的柄朝向右下方45度。
- 12. 尊重个人选择，不劝吃，不劝饮。

■ 一、西餐特点

- (一) 选料精细
- (二) 口味香醇：乳制品、各种酒、独特香料
- (三) 单独烹制调味汁
- (四) 烹饪方法独特：铁扒、烤、焗
- (五) 注重肉类菜肴烹制的老嫩程度

■ 二、西餐上菜顺序

- (一) 开胃头盘：开胃菜/开胃品
- (二) 汤
- (三) 色拉：沙拉/沙律
- (四) 主菜
- (五) 甜品
- (六) 咖啡或茶

■ 三、西餐菜肴与酒水的搭配

■ （一）颜色上：

遵循“红配红，白配白”的原则。

■ （二）味道上：

一般咸味菜肴选用干、酸型酒类

辣食选用强香型酒类

甜食选用甜型酒类

第二节 西菜常识

■ 一般规律：

1. 餐前需饮开胃酒
2. 头盘：干白葡萄酒，但鱼子酱配饮伏特加酒
3. 汤：不喝，或配白葡萄酒或雪利酒
4. 鱼类菜肴：干白葡萄酒或玫瑰葡萄酒
5. 肉类菜肴：干红葡萄酒
6. 奶酪：甜葡萄酒，或继续饮用主菜的酒类
7. 甜品：甜葡萄酒或加汽葡萄酒
8. 香槟酒：任何西菜

第二节 西菜常识

■ （一）意式烹饪

注重事物本质、原汁原味、味道浓郁著称，调味直接、简单

■ （二）英式烹饪

油少、清淡，调技法较简单

■ （三）美式烹饪

注重营养、口味喜甜，爱以水果配菜

■ （四）俄式烹饪

用油重，制法简单，俄式小吃独特

■ （五）德式烹饪

朴实无华、经济实惠、讲求营养

第二节 西菜常识

■ （一）日韩烹饪

1. 日本菜选用海鲜、蔬菜为主要原料，保持原味，以煮、蒸、烤为主；“五味、五色、五法”料理；韩国菜以辣见长，兼具中国菜肉丰味美与日本料理鱼多汁鲜。

■ （二）阿拉伯式烹饪

1. 以牛羊肉为主，骆驼肉和奶也是阿拉伯人喜欢的动物食品。

■ （三）印度和东南亚烹饪

■ 五、西式菜肴的主要烹饪方法

- 炸
- 煎
- 炒
- 煮
- 焖
- 烩
- 烤
- 焗

第三节 西式服务方式

■ 一、法式服务

- 又称为里兹服务、正规服务、手推车服务，是恺撒·里兹（Caser Ritz）首创的一种用于豪华饭店的服务。
- 饭店的扒房一般采用法式服务。
- 法式服务注重现场烹制表演。所有菜肴在厨房中略加烹调后，置于手推车上，由服务员推出，在宾客面前进行烹制表演或切割装盘，分盛于餐盘中端给宾客。一般由两名服务员同时服务，一名烹调制作，另一名开餐上菜。上菜时，除黄油、面包、色拉从宾客左边上外，其余菜肴和酒水都用右手从宾客右边送上，右边撤下。
- 热菜用热盘上，冷菜用冷盘上，也是法式服务的一

上特点

第三节 西式服务方式

■ 二、俄式服务

- 又称为国际式服务，起源于俄国沙皇时代，拿破仑战争时期传到欧洲
- 西餐宴会可采用俄式服务
- 俄式服务通常由一名男服务员为一桌宾客服务。食物预先在厨房烹制好，并装入银盘中，由服务员托入餐厅，送上餐桌供宾客观赏，然后左手垫餐巾托起银盘，右手持分菜叉、勺，从每位宾客左侧用右手派菜。
- 服务规则：加热后的空盘从右边，按顺时针方向绕台摆放；派送食物则从左边按逆时针方向进行；斟酒、上饮料和撤盘都在宾客右侧进行。

第三节 西式服务方式

■ 二、俄式服务

- 又称为国际式服务，起源于俄国沙皇时代，拿破仑战争时期传到欧洲
- 西餐宴会可采用俄式服务
- 俄式服务通常由一名男服务员为一桌宾客服务。食物预先在厨房烹制好，并装入银盘中，由服务员托入餐厅，送上餐桌供宾客观赏，然后左手垫餐巾托起银盘，右手持分菜叉、勺，从每位宾客左侧用右手派菜。
- 服务规则：加热后的空盘从右边，按顺时针方向绕台摆放；派送食物则从左边按逆时针方向进行；斟酒、上饮料和撤盘都在宾客右侧进行。

第三节 西式服务方式

■ 三、英式服务

- 又称为家庭式服务，多用于私人宴会
- 在英式服务中，由服务员从厨房拿出已盛好菜肴、食品的大盘和加过温的餐盘，放在男主人的面前，由男主人分菜。男主人分好菜后，将餐盘递给站在他左边的服务员，再由服务员分送给女主人、主宾和其他宾客。
- 调味汁料、配菜放在餐桌上，由宾客自取并相互传递

第三节 西式服务方式

- 四、美式服务
 - 又称为盘式服务、飞碟服务
 - 饭店的咖啡厅一般采用美式服务，但美式服务也可用于西餐宴会
 - 在美式服务中，食物预先在厨房内烹制好，并且每人一份分好，装好盘，服务员只需按顺序把菜迅速送到宾客面前就可以了。
 - 上菜时，用左手从宾客的左边送上所有食物，用右手从宾客右边送上饮料，从宾客右边撤走脏盘。

第三节 西式服务方式

- 五、大陆式服务
 - 是一种揉合了法式、俄式及美式的服务方式，根据不同菜肴特点来选择服务方法的综合服务方式
 - 通常用美式服务上开胃品和色拉，用俄式服务上汤或主菜，用法式服务上主菜或甜品。
 - 原则：
 1. 方便宾客就餐，
 2. 方便服务员操作

第四节 咖啡厅服务

■ 一、西餐早餐种类

- 西餐早餐一般在咖啡厅提供
- 早餐散餐的内容大致有：果汁类、水果类、谷麦类、鸡蛋类、肉类、面包类、热饮类等。

第四节 咖啡厅服务

■ 早餐套餐可分为：

1. 欧陆式早餐
2. 美式早餐
3. 英式早餐
4. 行政式早餐
5. 中式早餐
6. 日式早餐

第四节 咖啡厅服务

■ 二、咖啡厅早餐服务

■ （一）餐前准备：

卫生、准备物品、摆台、餐前检查、餐前例会

■ 迎宾服务：

敬语迎宾、引宾入座、餐巾服务、斟倒冰水

■ 就餐服务：

点菜服务、调整餐具、菜肴服务、巡台服务

■ 结束工作：

结账、送客、清台

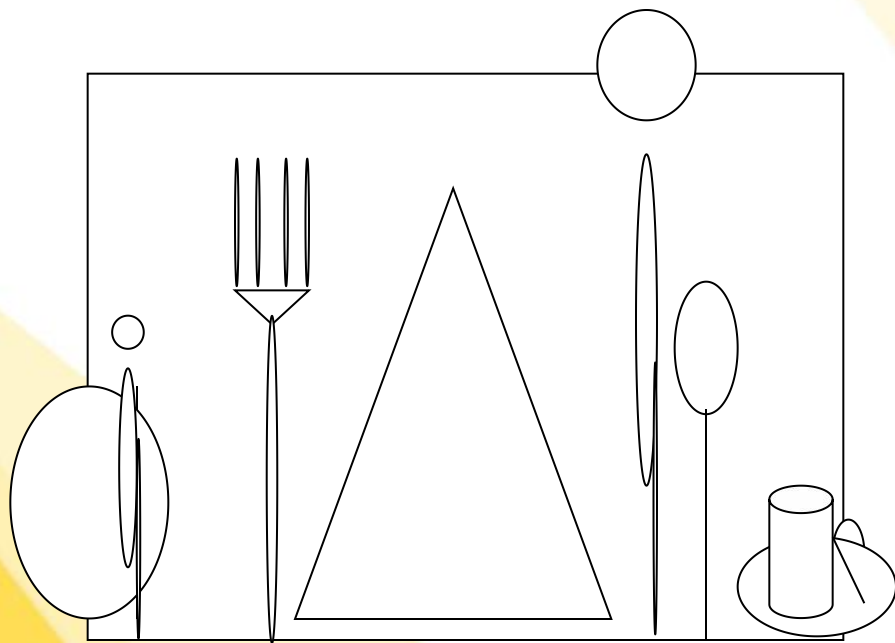
第四节 咖啡厅服务

■ 餐前准备

- 1. 餐厅卫生：环境、餐桌、工作台、餐用具、个人
- 2 . 准备物品：纸垫式菜单、餐巾盘花、餐刀、餐叉、甜品叉、咖啡杯、咖啡碟、咖啡匙、面包盘、黄油刀、黄油盅等；花瓶、糖盅、胡椒瓶、盐瓶、立式广告牌、烟盅或禁烟标志等。
- 3 . 摆台：一般为欧陆式
- 4. 餐前检查：清洁、卫生、完好、齐全、无变质（糖盅、果酱架及淡奶壶、餐台用具）
- 5 . 餐前例会

第四节 咖啡厅服务

■ 摆台



咖啡厅早餐摆台个人餐位示意图

第四节 咖啡厅服务

■ （二）迎宾服务：

1. 敬语迎宾

- 保持正确的站立姿势和仪容仪表。
- 面带微笑问候宾客。
- 问清宾客人数并迅速记录在工作日记上。

2. 引宾入座

- 问清宾客是否选择无烟区就餐：
- 在宾客左前方1米距离引领宾客：
- 根据宾客人数、是否吸烟及其他特殊要求，为其安排餐桌，并询问宾客是否满意：
- 按照女士优先的原则为宾客拉椅让座

