

普华
经管

正略钧策
ADFAITH

酒店服务人员岗位培训丛书

滕宝红 主编

中餐服务员

岗位作业手册

职业素质训练，让酒店服务更加专业
作业流程细化，让酒店服务更加高效
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

中餐服务员



酒店服务人员岗位培训丛书

中餐服务员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

中餐服务员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 7

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18285-2

I. 中… II. 滕… III. 饭店—饮食业—商业服务—手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 083999 号

内 容 提 要

本书从中餐服务员岗位工作实际出发, 系统介绍了中餐服务员的岗位职责、中餐服务作业程序和具体作业内容及中餐服务过程中常用英语等内容, 并提供了可以参照的操作标准及工作规范。

本书主要适用于酒店、餐厅的作业人员或欲从事此类工作的人员及酒店旅游培训机构的人员。

酒店服务人员岗位培训丛书 中餐服务员岗位作业手册

◆ 主 编 滕宝红

责任编辑 庞卫军

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 10

2008 年 7 月第 1 版

字数: 150 千字

2008 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18285-2/F

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的外语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录（相关知识及服务英语）”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识（比如服务英语），以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第1部分 中餐服务员岗位要求

1-1 中餐服务员素质要求	2
一、职业道德	2
二、基本素质	3
三、专业素质	8
1-2 中餐服务员岗位职责	11
一、中餐领班岗位职责	11
二、中餐服务员岗位职责	14
三、中餐迎宾员岗位职责	15
四、中餐传菜员岗位职责	16
1-3 中餐服务员作业内容	18
一、服务前的准备工作	18
二、餐饮过程中的服务工作	20
三、餐饮服务结束后的清理工作	22
四、检查、清洗、擦亮服务用具	23
1-4 中餐服务员日常礼仪	24
一、仪容	24
二、着装	25
三、仪态	27

第2部分 中餐服务作业

2-1 预订受理作业	36
一、电话预订	37
二、当面预订	39
2-2 做好餐前准备工作	41
一、着装上岗	42
二、参加班前会	43
三、打扫卫生	43
四、准备用品	43
2-3 摆台作业	46
一、摆台的要求	47
二、摆台前的准备	48
三、零点摆台	49
四、宴会摆台	51
2-4 餐巾折花作业	53
一、餐巾花选择和应用	54
二、餐巾折花	54
2-5 迎宾领位服务	58
一、迎客	59
二、带位要领	59
三、根据客人人数选用适宜餐桌	60
2-6 问位开茶服务	62
一、与领位员交接	63
二、开茶	63
三、铺餐巾和除筷套	63
四、上餐前小菜	64

2-7	为客人点菜服务	65
	一、准备点菜单	66
	二、呈递菜单	66
	三、推荐介绍酒店特色菜	67
	四、接受点菜	67
	五、填写菜单	69
	六、复述菜单	70
	七、分送点菜单	70
2-8	上菜服务	72
	一、上菜的位置	73
	二、上菜的顺序	73
	三、上菜应注意事项	74
	四、中餐菜肴摆放要求	75
2-9	端托服务	78
	一、托盘操作方式	79
	二、端盘的操作要领	79
	三、端托的操作程序	80
2-10	斟酒服务	83
	一、示范	84
	二、冰镇	84
	三、溜杯	84
	四、温烫	85
	五、开瓶	85
	六、滗酒	85
	七、斟酒	86
2-11	分菜服务	89
	一、分菜前的准备工作	90

二、分菜用具的使用与分类顺序	90
三、分菜的方式	91
2-12 餐中服务	94
一、更换烟灰缸	95
二、更换骨碟	95
三、斟茶	95
四、整理台面	96
五、上小毛巾	96
六、二次推销	97
七、解决疑难问题	97
八、餐中服务应注意事项	97
2-13 餐具撤换服务	99
一、撤换餐具时机	100
二、撤换基本要求	100
三、撤换应注意事项	101
2-14 结账服务	103
一、结账作业程序	104
二、结账服务技巧	106
2-15 翻桌作业	110
一、收拾桌面	111
二、清理地面	111
三、清理台面	111
四、重新摆桌	112
2-16 零点服务	113
一、欢迎客人	114
二、派小毛巾问茶	114
三、斟茶、上芥酱，斟酱油，收毛巾	114

四、接受点菜	114
五、上酒水	115
六、上菜服务	115
七、席间服务	116
八、介绍水果、甜品	117
九、加位服务	117
十、结账收款	118
2-17 早餐、夜茶服务	119
一、餐前准备	120
二、迎客、开位、问茶	120
三、就餐服务	122
四、结账服务	122
五、送客、清理台面	122
2-18 团队用餐服务	123
一、餐前准备	124
二、迎候客人	124
三、斟茶	124
四、上菜	125
五、席间服务	125
六、送客	125
2-19 自助餐服务	126
一、欢迎客人	127
二、铺餐巾、撤筷套	127
三、上茶	127
四、巡台	127
五、结账收款	128

