

JIYE
JINENG
就业技能

CANTINGFUWUYUAN

中国农民工职业教育培训教材

餐厅服务员

农民工职业教育培训教材编委会 编

**ZHONGGUO NONGMINGONG ZHIYE
JIAOYU PEIXUN JIAOCAI**



四川出版集团
四川教育出版社

就业技能

中国农民工职业教育培训教材

餐厅服务员

农民工职业教育培训教材编委会 编

四川出版集团
四川教育出版社
2007·成都

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员/四川省农业厅编. 一成都: 四川教育出版社, 2007.6

中国农民工职业教育培训教材

ISBN978-7-5408-4655-8

I. 餐… II. 四… III. 饮食业-服务人员-技术培训教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 072338 号

责任编辑 胡 晓
特约编辑 吕昕瑶
版式设计 张 涛
封面设计 何一兵 金 阳
责任校对 吴映泉
责任印制 吴晓光
出版发行 四川出版集团 四川教育出版社
(成都市槐树街 2 号 邮政编码 610031)
印 刷 成都时时印务有限责任公司
版 次 2007 年 6 月第 1 版
印 次 2007 年 6 月第 1 次印刷
成品规格 130mm×195mm
印 张 5.25
字 数 97 千字
印 数 1-7000 册
定 价 6.20 元

如发现印装质量问题,请与本社调换。电话:(028) 86259359
编辑部电话:(028) 86259381 邮购电话:(028) 86259694

编者的话

BIANZHE DE HUA

随着我国经济发展的加快,大量农民工进入城市。据2006年国务院政策研究室发布的《中国农民工调研报告》,我国外出务工农民数量为1.2亿人左右,如果加上在本地乡镇企业就业的农村劳动力,农民工总数大约2亿人。从趋势上说,农民工的数量仍然在不断增加。在珠江三角洲的一些地区,农民工的人数可达本地户籍人口的10倍以上,“劳务经济”已经成为国民经济发展中的新亮点。在今后20年里,我国至少还要推动2亿~3亿农村劳动力进入城市和乡镇非农业产业。加强对农民工的职业教育,对解决“三农”问题,推进城镇化建设,建设和谐社会,实现党的十六大提出建设全面小康的目标具有重要意义。

2006年7月,教育部领导在国务院新闻办召开的新闻发布会上指出,职业教育在今后一段时间内服务的主要对象就是农民工,要“使无业者有业,使有业者乐业”。

根据国务院有关政策,农民工的职业教育将从三方面展开:1. 实施国家产业发展紧缺人才的培养工程;2. 实施国家农村劳动力转移工程,在转移之前和转移当中、转移之后都采取一系列的措施对农民工进行职业培训;3. 实施关于在职人员的继续教育工程,各个企业、社会各方面都要加大对在职人员的职业教育和继续教育,主要对象是进城农民工的职业教育。

我们这套培训教材,就是针对农民工的就业需求而编写的。它的实用性、操作性强,内容浅显易懂、图文并茂,便于农民朋友学习掌握,使农民工经过学习,掌握职业技能、提高职业素养,帮助农民工顺利就业。

全套教材共32册,每个工种一本书,是国内工种比较齐全的培训教材。

由于编写时间较为仓促,教材中难免存在不足和错误,诚恳希望读者批评指正。

农民工职业教育培训教材编委会

农民工职业教育培训教材编委会

主 编：滕彩元

副 主 编：赵世勇

成 员：张 熙 杨祥禄 曾学文
赵平飞 邓爱群 李 明
陈德全 张中华 陈 雄
邱永成 朱 江 韩 松
郑大喜 陈代富 丁 燕
卢晓京

第一章 服务员的职业素养及礼仪规范.....1
第一节 餐厅服务员职业要求.....1
第二节 餐厅服务员的岗位职责.....4
第三节 餐厅服务员礼貌礼仪规范.....7
第四节 餐厅服务中的几个问题13
第二章 饮食习俗与宾客就餐心理16
第一节 饮食习俗.....16
第二节 我国主要兄弟民族饮食习俗.....20
第三节 我国主要客源国的饮食习俗23
第四节 宾客就餐心理与针对服务26
第三章 餐厅服务安全与卫生知识.....31
第一节 餐厅服务安全知识31
第二节 餐厅服务卫生知识36
第三节 餐具清洗消毒及保养常识41

