# COP-ZC-06中餐宴会服务程序

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-09-30

*第一篇：COP-ZC-06中餐宴会服务程序中餐部工作手册文件名称：中餐宴会服务程序版号：Ａ文件编号：ＣＯＰ－ＺＣ－０６修改号：０页数：1.0目的妥善做好宴会服务工作2.0适用范围楼面部各餐厅3.0职责3.1楼面部主管或领班负责宴会的组织、...*

**第一篇：COP-ZC-06中餐宴会服务程序**

中餐部工作手册

文件名称：中餐宴会服务程序版号：Ａ

文件编号：ＣＯＰ－ＺＣ－０６修改号：０

页数：

1.0目的妥善做好宴会服务工作

2.0适用范围

楼面部各餐厅

3.0职责

3.1楼面部主管或领班负责宴会的组织、人员的安排、厅堂的布置、过程的控制等工

作。

3.2服务人员负责整个宴会的接待工作。

3.3维修人员负责音响设备、麦克风的调试等工作。

3.4营业部人员负责宴会菜单的制订、落实等。

4.0程序内容

4.1准备：

4.1.1楼面部主管或领班查阅《订餐簿》上的宴会预订记录，需主动了解清楚接待对

象、名称、国籍、身份、生活习惯、人数、宴会时间、接待标准及有何特殊要求；

4.1.2由楼面主管或领班根据宴会的需要分配人手，原则上保证一人负责一台，主台

原则上保证两人负责一台。主管或领班向服务人员介绍宴会背景及菜式、上菜次序及注意事项；

4.1.3服务人员将各类餐具、用具和各种用品准备好，并检查这些物品的质量。

4.1.4维修人员检查音响设备，按照客人的会议要求或接待通知单协助布置会场，调

试好麦克风。

页数：

4.2摆设

4.2.1服务人员严格按照宴会准备工作要求进行布局摆位；

4.2.2服务人员给餐台围上台裙，台与台之间要均匀适中、突出主台，左右对称，以

方便穿行上菜、斟酒水为宜；

4.2.3宴会基本上使用银器为主。

一、二级接待要摆上大盘花。正主位与副主位要突

出，餐巾花要能区别出正、副主位和一般客位；

4.2.4服务人员根据宴会需要，在适当的地方设立酒水台和上菜台，以方便操作；

4.2.5楼面主管或领班根据宴会需要，通知维修班准备好音响器材及其他装饰物。

4.3检查

4.3.1由主管或领班检查餐具整洁无缺损，席巾台布整洁无洞、无污迹；

4.3.2如果是多台宴会，主管或领班应检查台椅是否整齐划一，否则调整安排；

4.3.3由主管或领班检查地毯卫生应整洁无杂物，如发现厅内有异味，应及时喷洒适

量清新剂；

4.3.4窗帘垂挂要统一，喷洒适量清水在台上鲜花，以保持鲜艳；

4.3.5主管或领班督促维修班人员检查各设备使用是否正常，如空调机、灯饰、麦克

风效果以及麦克风的走线等，不足的地方立即整改；

4.3.6签到台的装饰及用具是否准备妥当；

4.3.7后台的通道及各种准备工作是否按计划进行；

4.3.8在客人到来前，服务人员准备好茶杯，茶水，并提前１５分钟上酱油、芥酱、小菜。大型宴会，还需斟上甜酒，DJ提前１５分钟播放轻音乐。

4.4迎客

4.4.1服务人员站立于厅房门口恭迎客人，多台宴会按指定位置站立，不得交头接耳

或倚靠而立；

页数：

4.4.2客人到时，服务人员都应笑脸相迎，用好敬语，并送上香巾；

4.4.3服务人员帮助客人妥善安排携来物品；

4.4.5如厅内设有休息室，服务人员在开餐前请客人到休息室（重要宴会设贵宾室）

并主动提供茶水服务等；

4.4.6服务人员应主动向客人介绍酒水及各类饮料或送上茶；

4.5起菜

4.5.1宾客入席后，服务人员马上帮客人落巾，脱筷子套；

4.5.2如果客人开餐前需要讲话，服务人员备好茶水后，站立两旁，灵活应变；

4.5.3现场监控的主管或领班征得主人同意后，即通知厨房起菜；

4.5.4服务人员按照斟酒水规范为客人斟酒水；多台重要宴会设有专人为主台斟酒。

4.6主宾致词

4.6.1主宾致词时，服务人员应立即关掉音乐，并通知厨房，所有服务暂停工作，多

台宴会时，服务人员应排队立正；

4.6.2主客致词时，服务人员应及时用托盘准备好一至二杯甜酒，在致词完毕时立即

送上；

4.6.3服务人员在客人敬酒前要注意杯中是否有酒，当客人起立干杯或敬酒时，应迅

速拿起酒瓶，准备添酒；

4.6.4当客人起立干杯、敬酒时，服务人员要帮助客人拉椅，注意客人的安全；客人

离席敬酒，要将客人的席巾叠好放在筷子旁边，席巾摺成简单好看的形状；

4.6.5服务人员要勤巡视、勤斟酒；若是席上分菜，斟完

4.7.1服务人员在正确操作位置上严格按照上菜规范进行上菜；

4.7.2多台高级宴会的上菜节奏要以主台为准，由后台指挥，做到统一行动；

4.7.3上菜规范参照文件WI-ZC-06-01 4.8。

4.8 分菜

4.8.1服务人员按照客人的要求，正确选择分菜方法，是席上分菜或者席边分菜。

4.8.2服务人员严格按照分菜规范进行分菜服务。分菜规范参照文件WI-ZC-06-0

14.9。

4.9餐具撤换

4.9.1服务人员主动为宾客撤换餐具，撤换餐具要征求宾客的意见。

4.9.2服务人员严格按照餐具撤换规范进行餐具撤换服务。餐具撤换规范参照文件

WI-ZC-06-01 4.10。

4.10 席间服务

4.10.1在宴会服务过程中，服务员要做到“三轻”：走路轻、说话轻、动作轻；“四

勤”眼勤、口勤、脚勤、手勤；

4.10.2席间若客人弄翻茶杯，味碟等餐具，弄脏了台面或衣服，服务人员要迅速用

席巾帮助客人清理，而掉在台面的菜点要用钳夹到餐碟中拿走，并用席巾清洁台面，再用干净的席巾盖在弄脏的位置上；

4.10.3送香巾：服务人员在上汤前送巾，上虾、蟹等需用手抓吃的菜时需更换香巾；

上水果后递巾；

4.10.4菜上齐后，服务人员对客人说：“菜已上齐，请各位慢用。”上完主食后，要

跟上热茶；

页数：

4.10.5客人抽烟时，服务人员应主动提供打火服务；

4.10.6服务人员在撤换器餐具时，应及时清点。

4.11上甜品水果

4.11.1客人吃完饭面后，服务人员征得客人同意后，收起台面除酒杯、饮料杯、茶

杯之外的全部餐具，收撤餐具的次序是：先撤金银器、筷子、座碟、味碟、骨碟等；

4.11.2上糖水时，如在席上分，先上碗及杯碟、匙更摆在转盘上，匙更柄向外，一

个做分，一个做递，两人配合好按分菜的次序分给客人；若席边分，分好后按次序送上；

4.11.3客人吃完糖水后，服务人员收起碗碟，派上一套餐碟和刀叉，叉向右斜放在餐碟上，刀口向餐碟，再上水果，并按次序分给客人；若席边分则分好后按次序送上；

4.11.4客人吃完水果后，服务人员需再送一次香巾，并撤走餐碟和刀叉，摆上鲜花，以示宴会结束，需继续添热茶。

4.12结帐及送客

4.12.1上完甜品水果后，服务人员清点剩余的酒水、香烟、茶芥、水果等，将未开

盖的酒水应退回酒水柜，并在《宾馆糖、烟、酒、水果领用单》上减数；

4.12.2把所有的酒水单和《菜单》拿到收款处提前结算；如客人是自带酒水，看宴

