

餐厅服务技艺

上海市黄浦区第二饮食公司编著 上海科学技术出版社



191643

餐厅服务技艺

上海市黄浦区第二饮食公司 编著

艺处表服有餐

餐堂 服务宜力 文明服务 树立

窗口 优质服务 树立 优质服务 树立

又有了新的 树立 优质服务 树立

树立 优质服务 树立 优质服务 树立

优质服务 树立 优质服务 树立

优质服务 树立 优质服务 树立

优质服务 树立

优质服务 树立 优质服务 树立

上海科学技术出版社

餐厅服务技艺

上海市黄浦区第二饮食公司 编著

上海科学技术出版社出版

(上海瑞金二路450号)

新华书店上海发行所发行 上海市印刷四厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 5.625 字数 123,000

1987年12月第1版 1987年12月第1次印刷

印数: 1—23,000

ISBN7-5323-0612-7/TS·45

统一书号: 15119·2545 定价: 1.35元

前 言

我国的饮食行业历史悠久，早在商代末期，距今三千多年前就有了专门经营饮食品种的行业，也就有了饮食业的服务工作，从事这种工作的人，现在就叫作服务员。

当时这种饮食业是以小范围、个体经营为主，往往是堂、柜、厨合一。到了北宋时期，饮食业较之以前各个朝代有了发展。在东京汴梁(今河南开封)的餐馆里已经有了一套完整的服务程序。当顾客进店后，先打招呼，安排座次，然后摆上筷子和擦筷子的纸，再问顾客需何酒菜。据《梦华录》卷四《食经》记载：“人人索唤不同，行菜得知，近局次立，从头唱念，报餐局内。须臾，行菜者左手权三碗，右臂自手臂驮叠约二十碗，散下尽合各人呼索，不容差错。”可见当时已有明确的堂、厨分工，服务工作已经很有秩序，服务技艺已很高超。

1840年鸦片战争以后，中国逐渐成为半殖民地、半封建社会，各大城市相继出现专门经营西餐的餐馆，有些中餐酒楼也增加了一部分西式菜点，饮食业的服务工作也吸取了一些西方的内容，如餐巾折花、单手托盘等，使传统的服务技艺又有了新的发展。

解放以后，饮食服务行业受到了社会的重视，服务人员与顾客的关系是新型的相互合作关系。在服务态度、服务质量等方面都有了很大的发展。饮食服务业也涌现了许多优秀服务员，他们悉心钻研服务技艺，尽心竭力地为宾客服务，并以高超的服务技艺，博得了国内外宾客的好评。

随着我国体制改革政策的贯彻，第三产业的发展势在必

行,对饮食服务工作的要求也越来越高。开展文明服务,实施服务工作规范化是饮食业的重要任务。饮食行业的服务人员要为服务工作跨入世界先进行列而努力。

饮食服务工作人员的主要任务,就是要以文静端庄的仪表,热情诚恳的态度,整洁美观的服饰,清晰委婉的语言,精湛熟练的技艺,接待好每一个宾客。服务员的热情、礼貌和工作技巧,能使大宴小酌增添欢乐气氛,提高就餐乐趣,并留下美好的记忆。如果服务员不具备上述基本条件,或者虽有做好工作的热情,但缺乏娴熟的服务技能,即使厨房提供了丰盛而美味的佳肴,仍会使宴会逊色,甚至形成不愉快的场面,影响宾客情绪。因此“宾客至上、服务第一”是饮食服务工作人员的唯一宗旨。

为了适应形势发展的需要,不断提高服务质量,促进和推动第三产业的发展,更好地为“四化”服务,由上海市黄浦区第二饮食公司技术研究中心的荣誉特级宴会设计师康泰度、壹级服务技师高永学,以及丁海良、陈跃文等同志,在总结和发扬优秀服务员实践经验的基础上,结合服务专业教材的有关内容,编写了这本《餐厅服务技艺》,并摄制了《餐厅服务技艺》录相片,供从事饮食服务工作的同志学习参考。

餐厅服务技艺同样是一门科学,涉及到哲学、心理学、语言学、营养学等有关方面的基础知识。由于编者的水平有限,书中肯定有缺点和错误存在,希望读者们多提宝贵意见,以便进一步修改补充。

