

新型农民职业技能培训系列丛书

新技术
新热点

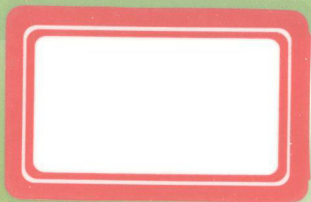
餐厅服务员

梁 雯 主编



中国农业科学技术出版社

责任编辑 朱 绯
封面设计 孙宝林



ISBN 978-7-5116-0560-2



9 787511 605603 >

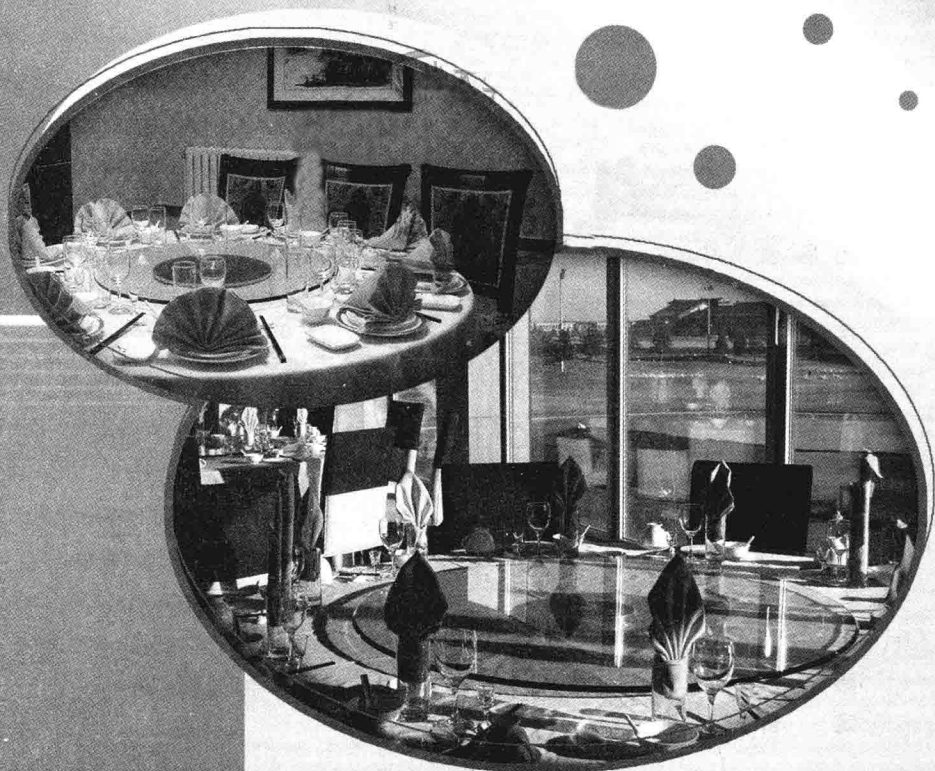
定价：12.00元

新型农民职业技能培训系列丛书

新技术
新热点

餐厅服务员

梁 雯 主编



中国农业科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员 / 梁雯主编. —北京: 中国农业科学技术出版社, 2011. 8

ISBN 978 - 7 - 5116 - 0560 - 3

I. ①餐… II. ①梁… III. ①饮食业 - 商业服务
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 131484 号

责任编辑 朱 绯

责任校对 贾晓红

出版者 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010)82106638(编辑室) (010)82109700(发行部)
(010)82109703(读者服务部)

传 真 (010)82106624

网 址 <http://www.castp.cn>

经销者 各地新华书店

印刷者 中煤涿州制图印刷厂

开 本 850mm × 1 168mm 1/32

印 张 4.125

字 数 107 千字

版 次 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 9 月第 2 次印刷

定 价 12.00 元

— 版权所有 · 翻印必究 —

《餐厅服务员》

编委会

主 编 梁 雯

编 者 肖茂峰 杨章亭 严伟伟 韩 粟

周军平 马伶俐

序 言

农村劳动力转移，是我国从城乡二元经济结构向现代社会经济结构转变过程中的一个重大战略问题。解决好这个问题，不仅直接关系到从根本上解决农业、农村、民生问题，而且关系到工业化、城镇化乃至整个现代化的健康发展。十七届三中全会《决定》中继续强调“引导农民有序外出就业”的同时，特别提出“鼓励农民就近转移就业，扶持农民工返乡创业”。因此，顺应农民对小康生活的美好期待，抓住时机，进一步加大对农村劳动力转移培训力度，大力发展劳务经济，对稳定和提高农民收入，开创社会主义新农村建设的新局面，具有十分重要的现实意义。

