



国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

国家中等职业教育改革发展示范学校酒店服务与管理专业
课程改革创新系列教材

中餐厅服务

ZHONG CAN TING FUWU



朱胜瑛 © 主编



西南交通大学出版社

国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

中 餐 厅 服 务

主编 朱胜瑛

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

中餐厅服务 / 朱胜瑛主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2015.6

国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

ISBN 978-7-5643-3974-6

中... . 朱... . 饮食业 - 商业经营 - 中等专业学校 - 教材 . F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 135573 号

国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

中餐厅服务

主编 朱胜瑛

责任编辑 胡晗欣

封面设计 严春艳

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区交大路 146 号)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 四川森林印务有限责任公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印张 7.25

字数 178 千

版次 2015 年 6 月第 1 版

印次 2015 年 6 月第 1 次

书号 ISBN 978-7-5643-3974-6

定价 18.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

“国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材”

编 与 委 员 会

总顾问

陈克生

主任委员

梁 英

副主任委员

葛惠伟 韦昔奇 张社昌

田胤 雷清 张巍

委 员

(以姓氏笔画为序)

张 岚 陈书伟 陈 君 陈莉娟

陈坤浩 杨泉波 罗 辉 赵品洁

梁瑞君 陶丽蓓 唐 博

本书编委会

主任

陈克生

副主任

梁 英 葛惠伟

委员

(以姓氏笔画为序)

王永红 田胤 朱胜瑛 刘丽
张韩梅 李玲玲 杨洪 陈莉娟
陈凌燕 罗辉 徐瑶 舒兰
董玲瑜 蒋鑫

前 言

为了更好地适应全国中等职业技术学校酒店服务与管理专业的教学要求，四川省商业服务学校酒店服务与管理专业以培养中职生综合素质，加强中职生中餐服务技能水平为目标，以中餐实际服务过程中的零餐服务和宴会服务为编写内容。在教材形式上以“精炼、务实”为准则，力求通俗易懂，兼顾学生职业发展需要，改变传统教材知识体系构架，以任务驱动教学模式，构建学习任务单元。通过学习，学生能达到掌握中餐服务过程中零餐服务和宴会服务的各个环节，并能胜任未来岗位需要。

本书特点为：任务驱动教材模式，按照任务驱动教学模式的要求，构建三个项目学习任务单元，分别为“认识餐饮行业”、“零餐服务”、“宴会服务”，每个项目单元设有案例、场景、活动、实训、知识链接等小节。编写结构紧凑，任务内容清晰，教材把一些死板的理论知识进行了浓缩，并配合图片使整本书内容生动、有趣，激发学生的学习兴趣，并设置了相应的情景模拟练习，学生通过练习，获得真切体验，从而达到掌握中餐厅服务技能的目的。

教材编写充分体现了职业教育教学的改革要求，凝聚了多年从事职业教育教学专家及多年从事中餐服务教学工作一线教师们丰富的经验。在教材中引用了四川省商业服务学校酒店专业学生中餐服务课堂、第二课堂课程照片及专业教师所提供图片，从而使教材具有较强的实用性和操作性。本教材不仅可作为中职学生教材，也可作为成人及培训学校教材。

由于时间有限，加之作者学识有限，教材难免有不足和疏漏之处，敬请读者不吝赐教，以便再版时修改。

编 者

2015年5月

目 录

单元一 初识餐饮行业.....	1
任务 认识 and 了解餐饮行业特点.....	1
单元二 中餐零餐服务.....	12
任务一 零餐餐前准备工作.....	12
任务二 迎宾服务.....	38
任务三 点菜服务.....	46
任务四 酒水服务.....	52
任务五 菜肴服务.....	60
任务六 席间服务.....	66
任务七 结账服务.....	71
任务八 送客服务.....	76
任务九 餐后翻台工作及餐厅整理.....	79
单元三 宴会服务.....	84
任务一 宴会预订的两种方式及宴会预订程序.....	84
任务二 宴会前准备工作.....	89
任务三 宴会服务流程.....	95
任务四 宴会结束工作.....	101
任务五 宴会工作总结.....	104
参考文献.....	107