在编写过程中,曾得到上海新雅粤菜馆、人民饭店、燕云楼、海燕西菜馆等单位和专业人员的热情支持,对编书工作提供了宝贵意见,在此表示深切的谢意。

编 者 1987年4月

目 录

一、服务态度	1
(一) 服务工作的意义与作用	1
(二) 服务员职责和职业道德	3
(三) 服务员的礼节礼貌	6
(四) 预防和妥善处理服务工作中的矛盾	9
二、餐厅服务技艺	13
(一) 托盘	13
(二) 铺台	15
(三) 斟酒	19
(四) 上菜、分菜	20
(五) 撤碟	24
三、值台服务技能	27
(一) 小吃服务	27
(二) 团体菜服务	33
(三) 筵席服务	35
(四) 宴会服务	38
(五) 西菜、冷餐会服务	42
(六) 点心、茶点服务	45
四、宾客饮食习惯	48
(一) 我国各主要地区的饮食习惯	49
(二) 我国部分少数民族的饮食习惯	54
(三) 部分国家人民的饮食习惯	60

(四) 各种就餐对象的饮食要求	69
(五) 疾病患者的饮食	72
五、菜点知识	78
(一) 中国菜肴的命名	78
(二) 主要地方菜系及名菜名点	80
(三) 各式西菜简介	90
六、酒类知识	91
(一) 酒的种类	91
(二) 中国名酒	94
(三) 鸡尾酒	100
七、餐厅布置及常用物品使用保管	115
(一) 餐厅布置	115
(二) 餐厅卫生	122
(三) 常用物品保管	126
八、餐巾折花	129
(一) 折花基本手法	129
(二) 折花注意事项	134
(三) 餐巾折花的种类	134
(四) 餐巾折花图例	135
九、餐厅常用英语	146
(一) 餐厅对话	146
(二) 常用词汇	164
(三) 菜肴名称	168
附录	
(一) 全国职工守则	172
(二) 商业营业员(服务员)服务守则	172

一、服务态度

优良的服务态度是做好服务工作的基础。服务人员在日常工作中要主动热情、耐心周到、文明礼貌地接待客人。然而,要做到这一切,就必须懂得服务工作的意义、作用,明确服务员的职责,学习职业道德,懂得服务工作中的礼节礼貌。

(一) 服务工作的意义与作用

人们在生产活动、社会交往和日常生活中都离不开饮食行业,如流动作业的工人,进城的农民,出差人员,旅游探亲人员,对外贸易人员以及人们在工余假日中调剂口味等等,都会和餐厅发生联系。因此,饮食服务工作涉及到社会各个阶层。

1. 服务工作的意义

(1) 体现良好的社会风尚。中华民族是一个勤劳、勇敢、文明的民族,我国人民是善良、友好,品德高尚的人民,这表现在家庭生活、生产劳动、工作学习及社会交往等各个方面,而饮食服务行业接触面广,每天要接待来自社会各方的宾客。如果我们在服务工作中能尊老爱幼,为有困难的顾客提供方便,就能使他们感到亲切和社会风气良好。如我们对海外归侨热情接待,就能使他们感到祖国的温暖;我们对国际友人提供文明、礼貌、周到的服务就能使他们领略到中华民族良好的道德风尚和社会主义的精神文明。

(2) 支援社会主义建设。饮食服务行业是国民经济中一个生产和消费部门，在生产交换和消费中起着重要作用。随着四个现代化的推进，家务劳动社会化将逐步实现，饮食业也将日益显示出其重要地位。如果我们能处处为群众着想，方便群众，为他们解决吃饭问题、解除后顾之忧，就能使他们有更多的时间，精力充沛地投入工作。

(3) 促进企业经营活动的开展。饭店、餐厅是由生产、后勤和餐厅三个部门组成的。餐厅服务是饮食店的一个重要环节，服务员是代表企业直接为顾客服务的。因此，服务工作的优劣，直接影响着企业的经营活动。饮食业历来就有“一堂、二柜、三厨房”的规矩，这是从长期的实践中总结出来的。每个饭店一定要把餐厅服务放在第一位，才能把企业搞好。

2. 服务工作在企业中的作用

(1) 提供市场信息。要搞好一个企业，必须及时掌握市场信息。如企业的经营方向是否正确，销售品种是否符合顾客需要，社会上对饮食业有哪些要求等等都可以依靠服务员的了解来提供。

(2) 介绍、推销菜点。厨师烧出来的菜，点心师做出来的点心，都要通过服务员向顾客介绍、推销，才能达到销售的目的。

(3) 通过服务员的优质服务扩大经营。服务员在工作中处处为顾客着想，主动帮助解决困难，就会得到顾客信任，就能吸引顾客经常来店，而且还可通过顾客向社会宣传，扩大影响。服务员在工作中认真负责、积极工作，加快周转，把生意做足，接待人次就会增多，营业额就会不断上升，企业的经营活动就会健康的开展。