为便于实施劳动力转移技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“易看懂、易学会、用得上、买得起”的全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工程，针对性很强。适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用，特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训和劳动预备制培训等，同时也是“农家书屋”的首选图书；在此，也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编 者

2011年5月

目 录

第一章 餐厅服务员的职业要求、礼仪规范和服务要求 …	(1)
第一节 餐厅服务员的职业要求	(1)
第二节 餐厅服务员的礼仪规范	(8)
第三节 服务中的基本要求	(16)
第二章 餐厅服务的基本程序	(22)
第一节 中餐零点服务的基本程序	(22)
第二节 西餐零点服务的基本程序	(29)
第三章 端托服务	(35)
第一节 托盘的使用知识	(35)
第二节 轻托	(37)
第三节 重托	(39)
第四节 端托服务中应注意的问题	(40)
第四章 餐巾折花	(43)
第一节 餐巾的作用与种类	(43)
第二节 餐巾折花的基本技法	(45)
第三节 餐巾折花花型的选择与摆放	(60)
第五章 摆台	(63)
第一节 中餐摆台	(63)
第二节 西餐摆台	(68)
第六章 酒水服务	(76)
第一节 酒类的基本知识	(76)

第二节	非酒精饮料的特点与种类	(88)
第三节	酒水服务	(91)
第四节	斟酒服务	(95)
第七章	上菜与分菜	(99)
第一节	中餐上菜与分菜	(99)
第二节	西餐上菜与分菜	(105)
第八章	撤换餐用具	(109)
第一节	中餐撤换餐用具	(109)
第二节	西餐撤换餐用具	(112)
第九章	餐饮卫生与安全工作	(115)
第一节	餐饮卫生知识	(115)
第二节	餐饮的安全工作	(119)
参考文献	(122)

第一章 餐厅服务员的职业要求、 礼仪规范和服务要求

餐饮是人类生存与发展的基础，是人类生活中最基本的活动。随着社会的发展和人们价值观的改变，人们对餐饮服务的职业要求和礼仪规范的要求越来越高。

第一节 餐厅服务员的职业要求

餐饮服务业一直被定义为“以宾客为导向的行业，是由餐饮部的服务人员提供给宾客的，是使对方得到以享受为实质内容的特殊服务”。其范围很广，大到宾馆、饭店、机关与学校食堂，小到茶馆、酒吧、饮食摊点、大排档等。涉及的职业包括餐厅经理、厨师、服务员、食品售货员、送餐员、原料采购员、洗碗工等。这里只介绍其中的主体之一餐馆服务员。一般把从事饮食服务性工作的人员都称为餐馆服务员，分工有领台、值台、收银、传菜、衣帽服务等，每一项工作都有特定的要求和程序。

一、餐厅服务员的职业道德

一名员工的成长，主要依靠于职业生涯的实践和锻炼。职业道德是员工职业生活的指南，它指导员工在具体的工作岗位上确立具体的生活目标，选择具体的人生道路，形成具体的人生观和职业理想。一个员工能否成长，通常不在于他（她）是否具有优越的客观条件，而在于他（她）是否真正具备了高尚的道德品质。

餐厅服务员的职业道德就是指餐厅服务员在职业活动的整个过程中，必须遵守的行为规范和准则，归纳起来主要有以下几个方面的内容：

(一) 真诚公道，信誉第一

“真诚公道，信誉第一”是正确处理餐厅和顾客之间利益关系的一项行为准则。其具体要求是：广告宣传，恰如其分；信守合同，履行承诺；按质论价，合理收费；诚实可靠，拾金不昧；实事求是，知错就改。餐厅服务员只有坚持讲信誉、重质量，以提高服务质量为基础开展经营活动，才能得到顾客的认可和赞许，为企业创造良好的社会效益和经济效益。

(二) 热情服务，宾客至上

从某个角度讲，顾客就是所有员工的衣食父母，关心和爱护每一位顾客，最大限度地满足顾客的一切合理要求，不断改善服务态度，提高服务效率，为顾客提供优质服务，是餐厅服务员应尽的职责和义务。每一位餐厅服务员都应该牢固地树立自觉为顾客服务的观念和意识，做到对顾客笑脸相迎，全心全意地为顾客提供主动、热情、耐心、周到的服务，想顾客之所想，急顾客之所急，使顾客有“宾至如归”的感觉。

