

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



邹 薇 主编

餐饮基础服务

FOOD AND BEVERAGE SERVICE

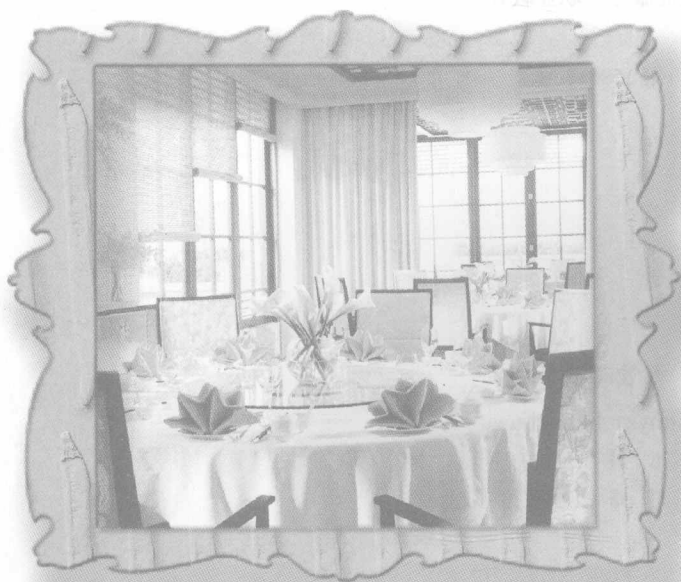


重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



邹薇 主编

餐饮基础服务

FOOD AND BEVERAGE SERVICE

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮基础服务/邹薇主编. —重庆:重庆大学出版社,
2008.10

中国-澳大利亚职业教育与培训合作项目. 旅游专业系
列教材

ISBN 978-7-5624-4673-6

I. 餐… II. 邹… III. 饮食业—商业服务—职业教育—
教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 158618 号

餐饮基础服务

Canyin Jichu Fuwu

责任编辑:邱 慧 版式设计:邱 慧

责任校对:贾 梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:8.5 字数:212千

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4673-6 定价:17.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

中国-澳大利亚职业教育与培训项目旅游教材

编委会

主 任	赵为粮	安东尼·巴瑞特				
副主任	傅正洪	胡 斌	简·切瑞			
编 委	张 荣	刘先海	邓沁泉	周安平	张鸽盛	姚友明
	向才毅	赵仕民	谢 红	谭绍华	刘云生	毛 勇
	鲍晓邨	聂海英	孔 焱	胡小芹	周 炜	邹 薇
	季 芳	刘小红	尹 灵			

序 言

中国—澳大利亚职业教育与培训项目是澳大利亚政府实施对华援助的重大项目，也是中国、澳大利亚两国政府迄今在职业教育领域最大的交流与合作项目。项目于1998年开始设计、2002年3月正式启动，历时五年，于2007年8月结束。项目由国家商务部、教育部、重庆市政府和澳大利亚国际发展署、澳大利亚哈索国际公司管理。项目实施5年多来，取得了许多重要的成果，其中之一就是能力本位职业教育课程的开发设计。目前呈现在读者面前的这套旅游专业系列学生用书就是中澳职教项目课程开发设计的成果。

这套学生用书编写时，融合了中国和澳大利亚两国职业教育的先进理念，具体表现如下：

贯穿了“以行业需求为导向、能力为本位”的教育理念。行业需求是这套学生用书开发的依据，我们将行业岗位的能力标准细化为学习内容，并作为学习鉴定的基本标准。

体现了“以学生为中心”的教育理念。在学习过程中设计了多种形式的活动，通过师生互动和学习活动使学生在“动”中探索学习。

注重了职业能力的培养，注重了专业技能的训练和鉴定。

其他崭新教育理念的引入，如参与平等、职场健康安全等理念，在这套学生用书中也得以体现。

先进的职业教育理念、行业能力标准的运用、职场感的创设、灵活的学习活动设计、职业能力的鉴定、人性化的版面设计、专门为学生而编写的学习用书……这一切形成了这套学生用书有别于其他教学书籍的独特而鲜明的特点，它带给我们全新的心理感受。

重庆市教育委员会中澳职教项目管理办公室对这套学生用书的开发给予了很大的支持和帮助，数十所相关学校的许多教师参与了开发活动，具体开发工作是在重庆市旅游学校领导班子的直接管理下进行的。

