
Food
餐饮企业经营管理工具箱
餐厅员工
服务流程
规范指南
杨雅蓉 编著
图解版
化学工业出版社

Food

餐饮企业经营管理工具箱

餐厅员工服务流程规范指南

藏书专用章

杨雅蓉 编著

图解版

化学工业出版社

·北 京·

《餐厅员工服务流程规范指南》（图解版）一书详述了楼面服务流程规范、厨房服务流程规范、后勤服务流程规范、常见问题及紧急事项处理流程规范等多方面内容。本书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精练的文字对餐饮企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

本书可供餐饮服务行业的经营者、管理人员、服务人员参照使用，也可供餐饮业咨询师、职业院校相关专业的教师和专家学者做实务类参考指南。

图书在版编目（CIP）数据

餐厅员工服务流程规范指南：图解版/杨雅蓉编著.
—北京：化学工业出版社，2018.10
（餐饮企业经营管理工具箱）
ISBN 978-7-122-32737-6

Ⅰ.①餐… Ⅱ.①杨… Ⅲ.①饮食业-商业服务-指南 Ⅳ.①F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第168508号

责任编辑：刘 丹 陈 蕾　　装帧设计：尹琳琳
责任校对：边 涛

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印　　装：三河市延风印装有限公司
787mm×1092mm 1/16 印张10¼ 字数232千字　　2018年11月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888　　售后服务：010-64518899
网　　址：http://www.cip.com.cn
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定　　价：49.80元

版权所有 违者必究

前言

“民以食为天”。长期以来，餐饮业作为第三产业中的主要行业之一，对刺激消费需求，推动经济增长发挥了重要作用，在扩大内需、安置就业、繁荣市场以及提高人民生活水平等方面，都做出了积极贡献。

但是，近几年来，我们可以看到，由于受国内外经济增长放缓、食品安全等不确定因素增多的影响，餐饮业营业收入增幅也相应降低，与前几年的高速增长相比，已出现明显放缓迹象。

目前的餐饮行业在发展的同时，面临着食品原材料成本上升、劳动力成本提升、管理人才匮乏、成本控制难等多方面问题，行业竞争愈演愈烈。而且，餐饮业务构成复杂：既包括对外销售，也包括内部管理；既要考虑根据餐饮企业的内部条件和外部的市场变化，选择正确的经营目标、方针和策略，又要合理组织内部的人、财、物，提高质量，降低消耗。另外，从人员构成和工作性质来看：餐饮业有技术工种，又有服务工种；既有操作技术，又有烹调、服务艺术，是技术和艺术的结合。这必然给餐饮管理增加一定的难度。

餐饮企业要突破目前的困局，做大做强，必须调整好整个企业内部的人力、物力、财力，加强内部的管理，尽可能地降低成本，同时，要掌握好市场的动向，做好市场营销推广，为客户提供更优质的服务来吸引广大消费者，从而促使企业健康地成长下去。

基于此，我们组织了餐饮行业的一线管理人员、相关的咨询培训顾问和职业院校酒店餐饮专业的老师，共同编写了餐饮系列丛书第三辑四本。具体为：

◇《餐厅员工服务流程规范指南》（图解版）

◇《餐饮企业员工培训管理指南》（图解版）

◇《餐饮经理同步指引与365天管理笔记》（图解版）

◇《餐饮企业全程运作法务手册》（图解版）

餐饮系列丛书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精练的文字对餐饮企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

《餐厅员工服务流程规范指南》（图解版）内容分为四大部分。

楼面服务流程规范：具体包括餐饮服务一日工作规范，餐桌布置与整理、接待服务、

点菜服务、上菜服务、分菜服务、酒水服务、餐桌其他服务、送餐服务、结账服务、宴会服务、团体包餐服务等的流程与规范。

厨房服务流程规范：包括厨房清洁作业、食物制备流程规范。

后勤服务流程规范：包括食材采购、验收、储存、发放，及餐具洗涤、擦拭和玻璃器皿的擦拭等。

常见问题及紧急事项处理流程规范。

本书由杨雅蓉编著，谷祥圣、陈波、王益峰、王丹、王红、王振彪、杨文梅、齐小娟、陈超、李相田、马晓娟、刘艳玲、冯永华、李景安、吴日荣、吴少佳、陈海川、马会玲、卢硕果、任克勇、曾红、梁文敏参与了本书的资料收集工作，滕宝红对全书相关内容进行了认真细致的审核。