(4) 调整企业与顾客的关系。顾客对一个企业印象的好坏,直接关系到这个企业的前途和命运。要使顾客高兴而来、满意而归,均离不开服务员的工作。随着形势的发展,各企业之间的竞争也日益激烈,如服务员的服务态度不好,不能满足顾客需要,顾客就不会满意。反之,如果服务态度好,顾客感到满意,即使顾客对某个菜的质量有意见,也会谅解。所以,一个企业经营活动开展的好坏,与服务员的服务工作有极大关系。

(二) 服务员职责和职业道德

1. 服务员职责

服务员职责是指其所担负的工作及责任,为了做好各项工作,国务院、商业部分别制订颁布了《全国职工守则》、《商业营业员(服务员)营业守则》*,这些守则是做好各项工作的保证,是对商业职工的基本要求。

餐厅服务人员除必须遵守国务院、商业部制定的守则外,还必须做到以下几点:

(1) 以主动、热情、耐心、周到、文明、礼貌的态度接待顾客,虚心听取顾客的意见,不断改善服务态度,提高服务质量;

(2) 按照服务规程,准确、细致、迅速、及时地完成自己担任的工作;

(3) 严格遵守卫生制度,保障顾客身体健康;

(4) 认真执行物价政策,自觉遵守服务纪律;

(5) 及时向生产部门和领导反映服务工作中的情况,积极提出改善企业经营管理的建议。

* 《全国职工守则》和《商业营业员(服务员)服务守则》见本书附录。

2. 服务员职业道德

所谓道德,就是指人们在处理个人与社会、个人与他人相互关系时,思想上和行为上应遵循的准则。所谓职业道德,就是指人们在职业生活中,在思想和行为上应遵循的准则。

由于生产的高速发展,社会分工和商品交换日趋频繁,人们在社会的生产和生活中,必然形成一定的生产关系、社会关系和家庭关系,个人对社会的依赖关系表现得日益明显,各行业之间、企业之间,企业内部的部门与部门之间,职工与职工之间,都必须相互协作、密切配合。这就要求人们在自己的职业岗位上,严格履行自己的职责,尽到自己对社会的义务和责任。

服务员的职业道德,具体体现在以下几方面:

(1) 要有满腔热忱的服务精神。满腔热忱的服务精神,是服务员高尚道德情操的具体表现,它主要体现在如下方面:

1) 主动:主动是指服务员的主观能动作用。在工作中要全心全意地为消费者服务,自觉把服务工作做在客人提出要求之前。至少在客人提出要求后,做好应该服务的工作。

2) 热情:要求对待顾客象对待自己的亲人一样,工作时而带笑容,态度和蔼,言语亲切,热心诚意,感情真挚,动作认真,助人为乐。

3) 耐心:在工作中要做到问多不烦,事多不厌,客多不乱,遇事不急躁,镇静自如地对待客人、处理问题。在繁忙的工作中有条不紊,当发生矛盾的时候要严于责己,恭敬谦让。

4) 周到:顾客进店就餐,服务员要处处关心,细心观察,提供相应的服务,使顾客满意。

(2) 要有文明礼貌的职业风尚。服务工作的文明礼貌主

要体现以下几点：

- 1) 要有端庄文雅的仪表；
- 2) 要使用文明礼貌、准确生动、简练亲切的服务语言；
- 3) 尊老爱幼，关心照顾有困难的顾客。
- 4) 要严格遵守服务纪律；
- 5) 在接待中要讲究礼节礼貌。

(3) 要有诚信无欺的经营作风。诚信无欺的经营作风是社会主义商业的重要内容，也是服务员良好道德品质的具体表现，具体要求如下：

1) 销售食品要保质保量，称准量足，对不符合质量要求的食品决不出售；

2) 销售食品要按质论价，不以次充好；

3) 买卖公平，不厚亲优友，要一视同仁，不开后门；

4) 坚持食品卫生标准，不出售不符合卫生标准的食品。

(4) 要有廉洁奉公的优良品质。廉洁奉公是每个服务人员的良好职业品质。廉洁就是不损公肥私，不占公家和他人的便宜，不侵占公共财产；奉公就是要一心为公，多作贡献。根据饮食工作实际，归纳起来有如下方面：