会部落的单，是否免收开瓶费，如非免收开瓶费，需要在菜单上注明，并收费；

4.12.3按照结帐操作规范进行结算，并用好敬语；（参照结帐规范文件）

4.12.4宴会结束，服务人员送上《宾客意见卡》请客人提意见或建议；客人离席时，服务人员要主动拉椅送客；

页数：

4.12.5服务人员在客人准备离开前，需提醒宾客带齐携来的物品，然后用敬语热情

欢送客人到大门口。

4.13收尾工作

4.13.1宴会结束后，服务人员要马上检查现场，如发现客人有遗留物品。如有发现

应立即交还给客人或交上级处理；立即检查地毯、台布上有无尚未熄灭的烟头，并做好跟进工作 ；

4.13.2清理现场：服务人员按照台面清理规范进行清理工作，将各类消毒清洁后的餐具放至餐厅整理分类入柜，摆放整齐，按器皿摆位要求重新进行摆位；

4.13.3服务人员做好上述工作后，请领班检查；

5.0 支持性文件

《宴会准备工作规范》

《中餐厅服务人员用语要求》

6.0 支持性记录

《宾馆中餐厅烟、酒、水果领用单》

《菜单》

**第二篇：中餐宴会服务程序**

中餐宴会服务程序

一、接受任务通知书

了解宴会的有关情况，以及餐厅工作安排

⑴、了解宾客的情况：主办单位、宴请对象、席位座次安排、有何忌讳、联系电话；

⑵、宴会方面的内容：宴会名称、宴会类型、宴会日期、宴会标准、开宴时间、预计出席人数、最低出席人数和结账方式； ⑶、食品酒水的要求和服务方式；

⑷、台型设计：根据宴会的规模、主办单位的要求，结合餐厅的实际情况，设计出台型，画出图纸；

⑸、物品计划：将宴会所需的物品准备好；

⑹、人员安排：根据宴会活动人数和要求安排好宴会服务员的餐前准备工作；

⑺、其他要求：餐厅的场地布置、设施设备的要求等。

二、餐前准备工作

1、布置场地：

⑴、根据宴会台型，将主桌定在明显突出的位置； ⑵、布置好其它台的位置，控制好台与台之间等距； ⑶、保证餐厅客用通道和传菜通道的通畅； ⑷、舞台位置要合理，位置要适当；

⑸、摆放椅子时，椅背之间的距离不小于0.5米；

⑹、调整台型，做到桌成行椅成线，并检查桌椅是否牢固。

2、宴会摆台，按照宴会的摆台标准准确摆台。

3、餐具、用具的准备

⑴、根据人数和菜单备足餐具； ⑵、检查餐具是否清洁，有无破损；

⑶、将服务用的餐具整齐的摆放在工作柜内； ⑷、服务用的公勺等用具用放到指定位置；

⑸、准备好其他用具如：托盘、开酒器、公杯等。

4、酒水、烟的准备

⑴、根据任务通知书上的要求准备好烟酒（如果客人自带酒水，则要做好餐前餐后的清点工作）；

⑵、整齐的摆放在转盘上，商标朝外，左高右低；

⑶、准备好酒水台，专人负责开酒水，控制好酒水不要浪费。

5、其他物品准备 ⑴、根据宴会规模大小确定是否要增加工作柜； ⑵、准备所需餐具及服务用品；

⑶、准备充足的毛巾，备在香巾（柜）车内加热温度要适中； ⑷、检查餐车、布草桶是否在位、正常； ⑸、根据菜单准备所需的调配料；

⑹、准备好收礼台、红包、扑克、芥末、纸巾、打火机、打包袋等。

6、宴会餐前检查工作

⑴、检查各种设施设备运转是否正常如：照明、空调、电话、背景音乐等；

⑵、台型、台面是否符合规范标准； ⑶、工作柜上的用具是否备齐； ⑷、酒水是否按客人的要求配备；

⑸、检查其他设备是否符合任务通知书的要求如：舞台、讲台、横幅、宴会名称、指示牌、话筒等；

⑹、检查大厅的卫生：地毯、桌椅、及餐厅的装饰物。

7、宴会前的例会

⑴、开餐前召集所有参与服务的员工召开班前会；

⑵、由餐厅主管或领班讲解宴会活动情况，包括人数、时间、地点、宴会形式、服务方式、食品、饮料和重要客人的特殊要求。

三、迎宾工作阶段

1、迎宾的规范

⑴ 站姿头正、肩平、挺胸、收腹、表情自然，面带微笑； ⑵两手虎口交叉，右手搭在左手背上，置于小腹前，两脚后跟靠拢成“V”字型。⑶问候客人

2、管理人员及迎宾在门口列队恭候宾客。

四、餐中服务工作

1、宾客到时：

(1)拆筷套、铺口布、斟倒汁酱或添加酒水、上香巾（如客人有脱外套下来要及时套上衣套）；

(2)与主办单位确认到席人数，并通知厨房桌数。

2、宾客祝福、致辞时：

(1)根据宾客要求，掌握好灯光、音响的效果；(2)员工站一旁，停止工作；

(3)准备好酒，在致词完毕时送上。

3、上菜：

(1)客人致完词，上第一道菜，要求整齐如一

(2)上菜先主桌后次桌；

(3)上菜位置统一，要报菜名；

(4)汤羹类、煲类、主食要给宾客分派；

(5)菜肴较多，转盘放不下时，可征求宾客意见，将菜肴撤到接手桌上换小碟；

(6)不得在宾客桌上重叠餐具；

(7)上有调配料、洗手茶的菜时，先上调配料、洗手茶，再上主菜；(8)热菜上齐后，应轻声地对主人讲“菜已上齐”；

(9)上甜品时，应收去餐桌上多余的餐具，并给宾客换上干净的汤碗、骨碟。

4、席间服务：

(1)随时整理工作台及台面，保持清洁；

(2)服务工作中要四勤(勤换骨碟、勤换香巾、勤换烟缸、勤加酒水)；(3)主动为客人点烟；

(4)若有宾客碰翻饮料杯，调味碟，应主动上前为客人清洁，在脏处垫上干净的口布；

(5)撤菜盘时要征求客人意见，待客人同意后方可撤下餐盘；

(6)服务要讲究“三轻一快”：说话轻、走路轻、操作轻，动作敏捷服务快

5、结帐

(1)清点酒水、香烟等。

(2)经主办单位负责人确认后，打出账单。

(3)宾客结帐时，应向宾客表示感谢并征求意见。

6、送客

(1)为宾客拉椅，并提醒客人带好物品。(2)及时按要求整理餐椅，以便客人行走。(3)列队于餐厅门口两侧，鞠躬送客。

五、餐后收尾工作阶段

1、检查物品

(1)检查客人是否有遗留物品：如有，应立即追还或交领班处理；(2)餐厅是否有物品遗失；(3)餐厅是否有燃着的烟头；(4)按要求整理餐厅的桌椅，(5)由餐厅管理人员关闭空调、音响设备、电视、大灯、调低灯光。

2、整理台面

(1)将脏的餐具（分类）、用品送到指定地点；(2)将玻璃杯洗擦干净，清点入库；(3)擦拭转盘；

(4)将毛巾碟清洗干净，清点入库；

(5)将不绣钢，银皿等物品清洗、擦干净，清点入库。

3、整理工作柜：

(1)将空酒瓶放在指定地点，剩余酒水退回酒水部（客人带走或寄存）；(2)整理工作柜内外，并擦拭干净。

(3)将可回收的物品（芥茉、牙签、纸巾、打火机等）全部回收

4、恢复场地：

(1)拉台：使餐厅恢复原状，多余桌椅送仓库，摆放整齐；(2)摆台：按酒店规范摆台；(3)用吸尘器吸净地毯；

5、收档：

让领班检查各区域后，关闭灯光、电器等设备后，锁门收班。

**第三篇：中餐宴会服务**

中餐宴会服务

A.宴前组织准备工作

为做好宴会的接待服务，做好宴会前的各项准备工作是十分重要的。准备工作的完善与否直接影响到宴会服务效果和餐饮服务质量。(1)掌握宴会情况 1.宴会基本情况：(1)宴会的时间和地点。

(2)宴会的人数和桌数及宾主身份、姓名等。(3)宴会厅布置要求。(4)宴会标准及付款方式。(5)菜点、酒水情况。(6)服务人员的分工。(7)客人的特殊要求和禁忌。(8)宴会举办者的其他要求，等等。

