

模块一 餐饮服务

- 项目一 餐饮概述
- 项目二 中餐厅服务
- 项目三 餐饮服务操作技能
- 项目四 宴会
- 项目五 西餐服务基本技能

项目一 餐饮概述

从古到今,饮食一直是人们日常生活及工作的必备物质条件之一,随着社会的快速发展,人们对饮食的要求不再停留在满足温饱的需求上,开始更重视食品的营养价值,也更在意就餐的环境和优质的服务。不难看出,当今餐饮在人们的物质和精神生活中的重要性。

任务一 餐饮的相关知识

一、餐厅及餐饮服务的概念

(一) 餐厅的概念

餐厅或餐馆(restaurant)是在一定时间及区域为客人提供安全的食物、酒水饮料及相关服务来满足客人不同饮食需求的场所。

开设餐厅的必备条件如下:

- (1) 具备一定面积的固定场所,并具备相应的就餐空间和相关设施。
- (2) 及时、安全地提供给客人菜肴、饮料和专业技能服务。
- (3) 以达到最佳的经济效益为目的。

(二) 餐饮服务的概念

餐饮服务是指在岗位职责区域,从客人进店到离店的过程中,真诚有效地为客人提供优质服务的过程。作为服务工作者,熟练地掌握餐饮服务基本技能,是做好服务工作、提高服务质量的必备条件。餐饮服务中的每项技能(如托盘、摆台、餐巾折花、斟倒酒水、上菜和分菜及其他服务等)都有严格的操作程序和标准。因此,作为服务人员,除了要认真学习餐饮服务的基本理论知识外,还要勤加练习操作技能,从而掌握过硬的服务基本技能,这样才能在服务中为客人提供优质、规范化的服务,从而使客人感到身心愉悦。

1. 服务的内涵

服务的英文为 service,其具体的内涵解读如下:

- (1) S(sincerely):所有的服务都是来自内心的、诚恳的,而不是敷衍了事和例行公事。
- (2) E(efficient):服务行为是规范的,并能高效率地胜任。
- (3) R(ready to serve):有着超前、良好的服务意识,随时、及时地为客人提供恰到好处的帮助。
- (4) V (visiability&valuable):通过餐饮产品、餐厅环境、合理的价格和热情的服务让客人感到物有所值。
- (5) I (informative&individuality):尽最大的可能为客人提供超出客人预期的个性化服务。

(6) C (courtesy):在服务过程中通过语言、面部表情、行为举止和仪容服装,体现服务人员的有礼有节,尊重客人的人格、信仰和习惯。

(7) E (excellent):将以上内容做好,就会有优质、高效的服务质量。

2. 餐饮服务的内容

(1) 辅助性产品,如餐桌椅、配套餐具、相关服务用品和设施等。

(2) 制作类餐品,如菜肴、饮料、酒水等。

(3) 软件产品,服务享受、心理感受等。

二、餐饮的地位和作用

(一) 餐饮是旅游业的重要组成部分

餐饮业的经营范畴包括各种类型的餐厅、酒吧等传统的餐饮设施。这些餐饮设施都是客人经常光顾的场所,是旅游业的重要组成部分。

(二) 餐饮服务质量的的高低直接影响当地旅游业的声誉

餐厅服务人员由于直接为客人提供面对面的服务,其言谈举止都会给客人留下深刻的印象,客人会根据其餐饮的产品、服务质量的高低及就餐环境等来综合评价整个旅游业。

(三) 餐饮可为当地经济创造可观的效益

餐饮业的税收占当地收入的一部分,推出有特色的餐饮产品、控制好餐饮质量,可以创造出可观的经济效益。

(四) 餐饮链接多、用工量大

整个餐饮活动的运行,不论是原料的运输、采购、包装,还是菜肴、食品的制作,甚至各种物品的清洗及损耗,都关联到许多环节和岗位,因此也给当地的人员创造了众多的就业机会。

三、餐饮的特点

(一) 餐饮生产的特点

餐饮生产活动中,不仅生产有形的实际物品(如佳肴、饮料等),还生产无形的产品(如细致入微的服务与幽雅温馨的就餐环境)。与其他行业生产的产品相比,餐饮产品具有以下特点:

1. 餐饮产品的数量较多

从客人步入餐厅的那一刻起,人员的引领、茶水的斟倒、菜肴的制作等工作环节就开始启动。餐饮业环节繁多,无论是一位客人还是一位客人,都要运用到这么多数量的产品,这相对于工业产品大批量、统一规格的生产是明显不同的,也给餐饮产品的统一标准管理增加了许多困难。

2. 生产时间短

无论是午餐还是晚餐,都有一个时间段,在此期间产品的生产时间就很短,这也要求在餐饮生产过程中要把握好时间。

3. 每次产品的生产量无法预估

每次就餐客人能来多少、消费什么品种的餐饮产品都是一个无法预估的情况。因此,客人的消费需求很难提前掌握,生产量的随机性很强,每次产品的生产量难以预估。

4. 一些菜肴的原材料容易变质

许多菜肴的原材料保鲜期非常短,如没有被制作成产品销售出去,往往第二天就开始变质,造成原材料的浪费和成本的提高。因此,必须运用一些方法避免菜肴的原材料腐烂变质。

5. 产品各环节管理难度较大

从原料的采购、仓库的储存、原料的加工、食品的烹制,再到客人的引领、就餐过程中的服务、结账收款等,整个生产过程环节较多,一环扣一环,只要任何一个环节出现了差错,就有可能直接影响餐饮产品的效益。因此,这要求在餐饮产品生产的各环节中严格按照科学、有效的要求进行,容不得半点马虎。

(二) 餐饮产品销售的特点

1. 销售量受就餐场地的限制

餐饮中每次接待客人的数量受就餐场地面积大小、餐台席位多少的限制。因此,要在提高餐位周转率,创造翻台的数量,提高就餐客人的人均消费水平等方面下功夫。

2. 销售量受就餐时间的限制

就餐时间固定,具有明显的时间性。可以采用外卖送餐、增加服务项目、延长营业时间等措施来提高餐饮的销售量。

3. 固定成本及变动费用较高

各种餐椅、就餐用具、餐厨设备的投资较大,并且人员开支、水电气暖、房屋租赁等费用较高。因此,科学有效地控制固定成本与变动费用是一项管理经营者需要放在首位的工作。

4. 销售量受就餐环境的影响

理想舒适的就餐环境是每位就餐客人的重要选择。因此,打造温馨、幽雅的就餐氛围,提供安全、洁净卫生的就餐环境,可以直接提高销售量。

5. 资金周转快

餐饮产品的毛利率高,在客人就餐完毕后直接就会产生收入,当天采购、当天销售,因此餐饮餐品的资金周转较快。

(三) 餐饮服务的特点

1. 无形性

每次的产饮服务都不能被量化,不能像菜肴一样让客人评价,客人只能凭借心理感受程度进行评价。

2. 一次性

客人来一次,就产生一次服务价值,餐饮服务只能当次产生,过时则不能再使用。这就要求每位员工认真对待每一位客人,只有提高每一位就餐客人的满意度,才能使他们成为

“回头客”,从而对其他客人产生较好的口碑宣传。

3. 同步性

餐饮产品的制作、良好服务的产生几乎同步进行,这就要求在同步进行的过程中严控质量监督环节。

4. 差异性

餐饮工作人员由于年龄、性格、情绪等因素的不同,为宾客提供的服务也不尽相同,这就要求要不断加强对员工的培训,制定服务标准,并不断进行监督管理。

四、餐饮的经营方式与发展趋势

随着经济、科技的快速发展,中国餐饮业也进入了快速发展的时期。随着外卖、互联网、无人餐厅等的出现,餐饮市场异彩纷呈,市场竞争日益激烈,经营模式的创新等使得人们足不出户就可以随意享受美食。另外,随着互联网、传播媒介、支付平台的快速介入,人们的消费观与价值观也在改变,餐饮行业结构调整呈现出全新的模式。互联网的运用,从点餐、下单、支付等,到各餐饮行业的评价、美食详细信息等,都可以通过相关 App 快速完成,这在一定程度上满足了消费者求新、求实、求奇的心理,也迎合了现代社会快节奏的饮食需要,这一切都使得我国餐饮市场的消费能力不断壮大,我国餐饮业开始走向多元化、国际化的发展阶段。

(一) 餐饮的经营方式

餐饮的经营方式有独立经营、连锁经营、租赁经营和特许经营。

1. 独立经营

独立经营的特点如下:

- (1) 经过时间的沉淀可以形成自己的品牌,但所受地域的限制也很大。
- (2) 经营运作费用较高,风险较大。
- (3) 经营灵活,不受限制,可随时进行调整,又可以根据市场的需求较快地调整餐饮产品。

2. 连锁经营

连锁经营的特点如下:

(1) 管理模式统一。连锁经营以主店为大本营,在中央管理系统严格的管理下进行投资、采购、出品、服务、销售、业务推广等一系列经营活动,在成本投入方面能够有效地加以控制。

(2) 连锁经营的餐饮产品和餐饮服务能够保持统一的水准,在运作过程中,发现问题可以得到连锁公司中央管理系统的帮助。

(3) 连锁经营可以不断增强本集团在市场上的竞争能力,由于其分布地点大多位于当地的繁华地带,传播速度极快,能迅速拓展业务。

(4) 促销活动和宣传工作可以同步开展,以便资源共享。各个分店共同享有公司统一的政策,宣传面覆盖较广,投入成本较低,能在一定区域内实现客户资源共享,从而有效地促进了各店之间的需求平衡,使各门店处于良性发展的状态。

3. 租赁经营

租赁经营是所有者或出租人将生产资料出租给承租人使用并收取租金的经营方式,租赁合同中明确了承租人与出租人的相关权利及义务。随着我国经济体制、模式的改革,一些小型的公有制企业也使用这种经营方式。

4. 特许经营

特许经营是通过出让特许经营权或租赁经营权而形成的经营模式,一些知名的餐饮公司采用特许经营在全球推广它们的产品,并统一规格、统一市场形象、统一服务方式。大多数特许经营店由各地区当地企业或私人投资者向知名品牌餐饮母公司购得商标使用权。母公司有责任对投资者在可行性研究、建筑设计、设施配备、人员培训、广告宣传、原料采购、管理制度、操作规程和质量控制等方面给予咨询和支持。其特点是投资者可以共享品牌和市场,有强大的支持系统,但是品牌使用费比较昂贵。

(二) 餐饮的发展趋势

(1) 融入科技,提高效率。随着科技的发展,高科技在提升饭店与餐饮业经营管理和服务水平等方面已经起到了“革命性”的作用。目前,已被餐厅广泛使用的无线点菜系统就是利用掌上无线点菜器,输入客人所点的菜品编码,再按“发送”键,将信息传递到各个操作间和收银台。这样不仅提高了餐饮各部门的工作效率,而且便于控制成本、统计和核算利润。我们可以想象一下未来提供计算机服务的餐厅的情形:当客人到达餐厅后,工作人员只要轻轻地按动点菜器,屏幕上马上就会出现正在供应的菜肴和酒水,菜肴的品种、风味、特色、规格、价格、营养分析等相关信息也会一一呈现在客人面前;客人选好餐饮产品后,可自动扫描二维码付款;客人付款以后,信息会被及时传送到厨房。不仅如此,电商、互联网等高科技的运用必将为未来餐饮业的高速发展提供广阔空间。

(2) 具有独特的经营理念,突出主题饮食。随着人们的饮食更加趋向于特殊的地域文化、时空文化、历史文化、乡土文化,餐厅通过特殊就餐环境的营造和生活场景的重现来全方位地展现出特有的餐饮文化,所呈现出的特点是主题鲜明,思想理念先进,拥有固定的目标客户市场。借助主题活动,人们在就餐过程中体验独特的餐饮气息。市场竞争激烈,只有及时掌握客户需求的动态,及时加以调整,灵活、主动地提高市场竞争能力,才能在市场上立于不败之地。同时,在获得最大经济效益的同时,还要让客人了解美食、感受文化、享受饮食。

所以,从餐饮的现状和长远的发展目标来看,大众化永远是餐饮消费市场的主旋律。目前,许多不同档次的餐饮场所凭借充足的客源市场、合理的定价策略、整齐干净的就餐环境、可口卫生的菜肴、超高的星级服务标准、诚实可靠的信誉走上了稳定长远的发展道路。

(3) 不断创新,高速发展。创新菜肴优于传统菜肴,个性化服务超值于标准规范服务,先进的设备设施、雄厚的烹饪技术力量、广泛的客户评价信息来源等创新优势为餐饮市场注入了新鲜的血液,扩大了目标客户市场,有效地推动了餐饮文化多元化的发展进程。

(4) 公筷分餐,健康至上。2002—2003年,“非典”横行;2019年至今,新型冠状病毒性肺炎肆虐,餐饮及各行业遭受重创,这场战役促使餐饮行业重新洗牌,科学、规范、卫生的用餐方式将是餐饮企业占领市场的重要举措,而无法提供卫生、舒适的就餐环境和就餐方式的餐饮企业将被淘汰。虽然这是一次不可避免的危机,但也是一次人们再次重视公筷分餐的机会,有助于人们牢固树立健康至上的理念。

任务二

餐饮设施及服务项目

餐饮设施及服务项目主要分为以下几种。

一、豪华餐厅

豪华餐厅(luxurious restaurant)的就餐环境装饰华丽、高雅浪漫,菜单设计制作精美考究,菜肴和服务一流,用餐价格较高。

二、餐桌服务型餐厅

餐桌服务型餐厅(table service restaurant)的餐饮经营各具特色,环境舒适卫生,装潢雅致,价格适中,餐饮服务规范化和程序化。

三、明档型餐厅

明档型餐厅(counter service restaurant)一般被设立在客人易于看到的地方,所有的原材料都被码放在玻璃冷藏柜,客人可以亲自挑选原材料和成品菜肴,并且价格也被标于菜肴旁边。有的明档型餐厅在明档四周设有柜台和餐椅,以便客人就餐时可以欣赏到厨师制作菜肴的全过程,同时也烘托了现场的气氛。

四、自助式餐厅

自助式餐厅(self-service restaurant)多开设在商场或人流量较大的区域,其将菜品按冷菜、热菜、烧烤、汤和水果、甜品等分类布局摆放,装饰精美,大部分菜肴被放在食品台上,也有部分食品是现场烹制的。由客人自行挑选喜爱的菜品,然后回到自己的餐桌随意享用。自助式餐厅的餐费标准固定,有些餐厅饮料免费,有些餐厅饮料费用另计。此类餐厅氛围轻松,服务快捷,菜肴品种繁多,客人选择余地大。

五、快餐厅

快餐厅(fast-food counter)以提供中西简餐为主,如国际快餐连锁店麦当劳、肯德基,中式快餐德克士等。另外,还有各种独立经营的中西快餐店。

六、自动售货机

自动售货机(vending machine)通常被摆放在电影院、超市、商场、写字楼、学校等处。客人投币或扫描二维码后,自动售货机可自动销售各种商品,如小食品和各种啤酒、饮料等。

七、外卖

外卖是客人通过相关互联网软件点菜,由餐饮制作者按照客人提供的地址将食品送至客人处的服务形式。

任务三

餐饮服务人员的思想素质要求和服务态度要求

一、餐饮服务人员的思想素质要求

正确的价值观和人生观是做好餐饮服务工作的基础。

(一) 政治思想素质

餐饮服务人员要具备正确的世界观。在服务工作中,应爱岗敬业、勤恳务实,不做有损本行业和部门的事情。

(二) 专业思想素质

餐饮服务人员应有干一行爱一行的专业思想素质,要认识到餐饮服务知识对提高服务质量的重要作用,在工作中不断努力学习专业知识,开拓创新行业技能技巧,文明礼貌地对待每一位客人,遵守店内的规章制度;对待同事真诚,对待客人热情,永远将客人的切身利益放在首位,为客人提供宾至如归的服务。

