



职业技能培训专用教材

温暖工程推荐用书

项目总监：李岩伶

餐厅服务

职业教育研究中心 编著

适用于

- 农村劳动力转移就业培训
- 农村实用人才培养
- 就业、再就业岗前培训
- 新农村建设“农家书屋”配书



华文出版社

职业技能培训专用教材
温暖工程推荐用书

餐厅服务

职业教育研究中心 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务 / 职业教育研究中心编著. —北京: 华文出版社,
2007. 4

职业技能培训专用教材. 温暖工程推荐用书

ISBN 978 - 7 - 5075 - 2181 - 8

I. 餐… II. 职… III. 饮食业—商业服务—技术培训—
教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 051773 号

华文出版社出版

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网址实名: 华文出版社

电子信箱: hwcbbs@263.net

电话: 010—58336261 58336270

新华书店经销

济南石茂印务有限公司印刷

880×1230 32 开 3.5 印张 94 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

*

定价: 7.00 元

前 言

温家宝总理在 2007 年“两会”期间所做的政府工作报告中指出：“要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。”并且指出要“加强农村劳动力培训，提高农民科学种养技术水平和转移就业能力，培养造就新型农民”。

目前，我国农村劳动力转移培训工程正在积极展开，这既是建设社会主义新农村的需要，也是发展我国社会经济的必然要求。

本教材主要是针对农村劳动力转移培训、农村实用人才培养以及就业、再就业岗前培训而编写的，也可作为新农村建设“农家书屋”的配书。在编写上，力图突出职业教育的实践性和针对性，结构短小精悍，内容精练紧凑，可使学习者在较短的时间内掌握一门实际技能，达到上岗要求，尽快实现就业。

本书共四章。包括餐厅服务员的职业要求与礼仪规范、餐厅服务的基本程序、餐厅操作技能及餐厅卫生与安全工作。通过本书的学习，使学习者对餐厅服务工作有一个全面的了解和认识，为走上餐厅服务工作岗位打下良好的基础。本书知识讲解精要，语言通俗易懂，适合农民工学习使用，也可以作为就业及再就业人员的自学教材。

限于编者水平，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 餐厅服务员的职业要求与礼仪规范	1
第一节 餐厅服务员的职业要求	1
第二节 餐厅服务员的礼仪规范	6
第二章 餐厅服务的基本程序	15
第一节 中餐服务的基本程序	15
第二节 西餐服务的基本程序	23
第三章 餐厅操作技能	32
第一节 端托服务	32
第二节 餐巾折花	37
第三节 摆台	70
第四节 斟酒服务	75
第五节 上菜服务	79
第六节 分菜服务	83
第七节 撤换餐用具	86
第四章 餐厅卫生与安全工作	90
第一节 餐厅卫生工作	90
第二节 餐厅安全工作	93
附录一 餐厅服务注意事项	95
附录二 餐厅服务常见问题及处理方法	97

第一章 餐厅服务员的职业要求 与礼仪规范

随着人们生活水平的提高,人们对餐饮服务的要求也越来越高。客人到餐厅就餐,不仅仅是为了满足生理的需求,也希望能获得一种精神上的享受,这就对餐厅的服务质量提出了更高的要求。餐厅服务质量的好坏,取决于餐厅服务员综合素质的高低。因此,加强对餐厅服务员素质的培养是餐饮行业经营管理的关键所在。本章将就餐厅服务员的职业要求与服务工作中的礼仪规范加以阐述。

第一节 餐厅服务员的职业要求

一、餐厅服务员的职业道德

餐厅服务员的职业道德是指餐厅服务员在服务工作中必须遵守的行为规范和准则,这是为顾客提供优质服务的前提和保证,也是体现餐厅风貌的重要方面。因此,每一个餐厅服务员都必须遵守一定的职业道德规范,其内容主要有:

