



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0101

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>1</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务需要与客人面对面进行沟通，对服务员要求很全面，其中基本的一项就是要学会使用正确且合适的服务语言，不把尴尬留给客人。

案例一：结账该怎么说？

某日，一位美籍华人请一个在国内的老同学在饭店内的餐厅吃饭。两人进餐厅坐下以后，服务员送上菜谱，那位美籍华人接过一看，全都是标有价钱的，于是先请老同学点菜。老同学本一想点几样价钱公道便宜的，但感到无从点起，于是说：“随便吃什么都可以，上三菜一汤就可以了。”那位美籍华人也感到为难，于是要求服务员介绍一些有特色的拿手菜，服务员随口报了三个。美籍华人征询了老同学的意见以后对服务员说：“再来一盘醋溜黄鱼和一碗汤，菜不够再点吧。”两人边吃边谈倒也开心，最后客人说已经用饱了，不必再加菜了。随后服务员送来账单：“你们两位一共吃了 280 元。”这时美籍华人对服务员说：“你不要大声嚷嚷好不好！”“在我们这里叫做唱收唱付。”服务员竟理直气壮地回敬了那位美籍华人（主人），弄得他啼笑皆非。

问题：请分析本案例中的服务员的做法有何不妥？

【评析参考】

饭店服务员用所谓“唱收唱付”的方法来结账（当着客人的面，大声对主人

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>



嚷出钱数，然后让主人付帐)，显得很不得体，特别是会使国外来客感到我们的饭店员工缺乏正规训练，素质不高。

在结账这一环节上，饭店餐厅及服务人员应从客人的角度考虑问题：第一，可以考虑备一套没有标价的菜谱专门供客人过目点菜，而把有标价的送给主人参考；第二，服务员应该善于察言观色，凭借其观察力来确定谁是作东的付帐者；或者轻声地在某位耳边问一下：“请问是哪一位付账？”然后默默地将账单递至主人面前。这种作法有很多好处，如果你请的对方是位地位很高的人，用餐费用太便宜了，会使客人不满；如果请的对方是经济不大宽裕的朋友，对方也不会因为你请他吃一顿便饭，花掉他相当于一个月的工资而心中有什么不安；第三，在境外（如香港）账单也称为“埋单”，即账单送来时，将其埋在茶杯下面或别人看不见的地方，免得令人产生尴尬。



第 套习题 序号 An0102

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 1	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务需要严格的规程，同时又需要极具人情味。所以，对服务员要求既严格又灵活，其中很重要的是要学会察言观色，给客人以合适的空间，不打搅客人，把方便留给客人。

案例二：“投降”的客人

某天晚上，老汪正在宴请远道而来的老朋友小李一行。在点菜时，服务员小陈热心地向老汪推荐应时的大闸蟹，老汪欣然接受。当大闸蟹上桌时，小陈又热情地向小李等人介绍本地大闸蟹的特色，在座的客人们非常满意小陈的服务。

在客人们津津有味地品尝大闸蟹时，小陈走近小李说：“对不起，先生，给您换一下餐碟好吗？”此时的小李右手拿着半只螃蟹，见状后忙侧身让开，为避免碰到小陈，小李还把右手举过了肩膀，小陈发现餐碟中还有半只螃蟹时，便提醒小李：“先生，还有半只螃蟹呢。”小李又连忙用左手拿起另半只螃蟹。双手各拿半只螃蟹的小李为不影响小陈更换餐碟而成举手投降状，一旁的老汪看到后便打趣地说：“小李，是不是喝不下酒而向我投降了？”小李一听，忙自嘲地说：“我是向漂亮的服务员小姐投降。要说到喝酒，我哪会怕你。等小姐换好餐碟，我好好与你喝几杯。”等小陈换好餐碟，小李果真要与老汪喝酒，老汪也不甘示弱。当两人干完第一杯后正凑在一起说着话时，小陈过来说：“对不起，先生，给您倒酒。”小李和老汪不约而同地向两边闪，小陈麻利地为两人斟满酒，两人又干了一杯，然后又凑在一起说话，小陈又不失时机地上前说：“对不起，先生，



