



上岗之路

领你入门——轻松掌握一技之长

带你上岗——信步迈入职业殿堂

餐厅服务 入门

于贵昌 夏爱叶 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

农村劳动力转移
再就业工程

职业技能培训用书

餐厅服务入门

主 编	于贵昌	夏爱叶		
副主编	毛翠云	胡真真	王 峰	
参 编	张春玲	于建军	邢守奎	侯 斌
主 审	王利琴			
参 审	王春晖			

机械工业出版社

本书是依据 2009 年修订的《国家职业技能标准 餐厅服务员》的相应鉴定内容,针对农村劳动力转移、再就业工程职业技能培训的需求和特点而编写的。内容包含了餐厅服务员所应具备的中、西餐厅服务的基础知识、专业知识和基本技能。

本书是农村劳动力转移、再就业工程的技能培训用书,同时也可作为中等职业技术学校餐饮服务与管理专业师生、餐饮从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务入门/于贵昌,夏爱叶主编. —北京:机械工业出版社, 2011.8

(农村劳动力转移再就业工程职业技能培训用书)

ISBN 978 - 7 - 111 - 35217 - 4

I. ①餐… II. ①于… ②夏… III. ①饮食业 - 商业服务 - 技术培训 - 教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 129959 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:朱 华 责任编辑:朱 华 陈 洁

版式设计:霍永明 责任校对:薛 娜

封面设计:姚 毅 责任印制:杨 曦

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

2011 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

140mm × 203mm · 7.25 印张 · 192 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978 - 7 - 111 - 35217 - 4

定价:16.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

封面无防伪标均为盗版

读者购书热线:(010)88379203

前言

为贯彻国务院《关于大力发展职业教育的决定》和“全国再就业会议”精神，实施“下岗失业人员技能再就业计划”，深入推动再就业培训，配合国家5年内对2000万下岗失业人员开展职业技能培训；为实施“农村劳动力技能就业计划”，促进农村劳动力转移培训，5年内对4000万进城务工的农村劳动者开展职业培训，使其提高职业技能后实现转移就业。我们精心策划了这套以《国家职业标准》各职业初级工要求为依据，适合下岗、转岗、再就业人员培训和农村劳动力转移培训的“农村劳动力转移再就业工程职业技能培训用书”。

本丛书旨在通俗、易懂、实用，让有关人员通过学习本套丛书，了解相应职业的基本知识和基本操作技能，由“门外汉”变成“门内汉”，能够上岗操作。

本丛书自1998年以来陆续编写出版了《车工入门》、《钳工入门》、《铣工入门》、《磨工入门》、《电焊工入门》、《冷作、钣金工入门》、《电镀工入门》、《涂装工入门》、《冲压工入门》、《电机修理工入门》、《电工入门》、《维修电工入门》、《服装裁剪与缝制入门》等10余种。由于其通俗易懂、简单实用，深受广大下岗、转岗、再就业人员以及农民工的喜爱。到目前为止大部分已多次重印，其中《电焊工入门》已重印16次，发行近10万册，被中国书刊发行业协会评为全国优秀畅销书。

