

通俗 实用 易懂 系统

新编

饭店服务员入职培训与管理

FANDIAN FUWUYUAN RUZHI PEIXUN YU GUANLI

300问

主编 / 张 浩

饭店服务员入职培训读本
饭店服务员入职必读手册

蓝天出版社

新编 饭店服务员入职培训与管理 300 问

主编 张 浩

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编饭店服务员入职培训与管理 300 问 / 张浩主编.
北京: 蓝天出版社, 2005. 7

ISBN 7 - 80158 - 678 - 6

I . 新... II . 张... III . 饭店 - 商业服务 - 问答
IV . F719.2 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 089342 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京市荣海印刷厂印刷

880 × 1230 开本	12.5 印张	字数: 350 千字
2005 年 9 月第一版	2005 年 9 月第一次印刷	
印数: 1 - 3000 册		

定价: 25.80 元

前 言

为了使广大饭店服务员很好地服务于餐饮行业，为饭店提高效率，我们特组织人员编写了《新编饭店服务员入职培训与管理 300 问》一书，其初衷和目的是为了全面提高饭店入职人员及从业人员的业务素质 and 技能水平。

本书紧扣饭店入职人员日常工作，以提供现代饭店的基础知识为主分为上、中、下三篇对服务员应该了解和掌握的知识进行了介绍。上篇：服务员入职基本素质培训，包括：服务意识的培训、仪容仪表培训、基本礼仪培训；中篇：服务员入职基本技能培训，包括：服务技能培训、餐台设计技巧培训、餐具上具及撤换培训、酒水饮料服务技能培训、宴会服务技能培训、服务中应注意的问题及疑难问题处理；下篇：服务员入职基本知识培训，包括：菜单、菜品烹饪与营养知识培训、食品卫生及安全知识培训、卫生清洁及餐具、电器的保养培训、部分省（市）和民族饮食特点与习惯、部分国家风俗习惯与禁忌。

本书不仅适用于各类饭店的入职培训，也可作为各大专院校进行职业教育培训读本，还可作为各级旅游学校的基础教材。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

编 者
2005 年 9 月

目 录

上篇 服务员入职基本素质培训

第一章 服务意识的培训	(2)
●为什么说饭店服务员要树立以宾客出发的观念?	(2)
●为什么说更新服务观念是提高饭店服务质量的保证?	(3)
●服务员如何认识服务意识?	(4)
●服务员如何树立“宾客至上”的意识?	(4)
●服务员如何树立一视同仁的意识?	(6)
●服务员的服务态度包括哪些?	(6)
●服务员的职业道德规范是什么?	(6)
●服务员怎样为客人提供心理服务?	(8)
●服务员心理素质要求有哪些?	(8)
●服务员要讲究哪些语言艺术?	(9)
●中餐厅领班的岗位职责是什么?	(11)
●中餐厅服务员的岗位职责是什么?	(12)
●传菜员的岗位职责是什么?	(13)
●酒水部领班的岗位职责是什么?	(13)



- 西餐厅领班的岗位职责是什么? (14)
- 西餐厅迎宾员的岗位职责是什么? (15)
- 西餐厅服务员的岗位职责是什么? (16)

第二章 仪容仪表培训 (17)

- 什么是仪表、仪容、仪态? (17)
- 饭店服务员的仪表要求有哪些? (17)
- 服务员个人仪容塑造的内容有哪些? (25)
- 服务员个人仪容保健常识有哪些? (37)
- 服务员要讲究哪些仪态? (39)
- 服务员着装要求有哪些? (46)

第三章 基本礼仪培训 (47)

- 什么是礼仪礼貌服务? (47)
- 饭店礼仪礼貌服务的重要性有哪些? (48)
- 饭店礼貌服务的要求是什么? (49)
- 服务员如何做好礼仪礼貌服务? (50)
- 服务员为宾客服务时应做到哪“五声”? (51)
- 服务员对客人常用的见面礼节是什么? (51)
- 服务员在迎宾时应做到哪几点? (52)

中篇 服务员入职基本技能培训

第四章 服务技能培训 (56)

第一节 餐间服务技能培训 (56)

