



职业技能教材书系 餐旅服务职业培训鉴定教材

餐厅服务

浙江省职业技能教学研究所组织编写

本册主编 柴 林



浙江科学技术出版社

职业技能教材书系
餐旅服务职业培训鉴定教材

餐厅服务

浙江省职业技能教学研究所组织编写

本册主编 柴 林



浙江科学技术出版社

职业技能教材书系
餐旅服务职业培训鉴定教材

餐厅服务

组织编写 浙江省职业技能教学研究所

本册主编 柴 林

责任编辑 褚天福

封面设计 孙 菁

读者热线 0571-85103059

电子信箱 ccttff@263.net

出 版 浙江科学技术出版社

印 刷 杭州富春印务有限公司

制 版 杭州大漠照排印刷有限公司

发 行 浙江省新华书店

开 本 787×1092 1/16

印 张 10

字 数 150 000

版 次 2005 年 9 月第 1 版

印 次 2005 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5341-2727-0

定 价 22.00 元



职业技能教材编辑指导委员会

主 任 陈小恩

副主任 潘忠弟 王国益 朱绍平 黄亚萍
常玉芳 沈雪芬 邵爱琴

委 员 (按姓氏笔画排列)

仇贻泓 吕 斌 吴 钧 何素凤
宋顺良 张建华 陈小克 陈世敏
陈沪生 陈荣华 范根才 周光耀
钟关华 姜人敬 徐克强 陶冬生
黄根寿

餐旅服务职业培训鉴定教材编写组

顾 问 李怀康

执行主编 叶昌元

执行副主编 柴 林

成 员 胡 巍 许黎英 洪美玉 叶建强
雷 虹 阮浩耕 陈高仁 吴国庆
宣大庆 高 静 赵 阳 王 栋
包琳春 钱俊琪 柴 林 叶昌元

本 册 主 编 柴 林

本 册 主 审 胡 巍

加强职业技能教材建设,是深化技工院校改革、提高教学质量、体现办学特色的重要措施,是贯彻落实“抓好就业再就业、社会保障、劳动收入和收入分配三条主线,做好职业技能培训和劳动保障法制建设两篇文章,强化劳动保障基础建设”的总体工作思路,做大做强做实职业技能培训的具体体现。对我省实施人才强省战略,打造先进制造业基地,建设高技能人才队伍有着重要的促进作用。

近年来,我省职业技能教材开发工作取得了一些成绩,但从全省经济社会和劳动保障工作发展的要求来看,这项工作仍然比较滞后。为此,我们专门成立了职业技能教材编辑指导委员会,组织力量开发了适应我省经济社会发展特点和劳动力市场需求,与国家职业标准相衔接,能够及时反映新知识、新技术、新工艺和新方法,体现知识传授和能力培养相结合的省编教材,以满足全省职业技能培训工作不断发展的需要。

职业技能教材开发是一项长期而艰苦的工作。不断提高教材的科学性、先进性、适用性和实践性,需要更多的同志为之贡献自己的辛劳、汗水和智慧。衷心希望广大职业教育工作者继续努力,解放思想,开拓创新,辛勤工作,在教材建设方面多出成果,多出精品,为推进职业技能培训事业,造就一支规模宏大、结构合理、素质较高的技能人才队伍作出我们应有的努力。

浙江省劳动和社会保障厅厅长

陈旭

2005年7月

近年来,我们致力于职业活动导向教学改革探索和实践,在此基础上创新并开发出这套餐旅服务职业培训鉴定教材。这套创新教材具有如下特点:

1. 教材以就业为导向,以能力为本位,以国家职业技能鉴定标准为依据,按本职业的活动为内容,直接为职业教育服务,既可作为技工学校学生教学用书,也可作为职业技能培训考核的创新教材。

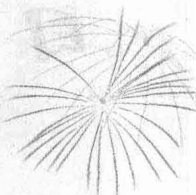
2. 教材采用了以职业活动体系的系统化为依据的编写理念,即采用了把与活动相关的各类知识都结合在一起进行编写的原则,改变了传统知识体系系统化的学科课程模式,因此教材充分体现了学与用的一致性,为实现学校教学与企业应用的无缝链接提供了保证。

