

# 学习领域一 初识餐饮



进入21世纪以来,随着我国国民经济的不断发展,人民生活水平的日益提高,餐饮业也得到了很大的发展,平均每年以15%的速度增长。不过,随着行业进入者的日益增加,竞争愈演愈烈。对于大部分从业者来说,要想解决怎样在激烈竞争的市场中争得一席之地,如何在经营中取胜这些问题,关键就是要科学、合理地设置高效的组织机构,迎合市场需求的设定并更新经营理念,精确把握餐饮发展的流行趋势,创造流行,引导消费。

通过本章学习可掌握上述内容,为了解餐饮管理的基本概念奠定基础。

## 项目一 初识餐饮环境

### 任务描述

某高等院校旅游管理专业二年级学生小王和同学利用暑假到当地的五星级饭店进行参观调研,为即将到来的顶岗实习做心理准备和技能实践。饭店餐饮部领班带领他们依次参观了大堂酒吧、中餐厅、西餐厅、宴会厅、特式餐厅等场所,使他们对高星级饭店的餐饮环境和服务设施有了初步认识与了解。

### 任务要求

- (1) 能说出餐厅的概念。
- (2) 能描述并区分饭店常见的餐厅类型及餐饮服务项目。
- (3) 能识别餐饮部常见的组织形态图。
- (4) 能描述餐饮部的主要岗位及各岗位的主要职责。

### 拓展阅读



### 在线案例



## 任务实施

### 知识小词典

## 一、餐厅简介

餐厅，英文为“Restaurant”，即在一定的场所，公开地对一般大众提供菜肴、酒水及相关服务来满足客人饮食需求的场所。

餐厅具体的概念是：

- (1) 具备一定的场所，即具有一定接待能力的餐饮空间和设施。
- (2) 能够为客人提供菜肴、饮料和服务。菜肴、饮料是基础，餐饮服务是保证。
- (3) 以盈利为目的。餐厅是饭店获得盈利的部门之一。餐饮从业者应致力于开源节流，以获得最佳的经济效益。

## 二、饭店常见的餐饮类型及服务项目

### (一) 中餐厅

我国的饭店大多设一至数个中餐零点厅提供中式菜肴。中餐厅（Chinese Restaurant）主要经营川菜、粤菜、鲁菜、淮扬菜等，装饰主题突出中式风格，使用中式家具，演奏中国民乐，服务人员穿中国民族服装，让客人在用餐过程中体会真正的中国文化。中餐厅一般提供午、晚两餐服务。

### (二) 咖啡厅

为了方便客人用餐、会客和非用餐时间段的餐饮消费，三星级以上饭店都在一楼大堂附近设有提供简单西餐、当地风味快餐或自助餐服务的咖啡厅。三星至白金五星级饭店营业时间为18小时至24小时不等。咖啡厅（Coffee Shop）的装饰主题以西式风格为主，并采用西式服务。

### (三) 西餐厅

为了体现饭店档次、餐饮实力和满足部分消费者的需求，四星、五星级饭店一般设有提供法式或意大利式菜肴的西餐厅（Western Restaurant）。法式餐厅又称“扒房”（Grill Room），布置豪华，环境优雅、舒适，富有浪漫情调，背景音乐以钢琴、小提琴、萨克斯管、竖琴等西洋乐器现场演奏为主，餐桌用蜡烛或小台灯照明。

#### （四）大型多功能厅

大型多功能厅（Function Hall）是餐饮部面积最大的活动场所，设备设施齐全，既可用作大型餐宴、酒宴、茶会的场所，又可用作大型国际会议、大型展销会、节日活动的场所。

#### （五）小宴会厅

小宴会厅（Private Room）通常又称包间，一般可以满足1~3桌小型中餐、西餐宴会和其他餐饮活动的需求，不受外界打扰，很受客人欢迎。每个小宴会厅都有自己的名称，装饰风格可以根据厅名各异。

#### （六）特式餐厅

特式餐厅（Special Restaurant）是高星级饭店为了让客人就餐有较大的选择余地，满足人们追求个性化生活、品味异域文化和满足好奇心等的需求，开设的主题鲜明、各具特色的餐厅，如啤酒坊餐厅、日本料理餐厅、韩国烧烤餐厅、海鲜餐厅、野味餐厅、泰国餐厅、夜总会餐厅和文化主题餐厅等。

#### （七）各种酒吧

酒吧（Bars）是公众休息、聚会、品味酒水的场所，一般配备种类齐全和数量充足的酒水、各种用途不同的载杯和供应酒品必需的设备及调酒工具。饭店内常见的酒吧种类有：

##### 1. 主酒吧

主酒吧（Open Bar & Main Bar）也称为英美正式酒吧，特点是客人直接面对调酒师坐在吧台，当面欣赏调酒师的操作，调酒师从准备材料到酒水的调制和服务的全过程都在客人的目视下完成。

##### 2. 酒廊

酒廊（Lounge）通常带有咖啡厅的形式特征，格调及其装饰布局也近似，但只供应饮料和小吃，不供应主食。也有一些座位设在吧台前面，但客人一般不喜欢坐上去。这种酒吧有两种形式：一是大堂酒吧（Lobby lounge），设在饭店的大堂内，主要为大堂的客人提供服务；二是音乐厅酒吧（Music Room），其中也包括歌舞厅和卡拉OK厅，而饭店里多数是综合音乐厅，里面有乐队演奏，设有舞池，供客人跳舞。

##### 3. 服务酒吧

服务酒吧（Service Bar）是高级餐厅的夜间营业场所，其服务做得最好。中西餐厅及各种娱乐设施中都设有服务酒吧，根据餐厅性质的主题选择相应的酒水供应。

#### 4. 宴会酒吧

宴会酒吧（Banquet Bar）是根据宴会形式和人数而设置的酒吧，通常是按鸡尾酒会、贵宾厅房、婚宴等不同形式而做相应的设计，但只是临时性的。

#### 5. 外卖酒吧

外卖酒吧（Catering Bar）是宴会酒吧中的一种特殊形式，在有外卖时临时设立。例如，有的公司举办开业酒会，场地设在本公司内，这时酒吧的服务人员需将酒水和各种器具准备好带到公司指定的场地内设置酒吧，提供酒水服务。

