

目录

一、 职位任务-----	

-----	(1) 1、西餐厅经理岗位职责-----
-----	-----,4, 2、西餐厅楼面主管岗位职责-----
-----	-----,5, 3、西餐厅领班岗位职责-----
-----	-----,6,
4、西餐厅迎宾员岗位职责-----	
-----	-----,7, 5、西餐厅服务员岗位职责-----
-----	-----,8, 6、酒水经理岗位职责-----
-----	-----,9, 7、酒水部领班岗位职责-----
-----	-----,10, 8、酒水部酒水员岗位职责-----
-----	-----,11, 9、宴会经理岗位职责-----
-----	-----,12, 、业务员岗位职责-----
-----	-----,13, 10
11、公关销售员岗位职责-----	
-----	-----,14, 二、流程图
12、吧台工作流程图-----	
-----	-----,15, 13、吧台宴会工作流程图-----
-----	-----,16, 14、西餐厅服务员岗位职责-----
-----	-----,17, 15、酒吧领班岗位职责-----
-----	-----,18,

三、政策与程序

Version 2010809

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

1、酒吧类型设置标准-----
,19, 2、为客人调酒服务标准-----
-----,21, 3、为客人送酒服务标准-----
-----,22, 4、为客人送酒服务标准-----
-----,23, 四、程序图

15、西餐厅服务基本流程图-----
-,24, 16、西餐宴会接待流程图-----
-----,25, 17、美式服务标准-----
-----,26, 18、法式服务标准-----
-----,27, 19、俄式服务标准-----
-----,28, 20、餐具配置标准-----
-----,29, 21、西餐餐桌摆设标准-----
-----,31, 22、西餐迎宾服务标准-----
-----,32,

23、西餐点菜工作服务标准-----
-,33, 24、西餐餐桌服务标准-----
-----,34, 25、西餐宴会出菜服务标准-----
-----,36, 26、西餐自助餐会服务标准-----
-----,37, 27、西餐开胃菜服务工作标准-----
-----,40, 28、西餐汤类服务工作标准-----
-----,41, 29、西式早餐摆桌服务工作标准-----
-----,42,

30、西式正餐摆桌服务工作标准-----
-,43, 31、上菜顺序与上菜时间的控制服务标准-----
-----,44, Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 2 页 共 62 页

32、西餐宴会摆桌服务标准-----
-,45, 33、西餐宴会过程服务标准-----
-----,46, 34、自助餐宴会服务标准-----
-----,48, 35、开胃酒的工作服务标准-----
-----,49, 36、餐后酒的工作服务标准-----
-----,50, 37、上冰茶的服务程序-----
-----,51, 38、上冰咖啡的服务程序-----
-----,52, 39、自助餐散餐服务-----
-----,53, 40、送餐的订餐服务-----
-----,54,
41、送餐服务工作标准-----
-,55, 42、铺餐巾和拆筷套程序-----
-----,56, 五、各式表格

1、餐厅评估表-----
,57, 2、西厨房收尾工作检查表-----
-----,58, 3、点心制作规格表-----
-----,59, 4、厨房领料单-----
-----,60, 5、菜单成本控制表-----
-----,61,

岗位职责 编号:DT-RES-001 西餐厅经理岗位职责

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 3 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

