



邱志新 编著 马素繁 审定

餐厅服务基础知识

四川大学出版社

F719
69
3

餐厅服务基础知识

邱志新 编著

马素繁 审定

四川大学出版社

1989年 成都



B

624258

餐厅服务基础知识

邱志新 编著

马慕繁 审定

四川大学出版社出版发行

郭县厚浦印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张8.31 字数110千

1989年10月第一版 1989年10月第一次印刷

印数：1—3000册

ISBN 7-5614-0275-9/Z·4 定价：2.50元

前 言

编者在讲义的基础上,结合多年积累的资料,编写了这本《餐厅服务基础知识》,希望在饮食服务教育事业中能起到一点作用。

本书内容基本上按饮食服务学校教学大纲安排。全书共七章,包括饮食服务工作的地位和作用,餐厅服务员应掌握的饮料、菜点等基础知识,餐厅服务规范,餐厅装饰、摆台技术、插花技术、口布折花等基本技术。这些内容不仅是饮食企业的需要,也是家庭宴客必须具备的知识。鉴于此,编写方法上注意了广大社会读者的需要。为了学以致用,书中主要突出实践环节。

编写过程中,得到本校领导和全体老师的帮助和支持,并由原省饮技校副校长、现《烹饪教育》主编、四川省烹饪协会副秘书长马素繁审定了全部书稿,在此一并致谢。

由于编者水平不高,实践经验不足,书中不妥甚至错误之处,在所难免,敬请同行和广大读者批评指正。

邱志新

于四川饮食服务学校温江分校

1989年3月

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 饮食服务工作的地位和作用.....	(1)
第二节 餐厅服务工作的概念及内容.....	(3)
第三节 服务员岗位责任制.....	(5)
第二章 服务质量与服务员素质	(7)
第一节 餐厅经营之道.....	(7)
第二节 服务员的基本条件和职业道德.....	(10)
第三章 饮料基本知识	(13)
第一节 酒类知识.....	(13)
第二节 鸡尾酒知识.....	(27)
第三节 茶叶知识.....	(36)
第四节 其他饮料.....	(46)
第四章 菜肴知识	(50)
第一节 各地方菜系的特点.....	(51)
第二节 川菜烹调知识.....	(61)
第三节 部分川菜菜肴和小吃的口味特点.....	(78)
第四节 筵席、宴会菜单的拟定.....	(87)
第五章 服务员的服务态度	(94)
第一节 服务员的礼节礼貌.....	(94)
第二节 主动、热情、耐心、周到.....	(102)
第三节 顾客心理研究.....	(105)
第四节 熟悉食客的饮食习惯和口味特点.....	(109)

第六章	餐厅服务接待规程	(119)
第一节	零餐散座的接待	(119)
第二节	团体包餐服务	(123)
第三节	中餐筵席、宴会服务	(125)
第四节	西餐便餐服务	(136)
第五节	西餐宴会服务	(142)
第六节	冷餐酒会服务	(146)
第七节	鸡尾酒会服务	(149)
第八节	茶话会服务	(151)
第七章	服务技能及操作规范	(153)
第一节	怎样装饰餐厅	(153)
第二节	摆台技术	(159)
第三节	口布折花	(182)
第四节	插花技术	(233)
第五节	送毛巾	(236)
第六节	上菜	(238)
第七节	斟酒	(246)
附 录		(250)
1.	中华人民共和国商业企业职工技术等级标准	
	中关于饮食业服务员技术等级标准	(250)
2.	四川风景名胜区简介	(252)

第一章 概 述

饮食服务工作是社会主义建设事业的重要组成部分，在社会主义商品经济发展过程中，它起着特殊的作用。作为一个饮食服务人员，如何认识自己工作的地位和作用，明确自己的责任和职能，是首先要解决的问题。

第一节 饮食服务工作的地位和作用

1. 地位

在我们社会主义社会，服务员的工作与其他社会成员的工作一样，都是社会的分工不同，都是为人们社会生活的需要，都是社会主义现代化建设工作的一部分。因此，服务员与顾客之间的关系是社会成员间的一种平等的同志式的互相合作的关系。服务员的社会地位与政治地位跟任何人一样，是完全平等的。

通过服务员热情、周到的服务，通过服务员的摆、端、送、递、拿的辛勤劳动，直接给顾客带来方便，具有特殊的社会职能作用。因此，服务工作是光荣的、高尚的工作。服务员的劳动受到社会的重视和尊敬。今天，服务员中的先进人员，有的当选为人民代表，参与管理国家大事；有的走上了领导岗位，担任经理、局长等。

