



● 专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

餐厅服务员

(基础知识)

劳动保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中国劳动社会保障出版社

719.3-43
22a1

CAN TING FU WU YUAN

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

餐厅服务员

(基础知识)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



A0971553

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员：基础知识/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：
中国劳动社会保障出版社，2001

国家职业资格培训教程

ISBN 7 - 5045 - 3346 - 7

I. 餐…

II. 劳…

III. 饮食业 - 服务人员 - 技术培训 - 教材

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 075339 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京印刷三厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 4.25 印张 101 千字

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

印数：10100 册

定价：8.00 元

读者服务部电话：64929211

发行部电话：64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

前 言

为推动餐厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在餐厅服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——餐厅服务员》制定工作的基础上，组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了餐厅服务员的《国家职业资格培训教程》。

《教程》紧贴《标准》，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》针对职业活动的领域，按照模块化的方式，分初、中、高、技师、高级技师5个级别进行编写。《教程》的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”等内容。针对《标准》中的“基本要求”，还专门编写了这5个等级共用的《餐厅服务员基础知识》。《餐厅服务员基础知识》包括职业道德、饮食卫生知识、礼节礼貌、饮食风俗习惯、服务安全知识等方面的内容，是5个级别从业人员的必备知识。

《国家职业资格培训教程——餐厅服务员（基础知识）》适用于对初级、中级、高级、技师和高级技师基础知识的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》由曾凤茹、杨德才、李秀玲、沈群、李纯、宋秀芝、刘跃、鞠志中编写，曾凤茹主编统稿，熊久香审稿。由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一章 职业道德	(1)
第一节 道德	(1)
第二节 职业道德	(3)
第三节 餐饮服务人员职业道德	(5)
第四节 加强职业道德修养的方法	(11)
第二章 饮食卫生知识	(14)
第一节 食品卫生基础知识	(14)
第二节 食品卫生质量的鉴别方法	(18)
第三节 预防食物污染、食物中毒和有关传染病	(19)
第四节 饮食业食品卫生制度	(21)
第五节 中华人民共和国食品卫生法	(25)
第三章 礼节礼貌	(28)
第一节 礼节礼貌基础知识	(28)
第二节 礼节礼貌在服务工作中的重要性	(29)
第三节 服务中礼节礼貌的基本要求	(31)
第四节 仪表仪容	(37)
第五节 淡妆上岗	(38)
第四章 饮食风俗习惯	(39)
第一节 中华饮食文化习俗	(39)
第二节 我国兄弟民族饮食文化习俗	(45)
第三节 主要客源国饮食文化习俗	(49)
第四节 主要节日饮食文化习俗	(54)
第五章 服务安全知识	(57)
第一节 人身安全	(57)
第二节 财产安全	(59)
第三节 服务环境安全	(59)

第一章 职业道德

第一节 道德

一、道德的含义

道德是发展先进文化，构成人类文明，特别是精神文明建设的重要内容。我们通常讲的道德是指人们行为应遵循的原则和标准。道德的定义可以概括为：道德是一定社会、一定阶级向人们提出的处理个人与个人、个人与社会之间各种关系的一种特殊的行为规范。

这一概念说明，道德是以善恶为标准，调节人们之间和个人与社会之间关系的行为规范。道德总是扬善抑恶的。道德与法律不同，它是依据社会舆论、传统文化和生活习惯来判断一个人的品质，主要依靠人们自觉的内心观念来维持。

道德一词由来已久。早在两千多年以前，我国古代的著作中就出现了“道德”这个词语。“道”表示事物运动变化的规则；“德”表示对“道”认识之后，按照它的规则把人与人之间的关系处理得当。从中国儒家的创始人，伟大的思想家、教育家孔子开始，千百年来，人们就一直重视道德问题。

二、道德的作用

人们之所以重视道德，是因为人具有社会性。人都是社会中的人，离开社会，人就无法生存。人一出生，便生活在家庭和社会里，便和别人发生这种或那种联系。“在家靠父母，出外靠朋友”这句话，就说明了个人如果离开别人帮助就无法成长和生存。人来到世界上，总要和别人发生关系。在家里要处理好与父母、兄弟、姐妹及夫妻的关系，在学校要处理好和老师、同学、工友们的关系，参加工作后要处理好和单位领导、同事、客户之间的关系，在社会上要处理好和朋友、亲戚等的关系。这些关系里面就包含着许多复杂的道德关系。能处理好这些关系，就能给自己和别人带来欢乐和幸福，处理不好就会带来烦恼和痛苦。在处理这些关系的时候，除道德规范外，还有法律、规章制度等。前者靠人加强道德修养，靠自觉的内心观念来维持，后者则是由国家凭借强制力量来保证实施。但强制力量不可能消除所有社会生活中的消极现象。有些大家公认的不道德言行，或者有悖于传统习惯和公众舆论的坏事，不可能全部用法律、法规来解决。比如，从事烹饪工作的各工种人员，便后不洗手就操作，或不能礼貌待客这类事情，肯定不利于他人和社会，然而却不能用法律去制裁，它只能靠从业人员自觉的内心观念，也就是道德力量来解决。由此可见，法律、规章制度的作用范围是有限的，而道德力量却能管到法律管不到的地方。从这个意义上来说，道德的作用十分宽泛，它几乎无处不在，并长期起作用。例如，一个讲道德的人背着别人做了不道德的事情，从良心上就有内疚的压力，道

