

职责 01: 检验工作场合.....	1-2
职责 02: 摆放餐具 (早餐).....	3-4
职责 03: 摆放餐具 (午晚餐).....	5
职责 04: 提供糖缸.....	6
职责 05: 提供奶缸.....	7
职责 06: 提供黄油.....	8
职责 07: 提供果酱.....	9
职责 08: 准备糖水.....	10
职责 09: 设置麦片粥服务台.....	11
职责 10: 准备柠檬.....	12
职责 11: 准备果汁.....	13
职责 12: 准备咖啡服务台.....	14
职责 13: 准备热茶服务台.....	15
职责 14: 准备冰茶.....	16
职责 15: 设置面包/烤面包服务台.....	17
职责 16: 布置桌布和餐巾.....	18
职责 17: 提供装桌布餐巾的篮子.....	19
职责 18: 折叠餐巾.....	20
职责 19: 寄存玻璃器具.....	21
职责 20: 寄存瓷器.....	22
职责 21: 寄存扁平餐具.....	23
职责 22: 寄存冰块.....	24

职责 23:	午茶.....	25
职责 24:	设置分类区.....	26
职责 25:	在门口问候客人.....	27
职责 26:	客人就座.....	28
职责 27:	早餐服务.....	29
职责 28:	午餐/晚餐服务.....	31-31
职责 29:	上咖啡 (午餐/晚餐).....	33
职责 30:	上热饮.....	34
职责 31:	冰茶服务.....	35
职责 32:	准备浓咖啡/热牛奶咖啡.....	36
职责 33:	热茶服务.....	38
职责 34:	上冰水.....	39
职责 35:	为客人续饮料.....	40
职责 36:	接受点酒.....	41
职责 37:	输入点酒单.....	42
职责 38:	接受点酒.....	43
职责 39:	上鸡尾酒.....	44
职责 40:	上瓶装酒.....	45-45
职责 41:	上饮料.....	47
职责 42:	上瓶装饮料.....	48
职责 43:	开香槟酒.....	49
职责 44:	上香槟酒.....	50

职责 45: 酒桶.....	51
职责 46: 接受点菜.....	52
职责 47: 输入点菜单	53
职责 48: 上烤面包.....	54
职责 49: 上欧陆式早餐.....	55
职责 50: 上面包篮.....	56
职责 51: 与客人再次核实.....	57
职责 52: 取食品.....	58
职责 53: 上水果.....	59
职责 54: 上麦片粥 (早餐).....	60
职责 55: 上糕点 (早餐).....	61
职责 56: 上开胃食品.....	62
职责 57: 上主菜.....	63
职责 58: 上甜点.....	64
职责 59: 欧陆式早餐分类.....	65
职责 60: 退回的食物/取消的点菜.....	66
职责 61: 换烟灰缸.....	67
职责 62: 清理盘子.....	68-68
职责 63: 递账单.....	70
职责 64: 付款程序.....	71
职责 65: 送客.....	72
职责 66: 清理餐桌.....	73

职责 67: 端托盘.....	74
职责 68: 清理托盘.....	75
职责 69: 擦桌子/重新摆台.....	76
职责 70: 地毯/地板维护.....	77
职责 71: 补充糖缸.....	78
职责 72: 补充盐/胡椒瓶.....	79
职责 73: 清理奶缸.....	80
职责 74: 清理黄油.....	81
职责 75: 清理果酱.....	82
职责 76: 清理糖水.....	83
职责 77: 清理果汁.....	84
职责 78: 合并/寄存调味品.....	85
职责 79: 打扫面包服务台.....	86
职责 80: 清洗煮咖啡机.....	87
职责 81: 清洗冰茶机.....	88
职责 82: 为下一用餐时间添加服务用具.....	89
职责 83: 添补服务用具.....	90
职责 84: 清理服务台.....	91
职责 85: 脏布草.....	92
职责 86: 分发小费.....	93

职责 01: 检验工作场合

程序

- 到餐厅报到并检验指定的工作场合布置和附带的工作是否完毕。
- 从如下几点检验工作场合的桌子、餐具是否摆放完毕：
 - 1) 家具：
 - a) 桌子摆放整齐
 - b) 椅子围绕桌子摆好
 - c) 检验椅子
 - d) 检验桌脚
 - e) 检验桌子底面
 - f) 检验地板
 - g) 检验装饰品
 - 2) 桌布和餐巾：
 - a) 检验餐巾
 - b) 检验台垫
 - c) 检验桌布
 - 3) 桌面：
 - a) 检验桌子中央的装饰品
 - b) 检验摆放位置是否正确
 - c) 检验盐瓶和胡椒瓶
 - d) 检验糖缸
 - e) 检验烟灰缸
 - f) 检验玻璃器具
 - g) 检验瓷器
- 参照随附的桌面示意图。
- 上班前五分钟到餐厅报到，然后检验工作场合以拟定桌子摆放正确。