二、餐饮服务人员的服务态度要求

餐饮服务人员在整个对客服务的过程中所体现出来的对客人的引导意向及心理感受将直接影响就餐客人的真实心理感受。服务态度也取决于员工的主观服务性、积极工作责任心和素质的高低。

餐饮服务人员要牢固树立“顾客就是上帝”的理念,在服务工作中要时时刻刻站在客人的角度思考问题,做到“五勤”(眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤),将一切服务工作做到客人开口之前。其具体要求如下。

(一) 语言能力

语言是人与人自然沟通、有效交流的工具。服务能力最直接的表现就是语言表达能力。在服务过程中,餐饮服务人员的语言要温和礼貌、简单明了、清晰准确和表达生动,如对客人提出的问题无法解答,应礼貌地表示歉意,不要模棱两可地回答。此外,优秀的服务人员至少应掌握一门外语。

(二) 推销能力

菜肴饮料的生产、优良服务的体现及客人消费几乎是同步进行的,所以要求餐饮服务人员要尽快地判断客人的喜好、饮食习惯及消费能力,从而采取针对性的灵活推销,不断提高客人的满意度。

(三) 应变能力

由于餐饮服务工作大都是面对面对客进行的,客人素质参差不齐,难免在服务过程中出现一些突发事件,如极少数客人无理取闹、恶意投诉、醉酒闹事等。这就要求餐饮服务人员必须具有过硬的心理素质、灵活的应变能力,及时沟通,妥善处理,充分体现高素质的职业能力水平。

（四）观察能力

客人从进店到最后结账离店,要求服务人员时刻具备敏锐的观察能力,随时观察客人的情绪和动作,从而尽快判断出客人的心理感受,即客人需求的满足程度,并适时调整对客服务技巧。

（五）技术能力

技术能力是指餐饮服务人员在提供服务时所展现出来的技能和能力,它不仅保障了服务统一的规格和标准,也提高了工作效率,并更直接地给客人带来赏心悦目的感受。因此,要成为一名合格的餐饮服务人员,不仅要有娴熟过硬的服务技能,还要能够灵活、自如地运用技巧。

（六）记忆能力

餐饮服务人员在对客服务过程中,要观察和掌握客人的有效信息,以便客人下次就餐时可以根据客人的喜好提供个性化的服务,这必然会提高客人的满意度。

（七）服从与执行能力

对于主管所布置的相关任务,要不计个人得失地服从和执行,如遇困难,尽量克服,实在不行应及时向上级汇报。

（八）自律能力

自律能力是指餐饮服务人员在服务工作过程中的自我控制能力。餐饮服务人员在服务工作中,难免会遇到委屈和不理解,但应以大局为重,以客人为中心,要清楚地知道自己的岗位职责,控制好自己情绪。

任务四

餐饮部门的机构设置和主要岗位职责

餐饮部门的机构设置及其岗位职责的科学设置,会直接影响餐饮活动的经济效益和成本。

一、餐饮部门的机构设置

1. 餐厅

餐厅是餐饮部门直接对外营业的场所,是为就餐客人提供食品、饮料、服务的场所。

餐厅的主要职能如下:

(1) 按照标准和规格程序,用娴熟的服务技能、细致入微的服务态度,为客人的个性化需求提供针对性服务。

(2) 扩大宣传推销,加强全员促销观念,确保餐厅的经济效益。

(3) 加强对餐厅物品损耗的管理,控制相关费用的开支,从而有效降低经营成本。

(4) 定期检查餐厅设备的使用状况,做好维修保养工作,加强餐厅安全管理。

2. 厨房

厨房的主要工作是负责本餐厅所有菜肴、面点等餐饮产品的加工制作。厨房是餐厅管

理的核心环节,必须确保餐饮产品的安全和质量。

厨房的主要职能如下:

- (1) 根据客人的需要,为其制作符合其口味的安全卫生、精美、可口的菜肴。
- (2) 加强对制作流程的管理,控制原料成本,减少费用开支。
- (3) 对菜肴不断开拓创新,重视客人所提的意见,提高菜肴质量,扩大菜肴品种。

3. 宴会部

宴会部一般设有多种不同风格和规格的宴会厅,在餐饮经营活动中起着创声誉和创效益的双重作用。宴会部主要负责各类宴会及重大活动的组织实施。

宴会部的主要职能如下:

- (1) 宣传推广、销售各种类型的宴会产品,提高宴会厅的利用率。
- (2) 负责中西宴会、鸡尾酒会、冷餐会等各种活动的策划、组织和实施等工作,并向客人提供优质、完善的服务。
- (3) 控制成本与减少开支费用,增加效益。

4. 管事部

管事部的主要工作是保证各部门的正常运转,是餐饮的后勤保障部门,负责提供餐饮部所需的各类就餐用具,餐具的清洁保养,厨具以及后台公共区域的卫生等。

管事部的主要职能如下:

- (1) 根据事先确定的库存量,负责为餐厅及厨房请领、供给、存储、收集、清洗和补充各种餐具,如瓷器、玻璃器皿及服务用品等。
- (2) 负责各类银器及机器设备的清洁与维护保养。
- (3) 负责收集和清理垃圾。
- (4) 负责相关区域的卫生。
- (5) 控制餐具的磨损。

5. 采购部

采购部是餐饮活动的物资保障部门,主要负责餐饮部生产原料的采购与保管工作。

采购部的主要职能如下:

- (1) 负责优质、价廉地开展采购食品原材料的工作,保证餐饮活动中所需原材料的供应。
- (2) 负责餐饮原料的验收与保管工作。
- (3) 做好采购价格控制及仓库存货量的控制工作。

二、餐饮部门的主要岗位职责

1. 餐饮部经理的岗位职责

(1) 负责餐饮部的日常经营管理工作,制订本部门营业计划,领导员工完成目标任务和工作指标,详细掌握本部门的经营情况。

(2) 负责领班以上人员的班次工作安排、考勤和绩效考评;统筹计划本餐饮部门各个岗位的服务程序和操作标准;监督员工执行各项服务标准和操作规程,确保楼面卫生和餐饮生产及服务等工作创新和提高;与人事部配合招聘、调动、奖励、晋升、处罚、开除员工,并负

责组织餐饮部员工的业务知识技能培训工作；制订和实施餐饮发展前景规划和员工考核计划，抓好员工思想建设。

(3) 检查和落实餐厅的预订等情况，安排重大餐饮活动的业务分工并检查其落实情况，巡视餐厅、厨房、仓库等安全卫生清洁情况，做好财产安全管理，严格执行财务制度，制订经营预算和成本控制计划。

(4) 负责接待和处理客人的投诉，与客人定期交流，对重要客人和宴会客人予以特别关注，注意现场管理，协助与监督主管、领班执行所制定的服务规程，维持餐厅的正常运作。

(5) 定期召开餐饮相关会议，合理分析市场动态和业务经营状况，掌握产品市场的变化，了解客源动向及竞争对手的促销手段，及时调整、完善经营措施，确保各项经营指标的完成。

(6) 定期检查，抓好餐饮设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，同时防止事故的发生。

2. 中餐厅经理的岗位职责

(1) 执行中餐厅日常经营工作，制订中餐厅员工出勤表，并检查员工出勤情况、个人仪表及卫生、服装、仪容仪表等是否符合要求。

(2) 负责制订餐厅经营方针、销售策略、服务规范和程序，并组织实施检查，业务上要求精益求精。

(3) 不断加强员工的培训工作，定期组织员工学习服务技术、技能，对员工进行基础技能、专业技术的培训，定期考核检查并做好培训记录。

(4) 充满热情待客，对客态度谦和，检查服务质量，控制加强现场管理，及时发现和纠正服务中出现的突发问题。与客人保持良好的关系，及时、主动地与客人沟通并提供帮助。处理客人投诉时，要及时采取有效的措施，并要及时汇报给餐厅经理。

(5) 不断加强对餐厅物品及财产的管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少不必要的费用开支和物品损耗。

(6) 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅正常运转，抓好餐具、就餐用具的清洁消毒环节。

(7) 定期检查餐厅设备的情况，建立完善物资管理制度，做好维护保养工作，并做好餐厅安全和防火工作。

(8) 根据季节的差异、客人就餐评价的反应情况，配合厨房制定新的菜肴和菜单。

(9) 定期召开餐厅员工会议，总结、分析和研究近期客情。

(10) 参加餐饮部召开的各项会议，完成餐饮部经理下达的其他各项任务。

3. 餐厅主管的岗位职责

(1) 负责每天早、中、晚班人员的考勤记录工作。

(2) 上班开餐前负责检查服务员的仪表仪容。

(3) 详细掌握当天预订用餐人数及要求，合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务人员做好清洁卫生和餐具、酒具的准备工作。

(4) 随时观察餐厅就餐客人的情况及服务人员的服务情况，随时进行检查和纠正。遇有VIP客人或举行重要会议时，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自

为主要的宾客服务,以确保服务的高标准。

(5) 不断加强与客人的沟通,了解客人对菜肴及服务的建议,掌握客人的心理真实评价,了解客人不满的原因,妥善处理客人的投诉,并及时向中餐厅经理反映。

(6) 定期盘点餐具、酒具和检查餐厅设施,制定使用和保管餐具、酒具的制度。

(7) 注意服务员的日常工作表现,随时纠正他们在服务中的错误,及时记录他们工作中优秀的一面,并及时向餐厅经理汇报。

(8) 组织部门领班、服务员参加培训和集体活动,不断提高其素质和专业技能水平。

(9) 及时、认真完成餐厅经理布置的其他各项任务。

4. 餐厅领班的岗位职责

(1) 检查餐厅服务员的仪表仪容、精神状态,凡达不到规定的标准和规范要求的不能上岗。监督服务员的具体操作,发现问题及时纠正,保证服务工作正常进行。

(2) 认真执行餐厅主管所布置的工作,带领服务员做好开餐前的准备工作,特别是检查用品、物品是否齐备、清洁和有无破损。

(3) 检查餐桌餐椅的摆放是否规范,菜单、餐具、酒具是否卫生并有无破损。按照领班检查表逐项检查并登记,发现问题及时报告主管。

(4) 开餐后时刻观察客人的用餐情况,及时满足客人的各种用餐需求,遇有重要客人或服务人手不够时,要亲自服务。

(5) 帮助餐厅服务员向客人及时推销本餐厅的特色菜肴、酒水饮料,主动向客人介绍适合他们口味的菜肴。

(6) 积极、圆满地完成餐厅主管或领班交办的其他各项任务。

5. 迎宾员的岗位职责

(1) 服装整洁无褶皱,举止大方,笑容可掬,彬彬有礼。

(2) 熟知当天订餐单位(或个人)的名称、时间、人数及台位等情况,注意记录客人的特别活动(如生日庆祝会),如有重要情况,应及时向主管汇报。

(3) 提示客人存取保管衣物,并询问有无贵重物品,对贵重物品提醒客人自行保管。

(4) 整理检查菜单、酒水单,发现破损及时更换。

(5) 热情迎接客人,引领宾客到预订台位或客人满意的台位,为客人拉椅让座、斟倒茶水、递上菜单。

(6) 餐厅就餐位置已满时,及时有效地负责安排等候就餐的客人,并使客人有序地在餐厅等候区域耐心等待。

(7) 牢记常来客人的姓名和主要特征,不断地使客人感到亲切和自豪;真诚、耐心地听取客人的意见,及时向上级主管反映和汇报。

(8) 注意接待工作中的各种问题,及时向上级反映并协助处理。

(9) 掌握和运用礼貌用语,如“先生(小姐)您好,欢迎光临”“欢迎您的到来”等。

(10) 负责接听电话,客人打来电话订餐时应问清楚姓名、单位、时间及人数,做到准确、礼貌。

(11) 主动向客人介绍餐厅特色菜品、饮品和特点,吸引客人来餐厅就餐。

(12) 客人用餐完毕准备离开餐厅时,应及时站在餐厅门口欢送客人,向客人致以谢意,

并真诚欢迎客人下次光临本餐厅。

(13) 认真完成餐厅主管布置的其他任务。

6. 传菜员的岗位职责

(1) 负责客人就餐前的准备工作,准备好传菜所用相关工具,并在完成准备工作的基础上适当协助值台服务员布置好餐桌、摆台及补充各种物品,做好全面的传菜准备。

(2) 负责将客人所点的菜肴及时、准确无误地传送给餐厅值台服务员。

(3) 负责将值台服务员开出的菜肴纸单传送到厨房出菜口。

(4) 监督食品质量,对不符合质量标准的菜品拒绝传送。

(5) 严格执行传送菜品服务规范,确保准确、迅速。

(6) 与餐厅服务员和厨房工作人员保持高效的联系,做好餐厅与厨房的输送沟通的关系。

(7) 客人离开后,协助餐厅服务员做好撤台工作,及时做好客人就餐后的清洁整理工作。

(8) 负责传菜用具及出菜口的清洁卫生工作。

(9) 按时参加岗位业务学习培训,提高自身服务水平,完成上级布置的各类任务。

7. 酒水部经理的岗位职责

(1) 根据酒吧经营的风格和特点,制订各酒吧的销售计划、酒水品种及价格。

(2) 制订审核各种鸡尾酒的标准配方及调制方法。

(3) 制订、检查各种酒水的服务规范。

(4) 制订、检查各酒吧的工作规程和要求。

(5) 熟悉各酒水的行情、特点及规格,控制酒水的进货、领取、保管和销售。

(6) 科学合理地控制酒水、饮品的规格和数量,检查饮品的质量,减少原材料损耗,降低所用物品的成本。

(7) 严格履行岗位职责,不定期检查和考核下属员工,提高其工作效率,以形成统一的标准,按时完成工作任务。

(8) 培训领班及员工的超强服务意识、服务技能和调酒规范技术。

(9) 定期、不定期检查各项任务的落实情况,对重要宴会、酒会要亲自到场布置、落实和督导。

(10) 定期策划、举办各种类型的酒水促销活动,确保酒水的正常销售。

(11) 掌握各酒吧的设备设施、用具的使用方法,定期清点并及时进行维修。

(12) 负责所属范围内的消防安全工作及治安工作,确保安全。

(13) 与其他各部门的人员及时沟通和合作,互相协调配合。

(14) 积极完成餐饮部经理交办的其他任务。

8. 调酒员的岗位职责

(1) 根据部门制订的服务标准及客人的具体要求,负责吧台酒水及饮品的制作和供应工作,及时补充酒吧的酒水及饮品。

(2) 负责各类饮品的领取、保管和销售工作,每日进行清点、整理和补充。

(3) 负责为客人调制鸡尾酒,并负责管理酒吧玻璃杯、器皿和设备的清洗和正常运作。

- (4) 将水果切片,制作果汁。
- (5) 定期填报酒水销售盘点日报表,确保报表与吧台库存实物相符。
- (6) 负责本部门工作区域的所有卫生,设施设备、操作用具的卫生,必要时协助服务员的工作。
- (7) 积极参加各种技术培训,不断提高专业技术水平。
- (8) 积极、保质保量地完成酒水部经理交办的其他任务。

9. 宴会部经理的岗位职责

- (1) 不断深入市场,进行调查研究,分析了解客源,掌握客人的消费目标取向,广泛开展宣传工作,多方位组织客源,以老带新,扩大市场。
- (2) 随时掌握食品、原材料的价格,特别是燕窝、鲍翅和海鲜等名贵食品原料的保质保鲜和库存情况,注意对高档菜肴进行宣传推广和销售。
- (3) 根据所定宴会订单的要求合理安排,分派及指导工作人员制定宴会菜单,对于重要的宴会必须亲自过问并制定菜单。
- (4) 熟悉其他竞争饭店的食品优劣,掌握本饭店的特色,与餐饮部经理、行政总厨不断研究和创新菜品,制定新的菜单,满足客人新的需求,对老客户要保留其口味特点,并不断推陈出新,使客人感到饭店的菜品品种丰富,百吃不厌。
- (5) 对于前来订餐的客人,一定要热情大方,服务周到,对他们的要求一定要耐心倾听,向他们介绍情况时,尽量为他们着想,使客人感到亲切,增加其满意度。
- (6) 要与其他部门紧密合作,注意协调与沟通方法,争取得到各部门对宴会部工作的配合、帮助与支持。
- (7) 负责宴会部门所有工作的统筹计划、制定组织和实施监督。抓紧宴会部人员的培训工作,不断提高他们的业务能力水平。
- (8) 保质保量地完成餐饮部经理交办的其他任务。

