

知道自己干什么&怎么干的自我培训方案
细化到每一件事&每一个问题的工作手册

(实战图解版)

饭店领班

» 岗位培训手册

饭店领班应知应会的**9**大工作事项和**50**个工作小项

刘俊敏 ■ 编著

饭店领班

9 应知应会的 大工作事项

规范每个岗位的工作要求
提供清晰明了的工作**方案**
量化工作岗位的具体内容
提供工作绩效的**考核**依据

- 餐饮服务工作规划
- 餐饮服务班前准备工作
- 餐前准备工作实施
- 餐饮服务工作执行
- 餐饮服务特殊情况处理
- 餐后结账收台管理
- 餐饮服务监督检查
- 餐饮服务班后总结汇报
- 班组工作管理与沟通



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克岗位实战培训手册系列

饭店领班岗位培训手册

——饭店领班应知应会的9大工作事项和50个工作小项

(实战图解版)

刘俊敏 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店领班岗位培训手册: 饭店领班应知应会的 9 大工作事项和 50 个工作小项: 实战图解版 / 刘俊敏编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2015. 8

(弗布克岗位实战培训手册系列)

ISBN 978-7-115-39964-9

I. ①饭… II. ①刘… III. ①饭店—商业管理—岗位培训—手册 IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 163531 号

内 容 提 要

如果你是一名刚入职的饭店服务员, 你知道自己的工作职责是什么吗? 如果你是一名饭店领班, 你知道该如何提升自己的工作效率吗? 而如果你是一名饭店管理人员, 你又知道该如何将人、岗、事密切结合, 建立高效的服务团队吗?

为解决这些问题, 本书从饭店领班岗位的实际工作出发, 系统介绍了餐饮服务规划、餐饮服务班前准备工作、餐前准备工作实施、餐饮服务执行、餐饮服务特殊情况处理、餐后结账收台管理、餐饮服务监督检查、餐饮服务班后总结汇报、班组工作管理与沟通 9 大工作事项和 50 个工作小项, 并对其进行了图解演示与说明, 可以帮助饭店领班自我培训、自我提高。

本书是一部关于饭店领班岗位培训与管理的操作手册, 为饭店一线工作人员、饭店管理人员提供了精细化、实务化、模块化的解决方案, 不仅使饭店一线工作人员、饭店管理人员知道自己要干什么, 还能知道怎么干, 从而帮助他们快速成长为高效能的职场人士。

◆ 编 著 刘俊敏

责任编辑 陈斯雯

执行编辑 谢舒婷

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 12.5

2015 年 8 月第 1 版

字数: 200 千字

2015 年 8 月河北第 1 次印刷

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

企业招聘的目的就是要找到合适的人才，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确自己的工作职责是什么；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的具体工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距，等等。

为解决上述问题，“弗布克岗位实战培训手册系列”图书针对具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己的具体工作内容和事项，并掌握处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职业晋升的机会。

本系列图书涉及班组长、采购人员、销售人员、行政人员、文秘人员、餐厅服务员、仓库管理人员等多个岗位。《饭店领班岗位培训手册——饭店领班应知应会的9大工作事项和50个工作小项（实战图解版）》是该系列图书中的一本。本书以饭店领班岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位素质要求，其次分章讲述每个大事项所包含的工作小项。本书又将每个工作小项分为工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧等模块逐一讲解，有针对性地为读者提供了具体事件和具体问题的解决范例。本书具有以下特点。

1. 人、岗、事密切结合

本书将饭店领班与岗位、工作事项紧密结合，针对饭店领班岗位任职人员面临的困难和亟待解决的问题，提供知识和指导，帮助读者快速充电。

2. 知识导图概括全部工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都设计了一张工作事项知识导图，图中概括了每章将要讲述的全部工作事项。

