

单元一 初识餐饮行业

餐饮服务的职业教育主要着力于学生就业，以及从业后的提升，并为最终走上管理层打好基础。大部分餐饮经理都是从一线服务员做起，再逐步晋升为餐饮经理的。要想成为一名优秀的餐饮服务人员，成为一名合格的餐饮管理者，必须具备相应的条件和能力。

任务 认识和了解餐饮行业特点

【学习目标】

1. 正确认识餐饮服务行业。
2. 了解餐饮服务人员的能力要求。
3. 了解餐饮客人的消费需求。

【案例】

王先生的母亲 70 大寿，全家准备在酒店庆祝一下，于是打电话到酒店预订了一个用餐包间。晚上 6 点迎宾员看见一行人簇拥着一位老人家来到酒店门口，马上迎上前去：“您就是今天的老寿星吧！王先生给您预订的包间都准备好了。”迎宾员将王先生一家带到包间，推开包间门的一瞬间，红底金色的“寿”字挂于正中央，五彩的气球装点了整个包间，红色龙凤台布的餐桌显得更加喜庆，这让一家人都格外惊喜。

“知道今天是王先生您母亲的生日，这是我们酒店为您母亲特意准备的，希望你们全家喜欢。”迎宾人员向王先生表示了祝福，然后离开了包间。

服务员引导王先生一家到休息区休息，一位服务员递上菜单，请王先生安排今天的寿宴菜品，另一位服务员开始给大家上茶水和热毛巾。等点菜完毕，其他家庭成员陆续到齐了，大家相互问候、寒暄的时候凉菜已经上桌，服务员提醒王先生可以请大家上桌开席了。等所有客人坐定，王先生说完了对母亲的贺寿词，此时热菜已经上桌了，随后的菜品陆续送到，上菜、斟酒、加饮料、换骨盘、换香巾、分鱼等一系列席间服务有条不紊地进行着，整个过程王先生一家其乐融融，丝毫没有受到服务员操作的影响，当所有家人都对寿星表达完祝福之后，酒店的工作人员唱着生日歌、推着生日蛋糕进入了包间，送来了酒店的祝福，同时酒店赠送的寿桃、寿面也端到了寿星面前，此时寿宴达到了高潮。

等到用餐完毕，王先生一家回到休闲区，这时服务人员送来了茶水，之后开始清理餐桌、准备账单。王先生悄悄示意买单，服务员请王先生确认账单，结账之后，一家人起身离开包间，服务员将大家引导至电梯口，等所有客人进入电梯，服务员鞠躬感谢，等电梯门关闭，服务员回到包间继续完成收市工作。

【分析】

1. 现代人们到酒店用餐不只是满足吃饱的基本生理需求，而是一个综合的体验过程，这就使得餐饮服务产品有了新的定义：菜品+服务+氛围+附加值=餐饮服务产品。

2. 菜品是餐饮产品有型的载体，服务是为了客人能够更好地享受菜品而展开的，用餐氛围是对客人用餐感受的提升，超前服务和个性化服务是给予客人的超值附加体验。

【小组讨论】

1. 案例中哪些是餐饮产品的基本构成？
2. 案例中哪些是餐饮产品的附加超值部分？
3. 谈谈你对国内中餐厅服务的认识 and 了解。

【餐饮行业相关知识】

一、了解餐饮服务行业

(一) 纠正对餐饮服务工作的错误认识

很多进入餐饮中等职业教育学校的学生对餐饮行业认识不足，“别人坐着，我站着，别人吃着，我看着”，“伺候他人”还是学生对餐饮服务员的初步认识，认为低人一等，或者因为各种原因只是来学校拿个文凭，以后再转行。这种负面消极的思想导致在学习过程中的懈怠，会延续到实习和进入工作单位，并立即显现出来，从而很快失去工作计划。

餐饮是感情密集型行业，服务人员的服务过程也是客人的体验过程，只有对自身从事的工作有了正确的认识，微笑、热情、周到的感情才是发自内心的，才能传递给客人。

(二) 纠正对服务工作程序的错误认识

在从事餐饮服务时有很多规定程序和工作要求，有些刚入行的同学会认为都是在摆谱，根本没有必要，如：玻璃杯只要洗干净就行了，还要擦得没有指纹和水印；餐巾纸、口布、毛巾用处都差不多根本没有必要三种都摆；等等。