德的影子始终跟随着他。现实生活里的人们，总是在自觉或不自觉的情况下，履行或者违反道德准则。这就要求我们每一个人不断地学习和加强道德修养。

道德是怎样调节和协调人们之间关系的呢？它的核心是利益。主要表现在获取个人利益的时候，是否考虑他人、整体、单位和社会的利益。有了这个标准，我们就可以衡量评价一个人做一件事是否符合道德准则了。每时每刻都首先维护他人、整体、社会利益的人，不苛求个人利益，甚至牺牲个人利益，不仅是道德行为，而且是一种高尚的道德行为。如果做不到这一点，至少要做到不侵犯他人、整体和社会的利益。这是对每一个公民包括餐饮从业人员的最基本的道德要求。

三、道德的历史发展变化

人类活动具有社会性。它可分为三类：即社会生活、家庭婚姻生活和职业生活，因此，也就相应产生了社会公德、家庭婚姻道德和职业道德。这三种道德不可分割，共同构成社会的全部道德内容。当然，不同的社会存在着不同的道德标准，不同的道德标准为不同的社会经济基础服务。道德既然是以善恶为评价标准，因此，不同社会也存在不同的善恶观，反映着不同阶级的利益。在社会主义社会里，道德建设的基本要求是：爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。

由于社会主义社会较之以前的各个社会形态有不同的特点，进入了人与人之间的一种新型关系，因此，我们应遵循为人民服务这一基本原则来进行道德建设。在社会主义道德建设过程中，我们不能忽视中华民族数千年来给我们留下的丰富宝贵的道德遗产。因为道德在历史发展过程中，虽然不同社会存在不同的差异，但都有共同性和历史继承性。在每一个历史时期，人与人之间的道德关系，不仅是在当时的历史条件下形成的特定历史关系，而且也包含着每个时代共同存在的一般关系。例如，社会公德中谴责和制止盗窃、抢劫；家庭婚姻道德中要求孝敬父母、兄弟和睦、夫妻恩爱；职业道德中要求公平交易、货真价实、文明服务等，是任何一种社会形态中都要求人们必须遵守的道德准则。随着时代发展和社会进步，这些道德准则在继承的基础上又有了进一步发展和完善，并得到充实和提高。在社会主义道德建设过程中，尤其要继承先辈留下的优良道德传统，并根据社会进步的需要，补充新的内容，从而促进社会健康和谐的发展。

道德不是高不可攀的学术研究者的学问，而是就发生在我们身边，并伴随着我们一生的日常生活中的一切事情，贯穿于我们每一个人的言行中。我们每天只要与社会和他人发生关系，都在检验着我们的道德水准，检验着我们是否履行了应尽的道德责任和道德义务，检验着我们对社会、对他人、对工作、对集体、对家庭、对金钱和物质利益的态度。其实我们每一个人又都是道德法庭的审判者，只不过没有意识到罢了。例如，对别人所做的某一件事进行评价，对报刊上发表的某社会新闻的态度，就常常说：“真不容易”“不简单”“太棒了”，或者说：“不地道”“太缺德”等。这就是用你心目中的是与非、美与丑、善与恶、高尚与卑鄙、光荣与耻辱的标准在进行判断。人们对某人某事的评论（当然也包括新闻媒介）就是社会舆论。社会舆论判断善恶的依据是传统文化习惯形成的善恶观，也包含着社会进步之后形成的新的善恶观念。例如，职业道德中的不讲道德的欺诈行为，家庭婚姻中的不孝敬父母行为，中国数千年来来的传统文化和习惯中都认为是不道德的。又如，在发展社会主义市场经济过程中产生的竞争现象，过去一直受到批判，认为“大鱼吃小鱼，小鱼吃虾米”是不道德的，而现在却认为竞争和兼并是发展商品经济的必然现象，是实现优化组合、促进社会进步

的道德行为。

在大力发展商品经济、建设有中国特色社会主义的历史时期，我们采取坚持在以公有制为主的前提下，发展多种经济成分，在共同富裕的目标下，鼓励一部分人先富起来的政策是正确的。社会主义道德所反对的是一切损人利己、损公肥私、金钱至上、以权谋私、敲诈勒索等行为，而绝不否定按劳分配的商品经济。当今，我们应以《公民道德建设实施纲要》为准则，而决不能把平均主义视为我们社会的道德准则。

第二节 职 业 道 德

一、职业道德的概念及内容

职业道德是指从事一定职业的人，在工作和劳动过程中，所应遵循的与其职业活动紧密联系的道德原则和规范的总和。职业道德是整个社会道德体系中的重要组成部分，在社会主义时期，它是社会主义道德准则在职业生活中的具体体现。

随着人类社会的进步与发展，社会分工越来越细，各种职业日益繁多，人与人的职业关系也越来越密切，同时也产生了不同行业的职业道德规范，调节着人们的利益关系。为什么各行各业都必须有自己的职业道德规范呢？这是因为，各行各业的职业活动都有自己的客观规律，为维护不同行业的正常运行，维护行业的生存和发展，就必须有体现不同行业内的职业道德规范。如教师的“为人师表”，医生的“救死扶伤”，公务员的“公正廉洁”，商人的“货真价实”“公平交易”等职业道德。职业道德不仅调节本行业与其他社会行业的关系，也调节行业内部人员相互之间的利益关系。在社会主义社会里，每一个行业都是为人民服务的行业，因此，又都要共同遵循为人民服务的宗旨，要体现社会主义道德“五爱”的基本要求，发扬把国家利益、人民利益、集体利益和个人利益相结合的社会主义集体主义精神。同时要具有忠于职守和爱岗敬业的自我牺牲精神。

