

服务业服务规范丛书

一线服务工作者的行动指南

陈岩 主编

餐饮

服务规范

适用于

餐厅、酒楼、茶坊、

酒吧、咖啡馆……



中国经济出版社

www.economyph.com

圖書在版編目(CIP)數據

《資政》 2011.12

圖書在版編目(CIP)數據

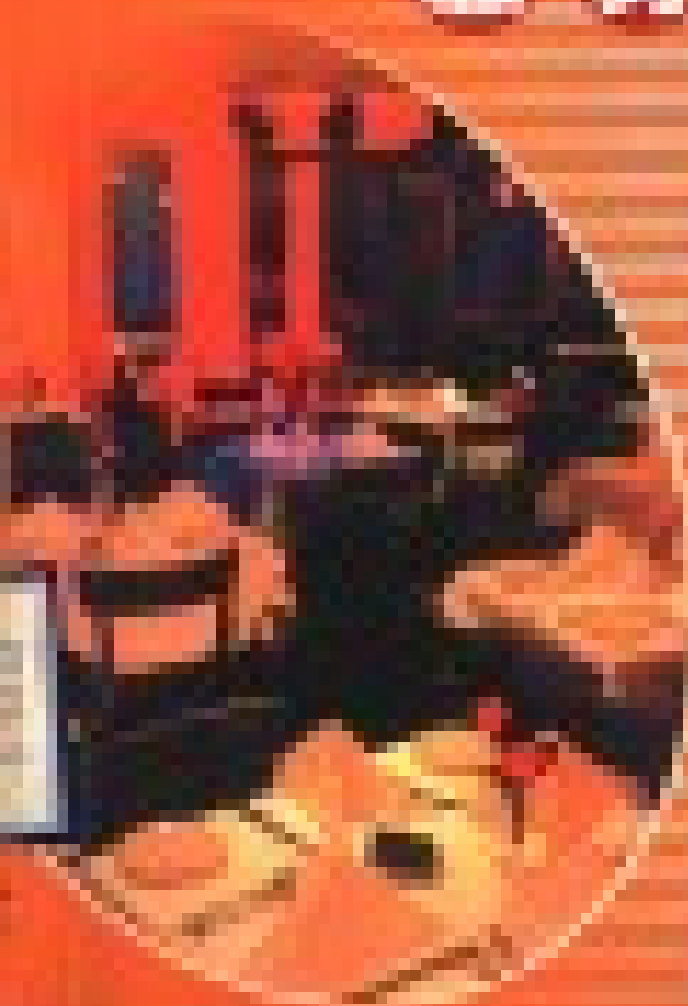
資政

組

務

規

定



總編

王岐山

主編

王岐山

副主編

王岐山

王岐山

王岐山

王岐山

王岐山

王岐山

中國社會科學出版社

服务业服务规范丛书

餐饮服务规范

陈 岩 主编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务规范/陈岩主编. —北京: 中国经济出版社, 2003.6
(服务业服务规范丛书)

ISBN 7-5017-5965-0

I. 餐… II. 陈… III. 饮食业—商业服务—规范—中国
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 038180 号

书 名: 餐饮服务规范

编 者: 陈岩等

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 后东升 电子邮件: h67@sohu.com

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 印张: 8.25 字数: 237 千字

版 次: 2003 年 6 月第 1 版 印次: 2003 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

书 号: ISBN 7-5017-5965-0/F·4813

定 价: 18.00 元

《餐饮服务规范》 编委会

主编 陈 岩

编委会成员

钟复台	甘长江	刘昊昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衾	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

餐饮服务规范

目 录

第一章 餐饮服务人员礼仪规范	(1)
第一节 餐饮服务人员的基本素质	(1)
一、思想素质	(1)
二、业务素质	(2)
三、身体素质	(4)
四、心理素质	(5)
第二节 仪表仪容的具体要求	(5)
一、仪表要求	(6)
二、仪容要求	(6)
第三节 语言与身体姿态的具体要求	(7)
一、语言要求	(7)
二、肢体语言的要求	(9)
三、面部表情要求	(10)

第四节 餐饮服务规则	(15)
一、餐饮服务心理	(15)
二、餐饮服务基本规则	(17)
三、餐饮服务其他规则	(19)
典型案例	(23)
第二章 餐饮服务的基本技能	(25)
第一节 托 盘	(25)
一、托盘的作用	(25)
二、托盘的种类与用途	(25)
三、托盘的操作要领	(26)
第二节 摆 台	(29)
一、中餐摆台	(30)
二、西餐摆台	(36)
第三节 餐巾折花	(42)
一、餐巾及餐巾折花的作用	(42)
二、餐巾折花的类型	(42)
三、装饰性巾花的应用	(43)
四、餐巾折花的选择和摆放要求	(43)
五、餐巾的清洗	(47)
六、餐巾折花技法要领	(47)
第四节 斟酒服务	(62)
一、斟酒的准备工作	(62)
二、斟酒的一般知识	(65)
三、斟酒的基本方法	(67)
四、中餐宴会的斟酒方法	(67)
五、西餐宴会的斟酒方法	(68)
六、斟酒的顺序	(69)
第五节 上菜和分菜服务	(70)
一、中餐的上菜、分菜服务	(70)
二、西餐的上菜、分菜服务	(75)