3. 餐巾服务

4. 斟倒冰水

■ （三）就餐服务：

1. 点菜服务

2. 重新布置餐桌：

根据宾客所点内容重新布置餐桌

3. 上菜服务

■ 根据早餐上菜顺序，迅速为客人提供上菜服务

■ 从客人右侧上果汁，从客人左侧上面包、黄油和果酱

■ 依次从客人右侧送上谷物类事物、鸡蛋和肉类

■ 咖啡、红茶等饮料应按客人的吩咐随时送上

第四节 咖啡厅服务

4. 巡台服务

- 及时撤走脏盘、空盘，更换烟盅
- 随时补充饮料：冰水等
- 询问客人有无其他要求

第四节 咖啡厅服务

■ （四）结帐工作：

1. 结账、送客、清台

■ 注意事项：

1. 服务迅速，技艺娴熟。客人就座后3分钟内上前为客人点菜。客人点菜3分钟内上果汁，10分钟内上菜。客人提出结账后3分钟内在客人右边呈上账单。
2. 熟记本餐厅提供的早餐种类，尤其各种早餐套餐包括的内容。
3. 点菜时注意问清宾客的特殊要求，如煎蛋是单面煎还是双面煎，煮蛋煮几分钟，需要奶咖啡还是清咖啡等。
4. 根据宾客所点早餐种类有针对性地提供服务。
5. 面包要新鲜，咖啡要热。

第五节 扒房服务

- 一、接受客人预订
 - （一）电话预订
 - （二）当面预订
 - 问候客人
 - 接受预订
 - 重述客人预订
 - 向客人致谢，表示期待客人的光临
 - （三）将客人的预订情况及时输入本餐厅的电脑预订系统。
 - （四）通知有关人员：当班领班；餐厅经理和厨师长

第五节 扒房服务

■ 二、扒房正餐服务

■ （一）餐前准备

■ （二）迎宾领座

敬语迎宾→引宾入座→餐巾与菜单服务

■ （三）就餐服务

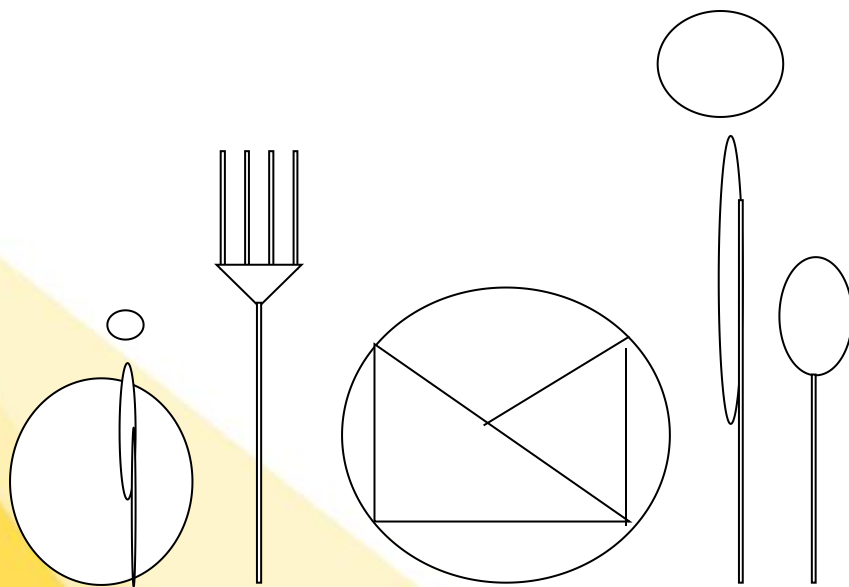
推介开胃酒或鸡尾酒→倒冰水、上酒水→点菜→推介佐餐酒→订佐餐酒→重新布置桌面→上黄油、面包→服务头盘→巡台→撤走头盘→服务第二道菜→撤走第二道菜餐具→服务主菜→撤走主菜餐具，整理桌面→推介奶酪和甜点并下订单→服务奶酪和甜点→上咖啡或茶→撤走甜品用具→推介餐后酒和雪茄并下订单→服务餐后酒和雪茄

■ （四）结束工作

结帐→送客→清台

第五节 扒房服务

■ 正餐摆台



西餐午晚餐摆台个人餐位摆放示意图

■ 三、扒房正餐服务注意事项

- 点菜时须先画好宾客座位示意图（即台迹），分别准确记下每位宾客所点菜肴，并立即复述确认，然后安排送入厨房的正式点菜单（即入厨单）
- 点菜时注意问清宾客对菜肴的特殊要求，如牛羊肉的老嫩程度、选用的配汁等
- 严格按照西餐上菜顺序上菜，报菜名

第五节 扒房服务

- 推介酒水时，注意菜肴与酒水的搭配
- 必须等本桌每一位宾客都用完上一道菜并撤走餐盘后，才能上下一道菜
- 在客前烹制时，需选择本桌宾客都能观赏到的角度
- 扒房服务员须具备良好的语言功底服务过程中，始终体现“女士优先”的原则，并展示高超的服务技艺、优雅而规范的服务姿态

第五节 扒房服务

■ 四、咖啡厅午晚餐服务注意事项

1. 服务迅速敏捷，细致周到，有高超的服务技艺
2. 引宾入座时，问清宾客选择吸烟区还是非吸烟区
3. 熟悉本餐厅每日套餐的内容和特色，适时推介当日的例汤和特选菜式
4. 点菜时使用宾客座位示意图（台迹），注意宾客对菜肴的特殊要求
5. 如客人只点了一份食品，应询问客人要不要配面包、果汁等
6. 如果客人只点了一份主菜，要询问客人所点的主菜是跟其他客人的主菜一起上还是先上

第五节 扒房服务

7. 如果客人点了两道头盘、主菜，要问清客人是一起上还是先上哪一道
8. 如果客人点了一些需要较长时间烹制的菜时，要提醒客人该菜肴需等候的时间
9. 如果客人不从菜单上点菜，应请客人稍等，马上询问厨师能否满足客人的要求，尽快回复客人，如不能，应向客人介绍类似的品种
10. 注意菜肴与酒水的搭配，适时推销酒水
11. 为一桌宾客点完菜后，须问清是分开付帐还是一起付帐
12. 要勤巡台，及时为宾客添酒、冰水、黄油、面包，更换烟盅，收撤空酒杯等

■ 一、自助餐的特点及种类

- (一) 自助餐特点
- 自助餐生产特点
- 自助餐服务销售特点
- 自助餐菜品特点要求

第六节 自助餐服务

- (二) 自助餐的种类
- 按餐别分：早餐自助餐、午晚餐自助餐和宵夜自助餐
- 按菜式品种分：中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐
- 按就餐形式分：设座式自助餐和站立式自助餐
- 按客人性质分：散餐自助餐和冷餐会

第六节 自助餐服务

■ 一、自助餐台设计与布局

■ （一）自助餐台设计原则

■ 醒目而富有吸引力

■ 方便客人取菜

■ 餐台设计应结合场地特点

■ 餐台设计有灵活性和多变性

■ 餐台设计有主题性

第六节 自助餐服务

■ （一）自助餐餐台设计的方法

1. 长方型、椭圆行、梯形是最基本的台型，常靠餐厅四周墙壁摆放，可放置食品也可用于陈列装饰品。
2. 扇环台、扇形台、长方半圆组合台和“L”形组合台，一般放于餐厅一角，作为小型餐台或摆放装饰品。
3. 圆台一般放于餐厅中央或餐台中央，用于放置食品或装饰品（如食雕、冰雕、黄油雕、各种花草等）。
4. 圆环台一般适用于长方形餐厅，放置于餐厅中央，在圆形台中央可配厨师，帮助宾客取菜或切割大块食品。

第六节 自助餐服务

5. 组合椭圆台、环形椭圆台一般放于长方形餐厅中央。
6. “S”形组合台一般用于不规则形状餐厅。
7. 钟形台一般放于餐厅的一面或对称两面，可用于除夕夜台型，寓意“撞钟”。
8. “几”形台适用于圆形餐厅靠墙摆放。

第六节 自助餐服务

■ （一）自助餐餐台菜点陈列

1. 布置餐台的顺序

■ 第一步先上炖品、汤羹、甜品、烧、焖制的菜肴

■ 第二步上冷菜，炸、烤制的菜肴和点心

■ 第三步上爆炒的菜肴和蔬菜

2. 菜点摆放要求

第六节 自助餐服务

■ （二）自助餐餐台设计的方法

1. 长方型、椭圆行、梯形是最基本的台型，常靠餐厅四周墙壁摆放，可放置食品也可用于陈列装饰品。
2. 扇环台、扇形台、长方半圆组合台和“L”形组合台，一般放于餐厅一角，作为小型餐台或摆放装饰品。
3. 圆台一般放于餐厅中央或餐台中央，用于放置食品或装饰品（如食雕、冰雕、黄油雕、各种花草等）。
4. 圆环台一般适用于长方形餐厅，放置于餐厅中央，在圆形台中央可配厨师，帮助宾客取菜或切割大块食品。

■ （三）自助餐餐台菜点陈列

1. 布置餐台的顺序

- 第一步先上炖品、汤羹、甜品、烧、焖制的菜肴
- 第二步上冷菜，炸、烤制的菜肴和点心
- 第三步上爆炒的菜肴和蔬菜

第六节 自助餐服务

2. 菜点摆放要求



■ 三、自助餐服务程序

- 餐前准备→敬语迎宾→引宾入座→询问酒水→开订单取酒水→服务酒水→介绍菜点，协助宾客取用→整理餐台→巡台→上咖啡或茶（用完甜品后）→结账→送客→清台
- 值台服务
- 自助餐台服务
- 酒水台服务

■ 四、自助餐服务注意事项

- 进行人员分工时，要派专人负责自助餐台服务
- 始终保持餐桌餐台清洁卫生
- 不断补充陈列的食品，保持盛放食品的容器不见底
- 检查控制食品温度，使热菜始终保持一定热度，冷菜始终冷
- 宾客点不包含在自助餐餐费中的酒水时，须向其说明需单独另付。宾客同意后方可开单到酒吧领取，并单独记帐。