2.菜单情况。宴会菜单应是专门设计的，其封面体现饭店的餐饮特色，其规格一般为12厘米×21厘米。如是国宴，则还应在菜单上印有国徽。宴会菜单的内容最好是印制的（菜肴按上菜顺序排列），也可以手写，但手写的菜名必须清晰可读，易于辨认。宴会服务人员应了解宴会菜单的下述内容：(1)菜点名称和出菜顺序。(2)菜点的原料构成和制作方法。(3)菜点所跟调配料及服务方法。(4)菜点的口味特点和典故传说，等等。3.服务要求：

(1)摆台及台面布置要求。(2)迎领服务要求。(3)酒水服务要求。(4)菜肴服务要求。(5)撤换餐用具要求。(6)结账送客要求。(7)主桌服务要求，等等。4.宴会厅布置

宴会前应根据宴会举办单位或个人的要求做好宴会厅的布置与装饰。

(1)休息室的布置。宴会厅应设有供赴宴客人在宴会前后休息的休息室。休息室内应备有高级沙发、茶几、满铺高级地毯，饰有名人字画，摆放装饰性鲜花或盆景，以体现高雅、豪华的宴会气氛。如无休息室，应在宴会厅一角设置休息区域。

(2)宴会厅的布置。宴会厅的布置应根据宴会规模、宴会厅的面积和形状以及宴会主办者的要求来进行设计布置。

1.根据宴会的目的、性质和举办者的要求，在厅堂的上方悬挂会标，如“庆祝××公司成立”、“欢迎××代表团”等。

2.在宴会厅四周摆放盆景花草以突出或渲染宴会隆重热烈的气氛。3.如是国宴应悬挂两国国旗。

4.如是一般的婚宴或寿宴等，则在宴会厅的醒目位置（一般是主桌后的墙面上）挂上“喜”字或“寿”字，也可根据客人的要求挂贴对联等。

5.如举办者要求，应在主桌右后侧设置致词台，台面铺台布，台侧围桌裙，台面用盆景、鲜花装饰，上放两个麦克风，以便宾主致词。

6.宴会厅的温湿度应控制在规定的范围内，大型宴会更应注意，以防人多、菜热引起室温的突然升高。

7.宴会中如安排有乐队伴奏或文艺演出，有舞台的要利用舞台，无舞台的应设计出乐队或演出需占用的场地。(3)台型设计

宴会的台型设计应根据宴会的桌数、宴会厅的面积和形状以及举办者的要求灵活进行，但应遵循以下原则。

1.突出主桌。无论宴会桌数多少，在台形设计时都应将主桌摆放在宴会厅的最佳位置，一般是在宴会厅正面上首位。

2.统一规格。除主桌规格可大一些外，宴会的其他各桌的餐桌、座椅的式样、规格应完全统一，以体现协调、整齐、美观的设计要求。

3.布局合理。宴会厅的餐桌、座椅必须排列整齐，餐桌之间应疏密均匀，餐桌之间的距离不应小于1.5米，餐桌与墙的距离不小于1.2米，高档宴会的餐桌之间的距离还应加宽以方便客人出入和进餐，方便服务。

另外宴会厅还应配备足够的工作台，一般要求主桌专设一个工作台，其他餐桌每二三桌配备一个工作台，并注意餐桌与工作台的距离要适宜，以方便服务。(4)席位安排。席位安排是根据宾、主的身份和地位来安排每位客人的座位。在进行席位安排时，必须与宴会举办者联络，了解其要求，并遵循“高近低远”的原则。高近低远中的高低是指客人的身份和地位，而近远则是指客人与正、副主人（或主桌）的距离。席位安排好以后，还应根据主办者的要求填写席位卡，席位卡通常印有店徽的长方形纸片，如是国宴，应印有国徽。席位卡一般应印制，也可手写，但书写时字迹要清楚、整齐。如是中方举办的宴会有外国客人参加，一般将中文写在上方，外文写在下方；如是外方举办的宴会，则将外文写在上方，中文写在下方。(5)物品准备

1.瓷器：主要有餐碟、汤碗、汤勺、味碟、筷架、茶壶、茶杯、垫碟、毛巾碟、牙签筒、酱醋壶、盐椒盅、烟灰缸等。

2.玻璃杯：主要有水杯（啤酒、饮料杯）、葡萄酒杯、黄酒杯、烈（白）酒杯等，如客人选用外国酒水，还应准备相应的白兰地杯、香槟杯等。3.金属餐具：主要有服务叉、匙，水果刀、叉，公勺、洗手盅等。4.棉织品：主要有台布、桌裙、餐巾、毛巾托盘垫巾等。

5.用具：主要有筷子、筷套、牙签、火柴、热水瓶、茶叶和衣帽间的衣架、存衣牌等。各种餐酒用具应准备充足，特别是餐碟、汤碗、烟灰缸等，应根据菜点种类、数量和进餐标准多备一些，以供更换之用。其他餐酒用具也应多备20%以上，以应不时之需。同时在准备餐酒用具过程中还应检查有无缺损、是否洁净，如有缺损或不干净，则应及时更换，以确保用餐客人的安全与卫生。(6)摆台

摆台前应洗手消毒，并检查桌椅是否牢固、卫生。摆餐酒具时应从主人位开始按顺时针方向进行。摆台的具体要求是： 1.铺台布。按要求铺好台布，方法是：

(1)台布应正面向上，折痕朝向统一，死角下垂相等。

(2)台布规格应与餐桌规格相适应，一般要求台布下垂桌面部分为30厘米左右，但不能拖地。

(3)铺台布时应动作熟练、干净利落，一次定位成功，并做到舒展平整。(4)8人以上桌面应摆放转盘以方便客人用餐。要求转盘居中而放，保持干净，转动灵活。

然后围好桌裙，可用大头针或尼龙搭扣固定在桌边，如用大头针围桌裙时，应注意针头不外露以免刺着客人，要求桌裙离地面5厘米左右。

1.摆转台及花瓶。转台摆放在餐桌中央，并检查转台能否灵活旋转。然后在转台中央放上花瓶

2.摆餐碟。用托盘摆放餐碟，要求餐碟里桌边1.5厘米，店徽应在上方。碟间距离均匀。3.摆味碟。味碟摆放在餐碟的正前方，离餐碟1厘米，店徽应在上方。4.摆杯具。在味碟正上方1厘米处摆上红酒杯，在红酒杯右侧放上烈酒杯，两杯相距1.5厘米，左侧放上水杯，两杯相距1厘米，要求三杯中心成一横直线。

5.摆筷架、筷子、牙签。在餐碟右上方摆上筷架，筷架上服务勺和筷子，服务勺离餐碟3厘米，筷子尾端离桌边1.5厘米，筷架上方筷子长5厘米，在筷子右侧1厘米处放上小包装牙签（也可放在餐碟与服务勺之间），牙签距桌边5厘米，要求筷套和牙签的正面朝上。

6.摆用具。先摆菜单，一般10人餐桌放两份宴会菜单，菜单摆在正、副主人右侧距桌边1.5厘米。再摆烟缸，但应在烟缸上摆放火柴，火柴盒印有店名的一面朝上，如是如是无烟宴会厅，则可不摆烟缸。

7.摆餐巾花。将适合客人要求的餐巾花摆放在餐碟中，要求花型美观，站立正、稳，花型正面朝向客人。如是杯花，则插入杯中，但应突出主位，且要求单桌的杯花应动植物花型相同，多桌宴会时各桌的杯花摆放应一致。8.拉好座椅。将座椅整齐拉好，要求椅背中心正对餐碟，椅面内沿紧贴桌裙，椅背绕成圆形。(7)准备酒类饮料

宴会所需的酒类饮料必须事先从仓库领出，清洁瓶（罐）身或外包装。饮料应事先冰镇。在开宴前半小时左右，服务员应擦净瓶（罐）身，将酒水整齐地摆放在工作台上，并将开瓶器具也备好放在旁边。此外，香烟、茶水也应备好。同时还应准备宴会所需的汁、酱等调料（宴会桌上一般不放酱醋壶、盐椒盅），以备在上菜前提供。(8)摆放冷菜

在宴前15分钟（大型宴会应为半小时）左右从冷菜间取出冷菜摆放好，要求传菜员与服务员密切配合。冷菜的摆放要求如下： 1.荤素搭配合理。2.色调分布美观。3.刀口逆顺一致。4.盘间距离均匀。

