

李向东 等编著

实用餐饮服务

300问

生活百科知识
青苹果电子图书系列

实用餐饮服务 300 问

李向东 编著

前 言

现今的餐饮服务既是一种职业，更是一门艺术，它在经济发展大潮中作为一个重要角色起着一定的主导作用。由于餐厅工作人员主要接触来自不同国家、地区、民族，不同需要和习俗，以及饮食习惯均有差异的众多宾客，形形色色，无所不有……因而作为餐饮服务的管理和服务人员必须具备餐饮服务相关的知识和水平。而今中国更是一个开放的国度，服务的对象更趋向国际化，对服务人员的要求也越来越高，本书就是根据这一需求，总结餐饮服务中所遇到的实际问题编写而成。

本书以问答的方式介绍在餐饮服务中服务人员应具备怎样的素质，如何做好餐饮服务工作。并兼顾作为餐饮服务的管理人员如何对餐饮服务工作进行监督和管理。是一本餐饮服务从业人员不可多得工具辅导书。

由于作者知识水平及写作能力有限，如书中出现错漏和不足之处，望广大专家读者批评赐教。

编 者
2002.5

目 录

第一章 餐饮服务基本素质	1
1. 服务人员应具备哪些基本知识和技能？	1
2. 服务的概念和作用是什么？	2
3. 礼貌服务的基本要求有哪些？	2
4. 服务人员的基本要求有哪些？	3
5. 服务人员如何分工？	4
6. 服务有哪些准备工作？	6
7. 餐饮卫生标准与服务要求有哪些？	7
8. 服务人员如何着装与打扮？	8
9. 服务人员有哪些个人卫生要求？	10
10. 服务人员应具有什么样的体态与表情？	11
11. 上岗服务有哪些注意事项？	12
12. 服务人员应具备哪些酒类知识？	14
13. 服务人员应具备哪些饮品知识？	17
14. 服务人员应具备哪些烹饪知识？	19
15. 人们的膳食口味呈现哪些季节性变化？	20
16. 中国的“菜系”及中国菜肴的特点有哪些？ ...	20
17. 国内各主要地区菜肴的特点有哪些？	21
18. 国内宾客的膳食特点有哪些？	23

-
19. 南方各地宾客的膳食特点有哪些? 23
20. 北方各地宾客的膳食特点有哪些? 24
21. 西北各地宾客的膳食特点有哪些? 25
22. 回族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些? 26
23. 维吾尔族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些? 26
24. 蒙古族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些? ... 27
25. 藏族宾客的膳食习俗与服务要求哪些? 28
26. 朝鲜族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些? ... 28
27. 满族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些? 28
28. 其他各少数民族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些?
些? 29
29. 港、澳地区宾客的膳食特点有哪些? 29
30. 美国宾客的膳食特点有哪些? 30
31. 日本宾客的膳食特点有哪些? 30
32. 英国宾客的膳食特点有哪些? 30
33. 俄罗斯宾客的膳食特点有哪些? 31
34. 德国宾客的膳食特点有哪些? 32
35. 朝鲜及韩国宾客的膳食特点有哪些? 32
36. 中东国家和地区宾客的膳食特点有哪些? 32
37. 泰国宾客的膳食特点有哪些? 33
38. 越南宾客的膳食特点有哪些? 33
39. 外国宾客饮用葡萄酒的习惯有哪些? 33
40. 外国宾客的各种主要禁忌有哪些? 34

41. 外国宾客常用手势有哪些？	35
第二章 摆台与托盘	36
42. 摆台的基本要求和原则有哪些？	36
43. 台面的种类及命名方法有哪些？	38
44. 台布的铺设有哪些？	39
45. 中餐便饭与中餐便宴怎样摆台？	41
46. 中餐宴会如何摆台？	42
47. 中餐装饰台面如何摆设？	46
48. 装饰台面摆设有哪些？	48
49. 西餐如何摆台？	50
50. 西餐餐具摆放的注意事项有哪些？	54
51. 托盘的种类及其用途有哪些？	54
52. 轻托与重托如何操作？	55
53. 托盘的基本操作要求是什么？	58
54. 插花应注意哪些问题？	58
55. 常用花卉的习性如何？	59
第三章 上菜与分菜	66
56. 上菜的基本原则是什么？	66
57. 上菜的基本步法有哪些？	67
58. 中餐上菜有什么顺序？	68
59. 中餐怎样选择上菜位置？	69
60. 怎样选择上菜时机？	69
61. 如何上火锅？	71

62. 如何上水果？	73
63. 怎样为客人上茶？	74
64. 怎样上特殊菜肴？	75
65. 西餐正餐的上菜有什么顺序？	77
66. 西餐上菜的基本要求有哪些？	79
67. 如何进行中餐分菜？	80
68. 西餐分菜的工具有哪些？	81
69. 菜肴的颜色有何要求？	82
70. 菜肴分哪些种类？	83
71. 盛具与菜肴如何搭配？	83
72. 餐饮服务中有哪些常用水果？	84
第四章 斟酒与口布叠花	85
73. 斟酒的基本姿势有哪些？	85
74. 中餐宴会的斟酒方法有哪些？	85
75. 斟酒有哪些注意事项？	86
76. 西餐宴会如何斟酒？	87
77. 啤酒如何服务？	89
78. 葡萄酒如何服务？	90
79. 冷餐会与招待会用什么饮料？	91
80. 鸡尾酒如何调制？	92
81. 餐巾如何折花？	95
82. 餐巾折花的选型有什么要求？	96
83. 餐巾折花操作中应注意哪些问题？	97

-
84. 如何叠餐巾花? 97
85. 餐巾花摆放时应注意哪些问题? 100
86. 各国对餐巾花花型有哪些喜忌? 100
87. 一些基本花型的折叠手法及其变化有哪些? . 101
88. 餐巾花的种类有哪些? 102
89. 常见的餐巾折花有哪些? 103
- 第五章 餐饮服务的程序和做法** 118
90. 餐前准备工作有哪些? 118
91. 如何迎宾? 119
92. 如何进行就餐服务? 121
93. 如何进行餐后工作? 122
94. 散座客如何进行服务? 124
95. 中餐早餐的服务程序有哪些? 126
96. 中餐、午、晚餐服务程序有哪些? 126
97. 西餐早餐服务程序有哪些? 127
98. 西餐正餐服务程序有哪些? 129
99. 西餐服务有哪三种方式? 130
100. 点菜服务有哪些基本要求? 132
101. 如何进行中餐点菜服务? 133
102. 如何进行西餐点菜服务? 134
103. 团体包饭的服务有何要求? 135
104. 服务的基本要领有哪些? 136
105. 餐厅服务员如何成为一名推销员? 138

106. 冷餐酒会的服务程序怎样？	139
107. 鸡尾酒会的服务程序怎样？	141
第六章 宴会服务	143
108. 宴会的种类有哪些？	143
109. 宴会服务的基本程序有哪些？	146
110. 宴会席位安排有何要求？	150
111. 如何安排中餐宴会席位？	152
112. 如何安排西餐宴会的席位？	153
113. 经济往来的社交性宴会有哪些？	154
114. 中餐凉菜常用烹调方法有哪些？	156
115. 中餐热菜常用烹调方法有哪些？	157
116. 西餐主要烹调方法有哪些？	160
117. 中餐面点的种类有哪些？	164
118. 西餐糕点的种类有哪些？	165
119. 中餐宴会面点如何配备？	166
第七章 餐具的使用与保养	168
120. 西餐常用酒杯有哪些？	168
121. 西式餐具有哪些？	169
122. 中式餐具、酒具有哪些？	170
123. 瓷器餐具如何使用与保养？	170
124. 餐厅如何消毒？	171
125. 银器皿如何保养？	172
126. 布件如何保养？	173

-
127. 餐厅有哪些设备? 173
128. 玻璃器皿如何保养? 173
129. 餐厅中常用酒具及其使用有何要求? 174
- 第八章 菜单的制作与使用** 175
130. 菜单及其作用有哪些? 175
131. 菜单的种类及特点有那些? 177
132. 菜单的形式和内容有哪些? 178
133. 如何设计菜单封面? 180
134. 菜单封面设计举例 181
135. 菜单如何用文字设计? 182
136. 如何给菜单增添特色? 184
137. 制定菜单有哪些依据? 185
138. 菜单制作中的常见问题有哪些? 187
139. 菜单有哪些商业广告作用? 188
140. 如何对菜单进行评价? 189
- 第九章 酒吧及咖啡厅服务** 190
141. 酒吧及其种类有哪些? 190
142. 酒吧应备的用具有哪些? 191
143. 酒吧服务的有哪些基本要点? 191
144. 与客人聊天时, 应注意哪些? 192
145. 酒吧送酒方法有哪些? 192
146. 酒吧服务的注意事项有哪些? 193
147. 咖啡厅有何特点? 193

148 . 咖啡厅的早餐服务程序有哪些？	194
149 . 咖啡厅午、晚餐服务程序有哪些？	195
150 . 咖啡厅服务有哪些注意事项？	196
第十章 服务态度与礼仪	197
151 . 迎送宾客的礼仪有哪些？	197
152 . 服务人员有哪些常用的礼貌用语？	198
153 . 服务人员有哪些常用的称呼用语？	198
154 . 服务人员常用的问候用语有哪些？	199
155 . 礼貌服务的要求有哪些？	200
156 . 服务人员的语言及语言文明有哪些？	201
157 . 服务人员有哪些禁忌？	202
158 . 介绍的礼仪有哪些？	203
159 . 握手的礼仪有哪些？	204
160 . 服务人员做到哪“四勤”？	205
161 . 防止“漏帐”的方法有哪些？	206
162 . 加快餐台周转的礼貌方法有哪些？	206
163 . 餐厅服务应注意的安全事项有哪些？	207
164 . 遇到衣冠不整和欠缺礼貌的客人用膳时怎么办？	207
165 . 遇到心情不佳的宾客用膳时怎么办？	208
166 . 在服务中，自己心情欠佳时怎么办？	208
167 . 遇到自己的亲友来用膳时怎么办？	208
168 . 遇到伤残人士用餐时怎么办？	209

-
169. 餐厅里已满座, 只有留有旅行团的座位空着, 其他客人硬要坐下怎么办? 209
170. 一般情况下餐厅不设订座, 但客人因特殊情况要求订座进怎么办? 209
171. 餐厅即将关门, 但客人要用餐怎么办? 210
172. 看见客人进餐厅怎么办? 210
173. 餐厅客已满, 还有客人要进餐厅用餐时怎么办? 210
174. 遇到带有小孩的客人用餐时怎么办? 210
175. 开餐时, 客人突然不舒服或有病怎么办? ... 211
176. 发现客人损坏了餐厅物品怎么办? 211
177. 客人主动赠送礼品或小费时怎么办? 211
178. 客人正在谈话, 服务人员在事要问客人时怎么办? 211
179. 开餐时, 两台客人同时需要服务怎么办? ... 211
180. 发现未付帐的客人已经离开餐厅怎么办? ... 212
181. 客人仍在用膳, 而服务人员又需为下次接待做准备时怎么办? 212
182. 客人之间相互搭台用膳, 服务人员为客人点菜, 上菜时怎么办? 212
183. 客人正在用膳, 突然停电怎么办? 213
184. 开餐时, 出现客人同时争坐一张台时怎么办? 213

-
185. 开餐期间, 服务人员与客人发生争执时怎么办? 214
186. 开餐过程中, 客人之间发生争吵怎么办? ... 214
187. 当有人在餐厅打架闹事时怎么办? 214
188. 当供应品种加价, 客人有意见不愿付增加款项时怎么办? 214
189. 对于应使用外汇付款的品种, 客人要求付人民币怎么办? 215
190. 客人擅自拿取餐厅的器皿餐具, 经指出又不承认时怎么办? 215
191. 客人点菜后或进餐期间, 在餐厅内打扑克怎么办? 215
192. 客人询问餐厅业务范围以外的事时怎么办? 216
193. 发现客人喝洗手盅里的茶时怎么办? 216
194. 客人加餐厅找寻遗失物品时怎么办? 216
195. 客人自带食品要求给予加工时怎么办? 217
196. 客人自带酒水来用餐时怎么办? 217
197. 在服务过程中, 服务人员不小心弄脏客人衣物时怎么办? 217
198. 客人不小心碰翻水杯、酒杯时怎么办? 217
199. 上菜时, 台面上已摆满了菜不够位置放时怎么办? 218
200. 遇到客人点菜过多或等的时间过长, 提出不要

- 时怎么办? 218
201. 客人因候餐时间过长生产意见时怎么办? ... 218
202. 发现点菜单遗失时怎么办? 218
203. 客人对帐单收费怀疑不愿意付款时怎么办? 219
204. 开餐中, 米饭供应不上时怎么办? 219
205. 客人点菜后又因急事不要了时怎么办? 219
206. 客人在餐厅饮醉酒时怎么办? 219
207. 客人要向服务员敬酒怎么办? 220
208. 遇到有病的客人到餐厅用膳时怎么办? 220
209. 客人在餐厅跌倒时怎么办? 220
210. 客人点 * 蛋、煎蛋、牛扒时怎么办? 220
211. 给厢座的客人上菜时怎么办? 221
212. 为客人撤换烟灰缸的方法? 221
213. 西餐撤换餐具的要求有哪些? 221
214. 西餐厅服务员为客人点菜有哪些要求? 221
215. 厨房不按顺序出菜时怎么办? 222
216. 上冬瓜盅时需注意什么? 222
217. 上拨丝类甜菜时怎么办? 222
218. 怎样上白灼虾、蚧等带壳的菜式? 222
219. 上蛇羹时应注意什么? 223
220. 客人把吃剩的食品、酒水等留下要求服务人员代为保管时怎么办? 223
221. 错上有肉类的菜式给清真客人时怎么办? ... 223

- 222 . 服务过程中 , 宾客要求与服务员合影时怎么办 ?
..... 224
- 223 . 服务过程中 , 客人请服务员跳舞时怎么办 ? 224
- 224 . 餐厅收市时间已过 , 但客人仍在用膳怎么办 ? 224
- 225 . 客人点了菜 , 但菜来后 , 硬说没有点此菜而不肯要 , 但服务员肯定此菜是客人自己点的怎么办 ? .. 224
- 226 . 客人要求服务员介绍菜式时怎么办 ? 225
- 227 . 客人点了无货供应的、过了季节的或刚好卖完的菜式品种时怎么办 ? 225
- 228 . 客人由于对菜式品种不熟悉 , 点了同味或相同的制作的菜式时怎么办 ? 226
- 229 . 服务员未听清 , 点错了菜 , 客人不要怎么办 ? ... 226
- 230 . 客人问的菜式 , 服务人员不懂怎么办 ? 226
- 231 . 客人急于赶车、机船时怎么办 ? 227
- 232 . 遇到客人投诉时怎么办 ? 227
- 233 . 客人投诉有关烹饪食物的事时怎么办 ? 227
- 234 . 客人投诉有关食品质量问题时怎么办 ? 228
- 235 . 客人把食物吃完后投诉怎么办 ? 228
- 236 . 给客人上菜时 , 客人反映菜凉了怎么办 ? ... 228
- 237 . 客人提出菜肴变质 , 经厨师鉴别无变质时怎么办 ? 228
- 238 . 餐后客人投诉服务员态度欠佳时怎么办 ? ... 229
- 239 . 服务员在宴会开始前才知道有个别客人是清真

- 或素食时怎么办? 229
240. 客人订了宴会, 过了订餐时间还未到达怎么办?
..... 230
241. 服务员接到带有个别西的中餐宴会单时怎么办?
..... 230
242. 宴会需临时加入怎么办? 230
243. 负责主台的服务员在主宾或主人离席讲话时怎么办?
..... 231
244. 宾客在宴会进行时离席发表讲话怎么办? ... 231
245. 宴会临时减人怎么办? 232
246. 客人电话联系订宴会时怎么办? 232
247. 已订好的宴会, 开餐前因故取消怎么办? ... 232
248. 客人订宴会时交了订金, 但当天客人忘了带收据来怎么办?
..... 233
249. 开宴时客人要求更换菜式? 233
250. 开宴时客人要增加人数, 原订的厅房太小怎么办?
..... 233
251. 遇到宴会标准低的客要求高标准宴会厅房用膳时怎么办?
..... 234
252. 按客人标准开好菜单, 客人看后对个别菜式不满意时怎么办?
..... 234
253. 两个单位同时订了一个宴会厅, 造成重房时怎么办?
..... 235

-
254. 客人预定的宴会开餐时要求减人怎么办? ... 235
255. 大型宴会开席前,临时需要增加台数时怎么办?
..... 235
256. 客人因故取消筵席,但已缴交订金时怎么办? 236
257. 已订好的旅行团餐因故取消怎么办? 236
258. 客人提出要租用餐厅或宴会厅开会时怎么办? 236
259. 预订的酒会人数增加怎么办? 237
260. 外宾使用中餐餐具,又使用不好时怎么办? 237
- 第十一章 宾馆餐饮部人员岗位责任制 238
261. 什么是餐饮部经理岗位责任制? 238
262. 餐饮部副经理岗位责任制有哪些? 239
263. 餐厅领班岗位责任制是什么? 239
264. 餐厅迎宾员岗位责任制是什么? 240
265. 服务员岗位责任制是什么? 240
266. 餐厅走菜员岗位责任制是什么? 240
267. 餐厅划菜员岗位责任制是什么? 241
268. 餐厅预订员岗位责任制是什么? 241
269. 洗碗间服务员岗位责任制是什么? 242
270. 酒吧调酒师岗位责任制是什么? 242
271. 咖啡厅、酒吧员工岗位责任制是什么? 243
272. 音乐茶座员工岗位责任制是什么? 244
273. 餐厅帐务员岗位责任制是什么? 244

第十二章 餐饮业人员营销素质	245
274. 餐饮业人员营销素质的根本特征是什么? ...	245
275. 餐饮业营销的有哪些要素?	246
276. 如何制定餐饮业营销计划与策略?	248
277. 餐饮业计划的种类和作用有哪些?	249
278. 餐饮业计划有哪些种类?	250
279. 如何制订餐饮业总体计划?	251
280. 餐饮业管理人员的计划职责有哪些?	253
281. 制定计划的原则和要求有哪些?	254
282. 计划目标是什么?	255
283. 如何做好预测和餐饮业内、外部分析?	256
284. 如何对各种备选方案进行评估?	259
285. 餐饮业营销策略的要素有哪些?	259
286. 餐饮业定价营销策略有哪些?	260
287. 价格是调节市场的唯一手段?	261
288. 价格决策中有那些影响因素?	262
289. 营业额导向定价的目标是什么?	264
290. 什么是利润导向价格目标?	265
291. 如何灵活运用价格策略?	267
292. 餐饮业销售促进的作用有哪些?	269
293. 餐饮业销售促进常用方法有哪些?	270
294. 开展餐饮业销售促进应注意哪些问题?	272

附录	餐饮服务英语	274
一、	餐厅服务常用英语会话	274
二、	餐厅服务常用英语语汇	288
附录	《中华人民共和国食品卫生法》	294
第一章	总则	294
第二章	食品的卫生	294
第三章	食品添加剂的卫生	297
第四章	食品容器、包装材料和食品用工具、设备的 卫生	297
第五章	食品卫生标准和管理办法的制定	297
第六章	食品卫生管理	298
第七章	食品卫生监督	301
第八章	法律责任	302
第九章	附则	305

第一章 餐饮服务基本素质

1. 服务人员应具备哪些基本知识和技能？

餐饮服务既是一种职业，更是一门艺术。由于餐厅工作人员主要是接触来自不同国家、地区、民族，需要、习俗以及饮食习惯均有差异的宾客，形形色色，行行业业，无所不有。因而他（她）们必须具备以下起码的服务知识和服务技能，才能做到服务工作的制度化、质量化、标准化、程序化和规范化。

这些知识和技能包括：

国家有关的政策、法规、条文；本企业内部组织结构及各岗位的责任制度；

不同国家和地区宾客的膳食习惯及服务要求，国内不同地域、不同民族宾客的膳食习惯及服务要求；

中、西各种宴会的名称、特点及服务要求；食品卫生和营养知识；消费心理学等知识；

本企业各类餐具的名称、用途及使用方法；各种中、西面点的制作方法以及菜肴的烹饪知识（及技术）；各类酒水的名称、分类、产地、特点、销售价格以及质量鉴别方法；餐厅的布置，如桌次、席位的安排，摆台技术，上菜、托盘、分菜、斟酒、撤盘等；处理各种意外事故和突发事件的能力；日常餐饮服务简易外语会话。

此外，由于分工的不同，不同岗位还有具体的业务知识

与技能要求。

2. 服务的概念和作用是什么？

从服务一词的原意来讲，它指的是为他人或集体做有益的工作。现代服务意味着一种职业，而这种职业工作的优劣好坏，主要是靠服务对象的评价来确定的。不过，餐饮服务与其他性质的服务有一个明显的区别，就是服务对象因为在生活习惯、社会阅历以及当时的心情等诸多方面存在着差异，所以对于相同水平的服务可能会作出不同的评价。这就要求餐饮服务人员必须在制度化、规范化、程序化的基础上，提高应变能力，善于根据服务对象的具体特点，有针对性地去作好工作，使服务工作始终保持一种常新的状态。

3. 礼貌服务的基本要求有哪些？

其基本要求就是：主动、热情、耐心、周到。

(1) 主动的标准

不分客主，一样照顾；不论闲忙，待客不误；不嫌麻烦，方便客户；不怕困难，优质服务。

(2) 热情的标准是

待客礼貌，面容微笑；态度和蔼，不急不躁；言语亲切，积极关照；工作热心，照料周到。

(3) 耐心的标准

面色和善，态度安详；客多人杂，安排不乱；百问不烦，百答不厌；遇事不急，处理果断。

(4) 周到的标准

一视同仁，待客诚恳；安排细致，有条不紊；想在前面，

服务热心；照顾周全，达到标准。

4. 服务人员的基本要求有哪些？

餐厅的服务工作直接影响着客人对餐厅最初和最终的印象，而餐厅服务人员的素质又决定着餐厅服务的质量。因此，不是任何人都能胜任此项工作的。一般需要经过严格的选择，专业教育和训练，具有文化素养，懂得礼仪礼节和具备良好风度的人才能担当此种工作。

首先，对身材与容貌的要求：在人际交往中，优美的身材和容貌虽不及心灵美的位置那么重要，但它可使人的视觉感受舒适，以此从心理上产生一种亲切愉悦感。因此，服务人员通常选择年轻、端庄、敏捷、大方、机灵、处处面带微笑的女性担任。

其次，对服装与打扮的要求：服装协调着个人仪表，影响着聚餐者对整个宴会服务的最初和最终印象，对服务人员来说，注重服饰之美，有以下三方面的意义：

服装显示民族文化；

服饰点缀宴会环境；

服饰是人体美的辅助。由此，我们可以看出服装对整个服务进行的是否圆满，起着举足轻重的作用。

再有，对服务人员的要求还体现在工作效率以及礼貌待客上，具体内容为：

树立服务精神。要热情饱满、灵活机智地站在本职岗位上，对自己的本职工作要有高度责任感和事业心。

提高服务效率。用最敏捷、迅速而有效的方法接待客

人，来保证良好的营业气氛。

讲究职业道德。坚持微笑、敬语、站立、主动服务，待客一视同仁，为客人排忧解难。

熟悉掌握餐厅的经营特点，钻研业务，掌握餐厅服务的基本技能和技巧，不断改进工作。

遵守涉外纪律，掌握有关知识。

了解国内外宾客不同的生活特点以及饮食习惯。

掌握两种餐厅外语。

掌握中、西餐烹调知识，掌握中、西糕点特点及类别。

熟悉中外名酒及其特性、产地、度数及各种饮料常识。

5. 服务人员如何分工？

餐厅服务人员的具体分工为：领班、领台、值台、传菜员、酒水员、收款员等。

(1) 领班的职责

主要负责照顾一个餐厅的就餐服务工作。

协助领台招待宾客入座。

递上菜单请客人点菜，选择酒水。

向客人介绍餐厅的菜肴和新品种。

协助传菜员上菜。

为就餐客人结账。

保证分管餐厅的服务质量，卫生清洁，物品摆放要美观。

(2) 领台的职责

清洁台面餐具，换台布，为下位客人准备就餐台。

摆放餐具，并经常查看台面上佐料的供应情况。

斟冷开水及茶水。

撤换烟灰缸和客人用过的餐具及酒瓶。需要特别注意的是，撤烟灰缸时，应用一个干净的盖遮住再拿下，为的是防止烟灰飞扬。

协助领班传递酒水及结账。

(3) 传菜员的职责

准备传菜用的器具。

接领班递上的菜单送厨房。

给客人上菜。

协助收水瓶及客人用过的餐具。

(4) 酒水员的职责

熟悉各类酒的特性、产地、度数和价格。

做好禽和保管酒水的工作。

调节酒水冰箱的温度，保持冰箱清洁卫生。

账目要清楚，账物要相符。每餐台核对数量，每日一结，半月一小点，月终总盘点。

(5) 收款员的职责

集中精力做好收款工作。

收款时要做到款数两清（客人交款时数目要点清，找回零找钱数目要复核清）。

遵守财务制度，按时向上交款。按规定时间做好上报报表，差额款要上报。

领取和保管好单据，按号码顺序使用，听到宾客意见要及时向上反映。

每天的营业收入要在本部门公布。

接听电话，并把交办事项记录好，及时通知各班、组长。

6. 服务有哪些准备工作？

服务的准备工作主要包括两方面：一是开业前的准备工作；二是就餐前的准备工作。

开业前应做好以下五项准备工作：

搞好环境卫生及岗位卫生；

准备好餐具、用具；

准备好佐餐的调料和配料；

对当天供应的品种、价格、数量等进行了解；

仪表仪容的检查整理。

就餐准备工作中必须掌握和知道如下几点：

为了便于与接待单位联系就餐事宜，首先要知道接待单位或宴请单位的名称。

为了便于布置厅内设备，要事先了解宴会的性质及任务。

了解来宾国籍和主、客身份，以便在服务中使用得体的服务用语。

了解来宾人数和桌数，便于台面布置。

了解接待规格和生活标准，以便按此提供服务，保证服务质量。

了解所需菜谱和酒水的名称，以便能及时提供需餐具和饮具。

了解来宾的禁忌、喜好、风俗习惯及宗教信仰，为来宾提供满意的服务，以示尊重。

为了使每一位客人满意，提供最佳的服务，要了解来宾的具体要求和特殊需求。

了解收费办法，以便按收费办法的不同程序，及时工作进行工作。

了解抵离时间及宴会的时间，以便合理安排工作程序，及时提供服务。

7. 餐饮卫生标准与服务要求有哪些？

常言道：病从口入，餐饮卫生是否合格不但直接影响着入餐者的身体健康；紧紧维系着整个宾馆、餐厅的、社会信义和经济效益。那么对于这一餐饮服务中的关键性问题是否也有一个标准来加以衡量与制约呢？1982年11月19日全国五届人大第二十五次会议常务委员会上通过了《食品卫生法》。共分九章四十五条，并定于1983年7月1日起开始在全国执行。其中，“卫生五四制”指的是：四定、四勤、四不制度，四过关、四隔离。它分别从个人、环境、原材料成品及食具等方面做了具体规定。下面分别具体讲一下：

首先对于个人卫生要求：勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换洗衣服、被褥。在环境卫生上则采取“四定”办法：定人、定物、定时间、定质量，做到划片分工，包干负责，门前实行三包。原材料、成品是否合格，符合卫生标准是餐饮卫生的关键。为此制定了“四不制度”加以约束。具体内容是：采购员不进腐烂、变质的原料；保管验收员不收腐烂

变质的原料；厨师不用腐烂变质的原料；最后服务员不出售腐烂变质的产品。“四过关”是针对用（食）具来讲的，内容是：一洗、二刷、三冲、四消毒。“四隔离”指的是成品存放实行“四隔离”，也就是讲：生与熟隔离；成品与半成品隔离；食品与非食品隔离；食品与天然水隔离。以上我们具体地谈了一下“卫生五四制”。除此之外还有“五洁、三好、一坚持”卫生制度和冷菜食品应做到的“五专”制。总之，餐饮服务人员在工作中一定要严格遵守“食品卫生法”，并按其具体规定来行事，做到真正地从思想上重视这个问题，并保证持之以恒。除此以外，餐饮卫生还包括对一些物品的正确加工、搭配。了解各类食物的特性，防止食物中毒。要想做到这一点，就要求我们餐饮服务人员，多钻研业务，积累经验，力求把本职工作做得更出色。

8. 服务人员如何着装与打扮？

服务员的衣着与打扮，体现着饭店、宾馆以及服务员的精神面貌，显示出整个服务队伍独特的风格以及整体性，令聚餐者得到一种群体美的享受。南京金陵饭店，注重服装的色彩、款式，对不同岗位，不同的人员都有着严格的区别。有机会您驻足其间，您能从金陵饭店职员的服装上感受到层次美、多样美。

（1）注重服饰之美的意义

显示民族文化。中国历史的绵长，使中国服装具有独特的风格，总的特点是：流畅中藏宽舒，灌溉中寓平和，舒适中显风韵。

点缀环境。相对地讲环境是静的，人是动的，运动中的人或物总是人们视觉的焦点，因此，服务员的服装款式和色彩对整个宴会会起到一种锦上添花的作用。

人体美的辅助。一身合体的服装可以掩盖某种缺陷，使原来的不完美，变得完美以至使美更美。

服装美是大家所希望的，但对于餐饮服务人员来讲，工作时间的穿着并不是随心所欲的，因为，总归是一种职业，有着制度化、标准化、规范化的要求。

(2) 服务人员的着装具体要求

工作时间穿工作装，服装要求整洁。

保持衣领、袖口、腰身等处的清洁，做到勤换洗。

服装破损处要及时修补。

保持钮扣齐整，并注意工作时间应将所有扭扣扣好。

衬衣不得外露（工作服里的）。

不卷裤挽袖。

领带、领结按正确的方法配带，不得歪系。

工作时间不得带有色眼镜。

正确配戴服务标志牌。一般配戴在左胸部上衣兜下方。

注意不要穿颜色艳的鞋，一般以黑色为宜，要保持鞋面光洁，系好鞋带。

11 袜子要干净，男服务员以暖色或黑色袜子为宜；女服务员则以与皮肤相同色为宜。

以上是对服务人员服饰方面的具体要求，而装扮是服务人员上岗前自我修饰、完善仪表的一项必须工作。如果一个人不注意修饰打扮，那么即使他（她）容貌、身材再标致，

服装再华贵，也会给人以美中不足的感觉。那么究竟怎样修饰打扮呢？明末的美学家李海认为：“衣不贵精，而贵洁；不贵丽，而贵雅。”服务人员也许会从这句话中悟出如何修饰、打扮的真谛吧！

9. 服务人员有哪些个人卫生要求？

服务人员是唯一与来宾、客户直接接触的，为此，对于服务人员的个人卫生要求也就越加严格。具体要求是：

首先对出售上台的饭菜要把好卫生关，做到用托盘上饭菜。并且上菜前要消水、消毒。

上岗前要修饰仪表，穿着整洁，做到“五勤”、“三要”、“五不”、“二个注意”。“五勤”：勤洗澡、勤理发、勤刷牙、勤刮胡须、勤剪指甲。“三要”：工作前后要洗手、大小便后要洗手、早晚要漱口。“五不”：在工作时间、来宾面前不抓头皮、不掏耳、不抠鼻子、不剔牙、不打呵欠。“二个注意”：工作时不吃韭菜、大葱、蒜等有强烈气味的食物；要背对来宾咳嗽、打喷嚏，并用手绢掩住口鼻。

上厕所要脱去工作服。出厕所后要洗手。

不随地吐痰。

和客人讲话时不要距离太近，以防唾液飞溅。

患了传染病，要及时治疗，病愈前不经医生同意，不得从事服务工作。

以上是对服务人员个人卫生的一些要求。要想有一个合格的、满意的服务，每个服务员必须严格要求自己，从自我做起，以期实现一个高质量高水准的服务。

10. 服务人员应具有什么样的体态与表情？

服务人员的服务水平高低除了受他（她）的学识、阅历、思维以至技艺娴熟程度等方面的影响外，更主要的还受到气质、风度的影响。服务包括情绪性服务，客人通过他（她）的主观判断，从服务人员的言语、表情上得到满足，以此收到好的服务效果，给就餐者留下美好的印象。对于体态与表情有哪些具体的要求呢？下面就开始谈起：

首先说说体态，包括动作、姿态、手势和步态。服务员穿梭于整个宴会厅，从始至终，都要求服务中每个动作要力求高雅、美观而富有表现力，但动作不要做得过分，幅度不宜太大，以求含蓄美。在站立时不要拌动腿，更不能在宾客面前伸懒腰、抠鼻孔、打哈欠……这样不仅会让客人感觉你没礼貌，更会认为你没教养。另外，男服务员要表现出阳刚之气，给人一咱“动”的健美感。而女服务员则要表现出女性的温柔、轻盈、典雅之势，给人一种“静”的优美感。手势级独立表达某种意思，相同的手势在不同的国家和地区有着不同的甚至是完全相反的意思。例如：中国人翘大拇指表示称赞、夸奖、了不起，而在日本翘大拇指是“老爷子”。因此在宴席服务中，应注意手势，宁缺勿过，不可乱用。尤其注意不要在人后面指指点点，这样是最不雅观的，也是最不礼貌的。至于步态，它是一种微妙的语言，能反映出一个人的情绪。所以，服务人员走路时要精神饱满，步履矫健，给宾客留下一个美好的印象。

其次谈谈表情。它是指从面貌或姿态上表达内心的思想感情。服务人员表情的好坏，直接关系着服务质量的

高低。人的表情分为两大类：

（1）面部表情

人的一睦复杂的心理活动往往会在面部呈现出来。因此在服务中，服务员用自己的微笑会赢得宾客的愉悦和信任。在服务过程中，情绪饱满、精力充沛、神采奕庆、温柔友善、真诚热心、细致入微、不卑不亢、神色自若会令来宾更加赏心悦目。再有，由于中西方文化、习俗、信仰的不同，对眼神的理解也有不同。例如：瞪大眼睛，东方人表示愤怒，西方人表示惊讶。因此眼神不可乱用，避免引起误会。

（2）姿态表情

服务人员通过观察来宾的姿态，揣测其心理情绪，并在服务中去迎合宾客的心理，而不能用自己的姿态来影响宾客。所以讲一个优秀的服务员，能通过他（她）的表情、体态，将其服务展示得尽善尽美，给你以美的享受。

11. 上岗服务有哪些注意事项？

接待宾客做到谦虚有礼，朴实大方，不卑不亢，不过分拘谨。

对客人不宜表示过份亲热。

与来宾接触时，主动问好但不要主动与客人（尤其是女客）握手。如客人主动伸手，应该热情迅速地搭手相握，但注意力度要适当。

尊重来宾的风俗习惯和宗教信仰。不对宾客的外形品头论足，更不得讥笑、模仿、围观以及表现其他怪样的表情，也不可以给宾客起绰号。

在宾客面前不要吃东西、吸烟、饮酒、掏鼻孔、挖耳朵、搓泥垢、搔痒。也不要脱鞋、缩裤角、撸衣袖以及伸懒腰、哼小调和打喷嚏、打呵欠。如果需要咳嗽，用手帕捂住嘴，将峰子侧开，不要正对客人，避免发出声音。

应主动与熟悉的客人打招呼，但不要问民间的一些俗语，如：“到哪里去”和“吃过饭没有”。在走廊、过道、电梯或活动场所与外宾相遇，则主动礼让，切不可强行超越。如在行进过程中，遇到客人谈话或平行拦住道路，不得从其中间穿行，如果急需通过，应先向客人示意后再通过。

不可用手搭、拍客人的肩膀。

不经客人的同意，决不可以逗玩客人的小孩，以免引起客人的不悦。

遇到客人出言不逊、故意挑逗或其他事故，不得与客人正面争执，应婉转地解释并及时报告领导处理。

在客人面前或餐厅内，不要争吵或争论，不要高声喧哗，搬动物品，夜间走路时，要使脚步放轻缓。如意外碰到客人或踩了客人的脚，应表示歉意。

11 发现客人患有急病，应及时设法帮助就医。

12 应注意客人的情绪以及精神状况是否正常，避免发生不幸。

13 上班前，不吃刺激性气味强的食物，如：葱、蒜等。更不准饮酒，工作时间不允许吸烟。

14 在公共场所应保持清洁，不随地吐痰，乱扔果皮、纸屑。揩鼻涕时，用手帕掩住口鼻，用过的手帕不要打开看。

15 坐、立、行、走姿势要端正。坐时不要仰靠椅背、伸

直两脚，不要颠脚晃臂，不要把脚搭到椅子扶手上或蹲在椅子面上，两脚现不能做有节奏的哆嗦运作。女同志不要叉开双腿，站立时，不要歪靠在墙上或柱子上，不要坐在椅子扶手上。行走时，不要跑跳、追逐、搭肩、抱腰、挽手。

¹⁶ 在当班期间如发现客人中有招摇撞骗的不良分子，从事不法行为，对此类人应提高警惕，随时报告上级。

以上十六条是服务人员在上岗服务时应注意的事项。在服务过程中如能正确地将它们领会并吸收，那么您的服务将是无可挑剔的。

12. 服务人员应具备哪些酒类知识？

现代的旅游服务业，经常举办各种酒会、宴会，散座宾客也离不开酒。作为一名饭店宾馆的服务人员必须熟悉一些酒品知识，更好地为广大宾客服务。

首先了解一下酒的三种分类方法。

蒸馏酒：是原料经发酵后，用蒸馏法制成的，酒精含量高，刺激性强，如白酒、白兰地、威士忌等。

发酵酒：又称压榨酒，是原料发酵后经压榨、过滤直接取得的酒，酒精含量在 20% 以下，具有一定的营养价值。如黄酒、啤酒、果酒。

配制酒：用成品酒或食用酒精与糖料、香料或中药按一定比例配制的酒。酒精含量随酒的品种不同而异。如露酒、药酒等。

了解了酒的分类，还要对各类酒的质量、品牌、特点有所了解，下面分别介绍一下：

白酒：白酒的质量主要从色、香、味三方面评定。具体的是要求无色、透明、无悬浮物、无沉淀；应有一定的溢香，优质酒还要求有喷香和留香。味道则是：酒味纯正，无强烈刺激性。由于原料、生产工艺的不同，形成了白酒的不同香型，经鉴定，有以下五种香型：酱香型、浓香型、米香型和复合香型。我国著名的白酒有：贵州茅台酒、山西的汾酒、四川宜宾的五粮液、四川锦竹的剑南春、安徽的古井贡以及洋河大曲、董酒和泸州老窖特曲。以上是传统的八大名酒。

果酒：果酒的质量鉴别包括感官鉴定和理化鉴定两方面，以感官鉴定为主。包括以下几方面：

外观：清澈透明，有光泽无浑浊、沉淀，色泽要求与果实相近似，越接近原果实的色泽越令人喜爱。

泡沫：洁白、细腻、持久。

香气：包括果实的清香和酒香。各种果酒应具备原有果实的香味，形成自己的独特风味。酒香则是陈酒的香气，酒香越好就说明酒的质量越高。

果酒中葡萄酒的种类很多，按糖分含量区分有：干葡萄酒和甜葡萄酒两大类。酒中含糖分少的为干葡萄酒。我国的习惯不爱喝此类葡萄酒，而国外和来我国旅游的客人都喜欢以干葡萄为佐餐。甜葡萄酒则含糖量较多，有明显的甜味，我国目前生产的多属于甜葡萄酒和半甜葡萄酒。按葡萄酒的色泽分为红葡萄酒和白葡萄酒。按生产方法又分为加料葡萄酒、白兰地酒和香槟酒。我国著名的果酒有：山西竹叶青、烟台红葡萄酒、中国红葡萄酒、河北沙城白葡萄酒、河南民权白葡萄酒、烟台味美思和金奖白兰地，以及近年来出现在

中外合资生产的长城、王朝及伊斯兰等著名葡萄酒。

啤酒：啤酒是以大麦为原料，啤酒花为香料，经过制麦芽、糖化、发酵而制成的含酒精度最低的低度原汁酒。含有 11 种维生素，17 种氨基，因此营养价值很高，是发热量最高的饮料。故有“液体面包”之称。啤酒有多种分类法：

根据是否经过灭菌处理，分为鲜啤酒和熟啤酒。鲜啤酒也称生啤酒，是没有做过灭菌处理的。因为稳定性差，只宜在 15℃ 以下运销，保存期一般为 3~7 天。熟啤酒：是在装瓶加盖后，加高温将酵母杀死，因此稳定性较好，在 10~25℃ 之间一般可存放 60 天以上。

根据麦汁浓度分为低浓度、中浓度、高浓度三种。鲜啤酒为低浓度啤酒，中浓度啤酒其浓度在 14~20 度之间，含酒精约 5%，许多高级啤酒和黑啤酒多属于高浓度啤酒。

根据啤酒的颜色深浅，分为黄啤酒和黑啤酒。我国消费以黄啤酒为主，并以色浅为佳。黑啤酒呈咖啡色富有光泽，麦汁浓度较高。有明显的麦芽香味，氨基酸的含量也高一些。

以上谈到了啤酒的三种分类。那么又如何来鉴别啤酒的质量呢？我们可以从以下四个方面来鉴别。

透明度强无悬浮物、无沉淀；

黄啤酒色泽浅为佳，黑啤酒呈深咖啡色；

泡沫：一般要求挂杯 3~5 分钟；

香气和滋味。黄啤酒要求酒花清香突出，黑啤酒要求有明显的麦芽香。滋味应具有爽口的感觉，黑啤酒还要口味醇厚。啤酒稳定性差，怕光、怕热、易受外界因素的影响而变质，因此不宜久存。鲜啤酒在 5~15℃，可保存 5~7 天；在

10~25 一级熟啤酒可保存 90 天，二级啤酒可保存 60 天，保管期限从工厂出厂日期算起。

13. 服务人员应具备哪些饮品知识？

服务人员除了要具备一定的酒类知识外，也还应具备一些饮品知识，以便为不同的宾客提供满意的服务。

(1) 茶

饮品首先要介绍的是中国的国饮——“茶”。茶是一种被人们普遍喜爱的有益的饮料，为世界四大饮料之一。茶叶按其加工制造方法和品质特色通常分为红茶、绿茶、花茶、乌龙茶和紧压茶五大类。

红茶，属全发酵茶，因其茶色和叶底均呈红色而得名。红茶又分工夫红茶、红碎茶等。

绿茶，是不发酵的茶，因其茶色和叶底呈绿色而得名。我国绿茶的品种繁多，著名的有：杭州的龙井、旗枪，江苏洞庭的碧螺春，南京的雨花茶，安徽的屯绿，黄山毛峰，云南的滇绿等。

花茶，是经过花香熏制而成。既有原茶特有的香味，又带有鲜花的芬芳。是我国独特的产品。花茶的主要产地：浙江、福建、安徽、江苏、四川等。品种有：茉莉花茶、玳玳花茶、玉兰花茶、珠兰花茶、柚子花茶等。

乌龙茶，是半发酵茶。具有独特的茶香味，叶片的中心为绿色，边缘为红色，俗称“绿叶红镶边”。主要产于广东、福建、台湾等地。品种有乌龙、铁观音、水仙、单枞等。

紧压茶也称边销茶，是用黑茶、老青茶、绿茶、花茶

等散状的原料茶，经过蒸制后放入模具压制成各种不同形状块茶，如黑砖、青砖、茯砖、康砖、沱茶、金尖等。了解了茶的品种，如何正确地沏泡呢？也有一定的科学方法。首先要注意水的湿度，过高的水温，会使茶变成苦涩味；过低的水温，则茶叶浮而不沉，茶水不香，味不醇，淡而无味。因此，将水温掌握在 70~80℃，就可以保持茶的味道、香气和营养。人们常说的“第一开”是指泡茶第一次冲水不宜多，半杯较好。待茶叶发散后再冲开水。这样喝起来味道最佳。冲水后要马上盖上茶碗（杯）盖，以防香气散掉。泡茶以陶瓷杯为好。

（2）其他饮品

除了茶以外还有牛奶饮品、咖啡饮品、果汁饮品、可可饮品以及矿泉水等。

牛奶饮品包括：热牛奶、冷牛奶、酸牛奶。在制做过程中注意，在煮牛奶时火不宜大，以免糊底；对酸奶油时温度要适当，温度太高会把发酵菌烫死，温度低则发酵时间太长，不易凝固，使用的工具一定要严格消毒。

常见的咖啡饮料有：法式咖啡、清咖啡、香桃咖啡、鲜牛奶咖啡、土耳其咖啡、冰淇淋咖啡和冷咖啡。

果汁的种类很多，有橘子水、方柑水、柠檬水、香蕉水等。制做方法基本相同。一般将温开水少许放入容器内，再按一定比例将白糖、柠檬酸、食用香精、食用色素全部倒入，充分搅拌，溶解后再对入果子汁、冷开水或食用冰水即可饮用。

可可是英文 Cocod 的译音，也是世界四大饮料之一。可

可是用可可豆的粉末制成的，加糖后即可冲饮。常见可可饮料的种类有：可可汁、牛奶可可、冰淇淋可可和冰淇淋可可汁。

14. 服务人员应具备哪些烹饪知识？

服务人员不但要懂得餐厅的业务知识，而且对本餐厅所售的各种菜式品种的制作、烹调也要了解。一句话，做为一名合格的服务人员，应具备一定的烹饪知识。具体包括：

(1) 了解各种动、植物原材料的名称、特点

如常说的山珍海味指的是哪些东西呢？山珍海味包括“禽八珍”、“山八珍”、“草八珍”、“海八珍”等四大珍。

“禽八珍”：海南岛的红燕，北方的鹌鹑鸟、天鹅和大雁，张家口白鹅和鸽子，东北的飞龙，北京郊区的山鸡。

“山八珍”：内蒙的驼峰，东北的熊掌，海南岛的猴头，东北长白山的哈士蟆，还有猩唇、豹胎、犀尾、鹿筋。

“草八珍”：东北的猴头蘑，四川的银耳和竹笋，江苏的驴窝菌的羊肚菌，广西的草菇，广东的花菇，内蒙的口蘑。

“海八珍”：燕窝、鱼翅、大乌参、鱼骨、鲍鱼、鲑鱼、龙筋和海参。

除了“山珍海味”以外还有：鱼类、虾蟹类、海藻类、贝类、肉食类、蔬菜类等。

(2) 了解一般原材料的加工方法及刀工、切配等常识掌握原料间合理、科学、卫生的搭配。

(3) 了解一般的烹调方法

通过对一些原材料特点的了解，正确控制好制作过程中

的时间、火候。

(4) 了解不同菜系的划分、区别、特点等常识

服务人员只有理解、吸收、消化以上谈到的四点，就能热情准确地为顾客介绍其风味和特点。让顾客做到“心里有底”，那么在点菜过程中就会比较愉快、自如，不会有花“冤枉”钱的感觉，企业的经济效益也就会有所提高。

15. 人们的膳食口味呈现哪些季节性变化？

一般来说，不同地区、国家和民族的人有着不同的膳食习俗和口味，具有稳定性。但是，随着季节的变化，这些习俗和口味又呈现出某种变化性。作为餐饮服务人员，掌握有关这方面的知识和常识，是提高接待工作质量，使顾客满意而归的重要方面，也是衡量一个服务人员服务水平高低的指标之一。

人们膳食口味的季节性变化通常表现为以下情况：

春、秋两季由于气候宜人，各种蔬菜较为丰富，因而口味的变化不大；

夏季，由于气候炎热，出汗较多，人们往往喜欢食用一些色泽清淡、味道爽口的菜肴，而对于容易产生大量热量的食物和易腐食物则较少食用，如羊肉等；

冬季，由于天气变得干燥寒冷，人体需要较多的热量，因此在冬季里人们的膳食口味会由清爽食物转向油重、味浓、生热、发汗的菜肴。

16. 中国的“菜系”及中国菜肴的特点有哪些？

对于中国的“菜系”如何划分，标准不同所得结果也不

同，但最常见的有两种划分，一种是四分法，另一种是八分法。“四大菜系”主要指：山东菜系、江浙菜系、四川菜系、广东菜系；“八大菜系”是：山东菜第（鲁菜）、四川菜系（川菜）、广东菜系（粤菜）、江苏菜系（苏菜）、浙江菜系（浙菜）、福建菜系（闽菜）、安徽菜系（徽菜）、湖南菜系（湘菜）。

中国菜肴的主要特点是：选料讲究、刀工精细、配料巧妙、烹调方法多样、菜肴品种繁多、精于火候、讲究盛器。

17. 国内各主要地区菜肴的特点有哪些？

我国悠久的历史传统文化传统，使中国饮食文化在世界文化史上占据着引人注目的一席之地，其中，菜肴的制作技术和风味更是堪称一绝，各地方的菜肴在长期发展过程中，逐步形成了自己独特的风格。例如北京菜、山东菜、四川菜、广东菜、江苏菜、辽宁菜、浙江菜、安徽、福建菜和湖南菜等，各有千秋，五彩纷呈，实属我国饮食文化园林之瑰宝。

北京菜是由清真菜、宫廷菜以及传入北京较久的具有山东菜风味的菜肴为主构成的。北京菜选料严格，切制精细，注重火工，讲求造型，口味趋于清淡略甜，具有脆、鲜、嫩、香等特点。其烹制方法主要有爆、烤、涮、白煮、烧、炒、熘、扒、燎等。

山东菜是由济南市和胶东地区的地方菜发展而形成的，在北方各省均享有较高的声誉，北方各地的其他地方菜，也不同程度地受到鲁菜的影响，带有鲁菜的痕迹。山东菜讲究清香、味纯、鲜脆、原汁原味，以炸、爆、焖、煎、蒸、炒、扒为主要烹调手段。济南菜还擅长汤的调制，奶汤色白醇香，

清汤色清鲜嫩。

四川菜素以“一菜一格，百菜百味”而誉满华夏，是由成都菜和重庆菜为主构成的，突出一个麻辣味。川菜加工细致，注重调味，通常离不开辣椒和花椒这三椒。

广东菜是由东南沿海的广州、潮州、东江等地方菜演化而来的，由于气候的原因，它以清淡、生脆、偏甜、爽口为特色，咸、酸、辣、苦、鲜、香诸味俱全。广东菜的制作以煎、烘、烤、烩、熏、蒸为主，制作精巧，花色繁多，美观新颖。

江苏菜则主要是由扬州菜、苏州菜和南京菜汇集而成的，其特点是选料严格，烹制精巧，讲究配色，刻意造型。烹调方法以炖、焖、煨、煎、烧、炒为主，其中南京菜中的南京板鸭，被誉为著名的地方风味佳肴。

辽宁菜则是由东北地区沈阳、大连、锦州、营口等地方菜组合而成，它用料朴实，制作精细，讲究火工，注意造型，咸甜分明，油而不膩，酥烂入味，尤以油重、味厚、色重著称。

浙江菜是由杭州菜、宁波菜、绍光菜发展而来的，其中以杭州菜最为著名。其特点是注意刀工，讲求鲜、脆、软、滑，保持原味。

安徽菜由沿江、沿淮、徽州三个地方的地方菜构成，以“三重”著称：油重、色重、火工重。其特点是选料朴实，讲究火工，朴素实惠，注意形色。

湖南菜则是以湘江流域、洞庭湖区和湘西山区三个地区的地方菜肴构成的，其著名代表是长沙菜。其特点是常用熏

醋原料，讲究原料入味，口味重酸辣、软嫩、香鲜，别具特色。其烹制方法素以熏、煨、蒸、煎、炒著称。

福建菜源于闽侯县，以福州菜为代表。其特点是色调美观，滋味清鲜，注重甜、酸、咸、香，长于炒、熘、煎、煨。

18. 国内宾客的膳食特点有哪些？

人们的膳食口味除了季节性差异外，还存在着地域差异。俗话说：南甜、北咸、东辣、西酸。就是说在我国江南人颇喜清淡、偏甜，讲究营养，饮食追求质量高而量小；西北地区的宾客则喜食略带酸味、经济实惠和牛羊肉品种的菜肴；而东北人一般更爱吃肥而不腻、多脂肪的鱼、肉类菜肴，讲求吃饱吃好，质量要求略逊于数量要求；北方多数地区居民膳食口味一般偏重，喜欢油重色重味咸酥烂的食品，而对于是否新鲜、细嫩不予重视，主食以面食如饺子、包子、馒头、饼等为主。

19. 南方各地宾客的膳食特点有哪些？

在我国南方各省份，人们的膳食习俗虽然总体上相近，但由于地理的、气候的等诸多因素，各自又有不同的特点，了解这些主要特点，对于作好服务工作无疑是十分重要的。

上海人饮食较为讲究，口味以清淡为主，一年四季喜欢吃新鲜、细嫩的蔬菜，其中尤其偏爱油菜。上海人一日三餐中，早餐多爱吃泡饭，午、晚两餐则以大米饭为主食，辅以各种炒菜。即使吃面条时，也讲究清爽。

湖南人膳食口味接近西南地区居民，喜欢辣味食品，一日三餐几乎离不开腌菜，主食以大米和糯米为主，早餐主要

有馒头和面条汤，午、晚两餐多为大米和糯米。对卫生要求较高。

江苏人通常的口味是喜清淡，爱甜食。一日三餐均有讲究，不喜面食。主食为米饭，爱吃新鲜蔬菜，在各种肉类食品中，对猪肉、鸭肉、鳝鱼尤为偏爱。饮食卫生要求较高。

此外，江西人、福建人、浙江人、广西人、广东人以及云南人等，膳食口味均喜甜，对蔬菜的要求以新鲜为主，主食偏爱大米，而认为面食吃不饱。其中，江西人喜辣，以辣为菜，多吃河鱼、塘鱼、腐竹、粉条，而不爱吃海味和凉菜。福建人则普遍爱吃海味，每餐离不开虾油，对肥肉不感兴趣。浙江人吃法又因地而异，如宁波、舟山地区户户爱吃海味，而丽水人却爱吃腌萝卜根。广西人喜辣、酸，对田鸡肉、狗肉、羊肉等偏爱。广东人不喜辣味，副食主要有鲜鱼、蛇肉和各种海鲜品。

20. 北方各地宾客的膳食特点有哪些？

在我国北方各地，人们的膳食特点表现为大同小异。在菜肴的选择上，普遍不如南方人讲究；从菜肴的品种到制作上均透出一种粗豪的风格；在主食上通常以面食为主，辅以大米。

北京人颇具北方人的共性，他们口味偏重，绝大多数人喜爱爆火炆锅，而且少不了葱、姜、蒜作调料。主食主要有馒头、面条、饺子、米饭、烙饼等。早餐常为油饼、豆浆、牛奶、炒肝、豆腐脑，午、晚两餐讲究热饭热菜。

天津人在北京人更爱米饭，由于濒临渤海，他们普遍爱

食海味。早点多以浆子豆腐为主，喝咸味豆浆，吃煎饼果子等。此外，天津人对本地的一种面食“狗不理”包子尤为偏爱。

河北人口味近似北京人，菜肴偏咸，喜重色。河北北部地区多食牛羊肉，南部地区则以猪肉为主，主食常为面食，如馒头、饺子、烙饼、面条和包子等，大米也逐渐为人们喜爱。

山东人主食以面食为主，如发面馒头、包子、饼等。菜肴中以黄豆芽、绿豆芽为主，口味喜咸辣。

山西人餐桌上的主要调料品是酸、辣物品，以求咸中带酸，主食以面、小米和高粱米为主。

21. 西北各地宾客的膳食特点有哪些？

西北各地由于地理和气候等因素的影响，人们普遍喜酸辣。陕西人主食以面食为主，素有“面条象皮带，烙饼象锅盖”之说。菜肴的主要调品是胡麻油。此外，陕西各地的居民生活习惯也有差异，西安地区素以羊肉烩馍闻名；陕南人对米和米粉皮尤其偏爱，陕西酿皮为许多地区的宾客所喜爱。