原则

- 家具：
 - 1) 根据餐厅摆设计划摆放。
 - 2) 桌子和椅子结实。
 - 3) 椅子围绕桌子摆放。
 - 4) 椅子上无尘，无面包屑，无食物，无垃圾。
 - 5) 桌脚无尘，无掉落的食物。
 - 6) 桌子底下不得沾有口香糖。
 - 7) 装饰品上无食物遗留物，无水痕，无污点。
 - 8) 地板洁净无碎片。
- 桌面：
 - 1) 桌子中央的装饰品是否新鲜，洁净，无碎屑；花瓶里的水是否新鲜，装满。
 - 2) 全部桌上的摆放物品要离桌沿 $\frac{1}{2}$ 厘米。
 - 3) 根据椅子的位置将餐具摆好
 - 4) 摆正玻璃器具，瓷器和银餐具。
 - 5) 桌面摆放物品无缺漏。
 - 6) 餐厅内全部摆设一致。
- 桌布和餐巾：
 - 1) 洁净，熨烫整齐
 - 2) 无裂缝，无撕裂，无破洞，无污点
 - 3) 桌布内面对下
 - 4) 桌布铺平
 - 5) 餐巾按指定式样迭好
- 糖缸内外洁净，无缺口，无裂缝，无食物，无碎屑并放有正确数量的糖袋。

职责 01: 检验工作场合 (续)

程序

原则

- 烟灰缸（仅在吸烟区摆放）洁净，干燥，无缺口，无裂缝，无食物碎屑或烟灰。火柴放在烟灰缸外，标志朝向客人。
- 玻璃器具洁净，干燥，无尘，无垢，无水痕，无水点，无缺口或裂缝。检验在特定的用餐时间玻璃器具的类型是否摆放正确。
- 餐具要擦洁净，无食物微粒，无褪色或弯曲。检验是否为用餐准备足够数量的餐具。朝向要正确。
- 瓷器洁净，无食物残渣，无缺口或裂缝。咖啡杯无污迹。在特定的用餐期间使用正确的样式。瓷器样式要配套。

职责 02: 摆放餐具 (早餐)

程序

- 检验并为每张桌子配上:
 - 1) 一条台垫/一条桌布
 - 2) 果汁杯-自助餐桌
 - 3) 咖啡杯和底碟
 - 4) 面包盘
 - 5) 一把叉子
 - 6) 一把刀子
 - 7) 一种糖缸
 - 8) 一把茶匙
 - 9) 一把黄油刀
 - 10) 迭好的餐巾
- 检验每张桌子是否放有:
 - 1) 奶缸
 - 2) 盐瓶和胡椒瓶
 - 3) 糖缸
 - 4) 装饰品
- 选择玻璃器具 (在侧边服务台):
用一条净布将玻璃器具擦洁净。
- 扁平餐具: 将每一件餐具擦洁净。
- 选择瓷器: 确保全部瓷器洁净, 并与其他瓷器统一。
- 摆放餐具时将全部合用的餐具放在洁净的服务托盘端到桌边。

原则

- 在上午__点遵照工作程序将桌子摆好供客人进餐。
- 早餐后遵照一样的工作程序将餐具重新摆放。
- 全部摆放在桌子上的物品要洁净, 干燥, 擦亮而且无缺口, 无裂缝, 无瑕疵, 无污点或食物残渣。
- 盐瓶, 胡椒瓶要洁净, 装满并易于倾倒。
- 糖缸内外要干爽, 要放有一定数量的糖袋。
- 桌子中央的装饰品要洁净, 新鲜, 无碎屑, 无破洞, 无皱纹, 无裂缝, 无污点。餐巾要放在每套餐具的中间。
- 椅子围着桌子摆放整齐。
- 烟灰缸 (仅在吸烟区) 摆放, 缸内无碎屑和烟灰。火柴放在烟灰缸外, 标志朝向客人; 盒上无斑点, 无污迹。盒内要装满火柴。
- 将餐具相对摆好。
- 根据示意图摆好桌子。

职责 02: 摆放餐具 (早餐) (续)

程序

原则

- 将餐具放在离桌沿 1/2 到 1 厘米的地方。刀具放在台垫的右侧（锯齿一边向左），汤匙放在刀具的右边，而叉子放在台垫的左边。
- 将餐巾放在整套餐具的中心。
- 将咖啡杯和底碟放在离茶匙 1/2 到 1 厘米、离桌沿 1/2 到 1 厘米的地方。杯耳呈钟面 3 点的位置。
- 将面包盘放在离叉子 1/2 到 1 厘米，离桌沿 1/2 厘米的地方。
- 果汁杯要放在自助餐台上。
- 按要求提供相应的水杯。
- 检验桌面相正确餐具是否摆放对齐。
- 拟定调味品，盐和胡椒瓶，糖缸，装饰品和烟灰缸是否按要求一致放在正确的位置上。
- 将椅子围绕桌子摆好。
- 烟灰缸外（当能够摆放时）必须放有书夹式火柴纸板。
- 注意：参照随附的餐具摆放示意图。

职责 03: 摆放餐具 (午晚餐)

程序

- 工作程序与早餐餐具摆放相同，除了如下几点：
 - 1) 从桌上撤下咖啡杯，底碟，果汁杯，和奶缸。
 - 2) 将酒杯放在茶匙上方的桌面上，原来放果汁杯的地方。
 - 3) 放上一把汤匙，一把甜点叉和一把甜点勺。
 - 4) 为烤肉柜台摆放桌号标签。【为烤肉柜台（户外场地）将桌号标签放好】。

原则

- 工作程序与早餐餐具摆放相同，除了如下几点：
 - 1) 从桌上撤下咖啡杯，底碟，果汁杯，和奶缸。
 - 2) 将酒杯放在茶匙上方的桌面上，原来放果汁杯的地方。
 - 3) 放上一把汤匙，一把甜点叉和一把甜点勺。
 - 4) 为烤肉柜台（户外市场）摆放桌号标签。

