

- ◆ 全国职业培训推荐教材
- ◆ 劳动和社会保障部教材办公室评审通过
- ◆ 适合于职业技能短期培训使用

● 推荐使用对象:

- ▲ 农村进城务工人员
- ▲ 就业与再就业人员
- ▲ 在职人员



餐饮服务

基本技能



中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材
劳动和社会保障部教材办公室评审通过
适合于职业技能短期培训使用

餐饮服务基本技能

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务基本技能/潘小慈编著. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2004, 12

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-4742-2

I. 餐… II. 潘… III. 饮食业-商业服务-技术培训-教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 105408 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订
850毫米×1168毫米 32开本 5.875印张 2彩插页 152千字

2005年4月第1版 2010年1月第7次印刷

印数: 2000册

定价: 15.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能。从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

简 介

本书由劳动和社会保障部教材办公室组织编写，内容包括餐厅服务基础知识和基本操作技能、中餐服务、西餐服务、菜肴与酒水知识、餐饮推销、餐饮服务中的矛盾处理等。

本书适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。本书由潘小慈编著。

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 餐厅的定义及类型	(1)
第二节 餐饮服务的作用和任务	(4)
第三节 餐饮服务的特点和基本原则	(6)
第四节 餐饮服务的人员分工与岗位职责	(9)
第五节 餐饮服务人员的基本素质	(13)
第二章 基本技能	(17)
第一节 托盘	(17)
第二节 摆台	(21)
第三节 餐巾折花	(32)
第四节 酒水服务	(56)
第五节 菜肴服务	(60)
第六节 撤换餐用具	(67)
第三章 中餐服务	(72)
第一节 中餐零点服务	(72)
第二节 团队包餐服务	(80)
第三节 中餐宴会服务	(84)
第四节 自助餐服务	(94)
第五节 其他餐饮服务	(99)

第四章 西餐服务	(106)
第一节 西餐常见服务方式.....	(106)
第二节 西餐零点服务.....	(111)
第三节 西餐宴会服务.....	(116)
第四节 酒会、冷餐会服务.....	(121)
第五节 酒吧、咖啡厅服务.....	(126)
第五章 菜肴与酒水知识	(131)
第一节 中国菜简介.....	(131)
第二节 中国地方菜常识.....	(132)
第三节 西菜简介.....	(136)
第四节 中国酒常识.....	(140)
第五节 外国酒常识.....	(143)
第六节 常见非酒精饮料.....	(147)
第六章 餐饮推销	(151)
第一节 推销人员应具备的素质.....	(151)
第二节 餐饮推销方法.....	(155)
第三节 餐饮推销工作中的注意事项.....	(164)
第七章 餐饮服务中的矛盾处理	(166)
第一节 餐饮服务中处理问题的指导思想.....	(166)
第二节 餐饮服务中常见问题的处理.....	(168)

第一章 概 述

餐饮业的发展水平不仅反映了一个国家或地区的经济发展水平及开发、利用自然资源等方面的能力，而且还体现了该国家或地区的物质文明与精神文明的程度。随着人们物质文化生活水平的日益提高和旅游业的迅速发展，人们对餐饮产品和餐饮服务的要求也越来越高。在餐饮市场激烈竞争的今天，餐饮服务显得尤为重要，餐饮服务水平和特色在很大程度上反映了饭店的总体服务水平和特色。因此，餐饮设施设备的完善与否、餐饮的清洁卫生程度、餐饮服务项目的多少、餐饮服务质量的的高低及就餐宾客对餐饮服务的评价，直接影响到饭店的声誉及经济效益。