甘肃人主食也是习惯吃面食，兰州人特别爱吃面条，而且制作方法很多，主要的有“臊子面”、“拉条子面”和“浆水面”等。“臊子面”的制作方法是肉丁、萝卜丁、豆腐丁、木耳、黄花菜等，加上酱油烩炒的“臊子”，浇在面条上即可；“拉条子面”则在面条上浇上酱油、醋、泼辣子而成；“浆水面”的作法是将洋白菜、芹菜用于水焯过后，放进预先准备好水和少量面的瓦罐里，上盖密封，食用时，将罐中水配上

姜末、葱花和油泼辣子制成浆水，浇在“拉条子面”上面即可食用。

22. 回族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

回族是我国少数民族中的重要一支，回族宾客饮食极讲究卫生，饭前必须洗手。他们十分尊重长者，以长者为先；在待客用餐时，主人也须给宾客压饭压菜；他们忌讳左手传递东西；忌食猪肉、狗肉、驴肉、骡肉等“大荤”；不吃动物的血、牛羊肉罐头、黄油、自己死亡或者未经穆斯林祈祷后宰杀的牲畜；不食非清真店制作的点心和无鳞鱼、海参等水产品；此外，大多数伊斯兰教人不喝酒、不吸烟，阿訇通常是禁烟酒的。

回族人喜欢饮茶，华北地区喜欢饮茉莉花茶，东北各地喜欢饮清茶，西南地区喜饮红茶，西北地区喜欢砖茶。

在膳食上，回族宾客常常以牛、羊肉和面食为主，南方少数地区是以米饭和蔬菜为主，还喜吃切糕、凉糕、卷切糕等。

当为回族宾客服务时，一定要尊重回族的主要礼仪，上茶上菜以长者为先，领台人员也要将上座让与长者。上菜饭时切忌用左手，最好用双手。

23. 维吾尔族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

维吾尔族宾客一般很讲究主食，而对副食都不太注意。他们主食的范围较大，主要有面粉、大米、玉米等，吃法也多种多样。在维吾尔族人中，以羊肉、大米、胡萝卜和油等

作成的手抓饭最为高贵，其次是包子、馄饨、面条、炒面以及玉米糊等，副食通常有牛羊肉、鸡和蔬菜。早餐通常是奶茶、牛奶、贡油、馅饼及牛羊肉炒菜；午餐主要食用炖羊肉、手抓饭、手抓羊肉、面条、饺子、包子等；晚餐爱吃清炖羊肉、面片汤、米饭等，饭后喜饮红茶或浓汤。在膳食制作上，不用酱油和麻油，只用羊油、盐、胡椒、花椒、元葱等，炖肉不宜太烂，肉块不宜过小。

维吾尔族宾客进食极讲卫生，制作饭菜前必须洗手，否则不允许接触食品。上菜上饭时也要双手捧上，忌讳单手。

24. 蒙古族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

蒙古族人喜欢白色、讨厌黑色，忌食鱼、虾、蟹等海味食品，不爱吃米、青菜、鸡鸭内脏和肥肉，菜肴中不民加糖、过油、过辣、带汤、带汁的东西。

蒙古族人特别爱吃肉，连稀糊里也放肉。他们早餐通常为奶茶、奶油、炒米、糕点等，中餐和晚餐一定要吃肉，另附加一些面即可。此外，酒是必不可少的，他们冬季平时爱喝“泡子”（一种类似啤酒的低度酒），夏季则多喝马奶酒。特爱喝烈性酒，每逢必醉，以醉示友好。

牧区蒙古族人以肉为主食，牛羊肉倍受喜爱；半牧区蒙古族人喜吃炒米、奶茶、牛奶、羊奶等；农业区蒙古族人则爱吃牛羊肉和米食、面食等。

蒙古族人对肉类食物的烹制要求是断生即可，不宜过烂，菜肴中偏爱咸味。此外，他们对长者也极为尊敬，并要求他

们也尊重他们的长者。在进餐饮食中，他们还有“认人”的习性，即始终要由一名他们熟悉了的服务员为其服务，不宜换服务。

25. 藏族宾客的膳食习俗与服务要求哪些？

藏族人大都信奉佛教和喇嘛教，喜欢听别人称他们为“唠同”，意即同志，而不愿听别人称他们为“藏民”。他们偏爱食用牛羊肉、猪肉、牛奶等，主食为糌粑，这是一种以炒熟的豌豆或者青稞磨制而成的炒面，副食主要有萝卜、油菜、葱头等，菜肴的制作上不求花样杂多，但求质量精细，不吃粗制滥造、质量低劣的菜肴。同时，忌食鱼、虾、马、驴、骡、狗等肉，多数人不吃海味。早餐为油条、油糖、酥油茶、糌粑等；午餐主要是锅饼、肉包子、烤饼等；晚餐多为手抓羊肉、猪耳朵片儿汤、肉面条等。

藏族饮食不用筷子，习惯用手抓饭吃，最多以一把小刀和一个木碗为餐具，彼此不乱用对方的刀、碗。他们通常善饮酒，特别是青稞酒，酥油茶则是每天必饮的饮料。

26. 朝鲜族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

朝鲜族宾客普通口味喜酸辣，调料品主要包括辣椒和大酱。他们主食以大米和小米为主，辅以不同口味的汤，他们还爱吃狗肉、冷面、洋白菜、牛肉、各种海味、泡菜、咸菜、豆浆、豆腐脑等。

27. 满族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

满族人十分敬重长者和客人，用餐时往往是等长者和客

人先吃完以后，妇女和儿童才进餐。满族人通常爱吃小米、黄米饭和黄米饽饽，过节则多吃饺子，除夕则必吃手扒肉。满族人忌食狗肉，也忌讳使用各种狗皮制品。满族人以好客而闻名，客至必留餐，上菜多为双数，每份通常上双份。待客的最高规格是全羊。

28. 其他各少数民族宾客的膳食习俗与服务要求有哪些？

我国其他少数民族膳食特点和习俗更是五花八门，各有不同。壮族人给客人递送茶水时，必须双手捧送，进餐时，晚辈要夹好菜给长辈吃，普通人以大米、糯米、玉米、红薯等为主食，副食喜欢吃猪狗、鸡、鸭等肉和各种蛋类。哈萨克人主食为馕、油炸果子、面条、抓饭、金特（一种用黍子、糖、油、奶酷混合制作的甜食），副食喜欢牛羊肉、马肉、葱和各种蔬菜，对手抓羊肉、清炖羊肉最为偏爱。高山族人的主食是大米、小米、芋头，副食主要有猪肉、马铃薯、南瓜、芥菜，他们喜将米饭、芋头、香蕉混在一起吃。他们一般人喜欢吸烟和饮酒，而且烟瘾和酒量都很大。

29. 港、澳地区宾客的膳食特点有哪些？

港澳地区的宾客通常都爱吃清淡、香脆的食物，对淡水鱼、虾、螃蟹、各种新鲜蔬菜普遍欢迎，尤其偏爱广东风味的菜肴，而对酸辣食品不感兴趣。此外，归国侨胞由于长期居住海外和对家乡的思恋之情，往往对具有自己家乡风味的菜肴很偏爱。

30. 美国宾客的膳食特点有哪些？

美国人口味与英国人接近，一般以咸中带甜为好，爱吃牛肉、猪肉、鸡、鱼、虾、蟹、蕃茄、芹菜、豌豆、罐头、卷心菜、土豆和香瓜、橙、苹果、葡萄、巧克力等，对广东风味食品颇为偏爱。早餐多为牛油、多士、果酱、蛋类；午饭要吃过午茶，晚餐必须有冷盘。

美国人不喜欢吃肥肉，不爱吃蒸和红烧食品，忌讳“十三”，不吃动物的五趾。

31. 日本宾客的膳食特点有哪些？

日本人的口味一般较清淡，少油，喜酸甜、微辣、麻香，但不可过辣。主食以大米为主，近年来吃面食者不断增多。讲究饭菜质量，对各种凉拌、煎、炒、炸蒸、串烤的菜肴均喜欢吃。在中国菜肴中，偏爱拌生菜和甜菜，对小笼蒸包和水饺很感兴趣。日本人特别爱吃鱼类，喜欢鱼、虾、蟹、紫菜、海带、海蜇以及牛肉、瘦猪肉、鸡蛋、豆腐、竹笋等，但不吃肥肉及动物内脏。饭后喜喝清茶。

在招待日本宾客时，要注意防止绿色、紫色、“9”这个数字和花花图案出现，日本人对此较忌讳；不要将筷子跨放在碗碟上面；不要有同一双筷子为大家分夹食物或者让大家依次夹拨食物。

32. 英国宾客的膳食特点有哪些？

英国人口味一般为清淡，甜酸、微辣、鲜嫩，对菜的数量要求不高，但特别讲求质量，注重菜肴的花样和制作，如色、香、味、形。对于牛羊肉、鸡、鸭、蛋鱼、牛奶、奶油、

西红柿、黄瓜和各种野味均喜爱。英国人爱吃烤面包和甜点心，尤其爱吃奶油蛋糕和三明治等，进餐前喜欢先喝酒，主要是啤酒和葡萄酒，每餐必吃水果。

英国人起床前习惯吃“被窝茶”，主要是红茶，起床后仍吃早点，即由麦皮、麦片、白砂糖和牛奶制成的粥。晚餐通常为两菜一汤加点心。通常早餐喝红茶，中餐和晚餐喝咖啡。

在接待英国宾客时，不要直呼其为“英国人”，因为这句话的原意指“英格兰人”，而你所接待的宾客可能是英格兰人，也可能是威尔士人或北爱尔兰人，所以，一般称英国人为“不列颠人”，所有英国人都会感到满意。英国人在数字上忌讳十三、星期五，在图案上忌讳大象，在谈话中不喜欢双方距离过近，在饮食上，不愿吃带汁、过辣的菜肴和狗肉。

33. 俄罗斯宾客的膳食特点有哪些？

俄罗斯人口味一般以咸、油腻为佳，也喜欢吃酸的食品，对猪、羊、牛肉、水产、禽、蛋、萝卜、西红柿、元白菜、洋葱、生菜、土豆、酸奶、奶渣、鱼、虾等均喜欢。主食以各种烤制品为主。俄罗斯人普遍喜欢吃点心和水果，爱饮烈性酒和啤酒，在饮料上偏爱柠檬汁、红花、可可、咖啡、汽水、牛奶、桔子汁和矿泉水等。他们重视早餐和午餐，对晚餐要求简单，爱吃冷餐小吃及各种凉拌菜。用餐时间一般较长。

在接待俄罗斯宾客时，餐厅温度宜冷不宜热。中国的北京烤鸭、水饺及京、广、川、津菜肴均是他们喜欢的佳品。由于俄罗斯人用餐时间较长，因此不宜过早撤除餐具或催促。

此外，由于地域辽阔，风俗习惯差异很大，所以不同统而待之。

34. 德国宾客的膳食特点有哪些？

德国人口味一般喜酸甜，忌浓肥，除芥菜，胡椒粉之外，一般不吃辣。喜欢吃牛肉、猪肉、鸡、鸭、野味和冷盘小吃，善饮啤酒，爱吃水果。通常不爱吃鱼，在吃鱼时不说话。重视早餐和午餐，对晚餐要求很随便。早餐通常是喝咖啡、吃蛋糕或巧克力点心，而不喝牛奶。也有些德国人习惯早餐有各种冷、热菜。

35. 朝鲜及韩国宾客的膳食特点有哪些？

朝鲜及韩国宾客口味一般喜清淡、辛辣、咸、甜。主食为大米和大，辣泡菜和汤是必不可少的两道菜。就餐时，喜欢菜齐后一起上，喜欢吃中国的川菜。对于牛肉、瘦猪肉、鸡、水产、海味和狗肉有偏爱；喜吃黄豆芽、卷心菜、萝卜、菠菜、葱头；汤喜浓，调料要多放，爱用辣椒、胡椒、大蒜、芝麻等调味品；在烹制技术上，喜吃烤、煎、炸、蒸、炒等食物。饭后有喝凉白开水的习俗。

朝鲜及韩国人不爱吃羊肉、肥猪肉我鸭子，厌油腻，不喜喝清汤，热菜中不喜欢放醋，菜里一般不放花椒和糖。忌讳“四”字，通常说“四”时以两双、两对、二加二等来表示。

36. 中东国家和地区宾客的膳食特点有哪些？

中东地区阿拉伯宾客喜吃牛羊肉、鸡、蛋以及西红柿、黄瓜、洋葱、土豆和各种青菜，爱吃煎、烤、炸的菜肴，不

爱吃红烩带汁的菜肴。烹调要熟透，略带生就不愿吃，菜品都浓郁、软滑、焦香、麻辣，爱吃甜点心等甜食。喜欢喝牛奶、咖啡、果子汁及凉开水。有些人不喝烈性酒，但可饮用啤酒。每天早晨必喝浓咖啡，中餐和晚餐总爱喝橘子汁，吃雪糕和各种水果，特别爱吃香蕉、桃子、西瓜等。

37. 泰国宾客的膳食特点有哪些？

泰国人口味一般喜辛辣，主食大米，爱吃鱼、虾、鸡、鸡蛋和各种蔬菜，喜欢中国的川菜和粤菜。最具特色的民族风味食品是“咖喱饭”。主要是用大米、肉片、青菜调以辣味而成的，还喜欢多放味精。泰国客人不爱吃红烧的菜肴，菜中不喜欢放酱油和糖，通常不吃牛肉，不喝酒。此外，泰国人认为左手是不净的，忌讳使用左手。

38. 越南宾客的膳食特点有哪些？

越南人口味一般较清淡，以大主为主食，菜要多，花样要多，肉要少，爱吃炸、清蒸、烧卤等菜肴，对甜、酸、蚝油等调料品有偏爱。爱吃鱼、虾、蟹、海参与瘦猪肉、鸡、狗肉，对于中国茶和西方咖啡都爱饮用。上菜时喜欢一齐上，不喜欢一道一道地上菜。他们不喜欢吃豆芽、羊肉和甜点心，不爱吃多刺的鱼，不饮烈性酒。

39. 外国宾客饮用葡萄酒的习惯有哪些？

外宾饮用葡萄酒，习惯于餐前少饮开胃，增进食欲。通常用来作为开胃酒的有味美思和玫瑰香葡萄酒等，在吃冷荤或者鱼、虾等热菜时，一般多用干白葡萄酒，以去腥味；在吃牛、羊肉等时，则多饮用干红葡萄酒，以解油腻；而在就

餐结束前，习惯上还要饮用红、白葡萄酒。此外，在吃完茶点、咖啡或可可后，总爱喝些白兰地来兴奋神经。香槟酒在国际上往往是一些大型宴会的干杯用酒。

40. 外国宾客的各种主要禁忌有哪些？

俗话说：十里不同风，百里不同俗。世界各国在数字、图案、颜色甚至日期等方面都有许多禁忌，了解这方面的知识，对于更好地为各国外宾服务，提高服务质量和档次很重要。

在数字方面，西方人最不喜欢的数字是“13”，认为这是个不祥的象片。因此，座次、座位、房间、楼层、号牌等均应避免，特别是13与星期连用时更是大不利的象征。在亚洲不少国家，人们往往把“4”与“死”字联系在一起，十分忌讳。如日本、韩国、朝鲜、香港、新加坡、马来西亚等国家和地区均有此俗。此外，在日本，馈赠礼品时切忌“6”。而非洲不少国家（包括亚洲的新加坡在内）则讨厌“7”。

在图案上，意大利忌菊花；英国忌大象图案；捷克和斯洛代克忌用红三角；瑞士忌讳猫头鹰，北非一些国家忌讳狗的图案。

在颜色上，日本人忌绿色；印度人忌白色；蒙古人最讨厌黑色；伊拉克人和比利时人视蓝色为不吉祥；埃及人忌黄色；欧美大多数讨厌黑色，以为它是丧葬之色。

在日期上，日本有一种根据农历把月份分为六天一周、循环使用的记日方法，即“六辉”。六天中每一天都有自己的名称和禁忌。第一天叫先胜日，日本人一般在这一天开始办

理他们最为重要的事情。第二天叫友引日，不宜丧葬，这一天日本全国的火葬场、殡仪馆一律停止营业。第四天称佛灭日，诸事不宜办，特别是婚礼等不宜办。第五天是大安日，最为日本人所喜欢，办事可成。第六天是赤口日，不宜干事，更不宜选行旅游。此外，在基督教国家里，“星期五”被视为凶日，传说中夏娃偷吃禁果、夏娃和亚当被逐出伊甸园、该隐（亚当之子）杀害亲弟弟亚伯、耶稣被钉在十字架上均在星期五。

41. 外国宾客常用手势有哪些？

了解外宾的习惯手势是服务员应掌握的基本知识。

通常外宾伸出右手，竖起中指、无名指和小指，而把食指和拇指组成一个圈，表示的意思是：“行吗？”“行”，一般用来征求对方意见或回答对方所征询的问话，相当于英语中常用的“OK？”“OK”。

把手握成拳头，伸出食指不断弯曲，表示招呼某人到他那里去。

大拇指朝下指着，表示反对、不同意或不接受。

将右手的中指、无名指和小指伸直叉开，而将大拇指和食指围成多半个圆圈，表示“厕所”。

用食指对某人摆动，表示反对此人或者警告此人。

将右手食指和中指伸直分开朝上，表示胜利、成功之意。

第二章 摆台与托盘

42. 摆台的基本要求和原则有哪些？

餐台是餐厅内的主要家具，摆台（又称台面设计）也就是指餐台、席位的安排和台面的摆设（即将餐台上的碗、盘、碟、筷子、刀、叉、匙、杯、瓶、壶、花瓶及口布花等物品和器皿放置排列，也即指餐台上各种物品的空间布局）。它是餐厅服务中心须掌握而又要求比较高的一项工作。

铺设后的餐台，台面应清洁卫生，餐具放置有序，摆放整齐，位置得当，既保证用膳方便、舒适，又要照顾到整个台面及整个餐厅的总体协调和美观，给人以清新畅快和美的享受，换句话说，摆台的基本目的，就是要创造一个舒适的就餐环境。为达到这个目的，摆台就应遵循以下基本原则和要求；整洁卫生，方便就餐；餐具用品，配套齐全；适应需求，秩序井然；形式纷繁，艺术美观。

（1）要保持台面的清洁卫生。

客人到餐厅用膳，第一位的要求就是卫生，这就要求摆台用的各种物品，如台布、口布、餐具、牙签筒及各种装饰品等，都要保持清洁，要注意操作卫生，手和操作工具要用酒精等提前消毒，防止污染，摆放餐具时，绝对不允许拿与口接触的部位，如筷子尖、杯口、碗口、勺的上部等，也不能接触用具的内壁。

（2）摆放餐具要适应客人用餐的需求

餐具的品种、件数要根据菜单来安排，即客人吃什么菜、饭，应配什么餐具，喝什么酒水，应配什么酒具。另外，不同规格的酒席还要配上相应品种、质量、件数的餐具。便餐一般只摆筷子、汤碗、汤匙、小吃碟，喝酒的再配上酒杯。而宴会需要摆的餐具就较多，但一般不雪过十件、隆得的、规格较高的宴会还要摆花瓶等装饰品。

另外，还要求必须尊重各民族不同的风俗习惯和传统礼仪，餐具要适应不同的饮食习惯。西餐摆台就不用摆筷子，而中餐台面一般刀、叉也不用摆设，更重要的一点，不能违反风俗习惯和宗教信仰的禁忌，如日本人忌荷花，就不能摆放有荷花图案的餐巾花；法国人忌菊花，摆放的花瓶里就不能有菊花。

（3）餐具物品摆放要有秩序

餐具和其他物品的摆放，要方便客人用餐，同时也要便于服务人员的席间服务操作。因此，餐具物品摆放要有秩序，每位客人的餐具应紧凑、整齐和规范化。

（4）台面布置美观

整个台面布置完毕后，造型工美观，给人以美感。台面的造型一定要按照酒席宴会的性质来恰当安排，使台面的图案所显示的主题和酒宴会的性质相称。如，婚嫁等喜庆酒席就应摆“喜”字席、蝴蝶戏花等喜庆台面；如果是接待外国友人就应摆设迎宾席、友谊席、和平席等。摆台不仅讲究美观还要实用，也就是宾客用的餐具原则上要摆在宾客座位上以方便开席后取用。

另外，摆台时还要注意其他一些问题。

摆台要尊重宾客的风俗习惯和饮食特点，还要符合宾客的礼仪形式，以免引起客人的不快。

摆花台前，要先将花草洗净，将水控干，摆出的花台面要造型逼真、美观、得体，摆花墩台要注意高度适宜，不要过高，以免影响客人的视线。

摆设小件餐具要配套、齐全，小件餐具和其他物件的摆设要相结集中，整齐一致，既要方便用餐，又要便于服务人员席间服务。

43. 台面的种类及命名方法有哪些？

台面的种类可以从不同角度来划分。通常可分为中餐台面、西餐台面和中西混合台面；按其用途又可分为食台和看台；接宾客的人数和就餐的规格也可划分为便餐台面和宴会台面等等。

中餐台面主要使用圆桌，有时也使用方桌，摆放的餐具主要按中餐习惯摆放中式餐具。西餐台面一般以方桌为主，包括小方桌台面、小圆桌台面，大方桌台面等，餐具按西餐习惯摆放西式餐具。中西混合台面可用中餐的方台、圆台和西餐的各种台面，小件餐具一般由于餐用的筷子、西餐用的刀、叉、勺和其他小件餐具组成。

食台是供客人就餐用的台面，又分为“素台面”和“花台面”两种，其中的素台面是由台布、小件餐具、口布等构成的；花台面餐具的摆放与素台面相似，只不过在餐台中央需设花坛或艺术品，在客人就餐时，须将这些花坛和艺术品

撤下。食台的各种小件餐具应按就餐方便的原则摆设，这被称为“正摆式”。

看台又称装饰台面，即用小件餐具、口布花、各种花卉、各种冷盘、各色水果及各种工艺品等物件摆拼成各种图案，它主要是供人欣赏，一般多用于特殊形式的宴会。

餐台摆设完毕后，可以根据不同的要求为各种餐台命名，以渲染就餐气氛，同时，也表现出服务人员在摆台中的高超创作能力。台面命名可以参照以下方法：

可以根据餐台的形状或结构命名，如：圆桌台面、方桌台面等；

根据每个席位上摆放的餐具的数量来命名，如三件餐具台面等。

根据台面图案的整体造型及其寓意来命名，如春燕双飞、竹园风光、仙台拜寿等。

根据筵席的菜肴名称命名，如全羊席、鱼翅宴、海参席等。

西餐台面一般可根据台面的形状命名。如“T”形台、“E”形台等。

44. 台布的铺设有哪些？

铺台布是摆台工作的第一个步骤，不同的餐台可采取不同的铺设方法。

(1) 圆台

通常有抖铺式、撒网式和推拉式三种方法。

抖铺式：服务员选好台布，站在副主人位处，用双手将

台布一次抖开，并平行打折铺在桌面上。要求姿势有力、动作潇洒，一次成功。

撒网式、服务员选择好台布，站立在副主人座位处，距离上桌约 40 厘米处，用双手将台布平行打折并提起，向主宾座位方向一次撒开，就象撒鱼网一样，故名撒网式。要求姿势优美、自然，一次成功。这种方法多用于技术考核或技能表演。

推拉式：服务员选好台布，站在副主人座位处，靠近桌边将台布用双手平行打折，推出再拉回，使台面铺好。要求姿势利落、大方，一次成功。这种方法一般多用于地方窄小、客人等着急用情况下。

铺设台布地，首先要求服务员应根据餐台的大小及就餐者的需要，选择好大小、花色图合适的台布。铺好的台布中间的折缝对准主人位，十字取中，台布的鼓缝面朝上，台布的四个角要和桌腿成直线下垂，四角垂直部分与地面的距离要相等，并盖住台脚的大部分，台布自然下垂，到餐椅边最为合适，不能搭地。为达到这个要求，服务员在铺完台布后，不妨将四角再检查一遍。铺好的台布图案、花纹置桌正中，台布铺完后，围好椅子，可以将椅子每两个并列排放，也可以每个席位前摆一把椅子。

另外，餐台与台布之间应有一层固定的垫布（用毡或橡皮制作的），铺台布前应先铺好垫布，这是为了避免就餐时，因餐具和餐台碰撞而发出吃声的。

（2）方台和长台

西餐一般多用方台和长台。普通方台台布的铺设可以参

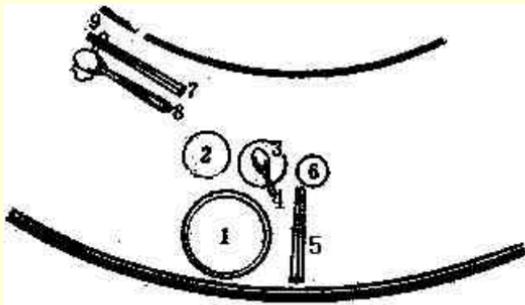
照圆台台布的铺设方法。较长的餐台，台布一般由两个人合铺，需要几块台布拼铺在一起。服务员可以从餐台一端铺起，直到另一端，两个人分别站在餐台两侧铺设台布，铺设时，台布与台布之间的折缝要吻合，连成一线。铺好的台布要做以折缝居中，平挺无皱，两端和两侧下垂部分都对边相等。

45. 中餐便饭与中餐便宴怎样摆台？

便饭主要是用于散客或旅游团体包餐，而便宴则享有一定的礼遇，适用范围较广，规格略低于正式宴会。这两种餐台的摆设相对来说比较简单。

(1) 中餐便饭摆台

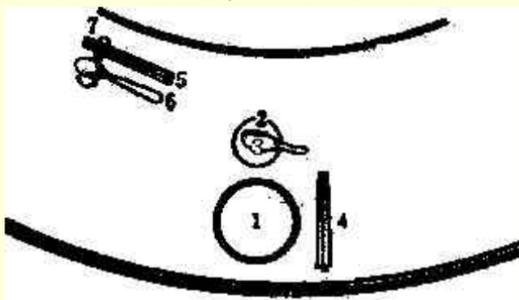
中餐便饭所用餐台一般都是小方台或小圆台，无主次之分，布局相对稳定。在客人进餐前放好调味品，按座位摆好餐具，餐具的多少，可以根据当餐菜单的要求来定。中餐便饭的基本餐具有：餐碟、汤碗、调羹、筷子，不会使用筷子的客人需加放刀、叉，若系数人共餐，则应摆上公用筷、公用勺。其摆放方法如下图：



1.餐碟 2.汤碗 3.调羹 4.筷子 5.公筷 6.公勺 7.筷架

(2) 中餐便宴摆台

中餐便宴的台面布置介于便饭和正式宴会之间，餐具的摆放根据其内容的繁简来决定，一般可参照下图：



1.餐碟 2.汤碗 3.搁碟 4.调羹 5.筷子 6.水杯 7.公筷 8.公勺 9.筷架

46. 中餐宴会如何摆台？

中餐宴会是一种礼遇规格较高，接待隆重的聚餐方式，一般要发请柬，致祝酒辞。中餐宴会大多使用圆桌，也有使用长方台的，这种情形比较少，使用长台时必须采取分菜制，即菜肴每人一份，这也就是通常所说的“中餐西吃”。

(1) 中餐宴会台面的种类

较为隆重的大型正式宴请，主桌一般要摆花台。花台的摆放是用花卉、枝叶及果实等物品直接装饰宴会的餐桌，实际上可以看作是服务人员创作的一种艺术作品，它不仅能给人以美的享受，而且也能民到刺激宾客食欲，增添宴会情趣，烘托宴会主题，以及渲染宴会气氛的作用。

花台的摆饰一般有三种形式，即图案式、自然式和盘式。图案式花台比较复杂，多供贵赴宴使用，它要求在素净、

淡雅的台布中间，用绿叶、红果、香花及其一些物品摆成欢迎的文字和图案，比如用花朵和叶子结合摆放成彩蝶迎宾、孔雀开屏、祝君如愿等文字与图案。

自然式花台的各种枝叶、花卉、果实的摆放比较随便，形式多种多样，不拘一格，富有诗情画意，追求自然美，野趣盎然，但要注意做到野而不俗，杂而不乱。

盘式花台是将花卉、枝叶、果实等观赏部分巧妙地摆放在各种浅盘中，再拼摆在餐台上，形成一个整体的一种花台。盘式花台要充分利用和发挥浅盘的作用，盘子可以平放，也可以用架子支起来立放。用花卉、枝叶、果实等组成各种风光景色，或用糕点相配组成盘中的造型。

摆花台常用的花卉有：月季、菊花、白兰花、茉莉、石榴花等，枝叶有冬青、麦冬、文竹、松柏、万年青等。另外，选择花卉时，要注意不同的民族的风俗习惯，摆何种花台，也要因宴、因人、因时而定，特别需要注意的是各民族对花卉的忌讳，如日本人忌讳荷花，意大利人忌讳菊花，法国人忌讳桃花，否则会引起客人的不快。

（2）餐具的准备

餐饮服务过程中，要使用许多餐具，这就要求服务人员必须要了解餐具的品种、规格、形状和尺寸，熟练掌握它们的使用方法和技巧，并能够根据不同宴会的需要挑选使用不同的餐具。

服务人员在准备餐具时，首先要注意的是，根据宴请人数、菜数以及酒菜的道数等准备足够种类和数量的餐具。具体来讲，一般筵席，要准备二到三套小碗和餐碟，遇有骨刺

多或带腥味、酸甜味、麻辣味和芡汁多菜肴和较高级或十分讲究的接待，则应多准备几套，以便随时更换，以损伤不同风味的菜肴风格。同时，要严格把好餐具的卫生消毒关，还要仔细挑选餐具，如有不卫生或残破不全或不配套的餐具，一定挑出不用。中餐宴会一般使用筷子，所以要特别注意筷子的卫生，两头一定要刷干净，摆放时要入筷子套。各类餐具、酒具，在使用之前，还必须用干净布擦一遍，不能留有任何痕迹和水珠，摆放时要轻拿轻放，对直接入口的餐具的部位不得用手触摸，以免留下指纹或污染。各类酒杯的准备要略有多余，以供客人在敬酒时使用。要把各种酒类、饮料的瓶子随时挑选出来，以免在宴会过程中被碰倒发生意外。

（3）餐具的摆放

服务人员在摆放餐具前，双手必须用酒精棉球消毒，以免污染餐具。摆放餐具时，要求一律使用有口布的托盘。摆设餐具时，首先以餐桌台布的中线为标准定位，对准中线为正、副主人位，摆餐具一般从正主人席位开始，按顺时针方向依次进行。餐具摆放的顺序为：餐碟、勺托和小瓷勺、酒杯、筷子和筷子架、饮料杯和口布花、公用碟、公用勺、公用筷、牙签筒、烟缸、席签。

摆餐碟时，服务员应从正主人席位开始，按顺时针方向，用右手依次摆放。要求碟与碟之间的距离要相等，碟边距桌边约 2 厘米（约一个手指宽），碟中花纹在正中，面对客人，这是一种摆设方法。另外一种方法是：首先以餐桌台布中线为标准定位，先在中线两端，即正副主人席位处，各放一只餐碟，再在中线两侧均匀摆放其他几只餐碟。

勺托和小瓷勺应放在餐碟正前方，勺托与碟边垂直，瓷勺把朝右，勺托距离碟边 0.5 厘米。

宴会中要使用多种酒杯，因为在宴会上会使用多种美酒，不同的酒有不同的色泽和味道，如果只用一只酒杯喝几种不同的酒，就混了酒味，影响各自的风格和特点。一般宴会中的酒杯分为三套杯，摆放时，红酒杯应对准餐碟的中心，白酒杯、红酒杯和饮料杯从右向左依次摆放，要求红酒杯边距勺托边 0.5 厘米，白酒杯上口距红酒杯之间约 1.5 厘米，三套杯距离要相等，可以横、斜、直摆在每个客人的席位上，平行成一条直线。酒具的花纹、图案向上，面对客人。摆放时要轻拿轻放，符合卫生要求。

餐碟右边摆筷子架和筷子（筷子要入筷子套），筷子架与勺托和红酒杯的中心线平行，筷子尖端朝上，末端距离桌边 1 厘米，筷子架搁筷子端 3 厘米左右处，瓷勺把不能压筷子。

每个饮料杯中一朵口布花要求品种搭配得当，高低摆设均匀，主花明显突出，观赏面朝向宾客。要求整齐美观，色调和谐，位置适当，便于识别观察，不挡餐具，操作方便。

公用碟应放置在正、副主人的正前方各一个，碟内分别放置公用瓷勺和公用筷，公用勺、筷、碟一般 6 人以下摆 2 套，6 人以上摆 4 套。摆好的公用碟、勺、筷要求碟边与红酒杯平行处距离约 2 厘米，筷子放在碟子内侧，公用勺则放在外侧，筷子顶端向右，公用勺的把向左，成对称型。

牙签筒应准备两份，分别放置在正、副主人位的右上方。烟灰缸可以 2 人或 3 人共用一个，摆台时应从正主人位右侧开始，每隔两个或三个餐碟之间上方摆放一个烟灰缸。

各席位的席签放在各席位前面，正面朝向宾客，以便客人辨认，开席应将席签撤去。

除以上物品外，有时还需摆放其他物件，如花瓶放在餐台正中央，酒瓶摆在靠近副主人席位的地方等等。

台面布置完毕后，还要摆放餐椅。餐椅要根据餐台的大小和客人多少来安排，大方桌一般摆 8 个椅子，每边并排 2 个，小圆桌可 10 把椅子，根据主人和主宾席位的安排摆放，距离要根据餐厅情况来设置。

摆台的时候要注意，餐具之间的距离要均匀，要摆得整齐、美观，餐具定位要正，台面布置每桌均相同，同时还要注意餐具的清洁卫生，不能有残缺、污渍和指纹。

摆放餐具时，服务人员对下述问题也要特别注意。不会使用筷子的客人席位上要加铺餐刀、餐叉，基本要求是左叉右刀，刀口朝内，刀叉尖朝上。调羹可放入汤碗或调味碟内。消毒后的筷子应该用筷子套封装。宴会席上使用的台花或瓶花，其高度以不阻挡视线为准。每桌的餐具都应有备品，一般约多百分之二十左右，特别是餐碟、汤碗、调羹以及刀叉、筷子等，以备随时更换。

47. 中餐装饰台面如何摆设？

中餐装饰台面即中餐宴会的看台，主要用于结婚、祝寿等特殊情况。中餐装饰台面的摆设主要有六种方法：

(1) 小件餐具造型法

这种方法是用水杯、盘、碗、碟、筷、勺等小件餐具摆成各种象形或会意图案，并以此给台面命名，此法在摆台中

是最常用的。

（2）台布造型法

这种方法用印有各种图案的台布铺台，以台布中图案的象征意义为主题，组织拼摆各处餐具和其他物品，使整个台面成一个统一协调的整体图案，并以此为台面命名。

（3）鲜花装饰法

一些酒席宴会的餐桌中央不摆菜品，而是用各种花盆或花瓶摆在中间，用以装饰台面，在西餐宴会中使用长台，可以摆几个花瓶作为装饰。中餐的大型宴会也常在大圆桌中央摆花盆。

（4）水果造型法

根据季节变化，将各种不同色彩和形状的水果，衬以绿色的枝叶，在果盘上堆摆成各种形状（如金字塔状）上台，既可观赏，又可以食用。这种造型方法在传统的酒席摆台中运用较多。

（5）花图镶图法

这种方法是用不同颜色的小朵鲜花或纸花在餐桌上镶成各种图案或字样，用以烘托酒席宴会的气氛。

（6）剪纸铺台法

将中国传统的剪纸艺术运用于酒席宴会的台面装饰。摆台进可以根据宴会的性质，提前设计出各种含义的图案，用单色或彩色纸剪刻成若干张图案，装饰台面的中间，既能增加酒席台面的美观，又可作菜盘垫底。

总之，装饰台面的拼摆方法，要根据宴会性质宾客习俗以及台面物品来具体设计。

48. 装饰台面摆设有哪些？

(1) 喜迎嘉宾

台面中心置鲜花、色酒、剪纸，周围用甜品碗、搁碟、调羹、甜品勺摆成喜字，用红色的餐巾折叠成玫瑰、美人蕉、双心结蒂、红叶等衬托。主要用于结婚喜庆宴。

(2) 吉字迎宾

将色彩鲜艳的鲜花摆在台面正中，再用红纸剪成小喜字将花瓶围住，再围一鲜花，台面的四周用小件餐具拼摆成单喜字，口布花折叠成玫瑰花、鸳鸯戏水等衬托。这种方法适用做各种喜事台面。

(3) 喜气洋洋

将花瓶摆放在台面的正中，口布折叠成彩凤媲美的花形围绕花瓶摆一圈，再将金纸、拉花围绕口布花摆一周。台面四周用搁碟、筷子、色酒、甜食羹造型。最后用红纸剪成的喜字围绕台面摆放一圈，用各种餐巾花点缀衬托即可。适用于各种喜庆宴会。

(4) 四喜迎门

台面中心用花喜字垫底，字上摆花瓶，用各种小件餐摆放成喜字形，两组相并成为四喜。喜字上可摆口布花和饮料杯。最后用 12 个纸剪喜字分四路摆入即可。这种摆法适用于各种喜事。

(5) 寿字台面

台面正中摆放用鲜花，红纸剪的花寿字、水果、搁碟、口布花，四周用筷子、甜器羹、色酒摆成五组寿字，用花色的餐巾折叠成的瑶池寿桃摆在饮料杯中，和搁碟、水

果、调羹一起置于两寿字之间。

(6) 蟠桃庆寿

用汤碗、筷子、搁碟、色酒拼摆成汉语繁体寿字形，用蟠桃点缀，将口布折叠成松鹤和瑶池寿桃摆在四周。

(7) 红烛迎宾

用红色的餐巾折卷成 10 支小蜡烛，用盘托上，以三角形摆在台面正中。汤碗、骨碟、筷子、啤酒杯各 10 件摆成五组，用口布花、调羹点缀。

(8) 春燕双飞

台面的中心以鲜花和红纸剪成的燕子，喜字造型，象一对矮燕在空中比翼双飞，四周用筷子、甜食碗、甜品羹、搁碟、白酒标拼摆成喜字。水杯斟上带色的饮料，用红纸剪成圆形和金字塔形的喜字围向台面边缘，使整个台面都充满喜气，与台名构成一体。将口布折成飞燕和玫瑰加以点缀。

(9) 群蝶纷飞

台面中心摆上鲜花，用餐巾折叠成花枝蝴蝶状，插入饮料杯中，摆在鲜花周围。台面的四周用筷子、餐巾、搁碟、调羹、甜品碗、甜品羹、色酒杯、白酒杯造型。将餐具分成五组（10 人席），筷子可蝴蝶的身架，餐巾、搁碟、调羹可做蝴蝶的翅膀，用青梅酒做蝴蝶的眼睛。两只蝴蝶中间摆上一只花枝蝴蝶，以甜品碗、甜食羹造型，好似一只蝴蝶飞舞在花丛之中。这种摆设方法，在春夏秋三季，可做装饰台面或食用台面。

(10) 迎宾花台

台面的中心用已折好的扇形花围绕花瓶摆成一个图形。

台面四周的餐具分五组摆设，以筷子定位，将筷子摆成一个盆景形，用餐巾折成扇形放于盆景之中，盆景底边两侧用搁碟托上两个餐巾花。用调托和甜食碗、甜食勺摆成一朵花形，用鲜花点缀，调托上摆好色酒杯。这是一种秋季的装饰台面。

(11) 雪花飘飘

台面的正中摆上一瓶白色素雅的绢花，用筷子、骨盘、搁碟拼摆成雪花形状，再将口汤碗、色酒杯、口布花加以点缀衬托。

(12) 友谊万岁

在餐台的下方用 6 只调托摆成横排，在调托上摆上鲜花。用 7 双筷子按交叉形式摆在调托的上方，使其成为一个花蓝的底部，用 9 只搁碟在筷子上方摆成横排，成花蓝的边缘，在搁碟里摆上鲜花。用色酒杯 8 个、饮料杯 10 个，在搁碟上方摆成花蓝提手，手彩纸在花蓝里里拼成“友谊万岁”的字形，并摆上鲜花。最后用串药围绕整个餐台的边缘摆上一圈。这是一种迎宾装饰台面。

49. 西餐如何摆台？

西餐一般使用长方台，有时也用圆台（6 人）或 4 人小方台。西餐就餐一律实委分餐制，使用长方台时，宾客人数不限。西餐摆台也分便餐摆台和宴会台两种，这两种摆台的程序和方法大体相同，只不过西餐中宴会使用的餐具多于普通正餐，而普通正餐又多于早餐。我们这里介绍一下西餐宴会摆台方法，普通正餐或早餐可参照宴会摆台酌情减少摆放的餐具种类和数量。

西餐摆台要求服务员左手托盘，右手摆放餐具，摆放时依次按顺时针方向按人数等距离摆放。摆放的基本要领是：托盘正中，盘前横匙，叉左刀右，先外后里，叉尖向上，刀口朝盘，主食靠左，饮具在右。一般是先铺好台布，然后从主位开始摆放餐具。

餐具的摆放顺序是：先以菜盘（食盘）定位，然后摆放各种餐刀、餐叉、餐勺，再摆面包盘和黄油盘，最后摆放各种酒杯，再折叠和摆插餐巾花，摆放花瓶、五味困、烟灰缸、牙签筒和各种酒等。

西餐摆台的方法各不相同，我国西餐宴会摆台通常的摆法是：

（1）摆菜盘（食盘、垫盘）

用左手把盘，从正主人席位开始按顺时针方向用右手在每个席位正中摆放一个菜盘（食盘），盘子上端的花纹图案置席位的正前方。盘与盘之间的距离要相等，盘边距桌边 2 厘米左右。

（2）摆热菜刀叉、鱼刀叉、汤勺、冷菜刀叉

在菜盘（食盘）的右侧，从左向右依次摆放热菜刀、鱼刀、汤勺、冷菜刀。摆放时，鱼刀子要突出于其他餐具约 1 厘米，刀刃一律向菜盘，刀尖向上。在菜盘的左侧，从右向左依次摆放热菜叉、鱼叉、冷菜叉，摆放时鱼叉要突出于其他叉子约 1 厘米，叉尖一律向上。

（3）摆水果刀

在菜盘（食盘）前斜摆水果刀，刀把向右，刀刃向小吃盘。

(4) 摆点心叉勺

点心叉斜摆在菜盘（食盘）前，交叉放在水果刀上，叉把向左。点心勺摆在水果刀和点心叉的上方，勺把向右。

(5) 摆面包盘

将面包盘摆在菜叉的左侧，离菜盘及约 1 厘米，距桌边 1 厘米。

(6) 摆黄油刀

将黄油刀搭放在面包盘的右上方的边缘上，刀把向右，刀刃向里。

(7) 摆黄油盘

将黄油盘摆在面包盘的上方。

(8) 摆酒具

各种酒具摆在水果刀和点心叉的上方。各种酒杯的数量要根据所饮酒水的种类而定，按使用的先后顺序排列。三套杯的和方法可参照中餐宴会酒具的摆放。五套杯的摆放方法可参照中餐宴会酒具的摆放。五套杯的摆放方法：从左至右的顺序为水杯、香槟杯、红、白葡萄酒杯（上下并列摆放）、白酒杯。杯与杯之间的距离要相等，约为 1 厘米，摆放的要求可以参照中餐宴会。

(9) 叠口布花

将叠好的口布花插在水杯内（有时西餐宴会的口布不叠花，而是叠放两褶后放在菜盘内）。

(10) 摆牙签筒

根据人数确定每桌牙签筒的数量，牙签筒一般摆在桌子的中线上。

(11) 摆五味架

摆放的方法及要求与牙签相同。

(12) 摆花瓶

根据具体情况和花草的多少确定花瓶的数量，摆放花瓶的方法参照摆牙签筒。

(13) 摆烟灰缸

从主人的餐具右侧摆起，每隔两人摆放一个烟灰缸，烟灰缸的上端与酒具平行。

(14) 摆香烟、火柴

从正、副主人位的右侧开始摆放。按照具体情况、具体数量间隔摆放。香烟摆在烟灰缸的右侧，火柴摆在香烟的右侧。

(15) 摆菜单

从正、副主人位的右侧开始，按具体数量间隔摆放。

西餐便餐摆台，其餐具的摆法与西餐宴会的摆法大体相同，只是餐刀、餐叉、勺和酒杯的品种、数量减少，简单的只摆一刀、一叉、一勺，酒杯可根据情况增减。总的来说，西餐具是按照菜单摆放的，因此各种酒席宴会甚至便餐因菜单不同，所摆放的餐具的各种类和数量也有所不同。

餐具摆放完毕后，还要检查一下工作，也可以边摆边检查，发现不清洁或破损的餐具要及时更换。摆完台后还要全面检查一遍，看一下是否有漏洞或错摆等问题，发现问题及时纠正弥补。检查的基本标准是：台形要端正，台布要平挺，餐具与菜单相符，台上用品的摆设要整齐统一。最后检查接手桌上的应用餐具，工具是否齐全，并分类码放整齐，以方

便使用为标准。

50. 西餐餐具摆放的注意事项有哪些？

餐具不能直接用手拿，银器皿要用口布包着摆放，以免留下指纹或不清洁，刀叉不能交叉摆放。

台花、蜡烛等装饰物品应适当放得低些，以免妨碍客人的视线，而且，台花应该用鲜花或绢花。

餐桌上的水杯不能撤去，只有待客人离座后方能撤走。

餐桌正中央应留有充分余地，以便摆放菜盆及其他零星台料。

51. 托盘的种类及其用途有哪些？

托盘是每位餐厅服务人员在服务中送菜传汤时必须掌握的一项基本技能。在餐务服务中，使用托盘来装运，递送各种不同的物品，体现了餐厅服务的规范化、程序化的要求，而且还有利于提高服务质量，使餐厅服务朝高档次、高规格化发展。不仅如此，在餐务服务中，广泛注意使用托盘，还起着讲究卫生，讲究礼貌、礼节的作用，所以，要求餐厅服务员一定要做到“送物不离盘”，也就是不论运送何种物品，都应使用托盘，而不应直接用手接触物品。

饭店、餐厅使用各种规格、各种用途的托盘，多为金属制品或木制品，金属盘多用铝盘和搪瓷盘、不锈钢和镀银托盘。托盘按其用途的不同，可以分为大、中、小方托盘和大、中、小圆托盘六种。其中，大方托盘和中方托盘用于运送大型菜点和酒水，以及收运餐具和比较重要物件。小方托盘和大圆托盘，一般用于摆台、斟酒。还有一种直径 20 厘米的小

银盘主要用于送帐单、收款找零钱、递信件、便条等小件物品。

52. 轻托与重托如何操作？

托盘的方法分为轻托和重托两种形式，现在各饭店、餐厅均以轻托为主，较重的菜式，多用餐车推送，而不使用托盘，以免发生一些意外事故，如倾洒等。

(1) 轻托

轻托又叫平托是使用中、小圆托盘或小方托盘上酒、上菜，因为盘中运送的物品重量较轻，一般在 2~5 公斤左右，所以我们称这种方法为“轻托”。又因盘子平托于胸前，所以又称为“平托”。

轻托的操作程序和方法是：

轻托的用途较为广泛，在餐厅服务中常常离不开它，送食物、饮料、酒水、毛巾，直到碗、碟、筷等都必须用轻托，所以在餐厅服务中较为实用，它不仅能体现服务规范化、卫生化，而且还能减轻服务员的劳动强度，提高服务质量和效率。

首先是理盘，即清洁整理托盘，具体方法是：选择合适的托盘，将托洗净揩干，在盘内垫上茶巾或专用盘布，铺平拉直，布的口边与盘底相齐。为避免盘内的物品滑动，也可将垫盘布适当蘸些水，使盘布半干半湿。

其次是装盘，即将要运送的各种类型的物品摆放在托盘内，具体要求是，装盘要根据物品的形状、体积和使用先后，合理安排，以安全稳妥，便于运送和取用为原则。在几种物

品同装时，一般来说，较重的物品、较高的物品应放在里档，而较轻、较低的物品摆放在外档，这样，即使发生倾倒，也可以用身体来遮挡一下。另外，先用、先上的物品摆在上面、前面，而后用、后上的物品摆在下面、后面，使盘内物品分布得体，方便自己的服务工作，这样既稳妥，又避免盘面过多的转动或右手在交叉取物时可能造成的自身碰翻。

然后就是起托，也就是在盘内完成装物后，开始托起行走。轻托的操作方法是，左手弯曲，左臂弯曲，掌心向上，用手指和掌底托住盘，重心压在大拇指根部，使重心点和左手五个指端成为六个力点，利用五个手指的弹性掌握盘面的平衡。要注意掌心不能与盘底接触，平托于胸前，略低于胸部，基本保持在第二和第三枚衣扣之间。切忌拇指从托盘上方按住盘边，四个手指托住盘底，这种操作方法是符合规定要求的，不仅如此，还显得十分轻率和不礼貌。另外，托盘运送物品还要注意行走的姿态，要头正、肩平，上身要挺直，眼睛平视前方，脚步轻捷，行走自如，随着步伐，托盘在胸前自然摆动，要注意酒水不能外溢。在过路和交叉相遇时，尽可能在右侧行走，以免碰撞，为防止发生意外，可以用右手托盘前迎挡一下。

(2) 重托

重托（又称高托）的方法主要用于运送大型的菜点及酒水、盆碟等，运送的物品一般重量在 10~20 公斤之间。又因盘子托过肩部位，故又称高托。重托要使用大中方托盘。

重托与轻托的操作程序大致相同，在具体方法上略有差别。重托的操作要求是：

首先是理盘。由于重托常用于送菜、送汤和收拾碗碟，一般油腻较大，加之木制品特别容易吸油，所以，用于重托的木制托盘必须经常清洗，保持卫生，新的木制托盘刚上油漆，遇到油比较滑，而半新的托盘却不是这样，比较理想，所以，重托时最好选用半新的托盘，上、下盘都不会滑动，比较安全。

其次是装盘，重托装盘要特别注意，因为要运送的东西较重、较多，所以装盘时物品的重量分布一定要均匀。重托装汤锅一般能装三只汤锅，在装盘时，应该将两只汤锅装在近身的一边，另一只汤锅则可装在外框处，成斜“品”字形，这种方法比较安全。在收拾台面餐具时，最好能将物品分门别类地装盘切忌将所有物品不分大小、形状、何种混装在一个盘内，这样物品容易滑动，甚至落地打碎。装瓶酒、饮料时应将瓶子按大小不同的规格分别装盘，瓶身间距应留一指，不要紧排在一起，以免在起托和行走时发生声响。当然，也不应将酒瓶装得很松散，这样瓶身间距过大容易使滑动，以致失去重心控制。

接着是起托：起托时，脚的配合动作和轻托起托姿势相类似，但也不完全一样，在起托时应先将托盘用右手相助拉出三分之一，通常盘面应横向人体，左手五指分开，用整个手掌托住托盘的底部，掌握好重心后，用右手协助将盘托起，同时左肘向上弯曲，向左向后翻掌，托盘随之向左向右旋转九十度，由左手擎托于肩上方，也可以放在肩上运送。最后是落托。行走时，步伐不宜过大、过急，盘面应始终保持平衡平稳，防止汤水外溢。重托落托时，由于盘在眼上，眼睛

不易马上看到，所以，全凭手上的感觉。重托落盘时，一要慢，二要稳，三要平。左手转高，落托盘时，要用右手协助待盘面与台面平行时，再用右臂或用左手向前推进。

53. 托盘的基本操作要求是什么？

不管是轻托还是重托，操作时都应做到“平、稳、松”。

所谓“平”就是托盘的各个操作环节中都要掌握好重心，托盘要摆平，防止汤汁外溢，而且，行走过程中，要保持盘平、肩平，两眼平视前，不能缩手缩脚，过于紧张。

所谓“稳”就是装盘是合理摆放保持稳妥，重托时，擎托盘稳而不晃动，行走过程中，步稳不摇摆，穿越灵活，行走自如而不碰撞，给人以一种稳重踏实的感觉。

所谓“松”就是动作表情要显得轻松，给人以胜任之感，做到面容不改，上身挺直，挥洒自如。

54. 插花应注意哪些问题？

插花是摆台中的一部分，一瓶搭配合理的鲜花往往令客人心旷神怡。插花需注意的问题有：

(1) 要设法延长花枝开放的时间

枝花采摘后，保养、处理不好就会很快枯萎，为延长其开放时间，花枝最好在早晨采摘，因为早晨枝梗里的汁液流动缓慢，含水量较多；采摘后不要立即插入花瓶中，需作一些处理，枝花摘后要用火快速烧一下切口处再剪去约一寸，或用热水速汤摘口头，这主要是为了保持枝梗内的液汁，防止水分倒流，花朵过早凋谢；另外，插花花瓶里的水要干净，花瓶应该用开水烫一下，用自来水插花，最好放上几个小时，

为防止瓶内水变质发臭，可把烧红的一段瓦片或木炭放入瓶内，也可以放一片阿斯匹林。

(2) 根据季节的不同选择插花的花材

由于季节的不同，人们对花种的喜爱及花材自身的生长也不同，所以，选购花材时，务必要根据不同季节，选择适宜的花材，并注意花朵的新鲜、整洁、色彩、长短、曲折及数量等。一般来说，春季是花卉生长最茂盛的季节，较多用插瓶花，可选用的花材也较多。初夏是草木植物最多的季节，应选择色彩艳丽的花卉。在盛夏，气温较高，燥热难耐，人们大都不喜欢大红、大绿的颜色，所以，盛夏插花应以清淡、素静为主，并且宜改用浇盆插花，使空气易于流通，花器内的水不容易变质发臭，花材可选用苍蒲或荷花，这种情调会使人感到清爽凉快。秋季选用的花材，以素淡幽静为宜，一般可以采用木本植物，以投入式瓶花展示。冬季应选用色香浓厚、表现快乐热闹气氛为主体的花材。

(3) 插花要讲究艺术

注意不同颜色的搭配、枝型的优美，以及恰当的绿叶扶衬等。

55. 常用花卉的习性如何？

(1) 君子兰

君子兰为多年生草本植物，叶子挺拔舒展，花形艳丽，清香怡人。其性喜温暖、湿润、不耐寒。冬季室内越冬，春季四月开花后换盆，夏季可适当多浇水，每天日落前要用肖水喷洗叶子，半月左右施一次肥，经常松土，十月上旬，花

盆入室，要控制浇水。

(2) 一品红

一品红又名猩猩木、老来娇，盆栽时要求排水良好、疏松、肥沃的沙壤土，性喜高温，为使株形美观，栽培中，应及时整枝作弯，注意弯前两天勿浇水。十月中旬后移放室内阳光充足、通风良好的窗台上，盆土要保持适度干燥、春季移到室外，换土、换盆、修枝。

(3) 菊花

菊花属多年生宿根草木植物，十至十二月开花，花期半个月。其性喜阳光，耐寒。喜富含腐植质而又排水良好的沙壤土。水分以保持盆土湿润即可。利用人工遮光或延长光照，可以提早或延迟开花，使全年都开花。

