
目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
中餐管理		
悦云锦园	中餐厅的迎宾与带位	源
悦云锦园	服务工作责任区	远
悦云锦园	餐厅服务须知	苑
悦云锦园	中餐摆桌方式	园
悦云锦园	餐巾折叠法	苑
悦云锦园	中餐餐桌服务	远
悦云锦园	中餐宴会席次的安排	园
悦云锦园	中餐宴会餐饮服侍	远
悦云锦园	托盘使用法	苑
悦云锦园	中餐正餐的零点摆程序	源
悦云锦园	铺餐巾和拆筷套程序	苑
悦云锦园	中餐点菜的配份	苑
悦云锦园	为客人点酒水程序	苑
悦云锦园	上白葡萄酒的服务程序	苑
悦云锦园	上红葡萄酒的服务程序	源
悦云锦园	餐前小菜服务程序	源
悦云锦园	中餐派菜服务程序	源

电子文件编码	文 件 名	页 码
悦再云悦愿	中餐分菜服务程序	源
悦再云悦愿	中餐整鱼服务程序	源
悦再云悦愿	中餐带骨、壳和块状菜品服务程序	源
悦再云悦愿	中餐甜食和水果的服务程序	源
悦再云悦愿	中餐具撤换程序	源
悦再云悦愿	上香烟服务程序	源
悦再云悦愿	更换烟灰缸服务程序	源
悦再云悦愿	早餐服务程序	源
悦再云悦愿	早餐的茶水服务程序	源
悦再云悦愿	早餐的点心服务程序	源
悦再云悦愿	团队用餐服务程序	源
悦再云悦愿	宴会前准备程序	源
悦再云悦愿	餐会开餐前准备程序	源
悦再云悦愿	宴会摆台程序	源
悦再云悦愿	宴会服务程序	源
悦再云悦愿	宴会斟酒服务程序	源
悦再云悦愿	宴会出菜服务程序	源
悦再云悦愿	房内用膳餐前准备工作程序	源
悦再云悦愿	房内就餐收餐盘和餐车程序	源
悦再云悦愿	中餐楼面经理日常检查程序	源
悦再云悦愿	中餐厅餐前准备工作程序	源
悦再云悦愿	中餐午晚餐服务程序	源
悦再云悦愿	中餐划单服务程序	源
悦再云悦愿	中餐上菜服务程序	源
悦再云悦愿	团队早餐服务程序	源
悦再云悦愿	团队午晚餐服务程序	源
悦再云悦愿	蛋糕预订服务程序	源
悦再云悦愿	自助餐宴会服务程序	源
西餐管理		
悦再云悦愿	西餐厨房人员的配备	愿

电子文件编码	文 件 名	页 码
悦云悦悦悦	西餐餐具配置标准	愿愿
悦云悦悦愿	西餐餐桌的摆设	愿愿
悦云悦悦愿	西餐的迎客服务	愿愿
悦云悦悦愿	西餐的点菜服务	愿愿
悦云悦悦愿	餐桌服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西餐宴会菜单	愿愿
悦云悦悦愿	宴会出菜服务	愿愿
悦云悦悦愿	速简式西餐厅管理	愿愿
悦云悦悦愿	西餐自助餐会	愿愿
悦云悦悦愿	西餐订单的书写程序	愿愿
悦云悦悦愿	西餐开胃菜服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西餐汤类服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西餐主菜服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西式早餐摆桌服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西式正餐摆桌服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西餐服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	确定点菜单服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	上菜顺序与上菜时间的控制程序	愿愿
悦云悦悦愿	餐后甜食服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西式宴会摆桌服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	西式宴会服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	自助餐宴会服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	开胃酒的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	餐后酒的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	饮料的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	上英国茶的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	上中国茶的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	上冰茶的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	上冰咖啡的服务程序	愿愿
悦云悦悦愿	自助餐散餐服务程序	愿愿

电子文件编码	文 件 名	页 码
悦云苑 再云苑	自助餐菜桌准备程序	员园
悦云苑 再云苑	自助餐菜桌服务程序	员员
悦云苑 再云苑	送餐的订餐服务程序	员圆
悦云苑 再云苑	送餐准备程序	员猿
悦云苑 再云苑	送餐服务	员缘

