

CHENGXIANG



J I U Y E

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

广西城乡就业培训系列教材

适用于各市职业学校使用

◎作者 杨凤真 杨绮真

CANTING FUWUYUAN

餐厅服务员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

CHENGXIANG



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

广西城乡就业培训系列教材

适用于各市职业学校使用

◎作者 杨凤真 杨绮真

审稿委员会

主 任	李良业	
副主任	潘志金	袁 烽
委 员	王 宏	张 远
	张春蓓	申爱国
	李 博	杨 平
	杨卫京	陈天生
	陈家和	陈振成
	周 斌	周国庆
	赵歆妍	唐万峰
	梁东风	曾 文

餐厅服务员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员/杨凤真著. —南宁:接力出版社,2005.7

(广西城乡就业培训系列教材)

ISBN 7-80679-843-9

I. 餐... II. 杨... III. 饮食业-服务人员-技术培训-教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 011505 号

杨凤真等著

责任编辑:金芷竹 沈 婷

出版人:李元君

出版发行:接力出版社

社址:广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022

电话:0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真:0771-5863291(发行部) 5850435(办公室)

E-mail: jielipub@public.nn.gx.cn

经销:新华书店

印刷:广西新力印务有限公司

开本:880毫米×1230毫米 1/32

印张:3.875 字数:118千

版次:2005年7月第1版 印次:2006年12月第2次印刷

定价:5.80元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,可直接向本社调换。如发现画面模糊,字迹不清,断笔缺画,严重重影等疑似盗版图书,请拨打有奖举报电话。 电话:0771-5849336 5849378

整合培训资源落实培
训责任创新培训
机制提高培训质
量

陆兵
二〇〇八年

广西壮族自治区人民政府主席陆兵题词

拓寬就業
渠道
促進農
村經濟快
速發展

為廣西職工
就業培訓系

副教材教

二〇〇九年
八月於廣西

潘琦

中共广西壮族自治区委员会副书记潘琦题词

加强就業培訓
創造美好人生

張文學
甲申年九月

广西壮族自治区人民政府副主席张文学题词

编者的话

本书是根据餐厅服务员国家职业标准初级工要求进行编写的。作为餐厅服务员上岗前的培训教材,本书针对培训学员的实际情况,在编写过程中力图理论与实践相结合,文字简明扼要、通俗易懂,以指导学生熟练掌握各项餐厅服务操作技能和接待服务规程、提高学生对知识的应用能力,具有较强的速成性。学员经过系统的学习和训练,可以掌握一定的餐厅服务基础知识和基本操作技能,基本能适应劳务市场和餐饮行业对餐厅服务员的要求。

本书是以进城务工农民为培训对象的教材,亦可供有意从事旅游服务业的人员作为培训或自学用书。

本书由广西桂林供销技工学校旅游服务专业教师杨凤真和杨绮真同志根据自治区劳动和社会保障厅的要求主笔编写。由于编写时间仓促,加之编者经验不

足,水平有限,书中难免存在一些缺点和错误,敬请读者批评指正。

2004 年 12 月

目 录

编者的话	(1)
第一章 餐厅服务基础知识	(1)
第一节 餐厅服务特点	(1)
一、同步性	(2)
二、一次性	(2)
三、无形性	(2)
四、差异性	(3)
第二节 餐厅服务员基本素质	(3)
一、思想素质	(4)
二、业务素质	(5)
三、礼貌素质	(6)
四、身体素质	(6)
第三节 餐厅服务员的礼貌服务	(7)
一、语言美	(7)
二、态度好	(11)
三、姿态优美	(11)
四、注意各种礼节	(17)
五、端庄的仪容仪表	(19)
第四节 餐厅服务员的岗位职责	(20)

一、餐厅服务员的岗位职责	(20)
二、餐厅迎宾员的岗位职责	(21)
三、餐厅传菜员的岗位职责	(21)
四、餐厅领班的岗位职责	(22)
第五节 餐厅服务员卫生知识	(23)
一、餐饮具卫生	(23)
二、服务区域卫生	(24)
三、食品卫生	(24)
四、个人卫生	(24)
 第二章 餐厅服务基本技能	(27)
第一节 餐巾折花	(27)
一、餐巾的作用	(27)
二、餐巾的种类	(28)
三、餐巾的规格	(29)
四、餐巾折花的造型种类及其选择	(29)
五、餐巾折花的基本技法	(30)
六、餐巾折叠时应注意的问题	(35)
七、餐巾折花摆放艺术	(36)
第二节 端托服务	(36)
一、托盘要领	(37)
二、端托服务注意事项	(39)
第三节 摆台	(39)
一、中餐摆台	(40)
二、西餐摆台	(46)
第四节 酒水服务	(51)

