



酒店员工仪容仪表规范

(可以直接使用，可编辑 实用优秀文档，欢迎下载)

华盛大酒店

员工仪容仪表及日常礼节规范

一、员工仪容仪表具体要求

每位员工的言行举止都代表酒店的形象，每位员工都应该穿戴整洁，举止大方。具体要求如下：

1、面部：清洁、无油腻，男士不留胡须。女士化淡妆，不得涂颜色怪异的口红，忌浓妆艳抹，在工作时间内保持整洁妆容。



2、头发：要修剪、梳理整齐，保持干净，不染、不留奇异发型。

（1）男员工头发不超过耳际，不过领，露前额，禁止剃光头。

（2）女员工头发两侧露出耳朵，正面露出前额，不挡眉毛，短发不遮面。留长发服务员应统一佩带酒店发放的发夹，且无碎发散落，不能有头屑



3、手指：干净，指甲勤修剪，指甲不得超过 3mm ，不得涂有色指甲油。



4、口腔：上班前和工作餐时不得饮酒，不吃含刺激性气味的食物，口中无异味。工作时间不准吃零食、润喉糖、口香糖。

5、身体：不能有特殊体味，如狐臭、汗臭等，不用香味浓烈的香水。

6、着装要求：

(1) 饰物：不可带项链，不戴夸张饰物。

(2) 服装：上班时应按照规范穿着公司统一定做的制服，

经理或者外出办公事人员如需做市场调查可不穿工装，全店着装统一。

制服要求：干净、整洁、无褶皱、无纽扣脱落、扣齐所有纽扣、衣领平整无汗迹，衣袖及裤脚不得翻卷、挽起。男员工必须系领带并朝胸垂直。男员工上班应穿深色皮鞋，女员工不得穿松糕鞋，不穿无后跟的凉鞋、拖鞋、布鞋和波鞋等休闲鞋，不得穿带鞋钉的鞋。



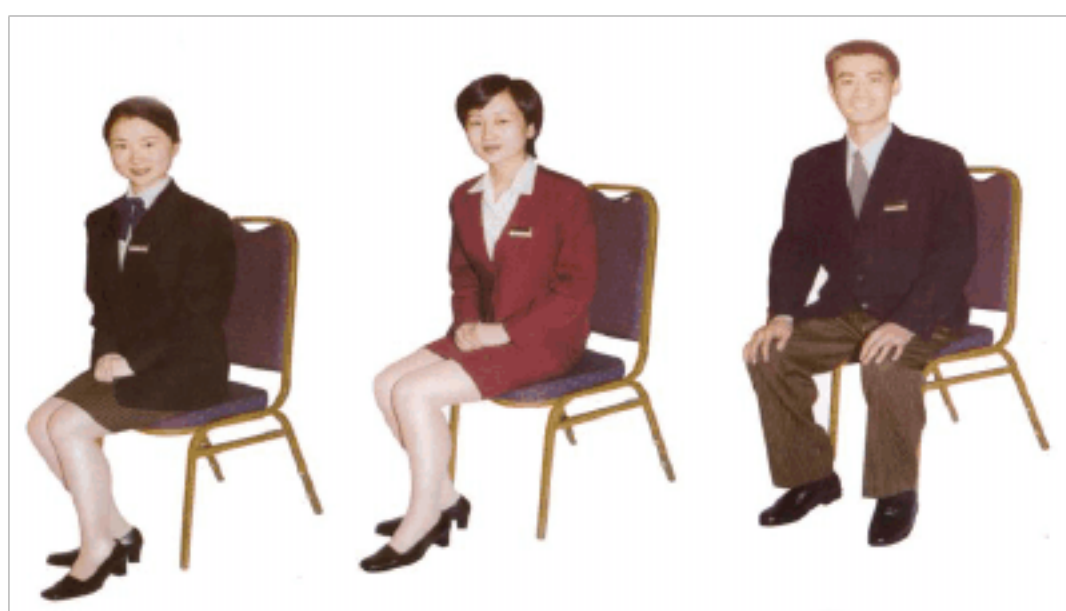
（3）工号牌：上班时间必须佩带工牌，员工工牌佩带于左胸前，工牌正面向外。

二、行为、举止

1、站姿：应精神饱满站立服务。应做到：收腹、挺胸、双目平视，不能驼背、耸肩、插兜等，不能叉腰、交叉胸前，站立时不能用手撑墙壁，不能斜靠墙壁，面带微笑。男员工两手相握于身后，双脚可以叉开，大致与肩部平宽，身体重心在两脚中间。女士也可以将双手相握叠放于腹前，双脚可以在一条腿为重心的前提下，稍许叉开。



