



进城务工
实用知识与技能丛书

渝
會
生
社
新
生
社

【好员工系列】

HAOYUANGONG XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

ZENYANG ZUO YIMING CANTING FUWUYUAN

怎样做一名 餐厅服务员

■ 王 兵 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

进城务工实用知识与技能丛书——好员工系列

怎样做一名餐厅服务员

王 兵 主编

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书主要包括餐厅服务人员(基本素质、岗位职责、服务用语)、餐厅常见用具及使用方法、餐饮服务技能、酒水知识、餐饮服务基本程序、我国各地饮食习惯、卫生知识和安全知识等基本内容,另附餐饮从业人员卫生要求,本书适宜作为餐饮业人员培训用书和进城务工人员自学参考。

图书在版编目(CIP)数据

怎样做一名餐厅服务员/王兵主编. —重庆:重庆大学出版社,2007.4

(进城务工实用知识与技能丛书. 好员工系列)

ISBN 978-7-5624-4035-2

I. 怎… II. 王… III. 饮食业—服务人员—基本知识
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 038759 号

怎样做一名餐厅服务员

王 兵 主编

责任编辑:张立武 版式设计:张立武

责任校对:谢 芳 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆大学建大印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:4.375 字数:98千

2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4035-2 定价:5.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

党的“十六大”报告明确提出,“农村富余劳动力向非农产业和城镇转移,是工业化和现代化的必然趋势。”转移农村劳动力,实现农村城镇化,是我国的一项重要国策。随着农村改革的不断深入,以及工业化、城市化、现代化的大力推进,实现农村劳动力的充分就业,是农业社会向工业社会发展进程中的一个阶段,是加快农村经济发展,实现农民增收的关键措施。加强对农村劳动力的职业技能培训,是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作,因此,为了适应农民朋友进城务工的需要,为他们学好技术,达到上岗就业的要求,重庆大学出版社推出了这套《进城务工实用知识与技能丛书》。

本书在内容上突出科学性、针对性和实用性,以及在处理章节篇幅比例的安排上做了较多努力,突出了职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练,力求为餐饮培训教学提供一本好书。

通过本书的学习,使学习者能达到国家职业资格五级水平(初级餐饮服务员)。知晓作为一名餐厅服务员的基本素质要求;了解餐厅各个工作岗位的职责;学会运用常用服务礼貌用语;认识常用餐具,并掌握其使用方法;熟练掌握托盘、摆台、口布折花、斟酒、点菜、上菜、分菜、结账等餐饮服务基本技能;了解相关酒水知识;掌握餐饮服务的基本程序;了解我国各地的

饮食习惯;掌握有关卫生安全知识等。

本书由重庆市旅游学校教师王兵、易冰共同编写。王兵编写了本书的第二章、第三章、第四章、第五章、第七章,易冰编写了本书的第一章和第六章。在编写的过程中参阅了大量的数据资料,数十位著译者给我们很大的启发和帮助,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者的经验不足,水平有限,加之编写时间仓促,对书中错漏之处,望读者批评指正。

我们衷心希望本系列书能给农民朋友带来实惠,为建设社会主义新农村做出贡献。

编 者

2007 年 3 月

目 录

第一章 餐厅服务人员	1
第一节 餐厅服务人员的基本素质	1
第二节 餐厅工作人员的岗位职责	5
第三节 餐厅服务人员的常用礼貌服务用语	11
第二章 餐厅常见用具及使用方法	14
第一节 餐具及餐具配用	14
第二节 酒具及酒具配用	26
第三节 饮料用具及其他	31
第四节 餐具的洗涤与保管	36
第三章 餐饮服务技能	39
第一节 服务技能之一——托盘	39
第二节 服务技能之二——摆台	43
第三节 服务技能之三——餐巾折花	48
第四节 服务技能之四——斟酒	59
第五节 服务技能之五——点菜	68
第六节 服务技能之六——上菜	71
第七节 服务技能之七——分菜	78
第八节 服务技能之八——结账	83
第九节 其他技能	84
第四章 酒水知识	89
第一节 酒	89

第二节 饮料	95
第五章 餐饮服务基本程序	98
第一节 零餐服务方法和酒水服务方法	98
第二节 早餐服务程序	101
第三节 午餐、晚餐服务程序	103
第六章 我国各地饮食习惯	110
第一节 我国东北、冀晋、江浙、湘赣、闽粤等地区人们的 饮食习惯	110
第二节 我国回、维吾尔、藏、蒙古、朝鲜族的饮食习惯	116
第七章 卫生知识和安全知识	121
第一节 卫生知识	121
第二节 安全知识	126
附：餐饮从业人员卫生要求	129
参考文献	132