,
接受餐饮部经理督导 ~ 负责公司西餐厅餐饮出品和服务以及各项行政管理工作。 ,

制定本部年度、月度的营业计划 ~ 领导部门全体员工积极完成各项接待任务和经

营指标。及时分析和总结年度、月度的经营情况。

,
推广餐饮销售 ~ 根据市场情况和不同时期的需要 ~ 制定销售计划。有特色的食品

及时令菜式和饮品推广计划等。

,
制订服务标准和操作规程 ~ 服务规则 ~ 检查管理人员和服务人员的工作效率和服

务态度、出品部门的食品,饮品,质量及各项规章制度的执行情况 ~ 发现问题及

时纠正和处理。

,
控制餐饮出品的标准、规格和要求 ~ 掌握良好的毛利率 ~ 抓好成本核算。加强食

品原料及物品的管理 ~ 减少生产中的浪费 ~ 降低费用、增加盈利。

,
处理客人投诉 ~ 与客人建立良好的关系。不定期地征求客人意见 ~ 听取客人对餐

厅服务和食品评价 ~ 及时进行研究 ~ 调整相应对策 ~ 以便为客人提供良好的消费

环境。

, 建立物资管理制度 ~ 保管好餐厅的各种器具、物品。

,
制定服务技能和烹饪技术培训和考核制度 ~ 定期与总厨研究新菜式及品种。 ,

对各级业务管理人员进行严格督导 ~ 不间断地进行业务知道及工作业绩考核 ~ 不

断提高业务能力和工作水平。

,
抓好员工队伍建设 ~ 熟悉和掌握员工的思想情况、工作表现和业务水平 ~ 开展经

常性的礼仪教育和职业道德教育 ~ 注意培训、考核和选拔人才 ~ 通知组织员工活

动 ~ 激发员工的积极性。

,
参加公司经理例会及各种重要的业务协调会议 ~ 与公司各部门建立良好菜的沟通

关系。互相协作、配合 ~ 保证营业工作顺利进行。

,
抓好设备、设施的维修保养 ~ 提高完好率 ~ 加强日常管理 ~ 防止事故发生

。 ,
抓好卫生工作及安全工作 ~ 组织环境 ~ 操作方面的卫生检查 ~ 贯彻执行餐饮卫生

制度 ~ 开展经常性的安全保卫 ~ 防火教育 ~ 确保餐厅、厨房、饼房、库房的安全。

岗位职责 编号:DT-RES-002 西餐厅楼面主管岗位职责

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 4 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 做好西餐经理的助手~对上级分配的任务要按质、按量、按时完成。

,

发挥模范使用~对自己严格要求~对下属进行严格督导和训练~认真执行各项规章制度

制度和规范~操作规程、保质、保量地完成各项服务工作。

,

认真组织餐厅员工进行业务培训~提高服务技能和业务水平~熟悉菜牌、酒水牌~

熟记每天供应品种~了解当日VIP客人的接待情况。

, 抓好员工纪律、服务态度~了解员工思想情绪、操作技术和思想作风。

, 召开班前班后会议~落实每天工作计划~保持好餐厅整洁。

, 开餐前班后会议~落实每天工作计划~保持好餐厅整洁。

,

开餐厅检查餐台摆设及台椅定位情况~收餐台检查列柜内餐具备放情况。

, 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况~做好安全和节电工作。

,

负责楼面餐具、酱料、用品的保管与管理~每天收集反馈各种出品质量信息。

岗位职责 编号:DT- RES -003

西餐厅领班岗位职责

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 5 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

,
在部门经理的领导下~对主管负责~负责检查落实部门规章制度的执行情况
和各项工

作的完成情况。

,
安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作~及时、如实地
向经理反映

部门情况~向经理汇报各员工的工作表现。

, 做好各项班次物品~单据交接工作。

,
加强现场管理意识~及时处理突发事件。掌握客人心态~带领员工不断提
高服务质量。

, 加强公关意识~广交朋友~树立本部门良好的形象~有一定客源。

,
熟悉业务~在工作中发扬吃苦耐劳~兢兢业业的精神~起到模范带头作用
~协助经理

增强本部门员工的凝聚力。

, 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

, 作好每位员工的考勤排休工作 ~ 严格把关 ~ 不徇私情。

,
主持每周班务会 ~ 听取服务员的工作汇报 ~ 及时总结并发挥主观能动性 ~
对经营管理

上不足之处提出自己的意见、设想 ~ 上报经理。

岗位职责 编号:DT- RES -004

西餐厅迎宾员岗位职责

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 6 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