在学校学习的过程中，要将餐饮服务的工作要求为什么要比日常生活高给予学生讲解，以提高认识，做到“知其所以然”。

二、餐饮服务人员心理准备

（一）多向上司和同事学习

了解上司对自己的要求，了解上司对自己工作表现的认可程度。不要认为自己学的是“管理”专业，是来管人的不是让人管的。

（二）不要满足现状

经过学校系统培训的学生，上手很快，但是经过一段时间后，必须对自己有一定要求才能继续进步。

（三）要善于接受新事物、新理念

学校教育是系统的、标准的，但是缺乏个性化，每个酒店都希望有区别于人的个性化服务，不断突破、创新，思考改善的方法，可以很快得到提升和进步。

（四）面对陌生环境的积极心态

新员工到单位，最初的两周是最容易离职的，主要是因为对陌生环境的不熟悉。到工作单位之后，单位可能会因为各种原因对新员工关心不够，从而新员工对环境、人员、制度程序的不熟悉产生没有归属感的感觉。此时，就需要用积极的心态去面对，只要肯主动询问、

主动交朋友，很快就可以融入新的环境。

（五）适应区别于其他行业的工作时间

餐饮从业人员的工作时间是不固定的，而且会与一般人群的作息时间有所不同，一切要以客人提高优质的服务为原则。午餐、晚餐时间正是我们工作的关键时间，节假日也可能是我们较忙的工作时间。客人若是喝酒聊天至很晚，我们不能把客人请走，必须等客人用餐完毕，做完收市工作才能下班。所以适应没有规律的工作时间，不被其干扰、不为其成为烦恼，是餐饮工作者的必修课。

三、餐饮服务人员能力要求

（一）专业技术能力

专业技术能力是指餐厅服务员在提供服务时展现的技巧和能力，掌握过硬的基本技能，不仅可以提高工作效率，保证餐厅服务质量统一标准，也可以带给客人一种美食服务艺术的享受。所以要想搞好餐厅服务工作，必须掌握娴熟的专业服务技能，并能灵活、自如地运用到工作中。



批注 [A1]: 替换新的照片

(二) 语言表达能力

餐厅服务工作，是靠服务员直接与客人接触、交流后，才能完成的一项工作。餐厅优质的服务需要运用语言来表达。因此，作为一名餐厅服务员，应该具备较好的语言能力。服务用语要做到文明、礼貌、简明、清晰。



批注 [A2]: 替换了照片

(三) 推销能力

餐厅的推销服务做得好与坏，直接影响企业的效益。因为餐饮产品是一次性的，不可回收，不可退换食物，如果服务员的推销和介绍做得不到位，很大程度上会使企业利润大幅下降。所以餐厅服务员必须根据客人的口味喜好、饮食习惯以及消费能力积极灵活地推销。



批注 [A3]: 替换了照片

(四) 自律能力

自律能力是指餐厅员工在工作中的个人控制能力。餐厅服务员必须严格遵守企业员工守则和管理制度，明确知道在什么时间、什么地点，应该做什么、不应该做什么。



批注 [A4]: 替换了照片

(五) 应变能力

餐厅服务工作环节多而杂，且多是通过手工劳动完成，加之当前客人对服务的需求不断

地提高，所以我们在服务中难免会出现一些突发事件，如客人退菜、投诉、客人醉酒闹事等，这也就要求服务员一定要有灵活多变的处事能力，并能及时有效地解决问题。

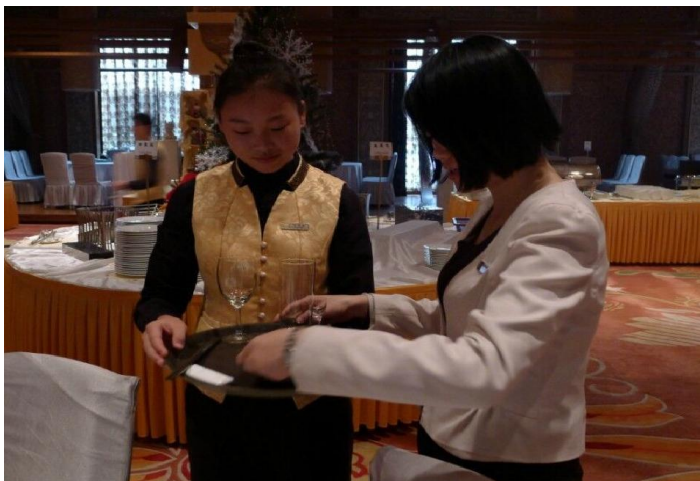


批注 [A5]: 替换了照片

(六) 服从与协作能力

服从上级的领导，听从领导的工作安排，是下级对上级应尽的责任。对直属上司的指令，要无条件地服从和接受。服务人员还必须服从客人，对客人提出的合理要求，应该给予满足。餐厅服务工作更需要团队协作精神，餐厅服务工作要靠全体员工积极参与、密切配合，共同完成。

