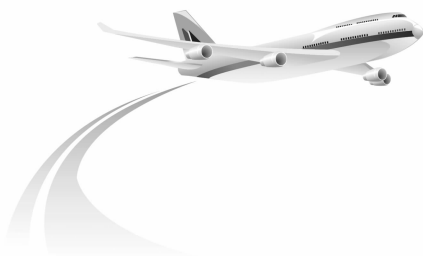




第一章



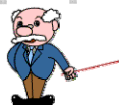
概述

学习目标

通过本章的学习，学生应该掌握：

- 1. 餐饮产品的特点；
- 2. 餐饮企业的组织机构和主要职能；
- 3. 餐饮从业人员应具有的能力和素质；
- 4. 餐饮业未来的发展趋势。

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

十五年品牌教育机构 教委批准正规办学单位 (教证: 0000154160 号)

美华管理人才学校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《IE 工业工程管理》MBA 双证班 | 高级 IE 工业工程师职业资格证书+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 |
| 全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班 | 高级工厂管理职业经理资格证书+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+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【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小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【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。



【主办单位】

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教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。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.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

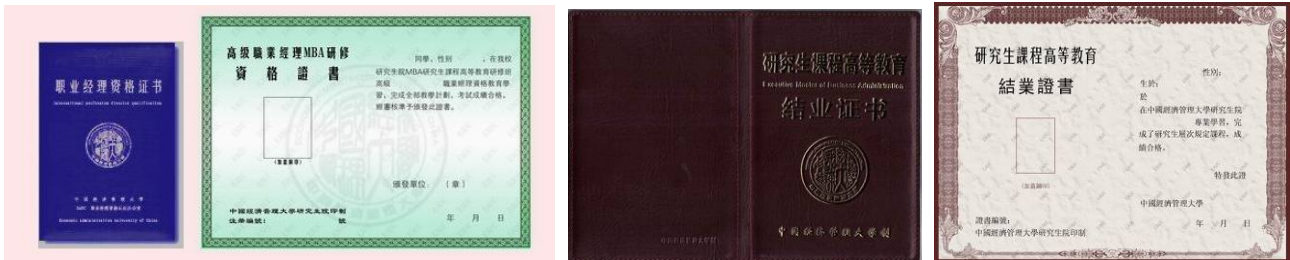
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【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】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

| | | |
|-----|----------------|--|
| 方式一 | 学校地址 | <p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p> |
| 方式二 | 学校帐号 (企业账户) | <p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p> |
| 方式三 | 交通银行 (太平洋卡) | <p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p> |
| 方式四 | 邮政储蓄 (存折) | <p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p> |
| 方式五 | 中国工商银行 (存折) | <p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p> |
| 方式六 | 建设银行帐户 (存折) | <p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p> |
| 方式七 | 农业银行帐户 (卡号) | <p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>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</p> |
| 方式八 | 招商银行 (卡号) | <p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p> |

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。



导入案例

在某高档餐厅里，几位客人簇拥着一位雍容华贵的老太太迎面走来，服务员小韩热情地拉椅让座，并为老太太斟上一杯绿茶。不料老太太眉头一皱，抱怨道：“你怎么知道我要喝绿茶？现在告诉你，我喜欢喝红茶。”小韩是一位训练有素的服务员，面对挑剔的老太太，她在一愣后立刻客气而又礼貌地说：“太太，这是我们餐厅特意为你们准备的新上市的绿茶，餐前喝绿茶可清火开胃，尤其适合老年人。如果您喜欢喝红茶，我马上为您送来。”几句话便消除了紧张气氛，客人们满意地笑了。

[评析]

餐厅接待的客人性格各异，他们对餐饮服务的要求也各不相同。因此，要做好餐厅服务工作，赢得更多的客人，餐厅服务人员应有意识地培训自己成为人际交往的行家。首先，餐厅服务人员应明确自己的社会角色要求，认识到自己所从事的服务工作与其他工作一样，既是自食其力和谋生的手段，也是为社会做贡献的机会；同时还应认识到客人是餐厅生存与发展的基础，只有满足客人的需要，餐厅才有可能获得良好的经济效益与社会效益，从而自己才有发展的机会。其次，餐厅服务人员要善于控制自己的情绪和情感，保持良好的心境，为客人提供热情服务。再次，餐厅服务人员应不仅为客人提供规范化服务，而且还提供情感服务。最后，在服务过程中，服务人员应灵活应变，要掌握与客人交流及和谐相处的技巧。本例中，小韩面对老太太的挑剔，临场不乱，灵活应变，既顾及了施老太太的需要，又体现了餐厅的优质服务，最终使客人感到满意。

第一节 餐饮概述

西方的先哲，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德，或康德、黑格尔，似乎都不谈有关饮食的问题。而中国的圣贤、哲人，几乎个个都要谈及这个话题，如《孟子·告子上》中提到：“食色，性也。”《礼记·礼运》中称：“饮食男女，人之大欲存焉。”孔子发表过“食不厌精，脍不厌细”的议论，足以证明他对吃极为重视。孟子也有“口之于味，有同嗜焉”的论断。司马迁在《史记·酈生陆贾列传》中写到酈食其对刘邦说：“王者以民人为天，民人以食为天。”颜之推的《颜氏家训》则这样说：“夫食为民天，民非食不生矣。”这些关于吃的论述，充分证明了饮食在中国历史文化中占据着重要的地位和特殊的分量。

人虽然不是为了吃而活着，可人要活着就一天也离不开吃。餐饮是人类生存与发展的基础，也是人类生活中最基本、最重要的活动。随着社会生产的发展及人们价值观的改变，人类对餐饮及其服务的要求越来越高。餐饮业的发展水平不仅反映着一个国家或地区的经济发展水平及开发、利用自然资源等方面的能力，而且也体现着该国家或地区的物质文明和精神文明的发展程度。



一、餐饮服务与管理的目标

餐饮从业人员必须明确餐饮服务与管理的目标与要求，这是搞好餐饮服务与管理的基础。餐饮服务与管理的目标主要包括以下方面的内容。

（一）营造怡人的进餐环境

餐饮服务设施，不仅要满足宾客的生理需求，还要能满足其精神需求，如自豪感、享受感等。心理学研究表明，人们判断一件事物的好坏，大多数是通过感觉器官来进行的，所以餐饮管理者首先应营造一个舒适、怡人的进餐环境，以便给客人留下一个良好的第一印象。营造怡人的进餐环境包括：餐饮服务设施的装饰、布局要与饭店等级协调一致；灯光、色彩应柔和、协调；家具、餐具必须配套并与整体环境呼应；环境卫生必须符合卫生标准要求；服务人员的仪表仪态应符合饭店要求；餐饮服务设施的温、湿度应宜人；等等。

（二）供应适口的菜点和酒水

宾客的口味各异，且其对菜点、酒水的质量评判以适口为准，为此，餐饮管理者应了解市场需求及宾客的消费趋向，供应的菜点、酒水品种应符合目标市场的需求；食品原料的采购必须符合饭店的规格标准；厨房制作必须照顾宾客的不同口味要求；原料采供、厨房生产、餐厅服务等环节应密切配合，一旦出现问题，能及时解决。

（三）提供优质的对客服务

适口的菜点、酒水，只有配以优质的对客服务，才能真正满足宾客的餐饮需要。虽然优质的服务不能掩盖或弥补粗劣的菜点酒水带给客人的不满，但适口的菜点酒水肯定会因不良的服务变得难以下咽。由此可见，对客服务在某种程度上比美味佳肴更能影响客人的印象。优质的对客服务包括良好的服务态度、丰富的服务知识、娴熟的服务技能和适时的服务效率等。

（四）取得满意的三重效益

餐饮服务与管理的最终目标是获取效益，效益是衡量餐饮经营成败的标准。餐饮服务与管理的三重效益是指社会效益、经济效益和环境效益。社会效益是指餐饮经营给企业带来的知名度和美誉度，它可以为企业赢得客源，并增强企业的竞争能力；经济效益是指餐饮经营给企业创造的利税（绝对效益）以及由餐饮带来的企业其他设施的宾客消费（相对效益），如2011年浙江省的星级饭店营业收入中，餐饮收入占44%；而环境效益是指餐饮企业因采取各种节能环保措施而获得的效益，它同时使企业具备可持续发展的能力，也是企业社会责任感的具体体现。

二、餐饮产品的特点

餐饮产品的生产、销售与其他商品相比存在一定的区别，有其自身的特点。

（一）餐饮产品的生产特点

餐饮企业既生产有形的实物产品，如各种美味佳肴、酒水饮品，又生产无形的服务产品，如优良的就餐环境和热情周到的接待服务。与其他产品的生产相比，餐饮产品的生产具有不同的特点。

1. 餐饮产品规格多，每次生产批量小

只有客人进入餐厅点菜后，餐饮企业才能组织菜肴的生产与销售。这就意味着餐饮产品的生产与销售基本同步，而不能先生产后销售。因此，菜肴的生产与其他工业产品大批量、统一规格的生产是明显不同的。这给餐饮生产的统一标准与质量管理带来了许多问题。

2. 生产过程时间短

餐饮产品的生产、销售与客人的消费几乎同时进行，而且客人从点菜到消费的间隔时间相当短暂。这对厨师的经验与技术是一个很大的考验，对服务员的直接推销和对客服务也是一大挑战。

