

中国第一套星级酒店服务读本



第二辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE CAN YIN FU WU YUAN

如何做一名优秀的 餐饮服务服务员

项目组织

■ 汉典管理培训中心
南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东人民出版社

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE CAN YIN FU WU YUAN

如何做一名优秀的 餐饮服务员

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的餐饮服务员/南兆旭, 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2005.8

(星级酒店服务培训系列·第二辑)

ISBN 7-80728-054-9

I. 如… II. ①南…②滕… III. 饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065046 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	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9 2 插页
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-054-9 / F·1257
定价	全套 (1—4 册) 定价: 80.00 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: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

前 言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作实践中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编 者

目 录

CONTENTS

第 1 章 任职资格要求

第 1 节 餐厅服务员知识与技能要求	3
级别一：初级餐厅服务员	3
级别二：中级餐厅服务员	5
级别三：高级餐厅服务员	7
第 2 节 餐厅服务员必备素质要求	9
要求一：合作精神	10
要求二：诚实与礼貌	10
要求三：做事专注	10
要求四：节俭，不浪费	10
要求五：行动有效率	11

优秀的餐饮服务员

要求六：敬业	11
要求七：自律	11
第3节 餐厅服务必须养成的习惯	12
习惯一：了解餐厅的目标和自己的职责	12
习惯二：尽量使用客人的姓氏称呼客人	12
习惯三：任何行动都以客为先	13
习惯四：让客人听到你的微笑	14
习惯五：充分运用餐厅给你的权力	14
习惯六：积极沟通	15
习惯七：把每一次客人投诉视作改善服务的机会 ..	15
习惯八：上岗时精神饱满	16
习惯九：爱护公共财产	16
第4节 餐厅服务员职责标准	17
标准一：餐厅初级服务员职责标准	17
标准二：餐厅中级服务员职责标准	20
标准三：餐厅高级服务员职责标准	22
☞ 相关链接	
餐饮服务守则 60 条	25
☞ 相关链接	
餐饮服务禁忌 50 条	30
☞ 相关链接	
星级酒店评定标准服务质量要求(节选)	33

第2章 餐前准备工作

第1节 摆台	37
一、摆台的基本要求	37
二、中餐正餐零点摆台	39
三、中餐宴会摆台	40
四、西式早餐摆台	42
五、西式正餐摆台	43
六、西式宴会摆台	44
第2节 餐巾折花	45
一、餐巾折花的基本要求	45
二、餐巾折花的注意事项	45
三、餐巾折花的基本手法	45
四、餐巾折花的摆放	47
第3节 问位开茶	48
一、迎宾与带位	48
二、根据客人人数选用适宜餐桌	50
三、铺餐巾和除筷套	51
四、开茶	51
五、呈递菜单	52

优秀的餐饮服务员

六、解释菜单	53
七、记录客人点菜	56
☞ 相关链接	
食品和酒水的推销程序	59
☞ 疑难解答	61

第3章 餐中服务技能

第1节 端托	67
一、端托的基本要求	67
二、端托的方法	67
三、端托行走的要领	70
四、单手托盘技巧	72
五、双手托盘技巧	73
六、肩托托盘技巧	74
七、托盘上菜服务技巧	75
八、托盘服务咖啡、茶技巧	76
九、托盘服务果汁饮料技巧	78
十、托盘服务啤酒技巧	79
十一、托盘收拾桌面技巧	80
十二、托盘更换餐盘技巧	81
十三、托盘更换烟灰缸技巧	82
十四、托盘服务注意事项	83

第2节 斟酒	85
一、斟酒的一般知识	85
二、酒水开瓶程序	86
三、上白葡萄酒的服务程序	88
四、上红葡萄酒的服务程序	89
五、香槟酒的服务程序	90
六、啤酒的服务程序	91
七、米酒的服务程序	91
第3节 上菜与分菜	93
一、上菜时机	93
二、中餐上菜顺序	94
三、西餐上菜顺序	95
四、上菜位置	98
五、几种特殊菜的上菜方法	99
六、摆菜	100
七、分菜	102
第4节 撤盘与换盘	106
一、撤盘的基本要求	106
二、中餐撤盘	106
三、西餐撤盘	107
☞ 疑难解答	109

