

# 当前若干星级饭店餐饮服务质量的问題及对策

李翔翔

(浙江师范大学 旅游与资源管理学院,浙江 金华 321004)

**摘 要:** 对饭店而言,餐饮是最具竞争力的部门之一,也是饭店良好经济效益的主要来源。对浙江省部分星级饭店的餐饮服务质量进行调查和分析,不仅为了追求饭店餐饮经营良好的经济效益,更是为了全面提升星级饭店的整体水平和服务质量,为浙江省旅游业的快速、健康发展提供有力的保障。本文通过对随机问卷调查所得数据的分析,提出了浙江省星级饭店餐饮服务质量的问題和对策。

**关键词:** 星级饭店;餐饮服务质量;浙江省

**中图分类号:** F719.2

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1671-8798(2005)03-0204-05

## Quality of food & beverage service of some star-rated hotels: problems and countermeasures

LI Xiang-xiang

(College of Tourism & Resources Management, Zhejiang Normal University, Jinhua 321004, China)

**Abstract:** Food and beverage department is one of the most competitive departments in a hotel and the main source of its favorable economic benefit. To investigate and analyze the quality of food and beverage service of tourist hotels in Zhejiang province, is not only to pursue satisfactory economic benefits for catering managing of hotels, but also to improve the overall service quality of the tourist hotels catering industry, so as to provide a powerful security for the fast and healthy development of the tourist industry of Zhejiang province. On the basis of analysis on the data from the stochastic questionnaire, this paper puts forward problems in the quality of food and beverage service of star-rated hotels in Zhejiang province.

**Key words:** star-rated hotel; quality food & beverage service; Zhejiang province

浙江是一个有着悠久历史和文化传统的集丰富的文化资源和旅游资源于一体的文化、旅游大省。随着改革开放的不断深入和第三产业的快速发展,

旅游、文化产业在浙江已日益显现出其独特的魅力和强劲的势头。作为旅游产业三大支柱之一的宾馆饭店业,如雨后春笋般超常规迅猛发展,至 2004 年

---

**收稿日期:** 2005-03-08

**作者简介:** 李翔翔(1963— ),女,浙江桐乡人,副教授,浙江师范大学党委、校长办公室副主任,主要从事饭店管理的教学和研究。

8 月,全省共有旅游涉外饭店 870 余家,并逐步完成了从内部接待事业向经营产业的转变,为我省旅游业健康、有序和高效发展起到了较好的保障作用。但是,宾馆饭店业在发展过程中自身良莠并存,在一定程度上制约了旅游业的进一步发展。本文通过对浙江部分星级饭店服务质量的随机问卷调查所得数据进行分析,以期找出饭店服务质量的症结所在。

1 调查方法、对象及基本信息

本次调查采用随机抽样问卷方法,以杭州、宁波、温州、台州和金华等地为重点,在全省范围内进行。共发放问卷 100 份,回收 95 份,其中有效问卷 87 份。被调查者中,男性 42 人,占被调查总人数的 48.28%;女性 45 人,占被调查总人数的 51.72%。

被调查者中,经常光顾的饭店依次为三星级饭店 61 人,占 70.11%;四星级饭店 21 人,占 24.14%;二星及以下饭店 5 人,占 5.75%。

2 调查内容及数据分析

本次星级饭店服务质量调查共分餐饮、客房两部分,其中餐饮服务质量调查涉及了服务规格、产品质量、就餐环境、仪容仪表和工作纪律五大类 59 个问题,分别描述了顾客对饭店餐饮质量的期望、感知和评价。通过对 87 份有效问卷的统计,问卷所列五大类 59 个问题所占百分比见表 1 至表 5。

