



高等院校旅游类专业精品系列教材
“互联网+”新形态一体化精品教材

餐饮服务技能



主 编 吉 洁 王 屹 许宝利
副主编 宋秀云 陈瑞萍



扫一扫
学习资源库

航空工业出版社
北 京

内 容 提 要

本教材从酒店餐饮服务实际要求出发,以餐饮业职业能力养成为主线,从餐饮任务概述、餐饮服务基本技能、酒水服务、宴会服务、其他服务、主题宴会台面设计6个项目入手依次展开,通过理论学习与实践操作,力求培养学生的实际操作能力与服务水准。

本教材提供了大量的操作视频,既利于教师教学展示,也利于学生实践应用,同时也便于自学者学习。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务技能:微课版/吉洁,王屹,许宝利主编

.—北京:航空工业出版社,2020.8

ISBN 978-7-5165-2294-3

I. ①餐… II. ①吉… ②王… ③许… III. ①饮食业
—商业服务—职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第139392号

餐饮服务技能

Canyin Fuwu Jineng

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区京顺路5号曙光大厦C座四层 100028)

发行部电话:010-85672663 010-85672683

北京荣玉印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经售

2020年8月第1版

2020年8月第1次印刷

开本:787毫米×1092毫米

1/16

印张:20

字数:424千字

印数:1—3000

定价:49.80元

前言

餐饮服务实操性强，且与行业关联紧密，单纯依靠纯文字教材往往对技能知识一知半解。如今各类技能大赛举办得如火如荼，全国高校相关专业的师生纷纷参加，然而很多人对技能大赛的要求仍摸不清规则。在此背景下，《餐饮服务技能》教材应运而生。本教材紧跟餐饮业发展现状和趋势，力求满足餐饮服务职业岗位能力培养的实际需要，以餐饮业职业能力养成为主线，对接技能大赛，知识学习、能力塑造、素质培养紧密结合，配合课件、慕课视频等教学资源，让教学不再停留于纸面。这一尝试推动了教学方法的改革，凸显了高职教育实用性的特点，有助于教师教学手段多元化、信息化，学生亦可轻松掌握餐饮服务技能，上岗工作更加顺手，参加比赛不会慌张。

本教材采用项目教学法，将餐饮服务技能教材划分为6大项目，分别是项目一，餐饮服务概述；项目二，餐饮服务基本技能；项目三，酒水服务；项目四，宴会服务；项目五，其他服务；项目六，主题宴会台面设计。其中，项目一餐饮服务概述分为4项任务：餐饮服务认知、餐饮服务方式、餐饮服务人员职业形象塑造、餐饮服务人员应具备的专业素质。项目二餐饮服务基本技能具体分为7项任务：端托服务、铺台布、餐巾折花、点菜服务、上菜服务、分菜服务、撤换餐用具。项目三酒水服务分为8项任务：开酒服务、斟酒服务、红葡萄酒服务、白葡萄酒服务、香槟酒服务、白酒服务、非酒精饮料服务、鸡尾酒调制。项目四宴会服务分为5项任务：宴会布局和席次安排、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、迎宾服务、席间服务。项目五其他服务分为4项任务：零点餐厅服务、客房送餐服务、大堂吧服务、投诉事故处理。项目六主题宴会台面设计分为4项任务：中餐主题宴会台面设计、西餐主题宴会台面设计、中心装饰物制作、菜单设计和制作。具体任务中设计了任务导入、任务准备、任务实施、注意事项、任务点评、课后练习等，从理论到实践全方位教学，从正面教学到错误点评双管齐下，激发学生学习兴趣，

本教材适合旅游管理、酒店管理、旅游英语等专业学生学习，也适合对酒店服务感兴趣的社会人士和职场人员自学，同时为讲授《餐饮服务与管理》课程的教师提供了丰富的教学资源。

本教材与中国大学慕课“餐饮服务技能”课程相匹配，读者可自行前往学

习，对应的慕课资源网址如下：<https://www.icourse163.org/course/ZIIT-1206102807>

编者力求体现知识的系统性、实用性和科学性，但限于水平和一些不可避免的因素，书中难免有不足之处，恳请广大读者和同行批评指正。

此外，本书作者还为广大一线教师提供了服务于本书的教学资源库，有需要者可致电 13810412048 或发邮件至 2393867076@qq.com。

编 者

2020 年 5 月

课程教学计划

项目名称	任务内容	课时分配	
项目一 餐饮服务概述	任务一 餐饮服务认知	1	4
	任务二 餐饮服务方式	1	
	任务三 餐饮服务人员职业形象塑造	1	
	任务四 餐饮服务人员应具备的专业素质	1	
项目二 餐饮服务基本技能	任务一 端托服务	2	14
	任务二 铺台布	2	
	任务三 餐巾折花	2	
	任务四 点菜服务	2	
	任务五 上菜服务	2	
	任务六 分菜服务	2	
	任务七 撤换餐用具	2	
项目三 酒水服务	任务一 开酒服务	2	16
	任务二 斟酒服务	2	
	任务三 红葡萄酒服务	2	
	任务四 白葡萄酒服务	2	
	任务五 香槟酒服务	2	
	任务六 白酒服务	1	
	任务七 非酒精饮料服务	1	
	任务八 鸡尾酒调制	4	
项目四 宴会服务	任务一 宴会布局和席次安排	1	12
	任务二 中餐宴会摆台	4	
	任务三 西餐宴会摆台	4	
	任务四 迎宾服务	1	
	任务五 席间服务	2	

续表

项目名称	任务内容	课时分配	
项目五 其他服务	任务一 零点餐厅服务	1	4
	任务二 客房送餐服务	1	
	任务三 大堂吧服务	1	
	任务四 投诉事故处理	1	
项目六 主题宴会台面设计	任务一 中餐主题宴会台面设计	1	6
	任务二 西餐主题宴会台面设计	1	
	任务三 中心装饰物制作	2	
	任务四 菜单设计和制作	2	

目 录

项目一 餐饮服务概述	1
任务一 餐饮服务认知	3
任务二 餐饮服务方式	8
任务三 餐饮服务人员职业形象塑造	24
任务四 餐饮服务人员应具备的专业素质	35
项目二 餐饮服务基本技能	51
任务一 端托服务	53
任务二 铺台布	61
任务三 餐巾折花	69
任务四 点菜服务	82
任务五 上菜服务	92
任务六 分菜服务	100
任务七 撤换餐用具	111
项目三 酒水服务	119
任务一 开酒服务	121
任务二 斟酒服务	128
任务三 红葡萄酒服务	138
任务四 白葡萄酒服务	144
任务五 香槟酒服务	150
任务六 白酒服务	155
任务七 非酒精饮料服务	161
任务八 鸡尾酒调制	169

项目四 宴会服务	179
任务一 宴会布局和席次安排	181
任务二 中餐宴会摆台.....	191
任务三 西餐宴会摆台.....	200
任务四 迎宾服务.....	214
任务五 席间服务.....	222
项目五 其他服务	229
任务一 零点餐厅服务.....	231
任务二 客房送餐服务.....	252
任务三 大堂吧服务.....	260
任务四 投诉事故处理.....	269
项目六 主题宴会台面设计	279
任务一 中餐主题宴会台面设计	281
任务二 西餐主题宴会台面设计	290
任务三 中心装饰物制作	297
任务四 菜单设计和制作	300
参考资料	310
后记	311



项目一

餐饮服务概述



项目导读

餐饮服务水准和服务的质量的高低不仅关系酒店的声誉和效益，更关乎酒店的生存与发展。在程序化、制度化、标准化向多样化、个性化转化的过程中，酒店追求的服务目标是“和谐服务”。所谓和谐服务，就是以服务员的技术、亲情、知识、效率和良好的修养，体现和表达服务风格，它是和谐对客关系的集中体现。和谐服务具体表现为：稳妥与快捷相统一，个性与标准相统一，高雅与亲切相统一，礼仪与热情相统一，灵活与守则相统一。餐饮服务人员需要了解餐饮服务的概念、特点、地位和作用，熟悉各种餐饮服务方式，掌握餐饮服务人员职业形象塑造的方法，同时要具备一定的专业服务素养。



教学目标

知识目标：

1. 了解餐饮服务的概念、特点、地位和作用；
2. 熟悉多种餐饮服务的方式；
3. 掌握餐饮服务人员职业形象塑造的方法和应具备的专业素质。

技能目标：

1. 通过学习餐饮服务认知的相关知识，提高学生分析和归纳的能力；
2. 帮助学生塑造职业形象，提高专业素养。

素质目标：

增强学生的服务意识，提高学生的服务热情，完善学生的职业素养。



项目一
餐饮服务概述



内容结构图

餐饮服务概述

- 餐饮服务认知
- 餐饮服务方式
- 餐饮服务人员职业形象塑造
- 餐饮服务人员应具备的专业素质



1 任务一 餐饮服务认知

任务导入

案例描述：小王是一名旅游英语专业大二的学生，在一个月的校外实训中她选择前往希尔顿酒店西餐厅进行实习。小王作为餐饮服务的职场新手，虽然已经初步了解餐饮服务的概念和特点，但是依旧欠缺相关知识，今早开餐前例会时，经理询问她是否了解餐饮服务的地位，是否明白餐饮服务在经济生活中的作用，小王顿时被问住了，非常尴尬。休息时间，小王马上翻查资料，积极了解餐饮服务的地位和作用，原来餐饮业、餐厅、餐饮服务的地位和作用如此重要。

任务准备

一、餐饮服务的概念

餐饮服务指通过即时制作加工、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品、消费场所及设施的服务活动。餐饮服务包括需直面客人的包席、各式餐厅、团体等处的前台服务和不直面客人的采购、厨房、储藏、洗涤、财务等处的后台服务，二者的工作是相辅相成的，后台服务是前台服务的物质基础，前台服务是后台服务的继续和完善。倘若后台服务做得好，菜肴口味绝佳，但前台服务不周，将给客人留下不好的印象；相反，前台服务热情周到，但后台制作的菜肴价格高质量差，客人也不会产生好的印象。因此，完善的后台服务和周到的前台服务相结合，才能真正吸引客人。

二、餐饮的特点

（一）餐饮生产特点

1. 餐饮生产过程时间短

餐饮产品的销售、生产和消费几乎同时进行，客人从点菜到消费的时间短暂，因此对厨师的经验与技术的考验很大，对服务员的对客服务和直接推销也是一个挑战。

2. 餐饮产品规格多，生产批量小

餐饮业的产品品种十分丰富，即使同一种原料也有多种制作方法。只有客人进入餐厅点菜后，餐饮企业才能组织产品的销售与生产，而不能先生产后销售，而且生产批量小，



不同客人定制的餐饮产品各不相同。因此，餐饮生产与其他工业化产品的大批量、流水线、规格统一的生产是明显不同的，这也给餐饮产品的质量管理与统一标准带来了难度。

3. 餐饮原料及产品易变质

餐饮产品具有很强的时间性和季节性，相当一部分是用鲜活原料制作的，处理不当极易腐烂变质。因此，控制餐饮成本且保证产品质量的重中之重是加强原料管理。

4. 生产量随机性强，难以预测

对于餐饮管理者而言，一直被困扰的问题在于，就餐客人来多少、何时来、消费什么餐饮产品等，这些都难以预测。餐饮管理者很难准确预估客人的消费需求，客人大多数选择直接上门消费而非通过预订，因此餐饮产品的产量难以预测且随机性强。

5. 餐饮产品生产过程环节多，管理难度大

餐饮产品生产过程的管理难度较大，因为整个餐饮产品的生产过程业务环节较多，从采购餐饮原料、验收、储存、加工食材、烹制食品、餐厅服务到结账收款都包括其中，而餐饮产品的质量及企业的效益受所有环节的影响，其中任意一个环节的差错都会带来负面影响。

（二）餐饮销售特点

1. 销售量受限于餐位数量和营业面积

影响餐饮销售量的一个重要因素是餐厅能够接待的客人数量，而客人数量受限于餐厅餐位数量和营业面积。由于餐厅在满座的情况下无法再增加就餐人数，销售量也无法进一步扩大，因此，餐饮企业必须提高餐位利用率，改善就餐环境，增加就餐客人的人均消费额。

2. 销售量受限于进餐时间

餐饮的销售具有明显的周期性和间歇性。因为人们的就餐活动比较规律，一日三餐的就餐时间段餐厅就餐人数激增，而非就餐时间的餐厅则门可罗雀。因此，餐饮企业需延长营业时间或增加服务项目等，以提高餐饮销售量。