10. 行政总厨的岗位职责

- (1) 总体负责整个厨房的正常运作与日常管理工作,配合餐饮部筹划及准备各种美食节活动,根据实际情况及时推出时令菜、特价菜等。
- (2) 负责菜品的质量、口味及成本控制,特点菜、招牌菜要亲自操作。
- (3) 根据厨房日常的正常消耗,以及各类物品原材料的实际库存情况,及时提出物品原材料所要采购的相关数量,并且要专人负责验收所采购原料的规格,严格把握物品原材料的质量关。
- (4) 参加餐饮部门中层以上例会,协调厨房与餐厅的种种事宜。
- (5) 负责对厨师的技术培训及考核工作,合理调配员工。
- (6) 拟定、制定、审核、实施整个厨房正常运营、生产等相关规章制度等。
- (7) 负责厨房各类设备、工具、用具的更换、添置和维护、维修。
- (8) 主动配合相关部门,及时做好各类菜品的销售、成本核算等工作。
- (9) 安排专职专人定期、不定期检查厨房卫生环境和生产过程中的消防安全工作。
- (10) 负责厨房生产任务的安排和各岗位的协调工作。
- (11) 不定期征求餐厅对菜品质量和生产供应方面的意见,及时处理客人对菜品质量问

题的投诉。

(12) 配合协调菜单的筹划和更新,负责菜品制作规格或标准食谱的制定及新菜品的开发。

(13) 积极落实餐饮部经理交办的其他任务。

11. 管事部经理的岗位职责

(1) 全权负责执行管事部的运转,制订与实施管事部工作计划,招聘、培训管事部的员工并监督其每日按正确的工作程序完成本职工作,进行绩效评估并实施奖惩。

(2) 确保管辖范围内环境的卫生,餐具及服务物品卫生要达到国家卫生消毒标准,负责宴会厅各种器具、用品的保管工作,按国家卫生标准及时处理好餐饮行业的各类垃圾。

(3) 负责每日、每月、每季、每年餐具、用具的盘点清查工作,统计和记录各餐厅及厨房餐具、用具的使用情况,控制各餐厅餐具、用具的留存量,合理控制餐具、用具报损情况。

(4) 维护保养相关餐饮设施设备,控制各项成本费用。

(5) 积极完成餐饮部经理交办的其他任务。

12. 采购部经理的岗位职责

(1) 制定各级人员的岗位职责,执行食品原料验收标准、仓库管理程序及条例等。负责所属部门员工的相关岗位培训工作,不断提高他们的业务能力和专业水平。

(2) 布置食品原料采购员的日常工作任务,督促和检查采购员完成任务的质量。

(3) 详细掌握各种货源信息和真实价格行情,分析、比较行情,确定科学合理的采购方案,努力降低采购费用和成本。根据原料的市场供应和消耗情况调整采购数量和日期,经餐饮部经理签字确认后实施。

(4) 预估和掌握第二天就餐情况和宴会情况,根据计划组织货源,检查当日到货情况,保证原材料的正常供应。

(5) 加强仓储保管工作,及时到库,杜绝原材料变质及损坏。严格控制资金的使用,掌握库存的实际情况,做到存货先进先出,不能浪费和丢失。

(6) 保质保量地完成餐饮部经理交办的其他任务。

项目二 中餐厅服务

任务一 早、午、晚餐服务

一、早餐服务

(一) 餐前准备

- (1) 工装整洁,准时到岗,检查个人仪容仪表。
- (2) 打扫卫生。按照要求和标准进行餐前清洁卫生,如打扫、整理台面、地面,保持服务用具及客人就餐器皿的清洁卫生。
- (3) 摆台。按早餐摆台标准进行摆台。
- (4) 准备工作。备好开水及各种佐料,并检查佐料是否新鲜,整理工作台,准备早餐开餐用具。
- (5) 召开班前会,布置人员分工,检查相关服务人员的仪容仪表、个人卫生和精神面貌,强调营业中的注意事项。

(二) 问位开茶

客人步入餐厅时,迎宾员应面带微笑地快步上前问候客人,问清楚客人就餐人数后,将客人引领至合适的餐台。

值台服务员主动上前问候客人,双手为客人拉椅让座,送上小毛巾,根据就餐人数为客人斟倒茶水,不能直接用手取茶叶放入茶壶,应用茶勺按茶位放茶;注意茶量不宜过多。茶水准备完毕后,应在客人右后侧为客人斟倒第一杯礼貌茶。斟倒茶水时,按专业岗位要求和操作规范进行,注意斟倒茶水时不能倒满,以七分为宜;然后根据客人的要求填写早点卡,写上桌台号,离开时不要忘记为客人取一下筷套。

(三) 开餐服务

负责销售点心的工作人员将点心车推至客人面前,问候客人后,先向客人介绍当天供应的点心品种;客人确认所要的点心后,工作人员要迅速将客人所点的点心送至客人桌上,并在点心卡上记录,并根据实际情况随时帮助客人添加茶水,撤去空盘并整理餐桌。

(四) 结账

客人准备结账时,服务员迅速拿底单去收银台核对金额,核实无误后将消费清单递与客人,应主动帮助客人打包没有吃完的食物。客人起身离座时,快速上前帮助拉椅,提醒客人带上自己的随身物品,欢迎客人下次光临,并向客人致谢。

(五) 清理台面

使用托盘进行台面清理,拉开餐椅,先收取易碎物品,再收取餐巾和小毛巾,最后收取其

他餐具后,换上干净台布,重新摆好洁净的就食用具,并保障地面没有杂物和垃圾。

二、午餐、晚餐服务

午餐、晚餐客人一般到来时间比较集中,就餐时间比较长。因此,要求服务员具有良好的精神面貌、较强的敬业精神和扎实的技能功底,处事反应灵敏,熟悉相关业务,了解当天菜肴的供应情况,清楚新推的菜肴和客人的心理需求,有针对性地推销客人需求的菜点,并向客人提供最优质的服务。

(一) 餐前准备

- (1) 按照岗位要求着装,按时到岗,接受任务。
- (2) 清洁整理和补充工作台。
- (3) 按中餐摆台的标准规范摆台。
- (4) 对负责的区域进行清洁工作。
- (5) 备好各种调味品、开水、茶叶、洗手盅、小毛巾等开餐物品。
- (6) 准备好相关服务用具,如点菜单、笔、托盘、服务巾等。

领班、主管要仔细检查各项准备工作,并在班前会上检查服务员的个人仪表仪容,强调注意事项,进行分工,使其在思想上进入营业状态。

(二) 迎宾

迎宾员整理好仪容仪表,在开餐前 10 分钟站在门口显眼的位置等候宾客的到来;客人来到后,首先问候并询问是否有预订及就餐人数,走在客人左前方二三步远进行引领,并用手势配合引领。

迎宾注意事项如下:

- (1) 应将先到的客人尽量安排在靠近橱窗的餐位,以便窗外的行人看见,增加人气,便于招徕客人。
- (2) 年轻的情侣应尽量被安排在幽静之处,提供私密空间,不受其他因素的干扰。
- (3) 着装华丽的高雅女性则应被安排在餐厅比较显著的位置上。
- (4) 行动不便的老年人或残疾人应被安排在靠近门口的餐位,以方便进出。
- (5) 最后到达餐厅的客人应尽量被安排在靠近厨房的位置,以方便迅速送上菜肴。
- (6) 带孩子的客人应被安排在客人不经常走动的区域,并主动提供儿童椅,保证其就餐安全。
- (7) 对带有宠物的客人,应婉言谢绝入内,并告知附近的宠物寄存处。
- (8) 餐厅全部客满时,发放等候牌,请客人在休息区有序等候,同时可以提供书刊或小食品,如果客人不愿意等候,应致歉并推荐附近的餐厅,并留给客人本店的订餐卡。
- (9) 迎宾员在引领客人前往就餐区域时,一定要合理分配就餐位置,这样才能确保服务员提供优质的服务。

(三) 餐前服务

- (1) 客人入座后,服务员应使用服务夹及时递上毛巾,并用礼貌用语“您请用”。
- (2) 询问客人喝何种茶水或饮料时,应使用选择疑问句,并针对性地介绍饮料品种,同时在递送菜单后帮助客人取筷套。
- (3) 准确无误地填写酒水单,在客人右侧进行茶水或酒水服务,并使用礼貌语言。
- (4) 撤去多余的餐椅和餐具。

(5) 拿好笔和本,做好点菜的准备工作,可以站在主位和主宾适当的位置,随时准备帮助客人点菜。

(四) 点菜服务

为了给客人提供适合的菜肴,服务员应首先询问客人对菜肴的喜好和禁忌,了解客人的需求,熟悉菜单上的菜肴,主动提供信息和帮助。服务员应按规范帮助客人点菜。

1. 点菜准备工作

(1) 熟悉菜单上菜肴的口味特点、制作方法、烹调时间和典故。

(2) 熟悉菜单上菜肴的单位,即一份菜的规格和分量等,通常以盘、斤、两、只、打、碗等来表示。

(3) 掌握适合客人所需菜肴的分量和数量。

(4) 及时了解和掌握客人的口味特点和饮食喜好程度。通过咨询和观察客人的言谈举止、年龄和国籍获得信息,同时掌握客源国的饮食习惯和菜肴知识,便于做好建议性的菜肴推销。

(5) 熟练使用外语介绍菜肴的口味特点、原料和烹调方法等。

(6) 清楚上菜的顺序、上菜的时机和佐料的搭配。

2. 点菜程序

(1) 帮助客人点菜。在客人看过菜谱后,应立刻询问:“现在点菜吗?”

(2) 提供建议。注意观察,了解客人的需求,并主动推销本店的特色菜,多用描述性语言和选择疑问句,不可强行推销,应协助客人选择,并要注意荤素搭配和分量适中。

(3) 登记菜肴。帮助客人点菜时,身体保持正直,准确、清楚地记下客人所点的菜肴名称。

(4) 复述确认。为了确保客人所点菜肴正确无误,应重复客人所点的菜品,请客人确认。

(5) 礼貌致谢。复述完菜肴后,服务人员应立即收回菜单,并向客人表示感谢:“非常感谢,请稍等。”

3. 填写点菜单

点菜单一式四联:一联交收银员,二、三联由收银员盖章交传菜部,四联服务员自留或放在客人餐桌上以备核查日期、人数、服务员、台号、品名、数量、金额等。

填写点菜单的要求如下:

(1) 准确填写人数、台号、服务员的姓名和日期。

(2) 正确填写菜肴的数量和分量。

(3) 去掉的菜肴笔划掉。

(4) 如客人对于菜肴有特殊要求,用彩色笔注明。

(5) 冷菜、热菜和主食、汤类分单填写,以便厨房分类下单。

4. 电子点菜

点菜宝、掌中宝等更多的软件已经被运用于点菜系统,餐厅可利用局域网进行点菜:将前台餐厅计算机终端与后台厨房、酒吧打印设备和收银结账终端连接,前台服务员将客人所点的菜肴品种通过计算机终端按编号输入,按“确认”键,后台厨房打印机立即将所点的菜肴依冷菜、热菜和主食、汤类打印分单出两联,一联用于传菜,二联用于厨房出菜;另外,收银结账终端自动生成账单,极大地提高了效率。

(五) 传递菜肴

传菜部的主要任务是将餐厅服务员所点的菜肴通知厨房,并将厨房做好的菜肴准确无误地送至餐厅,控制出菜节奏、顺序和质量,一般由传菜部主管或领班进行画单控制。

1. 传菜部必备的用具物品

(1) 台号夹。台号夹一般为木制夹,上面标有餐厅桌号。大餐桌每桌可备台号夹 15 只左右,小餐桌可备台号夹 8 只左右。应注意保持台号夹的清洁卫生。

(2) 放台号夹的隔架。其是用于存放不同台号夹的架子或隔断。

(3) 白板。将点菜单第三联依次贴在白板上,供划单员控制出菜并划单。

(4) 各种类型的服务用具,如托盘、划单用的红色圆珠笔、透明胶带、湿水盒、保温盖和各种调味品等。

2. 传菜程序

(1) 服务员点菜后,立即将第一联点菜单交收银台,第二联和第三联由收银员盖章后送传菜部。

(2) 传菜部在第二联点菜单夹上与菜肴道数相同数量的台号夹,台号夹的餐桌号与点菜单的桌号应相同,并递给冷菜间、热菜切配间或点心间做准备;然后将第三联贴在白板上以备划单和控制出菜。

(3) 厨房应根据上菜顺序先准备冷菜,再出热菜。传菜部负责掌握出菜的节奏,根据出菜台号夹的号码,在白板上所对应台号的点菜单上将已出的菜肴划掉,同时检查所出菜肴的数量和质量等。

(4) 传菜员使用托盘迅速将菜肴传交餐厅服务员,由餐厅服务员上桌。

(5) 第三联点菜单划单结束后,一定要妥善保管,以备核对菜单。

(六) 菜肴服务

按照要求进行上菜、分菜、斟倒酒水等服务。

(七) 席间巡台服务

随时观察客人的就餐情况,勤于整理客人台面,优质的服务应体现在客人开口之前。一般巡台服务的内容和要求如下:

(1) 随时斟倒酒水、推销饮料。

(2) 大盘换小盘,撤去空盘、空饮料瓶,整理台面,保持台面清洁、美观。

(3) 客人如果席间离座,上前主动询问并帮助拉椅、撤餐巾,回座时再协助客人拉椅、递上餐巾。

(4) 当发现客人停止菜肴食用时,主动询问是否需要餐后水果,并询问客人是否需要将多余的菜肴打包带走,如需要,分类分口味将菜肴打包。

(八) 甜品、水果服务

(1) 撤走菜盘和盛有骨刺的餐具,只留下牙签和水杯。

(2) 摆上水果、甜品餐具后,上甜品和水果。

(3) 客人享用完水果后,斟倒茶水或白开水。

(九) 结账收款和热情送客

(1) 客人示意结账后,递上毛巾,询问客人结账方式,并按规范进行结账服务。

(2) 客人要起身离座时,应上前拉椅,并帮助客人穿外套,语言清晰地提醒客人带上随身物品和打包的菜肴,将客人送至门口并说“再见”。

(十) 结束工作

(1) 客人走后,迅速检查是否有客人遗留的物品,如有立即追上客人或交给经理处理。

(2) 整理餐椅,清点贵重餐具及餐巾和小毛巾,并按规范将所有餐具送至工作台或洗碗间。

(3) 换上洁净的台布,重新摆台,随时准备迎接下一批客人。

任务二

自助餐服务

自助餐越来越受到人们的欢迎,也是目前发展最快的用餐方式。自助餐是工作人员先将准备好的菜品、饮料等摆在餐台上,客人进入餐厅后,根据喜好来选择符合自己口味的食物和饮品,然后拿到餐桌上自行食用的一种用餐方式。一般情况下设有迎宾引领员、服务员、菜点出品服务员及保洁员等。

自助餐服务的工作流程如下。

一、餐前准备

根据自助餐的主题布置自助餐厅,具体到餐桌的布置,并且自助餐台的摆放要留有足够的距离和空间,以便布置菜肴。自助餐餐台有菜品台、点心水果台、酒水饮料台、明档台、进餐台等,其设置形式可以为S形、T形、L形、V形、C形、Z形及四分之一圆形、椭圆形等。为了方便客人,避免选取时出现拥挤,要设立菜品说明牌。

二、上菜

自助餐应在开餐前30分钟出菜。先上凉菜,再上热菜、汤、主食,最后出青菜。现代饭店的自助餐厅常配置盛放菜点、汤汁、水果的保暖锅、箱,因此食品一般在开餐前30分钟就已全部被装盆摆台。

