

# 餐饮服务与管理教案

## 第一章 职业意识的树立

### 教学设计:

通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂知识的讨论、情景式互动、课堂场景训练等学习方法~使学生明确餐饮部在旅游饭店中的地位和作用~餐饮部的经营特点、组织结构和部门职责~重点掌握餐饮部服务人员需具备的基本素质~从而培养学生在餐饮服务中具有良好的职业素养。

### 第一节 餐饮部在旅游饭店中的地位和作用

#### 教学目标:

- 1(了解餐饮在旅游业中的重要作用,
- 2(理解并认识到餐饮部在旅游饭店中的地位和作用。

教学重点:餐饮部在旅游饭店中的地位和作用

教学难点:餐饮部在旅游饭店中的地位和作用

教学方法:讲授法、讨论法、案例教学法

课时安排:0.5课时

#### 教学过程:

##### 一、 餐饮在旅游业中的重要作用

,一, 餐饮是发展旅游业的物质基础

,二, 餐饮是旅游业的重要组成部分

二、 餐饮部在旅游饭店中的地位和作用

,一,餐饮服务直接影响到饭店的声誉

讨论:餐饮服务为什么会直接影响到饭店的声誉,

菜肴的质量

餐饮服务的质量

服务员的服务质量

总结:餐饮服务的质量高~既可吸引客人~留住客人~还可增加饭店

其他项目的收入,餐饮服务的好坏不仅直接关系到饭店的声誉和形

象~也直接影响饭店的客源和经济效益。

,二,餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

采用列举的方法告诉学生餐饮收入占饭店营业收入总额的比例

,一, 餐饮部是树立饭店高品质形象的重要组成部分 ,二,  
弘扬中华民族的烹饪文化

课后记录:

第二节 餐饮部的经营特点

教学目标:

- 1、了解餐饮生产的特点,
- 2、理解餐饮销售的特点,
- 3、理解并掌握餐饮服务的特点。

教学重点:餐饮服务的特点

教学难点:餐饮服务的特点

教学方法:讲授法、比较法

课时安排:0.5课时

教学过程:

### 一、 餐饮生产的特点

- 1、 种类多、批量小
- 2、 生产时间短
- 3、 生产量不固定
- 4、 手工操作
- 5、 原材料不易保存

### 6、 生产过程中的管理较为困难 二、 餐饮销售的特点

- 1、 销售量受餐厅面积和人均消费量的影响
  - 2、 销售量受进餐时间的限制
  - 3、 营业利润高~资金周转快
  - 4、 硬件投资与日常费用较大
- ### 三、 餐饮服务的特点

餐饮服务是餐饮服务人员为就餐客人提供食品、饮料的一系列行为的

总和。其特点如下:

- 1、无形性
- 2、一次性
- 3、直接性
- 4、差异性

课后记录:

第三节 餐饮部的组织结构及部门职责 教学目标:

- 1、了解餐饮部的组织结构,
- 2、理解餐饮部各部门的职能。

教学重点:餐饮服务人员的岗位职责

教学难点:餐饮服务人员的岗位职责 教学方法:讲授法、讨论法

课时安排:1课时

教学过程:

### 一、餐饮部的组织结构

,一,大型饭店餐饮部的组织结构

,二,中小型饭店餐饮部的组织结构 二、餐饮部各部门的职能

,一,餐厅部

1(零点餐厅

2(团队餐厅

3(风味餐厅

举例:杭州花港饭店、广州中国大酒店、成都西藏饭店

4(自助餐厅

5(咖啡厅

6(酒吧

7(客房送餐

8(外卖部

,二,宴会部

1(宴会厅

2(多功能厅

,三,厨房部

,四,采保部

三、餐饮服务人员的岗位职责

,一,餐厅领班的岗位职责

,二,餐厅服务员的岗位职责

,三,餐厅引座员的岗位职责

课后记录:

#### 第四节 餐饮服务人员的基本素质

教学目标:明确餐饮服务人员应具备的思想素质、业务素质、身体素

质和心理素质~使学生具备良好的餐饮服务人员的基本素质。

教学重点:餐饮服务人员的业务素质

教学难点:培养学生具备良好的餐饮服务人员基本素质

教学方法:讲授法、讨论法、操作示范法、情景模拟训练法

课时安排:2课时

教学过程:

##### 一、思想素质

,一,职业道德

,二,服务意识

,三,组织纪律

##### 二、业务素质

,一,仪表、仪容、仪态

1、仪表的具体要求

2、仪容的具体要求

,1,头部

,2,面部

,3,手部

,4,得体的装饰

,5,正确使用香水

,6,修饰避人

### 3、仪态的具体要求

,二, 微笑服务

餐饮服务人员应怎样理解和把握微笑服务呢,

1、微笑是服务人员的职业本能和习惯

2、微笑是服务人员的服务质量和效益

3、微笑是服务人员的服务水准 ,三, 语言艺术

1、用语礼貌

2、语气委婉

3、应答及时

4、语音音量适度

5、餐饮服务人员常用的文明礼貌用语 ,1,迎接用语

,2,问候用语

,3,征询用语

,4,应答用语

,5,道歉用语

,6,送别用语

,四,文化知识

- 1、掌握我国主要客源国和地区的概况、宗教信仰和饮食习惯
- 2、熟悉我国主要菜系的特点及名菜、名点的制作过程和风味特点
- 3、掌握所供应菜点、酒水的质量标准及性能特点
- 4、要有一定的外语水平

,五,应变能力

- 1、牢固树立“客人至上”的服务意识
- 2、具有迅速发展问题的能力
- 3、具有辩证分析问题的能力
- 4、具有果断解决问题的能力

,六,推销艺术

- 1、对轻松型的客人要投其所好
- 2、对享受型的客人要激其所欲
- 3、对苛求型的客人要释其所疑



## 二、 身体素质

,一, 健康的体魄

,二, 个人卫生

## 三、 心理素质

,一, 餐饮客人的心理特征

1、 求快速的心理

2、 寻幽静和心理

3、 探新知的心理

4、 讲卫生的心理

5、 希望尊重的心理

,二, 餐饮服务人员的心理特征 1、 自尊自信的服务意识

2、 应有快速、准确的观察、判断能力 3、

应有良好的持久的注意力

4、 较强的情感控制能力

课后记录:

## 第五节 餐饮服务中的仪态礼仪

教学目标:

通过学习使学生掌握在餐饮服务中需具备的礼仪服务标准~培养

学生大方得体的举止、文明有礼的谈吐和优雅明朗的气质。

教学重点:

餐饮服务礼仪中的站姿、引领时的手势、走姿、微笑及文明礼貌

用语的正确应用。

教学难点:仪表、仪容、仪态、语言在餐饮服务礼仪中的综合运用

教学方法:讲解、示范、场景训练

课时安排:2课时

教学过程:

A、 组织教学

B、 讲授新课

一、 餐饮服务程序

,一, 迎宾入厅

,二, 引客入座

,三, 恭请点菜

,四, 就餐服务

,五, 结账送客

二、餐饮服务礼仪要求

,一, 仪表方面的要求

,二, 仪容方面的要求

,三, 仪态方面的要求

,四, 礼貌服务用语的要求 ,五, 个人卫生方面的要求

三、将学生分成小组进行模拟场景训练 ~ 教师进行指点

1、 迎宾的礼仪

2、 问候客人的礼仪

3、 引领客人的礼仪

4、 拉椅入座的礼仪

5、 恭请点菜的礼仪

6、 就餐服务的礼仪

7、 结账送客的礼仪

四、学生进行餐饮服务礼仪的展示 ~ 师生共同点评

第二章 餐饮服务

教学设计:

本章内容以学生动手操作为主~教师讲解为辅~遵循学生为教学主体的原则~培养学生技能操作能力~探究学习能力和创新能力。

## 第一节 中餐服务程序及要求

教学目标:

掌握餐厅服务的基本的礼仪要求和餐厅服务的技能、技巧~了解中餐服务的基本内容和服务方式~掌握中餐服务的基本程序、方法及技巧。

教学重难点:餐厅服务礼仪、技能、技巧~中餐服务的基本程序和方法。

教学方法:讲解、示范、场景训练、多媒体辅助教学方法、图片展示、学生的分组思考讨论法。

课时安排: 理论教学3课时、实践教学16课时

教学过程:

A、 组织教学

B、 讲授新课

一、餐前准备

,一,什么是餐前准备

餐前准备~是指开餐前为进餐过程中所提供的各项服务做好准备~它是餐厅服务的基础~是星级饭店餐饮服务的重要程序之一。 ,二,餐前准备的主要内容

餐前准备说得更全面些 ~ 包括服务人员素质上的准备和开餐前业务上的准备。

人员素质包括:职业道德素质 ~ 敬业精神 ~ 具有承受压力的健康心理 ~ 健康的身体 ~ 业务知识和能力等

开餐前的业务准备包括个人仪表准备、环境布置、物品准备、摆台、熟悉当日菜单等几个方面。

开餐前要了解熟悉当日菜单 ~ 特别是两种:一是当天的餐厅推荐菜肴 ~ 二是当天不能供应的饭菜品种。

## 二、迎宾和领位

### 一、什么是迎宾和领位

所谓迎宾是指迎宾员在餐厅门口热情迎接宾客。

领位是迎宾的继续。领位是指迎宾员将宾客带到合适的餐台安排就座。

### 二、迎宾和领位的基本要求

#### 1、仪表与服饰

迎宾员的仪表仪容与服饰要高雅、端庄、清洁、适度 ~ 并体现餐饮单位的服务特色 ~ 。

#### 2、语言和记忆:

要求有较好的语言表达能力 ~ 要求有较好的外语能力。

#### 3、礼貌服务

#### 4、正确领位

正确领位包括两个方面~一是将客人带到正确的位路~二是正确的领位姿势。

领位必须将客人带到合适的餐位~一般从餐厅的里向外安排座位~根据客人的人数安排大小不同的恰当的餐桌~同时还要注意不同客人的需求。

带客入座的步态要优美~一般以侧行步为主~随时关注客人并与客人适当交流,位路要正确,速度要恰当~不能太快也不能太慢。

正确的领位不仅仅是将客人带到餐桌旁~在领位过程中~要随时关注客人的情况~还要随时提醒客人道路安全等~在遇到有障碍或危险时要保护客人等。在安排入座时~应按主宾次序礼貌地请宾客就位~此时~可征求客人的意愿。

#### 5、灵活服务

迎宾和领位的基本要求一是要灵活服务。

### 三、点菜

#### ,一,点菜的基本程序

点菜的基本程序从形式上看比较简单~包括:递送茶水、手巾?递送菜单?等候点菜?点菜点酒?记录菜名和酒水。

#### ,二,点菜的基本要求:点菜服务应注意以下几点:

##### 1、时机与节奏:

把握正确的点菜时机 ~ 在客人需要时提供点菜服务,点菜节奏要舒缓得当 ~ 不要太快也不要太慢 ~ 但要因人而异。

## 2、服务要规范化

填写点菜通知单要迅速、准确 ~ 单据的字迹要清楚 ~ 注意冷菜、热菜分单填写。要填写台号、日期、用餐人数、开单时间、值台员签名。菜肴和桌号一定要写清楚。

## 3、客人的表情与心理:

在服务过程中 ~ 服务员应注意客人所点的菜和酒水是否适宜 ~ 这需要观察客人的表情和心理变化。

## 4、清洁与卫生:

点菜中要注意各方面的清洁卫生。菜单的干净美观、服务员的个人卫生、记录用的笔和单据的整洁都要符合标准 ~ 才可使客人在点菜时放心。

## 5、认真与耐心:

点菜时应认真记录客人点的菜品、酒以及客人的桌号、认真核对点菜单 ~ 避免出错,要耐心回答客人的问题 ~ 当客人发脾气时 ~ 服务员要

宽容、忍耐 ~ 避免与其发生冲突。

## 6、语言与表情:

客人点菜时 ~ 服务员的语言要得体 ~ 报菜名应流利、清楚 ~ 表情应以微笑为主 ~ 以体现服务的主动与热情。

## 7、知识与技能:

服务员要不断拓宽自己的知识面~提高服务技能~才能应付复杂多样的场面~满足不同顾客的不同需求。

## 四、餐间服务

### 一、餐间服务的基本内容

餐间服务是餐饮服务中时间最长~环节最复杂的服务过程。一般而言~这个程序包括送订单~传菜~上菜~介绍菜名和内容~更换餐具~为客人倒菜斟酒水~为客人加工某种菜肴~更换客人不满意的食品~回答客人问话~为客人提出建议~为客人提供其他服务等。

