

中国饭店协会

STAR

FOOD & BEVERAGE EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编 姜玲



星级

餐饮服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

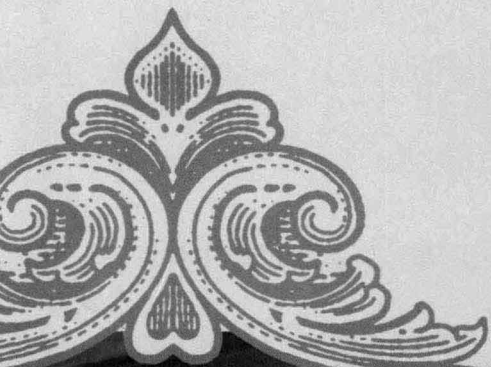
中国饭店协会

STAR

FOOD & BEVERAGE EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编：姜玲



星级

餐饮服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级餐饮服务人员指导教程/姜玲主编. — 广州: 广东经济出版社,
2006.9

(星级服务人员资格认定指导教程)

ISBN 7-80728-340-8

I. 星… II. 姜… III. 饮食业—商业服务—资格考核—教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 083819 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市希望印务有限公司 (广东省深圳市罗湖区东盛路 68 号辐照中心 7 栋 4 楼)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	12.75 2 插页
字数	104 000 字
版次	2006 年 9 月第 1 版
印次	2006 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-340-8/F·1436
定价	全套五册 定价: 125.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

编委会主任：韩 明

编委会副主任：陈新华 平安稳

主 编：姜 玲

编 委：（排名不分先后）

左冬炯	张会发	谌 仪	任同勋	陈绍中
吴觉民	关铁山	傅文胜	徐国富	马永芳
岳美丽	芦利军	孟宏宇	仇 伟	黄宝贵
冯 健	谭 彬	贺湘辉	孙毓鸿	顾水珍
孙 红	吴白薇	赵晓东	李田英	黄文华
王笃芳	余勇钢	韩山河	蓝国庆	章 蕾
章明念	招 瑜	郑 敏	石世珍	常德胜
朱美霞	雷 骏	郭燕红	梁 坚	周振红
包小阳	彭智慧	齐 幸	陈 荣	蔺 琪
艾兆元	严生龙	张永安	徐利萍	王 力
田 文	王业盛	杨 冬	虞珊珊	谢南健
全保民	李伟彪	丁志刚	杨冠杰	

Prologue

序 言

服务，饭店企业的生存之本。创新服务方式，提高服务水平，是每个饭店企业的不懈追求。

服务人员，饭店企业持续生命力的重要维护者。开展服务认定，加强服务培训，是饭店业持续健康发展的重要手段。

秉承此理念，中国饭店协会决定在全国饭店业开展星级服务人员资格认定，实行饭店业服务人员挂星服务。希望通过建立健全酒店星级服务人员培训制度、名师带徒制度、阶梯培养制度和服务员认定制度，整体推动饭店服务人员的梯次发展，促进服务人员职业素质的提高和行业服务水平的提升。为此，中国饭店协会按照国家“十一五”规划的人才强国战略部署和《国务院关于大力发展职业教育的决定》中“严格实行就业准入制度，完善职业资格证书制度”的要求，组织专家起草了国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准。标准将前厅、客房、餐饮三个主要职类分别划分为五个星级，一至三星为服务员，四星为服务师，五星为高级服务师。

《星级服务人员资格认定指导教程》是根据国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准，在参考国外先进教材和培训方法的基础上编写而成的中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材，包括《星级服务人员知识手册》、《星级前厅服务人员指导教程》、《星级客房服务人员指导教程》、《星级餐饮服务人员指导教程》、《星级服务人员考评师手册》五本。教材不仅注重从知识和技能两个方面对服务人员加以培养，更为注重从服务态度上传递一个“快乐工作”的理念。我们认为，只有员工进行快乐的工作，才会给客人带来快乐的享受和经历。定在教材中，凡是有可能与酒店实际做法产生差异的地方，都会用黑体字标出“在贵酒店，……”在其下面的空白处，各酒店可根据实际情况加以填定，使酒店员工既了解国际酒店标准做法，也有机会参与本酒店工作标准的制定。

