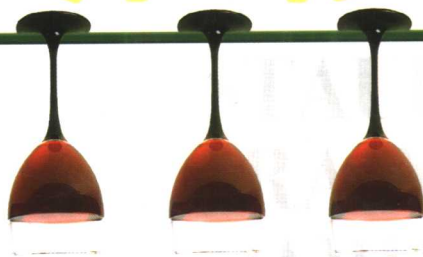


★★★★★ 现代酒店培训 3 ★★★★★



酒店餐厅服务 培 — 训 — 标 — 准



— 现代酒店餐厅管理必备 —

杨宏建 编著



丰富的教学经验
专业的技能指导
速成的礼仪演示

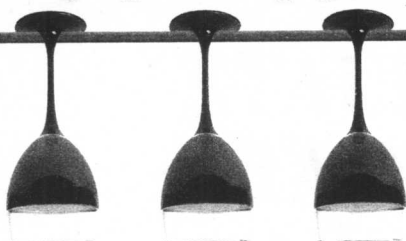


 中国纺织出版社

★★★★★ 现代酒店培训 3 ★★★★★



酒店餐厅服务 培 - 训 - 标 - 准



— 现代酒店餐厅管理必备 —

杨宏建 编著



丰富的教学经验
专业的技能指导
速成的礼仪演示



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了商务酒店餐厅服务人员应该掌握的标准化操作和服务技能,有利于提高餐厅服务员的服务意识、服务技能和服务水平,是一本较为系统、全面、实用的酒店餐厅服务培训手册。本书实用性、标准性、规范性极强,是酒店管理者进行决策、酒店员工进行培训的必备。

图书在版编目(CIP)数据

酒店餐厅服务培训标准/杨宏建编著. —北京:中国纺织出版社,2006.9

(现代酒店培训3)

ISBN 7-5064-3963-8

I. 酒… II. 杨… III. ①饭店-商业服务-技术培训-手册②饮食业-商业服务-技术培训-手册 IV. F719-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 085598 号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2006年9月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18.5

字数:210千字 印数:1—8000 定价:29.80元

ISBN 7-5064-3963-8/F·0716

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

随着社会经济的发展，商务活动越来越多，对商务酒店的要求也越来越高。

在商务酒店管理当中，如何为宾客提供高标准、规范化的服务，是酒店管理最基本的内容。酒店的客房和餐饮是最主要的产品，如何做好这两个产品是酒店经营的最基本工作。

《现代酒店培训》第二辑主要包括《酒店客房服务培训标准》和《酒店餐厅服务培训标准》，旨在为酒店管理提供标准化的培训指导。

《酒店客房服务培训标准》主要从客房部概述、前厅服务标准、客房清扫服务标准、客房对客服务标准、客房设备用品管理标准、客房安全管理标准几个方面来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店客房服务员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

《酒店餐厅服务培训标准》主要从餐饮部概述、中餐服务标准、西餐服务标准、宴会服务标准和酒吧服务标准来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店餐厅服务员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高餐厅服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

本系列丛书具有实用性、标准性、规范性的特点，是酒店的高级决策者、中层管理者进行决策、管理的借鉴资料；是酒店各岗位

人员进行培训、自我提高的学习教材；是广大旅游院校进行课堂教学的必备教程。

编著者

2006年7月

目 录



第一章 餐饮部概述 / 1

- 第一节 餐饮部的地位及任务 / 3
- 第二节 餐饮部的组织机构 / 5
- 第三节 餐饮产品及服务 / 7
- 第四节 餐厅服务员的要求 / 23



第二章 中餐服务标准 / 34

- 第一节 中餐简介 / 35
- 第二节 中餐服务器具和设备 / 47
- 第三节 中餐岗位职责 / 59
- 第四节 中餐服务技能 / 64
- 第五节 中餐服务标准 / 88



第三章 西餐服务标准 / 117

- 第一节 西餐简介 / 119
- 第二节 西餐服务器具 / 136
- 第三节 西餐岗位职责 / 141
- 第四节 西餐服务技能 / 143
- 第五节 西餐服务标准 / 155



第四章 宴会服务标准 / 191

- 第一节 宴会概述 / 193
- 第二节 宴会岗位职责 / 200
- 第三节 宴会预订服务标准 / 203
- 第四节 中餐宴会服务标准 / 211
- 第五节 西餐宴会服务标准 / 230