#### 6. 其他类型

其他类型如游泳池酒吧、茶座、花园酒吧、客房小酒吧等。

### （八）客房送餐

客房送餐（Room Service）是星级饭店为了方便客人、增加饭店收入、减轻餐厅压力而提供的服务项目。

### （九）外卖服务

外卖服务（Outside Catering）是指饭店根据客人的要求派员工到酒店外客人的驻地或指定的地点提供餐饮服务，包括成品提供、现场生产、用餐服务等内容。

## 三、餐饮部组织机构

### （一）餐饮部组织机构设置的原则

餐饮部作为饭店的一个重要部门，其机构设置和人员配备应根据需要，因事设岗，因人置岗，力求精简。各级机构职责分明，应遵循以下4个原则：

#### 1. 精简

精简就是在设置组织机构时，尽量减少层次，讲求实效，避免机构臃肿，人浮于事。

#### 2. 统一

统一就是机构设置要符合统一领导的原则。整个组织机构必须是一个统一的整体，要统一划分各个部门的职权范围，统一制定主要的规章制度。

#### 3. 自主

自主就是各部门、各环节能够自主地履行职能。机构的设置必须为各部门、各环节自主地履行职能提供条件，以发挥他们的主观能动性。

#### 4. 效率

效率是机构设置的最高原则。精简、统一、自主都是为了效率。效率是衡量精简、统

一、自主程度的标准之一。

(二) 餐饮部的组织形态

由于饭店规模大小不一、经营思路不同等因素，餐饮部组织机构的形态也不尽相同。

图1-1是大中型饭店餐饮部常见的组织形态。

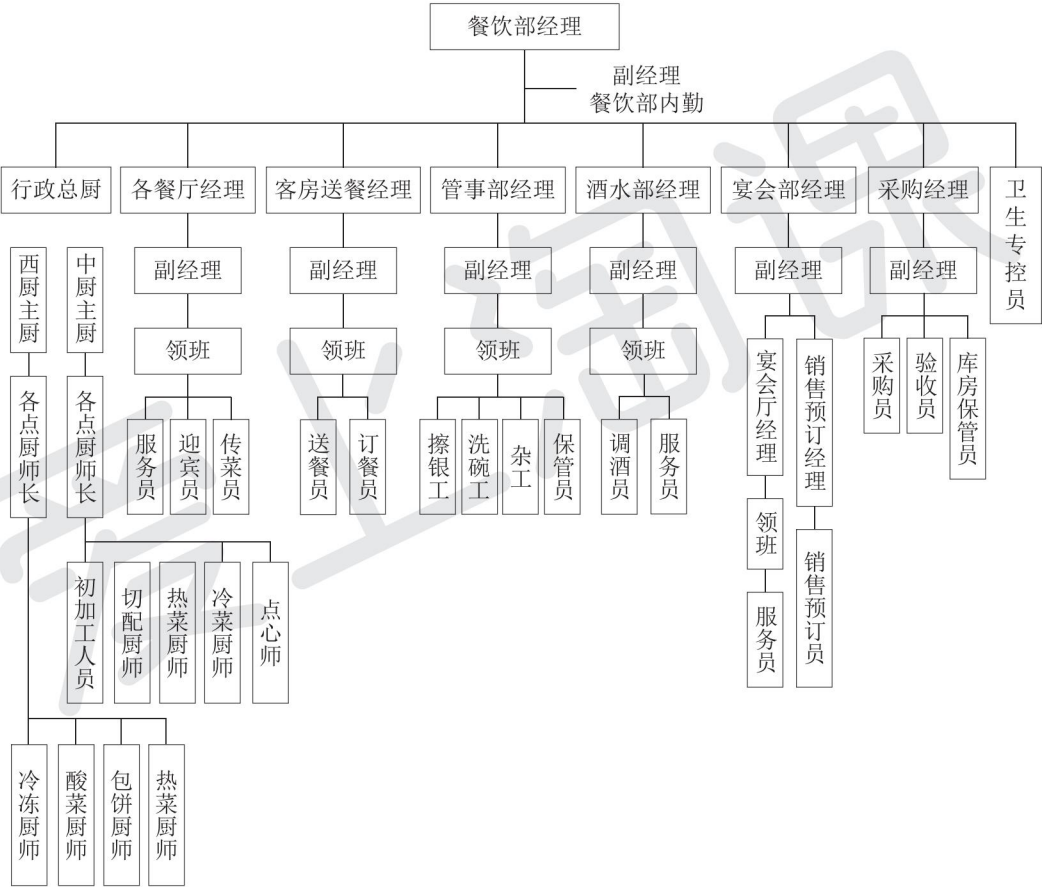


图1-1 大中型饭店餐饮部常见的组织形态

四、餐饮部各岗位职责

餐饮部每个工作人员都应熟悉本部门各岗位的职责，了解各岗位工作人员的主要工作内容、组织关系及工作目的。

## （一）餐厅领班

- （1）接受餐厅经理指派的工作，全权负责本区域的服务工作。
- （2）协助餐厅经理拟定本餐厅的服务标准、工作程序。
- （3）负责本班组员工的考勤。
- （4）根据客情安排好员工的工作班次，并视工作情况及时进行人员调整。
- （5）督促每一个服务员并以身作则，大力向客人介绍推销菜品。
- （6）指导和监督服务员按要求与规范工作。
- （7）接受客人订单、结账。
- （8）带领服务员做好班前准备工作与班后收尾工作。
- （9）处理客人投诉及突发事件。
- （10）经常检查餐厅设施是否完好，及时向有关部门汇报家具及营业设备的损坏情况，向餐厅经理报告维修情况。
- （11）保证菜品准时、无误。
- （12）营业结束后，带领服务员搞好餐厅卫生，关好电灯及电力设备开关，锁好门窗、货柜。
- （13）配合餐厅经理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能。
- （14）与厨房员工及管事部员工保持良好关系。
- （15）当直属餐厅经理不在时，代行其职。
- （16）核查账单，保证在交客人签字、付账前完全正确。
- （17）负责重要客人的引座及送客致谢。
- （18）完成餐厅经理临时交办的事项。