传统的菜肴布置如下:

(1) 凉菜被摆在凉菜吧上,荤素、颜色搭配,有佐料的凉菜要搭配佐料和汤汁。凉菜要分类摆放,便于客人拿取。

(2) 布置热菜前,应将所有的布菲炉以酒精点燃或通电,以保持菜肴的温度适宜,热菜应荤素搭配、颜色调开。首先上炸制类的菜肴,接着上其他荤素的菜肴。蔬菜要最后上,应在客人进餐前5分钟炒制,以保证其新鲜度和色泽。

(3) 主食的布置以方便客人取用为主。

(4) 汤炉的布置要集中,以方便客人盛汤。

(5) 明档台的布置要格局合理、美观、卫生、干净,装饰美观。

(6) 菜台上所上的菜肴应配备自助餐夹、汤勺等。

三、餐中服务

(1) 客人到门口时迎宾员主动问好,如果是会议或者团队客人,要问清客人团队的名

称,并要求其按照规定出示相关证件,散客应先交钱再就餐。

(2) 客人进餐厅自行取菜,服务员应及时、准确地为客人介绍菜肴,客人打菜时若有疑问,服务员应及时帮忙解决。

(3) 加菜及时。特别在就餐客人比较集中的情况下,更要确保加菜及时到位,要勤加少加,根据就餐人数的变化及时增(减)加菜量,以免造成浪费。

(4) 派送酒水。酒水应有专人派送,托盘询问客人应及时到位,服务员上前使用敬语询问需要什么酒水,并立即提供服务。

(5) 当客人取汤时,服务员应立即主动分派汤水,帮助客人盛好汤后,有必要时可帮助客人及时送汤。

(6) 注意保证所提供食品应具有的温度,不断检查酒精炉的燃烧情况。

(7) 明档台服务。客人所点的食品制作完成时,服务员要准确及时地送到位,提前记下客人点的品种及台号。

(8) 收台、巡台服务。收台要及时,服务员要有准确的判断力,确定客人离开就餐场所后方可撤下餐具,不要造成误会。在收台巡视的过程中不断添加餐巾纸、牙签,为客人提供点烟、换烟灰缸等服务。要求在操作中收台的动作尽量轻,不要影响客人就餐。

(9) 客人用餐中收撤的餐具要分类摆放。

(10) 当就餐将近结束时,主管要及时核对账单。

(11) 餐厅领班要及时征询宾客的用餐情况和对菜肴服务的意见,若客人对服务有意见,及时反馈给餐厅主管;若客人对饭菜有意见,及时反馈给后厨厨师长,做好沟通,以便改进,使下一餐的工作做得更好。

四、收尾工作

确定无人用餐时,可关掉酒精炉,将菜撤掉,对需要回收的食物要及时退回厨房,整理收拾台面和地面后关灯落锁。

任务三

中餐厅常用服务外语

一、预订

(1) Good morning/afternoon/evening, (The name of the restaurant and your name)
May I help you?

早上/下午/晚上好,某某餐厅,我能为您做些什么?

(2) How many people are there in your party, sir/madam?

请问共有多少人用餐,先生/女士?

(3) How many guests are coming?

请问共有多少人用餐?

(4) Could you spell your name for me, please?

请您拼读一下您的姓名好吗?

(5) What time would you like to arrive?

请问你们几点钟到?

(6) May I have your name, please?

请问贵姓?

(7) I am afraid we only serve lunch until 2: 00 in the afternoon.

恐怕我们餐厅午餐时间截止到下午两点。

(8) May I take your telephone number, please?

可以留下您的电话号码吗?

(9) Is there anything special you would like us to prepare, sir/madam?

请问您有什么特殊要求需要我们做准备的, 先生/女士?

(10) I am afraid that we can only guarantee the table before 8: 00 in the evening.

恐怕我们餐厅只能为您留桌到晚上八点。

二、迎宾

(1) Good morning/afternoon/evening, Welcome to our restaurant.

早上/下午/晚上好, 欢迎光临。

(2) May I help you, sir/madam?

我能为您做什么, 先生/女士?

(3) How many persons are there in your party, sir/madam?

请问共有多少人来用餐, 先生/女士?

(4) Do you have a reservation, sir/madam?

请问您有预订吗, 先生/女士?

(5) Please follow me, sir/madam.

请跟我来, 先生/女士。

(6) This way please, sir/madam.

请这边走, 先生/女士。

(7) Please mind your step, sir/madam.

请留意脚下, 先生/女士。

(8) I'm sorry, sir/madam. We do not have a table free now, Would you like to have a drink in the bar (lounge)? We shall call you as soon as possible.

对不起, 先生/女士。我们现在没有空餐桌, 请您在酒吧稍等一下好吗? 一有空座, 我们会立刻通知您。

(9) Is this table fine with you, sir/madam?

请问您对这张餐桌满意吗, 先生/女士?

(10) Here is the menu for you, sir/madam.

这是您的菜单, 先生/女士。

(11) Would you like to see the drink/wine list?

您是否要看饮料/佐餐酒单?

(12) Would you care for something to drink before your meal?

您在用餐前要用些饮料吗?

(13) If you need any help, please call me.

如果您在用餐时有什么问题,请告诉我。

(14) May I suggest Tsingtao Beer with your meal? It goes well with it.

我可以向您推荐青岛啤酒配餐吗? 它非常合适。

三、点菜

(1) Are you ready to order now?

请问可以为您点菜了吗?

(2) What would you like to start?

请问先给您上些什么?

(3) What would you like to order?

请问您想吃些什么?

(4) May I take your order now?

请问可以为您点菜了吗?

(5) Would you like some more?

请问您还需要点别的吗?

(6) Yes, sir/madam, We do have a selection of vegetable dishes.

是的,先生/女士,我们有很好的蔬菜精选。

(7) I'm afraid we do not have this brand, but I can recommend the Five Star Beer.

恐怕我们没有这个牌子,但我可以向您推荐五星啤酒。

(8) If possible, we'll be pleased to meet your wish. I'll check with the supervisor and chef.

如果可能,我们十分高兴能满足您的需求,我将与主管和厨师长联络。

(9) May I recommend the shrimps sauted with green peas?

我们可以向您推荐虾仁炒青豆吗?

(10) I'm terribly sorry, sir/madam. We don't have any now.

十分抱歉,先生/女士。这道菜已经卖完了。

(11) The chef's special today is vegetable with green peas.

今天厨师长特选是青豆蔬菜。

(12) I'm afraid we do not have time to prepare the dish unfortunately, May I suggest something else?

对不起,恐怕我们没有这个菜,我可以向您推荐别的吗?

(13) If you don't mind, may I recommend the vegetable with crab meat?

如果您不介意,我可以向您推荐蟹肉蔬菜吗?

(14) May I recommend the steamed turtle?

我可以向您推荐清蒸甲鱼吗?

(15) The sweet and sour fish is particularly good tonight, Would you like to try?

糖醋鱼是今晚特别推荐,您是否尝尝?

四、征询意见

- (1) Is everything to your satisfaction?
请问您对一切还满意吗?
- (2) Would you care for another drink?
请问您还需要一杯饮料吗?
- (3) Can I bring you anything else?
请问您还需要我为您提供些什么吗?
- (4) Is there anything that I can do for you?
我还能为您做些什么?
- (5) May I take up a few moments of your time?
请问我能占用您一些时间吗?
- (6) Is everything all right with your meal?
请问您对用餐还满意吗?
- (7) May I speak to you for a moment, sir/madam?
先生/女士,我能和您谈一会儿吗?
- (8) May I take the glasses away?
我可以撤下杯子吗?
- (9) May I clean your table now?
请问我能清理餐桌吗?
- (10) Would you like me to clear your table?
请问您需要我帮您收拾一下餐桌吗?

五、致歉

- (1) I'm terribly sorry for such a mistake.
我为这样的鲁莽向您道歉。
- (2) I would like to apologize once again.
我再次向您郑重道歉。
- (3) Is there anything else I can do?
我还能为您做些什么?
- (4) I'm terribly sorry, sir/madam. I must apologize.
实在对不起,先生/女士,我很抱歉。
- (5) I'm sorry, sir/madam. I did not notice.
对不起,先生/女士,我没有注意。
- (6) I'm sorry, sir/madam, I'll change it right away.
对不起,先生/女士,我马上给您换掉。
- (7) Thank you for bringing this matter to our attention.
感谢您让这件事引起我们的注意。
- (8) I'm sorry. The dish shall be replaced immediately.

对不起,这道菜将立即被换掉。

(9) I'm sorry, but we are glad you pointed this out to us.

对不起,但我们很高兴您向我们指出来。

(10) I'm terribly sorry, This is not our usual standard.

我很抱歉,这不是我们通常的水准。

六、结账

(1) Would you like to have the bill now?

请问您是现在结账吗?

(2) I'm sorry. I shall add it up again, sir/madam.

对不起,我将再算一遍,先生/女士。

(3) Would you like the amount on the same bill or separately?

请问你们是分账单还是合在一起?

(4) Would you like to pay cash or by credit card?

请问您是付现金还是用信用卡?

(5) I'm sorry. Would you show me what is wrong?

对不起,您能告诉我哪儿错了吗?

(6) Excuse me, sir/madam. May I have your room key and room card?

对不起,先生/女士,您能告诉我您的房号并出示您的房卡吗?

(7) Excuse me, sir/madam. Would you please sign your name here?

对不起,先生/女士,请您在这儿签名好吗?

(8) I'm sorry, sir/madam. Would you please sign your name again?

对不起,先生/女士,请您再签一次名好吗?

七、送客

(1) Thank you, sir/madam. We hope to see you again.

感谢光临,先生/女士,希望再次为您服务。

(2) Thank you very much. Have a nice evening.

十分感谢,祝您有个愉快的夜晚。

(3) Glad you enjoyed your meal. Good-bye.

很高兴您用餐愉快,再见。

(4) We hope to serve you again, sir/madam. Good night.

希望再次为您服务,先生/女士,晚安。

项目三 餐饮服务操作技能

任务一 托 盘

托盘在整个餐饮服务过程中运用得最为广泛,也是各项服务技能的基础,每个餐饮服务人员都应具备正确熟练使用托盘的技能。

托盘是餐饮服务工作中运送各种物品的基本工具。作为餐饮服务工作人员,必须会正确使用托盘,并且能够娴熟地运用其基本操作技能,只有这样,才能提高餐饮服务质量,保证物品的卫生洁净,提高工作效率。

一、托盘的种类及其用途

现在的托盘种类繁多,应根据不同的用途选用不同种类的托盘。首先要了解托盘的种类。托盘按材质可以分为塑胶托盘、不锈钢托盘、银质托盘、木质托盘等。木质托盘易损坏,在各餐饮行业中使用不多,而在民间宴席使用较多;银质托盘彰显档次,但由于成本较高,仅在一些高档西餐厅配合银质刀叉使用;不锈钢托盘经久耐用,使用范围较广,但由于防滑功能不佳、跌落地上声音较大等原因,正逐渐被一些行业淘汰;塑胶托盘成本低、防滑防烫,正陆续被旅游各行业选用,缺点是容易损坏,不易修复。托盘按大小可分为大、中、小三种规格,按形状可分为方形托盘、圆形托盘和长方形托盘等。从使用用途上看,长方形托盘一般用于托运菜肴和盘碟等较重的物品,直径大的圆形托盘主要用于给客人斟倒酒水、分菜、托运饮料等,直径小的金属圆形托盘主要用于递送账单和票据等。

二、托盘的操作要领及技能

托盘按承载物品的重量分为轻托和重托两种。

(一) 轻托

轻托(胸前托)使用最为广泛,几乎都是在客人的视野范围内使用,如图 1-1 所示。托盘内物品为 5 千克左右时使用轻托,要求大方端庄、行动得体、动作娴熟。

轻托的操作方法和要领如下:

1. 理盘

先对托盘擦拭消毒,如果不是防滑托盘,需要在托盘内放入干净的餐巾,餐巾不能有水,否则会打湿盘内的物品,影响托盘内物品的整体外观。



图 1-1 轻托

2. 装盘

根据托盘内物品的大小、形状,以及物品上桌的顺序等因素,科学有序地将物品放到托盘内;首先将高的、重的物品放入托盘的里挡(靠近身体),低的和轻的物品放在托盘的外挡;其次,将先上桌的物品放在托盘外侧,后上桌的物品放在托盘里侧,以方便拿取。需要注意的是,托盘内所有的物品重量分布要均衡,物品之间要有空隙。

3. 起盘

用左手进行起盘服务。起盘时注意左脚在前,右脚在后,双腿自然弯曲,保持身体正直,不要弯腰与前倾;右手扶在托盘右边缘,缓慢、稳妥地将托盘拉出至左手,左腿收回并保持身体正直;五指自然张开,掌心向上,掌心不接触盘底,前臂与后臂成 90° 角,肘关节不接触身体,将托盘平稳地托于腰部上方。

4. 行走

行走前调整好托盘重心,行走时目视前方,面带微笑,要求上身挺直,头正、肩平、托盘平稳,脚步轻松自然,右手臂自然前后摆动,如图 1-2 所示。左手托盘不可僵硬,应随着步伐、节奏小幅度地摆动,以防止菜汁、汤水溢出及碰翻物品。



图 1-2 托盘行走

如用右手取用盘内物品,应从前后左右(四周)交替取用,随着托盘内物品的不断变化,重心也要不断调整,左手手指应不断地移动,以掌握好托盘的重心(特别是用托盘给客人斟酒时,更要随时调节托盘的重心,勿使托盘翻掉而将酒水洒在客人身上)。

5. 卸盘

托盘行走目的地后,身体站稳,放置托盘时,双腿略微弯曲,切记不可弓腰,以免物品或汤汁外溢、托盘翻落;随后将托盘平稳地放在工作台边缘,右手辅助将托盘推到工作台上,

再取出盘内的物品。

(二) 重托

托盘内的物品在 10 千克左右时使用重托,但因为在使用重托的过程中会消耗大量的人力和体力,并且也具有一定的不安全因素,所以目前在餐饮过程中使用重托的情况并不多见,取而代之的是手推车递送重物,其既安全又节省人力。但即使如此,作为服务员也要掌握重托的基本技能,因为在一些必要的场合还需要使用重托解决现实的问题。

1. 理盘

物品应被合理摆放在托盘内,能横放就不要竖放,并且重心要靠近身体。

2. 托盘

重托主要用于托运较多的菜品、酒水和空盘碟,理盘与装盘基本程序等同于轻托。起托时先用双手将托盘一边移至桌边外,右手扶住托盘边,左手伸开五指,用拳掌托住盘底,在掌握好重心后,以右手协助将托盘慢慢托起,同时向后转动 180° ,将托盘托至左肩上方。要做到托盘底部不能搁在肩上,托盘前端不能靠近嘴巴,托盘后端不能靠近头发。

3. 行走

重托行走时,所迈的步子不能过大,走路节奏不能过快。行走时,应尽量保持头正、肩平、上身直,禁止将重托放在肩上或使盘面左右、前后晃动,注意不能让盘面向外倾斜。在整个操作过程中,要做到平、稳、松,即肩平托盘平,盘稳物品稳,姿态及表情轻松自然。

4. 落托

重托落托时,如所放台面与肩部高度落差不大,右手扶住托盘边缘,略弯双腿,使托盘与台面平行,再用左手掌将托盘向前推至台面;如所放台面与肩部高度落差较大,右手辅助托盘边缘,将托盘顺时针旋转 180° ,靠近台面呈水平线时,再将托盘送至台面。

三、托盘转身、托盘拾物

托盘行走在转身过程中,为了保证托盘物品的稳定性,需要注意以下几点:

1. 托盘转身

- (1) 托盘转身前,脚步放缓或停顿,并可以使用右手扶住托盘边缘。
- (2) 除遇特殊情况外,尽量向右方转身,避免离心率使托盘物品发生倾斜。

2. 托盘拾物

走到物品左后侧,右手扶住托盘下蹲,左手臂可以搭在左腿上,先将托盘内物品整理好,空出放置地上物品的位置,再使用右手拿取地上的物品并放到盘内,调整重心后,以右手扶住托盘边缘起身。

◎ 复习与训练

灵活地使用轻托。

任务二 摆台

一、摆台的定义

摆台是指通过各种就餐用具的摆放,为客人提供安全、舒适、合理的就餐环境,既要方便客人就餐,还要有利于进行餐饮服务,并能突出台面的美观。

二、摆台的物品种类

摆台的物品种类有布件类、木制类、瓷器类、玻璃类、纸质类和其他类,具体见表 1-1。

表 1-1 摆台的物品种类

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆形餐台	高度为 75 厘米,直径为 180 厘米		1 张
2	工作台	100 厘米×200 厘米		1 张
3	餐椅			10 把
4	防滑圆托盘(含托盘垫)	外径为 32 厘米,内径为 30 厘米,误差为 0.5 厘米		2 个
5	台布及装饰布	台布:正方形,240 厘米×240 厘米,材质为 70% 的棉、30% 的化纤,1 000 克 装饰布:圆形,直径为 320 厘米,材质为约 30% 的棉、70% 的化纤,1 550 克		1 套
6	餐巾(口布)	56 厘米×56 厘米,70 克	纯棉	10 条
7	花盆	外径为 17.5 厘米,内径为 16.5 厘米,底径为 13.5 厘米,盆高为 7.5 厘米	陶瓷	1 个
8	餐碟(骨碟)	外径为 20.3 厘米,内径为 12.5 厘米	陶瓷	10 个
9	汤碗(翅碗)	碗口直径为 11.3 厘米,底部直径为 5 厘米,高为 4 厘米	陶瓷	10 个
10	味碟	碟口为 7.3 厘米,底部为 4 厘米,高为 1.8 厘米	陶瓷	10 个
11	汤勺	长为 13.4 厘米,宽为 4 厘米	陶瓷	10 个
12	筷架	长为 7.1 厘米,底部长为 7.3 厘米;宽为 3.1 厘米,底部宽为 3.3 厘米;高为 1.5 厘米;勺子位长为 4.9 厘米,圆形凹口位为 2.5 厘米;筷子位顶部为 2.2 厘米,凹位为 1.3 厘米,高度为 1.1 厘米	陶瓷	10 个
13	筷子	长为 24.5 厘米,筷子头直径为 0.4 厘米;带筷套:长为 29.5 厘米,宽为 3 厘米		10 双
14	席面更(长柄勺)	全长为 20.4 厘米,勺子长为 6.4 厘米,直径为 4.3 厘米	不锈钢	10 个

表 1-1(续)

序号	名 称	规 格	质 地	数 量
15	水杯(414 毫升)	杯口外径为 6.5 厘米,杯口内径为 6.1 厘米,内高为 13.5 厘米,外高为 18.7 厘米,杯底直径为 6.7 厘米,厚为 0.4 厘米	玻璃	10 个
16	葡萄酒杯(140 毫升)	杯口外径为 5.8 厘米,杯口内径为 5.5 厘米,内高为 6.9 厘米,外高为 14 厘米,杯底直径为 5.7 厘米,厚为 0.2 厘米	玻璃	10 个
17	白酒杯(26 毫升)	杯口外径为 3.7 厘米,杯口内径为 3.4 厘米,内高为 3.3 厘米,外高为 8.9 厘米,杯底直径为 4.1 厘米,厚为 0.2 厘米	玻璃	10 个
18	牙签	长为 8.3 厘米,宽为 1.5 厘米		10 套
19	菜单	长为 18.5 厘米,外宽为 12.5 厘米,内宽为 10.5 厘米,厚为 1.7 厘米		2 个
20	桌号牌	底座长为 10 厘米,宽为 4.5 厘米,高为 8.1 厘米,底座厚度为 0.8 厘米		1 个
21	公用餐具(公筷架、筷子、公勺)	公筷架全长为 9.5 厘米,底座长为 5.9 厘米、宽为 1.2 厘米,勺座直径为 2.5 厘米,筷座长为 3.5 厘米、宽为 1.2 厘米		2 套
22	折叠餐巾花专用大盘	直径为 40 厘米	陶瓷	1 个
23	服务巾(斟酒用)	边长为 48 厘米	棉质	1 条
	酒瓶	葡萄酒瓶:墨绿色,750 毫升,高为 32 厘米,瓶身直径为 7.3 厘米,口径(外)为 2.7 厘米,口径(内)为 1.9 厘米。 白酒瓶:透明色,500 毫升,高为 26.5 厘米,瓶身直径为 6.6 厘米,口径(外)为 2.75 厘米,口径(内)为 1.75 厘米	玻璃	2 个
24	酒瓶样例图片	 葡萄酒瓶  白酒瓶		

三、中餐宴会摆台的操作程序及标准

按照操作程序,在 18 分钟内完成中餐宴会摆台,并且应符合摆台标准。

中餐正式宴会摆台与服务现场操作比赛程序为:听到裁判员的统一口令“开始准备”后,检查摆台所用餐具、酒具和物品数量是否齐整;桌子和椅子摆放要稳,没有任何破损,椅背椅面不能松动,所备餐具、酒具无残缺,符合中餐正式宴会就餐标准和使用要求,准备时间为3分钟;准备就绪后,选手面向裁判员,站在工作台前、主人位后侧,举起右手示意,并语言清晰地回答“准备完毕”。

(一) 操作程序评分标准

操作程序评分标准见表 1-2。

表 1-2 操作程序评分标准

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
台布及装饰布 (6分)	参赛选手可使用抖铺式、推拉式或者撒网式来铺设装饰布、台布,要求一次完成,两次扣0.5分,三次及以上不得分	2		
	拉开主人位餐椅,在主人位铺装饰布、台布	1		
	装饰布被平铺在餐桌上,正面朝上,台面平整,下垂均等	1		
	台布的正面朝上,被铺在装饰布上;台布的定位要求准确,十字中心线凸缝向上且对准正副主人位;台面平整;台布四周下垂均等	2		
餐碟定位 (8分)	摆放时,从主位开始顺时针进行,一次性摆放餐碟,餐碟之间的距离均等,与相对应的餐碟、餐桌中心三点一线	6		
	餐碟边距桌沿1.5厘米	1		
	拿碟手法正确(手拿餐碟边缘部分)、卫生、无碰撞	1		
汤碗、汤勺、味碟 (5分)	汤碗应被摆放在餐碟左上方1厘米处,味碟则应被摆放在餐碟右上方,汤勺被放置于汤碗中,勺把朝向左面,与餐碟平行	3		
	汤碗与味碟之间的中点要对准餐碟的中点,味碟、餐碟与汤碗间的距离均为1厘米	2		
筷架、席面更、 筷子、牙签 (5分)	筷架被摆在餐碟右方,筷架的中线与汤碗、味碟横中线应重合。筷架的左侧纵向延长线要与餐碟右侧相切	1		
	席面更、筷子被搁摆在筷架上,筷尾的右下角距桌沿1.5厘米	2		
	筷套正面朝上	1		
	牙签被摆放在在席面更和筷子之间,牙签套的正面朝上,底部与席面更齐平	1		

表 1-2(续)

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
葡萄酒杯、 白酒杯、水杯 (7分)	葡萄酒杯在餐碟正上方(汤碗与味碟之间距离的中点线上)	1		
	白酒杯被摆在葡萄酒杯的右方,水杯则被摆在葡萄酒杯左边,杯肚之间的间隔为1厘米,三只杯子的杯底中点水平成一直线。水杯等待杯花折好后再一起被摆上桌面,杯花底部应整齐、美观,落杯不超过2/3	4		
	摆杯手法正确(手拿杯柄或中下部)、卫生	2		
公用餐具 (2分)	主人和副主人餐位水杯正上方摆放公用筷架,距水杯杯肚下沿3厘米。先摆放杯花,再摆放公用餐具	1		
	先摆放公用勺,再摆放公用筷,摆于公用筷架之上,勺柄、筷子尾端一律朝右	1		
餐巾折花 (15分)	花型突出正、副主人位,整体协调	1		
	有头、尾的动物造型应头朝右(主人位除外)	1		
	巾花观赏面朝向客人(主人位除外)	1		
	巾花种类丰富、款式新颖	3		
	巾花挺拔、造型美观、花型逼真	3		
	操作手法卫生,不用口咬、下巴按、筷子穿	1		
	折叠手法正确,一次性成形。杯花折好后被放于水杯中一起摆上桌	4		
菜单、花盆和桌号牌 (2分)	手不触及杯口及杯的上部	1		
	花盆被摆在台面正中。桌号牌被摆放在花盆的正前方,牌号面要正对副主人位	1		
菜单被摆放在正、副主人的筷子架右侧,位置一致,菜单右尾端距离桌边1.5厘米		1		
	拉椅、让座 (3分)	拉椅:从第一主宾位开始,座位中心与餐碟中心对齐,每把餐椅之间的距离均等,餐椅座面边缘距台布下垂部分1厘米	2	
让座:手势正确,体现礼貌	1			
托盘斟酒 (9分)	将所斟倒的酒水装入托盘,从第一主宾位开始,连续5个餐位,每个餐位换瓶斟酒。顺时针方向前行,在客人右后侧斟酒,先斟葡萄酒,再斟白酒	2		
	左手托盘,右手持瓶斟酒,酒标朝向客人,斟酒时瓶口不碰杯口	2		
	斟酒量均匀,葡萄酒为二分之一杯,白酒为三分之二杯,斟倒时做到不滴不洒	3		
	服务时托盘展开,姿势正确,保持平衡,位置合理	2		

表 1-2(续)

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
托盘 (2分)	用左手胸前托法将托盘托起,托盘位置高于腰部,姿势正确	1		
	托送自如、灵活	1		
综合 印象 (6分)	台面摆台整体美观,便于使用,具有艺术美感	2		
	操作过程中要求动作到位规范、操作娴熟、动作敏捷、轻拿轻放、姿态优美,能体现岗位气质	4		
合 计		70		
操作时间: 分 秒 超时: 秒 扣分: 分				
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件 扣分: 分				
实际得分				

(二) 仪容仪表评分标准

仪容仪表评分标准见表 1-3。

表 1-3 仪容仪表评分标准

项 目	细节要求	分值	扣分	得分
头发 (1.5分)	男士			
	1. 后不盖领	0.5		
	2. 侧不盖耳	0.5		
	3. 干净、整齐,着色自然,发型美观大方	0.5		
	女士			
	1. 后不过肩	0.5		
	2. 前不盖眼	0.5		
面部 (0.5分)	男士:不留胡须及长鬓角	0.5		
	女士:淡妆	0.5		
手及指甲 (1.0分)	1. 干净	0.5		
	2. 指甲修剪整齐,不涂有色指甲油	0.5		
服装 (1.5分)	1. 符合岗位要求,整齐干净	0.5		
	2. 无破损、无丢扣	0.5		
	3. 熨烫挺括	0.5		
鞋 (1.0分)	1. 为符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床时可选用布鞋)	0.5		
	2. 干净、擦拭光亮、无破损	0.5		

表 1-3(续)

项 目	细节要求	分值	扣分	得分
袜子 (1.0分)	1. 男深色,女浅色	0.5		
	2. 干净、无褶皱、无破损	0.5		
首饰及徽章 (0.5分)	号牌佩戴规范,不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象 (3.0分)	1. 走姿自然、大方、优雅	0.5		
	2. 站姿自然、大方、优雅	0.5		
	3. 手势自然、大方、优雅	0.5		
	4. 蹲姿自然、大方、优雅	0.5		
	5. 礼貌:注重礼节、礼貌,面带微笑	1.0		
合 计		10		

(三) 专业理论和专业外语口试评分标准

专业理论和专业外语口试评分标准见表 1-4。

表 1-4 专业理论和专业外语口试评分标准

专业理论	项目	10分	答案要点	清楚流利	反应敏捷	语音语调	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
	简答题	5	2	1	1	1	3分钟			
	应变题	5	2	1	1	1				
	合计(满分10分)									
裁判签名:										
专业外语口试	项目	10分	语法词汇	反应敏捷	语音语调	语境应变	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
	情景对话	10	3	2	3	2	3分钟			
	合计(满分10分)									
裁判签名:										

◎ 复习与训练

采用抖铺式、推拉式、撒网式铺设装饰布、台布。

任务三 餐巾折花

经折叠的餐巾不仅提升了就餐档次,还能突出主宾等席位,方便客人对号入座,如图 1-3 所示。



图 1-3 经折叠的餐巾

一、餐巾的种类

(1) 全棉或棉麻混纺餐巾。其优点是吸水性强,容易做造型,颜色多样;缺点是非常容易褪色,折叠后折痕明显,需要经常上浆和熨烫,染色后不易清洗。其规格是边长为 50~65 厘米的正方形。

(2) 化纤制品餐巾。其规格是边长为 35 厘米的正方形,餐饮业很少使用。

(3) 维萨(Visa)餐巾。其优点是所折叠出的造型颜色鲜艳,边角挺括,容易清洗,不容易褪色,使用寿命较长,但吸水性较差、成本较高。

(4) 纸质餐巾。其特点是一次性使用,不用清洗和熨烫,规格边长为 35 厘米的正方形,成本较低,目前大多数餐饮业都在使用。

二、餐巾花的分类

1. 按造型分类

按造型分类,餐巾花可分为动物类、植物类和其他(实物)类。

(1) 动物类。如四尾金鱼、花枝蝴蝶、孔雀开屏等,外形逼真,生动活泼。

(2) 植物类。如单荷花、双荷花、冰玉水仙等。

(3) 实物类。如翻领衬衣、靴子等。

2. 按折叠方法与放置用具分类

按折叠方法与放置用具分类,餐巾花可分为杯花、盘花和环花。

(1) 杯花。杯花是折好花型后顺势插入口杯的餐巾花,优点是造型逼真,突出席位;缺

点是会影响杯子的干净度,而且不宜提前折叠。另外,客人使用时从杯中取出后,餐巾的折痕较为明显。

(2) 盘花。盘花是将餐巾花直接放在餐盘上,优点是折叠手法简单,可提前折叠,打开后餐巾较为平整,原来在西餐厅中使用,目前被中餐厅广泛使用。

(3) 环花。环花是将餐巾卷好或折叠成造型后,套入餐巾环内,餐巾环也称为餐巾扣。餐巾环花一般被放置在装饰盘或餐盘上,特点是大方、简洁和优雅。

三、折花的基本技法

应在托盘内进行折叠,并保持托盘和手指的干净与整洁,灵活运用折叠、推折、卷、翻拉、穿、捏等技法做出动物类、植物类及实物类等不同造型的杯花。要求所折叠出的花型能够突出正、副主人位;花型种类丰富多彩,不能单一,样式逼真,餐巾巾角挺括,整体花型协调,符合实际的寓意。

(1) 折叠。折叠是最基本的餐巾折花技法,几乎所有的折花都会用到,如餐巾对折、一折二、二折四等。折叠时必须对准折缝和角度,并且一次折成,避免反复对折,否则会影响造型的挺括、美观。

(2) 推折。推折是餐巾折花常用的一种手法。推折应在整洁干净的托盘上进行,拇指、食指紧握折叠处匀速向前推,并用中指控制推折部分之间的间距,不能向后拉折,一般应从中间分别向两边推折。推折可分为直推和斜推:直褶的两头大小相同、平行,用直推法即可;斜推时,用一手固定所折餐巾的中点不动,另一只手按直推法围绕中心点沿圆弧形推折,其指法基本与直推相同。

(3) 卷。卷是将餐巾卷成圆筒状,并做出各种花型的手法,分为平行卷(直卷)和斜角卷(螺旋卷)两种。平行卷要求两手用力均匀,同时平行朝向一个方向卷动,餐巾两头的形状相同;斜角卷要求两手能按所卷的角度互相配合。

