

职业技能培训系列丛书

中、西餐厅服务

职业技能培训

□ 牛志文 编著



ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE CONGSHU



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

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

欢迎登录

免费

获取本书教学资源

華信

www.huaxin.edu.cn
www.hxedu.com.cn

注：标*表示此教材配有电子教学参考资料包，请登录华信教育资源网下载

职业技能培训系列丛书

- 超市商场销售员职业技能培训 *
- 文字录入与排版职业技能培训 *
- 当代汽车维修职业技能培训——发动机篇
- 当代汽车维修职业技能培训——底盘篇
- 当代汽车维修职业技能培训——电气篇
- 企业班组长技能训练 *
- 饭店实用心理服务职业技能培训 *
- 前厅服务职业技能培训 *
- 客房服务职业技能培训 *
- 中、西餐厅服务职业技能培训 *

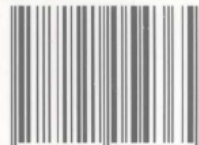


责任编辑：涂 晟



本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。

ISBN 978-7-121-05436-5



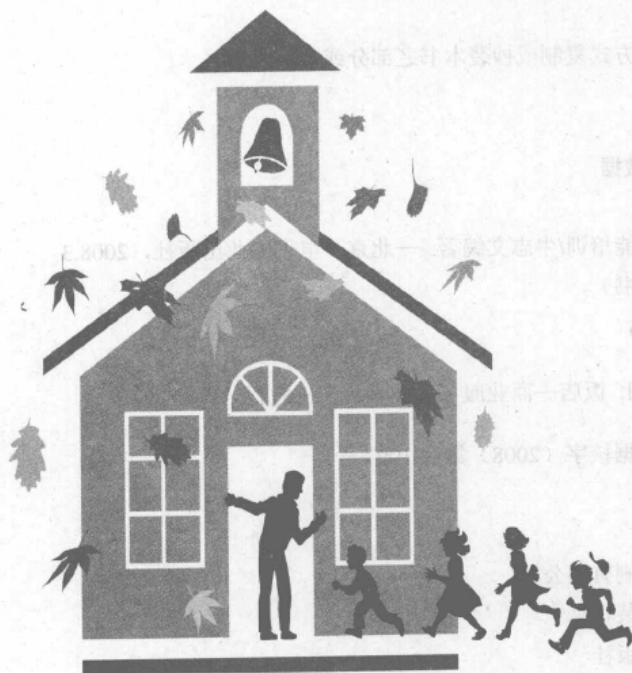
9 787121 054365 >

定价：13.00 元

职业技能培训系列丛书

中、西餐厅服务职业技能培训

牛志文 编著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

《职业技能培训系列丛书·中、西餐厅服务职业技能培训》一书,以星级饭店中、西餐厅服务员必须掌握的基本知识为切入点,采用案例教学法编写模式,重点介绍了中、西餐厅服务员应具备的综合素质和业务技能。该书用图表和案例结合的方法,详细介绍了中西餐厅服务员应掌握的服务程序,以及中、西餐厅服务员的业务技能操作标准,并为读者精心设计了一套实用性很强的模拟练习题,选编了一套中、西餐厅服务员参加国家职业资格认证考试的试卷。

该书以科学性、实用性和操作性为原则,着重语言通俗易懂和理论知识口语化,在案例评析、规范操作和模拟训练等方面,具有一定的理论深度和操作特色,是一本实用性和可读性很强的通俗教材。

该书可作为全国职业中专饭店服务与管理专业的学生和教师的辅助教材,也可作为劳动部门为城市再就业职工和农村青年到星级饭店就业进行岗前培训使用的教材,还可作为星级饭店培训部为在职员工提供在岗培训的使用教材或星级饭店服务员工作之余的自学宝典。

为了方便教师教学,本书还配有电子教案,详见编者心语页。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

中、西餐厅服务职业技能培训/牛志文编著. —北京:电子工业出版社, 2008.3

(职业技能培训系列丛书)

ISBN 978-7-121-05436-5

I. 中… II. 牛… III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 021097 号

责任编辑:涂 晟

印 刷:北京季蜂印刷有限公司

装 订:三河市万和装订厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:8.75 字数:187 千字

印 次:2008 年 3 月第 1 次印刷

印 数:3 000 册 定价:13.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。



作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店总经理聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文 50 余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作 5 部。