## （二）迎宾员

- （1）在本餐厅入口处礼貌地问候客人，引领客人到适当的餐桌，协助拉椅让座。
- （2）递上菜单，并通知区域值台员提供服务。
- （3）熟悉本餐厅内所有餐桌的位置及容量，确保进行相应的引领工作。
- （4）将客人平均分配到不同的服务区域，以平衡各值台服务员的工作量，同时保证服务质量。
- （5）在营业高峰餐厅满座时妥善安排候餐客人。若客人愿意等候，则请客人在门口休息区域就座，并告知大致的等候时间；若客人是住店的，也可以请客人回房间等候，待餐厅有空位时再通知客人；还可以介绍客人到饭店的其他餐厅就餐。

- (6) 记录就餐客人的人数及其所有意见或投诉,并及时向上级汇报。
- (7) 接受或婉拒客人的预订。
- (8) 协助客人存放衣帽、雨具等物品。
- (9) 积极参加各项培训,不断提高自己的综合素质和业务能力。

### (三) 餐厅服务员

- (1) 负责擦净餐具、服务用具,搞好餐厅的清洁卫生。
- (2) 到仓库领货,负责餐厅各种布件的点数、送洗和记录工作。
- (3) 负责补充工作台,并在开餐过程中随时保持其整洁。
- (4) 按本餐厅的要求摆台,并做好开餐前的一切准备工作。
- (5) 熟悉本餐厅供应的所有菜点、酒水,并做好推销工作。
- (6) 接受客人点菜,并保证客人及时、准确无误地得到菜品。
- (7) 按本餐厅的标准为客人提供尽善尽美的服务。
- (8) 做好结账收款工作。
- (9) 在开餐过程中关注客人的需求,在客人需要时能做出迅速的反应。
- (10) 负责客人就餐完毕后的翻台或为下一餐摆台,做好餐厅的营业结束工作。
- (11) 积极参加培训,不断提高自己的服务水平和服务质量。
- (12) 按照服务程序、标准,指导见习生的日常工作。

### (四) 传菜员

- (1) 在开餐前负责准备好调料、配料和传菜夹、画单笔等,主动配合厨师做好出菜前的所有准备工作。
- (2) 负责小毛巾的洗涤、消毒工作或去洗衣房领取干净的小毛巾。
- (3) 负责传菜间和规定地段的清洁卫生工作。
- (4) 负责将点菜单上的所有菜点按上菜次序准确无误地传送到点菜客人的值台员处。
- (5) 协助值台员将脏餐具搬回洗碗间,并分类摆放。
- (6) 妥善保管点菜单,以备查核。
- (7) 积极参加培训,不断提高自己的服务水平和服务质量。

## 任务训练营

学生以小组为单位调查当地一家高星级饭店餐饮部,对中餐厅、西餐厅、大型多功能厅、

大堂酒吧等进行餐饮装修风格、工作时段、提供餐种、服务类型的参观和调查。

## 任务评估

综合评价包括小组之间的互评和教师对各小组工作的系统评价，评价表如下：

| 内 容                                         |                        | 评 价                                                 |      |
|---------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------|
| 学习目标                                        | 评价项目                   | 小组评价                                                | 教师评价 |
| 专业知识                                        | 能说出餐厅的概念               |                                                     |      |
|                                             | 能描述并区分饭店常见的餐厅类型及餐饮服务项目 |                                                     |      |
|                                             | 能描述餐饮部的主要岗位及各岗位的主要职责   |                                                     |      |
| 专业能力                                        | 能辨别不同类型餐厅的功能与特色        |                                                     |      |
|                                             | 能画出餐饮部常见的组织形态图         |                                                     |      |
| 职业态度                                        | 仪容、仪表                  |                                                     |      |
|                                             | 热情、主动                  |                                                     |      |
|                                             | 细致、周到                  |                                                     |      |
| 通用能力                                        | 沟通能力                   |                                                     |      |
|                                             | 解决问题的能力                |                                                     |      |
| 反思与探究：<br>从实施过程和评价结果两方面进行反思，分析存在的问题，寻求解决的办法 |                        | 评价汇总：<br>优：80分以上<br>良：70～80分<br>中：60～70分<br>差：60分以下 |      |
| 纠正与完善：<br>根据反思与探究中寻求到的解决问题的办法，进一步熟悉餐饮部      |                        |                                                     |      |

## 任务拓展

调查当地的一家五星级饭店和一家社会餐饮企业，分别了解他们的组织机构及岗位设置，并比较其差异。

## 项目二 初识餐饮产品

### 任务描述

戴眼镜的客人到餐厅吃饭时，若眼镜片遇到热气腾腾的饭菜就会蒙上一层雾气，影响视线，带来用餐的不便。一家饭店就留意到宾客用餐的这个细节，凡是戴眼镜进店的进餐者，服务员都会及时将一块擦眼镜用的绒布递上，供其擦拭眼镜用。

### 任务要求

- (1) 能区分餐饮有形产品与无形产品。
- (2) 能举例描述餐饮有形产品与无形产品的特点。
- (3) 能描述餐饮部在饭店中的地位和作用。
- (4) 能随时关注社会餐饮业的发展，并及时追踪餐饮业的发展信息。

#### 拓展阅读



### 任务实施

#### 知识小词典

现代餐饮产品的价值主要表现为两个方面：一是通过餐饮产品的外形、质量、装饰、声誉及其本身的食用价值来赢得顾客，为顾客提供有形产品，如餐厅设施设备与装潢环境、所生产的菜肴和酒水等；二是通过餐饮服务人员热情、周到的服务为客人创造一种精神上的满足感，服务即无形产品。

### 一、餐饮有形产品的特点

#### (一) 餐饮产品的生产特点

##### 1. 产品种类多，生产批量小

只有客人进入餐厅点菜后，餐饮企业才能组织菜肴的生产与销售，这与其他工业产品大批量、统一规格的生产相比，明显不同。所以，原材料的采购一定要根据菜单，并结合菜点的销售情况、成本和利润情况购买，否则会给餐饮的质量控制和成本控制带来很大的难度。

##### 2. 产品生产时间短，属于一次性消费

餐饮产品投入生产及销售与客人消费几乎同时进行。客人从点菜到消费的时间相当短暂，

因此对餐厅厨师和服务人员要求较高,即要求在较短时间内为客人提供满意的产品与服务。

### 3. 产品生产量难以预测

菜点的生产是先有宾客订货而后进行生产,然而宾客经常会受到天气、季节、交通、节假日等因素的影响而决定是否到餐厅用餐,这就使菜点的生产量难以准确预计,导致餐饮产品的生产量随机性很强,产量难以预测,从而给厨房的备料、人员安排和管理等餐饮生产的计划性带来一定的困难。