第一节 餐厅的定义及类型

一、餐厅的定义

餐厅是销售饭店餐饮产品，为宾客提供家外就餐的特定场所，它必须具备下列 3 个条件：

1. 拥有一定的营业场所，具有生产、供应餐饮产品的设施设备。
2. 以公众为服务对象，提供餐饮产品和服务。
3. 以赢利为目的，追求合理的利润。

二、餐厅的类型

餐厅的种类繁多，风格迥异，各国、各地区有关餐厅的分类不尽相同。在我国，依照餐厅经营特色、服务方式的不同以及规

格的高低，大致可以将其分为以下几类：

1. 零点餐厅（主餐厅）

零点餐厅以供应中、西餐为主，是使用最频繁、人们最熟悉的餐厅。在这里，就餐宾客依据餐厅提供的菜单点菜，随吃随点，按数结账；餐厅根据宾客的选择提供相应的菜点及服务。

2. 宴会厅

宴会厅是每一个饭店必不可少的餐饮设施，能提供制作讲究的配套菜肴，可供中餐宴会、西餐宴会、酒会、冷餐会等使用。大型宴会厅可容纳上千名宾客，小型的仅可接待一桌或两桌宾客。

3. 团队餐厅

团队餐厅是接待会议、旅游、演出、比赛等团队宾客包餐的餐厅。我国的团队餐厅主要供应中式包餐，也安排适当的西式菜点。餐厅每天按用餐标准及要求供餐，在宾客离店前由旅行社、会务组等统一结账。

4. 特色餐厅

特色餐厅是具有某种特性的零点餐厅。此类餐厅按其经营特色的不同可分为：

（1）突出地方菜肴的特色餐厅，如川菜馆、粤菜馆、扬帮餐厅、日本料理等。这些餐厅主要经营某一地区、某一民族或某一国家的地方特色菜肴，并按其地方传统方式进行服务。

（2）突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅，如以鲜活海产品为主要原料烹调食品的海鲜餐厅；以牛羊肉为食品原料，并按照伊斯兰教民的风俗习惯进行服务的清真餐厅；专门经营各式火锅，一年四季都能不受天气影响的火锅厅；备有烧烤炉和排油烟设备，供应各式烧烤的烧烤屋等。

（3）突出就餐环境的特色餐厅，如旋转餐厅、露天餐厅、食街等。

（4）集娱乐、欣赏、饮食于一体的特色餐厅，如音乐茶座、卡拉 OK 餐厅、沙龙餐厅等。

5. 多功能餐厅

多功能餐厅能根据宾客的需求而变化其功能，具有多种用途。它既可接待零点宾客，也可接待团队包餐宾客，还可用于举行各种宴会、酒会、冷餐会，亦可兼作会议厅、展览厅、舞厅、电影或录像的放映室等。

6. 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐厅。在这里，服务人员事先将准备好的中、西菜点陈列在餐台上，宾客可先付款再进餐，进餐时可自由选食，饮料也是自斟自饮，但不得将食品带出餐厅；自助餐厅的宾客也可先取食品，然后通过收款机计价付款，再把食品带到餐厅享用。自助餐厅具有用餐手续简便、价格便宜、就餐时间可自由调节等特点。

7. 酒吧

酒吧以销售各种酒类和软饮料为主，兼营各种下酒的食品，是宾客饮酒、消遣、娱乐的场所。酒吧按所设位置的不同可分为大堂酒吧、泳池酒吧、走廊酒吧、健身房酒吧、宴会厅酒吧、客房小酒吧等。

8. 咖啡厅

咖啡厅是一种规格较低的小型西餐厅，根据不同的设计形式，有的叫咖啡屋、咖啡间、咖啡廊等。咖啡厅供应的食品比较简单，如面包、三明治、色拉及一些地方小吃。在我国，有些咖啡厅亦有一些中式小吃。

9. 客房送餐

下榻在饭店内的宾客，由于生活习惯或特殊要求，需要在客房内用餐，宾客可以通过电话或客房服务人员订餐。为了满足宾客这方面的要求，饭店设置了客房送餐服务。大型饭店的客房送餐由餐饮部送餐组担任；中、小型饭店由餐厅服务人员或客房服务人员兼任送餐服务工作。

第二节 餐饮服务的作用和任务

一、满足宾客的就餐需求

1. 为宾客提供适宜的就餐场所

宾客进入餐厅后希望得到一种整洁、舒适、安全的就餐环境和气氛。整个餐厅窗明几净、整齐宽敞，配以柔和的灯光、适宜的温度和湿度，加之舒适的餐桌椅、精致的餐用具，将使宾客得到感官上的满足，精神上的享受。

