

《星级酒店服务培训指南》丛书



星级酒店 餐饮服务培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编



星级酒店 餐饮服务员培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店餐饮服务培训 / 《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编.
—北京: 中国时代经济出版社, 2006. 1

(星级酒店服务培训指南)

ISBN 7-80169-803-7

I. 星... II. 星... III. 饭店—饮食业—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107383号

《星级酒店服务培训指南》丛书

星级酒店餐饮服务培训

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条24号 青蓝大厦11层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京鑫海达印刷厂
开本	787×1092 1/16
版次	2006年1月第1版
印次	2006年1月第1次印刷
印张	14.25
字数	202千字
印数	1~8000册
定价	24.00元
书号	ISBN 7-80169-803-7/G·348

版权所有 侵权必究

序 言

“服务员”作为一个专业从业人员，没有性别和雇主的界限，而“专业”则是服务员积极殷勤的态度和技巧能力的代名词。

酒店的主要特性是服务于旅客，服务员服务水平的高低在酒店业激烈的市场竞争中是一种核心竞争力，所以必须确保酒店有优良的服务质量，而这需要对酒店服务人员进行科学、严格、规范的培训。

对酒店来说，服务员的训练比其他岗位都显得重要。尤其是星级酒店前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员工，因为他们每天都必须面对客人服务，不论是语言的训练、举止仪表的训练、服务技巧与流程的训练，还是服务规范或酒店服务纪律的训练，样样都不能马虎。只有当服务员完全了解并完成自己的各种职责，直到所有的客人都满意时，与客人之间的良好关系才能维持。

由于酒店服务人员时刻处在客人的详细观察之下，所以客人反应的好坏是其再次光临或转往别处的重要因素。为了全面提高现有酒店服务人员的服务质量，特组织一些酒店业的精英及酒店服务培训讲师，编写了这套《星级酒店服务培训指南》丛书，为酒店服务员灌输服务意识，为他们提供基础的技能和专业经验。

《星级酒店服务培训指南》丛书共分三册，介绍了星级酒店最具代表性的前厅服务员培训、客房服务员培训与餐饮服务员工培训。

《星级酒店前厅服务员培训》一书共分8章，主要介绍了前厅服务员岗位认知、前厅服务员礼仪礼节、订房业务、接待服务、礼宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务等内容。

《星级酒店客房服务员培训》一书共分7章,客房服务员岗位认知、客房服务员礼仪礼节、客房服务中心作业要领与标准、楼层作业要领与标准、洗衣中心作业要领与标准、公共区域清洁保养要领与标准、客房安全与预防等内容。

《星级酒店餐饮服务员培训》一书共分6章,餐饮服务员岗位认知、举止仪态礼节要求、餐饮服务基本技能、餐饮服务程序与标准、餐饮应急服务、餐饮知识介绍等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线,详细介绍服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作时段的各项工作流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。丛书注重实用性、可操作性,是专业服务员充实自我、完善形象、实现自我提升的必备读本,也是酒店业培训和管理必备参考资料。

《星级酒店服务培训指南》丛书由深圳上海宾馆总会计师杨卫女士、新九寨宾馆总经理黄地纲主编,同时参与编写和提供照片的人员还有四川大酒店经理吴广琼、晶都酒店管家部主管赖娇珠、田均平、吴春华、黄维康、章晓华、周凤娟、廖晓丽、王丽媛、李欢欢、李志国、李祖杰、李明奎、吴全喜、宋春霞、黎云开、朱霖、解素跃等。

《星级酒店服务培训指南》丛书

编委会

第1章 餐饮服务员岗位认知

1

第1节 餐饮服务工作范围 / 2

一、服务前的准备工作/2 二、餐饮过程中的服务工作/4 三、餐饮服务结束后的清理工作/5 四、检查、清洗、擦亮服务用具/7

第2节 服务员岗位职责 / 8

一、迎宾员/8 二、餐厅服务员/9 三、练习生/10 四、餐厅传菜员/11 五、酒水员/11

第3节 日常当班工作要求 / 13

一、步入酒店时/13 二、进入岗位时/13 三、在工作时/13 四、接听电话时/14 五、上级对下级布置工作时/15 六、接受上级任务时/15 七、向上级汇报工作时/16 八、遇到客人或同事时/16 九、行走中遇到客人或上级时/16 十、客人向服务员询问时/16 十一、准备下班时/17 十二、接受酒店治安管理时/17

第4节 服务人员服务准则 / 18

一、上、下班须知/18 二、个人行为规范/18 三、对客人需求的回应/19 四、对客人建议事项的处理/19 五、销售服务的执行/20 六、工作时的安全注意事项/20 七、溢出物的处理/20 八、损坏及遗失/21 九、失物招领事件的处理/21

