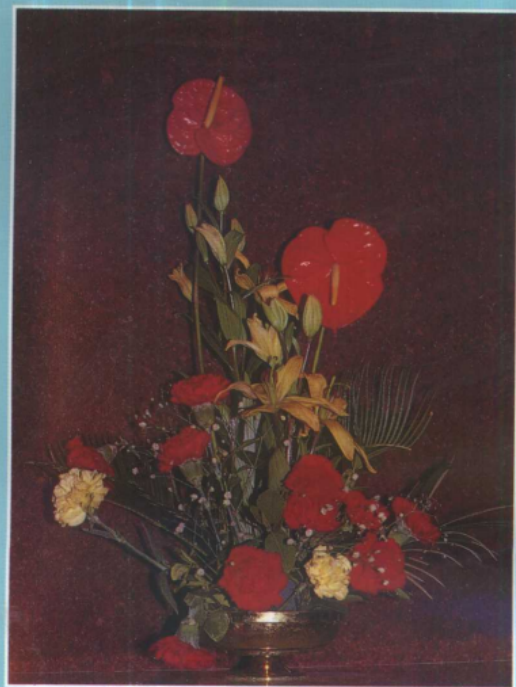


餐厅服务规范

CANTING FUWU GUIFAN



金盾出版社



CANTING FUWU GUIFAN

范 · 餐厅服务规范 · 餐厅服务规范

ISBN 7-5082-0160-4



9 787508 201603 >



ISBN 7-5082-0160-4

TS · 165 定价: 10.00 元

餐厅服务规范

沈 群 董守信 编著

金 盾 出 版 社

内 容 提 要

餐厅服务是餐饮行业经常的工作内容之一,对餐饮企业的经营有着重要的作用。本书告诉读者如何组织优良的餐厅服务,对此工作的方方面面,从餐厅店堂的设备设施、装饰布置,到组织机构、工作职责,从服务人员的礼貌修养,到实施各种情况下的服务,以及应当掌握的各种相关知识,都作了具体细致的介绍。内容详尽,要求明确,是一种用以规范餐厅服务工作的实用参考书,可供餐饮业经营管理人员、服务人员及有关教学人员阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务规范/沈群等编著. —北京:金盾出版社,1996.3
ISBN 7-5082-0160-4

I. 餐… II. 沈… III. 饭店-商业服务-规范-基本知识
N. F719-65

金盾出版社出版、总发行

北京太平路5号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 68218137

传真:68276683 电挂:0234

彩色印刷:北京民族印刷厂

黑白印刷:北京3209工厂

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/32 印张:8.75 彩页:8 字数:183千字

2000年3月第1版第4次印刷

印数:73001—84000册 定价:10.00元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



中餐宴会摆台

中餐宴会摆台





中餐长台式
宴会摆台

中餐服务边台



中餐长台式
宴会摆台

中餐宴会个人
餐具台图



中餐宴会个人
餐具台图





中餐零点摆台



中餐零点摆台



西餐宴会摆台

西餐宴会摆台



西餐宴会个
人餐具台图



西餐零点摆台





西餐自助餐摆台

西餐自助餐食品台





西餐自助餐宴会摆台

西餐自助餐宴会摆台



前 言

餐厅服务业是餐饮行业的重要组成部分。餐厅服务工作做得好或差,对餐厅经营起着重要的作用。近二十年来,随着第三产业的兴起,我国餐饮业有了很大的发展,但餐厅服务水平在整体上还亟待提高。餐饮行业虽有不同规模、不同档次,经营形式也各式各样,但都有怎样把食品送到顾客手中这一服务环节。不管是大餐厅、大酒楼,还是一般的饭馆,都少不了介于厨房和餐桌之间的、重要的餐厅前台工作。因此,切莫因档次低、规模小,而稍稍忽视餐厅服务的重要性。

餐厅服务工作应当怎样做,哪些做法是对的、好的?哪些做法是不符合要求的?怎样做才能使本企业的服务达到较高的水平,适应国内外餐旅业发展的需要?餐厅服务员应当具有什么样的礼貌修养?怎样进行中餐服务?怎样进行西餐服务?还有哪些相关的知识应该掌握?所有这些问题,这本由我国首都著名的北京饭店专家编写的《餐厅服务规范》,都能给你以满意的回答。

本书作者在北京饭店长期从事餐饮服务教学工作和宴会设计、餐厅服务工作,积累了丰富的实践经验和理论知识。由他们编著的这本书,内容充实,讲述具体,要求明确,是极具规范价值的专业参考书。不论他们以哪种档次、规模的餐饮业作为论述对象,但所讲述的实质性内容,对所有餐饮服务行业都具有很实际的指导意义。因而本书适合广大餐饮服务人员及

有关教学人员阅读。

本书的出版,得到了北京饭店特级宴会设计师孙忠先生的大力支持和帮助。

编 者

本书彩图摄影:沈 群

北京长城饭店、北京饭店协助拍摄



点菜服务



封面:中餐宴会摆台

斟酒



请客人确认所订酒品



目 录

第一章 餐饮服务概说	(1)
第一节 餐饮服务业的历史及发展	(1)
一、餐饮服务业的发展简史	(1)
二、现代餐饮服务业的特点	(3)
第二节 餐饮服务是餐饮业的重要组成部分,具有 不可替代的作用	(5)
一、餐饮服务可以招徕宾客,创造效益	(6)
二、餐饮服务业是反映社会精神文明的窗口	(7)
第三节 更加有效地发挥服务在餐饮工作中的作用	(8)
一、提高全体员工对服务工作重要性的认识	(8)
二、建立严格的服务程序、规范和标准	(8)
三、加强对全体员工的培训,提高企业整体素质 ..	(9)
第二章 餐饮业的组织与餐厅	(11)
第一节 组织机构	(11)
第二节 主要管理人员的岗位职责	(14)
一、餐厅经理的岗位职责	(14)
二、餐厅主管的岗位职责	(15)
三、餐厅领班的岗位职责	(16)