由于时间所限，书中不足之处恳请读者指正。

编著者

目 录

第一章 楼面服务流程规范

第一节 餐饮服务一日工作规范 …… 2

工作一：服务前的准备工作 …… 2

工作二：餐饮过程中的服务工作 …… 3

工作三：餐饮服务结束后的清理工作 …… 4

工作四：检查、清洗、擦亮服务用具 …… 5

第二节 餐桌布置与整理规范 …… 5

工作一：铺设台布 …… 5

工作二：摆放座椅 …… 6

工作三：摆放餐具 …… 7

工作四：摆放其他备品 …… 7

第三节 接待服务流程规范 …… 8

服务一：迎宾服务 …… 8

服务二：引客入座 …… 9

服务细节 带位要视情况而区别 …… 10

第四节 点菜服务流程规范 …… 11

要领一：呈递菜单 …… 11

服务细节 点菜前的服务要做好 …… 12

要领二：向客人解释菜单 …… 12

要领三：点菜作业要领 …… 14

要领四：常见点菜方式 …… 15

要领五：记录点菜 …… 15

服务细节 点菜要有技巧 …… 17

第五节　上菜服务规范……18
内容一：上菜前做好准备工作……18
内容二：上菜及用餐服务礼仪规范……19
服务细节　使用托盘应遵循的原则……20
内容三：中餐上菜顺序……21
内容四：西餐上菜顺序……22
内容五：上菜时机……24
内容六：上菜方法……25
服务细节　注意菜肴摆放要求……25
内容七：特殊菜肴上菜方法……26
服务细节　上菜服务注意事项……27
第六节　分菜服务规范……28
要领一：分菜工具使用……28
要领二：分菜前的准备工作……29
要领三：分菜的方法……29
要领四：特殊情况分菜方法……30
要领五：分菜技巧……30
第七节　酒水服务规范……33
要领一：酒水服务作业程序……33
服务细节　点酒水服务技巧……33
服务细节　酒品的温度服务……34
要领二：酒会酒水服务……40
要领三：中餐宴会酒水服务……41
要领四：西餐宴会酒水服务……42
服务细节　酒与酒水的搭配……42
要领五：冷餐宴会酒水服务……44
要领六：鸡尾酒会服务……45
第八节　餐桌其他服务规范……47
服务一：服务干饭、稀饭……47
服务二：更换骨盘……47
服务三：添加干饭、稀饭……47
服务四：提供小毛巾……47
服务五：加位……48
服务六：撤盘……48

服务七：甜食和水果服务……49
服务八：客人桌面清洁……50
服务九：打包服务……50
第九节　送餐服务规范……51
服务一：传菜服务……51
服务细节　传菜服务员也要具备对客服务知识……53
服务二：送外卖服务……54
服务三：餐厅住客房内用膳送餐服务……55
第十节　结账服务规范……56
服务一：楼面服务员结账服务……56
服务细节　谨防“走单”……57
服务二：收银员收银服务……58
服务细节　开发票要点……58
服务三：手机支付服务……59
第十一节　宴会服务规范……61
服务一：中餐宴会……61
服务细节　宴会服务要点……64
服务二：西餐宴会……65
第十二节　团体包餐服务规范……67
服务细节　团体包餐服务工作“六”掌握……67
服务一：早餐服务……68
服务二：午、晚餐服务……68
【范本】楼面服务各岗位工作职责……70
【范本】餐饮服务程序时间要求……72
【范本】服务语言基本要求……74