中餐管理



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载原孕原~~

版次 : ~~第~~

生效日期 : ~~园伊伊~~

第 员页 共 愿页

中餐管理

二零零二年 伊月 伊日发布实施



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载原幸孕原委~~

版次 : ~~零四~~

生效日期 : ~~四零伊伊~~

第 圆页 共 愿页

中餐厅的迎宾与带位

(电子文件编码 : ~~悦云德四~~)

迎宾工作是客人到达第一站的接触 ,在餐厅一向极重视而指定专人负责 ,经常由领班或女带位员担任其事 ,有礼貌地迎接及恭送顾客 ,往往使顾客产生不可磨灭的良好印象 ,使陌生的客人渐为本餐厅的常客。

一位客人到达餐厅 ,是期望很快的就得到招待 ,有经验的迎宾员 ,是不会让客人在餐厅门口久等而无人接待的 ,迎接中对于初见面的客人 ,即趋前以恳挚的态度去接触 ,使他们感受到重视与欢迎 ,对熟客人的面孔要能熟记 ,当其光临时 ,即主动愉快地招呼说 :“ 早安 ”或“ 晚安 ” 请走这边 ”。假如客人是带帽及穿外套的 ,应尽可能协助妥为保管。同时从容而镇定地询问有否订座 ,了解客人的人数 ,然后决定方向引导客人至空席位。遇营业忙碌时 ,座位告满 ,对前来的顾客 ,必须要有照顾 ,并从速安排他们入座。

接待员安排客人座位 ,带位的要领如下 :

(员带位者首要注意客人的人数以及到来的先后次序 ,如果先来的客人等在一旁 ,看到后来的客人受到招待 ,将使他们非常气恼的。

(圆带领客人至一个座位时 ,除非客人另作选择 ,千万不可改变主意 ,更不要犹豫不定 ,变换桌座 ,在餐厅中往返找寻座位 ,使客人无所适从 ,是最尴尬而不恭的事。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号: ~~载源幸孕原~~

版次: ~~第壹版~~

生效日期: ~~1999年1月1日~~

第 ~~壹~~ 页 共 ~~壹~~ 页

- (~~猿~~带位者应走在客人前面 ,步伐节奏不快亦不慢 ,保持适当距离 ,约在客人前两步左右。
- (~~源~~带位先带至餐厅的前段 ,显而易见之处 ,其次以平均角度安排。
- (~~缘~~带位者同时要顾虑到顾客心理影响 ,以决定其座位 ,如常客往往对曾坐过的位子 ,有感情上的偏爱。
- (~~远~~双人座 ,宜安排单身的客人(通常喜近窗得以远眺) ,或一对异性或同性的两人至幽静处入座。
- (~~苑~~中央位置 ,安排三人以上而妆扮入时的人士入座 ,客人的体面是餐厅的光采。
- (~~愿~~内角不碍通道的座位 ,宜安排携带有能走动孩童的顾客入座 ,以免孩童活动奔走妨碍服务工作吵扰别的顾客。
- (~~怨~~出入口隐蔽处 ,适于较年长及行动不便顾客入座 ,以便利其行动 ,身体残缺者 ,以方便而又隐蔽为宜。
- (~~员~~带位切忌以不相识客人并桌 ,尤其是单身女客 ,千万勿随便带其与陌生顾客并桌。
- (~~员~~如客人对所带至的座位不满意 ,或要求调换时 ,不可借故拒绝 ,应尽速安排客人至满意的空位就座。
- (~~员~~应特别留意的 ,是动物猫或狗 ,不可允许进入餐厅。带位员的责任 ,必须将客人交予餐厅服务员接替 ,才算告一段落。带领客人至餐桌前应将椅子轻向后移 ,表示请其入座 ,服务员继续进行服侍 ,至少客人中一位入座 ,宜再向客人作一次礼貌的招呼始得离去。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载源幸孕源~~

版次 : ~~第 1 版~~

生效日期 : ~~1999 年 1 月 1 日~~

第 源 页 共 愿 页

服务工作责任区

(电子文件编码 : ~~悦云德源~~)