3. 可变成本和固定成本较高

餐饮企业的能源费用、人力资源费用、原料成本等开支较大，且投资于各种餐厨用品和设备的金额也较高。因此，餐饮企业需控制可变成本和固定成本费用，从而提高企业的经济效益。

4. 资金周转较快

餐饮企业的销售收入以现金为主，当天销售当天回款，如今移动支付的比重逐渐加大，顾客常用支付宝支付和微信支付，资金周转速度同样较快。大部分餐饮企业的餐饮原料为当天采购及销售，库存和积压货物较少，同时企业的经营毛利率较高，因此餐饮企业的资金周转较快。



(三) 餐饮服务特点

1. 一次性

餐饮服务只能当时、当次使用，过时则不能享用，具有一次性的特点。倘若餐饮服务员某一段时间空闲无事，这一段浪费的时光也不能延迟到其他时间使用。

2. 连续性

一般商场中的服务是“点状”售货服务，货物的买卖双方通过一次性接触，完成商品交换后此服务过程即终止。餐饮服务则是一种连续的“线状”服务，从客人进入餐厅直至消费结束，客人与餐饮服务人员将在同一空间相处并持续一段时间，包括迎宾、领座、点菜、上菜、结账、送客等。这是一个连续的餐饮服务过程，其中任一个环节的服务过失都会导致“线”的断裂，从而造成整个餐饮服务的失败。

3. 无形性

服务最简单的定义是“为他人完成某一工作或任务的行为”，而行为本身是看不见、摸不着的东西。服务本身并不能被消费者购买回家，消费者获取的是服务所产生的效应，包括生理、心理和感官上受到的影响和作用。餐饮消费者不仅消费了美味的食物，还享受了服务员的热情服务、餐厅的舒适环境和气氛，这正是无形服务的效果。

4. 复杂性

餐饮服务是人对人的服务，服务员和客人在一段时间内共处于同一空间，这自然而然会产生人际关系。人际关系具有复杂性，人际服务是一种特殊的人际关系，并不好处理。想要使不同生活背景、不同地区、不同习俗、不同年龄、不同性别、不同心理状态的顾客都满意，并非是一件容易的事。

5. 同时性

餐饮服务的生产者与消费者直接接触，生产和销售是当场同时完成的，中间储存、运输等过程并不存在。因此，餐厅经营者要同时重视生产和销售的环境，餐饮服务员则要具备推销和服务的双重技能。

6. 差异性

餐饮服务包含大量的手工劳动，较少有机器进行控制，餐饮服务人员的技能技艺和工作态度也不尽相同，因此很容易产生餐饮服务水平及质量的差异。在不同的场合和不同的时间，对不同的对象提供相同的餐饮产品服务，即使是同一个服务者，其服务也可能会质量不一、有所差异。餐饮服务要想取得成功，就要常常对员工强调职业道德教育，加强业务培训，制定严格的质量标准并坚持执行，促使员工端正服务态度，不断改善服务过程，提高服务技能。



7. 重复性和多变性

对于餐厅而言,让客人不断地重复消费、吸引回头客是其重要的经营目标之一,只有这样才能取得长期稳定的经济效益。每位客人都有求异、求新的心理,在不同的消费过程中,客人对服务的需求是多样的,这就形成了客人对餐饮服务重复使用、多样交换的需求。因此,餐饮服务人员要不断创新服务语言、服务行为和服务技巧等,要具备较好的随机应变能力和心理适应能力。

三、餐饮服务的地位和作用

餐饮服务指餐饮服务人员凭借一定的空间和设备,为满足客人的餐饮需要所从事的一切活动,它是餐厅各项工作的核心。随着我国人民生活水平由温饱向小康转变,现代餐饮业从注重食品的数量和味道逐渐转移到以餐饮服务为中心。同时,随着我国的对外开放步伐的加快,世界市场对中国餐饮的需求量越来越大,对服务质量的要求也越来越高。这就要求餐厅在保证菜肴品质的基础上,不断提高服务水平。

餐饮服务的作用具体表现在以下三个方面。

1. 强化餐厅与客人的联系,有助于长久经营

在餐饮对客服务过程中,客人除了享受到整洁的就餐环境、精美的菜肴外,还会与服务人员沟通交流,强化情感的联系,从而得到物质和心理的双重服务。客人喜于见到员工亲切的微笑,乐于听到服务人员殷勤的招呼,更希望得到亲人般的关怀和真诚的友情。忠实的客人是餐厅长久经营的重要基石,而客人对餐厅的信任,与服务人员的热情服务密切相关。

2. 了解和满足顾客的需求,有助于决策调整

餐厅的服务对象是客人,服务宗旨是“以客人为核心”,需要想办法满足客人的需求,并从中获取利润。不同客人的需求不同,倘若服务人员不了解客人的需求或知之甚少,是无法做好服务工作的,而满足了客人的需求也就赢得了客人认可。餐饮服务人员是直面客人的,也是最应该、最有可能掌握客人需求的人。餐厅获得成功的一个重要条件,就是根据客人的需求调整和改进餐厅经营活动。餐厅的经营项目是否合适,经营方向是否正确,销售的产品是否符合客人的需求等,都需要服务人员在对客工作中分析和观察,搜集客人的意见,及时反馈给上级和厨房等部门,这有助于餐厅决策者基于此改进餐厅的工作,并提升餐厅烹饪技艺。

3. 提高市场占有率,有助于经营活动的开展

餐厅生存和发展的生命线就是餐饮服务的质量,在竞争激烈的市场经济背景下,产品质量低下不能使消费者满意,其市场份额将会受到很大影响,企业的经济效益也会大幅下降。优质的餐饮服务能够帮助企业在激烈的客源竞争中维持经营状况,争取更大市场,从而提高市场占有率。

 课后练习

- ★餐厅的营业活动主要由哪几部分构成? () (多选题)
A. 接待 B. 销售 C. 设计 D. 销售控制
- ★餐饮生产有哪些特点?
- ★餐饮销售有哪些特点?
- ★餐饮服务有哪些特点?
- ★餐饮服务在饭店中的作用具体表现在哪几个方面?



课后练习参考答案



任务二 餐饮服务方式



任务导入

案例描述：小王工作的岗位在酒店西餐厅，她到岗之后才知道原来餐饮服务的方式有很多种。国外的餐饮服务包括美式服务、法式服务、俄式服务和英式服务；中式餐饮服务包括早餐和午晚餐服务，还有其他服务类型，每种服务方式都有其独特的服务方式和流程。小王发觉餐饮服务原来如此复杂。



任务准备

一、国外餐饮服务

（一）美式服务

美式服务是餐厅服务中最普遍、最有效的服务方式之一，其形式为：根据客人的点菜，厨房将菜肴装盘并加以简单装饰，服务员用托盘端到餐厅服务给客人。美式服务中，一个服务员可以同时为很多客人服务，因此成本较低，是一种快速、经济的餐饮服务方式。

1. 美式服务的服务原则

- 原则 1：所有饮料用右手从客人右侧上；
- 原则 2：所有食品用左手从客人左侧上；
- 原则 3：在送上下一道菜之前，必须先撤掉用过的餐具和杯子；
- 原则 4：用右手从客人的右侧收拾杯碟；
- 原则 5：当客人坐在墙角处或小房间里时，上述原则可灵活变动。

2. 美式服务的特点

- 特点 1：省时省力；
- 特点 2：简便迅速；
- 特点 3：价格合理；
- 特点 4：成本较低。



3. 美式服务的优缺点

(1) 美式服务的优点

优点 1: 不需分菜, 工作简单容易学习, 服务人员容易训练;

优点 2: 服务便捷有效率, 同一时间内可服务多位客人;

优点 3: 服务快速, 能将菜肴趁热服务于客人;

(2) 美式服务的缺点

缺点 1: 顾客得到的个人服务较少, 不太适合有闲阶层的消费者;

缺点 2: 缺少分菜及桌边服务客人;

缺点 3: 餐厅常常显得忙碌而欠宁静, 并非一种亲切的服务方式;

缺点 4: 适合低档的西餐厅, 不适合高档西餐厅。

(二) 法式服务

法式服务在西餐和中餐服务中是最高级别的餐饮服务。通常, 法式服务用于扒房 (Grill Room) 的零点服务、高级中餐厅的零点服务及中餐贵宾厅服务, 常使用高质量的瓷器、银器和水晶杯。法式服务由受过专业训练的服务员与服务生在手推车或服务桌现场烹调食物, 如切烤乳猪、片烤鸭、煎鸡蛋、扒牛排和配制沙拉等, 再将调理好的食物分盛于热食盘请客人食用, 因此又称为手推车服务。

法式服务源于欧洲贵族家庭及王室, 是一种比较注意礼节的服务方式, 其服务节奏通常较慢, 一般由两名服务员协作完成, 一名为主, 一名为辅, 为主的服务员负责接受点菜、烹饪加工、桌面服务、结账等工作, 为辅的服务员负责传递单据、物品摆台等工作。法国早期的餐食服务极为奢华, 讲究场面。现在法式服务以在客人面前展示制作和烹调 (烹制、切割、火烤) 为特色, 食物在厨房粗加工, 然后用餐车送到客人桌旁, 由高级厨师在客人面前完成最后的烹制, 由助理厨师备菜、传菜和餐间服务。

1. 法式服务的服务原则

原则 1: 服务员使用服务叉匙分菜, 将食物由锅内分到客人盘子上;

原则 2: 食物在餐厅中的烹饪车上完成;

原则 3: 所有餐饮服务都使用右手从客人右侧服务;

原则 4: 沿着桌边由顺时针方向做服务;

原则 5: 所有清理工作都使用右手从客人右边服务。

2. 法式服务的特点

特点 1: 营业前应准备好餐具和服务用具, 将所有服务物品放在容易拿到的地方;

特点 2: 使用手推车或服务桌服务, 在服务现场实施菜肴加热、调味及切配表演;

特点 3: 法式服务注重服务程序、礼节礼貌、烹调和切配表演;

特点 4: 服务员必须接受专业培训, 通常需要两年的学习才能胜任;



特点 5: 服务周到, 每位顾客都能得到充分的照顾;

特点 6: 需要两名服务人员。

3. 法式服务的优缺点

(1) 法式服务的优点

优点 1: 给予顾客的个人照顾较多;

优点 2: 炫耀性强, 显得非常豪华。

(2) 法式服务的缺点

缺点 1: 培训费用和人工成本较高;

缺点 2: 投资大, 费用高;

缺点 3: 空间利用率较低, 座位周转率低。

(三) 俄式服务

俄式服务起源于俄国的沙皇时代。同法式服务的餐桌摆台相似, 俄式服务是一种讲究礼节的豪华服务, 但是其服务方法不同于法式。俄式服务每个餐桌只需要一名服务员, 服务的方式简单快速, 服务效率和餐厅空间利用率都比较高。俄式服务注重实效, 讲究优美文雅的风度, 虽然采用大量的银质餐具, 但服务员的表演较少。

1. 俄式服务的服务原则

原则 1: 每个餐桌都有一名服务人员提供服务;

原则 2: 服务生从客人左侧服务;

原则 3: 用汤匙及叉子一同从大盘中分送食物;

原则 4: 服务生环绕餐桌由逆时针方向移动;

原则 5: 不同的调味料, 使用不同的服务汤匙;

原则 6: 每一道菜都要区别服务用的器皿。

2. 俄式服务的特点

特点 1: 十分讲究礼节, 风格雅致, 顾客获得周到的服务, 这方面和法式相似;

特点 2: 只需一名男服务员上菜服务;

特点 3: 全部菜肴都在厨房中完全准备好, 预先切好, 由厨师整齐地摆放在银质大浅盘中;

特点 4: 由服务员把盘端到餐厅, 再从盘中送给顾客。

3. 俄式服务的优缺点

(1) 俄式服务的优点

优点 1: 服务方式简单快速, 不需较大的空间, 服务效率和餐厅空间利用率较高;

优点 2: 由服务员将菜肴分给每一个顾客, 每一位顾客都能得到尊重和周到服务。

(2) 俄式服务的缺点

缺点 1: 服务中使用了大量的银器, 银器成本高, 如果保管不当会影响经济效益;



