

免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233  
www.huatengzy.com

LÜYOU ZHUANYE JINENG PEIXUN SHIWU

# 旅游专业技能 培训实务

旅游专业技能  
培训实务

主编 匡丽虹



西南财经大学出版社  
Southwestern University of Finance & Economics Press

ISBN 978-7-5504-5064-6



9 787550 450646 >

定价: 45.00元

策划编辑: 张海红  
责任编辑: 乔雷  
责任校对: 余尧  
封面设计: 刘文东



“十四五”职业教育河南省规划教材

LÜYOU ZHUANYE JINENG PEIXUN SHIWU

# 旅游专业技能 培训实务

主编 匡丽虹



西南财经大学出版社  
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都



“十四五”职业教育河南省规划教材

# 旅游专业技能培训实务

主 编 匡丽虹

副主编 梁卫华 董力超 王文静



西南财经大学出版社  
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游专业技能培训实务/匡丽虹主编;梁卫华,董力超,王文静副主编. —成都:西南财经大学出版社,2021.10(2023.12重印)

ISBN 978-7-5504-5064-6

I. ①旅… II. ①匡…②梁…③董…④王… III. ①旅游服务—职业教育—教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第192656号

## 旅游专业技能培训实务

匡丽虹 主编

梁卫华 董力超 王文静 副主编

策划编辑:张海红

责任编辑:乔雷

责任校对:余尧

封面设计:刘文东

责任印制:朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街55号)
网 址	<a href="http://cbs.swufe.edu.cn">http://cbs.swufe.edu.cn</a>
电子邮件	bookcj@swufe.edu.cn
邮政编码	610074
电 话	028-87353785
印 刷	三河市骏杰印刷有限公司
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	15.5
字 数	384千字
版 次	2021年10月第1版
印 次	2023年12月第2次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-5064-6
定 价	45.00元

版权所有,翻印必究。

# 前 言

本书充分体现“任务引领、实践导向”的课程设计原则,不仅适用于旅游类专业(旅游服务与管理专业、高星级饭店运营与管理专业等)学生的日常专业技能教学,也适用于旅游从业人员的岗位培训。全书共由四个模块组成,即餐饮服务、客房服务、茶艺和导游服务。本书具有以下特色:

(1) 本书根据培养中、高级技术技能型人才的课程目标编写,内容全面,通俗易懂,突出了专业的实用性原则,着力提升学生的创新能力和自我发展能力。

(2) 以能力为本位,重视操作能力的培养,突出职业技能教育特色,本着理论知识“实用、够用”的原则,重点加强了实践操作技能的培养,强调提升学生的实际工作能力。

(3) 将专业技能培训细致分解在各个模块中,力求符合学生认知规律,提高学生的认知度,使学生有目标、有重点地学习,从而牢固掌握理论知识,具备专业、娴熟的操作技巧。

(4) 本书的最大亮点是以职业教育旅游服务类技能大赛方案为标准,强化了专业技能的针对性训练,使学生有明确的学习目标和动力。

本书由旅游专业高级讲师匡丽虹主编,旅游专业教师梁卫华、董力超、王文静任副主编。由于编写时间仓促,加上编者水平有限,书中错误与疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编 者  
2021年6月



# 目 录

## 模块一 餐饮服务

<b>项目一 餐饮概述</b> .....	<b>3</b>
任务一 餐饮的相关知识 .....	3
任务二 餐饮设施及服务项目 .....	8
任务三 餐饮服务人员的思想素质要求和服务态度要求 .....	9
任务四 餐饮部门的机构设置和主要岗位职责 .....	10
<b>项目二 中餐厅服务</b> .....	<b>17</b>
任务一 早、午、晚餐服务 .....	17
任务二 自助餐服务 .....	21
任务三 中餐厅常用服务外语 .....	22
<b>项目三 餐饮服务操作技能</b> .....	<b>27</b>
任务一 托盘 .....	27
任务二 摆台 .....	30
任务三 餐巾折花 .....	36
任务四 斟酒 .....	38
任务五 上菜和分菜 .....	40
任务六 其他技能 .....	41
<b>项目四 宴会</b> .....	<b>45</b>
任务一 宴会的种类 .....	45
任务二 宴会中特殊问题的处理 .....	47
<b>项目五 西餐服务基本技能</b> .....	<b>49</b>
任务一 西餐餐具 .....	49
任务二 西餐摆台 .....	52
任务三 西餐服务程序 .....	53
任务四 西餐宴会服务 .....	57

## 模块二 客房服务

<b>项目一 客房部概述</b> .....	<b>61</b>
任务一 了解客房产品 .....	61
任务二 客房服务礼貌礼节 .....	64
<b>项目二 客房服务技能</b> .....	<b>74</b>
任务一 清洁器具及房务车 .....	74
任务二 客房清扫 .....	75
任务三 客房中式铺床 .....	79
任务四 客房西式铺床 .....	82
任务五 夜床服务 .....	83
<b>项目三 对客服务</b> .....	<b>85</b>
任务一 VIP 房服务 .....	85
任务二 客房送餐服务 .....	86
任务三 洗衣服务 .....	87
任务四 物品租借服务 .....	88
任务五 叫醒服务 .....	89
任务六 擦鞋服务 .....	89
<b>项目四 个性化服务</b> .....	<b>91</b>
任务一 处理客人投诉 .....	91
任务二 处理客人物品遗失 .....	95
任务三 处理客人遗留物品 .....	95
任务四 突发事件处理 .....	96
<b>项目五 客房部安全管理</b> .....	<b>99</b>
任务一 客房安全管理 .....	99
任务二 消防安全管理 .....	101

