

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅 编  
湖北省劳动就业管理局

# 餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

马列军 杜艳华 主编

湖北科学技术出版社

服务类  
FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编  
湖北省劳动就业管理局

# 餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

## 编委会

- 主 任 邵汉生  
副 主 任 皮广洲 鄢楚怀 高 忻 李齐贵  
熊娅玲 党铁娃  
委 员 罗海浪 李湘泉 彭明良 程明贵  
姜 铭 周大铭 李国俊 阎 晋  
金 晖 卢建文 高 铮 李 琪  
刘健飞 刘长胜 陆 军 陈 飞  
李贞权 刘 君 李雯莉 苏公亮  
龚荣伟 周建亚 胡 正
- 本书主编 马列军 杜艳华  
本书参编 罗远业 (第一章 一、二)  
彭红艳 (第一章 三、四、五)  
张朝阳 (第一章 六)  
杜艳华 (第二章、第五章、第六章、  
第九章、第十一章)  
章 慧 (第三章)  
朱永忠 (第四章)  
詹文芝 (第七章、第八章、第十章)
- 本书统稿 杜艳华 张朝阳  
本书审定 马列军

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员 / 马列军, 杜艳华主编. —武汉: 湖北科学技术出版社, 2009.8

(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)

ISBN 978-7-5352-4047-7

I. 餐… II. ①马… ②杜… 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 (2009) 第 079584 号

策 划: 刘健飞 李慎谦 刘 玲  
责任编辑: 兰季平

责任校对: 蒋 静  
封面设计: 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社  
地 址: 武汉市雄楚大街268号  
(湖北出版文化城B座12-13层)

电话: 027-87679468  
邮编: 430070

网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

印 刷: 武汉市新华印刷有限责任公司

邮编: 430200

850×1168 1/32

5.5印张

130千字

2009年8月第1版

2009年8月第1次印刷

定价: 10.00 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

# 序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

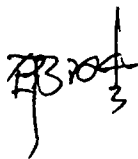
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009年5月31日

# 目 录

第一章 餐厅服务员的基本素质	1
一、职业道德与岗位职责	1
二、礼节礼貌基础知识	11
三、仪表、仪容、仪态	14
四、服务中的基本要求	18
五、心理素质	21
六、法律法规与规章制度	24
第二章 餐厅服务基本技能	29
一、托盘	29
二、餐巾折花	32
三、摆台	43
四、酒水服务	49
五、菜肴服务	53
六、其他服务技能	57
七、推销技巧	63
第三章 中餐服务程序及方法	68
一、零点餐厅服务	68
二、团体餐服务	74
三、中餐宴会服务	81
四、针对性服务及常见失误的处理	85
第四章 酒水知识	89
一、饮料的分类	89
二、葡萄酒	91

三、啤酒 .....	98
四、中国黄酒 .....	99
五、蒸馏酒 .....	101
六、配制酒 .....	106
七、茶 .....	107
<b>第五章 餐厅用具的清洁与保养</b> .....	112
一、木器家具类 .....	112
二、银器餐具类 .....	112
三、瓷器餐具类 .....	113
四、玻璃器皿类 .....	114
五、餐厅布件类 .....	114
六、餐具的消毒方法 .....	114
<b>第六章 营养与卫生基础知识</b> .....	117
一、人体需要的营养素 .....	117
二、几种人群的膳食特点 .....	119
三、食品污染与预防 .....	122
四、食物中毒与预防 .....	123
<b>第七章 妥善处理服务工作中的矛盾</b> .....	127
一、了解抱怨客人的心理 .....	127
二、处理客人抱怨的原则 .....	127
三、处理客人抱怨的程序 .....	128
四、几种常见抱怨的处理要领 .....	130
<b>第八章 服务卫生安全知识</b> .....	132
一、餐厅服务员与餐厅环境卫生要求 .....	132
二、饮食卫生五四制的基本内容 .....	135
三、人身安全 .....	135
<b>第九章 餐饮专业英语</b> .....	139
一、西餐服务常用单词 .....	139

---

二、餐厅常用服务英语.....	145
第十章 餐饮服务知识问答.....	154
培训机构名称、地址.....	163



# 第一章 餐厅服务员的基本素质

## 一、职业道德与岗位职责

### (一) 餐厅服务人员的职业道德、基本内容及其培养

#### 1. 餐厅服务人员的职业道德

当今世界，人才资源已成为最重要的战略资源，人才已成为各企业关注的焦点，拥有人才数量的多少已成为核心竞争力的主要指标。而对人才的基本要求是必须德才兼备。因此，加强员工的职业道德教育是十分必要的。具体到餐饮服务行业，要求服务人员在加强自身服务素质和服务技能提高的同时，必须学会遵守相应的行为规范和行为准则，而这种行为规范和行为准则就是服务员的职业道德。