2006 年 4 月 8 日，作者曾参加过国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里，有较高的知名度。



编者心语

子在川上曰：逝者如斯夫！

追溯到 2001 年 7 月，在北京国际饭店授课的日子，已经与岁月一起流逝了六载，但想编写一套案例丛书的希望种子，终于和岁月一起萌发、成长，在出版社领导和编辑的厚爱下，终于和读者见面了！它是 21 世纪的中国旅游经济大潮与 2008 年北京奥运经济孕育的成果，也是北京星级饭店行业董事长、总经理、专家、教授和行业媒体朋友们，用心关注的结果，在此，向他们表示衷心的感谢。

据北京奥组委官员透露，在 2008 年奥运会之前，北京将新增 500 家星级饭店和宾馆，全国各大城市的星级饭店，也将以百分之三十的幅度增加。由于宾馆饭店的迅猛发展，将有 50 万名从业人员走上服务岗位。但是，从目前来看，在岗和即将上岗的服务员，在基本素质、职业能力和实际操作技能等方面，与星级饭店现有的硬件建设不匹配，需要旅游院校和饭店管理培训中心进行系统有效的岗前或岗位培训。针对这种情况，笔者把 2001 年 7 月在北京国际饭店（五星级），为在岗服务员进行培训的讲义内容，以及六年来通过到饭店暗访的写真案例，完美地融合在一起，编写了这套系列丛书，为中国饭店业的软件建设更上一层楼，尽自己的一份社会责任。

本书的编写和修改，虽然走过了六个春秋，难免还有不完美的地方，希望各位读者，在阅读或自学时，能直言不讳地指出书中的瑕疵，并给予赐教。

在本书的编写当中，得到了北京密云瑞海姆田园度假村的大力支持，提供相关图片等信息帮助，在此表达衷心感谢。

为了方便教师教学，本书还配有电子教案。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言或与电子工业出版社联系（E-mail:hxedu@phei.com.cn）。

牛志文

2008 年 2 月于北京

中、西餐厅服务职业技能培训

编委会

主 席	北京市旅游局	杨乃运 先生
副主席	北京市密云旅游局	娄春芳 女士
行业董事长	北京云佛山旅游度假村董事长	王文勤 先生
行业经理	北京云佛山旅游度假村总经理	李立凯 先生
	北京瑞海姆田园度假村总经理	韩 琦 先生
	北京明湖山庄总经理	傅全合 先生
	北京云佛山旅游度假村常务副总经理	王玉芬 女士
	北京云佛山旅游度假村人力资源部经理	娄永革 先生
行业专家	北京第二外国语学院旅游管理学院副教授	牛越胜 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	刘建华 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	张 凌 女士
行业委员	北京环球游报编辑兼记者	贾 然 小姐
	北京新街口饭店行政总厨	朱树刚 先生
	北京民政局宴会厅总厨	何忠顺 先生
	北京科苑宾馆总厨	罗连国 先生
执行委员	北京市密云县劳动局职业技术学校教师	周廷兰 先生
秘书长	电子工业出版社中等职业教育分社	涂 晟 先生

目 录

第1章 中、西餐厅服务员应掌握的基本知识 1

	中、西餐厅有哪些分类?	1
	情景再现: 音乐餐厅的魅力	4
	中、西餐厅一般有哪些服务模式?	5
	情景再现: 她为何拒绝老华侨的小费	6
	如何安排中、西餐厅宴会座次?	7
	情景再现: 在庆祝中国香港回归十周年的日子里	9
	中、西餐厅有哪些客用餐具?	10
	情景再现: 吉米小姐奇遇记	12
	中、西餐厅有哪些布件?	13
	情景再现: 在客人要投诉的时候	16

第2章 中、西餐厅服务员应具备的综合素质 18

	中、西餐厅服务员应具备哪些基本素质?	18
	情景再现: 客人是一位中国台商	22
	中、西餐厅服务员应具备哪些职业能力?	23
	情景再现: 客人爱喝野酸枣汁	25
	中、西餐厅服务员有哪些岗位责任?	26
	情景再现: 姚敏的幸福	28