第5节 酒店三大纪律六项规定 / 22

一、工作纪律/22 二、劳动纪律/23 三、人事纪律/24 四、行为规定/24 五、保密规定/26 六、财物规定/26 七、出入规定/27 八、食宿规定/27 九、拾遗规定/28

第2章 举止仪态礼节要求

29

第1节 餐饮服务人员的仪表 / 30

一、仪容/30 二、着装/30 三、整体仪表要求/32

第2节 餐饮服务人员的举止 / 33

一、举止的一般要求/33 二、表情/33 三、站姿/34
四、走姿/36 五、坐姿/37 六、蹲姿/39
七、手势/40

第3节 餐饮服务中的礼貌 / 42

一、餐饮服务工作中的礼貌用语/42 二、电话礼貌/45 三、微笑/46

附录：

餐厅常用服务用语集锦/48

第4节 餐饮服务中的礼节 / 52

一、服务礼节/52 二、握手的礼节/54 三、与客谈话礼节/54 四、次序礼节/55 五、迎送礼节/56

第3章 餐饮服务基本技能

57

第1节 摆台技能 / 58

一、台面的类型/58 二、摆台的基本要求/59
三、各种餐台的排列方法/60 四、安排席位/62
五、台面摆设/66

第2节 端盘与托盘技能 / 71

一、端盘与托盘的基本要求/71 二、端盘与托盘的方法/71 三、端盘与托盘行走的要领/72 四、单手托盘技巧/73 五、双手托盘技巧/74 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/78 十一、托盘收拾桌面技巧/80 十二、托盘更换餐盘技巧/80 十三、托盘更换烟灰缸技巧/81 十四、托盘服务注意事项/82

第3节 餐巾折花技能 / 84

一、餐巾折花的作用/84 二、餐巾折花的基本要求及摆放/84

第4节 点菜技能 / 86

一、呈递菜单/86 二、向客人解释菜单/86 三、点菜服务/88 四、记录点菜/89

第5节 上菜技能 / 92

一、上菜顺序/92 二、上菜时机/95 三、上菜的方法/96 四、菜肴摆放要求/96 五、特殊菜肴的上菜方法/97

第6节 分菜技能 / 100

一、分菜的工具/100 二、分菜工具的使用方法/101 三、分菜的基本要求/101 四、分菜的方法/102 五、各种特殊情况的分菜方法/102 六、分菜技巧/103

第7节 酒水服务技能 / 108

一、示瓶/108 二、冰镇/108 三、溜杯/109 四、温烫/109 五、开瓶/109 六、晃酒/111 七、斟酒/111

第8节 撤盘技能 / 116

一、撤盘的基本要求/116 二、中餐撤盘/116 三、西餐撤盘/117

第9节 餐具擦拭技能 / 118

一、准备工作/118 二、餐具的擦拭与摆放/118

三、擦拭瓷器/118 四、擦拭银器/119 五、擦拭玻璃器皿/120

第10节 布巾使用与保管 / 121

一、布巾的使用程序/121 二、小毛巾的准备/121
三、更换小毛巾/122

第4章 餐饮服务程序与标准

123

第1节 常规服务程序与标准 / 124

一、导餐服务/124 二、传菜服务/125 三、软饮料服务/126 四、撤换餐具/126 五、席间服务/127 六、更换烟灰缸/128 七、咖啡、茶及糖果服务/129 八、冰咖啡服务/129 九、甜食服务/130 十、结账/130 十一、送客人离开餐厅/130

第2节 中餐服务程序与标准 / 132

一、餐前清洁卫生/132 二、设施设备点检/133 三、零点摆台/134 四、问候客人/135 五、引领客人/135 六、菜单展示/136 七、落巾(铺口布)/137 八、茶水及拆筷套/137 九、香巾服务/138 十、饮料单确定/139 十一、食品单确定/139 十二、酒水推销与服务/140 十三、饮料服务/145 十四、传菜服务/146 十五、香烟服务/148 十六、更换餐具/148 十七、更换烟灰缸/149 十八、餐后甜食服务/150 十九、客人桌面清洁/150 二十、结账服务/151 二十一、为客人开发票/153 二十二、送客人离开餐厅/153

第3节 西餐服务程序与标准 / 154

一、迎接客人/154 二、带位/154 三、拉椅让座/155 四、铺餐巾/155 五、点蜡烛(晚餐)/155

六、推销餐前饮品/156 七、上餐前饮品服务/156
八、上面包牛油/156 九、递送餐牌/156 十、撤下餐前饮品杯具/157 十一、送上酒单介绍餐酒/157
十二、上葡萄酒/157 十三、撤换及摆放餐具/157
十四、上菜/157 十五、巡台/158 十六、撤餐碟/158
十七、询问客人意见/158 十八、清洁桌面/158
十九、推销甜品、咖啡、茶/159 二十、推销餐后酒/159 二十一、结账/159 二十二、送客/159

