



浙江省农民与农村预备劳动力
职业技能培训系列教材

浙江省教育厅组织编写
本册主编 舒 冰
浙江科学技术出版社

餐厅服务

ZHEJIANGSHENG
NONGMIN YU NONGCUN
YUBEI LAODONGLI
ZHIYE JINENG PEIXUN
XILIE JIAOCAI

浙江省农民与农村预备劳动力职业技能培训系列教材

餐厅服务

浙江省教育厅组织编写

本册主编 舒冰



浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务/浙江省教育厅组织编写. —杭州:浙江科学技术出版社, 2007. 6

(浙江省农民与农村预备劳动力职业技能培训系列教材)

ISBN 978-7-5341-3083-0

I. 餐… II. 浙… 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 075136 号

丛 书 名	浙江省农民与农村预备劳动力职业技能培训系列教材		
书 名	餐厅服务		
组织编写	浙江省教育厅		
本册主编	舒 冰		
出版发行	浙江科学技术出版社		
	杭州市体育场路 347 号 邮政编码: 310006		
	联系电话: 0571-85103059		
	E-mail: ccttff@263.net		
排 版	杭州大漠照排印刷有限公司		
印 刷	杭州之江印刷厂		
经 销	全国各地新华书店		
开 本	710×1000	1/16	印张 8.25 彩插 0.25
字 数	170 000		
版 次	2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷		
书 号	ISBN 978-7-5341-3083-0 定价 13.2 元		

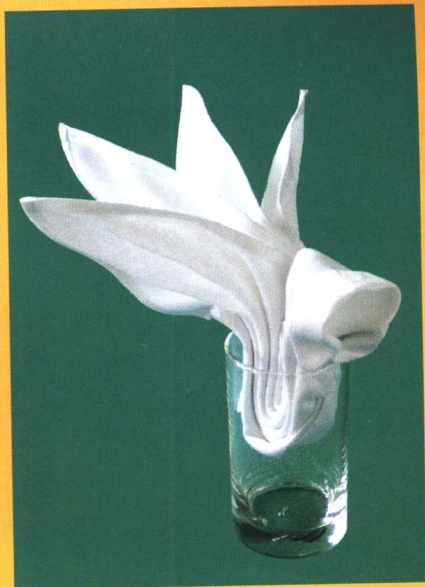
版权所有 翻印必究

(图书出现倒装、缺页等印装质量问题, 本社负责调换)