二、社会主义职业道德的重要性

在社会主义道德建设中，特别要加强职业道德建设。这是因为：

1. 职业道德覆盖面最广，影响力最大，对人的道德素质形成有决定性作用

职业道德在范围上覆盖所有从事职业活动的人们。一个正常人到了一定的年龄，就要就业，而工作的行业又覆盖全社会，因此，职业道德具有广泛性、实践性、具体性的特点。

一个人从出生起，经历了家庭、学校、社会的各种途径的道德教育，对道德概念和内容有了一定的认识 and 了解，逐步培养了道德情感、情操和观念，从而初步形成了自己的人格特征。一个人在一生中，绝大部分时间都从事着职业活动，而道德素质主要是在走向社会从事职业之后，在职业生活的实践中成熟和发展起来的。职业生活有连续性的特点，因此，接受职业道德教育几乎是一种“终身教育”。在这个过程中，不仅继承世代相传的职业传统，而且随着时代发展又不断充实新的内容，从而形成稳定的职业心理、职业习惯，并且在很大程度上改变着个人在家庭、学校生活阶段所形成的品德。成功的职业实践，对人的道德素质的

塑造有决定性的作用。

2. 职业道德与社会生活关系最密切，关系到社会安宁和人际关系的和谐，对社会精神文明有极大的促进作用

凡生活在社会里的人，不可能不与社会和他人接触，其中最频繁的就是每一个人都必须与社会上的各种职业活动打交道。人们的衣食住行无一不需要与有关职业接触。人与职业活动的接触渠道最多，因此，就会受到各行各业职业道德给予的影响：走出家门，就接触到清洁工人打扫的街面是否清洁卫生；坐车就会遇到司售人员的服务是否令人满意；购物也会碰到商品质量、购物环境、劳动服务等问题，这些都涉及各行各业的职业道德是否良好的问题。

人们生活在职业活动之中，不断受到职业活动和职业道德的影响，又把它通过自己传递到另一个职业或许许多多职业方面去，从而引起多种多样的连锁反应，给整个社会带来影响，这就是职业道德的传递感染性。如某人坐公共汽车遇到司售人员的恶劣服务就很不愉快，那他在自己的职业活动中就可能把坐公共汽车受到的“气”设法宣泄出去。如果是服务员，他就把“气”撒到顾客身上，如果是医务人员他就可能把“气”宣泄到病人身上，如此恶性循环会影响整个社会风气。所以，中共中央《关于社会主义精神文明指导方针的决议》中讲：“加强那些直接为人民群众日常生活服务部门的职业道德建设，反对和纠正带有行业特点的不正之风。在我们社会里人人都是服务对象，人人又都为他人服务，社会的安宁和人们之间关系的和谐同各种岗位上的服务态度、服务质量是密切相关的。”搞好服务质量，改善服务态度的核心是加强职业道德建设。服务态度、服务质量是职业道德的外在表现，只有具备良好的职业道德才可能有持久的、良好的服务质量。因此，搞好职业道德建设对促进社会精神文明的提高具有无法替代的积极作用。

3. 只有加强社会主义职业道德建设，才能更好地促进社会主义市场经济正常发展

发展社会主义市场经济的目的在于最大限度地满足人民日益增长的物质和文化生活的需要。通过改革开放的实践，社会主义市场经济发展了，虽然还有不尽如人意的地方，但大家都承认生活水平提高了，市场货源充足了，人民需要什么商品在市场上就能买到。为什么出现这一变化，重要原因之一就是引进了市场、竞争机制，打破了过去“大锅饭”的经济模式。从而迫使人们必须注意提高产品质量，讲究信誉，这样就形成了质量第一、信誉至上的良好职业道德观念。同时，在改革“大锅饭”体制、发展市场经济过程中，只有充分考虑到职工个人利益和团体单位的集体利益，才能调动个人努力发展生产和搞好经营的积极性。例如，建立多种形式的经济责任制，强调职工和企业所得与劳动成果挂钩的分配制度，实现国家、个人和集体利益的三者统一。经济责任制和按劳分配的付诸实施，有力地促进了从业人员学习技术、爱岗敬业的积极性，同时培养了工作责任心，强化了职业道德对生产和经营的促进作用。市场竞争机制要求有高质量的产品和优良服务，并接受市场检验。只有那些具有高质量产品和优良服务的企业才能脱颖而出，成为有效益的企业。高质量产品和优良服务源于高素质的职工队伍，源于这个队伍具有良好的职业道德。社会主义职业道德的核心是为人民服务，具体到一个单位，就是创造出顾客信得过的产品和满意的服务。这种高质量只能体现在职工努力做好各自的岗位工作，又发挥出团结协作的团队精神上面，这些正是职业道德要求做到的内容。因此，市场经济促进了职业道德的建设，职业道德的建设又促进了市场经济的进一步发展。

4. 具有良好的职业道德,可创造出良好的经济效益,保证个人的合法利益

道德的基础是利益。职业道德在调节人们的利益过程中,并不排斥个人合法利益的获取。中国传统道德中也不排斥个人的合法利益,“君子爱财,取之有道”这句古训说的就是这个道理。所谓“取之有道”就是首先要付出然后才能有回报。过去和现在都是一样,个人利益的获取首先是建立在为他人和社会服务的基础上的。现在流行的说法——“顾客是我们的衣食父母”就是这个意思。如果一个企业在经营指导思想上不首先想着为顾客服务,缺乏良好的职业道德,总想投机取巧,走歪门邪道,玩弄顾客,可以肯定这个企业在公众眼中的形象一定很差。顾客惟恐躲之不及,自然就谈不上企业有效益了。从这个意义上说,良好的职业道德能产生良好的效益。因此,讲职业道德并不是完全的无偿奉献,只不过它首先要求先做出奉献,就是不讲价钱地为他人服务好,只有在这个前提下才有企业效益的增长和个人收益的稳步提高。

社会主义市场经济呼唤职业道德,职业道德也需要市场经济的舞台,两者的目标完全一致。发展市场经济为的是达到国富民强的目标,加强职业道德建设,是为了促进市场经济的健康和谐发展,从根本上说,加强职业道德建设是发展市场经济内在的客观要求。职业道德建设不好,市场经济就不能发展。例如造假、以次充好、偷工减料、虚假骗人广告等不道德现象,不但引起了人民群众普遍不满,扰乱了正常的市场秩序,而且使国家资源和人民财产遭受巨大损失,这从反面说明,我们必须加强职业道德建设。

