



餐饮服务 服务流程规范

CANYINDIANYUAN
FUWULIUCHENGGUIFAN

田均平 主编

★ 餐饮店员工 服务流程规范

CANYINDIANYUAN
FUWULIUCHENGGUIFAN

田均平 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮店员服务流程规范/田均平主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2007. 1

ISBN 978—7—80221—235—0

I. 餐… II. 田… III. 餐饮业—商业服务—规范 IV. F719.3—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 145060 号

**餐
饮
店
员
服
务
流
程
规
范**

田
均
平
主
编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦东办公区 11 层
邮政编码	100007
电 话	(010)68320825(发行部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京昌平百善印刷厂
开 本	787×1092 1/16
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
印 张	13.75
字 数	211 千字
印 数	1~8000 册
定 价	24.00 元
书 号	ISBN 978—7—80221—235—0

版权所有 侵权必究

前言

顾客一走进餐饮店，最先接触到的是店员。店员服务态度的好坏、服务方式及服务流程的规范与否都会非常直接地影响着顾客对餐饮店的印象，顾客入店，来享受的不仅仅是美味的饮食，还有愉悦的就餐心境，而这种心境要求餐饮店所有店员通力合作才能达成。

因而，本书所讲的“服务”，不仅仅是与顾客面对面的店员所提供的楼面服务，还包括厨房、后勤部门工作人员所提供的服务（为楼面的作业人员提供服务）。餐饮店只有在后场为前场做好服务，前场才能更好地为顾客服务。

本书针对上述“服务”的主题，为餐饮店店员设计一套完善的服务流程，包括厨房厨工的饮食制作及质量控制、原物料采购与保管员的工作、清洁员的清洁卫生服务、楼面作业人员（迎宾员、点菜员、传菜员、收银员及领班等）的服务流程、服务礼仪、顾客投诉处理、前后场之间的沟通协调程序等，从而集全员之力以吸引顾客、感动顾客、留住顾客。

本书很简洁地分为三部分，按各部分工作事项来阐述各项工作的流程、方法、技巧、细节。

楼面服务流程规范——首先介绍楼面服务员一日工作流程，让大家对楼面服务流程有一个大致的了解；再将各项工作分解开来，按餐桌布置与整理，引客入座，点菜，上菜，分菜，酒水服务，餐桌其他服务，送餐服务，结账服务，宴会服务，服务中常见问题处理，紧急事项处理的流程规范、方法、技巧、细节。

厨房服务流程规范——着重介绍厨房作业中最关键的清洁作业和食物制备的流程规范、方法、技巧、细节。尤其提供了详细的厨房卫生、加工间卫生、面点间卫生、冷菜间卫生操作程序与标准供实际应用。

后勤服务流程规范——将一些餐饮书籍中容易忽略却对餐饮服务工作作用非常的后勤服务，如布巾使用与保管服务、餐具洗涤与擦拭服务、食材采购与验收服务、食材储存与发放等的流程规范、方法、技巧、细节。

通过本书，可以了解到餐饮店各项服务工作的标准规范，不管是餐饮店老板、管理人员和服务员，这本书都很有帮助。

本书由赵永秀主编，同时参与编辑的人员还有一些活跃在餐饮管理一线的店长、主管们如杨卫、赖娇珠、田均平、吴春华、章晓华、周凤娟、廖晓丽、王丽媛、李欢欢、李志国、李祖杰、李明奎、吴全喜、宋春霞、黎云开、朱霖、解素跃、解振阳、刘吉凤、唐会君。

作者

2007年1月

目 录

CONTENTS

第1章 楼面服务流程规范

1-1	餐饮服务一日工作流程规范	2
	一、服务前的准备工作	2
	二、餐饮过程中的服务工作	4
	三、餐饮服务结束后的清理工作	6
	四、检查、清洗、擦亮服务用具	7
1-2	餐桌布置与整理流程规范	8
	一、台布的铺设	8
	二、座椅的摆放	9
	三、餐具的摆放	9
	四、其他备品的摆放	10
1-3	接待服务流程规范	11
	一、迎宾服务	11
	二、引客入座	12