单元一 初识餐饮行业

餐饮服务的职业教育主要着力于学生就业，以及从业后的提升，并为最终走上管理层打好基础。大部分餐饮经理都是从一线服务员做起，再逐步晋升为餐饮经理的。要想成为一名优秀的餐饮服务人员，成为一名合格的餐饮管理者，必须具备相应的条件和能力。

任务 认识和了解餐饮行业特点

【学习目标】

1. 正确认识餐饮服务行业。
2. 了解餐饮服务人员的能力要求。
3. 了解餐饮客人的消费需求。

【案例】

王先生的母亲 70 大寿，全家准备在酒店庆祝一下，于是打电话到酒店预订了一个用餐包间。晚上 6 点迎宾员看见一行人簇拥着一位老人家来到酒店门口，马上迎上前去：“您就是今天的老寿星吧！王先生给您预订的包间都准备好了。”迎宾员将王先生一家带到包间，推开包间门的一瞬间，红底金色的“寿”字挂于正中央，五彩的气球装点了整个包间，红色龙凤台布的餐桌显得更加喜庆，这让一家人都格外惊喜。

“知道今天是王先生您母亲的生日，这是我们酒店为您母亲特意准备的，希望你们全家喜欢。”迎宾人员向王先生表示了祝福，然后离开了包间。

服务员引导王先生一家到休息区休息，一位服务员递上菜单，请王先生安排今天的寿宴菜品，另一位服务员开始给大家上茶水和热毛巾。等点菜完毕，其他家庭成员陆续到齐了，大家相互问候、寒暄的时候凉菜已经上桌，服务员提醒王先生可以请大家上桌开席了。等所有客人坐定，王先生说完了对母亲的贺寿词，此时热菜已经上桌了，随后的菜品陆续送到，上菜、斟酒、加饮料、换骨盘、换香巾、分鱼等一系列席间服务有条不紊地进行着，整个过程王先生一家其乐融融，丝毫没有受到服务员操作的影响，当所有家人都对寿星表达完祝福之后，酒店的工作人员唱着生日歌、推着生日蛋糕进入了包间，送来了酒店的祝福，同时酒店赠送的寿桃、寿面也端到了寿星面前，此时寿宴达到了高潮。

等到用餐完毕，王先生一家回到休闲区，这时服务人员送来了茶水，之后开始清理餐桌、准备账单。王先生悄悄示意买单，服务员请王先生确认账单，结账之后，一家人起身离开包间，服务员将大家引导至电梯口，等所有客人进入电梯，服务员鞠躬感谢，等电梯门关闭，



服务员回到包间继续完成收市工作。

【分析】

1. 现代人们到酒店用餐不只是满足吃饱的基本生理需求，而是一个综合的体验过程，这就使得餐饮服务产品有了新的定义：菜品+服务+氛围+附加值=餐饮服务产品。

2. 菜品是餐饮产品有型的载体，服务是为了客人能够更好地享受菜品而展开的，用餐氛围是对客人用餐感受的提升，超前服务和个性化服务是给予客人的超值附加体验。

【小组讨论】

1. 案例中哪些是餐饮产品的基本构成？
2. 案例中哪些是餐饮产品的附加超值部分？
3. 谈谈你对国内中餐厅服务的认识和了解。

【餐饮行业相关知识】

一、了解餐饮服务行业

（一）纠正对餐饮服务工作的错误认识

很多进入餐饮中等职业教育学校的学生对餐饮行业认识不足，“别人坐着，我站着，别人吃着，我看着”，“伺候他人”还是学生对餐饮服务员的初步认识，认为低人一等，或者因为各种原因只是来学校拿个文凭，以后再转行。这种负面消极的思想导致在学习过程中的懈怠，会延续到实习和进入工作单位，并立即显现出来，从而很快失去工作计划。

