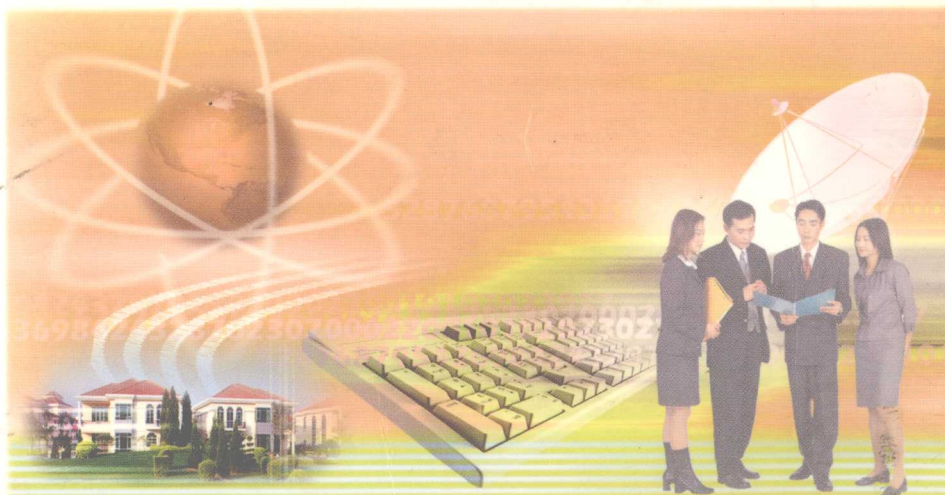


科技兴农奔小康丛书

进城 当餐厅服务员

高运华 申小云 编著



3

中国农业出版社

科技兴农奔小康丛书
kejixingnongbenxiaokangcongsu

进城当餐厅服务员

江苏工业学院图书馆
藏书章

编著

中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

进城当餐厅服务员/高运华, 申小云编著. —北京:
中国农业出版社, 2003.12
(科技兴农奔小康丛书)
ISBN 7-109-08612-7

I. 进... II. ①高...②申... III. 饮食业—商业服
务—基本知识 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 091145 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

出版人: 傅玉祥

责任编辑 李岩松

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

2004 年 1 月北京印刷

开本: 850mm×1168mm 1/32 印张: 4.875

字数: 117 千字

定价: 7.30 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

《科技兴农奔小康丛书》编委会

主 任 张宝文

副主任 朱秀岩 贾幼陵 张凤桐 傅玉祥

委 员 (按姓氏笔画排序)

马爱国 王智才 牛 盾 甘士明

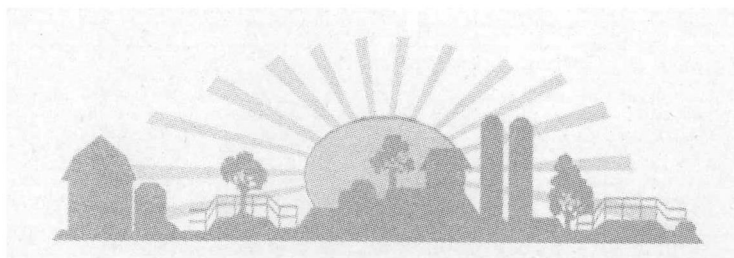
白金明 刘维佳 李建华 杨 坚

何新天 张玉香 陈建华 陈晓华

陈萌山 郑文凯 宗锦耀 柯柄生

俞东平 段武德 夏敬源 梁田庚

曾一春 雷于新 薛 亮 魏宝振





党的十六大提出，要紧紧抓住本世纪头 20 年的重要战略机遇期，集中力量全面建设小康社会。这个宏伟目标令人振奋，鼓舞人心。全面建设小康社会是贯彻落实“三个代表”重要思想的重大举措，是立党为公、执政为民的根本体现。

完成全面建设小康社会这一历史任务，重点和难点在农村。当前农业和农村经济发展处于爬坡阶段，还存在许多矛盾和问题。农村全面建设小康社会，必须统筹城乡经济社会发展，积极推进农业增长方式的转变，提高农业科技和装备水平，加快建设现代农业。

实现全面建设农村小康社会这个宏伟目标，必须发展先进生产力和先进文化，维护广大农民的根本利益，必须发挥科学技术作为第一生产力的作用，加速科技成果向现实生产力的转化，切实把农业和农村经济发展转移到依靠科技进步和提高劳动者素质的轨道上来。科学技术是农村经济和社会发展的首要推动力量，是农业和农村经济不断跃上新台阶的决定性因素。要依靠科技进步，推动传统农业向优质、高产、高效、生态、安全的现代农业转变，