丛书策划	沈振杰	褚天福	责任编辑	朱振东
封面设计	孙 菁		责任校对	张 宁
责任印务	田 文			



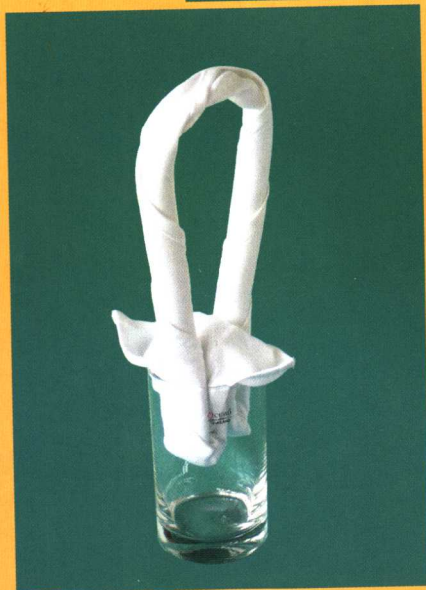
1. 仙人合掌



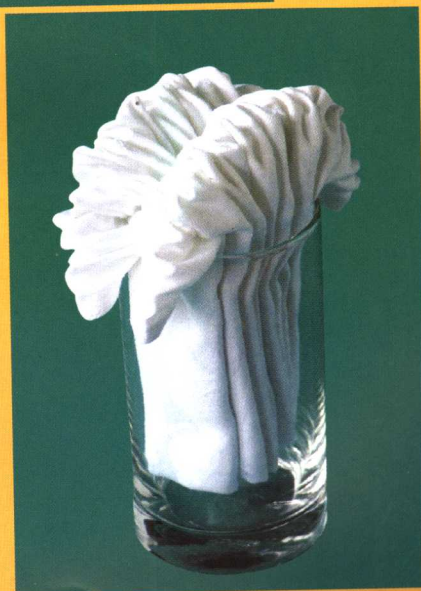
2. 四尾金鱼



5. 王公冠冕



3. 友谊花篮



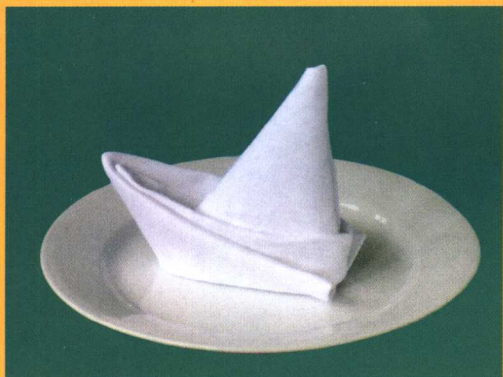
4. 槐花如云



6. 双管齐下



7. 箭头盘花



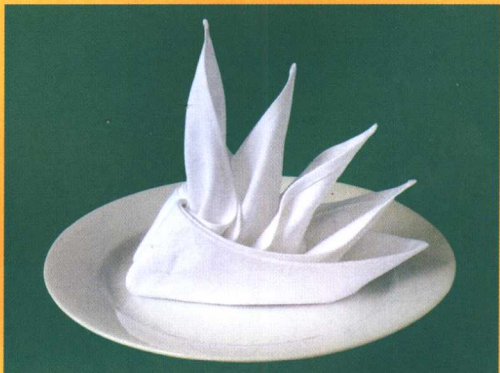
8. 乘风破浪



9. 星形扇面



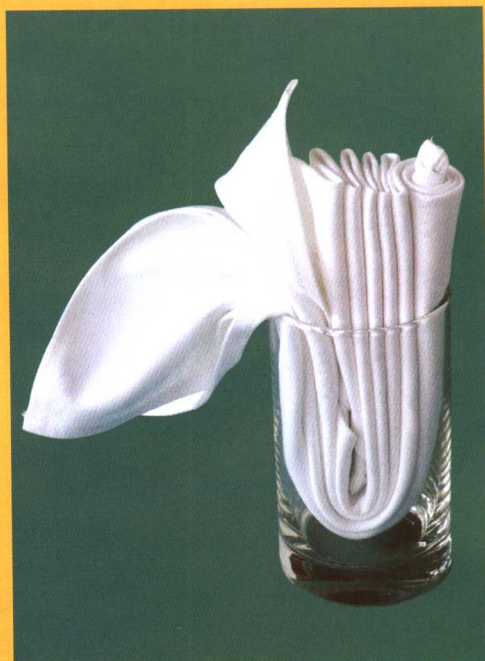
10. 主教圣帽



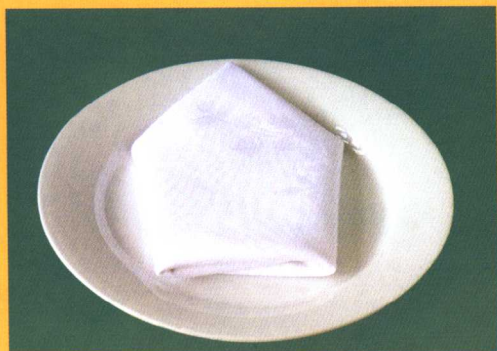
11. 水仙盆景



12. 出水芙蓉



15. 老树新芽



13. 领带折巾

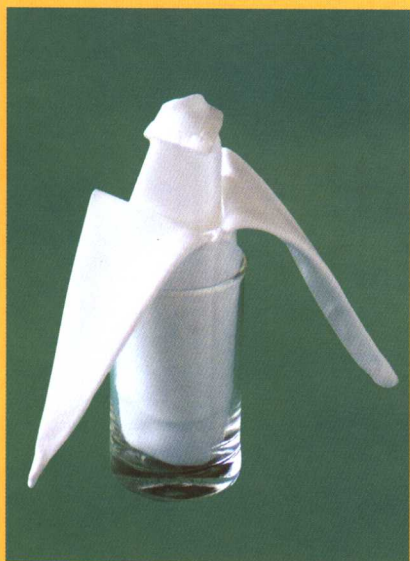


16. 彩凤翼美

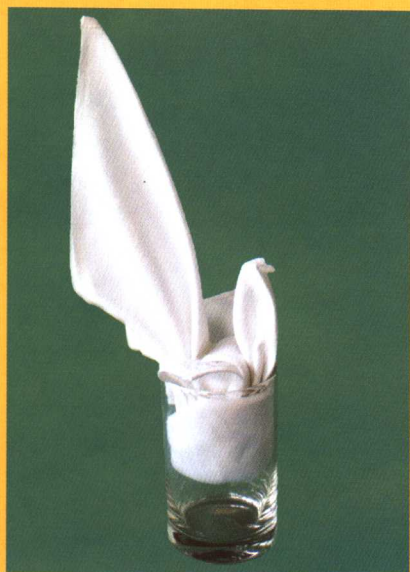
