

餐饮基础管理培训范本

餐饮业管理人员的得力助手，
餐厅服务人员提升职业素养和技能的实用宝典



全面·专业·实用

餐厅员工 培训大全

张尚国◎主编

本书从餐厅的基本操作知识与业务规范着手，以整个餐厅服务流程贯穿全书，深入浅出地介绍了顶级服务的知识、方法和技巧。



中国纺织出版社

餐厅员工 — 培训大全 —

张尚国◎主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从提升餐饮企业各部门员工的业务素质着手,包括餐厅员工必备知识培训,餐厅服务人员技能培训,餐厅服务规程培训,菜点、酒、茶、饮料知识、餐厅厨房与后勤人员培训五个大篇,内容由浅入深、循序渐进,旨在帮助员工系统地掌握餐饮服务的技能,在较短的时间内全面达到餐饮服务所要求的基本素质。

本书不仅能满足餐饮企业员工提升业务能力的需要,同时,书中大量的服务培训内容,有助于餐厅管理者制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务水平,是餐饮管理人员的必备工作手册。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅员工培训大全 / 张尚国主编. —北京: 中国纺织出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5064-7033-9

I. ①餐… II. ①张… III. ①饮食业—商业服务—职工培训 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 229418 号

参编人员: 张尚国 赵 军 张宏强 段春玲 王 辉 李艳春
陈 中 王诗南 段颖俊 汪有娣 姜 微 林洲平
王天宝 陈敬生 吴 萍 刘 鹏 王镇田 严国良
宋永志

策划编辑: 向连英 责任编辑: 高振亚 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2011年1月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 25

字数: 422千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



前言

餐厅是餐饮公司的主体部门,也是负责销售饮食产品和客人用餐的特定场所,它担负着接待八方来宾、创造经济效益、弘扬餐饮文化的重任,其服务的优劣,关系到餐饮公司的声誉及经营成败。

那么,如何经营好餐厅,使其在激烈的市场竞争中立于不败之地呢?是提供好的菜肴和优良的服务,还是加强自身管理呢?其实,两方面对餐厅发展都很重要。如今是强调“综合实力”的年代,餐厅既要提供优质菜肴和服务,也要加强管理,尤其是对员工进行规范化的培训,让他们更规范、更标准地服务客人。

餐厅服务员流动性大,如何培训服务员,使新入职服务员尽快独立上岗,是餐厅培训工作的重点。但是,如何培训却是餐厅经营者为之苦恼的一个问题——应该为员工培训些什么?到底如何培训才能让员工感兴趣?企业举办的培训为什么总是没有效果?

据调查,很多餐厅的员工对培训表示反感,于是,有些人在培训的时候就找各式各样的借口请假,或者在培训时打瞌睡,对其工作根本没有起到实际的帮助和推动作用。餐饮企业对员工并没有特殊的技能、知识要求,那么到底需不需要为员工进行培训呢?答案是肯定的——要。企业开展培训的目的是要通过为员工教育或指导,使其具备目前工作所需要的能力和知识,提升工作效率和顾客满意度。企业培训工作开展得好,就能帮助员工增强实力,减少员工离职率,从而大大减少由于员工流失带来的损失。

在现代餐饮行业的激烈竞争之下,一家餐厅要想在激烈的行业竞争中立于不



败之地，首先就要在餐厅员工各项技能的培训上下工夫。

培训可以让员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉以及降低员工的流动率，从而保证服务质量，提高工作效率。

拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，而培训的主要目的和效果之一也正是对员工心态的改善和服务技巧的强化。

当员工无法有效地完成自己的工作时，就会产生工作压力，并在各方面表现出来，成功的培训能通过员工技能的提高，有效减轻工作压力和增加工作乐趣，减少人员流动和流失。

通过培训，员工会感激企业为他们提供了使自己成长、发展和在工作中取得更大成就的机会，自然有效地增强对企业的向心力和凝聚力。

本书根据餐饮服务技术的内容进行编写，从各部门员工的培训着手，包括餐厅员工必备知识培训，餐厅服务人员技能培训，餐厅服务规程培训，菜点、酒水、饮料知识培训、餐厅厨房与后勤人员培训五个篇章，内容由浅入深、循序渐进，能够帮助新员工尽快地了解 and 适应餐饮业的工作，并在较短的时间内拥有餐饮企业所要求的基本素质，符合餐饮企业员工的学习需求，可作为餐厅员工系统学习掌握服务技术的读本。