要牢牢盯住农产品竞争力增强、农业增效、农民增收这一主攻方向，构建与农业结构战略性调整要求相适应的农业科技进步和创新体系；完善和强化精干高效的农业科研、技术推广和农民培训的运行机制；促进农业科技产业化发展；满足建设现代农业、繁荣农村经济和可持续发展的科教需求，从总体上缩小与发达国家的差距，促进农村经济繁荣，加快现代农业建设步伐。

加快农业科技进步迫在眉睫，农业现代化的希望寄予科技进步。为了实施科教兴农战略，加快农村小康建设步伐，农业部把农业科教工作作为农业和农村经济工作的重中之重，并把今年确定为“全国农业科技年”。在配合“全国农业科技年”的活动中，中国农业出版社组织各方面专家编辑出版了《科技兴农奔小康丛书》。这套丛书侧重科技知识，兼顾政策法律，考虑区域特点，针对性、实用性和可操作性较强，旨在为广大农民提供通俗易懂、易于应用、便于操作的科技知识与科技成果。这套丛书对提高农民科技文化素质，加快农村小康建设必将产生积极影响。

杜青林

二〇〇三年九月十八日

目 录

序

Part 1	职业要求与礼仪规范	1
★	餐厅服务员职业要求	1
★	餐厅服务员礼仪规范	5
Part 2	饮食习俗与就餐心理	10
★	饮食习俗	10
★	不同顾客的就餐心理	17
Part 3	饮食卫生、餐具清洗与服务安全知识	22
★	餐饮卫生知识	22
★	餐具清洗知识	26
★	服务安全知识	29
Part 4	端托服务	33
★	端托知识	33
★	轻托	34
★	重托	36
★	端托行进的步伐	38

Part 5 餐巾折花 39

- ★ 餐巾花的种类、选择与摆放艺术 39
- ★ 餐巾折花的基本技法 42
- ★ 餐巾折花步骤图解 20 例 47

Part 6 摆台服务 66

- ★ 餐台及台布的种类与规格 66
- ★ 中餐摆台 68
- ★ 西餐摆台 77

Part 7 酒水服务 84

- ★ 中国酒的分类及特点 84
- ★ 外国酒的分类及特点 87
- ★ 软饮料的种类与特点 89
- ★ 酒水服务技巧 93
- ★ 酒水服务程序 95

Part 8 上菜与分菜 101

- ★ 菜品知识 101
- ★ 中餐上菜与分菜 106
- ★ 西餐上菜与分菜 111

Part 9 撤换餐用具 114

- ★ 中餐台面撤换餐用具 114
- ★ 西餐台面撤换餐用具 117

Part 10 餐厅服务基本程序 119

- ★ 中餐零点早餐服务程序 119
- ★ 中餐零点餐厅午、晚餐服务程序 122

★ 咖啡厅早餐服务程序	129
★ 咖啡厅午、晚餐服务程序	131
★ 餐厅服务用语	133
附录 1 餐厅服务员初级基础知识自测试卷	136
附录 2 餐厅服务员初级操作技能自测题	142

Part 1

职业要求与礼仪规范

★ 餐厅服务员职业要求

● 餐厅服务员职业道德

职业道德是一种与特定职业相适应的职业行为规范。餐厅服务人员的职业道德有其特殊性,归纳起来主要有以下几个方面的内容:

1. 满腔热情,乐于助人的服务精神。满腔热情,乐于助人的服务精神是服务人员高尚道德情操的具体表现,也是职业道德的基本要求。它主要体现在“主动、热情、耐心、周到”地为宾客服务,使宾客高兴而来,满意而归。

(1) 主动服务。就是要服务在宾客开口之前。主动服务表现了餐厅管理与服务质量,也意味着要有更强的情感投入。餐厅服务员只有把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中去,真正从心里理解顾客,关心他们,才能使客人备感亲切,从中体会到餐厅的服务水准。

(2) 热情服务。是指服务人员出于对自己所从事的职业有肯定的认识,对客人的心理有深刻的理解,因而富有同情心,发自内心地满腔热情地向客人提供良好的服务。服务中多表现为精神

饱满、热情好客、动作迅速、满面春风。

(3) 耐心服务。就是在任何情况下，不急躁、不厌烦，善始善终地为宾客提供优良的服务。作为餐厅服务员，每天要面对各种不同类型的顾客，服务再好，也难免宾客产生误会，常常要听到客人的各种抱怨，甚至要面对各种粗暴的态度。即使这样，也不能不予理睬而一推了之，而应妥善处理，耐心地予以倾听，并区别具体情况分别对待。

