



本章导读

本章主要对餐厅服务进行了综合概述,阐述了餐厅服务的概念与类型、特点与发展趋势及服务员的素质要求等方面的基础知识。通过本章的学习,让学生了解我国餐厅的概念和类型,了解餐厅服务的特点,对我国餐饮业的发展趋势有大概的了解,掌握餐厅服务人员应具备的素质,从而加强各方面知识的学习和能力的培养。



经典案例

一天,有10位客人来到餐厅就餐,在进餐即将进入尾声时,客人点了主食——每人一碗豆面。服务员将豆面送到每位客人面前后,客人们并未立即食用,而是继续交谈着。大约10分钟后,有的客人开始吃面,其中一位客人刚吃了一口,便放下筷子,面带不悦地对服务员说:“这豆面怎么这么难吃,还都粘到一起。你知道吗?这顿饭对我来说是很重要的。”服务员连忙解释说:“先生,我们都是现点现做,一般的面条在做出几分钟后就会粘到一起,而豆面的黏性比其他面的黏性大。如果做出来不马上吃的话,必然会影响到面条的口味和口感。我们通知厨房再给每位客人做一碗面好吗?”客人说:“不用了,再做一碗豆面也不能挽回我的损失!”

此时恰逢餐厅经理走了过来,服务员当即向她汇报了情况。餐厅经理让领班为客人送上水果并对客人说:“对不起,先生。由于我们未能及时向您及您的客人介绍豆面的特性,没有让您很圆满地结束用餐。您如果对今天的服务感到不满意的话,我将代表酒店向您及您的客人赔礼道歉。”客人说:“服务态度没问题,不过我希望服务员在上菜时能给我们介绍一下。”

案例简评 服务员在上“豆面”时,如果能够向客人介绍豆面黏性大的特性,并提醒客人要立即吃才会有好口味,那么客人的不快是应该而且能够避免的。服务员在对客人服务的过程中,应把工作做得细致些,不可有半点马虎。



理论链接

第一节 餐厅的涵义和类型

一、餐厅的内涵

餐厅是通过出售服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所。或者说,凡是在一定的场所,公开为顾客提供饮食服务的设施机构,都可称为餐厅。

餐厅的设施、设备、服务是构成餐厅的基本条件。一般来说,餐厅的内涵有以下几条。

饮食节制常常使人头脑清醒,思维敏捷。

——富兰克林

(一) 固定的场所

固定的场所是指具有一定的有形建筑物,有一定接待能力的餐饮空间或营业场所,有提供餐饮的设备和设施。

按照《旅游饭店星级的划分及评定标准》,三星级饭店的餐厅要求具有与客房接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、咖啡厅和宴会厅(或多功能厅兼用宴会厅)。

(二) 提供食品、饮料和服务

食品、饮料是餐厅的基础,餐饮服务是保证,这是顾客评价餐厅的主要依据之一。对顾客来说,优良的服务并不能掩盖或完全弥补餐饮质量所造成的损失。因此,餐厅提供的食品和饮料应做到质量、数量、价格和服务的统一。

(三) 以营利为经营目的

饭店的餐饮部是一个主要利润中心,独立餐厅也必须以营利为目的。餐饮工作者应努力扩大客源市场,节约成本,适应市场变化与竞争形势,使自己的企业办得更具特色和魅力。

以上三者缺一不可,缺少其中任何一项,都不能称之为餐厅。

二、餐厅的类型

餐厅的类型繁多,风格各异,全国各地有关餐厅的分类不尽相同。在我国,餐厅大致可分为中式餐厅和西式餐厅两大类。根据餐厅服务内容,又可细分为宴会厅、快餐厅、零餐餐厅、自助餐厅等。

(一) 中式餐厅

中式餐厅是提供中式菜点、饮料和服务的餐厅。我国是一个幅员辽阔、民族众多的国

家,由于各地的物产、气候、风俗习惯及历史发展不同,长期以来逐渐形成了许多菜系、流派和地方风味特色。因此,各地经营的中餐厅也颇具地方特色。近年来,随着各地饮食、文化的相互交流,各种风味的中餐厅竞相开业,又形成了一种崭新的局面。