3. 生产量难以预测

如何预测就餐客人何时来、来多少人、消费什么餐饮产品等，一直是困扰餐饮管理者的问题。大多数客人是不通过预订而直接上门来消费的，因此，客人的消费需求很难准确预估，餐饮产品产量的随机性强，且难以预测。

4. 餐饮原料及产品容易变质

相当一部分餐饮产品是用鲜活的餐饮原料制作的，具有很强的时间性和季节性，若处理不当极易腐烂变质，因此，必须加强原料管理才能保证产品质量并控制餐饮成本。

5. 餐饮产品生产过程环节多，管理难度大

餐饮产品的生产涉及餐饮原料的采购、验收、储存、加工、烹制以及餐厅服务、收款，整个生产过程的业务环节较多，任一环节的差错都会影响餐饮产品的质量及企业的效益，因此，餐饮产品生产过程的管理难度较大。

（二）餐饮产品的销售特点

餐饮产品具有不可储存的特点，因此，与其他工业产品相比，其销售也有自身的特点。

1. 餐饮销售量受餐位数量的限制

餐饮企业接待的客人数量受营业面积大小、餐位数多少的限制。在餐位全部满座的情况下，餐厅不能再扩大销售量。因此，餐饮企业必须改善就餐环境，提高餐位利用率，增加就餐客人的人均消费额。

2. 餐饮销售量受进餐时间的限制

人们的就餐时间有一定的规律。就餐时间一到，餐厅高朋满座，而就餐时间一过，餐厅则门可罗雀。餐饮产品的销售具有明显的间歇性。因此，餐饮企业应通过增加服务项目、延长营业时间等方法来努力提高餐饮销售量。

3. 餐饮固定成本及变动费用较高

餐饮企业的各种餐厨设备、用品的投资较大，且人力资源费用、能源费用、原料成本



等支出也较高。因此,餐饮企业应想方设法控制固定成本与变动成本,以提高企业的经济效益。

4. 餐饮经营的资金周转较快

餐饮企业的经营毛利率较高,且相当一部分餐饮销售收入以收取现金为主,而大部分餐饮原料为当天采购、当天销售,因此,餐饮企业的资金周转较快。

(三) 餐饮服务的特点

餐饮服务是餐饮企业的员工为就餐客人提供餐饮产品的一系列活动。餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指餐厅、酒吧等餐饮营业点面对面为客人提供的服务,而后台服务则是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部门为餐饮产品的生产、服务所做的一系列工作。前台服务与后台服务相辅相成,后台服务是前台服务的基础,前台服务是后台服务的继续与完善。餐饮服务的特点有以下几个。

1. 无形性

无形性是服务产品的共性。尽管餐饮产品是具有实物形态的产品,但它仍具有服务产品的无形性特点,即看不见、摸不着,且不可能数量化。餐饮服务的无形性是指就餐客人只有在购买并享用餐饮产品后,才能凭借其生理与心理满足程度来评估其优劣。

事实上,大多数餐饮消费者选择一家餐厅时,往往只凭他们所得到的有关这家餐厅的信息,如从广告、亲朋好友的“鲜美可口、清洁卫生、价廉物美、环境优美”的宣传介绍,便做出购买的决定。至于选择正确与否,他们只能在亲临餐厅、享用之后,凭生理、心理的满足度来评估、判断。

正是无形性这一特性决定了餐饮产品的无专利性,因此,餐饮企业必须明确餐饮产品的革新、创新之重要;餐饮管理者也必须充分认识到餐饮产品的生命周期是极其短暂的。

2. 一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次享用,过时则不能再使用。这与航班的座位、饭店的客房、电影院的座位一样,当飞机空着一半机位起飞、饭店一天只租出去 1/3 的客房、午场电影准时放映而偌大的电影院却只来了十几位观众时,飞机的空位、饭店的空客房、电影院的空位便成了无法挽回的损失。因为它们永远失去了这一天的销售机会,即使第二天客满也无济于事,前一天失去的收入永远无法弥补回来。同理,餐饮服务的一次性特征要求餐饮企业应接待好每一位客人,提高每一位就餐客人的满意程度,这样才能使他们再一次光临,从而实现餐厅每天都宾客盈门。

3. 直接性

餐饮服务的直接性是指餐饮产品的生产、销售、消费几乎是同步进行的,即企业的生产过程就是客人的消费过程。这意味着餐厅既是餐饮产品的生产场所,也是餐饮产品的销售场所,因而要求餐饮企业既要注重服务过程,也要重视就餐环境。

4. 差异性

餐饮服务的差异性主要表现为两个方面:一方面,不同的餐饮服务人员由于年龄、性别、性格、受教育程度及工作经历的差异,为客人提供的服务肯定不尽相同;另一方面,同一服务人员在不同的场合、不同的时间,其服务态度、服务效果等也会有一定的差异。

这就要求餐饮企业应制定服务标准，并加强对服务过程的管理。

第二节 餐饮企业的组织机构和主要职能

为保证餐饮业务活动的顺利开展并达到预期的管理目标，就必须建立科学的组织机构，明确餐饮管理的职能。

一、餐饮企业的组织机构

熟悉并掌握餐饮企业的组织机构有助于所有餐饮人员明确自己在企业中的位置，从而能更好地沟通与协调。餐饮企业的组织机构因餐饮企业的规模、等级、服务内容、服务方式、管理模式等方面的不同而不同。常见的餐饮企业组织机构如图 1—1 所示。

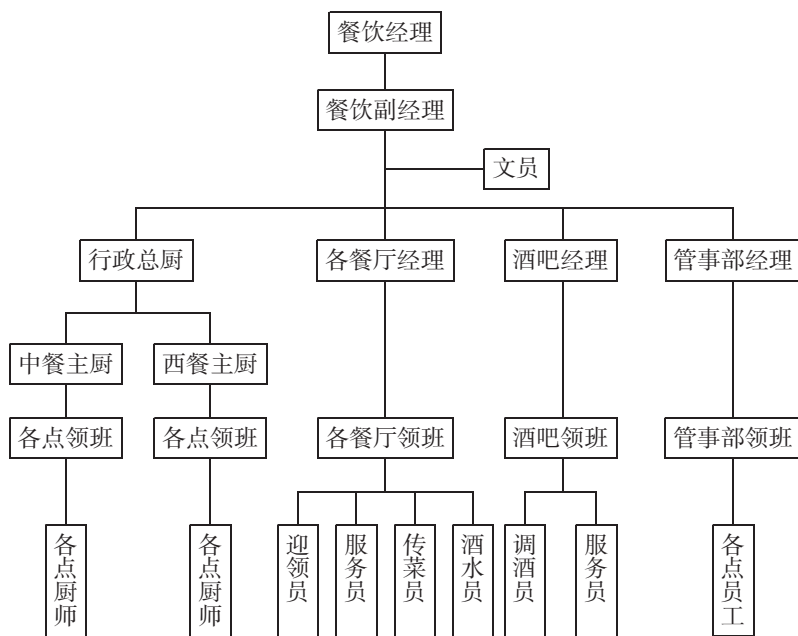


图 1—1 餐饮企业的组织机构

在一般情况下，餐饮原料的采购、验收、保管等业务由专职的采供部负责，而各营业点的收款工作则由专职的财务部负责。

二、餐饮企业的主要职能

餐饮管理的任务是全面筹划餐饮产品的产、供、销活动，组织客源，扩大销售，降低成本，提高质量，以满足客人需要，获得最大的经济效益。餐饮企业的主要职能如下所述。



（一）掌握市场需求，合理制定菜单

要满足客人对餐饮的需求，首先必须了解餐饮企业目标市场的消费特点与餐饮要求，掌握不同年龄、不同性别、不同职业、不同民族和不同宗教信仰的客人的餐饮习惯和需求，并在此基础上制定出能够满足客人需求的菜单，作为确定餐饮企业经营特色的依据与指南。这是餐饮企业的一项重要职能。

（二）广泛组织客源，扩大产品销售

客源是餐饮企业生存与发展的基础与前提，只有广泛组织客源，才能扩大餐饮产品的销售，因此，餐饮企业必须采取各种方法招徕并吸引客人前来就餐，从而提高餐饮企业的知名度、美誉度和经济效益。

（三）加强原料管理，保证生产需要

餐饮原料的质量直接影响餐饮产品的质量，而其价格又直接关系到餐饮企业的经济效益。加强对餐饮原料的采购、验收、储存管理，既可保证厨房的生产需要，又可降低餐饮成本。因此，必须将此作为餐饮企业的主要职能之一加以重视。

（四）搞好厨房管理，提高菜点质量

厨房是餐饮产品的生产场所，其管理水平的高低直接影响餐饮产品的质量和客人满意程度。因此，餐饮企业应搞好厨房管理，根据客人需要，合理加工餐饮原材料，组织厨师及时烹制出适销对路且色、香、味、形俱佳的餐饮产品，并加强生产过程的控制，努力提高餐饮产品的质量。

（五）抓好餐厅管理，满足宾客需要

餐厅是餐饮企业的销售场所，又是为客人提供面对面服务的领域，在这里餐饮产品的价值最终得以实现。抓好餐厅管理，既可满足客人的物质和精神需要，提高客人的满意程度，又可体现并反映餐饮企业的管理水平与服务质量。