我们相信，星级服务人员资格认定工作的开展必定会促进饭店服务理念进一步深化成熟，推动中国饭店业更上一层楼！

中国饭店协会会长

韩明

目 录

一、中餐服务

1	着装上岗	2
2	参加班前会	4
3	打扫卫生	6
4	午、晚餐摆台	8
5	宾客订餐	12
6	接听餐厅电话	14
7	迎接宾客	16
8	茶水服务	18
9	为宾客点菜	20
10	准备湿毛巾	24
11	铺口布、倒酱油、撤筷子套	26
12	上餐前小菜	28
13	用托盘	30
14	中餐传菜	32
15	上菜	36
16	分菜	38
17	餐中巡台	40

18	更换烟灰盅	44
19	餐中更换台布	46
20	菜肴打包	50
21	结账服务	52
22	送客服务	56
23	撤台	58
24	餐厅清场	60

二、西餐服务

25	检查菜单和酒水单	64
26	备茶	66
27	准备糖罐和奶盅	68
28	准备冰桶	70
29	准备甜酒	72
30	摆放沙拉台	74
31	西式摆台	76
32	冰水服务	80
33	点菜服务	82
34	开胃酒服务	86
35	面包服务	88
36	黄油服务	92
37	咖啡、茶及糖、奶服务	96
38	热茶服务	100
39	冰茶服务	104
40	红葡萄酒服务	106
41	白葡萄酒或玫瑰酒服务	110
42	制作鸡尾酒水果装饰物	114
43	香槟酒服务	116
44	啤酒服务	120
45	主食服务	122
46	分切肉扒	126
47	奶酪服务	128

48	甜食车服务	130
----	-------------	-----

三、宴会服务

49	宴会前例会	134
50	了解宴会订单和宴会变更单	136
51	宴会厅分派员工	138
52	准备宴会餐具	140
53	宴会预订	142
54	宴会铺台布	146
55	中餐宴会摆台	148
56	西餐宴会摆台	152
57	中式宴会的准备	156
58	西餐宴会的后台准备	158
59	中餐宴会服务	160
60	西餐宴会服务	164
61	中餐宴会分餐服务	168
62	宴会结账	170
63	餐后收尾	172

四、对客服务

64	客房送餐服务	176
65	应对不满意的宾客	180

五、应急措施

66	应对急救情况	184
67	应对紧急情况	186



星级餐饮服务人员指导教程

中餐服务

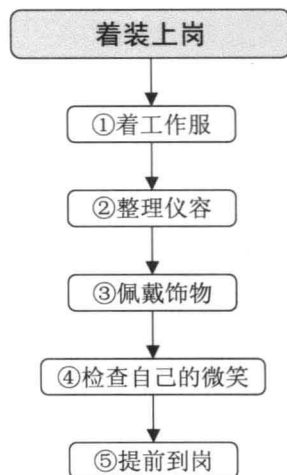


1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工更衣室



1.2 着装上岗工作细则

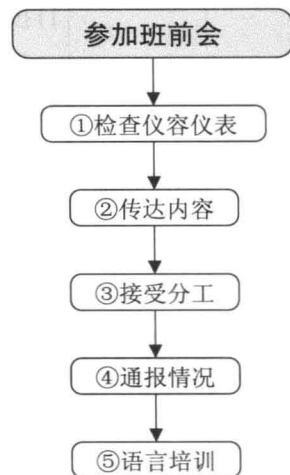
序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好黑色布鞋, 鞋应保持干净; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。	清洁、挺括, 不得有开线和纽扣脱落。 ★在贵酒店, 关于餐饮服务人员着工作服的规定为:
2	整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净、口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得把长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油; 5) 男员工不得留胡须, 必须每天进行刮理。头发不得盖耳, 可适当使用发胶。	★在贵酒店, 关于餐饮服务人员整理仪容的规定为:
3	佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯和耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过 10 厘米宽。	★在贵酒店, 关于餐饮服务人员佩戴饰物的规定为:
4	检查自己的微笑	1) 着装检查完毕, 走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。	调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。
5	提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗, 签到; 2) 接受领班或主管分配工作。	精神饱满, 准时到岗。

2 参加班前会

2.1 参加班前会工作流程

所需设施设备:

- ◆ 酒店信息通报
- ◆ 部门或本餐厅信息通报
- ◆ 当日的今日特选菜肴及售缺品种
- ◆ 中、英文礼貌日常用语



2.2 参加班前会工作细则

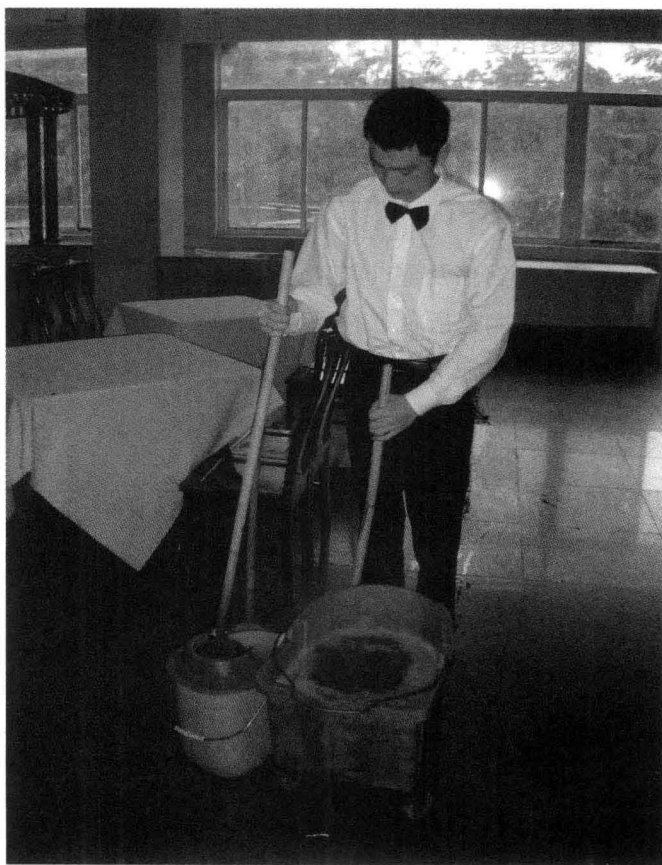
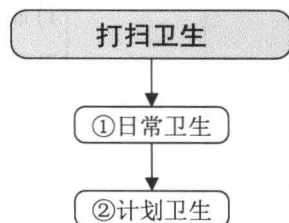
序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	检查仪容仪表	1) 制服必须干净、整齐、挺括，无破损； 2) 袜子无破损、无跳丝； 3) 工作鞋保持鞋面干净、完好； 4) 手必须干净无污迹，指甲剪短，不得涂任何颜色指甲油（包括白色）。	★在贵酒店，关于检查仪容仪表的规定为：
2	传达内容	1) 传达酒店及本部门的要求与任务； 2) 对工作中出现的问题进行纠正； 3) 进行案例分析； 4) 介绍今日特选菜肴及售缺品种； 5) 及时表扬好人好事； 6) 征求员工意见及建议。	牢记今日特选菜肴及售缺品种。 ★在贵酒店，班前会的内容还有：
3	接受分工	1) 点名； 2) 了解客情及重点宾客的饮食习惯； 3) 了解自己所负责的台号。 ★在贵酒店，关于班前会接受分工的规定为：	按要求站立，仔细聆听。 熟知用餐标准及用餐宾客台号。
4	通报情况	1) 通报酒店及部门各种需要员工了解的信息； 2) 通报宾客对本餐厅新产品和服务的反馈意见； 3) 通报其他需要员工了解的信息。	了解酒店的经营情况。
5	语言培训	★在贵酒店，关于英文礼貌用语为：	朗读、背诵并掌握中英文日常礼貌用语。

3 打扫卫生

3.1 打扫卫生工作流程

所需设施设备:

- ◆ 抹布
- ◆ 拖布
- ◆ 清洁桶
- ◆ 清洁盆
- ◆ 清洁剂



3.2 打扫卫生工作细则

序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	日常卫生	1) 每天班前会结束，服务员用抹布打扫各自的包干区卫生； 2) 打扫完毕，由领班检查，考核。	★在贵酒店，关于日常卫生的规定为：
2	计划卫生	1) 每周固定一个下午，在班组员工摆台结束后，用抹布打扫各自的计划卫生； 2) 打扫完毕，由领班检查，考核。 ★在贵酒店，关于计划卫生的规定为：	符合酒店卫生要求。