1-4	点菜服务流程规范	16
	一、呈递菜单	16
	二、向客人解释菜单	17
	三、点菜作业要领	19
	四、点菜的作业方式	20
	五、记录点菜	20
1-5	上菜服务流程规范	24
	一、上菜前做好准备工作	24
	二、上菜及用餐服务礼仪规范	25
	三、上菜顺序	28
	四、上菜时机	31
	五、上菜的方法	32
	六、特殊菜肴的上菜方法	34
1-6	分菜服务流程规范	37
	一、分菜工具的使用	37
	二、分菜前的准备工作	38
	三、分菜的方法	39
	四、特殊情况的分菜方法	40
	五、分菜技巧	41
1-7	酒水服务流程规范	45
	一、酒水服务作业程序	45
	二、酒会酒水服务流程规范	53
	三、中餐宴会酒水服务流程规范	54
	四、西餐宴会酒水服务流程规范	57
	五、冷餐宴会酒水服务流程规范	59
	六、鸡尾酒会服务流程规范	60
1-8	餐桌其他服务流程规范	63
	一、服务干饭、稀饭	63

二、更换骨盘	63
三、添加干饭、稀饭	64
四、上香烟服务	64
五、更换烟灰缸服务	65
六、小毛巾服务	65
七、加位服务	66
八、撤盘服务	66
九、甜食和水果服务	68
十、客人桌面清洁	69
十一、打包服务	69
1-9 送餐服务流程规范	71
一、传菜服务	71
二、送外卖服务	75
三、酒店住客房内用膳送餐服务	76
1-10 结账服务流程规范	78
一、楼面服务员结账服务	78
二、收银员收银服务流程规范	81
1-11 宴会服务流程规范	84
一、中餐宴会服务流程规范	84
二、西餐宴会服务流程规范	89
1-12 团体包餐服务流程规范	91
一、团体包餐早餐服务程序	92
二、团体包餐午、晚餐服务程序	93
1-13 服务中常见问题处理流程规范	97
一、醉酒顾客	97
二、接待残疾人	97
三、AA制服务	98

四、顾客就餐赶时间	99
五、顾客要求服务员陪酒	99
六、顾客有要事谈	100
七、顾客损坏餐具的事件	100
八、就餐的小朋友吵闹	101
九、顾客在餐厅跌倒	101
十、顾客要求取消等了很久却没上的菜	101
十一、餐厅客满	102
十二、顾客点了菜牌上没有的菜	103
十三、突然停电事故	103
十四、菜、汤汁溅到顾客身上	103
十五、发现未付账的顾客离开餐厅	104
1-14 紧急事项处理流程规范	105
一、遇到盗抢事件的处理	105
二、意外受伤事故的处理	106
三、遭遇火灾问题的处理	107
相关链接01：楼面服务各岗位工作职责	110
相关链接02：餐饮服务程序时间要求表	114
相关链接03：服务语言标准化及艺术化的基本要求 ...	116

第2章 厨部服务流程规范

2-1 厨房清洁作业流程规范	122
一、厨房清洁卫生标准	122
二、厨房各项设备清洁要点	124
三、厨房废弃物的处理	127
附1：厨房卫生操作程序与标准	128
附2：加工间清洁程序与标准	133

附3：面点间清洁程序与标准	135
附4：冷菜间清洁程序与标准	138
2-2 食物制备流程规范	141
一、准备工作流程规范	141
二、食物烹调流程规范	144
相关链接04：厨房员工安全须知	151
相关链接05：厨房员工卫生须知	154

第3章 后勤服务流程规范

3-1 食材采购与验收服务流程规范	158
一、采购服务流程规范	158
二、食品的验收	165
相关链接06：各类食品原料选购要点	170
3-2 食材储存与发放流程规范	176
一、食品储存过程要求	176
二、食材干藏作业规范	179
三、食材冷藏作业规范	180
四、食材冻藏作业规范	183
五、食材发放流程规范	186
相关链接07：各类食材储存法	188
3-3 餐具洗涤与擦拭服务流程规范	193
一、餐具洗涤	193
二、餐具擦拭服务流程规范	197
三、擦拭玻璃器皿流程规范	198
相关链接08：常用器皿的分类	200