第二章　厨房服务流程规范

第一节　厨房清洁作业流程规范……79
要点一：厨房清洁卫生标准……79
服务细节　厨房工作人员卫生注意要项……80
要点二：厨房各项设备清洁要点……80

要点三：厨房废弃物的处理……83
第二节　食物制备流程规范……83
要求一：准备工作……83
要求二：食物烹调流程规范……85
服务细节　各种烹调方法对营养素的影响……90
【范本】厨房卫生操作程序与标准……91
【范本】加工间清洁程序与标准……94
【范本】面点间清洁程序与标准……96
【范本】冷菜间清洁程序与标准……98
【范本】厨房员工安全须知……100
【范本】厨房员工卫生须知……102

第三章　后勤服务流程规范

第一节　食材采购流程规范……104
要点一：熟悉并执行采购规格标准……104
服务细节　采购规格标准要简练、准确……104
要点二：做好原料分类……104
服务细节　采购人员须了解餐饮服务各方面的需要和局限……105
要点三：采购数量控制……105
要点四：货源选择……108
第二节　食品验收流程规范……109
要点一：进货验收操作要求……109
要点二：验收程序……110
服务细节　验收人员的要求……112
要点三：验收的方法……112
要点四：验收品质控制……113
要点五：各类食材验收要领……114
第三节　食材储存流程规范……114
要点一：食品储存过程要求……114

要点二：食材干藏作业规范……117
要点三：食材冷藏作业规范……118
服务细节　不同食材冷藏温度与湿度要求……120
要点四：食材冻藏作业规范……121
服务细节　冷冻温度和储藏期要控制好……122
第四节　食材发放流程规范……123
要点一：发出原则……123
要点二：确保“基本存量”……123
要点三：出库应填出库领料单……123
要点四：发出数量控制……123
要点五：每日按类统计……124
第五节　餐具洗涤流程规范……124
要求一：预洗……124
要求二：清洗……124
要求三：清毒……125
要求四：洗涤餐具须知……126
服务细节　选择正确的洗涤剂……127
第六节　餐具擦拭流程规范……128
要点一：准备工作……128
要点二：餐具的擦拭与摆放……128
要点三：擦拭瓷器……129
要点四：擦拭银器……129
要点五：擦拭银勺……129
第七节　擦拭玻璃器皿流程规范……129
要求一：清洗……129
要求二：热水浸泡……129
要求三：擦拭高脚杯和饮料杯……129
要求四：检查……130
【范本】各类食品原料选购要点……130
【范本】各类食材储存法……133
【范本】常用器皿分类……136

第四章　常见问题及紧急事项处理流程规范

第一节　常见问题处理 ……139

问题一：醉酒顾客处理 ……139

问题二：接待残疾人 ……140

问题三：AA制服务 ……140

问题四：顾客就餐赶时间 ……141

问题五：顾客要求服务员陪酒 ……141

问题六：顾客有要事谈 ……142

问题七：顾客损坏餐具的事件 ……142

问题八：就餐的小朋友吵闹 ……143

问题九：顾客在餐厅跌倒 ……143

问题十：顾客要求取消等了很久却没上的菜 ……143

问题十一：餐厅客满 ……144

问题十二：顾客点了菜牌上没有的菜 ……144

问题十三：突然停电事故 ……144

问题十四：菜、汤汁溅到顾客身上 ……145

问题十五：发现未付账的顾客离开餐厅 ……145

【范本】××餐厅遭遇巧妙逃单客 ……146

第二节　紧急事项处理 ……146

事项一：遇到盗抢事项处理 ……146

事项二：意外受伤事故的处理 ……147

事项三：遭遇火灾问题的处理 ……148

【范本】××餐厅消防应急预案 ……150

第一章
楼面服务流程规范

☞ 第一节　餐饮服务一日工作规范
☞ 第二节　餐桌布置与整理规范
☞ 第三节　接待服务流程规范
☞ 第四节　点菜服务流程规范
☞ 第五节　上菜服务规范
☞ 第六节　分菜服务规范
☞ 第七节　酒水服务规范
☞ 第八节　餐桌其他服务规范
☞ 第九节　送餐服务规范
☞ 第十节　结账服务规范
☞ 第十一节　宴会服务规范
☞ 第十二节　团体包餐服务规范