常见的中式餐厅有以下几种。

1. 零餐餐厅

零餐餐厅的特征主要体现在服务方式上。除了旺季,在这种餐厅用餐不用事先预订座位,客人通常是随到随吃,服务也是按先到者先服务的原则进行。

零餐餐厅的装潢都比较简洁明快,各种设备、器皿配置都较实用,环境舒适,并具有时代的特点。在这类餐厅用餐,气氛比较轻松随便,更具有家庭式的气氛,一般不会因环境压力而造成拘谨。

2. 快餐厅

随着生活节奏的加快,许多人不愿意在平时吃饭上花太多的时间,快餐厅可满足这部分客人的需要。快餐厅的内部装潢整洁而明快,所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。同时,快餐厅还有质量稳定、卫生清洁、价格低廉以及分量充足等优点。

3. 自助式餐厅

这是一种方便餐厅,主要是方便希望迅速、简单就餐的客人。它的特点是客人可以自我服务,如菜肴不用服务员传递和分配,饮料也是自斟自饮。自助餐有西式、中式,目前许多大中城市还开业了一种叫做海鲜火锅自助餐的餐厅。

4. 中式宴会厅

这种餐厅为多功能厅,它可以用活动门间隔成许多小厅,有些大型宴会厅开宴会时可容纳500人以上,开酒会可容纳1000人以上。在这里可以举行大中型宴会、酒会、茶话会、冷餐会,也可以召开国际会议,举办服装表演、商品展览、音乐舞会等。这种餐厅应是高雅、华丽、设备齐全的豪华餐厅。

5. 特色餐厅

(1)风味餐厅。这是一种专门制作一些富有地方特色菜式的食品餐厅。这些餐厅在取名上也颇具地方特色。

(2)海鲜餐厅。这是以鲜活海鲜、河鲜产品为主要烹制原料的餐厅。

(3)野味餐厅。顾名思义,这是以山珍、野生动物(家养)为主要烹制原料的餐厅,特别是春、秋、冬季很受欢迎。

(4)古典餐厅。这类餐厅无论从装饰风格,服务人员服饰、服务方式,还是所供应的菜点均为古典风格。而且它的古典风格往往还具有某一时代的典型特点,如唐代、宋代或明代、清代。

(5)食街。这是供应家常小吃的餐厅。有南北风味食品,以营业时间长、品种多、有特色、供应快捷而受客人普遍欢迎。这种餐厅虽消费低,但营业额高。

(6)火锅厅。专门供应各式火锅。此类餐厅的设备很讲究,安装排烟管道,备有空调,一

年四季不受天气影响。火锅厅内火锅品种式样较多,供客人挑选。服务也有一套专门的程序,上料控火等有专门的讲究。

(7)烧烤厅。专门供应各式烧烤。这类餐厅内也都设有排烟设备,在每个烤炉上方即有一个吸风罩,保证烧烤时的油烟焦糊味不散播开来。烧烤炉根据不同的烧烤品种而异,有的是专门的烤炉,有的是组合于桌内的桌炉。烧烤厅的服务也有其自身的特点。

(8)旋转餐厅。这是一种建在高层酒店顶楼一层的观景餐厅。旋转餐厅一般1个小时至1小时20分左右旋转一周,客人就餐时可以欣赏窗外的景色。

(二)西式餐厅

西式餐厅是向客人提供西式菜点、饮料及服务的餐厅。西餐大体上分为西欧和东欧两大类,西欧以法国最为著名,此外还有英式、意式等;东欧以捷克、俄罗斯为代表。

西式餐厅的种类有以下几种。

1. 咖啡厅

这是酒店必须设立的一种方便宾客的餐厅。根据不同的设计形式,有的叫咖啡室、咖啡间、咖啡廊等,以供应西餐为主,在我国也可加进一点中式小吃,如粉、面、粥等。通常是客人即来即食,服务一定要快捷,使客人感到很方便。