3. 教材充分整合了跨学科的教学内容、技术,并且注重隐性知识的传授。教材注意通过旁注和应用引导语的形式来达到这种整合,删除那些与提高学生能力无关的知识,从而有效地提高了学生的学习效率。

4. 教材充分体现了学生参与学习的教学目标,在教材中安排了许多有意义的交互式练习、问题与讨论,可以帮助学生在理解教学内容的过程中,不断评估和体验自己的进步。教材还设置了第二课堂、交互活动的引导语、相关链接和让学生参与社会活动、调查访问等内容,为学生进行活动学习和研究性学习提供了方便。通过这些环节的实践,加深学生对所选主题内容的理解和加快职业能力的形成,同时也提高学生的社会能力和方法能力。

5. 教材编排形式活泼,基于启发学生的学习兴趣,有利于让学生采用探究的方法进行创造性的学习,也便于学生提出问题,并通过研究和多种教学资源来发展学生的思维技能。

本书第一单元主要介绍了餐厅服务员的职责、服务场所、基本素质;第二单元主要介绍了托盘的使用、斟酒的技巧、餐巾折花艺术、摆台技巧、上菜和分菜;第三单元介绍了点菜技巧和各种场所的服务。



总之,我们在创新教材的开发方面还只是一个开端。参加编写的老师在不断实践、探索,克服了许多困难,经过多次修改,才得以完成这项艰巨任务。由于创新是一项探索的工作,是一项改革的事业,因此本创新教材也不可避免地存在一些问题。我们希望使用本教材进行教学的老师对发现的问题以及教学中的一些畅想和改进意见能及时记录下来,提供给我们。我们也相信通过一个阶段的教学实践和总结,通过再次的修改,我们会把这项创新工作做得更完美,为职业教育模式的转轨,为创新技能人才的培养做出我们的贡献。

本书在编写过程中得到了浙江绍兴贸易经济学校、浙江商业技工学校、宁波商业技师学院、杭州市高级技工学校、金华市高级技工学校、温岭市技工学校、台州技工学校、临海市技工学校、海宁市技工学校、桐乡市技工学校、富阳市技工学校、绍兴饭店、绍兴咸亨酒店、绍兴海港大酒店、绍兴咸亨大酒店、新昌白云山庄等单位的大力支持,绍兴咸亨酒店的孟培芬老师为本书提供了餐巾折花插图,在此一并表示感谢。

浙江省职业技能教学研究所

2005年7月

目 录



第一单元 餐厅服务员/ 1

课题一 餐厅服务员的职责/ 2

课题二 餐厅服务员的服务场所——餐厅介绍/ 18

课题三 餐厅服务员的基本素质/ 27

第二单元 餐厅服务技能/ 36

课题一 托盘的使用/ 37

课题二 斟酒的技巧/ 46

课题三 餐巾折花艺术/ 53

课题四 摆台的技巧/ 67

课题五 上菜和分菜/ 80

第三单元 餐厅服务/ 94

课题一 点菜技巧/ 95

课题二 中餐零点服务/ 105

课题三 中餐宴会服务/ 113

课题四 西餐宴会服务/ 123

课题五 自助餐服务/ 137

附录 餐厅优质服务的内容和标准/ 148

第一单元

餐厅服务员

餐厅服务是餐厅服务人员为就餐宾客提供食品、饮料的一系列行为,可分为前台服务和后台服务。前台服务是指餐厅服务人员在餐厅面对面地为前来就餐的宾客提供的服务,如餐厅迎宾员、点菜员、传菜员、值台员等的服务。后台服务是指在客人视线不能到达的场所所进行的一系列的工作,如采购员、厨师等的间接服务。前台服务与后台服务必须有机结合,相辅相成,才能提高或保证餐饮服务质量。

餐厅服务具有无形性、一次性、差异性、同步性和不可弥补性等特点,因此,做好餐厅服务工作对餐厅服务员有较高的知识要求和业务要求。



学习目标

学完本课题后,你会充分了解以下问题:

1. 餐厅服务人员的岗位组成。
2. 餐厅各岗位人员的岗位职责。
3. 餐厅服务员的等级构成和划分。
4. 不同等级餐厅服务员的条件和要求。

餐厅服务员是为宾客安排座位、点配菜,进行宴会设计、装饰、布置,提供就餐服务的人员。餐厅服务员的岗位组成主要有:领班、迎宾员、餐务预订员、值台服务员、传菜员、点菜员、收银员等,每位餐厅服务员都必须了解自己所处的岗位,明确并熟悉自己的主要职责。

一、餐厅领班的主要职责

领班(图 1-1)是餐厅的基层管理人员。餐厅领班的直接上司是餐厅主管(或餐厅经理),直接下属是餐厅的服务员,其主要职责如下:



图 1-1



专家点睛

由于不同饭店餐厅经营业务规模不同,相关岗位的岗位职责会有所不同,主要职责可作相应调整。

(1) 配合餐厅主管(或餐厅经理)的工作,服从餐厅主管(或餐厅经理)的工作安排。

(2) 负责对服务员平时工作表现的考核。

(3) 负责检查服务员的仪表仪容,督导服务员做好各项服务工作。

(4) 掌握当日客情,利用班前例会向服务员详细布置当班任务。

(5) 确保按规格布置餐厅和摆台,负责维持高标准的服务。

(6) 核查服务柜里的服务用品和常用调味品的准备情况。

(7) 开餐时参与并督导食品和饮料的服务,与厨房协调,保证按时按质上菜。

(8) 接受宾客的投诉,并将投诉情况向餐厅主管(餐厅经理)汇报。

(9) 开列菜单并亲自为重要宾客服务。

(10) 负责餐厅财产的管理和设备损坏后的报修。

(11) 检查所有规章制度的执行情况,以身作则,为下属树立榜样。

(12) 核查结账账单,保证正确无误。



想一想

领班应如何开好班前例会?



想一想

什么叫投诉?
如何看待投诉?



相关链接

开好餐厅班前例会

所谓餐厅班前例会,是指餐厅开餐前领班召集餐厅当班员工开的简会。说其“简”,是因为班前例会往往只有5~10分钟。实践证明,餐厅班前例会的内容非常丰富,开好餐厅班前例会显得非常重要。

餐厅班前例会包括如下内容:

(1) 对每位员工的仪表仪容进行检查。餐厅领班应仔细检查员工的仪表仪容是否符合餐厅有关规定,以便让每位员工以精神饱满的良好风貌展现在客人面前,使宾客一进餐厅就有赏心悦目的感觉。

(2) 向下属及时传递信息。

● 将整个餐厅的订座情况通报给每位员工,如哪几张桌子已被预订、每张桌子分别有多少客人、是否有VIP客人、是否有宴会等,使每位员工心中有数,便于做好补位工作。

● 告知每位员工本餐厅已收牌的菜点和当前的时令菜,对新推出的菜肴和酒水做一简单的介绍,从而鼓励员工因人因时大力推销。

● 临时变化和一些特殊情况。

(3) 公布对开餐前的卫生状况和服务前准备工作的检查结果。餐厅领班根据接待规格对照规范全面检查后,让员工利用开餐前的短暂时间进行补漏和返工。

(4) 根据餐厅的订座情况和对开餐时客流量的预计,对员工进行分工,包桌到人,使员工明确工作责任,在最大限度保证餐厅服务整体性的前提下,实现既有分工又有协作。餐厅领班也可以通过有意识地调整员工的分工情况,在一定时期内达到对新员工的培训目的。

(5) 总结最近几餐来的工作情况,将开餐时发生的一些具有代表性的实例形成案例,诱导每位员工开动脑筋,想一想如果当时换作你会怎么做,围绕“怎样才能让客人满意”,启发员工讨论出最佳处理方式。

