

# HOTEL



全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业



## 餐 饮 服务实训 —— 项目课程教材

邓 英 马丽涛 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



配教学光盘

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

# 餐饮服务实训

## ——项目课程教材

邓 英 马丽涛 主编

沈蓓芬 穆亚君 徐 哲 副主编

阎宏毅 主审

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书共分为十部分内容,主要论述了餐饮部及其岗位认知、餐饮服务人员基本礼仪、餐厅服务基本技能、中式餐饮服务、西式餐饮服务、自助餐厅服务、酒吧服务、咖啡厅服务、茶坊服务和餐饮督导技能。

本书突出体现了理念创新、可操作性强、适应性强、可读性强的特点。特别是随本书配备的光盘中的“课件”、“常用表格”、和“实际场景操作录像”更有利于学生更直观感受和理解。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校以及成人高等院校的旅游、酒店管理专业学生的参考用书,也可供酒店对其管理人员、服务人员进行业务培训时使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务实训:项目课程教材/邓英,马丽涛主编. —北京:电子工业出版社, 2009.8

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-121-07968-9

I. 餐… II. ①邓…②马… III. 饮食业—商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 086169 号

策划编辑:张云怡

责任编辑:裴 杰

印 刷:北京市天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:16.75 字数:480 千字

印 次:2009 年 8 月第 1 次印刷

印 数:4 000 册 定价:33.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltts@phei.com.cn](mailto:zltts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线:(010) 88258888。

# 前 言

改革开放三十年以来,我国的餐饮行业发生了翻天覆地的变化。随着国际交流的日益频繁、企业经营模式与宾客消费理念的改变也对餐饮服务提出了更高的要求,不断探索新的服务模式是摆在我们教育工作者和餐饮从业人员面前的不可回避的重要课题。

本书以餐饮部的经营活动和运作流程为中心线索,分别针对餐饮部及岗位认知、餐饮服务人员基本礼仪、餐厅服务基本技能、中式餐饮服务、西式餐饮服务、自助餐服务、酒吧服务、咖啡厅服务、茶坊服务、餐饮督导技能等多方面进行了全面和系统的阐述。

本书的特点是:

1. 理念创新:根据当前社会、企业对高等职业教育人才的需求,将最新的理念和研究成果导入教材中,对当前流行的创新概念的餐饮服务起到指导作用
2. 可操作性强:由于餐饮服务工作要求人员操作性强,单靠书本的文字和言语的表述,难以使学生准确理解、规范操作,所以本书中利用“课件”、大量“图片”、“实际场景操作光盘”立体化作为教学支持,便于学生更直观地感受和理解。
3. 适应性强:不仅对学生实际操作的技能有指导意义,同时也注意将教材内容与职业资格、技能证书考核进行衔接。
4. 可读性强:本书的内容以模块为基本结构形式,将内容分解为若干个实训任务,向教师和学生提供比较全面的实习、实训指导材料。每个模块包括了基本理论知识、作业情景、业务流程、操作标准、程序及效果评估表、实战训练、业务能力拓展等。并在随书光盘中附加“实践资料夹”,提供训练中所需要的相应管理表格。激发学生的学习兴趣,帮助学生掌握学科知识与技能,提高学习效率和学习效果。

本书的编写由黑龙江旅游职业技术学院邓英、哈尔滨职业技术学院马丽涛担任主编,负责设置全书的基本框架,确定基本内容。宁波城市学院沈蓓芬、穆亚君、国家级餐饮服务评委徐哲担任副主编。哈尔滨职业技术学院阎宏毅担任主审,邓鑫负责书稿后期的校对工作。参加本教材编写的作者为:

总纂稿、岗位认知:邓英

项目一:黑龙江旅游职业技术学院 王艳春

项目二:黑龙江旅游职业技术学院 姚远

项目三:宁波城市学院 沈蓓芬、钱婕

项目四、五、六:宁波城市学院 穆亚君

项目七:邓英 五常职教中心学校 王娟

项目八:邓英 周默(茶艺师)

项目九:邓英

国家级餐饮服务评委徐哲负责教学光盘的拍摄和制作。中国杰出中青年室内建筑师孙朋久负责本书部分章节标示图片的拍摄和制作。河北旅游职业学院盖陆祎参与了客房送餐服务部分的编写。

本书在编写过程中,参阅了大量专著和书籍,在此对借鉴书刊、资料的作者深表谢意。同时也得到了黑龙江旅游职业技术学院领导和老师、电子工业出版社的热情帮助和大力支持,在此一并致谢。

鉴于编者的学识和时间所限,书中难免有疏漏之处,我们企盼在今后的教学中,有所改进和提高。恳请广大读者批评指正。联系方式:dengying\_1976@126.com。