(4) 翻拉。翻拉是在花型折制的过程中将餐巾折、卷后的部位翻或拉成所需要的形状,如将餐巾的巾角从下端翻拉至上端、从前方向后方翻拉等。

(5) 捏。捏用于捏制动物头部的造型。要求手指灵活配合使用,用拇指和食指使餐巾巾角的上端拉挺以捏制头颈的造型,然后用食指将巾角尖端向里压下,再用中指与拇指将压下的巾角捏紧而成造型。

(6) 穿。穿是折花中的专用手法,是从餐巾的折缝中边穿边收,形成需要的褶皱,使造型更加逼真、美观。操作时,不能使用嘴巴、下巴接触餐巾,也不能使用筷子穿过餐巾。

四、餐巾折花的摆放原则

应根据餐饮活动的举办性质、规模、规格、所处的季节,来宾的宗教信仰、风俗习惯等诸多因素考虑餐巾折花的摆放原则,以达到协调、美观的效果,具体如下:

(1) 根据餐饮活动举办的主题和性质选择色彩、材质和花型。

(2) 根据规模、规格、接待对象、季节等选择色彩和花型。例如,大规模的宴会可选用提前备好的盘花,主位用花色应艳丽、醒目,婚礼可用玫瑰花等。

(3) 选用杯花时,主位花型应高于客人花型,摆放要干净、卫生,对有头尾的动物类造

型,摆放时头部一律朝右,在主人位摆放时头部应朝向客人;除了主人席位外,餐巾花观赏面一般都要朝向客人;另外,动物类和植物类花型可以自由搭配选用。选用盘花或环花时,一般以一种或两种为宜,不要过多,否则台面会显得杂乱无序。

◎ 复习与训练

至少运用 3 种以上的折花技巧做出 10 种不同造型的杯花。

任务四 斟 酒

斟酒服务是餐饮对客服务过程中一项展示服务水平的技能。由于各种酒水的载杯、斟倒量都不相同,因此,只有认识各类酒杯,熟悉各类酒水,掌握其斟倒技巧,才能为客人提供高质量的服务。

一、认识各类酒杯

餐桌上晶莹剔透的各式酒杯不仅烘托了餐厅用餐的气氛,还能使各类酒水的特性得到充分的发挥。餐饮工作人员不但要熟悉酒水所配套的酒杯,更要在保证洁净卫生的基础上掌握其操作方法。例如,啤酒杯大容量、杯壁厚,斟倒八分酒液、两分泡沫,不仅可以保持啤酒的冰镇效果,也可通过细腻的啤酒沫及挂杯性检验啤酒的质量;红酒杯斟倒半杯满,使酒与空气充分接触、氧化,让红酒自身的香味得到更好的发挥;烈性酒杯中酒精浓度较高,应选用较小的酒杯容量,从而可更好地进行品尝。中餐厅常用的杯具有香槟杯、高脚饮料杯、白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、白兰地杯、古典杯、雪利杯、烈性酒杯、果汁杯、直身饮料杯等。

二、酒水准备

首先要根据客人所点的酒水填写酒单,取酒时检查酒瓶是否破损,并要保证酒水的温度符合要求。

1. 冰镇

白葡萄酒、葡萄汽酒、啤酒和一些软饮料最佳的饮用温度应低于室温。白葡萄酒的最佳饮用温度为 8~12℃,啤酒的最佳饮用温度为 8~10℃,葡萄汽酒的最佳饮用温度为 6~8℃。

冰镇的方法有冰块冰镇和冷柜冰镇两种。为保持较低的温度,对整瓶的白葡萄酒、葡萄汽酒主要用冰桶放冰块冰镇,连同冰桶架放在餐桌一侧。对啤酒和软饮料需提前放入冰箱冷藏冰镇。另外,还可以对杯具进行冷却处理,如可以将杯子冷藏或在杯中放入冰块,以达到降温的目的。

2. 温热

中国的黄酒需要提高温度饮用,才能达到最佳效果。温热黄酒的方法主要是水烫法,即将黄酒倒入烫酒壶,再将烫酒壶放入盛有开水的烫酒器内,温热至 60℃左右即可饮用。

三、酒水示瓶、开瓶

各类酒水在开启前,应向客人示瓶,一可以避免差错,二表示对客人的尊重,三可以促进销售,如图 1-4 所示。其具体做法为:左手下右手上,右手虎口握住酒水瓶颈,放在左手手指上,将商标朝向客人。开瓶应选用配套的开瓶工具,注意保持瓶口的干净卫生。



图 1-4 酒水示瓶

四、斟酒的基本操作技法

能够运用娴熟的斟酒技巧,不仅体现了餐饮人员的专业技术水平,更是在整个就餐过程中提升了服务水准。

1. 徒手斟倒

徒手斟倒时,服务员左手持服务巾,左手背于身后,右手持酒瓶的下半部,商标朝外,右脚自然放在两椅之间,左脚跟略微离地,身体前倾,在客人右后侧斟倒酒水,手臂不能搭在客人肩部,更不可“左右开弓”“隔山过海”地斟倒。

2. 托盘斟酒

托盘斟酒时,服务员左手托盘,右手持瓶下半部进行斟酒,酒的商标应朝向所斟酒席位的客人,斟酒时瓶口不能接触杯口,以相隔 1.5 厘米为宜;斟倒酒水时一定要抬瓶旋转,做到不滴不洒,不少不溢;左手托盘应向外打开,盘内物品平稳,身体姿势大方,表情自然。

五、斟酒顺序和斟酒量

从第一主宾位顺时针开始,在客人右后侧进行斟酒,从第一主宾位开始,连续五个餐位顺时针斟倒,每个餐位都要换瓶斟酒,先葡萄酒后白酒,共斟倒十杯。

如前所述,将白酒斟至白酒杯的八成满,红葡萄酒斟至红酒杯的五分满,白葡萄酒斟至白葡萄酒杯的七分满,软饮料斟至八成,啤酒斟至八成酒液、两成泡沫以不溢出为准。

◎ 复习与训练

斟倒啤酒、葡萄酒、白酒,要求不滴不洒、不少不溢。

任务五 上菜和分菜

一、上菜

1. 上菜的位置

应根据就餐环境合理安排上菜的位置。一般情况下以靠近门口或备餐柜处为最佳上菜的位置,禁止在主位和主宾之间上菜。

2. 上菜的节奏

上菜的节奏要以客人的要求及现场的实际情况为准。菜要一道一道地上,上冷菜的时间要相对集中一点,当冷菜客人吃到剩 $1/3 \sim 1/2$ 时即可上热菜。如客人点的菜肴数量较少,一般在 20 分钟左右上完;如客人所点的菜肴较多,则一般在 30 分钟左右上完,也可以根据客人的需求灵活调整。

3. 上菜的顺序

我国大多数地方的上菜顺序是先冷菜后热菜;热菜先上大菜、招牌菜,再上肉禽类、整形鱼、蔬菜、汤、面饭点心、甜菜,最后上水果。也有些地区先上冷菜,再上汤,后面才上热菜等。

4. 上菜的要领

(1) 上菜前要仔细核对点菜单,避免上错菜,上完菜后应在菜单上划去所上的菜肴。

(2) 每上一道菜前,先要整理台面,留出所上菜肴的空间;如果桌上位置已满,可将一部分菜盘中的菜肴换盛到小盘中,也可直接分到宾客餐碟中;仅剩一点菜肴时,征得客人的同意后方可撤下。

(3) 对配有调味品的菜肴,先上调味碟,随后再上菜肴。

(4) 上完一道菜肴后,清楚地报菜名,对招牌菜、特色菜肴应重点介绍。

(5) 桌上配有转盘时,应将刚上的菜肴顺时针转至主宾席位。

(6) 严禁在餐桌上盘子叠盘子,要始终保持台面的整洁美观。

(7) 应从主宾右侧派送菜肴,依次按顺时针方向绕台进行。

(8) 注意菜肴荤素、颜色、口味的三搭配;上菜时如遇客人交谈说话,一定要用语言温馨提示,避免汤汁洒在客人身上。

二、分菜

1. 分菜的工具

分菜的工具有刀、叉和勺。刀主要用于切割菜肴,叉和勺主要用于夹取菜肴。

2. 分菜的基本操作技能

服务过程中,应灵活地将叉和勺配合使用。在对客服务中,如遇整鱼、整鸡、整鸭等菜肴,需要用刀的前端以倾斜的角度进行切割,然后叉在上勺在下夹取菜肴。

◎ 复习与训练

使用叉和勺分菜。

任务六 其他技能

一、接受预订

接受预订一般分为电商平台预订、电话预订、现场预订三种。

1. 电商平台预订

电商平台预订目前使用较为广泛,且呈现出快速发展的趋势,客人通过各类电商 App 可简洁、高效地完成预订,需要餐饮相关人员熟悉各类电商平台的操作。

2. 电话预订

- (1) 电话响铃三声内迅速接听,首先问好并自报餐厅名称。
- (2) 详细了解并记录就餐时间、人数,订餐人姓名、联系方式和相关注意事项。
- (3) 告知客人预订的房号,并重复客人预订的相关内容,请客人确认。
- (4) 礼貌地提示给客人预留房间的最迟时间。
- (5) 向客人致谢,期待客人的到来。
- (6) 等客人先挂电话后再放下电话。

3. 现场预订

- (1) 热情接待,斟倒茶水。
- (2) 详细了解并记录就餐时间、人数,订餐人姓名、联系方式和相关注意事项。
- (3) 告知客人预订的房号,并重复客人预订的相关内容,并请客人签字确认。
- (4) 收取订金,开具收条。
- (5) 向客人致谢,并将客人送至门口。

二、方巾服务

冬季,方巾应提前被放置在消毒柜,夏季则放入冷藏柜。客人落座后,使用服务夹将方巾从托盘中递与客人,并使用文明礼貌语言“您请用”。

目前,多数餐饮业多使用包装好的一次性方巾,将其放在台面,由客人自行取用。

三、茶水服务

1. 茶的制备

不同区域、不同阶层的消费者饮茶习惯不尽相同。中餐厅服务人员引领客人入座后,首

先斟倒第一杯礼貌茶,如客人需要点茶,则应清楚告知收费标准,然后根据不同的茶采用不同的制备方法。

(1) 红茶的制备。红茶的制备按茶水中是否添加其他的调味品分为清饮法(茶水中不加任何调味品)和调饮法(茶水中加牛奶、糖或柠檬片等)两种,中餐中多采用清饮法。

(2) 绿茶的制备。一般要采用瓷质茶杯冲泡,这样不仅能使茶汤保温,也可使得茶汤浓郁。制备绿茶时,特别要注意茶具的卫生和水的质量及温度。

(3) 乌龙茶的制备。制备乌龙茶时,对茶具、茶水、茶叶和冲泡技巧都非常讲究,所用茶叶大多是铁观音、武夷岩茶等上品乌龙茶;泡茶时,选用干净的溪水或泉水;茶具应精细、小巧精致;另外,还应备有开水茶壶、火炉、水壶和茶杯等器具。

制备乌龙茶时,先在炉子上用开水壶煮水,同时使用清水洗涤茶具。水开后,即用沸水烫茶壶和茶杯,然后把乌龙茶放入茶壶内,茶量约占茶壶容量的六七成。往茶壶内冲入开水,用壶盖刮去茶汤表面上的浮沫,然后把盖盖上,再用开水在盖子上淋浇。对茶杯进行烫热,大约2分钟以后再把茶汤均匀地倒入各个杯中。通常一壶茶可以分注四杯,每杯可先倒一半,再加至八成,以使每杯茶汤的浓度均匀。

(4) 花茶的制备。将花茶放入瓷杯内,用沸水冲泡,加盖4~5分钟即可饮用;也可将适量的花茶置于瓷杯内,冲泡加盖5分钟,再倒入茶碗即可。

2. 斟茶

用茶壶斟茶时,一般站在客人右后侧,右手持住壶把,左手食指与中指轻轻按压茶壶;先给主宾、长辈或女士斟倒七成满,再依次给其他客人斟茶。将茶壶放在桌上时,壶嘴不可对着客人。

3. 添水加茶

在用餐过程中,客人自行斟倒茶水时,往往会将壶盖移至壶柄,这就表示要添加茶水,此时应该立即上前为客人添加茶水,并致歉。一般冲倒三次后,汤色和味道就会消失,需要酌情添加茶叶,并给客人斟倒。

四、撤换餐具

(1) 汤碗应用一次换一次。

(2) 招牌菜、名贵菜肴上桌前应更换餐具。

(3) 菜肴口味差异较大时应更换餐具。

(4) 上甜品、水果前要更换餐具。

(5) 当发现客人在就餐过程中桌面上出现客人吐出的带壳、带骨的物品时,应立即更换干净的骨碟。骨碟的撤换方法为:在客人右后方进行撤换,左手托盘,右手先撤下用过的骨碟,然后送上干净的骨碟,从主宾开始顺时针方向绕台进行。如果客人骨碟中还有没有吃完的食物,应先征得客人的同意后再进行撤换。

五、结账

结账是整个餐饮活动的后期工作,要求迅速、准确,不能出现差错,这将直接影响顾客的感受。

目前,常见的结账方式主要有微信和支付宝结账、现金结账、信用卡结账和签单结账等。

1. 微信和支付宝结账

这是目前所流行的结账方法,优点是不需要找零,方便快捷。

2. 现金结账

客人示意结账时,服务员要即刻到收银台拿取账单并核对,对于客人的消费金额要唱收唱付。

3. 信用卡结账

为了方便客人的消费,饭店、餐厅都支持各大银行的信用卡和借记卡的结账业务。

目前,国内常见的信用卡或借记卡都有银联标志,可以互通互用,并且都能绑定手机支付功能,非常方便快捷。

信用卡结账的程序如下:

- (1) 当客人示意结账时,准备账单,仔细核对,用账单夹或收账盘递送账单给客人。
- (2) 确认客人使用的信用卡是本店所接纳的,检查持卡人的姓名、性别,信用卡有效期,持卡人本人身份证(需要时出示)等,并向客人致谢。
- (3) 将信用卡、身份证和账单递交收银台。
- (4) 收银员再次检查信用卡有效期,持卡人姓名、身份证,仔细核对信用卡公司的注销名册,确认无误后,填写信用卡表格,刷卡办理结账手续。对于计算机联网的信用卡结账系统,检查客人的信用卡后,请客人输入信用卡密码,直接办理结账手续。如果客人的账单总数超过规定金额,则需要信用卡公司授权。如果是借记卡,直接请客人输入密码,办理结账手续。
- (5) 请客人确认账单金额,并在签购单持卡人签名处签名。
- (6) 核对客人签名是否与信用卡背后签名相同。
- (7) 将持卡人存银联、信用卡、身份证和发票交还客人。
- (8) 再次礼貌致谢。

4. 签单结账

为了给住店的客人提供就餐方便和快捷,饭店一般允许住店客人在餐厅以签单方式结账。客人在办理完入住的相关手续后,饭店总服务台会给客人签单房卡和钥匙。签单房卡上会标明到店日期、离店日期、房间号码,并需要请客人在签单房卡上签名。每次客人在餐厅用完餐后,只要出示签单房卡就可以签单结账,费用在客人离店时一并结算。

另外,与饭店有长期业务往来的单位、公司若信誉良好,可以与饭店签订签单结账协议,饭店根据协议定期向协议单位结账。

- (1) 当客人示意结账时,迅速准备好账单并按照服务规范进行递送。
- (2) 客人出示协议卡或协议签单证明时,服务员应递上笔,并核对协议卡或协议签单证明。
- (3) 请客人在账单上填写台号或房间号,并用正楷字体签名,或按协议的相关约定进行

