

餐厅员工培训

各类餐饮企业服务员、厨房与后勤人员岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

一本通

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

创建学习型企业 培养员工敬业精神

建设培训体系



餐厅 员工培训 餐食

各类餐饮企业服务员、厨房与后勤人员岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

一本通



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

创建学习型企业 培养员工敬业精神

建设培训体系



图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅员工培训一本通 / 员工职业化训练专家组编写. —北京: 中国经济出版社, 2006. 5

ISBN 978 - 7 - 5017 - 7469 - 2

I. 餐... II. 倪... III. 饮食业 - 商业服务 - 职工培训 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 027238 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 陈 骝 (E-mail: chen liu_ bj@sohu.com)

电 话: 13621098588

责任印制: 石星岳

封面设计: 红十月工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 23.25

字 数: 379 千字

版 次: 2007 年 1 月第 1 版 **印 次:** 2007 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 7469 - 2/F · 6025

定 价: 49.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

刻不容缓的培训

有些迹象的出现和员工不适当的工作表现，往往暗示着培训的紧迫性和必要性：

- ▶ 顾客的不满和投诉增多；
- ▶ 内部管理有些混乱；
- ▶ 高消耗，高成本；
- ▶ 低利润，低效率；
- ▶ 优秀员工的跳槽流失；
- ▶ 员工士气低落，抱怨牢骚滋生；
- ▶ 过多的旷工，设备的损坏，低质量的产品和服务。

员工培训的十大好处

- 快出人才、多出人才、出好人才。
- 获得更高昂的士气和战斗力。
- 减少员工的流动率和流失率。
- 更有效、容易地督导员工。
- 最大程度地降低成本。
- 塑造更完美的企业文化。
- 强化员工敬业精神。
- 保证顾客的最大满意。
- 更有利于胜过竞争对手。
- 赢得更好的企业形象和经济效益。

内容简介

本书从餐饮的基本操作知识与业务规范讲起，以整个餐饮服务流程贯穿全书，内容涉及优秀餐厅服务员、厨房与后勤人员等必备技能的各个方面的知识，深入浅出地介绍了现阶段餐饮服务领域的技术和经验，它不仅是餐厅、饭馆、酒楼等各类大小餐饮企业一本难得的实用培训教材，同时又是正在从事餐饮服务工作或有志于从事餐饮服务行业人的一本最佳参考书。



责任编辑：陈 骝

出版咨询：E-mail: chenliu_bj@sohu.com

手 机：13621098588

封面设计：红十月设计室 RED OCTOBER STUDIO
TEL: 4130211056/14
hongshiyue@vip.sina.com

目 录

第一篇 餐厅员工必备知识培训

第一章 菜肴知识培训

第一节 中式菜肴	5
一、四川菜	5
二、湖南菜	8
三、广东菜	10
四、山东菜	12
五、江苏菜	14
六、浙江菜	16
七、安徽菜	18
八、福建菜	19
第二节 西式菜肴	22
一、法国菜	22
二、英国菜	24
三、美国菜	26
四、意大利菜	28
五、俄国菜	30

第二章 酒水知识培训

第一节 酒的概述	35
一、酒度表示法	35
二、酒的功能	36
第二节 酒的种类	37
一、中国酒	38
二、外国酒	40
第三节 葡萄酒	43
一、葡萄酒的品种	44
二、葡萄酒的鉴赏	45
三、葡萄酒的服务方式	47
第四节 啤酒	51
一、啤酒的种类	51
二、啤酒的饮用	54
第五节 利口酒	56
一、利口酒的概述	56
二、利口酒的种类	57
第六节 软饮料	59
一、咖啡	60
二、可可	62
三、茶	64
四、其他软饮料	68

第三章 卫生与安全知识培训

第一节 卫生清洁	73
一、个人卫生	73



二、地面卫生	75
三、墙壁卫生	77
四、用具卫生	79
五、明挡区卫生	81
第二节 安全防范	83
一、食品安全	83
二、防盗抢	86
三、防火	87
四、厨房安全	89

第四章 设备使用与保养培训

第一节 照明设备	93
一、照明设备简述	93
二、照明设备的保养	95
第二节 冰箱	98
一、冰箱简述	98
二、冰箱的保养	100
第三节 空调	101
一、空调简述	101
二、空调的保养	102
第四节 视听设备	103
一、视听设备简述	104
二、视听设备的保养	106