编 者

2009年6月

# 目 录

|                      |      |
|----------------------|------|
| 餐饮部及其岗位认知 .....      | (1)  |
| 项目一 餐饮服务人员基本礼仪 ..... | (5)  |
| 餐饮服务人员礼仪基本知识 .....   | (5)  |
| 一、仪容、仪表的基础知识 .....   | (5)  |
| 二、仪态的基础知识 .....      | (8)  |
| 三、服饰的基础知识 .....      | (17) |
| 四、服务语言的基础知识 .....    | (18) |
| 五、常用见面礼仪的基础知识 .....  | (20) |
| 六、餐具使用的基本礼仪知识 .....  | (23) |
| 餐饮服务人员基本礼仪实训 .....   | (25) |
| 模块一 仪容、仪表规范 .....    | (25) |
| 模块二 仪态规范 .....       | (27) |
| 模块三 服务用语规范 .....     | (33) |
| 模块四 常用见面礼仪规范 .....   | (34) |
| 本项目小结 .....          | (36) |
| 案例研讨 .....           | (37) |
| 项目二 餐厅服务基本技能 .....   | (41) |
| 餐厅服务技能基本知识 .....     | (42) |
| 一、台布的基础知识 .....      | (42) |
| 二、托盘的基础知识 .....      | (42) |
| 三、餐巾折花的基础知识 .....    | (43) |
| 四、摆台的基础知识 .....      | (45) |
| 五、酒水斟倒的基础知识 .....    | (46) |
| 六、上菜、分菜的基础知识 .....   | (48) |
| 餐厅服务基本技能实训 .....     | (50) |
| 模块一 铺台布 .....        | (50) |
| 模块二 托盘 .....         | (50) |
| 模块三 餐巾折花 .....       | (52) |
| 模块四 摆台 .....         | (54) |
| 模块五 酒水服务 .....       | (57) |
| 模块六 点菜 .....         | (61) |
| 模块七 上菜 .....         | (62) |
| 模块八 分菜 .....         | (63) |
| 模块九 撤换工作 .....       | (64) |
| 本项目小结 .....          | (65) |
| 案例研讨 .....           | (66) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 项目三 中式餐饮服务 .....   | (69)  |
| 中式餐厅岗位概况 .....     | (70)  |
| 中式餐饮服务基本业务知识 ..... | (76)  |
| 一、中餐零点服务 .....     | (76)  |
| 二、中餐宴会服务 .....     | (77)  |
| 三、团体包餐服务 .....     | (84)  |
| 四、客房送餐服务 .....     | (86)  |
| 中式餐饮服务技能实训 .....   | (87)  |
| 模块一 中餐预订服务 .....   | (87)  |
| 模块二 中餐零点服务 .....   | (90)  |
| 模块三 中餐宴会服务 .....   | (97)  |
| 模块四 团体包餐服务 .....   | (99)  |
| 模块五 客房送餐服务 .....   | (101) |
| 本项目小结 .....        | (104) |
| 案例研讨 .....         | (104) |
| 项目四 西式餐饮服务 .....   | (107) |
| 西式餐厅岗位概况 .....     | (108) |
| 西式餐饮服务基本业务知识 ..... | (112) |
| 一、西餐主要菜系及其特点 ..... | (112) |
| 二、西餐的组成 .....      | (112) |
| 三、西餐与酒水的搭配 .....   | (113) |
| 四、常见的西餐服务方式 .....  | (113) |
| 五、常见的西餐摆台 .....    | (114) |
| 西式餐饮服务技能实训 .....   | (115) |
| 模块一 西餐零点服务 .....   | (115) |
| 模块二 西餐宴会服务 .....   | (122) |
| 模块三 酒会服务 .....     | (124) |
| 模块四 冷餐会服务 .....    | (125) |
| 本项目小结 .....        | (127) |
| 案例研讨 .....         | (127) |
| 项目五 自助餐厅服务 .....   | (129) |
| 自助餐厅岗位概况 .....     | (130) |
| 自助餐厅服务基本业务知识 ..... | (133) |