2. 扒房

这是酒店宾馆里最正规的高级西餐厅,也是反映酒店西餐水平的部门。它的位置、设计、设备、装饰、色彩、灯光、食品、服务等都很讲究。扒房主要供应牛扒、羊扒、猪扒、西餐大菜、特餐,同时还可举办西餐宴会等。

3. 西餐餐厅

这是指饭店专供西餐的餐厅(西菜馆)。这类西餐餐厅内供应的菜目,一般有法式的、美式的、俄式的、意大利式的等等。环境一般布置得有异国情调,菜肴有时并不那么正宗,但更加适合当地客人口味。

4. 酒吧

这是专供客人饮酒小憩的地方,装修、家具设施一定要讲究,因它也是反映饭店水平的场所,通常设在大堂附近。酒吧柜里陈列的各种酒水一定要充足,名酒、美酒要摆得琳琅满目,显得豪华、丰富。酒吧调酒和服务都要非常讲究,充分体现现代饭店的水平。

餐厅除了分为中式餐厅和西式餐厅两大类,还可以按着许多其他方式进行分类,了解餐厅的分类,对于我们进行餐饮市场细分,确定目标顾客,进一步做好餐饮管理及市场营销具有重大意义。

餐厅的其他分类方式。

(三)按服务方式分类

1. 餐桌服务式餐厅

这是我们所常见的一类餐厅。顾客点菜后,由服务员上菜、清台,其最明显的特点是服

务员提供桌边服务。

这一类餐厅有时也称为正餐厅,服务较全面、正规。这类餐厅可以是中式的,也可以是西式的。一般来说,所有装饰华丽、服务高雅、食品精美、环境舒适的餐厅都提供桌边服务,属于餐桌服务式餐厅,但并非所有的餐桌服务式餐厅都是高档的餐厅。

2. 自助餐厅

自助餐厅从其名称可以看出,带有自助性质,而不是提供餐桌服务。自助餐厅由顾客自己将食物端至桌前。大多数食品饮料均在柜子上陈列,由客人自取,然后付款。用餐后,客人将托盘等餐具放在指定位置。

热菜一般由服务员装盘。有时连食物的最后加工都是由顾客自己完成。如西餐厅的吐司、英式松饼,中餐中的火锅、烧烤等。

自助餐厅与自助餐的区别:自助餐厅是一种服务方式或宴会形式,是一种类型的餐厅;而自助餐即使是餐桌服务式餐厅也可以搞自助餐。

目前在中国流行的西式快餐厅,如麦当劳、肯德基、必胜客等,均属于自助餐厅,顾客点完食品和饮料后,须自己端至餐桌,餐厅只提供有限的服务。由于这类餐厅深受顾客喜爱,发展非常迅速,因而也有学者把快餐厅作为一种独立的餐厅形式列出,作为与前两类并列的餐厅类型。

3. 柜台服务式餐厅

在这种餐厅里,顾客坐在柜台旁,可边聊天边欣赏厨师的表演。菜是由服务员或厨师直接上给顾客。由于这种餐厅的服务速度非常快,所以也被称为“速筒餐厅”。此类餐厅在西餐中较多,中餐并不多见,主要是某些经营风味小吃的小餐厅。目前在中国比较流行的日式铁板烧即属于此类。

4. 外带服务式餐厅

这种餐厅主要提供外带服务,即厨师将菜做好以后,不是装盘上给顾客,而是将菜品用纸盒包装好,由顾客带至餐厅以外的地方去吃,如在汽车、办公室、住宅、公园等地方食用。

现在许多自助餐厅和餐桌服务式餐厅也提供外带服务。以麦当劳为例,许多麦当劳快餐厅在厨房后面靠近车道的地方开一窗口,汽车驾驶员不需下车,只要把车窗放下,点好所喜爱的食品,里面的服务人员会从窗口把食品递给司机。这样既节省了餐厅内部的服务空间,又方便了驾车旅行的顾客。

