

八大员丛书

服务员手册

(餐厅服务员)

张宝忠 编

中国旅游出版社

八大员丛书

服务员手册

(餐厅服务员)

中国旅游出版社

一九八七年·北京

内 容 简 介

《服务员手册》（餐厅服务员）系八大员丛书之一。书中主要讲述了端托、摆台、摆菜、斟酒、餐巾花叠法等服务技艺；各种宴会与筵席；营养与卫生；我国各地、少数民族及外宾的饮食习俗；饮料配制；中西餐菜系和面点；中西餐餐具等知识。

本书可供饮食服务业广大职工及有关学校师生参考。

八大员丛书

服 务 员 手 册

（餐厅服务员）

张宝忠 编

*

中 国 轻 工 业 出 版 社 出 版

（北京西城区太平桥大街4号）

北 京 龙 华 印 刷 厂 印 刷

新 华 书 店 首 都 发 行 所 发 行

开本 787 × 1092毫米 1/32 6.75印张

145千字 1987年10月 北京第1版

第 1 次印刷

1 — 7000 册

统一书号：4271·115 定价：1.75元

编写说明

为了提高商业职工的业务技术水平和理论水平，结合各专业人员的工作实际，我们组织编写了八大员手册，仅供各地考核和培训专业人员时参考。

《服务员手册》（餐厅服务员）是由张宝忠编写，在编写过程中，得到了有关部门的帮助，在此表示感谢。

由于时间仓促，尤其是面临体制改革，难免有不足之处，欢迎读者指正。

商业部教育司

一九八四年十二月

目 录

(一) 文明服务

1. 饮食行业的特点.....	1
2. 饮食服务工作的重要意义.....	1
3. 服务员的职责.....	2
4. 文明服务十二字标准.....	3
5. 研究顾客心里.....	5
6. 研究语言艺术.....	7

(二) 服务技艺

7. 端托.....	8
8. 行走.....	11
9. 摆台.....	12
10. 上菜.....	12
11. 中餐几种特殊菜的上菜方法.....	14
12. 摆菜.....	15
13. 中餐分菜方法.....	16
14. 西餐分菜方法.....	17
15. 撤盘.....	20
16. 更换餐具.....	20
17. 散坐服务程序.....	20

18. 餐台和顾客的编号方法.....	22
19. 香槟酒的开瓶方法.....	22
20. 斟酒方法.....	23
21. 西餐宴会酒水的跟配与斟法.....	24
22. 鸡尾酒会斟酒方法.....	25
23. 西餐菜点与酒水的跟配.....	25
24. 部分菜点单跟的佐料.....	26
25. 餐巾花形的类别.....	32
26. 叠花的基本手法.....	33
27. 餐巾花叠法的分类.....	35
28. 心算技术.....	43

(三) 宴会与筵席

29. 筵席.....	46
30. 宴会.....	46
31. 中餐宴会.....	46
32. 中餐宴会菜式规格.....	47
33. 中餐筵席菜单.....	47
34. 西餐宴会.....	49
35. 西餐宴会菜式规格.....	50
36. 西餐菜单.....	51
37. 国宴.....	52
38. 晚宴.....	53
39. 便宴.....	53
40. 家宴.....	53
41. 招待会.....	53
42. 冷餐会.....	54

43. 鸡尾酒会	54
44. 茶会	54
45. 山珍席	55
46. 海味席	55
47. 燕席	55
48. 全羊席	55
49. 满汉全席	57
50. 素席	60
51. 野味席	61
52. 筵席准备工作须知	61
53. 台签、席签的摆放	63
54. 筵席、宴会接待程序	63
55. 中餐摆台的基本要求	65
56. 中餐普通酒席餐台排列方法	65
57. 中餐宴会餐台排列方法	66
58. 中餐宴会席位安排	67
59. 中餐正摆式摆台	71
60. 中餐花台摆台	73
61. 中餐西吃摆台	74
62. 西餐摆台	75
63. 冷餐酒会摆台	78
64. 鸡尾酒会摆台	78