3. 漫画曲线图提炼工作要点

本书依据饭店领班岗位的工作内容，绘制了漫画图或曲线图，图中精准提炼出饭店领班工作所需的知识要点及操作要点，方便读者理解与掌握。

4. 问题字典易查易用

本书对餐饮服务工作规范和知识要点的图解处理，如同一本细化易查、简单易用的问题字典，方便读者在实际工作中遇到问题时随时查阅，提高工作效能。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、程富建、刘井学负责资料的收集、整理，罗章秀、贾月负责图表的编排，程淑丽参与编写了本书的第一章，刘玉双参与编写了本书的第二章，李雯参与编写了本书的第三章，王兰会参与编写了本书的第四章，刘瑞江参与编写了本书的第五章，陈里参与编写了本书的第六章，赵全梅参与编写了本书的第七章，张天骄参与编写了本书的第八章，王淑燕参与编写了本书的第九章，刘伟参与编写了本书的第十章，全书由刘俊敏统撰定稿。

目 录

第一章 饭店领班工作事项及知识素养	1
第一节 饭店领班 9 大工作事项	3
一、餐饮服务工作规划	3
二、餐饮服务班前准备工作	3
三、餐前准备工作实施	4
四、餐饮服务工作执行	4
五、餐饮服务特殊情况处理	6
六、餐后结账收台管理	6
七、餐饮服务监督检查	6
八、餐饮服务班后总结汇报	7
九、班组工作管理与沟通	7
第二节 饭店领班必备的知识素养	8
一、餐饮服务卫生知识	8
二、餐饮服务礼仪常识	14
三、酒文化知识	16
四、茶文化知识	18
五、营养搭配知识	24
六、餐饮服务管理沟通技巧	27
第二章 餐饮服务工作规划	29
第一节 餐饮服务信息收集应知应会 2 件事	31
一、外部餐饮服务信息收集	31
二、内部餐饮服务信息收集	33

