

饮食业服务

南昌市烹饪协会

知识

YINSHIYE FUWU
ZHI SHI



江西人民出版社

專求要精為求精
奴物應好上加好

趙恒為著

序

党的改革开放政策促进了经济的发展，提高了人民群众的生活，同时也给我国饮食业带来了勃勃生机。随着人民生活水平的日益提高和社会文明的不断进步，人们对饮食业服务质量的要求愈来愈高。饮食业服务人员如何不断提高自己的服务水平，做到规范化、科学化、程序化，满足人们对服务工作的要求，已成为当前社会上普遍关切的一个问题。

饮食业服务工作是一项技术性很强的工作，也是一门科学。从某种意义上说，它体现了一个国家的文明程度。合格的工作人员必须具备广泛的社会科学知识和专业技术知识。南昌市烹饪协会组织专业技术人员编著的《饮食业服务知识》一书，较全面地介绍了饮食服务专业的基本技能，并注重结合本地区实际，吸收外地先进经验，较系统地总结了饮食服务专业的理论知识，介绍了我国目前较为流行的多种服务形式和方式，是本地区首次出版的饮食服务方面的专业书籍，为广大服务行业工作人员学习专业技术理论，提高服务水平提供了良好的教材。我们相信，本书的出版对提高饮食服务行业的社会效益和经济效益将起到积极的作用。

南 昌 市 副 市 长 沃祖全
南昌市烹饪协会名誉会长

目 录

序.....	(1)
第一章 概述.....	(1)
第一节 关于饮食业“服务”	(1)
第二节 餐厅服务.....	(8)
第三节 服务工作的职业道德.....	(10)
第四节 文明服务.....	(13)
第五节 规范服务.....	(21)
第六节 卫生服务.....	(24)
第二章 基本业务技能.....	(28)
第一节 基本功：端、走、摆、算、撤.....	(28)
第二节 中式筵席的设置.....	(32)
第三节 西式筵席的设置.....	(54)
第四节 餐巾折花.....	(60)
第五节 成本核算.....	(86)
第三章 散座服务知识.....	(90)
第一节 饮食业的经营形式和服务方式.....	(90)
第二节 服务员的分工和职责.....	(92)
第三节 散座接待服务程序.....	(95)
第四章 中式筵席.....	(103)

第一节	中式筵席的基本内容·····	(103)
第二节	中式筵席的传统服务程序·····	(106)
第三节	中式筵席的分菜服务方式·····	(115)
第四节	中式筵席的分餐服务方式·····	(116)
第五节	中式筵席的新服务方式·····	(117)
第五章	西餐知识·····	(119)
第一节	西餐基本知识·····	(119)
第二节	西餐接待服务基本知识·····	(120)
第三节	美国式服务·····	(125)
第四节	法国式服务·····	(128)
第五节	俄国式服务·····	(131)
第六节	英国式服务·····	(132)
第七节	自助餐及其服务方式·····	(133)
第八节	西式宴会服务·····	(136)
第六章	其他形式的接待服务·····	(140)
第一节	鸡尾酒会服务·····	(140)
第二节	冷餐酒会服务·····	(143)
第三节	招待会服务·····	(146)
第七章	其他服务知识·····	(149)
第一节	顾客消费心理·····	(149)
第二节	方言知识·····	(152)
第三节	菜单知识·····	(153)
第四节	酒类服务知识·····	(157)
第八章	烹饪知识·····	(165)
第一节	菜肴基本知识·····	(166)
第二节	烹调方法·····	(171)

第三节	面点知识	(172)
第四节	佐料与调味品	(181)
第九章	八大地方菜系及其他主要菜系	(186)
第一节	八大地方菜系	(186)
第二节	其他地方菜系	(189)
第三节	其他菜系	(190)
第十章	酒类知识	(192)
第一节	酒的分类	(192)
第二节	中国名酒	(194)
第三节	外国酒	(200)
第四节	部分鸡尾酒、混合酒、多色酒的配制方法	(203)
第十一章	茶类知识	(211)
第一节	茶的种类	(211)
第二节	饮茶方法和地方习惯	(213)
第三节	饮茶服务方法	(215)
第十二章	我国部分少数民族的饮食习惯	(217)
第一节	蒙古族	(217)
第二节	回族	(218)
第三节	藏族	(219)
第四节	维吾尔族	(221)
第五节	朝鲜族	(222)
第十三章	部分国家的饮食习惯	(223)
第一节	日本	(223)
第二节	泰国	(224)
第三节	苏联	(224)

