

高校转型发展系列教材

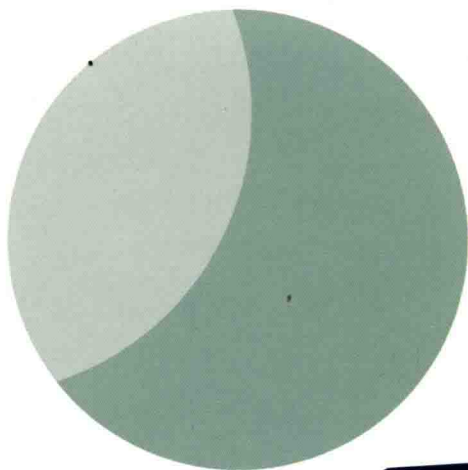


饭店服务技能实训教程



李容树 主编

韩 军 刘 丹 范秋梅 副主编



清华大学出版社

高校转型发展系列教材

饭店服务技能 实训教程

李容树 主 编

韩 军 刘 丹 范秋梅 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

《饭店服务技能实训教程》囊括了饭店服务所需掌握的相关技能,教程内容与行业技术要求相统一,具有很强的实践性。《饭店服务技能实训教程》强调对学生实践能力的培养,依照饭店各岗位的工作任务和能力要求选择内容,构成完整的饭店服务技能综合实训体系。本书包括学习目标、基础知识、操作(服务)技能、情景案例等内容,将职业岗位所需知识、技能、态度、能力融为一体,并将教学目标、过程、评价串成一线,具有很强的针对性和实效性。

《饭店服务技能实训教程》不仅要使学生掌握“怎样操作”,更要使学生明白“为什么这样操作”;教材中的“小知识”填补了技能教材缺少文化性的不足,丰富了学生的知识储备;“情景案例”将实训技能与实际工作结合,让学生体会掌握技能的重要性,同时从管理者角度思考事故发生的原因以及如何制定预防方案、解决方案,在提升学生的操作能力的同时,训练学生的管理能力。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务技能实训教程 / 李容树 主编. —北京:清华大学出版社, 2018
(高校转型发展系列教材)
ISBN 978-7-302-49633-5

I. ①饭… II. ①李… III. ①饭店—商业服务—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 031728 号

责任编辑:施 猛 马遥遥

封面设计:常雪影

版式设计:方加青

责任校对:孔祥峰

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:12.5

字 数:289千字

版 次:2018年4月第1版

印 次:2018年4月第1次印刷

定 价:38.00元

产品编号:074475-01

高校转型发展系列教材

编 委 会

主任委员：李继安 李 峰

副主任委员：王淑梅

委员(按姓氏笔画排序)：

马德顺 王 焱 王小军 王建明 王海义 孙丽娜
李 娟 李长智 李庆杨 陈兴林 范立南 赵柏东
侯 彤 姜乃力 姜俊和 高小珺 董 海 解 勇

前言

随着旅游业的快速发展,饭店的组织结构、管理方法、经营手段、服务内容、服务方法等都发生了变化,面对日趋激烈的市场竞争与挑战,饭店业要想立足与发展,关键在于相关人才的培养与储备。目前饭店从业人员及饭店专业的学生在知识结构、技能技巧、管理水平等方面与旅游业的迅速发展趋势难以匹配。因此,培养适应旅游业发展需要的人才成为十分紧迫的任务。本教材旨在将学生所学理论与饭店实际工作相结合,提高学生的动手能力,增强学生的实践水平,同时也满足课程改革及专业建设的需要。