1) 要坚持勤俭办企业，爱护企业财产，加强财产管理，注意节约，减少开支；

2) 要公私分明，不多吃多占，不行贿受贿；

3) 维护集体利益，坚决与贪污盗窃、铺张浪费，多吃多占，假公济私等不良行为作斗争；

4) 严格遵守资金管理、票证管理和财产管理等有关规章制度。

(5) 要有团结友爱的高尚风格。服务人员为顾客要全心全意，对同事要同心同德，只有这样，才能团结一致，把服务工

作做好。

1) 要有集体主义观念、全局观念和组织观念，在各工种之间、同志之间要互相协作，互相支持。

2) 要尊师爱徒，谦虚待人。同事之间要互学互帮，互尊互助。

3) 要严于律己，宽以待人，虚心向先进学习。

总之，要做一个优秀服务员，就必须在自己的工作岗位上努力学习，刻苦钻研，提高思想素质和技术水平，逐步培养良好的职业道德，为社会主义建设多作贡献。

(三) 服务员的礼节礼貌

礼节礼貌是社会公德的一个重要内容，也是搞好饭店服务工作的一个重要方面。礼节是向他人表示敬意的语言和仪式；礼貌就是待人恭敬的态度。服务工作中的礼节礼貌就是指接待客人时必要的仪式和态度，对服务的对象必须以礼相待。

1. 礼节礼貌的重要作用

我们饮食业是直接为人民生活的公共场所，人与人之间接触频繁，注意礼节礼貌不仅对搞好接待工作十分重要，而且对整个社会风貌有十分重大的影响，对于建设社会主义的精神文明具有十分重要的意义。

(1) 礼节礼貌是社会公德。我国自古称为“礼仪之邦”。中华民族历来十分注重礼节，它是我国古代文化的一部分，直至今日，仍有许多值得提倡的内容。

社会主义社会，不仅要有高度的物质文明，还应有高度的精神文明。在社会主义社会中，人与人之间的关系是平等的，讲究礼节礼貌是为了体现人们之间的互相尊重、友爱团结，只

有尊重别人，才能得到别人的尊重。

(2) 讲究礼节礼貌有助于服务质量的提高。搞好服务工作，包括许多方面的内容，但在整个服务过程中，都贯穿着待人接物的礼节礼貌问题。一个服务高水平、高质量的饭店，服务员必然会讲究礼节礼貌，待客热情、彬彬有礼，因而使客人感到舒适满意。

2. 服务工作中的礼节礼貌

(1) 问候礼节。问候礼节主要是指接待来宾时的问候语。亲切的问候，可以给人留下美好的印象。如：初见来宾时应说：“您好，见到您很高兴，”“欢迎你们，有什么事需要我办吗？”等等。在服务过程中应说：“这菜怎么样？”“还需要什么吗？”顾客就餐完毕应说：“再见，请走好”。“欢迎下次再来。”等等。

此外，还要根据来宾的具体情况问候。如对新婚夫妇说：“恭喜你们”。对庆寿的应说：“祝你生日快乐。”对年老体弱的顾客应说：“请多加保重。”等等。

(2) 称呼礼节。这主要是指服务人员在日常工作中和客人打交道时所用的称呼。目前，我国用的最普遍的称呼是“同志”。对外宾比较普遍的称呼是“先生”、“太太”、“小姐”。一般地说，男宾称为“××先生”，如知道来宾的身分可以称“博士先生”，“团长先生”，“经理先生”等等。对女宾未婚的称“小姐”，已婚的称为“太太”。如无法断定对方婚否，可称为madame，因为这个词除有太太、夫人之意外，尚可解释为“贵妇”、“女士”。

在接待内宾时，对年纪大的可称“老太太”、“老伯伯”，年幼的可称“小弟弟”、“小妹妹”。

(3) 迎送礼节。主要是指服务人员迎接来宾和送客时的

礼节。顾客进店要主动迎接，陪同来宾进入座位，领位时，服务员应走在客人的右前方，距离要保持二至三步，走近座位时，服务员要把椅子轻轻拉一拉，请来宾入座。对重要的外宾要在店门口迎接。

来宾餐毕离店时，要热情送客，亲切道别，对重要的来宾要送上车，并要帮助拿东西。

(4) 应答礼节 主要是指来宾讲话时的礼节。回答问题、介绍情况时要站立端正，语气温和耐心，双目注视对方，集中精力倾听，以示尊重。对来宾的问语听不清楚时应说：对不起，请再说一遍，在处理问题的时候，语气要婉转；有事打扰客人时应说：“如果不麻烦您的话……；”当来宾向你表示感谢时应说：“不用谢；您太客气了”等等。