### 4. 原料及产品不易保存

有一大部分餐饮产品是用鲜活的原料制作的,具有很强的时间性和季节性,若处理不当,极易腐烂变质。

### 5. 产品差异化明显

餐饮产品的差异化是指不同餐厅提供的菜品及服务的种类和质量存在差异,这就要求餐厅加强质量意识,同时适时引进和推出新的菜品。

### 6. 产品生产过程管理难度大

餐饮产品的生产从原料的采购、验收、储存、加工、烹制、餐厅服务到收款,整个生产过程的业务环节较多,任何一个环节的差错都会影响餐饮产品的质量及企业的效益。

## (二) 餐饮产品的销售特点

### 1. 餐饮产品销售量受就餐时间的限制

人们的就餐时间有一定的规律。就餐时间一到,餐厅则“高朋满座”;就餐时间一过,餐厅则“门可罗雀”。

### 2. 餐饮产品销售量受经营空间的限制

餐饮企业接待的客人数量受营业面积大小、餐位数多少的限制。

### 3. 餐饮销售量受就餐环境的影响

就餐环境氛围影响消费者的选择。餐厅力求营造良好的餐厅氛围来吸引目标市场,如向客人提供清洁卫生、优雅舒适、特色鲜明的就餐环境。

### 4. 餐饮企业固定成本及变动费用较高

餐饮经营中除了有食品原材料成本外,所必需的其他成本费用较高,如餐厨设备及用品投资、人力资源费用、能源费用支出等。

### 5. 餐饮企业的资金周转较快

餐饮企业的毛利率较高,而且相当一部分的餐饮销售收入以吸取现金为主,而大部分餐饮原料为当天采购、当天销售,因此,餐饮企业的资金周转较快。

## 二、餐饮无形产品的特点

### （一）餐饮服务的概念及内容

餐饮服务是指客人在餐厅就餐过程中，由餐厅工作人员利用餐饮服务设施向客人提供菜肴、饮品的同时提供方便就餐的一切帮助，使客人感受到舒适和被尊重。餐饮服务包含了直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指餐厅、酒吧等餐饮营业点面对为客人提供的服务；后台服务是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部门为餐饮产品的生产、服务所做的一系列工作。后台服务是前台服务的基础，前台服务是后台服务的继续与完善。

餐饮服务的内容：

- （1）辅助性设备设施，如桌椅、餐具、服务用具等。
- （2）使餐饮服务易于实现的产品，如菜肴、酒水等。
- （3）显性的服务，即消费者感受到的各种利益。
- （4）隐形的服务，即消费者的心理感受或附属于服务的特质。

### （二）餐饮服务特点

#### 1. 无形性

餐饮服务包括凝结在食品和酒水上的厨师技艺、餐厅的环境、餐前与餐后的服务工作等，其重要特征之一是具有无形性。众所周知，任何一种服务都不可能量化，餐饮服务也不例外，只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后，凭生理和心理满足程度来评价其质量的优劣。餐饮服务的无形性给餐饮经营带来了困难，所以服务员必须接受专业化与灵活性的服务训练，有效地应对不同类型的宾客，向他们提供有针对性的个性化服务，尽可能满足他们不同的消费需求。

#### 2. 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，过时则不能再使用。所以，任何一次餐饮服务的生命周期都是短暂而有限的。当客人用餐时间一过，服务对象就发生变化，而该服务也就结束了。这就意味着如果不能利用宾客来餐厅消费的时机为他们提供令其满意的服务，那么餐厅失去的将是无法弥补的收入。所以，要注意接待好每一位宾客，给他们留下良好的印象，从而使宾客再次光顾，巩固原有的客源市场，并不断开拓新的客源市场。

#### 3. 同步性

同步性又称为直接性，是指餐饮产品的生产、销售、消费几乎是同步进行的。餐饮产

品的生产过程是宾客的消费过程,即现生产、现销售。同步性决定了服务人员要在短时间内赢得客人,以优质服务促进餐饮产品的销售。

#### 4. 差异性

一方面,餐饮服务是由餐饮部门工作人员通过手工劳动来完成的,每位工作人员由于年龄、性别、性格、所受教育程度及其职业培训程度等方面的不同,他们为宾客提供的服务也不尽相同;另一方面,同一服务员因不同的场合、不同的情绪、不同的时间,其服务方式、服务态度等也会有一定的差异。在餐饮管理中,要制定服务标准,并加强对服务员的培训和对服务过程的控制,使餐厅的服务质量趋于稳定。

### 三、餐饮服务人员的素质要求

随着餐饮业竞争的日趋激烈和消费者自我保护意识的增强,客人对餐饮服务质量的的要求越来越高,餐饮服务质量的提高和先进餐饮文化的传播则有赖于高素质的员工。对餐饮服务人员素质的要求可概括为:高尚的思想素质、优质的服务态度、广博的服务知识、全面的业务能力、良好的职业习惯、强壮的身体素质等。

#### (一) 思想素质要求

良好的思想素质是树立正确的人生观、价值观和做好服务工作的基础。

(1) 政治思想素质。餐饮服务人员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。

(2) 专业思想素质。餐饮服务人员必须树立牢固的专业思想,充分认识到餐饮服务知识对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。

#### (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,其好坏直接影响客人的心理感受。其具体要求是:

(1) 热情。餐饮服务人员在服务工作中应热爱本职工作,尊重自己的服务对象,做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人,具有助人为乐的精神,处处热情待客。

(2) 主动。餐饮服务人员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识,做到眼勤、口勤、手勤、心勤,把服务工作做在客人开口之前。