第四章 菜品及酒水知识44
第一节 菜品知识44
第二节 酒的基本知识48
第三节 外国酒简介52
第四节 软饮料基本知识54
第五章 餐巾折花59
第一节 餐巾花的种类、选择与摆放艺术59
第二节 餐巾折花的基本技法61
第六章 托 盘83
第一节 托盘的作用83
第二节 轻 托84
第三节 重 托86
第七章 摆 台88
第一节 摆台的含义及要求88
第二节 中餐摆台89
第三节 西餐摆台94
第八章 斟 酒101
第一节 斟酒前的准备101
第二节 酒水服务的基本知识103
第三节 斟酒的方法105

第四节	斟酒注意事项.....	106
第九章	中餐上菜、分菜.....	109
第一节	上 菜.....	109
第二节	中餐分菜.....	110
第十章	撤换餐饮用具.....	113
第一节	撤换餐具.....	113
第二节	撤换烟灰缸.....	115
第三节	撤换小毛巾、餐巾、台布.....	116
第十一章	餐厅服务基本程序.....	118
第一节	中餐零点服务程序.....	118
第二节	自助餐服务程序.....	126
第三节	客房送餐服务程序.....	128
第四节	外卖送餐服务程序.....	130
	餐厅服务基本敬语.....	132
	餐厅服务基本规范简介.....	138
	餐厅服务员初级理论自测题.....	148
	餐厅服务员初级操作技能自测题.....	155
	主要参考文献.....	159

第一章

服务员的职业素养及礼仪规范

第一节 餐厅服务员 职业要求

一、树立正确的服务观念

优秀的餐厅服务员，首先要树立正确的服务观念，为宾客服务是自己神圣的天职。做到有意识地培养自己对餐厅服务的浓厚兴趣，努力进取，尽职尽责，全心全意为每位就餐宾客服好务。

1. 树立一切从宾客出发的观念 餐厅服务就是要尽量为宾客提供最美好的消费感受。“宾客至上、服务第一”、“客人就是上帝”。服务员要想客人之所想，急客人之所急，做客人之所需。随时注意观察

和了解客人的喜怒哀乐，协助客人解决困难和需求，让宾客高兴而来，满意而归。

2. 更新服务观念 客人来到餐厅不仅仅是为了品尝美味佳肴，他们同时也希望享受到轻松的氛围、美好的回忆、体贴的照顾，从而获得美好的消费享受。服务员在餐厅这个特定场合要放下“个人尊严”，为宾客殷勤服务。牢牢记住“客人总是对的”，即使客人在某些方面有错，也应将“对”让给客人，站在客人的立场上为客人着想。

二、具备良好的职业道德

职业道德是餐厅服务员在整个餐厅服务过程中所应遵守的行为规范和行为准则。主要包括：

1. 满腔热情、客人至上 优质的服务是从优良的服务态度开始的。服务员应做到主动、热情、耐心、周到、文明、礼貌地为宾客服务。

(1) 主动热情服务。要求服务员处处为宾客提供方便，像对待自己亲人一样接待宾客。在宾客开口之前主动服务，真正从心里理解宾客、关心宾客，始终做到笑容满面、精神饱满、语言亲切，对宾客关怀备至。

(2) 耐心周到服务。做到在任何情况下，不急躁、不厌烦，善始善终地为宾客提供体贴周到的服务。如果宾客有误会，或者有意见，甚至有抱怨和情绪时，服务员要虚心听取，尽量解释，决不能与宾客发生争吵。同时，在服务内容和项目上，要想得细致入微，时时为客人、处处为客人。不仅要提供共性的

规范化服务，也要实行个性化服务，以满足宾客偶然的、个别的、特殊的正当服务需要，将餐厅服务工作做得尽善尽美，体贴入微，有求必应。

(3) 文明礼貌服务。文明礼貌服务是餐厅服务的起码要求，是服务员自身素养必不可少的组成部分，也是自身完美人格的体现。主要表现为：

①有端庄、文雅的仪表、仪态。

②使用文明、礼貌、生动、亲切的服务语言。

③遵守公德，尊老爱幼，关心体贴残疾和体弱年迈的宾客。

④遵时守信，严格执行餐厅服务规范。

⑤理解宽容，互尊互助，做到不卑不亢。

2. 敬业、勤业、乐业 服务员要热爱本职工作，遵守餐厅各种规章制度和劳动纪律，严格执行服务程序 and 操作规范，勤奋工作，不怠慢客人，不做不利于餐厅的事，不说有损餐厅的话。