第四节	罗马尼亚.....	(225)
第五节	民主德国和联邦德国.....	(226)
第六节	英国.....	(226)
第七节	法国.....	(227)
第八节	意大利.....	(228)
第九节	美国.....	(229)
附录一:	餐厅服务员业务技术等级标准 (商业部 1988年3月颁布)	(230)
附录二:	西餐服务业务技术等级 (试行) 标准 (商业部1988年3月颁布)	(234)
后 记		(238)

第一章 概 述

第一节 关于饮食业“服务”

一、饮食业“服务”的主要内容

服务，在不同的范围具有不同的含义。饮食业是为生产服务，为群众生活消费服务的行业。饮食业的服务包括三个方面的内容：1.设施和设备的消费条件服务。2.生产人员依靠技术加工制作的产品服务。3.服务员在服务接待时提供的劳务服务。三者相互依存，共同构成饮食业服务的完整内容。同时，三者又互有区别：①从形态上区别，前两者是顾客看得见、摸得着的有形的服务；后者则是无形的，它通过顾客在就地消费过程中，由服务人员的服务接待所感受到的方便和舒适等满意程度来体现。②从性质上区别：前两者向顾客提供的是物质方面的服务，后者是精神文明方面的服务。③从稳定程度上区别：前者在一定的时间和空间范围内，具有相对的稳定性。企业的设施和设备不可能在较短的时间内出现频繁的改变或者更替，它通常都有一定的使用周期。后两者则具有较强的技术性和不稳定性。它们受具体的生产或服务人员的技术水平和劳动态度的影响，同时受到企业管理水平的影响，并因此出现质量差异。④从管理角度上

区别：前者因社会消费水平以及企业等级规格和投资规模影响，适应各种不同层次和地方特点的消费需要，具有相对的固定性；后两者通过管理、具有较大的伸缩性和可塑性。^⑤从作用上区别：前者是饮食业经营服务的物质条件，后两者是经营服务的主要内容。

生产服务和接待服务是经营服务的密切联系、相互影响的两个服务环节，是饮食业加强精神文明建设的重要内容。生产环节的直接对象是产品；服务环节的直接对象是顾客。良好的产品质量，丰富的花色品种，明显的风味特色，合理的食品配套，要依靠接待服务人员进行恰当的推销；顾客的有关意见、建议和反映同样要通过服务人员进行反馈。反之，服务员的推销产品和服务，同样需要以良好质量的产品为基础。因此可以说，服务环节需要生产环节提供好的产品，生产环节也依靠服务环节推销产品。两者互相依赖、互相影响。在一定的条件下，饮食业的经济效益和社会效益取决于接受服务的消费者数量的多少，而消费者数量的多少又取决于企业产品质量和服务质量的优劣程度，以及由之而形成的企业信誉。因此生产和服务是饮食企业经营质量管理的两个重要方面的内容。

服务环节主要是服务员的服务接待工作。服务接待工作的内容，从顾客的角度来看表现为服务条件、服务态度、服务行为和服务过程四个方面，它们共同影响服务质量。站在企业管理的角度来看，由于服务员是直接面对顾客服务的企业代表，因此服务接待工作强调良好的服务态度和较高的服务质量。所谓服务态度，是指服务员在服务接待工作中，通过语言、表情和行为动作体现出的对待客人的感情表露。服

服务质量则是包括服务条件、经营品种、经营作风、服务态度、服务方式、服务措施等方面共同影响客人满意程度的综合评价。衡量饮食业服务态度的好坏和服务质量高低的标准，主要依据社会公共道德水准和社会文明程度。由于饮食业被赋予推动和促进社会精神文明建设的任务，而且又是社会文明的一个窗口，因此，饮食业良好的服务态度和服务质量的标准应该高于社会道德水准和社会文明的一般水平。高于的程度越大，服务态度就越好，服务质量就越高。反之则越坏、越低。服务态度的好坏和服务质量高低的标准不是绝对的，也不是一成不变的。它们为社会道德水准的逐步提高和社会文明的不断进步所影响，并相应地提出更高的要求。因此，要求饮食业在工作中不断改善服务态度、提高服务质量。