第六节 自助餐服务

- 前后台的协调配合
- 剩余食品的合理使用
- 妥善保管餐台陈列物品
- 销售资料的汇总整理

第七节 客房送餐服务

■ 一、客房送餐服务的特点及内容

■ （一）客房送餐服务的特点

1. 服务独立性强
2. 服务环节多，人工成本高
3. 餐饮品种与服务内容有一定限制
4. 需要与客房部相互配合

第七节 客房送餐服务

- （二）客房送餐服务的内容

- 饮料服务：

普通冷饮、普通热料、酒类

- 食品服务：

早餐：欧陆式、美式和零点式早餐

午、晚餐：提供烹制较为简单、快捷的西餐和快餐

点心：有三明治、面、饺子、甜点、水果等。

- 特别服务

■ 二、客房订餐服务

■ （一）门把手早餐菜单预订

- 门把手早餐菜单是为了方便宾客而挂在门把手上的一种纸质早餐菜单
- 宾客订餐时，只需在菜点名称前的小方框内打“√”即可

■ （二）全天候电话预订

- 饭店一般在客房服务指南内放上全天候点菜单，菜单内容按早餐、正餐和葡萄酒单分别列出，供宾客选择

第七节 客房送餐服务

■ 三、客房送餐服务程序

- 送餐前准备
- 送餐至客房
- 房内用餐服务
- 收餐服务

第七节 客房送餐服务

- 四、客房送餐服务注意事项
 - 订餐员要熟记送餐菜单内容
 - 客人所点的菜点酒水要求早餐20分钟内，午、晚餐30分钟内送到
 - 送餐服务员（即送餐员）送食物到客房时，须将调味料和配料及所需餐具一并送入客房
 - 易冷的热食或易融化的冰冻食品，须有保温或冷藏设备，并以最快的速度送至房间
 - 若宾客未来电要求收餐，送餐员在送早餐30分钟、正餐60分钟后，打电话到客房，征询宾客进餐情况和对餐食的意见，礼貌询问是否可以收餐了。然后为宾客收餐。

本章小结

由于中西方传统文化和风俗习惯的差异，西餐的服务方式、程序、规范、标准及服务细节与中餐服务有很大的不同。西餐讲究绅士、淑女风度，服务员是“为绅士淑女服务的绅士淑女”。服务员要遵照西方的传统习俗，无论在扒房、咖啡厅服务，还是自助餐、客房送餐服务，无论是早餐还是午晚餐服务，都要按照西餐服务规范，在服务过程中始终体现“女士优先”的原则，有效利用宾客座位示意图，为每一位宾客提供规范准确、优雅周到的服务，尤其在点菜、斟酒、现场烹饪、上菜、撤盘、结账、推销等环节展示高超的服务技巧，体现西餐传统饮食文化的魅力。

第五章 宴会服务

1

了解宴会的历史沿革及发展趋势

2

熟悉宴会种类

3

掌握宴会预定重要环节

4

掌握宴会设计方案和技巧

5

熟悉各种不同宴会的服务程序

■ 一、宴会的历史沿革及发展趋势

- (一) 宴会的历史沿革

- (二) 宴会的发展趋势

1. 文化趋势
2. 节俭化趋势
3. 营养化趋势
4. 大众化趋势
5. 特色化趋势

第一节 宴会概述

■ 二、宴会的特征及其在饭店经营中的作用

■ （一）宴会的特征

1. 群集性
2. 社交性
3. 规格性
4. 丰厚性

第一节 宴会概述

■ （二）宴会在饭店经营中的作用

1. 宴会经营是饭店收入的重要来源
2. 提高饭店知名度的重要形式
3. 宴会可激发隐形消费
4. 宴会可带动人气

■ 三、宴会的种类

■ （一）按不同标准分

1. 按菜式风格分：中餐宴会、西餐宴会
2. 按进餐形式分：立餐宴会、坐餐宴会
3. 按外交礼仪分：国宴、正式宴会、便宴、家宴
4. 按举办目的分：庆贺宴、迎宾宴、商务宴
5. 按宴会时间分：午宴、晚宴

第一节 宴会概述

■ 四、宴会预订管理

■ （一）宴会预订员的选择

1. 了解本饭店各个宴会场所的面积、设施情况并懂得如何变通以适应客户要求
2. 清楚本饭店各类菜点的加工过程、口味特点，并能针对季节和人数的变动，提出对菜单作相应调整的建议
3. 了解各个档次宴会的标准售价、同类饭店的宴会价格情况，并有讨价还价的能力
4. 具备本部门宴会服务人员的专业素质、工作能力等
5. 了解酒水知识，熟悉与具体宴会菜单相配合的酒水
6. 具有一定的社交能力、语言和文字表达能力

■ （二）宴会预订方式

1. 电话预订
2. 面谈预订
3. 书面预订
4. 外出预订
5. 网络预订

■ （三）宴会预订程序

接受预订→填写宴会预订单→填写宴会安排日记簿→签订宴会合同→收取订金→跟踪查询→正式确认→发布宴会通知单→督促检查→宴会的取消和变更→建立宴会预订档案

第一节 宴会概述

■ （四）表单在宴会预订管理中的运用

接受预订→填写宴会预订单→填写宴会安排日记簿→签订宴会合同→收取订金→跟踪查询→正式确认→发布宴会通知单→督促检查→宴会的取消和变更→建立宴会预订档案

■ （五）宴会售后管理

1. 信息反馈并致谢
2. 跟踪回访
3. 建立宴会档案

宴会档案是饭店在宴会经营活动中留下的原始记录，是经过挑选、整理、保存的文件，是历史的真凭实据，是饭店的财富

第二节 宴会产品设计

■ 一、宴会场景设计

- (一) 宾客导向意识
- (二) 立意清新，突出主题
- (三) 科学选择场景
- (四) 合理布置场地
- (五) 注意环境点缀

第二节 宴会产品设计

■ 二、宴会菜单设计

- (一) 菜点设计
- (二) 菜名设计
- (三) 菜单装帧设计

第二节 宴会产品设计

■ 三、宴会台面设计

- （一）台型设计
- （二）宴会座次设计
- （三）台面摆台设计

第二节 宴会产品设计

■ 四、宴会服务设计

- （一）服务程序和标准的设计
- （二）服务方式的设计
- （三）席间乐和活动的设计

第三节 中餐宴会服务

■ 一、宴会前的组织准备

■ （一）准备工作程序

- 掌握情况→人员分工→宴会场地布置→领取酒水、水果→物品准备与摆台→摆放冷盘→开宴前的检查→站在适当的位置准备迎宾

第三节 中餐宴会服务

- (二) 准备工作注意事项
- 规模较大的宴会，要确定宴会现场总指挥人员。
- 场地布置要突出主题，台型布置要突出主桌，灯光、灯饰要适合宴会所需的气氛，厅内温度要合宜。
- 宴会服务员应熟悉上菜顺序和宴会菜单。
- 按宴会的规格准备物品和摆台。
- 大型宴会开始前15分钟左右摆上冷盘，然后根据情况可预斟红酒（开宴前5分钟）。小型宴会一般不预斟酒水，待宾客上座后才斟。
- 开宴前3分钟做好茶胆。

第三节 中餐宴会服务

■ 二、迎宾工作程序

- （一）提前迎候：餐厅经理、迎宾员（巾篮）
- （二）热情迎宾：微笑问候→递巾→引领
- （三）衣帽间服务：问好→接挂衣帽→递寄存卡→致意
- （四）休息厅服务：让座→斟茶
- （五）引宾入座：引宾→拉椅让座→松餐巾→去筷套

第三节 中餐宴会服务

■ 三、就餐服务

■ （一）入席服务

■ （二）斟酒服务：征求宾客意见→斟倒酒水 →提、转、收→敬请慢用

■ （三）上菜、分菜服务：主人宣布宴会开始 →迅速撤走花瓶→上菜、分菜

■ （四）席间服务

第三节 中餐宴会服务

■ 四、结束工作

- (一) 结账
- (二) 征求意见
- (三) 送客：在宴会厅门口排队送客
- (四) 清台，整理宴会厅
- (五) 宴会后总结

■ 五、宴会服务注意事项

- 1. 服务操作时注意事项
- 2. 严禁两个服务员在宾客的左右两边同时服务。
- 3. 宴会服务节奏控制
- 4. 当宾、主致辞，或举行国宴演奏国歌时的注意事项
- 5. 席间突发事件处理

■ 六、宴会现场控制

1. 控制宴会进程
2. 督导宴会服务
3. 处理突发事件

第四节 西餐宴会服务

■ 一、宴会前准备工作

1. 准备工作程序

掌握宴会情况→熟悉菜单内容→宴会场地布置→物品
准备与摆台→开宴前
的检查

第四节 西餐宴会服务

2. 准备工作注意事项

- 台面布局、餐具摆放要根据宴请人数、宴会菜单进行
- 根据宴会通知单的酒水要求摆放酒水杯
- 工作台上要准备足够的咖啡用具、茶具、冰水壶、托盘、烟盅及服务刀、
- 叉、勺等；备餐间内准备面包篮、黄油、果酱及各种调味品等；酒吧要准备酒水
- 开餐前30分钟，将水杯斟倒4/5的冰水，点燃蜡烛，将黄油放在黄油碟里，也
- 可将面包放在面包篮里摆上桌

第四节 西餐宴会服务

■ 二、餐前鸡尾酒服务

1. 根据宴会通知单的要求，宴会开始前30分钟或15分钟左右，在宴会厅门口为先到的宾客提供鸡尾酒会式的酒水服务。服务时，由服务员托盘端送饮料、鸡尾酒，并巡回请宾客饮用；茶几或小桌上备有虾片、干果仁等小吃。
2. 客人到齐后，主人示意可以入席时，迎宾员及时引领宾客入宴会厅就座，按“女士优先”的原则帮助宾客拉椅、铺餐巾。
3. 服务员主动上前欢迎、问候、拉椅让座、铺餐巾，并点上蜡烛以表示欢迎
4. 一组服务员进行开餐前准备时，另一组服务员提供鸡尾酒服务。

第四节 西餐宴会服务

■ 三、就餐服务

1. 就餐服务程序（美式）

- 面包服务→酒水服务→上菜服务→甜品服务→水果、咖啡或茶、小吃服务→推销餐后酒和雪茄→席间服务
- 结束工作
- 结帐→送客→清台→整理餐厅

第四节 西餐宴会服务

■ 四、结束工作

1. 结束工作
2. 结帐→送客→清台→整理餐厅

第四节 西餐宴会服务

■ 五、西餐宴会服务注意事项

1. 上菜时，注意菜肴主造型的朝向
2. 加盖的菜上席后，同时揭盖
3. 从客人的右边上席，从客人的左边撤碟
4. 虾、蟹等海鲜食后，要上洗手盅
5. 客人暂时离席服务
6. 西餐宴会气氛的营造与保持

■ 一、冷餐酒会服务

(一) 准备工作

掌握情况→人员分工→布置会场→自助餐台布置
→菜肴陈列→餐前检查→召开餐前例会

准备工作的注意事项

1. 自助餐台、酒水台、值台等三大岗位的人员分工。
2. 根据宴会主题、宾客人数、菜肴的道数、是立式还是坐式并结合宴会厅的形状和大小来布置会场和装饰环境。
3. 各类餐具按出席人数的3倍准备，按120%上桌摆放。
4. 若是坐式冷餐酒会，则宾客就餐的餐桌应按规范摆放好餐用具。