这是餐厅服务的第二站 , 所配赋在各服务工作区的服
务同 , 营业时间是分布在不妨碍交通的隐蔽而祗界却能照
顾得到责任区的动静处 , 一旦接待人员引导顾客到来 , 立即
趋迎开始对客人主动的进行餐饮服务。

至于餐厅服务员所配备的人数 , 是依据业务的规模、空
间面积的大小、顾客的容量、用人之多少有弹性地配置。通
常以一人服侍四人座方型桌四个为准 , 也就是说每个服务
员的工作责任区是 员个座位 ; 在最忙碌的时候 , 也可以支
援至 愿个座位的。

在计划作业中 , 将所有的餐桌按由里向外的顺序予以
编号 , 由 员号至若干号 , 即有若干个餐桌按四个方型餐桌即
愿个座位一个人 , 即可计需配备若干位服务员 , 以应付各工
作责任区对客人餐饮服务的工作 , 及其区域的清洁整齐 , 餐
桌整理餐具正常的摆设与提供服务等。

至于中餐宴会筵席的服务 , 一个服务员的工作负荷就
中餐来讲能照料一桌或二桌的客人就很不错了 , 故集体性
的餐会 , 务须相互支援 , 保持灵活 , 以达到服务周到。当然
业务规模大 , 营业量增加 , 服务人员雇用是随着需要而增加
的。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载原孕原~~

版次 : ~~第~~

生效日期 : ~~因伊~~

第 ~~缘~~ 页 共 ~~愿~~ 页

餐厅服务须知

(电子文件编码 : ~~悦云~~)

一位训练有素的服务员 ,对于工作的“默契” ,大都能合作良好 ,主动服务 ,亦能遵守规则行事 ,各种规则形成工作纪律 ,以达到圆满的餐饮服务。作为共同性的行事准则起见 ,现将餐厅服务须知 ,分列于下 :

●餐前注意事项

(员) 服务人员的服装 ,应永远保持整洁 ,值勤时穿着规定的号衣制服 ,还得有一套工作服或围腰作为整理工作时穿用 ,以免弄脏制服。

(圆) 营业前上班打卡后 ,接受点名与工作分配 ,首先要将工作责任区打扫得一尘不染 ,永远维护餐厅的清新。

(猿) 清点餐具 ,补充备用物品如调味品等 ,领取菜单及账单 ,了解菜单内容 ,听取上司交待 ,迎接一天的服务工作的开始。

●餐中注意事项

(员) 遵守接待要领 ,各就工作岗位待命 ,当有客人到来 ,应有礼貌地拉出椅子 ,协助客人入座。

(圆) 服侍七要件须留意 :

① 餐桌、椅必须永远保持清洁、整齐 ,使客人坐得舒服。

② 餐巾必须永远干净 ,摺叠艺术化 ,使客人欣赏而利用。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号: 源原辛孕源贡

版次: 零四

生效日期: 源源伊源伊

第 远页 共 愿页

- ③茶或水必须保持茶的热度,水的冷度,凡有客在不许空杯。
- ④调味品必须齐备,注意配合食品,适当供应。
- ⑤烟灰缸必须保持清洁,不准有二个以上烟蒂脏污烟灰缸放在餐桌上。
- ⑥菜单必须永远是完整的,要充分了解其内容,向客人作适当的销售。
- ⑦结账必须将账单与银钱正确而迅速地结算清楚。
- (猿不得在餐厅中站立,更不可奔跑,站立忌背对客人,姿势要端正而美感的服务客人(因客人都在看着你);行走靠左侧,注意对方,如遇客人应侧身站立等客人先行,举止慎重,态度和谐。
- (源对待客人按先来后到的顺序服务,不可有双重标准,引起客人的反感。
- (缘与客人谈话,声音宜温和,接听电话,声音不可过高,营业中更不得接听私人电话。
- (远不可介入客人的谈话,更不得批评客人的任何举动,也不宜对人有过分的言行。
- (苑同仁间切忌围聚一团聊天或调笑,应彼此互相合作,相互支援地为客人服务。
- (愿客人交待之事,尽量办到,应对要诚恳,口齿要清晰。
- (怨偶发事故时,切忌大惊小怪,如遇客人餐具掉落,即换补清洁餐具,汤菜倾翻倒,用毛巾吸去水分,用干净餐巾盖在湿污上,在地毯上的,用白餐布遮盖在上面,以促起客人当心。
- (员)凡事均宜沉着处理,如遇为难事情,必须忍耐或申请