为了培养学生良好的专业意识和较强的职业技能,适应未来饭店工作的需要,体现“以技能为中心”“以需求为导向”的指导方针,本教材在设计过程中,以职业性、先进性、实用性、规范性为原则,吸收国内外有关饭店服务技能的新知识、新技能,突出实践性,强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。教材内容以能力为本位,突出对职业技能的培养,同时通过实践,增强探究和创新意识,发展综合运用知识的能力。根据这一理念,本教材分为三个部分,即餐饮部分、康乐部分和客房部分,共12章。在各个章节的设计中,“学习目标”旨在让学生能够明确各章节应掌握的知识、技能及相应的学习方法;“小知识”旨在增强学生对最新知识的了解;“情景案例”根据有关饭店的真实案例改编,通过分析与探讨,对学生的观念和解决问题的能力进行锻炼;“知识检验与能力实训”根据教材的内容进行设计,相关题目可供学生课后训练和复习使用。本教材在介绍饭店基本服务技能的同时,要求学生要树立正确的劳动态度、良好的职业道德和社会公德,培养吃苦耐劳和团结协作的精神。

本教材由李容树老师主编,韩军、刘丹、范秋梅老师副主编。在编写过程中,多次听取业内有关专家、教师及相关饭店从业人员的意见,得到多家高星级酒店的支持与帮助,尤其是万豪旗下的北京富力万丽酒店李颖经理的大力支持,在此一并表示感谢。由于时间和水平的限制,本教材在编写过程中难免存在不足之处,恳请指正。反馈邮箱: wkservice@vip.163.com。

编者

2017年11月

目 录

第1章 餐厅服务技能	1
1.1 托盘技能	1
1.1.1 托盘的种类及用途	1
1.1.2 托盘的使用方法	2
1.1.3 托托盘行走的方法	3
1.1.4 托盘操作的步骤及注意事项	3
1.2 斟酒技能	5
1.2.1 斟酒前的准备工作	5
1.2.2 餐中的斟酒服务	6
1.3 餐巾折花	8
1.3.1 餐巾的作用与种类	9
1.3.2 餐巾花型的基本要求及分类	10
1.3.3 餐巾折花的技法与要领	11
1.3.4 餐巾花型的选择与运用	12
1.4 摆台	13
1.4.1 摆台的基本要求	13
1.4.2 中餐摆台	14
1.4.3 西餐摆台	19
1.5 上菜及分菜	23
1.5.1 中餐上菜及分菜	23
1.5.2 西餐上菜及分菜	26
第2章 酒吧服务技能	29
2.1 鸡尾酒调制	29
2.1.1 鸡尾酒调制的基本方法	29
2.1.2 鸡尾酒调制规则	31
2.1.3 酒吧术语	32
2.2 水果拼盘技术	39
2.3 酒吧插花艺术	41

2.3.1	花材概述	41
2.3.2	插花基本技术	45
2.3.3	插花要诀	48
第3章	康体项目服务技能	52
3.1	保龄球	52
3.1.1	保龄球基本知识	52
3.1.2	保龄球接待工作程序与服务规范	57
3.1.3	保龄球日常清洁保养	58
3.2	台球	60
3.2.1	台球基本知识	60
3.2.2	台球服务规范	64
3.2.3	日常清洁保养	65
3.3	网球	67
3.3.1	网球基本知识	67
3.3.2	网球接待工作程序与服务规范	73
3.3.3	网球场日常清洁保养	73
3.4	高尔夫	76
3.4.1	高尔夫基本知识	76
3.4.2	高尔夫的接待工作程序与服务规范	81
3.4.3	高尔夫球杆的清洁保养	82
第4章	保健项目服务技能	84
4.1	桑拿	84
4.1.1	桑拿基础知识	84
4.1.2	桑拿服务流程	85
4.1.3	桑拿保洁	86
4.2	按摩	89
4.2.1	按摩基本知识	89
4.2.2	按摩服务规范流程	92
4.2.3	按摩清洁卫生标准	93
4.3	健身房	95
4.3.1	健身房基础设备	95
4.3.2	健身房基本服务规范	98
4.3.3	健身房卫生保养管理标准	100
第5章	预订业务实训	103
5.1	预订业务基础知识	103
5.1.1	预订的意义	103
5.1.2	预订的方式	103