2、坐姿：收银员、前台接待员可以坐着工作。应做到：坐椅子的 1/3，上身挺直,把双脚平行放好，不得翘二郎腿，或俯视前方,不得伸懒腰或趴在工作台上。



3、走姿：在酒店公共区域，走路要放轻脚步，不得奔跑，不能一边走一边大声说话。在通道、走廊里遇到上司或

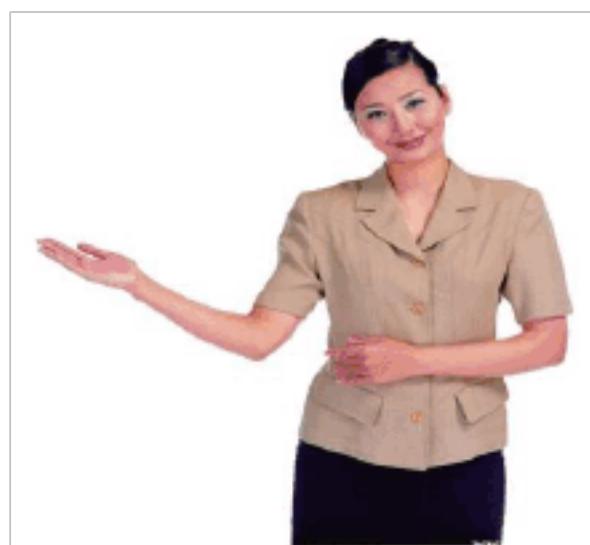
顾客要礼让，不能抢行。



4、蹲姿：男士要点：不晃动、不抱膝、身要直、腿分开。女士要点：不翘臀、不俯身、闭双腿、要平稳



5、手势：拒绝“一指禅”；指示远方高过肩头，指示近处肩下游走。



6、出入房间：开、关门时轻推轻关，不能大力粗暴。
室内在开会或有上司谈话时，要先轻轻敲门三声，听到应答再进，进入后随手关门。

7、递交物件：递文件时，要把正面、文字对着对方的方向递上去，如是钢笔，笔尖向自己，使对方易接，至于剪刀或刀子等锐器，应把刀尖向着自己。



8、不能在酒店内搭肩、挽手、挽腰，需客人避让时应讲“对不起”。

9、不得随地吐痰、乱丢杂物，不得当众挖耳、抠鼻、修剪指甲，不得跺脚、脱鞋、伸懒腰。上班时间不得闲聊，不得大声讲话、喊叫，不得哼歌曲、吹口哨。

10、接待客人时如遇咳嗽、打喷嚏时应转向无人处，并在回转身时说“对不起”；

11、各级管理人员不宜在客人面前斥责员工。

12、上班时间不能吃食物，不能看与工作无关的书报杂志。

13、在酒店内需靠右侧行走，路遇客人或上级时要微笑点头示意或伴称呼或敬语，靠右站立让路，不得与客人抢道穿行，不在两为客人之间穿过，需要超过时，应先礼貌致歉，说“对不起”，再从客人侧面轻轻通过，迎客人时行在前，

送客人时行在后，引客人时让客人在自己的侧面。

14、离客人约两到三米处，目视客人，轻轻点头示意，同时说“你好，你早，欢迎光临等礼貌用语”。

15、宾客之间交谈时不要走近旁听，不要在一旁窥视客人的行动。

16、避免以下动作在客人面前出现：吸烟、吃零食、掏鼻孔、剔牙、挖耳朵、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、挖眼屎、伸懒腰。如情不自禁要打喷嚏或咳嗽，则应用手掩住口鼻，并背向客人。

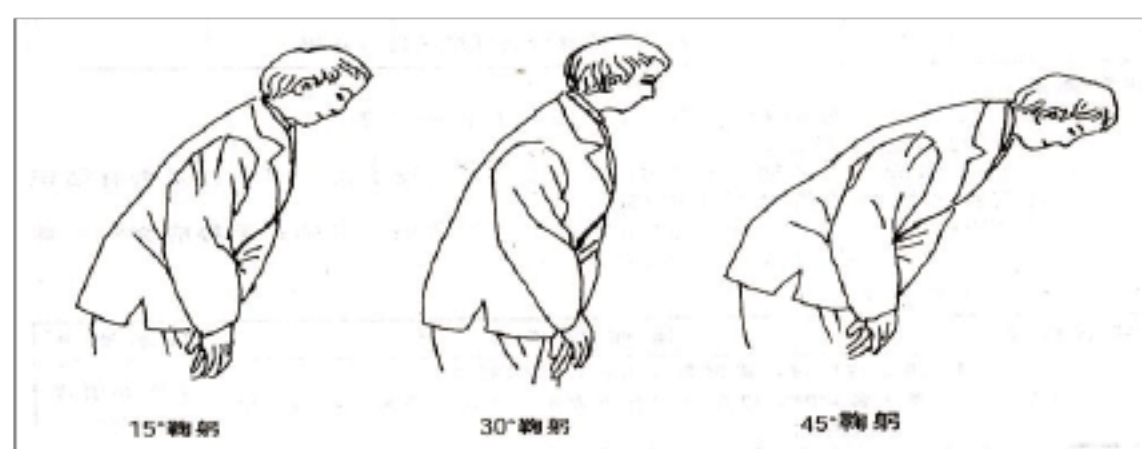
17、对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客切记交头接耳或指手划脚，更不许围观，听到宾客的方言或土语奇怪好笑时不能模仿讥笑，对身体有缺陷或病态的宾客不能有任何嫌弃的表示，也不要过分同情。