(4) 牡丹花

牡丹花素为“花王”之称，是观赏价值极高的名贵花卉。四、五月间开花，花期约半月，喜阳光，但夏天宜置于荫凉处，冬季宜置于向阳处。喜壮肥，不喜潮湿，以半墒为宜。开花时，每天应在花枝上喷洒清水。

(5) 茉莉花

茉莉花每年开三季花，花期在五至九月，花白而香，其性喜光、喜温暖，不耐寒，不喜大水。盛夏宜早晚浇水，保持土壤湿润，施服宜薄肥勤施。冬季和在阳光充足房间里注意通风，节制浇水。早春移到室外放在阳光足避风处，春季换盆之前，修剪枝条。

(6) 吊兰

吊兰属草本观赏植物，悬挂空中，枝叶下垂，四季常青。

其性喜温暖湿润，不耐寒。夏季避酷日，盆土宜保持湿润，喜肥沃。每年四月需进行一次换盆修根。

(7) 四季海棠

四季海棠属草本植物，叶色多彩，光泽透亮，花色纯洁，四季开放。其性喜温暖湿润、荫蔽，忌高温、干燥、强光，不耐寒。华北地区常年室内栽培，盛夏处于休眠状态，要控制浇水。冬季可移到窗前略见阳光，要求较高的空气温度。

(8) 梅花

梅花为落叶小乔木或灌木，盆栽梅花喜水而不耐涝，所以，浇水时要特别注意。为梅花浇水的适宜方法，是在换盆时浇一次透水；正常的供水是见舅内表土花白时浇一次透水，以后见主干周围表土变干，就应浇水，不干则浇。每年需要换盆、换土、施底肥，换盆的适宜时间为四月上旬。

(9) 月季

月季花品种繁多，容易栽培。盆栽月季一年必须换一次盆，还要注意浇水和施肥，落叶时只要盆土不干裂即可，初长叶时水分消耗少，华北地区在高温干旱时期，要每天浇透水。

(10) 文竹

文竹是多年生草本植物，喜温暖耐半阴，不耐寒。盆栽应选用排水良好，含丰富腐殖质的沙质土壤，夏季可放在室外不受阳光直晒的半阳处。要特别注意水分的供给，要求盆土见湿干，但空气要保持湿润，每隔十到十五天可浇一次充分腐熟的稀薄液吧。

(11) 玫瑰花

玫瑰性喜空气干燥、土壤肥沃和排水良好的地方，在荫蔽处不易开花。开花前应适当浇水，但不能受涝，开花后应进行一次修枝，促进萌发新芽。全年均应保持通风透光，土壤保持既不太干又不太湿即可。

(12) 龟背竹

龟背竹喜温暖湿润，忌阳光直晒，不耐寒，对土壤选择不严，植株生长很快，需要年年换大盆。四到九月间，每天要大量喷水，清洗叶面，保持清新、湿润，每隔十到十五天和三次充分腐熟的稀薄液肥，已经生长的植株要及时设立支架进行绑扎，避免倒伏。

(13) 金桔

金桔为常绿灌木或小乔木。性喜凉爽湿润，在华北各地只能作为室内盆栽观赏，应远离暖气或火炉，可以放在靠近门窗的地方。夏季多施磷肥，冬季控制浇水和温度。

(14) 郁金香

郁金香大多数生长在夏季干热，冬季严寒环境，适宜栽种在背风向阳处。花朵大在阳光充足时开放，阴天及傍晚时闭合。一朵花一般能开四、五天。如果温度低、湿度大，则可延长到十至十四天。

(15) 紫罗兰

紫罗兰为二年生草本植物，性温和、凉爽，忌酷热，喜肥沃、湿润及深厚的土壤。养殖紫罗兰，应施用底肥，以磷、钾肥为主，少施氮肥。

(16) 兰花

兰花喜通风，夏季需遮荫，冬季应御寒，怕烟灰，浇水

切忌过湿，施肥宁淡勿浓，宁少勿多，未经发酵的肥料忌用。

(17) 山茶花

山茶花二至三月开花，性喜温暖湿润，怕严寒酷暑。山茶花的管理要经常保持半墒，冬季浇水要少量多次，夏季可多浇水，但不能积水，浇水应向盆边处浇灌。

(18) 丁香花

丁香性喜向阳，能耐旱，要求肥沃、湿润的土壤，但不喜大肥，未腐熟的肥料更不可用，否则很快就会受害“烧死”。

(19) 杜鹃花

杜鹃为开花灌木，性喜凉爽、荫蔽、湿润的环境，北京地区盆栽杜鹃要求强酸性土，碱性土无法把杜鹃栽活栽好。夏季在室外应摆放在阴暗处或盖帘遮荫，浇水最好是贮存的雨水或在自来水中加 0.1% 的硫酸亚铁和淘米水，盆土要经常耙松。

(20) 扶桑

扶桑为常绿灌木性，性喜湿润、向最、不耐寒霜，盆土宜选用疏松、肥沃的沙质土壤。五月初将花从室内移出，十月上旬移入室内，放在向阳处，浇水要掌握好时机，原则是干透浇透。

(21) 南天竹

南天竹性喜凉爽湿润和略荫蔽的环境，有较强的耐寒力。盆栽用土应选用排水良好，含大量腐殖质的沙质土壤中。夏季在室外应放在荫凉处，要保持花盆附近的湿润，冬季移入室内后应控制浇水量。

(22) 代代花

代代花为常灌木或小乔木，性喜凉爽，在华北各地不耐严寒，只能盆栽，冬季放在不结冰的房子里即可越冬。夏季在室外摆放时应用砖将花盆垒起，以利排水，十月中下旬移入室内应控制浇水。

(23) 迎春花

迎春花花期二至四月，为早春观赏花木，其性耐寒、耐旱、耐碱、喜阳光，只要注意浇水很易成活，在夏季入伏时应稍施肥料。

(24) 晚香玉

晚香玉花期在六至十一月，其性喜阳光、半墒，怕寒冷，忌碱性土壤而喜粘性土壤，喜肥，喜湿润。初栽晚香玉，不必勤浇水，待芽出齐时应灌一次透水，等到花莲抽出时，则需要充分供应水、肥。

(25) 大丽花

大丽花花大而色艳，六至十月均有花开。其性喜阳光，喜温暖的气候，不耐寒，忌水涝，浇水要掌握“干透浇透”的原则。气温高时不易施肥，施肥量的多少要根据植物生长情况而定。夏季要为盆土疏松，以便透气，减少水分与养分的消耗。

(26) 桂花

桂花为常绿灌木或小乔木，是珍贵的芳香植物和观赏植物。桂花上盆和换盆时，应选用沙质土壤作培养土，或用一半沙质土，一半腐叶土做培养土。换盆的适宜时间为七至八月。换用新盆时，应在盆底用几片马掌作底肥，并应将土坨

周围的老根和陈土削去一部分。

(27) 天冬草

天冬草属多年生草本攀援植物，性喜暖湿气候、环境，不耐寒，适于生长在疏松和排水良好的沙质土壤中，不需浇大水、多施肥。对天冬划管理，一般应在四月下旬出室，置于阳光充足的地方。

(28) 夹竹桃

夹竹桃为常绿灌木或小乔木，性喜温暖、阳光和肥沃的土壤，不耐寒。每年四月下旬移到室外，从此时开始，每月应施一次经过发酵的麻酱渣干肥，每年整形修剪一次。

(29) 米兰

米兰性喜温暖湿润、向阳、不耐寒。要注意盆栽用土，以含丰富腐殖质的微酸性沙质土为最适宜，每年四月进行换盆加新土及修剪枯枝工作，浇水应保持盆土见湿见干，每七至十天浇一次稀薄的矾肥水，每天下午日落前用清水喷洗叶面，并向附近地面洒水，以增加湿度。立秋后要控制浇水，十月上旬移入室内，放置向阳处。

(30) 玉兰花

玉兰花洁白如玉，清香似兰，性喜向阳、湿润、肥沃的条件；喜酸性或微酸性土壤，怕涝、怕旱，所以必须选择向阳或半阴的排水良好、土壤肥沃的地方。

第三章 上菜与分菜

56. 上菜的基本原则是什么？

上菜也是餐厅服务人员的一基必备基本职能，它的整个过程分为端托、行进、上菜、分菜和撤盘六道工序。正确的端盘方法是，端一只盘子时，应该用大拇指紧贴盘边，其余四指扣在盘子下面，要注意，拇指不能碰到盘边的上部，更不能留下拇指印将手指浸入菜（或汤）内，这样做是非常不礼貌，也是不卫生的。如果同时端几个盘子，则应按上述要求，左手端两个，右手端一个。端两个盘子时，大拇指同时压住两个盘边，其他四个指头分别托住盘底即可。不过，在正规的饭店，餐厅服务中，服务员应力争使用托盘，这样做既卫生方便，又安全规范。

服务员上菜时，走菜过程中要坚持以下原则，首先是端平走稳，汤汁不洒。要求服务员在行进的整个过程中保持盘子和身体的平衡，行走时稳步前进，以汤汁不外溢为原则。其次，轻松自如，仪表自然。行走端托要掌握熟练的技巧，不要过分紧张，在整体上要给客人一个自信自然的感觉。再次，合乎礼仪，保证安全。服务员的各种行为，每一个动作都要合乎礼仪要求，整个过程要仔细小心，以免发生意外事故。最后，讲究卫生，不损质量。餐饮业的第一个基本原则就是要干净卫生，服务员上菜时更应注意这一点，上菜的盘

底，盘边一定要保持干净，要保持桌面整洁、美观。在上菜时还要保证每一道菜肴的造型和味道，在上桌时应该与厨师刚整理的菜一样，不能有任何损坏。上火侯菜时，服务员一定要掌握动作迅速这一环，以免耽误时间，使菜肴失去特色。还应注意，要及时向客人介绍，以尽快品尝，以不失火候菜的焦、酥、脆、嫩的风味和特点。

57. 上菜的基本步法有哪些？

服务员上菜去菜，为保证安全稳妥，必须掌握行进时的步伐。走菜过程中，服务员常用步法要求是：一般菜肴走常步；火候菜肴走疾步；汤汁菜肴走碎步；遇到障碍走巧步。

所谓常步，即指平时行进走路的常规步法，要求自然挺直，步法均匀，不能左顾右盼。常步节奏均匀给人以大方稳重之感。在托着盘子运送一般菜肴时，一般均采用常步。

所谓疾步，基本要求是，跨步迅速，频率较高，步伐紧快敏捷，行走过程中身体重心向前移，上身略向前倾。有些菜肴讲究火候。要求从厨房做完后迅速送到客人面前享用。为不损菜肴的质量，最好采用这种步法。

所谓碎步，基本要求是，步伐紧快，步幅较小，上身平稳，稳中求快。这样可以保持所送菜盘的平稳，不致洒出外溢。所以，此种步法多用于上汤菜。

所谓垫步，实际上就是在行走时垫一下脚以缓冲。有时服务员在服务过程中要通过人群或狭窄通道，或者菜到桌前时，都应采取这种缓冲的垫步。

所谓巧步，即是在行走过程中，遇到障碍时，服务员巧

妙地躲过或绕过这个障碍物的一种巧妙步法。

58. 中餐上菜有什么顺序？

中餐便饭的上菜比较简单，一般是汤菜和盘托出，每位客人一副碗筷使用到底，宾客如果点有酒水饮料，则应该按照先冷后热的顺序来上。中餐宴会的上菜就比较复杂了，我们先来介绍一下中餐宴会的上菜顺序。

中餐酒席宴会又会分为旧式和新式酒席，这两种酒席上菜的顺序略有不同。

(1) 旧式酒席上菜顺序

第一道上水果（上第二道菜时撤去）

第二道上冷盘

第三道上热炒菜

第四道上头菜

第五道上第二大菜

第六道上咸汤跟咸点心

第七道上鱼菜

第八道上甜菜

第九道上甜汤跟甜点心

第十道上座菜（炖菜）

第十一道上小碟饭菜

最后上饭，然后再上水果。

(2) 新式酒席上菜顺序

第一道上冷盘

第二道上头菜

第三道上烧烤菜

第四道上爆炒菜

第五道上甜菜

第六道上甜汤跟甜点心

第七道上鱼菜

第八道上素菜

第九道上座菜（炖盆）跟点心

第十道上小碟饭菜

第十一道上水果

59. 中餐怎样选择上菜位置？

中餐上菜应选择正确的操作位置，上菜、撤盘一定要在席次上正副主人位两侧九十度角的两个席位之间进行。中餐宴会自始至终应坚持“左上右撤”的原则，所谓“左上”，就是侧身站在宴席左侧用左手上菜；所谓“右撤”，就是侧身站在座席右侧用右手撤盘。每上一道菜，须将上一道菜移向第二主人一边，将新上的菜先放在主宾面前以示尊重。带头的菜品，如烤乳猪、全鸡、全鸭头部一律朝右，脯部对准主人。一些带图案的冷盘，如孔雀、凤凰等，必须将正面对主位，以供主宾和主人欣赏，同时也是主人和主宾的尊重。

60. 怎样选择上菜时机？

任何宴会中，都不能将全部菜肴一次上清，而应根据人们的饮食习惯，一道一道地来上，所以，对于服务员来说，就应灵活掌握上菜的时机。

(1) 冷盘

最好在开席前五至十分钟端上，当客人吃去约三分之二时，应该更换一次餐碟（渣盘），然后上第一道热菜。

(2) 第一道热菜

上第一道热菜时，应该把菜放在主宾面前，将没有吃完的冷盘移向副主人一边。需要注意的是，如果上一道菜还没有动筷时，先不要急于上第二道菜。

(3) 菜上完后

菜上完后服务员应低声告诉主人菜已上完，询问一下是否在需要上饭点，即将上饭点（主食）时，应提醒第二主人准备干杯吃饭，结束宴会。

(4) 中餐的汤菜

国内传统酒席一般放在大菜之后，现在为适应国际旅游者的生活习惯，也可以将汤菜放在冷盘之后上。上汤菜时要特别注意，端“汤菜”不要用抹布垫托，一定要使用垫盘，注意端拿汤菜时，手指不能浸入汤内，汤中如果有油沫或炸糊的葱花等物，千万不能用嘴去吹，那样做太不卫生，正确的方法应该用羹匙撇出。

另外，还有两个方面的问题需要服务员掌握：

其一，服务员应该主动与厨房取得联系，密切配合，随时将客人用餐情况及时通知厨房，以方便备菜。

其二，上菜速度不宜过快或过慢，太快了服务员来不及分派，客人也来不及品味，太慢了显得台面菜点不丰盛，或出现客人空等的现象。因此，应掌握好上菜的速度，一般来说，宴会上菜应控制在 10~15 分钟左右时间上一道菜或点心

为好。

61. 如何上火锅？

火锅是中国人比较喜爱的一种就餐方式。目前，各地使用的火锅有三种：一种是烧炭的；一种是燃酒精和液化气的；另一种是使用电加热的。火锅的就餐方法和一般中餐有所不同，所以，在上菜时也就有上些特殊的要求，服务员应特别注意掌握。

火锅上桌时，应随之做好下列工作：

(1) 上齐佐餐调味品

根据客人的口味及火锅的习惯，首先将佐餐调味品即各种“底料”上齐，一般包括芝麻酱、腐乳、韭菜花、辣椒油、盐、味精及其他不同种类的底料。让客人在就餐过程中自行取用。

(2) 检查汤、炭（燃料）是否添足

火锅一般以木炭为燃料（现在也有以酒精、液化气为燃料的），为保证火足，应根据火足，应提前添好炭块，并点燃烧旺。锅内水（汤）也要加足，以距离锅边 1 厘米为好，既不要过少，也要防止开锅后汤溢出锅外。另外，在火锅的风口底盘倒入适量的凉开水。

(3) 火锅与桌面之间要加垫盘并放些水

因为火锅系金属制品，经炭火长时烧烤，锅的温度会升高。所以，为防止烫坏餐桌，常在火锅与桌面之间加一垫盘并加些水。

(4) 应使用竹筷

若象牙筷应换成竹筷，以避免象牙筷遇热变形损坏。

(5) 及时添汤、打沫子

因就餐过程中，炭火一直在燃烧，锅内的汤总处于沸腾状态，而且客人不断将各种菜加入锅内又捞出，所以，锅内的汤在减少，服务员应随时观察火锅内汤的数量，及时添补，还要将锅内出现的沫子打掉。

(6) 注意卫生

火锅的炭随着燃烧要及时添加，由于炭燃烧完毕后，会剩下一堆重量极轻的灰，为避免加炭时灰的飞扬，服务员应将火锅端离桌面，盖好盖子再加炭，扇开后再重新上桌。绝不允许餐桌上直接加炭。

炭火过慢时，可以放上一个小火筒，一般不要在餐桌上用扇子煽，或用嘴吹，那样做太不卫生。待火旺后，可以将小火筒取一下来。相反，炭火过旺时，烟囱上可以坐一小水碗或其他东西，将火势稍微压一下，待火势减弱再取下。

(7) 注意安全

吃火锅最重要的一个问题，就是要注意安全。整个操作过程要平稳，遇事要沉着冷静，不要惊慌失措，发现问题及早处理。使用以酒精为燃料的火锅时，上桌前就应加好酒精，防止外溅，引起火灾，一但由于酒精外溅着了火，也不要惊慌，可以用沾了水的湿毛巾将火捂灭，不要用嘴去吹，越吹燃烧的面越大。生菜入锅前，应该事先在菜盘中倒上点儿料酒，轻轻晃动，使生菜能沿盘滑入锅内，而不至于因干

燥粘在盘上，入锅时溅起水烫着人。一定要注意，火锅与桌布间加为垫盘，要防止水干烤焦台布，垫盘内缺水时要及时添补。

62. 如何上水果？

一些酒席宴会上需要水果，在旧式酒席中，水果是第一道菜，但现在，一般是要在客人吃完饭点后上水果，因为水果中含有大量营养素，能促进人体消化器官的活动及消化腺的分泌，水果中含有大量维生素和矿物质，能使人体生理机能旺盛，所以，饭后上水果，对于解酒、助消化以及促进营养吸收有明显的效果，餐厅服务人员应根据所上水果的品种、形状及客人的具体要求提供合理的服务。

杨梅、葡萄和荔枝等都是带枝叶的水果，上这些水果前，应事先去掉枝叶，将残次果挑出，洗净后盛在干净果盘内，由客人自行取食。

桔、柑、橙、苹果、梨、桃、香蕉、一般以原果上桌为好。先按客人位数分别摆好碟及水果刀、叉，挑选整洁的果品，洗净消毒后盛入果盘上桌，由客人自己削皮食用。有时需要服务员帮助削皮时，要注意推刀的方法，要求刀口朝内，而不得向外。

西瓜和哈密瓜应事先洗净切好上席。菠萝带刺，应事先削皮去刺，否则会使人感觉很不舒服，而且上桌时，应同时上碗淡盐水，客人有菠萝同时浸一下盐水再吃，这样口感更好。

63. 怎样为客人上茶？

在我人国家，宴客过程中，茶是不可缺少的。在餐厅服务中，客人到达宴会厅坐定后，服务员即递上香巾，接着即冲上第一杯茶，这是礼貌茶，表示欢迎，此后服务员要经常巡视客人的茶杯，及时续茶，以示热情。第二次上茶、斟茶是在客人呼吃完成咸菜品、油腻菜品或炖之后，送上一杯热茶，为的是让客人清清口齿，除去咸、酸、腥、腻味道，再上甜味菜品、点心及水果。因为茶助消化，还可解酒，所以，当以美酒佳肴款待客人时，适时敬茶更显得有礼貌。

服务员应先将茶泡好，泡茶时要注意水的温度，水温过高，茶就会变成苦涩味，水温过低则难以沏开，茶叶浮而不沉，茶水不香，味不醇，淡而无味。泡茶以 70~80 水温最好，可以保护茶的味道、香气和营养。泡茶和一次冲水不宜过多，半杯较好。待茶叶发散后再冲开水，俗称“第一开”，喝起来味道最佳。冲水后马上盖好盖，以防香气散掉。泡茶以陶瓷杯（壶）为好。

上茶时，茶杯的把应偏右，斟茶时，要一手端壶把，一手按壶盖为客人斟茶。服务员为客人斟茶要掌握适量，以八分满为好。斟茶后，要注意茶壶嘴应朝外放，不能对向客人。为客人斟茶时，要注意卫生，不能将别人用过的茶杯再给客人斟茶。茶要有一定的热度，不能为客人斟已经凉了的茶。

另外，上茶时要按照“先宾后主”、“先老后幼”的顺序，要注意礼貌，应双手将茶端到客人面前，并要说“请用茶”，“酒满敬客、茶满欺人”，给客人斟茶不要斟得太满，否则是对客人不尊敬。

茶的品种很多，分为红、绿、青、黑、白、黄六大类，各具特色，不同地区、不同民族、不同国家、人们的饮茶习惯不同，爱好各有千秋，所以，服务员在上茶时应注意客人的喜好，尽量“投其所好”。一般来说，亚洲人大都喜爱喝红茶、绿茶和花茶；欧洲人大多爱喝红茶，并加奶、糖等。在我国，一般北方人爱喝花茶，南方人爱喝绿茶和红茶，华南一带崇尚乌龙茶，西南地区喜欢沱茶，西北地区又喜爱砖茶。

64. 怎样上特殊菜肴？

在就餐服务中，有些菜肴需要特殊的服务方法。

(1) 拔丝类菜

拔丝类菜肴品种很多，如拔丝苹果、拔丝香蕉、拔丝土豆等。此类菜肴一般是在宴会接近尾声时，作为一道甜食上席的。它的服务要求是速度快，动作敏捷。上此类菜一定配上凉开水，因为拔丝菜的外皮都挂有一层糖浆，上席时是烫的，如果直接夹食，会烫伤口腔。所以，为方便客人食用，应事先用小碗盛好凉开水，分别放置在正、副主人处，让客人把夹起的拔丝菜先在水碗中浸一下，使糖稍稍降温凝固后再吃，这样糖脆而不沾牙，既能品尝味道，又能避免烫伤的痛苦。另外，服务员还应提醒客人，这道菜应尽快用完，因为拔丝菜的浆是用高温融化了的食糖，冷却下来就会结成一个硬块，吃起来很不方便。

(2) 上燕菜时要随上银耳汤

“燕菜”属名贵菜肴，若事先摘毛不仔细，容易残留细毛，吃下对人体有害。而银耳汤中的银耳，可以把随燕菜进

和入人体并粘附在消化器官的细毛带走，排除体外。所以，上燕菜时一定要忘记随上银耳汤。

(3) 上松花、螃蟹要配姜、醋汁

松花蛋的腌制过程加入了茶叶、石灰、酚、鞣酸单丁、氧化钠等物，这些物质会渗透到蛋体中去，使松花蛋腌制后就有一种氨味。另外，在腌制加工过程中，还有一定量的黄丹粉，是一种有毒的物质。姜、醋汁中含有挥发油和醋酸，能起到去寒、提味、杀菌、解毒的作用。

螃蟹是人们非常喜爱的佳肴，但螃蟹寒性大、气味腥，配些姜、醋汁作佐料食用，可以杀菌、祛寒、解腥、提鲜，使人吃起来更上口。

(4) 炖冬瓜盅配精盐而不配酱油

冬瓜的水分特别多，瓜味本身清淡。“冬瓜盅”是用鲜汤配料装入瓜内制成的。由于瓜的肉厚体大，水分多，味道又不容易渗透到瓜中去，所以，食用冬瓜盅第一轮后便会出现味淡的感觉，在食第二轮时，一般客人都习惯再加点味。配精盐上席，就是为了补充咸味的需要。但冬瓜盅若加入酱油便会产生一种酸味。所以，炖瓜盅时一般应配精盐，而不配酱油。

(5) 烤类菜肴要配大葱、甜面酱

烤鸡、烤鸭等菜肴，油腻较重，口味清淡，有的还带有毛腥气或鸭腥气，配上大葱、甜面酱等佐料，可以起到解腻去腥，调味的作用。如果再配上荷叶饼、家常饼、千层饼之类的面食，更会促进客人的食欲。

(6) 涮羊肉的配料和调料

配料一般需要酸菜、大白菜、菠菜、粉丝等。调料需要腐乳、辣椒油、芝麻酱、葱末、酱油、虾油、韭菜花、绍酒、香菜末、雪里红、香油、味精等。

(7) 白切鸡、肉的上法

上白切鸡、白切肉等一定要配芥菜、芝麻酱食用，因为“白切鸡”、“白切肉”等菜性凉，油腻重，味觉清淡，配以芥菜、芝麻酱一起食用，可以起到暖胃、起香、增叶的效果。

(8) 其它菜品的上法

上鱼翅要配香菜；

脆炸菜品要配姜汁、精盐；

清汤鱼肚要配上浙醋；

烤鹅要配梅子酱；

禾花雀要配加柠檬汁；爆双脆配卤虾油；

清蒸白鱼配姜醋汁；

拌肚丝配芥菜汁；

春饼合菜配葱丝、面酱；

火锅、余锅要带腐乳、韭菜花。

65. 西餐正餐的上菜有什么顺序？

(1) 冷盘

冷盘也称前菜、开胃菜、小吃，一般在开席前 15 分钟摆好，并根据不同菜品放好刀或勺。硬块、片菜肴放叉子，软菜、汤、汁菜肴放勺。吃前菜的目的是为了正式的菜肴吃起来更可口，所以，前菜必须是能更进一步增进食欲的菜。

它应具备三个条件：一是必须是可口的；二是要把菜的味道稍许弄咸一点儿或酸一点儿，靠刺激促进唾液的分泌，同时也使胃液的分泌旺盛，以增进食欲；三时量要量要少，否则会影响后几道菜。当客人将小吃刀叉拼起来时，表示已吃好，这时可以连同吃盘一起撤下。

（2）汤类

上汤前首先问客人“您要浓汤还是要清淡汤。”一般有两种上法，一是将汤分盛在汤盘里，底下放垫盘，送给每位客人；另一种是将汤盘（垫底盘）放在客人面前，由服务员托着汤到每位客人面前去请让，由客人酌情自取。当客人将汤勺竖放时，即表示已吃完中，可以撤掉餐具。

（3）鱼（或海鲜）

鱼是汤以后的第一道菜，因鱼肉比其他类纤维嫩，所以吃鱼比较合理。西餐里可以采用海鱼、河鱼、甲壳。贝类等所有的鱼类。食用蛙也作为一道鱼来上席。

（4）旁碟

旁碟也称副菜，它正好是在正餐用一半的时候上桌的菜，所以也叫中间一道菜。

（5）主碟

烧、烤、烘的肉类，也称主菜。以前，这一道菜是用餐的最高峰，因此，在品尝这道菜时，以前总要吃点冷饮，以便清清自己的味觉，但现在已废除了这种做法，而且把重点放到了副菜上。

（6）甜点

主碟最后一道吃完时上点心。这时除点心叉。果叉。茶

勺外品，其他餐具一律都要撤下。

(7) 水果

在用过点心之后，将桌面上的餐具全部撤下，即呆上水果。

(8) 咖啡或红茶

一般是先把牛奶、罐摆在中间乔砵上咖啡或红茶。另外还要上面包、黄油等。

另外，豪华的宴席上旁碟之后要上果子露冰淇淋，上餐后上点心时要加奶酪。

66. 西餐上菜的基本要求有哪些？

(1) 上菜原则

食物要“左上右撤”而酒水饮料则从宾客右侧上。法式宴会上，所有的食物均由小推车送上，除面包、黄油、色拉和其他必须放在客人左边的盘子外，其他食物一律从右边用右手送上。

(2) 上菜方式

第一种是，厨师将菜装在一只专用的分菜盘内，由服务员分给客人。分菜时，站在客人的左边，用左手托盘，右手用服务叉、匙分菜。

第二种是，主菜和色拉在厨房内盛入盘内，放在垫盘里端出送上。

第三种是混合式，由服务员将大盆菜送轩桌中央，由宾客自行取用。

67. 如何进行中餐分菜？

分菜又称让菜，是指餐厅服务员代替主人、副主人，为客人主动分菜、分汤的一种高规格服务。它是餐厅服务人员必须掌握的基本功之一。在我国许多地区，特别是广东沿海地区，普遍实行服务员分菜的服务方式，在隆重的宴会上则是每菜必分，普通筵席上也要分菜，一般的则只分汤，不分菜。

中餐分菜所使用的工具一般是，鱼禽菜每菜一刀、一叉、一勺；炒菜每菜用两把服务匙、勺（有的地方用服务匙、叉各一把）或一副筷子、一个汤勺。根据菜点的具体形状和不同的菜肴，熟练掌握使用方法。

中餐分菜一般由两个人操作，一个人分菜，一个人送菜。分菜者应站在第二主人右边进行操作，因为正主人身份一般较高，席间又要多陪主宾，而第二主人多负有处理席间事务的责任，所以服务员站在第二主人的右边最为合适。服务员站在第二主人的右边分菜，一是处于下首席，便于观察上首席主人与主宾的动态，从而能掌握情况主动服务；二是遇到问题能及时与第二主人商量解决；三是下首席靠近门口，方便上菜及撤盘；四是人们一般惯用右手握筷，站在第二主人右边分菜，不致影响宾客进餐。

服务员分菜时，右手执两把口对口的服务匙夹菜，左手执长柄汤勺接住下方，以防菜汁滴落台面。有配料的菜，如烤鹅、烤鸭等，夹后要沾上甜面酱，鱼翅、鱼肚要沾醋后才能放入待分餐碟内。

有些鱼菜需要剔骨，剔鱼骨时，应左手持勺，右手持刀，用勺按住鱼头，用餐刀顺着鱼背往后划，把鱼肉分开，将鱼

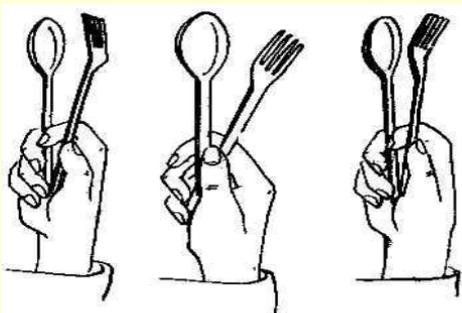
骨、鱼翅取走后，方可分鱼肉，放入餐碟内。

送菜员将分好的菜，先送正、副客人，再送主人，然后依次按顺时针方向送下去，这是因为服务员分菜是代表着主人的心意的，先宾后主的顺序表示对宾客的尊敬和礼貌。

分菜时要注意掌握数量，应分配均匀，每个餐位都一个样，特别是主菜。分菜进，动作要轻、快、准，不要一次就将全部菜肴分光，最后最好能够剩下十分之一左右在盘内，以示菜的宽裕，并以备客人再添。另外，如果不慎分菜时分配均匀，也不要将另一位客人盘内的菜肴再分过一些，那样做太不礼貌，最好一次分准。

68. 西餐分菜的工具有哪些握法有哪些？

西餐分菜和中餐分菜所使用的工具不同，西餐分菜使用的工具有：服务叉一把，服务匙一把，切肉刀、叉各一把。分菜时，匙和叉的柄在手掌中，不的底部靠在匙柄上，用手指控制来夹钳食物。食指夹在叉和匙之间，可以用力，而用中指支撑服务匙。无名指主要起稳定作用。西餐分菜餐具的握法如下图所示：



西餐分菜餐具的握法

操作时，右手背向下，掌心向上，用匙先插入菜中，同时用拇指和食指大叉向右分开。待匙操起菜点后再将大叉移向菜点上部夹紧。右手背向上将菜点送主菜盘内。

69. 菜肴的颜色有何要求？

中餐菜肴讲究色、香、味俱全、俱佳，菜肴中的颜色是给客人的第一个感官刺激，它不仅起着美化食品的作用，还能刺激人们的食欲。不同颜色的菜肴，会给人们有着不同的感觉，且对人体生理上也有一些的微妙的作用。最能引起人们食欲的颜色是从红到橙这个范围的颜色，橙色和黄色之间的颜色稍差些，黄色的菜品又好些；黄绿色最差，影响人的食欲；淡绿色和青绿色又好些，紫色又较差些。所以，在餐饮服务中，对菜肴颜色的要求就应注意一些问题，突出一些颜色，同时还要避免一些颜色。需要突出的颜色主要有：红、黄、绿、白等。

以红色为主的菜肴，一般味道浓厚，色调诱人，给人以愉快之感，同时会刺激、兴奋神经系统，增加肾上腺素的分泌，增强血液的循环地，由此提高客人的食欲。

以黄色为主色调的菜肴，一般味道清香，色调柔美，给人以昵爱之感，同时会刺激神经和消化系统。

以绿色为主色调的菜肴，能突出菜肴的新鲜感，给人以清新、鲜活、自然感觉，有益于消化，并能起镇静神经的作用，对好动或神经压抑者颇为有益。

以白色为主色调的菜肴，一般味道鲜嫩，色调素雅，纵人以质洁、软嫩、清香之感，可调节人的视觉平衡，还能安

定人的情绪。

总之,我们应按客人的不同要求,根据菜肴的具体内容,来选用不同的色调。

70. 菜肴分哪些种类?

(1) 按菜肴的色彩来分

按色的来源可分为原色菜(即所使用的原菜上的颜色)和配色菜(人工配上的色彩);按色的多寡可分为单色菜、双色菜、多色菜;按色相可分为红色菜、白色菜、绿色菜、酱色菜、黄色菜等。

(2) 按菜肴的形状来分

菜肴按其形状可分为整形菜、刀口菜、造型菜和流汁菜(汤菜)。

(3) 以菜肴的味来分

单一味又叫基本味,共有七种,即:咸、甜、酸、辣、苦、鲜、香。

复合味是由两种或两种以上的基本味组成的,常见的有:酸甜味、酸辣味、甜咸味、鲜咸味、辣咸味、鱼香味、麻辣味、怪味、香糟味等。

71. 盛具与菜肴如何搭配?

不同的盛具有不同的用途,为突出菜肴的整体效果,就应与盛具相适合。盛具与菜肴相配合的基本原则是:

盛具的大小应与菜肴的份量相适应,份量较重的应使用较大的盛具。

盛具的品种应与菜肴的品种相配合。

盛具的色彩应与菜肴的色彩相配合。

盛具的形状应与菜肴的形状相搭配。

盛具的质地应与菜肴的价值相吻合，价值较高的菜肴应使用高档盛具。

72. 餐饮服务中有哪些常用水果？

水果营养丰富，还能调节人的生理机能，许多客人在就餐过程中，喜欢用些水果。随着季节的变化，可供客人享用水果品种各异。

夏季（5月上旬~8月上旬）上市的水果有：樱桃、草莓、夏橙、杨桃、梅、杏、李、桃、枇杷、菠萝、荔枝、黄皮、芒果、番木瓜、椰子、莲蓬、藕、西瓜、鲜菱、沙果、伏苹、伏梨等。

秋季（9月上旬~11月上旬）上市的水果主要有：秋梨、秋苹、晚熟桃产，柿子、石榴、鲜枣、葡萄、猕猴桃、柚子、杨桃、橄榄、早桔、温州密柑、晚熟西瓜、哈密瓜、白兰瓜、果蔗等。

冬季（11月上旬~1月上旬）上市的水果主要有：柑、橙、金柑、柠檬、国光苹果、晚菠萝、冬桃、杨桃、荸荠、栈菱等。

随着水果贮藏技术的发展，有些水果就不仅限于季节供应，有的水果甚至一年四季可以吃到。服务人员根据客人的需要和市场供应情况为客人选上水果。

第四章 斟酒与口布叠花

73. 斟酒的基本姿势有哪些？

服务员在斟酒服务中必须保持正确的姿势，以体现餐厅服务的高质量、高规格。斟酒的基本姿势要求是：

用左手托稳装有酒瓶的托盘，用右手托盘内取酒瓶，手握瓶身下端，一定要注意，托盘应始终保持平稳。

托托盘的左手轻轻向左边拉开，以盘边不碰到客人为限。服务员站在客人身后右侧，右脚向前上步，身体侧向客人，上身略向前倾，身体不要紧贴客人，但也不能离得太远，以为宜。

在给每一位客人倒酒之前，应将某种酒水或饮料的商标面向客人示意，待客人同意后再倒，使商标朝外主要包含着三个意思：一是表示对主人的尊敬；二是核实所选酒有无差错；三是证明商品质量可靠的。

根据国内外斟酒服务的惯例，所有酒水饮料一律从客人的右边，绝对不允许站在一个位置为左右两位客人斟酒。

74. 中餐宴会的斟酒方法有哪些？

中餐一般使用两种酒，一是度数较高的烈性酒，一种是度数较低的甜酒（通常是葡萄酒）。饮料一般是啤酒、果子汁或矿泉水。预订酒席用酒应征求主办人的意见。一般来说，宴会宜多准备几种酒，以备临时变化和特殊需要。举行重要

宴会时，宾主一入座，往往就要举杯祝酒，因此，在开席前几分钟就要将葡萄酒和烈性酒先倒好，待客人入座后，再倒饮料。

斟酒之前，须用干净酒布将瓶口和瓶塞擦干净，嗅一下瓶塞的味道，变质的酒一般有异味。瓶子破裂或变质的酒水需及时调换。用托盘摆已开瓶塞的酒水、饮料时，要将较高的瓶子放在里档，靠近胸前，较低的瓶子放在外档，这样容易掌握托盘的重心。

斟酒时，服务员应注意操作要求，应站在客人身后右侧，左手托盘，右手持瓶，商标朝外操作。一般情况下，斟酒应先从主宾开始，然后按顺时针绕台依次进行。给每位来宾倒某种酒水之前，应先示意一下，如果客人有不同意见，应予以调换。重要宴会或人数较多的大桌，则由两名服务员从正、副主宾开始，外宾带有夫人的，先给夫人斟酒。

斟酒时，瓶口不要碰触酒杯，但也不宜拿得太高，拿得过高，则酒水容易溅出杯外。因操作失误而碰翻酒杯时在迅速铺上餐巾，将溢出的酒水吸干。

75. 斟酒有哪些注意事项？

服务人员斟酒时应注意以下几个方面：

瓶内酒越少，出口的速度越快，在倒半满的酒水时特别注意容易冲出杯外，因此，要掌握好酒瓶的倾斜度。

斟酒等发泡酒时，因其泡沫就可少些。凡冰镇过的酒不可用手拿杯斟酒，应将酒杯放在餐台上斟酒。

酒不可斟得太满，一般来说，烈性酒盛 $3/4$ 杯，红酒

盛 2/3 杯，啤酒盛 1/2 左右即可。

斟酒时，用右手抓住瓶身下方，瓶口略高于杯 1~2 厘米，斟完后将瓶口提高 3 厘米，旋转 45 度后抽走，这样，可以使最的一滴酒均匀分布于瓶口，以免滴在桌上。斟酒完毕，应用酒布揩擦瓶口。

在主人和客人互相祝酒讲话时，服务员应停止一切活动，精神饱满地站在大厅两侧等待敬酒，不可交头接耳或抓耳挠腮，应端正肃立。讲话要结束时，应用精制的小托盘送上两份举杯用酒，一份请讲话人选取，另一份送给主宾。当主人或主宾逐桌敬酒时，服务员应托着两种酒，跟随着主人身后，以便及时续斟。各桌服务员见到宾客酒杯或水槽内酒水只剩下三分之一时应及时添酒，添饲料，除非客人表示不再需要了。

拿高脚酒杯时要倒过来拿。拿大玻璃杯时，要轻轻拿住靠近杯底的部分，注意不要在玻璃杯上留下指纹。总之，不管拿什么杯子，都不要触摸客人与之接触的杯口边缘，这是基本的礼貌。

76. 西餐宴会如何斟酒？

西餐宴会上用酒较多，几乎每道菜都跟有一种酒一，吃什么菜跟什么酒，甚至喝什么酒用什么杯都有严格规定。西餐是先斟酒后上菜，在客人右侧操作。即使宴会很丰盛，一次最多也只能放三只酒杯。配合换菜，要调换相应的酒杯到客人右边第一位，方便客人拿用。

西餐宴会上可以和各种食物同吃的几种酒料有：

吃开胃品时上鸡尾酒或苏打水、威士忌、白兰地、白葡萄酒等。这些酒水有开胃解腥作用的，故又称开胃酒。这些酒应在客人入席前斟好，同时，在夏季，客人喜欢喝稍凉的酒水、饮料，可以在酒水中放上一些小冰块，以盛 3/4 杯为宜。

吃针或家禽时上不甜或略带甜味的白酒、玫瑰酒。酒与酒杯都应提前冷冻，来不及冷冻时，也可以采取“溜杯”的方法来为酒杯降温，具体方法是：服务员手持杯脚，将一块放入杯中，然后轻轻摇转杯子，使冰块产生离心力，在杯壁上溜滑，以降低杯子的温度。斟酒前要将酒瓶擦干，用餐巾包好后再斟，以防酒水滴洒到客人身上，以盛 3/4 杯为宜。

吃牛排、烤肉和其他肉类时主红葡萄酒。红酒一般在室温下饮用，也有些人喜欢烫热后再饮用。酒的温烫通常有四种操作方法：第一种是“水烫”，即交饮用酒事先倒入烫酒器中，然后放入热水中升温。第二种是“火烤”，即将酒盛入耐热器皿，置于火上升温。第三种是“燃烧”，即将酒盛和杯盏内，点燃酒液以升温。第四种是“冲泡”，即将沸滚饮料（水、茶、咖啡等）冲入酒液，或将酒液注和入热饮料中。燃烧和冲泡要求即席操作。

陈酒或质量较好的红葡萄酒沉淀物较多，应在宴会前用纱布过滤后再灌入瓶内，即“滗酒”。除了可以使用滗酒器滗酒去渣外，也可用大水杯代替，具体操作方法是：事先将酒静置若干小时，使沉渣积于瓶底，慢慢将酒液滗入水杯，滤除酒液中的混浊沉淀物质。滗好的酒再灌入瓶内，斟酒时尽量避免摇动，以防沉淀物质。讲究的餐厅是把酒瓶放入酒篮

斟酒。酒盛到 1/2 或 2/3 杯为宜。

吃甜点时上香槟酒、发泡酒或甜白酒。

吃乳酪时上红酒或玫瑰酒。饭后吃烈性甜酒或白兰地。

吃各种菜地时可用香槟酒。香槟酒能在上菜前喝，能和每道菜一起上，也能在菜后喝。香槟酒一定要冷冻，冷冻温度是 4 ~6℃，这样，才能使酒内二氧化碳气体多发泡。倒香槟酒时，先斟三分之一杯，待泡沫平息下来，然后再把酒加至三分之一至四分之三杯。其他服务事项与斟白酒相同。

西餐宴会的斟酒顺序与中餐宴会大致相同，即先从主宾开始，然后按顺时针方向绕台进行。

77. 啤酒如何服务？

啤酒属于饲料的范围，但它是一种特殊的饲料，所以需要特殊服务。

啤酒不适合在杯中停留很长时间，不仅仅是因为它会升温，失去香味，而且保持泡沫和突出醇厚的酸酐也会跑掉。所以，服务员在为客人准备喝啤酒的杯子时，要选择大小适当的杯子，一般使用小容量或中容量的杯子，随时斟倒。不管怎样，杯子绝对应该在凉水中洗刷，不要用布擦拭，但要滴净水滴，因为任何小的油迹都会减弱啤酒的泡沫，影响啤酒的质量，即使干净的餐巾，也不可能有洗涤剂和油脂的痕迹。

真正喜好喝啤酒的客人一般喜欢喝零散啤酒，这种零散啤酒不允许放在杯子里出售，这是因为一方面会影响啤酒的泡沫和味道，另一方面也不卫生。服务员在供应散啤酒时，

用一个半升啤酒杯，事先浸湿，呈稍微倾斜状，尽可以离龙头近些，以确保啤酒顺着杯壁流入杯中。然后根据盛装量，将杯子立直，使泡沫得以展开。

啤酒的泡沫多，而且一晃动泡沫会更多，所以，服务员在为客人斟啤酒时要注意，一是要速度慢；二是要酒瓶倾斜，瓶口留出空隙；三是要尽可能减少晃动，让酒沿着杯边徐徐倒入。这样就可以减少泡沫，避免酒还没有倒满泡沫已溢出杯外。

另外，有些客人喜欢将啤酒和汽水混合在一起饮用，这时斟啤酒应该先斟汽水，再斟啤酒，这样可以避免汽水冲击啤酒产生更多泡沫。

78. 葡萄酒如何服务？

在西餐中，葡萄酒经常是“唱主角”，而且在中餐中，葡萄酒的使用也越来越普遍，所以，对于餐厅服务员来说，掌握一些葡萄酒的使用知识是十分必要的。

首先要注意葡萄酒的保存期。葡萄酒要经历成长期、成熟期、老化期和衰败期，所以，要避免过晚饮用，并非保存时间长的酒就一定是好葡萄酒，当然也不是所有的葡萄酒都易变陈。葡萄酒可以储藏在酒窖里，要注意观察酒的变化。如果没有条件较好的酒窖，也可以用市场上买的酒柜冰箱，它包含三个等级的温度区，分别为 4~8、8~12、12~18

。

其次要掌握葡萄酒的应用。在一顿饭当中，可以饮用一种、两种或几种葡萄酒，要取决于这顿饭的档次和种类。一

顿便餐只上一种葡萄酒，一种清淡的白葡萄酒或玫瑰红葡萄酒或红葡萄酒，但一顿丰盛的宴会也可能上香槟。一般情况下两种葡萄酒：一种白葡萄酒或一种玫瑰红葡萄酒配开胃菜和鱼菜类；一种红葡萄酒配肉菜类、蔬菜、奶酪。配甜食可以继续饮用红葡萄酒或开头的白葡萄酒。有时上两种以上的葡萄酒：一种白葡萄酒配开胃菜和鱼类菜；一种红葡萄酒配烤肉菜和蔬菜；另一种红葡萄酒配奶酪。

最后，葡萄酒在端到餐桌上之前，一定要仔细挑选，中档葡萄酒适合于便餐；优质葡萄酒适合于档次较高的宴会。葡萄酒上酒时要注意有必要的渐进，不能让客人感到一种饮用过的酒质量较现在饮用的质量差，一般来说应该是：清淡的葡萄酒在醇厚葡萄酒之前；无甜味的葡萄酒在甜味葡萄酒之前；白葡萄酒在红葡萄酒之前；年头短的葡萄酒在年头长的葡萄酒之前。

另外，还要注意葡萄酒和菜肴品种的搭配。一般来说：清淡的菜肴配清淡的葡萄酒；浓味的菜肴配醇厚的葡萄酒；用葡萄酒烹制的调味汁的菜肴配同一种葡萄酒；地方菜肴最好同一地区的葡萄酒；加了醋的菜肴不上葡萄酒。

要注意，香槟酒如今被看作唯一可接受的，在一次宴会上自始至终饮用的优质葡萄酒。

79. 冷餐会与招待会用什么饮料？

可以在冷餐会和招待会上饮用的饮料品种很多，对于每一次活动，饮料的数量的质量常常取决于组织者个人的口味和费用。冷餐会与招待会所用的一般饮料有：

水果汁用得越来越多；苏打水、可口可乐等带汽而不含酒精的饮料；矿泉水和矿泉水制成的不同的果味饮料；优质啤酒；威士忌和白兰地，如有可能最好提供不同牌子的酒，以便让客人能找到他们口味的酒，还要准备水和带汽的水和冰块；香槟酒应在招待会上占首要位置；香槟或白葡萄酒水果饮料盛在一个大汤盆里；另外还有桔子饮料、桃子饮料等。

80. 鸡尾酒如何调制？

鸡尾酒是酒底（一般是蒸馏酒为主）和辅助材料（果汁、鸡蛋、牛奶、冰块、糖等）两种以上的材料调制而成的一种酒。它能促进人的食欲，使人兴奋，有足够的冷冻，色、香、味兼备。

鸡尾酒的调制是一项技术性很强的工作。调酒器有两种，一种是手动调酒器，形状如小暖水瓶，高 16 厘米左右，有双层盖，里层有小孔，倒酒时起过滤作用，外盖盖紧后上下摇动，液体不能溢出，调制鸡尾酒时，须用碎冰块与调酒材料一起放入调酒器内，用双手有节奏地摇动 20~30 秒，待均匀后去掉外盖，滤入鸡尾酒杯内。另一种是电动调酒器，有的酒在、需要搅拌，则用电动搅拌打匀。

（1）调制鸡尾酒的基本要领

首先要有美感：一杯鸡尾酒的颜色是否能给人以美的观感是极为重要的。鸡尾酒的色泽一定要鲜艳、透明，引起人们美的联想，可以利用色彩对比的手法，着重突出其效果。

第二，要有配方：每一杯好的鸡尾酒都有一个最佳的调制配方，根据不同酒特点，按其规律进行调制。酒的各种配

料也要固定。

第三，要有酒质：调制出来的鸡尾酒要有足够的酒的特质，要有酒的醇厚味，使之不同于汽酒，更不同于果汁，又不是纯烈性酒，而是两者兼而有之，又以后者为主体的一种新的混合体。

第四，要适口；所谓适口就是调制出来的鸡尾酒有甜度、酸度、香度方面都要恰到好处，不能过甜、过酸、过香。也不能只甜不香，只香不甜，要三者兼有。

第五，要冷冻：调制鸡尾酒的配料要用经冰箱中冷冻过的，而且要加冰块。但根据需要，有的则不一定要冷冻。

（2）调制鸡尾酒的程序

摇匀：把鸡尾酒加冰放入调酒壶摇匀，注意不要摇太久。不要让冰融化使饮料变得稀薄，只摇至饮品变冷，即当金属调酒壶外面出现白霜即可。

用调酒壶倒酒时 如有一杯以上的酒时，可把酒杯并排放在台面上，先将各杯注半满，然后再注满，以作公平分配。

加酒使浮在饮品上：把酒沿杯边注入，或把匙放在饮料上，慢慢将酒注入匙中使流入饮料的表面。

加冰：饮品加冰，要摇匀，应先将冰块放入杯中加酒。

混合水：如加冰、苏打水、干姜水、汤尼克水或果汁都宜后加进酒中。

（3）调制鸡尾酒前的准备工作

使杯子变冷或加热 要使饮料变冷，可把刨冰放进杯内或把杯埋在刨冰内。要使饮杯变热，可把热滚水注入杯内，

数分钟后倾去。

杯口加霜 用柠檬片擦杯口，然后蘸糖粉或盐。

饮杯用具的洗净 杯子应随时洗净，肥皂洗的杯子不亮，应用热水或专用的洁净剂。同时务两条毛巾在手边，一条用作擦干，另一条用作擦亮。在擦亮杯子时，可提灯旁照看好作检查。

脏杯倾剩 剩留在脏杯子内的冰块、果片、果皮等可先倾在漏斗里，再把杯子放进洗盆内，以免水管堵塞。

(4) 鸡尾酒材料的制作

糖浆的制作：有两种方法，一是热制法，砂糖斤，水 2 两，搅至糖溶，煮 3 分钟。装入容器内，冷藏后待用。二是冷制法：砂糖 1 斤，冷水 1 斤，糖宜少量慢慢地加进去，摇匀至糖溶，注意一定要用冷水，由于摇动，热水制的糖浆带有怪味。

果汁：除蕃茄汁、酸橙汁或酸浆果外，应用新鲜或鲜冻的果子榨汁，每天够量就可，尽量不用罐装的。樱桃和橄榄经常以原汁盖好，以保持新鲜，用前以冷清水冲洗。

橙切片：选用无核的橙切片，沿橙子瓣由上切成两半（不是横切），头尾各切掉 1.5 公分，再纵长地切成同样厚的橙片。

柠檬片：把头尾端切掉用，打横切成约 0.7 厘米厚的片。

(5) 对鸡尾酒进行装饰

鸡尾酒装饰后，对增进食欲，美化酒水非常有益。装饰鸡尾酒材料的较多，除可用红、绿樱桃、柠檬片等以外，还可用特制小工艺品。装饰手法多种多样。

(6) 鸡尾酒应配供的小点

供应鸡尾酒时应配些小点，包括：

酸果类：酸小青瓜、香草青瓜、甜汁酸菜、腌胡桃、酸洋葱、腌青椒等；

海鲜类：小虾、明虾、龙虾蘸蛋黄酱、鳕、烟鲑鱼、烟鱈鱼、蚝、烟鲟鱼、希伦（鳌）鱼籽、虾酱、肉酱等；

小点：淫丁吐司、银鱼吐司、酿蛋、酿蕃茄、酿青瓜、酿乌梅、鱼籽蛋片吐司、肝酱吐司、干酪吐司、干酪芹菜、干酪菠萝、鲜虾千层酥、火腿鸡千层酥、肝酱千层酥、肠卷、咖喱角、肉枇、鸡肉千层酥等；

热小点：肉丸、鸡炸、鸡肝、茄汁虾球、咖喱汁虾球、炸明虾、炸鲜蚝、炸蟹钳、炸云吞、酥炸排骨；

什卷：青瓜条、芦笋条、芹菜心、青葱、炸茨片、牛油花生、炸胡桃等。

81. 餐巾如何折花？

餐巾又称口布、茶巾，是供宾客用餐时摊在胸前或膝盖上，以防汤汁、酒液等滴到衣服上和揩手用的。它既是宴会酒席中常用的一种卫生用品，又是台面摆设中的一种装饰品。用它折出的口布花形态各异，给人们一种美的享受，可以起到美化席面和渲染气氛的作用，而且餐巾还直接影响着餐厅的接待效果，体现着接待单位的服务水平和艺术水准的高低，它深受用餐客人的喜爱和欢迎。所以，叠口布就成为台面服务的一个重要环节。

用于折花的口布一定要干净平挺，用过的餐巾一定要浆洗。浆洗的方法是：先将用过的餐巾洗净，放入调好的浆液

中上浆，浆液的浓度一般为 30 块餐巾一汤匙生米粉或淀粉调制，调制时将淀粉用适量热水搅拌均匀即可。餐巾上浆时一定要掌握好厚薄程度。浆洗好的餐巾晾到八成干时再熨烫，熨烫时用力要均匀，四角要拉齐，烫得要平整。

餐巾的质地通常分有棉漂白布制和化纤制，在国外多用白麻布制作。饭店、宾馆多采用棉布制成的餐巾。餐巾的规格一般分为 45cm 或 55cm 见方，最大的有 69cm 见方，最小的 40cm 见方。餐巾的颜色分白色与彩色两大类。根据目前各使用情况，餐巾的颜色趋向用各种浅色来替代单一的白色巾，这样，用于餐台装饰，会显得琳琅满目、多采多姿。

82. 餐巾折花的选型有什么要求？

(1) 根据酒席宴会的性质来选择

所选择的花型一定要和酒席宴会的性质要求相符，结婚宴会上可选择并蒂莲，祝寿宴会可选择瑶池寿桃等。

(2) 根据宾客选择花型

对来自不同国家，不同地区的宾客，要根据他们不同的宗教信仰、性格、年龄和职业、爱好（还要熟悉他们的风俗习惯和生活特点）来选择他们喜爱的花型。如日本客人喜爱樱花，信奉伊斯兰教的客人忌用猪的花型等。

(3) 选择适应菜单的花型

根据菜单的内容来选择花型，以增加宴会的热烈气氛。如用荷花冷盘的宴会桌，要选配各式花型，把餐桌设计成“百花齐放，争相斗艳”的情趣，要给人一种不用吃，一看就高兴，引起食欲。

(4) 选择适应季节的花型

要根据不同季节、气候的变化来选择适应季节的花型。如在夏天举行宴会时，就要多选用一些荷花、玉兰花、石竹花、蝉和适应季节变化的候鸟等花型。在冬季举行的宴会，可选用冬笋、梅花、仙人掌、企鹅等花型。