二、关于接待服务

接待服务工作的主要任务是接待顾客、推销产品、服务接待、满足消费。其主要内容是服务接待。服务接待是一个综合的概念，它包括服务态度、服务作风、服务方式、服务措施以及服务员自身必须掌握的服务技能和服务知识等具体内容。为了保证优质服务，企业根据长期的服务实践经验，对服务接待时正常或可能发生的情况，把上述具体内容中带有普遍性和规律性的内容形成一套或多套硬性的制度、条例和规定，使之条理化、规范化。如服务员的工作守则、操作规范、服务接待程序、便民措施、服务方式等，要求服务员严格遵守、明确执行。对上述属于硬性规定的服务办法可以称之为硬服务，在广义上还包括了物的服务。但由于服务接待的直接对象是顾客，服务中要求改善服务态度的实质是尊重

顾客；提高服务质量的直接目的是为了**提高消费者的满足度**；其根本目的是为了**提高企业的经济效益和社会效益**。顾客的感情是丰富的，接待中出现的情况是复杂的，往往硬服务的措施和办法不可能绝对的全面和完善，不可能包罗一切情况。对某些情况的处理往往要脱出甚至稍微违反硬服务，这就要求服务员根据两个效益的原则和**顾客第一的服务宗旨**灵活地处理问题，而不是机械地死守制度。对于服务员在具体服务过程中所使用的灵活和变通的非硬性规定的服务办法，可以称为软服务。软服务主要有三种表现：1.没有硬服务依据情况的处理；2.对硬性服务规范措施或制度的软执行；3.在表现形式上超越或稍有触犯硬性服务规范或制度规定，但在效果上直接达到了有利提高企业两个效益的目的。当然，在保证服务质量的原则下，首先依据硬服务执行办法是前提。

硬服务和软服务，是根据接待服务规范化原则区分的两个方面。硬服务通过明确的规范措施、办法可以使客人直接认识和感受到，属于明确的、具体的服务。软服务则主要运用灵活、变通，但不失原则的策略服务方法，使客人间接感受到服务人员的谦虚、诚恳、耐心和周到以及对自己的尊重。其效果通过客人感情和态度的反馈取得，属于真诚、委婉的服务。硬服务是企业科学管理的必要手段，软服务是硬服务的有效补充。硬服务主要表现了企业的管理水平和服务人员的业务技能。软服务则着重反映了企业的文明程度和服务人员的素质水平。在企业科学管理日趋先进、硬服务措施日臻完善的今天，应当注重软服务的巨大效能，它是攀上最佳服务质量高峰的有效手段。

区分硬服务和软服务的意义和作用在于：可以帮助企业和职工对服务接待的内容和方法有一个更为完整的了解，有利于完善服务工作方法；有利于调动和激发服务人员的工作热情、才能和智慧；有利于提高企业的服务素质，搞好优质服务。

搞好优质服务，提高服务质量，首先要努力健全和完善服务制度、服务方式、服务程序、服务规范等硬服务措施，使之具有科学性、权威性和全面性。在严肃执行硬服务措施的同时，充分发挥职工的劳动积极性、创造性，激励职工的智慧 and 才能，发挥软服务的巨大效能。

三、服务技能、服务技巧和服务艺术

服务接待工作是一项综合性技术服务工作，它需要服务人员具有一定的业务知识、服务技能，还要讲究服务艺术。所谓的服务技能，是指处理服务工作中某些具有技术性的工作，需要掌握的有关技术和能力。比如端汤，需要掌握端汤的基本技能。如果某一项技术性服务，有几种不同的技能都可以达到同样的效果，那么选择一种最简单、最直接或者最巧妙的方法，这种方法就可以称为服务技巧。比如倒啤酒：采取第一种方法将酒倒到一定程度以后，暂停一下再继续倒，可以使酒杯斟满，酒的泡沫又不至于外溢；采用第二种方法使酒杯倾斜，利用杯壁顺流避免啤酒被冲击起泡的方法，可以在短时间内不停也同样斟满，那么第二种方法可以称为服务技巧。应当尽可能利用服务技巧来提高服务效率和服务质量。服务技能和服务技巧是服务接待的具体处理办法，掌握服务技能和服务技巧是进行服务接待工作的基本要