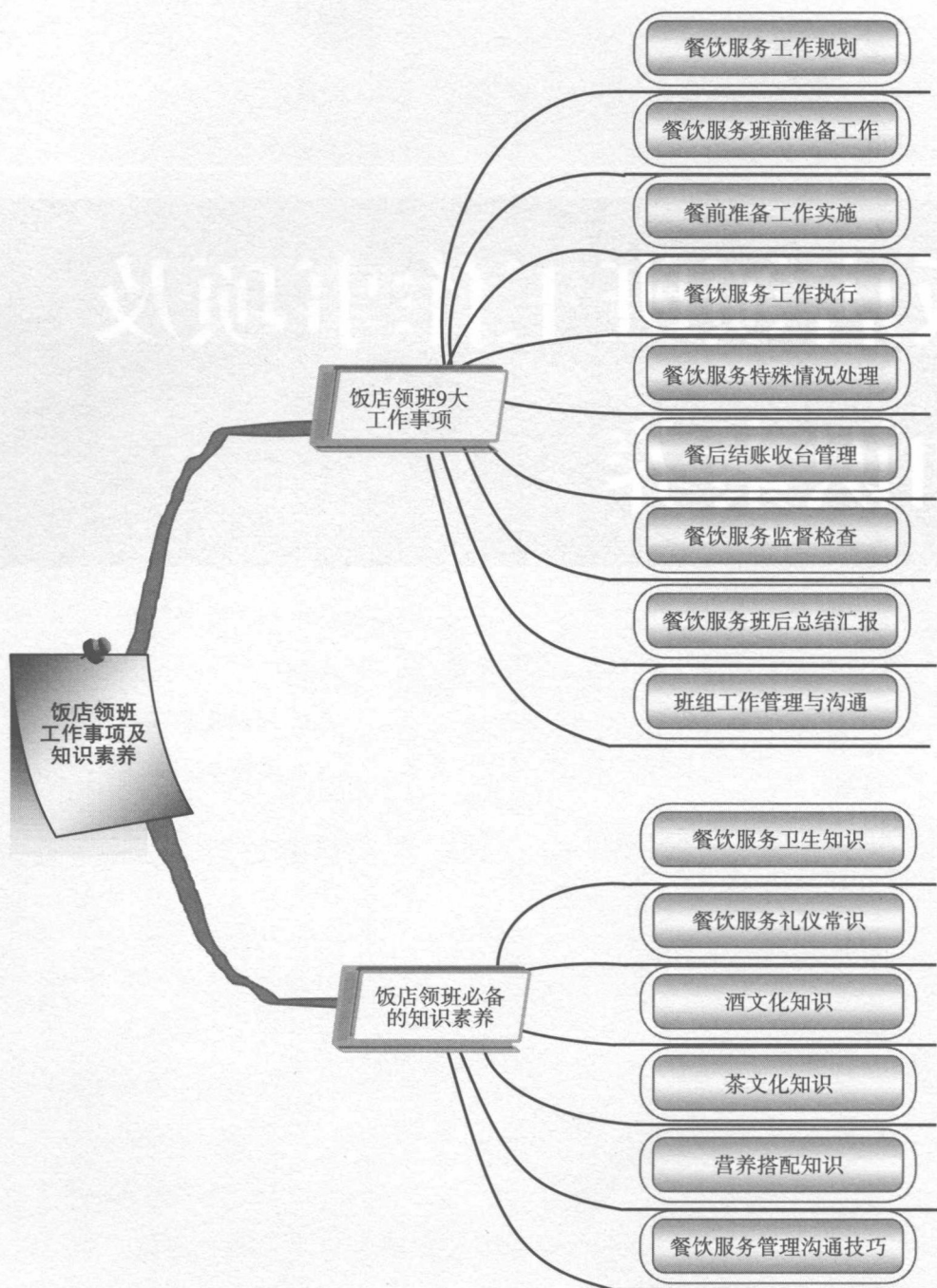
第二节 班组工作计划编制应知应会 2 件事	35
一、餐饮服务信息分析	36
二、服务工作计划制订	37
第三章 餐饮服务班前准备工作	43
第一节 班前检查应知应会 3 件事	45
一、员工考勤检查	45
二、员工仪容、仪态检查	46
三、员工着装检查	48
第二节 任务分配应知应会 3 件事	51
一、餐饮服务工作记录分析	51
二、客情分析	53
三、餐饮服务工作分配	55
第四章 餐前准备工作实施	59
第一节 台型设计工作执行应知应会 2 件事	61
一、餐台的选择与摆放	61
二、台布的选择与铺设	63
第二节 餐台摆台应知应会 2 件事	66
一、确定摆台顺序	66
二、检查摆台质量	68
第五章 餐饮服务工作执行	75
第一节 迎宾接待应知应会 2 件事	77
一、一般接待服务工作的监督	77
二、特殊接待服务工作的实施	79
第二节 点餐服务应知应会 2 件事	82
一、宴会点餐服务的实施	82

二、零点餐服务的监督	84
第三节 餐酒用具管理服务应知应会 2 件事	86
一、餐酒用具的保管	86
二、餐酒用具的选择	87
第四节 茶艺服务应知应会 2 件事	89
一、茶具的选择	89
二、茶水的冲泡	92
第五节 上餐服务应知应会 4 件事	95
一、茶水服务	95
二、酒水服务	97
三、上餐服务	102
四、分餐服务	105
第六章 餐饮服务特殊情况处理	109
第一节 宾客投诉处理应知应会 3 件事	111
一、了解宾客诉求	111
二、及时表达歉意	114
三、合理进行处理	116
第二节 突发事件处理应知应会 2 件事	119
一、突发事件分析	119
二、及时组织处理	121
第七章 餐后结账收台管理	131
第一节 餐后结账送客管理应知应会 2 件事	133
一、餐后结账工作的监督	133
二、餐后送客的监督与实施	136
第二节 餐后收台清洁管理应知应会 2 件事	138
一、收台清洁任务的安排	138