5.1.3 预订的渠道	105
5.1.4 酒店房间的类型	105
5.1.5 预订的类别	106
5.1.6 预订员的工作内容	107
5.2 散客预订	108
5.2.1 接受预订	109
5.2.2 确认预订	110
5.2.3 婉拒预订	111
5.2.4 核对预订	112
5.3 预订的变更及取消	115
5.3.1 预订的变更	115
5.3.2 预订的取消	115
第6章 礼宾业务实训	117
6.1 迎送服务基础知识	117
6.1.1 店门迎送服务	117
6.1.2 店外迎送服务	119
6.2 行李服务基础知识	121
6.2.1 散客行李服务	121
6.2.2 团队客人行李服务	124
6.2.3 其他行李服务	125
6.3 “金钥匙”服务基础知识	128
6.3.1 “金钥匙”标志	128
6.3.2 “金钥匙”的服务项目	128
6.3.3 “金钥匙”的岗位职责	129
第7章 接待业务实训	131
7.1 接待业务基础知识	131
7.1.1 前厅接待工作的内容及常见问题的处理	131
7.1.2 前厅接待工作常用表格	134
7.2 房间状态及客房分配	137
7.2.1 饭店房间状态介绍	137
7.2.2 客房分配	137
7.3 饭店接待业务流程	138
第8章 问讯业务实训	145
8.1 问讯服务基础知识	145
8.1.1 客人问讯的内容	145
8.1.2 问讯处所设资料	146
8.1.3 应答客人问讯时的注意事项	146

8.2	留言服务内容	147
8.2.1	访客留言	147
8.2.2	住客留言	148
第9章	总机业务实训	150
9.1	总机房的业务范围	150
9.2	总机员工的基本素质	153
9.3	总机服务注意事项	153
第10章	结账业务实训	155
10.1	结账业务基础知识	155
10.1.1	结账处的主要工作内容	155
10.1.2	结账服务程序	155
10.2	不同结算方式的服务程序	157
10.2.1	现金结算	157
10.2.2	信用卡结算	157
10.2.3	记账结算	159
10.2.4	支票结算	159
10.2.5	直接转账结算	160
第11章	客房清洁服务实训	162
11.1	客房清洁标准及时间	162
11.2	客房清洁原则及要求	162
11.3	各类客房清洁顺序	163
11.4	各类清洁剂的使用	164
11.5	客房清洁程序	164
第12章	客房对客服务实训	170
12.1	迎客、送客服务	170
12.1.1	迎客服务	170
12.1.2	送客服务	170
12.2	洗衣服务	171
12.2.1	洗衣服务的操作程序	171
12.2.2	洗衣服务的注意事项	174
12.2.3	洗衣服务的纠纷处理	174
12.3	客房小酒吧服务	176
12.3.1	客房小酒吧服务的注意事项	176
12.3.2	设置客房小酒吧存在的问题及解决对策	177
12.4	托婴服务	178
12.4.1	责任承担以及费用问题	178
12.4.2	对看护者的要求	178

12.4.3 托婴期间的注意事项	179
12.5 送餐服务	180
12.5.1 订餐形式	180
12.5.2 送餐服务程序	180
12.5.3 送餐服务的注意事项	180
12.6 擦鞋服务	181
12.6.1 擦鞋服务的具体程序	181
12.6.2 擦鞋服务的注意事项	182
12.7 租借物品服务	183
12.7.1 租借物品服务的具体程序	183
12.7.2 租借物品服务的注意事项	184
参考文献	185

第1章 餐厅服务技能

学习目标

- 1. 了解托盘的种类及作用。
- 2. 掌握托盘操作的基本程序。
- 3. 掌握托盘操作的基本要领。
- 4. 能够熟练、正确地使用托盘。
- 5. 了解托盘操作的重要性。

1.1 托盘技能

托盘(Tray)是餐厅运送各种东西的基本工具,尤其是中餐服务,运送菜品时必须使用托盘,要求服务人员服务时手不离盘。正确有效地使用托盘,能够减少搬运次数,降低服务员的劳动强度,提高工作效率,体现服务的规范化和文明化。