(3) 耐心。餐饮服务人员在为各种不同类型的客人服务时,应耐心,不急躁,不厌烦,态度和蔼。

(4) 周到。餐饮服务人员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。

### （三）服务知识要求

餐饮服务人员应具有较宽的知识面，并在工作中运用如下知识：

（1）基础知识：主要有员工守则、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

（2）专业知识：主要有岗位职责、工作程序、管理制度、运转表单、饭店的服务项目及营业时间、食品营养卫生、烹饪知识、设备设施的使用与保养、服务沟通技巧等。

（3）相关知识：主要有宗教、哲学、美学、文学、艺术、法律、医学及各国的历史地理、习俗和礼仪，以及本地及周边地区的旅游景点及交通等知识。

### （四）业务能力要求

餐饮服务人员在工作中应具备的能力主要有以下几项：

（1）语言能力。《旅游饭店星级的划分及评定》对饭店服务人员的语言要求为：“语言文明、简明、清晰；对客人提出的问题暂时无法解决时，应予以耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。”此外，服务人员还应具有一定的外语水平。

（2）技术能力。技术能力是指餐饮服务人员在提供服务时显现的技巧和能力。它不仅能提高工作效率，保证餐饮服务的规格、标准，更能给客人带来愉悦的感受。

（3）观察能力。餐饮服务人员在对客服务时应具备敏锐的观察能力，随时关注客人的需求并给予及时满足。

（4）销售能力。餐饮服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活销售产品，充分介绍产品，尽量提升客人的消费，从而提高餐饮部的经济效益。

（5）记忆能力。餐饮服务人员通过观察了解到有关客人需求的信息，除了应及时给予满足之外，还应加以记忆，当客人下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，提升客人的满意程度。

（6）自律能力。自律能力是指餐饮服务人员在工作中的自我控制能力。服务人员应遵守饭店员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能做什么，不能做什么。

（7）应变能力。餐饮服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足客人的需求。

（8）服从与协作能力。餐饮服务人员应具有服从上司命令的组织纪律观念，对直接上司的指令应服从并切实执行。服务人员还必须对客人提出的要求给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。餐饮服务工作需要团队协作精神，应与其他员工密切配合，尊重他人，共同努力，尽力满足客人需求。

### （五）职业习惯要求

餐饮从业人员应将行业的要求作为习惯来培养，主要表现在：礼貌、守时、吃苦耐劳、培养职业服务、注重个人仪容仪表等习惯（见表1-1）。

表1-1 餐饮服务人员仪容仪表要求

| 内 容   | 标准及要求                                   |                                         |
|-------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
|       | 男 士                                     | 女 士                                     |
| 头 发   | 前不遮眉，侧不过耳，后不盖领，干净、整齐，着色自然，发型美观、大方       | 前不遮眼，后不过肩，干净、整齐，着色自然，发型美观、大方            |
| 面 部   | 不留胡须，面部干净、整洁，口腔清洁，不留长鬓角                 | 化淡妆，口腔清洁                                |
| 手及指甲  | 干净；指甲修剪整齐，不露出指头之外，不涂有色指甲油               | 干净；指甲修剪整齐，不露出指头之外，不涂有色指甲油               |
| 服 装   | 统一着装，干净、整齐，标志佩戴齐全，领饰正确；无破损、无丢扣、无油污；熨烫挺括 | 统一着装，干净、整齐，标志佩戴齐全，领饰正确；无破损、无丢扣、无油污；熨烫挺括 |
| 鞋     | 符合岗位要求的黑色皮鞋                             | 符合岗位要求的黑色皮鞋，也可着黑色布鞋                     |
| 袜 子   | 深色、干净、无破损                               | 肉色连裤袜或长筒丝袜，干净、无破损                       |
| 首饰及胸牌 | 除手表和结婚戒指外，不佩戴其他饰物；胸牌端正挂于左胸前             | 除手表和结婚戒指外，不佩戴其他饰物；胸牌端正挂于左胸前             |
| 体 味   | 勤洗头洗澡，勤换衣，保持体味清新                        | 勤洗头洗澡，勤换衣，保持体味清新                        |

### （六）身体素质要求

良好的身体素质是做好饭店服务工作的基本保证。

## 四、餐饮部在饭店中的地位和作用

旅游饭店的餐厅不仅能使客人得到必要的营养补充，也能使客人从中受到艺术感染，从而得到精神上的享受和满足。

- （1）餐饮部是高星级饭店的重要组成部分。
- （2）餐饮服务直接影响饭店声誉。
- （3）餐饮部为饭店创造可观的经济效益。
- （4）餐饮部的工种多，用工量大。

## 五、餐饮业的发展趋势

20世纪末期以来,我国的餐饮业进入了史无前例的大发展时期,软件和硬件的建设日新月异,市场竞争日益激烈,餐饮市场的消费潜力不断壮大。目前,我国的餐饮业走向了餐饮多元化、地方化和国际化。

### (一) 全新格局, 模式新颖

社会发展改变了人们的消费观与价值观,餐饮业在变中求发展,社会餐饮发展迅速,行业结构调整呈现全新格局。高星级饭店餐饮突出精品战略;低星级饭店和经济型饭店弱化餐饮,只提供有限的餐饮服务;顶级餐厅满足高消费的需求;主题文化餐厅争奇斗艳,奇招百出,以满足不同年龄层、不同消费心理、不同消费目的的消费需求。

### (二) 餐厅选址, 决定成败

选择餐饮场所的地点和确定营业区域要考虑以下因素和趋势:

- (1) 餐厅选址应考虑地区规划、能源供应、社区服务环境、竞争状况等。
- (2) 快餐店尽量选在商业繁华区或居民集中地带。
- (3) 尽量不要选在餐厅成群的区域,但著名的饮食一条街能吸引大量游客,可作为选择。
- (4) 独具特色的餐厅地理位置可以稍偏,但应有足够多的停车位。

### (三) 中西快餐, 深入人心

作为餐饮业发展中的一支主力军,中国快餐业的年增长率达20%以上,营业额已占整个餐饮业营业额的2/5。快餐以满足大众化消费需要为核心,讲求卫生、快捷、便利,而且品味纯正、富有营养。

### (四) 个性化趋势日益明显

饭店餐饮部门推出的各种个性化餐厅、个性化餐饮产品、个性化餐饮服务能在更大程度上关注每一位客人,使饭店提供的餐饮服务与客人的消费过程具有全方位、互动式、体验性的特点。

### (五) 经营方式日趋多样

餐饮企业经营方式有独立经营、连锁经营、租赁经营或特许经营。

(1) 独立经营。①有自己的品牌,但企业影响力受到地域的限制;②营运费用相对于连锁餐饮企业来说要高,若不能享受到集团大规模采购和广告的優惠,也就无法共享人力资源等;③独立经营的餐饮企业竞争力较差,但经营灵活,调整方便,资本投入相对较少。