三、日常礼节

鞠躬礼仪：

1、行礼距离：在距客人 2-3 米处。有目光交流时行礼。

2、行礼时必须微笑，没有微笑的鞠躬礼是非常无礼。



迎送服务礼仪：

1、迎客人时在前、送客人时在后、陪客人时在侧、上楼梯时在后、下楼梯时在前。



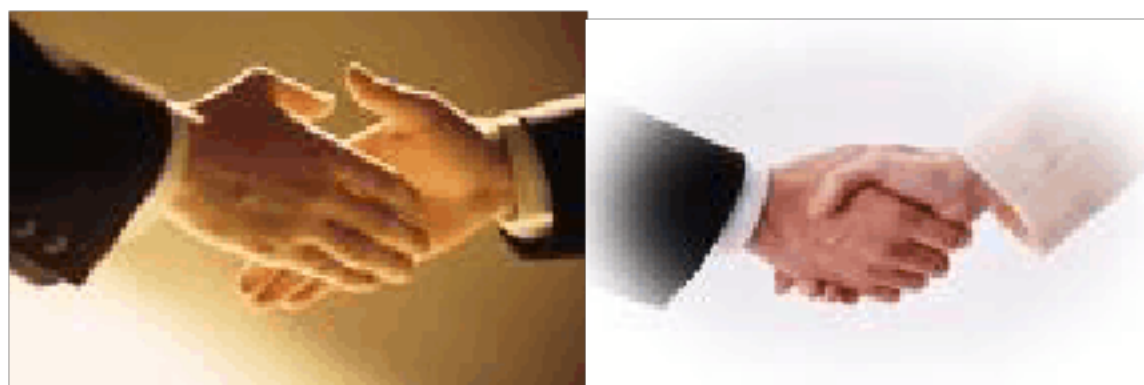
递送名片礼仪：

1、双手相奉、正面向客、仔细阅读、认真记忆、保持干净



握手礼仪：

1、女士优先、长者优先、尊者优先、宾客优先、力度适中



服务礼仪礼节相关知识

一、1. 服务员仪容仪表总体要求：容貌端正，举止大方；端庄稳重，不卑不亢；态度和蔼，待人诚恳；服饰庄重，整洁挺括；打扮得体，淡妆素抹；训练有素，言行恰当。2、容貌：表情明朗、面带微笑，亲切和善、端庄大方。2.1 头发梳理整洁，前不遮眉，后不过领。男服务员不得留鬓角、胡须；女服务员如留长发，应用统一样式发卡把头发盘起，不擦浓味发油，发型美观大方；2.2 按酒店要求，上班不佩带项链、手镯、戒指、耳环等饰品；2.3 不留长指甲，不涂指甲油和浓妆艳抹，要淡妆上岗；2.4 男服务员坚持每天刮胡子。3、着装：3.1 着规定工装，洗涤干净，熨烫平整，纽扣要齐全扣好，不得卷起袖子；3.2 领带、领花系戴端正；佩戴工号牌（戴在左胸前）；3.3 鞋袜整齐，穿酒店指定鞋，袜口不宜短于裤、裙脚（穿裙子时，要穿肉色丝袜）；