批注 [A6]: 替换了照片



四、餐厅的特点及岗位职责

(一) 餐厅的特点

餐厅是通过出售菜肴、酒水以及提供相关服务来满足宾客饮食需求的场所(参见表 1-1-1)。

表 1-1-1

项 目	特 点	代表性餐厅
中餐厅	① 餐厅装饰具有很浓郁的中式风格,提供中式服务、中式菜式及点心、小吃 ② 包括所有中国地方特色菜式	全聚德餐厅、黄鹤楼酒楼、银杏酒楼
西餐厅	① 餐厅装饰及风格都很有欧美古典特色,富有异域情调,主要以法国和意大利风格为代表的餐厅 ② 餐饮方式很强调私密性,餐桌是以 2~6 人的方形设计	星巴克、欧洲房子、必胜客
自助餐厅	① 客人可以自我服务,菜肴不用服务员传递和分配,饮料也是自取自饮 ② 提供方便快捷的就餐服务,就餐很随意	火锅自助餐厅、中式自助餐厅、中西式自助餐厅、小吃自助餐厅等
快餐厅	① 快餐厅格局简洁而明快,提供的食品都是事先准备好的,以保证能向客人迅速提供所需的食品 ② 食品价格低廉,且分量充足	麦当劳、肯德基、六合豆浆、乡村基

特色风味餐厅	<ul style="list-style-type: none"> ① 提供地方特色菜式和特色烹制方法的餐厅 ② 餐厅在取名上具地方特色 ③ 服务人员的服饰、服务方式,所供应的菜点等都具有自己独特的风格 	日本料理、韩国餐厅、火锅、巴西烧烤、铁板烧、民族餐厅等
经济小店	<ul style="list-style-type: none"> ① 以经营中式小炒菜、烧菜、蒸菜、中式小吃为主 ② 方便、快捷、经济、实惠 	豆汤饭、蒸菜馆、特色小吃馆、面馆、街边小炒饭馆等



批注 [A7]: 添加了一张照片

(二) 餐厅主要岗位职责 (参见表 1-1-2)

表 1-1-2

名称	岗位职责
	<ul style="list-style-type: none"> ① 负责餐厅的日常运作 ② 负责员工的培训及员工班次的调配 ③ 协调餐厅与厨房的工作
餐厅经理	<ul style="list-style-type: none"> ④ 组织召开班前会,做好上传下达,落实各项工作 ⑤ 做好餐前检查工作,参与现场指挥 ⑥ 妥善处理客人的投诉,保证与客人建立良好的关系 ⑦ 及时检查餐厅设备,做好维护工作,做好安全防范工作
餐厅主管	<ul style="list-style-type: none"> ① 做好餐厅经理的助手,积极完成上级交办的各项工作任务 ② 认真组织餐厅员工进行业务培训,提高员工的服务技能和业务水平 ③ 积极做好餐厅现场督导和协调工作,确保餐厅正常运作 ④ 做好员工的思想工作,提高员工的服务态度和服务意识 ⑤ 开餐前检查餐台、桌椅的定位情况及收餐后的餐具配备情况 ⑥ 负责餐厅安全检查工作及安全的落实情况
餐厅领班	<ul style="list-style-type: none"> ① 及时了解当日客情和用餐情况,分工到位 ② 负责检查员工的出勤情况及仪容仪表规范