第4节 自助餐厅服务程序与标准 / 160

一、预备自助餐厅柜台/160 二、提供食品服务/161
三、进行食品的添加/162 四、其他服务/162

第5节 酒吧服务程序与标准 / 163

一、开吧前的准备工作/163 二、客人引座服务/164
三、为客人写酒水订单/165 四、提供酒水服务/165
五、为客人提供饮料服务/165 六、为客人提供二次服务/165 七、为客人结账/165 八、欢送客人/166

第6节 咖啡厅服务程序与标准 / 167

一、咖啡厅餐前准备/167 二、早餐服务/168
三、午餐与晚餐服务/170 四、咖啡厅服务注意事项/172

第7节 茶坊服务程序与标准 / 173

一、营业前的准备工作/173 二、营业中的服务/173 三、结账送客服务/175

第8节 客房送餐服务程序与标准 / 176

一、送餐的订餐服务/176 二、送餐准备/177
三、送餐服务/178 四、客房送餐服务注意事项/179

第5章 餐饮应急服务

181

第1节 服务中常见问题处理 / 182

一、客人自身引起的问题处理/182 二、餐厅自身引起的问题处理/186 三、餐厅服务员引起的问题处理/188

第2节 紧急事项处理 / 189

一、遇到盗抢事件的处理/189 二、意外受伤事故的处理/189 三、遭遇火灾问题的处理/191

第6章 餐饮知识介绍

193

第1节 菜品 / 194

一、四川菜/194 二、广东菜/194 三、山东菜/195 四、江苏菜/196 五、浙江菜/196 六、安徽菜/197 七、福建菜/197 八、湖南菜/198 九、云南菜/198 十、陕西菜/199 十一、天津菜/199 十二、北京菜/200 十三、上海菜/200 十四、湖北菜/200

附录：

中国小吃英语/202

第2节 酒水 / 206

一、酒类/206 二、茶/210 三、咖啡/212 四、其他饮品/214

餐饮服务员岗位认知



本章导读 >>>>>

- 餐饮服务工作范围
- 服务员岗位职责
- 日常当班工作要求
- 服务人员服务准则
- 酒店三大纪律六项规定

培训要点 >>>>>

- 了解餐饮服务工作范围及基本流程
- 掌握本职岗位职责、服务准则及酒店各项管理规定

第1节 餐饮服务工作范围

餐饮服务的工作范围包括服务开始前的准备工作、服务过程中的服务工作和服务结束后的清理工作。

一、服务前的准备工作

1. 接通电源

灯具和其他常用电器设备如咖啡炉和烤面包以及煤气设备的电源须接通。通风系统要调到适宜位置。

温馨提示

准备工作应在
服务开始前完成。

2. 清扫与清洗

营业前清扫墙壁、窗帘和室内用具，擦亮玻璃和玻璃杯架，清扫地板和吸尘等。

营业前的工作还包括杯、盘等餐具的清洗。其他服务用具如服务车、容器和调味品盒等，也要在营业前再清洗。桌、椅、柜台表面和柜架等要清理检查，桌、椅要摆放平稳。



餐前应准备好足够
的小毛巾

3. 餐厅服务台的准备

(1) 服务台的种类。

服务台通常有两种：一种是餐具柜，另一种是服务台。

① 餐具柜。

餐具柜多靠着餐厅的墙面或餐具室墙面摆放，装有服务时用的餐具与其他用具。所有的餐具和用具都要整洁、有秩序地摆放在柜台表面。

② 服务台。

服务台同餐具柜功能一样，只是它放在厅室的中间。服务台包括贮藏抽屉、碗碟橱、用来装热面包的柜以及自来水龙头和制冰机等。

(2) 服务台的整理。

服务台必须在服务开始前准备好，以达到最有效的利用。

① 服务台应备有盘、碟、杯等餐具，烟灰缸、花瓶等其他容器，餐巾、桌布、毛巾、托盘、冰水、饮料、调味品、账单盘等，一次性使用的服务用品纸餐具、小型杯垫、吸管、火柴、塑料餐盒具等；

② 对保温台进行检查，以保证其正常工作；

③ 服务开始前应准备好所需的食品项目，如冰桶要加满冰块，调味瓶也要加满；

这些用品在服务前应经过点数并建立财产清单，所有供应品按照需要时随手可取的原则摆放。

技巧点拨

④ 桌布供应要保证充足、及时。脏餐巾和桌布应每天清点，在送洗衣房前要进行检查，其中破损和不易洗净污物的餐巾和桌布，在洗完送回时要放入不能使用的桌布、餐巾之中并记财产清单账；