另外还要根据宴会的规模来选择花型；根据宾主席位的安排来选择花型；根据服务工作的需要来选择花型。

83. 餐巾折花操作中应注意哪些问题？

操作要讲究清洁卫生，操作人员的手及工具、操作台都要事先消毒洗净、擦干，符合卫生要求，折花操作过程中不准用叼咬协助操作。

做好操作准备，整理好餐巾。

餐巾折花要注意造型逼真，折叠前要选准花型，对所折的造型，要胸有竹。要分清餐巾的正反面，折叠要一次成功，整理要才求形象完美。折花时姿势要自然，手指要灵活，用力得当，折裱要均匀、挺括。

84. 如何叠餐巾花？

餐巾折花有 10 种基本叠法，它们概括了餐巾折花的一般折叠规律。熟悉这些折叠方法的基本特点，对于掌握折叠的手工技巧和创造更多，更美的餐巾折花造型是十分必要的。

(1) 下方折叠

餐巾的相对巾边平行，两次对折成正方形。即第一次对折成长方形，第二次对折成正方形（原餐巾的四分之一），这是变换巾角的折花基本方法。在折叠正方形的过程中，通过

变换巾角的翻折方法、数量和位置，再来捍褶，即可变化出多种花型。变换巾角翻折一般有先折巾角再折成正方形，依此法可折叠“小燕迎春”、“双鸟归巢”、“金银花”等。也有先折成正方形再折角的，依此法可折叠出“火鸡”、“小鸭子”、“林中山鸡”、“竹笋”、“蟠桃花”等。如将四巾角各二层分别对角折，则可折成“佛手花”、“双荷花”等。

(2) 长方形折叠

半餐巾巾边平行相对折成长方形。有两种折法：一是双层平行捏宽褶成多层的长方形，一是多层次相折叠成窄长方形，经过折叠层次、距离的变化而改变花型，如“香妃扇”、“锦花鸟”、“鸟在花中笑”等。

(3) 长方翻角折叠

将餐巾对边相叠成长方形后，再将巾角翻上的一种折叠方法。巾角翻折有单面翻角、双面翻角、交叉折角等。在这种造型的基础上，可以通过巾角上翻的数量，角度的大小而变化花型。单面翻角法可折同“长春花”、“鸳鸯戏水”等花型，双面翻角法可折出“向阳花开”等花型。

(4) 条形折叠

条形折叠就是将餐巾摊平，从一边捏褶，成长条形状，或是先对折后再捏褶，成长条形状，然后折叠成型。“鹏程万里”、“鱼鹰”、“惊鸟回头”、“扇毛鸟”等都是由长条形折叠法变化出来的。

(5) 三角折叠

将餐巾的巾角相对折成三角形，或再将三角形的底边对角折成四层三角形。在三角形的基础上，可通过折入、翻折、

卷折等手法变化花型，如“在鹏展翅”、“雄鸡”、“仙鸟祝寿”、“极乐鸟”、“海鸥”、“仙客来”等均由此变化而成。

(6) 菱形折叠

将餐巾相对角的两边，分别向角的中线对折三次，成菱形的折叠方法。通过变化捏褶的数量，用以调节折叠余下两端的距离或改变中间相叠部位的宽窄距离，就可以达到不同造型的目的，如“春鸟相思”、“青鸟枝头”、“太平鸟”、“凤凰”等花型。

(7) 巾角错位折叠法

即将餐巾的巾角错位相交叉，折叠成锯齿状。根据锯齿距离的大小，有锯齿、小锯齿之分，“双鸟比美”、“枫叶”、“水仙花”等花型，都是在此基础上折叠出来的。

(8) 折角折叠法

将餐巾的一角或数角经过折叠之后，根据层次的多少、角度的大小、捏褶的多少，折叠出各种花型，如：“叶中藏鸟”、“迎春花”、“小喜鹊”等。

(9) 尖角折叠

将餐巾的一角固定，从两边向中间折叠成锐角状，然后捏褶翻折成形，或是中间卷成锥形，通过捏褶翻拆成花、鸟。此种折叠法，适用于一头大、一头小的物体造型。如“无翅鸟”、“长颈鹿”等都是用这种折叠法折叠出来的。

(10) 提拿折叠

将餐巾的中间部分或四角用手提起，或是将四边的中点部位提起；或是将方巾对折取双角，再取各边的中点部位或巾角。通过翻折后，即可折叠出各种花、鸟型，如“海棠花”、

“金钟花”、“春鸟探花”、“三鸟鸣巢”等。这种提拿折叠法虽然简便，但必须有一定的准确性，不能偏斜，翻折巾有时需大则大，需小则小，一次成功，否则一再反复重叠，会影响造型的美观。

85. 餐巾花摆放时应注意哪些问题？

“主花”要摆放在主宾、主人席位处，借以突出主位，一般花型应摆在其他宾客席位处。

摆放花型要将观赏面对着宾客席位，不同花型要错开搭配摆放。

摆放距离要均匀，要求整齐美观、位置适当。即能点缀台面、方便来宾观赏使用，又能不遮挡住餐具和台上用品，方便服务员值台操作。不同花型要搭配得当，造型高的和造型低的要摆放均匀。

还可以根据宴会的规模来确定。如果是一桌的酒席，花、鸟、鱼、实物等类型的相搭配，使桌上的花型不单调，显得丰富多彩。如果是圆桌宴会，每桌可以选用一种花型，使整个宴会桌上的折花多种多样，既有欢快气氛，又无杂乱之感。主桌的花型要求鲜明突出，以显示主次之分。

86. 各国对餐巾花花型有哪些喜忌？

选用一些国家的国花作为餐巾折花的花型，会受到来自该国客人的喜爱。例如：日本：樱花；缅甸：东亚兰；尼泊尔：山杜鹃；印度：荷花；新加坡：卓棉、万代兰；印度尼西亚：茉莉花；英国：红玫瑰；法国：金百合花；意大利：雏菊、玫瑰；西班牙：石榴花；墨西哥：仙人掌；埃及：睡

莲；澳大利亚：金合欢花。

不要选用禁忌花型。如：日本人忌讳荷花图案，并认为梅花是不祥之花；瑞典国忌讳用大象图案，认为大象是蠢笨的象征，还把孔雀看作淫鸟、祸鸟；法国忌讳用黑桃图案、仙鹤图案，认为仙鹤是蠢汉、淫妇的代称；美国人认为蝙蝠是凶神恶煞的象征；意大利忌用菊花，因为在意大利菊花盛开季节正是人们扫墓的时刻；伊斯兰国家忌熊猫图案，因为熊猫的体形近猪。

还要注意各国对花卉色彩禁忌。如，日本绿色，认为绿色是不祥的颜色；法国忌黄色和墨绿色，认为黄色是不忠诚的表现，而墨绿色是纳粹党的军服颜色；埃及和蓝色，因为在他们看来，蓝色是恶魔；德国和茶色、红色和深蓝色。

87. 一些基本花型的折叠手法及其变化有哪些？

（1）单荷花

单荷花是最容易掌握的一种折花造型，使用也比较普遍，许多场合都可以选用这种花型。它的基本步骤是：将口布对折两次成小方形，由中间向两侧捏成五褶，将捏好的口布拿起，将四片一一掰开形成荷花瓣形放入杯中。这种手法加以不同变化，就可以折出“翻荷叶”、“双荷花”、“金鱼”、“仙人掌”、“月季花”等多种花型。

（2）圆花篮

圆花篮将口布对折成三角形，从三角形底部向上卷起三分之二，然后将一层小角往下翻，由中间向上翻起，再将两个直筒向上翻，将两角做成圆形篮筐，放入杯内，双

手将两角顶端插接成花篮提手，形成“圆花篮”。这种手法变化后，可折成“长花篮”、“海鸥”、“马蹄莲”、“竹节”等。

(3) 并蒂莲花

将两口布对折成长方形，从里向外一一捏成四褶，由中间折成 w 形，掰开花瓣成为“并蒂莲花”。在这种手法基础上，可以变化也牡丹花、双喇叭花、双月季花、千枝梅花等造型。

(4) 驼鸟

将口布的对称两角向中心叠起，然后向外翻开，再将右角向里叠，将图整个翻过来，从右向左捏成五褶，两手捏住褶的两端，向上窝，用左手攥住底部，右手将大角捏成“嘴部”，放和入杯内。这种手法加以变化可以折出水浮莲、鸡冠生蕊等多种花型。

(5) 海棠花

由中间向上抻起，用手攥住“花心”，右手将四角向上做成大“花瓣”，放入杯内。这种手法可以演化出金钟花、蝴蝶花、玉兰花等多种花型。

(6) 牵牛花

将口布叠成三角形。将左右上下两角各向中心卷成斜筒状。用手攥住底角，然后将四角翻出成“花瓣”。这种手法还可以演化出“海燕”、“马莲花”、“玉兔耳”、“对孔雀”等。

88. 餐巾花的种类有哪些？

餐巾花种类繁多，酒席宴会上常用的有二百多种，选用何种花型，可以根据不同对象、不同场合决定。一般来说，餐巾花大体上分为以下三大类：

(1) 植物类

如双荷花、月季花、牵牛花、石竹花等。其中有按植物的叶、茎、果实等形状造型的；有按植物的花形造型的。植物类的餐巾花范围广、变化多、造型美，是餐巾折花品种最多的一类。

(2) 动物类

如孔雀、鸵鸟、火鸟、鸳鸯、和平鸽、仙鹤、雄鹰等禽类；有玉兔、松鼠、大象等兽类；有蜜蜂、蜻蜓等昆虫类；还有鱼类等。动物造型有的塑其整体，有的取其特征，形象逼真，活泼可爱。动物类也是餐巾折花中重要的一类。

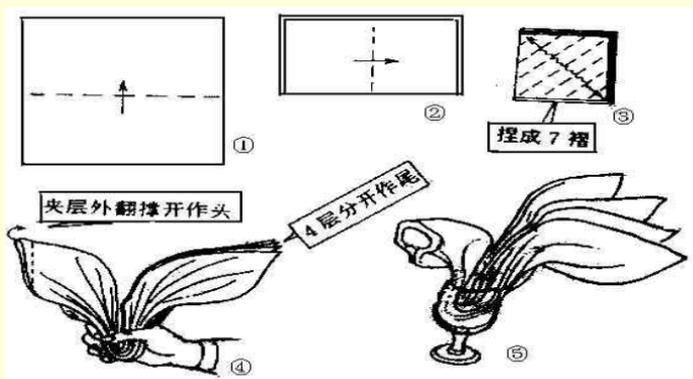
(3) 实物造型

是根据日常生活中各种各样的实物而折成的餐巾花，如香妃扇、皇冠、友谊杯、蜡烛等，目前这一类餐巾品种还不太多。

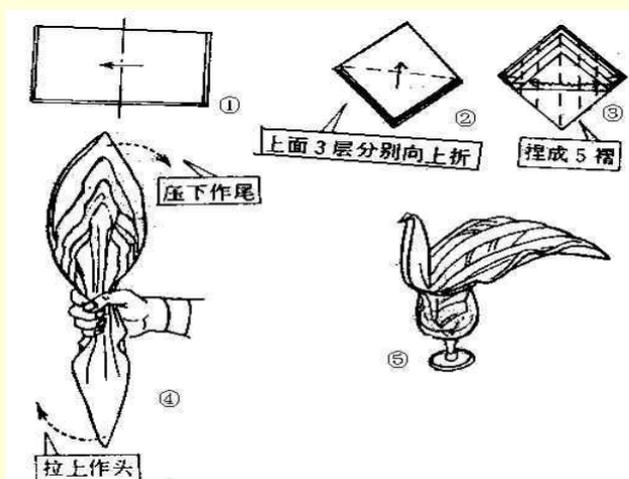
89. 常见的餐巾折花有哪些？

(1) 餐巾折金鱼

餐巾折金鱼方法如下图所示：



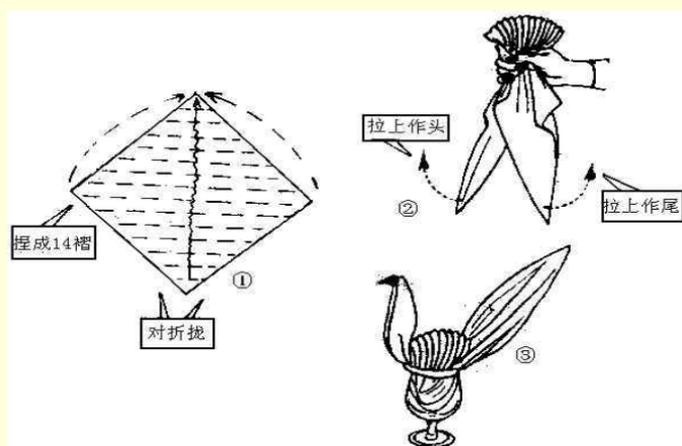
(2) 雄鸡报晓折法



雄鸡报晓折法如下图所示：

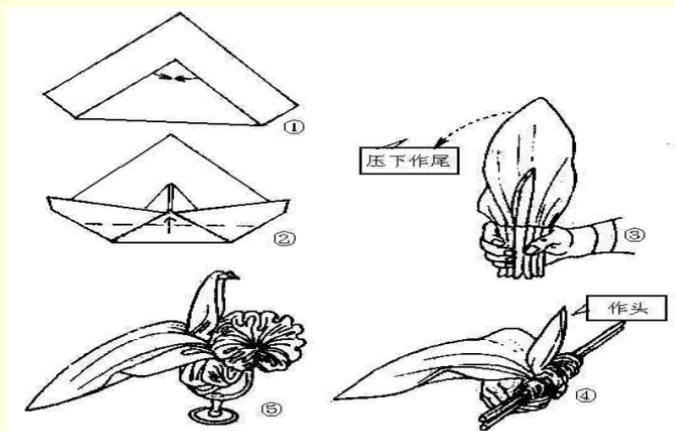
(3) 扇尾鸟折法

扇尾鸟折法如下图所示：

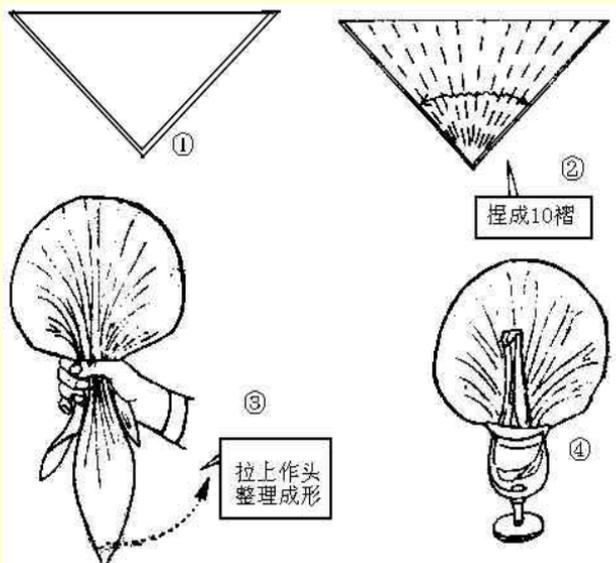


(4) 鸟语菊花折法

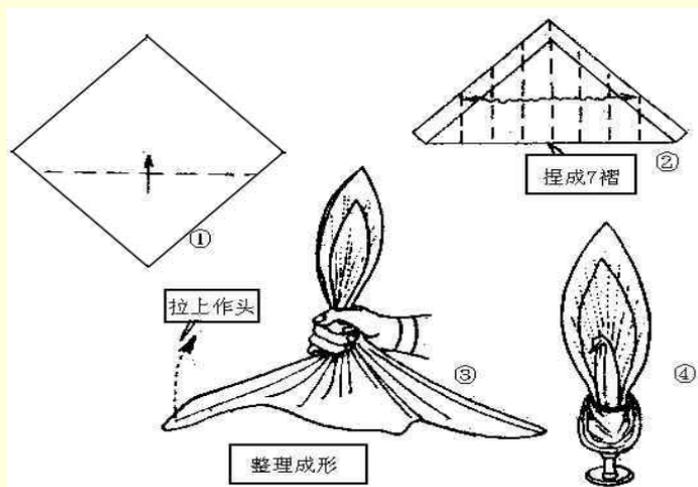
鸟语菊花折法如下图所示：



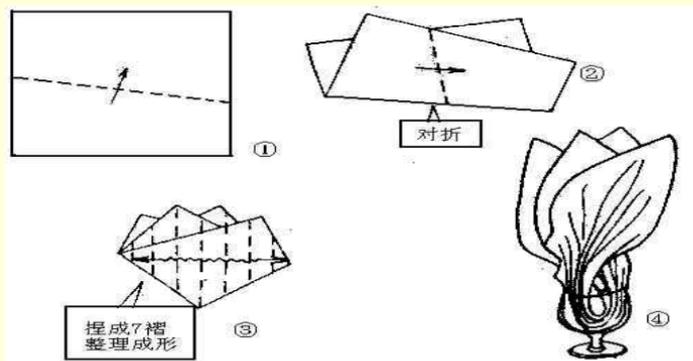
(5) 圆孔雀折法



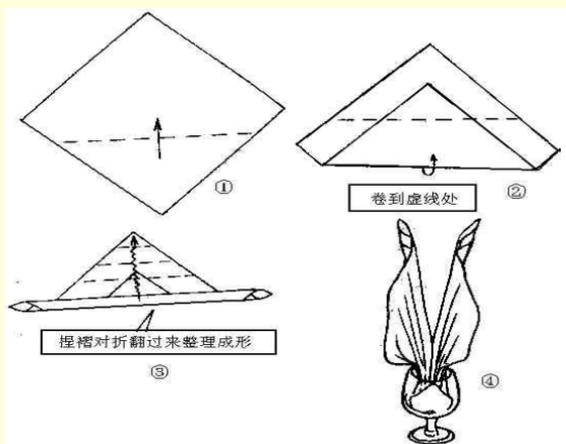
(6) 树叶鸟折法



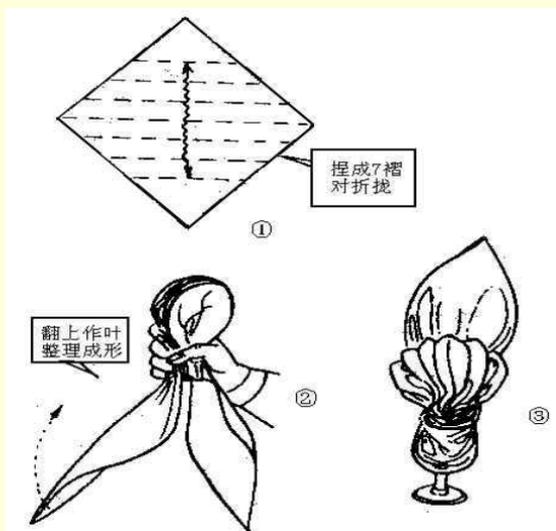
(7) 枫叶折法



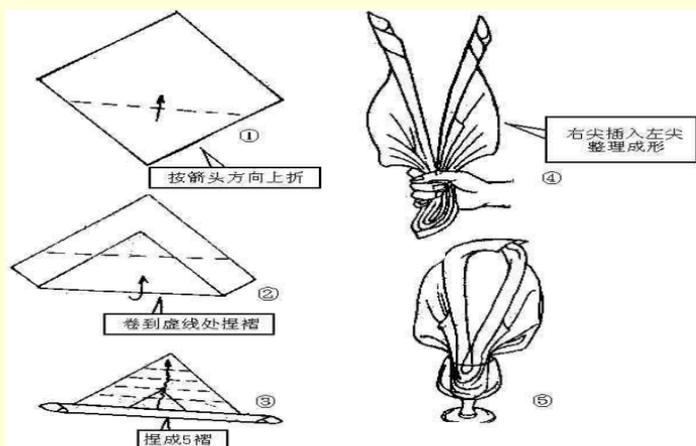
(8) 翠叶折法



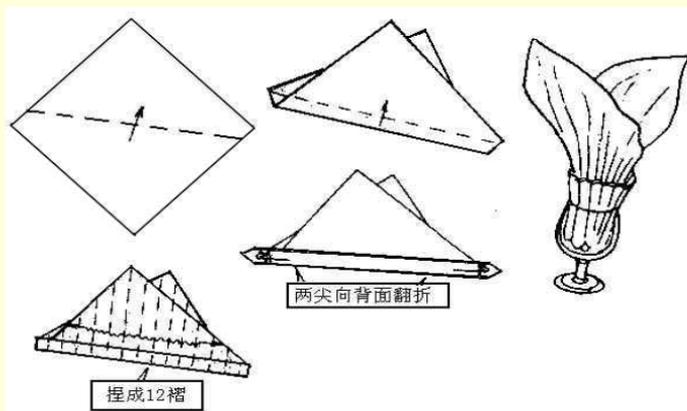
(9) 绣球花折法



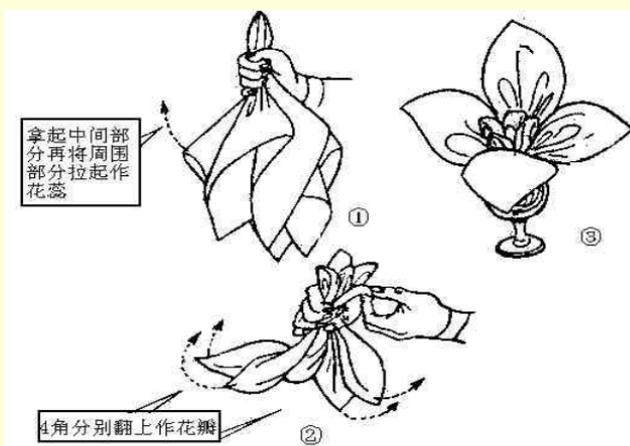
(10) 友谊杯



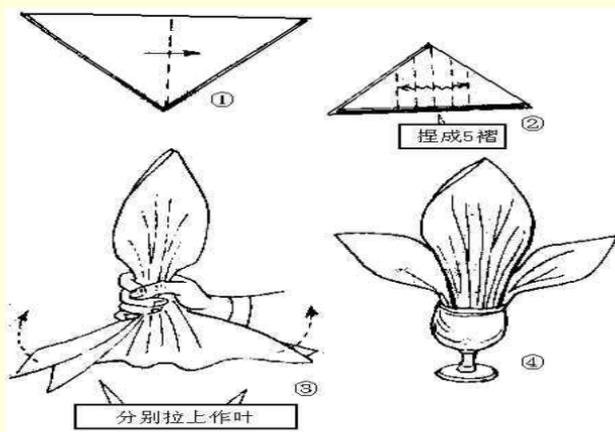
(11) 双树叶



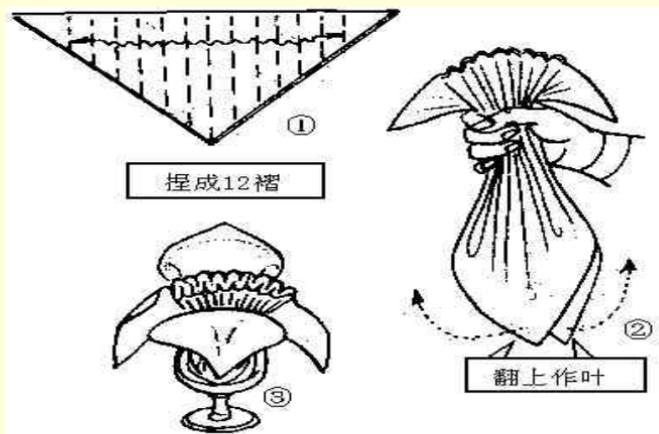
(12) 海棠花



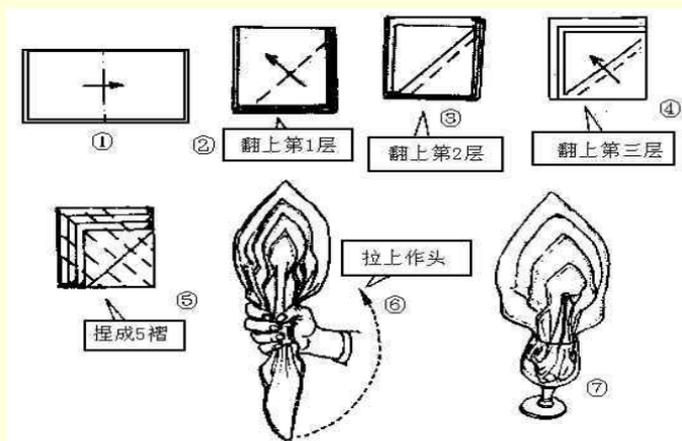
(13) 长寿花



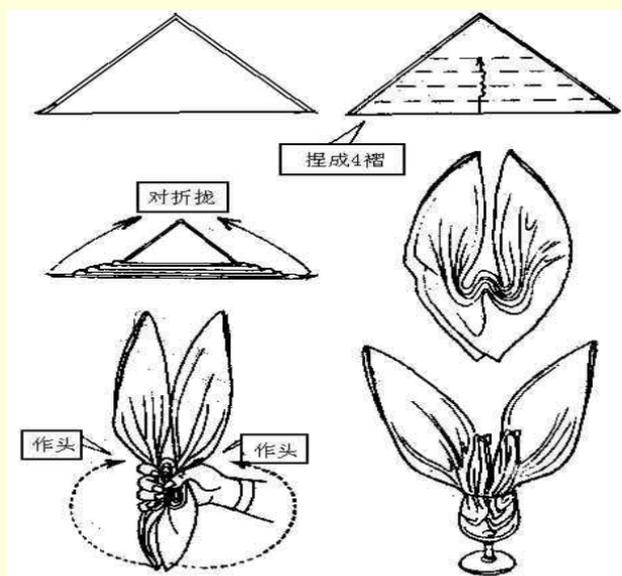
(14) 槐树花



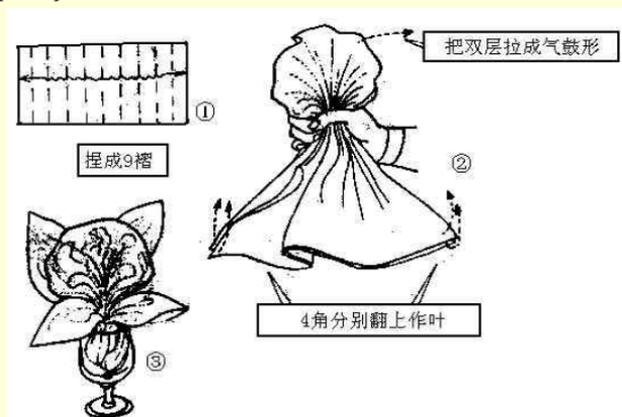
(15) 火鸡折法



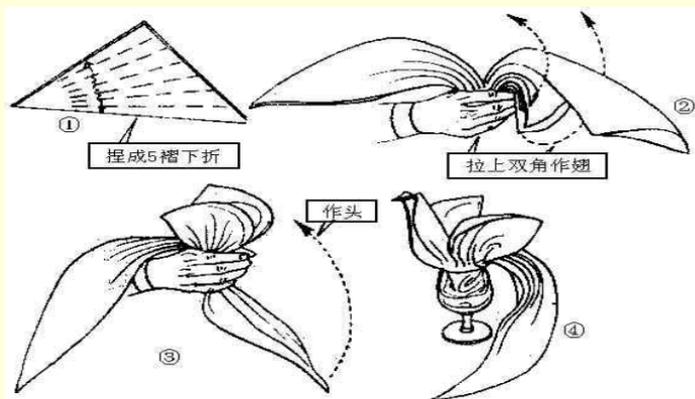
(16) 比翼双飞



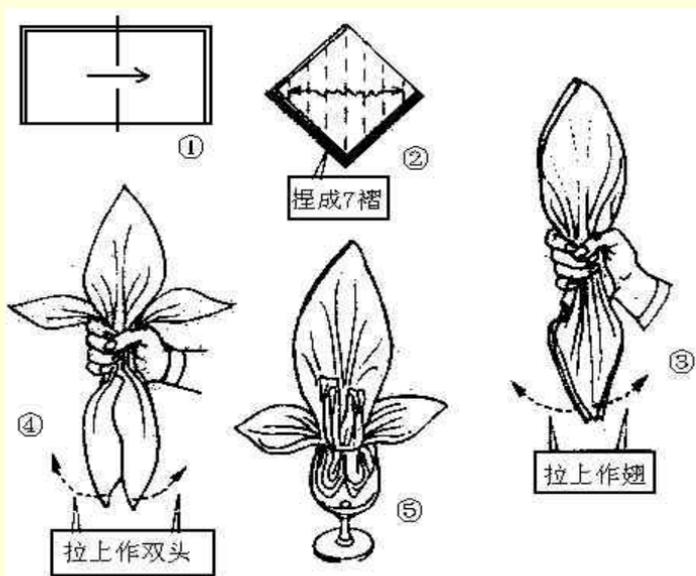
(17) 荷包花



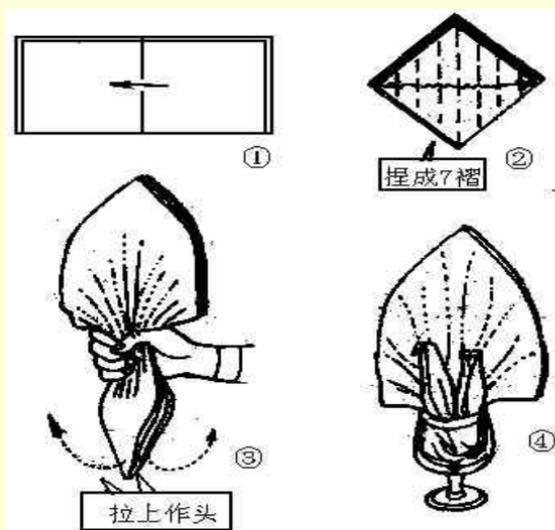
(18) 长尾鸟



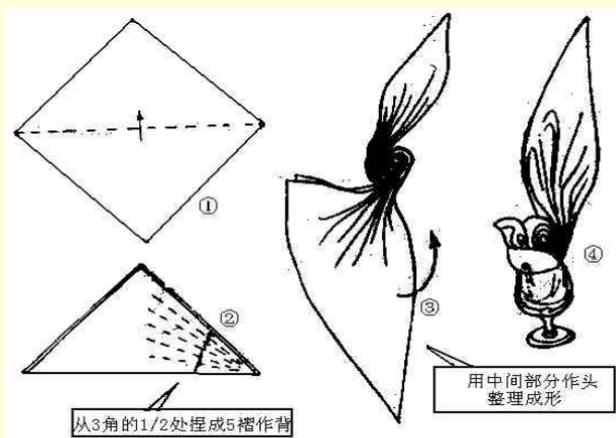
(19) 三宝双鸟



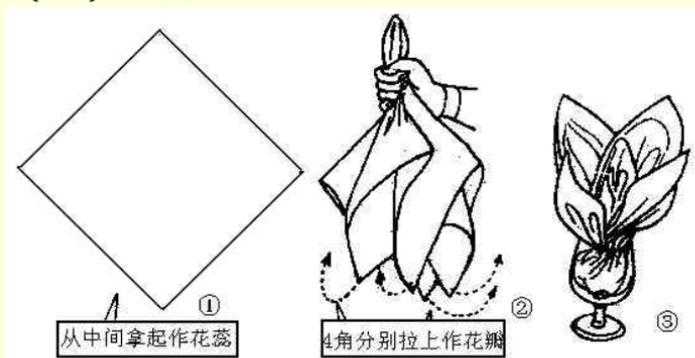
(20) 双孔雀



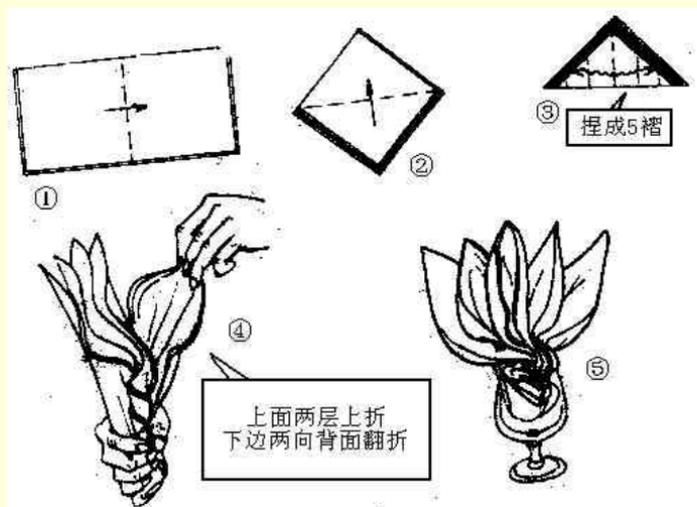
(21) 松鼠



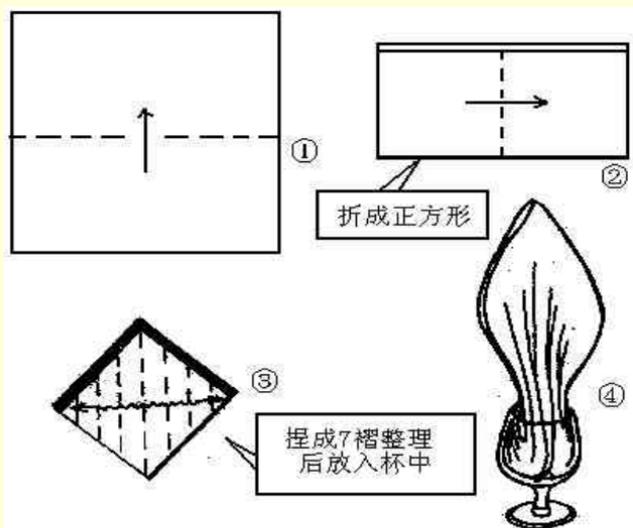
(22) 金钟花



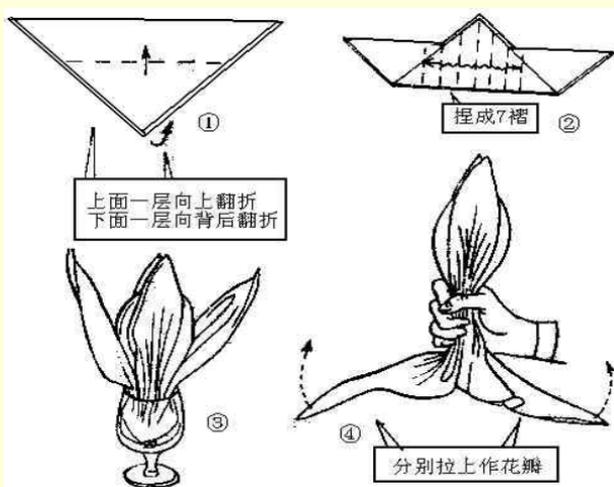
(23) 双荷花



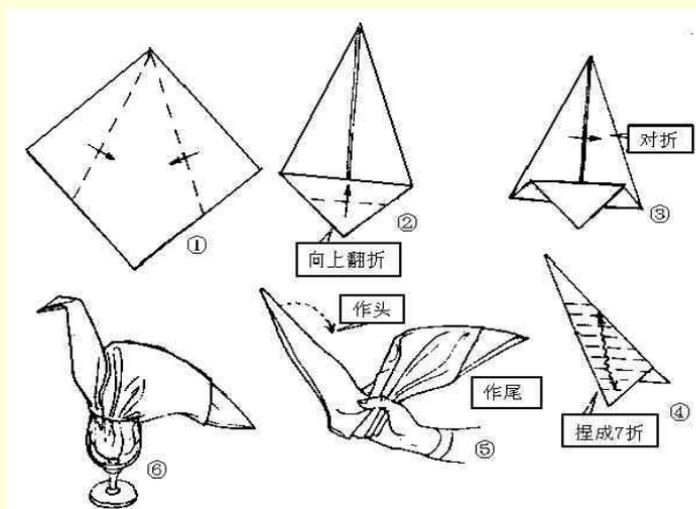
(24) 仙人掌



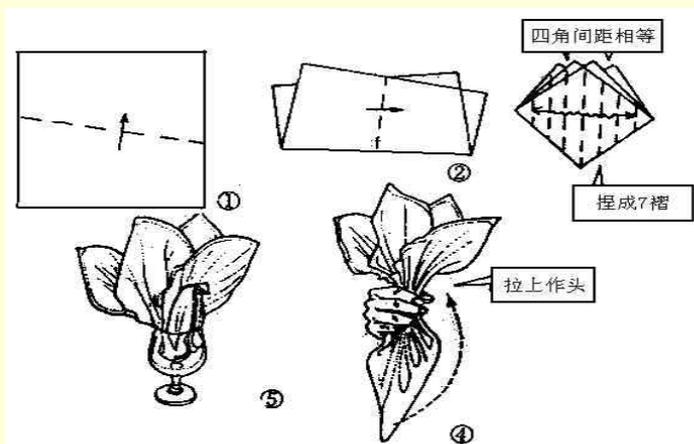
(25) 夜来香



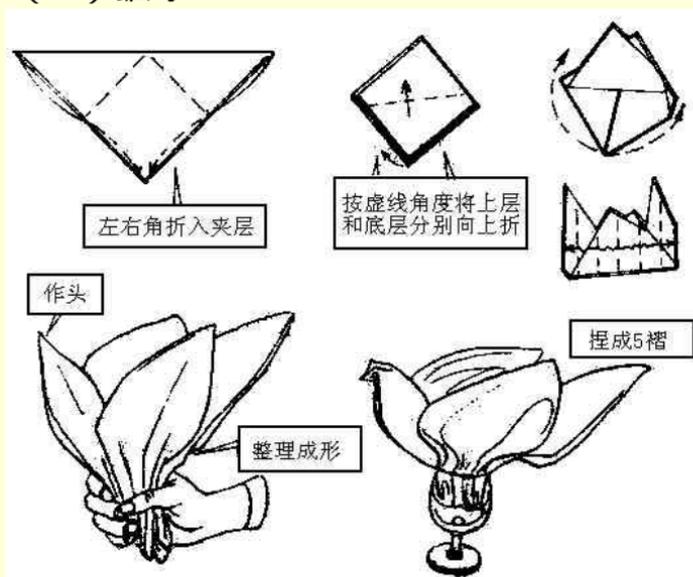
(26) 驼鸟



(27) 彩凤



(28) 雄鸡



第五章 餐饮服务的程序和做法

90. 餐前准备工作有哪些？

为了能够更好地为客人就餐提供高质量的服务和舒适的环境，服务人员在正式接待客人之前必须做好充分的准备工作。

(1) 整理餐厅

每一位服务员应该按照分管的桌次检查餐厅中的家具设备、工作台（落台）、餐桌餐椅、灯具、门窗、窗帘等是否完好整洁，不合格的地方要重新清整。同时检查台椅、餐台的整体布局是否合理美观，并将休息室、衣帽间整理好。还应调节室温，准备开水。还要注意检查一下服务员个人的仪表、仪容，同时要填写质量检查报表。

(2) 熟悉菜单

服务员上岗前须熟悉本餐厅当日供应菜点的菜单（包括菜点的原料、风味特色、烹调特点等），以备客人询问时能尽快地合理地予以答复。另外，还应掌握各种酒水、菜点的价格及上菜程序、各种就餐的服务方式等。

(3) 准备物品

将就餐过程中所要使用的各种餐具、酒水、台料（烛台、椒盐瓶、黄油盘、芥末、番茄酱、果子酱、果子露、调料等）及咖啡、红茶、花草等准备齐全，并适当多准备一些。

服务员再次整理个人卫生，注意服务员着装必须整洁，穿西装要特别注意，衬衫必须合适，领带、领结要打端正，皮鞋要擦亮，不同岗位的服务人员应佩戴好服务标志。女服务员不能留披肩发，一般不要带戒指，手镯等首饰，男服务员头发不宜过长，胡须要刮干净。服务人员的个人卫生要时刻注意。

收款员这时要准备好单据、零钞。

(4) 铺设餐台

根据餐别（零点、包餐、宴会等）按照服务要求摆好餐具和餐台上的各种用品。

91. 如何迎宾？

做好餐前准备工作之后，就开始迎接客人，主要包括四个方面的内容：

(1) 热情迎宾

为了能给客人留下一个好的第一印象，必须做到热情迎宾。客人进餐厅时，要有专人迎接，帮助客人拉门，迎宾员要面带微笑，礼貌问候，热情接待。要求迎宾员能用多种语言向客人问候。宴会服务中，来宾或重要客人餐前在休息室入座后，服务人员应根据每位客人的不同习惯或委托单位的要求，热情送茶，递送香巾或毛巾，并视具体情况敬烟点火，所送的茶水一定要热。衣帽间的服务员要准确接挂衣帽，要注意操作的正确方法，切勿倒提，以防衣袋内的物品倒出摔坏或遗失。

(2) 引宾入席

当餐厅主管带客人到达餐桌后，服务员应面带笑容，引宾入席，拉椅让座，然后慢慢地将座椅推回原位，以便使客人坐稳坐好。拉椅的要领是：用两手和右脚尖将椅子稍微后撤，客人站在餐桌和座椅之间时，服务员向前轻推座椅，让客人放心坐下。在宴会服务中，服务员不必也不可能为全部客人拉椅让座，也只能是为重要客人拉椅。这就要求服务员应事先了解本次聚餐客人的地位高低。

在安排就餐席位时，服务员可以根据客人的不同特点，尽量满足他们的要求。一般属于好友聚会、喜庆包桌等多人就餐的，免不了热闹喧哗，为减少对周围其他客人的影响，有条件的话，最好介绍他们到雅座或比较靠里的位置。一般年青的情侣，习惯借进餐的机会说悄悄话，为避免别人打扰，他们最乐于选择僻静、靠边的位置。穿着艳丽、较为讲究的客人，最好安排在餐厅中间的位置，这样既能迎合这种人的心理，双能起到点缀餐厅、烘托气氛的作用。一些行动不便，需要特别关照的客人，最好安排在离服务台较近的地方。有些客人喜欢自行选择席位，我们应尽量满足他们的要求。

（3）接受点菜

客人全部落座后，服务员随后送上餐牌，示意客人点菜。客人点菜一般应从女主宾开始，按顺时针方向进行。客人点菜时，服务员应站在客人左侧，与客人保持一定距离，腰部稍微弯下一点，手持有菜薄，认真倾听客人选定的菜点名称，为避免出现差错，应一边记录，一边轻声复述菜点的名称。服务员的站立姿势要端正，距离要适中，手不扶桌面或椅背，脚不蹬椅子。在接受客人点菜的同时，服务员应伺机向客人

介绍、推销菜点，应起到推销员的作用。如果客人所点的菜品已售完，应立即向客人表示歉意，并婉转地向客人建议其他类似的菜肴。如果有些菜肴烹制时间较长，应向客人说明原因。接受点菜，服务员应做到神情专注，有问必答，百问不厌，主动推销。

当客人点完菜后，要将记录下的菜点复述核对一遍。如准确无误，将定菜单一联送至厨房备餐，一联送交收款员算帐。

（4）了解情况

服务人员要注意了解和掌握客人的就餐需要，一般可以从五个方面来把握，第一，观察客人的行为方式，判断就餐性质，掌握快慢要求；第二，从客人的语音上来判断客人的家乡籍贯，辨清其膳食口味特点；第三，从谈话判断客人的就餐目的，了解客人的主要需求；第四，从外貌判断客人的年龄、职业，分清客人的不同爱好；第五，从服饰判断客人的经济条件和进餐要求，适当帮助客人推荐菜品。

一般来说，客人到餐厅，饭店就餐，最为注意的问题是：对菜点花样品种的选择；看经营菜点的价格高低；看菜点的质量优劣；看售货就餐速度的快慢；看餐厅环境和食品卫生的好坏；看服务员服务水平的高低等等。服务员应从这几个主要方面入手，来搞好服务工作。

92. 如何进行就餐服务？

（1）摆台

用托盘将所用餐具送上，应先用敬语向客人招呼提醒，

如“对不起”等，然后按照客人点菜菜单，参照相应的规格与要求进行摆台。

(2) 上菜

按中、西餐相应规格程序进行。

(3) 值台

观察客人就餐时是否还需要增加一些食品和饮料，要及时加以补充。

另外，服务员在就餐服务中要遵循一些基本的规则，所有食物都应从客人左边用右手送上，所有用过的餐具都从客人右边撤下，要求先撤盘后上菜，西餐垫盘随第一道菜用完后同时撤走。在就餐服务中，要优先照顾女士、儿童和老年人，要经常巡视自己所负责的餐台，不要冷落客人。另外还要注意，不要在客人面前叠盘子和刮盘子，那样对客人不礼貌，也不符合服务规范。

93. 如何进行餐后工作？

(1) 结账收款

客人就餐结束时，服务员要及时送上帐单，也可以客人吃完甜点时送上。帐单不能直接交到客人手里，应用托盘送上，将帐单正面朝下，反扣在客人面前或在左侧靠近桌边处，并应礼貌地说：“先生，请您结帐。”找回零钱时应说：“先生，找回您的零钱。”“谢谢，欢迎下次光临”等语。同时，征求客人用餐意见，是否预订下餐等。如果是一对夫妇来就餐，帐单应先给男方；几人同时用餐，应问清楚客人是一起结账，还是分开结帐。

送帐单和找零钱都应合用小托盘托送。结帐要核算准确，收款要看清票面，点清数目，要坚持唱收唱付。转财结算时，要开好帐单，请客人或接待人员签字后，及时送财长部门入帐结算。

（2）拉椅送客

客人用餐完毕欲起身时，服务员应为主要宾客拉椅，待客人离座后应视具体情况目送或陪送至餐厅门口，对即将离去的客人说“再见”，“希望您吃得满意。”送客的过程，正是我们了解客人喜欢不喜欢饭菜，服务员的服务质量如何的好时机。一旦发现客人有意见，就要立即解释或解决。对于客人的投诉要马上反映。

（3）收台检查

宴会服务在宾客离开餐厅以前不得收碗撤台。收台应按先口布、毛巾，后酒杯、碗碟、筷子、刀叉、其他餐具的顺序分类收拾。收台时要检查有无客人遗留的物品。如果发现客人的遗留物品，应及时送还客人，如果客人已走远，无法追送时，应交付主管人员处理。接着是整理台面，落台，收好菜单。然后是换台布，摆花瓶，打扫餐厅，整理桌椅，洗涤、消毒餐具，按规定存放餐具。最后要将各种电器设备关闭，填写工作记录，关好门窗。收拾西式餐具时，先用左手端一大盘，将刀子和叉子垂直交叉放到盘上，刀子放下面，然后半其他盘子擦在左手腕上。服务人员在收拾餐具时要注意杂物盆不能放在餐桌上。

94. 散座客如何进行服务？

散座服务一般按照“十程序”来进行。

(1) 主动招呼，迎客安座

“主动招呼”要求服务人员在客人到达餐厅时要热情相待，主动诚恳，不论是生人还是熟客都要同等对待，不能以衣帽服饰取人，使客人一进门就感到温暖、亲切。这时，服务员应使用“欢迎您光临”、“欢迎您到来”等礼貌语言。“迎客安座”，就是根据餐厅的具体条件和客人的要求，礼貌、恭敬地为客人安排座位，客人就座前，服务员最好拉椅让座。

(2) 送茶候餐，递巾暖客

这是散座服务的第二道程序。客人就座后，服务员随即递送毛巾，请客人擦脸和手，为了不使客人候餐时间空闲冷淡，要体现我们的礼貌热情，应为客人送上热茶水，这样既为客人增添兴致，又能为客人解渴解乏。服务员为客人送茶，一定要体现一个“热”字，即茶要热，心更要热。为客人递送茶水要讲礼貌，应说“请您用茶”，而不应说“您用茶吗？”。

(3) 介绍菜点，当好参谋

这是散座服务的第三道程序。“介绍菜点”就是服务员将本餐厅当日菜单送上，同时向客人礼貌地介绍和推荐本餐厅经营的菜点。服务员为了使客人能吃到可口满意的饭菜，一般可以通过观察、询问了解和掌握客人的就餐需要，再根据客人的进餐目的、口味要求，有针对性地向客人推荐合适的菜点及酒水等。

(4) 接受点菜，开票售货

这是散座服务的第四道程序。当客人确定菜点的，服务

员应立即为客人开票，记清菜点的名称，数量及特殊要求等内容，并及时将菜单送厨房和帐台。

(5) 摆放餐具，规矩利落

这是第五道程序。餐具的摆放应根据菜单来进行，可以按照摆台的基本要求来操作。

(6) 酒水冷盘，优先上桌

上菜品时，应按客人的习惯来进行，一般中国人就餐是先用酒水、冷盘，因为酒既能助兴，又能刺激人的食欲；冷盘色彩美观，造型好看，便于观赏，活跃气氛，口味多样，清爽利口，适于饮酒。

(7) 按序走菜，唱名解说

“按序走菜”有两个方面的含义：一是要按客人先来后到的次序上菜，以免引起先来者的不满；二是要按一般散座的上菜顺序上菜，即按冷荤、热菜、饭菜、汤菜的顺序进行。

“唱名解说”，是要求服务人员每上一道菜，就应该向客人介绍说明这道菜的菜名及吃法，特色风味菜，可以根据客人兴致及要求简要介绍有关的掌故。这样既能使客人吃得舒畅开心，又能避免一些无意的差错。

(8) 主食汤类，随让随上

一般“主食”和“汤类”应视客人饮酒情况而定，要按照客人的要求，随让随上。一般来说，汤类要最后上，以为客人清口解腻润喉。

(9) 唱收唱付，帐不出错

这是散座服务的第九道程序。客人用餐完毕，服务员要及时结帐。结帐时一定要认真。精神集中，收到多少钱，找

回多少钱，都应口述清楚，防止互相忘记出现差错，同时也避免造成差错后一时讲不明白影响工作和耽误客人的时间。

(10) 征询意见，礼貌送客

这是散座服务的最后一道程序。客人餐毕，服务员要虚心征求和听取客人的意见，对服务中出的失误应表示歉意，对一些误会可以解释说明。客人离座时，要提醒客人带好自已的东西，客人离开时要说“再见”，表示“欢迎再来”的意愿。

95. 中餐早餐的服务程序有哪些？

一些饭店、宾馆的餐厅提供早餐服务。早餐服务相对于中、晚餐来说比较简便。

客人进入餐厅后，服务员应热情迎接宾客，引客到桌，拉椅让座，同时准备热茶水和调料，为客人上菜。这时为客人递上菜单，开始接受客人点菜。服务员接受点菜后，将点菜单送至厨房，然后上菜点。客人用餐完毕，服务员将用过的空碟撤走，再为客人添加茶水，同时结帐。结算清楚后，拉椅送客，将客人送至餐厅门口说“再见”，整个早餐服务工作结束，具体操作程序如下图：

96. 中餐、午、晚餐服务程序有哪些？

中餐的午、晚餐比较正式和隆重，一般的宴会或其他聚会大都会放在中午或晚上，对于任何档次的餐厅、饭店来说，中、晚餐服务都是最重要的，相对来说也比较繁琐、复杂。

客人到达餐厅后，服务人员热情迎宾、引客到桌，拉椅让座，递送香巾，倒茶。递送菜单是必不可少的步骤。待客

人到齐后，接受点菜，同时询问客人需要何种酒水，菜单开毕，交收款员开帐单，另一联交厨房开始备菜。与此同时，摆台员移妥盯上餐具，服务员随后上菜、分菜、分汤，并征求客人的意见。在就餐过程中，服务员应观察就餐速度及更换客人用过的渣盘，为客人添加酒水。客人用膳完毕，服务员应递上香巾，请客人擦嘴、净手，同时上热茶水。这时收款员应将帐单准备好，送交客人，请客人付款结帐，有时客人会向服务人员付小费，这无疑表明客人对我们所提供服务的满意和称赞，但作为服务员还是应婉言谢绝，如果确定推辞不掉，则应交主管负责人处理。帐目结束后，服务人员拉椅送客，送各人到餐厅门口，再次热情表示对客人光临的感谢。

97. 西餐早餐服务程序有哪些？

来我国旅游、访问的外国客人，大都喜欢用西式早餐。早晨，客人多而且都急于去办事或游览，因此希望提供快捷便当的服务。

早餐是客人一天中的第一餐，服务员应尽量给客人一个完全满意的服务。首先，提供早餐服务准时，应该在前一天通过口头或预订卡来确定用餐时间。尽可能合理安排一下每位客人的就餐时间，特别是大饭店，宾馆中的餐厅，因为客人很多时会给服务带来困难。当宾客较多时，就应该在前一天晚上提前准备好，特别要考虑季节性变化。因此要求提供的早餐在数量和品种上要齐全、高质量，另外还要给客人一个舒适的就餐环境，尽可能使早餐服务具有特色。

西餐的早餐服务主要有两种形式：

(1) 欧陆式早餐（也称“传统式”）

这是一种比较简便的早餐，主要内容有咖啡、冷奶茶或柠檬茶，还有果汁、面包或土司。如果配有面包、黄油和果酱就要事先预订。有些人把欧式早餐叫“全咖啡面包”。面包是甜面包、肉桂面包或玉米黄油甜松饼、果子面包。这种早餐服务，用餐车或托盘均可，但发展趋势是使用餐车。咖啡一定要热的（一小时内烧的）。红茶用袋茶，由客人自己冲泡。

(2) 美式早餐

这是一种比欧陆式早餐稍微复杂一些的早餐服务。美式早餐的典型内容包括：水果或桔子汁；煎鸡蛋加火腿、肉泥肠；烤面包或土司，加黄油、果酱或果子冻；咖啡或茶、牛奶；还要配上麦片粥。

水果或桔子汁要凉，吃麦片粥时要沙糖，用热牛奶。吃全麸、平方米面饼时要冷饮牛奶。煎鸡蛋要用热盘子趁热送上。咖啡要在吃玉米面饼或喝麦片粥时上，最迟要与煎鸡蛋和烤面包同时上。

在西餐的早餐服务中要使用托盘，在一块台布或一个铺有餐巾的托盘上摆放一个装有茶巾的甜食盘，一把甜食刀摆在盘子右侧，再右侧是一个垫盘上的咖啡杯或咖啡匙。新鲜的小面包（或刚刚切开的面包片）当天的牛角面包，烤面包片和面包干，都在放在一个或几个盘子里，还有装满糖块的糖缸，糖块要有包装，小块黄油和一把黄油刀，两三种酱分别盛在小碗里，配有咖啡匙。

98. 西餐正餐服务程序有哪些？

西餐正餐指的是午、晚餐，比早餐要正式，服务要求较高，也比较复杂。

在正餐中一般晚餐比午餐丰盛。这里介绍的正餐顺序是在一般情况下的，具体用餐过程中，客人不一定按照所述的过程全部点齐，一般要省去二到三道菜。我们这里所讲的西餐午、晚餐的全过程。

第一步是餐前酒。服务员将主宾或女客人引到餐桌上座为客人斟一杯餐前鸡尾酒或冰水（或其他饮料）。然后递上菜谱，接受客人点菜，同时上面包、黄油或上司。客人点菜完毕，服务员应将点菜单一份送收款员核帐，一份送传菜部，一分留底备查。下面开始上菜，上菜时，服务员应相应地为客人斟酒，并视情况追加酒杯餐具。

