

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

掌握工作技能 把握工作机会

普华经管职业技能培训系列

滕宝红 李建华 / 主编

餐饮服务人员 技能手册



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管职业技能培训系列

餐饮服务人员技能手册

滕宝红 李建华 主编

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务人员技能手册 / 滕宝红, 李建华主编. —北京:
人民邮电出版社, 2009.6

(普华经管职业技能培训系列)

ISBN 978-7-115-19954-6

I. 餐… II. ①滕…②李… III. 饮食业—商业服务—技
术培训—手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第071856号

内 容 提 要

本书从一名合格餐饮服务人员所应具备的素质要求、餐饮服务工作的服务规范、餐饮服务人员岗位职责及行为规范等方面入手,深入浅出地阐述了餐饮服务工作中必备的基本知识,以及餐饮服务所涉及的技能。全书内容通俗易懂、图文并茂,便于读者学习和使用。

本书不仅可作为餐饮服务人员的培训教材,也可以作为进城务工人员从事此类工作的自学用书。

普华经管职业技能培训系列

餐饮服务人员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华

责任编辑 贾福新

执行编辑 付微微

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 4.5

2009年6月第1版

字数: 110千字

2009年6月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-19954-6/F

定 价: 15.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们(复印有效),以便我们能够为您提供更多的最新图书信息。您还可在向我们邮购图书时获得免付图书邮寄费的優惠。

[illegible]

☐ 本书摆放在书店显著位置	☐ 封面推荐	☐ 书名
☐ 作者及出版社	☐ 封面设计及版式	☐ 媒体书评
☐ 前言	☐ 内容	☐ 价格
☐ 其他()		

1.《	》	2.《	》
3.《	》	4.《	》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhuabook836@126.com

本书专家委员会

- 刘建生** 中国商业史学会副会长、山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师
- 王生平** 香港公开大学特聘MBA导师、中国管理科学研究院特聘研究员、中国管理科学学会理事
- 安维洲** 鹏程国际认证有限公司董事长、总裁、国际注册高级审核员、QMS/EMS验证审核员
- 孙德禄** 太平洋地区合作委员会兰图战略研究中心秘书长、第二至第四届中国策划大会秘书长
- 陈放** 北京创意村营销策划公司董事长、国际品牌标准工程组织（IBS10000）中国区首席专家和专家委员会主任
- 翟鸿燊** 清华大学特聘教授、演讲家、首届国际营销节获评中国最佳营销教练
- 王合成** 中国管理科学研究院区域经济研究员、《中国品牌》杂志特邀品牌专家
- 罗伟钊** 中国工商管理研究院执行院长、中国生产力学会策划委员会专家
- 李德伟** 中国当代名人协会秘书长、国家职业资格标准及相关培训鉴定体系评审专家
- 黄鹏人** 中国人力资源十大风云人物、上海鹏人酒店管理公司总经理
- 李建华** CETTIT企业行政管理项目办公室主任、中国职业经理人专家评审委员会评审专家
- 高俪珍** 新疆商业职业技能鉴定中心副主任、中国商业联合会培训认证专家
- 王学文** 黑龙江省教育厅指定高校青年教师培训师、哈尔滨师范大学教育科学院教授、博士生导师
- 朱其俊** 合肥工业大学管理学院教授
- 钱海燕** 安徽大学经济学院教授、安徽财政科学研究所特邀研究员、安徽省会计学会理事、安徽省中青年财政理论研究会理事
- 丁兴良** 中国市场学会常务理事、中欧国际工商管理学院EMBA
- 陈胜** 澳大利亚蓝山酒店管理学院特聘教授、IHIA国际健康产业协会中国分会副会长、IHIA国际高级酒店管理师

本书编委会

主 编：滕宝红 李建华

编 委：	王春华	王 刚	刘 颖	刘 玮	刘建伟
	林 静	林艺红	李昌鸿	李 东	李建华
	李 莉	张 燕	张智通	张静萍	黄 明
	黄 河	田 伟	田真之	陈 鹏	陈 义
	陈 波	马丽平	侯福东	侯建国	邓清华
	鲁跟明	路 花	安 新	周 波	佰 伟
	尹 刚	罗伟钊	秦 斌	郑嫦丽	赵建学
	匡仲潇	杨 春	杨 扬	高俪珍	胡萧筠
	单明海				

前 言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，农村青年身强体壮，做一些不需要太多文化知识、太多技术含量的工作似乎更容易些。例如，大家都认为做一名餐饮服务人员就很容易，其工作不就是顾客来了打招呼、端盘子上菜、收拾餐桌、吃完后送客吗？殊不知，事实并不是那么简单。现在的餐饮服务业竞争非常激烈，同样特色的餐馆，不同的服务就会有不同的效果，服务好的门庭若市，服务不好的则是门前冷落。现在，人们生活水平提高了，上餐馆吃饭并不仅仅是为了填饱肚子，同时也是为了享受就餐环境和就餐服务，而好的服务来源于餐饮服务人员纯熟的技能和良好的态度。

