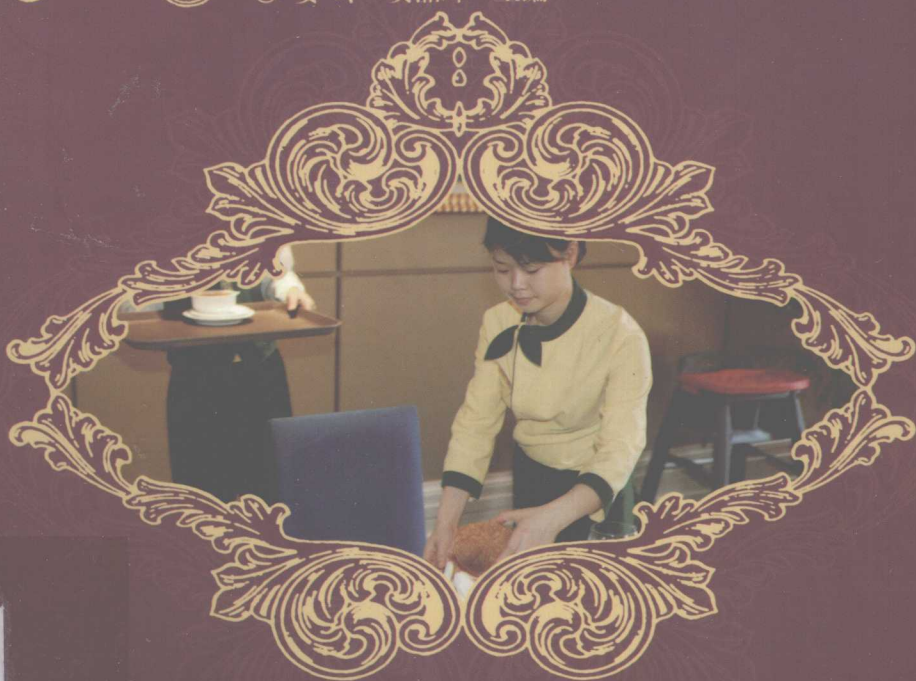


Western Restaurant Server Workbook

西餐服务员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编

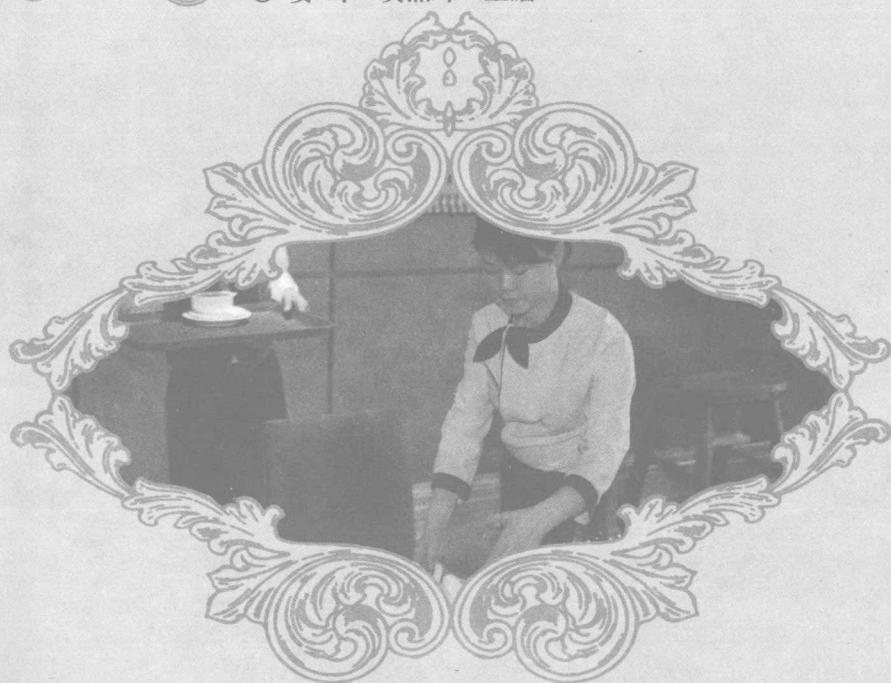


广东省出版集团
广东经济出版社

Western Restaurant Server Workbook

西餐服务员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

西餐服务员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东
经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书⑦)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 西… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157609 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	5.25 2 插页
字数	57 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

Prologue

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中之加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》,是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果,仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意!希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢!