1. 热情服务

热情服务就是指餐厅服务员要细心体察顾客的需要，自然微笑，真诚待客，使顾客感到温暖。热情服务要做到“三个一样”，即生人熟人一样热情；本地人外地人一样热情；内宾外宾一样热情。

2. 主动服务

通俗地说就是服务在顾客开口之前。主动服务体现了餐厅的管理水平与服务质量，意味着服务员要有更多的情感投入。每天到餐厅用餐的顾客来自四面八方，顾客用餐的口味、标准、档次不同，用餐的需求也不同，因此餐厅服务员要学会研究顾客的心理，揣摩顾客的用餐需求，主动为顾客服务，把自己的情感投入到一招一式的服务中，才能使顾客倍感亲切，从中体会到餐厅的服务水准。

3. 周到服务

周到服务就是指餐厅服务员在语言表达、服务态度、用餐照顾等全过程服务中，想得细致入微，处处为顾客提供方便，为顾客排忧解难。周到服务常体现在不仅要做到共性规范服务，还要做好个性服务。顾客在餐厅用餐，其要求往往是偶然的、个别的和间接的，这就要求餐厅服务员要根据具体情况，提供更灵活、更具体、更细致的服务，使顾客得到超值的享受。

4. 耐心服务

耐心服务就是指餐厅服务员以高尚的道德修养，对服务过程中出现的各种情况和问题要不急躁、不厌烦，做到恰当、理智地处理，善始善终地为顾客提供优良的服务。其具体表现为：解答问题要耐心；化解矛盾要耐心；对待客人要耐心。

（三）文明礼貌，不卑不亢

餐厅服务员在接待服务工作中，经常接待不同层次、不同类型、不同国家和地区的顾客，怎样恰当处理主客之间的关系，是一个重要的问题。文明礼貌、不卑不亢是正确处理这一关系的道德规范和行为准则。在接待顾客的过程中，既要做到讲礼貌、热情友好、落落大方，又要做到不卑不亢、自尊自爱、端庄稳重。

那么，如何培养良好的礼貌修养呢？这是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程。餐厅服务员应在日常的工作和生活中，自觉接受礼貌教育，使自己产生强烈地提高自我修养的愿望；自觉学习礼节、礼仪方面的知识，使自己博闻强识；在社会实践中自觉养成文明礼貌的习惯。

（四）遵纪守法，廉洁奉公

“遵纪守法，廉洁奉公”是餐厅服务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。每个餐厅服务员都应具有遵纪守法、廉洁奉公的良好职业品质，要尽忠职守、克己自律，对国家负责，对企业负责，不追求除应得劳动报酬以外的个人特权和私利，当个人利

益和国家、企业利益发生冲突时，应不惜牺牲个人利益来维护国家和企业利益。

（五）团结协作，顾全大局

“团结协作，顾全大局”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，它是一种团队精神，是集体主义观念的具体体现。餐厅服务员应做到：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。

（六）钻研业务，提高技能

钻研业务、提高技能是餐厅服务员职业道德不可缺少的基本规范之一，是餐厅服务员做好本职工作的关键。其具体表现为：餐厅服务员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；要努力刻苦提高专业技能和业务水平。

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、餐厅迎宾员的岗位职责

1. 接听电话，做好餐厅的预订记录、跟踪服务工作。
2. 负责保管、检查、更新和派送菜单、酒水单、报刊信函。
3. 服装整洁，精神饱满，举止端庄，面带微笑，热情迎送宾客，使用文明用语。
4. 引领宾客，有序安排，办好登记手续，宾客离店时礼貌道别。
5. 保持指定区域的卫生清洁、环境舒适。
6. 记住常客的姓名和用餐习惯，提供个性化服务。
7. 掌握餐厅客流量及分布区域，解答宾客询问，合理安排宾客。
8. 帮助宾客存放衣帽、雨具等物品，妥善保管宾客遗留物品。

