

餐饮服务系列教材

CANYIN FUWU XILIE JIAOCAI

餐饮服务技艺

● 郑传韬 曾凡祺 谭金崇/编著



湖北科学技术出版社

● 郑传韬 曾凡祺 谭金崇/编著

餐饮服务技艺

湖北科学技术出版社

鄂新登字 03 号

餐饮服务系列教材			餐饮服务技艺		
编 著:	郑传韬 曾凡棋 谭金荣		责任编辑:	黄学明	
绘 图:	甘尊桥		封面设计:	秦滋宣	
出版发行:	湖北科学技术出版社		电 话:	6812508	
激光排版:	湖北科技出版服务公司		电 话:	6813525	
地 址:	武汉市东亭路 2 号		邮政编码:	430077	
经 销:	全国各地新华书店				
印 刷:	武汉工业大学印刷厂		邮政编码:	430070	
787×1092 毫米 32 开本 9.125 印张 1 插页 200 千字					
1994 年 5 月第一版			1994 年 5 月第一次印刷		
印数 1—15000 册					
ISBN7—5352—1395—2/TS·39			字价:7.00 元		

主 编 郑传韬 谭金崇
编 委 (以姓氏笔画为序)
王智元 王秀敏 陈应祥 郑传韬
姚伟钧 涂水前 谭金崇 魏 锋
编 著 者 郑传韬 曾凡祺 谭金崇
绘 图 甘尊桥
责任编辑 黄学明

XAJ27/23

95
F719
117
2

3 0106 0938 0

序

餐饮服务的规范化和服务技术的提高,是办好餐饮业的重要因素之一。随着改革开放的进一步深入,社会主义市场经济的建立和完善,第三产业的蓬勃发展,我国的餐饮业将有一个更快的发展,餐饮服务人员将急剧增加,新的服务人员亟待培训,老的服务人员有待培养提高。为了规范服务,培训称职合格的餐饮服务技术人员,编写好一套技术培训教材,具有十分重要的意义。

我们在广泛吸收国内外餐饮业管理知识、服务技术的基础上,并结合国内餐饮管理及服务技艺的实际情况,组织有关从事餐饮业培训教育和餐饮服务的有关技术人员,编写了《餐饮服务系列教材》,奉献给从事餐饮业的同行及读者。

本系列教材如果说有什么特点的话,可以用“系统”、“规范”、“实用”六个字来概括。全套教材由20个分册组成,约300万字。它全面系统地介绍了餐饮服务技术、服务规范、公关知识、服务心理、服务语言、餐厅管理方面的知识。在介绍以上餐饮服务知识时,我们遵照

1



C

131547

商业部颁发的《服务规范》，合理吸收国内外的餐饮服务经验，并力求避免地方的局限性；在编选入书内容时，我们力求实用；对具有“高精尖”特性的内容，我们只作适当的介绍，始终将选材重点放在中档饭店、酒楼的餐饮服务所必需的服务内容上。

在编写本系列教材时，我们参照了国内外大量的有关餐饮服务方面的书籍、文章和资料，并得到了武汉市烹饪研究会、武汉商业服务学院有关专家、教授的指导 and 帮助，特别是得到了湖北科学技术出版社的大力支持。在此，我们表示衷心的感谢。

由于时间仓促，本系列教材不周不妥之处，在所难免，诚恳地希望广大读者斧正。

《餐饮服务系列教材》编委会

1992年12月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 服务工作的产生和发展	(2)
第二节 服务工作的地位与作用	(10)
第二章 服务员	(21)
第一节 服务员的素质	(21)
第二节 服务员的仪表	(28)
第三节 服务员的职责	(35)
第三章 服务道德	(40)
第一节 道德的本质	(40)
第二节 服务道德规范	(45)
第四章 服务语言	(51)
第一节 语言的本质	(52)
第二节 语言的结构	(54)
第三节 方 言	(63)
第四节 普通话	(67)
第五节 服务语言	(72)
第五章 服务礼节	(81)
第一节 礼的本质	(81)

