

现代西餐培训教程系列之一

西餐服务基础教程

(陈丕琮 王益民)

上册



上海旅游专科学校培训中心编著

一九八九年元月

前 言

本教程旨在为西餐服务员提供有关食品与酒类的基本服务和技能知识，向他们介绍丰富的服务经验，从而能充分理解与满足顾客的各种需要。

在教程结束之际，学员就能够达到国际高水准的服务要求，在正规的西餐厅中接受顾客的点菜，掌握餐桌与饮料的各项服务技巧。

本教程力求简明扼要。教学进度安排以每二个学时为一个教学单元，全部教程课堂教学时间为40学时。每一教学单元包括一个或多个专题，教师应根据需要除安排课堂教学外应补充课外餐厅示范或操作内容。同样，对学员的考核也可分书面与操作两种。后者必须在餐厅中进行，以全面了解学员的学习成绩。

本教程参考了澳大利亚丽晶学院的一些教学资料，该学院高级讲师马凯利先生(Terry Mckay)曾在我校培训中心任教，其服务课程就是使用了同样的资料，特在此表示谢意。

编者

目 录

前 言

第一课	服务员的素质培养	1
第二课	餐厅各部门, 工作人员等级及其职责	3
第三课	各种餐桌及餐桌布件	10
第四课	餐具	13
第五课	餐桌布置	19
第六课	餐厅其他设施	22
第七课	餐次与菜单	25
第八课	餐式服务风格	28
第九课	色拉与风味菜肴的服务	31
第十课	接受点菜	35
第十一课	服务程序	38
第十二课	财务管理制度	41
第十三课	金部管理	43
第十四课	葡萄酒	47
第十五课	气泡酒与强化酒	51
第十六课	酒与饮料的服务程序	54
第十七课	咖啡与可可	58
第十八课	茶与其他饮料	61
第十九课	奶酪与雪茄	64

第四节 长期投资的核算.....	(160)
------------------	---------

第四章 负债的核算

第一节 负债的特征及分类.....	(178)
第二节 流动负债的核算.....	(181)
第三节 长期负债的核算.....	(196)

第五章 所有者权益

第一节 所有者权益的性质及内容.....	(212)
第二节 实收资本的核算.....	(213)
第三节 资本公积的核算.....	(220)
第四节 盈余公积的核算.....	(225)

第六章 营业收入的管理和核算

第一节 营业收入的管理.....	(227)
第二节 营业收入的核算.....	(233)

第七章 成本、费用的管理与核算

第一节 成本管理的意义.....	(250)
第二节 成本费用计划的编制与成本控制	(261)
第三节 旅行社经营成本费用的管理与核算	(299)
第四节 旅游饭店经营成本费用的管理与核算	(336)

第八章 利润及利润分配的核算

第一节 利润的核算.....	(375)
----------------	---------

第二节 利润分配的核算.....	(382)
------------------	---------

第九章 会计报表

第一节 会计报表概述.....	(390)
第二节 资产负债表.....	(391)
第三节 损益表.....	(397)
第四节 财务状况变动表.....	(400)
第五节 利润分配表和营业收支明细表.....	(409)
第六节 会计报表之间的勾稽关系.....	(413)
第七节 会计报表分析.....	(414)

第一课 服务员的素质培养

一、顾客来餐厅就餐总是希望获得良好与有效的服务，希望他们的各种要求均得到满足。所以，服务员不应当只考虑为金钱服务。餐厅中的工作人员之间应互相合作又互不干扰。服务员只要工作出色，自会得到主管部门的奖励。

二、为达到上述目标，服务员应该具有的基本工作态度是：

1. 诚实待人，不随便吃拿餐厅的食品。
2. 忠于职守，无论上下班都以自己是餐厅的一员来考虑问题。
3. 乐于帮助他人，包括同事与顾客。
4. 准时，不迟到，不早退或无故缺席。遵守一切规章制度。
5. 培养开放、轻松並富有自信，老练，礼貌又精力充沛的个性。
6. 微笑提供一切服务。
7. 注意个人卫生与衣着整洁，可以稍事修饰。保持工作环境的清洁与整齐。
8. 注意积累工作经验，努力学习新的知识，包括外语和其他学科。
9. 提高工作效率，行动要迅速，工作要有目的，善于事先作周密的计划。
10. 主动积极提供服务，尊重他人，可以赢得上级和顾客的好感。

