

餐厅服务实务

主编◎平文英 周颖



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

ISBN 978-7-209-23531-2

常州大学图书馆藏书章

ISBN 978-7-209-23531-2

餐厅服务实务

主编◎平文英 周颖



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务实务/平文英, 周颖主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5096-3283-3

I. ①餐… II. ①平… ②周… III. ①饮食业—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174701 号

组稿编辑: 魏晨红

责任编辑: 魏晨红 周晓东

责任印制: 黄章平

责任校对: 超凡

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 889mm × 1194mm/16

印 张: 16.5

字 数: 380 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 10 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3283-3

定 价: 45.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

国家级中等职业改革示范校系列教材

编委会

主任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商莹 王茂明

委员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王刚 李崑 李一帆

吴群 李光奕 郑曦 张世荣 周颖 邱桂梅

杨道 陶晓晨 王璐 翟玮 侯文亚 宋容健

蔡凯 马思策 张英胜 韩勤 韩庆靖 董晖

序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计与制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需要，是学校建设职业教育改革创新示范、提高质量示范和办出特色示范的需要。这套教材紧密结合贵州省经济社会发展状况，弥补了国家教材在展现综合性、实践性与特色教学方面的不足，在中职学校中起到了示范、引领和辐射作用。

目 录

项目一 餐前准备技能实训	001
任务1 餐前服务岗位认知	003
任务2 环境与物品的准备工作	013
任务3 餐桌的布置与整理	032
任务4 中餐宴会的准备服务	059
项目二 餐前服务技能实训	075
任务1 接待服务	077
任务2 点菜服务	093
任务3 茶水服务	105
项目三 餐中服务技能实训	117
任务1 上菜与分菜服务	119
任务2 酒水服务	131
任务3 席间服务	147
项目四 餐后服务技能实训	159
任务1 结账与收银服务	161
任务2 送客收尾工作	180

项目五 餐厅疑难问题处理实训	199
任务1 餐前服务疑难问题处理	201
任务2 餐中服务疑难问题处理	214
任务3 餐后服务疑难问题处理	228
参考答案	243

项目一

餐前准备技能实训

餐饮部是为宾客提供食品、饮料和良好服务的部门，餐饮产品是有形产品（食品、饮料等）和无形产品（烹饪技艺、餐厅服务等）的有机结合体。餐饮业的发展水平不仅反映着一个国家和地区的经济水平及开发和利用自然资源方面的能力，而且也是一个国家物质文明和精神文明的重要标志。

19 世纪，旅游业的迅速发展，使酒店服务旅游业随之繁荣，从配套设施转变为旅游资源，形成与市场相适应的特点。发展至今，酒店已突破了原本单纯的食宿功能，附加了旅游、交通、购物、娱乐、信息等诸多功能，酒店的餐饮功能得到了进一步的演变和强化，餐饮部成为酒店获得经济效益的重要部门之一。



项目导图

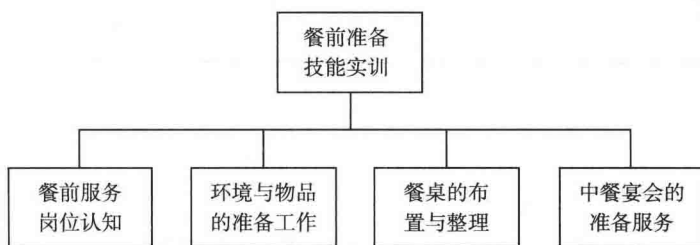


图 1-1 餐前准备技能实训



学习目标

知识目标

1. 餐厅服务岗位的具体职责
2. 餐厅服务岗位的设置及其重要性
3. 良好的餐饮职业道德标准

4. 餐厅环境整洁与餐具整洁等的基本要求
5. 餐桌布置与整理的基本步骤

技能目标

1. 熟悉餐厅服务的岗位设置和餐厅服务的岗位职责，并拥有良好的餐饮职业道德
2. 能熟练掌握餐厅环境清洁、餐具清洁等基本要求，能圆满地完成餐厅服务前的准备工作
3. 能对餐前的餐桌进行相应的布置与整理