(四) 按服务的对象分类

1. 商业型餐厅

这类餐厅营利目的性较强,其服务对象流动性较大,并不是每天都有相同的顾客。人们日常外出就餐,或请客吃饭,都是在商业型餐厅里。

2. 企、事业单位餐厅

这类餐厅有时也称为“食堂”,营利目的性不强,其服务对象是固定的。如企业内部的餐

厅,学校的学生餐厅,医院、监狱、军营的餐厅。划分商业型餐厅和企、事业单位餐厅的重要意义在于菜单计划决策。餐厅可根据顾客不同的喜好、不同的消费水平来设计菜单,以满足不同服务对象的需求。

(五)按风味特色分类

1. 专门经营某一类菜肴的餐厅

这类餐厅通常采用较单一的产品组合策略,以满足不同的顾客群体或某一顾客群体的特殊需要。如海鲜餐厅、野味餐厅、素食餐厅等。

2. 突出某一地方菜系的餐厅

我国几千年饮食文化的演进和流变,形成了著名的八大菜系,也有人提出十大菜系,很多餐厅选择其中一种作为其经营内容。如川菜、鲁菜、粤菜、苏菜(淮扬菜)、京菜、浙菜、闽菜、湘菜等。各种不同的菜系由于其制作工艺和烹饪风格的不同而各有特色。

3. 突出某一民族或国家风味的餐厅

按照这一分类标准,所有的餐厅都可分为中式餐厅或西式餐厅。西式餐厅包括法国菜、俄国菜、意大利菜、墨西哥菜、日本菜、美国菜和其他民族风味的菜。事实上,真正的美国菜并不存在,它只是世界各民族菜系的大融合。

第二节 餐厅服务的概念与特点

一、餐厅服务的概念

餐厅服务指的是餐厅服务员凭借餐厅服务设施,向客人提供菜肴、饮料等餐饮产品的同时提供就餐的一切帮助,并使客人感受到尊重。

职业教育的目的是为国家及世界增进生产力而准备。

——黄炎培

餐饮产品不仅包括菜肴、饮料等实物,还包括餐厅服务员所提供的服务。作为餐饮产品中的重要组成部分,服务的作用是显而易见的。在同等级的饭店中,餐饮硬件设施一般是没有什么大区别的,所能体现出竞争优势的只能是服务。

餐厅是供就餐者进餐的场所,也是餐厅工作人员为就餐者提供服务的场所。而作为烹饪加工工作之后的餐厅服务工作,无论是在宾馆、饭店,还是在厂矿企业、各类院校集体食堂,都是饮食服务、膳食保障工作中不可缺少的重要内容。它与烹饪加工工作分别构成膳食供应工作中的前台服务和后台服务。作为前台服务的餐厅服务,它主要直接对顾客服务,其服务水平的高低,一方面影响着就餐人员的饮食效果,另一方面影响着宾馆、饭店以及食堂的声誉。即使后台工作人员的烹饪水平很高,制作的饭菜相当可口,若前台服务不热情、

不周到,甚至对就餐者冷言冷语,那么就餐人员也就不会满意。因此,搞好餐厅服务工作,对于搞好膳食供应工作具有十分重要的意义。

二、餐厅服务的内容

餐厅服务工作的内容比较多,概括起来是指为客人就餐提供方便的一切工作。餐厅服务工作的内容因餐厅种类、经营项目以及餐厅档次的不同而有区别,但基本内容大致相同。

(一)接受顾客预约业务

设有包餐厅、风味餐厅的餐馆、饭店等,一般都向顾客开设预约订饭业务,这项服务工作一般由餐厅(前台)服务人员负责。接受这一业务时,服务员需问清客人包餐的标准、就餐时间、参加的人数及人员组成情况和其他要求等,并将此情况通知后台及各有关人员,以做好一切准备工作。

(二)迎客入厅、引宾入座

对前来就餐的顾客,服务人员应在门口迎候,并在弄清来客的身份之后,引导客人入座(吃零餐者引入零餐厅桌前)。对包餐客人,服务员要配合举办宴会者引导客人们按先宾后主、先女客后男客的次序对号入座。