由于旧思想旧习俗仍在腐蚀着一部分人，他们瞧不起饮

食服务人员。个别服务员也受到这种影响，不安心工作，甚至自己瞧不起自己。一定要丢掉这种思想包袱，要看到自己是在为人民服务，为社会主义服务。旧社会剥削阶级认为餐厅服务工作下贱，不尊重服务人员的劳动，那是社会制度本身造成的，而不是我们真的低人一等。解放后社会制度变了，服务人员应有的社会地位得到承认，成了企业的主人，我们应该为自己的工作而自豪。

2. 作用

饮食业的整个经营过程可概括为：餐厅服务——厨房加工——餐厅服务。餐厅服务与厨房加工两者既彼此独立，又相互联系，这就是说，餐厅服务在饮食企业中与厨房加工有着同等重要的地位和作用。

服务工作是面对顾客的工作，又是连结厨房与顾客的桥梁，因而对企业的经营和发展有独特的作用。这就是：

①直接为社会主义建设服务。餐厅表面看来只是供人们吃喝的场所，但仔细分析进餐客人的结构，不外是出差人员、休假旅游者、上下班职工、集市生意人几类，他们都是改革开放中的建设者。为他们服务，就是为社会主义建设服务。

②直接影响饮食企业的经济效益。服务工作的好坏，是餐厅招徕顾客的关键。一个餐厅虽有高级厨师掌厨，但若店堂脏乱，服务员态度恶劣，仍然是不能吸引顾客的。反过来，如果服务员对待客人文明礼貌，处处给客人方便，即使菜点口味差一些，顾客也是乐于上门的。生意兴隆自然就有盈利，就有好的经济效益。另一方面，服务工作接触面很广，能了解到各种顾客对本企业所经营的品种、服务项目、

服务质量等有什么要求和建议。这对改进经营方式，提高管理水平，增加企业的信誉和名望，都有积极的作用。由此可见，餐厅服务直接关系到饮食企业的经济效益，餐厅服务是饮食企业经营中极其重要的环节。正因为此，人们把餐厅服务工作称为“餐厅经济”。

③餐厅服务是社会主义精神文明的窗口。服务工作是一项繁琐、细致而又辛苦的工作。服务员耐心周到、文明礼貌的接待，带给顾客方便、温暖，顾客也尊重服务员的劳动，彼此都会感受到人际间的诚挚、互助、友爱。作好服务工作的关键是服务员本身的修养和业务能力，动辄就责怪顾客不讲理、不合作的服务员，是做不好工作的。

以上分析表明，餐厅服务工作能体现出社会主义祖国的精神面貌，也就是说，餐厅服务是社会主义精神文明的一个窗口，服务员则是这个窗口的象征。

第二节 餐厅服务工作的概念及内容

1. 服务员

又称招待员，是餐厅、饭店等服务行业中招待客人的工作人员。

2. 服务员的工作

又称招待员的工作，就是为每一个前来就餐的顾客提供尽可能多的方便和服务。

3. 服务工作的具体要求

服务工作不只是要求服务员熟悉摆、拿、端、放等工

作，而且还必须具备一定的文化知识、服务知识和服务技能。

①服务员要讲究语言艺术，熟悉和了解顾客心理，懂得各地区、各民族的饮食习惯和口味特点。

②要具备营养卫生学和美学知识。能给顾客介绍既可口又富有营养的菜肴；能布置美观、大方、优雅、舒适的餐厅和摆出各种新颖、大方，既方便顾客进餐、又便于服务员席间服务的就餐台面。