三、下列行为是作为服务员所忌讳的：

1. 在餐厅中吃东西、梳头，闲聊甚至搔痒。
2. 靠着墙或桌柜。
3. 在厨房中吃东西，梳头或闲聊。
4. 到处游荡，无所事事。
5. 私藏食品，准备带回家等。

四、认识在餐厅工作的优点有利于提高服务员的工作积极性。这些优点包括待遇较好，工作有趣味，晋升较快，社交面广，有出国机会和知识丰富等。

但必须向服务员进行教育，在餐厅中也存在着工作时间长，工作辛苦，容易受到某些顾客的刁难或委屈等不利因素，从而树立起正确的工作目的性，搞好与顾客的关系。

第二课 餐厅各部门， 工作人员等级及其职责

一、在具有国际水准的旅馆中，大致有以下各餐饮部门：

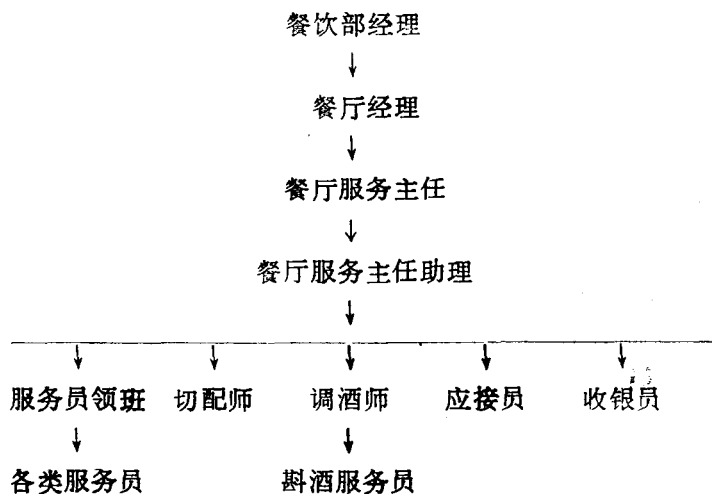
前厅酒吧
游泳池边酒吧
大堂酒吧
鸡尾酒吧
夜总会酒吧
客房小酒柜或客房就餐服务
多功能餐厅
廉价餐厅
高级餐厅

如果该旅馆是国际连锁旅馆企业的成员，就可以提供国内外的预订或交换服务。

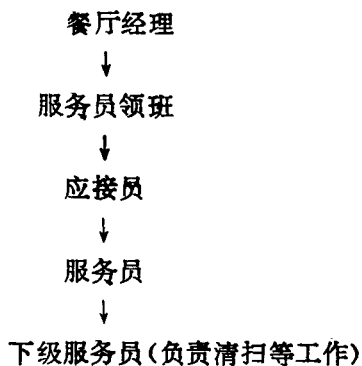
二、旅馆外的就餐部门大致有：

各类餐厅
小酒店
咖啡馆
夜总会俱乐部
车站与机场食堂
轮船、飞机或其他交通工具上的餐饮服务
食品饮料流动摊等

三、正规餐厅中的人员等级制度如下表：



四、廉价餐厅中的人员等级制度



五、工作人员的职责

不论担任上述何种等级工作人员，应首先明了自己的工作职责。上级部门往往为每一等级制定了具体的工作职责表，要求该工作人员执行。这也是衡量工作好坏与检验工作质量的标准。以下拟以餐厅经理餐厅服务员领班与餐厅服务员的工作职责各举一例。

例(1)：餐厅经理工作职责表

职务名称：餐厅经理

工作部门：餐饮部

主管上级：餐饮部经理

职责：负责餐厅的人员聘用，班次安排，协调服务与分配规定工作。指导与监督餐厅的营业；协调与厨房，客房和食品供应人员之间的关系。

主要工作任务：

1. 检查与监督各级服务员的工作。
2. 坚持高水准的服务要求，对饮食的营业提出改进意见。
3. 负责餐厅中的设备保养监督工作。
4. 为餐厅的保养和清洁负责。
5. 检查家具、灯具、空调和音响设备的正常状况，如有必要则请人维修。
6. 督促执行现行的规章制度。
7. 检查工作人员的仪表，包括制服、发式和清洁情况。
8. 安排与监督全体工作人员的培训计划。
9. 每月安排一次与职工的对话活动。
10. 每月检查一次工资单与工作计划的制备情况，并核查