(6) 适当运用激励机制,对开餐中做得较好的员工予以表扬,以树立榜样;对表现不好的员工给予批评,使员工引起注意。

(7) 与员工进行交流,主要是向员工了解客人的需求有什么变化,客人对本餐厅的菜肴和服务有什么评价,从而使今后的餐饮工作更有针对性。



特别提示

餐厅班前例会属于餐饮服务质量的预先控制阶段,在开餐厅班前例会时领班切忌长篇大论。微笑、微笑、再多些微笑,这是每一个想通过开例会收到预期效果的领班的一大法宝。

餐厅领班应耐心聆听员工的反馈情况，因为他们在第一线与客人打交道，掌握不少动态信息。

二、值台服务员的主要职责

值台服务员(图 1-2) 在领班的带领下,负责餐前准备、餐中服务和餐后结束等工作,其主要职责如下:

(1) 负责擦净餐具、服务用具,搞好餐厅卫生工作。

(2) 负责餐厅台布、餐巾、毛巾的收集、送洗和换领工作。

(3) 负责餐桌摆台,做好服务前的一切准备工作。

(4) 负责补充工作台,为客前烹制服务做好准备。

(5) 熟悉餐厅供应菜点和酒水,掌握菜肴服务方式,做好推销工作。

(6) 按餐厅服务程序和规格,为宾客提供高水准的服务。

(7) 负责将撤换后的餐具送到洗涤间分类摆放,并及时补充餐具柜应有的餐具。

(8) 负责做好餐厅服务的结束工作。



图 1-2



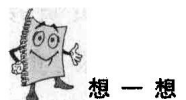
想一想

值台服务员应做好哪些准备工作?



查一查

查找相关资料,了解服务程序的定义以及制订服务程序的意义。



想一想

为什么说餐厅值台服务员是半个厨师?

三、迎宾员的主要职责

迎宾员(图 1-3)是餐厅的灵魂、门面,常常与餐厅经理一起做好迎宾、安排宾客就座、送客等工作,其主要职责如下:



图 1-3

(1) 熟悉餐厅餐位的布局,以便及时准确地引领宾客到位。

(2) 掌握预订宾客的用餐人数、桌数等餐厅预定情况。

(3) 负责礼貌地为到餐厅用餐的宾客安排恰当的餐位就座。

(4) 接受宾客咨询,解答宾客的问题,与宾客保持良好的关系。

(5) 负责将宾客满意地送出餐厅,并向宾客道谢、道别。

(6) 在餐厅满座时,要妥善安排好候餐的宾客,并做好推销工作。

四、餐务预订员的主要职责

餐厅设专职餐务预订员(图 1-4),负责接听电话,接受客人的餐务预订,其主要职责如下:

(1) 着装华美、清洁,守时,彬彬有礼。

(2) 负责接受宾客的电话预订和当面预订并准确记录,负责落实。

(3) 熟悉餐厅的布置情况,餐厅餐位分布情况,以便随机安排。

(4) 能熟练操作计算机,熟练使用餐饮管理软件,能对客户资料进行分析。

(5) 做好客户资料的归档工作,注意保密,不轻易向外人泄露。

五、传菜员的主要职责

传菜员(图 1-5)负责厨房与餐厅的沟通、联系。传菜员主要负责菜肴传接、输送,其工作区域在厨房与餐



想一想

如何恰当地给
商务宾客安排座位?



想一想

成为一名优秀
的迎宾员应具备哪
些条件?



图 1-4



想一想

接受宾客的电
话预订时应详细记
录哪些内容?

厅连接处的走道内,主要职责如下:

(1) 餐前负责准备好调、配料及盛菜用具,并主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

(2) 负责将客人所定的菜单上的所有菜肴按上菜次序准确无误地送到负责值台的服务员手里,由其负责端上餐桌。

(3) 协助餐厅值台服务员将工作台上撤换下来的餐具撤回洗涤间并分类摆放。

(4) 负责小毛巾的清点回收,送交洗衣房,同时从洗衣房领取洗好的小毛巾。

(5) 协助值台服务员将小毛巾放入消毒柜里消毒、保温备用。

(6) 负责保管传菜用具,掌握特色菜专用器具的使用方法。

(7) 负责保管好出菜单并交财务人员,以备核查。

六、点菜员的主要职责

许多饭店采用了明档的方式,展示本餐厅所推荐和销售的菜点,并配备专职点菜员(图 1-6)负责点菜服务。点菜员主要职责如下:

(1) 着装整洁,守时,礼貌,服从指挥。

(2) 按时到岗,做好点菜前的准备工作。

(3) 及时向采购人员或厨师了解当天菜肴的供给情况。

(4) 及时向财务人员了解菜肴价格的变动。

(5) 熟悉餐厅供应的不同菜肴,了解其原、配料,烹调方法及时间、口味。

(6) 熟悉菜单的结构,能随时为客人开列各种不同价位的菜单。



图 1-5



想一想

传菜员工作的好坏与菜肴的质量控制之间有何关系?



想一想

点菜员在点菜前应做好哪些准备工作?



做一做

实地参观一家餐厅的点菜厅,了解菜肴明档销售的形式。

(7) 掌握点菜时的推销方法，及时向客人推销菜点。

(8) 及时将客人的点菜单交到厨房配菜员手中。

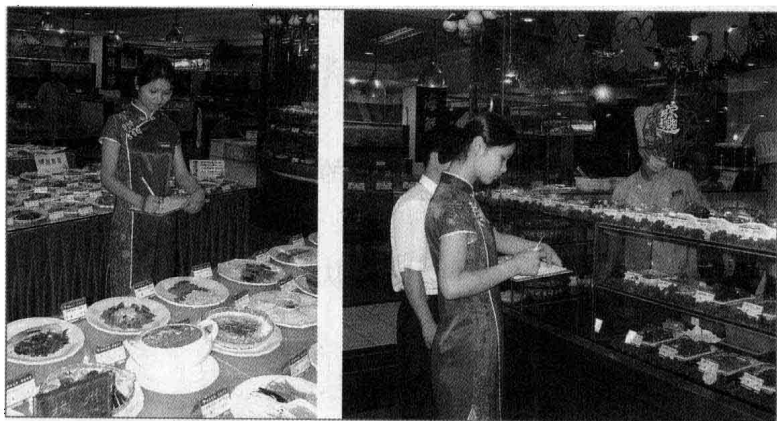


图 1-6

七、收银员的主要职责

一般收银员归财务部直接领导，负责餐厅营业的收款业务，其主要职责如下：

(1) 负责餐厅收款业务，收款结账时迅速、准确。
(2) 掌握现金、信用卡、签单等的结账方法和结账程序。

(3) 认真核对账单，对疑难账务应耐心向宾客解释。

(4) 熟练使用收款机，注意钱款安全，随时锁好收款机和钱柜。

(5) 严格执行财务手续，每天进行现金盘点，发现问题及时报告，做到账款相符。

(6) 营业结束，统计好营业收入，填写餐厅营业日报表，上交财务部。

(7) 熟悉餐厅各类酒、菜、饮料的价目，了解餐厅



想一想

点菜时应如何推销？



专家点睛

点菜员写字一定要规范。



查一查

查找相关资料，了解识别假币的方法。



想一想

如何受理信用卡结账？



想一想

怎样的客人可以接受签单？

服务的一般知识。

(8) 保存好所有账单,交班时与钱款一起交财务部。



相关链接

餐厅服务员的等级构成和划分

一、餐厅服务员职业等级

餐厅服务员共设五个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、技师(国家职业资格二级)、高级技师(国家职业资格一级)。职业资格证书见图 1-7。



图 1-7

二、餐厅服务员职业能力特征

餐厅服务员应头脑灵活,具有迅速领会和理解外界信息的能力,并具有准确的判断能力,较强的语言表达和理解能力,准确的运算能力,手、脚、肢体动作灵活、协调,视觉敏锐,能准确地完成既定操作。

三、餐厅服务员职业申报条件

1. 初级餐厅服务员(具备以下条件之一者)

- (1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。
- (2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。
- (3) 本职业学徒期满。

2. 中级餐厅服务员(具备以下条件之一者)

- (1) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。
- (2) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上。