二、收台清洁工作的监督检查	139
第八章 餐饮服务监督检查	141
第一节 服务质量监督应知应会 2 件事	143
一、确定服务质量标准	143
二、掌握员工服务情况	147
第二节 卫生安全检查应知应会 2 件事	150
一、食品卫生安全检查	150
二、用餐环境卫生安全检查	151
第九章 餐饮服务班后总结汇报	155
第一节 班后服务总结应知应会 2 件事	157
一、当班服务的基本情况总结	157
二、当班服务的经验教训总结	159
第二节 班后工作汇报应知应会 2 件事	161
一、当班服务的工作情况汇报	161
二、当班服务的问题处理请示	165
第十章 班组工作管理与沟通	169
第一节 班组内部工作管理沟通应知应会 5 件事	171
一、班组内部会议组织	171
二、班组员工考勤管理	173
三、班组员工培训	175
四、班组员工考核	181
五、班组员工沟通	184
第二节 班组外部工作管理沟通应知应会 2 件事	187
一、班组外部会议参与	187
二、班组间工作的协作与沟通	189

第一章

饭店领班工作事项及 知识素养



第一节 饭店领班 9 大工作事项

一、餐饮服务工作规划

饭店领班做好班组餐饮服务规划是为了有效地组织班组开展餐饮服务工作，保证为宾客提供优质的餐饮服务。

（一）餐饮服务信息收集

在餐饮服务工作规划阶段，饭店领班应对班组餐饮服务的相关信息收集整理，为班组工作计划的编制提供依据。饭店领班需收集的餐饮服务信息包括图 1-1 所示的两部分。

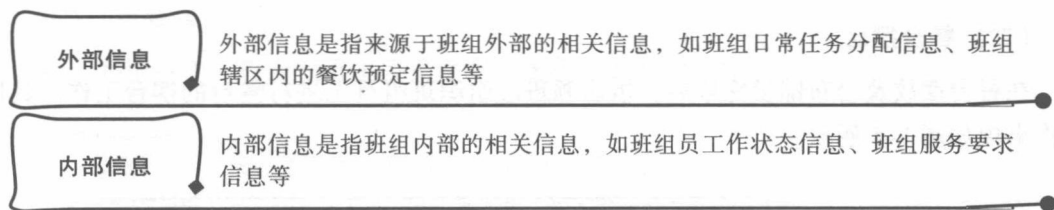


图 1-1 餐饮服务信息的类别

（二）班组工作计划编制

饭店领班应对已收集到的餐饮服务信息进行分析，根据班组的实际情况，确定工作重点，制订工作计划，安排工作任务。

二、餐饮服务班前准备工作

在上班前，饭店领班应做好班前准备工作，确保班组餐饮服务工作的顺利开展。餐饮服务班前准备工作包括班前检查与任务分配两部分，如图 1-2 所示。

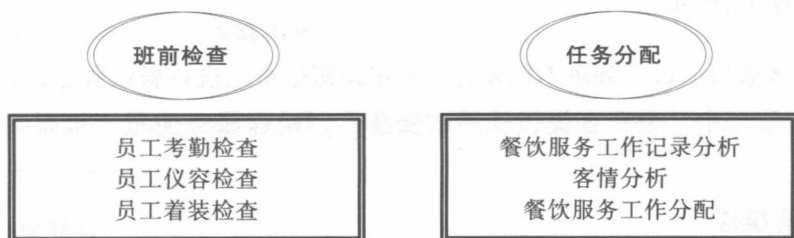


图 1-2 餐饮服务班前准备工作

三、餐前准备工作实施

饭店领班应有效地组织班组进行餐前准备工作，为后续的餐饮服务提供保障。

（一）台型设计

饭店领班应根据宾客用餐要求及餐厅的实际情况，设计合适的台型，并根据设计结果，组织班组员工完成图 1-3 所示工作事项。

