

ICS 67.040  
X 10

# T/TAFDPR

## 泰安市饭店烹饪协会团体标准

T/TAFDPR 015—2017

全国团体标准信息平台

### 泰山民俗孝道宴服务质量规范

全国团体标准信息平台

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

泰安市饭店烹饪协会

发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由泰安市饭店烹饪协会提出。

本标准由泰安市饭店烹饪协会归口。

本标准起草单位：山东鲁菜根餐饮管理有限公司

本标准主要起草人：马洪 王传峰 曹建峰 訾胜军

全国团体标准信息平台

# 泰山民俗孝道宴服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了泰山民俗孝道宴的服务设施要求、服务人员着装与礼仪规范、上菜流程、摆放礼仪和就座要求。

本标准适用于泰山民俗孝道宴的服务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 孝道宴

以彰显孝心为基本，融合泰山当地民风民俗基本礼仪，通过一定的程序、既定的菜品以及传统的礼仪，来体现子孙后代对长辈的敬畏与孝心的一场宴会。

## 3 服务设施摆放要求

3.1 “寿”字中堂悬挂在房间中适宜拍摄全家福的位置。

3.2 泰山圣母像摆设八仙桌上，两侧各摆设花瓶一对、木质屏风一对。

3.3 八仙桌两侧各摆放一把圈椅。

3.4 八仙桌上面摆放贡品及香炉。

3.5 两张大圆桌摆放在八仙桌两侧。

3.6 主桌桌旁摆放电磁炉及电磁锅。

## 4 餐室氛围营造

餐室内部环境保持卫生静雅，宜播放古筝名曲等轻音乐，以营造浓厚的文化氛围。

## 5 服务人员着装与礼仪规范

### 5.1 总体要求

5.1.1 遵守法律、法规，尊重社会公德和职业道德，诚实信用，公平交易。

5.1.2 尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

5.1.3 对顾客礼貌、友好、真诚，平等相待、一视同仁。

- 5.1.4 站、坐、行姿要规范，主动服务，不扎堆闲谈。
- 5.1.5 语言文明，表达清晰，能用普通话进行接待服务。
- 5.1.6 对客人提出的要求暂时无法解决时应耐心解释，并事后解决，不推诿和应付。
- 5.1.7 掌握基本安全知识，具有使用安全设备的基本技能，能够在紧急情况下操作报警设备。

## 5.2 仪容仪表

### 5.2.1 着装

服务人员着装应保持干净整洁，直接向顾客提供食品的服务人员头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油或佩戴饰物。同时着装应体现泰山民俗文化特色，并与泰山孝道宴规格相匹配。

### 5.2.2 妆容

女服务员发髻盘起，面部妆容与着装相协调，神态自然大方恬静。男服务员保持仪表整洁。

### 5.2.3 文化及专业要求

- 5.2.3.1 具有高中、中专及以上文化程度，经过孝道宴服务礼仪培训，经试用期合格后上岗。
- 5.2.3.2 能以音像、图片、文字等方式展示和介绍泰山当地的历史传说、风土人情及菜品故事。
- 5.2.3.3 能介绍泰山民俗孝道宴的基本流程、践行基本礼仪、熟知相关信息服务。

## 5.3 服务礼仪

### 5.3.1 餐前

- 5.3.1.1 餐室内部环境保持卫生静雅，开餐前摆好位，餐具摆放整齐。
- 5.3.1.2 开餐前做好物品准备工作，检查茶叶、牙签、烟灰缸、打火机、备用餐具等是否齐全，检查椅子与所铺台位是否对应。
- 5.3.1.3 知悉接待礼仪及注意事项，提前 30min 在餐室门前迎候客人。站姿端正，女服务员双手下垂交于小腹前，男服务员双手背于身后，仪态端正，面带笑容。

### 5.3.2 餐中

- 5.3.2.1 看到宾客前来，笑脸相迎，主动迎向前去，同时对宾客说“欢迎光临！”
- 5.3.2.2 将宾客引入餐室，配合主人为宾客安排入座
- 5.3.2.3 按照泰山民俗孝道宴的上菜顺序上菜，摆放菜品，报菜名。应做到：
  - a) “四干四鲜”果盘要在客人落座之前上齐，客人落座之后再从第三道程序依次上菜；
  - b) 新上的菜须调放至靠近上首宾客的位置，以便由上首宾客首先动筷，以示尊敬；
  - c) 上汤时要主动为客人分汤；
  - d) 上菜时不可由客人头上越过，应说“对不起，打扰一下”同时从客人身侧的空隙中上；
  - e) 上菜速度要均匀，总体上菜时间大约在 15min。
- 5.3.2.4 服务员在客人用餐过程中要注意在餐桌旁巡视，及时为客人服务。适时或按客人要求撤换桌上的烟灰缸、空盘、空酒瓶，清除客人餐碟中的餐后弃物。

### 5.3.3 餐后

- 5.3.3.1 客人用餐完毕离开餐室，要向客人道“再见，欢迎下次光临”。

5.3.3.2 及时收去餐桌上的餐具，检查是否有客人遗忘物品并设法归还客人。

## 6 上菜流程

上菜应按照以下顺序进行：

- a) 四干四鲜，包括白花生粘、炒糖果、三刀、开心果、千禧红果、褚橙、火龙果、葡萄；
- b) 六凉菜，包括凉拌马家沟芹菜、八宝咸菜、黑花生、阜东豆腐干、马套豆腐皮、苦肠；
- c) 头鸡，酉年吉利鸡，即秘制炒鸡；
- d) 二鱼，好客齐鲁红，即秘制东平湖花鲢鱼头；
- e) 三丸子，汶河飘香鱼丸；
- f) 板栗红烧肉；
- g) ……

## 7 孝道宴流程

孝道宴应按下列流程进行：

- a) 拍摄全家福；
  - b) 老人放生；
  - c) 晚辈献茶；
  - d) 晚辈叩拜；
  - e) 儿孙敬献长寿面；
  - f) 酒店送祝福。
- 

全国团体标准信息平台