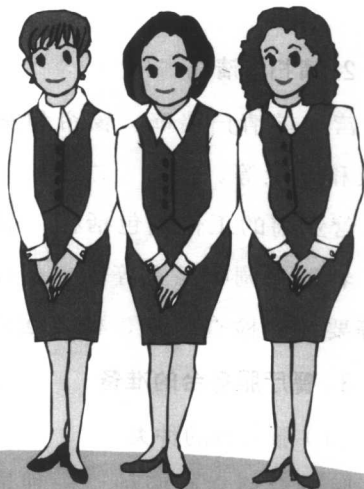
3-4	布巾使用与保管服务流程规范	203
	一、布巾的使用程序	203
	二、小毛巾的准备	204
	三、更换小毛巾	204
	主要参考文献	206

第 1 章

楼面服务流程规范

楼面是接待顾客的地方，提供的是与顾客面对面的直接服务。楼面服务的好坏将直接关系到餐饮店的生存和持续发展。

但由于服务员来自不同的地方，思考方式、成长背景、教育水准都不尽相同，所以将服务“定型”，制定流程规范予以培训，尤为必要。



1-1 餐饮服务一日工作流程规范

餐饮服务的工作范围包括服务开始前的准备工作、服务过程中的服务工作和服务结束后的清理工作。

一、服务前的准备工作

1. 接通电源

灯具和其他常用电器设备如咖啡炉和烤面包以及煤气设备的电源需接通。通风系统要调到适宜位置。



提醒您：

准备工作应在服务开始前完成。

2. 清扫与清洗

营业前清扫墙壁、窗帘和室内用具，擦亮玻璃和玻璃杯架，清扫地板和吸尘等。

营业前的工作还包括杯、盘等餐具的清洗。其他服务用具如服务车、容器和调味品盒等，也要在营业前再清洗。桌椅、柜台表面和柜台等要清理检查，桌、椅要摆放平稳。

3. 餐厅服务台的准备

(1) 服务台的种类。

服务台通常有两种：一种是餐具柜；另一种是服务台。

① 餐具柜。

餐具柜多靠着餐厅的墙面或餐具室墙面摆放，装有服务时用的餐具与其他用具。所有的餐具和用具都要整洁有秩序地摆放在柜台面上。

② 服务台。

服务台同餐具柜功能一样，只是它放在厅室的中间。服务台包括储藏抽屉、碗碟橱、用来装热面包的柜以及自来水龙头和制冰机等。

(2) 服务台的整理。

服务台必须在服务开始前准备好，以达到最有效的利用。

① 服务台应备有盘、碟、杯等餐具，烟灰缸、花瓶等其他容器，餐巾、桌布、毛巾、托盘、冰水、饮料、调味品、账单盘等，一次性使用的服务用品如纸餐具、小型杯垫、吸管、火柴、塑料餐盒具等；

② 对保温台进行检查，以保证其正常工作；

③ 服务开始前应准备好所需的食品项目，如冰桶要加满冰块，调味瓶也要加满；



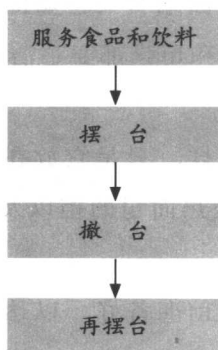
提醒您：

这些用品在服务前应经过点数并建立财产清单，所有供应品按照需要时
随手可取的原则摆放。

④ 桌布供应要保证充足、及时。脏餐巾和桌布应每天清点，在送洗衣房前要进行检查，其中破损和不易洗净污物的餐巾和桌布，在洗完送回时要放入不能使用的桌布、餐巾之中并记财产清单账；

⑤ 准备完毕后，在餐厅开业前，还要用职业的眼光对周围环境迅速地检查一遍。

二、餐饮过程中的服务工作



餐饮过程中的服务工作流程图

1. 服务食品和饮料

服务期间要按程序和要求服务食品和饮料。

经常检查服务台上食品的供应情况，发现食品不多时应及时添加。服务台任何时候都必须保持干净、整洁。服务台上需要配备的食品项目包括装饰品、调味品、伴随物、冰块、饮料、色拉、面包、糕点和甜点。