托盘操作要讲究卫生、平稳安全、托平走稳、汤汁不洒、菜形不变。本节学习餐饮服务中使用托盘运送物品的方法,使学生掌握托盘操作的要领,熟练使用托盘。

1.1.1 托盘的种类及用途

1. 托盘的种类

托盘按照材质、用途可以分为不同的种类。

(1) 按照托盘的制作材料,可分为木托盘、金属托盘和胶木防滑托盘。

(2) 按照用途差异,可分为大、中、小三种规格的长方托盘和圆托盘。圆托盘中直径大于36厘米的为大圆托盘;直径在32~36厘米的为中圆托盘;直径在20~31厘米的为小圆托盘。长方托盘也按此规格分大、中、小三种。

2. 托盘的用途

(1) 方盘和中方盘,用于装运菜点、酒水、收运餐具和盆、碟等较重的物品。

(2) 小方盘和大、中圆盘,一般用于摆台、斟酒、上菜、上饮料等。

(3) 小圆盘和6寸小银盘主要用于送账单、收款、递信件等小物品。

1.1.2 托盘的使用方法

按所托物品轻重,有轻托和重托两种方式。物品重量在5000克以内的,适宜采用轻托方式,物品重量在5000克以上的,则采用重托方式。

1. 轻托

轻托又称胸前托,可以托送比较轻的物品或用于上菜、斟酒操作,轻托的重量一般在5000克以内。轻托一般在客人面前操作,因此熟练程度、优雅程度及准确程度十分重要。轻托是评价服务水平高低的标志之一。中、小型托盘多用此种方式,有便于工作的优点。轻托的动作要领包括如下几点。

- (1) 两肩平行,用左手。
- (2) 上臂垂直于地面,下臂向前抬起与地面平行,上臂与下臂垂直。
- (3) 手掌掌心朝上,五指张开,指实而掌心虚。大拇指指端到手掌的掌根部位和其余四指托住盘底,手掌自然形成凹形,掌心不与盘底接触,如图1-1所示。
- (4) 手肘离腰部15厘米。
- (5) 右手自然下垂或放于背后。

2. 重托

重托又称肩上托,是托载较重的菜点、酒和盘碟的方法,重托的重量一般在5000克以上。重托的动作要领包括如下几点。

- (1) 左手向上弯曲臂肘的同时,手掌向左向后转动手腕 180° 至左肩上方。手掌略高出肩2厘米,五指自然分开,用五指和掌根部控制托盘的平衡。
- (2) 托盘的位置以盘底不压肩,盘前沿不近嘴,盘后不靠发为准。
- (3) 手应自然下垂摆动或扶住托盘的前内角,如图1-2所示。

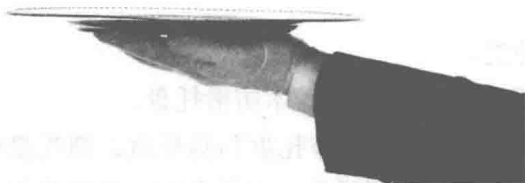


图1-1 轻托



图1-2 重托

目前,为了安全省力,餐饮企业一般不采用重托盘,多用小型手推车递送重物。虽然如此,重托仍应作为服务员的基本技能加以练习,以备应用。

小知识

托盘在西餐服务中的使用频率要低于中餐服务,这是因为西餐服务更讲究服务人员的服务技巧、个人风采,所以许多操作动作都是徒手进行的。为了使服务更具观赏性,西餐

服务特别注重在少用服务器具的前提下，用灵活的双手完成。

1.1.3 托托盘行走的方法

1. 托托盘行走的步伐

托托盘行走的步伐通常可分为常步、快步、碎步、垫步等。常步即常用步伐，指步距均匀、快慢适中的步伐。快步是急行步，步距较大，步速较快，但又不能变为跑步。碎步是小快步，步距小，步速快，上身保持平稳。垫步是当需要侧身通过时，左脚侧后一步右脚跟一步，一步紧跟一步。