## 模块三 茶艺

<b>项目一 茶文化基础知识</b> .....	<b>105</b>
任务一 茶树和茶区 .....	105
任务二 茶的历史 .....	108

<b>项目二 茶叶基础知识</b> .....	<b>114</b>
任务一 茶叶的分类 .....	114
任务二 茶叶的品鉴及保管 .....	116
任务三 中国名茶 .....	120
任务四 茶的作用 .....	122
<b>项目三 茶水和茶具</b> .....	<b>124</b>
任务一 茶水 .....	124
任务二 茶具 .....	126
<b>项目四 茶的冲泡</b> .....	<b>132</b>
任务一 茶的冲泡技巧 .....	132
任务二 绿茶的冲泡 .....	136
任务三 花茶的冲泡 .....	138
任务四 乌龙茶的冲泡 .....	140
任务五 红茶的冲泡 .....	143
任务六 白茶的冲泡 .....	145
任务七 黑茶的冲泡 .....	146

## 模块四 导游服务

<b>项目一 导游服务概述</b> .....	<b>151</b>
任务一 导游服务的发展 .....	151
任务二 导游服务在旅游服务中的地位 .....	152
任务三 21 世纪的导游 .....	153
任务四 导游服务的性质与特点 .....	154
任务五 导游服务的原则 .....	156
任务六 导游的分类 .....	159
<b>项目二 导游服务流程</b> .....	<b>160</b>
任务一 全陪服务流程 .....	160
任务二 地陪服务流程 .....	167
<b>项目三 导游服务技能</b> .....	<b>172</b>
任务一 导游的语言技能 .....	172



任务二 导游的讲解技能 .....	175
任务三 导游的带团技能 .....	182
任务四 导游的商品促销技能 .....	185
<b>附录</b> .....	188
附录一 餐饮服务专业知识应知应会 .....	188
附录二 客房中式铺床知识试题 .....	202
附录三 茶艺理论知识试题 .....	225
附录四 导游应变技能 .....	232
<b>参考文献</b> .....	239



# 模块一 餐饮服务

- 项目一 餐饮概述
- 项目二 中餐厅服务
- 项目三 餐饮服务操作技能
- 项目四 宴会
- 项目五 西餐服务基本技能



# 项目一 餐饮概述

从古到今,饮食一直是人们日常生活及工作的必备物质条件之一,随着社会的快速发展,人们对饮食的要求不再停留在满足温饱的需求上,开始更重视食品的营养价值,也更在意就餐的环境和优质的服务。不难看出,当今餐饮在人们的物质和精神生活中的重要性。

## 任务一 餐饮的相关知识

### 一、餐厅及餐饮服务的概念

#### (一) 餐厅的概念

餐厅或餐馆(restaurant)是在一定时间及区域为客人提供安全的食物、酒水饮料及相关服务来满足客人不同饮食需求的场所。

开设餐厅的必备条件如下:

- (1) 具备一定面积的固定场所,并具备相应的就餐空间和相关设施。
- (2) 及时、安全地提供给客人菜肴、饮料和专业技能服务。
- (3) 以达到最佳的经济效益为目的。

#### (二) 餐饮服务的概念

餐饮服务是指在岗位职责区域,从客人进店到离店的过程中,真诚有效地为客人提供优质服务的过程。作为服务工作者,熟练地掌握餐饮服务基本技能,是做好服务工作、提高服务质量的必备条件。餐饮服务中的每项技能(如托盘、摆台、餐巾折花、斟倒酒水、上菜和分菜及其他服务等)都有严格的操作程序和标准。因此,作为服务人员,除了要认真学习餐饮服务的基本理论知识外,还要勤加练习操作技能,从而掌握过硬的服务基本技能,这样才能在服务中为客人提供优质、规范化的服务,从而使客人感到身心愉悦。

#### 1. 服务的内涵

服务的英文为 service,其具体的内涵解读如下:

- (1) S(sincerely):所有的服务都是来自内心的、诚恳的,而不是敷衍了事和例行公事。
- (2) E(efficient):服务行为是规范的,并能高效率地胜任。
- (3) R(ready to serve):有着超前、良好的服务意识,随时、及时地为客人提供恰到好处的帮助。
- (4) V(visiability & valuable):通过餐饮产品、餐厅环境、合理的价格和热情的服务让客人感到物有所值。
- (5) I(informative & individuality):尽最大的可能为客人提供超出客人预期的个性化服务。

(6) C(courtesy):在服务过程中通过语言、面部表情、行为举止和仪容服装,体现服务人员的有礼有节,尊重客人的人格、信仰和习惯。

(7) E(excellent):将以上内容做好,就会有优质、高效的服务质量。

## 2. 餐饮服务的内容

(1) 辅助性产品,如餐桌椅、配套餐具、相关服务用品和设施等。

(2) 制作类餐品,如菜肴、饮料、酒水等。

(3) 软件产品,服务享受、心理感受等。

## 二、餐饮的地位和作用

### (一) 餐饮是旅游业的重要组成部分

餐饮业的经营范畴包括各种类型的餐厅、酒吧等传统的餐饮设施。这些餐饮设施都是客人经常光顾的场所,是旅游业的重要组成部分。

### (二) 餐饮服务质量的的高低直接影响当地旅游业的声誉

餐厅服务人员由于直接为客人提供面对面的服务,其言谈举止都会给客人留下深刻的印象,客人会根据其餐饮的产品、服务质量的高低及就餐环境等来综合评价整个旅游业。

### (三) 餐饮可为当地经济创造可观的效益

餐饮业的税收占当地收入的一部分,推出有特色的餐饮产品、控制好餐饮质量,可以创造出可观的经济效益。

### (四) 餐饮链接多、用工量大

整个餐饮活动的运行,不论是原料的运输、采购、包装,还是菜肴、食品的制作,甚至各种物品的清洗及损耗,都关联到许多环节和岗位,因此也给当地的人员创造了众多的就业机会。