4、个人卫生：4.1 做到“四勤”，即勤洗手、洗澡；勤理发、修面；勤还洗衣服；勤修剪指甲；4.2 班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食物。5、服务员每日上班前做到，要检查自己的仪容仪表。不要在餐厅有客人的地方照镜子、化妆和梳头，整理仪表要到指定的工作间。6、站立服务：站立要自然大方，位置适当，姿势端正，双目平视，面带笑容，女服务员两手交叉放在脐下，右手放在左手上，以保持随时可以提供服务的姿态。男服务员站立时，双脚与肩同宽，左手握右手背在腰部以下。不准双手叉在腰间、抱在胸前，站立时不背靠旁倚或前扶他物。7、行走：步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然、舒展大方，眼睛要平视前方或宾客。不能与客人抢道穿行，因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，遇到宾客要点头致意，并说“您早”、“您好”等礼貌用语。在酒店内行走，一般靠右侧（不走中间），行走时尽可能保持直线前进。遇有急事，可加快步伐，但不可慌张奔跑。8、手势：要做到，正规、得体、适度、手掌向上。打请姿时一定要按规范要求，五指自然并拢，将手臂伸出，掌心向上。不同的请姿用不同的方式，如“请进餐厅时”用曲臂式，“指点方向时”用直臂式。在服务中表示“请”用横摆式，“请客人入座”用斜式。9 服务员应做到“三轻：即说话轻、走路轻、操作轻。递茶、上菜、撤菜、上饭时要轻拿轻放，动作要有条不紊；开、关门不要用力过猛，要始终保持餐厅安静。10、服务员的举止应做到：在宾客面前不可交头接耳、指手画脚，也不可有抓头、搔痒、挖耳朵等一些小动作，要举止得体。11、服务员为客服务时应做到“五要”、“五不要”：即一要面带微笑，和颜悦色，给人以亲切感；不要面孔冷漠，表情呆板，给客人以不受经心，给客人以不受重视感；三要坦诚待客，不卑不亢，给人以真诚感；不要诚惶诚恐，唯唯诺诺，给人以虚伪感。四要沉着稳重，给人以镇定感；不要慌手慌脚，给客人以毛躁感。五要神色坦然，轻松自信，给人以宽慰感；不要12、服务中递交物品：应站立，双手递交态度谦逊，不得随便将物品扔给或推给客人。二. 餐厅服务中的礼貌用语礼貌用语要做到“七声”“十字”，“七声”即问候声、征询声、感谢声、道歉声、应答声、祝福声、送别声；“十字”即您好、请、谢谢、对不起、再见。1. 问候声：1.1 “先生（女士）您好！欢迎光临。” / “中午（晚上）好，欢迎光临！” / “欢迎您来这里进餐” / “欢迎您！一共几位？请这里坐。” 1.2 “请问先生（女士）有预定吗？是几号房间（几号桌）。 ” 1.3 “请跟我来” / “请这边走” 2.征询声2.1 先生（女士），您坐这里可以吗？” 2.2 “请问先生（女士），现在可以点菜了吗？” / “这是菜单，请您选择” 2.3 “请问先生（女士）喜欢用点什么酒水（饮料）？我们这里有……” 2.4 “对不起，我没听清您的话，您再说一遍好吗？” 2.5 “请问先生（女士）喜欢吃点什么？我们今天新推出……（我们的特色菜有……）” 2.6 “请问，先生还需要点什么？ / “您用些……好吗？” 2.7 “请问先生现在可以上菜了吗？” 2.8 “请问先生，我把这个菜换成小盘可以吗？” / “请问，可以撤掉这个盘子吗？” 2.9 “请问先生，上一个水果拼盘吗？我们这里

水果有……” 2.10 “您吃得还好吗？” / “您觉得满意吗？” / “您还有别的事吗？” 2.11 “现在可以为您结账吗？” 3感谢声3.1 “感谢您的意见（建议），我们一定改正3.2 “感谢您的帮助” 3.3 “谢谢您的光临” 3.4 “谢谢您的提醒” 3.5 “谢谢您的鼓励，我们会努力更加努力” 4道歉声4.1 “真对不起，这道菜需要时间，请您多等一会好吗？” 4.2 “对不起，让您久等了，这是 X X 菜4.3 “真是抱歉，耽误了你很长时间” 4.4 “对不起，这个品种刚刚卖完，X X 菜和它的口味、用料基本相似，4.5 “对不起，我把你的菜上错了” 4.6 “实在对不起，我们重新为您做一下好吗？” 4.7 “对不起，请稍等，马上就好！” 4.8 “对不起，打扰一下” 4.9 “实在对不起，弄脏您的衣服了，让我拿去洗好吗？” 要双眉紧锁，满面愁云，给客人以负重感。

5应答声5.1 “好的，我会通知厨房，按您的要求去做。” 5.2 “好的，我马上去” 5.3 “好的，我马上安排。” 5.4 “是的，我是餐厅服务员，非常乐意为您服务。” 5.5 “谢谢您的好意，我们是不收小费的。” 5.6 “没关系，这是我应该做的。” 5.7 “我明白了。” 6祝福声6.1 “祝您用餐愉快。” 6.2 “新年好” / “新年快乐” / “圣诞快乐” / “节日快乐” 6.3 “祝您新婚愉快。” 6.4 “祝您早日康复。” 6.5 “祝您生日快乐。” 6.6 “祝您心情愉快。” 7送别声7.1 “先生（女士）慢走，欢迎下次光临。” 7.2 “先生（女士）再见。” 7.3 “请慢走” / “请走好8餐厅其它礼貌用语8.1 “请用茶” / “请用毛巾” / “请您用酒” 8.2 “您的菜上齐了，请品尝。” 8.3 “请您对我们的服务和菜肴多提宝贵意见。” 9.礼貌用语注意事项9.1 注意面向宾客，笑容可掬，眼光停留在宾客眼鼻三角区不得左顾右盼，心不在焉；9.2 要垂手恭立，身体微微前倾，双手交叉握于腹部；距离当（一般以一米左右为宜），不要倚靠它物；9.3 要举止温文，态度和蔼，能用语言讲清的尽量不加手势