3. 诚信无欺，真实公道 餐厅服务是一个可以为顾客感知或认同的公平交易。要树立质量第一、信誉第一、顾客至上的观念，讲求诚信服务，不随意涨价和乱收费用，为顾客着想，为顾客节约，当好顾客的参谋。

4. 遵纪守法、廉洁奉公 违法、违规和不遵守纪律的人和事，都是不允许的。服务员要自觉学习法律法规知识，知法用法，自觉遵纪守法，不断增强道德意识和自我约束力。遵章守纪、廉洁奉公，做到不

贪不占、克己奉公，不谋私利，勤俭节约。

5. 团体协作、顾全大局 服务中要互相支持、相互帮助，不能只图自己方便而把困难和责任留给他人。要做好传、帮、带工作，团结协作，共同为顾客提供优质的服务，体现团队协作服务精神。如餐厅服务员与厨师的团结配合，以及传菜员、酒水员与收银员之间的配合等都十分重要。

第二节 餐厅服务员的岗位职责

餐厅服务工作根据工作岗位分工，主要有“迎宾员”“值台员”（也称餐台服务员）“传菜员”“酒水员”“收银员”及“宴会预定员”。以下重点介绍迎宾、值台及传菜服务岗位职责：

一、迎宾员岗位职责

迎宾员又称引领员，是餐厅的“门面”。主要工作是迎接客人入门、安排就座、送别客人。具体职责是：

1. 服务时着装整洁、美观，按时守候于餐厅进口迎接宾客，使用礼貌用语，微笑服务，迎客入厅。

2. 负责接受宾客的订餐，包括电话预定和当面预定，并注意问清宾客的姓名、单位、联系电话、就餐人数、就餐时间和其他要求，做好记录，并负责具体落实安排。

3. 掌握客人就餐人数、位置、桌数安排、翻台

等餐厅业务情况，认真做好书面记录，并能准确地将宾客引领到适当的就餐位置。

4. 当餐厅满座时，安排准备就餐的宾客到休息厅稍等，并做好登记。

5. 负责替宾客存放衣帽（套上椅套）、雨伞、手提包等物品。

6. 礼貌耐心地解答宾客的询问，接受宾客的建议、投诉、收集客人对本餐厅服务的建议和意见，并及时上报。

7. 宾客离开餐厅时微笑送别客人，感谢宾客光临，协助宾客拉门、按电梯、叫出租车等。

8. 协助做好餐前准备和餐厅结束工作，搞好区域卫生。

二、值台员岗位职责

值台员即餐台服务员，主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐前准备、现场服务和台面清洁等工作，具体包括：