服务人员职业道德教育的主要目的是培养服务从业人员正确的从业观念，全心全意为顾客服务的意识和团结协作的精神，严格的组织纪律观念和集体主义精神，不断提高对客服务质量。

(1) 培养正确的从业观念。热爱本职工作是一切职业道德中最基本的道德守则，它要求员工爱业敬业，乐业精业，忠实地履行自己的职业职责，以积极的态度对待自己的职业活动。不断开拓进取，充分发挥自己的聪明才智，在平凡的服务岗位上创造出不平凡的业绩。

(2) 培养良好的团队意识。现代经营，必须依靠团队的完美合作才能取得成功，“没有完美的个人，只有完美的团队”已成为行业共识。只有把自己的职业行为完全溶入整个团队的行为中，我们才能取得成功。因此，同事之间、岗位之间、上下级之间，只有相互理解，相互支持，及时沟通，才能出色地完成自己的任务。

(3) 培养遵纪守法意识。严明的组织纪律是搞好餐厅服务工作的保证，是集体主义精神的具体体现，是服务人员应有的基本品德。培养员工严格的组织纪律观念具体要求是：遵守国家的法律法规，遵守单位的规章制度和操作规程，努力养成自觉的服从意识和自觉遵守组织纪律、执行规章制度的习惯。

(4) 培养诚实守信意识。诚实守信是中华民族的传统美德，也是服务人员根本的行为准则，更是保证酒店长盛不衰的秘诀。通过职业道德教育，就是要培养服务人员的诚实守信意识，以保证在工作中能以诚待人，以诚待客，扎扎实实地把服务工作做好。

## 2. 餐厅服务员职业道德的基本内容

服务人员职业道德是职业道德的一种形式，它是一般社会道德在服务职业中的特殊体现。服务员职业道德是服务人员在劳动过程中产生和发展起来的，它是服务人员处理和调节服务活动中人与人之间关系的特殊道德要求。因为它与服务活动的特点紧密相连，因而，有着与其他职业道德不同的特点。服务人员的职业道德主要有以下内容。

(1) 热情友好，宾客至上。服务部门是直接面客的经营部门，服务态度的好坏直接影响到餐厅的服务质量。热情友好是餐厅真诚欢迎客人的直接体现，是服务人员爱岗敬业、精技乐业的直接反映。其具体要求如下：①谦虚谨慎、尊重顾客。②热情友好、态度谦恭。③乐于助人、牢记宗旨。④遵循道德、规范行为。

(2) 真诚公道，信誉第一。诚实守信是经营活动的第一要素，是服务人员首要的行为准则。它是调节顾客与酒店之间、顾客与服务人员之间和谐关系的杠杆。只有兼顾酒店利益、顾客利益和服务人员利益三者之间的关系，才能获得顾客的信赖。其具体要求如下：①广告宣传、真实有效。②信守承诺、履行职责。

③童叟无欺、合理收费。④诚实守信、拾金不昧。⑤坚持原则、实事求是。⑥规范服务、有错必纠。

(3) 文明礼貌, 优质服务。文明礼貌、优质服务是餐饮行业主要的道德规范和业务要求, 是餐厅职业道德一个显著的特点。其具体要求如下: ①仪表整洁、举止大方。②微笑服务、礼貌待客。③环境优美、设施完好。④尽职尽责、服务周到。⑤语言得体、谈吐高雅。⑥遵循礼仪、快捷稳妥。

(4) 安全卫生, 出品优良。安全卫生是餐厅提供服务的基本要求, 我们必须本着对顾客高度负责的态度, 认真做好安全防范工作, 杜绝食品卫生隐患, 保证顾客的人身安全。另外, 良好的出品质量是我们为顾客提供优质服务的前提和基础, 也是服务人员职业道德的基本要求。①重视安全、杜绝隐患。②讲究卫生、以洁为先。③把握质量、出品优良。

(5) 团结协作, 顾全大局。团结协作、顾全大局是餐厅经营管理成功的重要保证, 是处理同事之间、岗位之间、部门之间、上下级之间以及局部利益与整体利益之间、眼前利益与长远利益之间相互关系的行为准则。其具体要求如下: ①团结友爱、相互尊重。②密切配合、互相支持。③学习先进、互相帮助。④发扬风格、互敬互让。

(6) 遵纪守法, 廉洁奉公。遵纪守法、廉洁奉公是服务人员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则, 既是国家法律法规的强制要求, 又是职业道德规范的要求。其具体要求如下: ①遵纪守法、身践力行。②恪守职责、按规行事。③弘扬正气、抵制歪风。④团队为上、勇于奉献。⑤维护国格、珍惜声誉。