2.1 服务规格

主要针对宾客从进入餐厅直至离席过程中,服务人员的服务水准和服务规格。见表 1。

表 1 浙江省部分星级饭店服务质量调查——服务规格

调查内容	优/人	百分比/%	良/人	百分比/%	中/人	百分比/%	差/人	百分比/%
是否问候宾客,表示欢迎	49	56.0	33	37.9	5	5.7	0	0
是否协助宾客入座	26	29.8	43	49.4	17	19.5	1	1.1
是否让宾客等候过久	14	16.0	46	52.8	22	25.2	5	5.7
回答宾客提问是否清脆流利悦耳	26	29.8	41	47.1	18	20.6	2	2.3
发生疏忽或不妥时,是否向宾客道歉	47	54.0	26	29.8	12	13.7	2	2.3
告别离座的宾客,是否说“谢谢”	43	49.4	24	27.5	16	18.3	4	4.6
能否正确地解释菜单	16	18.3	46	52.8	20	22.9	5	5.7
能否向宾客提建议,进行适时推销	19	21.8	44	50.5	19	21.8	5	5.7
递送物品是否使用托盘	52	59.7	24	27.5	10	11.4	1	1.1
上菜时,是否介绍菜名	39	44.8	29	33.3	14	16.0	5	5.7
宾客招呼时,能否迅速到达餐桌旁	26	29.8	44	50.5	17	19.5	0	0
是否及时、正确地更换烟灰缸	31	35.6	33	37.9	16	18.3	7	8.0
结账是否迅速、准确无误	40	45.9	37	42.5	8	9.2	2	2.3

由表 1 可以看出,顾客对餐厅服务规格较为满意的是由服务员个体独立可以完成的服务项目;而虽为个体工作,但业务性较强,特别是需运用相关知识提供服务的服务技巧和服务人员之间的配合,顾

客评价较差。

2.2 产品质量

着重了解餐厅的厨房生产能力、产品的定价及质量等问题,调查结果如表 2 所示。

表 2 浙江省部分星级饭店服务质量调查——产品质量

调查内容	优/人	百分比/%	良/人	百分比/%	中/人	百分比/%	人/差	百分比/%
菜肴、酒水价格和份量是否合理	27	31.0	45	51.7	13	14.9	2	2.3
菜肴的新鲜度是否有保障	35	40.2	40	45.9	10	11.4	2	2.3
菜肴的色、香、味、形是否符合您的要求	24	27.5	41	47.1	20	22.9	2	2.3
点菜后是否及时上菜	19	21.8	49	56.3	14	16.0	5	5.7
菜肴是否有特色、是否经常更新	18	20.6	42	48.2	21	24.1	6	6.9
菜单上的菜肴能否保证供应	24	27.5	35	40.2	25	28.7	3	3.4
菜肴的制作质量是否始终保持一致	27	31.0	42	48.2	14	16.0	4	4.6
菜肴的卫生是否让您满意	35	40.2	39	44.8	12	13.7	1	1.1

通过对表 2 数据的分析,顾客对饭店的餐饮产品普遍感到不满,尤其是对菜肴的特色、创新,及色、香、味、形、器的感觉,厨房的加工生产能力、出菜速度和菜品的供应保证等问题顾客感知最差。

2.3 就餐环境

主要涉及餐厅的环境设计、布置及卫生状况等,调查结果见表 3。

表 3 数据直观地反映出目前我省部分星级饭店



表 3 浙江省部分星级饭店服务质量调查——就餐环境

调查内容	优/人	百分比/%	良/人	百分比/%	中/人	百分比/%	人/差	百分比/%
玻璃窗、工作台、桌椅是否无灰尘和污斑	37	42.5	40	45.9	9	10.3	1	1.1
地板有无碎屑及污痕	36	41.3	36	41.3	13	14.9	2	2.3
墙面及装饰物有无污痕或破损	29	33.3	43	49.4	12	13.7	3	3.4
天花板有无破损、漏水痕迹	39	44.8	29	33.3	17	19.5	2	2.3
灯泡灯管灯罩有无脱落、破损、污痕	42	48.2	30	34.4	13	14.9	2	2.3
餐厅内温度和通风是否正常	37	42.5	39	44.8	9	10.3	2	2.3
餐桌椅是否无破损、无灰尘、无污痕	33	37.9	43	49.4	9	10.3	2	2.3
广告宣传品有无破损、灰尘及污痕	40	45.9	30	34.4	15	17.2	2	2.3
菜单是否清洁、是否无缺页破损	36	41.3	35	40.2	15	17.2	1	1.1
台面、餐具是否清洁卫生	44	50.5	34	39.0	9	10.3	0	0
餐具是否无破损	41	47.1	34	39.0	11	12.6	1	1.1
背景音乐是否适合就餐气氛	34	39.8	39	44.8	11	12.6	3	3.4
总体环境能否吸引宾客	31	35.6	47	54.0	9	10.3	0	0

