



餐厅服务知识及技艺

云南科技出版社

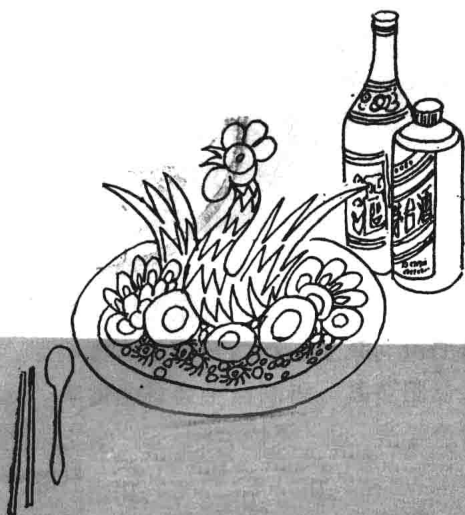
餐厅服务知识及技艺

云南省饮食服务公司

昆明市饮食公司

中国民主建国会昆明市委员会

昆明市工商业联合会



云南科技出版社

责任编辑：林德琼

封面设计：范 瑜

餐厅服务知识及技艺

云南省饮食服务公司
昆明市饮食公司
中国民主建国会昆明市委员会
昆明市工商业联合会

编

*

云南科技出版社出版发行

(昆明市书林街100号)

云南新华印刷厂印装 云南省新华书店经销

*

开本：787×1092 1/32 印张：12 字数：270,000

1986年9月第一版 1986年9月第一次印刷

印数：1—7,000

统一书号：15466·8 定价：2.00 元

前 言

随着我国对外开放、对内搞活经济政策的落实，人民的生活越来越丰富多彩，旅游事业在全国发展也很快，旅游者纷至沓来，因此，饮食行业的接待、服务工作日益繁重，迫切要求从事饮食服务行业的工作人员，进一步加强业务技术学习，掌握基本服务知识和服务技术，改善服务态度，提高服务质量和服务技艺，为人民生活需要服务，为国内外旅游事业服务。

我国是世界文明古国之一，素有“礼义之邦”的美誉，为要发扬中华民族的高尚情操和优良传统，为要发扬传统的服务技艺作出积极的贡献，我们打破旧时身传、口授的方式，把自己和老一辈服务人员的服务经验，用文字编写成册，让新一代的青年继承和提高，适应形势发展的需要。

“三百六十行，行行出状元。”餐厅服务工作是一门很有学问的工作。餐厅服务员不仅要讲究礼节礼貌，有很好的服务态度，有餐厅摆台、餐巾叠花、托盘斟酒、上菜、调配佐料等业务技能，而且还要有丰富的社会生活知识。其范围涉及到烹饪学、心理学、语言学、商品学、装饰美术学、光学色泽物理学、食品营养卫生学和社会哲学等各方面的知识。

《餐厅服务知识及技艺》一书，着重从服务态度、服务技艺、服务规程、语言艺术、礼节礼貌、顾客心理、食品营养卫生知识等方面作较系统的介绍。全书共八章三十五节，还附有餐巾叠花图六十幅。该书是在职服务人员业务学习的材料或自学的参考书。

本书由云南省饮食服务公司，昆明市饮食公司，中国民主建国会，昆明市委委员会，昆明市工商业联合会联合编写。由服务技师笪斌、朱嘉淑及特级厨师马允勤、殷铨师傅执笔。在编写过程中，曾邀请行业中许多有实践经验的老师傅及见多识广的行家为本书提供了丰富的资料和宝贵的意见，聘请周作民、梁玉虹、李传东诸同志为顾问指导，邀请戴毅然、笪远昌同志进行摄影和餐巾花制图，还得到武汉市民建、工商联、武汉市饮食公司的热情支持，还承蒙成都市、重庆市、贵阳市民建、工商联、饮食公司交流了有关饮食服务工作的宝贵经验，并借鉴了外地有关服务书籍中的宝贵资料，最后请云南省经济学会张怀渝同志进行全面审阅，在此，一并致以衷心的感谢。