③懂得和熟悉礼节礼貌的规范，做好不同顾客、不同国家、不同民族的接待工作。

④掌握川菜烹调知识和川点制作知识，并尽可能熟悉有代表性的川菜、川点的烹制技能。

⑤熟悉各种饮料知识。如：全国名酒知识、名茶知识、名烟知识、各种土特产等。

⑥熟悉川、鲁、粤、苏四大菜系的风味特点、著名菜肴。

⑦熟悉全国各地主要名胜、古迹、游览区，提供准确的游览线路，并尽可能了解主要的旅游饭店、招待所、旅馆等情况。

4. 服务员的职责

服务员的工作，是餐厅中一个独立的、重要的工作，服务工作的好坏，直接影响整个企业的经营活动。所以一个服务员应履行的基本职责是：

①做好营业前的一切准备工作。做到店堂桌椅清洁、整齐，准备好小件餐具，并符合卫生条件。

②以主动、热情、耐心、周到、文明礼貌接待顾客。文明服务，以礼待客。

③按照语言规范化、行为标准化、服务工作程序化的要求，准确、细致、迅速，及时完成自己所担任的工作。

④熟悉本企业的经营品种、服务项目，为顾客当好参谋，介绍本企业出售的菜点、口味、价格等。

⑤做到“四熟悉”，即熟悉品种规格，菜肴口味，上菜次序，端送技术。了解各地的风土人情、风俗习惯、口味要求，顾客心理。

⑥顾客进店热情迎接，安排好座位，摆上顾客所需小件餐具。

⑦负责筵席的一切准备工作和接待工作。

⑧负责搞好餐厅内一切设备的使用和保管，自觉遵守企业的劳动纪律。

⑨负责餐后的结算收款和餐厅店堂内的整理工作。

⑩努力学习，刻苦钻研，不断提高服务质量，改善服务态度。

第三节 服务员的岗位责任制

1. 服务员的岗位责任制

①做好营业前的一切准备工作。

②做好小件餐具的领用、保管、清洗、消毒等工作。

③以文明礼貌接待顾客，全心全意为人民服务。

④做到上班前和上班时不饮酒、不吸烟、不吃异味重的食物，以保持清醒的头脑和口腔的卫生。

⑤负责筵席的安排，台面的摆设，席位的安排，口布花的折叠、酒水的准备等工作。

⑥负责与厨房联系的工作。

⑦负责店堂内的撤台、收碗及一切整理工作和清洁卫生工作。

⑧负责店堂一切设备的登记、使用、保管工作。

⑨负责结帐，收款工作。

⑩负责迎送顾客，征求顾客的意见，提高服务质量。

2. 服务员守则

①安心和热爱本职工作，牢固树立顾客至上，质量第一的思想。

②遵守党的方针政策，接待顾客一视同仁，不克扣顾客。

③发扬艰苦朴素的工作作风，廉洁奉公，爱护国家财产，维护企业利益和顾客利益。

④安于职守，上班时间不闲聊，不干私事，不打闹嬉笑。

⑤主动热情接待顾客，耐心解答顾客的提问，虚心接受顾客提出的意见、要求，不与顾客顶撞、争吵。

⑥接待顾客要文明礼貌，举止端庄稳重，精神饱满，步履矫健，业务熟悉，精明强干。

⑦认真执行食品卫生“五四”制。

⑧掌握娴熟的业务技能。

⑨坚持学练基本功，改善服务态度，提高服务质量。

⑩严格执行“四防”安全工作，防止各种事故的发生。

第二章 服务质量与服务员素质

如前所然，高质量的服务会给餐厅带来好的经济效益，服务质量的高低又取决于服务员的思想素质、文化素质和业务素质。

第一节 餐厅经营之道

餐厅、饭店经营管理如何，直接关系到餐厅、饭店的经济收入的多少。会经营，善算计，巧安排，收效就大，盈利就多。企业总是想如何以尽可能少的劳动消耗，取得最大的经营效果。从这个意义上来说，经营里面出金钱。

对于餐厅、饭店来说，它和其它工厂企业不同，它的生产主要是烹制加工，并非生产成批的同类产品，而是按顾客需要临时制作，自产自销，现做现卖。它的服务主要是向顾客提供场所、设备和服务性劳动。所做菜肴的价值与使用价值，除原、辅、调料等外，还必须通过服务人员的辛勤劳动才能充分体现出来。服务质量的好坏，将直接影响餐厅、饭店的收益和盈利。可以这样说，服务质量是饭店、餐厅的生命。要经营好餐厅、饭店，必须抓好服务质量，以服务质量去争取顾客，从工作效率来降低成本。使顾客高高兴兴地来，高高兴兴地走，高高兴兴地再来，而且带来更多的顾客。这就是提高服务质量的魅力，也是餐厅、饭店盈利之根本。

那么什么是餐厅、饭店的服务质量？它包括那些内容？主要包括：服务态度、服务项目以及服务方式等。

1. 服务态度

主要是指餐厅、饭店的一切接触消费者的工作人员，在各自的服务工作中，要富有服务精神，对顾客主动、热情、耐心周到、有礼貌。餐厅、饭店的工作人员的服务态度不仅反映本人的业务素质和精神面貌，而且也反映了整个餐厅、饭店的经营作风。虽然服务态度是一种无形的东西，然而恰似无形却有形，对于餐厅、饭店的经营活动的开展有重要作用。餐厅、饭店的经营活动是直接向广大消费者提供各种形式的生活服务。不管提供的服务是加工性的劳务，还是活动性的劳务，在实现服务的过程中，都始终存在着一个服务态度问题，所以服务态度是构成服务质量的首要内容。关于服务态度，第五章还要作详细讨论。

2. 服务项目

服务项目是餐厅、饭店的经营能力、管理水平和服务质量的重要标志。餐厅、饭店如果仅仅只是为顾客提供食宿方面的服务是远远不够的，凡有条件的（没有条件也要创造条件），要向多种经营、综合服务方向发展，为顾客提供更多的既方便又有吸引力的服务项目。这样不仅能满足顾客的需要，而且也会大大增加餐厅、饭店的财源。