5.最好的冷菜摆放在主位前。

6.多桌宴会时各桌的冷菜摆放应统一。

7.应使用托盘摆放冷菜，不可用手直接拿取，且注意不要破坏冷菜的艺术造型。8.会如使用转台，应将冷菜摆放在转台上。9.宴会冷菜如采用分餐制，则应将冷菜直接摆放在每个餐位的装饰盘上，但要注意朝向。(9)宴前检查

在上述各项准备工作做好后，各岗位服务员及宴会厅的各级管理人员应立即进行全面的宴前检查，检查内容主要有：

1.桌面餐用具的检查：主要是检查摆台是否符合规格标准、桌面餐用具是否齐全、冷菜摆放是否统一合理等。

2.卫生检查：主要是检查宴会厅的环境卫生、餐酒用品卫生、冷菜卫生及个人卫生等。

3.设备检查：主要是检查空调、音响、麦克风、灯具等是否正常运行。4.安全检查：主要是检查宴会厅的出入口是否通畅无阻，宴会厅所用桌椅是否牢固，各种灭火器材是否完备，地板有无水迹或地毯接缝是否平整等。5.人员检查：主要是各岗位员工自我检查自己的服务区域及职责是否明确等。

在检查过程中如发现问题应及时处理。在客人到达前，服务人员还应检查自己的仪表仪容，按照分工和各自负责的服务区域，站在规定的位置上，面带微笑恭迎客人的到来。

B.中餐宴会服务规程(1)迎领服务

1.热情迎宾。迎领员看到客人前来，应面带微笑，热情欢迎客人，并用敬语问候。同时还应问清客人是否本次宴会的出席者。

2.接挂衣帽。迎领员应主动接拿客人的衣帽，妥善挂放，同时递给客人存衣牌，并请客人妥为保管。接挂衣服时应提衣领，切勿倒提以免袋中的物品掉出，同时提醒客人贵重物品应随身携带。大中型宴会应专设衣帽间服务员负责此项工作，小型宴会可由迎领员兼做此工作。贵宾的衣帽存放一般不用存衣牌，所以应努力记住贵宾及其衣帽的特征，且应挂放在较显眼位置，以便取递。

3.休息室服务。如备有休息室，应引领客人进入休息室入座，按举办者的要求送上茶水或其他饮料，递上毛巾，上茶和毛巾时应按先主宾、再其他来宾的顺序依次进行。

如无休息室，则可直接将客人引入宴会厅，在餐桌上为客人提供茶水、毛巾服务，顺序为主宾开始按顺时针方向进行。

4.拉椅让座。当客人已到齐或宴会时间已到，休息室服务员在征得主人同意后将客人从休息室引入宴会厅（如无休息室则由迎领员在问候、接挂衣帽后直接引入），与服务员一起主动拉开座椅，请客人坐稳、坐好。此时也应按先主宾、再其他来宾的顺序进行服务。(2)餐前服务

1.铺餐巾。客人入座完毕，服务员应从主宾开始按顺时针方向依次替客人铺好餐巾，方法是：服务员从客人右侧拿起餐巾，打开餐巾花后对折，右手在前，左手在后，将餐巾轻轻铺在客人腿上。如遇客人正在谈话，要轻声对客人说“对不起”。征的客人同意后再铺餐巾。

如客人暂离餐位，可将餐巾一角压在餐碟下。如客人自行打开餐巾铺好，应向客人道谢。

2.撤筷套。在铺餐巾的同时，服务员应为客人撤去筷套。撤筷套应从客人右侧进行，右手在上，左手在下，将客人面前的筷套拿起，把筷子从快套套口中脱出，应注意手拿筷子尾端，再轻轻放回到筷架上。如客人自行撤去筷套，应向客人道谢，并撤走筷套。

3.撤插花、桌号牌。服务员应及时将餐桌上的插花（或花瓶）、桌号牌、席位卡撤走，放至附近工作台。如是高档宴会，每道菜均是分食，则可保留插花。

如客人临时提出增、减人数，则应及时用托盘补充或撤去餐酒用具。及时通知厨房客人人数的变化以调整菜点的数量。同时通知账台以便准确结账。(3)斟酒服务

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

2.斟酒时先斟葡萄酒或黄酒，再斟烈酒，最后斟到啤酒及软饮料。3.斟酒顺序为从主宾开始按顺时针方向进行。4.斟酒时应从客人右侧进行，具体是：

(1)服务员应站在客人客人右后侧，右脚在前、左脚在后侧身而站。

(2)服务员左手拿一块干净的餐巾，右手持握酒瓶中下部，掌心向左，商标朝客，遵循先宾后主、女士优先原则按顺时针方向进行倒酒服务。

(3)每斟完一杯酒后应抬起瓶口，将酒瓶按顺时针方向轻转一下，以避免瓶口的酒滴落在桌面上，并用左手上的餐巾擦拭瓶口。

(4)所有酒水一般应斟至八分满。斟酒完毕，应将剩余酒水放在附近的工作台上，并视客人饮用情况随时位客人添加。

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

(6)斟酒时，瓶口与杯口应相距2厘米左右，切不可瓶杯相碰，以确保安全和卫生。(7)斟酒时应使用托盘，将宴会所用酒水整齐地摆放在托盘中，商标朝向外侧，先请客人选择酒水品种，再将托盘移到椅背外，持握客人所选酒水进行斟到。一般的做法是葡萄酒或黄酒及白酒可持瓶斟满，啤酒及软饮料需托盘斟到。(8)如客人不喝某种酒水，则应及时撤走相应的酒杯

(9)如客人需用冰块，则应将冰块及冰块夹及时提供给客人。

(10)主人至各桌敬酒时，主桌服务员应托送酒水跟从，以便及时斟到。斟酒完毕，如餐桌上有茶杯，则应征得客人同意后撤走，如客人需要保留茶杯，则随时为客人添加茶水。

(4)上菜服务

严格按照要求上菜，具体内容是：

1.宴会传菜应按菜单上的出菜顺序依次进行，传菜员取菜时应遵循“五不取”原则，即数量不足不取；温度不适不取；颜色不正不取；调、配料不全不取；器皿不洁、破损或不符合规格不取。

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

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

4.上菜时一般在副主人右侧上菜。也有在主人右（或左）侧第二和第三位客人之间进行。

5.上菜时应说一声“对不起”以提醒客人，防止发生意外。切不可从客人头顶越过将菜肴送上餐桌。

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

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

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

9.宴会点心一般有咸有甜，上桌时应做到先咸后甜。上点心的时机一般安排在热菜之后，也可安排在热菜之间以调剂口味。点心品种可以是精美糕点，也可以是当地的特色小吃，有时也可安排西式甜品。

10.水果一般安排在最后上桌。宴会上的水果应有两种以上的品种。上水果前应撤下出酒杯外的所有餐用具，换上干净的餐碟，摆上水果叉，再上水果。同时应将插花摆回餐桌。(5)分菜服务

在用餐标准较高或是客人身份较高的宴会上，每道菜肴均需分派给客人。一般宴会视情况分菜。分菜的方法及具体要求是： 1.分菜应从主宾开始按顺时针方向依次进行。

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

3.分菜应主动、迅速，不能等客人动筷食用后再分菜。

4.分菜时应注意手法卫生，不要将菜肴或汤汁带出盘外滴在客人身上或餐桌上。5.分菜工具不能在盘底刮出很大响声，以免影响宴会用餐气氛。

6.分菜完毕后应有1/3左右的剩余量，以示菜肴丰盛，也可让喜欢该菜的客人添加。

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

8.应根据菜肴特点和宴会规格灵活运用不同的分菜方法，常见的分菜方法有：(1)托盘分菜法。菜肴上桌后，转至主位前报菜名、作介绍，再顺转一圈后从上菜位置撤下菜肴。服务员左手托住菜盘，盘下垫一块叠成方形或条形的餐巾以隔热，右手持握服务叉、匙，左脚在前，右脚在后，稍弯腰，从客人左侧依次分派菜肴。分派完毕，整理盘中余菜，放上服务勺后从上菜位置重新上菜，转至主宾前，并说“请慢用”。(2)桌面分菜法。菜肴上桌后，转至主位前报菜名，作介绍。服务员右手持握服务叉、匙从转盘上的菜盘中将菜肴分入客人的餐碟中，边转边分。分菜完毕（剩1/3）左右，整理余菜，放上服务匙，转至主宾前说“请慢用”。