（六）加强宴会管理，增加经济收入

宴会餐饮企业产品销售的重要形式和经济收入的重要来源，其特点是产品一次性销售量较大，质量要求较高，经济效益较好。因此，加强宴会管理，包括中西餐宴会、冷餐会、酒会等的管理，是餐饮管理的重要任务之一。

（七）加强成本控制，提高经济效益

餐饮企业应根据等级、客源市场的消费水平和经营目标等因素制定相应的成本标准，按规定的毛利率确定菜肴的售价，在满足客人需求的前提下，保证餐饮企业的经济利益。因此，餐饮企业应建立餐饮成本控制体系，加强对餐饮生产全过程如采购、验收、库存、发放、厨房的粗加工、切配、烹制、餐厅销售等各环节的成本控制，并定期对餐饮成本进行比较分析，及时发现存在的问题及其原因，从而采取有效的降低成本的措施，最终提高餐饮企业的经济效益。

第三节 餐饮从业人员的素质要求

随着竞争的日趋激烈和消费者自我保护意识的增强，宾客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员工素质的提高。因此，餐饮从业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。餐饮从业人员的素质要求主要涉及以下几个方面。

一、思想政治要求

良好的思想政治素质是做好服务工作的基础。餐饮从业人员应具备的思想政治素质主要有下述一些。

（一）政治上坚定

餐饮从业人员应确立正确的政治立场，在服务工作中，严格遵守外事纪律，讲原则、讲团结、识大体、顾大局，不做有损国格、人格的事。

（二）思想上敬业

餐饮从业人员必须树立牢固的敬业观念，充分认识到餐饮服务的重要作用，热爱本职工作，在工作中不断努力学习，奋发向上，开拓创新；讲文明、讲礼貌、讲公德，助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法；倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德，并养成良好的行为习惯，培养优良品德。

二、服务态度要求

服务态度是指餐饮从业人员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求如下所述。

（一）主动

餐饮从业人员应牢固树立“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宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要的，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，把服务工作做在宾客开口之前。

（二）热情

餐饮从业人员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，像对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，处处热情待客。

（三）耐心

餐饮从业人员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急躁、不厌烦，态度和



蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

（四）周到

餐饮从业人员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的计划；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

三、服务知识要求

餐饮从业人员应具有较广的知识面，具体而言应掌握以下知识。

（一）基础知识

主要指员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饮食安全与卫生、服务心理学、基础外语等方面的知识。

（二）专业知识

主要指岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、服务项目及营业时间、沟通技巧等方面的知识。

（三）相关知识

主要指宗教、哲学、美学、文学、艺术、法律等方面的基础知识，各国的历史、地理、习俗和礼仪等知识，以及本地及周边地区的旅游景点及交通情况等知识。

四、服务能力要求

餐饮从业人员在工作中应具备的能力如下所述。

（一）语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐饮从业人员应具有较好的语言能力。《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）对饭店服务人员的语言要求为：语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重舒适；对宾客提出的问题应予以耐心解释，不推诿和应付。此外，服务人员还应掌握一定程度的外语。

（二）应变能力

由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如员工操作不当引起宾客投诉，或导致设备运转不灵等，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，

充分体现“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足宾客的需求。

（三）推销能力

餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的，且餐饮产品具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，尽力提高宾客的消费水平，从而提高餐厅的经济效益。

（四）技术能力

餐饮服务既是一门科学，又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显示的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格标准，而且可给宾客带来赏心悦目的感受。因此，要想做好餐厅服务工作，就必须掌握娴熟的服务技能，并灵活自如地加以运用。

（五）观察能力

餐厅服务质量的好坏由宾客在享受服务后根据产生的生理、心理感受来判断，即取决于宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客服务时应具备敏锐的观察能力，随时关注宾客的需求并及时给予满足。

（六）记忆能力

餐厅服务人员对通过观察了解到的有关宾客需求的信息，除了应及时给予满足之外，还应加以记忆，当宾客下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，这无疑会提高宾客的满意程度。

（七）自律能力

自律能力是指餐厅服务人员在工作过程中的自我控制能力。服务人员应遵守餐饮企业的员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能够做什么，不能够做什么。

（八）服从与协作能力

服从是下属对上级应尽的责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，对直接上司的指令应无条件服从并切实执行。与此同时，服务人员还必须服从客人，对客人提出的要求应给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

（九）学习能力

餐饮从业人员应不断学习新的知识，随时充实自己，才能跟上时代步伐，在激烈的竞争中提供有效服务，并具备发展潜力。

五、身体素质要求

良好的身体素质是做好饭店服务工作的基本保证。身体素质要求体现在以下两方面。



（一）身体健康

餐饮从业人员必须身体健康，为此应定期体检，并取得卫生防疫部门核发的健康证。如患有不适宜从事餐厅服务工作的疾病，应调离岗位。

（二）体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大，餐厅服务人员在服务期间须保持站立姿态，并不断行走，加之餐厅服务技能的完成均需要具有一定的腿力、臂力和腰力等。因此，餐饮从业人员必须要有健壮的体格才能胜任工作。

此外，餐厅服务工作的完成需要发挥团队精神，餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入。在餐厅服务工作中，服务人员在做好本职工作的同时，应与其他员工密切配合，共同努力满足宾客需求。

第四节 餐饮业的发展趋势

进入 21 世纪以来，中国的餐饮业进入了史无前例的大发展时期，2011 年中国餐饮业收入达到 20 635 亿元，同比增长 16.9%；产业规模首次突破 2 万亿元大关，这距离 2006 年突破 1 万亿元营业额仅用了 5 年时间，年均增长 2 000 亿元以上。一方面，随着东西方饮食文化的交汇，餐饮市场异彩纷呈，美食节的兴起、菜肴的创新、经营模式的变异、餐饮市场的进一步细分，使得人们能随时、随地、随心、随意地享受美食带来的欢愉；另一方面，经济实力的快速增长、传播媒介的积极引导、营销手段的合理组合，也使得我国餐饮市场的消费潜力不断扩大。总之，我国的餐饮业将进一步呈现百花齐放、百舸争流的局面。

一、餐饮业态多元化

随着餐饮业的不断发展、人们生活及餐饮需求的日益变化，餐饮业也在变化中求发展，业态呈现全新格局，朝着多元化的方向发展。

（一）饭店餐饮

高星级饭店的餐饮经营突出精品战略，除传统的中餐外，咖啡厅、外国餐厅、风味餐厅随处可见，在餐厅装修、菜肴出品、服务水平、营销方式等方面精益求精；而低星级饭店和经济型酒店则纷纷弱化餐饮功能，只提供有限的餐饮服务，如只提供早餐或只有一个餐厅，突出客房这一核心产品以降低管理费用。

（二）社会餐饮

社会餐饮蓬勃发展，各种主题餐厅争奇斗艳，满足了不同年龄层次、不同消费心理、不同消费目的的消费者的需求。除了传统的餐馆外，越来越多的餐饮业态呈现在了消费者面前。

1. 会所餐饮

近年来,各地涌现出一大批各具特色的高档餐饮会所,以环境私密、产品高档、服务全面、收费高昂而吸引了一批特定的消费群体。

2. 休闲餐饮

休闲餐饮以酒吧、茶室、咖啡厅、茶餐厅和农家乐等形式适应假日消费和休闲消费的需要,越来越受到各类消费者的喜爱。

3. 中西快餐

据统计,北京、上海、江苏、浙江等经济比较发达的省市,快餐已经占到餐饮市场份额的50%以上。随着生活节奏不断加快、收入水平不断提高,人们对快餐的需求量日益增大,快餐行业必将蓬勃发展,满足大众快节奏生活的需要。

4. 网购餐饮

近年来,随着互联网技术的快速发展,网络早已成为现代人日常生活中不可或缺的部分,网上订餐由于其独有的便捷性和直观性,更能轻而易举地被现代人所认同和接受。

二、企业经营特色化

餐饮产品同质化日趋严重,因而竞争也日益激烈。在这种情况下,特色化经营已成为很多餐饮企业吸引消费者的主要手段。

(一) 产品特色

菜肴有特色才能吸引消费者,如北京全聚德的烤鸭、杭州楼外楼的传统杭帮菜、绍兴咸亨酒店的“十碗头”,每天吸引着众多的消费者;而小肥羊火锅、谭鱼头火锅等特色菜肴也深受大众消费者喜爱。

产品特色既可以体现在餐饮原料上,如海鲜、绿色食品;也可以体现在环境氛围上,如宫廷、北大荒;还可以体现在烹饪方法上,如火锅、明厨;更可以体现在口味上,如家常菜、农家菜等。

(二) 经营特色

为使餐饮企业在激烈的竞争中立于不败之地,除了产品特色以外,还可以通过主题文化的创建来营造企业的经营特色,如品位特色、时尚特色、文化特色、浪漫特色等,这既充分体现了餐饮业态鲜明的多元化特征,又突出了企业的个性化和差异化特色。

三、市场竞争品牌化

餐饮市场的竞争最终将归结于品牌的竞争,品牌将成为餐饮企业逐鹿市场的关键。品牌是给拥有者带来溢价、产生增值的一种无形资产,其载体是用以和其他竞争者的产品或劳务相区分的名称、术语、象征、记号或者设计及其组合,增值的源泉来自于消费者心智中形成的关于其载体的印象。

