

技工学校饭店服务专业教改教材

餐厅服务



中国劳动出版社

技工学校饭店服务专业教改教材

餐厅服务

劳动部教材办公室组织编写

中国劳动出版社

2168/20

本书是根据技工学校“三产”教改教材编委会编审的饭店服务专业《餐厅服务教学大纲》编写的，供招收初中毕业生，二年制学校使用。

主要包括：餐厅服务概述、基本操作技能、中餐接待服务、西餐接待服务、酒与饮料知识、餐厅管理基本知识和附录。

本书也可作青工培训、职业高中和自学用书。

本书由朱炳元、张培林、郑湧编写，朱炳元主编；张莲芳审稿。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务/朱炳元主编. -北京:中国劳动出版社,1994.9

ISBN 7-5045-1444-6

I. 餐… II. 朱… III. 饭店-商业服务 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 12708 号

餐厅服务

劳动部教材办公室组织编写

责任编辑 王绍林

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街1号)

北京市朝阳区北苑印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1994年11月第1版 2000年4月北京第9次印刷

开本:850×1168毫米 1/32 印张:5.25

字数:130千字 印数:8000册

定价:5.20元

前 言

大力发展职业教育是我国长期的战略任务。最近颁布的《中华人民共和国劳动法》规定：“国家通过各种途径，采取各种措施，发展职业培训事业，开发劳动者的职业技能，提高劳动者的素质，增强劳动者的就业能力和工作能力。”我们要树立这样的目标，即要逐步做到使大多数新生劳动力基本上能够受到适应从业岗位需要的、最基本的职业技术训练，从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。技工学校是培养工人后备力量的专门学校，是职业技术教育的重要组成部分。我国工人队伍中的骨干力量，大多是技工学校培养的。因此，技工学校的办学质量，直接影响我国工人队伍的素质。教材作为办学的基本要素，对学生素质有着重要的影响。随着职业教育的发展，教材建设的任务十分繁重。为了更好地完成这一任务，需要制订出近期和长远的规划，要逐步建成适合技工学校使用的、品种多、配套全的教材系列，为发展我国技工教育服务。

加快发展第三产业，是我国社会主义经济发展过程中的一项具有重大战略意义的决策。加快第三产业的发展，是生产力提高和社会进步的必然结果；加快第三产业的发展，可以促进市场充分发育，是适应社会主义市场经济的需要；加快第三产业的发展，是缓解经济生活中深层次矛盾和促进经济发展的有效途径；加快第三产业的发展，是缓解我国日益严峻的就业压力的重要出路；加快第三产业的发展，可以促进社会主义物质和精神文明建设。技

工学校为了贯彻中央加快发展第三产业的决定，纷纷调整专业方向。中国劳动出版社为了适应这一新形势，及时调整了出版力量，不失时机地组织编写了商品经营、中式烹调、饭店服务等三个专业的教材。这批教材的问世，对技工学校的专业调整，无疑是一个有力的支持。

九十年代，我国每年都将有大批新成长的劳动力和从第一、第二产业转移出来的劳动力需要安置。第三产业行业多，门类广，劳动密集、技术密集、知识密集行业并存，能够吸纳大量的劳动力。为了使大批劳动者能够适应第三产业的各个行业需要，必须大力发展有关的各种职业技术教育。除大力兴办技工学校外，还要举办短期和中长期的专业培训。我们应当适应这种形势，大力开发第三产业的教材，充分满足各种培训的需要。这是出版为劳动工作服务的最佳形式。

教材建设，必须始终注重质量，要牢固树立质量第一的观念，要严格按照新闻出版署的质量标准，以严肃认真的态度，抓好教材质量。要搞出高质量的教材，决非一朝一夕所能做到的，必须下苦功夫，常抓不懈。中国劳动出版社应当集中力量，有计划、有步骤地编写出一批内容好、质量高的技校教材，以满足技工学校教学的需要。

编写技工学校教材，要特别注意对广大技工学校学生加强党的基本路线教育，爱国主义教育、集体主义和社会主义思想教育，近代史、现代史教育和国情教育，引导学生运用马克思主义的立场、观点、方法认识现实问题。要注意改革教育内容和教学方法，要按照现代科学技术文化发展的新成果和社会主义现代化建设的实际需要，更新教学内容，调整课程结构，加强基本知识、基本理论和基本技能的培养和训练，重视培养学生分析问题和解决问题的能力，注重职业道德和实际能力的培养。这些原则是评价教材质量的重要依据。