●迎宾领位人员服务技能要求有哪些?	(56)
●中餐服务技能要求有哪些?	(58)
●西餐服务技能要求有哪些?	(61)
●团体用餐服务技能要求有哪些?	(63)
●散餐服务技能要求有哪些?	(65)
●自助餐服务技能要求有哪些?	(71)
●备餐服务技能要求有哪些?	(72)
●客房送餐服务技能要求有哪些?	(75)
●早餐优质服务的注意事项有哪些?	(77)
●正餐优质服务技能要求有哪些?	(78)
●西餐早餐优质服务的方法有哪些?	(79)
●咖啡厅优质服务应注意哪几个方面?	(81)
●客人在用餐时服务员的工作有哪些?	(82)
●什么是零点服务?	(82)
●在零点服务中, 服务员巡台的主要任务是什么?	(83)
●中餐零点餐厅上菜有什么要求?	(83)
●中餐团体包餐的午、晚餐服务程序是什么?	(84)
●西餐零点服务的程序是什么?	(85)
●各吃服务(中餐西吃)的具体操作方法是怎样的?	(85)
●中餐宴会上应如何分鱼?	(86)
第二节 特殊西餐优质服务技能培训	(87)
●法式西餐优质服务技能要求有哪些?	(87)
●美式西餐优质服务技能要求有哪些?	(89)
●俄式西餐优质服务技能要求有哪些?	(90)
●英式西餐优质服务技能要求有哪些?	(91)



第五章 餐台设计技巧培训	(92)
第一节 台型、台面设计	(92)
●怎样对中餐宴会的台型进行布置?	(92)
●自助餐应怎样布置菜台?	(93)
●怎样设计西餐大型坐式宴会的台型?	(94)
●中餐餐桌花型按塑造花型使用的物品大体上 分几类?	(94)
●中餐宴会植物花台有哪些种类?	(95)
●铺设桌裙有哪些注意事项?	(95)
●饭店餐桌铺台布的方法有哪些?	(95)
●中餐铺台布前的准备工作有哪些?	(96)
●中餐宴会铺台布的方法和标准是什么?	(96)
●什么是摆台?	(96)
●中餐宴会摆台的顺序是什么?	(97)
●西餐摆台的基本要领是什么?	(97)
第二节 餐巾折花	(97)
●餐巾折花的手法有哪几种?	(97)
●常见的植物类造型的餐巾花有哪几种?	(98)
●常见的实物类型的餐巾花有哪几种?	(98)
●餐巾花摆放的要求有哪些?	(98)
●餐巾折花的基本要求有哪些?	(99)
●餐巾折花的注意事项有哪些?	(99)
●插花的注意事项有哪些?	(99)

第六章 餐具上桌及撤换培训 (101)

第一节 餐具上桌培训 (101)

- 托盘端托按其重量可分为哪两种? 其操作程序
有哪些? (101)

- 饭店服务员使用轻托的正确方法是什么? (102)

- 饭店服务员托托盘行走时应注意哪几点? (102)

- 端托行走步伐的基本要求是什么? (103)

- 在中餐宴会摆台中如何摆放筷架和筷子? (103)

- 在中餐宴会摆台中如何摆放烟灰缸、火柴? (103)

- 在中餐宴会摆台中如何摆放勺垫、瓷勺? (104)

- 在中餐宴会摆台中如何摆放牙签筒? (104)

- 在分菜服务中如何使用公用筷、公用勺? (104)

第二节 餐具撤换培训 (105)

- 服务员怎样收撤台布? (105)

- 西餐在什么情况下可以撤餐具? (105)

- 怎样进行西餐撤盘? (105)

第七章 酒水饮料服务技能培训 (107)

第一节 酒水饮料的基本知识 (107)

- 服务员怎样分辨酒的年份? (107)

- 什么是酒度? (108)

- 什么是蒸馏酒? (109)

- 什么是酒的颜色? (109)

- 世界上著名的六大蒸馏酒是哪些酒? (110)

- 中国的白酒如何分类? (110)

- 中国白酒有哪些香型? 其突出的特点及代表酒



是什么?	(111)
●什么是酱香型白酒?	(111)
●什么是清香型白酒?	(112)
●什么是复香型白酒?	(112)
●中国名酒茅台的特点是什么?	(112)
●中国名酒五粮液的特点是什么?	(113)
●中国名酒汾酒的特点是什么?	(113)
●中国名酒董酒的特点是什么?	(114)
●中国名酒西凤酒的特点是什么?	(115)
●中国黄酒如何分类?	(115)
●中国黄酒应怎样饮用?	(116)
●怎样用感官对黄酒质量进行鉴别?	(116)
●葡萄酒的营养价值是什么?	(117)
●啤酒的成分有什么?	(117)
●怎样鉴别啤酒质量?	(118)
●鸡尾酒的成分是什么?	(119)
●啤酒中含有哪些对人体有益的营养成分?	(120)
●酒的功用是什么?	(120)
●什么是配制酒? 我国的配制酒大体有哪几种?	(120)
●什么是调酒中的兑和法?	(121)
●酒水储存的基本要求是什么?	(121)
●怎样入库储藏和保管各类酒品?	(122)
●什么叫长饮料、短饮料?	(122)
●世界三大饮料是什么?	(123)
●调制果汁的工具和方法有哪些?	(123)
第二节 斟酒服务	(125)