(一) 品牌塑造必须明确目标市场

目标市场是企业细分市场的基础上,从满足顾客的需求出发,并依据餐饮企业自身



条件而选定一个或为数不多的几个特定市场。餐饮企业必须明确自己的竞争优势以及为哪类目标市场提供产品和服务,从而使目标市场获得最佳的服务和最大的利益,形成企业独特的品牌特色,提高企业的竞争能力和经济效益。

(二) 品牌塑造必须具有独特性

餐饮企业必须向消费者提供一种优越于其他竞争品牌的独特性,使消费者很容易把这种品牌与其他品牌区分开来,从而增加企业对消费者的吸引力,并形成良好的口碑。

四、消费时段多样化

一般来说,人们的一日三餐具有相对固定的时段,但随着生活、工作节奏的加快以及工作时间的弹性和不确定性,人们固有的用餐时间和习惯也在悄然发生变化,因此,“想吃就吃”、“随到随吃”的消费需求日趋明显。为此,餐饮企业可以根据自身的地理位置和产品结构,突破营业时间的限制,既充分利用企业的场地和设施,又可满足不同时段顾客的消费需求,从而获取经济效益。

(一) 营业时间的变化

根据消费者用餐时间的变化,部分餐饮企业将改变固定的营业时段,延长营业时间,如早餐与午餐连续营业、午餐与晚餐之间开设下午茶、晚餐后供应夜宵等,也将会有一小部分餐饮企业变为全天候营业。

(二) 餐饮品种的变化

在不同时段的营业中,餐饮企业也将根据消费需求的不同,提供不同内容的餐饮品种,除了传统的点菜、包餐之外,精彩纷呈的各种快餐、简餐、套餐、茶点、甜品等将各显特色。

五、中式餐饮西式化

科学技术的日新月异和交通运输的快捷使得中西方交流日益增多,中西方文化交融也随即体现,其中也包括饮食。

(一) 就餐方式的西化

中式餐饮的传统用餐方式是共餐制,即一群人围着一张大圆桌享用同样的菜肴;为了体现饮食卫生和就餐档次,中式餐饮也开始实施分餐制,即菜肴上桌展示后再由服务人员逐人分食,这就是借鉴了英式和俄式餐饮服务的方式;如今,越来越多的餐饮企业开始实行各吃制,即按照西式餐饮的方式为消费者提供单独装盘的菜肴。

(二) 产品服务的西化

传统中式餐饮迎合的是客人吃饱、吃好的消费需求,但随着人民生活水平的提高和对生活品质的追求,餐饮消费者开始注重餐饮的健康、环境、档次、尊贵感以及与众不同的感受和经历。首先体现在菜肴上,越来越多的本土餐厅都在借鉴西式餐饮对自己的菜肴进

行创新,如牛排、沙拉、甜品等已在很多中餐厅被大力推广;其次体现在服务上,借鉴和使用西式餐具和用品,打造西式就餐环境已成为餐饮业发展的一种潮流。

六、餐饮消费绿色化

(一) 消费者健康饮食

近年来,由于毒奶粉、毒大米、地沟油等问题食品的相继出现,人们的消费理念也随之转变,食品安全、健康饮食成为消费者关注的热点。根据国家食品药品监督管理局发布的通知,我国将对餐饮服务单位的食品安全情况进行量化评级,范围包括餐馆、快餐店、小吃店、饮品店、食堂、集体用餐配送单位和中央厨房等。量化等级分为动态等级和年度等级。动态等级为监管部门对餐饮服务单位食品安全管理状况每次监督检查结果的评价。动态等级分为优秀、良好、一般三个等级,分别用大笑、微笑和平脸三种卡通形象表示。年度等级为监管部门对餐饮服务单位食品安全管理状况过去12个月期间监督检查结果的综合评价,年度等级分为优秀、良好、一般三个等级,分别用A、B、C三个字母表示。

(二) 企业节能减排

在低碳经济形势下,餐饮业节能减排的潜力非常大,如用电磁厨房设备替代燃气厨房设备的节能减排效果非常明显。同时,在能源成本不断上涨、环保卫生要求日益提高的情况下,餐饮企业自身对环境卫生和节约能源方面也将日趋重视。

此外,越来越多的餐饮企业将通过连锁化、集团化方式加速发展,并谋求上市融资;餐饮企业的人员素质和人才培养也将循序渐进地提升;信息技术的大量运用更将推动企业管理水平的快速提高。



本章小结

1. 餐饮管理者必须明确餐饮管理的目标与要求,从环境、菜肴、服务和效益诸方面入手开展管理工作。
2. 餐饮管理业务环节众多,其主要职能有菜单管理、营销管理、原料管理、厨房管理、餐厅管理、宴会管理、成本管理等。
3. 餐饮产品在生产、销售和服务等方面具有与其他产品不同的特点。
4. 餐饮从业人员在思想政治、服务态度、服务知识、业务能力、身体素质等方面都必须达到一定的要求。
5. 餐饮业发展趋势日益明显,餐饮管理者必须对此有所了解。



思考与练习

1. 根据餐饮从业人员的素质要求,结合自身情况对照分析自己还应在哪些方面进行



改进。

2. 谈谈你对餐饮业发展趋势的看法。

案例分析 >>>>>>

阅读下面的案例，并回答问题。

一天，邹先生步入一家餐厅，找了一个角落的位置坐下准备用餐。服务员小曹立刻上前询问他喜欢喝什么茶，并介绍饭店的八宝茶比较有特色。邹先生说：“就八宝茶吧。”接着小曹拿来精致的餐厅菜单，请他点菜。邹先生发现菜单中有许多比较有特色且适合自己口味的菜肴，就一下子点了五个，小曹见此便非常友善地问：“先生，是否还有其他客人一起用餐？”邹先生说：“没有啊。”小曹当即建议：“先生，我们餐厅的菜肴分量很足，您可以先少点几个，不够的话再点也很方便的。”邹先生听罢笑了起来，说：“对，对，吃不完也是浪费。那我先点三个菜吧。”

在优雅的背景音乐中，邹先生愉快地用餐，小曹适时地为邹先生更换烟灰缸和餐碟，并斟倒酒水，整个用餐过程都让邹先生感到非常满意。

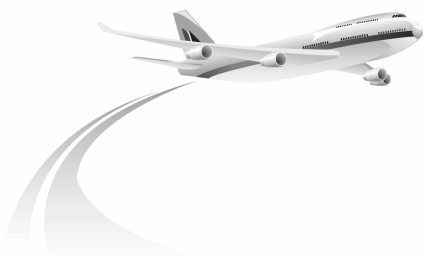
问题：

1. 有业内人士曾经说过：客人满意是餐厅最好的效益。结合本案例说明这句话的含义。

2. 员工的服务意识会提高客人的满意程度。本案例中小曹的服务意识体现在哪些方面？



第二章

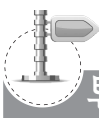


餐厅服务技能

学习目标

通过本章的学习，学生应该掌握：

- 1. 托盘、摆台的要领；
- 2. 餐巾折花的各种造型；
- 3. 酒水服务的各种程序要求；
- 4. 菜肴服务的各种程序要求。



导入案例

某天晚上,老沈在某餐厅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沈推荐应时的大闸蟹,老沈欣然接受。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?”此时小李右手正拿着半只螃蟹,见状忙侧身让开,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,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外半只螃蟹。为不影响小陈更换餐碟,双手各拿半只螃蟹的小李这时成举手投降状,一旁的老沈看到后便打趣他:“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,小李果真要与老沈喝酒,老沈也不甘示弱。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。”小李和老沈不约而同地向两边闪开,小陈麻利地为两人斟满酒。小李和老陈两人又干了一杯,然后凑在一起说话,这时小陈又上前说:“对不起,先生,给您倒酒。”屡次被打扰的小李忽然对着小陈大声吼道:“没看到我们正说着话吗?”小陈一脸茫然,不知该怎么办才好。

[评析]

本例充分说明餐厅服务员熟练的服务技能只是一种技术,而根据客人需求灵活运用服务技能才是一门艺术。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时听到老沈的玩笑话,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,便会使客人满意。

熟练掌握餐厅服务技能并灵活加以运用,既是做好餐饮服务工作的基本保证,也是提高服务效率的基本要求,又可为企业节约人力资源费用。因此,餐饮管理者应充分重视餐厅服务技能的培养和训练,尽力提高服务人员的技能水平,并培训他们灵活运用所掌握的服务技能,使服务成为一门艺术。

第一节 托盘操作

托盘是餐厅服务人员在餐前摆台准备、餐中提供菜点酒水服务、餐后收台整理时必用的一种服务工具。餐厅常用的托盘主要有不锈钢及胶木两大类,以胶木托盘为佳。在服务程序中,托盘又指托着托盘为客人服务。托盘操作包括理盘、装盘、托盘、卸盘几项。托盘操作应严格按规范要求进行,以确保操作安全。



一、理盘

根据需要选好托盘，清洗干净后擦干，在盘内垫上毛巾或专用垫巾（胶木托盘可不垫），以防滑。

二、装盘

根据所需托送的物品的形状、质量和体积合理装盘。装盘时，必须遵循安全稳妥、便于托送、便于取用的原则。一般来说，在数种物品同时装盘时，应将高物和重物装在托盘里侧（靠近身体的一侧），低物和轻物装在托盘外侧；先取用的物品在上（或四周），后取用的物品在下（或中间）。装盘时须注意盘内物品重量的分布应得当。