(7) 培智精技, 学而不厌。提高自身素质, 提高业务技能, 是服务人员不可缺少的基本规范之一, 是服务员搞好本职工作的关键。其具体要求如下: ①树立目标、真抓实干。②坚定意志、

强化理想。③找准定位、勤学苦练。

(8) 平等待客，一视同仁。满足顾客受欢迎、受重视、被理解的需求是餐厅优质服务的基础。因此，要求每位员工必须对顾客以礼相待，绝不能因为社会地位的高低和经济收入的差异而使客人得到不平等的接待和服务，要坚决摒弃“衣貌取人，看客下菜”的陈规陋习。平等待客，一视同仁作为服务人员的道德规范，就是尊重客人的人格和愿望，主动热情地去满足客人的合理要求，使客人处在舒心悦目、平等友好的氛围中。其具体要求如下：①贵宾与普宾一样。②内宾与外宾一样。③华侨与外宾一样。④东西方宾客一样。⑤新客与常客一样。⑥不同肤色客人一样。

在一视同仁的前提下要做到六个照顾。①照顾先来的客人。②照顾外宾与华侨、港澳台客人。③照顾贵宾与高消费的客人。④照顾常住客人与老客人。⑤照顾黑人和少数民族客人。⑥照顾妇女儿童和老弱病残客人。

### 3. 良好职业道德的培养

要培养良好的职业道德，需要从职业认识、职业情感、职业信念、职业行为和职业习惯五个方面着手进行。也就是在不断提高职业认识的基础上，逐步加深职业感情，磨练职业意志，进而坚定职业信念，养成良好的职业习惯和行为，达到具有高尚职业道德的目的。

提高职业认识，就是按照职业道德的要求，深刻认识自己所从事职业的性质、地位和作用。明确服务对象、操作规程和应达到的目标，认识自己在职业活动中应该承担的责任和义务，以提高热爱本职工作的自觉性。

培养职业感情，就是在热爱本职工作的基础上，从高处着想，低处着手，一点一滴地培养自己对本职工作的感情，不断加深对自身职业的光荣感和责任感。磨练职业意志，就是要求从事

职业活动和履行职业职责的服务人员，在对客人提供优质服务的过程中，努力锻炼自己，用坚强的意志去克服和解决各种矛盾，处理好内外的人际关系。坚定职业信念，就是要求不同岗位上的服务人员，干一行，爱一行，专一行，在工作中出类拔萃，为实现职业的理想而坚持不懈地努力。职业行为和习惯是在职业认识、情感、意志和信念的支配下所采取的行动。经过反复实践，当良好的职业行为成为自觉的行动而习以为常的时候，就形成了职业习惯。