餐饮是感情密集型行业，服务人员的服务过程也是客人的体验过程，只有对自身从事的工作有了正确的认识，微笑、热情、周到的感情才是发自内心的，才能传递给客人。

（二）纠正对服务工作程序的错误认识

在从事餐饮服务时有很多规定程序和工作要求，有些刚入行的同学会认为都是在摆谱，根本没有必要，如：玻璃杯只要洗干净就行了，还要擦得没有指纹和水印；餐巾纸、口布、毛巾用处都差不多根本没有必要三种都摆；等等。

在学校学习的过程中，要将餐饮服务的工作要求为什么要比日常生活高给予学生讲解，以提高认识，做到“知其所以然”。

二、餐饮服务人员心理准备

（一）多向上司和同事学习

了解上司对自己的要求，了解上司对自己工作表现的认可程度。不要认为自己学的是



“管理”专业，是来管人的不是让人管的。

（二）不要满足现状

经过学校系统培训的学生，上手很快，但是经过一段时间磨练后，必须对自己有一定要求才能继续进步。

（三）要善于接受新事物、新理念

学校教育是系统的、标准的，但是缺乏个性化，每个酒店都希望有区别于人的个性化服务，不断突破、创新，思考改善的方法，可以很快得到提升和进步。

（四）面对陌生环境的积极心态

新员工到单位，最初的两周是最容易离职的，主要是因为对陌生环境的不熟悉。到工作单位之后，单位可能会因为各种原因对新员工关心不够，从而新员工对环境、人员、制度程序的不熟悉产生没有归属感的感觉。此时，就需要用积极的心态去面对，只要肯主动询问、主动交朋友，很快就可以融入新的环境。

（五）适应区别于其他行业的工作时间

餐饮从业人员的工作时间是不固定的，而且会与一般人群的作息时间有所不同，一切要以客人提高优质的服务为原则。午餐、晚餐时间正是我们工作的关键时间，节假日也可能是我们较忙的工作时间。客人若是喝酒聊天至很晚，我们不能把客人请走，必须等客人用餐完毕，做完收市工作才能下班。所以适应没有规律的工作时间，不被其干扰、不让其成为烦恼，是餐饮工作者的必修课。

三、餐饮服务人员能力要求

（一）专业技术能力

专业技术能力是指餐厅服务员在提供服务时展现的技巧和能力，掌握过硬的基本技能，不仅可以提高工作效率，保证餐厅服务质量统一标准，也可以带给客人一种美食服务艺术的享受。所以要想搞好餐厅服务工作，必须掌握娴熟的专业服务技能，并能灵活、自如地运用到工作中。



图 1-1



（二）语言表达能力

餐厅服务工作，是靠服务员直接与客人接触、交流后，才能完成的一项工作。餐厅优质的服务需要运用语言来表达。因此，作为一名餐厅服务员，应该具备较好的语言能力。服务用语要做到文明、礼貌、简明、清晰。



图 1-2

（三）推销能力

餐厅的推销服务做得好与坏，直接影响企业的效益。因为餐饮产品是一次性的，不可回收，不可退换食物，如果服务员的推销和介绍做得不到位，很大程度上会使企业利润大幅下降。所以餐厅服务员必须根据客人的口味喜好、饮食习惯以及消费能力积极灵活地推销。



图 1-3

（四）自律能力

自律能力是指餐厅员工在工作中的个人控制能力。餐厅服务员必须严格遵守企业员工守



则和管理制度，明确知道在什么时间、什么地点，应该做什么、不应该做什么。



图 1-4

（五）应变能力

餐厅服务工作环节多而杂，且多是通过手工劳动完成，加之当前客人对服务的需求不断地提高，所以我们在服务中难免会出现一些突发事件，如客人退菜、投诉、客人醉酒闹事等，这也就要求服务员一定要有灵活多变的处事能力，并能及时有效地解决问题。