（二）迎宾工作

1. 与西餐宴会的迎宾工作一样
2. 在冷餐酒会开始前30分钟或15分钟，一般在宴会厅门外为先到的宾客提供鸡尾酒、饮料和简单小吃，酒会快开始时才请宾客进入宴会厅。服务员应礼貌迎宾并热情引领宾客至宴会厅

（三）就餐工作

坐式冷餐酒会需为宾客提供入座服务、酒水服务

1. 负责自助餐台的服务员的工作
2. 负责酒水台的服务员的工作
3. 值台服务员的工作

（四）结束工作

1. 也包括结帐、送客、清台和整理餐厅
2. 冷餐酒会一般是按人数计费
3. 另点酒水结帐处理
4. 剩余的菜点的处理
5. 妥善保管装饰品

■ 二、鸡尾酒会服务

鸡尾酒会以供应各种酒水为主，也提供简单的风味小吃、点心和少量的热菜

（一）准备工作

1. 根据宴会通知单的具体要求和场地特点，进行场地布置
2. 准备工作主要包括掌握情况、人员分工及酒吧、餐桌、自助餐台布置布局等。
3. 酒吧台是物品准备
4. 自助餐台的物品准备与菜肴陈列
5. 餐桌餐椅的准备
6. 人员配备与分工

（二）服务工作

1. 酒水服务
2. 菜肴服务
3. 吧台服务
4. 始终保持鸡尾酒会的场地整洁

（三）结束工作

包括结帐、送客、清台、整理餐厅，但鸡尾酒会的标准餐有时不含酒水的，因此结帐时注意：

- 由主办单位支付客人所点酒水的结账
- 主办单位只负责酒会标准餐内的酒水，而超出标准餐的酒水由宾客自付的结账处理

■ 一、会议前准备工作

（一）会议前准备工作

1. 掌握会议的主办单位、参加人数、时间、出席对象等情况及具体要求
2. 根据会议通知单和主办者的要求，事先悬挂会标、横幅或条幅等。
3. 根据参加人数摆好桌椅，按规定布置好讲台、主席台、签到台、休息室
4. 摆放好会议桌上物品

第六节 其他服务

5. 需提供饮料或茶水时的准备工作
6. 检查音响设备，并由专人负责
7. 设一名专职会议联络人与会议组织者保持密切联系

第六节 其他服务

（二）入场迎宾工作

1. 服务员应站在会议室门口迎候宾客，对老年体弱者搀扶进门，帮助宾客挂好衣帽。
2. 协助宾客入座后，送上小毛巾，由一名服务员有里往外倒茶水。
3. 了解会议工作人员所坐的位置，以便有事联系。

第六节 其他服务

（三）会议过程服务

1. 坚守岗位，保持会议室周围安静，保证会议安全
2. 会议中添加茶水服务
3. 要由专人负责主席台服务
4. 会议中途休息时，要为宾客提供休息室服务，并及时整理会议室

第六节 其他服务

（四）会议结束工作

1. 及时打开会议室的门，在门口欢送宾客
2. 向会议组织者征求意见和要求，并办理结帐手续
3. 检查会议厅内有无宾客遗留物品，若有要立即送还或及时上交
4. 进行安全检查，关闭电器开关
5. 收拾会议桌，与工程部员工一起清理会场，将会议厅恢复原样

■ 二、签字仪式服务

（一）准备工作

1. 根据人数和订单的要求，结合会议厅的具体情况，确定签字台的大小和位置
2. 摆放相应数量的座椅
3. 根据要求布置酒吧、屏风、绿色植物、麦克风、讲台、横幅等
4. 必要时签字台后的墙面要按照国际惯例挂国旗

第六节 其他服务

（一）签字仪式服务

1. 一旦宾客签字完毕，服务员要立即用托盘将酒水送到所有宾客面前
2. 主要宾客应有专人负责
3. 祝酒服务要敏捷、稳妥、快速。待宾客干杯后，要立即用托盘将空酒杯撤走

■ 三、宴会外卖服务

（一）接受预订

1. 常见的外卖服务形式有冷餐酒会、鸡尾酒会、中西餐宴会等
2. 客户至少提前2~3周和饭店联系宴会外卖服务
3. 宴会预订员受理宴会外卖预订时，应详细了解宴会举办地点的情况和宾客的具体要求，并陪同客户亲临现场勘探，判断可行性，确定设计方案，填写“宴会外卖预订单”和签定“宴会合同书”。

第六节 其他服务

（二）组织准备工作

1. 厨房
2. 服务组织部
3. 交通
4. 人员分工

第六节 其他服务

（三）宴请服务

1. 提前到达驻地。
2. 根据宴请活动的形式，按规范为宾客提供尽善尽美的服务。
3. 宴会外卖的管理人员应始终在现场控制，及时处理突发事件。

第六节 其他服务

（四）结账收尾工作

1. 按预订的付款方式结账。
2. 以最快的速度收拾现场所有的餐用具。
3. 应将物品送交宴会部，脏餐具送至洗碗间，布草送洗衣房，其他物品物归原处。

第六节 其他服务

（五）外卖服务注意事项

1. 宴会外卖时间的选择
2. 晚宴要提供所有灯光布置，并有专门电工
3. 菜品一般以不易变质的食品原料及菜式为
4. 有专门的人员负责安全保卫
5. 宴请现场须安排医护人员
6. 服务水准要保证不低于饭店内举行的宴会
7. 结束后要将举办场地恢复原样

本章小结

宴会经营管理者应根据不同宴请活动的规格、形式、举办目的、菜肴要求及饭店实际情况，运用各种表单进行宴会预定管理，提高宴会管理工作的时效性和有序性；精心设计宴会产品的场景、菜单、台面、服务过程并付诸实施，建立针对不同宴会的一整套系统完善、详尽细致的宴会预定管理制度、宴会服务程序 and 标准、宴会应急处理措施，运用于宴会服务与管理工作中；依据不同种类宴会既定的规范标准和程序，集思广益，不断改进，并充分发挥一线员工的创造性，尽可能满足每位参宴宾客的各种需求；重视引导大众的宴会消费观念，传承优秀饮食文化，提升宴会品

第六章 酒水知识与调酒

1

了解酒的基本知识

2

掌握中国酒、外国酒的分类及著名酒品

3

熟悉各种软饮料

4

掌握鸡尾酒的基本知识及调制方法

5

熟悉各种不同宴会的服务程序

第一节 酒的基本知识

一、酒的概念及分类

（一）酒类术语

1. 酒精：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°C ，冰点为 -114°C 。

2. 酒度：酒精在酒液中的含量用酒度来表示

（1）公制酒度。公制酒度以百分比或度表示，是指在 20°C 条件下，酒精含量在酒液内所占的体积比例

（2）美制酒度。美制酒度以Proof表示，是指在 20°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100Proof。

另外，还有英制酒度，以Sikes表示

第一节 酒的基本知识

- 3. 酒精饮料：指含有0.5%~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，俗称软饮料。

第一节 酒的基本知识

■ 一、酒的分类

- (一) 按制造方法分
- 酿造酒、蒸馏酒、配制酒
- (二) 按酒精含量分
- 高度酒、中度酒、低度酒
- (三) 中国酒通常采用商业经营的分类方法，将酒分为下列五类：
 1. 白酒
 2. 黄酒
 3. 果酒
 4. 药酒
 5. 啤酒

第一节 酒的基本知识

■ 二、酒的功能

1. 营养、保健及医疗功能
2. 兴奋、怡神及欣赏功能
3. 开胃、佐餐及消食功能
4. 烹调美食功能
5. 礼仪交际功能
6. 激发功能

第一节 酒的基本知识

■ 三、酒的品质鉴定

主要有两种方法：感官鉴别和理化鉴定

1. 白酒的感官鉴别
2. 黄酒的感官鉴别
3. 葡萄酒的感官鉴别
4. 啤酒的感官鉴别

■ 二、酒的功能

1. 营养、保健及医疗功能
2. 兴奋、怡神及欣赏功能
3. 开胃、佐餐及消食功能
4. 烹调美食功能
5. 礼仪交际功能
6. 激发功能

■ 一、中国白酒

■ （一）白酒的特点

1. 以谷物及其它含有丰富淀粉的物质为原料，以酒曲为糖化发酵剂，经发酵、蒸馏而成的高酒精度酒，其酒精度一般在40度以上
2. 酒液清澈透明、质地纯净、醇香浓郁、味感丰富、刺激性强

第二节 中国酒

- (二) 中国白酒的香型

- 清香型

- 浓香型

- 酱香型

- 米香型

- 兼香型

- 其他香型

第二节 中国酒

- (三) 中国名酒

- 茅台酒、五粮液、汾酒、剑南春、古井贡酒、洋河大曲、董酒、泸州老窖特曲、西凤酒、宋河粮液、全兴大曲、郎酒、沱牌曲酒、双沟大曲、杜康酒

■ 二、中国黄酒

■ （一）黄酒的特点

1. 又称“老酒”、“米酒”、压榨酒，是以稻米、黍米、黑米、玉米、小麦等为原料，经过蒸料，拌以麦曲、米曲或酒药进行糖化和发酵酿制而成的一种低酒精含量的一种原汁酒，酒度一般在 $12^{\circ} \sim 18^{\circ}$ 之间
2. 酒质醇厚幽香、味感谐和、营养丰富，并有健胃明目功能，可作名菜调料

第二节 中国酒

■ （二）黄酒分类

1. 江南黄酒
2. 福建黄酒
3. 北方黄酒
4. 大米清酒

第二节 中国酒

- (三) 黄酒的主要品牌
- 绍兴加饭酒、即墨黄酒、龙岩沉缸酒、福建老酒

■ 三、中国果酒

1. 果酒是以各种含糖量高的水果和野生果实为原料，采用发酵或蒸馏酿制法制成的各种低度饮料酒，酒精度多在15度左右，以葡萄酒为主要代表。
2. 我国著名的葡萄酒产区是山东烟台和河北昌黎
3. 中国名果酒：烟台红、中国红、长城红、长城干白、王朝干白、沙城干白、河南民权、青梅酒、橘子酒等