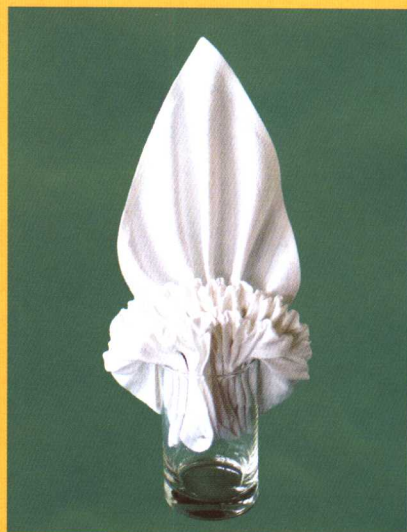


14. 高山滑波

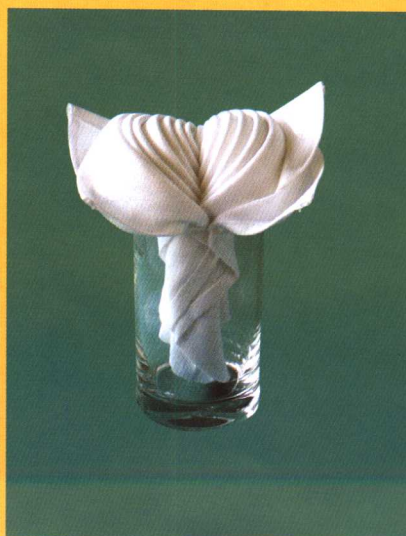
17.
企鹅
迎宾



19. 孔雀开屏



18. 长尾欢鸟



20.
艳丽
牡丹

编辑指导委员会

主 任 鲍学军

副 主 任 叶向群 方展画

委 员 (按姓氏笔画排序)

王 彦 叶志林 陈良玉

余雨生 邹学伟 杨官校

沈素娥 张惠平 胡惠华

顾朝渔 黄国汀 程江平

董亮明 谢益荣 楼永木

本册主编 舒 冰

统 稿 舒 冰

编写人员 毛颖瑜 戎丽平 杨 璞

本册审稿 祝小雅 柴 林



前言

开展农村预备劳动力培训,提高社会新增劳动力素质,是建设社会主义新农村、构建社会主义和谐社会的一项战略性举措。为配合各地开展农村预备劳动力培训,切实提高培训质量和培

训效益,浙江省教育厅组织编写了浙江省农民与农村预备劳动力职业技能培训系列教材。系列教材包括《职业道德与法律常识》、《择业与创业指导》、《安全常识》3册公共课教材和各主要职业工种的专业培训教材,针对农村预备劳动力培训的特点和要求,突出了专业培训和技能训练,供各地开展农村预备劳动力培训时使用,同时适合农村劳动力转移技能培训、企业职工岗位技能培训以及农民和企业职工“双证制”教育培训等。

