

饭店服务专业培训教材

餐厅、康乐服务技术

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写



中国劳动出版社

饭店服务专业培训教

99
F719
432
Z

餐厅、康乐服务技术

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写

XAJ36/14

中国劳动出版社



C

157702

(京)新登字 114 号

餐厅、康乐服务技术

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写

责任编辑 滕卫国

中国劳动出版社出版发行

(1000 29 北京市惠新东街 1 号)

北京印刷二厂印刷

1994 年 8 月第 1 版 1994 年 8 月北京第 1 次印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 6.375

字数: 152 千字 印数: 5100

ISBN 7-5045-1583-3/TS·095 (课) 定价: 4.65 元

山东省饭店服务培训教材编审委员会

主 任：徐书敬

副主任：徐淑贞、王希臣、王兴铎、郑准、侯
振玉、孙奉堂

委 员：(以姓氏笔划为序)王升茂、孔宪森、
刘文运、刘桂珠、李保源、吕殿美、
陈卫国、姜树贵、徐宝兰、薛连通

简 介

本书是根据山东省劳动厅审定的《餐厅、康乐服务技术教学大纲》编写，供饭店服务专业初、中级培训使用的教材。本书主要包括：餐厅服务员的礼貌修养、餐饮服务的基本技能、宴会的菜肴服务、餐饮服务程序、餐饮中级服务员的服务技能、宴会服务、康乐部的文娱设计及经济效益、运动、娱乐项目知识及运动保健知识、鸡尾酒的调制、酒吧工作程序和服务标准、酒会及服务技巧应变100例。

本书也可供技工学校和职业高中饭店服务专业学生使用或作为青年自学参考书。

前 言

为了适应当前饭店服务业的发展,使专业人员培训与考核工作向着科学化、规范化、标准化方向不断完善,我们根据国内贸易部、劳动部、国家旅游局颁发的饭店服务员、服务师技术等级标准,结合当前饭店行业的实际情况组织编写了饭店服务系列培训教材。首批编审出版的有:《饭店服务基础理论和基本技能》、《前厅、客房服务理论》、《前厅、客房服务技术》、《餐厅、康乐服务理论》、《餐厅、康乐服务技术》等五种教材。

教材的编审工作贯彻了中共中央、国务院颁发的《中国教育改革与发展纲要》的精神,适应建立社会主义市场经济体制的要求。借鉴和吸收了国内外教材建设和改革的经验;突出专业技能及所从事岗位适应能力的培养和训练,体现理论与实践紧密结合的特点。教材的内容与学时,紧紧围绕国家颁布的职业技能等级标准。教材简明通俗、图文并茂、实用性强。

这批饭店服务培训教材由青岛市劳动局组稿,并得

到了青岛市政府行管局、八大关宾馆的大力支持和协助，
在此表示感谢！

由于时间仓促，水平有限，不足之处，敬请指正。

本书由刘文运主编，朱秉忠、刘桂珠、陈军田、刘晓
参加编写；孔宪森主审，于桥、魏果参加审稿。

山东省饭店服务培训教材编委会

1994 年 6 月

目 录

第一章 餐厅服务员的礼貌修养	(1)
第一节 礼节礼貌与礼貌服务.....	(1)
第二节 餐厅服务员仪表和行为举止的具体要求.....	(5)
第三节 餐饮服务用语.....	(8)
第二章 餐饮服务的基本技能	(12)
第一节 托盘	(12)
第二节 台布	(15)
第三节 摆台	(17)
第四节 叠餐巾花	(27)
第五节 斟酒	(30)
第三章 宴会的菜肴服务	(40)
第一节 中餐宴会的菜肴服务	(40)
第二节 西餐宴会的菜肴服务	(43)
第四章 餐饮服务程序	(46)
第一节 中餐零点服务程序	(46)
第二节 西餐零点服务程序	(51)
第三节 自助餐服务程序	(57)
第四节 团体餐服务程序	(59)