## 三、餐饮的特点

### (一) 餐饮生产的特点

餐饮生产活动中,不仅生产有形的实际物品(如佳肴、饮料等),还生产无形的产品(如细致入微的服务与幽雅温馨的就餐环境)。与其他行业生产的产品相比,餐饮产品具有以下特点:

#### 1. 餐饮产品的数量较多

从客人步入餐厅的那一刻起,人员的引领、茶水的斟倒、菜肴的制作等工作环节就开始启动。餐饮业环节繁多,无论是一位客人还是一位客人,都要运用到这么多数量的产品,这相对于工业产品大批量、统一规格的生产是明显不同的,也给餐饮产品的统一标准管理增加了许多困难。

#### 2. 生产时间短

无论是午餐还是晚餐,都有一个时间段,在此期间产品的生产时间就很短,这也要求在餐饮生产过程中要把握好时间。

### 3. 每次产品的生产量无法预估

每次就餐客人能来多少、消费什么品种的餐饮产品都是一个无法预估的情况。因此,客人的消费需求很难提前掌握,生产量的随机性很强,每次产品的生产量难以预估。

### 4. 一些菜肴的原材料容易变质

许多菜肴的原材料保鲜期非常短,如没有被制作成产品销售出去,往往第二天就开始变质,造成原材料的浪费和成本的提高。因此,必须运用一些方法避免菜肴的原材料腐烂变质。

### 5. 产品各环节管理难度较大

从原料的采购、仓库的储存、原料的加工、食品的烹制,再到客人的引领、就餐过程中的服务、结账收款等,整个生产过程环节较多,一环扣一环,只要任何一个环节出现了差错,就有可能直接影响餐饮产品的效益。因此,这要求在餐饮产品生产的各环节中严格按照科学、有效的要求进行,容不得半点马虎。

## (二) 餐饮产品销售的特点

### 1. 销售量受就餐场地的限制

餐饮中每次接待客人的数量受就餐场地面积大小、餐台席位多少的限制。因此,要在提高餐位周转率,创造翻台的数量,提高就餐客人的人均消费水平等方面下功夫。

### 2. 销售量受就餐时间的限制

就餐时间固定,具有明显的时间性。可以采用外卖送餐、增加服务项目、延长营业时间等措施来提高餐饮的销售量。

### 3. 固定成本及变动费用较高

各种餐椅、就餐用具、餐厨设备的投资较大,并且人员开支、水电气暖、房屋租赁等费用较高。因此,科学有效地控制固定成本与变动费用是一项管理经营者需要放在首位的工作。

### 4. 销售量受就餐环境的影响

理想舒适的就餐环境是每位就餐客人的重要选择。因此,打造温馨、幽雅的就餐氛围,提供安全、洁净卫生的就餐环境,可以直接提高销售量。

### 5. 资金周转快

餐饮产品的毛利率高,在客人就餐完毕后直接就会产生收入,当天采购、当天销售,因此餐饮餐品的资金周转较快。

## (三) 餐饮服务的特点

### 1. 无形性

每次的产饮服务都不能被量化,不能像菜肴一样让客人评价,客人只能凭借心理感受程度进行评价。

### 2. 一次性

客人来一次,就产生一次服务价值,餐饮服务只能当次产生,过时则不能再使用。这就要求每位员工认真对待每一位客人,只有提高每一位就餐客人的满意度,才能使他们成为

“回头客”,从而对其他客人产生较好的口碑宣传。

### 3. 同步性

餐饮产品的制作、良好服务的产生几乎同步进行,这就要求在同步进行的过程中严控质量监督环节。

### 4. 差异性

餐饮工作人员由于年龄、性格、情绪等因素的不同,为宾客提供的服务也不尽相同,这就要求要不断加强对员工的培训,制定服务标准,并不断进行监督管理。

## 四、餐饮的经营方式与发展趋势

随着经济、科技的快速发展,中国餐饮业也进入了快速发展的时期。随着外卖、互联网、无人餐厅等的出现,餐饮市场异彩纷呈,市场竞争日益激烈,经营模式的创新等使得人们足不出户就可以随意享受美食。另外,随着互联网、传播媒介、支付平台的快速介入,人们的消费观与价值观也在改变,餐饮行业结构调整呈现出全新的模式。互联网的运用,从点餐、下单、支付等,到各餐饮行业的评价、美食详细信息等,都可以通过相关 App 快速完成,这在一定程度上满足了消费者求新、求实、求奇的心理,也迎合了现代社会快节奏的饮食需要,这一切都使得我国餐饮市场的消费能力不断壮大,我国餐饮业开始走向多元化、国际化的发展阶段。

### (一) 餐饮的经营方式

餐饮的经营方式有独立经营、连锁经营、租赁经营和特许经营。

#### 1. 独立经营

独立经营的特点如下:

- (1) 经过时间的沉淀可以形成自己的品牌,但所受地域的限制也很大。
- (2) 经营运作费用较高,风险较大。
- (3) 经营灵活,不受限制,可随时进行调整,又可以根据市场的需求较快地调整餐饮产品。