2. 为宾客提供高质量的餐饮产品

餐厅所提供的餐饮产品不仅可以满足宾客最基本的生理需求，还可以从其色、香、味、形、器、质以及营养等方面，使宾客得到多角度的享受。餐饮服务人员在日常服务中通过征求意见、获取信息、积累经验，建立科学的客史档案，准确地记录宾客的特殊要求，经常进行研究探讨，真正把握本餐厅目标市场的宾客饮食需求，不断推出受消费者欢迎的餐饮产品。

3. 为宾客提供优质服务

优质的餐饮服务包含了一流的服务态度、服务技艺、服务水平及服务方式。餐饮服务人员主动、热情、耐心、周到的服务必将吸引更多的宾客。餐饮服务人员的一举一动、片言只字都会引起宾客的高度重视。训练有素的餐饮服务人员能正确了解宾客的心理需求，设计并实施有效的服务程序，随时保持亲切的服务态度，精心筹划自己独特的服务项目，创造和发掘风格迥异的服务方式，尽可能地扩大餐饮服务的范围，做到有针对性地服务在宾客开口之前，服务在宾客需要的时候。

二、树立饭店的良好形象

1. 树立窗口形象

窗口形象是指服务性行业直接与消费者接触的第一线工作的

情状或姿态。餐厅是饭店的对外窗口，与宾客接触的面广、量大、时间长，因而对宾客的影响也大。如果在餐饮服务中，服务人员能尊老爱幼，对有困难的宾客提供帮助，对任何宾客都有礼有节，就能使宾客在餐厅感到一种温馨，得到一种宾至如归的感觉，领略到餐饮服务的良好道德风尚和精神文明风貌，从而树立起餐厅的文明窗口的形象。

2. 树立整体形象

整体形象是指整个集体对外界的共同姿态。餐饮服务与饭店的前厅服务、客房服务、商场服务以及其他与宾客直接接触的第一线服务是密切相连、融为一体的。宾客在餐饮方面的满意程度，将影响和牵涉到饭店的整体形象。

三、创造饭店的经济效益

1. 扩大经营范围

餐厅可以充分利用各种节日、会议及重大活动来争取客源，进行推销。餐厅可以通过举办各种食品节、隆重推出新颖的餐饮产品、改变用餐环境、变换用餐方式等方法，加强餐饮产品的销售。餐厅还可以通过扩大用餐场所、加速用餐周转率、增加服务项目等方式，来提高其接待能力。餐厅也可以利用外卖、外送等方法扩大其服务的外延，提高餐饮销售量。各种新颖独特的方法都可以扩大餐饮经营范围，提高经济效益。

2. 注重宣传推销

厨师烹调出成功的菜肴，点心师制作出精美的点心，都得通过服务人员向宾客介绍推销，才能达到销售目的。餐饮服务人员要本着主人翁的精神，对就餐宾客提供详细的介绍、耐心的解答、合理的建议以及艺术性的推销，使宾客乐意品尝、乐意消费。通过餐饮服务人员细心地观察，不厌其烦地介绍解答，可以促进餐饮营业收入的增加，提高其创利水平。

3. 加强成本控制

餐饮服务人员通过精打细算、减少原材料的消耗、加强成本

控制、杜绝铺张浪费、挖掘内部潜力、合理组织人力、提高工作效率等方式，也能获取经济效益，提高创利水平。

四、弘扬民族饮食文化

1. 善于研究饮食文化的内涵

餐饮服务人员要深入研究各民族的饮食特色和饮食文化，不断推出不同风格的餐饮服务模式。从菜式品种、餐厅布置、背景音乐到服务人员的服饰仪表和礼节礼貌，都应根据服务模式配以不同格调，渲染民族特色，弘扬民族饮食文化。

2. 善于使古今饮食文化有机结合

随着社会的发展，人们的饮食要求、口味特点和用餐方式都在不断地变化。在弘扬传播中华饮食文化时，餐饮服务人员要善于古为今用，不断吸取历史饮食文化的精华，去其糟粕，与现代饮食文化有机结合，使之更丰富、更精湛。