由于本套丛书的畅销还一度被不法分子盗版多种，盗版书粗制滥造，错误百出。我们曾郑重声明，提醒广大读者在购买时注意鉴别机械工业出版社的防伪标识。

为满足下岗、转岗、再就业人员培训和农村劳动力转移培训的需求，为保证这套丛书与时俱进，有更强的生命力，我们一方



面正在补充编写急需的一些职业，另一方面也在着手修订已经出版的书。以使之更加有规模、成系列，更好地满足广大读者的需求，为培训技能型人才作出我们应有的贡献。

感谢大家选择机械工业出版社出版的正版“入门系列”丛书。同时我们在书末附有“读者信息反馈表”，欢迎广大读者多提宝贵意见，以便我们更好地为您服务。

机械工业出版社 技能教育分社

目 录

前言

第一章 餐厅服务概述 1

第一节 饭店的类型 1

第二节 餐厅的类型 3

第三节 餐厅的组织机构 5

第四节 餐厅服务的特点和原则 9

第五节 餐厅服务的作用 13

第六节 餐厅服务员的基本素质 16

第七节 餐厅服务员的综合服务能力 31

第八节 餐饮部人员的岗位职责 36

第九节 餐厅服务的主要程序 44

第十节 餐厅服务质量 51

第二章 饮食习惯概述 56

第一节 中国主要地区和主要民族的饮食习惯 56

第二节 英国、法国、美国等国家的饮食习惯 67

第三节 宾客的饮食心理需求 72

第三章 中餐接待服务概述 77

第一节 零餐服务 77

第二节 团体包餐服务 81

第三节 茶市服务 87



第四章	舞厅、卡拉 OK 厅服务	90
第一节	舞厅服务	90
第二节	卡拉 OK 厅服务	92
第五章	西餐接待服务概述	94
第一节	西餐与中餐的特点及两者区别	94
第二节	西餐零点服务	98
第三节	酒吧服务	100
第四节	咖啡厅服务	103
第六章	摆台	106
第一节	中餐宴会的铺台	106
第二节	中餐摆台	110
第三节	西餐摆台	114
第七章	餐巾折花	117
第一节	餐巾折花的意义	117
第二节	餐巾折花的基本手法	119
第三节	餐巾花造型的选择和摆放要求	121
第八章	餐厅艺术插花	123
第一节	餐厅艺术插花概述	123
第二节	艺术插花技巧	128
第三节	艺术插花的基本步骤和要求	131
第四节	延长插花花期的方法	140
第五节	常用花卉的习性	141
第九章	托盘的使用	146
第一节	托盘及端托服务的分类	146



第二节	轻托	147
第三节	重托	148
第四节	托盘的使用	149
第十章	上菜服务	151
第一节	中餐上菜	151
第二节	西餐上菜	163
第十一章	斟酒服务	169
第一节	斟酒前的准备	169
第二节	不同酒类的开启方法	171
第三节	斟酒姿势与站位	175
第四节	斟酒的标准与顺序	177
第五节	斟酒的特殊要求	178
第十二章	分菜服务	182
第一节	分菜的场合与基本要求	182
第二节	中餐分菜技法	183
第三节	中餐分鱼技法	190
第四节	西餐分菜技法	192
第十三章	撤换餐具	195
第一节	中餐餐具的撤换	195
第二节	西餐餐具的撤换	197
第十四章	中餐宴会服务	201
第一节	中餐宴会厅的布局与设备配合	201
第二节	中餐宴会的餐桌布局	203
第三节	中餐宴会的宾主位次	206
第四节	中餐宴会的服务程序	207



第十五章 西餐宴会服务	210
第一节 西餐宴会厅的布局与工作台设置	210
第二节 西餐宴会宾主席位的安排	215
第三节 西餐宴会服务程序	216
第四节 西餐宴会的酒水服务	218
第五节 西餐宴会的上菜服务	219
第六节 法式、俄式、美式宴会服务	220
参考文献	222

第一章

餐厅服务概述

餐厅是饭店（酒店）经营的主体部门之一，担负着接待各方来宾、弘扬餐饮文化、提高饭店声誉、创造经济效益的重要任务。餐厅服务质量的优劣直接关系到饭店经营的成败。因此，餐厅服务在饭店经营中具有重要作用。

第一节 饭店的类型

世界上饭店的类别繁多，可根据其所在的地点、设备、大小、性质、经营方式等不同来分类。

一、按用途分类

1. 商业饭店

商业饭店是指建在城市里的饭店。它必须有带浴室的单人房、双人房和套房；有直通国内一些主要城市、世界上一些主要国家和地区的主要都市直通电话及总机服务；有电脑订房服务和TELEX服务；有中央空调、中央音响、闭路电视、中央消防系统；还有各种类型的餐厅及宴会、会议场所和娱乐设施；另外还有24h送餐服务和24h洗衣服务等。

2. 住宅（公寓）饭店

此类饭店是为长住客人而建的，它除了拥有商业饭店的一般设备外，在房间里还必须有厨房和办公设备，以及供小孩玩耍的设施，使住客能充分享受家庭之乐。

3. 度假饭店

顾名思义，它是为旅游度假者而建的。它必须建在交通方便的风光名胜地区，如海滨、著名山区或温泉附近。它一般拥有良好的沙滩、游泳场、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场或运动场。人们可在这里游泳、晒太阳、划艇、玩风帆、滑雪、溜冰、骑马、



打球，尽情享受度假之乐。这种饭店受季节影响较大。

二、按顾客停留目的分类

1. 过渡式饭店

这是为过路游客提供的一种饭店。旅客在这种饭店暂住一天或数天后离去。

2. 终站式饭店

它是旅客要到的目的地饭店。一般是旅客度假旅程中主要的目的地。

三、按饭店特点分类

1. 机场饭店

由于现代航空事业的高度发展，乘机的客人越来越多，但由于某种原因，如飞机故障、气候变化，飞机不能按时起飞，或者客人只是转机而不想进城等，造成旅客在机场滞留。为了适应旅客暂住的需要而建立机场饭店，其设施与商业饭店大致一样。

2. 公路饭店或汽车饭店

在一些公路发达的国家，游客进行汽车旅行的现象非常普遍。为了适应他们的需要，人们在一些主要公路或岔路口边兴建饭店，向他们提供食宿及停车场所。这种饭店的设施与城市商业饭店差不多，驾车旅行的客人可随遇而安。

