

主编 沈达 李京生

餐饮服务规范 冬解

山东科学技术出版社

前言

评价一个饭店的优与劣,饭菜质量是一方面,服务质量也是个非常重要的方面。随着我国经济、文化的不断发展,人们对于饭店服务的要求也越来越高。热情周到的服务,不仅可以给宾客在品尝美味佳肴的同时在精神上得到享受和满足,也会提高饭店自身的声誉,树立良好的形象,吸引更多的宾客,带来更大的经济效益。高质量的服务是饭店成功的根本,服务质量低劣的饭店是没有生命力的。

餐饮服务是一项技术与艺术性相结合的工作。饭店要想提高服务质量,必须对服务人员进行严格的培训,使服务人员明确服务规范,掌握服务技能,具备一定的文化修养。本书就是为服务人员的培训提供一本直观实用的教材而编写的。

本书将餐饮服务规范与操作技巧采用文字和图解相结合的形式进行介绍,力求使读者对于规范的服务操作与技巧一目了然,借助简明扼要的文字,更能深刻感悟到餐饮服务的要领。该书告诉读者要成为一名优秀的餐饮服务人员,不但要具备娴熟的服务技能,还要具备丰富的饮食文化知识,了解国内外的风土人情,语言、观察以及与宾客的沟通方面要具备很强的能力。

由于作者水平所限,书中难免有不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编著者

1998年5月

目 录

一、餐厅服务员基本行为规范	1
1. 服务员着装规范	1
2. 服务员仪表仪容规范	2
3. 服务员站立规范	4
4. 服务员行走规范	6
5. 服务员语言规范	6
二、餐厅服务基本技能	7
1. 托盘	7
2. 铺台布	10
3. 斟倒饮料	16
4. 斟倒啤酒	18
5. 斟倒红葡萄酒	20
6. 斟倒白葡萄酒	24
7. 斟倒香槟酒	28
8. 更换烟缸	32
9. 拉、送餐椅	34
10. 折叠口布花	36
三、中餐服务基本技能	49
1. 中餐零点餐台餐具摆放	49
2. 呈送零点菜单	54
3. 接受客人点菜	57
4. 零点上菜服务	58
5. 整鱼剔骨服务	60
6. 撤换餐具	62
7. 中式宴会摆台(10人台)	66
8. 宴会迎宾	74
9. 宴会接衣服务	76
10. 为客人展铺口布	80
11. 宴会分菜服务	82
12. 餐后水果服务	90
四、西餐服务基本技能	93
1. 美式早餐摆台	93
2. 欧陆式早餐摆台	96



3. 午餐摆台	98
4. 正餐摆台	104
5. 西餐美式服务	108
6. 西餐俄式服务	116
7. 西餐法式服务	118
8. 开胃酒的服务	126
9. 凯撒沙拉的配制及服务	128
10. 甜食服务	132
11. 咖啡服务	133
12. 爱尔兰咖啡服务	136