第一节　餐饮服务一日工作规范

餐饮的服务工作是很烦琐的，每天的工作范围包括服务开始前的准备工作、服务过程中的服务工作和服务结束后的清理工作。

工作一：服务前的准备工作

1.接通电源

灯具和其他常用电器设备如咖啡炉和烤面包以及煤气设备的电源须接通。通风系统要调到适宜位置。

2.清扫与清洗

（1）营业前清扫墙壁、窗帘和室内用具，擦亮玻璃和玻璃杯架，清扫地板和吸尘等。

（2）杯、盘等餐具的清洗。

（3）营业前再清洗其他服务用具如服务车、容器和调味品盒等。

（4）清理检查桌椅、柜台表面和柜架等，桌、椅要摆放平稳。

3.餐厅服务台准备

（1）服务台的种类。服务台通常有餐具柜和服务台两种，具体如表1-1和图1-1所示。

表1-1　服务台的种类

序号	类别	说明	备注
1	餐具柜	餐具柜多靠着餐厅的墙面或餐具室墙面摆放，装有服务时用的餐具与其他用具	所有的餐具和用具都要整洁有秩序地摆放在柜台面上
2	服务台	服务台包括储藏抽屉、碗碟橱、用来装热面包的柜以及自来水龙头和制冰机等	服务台同餐具柜功能一样，只是它放在厅室的中间

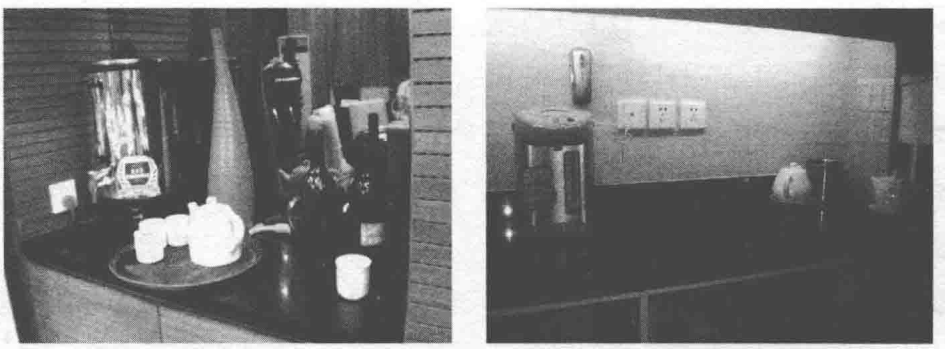


图1-1　服务台

（2）服务台的整理。服务台必须在服务开始前准备好，以达到最有效的利用。

① 服务台应备有盘、碟、杯等餐具，烟灰缸、花瓶等其他容器，餐巾、桌布、毛巾、托盘、冰水、饮料、调味品、账单盘等，一次性使用的服务用品纸餐具、小型杯垫、吸

管、火柴、塑料餐盒具等。

② 对保温台进行检查，以保证其正常工作。

③ 服务开始前应准备好所需的食品项目，如冰桶要加满冰块，调味瓶也要加满。

④ 桌布供应要保证充足、及时。脏餐巾和桌布应每天清点，在送洗衣房前要进行检查，其中破损和不易洗净污物的餐巾和桌布，在洗完送回时要放入不能使用的桌布、餐巾之中并记财产清单账。

⑤ 准备完毕后，在餐厅开业前，还要用职业的眼光迅速地检查一遍周围。

小提示

这些用品在服务前应经过点数并建立财产清单，所有供应品按照需要时随手可取的原则摆放。

工作二：餐饮过程中的服务工作

1. 服务食品和饮料

服务期间要按程序和要求服务食品和饮料。经常检查服务台上食品的供应情况，发现食品不多时应及时添加。服务台任何时候都必须保持干净、整洁。服务台上需要配备的食品项目具体如表1-2所示。