本教材为专业培训教材,是以国家劳动和社会保障部培训就业司职业技能鉴定中心的《初中级职业技能标准》为依据来编写的。本教材在介绍初中级餐厅服务核心知识和技能的基础上,突出了餐厅服务技能的强化训练,使学员通过学习,真正掌握餐厅服务员的入门实用知识与基本操作技能,从而达到上岗就业的要求。

本教材由杭州市旅游职业学校舒冰担任主编和统稿,戎丽平、毛颖瑜编写餐厅服务核心知识部分(其中戎丽平编写模块2、3、5、6,毛颖瑜编写模块1、2、4),杨瑛编写餐厅服务技能操作实训园地和模块7,吴汝华担任本书摄影。

由于编写时间仓促,教材中难免有不足之处,还望读者提出宝贵意见,以便再版时修正。

编者

2007年5月

目 录

CONTENTS

模块1 服务员入行须知

第一单元 餐厅的组织结构和岗位职责	1
第二单元 服务人员的素质和优质服务意识	3
第三单元 餐饮服务质量标准与内容	7

模块2 基本技能

第一单元 托盘	17
实训园地 / 20	
第二单元 摆台	23
实训园地 / 25	
第三单元 餐巾折花	27
实训园地 / 33	
第四单元 酒水服务	47
实训园地 / 49	
第五单元 菜肴服务	51
实训园地 / 53	
第六单元 撤换餐用具	54
实训园地 / 56	
第七单元 插花的知识和基本操作方法	57
实训园地 / 62	

模块3 餐饮专业知识

第一单元 茶的知识	64
第二单元 酒的知识	66
第三单元 主要餐酒具的知识	69
第四单元 菜系和烹饪知识	75

模块4 中餐服务

第一单元	中餐零点服务	79
第二单元	中餐宴会服务	82
第三单元	其他餐饮服务	87

模块5 西餐服务

第一单元	西餐的服务方式	92
第二单元	西餐零点服务	94
第三单元	西餐宴会服务	98
第四单元	其他餐饮服务	101

模块6 餐饮推销和常见案例处理

第一单元	餐厅服务心理	104
第二单元	餐饮推销	106
第三单元	投诉处理的一般程序和常见案例处理	108

模块7 散客接待服务程序模拟练习

第一单元	中餐服务模拟练习	114
第二单元	西餐服务模拟练习	115

附录

附录一	餐饮(中级工)服务中常用的服务用语	118
附录二	常用餐具、用具名称	121
附录三	初中级餐厅服务员技能考核评分表	122

模块 1

服务员入行须知



餐饮业不仅反映了一个国家或地区的经济发展水平及开发、利用自然资源等方面的能力,还体现了该国家或地区的物质文明和精神文明。随着人们物质文化生活水平的提高,人们对餐饮产品和餐饮服务的要求也越来越高。因此,餐饮设施的完善程度、餐饮服务质量的_{高低}都直接影响饭店的声誉和经济效益。

第一单元 餐厅的组织结构和岗位职责

一、餐厅组织结构

餐厅是以出售菜肴、酒水以及提供相关服务来满足客人饮食需求的场所,健全的餐厅组织结构是做好餐饮服务工作的基本前提。由于饭店的规模大小不一,设备状况不同,各饭店的餐厅组织结构也不尽相同。图 1-1-1 所示是大、中型饭店餐饮部常见的餐厅组织结构。