第三节 餐饮服务人员职业道德

一、餐饮服务人员职业道德的发展历史

服务是人类在物质生产领域满足了自己生活的需要,有了剩余可以用来进行交换的时候才产生的。餐饮服务是人类摆脱了茹毛饮血的野蛮时代,进入了用火烹饪的文明时代之后才出现的。《古史考》中记载在商汤时期,“屠牛于朝歌,卖炊于孟津。”同时在《易·冠子》篇中有了“酒保”这个专门指餐饮服务人员的称呼。《史记·陈布传》说:“陈布穷困,赁傭于齐,为酒家保。”酒保的出现说明当时餐饮已有了“掌灶”的“膳夫”和服务的酒保的分工。上述记载,说明中国烹饪服务历史悠久。

随着生产力的发展,社会分工日益细化。经春秋战国的奴隶社会进入封建社会鼎盛时期的唐朝出现了太平盛世之后,农业得到极大发展,为饮食业发展提供了物质基础。《金陵记》记载:“当时的富商巨贾夜间盛金钱子腰间,微行夜市中买酒,呼唤秦女置宴。”辛延年《羽林郎》诗曰:“胡姬年十五,春日独当垆。”李白《送裴十八图南归嵩山》一诗中也有“胡姬招素手,延客醉金樽”的句子。还有“风吹柳花满店香,胡姬压酒劝客尝”的诗句。说明当时已有了女性的服务员,当时称“胡姬”。因为当时酒馆多为西域胡人开设,服务侍者均为“胡女”。“姬”是当时对妇女的美称。从这些描绘中,我们可以得知当时餐馆女服务员为客人斟酒、劝酒的情景。

宋代“胡姬”已减少,代之的服务员称谓“堂倌”。《东京梦华录》中有一段描写堂倌服

务的情景：“客坐，则一人（指堂倌）执筋（筷子）纸遍问坐客……人人索唤（点菜）不同，进局（厨房）次立，从头念唱，报与局内……须臾，行菜者（堂倌）左手权三碗，右臂自手至肩驮叠约二十碗，散下尽合各人呼索，不容差错。……有差错，客人白之（告诉）主人（店主）必加斥骂，或罚工价，甚至逐之。”从这段极其生动的描述中，可以看出堂倌的敬业精神和娴熟的上菜技巧。如不同客人点不同的菜点，要“鸣堂”报告给厨房，并且用“须臾”一词表明服务快捷（须臾指在不长的时间内厨房出菜）。另外，一次左右手端出20多碗，不能有差错送到客人的桌上，如有差错，就要罚款，甚至辞退，这说明当时的服务程序和服务管理已达到了很高水平。

对我国历史悠久的服务传统，我们应该继承其精华，做到古为今用。特别是在我们现时已进入了市场经济的年代，服务已成为竞争的重要内容，如果观念仍停留在计划经济时期的认识上，认为服务不创造价值，而轻视服务是非常错误的。我们必须认识到服务也是商品，它不仅具有使用价值的属性，同时也创造价值，不过它是以附加值的形式附加在菜点上而实现的。服务的商品价值是由把它们生产出来所需要的生产资料来决定，它是生产服务商品所耗费的物质资料价值和劳动价值的总和，表现为生产服务商品所借助的工具及其他材料消耗的价值（如餐桌、餐具、酒具、餐巾乃至餐室的空间），还包括生产过程中消耗的劳动的价值，即服务员的劳动工资收入和劳动服务商品生产者为社会创造的价值，即赢利等几部分组成。为什么我们要特别讲这个问题呢？因为在相当长的一个时期内，人们认为服务劳动不创造价值，因而出现了社会普遍不重视服务工作，甚至连从事服务工作的服务员都轻视自己，以致影响服务人员的稳定和劳动质量的提高，长时间处于滞后状态，因而接连不断地大搞“服务质量月”或“质量服务日”活动一度成为社会精神文明建设中的热点。端正并解决服务质量上不去的问题，对加强服务人员的职业道德建设有极大的现实意义。轻视服务员职业道德教育的另一个问题是认为餐厅服务员谁都会干，不过是端盘子、撤家伙的活儿，因此，很多餐厅为了节约开支而雇佣廉价的劳动力，大量使用未经培训就上岗的打工者，或招用临时工，致使服务质量越来越低。

餐厅服务人员素质降低势必造成服务质量低下，在市场竞争中也必然败北。因此，为了使企业在市场竞争中立于不败之地，餐饮业服务人员必须遵守本行业职业道德规范，努力提高服务质量。

二、餐饮服务人员职业道德的主要内容

1. 忠于职守，爱岗敬业，精通业务，服务顾客

忠于职守，就是要求把自己职责范围内的事情做好，合乎质量标准 and 规范要求，能够完成应承担的任务。忠于职守，要求尽职尽责。“尽”就是用最大的努力去克服困难完成任务，做到对自己的职责完全负责，应该做到的一定做到，违反规定的事情坚决不做。玩忽职守、敷衍了事，不把工作当回事，偷懒耍滑，不遵守服务纪律，马马虎虎、凑凑合合，或者干脆消极怠工，不把责任放在心上的人是不热爱自己工作岗位的表现，缺乏对人民、国家、集体、他人，特别是对顾客的负责精神。长期下去必然造成工作失误，损害他人的利益，这可以说是一种不道德行为。

