

《 餐饮管理 》 实验教学指导书

课程编号:

课程英文名称: Food and Beverage Management

实验目的:

通过本实验,使学生运用餐饮管理软件,培养和提升学生的实践能力以适应酒店及餐饮企业发展的需要。

基本要求:

通过实验,使学生掌握餐饮收银控制的基本程序、点菜单的控制的主要内容、主要的餐饮销售控制指标;掌握宴会预订业务管理方法、宴会服务管理过程的组织。

实验学时: 4 学时

实验内容及学时分配:

实验一 餐饮销售管理 (2 学时)

一、餐饮收银控制的基本程序

1. 餐饮收银控制相关特点

- (1) 餐厅种类多, 相应的收银点多
- (2)、餐厅服务项目繁多, 价格差异较大。
- (3)、餐厅空间大、人员流动性大。

2. 常见的与收银有关的舞弊和差错

在酒店餐饮工作中, 常见的舞弊和差错主要有以下几种:

- (1) 舞弊
 - ① 走单
 - ② 走数。
 - ③ 走餐
 - ④ 走汇
- (2) 差错
 - ①帐单遗漏内容或计算错误
 - ②外汇折算不正确
 - ③给予客人的优惠折扣错误
 - ④帐单汇总计算发生错误等

3.餐饮收银控制的基本程序

(1)、物品传递线

酒店对物品(或称出品)的控制就是通过点菜单进行的。其具体步骤如下:

- ① 餐厅服务员根据入座客人的要求开出点菜单。点菜单一式三联, 其格式

见表。

表 点菜单(样本)酒店标志及餐厅名称

台号:	人数:	编号:
Table No:	Persons:	No:
项目 (Details)		数量 (Qty)
日期:	服务员:	
Date:	Waiter:	

② 餐厅服务员把一式三联的点菜单交给收银员盖章，收银员留下一联，用于开立或打印帐单，其他两联退还服务员。

③ 服务员自己留存一联点菜单，把第三联点菜单送到厨房或酒吧。

④ 厨房或酒吧根据点菜单制作菜品或配制酒水。

⑤ 送菜员将菜品或酒水送到餐台上(不专设送菜员的餐厅由服务员送菜)。

⑥ 每班结束后，厨师或调酒师把取菜单按餐厅名称及编号顺序整理好交送其主管

⑦ 厨房及酒吧主管将各厨师或调酒师交来的取菜单进一步汇总整理，交送会计部。

(2)、帐单传递线

帐单是餐费帐单的简称，下表是帐单的具体格式。

餐费帐单

台号:	人数:	日期	帐单号码:
Table No:	Persons:	Date:	Check No:
项目	单价	数量	金额
合计 Total			
房号:	签名:		
Room No.:	Signature:		

① 收银员将点菜单的内容键入收银机(没有收银机的则开立帐单)，打印出帐单，并把点菜单附在其后，按餐台号码的顺序排放好，等待客人结帐。如果服务员又送来点菜单，属于已打印出帐单的餐台，即该餐台的客人又增要菜品或酒

水，收银员应按照服务员开来点菜单上的餐台号，再键入收银机，按着帐单上前面的项目打印帐单。

② 客人结帐时，打印帐单的下角，即计结帐单的总金。根据帐单的最后总金额向客人收款，并把结完帐的帐单按餐单的编号顺序放好。

③ 每班结束时，根据帐单编制本班收银员报告，并在收银机上打印出本班的收入情况记录纸带，将此纸带与收银员报告核对后，连同帐单一起交到夜间稽核处。收银员报告的具体格式下表

收银员报告

餐厅名称:

班次:

日期:

项目	金额	更正		总计
		金额	帐单号码	
食品				
饮料				
服务费				
杂项				
合计				
房客				
挂帐				
信用卡				
应酬费用				
合计				

收银员报告下面附“帐单使用情况”，用来统计该收银员使用帐单的情况。

帐单使用情况

	发给数目	使用数目						
		总数	现金	房客	挂帐	信用卡	应酬	取消
编号	至	至						
数目								

稽核员:

夜 审:

收银员:

(3)、货币传递线

① 收银员根据帐单向客人结算收款

② 收银员下班时，按币种、票面清点现金，填写交款信封，将现金装进封妥后，投进指定的保险箱内。

③ 总出纳员与监点人一起打开保险箱，点收当日全部收银员投交的现金，并将现金送存银行。

④ 根据现金送存银行的回单，编制“总出纳员报告”（见下表），并把银行回单附在此报告上，送交日间收入稽核员审核。

总出纳员报告

日期：

收银员姓名	交款金额	备注
大堂		
中餐厅		
合计		

(4)、点菜单与帐单核对点

收入稽核人员将厨房交来的点菜单与收银员交来的帐单进行核对，以检查或测试帐单上的项目是否与点菜单的项目相符，即帐单是否完全根据点菜单的内容开立，有无遗漏。如有不符，应追查原因并写出处理报告或建议。有关点菜单与帐单的核对方法，参见本节后面的内容。

(5)、帐单与货币核对点

收入稽核人员将根据帐单编制的餐饮收入日报表中的各币种现金结算数(有的酒店把银行支票收入数也包括在现金里边)与总出纳员交来的总出纳员报告及银行存款回单等有关单据的数额进行核对，根据核对的结果，编制现金收入控制表(见下表)，并对现金溢缺写出追查结果的报告。

现金收入报告

日期：

收银员姓名	应交金额	实交金额	溢缺
大堂			
中餐厅			

总计:				

制表人:

二、点菜单的基本内容、点菜单的制作和检查核对

1、点菜单的基本内容

为使客人点菜单能产生以上作用，点菜单应包括以下内容：

(1)、基本信息。在客人点菜单上要有日期、桌号、服务员姓名(或工号)、客人数。

(2)、订菜信息。客人点菜单要包括客人订的菜品和价值。

(3)、存根。存根上有客人点菜单的编号、日期、服务员姓名(或工号)、点菜单总金额、收银员签字。

2、点菜单的制作

(1)、点菜单必须统一印制，不得用便笺、小纸块来代替。

(2)、各个餐厅及营业点使用的点菜单，须用不同颜色的纸张印刷，以便于分辨、归类、管理。

(3)、点菜单须用无法擦去字迹的纸张印刷，并用不易擦去字迹的笔填写，以防私自涂改。

(4)、点菜单如果写错或需要改，应划去重写，不得涂改或挖补。

(5)、点菜单须实行编号控制，作废的点菜单须交回，编号控制的方法与餐厅帐单相同。

3、点菜单的检查核对

(1)、印章审核法，即只审核厨房交来的点菜单上有没有收银员印章的方法。其程序是：

① 点菜单在送厨房之前，先交收银员，由收银员检查点菜单内容后盖章或签字。

② 各个厨房根据收银员盖章或签字的点菜单发菜。

③ 营业结束之后，各个厨房把点菜单整理好送交稽核部，由收入稽核员审核。审核时，逐张检查点菜单上有没有收银员的印章。

(2) 页数审核法，其程序是：

① 每班结束后，厨房主管把当班的点菜单收集起来，按所属餐厅分类整理，送交主管全部厨房事务的行政总厨。行政总厨指定专人对各个厨房交来的点菜单作进一步整理，编制“点菜单收交表”(其格式见下表)。

点菜单收交表

厨房 页数 餐厅	中厨	西厨	酒吧	其他	合计
	中餐厅				
早餐					

中餐					
晚餐					
西餐厅					
早餐					
中餐					
晚餐					
客房用餐部					
宴会部					
酒吧					
合计					

制表人：

接收人：

此表中，所有餐厅点菜单的张数合计数必须与全部厨房、酒吧点菜单的张数合计数相等。“点菜单收交表”编好后，与点菜单捆扎在一起，送交日间稽核人员。

② 日间稽核人员将厨房交来的点菜单的数目进行复核后，填在“点菜单核对表”（见下表）的厨房交来张数栏里，并把从帐单后面拆下的点菜单数目填在“收银员交来张数栏里。然后两栏进行比较，如果张数相等，则不必再作详细检查，如果张数不等，则要将不相等的餐厅、班次收银员交来的点菜单和厨房交来的点菜单找出来，逐张进行核对，检查不符的原因。

点菜单核对表

日期：

餐厅	收银员交来数	厨房交来数	差异数	备注
中餐厅				
早餐				
中餐				
晚餐				
西餐厅				
合计				

制表人：

三、销售控制指标

1、平均消费额

平均消费额=总销售额/就餐客人数

2、每座位销售量

每座位销售额=总销售额/座位数

3、平均每座位服务的客人数

座位周转率=某段时间的就餐人数/（座位数*餐数*天数）

4、每位服务员销售量

① 每位服务员服务的顾客人数

② 每位服务员的顾客平均消费额

5、时段销售量。

实验二 宴会管理（2 学时）

一、宴会经营的特点

二、预订前的准备工作

- 1、召开班前会，分配工作任务。
- 2、查阅计算机，检查宴会预订情况。
- 3、准备预订资料和用品。

三、宴会预订受理、

- 1、热情主动，询问客人需求。
- 2、查阅预订控制表，接受或婉拒预订。
- 3、接待客人，落实宴会预订。

四、填写宴会预订单、取消预定的处理

1、填写宴会预订单

在受理预订的同时，预订人员要在同客人反复协商的基础上，就宴会名称、性质、举办时间、预订人数、保证人数、宴会标准、菜单内容、酒水供应、餐厅环境布置、台型设计、座位安排和付费方式等，逐一落实，然后填写预订单。其内容和格式见下表：

宴会预订单

预订日期：	预订方式：	预订员：	宴会主管：
宴会名称：	宴会时间：年 月 日上午（下午）从 至		
宴会标准：	联 系 单 位	单位名称：	
付款方式：		单位地址：	电话：
预付金额：		联系人：	电话：
预订人数：	保证人数：	宴会地点：	休息厅：
宴会费用		宴会形式：中餐/西餐	

菜肴 酒水 香烟 厅堂租金	宴会菜单：
	台型设计及服务方式：
备注：	

对于婚礼宴会或部分特别重要、有特殊要求的宴会，在填写预订单时，还要写明一些特殊要求。如婚礼宴会要写清新郎、新娘的姓名，并根据需要写明婚礼仪式、礼服、化妆、照相及其费用安排等。举办文娱演出的宴会要写明舞台布置、设备使用、灯光照明要求、演员接待安排以及特别注意事项等。

2、取消预定的处理

客人已经决定取消宴会预订后，预订人员应在宴会预订控制表上做出调整，并在预订单上加盖“取消”印章。记下取消预订的单位、日期、要求、取消人姓名和受理取消的预订员姓名，然后将该预订单单独归类存放，并通知各有关部门。如果是大型、重要宴会取消，要立即报告宴会经理和餐饮部经理，以便做出相应调整和工作安排。如果未按要求提前通知取消，应收取一定损失费。

五、宴会服务管理过程的组织。

- 1、联络准备，打印宴会通知单
- 2、餐厨协调，落实宴会接待服务方案
- 3、厅堂设计，确保宴会等级规格
- 4、餐前准备，做好宴会服务组织安排
- 5、开宴服务，提高宴会服务质量
- 6、现场指挥，保证宴会顺利进行
- 7、餐后服务，做好宴会管理总结