缺点 2：不适用零点（散客）服务。

（四）英式服务

英式服务也称家庭式服务，主要适用于私人宴席。英式服务家庭气氛浓，许多服务工作由顾客自己动手，用餐节奏慢。在美国和某些欧洲国家，家庭式餐厅很流行，这种家庭式餐厅通常采用英式服务。

1. 英式服务的服务原则

原则 1：服务员从厨房里取出烹制好的菜肴，盛放在大盘里，一起送到主人面前；

原则 2：由主人亲自动手切割主料并分盘；

原则 3：服务员充当主人的助手，将主人分好的菜盘逐一端给宾客；

原则 4：英式服务从右边开始，而清理盘碗却是从左边开始。

2. 英式服务的特点

特点 1：服务员从厨房将烹制好的菜肴传送到餐厅；

特点 2：由主人亲自动手切肉、装盘并配上蔬菜；

特点 3：服务员把装盘的菜肴依次送给每一位顾客；

特点 4：调味品、少司和配菜都摆放在餐桌上，由顾客自取或相互传递。

3. 英式服务的优缺点

英式服务的优点是节省人工、讲究气氛；

英式服务的缺点是服务节奏较慢，在大众化的餐厅里已不太适用。

二、中式餐饮服务

中式餐饮服务包括早餐服务和午晚餐服务。

（一）早餐服务

中式餐饮早餐服务的一般流程如下。

1. 餐前准备

摆好干净餐具，准备迎接客人。

2. 问茶开位

迎宾员面带微笑接待客人、问候客人，问清人数后，引领客人至合适的餐台就座。值台服务员主动问候客人并为客人拉椅让座，送上小毛巾后，问茶并按需要开茶。

3. 开餐服务

向客人介绍当天供应的点心品种；客人点餐后，要迅速服务并在点心卡上记录或盖印章。随时帮助客人添加茶水，撤去空盘并整理餐桌。



4. 结账

客人示意结账时，应迅速将点心卡交收银员计算汇总，并备好账单，用账单夹递送。

5. 清理台面

用托盘按规范清理台面，先整理餐椅，收餐巾和小毛巾，再用托盘收茶具和其他餐具并送入洗碗间分类摆放，换上干净台布，重新摆好干净餐具，准备迎接下批客人或为午餐摆台。

（二）午餐、晚餐服务

中餐厅午餐、晚餐一般都是零点服务，因此要求服务员具有较强的敬业精神、良好的服务态度和过硬的服务技能，熟悉业务，反应灵敏，了解当天厨房菜式烹调的基本方法、厨房的供应情况和客人的心理需求，能推销符合客人需求的菜点，并向客人提供最佳服务。

1. 餐前准备

- （1）按餐厅的要求着装，按时到岗，接受任务；
- （2）整理工作台；
- （3）按中餐零点摆台的规范摆台；
- （4）按餐厅卫生要求进行清洁工作；
- （5）备好调味品、开水、茶叶、洗手盅、小毛巾等开餐物品；
- （6）备好各种服务用具，如点菜单、笔、托盘、服务巾等。

2. 迎宾

- （1）迎宾员准备好菜单，在开餐前 5 分钟站在餐厅门口指定的位置，恭候客人到来；
- （2）客人到来后，如餐厅位于非室内禁烟城市，先询问客人是否选择吸烟区，然后问明是否有预订和用餐人数等情况后，按规范引领入位。

3. 餐前服务

- （1）迎宾员为客人递送菜单之后，值台服务员应及时递上毛巾，并用敬语：“请用毛巾”；
- （2）征询客人喝什么饮料，应使用选择疑问句，主动介绍饮料品种，可以边递餐巾和去筷套边询问喝什么饮料，一般在客人右边操作；
- （3）迅速填写点单，准备饮料，在客人右边进行茶水或酒水服务，应使用恰当的敬语；
- （4）从主宾开始为客人服务调味酱油或者醋；
- （5）撤去多余的餐位或加位；
- （6）做好点菜的准备工作，站在适当的位置，随时准备帮助客人点菜。



4. 点菜服务

- (1) 点菜;
- (2) 填写点菜单(订单)或电子点菜下单;
- (3) 服务员应了解客人的需求,熟悉菜单,主动提供信息和帮助,进行良好的推销,并按规范安排菜品,提供优质服务。

5. 传递菜肴

- (1) 将客人所点的菜肴通知厨房;
- (2) 将厨房做好的菜肴准确无误地送至餐厅;
- (3) 控制出菜节奏、顺序和质量,一般由传菜部主管或领班负责。

6. 菜肴服务

- (1) 上菜服务;
- (2) 分菜服务;
- (3) 撤换餐用具。

7. 席间巡台服务

- (1) 注意客人进餐情况,勤巡视每桌客人台面;
- (2) 在客人开口之前提供优良的服务。

8. 甜品、水果服务

- (1) 撤走菜盘和吃咸味菜的餐具,只留下牙签和有酒水的杯子;
- (2) 摆上甜品或水果的餐具后,上甜品和水果;
- (3) 水果用完后,问茶。

9. 结账和热情送客

- (1) 客人示意结账后,上毛巾,并按规范进行结账服务;
- (2) 客人起身离座,上前拉椅,帮助客人穿外套,提醒客人带上随身物品和打包食品;
- (3) 向客人诚恳致谢并道再见。

10. 结束工作

- (1) 客人走后,再次检查是否有遗留物品,如有要立即交还给客人或交餐厅经理处理;
- (2) 整理餐椅,清点餐巾和小毛巾,并按规范将所有餐具送至工作台或洗碗间;
- (3) 换上干净的台布,重新摆台,等候迎接下一批客人或继续服务其他客人。

三、其他服务类型

(一) 综合式服务

许多西餐宴会采用综合式服务方式。综合式服务是一种融合了美式服务、法式服务和



俄式服务的综合服务方式，通常用美式服务上开胃品和色拉，用法式或俄式服务上汤或主菜，用法式或俄式服务上甜点。不同餐厅或不同餐次选用的服务组合方式也不同，这与顾客的消费水平、餐厅的特色和种类、餐厅的销售方式有着密切的联系。

（二）自助式服务

自助式服务是把事先准备好的菜肴摆在餐台上，客人进入餐厅后支付一餐的费用，便可自己动手选择符合自己口味的菜点，再拿到餐桌上用餐。这种服务方式中，餐厅服务员的工作主要是餐前布置、餐中撤掉用过的餐具和酒杯、补充餐台上的菜肴等。



知识拓展

餐饮服务工具的种类及使用

一、常用餐具种类

（一）按制造材料分类

可分为陶器、瓷器、木制餐具、玻璃餐具、漆器、金属器皿、微波器皿、纳米餐具、骨器餐具。

（二）按饮食习惯分类

可分为中餐餐具和西餐餐具。中餐餐具具有盘类、碗类、勺、筷及筷架（筷套）、锅类；西餐餐具具有餐叉类、餐刀类、餐匙类、专用的餐具和服务用具。

（三）按用途分类

可分为食具和饮具。

1. 食具包括食用具和食用器皿，食用具又包括西餐中的刀、叉、匙，中餐中的筷、匙等。
2. 饮具包括茶具、咖啡具和酒具。



图 1-2-1 中式餐具

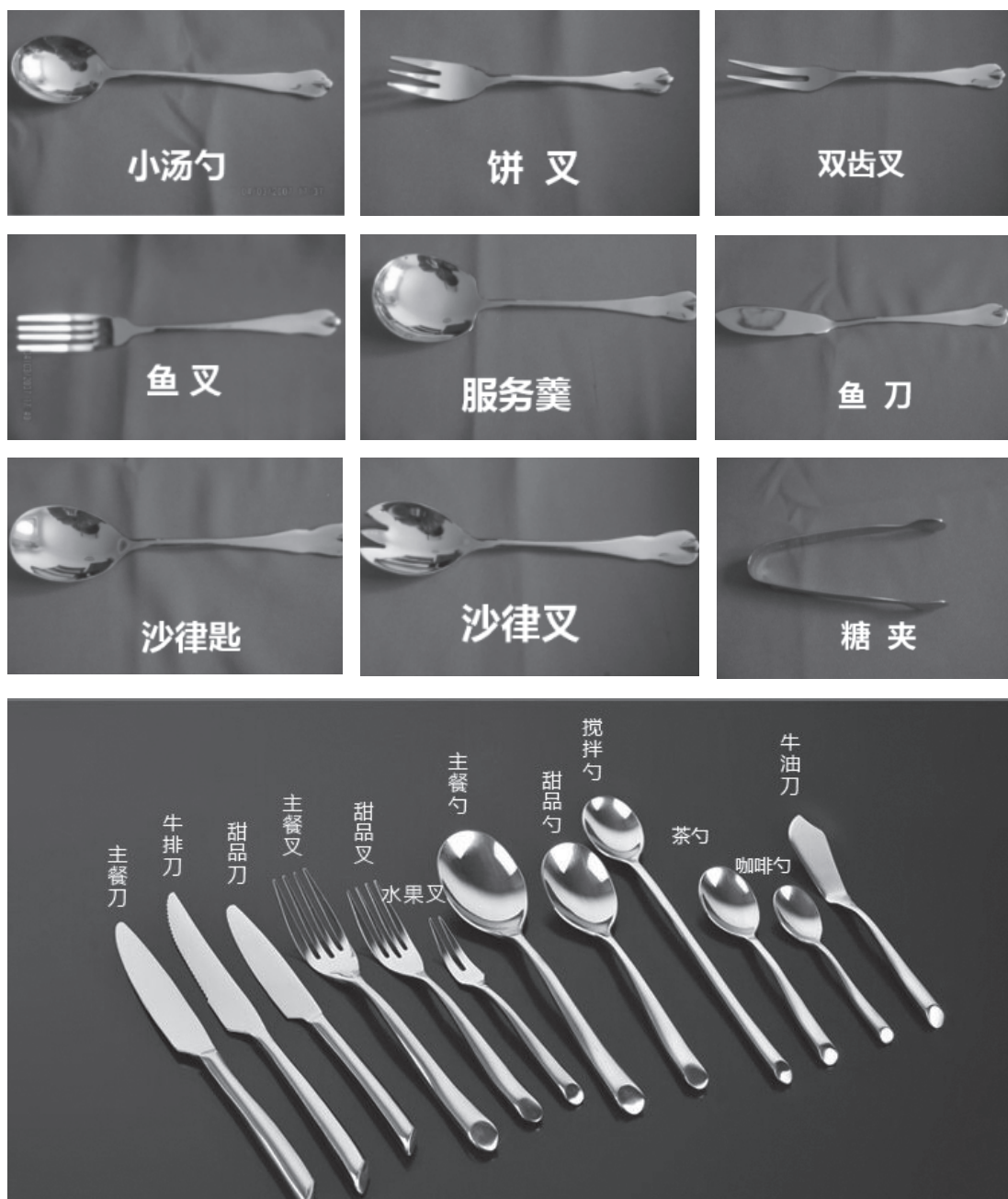


图 1-2-2 西式餐具

二、酒具的种类

酒具可分为中式酒具和西式酒具两大类。



（一）中式酒具

1. 按制造材料可分为陶制酒具、玻璃酒具等。

2. 按用途可分为白酒杯、红酒杯、饮料杯等。

（二）西式酒具

按用途可分为香槟酒杯、鸡尾酒杯、白兰地酒杯、葡萄酒杯、威士忌酒杯、啤酒杯等。

1. 香槟杯

可分浅碟香槟杯和郁金香香槟杯两种。前者脚高、开口浅；后者状似郁金香花，收口小杯肚大。前者可用于鸡尾酒酒具，也可作小吃的容器；后者可细饮慢啜，并能充分欣赏酒在杯中起泡的乐趣。



图 1-2-3 香槟杯

2. 鸡尾酒杯

鸡尾酒杯，底部有细长握柄，上方约呈正三角形或梯形，短饮鸡尾酒专用酒杯。

3. 白兰地杯

为杯口小、腹部宽大的矮脚酒杯。杯子实际容量虽然很大（240~300 毫升），但倒入酒量不宜过多（30 毫升左右），不超过 1/3 为佳，以杯子横放、酒在杯腹中不溢出为量。饮用时常用手指和无名指的指根夹住杯柄，让手温传入杯内使酒略暖，从而增加酒意和芳香。