(4) 周到服务。是指服务内容和项目上，想得细致入微，处处方便体贴客人，千方百计帮助客人排忧解难。周到服务体现在不但做到其共性规范服务，还能做好个性服务。个性服务有别于一般定义上的规范服务，它要求有超常服务，即超过常规的方式满足宾客偶然的、个别的、特殊的需求。这是餐厅提高服务水平的一个新的服务领域。周到服务还要求有更灵活、更具体、更细致的服务。宾客到餐厅消费，寻求的不仅是实物产品，更重要的是希望享受到轻松的氛围、美好的回忆、体贴的照顾。因此，餐厅服务的周到应体现个性服务和规范服务双重并举。

2. 文明礼貌、不卑不亢的职业风尚。在餐厅服务中难免出现这样那样的矛盾，只要餐厅服务员能够讲究礼貌、相互谅解、相互尊重，矛盾就会迎刃而解。但讲究礼貌也是有分寸的，应不卑不亢，落落大方，既不失礼，又讲原则。那么，如何培养良好的礼貌修养呢？这是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程。餐厅服务员只有把礼貌修养看做是自身素质不可缺少的一部分、是事业发展的基础、是完美人格的组成，才会有真正的自觉意识和主动性。

(1) 自觉接受礼貌教育，使自己产生强烈的自我修养的愿望，最后达到处处讲究礼貌的目的。

(2) 自觉学习礼节、礼貌方面的知识，使自己博闻多识。

(3) 自觉在社会实践中养成文明礼貌的习惯。

3. 诚信无欺、真实公道的经营作风。社会主义商业道德，要树立质量第一、信誉第一、顾客第一的观念，以管理水平、服

务质量的竞争为基础,反对不顾质量、不讲信誉、巧立名目随意涨价、乱收费用,坚决反对不顾国家利益、尔虞我诈等各种不正确的做法。餐厅服务人员只有坚持讲信誉、重质量,以服务质量和管理水平为基础开展市场竞争,才能收到良好的效果。

4. 廉洁奉公、谦虚自律的优良品质。廉洁就是不损公肥私,不占公家和他人便宜,不侵占、贪污公家财产。奉公就是要一心为公。每个餐厅服务员都应具有廉洁奉公的良好职业品质,要尽忠职守、克己自律,对企业负责,对国家负责,不追求除应得劳动报酬以外的个人特权和私利。当个人利益和国家、企业利益发生冲突时,应不惜牺牲个人利益。

5. 团结协作、顾全大局的高尚风格。团结协作是一种团队精神,是集体主义观念的具体体现,是职业道德的重要内容。

团结协作表现在互相支持、相互补台方面,不能只因自己方便,把困难留给他人。在为顾客提供良好服务的共同目标下互相配合,做好传、帮、带工作,体现集体主义精神。在现代企业质量体系,质量体现在每一个岗位的每一个环节上,一个环节出了问题就会给整体造成很大损失。餐厅服务还有一个明显特点是生产与销售的同一性,即厨房与服务几乎在同一时间内进行。因此,厨师与餐厅服务员的配合就成为服务质量的关键,配合不好就会出现上菜慢使顾客等候,或者出现上菜程序上的混乱,引起客人的不满。只有双方都依照规范操作,才能保证质量。

● 餐厅服务人员的岗位职责

根据餐厅服务工作的不同岗位,餐厅服务人员的岗位分工有“迎宾员”、“值台员”、“传菜员”、“酒水员”、“收银员”及“宴会预定员”。下面重点介绍迎宾、值台及传菜服务岗位的职责。

1. 迎宾员的岗位职责。迎宾员又称引领员,是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接宾客入门、安排就坐、送别客人。这项

工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。其岗位职责是：

(1) 开餐时，迎宾员应着装整洁、美观，按时守候于餐厅进口处迎接宾客，使用礼貌用语，合理迎宾入厅。

(2) 负责接受宾客的订餐（包括电话预定和当面预定），接受客人预定时应问清宾客的姓名、单位、联系电话、订餐人数、就餐时间和其他要求，做好记录，负责落实。

(3) 掌握客人用餐位置及客容量，掌握当天宴席预定、客人用餐和餐桌安排及翻台等情况，准确地把宾客引领到适当的位置。

(4) 耐心解答宾客的询问，接受宾客的建议、投诉，收集宾客对本餐厅的意见并及时汇报上级。

(5) 宾客离开餐厅时应微笑送别客人，感谢宾客光临，协助宾客拉门、按电梯、叫出租等。

(6) 负责替宾客存放衣帽、雨伞等物品。

(7) 协助做好餐前准备和餐厅结束工作，搞好区域环境卫生。

2. 值台员的岗位职责。餐厅值台员即餐台服务人员，其主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐前准备、现场服务及台面清洁等工作，其岗位职责如下：