第二篇 餐厅服务人员技能培训

第一章 餐厅服务人员礼仪培训

第一节 礼貌礼仪	113
一、礼貌修养	113
二、仪态端庄	115
三、言行有礼	116
四、服务礼节	118
五、交谈仪表	120
第二节 语言表达	122
一、服务语言	122
二、肢体语言	126
三、与客人进行沟通	128

第二章 餐饮服务基本技能培训

第一节 餐巾折花	133
一、餐巾花的分类	133
二、餐巾花的折法	135
三、餐巾花的选择	137
四、餐巾花的摆放	139
第二节 餐桌摆设	140
一、中餐摆台	140
二、西餐餐台	142



第三节 上菜	145
一、中餐上菜服务	145
二、西餐上菜服务	147
三、特殊菜肴的上菜	150
第四节 分菜	152
一、中餐分菜服务	152
二、西餐分菜服务	154
三、特殊菜肴的分法	155
四、分鱼服务	157
第五节 斟酒	158
一、准备工作	159
二、斟酒方法	161
三、中西餐斟酒	162
四、斟酒要领	163
第六节 其他技能	165
一、插花	165
二、传菜	167
三、端托	168
四、上茶递巾	171
五、撤换餐具	172
 第三章 餐厅接待服务培训	
第一节 接待外国客人	175
一、日本人	175
二、韩国人	176
三、英国人	178
四、法国人	179



五、美国人	180
六、德国人	182
七、其他国家客人	183
第二节 接待特殊客人	186
一、名人	187
二、残疾客人	188
三、带孩子的客人	189
四、身患疾病的客人	190
第三节 接待不同性格的客人	191
一、稳重型客人	192
二、活泼型客人	193
三、急躁型客人	194
四、忧郁型客人	195
五、傲慢型客人	196
第四节 接待不同类型客人	197
一、不同年龄的客人	197
二、不同消费类型的客人	198
第五节 向客人推销菜肴	200
一、了解客人心理需要	200
二、做好菜点介绍	202
三、看对象推荐菜品	203
四、菜肴不足积极推荐	204

第三篇 餐饮服务规程培训

第一章 中餐厅服务规程培训

第一节 中餐服务基本环节	211
一、餐前准备	211
二、就餐服务	214
三、餐后结束工作	217
第二节 中餐零点餐服务	220
一、早餐服务	220
二、午、晚餐服务	222
第三节 团体包餐服务	224
一、团体包餐的特点	224
二、团体包餐的服务要求	226
三、团体包餐服务程序	228

第二章 西餐厅服务规程培训

第一节 西餐服务	235
一、美式服务	235
二、法式服务	237
三、英式服务	240
四、俄式服务	241
第二节 自助餐服务	243
一、准备工作	243
二、服务程序	246



三、色拉吧、生蚝吧和甜品台的服务	248
------------------------	-----

第三章 宴会服务规程培训

第一节 宴会知识	253
一、宴会的特点	253
二、宴会的种类	254
第二节 宴会预订	257
一、预订方式	258
二、预订程序	260
第三节 中餐宴会服务	262
一、中餐宴会的特点	263
二、中餐宴会的布置	264
三、中餐宴会的服务环节	269
第四节 西餐宴会服务	274
一、西餐宴会的特点	274
二、西餐宴会的服务环节	276

第四篇 厨房与后勤人员培训

第一章 厨房作业培训

第一节 厨房作业技艺	285
一、选料	285
二、刀工	287
三、火候	290
四、调味	292

第二节 食品营养素知识	296
一、蛋白质	296
二、脂肪	297
三、碳水化合物	298
四、维生素	299
五、矿物质元素	300
第三节 中菜烹饪	301
一、冷菜烹饪	301
二、热菜烹饪	304
三、中式面点制作	309
第四节 西菜烹饪	313
一、开胃菜制作	313
二、汤的制作	315
三、主菜的制作	318
四、西点制作	322
五、沙司制作	326
 第二章 厨房采购与存储培训	
第一节 采购要求	331
一、采购职责	331
二、采购流程	332
三、采购方式	334
四、采购价格	335
五、采购数量	337
六、采购质量	340
第二节 验收	342
一、验收方法	342



二、验收程序	344
三、原料鉴别	346
第三节 库存	348
一、库存要求	348
二、存储方法	350
三、领发控制	353
四、盘点要点	355
后 记	358

第一篇

餐厅员工必备知识培训