任务1 餐前服务岗位认知



任务目标

通过参观学习让学生对餐饮部有全面的了解，掌握餐厅服务的服务准则、工作要求、纪律要求，能以严格的规范来服务客人。

项目任务书

任务名称	餐前服务岗位 认知	任务编号		时间要求	
训练要求	了解参观的酒店餐饮部餐厅的种类；了解参观的酒店餐饮部各部门的管理职能 了解餐饮服务的岗位设置；了解企业文化；画出该酒店餐饮部的组织结构图				
培养能力	熟悉餐饮部的组织结构与管理职能				
涉及知识	餐饮部概念、餐饮部产品的产销特点、餐饮部的组织结构与管理职能				
教学地点	教室、酒店	参考资料			
教学设备	投影设备、投影幕布				

训练内容

1. 视频教学
2. 学生实地参观星级酒店
3. 画出该酒店餐饮部的组织结构图

实训成果评价标准

1. 能很好地应用所学的知识根据参观酒店的实际情况完成实训报告
2. 格式规范
3. 分析要有理有据
4. 文字表达准确，逻辑思维清晰



引导案例

有两位盲人夫妇来到某三星级酒店用餐，刚走到餐厅门口，迎宾员小张便看到了，于是，她快步走出大门，微笑着来到老人面前说道：“老伯、伯母，您慢点，我来搀扶您吧。”到了餐厅的大门口，小张立即将旋转门的速度放慢，让两位盲人夫妇安全地走进了餐厅。进了餐厅小张还专门为夫妇二人安排了一个出入方便的位置，然后热情地协助二位点菜，并详细介绍了菜品及菜品摆放的位置，席间服务员热情细心地为盲人夫妇服务。待两位盲人夫妇用完餐准备离开的时候，小张又细心地把二位送出了餐厅，当他们准备上车时，小张及时拉开了车门，协助二位坐好，最后将车门轻轻地关上。小张这一系列服务使夫妇二人非常感动，他们连连称赞说：“你们的服务太好了，下次我们还来这儿！”

