

ICS:03.080

CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州餐饮服务人员地域文化服务指南

Guizhou food service regional culture service guide

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目次

前言

1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本服务素养与管理规范.....	2
5 迎宾与导览服务规范（融入民族文化体验）	2
6 席间服务操作规范（融入黔酒黔菜文化）	3
7 民族礼仪与特殊场景服务规范.....	3
8 餐饮保洁员卫生清理规范（与文化环境协调）	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州省预制菜产业协会、贵州旅游协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州电子商务职业技术学院、贵州文化旅游职业学院、贵州食品工程职业学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：吴刚、刘洪、刘永飞、秦立学、吴茂钊、陈小顺、吴翔、张雅丽、杨鑫、胡文柱、刘志忠、夏蕤霖、杨利芳、夏雪、杨义、王涛、杨莉、周水源、吴寿锋、申浩、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、吴昌云、潘美娟、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州餐饮服务员地域文化服务指南

1 范围

本指南规定了贵州地区餐饮服务人员在提供服务过程中，应掌握的地域文化知识、民族礼仪、黔酒黔菜推介技巧及相应的服务操作规范。

本指南适用于贵州省内各类旨在提供特色文化餐饮体验的餐厅的服务人员、管理人员及保洁人员，用于指导其服务行为、培训与考核，旨在提升服务品质与文化附加值。

2 规范性引用文件

下列文件对于本指南的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本指南。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本指南。

《中华人民共和国旅游法》

《餐饮服务食品安全操作规范》

GB/T 39002-2020 《餐饮分餐制服务指南》

SB/T 11176-2016 《餐饮业现场管理规范》

DB52/T 1752 《黔菜 术语》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本指南。

3.1 地域文化服务 (Regional Cultural Service)

指服务员在提供标准化服务的基础上，主动融入当地历史文化、民族风俗、饮食特色等元素，为顾客创造独特文化体验的服务模式。

3.2 黔酒文化 (Qian Alcohol Culture)

指贵州独特的酒品（以茅台为代表的酱香白酒、各类米酒、泡酒等）、酿酒历史、饮酒礼仪（如高山流水、拦门酒）的总和。

3.3 民族礼仪 (Ethnic Etiquette)

特指贵州世居少数民族（如苗族、侗族、布依族、水族等）在餐饮、迎宾、庆典等社交场合中遵循的传统礼节与禁忌。

3.4 高山流水 (Gao Shan Liu Shui)

苗族、侗族等的一种敬酒礼仪，多位歌者手持酒具，依次排列，酒液从上而下流入客人口中，寓意情谊深长，歌声不停，饮酒不止。

3.5 拦门酒 (BlocktheDoor Wine)

苗族、侗族等村寨迎贵客的习俗，在寨门口设置酒卡，客人需饮完拦门酒方能入内，以示欢迎和尊重。

4 基本服务素养与管理规范

4.1 服务意识与职业态度

- 4.1.1 树立“宾客至上，服务为本”的职业理念，以热情周到的服务展现贵州人民的淳朴好客。
- 4.1.2 保持积极乐观的心态，将服务工作视为传播贵州文化的窗口。
- 4.1.3 尊重各民族宾客的风俗习惯，提供个性化服务。

4.2 仪容仪表规范

- 4.2.1 统一穿着具有贵州民族元素的工装，保持整洁平整。
- 4.2.2 发型简洁大方，可适当搭配民族头饰或银饰。
- 4.2.3 妆容自然淡雅，体现健康精神面貌。

4.3 言行举止规范

- 4.3.1 使用普通话与当地方言相结合，语速适中、语调温和。
- 4.3.2 熟练掌握基本服务用语：您好、请、谢谢、对不起、再见。
- 4.3.3 站立姿势挺拔，行走轻盈，手势自然优雅。

4.4 管理制度遵守

- 4.4.1 严格遵守考勤制度，提前到岗做好准备工作。
- 4.4.2 熟悉岗位职责与服务流程，确保服务标准化。
- 4.4.3 爱护餐厅设施设备，合理使用各类物品。

5 迎宾与导览服务规范（融入民族文化体验）

5.1 迎宾服务规范

5.1.1 民族特色迎宾

- a) 根据餐厅主题，可选择穿着苗族、侗族、布依族等传统服饰
- b) 掌握简单的民族迎宾礼节，如苗族拦门酒仪式（简化版）
- c) 使用民族语言与普通话相结合的热情欢迎语。

5.1.2 宾客引导

- a) 主动为宾客开门，微笑问候：“欢迎来到多彩贵州！”
- b) 询问宾客人数及偏好，合理安排座位
- c) 介绍餐厅特色区域：“我们这里有苗家风情区、侗族鼓楼区...”。