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

广东经济版图书邮购目录

酒店系列

序号	书 目	定价 (元)
新博亚酒店丛书		新博亚酒店一线员工丛书
1 ①	酒店餐饮管理实务 32.00	① 前台接待员工作手册 10.00
2 ②	酒店客房管理实务 29.00	② 预订员工作手册 10.00
3 ③	酒店公关实务 32.00	③ 接线员工作手册 10.00
4 ④	酒店酒水服务与管理 32.00	④ 商务中心文员工作手册 10.00
5 ⑤	酒店服务与管理案例分析 32.00	⑤ 行李生工作手册 10.00
6 ⑥	酒店前厅管理实务 32.00	⑥ 中餐服务员工作手册 10.00
7 ⑦	酒店礼仪 35.00	⑦ 西餐服务员工作手册 10.00
8 ⑧	酒店培训管理实务 38.00	⑧ 宴会服务员工作手册 10.00
9 ⑨	酒店英语口语 28.00	⑨ 酒吧服务员工作手册 10.00
10 ⑩	酒店经营管理 29.00	⑩ 收银员工作手册 10.00
11 ⑪	酒店人力资源管理实务 28.00	⑪ 客房服务员工作手册 10.00
12 ⑫	酒店营销实务 30.00	⑫ 洗衣员工作手册 10.00
13 ⑬	酒店财务管理实务 28.00	⑬ 厨房管事员工作手册 10.00
14 ⑭	酒店服务标准和表格精选 48.00	⑭ 环卫清洁员工作手册 10.00
15 ⑮	酒店管理实例与问答 48.00	⑮ 保安员工作手册 10.00
16 ⑯	酒店应用文写作 28.00	
17 ⑰	餐厅经营管理 300 问 32.00	
星级服务人员资格认定指导教程		
18	星级服务人员知识手册	25.00
19	星级前厅服务人员指导教程	25.00
20	星级客房服务人员指导教程	25.00
21	星级餐饮服务人员指导教程	25.00
22	星级服务人员考评师手册	25.00

会计系列

轻松学会会计丛书		
23	① 如何看懂会计报表 (修订版)	19.80
24	② 轻松做出纳	18.00
25	③ 轻松做会计	20.00
26	④ 轻松查账	20.00
27	⑤ 轻松纳税与避税	25.00
28	⑥ 轻松做财务主管	22.00
29	⑦ 轻松记账、查账与调账	26.00
30	⑧ 手把手教你做账	20.00
31	⑨ 轻松做会计核算	20.00

32	⑩ 轻松做外贸会计	25.00
33	⑪ 轻松做房地产会计	25.00
34	⑫ 轻松做酒店会计	25.00
35	⑬ 轻松做成本会计	25.00
36	⑭ 轻松做零售会计	25.00
37	⑮ 轻松做税务会计	25.00
38	⑯ 非财务人员财务知识手册	25.00
39	⑰ 轻松做物流企业会计	25.00
40	⑱ 轻松做行政事业单位会计	28.00
41	纳税计算与会计处理	25.00
42	税收筹划方法与案例	28.00
43	财务会计报告审读	25.00
44	新编出纳入门	20.00
45	新编会计入门	22.00
46	新编纳税入门	25.00
47	具体会计准则全书	68.00
48	会计文案撰写模式大全	25.00
49	新编企业财务管理制度精选	25.00
50	最新税收优惠政策理解与运用	85.00
51	新会计准则与涉税处理技巧 (上、下卷)	98.00
52	发票管理 300 问	22.00