思考：你认为这个案例体现了餐饮产品服务的什么特点？



知识点

一、餐饮部概念

餐饮部是为宾客提供食品、饮料和良好服务的部门，餐饮产品是有形产品（食品、饮料等）和无形产品（烹饪技艺、餐厅服务等）的有机结合体。

餐饮部是酒店获得经济效益的重要部门之一。我国旅游酒店的餐饮收入一般要占酒店总收入的 30%~40%，有些酒店的餐饮收入约占酒店总收入的 50%，甚至更高。

二、餐饮部的组织结构与管理职能

1. 餐饮部的组织结构（见图 1-2）

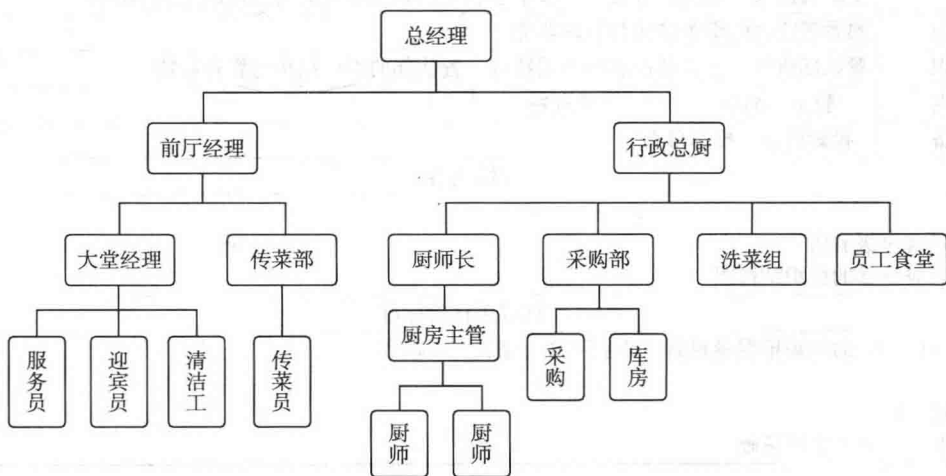


图 1-2 餐饮部的组织结构

2. 餐饮部各部门的管理职能

(1) 餐厅部。餐厅必须具备如下三个条件：①具有一定的场所，即具有一定的接待就餐宾客的餐饮设施。②能提供食品、饮料和服务。③能够盈利。

我国旅游酒店的餐厅根据所提供的食品、饮料和服务的不同，可分为以下几种：①零点餐厅：零点餐厅也叫点菜餐厅，是酒店的主要餐厅，供应中西菜点。②团队餐厅：团队餐厅主要供应团队包餐，也安排了适当的西式菜点。③宴会厅：宴会厅主要提供宴会服务，宴会厅承办的宴会主要有午宴、晚宴、冷餐会、酒会、茶话会等。④咖啡厅：咖啡厅是小型西餐厅，供应比较简单而又大众化的西式菜点、酒水饮料。⑤酒吧：酒吧是专供宾客享用酒水饮料、休息和娱乐的地方，主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。⑥特色餐厅：特色餐厅又称风味餐厅，酒店根据服务对象的不同需要，设立风味餐厅，以便发挥自己的特长，满足客人的不同需要。⑦自助

餐厅：自助餐厅是一种快餐厅，它主要供应西式菜点，但也供应中式菜点，具有节省用餐时间、价格低廉、品种多、风味不同的优势，颇受宾客的欢迎。⑧客房送餐：饭店为了满足宾客的需求，就要为宾客提供客房送餐服务。⑨外卖部：外卖部主要向本地居民、住在酒店公寓内的宾客或饭店观光的宾客提供的特色烧烤、风味菜肴、各地点心面包、加工包装的新鲜水果、蔬菜等。

(2) 宴会部。宴会厅接受宾客的委托，组织各种类型的宴会、酒会、招待会等活动，并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂、备餐铺台，同时为宾客提供完整的宴会服务。

(3) 厨房部。厨房部是酒店的主要生产部门，负责整个酒店所有的中式、西式菜点的烹饪，负责厨师的培训、菜点的创新、食品原料采购计划的制订及餐饮部成本控制等工作。

(4) 采购部。采购部是酒店餐饮部的物质供应部门，它根据实际需要以最有利的采购价格，按时保质、保量地为餐饮部组织和采购所需的物品，特别是食品原料和酒类饮料等，然后将采购进来的原料送入仓库，分库妥善保管。

(5) 管事部。负责打扫厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生及所有餐具、器皿的洗涤、消毒、存放、保管和控制。



案例分析

案例一 家乡咸鸡

豪华的中餐厅里，灯火辉煌，大大小小的餐桌摆台就绪。迎宾小姐伫立在餐厅口，恭候客人。两位客人在一只小方桌前坐下。服务员递上菜谱，客人开始点菜：“先来盘特色的吧，这‘家乡咸鸡’是什么鸡做的？”“不知道，我没吃过。”服务员老实地回答。“是农民喂养的草鸡，还是饲养场买来的肉食鸡？”客人又问道。服务员有点不知所措，再次答道：“这个，我也不清楚。”

案例分析：

在以上案例中，餐厅服务员对菜肴的知识十分贫乏，几乎是一问三不知，会使客人对餐厅失望，降低用餐的兴趣。此类的问题出在对服务员的培训上。许多餐厅服务员上岗培训结束后，没有再进行与工作实践紧密结合的业务培训。没有业务知识，就没有服务质量，客人就不会满意，餐厅特色的产品卖不出去，也就得不到好的效益。请餐饮部经理、厨师长和优秀服务员经常给服务员上课，必要时，让他们聚在一起，让他们品尝。在品尝的同时，再给他们讲授知识，这种现场品尝式的培训效果收效特别大。

案例二 这些是什么?