9.4 要进退有序，事毕要先后退一步，然后再转身离开，以示对宾客的尊重，不要扭头就走；9.5 讲话要讲普通话，外语以英语为主，不用污言秽语，语调亲切、热情诚恳，不要粗声粗气或矫揉造作，说话要清楚流利，意思表达要准确，以对方听得到为准，讲话速度要低于客人，不可因个人心情不佳，影响语言效果。客人之间说话不要打扰，如需要打扰时可在说话间隙说“对不起，打扰一下”经客人同意后再讲，说话结束后应说谢谢。三. 托盘服务规范及程序在餐厅服务工作过程中，从餐前摆台、餐中提供菜单、酒水和客人更换餐具、递送账单等一系列服务，到餐后的收台整理，都要使用托盘，可谓说托盘是服务员的第二生命。1. 托盘有轻托重托之分；在送菜、端送酒水和席间服务时，用轻托即胸前托。其操作程序分为理盘、装盘、起盘三部分2. 理盘要将托盘洗净擦干，在盘内垫上专用垫布（且勿使用与宾客使用的毛巾、餐巾相似的垫布，以免客人误会），要用清水打湿、拧干、铺平拉挺，四边与盘底相齐。3. 装盘要根据物品的形状、体积、派用的先后，进行合理装盘，一般重物、高物在内侧；先派用的物品在上、在前，重量分布要得当；装酒时，酒瓶商标向外，以便于宾客看清。4. 用左手托盘，左手向上弯曲成90°，掌心向上，五指分开，用手指和手掌托住盘底（掌心不能与盘底接触），平托于胸前，略低于胸部，并注意左肘不与腰部接触。5. 起盘时左脚在前，右脚在后，屈膝弯腰，用右手慢慢地把托盘平拉出1/3或1/2，左手托住盘底右手相帮，托起托盘撤回左脚。6.行走时必须头正、肩平、盘平，上身挺直，目视前方，脚步轻快而稳健，托盘可随着步伐而在胸前自然摆动，但幅度要小，以防菜汁、汤水溢出。7. 托盘行走到目的地后站稳，落盘时，要弯膝不弯腰，以防汤汁外溢或翻盘；用右手取用盘内物品时，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，左手手指应不断的移动，掌握好托盘的重心（特别是用托盘给宾客斟酒时，更要随时调节托盘重心，勿使托盘翻掉而将酒水泼洒在宾客身上）。8. 重托主要用于托较多的菜品、酒水和空碟，理盘与装盘基本等同于轻托，操作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，用右手协助将托盘慢慢托起，

同时转动掌腕，将托盘托与左肩上方，操作时要做到平稳。9. 重托行走时，步伐不宜过大、过急。行走时应尽量保持头正、肩平、上身直，随着行走步伐让盘面上、下?U 动，切不可使盘面左右或前后晃动，注意不能让盘面向外倾斜。10. 重托落托时，一要慢、二要稳，三要平。由于重托眼睛视面与台面平行时，再用左肩及左手掌将盘向前推进。落托动作结束后，应及时将盘内物品整理好，并擦净盘面以备后用。11. 托盘操作应严格按照规范要求进行操作，不可单手抓盘边操作，以确保操作安全。

五、中餐宴会摆台的程序及规范步骤

程序标准

1 仪表仪容按规定着装，戴正工号牌，面容整洁，女服务员淡妆上岗；精神饱满，面带微笑，站姿规范；动作大方，美观轻巧，不拖不拉；头发梳理整洁，发型符合酒店要求；手、指甲干净，并要消毒。

2 物品准备准备宴会摆台需要的桌椅、各种餐具、酒具和物品，桌子不得有破损，桌腿要拉平稳定不得摇动，根据宴会人数准备好椅子，椅子要稳没有任何破损，椅背椅面不能松动，餐酒具要多备1/5；所备餐、酒具无残缺、符合卫生标准和宴会使用要求，准备物品时要使用托盘，轻拿轻放。

3 铺台布台布要干净无破损及褶皱，然后站在主人位的右侧，将折叠好的台布放在餐桌中央，将台布打开，找出台布正面朝向自己一侧的边缘，任选一种方法将台布一次铺成；要求台布中心凸缝向上，且对准正、副主人，台布四周下垂部分均等。

4 摆放转台在规定的地方，将转台摆放在餐桌的中央，转盘的中心和圆桌的中心重合，转盘边沿离桌边均匀，误差不超过1厘米，并试转转盘是否旋转灵活。

5 摆垫盘、吃盘从主人位开始，按顺时针方向摆放，先摆垫盘，吃盘放置在垫盘上；图案对正（店徽在上方），摆放距离均等，距桌边1.5厘米。

6 摆勺垫、勺勺垫置放于吃盘正上方，与吃盘间距1厘米，勺垫中心与吃盘中心对正，勺置放于勺垫中，勺柄向右。

7 摆筷架、筷子筷架放于勺垫的右侧，将带筷套的筷子放在筷架上（筷套图案向上），以出筷架1/3为准，筷子尾部距桌边1.5厘米，筷子与吃盘相距3厘米并与吃盘中心线平行；若使用多用筷架和长柄匙，应在吃盘正前方摆味碟，间距1厘米，筷架放于味碟右侧，将筷子、长柄匙置于筷架上，匙柄与吃盘相距3厘米，尾端离桌边1.5厘米。