第五章 餐饮中级服务员的服务技能	(63)
第一节 餐饮服务中的推销	(63)
第二节 餐饮服务中一般疑难问题的处理	(68)
第三节 送餐服务与中餐客前服务	(71)
第六章 宴会服务	(79)
第一节 宴会概述	(79)
第二节 宴会前的准备工作	(83)
第三节 中、西餐宴会服务程序	(84)
第四节 冷餐会、酒会、茶话会及会议服务程序	(92)
第七章 康乐部的文娱设计及经济效益	(102)
第一节 康乐部的文娱设计特性	(102)
第二节 康乐部的经济效益	(106)
第八章 运动、娱乐项目知识及运动保健知识	(111)
第一节 运动、娱乐项目知识	(111)
第二节 运动保健知识	(127)
第九章 鸡尾酒的调制	(131)
第一节 鸡尾酒的传说和基本结构	(131)
第二节 鸡尾酒的调制方法	(135)
第三节 常用鸡尾酒的调制	(135)
第四节 混合饮料	(140)
第十章 酒吧工作程序和服务标准	(143)
第一节 酒吧的工作程序	(143)
第二节 酒吧服务标准	(152)
第十一章 酒会	(159)
第一节 酒会的类型	(159)
第二节 酒会酒吧设置	(161)
第三节 酒会的工作程序	(163)
第十二章 服务技巧应变 100 例	(170)

第一章 餐厅服务员的礼貌修养

礼节礼貌是餐饮服务人员所必须具备的基本素质和应遵守的职业道德。由于饭店内部各部门的职能不同、员工的工作岗位不同，其为宾客服务的技能与方式也有所不同，因此，对各部门员工在礼貌修养方面的具体要求也不完全一样。

第一节 礼节礼貌与礼貌服务

一、礼节礼貌

(一) 礼节

它是人们在日常生活中，特别是在交际场合，相互表示尊敬、问候、慰问、致意以及给予必要协助和照料的惯用形式，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定。

(二) 礼貌

它是文明的要求，主要指人们在与他人交往的各种环境中应有的表示友好和尊重的行为，包括仪表、仪容、仪态和语言、动作等。

(三) 礼节礼貌有国家和地区的差异

世界各国各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把其看作是一个国家和民族文明程度的重要标志，也是衡量一个人道德水平

高低和有无教养的尺度。然而，由于民族、宗教信仰、风俗习惯和文化传统不同，各国的礼节也有所不同。

在国际上，日常礼节有鞠躬礼、点头致意礼、举手注目礼、握手礼、和接吻礼等。中国人见面在古代是拱手作揖，现在是握手；日本人鞠躬；欧美人拥抱、接吻；泰国人“双手合十”。有时候同一个动作在不同的国家或地区有着完全相反的用意，如中国人长辈抚摸小孩的头表示爱抚，而在泰国则完全是一种失礼的行为。所以，作为餐饮服务人员，在与国内外宾客的接触交往中，在了解宾客民风民俗的前提下，应该注意讲究问候礼节、称呼礼节、迎接礼节、应答礼节、操作礼节和宴会礼节，尊重国内外宾客的礼节、习俗，避免失礼。

二、礼貌服务

（一）树立和增强服务意识是做好礼貌服务的基础

“顾客第一”、“宾客至上”、“宾客是皇帝”等已成为饭店服务人员的一项行为准则，同时也是宾客衡量饭店服务质量高低的标准之一。

餐饮服务人员要想真心做到这一点，使客人满意，必须树立和增强为宾客服务的意识。这种服务意识主要体现在三个方面。

1. 热爱饭店事业，热爱本职工作 宴会厅服务员要把餐饮服务同发展我国的饭店事业联系在一起，具有热心助人，方便宾客的高尚思想品德。

2. 有责任心和荣誉感，关心和体贴每一位宾客 每一位餐饮服务人员都是饭店和餐饮部的主人，要以主人的身份为来自五大洲、五湖四海的宾客服务。为提高服务质量，迎来送往是我们应尽的职责。无论是在工作顺利时，还是在遇到困难时，无论在情绪饱满时，还是因其他原因情绪出现波动时，都应一如既往地全心全意为宾客服务，关心、体贴和照顾好每一位宾客，并为此而感到

骄傲和自豪。

3. 自觉地加强自身的思想品德修养 养成良好的职业道德品质，刻苦学习科学文化知识，掌握娴熟的服务技能、技巧，及时总结实践经验，增强应变能力。时时处处做到急客人所急，想客人所想，在繁忙中有条不紊，在困难时稳而不燥，积极主动、灵活自如地做好服务工作。

总之，餐饮服务人员要树立和增强服务意识，必须从思想上破除“服务工作低人一等”的错误思想，铲除“拿多少钱干多少活”的雇佣观念。

（二）微笑服务是礼貌服务的前提

微笑服务在礼貌服务中占有特殊地位。

1. 向宾客提供微笑服务是服务人员难能可贵的品质 当一个人能够正确处理人际关系，能够自己与周围的人和睦相处，并具有幽默感及乐观情绪，就可以时时处处微笑。实现微笑服务的关键是服务人员应始终保持良好的工作情绪和心情。

