

XIANDAIFANDIANGUANLIZHISHICONGSHU

现代饭店管理知识丛书

现代饭店

餐饮服务与培训

CANYINFUWUYU

PEIXUN

邹金宏 编著

广东旅游出版社

现代饭店

XIANDAIFANDIAN

CANYINFUWUYUPEIXUN

餐饮服务与培训

现代饭店管理知识丛书

邹金宏 编著

广东旅游出版社

-27

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与培训/邹金宏著. —广州:广东旅游出版社,1998.11
(饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-935-4

I. 餐… II. 邹… III. 饭店-商业服务-技术培训 IV.
F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 25244 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

肇庆新华印刷有限公司印刷

(肇庆市郊狮岗)

850×1168 毫米 32 开 11.5 印张 250 千字

1998 年 11 月第 1 版 1998 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1-12000 册

定价: 17.80 元

作者简介



邹金宏

1974年出生于广东省韶关市

1992年开始从事餐饮业

曾任餐厅经理、人事培训部经理

餐饮部经理

致力研究餐饮业的应运与发展

目 录

第一章 培训

第一节 培训的重要意义	(3)
一、培训的需要	(3)
二、培训对公司的益处	(4)
三、培训对员工的益处	(6)
第二节 培训内容和形式	(7)
一、培训的内容	(7)
二、培训的形式	(7)
第三节 培训的计划、实施与注意事项	(11)
一、培训的计划	(11)
二、培训工作的实施	(14)
三、培训应注意事项	(23)
附一：培训部的职责	(33)
附二：《侍应服务指南》	(35)
附三：宴会推销	(49)

附四：中式酒楼接待工作程序	(51)
---------------------	------

第二章 服务员人行需知

第一节 餐厅组织结构和岗位职责	(54)
一、组织结构图	(54)
二、岗位职责	(59)
第二节 服务员的职业道德	(78)
第三节 成功服务员素质	(79)
第四节 服务规则与应有态度	(81)
一、服务规则	(81)
二、工作应有态度	(84)
第五节 餐厅卫生	(85)
一、个人卫生	(85)
二、工作卫生	(85)
三、环境卫生	(86)
四、餐具卫生	(87)
五、食品卫生	(88)

第六节 客我关系	(88)
一、顾客九大心理要求	(89)
二、顾客就餐的五大动机	(89)
三、顾客三大生理需求	(89)
四、顾客关系十戒	(90)

第三章 餐厅服务礼仪

第一节 餐厅服务人员的仪表与举止	(92)
一、餐厅服务人员的仪表	(92)
二、餐厅服务人员的举止	(96)
三、服务员气质美的训练	(101)
第二节 餐厅服务中的礼貌	(105)
一、讲究礼貌的意义	(105)
二、餐厅服务工作中的礼貌用语	(106)
三、交际中常用的一些礼仪用语	(110)
四、电话礼貌	(111)
五、微笑	(112)

第三节 餐厅服务工作中的礼节	(114)
一、服务礼节	(114)
二、握手礼节	(116)
三、介绍礼节	(117)
四、谈话礼节	(118)
五、次序礼节	(119)
六、迎送礼节	(120)

第四章 餐厅服务日常技艺

第一节 铺摆台、位次与台形设计	(124)
一、中式铺摆台	(124)
二、中餐宴会的位次安排	(133)
三、宴会的台形布局设计	(134)
四、西式铺台、位次安排与台形设计	(137)
第二节 托盘与端盘	(140)
一、托盘	(141)
二、端盘	(143)

三、端托行走·····	(144)
第三节 推销技艺·····	(145)
一、餐厅常见八种推销形式·····	(145)
二、推销术·····	(146)
三、推销的语言技巧·····	(148)
四、写菜·····	(149)
五、入单的码数·····	(149)
第四节 斟酒·····	(152)
一、斟酒的一般知识·····	(152)
二、斟酒标准·····	(155)
三、斟酒的基本方法·····	(156)
四、中餐宴会斟酒·····	(157)
五、西餐宴会的斟酒·····	(157)
六、鸡尾酒会斟酒·····	(159)
七、酒吧斟酒·····	(159)
第五节 上菜·····	(160)
一、中餐上菜方法·····	(160)
二、西餐上菜方法·····	(162)

三、特殊菜的上菜方法	(165)
四、上菜前的注意事项	(167)
五、摆菜	(168)
第六节 派菜	(169)
一、中餐分菜	(169)
二、西餐分菜	(171)
三、分菜注意事项	(172)
第七节 撤盘与换盘	(173)
一、撤、换盘基本要求	(173)
二、中餐撤盘	(174)
三、西餐撤盘	(174)
第八节 餐巾折花技艺	(175)
一、餐巾折花的基本要求	(176)
二、餐巾折花注意事项	(176)
三、餐巾的基础折叠与要领	(178)
四、餐巾折花实例	(199)
五、餐巾花的摆设	(204)