表1-2　服务台上需要配备的食品项目

序号	食品项目	说明	备注
1	装饰品和调味品	（1）如柠檬、欧芹、马蹄等装饰品需要准备好，并分开放到容器里置于冰上以便服务时使用 （2）准备时要将调味品和酱汁用瓶或其他用容器盛满并保持干净，也可将它们分到一次性用的塑料杯或纸包装中，如鸡尾酒酱、番茄酱和芥末等常用这种包装 （3）黄油和糖在市场上有现成的小包装，应放在合适的地方	餐厅服务员传统辅助工作的主要内容之一
2	冰块	服务台上准备冰块供应	如果没有配备制冰机，冰篮应在服务前加满并放在服务台上
3	饮料	饮料如冰水、果汁、咖啡、茶、巧克力以及奶品等要准备充足	
4	面包、糕点、甜点	（1）服务期间，要求对整块的食品如整条鱼、大块烤肉等进行切分，以展示服务的技巧 （2）服务时尽可能快速地撤掉用过的餐盘、餐具，重新布置餐桌，检查调味器容器，把椅、桌擦干净，摆上干净的杯、盘、刀、叉等餐具	服务开始前面包要放在保温箱中，在餐厅服务的糕点和甜点应从厨房拿出来放在小推车上展示

2.摆台

在第一位客人到达餐厅之前，餐桌、服务台应按要求进行布置，铺好桌布，摆齐餐具和鲜花、调料等。摆台要符合进餐的需要。

3.撤台

客人用餐完毕离开后，首先要撤掉已用过的杯盘等餐具，将它们用托盘端到最近的服务台上，或者用手推车撤台以减少需用的托盘和提高再摆台速度。

撤台完毕，用服务巾擦净桌子，用另一条服务巾擦净椅子。把桌椅上的渣末扫到手中或盘里，不要扫到地上。用湿毛巾擦掉烟灰。如果烟灰缸不干净则应送到洗碗间清洗。

小提示

撤台时应考虑给邻桌客人留下好印象。因为服务员有时不注意的一举一动或非常细小的动作，客人很可能都看在眼里。如服务员撤台时可戴一次性的手套和围裙，这既给客人留下了卫生、清洁的感觉，又可缓解服务员对残渣的厌恶情绪。

4.再摆台

首先，重新铺置垫布或桌布。换桌布时，如果可能就要把桌上的用品全部拿走后再更换新的；或者把桌面上的用品先放在餐桌的一端，然后把脏桌布折过来，但不要盖上用品，再把干净桌布放在无桌布的一侧，把用品移到新桌布上，然后撤走脏桌布，把干净桌布全部展开，最后摆上与用餐相配的餐用。切记再摆台时不可妨碍邻桌的客人。

工作三：餐饮服务结束后的清理工作

服务结束后的主要工作是打扫餐厅和清理用具。

1.清扫餐厅

（1）清扫时机。餐厅中比较繁重的清扫工作应放在营业结束后下次开业前安排专人负责，包括地板的打扫，墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理，以及餐桌的布置、特殊展示的安排等工作。

（2）清扫人员。这些工作在大多数餐厅都是由服务员来完成的。

（3）具体清扫工作

① 扫去室内用具、墙面和窗帘上的灰尘。墙面应使用吸尘器吸尘。用刷子或吸尘器清除家具表面的灰尘，再用湿布擦净。

② 清扫地面吸尘。清扫地面和吸尘是服务员的工作内容之一，要按照清扫和吸尘程序、标准要求完成。

2.清理用具

清理用具主要包括清理餐桌和餐具柜、服务台，具体如表1-3所示。

表1-3　清理用具

序号	项目	说明	备注
1	餐桌	（1）所有的容器要洗净并擦亮，容易腐烂的食品要妥善储藏 （2）黄油、面包和烤制类食品要储藏好 （3）盐瓶和胡椒瓶、糖罐和其他调味品容器应收拾在一起擦干净并加满调料 （4）水壶和冰桶洗净后口朝下放好 （5）烟灰缸、咖啡壶、咖啡炉和牛奶容器等应洗干净 （6）能用的鲜花应储藏在冰箱中	（1）清洗后的盘、碟、杯子等须按要求储放 （2）桌椅和工作台表面要清扫干净，如暂时不摆台，应把椅子放在餐桌上
2	餐具柜、服务台	剩余的火柴、牙签和一次性的餐巾、碟、盘和其他餐具等都应储藏好	为了安全，电和煤气的开关应关好，餐具室、冷柜、冰箱等都应上锁