第3章 中、西餐厅服务员应掌握的业务技能 29

	如何托盘?	29
	情景再现: 中餐厅里有一名服务生	31
	如何折口布花?	32
	情景再现: 甜甜的愉快假日	34
	如何铺台布与摆台?	36



情景再现：华侨老太太看表演	42
---------------------	----

第4章 中餐厅服务标准

44

 如何为客人提供中餐服务?	44
情景再现：中国香港客人品烤鸭	46
 如何为客人提供特色菜肴服务?	47
情景再现：客人喜欢农家菜	50
 如何为客人提供斟酒服务?	51
情景再现：李慧得到了客人的谅解	54
 如何为客人提供茶艺服务?	55
情景再现：茶艺厅里有个姑娘叫吕平	59
 如何为散客提供就餐服务?	60
情景再现：“微笑大使”小郑的故事	62
 如何为团队客人提供用餐服务?	63
情景再现：有一位爱吃米饭的客人	65
 如何为宴会客人提供用餐服务?	65
情景再现：男服务生的榜样	71

第5章 西餐服务标准

73

 如何进行西餐摆台与铺台?	73
情景再现：西餐厅里有一对牛郎织女	76
 如何为西餐宴会客人提供完美服务?	77
情景再现：在圣诞节的晚宴上	83
 如何为西餐厅零点客人提供个性化服务?	84
情景再现：有一位阳光男孩叫小于	90
 如何为西餐厅散客提供酒水服务?	91
情景再现：在情人节音乐会上	93
 如何为咖啡厅客人提供规范服务?	94
情景再现：张太太为何不高兴?	95
 茶餐厅服务员如何为客人提供茶品服务?	96
情景再现：苏杭客人的惊喜	100
 西餐厅服务员应提醒客人注意哪些用餐礼节?	101
情景再现：客人是一群大学生	103



第 6 章 中、西餐厅服务员操作服务模拟表演	104
 托盘行走模拟表演	104
 餐巾折花模拟表演	105
 中、西餐厅酒水服务模拟表演	106
 中餐宴会撤网式铺台模拟表演	106
 中餐菜肴服务模拟表演	107
 西餐宴会摆台模拟表演	108
附录 A 国家规定的餐厅服务员职业等级标准	109
一、职业概况	109
二、培训要求	109
三、鉴定要求	110
四、基本要求	111
五、工作要求	111
附录 B 中、西餐厅服务员职业资格认证考试题精选	117
附录 C 中、西餐厅服务员必须掌握的 55 个常用英语单词	120
附录 D 中、西餐厅服务员行为规范 11 款	122
附录 E 中、西餐厅中英文服务对话 21 组	124

第1章

中、西餐厅服务员 应掌握的基本知识



中、西餐厅有哪些分类？

作为一名中、西餐厅的服务员，要在不同的服务岗位上，根据客人的个性化需求，为客人提供完美的服务。首先要了解掌握中、西餐厅的分类，在星级饭店里，中、西餐厅大致分以下几种类型。

1. 中餐厅

中餐厅是星级饭店里的主要就餐场所，一般经营粤、川、苏、鲁、浙、湘、徽、闽、京、沪等中国菜系，向客人提供不同规格、档次的餐饮服务。中餐厅除了向客人提供中式菜点外，其就餐氛围和服务方式，一般都体现出中国五千年的餐饮文化特色。如图 1-1 所示为具有中国传统文化的中餐厅。

2. 西餐厅

在西餐厅里，大多以经营法、意、德、美、俄式菜系为主，同时兼容并蓄，其中又以高档法式餐厅（习惯称作扒房）最为典型。扒房以法式大餐为菜品核心，美食佳酿，相映生辉，烹饪技术水平高超精湛，擅长客前烹制，以渲染美食气氛。如图 1-2 所示为西餐厅示意图。



图 1-1 中餐厅



图 1-2 西餐厅

3. 咖啡厅

在星级饭店里，咖啡厅属于小型西餐厅的范畴，在国外称为简便西餐厅，主要经营咖啡、酒类饮料、甜品点心、小吃、时尚美食等。咖啡厅营业时间长，一般 24 小时全天营业，服务快捷，并以适中的价格，面向大众经营。