爱岗敬业，尽职尽责完成本职工作绝对不是一句口号，而是有着实实在在内容的行为规范，特别是对餐厅服务员来说更是如此。前面谈到市场经济条件下的服务也是商品，凡商品

都有使用价值和价值的两重性。服务的使用价值，完全表现在餐厅服务员的劳动对顾客有使用价值上面。服务是一种无形的商品，它是以服务活动本身来满足人们的需要，为被服务者提供有使用价值的服务。

职业道德要求从一定的社会责任出发，在履行对社会责任的过程中，培养相应的社会责任感，养成良好的职业习惯和道德情操，在长期的实践中逐渐进入或者达到较高的道德境界。职业道德的养成，要从忠于职守、爱岗敬业开始，把自己的心血全部用到自己的职业岗位上去，把自己的职业当成自己生命的一部分尽职尽责地做好。“干一行爱一行”是职业道德的起码要求。餐厅服务员的工作，就是为顾客提供有使用价值的服务。服务顾客就是本职，因此，必须做好。当一个称职的餐厅服务员要有多方面的本领，例如上一道菜，主料是什么，辅料是什么，切什么刀口，用什么火候，有什么特色，价格如何，都要清楚地了解。最需要经验的是根据客人的需求提供不同的服务。没有精通业务的过硬本领，服务好顾客的愿望是不能实现的。所以，服务业的职业道德首先要求要有忠于职守、爱岗敬业的精神，在这个基础上才能够精通业务、服务顾客。

2. 文明礼貌，热忱服务，公平交易，讲求信誉

服务员的服务是商品，但与有形的具体的商品不一样。马克思在《剩余价值理论》中指出：“服务这个名词，一般地说是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就像其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样，但是，这种劳动的特殊使用价值在这里取得了服务这个特殊名称，是因为劳动不是作为物而是作为活动提供服务的。”马克思这段话不仅指出了服务的商品属性，而且明确地指出它不是以实物的形式，而是以活动的形式来满足人们某种需要的活动。从中我们可以得出，服务作为一种活动，它有无形性、不可触摸性和转瞬即逝的不可储存性的特点。服务不是具体商品，就是说它随着服务开始而开始，随着服务结束而消失，顾客看不见、摸不着，只能感知。因此，服务员要强化顾客可以感知的服务，文明礼貌、热忱服务恰恰是顾客最可感知的。宾客进门，使用文明语言，热情招呼入座接待，顾客立即能够感知，从而获得进店的第一印象。在服务过程中，对菜点的介绍能引起顾客的兴趣，也是可以感知的部分。如果顾客进店无人接待，会使顾客尴尬和不满。

文明礼貌、热情待客是服务人员必备的职业道德之一。当然文明礼貌还包括服务员的衣冠整洁、谈吐文雅、使用敬语等内容。用餐特别是宴席，讲文明礼貌是自古以来的优良传统。《礼仪·礼运》中说：“夫礼之初，始诸饮食。”在远古时代的人类祖先对自然现象如雷电和天气的变化以及人的生老病死无法做出科学解释，就认为有一种超自然的无形力量支配着人间，于是就有了敬神鬼、祭祖先等祭祀活动。为了表示虔诚，要用当时最隆重的礼仪和最丰盛的祭品，例如牛、羊、猪等物充当祭品，每逢“大祭”要奏乐、唱诗。“家祭”后亲戚朋友一起把祭品吃掉，称为“纳福”，这种纳福形式就是筵席的萌芽。中国以礼仪之邦闻名于世，我们要继承并弘扬祖先留给我们的宝贵的文化遗产。当然不是原封不动地照搬，而是要吸收其精华。热情待客、文明礼貌的本质是要求平等待人，关心尊重和助人为乐。如果思想上有邪念、感情上不舒畅，态度就不能虔诚。为了执行服务规范，勉强去服务，即使殷勤主动，也会缺乏人情味。只有充满善意的尊重，并平等与顾客沟通，才能使顾客理解和接受。

服务是一个可以被顾客感知的公平交易。我们讲职业道德，热情服务，并不是无偿服务，而是说不要以经济原则取代尊重和关心顾客的道德内容，具体指不应欺穷爱富，对标准

低的顾客服务冷淡无情。有的餐厅利用主宾要面子的虚荣心，不管就餐人数多少，一律上大盘菜点和高档菜肴。特别是婚宴中，不与客人商量，就将饮料、酒水启封开瓶，这不仅增加了客人的负担，也影响了服务效果。对初恋情侶用餐，往往也有这种情况。这对顾客来说是极不公平的，它破坏了商品经济的等价交换原则。这说明餐厅服务员缺乏为顾客着想、为顾客节约的思想，没有当好顾客的参谋。餐厅虽然有一时的经济效益，但企业形象和信誉却受到较大的损害。在竞争日益加剧的餐饮市场，企业形象和信誉已成为竞争的重要内容，自毁企业形象无疑将失去顾客。因此，我们要十分重视企业信誉，树立“顾客第一，讲求信誉”等良好职业道德。这不仅是一个企业的问题，而是对整个社会主义精神文明都会产生影响。讲究文明礼貌，热情为顾客服务，诚实公平交易，树立企业信誉对贯彻社会主义道德准则、建设社会主义精神文明有十分重大的意义。