给您倒酒。”此时的小李忽然对着小陈大声怒吼道：“没看到我们正说着话吗？”小陈一脸茫然，不知该怎么办才好。

问题：请分析本案例中服务员小陈哪里做得不够好？应该怎样改进？

【评析参考】

大多数饭店的餐厅服务规程明确规定：当客人餐碟中的骨刺杂物超过三分之一时必须及时撤换；当宾客杯中酒水不足三分之一时应及时添至八分满，等等。这些规定对保证饭店的服务质量有一定的作用，但关键是饭店的服务应以不打扰客人为原则，否则，服务规程就显得毫无意义。

小陈严格按饭店的服务规程为客人提供服务，最终却招致小李的怒吼，应该引起所有饭店从业人员的深思。小陈的错误在于其服务非但没有给客人带来舒适感和享受感，反而令客人感到麻烦，实际上变成一种打扰，难免使小李生气。其实小陈在第一次换餐碟而听到老汪的玩笑话时，即应意识到自己服务中的不足，在此后的斟酒服务时，应待客人谈话告一段落后再倒酒，即使会使客人满意。本案例充分说明饭店在提供规范化服务的同时，更应注意顾及到客人的个性需求而要求服务人员灵活应变——服务需要灵活性。



第 套习题 序号 An0103

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 1	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	√
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务需要严格的标准，但是制定标准的目的是为了更好地服务客人。所以，在实际对客服务时，需要以客人为中心，创造性地对服务标准进行灵活且有针对性的调整，而不是一味墨守陈规。

案例三：骨碟离桌边 1.5 厘米？

一天下午，在餐间休息时，餐厅服务员小钱与餐厅经理唐先生在一起闲聊。聊得正起劲时，小钱对唐先生说：“经理，我有一个不成熟的建议，不知您想不想听？”唐先生饶有兴致地问：“是什么建议？说来听听。”小钱便说：“在工作时，我经常发现客人坐下以后，他们做的第一件事是将面前的餐具往上面移，然后两手靠在餐桌上，或喝茶，或点菜，或聊天。我就想，为什么我们在摆台时非要规定将骨碟摆放在距桌边 1.5 厘米的地方？难道就不能将骨碟放到里面一点吗？唐经理，我瞎说说的，您别见怪。”唐先生马上说：“小钱，你这不是瞎说说，而是一个非常好的建议，我会向餐饮部经理汇报，看看能否采用。”

一周后，餐饮部经理在部门的全体员工大会上说：“我们的摆台将有一些改动，具体的做法由唐经理为大家培训。这个改动是由小钱创意的，非常好，希望所有员工向她学习，将工作中发现的问题进行思考，提出改进的措施。”小钱的脸色有点红，但心里感到很甜蜜。

？

问题：请分析本案例中服务员小钱给你带来哪些启示



【评析参考】

目前饭店中的一些用品的摆放确实没有考虑到客人的使用方便。而许多管理者也缺乏创新意识,拘泥于原来的或其他饭店的做法,导致客人在消费时既感到不方便,又觉得饭店没有特色。骨碟离桌边 1.5 厘米是绝大多数饭店的摆台标准,但这一标准确实会让客人觉得不方便。许多客人在坐下时都有双臂靠桌的习惯,因此,客人不得不将面前的一大堆餐具移离桌边。如果饭店在一开始将骨碟摆放在距桌边 3 或 5 厘米的位置,则可免去客人的动手之劳。

本例中的小钱具有良好的创新意识。她把工作中观察到的就餐客人的行为进行分析,勤于思考,敢于突破传统的思维方式,提出建设性的意见供上级作为决策依据。这种主人翁精神和创新意识确实值得大家学习。



第 套习题 序号 An0201

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 2	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】树立相信客人、尊重客人的服务理念，对服务行业来说非常重要，也是做好服务工作的关键所在。客人提出异议，在不会给企业带来较大损失的前提下，应相信客人，特别是在没有强有力的证据显示客人错的情况下，更不应该与客人发生争执。