职责 04: 准备糖缸

程序

- 检验糖缸内外是否洁净，完好。
- 在每次用餐前清洗糖缸并装满。
- 按糖缸的类型在里面放置正确数量的糖袋。
- 在桌面的同一位置上预先摆放糖缸。
- 根据需要在用餐期间重新装满糖缸，或者在一批客人离开后补充糖袋，或者在客人到来前以新的替代旧的糖缸。

原则

- 糖缸洁净，无裂缝，里面无糖粉。
- 散糖仅在提供槟榔处和大堂休息区使用。
- 全部糖袋保持干燥。
- 按如下百分比在糖缸里放置糖袋：
 - 1) 白糖
 - 2) 咖啡糖
 - 3) 低甜度糖
- 根据类型将糖分类，不得混杂。
- 在用餐期间糖盅是满的。
- 在每次用餐前洗净全部糖缸并装满。
- 标志朝向同一方向。

职责 05：提供奶缸

程序

- 检验奶缸是否洁净，完好。
- 留心奶缸内侧是否残留有一条牛奶凝固的痕迹。
- 按原则仅在早餐前在每桌摆放一种奶缸。
- 在容器内装上 3/4 的新鲜牛奶。
- 按午餐或晚餐需要装满奶缸。
- 备好牛奶或脱脂牛奶以满足客人需要。检验日期。
- 当客人点咖啡时上奶缸。不必预先摆放。（除早餐外）。

原则

- 牛奶要保持新鲜。（检验日期）
- 奶缸洁净：
 - 1) 无缺口
 - 2) 无污点
- 仅在早餐时在桌上预先摆好。
- 全部空的（用过的）奶缸送往餐具清洗部。
- 牛奶/脱脂牛奶要新鲜。

职责 06：提供黄油

程序

- 检验黄油碟是否洁净，完好。
- 准备一盘黄油碟。
- 将固定分量的黄油放入黄油碟里。
- 将顶部抹平，拟定各边洁净。
- 根据餐厅定的原则调味或装饰。
- 每一位客人上一碟黄油。
- 将黄油放在冰上或冰箱里，使用前 20 分钟方可取出。

原则

- 黄油碟要洁净，无缺口，无裂缝，无污点。
- 黄油必须新鲜。
- 黄油要放在冰上或冰箱里，使用前 20 分钟方可取出。
- 全部黄油易于涂开。
- 黄油不必预先摆好。
- 黄油的包装纸要封好，不得散开或损坏。
- 每位客人上两块黄油。黄油要装在洁净的小碟子里。
- 拟定包装纸洁净，未损坏。

职责 07：提供果酱

程序

- 将各个品种的固定数量的果酱放在侧边服务台。
- 拟定果酱未开启过，洁净，不粘手或未损坏。
- 将指定的各类果酱放在每个碟子上。
- 当客人不吃自助餐，而是自己点菜时，根据菜单阐明上果酱。
- 准备早餐时，拟定在客人离席后要立即补足果酱。
- 在用餐期间补足果酱并在客人离席后换上新的一套餐具。拟定容器洁净，可供下一位客人食用。

原则

- 每次用餐前要拟定侧边服务台要存有足够数量的果酱。
- 果酱要预先装在单个的容器里以便送给客人。
- 果酱必须洁净，未开启。
- 不得损坏或粘手。
- 在用餐期间容器要装满并保持洁净。
- 不得使用没盖的罐子。
- 预先在餐桌上摆放果酱。
- 客人离席后要立即补足果酱。

职责 08：准备糖水

程序

- 检验糖水罐是否洁净，完好。
- 根据存货表储存水罐，并将水罐寄存在易于拿到的地方。
- 检验糖水是否新鲜。
- 客人要糖水时将糖水装入 4 盎司的水罐里。
- 若客人没特殊要求的话，糖水的温度应保持在室温。
- 保暖：
 - 1) 糖水应放在蒸汽桌上。
 - 2) 拟定糖水加热器的温度调整设置正确。
 - 3) 将长柄勺放在水罐边上。

原则

- 糖水罐子不得有缺口，裂缝或食物残渣。
- 保持糖水罐子的存货水平。无缺货。
- 糖水新鲜。
- 容量为四盎司的水罐，糖水约装至离罐口 $\frac{1}{2}$ 厘米处。
- 备有多种指定的口味。

职责 09： 设置麦片粥服务台

程序

- 为凉的麦片粥准备碗。
- 检验麦片存货和种类。

原则

- 为估计的营业额提供足够的麦片。
- 全部汤碗和餐具无碎屑，无污点，保持干燥。
- 提供麦片粥的区域要整齐、有序，不得留有空的麦片盒。

职责 10: 准备柠檬

程序

- 包扎柠檬粒：
 - 1) 将柠檬切对半。
 - 2) 将柠檬切面用干酪包布包好。
 - 3) 将顶部用带子捆绕一圈。
- 柠檬圈：
 - 1) 将柠檬切成薄片以便将薄片放在玻璃杯沿。

原则

- 全部柠檬切成楔形，保持新鲜。
- 楔形的柠檬粒要冰镇并盖好。
- 柠檬必须是硬而新鲜的，表皮无斑点。
- 柠檬仅切够一餐所需的量。
- 每只柠檬切成 6-8 片。
- 柠檬切片必须是圆而大小一致的。

职责 11: 准备果汁

程序

- 每位服务员装好一水罐的现榨橙汁或西柚汁。放入冰箱。
- 拟定水罐是玻璃的，而且洁净，完好。
- 根据营业额保持如下水果储存量（检验水果蓝）：
 - 1) 西红柿
 - 2) 杂菜汁
 - 3) 菠萝
 - 4) 越橘
 - 5) 西柚
 - 6) 苹果
- 拟定有如下几种榨汁机：
 - 1) 苹果
 - 2) 橙汁
 - 3) 西柚