所以，要想干好餐饮服务这一行，就必须具备一定的基础知识和业务技能。《餐饮服务人员技能手册》一书从餐饮服务人员从业所需的素质要求、岗位职责、作业内容及日常礼仪等基础入

手，深入浅出地阐述了餐饮服务工作中必备的知识，如餐饮摆台、餐巾折花与摆放、服务端托、上菜分菜、斟酒、餐具撤换、餐具擦拭等技能；同时，本书有针对性地就散客、宴会、团体餐的服务技巧也进行了通俗的讲解。作者希望广大读者在阅读后能快速地将书中内容学以致用，迅速适应工作，并在工作中不断完善和充实自己。

总之，《餐饮服务人员技能手册》一书本着学习和使用相结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂。本书不仅可作为各餐饮企业、培训机构对餐饮服务人员进行培训的教材，也可作为进城务工青年投身餐饮服务行业提供参考指导。

目 录

第一章 导读	1
一、学习指导流程	1
二、求职应聘指导	2
第二章 岗位描述	4
第一节 餐饮服务人员素质要求	5
一、职业道德	5
二、基本素质	6
三、专业素质	7
第二节 餐饮服务人员岗位职责	10
一、中餐服务人员岗位职责	10
二、西餐服务人员岗位职责	13
三、宴会服务人员岗位职责	14
第三节 餐饮服务人员作业内容	16
一、服务前的准备工作	16
二、餐饮过程中的服务工作	17
三、餐饮服务结束后的清理工作	19
四、检查、清洗、擦亮服务用具	20
第四节 餐饮服务人员日常礼仪	20
一、仪容礼仪	20
二、着装礼仪	21
三、仪态礼仪	23
四、语言礼仪	30
第三章 餐饮服务技能	33
第一节 餐饮摆台技能	34
一、摆台的要求	34

二、摆台前的准备	35
三、台布铺设	37
四、冷餐酒会台面	40
五、中餐西吃台面	41
六、台面分类	42
第二节 餐巾折花与摆放技能	42
一、餐巾折花的基本技法和要领	43
二、餐巾折花花型的选择技巧	47
三、餐巾折花应注意的问题	47
四、餐巾折花的摆放	48
第三节 端托技能	49
一、端托的要求	49
二、端托的方法	49
三、端托行走要领	52
四、单手托盘技巧	53
五、双手托盘技巧	54
六、肩托托盘技巧	55
七、托盘上菜服务技巧	56
八、托盘端送咖啡、茶的服务技巧	56
九、托盘端送饮料的服务技巧	57
十、托盘端送啤酒的服务技巧	58
十一、用托盘收拾桌面的技巧	59
十二、用托盘更换餐盘的技巧	59
十三、用托盘更换烟灰缸的技巧	60
十四、托盘服务注意事项	60
第四节 上菜、分菜技能	61
一、上菜技能	61
二、分菜技能	68
第五节 斟酒服务技能	72
一、示酒	72
二、冰镇	73

三、溜杯	73
四、温烫	73
五、开瓶	74
六、滗酒	74
七、斟酒	75
第六节 餐具撤换技能	78
一、撤盘的基本要求	78
二、撤盘时机	78
三、撤盘操作技能	80
四、撤盘的注意事项	82
第七节 餐具擦拭技能	83
一、准备工作	83
二、餐具擦拭与摆放	83
三、擦拭瓷器	83
四、擦拭银器	84
五、擦拭玻璃器皿	84
第四章 餐饮服务技巧	86
第一节 散客服务技巧	87
一、迎宾与带位	87
二、餐前服务	89
三、餐中服务	94
四、结账服务	98
五、送客与翻台服务	102
第二节 宴会服务技巧	105
一、中餐宴会服务	105
二、西餐宴会服务	110
第三节 团体包餐服务技巧	113
一、团体包餐种类	113
二、团体包餐早餐服务程序	116
三、团体包餐午、晚餐服务程序	117

附录 测试题与求职指导120

 一、技能测试120

 二、求职黄页125

参考文献130

第一章 导读

一、学习指导流程

岗位培训学习指导	求职人员学习指导	上岗人员学习指导
参加培训 看书预习 讲师授课 课堂练习 模拟测试 培训证明 推荐上岗	购书学习，进入角色 对照自己，了解岗位 学习技能，加强练习 自我检测，应聘求职	购书学习（岗前学习） 对照岗位，弥补不足 强化技能，提升能力 自我检测，上岗应用