“‘佛跳墙’是什么菜?怎么那么贵?”客人指着菜谱问道。“好的东西都放在瓦罐里煲,很鲜的。”服务员总算比较含糊地回答了问题。“那‘海鲜佛跳墙’与‘迷你佛跳墙’有什么区别?”客人要有所选择。服务员嗫嚅了。客人不悦地对服务员说:“算了,算了,你讲不清楚,我们也怕白花冤枉钱,那就点别的菜吧。”

“再来两碗小刀切面,不要汤水,有什么调料可以选?”服务员借机推销:“我店新推出的X.O.酱,味道很好。”“X.O.不是酒吗?怎么变成了酱?”客人感到新奇。“这是新产品,您试试,开开眼界。”服务员对客人循循善诱。客人还是打破砂锅问到底:“X.O.酱是什么玩意儿?”“当然是用X.O.酒配制成的喽!”服务员胡诌一气。酱端上来,客人一看,有红油有辣子,不吃了。他训斥服务员:“根本没X.O.酒,我不吃辣的,退掉。”服务员态度还算好,颇有几分冤屈:“我从来也没吃过,当然不知道是什么味儿。”

最后客人还要上些水果,菜牌上有新奇士橙和新会橙两种,但价格差别很大。客人又提出疑问。服务员答道:“‘新奇士’是进口的,‘新会橙’是国产的。”“进口的?哪国进口的?进口也不该那么贵!”显然,服务员简单的回答并没有说服客人。“那还是吃西瓜吧。西瓜总不会是进口的吧。免得被宰。”由于不放心,客人改变了主意。

案例分析:

在此案例中,服务员没有对餐厅的菜品,特别是大众菜、特色菜还有新推出的菜品具备一定的了解,在客人询问的情况下并没有做到可以向客人进行详细的介绍。在服务过程中,服务员也没有做到察言观色。

“‘佛跳墙’由许多珍贵的原料烹炖而成。因为其香味诱人,以致和尚也忍不住跳过墙去偷吃。近年来,海鲜盛行,在原来鱼翅、海参、干贝、香菇等主料的基础上,又增加了新鲜的鱼、虾、贝、蚌等,内容更丰富,共由18种原料组成。价钱当然也就贵,要卖到138元一盅。有时候,客人消费水平不太高,或是有些大型会议要人人尝一口,于是推出较为大众化的‘迷你佛跳墙’,原料在品种和数量上有所减少,但用的汤还是原汁炖出来的。卖价只有78元一盅。这样点‘佛跳墙’的客人就多了,容易推销了。”

X.O.酱与X.O.酒毫无关系。它是用日本瑶柱、金华火腿、高汤和香辣酱放在一起炒制而成,其香无比,拌煎食品,胃口大开。

“新奇士”是英文Sunkist的译名,它是世界上最有名的橙子,产于美国加利福尼亚州。由于加利福尼亚州四季阳光明媚,日照充裕,土壤肥沃,尤其是具有适于柑橘生产的养分,因此得天独厚,那儿的橙橘果大味浓,质量最好。每只橙个头一样大小,上面盖有Sunkist的印章。新会橙是广东省新会市的产品,在国内是“名牌产品”,并有出口。其味甜、浓、醇,是我国橙橘类上品。如求实惠,倒是选新会橙好。若是讲究派头,讲究名牌,那就选“新奇士”。

案例三 谁的责任

节日期间，小李陪年迈的父亲到一家餐厅吃饭，餐厅生意很好，但卫生环境却不好，地面油滑，一不小心就会跌倒。小李很小心地扶着父亲，可父亲在饭毕起身时还是因地面太滑重重摔了一跤，并造成手部轻微骨折。小李事后要求餐厅方面赔偿，而餐厅方面认为顾客应对自己的人身安全负责，餐厅只是一个吃饭消费的场所，不承担这样的赔偿责任。

案例分析：

作为餐饮企业，作为公共场所，社会和法律赋予它的责任不仅仅是提供用餐场所，更重要的是保证人们在公共场所用餐时的人身和财产安全。不管是《消费者权益保护法》还是我国的《民法通则》都对自然人的人身权受到侵害作了相应规定。作为餐饮消费场所，不仅要保证顾客在用餐过程中的食品卫生安全，还要保证顾客在自己的场所内不能因自身的原因给顾客人身造成伤害，否则就要承担一定的赔偿责任。在此纠纷中，小李父亲的摔倒是因饭店没有搞好地面卫生所致，也就是说顾客受伤与餐厅本身的过错之间有直接的因果联系，餐厅当然应承担赔偿责任。