原则

- 果汁容器洁净，无碎屑，无污点，无裂缝或缺口。
- 全部果汁放在洁净的玻璃容器里，存入冰箱。
- 指定种类必须存有适量的备份以确保不发生短缺。
- 果汁不得寄存在敞开的罐子里。
- 橙汁和西柚汁仅在客人要求时现榨。
- 果汁要与先榨的轮换。全部果汁保持新鲜。

职责 12: 准备咖啡服务台

程序

- 根据厂商的阐明煮咖啡（参见随附）。
- 将咖啡寄存在阴凉，干燥的地方。
- 拟定加热器开着。
- 照一般咖啡的煮法煮无咖啡因的咖啡。
- 根据营业额需要选用合适大小的咖啡壶。
- 咖啡煮好后将咖啡渣倒出。
- 拟定为一天的营业准备足够数量的咖啡。
- 加热器不用时要关上。

原则

- 咖啡在每班开始时和客人要求时现煮以确保新鲜。
- 全部咖啡须现磨，保温，而且放置时间不得超出 1 小时：
 - 1) 不苦
 - 2) 不浓
- 无咖啡因的咖啡煮法和一般咖啡相同。
- 不得将空罐放在炉子上加热。
- 咖啡壶不用时，里面应装上水。
- 咖啡壶不得混在一起。
- 全部咖啡应包好，不得有涣散或显眼的咖啡渣。

职责 13: 准备热茶服务台

程序

- 在有提供热水的地方设置供茶区，并备有如下各项：
 - 1) 根据原则准备足够的茶壶（配有盖子）
 - 2) 茶叶袋份量充分
 - 3) 冰镇楔形柠檬薄片放在侧边服务台
 - 4) 蜂蜜
 - 5) 为 underliners 准备面包碟
 - 6) 将空的奶缸洗净以备装入牛奶/奶油
- 检验罐子是否洁净，完好。

原则

- 蜂蜜装在水罐里送上。
- 设置供茶区并在用餐时间前准备全部的调味品。
- 柠檬要新鲜，冰镇并切成楔形。
- 热茶可选的种类涉及：
 - 1) 英式早餐茶
 - 2) 格雷伯爵茶
 - 3) 薄荷茶
 - 4) 立顿红茶
 - 5) 无咖啡因的咖啡
- 牛奶和奶油要新鲜。（检验日期）

职责 14: 准备冰茶

程序

- 打开冰茶机电源。

原则

- 冰茶现做，不加糖。
- 茶水不苦，不浑浊。

职责 15: 设置面包/烤面包服务台

程序

- 面包:
 - 1) 将烤面包机打开, 拟定温度设置正确。
 - 2) 将各类面包放在烤面包机旁边。切面包方式要正确, 不要撕扯。
 - 3) 检验日期以确认是否新鲜。不要给客人送放了一天以上的面包。将旧的或破损的面包送回给厨师长。
- 丹麦面包: 从厨房取出面包并存在指定的区域。种类涉及:
 - 1) 丹麦面包
 - 2) 新月形面包
 - 3) 松饼

原则

- 根据原则存货。
- 烤面包机温度设置要正确。
- 面包新鲜, 无霉菌。
- 种类应涉及:
 - 1) 白面包
 - 2) 小麦面包
 - 3) 黑麦面包
 - 4) 英国松饼
 - 5) 百吉饼
 - 6) 提子面包
- 面包不得开裂。
- 面包应包装以确保新鲜, 使用时方可打开。
- 按种类将面包/丹麦面包整顿好, 以便在忙碌的时候轻易找到。
- 丹麦面包应在热度相当于室温时送给客人。
- 新月形面包和松饼要趁热上。
- 丹麦面包不得寄存在热源附近。

职责 16: 布置桌布和餐巾

程序

- 将签好的桌布餐巾调拨表送交客房部。取得桌布餐巾并验收。
- 取得桌布和餐巾，并根据原则将桌布餐巾捆扎好。
- 检验每张桌布和餐巾是否洁净，完好。
- 将全部破损的桌布餐巾交给主管处理。拟定不再投入正常的使用中。
- 按大小，颜色和类型寄存桌布和餐巾：
 - 1) 餐巾
 - 2) 小号桌布 (X)
 - 3) 大号桌布 (X)
 - 4) 台垫

原则

- 将桌布和餐巾寄存在指定的架子上。
- 桌布和餐巾根据原则储存。
- 全部破损的桌布和餐巾都不得投入使用，应交给主管处理。
- 桌布和餐巾要洁净，熨烫平整：
 - 1) 无破洞
 - 2) 无裂缝
 - 3) 无磨损
 - 4) 无污点
 - 5) 无霉斑
- 桌布和餐巾按大小，颜色和类型（参见示意图）寄存在洁净，干燥的地方。
- 桌布和餐巾不得放在地板上。