第一章 餐厅服务人员

美味的菜肴、舒适的环境、合理的价格固然能为餐厅迎来四方来客,但要让这些客人成为“回头客”,更重要的是取决于餐厅服务人员的素质。餐厅要想经营成功,就应努力让服务人员们富有专业的知识、娴熟的技能、良好的态度和丰富的经验。

第一节 餐厅服务人员的基本素质

一、端正的思想政治素质

在服务工作中讲原则,讲团结,识大体,顾大局,不做有损国格、人格的事。热爱本职工作,克服低人一等的思想,倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德,并养成良好的行为习惯,培养自己的优良品德。在工作中不断努力学习,奋发向上,开拓创新。

二、良好的服务态度

餐厅服务人员应树立“宾客至上,服务第一”的专业意识,在服务工作中,良好的服务态度应是主动、热情、耐心、周到。比如主动为客人拉椅让座,热情迎客送客,耐心解答客人的疑问,服务过程周到细致,想在客人想到之前,做在客人开口之前。

三、丰富的服务知识

餐厅服务人员应具有较广的知识面,具体内容有:

1. 基础知识

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、餐厅安全与卫生、服务心理学甚至外事纪律、外语知识等。

2. 专业知识

主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设备设施的使用与保养、餐厅的服务项目、营业时间、沟通技巧等。

3. 相关知识

主要有宗教知识、哲学、美学、文学、艺术、法律及各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通等。

四、能力要求

1. 语言能力

语言要文明礼貌,表达清楚,提倡使用普通话,最好具有一定的外语对话能力。

2. 记忆能力

熟记菜品、酒水,熟记客人,熟记客人需求信息,有利于服务人员游刃有余地为客人服务。

3. 应变能力

服务人员应沉着应对操作失误、客人醉酒闹事等突发事件,随机应变。

4. 观察能力

懂得察言观色,做在客人开口之前,是超前服务、优质服务的最好体现。

5. 服从与协作能力

服从上级管理,团结同事,共同对客服务,树立分工不分家的团队意识。服从客人提出的合理要求。

6. 推销能力

能根据客人的消费水平、爱好习惯等信息灵活推销,提高餐厅经济效益。

7. 技术能力

熟练的服务技能是做好餐饮服务的保证,也可以给客人带来赏心悦目的感受。

8. 自律能力

要求服务人员自觉遵守纪律,遵守餐厅的各项规章制度,自觉抵制精神污染和物质诱惑。

五、身体素质要求

俗话说,“身体是革命的本钱”。良好的身体素质是做好餐厅服务工作的基本保证。

1. 身体健康

餐厅服务人员必须身体健康,定期体检,必须取得卫生防疫部门核发的健康证。

2. 体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大,服务人员的站立、行走及服务等必须具有一定的腿力、臂力和腰力等。因此,餐厅服务人员要有健壮的体格才能较好地胜任工作。

3. 仪表端庄

服务人员仪表端庄大方、和蔼可亲,会给客人留下美好的第一印象。服务人员的仪表包括服饰、仪态、举止等。具体要求如下:

(1)服饰。穿着规定的制服,并保持整洁、挺括。扣好纽扣,拉好拉链。不可随意卷起衣袖和裤腿,不可解开风纪扣。皮鞋干净光亮,以黑色为宜。不宜佩戴项链、戒指、耳环及其他饰物。工号牌佩戴在左胸前。

(2)仪容。头发整齐、清洁,不擦浓味的头发油,女士不披头散发,不佩戴过于鲜艳夸张的头饰。不留长指甲,不涂有色指甲油。男士常刮胡子,不留鬓角。经常修剪鼻毛。保持口腔清洁,口气清新。常洗澡,勤更衣。保持全身清洁,不可有汗味、异味。女士化淡妆,保持朴素、秀雅的外观。