开发职业培训教材，是关系到提高劳动者素质的大事。十多年来，中国劳动出版社已出版了数百种各类职业培训教材，对发展我国职业培训事业起了积极的作用，得到了社会的承认。希望今后能开发更多的、符合我国国情的、适用性强的、受大家欢迎的新教材。在此，对参加这批教材编审工作的同志顺致谢意。

中华人民共和国劳动部副部长 张左己

一九九四年七月十四日

第一章 餐厅服务概述	(1)
§ 1—1 餐厅服务工作的地位与作用	(1)
§ 1—2 餐厅部组织结构与岗位职责	(6)
第二章 基本操作技能	(11)
§ 2—1 托盘	(11)
§ 2—2 摆台	(13)
§ 2—3 斟酒	(22)
§ 2—4 上菜与分菜	(27)
§ 2—5 撤换餐具	(30)
§ 2—6 餐巾折花	(33)
第三章 中餐接待服务	(42)
§ 3—1 散座服务	(42)
§ 3—2 团体包餐服务	(48)
§ 3—3 宴会服务	(51)
§ 3—4 其它形式服务	(60)
第四章 西餐接待服务	(66)
§ 4—1 西餐概述	(66)
§ 4—2 零餐服务	(71)
§ 4—3 宴会服务	(75)
§ 4—4 鸡尾酒会和冷餐会服务	(81)
第五章 酒与饮料知识	(91)
§ 5—1 酒的概论	(91)
§ 5—2 酒的分类、特点及保管	(93)
§ 5—3 中外名酒	(100)
§ 5—4 饮料	(107)
§ 5—5 鸡尾酒	(109)

第六章 餐厅管理基础知识	(116)
§ 6—1 人力管理.....	(116)
§ 6—2 餐厅财产管理.....	(118)
§ 6—3 质量管理.....	(121)
附录 餐巾折花图例.....	(123)

第一章 餐厅服务概述

饭店、宾馆由前台、餐厅、厨房、客房、商场等部门组成，其中餐厅是专为宾客提供用餐的特定场所。

餐厅服务是特指专职服务人员，为就餐宾客提供以菜点和饮料供应为中心的一系列丰富而又多样的服务工作。这种服务既有严格的服务程序和操作规范，又要遵循特定的礼节和礼貌。

服务人员所提供的服务，是以既能满足各种宾客对饮食的需求，又能使宾客在优雅就餐环境中享受到优质服务所带来的情趣；而饭店则达到扩大声誉提高盈利，进一步扩大再生产的目的。

随着人们社会物质文化生活水平的提高，餐厅服务工作也愈益显得重要，它为人们社交、喜庆、商务、旅游提供了方便。

餐厅服务从其就餐的内容可分为中餐服务、西餐服务两大类。从其服务形式又可分为散座服务、宴会服务、茶市服务、酒吧服务、咖啡厅服务、送餐服务等。

§ 1—1 餐厅服务工作的地位与作用

随着社会的改革开放和社会物质文化水平的提高，人们的社会交往日益增多，节假日外出旅游就餐也日益增多。因此，餐厅服务人员必须认清服务工作的地位作用，明确工作职责，使餐厅服务工作在社会主义精神文明和物质文明的建设中，充分发挥自

已应有的作用。

一、餐厅服务工作在社会主义经济建设中所起的主要作用

1. 繁荣社会主义市场经济，丰富人民物质文化生活

餐厅为人们提供餐饮服务，不仅是为了让宾客吃饱，还是为了让宾客调剂口味，在舒适的环境中享受美味可口的佳肴。人民生活水平提高后，餐厅服务工作的范围也越来越广，如音乐茶座、卡拉OK、酒吧等在国内兴起，服务工作作为人们在工作之余能得到休息和娱乐提供了条件。

人们生活水平提高后，旅游也成了热门，旅游者需要住宿、餐饮、娱乐、购物、观光。人们在旅游中对餐饮的需求，除得到必要的营养补充外，更主要是通过品尝具有地方风味的美味佳肴，尽情领略各地的饮食文化，也是一种精神享受。因此，市场的繁荣，往往可从餐饮业窥见一斑，而蒸蒸日上的经济，又不断地提高着人民的物质文化生活。餐厅服务则能起到满足消费的作用。