三、宴会预订员的岗位职责

1. 在宴会预订的办公区域做好各类宴会、团队用餐及大型活动等的预订及安排工作。
2. 礼貌地接待每批预订的顾客，详细填写宴会预订客情表。遇有重要的宴会，应请经理一起参加洽谈。
3. 根据宴会预订的详细记录和要求，编制宴会通知单及客情通知单，分发至有关部门。
4. 抄写或打印当日宴会菜单。
5. 进行市场调配，掌握市场动态，提出销售建议，进行宣传促销，开拓客源市场。
6. 建立菜谱档案和宴会客史档案。餐饮服务人员的岗位职责不是一成不变的，应结合餐饮的经营、规模、人员配备等自身特点而设置，并根据情况的变化而适当调整。

四、餐厅值台员的岗位职责

1. 保证开餐前的作料、餐具、桌椅齐备，对不足的应补足，并且摆设符合规范。
2. 按照规定布置餐厅和开餐前的准备工作，做好餐厅环境、餐酒用具的清洁卫生工作。
3. 餐中巡台，按照服务规格、操作程序，快捷、熟练、准确地为宾客提供高质量、高效率的服务。
4. 做好餐后收尾及翻台工作。
5. 负责接待宾客，熟知餐厅菜单品种的名称、单价、主料、配料、烹调方法、口味特点、地方特色等，熟知餐厅供应的酒水 and 饮料的品种、价格、口味、饮用方法等。
6. 主动介绍菜品，当好宾客参谋，做好导餐工作，落单及时、准确。接待中使用礼貌用语。

五、餐厅传菜员的岗位职责

1. 备好调料、作料及传菜用具，爱护传菜间物品。
2. 按照规格标准，确保餐厅传菜用的所有餐具、器皿清洁、

卫生、明亮、无缺口。

3. 餐后将台面的各式餐具撤至指定洗涤处，分类码放。做好传菜间的卫生清理及传菜用具保养、清洁工作。

4. 在传菜过程中，动作要轻、快、稳，不与宾客争道，礼貌让客。

5. 传菜中检查菜品质量和数量，控制传菜速度，及时传递宾客对菜品的各种要求，保证信息畅通。

6. 及时准确对号上菜，并协助服务员端菜上桌。熟知酒店菜品的特色及制作原理和配料搭配。

六、清洁员的岗位职责

清洁员必须按照卫生标准做指定区域的清洁卫生，其岗位职责如下：

1. 开餐前做好一切清洁准备工作。
2. 负责所属区域的环境卫生，区域内各地段等须符合卫生标准。
3. 定时清洁各处的垃圾筐（筒）卫生。
4. 科学使用清洁剂。
5. 遵守餐厅安全制度，做好本岗所有物品的保养、维修、保管。
6. 完成上级交派的其他工作。

七、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. 酒水进出时负责填写和核实票据，核准数量，保证手续完备，保证账物相符。
2. 负责定期清点盘查储存量，确保数量准确，符合储存要求。
3. 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。
4. 每日收市后做好清理补充工作，做好销售报表工作，做

好空废瓶罐的回收工作，减少浪费。

5. 掌握各种酒品的特性及服务知识，开发新的鸡尾酒，不断提升销售业绩。

6. 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，如有损坏应及时报修。

7. 接受酒水订单，为酒吧或餐厅顾客准备鸡尾酒及其他酒水。

8. 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。

9. 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。熟悉酒水保管知识。会调制一般酒水，制作一般果盘。

八、收银员的岗位职责

收银员的岗位职责如下：

1. 熟悉餐牌及酒水的价格。
2. 积极配合财务的工作制度和标准，礼貌、迅速、准确地为顾客提供优质服务。
3. 小心操作电脑收银机，并做好设备的保管工作。
4. 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。
5. 准备收银账单和发票，做到快捷服务。
6. 收市后，必须将当天票款账单做出报表，核对无误后方可下班。
7. 不得向外界泄露有关营业情况和资料。
8. 备用金必须每天核对，不得私自挪用。
9. 负责自己区域的卫生情况。

九、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，磨炼职业意志，进而坚定职业信念，养成良好的职业行为和习惯，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，在低处着手，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。

磨炼职业意志，就是要求从事职业活动和履行职业职责的服务人员在対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，处理好内外部的人际关系。

坚定职业信念，就是要求不同岗位上的服务人员要干一行，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。

第二节 餐厅服务员的礼仪规范

一、举止规范

(一) 坐姿

餐厅服务员在服务过程中极少有坐着的时候，但坐姿要求也是餐厅服务员的举止规范之一，是体态美的重要内容。良好的坐姿会给人以端庄稳重之感，令人觉得大方、得体、舒适。具体要求是：