盖章。

(4) 客人签完后须将账单的第一联、第二联交给收银员核对。

(5) 收银员务必将住店客人账单正本留存,第二联及时交给总服务台,以便客人离店时付清。协议客人账单最后交给财务部,由财务部定期同消费单位结账。

◎ 复习与训练

灵活撤换餐具。

项目四 宴会

宴会是由政府部门、社会团体、企事业单位或个人为了表示欢迎、祝贺、答谢等社交目的以及庆贺重大节日而举行的一种隆重、正式的餐饮活动。

宴会有活动方式多样、消费水平差异化、交往范围广泛等特点。宴会在餐饮经营中有着非常重要的地位,宴会是整个餐饮部门的重要经济来源之一,是为客人提供烹调技术、展现本餐饮部门厨师技术力量的最好体现,同时也是衡量餐饮部门管理水平的重要标志,从而提高餐饮部门的声誉,增强在同行业内的竞争力。因此,必须重视宴会的促销活动及管理能力的提升,尽最大的可能满足客人的合理要求,从而为他们提供尽善尽美的优质服务。

任务一 宴会的种类

按不同的经营活动划分,宴会有不同的种类。按性质,宴会可分为国宴、团体宴会、喜宴、聚会、家宴、寿宴;按菜式,宴会可分为中餐宴会、西餐宴会及其他国家宴会;按菜食、酒类和用餐方式,宴会可分为传统宴会、鸡尾酒会、冷餐宴会、自助餐宴会等。

一、中餐宴会

中餐宴会是中国最传统的餐饮形式。宴会首要遵循中国的饮食习惯和文化,以品中国酒、尝中国菜、使用中国餐具、遵循中国传统礼仪为主,其就餐环境的装饰、就餐物品的布局、就餐台面的布置及服务都要体现中国的饮食文化。

二、西餐宴会

西餐宴会依照西方国家的相关礼俗而举办的宴会,特点是就餐活动遵循西方国家的饮食习惯,采取分餐制,以西方菜肴和品种为主,使用西式就餐餐具,特别讲究酒水与菜肴的搭配。其餐厅布局、台面布置和服务等体现了鲜明的西方特色文化。

三、国宴

国宴规格最高,是国家元首或政府首脑为国家的庆典或为欢迎外国元首、政府首脑而举行的正式宴会。

国宴不仅由国家元首或政府首脑主持,还有国家其他领导人与有关部门的负责人出席,甚至还邀请各国使团的负责人以及各界名流参加。宴会厅内悬挂着两国的国旗,有乐队现场演奏两国国歌,席间有欢迎致辞。国宴的礼仪要求特别严格,安排特别细致周到,宴会厅布置体现出庄重、热烈的气氛。

四、正式宴会

正式宴会通常是政府和团体等有关部门,为欢迎应邀来访的客人或来访的客人作为答谢主人而举行的宴会。

正式宴会除了不悬挂国旗、不演奏国歌以及出席规格不同外,其余安排与国宴大体相同。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务的要求,对餐具、菜肴数量、酒水及服务仪仗服饰的要求都很严格。

五、便宴

便宴是非正式官方宴会,常见的有早宴、午宴、晚宴,在礼仪上没有严格的规定,体现出随便、亲切的氛围,宾主之间不做正式谈话,菜肴的数量没有固定的限制,更多的是招待亲朋好友、生意上的朋友等。整体来讲,便宴的氛围轻松和自由,但仍不失礼仪和风度,只要来参加宴会者就餐愉悦即可。

六、冷餐宴会

冷餐宴会的特点是不安排座位,提供的菜肴以冷食为主,也可备有热菜,菜肴有中菜、西餐或中西菜结合,菜肴一般会被提前摆在自选餐桌上,方便客人自取,宾客可在就餐区域自由走动,自由取食。酒水被摆放在餐桌上,也可由服务人员端送在人群中穿梭,方便客人取用。

冷餐会可在室内,也可在室外花园举行,可设小型桌椅,宾客可随意自由入座,也可以不设座位,站立进餐。根据宾主双方的地位与身份,冷餐会的规格和标准可高可低,举办时间一般为12:00—14:00或16:00—20:00。冷餐会多适用于政府部门或商界举行的盛大庆祝会、欢迎会、开业典礼等活动。我国举行的大型冷餐宴会一般用大圆桌并且设座椅,主宾席排列好座位,其余各席则不再固定座位,食品和饮料都被提前准备好后放置于桌上,宴会开始后客人自助进餐。

七、鸡尾酒会

鸡尾酒会是具有西方传统的集会交往形式。鸡尾酒会以酒水为主,备有小吃食品,形式较轻松,一般不设座位,没有主宾席,个人可随意走动,便于客人广泛接触交谈。提供的食品主要有一些季节干果、点心、面包等,宾客可自由取食。鸡尾酒和小吃由服务员用托盘端上或放置在餐桌上。酒会举行的时间根据主题需要来定,较为灵活,中午、下午、晚上均可,有时也被安排在正式宴会开始之前。鸡尾酒会的请柬往往注明整个活动的时间,宾客可在其间任何时候到达或离开,不受任何约束。

八、茶话会

茶话会又称茶会,是一种既经济简便又轻松和谐的宴会形式,多为社会举行纪念和庆祝活动所采用。会上除了备有茶、点心外,还准备有各种各样的风味小吃、水果等。茶话会所用的茶叶要因时、因事、因人而异,场所应布置得幽静、典雅,令人耳目一新。

任务二 宴会中特殊问题的处理

在餐饮活动进行过程中,往往会出现一些难以预料的意外事件,餐饮人员不仅要沉稳面对,更要灵活处理和应对。

一、儿童客人

儿童的特点是没有耐心、好动,喜欢边吃边玩,动作控制能力差。宴会中应为他们提供儿童椅,并将餐桌上易碎餐具挪至远离儿童处,对烫的食物要提醒家长注意安全,服务要求及时。注意不要随意抚摸儿童的头、脸和抱儿童,不能给儿童东西吃,更不能单独把他们带走;儿童离开座位在餐厅内奔跑时,应提醒家长注意安全。

二、残疾客人

一般残疾客人的自尊心都很强,宴会厅在为其提供服务时应做到尊重、关心、体贴和适当地照顾,不可对他们指指点点、背后议论,发自内心地去帮助他们,使他们感觉到是帮助而不是同情。对双目失明的客人,迎宾时应轻轻扶持并告知行走路线,如向左向右等;值台服务员应将宴会菜单内容读给他们听,分菜时,要把上菜的位置告知客人,并询问是否有特殊要求。对聋哑客人,不会手语时要及时用笔和纸与客人交流。对四肢残疾的客人,应提供能挡住残疾部位的餐位,并提供恰到好处的帮助,如轮椅尽量靠墙放置,不要放在人流来往的过道;对右手不方便的残疾客人,应将筷子放在其左手边或提供餐勺等。

三、生病客人

对生病的客人进行服务时要镇静、迅速和妥帖。服务员发现客人在餐厅用餐感到不适时,应立即通知上级和医务人员,保持镇静,尽量避免打扰餐厅其他客人用餐。严禁擅自送药给客人。

四、醉酒客人

对于在就餐过程中醉酒的客人,首先不要一个人面对,应有同事陪伴,要有礼貌地谢绝客人的无理要求,并停止提供含酒精成分的饮料,可以提供果汁、矿泉水等软饮料。遇到困难时,可以请求上级和与客人同来的客人帮助。如醉酒客人呕吐,应立即清理污物,并送上小毛巾和热茶,不得显出不悦的表情。

五、人数变动

在就餐过程中临时增加了人数时,应视增加的数量摆上相对应的餐具用品,如按位制作菜肴,要及时通知厨房,根据最后实际人数计算费用。

六、突然停电

首先,应保持镇静,并告知客人切勿随意走动,以免造成意外伤害;立即采取临时照明措

施,如手机照明、点燃蜡烛、打开应急灯等;在弄清停电的原因后及时通知客人,并对因停电给客人带来的诸多不便向客人表示道歉。

七、发生火灾

- (1) 保持镇静,并立即报告上级领导。
- (2) 大声告知客人不要慌乱,听从指挥,组织客人从安全通道疏散,严禁乘坐电梯。
- (3) 如有浓烟,协助客人用湿毛巾捂住口鼻,弯腰行进。
- (4) 开门前,先用手摸门是否有热度,不要轻易打开任何一扇门,以免引火烧身。
- (5) 将客人疏散到安全区域后,不可擅自离开。

项目五 西餐服务基本技能

改革开放以来,西餐厅在我国如雨后春笋般出现在各大城市,随之而来的西餐服务技能应运而生。我国的西餐服务技能也遵循国际惯例,在西餐服务标准化、规范化和程序化的基础上体现出了个性化服务,并以高素质、高标准的服务赢得了良好的声誉和经济效益。

任务一 西餐餐具

西餐就餐用具较多,可分为金属餐具、瓷器类餐具、玻璃器皿和其他用具。

一、金属餐具

金属餐具包括不锈钢、镀银和纯银餐具。银器一般用于高档的西餐厅;不锈钢餐具使用较为广泛,如刀、叉和勺,还有餐盘、茶盘、调味瓶、保温锅、自助餐盘、冰桶和烛台等。

1. 西餐厅常见的金属餐具

- (1) 正餐刀:又称主菜刀,与正餐叉搭配,用于食用各种主菜。
- (2) 头盘刀:用于开胃菜的刀。
- (3) 甜品刀:吃甜品时用,与甜品叉搭配。
- (4) 鱼刀:用于吃鱼类菜肴的专用餐刀,与鱼叉搭配使用。
- (5) 牛排刀:刀身细长、刀刃有齿,与正餐叉搭配,用于食用牛排、羊排。
- (6) 甜品、水果刀:用于食用水果。
- (7) 黄油刀:用于食用面包时涂抹黄油、果酱。
- (8) 服务勺:用于服务时派菜,与服务叉配合使用。
- (9) 西柚勺:早餐吃西柚用的勺。
- (10) 清汤勺:用于喝清汤。
- (11) 浓汤勺:用于喝浓汤。
- (12) 甜品勺:用于食用甜品,或作为儿童用餐勺。
- (13) 茶勺:西餐喝红茶时用于搅拌。
- (14) 咖啡勺:喝咖啡时用于搅拌。
- (15) 服务叉:用于派菜,与服务勺搭配使用。
- (16) 正餐叉:与正餐刀搭配使用。
- (17) 鱼叉:比正餐叉略小,特征是叉齿薄而尖,用于食用鱼类菜肴及其他中盘菜品。
- (18) 甜点叉:又称小餐叉或色拉叉,用于吃除主菜和鱼类以外的菜点,如开胃品、色拉、甜点、水果、奶酪等,也作为儿童用餐叉。
- (19) 海鲜叉:有三齿,用于食用海鲜、鸡尾杯或甜品。
- (20) 蛋糕叉:最小的叉,用于下午茶时食用蛋糕。

- (21) 蟹叉:食用蟹类的专用叉。
- (22) 牡蛎叉:食用牡蛎的专用叉。
- (23) 龙虾叉:食用龙虾的专用叉,与鱼刀或龙虾签搭配使用。
- (24) 蜗牛叉:食用蜗牛的专用叉,与蜗牛夹搭配使用,摆台时注意左手位置放蜗牛夹,右手位置放蜗牛叉。
- (25) 龙虾签:食用龙虾的专用签,用于挑出龙虾钳内的肉。
- (26) 蜗牛夹:食用蜗牛的专用夹。
- (27) 芦笋夹:食用芦笋的专用夹。
- (28) 玉米棒柄:用于插入玉米棒两端,以免客人食用玉米棒时弄脏手。

2. 餐厅常见的金属服务用具

- (1) 冰夹:用于夹取冰块。
- (2) 蜡烛台:用于插放蜡烛。
- (3) 糖夹:取方糖时使用。
- (4) 开瓶器:用于开启瓶装啤酒和汽水的皇冠盖。
- (5) 开塞器:用于开启木塞葡萄酒瓶。
- (6) 香槟酒桶及酒桶架:西餐厅为客人冰镇白葡萄酒、玫瑰露葡萄酒和葡萄汽酒时使用。
- (7) 酒篮:用于盛放红葡萄酒。
- (8) 小银托盘:主要用于收银。
- (9) 大银盘:用于餐厅分菜或自助餐陈列冷菜。
- (10) 保温盖:用于上主菜时保温,一般等所有客人的菜上齐后同时揭盖。
- (11) 保温锅:用于自助餐放热菜。
- (12) 调味汁盅:用于盛装沙拉酱汁等。
- (13) 食品夹:自助餐取菜用。

二、瓷器类餐具

瓷器类餐具大致分为一般瓷、强化瓷和骨瓷三大类。西餐厅使用的瓷器餐具主要如下:

- (1) 主菜盘:直径为 24 厘米左右的圆形平盘,用于盛放主菜,如牛、羊、猪肉及禽类菜肴,也有一些西餐厅用此盘做摆台的装饰盘,上面直接放餐巾花。
- (2) 汤盆:上端直径为 20 厘米的圆形盆,用于盛放浓汤及流汁食物,使用时需用垫盘。
- (3) 汤盅:用于盛放冷汤或麦片粥,也可用于盛放热汤。
- (4) 开胃品盘:直径为 20 厘米的圆形平盘,用于盛装开胃品。
- (5) 甜品盘:直径为 18 厘米的圆形平盘,用于盛放各种甜品糕点、水果、奶酪,或用作儿童用餐盘。
- (6) 面包盘:直径为 15 厘米的圆形平盘,用于放置面包及架放黄油刀。
- (7) 黄油碟:直径为 6 厘米的小圆碟,用于盛放黄油。
- (8) 咖啡杯及咖啡碟:进行咖啡服务时与咖啡勺配套使用,有些西餐厅在进行咖啡和茶服务时都用此具。
- (9) 茶杯及茶垫碟:进行红茶服务的用具。

(10) 浓咖啡杯及垫碟:浓咖啡杯是一种小号的咖啡杯,盛装用压力咖啡机煮出的意大利特浓咖啡。

(11) 咖啡壶:用于盛装咖啡的容器;咖啡出售分为按杯出售和按壶出售两种形式,如果客人点一壶咖啡,则要上咖啡壶。

(12) 茶壶:泡茶用具,西餐多饮袋泡茶,一般茶壶和咖啡壶可通用。

(13) 奶盅:盛装淡奶或鲜奶的用具。

(14) 糖缸:盛放小包装袋装糖时使用。

(15) 蛋盅:用于盛放煮鸡蛋,分带碟和不带碟两种,不带碟子的蛋盅则需要下方放茶垫碟,以方便放鸡蛋壳。

(16) 洗手盅(多为玻璃器皿):内盛加了柠檬片的茶水或温水,供客人食用龙虾和水果等时洗手用。

(17) 胡椒瓶和盐瓶:西餐厅盛放必备的调味胡椒、盐之用。

(18) 沙司船盆:用于盛放调味沙司,有陶瓷和金属两种材质。

三、玻璃器皿

常用的玻璃器皿以酒杯为主,优点是晶莹剔透,缺点是容易破损。西餐厅常见的玻璃器皿主要如下:

(1) 红葡萄酒杯:西餐厅用于盛放红葡萄酒。

(2) 白葡萄酒杯:西餐厅用于盛放白葡萄酒和玫瑰红葡萄酒。

(3) 饮料杯:用于盛放冰水。

(4) 爱尔兰咖啡杯:用来调制爱尔兰咖啡的专用杯;从下至上第一道线内为爱尔兰威士忌,第二道线内为热咖啡,第三道线上为鲜奶油。

(5) 碟形香槟杯:用于盛放香槟。

(6) 郁金香形香槟杯:用于盛放香槟。

(7) 三角形鸡尾酒杯:用于盛放调好的鸡尾酒。

(8) 古典杯:主要用于威士忌和伏特加等外国烈性酒加冰饮用或净饮等。

(9) 白兰地杯:餐后饮用白兰地。

(10) 雪利酒杯:用于提供甜食酒。

(11) 热饮杯:调制各种混合热饮时使用。

四、其他用具

(1) 服务手推车:用于传送菜肴、餐具等。

(2) 客前烹制车:用于客前燃焰和烹制表演。

(3) 切割车:保温和切割大块肉制品时使用。

(4) 色拉车:用于摆放供客人选择的各种色拉。

(5) 甜品车:用于展示各种蛋糕、甜食。

(6) 餐后酒车:用于陈列各种餐后甜酒和白兰地等。

(7) 各种布件:主要是台布、餐巾、装饰布和桌裙等。

任务二 西餐摆台

西餐厅一般使用正方形或长方形餐台,根据餐厅的形状和规模摆放不同餐位数的餐桌,满足不同人数时的就餐需要。在西餐厅,要求餐台摆放合理,摆设配套齐全,规格整齐一致,既方便用餐,又利于席间服务,同时具有美感。