#### 2. 连锁经营

连锁经营的特点如下:

(1) 管理模式统一。连锁经营以主店为大本营,在中央管理系统严格的管理下进行投资、采购、出品、服务、销售、业务推广等一系列经营活动,在成本投入方面能够有效地加以控制。

(2) 连锁经营的餐饮产品和餐饮服务能够保持统一的水准,在运作过程中,发现问题可以得到连锁公司中央管理系统的帮助。

(3) 连锁经营可以不断增强本集团在市场上的竞争能力,由于其分布地点大多位于当地的繁华地带,传播速度极快,能迅速拓展业务。

(4) 促销活动和宣传工作可以同步开展,以便资源共享。各个分店共同享有公司统一的政策,宣传面覆盖较广,投入成本较低,能在一定区域内实现客户资源共享,从而有效地促进了各店之间的需求平衡,使各门店处于良性发展的状态。



### 3. 租赁经营

租赁经营是所有者或出租人将生产资料出租给承租人使用并收取租金的经营方式,租赁合同中明确了承租人与出租人的相关权利及义务。随着我国经济体制、模式的改革,一些小型的公有制企业也使用这种经营方式。

### 4. 特许经营

特许经营是通过出让特许经营权或租赁经营权而形成的经营模式,一些知名的餐饮公司采用特许经营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。大多数特许经营店由各地区当地企业或私人投资者向知名品牌餐饮母公司购得商标使用权。母公司有责任对投资者在可行性研究、建筑设计、设施配备、人员培训、广告宣传、原料采购、管理制度、操作规程和质量控制等方面给予咨询和支持。其特点是投资者可以共享品牌和市场,有强大的支持系统,但是品牌使用费比较昂贵。

## (二) 餐饮的发展趋势

(1) 融入科技,提高效率。随着科技的发展,高科技在提升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。目前,已被餐厅广泛使用的无线点菜系统就是利用掌上无线点菜器,输入客人所点的菜品编码,再按“发送”键,将信息传递到各个操作间和收银台。这样不仅提高了餐饮各部门的工作效率,而且便于控制成本、统计和核算利润。我们可以想象一下未来提供计算机服务的餐厅的情形:当客人到达餐厅后,工作人员只要轻轻地按动点菜器,屏幕上马上就会出现正在供应的菜肴和酒水,菜肴的品种、风味、特色、规格、价格、营养分析等相关信息也会一一呈现在客人面前;客人选好餐饮产品后,可自动扫描二维码付款;客人付款以后,信息会被及时传送到厨房。不仅如此,电商、互联网等高科技的运用必将为未来餐饮业的高速发展提供广阔空间。

(2) 具有独特的经营理念,突出主题饮食。随着人们的饮食更加趋向于特殊的地域文化、时空文化、历史文化、乡土文化,餐厅通过特殊就餐环境的营造和生活场景的重现来全方位地展现出特有的餐饮文化,所呈现出的特点是主题鲜明,思想理念先进,拥有固定的目标客户市场。借助主题活动,人们在就餐过程中体验独特的餐饮气息。市场竞争激烈,只有及时掌握客户需求的动态,及时加以调整,灵活、主动地提高市场竞争能力,才能在市场上立于不败之地。同时,在获得最大经济效益的同时,还要让客人了解美食、感受文化、享受饮食。

所以,从餐饮的现状和长远的发展目标来看,大众化永远是餐饮消费市场的主旋律。目前,许多不同档次的餐饮场所凭借充足的客源市场、合理的定价策略、整齐干净的就餐环境、可口卫生的菜肴、超高的星级服务标准、诚实可靠的信誉走上了稳定长远的发展道路。

(3) 不断创新,高速发展。创新菜肴优于传统菜肴,个性化服务超值于标准规范服务,先进的设备设施、雄厚的烹饪技术力量、广泛的客户评价信息来源等创新优势为餐饮市场注入了新鲜的血液,扩大了目标客户市场,有效地推动了餐饮文化多元化的发展进程。

(4) 公筷分餐,健康至上。2002—2003年,“非典”横行;2019年至今,新型冠状病毒肺炎肆虐,餐饮及各行业遭受重创,这场战役促使餐饮行业重新洗牌,科学、规范、卫生的用餐方式将是餐饮企业占领市场的重要举措,而无法提供卫生、舒适的就餐环境和就餐方式的餐饮企业将被淘汰。虽然这是一次不可避免的危机,但也是一次人们再次重视公筷分餐的机会,有助于人们牢固树立健康至上的理念。

## 任务二

## 餐饮设施及服务项目

餐饮设施及服务项目主要分为以下几种。

### 一、豪华餐厅

豪华餐厅(luxurious restaurant)的就餐环境装饰华丽、高雅浪漫,菜单设计制作精美考究,菜肴和服务一流,用餐价格较高。

### 二、餐桌服务型餐厅

餐桌服务型餐厅(table service restaurant)的餐饮经营各具特色,环境舒适卫生,装潢雅致,价格适中,餐饮服务规范化和程序化。

### 三、明档型餐厅

明档型餐厅(counter service restaurant)一般被设立在客人易于看到的地方,所有的原材料都被码放在玻璃冷藏柜内,客人可以亲自挑选原材料和成品菜肴,并且价格也被标于菜肴旁边。有的明档型餐厅在明档四周设有柜台和餐椅,以便客人就餐时可以欣赏到厨师制作菜肴的全过程,同时也烘托了现场的气氛。