图 1-5

（六）服从与协作能力

服从上级的领导，听从领导的工作安排，是下级对上级应尽的责任。对直属上司的指令，要无条件地服从和接受。服务人员还必须服从客人，对客人提出的合理要求，应该给予满足。餐厅服务工作更需要团队协作精神，餐厅服务工作要靠全体员工积极参与、密切配合，共同完成。



图 1-6

四、餐厅的特点及岗位职责

(一) 餐厅的特点

餐厅是通过出售菜肴、酒水以及提供相关服务来满足宾客饮食需求的场所(参见表 1-1-1)。

表 1-1-1

项 目	特 点	代表性餐厅
中餐厅	① 餐厅装饰具有很浓郁的中式风格,提供中式服务、中式菜式及点心、小吃 ② 包括所有中国地方特色菜式	全聚德餐厅、黄鹤楼酒楼、银杏酒楼
西餐厅	① 餐厅装饰及风格都很有欧美古典特色,富有异域情调,主要以法国和意大利风格为代表的餐厅 ② 餐饮方式很强调私密性,餐桌是以 2~6 人的方形设计	星巴克、欧洲房子、必胜客
自助餐厅	① 客人可以自我服务,菜肴不用服务员传递和分配,饮料也是自取自饮 ② 提供方便快捷的就餐服务,就餐很随意	火锅自助餐厅、中式自助餐厅、中西式自助餐厅、小吃自助餐厅等
快餐厅	① 快餐厅格局简洁而明快,提供的食品都是事先准备好的,以保证能向客人迅速提供所需的食品 ② 食品价格低廉,且分量充足	麦当劳、肯德基、六合豆浆、乡村基
特色风味餐厅	① 提供地方特色菜式和特色烹制方法的餐厅 ② 餐厅在取名上具地方特色 ③ 服务人员的服饰、服务方式,所供应的菜点等都具有自己独特的风格	日本料理、韩国餐厅、火锅、巴西烧烤、铁板烧、民族餐厅等
经济小店	① 以经营中式小炒菜、烧菜、蒸菜、中式小吃为主 ② 方便、快捷、经济、实惠	豆汤饭、蒸菜馆、特色小吃馆、面馆、街边小炒饭馆等



图 1-7



图 1-8

(二) 餐厅主要岗位职责 (参见表 1-1-2)

表 1-1-2

名 称	岗 位 职 责
餐厅经理	① 负责餐厅的日常运作 ② 负责员工的培训及员工班次的调配 ③ 协调餐厅与厨房的工作 ④ 组织召开班前会,做好上传下达,落实各项工作 ⑤ 做好餐前检查工作,参与现场指挥 ⑥ 妥善处理客人的投诉,保证与客人建立良好的关系 ⑦ 及时检查餐厅设备,做好维护工作,做好安全防范工作
餐厅主管	① 做好餐厅经理的助手,积极完成上级交办的各项工作任务 ② 认真组织餐厅员工进行业务培训,提高员工的服务技能和业务水平 ③ 积极做好餐厅现场督导和协调工作,确保餐厅正常运作 ④ 做好员工的思想工作,提高员工的服务态度和服务意识 ⑤ 开餐前检查餐台、桌椅的定位情况及收餐后的餐具配备情况 ⑥ 负责餐厅安全检查工作及安全的落实情况
餐厅领班	① 及时了解当日客情和用餐情况,分工到位 ② 负责检查员工的出勤情况及仪容仪表规范 ③ 督促员工做好开餐前的一切准备工作 ④ 积极与厨房协调沟通,保证按时、按质出菜 ⑤ 督促员工按规范的操作流程对客服务 ⑥ 接受客人的投诉,并及时向上级汇报 ⑦ 定期检查餐厅的设备、餐具等,发现问题及时向主管汇报情况,确保及时维修 ⑧ 协助主管做好员工的业务培训工作
迎宾员	① 按规定着装,举止优雅、保持微笑 ② 接受客人预订并记录在案,负责落实工作 ③ 了解餐厅餐位安排情况,了解订餐客人情况 ④ 主动、热情迎送客人 ⑤ 正确引领客人,帮助客人存放衣物 ⑥ 接受客人投诉,并及时汇报情况 ⑦ 负责区域内的环境卫生工作,确保干净整洁



