

■ 旅游专业精品实训教材

- ★ 模拟教学，注重实战
- ★ 设计新颖，操作规范
- ★ 穿插图表，一目了然

餐厅服务 实训教程



李晓东 © 主编



旅游教育出版社

■ 旅游专业精品实训教材

餐厅服务 实训教程



旅游教育出版社

· 北 京 ·

策划编辑:丁海秀

责任编辑:张毅

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务实训教程/李晓东主编. - 北京:旅游教育出版社,2009.7

旅游专业精品实训教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1842 - 9

I. 餐… II. 李… III. 饮食业 - 商业服务 - 高等学校:技术学校 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 088007 号

旅游专业精品实训教材

餐厅服务实训教程

李晓东 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepdfx@ 163. com
印刷单位	中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	22. 625
字 数	358 千字
版 次	2009 年 8 月第 1 版
印 次	2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	32. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



出版说明

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署,旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材,其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求,本套教材的编写具有以下几个特点:

第一,在教材内容方面,可操作性比较强,重视实践能力的培养。教材以学生日后的工作实际需要为核心,紧密结合旅游行业工作中的实际,根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图,着重具体操作知识的编写,条理清晰,操作规范,重在学生的技能训练,主张“管用、够用、实用”。

第二,在教材编写模式方面,设计活泼,可读性强。在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分,以增强读者的认知力和理解力,力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。另外,还设计了实训考核表,有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三,努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神,紧扣职业技能鉴定的内容与要求,在基本保证知识连贯性的基础上,突出技能操作性和实用性,使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四,在教材的使用效果方面,实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合,使学生边看边学、边学边练,从而起到强化技能、规范操作的效果。

《餐厅服务实训教程》作为这套实训教材之一,依据饭店餐饮服务和经营管理的客观规律,在内容编排上紧贴餐饮工作实际,力争做到基础理论简明扼要,结构层次系统连贯,工作流程清晰明了,操作方法先进具体,教学案例典型实用,具有较强的针对性和实用性。全书共分八章,由郑州旅游职业学院酒店管理系李晓东负责全书大纲的拟定工作,并担任主编,李文娟、李英、郭伟、魏俊巧参加编写。具体编写分工是:李文娟第一、第五章;李英第二、第四章;郭伟第六、第七章;魏俊巧第八、第九章;李晓东第三章及附录部分。另外,郑州中州皇冠假日酒店人力资源部总监邵峰女士、郑州索菲特国际饭店餐饮总监吕彬先生审阅了本教材,并对编写和修改提出了诸多的宝贵意见。为方便教学,本书还配有PPT讲义。

本教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训使用,也可供各旅游职业学校对学生进行专业教育和专业指导使用。

由于编写时间仓促,书中不当之处,请读者批评指正。

旅游教育出版社

2009.8



第一章 认识餐饮部	1
第二章 基础实训项目	19
实训项目一:练习站姿	20
实训项目二:练习走姿	24
实训项目三:练习微笑	29
实训项目四:练习使用恰当的手势	35
实训项目五:接打电话	41
第三章 餐厅迎宾员服务实训	47
实训项目一:散餐预订服务	48
实训项目二:仪容、仪表、仪态	53
实训项目三:候位服务	59
实训项目四:迎宾及引领服务	62
实训项目五:安排座位	65
实训项目六:送客服务	70
第四章 中西餐饮服务基本技能实训	73
第一单元 托盘实训	74
实训项目一:轻托	74

实训项目二:重托	79
实训项目三:端盘(徒手端托)	83
第二单元 餐巾折花实训	86
实训项目:餐巾折花	86
第三单元 摆台实训	97
实训项目一:中餐席位摆台	97
实训项目二:铺台布	103
实训项目三:中餐零点摆台	107
实训项目四:中餐宴会摆台	111
实训项目五:西餐席位安排	116
实训项目六:西餐早餐摆台	121
实训项目七:西餐宴会摆台	124
第四单元 斟酒实训	129
实训项目一:中国白酒服务	129
实训项目二:啤酒服务	136
实训项目三:红葡萄酒服务	140
实训项目四:白葡萄酒服务	144
实训项目五:香槟酒服务	148
第五单元 上菜与分菜实训	153
实训项目一:宴会上菜	153
实训项目二:中餐分菜	160
实训项目三:特殊菜式的分菜法	165
第六单元 中餐撤换餐具实训	171
实训项目一:撤换骨碟	171
实训项目二:撤换烟灰缸	175
第七单元 其他技能实训	178
实训项目一:电子点菜及餐中服务	178
实训项目二:茶水服务	191
实训项目三:外卖服务	196
实训项目四:客房餐饮服务	199
实训项目五:餐饮营销	203
实训项目六:为客点烟	206
实训项目七:客前烹制服务	209