(5) 操作礼节。主要指服务人员在日常工作中的礼节。在工作中要保持安静，不要大声喧哗，聚众开玩笑，哼歌曲；来宾叫唤时也不要高声回答，如距离较远，可用点头示意表示领会意思。不要随意翻动来宾携带的东西，来宾在读书、写字、看报时，不可从旁窥伺，滥发议论；不要向来宾询问年龄、工资等一些与工作无关的事情；来宾谈话时不要随便插话或在旁倾听；对于穿着离奇、举止特殊，或有生理缺陷的来宾不能指指点点，乱发议论；如来宾不慎损坏用具不应表示出讨厌的态度和责备的口气，服务人员在工作时不可抓头、剔牙、挖耳、吃东西，与来宾说话时不要东张西望。

操作时要轻拿、轻放，要做到说话轻，走路轻，操作轻。

(6) 宴会礼节。宴会礼节是指宴会过程中服务人员应有的礼节。服务人员应按宴会服务规程进行工作，详见本书宴会服务一节。

(7) 仪表礼节。服务人员的仪表整洁、大方、美观，也是

表示礼节礼貌的一个方面。

服务人员要讲究仪表，勤理发、修面，勤洗澡更衣，勤修剪指甲、洗手，衣着要洁净，鞋袜要整洁。做到仪态端庄，精神饱满，举止大方，态度和蔼，彬彬有礼。

(四) 预防和妥善处理服务工作中的矛盾

餐厅服务工作是直接与顾客打交道的，我们服务员每天要接待的顾客来自四面八方，其职业、性情、教育程度、经济条件、饮食爱好等亦各不相同，有的爱浓郁，有的喜清淡；有的讲究口味质量，有的希望经济实惠；有的要求迅速就餐，有的则要求细斟慢酌；他们虽然都是来就餐，但具体要求却是因人而异，在这千变万化的事物中没有一个统一的服务模式可循，有时还往往由于我们偶然疏忽或语言不当，或某些方面不能满足顾客的要求，而产生一些矛盾。如何有效的预防各种矛盾的发生，以及在出现矛盾之后，能否善于处理，妥善解决。如果处理不当，就会影响服务质量，影响店群关系，甚至影响公共秩序，所以正确处理和解决各种矛盾也是衡量我们服务水平、服务艺术、服务质量高低的标准之一。

在日常接待服务中，我们常能看到有些服务员从开市到结束，忙而不乱、有条不紊、工作顺利、顾客满意；而有的却手忙脚乱，这里顾客喊，那里顾客催，顾客有意见，本人有怨气。其中就取决于餐厅服务员能否有效的预防和处理好各种矛盾。

如何积极预防和妥善处理矛盾，饮食服务行业中许多优秀的服务员均总结了很好的经验。归纳起来有如下几条：

1. 要有主人翁的态度

服务人员是代表企业向顾客提供服务的，顾客不论是对菜、点、酒，还是对于其他方面的意见，总是向服务人员提

出，我们切不能听而不闻，不予理睬，更不能往其它部门一推了事。如有时顾客提意见说，某只菜太咸，有的服务员回答这是厨房的事，与我无关；有的顾客反映上菜太慢，要求快一点，服务员就讲，又不是我烧菜，跟我讲有啥用，如此等等就是缺乏主人翁的思想态度，不但不能解决矛盾，有的反而火上加油，扩大矛盾。菜肴咸与淡、快与慢虽然是厨房的因素，但是顾客有意见总是向服务员提的，所以服务员必须虚心接受顾客意见，耐心向顾客解释，并把顾客的意见带到有关部门。服务员是企业的主人，是全店的第一线，一言一行反映了整个单位的精神面貌，所以必须具有当家作主的主人翁思想，在这种思想指导下，很多问题就能迎刃而解。

2. 树立顾客第一，服务至上的思想

服务员是为广大顾客服务的，是人民的勤务员，顾客是服务员的服务对象。要处处为顾客着想，急顾客所急，想顾客所想。对于顾客提出的各项合理要求，要想方设法尽量予以满足。

有些优秀服务员经常自觉地设想：“假如我是一个顾客。”从服务心理学角度体会顾客的思想、要求，就必然能善于处理各种矛盾。

3. 发扬实事求是、诚实经商的职业道德

“诚招天下客”，诚实经商是社会主义饮食业本质所决定的，服务员要说老实话，做老实事，当老实人，实事求是，不弄虚作假，不以次充好，以少充多，真心实意地维护消费者的利益。可是，我们有的同志就不是这样，比如顾客点的某只菜买完了，调一只，应该退几角钱的，服务员怕麻烦不退，而对顾客说：“这只菜比原来的多一点”（其实并不多），象这样的解决方法就不够实事求是，很容易发生矛盾。