



中国旅游业务丛书

王国堂 译
顾惠钦 校

餐厅服务员

2.3
2
培训手册

中国旅游出版社

餐厅服务员培训手册

(美) 桑德拉·丹莫 合著
库尔特·凯尔

王国堂 译 顾惠钦 校

中国旅游出版社

餐厅服务员培训手册

(美) 桑德拉·丹莫 合著
库尔特·凯尔

王国堂 译 顾惠钦 校

* * *

中国旅游出版社出版

(北京东长安街六号)

西安新华印刷厂印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 4 字数: 58 千字

1985 年 3 月第一版 1985 年 3 月第一次印刷

印数 1—23,000 册

统一书号: 4179·635 定价: 0.85 元

再版前言

七年前，有人要我为这本优秀的培训手册第一版写个前言。当时，我引用全美餐馆协会正在推行的“我们为您的光临而高兴”的计划，认为这一计划是鼓励饮食服务人员改进服务态度所作的一次成功的宣传工作。餐厅工作人员分发的数百万个餐桌垫和杯托以及佩戴的数百万枚徽章，全都印有这个口号，证明了我们这一行业的“好客精神”。

自那时以来，我们看到了其它一些在全行业开展的计划，包括“为您服务，我们感到自豪”。这基本上是“我们为您的光临而高兴”的翻版，只是用了一个新的口号。还有一个“殷勤服务计划”，都是在用各种各样宣传品来改善与顾客的关系。这两个计划对许多人发生了作用。在这两个计划行之有效的地方，客人无疑能够体会到它们的预期效果。

但就更广泛的意义而言，并没有什么变化。因为动听的口号，一般化的指示和单纯的愿望自身并不能形成一种“好客精神”。真正称职的餐厅服务员需要培训，以便懂得如何做客人的工作，如何认识他们的重要性以及如何提供彬彬有礼的、高效率的和殷勤的服务。管理部门能认识到男、女服务员的重要性，表现为制订正规的培训计划。这对创造和保持每个餐馆经营者所孜孜以求的“我们为您的光临而高兴”的服务态度是至关重要的。顾客的不满和顾客重返率不高也说明

了培训的必要，因为男、女服务员实质上是餐馆的宣传员。

当然，没有一个适用所有餐馆的培训计划，也没有一本普遍适用的书。然而，这本《餐厅服务员培训手册》却对餐馆培训工作具有真正的价值，不管这种培训是在供餐现场进行的，还是在一所培训青年人和成年人周到地为在外就餐的公众服务的学校里进行的。

国家饮食工业学院常务副校长

切斯特 G. 霍尔博士

序

美国人一日三餐，有一餐几乎都不是在家里吃的。有迹象表明，这个数字还会增加。生活方式的变化，更多的主妇就业有了收入，对风味食品的需求增长，这些都是形成这种趋势的重要因素。不在家里吃的饭多数是在餐馆里吃的。因此新的餐馆正在开业，旧的餐馆正在扩大服务，以便接待正在增加的餐馆顾客。因此，对有志于作服务员的人提供了许多就业机会。

本书目的：新版的《餐厅服务员培训手册》仍然是要为那些想要学好如何在餐馆搞好服务的人提供一本实用指南。本书是为培训服务员的经理或管理人员撰写的，也是为未来的和现在的服务员撰写的。

本手册共分六章，论述服务员的责任和正确的服务技术。但新版比初版更为全面。六章都作了最新修订，以使读者了解当今餐馆的趋向。例如，第二章现在包括自助式的色拉台、海鲜台和甜品台的内容；第五章详述如何增加小费；第六章包括了关于供应酒的服务的新情况，这是现今许多餐馆的一项最重要的服务。书中附有许多新照片和插图。读者还可在每章的结尾看到有助于学习的提问和课外自修题目。另外，本书末尾还附有一份有用的餐厅术语汇编。

