

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

西餐服务员

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

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中国医药出版社

（北京）

西餐服务员

（第2版）

中国医药出版社



酒店服务人员岗位培训丛书

西餐服务员

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

西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 978-7-115-18126-8

I. 西… II. 滕… III. 西餐—餐厅—商业服务—手册
IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 069325 号

内 容 提 要

本书从西餐服务员岗位实际出发, 系统介绍了其岗位职责、西餐服务具体的作业程序和作业内容及西餐服务过程常用到的日常英语等内容。

本书主要适合于酒店、西餐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或人员参考使用, 为其提供可以参照操作的标准及工作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书 西餐服务员岗位作业手册

-
- ◆ 主 编 滕宝红
责任编辑 王飞龙
 - ◆ 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: 9.75 2008 年 7 月第 1 版
字数: 120 千字 2008 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18126-8/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

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
张晓光	童 年	李春兰	张 燕	侯福东
田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

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 西餐服务员岗位要求

1-1	西餐服务员素质要求	2
一、	职业道德	2
二、	基本素质	3
三、	专业素质	6
1-2	西餐服务员岗位职责	7
一、	西餐主管岗位职责	7
二、	西餐领班岗位职责	8
三、	西餐服务员岗位职责	8
1-3	西餐服务员作业内容	9
一、	服务前的准备工作	9
二、	餐饮过程中的服务工作	10
三、	餐饮服务结束后的清理工作	12
四、	检查、清洗、擦亮服务用具	14
1-4	西餐服务员日常礼仪	15
一、	仪容要求	15
二、	着装要求	17
三、	用语要求	17
四、	站姿礼仪	19

五、坐姿礼仪	20
六、走姿礼仪	21
七、蹲姿礼仪	23
八、手势礼仪	24

第2部分 西餐服务作业

2-1 西餐摆台作业	28
一、摆台的要求	29
二、摆台前的准备	30
三、铺台	32
四、摆台	34
五、各式摆法	36
2-2 端托服务	38
一、端托的基本要求	39
二、端托的方法	39
三、端托行走的要领	41
四、单手托盘技巧	42
五、双手托盘技巧	43
六、肩托托盘技巧	44
七、托盘上菜服务技巧	44
八、托盘服务咖啡、茶的技巧	45
九、托盘服务饮料的技巧	46
十、托盘服务啤酒的技巧	47
十一、托盘收拾桌面的技巧	48
十二、托盘更换餐盘的技巧	49
十三、托盘服务注意事项	50

2-3	预订受理服务	51
一、	电话接听	52
二、	记录预订内容	52
三、	复述预订内容	52
四、	提供建议	53
五、	与客人协商	53
六、	感谢客人预订并与客人道别	53
七、	落实预订	53
2-4	餐前准备	54
一、	着装上岗	55
二、	参加班前会	56
三、	打扫卫生	56
四、	设施设备检查	56
五、	整理西餐边柜	57
六、	备茶	58
七、	调制芥末	58
八、	准备糖罐和奶盅	59
九、	准备黄油	59
十、	准备分肉服务车	60
十一、	准备咖啡	60
十二、	准备冰桶	61
十三、	准备甜酒	62
十四、	检查菜单与酒水单	63
2-5	迎客入座	64
一、	迎接客人	65
二、	向客人了解情况	65
三、	带位	65
四、	拉椅让座	65

五、满足客人的特殊要求	66
六、客人就座后的服务	66
七、呈递菜单	67
2-6 餐前服务	68
一、上冰水	69
二、面包服务	70
三、餐前酒、开胃酒服务	70
2-7 点菜服务	71
一、准备点菜	72
二、菜单呈递	73
三、点菜	73
四、酒水推荐	74
五、完成点菜	75
六、分送菜单	75
2-8 控制出菜时间	76
一、控制出菜时间的原因	77
二、控制出菜时间的方法	77
三、控制出菜时间的技巧	77
2-9 上菜服务	78
一、面包	79
二、拼盘	79
三、汤	79
四、鱼类菜肴	80
五、冰类食品	80
六、肉类菜肴	80
七、甜点	80
八、咖啡、红茶	80