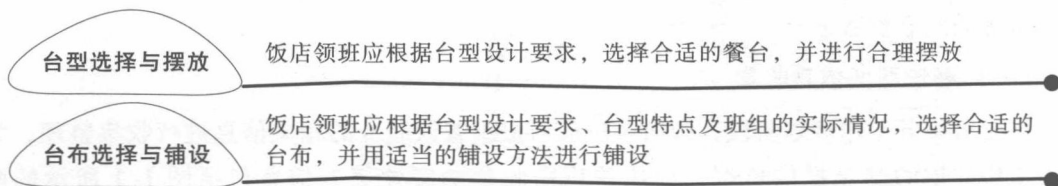


图 1-3 台型设计工作事项

（二）餐台摆台

在餐台摆放及台布铺设完毕后，饭店领班应组织班组员工进行餐台的摆台工作。具体工作事项如图 1-4 所示。

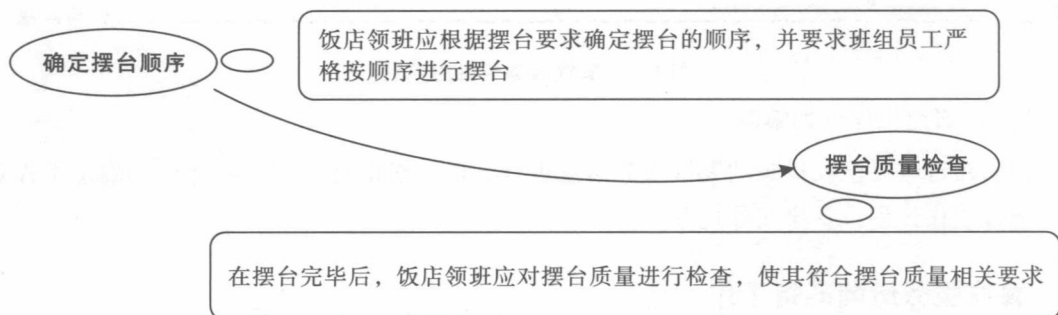


图 1-4 餐台摆台工作事项

四、餐饮服务执行

在餐饮服务阶段，饭店领班不仅要有效地组织班组员工进行餐饮服务，还要直接参与到餐饮服务当中，为宾客提供优质的服务，以确保服务质量，从而增强宾客的满意度。

（一）迎宾接待

宾客到店后，饭店领班应对服务员的迎宾接待工作进行监督，如发现问题应在接待前

或接待完毕后，向服务员指出问题并进行纠正。在遇到特殊宾客接待时，饭店领班应直接进行宾客的接待工作，以保证接待质量。

情景再现

情形一：
××饭店的服务员王某站在餐厅门口准备迎接宾客，此时，领班张某到迎宾区进行检查，发现王某右腿后侧的丝袜出现将近1cm的脱丝情况，张某连忙告知王某，让其去更换，并临时安排服务员刘某暂代王某准备迎宾接待。

情形二：
××饭店领班赵某在巡查时，发现迎宾服务员张某在迎接一对青年夫妇时，没有向宾客鞠躬，而是直接问询，并将宾客引入用餐区。因此，赵某在张某回到迎宾区且趁着无宾客到店时，对张某说：“刚才那对青年夫妇到店时，你应该先向宾客鞠躬，然后才能问好。”张某连忙说：“哎呀，刚才一着急给忘了，以后一定注意。”

情形三：
某日，××饭店领班项某接到主管通知，“××企业预定中午11:30在鸿运苑宴请外商客户用餐。考虑到××企业是饭店的VIP客户，特此安排项某负责宾客的接待工作”。项某接到通知后，立即做好准备，并到迎宾区等候宾客。

(二) 点餐服务

在点餐服务中，饭店领班主要负责图 1-5 所示的两项工作。

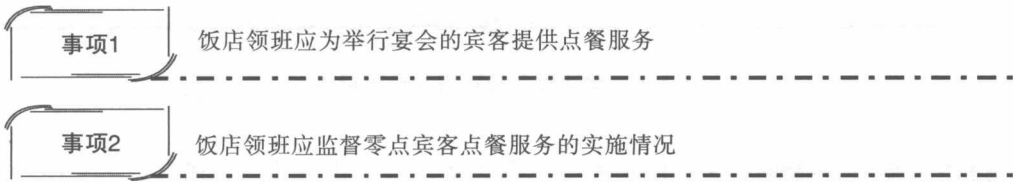


图 1-5 饭店领班点餐服务工作事项

(三) 餐酒用具管理

饭店领班应对餐酒用具进行统一管理，以确保餐酒用具合理使用，具体工作事项如下所示。

- 1. 餐酒用具保管。餐酒用具需由饭店领班进行保管，以确保餐酒用具安全，无丢失或损坏。
- 2. 餐酒用具选择。饭店领班需根据宾客用餐要求，选择餐酒用具，以确保餐酒用具选择得当。
- 3. 餐酒用具撤换。饭店领班需根据餐饮服务的实际要求，确定餐酒用具的撤换时机，并制定餐酒用具撤换规范。