第二节	服务礼节的基本要求与形式	(85)
第三节	餐厅服务程序中的接待礼节	(89)
第四节	少数民族礼节	(95)
第六章	服务技艺	(97)
第一节	餐厅陈设	(97)
第二节	摆台	(100)
第三节	口布折叠与运用	(119)
第四节	端托	(152)
第五节	上菜	(161)
第六节	上酒	(165)
第七节	调酒	(170)
第七章	服务规程	(183)
第一节	散坐服务规程	(183)
第二节	筵席服务规程	(188)
第三节	小吃服务规程	(192)
第四节	团体包餐服务规程	(192)
第五节	茶点服务规程	(194)
第六节	宴会服务规程	(196)
第七节	歌舞厅服务规程	(201)
第八章	服务方法	(203)
第一节	值台	(203)
第二节	拟订菜单	(212)
第三节	售票与结帐	(218)
第九章	餐具	(221)
第一节	餐具的品种与规格	(221)
第二节	餐具的配用	(227)
第三节	餐具的洗消与保管	(231)
第十章	佐料	(234)

第一节	佐料的配制	(234)
第二节	佐料的跟用	(237)
第十一章	卫 生	(241)
第一节	服务卫生	(241)
第二节	食品卫生	(244)
第三节	严格实行《食品卫生法》,提高食品卫生质量	(249)
第十二章	菜点知识	(254)
第一节	菜肴知识	(254)
第二节	面点知识	(258)
第三节	菜点价格	(263)
第十三章	饮食习惯	(270)
第一节	各地的饮食习惯	(270)
第二节	兄弟民族的饮食习惯	(277)

第一章

绪 论

饮食服务行业在我国具有悠久的历史,是我国劳动人民长期的创造性劳动成果和智慧的结晶。我国的文化遗产丰富多采,餐厅服务是我国灿烂文化中一朵瑰丽的鲜花。饮饌是一种文明,菜点体现工艺,烹饪体现中国文化,服务体现中华民族热情好客、文明礼貌,并且根深叶茂,源远流长。我国饮食服务行业以精湛的烹调技艺,独特的风格口味,丰富多样的品种,浓厚的地方色彩,以及多样的经营方式,周到热情的服务,为广大群众所喜爱,为世界人民所赞赏,在中外早已享有很高的声誉。

饮食业是专门从事加工烹制饮食品,提供消费设备、场所和服务性劳动,就近供应顾客的行业,它具有加工、销售和服务三大职能。是我国第三产业的重要组成部分。

餐厅服务即是指宾馆、饭店、酒楼、餐馆、面食店、小吃店、早点铺、夜宵店、卡拉 OK 馆、茶馆、招待所中,服务人员接待宾客或其他人员宴饮就餐的工作。

服务工作是伴随着筵宴及饮食行业的产生而出现的,随着筵宴和饮食业的发展而发展的。餐厅服务工作在当今旅游业、饮食业以及国家政府企事业单位的接待事务中处于重要的地位。本书

的开篇第一章,首先介绍服务工作、服务技艺的起始及发展,服务工作的地位和作用,服务工作的范围及组织结构等内容。

第一节 服务工作的产生和发展

人类要生存,就必须消费,饮食是人类生存、延续和发展的基本条件。国以民为本,民以食为天,饮食是人类生活赖以生存的天赋本能,其重要性并不亚于人类需要阳光、空气和水一样。人类的饮食,需要烹调和服务,烹调和服务的发展,对于人类从愚昧野蛮进入开化文明,曾产生过重大的影响。饮食水平的高低,又是一个时代、一个民族、一个地区的经济文化是否发达的显著标志之一。同时,烹调和服务的起源与发展,既受社会生产力的制约,也受传统文化的薰染。作为物质文明和精神文明表现形式之一的中国烹饪与服务,是中华民族优秀遗产的结晶。

我国的餐厅服务工作,具有悠久的历史。特别是由广大服务人员所创造的,经千百年来积累起来的餐厅服务技艺,是祖国灿烂的烹饪文化的重要组成部分。简单地回顾一下服务工作及服务技艺的由来及其发展过程,对客观地认识服务工作的地位和作用,对研究和掌握现代服务技艺,做好餐厅服务工作具有重要意义。