2. 托托盘下蹲

正确的做法是上体保持托盘姿势，下体采用交叉式或高低式蹲姿。要注意，无论采用哪种下蹲方式，左脚均在前，这样才不至于使托盘挡住视线，看不到掉在地上的物品。

3. 甩盘

这个动作是在托盘靠近客人，为客人撤换餐具时用得最多的一个动作，目的是为了避开托盘碰到客人的头部。动作要领：伸出右脚踩在两个椅子之间，移动重心到右脚，同时以手肘为轴心，托盘由胸前平行移动至胸左侧，右手拿取餐桌上的物件。做这个动作时，要求服务员要保持左手托盘的平衡，尤其是托盘上的物件较高且重心不稳或盛器内有汤汁时。

小思考题

1. 为什么托托盘必须用左手？

答：通常需要右侧通行，服务人员左手托托盘可在与他人相遇时，有较大空间移动托盘，防止托盘翻落。

2. 为什么托托盘时手肘不能靠着腰部？

答：手肘与身体分离方便移动托盘。

1.1.4 托盘操作的步骤及注意事项

1. 理盘

根据所托物品选择好托盘，洗净、擦干，使用非防滑托盘应在盘内垫上干净的餐巾或专用托盘垫布。整理好的托盘应整洁美观，每使用一次托盘都应及时清理盘内杂物。

2. 装盘

根据物品的形状、体积和使用的先后顺序合理装盘。装盘的4项原则：将较重的、较高的物品摆放在内侧(靠近身体的一侧)；将较轻的、较低矮的物品摆放在外侧；将先用的物品摆放在前面或上面；将后用的物品摆放在里面或下面。

3. 起盘

在一般的平台上装盘后，用右手将托盘拉出台面1/3，脚一前一后站立，上身前倾，

左手托住盘底，掌心位于底部中间，右手协助将托盘托起。假如托盘较重，则先屈膝，再双腿用力使托盘上升而不是直接用臂力，最后用左手掌托住盘底，右手协助起盘。

4. 卸盘

若是轻托，卸盘时，由于盘中物件减少，重心发生转移，所以要随时移动托盘在左手上的重心点，使左手托盘保持平衡。若是重托必须先放在落菜台上或其他空桌上，再徒手端送菜盘上菜或其他物品上桌。如果托盘上装有重物卸盘时需注意，不能用力过猛，应当先将托盘前端1/3放在台面上，再将整个托盘推进去放好，这个动作刚好与起盘相反。

5. 托盘安全

托盘操作姿势要正确，保护好腕部、腰部；托托盘时要量力而行，不要勉强，宁可多走几次也要保证安全。

情景案例

Rose是新入职的餐饮部员工，服务于宴会部。Rose认为托盘操作看看就能会，根本没掌握托盘的正确使用方法。宴会的第一道菜是冷盘，盘子是直径为25厘米的大餐盘，要由服务人员托餐盘绕餐厅一周后，站定在每张桌前，等主持人讲完话后再放在餐桌上。Rose在主持人讲话当中将餐盘摔在了地上，声音很大，打断了主持人的讲话，所有宾客都看向她。Rose脸腾地一下就红了，恨不能找个地缝钻进去。

分析：

托盘的使用是为了提高服务人员的工作效率、降低劳动强度。规定操作方法的初衷是使操作更便利、更省力并能够保护操作者不受伤害。Rose没有经过负重练习，托盘操作不当使得手、腕、臂受力不合理，导致了这次严重的后果。