望广大读者及行业中的前辈，以及热心服务工作的行家，帮助指正。

一九八五年五月

目 录

第一章 热爱饮食服务工作

做一名合格的服务员	1
-----------------	---

第二章 服务员应有的服务态度

6

第一节 建设高度的社会主义精神文明， 讲究礼节礼貌	8
第二节 学好语言艺术	14
第三节 揣摩顾客心理	21
第四节 了解顾客风俗习惯，熟悉顾客 饮食爱好	24

第三章 餐厅服务接待规程

41

第一节 中餐散座服务规程	41
第二节 中餐散座看台	57
第三节 中餐筵席宴会服务规程	65
第四节 茶话会服务规程	73
第五节 团体包餐服务规程	74
第六节 西餐便餐服务规程	76
第七节 西餐宴会服务规程	78

第四章 餐厅服务技艺

85

第一节	餐厅装饰意义	85
第二节	餐厅摆台设计	92
第三节	餐巾叠花	106
第四节	酒席宴会拟订菜单	124
第五节	斟酒	133
第六节	酒品知识	136
第七节	上菜	152
第八节	佐料的配制与应用	160

第五章 餐具 169

第一节	餐具品种与规格	169
第二节	餐具的配用	174
第三节	餐具洗涤与餐具保管	178

第六章 菜肴知识 182

第一节	中国菜肴的烹调技术、起源与发展	182
第二节	中国菜肴的构成	184
第三节	中国菜肴名称	188
第四节	中国地方菜系	192
第五节	菜肴的色香味形皿	203

第七章 饮食营养卫生知识 207

第一节	营养和人体健康的关系	207
第二节	合理营养与膳食	207
第三节	营养素	210
第四节	合理配膳	224
第五节	服务卫生	236

第八章	1983年云南省统考中级服务员技术职称 考试题复习提纲	242
第一节	一、二级服务员业务知识题	242
第二节	一、二级服务员业务技术题	243
第三节	一、二级服务员业务技术实践 操作考试题	245
附 录	饮食业服务员业务技术等级标准	249
餐巾叠花图 (60种)		

第一章

热爱饮食服务工作 做一名合格的服务员

一、饮食服务行业工作的起源和发展

饮食服务行业在我国具有悠久的历史，是我国劳动人民长期创造性劳动的成果和智慧结晶。我国饮食业以精湛的烹调技术、独特的风格口味、品种的丰富多样、浓厚的地方色彩、以及经营方式的多样化和服务的周到为广大人民所喜爱，在世界上早已享有很高的声誉。

早在距今三千多年以前的商代，我国就有了从事经营饮食服务的行业。历代饮食业的服务人员，他们在长期实践工作中积累了丰富的服务工作经验，学练了高超的服务技艺。北宋时期以后，饮食业比以前有了更大的发展。长安、开封等地的餐馆里，就已经有了一套完整的服务程序。每当顾客进店后，主动迎上前去，热情迎接先打招呼，引进室内，安排就座，送上茶水，然后摆上碗筷、酒盅及擦筷子的纸，介绍当日售卖品种，问客需什么酒、菜。餐馆宾客满座，菜目繁多各异，均能有条不紊，散下酒菜尽合各客呼索，不容差错，令客满意。这就说明，当时餐馆的服务工作已经很有秩序，已经有相当的服务技艺，受到广大劳动人民所喜爱。

一八四〇年鸦片战争以后，帝国主义势力不断进入中国，西方的一些生活习俗逐渐涌进中国的各大沿海城市。由于清朝政府的腐败无能，丧权辱国，中国逐渐成为半殖民地半封建社会，因而在沿海各大城市开始出现了专门经营西餐的餐馆，

有些中餐餐馆里，也相应地增加了一部分西方式的菜肴点心。因此，饮食行业的服务项目、服务技艺也吸收了一些西方的东西，如菜肴点心的创新，餐厅摆台，餐具的摆设，折叠餐巾花等，使传统的服务技艺又有创新和发展。