### 二、餐间服务的基本要求

#### 1、及时准确递送订单

当宾客点完菜后~服务员要迅速地将点菜通知单送入厨房~请厨房制作

#### 2、上菜要及时准确规范

当菜肴制作好后~由传菜员传到值台员手中~再由值台员送上餐桌。上菜一定要及时~否则可能造成热菜变成凉菜~或者出菜慢等。上菜要准确规范~中餐上菜的顺序是冷菜、热菜、米饭、汤、点心等~一般先荤后素。所有热菜需加上盖后~送出。



其次~准确规范还体现在上菜前一定要核对桌号与菜肴名称~传菜要与订单和餐桌号相符~不能错单、错号。

菜上桌时~要向宾客介绍菜名~必要时~要将菜肴的加工情况和食用方法如实告诉客人~如有佐料的要同时跟上。

值台员上菜时要轻放。放碟前应先向宾客打招呼后再从宾客右侧的空隙送上~严禁将菜盘从客人头上越过。

### 3、提供迅速、准确、灵活的餐间服务

就餐期间~服务员要做到勤巡视~勤斟水~勤换烟灰缸和清理台面~主动照顾好老幼和残疾人士~照顾好坐在边角位路的宾客~尽量满足宾客的合理要求~有问必答~态度和蔼~语言亲切。

在客人用餐过程中~应及时地为他们更换使用过的菜碟、餐具和烟缸~随时保持餐桌上的整洁。一般烟缸里有两个以上烟头或有纸团、杂物要马上撤换。

为客人提供服务时要迅速~如为客人分菜要迅速~当客人酒杯中的酒少于1/3时要及时为客人添酒等~要在客人提出服务要求前为客人提供服务。

服务还要准确~方式要正确、位路要正确~时间要正确。

### 4、对待客人一视同仁

### 五、结帐

结帐在餐饮服务中属于收尾工作~意味着整个餐饮服务即将结束。

### ,一,结帐的方式

餐厅结帐的方式一般有三种:现金、票证、记帐。

### ,二,结帐的要求

熟悉结帐的程序:首先~当客人提出结帐时~应先斟上茶水~送上香巾~然后再递送帐单~请客人过目~呈送帐单时~应使用帐单夹或不托盘送上~帐单要求清洁、干净~帐单上的帐目要清楚~并经过认真核对~如发现问题~应及时解决~对客人的疑问要耐心解释。其次~要礼貌地收取客人的钱款票证~收取钱款后~应当着付款客人的面清点唱收~并及时交到帐台核对、办理。宾客付款时~要向宾客道谢~应当面点清款项~然后交收款员~再次~换回余款或信用卡单据后~要及时放到盘子里交还客人~并请其清点、核查。如找回的余款数量较大~应站在一侧~待宾客查点并收妥后方可离去。

结帐时就注意以下几方面:

注意结帐时间:服务员一般不要催促客人结帐~结帐应由宾客主动提出~以免造成赶宾客离开的印象。

注意结帐对象:在散客结帐时~应分清由谁付款~如果搞错了收款对象容易造成客人对饭店的不满。

注意服务态度:结帐时最易出现客人对帐单有疑问的情况~这时服务员一定要态度良好~认真核对~认真解释~不要与客人发生冲突~要讲究策略。

结帐时容易出现跑帐和跑单的情况~一定要避免出。

结帐后仍应满足客人的要求~并继续为其热情服务。

## 六、送客

送客是礼貌服务的具体体现~表示餐饮部门对宾客的尊重、关心、欢迎和爱护~它是餐饮服务的必不可少的重要内容~同时~也意味着餐饮服务工作的结束。

在送客过程中~服务员应做到礼貌、耐心、细致、周全~使客人满意。其要点为:宾客不想离开时绝不能催促,客人离开前~如愿意将剩余食品打包带走~应积极为之服务,礼貌送客。