求。

服务艺术，是指在服务接待时，采用客人乐于接受的最策略的表达和表现方法。它包括时机、方式、程度等多方面的综合处理表现。讲究服务艺术，首先要做到想客人之所想，供客人之所需，解客人之所难，投客人之所好。服务艺术通过语言和行为方式的表现，要给人以美和巧的感受，使顾客乐于接受，喜于欣赏。有人说，艺术属于意识形态方面的抽象的概念，很难具体地把它说清楚。但对服务艺术来说，却是具体的。可以说，最乐于被人接受的方式，就是最艺术的方式。服务工作如何体现其艺术性，可以试举几例：

1. 时机、方式、程度的综合艺术运用：当你注意到某位顾客在点菜时仔细计算价格，应估计到他可能要计划用钱或者习惯节约，可以依据他偏重的菜肴特点，主动为他介绍一套价廉物美的菜单，客人一定很乐意。但如果在建议之后加上“我是为你节省着想”之类的语言，就超出了恰当的程度，他会觉得有损自尊。你在前面的全部艺术效果也就被一句话破坏殆尽。

2. 方式的艺术：当一位客人进店就餐时，不要直接问“就一位？”而是问“您愿意要什么样的位置？”客人自然会明确回答具体人数和座位要求。

3. 方式和程度的服务艺术：某位客人找来服务员，说：“请您设法让噪声小一点。”服务员回答：“先生，是否让我为您调整一个稍微清静一些的位置，可以吗？”

4. 掌握时机的艺术：服务员在推销产品时，注意到客人的兴趣投向，及时介绍某产品的特点，适当地推荐。

5. 掌握程度的艺术：当客人的菜肴上齐以后，注意到桌

上的酒水将尽未尽，便主动询问：“还要些什么？”而不是直接问“还要酒吗？”“要饭吗？”

综合上述举例，可以给服务艺术确定如下概念：把握最佳时机，选择最恰当的方式和语言，通过有机地综合和协调，并且掌握在适当的程度，达到最佳效果的服务方式就是服务艺术方式，也就讲究了服务艺术。

掌握服务技能、运用服务技巧、讲究服务艺术具有重要意义：它有利于提高服务员技术素质，推动饮食业服务技术的发展；有利于优化服务质量，提高客人的满足度；并能陶冶服务员的思想情操、向全社会展示饮食行业的地位和作用，促进社会主义精神文明建设。

四、保持优质服务是企业进步的有效保证

评价企业服务质量的优劣程度，主要参考和依据社会同行业中同等级企业的综合服务水平。因此，要使企业坚持优质服务，就必须使企业的服务质量始终处于同类企业的领先地位，不断增强企业和职工的竞争意识、更新优质服务的观念，这是企业进步的有效保证。需要强调的是，正如菜肴风味具有地方特色一样，接待服务同样具有较为明显的地方色彩。以企业的固有条件为基础，注意发挥自己的特点，学习大家的长处，“做到以己为主，博采众长，融合提炼，自成一家”，使企业的经营服务具有较为明显的独特风格，并能被消费者欣赏，这是企业领先的一个重要内容。