(3)工作台分菜法。菜肴上桌后，转至主位前报菜名，作介绍，再顺转一圈撤至工作台，服务员在工作台上用分菜工具将菜肴分入干净的餐碟（需加热以保证热菜热吃）中，然后依次将盛装菜肴的餐碟从客人右侧送上（应先撤去脏餐碟）。然后将分剩的菜肴整理成形或装在小盘中，放上服务匙后重新上菜，转至主宾前，说“请慢用”。

(6)席间服务 1.撤换餐碟。高档宴会要求每吃完一道菜后都应撤换餐碟，一般宴会不少于三次。在客人用餐过程中，服务员应不断巡视自己的服务区域，如发现客人餐碟中的骨、壳、刺等杂物超过三分之一时应及时撤换。撤换餐碟时也应从主宾开始按顺时针方向进行，具体方法和要求是：

(1)撤换餐碟时，服务员应左手托托盘，将干净的餐碟整齐地叠放在一起，从客人右侧撤下脏碟，换上干净餐碟。

(2)应右撤右上，并注意脏碟中的骨刺残渣不要掉在地上或污染托盘中的干净餐碟。(3)撤换餐碟前应征询客人意见：“对不起，请问可以换餐碟吗？”待客人许可后再撤换。

(4)撤换餐碟后，服务员应做好下一道菜肴的服务准备。

2.毛巾服务。宴会中的毛巾服务一般不少于四次，一次是在客人刚到达宴会厅时提供，一次是在喝完羹汤后提供，一次应在吃完海鲜类菜肴后提供，一次在吃完水果提供。

提供毛巾服务时，服务员应将干净的毛巾叠好后放在毛巾盘中，放入托盘，用毛巾夹将毛巾夹放在客人左侧的毛巾碟中（应先收走用过的毛巾）。顺序为从主宾开始顺时针方向进行。3.酒水服务。在客人用餐过程中，服务员应根据客人的酒水饮用情况随时斟酒。当客人杯中酒水不足半杯时或干杯后应及时斟至八分满。

4.桌面整理。桌面上如有空的菜盘应随时撤走，如有菜肴洒落在餐桌或转台上，服务员也应及时清理，但注意不要用手直接拿取，而应用服务叉、匙夹取后放入空的餐碟，撤职工作台；如客人不慎碰翻酒杯，应迅速扶起酒杯，移开餐用具，用干净的餐巾铺在有酒渍的台布上，摆好餐酒具后重新斟酒，但应检查酒杯有无破损，如有则应及时更换，并清理掉桌上、椅上和地面上的碎块，以确保安全。5.洗手盅服务。在上了需用手剥食的菜肴（如霞、蟹等）后，应及时提供洗手盅，盅内盛装温茶水（半盅左右），并对客人说：“请用洗手盅”。同时为客人更换一次毛巾。

6.撤换烟灰缸。服务员应勤为客人换有两个以上烟蒂的烟灰缸，具体方法和要求是：

(1)当桌面烟缸中有两个以上烟蒂时，应为客人及时撤换烟缸。

(2)撤换烟缸时，服务员应左手托盘，将干净的烟缸整齐地叠放在托盘内，行走至需撤换烟缸的餐桌旁，轻声说：“对不起”，以示提醒。

(3)用右手将干净烟缸覆盖在藏烟缸上，一起移入托盘，再将另一只干净烟缸放回餐桌原处。并再次说：“对不起”以示打扰客人的歉意。

除了更换烟灰缸外，服务员应主动为吸烟的客人点烟。为客点烟用的打火机应事先调节好火焰大小；如用火柴为客点烟，应侧身向内侧划燃火柴。

(7)结账服务 1.汇总账单。上才结束时，服务员应清点客人已消费酒水、香烟等的种类与数量，汇总本次宴会的各项费用，如餐费、酒水费、司机等的工作餐费等，报至账台。2.结账服务。服务员应根据宴会通知单上注明的付款方式向客人结账，一般由宴会主办单位的经办人结账。结账时应向客人解释各项费用的由来，如客人有疑问，也应耐心解答。

结账的方式和要求是：(1)取账单。当客人示意结账时，服务员应迅速去账台取账单，同时复核账单款项是否正确，有无漏记客人用餐过程中添加的菜点酒水款项等，确保无漏账和错账现象发生。

(2)收款找零。服务员应及时将账单放入帐夹中（一般要求账单正面朝下），从客人左侧，递至主人面前。客人付款后，将账单及现金一起送到账台，然后将零钱与收据一起交给客人，并向客人道谢。

(3)签单。如是协议单位签单，服务员在为客人送上账单的同时，应为客人递上笔，提示客人在账单上签上姓名和电话号码。客人签单后也应向其表示感谢。并将客人的签单交回账台。

如是住店客人要求签单，服务员在为客人送上账单的同时，应为客人递上笔，礼貌查验客人的宾馆房间磁卡，提示客人在账单上签上房号和姓名。客人签单后也应向其表示感谢。服务员将客人的签单交回账台，收款员应及时将账单传递至前厅收款处。如宾馆使用联网电脑，收款员则应立即将账单划入客人房号的总账（签好的账单也需传递）

(8)送客服务

1.拉椅送客。当宴会的主办者宣布结束时，服务员应主动为客人拉椅，以便客人起身离座。同时提醒客人不要遗忘物品，并礼貌道别。大型宴会时，各岗位服务员应列队送客。

2.取递衣帽。客人离开餐厅时，衣帽间服务员或迎领员应凭存衣牌为客人取递衣帽，必要时协助穿戴。迎领员应再次向客人感谢其光临，并礼貌道别。

(9)结束工作 1.检查。客人离开后，服务员应及时检查有无尚未熄灭的烟蒂，如有应立即熄灭。并检查桌面、座椅等处有无客人的遗留物品，如有发现应及时追还客人或上交上级处理。

2.收台。首先将从吧台领取的、尚未开瓶（罐）的酒水退还吧台，并办理相应的领退手续。其次按正确的次序分类收台，将餐酒用具撤至洗碗间清洗消毒。收台顺序一般为：先收餐巾及毛巾，后收玻璃器皿，再收不锈钢餐具，最后收瓷器类餐具及筷子。收台时应分类摆放，坚持使用托盘，并注意安全和卫生。3.清理宴会厅。最后应清理宴会厅和休息室，搞好各项卫生，将餐桌、座椅摆放整齐，关闭电器设备和门窗。

注意事项: 1.宴会服务过程中，如遇宾、主致词讲话，服务员应暂停操作，肃立等候。2.就餐过程中，如遇客人起身离席，应主动拉椅，并将客人餐巾叠好放在餐位旁。3.宴会服务时应注意“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻，保证宴会有条不紊地进行。

4.各餐位服务员之间应分工协作，配合默契，确保宴会的顺利进行。

5.宴会进行过程中，如有客人不慎将餐具掉落在地上，服务员应及时送上干净餐具，然后收拾掉在地上的餐具。

6.宴会结束后应及时征询客人对宴会的意见和建议，并对宴会服务情况进行总结，提出做得较好的方面，找出不够完善之处，向上级汇报。

**第四篇：第六章 中餐宴会服务**

第六章

一、单项选择

1.适用于汤类、羮类、炖品或高档宴会分菜的方式是（）A.转盘式分菜

B.旁桌式分菜

C.各客式分菜

D.分叉分叉式分菜

2.中餐宴会按要求摆台后，根据（）准备分餐用具、各种服务用具、酒水小毛巾 A.点菜单

B.宴会菜单要求

C.参加人数

D.宴会档次 3.下列服务不属于组织准备工作的是（）

A 宴会厅的布置

B准备物品与摆台C 鸡尾酒服务D摆放冷盘

4.中餐宴会服务时，酒水斟倒要勤，宾客酒水只剩（）时及时斟酒 A

1/2 B 1/3

C 1/4

D1/5 5.大型宴会开始前（）分钟左右摆上冷盘

A 5

B 10

C 15

D20 6.（）分菜时，做到一勺准、数量匀，既可一次性分完也可略有剩余 A分叉分勺式B各客式分菜C旁桌式分菜D转盘式分菜 7.在（）分菜时，应面对客人，以便客人观赏 A转盘式B旁桌式C分叉分勺式D各客式