就餐环境的卫生状况较好。但餐厅的软环境建设尚感不足,如餐厅的背景音乐、温湿度、通风情况及餐厅就餐氛围的营造等。

2.4 仪容仪表

主要了解宾客对服务人员仪容仪表的评价,具体见浙江省部分星级饭店服务质量调查表 4。

表 4 浙江省部分星级饭店服务质量调查——仪容仪表

调查内容	优/人	百分比/%	良/人	百分比/%	中/人	百分比/%	人/差	百分比/%
服务员是否按规定着装并穿戴整齐	59	67.8	24	27.5	3	3.3	1	1.1
制服是否合体、清洁、无破损、无油污	46	52.8	33	37.9	8	9.2	0	0
服务人员打扮是否过分	39	44.8	35	40.2	13	14.9	0	0
外衣是否烫平挺括、无污边皱折	36	41.3	38	43.6	13	14.9	0	0
指甲是否修剪整齐,不露出指头之外	43	49.4	25	28.7	17	19.5	2	2.3
是否有浓妆艳抹现象	45	51.7	29	33.3	11	12.6	2	2.3

由表 4 可知,顾客对星级饭店服务人员的仪容仪表总体表示满意,这和饭店要求员工统一着装,统一修饰直接相关,显示出服务人员良好的职业形象,也给顾客带来了较好的审美享受。

2.5 工作纪律

主要了解服务人员的劳动纪律及对宾客询问和投诉时的态度等,具体如表 5 所示。

表 5 数据仍反映出如前几组数据相似的情况,

表 5 浙江省部分星级饭店服务质量调查——工作纪律

调查内容	优/人	百分比/%	良/人	百分比/%	中/人	百分比/%	人/差	百分比/%
工作时间是否相聚闲谈或窃窃私语	23	26.4	43	49.4	16	18.3	5	5.7
有无交手抱臂或手插入袋的现象	38	43.6	37	42.5	9	10.3	3	3.4
有无在宾客面前打哈欠、伸懒腰的行为	38	43.6	37	42.5	8	9.2	4	4.6
值班是否倚、靠、趴在柜台上	26	29.8	46	52.8	11	12.6	4	4.6
有无在宾客投诉时辩解	26	29.8	45	51.7	14	16.0	2	2.3
有无不理睬宾客询问的	46	52.8	29	33.3	9	10.3	3	3.4
有无在态度上、动作上向宾客撒气的	38	43.6	38	43.6	9	10.3	2	2.3
对宾客能否做到既一视同仁、又个别服务	23	26.4	43	49.4	17	19.5	4	4.6

即表面而言,服务人员工作态度、工作纪律普遍较好,但仔细分辨可以发现,只有对有明确形式化、制度化规定制约的言行,员工才表现得较为合乎饭店和顾客的要求,而一旦出现约束真空,服务人员或多或少会出现懈怠。

3 饭店餐饮质量的症结及对策

3.1 饭店餐饮产品质量问题的原因及改进措施

消费者对餐饮产品质量的不满带有普遍性,主

要集中在以下三方面。

(1)菜肴的特色、创新不能满足顾客需要。由于顾客越来越追求个性的、独特的消费体验,对饭店菜品的创新要求日益高涨。而饭店之所以无法满足顾客创新需求的原因在于:①饭店经营之初未能找到既符合消费者口味,又具备生产能力的餐饮产品,和周边饭店形成同类竞争,不能以特色取胜。②饭店管理者创新意识欠缺,对餐饮生产人员创新要求不高,未能进行创新目标管理。③餐饮生产人员创新