1. 热情友好,客人至上

餐厅服务员服务态度的好坏直接影响着餐厅的服务质量。热情友好是餐厅真诚欢迎客人的直接体现,是服务员爱岗敬业的直接反映,其具体要求是:

- (1) 热情友好、态度谦恭
- (2) 耐心周到、尊重顾客
- (3) 主动服务、乐于助人
- (4) 遵循道德、规范行为



餐厅服务

2. 真诚公道, 信誉第一

真诚公道, 信誉第一是餐厅服务员首要的行为准则, 是调节顾客与餐厅之间利益关系的关键性因素。餐厅服务员只有做到讲公道、讲信誉, 才能赢得顾客的信赖, 才能为餐厅带来良好的口碑以及经济效益。其具体要求是:

- (1) 广告宣传、真实有效
- (2) 信守承诺、履行职责
- (3) 按质论价、合理收费
- (4) 诚实可靠、拾金不昧
- (5) 坚持原则、实事求是

3. 文明礼貌, 优质服务

文明礼貌、优质服务是餐饮行业基本的道德规范和业务要求, 是处理好顾客与餐厅之间关系的有力保证, 其具体要求是:

- (1) 仪表整洁、举止大方
- (2) 微笑服务、礼貌待客
- (3) 举止稳重, 不卑不亢
- (4) 语言得体、谈吐高雅
- (5) 把握质量、出品优良

4. 平等待客, 一视同仁

平等待客, 一视同仁作为餐厅服务员的道德规范, 就是要尊重客人的人格和愿望, 摒弃“衣帽取人, 看客下菜”的陈规陋习。主动热情地去满足客人的合理要求, 使客人处在舒心惬意、平等友好的氛围中。其具体要求是:

- (1) 贵宾与普宾一样
- (2) 内宾与外宾一样
- (3) 华侨与外宾一样
- (4) 东西方客人一样
- (5) 新客与常客一样

在一视同仁的前提下要做到六个照顾:



- (1)照顾先来的客人
- (2)照顾外宾与华侨、港澳台客人
- (3)照顾贵宾与高消费的客人
- (4)照顾常住客人与老客人
- (5)照顾妇女儿童和老弱病残客人

5. 团结协作,顾全大局

团结协作、顾全大局是处理同事之间、岗位之间、部门之间、上下级之间以及局部利益与整体利益之间、眼前利益与长远利益之间相互关系的必要保证。这是一种集体主义精神及团队精神的体现。其具体要求是:

- (1)团结友爱、相互尊重
- (2)密切配合、互相支持
- (3)学习先进、互相帮助
- (4)发扬风格、互敬互让

6. 遵纪守法,廉洁奉公

遵纪守法、廉洁奉公是餐厅服务员正确处理个人与集体、个人与国家之间关系的行为准则。这既是国家法律法规对每个公民的强制性要求,又是各行各业职业道德规范的要求,其具体要求是:

- (1)遵纪守法、身践力行
- (2)恪守职责、按规行事
- (3)弘扬正气、抵制歪风
- (4)团队为上、勇于奉献
- (5)维护国格、珍惜名誉

7. 钻研业务,提高技能

钻研业务、提高技能是餐厅服务员做好本职工作的前提和保证。其具体要求是:

- (1)树立目标、坚定意志
- (2)找准定位、脚踏实地
- (3)真抓实干、勤学苦练

餐厅服务

二、餐厅服务员的岗位职责

作为一个合格的餐厅服务员,一定要熟悉自己的岗位职责,这样才能给客人提供有针对性的优质服务。餐厅服务员的岗位分工有迎宾员、预订员、值台员、传菜员、酒水员、收银员等,他们的岗位职责如下:

1. 迎宾员

- (1)仪表整洁、美观,遵守规章制度,服从上级领导的安排。
- (2)使用服务敬语,笑脸迎客,主动询问客人位数。
- (3)将客人带到餐桌旁,协助拉椅,使客人入座。征求客人对餐位的意见,当餐厅满座时,应耐心向客人解释,将客人安排在合适的地方等候。
- (4)当有电话订座或来人订座时,应问清客人的姓名、联系电话、就餐时间及人数等,准确记录并复述给客人听。
- (5)尽可能记住餐厅常客的姓名、习惯、喜好,使客人每次光临时都有宾至如归之感。
- (6)熟悉本餐厅的所有服务设施,以便解答客人询问。
- (7)协助客人存放衣帽、皮包、雨具等物品。
- (8)客人就餐完毕离开餐厅时微笑送别,感谢客人的光临。
- (9)接受顾客的建议或投诉,并及时向上级汇报。

2. 预订员

- (1)热情接待客人预订宴席(包括电话预订),准确填写预订记录,向客人重复宴请时间、人数、联系方式等,尤其要准确记录客人的特殊要求。
- (2)根据客人的要求和餐厅的实际情况,为客人安排餐厅,并填写任务单,交给有关部门,如果情况有变化,及时通知有关部门。
- (3)具体落实每项要求,重要宴会向经理汇报。
- (4)建立标准菜谱档案和宴会客史档案。
- (5)编制宴请通知单,提前分发到有关部门。



第一章 餐厅服务员的职业要求与礼仪规范

(6)将预订信息反馈给主管部门,提出销售建议,进行宣传促销,开发客源。

3. 值台员

(1)营业前做好准备工作,整理备餐台,准备好餐具、佐料等物品;

(2)搞好餐厅的卫生工作,以及餐具的清洁工作;

(3)主动热情地接待客人,抓住恰当时机向客人推销本餐厅的特色菜点,介绍酒水情况等,做好客人的参谋;

(4)应经常站在客人台边,适时询问客人是否还需要什么,及时供应;

(5)随时留意客人的用餐要求,为客人提供及时完善的服务,使客人满意;

(6)核对账单,并将客人的付款送到收银台结账。

4. 传菜员

(1)做好开餐前的准备工作,并协助值台员布置餐桌、摆台等,做好全面准备工作。

(2)将值台服务员开出的饭菜订单传送到厨房。

(3)将厨房做好的菜肴准确及时地传送给值台服务员。

(4)与值台服务员和厨房内堂保持良好的联系,搞好餐厅和厨房的关系。

(5)协助值台服务员做好客人就餐完毕的清洁整理工作。

(6)负责传菜用具物品的清洁卫生工作。

5. 酒水员

(1)了解本餐厅所供应的酒水的特性,掌握一定的酒水知识。

(2)精通业务,熟练掌握各种酒水工具、器皿的使用方法。

(3)善于向客人推销酒水,努力做好服务接待工作。

(4)认真记录各项酒水的消耗与库存情况,脱销时要及时采取措施保证销售。

(5)凭值台服务员的酒水单发货,做到准确、迅速。



餐厅服务

6. 收银员

(1) 熟悉收款业务,掌握结账的方法和程序,如现金、支票、信用卡等结账方法。

(2) 及时、迅速、准确地为客人结账。

(3) 严格遵守本餐厅财务制度,按时上交营业收入。

(4) 认真核对售出食品的价格与所收回的款目是否一致,做到不多收款、不漏收款。

(5) 做好每日的日结工作,填写营业日报并附上所有账单。与餐厅规定的检查人员核查。

第二节 餐厅服务员的礼仪规范

一、仪容仪表

仪容仪表指的是人的容貌、衣着和姿态等,餐厅服务员一定要注重自己的仪容仪表,做到整洁、美观、大方,给客人留下一个良好的印象,也为餐厅赢得良好的口碑。

1. 服饰整齐

(1) 按规定着装,佩戴服务标志,服装平整、挺括、无褶皱、无掉扣。系好领带和领结。领带和领结无脏、无皱、无破损。

(2) 皮鞋擦亮,布鞋整洁。

(3) 头发梳理整齐,男发前不露额,侧不掩耳,后不及领,不留大鬓角和小胡子;女发不过肩,额发不过眉。不染彩发、不梳怪异发型。

2. 仪容淡雅自然

(1) 男服务员仪容要求

男服务员要适当修饰面部,刮净胡须,剪短鼻毛,鼻毛不要外露,保持面部干净自然;保持手部清洁,不留长指甲,如果是吸烟者要洗净手指上的烟渍;除手表外,一般不要佩戴其他任何饰物,否则是不尊重客人的表现;可洒少许男士专用的香水,但不要使用浓烈刺鼻的