一、准备工作	(52)
二、示瓶	(52)
三、酒水最佳饮用温度	(52)
四、开瓶	(53)
五、品酒	(54)
六、斟酒	(54)
第五节 上菜和分菜	(57)
一、中餐上菜	(57)
二、中餐分菜	(60)
三、西餐上菜	(63)
四、西餐分菜	(65)
第六节 撤换餐、酒用具	(66)
一、中餐撤换餐具	(66)
二、西餐撤换餐具	(68)
第三章 中餐接待服务	(70)
第一节 中餐菜肴基础知识	(70)
一、山东菜	(70)
二、四川菜	(71)
三、广东菜	(71)
四、江苏菜	(72)
五、浙江菜	(72)
六、福建菜	(73)
七、安徽菜	(73)
八、湖南菜	(73)
第二节 中餐服务程序和规范	(74)

一、餐前准备工作	(74)
二、迎客问候	(75)
三、引客入席	(75)
四、拉椅让座	(75)
五、斟茶、上香巾	(76)
六、送上菜单、酒单	(76)
七、点菜	(76)
八、开单	(77)
九、增、撤餐具	(77)
十、斟倒酒水、饮料	(77)
十一、落口布,撤筷套、花瓶、台号	(77)
十二、上菜	(78)
十三、划单	(78)
十四、分菜	(78)
十五、席间服务	(78)
十六、结账收款及征询客人意见	(78)
十七、拉椅送客	(79)
十八、翻台	(79)
十九、打扫餐厅卫生	(79)
第三节 零点服务	(79)
一、零点服务特点	(80)
二、茶市接待	(80)
三、午、晚餐接待	(81)
第四节 团体包餐服务	(83)
一、团体包餐特点	(83)
二、团体包餐服务程序	(85)

三、团体包餐服务注意事项	(85)
第五节 宴会服务	(87)
一、中餐宴会的分类	(87)
二、宴会厅的布置	(88)
三、宴会接待服务程序	(88)
四、宴会服务工作注意事项	(89)
 第四章 西餐接待服务	(91)
第一节 西餐简介	(91)
一、西餐的特点	(91)
二、西餐早餐的种类	(92)
三、西餐午、晚餐菜肴的组成	(93)
四、西餐菜肴与酒水的搭配	(95)
第二节 西餐服务方式	(95)
一、法式服务	(95)
二、俄式服务	(96)
三、美式服务	(96)
四、英式服务	(97)
五、大陆式服务	(97)
六、自助餐服务	(97)
七、零点服务	(98)
八、宴会服务	(98)
第三节 零点餐厅服务	(98)
一、咖啡厅	(98)
二、扒房	(101)

第五章 酒水知识	(103)
第一节 中国酒	(103)
一、中国酒的分类	(103)
二、部分名酒介绍	(105)
第二节 外国酒	(107)
一、蒸馏酒	(107)
二、酿造酒	(109)
三、配制酒	(111)
第三节 非酒精饮料	(112)
一、茶	(112)
二、可可	(113)
三、咖啡	(113)
四、其他软饮料	(114)

第一章 餐厅服务基础知识

餐饮部是饭店中的一个重要部门,也是展示饭店服务水准的窗口。餐厅服务需要服务员与客人面对面接触,使客人得到以享受为实质内容的特殊服务。因此,作为餐厅服务员必须具备一定的素质。

第一节 餐厅服务特点

服务是能够满足客人某种需求的特殊商品,是以无形劳动的形式表现出来的。餐厅服务是餐厅工作人员为就餐的客人提供食品、饮料的一系列行为。对消费者而言,它是宾客就餐过程中所享受到的服务。

餐厅服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指在餐厅、酒吧等餐饮设施中向客人提供的面对面的服务。后台服务则是指在客人视线所不能及的地方,包括采购部、粗加工区及厨房等部门的工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。餐厅生产出来的实物产品需要服务员以高效优质的服务协助销售。餐厅只有把精美的菜点和高质量的服务结合起来,才能使客人满意,让餐厅获得好的收益。