4. 自助餐厅

在三星级以上的饭店，一般都设有自助餐厅，一日三餐以经营自助餐为主、零点为辅。这类自助餐厅餐台通常是固定的，装饰精美，极具艺术渲染力，配以调光射灯，使菜点更具美感和质感，从而增进客人的食欲。自助餐厅中西菜点丰富，装盘注重装饰，盛器注重个性，摆放注重层次。烤肉等大菜的服务常配有值台厨师，帮助宾客烹制、切割、装盘。自助餐厅也是饭店举办美食节的主要场所，在周日常举办香槟午餐。如图 1-3 所示为自助餐厅示意图。

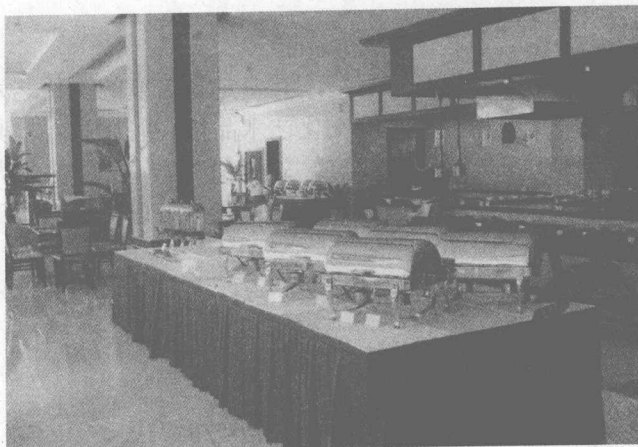


图 1-3 自助餐厅

5. 大宴会厅

在四星级以上的饭店里，一般都设有大宴会厅，也叫多功能厅，是宴会部经营活动的重要场所。通常以一个大厅为主，周围还有几个不同风格的小厅与之相通或相对独立，一般用隐蔽式的活动板墙调节其大小。宴会厅是多功能的，活动舞台、视听同步翻译、会议设备、灯光音响设施设备，应有尽有，为宴会部经营各种大型餐饮活动、会议、展览、文娛演出等，提供良好的服务设施。如图 1-4 所示为大宴会厅示意图。



图 1-4 大宴会厅

6. 风味餐厅

中国进入 21 世纪以来，不同民族和不同地域的餐饮文化，成就了风味餐厅，使它成为星级饭店的亮点。它具有鲜明的地域性、宗教性、历史性、文化性等特征，无论是在传统餐饮文化的继承和发展方面，还是在服务员的民族特色服饰和业务技能的水平上，都别具特色。

7. 文化艺术餐厅

文化艺术餐厅是指在中外文化音乐圈里，有一定知名度的文化艺术名人，在星级饭店内部投资或承包的小餐厅，具有一定的文化艺术品位。餐厅里环境具有艺术氛围，就餐的客人一般能欣赏到高雅的音乐、歌舞或书画。目前，在全国各大城市都有这类餐厅，尤其是在首都北京，音乐圈里的名人经营文化艺术餐厅的很多，下面的写真案例，就是其中一个范例。



【情景再现】

音乐餐厅的魅力

来自内蒙古自治区满洲里的少数民族服务员阿托娜，是满洲里旅游职业中专的毕业生，能歌善舞，一年前到位于北京繁华地段的一家俄罗斯音乐餐厅（三星级）实习，由于工作优秀，毕业后留在了这家餐厅工作。

2007年7月1日，中国共产党的生日，也是中国香港回归祖国10周年的大庆日子。这是一个雨过天晴的星期日，被连续40天的38度高温烤得难受的知名人士们，纷纷走出装有空调的摩天大楼，有的驾车到超市购物，有的约上三五个朋友，驾车到豪华餐厅饱餐。王小姐就是其中的一位，她约了音乐圈的三位朋友，在晚上7点30分的时候，来到了这家音乐餐厅，服务员阿托娜接待了她们。

当王小姐和她的三位朋友进入餐厅大堂的时候，首先看到了站在餐厅门口、身着俄罗斯服饰的礼仪小姐，微笑地欢迎她们的到来，然后听到了荡漾在餐厅上空豪放深沉的俄罗斯民歌。接着，礼仪小姐礼貌地走在前面，将她们引到了一个安静舒适的四人餐桌前。她们落座之后，服务员阿托娜微笑地迎上来，为她们每人递了一条擦手毛巾，然后沏茶、铺口布、递菜单，操作程序有条不紊，规范服务恰到好处。当王小姐和她的朋友们愉快地享受美味菜肴时，北京某著名歌星、男中音歌唱家的身影，出现在了具有俄罗斯风格的餐厅舞台上，他引亢高歌，为客人们献上了一首俄罗斯名曲，餐厅里掌声雷鸣。接着，客人中的音乐爱好者纷纷走上舞台，个个一展歌喉，王小姐和她的朋友们也不例外，在餐厅霓虹灯的闪烁下，尽情高歌，释放了自己一周来的工作压力。