工作四：检查、清洗、擦亮服务用具

从洗碗间送来的服务用品（盘、杯餐具）应仔细检查外观和清洁情况。

1.杯、盘、碟及玻璃器具

根据各自不同的型号分别检查干净与否、有无破损，特别要检查是否有口红印迹留在杯上。如不干净或有口红印迹等应退回洗碗间，破损的杯盘应在向管理人员报告后处理掉。

2.餐具

检查餐具是否干净，特别是餐叉的齿间是否有残留物。餐具应先用清洗剂手工清洗，用湿布揩净，再用软布擦亮餐具，然后放入热水中消毒后烘干。

3.服务用具

服务用具包括吸管架、调味瓶架、调料容器、服务小车等都要清洗干净。不锈钢制品应每天用清洗剂擦洗干净，每周应用去污剂清洗一次。塑料用品应用温水及清洗剂清洗。

第二节　餐桌布置与整理规范

工作一：铺设台布

（1）站立在方桌（4人桌）任何一边或四脚圆桌的任何两脚的中央。

（2）放台布在桌面中央，台布开口向着服务人员，左右摊开台布，台布的中央线对折边须在上面，两端台布边缘须在其下。

（3）双手中指在上，食指在下，夹住中央线对折边，然后以拇指和食指抓住中央线对折边下面的第一条台布边缘。

（4）伸手推台布往前移，使位于下面的台布边缘张开而下坠于远身桌缘之下。

（5）拉回指抓的布缘，至桌面中央时放掉中指，使下半张的台布留在桌上，继续轻轻

地往后拉上面的台布边缘，直至台布全部被拉平才放手。

（6）检查、调整使台布四角坠下同等长度即成。

（7）如果是较大的桌子，则须由两人或两人以上合作铺放，才能铺得恰到好处，也才不致弄皱台布。如果需要同时使用好几张台布时，在连接处两张台布的折痕必须笔直对正吻合（凹痕对凹痕，凸痕对凸痕），下坠的台布边也要呈一直线，并且重叠处须处理得较不显眼，开口方向要远离入口，那么，从入口看就不显眼。

（8）铺好的台布不可摆放餐盘之类的重物在上面，以免留下难看的痕迹。若台布有皱痕，可用喷雾器装水喷湿再拉平，干后自然不见其痕。铺设台布如图1-2所示。



图1-2　铺设台布

工作二：摆放座椅

（1）座位是摆设餐具的基准，所以在准备好餐桌后，须先设定座位。如果是四方桌，则每边一座位。若是长方桌或宴会用桌，则每53～76厘米之间设一位。

（2）如果是四脚圆桌，则以减少桌脚妨碍客人到最低程度为原则，四位以下，椅子各摆在两脚之间；五位则先摆一位在桌脚的正前方（使桌脚可处在就座者的两膝之间），另四位平均摆放；六位则须对角摆两位在桌脚的正前方，另四位平均摆放。

（3）如为四人桌而仅计划要放置两张座椅时，座位必须面向餐厅中央，而不宜面向墙壁或是正对着大门。

（4）如果是宴会的座位，主桌上主席两边的座位数必须相同，并且会场内的所有座位不可以有背向主桌者，当然若采用圆桌则不在此限。不过也可将正背着主桌的座位移旁一些，远离它的邻座再靠上来，使两者背向主桌的程度相同。

小提示

椅子摆放的位置以几乎要碰到台布为度，以求整齐划一。由于座位将用来决定餐具的摆放位置，所以前后左右必须对正。