第六节 其他服务	(78)
一、撤换烟灰缸	(78)
二、撤换餐具	(79)
三、撤换菜盘	(80)
四、香巾服务	(81)
五、上茶服务	(82)
典型案例	(82)
第三章 中餐服务规范	(85)
第一节 中餐零点餐厅服务	(85)
一、零点餐厅的特点	(85)
二、中餐零点餐厅早餐服务	(86)
三、中餐零点餐厅午、晚餐服务	(89)
第二节 团体包餐服务	(93)
一、团体包餐的形式及特点	(93)
二、团体包餐的预订	(94)
三、团体包餐的就餐形式	(95)
四、团体包餐摆台	(95)
五、团体包餐服务程序	(95)
六、团体包餐服务注意事项	(100)
典型案例	(100)
第四章 西餐服务规范	(102)
第一节 西餐经营特点	(102)
一、西餐特点	(102)
二、西餐零点餐厅服务特点	(104)
三、西餐用具	(104)
四、西餐服务方式	(107)
第二节 西餐早餐服务	(110)
一、西餐早餐分类	(110)
二、餐前准备	(111)
三、餐中服务	(112)

四、结账服务	(113)
五、清理台面	(113)
第三节 西餐正餐服务	(114)
一、餐前准备	(115)
二、迎宾服务	(115)
三、餐中服务	(116)
四、结账服务	(120)
五、送客服务	(120)
六、结束工作	(120)
典型案例	(128)
第五章 宴会服务规范	(130)
第一节 宴会概述	(130)
一、宴会特点	(130)
二、宴会种类	(131)
三、宴会预订	(136)
第二节 中餐宴会服务	(139)
一、宴会准备工作	(139)
二、宴会迎宾工作	(141)
三、就餐服务	(141)
四、结账服务	(143)
五、送客服务	(144)
六、结束工作	(144)
七、注意事项	(144)
第三节 西餐宴会服务	(145)
一、宴会准备工作	(145)
二、宴会迎宾工作	(147)
三、宴会就餐工作	(147)
四、结账服务	(149)
五、送客服务	(149)
六、结束工作	(150)

七、注意事项	(150)
第四节 冷餐会、茶话会、鸡尾酒会服务规范	(151)
一、冷餐会服务	(151)
二、鸡尾酒会服务	(155)
典型案例	(158)
第六章 酒吧、咖啡厅、茶坊服务规范	(161)
第一节 酒吧服务	(161)
一、酒吧概述	(161)
二、酒吧服务程序	(163)
三、酒吧服务注意事项	(168)
第二节 咖啡厅服务	(169)
一、咖啡厅概述	(169)
二、咖啡厅服务程序	(171)
三、咖啡厅服务注意事项	(174)
第三节 茶坊服务	(174)
一、茶坊概述	(174)
二、茶坊服务程序	(175)
三、茶坊服务员的素质要求	(177)
四、音乐茶座	(177)
五、茶坊服务注意事项	(178)
第四节 酒类用具	(179)
一、一般常用酒具	(179)
二、酒杯的保养和清洗	(180)
第七章 酒水知识	(182)
第一节 酒的基本知识	(182)
一、酒的概念与分类	(182)
二、酒的功能	(185)
第二节 酿造酒、蒸馏酒与配制酒	(186)
一、酿造酒	(186)
二、蒸馏酒	(192)

三、配制酒	(197)
第三节 鸡尾酒	(200)
一、鸡尾酒的特性	(201)
二、鸡尾酒的调制方法	(201)
三、鸡尾酒的分类	(202)
四、常见的几种鸡尾酒介绍	(202)
五、调制鸡尾酒的注意事项	(205)
第四节 软饮料	(206)
一、咖啡	(206)
二、可可	(209)
三、茶	(210)
四、其他软饮料	(214)
典型案例	(216)
第八章 餐饮卫生服务规范	(217)
第一节 餐厅卫生	(217)
一、个人卫生	(218)
二、工作卫生	(219)
三、环境卫生	(221)
四、餐具卫生	(222)
第二节 食品卫生	(225)
一、食品采购和验收卫生	(225)
二、食品储藏卫生	(226)
三、食品加工卫生	(228)
第三节 厨房卫生	(229)
一、日常卫生	(229)
二、粗加工间卫生	(230)
三、配菜间卫生	(230)
四、冷荤间卫生	(230)
五、烹调热加工间卫生	(231)
六、洗消间卫生	(231)