3. 善于在服务工作中传播饮食文化

餐饮服务人员不仅可以为宾客创造具有文化艺术品位的就餐环境，而且还可以通过向宾客介绍、讲解、答疑等方式，使宾客在品尝异国风味的美酒佳肴的同时，领略异国的饮食文化，使之在得到必要的营养补充的同时，也从中得到艺术的享受，加深对异国、异地饮食文化的了解，从而增进友谊、增加客源。

第三节 餐饮服务的特点和基本原则

一、餐饮服务的特点

1. 服务方法灵活多样

在餐厅就餐的宾客来自不同国家、不同地区、不同民族、不同层次，或处于不同的社会文化背景之下。他们有着不同的年龄、不同的职业、不同的道德意识和道德规范，并具有不同的宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯、生活禁忌，不同的就餐目的、就

餐心理，以及不同的个人特性、口味爱好，从而在就餐过程中有着不同的需求。这就要求餐饮服务人员应从多方面满足宾客的不同需求。因此，服务人员除需具备一定的专业服务知识和服务技能以外，还应广泛掌握多方面的知识，并在日常服务工作中，积累资料，总结经验，不断扩大知识面，努力培养自己的应变能力，灵活、有针对性地运用各种服务方法，接待来自各方的宾客。

2. 服务标准规范统一

服务标准是指服务工作中的言谈、行为所依据的具体准则。在我国，每一饭店都根据自己的实际情况，制定一系列规范统一的服务标准，比如质量标准、接待规范、操作程序、语言规范、着装要求等。这些既定标准可使服务人员有章可循。餐饮服务人员必须努力遵照标准，认真贯彻执行各项服务规程，以形成统一规范的服务，显示饭店的面貌和特色，确立饭店在公众中、社会上的良好形象，不断提高饭店声誉。

3. 服务态度具有价值

在餐饮服务中，态度是一种服务因素，本身具有价值，同时也为餐厅带来了效益。良好的服务态度可以取得宾客的信任和好感，可以使宾客获得一种因被尊敬、被重视而怡然自得、宾至如归的感受；良好的服务态度会引起宾客的积极情绪，起到诱导消费的作用并为成功的服务打下良好的基础。服务态度不仅指服务人员对待宾客是否友好、真诚，对服务工作是否主动，而且还包括服务人员的礼节礼貌、言谈举止等，宾客对此十分敏感。所以，良好的服务态度是餐饮经营的秘诀之一，它能创造利润，获取效益。

4. 服务水平直接见效

在商品经济领域，一般物质产品的生产、交换和消费是在不同时间、不同地点、不同空间进行的，而餐饮服务的生产、交换和消费是同步进行、一次见效的。这一特点决定了餐饮服务不能

像一般物质产品生产那样，可以返工、挑选和退换。如果餐饮服务人员在为宾客服务中出了差错，比如汤汁洒在了宾客身上，那么，即使重新正确地做一遍，也难以挽回宾客的损失和饭店的声誉，只能通过其他的途径来适当弥补。鉴于这一特点，餐饮服务人员在工作中必须具有高度的责任感，具备娴熟的服务技艺，认真准确地做好本职工作，以便直接产生良好的服务效果。

二、餐饮服务的基本原则

1. 诚实经商原则

诚实经商是最基本的经营作风，是提高信誉的重要条件，是商业道德的基本特征，也是餐饮服务人员良好道德品质的具体表现。

餐饮服务人员在服务工作中坚持诚实经商的原则，可具体化为“六要”，即：一要做到宣传介绍餐饮产品实事求是，不弄虚作假；二要做到销售的餐饮产品按质论价，不以次充好，不以少充多；三要做到不出售不符合质量要求的餐饮产品；四要做到买卖公平、一视同仁，不喜大厌小，不厚此薄彼，不以衣帽取人；五要按宾客意愿介绍、推销菜点，不强求宾客高消费，价格、收费应合理；六要把好食品卫生和质量关，对宾客负责，真心实意地维护消费者及企业的利益。