案例四：一瓶酒引起的争执

某酒店一客人在用完餐结账时，对一瓶酒收费 80 元提出异议，他说有位男主管告诉他这瓶酒的价钱是 60 元。负责为之结账的服务员第一时间寻找那位男主管，但他已下班离开了，无法与之取得联系。虽然这位服务员拿出价格表让客人看，证明这瓶酒的价格确实是 80 元，但这位客人仍不加理会，强调是那位男主管告诉他这瓶酒的价钱是 60 元。由于与这位主管联系拖延了结账时间，加之与客人产生争执，使这位客人非常不满，认为餐厅在推销酒水时有欺骗行为。最后，餐厅经理出面，同意按 60 元收取，同时又再三向客人道歉，虽如此，客人仍是满面怒容，结完账扬长而去。

问题：请评析本案例中服务员的做法。

<p>【评析参考】</p> <p>本案例中，即使结账领班找到那位男主管，他也不外乎有三种解释：一是不</p>
--



记得了；二是坚决否认；三是承认是自己搞错了。前两种解释，与顾客发生争执在所难免，第三种解释虽然相对好一些，但客人也会因为结账时间长和不信任自己而产生不满。做广告可以一掷千金，但为这区区 20 元钱得罪客人实在不值，因为这位不满的客人，会将心中的怨气，传播给亲朋好友，对企业的声誉极为不利。当然，我们不排除也有不文明的“上帝”，弄虚作假，但毕竟是少数，企业应权衡利弊，千万不要因小失大。



第 套习题 序号 An0202

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 2	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		
<p>【引言】在餐饮这样一个服务行业中，对待客人的非清醒要求，不能一味服从，而应主动合理地关心客人，并保持清醒的头脑，尽力使客人、餐厅以及自己可能受到的损失最小。</p> <p>案例五：醉酒的客人还要喝白酒</p> <p>三位客人在餐厅用餐，已喝了二瓶一斤装白酒和五瓶啤酒，已经面红耳赤，说话声也渐渐升高，这时，其中一位客人又扬手要求服务员再送一斤白酒上来，大家来个一醉方休。</p> <p>问题：作为当班的服务员该怎么办？</p>							
<p>【评析参考】</p> <p>(1) 客人已有喝醉酒的迹象，服务员应礼貌地拒绝给客人再添加酒水；</p> <p>(2) 给客人递上热毛巾，并介绍一些不含酒精的饮料，如咖啡、茶、矿泉水等；</p> <p>(3) 如有呕吐，请及时清理污物，并提醒醉客的朋友给予关照；</p> <p>(4) 如有客人在餐厅酗酒闹事，应报告大堂副理和保安部，以便及时处理。</p>							



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0301

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>3</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务需要严格的规范 and 标准，以保证基本的服务质量。所以，在实际对客服务时，要按照程序要求进行服务，切不可因为“忙”，就省略服务步骤，造成客人的不满。

案例六：大份“清蒸鲩鱼”

许先生带着客户到北京某星级饭店的餐厅去吃烤鸭。这里的北京烤鸭很有名气，客人坐满了餐厅。由于没有预订，许先生一行被服务小姐引到休息室等了一会儿，才被领到一张客人预订却未到的餐桌前。入座后，许先生马上点菜。他一下就为8个人点了3只烤鸭、十几个菜，其中有一道“清蒸鲩鱼”。由于忙碌，小姐忘记问客人要多大的鱼，就通知厨师去加工。

不一会儿，一道道菜就陆续上桌了。客人们喝着酒水，品尝着鲜美的菜肴和烤鸭，颇为惬意。吃到最后，桌上仍有不少菜，但大家却已酒足饭饱。突然，同桌的小康想起还有一道“清蒸鲩鱼”没有上桌，就忙催服务员快上。

鱼端上来了，大家都吃了一惊。好大的一条鱼啊！足有3斤重，这怎么吃得下呢？“小姐，谁让你做这么大一条鱼啊？我们根本吃不下。”许先生说道。

“可您也没说要多大的呀？”小姐反问道。

“你们在点菜时应该问清客人要多大的鱼，加工前还应让我们看一看。这条鱼太大，我们不要了，请退掉。”许先生毫不退让。

“先生，实在对不起。如果这鱼您不要的话，餐厅要扣我的钱，请您务必包



涵。“服务小姐的口气软了下来。

“这个菜的钱我们不能付，不行就去找你们经理来。”小康插话道。最后，小姐只好无奈地将鱼撤掉，并汇报领班，将鱼款划掉。

问题：请分析案例中的服务小姐哪些地方做得不好？应如何改进？

【评析参考】

星级饭店的餐饮活动在任何情况下都要力求规范和标准。本例中，由于业务繁忙，点菜时服务员没有征求客人的意见就去加工鱼菜，结果造成了失误。另外，她在出现问题后强词夺理，想让客人承担损失就更不应该了。针对这样的情况，服务人员点菜中应注意：