处理方法：

向宴会主家道歉；对Rose进行处罚；记入档案；以此事件作为经验教训，加强员工基本技能培训。

思考题：

为什么饭店要求员工不论学历多高，都要从基层做起？

【知识检验与能力实训】

1. 左手负重练习，时间逐渐延长，重量逐渐增加。
2. 练习托盘操作的方法。
3. 练习托盘操作的步骤。

学习目标

- 1. 掌握各种酒水的餐前准备工作。
- 2. 掌握斟酒的方法、要领、顺序。

- 3. 掌握各种酒水的服务方式及注意事项。
- 4. 能够灵活、恰当地完成斟酒服务。
- 5. 理解斟酒标准的制定原则。

1.2 斟酒技能

斟酒(Pour a Drink)是服务人员替主人为客人斟倒酒水,服务人员掌握斟酒方法和有关知识是做好服务工作的前提。

本节主要介绍餐厅员工需掌握的斟酒相关知识,包括斟酒前的准备工作、餐中的斟酒服务,使学生掌握斟酒技能,能够独立完成对客人的斟酒服务,理解、掌握斟酒标准制定的原则。

1.2.1 斟酒前的准备工作

开餐前,应当事先备齐各种酒水。检查酒水质量,若发现瓶子破裂或有悬浮物、沉淀物,应及时调换。将检查好的酒瓶擦拭干净,分类摆放在酒水服务台或酒水车上。

除此之外,斟酒前的准备工作还包括对酒水温度的处理。服务员需了解餐厅常用酒水的最佳饮用温度。

1. 冰镇(降温)

(1) 冰镇的目的。许多酒水的最佳饮用温度是低于室温的,如啤酒的最佳饮用温度为 $4^{\circ}\text{C}\sim 8^{\circ}\text{C}$,白葡萄酒的最佳饮用温度为 $8^{\circ}\text{C}\sim 12^{\circ}\text{C}$,香槟酒和有汽葡萄酒的最佳饮用温度是 $4^{\circ}\text{C}\sim 8^{\circ}\text{C}$ 。因此在饮用前需要对此类酒做冰镇处理,这是向宾客提供优质服务的一个重要内容。

(2) 冰镇的三种方法。①冰箱冷藏法。直接将酒瓶放入冰箱冷藏室。应注意冷藏和冷冻是有区别的,有些酒如啤酒在低于 -10°C 时,酒液就变得混浊不清了。啤酒和软饮料贮存在接近 4°C 的温度下较为理想。②冰块冰镇法。冰块冰镇法又包括两种方法,一种是直接将冰块放入酒液中,另一种是将酒瓶插入放有冰块的冰桶中约10分钟,即可达到冰镇的效果。③溜杯。这种方法是用冰块对杯具进行降温处理,常用于调制鸡尾酒。服务员手持酒杯下部,在杯中放入一块冰块,转动杯子,使冰块沿杯壁滑动,以此达到降低杯子温度的目的。

小知识

酒杯的设计是为了让客人更好地品尝酒液。很多酒水的饮用温度低于人的体表温度,例如红白葡萄酒、香槟酒、鸡尾酒等,所以与其相配套的杯子的杯腿较长,在持杯的时候一定要手持杯腿而不能碰杯身。

2. 温烫(升温)

(1) 需要温烫的酒的种类。需要在常温以上饮用效果更佳的酒,如黄酒、加饭酒、日本清酒以及某些鸡尾酒。

(2) 温烫的4种方法。①水烫:将酒液倒入温酒壶,放入热水中,以水为媒介的加热方法。②烧煮:将酒液倒入耐热器皿,直接放置于火上的加热方法。③燃烧:将酒液倒入杯中,将杯子置于酒精液体中,点燃酒精加热的方法。④注入:将热饮注入酒液或将酒液注入热饮中升温的方法。

水烫和燃烧一般是当着客人的面进行操作的。

小知识

黄酒经过长时间的陈酿,酒液会更加香醇,同时也会产生一些有害的物质,这些物质的沸点很低,稍一加热就可清除,故此黄酒在饮用前一定要加热。

1.2.2 餐中的斟酒服务

1. 示瓶

当客人点完酒之后,就进入斟酒程序,示瓶是斟酒服务的第一道程序,它标志着服务操作的开始。示瓶是向客人展示所点的酒水。服务人员站在点酒客人的右侧,左手托瓶底,右手扶瓶颈,酒标朝向客人,让客人辨认。这样做的目的有两个,一是对客人表示尊重,请客人确定所点酒水无误;二是征询客人开酒瓶及斟酒的时间,以免出错。