七、垃圾处理	(232)
八、生产人员卫生控制	(232)
第九章 投诉问题处理规范	(233)
第一节 正确对待顾客投诉	(233)
一、了解投诉的原因	(233)
二、投诉顾客需求心理	(235)
第二节 如何应对投诉	(236)
一、对宾客投诉的处理	(236)
二、如何减少客人投诉	(238)
三、处理投诉过程中服务人员应端正心态	(239)
典型案例	(240)
附录:系列餐饮服务标准	(242)
一、接电话	(242)
二、迎接客人	(243)
三、客人入座	(244)
四、提供饮料	(244)
五、饮料服务	(245)
六、出示菜单	(245)
七、点单	(246)
八、服务黄油	(247)
九、酒的服务	(247)
十、盘餐服务	(248)
十一、递账单	(249)
十二、送别客人	(250)
十三、个人仪容仪表和卫生	(250)
十四、处理投诉	(251)

第一章 餐饮服务人员礼仪规范

第一节 餐饮服务人员的基本素质

随着竞争的日趋激烈和消费者自我保护意识的增强，客人对餐饮服务质量的要求越来越高。而餐饮服务质量的提高有赖于高素质的员工。因此，餐饮服务人员应树立正确的观念与意识，改善服务态度，更新本职工作所需的知识，提高管理与服务能力，从而提高餐饮服务质量。餐饮服务人员的素质要求主要有以下几个方面：

一、思想素质

良好的思想素质是做好服务工作的基础。对餐厅服务人员思想素质的具体要求是：

（一）树立正确的服务观念

从事餐饮服务的工作人员必须充分认识餐饮服务工作的价值，热爱自己的专业，有意识地培养自己对餐厅服务的浓厚兴趣，不断努力学习，奋发向上，尽忠职守，开拓创新；以主人的身分，始终如一、全心全意地为每位就餐宾客服务。

（二）培养高尚的职业道德

职业道德是人们在一定的职业活动范围内所遵守的行为规范的总和。餐饮服务过程中，许多服务是否到位实际上取决于员工的事业心和责任感，因此遵守职业道德也是餐饮服务质量的最基本构成之一，它无可避免地影响着餐饮的服务质量。

餐饮服务人员的职业道德有其特殊性，归纳起来主要有以下几方面的内容：满腔热忱、乐于助人的服务精神；文明礼貌、不卑不亢的职业风尚；诚信无欺、真实公道的经营作风；廉洁奉公、谦恭自律的

优良品质；团结友爱、顾全大局的高尚风格。

（三）具有良好的组织纪律

严格的组织纪律是做好餐饮服务工作的重要保证，餐饮服务人员应具有严格的组织观念和法制观念，自觉遵守企业的规章制度和员工守则，服从工作安排的调动，热情为宾客服务，完成本职工作。

二、业务素质

对餐厅服务人员业务素质的基本要求是：

（一）熟练掌握专业操作技能

餐饮服务的每一项工作、每一个环节都有自己特定的操作标准和要求，如托盘、摆台、餐巾折花、斟酒、上菜、分菜和服务人员的接待能力、语言技巧等。因此，餐厅服务人员要努力学习，刻苦训练，熟练掌握餐饮服务的基本技能，明确各项服务的规格、程序和要求，做到服务规格化、标准化、程序化。

（二）讲究各种服务礼节

餐饮服务中的各种礼节，贯穿于服务的各个环节，归纳起来，主要有：问候礼节，称呼礼节，迎送礼节，操作礼节，仪表礼节，宴会礼节等。

对客人的礼节礼貌主要表现在语言和行为上。服务人员工作时的语言特别是规范的接待服务用语，标志着一个企业的管理服务水平。掌握服务用语是提供优良服务特别是提供感情服务的不可缺少的媒介。服务动作快速敏捷、准确无误，举手投足训练有素，也是对宾客的尊重和礼貌的体现。

餐饮服务人员掌握服务礼节，做到礼貌待人，对于提高服务质量具有极其重要的意义。

（三）不断提高自身的文化素养

具有良好的文化素养和广博的社会知识，不仅是做好服务工作的需要，而且有助于服务人员形成高雅的气质、广泛的兴趣和坚韧不拔的意志。餐饮服务人员须掌握的知识有：烹饪知识，商品知识，营养卫生知识，心理学知识，餐厅设备的使用、保养、维修知识，餐旅文

学知识, 旅游地理知识, 美术与音乐方面的知识, 民俗和法律方面的知识等。

(四) 具有良好的人际交往能力

餐饮服务是一种特殊的人际交往活动, 服务人员应主动加强与客人的交往, 加深对客人的了解, 采取为客人所乐于接受的方式进行服务。服务人员在与餐厅宾客的交往中, 必须坚持“宾客至上”、“客人总是对的”的原则。通过与客人的交往, 创造出亲切、随意的就餐环境, 加强与客人的情感交流, 提高客人对饭店的忠诚度。所有这些, 均要求餐饮服务人员具备一定的人际交往能力。