案例四 “对不起”无效

一天晚上，有一对外国夫妇来就餐，点了几个菜，还要了一瓶红酒，主管写完菜单，服务员为客人送上了毛巾后，随手上了一碟小食。15分钟后，拿来了红酒，给客人验完酒后，便为他们倒酒。又过了半小时，还没有上菜，客人就说：“先生，为什么我们点的菜半天都没上菜啊？你让我们就吃这碟小食？请你帮我们催一下吧。”服务员望一望桌子上，除了红酒，就只有一碟孤零零的小食，立即说：“对不起，先生，请——”这句话还没有说完，客人马上接口说：“别说‘对不起’了，我们已经‘稍等’了好长时间了，快点儿上菜吧！”服务员尴尬地住了口，随后就跑进了厨房。想来也是，客人也许肚子饿了，来餐厅就餐，最急于解决的问题，就是要立即填饱肚子。这种情况下过多的解释，客人会更觉得你烦。所以服务员立即到厨房告诉传菜部主管，请他催一下厨房，先上这桌的菜。很快，客人的菜炒好了，立即将菜端上，以为这下可以松口气了。谁知问题又出现了，只见客人只看菜却不动餐具，而且满脸不悦。“我们点的不是这个菜”，客人说道。这下服务员可急了，不知如何向他们解释，便立刻把主管找来。服务员站在主管身旁，由于言语问题，主管只知道客人在向他抱怨、发牢骚，而不知他们具体说什么，服务员也只好充当临时翻译。主管听了之后，态度诚恳地说：“真的很抱歉，这是我们的失误，假如我是你们的话，也会生气，我马上去把菜给您换了，怎么样？”客人已经气得满脸通红了：“算了，我们的肚子可不能再等了。”“那好吧，为表示歉意我们免费送您一份什锦果盘，您看如

何?”主管说。客人这时没做任何表示,只是吃他的饭。等客人就餐完毕,埋了单后,主管送他们出餐厅门口,说了一句“多谢二位光临,请慢走”。

案例分析:

作为一名餐厅服务人员要掌握随机应变的能力,在服务过程中造成客人长时间等菜的主要原因是:客人开单后,没能及时巡台,不知客人所点菜的上菜情况,因此没能及时去后台联系、催菜而造成上菜慢。要避免这种情况的发生,在开单时就要对加工时间较长的菜品做一说明;开单后,要不断巡台、观察并掌握各桌客人点菜、菜肴上桌的情况,发现问题及时调整。若有的桌位菜品上得慢,应及时与后台联系、及时催菜。若客人很多,厨房压菜而造成某桌的上菜速度慢时,可以采取各桌穿插上菜的办法,使每桌都不空台。这样可避免有的桌菜肴一股脑全上,有的桌却干等菜这种不均衡的现象发生。客人就餐时,所点的菜肴上得太慢,肯定会着急、生气,此时若只向客人道歉,使用致歉语:“对不起”、“很抱歉”、“请稍等”,等等,已起不了多大的作用,当务之急不是道歉,而是想办法把菜催上来,仅仅是一个劲地道歉,而客人的菜就是上不了桌,就会激怒客人,发生纠纷或投诉。

案例五 我不知道可不可以给你们吃

一天晚上,几名新闻记者来到餐厅。服务员可能未接到通知,不让他们用餐。记者要求找管理员。但管理员并不招呼这些“内宾”就座,而是拦在门口说:“我们没接到通知,我不知道可不可以给你们吃。”记者们愤愤地离去。

案例分析:

遇重大任务,接待单位会安排好新闻记者的用餐,往往通过餐厅的宴会预订部发通知给有关单位。但有时通知未及时到位,就会出现此例情况。作为一名餐厅管理员,接待客人的言与行就不能等同于普通的服务员,更不能说:“我不知道可不可以给你们吃”这类过于粗俗的话。正确的接待应是:管理员先打招呼,请客人就座,再电话联系宴会预订部,应尽快安排记者们用餐。