| 一、自助餐的特点 .....     | (133) |
| 二、自助餐餐厅的布置 .....   | (133) |
| 三、自助餐餐桌的布置 .....   | (133) |
| 四、餐台菜肴的陈列 .....    | (134) |
| 五、自助餐服务要求 .....    | (134) |
| 自助餐厅服务技能实训 .....   | (135) |
| 模块一 自助餐餐台的准备 ..... | (135) |
| 模块二 提供食品服务 .....   | (137) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 模块三 餐间服务 .....        | (138) |
| 模块四 餐后收尾工作 .....      | (139) |
| 本项目小结 .....           | (140) |
| 案例研讨 .....            | (140) |
| 项目六 酒吧服务 .....        | (142) |
| 酒吧岗位概况 .....          | (143) |
| 酒水与酒吧服务基本业务知识 .....   | (146) |
| 一、酒吧的种类 .....         | (146) |
| 二、酒吧的组成 .....         | (147) |
| 三、酒水的基础知识 .....       | (148) |
| 酒吧服务技能实训 .....        | (151) |
| 模块一 酒水服务 .....        | (151) |
| 模块二 酒吧服务 .....        | (161) |
| 本项目小结 .....           | (167) |
| 案例研讨 .....            | (167) |
| 项目七 咖啡厅服务 .....       | (170) |
| 咖啡厅岗位概况 .....         | (171) |
| 咖啡与咖啡厅服务基本业务知识 .....  | (175) |
| 一、咖啡的起源 .....         | (175) |
| 二、咖啡的种类 .....         | (175) |
| 三、咖啡的冲调方法 .....       | (176) |
| 四、冲泡咖啡的技巧 .....       | (177) |
| 五、咖啡与佐餐的搭配 .....      | (179) |
| 六、咖啡的保管和储存 .....      | (179) |
| 七、饮用咖啡的相关礼仪 .....     | (179) |
| 咖啡厅服务技能实训 .....       | (181) |
| 模块一 咖啡的服务程序 .....     | (181) |
| 模块二 咖啡厅的服务程序 .....    | (182) |
| 模块三 咖啡厅营业前的准备工作 ..... | (184) |
| 模块四 咖啡厅营业结束后的工作 ..... | (186) |
| 本项目小结 .....           | (187) |
| 案例研讨 .....            | (187) |
| 项目八 茶坊服务 .....        | (189) |
| 茶坊岗位概况 .....          | (190) |
| 茶与茶坊服务基本业务知识 .....    | (193) |
| 一、茶叶的基础知识 .....       | (193) |
| 二、茶具的基础知识 .....       | (197) |
| 三、茶水冲泡的技法 .....       | (200) |
| 四、茶点茶果的搭配 .....       | (200) |
| 五、茶坊的类型与经营特点 .....    | (201) |
| 六、茶坊服务的基本要求 .....     | (203) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 茶坊服务技能实训 .....     | (204) |
| 模块一 茶水冲泡的技法 .....  | (204) |
| 模块二 常见茶的冲泡 .....   | (210) |
| 模块三 茶坊的服务流程 .....  | (221) |
| 模块四 茶艺师的服务技艺 ..... | (223) |
| 本项目小结 .....        | (225) |
| 案例研讨 .....         | (225) |
| 项目九 餐饮督导技能 .....   | (227) |
| 餐饮督导技能基本知识 .....   | (228) |
| 一、主题宴会设计 .....     | (228) |
| 二、培训技能训练 .....     | (235) |
| 三、宾客投诉处理 .....     | (243) |
| 餐饮督导技能实训 .....     | (247) |
| 模块一 主题宴会设计 .....   | (247) |
| 模块二 培训技能训练 .....   | (251) |
| 模块三 宾客投诉处理 .....   | (254) |
| 本项目小结 .....        | (256) |
| 案例研讨 .....         | (257) |
| 参考文献 .....         | (260) |