●酒水温烫的目的和方法是什么?	(125)
●白酒的开启方法有哪些?	(125)
●酒品温度的处理方法和标准是什么?	(126)
●什么是桌斟?	(127)
●饭店常用的开瓶器是什么?	(127)
●服务员斟酒前应做好哪些准备工作?	(128)
●服务员斟酒时的站姿是怎样的?	(128)
●什么是斟酒的时机?	(128)
●斟酒服务时站位应注意的问题是什么?	(129)
●宴会斟酒的顺序是什么?	(129)
●西餐斟酒的特点是什么?	(130)
●服务员斟酒服务的环节有哪些?	(131)
●服务员怎样开罐装酒及饮料?	(131)
●饭店服务员怎样为客人提供扎啤服务?	(131)
●洋酒服务技能要求有哪些?	(132)
●中餐服务斟酒量的要求是什么?	(133)

第八章 宴会服务技能培训

第一节 中餐宴会服务技能

●怎样安排中餐买单宴会的宾主位次?	(134)
●中餐宴会的服务流程是怎样的?	(135)
●中餐上菜应掌握的原则是什么?	(135)
●中餐宴会上菜的顺序是什么?	(136)
●中餐宴会的工作台怎样设置?	(137)
●中餐宴会服务技能要求有哪些?	(137)
●中餐宴会的客厅服务有哪些工作?	(140)
●中餐宴会服务员怎样为客人上主食?	(141)



●中餐宴会服务员为客人上水果的方法有哪些?	(141)
-----------------------------	-------

第二节 西餐宴会及其他服务技能

●怎样安排西餐多桌宴会的宾主位次?	(142)
●西餐宴会上菜原则是什么?	(142)
●宴会临时有人加入应怎样处理?	(143)
●冷餐会服务技能要求有哪些?	(143)
●鸡尾酒会服务技能要求有哪些?	(145)
●宴会的客厅服务员怎样为客人上香巾?	(146)
●宴会值台服务员怎样为客人打开餐巾?	(147)
●宴会客人开始致祝酒辞时服务员应怎样做?	(147)

第九章 服务中应注意的问题及疑难问题处理

第一节 服务中应注意的问题

●服务员为客人接拿衣帽应注意什么?	(149)
●值台服务员在客人点菜时应注意哪几点?	(150)
●服务员为客人上菜要注意什么?	(150)
●中餐宴会上菜时应如何注意位置和方向?	(151)
●处理多桌宴会上菜程序应注意哪些问题?	(151)
●服务员进行团体餐服务应注意哪些问题?	(152)
●团体包餐结账方式是怎样的?	(152)
●团体包餐结账时应注意的事项是什么?	(153)

第二节 服务疑难问题的处理

●客人在就餐时不慎碰翻酒水应怎样处理?	(153)
●服务员如何应对客人在饭店饮酒过量的事?	(153)



- 客人点的菜长时间没上, 客人要求减账时应如何
何处理? (154)
- 服务员由于工作不慎将汤、菜洒在客人身上
应如何处理? (155)
- 客人用餐期间出言不逊, 服务员应怎样做? (155)
- 客人点的菜已卖完, 服务员怎么办? (156)
- 客人要点菜单上没有的菜肴, 服务员怎么办?
..... (157)
- 客人点菜时犹豫不决, 服务员怎么办? (157)
- 有两桌客人同时需要服务时, 服务员怎么办?
..... (158)
- 客人对菜肴提出疑问, 服务员怎么办? (158)
- 客人反映菜肴未熟, 服务员怎么办? (159)
- 用餐客人吃完菜后才投诉, 服务员应怎么办?
..... (159)
- 遇到宾客损坏餐具时, 服务员怎么办? (160)
- 用餐客人的小孩在饭店玩耍, 服务员怎么办?
..... (160)
- 客人自带酒水饮料来饭店用餐, 服务员怎么办?
..... (161)
- 客人怀疑账单收费怎么办? (161)
- 怎样对有病的宾客进行服务? (162)
- 怎样对伤残宾客进行服务? (162)
- 对吐酒的客人应提供哪些服务? (163)
- 服务员应怎样对待在餐厅进餐时将物品丢失
的客人? (163)





●服务员发现未付账的客人已离开餐厅怎么办?	(164)
●餐厅开餐期间遇到火灾突发事件应如何处理?	(164)