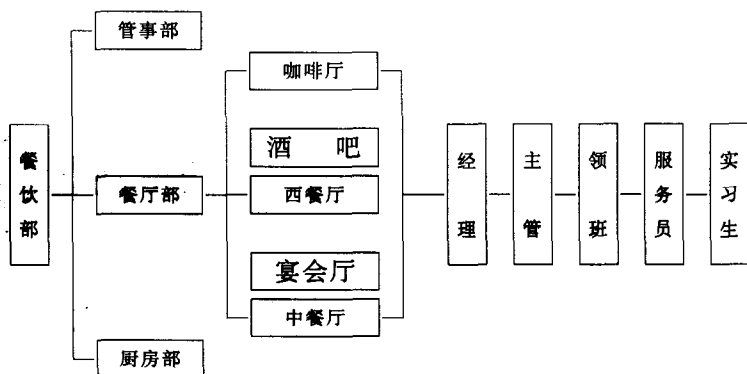


图 1-1-1 大、中型饭店餐饮部餐厅组织结构示意图

二、餐厅服务人员岗位职责

饭店餐厅一般设有经理、主管、领班和服务员（迎宾员、餐厅服务员、传菜员）等岗位，每位员工只有熟悉自己的岗位职责，密切配合，才能把餐厅服务做好。

1. 餐厅领班

餐厅领班是最基层的管理人员，他在餐厅主管的领导下，负责班组管理工作。

（1）层级关系。直接上级——餐厅主管；直接下级——服务员和实习生。

（2）岗位职责。

① 按质、按量、按时完成上级下达的工作任务。

② 检查服务员的出勤及仪容仪表状况，布置任务，进行分工，做好各项准备工作。

③ 熟悉菜单、酒水牌，熟悉当天“厨师特选”和供应品种。开餐时一方面负责与厨房协调，保证按时、按质出菜，另一方面督促服务员按服务程序、规格、要求进行服务。

④ 随时注意餐厅动态，进行现场指挥，必要时亲自为重要客人服务，以确保服务的高水准。

⑤ 营业结束后，检查门窗、水龙头、电力设备是否关闭，做好节能、安全工作。

⑥ 处理一般投诉，及时解决问题，并向上级报告情况。

⑦ 定期检查餐厅设施设备、花草等，降低损耗，发现问题及时处理和汇报。

⑧ 要有团队合作精神，与其他领班协作，互相支持。

⑨ 协助主管和经理对员工进行业务培训。

2. 餐厅迎宾员岗位职责

(1) 层级关系。直接上级——餐厅领班。

(2) 岗位职责。

① 在餐厅入口迎送客人。

② 接受客人就餐预订并记录在案,负责落实。

③ 引领客人到适当的餐桌,协助客人就座,送上餐单,通知区域服务员提供服务。

④ 将客人平均分配到不同的服务区域,平衡服务员的工作量,确保服务质量。

⑤ 熟悉餐厅及酒店的设施设备,回答客人的询问。

⑥ 在营业高峰、餐厅满座时,妥善安排候餐的客人。

3. 餐厅服务员的岗位职责

(1) 层级关系。直接上级——餐厅领班;管辖——实习生。

(2) 岗位职责。

① 负责擦净餐具、服务用具,搞好餐厅卫生,补充各种物品,按要求摆台,做好开餐前的各项准备工作。

② 熟悉餐厅菜单,了解各种菜肴的用料、烹饪方法及烹饪时间,熟悉餐厅提供的各种酒水。

③ 按服务规程快捷、熟练、准确地为客人服务。

④ 预见客人的需求,及时提供服务。

⑤ 负责客人就餐后的结束工作。

⑥ 指导实习生的日常工作。

4. 传菜员的岗位职责

(1) 层级关系。直接上级——餐厅领班、备餐间领班。

(2) 岗位职责。

① 在开餐前准备好各种菜式的配料以及传菜用具,主动配合厨师做好出菜前的所有准备工作。

② 主动配合餐厅服务工作,准确、及时地将菜点传送到餐厅服务员处。

③ 协助餐厅服务员将用过的餐具撤回洗碗间。

④ 妥善保管点菜单,以备核查。

⑤ 负责传菜间和规定地段的清洁卫生工作。

想一想

作为迎宾员,怎样配合餐厅服务员的工作?



想一想

作为传菜员,怎样配合餐厅服务员的工作?