1. 在服务前，将所有用品包括餐巾、餐盘、酒杯、餐具等存放到工作台上或工作柜中，保证无水迹、指印或污点，搞好餐厅环境卫生。

2. 布置餐桌和摆台，做好开餐前的辅助工作，如餐巾折花等。

3. 着装整齐、干净，整理好仪容，检查并携带好记录本、笔和启瓶器等工作用品。

4. 迎客入座，协助客人点菜，向客人介绍特色

或招牌菜，回答客人的提问或转达客人的要求，开出单据并通知厨房。

5. 熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方法，主动做好介绍、推销菜点和酒水的工作。

6. 负责就餐宾客解决就餐时所遇到的各种事项，接受客人对服务工作的建议或批评，及时汇报。

7. 检查给宾客的上菜情况，并协助客人结账，礼貌地欢送客人。

8. 负责收台及翻台后的餐具摆放，分类送洗脏餐具和棉织品，及时补充工作台各类物品，做好设施保养和安全检查工作。

三、传菜员岗位职责

传菜员又称走菜员，归餐厅经理领导，主要负责菜肴的传送，具体职责有：

1. 开餐前负责准备好调料、配料及传菜用具，主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

2. 正确使用和保管各种传菜用具，掌握各种菜肴所需器皿及各种特色菜的端送方法。

3. 负责将订菜单送至厨房，并按上菜顺序准确无误地将菜肴送至该餐桌服务员手中。

4. 动作迅速规范，传递饭菜及时安全到位，随时沟通餐厅与厨房间的信息。

5. 严把饭菜质量关，不符合卫生质量标准的菜点拒绝传送。

6. 协助餐厅前台服务员撤换餐具，整理酒水瓶，并带回洗涤间，帮助厨师清理存放干净的餐具、用具。

7. 负责小毛巾的洗涤、消毒工作及传菜间和规定区域内的清洁卫生工作。

8. 负责保管订餐菜单，以备检查。

第三节 餐厅服务员礼貌礼仪规范

一、礼貌礼节规范

(一) 礼貌规范

坚持礼貌礼节、周到服务既是宾客的客观要求，也是餐厅服务的表现形式。

1. 服务态度要求 服务中的礼貌表现在态度上，简单地概括为“真诚的服务”。做到诚恳、热情、和蔼、周到、耐心。主要表现在：服务迅速、敏捷、准确，做到眼勤、脚勤、口勤、手勤、心勤；对宾客不懂的（如菜单）向他们做适当介绍，并乐于回答他们的问题，做到“百问不烦，百拿不厌”；做好有针对性地服务，并尽量记住客人的姓名、座位、喜欢的食品等；能适当调动宾客低落的情绪，让他们感到就餐愉快；放好窗帘，调好音乐音量，尽量使宾客感到舒适；帮助客人将食品包装好，尽可能满足客人提出的合理要求等。

2. 微笑服务要求 服务员是永远的微笑者。服

务中主动提供微笑，可以对宾客的心情和情绪产生一种愉快的导向作用，给顾客留下亲切与甜美的“第一印象”。具体要求是：真诚微笑一定要适宜，要自然坦诚，是发自内心的，不可故作笑颜，假意奉承；掌握好笑的分寸，不该笑时不笑，该微笑时不能大笑，不能有轻蔑的笑，通过眼、口、面部表情，流露出亲切、柔美、愉快的微笑。同时，微笑服务要与仪表和举止相结合，再灿烂的微笑，如果是仪表不整、举止不当，也不会使宾客产生好感。最后，微笑服务要始终如一，对客人一视同仁；每一位服务员，在每一个服务环节都应坚持微笑服务。

3. 敬语服务要求 使用敬语服务，要求餐厅服务员为宾客服务时，以客人为中心，以诚为本，用“真、善、美”的语言服务客人、打动客人。做到谈吐文雅、语调亲切自然、音量适度、优美动听、讲究语言艺术，回答客人问题准确、简明，能根据不同宾客，恰当运用服务敬语。

(1) 为宾客服务有“五声”，即：宾客来时有迎声，遇到宾客有呼声，受到帮助有致谢声，工作失误有致歉声，宾客离店有送声。

(2) 经常使用“十”字文明用语，即：“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”。

(3) 正确运用敬语服务的技巧。首先要说好问候语。问候要亲切、面部表情应自然大方，不能扭捏作态。称呼时，对男士统称为“先生”；对女士婚前称

“小姐”，已婚称“夫人”或“太太”。二要语言准确，注意分寸。如问对方叫什么名字，人数多少时，不能说：“您叫什么名字，有几个人？”而应说：“我该怎么称呼您呢？请问有几位？”；问客人需求时应说：“先生，您想用点什么？”而不应说：“先生，您要什么饭？”。三要掌握好语调。如迎客时说的“您好”“请进”“请坐”等用语的声调应响亮而富有朝气，客人离店时说的“再见”“欢迎下次光临”等用语应亲切、热情，音量不能过大；避免用鼻音的单字，如“嗯、唔、喂”等。四是与客人交谈时，应有良好的身体姿态，精力要集中，两眼尽量注视对方，表情轻松，多露微笑，与宾客保持一步半的距离为宜，讲话音量应低于客人；听客人谈话不要左顾右盼，双手东摸西摸，要多注意倾听，不要抢话。五是客人之间交谈时，不能趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰，如有急事须立即与客人说时，应趋前说声“对不起，打扰一下可以吗？我与这位先生有急事相告”；当双方发生不同意见或产生误会时，不要勉强说服客人，更不能抬杠；尽量少用手势，不要给宾客手舞足蹈的感觉，不得已时应抬手臂伸手掌，掌心向上，以肘关节为支点在小范围内活动。

4. 掌握常用礼貌用语（参见附录一“餐厅服务基本敬语”）

（二）礼节规范

礼节是指向他人表示敬意、问候、祝颂之类的各