第五章 中餐厅值台员服务	213
实训项目一:接受点菜	214
实训项目二:结账收款	219
实训项目三:中餐早茶服务	223
实训项目四:中餐零点服务	228
实训项目五:宴会预订	234
实训项目六:中餐宴会服务	240
实训项目七:茶话会服务	245
 第六章 西餐厅值台员服务	 249
实训项目一:法式服务	250
实训项目二:俄式服务	256
实训项目三:美式服务	260
实训项目四:英式服务	266
实训项目五:西餐零点服务	270
实训项目六:西餐宴会服务	277
实训项目七:扒房服务	284
实训项目八:西餐自助餐服务	290
 第七章 餐厅传菜员服务实训	 295
实训项目一:餐前准备	296
实训项目二:托送菜点	299
实训项目三:清洁餐具	307
 第八章 餐厅收银员的服务实训	 311
实训项目一:收银机的使用	312
实训项目二:班前准备工作	317
实训项目三:录入账单	323
实训项目四:现金结账	328
实训项目五:支票结账	335



实训项目六:信用卡结算	340
实训项目七:当班结束收银工作	345
附录	349
附录一:餐厅服务常用词汇英汉对照	350
附录二:餐厅常用服务用语英汉对照	352
主要参考书目	354



认识餐饮部

餐饮业,是充分利用餐饮设施为客人提供餐饮实物产品和餐饮服务的生产经营性行业。其发展水平不仅反映着一个国家和地区的经济水平及开发和利用自然资源方面的能力,而且也是一个国家物质文明和精神文明的重要标志。

从酒店业产生伊始,作为“客人家外之家”的酒店,其最主要的两大基本功能,就是为客人提供饮食和住宿服务。19世纪,旅游业迅速崛起和发展,人类的生活需求由低级向高级转变,即追求舒适豪华的享受,酒店业随之繁荣,从配套设施转变为旅游资源,并形成与市场相适应的特点。发展至今,酒店已突破了原本单纯的食宿功能,附加了旅游、交通、购物、娱乐、信息等诸多功能;酒店的餐饮功能得到了进一步的演变和强化,成为酒店联动其他功能的中坚力量,是饭店的主要经济来源。

一、餐饮部在酒店中的重要性

(一) 餐饮部是现代旅游酒店的重要组成部分

餐饮部所管辖的范围,包括各类餐厅、酒吧等传统的经营场所。如今,大多数酒店的餐饮管辖范围已扩展到娱乐、会展等。所有这些餐饮经营场所和餐饮设施,都是客人经常活动的地方,是客人在饭店的活动中心。

(二) 餐饮服务直接影响饭店声誉

餐饮部工作人员,特别是餐厅服务人员,直接为客人提供面对面的服务,其服务态度、服务技能都会在客人心中产生深刻的印象。客人可以根据餐饮部为他们提供的餐饮产品的种类、质量及服务态度等,来判断酒店服务质量的优劣及管理水平的高低。因此,餐饮服务的优劣不仅直接关系到酒店的声誉和形象,而且直接影响酒店的客源和经济效益。

(三) 餐饮部为酒店创造可观的经济效益

餐饮部是酒店重要的赢利部门之一,我国一般旅游酒店的餐饮收入占酒店总收入的1/3。如今,餐饮业已步入微利时代,因此,通过扩大宣传促销、开发创新有特色的餐饮产品、增加服务项目、严格控制餐饮成本和费用、增收节支等手段,可为酒店创造较高的经济效益。

(四) 餐饮部的工种多,用工量大

餐饮部的业务环节众多而复杂,从餐饮原材料的采购、验收、储存、发放到厨房的初步加工、切配、烹调,再到餐厅的各项服务销售工作,需要各部门、各岗位的许多员工配合和协调,才能发挥其职能作用。因此,餐饮部多工种和用工量大的特点,为社会创造了众多就业机会。