8.中餐宴会为客人斟酒时，从主宾开始先斟（），问斟（），最后问斟（）A饮料、烈性酒、葡萄酒B葡萄酒、烈性酒、饮料 C烈性酒、饮料、葡萄酒D葡萄酒、饮料、烈性酒 9.下列选项中不属于“八知”范围的是（）

A知开餐时间B知收费办法C知风俗习惯D知宴会标准 10.下列有关中餐宴会服务的叙述不正确的是（）A 桌上摆上献花以示宴会开始

B 宴会结束时有贵重物品的要当场点清

C 宴会菜肴服务的方式有转盘式分菜、旁桌式分菜、分叉分勺式分菜和各客式分菜等 D 大型宴会开始前15分钟左右摆上冷盘 11.（）是宴会预定较为有效的方法

A电话预定B面谈预定C传真预定D网络预订 12.按照宴会的性质划分，宴会可分为（）A中餐宴会B聚会C传统宴会D自助餐宴会

13.（）不拘严格的礼仪，随便、亲切，可以排座位，不做正事讲话，菜肴可多可少，多用于招待亲朋好友

A正式宴会B便宴C茶话会D冷餐宴会 14.“中心第一”是指布局时要突出（）A主宾B主人C主桌D主宾和主人

15.骨碟定位，从（）座位开始，顺时针方向绕台进行 A主宾B主人C陪译人员之间D副主人 16.小型高规格的宴会可以选用（）A盘花B环花C杯花D杯花或盘花

二、多项选择

1.下列有关宴会厅布置的叙述正确的有（）

A 宴会场地布置要求体现隆重、热烈、美观大方又要有传统名族特色

B 中餐宴会通常要求灯光明亮以示辉煌，国宴和正式宴会要求突出庄重、严肃、大方的气氛

C 大型的正式宴会一般在宴会厅的周围摆放装饰物，以增加宴会的隆重、热烈的气氛 D 宴会餐台布置的原则是美观大方、主题鲜明、方便就餐和服务便利 2.中餐宴会的场地应根据（）来进行布置 A宾客要求B宴会性质C宴会档次D宾主身份 3.下列关于正式宴会说法正确的是（）

A 通常是政府和团体等有关部门为了欢迎应邀来访的宾客或为来访的客人答谢主人而举行的宴会

B 不悬挂国旗，不奏国歌，其余安排与国宴大体相同 C 有时要安排乐队奏席间乐，宾主按身份排位就座

D 许多国家的正式宴会十分讲究排场，在请柬上注明对宾客的服务要求 4.下列有关冷餐会叙述正确的是（）A 以酒水为主，略备小吃食品 B 宾客可自由走动 C 不排座位

D 多为政府部门或企业界举行人数众多的盛大庆祝会、欢迎会、开业典礼等活动所采用 5.下列有关鸡尾酒会叙述错误的是（）A 具在欧美传统的集会交往形式

B 是一种非常经济简便、轻松活波的宴会形式 C 食品主要有三明治、点心、小串烧、炸薯片等

D 举行时间较为灵活，中午、下午、晚上均可，有时在正式宴会开始前举行 6.宴会预定人员应具备的知识和技能有（）A 熟悉本饭店各类菜肴的加工过程、口味特点 B 应答宾客就宴会安排提出的各种问题 C 有应付讨价还价的能力

D 了解各宴会场所的面积、设施情况并懂得如何适应客户要求做出反应 7.宴会预定单必须包括的内容有（）A 宴会活动的日期、时间 B 宴会活动的类型

C 收费的标准及付费方式

D 预定人员姓名、联络电话、地址、单位名称 8.宴会厅布局设计的目的是（）A突出宴会主题B体现宴会规格标准 C烘托宴会气氛D方便客人就餐

9.宴会餐台应根据宴会主题布置装饰，原则要求（）A美观大方B主题鲜明C方便就餐D服务便利

10.中餐宴会台面装饰与宴会主题和规格密切相关，原则要求（）A气氛热烈B色彩搭配协调C烘托主题D方便服务

11.下列叙述正确的是（）A 小型高规格的宴会可选用盘花

B 大型宴会常采用折叠简单和便于储存的餐巾环花 C 婚宴可选用百合花、玫瑰花和并蒂莲 D 寿宴可选用寿桃和仙鹤

12.宴会前要掌握客人的情况，做到“五了解”，即（）A 了解客人的风俗习惯、生活忌讳 B 了解客人特殊需求、进餐方式 C 了解主宾和主人的特殊爱好

D 了解付款方式和与主办单位的联络方式

13.关于转盘式分菜服务，下列说法正确的有（）

A 提前将与客人人数相等的餐碟有序的摆放在转台上，并将分菜用具放在相应位置 B 核对菜名，双手将菜单奉上，示菜并报菜名 C 用长柄勺、筷子或分叉、分勺分派

D 从主人右侧开始，按顺时针方向绕台进行 14.菜肴服务应注意的事项有（）

A 上菜位置一般在陪同和翻译之间进行，严谨从主人和主宾之间上菜 B 在宴会开始前将冷盘端上餐桌

C 上菜顺序应严格按照席面菜单顺序进行

D 手法尾声，动作利索，分量均匀，配上佐料

15.关于中餐宴会服务应注意的事项，说法正确的有（）A 服务操作时，应注意轻拿轻放

B 宴会服务应注意节奏，以客人进餐速度为准

C 当主宾、主人在席间讲话或举行国宴要演奏国歌时，服务员要停止操作，切忌放出响声 D 结束后，应主动征求宾主及陪同人员对服务和菜点的意见

三、名词解释 1.各客式分菜：

2.宴会：

3.国宴：

4宴会厅布局设计：

四、填空题

1.中餐宴会服务分为＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿宴会就餐服务、宴会结束工作等四个基本环节。2.接到宴会通知单后，餐厅服务员应做到“＿＿＿＿＿”。3.宴会的收尾工作结束后，＿＿＿＿要做检查。

4中餐宴会服务中服务员应做到的“五了解”指的是了解客人风俗习惯、生活忌讳、特殊需求、＿＿＿＿＿、主宾和主人的特殊爱好等

5.中餐宴会上菜顺序应严格按照＿＿＿＿＿顺序进行。

6.中餐宴会开始，等客人将冷盘用到＿＿＿时，开始上热菜。7.大型宴会的结账工作一般由＿＿＿＿＿负责。

8.宴会进行中，服务员要勤＿＿＿＿，勤＿＿＿＿，勤＿＿＿＿＿，并观察客人的表情及需要，主动提供服务。

9.中餐宴会为客人斟酒时，从主宾开始先斟＿＿＿＿，问斟＿＿＿＿，最后问斟＿＿＿＿。10.＿＿＿＿＿分菜时，做到一勺准、数量匀，既可一次性分完也可略有剩余。11.注意在＿＿＿＿＿分菜时，应面对客人，以便客人欣赏。

12.宴会销售预定是一项专业性很强的工作，＿＿＿＿＿代表饭店与外界洽谈和推销宴会。13.为了保证宴会预定的成功率，可以要求客人＿＿＿＿＿。

14.一旦宴会安排得到确认，经过认可的菜单、饮料、场地布置示意图等细节资料，应以＿＿＿＿＿方式迅速送交客人，并附上一联、二联宴会合同书，经双方签字后生效。

15.所有宴请活动的承接可以由＿＿＿＿＿和＿＿＿＿＿负责，但无论如何，宴请活动的最后确认和宴会厅的安排要由＿＿＿＿＿批准执行。

16.将客人的有关信息和活动资料整理归档，尤其是客人对＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿等的特殊要求。

17.中餐宴会至此用的讲台通常放在主桌的＿＿＿＿＿位置，即主人餐位的＿＿＿＿＿，方便主人或主宾致辞。

18.铺好的台布要求中缝凸面朝＿＿＿，从＿＿＿＿＿指向＿＿＿＿＿，十字折线居中，四角下垂均匀。

19.中餐宴会常用桌裙美化餐台，裙褶主要有三种类型，即＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿和盒形，服务员操作时应从＿＿＿＿＿位开始，＿＿＿＿＿方向绕台进行。20.宴会服务是专业性强、要求高和＿＿＿＿＿的一项工作。

21.中餐宴会摆台，在调味碟纵向直径延长线上＿＿＿＿＿cm处摆放葡萄酒杯，葡萄酒杯右下侧摆放＿＿＿＿＿，在葡萄酒杯左上侧摆放＿＿＿＿＿，三杯成一线，与水平线呈＿＿＿°，杯杜之间相距1.5cm。