在旧社会，饮食行业的服务人员，与其他劳动者一样，经济上受剥削，政治上受压迫，人格上受侮辱，他们的辛勤劳动不仅不能受到社会的尊重，而且还被剥削阶级看作是下贱的工作，是受歧视的，处在社会的底层。新中国成立后，封建剥削制度被推翻。在中国共产党的英明领导下，劳动人民成了国家的主人，走上了社会主义的康庄大道，饮食行业服务人员的社会地位发生了根本的变化。顾客与服务员之间的关系，是平等的同志式的互助合作的关系，服务员的辛勤劳动受到了党和人民、社会的普遍尊重，被人们一致认为既是平凡的工作，又是光荣的岗位，是工农业生产的好后勤，人民群众的贴心人。服务人员中的先进人物还光荣地参加了中国共产党，有的当选为人民代表或政协委员，有的成为民主人士，参加管理国家大事。饮食行业中许多老服务员的经验和技艺，受到了党和人民的重视，受到了社会各方面的尊重，很多青年服务员在老师傅的辛勤培养下迅速成长起来，我国饮食业服务工作的优良传统和技艺得到继承和发展，饮食行业的服务工作有了新的意义。

二、做好饮食服务工作的意义

社会主义商业是建立在生产资料公有制基础上的，是完全不同于一切私有制商业的新型商业。饮食服务行业是社会主义商业的一个组成部分，是我国国民经济的重要组成部分。在我们社会主义国家，做好饮食行业的服务工作有哪些意义呢？

第一、体现社会主义制度的优越性。在旧社会里，饮食行业的务服人员经济上受剥削，政治上受压迫，人格上受侮

辱，被人称为“厨子”、“堂倌”，处处受到歧视，处于社会的底层。为了维持生活，他们被迫强作笑脸，不得不以衣帽取人，看人打发。在社会主义制度下，服务员是企业的主人，服务员与顾客之间的关系是平等的互助合作的关系，各行各业的劳动者只有分工的不同，而没有高低贵贱之分，都是在各自的岗位上为人民服务的。因而都能自觉地积极地搞好服务工作，主动解决顾客的困难而不要任何报酬，受到了人民群众的称赞，体现了社会主义制度的优越性。许多前来我国访问旅游的国际友人，海外归来的侨胞，对于我们满腔热情的接待，彬彬有礼的服务，感到非常高兴和满意，回去后大加赞扬，以为幸事。

第二、体现了我国人民具有高度的社会主义精神文明和良好的道德风尚。饮食行业的服务招待工作是第一线的工作，首先接触顾客的是招待员，招待员服务质量的好坏，对顾客能否愉快满意地进餐，会产生相当大的影响。顾客进店后能真正感到“宾至如归”，是对招待服务工作的基本要求。我们在服务工作中，要尊老爱幼，对有特殊困难的顾客，如盲人、残废人、病人等，应提供方便，热情周到地为他们服务，使他们感到祖国处处有亲人；对海外归侨热情接待，使他们感受到社会主义祖国似母亲般的温暖；对国际友人以文明、礼貌、周到的服务，使他们领略到中华民族优良的道德风尚和社会主义高度的精神文明。

第三、能促进社会经济、文化的进一步发展。饮食服务业是国民经济的一个重要组成部份，又是为人民生活服务的。饮食行业不断增加服务项目，改善服务态度，提高服务质量，满足人民群众生活上的需要，减轻他们的家务劳动，就能更好地支援各条战线的建设事业，促进整个社会经济文化的繁荣。

总之，做好服务工作是四化建设的需要，是十分光荣的工作。在接待服务过程中，很多服务员都曾受到来自四面八方的顾客对他们工作的称赞和感激；受到党、政府和企业对他们的表彰和鼓励。

三、前堂服务工作的地位及服务员的职责

做好饮食业服务工作，是餐馆各部门职工共同的光荣职责，而前堂服务工作与厨房工作的密切配合，是做好服务工作的关键。因为，前堂服务工作的需要，反映了顾客的需要，厨房加工、烹调出来的食品质量如何，最终要通过顾客来评论。所以说把前堂服务工作放在头等重要的地位，也就是把顾客的需要放在第一位。因此，服务员要加强与厨房工作人员的联系，厨房工作人员要积极支持和配合前堂服务人员的工作。饮食业素有“头堂、二灶、三墩子”的说法，这是从长期实践工作中总结出来的好经验，是饮食行业客观规律的反映。