2. 为社会主义经济积累资金

商品经济的发展必然带来服务业的兴旺发达，人民日常生活中用于服务方面的支出日益增加。餐厅服务工作也是一种创收手段，可以为国家积累资金，餐厅服务的创利方式主要根据企业不同的技术力量和设备条件，采取不同的收费方式。如名店、高档宾馆、饭店实行高价格高消费，从而使企业增加收入，创高额盈利，上缴利税，使国家增加积累。对人民生活必需的小吃店、快餐厅等则是通过实行低价格，薄利多销，为广大消费者服务，来增加企业的利润总额。因此，不同层次的餐厅，都能够通过企业经营而提高企业的经济效益，为国家创收利税，为国家积累资金，达到进一步发展生产的目的。

3. 能充分体现社会主义精神文明，取得良好的社会效益

社会主义社会中，服务员与宾客之间的关系，是新型的人与人之间的关系，餐厅服务员通过辛勤的劳动，为宾客提供文明、礼

貌、周到的服务；表现出良好的职业道德与文化素养。服务人员上岗前经过严格的职业训练，具有良好的行为准则和服务态度，对宾客保持友好、礼貌、助人为乐，这种精神正是社会主义精神文明建设的具体体现。餐厅服务工作接触面很广，有各国的来宾和各界人士等，因此服务质量的好坏对社会产生一定的影响：不同的服务质量和服务态度会产生截然不同的社会效果。因此，作为社会主义精神文明的窗口，餐厅服务人员就必须具备良好的服务态度和服务质量，提倡全心全意为人民服务的精神，最终取得良好的社会效益。

二、餐厅服务工作在企业中的作用

1. 餐厅服务工作是企业的窗口

餐厅服务工作是直接与消费者接触，为消费者服务的时间也比较长。餐厅服务质量的高低，对整个企业的质量起到关键作用，如果一个企业菜点质量好，而服务质量差，宾客用餐后仍感到不满，这是因为虽达到了对餐饮的需求，达到生理上的满足，但在心理上却蒙上了阴影，而宾客消费往往是以心理满足为检验标准的。反之，餐饮一般而服务质量高，那么对有些不足之处也能起到弥补作用，使宾客满意。因此，餐厅服务工作质量的高低直接影响到企业的声誉，影响到竞争能力。餐厅的装潢布置、服务人员的服务态度和礼节礼貌，给人们留下深刻的印象，它是企业服务质量的窗口。

2. 优质的餐厅服务是企业创利的一个重要来源

饭店能否获得利润取得较好的经济效益，优质服务工作十分重要，它关系到企业在市场竞争环境下能否生存与发展，关系到企业的发展速度和规模，关系到企业员工的分配。餐厅服务是通过介绍菜、点，起到推销商品的作用，达到盈利的目的。客房收入、商场收入，餐饮收入是饭店的主要收入来源，餐饮收入一般占饭店总收入的35%左右，有的饭店餐饮收入可达饭店总收入的

50%。企业的经营能否取得成功，在于占领市场的比率高低，餐饮是饭店占领市场的一个方面。现代的饭店、宾馆、酒店、餐厅除了为住店旅客服务外，均都对社会开放，以充分发挥饭店设备和设施的作用，扩大社会影响，取得较高的知名度，为企业获取利润打下良好的基础。餐厅服务工作通过提高员工的工作效率，提高座位的服务人次，为企业多增加收入。

3. 密切企业与宾客的关系

消费者对企业往往会产生一种信任感，这种信任感，主要来自服务人员的热情服务，宾客信任企业，就使企业赢得了市场。

企业与宾客的关系十分重要，通常所说，饭店要有“回头客”，这些“老主客”十分了解企业，并能起到“活广告”的宣传作用，这是企业业务兴旺的重要因素。宾客到一个比较熟悉的环境中就餐，服务周到，宾客会感到十分方便，可达到对餐饮的需求；了解宾客的心理与饮食爱好，使宾客高兴而来，满意而归。服务工作中经常还会遇到一些有特殊困难的宾客，服务人员应千方百计地满足宾客需要，使企业的良好形象牢记在宾客的脑海中。