22.规格高的宴会一桌摆＿＿＿份或＿＿＿菜单，而一般宴会每桌只放＿＿＿菜单。23.台型布置要突出＿＿＿＿＿，按照台型布置原则来设计安排。

24.大型宴会开始前＿＿＿mim左右摆上冷盘，然后视情况可以预先斟倒＿＿＿＿＿。25.根据宴会的入场时间，宴会主管人员和＿＿＿＿＿提前在宴会厅门口迎接客人，＿＿＿＿＿站在各自负责的餐桌旁准备服务。

26.宴会进行中，要勤巡视、勤斟酒、＿＿＿＿＿＿，并细心观察客人的＿＿＿＿＿和需求，主动提供服务。

五、判断题

1.冷菜摆放要注意色调和荤素搭配，保持冷盘间距相等。

（）

2.中餐宴会上菜位置一般在主人和主宾之间或来宾之间。

（）

3.茶话会又叫茶会，是一种非常经济简便、轻松活泼的宴会形式，以酒水为主，略备小吃食品。

（）

4.为了保证宴会预定的成功率，可以要求客人预付定金，饭店的常客并享有良好信誉者，可适当付点定金。

（）

5.宴会的座次安排必须符合“高位自上而下，自左而右，男左女右”的原则。

（）

6.席位卡填写要求字迹清楚，可用毛笔、钢笔书写或打印，一般中方宴请则将中文写在下方，外文写在上方。

（）

7.中餐宴会菜单封面设计精美，服务人员应注意防止参加宴会的客人带走。

（）

8.中餐宴会服务分为三个基本环节，即宴会前组织工作、宴会就餐服务和宴会结束工作。（）

9.服务员发现客人在餐厅用餐时感到不适，应立即给客人送药。

（）

六、简答题

1.中餐宴会服务应注意哪些事项？

2.中餐宴会菜肴服务时应注意哪些事项？

3.如何为客人进行分叉分勺式服务？

4.宴会在饭店经营中的重要意义主要表现在哪些方面？

5.简述中餐宴会布局的原则。

6.简述旁桌式分菜服务。

7.宴会进行过程中，当遇到醉酒客人，服务员应如何处理？

七、辨析题

1.陈先生为了答谢亲友，特意预定了几桌既丰盛又高档的菜肴。服务员小李按照服务要求顺利的为陈先生完成了招待亲友的去全部就餐服务，其服务质量得到了大家的一致赞赏。小李和客人结完帐的时候，陈先生特地拿出50元给小李做服务的小费。问：

⑴这50元小李可以收吗？

⑵在中餐宴会中，对于高档宴会的分菜，一般采取各客式分菜，请问什么是各客式分菜？

⑶中餐宴会中，菜肴服务时有哪些注意事项？

2某饭店中餐宴会厅新增了海鲜自助火锅的营业项目，并由服务员小李负责自助餐服务。一天晚上，小李在撤盘过程中，注意到一桌客人火锅底下的火焰很小，液体酒精即将烧完。于是小李走到后台，从服务桌上拿起酒精瓶，走到客人桌前。这时小李看到火锅下的火焰已经没有了，以为酒精已经烧完，他拿着瓶子直接往盛放酒精的小碗中添加酒精。谁知酒精刚一倒出，就听“砰”的一声，一条火龙冲出锅底，致使一位就餐客人的脸上着了火，餐桌上的台布也被引着，真个餐厅的客人被这意外事故惊呆了，小李也吓得不知所措。幸好客人反应迅速，立即用湿巾扑灭了脸上的火，但已被烧伤。旁边的老服务员连忙赶来将太不上的火焰扑灭，餐厅经理也即使赶到。

综合上述材料，回答下列问题：

⑴一般导致宴会厅发生火灾的原因主要有哪些？

⑵餐厅服务过程中，当发生不可控制的火灾时，应注意哪几点？.

**第五篇：中餐宴会服务流程**

中餐宴会服务流程

宴会服务可分为五个基本环节。它们分别是宴会前的组织准备工作、宴会前的迎宾工作、宴会中的就餐服务、结账服务和宴会结束工作。

准备工1．掌握情况

接到宴会通知单后，餐厅管理人员和服务员应做到“八知”、“三了解”。

“八知”是知台数、知人数、知宴会标准、知开餐时间、知菜式品种及出菜顺序、知主办单位或房号、知收费办法、知邀请对象。

“三了解”是了解宾客风俗习惯、了解宾客生活忌讳、了解宾客特殊需要。如果是外宾，还应了解国籍、宗教、信仰、禁忌和口味特点。

对于规格较高的宴会，还应掌握下列事项：宴会的目的和性质，宴会的正式名称，宾客的年龄和性别，有无席次表、座位卡、席卡，有无音乐或文艺表演，有无主办的指示、要求、想法，有关司机接待方式等。

管理人员根据上述情况，按宴会厅的面积和形状设计好餐桌排列图，研究具体措施和注意事项，做好宴会的组织工作。

2．明确分工

规模较大的宴会，要确定总指挥人员。总指挥在准备阶段要向服务员交任务、讲意义、提要求，宣布人员分工和服务注意事项。

在人员分工方面，要根据宴会要求，对迎宾、值台、传菜、供酒及衣帽间、贵宾室等岗位，都要有明确分工，都要有具体任务，将责任落实到人。做好人力物力的充分准备，要求所有服务人员思想重视，措施落实，保证宴会善始善终。

3．宴会布置

宴会布置分场景布置和台形布置。

（1）场景布置

中国的美食从来都讲究用餐环境的气氛和情调，因而在场景布置方面，应根据宴会的性质和规格的高低来进行，要体现出既隆重、热烈、美观大方，又具有我国传统的民族特色。

举行隆重大型的正式宴会时，一般在宴会厅周围摆放盆景花草，或在主台后面用花坛、画屏、大型青枝翠树盆景装饰，用以增加宴会的隆重盛大、热烈欢迎的气氛。

一般的婚宴会，则在靠近主台的墙壁上挂上“囍”字，两旁贴对联；如是寿宴则挂“寿”字等。中餐厅宴会通常要求灯光明亮以示辉煌。但国宴和正式宴会则不要张灯结彩做过多的装饰，而要突出严肃、庄重、大方的气氛。宴会厅的照明、音响要有专人负责，宴会必须认真检查一切照明设备及线路，保证不发生事故。

（2）台型布置

台型布置不仅是事务性的工作，而且涉及到社交礼仪等问题。因此，要根据宴会厅的形状、实用面积和宴会要求，按宴会台型布置的原则，即“中心第一、先左后右、高近低远”来设计。在布置中做到既要突出主台，又要排列整齐，间隔适当；既要方便宾客就餐，又要便于服务员席间操作。通常宴会每张桌占地面积标准为10～12㎡以上。重大宴会的主通道要适当的宽敞一些，同时铺上红地毯，突出主通道。

在台型布置中，还应注意一些西方国家习惯于不突出主台，提倡不分主次的做法。

4．熟悉菜单

服务员应熟悉宴会菜单和主要菜点的风味特色，以做好上菜、派菜和回答宾客对菜点提出询问的思想准备。同时，应了解每道菜点的服务程序，保证准确无误地进行上菜服务。

对于菜单，应做到能准确说出每道菜的名称，能准确描述每道菜的风味特色，能准确讲出每道菜肴的配菜和配食佐料，能准确知道每道菜的制作方法，能准确服务每道菜肴。

5．物品准备

席上菜单每桌一至二份置于台面，重要宴会则人手一份。要求封面精美，字体规范，可留作纪念。

根据菜单的服务要求，准备好各种银器、瓷器、玻璃器皿等餐酒具，要求每一道菜准备一套餐碟或小汤碗。

根据菜肴的特色，准备好菜式跟配的佐料。

根据宴会通知要求，备好鲜花、酒水、香烟、水果等物品。

6．铺好餐台

宴会开始前1小时，根据宴会的不同，按规格铺好餐具和台上用品。在副主位的桌边，面向宴会厅的入口摆上席次卡，在每个餐位的水杯前立席卡，菜单放在正副主位餐碟的右侧。同时，备好茶、饮料、香巾，上好调味器，将各类开餐用具摆放在规定的位置，保持厅内的雅洁整齐。