⑤ 准备完毕后，在餐厅开业前，还要用职业的眼光对周围迅速地检查一遍。

二、餐饮过程中的服务工作

1. 服务食品和饮料

(1) 服务期间要按程序和要求服务食品和饮料。

(2) 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。服务台任何时候都必须保持干净、整洁。服务台上需要配备的食品项目包括装饰品、调味品、伴随物、冰块、饮料、色拉、面包、糕点和甜点。

① 装饰品和调味品。

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、欧芹、马蹄等装饰品需要准备好,并分开放到容器里置于冰上以便服务时使用。

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。黄油和糖在市场上有现成的小包装。这些调味品应放在合适的地方。

② 冰块。

服务台上准备冰块供应。如果没有配备制冰机,冰篮应在服务前加满并放在服务台上,服务过程中随时添加。

③ 饮料。

饮料如冰水、果汁、咖啡、茶、巧克力以及奶品等要准备充足。

④ 面包、糕点、甜点。

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,在餐厅服务的糕点和甜点应从厨房拿出来放在小推车上展示。

(3) 服务期间,要求对整块的食品如整条鱼、大块烤肉等进行切分,以展示服务的技巧。这项工作无论在服务台、服务车以及餐桌上切分都要求由具有一定经验的服务员来完成。

(4) 服务时尽可能快速地撤掉用过的餐盘、餐具,重新布置餐桌,

检查调味品容器,把桌、椅擦干净。摆上干净的杯、盘、刀、叉等餐具。把溅到地面的饮料或食品迅速清扫干净。

2. 摆台

在第一位客人到达餐厅之前,餐桌、服务台应按要求进行布置,铺好桌布,摆齐餐具和鲜花、调料等。摆台要符合进餐的需要。

3. 撤台

(1) 客人用餐完毕离开后,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减少需用的托盘和提高再摆台的速度;

(2) 撤台完毕,用服务巾擦净桌子,用另一条服务巾擦净椅子。把桌、椅上的渣末扫到手中或盘里,不要扫到地上。用湿毛巾擦掉烟灰。如果烟灰缸不干净则应送到洗碗间清洗。

温馨提示

撤台时应考虑给邻桌客人留下印象。因为服务员有时不注意的一举一动或非常细小的动作,客人很可能都看在眼里。如服务员撤台时可带一次性的手套和围裙,这既给客人留下了卫生、清洁的感觉,又可缓解服务员对残渣的厌恶情绪。

4. 再摆台

再摆台时不可妨碍邻桌的客人。首先,重新铺置垫布或桌布。换桌布时,如果可能就要把桌上的用品全部拿走后再更换新的;或者把桌面上的用品先放在餐桌的一端,然后把脏桌布折过来,但不要盖上面用品,再把干净桌布放在无桌布的一侧,把用品移到新桌布上,然后撤走脏桌布,把干净桌布全部展开,最后摆上与用餐相配的餐具。

三、餐饮服务结束后的清理工作

服务结束后的工作范围是打扫餐厅和清理用餐。

1. 清理用具

(1) 清理餐桌。餐桌上的盘子、刀、叉和其他餐桌用品要清洗干净。清洗后的盘、碟、杯子等按要求贮放。桌、椅和工作台表面要清扫干净,如暂时不摆台,应把椅子放在餐桌上。

①所有的容器要洗净并擦亮,容易腐烂的食品要妥善贮藏;

②黄油、面包和烤制类食品要贮藏好;

③盐瓶、胡椒瓶、糖罐和其他调味品容器应收拾在一起擦干净并加满调料;

④水壶和冰桶洗净后口朝下放好;

⑤烟灰缸、咖啡壶、咖啡炉和牛奶容器等应洗干净;

⑥能用的鲜花应贮藏在冰箱中。

(2) 清理餐具柜、服务台。剩余的火柴、牙签和一次性消费的餐巾,还有碟、盘和其他餐具等消费物品应贮藏好。

(3) 为了安全,电和煤气的开关应关好,餐具室、冷柜、冰箱等都应上锁。

2. 清扫

(1) 清扫时机。

餐厅中比较繁重的清扫工作应放在营业结束后下次开业前安排专人负责,包括地板的打扫,墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理以及餐桌的布置、特殊展示的安排等。

(2) 清扫人员。

这些工作在大多数餐厅都是由服务员来完成的。

(3) 具体清扫工作。

餐厅中总的清扫工作包括清扫、清洗和吸尘等。

①扫去室内用具、墙面和窗帘上的灰尘。墙面应使用吸尘器吸尘。用刷子或吸尘器清除家具表面的灰尘,再用湿布擦净;

②清扫地面吸尘。清扫地面和吸尘是服务员的工作内容之一,要按照清扫和吸尘程序、标准要求完成。