(2) 连锁经营。①管理模式统一;②连锁企业经营的产品是主店产品的“克隆品;

③可不断增强本餐饮系统集团在市场上的竞争能力；④营销计划和促销活动同步展开。

(3) 特许经营。通过出让特许经营权或租赁经营权，一些知名的餐饮公司得以在全球推广它们的产品，并统一规格、统一市场形象、统一服务方式。目前，在我国，肯德基、硬石餐厅等除了由外资自主经营外，各城市的投资者还可以申请加盟特许经营。

### (六) 运用科技，提高效率

随着科技发展，高科技在促进饭店与餐饮业经营管理和服务水平等方面，已经起到了“革命性”的作用，各种先进手段尤其是多媒体、互联网技术已被餐饮部门广泛使用，如“多媒体点菜系统”，使用平板电脑展示菜品、酒水信息等。

### (七) 主题餐厅，彰显文化

主题餐厅的实质就是销售一种主题文化，赋予普通的就餐活动以特殊的地域文化、时空文化、历史文化、乡土文化、都市文化，并通过特殊环境气氛的营造和生活场景的重现来全方位地展现主题文化。

### (八) 绿色饭店，健康饮食

提倡“环保、健康、安全”的绿色浪潮已经深入人心，坚持绿色管理，倡导绿色消费，保护生态和合理使用资源正在成为饭店经营管理的追求目标。在建设方面，出现了绿色建筑、绿色设计、绿色客房、绿色厨房等；在建设过程中，利用各类绿色新技术、新产品，以达到节能减排的目的；在经营管理上，强化保护生态和合理使用资源的意识。

## 任务训练营

要求男生、女生分别按照要求对微笑、站姿、走姿、坐姿、蹲姿等仪容仪表开展实训，对照餐饮部对员工仪容仪表的要求，对自己的不足进行修正。

## 任务评估

综合评价包括小组之间的互评和教师对各小组工作的系统评价，评价表如下：

| 内 容  |                     | 评 价  |      |
|------|---------------------|------|------|
| 学习目标 | 评价项目                | 小组评价 | 教师评价 |
| 专业知识 | 能举例描述餐饮有形产品与无形产品的特点 |      |      |
|      | 能描述餐饮服务概念与特点        |      |      |
|      | 能描述餐饮部在饭店中的地位和作用    |      |      |
|      | 能描述餐饮服务人员的素质要求      |      |      |

(续表)

| 内 容                                                       |                             | 评 价                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------|------|
| 学习目标                                                      | 评价项目                        | 小组评价                                                | 教师评价 |
| 专业能力                                                      | 能区分餐饮有形产品与无形产品              |                                                     |      |
|                                                           | 能修正自身的仪容、仪表                 |                                                     |      |
|                                                           | 能随时关注社会餐饮业的发展，并及时追踪餐饮业的发展信息 |                                                     |      |
| 职业意识                                                      | 仪容、仪表                       |                                                     |      |
|                                                           | 热情、主动                       |                                                     |      |
|                                                           | 细致、周到                       |                                                     |      |
| 通用能力                                                      | 沟通能力                        |                                                     |      |
|                                                           | 解决问题的能力                     |                                                     |      |
| 反思与探究：<br>从实施过程和评价结果两方面进行反思，分析存在的问题，寻求解决的办法               |                             | 评价汇总：<br>优：80分以上<br>良：70～80分<br>中：60～70分<br>差：60分以下 |      |
| 纠正与完善：<br>根据反思与探究中寻求到的解决问题的办法，进一步熟悉餐饮产品的产销特点、餐饮部服务人员的素质要求 |                             |                                                     |      |

## 任务拓展

以小组为单位,在网上收集餐饮部员工对客服服务的案例,并进行情景模拟。

## 项目三 初识餐饮设备

### 任务描述

旅游黄金周来临,喜来登酒店的餐饮部客流量猛增,小王被调到高级西餐厅帮忙时,发现餐台上的刀、叉、匙等餐具非常闪亮。于是她向餐厅领班咨询缘由,得知这是一套纯银餐具,是经过定期抛光保养的,价格昂贵。但一般情况下,餐厅出于成本考虑,会用不锈钢来代替银质的餐具。

### 任务要求

- (1) 能识别餐饮服务中常用的陶瓷餐具、玻璃器皿、金属餐具。
- (2) 会正确使用陶瓷餐具、玻璃器皿、银餐具、服务车。

- (3) 能按照正确程序洗涤餐具。
- (4) 能根据不同的消毒方法进行餐具消毒。
- (5) 会正确保养陶瓷餐具、玻璃器皿、银餐具的保养方法。

## 任务实施

### 知识小词典

餐饮设备、用品属于餐饮部硬件范畴之一，包括餐饮装潢设备、家具、针织品、照明电器、水暖空调、餐具、服务用具和厨房用具等。这些设备、用品是保证餐厅营业正常进行的必需物质条件。

## 一、认识餐具

餐具按照制作原材料可分为陶器、瓷器、玻璃器皿、漆器、银器、象牙制品、搪瓷制品、不锈钢制品、铝制品、塑料制品、竹器等种类；按照用途可分为炊具、食具两大类。

### (一) 陶瓷餐具

餐饮业在菜肴质量方面讲究“色、香、味、形、器”，这里的“器”就是指餐具。瓷器是餐厅服务的主要用具，有碗、碟、盘、杯、壶、匙等。虽然瓷器的品种繁多，名称不同，使用方法各异，但其清洁保养方法基本相同。

瓷器的种类繁多，大致可分为一般瓷器、强化瓷和骨瓷。目前，骨瓷的平均使用率占15%，强化瓷的平均使用率占35%，一般瓷器的平均使用率占50%。考虑成本的关系，日常经营中不可能全部选用高级瓷器，但有些餐厅经营者有时也选用较有特色且外观和质量均属上乘的陶制品来代替精美的瓷器。