第二步上冷盘（前菜，开胃品）。喝餐前酒吃冷盘是为了增进食欲。冷菜应用冷盘装，热菜要用热盘装，菜与盘的温度要一致，这样可以使菜味保持佳美。

第三步上汤。在西餐中，汤是一道菜而不饮料，所以应从客人左侧将热汤盘及汤罐送上。如果是浓汤（如肉汗汤），要放上专用汤匙而不是一般的汤匙。

第四步是上鱼（或海鲜）。鱼菜海鲜容易凉，出锅后应马上端出送上，浇汁也应及时端上，上鱼时斟白葡萄酒。整鱼可以向客人展示后予以分派。

第五步上旁碟（又称副菜）。上旁碟时应同时斟上红葡萄酒，上旁碟后要立即把调叶汁端上来。

第六步是上烤（烧、烘）肉（又称主菜）。这是一道主菜，

菜肴豪华，服务方面也讲究排场。上主菜前要先给客人斟酒。这道菜后要上餐后点心、水果。所以应将餐桌上用过的盘子撤走，将面包屑收拾干净，并将火柴、烟缸摆上，制造出一种愉快轻松的气氛。台面上只留花瓶、蜡烛、水杯、烟缸和牙签等。

第七步是上点心、水果。上点心前要摆点心餐具具果刀吃点心、水果时，一般要送上洗指钵，以供客人食后洗手指之用，钵内应放花瓣或柠檬片。上洗指钵时，服务员应提醒客人“请洗手”，即使发现客人误饮了洗指钵的水，也不要声张，更不应去纠正，那样会使这位客人很难堪。

第八步是咖啡或茶。餐后咖啡原为小半杯，但近些年来有加多的倾向。饮咖啡，一般是早餐用大杯，午餐用中杯，晚餐用小杯。上红茶的同时可以上切好的柠檬片，因为有的人喜欢喝带柠檬味的茶。

99. 西餐服务有哪三种方式？

西方各国由于文化背景不同，饮食习惯也各异，一般来说，国际上流行着三种西餐服务方式，即美式服务、法式服务、和国际式服务。

(1) 西餐的美国式服务

西餐的美国式服务又称“盘子服务”，这是一种快速廉价的服务方式。其摆台的特点是，水杯底朝上放在餐刀头上方偏右外，餐刀、黄油刀与茶匙放在口布右边。

美国式服务的基本规则包括：第一服务员用左手从客人左边送上所有食物，从客人右边撤盘；第二，用右手从客人右边送上所有饮料，从客人右边添加酒和饮料；第三，

汤和主菜、开胃品由服务员用厨房用托盘送出后，托盘应放在服务台（落台）上，再用手端盘上菜。

（2）西餐的法国式服务

法国式服务又称“李兹服务”，它是一种非常豪华的服务方式，要求使用银餐具，在一个边桌上热菜和分菜，由服务员及服务员助手把当场完成的菜肴分给客人。

法国式服务由两个人来操作。服务员的职责是：引宾入座；接受客人点菜；送饮料；在客人面前完成上菜品准备工作（切肉、出骨、准备调味品、配菜）；送帐单和收款。服务员助手的职责是接受服务员的点菜通知单并送到厨房叫菜；把菜送进餐厅，再放到餐车上；把服务员备好的菜放在盘内送给客人，尽可能地帮助服务员。

法国式服务的基本规则是：第一，所有的食物都在一辆与餐桌同高，有保温设备的餐车上加工，服务员在客人面前切、烧、装盘和配酱汁，然后送给客人；第二，除了面包黄油盘、色拉盘和其他必须放在客人左边的盘子外，其他一律从右边送上，这是因为大多数人习惯使右手，用右手把盘子从右边送到客人面前是很方便的。

（3）西餐的国际式服务

国际式服务又称俄式服务，是世界上较好的饭店和宾馆中最流行最受欢迎的一处服务方式。国际式服务的台面安排与法式服务的台面安排是相同的，但服务本身有所不同。国际式服务中，食物在厨房中已完全备好，然后由厨师放入大浅盘中，由服务员端到餐厅，再从盘中分送给客人。西餐国际式服务的基本规则是：第一，空盘用右手拿着从右边放在

客人面前。这样，服务员按顺时针方向依次摆放，绕着餐桌向前进行。第二，空盘放好后，用左手托大浅盘从客人左侧用右手上菜，按逆时针方向绕着餐台进行。

100. 点菜服务有哪些基本要求？

服务员将客人带到餐厅的桌边，就要递上菜单，接受客人点菜单。作为服务员来说，如何帮助客人先择适当的菜点，一方面可以使客人满意就餐，另一方面也可以谋得餐厅营业额的增加，所以，服务员在点菜服务当中就积极主动，而不应采取“客人问到什么才答什么”这样一种消极的服务态度。

服务员接受客人点菜时，要自然地站立在客人的左右侧，不要把点菜记录本放在餐桌上低头去写，要用手托住记录本书写客人点的菜点。特别是要西餐服务中要注意这一点。因为每个客人点的菜都是个人食用的，上菜时要把菜送到每个点菜客人面前，因此要用心记住每一位点菜客人的特征，这样上菜时，就能够准确地送上每位客人所点的菜，而不需要询问。为了避免出现差错，服务人员不妨在点菜记录本上记下席位号，这样可以按号送菜。

点菜记录要按规格书写清楚，便于准确地向客人提供菜肴，特别是对容易混淆的菜名，尤其应该注意。对客人提出的要求，如菜肴的口味，饮料的要求等，都要记清楚。为了避免出现差错，在客人点完菜后，可向客人复述一遍客人点菜的名称和要注，以便得到客人的确认。点完菜后，要把菜单收回。

当客人在点菜时，服务员一定要当好参谋。几乎所有

的客人对菜单都十分精通、了解，再加上不同的餐厅的菜单内容也各不相同，所以，客人不熟悉的情况，加上其他一些原因，客人可能在点菜时，如果服务员能向客人进一言，说“这些菜是本店最拿手的菜”，“今天这个菜都受大家欣赏”，这样，客人可能会说“那么就要这个菜吧。”但是，这也要掌握好时机，否则也难成功。因为客人一旦已点好了菜，再因服务员的介绍而轻易改变主意的情况是比较少的。

光向客人推荐高级菜肴以及在短时间内能做好的菜肴。当认为是合适的客人就可以推荐高档菜，对等不及的客人可以推荐当天的特色菜或很快就能做好的菜。另外，还必须留意客人的年纪。另外，有时对你所推荐的菜并不感兴趣，但我们对他们的服务也必须同对待高级菜的客人一样，提供高质量的服务。

要想做好点菜服务，就要求服务员必须精通菜单，要向客人说明当天的菜单，还要回答客人提出的问题，所以，服务员必须彻底弄清楚菜单的内容。当天的特色菜对餐厅来说是获利最多的商品，对客人来讲也是最合适的菜，可以尽力推销。另外，不要忘记向客人推荐合适的酒水饮料。但是，不伦在什么场合，都不允许硬向客人推销，使客人为难。

101. 如何进行中餐点菜服务？

值台服务员对就餐客人要笑脸相迎，问好，拉椅让座，表示欢迎，并立刻递上酒水单，同时为每位客人倒上热茶。随后，按客人的要求写好小票，并领酒送给客人。如果客人无此需求，可以马上将菜单送上，请客人点菜。

在接受点菜时，如果还有新来的客人，可以请先来的客人点阅一下菜单，考虑要什么菜。此时，可以打一个招呼暂时离开，先去接待一下新来的客人，回头再来接受客人的点菜，填写小票，注明口味要求，请厨房加以注意，根据客人的不同要求加以烹制。当写完小票时，要向客人复述一遍，客人表示同意后再送厨房，给客人点菜留有充分的考虑余地，有时往往在写完小票并核准无误后，复述时，客人还会提出变更某一个菜或再添加某种菜，这种情况在服务过程中，是经常遇到的，服务员应妥善处理。

102. 如何进行西餐点菜服务？

当客人来餐厅就餐时，应笑脸相迎，问早问好，拉椅让座，并立刻递上酒单，同时为每位客人倒一杯冰水或果汁，表示欢迎。绝大多数西方客人，在点菜前先要喝些餐前酒（鸡尾酒），因此，应先递上酒水单，不要急于将菜单递上，否则，既不受客人欢迎，又少做一笔生意。来宾要什么酒，一般由主人逐一向客人征求意见，服务员只要准备好笔和小票本，站在主人左侧听候招呼，把点的酒记在酒票本上，最后核对一下。

点好酒后，就可以将菜单递上，用同样的方法记下每位客人所点的菜，以便上菜时，准确地送到客人面前。此时，服务员就可以到酒吧取酒，将酒递上台后，为其他客人服务。菜上齐之后，应该再征求一下客人的意见，是否还要添些什么，如是否要瓶佐餐酒，客人表示不再需要什么时，就可以准备结帐。

103. 团体包饭的服务有何要求？

团体包饭是宾客集体用餐，统一时间，统一标准，统一菜单，用餐完毕后陪同人员进行签字登记，由接待单位向餐厅统一付费。这种用餐方式常用于会议、团体旅游就餐。对包饭宾客，实行按有用餐标准供膳，虽然不能让客人自己随便点菜，但餐厅在安排菜单时也一定要考虑到花色品种的翻新，在短暂的旅游或会议过程中，让客人品尝到各色菜肴，同时，还应注意客人的年龄及饮食习惯。对团体包饭，服务人员须和陪同人员进行取系，掌握和观察各人的用餐情况，以便及时调整菜单，满足宾客的要求。

包饭宾客在外出时间上常常掌握不准，变化多端，经常不能在规定的时间内进餐。因此在餐厅的组织工作上，需要十分细致地了解情况，及时和陪同人员取得联系，采取灵活的组织安排，保证宾客能吃到可口的饭菜。为让他们在旅游、会议生活中过得愉快、满意，必须注意以下几个方面：

准确掌握每个团体的人数、抵离时间、伙食标准、接待规格等，充分做好准备工作。

对于来宾的国籍或单位、会议性质、身份、风俗习惯等要有一个清楚的了解。

餐厅内的陈设和台型布置要整齐美观，方便客人就餐和出入。

经常了解他们的活动内容和时间，以便灵活地掌握开饭时间，特别是要做好客人的抵达报到、离去的结束或开大会的用餐工作，还要注意根据季节、保证饭菜的温热。

安排菜点时，要做到每餐花色品种不同，服务员要了

解每餐的菜谱。

要根据菜谱内容，按摆台要求摆放所需餐具，公用勺、公用筷应摆在桌面的外围，以方便宾客分餐使用。

客人进餐厅时，要热情迎接，注意礼貌，客人不离餐台不撤餐具，不离餐厅不清扫卫生。

如果客人是凭餐券进餐，应接桌点齐人数，收取餐券，收餐券时，服务员应从客人左后方收取。如果客人主动收集在一起，要注意清点，并致谢意。遇到少数民族，特殊口味要求和病号餐的客人，要有专人负责，指定餐桌，予以照顾。

上菜时，要放置餐桌中心，上花卷、馒头等面食及点心，要按品种分碟盛上，放在菜盘外围，两面或四面各放一碟，方便客人取食。

在服务过程中，要做到饭前了解宾客的口味爱好，生活禁忌，饭中观察宾客的进食喜好，及时添加主食，饭后熟悉宾客的生活习惯、用膳要求，以便主动地改进服务方法，高标准地为宾客服务。

104. 服务的基本要领有哪些？

有很多饭店、餐厅在许多方面做得很好，服务员能够准确无误地照预订上菜，所需要的餐具一应俱全，餐桌上的酒水，食品一用完，就会马上补上，盘子在适当的时候撤下，站在餐桌旁侍候的服务员训练有素，对客人的要求瓜敏捷、照顾周到，但却缺乏人情味，因为餐饮服务是直接为人服务，如果只是机械地工作，提高了效率，客人也不会因此而满意、愉快地用餐。所以，在掌握技术的基础上，还要深切地关心

客人，为他们提供精神上的服务。当然，招待也不要过分亲切，否则人引起相反的效果。

第一道菜应该上得快，不要让客人久等。因为客人是空着肚子到餐厅来的，所以都希望能尽早吃上饭。但他们都不会想到自己选择已花费了一些时间。订好菜以后，哪怕是让客人稍微等一会儿，客人也会感到等了很久，这对于服务工作是个消极因素。虽然服务员总是希望客人能早一点订好菜，但是由于客人只考虑到自己，并不会那么想。

一般来说，手里拿着菜单的客人是还没有选好菜的客人，而把菜单放在餐桌上的客人是一些已决定什么菜的客人，他们正在等候服务员过来接受点菜。

在工作中，有时候难免要与同事说话，但这时，目光也不能离开客人，如果服务员只顾和同事说话，不管客人怎么打手势招呼服务员，都没有发觉，这对客人来说，再没有比这更令人生气的了。

当要接受客人点菜或上菜时，如果客人正在说什么事情，就不要随便走近客人，尤其是客人在交头接耳时，肯定是在说不想让旁人听到的事，所以服务员还是离开餐桌比较好。服务员尽量不要听客人谈话，即使听到客人讲的风趣谈话，也不能和客人一起大笑，要做到不妨碍客人谈话，不在客人周围转来转去。

餐厅服务员应精通菜单，精通了菜单工作起来就可以更加轻松，与客人之间的关系也就会更加融洽，和厨房之间就更加协调，还能提高推销水平，在上菜之前，要先弄明白客人所点菜肴的有关知识，如果有什么不明折的地方或疑问，

都要事先搞清楚。否则客人用餐时，有什么问题提出来，服务员因解答不了还要回去一下，这样不仅费事，而且等于降低了自己的声誉。

105. 餐厅服务员如何成为一名推销员？

餐厅作为商业服务业，它向社会提供的“商品”主要就是菜点及服务方式，餐厅服务员实际上充当着“推销员”的角色。餐厅服务员要想成为一名出色的“推销员”，就必须掌握恰当的推荐方法，干脆果断的接待方式，灵敏的感觉和正确的判断力。因此，必须熟悉自己的工作，即充分理解当天的菜单内容，介绍菜单时啰啰嗦嗦，絮絮叨叨，解释不清，客人是不会满意的。如果客人没有征求你的意见，而你却自说自话地提出了各种各样的建议，只会产生不良效果。关键在于如何巧妙地向客人提出建议。另外还要了解客人的情况。

要想成为一名出色的“推销员”，首先要扎扎实实地研究主要的菜单，否则，就不知道该向客人推销什么菜。而一知半解，乱说一通，只会引起客人的不满。其次，服务员也应了解烹调方面的知识，因为关于这方面的问题客人也常会问及，而又不可能去直接问厨师。而且，学习烹调知识可以进一步了解厨师的工作，协调双方的关系。

要仔细观察自己所接待的客人，作为一个出色的服务员必须懂得，总是用一种方法向客人推荐菜是不对的。我们必须学会判断不同的需要。

如果客人是有钱的夫妇，或者看上去是正约会的情侣，服务员就应该积极地推荐当天的高档特色菜，如果男人精通

菜点，他就会自己点，而不需服务员的推荐，这时，服务员不妨采取颇有同感的表现。

四、五个人一起来用餐的客人中，如果有客人挺胸腆肚地端坐在椅子上，也有的客人则把身子探到桌子上，那么后一种客人就是等着服务员出点什么主意，他很想向同伴们显示一下自己的是内行的样子，对于这种情况，服务员可以提出种种建议，但是，如果他说：“一切都由你安排吧，”服务员也决不可安排得太高档，使客人负担过高。

对于几个人一起来的女客人，一般来说，高档菜不太合适，但是，即使是推荐很便宜的菜点，也必须是比较体面的菜点。

向老年人推荐菜肴时，重点应考虑供软和的，量少质精的菜肴，而不应放在肉类上。

服务员必须充分发挥自己的推销技术，出色地推销菜点，一方面令客人满意，另一方面，也为本餐厅增加收入。

106. 冷餐酒会的服务程序怎样？

冷餐酒是一种大型宴会，是西方国家较为流行的一种宴会形式，目前我国也正要兴起。冷餐酒会主餐形式的正餐宴会相近，因此，它在正餐时间举行。晚上举行的冷餐酒会比中午举行的菜肴更丰盛，举办时间一般在中午 12 时至下午 2 时，或下午 5 时至 7 时左右，它既可以在室内，也可以在院子里或花园里举行，一般不设座位，只设菜台，餐具分组摆在菜台上面，由客人随意取用，酒会进行中，宾主可以自由走动，互相敬酒，自由交谈，服务员在宴会开始后，只管斟

酒，撤餐具、酒具。

(1) 餐桌布置

在餐厅中央或一侧布置大型长台，长桌上放：各种小菜、色拉、冷菜如整条的鱼、整只的家禽、肉类、野味等；各种炖（焖）的热菜（置于保暖锅上）、烤牛肉（在现场由厨师当众开刀）；各种餐后点心、水果。

各种银质餐具、饮料杯等（各种餐具数量约为来客总数的三倍）。

冷餐酒会要求菜品丰盛，拼盘形象逼真、菜色、荤素、甜咸应交叉分开摆放，讲究艺术图形，加强酒会气氛。

在餐厅一角或一侧设置酒吧。

备好签到处用品、胸花、名章牌、纪念品、礼品等物。

(2) 开宴准备

在入口处设主办单位列队欢迎方。摆华丽屏风、铺红地毯。必要时，给欢迎行列进行聚光。照明。

客人入场，男女服务员一半在场内，一半排列在入口附近欢迎客人，同时不断地将客人引进场内。

主管在入口处掌握来客人数，并将总数和酒会进行情况随时通知厨房，使上菜的速度与酒会进行的速度相适应。

(3) 服务方式及注意事项

因冷餐酒会源于鸡尾酒会，故服务员应先将鸡尾酒和餐巾递送到客人手中，并对客人说：“欢迎您，请（喝酒）！”

每个冷餐盘里和大托盘里大约有三十份食物。客人自取食物，公用叉勺容易弄脏，调味汁容器外围容易滴上汤汁，看到这种情况马一换叉勺或擦干净，以免客人觉得很脏。

大托盘内的食物用到一半时应马上添满，因为差不多要吃光的盘子，会使客人觉得菜肴并不丰富。

有些客人对自取方式不习惯，服务员应该主动地送酒送菜，加以照顾。

迅速收拾脏餐具，不要惊动客人，尤其应避免与客人相撞。快相撞时应说“失礼了！”“请让我过去一下！”

开宴中，服务员应站在偏僻的地方，退让在自己的岗位上，禁止相聚闲谈。

服务员既要坚守岗位，又要协作精神，看到该做面没人管的事情，要主动去做。

酒会中音乐，表演能创造气氛，掀起高潮。所以要很好地研究厅内照明技术和音响效果，不失时机地使酒会始终保持舒适、欢快的气氛。

酒会一般举行一个半到两个小时，后半段服务往往松懈，应高度重视，坚持提供一流服务。酒会结束时，要列队送客。

107. 鸡尾酒会的服务程序怎样？

鸡尾酒会属于冷餐酒会的一种形式，多为立餐，以饮鸡尾酒为主，以小吃、三明治为辅，餐桌多布置为 U 型、T 型、S 型为长台，置于餐厅中间，上面放着各种小吃。在餐厅另一端有一只工作台，上面放着各种小吃。在餐厅另一端有一只工作台，上面放着为酒会准备的各种鸡尾酒和其他饮料。

这种形式比较活泼，便于广泛接触交流。鸡尾酒会举行的时间较灵活，中午、下午、晚上均可，请柬上往往注明整

个活动延续的时间，客人可在其间任何时候到达或退席，来去自由，不受约束。

鸡尾酒会的花销规格而定，可多可少。

在入口处设主办方面列队欢迎客人的地方，服务员一半列队迎宾，在主办代表欢迎客人后，引宾入场。

客人入场，送上纸餐巾，并将各种鸡尾酒和小吃放在托盘内，端到客人面前，让客人自己挑选。

鸡尾酒会中各种小吃，一般为长两寸、宽一寸的薄片烘面包，刮上黄油作底板，上面铺着各种肉类，如鸡肉、火腿、鸡蛋、香肠、鱼子等。服务员要干净、利落地准备好。

虽然大多数客人是站着边谈边吃，但在餐厅四周仍设有少数坐位，这是专供客人中的老年人和病弱者坐的，服务员要给予照顾。

酒会中，不允许服务员三三两两相聚一起。每个用服务员都应勤巡视，递送餐纸、酒水和食品。

在服务过程中，要注意不要与同事发生冲撞，尤其不要碰着客人和客人手中的酒杯。

鸡尾酒会一般进行一个半小时左右。

酒会结束，服务员列队送客出门。

第六章 宴会服务

108. 宴会的种类有哪些？

(1) 中餐宴会

中餐宴会是我国筵席基础上发展起来的具有中国传统民族形式的宴会，中餐宴会按照中国的饮食习惯，用中国酒、中国菜点、中餐餐具，行中国的传统礼节。形式典雅，气氛隆重，以热菜为主，所有菜点均按一定程序和礼节陆续上席。中餐宴会根据菜点可分为高档宴席、中档宴席、一般宴席。高档宴席以山珍海味为主，如燕菜席、鱼翅席等。中档席以较高级的菜肴为主，如参肚席、猴头席等。一般宴席包括便宴和套菜，一般以海参为主菜，鸡、鸭、鱼、肉等。

(2) 西餐宴会

西餐宴会以西方国家举行宴会的布置形式、用餐方式、风味菜点而举办的宴请活动。

(3) 国宴

国宴是国家元首或政府首脑为国家庆典或为招待来访国宾而举行的宴请活动，是规格最高的宴会，不仅有国家元首或政府首脑的主持，还有国家其他领导人和有关部门的负责人以及各界名流出席作陪，有时还邀请各国使团的负责人及各方面人士参加。国宴厅内悬挂国旗，安排乐队演奏国歌及席间乐。席间要致辞或祝酒。国宴具有特殊礼仪及礼节仪式，

而且非常隆重，要求特别严格，安排特别细致周密，宾客和宴会工作人员都必须以庄严的风度，彬彬有礼的举止出现在宴会厅中。

(4) 正式宴会

正式宴会除不挂国旗、不奏国歌以及出席规格不同外，其余安排与国宴大体相同。有时要安排乐队奏席间乐，宾主均按身份排位就座。许多国家的正式宴会十分讲究排场，在请柬上注明对客人服饰的要求，对餐具、酒水、菜肴道数、陈设，以及服务员的装束、仪态都要求的很严格。我国的正式宴请，在这方面做法比较简单，餐前如有条件、在休息室里稍事叙谈，通常给客人上茶和汽水、啤酒、可口可乐等饮料。如无休息室可直接入席。席间一般用两种酒，一种甜酒，一种烈酒。餐后不再回休息室座谈，亦不再上饭后酒。

(5) 便宴

便宴是非正式宴会，常见的有午宴、晚宴，有时也有早上举行的早餐，这类宴会形式简单，不拘规格，可以不排座位，不作正式讲话，菜肴道数亦可酌减。西方人的午宴更为简便，有时不上汤，不上烈酒。便宴较随便、亲切、轻松自由，宜用于日常友好交往。虽然便宴的礼仪要求比较简单，但决不等于不要礼仪和风度，只是这类宴会没有特定的主题和较为重要的背景，只要与宴者达到心情舒畅即可。

(6) 家宴

这是在家中进行的私人宴请，在外交场合中不多见。在家中设便宴招待客人，西方人喜欢采用这种形式，以示亲切友好，家宴往往由主妇亲自下厨烹调，家人共同招待，以示

乐趣。最近几年，我国也兴起家以私人名义宴请外国来宾。

冷餐会与鸡尾酒会都属于招待会的形式，规模有大有小，有时用于隆重的宴请，与国宴相同，如国庆招待会。有的规模较小，如我国对外联络部每年一度招待外国友人及专家的招待会。近年来，国际上举办大型活动采用招待会的形式渐趋普遍。这种招待会（酒会），较为灵活，一般不备正餐，但备有食品、酒水、饮料，通常都不排座位，可以自由活动。

庆祝各种节日，欢迎代表团访问，以及各种开幕、闭幕典礼，文艺、体育招待演出、比赛前后，国际、国内大型学术研讨会等，往往都要举行各种招待会。

（7）茶会

茶会是一种非常简便的招待形式，举行的时间一般在下午四时左右，亦有上午十时举行的。茶会通常设在客厅，不用餐厅。客厅内设茶几、座椅。不排席位，便如果为某贵宾举行的活动，放座时，应有意识地将主宾同主人安排从到一起，其他人随意就座。茶会，顾名思义是请客人品茶，略备菜点，没有酒馐，因此，对茶叶、茶具的选择要有所讲究，或具有地方特色。一般用陶瓷器皿，不用玻璃杯，更不能用水瓶代替茶壶。

茶会，就一般而论，春、夏、秋季举行茶会用绿茶，冬季举行茶会用红茶。招待欧美宾客的茶会，招待日本及东南亚宾客的茶会用绿茶。招待外国人的茶会，一般略备点心或地方小吃。亦有不用茶而用咖啡者，其组织安排与茶会相同。

（8）工作进餐

工作进餐也属于一种简便的宴请形式。按用餐时间分为

工作早餐、工作午餐、工作晚餐。它是现代国际交往中经常采用的一种非正式宴请形式之一（有的时候由参加者各自付费），利用进餐时间，边吃边谈工作。

2、宴会的特点有那些？

宴会虽然同样以饭菜、酒水、饮料为商品向客人提供服务，但它与普通进餐是不同的，它具有以下几个特点：

它不是提供日常的一般服务，而是根据要求提供特殊服务，对于饭菜、酒水、饲料的数量、品种、质量要求较高，而且要求服务人员提供较高水平的服务。

它是事先预约，计划周到，布置华丽。舒适讲究的一种就餐方式。

它通过推销高级饮料、高级食品和高规格服务，为饭店、餐厅带来较高的利润。

它也可以承办大型宴会，降低费用标准，薄利多销为饭店增加收入。

承办宴会是饭店餐务部门的主要工作之一，而且，它也是餐务收入的主要来源之一。而宴会规格和服务质量的高低，则又是衡量一个饭店水平的重要标志。

109. 宴会服务的基本程序有哪些？

宴会服务一般由十个大的步骤构成。

(1) 备好宴席、迎宾到齐

首先，要了解宴会的内容并填写和了解“宴会营业订单”的内容。

宴会营业订单如下：

对宾客的情况要做到“六知道”、“三了解”。所谓“六知道”就是：知国籍、知人数、知到席间时间、知身份、知用餐标准要求、知接待单位或房间号码。所谓“三了解”是指：了解风俗习惯、了解生活特点、发解用餐缓急。

对于规格较高的宴会，还应掌握下列事项：即宴会的目的、性质；宴会的正式名称；宾客的年龄、性别；有无席次、座次表、座卡；有无音乐或文艺表演；主办者的指示、要求和想法等。

其次，按照宾客的习俗，根据定餐的需要，依照餐厅的可能，为厨房开好宴会菜单，并通知宴会开始的时间。

第三个内容就是备外，首先是摆台，按桌数、人数、菜单，备好餐具后铺台布、摆放餐具的顺序是：餐碟、汤碗、调搁

碟、调羹、水杯、酒杯、筷架、筷子、公用筷、公用勺。其次是叠餐巾花，每个水杯插一朵，主位口布花略高一些；然后，摆放调味架，牙签、烟缸、菜单、坐卡、花瓶等。最后，备好酒水、茶水、香巾（冬开热巾，夏天凉巾）。

第四，每个岗位的服务员要了解宴会的目的和程序，明确自己的职责，所负责的工作岗位及餐桌，了解菜单及每道菜的服务程序。

第五、宴会准备工作的检查。检查的内容包括：台面服务、传菜、洗涤三部分人员是否分派合理得当？是否明确各自的职责？餐具、饮料、酒水、水果是否备足？桌花先进台料是否备齐？摆台是否符合要求？口布、香巾、刀叉、筷勺、烟缸、调料是否备并略有富余？宴会厅内的清洁卫生工作是

否已搞好？餐酒具是否符合卫生标准？照明、空调、音响等系统能否正常工作？等等。

第六，迎宾员按预定时间，提前到餐厅门口等候，礼貌迎接客人。

（2）辨主认客，款待歇息

客人到来时，安放好客人携带的物品，将大衣、风衣、帽子等物挂在衣帽间。在服务过程中观察辨别、区分主人、主宾、按照主宾、宾客、主人的次序，先后送上香巾、香烟、茶等。接着询问主人用什么酒水，有什么要求，即行准备。

（3）请宾入座，即时开席

征得主人同意后，服务员即可请宾放座，为主宾拉椅让座，同时通知厨房备菜。然后将台面上的席签、位签及鲜花等撤掉。即时开席，要注意，宾主讲话时，服务员的工作要暂停，应站立旁边，不要走动，也不要鼓掌，应保持场面安静。宾主祝酒时，服务员应托盘把备好的酒托上，到其他桌上敬酒时，服务员应跟随其后，以便随时斟酒。

（4）斟添酒水，随和心意

应征询主人意见后再行斟酒。一般应先斟酒（红酒），后斟烈性白酒。凡客人点用的酒水，开瓶前，服务员应左托瓶底，右手扶瓶颈，商标向主人，让其辨认，先给主宾斟酒，再给主人斟酒，然后按顺时针方向依次绕台斟酒，两人服务应一个从主宾开始，另一个从副主宾开始，依次绕台斟酒。酒水不宜斟得太满，以八成为好。斟酒要掌握“既要满足主人的意愿，又要符合宾客的心意。”的原则。

（5）上菜、汤、饭，把握时机

上菜时应掌握下列原则：先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般。上菜一般应按下列顺序：第一道凉菜；第二道主菜（较名贵的菜）；第三道垫菜（菜数较多）；第四道汤；第五道甜菜（随上点心）；最后上水果。上菜时应注意下列问题：高档菜或特殊风味菜，要先摆在主宾的位置；头菜观赏面要对正主位；各种菜要对称摆放，讲究整体造型艺术。

（6）菜点分派，力求统一

菜点分派时，对于外宾，欧洲及美洲大多数国家，一般应按“先女后男宾”的顺序分派；亚洲大多数国家，一般应按“先男宾后女宾”的顺序分派。对于内宾，高级宴会上，一般“先男主宾，后女主宾，再主人和一般客人”。分菜中除掌握上述分菜顺序外，还应注意下列事宜：优质部位先分给主宾或其他宾客，然后再分给主人和陪同人员；要掌握好分派的数量，力争分派均匀；要一勺、一叉、一筷准，忌一勺、一叉、一筷分派给两个人；要注意“分前顾后”，不要一次分清，最后盘中应稍有剩余。

（7）客人餐毕，香巾送递

一般宴会要为客人递送毛巾，较高级的宴会则要递送香巾，香巾冬天要加热，夏天宜湿冷。香巾要用托盘送上，可以请客人自行取用，也可以由服务员用手夹起递给客人。送香巾一般应掌握在上完汤（羹）后送，以便客人擦一擦嘴，再一次就是客人餐毕后递送。

（8）席间互候，让茶添续

当客人用完香巾后，服务员亦应主动为客人斟茶添水，

若配有香烟，应随茶送上，以便于宾客消遣攀谈，使席间互候之时不至冷落空闲。茶要随用随添，烟要由客人自取，服务员的手不应接触过滤嘴部位。

(9) 结宴核帐，准确无疑

在客人全部餐毕，用茶不需要再斟添时，结宴核帐工作即可进行。服务员事先清点好酒水、烟、茶、果品及其他用品消费的数量，列清整个宴会的消费帐单，送收款台结帐，收退款项要坚持唱收唱付。

(10) 礼貌送客，清整筵席

宴会结束后，服务员要提醒客人拿好携带物品。有礼貌地送客人到餐厅门口，与客人热情道别：“再见，欢迎下次再来！”客人走后，马上检查用餐场地，发现遗物及时送还；查看有无烟火残留，杜绝事故隐患。分工分类清理、消毒餐具。最后清理厅堂卫生。

110. 宴会席位安排有何要求？

宴会席位安排是否妥当，体现了餐饮服务是否合乎礼仪。凡正式宴请，每位客人座位前都放席卡（名卡）。席卡上写有客人的姓名、职务，以便客人能够对号入座。

座次的安排一般以宾客身份而定。我国宴会，席位上有“上首”、“下首”之分，你座他陪或“首席”，“席口”之别。一般宴会，主人面对正门而坐，对面坐副主人。主人的右侧为上座，由首席宾客就座。主人的左侧为副主宾。其他人只安排桌次或自由入座，但现场均要有人引导。

根据国际上的宴会服务惯例，桌次高低以离主桌位置远

近而定，左高右低。桌次较多时要排桌次牌。同一桌上，席位高低以离主人的座位远近而定。按照外国习惯，多尊重女性，宴席男女交叉安排，以女主人为主，主宾在女主人右主方，主宾夫人在男主人右主方。我国习惯按各人本身职务排列，以便于交谈。女士出席，通常把她们安排在一起，即主宾坐在男主人右主方，其夫人坐女主人右上方。两桌以上的宴会，其他各桌第一主人的位置可以与主桌主人位置相同，也以面对主桌位置为主位。桌与桌的排列应留有一定的空间，一般以服务员走席上菜便利为宜。条件许可时，双排多桌宴会中间的走道要留出 2.5~3 米间距。

官方宴会，礼宾次序是排席位的主要依据。在排席位之前，要把经过落实出席的主、客双方出席名单分别按礼宾次序开列出来。除了礼宾次序之外，在安排席位时，还要考虑下列一些因素，如多活动要考虑客人之间的政治关系；适当照顾各种实际情况，身份大体相同、使用同一语言者或属同一专业者，可以排在一起。

上述席面及座位排以官方举行的宴会为主，至于民间一般的宴会厅的席面及座位安排也可以模仿官方席面及座位安排，也可根据需要或作其他安排。如普通宴会厅，每天都要举办各类筵席，主题不定，其安排就应大同小异。即使需要临时变换成一种特定的格局，也无需大动、只要稍微调整一下装饰，屏风或者窗帘、桌布、椅凳、盆景之类即可。对特殊宴会的席面及座位安排，使每一局部、每一桌面都服从于宴会的主题。

席面及座位安排的主要内容就是桌、椅、屏风等空间实

体的布局 and 安排。它既有礼节、礼貌上的要求，又有形式美的构图要求，还有功能尺度的要求。

111. 如何安排中餐宴会席位？

(1) 座位的安排

有两种安排方法，见下图：

在上述两图中， 为第一主人， 为第二主人(副主人)， 为第一主宾， 为第二主宾(副主宾) ~ 为一般宾客或陪客。

安排座位时，首先以门口为准，远离门口的座位为上座，一般安排主人和主宾，而且，摆台铺台布时，台布的中线应正对门口，那么主人和第二主人则正在中线的两端。

(2) 桌次的安排

具体餐桌的摆放庆祝宴会厅的地形条件而定。中餐宴会桌次的安排，可参照下图：

112. 如何安排西餐宴会的席位？

西餐宴会一般使用长条桌。西餐宴会餐桌排列有“T”字形，长条形，“工”字形，“N”字形，“M”字形等多种排列方法，当然也应视情况而定。

113. 经济往来的社交性宴会有哪些？

经济往来的社交性宴会，在经济活动中名目繁多，有部际、省际、市际、县际、局际、厂际、矿际、校际、公司际、乡际等，也有户际、人际，其设宴目的、规格、菜肴，更是五花八门，参宴人员涉及社会各界。这类宴席虽有一定的规格、习俗，但“随意性”很大，既普通、频繁、常见，又无一定的规格，这就要求饭店、餐厅根据与宴者的需要，开展灵活、实用的服务方式，从宴会厅的布置、选择、摆台、服务到菜肴烹制、上菜程序，以至选用什么菜、烟、酒、水果等都要迎合与宴者的心理意愿为标准，展开宴席中更加广阔的服务。

下面列举两例，以供参考：

(1) 贺喜宴

茶：君山银针茶

烟：万宝路、武汉红、黄金龙等。

酒：河南宝丰酒。

水果：蜜宝西瓜或福建天宝香蕉或新疆金棒子甜瓜

席单

一看盘：百花齐放

四凉菜：囊多锦乡 拌金银条

花枝会语 一帆风顺

八热菜：开市大吉 万宝献主

地利人和 腰缠万贯

恭喜发财 心花怒放

雪里埋金 大发财源

一汤：推纱望月

二面点：金银烙饼 八宝米饭

这份席单可作为商店、饭店、餐馆、酒楼等单位开张时的贺喜宴用。席单紧扣经商这一主，话语都是吉利话。开张营业，都是彩灯高悬，百花齐放，门庭若市，祝店主一年四季生意兴隆，抬金进银，总是一帆风顺。同时希望店主和善迎人，才能赢来顾客，腰缠万贯，进进出出，万宝献主。店主总是喜笑颜开，大发财源。推纱望月，要求店主延长服务时间，不能天未黑店门就关，把顾客拒之门外。要吹糠见米，大小生意都做，才能挖得雪里埋金。只有从提高服务质量上下一番功夫，才能财源绵长。

(2) 工作宴

茶：淮山莲心茶或安徽祁门红茶

烟：良友或友谊

酒：河北刘伶醉或四川文君酒或广东长春酒

水果：安徽太和樱桃或江浙地区的迎庆桃或河南广武石

榴

席单

一看盘：双凤结友

四凉菜：糖醋莲藕 生拌双丝

葵花绽开 劳素双拼

八热菜：礼尚往来 草船借箭

和和美美 吉祥如意

奇门遁甲 大显身手

如意冬笋 凯歌高奏

一汤：合莲双携

二面点：四喜包子 双麻火烧

这份菜单体现了协作友爱、互相支持、携手并肩的精神。单位与单位、个人与个人都需礼尚往来，和和美美，双方都要机变通达，意如人愿，努力工作，才能凯歌高奏，捷报频传，最后还是要永成双友，并肩携手，共同前进，皆大欢喜。

114. 中餐凉菜常用烹调方法有哪些？

(1) 拌

拌菜的主料是生料或开水焯后晾凉的熟料。根据原料的性质和成品要求，切成丝、片、条、丁、声等形状，再加各种调味品调拌。拌菜的原为，必须是新鲜的蔬菜或质地脆嫩的动物性原料。口味多数以酱油、醋、芝麻油为主，或用辣椒油、蒜末、姜汁、芝麻酱、白糖等。拌菜的特点是操作简便、成品鲜嫩、清凉爽口。

拌菜随季节和气候的不同又可分：温拌、凉拌、清拌。主辅料用开水焯或煮熟，改刀配胆用温水浸烫，沥净余水，加各种调料拌匀为温拌。主辅料切配装盘后加调料为凉拌。单纯用主料不加辅料为清拌。

(2) 酱

酱也是制作凉菜的一种烹调方法。制品凉热均可食用。酱的制作方法大致与卤相似。原料先用水泡 2~3 小时。酱菜的酱汤是用水、酱油、葱、姜、香料等调味品调制而成。把原料放在酱汤锅内，煮烂捞出，平摆在大盘内。酱汤在锅内靠浓，涂在原料表面即成。

(3) 熏

熏菜一般多数是凉菜。将无卤的经过蒸、煮炸的熟料，放在红茶、松柏陈枝、竹叶、花生皮、红糖、面粉等熏料温燃时的浓烟中熏制而成。

(4) 炝

把脆嫩的生蔬菜和动物性原料，加工整理切开成丝、条、片、块等形状，再用开水焯或温油滑热，捞出过凉水，控净余水，加精盐、绍酒、姜、味精等调味料，再用高热花椒油猛炝后拌匀即成。

(5) 冻

成品是原料和汤汁冷却后凝结在一起，有清混之分。特点是清凉利口，外开美观。夏季制肉冻多用油分少的原料，冬季多用油分大的原料。

(6) 卤

调味品以盐、香料为主，酱油为辅，主要是增加食物的滋味和色泽。卤制的原料多数是鲜活原料，如猪、鸡、鸭、鱼肉、脏腑品及野味等。制作可分为两种：一种是原料经过煮制或改刀后用水焯，再挤掉水分加调料抓匀，卤几分钟即可食用。此法特点是操作简便，时间短，随要随做。如卤猪肝、腰花等。另一种卤制的方法比前者复杂，不能现用现做，必须首先卤制好，随用随取。

115. 中餐热菜常用烹调方法有哪些？

(1) 炒

由少量油传导热量，是最广泛使用的一种烹调方法，适

用于炒的原料，多系经过加工处理的丁、丝、片、条、球等。炒一般有滑炒、煸炒、干炒、硬炒等。

(2) 熘

由大量油或少量油传热量。熘的烹制法是把主料经过加工切配，用温油或热油炸熟。熘菜都必须带芡汁食用。由于原料和成品要求不同，可分为焦熘、滑熘、糟熘、软熘等。

(3) 炸

由大油量传导热量，油一般比原料多数倍。炸的特点是口味香、酥、脆、嫩。由于原料的质地和口味要求不同，其做法可分为：干炸、清炸、软炸、炸板、酥炸、纸包炸等。

(4) 烹

由大油量传导热量。主料多以鸡、鸭、鱼、肉虾、蚧等加工成小形段、块及带有小骨、薄壳等。成品必须是咸、香、甜、微酸、汁清不粘。

(5) 爆

由中量油或水传导热量。特点是旺火，热油速成，脆嫩爽口。

(6) 烩

以水传导热量。烩菜大多数是几种原料掺在一起，用鲜汤和调料制成汤汁。特点是汤浓汁厚，口味鲜美。

(7) 氽

由水传导热量。氽菜是用鸡、鸭、肉汤制成的汤等。大都采用片、丝、条或制成丸子的原料。氽菜的特点是菜少汤多，清鲜脆嫩的特点。

(8) 涮

由水传导热量。用火锅加水烧开，把主料切成薄片，放水内涮熟，蘸上调味品食用。特点是能使主料鲜嫩不腻，汤清鲜。一般多由食用者根据自己的口味掌握涮的时间和调料。

(9) 煮

由水传导热量。原料放清水锅或汤锅内，有加调料或不加调料之分，煮至断生或烂。晾凉后刀切配盘，再放预制的调料食品。

(10) 炖

由水传导热量。先在锅内放油，烧热后用葱、姜炅锅，再放主料煸炒加调料和汤，汤量与主料相等，开锅后用温火熬熟。熬菜的特点是原料烂，汤汁不腻，操作简单，有菜有汤。

(11) 烧

是由油水结合传导热量。与焖菜大致相同，烧菜汁少，焖菜汁多，其做法可分为红烧、干烧、锅烧。

(12) 扒

由小油量和水传导热量。其做法分为：白扒、红扒、奶油扒、鸡油扒。

(13) 焖

由大量油或小量油和水传导热量。焖菜比烺菜汁多，比熬、炖菜汤水。特点是酥烂入味，汁浓味厚。做法分为红焖、黄焖。

(14) 靠

主料多数不挂糊，不勾芡，主料经过油或煸炒后，起小

油锅用葱、姜块炸锅，随即加调料，添汤放主料和慢火靠成浓汁出勺。靠菜特点是原汁不走，同时吸收各种调味，味道鲜醇。

(15) 煎

主料有薄糊与拖蛋糊之分，烹制时间较短。特点是色泽美观、口味鲜醇，保持营养素。原料多用嫩鸡、鲜鱼、虾、猪通脊等。

(16) 蒸

是由蒸气为传导热量。在菜肴烹调中使用比较普遍，它不仅用于烹制菜肴，而且还能用于原料的初加工和菜的保温、回屉等。

(17)

多用物软质原料。其特点是*制的成品软嫩、鲜香。

(18) 烤

生料经过腌渍，或加工成半熟的制品后，再放入烤炉，把原料直接烤熟。烤制的菜肴，能操持原料特有的鲜香味，皮脆肉嫩，色泽鲜艳。依据设备和操作方法的的不同分为：明烤和暗烤。

(19) 贴

烹制过程基本与煎相似，均以无骨原料为主。其特点是一面香脆，一面软嫩。

116. 西餐主要烹调方法有哪些？

(1) 煎

使用次旺火，小油量，即约原料的一半油量，将原料贴

板两面翻转受热成熟的一种烹调方法。凡是煎的原料，在入煎前，均须加上调料，以使菜肴入味可口。此法在西菜中适用于扁、薄、条形的原料。

(2) 炒

先用旺火后文火，用小油量传导热，将原料贴板颠翻两面受热成熟的烹调方法。炒在西菜中用途不广，适用半制成品及生原料，尤以蔬菜为多。被炒的原料一般都要加工成较薄的或小的丁、条、片、块、丝、粒等形状。

(3) 炸

使用旺火让原料在油中受热成熟的一种烹调方法。适用于加工成块、片、条、丝等小型荤素原料。在具体做法上分为干炸与温炸两种，干炸又有生炸和熟炸之别。

(4) 熏

在专用的炉内，炉底加木屑、红茶叶、白糖或红糖等调料，点燃烟熏，经烟熏的菜肴，增加成品的色泽和香气，风味独特。熏有腌熏与鲜熏两种。凡属熏的生料，必须用小型整只原料或把原料加工成块、条、厚片等形状，然后浸入多种调味腌渍 10~20 分钟后取出放入炉内。

(5) 烧

加盖利用蒸气和油传热的一种烹调方法，适用于整只或大声人禽畜等原料，取中油量，火候先旺火，转中火，后文火，并以文火主。常见的有烧四刀夫火鸡。烧四刀夫火鸡是西方国家年终隆重欢度圣诞节时家家户户不可缺少的一道传统名菜。

(6) *

将*斗密封利用蒸气传热使原料成熟的一种烹调方法。*与烧有很大区别。*斗既是烹调工具，又可以直接供食者当作餐具使用。在加工原料上用较小的块、片、条，其中不仅有生料，也有熟料，少司的使用另行调制，在火候上始终用旺火。

(7) 扒

是一种古老的和特殊的烹调方法。扒，名出于工具铁扒，由于此法须使用铁扒这一专用工具，久之扒就成了这一烹调方法的代名。铁扒前，炉内烧炭火，铁条烧热后，在原料上撒盐和胡椒粉，然后刷上一层生菜油，把原料放在铁条上烤，烤一面发黄，再烤另一面即成。

(8) 烤

经过加工调味后的原料，供助于铁叉或铁夹等工具，置于明火上方受热成熟的烹调方法称烤或烘。它适用于整只或加工成片状的畜、禽、鱼等荤性生原料。

(9) 炆

亦称煮。原料借助于清水、原汤、牛奶等液体受热成熟的烹调方法。炆有清水炆、原汤炆、牛奶炆三种。清水炆适用畜、禽、蛋、土豆、面食等原料；原汤炆有增强菜肴香鲜的作用，多适用于水产原料；牛奶炆，加牛奶清水各半，有滑嫩、适口、保色作用。

(10) 氽

是一种快速熬煮的烹调方法。操作时锅中先加开水、待水沸后再将原料下锅快速成熟的一种烹调方法。是将加工好的原料放入盛器内，加入调料，然后放进蒸气内离水蒸熟。

它适用于禽、畜、水产等原料。

(12) 焖

是把已调并经油煎的原料放入焖锅内，加入原汁少司，采用文火紧盖焖至酥烂的一种烹调方法。它适用于大块畜肉，整只家禽和野禽等原料。焖的另一种方法叫罐焖，它取名于专用工具——罐（同中菜用的砂锅相似），罐有圆形和椭圆形的，多适用于焖制家禽或野禽类。

(13) 炖

将原料放入盛器内放于水中借助水传热成熟的烹调方法。这种烹调方法在有中使用较少。

(14) 烩

将经过氽烫或油煎后已经初步成熟的半成品，再放入有少司的锅内，用文火煮沸的一种烹调方法。它适用于水产和禽类，以及少量的畜类原料和甜点心等。烩有白烩、黄烩和红烩，各国的做法不尽一样，但效果相同，调料加油面酱。

(15) 煨

将加成中、小形块状的生原料（禽、畜）与辅料煎黄后，同时入锅文火微火交叉运用烧酥的一种烹调方法。煨有两种烹制方法，英法式和意匈式。

(16) 熬

将切配好的原料放入锅内加适量清水，煮沸后，转微火，经长时间烧煮，使原料中的营养充分外溢，使熟食香、鲜、光、色俱全，并有粘稠液。这种烹调方法叫熬。它适用于制取原料的原汁和各种酱肉、果酱等。

(17) 吊

将原汁清汤，加入辅料或加入适应的生料，用中火烧开后，改用微火徐徐烧煮、制取纯净汤汁的一种烹调方法，吊有清吊和生吊两种。清吊，取用禽畜的原汁，加上辅料进行吊制的。生吊，在上述用料的基础上，再加相应的粒、片或小块状的生主料，如鸡汤原汁应加入鸡的碎片等，一同吊制，使汤汁比清吊浓醇。

(18) 腌

是将主料以适当的辅料浸渍，使之具有不同口味的调制方法。腌有浸、泡的区别。

117. 中餐面点的种类有哪些？

(1) 酥皮类

这类糕点制作清细、美观、花样繁多，馅心用料多样，因而具有多种口味。如京八件、葱花缸炉等。

(2) 酥类

这种糕点是一种无馅点心。配料中油、糖比重大，所以酥松性强。如桃酥、杏仁酥等。

(3) 油炸类

这类糕点有混糖的，有酥皮的，有带馅的，还有粘连的。花样繁多，造型美观。有的产品挂浆，有的不挂浆。有的表面粘有籽仁或糖粉。其特点是香、酥、脆、甜。如芙蓉糕、开口笑等。

(4) 浆皮类

红烘烤后，浆皮结构紧密、表面光亮、丰满、不走油、不硬心。以月饼为主，如双麻月饼、提浆月饼等。

(5) 蛋糕类

这类糕点因用蛋量比其他类糕点都多，因而熟制后，组织松软、细密，有弹性。营养丰富、易消化。如蛋糕等。

(6) 混糖皮类

这类糕点的皮面结构发暄。烘烤后酥松、硬度小。如蛋黄酥、桃杏果等。

(7) 饼干类

这类糕点是手工操作的糕点式饼干或薄饼等，其特点酥、脆，如麻香饼等。

(8) 其他类

这类糕点主要是指季节性的食品，如元宵、绿豆糕等。

118. 西餐糕点的种类有哪些？

(1) 蛋白类

这类糕点的花样美观、丰满大方，入口酥脆、制品体轻、营养价值较高。如巧克力蛋白酥等。

(2) 蛋糕类

这类糕点绵软有弹性。大部分制品加香兰素调香，烘烤后多附以果酱、奶油等。如奶油水果糕等。

(3) 茶酥类

这类糕点多制成酥性，因此称茶酥。如奶油浪花酥等。

(4) 奶油混酥类

这类花点心酥松性较强。如奶油风糖酥、奶油果酱条等。

(5) 奶油清酥类

这类糕点外观层次分明，制作精细，造型美观，块大体

轻，入口酥香，具有浓郁的奶香味。如奶油鸡肉盒等。

(6) 肥面类

这类糕点质地松软，是一种容易消化和吸收的营养食品。如什锦小面包、炸肉包等。

(7) 水点心类

这类糕点含水量高，并且多数制品需要淋刷糖水，故称水点心。它由胎子和装饰品两部分构成。其胎子以蛋糕制成为主，装饰的花样可随意选择，因此风味各异，绵软可口。如奶油大蛋糕、动物小水点心等。

119. 中餐宴会面点如何配备？

(1) 根据席面菜肴配备面点

应视情况而定，如席单菜是八个菜、十个菜或十二个菜时，可酌情配面点二道、三道或四道。一般情况下，按菜肴的上桌顺序，在第三或第四道菜随上第一道面点。

(2) 根据筵席级别的不同配备面点

高档的筵席配备比较精细的面点，稍低的筵席应配备一般面点。

(3) 根据季节的不同配备面点

原则上在本季节什么原料最鲜美，就应制作什么原则的面点配备席面为宜。

(4) 根据菜肴口味配备面点

一般情况下，咸鲜口味菜肴可配备咸鲜味面点，甜口味的菜肴可配备甜味面点。

(5) 根据菜肴的烹调方法配备面点

羹和烩的菜肴，可配备带有馅心的蒸、烙、烤、炸、酥皮、发面、烫面面点。因羹烩菜有甜咸之分，可按口味适当配备。扒菜可配备嫩发面的各种无馅心的饼、糕、卷等面点清汤和奶汤，可配备蒸、烙面点均可，还可配备咸馅的面点。锅烧的菜肴，一般配备蒸的饼和烙的饼。清蒸的菜肴，一般配备发面花色面点为好。

(6) 根据客人的习惯特点配备面点

南方人一般喜爱味甜、精经、形式多样的面点，而北方人偏爱蒸、炸、煮、烙，甜咸俱佳，以咸为主的面点。

第七章 餐具的使用与保养

120. 西餐常用酒杯有哪些？

(1) 香槟酒杯

香槟酒杯有郁金香型香槟酒杯、空心角香槟酒杯和浅碟形香槟酒杯。

(2) 威士忌小杯和矮杯

威士忌小杯和矮杯为容量 40 毫升比较小的玻璃酒杯。

(3) 白兰地杯

白兰地杯是带矮脚的气球型的大酒杯。

(4) 希波杯

容量约在 140~240 毫升之间，中等高圆形的玻璃杯。

(5) 柯林斯杯

容量约在 300~350 毫升之间，高圆形玻璃杯，一般要冷冻过使用。

(6) 古典杯

容量约为 180 毫升的阔口矮杯。

(7) 鸡尾酒杯

漏斗形高脚酒杯，有大口杯，“V”形杯之分。

(8) 普通酒杯

有很多式样，上部和杯足是中等大小，杯子高度比宽度大些，红酒杯比白酒杯大，现在流行“通用”形酒杯。下图

1 为红葡萄酒杯，2 为白葡萄酒杯。

(9) 酸味酒杯

容量约为 120 毫升，细长带矮脚的金香花形酒杯。

(10) 利久酒杯

容量约 30 毫升，细长带脚的郁金香花形酒杯。

121. 西式餐具有哪些？

(1) 叉

西式餐具叉分为：糕饼叉、海鲜叉（色拉也用此叉）、甜点叉和餐叉等等。

(2) 刀

西式餐具刀分为：黄油刀、鱼刀、甜点刀、餐刀和肉排刀等等。

(3) 匙

西式餐具匙分为：冰茶匙、服务匙、甜点匙、清汤匙、咖啡/茶匙和小杯咖啡匙等等。

(4) 专用餐具

它是根据菜点设置的，常用的有：龙虾签、龙虾叉、蜗牛叉、蚝叉和蜗牛钳等等。

(5) 西餐服务用具

西餐服务用具有：糖夹、冰夹、通心面夹、糕饼夹、服务匙（带槽）、服务叉、蛋糕刀、蛋糕托匙、台刷、切肉叉、切肉刀、剔骨钢刀。

(6) 桌上用品

桌上用品有：咖啡/茶杯和碟、小杯咖啡杯和碟、奶油

壶、糖缸、烟灰缸、咖啡壶、茶壶、花瓶、咖啡/茶过渡器等。

(7) 服务用品

服务用品有：方暖锅、椭圆形暖锅、大汤锅、食物盆和盖、酒篮、面包篮、肉汁船盆等等。

122 . 中式餐具、酒具有哪些？

中式餐具种类繁多，用途各异，一桌规格较高的宴会席往往要用到 400~500 件之多。中式餐具多用瓷器，也有银器、铜器或其他质地的餐具。

一般常用的有各种规格的圆盘、条盘、汤碗、饭碗、菜碗，服务用勺、夹，以及筷架、调味架、牙签等各种零星台料。

中式酒具的烈性酒杯多用 50 克以下的瓷杯或玻璃杯。红酒和非酒精饮料则多用玻璃杯，其规格与西餐用杯相同。当前的趋势是中西式酒具通用。

123 . 瓷器餐具如何使用与保养？

瓷器餐具是饭店、餐厅服务的主要用具之一，其种类主要有各种碗、碟、壶、匙、盘等，名称不一，使用各异，但保养方法基本相同。洗涤碗盘瓷器，一般都使用洗碗机。

蒸汽洗碗机由离心泵、传水系统和碗碟运送系统三部分组成。传水系统有水箱二只，喷水管上下共十二根，渣滤格二只。碗碟运送系统有链轮传动装置一套，餐具洗涤格三只，变速箱一只。操作时先工动蒸汽阀，当水加热到沸点时，将蒸汽阀关小，保持水温，然后按水泵电钮，把餐具洗涤格放