### 四、自助式餐厅

自助式餐厅(self-service restaurant)多开设在商场或人流量较大的区域,其将菜品按冷菜、热菜、烧烤、汤和水果、甜品等分类布局摆放,装饰精美,大部分菜肴被放在食品台上,也有部分食品是现场烹制的。由客人自行挑选喜爱的菜品,然后回到自己的餐桌随意享用。自助式餐厅的餐费标准固定,有些餐厅饮料免费,有些餐厅饮料费用另计。此类餐厅氛围轻松,服务快捷,菜肴品种繁多,客人选择余地大。

### 五、快餐厅

快餐厅(fast-food restaurant)以提供中西简餐为主,如国际快餐连锁店麦当劳、肯德基,中式快餐德克士等。另外,还有各种独立经营的中西快餐店。

### 六、自动售货机

自动售货机(vending machine)通常被摆放在电影院、超市、商场、写字楼、学校等处。客人投币或扫描二维码后,自动售货机可自动销售各种商品,如小食品和各种啤酒、饮料等。

### 七、外卖

外卖是客人通过相关互联网软件点菜,由餐饮制作者按照客人提供的地址将食品送至客人处的服务形式。

## 任务三

## 餐饮服务人员的思想素质要求和服务态度要求

## 一、餐饮服务人员的思想素质要求

正确的价值观和人生观是做好餐饮服务工作的基础。

### (一) 政治思想素质

餐饮服务人员要具备正确的世界观。在服务工作中,应爱岗敬业、勤恳务实,不做有损本行业和部门的事情。

### (二) 专业思想素质

餐饮服务人员应有干一行爱一行的专业思想素质,要认识到餐饮服务知识对提高服务质量的重要作用,在工作中不断努力学习专业知识,开拓创新行业技能技巧,文明礼貌地对待每一位客人,遵守店内的规章制度;对待同事真诚,对待客人热情,永远将客人的切身利益放在首位,为客人提供宾至如归的服务。

## 二、餐饮服务人员的服务态度要求

餐饮服务人员在整个对客服务的过程中所体现出来的对客人的引导意向及心理感受将直接影响就餐客人的真实心理感受。服务态度也取决于员工的主观服务性、积极工作责任心和素质的高低。

餐饮服务人员要牢固树立“顾客就是上帝”的理念,在服务工作中要时时刻刻站在客人的角度思考问题,做到“五勤”(眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤),将一切服务工作做到客人开口之前。其具体要求如下。

### (一) 语言能力

语言是人与人自然沟通、有效交流的工具。服务能力最直接的表现就是语言表达能力。在服务过程中,餐饮服务人员的语言要温和礼貌、简单明了、清晰准确和表达生动,如对客人提出的问题无法解答,应礼貌地表示歉意,不要模棱两可地回答。此外,优秀的服务人员至少应掌握一门外语。

### (二) 推销能力

菜肴饮料的生产、优良服务的体现及客人消费几乎是同步进行的,所以要求餐饮服务人员要尽快地判断客人的喜好、饮食习惯及消费能力,从而采取针对性的灵活推销,不断提高客人的满意度。

### (三) 应变能力

由于餐饮服务工作大都是面对面对客进行的,客人素质参差不齐,难免在服务过程中出现一些突发事件,如极少数客人无理取闹、恶意投诉、醉酒闹事等。这就要求餐饮服务人员必须具有过硬的心理素质、灵活的应变能力,及时沟通,妥善处理,充分体现高素质的职业能力水平。

#### (四) 观察能力

客人从进店到最后结账离店,要求服务人员时刻具备敏锐的观察能力,随时观察客人的情绪和动作,从而尽快判断出客人的心理感受,即客人需求的满足程度,并适时调整对客服务技巧。

#### (五) 技术能力

技术能力是指餐饮服务人员在提供服务时所展现出来的技能和能力,它不仅保障了服务统一的规格和标准,也提高了工作效率,并更直接地给客人带来赏心悦目的感受。因此,要成为一名合格的餐饮服务人员,不仅要有娴熟过硬的服务技能,还要能够灵活、自如地运用技巧。

#### (六) 记忆能力

餐饮服务人员在对客服务过程中,要观察和掌握客人的有效信息,以便客人下次就餐时可以根据客人的喜好提供个性化的服务,这必然会提高客人的满意度。

#### (七) 服从与执行能力

对于主管所布置的相关任务,要不计个人得失地服从和执行,如遇困难,尽量克服,实在不行应及时向上级汇报。

#### (八) 自律能力

自律能力是指餐饮服务人员在服务工作过程中的自我控制能力。餐饮服务人员在服务工作中,难免会遇到委屈和不理解,但应以大局为重,以客人为中心,要清楚地知道自己的岗位职责,控制好自己情绪。

## 任务四

## 餐饮部门的机构设置和主要岗位职责

餐饮部门的机构设置及其岗位职责的科学设置,会直接影响餐饮活动的经济效益和成本。

### 一、餐饮部门的机构设置

#### 1. 餐厅

餐厅是餐饮部门直接对外营业的场所,是为就餐客人提供食品、饮料、服务的场所。

餐厅的主要职能如下:

(1) 按照标准和规格程序,用娴熟的服务技能、细致入微的服务态度,为客人的个性化需求提供针对性服务。

(2) 扩大宣传推销,加强全员促销观念,确保餐厅的经济效益。

(3) 加强对餐厅物品损耗的管理,控制相关费用的开支,从而有效降低经营成本。

(4) 定期检查餐厅设备的使用状况,做好维修保养工作,加强餐厅安全管理。

#### 2. 厨房

厨房的主要工作是负责本餐厅所有菜肴、面点等餐饮产品的加工制作。厨房是餐厅管

理的核心环节,必须确保餐饮产品的安全和质量。

厨房的主要职能如下:

- (1) 根据客人的需要制作符合其口味的安全卫生、精美、可口的菜肴。
- (2) 加强对制作流程的管理,控制原料成本,减少费用开支。
- (3) 对菜肴不断开拓创新,重视客人所提的意见,提高菜肴质量,扩大菜肴品种。

### 3. 宴会部

宴会部一般设有多种不同风格和规格的宴会厅,在餐饮经营活动中起着创声誉和创效益的双重作用。宴会部主要负责各类宴会及重大活动的组织实施。

宴会部的主要职能如下:

- (1) 宣传推广、销售各种类型的宴会产品,提高宴会厅的利用率。
- (2) 负责中西宴会、鸡尾酒会、冷餐会等各种活动的策划、组织和实施等工作,并向客人提供优质、完善的服务。
- (3) 控制成本与减少开支费用,增加效益。

### 4. 管事部

管事部的主要工作是保证各部门的正常运转,是餐饮的后勤保障部门,负责提供餐饮部所需的各类就餐用具,餐具的清洁保养,厨具以及后台公共区域的卫生等。

管事部的主要职能如下:

- (1) 根据事先确定的库存量,负责为餐厅及厨房请领、供给、存储、收集、清洗和补充各种餐具,如瓷器、玻璃器皿及服务用品等。
- (2) 负责各类银器及机器设备的清洁与维护保养。
- (3) 负责收集和清理垃圾。
- (4) 负责相关区域的卫生。
- (5) 控制餐具的磨损。

### 5. 采购部

采购部是餐饮活动的物资保障部门,主要负责餐饮部生产原料的采购与保管工作。

采购部的主要职能如下:

- (1) 负责优质、价廉地开展采购食品原材料的工作,保证餐饮活动中所需原材料的供应。
- (2) 负责餐饮原料的验收与保管工作。
- (3) 做好采购价格控制及仓库存货量的控制工作。

## 二、餐饮部门主要岗位的职责

### 1. 餐饮部经理的岗位职责

(1) 负责餐饮部的日常经营管理工作,制订本部门营业计划,领导员工完成目标任务和工作指标,详细掌握本部门的经营情况。

(2) 负责领班以上人员的班次工作安排、考勤和绩效考评;统筹计划本餐饮部门各个岗位的服务程序和操作标准;监督员工执行各项服务标准和操作规程,确保楼面卫生和餐饮生产及服务等工作创新和提高;与人事部配合招聘、调动、奖励、晋升、处罚、开除员工,并负

责组织餐饮部员工的业务知识技能培训工作；制订和实施餐饮发展前景规划和员工考核计划，抓好员工思想建设。

(3) 检查和落实餐厅的预订等情况，安排重大餐饮活动的业务分工并检查其落实情况，巡视餐厅、厨房、仓库等安全卫生清洁情况，做好财产安全管理，严格执行财务制度，制订经营预算和成本控制计划。

(4) 负责接待和处理客人的投诉，与客人定期交流，对重要客人和宴会客人予以特别关注，注意现场管理，协助与监督主管、领班执行所制定的服务规程，维持餐厅的正常运作。

(5) 定期召开餐饮相关会议，合理分析市场动态和业务经营状况，掌握产品市场的变化，了解客源动向及竞争对手的促销手段，及时调整、完善经营措施，确保各项经营指标的完成。

(6) 定期检查，抓好餐饮设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，同时防止事故的发生。

## 2. 中餐厅经理的岗位职责

(1) 执行中餐厅日常经营工作，制订中餐厅员工出勤表，并检查员工出勤情况、个人仪表及卫生、服装、仪容仪表等是否符合要求。

(2) 负责制订餐厅经营方针、销售策略、服务规范和程序，并组织实施检查，业务上要求精益求精。

(3) 不断加强员工的培训工作，定期组织员工学习服务技术、技能，对员工进行基础技能、专业技术的培训，定期考核检查并做好培训记录。

(4) 充满热情待客，对客态度谦和，检查服务质量，控制加强现场管理，及时发现和纠正服务中出现的突发问题。与客人保持良好的关系，及时、主动地与客人沟通并提供帮助。处理客人投诉时，要及时采取有效的措施，并要及时汇报给餐厅经理。

(5) 不断加强对餐厅物品及财产的管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少不必要的费用开支和物品损耗。

(6) 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅正常运转，抓好餐具、就餐用具的清洁消毒环节。

(7) 定期检查餐厅设备的情况，建立完善物资管理制度，做好维护保养工作，并做好餐厅安全和防火工作。

(8) 根据季节的差异、客人就餐评价的反应情况，配合厨房制定新的菜肴和菜单。

(9) 定期召开餐厅员工会议，总结、分析和研究近期客情。

(10) 参加餐饮部召开的各项会议，完成餐饮部经理下达的其他各项任务。

## 3. 餐厅主管的岗位职责

(1) 负责每天早、中、晚班人员的考勤记录工作。

(2) 上班开餐前负责检查服务员的仪表仪容。

(3) 详细掌握当天预订用餐人数及要求，合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务人员做好清洁卫生和餐具、酒具的准备工作。

(4) 随时观察餐厅就餐客人的情况及服务人员的服务情况，随时进行检查和纠正。遇有VIP客人或举行重要会议时，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自