2-10 餐中服务	81
一、餐具更换	82
二、黄油服务	82
三、面包服务	84
四、沙拉服务	85
五、三文鱼服务	86
六、主菜服务	87
七、分切肉排	89
八、甜点服务	89
九、撤换酒杯	91
十、更换烟灰缸	91
十一、二次推销	92
十二、撤盘服务	93
十三、解决疑难问题	93
2-11 扒房服务	94
一、预订	95
二、服务	96
2-12 餐具服务	101
一、餐盘使用	102
二、调整餐具	102
三、沙拉餐具	103
四、餐后甜点餐具	103
2-13 酒水服务	104
一、白葡萄酒或玫瑰酒服务	105
二、红葡萄酒服务	107
三、零杯葡萄酒服务	110
四、香槟酒服务	111

2-14	酒水车服务	114
一、	酒水车的准备	115
二、	餐后的服务	115
2-15	咖啡、茶、糖和奶服务	116
一、	咖啡服务	117
二、	热茶服务	118
三、	糖和奶服务	119
四、	小甜点服务	119
2-16	结账送客服务	120
一、	结账服务	121
二、	送客服务	122
2-17	撤台服务	124
一、	双盘清理	125
二、	三盘清理	126
三、	清理小餐盘	127
四、	汤碗、甜食盘和异形餐盘	128

第3部分 附 录

附录 1	餐厅服务员国家职业标准	130
附录 2	西餐服务常用英语	134

参考文献

第 1 部分

西餐服务员岗位要求



1-1 西餐服务员素质要求

优秀的专业素质对提高餐饮服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力，都具有十分重要的作用。通过本部分的学习，你将了解到西餐服务员素质要求。

西餐是酒店餐饮业的一个重要服务内容，西餐在国内餐饮业中的地位也越来越受到重视，对其服务人员素质的要求同样也越来越高。具体而言，只有具备了以下条件，你才会成为优秀的西餐服务员。

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”是餐厅服务员最基本和最具特色的一项道德规范，是其敬业、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”是餐饮业的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的一个最显著特点。

（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，也是餐厅服务员不可缺少的基本职业道德规范之一，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）身心健康

餐饮服务 workload 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，专心记住不同客人各自的要求。所以，从事西餐服务工作的人员必须具备健康的身心，这不但是西餐服务员工作的本钱，也

是为客人提供良好服务的基础。

（二）仪表端庄整洁

服务人员处在酒店餐饮工作的第一线，做到仪表端庄、仪容整洁、态度和蔼显得尤为重要，因为这样才能让客人在整个用餐过程中都感到愉快、舒心，并对酒店留下良好的印象。西餐服务员一定要明白自己所表现出来的形象不仅代表着个人，而且代表整个酒店。端庄、整齐、清洁的仪容着装，可以充分展现服务人员的工作热情，体现酒店西餐服务的独特风貌。

（三）态度亲和热诚

其次，优秀的西餐服务员应具有亲切有礼、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，服务人员应该对工作充满热忱，时时把“请”、“谢谢”、“对不起”等敬语挂在嘴边，面带微笑，让客人真正有宾至如归的感觉，真心诚意地服务每一位客人，这样才能把工作做好，使客人满意并为企业创造利润。

（四）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，西餐服务员还必须具备敏锐的洞察力，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有备受尊重的美好感觉。

（五）积极、乐观、合群

积极、乐观、合群，不仅是西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。因此服务员必须具有乐观开朗的个性以面对挫折，同时还要能和同事同甘共苦、相互帮助，发扬团队合作精神，共同为实现酒店的整体目标而努力。

（六）沟通融会能力高超

在服务过程中，如果能和用餐客人进行很好的沟通，不仅能为客人提供其最需要的服务，也能化解不必要的冲突和误会。

良好的沟通能力，不仅包括良好的语言运用能力，也包括良好的倾听能力，倾听客人的需求和意见，经过充分、完整的了解、分析，再以诚恳、有