保持优质服务应当通过多条途径。主要的途径有：

1. 善于总结本企业的服务经验，不断吸收企业外的先进服务技术，逐步形成和发挥自己的经营服务特色。

2.努力健全和完善企业的硬服务措施,鼓励职工发挥软服务效能。

3.坚持新服务人员上岗前的培训制度,搞好服务员技术等级服务,保证企业基本服务质量。

4.定期举办服务人员业务技术培训班,不断提高服务人员的素质。

5.搞好企业现代科学管理,努力提高企业的整体素质。

6.保持企业的技术进步,增强企业的竞争能力。

第二节 餐厅服务

一、餐厅服务的特点

在饮食企业的经营活动中,餐厅服务人员代表企业,始终直接接待并服务于消费者。其服务工作的内容,是由顾客进门和提出要求开始,到顾客满足要求和离开后结束。在服务过程中,虽然服务人员需要向消费者介绍企业的经营特色、风味佳肴,恰当地提供一些消费建议,但其目的只是帮助客人熟悉情况,便利客人的消费选择。例如顾客本准备要烧鸡,经服务员介绍后了解到烤鸭是该店特色品种后,他可能会决定改吃烤鸭,并对服务员的良好建议和热情服务感到满意。但选择的改变只能由顾客自愿决定,服务员不能勉强顾客改吃烤鸭。服务员没有权力无视顾客的要求,也没有权力支配顾客,只能尽力设法满足顾客的消费要求。从满足顾客需要的意义上讲,服务员始终是“围着顾客转”,处于“服从”和服务的位置。

由此可见,餐厅服务工作的特点是服务员作为企业代表,直接为满足消费者的各种消费要求而服务。顾客的愿望在服务工作中起主导作用,服务工作则处于尊重和满足顾客需要的非主导地位。

应当说明的是,餐厅服务工作的上述特点是“服务”的工作性质决定的,不能因此而产生服务工作低人一等的偏见。

二、餐厅服务工作的地位和作用

餐厅服务工作,处在饮食消费服务的实现阶段,是饮食业经营服务的一个重要环节,也是我国烹饪技艺的一个重要组成部分。餐厅服务工作的全部过程及其作用,较突出地体现了饮食企业的经济效益和社会效益不可分割的特点。服务工作既将企业的经营形象展现给广大消费者,又为企业收集消费者对企业提出的批评、意见、建议、希望和鼓励,在企业 and 消费者之间起着相互联系、密切感情的纽带和桥梁作用。对办好饮食企业,发展烹饪技术具有极为重要的作用。

在饮食企业内部,关于各个工种重要程度的排列,有“头堂二柜三红案”的习惯说法,认为服务人员的服务态度和服务能力居于头等重要的位置。因为,虽然服务员的工作效应是无形的,但却是企业留给客人的主要印象,有时甚至是顾客评价企业服务质量的决定性印象。而且企业的产品依靠服务人员积极推销。热情的服务态度,简便的服务方式,周到的服务过程,美味的菜肴饭点,会使客人在享受消费服务之后感到一定程度的满意。菜点质量和服务质量是共同留给客人的两个不可分割的连体印象。因此,厨师配备菜肴,一定要服从堂面服务员开的菜单。良好的职业道德、热情的服务

态度、娴熟的服务技能、丰富的社会知识、精湛的交际艺术、周到的服务程序、自豪的职业意识、主动的协作精神是一个优秀服务员应当具备的基本素质。

第三节 服务工作的职业道德

职业道德，就是从事一定职业的人们，在特定的职业活动中所应遵循的道德规范和总则。

职业道德的重要作用，主要在于它对人与人之间的交往关系，对社会风气，起着一种特殊的道德感情的传递作用。

任何道德都要从一定的社会责任出发，使人们在履行自己社会职责的过程中，逐步培养起相应的责任感、良心观，逐渐形成履行自身职责的习惯和情操，从而达到一定的道德境界。

服务工作的特点决定了服务人员应该具有特殊要求的职业道德。服务工作人员的职业道德是：尽心尽职，热情待客，精通业务，助人为乐。它们构成一个有层次、有结构的职业道德规范体系。

一、“尽心尽职”是服务工作者起码的道德准则

尽心尽职的工作态度，是服务工作最起码道德的规范。

服务员的工作职责就是在自己的工作范围内努力满足顾客的要求。任何服务员当穿上工作服，面对顾客时，就不再是一个普通人，而是企业的代表，开始以××号服务员的身份与顾客发生交往关系。善于进入服务员角色，对于社会主义企业的服务工作者是重要的。

某些顾客往往由于“花钱享受”的心理，出现“居高临