# 餐饮部及其岗位认知

## 餐饮部概念

餐饮部是现代酒店中的一个重要部门。它不仅要满足客人对餐饮产品和服务的需求，为酒店在社会上树立良好的企业形象提供一个窗口；还为酒店创造较好的经济效益。同时，餐饮部也是向国内外宾客介绍和宣传中国饮食文化的重要场所。

## 餐饮部的任务

- ◆ 掌握市场需求，合理制订菜单
- ◆ 开发餐饮新品种，创造经营特色
- ◆ 加强餐饮推销，增加营业收入
- ◆ 合理组织人力，提高劳动生产率
- ◆ 保持并不断提高食品质量和服务质量
- ◆ 控制餐饮成本，增加赢利
- ◆ 建立并管理客户档案

## 餐饮部组织机构

餐饮部组织机构的设置受酒店的规模、接待能力、管理模式、目标市场，以及餐厅类型的不同而形式各异，因此不同酒店其餐饮部组织机构设置也不同。常见的大、中、小型酒店组织机构如图 1~图 3 所示。

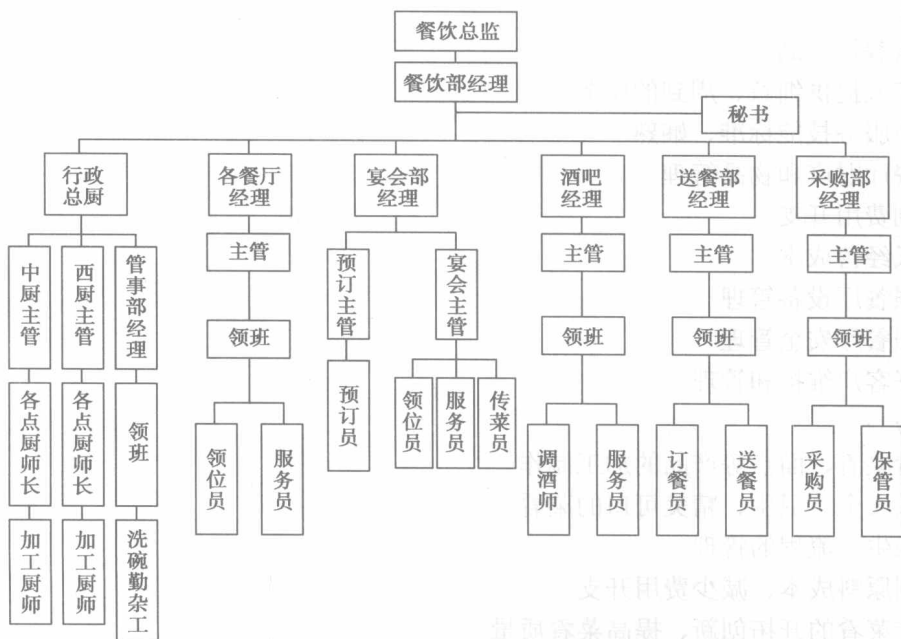


图 1 大型酒店餐饮部组织机构图

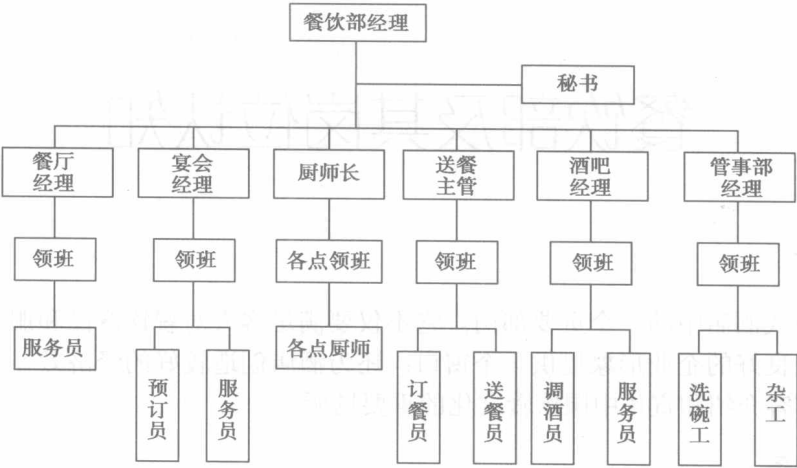


图 2 中型酒店餐饮部组织机构图

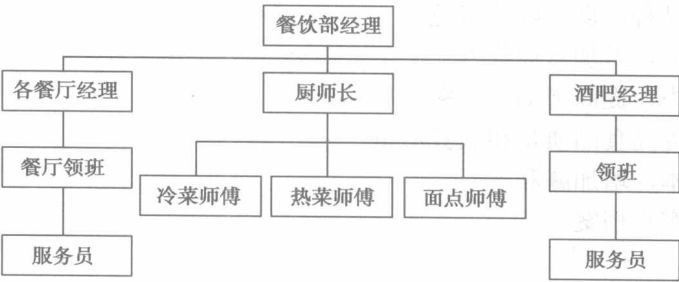


图 3 小型酒店餐饮部组织机构图

餐饮部下属各机构业务范围

- 1. 餐厅
  - ◆ 销售餐饮产品
  - ◆ 为客人提供细致、周到的服务
  - ◆ 保证服务技能标准、娴熟
  - ◆ 对餐厅财产和物品管理
  - ◆ 控制费用开支
  - ◆ 降低经营成本
  - ◆ 加强餐厅设备管理
  - ◆ 加强餐厅安全管理
  - ◆ 做好客户维护和管理
- 2. 厨房
  - ◆ 负责菜肴、面点等产品的加工制作
  - ◆ 提供安全、卫生、精美可口的菜肴
  - ◆ 加强生产流程的管理
  - ◆ 控制原料成本、减少费用开支
  - ◆ 负责菜肴的开拓创新、提高菜肴质量
  - ◆ 收集客人对菜肴的反馈信息

### 3. 管事部

- ◆ 为餐厅及厨房存储、收集、洗涤和补充各种餐具
- ◆ 负责银器及机器设备的清洁与维护保养
- ◆ 收集和处理垃圾
- ◆ 负责区域卫生
- ◆ 控制餐具的消耗及其他费用

### 4. 宴会部

- ◆ 宣传、销售各种类型的宴会产品
- ◆ 接受宴会等活动的预订, 提高宴会厅的利用率
- ◆ 负责各式宴会活动的策划、组织、协调和实施等工作
- ◆ 为客人提供尽善尽美的服务
- ◆ 控制成本与费用, 提高效益

### 5. 采购部

- ◆ 负责食品原材料的采购工作
- ◆ 完成餐饮原料的验收与保养工作
- ◆ 控制好采购价格及仓库存货

### 6. 酒吧

- ◆ 酒水的存储与准备
- ◆ 提供热情、主动、规范的酒吧服务
- ◆ 销售酒水, 调制各种鸡尾酒
- ◆ 保证饮品的质量
- ◆ 减少损耗, 降低成本
- ◆ 管理好酒吧的设备、用具和财产

## 餐饮部与餐厅的关系

餐厅是餐饮部整个组织机构的一部分。餐厅是餐饮经营的主体部门, 负责销售酒店饮食产品和客人用餐的特定场所, 它还担负着接待各方来宾、弘扬餐饮文化、创造经济效益、扩大酒店影响的重任, 其服务的优劣, 关系到餐饮经营的成败及酒店的声誉。

## 餐厅的类型及主要特点

在我国, 根据餐厅的经营特色、服务方式和规格水平的不同, 大致可分为以下几类:

### 1. 零点餐厅

零点餐厅是酒店的主要餐厅, 供应中西菜点, 接待零星宾客, 宾客通常是随到随吃, 随意点菜、按消费金额结账、自行付款的餐厅。零点餐厅要求菜点品种多样, 加上用餐时间交错、工作量大, 因此, 零点餐厅的服务员应具有良好的服务意识、熟练的服务技术和高质量的服务水平。

### 2. 宴会厅

酒店一般都设有宴会厅。宴会厅是高雅、华丽的豪华餐厅, 提供制作讲究的配套菜肴, 可供中餐宴会和西餐宴会、鸡尾酒会、冷餐酒会等使用。宴会厅接受宾客的委托, 组织各种消费水平及礼仪要求都较高的聚餐活动。因为标准的不同、人数的不同, 用餐方式的不同, 所以宴会厅食品的准备、环境的布置、宴会服务和程序都应根据具体情况而确定。

### 3. 团体餐厅

团体餐厅是以接待团队和会议团体为主的餐厅。其主要特点是用餐标准固定,用餐时间集中。这类餐厅的餐费一般由旅行社或会议主办单位负责结算。我国的团体餐厅主要供应中式团队包餐,也安排适当的西式菜点。团体餐厅在安排菜点时要尽量做到每餐的菜点各有特色,并注意安排地方风味菜点。

### 4. 特色餐厅

此类餐厅按其经营特色的不同,又可分为以下几种:

(1) 突出地方菜肴的特色餐厅。例如,川菜馆、粤菜厅、本帮餐厅、日本料理等。这些餐厅主要经营某一国家、某一地区、某一民族的地方特色菜肴,并按其地方传统方式进行服务。

(2) 突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅。例如,以鲜活海鲜产品为主要原料烹制食品的海鲜餐厅;以山珍及野生动物为食品原料的野味餐厅;以牛、羊肉为食品主要原料,并按照回民(即伊斯兰教)的风俗习惯来经营或服务的清真餐厅等。

(3) 突出就餐环境的特色餐厅。例如,旋转餐厅、露天餐厅、食街等。旋转餐厅是建立在高层酒店顶层的观景餐厅,宾客一边就餐,一边欣赏窗外景色;露天餐厅即室外餐厅,在夏季,宾客可以进餐、纳凉、观景;食街是供应家常小吃的餐厅,以品种多、供应快、消费低而受宾客的普遍欢迎。

(4) 集娱乐、欣赏、饮食为一体的特色餐厅。音乐茶座除提供点心、茶品外,还设有音响或乐队,宾客可欣赏音乐或点奏曲目,一般还另设小舞池。卡拉OK厅备有伴奏及演唱设备,宾客可以点菜品尝,也可以点歌演唱,边吃边娱乐;沙龙餐厅除了提供有特色的饮食外,还定期地举办各种集会,如文艺演出、时装表演、演唱比赛和信息发布等。

### 5. 多功能餐厅

多功能餐厅能根据宾客的需求而变化其功能,具有多种用途。它既可接待散客,也可接待团体包餐宾客,还可用于举行各种宴会、酒会和冷餐会,也可兼作会议厅、展览厅和舞厅,或用来作为放映电影或录像的场所等。多功能餐厅不仅有装备较先进的视听设备,而且往往可以分割成不同的独立区域,既节约场地,又可扩大经营范围。

### 6. 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐餐厅,将事先准备好的中、西菜品陈列在餐台上,供宾客自行挑选、自我取用、自我服务,饮料也是自斟自饮。自助餐厅具有用餐手续简便、价格便宜、就餐时间可自我调节的特点。这类餐厅既节约劳动力成本,又颇受宾客的欢迎。

### 7. 酒吧

酒吧以销售各种酒类和饮料为主,是宾客饮酒、消遣、娱乐的场所。按所处位置的不同,酒吧可分为:大堂酒吧、泳池酒吧、走廊酒吧、健身房酒吧、宴会厅酒吧、客房小酒吧等。现代酒吧往往与娱乐场所融为一体,形成综合性酒吧。如舞厅酒吧、迪斯科酒吧、卡拉OK酒吧、录像酒吧、琴吧等。宾客在酒吧不仅可以享用酒类饮料,还可自娱自乐。

### 8. 咖啡厅

咖啡厅实际上是小型的西餐厅。除供应咖啡外,还提供简单的西式菜点和酒水。咖啡厅服务迅速,营业时间较长,宾客即来即食,服务节奏较快,价格往往比正规的西餐厅便宜。

### 9. 客房送餐

为了满足住店宾客的饮食需求,酒店设置了客房送餐服务。宾客可以通过电话或客房服务员进行订餐,在房间内用餐。大型酒店的客房送餐由餐饮部送餐组担任;中、小型宾馆由餐厅服务员或客房服务员兼任送餐服务工作。