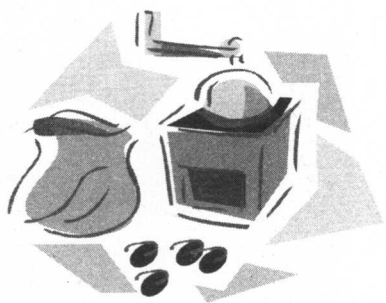


第五章 酒吧服务标准 / 241

- 第一节 酒吧概述 / 243
- 第二节 酒吧服务器具 / 245
- 第三节 酒吧岗位职责 / 256
- 第四节 酒吧服务技能 / 267
- 第五节 酒吧服务流程 / 271
- 第六节 酒吧服务标准 / 277



参考文献 / 290



第一章

餐饮部概述

第一节 餐饮部的地位及任务

第二节 餐饮部的组织机构

第三节 餐饮产品及服务

第四节 餐厅服务员的要求



第一节 餐饮部的地位及任务

一、餐饮部的地位

酒店餐饮部是向宾客提供食品、饮料和各种相应服务的部门，餐饮部的收入目前约占酒店总收入的 1/3。

餐饮部是现代酒店中的一个重要部门，为酒店创造经济效益，是酒店在社会上树立良好形象的一个窗口，在酒店的经营管理过程中占有重要的地位。目前，餐饮部也由原来传统意义上的各类餐厅扩展至酒吧、茶座、舞厅、卡拉 OK 等，从仅提供“吃”的单一场所，逐渐转变成能够提供包括交际活动、休闲娱乐活动在内的综合性多功能配套场所。餐饮部经营的状况，直接影响着酒店的发展。

二、餐饮部的主要任务

酒店餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴、饮料、点心和优良的服务，并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

（一）为宾客提供以菜肴为主的有形产品

餐饮部是酒店唯一生产、提供实物产品的部门，向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部的最基本任务，也是其首要任务。不同档次、不同风格的酒店应根据其自身的市场定位和经营策略，组织餐饮部提供优质产品，满足宾客需求。

（二）为宾客提供以服务为主的无形产品

餐饮部为宾客提供实物产品，而这些产品最终能否实现其价值则取决于餐饮人员服务水平的高低，取决于服务人员能否提供令宾



客满意的服务。

在就餐过程中,宾客关注更多的是烹饪技艺以及服务态度和技巧、就餐环境与氛围等无形产品。宾客在选购餐饮产品时,不仅希望得到物质上的享受,更希望得到与之相关的服务,希望得到方便、周到、舒适、友好、愉快等精神方面的享受。

(三) 增加酒店利润

酒店餐饮部的主要目标是增加餐饮收入和餐饮利润,所以餐饮部在设定经营范围、服务项目和产品品种时要考虑到酒店所在地的市场情况和自身的状况。

为了加强食品饮料的销售,餐饮部可举办各种食品节、推出新颖的餐饮产品和用餐方式;为了增强餐饮接待能力,餐饮部可以通过扩大用餐场所来扩大经营;为了增加餐饮收入,餐饮部可以扩大餐饮服务的外延(外卖、上门服务、举办大型宴会等),来提高餐饮销售量。

(四) 帮助酒店树立良好的形象

由于餐饮人员与宾客直接接触,并且面广、量大、面对面服务时间长,餐饮部的服务水平会给宾客留下深刻的印象,直接影响宾客对整个酒店的评价。为了树立酒店良好的社会形象,餐饮部必须加强自身的形象建设。

三、餐饮部形象建设

餐饮部形象建设的两个方面是硬件和软件。

餐饮部的硬件建设,首先要从餐饮设施的功能着手,看各类餐厅、宴会厅、酒吧等餐饮与娱乐相结合的设施是否齐全;其次是看这些设施的档次高低、先进程度怎样;再次是看这些硬件设施的风格与整个酒店的经营目标是否一致。

餐饮部的软件质量主要体现在管理水平、服务质量和员工素质等方面。



第二节 餐饮部的组织机构

一、组织机构

为了更清楚地反映餐饮各部门及个人的工作职责，更直观地反映每个员工对谁负责、向谁汇报工作，避免越权和防止重复工作，使每个员工更清楚自己在本部门中的位置和发展方向，酒店餐饮部一般都有自己的组织结构。

不同规模酒店的餐饮部组织结构根据酒店餐饮部的大小不同，其组织机构也有所不同：

(一) 小型酒店餐饮部组织结构图 (图1-1)

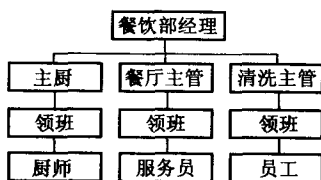


图 1-1 小型酒店餐饮部结构图

(二) 中型酒店餐饮部组织结构图 (图1-2)