意识、创新能力、创新动力不强,既不愿也无力超越更新。

(2)出菜速度迟缓、菜品供应不到位。厨房的出菜速度和菜品的供应能力是评价餐厅经营管理水准高低和服务质量好坏的重要标志之一。造成出菜速度迟缓、菜品供应不到位的原因是:①饭店设计之初未作市场调查预测顾客流量,导致厨房生产设备和餐厅接待能力不匹配,生产能力不足。②饭店管理采取全部或部分承包厨房的管理方式,承包人出于经济利益不愿配足加工人员,影响出菜速度。③厨房的生产组织通常由厨师长承担,其个人的组织、调度、统筹安排能力影响厨房的生产状况。④餐厅和厨房在多个环节中缺少科学化管理,未能对顾客的消费能力、消费倾向作出科学的准确的预测和分析,在采购管理中存在一定的盲目性和随意性,使餐厅的产品供应和顾客的实际消费存在差异。

(3)菜肴的色、香、味、形、器差强人意。餐饮是一个承载着多种社会功能的媒介,但菜肴的色、香、味、形、器的审美和器官感受仍然是顾客选择和评价饭店餐饮服务质量的标志。经过深入了解,我们认为菜肴质量问题的主要原因是:①厨师的技术水平参差不齐,素质差距大。饭店一般比较注重厨师长和头炉大厨的烹饪技术,除重要宴会或定桌外,普通散客零点通常由二厨、三厨打理,容易影响菜肴整体质量。②生产加工缺少规范化管理。大部分饭店对厨房生产加工没有制定操作规程或用于指导厨师加工的菜谱,生产加工过程随意性较强。③厨房设备陈旧、不匹配、火力不足或不匀造成设备和生产之间的矛盾,也是重要原因之一。④原料采购缺少制度约束,依赖采购和验收人员的业务水平和责任心,易造成采购质量的波动。

餐饮产品质量的改进措施如下。

(1)分析周边市场、消费者市场和饭店自身特点,准确定位并形成饭店餐饮的经营特色和风格,避免同类竞争。

(2)实行创新目标管理,用制度来激发、管理员工的创新意识和创新责任,把菜品的创新作为对厨师业绩考核、晋级的重要依据。

(3)强化对厨师的业务和创新能力的培养,运用绩效考核方式管理员工,提高其业务能力。

(4)重新核定餐厅接待能力、厨房设备配置和生产加工人员配备,使厨房的生产加工能力和餐厅的接待服务能力相吻合,厨房的生产设备和生产需求

相匹配,从硬件上给予保证。

(5)制定严格的生产规程以规范和指导厨师的生产过程,并采用“拉式模式”<sup>[1]</sup>管理,每一个环节都作为上个环节的质量检查处,层层把关,人人验收,确保质量。

(6)加强客流和销售记录,利用菜肴销售分析法对所售产品按优、良、中、差四级分类,寻找客流和销售规律,调整菜品结构。

(7)制定采购规程和采购规格,采用厨师长、采购员、验收员和库管员四级管理方式,确保原料采购数量和质量。

### 3.2 饭店餐饮服务质量问题及改进措施

顾客对饭店餐厅服务的不满主要集中在高层次、高规格的服务,和服务员的服务意识、态度上,具体如下。

(1)主动服务意识淡漠,餐饮服务相关知识欠缺。饭店是借助产品销售服务的企业,对服务进行设计和管理是其生存、发展的根本。调查中发现,服务员对顾客主动服务意识比较淡漠,对本餐厅所售产品较为陌生,对消费心理、推销艺术等知识掌握不足,其原因在于:①意识决定态度,态度影响行为。饭店行业从古至今在社会大众的价值取向中一直处于最底层,始终影响从业人员的精神状态和意识行为。同时,由于从业人员自身对选择饭店行业的无奈心理和缺乏对服务的良好认同,也影响工作的责任心、主动性和快乐感。②饭店对员工的培训局限于基本的餐饮操作技能,狭隘的训练内容制约了服务员服务素质和技能的提高。③饭店的条块管理割裂了部门、员工之间的联系,造成信息传递和沟通的失真、不畅,影响顾客服务要求的执行速度和完好程度。