# 项目一

## 餐饮服务人员基本礼仪

### 教学目标

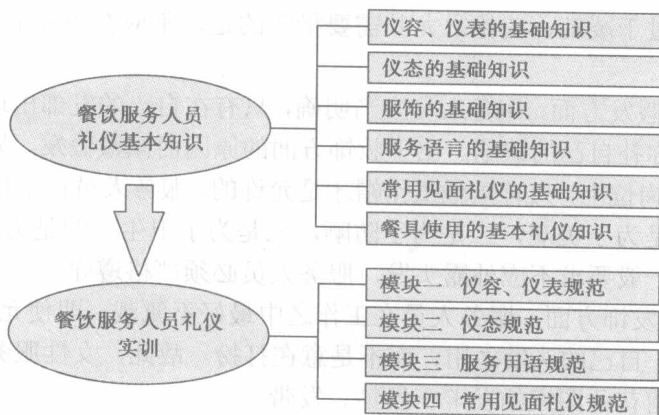
#### 终极目标：

具备四、五星级酒店从业人员的素质要求，能够胜任中、西餐厅、自助餐厅、咖啡厅、茶坊的服务工作。

#### 促成目标：

- (1) 能迅速、熟练地按仪容、仪表要求做好上岗前的准备。
- (2) 能熟练、规范地运用站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势和眼神、微笑。
- (3) 能根据不同的工作场景，恰当、规范地使用好礼貌服务用语。
- (4) 掌握常用的见面礼仪知识（握手、致意、鞠躬、介绍、名片），并能熟练运用。
- (5) 能按照规范要求，掌握电话礼仪。
- (6) 通过实践训练培养服务人员的服务意识、礼仪意识，提高服务水平。

### 内容导读



## 餐饮服务人员礼仪基本知识

### 一、仪容、仪表的基础知识

仪容主要是指人的容貌，是仪表的重要组成部分，主要是由发式、面容以及人体未被服饰所遮掩的肌肤组成。仪表通常指人的外表，包括人的仪容、仪态和服饰等方面，是一个人的精神面貌和内在素质的外在表现。

## 1. 头发修饰

餐饮服务人员的头发修饰,不但应恪守一般人的审美标准,还要符合餐饮行业的特殊要求以及酒店的具体规定。因此在进行个人头发修饰时,应注意以下问题:

(1) 确保头发整洁。服务人员为了确保头发整洁,应选择适合自己发质的洗发水和护发素对头发进行清洗、修剪和梳理。具体要求:服务人员的头发每周至少清洗三次,每月至少修剪一次,每天至少梳理一次。

(2) 选择合适发型。发型是指头发经过一定修剪、修饰之后所呈现出来的形状。选择发型总的原则是男性应讲究阳刚之美,女性则崇尚阴柔之美。对服务人员而言,在选择发型时必须首先考虑到自己的职业,即应以工作为重,做到发型与工作性质相称。

总体要求是:长度适中,以短为主,风格庄重。

① 男性服务人员切忌留长发,一般以短发为主。要求是前发不覆额,侧发不掩双耳,后发不及衣领,不留大鬓角,也不能剃光头。

② 女性服务人员头发不宜长于肩部,不宜挡住眼睛,长发过肩者最好采取一定的措施,可将长发扎起来或盘成发髻,刘海不及眉。

(3) 头发美化适当。人们在修饰头发时,往往会有意识地运用某些技术手段对其进行美化,如护法、烫发、染发、佩戴假发,以及佩戴帽子、发饰等。

① 护发。在护发方面,要掌握正确的护理方法:一是要长期坚持;二是要选择好护发用品;三是要采用正确的护发方法,三者缺一不可。

② 染发。在染发方面,一般服务人员都不宜染发。但对于是早生白发或长有杂色的头发,可将其染黑。

③ 烫发。在烫发方面,服务人员可以采用此种方法,为自己做出一些端庄大方的发型。但注意不要将头发烫得过于凌乱、美艳。尤其需要指明的是,不应在头发上烫出大型花朵,或是图案、文字。

④ 假发。在佩戴假发方面,服务人员应当明确,只有在自己的发部出现如掉发、秃发之时,才适于佩戴假发,以弥补自己的缺陷。出于妆饰方面的原因而佩戴假发,则通常不宜提倡。

⑤ 帽子。在工作岗位上,只有佩戴工作帽才是允许的。服务人员在工作之中所戴的工作帽,大致上共有四类。一是为了美观,二是为了防晒,三是为了卫生,四是为了安全。对于后两类工作帽,在佩戴时,一般要求不应外露头发,服务人员必须严格遵守。

⑥ 发饰。在佩戴发饰方面,服务人员在工作之中最好不佩戴。即使允许戴发饰,也仅仅是为了女性用以“管束”自己的头发之用,而不是意在打扮。故此,女性服务人员在选择发饰时,只宜选择黑色且无任何花色图案的发卡、发箍、发带。

## 2. 面容修饰

面容是人的仪容之首,也是最为动人之处。修饰面容最好的方法就是美容化妆。对男性服务员而言,面容美化以自我保健为主,要求整洁健康,容光焕发。具体操作上,一般做好洁面、修面、护理皮肤即可。对女性服务人员而言,酒店提出的要求是“淡妆上岗”,这不仅是自身仪容美的需要,也是对宾客尊重的需要。因此餐饮服务人员必须懂得相关的化妆知识和技巧。