1. 搞清客人需要的酒水和菜品的规格、种类、加工方法及要求，不要自认为清楚了，而不去征求客人的意见。

2. 有些菜品在加工前应进一步请客人确认，并让客人看到实物。有些餐厅和餐馆将海鲜、菜品食物直接向顾客展示，明码标价，让客人自己选择，使其放心，从而减少了点菜中的麻烦。

3. 点菜出现错误时，不要强调理由，更不能与客人争执。如果确实是顾客的错误，应婉转地向其进行解释，避免矛盾激化。

4. 点菜出现错误后，如不是因顾客造成的，不应将责任推向客人，并让其承担损失；此时主动承担责任，或许会得到客人的谅解。如果是顾客的错误，也应积极为客人着想，帮助其寻找解决的办法，把客人的损失减少到最低程度。



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0302

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>3</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务应按规格和程序进行。对任何客人都应保持尊重，而不要戴有色眼镜看客人，崇洋媚外，引起客人的不快。

案例七：服务的次序

梁先生请一位英国客户到上海某高级宾馆的中餐厅吃饭。一行人围着餐桌坐好后，服务小姐走过来请他点菜。

“先生，请问您喝什么饮料？”小姐用英语首先问坐在主宾位置上的英国人。

“我要德国黑啤酒。”外宾答道。接着，小姐又用英语问坐在主位的衣装简朴的梁先生。梁先生看了她一眼，没有理会。小姐忙用英语问坐在梁先生旁边的外宾，点什么菜。外宾却示意请梁先生点菜。小姐感到苗头不对，忙向梁先生道歉，但无济于事，最终还是把餐厅经理请来了。

梁先生对经理讲：“第一，服务员没有征求主人的意见就让其他人点酒、点菜；第二，她看不起中国人；第三，她影响了我请客的情绪。因此，我决定换个地方请客。”说着，他掏出一张名片递给餐厅经理，并起身准备离去。其他人也连忙应声离座。经理一看名片方知，梁先生是北京一家名望很大的国际合资公司的总经理，该公司的上海分公司经常在本宾馆宴请外商。“原来是梁总，实在抱歉。我们对您提出的意见完全接受，一定要加强对服务员的教育。请您还是留下来让我们尽一次地主之谊吧。”经理微笑着连连道歉。

“你们要让那位服务员小姐向梁老板道歉。他是我认识的中国人当中自尊心



和原则性很强的人，值得尊重。”英国人用流利的中文向经理说道。原来他是一个中国通。

在餐厅经理和服务小姐的再三道歉下，梁先生等人终于坐下来了。餐厅经理亲自拿来好酒来尽“地主之谊”，气氛终于缓和了下来。

问题：请分析案例中的服务小姐哪些地方做得不符合要求？应如何改进？

【评析参考】

点菜服务应按规格和程序进行。服务员要先问主位上的主人是否可以开始点菜，是否先点酒水，主人需要什么酒水，或由主人代问其他人需要的酒水，不要在未征得主人同意前就私自请他们点酒。

星级饭店餐厅的服务员在为宾客点菜时，对宾客一定要一视同仁。本例中，服务小姐没有重视坐在主位上衣装简朴的梁先生，却先问客座上西服革履的英国人，这大大刺伤了梁先生的自尊心，无怪乎他认为服务员“看不起中国人”。

点菜服务应该根据不同的服务对象采取不同的服务方式。主位上明明坐的是中国人，却要用英语询问，这是很不礼貌的。尽管高星级饭店接触的外宾很多，但服务员一定要首先学会怎样更好地为本国人服务。



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0401

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>4</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	√
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务不仅仅是吃饭，而是要更进一步，深入到文化和氛围当中去。所以，优秀的服务需要服务员具有扎实的服务意识、知识和技能。

案例八：“叫化鸡”和辣味“龙井虾仁”