看一看

选择附近的一家饭店,看一看餐厅服务人员的工作安排,体会一下各岗位的职责。



第二单元 服务人员的素质和优质服务意识

随着饭店业竞争的日益激烈,客人对餐饮服务质量的要求也越来越高,而餐饮服务质量的提高依赖于高素质的员工。餐饮服务人员的基本素质包括思想素质、服务能力、身体素质等几个方面。一个优秀服务员除了要求具备基本素质外,还需要具备优质服务的意识。

一、服务人员应具备的素质

1. 思想素质要求

思想素质是各项基本素质的根本,服务人员良好的思想素质是做好服务工作、提高服务质量的基础。

(1) 坚定的政治思想素质。餐厅特别是中餐厅,不仅是向客人提供菜肴、酒水和服务的场所,更是传播中国饮食文化的场所。餐饮服务人员应树立正确的人生观、世界观、价值观。在服务工作中,既要自尊、自重、自爱,严格遵守外事纪律,不卑不亢,维护国家尊严,保持民族气节,又要谦虚谨慎、热情友好、礼貌周到、宾客至上,对不同国籍、肤色、信仰、身份的一切客人应一视同仁。

(2) 爱岗敬业的专业思想素质。俗话说:“干一行,爱一行。”服务人员要热爱自己从事的职业,只有热爱工作,才能产生对专业的兴趣,不断提高自己的业务水平,开拓创新,以主人翁的精神全心全意地为每一位宾客服务。

(3) 自觉的纪律观念。餐饮服务人员的组织纪律是使整个餐厅服务流程通畅、优质高效的重要保证。餐饮服务人员应具有严格的法制观念和组织纪律观念,自觉遵守员工守则等管理制度,明确知道在何时、何地能做什么,不能做什么,服从领导,听从指挥。即使对有的指示或做法不理解,甚至有异议,也应该执行在先,过后再反映。

(4) 良好的服务态度。服务态度是指餐饮服务人员在服务过程中体现出来的主观意向和心理状态。服务态度是针对服务对象——宾客和服务工作的状况而产生的,它不仅具有浓厚的职业色彩,而且还具有浓厚的情感色彩,因此其好坏直接影响到客人的心理感受。

服务态度取决于服务人员的主动性、创造性、积极性、责任感和综合素质的高低,其具体要求是:

① 主动。在服务过程中,餐饮服务人员应随时都表现出主动积极的情绪,善于观察和分析客人的神情和举止,服务在客人开口之前,至少在宾客开口之后要马上服务以满足宾客的需求。服务人员要尽力做到眼勤、手勤、嘴勤、脚勤和心勤,要

有“主动找事做”的意识。

② 热情。热情友好、宾客至上,这是餐饮服务职业道德最基本和最具有特色的道德规范,是餐厅热忱欢迎宾客的一种具体表现。其具体表现在笑容自然、待人礼貌、举止端庄、语言亲切,具有助人为乐的精神。

③ 耐心。服务人员要善于揣摩宾客的消费心理,对于宾客提出的所有问题应耐心倾听,认真给予解答,不急躁、不厌烦、不推诿。如果服务人员不能给出确切的回答,应请领班或主管、经理来为客人解答。对于宾客给予的意见和建议,更要虚心听取。如果遇到客人投诉,应尊重客人,做到心平气和、耐心解决问题。

④ 周到。餐饮服务人员应礼貌待客,尽心尽责,想客人所想,急客人所急,将服务工作做到细致入微,特别是对老、弱、病、残者,应主动给予特殊的照顾,使所有客人时时处处都感受到友善、温情和周到的服务。

2. 服务知识要求

(1) 基础知识。这主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

(2) 专业知识。餐饮服务人员必须了解本部门的任务和工作性质,熟悉本岗位经常使用的名词术语、基本概念,了解本岗位所使用表单、票据的使用,熟悉所做各项工作的程序和标准,熟悉工具、器械的使用方法、维护保养方法等。