8 摆牙签小包装牙签，放在筷子的右侧1厘米处，牙签距桌边5厘米；牙签盅放在正、副主人筷子的右上方。

9 摆酒具在勺垫正前方摆红酒杯，中心要对正，杯底与勺垫相距1厘米；在红酒杯的右侧摆白酒杯，间距1厘米，左侧摆啤酒杯，间距1.5厘米；三杯中心成一横直线。

10 摆盖碗在筷子的右侧放盖碗，距筷子2厘米，距桌边1.5厘米。

11 摆烟缸烟缸摆放四只，分别摆在正、副主人的右侧和左侧，距转台3厘米，成正方形。

12 摆香巾托香巾托摆在吃盘的左侧，距吃盘2厘米，桌边1.5厘米。

13 叠口布花餐巾折花，要求用七种手法，折叠十种不同造型的口布花；花型要分出主次，花型为植物、动物、实物类；要一次成型，形象逼真，拿褶均匀，美观大方，并符合卫生要求；叠花完毕按要求放入啤酒杯中，花型按照主次宾客，位置摆放得当。

14 摆花插花插摆放在转台正中，花朝向主人。

15 摆椅子摆放为三、三、两、两，即正、副主人侧各放三张椅子，另两侧各放两张椅子，椅背在一直线上（开餐前，要将椅子整齐拉好，要求椅背中心正对餐盘，椅面内沿紧贴桌布或台裙，椅背绕成圆形）。注意事项摆台操作时一律使用托盘；摆台后要检查台面摆设有无遗漏，摆放是否规范、符合要求，如是多桌宴会，所有用具、台布、围裙、椅子等规格和颜色均应一致，要保持整体的协调。

2、中餐零点摆台的程序及规范步骤

程序标准

1 仪表仪容按规定着装，戴正工号牌，面容整洁，女服务员淡妆上岗；精神饱满，面带微笑，站姿规范；动作大方，美观轻巧，不拖不拉；头发梳理整洁，发型符合酒店要求；手、指甲干净，并要消毒。

2 物品准备准备摆台需要的各种餐具、酒具和物品，餐酒具要多备1/5；所备餐、酒具无残缺、符合卫生标准和宴会使用要求，准备物品时要使用托盘，轻拿轻放。

3 铺台布圆桌站在主人位的右侧（方桌站在一侧），将折叠好的台布放在餐桌中央，将台布打开，找出台布正面朝向自己一侧的边缘，任选一种方法将台布一次铺成；要求台布中心凸缝向上，且对准正、副主人，台布四周下垂部分均等。

4 摆放转台在规定的地方，将转台摆放在餐桌的中央，转盘的中心和圆桌的中心重合，转盘边沿离桌边均匀，误差不超过1厘米，并试转转盘是否旋

转灵活。5摆吃盘从主人位开始，按顺时针方向摆吃盘定位，吃盘边沿距桌边1.5厘米，盘间距离均匀。6摆筷架、筷子吃盘右侧放筷架、筷子，筷尾离桌边1.5厘米7摆汤碗、勺在吃盘左上方放口汤碗，距盘边1厘米，勺置于碗中，勺把向左。8摆酒具、茶具吃盘右上方摆酒杯，距盘边、汤碗各1厘米9叠口布花餐巾折花，主桌花型要分出主次，其它各桌可选择相同的花型；餐巾折花根据情况选择花型，位置摆放得当；要一次成型，形象逼真，拿褶均匀，美观大方，并符合卫生要求。10摆牙签盅、调味壶、烟缸、花插圆桌摆放，调味壶摆在餐桌的左侧，牙签盅在右侧，距转台3厘米，烟缸摆放四只，两两对称成正方形；方桌摆放，调味壶摆在餐桌的有下角，牙签盅、烟缸放在左上角；花插居桌中而放，台卡放一侧，朝向餐厅门口。11摆椅子圆桌摆放三三两两式；方桌摆放两两一一式，对称式，椅面内沿紧贴桌布。注意事项摆台操作时一律使用托盘；摆台后要检查台面摆设有无遗漏，摆放是否规范、符合要求。

3. 西餐早餐摆台操作程序步骤程序标准

1仪表仪容按规定着装，戴正工号牌，面容整洁，女服务员淡妆上岗；精神饱满，面带微笑，站姿规范；动作大方，美观轻巧，不拖不拉；头发梳理整洁，发型符合酒店要求；手、指甲干净，并要消毒。