香水,以免令客人觉得不适。

(2) 女服务员仪容要求

女服务员要化淡妆上岗,切忌浓妆艳抹,妆容应清新淡雅;保持手部清洁,不留长指甲,不涂带色的指甲油;与男服务员一样,除手表外,一般不要佩戴其他任何饰物,如项链、胸针、手镯、戒指、手链、耳环等;可在颈部、腋下、手腕洒少许香水,同样不要使用浓烈刺鼻的香水,以免引起客人的不适。

3. 注重个人卫生

餐厅服务员要认真执行《食品卫生法》,做到勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤更衣袜,保持体味清新无异味;另外注意上班前不要喝酒,不要吃葱、蒜、韭菜等带有刺激性的异味食品,保持口气清新,时刻注意口腔卫生。

二、举止规范

1. 站立要求

站立服务是餐厅服务员的基本功之一。站姿的基本要求是:站正,面部表情自然亲切,给人稳重之感。其具体要求是:上身挺直,头正目平,面带微笑,下颌微收,肩平胸挺,直腰收腹,两臂自然下垂,两腿相靠直立,肌肉略有收缩感。站立时,切忌东倒西歪,耸肩勾背,这不仅给人以缺乏自信感,而且有失仪表的端庄。

女子站立时,双脚呈“V”字形,双膝和脚后跟要靠紧,两脚之间的距离以20厘米为宜。穿礼服或旗袍时,双脚不要并列,要让两脚之间相距5 cm,以把重心落在一只脚上。男子站立时,双脚与肩同宽,上身保持正直,不可把脚叉开很大。

2. 坐姿要求

餐厅服务员在服务过程中极少有坐着的时候,但坐姿要求也是餐厅服务员的举止规范之一,是体态美的重要内容。良好的坐姿会给人以端庄稳重之感,令人觉得大方、得体、舒适。具体要求是:

(1) 入座要轻要稳,不要赶步。落座时,在座位前缓慢转身,右脚



餐厅服务

向后退半步,轻稳坐下。女士若着裙装,落座时要将裙子后片向前拢一下,然后再坐下。

(2)落座后,上体自然挺直,头正,肩平,双臂自然下垂,双腿自然弯曲,双膝自然并拢,双手放在膝盖上,掌心向下。注意双目平视,面部表情平和自然。

(3)坐好后,不可前倾后仰,或歪歪扭扭,更不要抖动腿脚或跷二郎腿,否则会给人一种粗俗、没教养的印象,令人感到不快。

(4)离座时同样要轻要稳,右脚向后收半步,然后再轻缓起身。

3. 走姿要求

餐厅服务员在服务过程中常处于行走的状态中,优美的走姿会给人以美的感受。餐厅服务员走起路来要轻而稳,要像风一样轻盈,步态要从容稳健。走姿的基本要求是:挺胸抬头,两眼平视,步度和步位要合乎标准。步幅一般以男服务员 40 厘米、女服务员 30 厘米为宜,切忌里八字或外八字。走路要用腰力,具有韵律感。男服务员行走时,两脚跟交替前进,两脚尖稍外展,步伐要稳健;女服务员行走时两脚要在一条直线上,成“一字步”,要步履轻盈。