(四) 上餐服务

饭店领班应对茶点、酒水、上餐、分餐等服务工作进行监督与指导，如发现服务员在

上餐服务中存在问题，应及时进行纠正。

五、餐饮服务特殊情况处理

在餐饮服务过程中，如遇到宾客投诉或突发事件等特殊情况时，饭店领班应及时进行处理，以确保宾客满意，并保证宾客或相关人员的安全。饭店领班需按图 1-6 所示的程序处理餐饮服务特殊情况，以确保餐饮服务特殊情况得到有效处理。

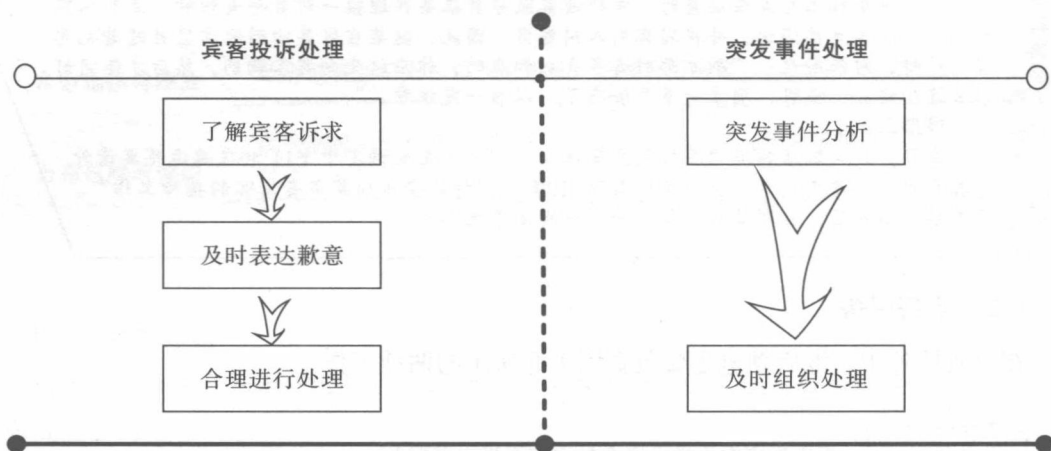


图 1-6 餐饮服务特殊情况处理程序

六、餐后结账收台管理

宾客用餐完毕后，饭店领班需组织班组员工进行结账与收台管理工作，具体工作事项如下所示。

（一）餐后结账送客管理

饭店领班需对服务员的餐后结账及送客服务工作进行监督与指导，如遇特殊情况，饭店领班可直接参与餐后结账及送客服务工作，以确保服务质量。

（二）餐后收台清洁管理

在宾客离开后，饭店领班需组织班组员工进行餐后的收台清洁工作，即根据班组的实际情况，安排收台清洁任务，并对服务员的收台清洁工作进行监督，确保收台清洁及时且质量达标。

七、餐饮服务监督检查

饭店领班作为饭店餐饮服务工作的管理人员，除为宾客提供餐饮服务外，其中重要的

工作职责之一是班组餐饮服务监督检查，即对所辖班组员工服务情况进行监督检查，以确保服务符合饭店及行业内的标准，从而保障服务质量，增强宾客满意度。

饭店领班在服务监督检查工作中需完成图 1-7 所示的检查工作，以确保服务质量，并保证餐饮卫生安全。



图 1-7 餐饮服务监督检查工作事项

八、餐饮服务班后总结汇报

饭店领班应在每天工作结束后，组织班组员工进行班后工作总结，对所辖班组员工当天工作的基本情况，特别是工作中存在的问题进行总结，并制定有效的改进措施，以提高班组员工的服务质量。