(3)保持微笑。微笑是通往世界的护照,是人际关系的润滑剂。自信亲切的微笑能展示出服务人员良好的素质,同时也体现出对宾客的尊重。

(4)体态、举止。服务态度要和蔼可亲、面带笑容,服务动作要敏捷,服务程序要准备无误,服务时要精神饱满,充满活力。

站姿:站如松,站得挺拔、亲切、灵活。不可叉腰、弯腿、靠墙等。三人一条线,各站各的点。

坐姿:坐如钟。坐得温文尔雅,端庄大方,女士应双腿合拢。

走姿:轻盈平稳,不做作。女士走路走直线,男士走路走两点。不摇头晃肩,不东张西望,不蹦蹦跳跳。遇急事可快步前进,切忌跑步,会给客人制造紧张情绪。

手势:大方有礼,指示明确,切忌一根手指指示方向或指人。应采用五指并拢,掌心向上的方式以显得真诚有礼貌。

(5)谈吐。谈吐礼貌,自然微笑,语调柔和,速度适中。语速及音量视服务对象而适当调整,比如,对老人、外地客人应适当放慢语速,避免谈个人私事,避免在客人面前嘻哈打笑或交头接耳。

第二节 餐厅工作人员的岗位职责

餐厅每个工作人员都应明确本岗位的工作职责、工作内容、工作目的,才能更好地开展工作。同时,树立分工不分家的团结协作意识,共同对客人服务。餐厅的工作人员主要有餐厅经理、餐厅主管、餐厅领班、餐厅的内勤人员、迎宾员、餐厅服务员、传菜员等。

一、餐厅经理

餐厅经理是餐厅的主要管理者,一般在副总经理或总经理的直接领导下工作,管理所有餐厅员工的具体工作。主要的职责有:

(1)管理整个餐厅的正常运转,执行计划、组织督导及控制等工作,使宾客得到更大的满足及达到预期的效益。

(2)负责策划餐饮特别推广宣传活动。

(3)每天审阅营业报表,进行营业分析,做出经营决策。

(4)制订各类人员操作程序和服务规范。

(5)建立和健全考勤、奖惩和分配等制度,并切实予以实施。

(6)与厨师长、营销人员等一起研究制订长期和季节性菜单、酒单。

(7)督促搞好食品卫生和环境卫生。

(8)负责对大型团体就餐和重要宴会的巡视、督促。

(9)处理客户的意见和投诉,缓和不开心的局面。

(10)抓员工的业务知识与技术培训。

(11)审阅和批示有关报告和各项申请。

(12) 协助搞好定岗、定编、定员工作。

(13) 参加例会及业务协调会,建立良好的公共关系。

(14) 分析预算成本、实际成本,制订售价,控制成本,达到预期指标。

(15) 拟订最新的食品配方资料系统。

(16) 协调内部矛盾,处理好聘用、奖励、处罚、调动等人事工作,处理员工意见及纠纷,建立良好的下属关系。

二、餐厅主管

餐厅主管是餐厅的基层管理者,他在餐厅经理的直接领导下,管理指定范围内的领班和服务人员的具体工作。他的主要职责有:

(1) 掌握餐厅内的设施及活动,监督及管理餐厅内的日常工作。

(2) 安排员工班次,核准考勤表。

(3) 对员工进行定期的培训,确保餐厅的政策及标准得以贯彻执行。

(4) 经常检查餐厅内的清洁卫生、员工个人卫生、服务台卫生,以确保宾客的餐饮安全。

(5) 与宾客保持良好关系,协助营业推广、征询及反映宾客的意见和要求,以便提高服务质量。

(6) 与厨师长联系有关餐单准备事宜,保证食品控制在最高水平。

(7) 监督每次盘点及物品的保管。

(8) 主持召开餐前会,传达上级指示,做餐前的最后检查,并在餐后做出总结。

(9) 直接参与现场指挥工作,协助所属员工服务和提前改

善意见。

(10) 审理有关行政文件,签署领货单及申请计划。

(11) 督促及提醒员工遵守餐厅的规章制度。

(12) 推动下属大力推销产品。

(13) 抓成本控制,严格堵塞偷吃、浪费、作弊等漏洞。

(14) 填写工作日记,反映餐厅的营业情况、服务情况、宾客投诉或建议等。

(15) 负责餐厅的服务管理,保证每个服务员按照餐厅规定的服务程序、标准去做,为宾客提供高标准的服务。

(16) 经常检查餐厅常用货物准备是否充足,确保餐厅正常运转。

(17) 每日了解当日供应品种、缺货品种、推出的特选等,并在餐前会上通知所有服务人员。

(18) 及时检查餐厅设备的状况,做好维护保养工作、餐厅安全和防火工作。

三、餐厅领班

餐厅领班是餐厅的最基层管理者,他在餐厅经理或餐厅主管的直接领导下,管理指定范围内的服务员和见习生的具体工作。他的主要职责有:

(1) 接受餐厅主管指派的工作,全权负责本区域的服务工作。

(2) 协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准、工作程序。

(3) 负责对本班组员工的考勤。

(4) 根据客情安排好员工的工作班次,并视工作情况及时进行人员调整。

(5) 督促每一个服务员并以身作则大力向宾客介绍推销

产品。

- (6)指导和监督服务员按要求与规范工作。
- (7)接受宾客订单、结账。
- (8)带领服务员做好班前准备工作与班后收尾工作。
- (9)处理宾客投诉及突发事件。
- (10)经常检查餐厅设施是否完好,及时向有关部门汇报家具及营业设备的损坏情况,向餐厅经理报告维修事实。
- (11)保证出品准时、无误。
- (12)营业结束带领服务员搞好餐厅卫生,关好电灯、电力设备开关,锁好门窗、货柜。
- (13)配合餐厅经理对下属员工进行业务培训,不断提高员工的专业知识和服务技能。
- (14)与厨房员工及管事部门保持良好关系。
- (15)当直属餐厅主管不在时,代行其职。
- (16)核查账单,保证在交宾客付账前完全正确。
- (17)负责重要宾客的结账及送客致谢。
- (18)完成餐厅经理临时交办事项。

四、餐厅的内勤人员

内勤人员是餐厅的文职人员。他的主要职责有:

- (1)负责起草、整理、打印、存放、分发、呈送有关通知启事、报告等。
- (2)接听电话,接待来访,了解对方意图并转告经理。
- (3)制订工作备忘录,提醒经理及时做出安排。
- (4)收集和整理餐饮方面的信息资料。
- (5)负责部门工资、奖金的发放。
- (6)负责部门办公物资用品的领发、保管。

(7)负责部门管理人员的考勤工作。

(8)完成经理交办的其他各项任务。

五、迎宾员

迎宾员是餐厅的门面,在餐厅经理的领导下,做好迎宾、安排就座、送客等工作。他的主要职责有:

(1)礼貌地迎接宾客,引领宾客到适合座位,协调拉椅,以便宾客入座。

(2)通知区域领班或服务员,及时送上菜单及其他服务。

(3)清楚认识餐厅内所有座位的位置及容量,确保相应的座位上有适当的人数。

(4)将宾客平均分配到不同的区域,平衡工作量。

(5)在营业高峰期,若餐厅座位全满,应建议宾客等候或将其名字登记在记录本内,以诚恳助人的态度向宾客解释,有位置立即予以安排。

(6)当宾客表示不愿意等候时,应向客人表示歉意,并表示期待客人的下次光临。

(7)记录所有意见及投诉,尽可能及时汇报给直属餐厅经理,以便处理。

(8)接受宾客的预订。

(9)婉言谢绝宾客的预订。

(10)帮助宾客存放衣帽雨伞等物品。

六、餐厅服务员

餐厅服务员在餐厅领班的带领下,做好餐厅服务、准备、清洁等工作。他的主要职责有:

(1)负责擦净餐具、服务用具,搞好餐厅卫生工作。

(2)按餐厅指定的规格程序摆台,做好服务前的一切准备工作。保证所有餐具清洁无斑迹,装满所有调味盅。

(3)负责补充工作台,撤走餐桌及工作台上的用具,送至洗碗间。

(4)熟悉各种菜肴、酒水,做好推销工作。

(5)按餐厅规定的服务程序和规格,为宾客提供尽善尽美的服务。

(6)负责宾客离开后翻台或为下一餐摆台。

(7)接受客人订单,搞好收款结账工作。

(8)与见习生一起,做好收尾结束工作。

(9)带领见习生到仓库领货,负责餐厅布草的点数、送洗、记录工作。

(10)保证宾客准时无误地得到菜品。

(11)随时留意宾客的动静,以便宾客招呼时能迅速做出反应。

(12)积极参加培训,不断提高服务技能、服务质量。

七、传菜员

传菜员在厨房主管或餐厅主管的直接领导下,主要负责菜肴酒水传接、运输等工作。他的主要职责有:

(1)负责将领班订菜单上所有菜肴按上菜次序准确无误地送到点菜宾客的值台服务员处。

(2)开餐前负责准备好调料、配料及走菜用具,并主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

(3)协调餐厅服务员将工作台上的脏餐具、空菜盘撤回洗碗间并分类摆放。

(4)负责小毛巾的洗、消毒工作或去洗衣房领取洗好的小