2. 宾客至上原则

餐饮服务人员为广大宾客服务必须遵循“宾客至上”的服务原则，诚恳、热情、和蔼、耐心、周到地为宾客服务，想宾客之所想，急宾客之所急，尊重宾客的风俗习惯及生活爱好，对宾客提出的各项合理要求，应想方设法尽量予以满足。一名优秀的餐饮服务人员如果经常、自觉地设想“假如我是一个宾客”，从服务心理学角度体会就餐宾客的心理要求，就能妥善处理各种就餐过程中发生的矛盾。

宾客为餐厅带来了利润，宾客是餐厅存在的前提条件，只有在餐饮服务中坚持宾客至上的原则，时时将宾客放在首要位置，

处处为宾客着想，才有可能创造一流的服务。

第四节 餐饮服务的人员分工与岗位职责

一、餐饮服务的人员分工

科学确定餐厅工作岗位，合理配备专业工作人员，是使餐厅工作能正常运转的基础。一般情况下，餐饮服务人员可分为迎宾员、引座员、值台员、传菜员、酒水员、收银员，有的宴会厅还备有宴会预订员和酒吧调酒师。必须注意的是：不同类型、不同规模，或不同的管理风格会产生不同的岗位分工，或使每一岗位具有不同的工作内容，如有的餐厅迎宾与引座由一个人兼任。因此，餐饮服务人员必须熟悉和掌握餐厅的各项业务技术，在工作中既分工又合作，以适应各种服务工作的需要。

二、餐饮服务人员的岗位职责

1. 迎宾员

迎宾员又称接待员、迎接员、引宾员，是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接宾客入门、安排就座、送别宾客，这项工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。其岗位职责是：

(1) 接受宾客的订餐（包括电话预订和当面预订）。接受宾客预订时应问清宾客的姓名、房号或单位、联系电话、就餐人数、时间和其他要求，做好记录，负责落实。

(2) 开餐时，守候于餐厅进口处迎接宾客，使用礼貌用语，合理迎宾入厅。

(3) 掌握餐厅内所有座位的位置及容量，掌握当天宴席预订、宾客用餐和餐桌安排情况，准确地把宾客引领到适当的位置，并协助拉椅，以方便宾客入座。没有特殊情况，应将宾客平均分配到不同的服务区域，以平衡各位值台员的工作量。

(4) 若餐厅座位全满，应以诚恳的态度向宾客解释，热情地

请宾客稍等，有位子时立即做安排。如宾客是住店的，也可以请宾客先回房间等候，待餐厅有空位时再通知宾客；若宾客不愿意等候，则应主动替宾客介绍或联系其他餐厅。

(5) 耐心解答宾客的询问，注意收集宾客对本餐厅的意见，并将意见及时进行反馈。

(6) 宾客离开餐厅时应微笑送别宾客，感谢宾客光临，协助宾客拉门、按电梯、叫出租车等。

(7) 负责替宾客存放衣帽、雨伞等物品。

(8) 参加餐厅的餐前准备和餐后结束工作，搞好区域环境卫生。

(9) 积极参加培训，不断提高自己的业务水平。

2. 值台员

餐厅值台员即餐桌服务人员，其主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐厅的餐桌服务工作。其岗位职责是：

(1) 备齐、备足餐用具，确保餐用具的洁净和完好，搞好餐厅的卫生工作。

(2) 了解当日宴会预订、宾客用餐情况，按照要求布置餐厅、摆台、补充工作台的各类物品，做好服务前的一切准备工作。

(3) 熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方式，主动做好介绍、推销菜点、酒水的工作，并保证宾客及时、准确无误地得到菜品。

(4) 细心留意宾客用餐情况，按照服务的要求和程序，及时提供优质服务。

(5) 做好结账收款工作。

(6) 宾客餐毕离席时应主动征求宾客意见，提醒宾客不要遗忘随身携带的物品，说好道别语。

(7) 负责宾客就餐完毕后的翻台或为下一餐摆台。

(8) 负责收台工作，分类送洗用过的餐具和棉织品，并做好