编者
于北京



目 录

第一篇 餐厅员工必备知识培训

第一章 餐厅服务人员人行须知	2
第一节 了解餐厅	2
第二节 餐厅组织结构	5
一、餐厅组织结构	5
二、餐厅组织结构图	5
三、餐厅一日工作规范	6
第三节 餐厅岗位职责	7
一、经理岗位职责	7
二、主管岗位职责	7
三、领班岗位职责	8
四、楼面班长职责	8
五、楼面服务员岗位职责	8
六、厨师岗位职责	10
七、传菜班长职责	10
八、传菜员岗位职责	10
九、咨客岗位职责	11
十、接待员岗位职责	11
十一、业务员岗位职责	12
十二、餐饮部管理员岗位职责	12



十三、送餐部经理岗位职责	12
十四、职工餐厅服务员岗位职责	13
十五、宴会部经理岗位职责	13
十六、宴会主管职责	14
十七、宴会部班长职责	14
十八、水吧岗位职责	14
十九、保洁员岗位职责	15
第四节 正确认识服务	15
一、服务的定义	15
二、服务的意义	16
三、服务质量的八点基本内容	17
四、服务客人的三个方程式	18
第五节 餐厅服务员素质要求	19
一、餐厅服务员应有的素质	19
二、餐厅服务员如何保持自制力	20
第六节 服务规则	22
一、服务“三字经”	22
二、牢牢吸引客人的交际能力	23
三、满足顾客的心理需求	24
四、如何与顾客建立感情及待客之道	26
五、优秀员工必备的习惯	27
六、经典服务语言选	29
第七节 餐饮服务管理表格	30
一、餐饮部团队客情预报表	30
二、餐饮部临时客情通知单	30
三、厨房值班交接班日志	31
四、重要客人饮食安排表	31
五、宴会、会议预定记录	32
六、宴会通知单	32
第二章 餐厅卫生与安全知识培训	33
第一节 卫生清洁	33
一、个人卫生	33



二、地面卫生	34
三、墙壁卫生	36
四、用具卫生	37
五、明挡区卫生	39
第二节 安全防范	40
一、食品安全的重要性	40
二、不安全的能源	42
三、防火的注意事项	42
四、灭火的四种基本方法	42
五、了解灭火器材及使用	43
六、厨房安全	43
七、发生盗窃、抢劫事故该如何处理	45
第三章 餐厅设备使用与保养培训	47
第一节 照明设备	47
一、照明设备简述	47
二、照明设备的保养	49
第二节 冰箱的使用和保养	49
一、冰箱简述	49
二、冰箱的保养	51
三、冰箱的维修	51
第三节 空调的使用和保养	52
一、空调简述	52
二、空调的保养	52
第四节 视听设备	54
一、视听设备简述	54
二、视听设备的保养	55

第二篇 餐厅服务人员技能培训

第四章 餐厅服务礼仪培训	58
第一节 礼仪的意义、原则	58



一、礼仪的重要意义	58
二、礼仪的七大原则	58
第二节 服务人员的仪表仪态	59
一、服务人员的仪表美	59
二、服务人员的仪态美	60
三、服务人员的气质美	62
第三节 礼貌、微笑	62
一、礼貌的含义	62
二、打电话的礼貌	65
三、接待客人时的礼貌	66
四、服务员不应说出的话	68
五、微笑礼貌	69
第四节 礼节	70
一、问候礼节	70
二、称呼礼节	71
三、握手礼节	71
四、谈话礼节	72
五、迎送礼节	72
六、操作礼节	73
七、迎候礼仪	73
八、鞠躬礼节	73
九、应坐礼仪	74
十、递菜单礼仪	75
十一、就餐服务礼仪	75
十二、传菜礼仪	76
十三、餐后结账礼仪	77
第五节 服务员必须学会的礼仪服务	77
一、尊重上司的礼仪	77
二、乘电梯的礼仪	78
三、进出餐厅	78
四、微笑服务	78