杭州某饭店餐厅的一张餐桌旁围坐着 10 位北方客人，他们点酒点菜后便饮着茶等候上菜。服务员很快就把菜肴端上了桌，并报菜名。

“小姐，这道菜为什么叫‘叫化鸡’，请你讲一讲它的来历。”一位客人突然发问。

“先生，据我所知，这道菜是根据一个传说而得名的。古时候一些乞丐为了抢救饿晕的同伴，讨来一只小母鸡用烂泥包起来在火中烧烤，烤好后，鸡的味道特别香，以后当地人便喜欢用泥裹鸡煨制的方法做菜，并特意在它前面加上‘叫化’二字。当然，大家现在吃的‘叫化鸡’并不是用泥直接裹起来的烧的，而是用西湖的荷叶、绍兴名酒等多种调料和辅料做的，原料则是用良种的嫩母鸡。”服务员微笑着向客人讲述了这道菜的来龙去脉。

听了服务员小姐的介绍，大家非常高兴，戏称自己是“叫化子”，并纷纷品尝“叫化鸡”的美味。服务员见状，便在上每个菜的时候，都向他们讲解一番，使得客人们兴趣高涨，食欲大增。

正当大家兴高采烈之时，一位女宾在吃了一口“龙井虾仁”后，突然连声喊“辣”，并将这口菜吐了出来。大家都感到奇怪，明明没有要辣味的菜啊！其他几



位品尝过这道菜的宾客却说，菜的味道不错。女宾用手指着吐出的菜，只见其中果然有一小截尖椒。

服务员在仔细检查了这道菜后，心想：这道菜要放的龙井茶叶，颜色与尖椒差不多，可能是厨师加工时不慎将尖椒混入其中了，不然怎么只是这位女宾喊“辣”呢？她灵机一动找到了对策。

“这位女士，恭喜您了。我们餐厅正在搞有将销售活动，事先在这道菜中放了一小截尖椒，谁吃到了可以得到我们的一个小礼品，这件事开始时对大家是保密的，餐后我会把礼品给您送来。”服务员小姐机智的解释又一次引了大家的兴趣，有人还后悔没能吃到尖椒。

餐后，服务员果然“代表餐厅”送给女宾一块丝织手帕。宾客们对服务员小姐的服务非常满意，表示下次来此还要请她服务。

问题：请分析本案例中服务员的做法给你带来哪些启示？

【评析参考】

本例描述了服务员小姐在为宾客点菜后，讲解菜肴来历和灵活处理菜品问题的经过，体现了她优良的服务意识与方法，是一个个性服务的典范。这位服务员能够流利地讲述出菜肴的发展与历史，并能在菜品中发现异物的时候，巧妙地用有将销售的活动来掩盖，使得整个服务过程按照良好的方向发展，突出了供餐服务的灵活性。个性服务需要以良好的文化素质为基础，以灵活有效的服务方式为武器，方能表现出其服务的特征。如果客人问你某道菜肴的来龙去脉你不知道，就显得知识贫乏；如果服务中遇到某种意外情况你束手无策，也会给人一种服务根底差的感觉。

因此，优秀的服务需要服务员具有扎实的服务意识、知识和技能，而这些基础的奠定，则需要服务员在工作实践中不断地学习和努力。



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0402

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>4</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务的过程，实际上也是一个饮食文化的传播过程。作为一个优秀的餐饮服务员，应该对这个过程的相关程序内容和文化知识有较深的了解和掌握。

案例九：西餐的知识

一天，柳先生夫妇来到北京某高级宾馆的西餐厅用餐。入座后，服务员为他们端上冰水，接着问他们要什么小吃和鸡尾酒。男士不知所措地说：“小姐，我们从来没有在高级饭店吃过西餐。今天正好是结婚纪念日，我们想趁些机会体验一下吃西餐的感受，请帮我们多介绍一些情况，以免我们出丑。”

服务员王小姐听后欣然同意，并微笑着向他们介绍：“吃西餐一般要先喝一些清汤或清水，目的是养活以后喝酒对胃的刺激，然后可以按顺序要鸡尾酒和餐前小吃、开胃菜、汤、色拉、主菜、水果和奶酪、甜点、餐后饮料。实际上，不必每个程序都点菜，可根据自己的喜好和口味任意挑选。”