3. 选择性饭店

这种饭店有特别的意义，饭店的主人对旅客有特别选择的权利。有的只接待男客，有的只接待女客；有的因宗教或种族因素来选择住客。

4. 火车饭店和摩托车饭店

以上两种也是以交通工具及其位置来命名的饭店。

四、按饭店经营方式分类

1. 独立经营饭店

这是个人独资或政府投资并委任经理独立经营的饭店。

2. 合作经营的饭店

这是由两个及两个以上投资者合作兴建并联合经营的饭店。



除还本付息外，利润按双方或几方的投资额或协议进行分配。

3. 连锁经营的饭店

这是一个总公司用同一个商标在不同的国家和地区以其相同的风格或水准来进行经营管理的饭店。

五、按饭店规模分类

饭店的大小没有明确的规定。一般来说，它是以房间数或床位数来分的。

1. 小型饭店

拥有 199 个房间以下的称为小型饭店。

2. 中型饭店

拥有 200 ~ 699 个房间的称为中型饭店。

3. 大型饭店

拥有 700 个以上的房间称为大型饭店。

六、按饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

收费系以房间租费为准，不包括餐饮费用。

2. 欧陆式计价饭店

客房价格包括房租和欧陆式早餐的费用。

3. 美式计价饭店

客房价格包括房租和早、午、晚三餐餐费在内。

4. 百慕大计价饭店

客房价格包括房租和美式早餐在内。

5. 修正美式计价饭店

客房价格包括房租、早餐和正餐的费用。

第二节 餐厅的类型

饭店餐饮部的餐厅因菜点品种、服务方式、规格水平等各具特色，因此，各国及各地区对餐厅的类型分法各异。我国餐厅大致分为以下几类。



一、零点餐厅

零点餐厅是饭店的主要餐厅，供应中、西菜点，并以接待零客为主。宾客通常是随到随吃，服务也是按先到者优先服务的原则进行。中餐零点餐厅经营午餐、晚餐饮食，以经营中国特色的菜点以及酒水为主。高档西餐零点餐厅又称扒房，其布置豪华且服务讲究，以供应法式西餐为主。

二、宴会厅

宴会厅是高雅华丽、设备齐全的豪华餐厅，提供制作讲究的配套菜肴。可供西餐宴会、鸡尾酒会、冷餐酒会等使用。大型的宴会厅可容纳数百至上千名宾客，小型的宴会厅仅可接待十至几十名宾客。

三、团队餐厅

团队餐厅是接待会议、旅游、演出、比赛等团队式宾客就餐的餐厅。我国的团队餐厅主要提供中式包餐服务，也安排适当的西式菜点。

四、特色餐厅

特色餐厅是指经营不同特色菜点的餐厅。常有以下几种类型。

1. 突出地方菜肴的特色餐厅。

如川菜馆、粤菜厅、日本料理等。

2. 突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅。

如海鲜餐厅、野味餐厅、清真餐厅及火锅厅等。

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、欣赏饮食为一体的特色餐厅。

如音乐茶座、卡拉 OK 餐厅、沙龙餐厅等。

五、多功能餐厅

多功能餐厅是指能根据宾客的需求而变化其功能且具有多种用途的餐厅。它既可接待零客，也可用于举行各种宴会、酒会、冷餐会等宴会，还可以兼作会议厅、展览厅、舞厅、电影厅或录



像厅等。

六、自助餐厅

自助餐厅是一种快餐餐厅,服务员将事先准备好的各种中西菜点陈放在餐台上,供宾客自由挑选,而且饮料也是自斟自饮。自助餐厅具有就餐手续简便、就餐时间灵活、菜点价格便宜等特点。

七、酒吧

酒吧是供宾客饮酒、消遣、娱乐的场所。酒吧以销售各种酒类、饮料为主,并兼营各种下酒食品。一般的酒吧,吧台服务员站在吧台内直接面对宾客进行调酒操作,宾客可坐在吧台前的高吧椅上饮酒。设在餐厅内的酒吧则不同,宾客不直接在吧台前要求饮酒服务,而是通过服务员开票,由吧台服务员调制后再送给宾客饮用。现代的酒吧往往与娱乐场所融为一体形成综合性酒吧。如舞厅酒吧、迪斯科酒吧、卡拉 OK 酒吧、琴吧等。

第三节 餐厅的组织机构

餐厅作为饭店餐饮部第一线的销售前沿部门,其运转须取得饭店各部门的支持和配合才能达到饭店的经营目标,提高饭店声誉。餐厅的组织机构是指餐饮前台各部门之间以及各部门成员之间的相互关系体系。其目的是为宾客提供优质服务,提高饭店的劳动效率和经济效益。通过组织,能使餐厅各方面的工作在合理分工和科学协作的基础上构成一个严密的整体,以满足宾客的各种餐饮需求,并取得较高的经营效益。