对培训者的建议：把本手册当作课堂教科书使用，或用它培训餐馆服务员。向学员布置手册中的章节、问题和有关

的自修题目，通过小组讨论和实践，培养他们的能力。测验可用来对学员掌握的服务程序进行考核。

对服务员或学员的建议：把本手册当作学习如何服务或提高服务知识和技巧的自学工具书。读完每章后，回答所附问题，尽可能多做课外自修题，并为复习正确的服务程序回答测验题。

感谢玛丽·路·谢弗、简·克里斯琴森、威廉·奥布赖恩、玛丽亚·安娜·凯尔、乔·丹莫以及其他许多人的帮助，他们为此所付出的才智、时间和给予的鼓励，才使本手册得以问世。

桑德拉·丹莫
库尔特·凯尔

目 录

再版前言	(1)
序	(1)
第一章 服务员	(1)
职业的优越性	(1)
此项职业所需要的个人条件	(2)
工作中的个人仪表	(3)
你在餐馆中的作用	(7)
与同事和主管的配合	(8)
问题	(9)
课外自修题	(10)
第二章 餐桌服务和摆台的种类	(11)
法国式服务	(11)
俄国式服务	(13)
英国式服务	(15)
美国式服务	(15)
宴会服务	(19)
家庭式服务	(20)
自助餐	(21)
色拉台、海鲜台和甜品台	(22)
斯塔的纳维亚式自助餐台	(26)
问题	(26)
课外自修题	(27)

第三章	客人到达之前	(28)
	看台分配	(28)
	餐厅准备工作	(29)
	研究菜谱	(34)
	餐厅收台及结束工作	(43)
	问题	(44)
	课外自修题	(44)
第四章	开餐服务	(46)
	安排客人入座	(46)
	招呼客人	(48)
	接受点菜	(49)
	回答客人询问	(56)
	推荐菜食	(59)
	掌握上菜的时间	(60)
	把点菜单送入厨房	(62)
	从厨房里端出点菜	(63)
	问题	(63)
	课外自修题	(65)
第五章	就餐服务	(67)
	为餐桌和靠墙座位的服务	(67)
	服务效率	(72)
	处理特殊情况	(73)
	安全: 提醒出事的因素	(77)
	卫生责任	(78)
	客人帐单和付款	(81)
	问题	(83)
	课外自修题	(84)
第六章	酒和酒吧服务	(86)

供应葡萄酒、烈性酒和啤酒的重要性	(86)
酒的服务	(87)
烈性酒的服务	(104)
啤酒的服务	(111)
问题	(113)
课外自修题	(114)
附: 餐厅术语汇编	(115)

第一章 服务员

男、女服务员是餐馆接待客人的雇员，他们使客人感到受欢迎、舒适，他们又接受点菜，递送饭菜，收拾餐桌，为下批客人的到来摆好餐具。服务员还要维护好餐厅和厨房的服务场地，从而保证一切都为顺利、有效率的服务准备就绪。第一章讨论服务员工作的优越性，成为一名服务员所需的条件，服务员在工作中的个人仪表以及在餐馆组织机构中的地位。除这些责任外，一名服务员的工作还包含与同事和主管的密切协作。

职业的优越性

服务作为一种职业有几方面的优越性。当一名男服务员或女服务员的优越性之一是，在一个餐馆为客人服务，你会得到满意的报酬。在一些第一流的餐馆中，一名能提供良好服务的男服务员或女服务员挣的工资和小费多于一名厨师、秘书、警察或者空中小姐。