在运送带上，经过喷水管上下冲洗，自动送出洗箱即可。每餐洗涤结束，必须倾倒洗箱中的渣滤格，清除垃圾，放出剩水。要加强日常保养，尤其是离心泵和变速箱，须定期加油检查，以保持完好效果。操作人员必须穿着长袖工作服，带手套，以防烫伤，保证安全。

洗净消毒后的碗盘，须用专用消毒干布擦干水渍，然后再分类分档整齐存放在特制的碗橱内，并盖上清白的纱布，关上厨门，防止灰尘污染，在搬运洗涤时，要装妥摆平，防止因倾斜碰撞而失落打碎。

124. 餐厅如何消毒？

消毒工作是餐厅清洁卫生工作的一项重要内容，它对保证来宾的健康有特殊的意义。消毒的方法大体有以下五种：

(1) 蒸汽消毒

饭店的大量餐具、茶具都是用蒸汽消毒的。这种消毒方法，操作简便，效果良好，一般只要在蒸汽箱内蒸十分钟即可。

(2) 浸泡消毒

一般是用高锰酸钾或漂白粉浸泡，如供应宴会用的葡萄、苹果等水果，都是用此方法浸泡消毒的。如无蒸汽设备的部门，对餐具、茶具的消毒也可用漂白粉浸泡。

(3) 煮沸消毒

主用用于对厨房用具的消毒。

(4) 紫外线消毒

主要是用于对冷盆间某些用具和室内空气的消毒。

(5) 熏蒸消毒

主要是用福尔马林对理发工具、饭菜票等进行消毒。

125. 银器皿如何保养？

银器皿餐具有餐刀、餐叉、大小银盘、各类壶盅和羹匙等几十种。国外高级宴会大都使用银器皿。对于各式银器皿，必须细心洗擦、精心保养、妥善管理。

(1) 专人保管

银器皿餐具系贵重物品，一般都是由后台管理部派专人负责管理。所有银器皿需分类分档、登记造册。正在使用的银器皿应天天清点。大型宴会的餐具数量多、流量大，更应仔细检点，防止失窃。收台倒菜时要防止把小银器皿倒进杂物桶里。

(2) 定期擦洗

用过的银餐具，不仅要洗净，而且要擦干擦亮。尤其是接触过蛋类的银器皿更要加倍擦洗。因为蛋与银器皿接触后会生成黄色的蛋白银。银器皿长期不用，颜色会变黑，因此要定期彻底擦洗。

擦洗银器皿最理想的是用银粉擦。擦洗方法是将银器皿浸水后，用刷子和揩布沾上银粉，擦去银器皿上的污渍，待凉干后，再用干布用力擦亮，然后用开水泡洗消毒，再用干净消毒的揩布擦干。无银粉时，也可用去污粉、餐具洗洁剂或牙膏代替，但效果要差一些。

(3) 分类存放

银器皿品种繁多，规格不一，尤其是叉尖、刀口较锋利，

容易划伤手指，或相互碰撞而损坏，所以一定要专橱专用，分类存放，这样既安全整齐，又便于清点。

126. 布件如何保养？

餐厅里的布件主要是台布、口布、毛巾、窗帘等。对这些布件，一定要及时清洗，勤于清点，妥善保管。切忌以台布当作包裹在地板上拖着运走。对换下来的潮湿布件应及时送走，如果来不及送的，应注意要晾干过夜。

晚餐和宴会后换下的口布、台布要刷去残羹杂物放在橱内过夜，以防虫鼠咬破，第二天清晨应立即送洗衣房。布件要注意轮换使用，这样能减轻布件的破损和避免久放发脆。

127. 餐厅有哪些设备？

餐厅的设备应根据饭店、餐厅的性质和接待对象不同而异。一般来说，餐厅的主要设备应该包括：餐桌（圆桌、方桌、长条桌）、客椅、配餐桌、酒柜（台）、冰箱等设施，不宜花卉、壁画、各种装饰品、地毯以及播放音乐歌曲的设备等。

128. 玻璃器皿如何保养？

一般水杯、酒杯用手都要用肥皂水洗刷，清水过净，蒸汽消毒，然后用专用消毒揩布擦干水渍，保持杯子透明光亮。

操作时，动作要轻，用劲要得当。擦干后的玻璃杯都要倒扣于盘格内，依次排列，安全放置。较大的水杯和高脚杯要有专用的木格子存放。玻璃器皿切忌重压或碰撞，以防止破裂。发现有损伤裂口的杯子应立即拣出，以保证客人安全。

129 . 餐厅中常用酒具及其使用有何要求？

目前我国一般的宾馆、餐厅中常见的酒具有以下几种。

玻璃酒具主要有高脚杯、筒形酒杯、啤酒杯。高脚杯口大、高型。饮酒时手持高脚，手的热不能传导到酒杯内。容量有 25、30、50、75、100 毫升等规格。筒形酒杯规格有大有小，其形状可分为方底、圆底、五星底几种。啤酒杯容量较大的有 320、330、350 毫升的三种规格，带柄玻璃酒杯，主要用于饮用啤酒、稠酒和黄酒等低度酒。

使用玻璃酒具要特点注意轻拿轻放，防止碰撞，并要及时清洗和消毒。

第八章 菜单的制作与使用

130. 菜单及其作用有哪些？

菜单是饭店、餐厅饮食产品销售的品种和价格的一览表，在餐饮服务系统工程中，起着重要作用，可以说，菜单是整个系统运行过程中的焦点。所以，不进而从设计、促销文字和市场销售着眼，对菜单加以审察、分析、修改和完善，是十分必要的。

菜单是饮食工作的中心和纲领。饮食工作包括原料的采购、食品的烹调制作，以及餐厅服务供应，这些都是以菜单为依据的，所以说，菜单规定着饮食工作的全过程，首先，采购原料的品种，数量，方式、地点以及准备都是根据菜单定的。其次，厨房要根据菜单购置相适应的设备、炊具，准备各种原料，佐料等，并根据菜单下料，切配、烹制成饮食产品，餐厅服务员根据菜单上的食品种类排列次序，按照规定的服务程序、规格、标准为宾客提供服务。

(2) 菜单标志着饭店产品的经营特色和水准。

每一个饭店、餐厅都有自己的特点，有自己的等级和水平。它所供应的饮食也要在品种、质量价格等方面反映出来。客人从菜单上就能知道饭店的特色和水平。菜单是沟通信息的印刷品，它配有文字、饰有图案、图画，套有色彩，随有食品和菜肴图例。菜单应该色彩丰富，洁净无瑕，引人

注目，菜单应能体现餐厅、饭店的高雅服务和经营风格，并能反映出餐厅的整体风貌。

（3）菜单是沟通饮食产品经营和消费者之间的渠道。

经营者可以通过菜单向宾客销售的饮食产品种类、价格。宾客根据菜单选购他们所需要的饮食品种。所以，菜单是沟通卖方和买方的渠道，是连接饭店和宾客的链条。为客人喜好的菜单，能刺激客人的消费，既可满足客人的饮食需要，又能扩大销售数量，提高饭店的收入和经济效益。

（4）菜单是精美的艺术品和宣传品

一份精心设计的菜单，雅致动人，色调得体，洁净闪亮，不仅读起来赏心悦目，而且能增进顾客的舒畅心情，没等他们开口点菜，却已对餐厅的经营烹调产生了好感，单凭菜单的外表，就能促使顾客欣然解囊，乐于点上几道佳肴，使客人对之留下永久的纪念。不仅如此，还可以带回去与亲朋好友共享这种快乐。而一份龌龊不堪，污斑累累，印制粗劣且又读起来艰难费劲的菜单，给人的第一印象就是不堪入目，怎么能引起客人的兴趣呢？

（5）菜单还是一种最好的广告

作为推销工具，菜单的文字撰写制作都是为了增进销售，说得具体些，菜单应该有助于打算售卖的大多数菜点和饮料酒水的销售。为此，在菜单设计过程中，应考虑到顾客大众口味，考虑到他们确实会点叫品尝的菜肴饮料，再则就是要考虑那些能创高额利润的食品。顾客的口味并不是固定不变的，标价上也有上下变化，今天最受欢迎的菜肴，明天未必如此。

131 . 菜单的种类及特点有那些？

目前我国旅游饭店使用的菜单有：点菜菜单、团体包饭菜单、会议包饭菜单、标准客饭菜单等。下面我们介绍一下点菜菜单、团体包饭菜单、宴会菜单的主要内容和特点。

(1) 点菜菜单

点菜菜单是饭店、餐厅的基本菜单，必须体现出饭店、餐厅的特点和饮食特色。点菜菜单又分为早、午、晚餐菜单和客房服务菜单。

早晨是一天活动的开始，吃早餐的客人共同要求一个“快”字。供应饭菜的种类要简单，以便烹制。早餐菜单一般分为份饭和零点菜两种，大多是熟食、小菜，饭菜一般，数量不大，价钱比较便宜。

午、晚餐是一天主要的两餐，宾客要求吃得好，吃得舒服。午、晚餐菜单要做到食品品种多，足够客人选择。这类菜单，除了固定菜肴外，每天应有一道特别菜，经常更换，种类不一，大都是应时新鲜菜，能给客人一种不断更新的感觉。

在宾馆、饭店中，有些客人因为种种原因不能或不愿到餐厅就餐，而要在客房用餐。为了适应这种需要，就要制定客房服务菜单。客房服务菜单的特点是内容全、种类多，但是各项菜的数量少；各类菜的选料质量好、做工精细；价格略高于餐厅的菜价。为了方便客人，采用事先预约，填单订餐，电话订餐等方法点菜预订。国外有的饭店有“门把手菜单”，即把菜单挂在门把手上，客人打开房门时便能看到菜单，圈出他所需要的食品和用饭的时间，然后又挂在门外

的门手上。夜间服务员取下菜单送给厨房，按照客人圈定的食品、用餐时间进行制作，提供服务。

(2) 团体包饭菜单

在安排团体包饭菜单时，既要考虑到该团体上的特点，又要根据客人的具体情况、逗留时间，用餐标准等，注意花色品种的搭配和翻新。要在综合服务费的伙食标准内做到：每批客人排出一个菜单，注意调剂花色品种，做到天天不一样，餐餐不一样，午、晚餐有一地方风味菜；高低档菜搭配好，尽量满足客人的特殊要求；中西餐结合，根据客人的口味特点，灵活掌握；点菜与套菜相结合，让客人能够有所选择；形式与内容相结合，利用不同花色品种，既为客人提供美味的菜肴，又能向客人表达出欢迎的心情。

(3) 宴会菜单

宴会菜单是根据宴请对象的特点、宴请标准、宴请单位或宴请者的意见制定的。要注意安排我国的名菜、佳肴、美点，还要按照季节变化安排时令菜。制作宴会菜单要用心计，讲究装璜，印制也要精美，不仅展示出饭店的种类，还要表现出饭店的等级，起到广告、宣传的作用。

132. 菜单的形式和内容有哪些？

制作菜单是一项难度较大的工作，既满足客人品尝佳肴美味的要求，又要注意食品成本核算，定出合理的价格适应客人的支付能力。一份出色的菜单，是饭店经过多方面的认真研究，分析了大量的成功菜单之后精心设计和制作的产物。

(1) 食品分类与安排

饭店、餐厅供应的食品种类繁多，西餐有开胃小吃、冷菜、热菜、甜食等；中餐有冷菜、热菜、海味类、蔬菜类、汤类等。一个菜单的设计师必须按照菜肴食品的分类有顺序地进行安排，使客人一目了然，便于选择和订菜。

（2）菜单的规格和字体

菜单的尺寸大小要与饭店的销售的食品品种多少相适应。一般来说，一页纸的字与空白应各占百分之五十为最佳。字过多会使人眼花缭乱；空白过多会给客人以菜的品种稀少的感觉。菜单上的字体不宜太小，要使客人能在餐厅的光线下阅读清楚为准。菜单上每一类菜的字体要有区别。

（3）菜单的内容

菜单除了排列菜品名称、价格以外，还对对菜品作适当的解释。因为，我国菜肴的品种繁多，制作精细，形色美观，吃法讲究，尤其是我国的一些名菜又是以物景、典故和传闻来定名的，一般人光从菜名上是看不出菜的内容、吃法和特色的，在菜单上作些简单的说明和解释是很有必要的，要使客人根据简单的说明想象菜肴的色、香、味、形，从而作出选择。但是说明不能夸张，以免客人因想象与实际不符而感到失望。

（4）菜单的装璜设计

菜单的式样、颜色和饭店的等级、餐厅的气氛相应。使客人拿起菜单看到它的式样，质地、颜色就可以知道饭店的等级和食品的质量。菜单的图案、装璜、色调都要突出地方的、饭店的色彩和特点，使菜单和餐厅的室内陈设、布置、餐具、服务人员的装饰构成一个统一整体，使客人有身居第

一流饭店的感觉。

133. 如何设计菜单封面？

菜单不仅是饭店、餐厅的一种必要点缀，而且更是饭店、餐厅的重要标记，所以，菜单必须精心制作，使之真正起到点缀和标记的双重作用。而菜单的封面会给客人留下第一感官印象，所以要特别注意菜单封面的设计。

菜单的大小规格和页数确定之后，接着便是封面的设计。在酝酿封面的艺术设计时，首先应该考虑的几个问题是：成本、用多少种色彩、纸的档次质量、艺术设计师的选聘，以及封面的设计与餐馆整体装饰和情调的和谐性。

菜单封面设计的具体要求是：

(1) 封面设计必须适合于饭店、餐厅的经营风格

每一家餐厅都有自己的经营特点，一份设计精良、色彩丰富得体、漂亮且又实惠的菜单封面应该成为该餐厅经营风格的醒目标志，无论是在图案、色彩，还是规格上都应突出特点，让客人看到这种图案或色彩，就能立即想起我们的餐厅，我们的菜点。如果我们经营的是古典餐馆，菜单封面上的艺术装饰应对此有所反映。同样地如果经营的是现代晚餐俱乐部式餐馆，那么，菜单封面艺术装饰就应有时代色彩，应考虑采用抽象艺术，甚至于流行的通俗艺术绘画。

(2) 菜单封面还应被视为室内点缀品之一

整个餐厅的装饰应讲究整体上协调统一，餐桌的装饰、房间的装饰、门脸的装饰等都应协调起来。菜单作为其中一个小部分，它分散在顾客手中，封面的颜色要么跟餐厅的色

彩设计相协调，要么就是互成反差，使之相映成趣。在一家设计完美的餐厅里，菜单封面通常是设计得能恰如其分地体现餐厅的名称，又能与餐厅的装饰色调和设计和谐一致。

(3) 封面上还有几项是必不可少的

如餐厅的地址、电话号码、营业时间、信用卡支付方式等。但不一定将这些内容都印在封面正面，有时正面只印餐厅的名称，其余的几项可以印在封底上。封底还是印刷某些经营特色的重要版面，如聚餐、宴会、会议设施、外卖服务、餐厅简史或餐厅所处地段的简图等。

另外，编制菜单时，首先要考虑的不是封面，因为一份好的菜单总是按照先内容后形式的顺序设计的，菜肴的名称、价格及推销性文字介绍才是菜单的中心内容。

134. 菜单封面设计举例

(1) 餐馆名称可以决定封面的艺术装饰和设计

有一家名为“海盗”的餐厅，其菜单封面的艺术装饰采用了海盗形象，黑白金色印刷。艺术和幽默有机结合，使这张封面显得较为完整、天衣无缝，而且其色彩也使封面增加了迷人的诱惑力。

(2) 餐厅名称经艺术加工用于封面装饰

有些字体可以加工变成漂亮的有趣的变形字，显得花俏可爱，再加上相应的色彩，分外醒目。

(3) 可以采用纪念性题材。

有一家餐厅专营剧院开演前和散场后的就餐服务。封面是一张“时报广场”照片，摄于 1899 年，该年又适逢餐厅开

业，封面排列的是著名的男女演员饰演最著名的角色时的剧照，该封面采用白底线套黑色和蓝色。与餐厅的风格和气氛有关的历史照，是制作高级封面的理想素材。

另外，还可以使用一些别出心裁的幽默画作封面装饰。

135. 菜单如何用文字设计？

菜单必须借助于文字向宾客传递信息，这是菜单最重要的方面，而封面等其他内容都是为菜单文字服务的。一份好的菜单的文字介绍，应该做到描述详尽，令人读后浮想联翩，从而起到促销的作用。而有些菜单却只是列出菜肴名称和价格，有些虽然列具了行销食品，但文字介绍却杂乱无序，读起来味同嚼蜡。如果把菜单与杂志广告相比，其文字撰写的耗时费神程度并不亚于设计一份彩色广告。此外，菜单也是餐厅进行自我宣传的好工具，如介绍其经营特色和独特的烹调风格，通过这类旨在扩大声誉的宣传，有助于创造良好的公众形象和名声，有了好名声，才会有顾客盈门、生意兴隆的好局面。

菜单文字部分的设计主要包括三个方面：食品名称、描述性介绍、餐厅声誉的宣传（包括优质服务和烹调艺术等）。

（1）食品名称

有关食品名称的设计是十分重要的，同样的一种食品，它的色、香、味是始终不变的，但如果给它某个特定的名称，它就会在人们头脑中产生一种特定的印象。同样地，食品的不同名称也会引起人们不同的联想。因此，在给菜单上每种菜点命名时，一方面要尽量确切，另一方面还要到，食品名

称毕竟不是严格的科学命名。所以，可以在食品名称的文字上多下些功夫。中餐菜点名称中很多就很富有喻意。如百花齐放、腰缠万贯、凯歌高奏、天女散花、松鹤延年、鹰击长空、喜鹊登梅等。

(2) 描述性介绍

所谓描述性介绍即菜单上每项食品的介绍性文字。这种介绍可以简单，也可以详尽，但不管怎么样，介绍通常都是为了增加食品的趣味性和销售价值。因为顾客点了一种菜，但空间有多少人能确切地讲清楚他们所点的菜是什么样子？这样就需有人帮助解释，描述性介绍就起了这样一个作用。如：

奇门遁甲：此菜主要原料为鳝鱼脐门和甲鱼，实为鳝鱼脐门炖甲鱼，取谐音而奇门遁甲，常用来称颂主客双方的机变通达，前程远大。

花好月圆：每年八月，菊花待放，桂花飘香，天上月圆，人间有团聚，在外工作的家人总要回家过节，合家欢庆，大家围坐一圈，一面赏月，一边品尝收获的特产，别有一番情趣。此菜是菊花鱼围边，朵朵菊花喻花好，中间是蒸蛋白糕和鹌鹑蛋，寓意明月和繁星。

前程无量：原名为飞黄腾达，是步步高升的颂词，多用于颂扬事业的发达和兴旺。此菜主要选用大兴安岭特产飞龙（榛鸡）和黄蘑，取飞黄二字，加热气蒸腾而得名。此菜实际上是砂锅清炖飞龙蘑，上席热气升腾不绝，芳香四溢，美不胜收，入口齿颊留香，风味悠长。

这些描述性词语，色香、味俱全，使人胃口顿开，显而

易见，在文字介绍中用上少许选择得当的词语是十分合适和必要的。

(3) 关于餐馆本身的宣传

经营食品的餐馆本身也有公众形象问题，菜单是确立“形象”的理想工具。在具体做法上，各家餐厅各有千秋，因为他们各有自己的特色，各有自己的服务方式，各有自己的历史。

136. 如何给菜单增添特色？

许多饭店、餐厅之所以取得成功，一是靠食品质量上乘，二是靠餐厅上下气氛和谐友善。餐厅的装璜及服务态度在很大程度上决定餐厅的整体气氛。在餐厅的经营者中大多数总是热情友好的、性格开朗外向，否则他们也不会去从事餐饮服务业。可是除了人、装璜和整体气氛外，菜单也能让人感到是否进入了一个友好的就餐环境之中。其实，菜单上几句精彩的话语就能使人感受到其中的热情与好客。例如，美国一家名为“沙斯卡”的餐馆，菜单上记有一首“膳颂”，文字妙不可言。

生活中可以没有诗歌，没有音乐，没有艺术；

生活中可以没有良知，没有心肠；

生活中可以没有书刊，没有亲朋；

没有厨师，可有人活在世上？

没有书刊，我们依然生活，知识只是忧伤；

没有希望，我们依然生活，希望只是欺骗；

没有情爱，我们依然生活，情爱只是渴望；

不吃不喝，可有人活在世上？

有些餐厅的命名，或出自历史典故，或含有特殊意义，不妨就此作些文章，在菜单上渲染一下，关于餐厅的烹调特色及历史，如果能说上几句，也能使菜单别具一番情趣。

另外，菜单的外表设计和风格都需要不落俗套，标新立异。菜单并非必须印在纸面上，也有人将菜单印在布面上、塑料面上，甚至印在木板、兽皮上，而印得都非常成功。如果是印在纸面上，也要考虑纸张的品种、大小、质地、颜色等的不同，菜单也应对此加以利用。另外，既然多数菜单是印刷在纸上的，那么纸的处理问题就值得考虑了，纸可以折叠，也可以冲压成各种不同形状。

有一别出心裁的菜单，名为“赌徒菜单”，让某种偶然性来决定该点叫的主菜。

137. 制定菜单有哪些依据？

(1) 地方特色

餐食是满足人们的基本的生活需要，同时也是民族的地方传统文化、风俗习惯及艺术的反映，所以，菜单的制定要首先考虑地方特色。地方特色主要表现在菜食原料、烹制过程、色香味形、食用方式、餐厅环境等，保持一定的风格特色。此外，还要考虑不同餐厅的不同特色，如北京餐厅要突出京菜特色，四川餐厅要突出川特色，法国餐厅要有法国特色。

(2) 市场需求和旅客爱好

一切餐食都是为宾客需要而设置的。餐食要为宾客所喜爱所接受，就必须进行市场调查与研究，制定符合市场需求

的菜单。市场调查的目的是为了了解市场，确定市场，了解哪些菜点、食品有市场，市场容量有多大，这些食品的市场寿命周期如何，从而弄清楚各种餐食的市场情况，进行菜单的设计。市场调查要了解宾客对各大菜系的爱好情况，对本地特色菜的喜爱程度，对色、香、味、形的要求和嗜好，对菜食的种类、品种、数量的要求，对价格的接受程度，同行业的市场情报等等，进行分析，作为制定菜单的依据。

（3）食品原料的供应情况

有了原料，才能烹制菜食。如果原料的数量能保证供应，价格合理，那么用该原料烹制的菜食就能上菜单，否则就不要列入菜单。在原料供应上，要考虑通过正当途径，保证能供应的数量，通过努力争取到多少，某种食品原料有无供应基地；要考虑食品原料的季节性，储藏的难易程度，还要考虑到本饭店原料的库存情况，对库存过多、时间过久、易耗的食品原料，要尽快用掉。

（4）技术力量

技术力量是制定菜单的关键。没有技术力量的保证，菜单只能是空中楼阁。技术力量包括厨师的烹调技术和服务员的服务技术。厨师的烹调技术是主要的，有什么样的厨师，就可以列有什么样的菜单。如果要想发展或增设某些餐食，但厨师力量又不够，那么要先培养厨师，有了技术力量再设置相应的菜食。

（5）成本与价格

菜食是作为一种商品为销售而生产的，产与销都要考虑到菜食的成本与价格。成本太高，宾客不能接受，该餐食就

缺乏市场，如果压低价格，影响毛利，又可能亏损。因此，在制定菜单中，必须考虑成本与价格这个因素。从成本角度来说，虽然在食品生产时，已确定标准的成本率，但不是每项菜肴都是符合标准成本率的。因为，对于有些高成本的菜肴，不能一味的提高其价格来获取按规定毛利率要求的毛利，只能通过适当提高某些成本低的菜肴的毛利率来补偿。因此，在制定菜单时，既要注意一个菜中高低的成分的搭配，也要注意在一张菜单中高低成本菜肴的搭配，以便制定有利于竞争和市场推销的价格，并保证在总体上达到规定的毛利率。

(6) 花色品种与季节的不同

在一张菜单上，要注意各类花色品种的搭配，既要保持传统风味、地方特色，又要不断研制新花色、新品种，在食品的色彩、形状、香味等方面下功夫，增加食品的吸引力。同时也要考虑季节因素，配合季节上市的时鲜菜，安排合适当令季节的菜肴。

138. 菜单制作中的常见问题有哪些？

菜单制作中，由于种种原因，经常会出现一些不合理的

地方。

(1) 菜单规格太小，版面拥挤，介绍性文字给略去，甚至连独家经营的特色菜肴也不用特殊字体排印。这种菜单读起来不容易，当然凭菜单点菜就更困难了。

(2) 字体太细小，使得顾客在餐厅通常的照明条件下读不清。

(3) 缺乏介绍性文字。有时客人在点菜时，对于某道菜

肴不太熟悉，以至于影响到他能否点这种菜肴，如果在菜单中加上一些介绍性文字则会更清楚些，也可以以为服务员介绍菜点提供一些帮助。遗憾的是，在我们大多数餐厅的菜单上，这些用一句普普通通的话就能表达清楚的事实，都没有出现，另外，还要注意的，对于所经营的特色名菜，必须写清楚这样几个问题：卖什么？怎样调制？如何品尝？其味其质有何特点？

(4) 菜单上的每项食品用同一字号排印，无位置特殊之分。不同价格，不同质量的菜肴在菜单上的位置是不同的，“价高的大项”应该用粗大字体排印，“价低的小项”采用小号字体。“大项”要排在菜单上最重要的位置，通常是中心部位，推销文字说明也要写得详尽些。

另外，还要注意有无疏漏，特别是酒水饮料。食品的排列顺序是否得当。

139. 菜单有哪些商业广告作用？

菜单除了是餐厅销售商品的清单、价目表外，它还应成为一种特殊形式的广告，具有一定的商业广告的宣传作用。饭店，餐厅天天营业，客人川流不息，他们是饭店、餐厅的义务宣传员，他们会自然地将本餐厅的各种信息传向社会大众。在一个有特色的菜单上印有饭店的地址、电话号码、营业时间、饭店简况、服务内容，能够加深客人对饭店的印象和了解。甚至可以将印精美的菜单当作礼物送给用餐的客人，更能起到宣传作用。所以，菜单上的每一页，都要看作与报刊上的广告页同等珍贵，不能留下空白。

菜单实质上可以看作为广告一样，每天使用它的人数十分可观，只须将一个月内使用的菜单的人数加一下，你便会发现菜单的可观的广告价值。这灯价值要充分利用，使之每次信息传递都能给你带来经济效益。

140 . 如何对菜单进行评价？

一份菜单制定出来之后，必须经过一段时间的试验销售，通过调查、分析、研究、评价之后，才能够作出是否成功的结论。

新开业的饭店，开始时一般要制定几个菜单轮流使用一段时间，把不同菜单的销售情况进行累计比较。可以按每日的早、午、晚之餐分别统计，然后再以周、月进行累计，然后经过分析研究，评价一下哪份菜单达到了当日的应收款数，以及延续情况。延续时间长，收入好，达到预算收入的菜单无疑是最好的菜单。

第九章 酒吧及咖啡厅服务

141 . 酒吧及其种类有哪些？

酒吧是为客人提供饮料、娱乐、休息的地方，规模一般较小，但利润却较高。酒杯吧通常供应含有酒精的饮品，特别是以供应鸡尾酒为主，但有的也供应不含酒精的饮品，如汽水，果子汁等。同时，也供应一些小吃以供宾客下酒。

酒吧的灯光要柔和，装修要美观、别致，色调要优雅，配有音乐，使人有舒适的感觉。每间酒吧均有其独特风格和别致动听的名称。

酒吧一词来自英文 BAR，原意是在用木板做成的长条柜台上出售酒品饮料。

酒吧一般从正午开门或从傍晚开门营业到深夜，甚至凌晨。西方人认为酒和水都是解渴饮料，他们习惯于到酒吧台上喝酒解渴，也乐于在酒吧间低斟浅酌，与友叙谈。因此，酒吧很受欢迎。

酒吧可以分为很多种类，如花园酒吧、音乐酒吧、门厅酒吧、屋顶酒吧、高空酒吧等。下面我们简单介绍一下站立式酒吧和鸡尾酒厅。

(1) 站立式酒吧

站立式酒吧是一种供应酒品饮料的服务台。客人到来吧台前喝上一杯酒就离开。有的在吧台前沿设有吧椅或蘑菇形的

吧凳，供客人小憩饮酒。

站立式酒吧的特点是：顾客对酒吧柜内的一切情况一目了然，调酒服务员要当面为顾客服务。因此，酒吧需要第一流的服务，高标准的卫生和井井有条的工作。

（2）鸡尾酒厅

鸡尾酒厅比站立式酒吧更具有逍遥自在的气氛。酒厅内设有桌椅及雅座，供客人聚会之用。除供应各种鸡尾酒和清凉饮料外，可备精美小吃。鸡尾酒厅在灯光、音响、家俱、环境等方面均有较高的要求。

142．酒吧应备的用具有哪些？

为了能为客人提供良好的服务，酒吧的必备用具包括：吧台、吧凳或吧椅、冷藏柜、制冰块机、各式酒杯、调酒器、调酒杯、榨果汁器、量酒器、小冰箱、冰块夹、香槟桶、开瓶器、酒钻、托盘、小盘、小刀、牙签等。

143．酒吧服务的有哪些基本要点？

对客人笑脸相迎，诚挚致意，客人来到时，服务员应对客人说“欢迎”，同时清查人数将客人引到合适的座位上，要注意应先请女客人坐下。

把酒单、餐牌从客人右边递给客人，同时，将“今日特色菜”、或“特别介绍”推荐人客人参考。听候客人点酒点菜，记录下每位客人的要求。给客人开票时略弯腰站在客人右边记录，不可把票和笔放在客台上书写，写完后要把客人所点饮料食品等复述一遍并表示谢意。

为了不失礼貌，原则上不要背对客人，调酒员转身取

背后格架上的酒瓶时，要斜着身子取。

原则上饮料要从客人右侧上，但对坐在角落里的客人或姿势特殊的客人要从安全角度考虑，从而相机决定从右侧或左侧上。若从客人左侧上时，应说：“对不起失礼了”。

情绪激动和喝醉酒的客人往往失常而弄翻器皿、桌椅，这时要先提醒他一下。

客人付现金时要唱收。如付款的客人醉了，唱收时要让他的同伴听清楚，以免发生纠纷（有些客人不原意让别人知道他花了多少钱，就不一定唱收了）。

不能因客人醉了就采取轻慢态度。酒吧服务人员在任何情况下都要以礼待人。酒醉客人离桌，要保留其食物原样。

为了使客人特别是单身客人不感到寂寞，可以适当当地陪他说话。但对成双成对的来客，不要随便插话，以免打扰他们。

144. 与客人聊天时，应注意哪些？

要由客人提话头，顺着客人的意思讲，让客人高兴。

说话态度在灵活，不得把自己的意见强加给客人。

不与客人争论，不中断客人话头，不中途插话。

客人说话时要耐心地听，使客人感到你很尊重他，原意听他讲话。

145. 酒吧送酒方法有哪些？

托盘时高装瓶子等易倒物品要放在近身一侧，先上的酒要放在易取位置。

向客人面前送单杯酒时，不要端得很高，要由低处向

高处，慢慢送到客人面前。

开瓶前，应左手托盘底，右手扶瓶口，酒标面向客人将酒送给客人查看，征得同意后开瓶。

斟酒前用酒布把瓶口塞子屑和清洁物揩去。先倒一点酒到主人或点酒人的杯子里让他试酒。主人满意，示意后就为客人倒酒。

斟酒时，先女后男，先宾后主。操作时，注意让商标朝上，使客人容易看到。不要用手拿酒杯去接酒，因为手使杯子热起来影响饮用效果。斟完酒一定要记住转动瓶子收酒。

146．酒吧服务的注意事项有哪些？

养成良好的卫生习惯，用过的酒瓶放加原处或收藏起来，酒杯、搅拌杯、滤网、匙子等用后要立即洗净。手不要触摸酒杯上部。

客人之间讲话时不要侧耳细听，客人未朝你说话，不得随便插话。

不得将胳膊支在柜台上，抱着肩膀或倚靠酒柜站着。即使无客人也不得读书看报。

男女结伴而来，不得只同女客一方搭话聊天。同客人谈话只能从饭店服务的角度出发。

红酒应以室温或更凉一些的温度供应。最佳温度是低于 20 。白酒供酒温度是 8 ~ 10 ，所以应事先冷冻，送整瓶酒时亦应置于冰桶内送上，啤酒的饮用温度 6 ~ 8 为宜。

147．咖啡厅有何特点？

咖啡厅的特点在于供应品种较简单，适合大众口味，服

务迅速，方便客人，价格较便宜，服务时间长，有的是通宵服务。早晨供应西式早点，午、晚供应简便菜肴，夜间应供茶点小吃。营业时间与餐厅的开放时间有机地配合，互为补充。咖啡厅成本低、利润高、效果好。

咖啡厅在装饰上以简单明快为主。灯光柔和，色调优雅，伴有音乐，具有本店特色。台椅排列整齐，餐牌放在餐桌上，方便客人就座后即可点菜，从而能提供快捷服务。

咖啡厅经销的咖啡、饮料、酒类、点心、便餐等，一定要注意用广告进行宣传。夏天要介绍对路的清凉饮料，寒冬则应推销助热的饮料。

148．咖啡厅的早餐服务程序有哪些？

咖啡厅的早餐服务程序见下图：

149. 咖啡厅午、晚餐服务程序有哪些？

(1) 迎宾服务

客人进入咖啡厅

微笑向客人问好

问客人进餐人数

引宾入席

拉拉椅让座

(2) 客人入座

服务员斟冰水

接受点菜

接菜式摆位

送上面包和黄油

按客人要求上酒

(3) 客人用餐

上汤（客人用完后撤汤盘、汤匙）

上主菜（用完后撤盘、撤刀叉、油刀、面包篮、味架等）

上冷饮、甜品。（用完后撤冷饮杯、碟，甜品叉匙等点心餐具）

上咖啡或茶。（咖啡杯、碟要等客人付帐离去后才能撤）

(4) 结束工作

送客。

清台。

换台

150 . 咖啡厅服务有哪些注意事项？

尽量提供快速服务，但要始终坚持服务规格和质量。

不断摸索客人爱好，研究客人的口味，主动推荐酒类和饮品。

不要忘记摆放食品配料、调味品和烟缸等物品。

客人未叫结帐前，要问客人还需要什么服务，尽量做好推销工作。

与客人说话时，要使用敬语。

第十章 服务态度与礼仪

151. 迎送宾客的礼仪有哪些？

就餐宾客来到餐厅，首先接触到的就是服务人员；宾客离开餐厅时，最后接触的通常也是服务人员，所以，迎客和送客对于能否给宾客留下一个良好的第一印象和记忆，提高宾客上座率，回头率就显得至关重要了。

一般来说，宾客进入餐厅后，服务人员应主动热情地上前打招呼，询问客人是否预订，是否包桌，共有几位，是吃中餐还是西餐等，然后将客人引领到餐台就座。在为客人引路时，服务人员应走在前边，并且注意，不应只顾自己往前走而不招呼后边的客人。在冬季，当客人落座后，应为客人指出衣物存放处；在夏季，要为单间客人打开有关的电器（冷气）设备。

当客人餐毕离去时，服务人员必须热情相送，搞好最后一项服务工作。送宾客时，服务人员应跟在宾客的后边，绝不可走在前边，这样做表达着一种挽留、恭敬之意。最后，同客人道别或握手再见，祝客人吃好、走好，欢迎客人下次再光临。

总之，服务人员在迎送宾客时，最起码的礼仪要求就是：迎客走在前，送客走在后，客过要让道，同走不抢道。

152. 服务人员有哪些常用的礼貌用语？

我国素有“礼仪之邦”的美称。无论男女老少在待人接物上都重个“礼”字。餐饮服务业是一个窗口性行业，服务人员在工作中更应注意使用礼貌用语。

餐饮服务常用的礼貌用语有：

“欢迎”或“欢迎您”!“您早!”

“谢谢!”或“谢谢您!”

“明白了!”或“听清楚了!”

“请您稍候!”或“请您等一下!”

“让您久等了!”或“让您等了!”

“对不起!”或“实在对不起!”

“抱歉!”或“实在抱歉!”

“再见!”或“请再光临!”

153. 服务人员有哪些常用的称呼用语？

服务人员有在接待宾客时，要使用一些特定的称呼用语，用来对来宾的尊重。

常用的称呼有：

(1) 对内宾

可根据不同人员称呼先生、小姐、同志、老人家、老大娘、老大爷、小同学、小朋友等。

也可根据其职务称呼首长、某长。

(2) 对外宾

应按不同的对象分别称为：

对男宾可称“先生”，最好称为“某某先生”。

对已婚女外宾可称“夫人”。

对未婚女外宾可称“小姐”。

如不清楚女宾是已婚还是未婚，可称“女士”或宁称“小姐”，切勿称为“夫人”。

(3) 其他

对有学问的可称为“博士先生”或“某某博士”。

对有军衔的可称“某某先生”，如“上述先生”。

对大使和相当于总长以上的官员，可加上“阁下”二字。如“部长先生阁下”或“大使先生阁下”。

对已婚的华侨女宾可称“夫人”，亦可称“太太”。切勿称“老太太”或“老大娘”。

154. 服务人员常用的问候用语有哪些？

服务人员在服务过程中，与宾客相接触，如能送上一句恰当、美好的问候与祝福，会令宾客感到温馨、甜蜜，创造出意想不到的服务效益。

餐饮服务中常用的问候用语有：

(1) 见到客人主动问候

见到客人都在分别根据时间主动问候：“您好！”、“早安！”、“晚安！”或“多日未见您身体好吗？”。切忌问人家“到什么地方去了”，“吃过饮没有”。

(2) 接待喜庆聚会筵席客人

当接待喜庆聚会筵席客人时，要分别不同内容的祝贺客人“祝您生日快乐”、“祝您健康长寿”、“祝您生活甜蜜”、“祝您再立新功”等等。

(3) 节日问候

例如新春佳节之际，迎客声“春节好”，送客说声“祝您节日愉快”。

另外，圣诞节那天遇见外宾时应说：“祝您圣诞快乐！”；第一次见到文艺团体客人时应说：“祝你们演出成功！”；第一次见到体育代表团时应说：“祝你们在比赛中获胜！”；第一次见到体育代表团时应说：“祝你们新婚愉快，白头到老！”；见到客人生病时说：“请多加保重，早日康复！”；如天气发生变化，见到客人时，应提醒客人：“请多加些衣服，当心感冒。”或“请带好雨具。”；见客人离馆时应说：“欢迎您再来，谢谢您了！”或“再见！”

155. 礼貌服务的要求有哪些？

服务人员的礼貌服务要求做到“五心”、“五声”和“五先”。

(1) “五心”

- 对老年顾客要耐心；
- 对病残顾客要贴心；
- 对儿童要细心；
- 对不好意思开口的顾客要关心；
- 对一般顾客要热心。

(2) “五声”

- 顾客进占有“迎声”；
- 顾客询问有“答声”；
- 顾客帮忙有“谢声”；

照顾不周有“歉声”；
顾客离店有送“送声”。

(3)“五先”

先女宾后男宾；
先客人后主人；
先首长后一般；
先长辈后晚辈；
先儿童后大人。

156. 服务人员的语言及语言文明有哪些？

语言是服务人员必须掌握的一门艺术。我们在前面已经讲到一些在服务行业中应用礼貌语言，服务人员必须掌握，除此之外，还要学好规定以外的交际用语。而后者包括的内容就较广泛一些。需要实践中不断地学习，掌握和运用，要做到语言既优美又动听，除了会讲普通话外还必须多学习几种外语和地方语言，进行专门的学习和训练，尽可能提高自身文化素养，多看文学艺术作品，来提高和丰富语言表达能力。

服务人员在工作中，不仅态度要和蔼，而且语言要十分婉转，不要轻易地用否定的语气回答问题，尽量不要用“不”字。

服务员的声音在多种场合下，要根据听者的距离适当地控制自己的音量，声音要饱满、单色要甜美，不要过高或过低，更不能不顾场合，随意地大声喧哗，这是一种不雅的习惯，有损本人及本企业的形象。

服务人员的语言文明讲究“八要、八不要”，具体内容是：

- 一要简练明确，不要啰嗦絮叨；
- 二要主动亲切，不要干涩死板；
- 三要谦虚诚恳，不要傲慢矜持；
- 四要委婉灵活，不要简单生硬；
- 五要吐字清晰，不要含糊吞吐；
- 六要沉着大方，不要过分拘谨；
- 七要单调柔和，不要过高过低；
- 八要速度平缓，不要过快过急。

157. 服务人员有哪些禁忌？

服务人员在工作中的一举一动、一言一行，给宾客带来的影响，直接关系到本企业在宾客心目中的地位和经济效益，为此，对上岗人员就有着一些规定和限制，具体的讲有哪些禁忌呢！以下分别列举一下：

服务人员上岗前和班中不准吃生葱、蒜等异味食品。原因是食用以上食物后在口腔中留下一一种异味，这样在与客人打交道时，会引起客人的反感。尤其是接待西方国家的宾客，更要注意。

服务人员上岗前和班中不准饮酒。不少人酒后面红耳赤，酒气熏人，这样有损形象。更严重的是会使人头脑发热，说话含糊，使工作受到影响。作为一名服务人员，倘若因酒醉而出差错，既不礼貌，又会令企业受到损失。因此服务员上班前和工作时间不准饮酒。

在待客服务中，服务员不准吸烟。一边工作，一边叨

着烟有失仪表、有碍卫生、影响说话、污染环境、不利工作。同时也会被人看成举止不文明和行为不礼貌。

征询客人点菜点饮时不要说“要饮吗？”一类的词。因为这类词一般被视为贬意。虽然服务的用意是征询客人意见，但让人听起来很不是滋味，为了避免误会，同样一句话，如改用“您看主食用点什么好？”就容易使客人接受。

服务员分菜时，切忌先主后宾，因为此时服务员分菜是代表着主人的心意的，先主生宾就会表现出对客人的礼貌，主人也不高兴。

菜品上桌后服务员不能扭头就走。这样会显得呆板冷淡。按规矩，服务员将菜送上桌，同时报菜名，然后稍停片刻。借此观察席间情况，听取客人意见。及时处理解决。

客人进餐时不要扫地，这是一种不礼貌的行为，一方面污染空气，影响环境，另一方面会被视为在轰客人走。

以上只是变了较普遍出现问题的几点，具体的在我们服务中还应注意哪些细节，有待我们大家不断地摸索总结。

158. 介绍的礼仪有哪些？

宾主初次见面，需要介绍，其顺序是：

先把宾客介绍给我方人员，随即再将我方人员介绍给来宾。

一般情况，先将男子介绍给妇女，然后再把妇女介绍给男子。

先把年轻的、身份低的介绍给年长的、身份高的，再把年长的、身份高的介绍给年轻的、身份低的。

先把未婚者介绍给已婚者。

遇到同级、同身份、同年龄的两个人时，应将先者介绍给后者。

介绍时，要把被介绍者的姓名、职衔（学位）说清楚。

向双方做介绍时，应有礼貌地以手示意。手向外示意时手心向外，手向里示意时，手心向着身体。身体稍倾向介绍者。切勿用手指划，更不能拍打肩膀或胳膊。

介绍双方姓名时，口齿要清楚，说得慢一些，能让双方彼此记住。

159. 握手的礼仪有哪些？

在我国无论是新朋友、还是老朋友相识，无论是领导，还是群众见面时习惯握手礼，以示礼貌。但并不是所有国家都习惯握手。如东南亚的一些佛教国家彼此相遇，双手合十，表示致意，我们则应点头微笑答礼。多数国家还是较习惯握手礼。行握手礼时，最好距离受礼者约一步，上身稍微前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢拇指张开，向受礼者握手，力量要适中，不要太紧也不要太松。礼毕即松开。

行握手礼时应注意：

遇到领导、妇女、年长者、身份高者，不应主动伸出手来，可先行问候，待对方伸出手时再握。如对方不伸手，点微笑示意即可。

对男子握手可以适当重些，以示友情深厚，但也不要握得太重，以不产生手疼感为宜。

对妇女握手可适当轻一些，但又不宜太轻，否则不够

友情。

男子握手时，必须把帽子、手套脱掉，妇女可不必脱。握手时必须起立，年长妇女可例外。

如有疾病或不便行握手礼时，可向对方声谢，请对方原谅。

如遇多人同时握手，就等别人握完后再握，切忌抢着握、交叉握。也不应同时与两人握手。

握手时间不宜过长，不要拉住对方不放。

切忌一脚门里一脚门外握手。

当手脏、手湿时，应清整后再握手。

握手一定要用右手。

11 握手的力度和相握时间要因人而异。同初次见面或彼此不大熟悉的人握手，不宜用力；熟人偶尔相见，可适当用力或延长相握时间；与女同志握手，不宜用力和相握时间过长。

(12) 与外宾握手，应照顾到对方的风俗习惯，同时又要热情、友好、大方、不卑不亢。

(13) 不要过早伸出手等人家握，或者淡淡一握了之。

(14) 与客人握手，眼睛不要注意别的地方，这样是不礼貌的，就避免。

160. 服务人员做到哪“四勤”？

“四勤”是对服务人员的最起码要求，这就是：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤。

眼勤的基本要求是，做到眼观六路，耳听八方，根据宾

客的举止表现、进餐程度，准确判断出顾客的需要，以便及时予以满足。

嘴勤的基本要求是，对待宾客要做到有呼必应、有问必答、迎关有声、不清即问。力争做到人未到声先到，对疑问不擅自理解处理。

手勤的基本要求是，对份内工作，一定要及时保质地完成，保证端、擦、送、收等工作及时准确。

腿勤的基本要求是，经常在自己负责的餐台周围走走、看看，发现客人需要服务时及时提供。

161. 防止“漏帐”的方法有哪些？

散坐服务中，“漏帐”是服务过程中必须加以注意和防止的一种现象。为此，要求服务人员必须注意以下几种情况，杜绝“漏帐”现象的出现。

- 对单个就餐的宾客要多留意；
- 对不熟悉的就餐宾客要留意；
- 对即将餐毕的宾客多留意；
- 对外地宾客多留意；
- 对靠近餐厅门口的就餐的宾客多留意。

162. 加快餐台周转的礼貌方法有哪些？

为了加快餐台周转，保证经营效益，有时需要采取一些方法加快餐台周转。

对于某些酒、菜、饮，汤即将吃完，正慢变闲侃的宾客，应当主动送上热茶，同时询问是否还需要加酒、菜、饮等，如不需要，可顺便提醒一句，您是现在结帐，还是等一会儿

结？

对于已吃完饮饭，正在座位上歇脚宾客，可先递上热毛巾，主动询问：吃得是否满意，请多提意见等，如宾客表示满意，可顺便提醒一句：那么请您结帐吧。

163. 餐厅服务应注意的安全事项有哪些？

餐厅服务需要注意以下安全事项：

(1) 往外推门之前要留心，避免推门时撞到他人；
(2) 行走时要留心脚下，防止客人在过道上的物品将您拌倒；

(3) 在餐台之间的过道上行走时，应从其他服务人员的右侧通过；

(4) 撒在地面上的食品、饮料、酒水等要清扫及时，防止宾客滑倒，如无法立即清扫，可在其上放一把椅子；

(5) 热饮料的添斟必须经客人同意或示意，否则客人不留心会发生烫伤。

164. 遇到衣冠不整和欠缺礼貌的客人用膳时怎么办？

作为一间宾馆，一问餐厅在服务中绝不能以衣帽取人，要为所有的宾客提供良好的服务并要注重文明礼貌，但如遇衣冠不整欠缺礼貌的客人到来，我们应以友好的态度对客人表示歉意后，以婉转的语言劝导提醒客人，使之能遵守餐厅的规则，切忌与客人争论，绝不能多人同时以生硬的态度指责客人。因为服务行业是文明礼貌的橱窗，我们要通过服务来教导人们懂得礼貌，但我们本身应是一个榜样，否则便不

能起到橱窗的作用。

165. 遇到心情不佳的宾客用膳时怎么办？

客人到餐厅用膳，可能碰到很多问题，如生产不顺，合同签不到，球队打输了球或遇上什么伤心事情等，心情不好，情绪低落或很暴躁，有时甚至故意挑剔。遇到这种情况，服务员更要态度温柔，热情和蔼，耐心周到，并注意语言精练，尽量满足客人的要求，服务操作要快捷得体。因为我们不是看对方的态度而给予服务的，在任何情况下，我们均要保持良好的服务，绝不能以客人的态度好坏来衡量，否则我们的工作便会失败。

166. 在服务中，自己心情欠佳时怎么办？

在工作中，不论自己的心情好坏，对客人均要一样热情、有礼，有些人可能在上班前碰到一些事情以致心情很不愉快。诚然，人是有感情的，但不管什么情况下都应该忘记自己的私事，把精神投入到工作中去，要经常反问自己在服务中是否做到脸带笑容和给人留下愉快的印象，只要每时每刻都记住“礼貌”两字，便能够在服务过程中得到检点，给客人提供良好优质的服务。

167. 遇到自己的亲友来用膳时怎么办？

作为宾馆的服务员，都应自觉遵守酒店的规章制度，在工作期间，如遇自己的亲友来餐厅用膳，与亲友打招呼后，应请别的服务员为子服务，不能离岗陪亲友闲谈，或为其服务，更不能陪亲友用膳或利用工作之便自作主张少收费多取物。

168. 遇到伤残人士用餐时怎么办？

服务员向伤残人士提供服务时，要尽量为他们提供方便，使他们得到所需要的服务，千万不要感到奇怪和投以奇异的眼光，如果他們要自己做（因他们对自己的缺陷十分敏感）就要灵活适当地帮助他们，使他们感到你的帮助是服务而不是同情，因此，我们一定要留意伤残人士所需要的服务。

169. 餐厅里已满座，只有留有旅行团的座位空着，其他客人硬要坐下怎么办？

服务员应礼貌地告诉客人此台是留给旅行团的，如要吃饭请稍等一会，同时要尽力为人找座位，看有没有翻台的，或请客人先到外面走一走，待有空们再留给他们。如客人要赶时间，可先给他们点菜，这样，可使客人觉得他们受到特别照顾。当然，迎岗应全面掌握客人情况，如餐厅已没有空位，就要请客人在餐厅登记等候。

170. 一般情况下餐厅不设订座，但客人因特殊情况要求订座进怎么办？

遇到此情况时，首先要向客人歉意解释，说明本厅不设订座，但客人确实有特殊情况时，也要灵活掌握，做到既有原则性也有灵活性，可以根据客人平时用膳时间规律给客人作进餐时间的参谋，并在不影响营业的时间内如中午 11 时 30 分至 12 时，下午 5 时 30 分到 6 时给客人订座，在订座前向客人说明：发超过订座时间则给予取消，以满足客人的要求。

171. 餐厅即将关门，但客人要用餐怎么办？

餐厅即将关门，服务员不能把客人拒于门外，要知道在服务时间内做好接待服务是我们的职责，故对这些客人更要热情地接待，不能有任何不满情绪，并要主动带客人到距厨房较近的餐位上，介绍制作简易、快速的菜式，专人服务。使客人在较短的时间内完成其美味的餐食。客人未吃完，绝不能有关灯、扫地等催促客人之意。

172. 看见客人进餐厅怎么办？

餐厅服务工作好坏的关键，是服务员给客人的第一感观，当客人进餐厅时，服务员应笑脸迎客，敬语当先，部明人数，然后按人数把客带到合适的餐桌，拉椅让座。

173. 餐厅客已满，还有客人要进餐厅用餐时怎么办？

餐厅客源流动量大，往往会出现客人等位的现象，在这种情况下，餐厅应设有客候餐处，迎送员要做到好候餐客人的登记，如姓名、人数等，并以亲切的态度表示歉意，招呼客人坐下候餐，待席上有座位时，再按先后热情引领客人入席，拉椅让座，并与前台服务员招呼，示意服务。

174. 遇到带有小孩的客人用餐时怎么办？

在为小孩服务时，最重要的是把食物尽快地拿给他们，这样可以减少不必要的扰乱。小孩子常会为一些事情而感到快乐和惊奇的，在他们的脑子里，越是新奇的玩意越能吸引他们，因此，在可能的情况下，可以搞些小项目给他们，同时要特别注意小孩餐桌上的餐具及热水等，并要注意小孩椅

子的清洁。

175. 开餐时，客人突然不舒服或有病怎么办？

客人在餐厅饮食时感到不适，应保持镇静，马上通知领导及打电话通知医疗室医生到来诊断，同时要保持现场待化验。

176. 发现客人损坏了餐厅物品怎么办？

客人在用膳过程中不小心损坏了餐厅物品，服务员应马上上前清理碎片，询问客人有无碰损，如有碰损应马上采取措施，并在客人用膳毕婉言向客人收取赔偿费。

177. 客人主动赠送礼品或小费时怎么办？

有时，由于服务员服务周到热情，深得客人的好感，客人往往喜欢赠送礼品或小费表示谢意。遇到此事时，服务员首先要婉言谢绝，向客人解释不收礼品或小费的原因（但语言不可过多）如果实在推却不下时，应暂时收下，并表示谢意。事后向领导讲明原因，做好登记以便统一处理。

178. 客人正在谈话，服务人员在事要问客人时怎么办？

客人正在谈话，有事要请问客人时，绝不能随意地打断客人的谈话，应礼貌地站在旁边等待客人谈话的间隙，表示歉意后才叙述，述后要表示谢意。

179. 开餐时，两台客人同时需要服务怎么办？

服务员在服务工作中，既要热情、周到，又要忙而不乱更要面面俱到。当遇到两台客人同时需要服务时，服务员应

做到一招呼，二示意，三服务，给那些等待的客人以热情、愉快的微笑，在经过他们桌子时说一声：“我马上就到这里来”“请稍等一会儿”等，这样，会使客人觉得他们并没有被忽视和怠慢。

180. 发现未付帐的客人已经离开餐厅怎么办？

故意不付帐的客人很少的，如果发现客人未付帐离开了所在的餐厅，服务员应马上追上前有礼貌的小声地把情况说明，请客人补付用餐费，如客人与朋友在一起，应请客人站到一边，再将情况说明，这样，可照顾到客人的面子而使客人不致难堪。如果我们不注意礼貌，粗声粗气地质问客人，有可能使客人反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。

181. 客人仍在用膳，而服务人员又需为下次接待做准备时怎么办？

由于任务紧迫，客人还在用膳，要布置下次接待任务时，可先准备好该接待任务需用的餐具，在准备工作中，动作要轻，离客人台位要远一点，不可大声喧哗，影响客人用膳，以致造成客人误会，最好让就餐时间过去，再布置。

182. 客人之间相互搭台用膳，服务人员为客人点菜，上菜时怎么办？

客人之间互相搭台用膳，在接受客人点菜时，服务员除要听清记住外，还要在菜单上用 A、B、C 等符号表示，并熟记各点菜客人的特征，上菜时要核对菜单，报上菜名，让客人知道菜是否有错。如客人点了一品种的菜式，要按客人点菜的先后顺序上菜，结帐时，应与客人重新核对，避免张冠

李戴。

183. 客人正在用膳，突然停电怎么办？

开餐期间，遇上停电，服务员要保持镇静，设法稳定客人情绪，请客人不必惊慌，说服管人尽量不要离开自己的座位，点燃备用蜡烛，及时打电话与水电组联系，并密切注视客人动态。停电时暂不让外人进入餐厅，注意做好宾客的安全保卫工作。平时，餐厅应备有火柴、蜡烛等照明用具，并放在固定的地方。如有就急灯的餐厅，服务员要经常检查应急灯的插制、开头是否完善。