通过对餐厅服务的了解和分析,我们总结出餐厅服务

具有以下四个特点。

一、同步性

同步性,即直接性。一般的物质产品,由生产到消费不是直接的,必须通过流通环节。而餐饮部绝大多数产品的生产、销售、消费几乎都是同步进行的,餐饮产品的生产服务过程也是宾客的消费过程。它的产品质量好坏只能通过顾客在购买产品后自己去检验。可见,服务产品的质量有不可弥补性,这就决定了对服务质量的控制具有更为重要的意义。因此,服务质量在很大程度上依赖于员工的素质。

二、一次性

餐厅服务的一次性是指餐厅服务只能当次使用,当场享受,不能贮存以备后用。这同饭店的客房、客机的坐位一样,餐厅餐位的闲置会给餐厅的经济收益造成影响,而且损失是永远不能弥补的。服务员必须机智灵活,训练有素,善于推销。

三、无形性

服务是一种看不见、摸不着的行为。无形的餐厅服务只能在就餐客人购买并享用餐饮产品后,凭生理和心理的满足程度来评估其质量的好坏。顾客对服务的评价受到不同时间、场合和心情的影响,即使是同一顾客,对同一服务员也会有不同的反应,因此要求服务员必须提高服务技能,改善服务态度,以此增加餐厅的销售额。

四、差异性

工业产品只要按照程序操作就能产出合格产品,而服务产品则不确定。一方面它会受到服务员情绪、服务时间和环境以及服务对象等因素的影响,另一方面由于服务员年龄、性别、性格、受教育程度等自身条件的限制,从而使控制服务质量的难度加大。因此制定服务程序和规范,加强对员工的培训是稳定服务质量的关键。

由此我们看出餐厅服务不是一个简单的操作过程。餐厅服务员给客人提供的主要是无形的服务工作,要将这项服务工作做好,一方面要求餐厅服务员具有良好的服务意识,服务员只要一进入工作状态就能自觉地产生一种为客人提供良好服务的心理,工作中能热心、周到、细致、耐心地为客人服务;另一方面餐厅服务员除了必须熟练地掌握服务程序和规范外,还应扩大自己的知识面,学习一些与服务工作相关的知识。在工作中,服务员还应主动分析客人的心理,有针对性地为客人提供灵活的、个性化的服务,以此取得事半功倍的效果。同时通过对客人就餐心理的分析,也可避免工作中出现服务不足冷落了客人,或是服务过剩对客人造成干扰的问题。

第二节 餐厅服务员基本素质

餐厅服务员综合素质的高低往往决定了其向客人提供服务质量的好坏。因此,作为餐厅服务员必须具备以下四个方面的基本素质。

一、思想素质

1. 高尚的职业道德

道德是指人与人、个人与社会、个人与集体之间相互关系的原则和规范的总和。它同法律一样都具有普遍约束力,但比法律的应用范围广。职业道德是社会道德在职业生活中的具体体现,具有自身的职业特征。职业道德的基本要求是热爱本职工作,忠于职守,勤恳工作,讲究效率,全心全意为人民服务,满腔热忱,极端负责,钻研业务技术,精益求精,不断提高业务水平,对客文明礼貌、优质服务,不谋私利,廉洁奉公。餐厅服务员不仅要遵守基本的公民道德规范和各行业共同的职业道德基本规范,而且要理解、遵守本行业的职业道德规范。

(1) 热爱本职工作,遵纪守法,严于律己,廉洁奉公。

(2) 坚持集体主义,有严格的组织纪律观念,有团队协作精神,爱护公共财物。

(3) 全心全意为顾客服务,诚挚待客。对待客人,一视同仁。

2. 稳定的专业思想

服务员应克服行业偏见给自己带来的负面影响。餐厅服务员必须充分认识到餐饮服务与其他工作一样,都是社会生产和饭店运营不可缺少的部分。为客人提供服务的员工,只是在餐厅这种场合中向客人提供服务,是社会分工的不同,并不存在地位高低、身份贵贱的区别。服务员应热爱本职业,在实践中培养兴趣,端正工作态度,研究服务技能技艺,为客人提供优质服务,为餐厅创造良