另一个优越性是，你在为公众服务时，能接触许许多多有趣的人物。你可在各种年龄和三教九流的人士中间结交新朋友。

还有，幸运的是，一名男服务员或女服务员为其工作仅需花很少的钱买衣服。在各种公司办公的人员却需要为上班的服装花很多钱，而一名服务员的工作只需要几套制服和几

双舒服的鞋。

对一些人而言，在一个令人愉快的环境里工作也是一种优越性。许多餐馆都有精心设计的装饰和别具情趣的气氛。

最后，你还会因把一项工作做得非常出色而感到自我满意。来自客人的称赞、小费和经理的表扬，都是对你所提供的良好服务的奖励。

此项职业所需要的个人条件

为了胜任一名服务员的工作，你必须是：

1. 可信赖的。管理部门必须能依靠你完成一定的任务，你是因这些任务而受聘的。你必须按时上班，正确地为顾客服务，完成所有分配的任务。

2. 抱合作态度的。你必须乐意和其他同事一起工作，为完成所分配的工作共同努力。你还必须适应管理部门的各项规定。

3. 有亲切感的。一名男服务员或女服务员应当主动地对顾客、同事和管理人员持友好、耐心、礼貌的态度。可是，绝不能和顾客“太热乎”，或者使用诸如“老伙计”、“亲爱的”这样的话语去称呼客人。

4. 身体健康的。因为服务工作需要服务员与客人、同事和食品的频繁接触，所以服务员必须具有健康的体格，以免传染疾病，又能具有好的外表。一名健康的服务员看上去精神抖擞，并有正确地完成他的工作的精力。

5. 有知识的。一名男服务员或女服务员必须学习适当的服务技巧，学习如何有吸引力地、有效率地使用这些方法。必须对菜谱上的食品有广泛的了解。对正确地计算客人帐单

的基本数学知识也是必需具备的。

工作中的个人仪表

你在工作中的个人仪表影响着客人对餐馆的最初和最终印象。由于你可能是客人所见到的少数几个餐馆工作人员中的一个，因此顾客往往会大致上根据你的仪表和服务来鉴定这个餐馆。

制服。一套制服是用来鉴别诸如护士、警察、水手、飞行员或男、女服务员这些人职业的服装。男、女服务员制服的外观会给客人留下一个很深的印象。如果你的制服清洁、整齐，你就突出了餐馆卫生的形象。如果你的制服是脏乎乎的、或是皱巴巴的，你就不会给客人留下好的印象，而那些用制服来判断整个工作标准的客人可能永远不会再来光临你的餐馆了。

制服应当合身；如果太瘦，就会限制你的行动。女服务员的制服应当有一个时髦的折边，但不要短到在你取东西或弯腰时感到惹人注目。

必须注意男服务员的裤子要熨烫得合适，上衣、领带要干净、整齐。

男、女服务员在每个工作日都应穿上干净的制服，并在工作中另备一套，以防急用。现今大多数制服都是用易于保管的合成纤维制做的。如果把饭菜洒在制服上，应尽快除掉油迹，并按照服装厂的指导进行洗熨。