■ 四、中国配制酒

1. 是以发酵原酒、蒸馏酒或优质酒精为基酒，加入花果成分、或动植物的芳香物料、或药材、或其它呈色、呈香及呈味物质，采用浸泡、蒸馏、精炼等不同工艺调配而成的。
2. 我国的配制酒以药酒最为著名
3. 常见的药酒有：竹叶青酒、五加皮酒、人参酒、灵芝酒、虎骨酒、三蛇酒等

■ 五、中国啤酒

1. 啤酒是以大麦和啤酒花为原料制成的一种有泡沫和特殊香味、味道微苦、含酒精量较低的酒
2. 我国著名啤酒：青岛啤酒、燕京啤酒、雪花啤酒、珠江啤酒、哈尔滨啤酒、山城啤酒

■ 一、酿造酒

■ （一）葡萄酒(Wine)

葡萄酒是以葡萄为原料，经榨汁发酵酿制而成的原汁酒，酒精度介于9.5度~13度之间



第三节 国外酒

■ 葡萄酒的产地

葡萄酒生产国主要集中在欧洲，包括法国、德国、意大利、葡萄牙、西班牙等国，而名贵葡萄酒主要产于法国、意大利和德国。

■ 葡萄酒的分类

- (1) 葡萄酒的颜色
- (2) 葡萄酒的含糖量
- (3) 葡萄酒的传统分类

第三节 国外酒

■ （二）啤酒(Beer)

1. 啤酒是以大麦为原料，加入玉米、大米、小麦、燕麦及啤酒花（即蛇麻花）等辅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，有“液体面包”的美誉
2. 主要生产国有：美国、德国、英国、荷兰、比利时、捷克、斯洛伐克和中国。

第三节 国外酒

- 啤酒的“度”

- (1) 麦芽汁浓度：低浓度啤酒、中浓度啤酒、高浓度啤酒

- (2) 酒度：一般在1.2~8.5度之间

- 啤酒的分类方法主要有：

- (1) 按有无杀菌（酵母菌），可分为生啤酒和熟啤酒两种

- (2) 按啤酒的颜色，可分为黄啤酒和黑啤酒

- 世界品牌啤酒

第三节 国外酒

■ （一）日本清酒（Sake）

- 在日本俗称日本酒，以精白米为主要原料，以滩宫之水为水源，采用优质粳米曲和现代科学方法酿制而成。该酒色泽呈淡黄色或无色，清亮透明，芳香宜人，口味纯正，绵柔爽口，其酸、甜、苦、涩、辣诸味谐调，酒精含量在16%左右。

第三节 国外酒

- 清酒的分类
- 按制法可分为：纯米酿造酒、普通酿造酒、增酿造酒、本酿造酒和吟酿造酒。其中吟酿造酒被誉为“清酒之王”。
- 按口味可分为：甜口酒、辣口酒、浓醇酒、淡丽酒、高酸味酒、原酒和市售酒。
- 按酒税法规定的级别可分为：特级清酒、一级清酒和二级清酒

第三节 国外酒

■ 常见的日本清酒品牌有：

月桂冠、樱正宗、大关、白鹰、贺茂鹤、白牡丹、千福、日本盛、松竹梅及秀兰等。



■ 二、蒸馏酒

■ （一）白兰地（Brandy）

1. 干邑（Cognac）——干邑白兰地被称为“白兰地之王”。
2. 阿尔玛涅克（Armagnac）
3. 其它国家和地区的白兰地
4. 白兰地的饮用



第三节 国外酒

- (二) 威士忌 (Whisky)
- 苏格兰威士忌：产于英国的苏格兰地区，气味焦香，带有浓烈的烟味，酒精度40度。
- 爱尔兰威士忌：没有焦香味，口味比较绵柔长润，酒精度40度。
- 美国威士忌 (American Whiskey)：波本威士忌是美国威士忌的代表，酒精含为40—50，酒液呈琥珀色，口感醇厚绵长，回味悠长，具有独特的橡树芳香。

第三节 国外酒

- 加拿大威士忌（Canadian Whiskey）：以玉米、黑麦为主要原料，经过两次蒸馏后用木桶陈酿的时间不少于4年，酒精度为40-50度
- 威士忌的饮用：主要用古典杯，标准饮量为40毫升，可纯饮、加冰块饮，也可用于调制鸡尾酒。



第三节 国外酒

- (三) 伏特加 (Vodka)
- 伏特加的分类：纯净伏特加 (Straight Vodka)、芳香伏特加 (Flavored Vodka)
- 俄罗斯伏特加 (Russia Vodka)
- 波兰伏特加 (Poland Vodka)
- 伏特加的其他名品
- 伏特加的饮用及服务

伏特加的标准用量40ml/份，可净饮或加冰块饮用，可作为佐餐酒或餐后酒，饮用时可兑果汁、汽水或作为鸡尾酒的基酒

第三节 国外酒

■ （四）朗姆酒(Rum或Rhum)

1. 朗姆酒的分类

（1）按色泽分：银朗姆(Silver Rum)、金郎姆(Golden Rum)、黑朗姆(Dark Rum)

（2）按风格分：清淡型朗姆酒(Light Rum)、浓烈型朗姆酒(Heavy Rum)

2. 朗姆酒的名品

3. 朗姆酒的饮用：朗姆酒既可净饮，也可加冰块饮用，还可用于调制鸡尾酒或混合饮料。

第三节 国外酒

■ (五) 金酒(Gin)

荷兰金酒(Dutch Gin)

金酒是荷兰的国酒。以麦芽、玉米、黑麦等为原料经发酵及三次蒸馏后，再加入杜松子及其他一些芳香原料再次蒸馏，去掉酒头、酒尾而成，有明显的麦芽香味，酒精度为52度左右

英式金酒(London Dry Gin)

又称伦敦金酒。以玉米、麦芽、裸麦等为原料经发酵、蒸馏后，加入杜松子及其他香料再次蒸馏而成，酒精度在40-47度之间

第三节 国外酒

饮用和服务：

净饮时标准份量为每份25毫升；可餐前、餐后饮用，可净饮，也可加水、加冰、加柠檬，还常作为鸡尾酒的基酒，有“鸡尾酒的心脏”之称。

第三节 国



■ (六) 特基拉酒(Tequila)

1. 又称龙舌兰酒，产于墨西哥的特基拉小镇，是墨西哥的国酒；是以龙舌兰植物的汁浆为原料经发酵、多次蒸馏而得的酒，特基拉酒口味凶烈，香气独特。
2. 名品：凯尔弗(Cuervo)、斗牛士(El Toro)、欧雷(Ole)、玛丽亚西(Mariachi)、奥尔买加(Olmaca)、索查(Sauza)、特基拉安乔(Tequila Aneio)等。
3. 饮用和服务：可净饮或加冰块饮用，也可用于调制鸡尾酒

■ 一、配制酒

■ (一) 开胃酒(Aperitif)

1. 味美思(Vermouth): 又译苦艾酒
2. 比特酒(Bitters): 比特酒又称苦酒或必打士, 是从古药酒演变而来, 精度在16~40度之间, 酒味苦涩, 悠香浓郁, 有助消化、滋补和兴奋的作用。
3. 茴香酒(Anisette): 茴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酒。酒度在25°左右
4. 饮用和服务: 开胃酒在餐前饮用, 可净饮, 也可加入冰块、果汁、汽水和矿泉水等掺兑。

第三节 国外酒

■ (二) 甜食酒(Dessert Wine)

1. 雪莉酒(Sherry): 产于西班牙的加勒斯(Jerez)
2. 钵酒(Port): 产于葡萄牙杜罗河一带(Douro), 有白钵酒、红钵酒之分
3. 玛德拉酒(Madeira): 产自葡萄牙的玛德拉岛, 酒精度在16-18之间有干型和甜型两种
4. 甜食酒的饮用和服务

一般甜食酒中干型的用作开胃酒, 较甜熟的甜食酒用作餐后酒, 波特酒也可以佐餐用。雪利酒和钵酒需要用专门的杯具, 标准用量为50毫升/杯。餐前甜食酒须冰镇服务, 餐后酒则可用常温。对于陈年的波特酒须滗酒处

■ （三）利口酒(Liqueurs)

1. 水果类利口酒(Liqueurs de fruits): 库拉索酒(Curacao)、金万利(Grand Manier)、君度酒(Cointreau)、库舍涅桔酒、马拉希奴酒(Maraschino)、利口杏酒(Liqueurs d'abricots)、卡悉酒(Cassis)
2. 草本类利口酒(Liqueurs de Plantes): 修道院(Chartreus)、修士酒(Bénédictine)、衣扎拉酒(Izarra)、利口乳(Crèmes)
3. 种料利口酒(Liqueurs de graines): 茴香利口酒(Anisette)、荷兰蛋黄酒(Advocaat)、咖啡乳酒(Crème de Café)、可可乳酒(Crème de Cacao)、杏仁利口酒(Liqueurs d'amandes)

第三节 国外酒

4. 利口酒的饮用及服务：利口酒饮具是利口酒杯或雪莉酒杯，每份标准用量为25毫升。不同种类的利口酒饮用温度有别



第四节 软饮料

- (一) 茶
- (二) 咖啡
- (三) 可可
- (四) 其他软饮料



■ 一、茶(Tea)——中国是茶的发源地

■ (一) 茶的分类

1. 根据茶叶加工的发酵程度分：不发酵茶、半发酵茶、全发酵茶
2. 按茶的品质特色、加工方法分类：绿茶、红茶、乌龙茶、花茶、黑茶、白茶、黄茶
3. 按茶叶的采摘季节可分为：明前茶、春茶和夏茶。
4. 还可将茶分为基本茶类和再加工茶

第四节 软饮料

■ （二）我国的名茶

杭州西湖龙井、苏州碧螺春 、安徽黄山毛峰 、安溪铁观音、恩施玉露、皖西六安瓜片 、江西庐山云雾、福建白毫银针 、福建武夷岩茶 、云南普洱茶

■ （三）茶的沏泡

1. 泡茶用水
2. 茶具的选用
3. 茶叶用量
4. 泡茶水温
5. 冲泡时间与次数

■ 二、咖啡（Coffee）

——发源于非洲的埃塞俄比亚咖法省（Kaffa）

■ （一）咖啡的种类

蓝山咖啡、哥伦比亚咖啡、圣多斯咖啡、摩卡咖啡、曼特宁咖啡、危地马拉咖啡、爪哇咖啡、云南咖啡

■ （二）咖啡的冲调

过滤式冲调法、蒸馏式冲调法、电咖啡壶冲调法、咖啡机冲调法

第四节 软饮料

■ （三）饭店中常见的咖啡

普通咖啡（Hot Coffee）、爱斯普莱索（Expresso）、卡布奇诺（Cappuccnio）、爱尔兰咖啡（Irish Coffee）、皇家咖啡（Royal Coffee）、冰咖啡（Ice Coffee）、摩卡咖啡（Mocha）、拿铁咖啡（Latte）