缺勤情况和其他人事记录。

11. 促进各级工作人员的和谐与协作。

12. 检查书写每日工作情况表，并在每天晚上交餐厅经理助理收集保管。

13. 修订餐厅工作人员的工作职责表。

14. 执行主管上级经理的合理要求。

15. 在餐厅其他管理人员的配合下，协助进行食品的展销工作。

一般职责：

1. 穿好制服，佩戴名卡。

2. 熟悉报警、安全和急救步骤。

3. 向上级报告事故与故障情况。

4. 无论何时都要注意维护企业的良好形象，协助顾客，保障安全 and 卫生的工作条件。

任职条件：

1. 熟悉餐厅的营业，食品和饮料等知识。

2. 具有迅速，准确又灵活处理顾客要求的能力。

3. 对工作人员不但要进行指导和鼓励，还要在需要的时候作出公正的纪律处分。

4. 具有良好的领导意识和进取精神，干练成熟。

例(2) 餐厅服务员领班工作职责表。

职务名称：餐厅服务员领班

工作部门：餐饮部

主管上级：餐厅经理

职责：协助餐厅经理负责餐厅的全部营业直接指挥各级服务员，监督并协调他们的工作。

主要工作任务：

1. 监督服务员的工作情况。
 2. 在每餐供应以前均要检查各岗位的准备是否就绪，检查餐桌，自助餐的凉拌菜和糕点车是否清洁与就绪。
 3. 检查全部食品陈列。
 4. 检查当日菜单，汤和食品用料。如发现食品与饮料有所短缺，立即通知有关人员。
 5. 迎候顾客，安排座位，递上菜单和介绍菜肴。
 6. 安排后续的服务项目，保证顾客有服务员接待。
 7. 协调各级服务员之间的次要服务项目，并随时检查。
 8. 填写每日需要的布件用量，在餐饮部经理同意下领取各类用品。
 9. 负责保养瓷器，玻璃器皿，餐具和全部设备。尽可能减少人为损失并妥善对这些器皿加以保管。
 10. 检查每位工作人员的上班时间和仪表，包括制服和卫生情况。
 11. 检查餐桌上的花瓶是否放妥，必要时可放置一些供顾客取走的赠品。
 12. 在餐厅经理外出时，行使代理经理工作。
 13. 执行上级或经理的合理要求。
 14. 每天进行工作布置或进行餐前培训。介绍当日特色菜肴，缺货情况，贵宾就餐安排和其他信息。
 15. 按照规定的标准，保持餐厅的清洁。
 16. 协助进行待职服务员的系统培训工作。
- 一般职责：**（同餐厅经理）
- 任职条件：**
1. 需要在第一流餐厅中担任过服务员，掌握食品与饮料的烹调与服务知识。

- 2.掌握餐厅营养和服务技能知识。
- 3.容貌端丽，性格开朗。
- 4.流利的外语。
- 5.积极主动，并能处理好人际关系。

例(3) 餐厅服务员的工作职责表

职 称：餐厅服务员

工作部门：餐饮部

主管上级：餐厅服务员领班/餐厅经理

职责：服务员须在餐厅或酒吧中指定的岗位上为顾客服务，如接受点菜，上菜或撤下空盘以及根据顾客的需要供应各种饮料。他们的职责是使顾客感到款待，协助顾客选菜以及送菜和结帐无误。

主要工作任务：

- 1.在服务员领班外出时迎接顾客，安排顾客就座。
- 2.协助顾客选择菜肴与饮料。
- 3.接受顾客的点菜。
- 4.将顾客需要的饮料填写在饮料单上；菜肴填写在标准点菜卡上。
- 5.将点菜卡送交厨房。
- 6.将所点的饮料与菜肴分别端上餐桌。
- 7.回答顾客的询问，满足顾客的要求。
- 8.在就餐间歇和结束时清理餐桌。
- 9.详细了解各不同餐次的餐桌布置，（包括客房送餐服务）。
- 10.对菜单与饮料单上的每一项内容均需详细了解。
- 11.负责领取点菜卡上标明的该数量菜肴。
- 12.负责餐厅墙边食品台的配菜工作。