(三)桌前服务

桌前服务的内容较多,服务程序如下。

(1)妥善接管客人脱下的衣帽及随身携带的物品,并记清每件物品的主人,以防客人离去时拿送错。

(2)为客人沏茶送水、递送擦手毛巾。递送的次序是先主宾后主人或先主人后主宾,之后按就座位置依次上送。

(3)斟酒、上菜。宴会开始后,服务员要从客人右侧先为客人们斟上第一杯酒(一般是在凉菜上齐以后开始),第一杯酒之后,服务员可根据宴会主人的要求确定斟酒与否。宴会开始一段时间之后,服务人员应根据菜点的安排及宴会主人的意见,适时上热菜。上热菜时,要报出菜名,对风味菜,还应征得客人们的同意后进行详细介绍。上菜的位置,一般是从副主人右侧或一般陪客者身边,不能从主宾或主人位置旁上菜。有的筵席需服务员负责分菜,也叫“派菜”,即在餐桌上给客人们看过菜后,再端到旁边的派菜台(或菜盘不动)为每位客人派菜。分派的次序是先主宾、后主人,然后是一般的宾客和陪客。为每位客人派菜时,服务员应站在客人的左侧。除上述服务外,服务员应及时处理宴会期间桌前发生的一些事故,如洒汤洒酒、掉筷子掉碗等现象。

(四)提供咨询服务

对于顾客提出的问题,服务人员有责任认真回答,尤其是顾客问及饭菜供应品种、风味特色、本地名优特产、旅游胜地、风土人情以及车船交通情况等问题时服务人员要进行详细

介绍。

（五）结算服务

结算是餐厅服务工作的一项重要内容,尤其是对零星客人,引其入座后送上的菜单中要标明价格,并选择适当时机为其结账,不能在客人未用完餐之前催促结账,以免客人有被逐之感,也不能拖延结账时间。

（六）热情送客

对用餐完毕即将离去的客人,服务人员要及时递还顾客的衣帽及代存物品,并检查顾客是否有遗忘的物品,之后送客至门口,有礼貌地进行道别。

三、餐厅服务的特点及发展趋势

（一）餐厅服务的特点

餐厅服务是餐饮企业的员工为就餐客人提供餐饮产品的全过程。餐厅服务可分为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面为客人提供的服务;而后台服务则是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部门的服务。前台服务与后台服务相辅相成,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。餐厅服务的特点如下。

1. 无形性

餐厅服务与其他任何服务一样不能够量化。餐厅服务的无形性是指就餐客人只有在购买并享用餐厅产品后,才能凭借其生理与心理满足程度来评估其优劣。

2. 一次性

餐厅服务的一次性是指餐厅服务只能当次享用,过时则不能再使用。这就要求餐厅应接待好每一位客人,提高每一位就餐客人的满意程度,才能使他们不断光临。

3. 差异性

餐厅服务的差异性主要表现为两个方面:一方面,不同的餐厅服务员由于年龄、性别、性格、受教育程度及工作经历的差异,他们为客人提供的服务不尽相同;另一方面,同一服务员在不同的场合、不同的时间,其服务态度、服务效果等也会有一定的差异。这就要求餐饮企业应制定服务标准,并加强服务员的培训和对服务过程的控制。

4. 直接性

餐厅服务的直接性是指餐厅产品的生产、销售、消费几乎同步进行,即企业的生产过程就是客人的消费过程。这就要求餐厅既要注重产品生产的质量和服务过程,还要重视就餐环境。

5. 多样性

餐厅服务的对象千差万别,口味各异,其消费需求也是不一样的,这就要求服务员善于观察和了解宾客的需求,做到“投其所好”,使餐饮产品更好地满足不同宾客的要求。

（二）餐饮业发展趋势

20世纪末期以来,中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。一方面,随着东西方饮食文化的交汇,饭店餐饮市场异彩纷呈,美食节的兴起、菜肴的创新、经营模式的变异、餐饮市场的进一步细化,使得人们能随时、随地、随心、随意地享受美食带来的欢愉;另一方面,经济实力的增长,传播媒介的积极引导,营销的合理组合,人们可支配的收入大幅度增加,也使得我国餐饮市场的消费潜力不断增强。总之,我国的餐饮业将走向餐饮多元化、地方化和国际化阶段。