■ 三、可可（Cocoa）

——被誉为神仙饮料

■ （一）可可的起源

至少在4000年前起源于南美亚马逊河流域的热带美洲雨林里，科特迪瓦被誉为“可可王国”

■ （二）可可的成分与作用

■ （三）可可的种类：

克里奥罗（criollo）、佛拉斯特罗（forastero）
巧克力（Chocolate）

■ （四）可可饮料的种类

■ 四、其他软饮料

- (一) 果汁 (Juices)
- (二) 矿泉水 (Mineral Water)
- (三) 汽水 (Aerated Water)
- (四) 牛奶 (Milk)
- (五) 冰淇淋 (Ice Cream)

第五节 鸡尾酒及其调制

■ 一、鸡尾酒的基本结构

- 鸡尾酒，是由两种以上酒水混合调制、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10~20度之间

1. 基酒
2. 辅料
3. 配料
4. 装饰物

第五节 鸡尾酒及其调制

■ 二、鸡尾酒的特点及分类

■ （一）鸡尾酒的特点

增加食欲的滋补剂，能刺激食欲、消除疲劳、使人兴奋，创造热烈气氛；鸡尾酒口味卓绝

■ （二）鸡尾酒的种类

1. 按含酒精多少分：短饮鸡尾酒(Short Drink)、长饮鸡尾酒(Long Drinks)

第五节 鸡尾酒及其调制

2. 以饮用时间可分为：正餐前鸡尾酒、正餐后鸡尾酒、全天可饮的鸡尾酒、睡前鸡尾酒、香槟鸡尾酒
3. 按所用基酒可分：为威士忌类、金酒类、白兰地类、伏特加类、兰姆类、特基拉类及其它类。

第五节 鸡尾酒及其调制

■ 三、鸡尾酒的调制

- 1. 摇和法(Shake)
- 2. 调和法(Stir)
- 3. 搅和法(Blend)
- 4. 兑和法(Build)

■ 一、酒吧的特点及分类

■ （一）酒吧的特点

1. 销售单位小，服务频率高
2. 酒水利润高，资金周转快
3. 调酒师要求知识广泛，技术性强

第六节 酒吧服务

■ （二）饭店酒吧的分类

1. 根据不同形式和作用及其在饭店里的具体位置分：立式酒吧、服务酒吧、鸡尾酒廊、宴会酒吧、康乐吧、迷你吧
2. 根据服务内容分：纯饮品酒吧、供应食品酒吧、娱乐型酒吧

■ 二、酒吧的设计与布局

■ （一）酒吧的设计原则

整体、完善、统筹原则

节约、高效、环保原则

■ （二）设计与布局

由前吧、后吧和服务区域等三部分组成

应遵循以下原则：

1. 视觉显著
2. 方便服务客人
3. 空间布置合理

■ 三、酒吧的设备

1. 吧台
2. 操作台
3. 后吧
4. 吧台空间
5. 酒吧常用设施设备

■ 四、酒吧服务程序

■ （一） 营业前的准备工作

1. 班前例会
2. 清洁卫生工作
3. 领取当天营业所需物品
4. 酒吧摆设
5. 检查

第六节 酒吧服务

■ （二） 营业中服务规程

1. 迎宾引座服务
2. 为客人点酒
3. 为客人调酒
4. 为客人送酒服务
5. 结账、送客服务
6. 醉客处理方法

■ （三） 营业结束工作

本章小结

作为饭店餐饮服务的重要组成部分，酒水服务是一项技术性较强且具有挑战性的工作。酒水服务员要了解酒的基本知识及典故，掌握中国酒、外国酒的分类及各种酒类中的著名酒品，熟悉各种软饮料，掌握鸡尾酒的种类及著名鸡尾酒的调制方法，熟悉酒吧服务程序、要求及服务技巧，并具有良好的成本意识，才能胜任对客酒水服务的各项工作。

第七章 饮食管理体系

1

理解餐饮管理的目标和任务

2

熟悉菜单种类，掌握菜单设计方法和技巧

3

掌握餐饮原料采购、验收、库存及领发管理的方法和技巧

4

了解厨房设计与布局，掌握餐饮生产质量管理的方法

5

熟悉餐厅服务管理知识，掌握餐厅促销技巧

6

掌握餐饮成本核算和控制的方法

第一节 餐饮管理概述

■ 一、餐饮管理的目标

总目标：通过餐饮经营获得良好的经济效益和社会效益，使客人满意、投资者满意、员工满意

第一节 餐饮管理概述

■ 二、餐饮管理的任务

- （一）确保洁净、优雅的就餐环境
- （二）广泛组织客源，扩大产品销售，提高回头客比例
- （三）保持并不断提高菜肴质量，不断更新品种
- （四）加强食品原料的采购、储藏管理及食品卫生与安全管理
- （五）做好餐饮成本控制工作，加强部门物资、财产管理
- （六）严格餐厅销售服务管理，提高服务质量
- （七）合理组织人力，提高工作效率

第一节 餐饮管理概述

■ 一、餐饮管理体系

菜单设计、餐饮原料管理、餐饮生产管理、餐饮服务管理、成本核算与控制管理

■ 一、菜单的内容、作用和种类

■ （一）菜单的内容

1. 菜肴的名称和价格
2. 菜肴的介绍
3. 告示性信息
4. 机构性信息

第二节 菜单设计

■ （二）菜单的作用

1. 菜单与市场的关系
2. 菜单与餐饮服务提供系统的关系
3. 菜单标志着餐厅菜肴特色和水准
4. 菜单是对客服务、餐饮成本控制的依据
5. 菜单既是艺术品又是宣传品

第二节 菜单设计

■ （三）菜单的种类

1. 零点菜单 (A La Carte Menu)
2. 套餐菜单 (Table d' hote)
3. 宴会菜单 (Banquet Menu)
4. 自助餐菜单 (Buffet Memu)
5. 酒单

■ 二、菜单设计需考虑的因素

■ （一） 菜单设计的基本原则

1. 以客人的需要为导向
2. 体现本餐厅的特色，具有竞争力
3. 善变，适应餐饮新形势
4. 讲究艺术美

第二节 菜单设计

■ （二）菜单设计设计需考虑的因素

1. 市场需求
2. 食物的花色品种
3. 食品原料供应情况
5. 餐饮工作人员的能力
6. 餐饮设备设施
7. 食品原料成本及菜肴赢利能力

第二节 菜单设计

■ （三）菜单设计者的基本要求

广泛的食物知识、一定的艺术修养、掌握可利用的相关资料、有创新意识和构思技巧、能为顾客着想

■ 三、菜单设计的方法和技巧

■ （一）菜单设计的通病

1. 制作材料选择不当
2. 菜单欠大，装帧过于简陋
3. 字号太小，字体单调
4. 涂改菜单价格
5. 缺少描述性说明
6. 单上有名，厨中无菜
7. 不可容忍的省略和遗漏
8. 菜单与菜谱混淆不分
9. 将菜单写成菜谱
10. 菜单程式混乱

第二节 菜单设计

■ （二）菜单设计程序

1. 准备所需参考资料
2. 确定菜单内容
3. 菜单程式设计
4. 菜单外观设计
5. 打印、装帧

■ 四、菜单推销

■ （一）特色菜推销

1. 特殊推销品的类别
2. 对特色菜推销的方法

第二节 菜单设计

■ （二）主要菜目的推销

1. 主要菜目
2. 重点菜
3. 重点推销的菜、名牌菜、高价菜和特色菜或套餐

■ （三）临时推销

■ 一、原料采购管理

■ （一）采购质量控制

1. 对餐饮生产者来说，原料质量的高低就是原料的适用程度，越适于使用的原料其质量越高
2. 采购规格书：是以书面形式对餐饮部要采购的食品原料等规定详尽的质量、规格等企业采购标准

第三节 餐饮原料管理

■ （二）采购数量控制

1. 确定采购数量应考虑的因素
2. 容易变质食品原料采购数量的确定：
需使用数量—现有数量=应采购数量
1. 不容易变质食品原料采购数量的确定
 - ①定期订货法
其计算公式为： $H = t \times d + M$
 - ②经济订货量法

第三节 餐饮原料管理

经济存货量：

用经济订货量公式确定最适宜的订货量，以降低与采购和储存相关的成本。

计算公式：

$$Q = \sqrt{2C_3S}$$

Diagram illustrating the Economic Order Quantity (EOQ) formula and its components:

- Q → Q = 经济订货量
- S → S = 全年需求量
- C_3 → C_3 = 订货费用/次
- C_I → C_I = 存货费用

第三节 餐饮原料管理

（三）采购价格控制

1. 集中批量订货
2. 注意信息的采集和分析，选择恰当的采购时机
3. 建立长期的购销合同
4. 减少中间商，直接进货
5. 充分利用企业的形象资本
6. 选择恰当的支付方式
7. 通过富有技巧的讨价还价来压低供货商的报价
8. 组建购买集团或采购中心
9. 寻找合适的替代品

第三节 餐饮原料管理

■ （四）建立标准采购程序

1. 采购环节

- 审批、确认请购单
- 向供应单位订货
- 组织采购和运输
- 单据处理
- 退货

第三节 餐饮原料管理

2. 采购程序中所使用的表单

请购单

订购单

进货单

每日食品存购单一览表

第三节 餐饮原料管理

3. 采购注意事项

- 制订采购申请审批程序
- 对于供求平衡, 货源充足的物资, 在保持必要库存的前提下多销多进, 少销少进
- 对于货源不正常、供不应求的畅销物资, 应根据销售需要开辟采购渠道, 随供随销、多进多销
- 对于货源充裕或价格变化较快的物资, 应少量多样、随进随销
- 组织采购要结合流动资金的运用情况, 根据资金的多少来确定进货周期和进货数量