职责 17: 提供装桌布餐巾的篮子

程序

- 将桌布餐巾篮子（袋子或手推车）放在餐具室里，餐厅侧边服务台放脏的桌布和餐巾。
- 拟定篮子不要放在垃圾桶旁边。
- 为破损的桌布餐巾准备另外的篮子以便辨别。

原则

- 全部篮子必须洁净，并成对地放好。
- 桌布餐巾篮里不得放垃圾。
- 破损的桌布餐巾放在另外的篮子里。
- 不得放在垃圾桶边上。

职责 18: 折迭餐巾

程序

- 仅使用洁净，熨烫平整的餐巾。餐巾上无破洞，无污点，无裂缝。
- 根据餐厅的原则折迭餐巾。折迭数量应比估计要使用的多出 50%。
- 将折好的备用餐巾放在旁边服² 耀上。
- 将全部破损的餐巾送回桌布餐巾储备室以确保不再投入使用。
- 一般折迭样式：
朝鲜蓟式：将餐巾摊开，内面对上，将全部的角折向中心，然后再反复一次。将手按在餐巾的中心，翻转，注意不要将餐巾弄乱。再次将全部的角折向中心，并用手按着，以免餐巾变形。然后将下方全部的角拉出。注意餐巾折迭形状要对称。
- 口袋式：
将餐巾摊开，内面对上。将餐巾的右边向中间折 1 厘米，然后再折向中线。左边同右边措施折迭。然后翻转餐巾。将上下两边向中心对折，再翻回即可。
- 全部桌布和餐巾保持洁净，熨烫平整。无破洞，无裂缝，无污点。

原则

- 全部餐巾按要求式样折迭。
- 全部桌子的餐巾折迭式样一致。
- 为下一班折好足够数量的餐巾。
- 餐巾应整齐、有序地寄存在洁净，干燥的地方，远离任何食品。
- 在餐厅不得使用不同颜色的餐巾。
- 破损的餐巾放入另外的篮子里。
- 把破损的餐巾送回桌布和餐巾储备室。
- 主教法冠式：将餐巾摊开，内面对上。对折形成长方形。找到长方形的中心，将右下角折向长方形顶边的中心。将左上角折向长方形底边形成钻石形。翻转，注意保持形状。将离你近来的一边对折至离你最远的一边（露出底部三角折边），然后提起餐巾露出另外一种折边。将右边的角对折，然后往下对折。小心地翻转餐巾，将左边的角也照右边的方式折好。目前你的目前有两个相等的尖角。将尖角塞入右边的开口即可。

职责 19: 寄存玻璃器具

程序

- 在旁边服务台上寄存服务所需的玻璃杯。将玻璃杯倒放在托盘上以免露出杯架。
- 根据特定原则寄存所需的各类玻璃杯:
 - 1) 果汁杯
 - 2) 水杯/冰茶杯
 - 3) 酒杯
- 检验每件玻璃器具是否洁净, 完好。
- 根据存货原则在服务台准备足够的玻璃器具。
- 用布净将全部玻璃杯擦亮。
- 将全部有缺口或破损的玻璃器具处理掉并告知经理。
- 拿玻璃器具手应握住柄或底座。

原则

- 全部玻璃器具根据存货表按类型寄存。
- 玻璃杯倒放在托盘上以免露出杯架。
- 全部玻璃器具要保持洁净, 干燥, 无水点, 无水痕, 无污点, 无缺口和裂缝。
- 全部破损的玻璃器具应撤下, 放到合适的地方。
- 根据工作程序阐明擦亮玻璃器具。
- 不得将玻璃器具放在地上。

职责 20: 寄存瓷器

程序

- 检验全部瓷器是否有缺口或裂缝。将破损瓷器送回瓷器和玻璃储备室。
- 检验每件瓷器是否洗净。若需要应送回餐具清洗部重洗。确保瓷器干燥。
- 根据拟定的原则在各餐具室寄存足够数量的瓷器以备用餐高峰期的需要。
- 需要的瓷器涉及：
 - 1) 面包碟
 - 2) 咖啡杯
 - 3) 甜点碟
- 将全部瓷器按大小和类型迭放；不得在餐厅里放置碗槽或碗架。
- 发觉瓷器上有缺口或裂缝应撤掉瓷器并报告经理。
- 帮助服务员整顿厨房生产线和自助餐上使用的瓷器：
 - 1) 色拉碟
 - 2) 麦片碗
 - 3) 汤盅/汤碗
 - 4) 餐盘
- 检验全部瓷器是否洁净，无缺口或裂缝。

原则

- 全部破损的瓷器须撤到合适的地方并向上级报告。
- 全部瓷器根据原则按大小和类型寄存。
- 瓷器整齐迭放。餐厅里不得放有碗槽或架子。
- 自助餐和厨房生产线的瓷器应由服务部门整顿并迭存。
- 全部瓷器擦洁净才干放进服务台里。

职责 21: 寄存扁平餐具

程序

- 在全部服务台寄存适量的备用餐具以满足高峰期的需要（即，若餐厅可容纳 100 人，而当晚客人却有 200 人，那么在一次用餐时间内应至少准备 200 把餐刀）。
- 检验全部餐具是否洁净，完好。将全部损坏的餐具交给经理。
- 用净布擦亮全部餐具。餐具用净布垫取，不得用手。这项工作应在后侧餐具室完毕。
- 按餐厅的特定原则按类型寄存全部扁平餐具：
 - 1) 牛排刀
 - 2) 餐刀
 - 3) 黄油刀
 - 4) 餐叉
 - 5) 色拉叉/甜点叉
 - 6) 服务叉
 - 7) 茶匙
 - 8) 汤匙
 - 9) 冰茶匙
 - 10) 公匙
 - 11) 甜点匙