图 1-2-4
鸡尾酒杯



图 1-2-5
白兰地杯

4. 白葡萄酒杯

白葡萄酒杯底部有握柄，上身较鸡尾酒杯略深，且呈弧形。主要用于盛载白葡萄酒和用其制作的鸡尾酒。



图 1-2-6
白葡萄酒杯



图 1-2-7
红葡萄酒杯

5. 红葡萄酒杯

红葡萄酒杯底部有握柄，上身较白酒杯为深，且更为圆胖宽大。主要用于盛载红葡萄酒和用其制作的鸡尾酒。

6. 威士忌酒杯

浑圆的杯体、矮矮的锥形杯身、简单却不失高雅的线条，给品酩者带来美好的视觉享受。酒杯由一般由特纯的高质量玻璃制成，使酒的亮丽色彩完美地展现在客人的眼前。威士忌杯的厚度要比白兰地杯厚得多，这是因为喝威士忌都要加冰的缘故。



图 1-2-8
威士忌酒杯



图 1-2-9
啤酒酒杯

7. 啤酒杯

主要用于饮用啤酒，也可用于咖啡饮料。啤酒杯的杯体厚实，容量为 360~720 毫升。



8. 饮料杯

按用途可分为：果汁杯和冰激凌杯。



图 1-2-10 果汁杯



图 1-2-11 冰激凌杯

三、茶具的种类

现代人说的茶具，主要指茶壶、茶杯之类的饮茶器具，包括紫砂茶具、陶瓷茶具、工艺茶具等。



紫砂茶具



陶瓷茶具

图 1-2-12 茶具

四、咖啡具

咖啡具主要包括咖啡杯、咖啡座、咖啡勺、咖啡壶、咖啡滤壶、奶缸、糖缸等。



图 1-2-13 咖啡具



1. 瓷质茶具

在瓷器烧结过程中,含有石英、绢云母、长石等矿物质的瓷土经过高温焙烧后,会在陶器的表面结成薄釉,釉色也会根据烧制温度的变化而呈现出不同的效果,从而制出胎质细密、光泽莹润、色彩斑斓的精美瓷器。瓷器食器质地坚硬、不易洇染、便于清洁、经久耐用、成本低廉。瓷分为硬瓷和软瓷两大类,硬瓷者如景德镇所产白瓷,软瓷如北方富产的骨灰瓷。中国所产瓷器茶具青瓷茶具、白瓷茶具、黑瓷茶具和青花瓷茶具等。青瓷是在杯体上施含有铁成分的釉之后烧制而成。白瓷是以含铁量低的瓷坯,施以纯净的透明釉烧制而成,成熟于隋代。



图 1-2-14 瓷质茶具

2. 白瓷茶具

白瓷以其色如玉而得名。白居易曾盛赞四川大邑生产的白瓷茶碗:“大邑烧瓷轻且坚,扣如衰玉锦城传。君家白碗胜霜雪,急送茅斋也可怜。”白瓷的主要产地有江西景德镇、湖南醴陵、四川大邑、河北唐山、安徽祁门等,其中以江西景德镇产品最为著名,这里所产的白瓷茶具胎色洁白细密,釉色光莹如玉,被称为“假白玉”。明代以后,人们转而追求茶具的造型、图案、纹饰等。



图 1-2-15 白瓷茶具

3. 青瓷茶具

青瓷茶具胎薄质坚,造型优美,釉层饱满,有玉般质感,明代中期传入欧洲,在法国引起轰动,称之为“雪拉同”,至今世界许多博物馆内都有收藏。在瓷器茶具中,青瓷茶具出现得最早。东汉时浙江的上虞已经烧制出青瓷茶具,后经历了唐、宋、元等三代的兴盛期,至明、清时期略受冷落。青瓷茶具主要产于浙江、四川等地,其中浙江龙泉市的龙泉窑生产的青瓷茶具以造型古朴挺健、釉色翠青如玉著称于世,被世人誉为“瓷器之花”。南宋时,质地优良的龙泉青瓷不但在民间广为流传,也成为皇朝对外贸易交换的主要商品。



图 1-2-16 青瓷茶具



4. 青花瓷茶具

青花瓷茶具蓝白相映,色彩淡雅宜人,华而不艳,令人赏心悦目,是现代中国人心中瓷器的代名词。青花瓷茶具是在器物的瓷胎上以氧化钴为呈色剂描绘纹饰图案,再涂上透明釉,经高温烧制而成。它始于唐代,盛于元、明、清时期,曾是当时茶具品种的主流。北宋时,景德镇窑生产的瓷器,质薄光润,白里泛青,雅致悦目,并有影青刻花、印花和褐色点彩装饰。元代出现的青花瓷茶具,幽靓典雅,不仅受到国人的珍爱,而且还远销海外。



图 1-2-17 青花瓷茶具

5. 黑瓷茶具

黑瓷茶盏古朴雅致,风格独特,瓷质厚重,保温良好,是宋朝斗茶行家的最爱。斗茶者认为黑瓷茶盏用来斗茶最为适宜,因而驰名。据北宋文献《茶录》记载:“茶色白(茶汤色)宜黑盏,建安(今福建)所造者紺黑,纹如兔毫,其坯微厚,……其青白盏,斗试家自不用。”黑瓷茶具产于浙江、四川、福建等地。



图 1-2-18 黑瓷茶具

6. 搪瓷茶具

搪瓷茶具是指涂有搪瓷的饮茶用具。这种器具制法由国外传来,人们利用石英、长石、硝石、碳酸钠等烧制成珐琅,然后将珐琅浆涂在铁皮制成的茶具坯上,烧制后即形成搪瓷茶具。搪瓷茶具安全无毒,有着一定的坚硬、耐磨、耐高温、耐腐蚀的特征,表面光滑洁白,便于清洗,是家庭日常生活中的常见器具。搪瓷可烧制不同色彩,可以拓上文字或图案。搪瓷茶具种类较少,大多数为杯、碟、盘、壶等。



图 1-2-19 搪瓷茶具

7. 陶质茶具

陶质茶具是指用黏土烧制而成的饮茶用具,分为泥质和夹砂两大类。由于黏土所含各种金属氧化物的百分比不同,以及烧成环境与条件的差异,陶质茶具可呈红、褐、黑、白、灰、青、黄等不同颜色。陶器成形,最早用捏塑法,再用泥条盘筑法,特殊器形用模制法,后用轮制成形法。7000年前的新石器时代已有陶器,但陶质粗糙松散。公元前3000年至公元前1世纪,出现了有图案花纹装饰的彩陶。商代开始出现胎质较细洁的质地略显粗糙的印纹硬陶。战国时期盛行彩绘,多黄褐色陶。汉代创制的铅釉陶,为唐代唐三彩的制作



图 1-2-20 陶质茶具



工艺打下基础。至唐代,茶具逐渐从酒食具中完全分离,《茶经》中记载的陶质茶具具有熟盂等。北宋时,江苏宜兴采用紫泥烧制成紫砂陶器,使陶质茶具的发展在明代走向高峰,成为中国茶具的主要品种之一。

8. 漆器茶具

漆器为采割天然漆树液汁进行炼制,掺进所需色料而制成的绚丽夺目的器件,这是我国先人的创造发明之一。漆器茶具的制作精细复杂,先要按照茶具的设计要求,做成木胎或泥胎模型,其上用夏布或绸料以漆裱上,再连上几道漆灰料,然后脱去模型,再经填灰、上漆、打磨、装饰等多道工序,才最终成为古朴典雅的脱胎漆茶具。漆器茶具较有名的有北京雕漆茶具、福州脱胎茶具、江西鄱阳等地生产的脱胎漆器等,均具有独特的艺术魅力。其中,福建生产的漆器茶具尤为多姿多彩,如“宝砂闪光”“金丝玛瑙”“仿古瓷”“雕填”等各有特色。漆器具有轻巧美观、色泽光亮、耐温耐酸的特点,这种茶器具更具有艺术品的功用。



图 1-2-21 漆器茶具

9. 玻璃茶具

玻璃茶具是指用玻璃制成的茶具,其质地硬脆而透明。玻璃茶具分为价廉物美的普通浇铸玻璃茶具和价昂华丽的水晶玻璃两种。玻璃质地透明,光泽夺目,可塑性强,用它制成的茶具形态各异,用途广泛,加之价格低廉,购买方便,因而受到茶人好评。在众多的玻璃茶具中,玻璃茶杯最为常见,也最宜泡绿茶,杯中茶汤的色泽,茶叶的姿色,以及茶叶在冲泡过程中的沉浮移动尽收眼底。但玻璃茶杯质脆,易破碎,比陶瓷烫手,美中稍有不足。



图 1-2-22 玻璃茶具

10. 景泰蓝茶具

景泰蓝茶具亦称“铜胎掐丝珐琅茶具”,是一种工艺茶具。景泰蓝是北京著名的特种工艺,用铜胎制成,少有金银制品,通过掐丝、点蓝、烧蓝、磨光、镀金等多道工序制作而成。因其多以蓝色珐琅烧成,且流行于明代景泰年间,故得名景泰蓝。此类茶具大多为盖碗、盖托等,制作精细,花纹繁缛,内壁光洁,蓝光闪烁,气派华贵。



图 1-2-23 景泰蓝茶具

11. 不锈钢茶具

不锈钢茶具是指用不锈钢制成的饮茶用具。不锈钢茶具耐热、耐腐蚀、便于清洁,外表光洁明亮,造型规整,极富有现代元素,深受年轻人的喜爱。由于不锈钢茶具传热快、不透气,因此大多用来作旅游用品,如带盖茶缸、行军壶及双层保温杯等。



图 1-2-24 不锈钢茶具



居家或室内品茶一般不用不锈钢茶具。

12. 镶锡茶具

镶锡茶具于清代康熙年间由山东烟台民间艺匠创制，通常作为工艺茶具使用。其装饰图案多为松竹梅花、飞禽走兽，金属光泽的锡浮雕与深色的器坯对比强烈，富有民族工艺特色。镶锡茶具大多为组合型，由一壶四杯一茶盘组成。



图 1-2-25 镶锡茶具

13. 锡茶具

锡茶具是用锡制成的饮茶用具。早在我国古代人们就使用锡与其他金属炼成合金来制作器具。锡茶具由于密封性能好，能保持茶香与风味，多作为贮茶用的茶叶罐。锡茶具大多产自中国云南、江西、江苏等地。



图 1-2-26 锡茶具

14. 石茶具

石茶具以石头制成，其特点是石料丰富，富有天然纹理，色泽光润美丽，质地厚实沉重，保温性好，有较高的艺术价值。制作石茶具要先选样，选料要符合“安全卫生，色泽光润”的要求，然后经过人工雕琢、磨光等多道工序。石茶具多为托、壶和杯等，以小型茶具为主。石茶具根据原料命名产品，如大理石茶具。



图 1-2-27 石茶具

15. 果壳茶具

果壳茶具是用果壳加以雕琢修饰制成的。果壳茶具一般使用葫芦或椰子等硬质果壳制作。用果壳可制成水瓢、茶壶、茶碗、贮茶盒等。椰壳制成的茶具外表黝黑，雕以山水或文字，大多作为艺术品保存，可以存留很久。



图 1-2-28 果壳茶具

16. 金银茶具

金银茶具可分为三类，以金为质地者称金茶具，以银为质地者称银茶具，银质而外饰金箔称饰金茶具。金银茶具大多以锤成型或浇铸焊接，再加以刻饰或镂饰。金银延展性强，耐腐蚀，又有美丽色彩和光泽，金银制品极为精致，价值很高，多为帝王富贵之家使用，或作供奉之品。中国自商代开始用黄金作饰品，春秋战国时期金银器制作技术有所发展进步。据考证，金银茶具约在中唐前后从金银器中分化出来，陕西扶风县法门寺塔基地宫出土的大量金银茶具可为佐证。从唐代藏身帝王富贵之家，到宋代的崇尚金银风气，至明清时期金银茶具使用更为普遍，工艺更趋精美。



图 1-2-29 金银茶具



17. 铜茶具

铜茶具以铜制成，以白铜为上品，少锈味，器形以壶为主，少数民族使用较多。四川等地的茶馆里常可见到长嘴铜壶，云南哈尼族人将铜壶煮成的茶称“铜壶茶”。藏族茶具中的紫铜釜、铜壶、紫铜勺等均为铜制品。蒙古族、哈萨克族、维吾尔族等民族的茶具中也有数量不等、用途各异的铜茶具。