柳先生听罢忙用笔记录下来，并请王小姐告诉他们怎样用餐具，怎样点菜。王小姐先将一个菜单递给柳夫人，又将一个菜单递给柳先生，简要地介绍了菜单上的内容，然后又送上酒单，告诉他们点菜后可以点酒，并耐心地介绍了相应的酒菜搭配知识。柳先生夫妇听得津津有味，还不时打断她，奋笔疾书。

“还是请你为我们点菜吧？”柳先生要求。

根据客人的要求和意愿，结合餐厅的特色酒、菜，王小姐为他们按全部程序



点了血玛利鸡尾酒、冷肉、法式小面包、黄油、汤、海鲜色拉、虾排、鹿肉、牛排、红葡萄酒、甜食、冰激凌、咖啡等饮食。

餐后，柳先生夫妇非常高兴地对王小姐说：“今天我们不但得到了良好的服务，而且还体会到了吃西餐的乐趣，以后一定再来这里讨教。”

问题：请分析本案例中服务员的行为给你带来哪些启示？

【评析参考】

本例中，服务员王小姐能够为不懂西餐文化的柳先生夫妇热心服务，为他们介绍用餐的程序、内容和方法，使其真正体会到西餐文化的乐趣，体现出了她良好的服务意识和娴熟的服务技能。有些餐饮单位的服务员则做不到这一点，他们虽然也是按点酒、点菜的服务程序工作，但很少听到他们耐心的介绍和解释，一些需要了解进餐内容、程序和方法的客人往往还会被视为无知而遭到冷淡、讥讽和嘲笑。这就要求我们的服务员一方面加强服务意识的培养，以热情和耐心的态度为各类客人服务；另一方面掌握饮食过程中的内容、程序和方法，能够向客人系统地介绍相关的知识。这样，才能使顾客真正体会到饮食服务和饮食文化的乐趣。



《餐饮服务技术与实施》课程案例库

第____套习题 序号 An0501

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>5</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】大型宴会的接待服务最能体现酒店的实力，也是酒店利润的重要一环。不论中、西餐宴会接待服务都强调一个词——细节。只有把每一个小细节都做好，才能赢得客户。

案例十：宴会订单跑了

一天，北京某酒店宴会部的预订员孟小姐接到了某大公司总经理秘书赵先生打来的预订电话。对方在详细询问了餐厅面积、餐位、菜肴风味、设备设施、服务项目等情况后，提出预订一个三天后 200 人规模的高档庆典宴会。孟小姐热情地向客户介绍了各种情况，双方始约定见面的时间。

赵先生提议道：“小姐，请你明天上午 9 点到我们公司来签一下宴会合同，并收取订金。”

“我们这几天业务繁忙，人手不够，还是请您抽空到我们酒店来一趟吧。”孟小姐答道。最后，赵先生同意下午来查看场地，并签订合同。

放下电话，孟小姐感到十分高兴，暗自寻思：没想到今天预订的生意这么好，这已经是第十个预订电话了，看来这个星期的预订任务是没有问题了。

此后，孟小姐又接了几个预订电话，都是小宴会厅的中、低档客户。孟小姐对待他们的态度显然没有那么热情了，接电话的时间也显得拖拉起来。这些电话中有一位山西口音的李先生，要求预订当晚淮汤风味的 8 人小型宴会，每人标准 100 元。孟小姐很不耐烦地告诉他，预订已满，请到其他地方预订。



下午，孟小姐一心在等赵先生的到来，结果却只等到一个回复电话。“对不起，小姐，我们李总不想在你们酒店预订这次宴会了。”赵先生说。

“为什么？是不是需要我亲自到你们公司去一趟。”孟小姐急忙问。

“不必了。我们李总就是刚才给你打电话预订 8 人宴会的那个山西人。他说连 8 个人的小宴会都接待不了，还谈什么 200 人的大宴会呢？所以他指令我把宴会订到其他地方。”赵先生含有歉意地解释着。

“这……”孟小姐顿时感到茫然。

问题：请分析本案例中预订员孟小姐的做法哪些地方需要改进？

【评析参考】

饭店餐厅的预订要求面向社会各个阶层，对待高层、中层和低层的消费者都应一视同仁，热情接待。另外，要利用电话预订的有利形式积极开展推销活动。根据这个安全，在电话预订中应注意：