### (二) 金属餐具

金属餐具使用较多的有镀银餐具和不锈钢餐具。银器一般可用于高档的中西餐厅：西式餐具中的刀、叉、匙、衬碟、茶壶、咖啡壶、沙司盅、盐和胡椒瓶、自助餐盘、保温炉、冰桶、酒篮、花瓶、烛台等银器最为常见；中式餐具中的筷架、骨碟垫盘、叉、匙、翅碗座、菜盘座、菜盘盖、大小公勺、温酒壶等银器也较为常见。银器分纯银和镀银两种，以镀银餐具为主。银器必须定期抛光并妥善保管贮存。几乎所有银制的餐具都可以用不锈钢餐具代替。

## 二、洗涤餐具

餐具洗涤是餐饮设备用品管理的主要日常工作，下面重点介绍洗碗机洗涤餐具的步骤。

(1) 收盘。这项工作由餐厅服务员负责。脏餐具用托盘或手推车运送到洗碗间，并分类摆放，以避免破损。

(2) 倒刮、分类装架。洗碗间操作台备有垃圾桶，管事部洗碗工应及时将脏餐具里的剩物倒刮至垃圾桶中，倒刮要干净、彻底，并将餐具分类装入相应的筐架里。

(3) 冲刷。所有餐具装架后入洗碗机之前应用专设的高压水龙头冲刷，水温不要太高，在筐架的底部开口，使被冲下的污物流到下面冲刷池里的活动垃圾桶里，这些垃圾桶应当便于清洗、拆卸。

(4) 清洗。清洗过程有手工、半机械化或全部机械化操作。全自动的操作只需将脏餐具插入筐架，其余均由机器自行完成。最后，将洗净的餐具卸装即可。

(5) 卸架、分类存放。一般要求卸架场所具有一定的空间，可摆两筐以上的餐具，以便在分类卸下第一筐时，使另一筐能够风干。存放时要注意分类，即根据其类型、规格和用途的不同而分别放置于不同的餐具架上。

银器使用越频繁越光亮，正常的洗涤可和其他餐具一样放入洗碗机去洗，特别处理每年只需做三四次即可。

## 三、餐具的消毒方法

凡是盛装直接进口食物、饮料的杯盘碗碟及所有小件餐具都要实行消毒。常用的餐具消毒方法有以下几种：

(1) 煮沸消毒法。将餐具放入网篮中，煮沸20~30分钟。

(2) 蒸汽消毒法。将洗净的餐具放入消毒柜中，关严柜门后开放蒸汽。当温度升到120℃，蒸12分钟就可达到消毒的目的。

(3) 高锰酸钾溶液消毒法。将洗净的餐具放入0.1%高锰酸钾溶液中浸泡10分钟即可。

(4) 漂白粉消毒法。用5g漂白粉加1kg温水充分搅拌成溶液，将洗净的餐具放入溶液中浸泡5~10分钟即可达到消毒的目的。

(5) 红外线消毒法。使用红外线消毒箱是目前常见的一种餐具消毒方法。消毒时，要求箱中温度达120℃，并持续30分钟。

(6) “84”消毒液消毒法。“84”消毒液是目前使用方便、消毒效果最佳的消毒品。

使用时,将洗净后的食品容器、加工工具、餐具以及瓜果蔬菜放入按1:200配制好的药液中浸泡5分钟,再用清水冲洗干净即可。

(7) 苯扎溴铵消毒法。苯扎溴铵的消毒原理是凝固菌体蛋白和妨碍细菌代谢。将已经洗净的餐具放入浓度为0.29%~0.59%的苯扎溴铵溶液中浸泡15分钟,再用清水冲净。使用此法要注意溶液浓度,浓度过低达不到消毒目的,浓度过高则易残留余毒而伤害人体。

## 四、认识餐厅家具

餐厅家具主要指餐桌、餐椅、工作台等,必须根据餐厅的经营特点和装潢格调进行选择。

### (一) 餐桌

餐厅所使用的餐桌基本以木质结构为主,基本形状主要有正方形、长方形和圆形。中餐宴会常用圆桌,有大型宴会的主桌会用长方形的桌子。西餐宴会常用正方桌、长方桌、椭圆桌、圆桌等,也可根据客人的需要拼设异形台。桌面供4人用的直径为120厘米,6人用的直径为140厘米,8人用的直径为160厘米,10人用的直径为180厘米,12人用的直径为200厘米,14人用的直径220厘米。摆设花台宜用直径240厘米的桌面,桌面都是由两块或四块小桌面拼接而成,也可用圆桌面与相吻合的1/4圆弧形桌面拼接而成。

### (二) 工作台

工作台是服务员在用餐期间为客人服务的基本设备,主要功能是存放开餐服务所需的各种服务用品,如餐具、调味品以及菜单、餐巾等,是餐厅家具中最重要的组成部分。

### (三) 各式服务车

(1) 活动服务车。此类车用于在客前分菜服务,轻便灵巧,可以在餐厅内灵活地推来推去,也可用来上菜、收盘,大小和其他功能可根据需要设计,但太大则需较宽的餐厅通道,并占去更多的空间。

(2) 切割车。此类车用于客前切割整个或整块食品,用酒精炉或交流电加热,切板下是热水箱,一端有一个放置热盆的地方。切割车是较贵重的服务工具,一定要及时打扫清洁。

(3) 开胃品车。此类车用于陈列各种冷的开胃菜,每层可放置少许冰块降温,每餐结束均要清洁车身和各层菜盘。

(4) 奶酪车。此类车上层用于陈列各式奶酪,架子里备有切割工具和备用餐具。餐毕,收起奶酪放入冰箱贮存,擦净车身,铺上干净台布备用。

(5) 蛋糕与甜品车。一个经过厨师精心设计布置的甜品车应当是具有很大吸引力的,

而且无疑会起到促进销售的作用。陈列甜品蛋糕时,最关键的是要保持其新鲜、整洁。银制的甜品车是高级餐厅的“炫耀品”,应始终保持其夺目的光泽。

(6) 咖啡和茶水车。这两种车通常用于咖啡厅,主要在供应下午茶时使用,车内备有供应咖啡和各种名茶的餐具、加热炉等。在准备间将其布置完毕后推入餐厅,现场为客人制作。

(7) 烈酒车。烈酒车主要用来陈列和销售开胃酒、各种烈性酒和餐后甜酒,备有相应的酒杯和冰块等,相当于一个餐厅内的流动小酒吧。

(8) 燃烧车。燃烧车可用液化气作为燃料,将炉头内嵌,使其成为一个平面,这样烧制和燃烧时会更加安全。燃烧车表面最好用不锈钢材料,这样易于清洁。使用时注意煤气开关、餐具的贮放以及抽屉和砧板的位置,面上的槽用来放置酒瓶和调味品。