一、摆放桌椅

根据布局,摆放餐桌和餐椅。要求餐桌的腿正对门的方向,椅子整齐有序。

二、铺台布

高级西餐厅餐台上一般有三层布草——法兰绒垫布、台布和装饰布。打开台布,正面朝上,抖动手腕,抛出台布,一次到位。

三、装饰盘定位

西餐厅摆台定位一般使用直径约为 33 厘米 精美的装饰盘。要求摆放均匀,盘边离桌边约 2 厘米,注意轻拿轻放。

四、摆放金属餐具和面包盘

左手托盘。右手操作从装饰盘的右侧开始,先放餐刀和汤勺,然后上面摆放甜品叉和甜品勺,左面摆放餐叉、面包盘和黄油刀。要求轻拿轻放,餐刀离装饰盘 1 厘米,刀刃朝左,刀柄离餐桌 2 厘米,汤勺与餐刀平行;甜品叉和甜品勺平行,甜品叉叉头朝右,甜品勺勺头朝左;餐叉离桌边 2 厘米;面包盘的中心点应与装饰盘盘心在一横直线上;黄油刀被摆放在在面包盘的右侧。

五、摆放玻璃器皿

在餐刀尖延长线上 1 厘米 处摆放冰水杯,冰水杯的右上角 1 厘米处摆放红葡萄酒杯,右下角 1 厘米 处摆放白葡萄酒杯,三杯杯身相距 1 厘米。

六、餐巾折花

西餐厅一般以简洁的盘花或餐巾环花为主,要求整齐划一。

七、摆放公共用具

公用盘上摆放公用勺和公用筷,8 人台以上应摆放两套公共用具。

任务三 西餐服务程序

一、早餐服务程序

要求环境整洁、食品新鲜美味、服务效率高。

1. 餐前摆台

西餐早餐摆台讲究效率,不铺台布,只在餐桌上摆放餐具垫布、餐具垫纸或布巾,便于翻台。

2. 准备工作

备好牛奶、咖啡、黄油、果酱、面包、果汁,检查用具和环境卫生。

3. 迎宾

见到客人,首先礼貌地问候客人,然后微笑询问客人是用自助餐还是零点,并按规范引领客人,拉椅让座。为了体现女士优先的原则,给女士递送菜单接受点菜。

4. 值台服务

(1) 站在客人右侧,为客人铺餐巾。

(2) 询问客人是用咖啡还是茶,并主动介绍当日新鲜果蔬汁。

(3) 服务咖啡或茶。

(4) 按规范为客人点菜,询问客人需求,如客人点鸡蛋,则应问清烹制方法和特殊要求等。

(5) 根据客人所点的早餐食品,依照女士优先的原则,按热饮、果蔬汁、面包、谷物类食物、蛋类食物和水果的顺序依次提供相应的服务。

5. 结账并送客

(1) 提前检查账单,保证准确无误,准备好笔和账单夹。

(2) 等客人示意结账后,按照结账的规范为客人结账。

(3) 当客人就餐完毕准备离座时,服务员应主动上前为客人拉椅,及时提醒并检查是否有客人遗留物品,同时致谢并欢迎客人下次光临。

6. 结束工作

(1) 整理餐椅、收餐巾。

(2) 收拾台面并将脏餐具送至后台分类摆放。

(3) 为下批客人或下一餐摆台。

二、午餐、晚餐服务

高级西餐厅午餐和晚餐服务考究,注重情调,节奏缓慢且价格昂贵,以体现饭店西餐服务的最高水准;通常以美式服务为主,对个别菜肴采用法式服务。

(一) 接受预订

高级西餐厅因为进餐节奏较慢,就餐时间长,所以餐座周转率很低,客人一般都提前订座以保证餐位。

餐厅由迎宾员或领班负责按规范接受客人的电话预订或面谈预订,并记录和安排。摆放留座牌和熟记预订内容,以便准确提供服务。

(二) 准备工作

- (1) 环境卫生。保证地面、家具、餐具和棉织品的清洁卫生。
- (2) 摆台。按餐厅规范和预订情况摆台。
- (3) 服务用具。准备和检查菜单、点菜单、托盘、服务手推车、保温盖和笔等。
- (4) 冰水、咖啡和茶。准备好冰水,并做好咖啡煮制和红茶炮制的准备工作。
- (5) 调味品。准备芥末、胡椒瓶、盐瓶、柠檬角、辣椒汁、番茄酱、奶酪粉以及各种色拉酱等。
- (6) 班前会。开餐前半小时由餐厅经理主持短会,检查员工仪表仪容,进行任务分工,介绍当日特色菜肴和客情,强调VIP客人接待注意事项等。

(三) 热情迎宾

由迎宾员或餐厅经理按规范迎接客人。

- (1) 了解预订,微笑问候。
- (2) 礼貌称呼,热情引领。
- (3) 女士优先,帮助拉椅。
- (4) 递送菜单,人手一份。
- (5) 介绍服务员,祝客人用餐愉快。

(四) 值台服务

- (1) 微笑问候,帮助拉椅。
- (2) 介绍餐前酒水,上热毛巾。
- (3) 倒冰水,递铺餐巾。
- (4) 女士优先,服务餐前酒水。

(五) 接受点菜

因为西餐是分食制,每位客人所点的菜都可能不同,所以应用座位示意图记录每位宾客所点的菜肴;然后根据示意图安排送入厨房的正式点菜单,以便控制节奏和上菜顺序。

- (1) 当客人看完菜单后,立即上前询问是否可以点菜。得到主人的首肯后,从女宾开始依次点菜,最后为客人点菜。
- (2) 提供信息和建议,询问特殊需求,如牛排、羊排需几成熟,色拉配何种色拉酱等。
- (3) 分别记下不同客人所点的菜肴,避免混淆。
- (4) 复述客人所点菜肴的内容,以便确认。
- (5) 礼貌致谢,收回菜单。
- (6) 填写送厨房的点菜单。

(六) 服务黄油和面包

客人点完菜后,服务员按女士优先的原则依次在客人左侧先上黄油,再在面包盘中分派

面包或用面包篮送上各种面包。

(七) 推销佐餐酒

领班或酒吧服务员,呈递葡萄酒单给主人,根据客人所点的菜肴介绍和推销与其相配的佐餐酒。

(八) 重新安排餐桌

服务员根据订单和示意图,为每位客人按点菜内容和上菜顺序摆放餐具。最先食用的菜肴使用的餐具被放在最外侧,其余餐具根据菜肴内容和服务顺序被依次由外向里摆放。

(九) 服务佐餐酒

按照客人所点的佐餐酒,严格按照相关服务规范提供佐餐酒服务。白葡萄酒、玫瑰露葡萄酒和葡萄酒应冰镇,红葡萄酒用酒篮。先展示商标,当众开瓶,请主人品尝并得到认可后,按照先女士后男士的原则为客人斟倒。根据佐餐酒与菜肴的搭配规律,一般先饮白葡萄酒,配主菜时才饮用红葡萄酒。

(十) 服务头盘

根据客户订单和入座座位示意图,按服务规范要求提供菜肴服务。一般零点餐厅采用美式服务,每位客人所点的菜肴在厨房中被装盘直接端至餐厅,从客人的右侧送上,并报菜名。

(十一) 席间服务

- (1) 撤下空的饮料杯。
- (2) 添加冰水和佐餐酒。
- (3) 添加黄油和面包。
- (4) 客人席间离座,帮助拉椅和整理餐巾;当客人回到座位时,再帮助客人拉椅和递铺餐巾。

(十二) 服务第二道菜

(1) 注意观察,等客人用完头盘后,征求客人的同意后撤盘,在客人右侧徒手将头盆刀和头盆叉一同撤下。

(2) 服务员根据点菜的示意图,服务第二道菜,报菜名。汤盅可垫用餐巾折的荷花,既美观大方又可保温。所需用的调味汁一律从客人的左侧送上。

(3) 第二道菜用完后,将餐具连同装饰盘一起撤下,餐位上只留下食用主菜的餐具、面包盘、黄油刀、黄油碟、甜品叉勺和有酒水的杯具。

(十三) 服务主菜

(1) 为烘托餐厅气氛,有些餐厅对个别主菜采用法式服务,服务员应提前做好准备工作,由领班在客人面前进行烹制或切割装盘表演。

(2) 菜肴装盘时要注意将蔬菜配菜放在主菜上方,汁酱不挂盘边。由服务员从客人右侧上菜并报菜名,牛排、羊排应告知是几成熟;放盘时主菜靠近客人,配菜在上方;跟配的颜色拉可用木碗或小碟盛放,摆放在主菜盘的左上方。

(3) 当客人用完主菜后,依次撤走主菜盘和刀叉,用面包滚或服务巾和面包碟将桌上的面包屑清扫干净,并征求客人对主菜的意见。

(十四) 服务奶酪和甜点

(1) 先展示放有各式奶酪的展示木板或手推车,将客人所点的奶酪当场切割装盘并摆位。服务时配胡椒、盐瓶,及时送上黄油、面包等,跟配冰镇蔬菜(如西芹条、黄瓜条和胡萝卜条等)。

(2) 待客人用完奶酪后,用托盘撤下用过的餐具、面包盘、黄油盅、胡椒瓶和盐瓶等,只留下甜品叉和甜品勺及有酒水的杯子、花瓶和烛台等。

(3) 展示甜品车或甜品单,请客人选择。

(4) 摆好相应的甜品餐具,从客人右侧送上甜品。

如果客人不用奶酪,则直接服务甜品。对个别甜品(如苏珊特饼和火焰香蕉等)可以在客人面前进行烹制表演。

(十五) 服务咖啡或茶

(1) 问清客人喝咖啡还是茶。随后根据需要送上糖缸、奶壶或柠檬片,摆咖啡具或茶具,再用咖啡壶或茶壶斟倒。

(2) 有些西餐厅还提供爱尔兰咖啡、皇室咖啡等,可以在客人面前制作,以渲染餐厅气氛。

(3) 服务员用托盘撤下用完的甜品餐具,并将咖啡或茶杯移至客人面前,随时添加咖啡。

(十六) 服务餐后酒和雪茄

(1) 展示餐后酒车,询问主人是否在餐后用些利口酒、白兰地。

(2) 为客人斟倒利口酒或白兰地,并随后开列订单。

(十七) 结账

(1) 当客人用餐结束时,要及时准备好账单;当客人示意结账时,立即按规范办理结账手续。

(2) 西餐厅中,有些客人会要求分单结账,因此在点菜时和服务过程中应准确记录每位客人的点单内容,以便迅速和准确地为各位客人办理结账手续。

(3) 真诚致谢。

(十八) 热情送客

(1) 客人起身离座时,要帮助拉椅、穿外套,并提醒客人带上自己的物品,礼貌致谢和欢迎再次光临。

(2) 送客人至餐厅大门,鞠躬道“再见”或“晚安”。

(十九) 清理台面

(1) 整理餐椅,清点餐巾。

(2) 用托盘清理台面,将用过的餐具送至洗碗间分类摆放。

(3) 换上干净的台布。

(4) 做好餐厅结束工作。

任务四 西餐宴会服务

西餐宴会多以刀叉等工具就餐,采用西式餐台摆放,有英式、美式、俄式等西式菜肴。按照西餐就餐礼仪提供服务的宴会从整个的就餐环境到所使用的就餐用具及服务都体现了以西方特点为主的餐饮文化。

一、西餐宴会准备

1. 台形设计

西餐宴会一般多选用长形方台,餐台的形状和尺寸大小可根据宴会厅的性质、出席的人数和客人的特殊要求被摆成“一”字形、T形、U形、马蹄形、中空形、“工”字形等,一般20人左右的酒席可摆成“一”字形或T形,40人左右的酒席可摆成“工”字形或“门”字形。

2. 桌面布置

西餐宴会餐桌使用的台布折纹一般要居中,桌布自然下垂并略高于椅面;餐桌中间不摆放菜肴,摆放花瓶、花篮和烛台,用于装饰台面,烘托气氛;根据菜单摆放餐具,每次最多摆放七件,即三刀、三叉、一汤匙,如果上菜较多再追加餐具;每一席位的酒杯最多摆放三只。

3. 席位安排

男主人和女主人一般面对面坐在餐桌中间的两边,有时也坐在餐桌宽边的中间。在大型宴会上则把若干餐桌排列成一定的形状,男主人和女主人不能紧挨着坐,而应把贵宾排在他们的中间。首席女宾应坐在男主人的右侧,第二女宾坐在男主人的左侧,首席男宾应坐在女主人右侧,第二男宾坐在她的左侧,第二男宾坐在女宾的右侧,而他的夫人(或女伴)则坐在首席男宾的右侧。

二、西餐宴会服务程序

1. 引宾入席

- (1) 宴会开始前5分钟左右,餐厅服务负责人应主动询问主人是否可以开席。
- (2) 经主人同意后即通知厨房准备上菜,同时请客人入座。
- (3) 值台服务员应礼貌地站在餐台旁。
- (4) 当客人走近座位时,服务员应面带笑容地拉开座椅,按宾主次序引客人入座。

2. 席间服务

- (1) 宴会开始前几分钟摆上黄油,分派面包,面包作为佐餐食品可以在任何时候与任何菜肴搭配,所以要保证客人的面包盘中总是有面包,一旦盘子空了,应随时给客人添加。
- (2) 托盘斟红、白酒及开胃品。
- (3) 按汤、鱼等顺序上菜。具体顺序是酒、鱼类、副盘、主菜、甜食、水果、咖啡或茶,每上一道菜都应带垫盘。上鱼类菜肴后,应该马上给鱼浇上汁,并使鱼腹对客人。
- (4) 按菜单顺序撤盘上菜。

- ① 每上一道菜之前,应先将用空的前一道菜的餐具撤下。
- ② 客人如果将刀叉并拢放在餐盘左边或右边或横于餐盘上方,是表示不再吃了,可以撤盘。
- ③ 客人如果将刀叉呈“八”字形搭放在餐盘的两边,则表示暂时不需撤盘。
- ④ 西餐宴会要求等所有宾客都吃完一道菜后才一起撤盘。
- (5) 上肉菜的方法。
 - ① 将肉的最佳部位对着客人,而配菜自左向右按白、绿、红的顺序摆好。
 - ② 主菜后的色拉要立即跟汁,色拉盘应被放在客人的左侧。
- (6) 上甜点、水果。
 - ① 先撤下桌上酒杯以外的餐具,如主菜餐具、面包碟、黄油盅、胡椒盅、盐盅。
 - ② 摆好甜品叉匙;水果要摆在水果盘中,跟上洗手盅、水果刀叉。
 - ③ 喜欢喝酒的客人大多需要奶酪;女客多喜食甜点心;上乳酪应先出示一下,并征询客人的意见。
- (7) 上咖啡或茶前放好糖缸、淡奶壶。
 - ① 在每位客人右侧放咖啡或茶具,然后拿咖啡壶或茶壶依次斟上。
 - ② 有些高档宴会需推酒水车,并问询客人是否送餐后酒和水果。
 - ③ 结束收台工作,其内容与中餐宴会相同。

三、席间服务注意事项

- (1) 经常使用添加的小餐具,上点心要配上饼叉;上水果前要摆水果碟、水果刀等。
- (2) 在就餐过程中,当客人吃完虾蟹后或在吃水果之前,要及时送上洗手盅和香巾,并提示客人正确使用。