### (1) 化妆修饰

#### ① 化妆的基本步骤

第一步:清洁面部。选择适合自己肤质的洗面奶、洁面乳等清洁类化妆品,在清洁面部皮

肤的同时可适当加些指法按摩。

第二步：润肤。用适合自己肤质的润肤水、润肤霜等化妆品均匀涂抹面部，以起到滋润皮肤，隔离有色化妆品的作用。

第三步：施粉。选择和肤色相近的粉底，用手指或海绵取适量粉底均匀涂抹在面部，遮盖皮肤的瑕疵，统一皮肤色调。

第四步：描眉。首先，确定符合自己特点的眉形，将杂乱无序的眉毛拔除或剔除。然后用眉笔描眉，眉笔的颜色应和头发相近。描眉时，一般先从眉头开始，按照眉毛自然生长的方向一笔一笔地去画，下笔要轻，要均匀。最后，用眉刷轻刷双眉，使眉毛显得自然。

第五步：眼部化妆。首先画眼线，上眼线从内眼角向外眼角画，下眼线从外眼角向内眼角画，一般上眼线要比下眼线略粗、略深，上下眼线不可连接在一起。其次涂眼影，选择和肤色相匹配的眼影，从眼睑与眉毛之间由深到浅涂出眼影的立体感。最后用卷睫毛器卷好睫毛，涂上睫毛膏，注意不要太浓，要自然。

第六步：涂抹腮红。选择适宜的腮红，从颧骨处向四周扫匀，并使腮红越来越淡，与底色自然相接。

第七步：涂唇彩。首先用唇线笔描好唇形，唇形的线条自然、柔和，不可画太深。然后淡淡涂上色泽相配的唇彩，上唇由中间向两侧涂，下唇由两侧向中间涂。

第八步：查妆容。查看妆容是否对称、均匀、和谐、自然。

## ② 化妆的禁忌。

a. 忌离奇出众。就是指在化妆时有意脱离自己的角色定位，而专门追求怪异、神秘的妆容。

b. 忌当众化妆。在众目睽睽之下化妆是非常失礼的。即有碍于人，又不尊重自己。化妆应在无人之处，或是专用的化妆间进行。

c. 忌残妆示人。残妆，是指出汗、休息或用餐之后妆容出现残缺。脸部残妆会给人懒散、邋遢之感，所以要注意及时检查和补妆，补妆也要避人，不能当众进行补妆。

d. 忌岗上化妆。服务人员工作妆一般应在上岗之前完成，不允许在工作岗位上进行。否则显得工作三心二意，对服务对象不尊重。

## (2) 口部修饰

① 刷牙。采用正确的刷牙方式，要求做到“三个三”：即每天刷牙三次，每次刷牙宜在餐后三分钟进行，每次刷牙的时间不应少于三分钟。

② 禁食。餐饮服务人员上班前，忌喝酒、忌吃葱、蒜、韭菜等有刺激性气味的食物，避免使口腔产生异味。

③ 剃须。男性服务员应坚持每天上班前剃须。

④ 护唇。餐饮服务人员要注意呵护自己的嘴唇，涂抹无色润唇膏来防止唇部干裂。吃完食物后要避免嘴边嘴角有残留物。

## (3) 鼻部修饰

① 鼻垢的清理。有必要去除鼻垢时，宜在无人场合以手帕或纸巾辅助轻声进行，切不要将此举发出响声过大，令人反感。同时男性服务人员要注意及时修剪鼻毛。

② “黑头”的清理。在清理这些有损个人形象的“黑头”时，一是平时对此处要认真进行清洗，二是可用专门的“鼻贴”将其处理掉。

## (4) 耳部修饰

① 耳部的除垢。耳孔里的分泌物及落入的灰尘映入对方的视野会显得极为不雅观。因此，服务人员务必每天进行耳部除垢。但一定要注意，此举不宜在工作岗位上进行。



② 耳毛的修剪。有的人由于个人生理原因,耳孔周围会长出一些浓密的耳毛,服务人员若一旦发现自己有此类情况应及时进行修剪。

#### (5) 颈部修饰

颈部是人体最易显年龄的部位,因此在进行眼、嘴、鼻、耳修饰的同时,也要同修饰脸部一样修饰脖颈,保持颈部皮肤的清洁,并加强颈部的运动与营养按摩,会使颈部皮肤紧绷,光洁动人。颈部的营养按摩一般从20~25岁开始为宜,如果年龄增大,恐怕会事倍功半。因此,宜尽早护理才能延缓衰老。

### 3. 肢体修饰

(1) 上肢的修饰。上肢即手臂,是工作中运用最为频繁的身体部位,在服务工作中,手臂通常被视为服务人员的“第二脸面”,一双保养良好、干净秀美的手臂,往往会给服务操作增添美感与协调,所以服务人员在对服务过程中处于显著位置的手臂,应精心加以保养和修饰。

