

XIANDAI **CANYIN**
FUWU YU PEIXUN
SHOUCE

广东省出版集团

广东经济出版社

邹金宏 / 编著

**现代餐饮
服务与培训手册**

XIANDAI CANYIN FUWU YU PEIXUN SHOUCE



现代餐饮服务与培训手册

邹金宏 编著

广东省出版集团

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代餐饮服务与培训手册/邹金宏编著. —广州: 广东经济出版社, 2004.9

ISBN 7-80677-826-8

I. 现… II. 邹… III. 饮食业-商业服务-技术培训 手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 089634 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
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	14.5
字数	364 000 字
版次	2004 年 9 月第 1 版
印次	2004 年 9 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-826-8 / F·1117
定价	29.00 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: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址 www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

感谢词

真诚地向爱和支持帮助我的广大一切表示感谢。

感谢祖父母、父母恒久的爱。即使在我离开他（她）们于外创业时，恒久的爱依然洋溢在我的心中，还有他（她）们曾经的辉煌或平时默默的期望与奋斗鼓励我热爱生活并去奋斗。

感谢兄弟姐妹和亲友的支持，他们的情谊像春风和阳光。

感谢曾经一起工作的同仁和听我讲课的员工，虽然我未必记得所有人的名字，但我记得我们曾一起成长和丰富该行业的知识，记得你们用不同的方式支持当初做得并不太好的我，与此同时感谢支持我们的客人。

感谢业界前辈、同辈精英和本书一切资料、智慧的创始与积累者，是他们往日的奋斗、总结、创造，才使本书得以更好地完成。

于此向他们致以敬意！谢谢大家！

邹金宏 于中国东莞

2004 年 8 月

序

有联曰：“论改革神功万首诗词吟不尽，言开放奇葩千台戏剧唱难完。”自改革开放 20 多年以来，不少地区发展迅猛，百业俱兴，工商、旅游、金融、地产、科技事业蓬勃发展，人们的生活水平不断提高；国内外的旅游者、投资者、经商者、工作者、新移民日增，消费需求大幅增长；丰盛的本地物产加上国内外特产的大量汇集，为中国各地区的餐饮业发展创造了无比优厚的条件。值此繁荣时期，国内各大菜系师傅与餐饮经营的前辈和精英，引进国外餐饮新风格，结合我国传统餐饮文化，去芜存菁，不断改良，把餐饮业及其文化推向一个光华四射的新境界。

据保守估计，中国餐饮界的从业人员超过 3000 万人，拥有 100 个餐位以上的餐厅超过 15 万家，而且尚有不断增加之势，餐饮业亟须有介绍新时代餐饮服务、餐饮业培训或经营管理的书以供参考提升。故此萌生编写之念，编此介绍餐饮培训的书。

本书是在以前拙作《现代饭店餐饮服务与培训》出版数年后进一步修改的，较广地介绍了餐饮业的服务与培训工作，同时，比较着重地介绍了工作意识、精神、

理念等。

希望本书能对大家工作有所帮助，对餐饮业发展和进步有所助益。

本书虽经努力，但一定存在些不足的地方，真诚地希望读者多多指正和建议。

谢谢！

邹金宏 于中国 东莞

目 录

Contents

第一章 培训

第一节 培训的重要意义	(1)
一、培训的需要	(1)
二、培训对公司的益处	(3)
三、培训对员工的益处	(6)
第二节 培训的误解障碍分析	(6)
一、培训的误解障碍最终让企业人力缺乏	(6)
二、应化解的误解	(7)
第三节 培训的内容和形式	(11)
一、培训的内容	(11)
二、培训的形式	(12)
第四节 培训的计划、实施与注意事项	(14)
一、培训的计划	(14)
二、培训工作实施的五种方法	(17)
三、培训应注意事项	(23)
四、培训的考评和跟踪	(29)
第五节 培训中学员注意事项	(31)

一、对学员的十点要求	(31)
二、学习中的新“四到”	(32)
三、如何提高记忆能力	(32)
四、发挥学习、工作潜力的三个关键	(34)
第六节 培训部的职责	(35)
一、制定培训计划	(35)
二、执行、检查和督导培训计划的实施	(35)
三、收集、翻译、编写、培训资料和教材	(36)
四、组织好对外培训	(37)

第二章 服务人员入行须知

第一节 了解所服务行业和所在企业	(39)
一、何为餐厅	(39)
二、何为服务	(40)
三、服务意识	(41)
四、服务质量的七点基本内容	(43)
五、服务准绳	(44)
六、充分了解所服务的酒店(餐厅)	(44)
第二节 餐厅组织结构和岗位职责	(45)
一、组织结构	(45)
二、楼面部岗位职责	(50)
三、厨房部岗位职责	(69)
四、全体保安员职责	(81)
五、人力资源部岗位职责	(81)
六、总经理岗位职责	(82)
第三节 安全与消防知识	(84)