第五章 中餐厅服务工作

第一节 开市准备与收市工作	(208)
一、开市准备工作	(208)
二、收市工作注意事项	(209)
第二节 茶市服务	(210)
一、茶市简介	(210)
二、沏茶斟茶	(210)
三、茶市服务程序	(211)
四、茶市服务中应注意事项	(211)
第三节 中餐散(零)餐服务	(214)
一、零散餐服务的特点	(214)
二、散餐服务程序与方法	(215)
第四节 宴会服务	(225)
一、宴会服务程序图示	(225)
二、宴会服务的准备工作	(227)
三、宴会中的服务工作	(229)
四、宴会服务中特殊问题的处理方法	(231)

第五节 自助宴会及其服务	(233)
一、自助宴会的菜式组成	(233)
二、自助宴会的布置与准备	(234)
三、人员分工	(235)
四、自助宴会的服务	(236)
第六节 团体定餐及其服务	(237)
一、团体定餐的预订	(237)
二、团体定餐的就餐形式	(238)
三、团体定餐的摆台	(238)
四、团体定餐的服务	(238)
第七节 客房送餐服务	(240)
一、客房送餐服务程序与方法	(240)
二、客房送餐服务注意事项	(241)

第六章 菜点知识

第一节 中国菜系、烹饪及原料	(244)
一、菜系	(244)

二、烹调方法	(249)
三、烹饪原料知识	(256)
第二节 国外菜点介绍	(270)
一、法式菜	(270)
二、英式菜	(272)
三、美式菜	(272)
四、意式菜	(273)
五、俄式菜	(274)

第七章 酒、茶及其它饮料的常识

第一节 酒	(278)
一、酒的常识	(278)
二、中国名酒	(283)
三、洋酒	(284)
四、啤酒	(286)
五、鸡尾酒	(291)
第二节 茶	(294)

一、茶的功效·····	(294)
二、茶叶的种类·····	(294)
三、茶叶的鉴别·····	(296)
四、泡茶方法·····	(296)
五、斟茶·····	(298)
六、名茶简介·····	(298)
第三节 其它饮料·····	(300)
一、汽水·····	(300)
二、矿泉水·····	(301)
三、咖啡·····	(301)
四、可可·····	(301)
五、果汁·····	(302)
六、冰淇淋·····	(302)
七、西式红茶·····	(303)
八、杏仁茶·····	(303)

第八章 工作中常见的问题

一、如何提高服务效率·····	(306)
二、如何接待年幼客人·····	(307)
三、如何处理喝醉酒的客人·····	(308)
四、如何处理有残疾的客人·····	(308)
五、如何处理突发病宾客·····	(309)
六、如何处理突然停电事故·····	(309)
七、如何处理失火事件·····	(310)
八、如何处理宾客损坏餐具的事件·····	(310)
九、如何处理汤、汁洒在宾客身上的突发事件·····	(311)
十、如何对待衣冠不整的客人·····	(312)
十一、如何对待客人带小动物进餐厅·····	(312)
十二、发现未有付账的客人离开餐厅时如何办·····	(312)
十三、客人在餐厅跌倒时如何办·····	(313)
十四、如何协助外宾使用中餐餐具·····	(313)
十五、如何确定顾客的不同性格或情绪·····	(313)
十六、如何服务急躁型宾客·····	(315)
十七、如何服务活泼型宾客·····	(316)
十八、如何服务稳重型宾客·····	(317)

十九、如何服务忧郁型宾客	(318)
二十、如何分析投诉	(319)
二十一、如何处理客人投诉	(324)
二十二、在服务中,自己心情欠佳怎么办	(327)
二十三、遇到自己的亲友来用膳怎么办	(327)
二十四、客人主动赠送礼品或小费怎么办	(328)
二十五、若客人搭台,开卡、点菜、上菜如何办	(328)
二十六、当有人在餐厅打架闹事怎么办	(328)
二十七、客人自带食品要求给予加工怎么办	(329)
二十八、客人要向服务员敬酒怎么办	(329)
二十九、餐厅收市时间已过,但客人仍在用膳 怎么办	(329)
三十、如何作导餐服务	(330)
三十一、何种情况下才可取消菜式	(331)
三十二、如何书写宴会菜单	(332)

附录 餐厅常用服务英语	(335)
-------------------	-------

第一章

培 训

PEIXUN