下篇 服务员入职基本知识培训

第十章 菜单、菜品烹饪与营养知识培训	(168)
第一节 菜单知识	(168)
●菜单设计的标准是什么?	(168)
●饭店菜单设计的目标有哪些?	(169)
●饭店设计菜单的原则有哪些?	(169)
●影响饭店菜单设计的因素有哪些?	(170)
●饭店菜单设计存在的毛病有哪些?	(170)
●饭店菜单封面设计应注意的问题有哪些?	(170)
●什么是菜单程式?	(171)
●怎样排列中西餐菜单次序?	(171)
第二节 菜品烹饪	(172)
●服务员为什么要了解和掌握烹调知识?	(172)
●广州菜的特点及代表菜是什么?	(172)
●四川菜系的特点及代表菜是什么?	(172)
●山东菜系的特点及代表菜是什么?	(173)
●湖南菜系的特点及代表菜是什么?	(173)
●福建菜系的特点及代表菜是什么?	(174)
●清真菜系的特点及其代表菜是什么?	(174)
●北京菜的特点及代表菜是什么?	(174)

●陕西菜的特点及代表菜是什么?	(175)
●中国小吃的特点有哪些?	(175)
●饭店烹调用的蛋类有哪些?	(176)
●调味的方法有哪些?	(176)
●中国菜肴的烹调方法有哪几种?	(177)
●西餐热菜的烹调主要方法有哪些?	(177)
●什么是合理烹调?	(177)
●烹调时适当加醋的作用是什么?	(178)
●什么是作料? 什么是佐料?	(178)
●中餐常用的植物类作料有哪些?	(178)
●中餐常用的人工合成类作料又叫什么? 常见的 有哪些?	(179)
●中餐作料的单一味型有哪些?	(179)
●中餐常用的植物类佐料有哪些?	(179)
●中餐腌制类佐料有哪些?	(180)
第三节 营养知识	(180)
●什么是营养?	(180)
●各种营养素是从哪里来的?	(180)
●营养是由哪些元素构成的?	(181)
●牛奶中的营养成分有哪些?	(181)
●禽肉(鸡、鸭、鹅肉)含有哪些营养素?	(181)
●鱼肉中的营养成分有哪些?	(182)
●瓜果中的营养成分有哪些?	(183)
●谷物中的营养成分有哪些?	(183)
●营养素在人体中的作用有哪些?	(183)
●什么是合理营养的根本?	(184)



- 为什么人体必需的氨基酸必须从食物中供给? (184)
- 糖分为哪几类? 糖在人体中的生理功能是什么? (184)
- 维生素分哪两类? (184)

第十一章 食品卫生及安全知识培训 (186)

第一节 食品卫生知识 (186)

- 对肉制品应采取哪些卫生措施? (186)
- 牛奶的消毒方法有哪些? (187)
- 怎样确保蔬菜、水果的贮藏卫生? (187)
- 对鱼类等水产品应采取的卫生措施有哪些? (187)
- 餐具筐的卫生要求有哪些? (188)
- 怎样保持食品保温桶的卫生? (188)
- 冰铲、饭勺、食品夹有哪些卫生要求? (188)

第二节 安全知识 (189)

- 使用煤气时要严格执行哪些操作要求? (189)
- 煤气发生事故的处置原则是什么? (190)
- 如何做到安全用电? (190)
- 怎样更换保险丝盒的保险丝? (192)
- 饭店停电时怎么办? (193)
- 恢复供电后应注意什么? (194)
- 应如何正确使用微波炉? (195)

第十二章 卫生清洁及餐具、电器的保养培训 (196)

第一节 卫生清洁 (196)

●玻璃器皿的洗涤程序及卫生标准是什么? (196)

●灯具的清洁要点有哪些?? (196)

●玻璃门窗、幕墙的清洁要点有哪些?? (197)

第二节 餐具、电器的保养 (198)

●银器的使用和保养要点有哪些? (198)

●如何正确使用瓷器餐具? (199)

●布件的正确使用与保养要点有哪些? (199)

●消毒柜的保养要点有哪些? (199)

●洗碗机的保养要点有哪些? (200)

●饮料冰箱的保养要点有哪些? (200)

●照明设备的正确使用和保养要点有哪些? (201)

第十三章 部分省(市)和民族饮食特点与习惯 (202)

第一节 部分省(市)的饮食特点 (202)

●河北人的饮食特点是什么? (202)

●北京人的饮食特点是什么? (203)

●天津人的饮食特点是什么? (203)

●上海人的饮食特点是什么? (203)

●陕西人的饮食特点是什么? (204)

●甘肃人的饮食特点是什么? (204)

●青海人的饮食特点是什么? (204)

●云南人的饮食特点是什么? (205)