## 七、清理台面

清理台面就是在宾客离开餐厅后~服务员收拾餐具~整理上餐桌~并重新摆台的过程。服务员在热情送客~道谢告别后~要迅速收拾好台面上的餐具~清洁台面~按规格重新摆上餐位~以迎接下批宾客。

翻台服务中应注意的要点有:翻台应注意及时、有序~应按酒具、小件餐具、大件餐具的顺序进行~宾客用餐结束~全部走出餐厅后~服务员收餐具应按下列顺序进行:,1,小毛巾、餐巾,,2,高档餐具,,3,玻璃器皿,,4,刀、叉、筷等小件餐具,,5,汤碗、餐碟等个人餐具,,6,公用大餐具。翻台时如发现宾客遗忘的物品~应及时交给宾客或上交有关部门。翻台时~应注意文明作业~保持动作的稳定~不要损坏餐具物品~也不应惊扰正在用餐的宾客。

课后记录:

## 第二节 西餐服务程序及要求

教学目标:

掌握餐厅服务的基本的礼仪要求和餐厅服务的技能、技巧~了解西餐

服务的基本内容和服务方式~掌握西餐服务的基本程序、方法及技巧。

教学重难点:餐厅服务礼仪、技能、技巧~西餐服务的基本程序和方法。

教学方法:讲解、示范、场景训练、多媒体辅助教学方法、图片展示、学生的分组思考讨论法。

课时安排: 理论教学3课时、实践教学2课时

教学过程:

A、 组织教学

B、 讲授新课

一、 西餐服务的方式

,一,美式服务,盘式服务,

美式服务也叫“盘式”服务~是美国很多餐馆的服务特色~其食物都是在厨房内装好盘~然后放在顾客的前面。服务员在操作中所遵循的一般规则是:“菜从宾客左边~用左手端送左面上~酒类、饮料从宾客右边斟倒。脏盘子从右面撤走。”这种服务是快速和廉价的~它不太拘泥形式~在餐馆业中是较为流行的一种方式。

美式服务的主要优点在于:,1,美式服务是快速和廉价的服务方式、一个服务员可以同时为很多客人服务~尤其适用于西餐咖啡厅的服务,,2,对服务的技术要求相对较低~非专业的服务员经过短期的训练就能胜任~因而在人工成本上是比较节省的。

其缺点主要是这种快速服务不太适合有闲阶层的消费者~顾客得到的

个人服务较少~餐厅还常常显得忙碌和欠宁静。

美式服务适合于低档的西餐厅~而不适合于高档西餐厅的服务。  
。 ,二,法式服务,餐车服务,

法式服务是现在所有餐厅服务方式中最繁琐、人工成本最高的一种~其主要特点是餐厅的每个服务台需要一名服务员和一名助手~法式服务的另一大特点是每道菜的最后加工~或简或繁~都必须在宾客餐桌边完成~而通常是在一架小扒车上进行加工~因而也有人称法式服务为“车式服务”。

由于这种服务方式有着明显的缺点~而且一般商业性餐厅都不易做到~因而没有流传下来~现在的所谓法式服务是法国饭店企业家里茨的创造~因而也称里茨式服务。

法式服务 ~ 除了面包黄油及色拉外 ~ 其它所有菜肴要求服务员一律以右手从宾客的右边送上。

优点: ?法式服务是一种炫耀性强 ~ 显得非常豪华的服务, ?法式服务给予旅游客人的个人照顾较多。

缺点: ?(投资大 ~ 费用高, ?培训费用和人工成本较高。 ?空间利用率较低, ?座位周转率低。

,三,英式服务,家庭式服务,

英式服务所采用的服务方法是:服务员从厨房拿出已盛好菜肴食品的大盘和加热过的空餐盘 ~ 放在坐在宴席首席的男主人面前 ~ 必要时由男主人亲自动手切开肉菜 ~ 并把肉菜配上蔬菜分夹到空的一个个餐盘里 ~ 并由男主人将分好的菜盘送给站在他左边的服务员 ~ 再由服