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号: ~~载源孕原~~

版次: ~~第~~

生效日期: ~~1999年1月1日~~

第 苑 页 共 愿 页

上司出面解决。

(源)对儿童照顾,应透过其父母作有限度的服务,如提供儿童餐椅、餐巾布围嘴等,绝不可逗弄或轻视,可提醒小孩在餐厅乱跑的危险性。

(愿)服务人员绝不可在餐厅用餐或酗酒吃零食。

(员)领班留意事项:

- ①在工作时内,应十分小心地注意服务员(生)的工作态度,随机应变,机动指挥。
- ②指示各服务人员时,最好利用“眼式”,不宜高声叫唤,并应经常训练各服务人员如何领略领班“眼式”。
- ③服务人员如因疏忽触怒了顾客时,领班应即趋前道歉,或即相机换人服务。
- ④对于酒醉的客人,应妥予照料保护。

●餐后注意事项

(员)客人用餐毕而无意离去时,不得整理桌面,借故催促而失礼。

(圆)客人离去时,要以笑容欢送,并称道谢。

(猿)客人退位后,注意有无遗留物,如拾获遗物,应呈报给物时间与餐桌号码,办失物招领。

(源)客人离去,立即收拾桌面,撤除残余餐具,并将地面清理干净,座椅布置整齐,重新铺台摆设餐具。以待再来新客人服务。

(缘)打烊的整理清洁工作不可忽视,将所有器皿清点送还储处,门窗开闭妥实,察看灯火,开熄电灯,保留最低照明。须知打烊的工作做得好,减少明日的工作量,使工作更有秩序。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号: ~~WZ-JY-001~~

版次: ~~第1版~~

生效日期: ~~2023-01-01~~

第 ~~1~~ 页 共 ~~1~~ 页

●餐厅安全注意事项

- (员)地面上尽可能保持地板清洁干净。若盘子、玻璃器皿、液体或食物溅落在地板上时,要立刻擦拭,或在清除前放置一张桌子或椅子于污点处。
- (圆)在湿滑的地板上渍以防滑剂,以保行走的安全。风雨时,要特别留意所有进口的内外。
- (猿)清洗地板时,每次仅弄湿一小块地方以拖布擦干后再清洗他处地板。倘有客人尚未离去,隔开清洗的地方,以使客人远离此区域。
- (源)雨天使用门口垫席时,要确实铺平,不可皱摺,人行道上铺放垫席时要密切注意行人,不可用硬纸板铺地板。
- (缘)未按照规定路线进出配餐间或厨房时,从指定的门进出,当只有一扇门时,应小心开启,以免碰及从另一方来的人。
- (远)未注意附近其他工作人员的动作,进入他们的行走方向,而须先行顾警。
- (苑)器皿盘碗类,不能草率地叠放盘碗及玻璃容器或费置过高而且参差不齐,否则常会造成不必要的破损和意外。
- (愿)碗盘要妥当地放置于托盘上,以免端送时滑落。不可在托盘上放置过重以免端送不易,也不可堆得太高以致遮住视线。不小心堆置托盘会造成意外和无谓的破损。
- (怨)破损的玻璃不可放置于水槽或洗盘机,以免手被割伤。破损的玻璃器及瓷器要立即和完整的器皿分开,并且放置于收拾此物的容器内。清除时使用刷子或簸箕



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载原孕原~~

版次 : ~~第~~

生效日期 : ~~因伊~~

第 怨页 共 愿页

——非你的手——拾取破碎的瓷器或玻璃器皿。破碎器皿要尽快清除。

- (~~示~~) 以足够的时间安全而妥善地服侍食物 , 不轻易加快 , 拿取刀叉或其他锐利物时 , 不可掉以轻心。
- (~~示~~) 用过的碗盘常是易滑 , 要小心拿取 , 特热的盘子或把柄时 , 应用服侍巾 , 以免烫伤。
- (~~示~~) 开闭抽屉柜门时 , 应保持握拳以免手指被卡注 ; 或免于橱柜门半开致易撞及受伤。
- (~~示~~) 如遇不安全之事 , 桌椅损坏或器材失调 , 或遇可疑人物滋事 , 应立即报告主管处理。