, 服从领班的领导指挥 ~ 积极配合楼面服务员的接待工作。

, 懂得和熟悉本餐厅的业务工作。

, 上班时仪容仪表端庄大方 ~ 衣着要整洁 ~ 精神要饱满。

,
迎送客人要面带笑容 ~ 主动、热情、礼貌 ~ 做到客到请声、客问有应声、
客走有送声。

, 善于运用礼貌语言和客人说话。

,
要掌握及了解客人的需求 ~ 迎接客人到满意的座位上 ~ 并主动递上菜牌、
饮品牌 ~ 待

服务员迎上前才离去。

走路要注意礼让 ~ 客过要让路 ~ 同行不抢道 ~ 迎客走在前 ~ 送客走在后。

， 不断加班业务知道学习 ~ 提高服务水冷和服务素质。

岗位职责 编号:DT- RES -005

西餐厅服务员岗位职责

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 7 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

积极配合领班工作 ~ 服从领班或以上领导指挥 ~ 团结及善于帮助同事工作。
。 ， 懂得和熟悉本餐厅的业务工作。

具有良好的会话能力 ~ 善于运用语言技巧 ~ 为客人提供最佳服务 ~ 做到：
文明有

礼、掌握原则、有问必答、言简意明。

， 迎宾带客到位 ~ 服务员应主动上前替客人拉椅子 ~ 做好接待工作。

， 接待顾客应主动、热情、礼貌、耐习、周到 ~ 使顾客有宾到如归之感。

工作时要做到四勤:即口勤、眼勤、手勤、脚勤 ~ 及时了解客人心态需求。
。 为顾

客提供服务。

， 善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及菜肴。

,
要有纯熟的业务操作知道 ~ 掌握及懂得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。 ,

工作责任心要强 ~ 有独立处理事务的能力 ~ 发现问题及时上报 ~ 善于班前或班后

会提出问题 ~ 及时转告客人提出的意见。

,
做好一班前后的楼面收生工作 ~ 积极检查备用餐具是否齐全 ~ 餐台上器皿及需用

品是否整洁和齐备。

, 加强业务知道的学习 ~ 不断掌握服务技能 ~ 提高服务质量。

岗位职责 编号:DT- RES -006 酒水经理岗位职责

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 8 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 根据各餐厅的特点和要求 ~ 制定酒水销售品种及销售价格。

, 制定各种酒水的服务方式。

, 制定本部门的工作规程。

, 熟悉酒水的货源、牌子及规格 ~ 控制酒水的进货、领取、保管和销售。

, 控制酒水出品和数量 ~ 检查出品的质量 ~ 减少损耗降低成本。

,
检查和督促部属严格履行职责 ~ 提高工作效率 ~ 按质按量按时完成工作任务。

, 培训本部门的领班及员工的管理意识 ~ 服务技能和调酒技术。

,
合理安排人力 ~ 检查各项任务的落实情况 ~ 对重要宴会、酒会要到场指挥和督导。

, 定期举办 ~ 策划酒水促销活动 ~ 促进餐饮销售。

, 掌握本部门的设备、用具和财产 ~ 定期清点及作维修保养。

, 负责所属范围内的消防安全工作及治安工作 ~ 确保安全运作。

, 与其他各部门的人员保持良好合作 ~ 互相协调。

岗位职责 编号:DT- RES -007

酒水部领班岗位职责

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 9 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

, 贯彻执行和传达部门经理布路的工作任务、指令 ~ 做好沟通工作。

, 根据所管辖范围的情况制定相应的要求及酒水员的服务程序。

,
现场督导 ~ 检查酒水员的出品质量和工作效率 ~ 检查员工的纪律执行情况。

, 控制酒水的损耗 ~ 力求做到降低成本。

, 做好岗位培训工作并作定期检查。

, 控制酒水仓库平衡数 ~ 使其合理化。

, 合理安排宴会、酒会的工作 ~ 带动员工 ~ 积极工作。

,

与楼面服务人员保持良好的合作 ~ 互相协调 ~ 做好酒水的供应服务工作。

岗位职责 编号:DT- RES -008

酒水部酒水员岗位职责

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 10 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