由于这家音乐餐厅有比较高的艺术品位，又具有俄罗斯风格，服务小姐的规范服务也很到位，为此天天火爆，尤其是节假日，必须提前定餐，成为京城文化艺术餐厅的一道风景线。



【专家评语】

从上述案例中，我们看到了文化餐厅的艺术品位和服务员的规范服务，是赢得回头客的重要因素，也是饭店文化内涵的具体表现，不但为文化艺术餐厅带来了可观的经济效益，也是饭店行业经营创新的一个典范。



中、西餐厅一般有哪些服务模式？

作为一家星级饭店，客人在入住之后，一般要到餐厅就餐。选择怎样的餐厅？是到中餐厅就餐？还是到西餐厅就餐？是到风味餐厅就餐？还是到文化艺术餐厅就餐？在通常情况下，大多数客人都是难以定夺，这就需要中、西餐厅的服务员能详细地介绍不同餐厅的菜品特色和服务模式。

作为一名餐厅服务员，了解不同餐厅的服务模式，是为客人提供完美服务的基本保证。在星级饭店的中、西餐厅里，一般有以下几种服务模式。

1. 零点餐厅服务模式

在三星级以上的饭店里，一般都有零点餐厅，服务员为客人提供的服务模式一般是：客人到餐厅之后，根据自己的个性化需求点菜品和酒水，客人消费的菜品和酒水自己结账，餐后付款。商务客人和会务客人大多都是在餐后签单，离店时前厅统一结账。如图 1-5 所示为零点餐厅示意图。



图 1-5 零点餐厅

2. 自助餐厅服务模式

进入 21 世纪以来，在星级饭店里，自助餐厅的服务模式最受中外客人的青睐。菜品一般有中餐和西餐，在三星级以上的饭店里，早餐一般都是自助餐。在中、西餐厅岗位上工作的服务员，提前一个小时上班，把各种菜肴、汤和面点放到餐台上，将碗、筷、盘、夹、叉等，整齐地摆在餐台的一角，由客人自己动手，在事先布置好的餐台上任意选菜，自行取回各种菜品之后，回到座位上享用。

3. 宴会餐厅贵宾服务模式

宴会餐厅的贵宾服务模式，一般都出现在四星级以上的饭店里。标准豪华的宴会餐厅，一般为中外贵宾、国际商务客人、厅局级以上的会务客人提供贵宾服务，因此，有以下几种分类。

第一，中餐宴会。

参加中餐宴会者，有固定的座位，宾、主按照不同的身份排位就座，服务员要根据事先确定的菜单和规范的程序出菜，为就餐的客人提供贵宾服务。

第二，中、西餐酒会。

中、西餐酒会，也叫冷餐宴会，一般不排席位，可安排桌、椅。宾客自由入座或站立进餐，必要时可设贵宾区。菜肴以冷菜为主，可辅以热菜或烧烤菜，食品可中菜、西菜或中西菜结合，菜肴提前陈列在自助餐台上，供宾客自取，宾客可自由活动，多次取食。

在中、西餐酒会上，还可以设专门的酒水台提供酒水，也可以由服务员托盘运送酒水。中、西餐酒会的就餐形式比较灵活，也可以在室内、室外或花园里举行。因其形式灵活，政府部门、企业界在举行人数众多的盛大庆祝会、欢迎会和开业典礼时，都到四星级以上的饭店里，举办这类中、西餐酒会。

第三，鸡尾酒会。

鸡尾酒宴会一般是以酒水为主，略备三明治、点心、小串烧、炸薯片等小吃，客人用牙签取用，也叫西餐酒会。客人的就餐形式更加灵活，一般不设座位，没有主宾席，宾客可随意走动，广泛接触交谈。