第三节 餐饮原料管理

■ （五）采购人员的选择

1. 有强烈的事业心和责任感
2. 有较丰富的商品知识
3. 有较强的社交活动能力
4. 有一定的政策水平和法律知识
5. 廉洁奉公, 不谋私利

■ 一、原料验收管理

■ 1. 验收的程序

- (1) 核对送货发票与订购单
- (2) 根据发票检查进货
- (3) 验收并受理货品
- (4) 送库储存或直接通知厨房领取
- (5) 填写有关报表

■ 2. 验收的方法

- (1) 按发票验收
- (2) 填单验收

■ 一、原料库存管理

(一) 仓库管理的基本要求

(二) 库存管理方法

1. 干藏法
2. 低温储存法
3. 高温储存法
4. 盐腌、糖渍、酸渍贮存法
5. 酒水库的管理

(三) 仓库管理中的查核与控制

第三节 餐饮原料管理

■ 一、原料领发管理

（一）物品领用制度

（二）直发物品发料程序

1. 通知领用部门负责人在规定时间内派专人来领货。
2. 根据发票和请购单提供的数量，由领料员填写领料单，核对无误后，请领料员在收料报告或发票上签字认可。
3. 所有物资按进价发出，若同一种商品有不同进价则按平均价发出。
4. 凡直发料的价格按进料价格直接计入当日食品成本。

第三节 餐饮原料管理

（三）库存物品发料程序

1. 审核单据。
2. 凭单付货。
3. 按规定进行账务处理。

第三节 餐饮原料管理

（四）原料的内部调拨

1. 内部原料物品调拨必须使用调拨单以记录所有调拨往来。
2. 调拨单应一式三份或四份。
3. 在核算各部门成本时，应减去该部门调出的原料金额，加上调入的原料金额 。

第四节 餐饮生产管理

■ 一、餐饮生产过程的特点及厨房种类

（一） 餐饮生产过程的特点

1. 以厨房为中心的连续化生产过程
2. 多品种产品生产过程同时进行，生产速度要求具有特殊性，菜品不同，速度不同
3. 周而复始循环生产
4. 生产方式以手工劳动为主

第四节 餐饮生产管理

（二）厨房种类

1. 按餐别分：中餐厨房、西餐厨房和特色厨房。
2. 按规模分：大型厨房、中型厨房和小型厨房
3. 按功能分：生产性厨房和服务性厨房

■ 二、厨房生产流程

- (一) 加工、切配、烹调
- (二) 中餐粤菜厨房的生产流程
- (三) 中餐粤点厨房的生产流程
- (四) 西餐厨房的生产流程

■ 三、厨房设计与布局

- (一) 厨房设计与布局的原则
- (二) 厨房设计
- (三) 中餐厨房的生产布局
- (四) 西餐厨房的生产布局
- (五) 厨房设备的布局

■ 四、餐饮产品生产质量管理

（一）影响餐饮产品生产质量的因素

1. 厨师
2. 设备、设施
3. 原料
4. 烹制方法
5. 环境

第四节 餐饮生产管理

（二）餐饮产品质量管理的基本要求及方法

1. 选料要严
2. 加工要细
3. 配料要准
4. 烹调要精
5. 把关要严

（四）标准菜谱的运用

■ 五、餐饮生产安全管理

（一）厨房生产中的不安全因素

1. 设备设施使用不当或疏于防范
2. 劳动条件不合格或操作者自身问题
3. 不注意食品卫生安全

（二）厨房的火灾的防范

1. 厨房起火的原因
2. 火灾预防措施

第四节 餐饮生产管理

（三）厨房其他伤害事故

1. 割伤
2. 跌伤和砸伤
3. 扭伤
4. 烧烫伤
5. 电击伤
6. 盗窃

第五节 餐厅销售服务管理

■ 一、餐厅促销

（一） 店内促销

1. 餐饮环境气氛促销
2. 优惠促销
3. 服务态度和技巧促销
4. 实物展示促销
5. 节假日促销
6. 主题美食促销

第五节 餐厅销售服务管理

（二）店外促销

1. 人员推销
2. 电话推销
3. 广告推销
4. 外卖促销
5. 团队促销

第五节 餐厅销售服务管理

■ 二、餐饮服务现场管理

（一）检查

（二）补位

（三）协调

1. 解决问题

2. 接待重要客人

3. 现场培训

（四）处理投诉

第五节 餐厅销售服务管理

■ 三、餐厅安全管理

1. 安全保卫教育与培训
2. 落实安全保卫人员
3. 制定在各种紧急情况下的应对措施
4. 建立安全保卫检查制度

第五节 餐厅销售服务管理

■ 四、餐厅卫生管理

1. 餐饮环境卫生
2. 服务用具品卫生
3. 服务员个人卫生
4. 操作卫生
5. 食品卫生

第五节 餐厅销售服务管理

■ 五、餐厅信息管理

（一）餐厅信息种类

市场信息

客史信息

宴会档案

服务质量信息

（二）餐厅信息管理

信息的收集

信息的整理

信息的利用

第六节 成本控制和核算

■ 一、餐饮成本的构成和分类

（一） 餐饮成本的构成

1. 餐饮原料成本
2. 燃料和物料成本
3. 低值易耗品
4. 商品进价和流通费用
5. 人工成本
6. 水电费
7. 企业管理费
8. 其他支出费用

第六节 成本控制和核算

角度	成本种类	成本概念及主要表现
按成本性质分	固定成本	指不随营业量的变化而变化的成本。如折旧费、保险费、租金、管理人员工资等等
	可变成本	指随着营业量的增减而相应变化的成本，而这种变化是成正比例的。如酒店的食品和酒水原材料成本、商场的商品销售成本、客房的洗涤费、卫生清洁费等等
	半变成本	指既包含可变成本又包含固定成本的那些成本。如电话费、水电费、煤气费、燃料费、差旅费、服务人员工资等
按成本可控性分	可控成本	指短期内可以改变的成本。可变成本往往是可控成本。也含有什么级别的管理人员控制什么种类的成本的意思
	不可控成本	指短期内无法改变的成本。如利息、折旧费等

第六节 成本控制和核算

角度	成本种类	成本概念及主要表现
按费用发生额 计入方式	直接成本	指产品生产过程中直接耗用而计入到成本中去的那些成本，主要包括直接材料消耗和部门直接费用。
	间接成本	指在产品生产中不是直接消耗，需要按一定标准分摊后才计入成本中去的费用，主要有管理费用、维修费用、销售费用等。
按计划与结果 的关系	标准成本	是根据餐厅生产和经营成本的历史资料，结合当时的食品原料成本、人工成本、经营管理成本等的变化，制定出每份菜肴所需要的总成本。是衡量实际成本的一种参照标准，比较理想
	实际成本	指餐厅在实际经营过程中发生的各种成本总和。反映了餐饮管理现状
按成本与决策 的关系	边际成本	指在餐饮生产管理中增加一定产销量所追加的成本。当边际成本等于边际收入时，企业利润最大
	机会成本	指从多种方案中选择一个优化方案时，被放弃的次优方案所丧失的潜在利益。又称追悔成本，即实际并未发生的成本

第六节 成本控制和核算

■ 二、餐饮成本核算

（一）食品原材料初加工的核算

1. 净料与净料率
2. 初加工后半成品单位成本的核算
3. 成本系数法

第六节 成本控制和核算

（二）调味品成本核算

1. 单件生产调味品成本核算
2. 批量生产调味品成本核算

（三）餐饮成品的成本核算

（四）原材料耗用核算

第六节 成本控制和核算

■ 三、菜单菜肴定价

（一）毛利率的确定

（二）菜肴定价方法

1. 计划利润法
2. 贡献毛利法
3. 分类加价法
4. 成本毛利率法（外加毛利率法）
5. 销售毛利率法（内扣毛利率法）
6. 餐饮产品毛利率的换算

第六节 成本控制和核算

（三）定价策略

1. 撇油定价法
2. 渗透定价法
3. 招徕定价法
4. 声望定价法
5. 尾数定价法

第六节 成本控制和核算

■ 四、餐饮成本控制

（一）餐饮成本控制的基本方法

1. 预算控制法
2. 制度控制法
3. 标准成本控制法

第六节 成本控制和核算

(二) 饮食品成本控制

1. 市场销售计划的确立
2. 采购控制
3. 验收控制
3. 库存控制
4. 领发料控制
5. 餐饮生产过程控制
6. 销售和服务控制

本章小结

本章根据餐饮经营业务运转环节的次序，着重阐述了餐饮管理活动中菜单计划管理、餐饮原料管理、厨房生产管理、餐饮销售服务管理和成本核算与控制管理的方法和技巧。菜单设计是餐饮经营活动的第一道环节。餐饮原料的采购、验收、库存和领发管理的好坏直接影响餐饮产品的质量。合理的厨房设计与布局、到位的厨房生产过程管理是餐饮生产的质量保证。餐厅计划管理、促销管理、卫生管理、现场服务管理及信息管理直接影响餐饮对客服务和管理的效果。准确的成本核算、合理的定价方法及成本控制技巧是实现餐饮经营管理经济效益的基础。

第八章 饮食服务与管理

1

理解餐饮服务质量的内涵及特点

2

掌握餐饮服务质量的内容

3

掌握餐饮服务质量检查与分析的方法。

4

掌握餐饮服务质量控制的方法

第一节 餐饮服务质量概述

- 一、餐饮服务质量概念
- 二、餐饮服务质量的內容
- 三、餐饮服务质量的特点
- 四、提高餐饮服务质量的意義

第二节 餐饮服务服务质量检查与分析

■ 一、餐饮服务服务质量检查

1. 根据检查人员划分：自检、互检、巡检、专检
2. 餐饮服务服务质量检查的内容：仪容仪表、就餐环境、服务规范、服务技巧、工作纪律、安全意识等几个项目
3. 制订详细的检查表
4. 质制订适合本餐饮企业的服务质量检查制度