(9) 送餐车。送餐车是客房送餐服务员运送热菜所用的工具。有些送餐车用插头接通电源来保温。注意装车前必须将车内预热。

## 五、认识餐厅布件

### (一) 台布

台布(Table Cloth)有各种颜色和图案,但传统、正式的台布通常是白色的。此外,常见的还有乳色、粉红色、淡橙色等。对于主题性餐饮活动,台布的颜色和风格的选择可以多样化,不拘泥。台布的大小应与餐桌相配,正方形台布四边垂下部分的长度以20~30厘米为宜。

### (二) 装饰布

装饰布(Top Cloth)是指斜着铺盖在正常台布上的附加布巾,规格一般为100厘米×100厘米或大小与台布面相适应。对于由正方形桌面拼接成的长方形桌,必须加铺首尾相连的数块装饰布。圆桌装饰布规格与台布规格相当,覆盖整个台面,铺设角度与台布相错或四边平均下垂贴于桌裙前。

### (三) 餐巾和围嘴

餐巾(Napkin)和围嘴(Apron)都是餐桌上的保洁布件用品。餐巾的大小规格不尽相同,边长为50~65厘米见方的餐巾最为适宜,规格比这小的餐巾则称为鸡尾酒巾。餐巾的颜色可根据餐厅和台布布置装饰的主色调选用,力求和谐、统一。围嘴是指在西餐服务过程中,客人进食龙虾、意式面条、烧烤、铁板烧等菜肴时,由服务员协助客人系在胸前的保洁布巾,以防酱汁、油污溅染衣物。

#### （四）台布垫

台布垫（Table Cloth Mat）又称台呢，一般用法兰绒制作，铺设在台布下面，可使桌面显得柔软，放置杯盘不会发出声音；还可延长台布的使用寿命，减轻银器等贵重器皿直接与台面的碰撞和摩擦。

#### （五）桌裙

对于高档豪华宴会的餐桌、宴会酒吧、服务桌、展示台等必须围设桌裙（Table Skirt）。具体的方法是：铺好台布后，沿台形桌子的边缘按顺时针方向将桌裙用大头针、尼龙搭扣或掀钮式夹固定。

#### （六）其他布件

（1）“十”字形台布（Table Runner）。“十”字形台布常见于咖啡厅，规格一般为30厘米×140厘米，便于撤换，在桌面上通常以“十”字形铺设。

（2）托盘垫巾（Tray Mat）。它是根据托盘的规格和大小由房务部洗衣房用报废的布件缝制的垫布。这类垫布还可铺垫在餐具柜和工作台上。

（3）服务布巾（Waiters Towe）。服务布巾用于擦拭杯具、金属餐具、餐厅服务用具等。服务布巾绝对不能用餐巾代替。

（4）椅套（Chair Cover）。椅套与台饰布件相互对应，互相映衬。椅套也广泛使用在各类高档、典雅的中西宴会餐椅的布置和装饰中。

### 六、餐具的保养

#### （一）陶瓷餐具的保养

陶瓷餐具在保养时要检查破损、及时清洗、分类保管、谨防潮湿。

#### （二）玻璃器皿的保养

玻璃器皿应轻拿轻放，服务时，拿杯子下半部分或杯柄；运送应用托盘，不可杯子擦杯子运送。在摆台前要对全部玻璃器皿进行认真检查，不得有破损。在将玻璃器皿放入洗涤容器里洗涤消毒时，一次不要放得太多，以免互相挤压碰撞而破碎。清洗时，先用冷水浸泡使用过的酒杯除去酒味，然后洗涤消毒。高档酒杯以手洗为好。揩擦玻璃器皿时，动作要轻，用力要得当，防止损坏酒杯。

#### （三）银餐具的保养

常用的银器餐具有餐刀、餐叉、大小银盘、各种不同种类的壶盅和勺匙等。使用过程中注意轻拿轻放，尽量避免碰撞硬物。银器餐具是贵重餐具，一般由餐厅管事部派专人负责

责管理,所有银器必须登记造册、分类分档。保养时可将银器浸泡在以碳酸钠为主的溶液中,加热至80℃(时间要短,否则就会失去光泽),使其恢复光泽,再行抛光。

## 任务训练营

活动:餐车的正确使用。

- (1) 餐车在使用时不能装载过重的物品,应坚持专车专用的原则。
- (2) 餐车车轮较小,在使用时推的速度不能过快。
- (3) 餐车每次使用后一定要用带洗涤剂的布巾认真擦洗。

## 任务评估

综合评价包括小组之间的互评和教师对各小组工作的系统评价,评价表如下:

| 内 容                                         |                           | 评 价                                                 |      |
|---------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|------|
| 学习目标                                        | 评价项目                      | 小组评价                                                | 教师评价 |
| 专业知识                                        | 能识别餐饮服务中常用的陶瓷餐具、玻璃器皿、金属餐具 |                                                     |      |
|                                             | 熟悉常用的陶瓷餐具、玻璃器皿、金属餐具的特性    |                                                     |      |
|                                             | 熟悉餐具不同的消毒方法               |                                                     |      |
| 专业能力                                        | 会正确使用陶瓷餐具、玻璃器皿、银餐具        |                                                     |      |
|                                             | 会正确保养陶瓷餐具、玻璃器皿、银餐具        |                                                     |      |
| 职业意识                                        | 仪容、仪表                     |                                                     |      |
|                                             | 热情、主动                     |                                                     |      |
|                                             | 细致、周到                     |                                                     |      |
| 通用能力                                        | 沟通能力                      |                                                     |      |
|                                             | 解决问题的能力                   |                                                     |      |
| 反思与探究：<br>从实施过程和评价结果两方面进行反思，分析存在的问题，寻求解决的办法 |                           | 评价汇总：<br>优：80分以上<br>良：70～80分<br>中：60～70分<br>差：60分以下 |      |
| 纠正与完善：<br>根据反思与探究中寻求到的解决问题的办法，进一步熟悉餐饮设施设备   |                           |                                                     |      |

## 任务拓展

列表比较餐具各种常用的消毒方法的原理、消毒方式、消毒用品、时间等。