, 执行上级指示 ~ 努力完成上级布谕的工作任务。

, 精通业务 ~ 熟练掌握本部门各种工具、器皿的使用方法。

, 认识、了解所供酒水的特性 ~ 饮用形式和掌握一定的酒水知识。

,

懂得一些基本的服务知识 ~ 善于向客人推销酒水 ~ 努力做好服务接待工作

。

, 加强业务学习 ~ 不断提高自己的专业水平。

, 负责自己所属区域的清洁卫生工作。

, 与楼面服务员保持良好的使用关系。

, 掌握一定的餐饮卫生知识 ~ 严格按餐饮卫生的要求完成各项工作。

岗位职责 编号:DT- RES -009

宴会部经理岗位职责

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

,
进行调查研究~注意客源分柏~掌握消费者的心理~广泛进行宣传工作~
善于组织

客源~留住老客户~广交新客户~不断扩大经营对象。

,
了解货源情况和食品原料价格~了解和掌握本餐厅各种食品~特别是鲍、
翅、燕窝

和海鲜野味等名贵品种的库存、池养情况~注意推广和销售。

,
注意协调有宴会订单的宴会厅房安排~分派及指导营业员制定宴会菜单~
重要的筵

度要亲自制订菜单。写菜单要注意搭配~做到斤两准确~注意质量~不漏
单错单。 ,

熟悉和掌握本餐厅~其他餐饮单位食品情况和花色品种~经常与餐饮部经
理、行政

总厨和大厨研究和创制新的菜式和花色品种~编制新的菜单~满足宾客新
的要求。 ,

要建立食谱档案~对老客户要注意他们的口味特点~经常变换品种~使客
人感到酒

店的食品品种丰富~百吃不厌。

接待来订餐的客人~一定要注意热情友好~服务周到。对他们的提问要耐心解答~

向他们介绍情况时~一定要认真细致~为他们着想~使客人感到亲切~有信心。

对餐厅内部各部门人员的接待也要注意热情友好~谦虚谨慎。对各部门的协调与沟

通要注意方法~争取得到各部门对宴会部工作的配合、帮助与支持。

负责宴会部工作的组织和安排~注意抓紧宴会部工作人员的培训工作~不断提高他

们的业务水平。

岗位职责 编号:DT- RES -010 业务员岗位职责

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 12 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

负责筵席、酒会、冷餐会、团体包餐~宴会陪同司机工作餐及其他需宴会部制订的

菜单的编写制定工作。

负责解答客人提出的有关餐饮方面的问题~如餐饮部各餐厅的有关资料~食物水准~

售价 ~ 与同行业比 ~ 本公司餐饮的特点和优势等等。

, 协助接待员受理订席订餐工作

, 负责本部制定的年、季、月、周、特餐餐单菜谱印制工作。

, 编制宴会菜单 ~ 一式三份 ~ 分送各个部门。

,

善于聆听客人的意见和建议 ~ 不断改进工作的方法和菜单的搭配 ~ 转告餐厅和生产

部门提高服务水准 ~ 增加花色品种 ~ 提高食品质量。

,

了解同行业的情况 ~ 掌握市场信息 ~ 联络宴会部经理与大厨、行政总厨一起研究和

创制新的菜色和增加花色品种 ~ 提高烹调水准和食品质量 ~ 加强竞争能力

。

1

岗位职责 编号:DT- RES -011

公关销售员岗位职责

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 13 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

,

负责餐饮部与外界的联系工作 ~ 保证餐厅、酒吧客源 ~ 努力做好宣传工作
~ 在社会上

树立起良好的公司形象。

了解本部门的出品情况和各项设施~ 有针对性地向客人介绍餐厅、酒吧的特色经营~

搞好销售工作。

建立客人档案~ 对VIP客人和常客要求较详尽资料~ 并表明客人的爱好、习惯口味、

性格等~ 保证客人满意。

与餐单位广泛联系~ 与外单位签订用餐优惠、宴会合约~ 须经餐饮部经理签字认可。

广泛收集客人对本部门的经营服务意见~ 对本部门的业务工作提出改进建议。

, 完成餐饮部经理交派的其他任务。

岗位职责 编号:DT- RES -012

吧台工作流程图

Version 2010809 态度决定一切~ 细节决定成败。 第 14 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