3. 服务方式

服务方式是指餐厅、饭店采取什么方法和形式为消费者

服务。当前餐厅、饭店的服务方式大致分为三种，服务上桌，半服务上桌，一手钱一手货。

（1）服务上桌

服务上桌是方便顾客的一种服务方式。凡是有条件的餐厅、饭店都采用这种方式。由于各个餐厅、饭店具有不同的条件，服务上桌可采取不同的服务形式。有：

①上桌开票，柜上交钱，凭单出菜，服务上桌。这种方式的交钱，可以由服务员直接收款，当堂结帐，也可以由服务员代交专柜收款员，然后凭票出菜。

②当堂叫菜，吃后算帐的服务方式。这种服务方式先由一个服务员安排好顾客的座位，然后介绍菜品，把顾客所要的菜品以鸣堂叫菜的形式通知厨房，吃完后再结算收款。这种服务方式一般都是两个服务员为一组，一个人专门搞接待、安座、算帐，另一个人专门上菜，这样才不致于算错。在采取这种方式时必须注意，餐具一定要因价格不同而异，否则就会给算帐带来困难。收款方法一般由服务员唱收唱付，也可以由专柜收款员收款。

（2）半服务上桌

半服务上桌是餐厅、饭店的条件不具备，而顾客又集中，供应量大，服务员又少的情况下所采取的一种服务方式。一般有：专柜售定额票，由顾客自己买好票，服务员凭票送菜上桌；或顾客到柜上开菜单，当面交款，再由服务员凭菜单送菜上桌。

（3）一手钱一手货

这种服务方式主要是用于一些小食堂或卖成件食品，例如：油条、包子、馒头等。

最后需要说明，要经营好餐厅、饭店，抓好服务质量是必要的，但还不够，还要注意其他问题，比如：①收费要合理；②饭菜质量要高；③要有自己的特色。

第二节 服务员的基本条件和职业道德

1. 服务员应具备的条件

一个合格的餐厅服务员，在思想素质、文化素质和技术素质几方面，都应达到一定的水平。具体来说，就是必须具备以下基本条件。

①具有较高的政治思想水平。服务员最起码的条件就是要思想好，对服务工作要有正确的认识，要积极要求上进，热爱党和社会主义，拥护党和执行党的各项方针政策，树立全心全意为人民服务的思想。

这一条件是做好服务工作的前提。每一个服务员只有在懂得自己工作的意义以后，才能热爱本职工作，才能满腔热情地为顾客服务，才能在工作上精益求精。

②具有社会主义的精神面貌。服务员的工作是面对人们的工作，如果没有健康的精神面貌，就很难做到“热心周到，文明礼貌”的服务。精神面貌既表现为仪表美，也表现为心灵美。仪表美是指服务人员要端庄典雅，整洁大方，优美的身材和漂亮的容貌只是仪表美的一个方面，而且并非主要的方面。仪表美，首先给客人以亲切感，这就为下一步的服务打下了感情基础。心灵美集中表现在服务员的言谈举止上，迎送宾客、端茶送水、斟酒分菜、结帐收款，甚至走路姿势，无不体现服务员的心灵美。

③具有一定的文化科学知识。餐厅服务是一种多学科的综合技术工作，它涉及烹调学、营养学、食品卫生学、语言学、公共关系学、工艺美术等众多学科。文化科学知识贫乏，只能是一个蹩脚的服务员。要达到高级服务员或服务技师的水平，文化科学素质更是不可缺少的条件。目前，外国游客日益增多，要接待好外宾，服务员还得会外语。

④具有过硬的服务技艺和服务知识。服务员必须努力学习，掌握服务的基本知识，熟悉各种不同宴会的服务程序、操作规范，只有这样才能达到一流的服务水平

2. 服务员的职业道德

职业道德也是作好服务工作的重要条件。

在社会主义社会里，人与人的关系是融洽的、平等的关系。社会主义精神文明和良好的道德风尚，是每一个人应有的道德规范。作为社会主义企业的服务员，应该有良好的社会主义职业道德观念，讲究职业道德。一切从国家、从社会、从人民的需要出发，严格要求自己，既要有对企业负责、对国家负责的精神，又要有对人民群众的身体健康、切身利益负责的精神。

餐厅服务中的种种不良风气，是值得重视的。下面列举几条，以资借鉴。

①不重视食品卫生。餐具不消毒是比较普遍的现象。个别服务员明明知道菜肴已变质，为了牟利仍然端送顾客。这类情况，有时后果是相当严重的，引起顾客中毒。按我国的食品卫生法，这是犯罪行为。为顾客着想，服务员应协助厨房，检查进料，防止不符合卫生标准的任何原材料流入餐