没有修补的制服和脏制服一样是不会令人喜欢的。每当你穿制服之前，要修补好破边和漏缝，更换破损的钮扣。

鞋是制服的一部分，应当每天留心。购买有鞋带的、结

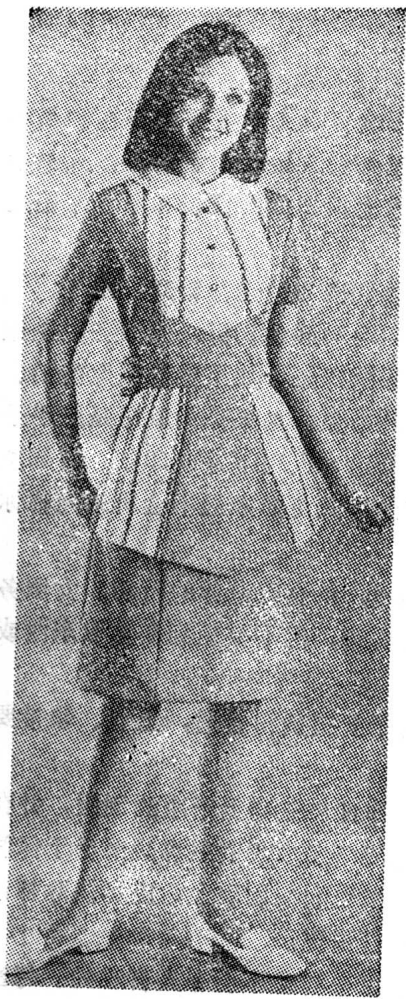


图1.1b. 鞋是你仪表的一个重要部分，应当总是干净的和擦得光亮的，鞋跟总是钉得好好的。女服务员穿平低鞋跟的鞋会更舒服些。为了安全起见，橡皮鞋跟是值得推荐的。

图1.1a. 你是顾客看到的第一位餐馆工作人员，所以你的制服一定要清洁、整齐。你的仪表能帮助创造一个对整个工作的良好的印象。



图1.2. 好的修饰，干净的衬衣，熨好的裤子和整齐地扣上扣子的上衣，就是为良好的服务做了准备。

实的男、女服务员用的鞋。要修理已破损的鞋跟和鞋底，以及上班时，要注意皮鞋是干净的，擦得光亮的。

特别因为服务工作需要取东西和弯腰，所以女服务员可考虑为了舒适穿长统袜，也可为了美观穿带袜裤。在你个人用的衣帽柜里或手提包里应存放一双长统袜，以备袜子抽丝时更换。

可戴结婚、订婚戒子和传统的平表。但是，诸如发铿锵声的手镯，赴宴时戴的戒子和别在翻领上的别针等装饰性的饰品不宜作为制服的一部分。佩戴各种饰品看起来不是象正在为顾客做服务性的工作，同时，在你和食品打交道时也不太卫生。

修饰。因为你是和公众打交道，所以必须仔细留心自己的个人卫生和修饰。为了从外观上看你是精神的，你必须在每天晚上有一定量的睡眠时间。每天要洗澡，擦除汗剂，以避免身体的汗味。要刷牙，要使用漱口剂，每年看两次牙科医生。工作时可用薄荷型或喷雾香水。绝不要在客人面前抽香烟或嚼泡泡糖。

头发要梳得朴实，有一定发型，但不要梳得过高或是做奇异的发型。要肯定头发是干净的、梳过的。要擦护发素，戴发网或帽子，以防头发落入食品。（美国）州立法律和管理部门的政策规定了发网的使用。如果让你戴发网，可试用市场上那种无形的发网。这种发网不会贬低你的仪表。

男、女服务员的手和指甲要肯定是干净的，因为它们经常被看到。要擦洗指甲，把它们剪短到一样齐。女服务员的指甲可涂颜色不太浓的或透明的指甲油。

男服务员要把胡子刮干净。为了美化女服务员的外观，

她们可用最小量的化妆品。她们也可使不太浓艳的描眼化妆品和口红。但不要擦气味过浓的香水或科隆香水，因为它们会影响食品的香味。

不要用手摸头发和脸。上完厕所要用肥皂洗手。收拾完脏碗碟和数完钱后，要尽可能地勤洗手。

开始上班之前，在镜子面前检查一下你的外表。给自己提出这样一个问题：“假如我是自己经营这个餐馆，我这样的仪表是否会被雇用？”

你在餐馆中的作用

餐馆组织是一种人事结构，它的人事活动对达到这个组织的目标来说是必需的。这些活动分配给各个雇员，因而使工作不会重复或遗漏，并将有效率地达到目标。

一个餐馆的目标是：1）使顾客满意；2）谋取利润。你的职责是通过与这个组织的协作和共同工作，帮助管理人员达到餐馆的目标。你要提供良好的服务，有效率，遵守管理部门制定的规章制度。记住，如果餐馆不能达到它的目标，你就可能失掉这份工作。

懂得你是如何适应这个组织的，会帮助你对自己的工作有一个正确的态度。餐馆的主人在这个组织结构的最上层。通常，经理和副经理对酒吧间、餐厅和厨房有直接领导权。在餐厅里，女管事或餐厅主任要向餐厅经理汇报。服务员班长要向女管事或餐厅主任汇报。男服务员和女服务员一般是向他们的直接管事汇报的，这个直接管事可以是一位女服务员班长或男服务员班长。男桌工和女桌工是服务员的助手。在小型餐馆里，上面几种职务可能由同一人来担任。例如，