1. 对待顾客不可厚此薄彼，这首先要求预订人员具有良好的服务素质和道德意识。应该认识到，那种势利的做法是十分可鄙的，从长远的角度看问题，势利的做法将影响饭店的声誉和利益。

2. 在可能的情况下，预订员应主动到客户单位去完成预订手续。打电话最好与决策者通话，准备好简短精彩的语言以引起对方注意和举并正确处理对方提出的问题，然后再约定见面的时间。

3. 电话铃一响，意味着“生意”的出现，如果不立即接听，可能会使对方失去耐心而转向其他酒店预订，所以，预订员接电话要反应快，不可拖沓。

本例中，由于预订服务员没有一视同仁地对待客户，在电话预定中缺乏主动推销和热情服务的意识，结果导致了预订生意得而复失的尴尬局面。



第 套习题 序号 An0502

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 5	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮宴会服务规模大，客人多，经常会有一些突发事件。应付这些突发事件需要服务人员的智慧和勇敢。

案例十一：勇敢的服务员

一天，上海某饭店的宴会厅内正在举办一个大型的婚审。席间气氛热烈，参与者不停地走动、敬酒、说笑并向新人祝贺，整个大厅充满了喜庆的气氛。

宴会在热烈进行，一位服务员手托一盆刚出锅的热汤向主桌走去，刚到桌旁停住，新郎突然从座位上站起准备向别人敬酒，一下子撞到了服务员的身上。服务员出于职业本能和潜意识的支配，将汤盆向自己身上拉来，高温的热汤泼到了他的胳膊上，顿时，他感到剧痛钻心，但他却强忍疼痛，不哼一声，脸上仍带着微笑，并向新郎道歉，说要为他们重新上汤。

婚宴还在进行，这位服务员继续忙于为客人们上酒上菜，直到大家一一离席为止。当新人向接待婚宴的众服务员道谢时才发现，这位服务员的手臂上烫起了几十个泡。他们问他，为什么烫的时候不说？服务员回答，如果被烫时表现出丝毫的反常神色，便会影响婚宴喜庆的气氛。新郎和新娘听后，异常感动，半天都说不出话来。

问题：请分析本案例中服务员的行为给你带来哪些启示？



【评析参考】

本例中的服务员体现出了很高的职业素养。为了迎合婚宴的喜庆气氛，达到宾客满意的服务效果，他能够克服难以忍受的肉体痛苦，仍然面带微笑，不动声色地继续为客人服务，实在难能可贵。服务员在为客人服务时，有时会遇到一些意想不到的事情，并给他们带来精神甚至肉体上的痛苦，能不能忍受这些痛苦，继续坚守岗位，是需要有一种精神的。从这个案例中，我们可以发现：

1. 忍耐是一种职业素养的体现。当服务员遇到使自己身心蒙受委屈的情况时，应考虑到饭店的利益，忍让为先，将事故的责任揽到自己身上来，把“正确”让给客人。本案例中，服务员由于客人突然站起碰洒了汤被烫伤，但他却忍住痛苦，反向客人道歉。这种做法既保全了客人的面子，又保持了宴会的气氛，使婚宴得以圆满成功。如果没有很高的职业素养，这位服务员是做不出这种行动来的。

2. 防范事故应永不松懈。本例中的服务员因客人的突然行为而被烫伤，来不及防范，这说明我们应增强一定的预防和防范能力。如看到场面热闹、客人常起身敬酒时，要马上考虑到汤是不是会被碰洒，或让客人意识到你正在上汤。这样就能最大限度地避免一些可能出现的事故。



第 套习题 序号 An0601

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>6</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】作为餐厅服务员，一定要对本餐厅的出品情况有及时的了解，能随时应对客人的要求，给出真实合理的解释。

案例十二：菜没有了

一天，餐厅里来了三位衣着讲究的客人，服务员引至餐厅坐定，其中一位客人便开了口：“我要点××菜，你们一定要将味调得浓些，样子摆得漂亮一些。”同时转身对同伴说：“这道菜很好吃，今天你们一定要尝尝。”菜点完后，服务员拿菜单去了厨房。再次上来时，便礼貌地对客人说：“先生，对不起，今天没有这道菜，给您换一道菜可以吗？”客人一听勃然大怒：“你为什么不事先告诉我？让我们无故等了这么久，早说就去另一家餐厅了。”发完了脾气，客人仍觉得在朋友面前丢了面子，于是，拂袖而去。