第4章 餐后服务工作

第1节 结账服务	113
一、取账单	113
二、递送账单	113
三、签付	113
☞ 相关链接	
食物打包服务程序	115
第2节 送客与撤桌	117
一、送别客人	117
二、撤桌服务程序	117
☞ 相关链接	
餐饮服务程序时间要求表	119
☞ 疑难解答	122

第5章 中餐餐饮服务

第1节 早餐服务	125
一、早餐服务程序	125
二、早餐的茶水服务	126

三、早餐的点心服务程序	127
第2节 午晚餐餐桌服务	128
一、中餐点菜的配份	128
二、为客人点酒水	129
三、餐前小菜服务	129
四、派菜	129
五、分菜服务程序	130
六、整鱼服务	131
七、带骨、壳和块状菜品服务	132
八、甜食和水果服务	133
九、上香烟服务程序	134
十、更换烟灰缸服务程序	134
十一、小毛巾服务	135
十二、加位服务	136
第3节 房内用膳服务	137
一、房内用膳餐前准备	137
二、房内就餐收餐盘和餐车	138
第4节 团队用餐服务	139
一、团队用餐服务程序	139
二、团队早餐服务	140
三、团队午晚餐服务	141

第5节 中餐宴会服务	144
一、宴会前的准备	144
二、宴会开餐前准备	145
三、宴会服务程序	147
☞ 相关链接	
不同客人类型的服务方法	149
☞ 疑难解答	155

第6章 西餐餐饮服务

第1节 西餐餐桌服务	163
一、服务方向	163
二、开胃菜服务程序	164
三、汤类服务程序	164
四、主菜服务程序	165
五、开胃酒服务程序	166
六、餐后甜食服务程序	167
七、餐后酒服务程序	167
八、饮料服务程序	168
九、上英国茶服务程序	169

十、上中国茶服务程序	170
十一、上冰茶的服务程序	171
十二、上冰咖啡的服务程序	171
☞ 相关链接	
西餐餐具配置标准	173
☞ 相关链接	
上菜顺序与上菜时间控制要求	176
第2节 西餐宴会服务	177
一、西式宴会服务	177
二、自助餐宴会	178
第3节 自助餐散餐服务	180
一、准备	180
二、服务	181
三、结账	181
四、送客	181
五、收餐	181
第4节 西餐送餐服务	182
一、订餐	182
二、送餐准备	183
三、送餐	184
☞ 疑难解答	186

第7章 酒吧服务技巧

第1节 开吧准备	189
一、个人卫生与仪表仪容	189
二、酒吧卫生及设备检查	189
三、原料准备	190
四、收款准备	191
☞ 相关链接	
酒吧内物品配备要求	192
第2节 酒吧服务须知	194
一、让客人放心	194
二、不要倾听客人谈话	194
三、认真对待投诉	194
四、服务有礼有节	195
五、接听电话应轻声、简短	195
六、注意成本控制	195
七、酒杯须消毒	195
八、满足客人特殊要求	196
九、随时补充佐酒小点	196
十、服务态度应友好、热情	196

第8章 咖啡厅服务技巧

第1节 服务准备	199
一、咖啡厅餐前准备	199
二、接受客人点菜	200
第2节 咖啡厅用餐服务	202
一、咖啡服务程序与标准	202
二、早餐服务要求	203
三、午晚餐服务要求	204

第9章 制度与表单应知应会

制度01 餐厅服务礼仪规范	208
制度02 楼面服务人员工作制度	213
制度03 迎送员操作规范	214
制度04 服务员顺手收拾制度	216
制度05 餐饮服务管理制度	218
制度06 个人卫生管理制度	221
制度07 上下班打卡制度	222
表单01 员工素质自我评估表	223
表单02 饮料领料单	227
表单03 宴会酒品领料单	228

优秀的餐饮服务员

表单 04	瓶酒销售记录单	229
表单 05	餐厅账单	230
表单 06	客人等候登记表	231
表单 07	客人点菜单	232
表单 08	客人签账单	233
表单 09	客人退菜单	234
表单 10	餐厅外场清洁检查表	235
表单 11	菜肴质量意见反馈表	237
表单 12	餐厅缴款表	238

附 录

附录 1	餐厅服务员国家职业标准	239
附录 2	酒店餐饮服务常用英语	259
	一、餐厅常用词汇 61 个	259
	二、餐饮服务员常用英语(汉译英)46 句 ..	262
	三、餐饮服务员常用英语(英译汉)14 句 ..	269