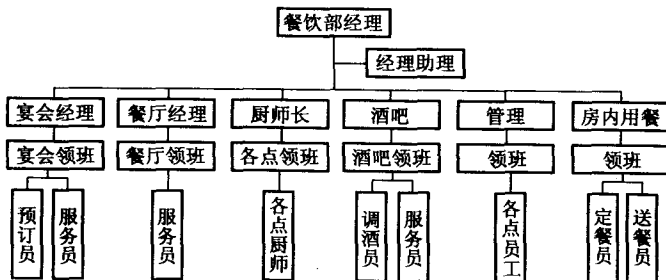


图 1-2 中型酒店餐饮部组织结构图



(三) 大型酒店餐饮部组织结构图 (图1-3)

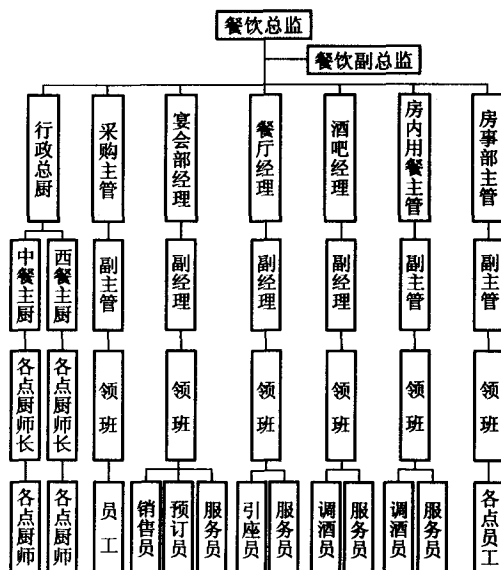


图 1-3 大型酒店餐饮部组织结构图

二、餐饮服务岗位的分类

餐厅中任何职位的安置都要着眼于更好地为宾客服务这一宗旨。不同规模形式的酒店餐厅，内部的岗位安排也不尽相同，但都应具备两方面的主要职能：前台服务和后台服务。

(一) 前台服务岗位

前台服务岗位包括前堂经理、主管、领班、预订员、迎宾员、吧员、服务员等，直接接触宾客，面对宾客服务，属于前台服务。

(二) 后台服务岗位

后台服务岗位包括厨师、清洁员、洗碗员等，基本不与宾客接触，属于后台服务。



前台与后台服务的有效配合,是最大限度满足宾客需要的必备要素。

第三节 餐饮产品及服务

一、餐饮服务的概念

餐饮业属于传统的服务行业,以向宾客提供餐饮服务产品来实现经营目标。餐饮服务应保持一种亲切热忱的态度,时时为宾客着想,使宾客有种宾至如归的感觉,它是餐厅的生命,更是餐厅的主要产品。

所谓服务,是一种态度,一种想把事情做得更好的欲望。当宾客在某个餐厅用餐之后,还想再度光临,这就表示他曾受到热忱的欢迎和接待,此现象就是所谓的服务了。

餐饮服务是由餐饮部工作人员通过手工劳动来完成的。特别是餐厅服务人员,每天要直接与宾客接触,其服务态度、业务水平、操作技能等都直观地反映在宾客面前,其举手投足、只言片语都有可能使宾客产生深刻的印象。因而只有使宾客在进餐时享受到主动、耐心、周到的服务,才能使宾客在生理、心理上的需求得到最大的满足。

(一) 狭义餐饮服务

狭义餐饮服务包括服务开始前的准备工作、餐饮过程中的服务工作和服务结束后的清洁工作。

1. 服务前的准备工作

(1) 营业前的准备工作:



①接通电源：接通灯和其他常用电器设备如咖啡炉、烤面包炉、煤气设备等的电源。

②通风系统设施要调到适宜的位置。

③营业前要清扫墙壁、整理窗帘和擦拭室内用具，擦亮玻璃和玻璃杯架，清扫地板和吸尘等。清扫范围应包括大门外面和停车区的小径，这些都是宾客最先接触到的地方。

④室外清扫最好用扫帚，应特别注意碎纸、石块、金属片和其他路面障碍物。走廊和道旁每周至少要打扫一次，应根据需要尽可能多做。

⑤营业前的工作还包括杯、盘等餐具的清洗。

⑥其他服务用具如服务车、容器和调味品盒等，也要在营业前再次清洗干净。

⑦桌椅、柜台表面和柜架等要清理干净，桌、椅要摆放平稳。

(2)餐厅服务台的准备工作：服务台通常有两种，一种是餐具柜，另一种是服务台。

餐具柜多靠着餐厅墙壁或餐具室墙壁摆放，装有服务时用的餐具和其他用具。所有的餐具和用具都要整洁有序地摆放在柜子表面。有的餐具柜装有门或帘，给人以舒服的感觉，但使用时并不十分方便。