2物品准备准备摆台需要的各种餐具、不锈钢刀叉、玻璃器皿、台布、口布等，并保证用具有一定的周转量。各类餐具要清洁，不锈钢器皿要清洁光亮，不得有污渍及破损。台布、口布须干净，不得有损坏和褶皱。调味品不能缺货，盛放调味品的瓶盅表面要清洁。桌椅必须牢固可靠、无破损、无污渍。

3铺台布台布须干净整洁，台布的位置应与正门相对，中股缝应与台面中缝重合。台布四边下垂，长短一致，台布四角与台脚直线垂直

4摆台根据餐厅正门的位置确定出主位。大餐刀放在客人的右手边，刀柄底部距桌边一指，刀刃向左。大餐叉放在客人的左手边，叉柄底部距桌边一指。大餐刀与大餐叉之间相距12英寸，其中摆折花口布一块。大餐叉的左边放面包碟一只，店标朝上，面包碟上靠右端放黄油刀一把，刀刃向左。大餐刀的右面放咖啡碟，店标朝上，咖啡碟内倒放一只咖啡杯，杯边摆咖啡勺一把，杯耳和咖啡匙柄向右。花瓶可放在靠墙桌边的当中或台面中央，花瓶的前面依次摆放盐、胡椒瓶各一只、糖盅一只和烟灰缸一只，烟灰缸边斜搁火柴一盒，火柴盒店标朝上。

5摆椅椅子须整洁、完好，坐椅要与席位对应

注意事项摆台操作时一律使用托盘；摆台后要检查台面摆设有无遗漏，摆放是否规范、符合要求，整个餐厅铺台布、摆餐具和椅子整齐划一。

西餐午晚餐摆台操作程序步骤程序标准

1仪表仪容按规定着装，戴正工号牌，面容整洁，女服务员淡妆上岗；精神饱满，面带微笑，站姿规范；动作大方，美观轻巧，不拖不拉；头发梳理整洁，发型符合酒店要求；手、指甲干净，并要消毒。

2物品准备准备摆台需要的各种餐具、不锈钢刀叉、玻璃器皿、台布、口布等，并保证用具有一定的周转量。各类餐具要清洁，不锈钢器皿要清洁光亮，不得有污渍及破损。台布、口布须干净，不得有损坏和褶皱。调味品不能缺货，盛放调味品的瓶盅表面要清洁。桌椅必须牢固可靠、无破损、无污渍。

3铺台布台布须干净整洁，台布的位置应与正门相对，中股缝应与台面中缝重合。台布四边下垂，长短一致，台布四角与台脚直线垂直

4摆台根据餐厅正门的位置确定出主位。按照距离主位的远近分别摆放：烟缸、火柴、椒盐瓶、花瓶、烛台，烛台仅限晚餐摆台时使用，花瓶位于台面正中，盐瓶在左，胡椒瓶在右且与主位相对。火柴摆放在烟缸上，火柴盒店标朝上，磷面不允许直对客人。摆放展示盘、面包盘、口布，展示盘置放于每个餐位正中，盘边距桌边2厘米，面包盘位于展示盘左侧，与展示盘间距5厘米，口布摆放与展示盘内，右侧向远离客人方向斜放过45度，展示盘和面包盘必须洁净、无水渍、无指印，依次摆放主刀叉、面包刀，主刀位于展示盘右侧，刀柄下端距桌边2厘米，面包刀摆放于面包盘上，靠左端，刀刃朝向左侧，餐具必须与桌面垂直，餐具保持清洁，不允许员工用手接触刀面、叉顶端，摆放红、白葡萄酒杯，红酒杯摆放于主刀上方2厘米处，白酒杯摆放于红酒杯右下方45度，距红酒杯1厘米，酒杯要洁净、无破损、无水渍、无指印。