三、托盘

托盘的正确姿势是：左手向上弯曲成 90° ，掌心向上，五指分开，以大拇指的指端到掌根部位及其余四指的指端托住盘底，手掌自然形成凹形，掌心不与盘底接触，调整好托盘重心，平托于胸前，略低于胸部，并注意左肘不与腰部接触。

起托时，应将左肘和左手放到与托盘水平位置，必要时屈膝，用右手慢慢将托盘移至左手上，按上述托盘姿势的要求托住盘底。托稳后用右手扶住托盘起身，调整好重心后松开右手，即可托盘行走。

托盘行走时必须头正、肩平、盘平，上身挺直，目视前方，脚步轻快而稳健，托盘可随着步伐而在胸前自然摆动，但幅度要小，以防菜汁、汤水溢出。

四、卸盘

托盘行走至目的地后，先站稳，再用右手取用盘内物品。取用时应注意随盘内物品变化而用左手手指的力量来调整托盘重心。

如需将盘内物品放到工作台上，则应先用右手扶住托盘，然后屈膝成半蹲状使盘面与台面处于同一平面，再用右手轻推托盘至台面，放稳托盘后开始取用盘内物品。

第二节 摆 台

摆台是指餐厅服务人员将宾客在用餐过程中所需的各种餐酒用具按标准摆放在餐桌上，以供客人在就餐时方便地取用。

一、中餐摆台

中餐摆台分中餐点菜摆台和中餐宴会摆台两大类。

(一) 中餐点菜摆台

1. 摆台准备

要求如下:

- (1) 餐酒用具品种齐全、数量充足且完好、卫生,应确保无二次污染。
- (2) 台布完好、平整、干净、统一。
- (3) 摆台前洗净双手并消毒。
- (4) 坚持使用托盘摆台。摆台时持握餐具应规范,即要求盘碗拿边、汤勺拿柄、水杯拿底部、高脚酒杯拿杯柄、茶杯拿柄。

2. 铺台布

要求如下:

- (1) 台布应正面朝上,折痕朝向统一,四角下垂相等。
- (2) 台布规格应与餐桌规格相适应,一般要求台布垂下桌面部分为 30 厘米左右,不能拖地。
- (3) 铺台布时应动作熟练且干净利落,一次定位成功,并做到舒展平整。
- (4) 8 人以上桌面应摆放转盘以方便客人用餐。转盘应居中而放,保持盘面干净、转动灵活,并在转盘中心摆放花瓶。
- (5) 按要求围好桌裙。

3. 午晚餐摆台

要求如下:

- (1) 使用托盘进行餐碟(骨碟)定位。要求碟边离桌边 1.5 厘米,碟间距离均匀。
- (2) 餐碟右侧放筷架、筷子。要求筷子尾端离桌边 1.5 厘米,筷架上方筷子长约为 5 厘米,筷子距餐碟 2 厘米。
- (3) 餐碟正上方放汤碗,碗中放调羹,羹把朝左,汤碗距餐碟 1 厘米,筷架右侧放水杯(见图 2—1);或者是在餐碟左上方放汤碗,小汤勺置于汤碗中,勺把向左,餐碟右上方放水杯,三者之间各相距 1 厘米左右(见图 2—2);又或是在餐碟左上方放汤碗,小汤勺置于汤碗中,勺把向左,餐碟右上方放味碟,三者之间各相距 1 厘米左右,筷架右侧放水杯(见图 2—3)。
- (4) 在餐碟中放置餐巾花。
- (5) 在转盘中央的花瓶左侧或右侧放桌号牌,号码朝向餐厅门口。



图 2—1 中式午晚餐摆台 1



图 2—2 中式午晚餐摆台 2



图 2—3 中式午晚餐摆台 3

(二) 中餐宴会摆台

摆台前应洗手消毒，并检查桌椅是否牢固、卫生。摆餐酒具时应从主人位开始按顺时针方向进行。

1. 铺台布

按要求铺好台布，方法与中餐点菜摆台相同。然后围好桌裙，可用大头针或尼龙搭扣固定在桌边，如用大头针围桌裙时，应注意针头不外露，以免刺伤客人，要求桌裙离地面 5 厘米左右。

2. 摆转台及花瓶

转台摆放在餐桌中央，并检查转台能否灵活旋转，然后在转台中央放上花瓶或插花。

3. 摆垫碟、餐碟

用托盘摆放垫碟（高档宴会摆台使用银器作为垫碟），要求垫碟离桌边 1.5 厘米，如垫碟上有店徽，店徽应在上方，垫碟之间应距离均匀。然后在垫碟中央摆放餐碟。

4. 摆味碟、汤碗和汤勺

味碟摆放在垫碟的右前方，汤碗（高档宴会的汤碗如使用银质的汤碗底托，则应先摆放底托再放汤碗）摆放在垫碟的左前方，碗中放汤勺，勺把向左。垫碟、味碟和汤碗之间各相距 1 厘米。如味碟、汤碗上有店徽，店徽应在上方。

5. 摆杯具

在餐碟正上方摆上黄酒杯，距味碟、汤碗 2 厘米，在黄酒杯右侧放上烈酒杯，两杯相距 1.5 厘米，左侧放上水杯，两杯相距 1 厘米，要求三杯中心成一横直线。

6. 摆筷架、服务匙、筷子、牙签

在垫碟右侧摆上筷架，与味碟、汤碗中心线齐平，筷架上放服务匙和筷子，服务匙离垫碟 3 厘米，筷子尾端离桌边 1.5 厘米，在筷子右侧 1 厘米处放上小包装牙签（也可放在餐碟与服务匙之间），牙签距桌边 5 厘米，筷套和牙签的正面朝上。

7. 摆用具

先摆菜单，一般 10 人餐桌放 2 份宴会菜单，菜单摆在正、副主人右侧，距桌边 1.5 厘米。再摆烟灰缸，一般在 2 个餐位之间摆放一个烟灰缸，并在烟灰缸上摆放火柴，火柴盒印有店名的一面朝上，如是无烟宴会厅，则可不摆烟灰缸。

8. 摆餐巾花

将适合客人需求的餐巾花摆放在餐碟中，要求花型美观，站立正、稳，花型正面朝向客人。如是杯花，则插入杯中，但应突出主位，且要求单桌的杯花应动植物花型相间，多桌宴会时各桌的杯花摆放应一致。

9. 拉好座椅

将座椅整齐拉好，要求椅背中心正对餐碟，椅面内沿紧贴桌裙，椅背绕成圆形。

中餐宴会摆台如图 2—4 所示。



图 2—4 中餐宴会摆台

二、西餐摆台

西餐摆台分早餐摆台、正餐摆台和宴会摆台三类。

(一) 西式早餐摆台

(1) 在餐位正中摆放装饰盘，盘边离桌边 2 厘米。也有餐厅不放装饰盘而用早餐垫替代。

(2) 在装饰盘右侧摆放餐刀，左侧摆放餐叉，刀口向左，叉尖朝上，距桌边 2 厘米。

(3) 在餐叉的左侧 1 厘米处放上面包盘和黄油刀，盘心与装饰盘中心成一横直线。

(4) 在餐刀的右侧 1 厘米处放上垫碟、咖啡杯、咖啡匙。杯柄和匙柄均向右。

(5) 在装饰盘（如使用早餐垫，则在刀、叉之间）上放上餐巾花。

(6) 在餐桌中央放上盐盅、胡椒盅、烟灰缸、桌花等。

西式早餐摆台如图 2—5 所示。

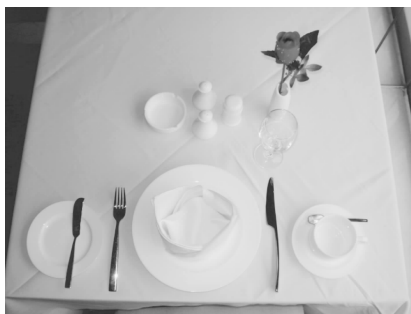


图 2—5 西式早餐摆台



(二) 西式正餐摆台

(1) 铺台布。要求台布平整，正面在上、四角（边）下垂相等。

(2) 在餐位正中放上装饰盘，离桌边 2 厘米，盘中放餐巾花。也可不放装饰盘而直接放餐巾花。

(3) 在装饰盘右侧放餐刀（刀口向左）和汤匙，两者之间相距 0.5 厘米，离桌边均为 2 厘米。餐刀距装饰盘 1.5 厘米。

(4) 在装饰盘左侧放上餐叉，餐叉左侧放色拉叉，叉尖向上，两者相距 0.5 厘米，距桌边 2 厘米，餐叉距餐刀 30 厘米左右。餐叉距装饰盘 1.5 厘米。

(5) 色拉叉左侧 1 厘米处放面包盘，盘上放黄油刀，刀口向左。盘心与装饰盘中心成一横直线。

(6) 在餐刀尖上方 2 厘米处放水杯。

(7) 在装饰盘右上方摆放烟灰缸、胡椒盅、盐盅和牙签筒，其间各相距 2 厘米。餐桌中央放花瓶，必要时放上烛台。

对于已有预订的餐桌，应放上预订卡，并按客人要求摆台。西餐正餐摆台如图 2—6 所示。

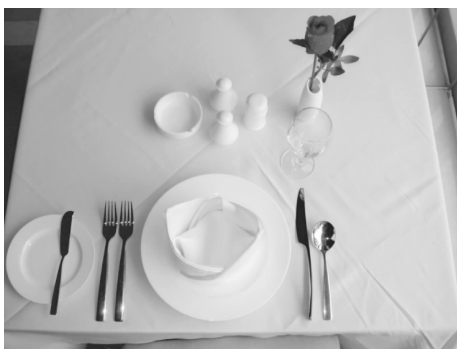


图 2—6 西餐正餐摆台

(三) 西式宴会摆台

1. 铺台布

台布的规格应与餐台的规格相适应。如需用数块台布同时铺设，应注意两块台布的重叠部分不得少于 10 厘米，台布的开口应背向宴会厅门口。铺好的台布应正面朝上，平整无破损，中线居餐台中央位置，台布四周下垂部分一致。然后围好桌裙。