二、求职应聘指导

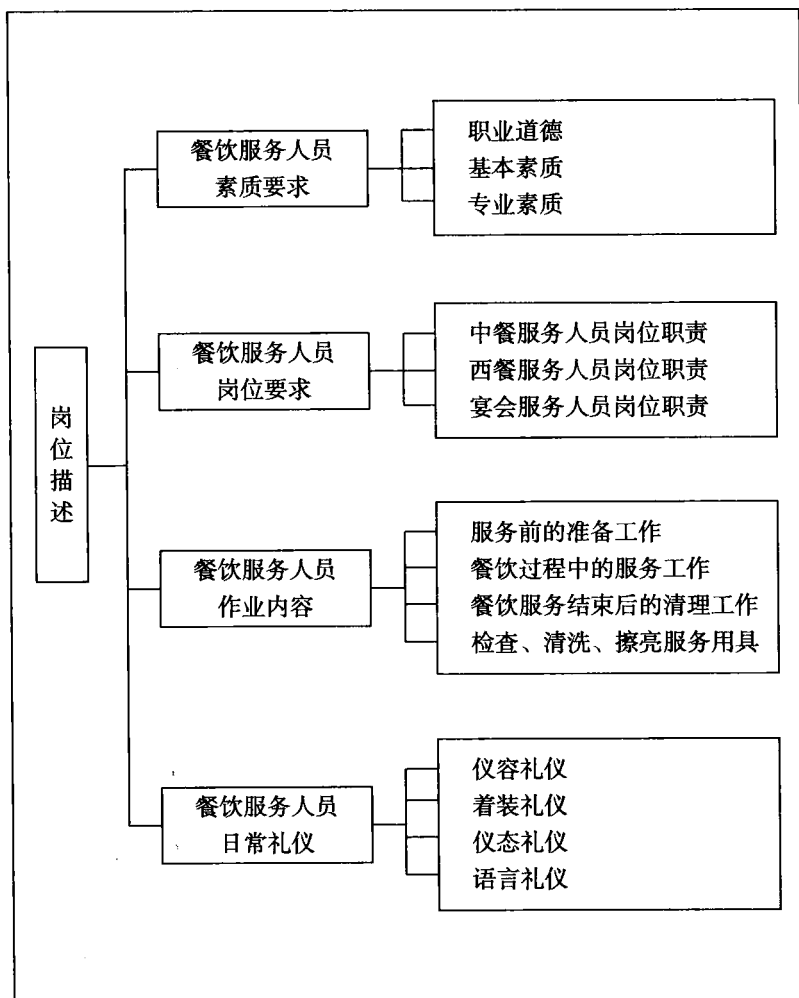
项目	内容	备注
受训学习	※ 进城务工人员在接受培训前，首先应先进行市场分析，根据自身的实际选择就业前景较好的工种和岗位 ※ 如果自身没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，以取得相应的职业技能资格 ※ 各地政府和有关部门都有许多有针对性的培训工程，并有许多优惠政策，读者在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解 ※ 如果自身已有一技之长，最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作	
求职捷径	※ 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工信息 ※ 前往所在城市的劳动保障部门和人才交流中心，那里有大量的用工信息 ※ 通过当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业 ※ 通过社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业 ※ 通过亲朋好友介绍工作 ※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息	
陷阱规避	※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺，要注意辨别信息的真假 ※ 找工作要到正规的职业介绍机构，避免上当受骗。到职业介绍机构求职，首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》 ※ 接到用人单位录用通知以后，要到该单位进行实地考察 ※ 如果是亲朋好友介绍，也要加强维护自身合法权益的意识，防止被骗	

(续表)

项目	内容	备注
找工技巧	※ 薪酬要求应合理。若薪酬待遇要求过高,会使企业成本上升,从而减少用工数量 ※ 不要频繁跳槽。找到工作后,不要频繁跳槽,认真学好岗位职业技能知识,不断提升自身水平 ※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作,都应该是人去适应环境,而不能让环境适应人	
权益维护	※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向,一定要签订《劳动合同》。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期,但一般试用期不得超过6个月,而且试用期也包括在劳动合同期限内 ※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的,用人单位支付不低于劳动者工资150%的工资报酬;休息日安排加班的,用人单位支付不低于劳动者工资200%的工资报酬;法定带薪休假节日安排加班的,应支付不低于劳动者工资300%的工资报酬	

第二章 岗位描述

【章前导读】



第一节 餐饮服务人员素质要求

餐饮服务人员的整体素质应符合现代餐饮服务业的特点及要求。具体来讲,从业人员在身体素质、心理素质、职业道德、仪容仪表、专业知识及技能等方面需要达到一定的标准,只有达到了这些标准,才能成为一名优秀的餐饮服务人员。

一、职业道德

为了能更好地为顾客提供优质的服务,餐饮服务人员必须遵守一定的职业道德规范,具体内容如下所述。

(一) 热情友好, 顾客至上

“热情友好, 顾客至上”是餐饮职业道德规范中最基本且最具特色的一项(如图2-1所示), 它不仅是餐饮企业真诚欢迎顾客的直接表现, 也是餐饮服务人员敬业、乐业精神的具体体现。



图2-1 迎宾礼仪规范

(二) 真诚公道, 信誉第一

“真诚公道, 信誉第一”是正确处理餐饮企业与顾客之间利益关系的一项行为准则。

(三) 文明礼貌, 优质服务

“文明礼貌, 优质服务”是餐饮业一项极其重要的道德规范和业