5.2 原文化导览服务

5.2.1 环境介绍

- a) 简要介绍餐厅装饰中的民族文化元素。
- b) 讲解墙上挂饰、工艺品背后的民族故事。
- c) 指引宾客欣赏民族艺术表演区域及时间。

5.2.2 文化体验引导

- a) 介绍可参与的民族文化活动，如苗族刺绣体验、侗族大歌欣赏。

- b) 推荐特色民族节日活动体验（如苗年、侗年等时节特色服务）。
- c) 提供民族文化小知识卡片或二维码讲解服务。

6 席间服务操作规范（融入黔酒黔菜文化）

6.1 点餐服务规范

6.1.1 菜单介绍

- a) 熟悉黔菜历史文化，能够讲述特色菜的典故。
- b) 推荐“贵州名菜”：酸汤鱼、辣子鸡、宫保鸡丁等。
- c) 介绍菜品口味特点，提醒宾客黔菜“酸、辣、鲜、香”的特色。

6.1.2 酒水推荐

- a) 熟悉贵州名酒文化，能介绍茅台酒、董酒等历史渊源
- b) 推荐民族特色饮品：米酒、刺梨酒、苗族酿酒等
- c) 讲解民族饮酒礼仪，如苗族“转转酒”的文化含义。

6.2 上菜服务规范

6.2.1 上菜礼仪

- a) 上菜时报菜名，并简要介绍食材来源与制作工艺。
- b) 特殊菜品可讲述其民族渊源（如酸汤鱼）：“这道酸汤鱼源自苗族传统饮食...”。
- c) 摆放菜品时注意主宾位置，尊重长者优先原则。

6.2.2 席间服务

- a) 及时添加酒水，演示正确的斟酒姿势。
- b) 观察宾客用餐进度，合理控制上菜节奏。
- c) 主动提供分餐服务，介绍特色菜品的最佳食用方法。

6.3 民族文化互动服务

6.3.1 民族歌舞互动

- a) 在适当时候邀请宾客参与简单的民族歌舞互动。
- b) 介绍歌舞的文化背景，如苗族芦笙舞、侗族大歌。
- c) 为参与的宾客赠送小礼品。

6.3.2 饮食文化讲解

- a) 介绍贵州各民族独特的饮食文化。
- b) 讲解黔菜的保健功效及制作工艺。
- c) 分享民族特色食材的故事。

7 民族礼仪与特殊场景服务规范

7.1 民族礼仪规范

7.1.1 通用礼仪

- a) 掌握基本的少数民族待客礼仪。
- b) 了解各民族禁忌与偏好。
- c) 尊重各民族节日习俗，在相应节日提供特色服务。

7.1.2 特殊礼仪

- a) 学习简单的民族祝福语（苗语、侗语等）。
- b) 掌握民族敬酒礼仪，注意适度原则。
- c) 了解各民族对颜色、数字的喜好与禁忌。

7.2 特殊场景服务

7.2.1 节日庆典服务

- a) 在民族传统节日提供相应的节日食品与装饰。
- b) 组织小型节日活动，如苗族“姊妹节”的彩色糯米饭体验。
- c) 为宾客讲解节日文化内涵。

7.2.2 宾客庆祝活动

- a) 为过生日的宾客唱民族生日歌。
- b) 为庆祝纪念日的宾客提供民族特色祝福仪式。
- c) 为商务宴请提供具有民族特色的签约仪式服务。

7.2.3 特殊需求服务

- a) 为老年宾客、儿童提供个性化关怀。
- b) 为残疾人士提供无障碍服务。
- c) 为外国宾客提供多语种菜单及文化解说。

8 餐饮保洁员卫生清理规范（与文化环境协调）

8.1 环境卫生标准

8.1.1 日常清洁

- a) 保持地面清洁干燥，避免宾客滑倒。
- b) 及时清理餐桌，恢复民族特色摆台。
- c) 定期消毒餐具，确保卫生标准。

8.1.2 文化环境保护

- a) 清洁民族装饰品时使用正确方法，避免损坏。
- b) 保持民族特色区域的整洁与氛围。
- c) 保护餐厅内的民族文化展示品。

8.2 垃圾处理规范

8.2.1 分类处理

- a) 严格执行垃圾分类，特别关注厨余垃圾及时处理。
- b) 回收可利用资源，体现民族生态智慧理念。
- c) 正确处理废弃物，保持环境整洁。

8.2.2 异味控制

- a) 及时清理垃圾，避免异味影响用餐环境。
- b) 使用天然芳香剂，与民族文化环境相协调。
- c) 定期通风，保持空气清新。

8.3 设施维护

8.3.1 日常检查

- a) 定期检查民族装饰品的完好程度。

- b) 维护卫生设施的正常运行。
- c) 保持卫生工具摆放整齐，不影响餐厅美观。

8.3.2 文化协调

- a) 选择与民族风格协调的卫生器具。
- b) 清洁工具存放处隐蔽且有序。
- c) 工作过程中注意避让宾客，减少干扰。