案例六 惹祸的打火机

某餐厅实习生正在值台服务,一位先生拿出一盒烟抽出一支正要吸,实习生立即拿出刚领到的打火机走近客人给客人点烟,不妙的是打火机一下蹿出特大的火苗,差一点烧着客人,吓得客人连忙躲开,实习生赶紧关打火机,更不妙的是由于打着的火苗特别大,关上的时候还在冒火。实习生担心打火机爆炸,连忙扔到地上,还不放心,又用脚踩了两

下。客人看着手忙脚乱的服务员禁不住都笑了，可服务员却满脸的尴尬。

案例分析：

服务员准备打火机，为客人点烟，是项很温馨的服务，但是在使用打火机时应注意：因打火机多为一次性的，质量不稳定，所以使用前要检查，能否打着火，火苗大小是否合适。若火苗过大会烧着客人，火苗过小不易点着香烟。火苗的大小要事先调节好，才能对客人使用。另外，服务员在用打火机给客人点烟时，打着火后待火苗稳定了再从客人左侧或右侧送上，这样做一是安全，二是尊重客人。



服务名言

不怕顾客杂，只怕不调查；顾客不分大小，交易无论多少；服务创造价值、服务创造成功。



职业能力训练

- (1) 各选一家中型餐厅餐饮部进行调查，对此餐饮部的组织结构进行了解。
- (2) 观看有关餐饮服务与管理的光碟，进一步谈谈对“服务”的理解。



观念应用训练

阅读资料，回答问题。

阿拉伯塔酒店即迪拜帆船酒店是世界上建筑高度最高的七星级酒店，开业于1999年12月，共有高级客房202间，建立在离海岸线280米处的人工岛Jumeirah Beach Resort上。设计师糅合了最新的建筑及工程科技，迷人的景致及造型，使它看上去仿佛和天空融为一体。

帆船酒店设有亚洲自助餐厅、休闲露天餐厅、海底餐厅和27楼的观光餐厅等多种特色餐厅。

纯粹亚洲风味：Junsui 亚洲自助餐厅是一间全新的东亚风味餐厅，坐落于最豪华的酒店内，可欣赏阿拉伯湾的壮美景观。流行格调的鸡尾酒酒廊和一个开放式厨房，让用餐成为一种纯粹享受。

海滩酒廊：休闲露天餐厅，位于波光粼粼的海岸旁，可欣赏阿拉伯湾迷人的景观。Majlis Al Bahar 海滩酒廊，在此将地中海美食一网打尽。

海底餐厅在地下一层，其实并不是真能看到海底，但这个餐厅的一面有一个特大的水族箱，餐桌就沿着这个大鱼缸摆放。鱼缸里色彩斑斓的热带鱼就在眼前游来游去，为客人营造出宛若置身海底就餐的氛围，在这里吃饭一定很开胃。



图 1-3

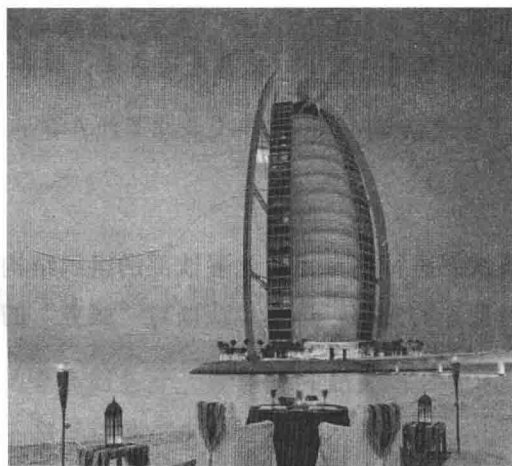


图 1-4



图 1-5

问题：1. 上网查询帆船酒店餐厅还有哪些种类？

2. 根据你所掌握的信息，你认为帆船酒店的餐厅种类设置有什么特点？