	<ul style="list-style-type: none"> ③ 督促员工做好开餐前的一切准备工作 ④ 积极与厨房协调沟通，保证按时、按质出菜 ⑤ 督促员工按规范的操作流程对客服务 ⑥ 接受客人的投诉，并及时向上级汇报 ⑦ 定期检查餐厅的设备、餐具等，发现问题及时向主管汇报情况，确保及时维修 ⑧ 协助主管做好员工的业务培训工作
迎宾员	<ul style="list-style-type: none"> ① 按规定着装，举止优雅、保持微笑 ② 接受客人预订并记录在案，负责落实工作 ③ 了解餐厅餐位安排情况，了解订餐客人情况 ④ 主动、热情迎送客人 ⑤ 正确引领客人，帮助客人存放衣物 ⑥ 接受客人投诉，并及时汇报情况 ⑦ 负责区域内的环境卫生工作，确保干净整洁
值台员	<ul style="list-style-type: none"> ① 做好开餐前的准备和检查工作 ② 按规定安排餐桌，积极做好环境布置与准备 ③ 确保餐具的卫生，及时补充各种餐具及物品 ④ 提供符合餐厅规格水准的服务 ⑤ 熟悉菜单，了解餐厅的供应情况 ⑥ 熟悉和了解餐厅供应菜品烹制、加工、用料的特点及标准 ⑦ 负责餐后收餐工作

续表

名称	岗位职责
传菜员	<ul style="list-style-type: none"> ① 开餐前准备好区域内的环境卫生工作 ② 配合厨师做好出菜前的各项准备工作，准备好各种调料、配料及传菜用具 ③ 协助值台员收走工作台上的脏餐具、空菜盘，并撤回洗碗间分类摆放 ④ 负责小毛巾的洗涤、消毒工作，并负责将小毛巾及时送到餐桌 ⑤ 将菜肴、点心、小吃按上菜程序准确无误地送达前厅值台员处
收银员	<ul style="list-style-type: none"> ① 开餐前备好零用钱，清理所管辖的区域卫生 ② 掌握现金的结账方法和结账程序 ③ 每日清机时，进行现金盘点，统计当班营业收入，做到账款相符 ④ 掌握餐厅各类酒、饮料、菜品的价目 ⑤ 认真保存所有账单，保证所有账单联号，一张不缺 ⑥ 熟练掌握收款机的使用

(三) 了解客人的消费需求

1. 更加重视温馨、优雅、休闲的就餐环境

美好优雅景观，是引起客人消费动机并作出消费决定的首要因素。如果希望吸引更多客人进店，就必须依赖周围环境和餐厅环境的打造来“借景引客”。因此，以休闲、观赏为目的的餐厅，可以使客人实现对自然景观的直接感受。



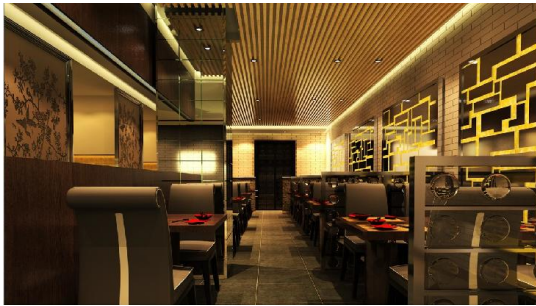
2. 希望提供营养、健康的绿色食品

随着生活水平的不断提高，人们对生活质量也越来越重视。饮食需求不只对色、香、味、型有很高的需求，而且越来越讲究饮食的合理性，更讲究营养与搭配，也更讲究食品安全。营养餐饮、保健餐饮的出现将会对餐饮业提出更高的要求，这样才能满足人们追求健康的心理需求。



3. 体现时尚与个性的餐饮文化

由于社会的发展，人们观念的转变，当下很多年轻人不再追求单一的饮食需求，而是更加注重环境、时尚、文化、品位、优质的服务，所以，企业要不断创新，重视企业文化，给人以耳目一新的感觉。



4. 提供情感交流、增进友谊的社交平台

情感生活是人们最基本的需求之一。由于现在人们生活、工作节奏加快，越来越多的私人用餐也开始走向社会，如婚宴、寿宴、节日庆祝、朋友聚会等。因此，我们要考虑的是为消费者打造怎样和营造什么样的就餐氛围，来满足他们的各种需求。



5. 强调服务的规范化、人性化和个性化

规范化服务可以规范服务质量、统一服务流程、提升服务品质。但是，这也不应是机械死板的服务，在满足客人共性需求的基础上，针对不同客人的特点和特殊需求，餐厅应该有针对性的提供服务，积极主动地为客人提供最佳的服务方式。



6. 更加注重品牌效益

品牌是一个名称、一个标记、一个符号。良好的服务，优雅舒适的环境，都是为了品牌的打造，是为了吸引更多的消费者。因此，宾客对品牌有更多的认识，就会有较好的口碑，在购买餐饮产品时就会有一种高品质的感受。



思考与练习

1. 你认为什么样的服务才是个性化服务？

2. 换位思考，你最希望去什么类型的餐厅用餐？说出你的观点？