(2)职业素养薄弱,劳动纪律涣散。餐饮服务的特点是服务人员在没有管理者直接管理和监督的情况下,靠自我约束面对面为消费者提供服务。它要求服务员以自身良好的形象传递饭店优质服务的多种信息。调查中,有较多顾客认为服务员劳动纪律涣散,职业素养较差,其原因是:①由于餐饮从业人员的进入门槛较低,大部分服务人员受教育程度不高,没有受过系统的专业培训或岗位培养,职业素养较差。②很多服务人员为就业选择饭店,职业目标模糊,缺少进取精神,行为表现与饭店及顾客的要求差距甚远。③饭店缺少积极向上、敬业爱岗、乐于奉献的企业文化也是导致服务人员劳动纪律涣散的原

因。由于饭店工作的特殊性,其管理更需要“倡导一种关于员工的新的文化观念,即用观念的整合来达到行为的整合,通过思想的共鸣来达到力量的凝聚”<sup>[2]</sup>。否则,一旦出现约束真空,服务员便会出现懈怠而影响服务质量。

(3)相关文化元素单薄,餐饮软环境建设不足。餐饮消费是一种审美消费、感觉消费。顾客在选择餐厅用餐时,除了关注餐厅的服务和产品质量外,非常强调餐厅文化氛围的独特体验。据调查,消费者对饭店餐厅的软环境建设普遍认为不足,其原因是:①饭店在建设过程中,比较强调饭店的面积、规模、档次和硬件设施,对软环境建设缺乏统筹考虑,造成软、硬环境不和谐或软环境建设的缺损和不足。②饭店管理者和员工缺少软环境建设的意识和相关知识,对相关餐饮文化元素的选择、布局等不能从审美和实用两方面加以管理,容易出现餐厅的经营风格和背景音乐、饰物饰品等文化元素不吻合。③受硬件条件的限制,如厨房油烟排放倒灌、餐厅空气交流困难,温湿度自动调节缺乏等。

餐饮服务质量的改进方法如下。

(1)加强对饭店员工的职业道德教育,培养并激发其主人翁意识,敬业爱岗,帮助员工树立正确的职业目标。

(2)强化并拓展员工业务培训的力度和深广度,特别是有关消费心理学、行为心理学、推销艺术和菜肴的搭配、烹饪知识,应请专家进行长期的、滚动的、拉网式的培训,并进行业绩考核。

(3)打破条块管理模式,加强餐厅和厨房的联系和沟通,了解并学习彼此的工作流程和业务知识,更好地树立为顾客、为一线、为同事服务的意识。

(4)加强管理人员的走动管理,变监督为指导和培训,既及时发现顾客的特殊要求,又随时给服务人员的工作以补台。

(5)进行专业化企业形象设计,改造硬件设施。饭店应将提供餐饮服务的硬件、软件和其他饮食文化元素很好地融合起来,“用观念的整合来达到行为的整合”。同时,对影响环境和文化建设的硬件设施,痛下决心加以改造,从硬件上提升饭店餐饮服务的质量。

#### 参考文献:

- [1] 党忠诚,周支立.饭店服务质量的测量与改进[J].旅游学刊,2002,(2):22-24.
- [2] 孙雯昕.以人为本——看现代饭店的企业文化[J].四川师范大学学报,2003,(1):106-108.

---

## 新型补锌营养强化剂合成技术

人体有 160 多种酶为含有锌的依赖性酶,这些酶在新陈代谢中起着关键作用,锌能促进生长发育、伤口愈合、增进味觉和食欲,提高免疫功能,促进青春期矮小患者的生长。缺锌时,体重明显下降,可致侏儒综合症,乃至冠心病、血液病、关节炎、胎儿畸形、后天记忆力差,且为不可逆性。

由浙江科技学院生物与化学工程学院毛建卫教授级高级工程师等开发的新型补锌营养强化剂,为二肽金属螯合物分子结构,锌不以离子形式被吸收,而是作为整个分子的一部分进入人体,并缓慢释放,吸收率高,且具有缓冲作用,在酸性胃液和碱性肠液中很稳定。该产品为高附加值产品,既可作为补锌食品添加剂,也可作为药物原料。