(1) 负责备齐、备足餐具和用具，确保其洁净和完好，搞好餐厅环境卫生。

(2) 按照服务程序迎客人坐，协助客人点菜，向客人介绍特色或招牌菜，回答客人的问题或转达客人的要求，开出单据并通知厨房。

(3) 熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方法，主动做好介绍、推销菜点和酒水的工作。

(4) 了解当日宴会预定，留意客人用餐情况，及时提供优质服务。

(5) 负责收台工作，分类送洗脏餐具和棉织品，并及时补充工作台各类物品。

(6) 协助客人结账, 负责翻台后的餐具摆放。

(7) 搞好区域卫生, 做好设施保养和的安全检查工作。

3. 传菜员的岗位职责。传菜员又称走菜员, 归餐厅经理领导, 主要负责菜肴的传送工作, 其具体职责如下:

(1) 开餐前负责准备好调、配料和传菜用具, 并主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

(2) 负责将订菜单上所有菜肴从厨房准确无误地送到该餐桌服务员手中。

(3) 动作迅速规范、传递饭菜及时到位, 沟通餐厅与厨房之间有关信息。

(4) 协助餐厅前台服务员撤换餐具, 整理酒水瓶, 帮助厨师清理存放干净的餐具、用具。

(5) 负责小毛巾的洗涤、消毒工作。

(6) 负责保养各种传菜用具, 掌握特色菜使用器皿的配用方法。

(7) 负责保管订餐菜单, 以备检查。

★ 餐厅服务员礼仪规范

● 餐厅服务礼仪规范

1. 仪表、仪容规范。餐厅服务员规范的仪表、端庄的仪容、整洁的着装, 可使宾客见而生喜, 望而生悦, 从心理上产生一种信任感、愉快感, 并留下良好的第一印象。这些有助于创造一个良好的就餐环境。服务人员在工作中注重自己的仪表、仪容是自尊自强和敬业精神的表现; 是对宾客有礼貌、尊重的表现; 是个人道德修养及审美观念的表现; 同时还是餐厅企业形象的表现。

(1) 容貌、体态。端庄、大方、适度美观, 体态匀称。

(2) 头发、面部。头发梳理整齐,保持整洁,不仿效流行发式。男士不超过发际线,不留鬓角,定期理发。女士发不披肩,额发不过眉,不可染流行彩发。面部修饰应容光焕发,男士刮净胡须,剪短鼻毛。女士应淡妆上岗,口红宜淡薄,不要浓妆艳抹,不许使用浓烈香水。

(3) 服饰、鞋袜。服饰按规定着装,佩戴服务标志,服装平整、挺括,无皱褶、掉扣。衬衫以白色为宜,领子、袖口及衣扣处无褶皱破损。领带或领结整洁挺括。鞋以黑色皮鞋为主,保持整洁光亮。男士应着深色袜子,女士穿裙装时应着无破损肉色长筒袜。

(4) 口腔及手部卫生。上岗前应禁吃葱、蒜、韭菜等带有强烈异味食物,否则应漱口刷牙后再上岗。指甲要经常修剪,保持洁净,不涂指甲油,工作时不佩带首饰。

2. 举止规范。

(1) 站姿。站立服务是餐厅服务员的基本功之一。其基本要求是:身体端正,挺胸收腹,面带微笑,微收下颌,双臂自然下垂或双手交叉相握于腹前,切忌双手叉腰、抱于胸前;站立时,双腿相靠直立。女服务员应双脚呈“V”字形,张开的距离约20~25厘米,或双脚呈“丁”字形,将右脚跟靠于左脚内侧略前端,身体重心可落于左脚、右脚或落在双脚上,以此调节长久站立的疲劳。男服务员应双脚分开与肩同宽,身体保持正直。

(2) 走姿。服务员在餐厅服务时,经常处于行走状态。其基本要求是:行走时身体重心略向前倾,抬头、挺胸,眼睛平视,面带微笑,肩部放松,双臂自然前后摆动,摆幅约35厘米,步幅以男士约40厘米,女士约30厘米为宜。大致成“一字步”,以显优美。在服务区不可跑步行走,遇到客人要让路行走,并向客人点头致意。