3. 锐意进取，开拓创新，重视知识，敢于竞争

人类社会是依靠一代代先进分子的进取和创新才不断推进历史向前发展的。开拓创新在任何社会里，都是一种宝贵的精神力量。开拓创新要求标新立异。发展商品经济尤其要求标新立异，如我们讲到竞争时常说的“你无我有，你有我优”就是求异。由于我们长久生活在计划经济的年代，又受传统的封建社会中庸之道的影响，已形成传统的思维模式。发展市场经济要求人们由生产导向观念向市场观念转变，要求企业从不关心顾客和市场转到以顾客为中心上来，才能搞好优质服务。然而，现实生活中反映出来的种种服务质量问题，最本质之处仍然是经营者缺乏以市场和顾客为中心的意识所致。只考虑自己方便，不考虑消费者的需求，必然使自己在竞争中处于不利地位，甚至陷入困境。要解决这个问题必须有革命性的突破，要改造经验主义的思维方式和形式主义的老套套。形式主义思维最主要的特征是不讲实效，摆花架子，经验主义则不承认时代的进步。经验主义和形式主义在服务工作中的表现尤为突出，经常出现的套套就是搞服务“优质月”之类的活动，而优质月之类活动又没有新内容，无非是微笑服务、增加服务项目之类，并没有突破原来的框架。组织者从思想上并没有真正认识优质服务是参与竞争的宝贵手段，没有认识服务是价值的载体和实现手段，看不到服务价值贴敷在商品经营上就会增加经营附加值，没有意识到得到顾客认可的服务是企业提高效率的有效途径。

开拓创新需要人才和知识，但人才和知识现在仍没有得到应有的重视，仍然有不少餐饮单位为节约成本，雇佣未经培训的临时工充任餐厅服务员，尤其是小餐馆，他们认为服务工作仅仅是一种熟练工种，谁都会干，这是一种明显的轻视知识和人才的观点。早在 20 世纪 60 年代，北京市百货大楼张秉贵的“一团火”服务精神，不仅是单纯的热情和微笑，而且还包括他对各种糖果知识的了解和“一抓准”的高超技艺。因此，不能说售货员、服务员不需要全面知识。在餐饮业也应该有服务品牌，这是一种创新的开拓，它需要人才和知识的支持。比如，在餐饮业打品牌服务，餐厅服务员不仅要有端庄的仪表、文雅的举止和良好的身体素质，更要求有良好的文化修养和丰富的服务礼节知识，特别是要具有高超的服务技能和对烹调知识的全面了解。餐厅服务员对所服务的每道菜，起码应知道这道菜用的什么烹调方法、主料、辅料、刀工、火候和口味特点，此外对菜点的文化典故也应了解并能生动地给予介绍。随着生活水平提高，顾客进餐厅已不再是仅满足填饱肚子，而是要讲营养，注重健康，品味文化内涵。为此，餐厅服务员要懂得营养知识和菜肴的营养特点，及适合哪类人群食用。除此以外尚需具有随机应变的公关能力，对不同顾客有不同的接待办法，这就需要学

习心理学知识,学习些文史、民族、法律知识。如今“知识服务”已成为时代的新潮流。知识服务在现代已乘上了“科技快车”进入了市场,如电脑点菜的技术已被广泛使用,因此,我们必须尽快树立在激烈的市场竞争中的人才和知识观念,争当服务明星,否则,将被淘汰出局。

餐饮业的竞争必定会给顾客带来利益和实惠,但如果搞花架子或者增设一些服务项目就想多收费,增加收入,肯定是不会有好结果的。例如,街头有些餐馆每逢节假日总把价格抬上去然后宣传打折扣,结果用餐的客人发现上当后,就再也不当回头客了。

用正当手段参与竞争,肯定能改善企业形象并为企业带来效益,它的立足点必须以顾客为中心,以顾客为中心是最能让顾客感知的服务。因此,餐厅服务员不仅要有竞争意识,而且要有敢于竞争的勇气。只有竞争才能出新,才能提高本领。服务水平的提高无疑能推动整个社会精神文明的进步。从这个意义上讲,开展竞争对国家、企业、他人都有益,因而是一种道德行为。

4. 尊师爱徒,团结协作,互敬互爱,共同提高

职业道德的作用,既包括调节个人与国家、集体、他人利益关系,也包括调节行业和企业内部人与人之间关系的基本规范。它要求以集体主义精神为指导,搞好企业内部的团结协作,互帮互学,以此建立起人与人之间的新型关系。

任何文化都是在历史发展过程中沉积起来的。先辈们在发展服务文化上已做出了巨大贡献,并代代相传,一直至今。中国独创出有特色的“堂”“柜”“灶”模式的服务文化,我们应该很好继承。现代餐饮虽与过去不同,但“堂头”们留下的待人接物的许多内容并没有过时。它体现着中华民族传统文化和文明礼仪,我们年轻餐厅服务员必须向老一代师傅学习,真正做到尊重师傅。“名堂头”因年龄关系绝大多数已离开岗位。但在一个单位内总有经验较多、技能较全面的老餐厅服务员,他们就是师傅,虽然他们可能也有缺点与不足,但不能因为有缺点就不尊重。当然师傅也要热爱徒弟,无私传授经验和技能。年轻人一般文化程度较高,领悟能力较快,有着自己的特点和优势,如外语水平和学习高科技知识方面比师傅要好要快,因此,要互相学习,共同提高。

团结协作表现在互相支持、相互补台上面,不能只图自己方便,把困难留给他人。在为顾客服务好的共同目标下互相配合,先进帮后进,才能体现集体主义精神。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面,一个环节出了问题就会给整体造成很大损失。在餐饮业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让顾客等候,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。

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。

5. 遵纪守法,廉洁奉公,不徇私情,不谋私利

为了规范竞争行为,加强依法经营的力度和维护消费者利益,国家出台了一系列的法律、政策、法规。法律、政策、法规也是调节人们利益关系的重要手段。由于它的权威性和有强制的实施威力,因而有力促进了市场经济的健康发展。任何社会组织,都需要有约束力的规章制度,规定所属人员必须共同遵守和执行,这就是纪律。纪律和法律、政策、法规一样是按照事物发展规律制定出来的一种约束人们行为的规范。自觉执行纪律,就能把事情办好,违反纪律工作就无法正常运转。因此,必须遵纪守法。凡违法、违规和不遵守纪律的人