为主要的宾客服务,以确保服务的高标准。

(5) 不断加强与客人的沟通,了解客人对菜肴及服务的建议,掌握客人的心理真实评价,了解客人不满的原因,妥善处理客人的投诉,并及时向中餐厅经理反映。

(6) 定期盘点餐具、酒具和检查餐厅设施,制定使用和保管餐具、酒具的制度。

(7) 注意服务员的日常工作表现,随时纠正他们在服务中的错误,及时记录他们工作中优秀的一面,并及时向餐厅经理汇报。

(8) 组织部门领班、服务员参加培训和集体活动,不断提高其素质和专业技能水平。

(9) 及时、认真完成餐厅经理布置的其他各项任务。

#### 4. 餐厅领班的岗位职责

(1) 检查餐厅服务员的仪表仪容、精神状态,凡达不到规定的标准和规范要求的不能上岗。监督服务员的具体操作,发现问题及时纠正,保证服务工作正常进行。

(2) 认真执行餐厅主管所布置的工作,带领服务员做好开餐前的准备工作,特别是检查用品、物品是否齐备、清洁和有无破损。

(3) 检查餐桌餐椅的摆放是否规范,菜单、餐具、酒具是否卫生并有无破损。按照领班检查表逐项检查并登记,发现问题及时报告主管。

(4) 开餐后时刻观察客人的用餐情况,及时满足客人的各种用餐需求,遇有重要客人或服务人手不够时,要亲自服务。

(5) 帮助餐厅服务员向客人及时推销本餐厅的特色菜肴、酒水饮料,主动向客人介绍适合他们口味的菜肴。

(6) 积极、圆满地完成餐厅主管或领班交办的其他各项任务。

#### 5. 迎宾员的岗位职责

(1) 服装整洁无褶皱,举止大方,笑容可掬,彬彬有礼。

(2) 熟知当天订餐单位(或个人)的名称、时间、人数及台位等情况,注意记录客人的特别活动(如生日庆祝会),如有重要情况,应及时向主管汇报。

(3) 提示客人存取保管衣物,并询问有无贵重物品,对贵重物品提醒客人自行保管。

(4) 整理检查菜单、酒水单,发现破损及时更换。

(5) 热情迎接客人,引领宾客到预订台位或客人满意的台位,为客人拉椅让座、斟倒茶水、递上菜单。

(6) 餐厅就餐位置已满时,及时有效地负责安排等候就餐的客人,并使客人有序地在餐厅等候区域耐心等待。

(7) 牢记常来客人的姓名和主要特征,不断地使客人感到亲切和自豪;真诚、耐心地听取客人的意见,及时向上级主管反映和汇报。

(8) 注意接待工作中的各种问题,及时向上级反映并协助处理。

(9) 掌握和运用礼貌用语,如“先生/小姐您好,欢迎光临”“欢迎您的到来”等。

(10) 负责接听电话,客人打来电话订餐时应问清楚姓名、单位、时间及人数,做到准确、礼貌。

(11) 主动向客人介绍餐厅特色菜品、饮品和特点,吸引客人来餐厅就餐。

(12) 客人用餐完毕准备离开餐厅时,应及时站在餐厅门口欢送客人,向客人致以谢意,

并真诚欢迎客人下次光临本餐厅。

(13) 认真完成餐厅主管布置的其他任务。

#### 6. 传菜员的岗位职责

(1) 负责客人就餐前的准备工作,准备好传菜所用相关工具,并在完成准备工作的基础上适当协助值台服务员布置好餐桌、摆台及补充各种物品,做好全面的传菜准备。

(2) 负责将客人所点的菜肴及时、准确无误地传送给餐厅值台服务员。

(3) 负责将值台服务员开出的菜肴纸单传送到厨房出菜口。

(4) 监督食品质量,对不符合质量标准的菜品拒绝传送。

(5) 严格执行传送菜品服务规范,确保准确、迅速。

(6) 与餐厅服务员和厨房工作人员保持高效的联系,做好餐厅与厨房的输送沟通的关系。

(7) 客人离开后,协助餐厅服务员做好撤台工作,及时做好客人就餐后的清洁整理工作。

(8) 负责传菜用具及出菜口的清洁卫生工作。

(9) 按时参加岗位业务学习培训,提高自身服务水平,完成上级布置的各类任务。

#### 7. 酒水部经理的岗位职责

(1) 根据酒吧经营的风格和特点,制订各酒吧的销售计划、酒水品种及价格。

(2) 制订审核各种鸡尾酒的标准配方及调制方法。

(3) 制订、检查各种酒水的服务规范。

(4) 制订、检查各酒吧的工作规程和要求。

(5) 熟悉各酒水的行情、特点及规格,控制酒水的进货、领取、保管和销售。

(6) 科学合理地控制酒水、饮品的规格和数量,检查饮品的质量,减少原材料损耗,降低所用物品的成本。

(7) 严格履行岗位职责,不定期检查和考核下属员工,提高其工作效率,以形成统一的标准,按时完成工作任务。

(8) 培训领班及员工的超强服务意识、服务技能和调酒规范技术。

(9) 定期、不定期检查各项任务的落实情况,对重要宴会、酒会要亲自到场布置、落实和督导。

(10) 定期策划、举办各种类型的酒水促销活动,确保酒水的正常销售。

(11) 掌握各酒吧的设备设施、用具的使用方法,定期清点并及时进行维修。

(12) 负责所属范围内的消防安全工作及治安工作,确保安全。

(13) 与其他各部门的人员及时沟通和合作,互相协调配合。

(14) 积极完成餐饮部经理交办的其他任务。

#### 8. 调酒员的岗位职责

(1) 根据部门制订的服务标准及客人的具体要求,负责吧台酒水及饮品的制作和供应工作,及时补充酒吧的酒水及饮品。

(2) 负责各类饮品的领取、保管和销售工作,每日进行清点、整理和补充。

(3) 负责为客人调制鸡尾酒,并负责管理酒吧玻璃杯、器皿和设备的清洗和正常运作。



- (4) 将水果切片,制作果汁。
- (5) 定期填报酒水销售盘点日报表,确保报表与吧台库存实物相符。
- (6) 负责本部门工作区域的所有卫生,设施设备、操作用具的卫生,必要时协助服务员的工作。
- (7) 积极参加各种技术培训,不断提高专业技术水平。
- (8) 积极、保质保量地完成酒水部经理交办的其他任务。