以上各个因素之间，是相互联系、相互作用、相互促进的，只有发挥所有职业因素的作用，才能达到具有高尚的职业道德的目的。

## (二) 餐厅服务员的岗位职责

### 1. 餐厅领班的岗位职责

#### 1) 餐厅前台领班

负责前台与传菜部的联络工作，督促服务员优质、高效、正确地完成任务。

(1) 参加班前会，检查所属员工的仪容仪表。

(2) 开餐前确定当餐的特殊服务任务以及重点订餐的服务注意事项，了解当日推出菜品、海鲜、酒水等的价格。

(3) 明确主管分配的任务，按照工作标准程序，督导员工做好开餐前的卫生准备工作，着重检查用品、物品是否齐全。

(4) 开餐后注意客人的用餐情况，随时满足客人的各种用餐需求，遇到有VIP客人时要亲自参与服务。

(5) 督导服务员向客人推荐特别菜品、饮料，主动介绍菜单。

(6) 负责餐具的盘点工作。

(7) 做好消防安全工作，完成上级指派的其他工作。

## 2) 餐厅传菜部领班

负责餐厅与厨房的联络工作，督导传菜员迅速、准确地完成传菜工作。

(1) 参加班前会，检查所属员工的仪容仪表。

(2) 开餐前确定当餐的特殊传菜任务，以及重点宴会的传菜注意事项，了解当日推出菜品、海鲜、酒水等的价格。

(3) 检查托盘、汤勺、味碟、米饭、泡菜、洗手盅、备用餐具是否齐备。

(4) 按照工作标准程序，督导本组员工做好开餐前的准备工作。

(5) 传菜过程中控制好传菜的速度、程序、并把好质量关。

(6) 做好厨房与前台相关班组的沟通工作。

(7) 做好消防安全工作。

(8) 完成上级临时指派的其他工作。

## 3) 餐厅送餐部领班

负责餐厅的送餐工作，督导送餐员按时、准确地完成送餐工作。

(1) 编制排班表，监督员工考勤。

(2) 班前检查服务员的仪表仪容，指导和监督送餐部服务员和预订员的工作。

(3) 安排服务员给客人送餐、赠品（如果篮、花篮、巧克力等）。

(4) 安排服务员收回房间通道及其他区域用过的餐车及餐具，并送往洗碗间。

(5) 送餐前，检查送餐车及所送物品的质量，确保一切准备就绪。

(6) 控制营业所需的餐具，定期参加盘点。

(7) 完成上级临时指派的其他工作。

## 2. 迎宾员的岗位职责

迎宾员又称接待员、应接员、引宾员，是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接顾客入门、安排就座、送别顾客，这项工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。迎宾员的岗位职责如下。

(1) 使用服务敬语，笑脸迎客，主动询问顾客位数，顾客离开餐厅时应微笑道谢。

(2) 将顾客带到餐桌旁，征求顾客对餐位的意见，当餐厅满座时，应耐心向顾客解释，并为顾客办好登记候位手续。

(3) 当有电话定座或来人定座时，应准确地填写定座本，并复述给顾客听。

(4) 尽可能记住常客姓名、习惯、爱好，使顾客有宾至如归的感觉。

(5) 熟悉酒店的服务设施和项目，以便解答顾客询问。

(6) 妥善保管、检查、更新、派送菜牌、酒水单、订座本等。

(7) 妥善保管顾客遗留物品，拾到贵重物品应马上交给部门经理。

(8) 负责做好特定范围内的公共卫生。

## 3. 值台员的岗位职责

餐厅值台员即台面服务人员，其主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐厅的台面服务工作。值台员的岗位职责如下。

(1) 负责备齐、备足餐具和用具，确保餐具、用具的洁净和完好，搞好餐厅的卫生工作。

(2) 了解当日宴会预定、顾客用餐情况，按照要求布置餐厅，安排餐桌，摆放餐具，补充工作台各类物品，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。

(4) 细心留意顾客用餐情况，按照服务的要求和程序，及时地提供优质服务。

(5) 负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。

(6) 做好餐厅清洁、安全等结束工作。

#### 4. 传菜员的岗位职责

传菜员又称走菜员、跑菜员、送菜员等。其岗位职责如下。

(1) 按规定着装，守时、快捷、服从指挥。

(2) 开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

(3) 保证对号上菜，熟知酒店菜品的特色及制作原理和配料搭配。

(4) 熟知酒店房间号、台号，负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误地迅速送到服务员手里。

(5) 传菜过程中，轻、快、稳，不与顾客争辩，做到礼字当先，请字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，性状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端。严把菜品质量关。

(6) 餐前准备好调料、佐料及传菜工具，主动配合厨房做好出菜前准备。

(7) 天冷备好菜盖，随时使用。

(8) 负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好出品部与楼面的联系、沟通及传递工作。

(9) 安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉脏餐具，剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

(10) 做好餐桌清理工作，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。

#### 5. 酒水员的岗位职责

酒水员是餐厅酒吧服务人员。其岗位职责如下。

(1) 按照酒水工作规程和质量要求，做好酒水的申购、领



取、发放及储存等工作。

(2) 酒水进出时负责填写和核实票据,核准数量,保证手续完备,保证账务相符。

(3) 负责定期清点盘查储存量,确保数量准确,符合储存要求。

(4) 接受酒水订单,为酒吧或餐厅顾客准备鸡尾酒及其他酒水。

(5) 掌握各种酒品的特性及服务知识,开发新的鸡尾酒,搞好销售。

(6) 熟悉酒吧所有用具的使用。熟悉各类酒水的名称、价格、产地、饮用方法等,熟悉酒水保管的知识。会调制一般酒水,制作一般果盘。

(7) 与餐厅保持联系,保证为顾客提供良好的酒水服务,妥善保管顾客存放在酒吧的烈性酒。

(8) 保持酒吧周围环境及仓库干净整洁,注意温度和通风。保持酒吧各项用具的清洁。保养吧台内设备,如有损坏,及时报修。

(9) 每日收市后做好清理补充工作、做好销售报表、做好空废瓶罐的回收工作,减少浪费。

## 6. 收银员的岗位职责

收银员的岗位职责如下。

(1) 积极配合财务的工作制度和服务标准,礼貌、迅速、准确地为顾客提供优质服务。

(2) 加强餐厅的协调,及时处理工作中出现的问题,做到账物相符。

(3) 熟悉餐牌及酒水的价格。

(4) 小心操作电脑收银机及设备的保管工作。

(5) 准备收银账单、发票,做到快捷服务。