2. 摆装饰盘

装饰盘摆在餐位正中央，盘心正对椅背中央，盘上的店徽靠近桌子中央，盘边距桌边 2 厘米。摆装饰盘时应从主人位开始按顺时针方向进行。

3. 摆刀、叉、匙

在装饰盘的右侧从里向外依次摆放肉刀、鱼刀、汤匙和头盆刀。在装饰盘的左侧从里

向外依次摆放肉叉、鱼叉和头盆叉。肉刀、叉离装饰盘 1.5 厘米，刀与刀（匙）、叉与叉之间相距 0.5 厘米，刀、叉、匙距桌边 2 厘米。刀口向左，叉尖向上。

4. 摆点心叉、匙

在装饰盘正上方 1 厘米处摆放点心叉、匙，叉在下，匙在上，叉柄朝左，匙柄朝右，两者相距 0.5 厘米。

5. 摆面包盘、黄油刀

在头盆叉左侧 1 厘米处摆放面包盘，盘心与装饰盘的盘心成一横直线，在面包盘上放黄油刀。

6. 摆酒杯

在头盘刀正前方 2 厘米处开始成斜线依次摆上白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯，杯间距离为 1 厘米，斜线与桌边成 45°角。

7. 摆餐巾花

餐巾叠成盘花摆放在装饰盘内。

8. 摆桌面用品

桌面用品摆放在餐台中心线上。在餐台正中心摆放花盆（插花），花盆左、右两侧摆放烛台。在烛台的两侧摆放烟灰缸、盐盅、胡椒盅和牙签筒，四者之间各相距 2 厘米，而花盆、烛台、烟灰缸之间的距离要视餐台长度而定。烟灰缸上放火柴。最后要拉好座椅。

西餐宴会摆台时应使用托盘，并注意卫生，拿取刀、叉、匙等餐具时应拿柄部，拿取酒杯时拿杯底或杯脚。高级西餐宴会厅要求服务人员在摆台时戴白手套，以免将指纹留在餐酒具上。

西餐宴会摆台如图 2—7 所示。



图 2—7 西餐宴会摆台

第三节 餐巾折花

餐巾又称口布，是为就餐客人用餐而准备的一种卫生用品。客人用餐时将餐巾平铺于



腿上，可防止汤汁、酒水沾污衣服，同时也可擦嘴擦手，起到保洁作用。

餐巾折花是指通过叠、折、卷、穿、翻、拉、捏等操作技法，将干净、平整、无破损的餐巾折成一定的形状插入杯中或摆放在餐碟中，使之成为餐桌乃至整个餐厅的装饰品，对营造怡人的进餐环境起到画龙点睛的作用，给客人以美的享受。

一、餐巾折花的种类

餐巾折花一般有两种分类方法。

(一) 按摆放位置分类

餐巾折花根据其摆放位置可分为杯花和盘花。杯花种类多，造型美，但折制较为复杂，且打开餐巾后皱折多而不雅。盘花折制简单，但种类较杯花少。因此，杯花和盘花各有千秋，各饭店或一个饭店内的不同餐厅可根据需要选用，但要求同一餐厅中最好能统一，或用杯花，或用盘花。

(二) 按花型式样分类

餐巾折花根据其花型式样可分为植物类、动物类和实物造型类。植物类折花是指取材各种花草、蔬菜、水果的折花；动物类折花则取材于各种飞禽、走兽、昆虫、鱼虾等；实物造型类折花是指折花形似花篮、宫灯、扇子、帽子、皇冠等实物。

二、餐巾折花的基本要求

餐巾折花有如下基本要求：

- (1) 选好餐巾。
- (2) 清洁双手和操作台面。
- (3) 一次折成，不可一再返工。
- (4) 折花过程中切忌用嘴咬，也不要将异物沾到餐巾上。
- (5) 花型美观，符合客人需求。
- (6) 摆放时，应将花型正面朝向客人。

目前饭店对餐巾折花的要求是折制快捷，造型简单、美观、大方，取放方便。盘花在饭店中很流行，但杯花更能体现餐厅服务人员的折花技能。

三、餐巾折花花形图例

(一) 盘花

常见的盘花造型有王冠（见图 2—8）、扇面（见图 2—9）、香蕉（见图 2—10）、帆船（见图 2—11）、帐篷（见图 2—12）等。



图 2—8 王冠形折花



图 2—9 扇面形折花



图 2—10 香蕉形折花



图 2—11 帆船形折花



图 2—12 帐篷形折花

(二) 杯花

常见的杯花造型有孔雀开屏（见图 2—13）、友谊花篮（见图 2—14）、三尾金鱼（见图 2—15）、单荷花（见图 2—16）、圣诞火鸡（见图 2—17）、冰玉水仙（见图 2—18）、雨后春笋（见图 2—19）、长尾欢鸟（见图 2—20）、双荷花（见图 2—21）、双叶壁花（见图 2—22）等。



图 2—13 孔雀开屏形折花



图 2—14 友谊花篮形折花



图 2—15 三尾金鱼形折花



图 2—16 单荷花形折花



图 2—17 圣诞火鸡形折花



图 2—18 冰玉水仙形折花



图 2—19 雨后春笋形折花



图 2—20 长尾欢鸟形折花



图 2—21 双荷花形折花



图 2—22 双叶壁花形折花

第四节 酒水服务

酒水服务是餐饮服务的重要组成部分，酒水服务水平的高低直接影响宾客的感受及酒水消费水平。

一、中餐酒水服务

宾客在中餐厅进行餐饮消费时，通常吃中国菜，饮中国酒。不同的酒水适用不同的酒杯，其斟倒要求也有所区别。

（一）中餐点菜酒水服务

1. 酒水服务前的准备工作

（1）准备酒水。在宾客决定喝何种酒水后，服务人员应正确填单，去吧台取用酒水，



并检查其质量。

(2) 准备酒杯。根据酒水种类为客人准备相应的酒杯，并按规定摆放好。

(3) 示瓶。如宾客点用较为名贵的中国酒，如茅台、五粮液等，服务人员应向宾客展示酒瓶（包括包装盒）上的商标，以获确认。如宾客点用葡萄酒，则按西餐酒水服务要求示瓶。

(4) 开瓶。在宾客确认酒水的品种及质量后，服务人员应使用正确的开瓶器具开启瓶盖。

2. 斟酒服务

具体要求如下：

(1) 服务人员应站在客人右后侧，右脚在前、左脚在后侧身而站。

(2) 服务人员左手拿一块干净的餐巾，右手持握酒瓶中下部，掌心向左，将商标朝客，遵循先宾后主、女士优先原则按顺时针方向进行倒酒服务。每斟完一杯酒后应抬起瓶口，将酒瓶按顺时针方向轻转一下，以避免瓶口的酒滴落在桌面上，并用左手上的餐巾擦拭瓶口。

(3) 所有酒水一般均应斟至八分满。斟酒完毕，应将剩余酒水放在附近的工作台上，并视客人饮用情况主动为客人添加。

(4) 服务过程中，动作要轻缓，并注意根据瓶中酒水数量掌握出酒速度，避免摇晃或斟酒过快而使酒中的沉淀物泛起（黄酒和葡萄酒等会有此种情况）或溢出杯外。

(5) 斟酒时，瓶口与杯口应相距 2 厘米左右，切不可瓶杯相碰，以确保安全和卫生。

(6) 一般情况下持瓶斟酒，但如客人人数较多且所点酒水品种较多，应使用托盘斟酒。托盘斟酒时应先征询客人所需何种酒水，待客人选定后再从托盘上取下相应的酒水瓶进行斟倒，并将托盘保持在客人座椅外，以免意外碰翻。

（二）中餐宴会酒水服务

宴会时的酒水准备与点菜时的酒水准备类似。中餐宴会酒水服务具体要求如下：

(1) 大中型宴会应在宴前十分钟左右斟好预备酒，一般是将葡萄酒杯和白酒杯斟至八分满。小型宴会可在宴会开始后斟倒。

(2) 斟酒时先斟葡萄酒或黄酒，再斟烈性酒，最后斟倒啤酒及软饮料。

(3) 斟酒顺序为：从主宾开始，按顺时针方向进行。

(4) 斟酒时应从客人右侧进行，站立姿势与持瓶方法与中餐点菜酒水服务相同。

(5) 斟酒时应使用托盘，将宴会所用酒水整齐地摆放在托盘中，商标朝向外侧。先将托盘移近客人，请客人选择酒水品种，再将托盘移至椅背外，持握客人所选定酒水进行斟倒。一般的做法是：葡萄酒或黄酒及白酒可持瓶斟倒，啤酒及软饮料需托盘斟酒。