凭单发放,已交费单或未交费单,

营业结束

做存、进、销日报表附领货单

交吧台主管

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -001

酒吧宴会工作流程图

Version 2010809 态度决定一切~细节决定成败。 第 15 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

开始

接餐厅宴会定单

开宴前设定单

宴会中服务

结帐

多余酒水收回酒吧 收吧

盘点

结束

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -002

西餐厅服务员岗位职责

Version 2010809 态度决定一切~细节决定成败。 第 16 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

, 指导和检查下级工作。

, 制定含酒精和不含酒精饮料的配制标准。

,
检查并批准调酒员填写的饮料请领单 ~ 检查每日饮料消费 ~ 及时补充酒吧已消费的

饮料。

,
定期评估员工 ~ 发过失单或给予奖励。每年定期根据员工的成绩和贡献作升职评定。

, 组织员工为各种宴会、会议提供酒吧服务。

, 督导执行酒店的经营方针和策略 ~ 实施培训计划。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -003

酒吧领班岗位职责

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 17 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

,
督寻下属员工操作程序 ~ 热情周到地为宾客服务 ~ 对宾客的问题、投诉和要求应迅

速而机敏地作出反应。

,
负责员工的考勤 ~ 工作班次的编排 ~ 检查员工的仪表、仪容 ~ 做好营业前准备工作。

, 检查各调酒员在调制酒水时 ~ 是否配量准备 ~ 技术熟练 ~ 服务周到。

, 检查酒吧、酒柜、冷藏柜等地的清洁。

,
对员工进行业务培训 ~ 提高员工素质、调酒技能和服务水平 ~ 定期对员工的
的表现作

出评估。

, 负责酒吧用具的保管和管理。

, 协助楼面做好出品推广的同时 ~ 按计划控制出品的本率。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -004-01

酒吧类型设路标准

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 18 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 酒吧的类型

1、主酒吧

主酒吧是以供应各类烈性酒、鸡尾酒和混合饮料为主。其特点是客人坐在
吧台

前的高椅上 ~ 面对调酒师并欣赏调酒师的操作技艺。

2、酒廊

酒廊以供应各种冷热饮品为主 ~ 同时也提供各种酒类小吃 ~ 但不提供主食
。这

类酒吧的台前有一些吧椅 ~ 但是客人一般不喜欢坐上去 ~ 而是坐在小圆桌
旁。

3、服务酒吧

服务酒吧是指设在中、西餐厅内的酒吧~调酒师不直接与客人打交道~而是通

过餐厅服务员按点酒单为客人提供酒水服务。

4、宴会酒吧

宴会酒吧是指根据宴会的场地、性质和参加宴会的人数临时摆设的酒吧~其特

点是营业时间较短~营业量大~服务速度快。

宴会酒吧的营业方式常见的有:

1,外卖酒吧

外卖酒吧是宴会酒吧中一种特殊形式~为外卖酒会设路。

2,现金酒吧

现金酒吧是指参加宴会的客人取用酒水时须随取随付现金~宴会举办者不负责客人在酒吧取用酒水的费用。

3,一次性结帐酒吧

一次性结帐酒吧是指客人在宴会上可随意取用酒水~所用费用在宴会结束后由宴会举办者向酒店结帐。

, 酒吧的布局

酒吧由前吧、后吧和服务区域等三部分组成。前吧由吧台和操作台组成:后吧主

要由靠墙放路的酒柜、冷藏柜、陈列柜等组成,服务区域应设有高级的小圆桌、

低矮的椅或沙发等配套家具 ~ 地面应铺地毯。

, 酒吧的布局须遵循的原则:

1, 空间布局要合理

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -004-02

酒吧类型设置标准, 续,

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 19 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

既要多容纳客人 ~ 又要使客人不感到拥挤和杂乱无章 ~ 同时还要满足客人对环境

的要求。

2, 要方便服务客人

吧台设置对酒吧中不同角度坐着的客人来说都要能提供快捷的服务 ~ 同时也要便

于服务员的服务。

4, 视觉醒目

吧台, 前吧, 是整个酒吧的中心 ~ 当客人迈向酒吧之时 ~ 便要能看到吧台的位路 ~

感觉到吧台的存在 ~ 因而吧台应设置在最显眼的位路上。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -005

为客人调酒服务标准

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 调酒师接到点酒单后要及时调酒。

, 调酒时要注意姿势正确 ~ 动作潇洒 ~ 自然大方。

,

调酒师调酒时 ~ 应始终面对客人 ~ 去陈列柜取酒时应侧身而不要转身 ~ 否则被视为

不礼貌。

,

严格按配方要求调制 ~ 如客人所点的酒水单上没有的 ~ 应征询客人的意见而决定是

否需要。

, 调酒师调酒时要按规范操作。

,

调制好的酒应尽快倒入杯中 ~ 对吧台前的客人应倒满一杯 ~ 其他客人斟倒八成满即

可。若要斟一杯以上的酒 ~ 应将酒杯整齐排在吧台上 ~ 然后由左至右反复斟倒 ~ 使

各杯的酒水浓度均匀。

,

随时保持吧台及操作台的卫生 ~ 用过的酒瓶应及时放回原处 ~ 调酒工具应及时清洗。 ,

当吧台前的客人杯中的酒水不足1/3时~调酒师可建议客人再来一杯~起到推销的

作用。

, 掌握好调制各类饮品的时间~不要让客人久等。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -006 为客人送酒服务标准

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 21 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

, 服务员应将调制好饮品用托盘从客人的左而送上。

,

送酒时应先放好杯垫和免费提供的佐酒小吃~递上餐巾后再上酒~报出饮品的名

称并说:“这是你的~请慢用。”

,

服务员要巡视自己负责的服务区域~及时撤走桌上的空杯、空瓶~并按规定要求

撤换烟灰缸。

, 适时向客人推销酒水~以提高酒吧的营业收入。

,

在送酒服务过程中~服务员应该注意轻拿轻放~手指不要触及杯口~处处显示礼

貌卫生习惯。

如果客人点了整瓶酒 ~ 服务员要求按示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序
为客人

服务。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -006

西餐服务的基本流程图

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 22 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

开领点菜单及酒单 问候客人

询问是否订席 厨房 出纳

引客入座 出菜送酒

询问开胃菜 主菜上完

式或开胃酒 收拾餐具

倒水及送面包 送上点心

送小甜点 送茶、咖啡

结帐 特式餐点推介

清洁桌面

重新布路桌面

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -007

西餐宴会接待流程图

Version 2010809 态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 23 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure 西餐厅运营手册

客人进入餐厅 迎宾示意 衣帽间,存放衣帽领取牌子,

领位让座

递毛巾、倒茶水

吧台取饮料、酒 值台服务员 通知厨房上菜

客人到齐

上菜、酒、饮料 注销暂借单

客人用餐 吧台

付款/签字 客人离开餐厅 用餐完毕、结帐 帐台开单

送宾道别 衣帽间取衣

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -008-01

美式服务标准

Version 2010809 态度决定一切~细节决定成败。 第 24 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 美式服务基本要求