1. 餐饮超市的涌现与发展

餐饮超市以全天候的客源市场、多功能的经营布局、全方位的周期循环为基础,融地方风味、外国风味、乡土风味于一体,实施“明厨、明炉、明档、明价”的全透明经营模式。在餐饮超市里,客人对自己所点的菜肴从规格、分量、定价、加工、烹调、销售等一条龙服务均能一目了然;客人自称斤两、自定口味、主随客便、因人而异;不设最低消费,价格面向大众,实行超市价格。餐饮超市集中各行业的优势,促成餐饮、购物、旅游、休闲、娱乐等消费活动相互牵连、相互渗透,逐步形成规模经营,获得巨大的利润。

2. 餐饮企业的地理位置日趋重要

饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒曾说过:“对任何饭店来说,取得成功的三个根本要素是地点、地点、地点。”现代餐饮企业在进行全方位、深入细致的市场调查的基础上,根据地区经济、区域规划、文化环境、消费时尚、竞争状况、经营成本、地点特征、地点面积、餐饮企业的形象特征、旅游资源、交通流量、社区服务等诸多因素来综合分析、预测本餐饮企业所占的市场份额,制订可行性经营计划方案,确定目标市场,进行餐饮定位,并付诸实施。

3. 全方位向外扩张

由餐饮企业在本地发展走向外地发展,由小城市向大中城市发展,由东部沿海向中西部地区发展;也有的是由大城市向中小城市延伸,由西部向东部延伸。几年来涌现出的一批大的餐饮公司和连锁企业,一个共同的特点是它们都寻求向外地扩张,立足和占据外地市场,甚至打进中心城市和国际性大都市。如今,地域的概念已经淡化,餐饮企业竞争的市场半径大大延长。

4. 中外餐饮企业竞争加剧

餐饮业是改革开放比较早的一个行业,特别是一些国际名牌企业不断涌进中国餐饮市场,我国餐饮业一直面临着国外餐饮业品牌的强大挑战,与国外餐饮相比,国内餐饮企业在硬件、软件,尤其是在管理、服务方面的差距较大。加入WTO后,更多外资餐饮企业的进入加剧了我国餐饮行业的竞争。国外餐饮企业进入中国,对我国餐饮经营理念、服务质量标准、文化氛围、饮食结构、从业人员素质要求等将产生深刻影响。而中国本土品牌餐饮走出去步伐较慢,竞争力不强。

5. 未来餐饮企业的运转和管理中的科技含量越来越高

可以想象未来提供计算机服务餐厅的情形:客人到达餐厅后,只要轻轻按动计算机的键盘,计算机屏幕上就会出现正在供应的菜肴和酒水的品种、风味、特色、价格、营养分析等具体信息资料;客人选定具体品种后,可通过自动收款机交款;客人交款后,计算机就会立刻指示厨房配菜。另外,客人还可通过上网,及时了解全球美食信息。

6. 绿色健康、节能环保的概念将成为餐饮业主打

餐饮企业在内部水电成本上涨、外部环保卫生要求不断提高的背景下,一方面会促使餐饮企业在环境卫生和节约能源方面下工夫,电磁炉、电灶具、电火锅等环保设备的应用将更为广泛。另一方面也对餐饮企业的经营理念提出新的要求,除了要按规定的条件来经营,还要加强对企业成本的控制,对产品的健康,对企业经营和安全、食品安全等主要因素的关注。节能、环保、生态、绿色,安全等将成为餐饮企业日常经营管理中的重中之重。而且这些因素也是实现中国餐饮业转型,提升餐饮产业竞争力所必备的。中国的餐饮行业正在经历着由传统服务业向现代服务业的转型。