原则

- 全部扁平餐具按高峰期所需数量寄存。
- 全部损坏的扁平餐具送交主管。
- 全部扁平餐具根据特定的原则按类型寄存。
- 扁平餐具要保持洁净，干燥，闪亮。无污点，无水痕，无脱色，无弯曲或无食物残渣。
- 在后侧服务台将每件餐具用净布（不用餐巾）擦洁净。
- 不要在客人面前擦餐具。
- 擦餐具和寄存餐具时不得用手接触，应使用餐具抓。

职责 22：寄存冰块

程序

- 拟定全部冰桶是否洁净。在上班开始时清洗冰桶。
- 取冰块时应用冰块铲。
- 到厨房制冰机取冰。在洁净冰桶里装满冰块。
- 在后侧餐具室填装冰桶并设置服务台。
- 拟定寄存足够的冰块以满足营业需求。
- 若制冰机有故障，应向主管报告。
- 在冰桶边或餐车上放一把冰铲。
- 若有碎玻璃落入冰桶，应倒空冰桶，清洗洁净再倒入新的冰块。同步应向经理报告此事。
- 在一天结束时，全部冰块必须融化，冰桶应擦洗洁净。
- 注意：不要在冷的碟子上融化冰块。
- 全部冰块存入服务台。
- 全部冰块应确保洁净。冰里不得有异物。

原则

- 取冰时应使用冰铲。
- 不得用玻璃器具或手取冰。
- 一天结束时，冰桶里不得留下冰块，碎屑，或液体。
- 两次用餐间应添补冰块。
- 按要求除去冰桶里的酸橙沉淀物。

职责 23: 午茶

程序

- 擦亮全部设备，无污点，无污迹或碎屑。
- 全部食品新鲜，无腐败。
- 全部物品根据示意图摆设。
- 全部瓷器和餐具要擦亮，无污点，无水痕，无碎屑并保持干燥。
- 为估计的营业额调整瓷器和餐具的数量。
- 不得出现食品/饮料短缺。
- 桌布和餐巾洁净，熨烫平整，无破洞，无撕裂，无磨损或污迹。
- 摆放餐具：
在桌子上铺好洁净，完好的带花边的桌布，里子朝下。
- 在桌上摆放刀、叉。
- 设定一种地方摆下单桌，单椅。
- 服务：
客人坐下时走近客人，面带微笑向客人说：“下午好。请问您是否加入我们的午茶自助餐？”
- 若客人要求午茶服务，向客人解释服务内容和选择。
- 桌子在下午 3:15 摆好(户外)。

原则

- 面带微笑，并用合适的问候语迎接客人。
- 若客人不要茶就摆上餐具，撤下菜单。
- 向客人详细的解释全部茶式和服务。正确描述各项并在可能时向客人推销。
- 全部的茶在桌边现煮。
- 客人应得到所点的正确的种类。不得叫卖。
- 为客人倒茶。当茶杯里的茶剩 1/2 时，应为客人续杯。
- 若盘子空了，再加入的食物应收取附加费用。
- 桌子保持洁净：
 - 1) 无碎屑
 - 2) 无脏的盘子/餐具
 - 3) 无溢出物

职责 24: 设置分类区

程序

- 拟定餐具分类台备有如下各项:
 - 1) 桌布餐巾篮 (2)
 - 2) 按型号选用的空的玻璃杯架
 - 3) 餐具清洗槽
 - 4) 内侧套好垃圾袋, 容量为 55 加仑的垃圾桶
 - 5) 扫帚, 畚斗和拖把
- 帮助餐具清洗工设置分类台。
- 若整个区域凌乱须加注意 (即, 放满脏的餐具), 应提醒主管注意。
- 分类应遵照回收及保管准则:
 - 1) 玻璃 (棕色, 绿色, 透明)
 - 2) 金属 (铝, 其他)
 - 3) 纸
 - 4) 纸板送交采购部卖出
 - 5) 无流水
 - 6) 按指示使用清洁剂

原则

- 分类台根据工作程序阐明设置。
- 遵守循环使用工作程序。
- 桌布餐巾篮在放满 3/4 时应替代。
- 桌布餐巾篮不得放在垃圾桶旁边。

职责 25：在门口问候客人

程序

- 若客人来时迎宾员不在门边，应面带微笑对客人说：“__好”“欢迎来到__，请问你们是几种人？”
- 假如客人来时你正忙着，应向客人表白你已看到他们，并向客人确保会有人接待他们。
- 与客人保持目光交流，保持正确的仪态。
- 可能时称呼客人的名字。

原则

- 任何时候至少要有一种服务员在场迎接到来的客人。
- 虽然在忙碌时，也必须在客人到达__分钟内问候客人。
- 用热情、合适的问候语问候客人。
- 保持微笑，目光接触和正确的仪态。
- 在门口传达一种欢迎的态度是确保客人对服务形成正面印象的最主要的一步。
- 安排合适的桌号标志以便有效地管理客人的统计和 。

职责 26: 客人就座

程序

- 拟定用餐客人的人数以及是否吸烟。
- 拟定餐桌边是否有服务台。
- 拟定餐具完全摆好。
- 陪同客人入席并提供合适的菜单。
- 帮助女士就座。
- 将餐巾摊开铺在客人的膝上。
- 将酒单交给男主人（午餐和晚餐）。
- 祝他们用餐快乐。
- 不要走在客人前面。
- 帮助客人入席要有效率、有礼貌。
- 根据客人是否抽烟或特殊需要帮助客人就座。
- 客人就座前餐具必须完全摆好。
- 陪同全部客人到餐桌边并帮助他们就座。