工作总结后，饭店领班需将班组员工的总结情况及时向上级领导汇报，并就工作总结中存在的问题，向上级请示并及时处理，从而确保今后工作的顺利展开。

九、班组工作管理与沟通

饭店领班作为餐饮服务班组员工的管理者，负责班组日常管理及内外部的沟通工作，具体工作事项如图 1-8 所示。

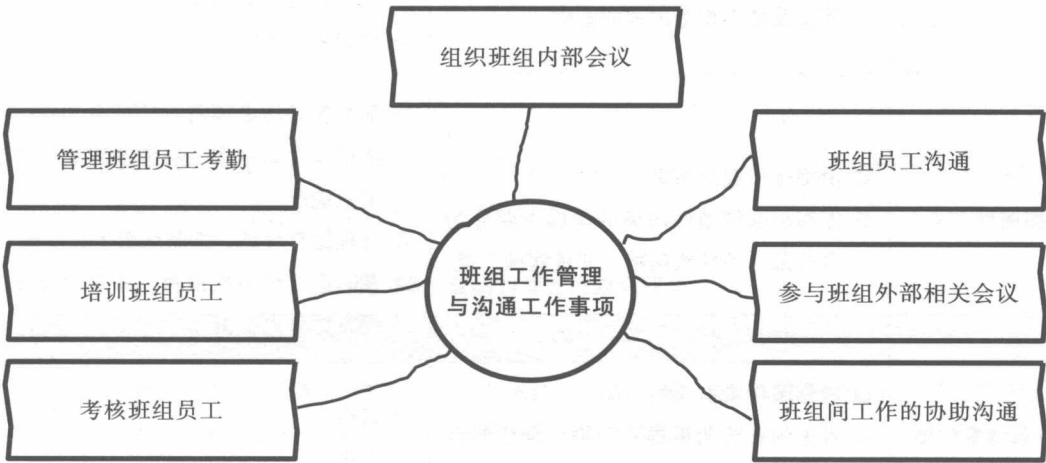


图 1-8 班组工作管理与沟通工作事项

第二节 饭店领班必备的知识素养

一、餐饮服务卫生知识

餐饮企业通过食物加工处理，为宾客提供可直接入口的食品。因此，卫生是餐饮企业管理的重中之重，而饭店领班作为餐饮服务的一线人员，应该了解掌握餐饮服务卫生知识，从而确保所提供的食品卫生及服务优质。

饭店领班需掌握的餐饮服务卫生知识主要包括以下三項内容。

（一）食品污染预防

食品污染指食品被外来且对人体健康有害的物质所污染，主要分为生物性污染、化学性污染及物理性污染。

1. 生物性污染是指食品在一定环境中由微生物的作用造成的污染。具体说明及预防措施如表 1-1 所示。

表 1-1 食品生物性污染说明表

污染类别	污染说明	预防措施
食品腐败变质	◎ 由微生物作用引起食品成分分解与感官状态改变，并失去使用价值 ◎ 主要受食品本身的组成与性质、储存环境及微生物等因素的影响	◎ 低温控制 ◎ 高温灭菌防腐 ◎ 脱水干燥 ◎ 提高渗透压及氢离子浓度 ◎ 添加化学防腐剂
细菌性污染	◎ 由细菌引起的污染 ◎ 能够引起细菌性污染的菌属主要分为致病菌、条件致病菌、非致病菌三类	◎ 加强食品污染预防宣传教育工作，严格把控食品制作、销售各环节的清洁卫生情况 ◎ 合理储存食品，抑制细菌生长繁殖 ◎ 及时进行细菌性检查，并采用合理烹调方法杀灭细菌
霉菌毒素污染	◎ 由霉菌毒素引起的污染 ◎ 常见的有黄曲霉毒素污染、杂色曲霉毒素污染、展青霉素污染等	◎ 去霉 ◎ 去霉