(6) 如客人不喝某种酒水，则应及时撤走相应的酒杯。

(7) 如客人需用冰块，则应将冰块及冰块夹及时提供给客人。

(8) 主人至各桌敬酒时，主桌服务人员应托送酒水跟从，以便及时斟酒。

其他斟酒服务要求与中餐点菜的斟酒服务要求相同。

二、西餐酒水服务

西餐对酒水的要求较高，吃什么菜肴、用什么餐具、喝什么酒水都有一定的规定。吃西餐时，无论是点菜还是宴会，用于佐餐的酒水主要是葡萄酒。

（一）红葡萄酒服务

1. 准备

将从吧台取来的红葡萄酒放置在垫了餐巾的酒篮内，商标朝上，送至工作台。取送红葡萄酒时，应避免摇晃以防沉淀物泛起。

2. 示酒

将红葡萄酒放在酒篮中向点酒客人展示，商标朝向客人，以确认该瓶酒正是客人所点的。如有差错，则应立即更换，直至获得客人认可。示酒后应询问客人现在是否可以开瓶。

3. 开瓶

如果客人示意可以开瓶，则将酒从酒篮中取出，从点酒客人右侧送至餐桌上，打开开塞钻的小刀，用小刀沿瓶口外圈割开封口，揭去封纸，用干净的餐巾擦拭瓶口。收起小刀，将开塞钻从木塞中央部位缓缓旋入至适当位置（切不可钻透木塞），然后用开塞钻的撑杆慢慢用力拔出瓶塞。

4. 闻塞

取下木塞后，应先闻一下木塞，检查有无异味（如酸味等），并将木塞放在餐碟中送至点酒客人面前让其察看。如发现该酒不宜饮用，则应立即更换。然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧以去除木塞屑。

5. 试酒

开瓶后的葡萄酒应在点酒客人右前侧放置一会儿，使酒与空气接触而氧化（散发掉部分酸气，此过程称为“醒酒”），然后为点酒客人斟倒 30 毫升（1 盎司）左右的酒让其试尝。倒酒时应注意商标朝客，倒毕轻转酒瓶以防酒液下滴。

6. 斟酒

如点酒客人品尝后对酒表示满意，即可按先女后男、先宾后主的原则，按逆时针方向依次倒酒。倒酒应从客人右侧进行，注意瓶杯不碰，商标朝客，每倒满一杯应轻转瓶口，并用餐巾擦拭瓶口。红葡萄酒一般以斟至 1/2 杯满为宜。为所有客人倒好酒后，应将酒瓶放在点酒客人的右侧，商标朝向点酒客人，并随时为客人斟酒。

（二）白葡萄酒服务

1. 准备

白葡萄酒应冰镇奉客，所以应准备一个冰桶，冰桶内放 2/3 满的碎冰和冰水，将酒瓶置于冰桶中，上盖一块餐巾，然后把冰桶放在点酒客人的右后侧（用冰桶支架）。

2. 示酒

从冰桶中取出酒瓶擦干，用另一餐巾（叠成条状）包裹瓶身（须露出商标），左手托



瓶底，右手持瓶颈，商标朝上，从点酒客人右侧向其展示，以获确认。

3. 开瓶

待点酒客人确认后，将酒瓶放回冰桶，在冰桶中开瓶，开瓶方法与开红葡萄酒开瓶方法相同。

4. 试酒与倒酒

与红葡萄酒服务大致相同，其区别在于倒白葡萄酒时应用餐巾（叠成条状）裹住酒瓶（须露出商标）进行，一般斟至 $2/3$ 杯满为宜。斟酒完毕应将酒瓶放回冰桶，用一块叠成条状的餐巾盖住，并随时为客人斟酒。

（三）香槟酒服务

1. 准备与示酒

服务步骤及要求与白葡萄酒服务相同。

2. 开瓶

因香槟酒酒瓶内有较大气压，所以软木塞外面套有铁丝帽，以防软木塞被瓶内的大量气压弹出。在开瓶时，首先应将瓶口的锡纸剥除，然后用右手握住瓶身，以 45° 的倾斜角度拿着酒瓶并用大拇指紧压软木塞，左手将瓶颈外面的铁丝帽扭曲，一直到铁丝帽断裂为止，并将其去掉。此时再用左手紧握软木塞，右手同时又轻又慢地转动瓶身，使瓶内的气压逐渐将软木塞弹挤出来。

在开香槟酒时应转动瓶身而不可直接扭转软木塞，以防将软木塞扭断而难以拔出。开瓶时，瓶口不要朝向客人，以免软木塞突然弹出惊吓客人。

3. 试酒与倒酒

与白葡萄酒服务大致相同，其区别在于倒香槟酒时应分两次进行，先斟至杯的 $1/3$ 处，待泡沫平息后再斟至 $2/3$ 杯满。斟酒完毕应将酒瓶放回冰桶，用一块叠成条状的餐巾盖住，并随时为客人斟酒。

第五节 菜肴服务

菜肴服务是餐厅服务人员将厨房烹制好的菜点传送至餐厅，按一定的要求将菜点送上餐桌，并进行分菜等一系列工作的总称。其好坏直接影响宾客的物质需要和心理需要的满足程度。

一、中餐菜肴服务

中餐菜肴服务的要求如下所述。

（一）中餐点菜菜肴服务

1. 传菜服务

传菜员是连接餐厅与厨房的纽带，其主要工作是将厨房制作好的菜肴及时、准确地传

送至相应的服务区域供服务员上菜，再将餐厅撤下的餐、酒、茶具托送至洗碗间。传菜时应注意以下几点：

- (1) 查对厨房所制作菜肴是否与点菜单相符，并核对桌号，防止传送差错。
- (2) 取菜时应检查菜点质量，做到“五不取”，即：数量不足不取；温度不适不取；颜色不正不取；调、配料不全不取；器皿不洁、破损或不符合规格不取。
- (3) 传菜时应做到传送平稳、汤汁不洒、传菜及时、不拖不压。
- (4) 菜肴传送至餐厅后，应及时招呼服务员前来为客人上菜，如服务员正忙于为其他客人服务，可先将菜肴放在工作台上，但应通知服务员菜肴已到，不要放下菜肴后悄然而去，以免影响服务质量。
- (5) 为保证热菜上桌时的温度，一般应使用盘盖，待菜肴上桌后再将盖取下撤回备餐间。
- (6) 传菜时应密切注意周围情况，并按指定路线行走，防止碰撞。
- (7) 及时将餐厅各桌客人的进餐情况通知厨房，以便掌握出菜时机，保持餐厅与厨房的协调，以满足客人的就餐需求。

2. 上菜服务

上菜是指值台服务员将菜点按规格和一定程序奉上餐桌的一种服务方式。上菜时应遵循以下要求：

- (1) 上菜顺序为冷菜、羹、热荤菜、热素菜、汤、点心和水果。冷菜一般应在 10 分钟内上桌，20 分钟内出热菜，以免客人久候而质疑饭店的服务质量。
- (2) 服务员看到传菜员托送菜肴走到自己负责的服务区域的餐桌旁时，应快步上前迎接，并检查菜肴与客人所点是否一致。
- (3) 上菜时应向客人说“对不起”，以提醒客人防止碰撞而发生意外。菜盘应从客人之间的空隙处平稳上桌，切不可从客人肩上、头顶越过。同时注意动作要轻、稳。
- (4) 菜肴上桌后应取下盘盖并报菜名，必要时（如客人询问或是本餐厅的特色菜、风味菜）应介绍菜肴。
- (5) 如果菜肴有调、配料，应先上调、配料，再上菜肴。凡有头型的菜肴，应注意朝向。
- (6) 如遇两位及两位以上客人就餐，在菜肴上桌后应马上加放一把服务匙，以方便客人取菜并保证卫生；上汤时应在汤盆内加放大号汤勺。
- (7) 若桌面上菜盘较多而使下一道菜无法放下，服务员应征求客人意见后将剩菜量较少的菜肴换成小盘或分派给客人，然后再上新的菜肴，切忌将新的菜肴叠压在其他菜盘上。
- (8) 如上羹、汤、面条，服务员应主动为客人分派。
- (9) 所有菜点上齐后应礼貌告诉主人：“您的菜上齐了。”如某道菜迟迟未上，应及时向厨房查询，并向客人表示歉意：“对不起，让您久等了。”或“真抱歉，耽误您很长时间。”
- (10) 如发现宾客餐桌上的菜肴快吃完了，服务员应主动询问宾客是否需要添加。



(二) 中餐宴会菜肴服务

1. 传菜服务

宴会传菜应按菜单上的出菜顺序依次进行,传菜员同样应遵循“五不取”的原则。

2. 上菜服务

(1) 宴会上菜的程序一般为主菜(菜单上质量最高的菜)、热菜、汤、点心,最后上水果。也可按粤菜上菜习惯在冷菜后先上羹汤,再上热菜。

(2) 应灵活掌握上菜时机。一般要求在客人食用冷菜后通知厨房准备上热菜,当冷菜吃至适当时候(一半左右)上第一道热菜,待第一道热菜吃至一半时上第二道热菜,以此类推。一般每隔十分钟左右上一道热菜。