第3部分 附录

附录1 餐饮服务员国家职业标准 130

附录2 中餐服务常用英语 137

参考文献

第 1 部分

中餐服务员岗位要求



1-1 中餐服务员素质要求

酒店员工的良好素质对提高酒店服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力，具有十分重要的作用。通过本节的学习，读者可了解中餐服务员所必需的素质和要求。

现代酒店的中餐服务员应符合现代酒店餐饮服务业的特点和要求，这些要求包括身体素质、职业道德、心理要求、仪表要求、专业素质、专业技能。只有达到这些要求，才有可能进一步成为优秀的中餐服务员。

一、职业道德

为了更好地提供优质的服务，每一个餐厅服务员都必须遵守一定的职业道德规范。以下就是餐厅服务员职业道德规范的主要内容。

(一)热情友好，客人至上

“热情友好，客人至上”是餐厅职业道德中最基本和最具特色的一项道德规范，是餐厅真诚欢迎客人的直接表现，是

餐厅服务员敬业、乐业精神的具体体现。

（二）真诚公道，信誉第一

“真诚公道，信誉第一”是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则。

（三）文明礼貌，优质服务

“文明礼貌，优质服务”是餐饮业一项极其重要的道德规范和业务要求，也是餐厅服务员职业道德一个最显著的特点。



热情友好

（四）团结协作，顾全大局

“团结协作，顾全大局”是餐厅经营管理成功的重要保证，是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的一项行为准则。

（五）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、个人与国家关系的行为准则，既是行政和法律的要求，又是道德规范的要求。

（六）钻研业务，提高技能

这一条是各行各业共同的业务要求和道德规范，也是餐厅服务员职业道德不可缺少的基本规范之一，是餐厅服务员搞好本职工作的关键。

（七）平等待客，一视同仁

每一位餐厅服务员都应自觉地尊重客人，主动热情地去满足客人的合理要求，把令人满意的服务提供给每一位客人；在提供服务时，要摒弃“看人下菜碟”的恶劣习气，绝对禁止以貌取人和以职取人。

二、基本素质

（一）身体素质

餐饮服务工作负荷很大，工作时必须长时间站立或四处走动，而且还要

与不同类型的客人打交道，费心耗神地记住不同客人的要求。所以，从事餐饮服务工作的人必须具备健康的身心 and 充沛的精力。

(二)仪表要求

1. 仪表端庄

服务人员处在酒店餐饮工作的第一线，如能做到仪表端庄、仪容整洁、态度和蔼，就会给客人留下美好的第一印象。这个第一印象会使客人在整个用餐过程中都感到愉快、舒心，并在就餐完毕后仍然对酒店留有好感。所以，服务人员一定要明白，自己所表现出来的形象不仅代表个人，而且代表整个酒店。



仪表端庄

2. 让客人看到你的微笑

保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你含笑的言辞。

微笑是服务人员的重要习惯。微笑不仅会给客人带来喜悦，而且可以化解客人的不满。服务员不仅要向客人微笑，更重要的是要使微笑成为自己生活的一部分。

要点提示



餐厅服务员上班前应从头到脚对自己的外表认真进行检查，绝不能疏忽了任何一方面，同事间还可互相检查。

(三)心理要求

1. 积极、乐观、善于交往

积极、乐观、善于交往，不仅是中餐服务员从事服务工作的基本条件，也是评判、考核优秀服务人员的最基本条件。由于餐饮服务工作环境极具挑战性，工作任务不断变化且积极性容易遭受挫折，所以，服务员必须具有乐

观开朗的个性；同时，还要能和同事同甘共苦、相互帮助，发挥团队合作精神，共同为实现酒店的整体目标而努力。

2. 态度热情得体，有亲和力

首先，优秀的中餐服务员应具有“客人第一”、“顾客至上”的服务理念，时时把“请”、“谢谢”等敬语挂在嘴边，面带微笑，并随时记住“客人永远是对的”这句话去为客人服务，让客人真正有“宾至如归”的感觉。

其次，优秀的中餐服务员应具有亲和力以及热忱、真诚的服务态度。因为每天必须面对大量形形色色的客人，所以，服务人员应对工作充满热忱，并真心诚意地为每一位客人服务，这样才能把工作做好，为酒店创造利润。



态度热情



案例参考

某餐馆的午餐时间，一位来自台湾的客人到餐馆就餐。客人入座后，服务员热情地为客人端茶、送香巾。上菜时，服务员还主动为客人介绍菜肴特点及烹调方法。

这位台湾客人开始用餐后，一位服务员发现他愁眉不展，便轻声询问能帮助他做些什么。原来，这位客人要去拜访一位朋友，但具体地址和联系电话却不慎丢失，只记得大概方位。

于是，服务员凭借自己积累的知识，给客人各种提示，使客人最终想起了地址和名称。他对于服务员这种非本职工作范围内的“分外”热情服务，感到非常满意。

3. 工作认真负责

服务员在工作中必须全身心地投入，随时注意客人的用餐情况，以便及时提供服务。为此，中餐服务员还必须具备敏锐的观察力，以察知客人的偏好和要求，通过适时提供必要的服务，使客人产生受到亲切礼遇和被尊重的