原则

- 全部客人就座时都要提供菜单。
- 女士先入席。
- 保持微笑和正确的仪态。
- 祝他们用餐快乐时要有目光交流。

职责 27: 早餐服务

程序

- 将下列各项放在加垫的托盘上送到餐桌前:
- 现煮的咖啡/茶
- 面带微笑问候客人, 说: “早上好。欢迎光临(餐厅名称)。”
- 按客人要求倒饮料。
- 上无咖啡因的咖啡时, 先摆好杯子和底碟。
- 向客人简介早餐的食物(欧陆式完整的早餐)并加以简洁的描述。
- 保持桌面洁净。
- 清理完脏的盘子后, 确认客人不想再要任何服务即将账单交给客人。
- 客人就座后-- ___分钟要上前招呼客人。
- 服务员将橙汁和咖啡放在托盘上送到餐桌前。
- 面带微笑并用合适的问候语迎接客人, 仪态要正确, 使用目光接触。
- 客人同意方可上果汁和咖啡。
- 按要求送水。
- 客人若不拒绝, 或未离开, 应继续为客人倒咖啡。
- 若懂得客人名字, 向客人致谢时要称呼他们的名字。

原则

- 向客人简介自助餐的食物。
- 倒咖啡时倒到离杯沿 1/2 厘米处即可。
- 早餐服务要迅速, 并根据客人的时间限制协调服务速度。
- 在拟定客人不想再要其他食物后将账单交给客人。
- 若懂得客人名字, 向客人致谢时要称呼他们的名字。
- 必须保持餐桌清洁直到客人离开。
- 客人一离开餐桌, 早餐服务结束。

职责 28：午餐/晚餐服务

程序

- 面带微笑走近客人，说：“下午/晚上好。欢迎光临_____。”
- 向客人推荐饮料（咖啡，茶，牛奶或冰茶）。
- 主动给客人送水。
- 向全部客人简介当日的特色菜和自助餐（涉及主要的自助餐和色拉吧）的内容并加以简洁的描述。体现清楚，态度活泼。
- 拟定客人准备点菜，遵照工作程序进行。
- 将销售技巧融入对客人的提议中。
- 用玻璃杯上酒。
- 点菜时，女士先点，男主人最终。
- 当清理完主菜和其他配菜的盘子后，等客人喝完晚餐饮料即上甜点和咖啡。
- 客人就座后-- ___分钟要上前招呼客人。
- 面带微笑并用合适的问候语迎接客人，仪态要正确，使用目光接触。

原则

- 客人一坐下就立即送水。
- 问候客人后立即送上饮料。
- 午餐上菜速度要根据客人要求作出调整。
- 晚餐的服务速度要比早餐和午餐慢某些。
- 精确地向全部客人简介当日的特色菜和自助餐的内容。
- 绝不要问客人：“您要喝什么饮料？”而是向客人推荐独特的饮料。
- 客人点完菜后向客人提议点酒。
- 主菜撤下后提供甜点和咖啡。
- 当甜点收起时，送上饭后饮品。
- 保持桌面清洁，重新续咖啡并提供其他饮料。

职责 28： 午餐/晚餐服务（续）

程序

原则

- 当客人甜点快用完时递账单。
- 向客人致谢。
- 懂得客人名字要用客人名字称呼客人。
- 应客人要求递账单。
- 当客人甜点快用完时递账单。
- 若懂得客人名字，向全部客人致谢时要称呼他们的名字。

职责 29： 上咖啡（午餐/晚餐）

程序

- 用托盘将咖啡杯，奶缸和咖啡壶送至餐桌。
- 将咖啡杯和底碟放在客人的右侧。
- 将奶缸放在糖缸边上。
- 倒咖啡时咖啡满至离杯沿____厘米处即可。
- 先为女士服务。
- 检验桌上的糖或袋糖是否够用。
- 杯里的咖啡剩 1/2 时，应为客人续杯。当杯子还满着，或客人拒绝时，方可停止倒咖啡。
- 拟定咖啡是新鲜的（煮完不超出 20 分钟）。

原则

- 给客人送热的，现煮的咖啡，不得溢出。
- 不得为用无咖啡因咖啡的客人续一般的咖啡。
- 若客人继续喝咖啡，应提供充分的牛奶和糖。
- 咖啡杯应放在客人的右侧，杯耳位于钟面 4 点的位置。

职责 30： 上热饮

程序

- 在壶里倒__盎司的无咖啡因咖啡，一般咖啡或茶叶，然后冲入沸水。
- 服务时将下列各项送至餐桌：
 - 1) 咖啡杯/底碟
 - 2) 茶匙
 - 3) 糖缸
 - 4) 奶缸
 - 5) 柠檬粒（品茗用）
- 将杯子和底碟放在客人的右侧。
- 将糖缸和奶缸放在餐桌的中央。
- 将壶放在咖啡杯的右侧。
- 按顺时针方向先为女士倒咖啡或茶，男主人最终。
- 当杯里饮料剩余二分之一时，应为客人续杯。
- 当壶里的咖啡或茶喝剩 1/4 时，应为客人换新的一壶。

原则

- 早间/晚间的餐厅内外咖啡服务是半自助服务。
- 不要让客人自己倒咖啡。
- 服务期间不得缺乏牛奶、糖块或袋糖。
- 壶里仅剩 1/4 热饮时应将壶撤下并提议客人再点。