#### 9. 宴会部经理的岗位职责

- (1) 不断深入市场,进行调查研究,分析了解客源,掌握客人的消费目标取向,广泛开展宣传工作,多方位组织客源,以老带新,扩大市场。
- (2) 随时掌握食品、原材料的价格,特别是燕窝、鲍翅和海鲜等名贵食品原料的保质保鲜和库存情况,注意对高档菜肴进行宣传推广和销售。
- (3) 根据所定宴会订单的要求合理安排,分派及指导工作人员制定宴会菜单,对于重要的宴会必须亲自过问并制定菜单。
- (4) 熟悉其他竞争饭店的食品优劣,掌握本饭店的特色,与餐饮部经理、行政总厨不断研究和创新菜品,制定新的菜单,满足客人新的需求,对老客户要保留其口味特点,并不断推陈出新,使客人感到饭店的菜品品种丰富,百吃不厌。
- (5) 对于前来订餐的客人,一定要热情大方,服务周到,对他们的要求一定要耐心倾听,向他们介绍情况时,尽量为他们着想,使客人感到亲切,增加其满意度。
- (6) 要与其他部门紧密合作,注意协调与沟通方法,争取得到各部门对宴会部工作的配合、帮助与支持。
- (7) 负责宴会部门所有工作的统筹计划、制定组织和实施监督。抓紧宴会部人员的培训工作,不断提高他们的业务能力水平。
- (8) 保质保量地完成餐饮部经理交办的其他任务。

#### 10. 行政总厨的岗位职责

- (1) 总体负责整个厨房的正常运作与日常管理工作,配合餐饮部筹划及准备各种美食节活动,根据实际情况及时推出时令菜、特价菜等。
- (2) 负责菜品的质量、口味及成本控制,特点菜、招牌菜要亲自操作。
- (3) 根据厨房日常的正常消耗,以及各类物品原材料的实际库存情况,及时提出物品原材料所要采购的相关数量,并且要专人负责验收所采购原料的规格,严格把握物品原材料的质量关。
- (4) 参加餐饮部门中层以上例会,协调厨房与餐厅的种种事宜。
- (5) 负责对厨师的技术培训及考核工作,合理调配员工。
- (6) 拟定、制定、审核、实施整个厨房正常运营、生产等相关规章制度等。
- (7) 负责厨房各类设备、工具、用具的更换、添置和维护、维修。
- (8) 主动配合相关部门,及时做好各类菜品的销售、成本核算等工作。
- (9) 安排专职专人定期、不定期检查厨房卫生环境和生产过程中的消防安全工作。
- (10) 负责厨房生产任务的安排和各岗位的协调工作。
- (11) 不定期征求餐厅对菜品质量和生产供应方面的意见,及时处理客人对菜品质量问

题的投诉。

(12) 配合协调菜单的筹划和更新,负责菜品制作规格或标准食谱的制定及新菜品的开发。

(13) 积极落实餐饮部经理交办的其他任务。

#### 11. 管事部经理的岗位职责

(1) 全权负责执行管事部的运转,制订与实施管事部工作计划,招聘、培训管事部的员工并监督其每日按正确的工作程序完成本职工作,进行绩效评估并实施奖惩。

(2) 确保管辖范围内环境的卫生,餐具及服务物品卫生要达到国家卫生消毒标准,负责宴会厅各种器具、用品的保管工作,按国家卫生标准及时处理好餐饮行业的各类垃圾。

(3) 负责每日、每月、每季、每年餐具、用具的盘点清查工作,统计和记录各餐厅及厨房餐具、用具的使用情况,控制各餐厅餐具、用具的留存量,合理控制餐具、用具报损情况。

(4) 维护保养相关餐饮设施设备,控制各项成本费用。

(5) 积极完成餐饮部经理交办的其他任务。

#### 12. 采购部经理的岗位职责

(1) 制定各级人员的岗位职责,执行食品原料验收标准、仓库管理程序及条例等。负责所属部门员工的相关岗位培训工作,不断提高他们的业务能力和专业水平。

(2) 布置食品原料采购员的日常工作任务,督促和检查采购员完成任务的质量。

(3) 详细掌握各种货源信息和真实价格行情,分析、比较行情,确定科学合理的采购方案,努力降低采购费用和成本。根据原料的市场供应和消耗情况调整采购数量和日期,经餐饮部经理签字确认后实施。

(4) 预估和掌握第二天就餐情况和宴会情况,根据计划组织货源,检查当日到货情况,保证原材料的正常供应。

(5) 加强仓储保管工作,及时到库,杜绝原材料变质及损坏。严格控制资金的使用,掌握库存的实际情况,做到存货先进先出,不能浪费和丢失。

(6) 保质保量地完成餐饮部经理交办的其他任务。