鸡尾酒会上的服务模式，一般都按照西方的服务程序进行，客人需要的酒水和小吃由服务员用托盘送呈，或部分置于小桌上。

鸡尾酒会的举办时间自由灵活，有的在中午、下午或晚上单独举行，也有的在正式宴会前举行，还有的鸡尾酒会结合举办记者招待会、新闻发布会、签字仪式等活动进行。在发给客人的请柬上，往往注明活动的持续时间，客人可在任何时候到达或离开，来去自由，但若迟到或早退，则被视为无礼。在西餐宴会中，鸡尾酒会属于品位最高的一种就餐形式。

第四，茶话会。

茶话会是一种经济简便、轻松活泼的宴会形式，设固定座位，以茶水、茶点为主，略备风味小吃和水果等。



【情景再现】

她为何拒绝老华侨的小费

在北京东长安街上，有一家五星级饭店，最高的28层有一个旋转型西餐厅，是美国建筑师在1985年设计、由中国人建造的西餐厅。该饭店是北京长安街上中西合璧的高层建筑物，客人坐在旋转餐桌前就餐，可以俯瞰整个北京城的风光。旋转餐厅每隔一个小时旋转一圈，客人根本感觉不到餐厅在旋转，是外国人经常光顾的地方，客人也经常爆满，尤其在夏季的时候，更是通宵达旦地营业。

一位86岁的老华侨，在美国的农场工作多年，已退休了，走路有些不方便。2007年5月15日，在回北京探亲的时候，他被亲人安排到这家饭店居住，晚上在亲人的搀扶



下，坐电梯来到了旋转餐厅就餐。服务员刘云立刻迎了上去，微笑地向他们问好：“各位先生、女士，你们好！请到这里就座。这里是自助西餐，请各位先生、女士根据自己的口味爱好选择菜品，这位老先生走路不方便，由我来搀扶着他选择菜品。”老华侨连忙说道：“谢谢小姐，这是我的小费。”然后，从上衣口袋里掏出一张美元，一边递给服务员刘云，一边说道：“这是我对您提供搀扶服务的小费，请您收下。”刘云微笑着婉言谢绝：“先生，我们饭店有规章制度，不允许服务员收客人的小费，否则，我就犯错误了。”老华侨连声说道：“我当然不能让您犯错误了，但我要留一封感谢信给你们总经理。”“谢谢您，这是我们应该为客人提供的个性化服务，不必客气。”刘云真诚地说道。

老华侨在就餐时，品尝到了可口的美味西餐，又饱览了北京这座现代化城市的风貌，不禁感慨万千：“唉！当年的北京城，就到皇城根下，现在的北京城，是当年的100倍，真没有想到啊！”

吃过西餐，老华侨在刘云的搀扶下，到旋转餐厅里的大圆柱旁转了一圈又一圈。他一边走，一边告诉刘云：“这个带动西餐厅不停转动的大圆柱子，是我的一个美国朋友设计的，但是我们中国建筑院的工程师们建造的，我在有生之年能亲眼看见它，是我的幸福，我很高兴，回到美国后，将告诉我的美国朋友们，让他们也到中国来，也入住这家饭店，到这个旋转西餐厅里看看今日的北京城，目睹一下咱们中美建筑师的历史伟绩。”刘云微笑地回答：“谢谢您，我们餐厅真诚地希望您的朋友们早日到来。”

三天以后，老华侨在离开饭店的时候，给总经理写了一封感谢信，刘云也因此被评为“五月优秀员工”。



【专家评语】

在上述案例中，自助性西餐对年迈老华侨不方便，此时服务员要提供个性化服务。刘云做得很到位，得到了老华侨的赞许，并且婉言谢绝了客人的小费，是西餐厅服务员学习的榜样。



如何安排中、西餐厅宴会座次？

中、西餐厅的宴会座次安排，不仅是一种就餐形式，还有一种国际礼仪，更是一种文化品位。为此，在一般情况下，服务员在安排座次时必须符合中国传统的礼仪规范和西方时尚的就餐习惯。

1. 中餐宴会座次安排

中餐宴会一般用圆桌，也可用方桌。每桌8人、10人或12人不等。宴席很重视席位的安排，尤其要突出“主位”（主席），也即“首座”，一般靠近正对大门的墙壁。而西餐一般用长桌或T形桌，人数不定，有关客人席位的安排，往往也根据客人的身份不同，而进行不同的安排。中餐宴会的座次安排，常见的有以下几种类型。