随着对外实行开放、对内搞活经济、城市进行经济体制改革等，我国的国民经济出现了腾飞猛进的形势，城乡人民逐步富裕起来，生活水平显著的提高。要进一步满足人民群众生活的多种需要，饮食行业的服务质量必须迅速提高，每个餐馆一定要把前堂服务工作放在第一位，要把“头堂、二灶、三墩子”的服务程序恢复起来，并且要在实践中总结新的经验，不断加以充实和完善。

各个餐馆，由于经营规模、经营品种、风味特色等情况的不同，服务人员分工也不一样。但是，不管分工怎样不同，一切服务人员都有一个共同的责任，就是要接待好顾客。这是一切服务人员应该履行的基本职责。

做好饮食行业的服务工作是很有意义的，是十分光荣的。可以自豪地说，饮食行业的服务员既是“四化”建设的后勤

兵，又是建设社会主义精神文明的战斗员，宣传员。当然，由于旧的封建主义残余思想影响，社会上还会有少数人轻视服务劳动，因此，在实际工作中难免会遇到这样那样的困难，有时还会碰些钉子；有些服务人员认为自己读了书，干服务员工作是大材小用。为此，我们必须认真学习，提高思想认识，冲破传统旧观念的束缚，增强抵制旧思想影响的能力，树立全心全意为人民服务的思想，立志做一个有益于人民的人，只有这样才能安心和热爱自己的服务工作。

有了热爱饮食行业服务工作的思想，还必须要有一定的业务知识和服务技能。为此必须刻苦钻研，好好学习服务技术，努力锻炼，持之以恒，不断地总结积累工作中的经验，把老一辈服务员的丰富经验和高超技艺继承下来并加以发展完善，努力成为一名合格的尽职的服务员，在“四化”建设中为人民作出应有的贡献。

第二章

服务员应有的服务态度

服务员的服务态度是关系到做好本职工作的一个根本性的问题。以良好的服务态度接待顾客是一切服务人员的基本职责。服务员要主动、热情、耐心、周到、有礼貌、有规矩地接待顾客。因此要求把服务态度贯穿和运用到服务程序中去。讲究彬彬有礼的服务程序归纳起来大致可以分为三个环节、十二道工序：顾客进门后，应以迎、安、问、介；摆、下、端、放；算、征、送、撤十二字的服务程序自始至终全过程热情礼貌地服务。这是概括了多年来服务工作的先进经验，体现为人民服务的宗旨，是我们搞好服务态度的标准。现详细述介于下：

1. 进餐

顾客进门的迎接环节。迎，是顾客进门时热情迎接；安，是顾客进店以安立即安好座位；问，是请问顾客想吃些什么；介，是介绍菜饭品种，为顾客当好参谋。

2. 上菜

餐具菜饭上桌环节。摆，是摆好小件餐具；下，是把顾客所要的菜饭下单通知厨房制作；端，是将做好的菜饭饮料等端送到桌上去；放，是将菜饭饮料放在餐桌上，调整好台面，并要求位置形状整齐美观。

3. 结算与送别

餐毕环节。算，是结算清帐款；征，是征求顾客意见；送，是热情欢送顾客，并对顾客讲“欢迎下次再来”；撤，是

拣去碗筷，擦净桌面，整理好台面，准备迎接下批新来的顾客。

服务人员服务态度的好坏，是衡量服务人员思想水平高低和业务能力大小的一个标志。在繁忙的接待工作中，要使每一个顾客对我们的服务态度都感到满意，不是轻而易举的事情，但是对每个服务员来说，要使自己的服务态度真正做到主动、热情、耐心、周到、讲文明、有礼貌、以礼待客，才是我们基本的职责。