7. 餐饮业由传统服务业向现代服务业靠拢

过去就是开店,现在需要有品牌的培育和建设,把品牌变成企业连锁的赢利点。2009年,中国餐饮业总销售额突破了1.8万亿元大关,并保持在16%~17%的增长速度,在标准化、工业化的大趋势下,传统的私房菜、老字号、美食街等,也得到消费者的喜爱,并将同步发展。餐饮市场的服务功能更加完善,使不同的消费群体都能得到满意的社会服务。在中国餐饮行业高速发展的同时,更多的品牌企业得到了消费者的认可和支持,其中也包括区域性品牌的建设。

8. 高、中、低档餐饮企业各具个性,和平共处

大众化消费比较稳定,并且具备极其丰富的消费潜力。事实证明,谁赢得了大众,谁也就赢得了市场。市场风云变幻莫测,只有及时研究市场运作规律,掌握餐饮需求的动态趋势,适时调整定位,灵活主动地提高市场竞争能力,才能稳操胜券。餐饮企业在获得最大经济效益的同时,还扮演着向大众传播餐饮文化的角色,让人们了解美食,钟情美食,享受美食。

高档饭店的餐饮经营,其规模和经营水准,代表了我国目前餐饮界的最高水平,在当地发挥着领导美食潮流、影响餐饮时尚的巨大作用;注重追求文化品位、体现个性魅力、升华美食理念,是它们的共同特点。

高档餐饮企业设备设施先进,技术力量雄厚,信息来源广泛,形象设计完美,这些明显的行业优势有利于加强地区之间和国家之间的餐饮企业合作。

第 三 节 餐厅服务人员的素质

饭店餐厅服务水平的高低,与其提供的菜肴质量、价格、有密切的关系,但更重要的是取决于服务人员所提供的服务是否能够让宾客感到满意。这就要求餐厅服务人员具有过硬的思想文化素质、娴熟的业务素质和良好的身心素质。饭店服务人员的个人形象及素质代表着饭店的管理水平和服务质量,同时它也能直接影响客人的情绪和对饭店的印象,直接影响饭店的经济效益。