18. 玉石茶具

玉石茶具由玉石雕制而成，唐代即出现，大多为皇室贵族所有。如今著名的玉石茶具，有河北生产的黄玉盖碗茶具，通身透黄，光洁柔润，纹理清晰。

19. 塑料茶具

塑料茶具由塑料制成，色彩鲜艳，形式多样，质地轻薄，耐摔耐磨，成本低廉，导热性和耐热性较差，容易变形。在现实生活中，塑料茶具的种类不多，大多数为水壶或水杯，尤其以儿童用具居多。



图 1-2-30 铜茶具



图 1-2-31 玉石茶具



图 1-2-32 塑料茶具



课后练习

- ★国外餐饮服务包括哪些服务类型？（ ）（多选题）
 - A. 美式服务
 - B. 法式服务
 - C. 俄式服务
 - D. 英式服务
- ★中式餐饮服务包括哪些？（ ）（多选题）
 - A. 早餐服务
 - B. 零点服务
 - C. 午餐服务
 - D. 晚餐服务
- ★餐具按饮食习惯可以分为（ ）。（多选题）
 - A. 中餐餐具
 - B. 食具
 - C. 西餐餐具
 - D. 饮具
- ★餐具中的食用包括（ ）。（多选题）
 - A. 茶具
 - B. 叉
 - C. 筷
 - D. 匙
- ★西式酒具包括（ ）。（多选题）
 - A. 香槟酒杯
 - B. 鸡尾酒杯
 - C. 葡萄酒杯
 - D. 威士忌酒杯
- ★中式餐具包括（ ）。（多选题）
 - A. 碗类
 - B. 筷及筷架（筷套）
 - C. 勺
 - D. 盘类



★咖啡具包括（ ）。(多选题)

A. 咖啡杯

B. 咖啡

C. 咖啡勺

D. 奶缸和糖缸盘



课后练习参考答案





3

任务三

餐饮服务人员职业形象塑造



任务导入

案例描述：餐厅服务员的仪表与举止，不仅反映着一个餐厅的精神面貌，而且还体现了这个餐厅服务人员的基本素质。餐饮业的服务礼仪是服务质量、服务态度的直接表现，其中餐厅服务水平更是餐饮业服务水平的缩影，因此礼仪十分重要。小王作为餐饮服务职场新人，要求其加强餐厅服务人员仪表与举止训练是十分必要的。



任务准备

礼仪风度不单纯是穿着昂贵的衣服或外貌五官端正就可以做到的，礼仪是人际交往中文明礼貌的表现，也是社会文化和行为规范的一个重要方面。餐饮服务人员的礼仪风度能够直接体现出一个餐厅的整体素质。

一、餐厅服务员仪容仪表规范

仪容仪表是指人的外表和容貌。讲究仪容仪表体现了对他人、对社会的尊重，表现了一个人的精神状态和文明程度，也表现了服务人员对工作热爱和对客人的热情。服务员必须每天检查自己的仪容仪表，需要整理时应到卫生间或其他客人看不到的地方，不要当着客人的面或在公共场所进行。

1. 精神面貌

表情自然，面带微笑，亲切和蔼，端庄稳重，大方得体，不卑不亢，给人以温馨的、值得信赖的感觉。

2. 头发

(1) 服务人员要勤洗头、理发，头发不可蓬松披散；要保持干净、整洁、无异味，有头屑要勤洗头。

(2) 发型要大方，不得留造型怪异的发式，头发要梳理整齐，保持干净。

(3) 不能染除黑色外其他颜色。

(4) 女服务员原则上不留长发，发前刘海不能阻挡视线，如留长发应在当班前用发夹束起或盘起，不得加其他头饰。

(5) 男服务员头发不可过长，应齐发际线。要求前发不遮额，侧发不遮耳，后发不扫



衣领，不可留长鬓角。提倡上岗前适量使用发胶。

3. 面部

- (1) 服务人员每天要定时清洗面部，保持皮肤清爽、干净、整洁、无油腻。
- (2) 女服务员应淡妆上岗，不得浓妆艳抹，不戴耳环及夸张的饰物。
- (3) 男服务员每天要刮胡须，保持面部清洁，禁止留胡须，有粉刺要马上治疗。
- (4) 男女服务员不得佩戴有色眼镜。
- (5) 当班前不喝酒，不吸烟，不吃大蒜等有异味的食物。早晚要刷牙，饭后要漱口。
- (6) 注意休息好，睡眠充足，常做运动，保持良好的精神状态，不要上班时面带倦容。

4. 手和指甲

- (1) 服务人员每天应保持手的清洁卫生，当班前要认真清洗（指甲缝要用小毛刷和肥皂水等刷洗清除污垢），确保卫生。
- (2) 经常修剪指甲，不留长指甲，不涂有色的指甲油。
- (3) 所佩戴饰物仅限于结婚戒指和手表。

5. 香水

以淡雅清香为主，切记使用浓郁刺鼻的香水。

6. 装饰品

- (1) 不佩戴不方便工作的饰物（如耳饰、手链等）。
- (2) 不佩戴戒指等容易藏污纳垢、不利卫生的饰物，结婚戒指除外。
- (3) 为使客人得到精神上的满足，在饰物的佩戴上不宜超过客人。

7. 服装

- (1) 上岗前要穿餐厅规定的统一制服，系餐厅统一的领结；制服应干净平整，应勤洗勤换。
- (2) 上衣不宜太短，以免弯腰时露出腰带。
- (3) 衬衣要熨平整，特别注意领子、袖口及衣扣处不能有褶皱、破损，颜色最好为白色。
- (4) 不要让汗水、油渍、污渍出现在衬衣上，衬衣必须扣好衣扣，不可敞开。
- (5) 女士服务员不论冬、夏装都应穿衣裙而不是衣裤。
- (6) 穿衬衣时颈不宜外露，颈部要有装饰。
- (7) 主管、领班必须穿黑色西装。
- (8) 工牌号要端正地佩戴在左胸处。
- (9) 穿餐厅统一的鞋袜，服务员一般穿黑色皮鞋或布鞋。
- (10) 男鞋应为黑色，女鞋可为黑色或白色。
- (11) 鞋要合脚并穿好系好，经常擦拭，保持清洁光亮。



- (12) 女服务员穿肉色长筒丝袜，不许穿黑色丝袜，丝袜不脱丝、不开线、无破洞。
- (13) 裙边和袜子上边之间不得露出皮肤。
- (14) 袜子要经常更换，保证没异味。

8. 个人卫生

- (1) 保持整体清洁，包括头发、皮肤、牙齿、手指等处。
- (2) 口腔清新无异味（不吃洋葱、大蒜、榴梿等气味浓重的食品），经常漱口。
- (3) 勤理发、洗头、修面、洗澡、更衣，勤剪指甲，勤洗手等。

二、餐厅服务员仪态规范

仪态是我们在交际活动中所表现出来的姿态和风度，通常是指身体在站、坐、走时的样子，以及各种手势、面部表情等。餐厅员工在工作时间的各种姿势都应该恰当、正确，给人以美感。

（一）表情

1. 微笑服务

在服务行业中，微笑是一种无声的特殊语言，可以让顾客感受到服务员的热情、真诚和友善。微笑时，眼睛也应含着笑意。微笑应从内心发出，不要皮笑肉不笑。面带微笑，和颜悦色，给人以亲切感。

2. 真诚交流

客人询问时要认真听，不要漫不经心，给客人以不被尊重的感觉；不能面孔冷漠、表情呆板，给客人以不被欢迎的感觉。要沉着稳重，不要给客人以毛糙感。要坦诚待客，不卑不亢，不要唯唯诺诺，给人以虚伪感；不要双眉紧锁，满面愁云，给客人以负重感。要神色坦然，轻松、自信，给人以宽慰感；不要带有厌烦、僵硬、愤怒的表情，也不要扭捏做作，给客人不敬重感。要稳重端庄，不卑不亢；温文尔雅，彬彬有礼；轻松自然，毫无做作；笑脸常开，和蔼可亲。

3. 乐观冷静

保持乐观、稳定的心理素质，不大喜大悲，遇事沉着冷静。

（二）站立要求

站姿的基本要求是挺拔，即站正时，重心在两脚之间，双脚分开位置与肩同宽，目光平视，挺胸收腹，双臂放松，面带微笑，嘴微闭。站立时禁止斜腰、歪脖、屈腿、挺腹等。

站立时，脚不得抖动或打拍子，双手不得叉腰，不得插入衣袋或抱臂胸前，身体不得依靠它物或东倒西歪，站立时要防止身体重心偏左或者偏右。女子站立时，双脚呈 V 字形，脚尖开度为 50° 左右，双膝和脚后跟要靠紧，张开的距离约为 20~25 厘米；穿礼服



或旗袍时，要以一只脚为重心，两脚之间前后相距 5 厘米。男子站立时，上体保持正直，双脚与肩同宽，不可把脚叉开很大。

（三）走姿要求

走姿的基本要求是：抬起头，挺起胸，步度和步位要合乎标准，两眼平视。步度是指跨步时两脚间的距离，标准的步度是本人的一脚之长。女士穿旗袍或裙装配高跟鞋时，步度可略小些。

服务员在行走的时候身体重心前倾，上身正直，抬头，手臂伸直，双肩齐平放松，双臂自然前后摆动，幅度为 35 厘米左右，手指自然弯曲，双臂外开不超过 30°，面带微笑，眼平视前方。走路要用腰部发力，这样具有韵律感。男士行走，两脚尖稍外展，两脚跟交替前进，走在平行直线上。女子两脚都要踏在一条直线上，称“一字步”，以显优美。行走时，不要做作、扭腰、摇头晃脑，不要低头和后仰，不与他人拉手，不吃零食，不奔跑、跳跃，不左顾右盼，切忌里八字或外八字，鞋底不要拖地。

行走时要注意：尽量靠右，不走中间；与客人相遇要点头示礼致意；引导客人时要让客人在自己的右侧；与客人同行至门时，应主动开门，让他们先行；上下楼梯时不要手扶栏杆，背要直，腰要挺，头要正。

（四）手势

服务员在引导客人时，要把手臂伸直，手掌向上，手指自然并拢，以肘关节为轴指向目标，同时眼睛要看着目标并兼顾对方能否看到指示的目标。手掌掌心向上表示我们是虚心诚恳的、友善的。在介绍客人、指引方向、引路时，都应该上身前倾，掌心向上，以示敬意。与客人谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。给客人拿东西时要双手奉上，不能漫不经心一扔，忌讳用手指或笔尖指向客人。

1. “请进”手势

引导客人时，接待人员要言行并举，全程要目视来宾，面带微笑。首先轻声地对客人说“您请”，然后采用“横摆式”手势，动作要领为五指伸直并拢，手掌自然伸直，手心向上；肘作弯曲，腕低于肘，以肘关节为轴，手从腹前抬起向右摆动至身体右前方，不要将手臂摆至体侧或身后；脚站成右丁字步；头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，目视宾客，面带微笑。如果右手拿着东西或扶着门，这时要向宾客作向右“请”的手势，可以用“前摆式”，即五指并拢，手掌伸直，由身体一侧由下向上抬起，以肩关节为轴，手臂稍曲，到腰的高度再由身前向右方摆去，摆到距身体 5 厘米且不超过躯干的位置时停止。也可双手前摆。

2. “诸位请”手势

当来宾较多时，表示“请”的动作幅度可以大一些，可以采用双臂横摆式，即两臂从身体两侧向前上方抬起，两肘微曲，向两侧摆出，指向前方一侧的臂应抬高一些、伸直一



些，另一侧手臂稍低一些、曲一些。

3. “请往前走”手势

为客人指引方向时，可采用“直臂式”手势，五指伸直并拢，手心斜向上，曲肘由腹前抬起，向应到的方向摆去，摆到肩的高度时停止，肘关节基本伸直。应注意，在指引方向时身体要侧向来宾，眼睛要兼顾所指方向和来宾。

4. “介绍”手势

为他人做介绍时，手势动作应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑。在正式场合，不可以用手指点或拍打被介绍一方的肩和背。

5. “请坐”手势

接待来宾并请其入座时采用“斜摆式”手势，即用双手扶椅背将椅子拉出，然后左手或右手屈臂由前抬起，以肘关节为轴，前臂由上向下摆动，使手臂向下成一斜线，表示请来宾入座。