现在，让我们来分析一下简单接待顾客的例子：有一天中午，堂口顾客拥挤高峰时，一家饭馆里进来了几位北方装束的来客，看模样象出差初到此地，他们看到餐厅里顾客满座，位无虚席，服务员繁忙接待不闲，端菜上饭开单算帐，忙个不息，于是这些来客感到困难，准备出门另找餐厅进餐。这时一位老服务员看见了，立即迎上前去，用北方语言亲切的打了招呼：“同志，请您稍休息一下，想吃点啥？咱马上替您们安排坐位，好吗？”这几位顾客，听到了用家乡话接待他们，顿感格外亲切，随之笑逐颜开，坐下来进了餐。餐毕临走时，再三向服务员致谢。后来这几位顾客再次出差来到时，都要到这家餐馆吃饭，成了饭店的熟客。这说明一个服务员不但要讲究有礼的服务态度，还要应时应地随机应变，因事论事，善于观察周围事物的变化，用心理学知识揣摩顾客的心理变化，有使顾客转愁为喜的能力。用饮食行业的术语来说就是“稳住了顾客”，也就是一种做活生意吸引顾客的艺术。服务员不仅要眼观四方，耳听八路，还要口齿伶俐，善于观颜察色，运用语言艺术，讲话彬彬有礼。热情的语言即是讲话简练、中肯、使人听得明白，语气委婉，谈吐亲切，让人听之乐意接受。

总之掌握好社会生活知识和技巧是能搞好服务态度，提高服务质量，做好接待服务工作的关键之一。

第一节 建设高度的社会主义精神文明， 讲究礼节礼貌

什么是礼节、礼貌？礼节就是人们在日常生活之中互相表示尊敬的形式。礼貌就是人们在日常生活中表示尊敬的态度和语言。

一、讲究礼节、礼貌的意义

礼节礼貌是人们在社会生活中处理相互关系，约束自己行为的一种准则，属于道德范畴，是为一定的社会经济基础服务的。现在我们所讲的礼节、礼貌是社会主义道德的一部分。讲究礼节、礼貌就是为了充分体现人们之间平等、互相尊重、友爱、团结的新型关系，以推动社会的发展。例如学生尊敬老师、学徒尊敬师傅，就有利于文化科学、业务技术的传授和发展；同志之间互敬互爱有利于互相学习互相支援，充分发挥集体的智慧和力量。在社会各个方面讲文明礼貌，对于发扬社会主义民主，执行社会主义法制，关心群众利益，增强革命团结，恢复和发扬革命的优良传统和推动“四化”建设都有十分重要的作用。

服务行业是直接为广人民生活服务公共场所，是建设高度的社会主义精神文明的窗口，人与人之间接触频繁，讲究礼节、礼貌不仅对搞好接待服务工作十分重要，而且对整个社会风貌有着十分重大的影响。

二、礼节礼貌的表现形式

（1）仪表大方，风度自若，态度和蔼，衣冠整齐清洁，发鬚要修剪梳理。如果衣着不整洁，蓬头垢面会客或搞服务工作是极不礼貌的。

(2) 态度要诚恳。谈吐要爽朗，举止要大方，接待要热情，要彬彬有礼，不要呆板、冷淡。要使顾客感到亲切、喜悦，不使人感到冷漠、讨厌。

(3) 称呼要恰当，要符合客人身份。对内宾多称同志。如老同志、小同志、女同志、解放军同志；也可称职称，如某老师、某校长、某主任、某教授、某博士、厂长、院长等；对外宾、侨胞一般统称为某某先生，对已婚的女外宾一般可称某某夫人、某太太，对姑娘可称某小姐。总之称呼要因人而异，要恰当，符合客人的身份。

(4) 礼节动作要合适。如点头示意、鞠躬、握手、拱手、合十、揭帽、立正注目礼、举手礼以及迎让等动作，应要做得准确，恰如其份。

(5) 语言谈吐应文雅礼貌，聆听对方谈话要认真，说话要清晰，语气要热情，不能大喊大叫，更不能语言粗鲁。问对方姓名时不要说：“您叫什么名字？”而应说：“请教贵姓？”或“尊姓是？”问客人人数时不应说：“有几个人？”应说：“请问您有几位？”等尊敬的语言。

三、几个少数民族的礼节礼貌

1. 傣族的礼节礼貌

傣族信仰小乘佛教，傣族人忌讳别人在屋内吹口哨、剪指甲，服务员在服务工作中要特别予以注意。泼水节是傣族人民的年节，时间一般在农历清明节后的第七天，它象征着“最美好幸福的日子”。泼水节要举行泼水、赛龙舟、放高升等活动。节日的下午，是男女青年互相丢包求爱的良辰。一九六一年四月，敬爱的周总理和西双版纳的傣族人民一同欢度泼水节，体现了周总理和少数民族兄弟心连心，也为服务人员尊重少数民族树立了榜样。