会计入门超级培训丛书

53	① 会计入门基础知识	18.00
54	② 会计入门实账操练	18.00
55	③ 会计入门真账模仿	18.00

生产/管理系列

六西格玛黑带丛书		
56	① 六西格玛定义测量阶段	30.00
57	② 六西格玛分析工具	30.00
58	③ 六西格玛试验设计	30.00
59	④ 六西格玛控制阶段	30.00
60	⑤ MINITAB: 六西格玛解决方案 (上、下卷)	78.00
61	⑥ 服务业六西格玛实战	38.00

现场改善书系

62	① 实验设计速学活用法 (第五版)	78.00
63	② 现场改善实务	38.00

3A 企管

64	① 5S 活动推行实务 (第二版)	33.00
65	② 现场管理实务 (第二版)	36.00

66	③ 品质管理实务 (第二版)	36.00
67	④ 产品创新实务	28.00
68	⑤ TPM 活动推行实务	35.00
69	⑥ TPM 实战	36.00
70	⑦ 精益生产方式 JIT	36.00
71	⑧ 6S 活动实战	36.00
72	⑨ 卓越班组长——基础篇	19.00
73	⑩ 卓越班组长——实战篇	19.00
74	⑪ 卓越班组长——领导力篇	19.00
75	⑫ TPM 与工厂全面改善	25.00
76	单元生产方式	38.00
77	新编 ISO9001 标准理解与应用	48.00
78	新编 ISO9001 质量体系文件大全	48.00
79	新编 ISO14001 标准理解与应用	48.00
80	新编 ISO14001 环境体系文件大全	48.00

新工厂管理

81	① 如何推行 6S/7S	22.00
82	② 企业管理方法和工具精选	22.00
83	③ 如何成长为优秀班组长	22.00
84	④ 新品管手法	22.00
85	⑤ 业务员完全手册	22.00
86	⑥ SPC 实战	22.00
87	⑦ 六西格玛入门	22.00
88	⑧ QCC 推行实务	22.00
89	⑨ 优秀外贸跟单员	25.00
90	⑩ 优秀生产跟单员	25.00
91	⑪ TPM 入门	20.00
92	⑫ 精益生产入门	20.00
93	⑬ IE 入门	20.00
94	⑭ 田口方法	20.00
95	⑮ 防错法推行实务	20.00

人力资源管理实战丛书

96	① 招聘管理入门	20.00
97	② 培训管理入门	20.00
98	③ 绩效管理入门	20.00
99	④ 薪酬管理入门	20.00

其 他

100	企业管理培训演示技巧与配乐全书 (附光盘)	38.00
101	企业管理户外拓展训练全书 (附光盘)	48.00
102	企业管理培训师训练全书 (附光盘)	48.00
103	顺驰秘密	198.00

104	刀锋营销	68.00
105	房地产合同范本与实例 (修订版)	68.00
106	如何做优秀零售店长	23.80
107	新编应用文大全	60.00
108	企业文案撰写模式大全 (上、下卷) (修订版)	48.00
109	网上开店实战手册	20.00
110	新编岗位说明书精选	30.00
111	职场实战策略	28.00

投资系列

112	高胜算操盘 [(美国) Marcel Link 著]	48.00
113	短线狙击手 [(美国) George Angell 著]	36.00
114	精明交易者 [(美国) Perry J. Kaufman 著]	45.00
115	盘口解读技术 [(美国) 华丁·格列佛, 克利斯多夫·舒马赫 著]	38.00
116	趋势跟踪 [(美国) 迈克尔·卡沃尔 著]	38.00
117	股票成交量操作策略 [(美国) 唐纳德·卡西迪 著]	48.00
118	技术分析指标详解 [(台湾) 孟弘熹 著]	28.00
119	看盘高手 (鲁正轩 著)	20.00
120	涨跌停板的奥秘 (鲁正轩 著)	26.00
121	外汇买卖技巧与实例 (叶志坚 著)	28.00
122	外汇市场技术分析 (陈展鹏 著)	25.00