6. 举手致意

举手致意时，要面向对方，手臂上伸，掌心向外，切勿乱摆。

7. 鼓掌

鼓掌时应面带微笑，抬起两臂使左手手掌至胸前，掌心向上，以右手除拇指外的其他四指轻拍左手中部，节奏要平稳，频率要一致。掌声大小应与气氛相协调：表达喜悦心情时，可使掌声热烈；表达祝贺之意时，可使掌声时间持续。不要以掌声讽刺嘲弄别人，不要在鼓掌时伴以吹口哨、跺脚、起哄等不文明行为。

8. 递接物品

递接物品时，双手捧递为宜（至少用右手），如之前坐着，递送时应站立，主动走近接物者，方便接拿。

9. 挥手道别

挥手道别时，要身体站直，目视对方，手臂前伸，掌心向外左右挥动。



知识拓展

餐厅服务员接待礼仪规范

一、餐饮服务中的常见礼节

餐饮服务中常见的礼节有：称呼礼、问候礼、应答礼、操作礼、迎送礼、握手礼、鞠躬礼、致意礼等。

（一）称呼礼

称呼礼是指日常服务中和客人打交道时正确使用称谓的礼节。称呼要切合实际，如



果称呼的职务不对、姓名不对，不但会使客人不悦，引起反感，甚至还会产生笑话和引起误会。

1. 一般习惯称呼

在称呼别人时，一般称男子为“先生”，未婚女子为“小姐”，已婚女子称“女士”。对不了解婚姻状况的女子，年轻的可称“小姐”，戴结婚戒指和年龄稍长的可称“女士”。

2. 按职位称呼

知道职位时要称呼其职位，如“王局长”“李主任”等。

（二）问候礼

问候礼是服务人员在客人进店时的一种接待礼节，以问候、祝贺语言为主，问候礼在日常使用中又分以下几种。

1. 初次见面的问候

客人刚刚进入餐厅时，与客人初次见面，服务员应说“先生（小姐），您好（或欢迎光临），我是××号服务员（我是小×），很高兴能为您（或根据客人的人数说×位）服务”。

2. 时间性问候礼

与客人见面时，要根据早、午、晚大概时间问候“早上好”“您好”“中午好”“下午好”等。

3. 对不同类型客人的问候

到餐厅用餐的客人类型很多，服务人员要根据不同类型的客人进行问候，如对过生日的客人说“祝您生日快乐”，对新婚的客人说“祝您新婚愉快”，等等。

4. 节日性问候

节日性问候指用在节日前或节日后的问候语言，如春节、元旦（新年）、国庆节等，可问候“节日快乐”“新年好”等。

5. 其他问候

客人身体欠安时，客人醉酒、发怒时都应对客人表示问候与关心。

（三）握手礼

握手礼是人们交往时最常用的一种礼节，是大多数国家的人们见面或告别时的礼节。行握手礼时，应距受礼者一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并齐，拇指张开朝上，向受礼者握手，礼毕即松开。行握手礼，有几个方面要注意。

1. 不先伸手

同客人握手时，必须由客人先主动伸出手，服务人员才可伸出手与之相握，不能由于客人是老客户、熟人就不分地点、时间、场合主动与客人握手，这样会打扰客人，造成误会。一般情况下，握手时长辈与晚辈之间长辈先伸手，上级与下级之间上级先伸手，男士与女士之间女士先伸手。



2. 摘去帽子手套

一般情况下,行握手礼时,双方应脱下手套,男人还应摘下帽子,但尊贵客人、身份高贵的女士可戴着手套与别人握手。

3. 力度适中

握手时,握住对方四指轻握一下即可,不可用力猛抓住别人的手,也不要只轻轻握住别人的指尖。同性握手时,手适度稍握紧,异性握手时则需减小力度。

4. 集中注意力

行握手礼时,双目要注视对方眼、鼻、口,微笑致意,同时说些问候及祝贺的话,握手时切忌看着第三者,这样显得心不在焉,非常不尊重对方。

5. 不可交叉握手

在迎送客人时不要因客人是熟人就图省事,做交叉式握手。

6. 特殊情况应说明

如因手上疾病或手上沾水、较脏等其他原因不便握手,可向对方声明,请对方谅解。

(四) 应答礼

应答礼是指同客人交谈时的礼节,指服务人员在回答客人问话的时候要有礼节。应答礼节既包括动作礼节也包括语言礼节。

1. 集中注意力

客人问话的时候要站起身全神贯注倾听,不能坐着讲话,要停下手中的工作,不能侧身,不能目视其他地方、心不在焉。交谈中要面带微笑,热情热切,必要时可借助手势和表情来沟通和加深理解。解答客人问题时,必须保持良好的站立姿势,背不倚靠,讲话语气温和耐心,双目注视对方,集中精神倾听,以示尊重。

2. 积极回应客人

对宾客的赞扬、批评、指教、抱怨,也都必须有恰当的语言回答,不能置之不理,否则就是一种不礼貌的行为。如遇到客人没说清楚,应用温和的语气,礼貌地说“对不起,请您再说一遍”;受到客人赞扬时应谦恭地回答“您过奖了”;表示感谢的时候要说不“用谢”“我应该的”“不客气”。

3. 不可冷落客人

同时接待多位客人的时候,要做到“接一,顾二,联系三”,人未到话先到,不能只接待一位客人而冷落其他客人。

4. 拒绝客人要委婉

服务员在为客人处理服务方面的问题时,语气要婉转,如客人提出的某些问题超越了自己的权限,应及时请示上级及有关部门,禁止说一些否定语,如“不行”“不可以”“不知道”“没有办法”等,应回答:“对不起,我没有权力做主,我去请示一下领导,您看行吗?”



（五）迎送礼

1. 迎接客人

宾客来店时，接待人员要主动向客人问好，笑脸相迎，在此过程中，要按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序进行，对老弱病残客人要主动搀扶。客人进门后要主动接挂衣帽，主动引路、让座，要给人以彬彬有礼、温暖可亲的感觉。客人问话时要及时答话或主动介绍本餐厅的经营特色和菜肴方面的风味特点，同时要耐心倾听客人的意见和要求并及时向有关方面传达，以便更好地安排各项工作。

2. 送别客人

客人离席后要热情送别，要使客人高兴而来、满意而归。

（六）操作礼

操作礼指服务人员在日常工作中的礼节。服务员的操作，在很多情况下是与宾客在同一场合、同一时间进行的，服务员既要做好服务工作，又不能失礼。

1. 举止文明

服务员在日常工作中要着装整洁，注意仪表，举止大方，态度和蔼。工作时间不准大声喧哗，不准开玩笑，不准哼小曲，应保持工作环境安静。进入房间时要敲门，敲门时不能猛敲，应曲起手指，用指关节处有节奏地轻敲，然后再进去，开门关门时动作要轻，不要发出太大的响声。

2. 注意细节

工作时不准饮酒，不吃葱、蒜等异味食品。在宾客面前不准吸烟、吃东西，不要以手叉腰，不可修指甲、剔牙、挖鼻、挖耳、搓泥、挠痒、抓头、打嗝、伸懒腰、打喷嚏、打哈欠。即使不得已的情况下也应尽力回避和掩饰。

3. 轻言细语

说话轻、走路轻、操作轻，保持餐厅安静，不得串岗、喧哗，不可高声应答，如距离较远可招手示意。

4. 动作规范

为客人引位时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，前臂自然上抬伸直。指示方向时，应面带微笑，上体前倾，眼睛看着目标方向的同时要兼顾客人，以示诚恳、恭敬。

5. 客人优先

迎客走在前，送客走在后，遇拐弯或台阶处应示意客人。对迎面而来的客人，应微笑点头致意，或主动让道，侍立一旁，让客人先行，并说“您好”“您请”等礼貌用语，不得抢行或超越客人。

6. 行为文雅

取送物品或菜点用托盘。取低矮或落地物品，不要低头弯腰，应两脚稍分，屈膝下蹲拾起，以示文雅。



7. 公平提供服务

对客人要一视同仁，不能与一些客人过分亲热而忽略另一部分客人。对奇装异服的客人不要围观议论。客人相互交谈时，不要走近旁听。

8. 及时表达歉意

操作时如影响到客人，应表示歉意，说：“对不起，打扰一下”或“对不起，请让一下好吗”。

9. 不带负面情绪

不能把工作生活中的不愉快情绪带到服务中来，更不可发泄到客人身上来。

（七）介绍礼

向双方做介绍时，应有礼貌地以手示意。手向外示意时手心向外，手向里示意时手心向着身体，身体稍倾向被介绍者。切勿用手指划，更不能拍打肩膀或胳膊。介绍时，要把被介绍者的姓名、职衔说清楚，口齿要清楚，能让双方记住彼此。

（八）致意礼

点头致意一般情况下是同级或平辈之间的礼节。在日常工作中，同一餐厅服务人员与客人多次见面时，在问候客人“您好”的同时，还须点头微笑致意。

（九）鞠躬礼

鞠躬礼一般是晚辈对长辈、下级对上级及初次见面的朋友之间的礼节。行鞠躬礼时必须先摘下帽子，手下垂后，用立正姿势，两眼注视受礼者，身体上部前倾 50° 左右，然后恢复站立姿势。

（十）次序礼

引领人员应在客人左前方二三步处。如二人同行，前者为尊，陪同、随从人员在后；如三人并行，以中间者为尊。上楼梯，以年长者、身份高者和女士在前，下楼梯则在后面；进门要以尊者先行。

二、服务员的语言要求

服务人员要用语谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰，充分体现主动、热情、礼貌、周到、谦虚的态度。要根据不同的对象使用恰当的语言，对内宾使用普通话，对外宾要使用日常外语，做到客到有请、客问必答、客走告别。

（一）称呼用语

称呼要得当，要根据年龄、职业、性别、民族、地区的不同习惯进行恰当的称呼。服务员对男性要称呼先生，女士称小姐、太太，对不知道已婚、未婚的女性客人可称“女士”；有职称的可称职称，如 ×教授，×老师，×工等；有职位的称职位，如 ×总，×经理，



×主任，×局长等。

（二）餐厅服务常用礼貌用语

基本礼貌用语有十个词：您、您好、请、谢谢、再见、不要紧、别客气、对不起、请原谅、没关系。餐厅服务常用的礼貌用语有如下几种。

欢迎语：欢迎光临、欢迎您。

告别语：欢迎下次光临、欢迎再次光临、再见。

谢谢语：谢谢，非常感谢。

祝贺语：祝您节日愉快、祝您生日（圣诞、新年、新婚、新春等）快乐、恭喜发财。

应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

征询语：我能为您做点什么、您还有其他吩咐吗、请您××××好吗、您喜欢/需要×××吗。

道歉语：对不起、请原谅、打扰一下、抱歉、非常抱歉、打扰您就餐了。

（三）问候用语

服务员要针对具体的时间、场合、对象等用不同的礼貌语言向客人表示关心和问候。例如“您好”“您早”“早上好”“晚上好”“晚安”“祝您生日快乐”“欢迎再次光临”“欢迎下次再来”“祝您节日快乐”“早上好，您有什么吩咐吗”，等等。

课后练习

- ★服务员个人卫生制度中对指甲的要求是（ ）。
 - A. 留长指甲
 - B. 勤剪指甲
 - C. 可染指甲
 - D. 根据自己的习惯
- ★服务员在同客人讲话时，应面带笑容，语调亲切，注意距离，且音量要（ ）。
 - A. 高于客人
 - B. 低于客人
 - C. 大声喧哗
 - D. 窃窃私语
- ★不符合服务员站姿要领的是（ ）。
 - A. 肩平挺胸
 - B. 上身正直
 - C. 两腿肌肉略有放松感
 - D. 头正目平
- ★下列不符合服务员上岗着装要求的是（ ）。
 - A. 不卷裤脚
 - B. 可穿背心、短裤
 - C. 衣服平整
 - D. 纽扣整齐
- ★行握手礼时，姿势正确的是（ ）。
 - A. 右臂自然向前伸出
 - B. 目光四处张望
 - C. 通常坐着行握手礼
 - D. 两只手同时与两人行握手礼