和事，都是不道德的。凡违法行为都要依法受到法律的惩处。违反纪律一般首先进行批评教育，但严重违纪又不能认识自己错误，也应受到一定的纪律处分。法律惩处和纪律处分的手段和后果是不一样的，纪律处分是说服教育的辅助手段，因为违反纪律不一定是违法行为，但肯定是不道德行为。法律和纪律虽有不同之处，但并没有不可逾越的鸿沟。一般经常违反纪律的人，可能由小到大，由轻到重，直至触犯法律。因此，我们要自觉增强道德意识和自我约束力，不做“大法不犯，违纪不断”的人，不能认为“违反纪律关系不大”，因为小恶会慢慢酿成大恶。

纪律一般用规章制度的形式公布于众。例如，劳动纪律、服务纪律、职工守则、操作规范、操作程序、岗位职责，以及企业各项规定等。

法律则是全国人民代表大会通过并颁布的命令，要求全体公民必须遵守，如有违犯其中条款的就要依法受到制裁。目前已颁布的与餐饮业有关的法律，主要有《经济合同法》《产品质量法》《计量法》《食品卫生法》《消费者权益保护法》《动物保护法》《环境保护法》等，还有地方政府为贯彻实施已颁布的法律规定制定的实施细则，如地方政府针对一些不法饮食业主牟取暴利而制定的《禁止牟取暴利的暂时规定》。北京市还颁布过《北京餐饮业实施消费规范管理的有关规定》。这些法律和规定都是为了规范市场经济需要而制定的，体现了政府用法律形式维护人民利益的决心，反映了人民大众的意愿，体现了国家意志。法律作为上层建筑，有力地促进了社会主义经济基础的巩固和发展。

遵纪守法，是对每一个公民的普遍要求。能否遵纪守法，是衡量职业道德好坏的重要标志。上述与饮食业有关的法律和规定，都要求在岗位工作中身体力行。如《计量法》要保证计量准确，菜点应有量化标准，具体体现在成本上面要按标准投料，不能短斤少两。《食品卫生法》主要保证食品清洁卫生，顾客安全用餐。因此，腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、混有异物或者其他感官性状异常可能对人体有害的，有毒、有害物质或者受有毒有害物质污染的，可能对人体健康有害的，含有致病性寄生虫、微生物的或者微生物毒素超过国家限定标准的，未经兽医卫生检疫或者检疫不合格的肉类及其制品等一律禁止经营。还规定不得采用未经卫生行政部门批准使用的添加剂和农药残留的食品，同时规定了生产食品的全过程卫生要求。此外，还有环境卫生、卫生设施、消毒标准的要求与规定。这些规定和措施，都是为了杜绝病从口入、保护消费者的安全食用、维护消费者的安全权益。《消费者权益保护法》更详尽地规定了消费者应有权益的许多条款，触犯了消费者权益保护法，消费者有获得赔偿的权利。此外，《动物保护法》禁止猎杀、出售国家明文规定的保护动物。规定不经营如熊掌、飞龙、活猴、象鼻和明文保护的蛇类、珍贵动物为原料的菜肴。《环境保护法》则要求自觉治理烟尘、污水和噪声等有害环境的污染源。后两条法律虽然是经营者应该完全遵守的法律规定，但作为烹饪工作的从业人员应协助政府实施监督，有权拒绝宰杀保护动物，并向违法行为进行斗争。认真贯彻政府法律条文是从事烹饪工作人员的职业责任，也是履行职业道德义务和道德责任的重要体现。餐厅服务员是企业执行上述饮食业法律、政策、法规最后的一道关口，更需要自觉遵守执行。这里必须树立国家、社会、他人（消费者）利益第一的观念。如贯彻《动物保护法》，一般说禁止猎杀和出售的保护动物原料，由于物以稀为贵和可以满足某些顾客猎奇的心理，定价都超过了一般原料的菜品。这里就存在着利益关系。如果只顾单位和个人利益，就可能装聋作哑，视而不见，这从整个国家利益来考虑显然是错误的，保护动物就是保护自己的家园和地球，是每个公民应尽的社会道德义

务。又如，贯彻《食品卫生法》不仅要搞好环境设施等硬件的卫生，又要搞好个人卫生和执行操作规范要求。如用托盘上菜，不能直接用手端菜，需要端菜上桌时，也有运用保证菜肴卫生清洁的规定动作。另外，上厕所不能穿工作服，便后必须洗手这样细小的问题也需要自觉的意识。如果大大咧咧，这些小事就可能危及消费者利益。越是细小的、危及他人利益的、别人不易察觉的事情，越要有高度的自觉，才能体现出高尚的道德情操。

廉洁奉公是服务人员必须具备的道德品质。有人说餐厅服务员又不是“官”，不掌握大权，谈不上廉洁奉公。其实不然，餐厅服务员虽然不掌握权力，但是作为具体事情的具体承办人，在不同程度上掌握着一定的权力。如熟客人或者自己的亲朋好友来用餐，是否会有意多加关照？在内部同事之间，也有亲疏之分，在评奖、选先进的问题上是否能实事求是地正确对待？如果以私情办公事，公道就不存在了。因此，即使是一般职工，也要培养大公无私精神，不把自己的工作岗位当成谋取私利的工具。

第四节 加强职业道德修养的方法

战国时期就有“人本善”与“人本恶”之争，但都承认人的品德不是先天的，而是在后天的生活实践中养成的。“近朱者赤，近墨者黑”和孔子说的“性相近，习相远”都是这个意思。实践也证明，人的道德品质由于后天的学习和修养的不同而产生悬殊的差别。因此，我们要重视在职业活动的实践中提高道德修养。那么，我们怎样提高职业道德修养呢？