管理/培训光盘系列

1	如何有效实施 5S (6 盘)	800.00
2	6S 管理实战 (5 盘)	500.00
3	工厂全面改善——TPM 实战 (6 盘)	600.00
4	制造型企业生产主管实践训练 (12 盘)	1500.00
5	采购成本控制与供应商管理 (6 盘)	580.00
6	E 企业管理——培训游戏实战演练 (5 盘)	680.00
7	现场改善与管理 (3 盘)	180.00
8	削减工厂成本的五个方法 (6 盘)	580.00
9	服务人员五项修炼 (12 盘)	1500.00
10	如何当好班组长 (6 盘)	180.00
11	如何当好一线主管 (6 盘)	120.00

邮购广东经济出版社图书 (光盘), 按定价汇款, 免邮费。

通信地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 (邮编: 510055)

单 位: 广东经济出版社读者服务有限公司

账 号: 4400 1400 9100 5008 5172

开户银行: 建行广州市德政路办

读者服务热线: 020-8380 1011

8380 3689

8382 9903 (传真)

网 址: www.jj1234.com

E-mail: JJ9903@163.com

Contents

目 录

一、上岗工作

1	着装上岗	2
2	参加班前会	5
3	检查西餐厅设施	8
4	整理西餐边柜	11
5	备茶	13
6	调制英国芥茉	15
7	准备糖罐和奶盅	17
8	准备分肉服务车	20
9	准备咖啡	22
10	准备冰桶	25
11	准备甜酒	28
12	检查菜单和酒水单	31

二、西式摆台

- | | | |
|----|------------|----|
| 13 | 西式摆台..... | 34 |
| 14 | 摆放沙拉台..... | 37 |

三、对客服务

- | | | |
|----|---------------|----|
| 15 | 接听预订电话..... | 40 |
| 16 | 招待等候宾客..... | 44 |
| 17 | 引领宾客入座..... | 46 |
| 18 | 冰水服务..... | 50 |
| 19 | 点菜服务..... | 53 |
| 20 | 开胃酒服务..... | 59 |
| 21 | 结账服务..... | 61 |
| 22 | 送客服务..... | 64 |
| 23 | 应对不满意的宾客..... | 66 |

四、酒水饮料服务

- | | | |
|----|-----------------|----|
| 24 | 白葡萄酒或玫瑰酒服务..... | 70 |
| 25 | 红葡萄酒服务..... | 73 |
| 26 | 过滤红葡萄酒..... | 78 |
| 27 | 香槟酒服务..... | 80 |
| 28 | 咖啡、茶及糖奶服务..... | 83 |
| 29 | 热茶服务..... | 86 |
| 30 | 酒水车服务..... | 89 |
| 31 | 饮料服务..... | 92 |

32	零杯葡萄酒服务	94
33	高效工作	97

五、餐中服务

34	更换餐具	100
35	黄油服务	102
36	面包服务	105
37	撤换酒杯	108
38	餐中巡台	110
39	小头盘服务	113
40	菜肴打包	115
41	撤盘	117
42	凯撒沙拉服务	119
43	三文鱼服务	122
44	主食服务	124
45	分切肉扒	127

六、甜品服务

46	奶酪服务	130
47	甜食服务	132
48	甜食车服务（直接从餐车取甜品）	134
49	现场制作甜食	137

七、其他服务

50	香烟服务	140
----	------------	-----

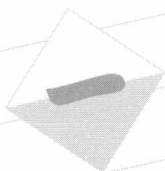
51 雪茄烟服务..... 142

52 更换烟灰缸..... 144

八、餐厅结束收尾工作

53 营业结束收尾..... 148

54 开餐收尾..... 150



上岗工作

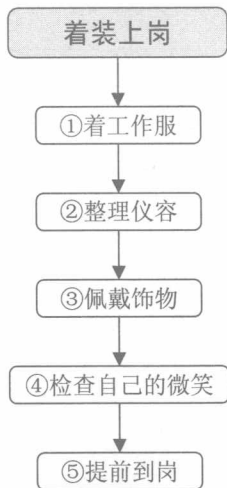
新博亚酒店一线员工丛书

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好黑色布鞋, 鞋应保持干净; 4) 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净、口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花一律选用黑色, 头花不得超过10厘米宽。
④ 检查自己的微笑	1) 着装检查完毕, 走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗 微笑从走向工作岗位之前开始