184. 开餐时，出现客人同时争坐一张台时怎么办？

在节假日期间，餐厅的客源流动量较大，高峰时有时会出现客人争坐一张台的现象。在这种情况下，服务员应立即上前制止，设法稳定双方客人情绪，询问双方客人有多少，如一张台能坐下双方客人的，在征得客人同意后，可以同时安排一张台用膳，如一张台坐不下双方客人时，要把其中一方客人安排就座，请另一方客人稍等候，在有可能的情况下，安排他们到另一张台用膳，如当时餐厅实在无空台时，服务员要主动征询其他客人是否可以搭台，征得双方客人同意后，热情领客人入席，拉椅让座，给予热情、周到的服务，主动为客人送上香巾及茶水，当然，如果迎送员工作做好，这种情况是完全可以避免的。

185. 开餐期间，服务人员与客人发生争执时怎么办？

宾客至上是我们的宗旨，要记住，客人永远是对的，在任何情况下，均不能与客人发生争执，一旦发生争执，班长要马上上前向客人道歉，并立刻把该服务员调开，不能当着客人与服务员谈话，避免产生误会。

186. 开餐过程中，客人之间发生争吵怎么办？

在开餐过程中，客人之间发生争吵时服务员应立刻上前制止，在有可能的情况下，给其中一方客人调换到距离较远的另一张台用膳，但要征得本人同意，给他们热情周到的服务，主动送上香巾及菜水。

187. 当有人在餐厅打架闹事时怎么办？

一般来说，到酒店的餐厅饮茶，就餐的客人都是遵纪守法的，但社会是复杂的，故不能否认时也会有一些社会上的不良分子混进来，如果这些人在餐厅打架闹事时，服务员应立即报告，并设法制止，如果他们不听劝告继续闹事，则马上报告保安部，请他们采取适当的措施，以维持餐厅的秩序。

188. 当供应品种加价，客人有意见不愿付增加款项时怎么办？

餐厅的熟客经常到餐厅光顾，各供应品种的价钱多少，他们往往了如指掌。当他们吃完后加价的品种知道加价后，一定会向服务员提出疑问。服务员接待这类客人时可事先告知他该食品将要加价，先把工作做在前面，如果客人在吃完后发现食品加价，并很有意见时，服务员要诚恳地向

其道歉，并承认忘记告诉他该食品将加价，然后请示主管或经理，是否先按未加价的价钱收款或加收增加金额的一半，下一顿再将原价付。这样做，可使熟客觉得餐厅处处都关心他，照顾他，从而使他更喜欢到餐厅用膳。

189. 对于应使用外汇付款的品种，客人要求付人民币怎么办？

餐厅供应的品种，有些必须付外汇券，如客人点了这些品种时，服务员要事先告知客人。如遇客人付外汇品种要求付人民币时，服务员应耐心向客人解释清楚，以取得客人谅解，或主动介绍类似收人民币品种供客人参考，如对个别因无外汇付款的客人，应请示领导，不能采取硬收的办法。

190. 客人擅自拿取餐厅的器皿餐具，经指出又不承认时怎么办？

餐厅接待用的银器皿餐具，由于款式新颖别致，出于好奇或作纪念品来留念，往往有些客人擅自拿取。当发现此种情况时，服务员应马上向领班汇报，由领班有礼貌地耐心解释，向客人说明该物品是餐厅用品，保管好餐厅物品是服务员的职责，设法使客人自觉交还，或可介绍他们到商店购买。在做这些工作时，决不可以挖苦讽刺的语言对待客人，如有些客人经解释后，还不承认，应请示有关领导解决或按规定价格酌情收费。

191. 客人点菜后或进餐期间，在餐厅内打扑克怎么办？

如遇客人在餐厅打扑克时，服务员应礼貌地上前给予制

止，耐心地向客人说明餐厅的制度，态度要和蔼，讲话声调要柔和，切不可语言简单、粗暴，以教训责备的口气对客人说话，尽量取得客人的协助，不在餐厅内打扑克，但有些客人经服务员一番好言再三制止，仍然要在餐厅内打扑克，服务员必须向有关领导汇报情况或通知保安人员处理，千万不可与客人争吵，避免不必要的事故发生。

192. 客人询问餐厅业务范围以外的事时怎么办？

作为一个合格的服务员除了有熟练的技能外，还应有丰富的业务知识及社会知识，如果客人询问业务范围以外的事情时，应尽量解答。遇到自己不清楚的事情，或回答没有把握时要想尽办法给予联系，尽可能地满足客人的要求，应该尽量避免使用“可能”“我想”或“不知道”的词语。

193. 发现客人喝洗手盅里的茶时怎么办？

上虾、蚧时，要上盛红茶的洗手盅，由于有些客人不清楚洗手盅的作用，有时会误喝了，发现这种情况时，服务员不应马上上前告诉客人，这是洗手盅茶水，不能喝，最好是假装看不见，这样才能避免客人的难堪。当然这不是一个最好的解决办法，最好的解决办是是预先告诉客人上洗手盅的作用。

194. 客人加餐厅找寻遗失物品时怎么办？

遇到客人回餐厅寻遗失物品时，服务员应问清客人坐过的台号和该物品的特征，并尽量帮助客人找寻。询问当班当值服务员或收款员有否发现客人的遗留物品，请客人写下房

号、姓名、如有发现再告诉客人或请保安部门处理。

195. 客人自带食品要求给予加工时怎么办？

客人带食品到餐厅加工时，我们不能拒客人于门外，而要尽量满足客人的要求，但要向客人说明餐厅的规定，行当收回工本费。同时应当当着客人的面对所带食品的质量进行鉴定，以免加工后客人提出异议。

196. 客人自带酒水来用餐时怎么办？

餐厅通常有少数客人自带酒水用膳，这时服务员应根据客人带的酒水决定给客人摆好相应的酒杯，如是威士忌一类的酒应送上冰块，肇庆花雕酒应送上热水给予加热，并按规定加收开瓶服务费，但应向客人讲清楚收费标准。

197. 在服务过程中，服务人员不小心弄脏客人衣物时怎么办？

在服务过程中，特别在端菜上台的时候，要有礼貌的提醒客人，注意千万不能把菜汁、汤水淋在客人身上、台面上或地上，万一不小心弄脏客人衣服时，服务员要诚恳地向客人道歉，设法替客人清洁，在有可能的情况下，免费为客人把衣服洗干净。

198. 客人不小心碰翻水杯、酒杯时怎么办？

客人不小心打翻水杯、酒杯时，服务员要马上用餐巾吸干台面的水分，然后把一条清洁的餐巾平放在吸干的位置，并利用台面现有的器皿压着，保持平坦。

199. 上菜时，台面上已摆满了菜不够位置放时怎么办？

端菜上台，首先要把台面上现人的碟移好位置，留出空位，才能把新上的菜放在台面。如台面不能再有空位时，切忌重叠放置，应拿走剩下最少菜的碟，但一定要征求客人的意见，把剩下的菜分给客人后才拿走，绝不能勉强客人，使客人误解。

200. 遇到客人点菜过多或等的时间过长，提出不要时怎么办？

遇到这种情况，先请客人稍等，如该菜还未做，可给客人取消；如菜式已做好上台了应向客人解释菜式的特点，请客人品尝；如经动员后客人仍不想要，而该菜又未动过的，服务员应礼貌地向客人说明收回该菜的损耗费，并立即退回厨房作处理。

201. 客人因候餐时间过长生产意见时怎么办？

在一般情况下，服务员给客人点菜 30 分钟后注意检查客人的菜是否到齐，在点菜后的一段时间里，如发现客人的菜还未到，应马到收款台厨房查单，有礼貌地请厨师先做，尽量缩短客人的候餐时间，同时向客人道歉，请客人原谅。

202. 发现点菜单遗失时怎么办？

如发现菜单遗失时，应马上向客人道歉，承认自己的过失，请客人多等一会，然后马上到厨房征得厨师长同意，请厨师协作，尽快把该菜单的菜式做好，以弥补遗失菜单的过失。但要注意同事之间，应讲究礼貌，要有互相尊重，互

相协作的精神，才能提高工作效率和质量。

203. 客人对帐单收费怀疑不愿意付款时怎么办？

如果客人用膳完毕，认为帐单收费多不愿意付款时，服务员应耐心给客人对帐，将客人要的所有品种及价钱向客人讲清楚，在客人面前逐一对账，核算一次，有礼貌的向客人解释，不可有不礼貌的表情流露，结帐后要表示道谢。

204. 开餐中，米饭供应不上时怎么办？

有时由于计划不周或客人突然增多等原因，米饭供应不上，遇到这种情况时，服务员应向客人道歉，说明原因，请客人稍等一会，也可以征求客人意见是否以面食（馒头、面粉）等代替。

205. 客人点菜后又因急事不要了时怎么办？

遇到这种情况，服务员要立即检查该菜单是否已送到厨房，如未开始做，马上取消，如已做好，迅速用食品盒盛好给客人，或征求客人同意是否将食品保留待办事完毕再吃，但要先办好付款手续。

206. 客人在餐厅饮醉酒时怎么办？

在服务过程中，服务员随时观察客人动静，如果认为该客人已接近醉酒，便要有礼貌地谢绝其要求的服务，直至鉴别出客人已恢复较好的状态或建议一些不含酒精的饮料，如咖啡果汁等。我们都不希望有客人醉酒闹事，如果服务员能凭决断及婉转的谈吐，可以平静地解决问题，处理得当，服

务便到家，但一旦解决不了，应马上告知领导，同时主动送上热茶、香巾，如有呕吐，及时清洁污物，如是本馆住客，应专人送回房间休息，并告知客房值班人员。

207. 客人要向服务员敬酒怎么办？

客人对服务员的服务满意时为表示谢意，往往敬服务员一杯酒，遇到此情况时，服务员应婉言谢绝，或主动为其服务，如撤餐具，加茶水等避开客人注意力，不至使其难堪，或借故为其他客人服务。

208. 遇到有病的客人到餐厅用膳时怎么办？

服务员在服务接待过程中，要掌握每个客人的情况，如表情动态等，才能更好地为客人服务，遇到有病的客人要对其关怀备至，主动询问、细致服务，安排的菜式应少而精，在必要时设专人服务。

209. 客人在餐厅跌倒时怎么办？

客人在餐厅跌倒时，服务员应主动上前扶起，安置客人暂时休息，细心询问客人有无摔伤可碰损，严重的马上与医院联系，采取措施，事后检查原因，引以为鉴并及时汇报，做好登记，以备查询。

210. 客人点 * 蛋、煎蛋、牛扒时怎么办？

当客人要点 * 蛋、煎蛋、牛扒时，服务员要问清楚客人所点的 * 蛋几分钟，煎蛋要煎一面还是两面，牛扒要几成熟，并要在菜单上做好记号，以免上错。

211. 给厢座的客人上菜时怎么办？

给客人上菜时，要先把菜盖盒拿起，然后用右手在客人右边上菜，不可在客人对面上菜，但如客人坐在厢座时，因地方有限，有时不可能规范去做。因此，当给厢座的客人上菜是时，服务员应用左手上菜给右边的客人，用右手上菜给左边的客人。

212. 为客人撤换烟灰缸的方法？

为客人撤换烟灰缸时，要把干净的烟灰缸在换的烟灰缸上面，一起撤到托盘里，然后把干净的烟灰缸放回餐桌上。

213. 西餐撤换餐具的要求有哪些？

撤换餐具时，要看客人的动作，客人把刀、叉并在一起，无论碟内有无菜都表示吃完可以收去，如在部分客人已吃完，但有一、二位客人由于对并刀叉动作不注意或不懂，似吃完又似没吃完，在此情况下，可征求客人意见，然后先取其碟，再收其他客人的。

214. 西餐厅服务员为客人点菜有哪些要求？

为客人点菜时，应审视、揣测谁是主人，询问主人是否可以点菜，点菜时，要站在客人左边，姿势端正，听清记准，冷热菜分单，并向客人介绍菜式，必要时给客人一些恰当的建议；如客人点了海鲜，建议饮葡萄酒；点了牛扒建议饮白葡萄酒；点了肉建议加一个头盘、沙律或汤；点了汤、饮品建议加三明治；点了咖啡建议加些点心等。

215. 厨房不按顺序出菜时怎么办？

西餐服务要按严格的顺序上菜，这是服务员应该知道的，如厨房师傅由于一时疏忽，不按顺序出菜时，服务员应把好关，切不可马上把菜给客人，应立即向厨房师傅说明原因，请师傅按时按顺序出来菜，如客人上一道菜未吃完，也要待客人吃完收碟后方能上第二道菜给客人。

216. 上冬瓜盅时需注意什么？

上冬瓜盅前，要上佐料食盐，以及相应的餐具（如碗、他仔汤勺、刀叉、汤匙、骨碟）。因为冬瓜盅身高，分后皮薄，容易破，故分冬瓜盅时要特别小心，首先用汤勺轻轻地把冬瓜盅面上的火腿茸刮到汤里，然后用汤勺轻轻刮下部分瓜肉，把汤料、瓜、肉、汤均匀地分给客人，最后用刀、叉将冬瓜上半部约一寸左右的瓜皮削去，便于第二次分。做法是：先用餐叉叉住冬瓜皮，后用餐刀从上切下约一寸左右，再转刀横削，要求刀口整齐，一般分四刀切削为宜，削后瓜皮放在骨碟上。

217. 上拨丝类甜菜时怎么办？

上拨丝类甜菜前，服务员应把台面上的餐具收去（除茶杯、水杯外），然后上冷开水、木筷子。这类菜式，是把水果切成小块，蘸生粉炸，再放进炒过的糖胶里均面成。因此，上此类菜时，动作要特别迅速，以防糖胶变硬。分菜的方法：用筷子将甜菜夹起，马上放在冻水果冷却，后分给客人。

218. 怎样上白灼虾、蚧等带壳的菜式？

上虾、蚧等带壳菜式时，服务员要跟上相应的配食佐料，

供客人蘸食，并跟上盛红茶的洗手盅，不带香水的毛巾（冬天上热的、夏天上冷的）供客人洗手，并勤为客人撤换骨碟、收拾台面，给客人以舒适感。

219. 上蛇羹时应注意什么？

上蛇羹前，应先上配料 菊花瓣、柠檬叶丝、炸薄脆。在分羹时，取适量菊花瓣、柠檬叶丝放在汤碗里，用汤匙压着，然后把汤均匀地分到汤碗里，以八满分为宜，最后把炸薄脆撒在上面。目的是使菊花瓣、柠檬叶丝熨软出味，炸薄脆酥化，调起蛇羹的特殊风味，切忌把配料一起放在蛇羹里搅匀后分。

220. 客人把吃剩的食品、酒水等留下要求服务人员代为保管时怎么办？

客人把吃剩的食品，酒等留下要求服务员代保管时，服务员应耐心解释，说明食品不能代存，防止发生错乱，尽量劝客人把东西带走。

221. 错上有肉类的菜式给清真客人时怎么办？

给清真人点菜时，菜单上应盖有特殊印记，或用特殊的单部，但由于一时疏忽，有时难免产生差错。如确实错上有肉类的菜式给清真客人时，服务员应马上向领导汇报，由主管或班长上前向客人道歉，尽快给客人更换菜式，以取得客人的谅解。

222. 服务过程中，宾客要求与服务员合影时怎么办？

在服务过程中，常遇到客人乘服务员斟酒、斟茶、分菜的机会摄影，在这种情况下，服务员应继续工作，但要保持镇定，精神集中，以免影响服务质量。但有些外宾在进餐完全毕，为感谢服务员的热情接待，提出要与他们一起合照，遇到此种情况，要婉言谢绝，因为随便与宾客合照会引起误会或不良影响，如确实推迟不过，应多请一个服务员陪照。

223. 服务过程中，客人请服务员跳舞时怎么办？

在服务过程中，宾客有可能会邀请服务员跳舞，这时，服务员应有礼貌地谢绝客人，声明职责在身，不能奉陪，如客人仍纠缠不休，应请领导解决，或将该服务员调开。

224. 餐厅收市时间已过，但客人仍在用膳怎么办？

餐厅收市时间已过，服务员不能催促客人或忙于收餐准备而忽略接待工作，以致影响服务质量。这时，服务员应主动检查客人点菜是否到齐，并且提供快捷服务，待客人所有菜到齐后，询问客人是否需要增加菜或是否需要甜品水果等。最后礼貌地请客人先结帐，设专人为客人服务。

225. 客人点了菜，但菜来后，硬说没有点此菜而不肯要，但服务员肯定此菜是客人自己点的怎么办？

服务员在客人点菜后应把所点的菜重复一次，待客人点

头认可后方可下单。上菜时一定要报菜名，客人知道上的是什么菜。有时，菜式的制法、造型与客人想象的有差别。如证实所上的菜是客人自己点的时候。服务员要尽量向客人解释清楚该菜的制作方法 & 菜名的来源，以解除客人的误会，如我们能做到这一点，相信客人是可以接受的。

226. 客人要求服务员介绍菜式时怎么办？

客人要求服务员介绍菜式时，不要不回答客人或叫客人自己点菜。一个合格的服务员要随时向客人提供良好的点菜服务，要主动、热情、耐心地向客人推荐餐厅的特别品种，把该品种的特色及价钱向客人讲清楚，并根据具体情况给予推荐中等以上消费水平的菜式，这样，可以鼓励客人去尝试更多更可口的精美食物，从而增加每一张帐单的平均消费水平，当然，当客人原意挑选低档食物时，我们应该满足他们的要求。

227. 客人点了无货供应的、过了季节的或刚好卖完的菜式品种时怎么办？

遇到此类情况时，不能光说“没有”、“卖完”或“无料”。而应首先向客人道歉，然后主动向客人介绍其它同味或同制作方法等类似的品种，争取客人的谅解。

如：客人点蒸肉蚧、介绍白灼虾

点糖醋鱼块，介绍咕嚕肉或生炒骨。

点蚝油菜胆、介绍蚝油通菜。

点大良虾饼，介绍煎芙蓉蛋等。

228. 客人由于对菜式品种不熟悉，点了同味或相同的制作的菜式时怎么办？

遇到这种情况，应先告诉客人他点的菜式是同味的或制作方法相同的或有两个是汤等，然后征求客人意见是否将原菜单改变，并推荐其它类似菜式。

如客人点了咕嚕肉，又点了糖醋鱼块，可能客人既喜欢吃咕嚕肉，又喜欢吃鱼，那我们便应该向客人推荐红烧鱼块或清蒸鲩鱼等。又如客人点了时菜鸡片汤，又点了北菇烩鸭丝，这两个品种均是汤（一个汤、一个羹），我们可问客人是否把北菇烩鸭丝改为北菇扒鸭或四扒鸭。

229. 服务员未听清，点错了菜，客人不要怎么办？

服务员给客人点菜时，由于工作不细致，出现差错，服务员应客人表示歉意，讲明原因、尽量取得客人的谅解，如客人不要错点的菜，应征求客人的意见，主动再向客人介绍菜式，占菜后服务员亲自到厨房向厨师讲清楚，要求优先照顾，为了弥补不足，有服务工作中应更主动热情、耐心，尽量满足客人的要求，如我们能做到这一点相信客人是满意的。

230. 客人问的菜式，服务人员不懂怎么办？

服务员不但要懂得餐厅的业务知识，而且对本餐厅所信的各种菜式品种的制作，烹调也要了解，有时遇到客人问的菜式服务员不懂时，作为服务员应以诚恳的态度请客人稍等一下，然后请教厨师，问清后，及时向客人解答，当然这种事是不应该经常出现的。

231. 客人急于赶车、机船时怎么办？

遇到这种情况时，服务员应急客人所急，介绍客人吃些烹调等简单的、快捷的菜式品种，亲自到厨房请厨师先做或在菜单上盖上特殊印鉴，服务更快捷、灵敏，尽量满足客人的要求。

232. 遇到客人投诉时怎么办？

客人向餐厅投诉，是善意的表示，而不是敌意的挑剔，因为他投诉有助于改进我们的工作，如果客人不满意餐厅的服务又不向餐厅投诉，那则表示餐厅将会失去一个客人，但实际上不只是失去一个客人，因为客人也将他的遭遇向朋友传开去。失去了客源，也就失去了财源。因此，遇到客人投诉时首先要向领导汇报，无论客人的意见是否正确，都要尊心聆听，向客人道歉，因为客人来光顾餐厅，目的是享受一顿丰盛的膳食，一些烦扰的问题，足以使他们投诉。因此，我们必须勇于承认错误，错的地方向客人表示歉意，尽量纠正补救过来，千万不能与客人争论。有时明知是客人不对，也要尽量运用言语技巧，使客人感到他是被尊重的。

233. 客人投诉有关烹饪食物的事时怎么办？

如客人投诉未煮熟，应马上收回给厨师加热煮熟，如果食物烹饪过熟或者煮得不好，应请厨师再煮另一份同样的食物但不能再收费，如果再煮的食物客人仍不满意，就要考虑不收那份食物的钱，或建议客人另选其他食物。当然，这类事情服务员是比较难控制的，所以为了防止事情的发生，我们应把工作做在前面，上菜前做好把关工作，做到五不上：

菜不熟不上，量不够不上，色不对不上，不合卫生要求不上，菜不够热不上。

234. 客人投诉有关食品质量问题时怎么办？

如果客人的投诉属于食品的质量问题（如变质、有杂质等）应马上向客人道歉，并征得领导同意及出品部门的协助，立即更换另一个质量好的食品送给客人，如当天的原料确实变质，应建议客人换一个制作或味道相似的菜式，或考虑免收该食品的钱。

235. 客人把食物吃完后投诉怎么办？

遇到这类问题，服务员要向领导汇报，经过了解后，先向客人道歉，然后免费给客人一杯饮品代替餐厅的过失，目的是使这次投诉得到圆满解决，采取这个办法总比因为不满服务和不满处理投诉而失去客人较为妥当。

236. 给客人上菜时，客人反映菜凉了怎么办？

上菜时要加盖，这是酒店的规定，有时由于保温不够健全，厨房与餐厅距离较远，送菜不及时，途中停留时间太长等原因，以致客人提出菜凉的意见，这时，服务员不能对客人表露出不高兴的样子，而应先向客人道歉，并迅速把菜送到厨房给予加热。客人用餐完毕，主动征求意见，然后向主管或经理汇报。

237. 客人提出菜肴变质，经厨师鉴别无变质时怎么办？

当客人提出菜肴变质时，服务员应主动道歉，迅速把菜

送到厨房由厨师鉴别，经过厨师鉴别此菜确无变质时，服务员除要请厨师给予加热，迅速送回客人外，还要以诚恳的态度向客人解释，说明此菜是经厨师鉴别后确认无变质的，菜肴已经加热，请品尝，并请多提宝贵意见，主动询问客人还有哪些方面需要服务，如客人坚持已见，应请领导出面妥善解决。

238. 餐后客人投诉服务员态度欠佳时怎么办？

宾客至上是我们服务的宗旨，如客人投诉服务员服务态度欠佳，无论是情况怎样，均要向客人道歉，向客人表示我们改正的决心，事后再找该服务员谈心，问清楚情况再作处理。

239. 服务员在宴会开始前才知道有个别客人是清真或素食时怎么办？

宴会业务员在宴会主办单位人员前来订宴会时，一般向他们了解清楚宴请的对象，身份、宴会人数、台数、餐别、用餐标准，用餐时间和菜式要求等问题，并根据以上要求和客人的饮食爱好与忌讳安排宴会菜单。但是，有时由于宴会主办单位人员对他们宴请对象的饮食习惯不甚了解，因此就会出现宴会开始时才知道有个别客人是清真或素食的情况，当这种情况发生时，服务员应立即征求宴会主办单位的意见，是否另外准备一些清真或素食菜式，一旦征得同意，即与业务组和厨房联系，尽快为客人安排。当然，在结帐时服务员不要忘记把这菜单的帐算上。

240. 客人订了宴会，过了订餐时间还未到达怎么办？

客人订了宴会，在一般情况下，均会提早到达，但如过了订餐时间还未见客人到来，服务员应马上与业务组联系，查请客人所住的房号、姓名或单位电话号码等，设法与客人联系，如客人有事未到达的，应说服客人尽早到达，并做好开餐准备。如联系不上，或因故取消，应马上向业务组反映及向领导汇报及明解决，并即把冷菜退回厨房，以便推销。

241. 服务员接到带有个别西的中餐宴会单时怎么办？

带西餐的中餐宴会一般比较少，但有时有些宴会主办人或某些重点宴会，也喜欢在中餐宴会中加插一两个西菜，当服务员接到带西菜的中餐宴会单时，应先到中西厨房了解出菜顺序、烹调方法，做到心中有数，餐前备好所需的各式中西餐具（如刀、叉、甜品匙等）。由于中西厨房是分开的，宴会期间，服务员应与送菜员，中、西负责厨师密切联系，掌握好起菜的时间，如果西菜是牛扒，应事先逐一问明客人喜欢吃几成熟的，并立即让送菜员通知西厨房预备，在准备上牛扒前，先通知厨房起，菜到后按客所需逐一送上，切记不要上错（如把 A 客八成熟的牛扒上给要五成熟的 B 客）。

242. 宴会需临时加入怎么办？

宴会临时加入，服务员应视增加人数的多少，摆上相应的餐具，然后征求宴会主办人的意见是否需要加菜，如果宴会主办人要加菜的话，服务员应即与业务组联系开单；如认

为不用加菜，服务员要留意宴会单上是否有用盅仔盛汤或份上的西式甜品，如有，则通知业务组增加相应份数，另外，服务员要检查所备的宴会餐具、用具是否够用，如不够，要及补充结账时，在宴会单附表上加上所加人数的茶费。如有增加份数的两式甜品或水果，结账时也算上。

243. 负责主台的服务员在主宾或主人离席讲话时怎么办？

负责主台的服务员在主宾、主人离席讲话前，要注意把每个宾客的酒杯都斟满，在主宾、主人离席讲话时，服务员要斟上一杯葡萄酒，放在垫有小毛巾的圆托盘中，然后端起，立在一侧，宾主讲话结束时迅速送上，以便宾主举杯祝酒。当讲话的宾主要到别的宴席去祝酒时，服务员要同时拿上茅台酒和红酒，为其斟倒，当宾主祝酒后回座位，应照顾入座。

244. 宾客在宴会进行时离席发表讲话怎么办？

服务员在宴会前应向宴会主办单位工作人员了解清楚宾客席间不否需要讲话，并弄清楚讲话的人数、时间等。由于种种原因，有的宴会不能确定讲话时间。就需要服务员注意观察，随时灵活掌握。如果席间宾客临时离席发表讲话，厨房的菜点正在制作，应立即通知厨房暂缓，如果菜点已烹调好，要即用保温菜盖保温，并及时与厨房联系，把席间讲稿话的情况和席间的用餐速度通知厨房，以便掌握出菜。在宾客讲话时，服务员要停止一切操作，站立两旁，姿势要端正，保持餐厅安静，切忌发出响声。

245. 宴会临时减人怎么办？

宴会临时减人，如果宴会标准不高，减少的人数不多，服务员应尽量说服客人不要减菜，因为厨师在宴会前已备好料或已把菜式加工成半成品，宴会菜不同于例牌菜，取消了就难卖出。但是，如果客人的宴会标准高，减少的人数较多，如果服务员不同意提出减菜的要求，则容易使客人产生意见。遇到这种情况时，服务员应即与宴会业务员联系，由宴会业务员与厨房师傅商量，适当减量，结账时要减去所减人数的茶费。

246. 客人电话联系订宴会时怎么办？

客人订宴会时，在一般情况下，要求客人填表后方给予办理手续。如客人没空，暂时未能前往办订宴会手续的，我们可根据客人的要求办理留厅，但要向客人说明宴会前一天到来补办手续，过时作自取消处理。如订宴会的时间较急，或有特殊情况确实不能来办手续的，必须做好电话记录，听清记住客人的姓名、人数、标准、台数、宴请对象、特殊要求和忌讳、地址或电话号码等，向客人重复一次，然后告诉客人：“我们将尽可能满足你的要求，十五分钟后我们将安排的结果用电话通知你好吗？”这样，一方面可以落实订餐的真假，避免出差错，另一方面可以使客人认为地得到重视的。

247. 已订好的宴会，开餐前因故取消怎么办？

客人要求取消已订好的宴会，这问题比较复杂，如小型宴会，宴会前四小时取消，是可以允许的。大型宴会（包括婚宴）则需 1 天前办理取消手续，如客人因特殊情况，开餐

前才通知取消或订后不来，则要向客人收回适当的菜金，作赔偿损失费。要做好这工作，就要在订宴会前做好登记或在有可能的情况下按宴会的费用收取适当的订金，以确保酒店免遭损失。

248. 客人订宴会时交了订金，但当天客人忘了带收据来怎么办？

客人订宴会，有时为了落实，是应该收订金的，这时，业务员应带客人到收款台交款，交款后，做好详细登记，在该宴会单上写上已收订金 XX 元字样，并向客人讲清楚单据的作用。收款单上最好打上“此单作现金收据，遗失不补”等字样，以提醒客人。如宴会当天客人忘记带单据时，应先请客人按应付金额付款，然后做好登记，自待客人找到单据或开具证明后再想办法退款。

249. 开宴时客人要求更换菜式？

要视客人更换的菜式如何来处理。如是一般菜式，可按客人要求给予更换，但如果要更换特殊制作的或制作时间较长的菜式，要先与厨房联系，把客人需要的品种与厨师讲清楚，如厨师可以做的，便可予更换，如厨师认为来不及制作或该品种无货，则要向客人解释，介绍些制作时间短而又类似的品种。如客人订的菜已准备好，又难以再售出时，应尽量说服客人，以免造成浪费。

250. 开宴时客人要增加人数，原订的厅房太小怎么办？

开宴时客人要求增加人数，而原来订的厅房又太小，这

时，业务员应尽量满足客人要求，看有否合适的空宴会厅，如有即给予调换，并马上告诉餐厅班长，给予协助，立即布置宴会厅；如在无合适空厅房的情况下，建议主人和主要客人安排在原厅房，其他的可安排到餐厅比较清静的地方，专人服务，征得客人同意后，给予调整，另根据客人增加的人数，调整菜单、金额，改菜单时注意不要重叠，并通知厨房、点心部、餐厅共同协助。当然在这种情况下，牵涉到各部门，工作量较大。因此，我们应以服务至上为原则，决不能以任何理由拒绝客人，或对业务员有意见，要互相配合，共同把工作做好，只有这样才能提高服务质量。

251. 遇到宴会标准低的客要求高标准宴会厅房用膳时怎么办？

遇到这种情况时，营业员要看审会任务情况，灵活掌握，淡季期间在宴会厅不紧张的情况下，应尽量满足客人的要求。但在旺季（特别是节假日）期间，宴会厅房比较紧张，在这种情况下，要向客人解释清楚，尽量取得客人谅解，然后征求客人意见，把客人安排在餐厅靠边较清静的地方，在可能的情况下，可派一位服务员专人服务。

252. 按客人标准开好菜单，客人看后对个别菜式不满意时怎么办？

营业员在开菜单前，首先要了解厨房的货源，鲜活品种，特菜的供应，然后按客人要求及标准安排好菜单，但客人看菜单后个别菜式不满意，这时，营业员应向客人表示歉意，根据客人提出的意见，作好客人的参谋，当客人对某种菜式

不懂时，要耐心向客人解释，对个别菜式按标准重新安排，经客人同意后，才可落单。

253. 两个单位同时订了一个宴会厅，造成重房时怎么办？

由于我们的工作疏忽或某种原因，造成“重房”的现象，这时，要迅速想办法解决，如本餐厅宴会房间已安排满，立即与各部业务组联系，订好合适的厅房，然后按订宴会时间的先后给予安排，并根据宴会订单和联络电话号码或房间号码迅速与对方取得联系，向对方讲明原因，诚恳地向客人道歉，以得到客人的谅解或向客人介绍后一间宴会厅的陈设布局，尽量使客人对此厅房有一个好感，使之从心理上得到安慰。如客人已发出请帖，在宴会当天，要用告示牌指示，通知迎员给予引路，对待这类客人，在服务上更要热情、周到、耐心、尽量满足客人要求，以弥补过失。

254. 客人预定的宴会开餐时要求减人怎么办？

客人预定的宴会，开餐时要减人，作为营业员不应有厌烦情绪，应根据客人减少的人数，调整好菜式，尽快改好菜单，除原菜单上有的乳猪、片皮猪等已制成品的菜式外，其余菜式可行当减少斤两，但要向客人讲清楚，然后迅速通知餐厅服务员做好减位等工作，并到厨房和点心部，请师傅配合迅速把要改的菜式整理好，待起菜时及时送上。

255. 大型宴会开席前，临时需要增加台数时怎么办？

如遇这种情况，我们必须满足客人的要求，想方设法给

予调剂，如增加的台数原厅可以容纳的便安排在原厅，但原宴会厅地方小，增加的台数安排在其它厅房（在条件允许的情况下，可换一间大厅），并迅速通知餐厅配合做好一切准备工作，安排菜单，与厨师商量做好原料的准备及菜单安排工作，如有特殊制作或制作时间较长的品种，应向客人说明，只能安排类似的菜式，通过各环节的互相配合，这问题是可解决的。

256. 客人因故取消筵席，但已缴交订金时怎么办？

客人在订筵席时，须按规定缴交适当的订金，但如遇客人因故取消筵席，要视具体情况给予处理，如台数不多，并在开席当天四小时前来取消的，可给予办理取消手续；同时办理退回订多手续，但如客人在开席前四小时内取消筵席，营业员要再向客人解释，按规定给予收取适当的原料损耗费，在订金处扣除，多除少保，但一定人手续清楚，并表示歉意。

257. 已订好的旅行团餐因故取消怎么办？

旅行团体用膳，在一般情况下，必须预订。如已预订好的旅行团餐，因故取消，必须视具体情况妥善处理，如确因飞机、车、船误点或天气恶劣飞机停开等特殊原因取消订餐应协助解决，但如是人为的差错，必须按规定收取适当的原料损耗费，声速通知厨房和餐厅取消订餐。

258. 客人提出要租用餐厅或宴会厅开会时怎么办？

目前，在宾馆订会议厅房的单位日增，由于楼层的会议

厅房不够安排,这样客人需要到餐厅租用宴会厅或餐厅开会,如遇这种情况,营业员要了解任务情况,在有可能的情况下应尽量满足客人的需要,按客人的要求,安排到合适的厅房,并通知餐厅班长协助布置,按规定价格回厅租费,如在无空宴会厅房或餐厅的情况下,应向客人解释,请客人谅解。

259. 预订的酒会人数增加怎么办?

由于特殊原因,预订的酒会增加人数时,要看具体情况给予解决,在可能的情况下,征得客人同意后,适当增加菜式,马上开好菜单与厨师联系做好增加菜式的准备,请餐厅及时补充一切餐具、用具。客人在酒会前半小时出入时,超过 15 人以上可按规定在宴会单的附表加上增加人数的服务费。

260. 外宾使用中餐餐具,又使用不好时怎么办?

通常外宾对中餐餐具怀有一种新鲜、好奇的心理,虽不会使用,也多愿尝试一下,特别是使用筷子。当外宾因不得要领使用不得法时,服务人员忌嘻笑,而应落落大方、热情主动地上前询问:“我能帮助您吗?”经外宾同意后,取用一双备用筷,为外 2 宾作正确使用的示范动作。这时要注意,首先,使用动作讲解要慢些,要做准确;其次,示范夹菜时不要用筷子夹弄客人盘的菜肴,而应让客人自己夹弄。

第十一章 宾馆餐饮部人员岗位责任制

261. 什么是餐饮部经理岗位责任制？

在总经理的领导下，负责餐饮部的经营管理和日常业务工作。

第一，负责制订餐饮部整体营销计划，落实加强餐厅业务管理的各项措施，全面完成和超额完成总经理室下达的各项经济指标。

第二，负责制订本部门各类人员的操作程序、协作配合和服务规范？建立健全考勤、奖惩、分配等项规章制度，并组织各部门实施。

第三，负责餐饮部的日常经营管理，亲自组织安排大型团体就餐和重要餐会，加强对餐厅和厨房工作的巡查与督促。

第四，负责督促有关部门和人员搞好食品卫生、成本核算、仪器价格和供餐标准，努力更新花色品种，提高菜肴质量，增加市场竞销力。

第五，负责收集、研究和处理宾对餐饮服务质量的意见和投诉，努力满足宾各的各种正当要求，提高餐饮服务质量。

第六，负责搞好本部全体员工的工作，及时解决员工中存在的思想和生活等问题，提高员工的荣誉感、归属感和工作效率。

第八，协调同客房、商务等其他部门的关系。

262. 餐饮部副经理岗位责任制有哪些？

第一，在餐饮部经理的领导下，负责餐厅的日常工作，保持餐厅业务正常进行。

第二，负责餐厅员工的组织和调度，当好本部经理的助手。

第三，负责组织实施各项规章制度，制定餐厅服务标准和工作规程。

第四，负责餐厅经营、成本控制以及所有设备和原材料的管理，提高营业效益。

第五，配合有关部门对员工进行考核培训和招聘录用。

第六，与其他部门保持联系，做好各种协调工作。

第七，如果经理不在，负责处理经理的日常工作及业务。

263. 餐厅领班岗位责任制是什么？

在餐饮部经理、副经理领导下进行工作

第一，了解掌握当日住店宾客的人数及用餐要求，向服务员详细布置当班任务。

第二，检查服务人员的仪容仪表，督促服务员做好餐厅的清理工作和餐具、酒席等物品的准备工作。

第三，注意餐厅动态，指挥服务员有条不紊地工作，妥善处理工作中发生的各种问题和意外突发事件。

第四，定期查清点餐厅的设备，确保餐厅的安全。

第五，掌握服务员的出勤情况和日常工作表现，定期向餐厅经理汇报，严格考勤制度。

264. 餐厅迎宾员岗位责任制是什么？

第一，了解餐厅领班对当班餐桌、椅的安排情况，了解酒店内其他餐厅的接客安排情况。

第二，主动迎送宾客，引领宾客入座，并帮助迎送客人行李。

第三，参加餐前准备工作和餐后结束工作。

第四，搞好负责区域内的环境卫生。

265. 服务员岗位责任制是什么？

在餐饮部经理、副经理和领班的领导下进行工作。

第一，布置餐厅环境和桌椅，做好服务前的各项准备工作。

第二，擦净，擦亮餐桌、餐具、酒具，搞好餐厅的环境卫生和清洁卫生工作。

第三，按照服务规格和操作规程，搞好餐厅接待服务工作。

第四，为客人拉椅入座、递毛巾、饮品，介绍菜肴，用餐完毕后负责清理餐桌餐椅。

第五，将所有污染的餐饮用具移送到洗涤区域，并及时充实餐具柜应有的餐具。

266. 餐厅走菜员岗位责任制是什么？

第一，做好用餐前洁净餐具、酒具、用具的卫生入橱工作，保证开餐时使用及明、方便。

第二，准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，主动配合厨师做好出菜前的各项准备工作。

第三，积极配合餐厅前台服务员，做到传送定菜单迅速、及时，走菜快捷。

第四，按照厨房出菜的次序要求，准确无误地为宾客上菜。

第五，妥善保存定菜单，以便事后复核、审查。

第六，协助餐厅前台服务员撤换餐具、酒具、整理酒瓶，帮助厨师清理存放干净的餐具、酒具和其他用具。

第七，用餐时间结束后，负责打扫厨房走道，保持清洁及规定地段的卫生。

267. 餐厅划菜员岗位责任制是什么？

在餐厅领班的领导下进行工作

第一，开餐时，协助厨师长检查菜肴质量，如发现配菜不符合成品要求，应督促厨房的炉灶厨师及时调整，力求做到色、香、味、型俱佳。

第二，与走菜员密切配合，积极沟通餐厅和厨房的业务信息。

第三，做好包干区域的环境卫生工作。

268. 餐厅预订员岗位责任制是什么？

第一，承接各种宴会，向预约宴会的客人进行热情服务，介绍宴会的种类、价格、菜肴特色等。

第二，详细了解宴单位对宴会时间、场所、餐前及餐后的服务要求。

第三，认真填写宴会预订单，详细注明预订人的国籍、身份、人数、饮食习惯、口味特点及特殊要求，并按宴会预

订单及时分送厨房、餐厅、帐台等有关部门。

第四，加强与厨房的联系，熟悉供应品种和数量。

第五，预订后，及时通知有关人员，做好各种宴会服务准备工作。

第六，搞好包干区域的环境卫生工作。

269. 洗碗间服务员岗位责任制是什么？

第一，分类存放餐具，防止污染。

第二，清洗每只碗盆，做到“一刮、二冲、三洗、四过滤、五消毒”。

第三，餐具清洗后即放进碗盆柜里，以免损坏。

第四，发现破损餐具，应立即拣出。

第五，负责保管贵重餐具。

第六，汇集剩余的酒席并处理泔脚水。

第七，搞好包干区域的环境卫生工作。

270. 酒吧调酒师岗位责任制是什么？

酒吧调酒师（兼领班）受餐饮部经理直接领导，负责酒吧经营业务。

第一，根据客人情况负责酒吧的服务班次、轮休和分工的组织安排，必要时顶班服务。

第二，督促服务员积极向客人销售饮料。

第三，掌握酒吧的财务、品种、质量和使用情况，定期清点。

第四，负责控制饲料的领取、保管和销售。

第五，督促松果服务员的仪表仪容和清洁卫生工作。

第六，能够调制难度大的鸡尾酒。

271. 咖啡厅、酒吧员工岗位责任制是什么？

第一，严格遵守各项制度和外事纪律，微笑服务，举止大方，主动热情。

第二，营业前准备好各种饮料、酒水、糕点、水果及各种规格的玻璃杯和各种所需物品。

第三，对待客人要主动表示欢迎，要用敬语或礼貌用语向宾客问好。

第四，尽量提供快速服务，但要始终按服务程序进行操作。不断熟悉客人爱好，研究客人口味，主动推荐酒类和饮品。

第五，禁止出售变质和酒水瓶口破裂，做到货款相符，账面清楚。

第六，如有醉酒者，应劝其离开。如发现无理取闹和越轨行为的客人，要立即向保安部门报告。

第七，养成良好的卫生习惯，注重仪表、仪态，注意环境清洁。

第八，服从领导，站立服务。当班时不得倚靠它物，不准有对客人不礼貌的姿势。

第九，爱护玻璃器皿等易碎及各种物品，定期清点核算，做到帐物相符。

第十，努力学习业务知识，掌握各种服务技能，提高服务质量和经营效果。

272. 音乐茶座员工岗位责任制是什么？

第一，严格执行外事纪律，遵守公安机关的有关规定。服务周到，态度和善，尊重宾客的宗教信仰和风俗习惯。

第二，做好营业前的各项准备工作，精神饱满地迎接宾客的到来。

第三，熟悉掌握音乐茶座的服务操作程序，为宾客提供优质接待服务。

第四，熟悉掌握音乐茶座灯光、音响控制知识，能辨别设备的好坏，及时排除故障。

第五，做好音乐茶座的酒水、饮料、食品的销售工作。

第六，做好营业前和结束后环境卫生的检查和清扫工作，并注意个人卫生。

273. 餐厅帐务员岗位责任制是什么？

第一，负责餐厅收银业务，在收款结帐时迅速、准确，不出差错、事故。

第二，遇到疑难帐务，耐心解释或虚心请教餐厅领导。

第三，工作中要暂时离开岗位，要注意钱款安全。随时锁好保险柜。

第四，每天营业终了，必须盘点当天营业收入，填制餐厅当日营业情况表，当天营业收入当天交财务部。

第五，严格财务手续，每天进行现金盘点，发现问题及时报告，做到帐款相符。

第六，服从命令，听从部门主管的工作安排，换班必须经领班以上负责人同意，办好手续。

第十二章 餐饮业人员营销素质

274. 餐饮业人员营销素质的根本特征是什么？

若想了解餐饮业人员营销素质的根本特征，首先必须了解餐饮业营销的基本含义，而要了解餐饮业营销的基本含义，则又必须了解究竟什么是“营销”。

营销科学的奠基之一、美国经济学者菲立善·科特勒是这样为营销下定义的：

“营销，指的是通过合适的交流和促销，将合适的商品与服务在合适的时间和合适的场合销售给合适的人。”

另一位经济学者盖里·特莱帕则这样界定营销的含义：

“所谓营销，是指了解顾客需要，使产品尽可能满足这些需要，劝说顾客满足自己的需要。最后，当客人表示愿意购买该产品并实施行动时，保证购买方便。”

安德逊和兰姆希其则把营销的定义讲得更具体化，世俗化：

“我们相信，营销的其它意义在于听取市场需要、满足需求，创造利润。据此，出色的营销自然应该意味着，你比自己的竞争者更注意倾听市场意见，也比竞争者被更有效地满足市场要求。”

以上三种定义，尽管在表达形式上有所不同，但本质上是一致的，它们都概括了“营销”这个词的基本含义。

从上述说明中，我们也可以得出餐饮业营销的内涵，那就是：

“餐饮业营销是一种持续不断地、有步骤地进行的一种经营管理过程。餐饮业管理人员在此一过程中通过市场调研，了解顾客需要，然后努力提供适合这种需的产品与服务，使顾客满意，餐饮业获利。餐饮业营销成功的最基本条件，在于其全体员工的共同努力的及餐饮业与同行及其他相关行业的企业之间的精诚合作，共同发展。”

对于餐饮业营销所作的上述定义，即符合一般意义上的营销特点，又体现了其本身所具有的一些特色。

根据这一定义，我们就可以得出餐饮业人员营销素质的根本特征，那就是：餐饮业人员营销素质是指他们了解顾客、满足顾客并使餐饮业获利的能力。

凡是具备这种能力的餐饮业人员，都是具有一定营销素质的人。

275. 餐饮业营销的有哪些要素？

餐饮业营销必须具备的以下六个方面的要素：

(1) 满足顾客需要

餐饮业营销活动的主要任务，应是发展并满足顾客需要。顾客已经有了什么，他们还缺少什么，需要什么，这二者之间一定存在差距。餐饮业人员必须了解这一差距。

此外，顾客最想要的是什么，他们对自己的需要是否已经意识到，这些也都是从事营销的餐饮业人员必须努力了解的。

（2）餐饮业营销具有连续性

营销是一种连续不断的经营管理活动，不是一次性的决策；后者只能被看作是整个营销管理的一项内容。

（3）餐饮业营销应有步骤地进行

良好的营销是一个过程，应井然有序地一点点去做。

（4）营销调研起着关键作用

营销活动为要有效地进行，则非得进行营销调研不可。唯有如此，才能预见并确认顾客的需求。

（5）必须发挥团队精神，搞好合作

餐饮业里的任何一个部门和个人，都不可能独立地承担餐饮业营销的全部活动。没有某个部门和相关人员的精诚合作，营销便不能获得成功，管理也不能游刃有余地参与市场竞争。

（6）与同行与其他相关行业搞好合作。

同一区域内的不同餐饮业之间，无疑是一种竞争关系。但是，这只是问题的一个方面。从另一方面看，它们之间还有着进行合作的可能性机会。

所以，在进行营销时，不同餐饮业之间应该捕捉和运用那些可以进行合作的机会，既竞争又合作。这样，才能大家共同得利，使中国的餐饮业整体水平得到提高。

以上所述，就是餐饮业营销所具备的六大要素。在这些要素之间存在着相辅相成的联系，而绝不是孤立的，如果只注重其中的某一点或某几点，就无法搞好餐饮业营销活动。

276. 如何制定餐饮业营销计划与策略？

要想确保餐饮业的营销活动取得成功，必须做好两个方面的工作：

(1) 要制定切实可行的营销计划

餐饮业营销与其他行业的营销相比较，既有共同之处，又有不同之处。因此，在制定营销计划时，一方面应吸取其他行业中行之有效的方法，另一方面还应符合餐饮业的具体特点和实际状况。

餐饮业营销计划与餐饮业的总体计划也是息息相关的，所以，为了制定一份行之有效的营销计划，还必须了解制定餐饮业总计划方面的知识，使二者紧密结合，共同促进，对餐饮业的经营活动起作用。

此外，餐饮业的营销计划必须与市场相联系，符合实际，适应市场需求的变化。

(2) 要选择和运用最有效的营销策略

餐饮业营销计划制定出来后，就需要考虑怎样才能更好地实现该计划。

总的来说，实现营销计划的策略有很多种，但一个基本策略就是经营者必须抓住市场机遇，避开不利因素，扬长避短，充分调动各种积极因素，全力以赴实现计划。

介绍三种行之有效的营销策略，它们是：

接近市场的总体策略——供求导向策略

竞争性营销策略——角色导向策略

定位策略——经营导向策略

了解上述三大策略并懂得运用这些策略的技巧，是十分

重要的。这是提高自身营销素质的一个重要内容，也是餐饮业人员从事营销活动的必然要求。

277. 餐饮业计划的种类和作用有哪些？

餐饮业计划就是使餐饮业资源的调配与餐饮业环境的发展机会达到并保持最佳吻合的一种管理过程。

根据定义，计划不同于那种对经营环境的被动应付措施，它是经营者的超前决策。

这种决策通过确立目标和系统地制定战略战术来组织、调配资源，以适应环境的变化，求得企业的发展。

计划是全面协调和长远发展的结合体，具有战略上的意义。

计划之所以称之为是一种管理过程，就是指既要规定出要达到的目标，又要确立行之有效的达标方案和手段。

良好的计划是效益与效率的结合。

效率涉及的是正确地工作，而效益则是做正确的工作。

只注重效率的人是经营意识重的人，他们关心的是如何把手头的工作做得更好；

而重视效益的人关心的是最终成效——如何使餐饮业的资源更好地服务于市场机遇，以实现长远目标。

计划在目标和效率之间架起了一座桥梁，使企业能够沿着明确的方向高速发展。

未来的竞争将不可避免的是战略性竞争。因此，缜密的分析研究、超前预测以及周密的策划是未来餐饮业成功的基础。

世界上成功的餐饮业都毫无例外地重视精心策划的经营

计划。

计划的具体作用有如下几点：

计划有助于企业从宏观角度修正决策程序，统筹全局，适应环境；

计划使企业充分利用预测技术与其程序进行超前决策，并对备选方案进行评估；

计划展示出企业内各职能部门重要决策之间的关系，具有内部协调和控制功能。

计划规定了管理人员日常决策的方向性，强调短期行为与长远目标的一致。

计划有助于管理人员摆脱日常事务的干扰，提高工作效率；

计划为衡量企业经营成果确定了准绳

278. 餐饮业计划有哪些种类？

从管理层次看，计划分为餐饮业计划、职能计划以及特殊活动计划 3 种类型。

餐饮业计划涉及餐饮业全局的发展，包括整体目标、策略和措施；

职能计划为各部门而设计，如有关财务、人力和销售计划的详细目标和策略；

特殊活动计划专为企业正常经营范围以外的活动而设计，如新产品计划、市场拓展计划。这种计划需要单独提供资金，专门组织实施。

从时间跨度看，上述计划又分别具有长期计划、中期计

划和短期计划的特点。

长期计划是指三至五年的计划，中期计划指为期一至三年的目标和策略；

而短期计划仅仅涉及未来 12 个月内的活动。与中、长期计划不同，短期计划更具体，更侧重于手段和措施问题。

以上论及的各种计划、虽然都有各自的目标、策略以及手段，但却构成了企业管理相互依存的整体。由于管理层次的原因，它们之间在管理跨度和时间跨度上相互制约、相互补充。

例如，某一级别管理人员的目标可以是上一级管理工作的策略之一。由于看问题的角度和高度不同，越是高层管理，越要统观全局，以长远为重。

又比如一家连锁饭店集团，其饭店策略同时又是营销部门的工作目标，其营销手段（战术）同时又是销售人员具体工作目标，依此类推，便成为企业自上而下的计划体系，以保证饭店目标得以顺利实现。

但是近年来人们发现随着营销思想越来越多地影响餐饮业的中、长期政策，餐饮业总体计划与营销计划有合为一体的倾向。

这是为什么呢？

这是因为确定餐饮业未来计划所采用的主要参数——产品 and 市场参数也正是营销计划中的基本要素。

279．如何制订餐饮业总体计划？

餐饮业总体计划是为餐饮业设定一个力求达到的长远目

标，并据此设计出实现该目标所需采用的有效方法。

各家餐饮业因规模、市场、档次等因素不同，制定餐饮业总体计划的程序、内容也是不一样的。

下图力求将它们共同点表示出来，以显示一个较为清晰的规律：

从上图表示的全过程看，总体计划的制定是一个复杂的过程，涉及的范围和层次是任何其他计划所无法比拟的。

总体计划是各部门各级管理人员制定职能计划的工作指南，关系到餐饮业的整体经营；同时，其目标方案和策略又不可避免地要跨越一个较长的经营期，因此，制定这种总体计划既要谨慎又要适度超前。

鉴于上述要义，在具体讨论餐饮业计划之前，我们预先要确定“计划前计划”，即决定谁去做计划，如何做计划，以及计划的内容的要求等等。

首先，在确定计划的参与者及其计划职员；

其次，要明确如何做计划，即制定计划的原则和要求；

最后才进入到计划的实质阶段。

280. 餐饮业管理人员的计划职责有哪些？

餐饮业管理人员是制定计划过程中至关重要的主体。

由于计划是全方位的管理工具，各级管理人员因工作性质不同，其计划职责也各有要求。

需要特别指出的是，无论何种级别的管理人员，其计划职责都是餐饮业自上而下计划体系中不可缺少的一部分。

(1) 总经理的计划职责

- 确定市场圈
- 阐述餐饮业在市场中的位置
- 确定目标并制定行动计划
- 让属下了解餐饮业的期望目标
- 为餐饮业的业务经营制定相应的策略
- 衡量达标的进度
- 利用计划激发适时的决策
- 分析餐饮业以往的财务状况
- 预测/计划本年度末财务成效
- 预测/计划下一年财务成效
- 分析趋势，对与餐饮业有关的因素进行推测
- 与餐饮业有关人员共同完成“工作绩效计划表”

(2) 餐饮总监的计划职责

- 分析以往的食品、饮料及宴会食品成本
- 写出食品、饮料及宴会的竞争分析报告
- 预测/计划餐饮和宴会本年末的财务成效，即毛利率与实际利润。
- 预测/计划餐饮和宴会下一年度的财务成效，

即餐饮营业收入占餐饮业营业总收入的额度

(3) 其他部门负责人的计划职责

——根据本部门工作性质制定相关的计划

——与总经理一道完成“工作绩效计划表”

281. 制定计划的原则和要求有哪些？

(1) 制定餐饮业计划的原则

计划关系各级/各部门的工作成效,更注重最终目标的实现。因此,在制定计划的过程中要注意以下几点原则:

明确计划的目的。

为计划而计划导致人力、物力和时间上的浪费;