学校的目标应当是培养有独立行动和独立思考的个人,不过他们要把为社会服务看作是自己人生的最高目标。

——爱因斯坦

一、业务素质要求

餐厅服务人员应该掌握相关的业务知识与业务技能,具体表现在以下几个方面。

(一) 业务知识

1. 菜肴知识

餐厅服务人员要熟悉中、西菜肴的特点和质量标准,掌握餐厅菜单上菜肴的价格以及价格的变动情况,菜肴制作时间的长短,以及每一道菜的服务要求。

2. 烹饪知识

餐厅服务人员要了解中、西餐的基本烹饪方法、步骤和制作过程,会鉴别菜肴的品种和口味,知道菜肴的组成原料,熟悉现代厨房设备的性能。

3. 酒水知识

餐厅服务人员要熟悉中外各种名酒的产地、价格、原料、制作原理、口味特点和服务要求,熟悉各种饮料的特点。

4. 食品营养卫生知识

餐厅服务人员要熟悉各种菜肴食品营养的合理搭配,掌握食物中毒的预防和食品卫生知识。

5. 心理学知识

餐厅服务是由服务人员和顾客构成的一种活动,是通过人际关系而实现的。这就要求服务人员能够运用心理学知识,了解宾客的心理需求,采取个性化服务,让每位宾客都满意。

6. 历史文化知识

餐厅服务人员要掌握一定的历史文化知识。熟悉所在城市的历史背景、风景名胜区的历史典故。

7. 音乐和美学知识

餐厅服务人员要能欣赏音乐和能为不同主题的宴会选择适当的背景音乐;还应该能够了解室内装饰、环境布置、色彩搭配、食物造型艺术和具备美的鉴赏能力。

8. 民俗和饮食习惯知识

餐厅服务人员要了解主要客源国以及我国不同地区的风俗、习惯、宗教信仰和饮食习惯与禁忌等知识。

9. 外语、计算机知识

餐厅服务人员要掌握餐厅常用的外语口语,能够运用相应的外语进行餐厅服务,能够熟练操作计算机进行相关的工作,如点单、结账和打印报表等。

10. 电器知识

餐厅服务人员要掌握餐厅内各种电器的使用、保养和维护的步骤和要领。

二、业务技能

餐厅服务的每一项工作、每一个环节都有自己特定的操作标准和要求,这就要求餐厅服务人员要努力学习,熟练掌握餐厅服务的基本技能,明确各项服务的规格、程序和要求,做到服务规范化、标准化、程序化。熟练掌握托盘、餐巾折花、中西餐摆台、酒水服务、菜肴服务等基本技能。能规范化、标准化、程序化地提供中西餐服务。具有人际交往能力,反应灵敏,适应能力强,能熟练运用既定的原则和程序处理突发事件。

另外,餐厅服务人员应掌握各种服务礼节,做到以礼待人。

三、身心素质要求

餐厅服务人员的身心素质包括身体素质和心理素质。

(一) 身体素质要求

餐厅工作人员必须要有“健康证”才能上岗,而且每年都要经过卫生防疫部门的体检,体检合格证当年有效。体检项目包括内科、皮肤、肝脏和肺部检查。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的,不得参加直接入口食品的卫生工作。

(二) 心理素质要求

餐厅服务人员的心素质要求,主要包括吃苦耐劳、承受委屈、果断处事等能力,以及宽容他人、不畏艰难、性格开朗等品质。餐厅服务人员在服务过程中,由于宾客误解、不悦而不得不忍气吞声或强作笑脸的事情时有发生。服务员必须沉得住气,以大局为重,能够正确对待和处理某些矛盾和误会。

四、思想素质要求

良好的思想素质是做好服务工作的基础,对餐厅服务员思想素质的具体要求主要有以下几点。

(一)热爱本职工作

餐厅服务人员有意识地培养对专业的兴趣,树立正确的服务观念。餐厅服务员必须充分认识到餐厅服务工作对发展旅游业和整个国民经济的重要作用,要热爱自己的专业和本职工作,有意识地培养对餐厅服务的兴趣。只有这样,餐厅服务人员才能做好服务工作。

(二)具有高尚的职业道德

餐厅服务人员的职业道德主要有:将饭店的利益和宾客的权益放在第一位,主动规范地提供服务;有团队精神,为达到集体共同的目标,最大限度地发挥自己的作用;有责任心,能够独立完成工作。

(三)能够自律,具有良好的组织纪律观念

餐厅服务员应具有严格的组织观念和法制观念,自觉遵守企业的规章制度和员工守则,服从并能够理解领导意图,热情地为宾客服务,完成本职工作。

(四)养成良好的职业习惯

餐厅服务人员应将行业的要求作为习惯来培养,作为合格的餐厅服务人员,应该养成的习惯包括:守时的习惯;保持个人卫生清洁的习惯;吃苦耐劳的习惯;为他人服务的习惯;从语言、行为、仪容和表情四个方面培养自己礼貌的习惯。



重点回顾

餐厅是通过出售服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所。或者说,凡是在一定的场所,公开为顾客提供饮食服务的设施机构,都可称为餐厅。餐厅的类型繁多,风格各异,全国各地有关餐厅的分类不尽相同。在我国,餐厅大致可分为中式餐厅和西式餐厅两大类。根据餐厅服务内容,又可细分为宴会厅、快餐厅、零餐餐厅、自助餐厅等。餐厅服务指的是餐厅服务员凭借餐厅服务设施,向客人提供菜肴、饮料等餐饮产品的同时提供就餐的一切帮助,并使客人感受到尊重。餐厅服务工作的内容比较多,概括起来是指为客人就餐提供方便的一切工作。饭店服务人员的个人形象及素质代表着饭店的管理水平和服务质量,同时它也能直接影响客人的情绪和对饭店的印象,直接影响饭店的经济效益。



巩固练习

1. 餐厅的含义是什么？餐厅应具备哪些条件？
2. 饭店餐厅的种类有哪些？
3. 简述餐厅服务的概念和特点。
4. 谈谈你对餐厅服务员需具备的素质的认识。