2. 微笑服务对宾客的心情会产生向愉快方向发展的作用 宾客的情绪往往受到服务人员的服务态度的影响 向宾客提供微笑服务的主动性完全是由服务人员自身决定的。服务人员要认识自己在服务中的地位，主动提供微笑服务。微笑服务在餐饮服务中是一种特殊无声的语言，非常重要。

3. 微笑服务对餐饮的经营会产生经济效益 微笑服务本身是一种劳动形式，是一种易于被宾客接受、能够提高服务质量的劳动形式。只有微笑服务才能使宾客愿意光顾，这样可以提高经济效益。

三、餐饮服务中的礼节礼貌要求

（一）语言美

服务人员要谈吐文雅，语言轻柔，语调亲切甜润，音量适度，

讲究语言艺术，回答问题要准确、简明，要根据不同的接待对象，用好敬语、问候语，准确地使用称呼等。在不同的场合能进行礼节性、工作性交谈。

（二）态度好

服务员要表现出诚恳、热情、和蔼、耐心。做到宾客到微笑到、敬语到、茶到（或冰水）、香巾到。微笑是服务态度最基本的标准，提倡“笑迎天下客”。

（三）行动敏捷、优美

服务员要表现得不卑不亢、落落大方。服务中，动作合乎规范、轻快、敏捷，站立、就坐、行走要训练有素，符合要求。在为宾客服务时须依据规格，按照规定的程序及礼节礼仪进行，不得马虎或随心所欲。

（四）注意接待礼仪

服务人员要树立“宾客至上”的思想，待客要彬彬有礼。对不同身份宾客的迎送，要注意相应的礼节礼仪。礼节礼仪是使客人感到“宾至如归”的前提。在发生纠纷或投诉时，要按一定的规格有礼貌地处理。

（五）端庄的仪表仪容

服务人员要讲究仪表、仪容。外表的形象要给人以端庄、大方、美观的感觉。在工作岗位上，要按饭店的规定着装。

总之，在就餐过程中，宾客往往是通过服务员的仪表、语言、行动、态度和礼节礼仪来评价服务质量的优劣。这是因为礼貌服务是客人最敏感的。作为一名餐饮服务人员，在工作顺利时，亲切、热情、礼貌的服务是比较容易做到的。但在旅游旺季，客流量大、工作繁重时，在遇到个性比较特殊的客人时，特别是服务人员身处逆境时，仍能做到向宾客提供礼貌服务就比较难，需要服务人员有较高的礼貌修养，职业道德修养，并有意识地控制和调节自己的情绪。

第二节 餐饮服务员工仪表和行为举止的具体要求

一、餐饮服务员工仪表、仪容的具体要求

(一) 服务员的仪表

这是指服务员在精神面貌和着装方面的要求。

1. 餐饮服务员工的精神面貌，应是表情自然，面带微笑，亲切和蔼，端庄稳重，落落大方，不卑不亢。在宾客面前绷脸噘嘴、扭扭捏捏、缩手缩脚、谨小慎微等都是不恰当或不礼貌的。

2. 餐饮服务员工的着装要有一定要求：

(1) 工作服要经常保持整洁；裤长要合适，裤子应在裤线消失前更换；要检查洗好的工作服有无破绽；除工作需要外，衣袋里不要放无关物品；服务名卡要端正地别在左胸前。

(2) 衬衣要穿饭店规定的颜色和式样，并应经常保持整洁。

(3) 领带、领结与飘带要随时检查是否系正，脏了要洗，破了要换。

(4) 鞋：要穿黑色的皮鞋或布鞋，皮鞋要经常擦拭，布鞋保持整洁。工作时间不允许穿旅游鞋、球鞋和雨鞋等。

(二) 服务员仪容

仪容一般是指容貌修饰，包括以下几个方面。

1. 发型 男服务员的发际线不得盖住耳朵、衣领，不准留大鬓角，发际线要清楚，头发要整齐干净。女服务员头发要整洁干净，不准梳披肩发。

2. 胡子 男服务员每日上班前应刮脸修面，保持脸部干净整洁。

3. 指甲 要剪短，不允许用指甲油。
4. 化妆 不得使用有异味的化妆品，不准浓妆艳抹。
5. 装饰品 不得戴耳环、手镯、项链等华丽显眼的装饰用品，不得佩戴饭店规定以外的装饰用品。