1、餐桌布路

1,服务员应检查餐桌的位路是否合适~摆放是否平稳~桌面是否清洁等。

2,餐桌上往往铺上干净、大小合适的桌布~印有商标的一面在下~边缘从桌边

垂下到少30?~略高于椅子座面。

3,在桌布上还可以铺上一层面布~这样在前一批客人用完餐后~只需更换一层

面布而不必换上新桌布就可以为后一批客人提供服务。

4,在重新布置餐桌时~服务员应从贮藏室取出干净桌布更换。

5,注意桌布应平整无褶。

2、摆台

摆台包括餐具、玻璃杯和餐布等的摆放。每个客人用餐所需的刀、叉、杯、盘应

安排在大约40?×60?的面积范围内,餐具、餐盘和餐巾应放在离桌边大约2.5

?处~总体上应给人以整洁、美观的感觉。具体有下述要求。

1,餐巾摆放的位置比较灵活~可放在最后一个餐叉的左侧~或者折成特殊形状

放在整套餐具的中央部位。餐巾的开口应在左边~便于客人拿起和展开。

2,餐具布置

所有餐具都应整齐地按照先后次序摆在朝向中央底盘的地方~餐具与桌子边

缘的距离约是5?。

3,杯的位置

玻璃杯的放置依次为:水杯放在摆好的餐刀的右前方~咖啡杯或茶杯放在水

杯的右方 ~ 或者放在汤匙的右方 ~ 杯柄朝右下方,葡萄酒杯放在杯的左侧。

美式服务中水杯通常倒立在桌上 ~ 倒水前才正立过来。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -008-02
美式服务标准,续,

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 25 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

4,黄油碟

黄油碟放于餐叉的叉齿上端约2.5?位路;黄油刀可以路于黄油碟上,靠近上端与桌边平行;色拉碟或碗放在略低于黄油碟的左侧.

5) 餐桌用品和调味品

餐桌用品包括烟灰缸、火柴、菜单架、花、吸管、蜡烛,调味品包话盐、胡

椒、糖、瓶装酱汁、油、醋等。服务员必须检查它们是否齐全、干净。 ,
美式服务原则和标准程序

1、服务原则

美式服务的一般原则是:所有食品用左手从客人左侧上,所有饮料用右手从客人

右侧上,在送下一道菜之前 ~ 必须先撤掉用过的餐具和杯子。如客人坐在墙角处

或小房间里 ~ 以上原则可灵活变动。

2、服务标准程序

1,安谥客人入席

当客人进入餐厅时 ~ 服务员领客人入席 ~ 并撤走多余餐具 ~ 然后将菜单递给

客人 ~ 把玻璃杯正立后 ~ 用右手从客人的右侧倒满冰水。接下来询问客人喜

欢何种餐前饮料 ~ 在客人研究菜单并考虑点菜时 ~ 服务员到酒吧取饮料。

2,点菜

服务员取回饮料后 ~ 从客人右侧供应 ~ 然后请客人点菜并作记录 ~ 如果客人

示意不再需要饮料 ~ 在客人研究菜单并考虑点菜时 ~ 服务员到酒吧取饮料。
。

3,端菜

用托盘先上汤或开胃品,通常有色拉, ~ 客人的餐前酒杯要从客人的右侧取走。

要注意除非客人有吩咐 ~ 否则在客人饮酒时千万不要急于端出汤或胃品盘碟

从客人的右侧撤走 ~ 然后从客人左侧供应主菜 ~ 并从客人的左侧再度供应

及黄油。假如客人需要咖啡 ~ 服务员要从客人的右侧供应。倒咖啡时要防止

咖啡溅出。

4,上甜点当客人用完主菜或表示不再需要其他服务时~服务员递上甜点菜单~

随后用右手从客人的右侧收拾主菜盘碟~再从客人的右侧供应冰水并清除桌

上的面包屑~记下客人所点的甜点。然后~用托盘端出点心~并从客人的右

侧供应。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -009

法式服务标准

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 26 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 法式服务摆台