第五章 餐厅服务基本技能培训	79
-----------------------------	-----------



第一节 餐巾折花技艺	79
一、餐巾花的分类	79
二、餐巾折花的基本要求	80
三、餐巾折花的注意事项	81
四、餐巾花基础折叠与要领	82
五、餐巾折花实例	84
六、餐巾花的摆设	91
第二节 餐桌摆设的技能	92
一、中餐摆台	92
二、西餐摆台	94
第三节 上菜的技能	96
一、中餐上菜服务	96
二、西餐上菜服务	97
三、特殊菜肴的上菜	98
第四节 分菜的技能	100
一、中餐分菜服务	100
二、西餐分菜服务	102
三、特殊菜肴的分法	102
四、分鱼服务	103
第五节 斟酒的技能	105
一、斟酒的准备工作	105
二、斟酒的一般知识	107
三、斟酒的标准	107
四、斟酒的基本方法	108
五、中餐宴会斟酒	108
六、西餐宴会斟酒	109
七、鸡尾酒会斟酒	109
八、酒吧斟酒	110
第六节 其他技能	110
一、插花	110
二、传菜	111
三、端托	112
四、上茶递巾	113



五、撤换餐具	114
--------------	-----

第六章 餐厅接待服务培训	115
---------------------------	------------

第一节 接待不同类型客人	115
---------------------------	------------

一、不同年龄的客人	115
-----------------	-----

二、不同消费类型的客人	116
-------------------	-----

第二节 接待特殊客人	117
-------------------------	------------

一、名人	117
------------	-----

二、残疾客人	117
--------------	-----

三、带孩子的客人	118
----------------	-----

四、身患疾病的客人	119
-----------------	-----

第三节 接待不同性格的客人	120
----------------------------	------------

一、稳重型客人	120
---------------	-----

二、活泼型客人	121
---------------	-----

三、急躁型客人	122
---------------	-----

四、忧郁型客人	122
---------------	-----

五、傲慢型客人	123
---------------	-----

第四节 接待外国客人	124
-------------------------	------------

一、日本人	124
-------------	-----

二、韩国人	125
-------------	-----

三、英国人	126
-------------	-----

四、法国人	127
-------------	-----

五、美国人	128
-------------	-----

六、德国人	129
-------------	-----

七、其他国家客人	130
----------------	-----

第五节 向客人推销菜肴	132
--------------------------	------------

一、了解客人心理需要	132
------------------	-----

二、做好菜点介绍	134
----------------	-----

三、看对象推荐菜品	135
-----------------	-----

四、菜肴不足，积极推荐	136
-------------------	-----



第三篇 餐厅服务规程培训

第七章 中餐厅服务规程培训	138
第一节 中餐服务基本环节	138
一、餐前准备	138
二、就餐服务	141
三、餐后结束工作	143
第二节 中餐零点餐服务	145
一、早餐服务	146
二、午餐和晚餐服务	147
第三节 团体订餐及其服务	149
一、团体订餐的预订	149
二、团体订餐的服务要求	150
三、团体订餐的服务程序	151
第八章 西餐厅服务规程培训	154
第一节 西餐服务	154
一、美式服务	154
二、法式服务	156
三、英式服务	158
四、俄式服务	159
第二节 自助餐服务	160
一、准备工作	160
二、服务程序	163
三、色拉吧、生蚝吧和甜品台的服务	164
第九章 宴会服务规程培训	166
第一节 宴会知识	166
一、宴会的特点	166
二、宴会的种类	167
第二节 宴会预订	169
一、预订方式	170



二、预订程序	172
第三节 中餐宴会服务	173
一、中餐宴会的特点	173
二、中餐宴会的布置	175
三、中餐宴会的服务环节	177
第四节 西餐宴会服务	180
一、西餐宴会的特点	180
二、西餐宴会的服务环节	182