(五) 良好的服务态度

服务态度是指餐饮服务人员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态, 其好坏直接影响到客人的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和综合素质的高低。

服务人员要用良好的服务态度取得客人的好感和信任, 以使双方一开始接触就能建立起友善的关系。良好的服务态度是进一步做好服务工作的基础, 是贯彻“宾客第一”原则和增强员工服务意识的具体表现。

1. 主动

餐饮服务人员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识, 在服务工作中应时时处处为客人着想, 表现出一种主动、积极的情绪, 凡是客人需要, 不分分内、分外, 发现后即应主动、及时地予以解决, 做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤, 把服务工作做在客人开口之前。

2. 热情

餐饮服务人员在服务工作中应热爱本职工作, 热爱自己的服务对象, 像对待亲人一样为客人服务, 做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人, 具有助人为乐的精神, 处处热情待客。

3. 耐心

餐饮服务人员在为各种不同类型的客人服务时, 应有耐性, 不急躁、不厌烦, 态度和蔼。服务人员应善于揣摩客人的消费心理, 对于

他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取客人的意见和建议，对事情不推诿，与客人发生矛盾时，应尊重客人，并具有较强的自律能力，做到心平气和耐心说服。

（六）快捷的服务效率

服务效率是服务工作的时间与效能统一的概念，它是指餐饮服务人员为客人提供的某种服务在规定时限内达到的要求。它应根据宾客的实际需要灵活掌握，要求员工在客人最需要某项服务时，即时提供。因此，服务效率并非仅指快速，而是强调适时服务。服务效率不但反映了服务水平，而且反映了餐厅管理水平和服务人员素质。

消费心理的统计表明，就餐宾客对在餐厅的耗时等候最感头疼，宾客普遍希望进入餐厅后立即能在满意的餐桌入座，点菜后能尽量缩短等候时间。因此，在服务中一定要讲究效率，千方百计缩短就餐客人的等候时间，既让客人高兴而来、满意而去，又使餐厅的餐位利用率提高、接待人数增多、营业收入增加，要形成客我两便的良性循环。

三、身体素质

服务人员的身体素质是做好服务工作的保证。

（一）健康的体格

无论何种岗位，其在工作中站立、行走、托盘、上菜等都需要有一定的腿力、臂力和腰力，所以只有健康的体魄才能胜任工作。

另外，服务人员直接接触食品，要求服务人员要定期体检，确保没有传染性疾病。

（二）端庄的仪表

端庄的仪表能给客人留下美好的第一印象，它直接影响客人与服务人员的交往是否顺畅，所以仪表修饰不仅是工作的要求，还体现出对客人的礼貌，进而为服务工作奠定良好的基础。

餐饮服务人员的仪表包括服饰、仪容、仪态、举止等。

四、心理素质

(一) 敏捷的思路

餐饮服务人员须有十分清晰、灵敏的思维能力。在餐饮服务的第一线，由于宾客的就餐需求、心理状态等各个相同，会出现各式各样的问题，如就餐投诉、寻衅闹事、醉后失态、突发急病等，都需要得到服务人员的及时处理。在处理这类问题的过程中，餐饮服务人员的良好思维能力是不可缺少的。

(二) 健全的心理

餐饮服务人员的心理素质要求，通常包括吃苦耐劳、任劳任怨、承受委屈、果断处事等能力，以及宽容他人、敢说敢为、不畏艰难、心情开朗等品质。餐饮服务人员的绝大部分时间都在与宾客打交道，发生误解、导致客人不悦而不得不忍气吞声、强作笑脸的事时有发生。服务员必须沉得住气，以大局为重，忍受委屈，正确对待和处理某些矛盾和误会。

第二节 仪表仪容的具体要求

餐饮服务人员工作的特点是直接向客人提供服务，来自五湖四海的客人会对服务人员的形象留下很深的印象，良好的礼貌服务会产生积极的宣传效果，同时还可能弥补某些服务设施方面的不足。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。

注重仪表仪容是尊重客人的需要，是讲究礼节礼貌的一种具体表现。在整个就餐过程中，客人都在追求一种比日常生活更高标准的享受，这里面包含着美的享受。服务员的仪表仪容美就能满足客人视觉美方面的需要，同时又使他们在这样着装整洁大方、讲究礼节礼貌的服务员当中，感到自己是位高贵的客人，在求尊的心理上得到满足。

注意仪表仪容不仅是对客人的尊重，而且也是自尊自爱的体现。

员工仪表仪容如何，直接影响到企业的形象和声誉，所以要求服