(3) 相关文化知识。餐饮活动不只是吃喝喝,也是民族风情、历史文化的一种展现。餐饮服务人员只有熟悉相关知识,才能把餐饮产品推销给不同文化背景的客人。这主要包括客源国和地区概况、宗教知识、民俗、哲学、美学、文学、艺术、法律以及本地区的旅游景点及交通等。

3. 服务能力要求

(1) 语言能力。在餐饮服务工作中,服务人员对客人的热情接待、主动服务等许多方面都需要用语言来表达。作为服务人员,语言要力求准确恰当,简练明确,多用敬语。吐字要清晰,音调要柔和。服务人员在尽量讲普通话的基础上,再学习和运用一两门外语,以利工作的开展。

(2) 应变能力。应变能力就是应付事态变化的能力。餐饮服务具有无形性、一次性、直接性、差异性的特点,所以在服务过程中难免会出现突发事件,如客人醉酒闹事、客人走单(逃账)、员工操作不当使客人受到损失、停电、失火等等。面对这些突发事件,要牢固树立“宾客至上”的服务意识,善于发现可能导致酿成严重缺陷或重大事故的细枝末节,沉着冷静,及时应变,妥善处理。

(3) 推销能力。每个优秀的餐饮服务人员都是餐厅的推销员,餐厅生意的兴旺与失败直接与他们的推销技术有关。服务人员要善于揣摩客人的爱好、习惯和消费能力,灵活推销,让客人感到这种建议是自然的、令人满意而没有任何强迫性的。在推销菜肴、酒水时,直接推荐要比简单提问效果好,比如直接问:“我们有雪

碧、可乐、鲜榨果汁,请问您需要哪种?”

(4) 技术能力。“工欲善其事,必先利其器”。这里的“器”就是服务人员将优质服务变成行动的手段,这个手段就是过硬、精湛的技术。它不仅能提高服务效率,更能给客人带来赏心悦目的享受。餐厅服务员要具备托盘、斟酒、摆台、餐巾折花、上菜、分菜等服务技能。

(5) 观察能力。餐厅服务人员要具有敏锐的观察能力,眼观六路,耳听八方,随时关注客人的需求并及时给予满足。

(6) 记忆能力。餐饮服务人员通过观察了解客人的需要并给予满足后,还应该加以记忆,当客人再次光临时,服务人员就可以提供有针对性的服务,这无疑会提高客人的满意程度。必要时,可以通过笔记来帮助记忆。

(7) 人际交往能力。餐饮服务工作是一种与人打交道的工作,需要团队协作精神,需要具有能满足客人需要的沟通能力。

4. 身体素质要求

餐饮服务人员的工作,看起来并非重体力劳动,实际上却是“日行百里不出门,穿梭奔忙脚不停”的劳动。无论站立、行走、托盘、摆台等,都需要相当的腿力、臂力和腰力的配合。因此,餐饮服务人员的身体素质是做好服务工作的基本保证。

餐饮服务人员必须参加由卫生防疫部门组织的每年一次的体检,体检合格后才能上岗。

具体做到:

- (1) 养成良好的卫生习惯。
- (2) 生活有规律,具有良好的生活习惯。
- (3) 注意劳逸结合。
- (4) 心态积极乐观。
- (5) 加强体育锻炼,有病及时治疗。

二、服务人员应具备的优质服务意识

餐厅经营靠接待客人,为客人服务来赢得合理的利润,因此客源就是财源,客人就是“财神”。只有优质服务,“财神”才会光临。从这点上看,“顾客至上”是餐厅经营必须遵循的宗旨。“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中,必须形成优质服务的意识。

(1) 微笑服务的意识。微笑是餐饮服务人员心灵美的外化,是诚恳态度的体现,是对客人关爱的捷径和促进客人消费的“添加剂”。亲切、愉快、甜蜜的微笑能消除客人的陌生感,使客人产生“宾至如归”之感。

(2) 尊重客人的意识。客人来餐厅消费,有寻求尊重的需求,作为餐饮服务人

练一练

练习自然的微笑。