第四篇 菜点、酒水、饮料知识培训

第十章 菜点知识的培训	186
第一节 中式菜肴	186
一、山东菜	186
二、四川菜	188
三、江苏菜	190
四、广东菜	191
五、福建菜	192
六、浙江菜	194
七、湖南菜	195
八、安徽菜	197
第二节 西式菜肴	198
一、英式菜	198
二、法式菜	199
三、美式菜	201
四、意式菜	202
五、俄式菜	204
第十一章 酒水知识的培训	206
第一节 酒	206
一、酒的常识	206
二、中国名酒	208



三、外国名酒	210
四、啤酒	212
五、葡萄酒	215
六、利口酒	220
第二节 茶	223
一、茶的功效	223
二、茶的种类	225
三、茶的鉴别	226
四、泡茶方法	229
五、斟茶	230
六、名茶简介	230
第三节 其他饮料	231
一、汽水	231
二、矿泉水	232
三、咖啡	232
四、可可	234
五、果汁	236
六、牛奶	236

第五篇 餐厅厨房与后勤人员培训

第十二章 餐厅厨房作业培训	238
第一节 厨房作业技艺	238
一、选料	238
二、刀工	240
三、火候	242
四、调味	244
第二节 食品营养素知识	247
一、蛋白质	247
二、脂肪	248
三、碳水化合物	248
四、维生素	249



五、矿物质元素	250
第三节 中国菜的烹饪	251
一、冷菜的烹饪	251
二、热菜的烹饪	253
三、中式面点制作	257
第四节 西菜烹饪	260
一、开胃菜制作	261
二、汤的制作	262
三、主菜的制作	264
四、西点制作	266
五、沙司制作	269
第十三章 厨房采购与存储培训	272
第一节 原料的采购要求	272
一、采购职责	272
二、采购流程	273
三、采购方式	274
四、采购价格	275
五、采购数量	277
六、采购质量	279
第二节 原料的验收	281
一、验收方法	281
二、验收程序	282
三、原料鉴别	284
第三节 原料的库存	285
一、库存要求	285
二、存储方法	287
三、领发控制	289
四、盘点要点	291
第十四章 餐厅财务管理与报表的分析	293
第一节 餐厅财务管理体制建立的工作	293
一、餐厅财务管理体制的确定	293



二、餐厅财务管理的机构设置	295
三、餐厅财务管理的人员分工	296
第二节 餐厅财务预算工作	299
一、了解餐厅的预算管理特点和要求	299
二、掌握餐厅预算的内容和依据	301
三、预测餐厅未来的主要销售指标	304
四、编制餐厅年度预算方案	305
五、做好餐厅指标审核,形成计划任务	311
六、做好预算控制	312
第三节 餐厅营业收入管理工作	312
一、制订客人点菜与消费单据,并掌握基本要点	312
二、做好餐厅营业收入的组织工作	315
三、逐日填制营业收入报表	320
四、预防跑账、漏账和呆账现象的发生	321
五、做好收入分析控制	322
第四节 餐厅成本管理工作	323
一、成本控制目标的确定	323
二、原料购进成本的控制	324
三、降低原料加工的成本消耗	328
四、定期做好成本核算,掌握实际的成本消耗	331
五、做好成本分析	333
第五节 餐厅利润管理工作	334
一、逐月确定利润目标	334
二、做好日常利润的管理工作	335
三、做好上缴税金的管理工作	335
四、做好利润形成的管理工作	336
五、做好利润分配管理的工作	338
第六节 餐厅财务报表分析工作	341
一、熟悉主要财务报表	341
二、做好营业收入报表的对比分析	349
三、成本费用报表的因素分析	351
四、餐厅营业损益表的报表分析	356
五、餐厅现金流量表的报表分析	360



六、餐厅资产负债表的报表分析	362
附录 I 餐饮业服务标准参考	368
附录 II 餐厅常用英语	378
参考文献	384