二、餐饮服务人员的素质要求

餐厅服务,作为一项知识面广、技术性强、道德修养高的工作,对服务人员的要求也是较高的。衡量一个餐饮服务人员是否合格,要看其是否达到以下素质标准。

(一) 思想素质标准

- (1) 热爱本职工作, 敬业乐业。
- (2) 具有良好的组织纪律修养。
- (3) 具有高尚的职业道德观。

(二) 业务素质标准

- (1) 熟练掌握和使用日常礼貌用语和服务专业用语。
- (2) 掌握餐饮服务技能, 包括工作范围、操作规程。
- (3) 注意扩大知识面, 具有了解更多餐饮相关知识的欲望。

(三) 职业道德标准

1. 餐饮服务员的道德准则

- (1) 忠于职守, 爱岗敬业, 精通业务, 服务顾客。
- (2) 文明礼貌, 热忱服务, 公平交易, 讲求信誉。
- (3) 锐意进取, 开拓创新, 重视知识, 敢于竞争。
- (4) 尊师爱徒, 团结协作, 互敬互爱, 共同提高。
- (5) 遵纪守法, 秉洁奉公, 不徇私情, 不谋私利。

2. 餐饮服务员加强职业道德修养的方法

- (1) 学习, 实践, 再学习, 再实践。
- (2) 树立正确的人生观和价值观。

(四) 专业素质

餐饮服务员的业务素质主要是指: 通晓餐饮业务、具备上岗能力。具体讲, 包括如下几个方面:

- (1) 掌握菜肴知识, 包括原料、口味、制作、上菜方式等。
- (2) 掌握酒水知识, 如产地、口味、成分等。
- (3) 具有一定的语言能力。
- (4) 了解企业基本情况。
- (5) 熟练运用服务礼仪, 保持良好的精神面貌和仪表形态。

(6)有良好的适应性和灵活性,能解决新的、不可预见的问题。

(7)遇事镇定,能熟练地运用既定的原则和程序。

(8)具备一定的领导潜力,能正确理解形势,激励和主动帮助同事完成任务。

(五)从业能力

如果想要成为一名合格的餐饮服务员,除必须具备一定的专业技能外,还须具有强健的体魄和良好的心理素质。

(六)优秀餐厅服务员必备的7项要求

在我国餐饮行业中,广大从业人员通过实践,总结出餐厅服务员必备的7项基本要求:

1. 热情友好,宾客至上

热情友好、宾客至上,是餐厅职业道德中最基本和最具特色的一项道德规范,是餐厅服务人员敬业、乐业精神的具体体现。

具体做法:谦虚谨慎,尊重客人;热情友好,不卑不亢;牢记服务宗旨,以道德规范行为。

2. 真诚公道,信誉第一

真诚公道、信誉第一,是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则。

具体做法:推荐介绍,恰如其分;信守承诺,履行诺言;按质论价,收费合理;诚实可靠,拾金不昧;实事求是,知错就改。

3. 文明礼貌,优质服务

文明礼貌、优质服务,是餐饮业极其重要的道德规范和业务要求,也是餐厅服务职业道德的一个最显著的特点。

4. 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,是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间,以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的行为准则。

具体做法:团结友爱,互相尊重;密切配合,互相支持;学习先进,互相帮助;发扬风格,互相关心。

5. 遵纪守法,廉洁奉公

遵纪守法、廉洁奉公,是餐饮从业人员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则,既是行政和法律的要求,又是道德规范的要求。

具体做法:自觉遵守职业纪律;严格执行政策法规;反对不正之风,抵制精神污

染;坚持集体主义,维护国家利益。

6. 钻研业务,提高技能

钻研业务、提高技能,是餐厅职业道德不可缺少的基本规范之一,是餐饮从业人员搞好本职工作的关键。

具体做法:要有强烈的职业责任感;要有崇高的职业理想和坚强的意志;要选择正确的途径和方法。

7. 平等待客,一视同仁

平等待客、一视同仁,作为餐厅服务的道德规范,就是尊重客人的人格和愿望,主动热情地去满足客人合理的需要,使客人感到处在平等、友好的气氛中,自我尊重的需求得到满足。

(七)优秀餐厅服务员必须具备的4种能力

1. 培养自己足够的亲和力

餐厅服务员应培养“超强”的亲和力,具体内容包括:

(1)微笑。微笑,是一种积极态度的表现形式。它作为无言的服务,可以将友好、融洽、和谐、尊重、自信的形象和气氛传染给顾客。

(2)主动。在工作中全心全意地为宾客服务,自觉地把服务工作做在客人提出要求之前。

(3)热情。对宾客要像对待自己的亲人一样,工作时间面带笑容、态度和蔼、言语亲切、热心诚恳、感情真挚、动作认真、助人为乐。

(4)耐心。在工作中热情解答客人的问题,做到问多不厌、事多不烦、遇事不急躁,镇静自如地对待客人、处理问题。

(5)周到。宾客进入酒店要周到侍奉、处处关心,帮助客人排忧解难,使宾客满意。

2. 培养自如的语言驾驭能力

(1)充分运用“五声十字”。五声,即宾客来店有欢迎声,宾客离店有告别声,宾客表扬有致谢声,宾客欠安有问候声,服务不周有道歉声。十字,即请、您好、谢谢、对不起、再见。

(2)充分运用谈话技巧。常用谈话技巧如下:

①在与宾客谈话时,要看着对方的“三角区”。所谓“三角区”就是鼻子与双眼之间。

②不要大声讲话,以致震惊四座,也不要凑到客人身边小声嘀咕。

③能用语言表达的,一般不用手势,即使必须用手势,动作也不宜太大,更不要用手指人。

④与宾客谈话,不议论时政,不随便谈论宗教和民族问题。

⑤谈话要察言观色,如果对方已流露出倦意,就要尽快结束谈话。

⑥谈话中遇有急事需要离开或及时处理,应向对方打招呼,表示歉意。

⑦不要轻易打断别人的谈话,自己谈话时要给别人发表意见的机会。

⑧客人与自己谈话时,要专心听,眼睛注视对方,不要表现出不耐烦的样子。

⑨如果与客人有不同意见,不要固执己见、蔑视他人,要保持协商的语气。

⑩不可背后指手画脚,议论宾客。

⑪当别人谈话时,不要趋前旁听,更不要随便插嘴;若有事要与其中某人谈话,应等别人讲完。

⑫如果客人谈兴正浓,而自己有事要办想早点结束谈话时,不可生硬地打断对方,而要抓住对方谈话的间隙接过话茬,表示这个问题留在以后再谈。

3. 培养敏锐的观察能力

一名优秀的餐厅服务员要有敏锐的观察能力,其主要内容有:

(1)迎客服务。主动上前迎接,为顾客开门,微笑地打招呼问好,给客人留下美好的第一印象;指示座位时,应将椅子拉到跟前,如果客人想坐下,应将椅子推进一点。

(2)点菜服务。客人看完菜单后环顾四周,这就表示要点菜了,服务员应马上过去;有的顾客看过菜单后不要求马上点菜,可能是在等人,此时,服务人员不可急于催促顾客点菜,可先介绍一些酒水饮料;当客人的菜快要上齐时,要适时询问客人是否需要加菜,语气切忌生硬;应注意当领导者点完菜时,应加上一些诸如“这道菜可以很快做好”,“这道菜是本店的拿手菜”之类的话。这样,其他人都会跟着点头认同的。

(3)中间服务。如发现客人还想要什么时,应赶紧走上去;杯子脏了或杯子里的冰化了,应为客人重新换一下;当烟灰缸中有两个以上的烟头时,就应为客人换烟灰缸;撤走食器时,应考虑一下间隔时间,如果饭没吃完就去撤,客人会认为你在赶他走,这会破坏气氛。

(4)结账服务。当观察到客人不好意思主动开口打包时,服务员应主动代客打包,这样会受到顾客的欢迎。

4. 培养较强的记忆能力——“姓名辨认”服务

餐饮服务应在实践中不断总结经验,力求使自己有较强的记忆能力,特别是时间、人名、人的特征等,能够迅速、准确地记住,以便服务工作的顺利进行。

现代酒店的营销专家十分推崇“姓名辨认”,认为餐饮服务如果第二次或第三次与客人相见时,便能在“先生”或“小姐”之前冠以姓氏,将会使客人感到异常亲切。

三、餐厅服务员的角色定位

角色,是指一个人在某个场合中的身份。所谓角色定位,是指一个人必须准确

地确定好自己在工作过程中所需要扮演的角色。

1. 明确自己的角色,调整心理状态

有的酒店中,经常会听到一些员工这样发牢骚:“在酒店里工作尽是受气。”“酒店这碗饭不好吃呀!”这些牢骚说明了一点,这就是酒店员工没有充分认识到自己的工作角色。作为酒店服务人员,应该明确自己在工作中扮演的是“服务”角色,在为顾客提供服务的时候,要时刻牢记自己是服务员的身份。