三、餐厅服务工作的特点

1. 餐厅服务工作的差异性

餐厅服务工作的差异性，主要表现在服务对象的不固定性和服务质量的变动性。产生服务工作差异性的主要原因：一方面是由于服务人员的工作态度和技术水平不一，从而影响到服务质量；另一方面是由于被服务的对象，在年龄、职业、生活习惯、身体健康状况等方面有所不同，即使同一对象，由于时间不同，他对餐饮的需求也不相同，根据这种特点，要求服务人员要熟悉业务，有一定的应变能力，在处理各种复杂问题时，要有一定的灵活性，从而取得好的效果。

为了提高服务质量，一些企业根据经营特点，制定了餐厅服务工作质量标准，为达到质量标准，要求服务人员认真执行服务

规范和操作规程。

服务质量包括内容很多，如礼节礼貌、服务态度、操作技能、食品卫生等。质量标准和服务规范的制定，使餐厅服务工作有章可循，使不同的消费对象都能达到满意的效果。

2. 餐厅服务同时具有服务、销售、消费的功能

餐厅服务在服务、销售、消费中具有主导作用，它与一般的商品销售不同，一般的商品销售是通过销售来提供食品、饮料，实现其价值，而餐厅服务是通过宾客在餐厅消费，是以服务形式实现其价值，商品则成了辅助产品。因此，餐厅服务质量尤其重要，服务人员的经营意识，要充分体现在各项服务工作中，服务与销售是同步进行的，只有好的服务质量，才能赢得宾客的信任取得好的经济效益与社会效益。

3. 餐厅服务工作的复杂性

餐厅服务工作除应具备一定的服务知识外，还涉及到许多方面的知识，如烹饪知识、旅游知识、营养知识、医疗知识等。由于接待对象不同，风俗习俗不同或饮食习惯不同，因此接待的方式也不相同。

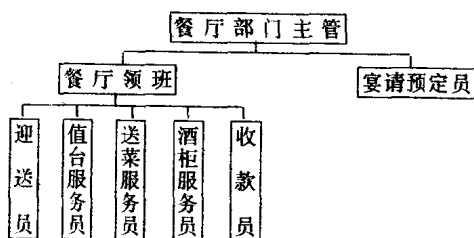
由于国籍不同，语言也不相同，还要求服务人员能掌握一至两门接待时的外语服务用语。

服务人员要向宾客介绍菜点，就要了解菜点的特点和口味，以及用料等。

服务人员在餐厅服务过程中会遇到许多问题，如果服务人员知识面广，就能运用自如，满足宾客的不同需求。

§ 1—2 餐厅部组织结构与岗位职责

一、餐厅部组织结构



二、餐厅部岗位职责

1. 餐厅部门主管职责

- (1) 负责餐厅部的日常工作，定期向各餐厅领班布置和检查工作。
- (2) 组织员工完成重要宾客的接待任务。
- (3) 定期组织员工进行业务培训，交流服务工作经验。
- (4) 组织卫生检查，评比（包括环境卫生、食品卫生、个人卫生）。
- (5) 安排好餐厅各工种的劳动力，保证业务正常开展。
- (6) 检查餐具、设备完好情况。
- (7) 协调好与其它部门的关系。
- (8) 经常与厨房部门沟通情况，反馈菜点质量情况。

2. 餐厅领班职责

- (1) 完成部门主管布置的各项任务。
- (2) 检查值台服务员工作和柜内物品的准备情况。
- (3) 上岗前列队检查服务员仪表仪容，简要布置当班的接待任务，对重要接待任务提出具体要求和注意事项。