服务台同餐具柜的功能一样，只是它放在厅室的中间。服务台包括贮藏抽屉、碟碗橱、用来装热面包的柜以及自来水龙头和制冰机等。装备完善的服务台能节省由餐厅到厨房的来回时间。

服务台的内装器具必须在服务开始前准备好，以达到最有效的利用。服务台应备有盘、碟、杯等餐具，烟灰缸、花瓶等其他容器，餐巾、亚麻台布、毛巾、托盘、冰水、饮料、黄油、调味品、账单盘等，以及一次性使用的服务用品，如纸餐具、小型杯垫、吸



管、火柴、打火机、降解餐盒等。

(3)其他准备工作：准备工作还包括对保温台的检查，以保证其工作的正常进行。

服务开始前应准备好所需要的各类食品，如准备好咖啡、冰桶加满冰块、调味瓶加满调味料等。这些用品在服务前应经过点数并建立财产清单，所有供应品应按照随手可取的原则摆放。

台布的供应要保证充足、及时。脏的餐巾和台布应每天清点，在送洗衣房前要检查，其中破损的和不易洗净污渍的，在洗完送回时要放入不能使用的台布、餐巾之中，并记入财产清账单。保证循环使用的台布颜色一致，洗净后清点并做记录。

(4)开餐前检查：准备完毕后，在餐厅正式营业前，还要用职业的眼光迅速地对周围做最后一次检查。

2. 餐饮过程中的服务工作

(1)食品、饮料及配给方面的服务工作：

①服务期间要按程序和要求供给食品和饮料，并完善一些持续不断的工作，经常检查服务台上食品的供应情况，发现食品不多时应及时添加。无论何时，服务台都必须保持干净、整洁。

②服务台上需要配备的食品种类包括装饰品、调味品、伴随物、冰块、饮料、沙拉、面包、糕点和甜点等。

③装饰品和调味品的准备是餐厅服务员传统辅助工作的主要内容之一。如柠檬、西芹、马蹄等装饰品需要提前准备，并分开放到容器里置于冰上，以便服务时使用。

④准备时要将调味品和酱汁用瓶或其他容器盛满并保持干净，也可以将它们分到一次性用的塑料杯或纸包装中，如鸡尾酒酱、番茄酱和芥末等常用这种包装。黄油和糖在市场上也可以见到现成的小包装。这些调味品都应放在合适的地方。



⑤服务台上应保证冰块供应,如果没有配给制冰机,冰篮应该在服务前加满放置在服务台上,服务过程中注意随时添加。

⑥饮料如冰水、果汁、咖啡、茶以及奶品等须准备充足。

⑦面包、糕点和一些甜点也在服务台上准备。服务开始前,面包要放在保温箱中,在餐厅销售的糕点和甜点应从厨房拿出来放在小推车上展示。

⑧服务期间,要求对整块的食品如整条鱼、烤鸭、烤鸡等进行切分,以展示服务的技巧和以宾客为上的餐厅理念。这项工作自助餐及西餐法式服务中经常出现,无论是在服务台、服务车以及餐桌上切分,都要求有一定经验的服务员来完成。服务员有时还会被要求边加热边完成最后烹调,在法式服务中这种工作尤为常见。

⑨服务时尽可能快速撤掉用过的餐盘、餐具,重新布置餐桌,检查调味品容器,擦干净桌椅。摆上干净的杯、盘、刀、叉、碗、筷等餐具。把溅到地面的饮料或食品迅速清扫干净。

⑩在宾客到达之前应按有关规定布置好餐桌,并随时进行必要的清理和再摆台。

(2)摆台工作:在第一位宾客到达餐厅之前,餐桌、服务台应按要求进行布置,铺好台布,摆齐餐具和鲜花,需要时还要摆齐调味品等。摆台要符合进餐类型的需要,具体操作后面几章将有相应的描述。

(3)撤台工作:宾客用餐完毕离开后,首先要撤掉已用过的杯盘等餐具,将它们用托盘端到最近的服务台上,或者用手推车撤台以提高再摆台的速度。

(4)再摆台工作:再摆台时最主要的是不要妨碍邻桌的宾客。首先,重新铺置垫布或台布。换台布时,如果可能就不要把桌上的用品全部拿走之后再更换新的;或者可以把桌面上的用品先放在餐桌