一、筵席及筵席服务工作的产生与发展

筵宴是一个国家一个民族的经济、政治、文化发展到一定阶段的产物。我国大约在4000多年前的虞舜时代,就有了古代的筵席宴会的雏型。据《礼记·王制》篇所载:“有虞氏以燕礼”“夏后氏以飧礼”,这“燕”(通宴)“飧”之礼,就是古代最初的筵宴了”

有了筵宴,即有了筵宴的服务工作。《礼记》中所载的“铺筵席(即摆台)、陈尊俎、列笾豆(即上菜、摆菜)”“依尊卑为献(即敬菜敬酒)”,就是指的古代筵宴中的各项服务工作。

随着古代筵宴的发展、兴盛,筵宴服务工作也越趋复杂、细致、规范,服务人员的分工也更细致、更明确、更趋于专业化。

据《周礼》、《礼记》等史书记载,早在商代就有食官“肉菹”,主管宫廷饮宴。到了周代,主管御膳的职官多达 200 多名。设有总管膳食的“膳夫”(掌王之食、饮、膳、饔),负责司厨的“庖丁”“庖宰”,专管奉酒的“酒人”等 20 多种专职。秦汉时,主管饮宴的是“少府”,下设“酒官”、“汤官”等职。从南北朝始,即把食官定名为“光禄卿”,断断续续沿用到清末。其间,明代还曾使用“尚膳监”等名。清代,御厨分工最细。仅御厨就有 300 多人,分管“御膳”、“寿膳”、“主子膳”、“野筵”等等不同类型的饮宴。

在几千年的封建社会里,帝王将相,皇亲国戚,侯门豪户,都过着钟鸣鼎食的豪华生活。他们在饮宴上的奢侈欲,无疑从客观上刺激了祖国烹饪技艺的发展,也创造积累了丰富的宴会组织、宴会设计方面的经验,从唐代由 58 道珍美佳肴组成的烧尾宴,到清代的满汉全席、千叟会,在宴会的规模、菜肴的丰盛与精美等方面,都达到了登峰造极的地步。如乾隆皇帝所举行的千叟宴,入宴的群臣耆老达 5000 余人,据设餐桌 800 张,整个宴会从场所的布置、餐台的摆设到餐具的配备;从菜点的设计到烹调;从举行庄严繁琐的宴会礼仪到上菜、奉酒、献茶,都十分考究,秩序井然。充分体现了当时的宴会组织能力和设计水平,说明我国古代筵宴服务已发展到一个很高的水平。

二、饮食业及其服务工作的产生与发展

我国的饮食业也有着悠久的历史。早在商代,距今 3000 多年以前,就有了专门经营饮食的饭铺、酒肆。有了经营饮食的行业,也就有了饮食业的服务工作。《冠子》一书中就有“伊尹酒保”的记载。即是说,辅佐商汤的宰相伊尹,年轻时就当过酒保,干过饮食业的服务工作。由于他精于烹调之术,还被后世誉为“烹饪之圣”。辅佐周武王打天下的姜太公吕望,年轻时也曾“负饭于朝歌”,卖饮于孟津”(见《古史考》),干过卖酒的营生。刘邦的一员大将叫栾布,发迹前也曾“赁佣于齐,为酒家保”(见《汉书》)。汉朝的大文学家司马相如,也曾在临邛开“酒舍”。叫自己的妻子卓文君卖酒(令文君当垆”)自己“与保庸杂作”,即当酒保招待客人(见《史记》)。

随着生产和商业的发展,饮食业也有了很大发展。饭铺、酒楼越来越多,规模越来越大。由此,饭铺酒楼中的服务工作范围也越来越广,服务对象也越来越多,服务人员的分工也渐趋专业化,服务能力也有了很大的提高。

魏晋以后,西域商人和西北少数民族成批到中原都会。有的经营饮食业,并以西域女子当招待员,称胡姬酒肆。由于胡姬别具风度的接待,使得胡姬酒肆在隋唐的几百年中,都颇有名气。辛廷年的《羽林郎》诗,“胡姬年十五,春日独当垆。”“丝绳提玉壶,金盘飧鲤鱼”。李白的诗句“胡姬招素手,延客醉金樽”。“吴姬压酒劝客尝”等,都形象地反映了当时酒楼服务员的形象及其招待工作。