(3) 操作姿态。在宾客面前操作时不准吃东西、抽烟、挖鼻孔、掏耳朵、搔痒;禁止脱鞋、伸懒腰、哼小调及高声应答;上菜、端茶等要轻拿轻放,动作有条不紊,点菜、服务要微笑自

然，服务过程不要死盯客人或东张西望；引领客人应掌心向上，四指并拢，拇指张开，前臂自然上抬伸直，指示方向明确；迎客走在前，送客走在后，遇拐弯或台阶处应示意客人。

3. 礼貌规范。礼貌是指对他人表示尊敬的具体态度、动作和语言。餐厅服务员表现为“以礼相待”和“微笑服务”。

(1) 服务态度的要求。餐厅服务中的礼貌表现在态度上，即要做到诚恳、热情、和蔼、耐心。具体要求是：诚恳即从友好善良的愿望出发，真心诚意地为顾客服务；热情即对客人有深切的了解，富有同情心，能够发自内心的满腔热情地为顾客服务；和蔼即乐于倾听客人的要求和意见，实心实意地为顾客着想；耐心即对本职工作的热爱，对顾客提出的各种要求尽力满足，表现出“百问不厌，百拿不厌”。

(2) 微笑服务的要求。这是服务人员自身良好情绪和爱岗敬业的表现。其作用为：它是服务态度外在的一个最基本的标准，在餐厅服务中是一种特殊无声的礼貌语言。主动提供微笑，可以对顾客的心情和情绪产生一种愉快的导向作用，给顾客留下良好的“第一印象”。其具体要求是：真诚微笑要自然坦诚，发自内心，不可故作笑颜，假意奉承。在正式场合下，不能放声大笑，也不能轻蔑的笑，应通过眼、口、面部表情流露出亲切、温柔、愉快的微笑。

(3) 敬语服务的要求。使用敬语是餐厅服务员职业道德修养的重要标准。餐厅服务员为顾客服务时，应谈吐文雅、语调亲切、音量适度、讲究语言艺术，回答客人问题要准确、简明；要根据不同的服务对象，恰当运用服务敬语、问候语，准确地使用称呼。具体要求是：

①为顾客服务有“五声”，即：宾客来时有迎声，遇到顾客有呼声，受到帮助有致谢声，工作失误有致歉声，顾客离店有送声。

②经常使用“十一”字，即：您，您好，对不起，谢谢您，

再见。

③与客人谈话时要杜绝使用“四语”，即：蔑视语、烦躁语、否定语和顶撞语。

④掌握常用礼貌用语（参见第十讲“餐厅服务用语”）。

4. 礼节规范。礼节是指向他人表示敬意、问候、祝颂之类的各种习惯和仪式，如鞠躬、握手、迎送客等。

(1) 称呼礼节的要求。是指服务员在日常工作中对客人的称呼。如：男宾称为“先生”，如果知道客人姓名、职称或职位，可以称“××博士”、“××团长”等等。对未婚女宾称为“小姐”，已婚女宾称为“太太”、“夫人”，若无法断定对方婚否，可称为“女士”。对于相当部长以上的官员，特别是国外宾客，可在称呼后面加上“阁下”两字以示尊重。如“部长先生阁下”或“大使先生阁下”。

(2) 问候礼节的要求。是服务员接待客人时对客人的问候。如：根据不同的时间主动问候“您好！”，“早上好”，“下午好”，“晚上好”；遇见客人询问时应说：“欢迎您，有什么事要我办吗？”；在服务过程中应说：“这菜怎么样？”，“还需要什么吗？”；客人就餐完毕时说：“希望您再次光临！”；节日来临说：“节日快乐！”；对身体欠佳的客人应说：“请您多加保重，早日康复！”等等。

(3) 应答礼节的要求。主要指与客人谈话时的礼节。其总体要求是表情自然，语言亲切，态度和蔼，面带微笑，两眼注视客人，集中精力倾听客人询问，然后有针对性地给予回答或提供某种服务。如有事打扰客人时说：“对不起，打扰您了。”未听懂、听清客人问题时应说：“很抱歉，请您说得慢一点好吗？”如餐厅服务中客人询问菜点和价格，你应分析客人心理，灵活而有礼貌的介绍。如果服务工作太忙，不能及时为客人提供某种服务时，应礼貌地说：“对不起，请您稍候，我马上就来”等等。

(4) 握手礼节的要求。在餐厅服务工作中，作为服务员不宜