二、餐饮服务员行为举止的具体要求

（一）站、行、坐姿

餐饮服务员的站立、行走、就坐要有一定的姿势，这些动作的优劣，常常体现出一个服务员的气质、风度和教养。

1. 站姿是餐饮服务员的基本功 其要领是挺胸、收腹、立颈、双肩保持水平、自然放松。从正面看，身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部，要防止重心偏左或偏右。其要求是：站立端正、眼睛平视、嘴微闭、面带微笑、双臂自然下垂，双手体前交叉，保持随时能向客人提供服务的姿态。女服务员站立时双脚呈 V 字形，膝和脚后跟要靠紧。男服务员站立时，双脚后跟距离 5~10cm，身体不要东倒西歪。站累时，一只脚可以向后撤半步，但上体仍须保持正直，不可向后伸得过大。在任何情况下，双手不可叉在腰间、抱在胸前或身体倚靠它物。

2. 注意走姿的端庄 行走时，身体重心可稍向前，这样有利于挺胸、收腹、立颈，此时感觉是身体重心在前脚的大脚趾上。理想的行走轨迹是正前方直线，脚跟要落在这条直线上，具体要求是：上体正直，抬头，眼平视，面带微笑，切忌晃肩摇头，腰部和臀部不要落后，双臂自然地前后摆，肩部放松。餐饮服务员在餐厅中行走时，要脚步轻快，步幅不落后，双臂自然地前后摆，肩部放松。步幅不宜过大，更不能跑。多人一起行走时，不要横作一排并行，以免挡路，更不能搭肩行走。如有急事要超过前面行人的，不得跑步，但可以大步超过，并转身向被超过者致歉。

3. 坐姿要端正 这是体态美的表现。入座时，走到座位前，

转身时右脚向后撤半步，轻稳地坐下，然后把右脚与左脚并齐。女子入座要娴雅，用手把裙子向前拢一下。起立时，右脚先向后收半步，站起，再向前并齐。坐在椅子上，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前挺，双肩平正放松，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方，手自然放在双膝上，双膝并拢。

（二）手势

手势是最有表现力的一种“体态语言”。餐饮服务员在工作中经常要运用手势来为宾客服务，如介绍菜点、引路、指方向等，手势的具体要求如下。

1. 手势要求规范 在给宾客指方向时，要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标，同时眼睛要看着目标并兼顾宾客是否看到指示目标。在为宾客指示方向时，忌用一个手指指点。要按引领动作做。

2. 在使用手势时还要注意各国的不同习惯 如竖起大拇指在我国和一些国家有称赞夸奖的意思，但澳大利亚认为竖起大拇指，尤其是横向示出，是一种污辱。美国人用手指组成○型的圈，意思是好或平安，日本人认为是钱，地中海沿岸的人则认为是一种污辱。

（三）表情

表情是面部姿态，它表达人们内心的思想感情。餐饮服务员在餐饮服务中，表情要求就是微笑。

在餐饮服务中，有些行为举止是必须明令禁止的，如在客人面前打喷嚏、打哈欠、伸懒腰、挖耳掏鼻、剔牙、打饱嗝儿、修指甲等等。

第三节 餐饮服务用语

一、基本服务用语

(一) 欢迎语

如：“欢迎您光临”、“欢迎您住我们饭店”、“欢迎您来这里用餐”、“希望您在这里生活愉快。”

(二) 问候语

如：“您好”、“早安”、“午安”、“晚上好”、“多日未见，您身体好吗？”

(三) 告别语

如：“再见”、“欢迎您再来”、“希望能很快再见到您”“祝您一路平安”。

(四) 直接称谓语

如：“××先生（带姓名）”、“先生（不带姓名）”、“夫人、太太（不带姓名）”“××夫人、××太太（带姓名）”“女士、小姐”。

(五) 间接称谓语

如：“一位男客人”、“一位女客人”、“有位上年纪的客人”、“您的先生（或夫人）”。

(六) 征询语

如：“我能为您做些什么吗？”、“如果您不介意，我可以……吗？”、“我没听清您的话，请您再说一遍好吗？”、“请问您能……吗？”、“您还有别的事吗？”。

(七) 道歉语

如：“对不起”、“打扰您了”、“失礼了”、“感谢您的提醒”、“非常对不起，让您久等了”。