行走时要注意:若与客人或上级领导相遇,要点头示意,并主动让路;引导客人入座或与客人同行时,要让客人走在自己的右侧,注意步速要均匀,过快或过慢都会引起客人不适;送用餐完毕的客人离开时,若行至电梯门口,应主动开门,让客人先行,不能自己抢先,否则会给人以缺乏礼貌之感。

4. 服务操作要求

操作姿势是指餐厅服务员在工作中的具体动作表现。培养餐厅服务员优美的服务姿态,是提高服务质量的需要,同时,也是反映餐厅服务员高雅气质的外在表现。因此,餐厅服务员在工作中要严格遵守以下礼仪规范。

(1)在客人面前不准吸烟、吃东西,不要手叉腰,不可修指甲、剔牙、挖鼻、挖耳、搓泥、搔痒、抓头、打嗝、伸懒腰、打喷嚏、打哈欠等。

(2)说话轻、走路轻、操作轻,保持餐厅安静;不得大声喧哗,不要



高声应答。如距离较远,可招手示意。

(3)为客人引位时,应掌心向上,四指并拢,大拇指张开,前臂自然上抬伸直。为客人指示方向时,应面带微笑,上体前倾,眼睛看着目标方向,态度要热情、诚恳。

(4)迎客走在前,送客走在后,遇拐弯或台阶处应示意客人小心行走。对迎面而来的客人要微笑点头致意,并主动让道,站立一旁,让客人先行,不得抢行或超越客人。

(5)取送物品或菜点用托盘,捡拾掉在地上的东西时,不要低头弯腰,应两脚稍分,屈膝下蹲拾起,以示文雅。

三、礼貌礼节

1. 称呼礼

礼貌礼节是反映一个人文化素养高低的重要标准,对于餐厅服务员来说,讲礼貌、有礼节是体现本餐厅服务水准的重要标志,直接影响着餐厅的服务质量和声誉。因此,餐厅服务员一定要注意自己的礼貌礼节修养。

(1)一般性称呼

一般对男性顾客称“先生”,如果知道客人姓名,可在“先生”前加上其姓名,称“××先生”;对已婚女性称“夫人”或“太太”,对未婚女性统称“小姐”,对不知道其婚姻状况的称“女士”。

(2)按职位称呼

如果知道客人的职位、学位、军衔等,可在称呼前加上其职位、学位或者军衔。如某人是位博士,可称其为“博士先生”,某人是位上校,可称其为“上校先生”。如果是外国客人,并且是有一定职位的官员,可在称呼后面加上“阁下”两字以示敬重,如“部长先生阁下”等。

2. 问候礼

(1)根据客人来就餐的时间给以相应的问候,如“早上好”“下午好”“晚上好”等,然后再加上“欢迎光临”这一迎候语。

(2)客人在节日里前来就餐时,要向客人表示节日祝贺,如“新年



餐厅服务

好”“春节快乐”等。

(3)如果客人是在餐厅举行生日宴会或结婚庆典,要向客人表示祝贺,如“祝您生日快乐”“祝你们新婚快乐”等。

(4)用餐完毕的客人离开餐厅时,要和客人道别,可说“再见,您慢走”或“欢迎您再次光临”等。

3. 应答礼

(1)餐厅服务员在解答客人问题时必须起立,站立姿势要端庄,表情要自然亲切,面带微笑,双眼注视客人,集中精神倾听客人的询问,以示对客人的尊重。

(2)回答客人的询问时语气要温和有礼貌,如果没听清客人的问话,可以说:“对不起,请您再说一遍好吗?”也可根据不同的对象加上适当的称呼。

(3)遇到客人赞扬时,要向客人表示感谢并谦虚地说“您过奖了”或“没什么,这是我应该做的”。

(4)有事需打扰客人时应说:“对不起,打扰您了。”若客人一时有事还未做出回应,要在一旁耐心等待,不要急于问话。

(5)如果对客人提出的问题一时无法解答或不清楚,要先向客人致歉,请客人稍等,待查询后或向上级请示后再做解答;如果客人提出的问题超出了自己的权限范围,要及时请示上级主管部门,或用婉转的语言来拒绝回答,一定不要用生硬的语气回答“不知道”“不可以”“没办法解决”等。