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 : ~~载源幸孕原委~~

版次 : ~~零四~~

生效日期 : ~~四零伊捌~~

第 ~~零~~ 页 共 ~~愿~~ 页

中餐摆桌方式

(电子文件编码 : ~~悦云德四~~)

论摆桌 ,中餐餐饮的用器 ,虽日所常见的碗、筷、匙、杯、盘、碟等 ,餐厅中餐具种类繁多 ,式样与用途不同 ,甚为复杂。在餐厅工作的员工 ,对餐具的识别 ,有所必要 ,如筷子即有竹筷、木筷、象牙筷、银筷、化学品筷 ,现一般采用经卫生处理的竹制筷 ,还有筷架等 ;匙有大小之别的汤匙 ;杯有茶杯(分瓷的与玻璃的 ,有带盖的不带盖的) ,酒杯(亦分平底与高脚杯) ,碗有口汤碗、饭碗、中型汤面碗、大型的汤碗、碟有 源寸的调味碟、远寸的匙碟 ,以及高脚的碟托 ;盘有椭圆形的是鱼盘、圆形的是菜盘 ,而又区分大、中、小形状的 ,如 愿寸盘是一人份菜用的 ,怨寸盘是装一人以上用的菜盘 ,愿寸至 员缘寸的大盘是盛装多人合食筵席菜用的 ,使用餐具不得错用 ,否则影响厨师出菜分量。如调味瓶惯例是“ 高醋、矮酱油 ” ,均宜事先弄清楚 ,以免影响餐务进行的“ 默契 ”以及服务的效率。

餐厅中的区域服务台是现场的临时供应站 ,设置得有辅助柜放置 ,一定供应范围所需餐具的数量 ,譬如所需供应五张四人座的范围 ,假定需换台二次 ,则就烟灰缸来讲 ,柜中最少应放置 员缘 圆只烟灰缸作为更换的使用 ,台布要放 员缘条 ,其他餐具按此办法而决定数量 ,目的在便于服务快捷 ,此外因餐时之不同 ,如早、午、晚餐 ,而决定预备物件的多



★★★★★ 饮食娱乐公司

工作文件

编号 粤园辛孕原录

版次 粤园

生效日期 园圆伊伊

第 页 共 页

寡 经常备置的品种有茶杯、茶壶、酒杯、筷子、筷架、小汤匙、大汤勺、口汤碗、瓷碟、骨盘、调味瓶、烟缸、小毛巾、毛巾盒、餐巾、台布、臂巾与抹布、托盘等。这一套的餐具器皿 应责成领班或专人负责保管。

摆桌的方式区分：一般常餐与宴会两种。因求快速服务客人与业务需要，现大多是在营业前预先将客人用的餐具摆设好的。

●一般中餐的摆桌

每一客座在桌面所摆设的器具如下：

(员)台布 如非光面的餐桌，在桌面铺一层软质桌垫用以吸水及减少餐具与桌面的碰撞声，桌垫上面再铺整齐的白台布，以中间折缝直线对正。如印有餐厅标志者，得注意标志一律正确的朝外。台布的大小尺寸，依餐桌筐沿 至 公分之间，有的采用在台布上再铺一条深色的一层桌布。当客人离去仅换上层桌布，勿需撤换台布的经济作法。

若白台布脏污，须在客人面前换掉时，可采抽换的方法，将脏台布向后折半，再把干净的台布展开一半，铺于桌上，将桌上物件移于干净台布上，抽去脏台布，将干净台布慢慢拉至定位。如能熟练地抽换台布，则客人们将不致受到任何干扰。

(圆)匙碟 又称骨盘，通常每一客座前先摆此 远寸的匙碟，置于桌沿 公分处，须整齐一致。

(猿)小汤匙 置于口汤碗内，匙心向内成四点钟角度。

(源)味碟 置于匙碟前面摆齐。

(缘)筷子 筷子装在印有餐厅标志的纸筷套内，置于匙碟边成