- ★下列符合女服务员站姿要领的是（ ）。
- A. 双脚呈 V 字形站立，打开的距离约为 20~25 厘米，双膝和脚后跟靠紧
B. 双脚不要并列，重心落在一只脚上
C. 双脚分开与肩同宽，上体保持正直
D. 双脚双膝完全并拢靠紧
- ★同客人讲话时，做法正确的是（ ）。
- A. 指手画脚
B. 凝视对方
C. 面带微笑、语调亲切
D. 音量高于客入
- ★正确的走姿要求之一是（ ）。
- A. 两眼注视下方
B. 两眼注视前上方
C. 两眼平视
D. 瞻前顾后
- ★服务员与客人交谈时，应做到（ ）。
- A. 声音洪亮、频率稍快
B. 语言标准、速度越慢越好
C. 使用方言、音量适中、语速适当
D. 语言标准、音量适中、语速适当
- ★礼仪通过（ ）来体现。
- A. 服务技能
B. 礼节、礼貌
C. 就餐环境
D. 企业的管理
- ★下列做法不符合礼貌待客要求的是（ ）。
- A. 规范化服务
B. 注重仪容仪表
C. 对于陌生的客人不打招呼
D. 用语文明，尊重客人



课后练习参考答案



4

任务四

餐饮服务人员应具备的专业素质



任务导入

案例描述：餐饮服务人员的专业素质是做好服务工作的重要保证，是提高餐厅工作效率和服务质量的基本条件。如果缺乏专业知识，即使菜肴质量再好，也不能使客人得到周到的服务。小王作为一名合格的餐饮服务人员，必须要掌握餐饮服务的知识和技能，具备一定的专业素养。



任务准备

餐饮服务人员的专业素质主要包括以下几个方面。

一、专业知识

（一）习俗知识

服务员每天接待的客人来自四面八方，他们有不同的饮食习惯。即使是在自助火锅服务过程中，客人自己拿取喜欢的食物，服务员也要在客人就餐之前询问客人的口味，在料碟的处理上询问是不是要加盐、香菜、蚝油等。

（二）菜肴和酒水知识

餐饮服务人员应熟悉菜肴、点心、酒水的原材料和特点，以便为客人解答、向客人推荐。餐饮服务人员不但要向客人介绍各种菜品、拟定各种菜单，而且担负着检查与鉴别菜肴质量、协助厨师做好菜肴的责任。为此，服务员不仅要懂得我国的主要菜系与菜系的特点，还要了解酒水种类、产地，口味，年代等。

（三）食品的卫生知识

人体中所需要的各种营养都具有特殊的功能，营养的质与量分配得合理，有助于人们身体健康、精力充沛，反之则对人体有害。服务员有着为客人介绍食品、选配食品、提供食品的任务，应了解各种主要营养素在人体中的重要作用，懂得营养搭配与组合，使客人的营养膳食结构趋向平衡、合理。



（四）烹饪知识

作为一名优秀的餐饮服务人员，需要了解基本烹饪方法、步骤和制作过程，熟悉现代厨房设备的主要性能。例如，应掌握一些烹饪方面的知识，如原料的涨发、原料的初步加工、切配成型（丁、丝、条、片、块、泥），烹饪时要掌握的火候（猛火、大火、中火、小火、温火等），烹饪的过程（如上浆、挂糊、成熟及处理等），烹调方法（炸、爆、炒、煎、煮、烙、烧、烤、烩等），盛装菜肴的器皿、色、香、味、形的搭配等，还应了解厨房的主要设备、工具的性能及使用方法。

二、专业技能

服务员要有熟练的专业技能，一方面能给客人提供高质量的服务，使客人增加信任感和安全感，给餐厅带来良好的经济效益；另一方面，也是一种无声广告，对餐饮企业的信誉起着扩散作用。熟练的操作技能是快速服务的前提，快速服务能节省时间，提高工作效率。专业技能的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成，它主要包括以下几个方面。

（一）扎实的服务基本功

要成为一名优秀的服务员，仅有一些专业知识和良好的愿望是不够的，还必须要有扎实的基本功和熟练的服务技能，这样才能为客人提供满意的服务。如客人让服务员斟酒水，服务员把酒水洒在了客人身上；让上菜，却不知上菜程序；让分菜，却把菜形破坏，或分配不均，甚至分到最后一位客人时，出现空盘的现象，这时即使服务人员态度再好，客人也会很不满意。为避免这些情况发生，服务员必须练好基本功，熟练掌握端托、铺台布、餐巾折花、摆台、点菜、上菜、分菜、酒水服务、撤台等技能。

（二）推销能力

1. 找准推销机会

在每一桌的餐前、餐中、餐后，服务员都应掌握好推销机会。客人点菜是服务员推销的最好时机，客人在看菜单的时候，服务员不要置之不理、一言不发，而是要与客人进行关于菜单内容的必要沟通，主动向客人提出各种建议，使客人对菜单内容发生兴趣，从而接受服务人员的推销。

2. 自我推销

服务员要讲究仪容仪表美，坚持微笑服务，态度真诚，做到客到微笑到、敬语到、茶到、布巾到。良好的仪容仪表也体现了对客人的尊重，容易让客人在心理上产生好感，对服务员所推销的产品也容易接受。

3. 尽可能推销利润高的菜

高价格的菜不一定是高利润的菜，只有高利润的菜才能给餐厅带来较好的经济效



益。服务员进行推销时，需要主推利润高的菜肴。

4. 要针对性地进行推销

服务员应了解客人的进餐目的，面对不同的客人、不同的用餐形式、不同的消费水准，进行有针对性的推销。如对家宴要注重老人和孩子们的选择，对情侣一般要侧重于女士的选择。

5. 要正确使用推销语言

服务员要善于掌握客人的就餐心理，灵活使用推销语言，使客人产生良好感受。

(1) 选择问句法

指在推销时不以“是”或“否”的问句提问，如不要问“先生，您要饮料吗”，这种问句收到的答复往往是要或不要，容易使餐厅失去销售机会。如果问“先生，我们有椰汁、芒果汁、可口可乐，请问您要哪一种”，客人的反应会是选择一种饮料，而不是考虑要或不要。

(2) 转折问法

又称“转折术”，即先顺着客人的意见说话，然后再转折阐述。例如：“这道菜确实比较贵，但其原料在市场上的价格就不低，成菜工艺也比较复杂，口味别具特色，您不妨一尝！”

(3) 语言减法

向客人说明如果不吃这道菜会是一种损失。例如：“大闸蟹只有阳澄湖一带的水域才有，您如果现在不尝尝，回国之后将难有机会尝到了！”

(4) 语言加法

指尽可能多地罗列菜肴的各种优点。例如：“这道菜不仅味道好，原料也十分新鲜，含有多种营养成分，还对虚火等症状有辅助疗效。”

(5) 语言除法

将一份菜的价格分成若干份，使其看起来不贵。例如：“我们的羊蝎子火锅虽然要 18 元一份，但是 6 个人平均下来每位不过 3 元，您只需要 3 元就能品尝到正宗的京城美食羊蝎子火锅了。”

(6) 赞誉法

通过称赞某道菜肴从而达到推销目的，例如：“这鲍鱼炒饭是我们这里的招牌菜之一，您不妨试试。”

(7) 亲近法

通过跟客人套近乎从而达到推销目的，例如：“您一直这么关照我们的生意，今晚我特意介绍一道好菜给您。”

(8) 借人之口法

借用其他客人的话来推销菜肴，例如：“客人们都反映我们这里的 × × 做得很好，您



愿意来一份吗?”“毛泽东都曾赞誉过湖北的武昌鱼,您如果品尝一下,一定会有同感。”

(三) 沟通能力

语言是有声的思想,是表达感情的工具,餐厅服务员对客人态度的好坏,很大程度上是从语言中反映出来的。餐厅每天要接待许多来自四面八方的客人,服务员是否具有熟练的沟通能力,对其服务成果影响很大。服务员要善于利用自己的语言、行为和肢体语言,与各种客人进行准确的沟通。服务员在为客人服务时,要根据不同的接待对象使用不同的尊敬语、称呼语、问候语,为客人服务时要做到有“五声”,即客人来时有迎客声、遇到客人有称呼声、受到帮助有致谢声、工作失误有致歉声、客人离开有送别声。使用服务语言时要简单明了、生动活泼,注意语调语速的使用方法,表达应清楚、富有感染力,同时提高自己的口头和书面表达能力,善于抓住问题的关键,熟练处理客人的各种投诉。

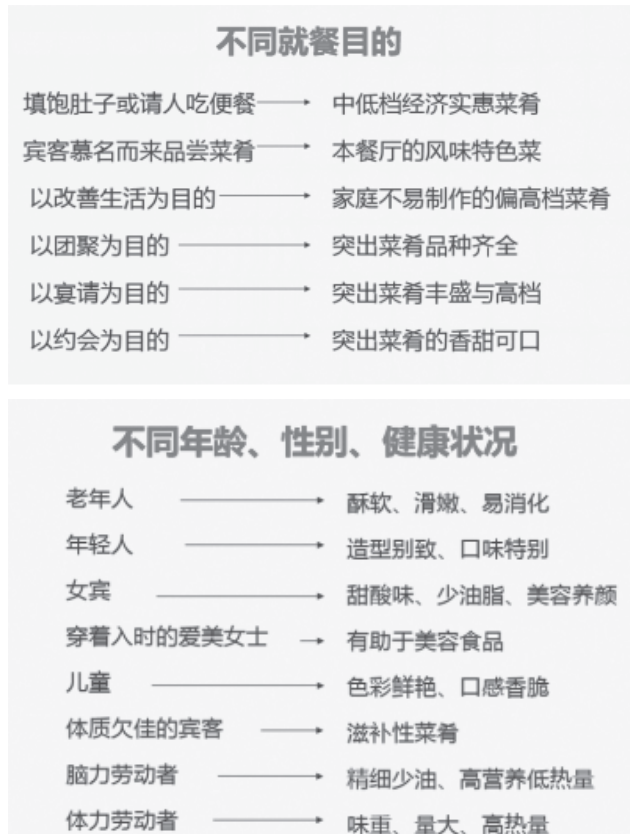


图 1-4-1 有针对性地进行推销



知识拓展

中国的主要菜系

经过几千年的演变与发展,各地饮食习惯和食物条件形成了各地不同的风味,即不同



的菜系。通常说的“八大菜系”指鲁（山东菜）、川（四川菜）、苏（江苏菜，主要是指淮扬菜）、粤（广东菜）、浙（浙江菜）、皖（安徽菜）、湘（湖南菜）、闽（福建菜），也可分为“四大菜系”，即鲁、川、淮、粤。现将主要菜系介绍如下。

一、鲁菜

鲁菜由胶东与济南两地地方菜发展而成，历史悠久，流传很广，是齐鲁文化的结晶。传入北京地区以后，由于北京是辽元以来的京师重地，鲁菜很快进入宫廷，与大漠风味和其他风味融合吸收，形成北京地区的宫廷菜。举世闻名的北京烤鸭就源于山东，其吃法仍离不开齐鲁人爱吃的大葱。鲁菜风味不仅扩大到京津，而且远播至白山黑水之间，成为当时最有影响的一大菜系。鲁菜特点为以清香、味纯而著名，十分讲究清汤与奶汤的调制，清汤色清而鲜，奶汤色白而醇。现在曲阜研究《孔府档案》记载的明清时期孔府向皇帝进贡的菜单与孔氏家族日常筵席食谱并进行仿制，深受国内外游客欢迎。

代表名菜：糖醋鲤鱼、德州扒鸡、锅贴豆腐、九转大肠、清蒸鲤鱼、红烧大虾、油爆海螺、孔府一品锅等 20 多味。

二、川菜

川菜历史悠久，以成都、重庆两地菜肴为代表，在中国享有崇高的声誉，是当今食客人数最多的菜系。川菜重视选料，规格讲究一致，主菜配菜主次分明、鲜艳协调。川菜特点为麻辣、鱼香、味厚、注重调味，离不开“三椒”（即辣椒、胡椒、花椒）和鲜姜，以辣、酸、麻脍炙人口，素来享有“一菜一格，百菜百味”的美名，因此有人把川菜特色归纳为“清鲜见长，麻辣见称”。川菜对湘、鄂、黔、滇等地区也有影响。

代表名菜：宫保鸡丁、麻辣豆腐、灯影牛肉、鸳鸯火锅、干烧岩鲤、家常海参、锅巴肉片、干煸冬笋等 20 多味。

三、淮扬菜

今称江苏菜系，主要由苏州菜、扬州菜、南京菜三大流派构成。其特点是：以炖、焖、烧、煨、炒为主，重于酥烂、鲜香，原汁原汤，浓而不腻；口味平和，咸中带甜，咸甜适中，适应性强。淮扬菜在烹调上用料考究，注意配色，讲究造型，菜谱四季有别，其中南京菜口味和醇，花色菜玲珑细巧，用鸭制菜负有盛名；扬州菜清淡适口，主料突出，刀工精细，醇厚入味，以制江鲜、鸡类著名；苏州菜口味偏甜，配色和谐，以烹制河鲜、湖蚬见长。淮扬菜影响江、浙、皖、赣等地。