① 手臂的保洁。清洗手臂,要真正保持无泥垢,无污痕,除了手部的烟迹必须根除之外,其他一切碍眼的痕迹,如手上所沾的墨水、印油、油渍等污垢,均应清洗干净。在工作岗位上,每一位服务员都要做到:上岗之前要洗手;外出归来要洗手。

② 手臂的保养。由于服务人员在服务时用手较多,有些特殊的工作岗位甚至还会在一定程度上对手臂造成某种伤害,所以服务人员一定要高度重视保养自己的手臂。保养手臂,一是方法得当;二是贵在坚持,形成良好的用手动作习惯。

③ 手臂修饰。为了增添美感,对手部、手臂在注意清洁保养的同时需进行必要的修饰,服务人员在工作岗位上的修饰,应以朴素庄重为美,而不应艳丽,否则就与自身特定的社会角色不相称。要做到:勤剪指甲,养成“三日一修剪,一日一检查”的良好习惯;不在指甲上涂饰彩妆。

(2) 下肢的修饰。在人际交往中,人们观察一个人常有“远看头,近看脚”的习惯,因此服务人员除了要慎重地对待下肢服饰的选择与搭配外,还要注意下肢的保洁与适当修饰。

① 保持下肢的清洁。下肢的清洁,应特别注意三个方面:一是要勤洗脚;二是要勤换鞋袜。一般要每天换洗一次袜子,还要注意尽量不穿不透气的、吸湿性差、易产生异味的袜子;三是要定期交替更换自己的鞋子,并且要勤清洗、勤晾晒。在穿鞋前,务必细心清洁鞋面、鞋跟、鞋底等处,使其一尘不染,皮鞋要定期擦油,使其锃亮光洁。

② 下肢的适度掩饰。服务人员在工作岗位上,要对自己下肢的有关部位进行适度掩饰和修饰,做到“足下生辉”。

## 二、仪态的基础知识

仪态是指人的姿态和风度。姿态是指身体在站、坐、走、蹲等各种形态中所呈现出的样子;风度则是一个人精神、气质、举止、行为以及姿态的外在表现。

### 1. 站姿

站立姿势,又称站姿或立姿,是指人在停止行动之后,直立自己的身体,双脚着地或者踏在其他物体之上的姿势。它是一种静态的身体造型,是平常采用的最基本的姿势。优美的站姿是展现人体动态美的起点,是培养一个人全部仪态美的基础。

(1) 站姿基本要求。站姿的基本要求是“正看一个面,侧看一条线。”它的标准主要是正和直。即从人身体的正面来看,主要特点是头正、眼正、肩正、身正;从人身体的侧面来看,



主要特点是颈直、背直、腰直、臂直、腿直。

(2) 站姿基本要领。基本站姿要领是：站直，双腿并拢脚跟相靠，脚尖分开  $45^{\circ}$  至  $60^{\circ}$ ，身体重心在两脚中间；提臀、收腹、挺胸，挺直脊背；双肩打开、齐平，双臂自然下垂，虎口向前，手指自然弯曲，中指贴裤缝；头正、颈直、双眼平视前方，下颌微收，面带微笑。

(3) 站姿不同形式。不同的工作岗位对站姿有不同的要求，但任何一种形式的站姿都是在基本站姿的基础上变化的，服务人员在实际工作中选择合适的站姿形式来为客人服务。服务工作中常见的站姿有以下几种：

① 侧放式站姿。侧放式站姿是男女通用的站立姿势。其要领和基本站姿相同（如图 1.1 和图 1.2 所示）。

② 前腹式站姿有以下两种站姿。

站姿一：在基本站姿的基础上，两手轻轻划向腹前，右手握住左手手指部位，右手在上，两手交叉点在衣扣的垂线上，是女性常用的站立姿势（如图 1.3 所示）。

站姿二：两脚脚尖向外略展开，一脚在前，将一脚跟靠于另一脚内侧前端，形成一个斜写的“丁”字，两手握指交于腹前。此站姿又称丁字式站姿，是只限于女性使用的站立姿势（如图 1.4 所示）。



图 1.1 侧放式站姿（女）



图 1.2 侧放式站姿（男）



图 1.3 前腹式站姿

③ 后背式站姿。后背式站姿是男性常用的站立姿势。其要领是：在基本站姿的基础上，两脚打开，略窄于肩宽，两脚平行，身体立直，身体重心放在两脚上，两臂肘关节自然内收，两手相握放在后背腰处（如图 1.5 所示）。



图 1.4 “丁”字式站姿



图 1.5 后背式站姿

④ 单臂式站姿。单臂式站姿是男女通用的站立姿势。其要领是：因工作的需要，选择将两脚打开或呈“丁”字步，工作中常见到的是左手单臂后背，右手来完成如斟酒服务等工作。

站立太累时，可变换为调节式站姿，即身体重心偏移到左脚或右脚上，另一条腿微向前屈，脚部放松。无论转变成何种站立姿势，都要注意做到“万变不离其宗”，即不能离开站姿的基