务员分送给女主人、主宾和其他客人。

英式服务的特点是讲究气氛 ~ 节省人工。但服务节奏较慢 ~ 在大众化的餐厅里已不太适用。

,四,俄式服务,餐盘服务,

俄国式服务是世界上较好的饭店和旅馆中最受欢迎的餐厅服务之一 ~ 成了目前世界上所有高级餐厅中最流行的服务方式 ~ 俄式服务也被称为国际式服务。

俄式服务在许多方面和法式相似~它十分讲究礼节~风格雅致~客人获得周到的服务。但服务方式则有所不同~一是俄式服务只需一名男服务员上菜服务,二是全部菜肴都是在厨房中完全准备好~并预先切好~由厨师整整齐齐地放在银质大浅盘中~由服务员把盘端到餐厅~再从盘中送给客人。

## 二、西餐一般服务规则

1、美式服务要求服务员用左手从宾客左边上菜肴食品,法式服务要求服务员用右手从宾客右边上菜肴食品,俄式服务要求服务员用右手从宾客左边派菜。

2、所有饮料、酒类都从宾客右边~用右手斟倒。

3、所有餐具都从宾客右边用右手撤下~但黄油、面包盆则可从宾客左边撤下。

4、优先服务女宾客和老幼宾客。

5、所有菜式都必须依照进餐程序替宾客送上~不可颠倒次序~除非宾客言明要求。

6、西餐的一般进餐程序是鸡尾酒和餐前小吃——开胃菜——汤——色拉——主菜——水果和乳酪——餐后甜点——餐后饮料。

## 三、西餐服务程序

散客零点菜肴一般只点几道菜~很少全部点齐~此处介绍的则是整餐西餐~并以美式服务为例。

一、迎宾、引座



就餐宾客到达餐厅时应受到迎客员的礼貌问候~热情的微笑和友善的目光能使宾客感到如归家园。

,二,鸡尾酒、餐前小吃

高级西餐厅往往在鸡尾酒服务前先供应一份清汤如洋葱胡萝卜汤、芹菜西红柿鸡汤等(其作用是保护胃壁(减少酒精刺激。如无清汤供应~西餐厅一般都有冰水供应~宾客入座后~即应斟满水杯。与此同时~另一名服务员应开始端送面包黄油~面包黄油碟摆放在宾客左首~因此面包应从左边送上~用一把叉、一把匙夹送(

接着便应询问宾客点用什么鸡尾酒~开票时应逐一复述所点款式~以免差错~然后礼貌地退离餐桌。

鸡尾酒应从宾客右边送上。

,三,递送菜单~接受点菜

鸡尾酒服务以后~应立即递送菜单。在一般情况下~每位宾客都应有一份菜单~而先要递送给女性宾客。

接受点菜一般应在宾客左边进行~但应视具体环境~以让宾客感到舒适方便为原则~态度应和蔼可亲。有的饭店也规定从宾客右边接

受点菜~从主宾左首的那位宾客开始~然后沿顺时针方向进行~与前者恰好相反。

要记清每位宾客所点菜肴,接受点菜时应问清楚每位宾客对其所点菜肴的烹制要求~包括老嫩程度、咸淡口味、配菜调料、上菜时间等等~并作相应记录。

,四,递送酒单~接受点酒

接受点菜以后应及时送上酒单～点酒在点菜以后进行。酒单不需每人一份～但应先将酒单向全桌宾客展示～然而递送给准备点酒的宾客。

,五,开胃菜

,六,汤类

,七,色拉:

宾客用毕色拉以后～服务员应对餐桌稍作整理～以便上主菜。

,八,主菜

主菜除了要求色、香、味、形俱佳外～还要求服务员在上主菜时带有炫耀性～以唤起宾客对主菜的兴趣。上主菜时必须注意餐盆的摆放位路。菜肴的主要部分如牛排、鱼排、鸡脯等(在装盆时一般放在餐盘的中下方～其它配料如烤土豆、青豆、剑兰菜等则在上方～上菜时应注意使菜肴主要部分靠近宾客。

,九,水果与奶酪

这一道菜以后～服务员应对餐桌进行一次较全面的整理～为供应甜点作好准备。

,十,甜点

,十一,餐后饮料

餐后饮料一般为咖啡、茶、餐后酒。

,十二,结帐送客

当宾客示意结帐时、服务员应尽快取来帐单~正面朝下或夹在收帐夹中放在帐单托盘上~送至有关宾客~有的餐厅此时还赠送就餐宾客每人一块花式巧克力~以示感谢。如果是由服务员收款~则应点清数额~免出差错。当宾客起身离席~服务员应主动拉椅协助~道谢告别。 课后记录:

## 实践课教学内容

以下实践课程教学内容~是依据行业餐饮服务的工作任务及餐厅服务员职业技能鉴定内容来设计的。

## 实践教学内容及相应学时

### 实训项目 实作训练内容 课时

基础知识、准备工作、当面预订服

#### 项目一:餐位预订服务 1

务的受理、电话预订服务的受理

基础知识、准备工作,重点:托盘、

折花、中餐摆台、餐厅插花,、餐

#### 项目二:餐前准备 7

前会

0,

#### 项目三:迎宾服务 基础知识、准备工作、餐厅有座位1

时的迎宾服务、餐厅已满时的迎宾

服务

基础知识、准备工作、餐前服务程序项目四:餐前服务 1

序与标准

基础知识、准备工作、点菜和点酒

水服务、上菜和上酒水服务、席间项目五:就餐服务

服务,上菜、分菜、撤换餐具, 2

撤换餐具

项目六: 结账与收银基础知识、准备工作、服务程序与

1 服务 标准

基础知识、准备工作、撤台服务程序项目七: 送客与收尾

序与标准、送客服务程序与标准、 1 服务

收尾服务程序与标准

基础知识、准备工作、西餐早餐、项目八:西餐服务

零点、宴会、扒房服务操作程序与2

标准

合计: 16 实训项目一:餐位预订服务

1、实训目的:通过对餐位预订服务基础知识的讲解和餐位预订服务操作技能的训练~使学生了解中式零点餐预订的方式和内容~掌握预订的服务程序与标准~具备熟练准确地为客人提供预订服务的能力。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指

导。学生之间相互点评。 3、实训内容:

?基础知识:预订的方式、预订内容。

?准备工作:检查仪表、工作区域和工作用品。

?服务技能:

?当面预订服务的受理 ,1,服务程序与标准: ?问候客人。

?了解需求。

?接受预订。

?预订通知。

?预订记录。

,2,模拟对话

?电话预订服务的受理 ,1,服务程序与标准

?问候客人。

?了解需求。

?接受预订。

?预订通知。

?预订记录。

,2,模拟对话

?要点提示

## 实训项目二:餐前准备

1、实训目的:通过对餐前准备基础知识的讲解和餐前准备操作技能的训练~使学生能够意识到餐前准备的重要性~了解餐前准备的内容~掌握餐前准备操作程序与标准~为接下来的服务工作打下良好的基础。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:餐前准备的内容,环境、物品、心理、仪表仪容、、餐前会。

?准备工作:检查仪表、工作区域和工作用品~了解厨房供应情况。 ?服务技能:

?餐前准备的服务程序与标准

?餐前会。

?员工准备。

?餐厅摆台准备。



?餐厅卫生准备。

?备餐柜准备。

?检查设备。

?检查预订摆台。

?打开餐厅大门。

?要点提示

### 实训项目三:迎宾服务

1、实训目的:通过对迎宾服务基础知识的讲解和迎宾服务的操作技能的训练~使学生了解引领客人、安排客人座位的技巧~掌握迎宾服务程序与标准~达到能够热情、准确、熟练迎接宾客的能力。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:热情迎宾的要求、合理引座的要求。

?准备工作:检查仪表、工作区域和工作用品。

?服务技能:

?餐厅有座位时的迎宾服务

,1,服务程序与标准

?迎接客人。

?引位。

?拉椅让座。

?送上菜单。

?记录。

,2,模拟对话

?餐厅已满时的迎宾服务

,1,服务程序与标准

?迎接客人。

?引位。

?拉椅让座。

?送上菜单。

?记录。

,2,模拟对话

?要点提示

实训项目四:餐前服务

1、实训目的:通过对餐前服务基础知识的讲解和餐前服务操作技能

的训练 ~ 使学生了解餐前服务的内容 ~ 掌握餐前服务程序与标准 ~ 达

到能够为客人提供熟练、满意的餐前服务的能力。

2、实训方法:设计模拟场景 ~ 老师先示范 ~ 后学生实作 ~ 老师再指

导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:客人入座后的餐前服务内容。

?准备工作:准备好增添餐具、菜单和调味料。 ?服务技能:

?餐前服务程序与标准

?增添餐位。

?服务香巾。

?服务茶水。

?铺放餐巾。

?撤筷套。

?倒调味料。

?要点提示

实训项目五:就餐服务

1、实训目的:通过对就餐服务基础知识的讲解和就餐服务操作技能的训练~使学生了解就餐中为客人点菜服务、酒水服务及上菜服务的基本要领~席间服务的基本内容~掌握就餐服务程序与标准~达到能够为客人提供熟练、满意而准确的就餐服务的能力。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指导。按角色扮演法进行就餐服务模拟训练~学生分组进行~相互点评。 3、实训内容:

?基础知识:点菜和点酒水服务、上菜和上酒水服务要求、席间服务。

?准备工作:准备好就餐服务的餐具、准备好席间使用的用具。

?服务技能:

?点菜和点酒水服务

,1,服务程序与标准

?问候客人。

?介绍、推销菜肴和酒水。

?填写点菜单。

?特殊服务。

?确认。

,2,模拟对话

?上菜和上酒水服务

,1,服务程序与标准

?选择上菜口。

?上菜。

?介绍菜肴。

?分菜服务。

,2,模拟对话

?席间服务

,1,服务程序与标准

?上菜、分菜服务。

?餐桌卫生清洁。

?菜盘、骨碟、香巾、烟灰缸的撤换。

?服务香烟。

?服务酒水。

?加菜的处理。

,2,模拟对话

?要点提示

实训项目六:结账与收银服务

1、实训目的:通过对结账与收银服务基础知识的讲解和操作技能的

训练 ~ 使学生了解结账的种类、要求 ~ 掌握结账与收银服务程序与标

准 ~ 达到能熟练准确地为客人结账的能力要求。

2、实训方法:设计模拟场景 ~ 老师先示范 ~ 后学生实作 ~ 老师再指

导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:结账的种类与要求。

?准备工作:记录核对账单、准备结账用品。

?服务技能:

?服务程序与标准

?递交账单。

?现金结账。

?支票结账。

?信用卡结账。

?签单结账。

,2,模拟对话

?要点提示

## 实训项目七:送客与收尾服务

1、实训目的:通过对餐位送客与收尾服务基础知识的讲解和送客与收尾服务操作技能的训练~使学生了解送客与收尾服务要求~掌握送客与收尾服务程序与标准~达到能熟练而准确地为宾客提供送客与收尾服务的能力。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:送客服务要求、翻台服务要求。

?准备工作:检查仪表、工作区域和工作用品。

?服务技能:

?撤台服务程序与标准

?撤台要求。

?撤台程序与标准。

?送客服务程序与标准

?协助客人离开座位。

?向客人致谢。

?送客人离开餐厅。

?餐厅检查。

?收尾服务程序与标准

?减少灯光。

?撤器具、收布草。

?送客人离开餐厅。

?清洁。

?要点提示

## 实训项目八:西餐服务

1、实训目的:通过对西餐服务基础知识的讲解和操作技能的训练~使学生了解西餐的类型和特点~知晓西餐的组成和服务方式与原则~掌握几种主要方式的服务技巧与操作要领~达到能够熟练进行西餐服务的目的。

2、实训方法:设计模拟场景~老师先示范~后学生实作~老师再指导。学生之间相互点评。

3、实训内容:

?基础知识:西餐与酒水的搭配、西餐的主要菜系、西餐的主要服务

方式。

?准备工作:准备仪表、工作区域和工作用品~掌握预订情况和厨房



供应情况。

?服务技能:

?西餐早餐服务操作程序与标准 ?订饮料。

?递菜单。

?记录订单 ~ 送入厨房。

?放配料。

?上食物 ~ 席间服务。

?征询客人意见。

?结账。

?送客。

?整理台面。

?西餐零点服务操作程序与标准 ?迎宾。

?餐前服务。

?开胃品服务。

?汤或色拉服务。

?主菜服务。

?餐后服务。

?收尾工作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/658012125002006053>