(4) 巡视检查餐厅环境卫生及餐具卫生情况。

(5) 在服务员已明确分工职责的前提下，与服务员一起做好开餐前的准备工作。

(6) 营业时巡视服务员的工作情况，对服务员进行技术指导。

(7) 做好班组内考勤记录，安排好本班组的工作和员工休假。

(8) 妥善处理宾客的投诉。

(9) 签领物料用品与饮料单据。

3. 宴请预定员职责

(1) 热情接待宾客预定筵席(包括电话预定)，问清宴请时间、人数、标准及其它要求等。

(2) 准确地填写好任务单，并及时转发给有关部门，宾客宴请发生变更或取消时应及时通知有关部门。

(3) 重要宾客，要及时向部门主管汇报。

(4) 根据宾客需要及餐厅营业情况，为宾客安排好餐厅。

(5) 填写好预定情况汇总表，将信息反馈给部门主管。

(6) 可根据宾客要求设计安排菜单。

4. 迎送员职责

(1) 了解各餐厅的客情(包括预定情况)。

(2) 主动迎接宾客，面带微笑，使用礼貌问候语，对常客能称呼姓名。

(3) 礼貌地将宾客领到餐厅并安排就座。

(4) 帮助宾客存放衣帽、雨伞等物，并发给领物凭证。

(5) 做好宾客用餐人数的统计。

(6) 宾客就餐完毕，将宾客送出餐厅，并礼貌地使用道谢语。

5. 值台服务员职责

(1) 营业前做好一切准备工作，整理好工作台，准备好餐具、饮料及其它用品。

(2) 完成接待任务(包括领班布置的任务)。

(3) 主动、热情地接待宾客，服务时集中思想，及时服务，分轻重缓急，同时接待好不同宾客。

(4) 严格按服务操作规范和规程做好服务工作。

(5) 不断提高业务水平，刻苦钻研业务。

(6) 努力做好菜点推销工作，当好宾客参谋，并能按宾客的不同需求接受点菜。

(7) 上菜时，从送菜员手中接过菜盘上桌，同时报菜名，随时撤去桌面上的空碟。

(8) 核对帐单，并将宾客的付款送到帐台结算。

6. 送菜服务员职责

(1) 送菜时用托盘及盘心布，注意清洁卫生。

(2) 将排菜处送出的菜肴，准确地送至每个工作台，并请值台服务员核对。

(3) 准备好辅助调料，根据不同的菜肴要求确定是否配调料，需配调料的与菜肴一起送上工作台。

(4) 送菜后协助服务员撤去餐桌上的空碟。

(5) 随时做好备餐间的环境卫生，保持地面、桌面整洁。

7. 酒柜服务员职责

(1) 凭值台服务员的饮料单发货，做到准确、迅速。

(2) 零星销售酒类，要用量杯。

(3) 酒瓶与饮料瓶要揩干净，酒与饮料根据宾客需要加冰块或加温。

(4) 掌握各类酒和饮料的有关知识。

(5) 当天做到帐物相符，做好销售日报，进、销、存均有记录。

(6) 按单据备足酒和饮料，脱销时要及时采取措施保证销售。

8. 收款员岗位职责

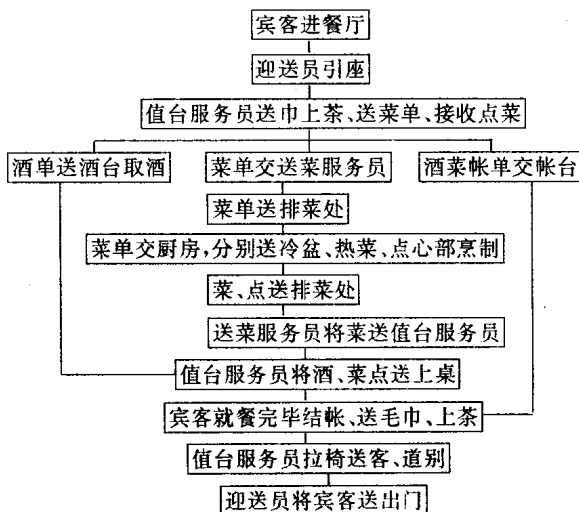
(1) 收款、结帐要迅速、准确，不出差错，单据要齐全、清

楚，宾客对帐单有疑问时要复核，无差错时要耐心向宾客解释。

(2) 掌握现金、支票、信用卡、签单等的结帐方法，遇到宾客付小费，应婉言谢绝。

(3) 统计好当天的营业收入，填写营业日报表并附上所有帐单。

三、餐厅工作流程



四、餐厅服务人员的素质要求

为保证各项服务工作能顺利进行，取得良好的服务质量，餐厅服务人员的基本素质相当重要，服务人员的素质应包括思想素质、业务素质、身体素质三个方面，具体体现在服务人员的仪表仪容，职业道德，操作技能，应变能力，健康的体魄等方面。服务人员的素质是搞好餐厅服务工作的基本条件，均需经过职业培训，同时在工作实践中加以充实提高。

1. 服务人员的仪表仪容要求

服务人员的仪表仪容会给宾客留下深刻的印象，端庄的仪表