唐朝的都市,市场相当繁荣。酒楼的规模和承办酒席的能力相当可观。李肇著的《国史补》记载,唐德宗临时召见吴凑,命他

即刻上任做京兆尹。他回家后，一面派人举办酒席，一边骑快马请客人。待客人到齐时，酒席即已摆好。有客人问，怎么这么快。府中吏人答道：“西市日有礼席，举铛釜面取之，故三五百人之饌可立办也。”这件事，足可反映当时市肆酒楼的经营规模和服务能力是相当可观的了。

到了宋朝，京都汴梁（今开封）、临安（今杭州）更是酒楼林立。饭馆遍布，汴梁城仅酒楼正店就有73户，并且有了“酒行”、“食饭行”之称。这些酒楼不仅有花园式的建筑，宫廷式的装饰，而且款待殷勤，服务周到。顾客进店后，店主先打招呼，安排座次，然后摆上碗筷，问客所需酒、菜，“都人侈纵，百端呼索，或热或冷，或温或整，或绝冷、精浇、膘浇之类。人人索唤不同，行菜（堂馆）得之，近局（厨房）次立，从头唱念，报与局内（此为“喊堂”）须臾，行菜者左手叉三碗，右臂自手至肩，驮叠约三十碗，散下尽合各人呼索，不容差错。杭州酒楼的服务也不逊色。“凡下酒，汤任意索唤，虽十客各欲一味，亦自不妨，过卖铛头记忆数十百品，不劳再四，传喝如流，便即制造，供应不少违误。酒未至则先设着菜数碟，及举杯则又换细菜，如此屡易，愈出愈奇，极意奉承。”（见《东京梦华录》卷四《食店》），由此可见，当时的酒楼已有了一套较完整的服务程序，服务技艺也相当熟练高超。

值得一提的是，当时酒楼的服务工作已有了极为精细的分工。据耐得翁的《都城纪胜》记载，街市（即指饮食业）设有“四司六局”，即帐设司，专管桌帟、屏风、绣额等装饰工作；厨司，负责烹调；茶酒司，专管茶汤酒；台盘司，专掌托盘、上菜、劝酒等。果子局，专掌装簇盘饨，着果时果；蜜煎局，专管糖蜜花果等；菜蔬局，专掌瓯饨菜蔬糟藏；油烛局，专掌灯火照明，装香簇炭等；香药局，专掌药碟香球及醒酒汤药等；排办局，专掌挂图插花，把酒

打诨等。有了这“四司六局”的分工合作和有条有理的工作程序，举办大型酒席宴会时，当然就可从容不迫了。古代的这些举办筵宴的组织经验，至今仍值得我们借鉴。

元朝以后，饮食业进一步发展，祖国的烹调技术也日臻成熟。酒楼的服务项目及服务方式更多样，更灵活。从明代始，许多酒楼都更加注意地把饮食业同娱乐业结合起来，并“设女剧以待客”。会宾客，“食甘尝美，口福眼福为之一饱。”服务项目的拓宽，酒楼的收入也大为增加，“日内可收钱十万”（见《溉堂前集》）。这种把饮食供应同娱乐活动结合起来的办法，至今也是一条有用的经营之道。

明清时期，宫廷筵宴及宫廷菜逐步走向市场，流于民间。各大都市的高级酒楼都套用宫廷筵席，使饮食业的酒席宴会及其服务工作更加讲究，更趋于程式化。就满汉全席而言，无论是京都的，还是扬州、广州、四川、湖北的，虽数量多少有所不同，但都有冷碟、热炒菜、大菜、羹汤、茶酒、饭点、果品蜜饯之类。其上菜顺序也大致相同。我国现有的高级筵席，其菜点数量虽不及满汉全席那样多，但其菜式类别的组成，程序的排列，大致源沿于此。

1840年鸦片战争以后，中国逐渐沦为半殖民地半封建的社会，在各大城市开始出现专门经营西餐的餐厅，也有一些宾馆、酒楼兼营西菜西点。这样，宾馆和饮食行业的服务方式和服务技艺也吸收了一些西方的东西。如西餐的设台和摆台，西餐的分食制，西餐的餐巾等，对中餐服务产生了一定的影响。