一、餐厅服务员基本行为规范

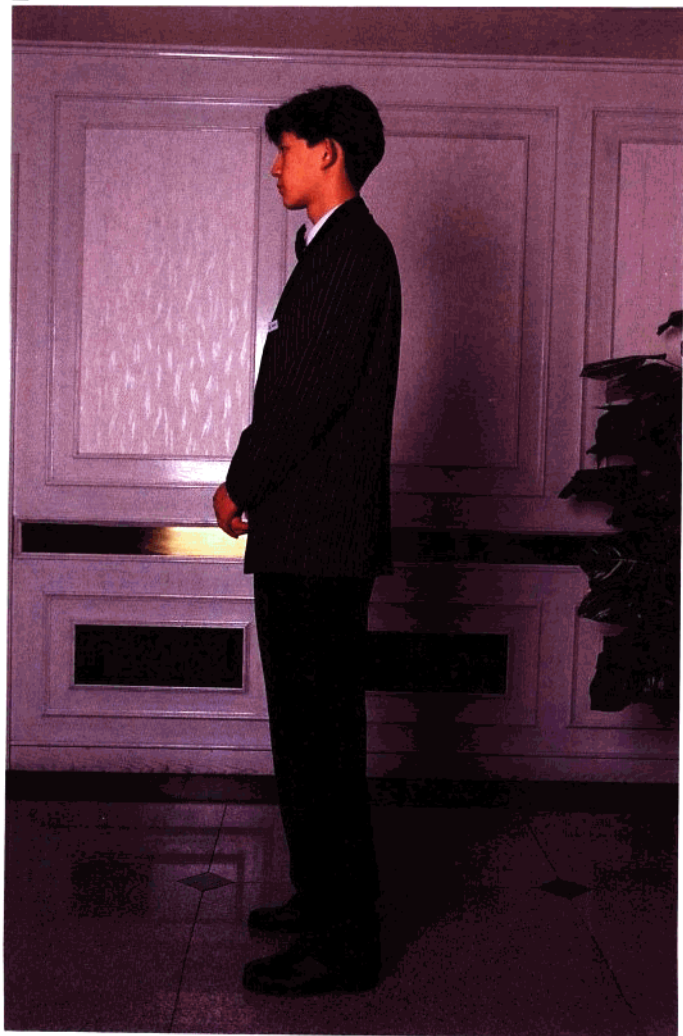
图 1-1

1. 服务员着装规范

(1) 要求: 餐厅服务员的着装不仅体现着餐厅的规格和经营特色, 餐厅服务员的着装同时也体现着餐厅经营管理的水平, 餐厅服务员着装的效果和着装的整洁程度直接影响着餐厅在社会上树立的形象。因此, 餐厅服务员的着装应该符合以下要求: 整洁, 大方, 合体, 方便工作, 统一协调; 不卷袖筒, 不光脚穿鞋, 不穿非正式场合所穿的鞋子; 着装无破损, 无异味, 无污点。

(2) 标准:

① 男装: 挺括。领扣、衣扣严谨, 领花或领带束戴端正, 裤线挺直, 皮鞋光亮, 脚穿黑色或深色袜子。衣袋中不放与工作无关的杂物。衬衫在伸臂取送物品时袖口外露不超过 2 厘米(图 1-1)。



②女装:挺括、合体,衣扣严谨,领花、飘带系结端正。裤装应配穿肤色短袜,裙装应配穿肤色长袜,袜口不得外露出裙装,袜子完好,无跳丝、无破洞。脚穿黑色鞋子,裙装不宜穿布鞋。旗袍必须合体且方便工作。围裙应该系于腰间,裙带长短适度,系结式样统一(图1-2)。

③胸卡:男、女服务员的胸卡应该佩戴于左前胸,相当于男衬衫第三枚扣子平齐处,胸卡端正,字迹清晰。

2. 服务员仪表仪容规范

仪表仪容是餐厅服务员精神面貌的体现,是客人评价餐厅服务员精神面貌的重要依据之一,是餐厅服务员形体语言的主要内容,是关系到餐厅在公众心目中的形象问题。

(1)要求:端庄,大方,文雅,彬彬有礼。

(2)标准:

①发型规范:男服务员头发侧不盖耳,不可蓄留大鬓角(图1-3)。头发后不压盖衣领(图1-4)。不留怪异发型,不可烫发(图1-5)。



图1-2



图 1-3

图 1-4



图 1-5



女服务员短发不可齐肩,长发要束起(图1-6),刘海不得过眉。

②面部仪容:男服务员应该保持面部整洁,每日剃须,不得蓄留小胡子。女服务员应该画淡妆,不可浓妆艳抹(图1-7)。

③口腔卫生:牙齿保持洁净,定期清洗。上班期间不可食用有异味的食品,保持口腔气味清新。

④手部规范:保持手部清洁,不可留长指甲,不可涂抹指甲油,不可戴戒指。

⑤其他:餐厅服务员上班时不允许使用气味浓烈的香水和药品,不可以佩戴各类耳饰。其他饰物,如项链应该以不外露出工作服为准。手镯、手链和造型夸张的手表都不允许佩戴。

服务员仪表仪容的规范要求 and 标准是为了保证客人用餐时的尊严和方便服务。

3. 服务员站立规范

站立是餐厅服务员的静态造型的基本动作之一。标准、规范的站立姿式能给到餐厅就餐或路过餐厅的所有客人留下美好的印象,是餐厅服务员基本素质的体现,是餐厅优质服务的基本因素之一。



图 1-6

图 1-7





图 1-8

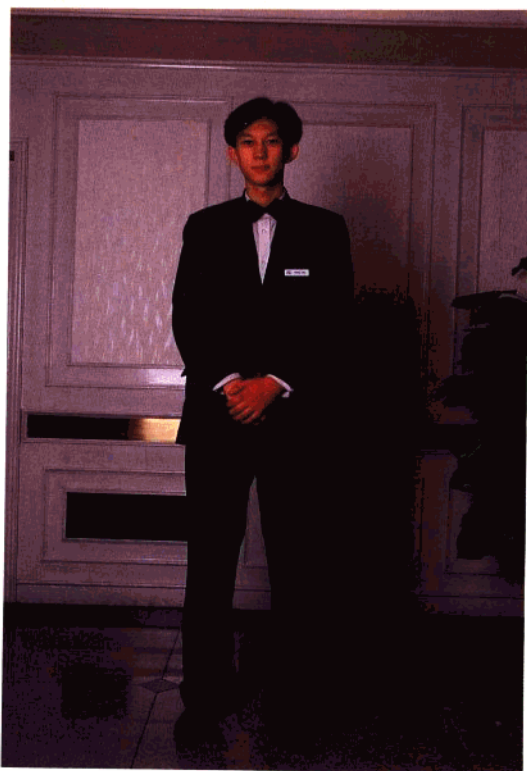


图 1-9

(1)要求:精神饱满,注意力集中,不依不靠,无不规范的动作。

(2)标准:

①抬头挺胸,目光平视前方,以双眼余光注意巡视工作区域内的情况,不可东张西望。

②双肩平齐,手臂自然下垂,双手轻握于身前,手中不握任何物品(图1-8)。

③男服务员双腿微微分开,双脚与肩保持同宽(图1-9),女服务员双脚呈小丁字步站立,一只脚向侧前方伸出约1/3只脚(图1-10)。



图 1-10

4. 服务员行走规范

行走是餐厅服务员的动态造型的基本动作之一,是餐厅服务员基本素质的体现。通过观察人的行走姿态,可以看出人的不同心理状态和情绪变化。标准、规范的行走姿态能充分体现出餐厅服务员勤奋、热情和高效的精神面貌,有益于创造良好的用餐环境。

(1)要求:精神饱满,动作紧凑,快而不慌,轻盈敏捷。

(2)标准:

①行走时头部端正,肩部平齐,目光平视行进前方,上身保持平稳,不摇,不晃。

②步幅均匀,小步快走。一般身材的餐厅服务员应该保持每步45~50厘米,步频紧凑,一般情况应该保持每分钟90步的频率。

③行走时双臂自然贴身摆动,不跑动,不蹦跳,不东张西望。

④餐厅服务员工作时一定要遵守在所有场合均靠右侧行走、推右侧门出入的规定。

⑤餐厅服务员在行走过程中,应该坚持礼让客人,不从交谈中的客人面前穿过的原则。餐厅服务员在工作中要养成上菜者优先,持重物者优先的行走习惯。

5. 服务员语言规范

语言是人类情感交流的主要工具。餐厅的优质服务就是规范服务和情感服务的有效结合。没有语言的交流就不可能有优质的服务。餐厅服务员的语言运用包括语调、语音、用词和表情等多方面技巧。

(1)要求:语言流畅,语调热情,语音适当,用词得体,语气和蔼。

(2)标准:

①礼貌语言在先,坚持做到客人来时用欢迎语,客人走时用送别语,与客人相遇时用问候语,打扰客人时用致歉语,做完事情用致谢语。

②与客人交谈时切忌简单地使用否定语,选择性问句是餐厅服务员最佳的推销用句。

③与客人交谈时的音量应该以使对话客人可以听清为标准,音量过低是对客人的不尊重,音量过高则是服务员个人修养不够的表现。

④服务员讲话时的语速要适中,语言流畅,吐字要清晰。服务员讲话时不要随意使用俚语或行话,用词一定要得体。

⑤服务员回答电话时的第一句话十分重要。标准的电话用语包括三部分内容,一是问候致意,二是报清身分,三是主动服务。

二、餐厅服务基本技能

1. 托盘

托盘是餐厅服务中的最基本的服务技能之一,它可以分为轻托和重托两种方式。合理地使用托盘有利于安全、卫生操作,有利于提高工作效率。正确地使用托盘有助于规范服务动作,提高餐厅服务水平。

(1)要求:姿式端庄,动作自如,稳定安全,清洁卫生,摆放有序,切忌双手端盘行走。

(2)轻托标准:

①左手五指分开,置于小托盘下部,位于托盘中心偏前3厘米处,掌心悬空(图2-1)。

②左大臂保持自然下垂,左小臂弯曲90度与大臂形成直角弯曲状(图2-2)。



图 2-1



图 2-2

③托盘中物品摆放要遵循重物靠身,轻物在外;高物靠身、低物在外;大件物品在下,小件物品在上的基本原则(图2-3),以保证托盘时的稳定性。

④托盘服务一忌将托盘放在客人的餐台上,当着客人面操作;二忌托盘在客人眼前晃动;三忌托盘在就座客人的头顶晃动;四忌托盘装载无序或装载过量失去平衡。

⑤持空托盘行走时的姿态应保持端庄,动作自如。托盘可以保持托物时的基本姿式,也可以将托盘握于手中,夹在手臂与身体一侧的姿式(图2-4),绝不允许手拎托盘行走。

(3)重托标准:

①右手五指分开置于大托盘中心部位(图2-5),右臂向上弯曲将大托盘托举至右肩上方,左手可以轻扶于托盘边缘,帮助维持大托盘的平稳。头可向左侧微偏,但身体不可侧斜。

②装盘要适量绝不可超量装载。装盘的基本原则与小托盘装盘相同(图2-6)。

③大托盘的起托和放落动作一定要稳、缓有序,起托时双腿微蹲,缩小肩部与大托盘的距离,支撑点在双腿而绝不是腰(图2-7)。

④在左手的辅助下,右臂完成转臂和举托动作,当大托盘置于右肩上方时,双腿直立,腰部随腿部动作始终保持挺直状态(图2-8),以防腰部扭伤。



图2-3



图2-4



图2-5

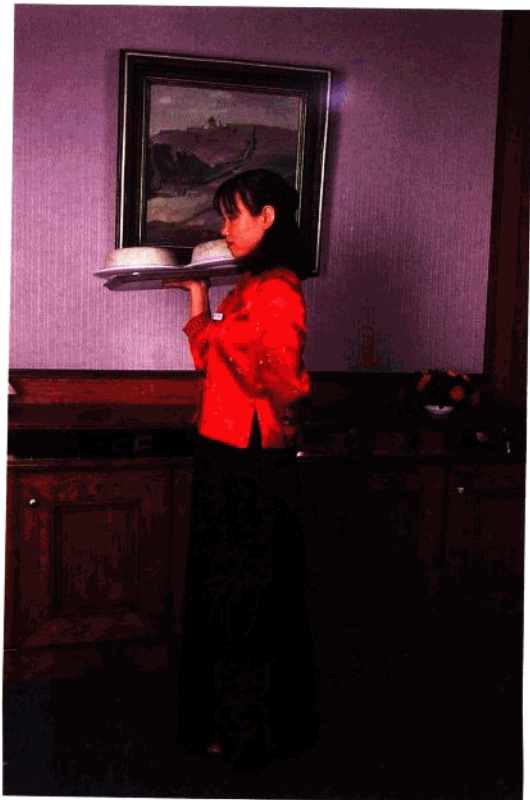


图 2-6

图 2-7



图 2-8



⑤重托行走时必须坚持小步快行,上身平稳,靠右侧行走的基本原则。

⑥重托放落时首先要站稳双腿,腰部挺直双膝弯曲,手腕转动,手臂移动呈轻托状后,再将托盘放于服务台上。切忌从托举状的大托盘上拿取物品。

2. 铺台布

铺台布是餐厅服务中的最基本技能之一。由于餐厅中的台型不一,铺台布的方法也各有差异。规范的铺台布动作有利于保证餐厅工作的有序进行,提高餐厅服务员的工作效率。铺台布的效果直接影响着餐厅整体的环境布置。

(1)小方台的铺台要求:台布中凸缝向上,统一朝向。台布平整清洁,四边下垂均匀。台布四边平齐于餐椅的座面。铺台布的动作连贯、敏捷、轻巧,且一次完成。营业期间更换台布,台面不可赤裸于客人视线中。

(2)小方台铺台标准:

①服务员站立于餐台副主人位置(图 2-8),将台布纵向撤出(图 2-9)后,以双手将台布向两侧逐渐拉开(图 2-10)。

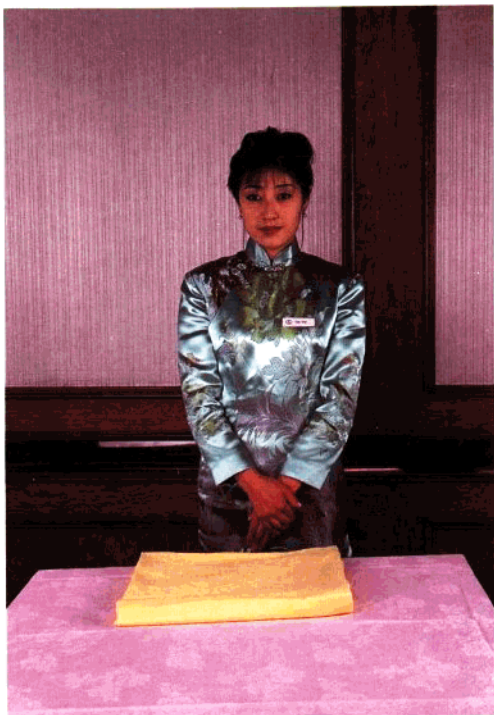


图 2-8

图 2-9





图 2-10

②收拢台布。双手拇指与食指捏握好台布的一边,其余手指将台布收拢,置于身前(图 2-11)。

③双臂向前用力将台布推出,双手同时将收拢在手心的台布向两侧分别用力撤出(图 2-12)。

④拇指和食指不可在推撤台布过程中放松,当双臂完全伸展后,台布应完全展开。双手捏住台布边缘,逐渐将台布按需要缓慢向近身侧拉动(图 2-13),直至台布四边均匀,中凸缝端正(图 2-14)。



图 2-11



图 2-12



图 2-13



图 2-14