5摆椅椅子须整洁、完好，坐椅要与席位对应

注意事项摆台操作时一律使用托盘；摆台后要检查台面摆设有无遗漏，摆放是否规范、符合要求，整个餐厅铺

台布、摆餐具和椅子整齐划一。六. 斟酒服务程序及规范

- 1、开餐前，备齐各种酒水饮料，并将酒瓶擦拭干净（特别是瓶口部位），同时检查酒水质量，如发现瓶子有破裂或有沉淀物等应及时调换。酒水要在工作台上摆放整齐，并用托盘装上开好瓶盖的酒水，要内高外低，商标向外。
- 2、服务员要了解各种酒的最佳奉客温度，并采取升温或降温的方法使酒水的温度适于饮用，以满足宾客需求（啤酒在 $4^{\circ}\text{C}-8^{\circ}\text{C}$ ，白葡萄酒在 $8^{\circ}\text{C}-12^{\circ}\text{C}$ ）。
3. 示酒。服务员要站在点酒宾客的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标朝向宾客（或托在盘中），让宾客辨认商标、品种。
- 4、控制好斟酒量，白酒斟八成，红葡萄酒斟五成，白葡萄酒斟七成。香槟酒应分两次斟，第一次斟 $1/3$ ，待泡沫平息后，再斟 $2/3$ 处。斟啤酒时，应使酒液顺杯壁滑入杯中呈八成酒二成沫。
- 5、斟酒的方式：
 - 5.1桌斟：服务员站在宾客的右侧，侧身用右手握酒瓶向杯中倾倒酒水。要领是，手掌自然张开，握于瓶中身，拇指朝内，食指指向瓶嘴，与拇指约成 60° 角，这有便于按瓶，另中指、无名指、小指基本排在一起，与拇指配合握紧瓶身；此方法又分徒手斟酒和托盘斟酒：
 - (1)徒手斟酒时，服务员左手持瓶口布，背于身后，右手持酒瓶的下半部，商标朝外，正对宾客，右脚跨前踏在两椅之间，斟酒在宾客右边进行；
 - (2)托盘斟酒时，左手托盘，右手持酒瓶斟酒，注意托盘不可越过宾客的头顶，而应向后自然拉开，注意掌握好托盘的重心。具体操作是，服务员站在宾客的右后侧，身体微向前倾，右脚伸入两椅之间，侧身而立，身体不要紧贴宾客；然后，略弯身，将托盘中的酒水展示在宾客的眼前，让宾客选择自己喜好的酒水；待宾客选定后，服务员直起上身，将托盘移至宾客身后；托移时，左臂要将托盘向外托送，避免托盘碰到宾客；最后，用右手从托盘上取下宾客所需的酒水进行斟酒。
 - 5.2捧斟：适用于酒会和酒吧服务，其方法是一手握瓶，一手将酒杯捧在手中，站在宾客的右侧，然后再向杯内斟酒。斟酒动作应在台面以外的空间进行，然后将斟满的酒杯放置在宾客的右手处。捧斟适用于非冰镇处理的酒，捧斟的服务员要做到准确、优雅、大方。
- 6、宴会斟酒：要坚持用托盘斟酒，单独斟白酒时可用徒手斟酒。
 - 6.1宴会中有白酒、红酒、啤酒及饮料、矿泉水等。斟酒时要征询客人意见，礼貌用语：“先生（女士）请问您喜欢用哪一种”。
 - 6.2重要宴会要提前5分钟斟上红酒和白酒。斟酒从主宾右侧开始，先主宾后主人，先女士后男士。两个服务员斟酒时，一个从主宾开始，另一个从副主宾开始，按座次绕台进行。
 - 6.3在宴会进行中，服务员应当精神饱满地坚守在岗位上，随时注意添加酒，勿使杯中酒空，使客人有受冷落之感。
 - 6.4在宾主祝酒讲话时，服务员应停止一切活动，避免造成干扰，端正静立在僻静的位置上。并要注意宾客杯中的酒水，见喝到只剩 $1/3$ 时，就应及时给斟满。主人讲话即将结束时，服务员要把主人的酒杯送上，供主人祝酒。主人离位给来宾祝酒时，服务员应托酒，跟随主人身后，及时给主人或来宾续酒。
- 7、斟酒注意事项：斟酒时，瓶口不可搭在酒杯上，相距1厘米为宜，以防止将杯口碰破或将酒杯碰倒，斟酒时也要掌握好酒瓶的倾斜度，防止流速过快，而使酒水冲出杯外；由于操作不慎而将酒杯碰翻时，应向宾客表示歉意，并立即另换新杯，用一块干净餐巾铺在酒迹之上。凡是冰镇过的酒应将一块布包住瓶身，以免水滴弄湿台布及客人衣服。

七.上菜.分菜服务程序及规范

- 1、上菜位置在陪同（或副主人）右边，在零点上应灵活掌握，以不打扰客人为宜，但严禁从主人和主宾之间上菜。
- 2、上菜应按照顺序进行，冷菜→例汤→热菜→汤→面点→水果（要先冷后热，先高档后一般，先咸后甜）
 - (1)宴会在开餐前8分钟上齐冷盘，上冷盘的要求：荤素搭配，盘与盘之间间距相等，颜色搭配巧妙；所有冷菜的点缀花垂直冲向转盘边缘，入座10分钟后开始上热菜，并要控制好出菜和上菜的快慢；
 - (2)在零点，客人点了冷菜应尽快送上，点菜10分钟时要上热菜，一般要在30分钟内上完。
 - (1)上菜时应用右手操作，并用：“对不起，打扰一下”提醒客人注意。将菜放到转台上（放菜时要轻）并顺时针转动转台，将所上的菜，转至主宾面前，退后一步，报菜名：“宫保鸡丁，请品尝”，并伸手示意，要声音宏亮，委婉动听，上每道菜时都要报菜名，视情况作适当介绍；
 - (2)上菜要掌握好时机，当客人正在讲话或正在互相敬酒时，应稍微停一会，等客人讲完话后再上，不要打

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/336204023145010144>