解放以后，出于政治和外交活动的需要，我们的国家在周总理的倡议下，对传统的宴会进行了改革，吸收了西餐宴会的某些形式，一方而减少数量，缩短时间，一方面改进工艺，提高了质量，做到了精致典雅，形质并茂，表现出中国宴席的精萃，创造了

一整套具有中国特色的现代宴会形式，使传统的服务方式和服务技艺有了新的发展和新的用武之地。

应该提及的是，在旧社会，饮食行业的服务人员是处于被剥削、被凌辱的低下地位。他们为生活所迫，忍着劳累和饥寒的痛苦，强作笑颜，迎进奉出。如“一有差错，坐客白之主人，必加叱骂，或罚工价，甚至逐之”（摘自《食店》）这种状况一直到解放前都没有多大变化。解放后，在共产党的英明领导下，劳动人民成为国家的主人，走上了社会主义的康庄大道，饮食行业服务人员的社会地位发生了根本性的变化。服务员是企业的主人，服务员同顾客的关系，是一种平等的互助合作关系。服务员的劳动受到社会的尊重。服务人员中的先进人物，有的当选为人民代表，参与管理国家大事。许多老服务员的经验和技艺受到重视。不少青年服务员在老师傅的辛勤培养下迅速成长起来，我国饮食服务工作的优良传统和技艺得到继承和发展，饮食业和服务工作有了新的意义。

三、服务规则的演变及服务技艺的发展

餐厅服务规则一般指餐台的设置，席位的安排，台面的摆设规则；酒席宴会的菜式搭配，上菜、摆菜、撤盘规则；奉茶斟酒规则等几个方面。

餐厅服务规则、酒席宴会的服务规则及服务技艺，伴随着筵宴的产生而产生，遵循着几千年的传统礼教的轨道而向前发展。

有了筵宴，就有了筵宴的设台。在夏商周时代，筵宴的设台是“铺筵设席”即把竹或苇席编的席子铺在厅堂的地面上，再把菜肴陈列在筵席上。古书上所记载的“食前方丈，陈馈八珍”（淳熬、淳母、炮豚、炮脾、捣珍、渍、熬、肝膏），就是讲的宫廷筵宴的

席面状况。到了汉代，筵席上增设了食案、食几。各种美味佳肴摆在案几上，较之原先更雅观，更卫生，食者饮宴也就更舒适方便了。后来食案逐渐增高，饮宴者由原来的席地而坐面升格为坐凳子。到了唐朝，餐台大致升高到现在这样的高度，同时出现了太师椅（见《韩熙·夜案图》），人们可以凭桌而食了。但那时的餐桌面仍然是长条形的。唐以后，出现了方桌。明清时期，人们叫大方桌为八仙桌。现在盛行的圆桌面大约是在清朝才出现的。古典文学名著《红楼梦》中描写了大观园中一次中秋赏月夜宴，所用的“桌椅皆成圆的，特取团圆之意”。清朝诗人林兰痴也曾作诗描述团圆桌的方便之处：“一席团桌月印编，家圆无事漫开筵。客来不速无须虑，列坐相看而面圆。”正因为圆桌有许多独特之处，至今已成为中餐筵席的通用台面。

至于台面的摆设，古代也极讲究。据宋书《东京梦华录》记载：开封“酒店中不问何人，只两人对坐饮酒，亦须用银碗一副，盘盏两副，果菜碟名五片，水果碗三五只，即银近百两矣。”两人对饮就摆小件餐具十几种，而且多是银质餐具，可见当时对台面和餐具是何等讲究了。至于历代宫廷的筵宴台面，则更是堆金垒玉，争奇斗艳，侈华至极了。

关于筵席席位的安排，从古到今变化也是很大的。五代以前，大抵是一人一案，采取分食制的办法饮宴。五代以后，每案（餐台）的席位增加到2人、3人以至6人不等。出现八仙桌、圆桌面后，席位也就相应增加到8人、10人、12人不等。现在的圆桌面席位，也多安排10人或12人。

至于客主席位的排列，席位尊卑的划分，从古到今都有讲究。筵席都以上席席位为尊。主人坐上席，宾客分列左右，古书《礼节》对古代筵席席位的尊卑划分也有明确的记载：“奉席如桥