一、饭店餐厅的部门设置

1. 大型饭店的餐厅常设有以下几个部门

- 1) 零点餐厅
- 2) 宴会厅
- 3) 自助餐厅
- 4) 酒吧
- 5) 客房送餐



6) 职工食堂

2. 中、小型饭店的餐厅常设有以下几个部门

1) 零点餐厅

2) 宴会厅

3) 酒吧

二、餐厅的人员设置

餐厅各部门受餐饮部经理的领导。以中、小型饭店餐厅为例，逐级下设以下管理职位：

1. 零点餐厅

(1) 餐厅经理

(2) 餐厅主管

(3) 餐厅领班

(4) 服务员

1) 迎宾员

2) 领台员

3) 值台员

4) 传菜员

5) 酒水员

6) 收款员

2. 宴会厅

(1) 宴会厅经理

(2) 宴会厅主管

(3) 领班

(4) 服务员

1) 迎宾员

2) 值台员

3) 传菜员

4) 酒水员

5) 收款员

(5) 预订员



3. 酒吧

(1) 酒吧经理

(2) 酒吧主管

(3) 领班

(4) 服务员

1) 迎宾员

2) 值台员

3) 收款员

(5) 调酒师

三、餐厅与饭店其他部门的联系

餐厅与饭店其他各部门都有密切的联系,这种联系的目的就是使餐厅的各项工作能正常运营,而联系的主要目的就是协调各方关系。

1. 餐厅与厨房的联系

餐厅与厨房是餐饮经营中不可分割的两个环节,它们是前台和后台的关系。餐厅与厨房要及时进行交流和信息沟通,以保证配合密切、协调一致、关系融洽,否则会直接影响餐饮服务质量、酒店声誉和营业收入。

2. 餐厅与管事部的联系

管事部是餐饮部领导的一个部门,也是协调餐厅完成各项服务工作的后勤保障部门。餐厅中一切卫生清洁用具、玻璃器皿、金银铜器、服务用具和物品都由管事部保管和提供。因此,餐厅能否正常运行,与管事部关系重大。

3. 餐厅与酒水部的联系

酒水部也是餐饮部领导的一个部门,专门负责酒和饮料的销售、推广与管理。特别是举办各种形式和规格的宴会和酒会时,对酒水服务的要求水准更高,酒水部可直接为客人提供方便,因此餐厅和酒水部应经常互通有无并加强合作。

4. 餐厅与财务部的联系

财务部是管理餐厅营业收入的部门,它对餐厅的营业收入要



进行结算和监督，同时还负责餐厅食品饮料的成本核算和销售价格的制定。餐厅必须每天向财务部交纳当天的营业收入。财务部还要及时向餐厅传达国家在财政方面的规定和政策。

5. 餐厅与工程部的联系

餐厅内的照明、空调、水电的安装、维修和保养，以及室内的土建、装潢等，都直接由工程部负责。若发现问题，餐厅可以直接与工程部联系以得到支持和帮助，并及时解决问题。餐厅若举办大型宴会等活动，必须提前通知工程部，工程部要派专人进行值班或维修，以保证活动的顺利进行。

6. 餐厅与保安部的联系

餐厅治安方面的情况或其他一些突发的紧急事件均由饭店保安部负责处理。餐厅要协同保安部建立各岗位安全防范责任制度，会同保安部认真贯彻治安管理条例，定期共同分析和研究餐厅存在的不安全因素，加强联合防治，为维护餐厅秩序，做好餐厅的安全保卫工作。

7. 餐厅与公关销售部的联系

餐厅应与公关销售部保持密切配合，保质保量地共同做好餐饮产品的广告宣传和促销工作，还要配合公关销售部妥善处理好有关餐厅服务方面的宾客投诉问题。

8. 餐厅与人事培训部的联系

餐厅的人员聘用、工资待遇以及员工培训等工作都由人事培训部负责。餐厅在日常工作中应与人事部保持联系，不断发掘和利用餐厅员工的潜能，重视对餐厅员工的评估和激励，从而不断提高员工的整体素质。

9. 餐厅与餐饮部办公室的联系

餐厅与餐饮部办公室是上下级的关系。餐饮部的计划、制度等通过餐饮部办公室传达到餐厅，餐厅又将计划、制度的落实情况汇报给餐饮部办公室。对餐厅存在的突出问题和发生的特殊情况应及时向餐饮部办公室汇报或请示。餐厅还可以通过餐饮部办公室进行部门之间的协调工作，以达到餐饮部上级下属互通信息