4. 迎送礼

(1)在客人来到餐厅时,要主动向客人打招呼、问好,态度要热情诚恳,举止要大方得体。如果遇到老人或身体有缺陷的客人,要主动上前搀扶。

(2)迎接客人时要按照先主人后随从、先女士后男士、先长辈后晚辈的顺序将客人引领至座位处,但要注意用同样的热情对待所有客人,不要让客人有厚此薄彼之感。

(3)客人进门后要主动为客人接挂衣帽,并放置在合适的地方;



第一章 餐厅服务员的职业要求与礼仪规范

客人就座时要为客人拉椅让座;客人坐好后要主动向客人介绍本餐厅的特色菜肴,并耐心回答客人的问话,同时听取客人的意见和要求,及时向上级主管部门反映。

(4)客人用餐完毕离开餐厅时,要及时为客人取来衣帽,热情相送,提醒客人检查一下是否有东西落下,并欢迎客人再次光临。

5. 握手礼

餐厅服务员一般不要主动与客人握手,如果客人伸出手与你握手时,也应按握手礼的要求进行,不要过久地盯住某一个部位打量客人,特别是女客人。握手时,服务员要距客人约一步,两足立正,伸出右手,以手指稍用力握对方手掌,微微抖动二三次,同时双目注视对方,面带微笑,上身稍向前倾,头要微低。握手时切不可东张西望,漫不经心,这是对客人最大的不敬。与男士握手,力度可适当重一些,以示诚意,但不可过重;与女士握手可适当轻些,但又不可太轻。如与多人握手,应按照顺序,一般是年长者、女士先伸手,晚辈、男士迎握。如不便行握手礼,一定要向对方解释,请求谅解。

四、餐厅常用礼貌用语

餐厅服务工作中离不开礼貌用语,优美的语言会给客人带来美好的感受。餐厅服务工作中常用的礼貌用语可分为基本服务用语和餐厅服务用语两部分。

1. 基本服务用语

(1)客人来到餐厅时,迎宾员和服务员要说:“欢迎!”或“欢迎您!”“您好!”

(2)客人为服务人员的工作带来方便时,要怀着感激的心情说:“谢谢!”或“谢谢您了”。

(3)接受客人吩咐时,要抱着认真负责的态度说:“好”“明白了”或“听清楚了”。

(4)不能立刻为客人服务时,要用歉意的语气说:“请您稍候”或“请您等一下”。

餐厅服务

(5)客人等候时间长了,要用热情及歉意的语气说:“让您久等了!”或“不好意思,劳您久等了!”

(6)因打扰客人或给客人带来不便时,要真诚而有礼貌地说:“实在抱歉!”或“真对不起!”

(7)客人离开餐厅时,应热烈而真诚地说:“再见”或“请再次光临!”

2. 餐厅服务用语

(1)当客人进入餐厅时

——早上好,先生(小姐),请问共几位?

——请跟我来。

——请坐。

——请稍候,我马上为您安排。

——请稍等,您的餐台马上就准备好。

——请您先看一看菜单。

——先生(小姐),您还坐在这里吗?

——对不起,您跟那位先生合用一张餐台好吗?

——对不起,这里有空位吗?

——对不起,我可以用这把椅子吗?

(2)为客人订菜时

——对不起,先生(小姐),现在可以为您点菜吗?

——您喜欢用什么饮料,我们餐厅有……

——您喜欢用些什么酒?

——您是否喜欢……

——您是否有兴趣品尝今天的特色菜?

——饭后您喜欢用茶还是咖啡?

——饭后您喜欢吃些甜品吗?

——请问,您还需要什么吗?

——真对不起,这个菜需要一定时间,您多等一会儿好吗?

——真对不起,这个菜刚刚卖完。