一、学习，实践，再学习，再实践

学习，才能明白事理是非，才能判断丑、美、善、恶。学习的途径，一是读书，读书可以丰富人的知识，使人聪敏；二是向周围的人学习，尤其是向英雄模范人物学习，向有经验的老师傅学习。如果认真地学习并刻苦实践，就可以使人品质升华到一个较高的境界。学习别人，要按孔子的话去做，就是“择其善者而从之，其不善者而改之”。现实生活中有些人只看到别人的缺点，不尊重别人，对别人百般苛求，不承认别人也有优点，常常发生纠纷，不能和同事和睦相处，这与职业道德要求处理好人际关系是不相容的。英雄模范、老师傅也是人，他们不可能没有缺点，我们要从善而学，学习他们立志成才、忠于职守、公而忘私的优良品德，而不是挑剔那些掩盖不住光辉的缺点。道德修养重视实践效果，如果只停留在嘴上也很难求得正果。职业道德有一种极不稳定的特点，有时心里想做好事，当看到别人不讲道德自己就产生“我干什么呀，犯什么傻啊！”的疑惑。特别是服务人员的服务工作往往受主客观影响较大。比如，自己遇到不顺心的事情，心里不愉快，就会影响服务质量，这是主观因素；客观上，由于顾客的文化修养水准不一样，餐厅服务员在接待中也会遇到蛮不讲理的顾客，对情绪也会产生影响。因此，在实践中，要求餐厅服务员要受得住委屈。国外流行“上帝总是对的”说法，这是因为不管什么层次的顾客用餐都需付款，这是真理。既然是真理，有时候就要求服务人员做出“自我牺牲”。“自我牺牲”是讲道德的前提条件，它包括“我先为人人，人人后为我”的要求。先为人人就是先付出，是牺牲，然后客人以付款的形式给予回报，其中也包括受得住委屈的牺牲精神。我们讲道德修养要求保留善良及美好的，

去掉丑恶不良的东西。这是一个不断反躬自省的过程，有时是很痛苦的。历代思想家在道德修养上都主张“慎独”，其意思就是一个人没有人在监督的情况下不做不利于国家、社会和他人坏事，这是一种高尚的道德品质。

毛泽东同志号召做毫不利己、专门利人的人，这是一个非常高的道德标准，一般很难做到，但最起码也应该做到不损人利己，达到这个低标准也并非易事。因此，我们要在学习和实践中养成一种自觉的观念。孟子说过：“求则得之，舍则失之。”还说：“万物皆备于我矣，反身而诚，乐莫大焉。强恕而行，求仁莫近焉。”孟子说的是在加强道德修养的过程中，要不断地反躬自问。诚实无欺是一种最大的快慰，努力甚至强迫自己去追求道德的完善，那么道德就离你近了。这里要求树立一种讲道德光荣、不讲道德可耻的观念。孟子又说：“耻之于人大矣，为机变之巧者，无所用耻焉，不耻不若人，何若人也。”意思是说知道羞耻对人十分重要，把奸诈多变看成是聪明，是最无耻的人，不因比不上别人而感到羞耻，怎么能够赶上别人呢？因此必须时刻想到做一个有道德的人。

二、树立正确的人生观和价值观

我们在讲道德定义的时候，提到道德是依据社会舆论、传统习惯和内心信念来维持，以善恶评价为标准的意识、规范、行为和活动的总和。其中信念最重要。那么内心信念指什么呢？是指人们对某种观点、原则和理想形成的真挚信仰。信仰是由一个人的人生观、价值观所决定的。人生观要求回答人为什么而活着的问题，人们在回答这个问题时，事实上会有多种回答。道德高尚的人认为一个人生活和社会里，要自觉有目的地通过社会实践，主要是职业活动去创造物质和精神财富，随时为社会和他人的需要做出贡献，越是贡献大，才越有人生的价值，这就是高尚道德的人生价值观。在社会主义社会里为人民服务的人生观，做贡献的价值观，是衡量一个人有无道德的重要标准。道德的善恶评价标准，也依此为尺度。

道德的基础是利益，在道德评价中，用利益去衡量道德的高低，表现在处理利益关系的时候，首先想到的是国家利益、社会利益、集体利益、他人利益，还是个人利益。道德高尚的人在处理这种利益关系时，表现出来的是先公后私和大公无私；道德低下的人则先己后人，先私后公。因此，我们说一个人具有良好的道德品质，指这个人在处理人际关系时，始终贯穿着自我牺牲的奉献精神。在社会主义初级阶段，我们强调物质利益的积极作用，其中包含着强调重视个人利益的因素，然而更重要的是，要处理好现实生活中人们之间、个人与国家之间相互利益的关系，提倡为国家长远利益、人民根本利益、他人（消费者）利益、企业内部相互利益做出牺牲的精神。为什么呢？一方面因为随着社会的进步，分工越来越细，每个人的岗位与生活消费越来越明显地依赖于他人，企业内部人员相互关系达到了谁也离不开谁的程度，没有自我牺牲精神，就没有集体效益，就很可能使单个人的劳动化为无效劳动，使企业陷入困境；另一方面，以卖方市场为核心的现代经济社会也呼唤优质服务。优质服务的实质，就是使他人（消费者）得到实实在在的物质利益和满意的服务带来的满足。服务人员的自我牺牲精神越强，消费者获得的精神和物质利益就越大，给企业带来的效益也越好。这里讲的自我牺牲精神，既有物质的，也有精神的。精益求精地认真操作，无疑增加了体力和智力的支付，正是由于这种有时是“举手之劳”的支付，会给别人带来方便和愉悦。因此，我们说职业道德的完满，是以自我牺牲为前提的。有人不明白“我先为人人，然后人才能为我”这个道理，总认为讲道德吃亏，这个认识是错误的。因为讲道德不仅能养成良好