(3) 上菜时可从主人右(或左)侧第二和第三位客人之间上菜,也可从副主人右侧上菜。切不可从主人和主宾之间上菜。

(4) 上菜时应说一声“对不起”以提醒客人,防止发生意外。切不可将菜肴从客人头顶越过送上餐桌。

(5) 菜肴上桌后,应报菜名,并做相应介绍。同时应将菜肴转至主宾位前,然后按要求分菜。

(6) 上鸡、鸭、鱼等有头型的菜肴时,应将头部朝向主宾的位置,以示尊重。所上菜肴如有调、配料,则应先上齐调、配料,再上菜肴。

(7) 多桌宴会的上菜速度要以主桌为准,确保协调一致,应先为主桌上菜,再为一般来宾餐桌上菜。

(8) 宴会点心一般有咸有甜,上桌顺序应为先咸后甜。上点心的时机一般安排在热菜之后,也可安排在热菜之间以调剂口味。点心品种可以是精美糕点,也可以是当地的特色小吃,有时也可安排西式甜品。

(9) 水果一般安排在最后上桌。宴会上的水果应有两种以上的品种。上水果前应撤下除酒杯外的所有餐用具,换上干净的餐碟,摆上水果叉,再上水果。同时应将插花摆回餐桌。

3. 分菜服务

在用餐标准较高或是客人身份较高的宴会上,每道菜肴均需分派给客人。一般宴会视情况分菜。分菜服务要求如下:

(1) 分菜应从主宾开始,按顺时针方向依次进行。

(2) 分菜工具通常使用服务叉、匙,分汤、羹时使用长柄汤匙,分鱼、炒面等时还需用刀、筷子等。

(3) 分菜应主动、迅速,不能等客人动筷食用后再分菜。

(4) 分菜时应注意手法卫生,不要将菜肴或汤汁带出盘外滴在客人身上或餐桌上。

(5) 分菜工具不能在盘底刮出很大响声,以免影响宴会用餐气氛。

(6) 分菜完毕后应留下 1/3 左右的剩余量,以示菜肴丰盛,也便于喜欢该菜的客人添加。

(7) 头、尾、骨、刺等不能分给客人。分菜时应均匀,包括荤素搭配均匀、汁菜搭配

均匀等。

(8) 应根据菜肴特点和宴会规格灵活运用不同的分菜方法。常见的分菜方法有:

● 托盘分菜法。菜肴上桌后,转至主位前报菜名、做介绍,顺转一圈后从上菜位置撤下菜肴。服务员左手托住菜盘,盘下垫一块叠成方形或条形的餐巾以隔热,右手持握服务叉、匙,左脚在前,右脚在后,稍弯腰,从客人左侧依次分派菜肴。分派完毕,整理盘中余菜,放上服务匙后从上菜位置重新上菜,并转至主宾前。

● 桌面分菜法。菜肴上桌后,转至主位前报菜名、做介绍。服务员右手持握服务叉、匙从转盘上的菜盘中将菜肴分入客人的餐碟中,边转边分。分菜完毕(剩1/3左右),整理余菜,放上服务匙,转至主宾前。

● 工作台分菜法。菜肴上桌后,转至主位前报菜名、做介绍,顺转一圈后撤下送至工作台,服务员在工作台上用分菜工具将菜肴分入干净的餐碟中,然后依次将盛装菜肴的餐碟从客人右侧送上(应先撤去脏餐碟)。将余下的菜肴整理成形或装在小盘中,放上服务匙后重新上菜,转至主宾前。

二、西餐菜肴服务

(一) 传菜服务

传菜员在接到点菜单或宴会菜单后,应按上菜顺序排列后交厨房烹制。传菜时,也应遵循中餐菜肴服务“五不取”的原则,以确保菜肴质量。菜肴传送至餐厅后,应与服务员密切配合,协助上菜,并将脏餐具撤至洗碗间。

如传菜员同时接到一份以上的点菜单,则应按先后顺序正确排列。传菜时还应注意将同时进食的菜肴集中上桌,特别是主菜更应如此。

(二) 上菜服务

1. 按序上菜

所有菜肴必须按照进餐程序替客人送上。西餐的进餐程序是“头盆→汤→主菜→甜点”,不可颠倒次序,除非客人事先有要求。如两位客人一起进餐,其中一位点了头盆,另一位点了汤,服务员应问清头盆与汤是否一起上,如客人无此要求,则应先上头盆,待客人用毕,再替另一客人上汤。待用完汤后,再一起为其上各自的主菜等。上菜时应报菜名。宴会时则按程序为所有宾客同时上菜。

2. 先斟酒后上菜

上任何一道需配饮酒类的菜肴前,均应先斟酒后上菜。

3. 上菜顺序

所有菜肴上桌时,均需遵循先女后男、先宾后主的原则按逆时针方向依次进行。上菜一般从客人右侧进行,只有色拉从左侧上。

4. 先撤后上

每道菜用毕均需撤走用过的餐用具(餐盘和刀、叉、勺等),上下一道菜所需餐用具后,再行上菜。撤盘前需征得客人的许可。一般应等一桌所有客人都吃完后再一起撤盘。



撤餐用具时还应注意客人刀、叉的摆放，如客人将刀、叉呈“八”字形搭放在餐盘两侧，表示客人还要食用，不可撤盘；如客人将刀叉交叉或平行放在餐盘中，则表示不再食用，可以撤盘。

第六节 撤换餐用具

一、撤换餐碟

在客人用餐过程中，服务员应不断巡视自己的服务区域，如发现客人餐碟中的骨刺残渣超过碟面的 1/3，应及时更换餐碟。撤换餐碟的具体要求为：

- (1) 撤换餐碟时，服务员应左手托托盘，将干净的餐碟整齐地叠放在一起，从客人右侧撤下脏碟，换上干净餐碟。
- (2) 应右撤右上，并注意脏碟中的骨刺残渣不要掉在地上或污染托盘中的干净餐碟。
- (3) 撤换餐碟前应征询客人意见：“对不起，请问可以换碟吗？”待客人许可后再撤换。
- (4) 撤换餐碟后，服务员应做好下一道菜肴的上菜准备。

二、撤换烟灰缸

撤换烟灰缸的具体要求为：

- (1) 当桌面烟灰缸中有两个以上烟蒂时，应为客人及时撤换烟灰缸。
- (2) 撤换烟灰缸时，服务员应左手托托盘，将干净的烟灰缸整齐地叠放在托盘内，行走至需撤换烟灰缸的餐桌旁，轻声说“对不起”，以示提醒。
- (3) 用右手将一只干净的烟灰缸覆盖在脏烟灰缸上，一起移入托盘，再将另一只干净烟灰缸放回餐桌原处。再次说“对不起”，以表示打扰客人的歉意。

三、撤换其他餐用具

撤换其他餐用具的具体要求有：

- (1) 客人用水果前，应将擦手毛巾递与宾客，客人用过后应及时用毛巾夹将毛巾取下餐台。如用毛巾碟，应一同取走撤下。客人用餐完毕离席后，应在撤餐具前先将餐巾撤离餐台。
- (2) 宴会进行到最后时，应是上水果及茶的阶段。在上水果碟前，应将餐台上的小件餐具进行清理，即将吃菜点用的骨碟、小汤碗撤掉，换摆水果碟及果刀、果叉。
- (3) 上水果前，可将餐台上的残菜盘撤净，如有必要，可做简单的餐台清理，而后将果盘摆放于餐台当中。
- (4) 收拾台布。收拾台布是撤台工作的最后一道程序。餐台的各种餐饮用具撤清后，首先应注意一下台布上是否有烟蒂、残菜等，如有，应先清理再撤台布。如台布上洒有大量的液体，应采取晾台的方法，待台布干后再卷叠，以免造成台布发霉。

餐饮服务工作中必须掌握的其他一些技能，如茶水服务、毛巾服务、接受点菜、结账、收台等，本书在其他章节会讲述。



本章小结

1. 托盘是餐厅服务人员应该掌握的基础技能。
2. 摆台质量直接影响到客人对餐厅的第一印象。
3. 餐巾折花起到美化台面的作用。
4. 酒水服务、菜肴服务的水平与客人的用餐感受密切相关。



思考与练习

1. 中餐摆台的要求有哪些？
2. 西餐菜肴服务应注意哪些事项？
3. 在教室或实习餐厅练习各项技能直到能熟练运用。

案例分析 >>>>>>

阅读下面的案例，并回答问题。

某天的傍晚，某饭店的常客李先生在该饭店的餐厅宴请他的几位大学同学。因多年不见，他们聊得非常投入，以致没有留意到上桌的半斤基围虾并非他们所点，而是由于传菜员的失误，将别桌客人点的菜错上到他们的餐桌上了。直到就餐完毕结账时，李先生才发现账单上多出了半斤基围虾的钱。李先生十分气愤，认为餐厅有意将自身的失误所造成的损失转嫁到他的头上。他找到餐厅管理人员投诉，要求餐厅给他一个说法。

问题：

餐厅服务人员服务技能的好坏直接影响客人用餐的满意程度。你认为该如何处理李先生的投诉？