第二节 餐饮服务服务质量检查与分析

■ 二、餐饮服务质量分析

（一）餐饮服务质量分析的内容

1. 餐饮服务质量水平分析
2. 餐饮服务质量的稳定性分析
3. 餐饮服务质量的问题分析

第二节 餐饮服务服务质量检查与分析

（二）餐饮服务质量分析方法

1. ABC分析法

——“关键的是少数，次要的是多数”。

2. 圆形百分比分析法

——又称饼形图，是以在一个圆中所占扇面大小来表示各项质量问题的构成比例。

3. 因果分析图法

——又称为鱼刺图，是利用因果分析图对产生服务质量问题的原因进行分析的图解法。

第二节 餐饮服务服务质量检查与分析

■ 三、餐饮服务质量PDCA循环法

（一）计划阶段（Plan）

1. 分析现状，找出存在的问题。
2. 分析产生问题的原因（人、设施、环境、商品）。
3. 找出主要影响因素。
4. 制订解决问题的计划措施。

（二）实施阶段（Do）

5. 严格执行预订计划。

第二节 餐饮服务服务质量检查与分析

（三）检查阶段（Check）

6. 检查计划执行情况。

（四）处理阶段（Action）

7. 总结经验教训，实行标准化。

8. 提出遗留问题，转入下一个循环。

第三节 餐饮服务质量控制

■ 一、餐饮服务质量管理的基础

- （一）制定服务规程
- （二）收集质量信息
- （三）抓好员工培训

第三节 餐饮服务质量控制

■ 二、餐饮服务质量控制的方法

（一） 餐饮服务质量的事前控制（餐前准备阶段）

1. 人力资源的预先控制
2. 物资资源的预先控制
3. 卫生质量的预先控制
4. 事故的预先控制

第三节 餐饮服务质量控制

（二）餐饮服务质量的现场控制（开餐服务阶段）

1. 服务程序的控制
2. 上菜时机的控制
3. 意外事件的控制
4. 人力控制

（三）餐饮服务质量的反馈控制（服务结束后）

本章小结

服务质量是餐饮企业的生命线，餐饮服务质量管理是餐饮管理者日常管理活动中的重要活动。本章阐述餐饮服务质量的内涵、内容及其特点，餐饮服务质量检查的方法，进行餐饮质量分析和控制的行之有效的方法。

第三节 餐饮服务质量控制

（二）餐饮服务质量的现场控制（开餐服务阶段）

1. 服务程序的控制
2. 上菜时机的控制
3. 意外事件的控制
4. 人力控制

第九章 饮食设备物品管理

1 了解餐饮设备物品的分类及配备

2 掌握主要餐饮设备设施的使用和保养。

3 熟悉餐具洗涤程序及消毒方法

4 掌握餐饮设备管理的方法。

第一节 餐饮设备物品的分类与保养

■ 一、餐厅设备物品的分类

（一）家具

1. 家具选择

2. 木质家具保养要求

（二）陶瓷器皿——餐厅服务中最常见的餐具种类

（三）玻璃器皿

（四）金属器皿

第一节 餐饮设备物品的分类与保养

（五）布件

1. 布件的选择
2. 布件的使用与存放

（六）电器设备设施的使用与保养

1. 清洁器具
2. 制冷设备
3. 空调设备
4. 视听设备

第一节 餐饮设备物品的分类与保养

■ 二、餐厅餐、用具的配备

（一）中餐厅餐具的配备

1. 总原则：质量高，规格适当，色彩与餐厅的装饰特点相统一，在保证使用的前提下有一定的备用数量
2. 常撤换的骨碟配备量一般应是餐位的5~7倍

第一节 餐饮设备物品的分类与保养

（二）西餐厅物品的配备量

1. 西餐厅用于摆台的物品，如台布、餐巾、摆台餐具及酒具存货量为餐厅座位数的3倍；
2. 奶盅、糖盅、椒盐瓶、花瓶等应是餐台数的1.5~2倍；
3. 其他餐具、酒具可为餐台数的1倍；
4. 特殊不常用的餐具、酒具是餐位数的一半即可；
5. 红酒篮、冰桶、冰桶架应相当与餐台数；
6. 服务托盘应保证服务员每时每刻人手1个；
7. 食品和饮品订单每次提货量为1周的使用量

第二节 餐具洗涤及垃圾处理

■ 一、餐具洗涤

（一）洗碗机洗涤程序

收盘→倒刮残渣→分类装架→冲刷→机内清洗→
卸架（戴消过毒的手套）→分类存放

第二节 餐具洗涤及垃圾处理

(二) 餐具消毒方法

1. 煮沸消毒法
2. 蒸汽消毒法
3. 高锰酸钾溶液消毒法
4. 漂白粉溶液消毒法
5. 红外线消毒法
6. “84”消毒液消毒法

第二节 餐具洗涤及垃圾处理

■ 二、垃圾处理

（一）固体垃圾

固体垃圾分为可回收和不可回收垃圾，应分别处理

（二）液体垃圾

应在排放口安装滤油网或其他污水处理设备，加强对下水道的检查，并定期清理、疏通管道或地沟，以防堵塞

（三）气体排放

加装油烟分离装置

第三节 餐饮设备管理方法

■ 一、核定需要量

由设备使用部门及饭店财务部、工程部及上层管理者综合平衡，考虑设备的性价比、使用效率、可靠性、舒适性等要素

第三节 餐饮设备管理方法

■ 二、设备分类编号、登记和建档

（一）设备的分类

（二）设备的编号和登记

1. 编号

2. 登记

（三）建档

建立设备历史资料档案和设备使用技术资料档案

第三节 餐饮设备管理方法

■ 三、分级归口管理，完善责任制

1. 分级：按部门分级，实行设备主管部门、使用部门、班组三级管理，每一级有专人负责设备管理
2. 归口：按种类归口到使用部门或使用班组管理
3. 完善岗位责任制，建立设备管理的经济责任制，做到部门包干、服务到位和适时考核

第三节 餐饮设备管理方法

■ 四、设备技术状况管理

1. 即对设备结构、性能和运转情况进行查核，掌握设备状况，及时制订维修保养措施和计划
2. 设备技术状况分为：完好设备、修理设备和失修设备

本章小结

本章主要介绍了餐饮设备物品的分类及其配备要求、主要餐饮设备设施的使用和保养要领、餐具洗涤程序及常用的消毒方法、餐饮垃圾处理方法及餐饮设备管理的方法，旨在为餐饮管理者进行餐饮设备管理提供科学有效的方法。

第十章 餐饮员工管理

1

了解餐饮劳动的特点。

2

掌握餐饮员工配备需考虑的因素及员工配备方案。

3

掌握员工培训及考核方法。

4

熟悉并能灵活运用各种激励方法。

第一节 餐饮员工的合理配备

■ 一、餐饮劳动的特点

- （一）间歇性
- （二）不均衡性
- （三）集体性
- （四）不定型性
- （五）综合性

第一节 餐饮员工的合理配备

■ 二、餐饮员工配备需考虑的因素

1. 经营方式
2. 服务方式
3. 经营规模
4. 经营档次
5. 经营时间
6. 品种构成
7. 设备条件

第一节 餐饮员工的合理配备

- 8. 员工技术水平
- 9. 行业参数
- 10. 成本限制
- 11. 淡旺季
- 12. 班次安排和出勤率

第一节 餐饮员工的合理配备

■ 三、餐饮员工配备方案

（一）管理人员配置

管理人员岗位、职位人数必须根据组织机构设计和岗位设置而定，并考虑合适的管理幅度。

（二）厨房人员配置

1. 确定劳动定额
2. 确定每日上岗人数
3. 定编

第一节 餐饮员工的合理配备

（三）餐厅各岗位人员配置

1. 值台员的确定
2. 其他岗位人员配置

传菜员

迎宾员

酒水员

楼面杂工

第二节 餐饮员工培训

■ 一、培训的作用

（一）对餐饮企业而言，有效的员工培训，实质是提升餐饮企业综合竞争力的过程

1. 提高员工综合素质，提高服务质量
2. 培育良好的团队精神
3. 增加销售，提高工作效率

第二节 餐饮员工培训

（二）对员工个人而言，有效的培训能更好地实现自我价值

1. 增强就业能力
2. 获得较高收入和职务晋升的机会
3. 增强职业的稳定性

■ 二、培训的内容

（一）基本内容：

职业道德、员工守则、饭店及本餐厅的发展史及现状、餐饮专业知识、餐饮服务基本技能及行为规范、语言运用技巧、宾客投诉处理技巧、设备器皿的使用与保养、卫生与安全知识及其他相关知识等

（一）管理人员应侧重饭店及餐饮部运行管理、领导艺术、协调与督导等内容的培训

第二节 餐饮员工培训

■ 三、培训的形式

- (一) 入职培训
- (二) 在岗培训
- (三) 晋级培训
- (四) 脱产进修
- (五) 其他培训

■ 四、培训的计划及实施

- （一）调查分析，确定培训需求；
- （二）制定培训计划；
- （三）选择培训者；
- （四）确定培训方式；
- （五）实施培训计划，并监督；
- （六）培训考核及评估

第三节 餐饮员工考核

■ 一、考核的原则

- （一）以贡献和成绩为主的原则
- （二）严格、公开原则
- （三）客观、公正原则
- （四）经常化、制度化原则
- （五）责、权、利相结合原则

第三节 餐饮员工考核

■ 二、考核的内容

德、能、勤、绩

■ 三、考核的方法

（一）定性考核法

即评语考核法，指用划分等级或使用精炼的评语来评价员工的工作表现和能力的方法

第三节 餐饮员工考核

（二）定量考核法

1. 即分数考核法，先确定考核指标的评定项目和分值，并对每一项规定不同的减分标准，最后累计各项目减分后的实得总分
2. 考核指标分为数量指标和质量指标
3. 对餐饮管理人员的考核还可采用标准尺度法和目标管理测评法

第四节 餐饮员工激励

■ 一、激励的作用

- （一）有利于发挥员工的积极性，挖掘其内在潜能
- （二）有利于员工的自我发展
- （三）有利于提高组织的凝聚力
- （四）有利于提高饭店的服务质量和水平

■ 二、激励原则

- （一）组织目标和员工个人发展目标有机结合的原则
- （二）精神激励与物质激励相结合的原则
- （三）奖惩分明原则
- （四）按需激励原则
- （五）灵活采用多种激励手段原则

■ 三、激励的方法

(一) 物质激励

(二) 非物质激励

1. 成就激励

(1) 参与激励

(2) 榜样激励

(3) 荣誉激励

(4) 绩效激励

(5) 目标激励

(6) 理想激励

第四节 餐饮员工激励

2. 能力激励

(1) 培训激励

(2) 工作内容激励

3. 环境激励

(1) 制度环境激励

(2) 客观环境激励

4. 情感激励

本章小结

本章结合餐饮劳动的特点，阐述了餐饮员工配备的方法和技巧，员工培训的作用、内容及培训方法、员工考核的原则和方法，员工激励的原则及各种激励方法，为餐饮管理者进行员工管理提供了思路及各种方法。



Thank You!