(四) 营养与卫生

65. 人体必须的六种营养素	79
66. 常用食物成分表	81
67. 每日膳食中营养素供给量	90

68. 合理配膳的原则	92
69. 筵席配菜的营养要求	93
70. 编制食谱	94
71. 饮食卫生的重要意义	97
72. 中华人民共和国食品卫生法	97
73. 卫生“五四”制	108
74. 服务员个人卫生的重要性	109
75. 服务员个人卫生守则	109
76. 餐厅环境卫生守则	110
77. 餐具、用具卫生守则	110
78. 餐具消毒法	111
79. 食品销售卫生守则	112
80. 水果简易消毒法	113
81. 食物腐败变质的种种现象	114
82. 常见食物中毒及其预防	116

(五) 饮食习俗

83. 我国各地方的饮食习惯	124
84. 少数民族饮食习俗	128
85. 接待外宾应注意的事项	131
86. 国外饮食习俗	132

(六) 饮料知识

87. 中国酒	140
88. 酒的分类	141
89. 各种酒的性能	142
90. 各类酒的感观要求	143

91. 啤酒的种类	143
92. 啤酒的营养	144
93. 中国名酒和优质酒	145
94. 酒席与浓度	147
95. 白酒的香型	147
96. 几种常见的外国酒	148
97. 几种鸡尾酒的配制方法	150
98. 解酒的方法	151
99. 茶叶的种类	155
100. 茶的功用	155
101. 主要名茶简介表	157
102. 泡茶方法	158
103. 矿泉水	159
104. 咖啡饮料制法	159
105. 可可饮料制法	160

(七) 中西餐菜系与面点

106. 中国十大菜系	162
107. 西餐菜系分类及特点	167
108. 西餐菜肴分类及特点	168
109. 中式面点分类	170
110. 西点分类	179

(八) 餐具用具

111. 中餐餐具	184
112. 西餐餐具用具	187
113. 中餐酒席餐具的配用	191

114. 西餐一般菜点的餐具配用..... 193
115. 西餐特色菜点的餐具配用..... 194

附：餐厅服务常用英语
(汉英对照)

116. 常用词汇..... 195
117. 简单会话..... 204

（一）文明服务

1. 饮食行业的特点

饮食业是社会主义商业的一种形式，是为群众日常生活服务的重要行业。饮食业和零售商业一样，通过商品——货币关系向广大消费者出售商品。但是，饮食业出售的商品主要是通过自己加工烹制，直接供应给消费者。在一般情况下，还要为消费者提供一定的场所、设备（如餐厅、桌、椅、餐具等）和服务性劳动。因此，饮食业具有加工生产、商品交换和服务劳动三种职能，这就是饮食行业区别于一般商业的特点。

2. 饮食服务工作的重要意义

（1）促进工农业生产的发展。饮食服务工作，同人民生活息息相关。做好这一工作，满足消费者需要，方便群众生活，就能促使广大顾客心情舒畅，精力充沛地进行生产建设。

（2）密切党同人民群众的关系。发展饮食业是党关心人民群众生活的一个重要方面。做好服务工作，满腔热情地为顾客服务，积极主动地接待好每一位顾客，把党的温暖和

关怀送到顾客的心坎上，从而激发广大人民群众更加热爱党，热爱社会主义，进一步增强搞好“四化”建设的信心和决心。

(3) 为家务劳动社会化创造必要条件。随着四个现代化的进程，人们的生产和生活方式将发生相应的变化，家务劳动将日趋社会化。饮食服务为适应新形势变化的要求，不断扩大服务能力，开辟新的服务领域，逐步地摆脱家务劳动，减少生活后顾之忧，专心致志地为社会主义现代化建设作贡献。