代表名菜：金陵盐水鸭、水晶肴肉、清炖蟹粉狮子头、文思豆腐、三套鸭、梁溪脆鳝、松树鳊鱼、沛公狗肉等 20 多味。

四、粤菜

又名广东菜系，由潮州、广州、东江（惠州）三大流派组成。广东菜特点为配料较多，注重装饰；讲究鲜、嫩、爽、滑；擅长小炒，善于掌握火候，油温恰到好处；注意季节搭



配,夏秋力求清淡,冬春偏重浓醇。粤菜中,潮州菜以烹制海鲜见长,以菜汤最有特色,刀工精细,甜味较浓,注意保持主料原味;东江菜则下油重,味偏咸,主料突出,朴实大方,具有乡土风味;广州菜制作精细,花色繁多,重视蒸炸,烧腊也很精湛,花色菜形态生动。粤菜影响闽、台、琼、桂诸地。

代表名菜:明炉烤乳猪、白云猪手、太爷鸡、杏元鸡脚炖海狗、鼎湖上素、东江盐焗鸡、护国菜、脆皮炸双鸽等 20 多味。

五、浙江菜系

浙江菜由杭州菜、宁波菜、绍兴菜、温州菜、金华菜发展而成,其中杭州菜久负盛名。杭州盛产淡水鱼虾,又是中国著名的风景名胜地,湖山清秀,雅淡宜人。杭州菜也恰如其景,其特点是清鲜细嫩,制作精细,变化较多,以爆、炒、烩、烤、焖为主,因时而异。杭州菜中有不少名菜来自民间,其中西湖醋鱼以湖中捕获的活草鱼为原料,鱼肉鲜美嫩滑,清爽不腻,色泽光润。此外还有生爆鳝片、东坡焖肉、龙井虾仁、干脆响铃、叫花童子鸡、荷叶粉蒸肉,都是具有地方特色的名菜。宁波菜鲜咸合一,以蒸、烤、炖制海鲜见长,讲究嫩、软、滑,注意保持原料本味。绍兴菜擅长烹制河鲜家禽,入口香酥绵糯,汤浓味重,富有乡村风味。

代表名菜:东坡肉、宋嫂鱼羹、龙井虾仁、西湖醋鱼、薄片火腿、新风鳗鱼、锅烧鳗、干菜焖肉等 20 多味。

六、北京菜系

北京是中国的首都,是历史上著名的古都之一,汉、满、蒙、回各族人民长期定居在这里,在烹调技术方面取长补短,逐渐发展成为主要由本地风味与山东风味构成的北京菜系,并继承了明代和清代宫廷菜系的精华。北京菜的特点是北京菜、山东菜、清真菜、宫廷菜相融合,以爆、烤、涮、熘、炒、扒最为见长;取料广泛,花色繁多,调味精美,口味以脆、酥、香、鲜为特色。北京菜擅长烹制羊肉菜肴,如涮羊肉、烤羊肉等,以猪肉为主料的菜肴则采用白煮、烧、燎的方法制作,更是独创一格,白煮出来的肉软而不腻、烂而不糜。北京烤鸭是传统的名菜之一,色泽红艳,油脂酥脆,肉质鲜嫩,味道醇香,肥而不腻,吃法多样,不仅为我国人民所喜爱,在国际上也久享盛名。

代表名菜:北京烤鸭、涮羊肉、白片肉、荷包里脊、它似蜜、酱汁活鱼、熘鸡脯、蛤蟆鲍鱼、翡翠羹等 20 多味。

七、上海菜系

上海菜简称沪菜,是吸取了四川菜、广东菜、北京菜、湖南菜、江苏菜、安徽菜、浙江菜的风味特色而发展起来的,也受西餐菜的一些影响,是独具一格的一种江南菜系。上海是中国最大的工商业城市,又是对外贸易的重要口岸,水陆交通都很方便,为交流各地的烹调经验提供了有利条件。上海菜擅长红烧、煨、糟、炸、蒸,其菜肴的特点是:汤卤醇厚,浓油赤酱,糖重色艳,咸淡适口,保持原味。



代表名菜：虾子大乌参、八宝鸭、桂花肉、松仁玉米、清炒虾仁、枫泾丁蹄、五香烤麸、下巴划水、肉丝黄豆汤、红烧鲰鱼、糟钵头等。

八、安徽菜系

安徽菜简称徽菜，由沿江、沿淮、徽州三个地区的地方菜构成，徽州菜是主要代表。安徽位于华东的西北部，长江、淮河横贯全省，土地肥沃，特产较多，为烹制菜肴提供了有利条件。安徽菜的特点是：选料朴实，讲究火工，重油重色，芡大汤清，味道醇厚，香气四溢。安徽菜精于烧炖、烟熏与糖调味，烹制鲜鱼尤有独到之处。安徽菜重油，这同当地人民生活习惯有关，因皖南、皖中的山区产茶，人民常年饮茶，需要多吃油脂，以滋润肠胃。沿江地区的菜肴，咸中带甜，汤汁口重色浓，惯用香菜佐味和配色。

代表名菜：火腿炖鞭笋、雪冬烧山鸡、腌制鲜鳊鱼、火腿炖甲鱼、奶汁肥王鱼、李鸿章杂烩、符离集烧鸡等。

九、湖南菜系

湖南菜又名湘菜，是由湘江流域、洞庭湖区和湘西地区的菜肴发展而成的，尤以长沙菜为代表。湖南菜历史悠久，早在汉朝时，其烹调技术就有相当的发展。长沙市郊马王堆出土的西汉古墓中，不仅有鱼、猪、牛等遗骨，而且还有酱、醋、腌制的果菜遗物。经考古学家鉴定，这些遗骨在当时都是经烹制过的熟食的痕迹，说明许多烹调方法在当时已经形成。长沙在历史上曾是封建王朝的重要城市，经济、文化比较发达，这就给烹调技术的发展创造了良好的条件。由于湖南不少地区地势较低，气候偏热偏潮，而辣椒有驱寒、去湿、祛风之功能，因此家家户户都习惯和喜爱食用辣椒。湖南菜的特点是：常用辣椒、熏腊为原料，口味重酸辣、香鲜、软嫩；烹调方法以煨、炸、炒为主，质地分明，配色匀称；尤以腊、炖、蒸见长，重视原料入味和成品软烂，颜色美观，香醇多味，深受群众欢迎。

代表名菜：腊味合蒸、红煨鱼翅、麻辣仔鸡、东安鸡、金钱鱼、冰糖湘莲、霸王别姬等。

十、湖北菜系

湖北菜由武汉、荆州、黄州等地菜肴发展而成。湖北位于中国长江中下游、洞庭湖以北，气候温和，物产富饶，境内河流交织，湖泊密布，是著名的鱼米之乡。湖北菜又名荆楚菜，发源于春秋时期楚国都城郢城（今江陵），它的特点是：以汁浓、醇稠、口重、味纯见长，富有民间特色；烹调以蒸、煨、炸、烧、炒为主。武汉菜吸收了外地风味菜的长处，刀工火候较好，讲究配色造型，煨汤技术尤佳。荆州菜擅于做淡水鱼鲜，各种蒸菜也很有特色，用油薄，味清鲜，有本味。黄州菜用油稍宽，水功恰当，汁浓口重，味道偏咸，带有乡村风味。

代表名菜：清蒸武昌鱼、清炖甲鱼裙、鸡泥桃花鱼、双黄鱼片、酥炸葱虾、虾仁笔架鱼肚、沔阳三蒸、鱼肉汤、烧鸭、烧鸡等。

十一、福建菜系

福建菜又叫闽菜，起源于闽侯县，由福州、泉州、厦门等地的菜发展而来。福建位于



中国东南沿海，盛产多种海产品，如琅岐岛的海鳗、长乐竹蛎、张港的海蚌等，都是当地的特产，所以多以海鲜为主要原料，常用的原料有海鳗、鱿鱼、黄鱼、燕皮、海参、香菇等。由于福建人民善于用红米酿酒，因此，红糟就成为福建的特产，菜肴中常以红糟来调味。福建菜以福州菜为代表，在中国地方菜系中独具一格，它的烹调特点是：色调美观，滋味清鲜，擅长炒、熘、煎、煨，重视甜酸咸香。

代表名菜：酸辣烂鱿鱼、烧片糟鸡、太极明虾、小糟鸡丁、清汤鱼丸、红糟肉、桔烧巴、小长春、蛭肉溜奇、佛跳墙等。

十二、少数民族菜系

与少数民族相关的菜系首推清真菜。清真菜与回族、维吾尔族、哈萨克族、塔吉克族、乌孜别克族、柯尔克孜族、塔塔尔族、撒拉族、东乡族、保安族等十个少数民族的饮食习惯有关，主要特点是不食猪肉、自死物和动物的血。除此之外，在餐饮业中，改革开放后，蒙藏菜、傣族菜、苗族菜和朝鲜族料理也日渐流行。



知识拓展

酒水简介

一、不含酒精的饮料

(一) 碳酸类饮料



图 1-4-2 碳酸类饮料



(二) 果蔬汁饮料



图 1-4-3 果蔬汁饮料

(三) 乳品饮料



图 1-4-4 乳品饮料

(四) 功能饮料



图 1-4-5 功能饮料



(五) 茶类饮料



图 1-4-6 茶类饮料

(六) 咖啡饮料



图 1-4-7 咖啡饮料

(七) 包装饮用水



图 1-4-8 包装饮用水

二、含酒精的饮料

(一) 酿造酒

酿造酒包含啤酒、葡萄酒和米酒。



1. 啤酒



图 1-4-9 啤酒

2. 葡萄酒



图 1-4-10 葡萄酒

3. 米酒



图 1-4-11 米酒



(二) 蒸馏酒

蒸馏酒包括白酒、白兰地、威士忌、伏特加、朗姆酒、金酒、特基拉酒等。

1. 白酒



图 1-4-12 白酒

2. 白兰地



图 1-4-13 白兰地酒



3. 威士忌



图 1-4-14 威士忌

4. 伏特加



图 1-4-15 伏特加

5. 朗姆酒



图 1-4-16 朗姆酒



6. 金酒



图 1-4-17 金酒

7. 特基拉酒（龙舌兰酒）



图 1-4-18 特基拉酒（龙舌兰酒）

课后练习

- ★餐饮服务人员的专业素质主要包括以下几个方面？（ ）（多选题）
 - A. 菜肴和酒水知识
 - B. 烹饪知识
 - C. 食品的卫生知识
 - D. 习俗知识
- ★餐饮服务的专业技能主要包括哪些方面？
- ★餐厅服务员运用好语言艺术的情感因素（ ）。
 - A. 可以提高企业的效益
 - B. 可以提高员工的服务技能
 - C. 能展示餐厅菜肴的特色
 - D. 能体现服务人员的收入
- ★关于服务员在工作中“自我牺牲的奉献精神”的解释错误的是（ ）。
 - A. 不计较个人得失，以工作为第一
 - B. 包括物质和精神两个方面



- C. 在服务工作中服务员自我牺牲精神越强，客人受益越大，企业的效益越好
- D. 为实现个人利益，死也值得
- ★（ ）不是餐厅服务员周到服务的具体体现。
- A. 语言表达能力
- B. 服务态度好
- C. 用餐照顾周全
- D. 不必按程序进行服务
- ★超常服务要求服务员善于观察，根据宾客需要提供（ ）服务措施。
- A. 时效性
- B. 唯一性
- C. 临时性
- D. 针对性
- ★职业道德是指从事一定职业的人，在工作和劳动过程中（ ）。
- A. 所形成的操作技能
- B. 所应遵循的与其职、活动紧密相连的道德原则和规范的总和
- C. 所形成的思维习惯
- D. 所掌握的劳动技能
- ★餐饮业打品牌服务，（ ）不符合对服务员的要求。
- A. 必须掌握至少两门外语
- B. 有高超的服务技能
- C. 有丰富的服务礼节知识
- D. 有良好的文化修养



课后练习参考答案