2. 开瓶

(1) 正确选择开瓶器。对不同的瓶盖装置需使用不同的开酒器具。酒瓶的封口通常有瓶盖和瓶塞两种。对金属锯齿牙口式瓶盖,用扁平开酒器,对木质瓶塞可用螺旋式或翼式开酒器。正确选用开酒器可以快速、完整地打开酒瓶。

(2) 开瓶时动作轻缓,尽量减少瓶体的晃动。开启软木塞瓶盖时,如出现断裂危险,可将酒瓶倒置,利用酒液的压力顶住软木塞,同时再转动酒钻拔出软木塞。

(3) 开启瓶塞后,要用干净的布巾擦拭瓶口,如软木塞发生断裂,还应擦拭瓶口内侧,以免残留在瓶口的木屑顺着酒液被斟入客人的酒杯中。开启瓶塞后检查瓶中酒液是否有质量问题,可以通过嗅闻瓶塞插入酒瓶部分的气味是否正常来判断。

(4) 随手收拾开瓶后留下的杂物。开瓶后的封皮、木塞、盖子等杂物,不要直接放在桌面上,应养成随手收拾的好习惯。

3. 斟酒技术要求

(1) 斟酒的姿势与位置。斟酒一般分为徒手斟酒和托盘斟酒。

① 站位。站在客人的身后右侧,右脚前跨,踩在两椅子之间,重心移至右脚,身体微前倾,两脚呈T字形站立。

② 手位。面向客人用右手斟倒酒水。右手持酒瓶的下半部,商标朝向客人,右手持

瓶靠近杯口,但不能靠在杯口上。徒手斟酒时,左手持干净的餐巾布并背于身后,每斟倒一次擦拭一次瓶口;托盘斟酒时,左手托托盘,斟酒时托盘的左手自然拉开,距离椅背一定距离,注意掌握好托盘的重心。

(2) 斟酒要领。斟倒时瓶口距离杯口2厘米,将酒液徐徐注入酒杯内,当杯中酒斟倒适度时控制流量,然后向上抬起小手臂,并将瓶身旋转100~180°收瓶,做到不滴不洒、不少不溢。注意抬起小手臂时不要碰到旁边客人,收瓶时要靠近身体一侧。斟酒要领如图1-3所示。



图1-3 斟酒要领

小思考题

1. 为什么斟酒的时候,瓶口要与杯口有一定距离?

答:瓶口与杯口分开一定距离,一方面,防止酒瓶碰倒酒杯;另一方面防止交叉污染,满足客人对卫生的需求。

2. 为什么斟倒够量后要在杯口上方转动酒瓶瓶口?

答:转动瓶口,目的是使瓶口的酒液留在瓶口,即使掉落也落在杯中,不污染桌布或客人的衣服。

(3) 斟酒量的控制。白酒的斟酒量为八成,红葡萄酒斟1/2杯,白葡萄酒斟2/3杯,威士忌等斟1/6杯为宜。香槟会起泡沫,所以分两次斟倒,先斟1/3杯,待泡沫平息后再斟1/3,共斟2/3杯。啤酒同样分两次斟倒,斟倒完毕时,酒液占八分,泡沫占两分为最佳。

若酒不够客人斟倒一轮,要根据实际情况将酒水均匀分配给各位客人。酒瓶中的酒液不能全部倒空,要留有半杯的量,并询问主家是否再开一瓶。

(4) 斟酒的顺序。①中餐宴会斟酒的时间及顺序。中餐宴会一般是从主宾开始、按顺时针方向进行斟酒服务,也可根据客人需要从年长者或女士开始斟倒。正式宴会一般提前5分钟,由服务员将烈性酒和葡萄酒斟倒好,当客人入座后再斟倒饮料。若是两名服务员同时操作,则一位从主宾开始,另一位从主宾对面的副主宾开始,均按顺时针方向进行。

②西餐宴会斟酒顺序。西餐用酒较多也较讲究,比较高级的西餐宴会一般要用7种酒,菜肴和酒水的搭配必须遵循一定的传统习惯,菜肴、酒水和酒杯的匹配都有严格规定。西餐