计划需为某种目的或为解决某个问题而制定。

充分利用各种必要的信息资源,信息越准确,计划就越完备、效果越好。

制定计划需要集思广益,挑选恰当的管理人员参与计划。

反复对计划进行推敲

计划不可能一蹴而就,要经过书写、修改才能最后形成简单明了的指导性文件。

计划中需包括目的和企业任务概述。

计划需客观分析本餐饮业的优、劣势。

计划中需有对竞争的评估和分析

计划中还应包括以往财务经营状况分析以及对未来财务成果的估计。

计划必须成为企业发展的持续性指导文件。

(2) 制定计划需要注意的几个问题

计划应适时，可行。

计划并非一成不变，应避免僵硬死板。

不应将预算视为完备的计划，预算不代表计划。

计划不应有不必要的限制——应适度超前，但不要可望不可及。

应当记住计划所为之服务的目的。

计划要具体，尽可能涉及细节，不要用空冷之词。

不要在完成计划后将其束之高阁，待来年预算期时才重新开卷。

不应将计划局限在一年之中。要为可能预见得到的未来制定计划。

282. 计划目标是什么？

餐饮业计划的起点是确定目标。

这个过程受到两种限制因素的影响：利益相关者的需要和计划制定者——餐饮业管理人员的需要。

利益相关者指所有在餐饮业中其有财务或其他利益的个人、团体和企业。餐饮业管理人员需要协调利益相当者的需求和企业经营方的各种利益需求。

在制定餐饮业计划时，他们即要尽可能地满足上述各方的利益，又要最大限度地反映经营管理方的价值取向。

需要解决的矛盾有餐饮业利润与员工利益的协调，员工参与程度与监督控制程度的均衡，增长还是求稳，投资还是尽快获得，短期利益与长远目标的平衡，创新还是求同以及

兼顾餐饮业利益与所在社区的利益等等。

上述所有矛盾都对计划目标的圈定产生影响。因此，决策者必须对可能的目标进行权衡和选择，比如：

最大限度地提高餐饮业的市场份额；

谋求生存之道；

获得满意利润之举；

餐饮业的全面发展战略；

最大限度地提高销售额

保持高度的投资效益

提高餐饮业市场地位

显然，决策者不能选择单一一项作为餐饮业计划的目标。计划目标应当即有素的要求又有量的标准，既保证短期利益又着眼长远利益，并且能够促成餐饮业各方利益的良性循环。

从上述餐饮业总体目标来看，有两项与营销关系密切：即投资收益和发展战略。

投资收益的基础是良好的营业收入和总成本的控制。

成功的营销是营业收入的保障。与此有关的营销活动有扩大市场规模（市场的广度）、提高市场份额（市场的浓度）、调整价格和各种营销组合，即找准入场切入点。

283. 如何做好预测和餐饮业内、外部分析？

由于餐饮业的环境对计划有着很大的影响，管理人员需要据此估计目标的合理性和达标所需的人力、物力资源以及可资利用的机会。

（1）预测

预测的意义

餐饮业期望从预测中获得以下的益处：

——推测餐饮业在产品和市场条件下变的情况下达到计划目标的可能性；

——为餐饮业更有效地分配自身资源提供依据；

——为部门、职能计划人员提供指导。

比如各部门可根据预测制订部门预算，营销人员可根据预测结果发现营销机会，调整或修正营销策略；劳动人事部门可以计算劳务需要量等等。

预测的类型

有 3 种类型的预测可以满足餐饮业决策人员的上述期望：销售预测、利润预测和获利性预测。

餐饮业预测的起点是销售预测。销售预测指对产品或市场乃至整个餐饮业经营市场的预测。

利润预测和获利性预测随后进行。

3 种预测中既有定性预测也有定量预测。

预测的原则

由于预测是对未来发展的大致推测，尽量切合实际是计划人员所力争获利的结果。

预测的原则是：

——慎重确定销售预测的范围：进行总体预测还是进一步将预测力量对准目标划分市场。

——为预测确定合理的时间跨度：长期预测还是短期预测，即为期是半年、一年还是三年；

——力求预测的准确性

——力争预测的良好效果：便于理解和利用。

预测的方法

餐饮业经常采用的预测方法有判断法、趋势分析法、相关因素分析法和调查法等。

(2) 餐饮业内、外部分析

餐饮业的预测工作是在假设经营条件无重大变化的前提下进行的。而实际上，餐饮业内、外部的环境总是处于不断变化之中的。这种变化对餐饮业的经营不可避免地会产生一定的影响。

为了提高计划质量，有必要对影响餐饮业经营成效的威胁和机会进行分析。

我们这里着重说一下餐饮业内部优劣势的分析。内部涉及财务、销售、管理、员工、产品、餐饮业形象和资源分析等内容。

餐饮业的财务分析指对餐饮业不同层次、所有部门的成本、费用和收入情况进行对比和分析，识别创利因素和经营不良的原因。最为有效的比较是将实际数字与预算进行比较。财务审计有助于管理人员根据目前的财务状况预测未来的机会和威胁，并对有关的政策进行调整和控制，以便及时抓住机会，避开不利因素。

餐饮业的销售分析指对与餐饮业产品销售有关的因素进行评价和分析。

常见的餐饮销售指标有：餐厅饮食收入、宴会收入、酒吧收入、客人总数、平均消费等等。

餐饮业对管理人员的分析和对普通员工的分析属于软件

分析。

对管理人员的分析主要针对决策能力、创新能力、组织能力和管理能力；

针对员工的分析涉及餐饮业在人力资源各方面的优势和弱点。

餐饮业的产品分析指对软、硬件现状及其发展潜力的全面分析和估价。

其它内容的分析涉及对餐饮业内部、外部总体状况的评价，即资源分配、利用的情况和餐饮业形象状况。

根据上述各项分析研究的结果，结合对外部环境的分析，餐饮业决策人员便可以最后确定餐饮业计划的目标。

284. 如何对各种备选方案进行评估？

餐饮业内、外部分析为最终确定餐饮业计划目标打下了基础。餐饮业各项目标所显示的是现状与未来成果之间的差距。

要消除这种差距，餐饮业需要开展的工作有产品、营销、人力等计划方案的制定。

餐饮业管理人员还需参照其他外部影响因素如新的立法、竞争状况、失业率等情况对各项方案进行评估。

285. 餐饮业营销策略的要素有哪些？

策略是餐饮业为实现营销目标所拟定的具有政策性的、基本的实施方案。

确定营销策略有两个要求：既要谨慎又要有创造力。谨慎指计划人员需全方位考虑餐饮业现有资源的潜力；

创造力要求计划人员在理性的基础上大胆、灵活地利用现在资源（如人力资源、环境资源、财力资源和物力资源等等），对其进行合理分配，形成最佳营销组合。

营销策略是各种营销因素的组合体，它包括：

- 餐饮业产品或服务；
- 餐饮业的定价方式和定价策略；
- 餐饮业产品的销售渠道；
- 销售方式；
- 餐饮业营销人力资源。

营销因素组合即是针对某一细分市场而将上述 5 种因素科学地组合在一起的策略方案。策略方案应当是实现营销目标的最佳方式和途径。

286. 餐饮业定价营销策略有哪些？

在任何行业中，价格都是影响和左右消费者的购买欲望与行为的重要因素。消费者是否愿意购买某种商品，在很大程度上取决于其价格的高低。

一般说来，价格低廉的商品总是比别的商品更畅销，因为它符合大多的心理需要和实际的经济状况。

然而，对于进入餐饮业就餐的顾客而言。情况却远非如此简单。因为就餐者并不是千篇一律的，各人对于价格的要求和可承受程度都有所不同。

所以，怎样以餐饮业的产品定价确实是一种艺术，也并非轻易就能做好的事。

一般说来，由于价格是目标利润的产物，同时又受到市

场需求量、价格弹性和竞争环境的影响，所以，餐饮业经营者在确定其产品价格时，必须依据这些内容作出全盘考虑，最终决定采取某种档次的价格。

实际上，餐饮业的价格也是其营销策略的一种，餐饮业即可以利用价格突出自己的市场定位，也可以利用价格吸引目标市场并且满足不同层次的利益需要。

就餐饮业的定价方法来说有很多种，本节仅介绍其中最为适用的部分，意在展示一种思路，使经营者就此举一反三。

然而，无论是用何种定价方法，都必须符合这样一个总要求：定价要以客人利益为原则，在精心确定的价格上、下限的范围内灵活运用价格策略，尽可能满足客人的利益需求，同时为餐饮业创造最大收益。

当然，餐饮业的价格策略不会单独发挥其作用，它只有同非价格策略好地结合起来，才能为餐饮业的营销计划的成功打下坚实而可靠的基础。

287. 价格是调节市场的唯一手段？

价格是调节市场的唯一手段，也是销售人员应掌握的平衡市场的措施。

餐饮业即不能单纯强调创利而忽视市场和竞争形势，又不能为追求市场份额而陷入价格战的误区。

价格策略是餐饮业营销策略之一，餐饮业计划人员需要以成本为基础，按照季节为各个细分市场制定灵活的、层次不同的价格，以最终达到营销计划目标。

价格是餐饮业经营过程中最为敏感的问题之一，其变化

对餐饮业效益产生多方面的影响。

餐饮业管理层关注价格对设施设备的利用及其产生的经济效益的影响；

财务人员利用价格计划餐饮业经营的效益；

营销计划人员则将价格视为占领市场的 4 大策略之一。

价格对消费者同样是敏感的问题。

“价格合理”意味着“物有价值”，即产品价格与消费者心目中该产品的价值互相吻合等同。

然而，消费者的价值观念却因消费侧重点的不同而产生差异。消费过程中的利益需求、声望需求等都会影响消费者对产品价值的评判。

竞争环境也是餐饮业定价过程中必须考虑的问题。

市场需求量的上升或下降、市场对价值变化的敏感程度、本餐饮业是价格领袖还是追随者等对定价决策产生影响。

288. 价格决策中有那些影响因素？

价格决策中有诸多影响的因素，我们在这里谈一下三方面的关系：

（1）需求与价格的关系

价格效应是市场上不容忽视的一种规律。价格效应指价格变化引起的需求量（餐饮业的销售量）的变化。

客人对餐饮业产品的需求是受到许多因素影响的。其中除价格外，还有竞争对手的价格，客人的偏好、餐饮业的替代品、餐饮业内互补品的价格、客人的经济收入等等。

在上述各种影响需求量的因素中，如假定其他因素不变，

那么需求量与价格之间就呈反比变化，即所谓的价格弹性反应：价格上升时，需求量就降低；价格下降时，需求量就会上升。

在现实经营中，其他各种因素都会上升。

在现实经营中，其他各种因素都会发生变化。

可能的变化有以下两种：

在餐饮业价格不变的情况下，竞争对手价格的上升，客人经济收入上较大的改观，餐饮业产品对客人偏好的满足，客源经济状况的好转，餐饮业内互补产品在质量上的提高等，均会引起需求量的增加；

在价格不变的情况下，如果竞争对手降价，客源市场的偏好发生转移，客人经济收入有所下降，客源经济萧条，餐饮业内互补产品质量降低等，均会引起需求量的减少，这时，需求量就会下降。

（2）供给与价格的关系

供给量同样受到各种因素的影响，其中有国家的政策法规、政局、经济状况、产品成本因素、供应方对未来需求的预测等等。

在上述因素中，我们假定除价格外其他因素均无变化，那么供给量与价格之间呈正比关系，即价格上升，供应量就会上升，价格下降，供应量也会下降。

（3）价值与消费者观念

众所周知，商品的价格是价值的货币表现。

从这个意义上讲，价格在一定程度上反映了质量等级并因此而成为客人购买决策的判断依据之一。

如果价格超出了客人认同的“合理限度”，客人要么放弃这类选择，要么进一步了解产品的有关情况，以决定是否购买。

当价格被认为是“可以接受”时，客人需要进一步了解产品和服务，以证实“物有所值”。

餐饮业与制造业洋同，客人在多数情况下不能事先对产品进行判断，其消费与判断往往是同时进行的。

因此，餐饮业的产品价值包含更广泛的内容，如硬件产品、软件产品、形象、位置、互补性、客人的消费感受等。

从这里可以看出，营销因素组合的另外 3 种策略与价格策略相辅相成，同时为提高产品属性的价值而发挥作用。

诸如此类的因素构成客人心目中的价值观念，形成了客人的关于价值的“合理限度”。

值得注意的是，餐饮业在制定价格时，应当权衡其他策略因素和划分市场的特点，综合考虑其决策。

289. 营业额导向定价的目标是什么？

餐饮业价格策略要有一个目标。这个目标来自前期营销分析和营销决策。

因此，定价目标应当是营销目标的具体延伸。定价目标为定价确定了明确方向和依据。

营业额导向定价目标要求在一定时间单位内最大限度地出售餐饮业产品。价格因而必须满足这一要求。

从最终目的看，无论是营业额还是市场份额，这种价值目标都将竞争因素引进决策。

有些营销人员认为，竞争决定了价格的水平，经营成本又受劳务费、原材料成本等因素的影响，无论餐饮业如何提高经营效率以最大限度地利用各种资源，可获利润都是有限的。

餐饮业唯一可做的是扩大销量，也就是说，通过有效发挥营销因素中的非价格因素来提高销售额水平。

这一目标的基本原则是：价格要适应竞争要求。

只有通过餐饮业的不懈努力和高效率经营，才地使营业额满足长远利益的需要。否则，一但失去市场份额，就很难再重新建立市场地位了。

北京的丽都饭店不断地完善其综合服务设施，就是非价格竞争的绝好例子。这种高水平的促销手段无疑为其赢得了可观的市场份额。

290. 什么是利润导向价格目标？

利润导向价格目标要求餐饮业的价格在满足餐饮业经营档次和经营形式的同时，创造出所求的利润额。这种利润额可以是最大利润、满意的利润，也可以是投资收益率。

餐饮业营销的目标是创造满意的客人，但是同时也要使餐饮业获利适当的利润。因此，利润目标是衡量餐饮业经营收益的最直接手段。

餐饮业的利润目标可以分为短期利润目标和长期利润目标。

从营销角度看，利润应当是衡量餐饮业长远经营效益的尺码，而不应作为短期经营标准。只有在为新产品价格，特

别是为产品寿命周期较短的新产品定价时，才应将短期获利作为定价标准以尽快收回投资。

采用这种价格目标的多为大型餐饮业。其市场地位和资金实力使其能够定出雄心勃勃的目标，并能够适时地施行其价格策略。

但是，利润目标并非要求最高价格，而是要求餐饮业长远的、全面的获利性。

首先，餐饮业的经营具有一定的季节性和阶段性。

营销战略要求餐饮业适时地牺牲短期利益，以便最终获取长远的效益，尤其是在北方，春、夏、秋三季是餐饮业的经营旺季，而冬季的顾客量则将大为减少。

餐饮业可以根据产品寿命不同阶段的特点调整产品的价格，以扩大市场份额，提高自己的声望；

其次，餐饮业作为迎送好客人，提供的是“全功能型”互补产品，集住宿、餐饮、娱乐和购物为一体，具有同向变化的特点。

在市场的波动变化中，餐饮业可以将一种产品作为“诱耳”，从而带动餐饮业全面的效益。

利润导向定价目标具有很强的战略性。它既不容许忽略市场的接受能力，又不许可盲目地降价以追求销售量。利润目标要求餐饮业在价格的结构上作合理的内部调整。

餐食价格一方面要紧随市场，另一方面要以成本定价为主

餐食经营有其自身的独特特点：

其一，餐饮业的竞争对象主要来自本地；

其二，餐食价格中的变动成本比例较大；

其三，餐食服务的特点是加工过程短，随点随做，随做随卖，销售与生产紧密相关；

其四，品种、物色繁多，价格受季节影响大。

根据上述特点，我们可以看出，餐食价格一方面要紧随市场，另一方面需要以成本定价为主，注重单位成本与利润的关系。

成本导向定价法是餐食定价方法的一种，成本导向定价法中最常用的是成本加成定价法。

成本加成定价法指用实际成本加成或加固定数额，从而得出产品价格的方法。

所为实际成本指用以购买原料的支出，“加成”则指销售毛利百分比。

这种定价法计算简单，更为重要的是，餐饮业可以掌握控制生产费用的主动权，从而确保获得预期利润。

然而，由于这种方法未能考虑市场供求和竞争的因素，计划人员就必须结合需求导向定价法进一步调整餐食价格。

291. 如何灵活运用价格策略？

餐食定价方法的另一类是需求导向定价法，这是与成本导向定价相配合的一种定价法，这种定价法可使餐饮业在成本价格的基础上灵活运用价格策略，根据市场和竞争的需要以及客人心理的变化，对价格进行调整，最终达到客人、餐饮业双方获益。

需求导向定价有许多方法,适合于餐饮业的有以下 3 种:

(1) 奇数定价法

根据心理分析,产品价格的最末位数是奇数还是偶数会影响该产品的销量。

比如,某些菜肴定价为 1.90 元、7.70 元、12.90 元,就要比 2 元、8 元以及 13 元销量好,因此,餐饮业产品标价的末位应当是奇数。

根据分析,客人的心理反映有以下几种:

——奇数给人细心核算的印象,没有“任意”感。

——习惯上,消费者认为奇数价格比偶数要低一位数,不会有被“宰”感。

——接近整数的奇数,给人一种让价的感觉,如 4.90 元。反之,略高于整数的价格,如 5.20 元,会使客人认为是额外的加价。

当然,价格末位数的奇与偶也并非绝对一成不变的。

(2) 菜肴特价

菜肴特价是餐饮业专门对需求弹性大的那部分细分市场而采用的定价法。

具体而言,就是餐饮业为招待客人,故意将某些有名的菜肴短时间内降价,以接近甚至是低于成本的价格出售。

客人受这种促销方式的影响而前来购买,同时带动餐饮业其他产品的销售,使餐饮业总体收益增加。

(3) 声望价格

声望定价法同样利用市场细分,将目标对准市场中高消费层次的客人,餐饮业凭借信誉和客人的“地位、声望需求”

以及“价高质则优”的心理，用较高的菜肴价格吸引这一档次的客人。

这种定价法要做详细的市场调查：除客人的身份和消费实力外，餐饮业还需考虑年龄结构和客人所能接受的最低、最高价格限度。

尤为重要的是，产品的价格必须与质量相吻合，这样才能符合餐饮业的信誉，不伤害客人的利益。

292. 餐饮业销售促进的作用有哪些？

由于餐饮业数量大大增加，餐饮业之间的竞争更加激烈，因此，除继续加强广告、公共关系和人员推销外，还必须利用销售促进来刺激购买，促进和扩大销售。

餐饮业采用销售促进手段，主要有以下几个作用：

（1）餐饮业可以利用销售促进的段来吸引客人

这些客人包括新宾客以及竞争对手的宾客。餐饮业也可以向现有客人提供某些额外利益，如价格优惠、赠品等，以争取回头客或使客人再消费其他的产品与服务。

（2）销售促进是餐饮业推广新产品最有效方法

餐饮业如果能及时采取销售促进手段，比如新产品展示、价格优惠等来通知、提醒、刺激可能的宾客，促使他们立即购买，实现潜在交换。

换言之，销售促进比广告在销售上能产生更快的反应。

如果餐能将销售促进同广告促销手段配合使用，便能产生更大的积极作用。

（3）可以扩大淡季或非营业高峰时的销售

餐饮业产品的一大特点在于其季节性、时间性，而餐饮业产品的接待能力通常是以其营业高峰最大接待能力来计划的，因此，淡季和其他非常业高峰期必然出现接待能力的闲置。

而各种形式的销售促进，如价格折扣、特别赠送等可以提高餐饮业设施的利用率。

此外，通过淡季价格优惠，可以吸引对价格敏感的市场层面，使餐饮业能做到淡季不淡，低谷不低。

293. 餐饮业销售促进常用方法有哪些？

(1) 价格优惠

当价格是激发宾客购买行为的主要因素时，使用价格优惠往往能收到很好的效果。

目前，各类餐饮业均在淡季或特殊时期推出价格优惠项目，以招待顾客。

(2) 奖券和抽奖

奖券和抽奖都是刺激宾客消费行为的诱因。

抽奖的形式多种多样，奖品既可以是实物，也可以是一次免费用餐。

(3) 提供餐饮业产品样品

如先让客人品尝，再让客人购买，也是一些餐饮业的竞争高招。

这种方法对于消除宾客不了解餐饮业的顾虑有很大帮助，是一个十分有效的方法。

(4) 退款和折让

给予未得到满意服务的宾客以全部或部分退款和折让，是使客人对餐饮业质量充满信心的一种保证，同时也是吸引客人的一大有利的条件。

(5) 优先照顾

餐饮业对特殊客人，如重要贵宾、长期客户等实行特殊服务，如特别礼品和支票兑换现金的特权等。

(6) 红利

餐饮业为了刺激中间商的经销积极性，有时采取销售分红的形式，使之共享一定比例的红利。通过红利的形式，将餐饮业与中间商的利益紧密地联系在一起。

(7) 鼓励重要购买

这是对有长期业务关系的客户所给予的各种优惠和激励形式，以提高宾客对本餐饮业的忠诚度。

(8) 餐饮业俱乐部

餐饮业举办俱乐部是稳住客源的一种有效手段。

俱乐部成员可以使用专用餐厅和酒吧、免费使用康乐设施等，以此来提高宾客对本餐饮业的忠诚度，使之成为餐饮业的常客。

(9) 特殊活动

举办各式餐饮业活动，形成餐饮业“活动中心”的形象，是餐饮业进行促销的又一形式，也是餐饮业促销的一大优势。

例如餐饮业食品节、美食月（周）、啤酒节、烧烤周等等，层出不穷。

(10) 赠送礼品

向客人和中间商赠送特别礼品也是加强与宾客感情交流

和联系的有效途径。

设计精良的赠品同时也是餐饮业的促销手段，它能够使礼品接受者了解该餐饮业，并对餐饮业留下深刻的印象。

赠品并非越贵越好，作为赠品可以是带有餐饮业标志的物品，如公文包、充气枕头、T 恤衫等等。

294. 开展餐饮业销售促进应注意哪些问题？

由于销售促进活动大多为临时性和短期性的餐饮业活动，旨在促进销售的相应手段，若处理不好，反而会给餐饮业的长期收益和声誉带来负面效应。

因此，必须对销售促进活动进行有效的计划和管理。

在进行销售促进活动时，必须注意：

第一，必须保证该活动不给餐饮业整体形象带来消极作用，所进行的活动，所推出的产品和服务必须与餐饮业本身的声望相一致。

第二，销售促进活动必须能够为餐饮业带来相应的经济和社会效益，尤其能够扩大餐饮业在淡季和非营业高峰时的销售，并开发新的市场和增加市场层面。同时，也能帮助餐饮业在公众中树立产品丰富和质量有保证的形象。

第三，选择适宜的促销对象和规模。

在进行销售促进活动时，应仔细地选择和确定参加者条件，以限制那些不大可能成为经常使用者的人参加，以使促销收到最大效果。当然，如果限制过严，也会带来参加者过少而无法实现预期规模和影响力。

第四，选择适当的促销时间。

同广告和其他促销手段一样，销售促进的时机选择也是十分重要的。

在通常情况下，销售促进活动应选择在旅游淡季、营业低峰时间以及假日和具有特殊意义的日期举行。

销售促进活动的时间长短也是应引起注意的，因为，时间太短，许多潜在的客人可能因为各种原因而没有参加，但时间过长，则会使宾客产生误解，使之对餐饮业活动的意义和真实性产生怀疑。

附录 餐饮服务英语

一、餐厅服务常用英语会话

(1) 您好！

How do you do!

(2) 早上好！

Good morning!

(3) 下午好！

Good afternoon!

(4) 明天见！

See you tommorow!

(5) 欢迎您！

You are welcome.

(6) 欢迎您到我们餐厅就餐！

You are welcome to dine in our restaurant.

(7) 见到您很高兴！

I'm very glad to meet you.

(8) 请这边走！

This way, please.

(9) 请里边请！

Come in and sit down please.

(10) 请您休息一下！

Take a rest, please.

(11) 请饮用一杯茶。

Have a cup of tea, please.

(12) 请饮用咖啡。

Have some coffee, please.

(13) 对不起。

I'm sorry.

(14) 没关系。

Doesn't matter.

(15) 请原谅。

Excuse me, please.

(16) 好的 (好吧)。

That's all right.

(17) 您需要点什么 ?

What would you like to have?

(18) 您喜欢什么点心 ?

What kind of pastry would you like to have?

(19) 您喜欢吃什么风味的菜 ?

What sort of food you like?

(20) 请您看菜单。

Look at the menu, please.

(21) 您要不要看一看菜单 ?

Would you like to take a look at the menu, please?

(22) 您喝酒吗 ?

Would you want some wine?

(23) 还要别的吗 ?

Anything else?

(24) 您还有别的要求吗 ?

Any more requests?

(25) 我能帮您做点什么吗 ?

Can I help you?

(26) 谢谢您的好意。

Thank you for your kind wishes.

(27) 对不起, 让您久等了。

I'm sorry to have kept you waiting so long.

(28) 请您入席。

Go to the table, please.

(29) 好, 马上就业。

Yes, right away.

(30) 好, 请稍等。

OK, just a minute.

(31) 您要的菜齐了。

All your dishes are here.

(32) 向左拐。

Turn left please.

(33) 向右拐。

Turn right please.

(34) 一直往前走。

Straight on please.

(35) 再见。

See you later.

(36) 再会。

See you again.

(37) 祝您健康！

I wish you good health!

(38) 祝您生日快乐！

Happy birthday!

(39) 祝您在中国愉快！

We wish you'll have a pleasant time in china!

(40) 请问厕所在哪里？

What would you like to eat?

(41) 您喜欢吃点什么？

What would you like to eat?

(42) 鱼和牛扒您原意吃哪个？

What kinds of vegetables to you have?

(43) 您吃哪类菜？

What kinds of vegetables do you gave?

(44) 现在可以上甜点心了吗？

Are you ready for your dessert now?

(45) 小姐，请问您是否要点甜点心？

Would you like some dessert now, miss?

(46) 很抱歉，这里没有。

I'm afraid there isn't any more.

(47) 对不起，那个也没有了。

I'm sorry, but that's gone, too.

(48) 今天我们这里没有鱼，只有牛排。

We don't have any fishes today. All we have is steak.

(49) 好的，马上给您上。

OK, I'll bring it right away.

(50) 你们吃得好吗？

Do you enjoy the food?

(51) 先生，早安，一共两位吗？

Good morning, sir. A table for two.

(52) 我带您入座，请这边走。

I'll show you to your table. This way, please.

(53) 要点什么菜？

May I take your order now?

(54) 请问是要茶还是咖啡？

Which would you prefer, tea or coffee, please?

(55) 两位都要咖啡吗？

Two coffees?

(56) 好的，太太。一份美式早餐和咖啡，还要点别的吗？

Certainly, madam. An American Breakfast with coffee. Anything else?

(57) 这是菜单，决定了要点的菜以后，请您招呼一声服务员好吗？

Here is your menu. Could you call a waiter when you are ready to order?

(58) 现在要还是等一会儿要？

Now or later?

(59) 先生, 让您久等了, 请用早餐。

Thank you for waiting, sir. Please enjoy your breakfast.

(60) 午安, 先生。欢迎光临。

Good afternoon, sir. Welcome to the dining-hall.

(61) 请问一共有几位?

How many persons, please?

(62) 有预约吗?

Do you have a reservation, please?

(63) 请问, 您喜欢哪个位置?

Where would you prefer to sit, please?

(64) 恐怕那个位置已经有人订了。

I'm afraid that table is reserved.

(65) 那个地方恐怕还没有准备好。

I'm afraid that area is under preparation.

(66) 您喜欢大厅的座位, 还是小餐厅的座位?

Would you prefer a table in the main restaurant or in a private room?

(67) 实在对不起, 现在餐厅已经客满。但是如果您原意等会儿的话, 我们非常欢迎。

I'm sorry, the house is full of all now. But if you'd like to wait for a moment, you're more than welcome to do so.

(68) 我看至少要等半小时。

I'd say at least half an hour.

(69) 谢谢, 您就在先在那边坐着等会儿好吗? 如果一

有空桌，马上请您入座。

Thank you. Now would you please take a seat and wait for a moment over there? We'll have you seated as soon as we get a free table.

(70) 先生，请随便坐。

Please sit where you like.

(71) 请问，这个位置好吗？

Is this fine, please?

(72) 请稍等，服务员会侍候您点菜的。

Just a moment, please. A waiter will come to take your order.

(73) 点菜前喝点什么吗？

Do you care for anything to drink before your order?

(74) 这是菜单，请您慢慢看。

Here is your menu. Take your time, please.

(75) 给您女儿换张高椅子好吗？

Would you like a high chair for your daughter?

(76) 选好菜了吗？

Have you decided yet?

(77) 您要几个面包（馒头）？

How many bread(steamed bread)would you like?

(78) 先生，甜食您要点什么呢？

Anything for dessert for you, sir?

(79) 要不要来点儿饮料？

Would you like anything to drink?

(80) 这是您的啤酒，先生。这是您的橘汁，夫人。

That's one bottle of beer for you, sir. And one orange juice for you, madam.

(81) 请问您要多少标准的？

How much would you spend, please?

(82) 您要汤吗？

Would you like any soup?

(83) 您要哪种汤？

What kind of soup would you like?

(84) 我们有三鲜汤、鸡片汤等。

We have Three Kinds of delicious Sliced Soup, Sliced Chicken Soup etc.

(85) 这里有北京菜、四川菜和山东菜。

We have Beijing food, Sichuan food and Shandong food.

(86) 您想要些什么菜？几个人吃？

What dish would you like to have? How many guests will dine here?

(87) 您能吃辣的东西吗？

Would you like hot food?

(88) 您觉得味道怎么样？合口味吗？

How do you like this dish? Is it to your taste?

(89) 您第一次来中中访问，是否来点中国菜？

It's your first visit to China, so would you like to have Chinese food?

(90) 如果您想换换口味的話，我們有雞粒青豆湯或者

奶油蘑菇汤。

If you want to change your taste, we serve consomm'e a la reint or cream of mushrooms.

(91) 您尝一尝火腿和香肠好吗？

Would you like to try any ham and sousage?

(92) 您想吃些时鲜蔬菜吗？

Would you like any dishes in season?

(93) 我们的烧大虾和红烧海参也很不错。

Braised prawns and stewed sea cucumber are also very nice here.

(94) 您感觉不好吃，真抱歉。我把这份（菜、饭等）送回厨房，再给您换一份。

I'm sorry you didn't enjoy it. I'll return it to the kitchen and bring you a new one.

(95) 您的意见很好，对我们进一步改进工作具有很大帮助。

You've put forward a very good suggestion, It'll help us a lot in improving our future work.

(96) 这是您的菜，先生。耽搁了您的时间，真抱歉，请用晚餐。

Your meal, sir, We're very sorry for the dalay. Please enjoy your supper.

(97) 本店营业到晚上 10 点半，不过，10 点钟以后就不再接受客人点菜了。

We are open until half past ten, but our last order for dinner

is at ten p.m.

(98) 出了什么事情, 先生?

Is anything the matter, sir?

(99) 这道菜很热, 请多加小心。

This dish is very hot. Be careful, Please.

(100) 您要哪种菜, 火腿还是卧鸡蛋?

Which dish do you want, ham or poached egg?

(101) 今天天气热, 是不是要点冰镇啤酒?

It's very hot today would you like to have some iced beer?

(102) 您能吃辣的吗?

Would you like hot food?

(103) 我为您介绍一下清炒虾仁和芙蓉鸡片好吗?

Would you like Saute Plain Shelled Shrimp, Fried Chicken Slice with Egg-White?

(104) 真对不起, 先生。我马上拿布来。

I'm very sorry, sir. I'll bring you a cloth immediately.

(105) 对不起, 先生。我是领班, 我为我们的粗心大意向您道歉, 我可以为您清理一下吗?

I'm sorry, sir. I'm the Head Waiter and I'd like to apologize for our carelessness. May I clean it up for you?

(106) 真抱歉, 破坏了您今晚的雅兴。

I'm sorry to have spoiled your nice evening.

(107) 真抱歉, 给您带来了麻烦。

I'm very sorry to have caused you this trouble.

(108) 请您原谅我的粗心大意。

I must ask your pardon for my carelessness.

(109) 对不起，让您久等了。

I'm sorry to have kept you waiting.

(110) 谢谢您选择本店为您提供服务。

Thank you for choosing us for your service.

(111) 谢谢您光顾我们饭店。

Thank you for staying with us.

(112) 希望您在这里过得愉快。

I hope(that) you'll have a pleasant stay here.

(113) 请您再说一遍好吗？

Will you please say it again?

(114) 请您说慢点。

Please speak a little more slowly.

(115) 真抱歉，我不明白您说的意思。

I'm sorry, I didn't quite understand what you said.

(116) 对不起，您说什么？请您重复一遍。

Excuse me, but what did you say just now? I beg your pardon.

(117) 餐厅供应中餐和西餐。

The dining - hall provides Chinese food and Western food.

(118) 早餐六点到八点，午餐是十一点到一点，晚餐从五点供应到十点。

Breakfast is served from 6 to 8 a. m. Lunck is served from 11 to 1 p. m. Supper is served from 5 to 10 p. m.

(119) 上 4 楼向右转，然后一直往前走就是。

Go up to the 4th floor. Turn to the right, then keep going straight on and you will see it.

(120) 这边是女厕所，那边是男厕所。

Here is the ladies'room and that is the gentlemen'.

(121) 这是您的帐单，共计 220 元。

Here is your bill and it's 220 yuan altogether.

(122) 让您久等了，先生，总共是 220 元。

Thank you for waiting, sir. Your bill comes to 220 yuan.

(123) 晚上好，先生，要结帐吗？

Good evening, sir, May I help you?

(124) 我们这里接受外币付款。

We accept foreign currency as payment here.

(125) 我们接受列在这里的信用卡。

We accept the credit cards displayed here.

(126) 请把您的信用卡给我好吗？

Could I have your card, Please?

(127) 您所持的是哪种信用卡，先生？

What credit card are you holding, sir?

(128) 对不起，先生，我们只接受爱 American Express 信用卡、Visa 信用卡和 Master 信用卡。

I'm sorry, sir. We only accept American Express card, Visa card and Master card.

(129) 先生，请您在这里签名。

Would you sign here, sir, please?

(130) 请稍等，我给您开收据。

Just a little moment, please. I'll write out a receipt for you.

(131) 这是您的信用卡和收据，先生。

Here is your credit card and your receipt, sir.

(132) 您可以在座位上付帐，先生。

You may pay at your table, sir.

(133) 请稍等，我为您算一下帐。

Just a moment, please. I'll calculate that for you.

(134) 我们这里不承兑旅行支票。

I'm sorry, we can't honor traveller's checks here.

(135) 请在您的帐单上签上名字和房间号，总额会加在最后的客房帐单上面的。谢谢。

Could you sign the bill and add your room number, Please?

The amount will be added to your final room bill. Thanks.

(136) 请问先生，您住在本饭店吗？

Are you a staying guest, sir?

(137) 先生，我可以收拾一下餐桌吗？

May I clean the table, sir?

(138) 谢谢您在餐厅用餐，欢迎再次光临。

Thank you for dining with us. please come again.

(139) 希望您晚餐愉快。

I hope you enjoyed your supper.

(140) 很乐意为您及您的家人再次服务，先生。

It's a pleasure to serve you and your family again, sir.

(141) 我们期待着能够再次为您提供服务。

We look forward to serving you again.

(142) 哦，不，我们这里不收小费。

Oh no, no. We don't accept tips here.

(143) 您可以用现金付帐，先生。

You can pay in cash for your meal, sir.

(144) 这是找您的钱，先生。

Here is your change, sir.

(145) 这个数目是您使用送餐服务的费用。

This figure here a ccount for the room service that you used.

(146) 您打算怎样付款，先生？

How do you like to pay your bill, sir?

(147) 请问您用什么方式付款？现金还是信用卡？

What's your way of payment, please? In cash or by credit card?

(148) 是外汇券吗？

Is that FEC?

(149) 您下次来这里时，欢迎您再次光临我店。

You're welcome to stay with us next time you are in town.

(150) 您吃完了吗？

Have you finished?

(151) 您打算到哪里去？要叫出租汽车吗？

Where are you going? Do you want a taxi?

(152) 再见，先生。

Good - bye, sir!

二、餐厅服务常用英语词汇

- | | |
|----------|------------------|
| (1) 冰淇淋 | ice cream |
| (2) 矿泉水 | mineral water |
| (3) 桔子汁 | orange squash |
| (4) 可口可乐 | Coca cola |
| (5) 红茶 | black tea |
| (6) 中国茶 | Chinese tea |
| (7) 啤酒 | beer |
| (8) 香槟酒 | Champagne |
| (9) 葡萄酒 | port; grape wine |
| (10) 橘汁 | orange juice |
| (11) 咖啡 | coffee |
| (12) 味美思 | Vermouth |
| (13) 威士忌 | whisky |
| (14) 伏特加 | vodka |
| (15) 白兰地 | brandy |
| (16) 色拉 | salad |
| (17) 菜单 | menu |
| (18) 帐单 | bill |
| (19) 座位 | seat |
| (20) 餐桌 | table |
| (21) 盘子 | plate |
| (22) 筷子 | chopsticks |
| (23) 茶杯 | cup |
| (24) 勺子 | spoon |

- | | |
|----------|-------------------|
| (25) 汤勺 | soup spoon |
| (26) 牙签 | toothpick |
| (27) 早餐 | breakfast |
| (28) 午餐 | lunch |
| (29) 晚餐 | supper |
| (30) 菠萝 | pineapple |
| (31) 荔枝 | lichee |
| (32) 葡萄 | grape |
| (33) 西瓜 | water melon |
| (34) 哈密瓜 | Harmi melon |
| (35) 白兰瓜 | Lanchou melon |
| (36) 苹果 | apple |
| (37) 梨 | pear |
| (38) 香蕉 | banana |
| (39) 桔子 | orange |
| (40) 桃子 | peach |
| (41) 口布 | a mouth cloth |
| (42) 卫生纸 | toilet paper |
| (43) 火柴 | match |
| (44) 香烟 | cigarette |
| (45) 饮料 | soft drink |
| (46) 茶壶 | tea pot |
| (47) 凉水瓶 | cold water bottle |
| (48) 开水 | boiled water |
| (49) 叉子 | fork |

(50) 方糖	cubic sugar
(51) 砂糖	powdered sugar
(52) 酸的	sour
(53) 甜的	sweet
(54) 苦的	bitter
(55) 辣的	hot poppery
(56) 咸的	salty
(57) 生的	raw
(58) 熟的	ripe
(59) 老的	tough
(60) 嫩的	tender
(61) 软的	soft
(62) 硬的	hard
(63) 薄的	thin
(64) 厚的	thick
(65) 炸	stir fried
(66) 烤	roasted
(67) 煎	fried
(68) 煮	boiled
(69) 烩	stewed
(70) 蒸	steamed
(71) 炖	braised
(72) 面包	bread
(73) 馒头	steamed bread
(74) 米饭	rice

-
- | | |
|------------|--------------------------------------|
| (75) 饺子 | ravioli |
| (76) 馄饨 | wanton |
| (77) 锅贴 | goutie |
| (78) 奶油巧克力 | chocolate mousse |
| (79) 冷菜 | cold dishes |
| (80) 牛肉 | beef |
| (81) 羊肉 | mutton |
| (82) 牛舌 | cold ox tongue |
| (83) 蛋卷 | omelet |
| (84) 火腿 | ham |
| (85) 咸猪肉 | bacon |
| (86) 蘑菇 | mushroom |
| (87) 西红柿 | tomato |
| (88) 土豆 | potato |
| (89) 鸡肉色拉 | chicken salad |
| (90) 菜花 | cauliflower |
| (91) 胡萝卜 | carrot |
| (92) 菠菜 | spinach |
| (93) 香肠 | sausage |
| (94) 松花蛋 | preserved egg |
| (95) 叉烧肉 | roast pork with sweet style |
| (96) 香酥鸡 | crispy duck |
| (97) 红烧鱼 | saute fish with brown sauce |
| (98) 糖醋鱼 | fried fish with sweet and sour sauce |
| (99) 葱爆羊肉 | saute mutton with leeks |

-
- | | |
|---------------|--|
| (100) 猪肉包子 | pork dumpling |
| (101) 回锅肉 | stirfried sliced boiled pork |
| (102) 北京烤鸭 | roast Beijing duck |
| (103) 麻婆豆腐 | "Ma por" beancurd |
| (104) 清炒虾仁 | saute plain shalled shrimp |
| (105) 芙蓉鸡片 | fried chicken slice with egg - white |
| (106) 烧大虾 | braised prawns |
| (107) 咖喱牛肉 | beef curry |
| (108) 咖喱大虾 | shrimp curry |
| (109) 卧鸡蛋 | poached egg |
| (110) 红烧海参 | stewed sea cucumber |
| (111) 木须肉 | fungus soup with meat eggs |
| (112) 冬笋炒鸡片 | saute bamboo shoots and chicken shreds |
| (113) 青豆炒鸡丁 | saute chicken with green pesa |
| (114) 干炸丸子 | fried meat balls |
| (115) 鸡丝凉面 | cold noodles with chicken shreds |
| (116) 大虾炒面 | shrimp chow mein |
| (117) 糖醋肉 | sweet and sour pork |
| (118) 水果色拉 | fruit salad |
| (119) 馄饨汤 | wanton soup |
| (120) 酸辣汤 | hot and sour soup |
| (121) 西红柿汤 | tomato soup |
| (122) 奶油蘑菇汤 | cream mushrooms |
| (123) 鸡粒青豆汤 | consomm'e a la reint |

-
- (124) 年牛肉汤 beef soup
- (125) 三鲜汤 three fresh soup
- (126) 竹笋汤 consomme of sponge bamboo
- (127) 鱼肚汤 fish tripe soup
- (128) 砂锅什锦 assorted soup in earthenware pot
- (129) 鸡片汤 sliced chicken soup
- (130) 服务员 (男性) waiter

附录 《中华人民共和国食品卫生法》

(1995年10月30日第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过)

第一章 总则

第一条 为保证食品卫生，防止食品污染和有害因素对人体的危害，保障人民身体健康，增强人民体质，制定本法。

第二条 国家实行食品卫生监督制度。

第三条 国务院卫生行政部门主管全国食品卫生监督管理工作。国务院有关部门在各自的职责范围内负责食品卫生管理工作。

第四条 凡在中华人民共和国领域内从事食品生产经营的，都必须遵守本法。本法适用于一切食品，食品添加剂、食品容器、包装材料和食品用工具、设备、洗涤剂、消毒剂；也适用于食品的生产经营场所、设施和有关环境。

第五条 国家鼓励和保护社会团体和个人对食品卫生的社会监督。对违反本法的行为，任何人都有权检举和控告。

第二章 食品的卫生

第六条 食品应当无毒、无害，符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。

第七条 专供婴幼儿的主、辅食品，必须符合国务院卫生行政部门制定的营养、卫生标准。

第八条 食品生产经营过程必须符合下列卫生要求：

（一）保持内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，与有毒、有害场所保持规定的距离；

（二）食品生产经营企业应当有与产品品种、数量相适应的食品原料处理、加工、包装、贮存等厂房或者场所。

（三）应当有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施；

（四）设备布局和工艺流程应当合理，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物；

（五）餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，饮具、用具用后必须洗净，保持清洁；

（六）贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁，防止食品污染；

（七）直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料；

（八）食品生产经营人员应当经常保持个人卫生，生产、销售食品时，必须将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；销售直接入口食品时，必须使用售货工具；

（九）用水必须符合国家规定的城乡生活饮用水卫生标准；

（十）使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。对食品摊贩和城乡集市贸易食品经营者在食品生产经营过程

中的卫生要求，由省、自治区、直辖市人民代表大会常务委员会根据本法作出具体规定。

第九条 禁止生产经营下列食品：

（一）腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的；

（二）含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的；

（三）含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的；

（四）未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；

（五）病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

（六）容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的；

（七）掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

（八）用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的；

（九）超过保质期限的；

（十）为防病等特殊需要，国务院卫生行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府专门规定禁止出售的；

（十一）含有未经国务院卫生行政部门批准使用的添加剂的或者农药残留超过国家规定容许量的；

（十二）其他不符合食品卫生标准和卫生要求的。

第十条 食品不得加入药物，但是按照传统既是食品又

是药品的作为原料、调料或者营养强化剂加入的除外。

第三章 食品添加剂的卫生

第十一条 生产经营和使用食品添加剂，必须符合食品添加剂使用卫生标准和卫生管理办法的规定；不符合卫生标准和卫生管理办法的食品添加剂，不得经营、使用。

第四章 食品容器、包装材料和食品用工具、设备的卫生

第十二条 食品容器、包装材料和食品用工具、设备必须符合卫生标准和卫生管理办法的规定。

第十三条 食品容器、包装材料和食品用工具、设备的生产必须采用符合卫生要求的原材料。产品应当便于清洗和消毒。

第五章 食品卫生标准和管理办法的制定

第十四条 食品，食品添加剂，食品容器、包装材料，食品用工具、设备，用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂以及食品中污染物质、放射性物质容许量的国家卫生标准、卫生管理办法和检验规程，由国务院卫生行政部门制定或者批准颁发。

第十五条 国家未制定卫生标准的食品，省、自治区、直辖市人民政府可以制定地方卫生标准，报国务院卫生行政部门和国务院标准化行政主管部门备案。

第十六条 食品添加剂的国家产品质量标准中有卫生学意义的指标，必须经国务院卫生行政部门审查同意。农药、化肥等农用化学物质的安全性评价，必须经国务院卫

生行政部门审查同意。屠宰畜、禽的兽医卫生检验规程，由国务院有关行政部门会同国务院卫生行政部门制定。

第六章 食品卫生管理

第十七条 各级人民政府的食品生产经营管理部门应当加强食品卫生管理工作，并对执行本法情况进行检查。各级人民政府应当鼓励和支持改进食品加工工艺，促进提高食品卫生质量。

第十八条 食品生产经营企业应当健全本单位的食品卫生管理制度，配备专职或者兼职食品卫生管理人员，加强对所生产经营食品的检验工作。

第十九条 食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计应当符合卫生要求，其设计审查和工程验收必须有卫生行政部门参加。

第二十条 利用新资源生产的食品、食品添加剂的新品种，生产经营企业在投入生产前，必须提出该产品卫生评价和营养评价所需的资料；利用新的原材料生产的食品容器、包装材料和食品用工具、设备的新品种，生产经营企业在投入生产前，必须提出该产品卫生评价所需的资料。上述新品种在投入生产前还需提供样品，并按照规定食品卫生标准审批程序报请审批。

第二十一条 定型包装食品和食品添加剂，必须在包装标识或者产品说明书上根据不同产品分别按照规定标出品名、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保质期、食用或者使用方法等。食品、食品

添加剂的产品说明书，不得有夸大或者虚假的宣传内容。食品包装标识必须清楚，容易辨识。在国内市场销售的食品，必须有中文标识。

第二十二条 表明具有特定保健功能的食品，其产品及其说明书必须报国务院卫生行政部门审查批准，其卫生标准和生产经营管理办法，由国务院卫生行政部门制定。

第二十三条 表明具有特定保健功能的食品，不得有害于人体健康，其产品说明书内容必须真实，该产品的功能和成份必须与说明书相一致，不得有虚假。

第二十四条 食品、食品添加剂和专用于食品包装材料及其他用具，其生产者必须按照卫生标准和卫生管理办法实施检验合格后，方可出厂或者销售。

第二十五条 食品生产经营者采购食品及其原料，应当按照国家有关规定索取检验合格证或者化验单，销售者应当保证提供。需要索证的范围和种类由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定。

第二十六条 食品生产经营人员每年必须进行健康检查；新参加工作和临时参加工作的食品生产经营人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加接触直接入口食品的工作。

第二十六条 食品生产经营企业和食品摊贩，必须先取得卫生行政部门发放的卫生许可证方可向工商行政管理部门申请登记。未取得卫生许可证的，不得从事食品生产经营活动。

动。食品生产经营者不得伪造、涂改、出借卫生许可证。卫生许可证的发放管理办法由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门制定。

第二十八条 各类食品市场的举办者应当负责市场内的食品卫生管理工作，并在市场内设置必要的公共卫生设施，保持良好的环境卫生状况。

第二十九条 城乡集市贸易的食品卫生管理工作由工商行政管理部门负责，食品卫生监督检验工作由卫生行政部门负责。

第三十条 进口的食品，食品添加剂，食品容器、包装材料和食品用工具及设备，必须符合国家卫生标准和卫生管理办法的规定。进口前款所列产品，由口岸进口食品卫生监督检验机构进行卫生监督、检验。检验合格的，方准进口。海关凭检验合作证书放行。进口单位在申报检验时，应当提供输出国（地区）所使用的农药、添加剂、熏蒸剂等有关资料和检验报告。进口第一款所列产品，依照国家卫生标准进行检验，尚无国家卫生标准的，进口单位必须提供输出国（地区）的卫生部门或者组织出具的卫生评价资料，经口岸进口食品卫生监督检验机构审查检验并报国务院卫生行政部门批准。

第三十一条 出口食品由国家进出口商品检验部门进行卫生监督、检验。海关凭国家进出口商品检验部门出具的证书放行。

第七章 食品卫生监督

第三十二条 县级以上地方人民政府卫生行政部门在管辖范围内行使食品卫生监督职责。铁道、交通行政主管部门设立食品卫生监督机构，行使国务院卫生行政部门会同国务院有关部门规定的食品卫生监督职责。

第三十三条 食品卫生监督职责是：

- (一) 进行食品卫生监测、检验和技术指导；
- (二) 协助培训食品生产经营人员，监督食品生产经营人员的健康检查；
- (三) 宣传食品卫生、营养知识，进行食品卫生评价，公布食品卫生情况；
- (四) 对食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计进行卫生审查，并参加工程验收；
- (五) 对食物中毒和食品污染事故进行调查，并采取控制措施；
- (六) 对违反本法的行为进行巡回监督检查；
- (七) 对违反本法的行为追查责任，依法进行行政处罚；
- (八) 负责其他食品卫生监督事项。

第三十四条 县级以上人民政府卫生行政部门设立食品卫生监督员。食品卫生监督员由合格的专业人员担任，由同级卫生行政部门发给证书。铁道、交通的食品卫生监督员，由其上级主管部门发给证书。

第三十五条 食品卫生监督员执行卫生行政部门交付的任务。食品卫生监督员必须秉公执法，忠于职守，不得利用职权谋取私利。食品卫生监督员在执行任务时，可以向食品

生产经营者了解情况，索取必要的资料，进入生产经营场所检查，按照规定无偿采样。生产经营者不得拒绝或者隐瞒。食品卫生监督员对生产经营者提供的技术资料负有保密的义务。

第三十六条 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的卫生行政部门，根据需要可以确定具备条件的单位作为食品卫生检验单位、进行食品卫生检验并出具检验报告。

第三十七条 县级以上地方人民政府卫生行政部门对已造成食物中毒事故或者有证据证明可能导致食物中毒事故的，可以对该食品生产经营者采取下列临时控制措施：

（一）封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料；

（二）封存被污染的食品用工具及用具，并责令进行清洗消毒。经检验，属于被污染的食品，予以销毁；未被污染的食品，予以解封。

第三十八条 发生食物中毒的单位和接收病人进行治疗的单位，除采取抢救措施外，应当根据国家有关规定，及时向所在地卫生行政部门报告。县级以上地方人民政府卫生行政部门接到报告后，应当及时进行调查处理，并采取控制措施。

第八章 法律责任

第三十九条 违反本法规定，生产经营不符合卫生标准的食品，造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的，责令停止生产经营，销毁导致食物中毒或者其他食源性疾患的食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；

没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。违反本法规定，生产经营不符合卫生标准的食品，造成严重食物中毒事故或者其他严重食源性疾患，对人体健康造成严重危害的，或者在生产经营的食品中掺入有毒、有害的非食品原料的，依法追究刑事责任。有本条所列行为之一的，吊销卫生许可证。

第四十条 违反本法规定，未取得卫生许可证或者伪造卫生许可证从事食品生产经营活动的，予以取缔，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五百元以上三万元以下的罚款。涂改、出借卫生许可证的，收缴卫生许可证，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五百元以上一万元以下的罚款。

第四十一条 违反本法规定，食品生产经营过程不符合卫生要求的，责令改正，给予警告，可以处以五千元以下的罚款；拒不改正或者有其他严重情节的，吊销卫生许可证。

第四十二条 违反本法规定，生产经营禁止生产经营的食品的，责令停止生产经营，立即公告收回已售出的食品，并销毁该食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十三条 违反本法规定，生产经营不符合营养、卫生标准的专供婴幼儿的主、辅食品的，责令停止生产经营，立即公告收回已售出的食品，并销毁该食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，

处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十四条 违反本法规定，生产经营或者使用不符合卫生标准和卫生管理办法规定的食品添加剂、食品容器、包装材料和食品用工具、设备以及洗涤剂、消毒剂的，责令停止生产或者使用，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五千元以下的罚款。

第四十五条 违反本法规定，未经国务院卫生行政部门审查批准而生产经营表明具有特定保健功能的食品的，或者该食品的产品说明书内容虚假的，责令停止生产经营，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十六条 违反本法规定，定型包装食品和食品添加剂的包装标识或者产品说明书上不标明或者虚假标注生产日期、保质期等规定事项的，或者违反规定不标注中文标识的，责令改正，可以处以五百元以上一万元以下的罚款。

第四十七条 违反本法规定，食品生产经营人员未取得健康证明而从事食品生产经营的，或者对患有疾病不得接触直接入口食品的生产经营人员，不按规定调离的，责令改正，可以处以五千元以下的罚款。

第四十八条 违反本法规定，造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的，或者因其他违反本法行为给他人造成损害的，应当依法承担民事赔偿责任。

第四十九条 本法规定的行政处罚由县级以上地方人民

政府卫生行政部门决定。本法规定的行使食品卫生监督权的其他机关，在规定的职责范围内，依照本法的规定作出行政处罚决定。

第五十条 当事人对行政处罚决定不服的，可以在接到处罚通知之日起十五日内向作出处罚决定的机关的上一级机关申请复议；当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内直接向人民法院起诉。复议机关应当在接到复议申请之日起十五日内作出复议决定。当事人对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内向人民法院起诉。当事人逾期不申请复议也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，作出处罚决定的机关可以申请人民法院强制执行。

第五十一条 卫生行政部门违反本法规定，对不符合条件的生产经营者发放卫生许可证的，对直接责任人员给予行政处分；收受贿赂，构成犯罪的，依当追究刑事责任。

第五十二条 食品卫生监督管理人员滥用职权、玩忽职守、营私舞弊，造成重大事故，构成犯罪的，依法追究刑事责任；不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第五十三条 以暴力、威胁方法阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照治安管理处罚条例的规定处罚。

第九章 附则

第五十四条 本法下列用语的含义：

食品：指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照

传统既是食品又是药品的物品，但是不包括以治疗为目的的物品。

食品添加剂：指为改善食品品质和色、香、味，以及为防腐和加工工艺的需要而加入食品中的化学合成或者天然物质。

营养强化剂：指为增强营养成分而加入食品中的天然的或者人工合成的属于天然营养素范围的食品添加剂。

食品容器、包装材料：指包装、盛放食品用的纸、竹、木、金属、搪瓷、陶瓷、塑料、橡胶、天然纤维、化学纤维、玻璃等制品和接触食品的涂料。

食品用工具、设备：指食品在生产经营过程中接触食品的机械、管道，传送带、容器、用具、餐具等。

食品生产经营：指一切食品的生产（不包括种植业和养殖业）、采集、收购、加工、贮存、运输、陈列、供应、销售等活动。

食品生产经营者：指一切从事食品生产经营的单位或者个人，包括职工食堂、食品摊贩等。

第五十五条 出口食品的管理办法，由国家进出口商品检验部门会同国务院卫生行政部门和有关行政部门另行制定。

第五十六条 军队专用食品和自供食品的卫生管理办法由中央军事委员会依据本法制定。

第五十六条 本法自公布之日起施行。《中华人民共和国食品卫生法（试行）》同时废止。