一、安全的重要性	(84)
二、燃烧的基本知识	(84)
三、防火的四种基本措施	(86)
四、灭火的基本方法	(87)
五、了解灭火器材及使用	(89)
六、发生火灾措施与逃生注意事项	(91)
七、餐厅、厨房防火	(94)
八、遇意外事故处理事宜	(95)
九、发生抢劫事故该如何处理	(95)
十、防火、防盗、防意外	(96)
第四节 成功服务员素质	(97)
第五节 人岗准备及工作中的十二种情景规则	(98)
一、当服务员步入公司大厦时	(98)
二、当服务员进入岗位时	(99)
三、当服务员“问好”时	(99)
四、当服务员遇到客人或上级时	(99)
五、当服务员在工作时	(99)
六、当客人向服务员询问时	(100)
七、当服务员接到电话时	(100)
八、当服务员准备下班时	(101)
九、当上级对下级布置工作时	(102)
十、当下级接受上级任务时	(102)
十一、当服务员向上级汇报工作时	(103)
十二、当服务员接受公司治安管理等	(103)
第六节 餐厅卫生	(104)
一、个人卫生	(104)

二、工作卫生	(104)
三、环境卫生	(105)
四、餐具卫生	(106)
五、食品卫生	(107)
第七节 了解顾客	(107)
一、顾客十大心理要求	(108)
二、顾客就餐的六大动机	(108)
三、顾客的三大生理需求	(109)

第三章 心态、精神、理念的培训

第一节 道德意识	(112)
一、职业道德	(112)
二、培养优秀的公民道德	(113)
第二节 工作应有的态度意识	(116)
一、工作应有的态度	(116)
二、服务员应具备的素质	(117)
第三节 待客意识	(117)
一、顾客关系核心	(117)
二、顾客的权益	(118)
三、爱护顾客的六大原则	(118)
第四节 上进意识	(119)
一、对年轻人的忠言	(119)
二、上进的六个原则	(122)
三、怎样出人头地	(123)
四、超越另一个自我	(123)
第五节 精神、理念	(124)

一、企业精神、理念简述	(124)
二、探讨	(125)

第四章 服务礼仪

第一节 礼仪的意义、原则、发展	(131)
一、礼仪的重要意义	(131)
二、礼仪的八原则	(132)
三、现代礼仪的发展	(135)
第二节 服务人员的仪表与举止	(136)
一、服务人员的仪表	(136)
二、服务人员的举止	(139)
三、服务人员气质美的训练	(145)
第三节 礼貌、微笑	(149)
一、礼貌	(150)
二、电话礼貌	(157)
三、服务员接待客人时的礼貌	(158)
四、服务员不应说出四种话	(160)
五、微笑	(161)
第四节 如何发音的训练——提升语言能力	(165)
一、腹式呼吸	(165)
二、嘴唇舌的灵活训练	(166)
三、绕口令训练	(167)
四、在店里、在平时能做的发音训练	(167)
第五节 服务礼仪	(168)
一、服务礼节	(168)
二、服务员必须学会的五种礼仪服务	(176)

第六节 国内外忌讳常识	(180)
一、社会交往和公共场所的忌讳	(180)
二、日常生活中的忌讳	(181)
三、花卉、数字等的忌讳	(182)
四、外国人常有的忌讳	(183)

第五章 餐厅服务日常技艺

第一节 铺摆台、位次与台形设计	(185)
一、中式铺摆台	(185)
二、中餐宴会的位次安排	(194)
三、宴会的台形布局设计	(195)
四、西式铺台、位次安排与台形设计	(198)
第二节 托盘与端盘	(201)
一、托盘	(202)
二、端盘	(204)
三、端托行走	(205)
第三节 推销技艺	(206)
一、餐厅常见八种推销形式	(206)
二、推销术	(207)
三、推销的语言技巧	(209)
四、写菜	(210)
五、入单的码数	(211)
第四节 斟酒	(214)
一、斟酒的一般知识	(214)
二、斟酒的标准	(216)
三、斟酒的基本方法	(217)