名 称	岗 位 职 责
值台员	① 做好开餐前的准备和检查工作 ② 按规定安排餐桌，积极做好环境布置与准备 ③ 确保餐具的卫生，及时补充各种餐具及物品 ④ 提供符合餐厅规格水准的服务 ⑤ 熟悉菜单，了解餐厅的供应情况 ⑥ 熟悉和了解餐厅供应菜品烹制、加工、用料的特点及标准 ⑦ 负责餐后收餐工作
传菜员	① 开餐前准备好区域内的环境卫生工作 ② 配合厨师做好出菜前的各项准备工作，准备好各种调料、配料及传菜用具 ③ 协助值台员收走工作台上的脏餐具、空菜盘，并撤回洗碗间分类摆放 ④ 负责小毛巾的洗涤、消毒工作，并负责将小毛巾及时送到餐桌 ⑤ 将菜肴、点心、小吃按上菜程序准确无误地送达前厅值台员处
收银员	① 开餐前备好零用钱，清理所管辖的区域卫生 ② 掌握现金的结账方法和结账程序 ③ 每日清机时，进行现金盘点，统计当班营业收入，做到账款相符 ④ 掌握餐厅各类酒、饮料、菜品的价目 ⑤ 认真保存所有账单，保证所有账单联号，一张不缺 ⑥ 熟练掌握收款机的使用

（三）了解客人的消费需求

1. 更加重视温馨、优雅、休闲的就餐环境

美好优雅的景观，是引起客人消费动机并作出消费决定的首要因素。如果希望吸引更多客人进店，就必须依赖周围环境和餐厅环境的打造来“借景引客”。因此，以休闲、观赏为目的的餐厅，可以使客人实现对自然景观的直接感受。



图 1-9



2. 希望提供营养、健康的绿色食品

随着生活水平的不断提高，人们对生活质量也越来越重视。饮食需求不只对色、香、味、型有很高的需求，而且越来越讲究饮食的合理性，更讲究营养与搭配，也更讲究食品安全。营养餐饮、保健餐饮的出现将会对餐饮业提出更高的要求，这样才能满足人们追求健康的心理需求。



图 1-10



图 1-11

3. 体现时尚与个性的餐饮文化

由于社会的发展，人们观念的转变，当下很多年轻人不再追求单一的饮食需求，而是更加注重环境、时尚、文化、品位、优质的服务，所以，企业要不断创新，重视企业文化，给人以耳目一新的感觉。



图 1-12

4. 提供情感交流、增进友谊的社交平台

情感生活是人们最基本的需求之一。由于现在人们生活、工作节奏加快，越来越多的私人用餐也开始走向社会，如婚宴、寿宴、节日庆祝、朋友聚会等。因此，我们要考虑的是为消费者打造怎样和营造什么样的就餐氛围，来满足他们的各种需求。



图 1-13

5. 强调服务的规范化、人性化和个性化

规范化服务可以规范服务质量、统一服务流程、提升服务品质。但是，这也不应是机械死板的服务，在满足客人共性需求的基础上，针对不同客人的特点和特殊需求，餐厅应该有针对性的提供服务，积极主动地为客人提供最佳的服务方式。



图 1-14



图 1-15

6. 更加注重品牌效益

品牌是一个名称、一个标记、一个符号。良好的服务，优雅舒适的环境，都是为了品牌的打造，是为了吸引更多的消费者。因此，宾客对品牌有更多的认识，就会有较好的口碑，在购买餐饮产品时就会有一种高品质的感受。