酒店服务的职业,决定了酒店员工要全心全意为客人服务。当客人对酒店员工发火的时候,也要尽量不顶撞,满足客人发泄的需求。也正因为如此,有些员工可能在心理上接受不了。他们会想:“客人是人,我也是人,在人格上是平等的,凭什么我要受他的气?”这种想法是非常合情合理的。但是,我们需要明确的是,在工作的时候,自己的角色是服务人员,服务人员的职责就是为客人提供服务。

许多服务人员都觉得在高档星级酒店工作是一件非常光荣的事情。事实上,越是高档的星级酒店,客人就越希望获得高层次的享受,其服务要求就更加严格。因此,对于服务人员来说,必须更加尽心尽力地为客人提供高水准的服务。

2. 设计角色形象,方便对客服务

俗话说:“干什么,就要像什么。”一个人要取得成功,必须对自己进行正确的角色定位。然后,根据他人对自己所要扮演的既定角色的常规要求、限制和看法,对自己进行适当的自我形象设计。

而作为一名酒店服务人员,应该清楚地意识到,自己应该定位于服务他人的角色。将自己的角色正确地定位之后,酒店服务人员再为自己进行相应的形象设计时,就必须恪守本分,以“朴素、大方、端庄、美观”为第一要旨。酒店服务人员切不可在上班时间打扮得花枝招展、珠光宝气,这样会让服务对象产生反感。

四、餐厅服务人员仪态标准

仪态,泛指人体所呈现出来的各种姿势,即身体的具体造型。仪态,又称姿态,是一种体态语言。

(一) 仪态的表现方式

仪态主要表现在站、坐、行等方面。我们的祖先对这几种姿态有着精妙的形象比喻:“立如松”、“坐如钟”、“行如风”。

“立如松”,是指挺拔的站姿,头、颈、躯干、脚纵轴在一垂直线上,挺胸、收腹、梗颈。

“坐如钟”,是指端正的坐姿,挺胸、收腹、肩平、头正、眼朝前方、四肢摆放规矩。

“行如风”,是指正确的走姿,轻盈、灵巧、平稳、协调、步伐均匀。

(二) 酒店服务人员的仪态要求

一般来说,酒店服务人员在运用体态语言时,要注意以下两个方面:

1. 有效运用自身的体态语言

(1) 自觉运用体态语言。酒店服务人员应该自觉地使用各种体态语言来表达自己的意思和情感,并对自己的体态进行自我检查,检验其是否有效。

(2) 体态语言的运用要适应自己的角色。酒店服务人员在使用体态语言的时候,要注意自己的社会角色与所处情景的对应性。

(3) 体态语言要表现出自尊与敬人。酒店服务人员在使用体态语言的时候,应使本人的体态语表现出自尊与敬人之意。这可以表现出自己文明、礼貌、优雅而大方的个人修养。

2. 准确理解对方的体态语言

(1) 理解他人的体态语言要因人而异。酒店服务人员要充分认识到,客人的体态语,往往与其个人性格、当时特定的情绪具有一定的联系。千万不可孤立地以某一个体态语言去判断他人的本意,这样往往会产生误会。

(2) 要整体地理解他人的体态语言。一个人在使用体态语言的时候,往往不是单一的而是采用综合的体态语,对于酒店服务人员来说,不可孤立地以对方的某一个具体的体态语去判断他的本意,而应根据其各种体态语言所传递出来的信息去作出综合判断。

(3) 要真正了解他人的内心。体态语言的使用往往与一个人的内心情感具有密切的关联。酒店服务人员应努力体验他人的内心情感,准确地理解其种种体态语言。做到这一点,服务人员才可谓善解人意。

五、餐厅服务人员的服务语言

(一) 理解服务语言的重要性

服务接待工作总是以说话开始,又以说话结束,语言自始至终贯穿于整个服务过程之中。因此,服务员须掌握专业用语、专业术语,具备灵活运用语言艺术的能力。在服务过程中,有很多意想不到的事情发生,服务员巧妙地运用语言艺术,准确地揣摩客人的心思,用快乐的服务化解客人的怒火,会起到良好的效果。

(二) 礼貌用语

礼貌用语,是尊重他人的具体表现,是友好关系的敲门砖。在酒店服务中,使用礼貌用语是对服务人员的基本要求。