问题：请分析案例中的服务员哪些地方做得不好？应如何改进？

【评析参考】

这位服务员犯了两个错误，一是在班前未了解厨房备货、菜式情况，致使客人点这道菜时未及时指出无货；二是在语言上用词不恰当，未朝有利于事物发展的方向做出解释。如果知道无货，可换个方式向客人说明，像“先生，这道菜是这里的特色菜，今天点这道菜的人特别多，已经卖完了，您能不能换道其它菜？××菜也是我们这里的特色菜，您不妨尝尝。”这时，客人会想酒店生意真不错，



看来英雄所见略同，自己很有品味，能够吃到这里的特色菜，这样在朋友面前也有面子，很自然地接受服务员推荐的其它菜。



第 套习题 序号 An0602

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 <u>6</u>	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务业是一个人与人打交道的行业，要求服务人员必须具有一定的外语会话能力。服务员要掌握中外名菜点和酒水的外文名称，了解一些有关的传说、典故及特殊菜的上法、吃法，这样，才能做好服务工作。

案例十三：我给您上洗手盅

小丁是某度假村零点餐厅的看台服务生。一天的晚餐时间，他为几位英国客人服务，在陪同的帮助下他完成了点菜、侍膳等大部分服务。席间，陪同有事出去了一会儿。这时一位外宾示意他过去，说：“Where can I wash my hands?”（洗手间在哪儿的委婉说法）。

小丁粗通英语，但只听清了“wash my hands（洗手）”，便以为客人在吃完虾之后要洗手，便回答道：“Just a moment（请稍候）”，话毕转身就往备餐间走了。

片刻，小丁返回并递给客人一个洗手盅：“Please wash your hands！（请洗手）”。客人大为不解，又连说带比划向小丁解释。幸亏陪同回来了，这才结束了这场闹剧。

问题：请分析本案例给你带来的启示。

【评析参考】

案例中服务生曲解客人意思，闹出了大笑话，耽误了客人消费，幸而未酿成



大祸，这反映了该酒店外语培训方面存在的问题。餐饮服务业是一个人与人打交道的行业，而语言是人类用来表达意思、交流思想的工具。外语，是搞好涉外服务的重要工具。目前，随着中国的进一步开放，越来越多的外国人来到中国工作和生活，这就要求服务人员必须具有一定的外语会话能力，这是必须具备的业务素质之一。服务员要掌握中外名菜点和酒水的外文名称，了解一些有关的传说、典故及特殊菜的上法、吃法，这样，才能顺利地与外宾沟通，既便于准确、快速地做好服务工作，保证服务质量，又有利于与外宾交流感情，给客人以亲切感。



第 套习题 序号 An0602

专业	酒店管理	课程	餐饮服务技术与实施		题型	案例	
试题来源	学习情境 _6_	知识层次	了解		能力水平	知识	
			熟练			应用	√
			掌握	√		创新	
命题人		初审人			终审人		

【引言】餐饮服务需要以客人为中心，多为客人着想。同时也需要具备主动服务的意识，主动向客人介绍餐具、菜肴等，形成与客人良好互动的氛围。

案例十四：漂着菊花的洗手盅

在饭店中餐厅，服务员小杨给客人上了基围虾后，又为客人端上洗手盅，水面上还漂着几朵菊花。小杨在一声“先生，请用”之后，立即退开，忙着为其他客人服务去了。这时一位客人感到口渴，以为洗手盅中装的是菊花茶，于是一饮而尽。这时恰好让小杨看见了，于是扑哧一笑，弄得客人一个大红脸。

问题：请分析案例中的服务员小杨哪些地方做得不好？应如何改进？

【评析参考】

客人饮用洗手盅的水，除了客人不知情外，服务员没有及时介绍应用也是主要的原因。如果小杨在提供洗手盅服务时说：“先生，请用洗手盅”，这样也就不会出现这种尴尬的局面了。更何况，当客人处于尴尬境遇时，服务员应该收起笑容，转为诚恳抱歉的态度，使客人解脱出来。