职责 31：冰茶服务

程序

- 使用冰铲将冰块装入冰茶杯。
- 将茶从冰茶机里倒入装有冰块的杯子里。
- 将柠檬片放在杯沿。
- 站在客人右侧为客人服务，将冰茶匙放在客人的右边。
- 用冰茶水罐为客人倒茶，必要时从冰桶取冰为客人加上。
- 检验冰茶是否新鲜。
- 确保餐桌上有足够的糖块或袋糖。
- 上茶时要搭配新鲜的薄荷叶。

原则

- 上的冰茶要冷而新鲜。
- 用冰茶匙为客人往冰茶里加柠檬。
- 站在客人右侧为客人服务。
- 不得溢出。
- 为客人服务时不要去碰杯沿。

职责 32：准备浓咖啡/热牛奶咖啡

程序

- 摆放浓咖啡机及如下各项：
 - 1) 小咖啡杯
 - 2) 咖啡杯/底碟
 - 3) 小咖啡匙
 - 4) 咖啡豆
 - 5) 柠檬片
 - 6) 肉桂
 - 7) 巧克力屑
- 煮浓咖啡：
 - 1) 磨制足够煮一杯咖啡的咖啡粉。
 - 2) 用勺子将咖啡粉送入浓咖啡机的滤斗里。
 - 3) 扣紧滤斗。
 - 4) 将小咖啡杯放在喷嘴下方，然后按“开始”的按钮（双份的浓咖啡用大咖啡杯）。
 - 5) 用柠檬片装饰。
 - 6) 除下滤斗并清洗。

原则

- 浓咖啡机和热牛奶咖啡机要按存货原则储存。不得缺货。
- 小咖啡杯和咖啡杯上要没有缺口，裂缝，污点，污迹或碎屑。
- 汤匙上无食物残渣，保持干燥。
- 柠檬圈要每天现切。
- 肉桂和巧克力屑要寄存好，不要杂有其他东西。
- 每份浓咖啡要用一定量的咖啡粉烹煮。
- 取咖啡粉要用勺子。
- 浓咖啡要用小咖啡杯装，并点缀柠檬片，配有咖啡匙。双份浓咖啡用原则咖啡杯装。
- 每份热牛奶咖啡必须加入一定量的咖啡粉烹煮。
- 取咖啡粉时必须用勺子。
- 使用新鲜的牛奶准备热牛奶咖啡或拿铁咖啡的浇头。
- 热牛奶咖啡要用两个小咖啡杯或热牛奶咖啡专用杯装。

职责 32: 准备浓咖啡/热牛奶咖啡 (续)

程序

- 煮热牛奶咖啡:
 - 1) 磨制足够煮一杯咖啡的咖啡粉。
 - 2) 用勺子将咖啡粉送入浓咖啡机的滤斗里。
 - 3) 扣紧滤斗。
 - 4) 将大咖啡杯放在喷嘴下方, 然后按“开始”的按钮(拿铁咖啡要用啤酒杯)。
 - 5) 当煮浓咖啡时, 从冰箱取出装有 1/2 杯牛奶的银制或不锈钢容器。
 - 6) 将牛奶放在喷嘴下使牛奶起泡(轻轻托住容器)。
 - 7) 当牛奶起泡稠度足够时, 用勺子将牛奶舀入浓咖啡里。
 - 8) 用肉桂或巧克力屑装饰。

原则

- 热牛奶咖啡要用大咖啡杯装。
- 拿铁咖啡要用啤酒杯装。
- 热牛奶咖啡要用肉桂或巧克力屑装饰。

职责 33: 热茶服务

程序

- 用热水清洗茶壶，然后倒空。
- 在茶壶里装满沸水。
- 将柠檬粒放在面包碟里。
- 将杯子，底碟，茶壶，柠檬和牛奶以及各类茶叶盒送到餐桌上。
- 将杯子和底碟放在客人的右侧。
- 把茶壶放在杯子和底碟上方的桌面上。
- 将牛奶放在糖缸旁。
- 向客人展示茶叶并请客人选茶。
- 检验桌子上是否有足够的糖，粗糖，低甜度糖和袋糖。
- 向客人描述提供的茶的种类。
- 将茶壶和选用的茶叶袋带到一旁的服务台上，把柠檬和牛奶送上餐桌。

原则

- 茶水要热，且新鲜。不得溢出。
- 茶壶和茶壶盖上无茶渍。
- 热茶服务涉及：
 - 1) 茶壶
 - 2) 奶缸
 - 3) 茶袋
 - 4) 柠檬
 - 5) 若客人需要，上蜂蜜。
- 当服务员阐明茶的种类后，由客人作出选择。

职责 34： 上冰水

程序

- 在水扎中放入两铲冰和冷水，然后放在侧边服务台上。
- 根据营业高峰的需求在每个服务台放置足够数量的水扎。
- 按需要再添加。
- 客人就座后立即送冰水。

原则

- 冰块纯净，无污点。
- 水要新鲜，冷。
- 水扎洁净，无碎屑。

职责 35：为客人续饮料

程序

- 经常巡视桌子看客人是否需要续杯：
 - 1) 客人点完菜后。
 - 2) 上完每一道菜后。
 - 3) 当杯子半满时。
- 注意客人是否需要冰。
- 按需要将奶缸和糖缸添满。可用新装满的奶缸或糖缸换下用过的。
- 当为客人续咖啡时，不得将杯子从桌上拿起，而是将咖啡倒入桌上的杯子。

原则

- 桌上不得有空的咖啡杯，冰茶杯或水杯。
- 果汁在客人要求下续杯，要收费。
- 热茶续杯前要换上新的茶具。

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/268074110001006112>