7．摆设冷盘

大型宴会开始前15分钟摆上冷盘，然后斟预备酒。中小型宴会则视宾客情况而定。摆设冷盘时，根据菜点的品种和数量，注意菜点色调的分布，荤素的搭配，色彩的搭配，味型的搭配，菜型的正反，刀口的逆顺，菜盘间的距离等。使摆台不仅能为宾客提供一个舒适的就餐环境，还能给宾客赏心悦目的艺术享受，为宴会增添隆重、欢快的气氛。

迎宾工作

1．热情迎宾

根据宴会的入场时间，宴会主管人员和引座员提前在宴会厅门口迎候宾客，值台员在各自负责的餐桌旁准备为宾客服务。宾客到达时，要热情迎接，微笑问好。待宾客脱去衣帽后，将宾客引入休息间就座稍息。回答宾客问题和引领宾客时注意用好敬语，做到态度和蔼，语言亲切。

2．接挂衣帽

如宴会规模较小，可不设专门的衣帽间，只在宴会厅门前放衣帽架，安排服务员照顾宾客宽衣并接挂衣帽。

如宴会规模较大，则需设衣帽间存放衣帽。接挂衣服时，应握衣领，切勿倒提，以防衣袋内的物品倒出。贵重的衣服要用衣架，以防衣服走样。重要宾客的衣物，要凭记忆进行准确的服务。贵重物品请宾客自己保管。

3．端茶递巾

宾客进入休息厅后，服务员招呼入座并根据接待要求，递上香巾、热茶或酒水饮料。宾客抽烟，应主动为其点火。递巾送茶服务均按先宾后主、先女后男的次序进行。

就餐服务

1．入席服务

值台员在开宴前5分钟斟好预备酒（一般是红葡萄酒），然后站在各自服务的席台旁等候宾客入席。当宾客来到席前，要面带笑容，引领入座。在照顾宾客入座时，用双手和右脚尖将椅子稍撤后，然后徐徐向前轻推，让宾客坐稳坐好。引领入座时，同样按先宾后主、先女后男的次序进行。

待宾客坐定后，即把台号、席位卡、花瓶或花插带走。菜单放在主人面前，然后为宾客取餐巾，将餐巾摊开后为宾客围上，脱去筷套，斟倒酒水。

2．斟酒服务

为宾客斟倒酒水时，值台员要先征求宾客意见，根据宾客的要求斟倒各自喜欢的酒水饮料，一般酒水斟八成满即可。斟白酒时，如宾客提出不要，应将宾客位前的空杯撤走。

3．上菜服务

菜要一道道斟热上。厨房出菜时一定要在菜盘上加盖，菜上好后再取走。多台宴会的上菜要看主台或听指挥，做到行动统一，以免造成早上或迟上、多上或少上现象。

要正确选择上菜位置，操作时站在与主人呈90°角的宾客之间进行。每上一道新菜要介绍菜名和风味特点，并将菜盘放在转盘中央位置，凡是鸡、鸭、鱼等整体或椭圆形的大菜盘，在摆放时头的一边朝向正主位。

上新菜前，先把旧菜拿走。如盘中还有剩菜，应征询宾客是否需要添加或改为小盘盛装，在宾客表示不再要时方可撤走。

凡宴会都要主动、均匀地为宾客分汤、派菜。分派时要胆大心细，掌握好菜的分量、件数，分派准确均匀。凡配有佐料的菜，在分派时要先沾（夹）上佐料再分到餐碟里，分菜的次序也是先宾后主、先女后男。

一些现代化的大型酒店，现在提倡宴会“旁桌分菜”，即在席上示菜后，到席旁工作台上分菜，待分好后再给宾客送上餐位。

4．撤换餐具

为显示宴会服务的优良和菜肴的名贵，为突出菜肴的风味特点，为保持桌面卫生雅致，在宴会进行的过程中，需要多次撤换餐具或小汤碗。重要宴会要求每道菜换一次餐碟，一般宴会的换碟次数不得少于三次。

通常在遇到下述情况时，就应更换餐碟：

（1）上翅、羹或汤之前，上一套小汤碗。待宾客吃完后，送上毛巾，收回翅碗，换上干净餐碟。

（2）吃完带骨的食物之后。

（3）吃完芡汁多的食物之后。

（4）上甜菜、甜品之前应更换所有餐碟和小面碗。

（5）上水果之前，换上干净餐碟和水果刀叉。

（6）残渣骨刺较多或有其他赃物的餐碟，要随时更换。

（7）宾客失误，将餐具跌落在地的要立即更换。

撤换餐碟时，要待宾客将碟中食物吃完方可进行，如宾客放下筷子而菜未吃完的，应征得同意后才能撤换。撤换时要边撤边换，撤与换交替进行。按先主后宾、再其他宾客的顺序先撤后换，站在宾客右侧操作。

结账服务

结账是餐厅对客服务的技能之一，是餐厅服务的最后一道环节，也是餐厅经营管理中最关键的环节。结账服务的准确、快速直接影响餐厅的经济效益。餐厅服务员应熟练掌握餐厅的结账方式和程序。餐厅结账方式主要有现金结账、签单结账、信用卡结账和支票结账。

1．现金结账

（1）当宾客示意结账时，服务员应迅速到收银台核对账单并确认签字，取来宾客的账单，账单反面向上地放在收银盘内递送给宾客。

（2）递送账单时，服务员应身体略微向前倾斜，并注意讲话的礼貌，“先生／小姐，这是您的账单，请过目”。如果宾客要求报出消费总额时，服务员才能轻声报出账单总额。

（3）如果宾客对账单有疑问时，服务员要耐心解释。

（4）宾客付现后，服务员要当面清点现金，并识别现金的真假。服务员要将其及时送至收银台，由收银员收帐找零，（5）服务员将找零和宾客的发票回呈给宾客，提醒宾客当面点清并礼貌致谢。

2．签单结账

（1）在宾客示意结账时，服务员应迅速到收银台取账单，放在收银盘内将其递给宾客。

（2）询问宾客属那个单位、姓氏，服务员核对该宾客是否有签单权利。如宾客属签单客户，则宾客签完单后，服务员应向宾客致谢，然后迅速将签过字的账单递交收银台；如宾客不属签单客户，则请宾客稍等，服务员马上向上级领导请示。

（3）签单时餐厅一般不开发票，在财务收款时统一开具发票。

（4）宾客签单时需要宾客签上单位、姓名、联系电话。

3．信用卡结账

（1）当宾客示意结账时，服务员应迅速将账单递送给宾客。

（2）确认宾客的信用卡是否是本酒店受理的信用卡，查验信用卡的有效期、持卡人的姓名和性别、身份证，并向宾客道谢。

（3）由服务员将信用卡、身份证和账单送交收银台再次核对信用卡的有效期、持卡人的姓名和性别、身份证，一切无问题后填上信用卡签单金额。经刷卡后交服务员再拿回请宾客进行账单签名，经服务员核对宾客的签字与卡上的签字无误后，才可把信用卡与签单的三联交还给宾客。

（4）如发现签名有疑问，可与授权中心取得联系，进一步查询身份证相片与持卡人相貌是否相符，之后将卡交还持卡人。

（5）再次向宾客道谢。

（6）如宾客转单，必须请宾客对单签字，再转到宾客所到消费的部门吧台同收银员做交接。

送客服务

1．拉椅送客

主人宣布宴会结束，值台员要提醒宾客带齐携来的物品。当宾客起身离座时，要主动为其拉开座椅，以方便准备账单，并视具体情况目送或随送宾客至餐厅门口。如宴会后安排休息，要根据接待要求进行餐后服务。

2．取递衣帽

宾客出餐厅时，衣帽间的服务员要检查根据取衣牌号码，及时、准确地将衣帽取给宾客。

3．收台检查

在宾客离席的同时，值台员要检查台面上是否有未熄灭的烟头，是否有宾客遗留的物品。在宾客全部离去后立即清理台面，清理台面时，按先餐巾、香巾和银器。然后酒水杯、瓷器、刀叉筷子的顺序分类收拾。凡贵重餐具要当场清点。

4．清理现场

各类开餐用具要按规定位置复位，重新摆放整齐。开餐现场重新布置恢复原样，以备下次使用。收尾工作做完后，领班要做检查，待全部项目合格后方可离开或下班。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找