四、中餐宴会斟酒	(218)
五、西餐宴会的斟酒	(219)
六、鸡尾酒会斟酒	(221)
七、酒吧斟酒	(221)
第五节 上菜	(221)
一、中餐上菜方法	(222)
二、西餐上菜方法	(224)
三、特殊菜的上菜方法	(227)
四、上菜前的注意事项	(229)
五、摆菜	(230)
第六节 派菜	(231)
一、中餐分菜	(231)
二、西餐分菜	(233)
三、分菜注意事项	(235)
第七节 撤盘与换盘	(235)
一、撤、换盘基本要求	(236)
二、中餐撤盘	(236)
三、西餐撤盘	(237)
第八节 餐巾折花技艺	(237)
一、餐巾折花的基本要求	(238)
二、餐巾折花注意事项	(239)
三、餐巾的基础折叠与要领	(241)
四、餐巾折花实例	(262)
五、餐巾花的摆设	(267)
第九节 与顾客沟通技艺	(269)
第十节 如何对家具、电器设备进行使用与保养	(270)

一、如何对餐厅家具进行使用与保养	(270)
二、如何对电器设备进行使用与保养	(272)

第六章 中餐厅服务工作

第一节 开市准备与收市工作	(275)
一、开市准备工作	(275)
二、收市工作注意事项	(276)
第二节 茶市服务	(277)
一、茶市简介	(277)
二、沏茶斟茶	(277)
三、茶市服务程序	(278)
四、茶市服务中应注意事项	(278)
第三节 中餐散(零)餐服务	(281)
一、零散餐服务的特点	(281)
二、散餐服务程序与方法	(282)
第四节 宴会服务	(293)
一、宴会服务程序图示	(294)
二、宴会服务的准备工作	(295)
三、宴会中的服务工作	(297)
四、宴会服务中特殊问题的处理方法	(299)
第五节 自助宴会及其服务	(301)
一、自助宴会的菜式组成	(302)
二、自助宴会的布置与准备	(302)
三、人员分工	(304)
四、自助宴会的服务	(305)
第六节 团体订餐及其服务	(305)

一、团体订餐的预订	(306)
二、团体订餐的就餐形式	(306)
三、团体订餐的摆台	(306)
四、团体订餐的服务	(307)
第七节 客房送餐服务	(309)
一、客房送餐服务程序与方法	(309)
二、客房送餐服务注意事项	(310)

第七章 菜点知识

第一节 中国菜系、烹饪及原料	(313)
一、菜系	(313)
二、烹调方法	(318)
三、烹饪原料知识	(325)
第二节 国外菜点介绍	(339)
一、法式菜	(339)
二、英式菜	(341)
三、美式菜	(342)
四、意式菜	(343)
五、俄式菜	(344)

第八章 酒、茶及其他饮料的常识

第一节 酒	(345)
一、酒的常识	(345)
二、中国名酒	(350)
三、洋酒	(351)

四、啤酒	(354)
五、鸡尾酒	(360)
第二节 茶	(362)
一、茶的功效	(362)
二、茶叶的种类	(363)
三、茶叶的鉴别	(364)
四、泡茶方法	(365)
五、斟茶	(366)
六、名茶简介	(367)
第三节 其他饮料	(369)
一、汽水	(369)
二、矿泉水	(369)
三、咖啡	(369)
四、可可	(370)
五、果汁	(370)
六、冰淇淋	(371)
七、西式红茶	(371)
八、杏仁茶	(372)

第九章 工作中常见问题

一、如何提高服务效率	(373)
二、如何接待年幼客人	(374)
三、如何处理喝醉酒的客人	(375)
四、如何接待有残疾的客人	(376)
五、如何处理突发病宾客	(376)
六、如何处理突然停电事故	(377)

七、如何处理失火事故	(377)
八、如何处理宾客损坏餐具的事件	(378)
九、如何处理汤汁洒在宾客身上的突发事件	(378)
十、如何对待衣冠不整的客人	(379)
十一、如何对待客人带小动物进餐厅	(379)
十二、发现未付账的客人离开餐厅时如何处理	(380)
十三、客人在餐厅跌倒时如何办	(380)
十四、如何协助外宾使用中餐餐具	(380)
十五、如何确定顾客的不同性格或情绪	(381)
十六、如何服务急躁型宾客	(383)
十七、如何服务活泼型的宾客	(384)
十八、如何服务稳重型的宾客	(385)
十九、如何服务忧郁型宾客	(386)
二十、如何分析投诉	(387)
二十一、如何处理客人投诉	(392)
二十二、如何处理电话、书信投诉	(395)
二十三、如何处理菜中有异物的投诉	(396)
二十四、客人主动赠送礼品或小费时怎么办	(398)
二十五、若客人搭台、开卡、点菜、上菜如何办	(398)
二十六、当有人在餐厅打架闹事怎么办	(398)
二十七、客人自带食品要求给予加工怎么办	(399)
二十八、客人要向服务员敬酒怎么办	(399)
二十九、餐厅收市时间已过,但客人仍在用膳怎么办	(399)
三十、如何作导餐服务	(400)
三十一、何种情况下才可取消菜式	(402)
三十二、如何书写宴会菜单	(402)