1,在距桌边约3?处放一个底盘。

2,在底盘上放一条叠好的餐巾。

3,餐叉置于底盘的左侧~叉柄末端紧靠桌边。

4,汤匙放在靠近餐刀的右侧。

5,黄油碟置于餐叉的左侧~碟上黄油刀一把~与餐刀平行。

6,在底碟的正前端~放点心叉及点心匙。

7,饮水用的玻璃杯,或酒杯,放在餐刀的上端。

, 法式菜肴服务

1、上汤

1,当客人点的汤制好后 ~ 服务员用银盘端进餐厅置于火炉上保温。

2,端进来的汤要比需要量多些 ~ 剩下的可送回厨房 ~ 重新加热后供应给其他客人。

3,汤盘应放在客人的底盘之上 ~ 其间放一块叠好的餐巾 ~ 汤是从银盆盛到汤盘里 ~

然后用右手从客人的右侧端上。

2、上主菜

1,法式服务中 ~ 主菜和其他菜的服务方式一样。

2,色拉和主菜要同时端上 ~ 色拉用左手从客人左侧服务 ~ 放在黄油碟下。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -010

俄式服务标准

Version 2010809

态度决定一切 ~ 细节决定成败。 第 27 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

, 在俄式服务中 ~ 食物全部在厨房准备好 ~ 并被整齐地摆在大银盘里。

,

由服务员把大银盘端进餐厅 ~ 从主人左边开始 ~ 逆时针方向为客人服务。

, 银盘中剩余食品退回厨房。

,
盘子摆好之后 ~ 服务员再回到服务台 ~ 用左手端起盛汤菜的大银盘 ~ 用右手从客人

的左边给客人分菜。

,
摆空盘子时 ~ 服务员从客人右侧按顺时针方向沿桌子进行服务,用银盘上菜时 ~ 要

从左侧按逆时针方向进行。

,
在食品送上之前 ~ 把餐盘呈现于用餐者之前。这里一个很有礼貌的举动 ~ 它给客人

传递了一个厨师正在餐盘上安排菜肴的信息。如果食物造型设计精心且色泽美观 ~

则更能刺激客人的食欲。

,
在食品服务过程中 ~ 服务员对食物的量要注意掌握 ~ 要留有一些余地。如果能多给

客人一些他想要的菜 ~ 是会使客人高兴的。所有未从大餐盘中分出客人的食品应直

接送回厨房。

政策和程序Policy&Procedure 编号:P&P- RES -011-01

餐具配铭标准

Version 2010809

态度决定一切~细节决定成败。 第 28 页 共 62 页

标准运作程序 Standard Operating Procedure

西餐厅运营手册

西餐最显著的特点是在餐具方面~目前有许多餐厅餐具采用通用型~如餐刀、叉无主副鱼肉之分~匙亦无浓汤清汤之别~佐餐酒杯也不分红与白。由于餐具统一~则补给也较容易~员工的训练也较单纯~简言之~就是更经济、开支更节省。但如不能按照规格使用餐具~则既影响配量与配份~作业亦难趋于标准化~而且在西方人士的餐饮习惯中~出什么菜肴食品~使用何种器皿及刀叉匙~均有所讲究~故仍应依一定的规格标准使用餐具~现将各种餐具配器使用的标准化介绍如下:

, 西餐基本餐盘

盘碟类:按其用途分为牛油、面包碟,沙拉、甜点盘,主菜用盘~汤匙或钵。欧

式用大汤盘盛汤~美式则有时用较小的带盖的钵盛汤。使用时注意花色成套~破损者宜剔除淘汰~以免破坏食物美观。盛装菜肴时热食类应用温盘~冷食类要用冷盘~并保持洁净~不用时应分门别类地保管。

1、10 1/2 英寸者为主菜餐盘,9 3/5

英寸者为中间菜或前菜盘,9英寸者为

中间菜或前菜盘,8英寸者为点心盘,7 1/4 英寸 者为面包盘。

2、6 3/4英寸及5寸者为浅的盘子,5 7/8 英寸者为咖啡的托盘。

3、9英寸者为汤盘~6寸者为燕麦粥钵,4 1/2 英寸者为酱汁调味品碟,5 3/4

英寸者及4 7/8 寸者为蛋或肉汁钵。

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/677132053043006063>