3. 服务员的职责

服务员是饭店工作的直接体现者。不断改进服务态度，提高服务质量，全心全意地为人民群众服务，是服务员的基本职责。

(1) 主动、热情、和蔼、周到地为顾客服务。

(2) 虚心征求顾客意见，不断改进服务工作。主动向顾客了解有关企业的经营方向、经营品种、手续制度、服务方式、质量价格等方面的意见和要求，及时向企业领导反映，采取有效措施，以便及时改进服务工作，提高服务质量。

(3) 当好顾客参谋。主动向顾客介绍品种、价格特点，根据顾客的不同要求，帮助选择可口饭菜。

(4) 认真执行和宣传政策。对国家的有关供应政策、粮食政策、价格政策以及有关规定等，服务员在工作中，要认真执行，积极宣传。

(5) 搞好卫生，对人民健康负责。认真执行《中华人民共和国食品卫生法》和卫生“五四”制，坚持搞好个人卫

生、食品用具与环境卫生工作。

(6) 正确处理同本企业内部人员的工作关系。服务员对企业内部各个部分的工作，要主动联系，密切配合，共同协作，圆满完成服务工作任务。

4 . 文明服务十二字标准

商业部在《国营饮食服务企业管理条例》中规定，服务员要主动、热情、耐心、周到、文明礼貌地接待顾客。这十二个字的概括，总结了多年来服务工作的基本经验，体现了社会主义饮食业的宗旨，是搞好文明服务的主要标志。

主动服务的具体体现应是：

(1) 顾客进店，要主动打招呼，以礼相待；主动询问要求，介绍食谱菜单，当好顾客参谋。

(2) 牢固树立全心全意为顾客服务的思想，设身处地为顾客着想。特别是对年老体弱顾客的特殊需要，应想方设法主动帮助排忧解难。

(3) 要切实执行岗位责任制，以企业主人翁的态度，负责任，守纪律，严格履行自己应尽的职责，主动把各项工作做好。

(4) 做到“眼勤、口勤、脚勤、手勤”。对顾客的要求要主动地给予解决。

(5) 要有创见精神，主动研究改进工作，不断提高服务质量。

热情服务的具体体现是：

(1) 接待顾客态度要热情诚恳，在工作繁忙时，也要做到“人未到声先到”，使顾客感到亲切温暖。

(2) 回答顾客提问时, 语言亲切, 解释耐心, 态度和蔼。

(3) 不论买卖大小, 一视同仁, 童叟无欺, 真诚服务, 绝不衣帽取人。

耐心服务的具体体现应是:

(1) 要有“助人为乐”的高尚品德, 坚持把困难留给自己, 把方便让给客人。

(2) 百问不烦, 百拿不厌。

(3) 越是营业繁忙, 越应有条不紊, 谨慎细致。

周到服务的具体体现应是:

(1) 根据顾客的不同爱好, 细致周到地提供服务, 尽量使顾客感到称心、舒适。

(2) 刻苦钻研业务知识与服务技能, 掌握过硬本领, 工作不马虎, 不玩忽职守。

(3) 一切从方便顾客需要出发, 克服怕难、怕脏、怕累思想, 树优良服务新风, 创社会主义精神文明。

文明礼貌服务的具体体现应是:

(1) 仪表大方, 服装整洁, 头发要常梳洗, 指甲要常剪, 长辫不过肩, 不准戴手套, 不能卷袖摺衫。

(2) 脸带笑容, 态度和蔼, 说话亲切, 举止谦逊。

(3) 客到要道“请”, 称呼要得当, 迎客走在前, 送客走在后, 客过要让路, 同走不抢道。

(4) 站立端正, 两手垂放, 手不能叉腰, 走路要轻步, 拿物品要轻拿轻放。

(5) 有问必答, 言简意赅, 不讲粗鲁话, 不叫花绰号, 不高声喊叫、喧哗。

(6) 对客人不议论, 不模仿动作, 严禁嘲笑, 不与客

人开玩笑，微笑而不嘻哈。

(7) 面对宾客，不能吃东西，不能抽烟，不能打哈欠，不能打喷嚏，不能挠头发，不能挖耳鼻，当班不饮酒，不吃生葱等易传味的食品。

(8) 征询客人意见，称呼要得当，工作有差错，不瞒不回避，解释应婉言，恭敬而知礼。

(9) 注意宾客忌讳，尊重宾客风俗习惯，工作要谨细。

(10) 宾客谈话时，不靠近打听，插话要禁忌，客人在唱跳，不能去围观，旁站有距离。

5 . 研究顾客心理

在服务工作中研究和探讨顾客心理要从以下三个方面：

(1) 从观察顾客动态判断顾客就餐性质

掌握顾客就餐的性质，采取相应的服务方法，是做好服务工作的前提，也是研究顾客心理的首要步骤。

在一般情况下，从顾客进入饭店开始，就要细致观察。例如，有的顾客进入营业室急于向服务员打听哪些饭菜快，这样的顾客多数是有急事要办；有的顾客安静地坐在席位上等候服务员点叫酒、菜，这样的顾客多半是时间充裕；有的顾客携带家属就餐，多数是改善生活或者是其他原因；有的顾客坐好后，暂时不叫饭菜，经常向门、窗处张望，这样的顾客多数是等人到齐叫饭菜。所以说，弄清就餐性质就便于安排座位。

(2) 从谈话中判断顾客就餐要求

在判断顾客就餐性质的基础上，就要进一步摸索顾客的

要求。摸索顾客要求的方法，主要是从顾客谈话中判断。一般表现为顾客直接与服务员或者是顾客之间的谈话。

初步观察了解顾客的要求，就便于向不同顾客介绍适口菜肴的品种，使顾客在就餐过程中感到满意。

（3）从语音判断顾客生活习惯

我国幅员广大，各地区人们的生活习惯和爱好不同，因而对菜肴、口味的要求都各有区别。对此，除了要经常了解各地区的生活习惯以外，还可从顾客的语言中去判断。俗话说“南甜、北咸、东辣、西酸”，这就是人们根据地区生活习惯加以概括的。

此外，在正常情况下，还可以从着装、举止上来判断顾客的经济条件和就餐要求。但在研究顾客心理时，应切实避免以衣帽取人的错误态度。

研究顾客心理方法比较多，每个服务员要结合日常工作，精心观察，细致分析，总结经验，不断提高。

6 . 讲究语言艺术

（1）语言要热情、温暖，在服务过程中，服务员的一言一行，都应当表示对顾客的欢迎和热情接待。如顾客进门，就应说“您来了，请里边坐。”迎接顾客时，应根据不同对象称呼：对工人应称师傅，对干部应称同志，对小学生应称小朋友，对老年人应称老大爷或老大娘。这样热情的语言，使顾客进门就感到亲切和温暖，在选择饭菜和就餐过程中，也要通过服务语言和行动给予顾客无微不至的关怀。如“您的饭菜够不够？”“您吃好了没有？”在顾客临走时，说“您走！”或说“再见！”等等，这些热情的语言，会使

顾客在精神上感到满意。

(2) 语言要简练、明确。服务员与顾客对话时，应当简练明了，词意明确。否则，说话罗哩罗嗦，含糊其词，会引起顾客反感。例如：“您请到这里坐！”不如说：“请这边坐！”再如：“您都买什么饭菜！”不如说：“您点几种饭菜。”

(3) 语言要纯洁、朴素。一个优秀的服务员，必须有社会主义文明的服务作风，说出话来，句句都要纯洁、健康。对于旧社会遗留下来的带有讽刺、轻浮及低级的语言，都应当彻底杜绝。

(4) 语言要婉转、灵活。服务员同顾客对话时，要态度自然，言词委婉，温和中肯。有几位顾客同时向服务员问话时，要依次序、酌情一一回答，若人不到，可话先说到，如“就来了”、“不要忙”。答话爽快利落、说到办到。如不能满足顾客要求时，应该婉转、灵活地说明原因，讲清道理，绝不能生硬答复，说“不行”、“不知道”，或者是带有指挥命令口吻。