(1) 装饰品和调味品。

装饰品和调味品的准备是餐厅服务员传统辅助工作的主要内容之一。如柠檬、欧芹、马蹄等装饰品需要准备好，并分开放到容器里置于冰上以便服务时使用。准备时要将调味品和酱汁用瓶或其他容器盛满并保持干净；也可将它们分到一次性用的塑料杯或纸包装中，如鸡尾酒酱、番茄酱和芥末等常用这种包装。黄油和糖在市场上有现成的小包装。这些调味品应放在合适的地方。

(2) 冰块。

服务台上准备冰块供应。如果没有配备制冰机，冰篮应在服务前加满并放在服务台上，以便服务过程中随时添加。

(3) 饮料。

饮料如冰水、果汁、咖啡、茶、巧克力以及奶制品等要准备充足。

(4) 面包、糕点、甜点。

面包、糕点和一些甜点也在服务台上准备。服务开始前面包要放在保温箱中，在餐厅服务的糕点和甜点应从厨房拿出来放在小推车上展示。

服务期间，要求对整块的食品如整条鱼、大块烤肉等进行切分，以展示服务的技巧。这项工作无论在服务台、服务车以及餐桌上切分都要求由有一定经验的服务员来完成。

服务时尽可能快速地撤掉用过的餐盘、餐具，重新布置餐桌，检查调味品容器，把椅、桌擦干净。摆上干净的杯、盘、刀、叉等餐具。把溅到地面的饮料或食品迅速清扫干净。

2. 摆台

在第一位客人到达餐厅之前，餐桌、服务台应按要求进行布置，铺好桌布，摆齐餐具、鲜花和调料等。摆台要符合进餐的需要。

3. 撤台

客人用餐完毕离开后，首先要撤掉已用过的杯盘等餐具，将它们用托盘端到最近的服务台上，或者用手推车撤台以减少需用的托盘和提高再摆台速度。

撤台完毕，用服务巾擦净桌子，用另一条服务巾擦净椅子。把桌椅上的渣末扫到手中或盘里，不要扫到地上。用湿毛巾擦掉烟灰。如果烟灰缸不干净则应送到洗碗间清洗。



提醒您：

撤台时应考虑给邻桌顾客留下印象。因为服务员有时不注意的一举一动或非常细小的动作，顾客很可能都看在眼里。如服务员撤台时可带一次性的手套和围裙，这既给顾客留下了卫生、清洁的感觉，又可缓解服务员对残渣的厌恶情绪。

4. 再摆台

再摆台时不可妨碍邻桌的客人。首先，重新铺置垫布或桌布。换桌布时，如果可能就要把桌上的用品全部拿走后再更换新的；或者把桌面上的用品先放在餐桌的一端，然后把脏桌布折过来，但不要盖上用品，再把干净桌布放在无桌布的一侧，把用品移到新桌布上，然后撤走脏桌布，把干净桌布全部展开，最后摆上与用餐相配的餐具。

三、餐饮服务结束后的清理工作

服务结束后的主要工作是打扫餐厅和清理用具。

1. 清扫餐厅

(1) 清扫时机。

餐厅中比较繁重的清扫工作应放在营业结束后下次开业前安排专人负责，包括地板的打扫，墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理，以及餐桌的布置、特殊展示的安排等工作。

(2) 清扫人员。

这些工作在大多数餐厅都是由服务员来完成的。

(3) 具体清扫工作。

餐厅中总的清扫工作包括清扫、清洗和吸尘等。

① 扫去室内用具、墙面和窗帘上的灰尘。墙面应使用吸尘器吸尘。用刷子或吸尘器清除家具表面的灰尘，再用湿布擦净。

② 清扫地面吸尘。清扫地面和吸尘是服务员的工作内容之一，要按照清扫和吸尘程序、标准要求完成。

2. 清理用具

(1) 清理餐桌。

餐桌上的盘子、刀、叉和其他餐桌用品要清洗干净。清洗后的盘、碟、杯子等须按要求存放。桌椅和工作台表面要清扫干净，如暂时不