13. 检查餐厅墙边食品台的清洁状况，发现不洁的器皿和设备要及时送交洗碗台。

14. 执行顾客或上级的指示。

15. 执行管理人员或经理的合理要求。

一般职责：（同餐厅经理）

任职条件：

1. 流利地书写或说一门外语。

2. 性格开朗，服务主动。

3. 熟悉餐厅服务的各个方面，了解并能讲解菜单上供应的每一种食品或饮料。

第三课 各种餐桌及餐桌布件

一、餐桌

1. 餐厅中常用的餐桌有很多，其形状往往决定了餐桌的用途。一般地说，圆形或椭圆形的餐桌不能互相拼接，只供单独使用。需要注意的是，所有餐桌的高度均必须一致。

下表为餐厅中最常见的餐桌及其相应布件，

形状	尺 寸	桌布尺寸	座位数
方 桌	75 × 75cm	135 × 135cm	1—4
长方桌	75 × 120cm	135 × 180cm	4—6
长方桌	75 × 210cm	135 × 270cm	8—10
圆 桌	直径 110cm	160 × 160cm	2—4
圆 桌	直径 180cm	220 × 220cm	8—12

2. 各种形状的桌面可以使小餐桌面积扩大或改变餐桌的形状。

因此餐桌应与拼装的桌面相配並安全牢靠。

3. 活动桌面。指不安桌脚的木制台板，需要时可在两张“普通”餐桌之间用支架插入预先做好的方孔内。其特点是占据的空间极小。

4. 其他形状的餐桌：

椭圆形餐桌介乎方形与圆形桌之间，这种餐桌的优点是：

比方形桌有利于就餐者之间的交谈；

比圆形桌利用的空间多，也就是说同样面积的餐厅中安放的座位较多。

5. 异形餐桌：主要有半月形，扇形和香蕉形餐桌，常用于自助餐或食品的陈列等。

6. 独脚小圆桌：原来是供食品配制或开酒瓶盖的小形墙边桌。今天的小圆桌已安装了滑轮，並有许多附加功能，如餐柜，餐食架和液化气炉灶等。

二、餐桌布件

1. 桌布：织锦缎的桌布价格昂贵，曾用于正式盛宴的场合，今天已不再用了。

目前大量使用的是亚麻，棉布或合成纤维的桌布。当桌布破损时应用线头在破损时挂一个线结。桌布污损时则可折叠成一个三角形布包，以示需要清洗。

2. 小台布

用于复盖在桌布上的污点，水迹或其他装饰，达到美观的目的也可称为桌巾。

小台布的用料很多，色泽也各异，其规格一般不得超过被复盖桌布的 $1/2$ 至 $1/3$ 。

3. 垫布：是垫在桌布下的一种细绒布，用细绳扎在桌脚上以免餐桌布滑动。它的另一作用是减轻玻璃杯或餐盘置于桌面时的响声。

4. 餐巾：原先的餐巾是用与桌布相同的材料制成的，但由于经多次洗涤后会褪色，因此许多餐厅中改用纸质餐巾代替。

餐巾应折叠成各种漂亮的形状，但不可产生过多的皱

折，而且绝对不可用于擦抹污迹。

5. 服务餐巾：为白色亚麻方巾，约 $50 \times 50\text{cm}$ 大小。可有多用途，但也不可用于擦抹污迹。

6. 茶巾：常用来擦亮餐刀，餐叉或瓷器餐具等的棉布，但不可用来擦地板污迹和其他深色污斑。

7. 抹布。用于擦抹污迹的旧桌布或旧毛巾等。

8. 面巾；喝完咖啡之后，用于擦面用的热小毛巾。

上述各类布件需经常换洗与熨烫，並要小心对待。

三、餐巾的折叠方法有很多，以达到赏心悦目为原则。尤其在婚礼上，服务员应学会尽可能多的花样和造型。

考虑到卫生的需要，餐巾也不应折得过分皱。此外，折叠完的餐巾应放在餐桌上，不应插到酒杯中。

常见的餐巾折法有：单折，三折，风帆，锥形，主教帽和扇形等。