几年来，在这套学生用书开发过程中，我们得到了澳大利亚皇家墨尔本理

工大学 (RMIT) 专家、澳大利亚维多利亚州威廉·安格里斯技术与继续教育学院 (William Angliss Institute of TAFE) 的专家、澳大利亚课程设计专家 Bruce Shearer 和旅游行业专家 Peter Snelson、Guy Hunt、Lily Gjei 等许多澳方专家的倾心指导和帮助；得到了重庆市旅游局、重庆市旅游协会、重庆市旅游行业协调委员会、重庆希尔顿酒店、重庆万豪酒店等行业专家的协助；得到了重庆师范大学罗兹柏、徐流等教授的指导。许多中澳专家和中澳职教项目课程开发组教师一起，为这套学生用书的编写倾注了心血，付出了大量辛勤的劳动。值得欣慰的是，今天，我们终于可以通过这套书的出版来回报所有帮助过我们的人们，尤其是那些曾经离开家乡、远涉重洋来到中国尽职工作的澳大利亚专家。

在此，向所有给予我们支持和帮助的领导、专家、各界人士和重庆市旅游学校具体参与编写工作的所有教师，致以最真诚的谢意！

这套学生用书自成稿以来，在教学实践中使用并不断修改。但鉴于旅游业的迅速发展和行业知识的不断更新，鉴于我们能力有限，书中不当之处在所难免，敬请使用者提出宝贵建议，以便我们能不断修改，使之更趋完善。

中国-澳大利亚职业教育与培训项目
课程开发组

2008年6月

使用指南

使用对象

本书由中澳(重庆)职教项目重庆旅游学校课程开发组编写,主要适应职业高级中学和中等职业技术学校旅游专业学生学习时使用,也可以用于短期培训学习。

教学内容

《餐饮基础服务》课程主要学习旅游行业中的餐饮从业人员怎样为宾客提供餐饮服务所需的技能和知识,它反映餐饮服务人员的工作角色,也适用于不同服务方式。其中包括餐前准备工作、摆台工作、迎宾工作、点菜工作、结账及收尾工作。

主要能力简介

通过《餐饮基础服务》学科的学习,学习者能对旅游行业餐饮工作有进一步的了解,能进行基本的餐饮对客服务工作。

学习者能够掌握以下技能:

- 掌握就餐区域、宾客用餐设施清洁标准及方法。
- 熟练掌握常用设备设施的检查和准备方法。
- 能按行业标准装饰餐桌。
- 能按行业标准正确摆放餐、用具。
- 掌握托盘、餐巾折花的技能技巧。
- 能规范完成迎领入座的操作。
- 能灵活掌握餐位分配的方法。
- 能规范完成呈递菜单、酒单的操作。
- 能熟练完成宾客落座后的端茶、递巾、落巾、撤筷操作。
- 熟悉点菜的基本步骤,并能熟练操作。
- 规范完成呈递账单的操作。
- 灵活掌握不同的结账方式。
- 能规范完成餐厅收档工作操作。



有关餐饮菜品和酒水知识和服务技能介绍,将在《提高和更新餐饮知识》和《酒精饮料的服务》书中有所介绍,故此部分内容不作为本书重点。

本书编写说明

本书主要包含能力知识要点、学生活动、学生练习、鉴定材料等内容。

本书是学习者的学习指南。

本书编写组成部分主要有:

- 能力标准与能力介绍
- 能力知识要点
- 活动:教师为达到能力标准而设计,要求学生参与的多种活动。

如:社会调查、讨论争辩、技能展示、技能训练、情景模拟、角色扮演等。

• 鉴定:对学生能力进行评估鉴定。包括学生自我鉴定,也有教师鉴定。鉴定方式有技能展示、书面作业、报告、口头问答等。

图标含义说明



笔记



鉴定



学生活动



质疑与思考



提问、问答



作业练习

编写分工说明

主编:邹薇

编写:邹薇

材料翻译:李俊、文秦、张忠、韦江佳、张铁鹰

主要参考资料

《餐饮服务与管理》高等教育出版社,2001年12月第1版

《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》福建人民出版社,2002年10月第1版



《现代侍应技术》广州出版社,2000 年 8 月第 1 版

www. clipart. com

《能力标准,提供餐饮服务 THHBFBO3B》澳大利亚旅游接待行业开发

感谢

澳大利亚皇家墨尔本理工大学高等教育和培训研究中心教师:

Veronica Volkoff 女士

Beth Marr 女士

Jane Perry 女士

澳大利亚维多利亚州 William Angliss 技术与继续教育学院:

Garry Dick 先生

Eva Dabasy 女士

澳大利亚翻译:

Charles Lushan Qin

中澳(重庆)职教项目澳方专家、翻译:

张荣健 先生

澳大利亚驻重庆旅游学校课程设计专家:

Peter Snelson

Guy Hunt

Lily Gjeci

Francis De Silva

重庆师范大学副教授:

李锐

唐礼武

重庆市旅游学校教师:

付小伟

王继伟

中澳(重庆)职教项目
重庆市旅游学校课程开发组
2008 年 5 月

请
按
此
裁
下
寄
回
我
社
或
在
网
上
下
载
此
表
格
填
好
后
E-mail
发
回

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

书名:		版次	
书号:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
您所在的校(院)、系:	校(院)		系
您所讲授的课程名称:			
学生人数:	_____人	_____年级	学时: _____
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话	(家)
			(手机)
E-mail:(必填)			
您对本书的建议:	系主任签字 盖章		

请寄:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)
重庆大学出版社市场部
邮编:400030
电话:023-65111124
传真:023-65103686
网址:<http://www.cqup.com.cn>
E-mail:fxk@cqup.com.cn

目 录

CONTENTS

绪论 餐饮概述

任务 1	餐饮部在饭店中的地位	2
任务 2	餐饮服务	4
任务 3	餐饮部组织机构与管理职能	7
任务 4	餐饮服务人员的素质要求	11
任务 5	餐饮服务人员的岗位职责	17

单元 1 餐前准备工作

任务 1	检查就餐区域的清洁	25
任务 2	设置就餐环境	27
任务 3	做好 floor plan(服务桌次安排图示)	30
任务 4	检查和准备服务用品、服务设施	31
任务 5	获取菜单新信息	36
任务 6	召开班前例会	39

单元 2 中餐摆台工作

任务 1	检查清洁、餐桌和所有餐具	46
任务 2	装饰餐桌	48
任务 3	正确摆放餐、用具	52
任务 4	调整不符合标准的餐桌和餐具	72



单元3 迎宾应接工作

任务1	做好欢迎宾客的准备	78
任务2	检查预订细则	80
任务3	引领宾客入座	82
任务4	为宾客呈递菜单和酒单	85
任务5	餐前应接服务——递巾、送茶、落巾、撤筷	86

单元4 点菜工作

任务1	点菜前的准备	92
任务2	接受宾客点菜	93
任务3	记录点菜内容	95
任务4	准确操作点菜系统	97
任务5	调整适合的杯具、服务用具和餐具	98

单元5 结账工作

任务1	向宾客呈递账单	102
任务2	按企业工作程序结账	103
任务3	礼貌送客	105

单元6 结束工作

任务1	清除、清洁服务区用品	111
任务2	准备下次服务设备	112
任务3	正确摆放下次服务区用品	112
任务4	回顾、评估服务工作	113
任务5	移交手续给新同事	113

学生评估问卷一:关于学生用书	117
----------------------	-----

学生评估问卷二:关于教学方法	119
----------------------	-----

绪 论

餐饮概述



单元简介

本单元主要就餐饮基础知识作了介绍,通过本单元学习,学习者能对酒店餐饮部的地位、酒店餐厅种类以及餐饮服务工作有一个更清楚的认识,能明确作为餐饮从业人员的素质要求和岗位职责。

能力描述

本单元所涉及的餐饮的基本理论概念,能为实际工作的操作奠定一定的基础,它适用于不同类型的餐饮企业。

能力标准

工作任务	能力表现水平
餐饮概述	任务 1 能了解餐饮部在饭店的地位
	任务 2 能理解餐饮服务工作的特点
	任务 3 能明确餐饮部的组织机构与管理职能
	任务 4 能明确餐饮服务人员的素质要求
	任务 5 能明确餐饮服务人员的岗位分工及职责

能力鉴定

鉴定内容	鉴定方式
餐饮部在饭店的地位	答问、作业、 书面测验
餐饮服务工作的特点	
餐饮部的组织机构与管理职能	
餐饮服务人员的素质要求	
餐饮服务人员的岗位分工及职责	

任务 1 餐饮部在饭店中的地位

餐食和饮料是人类生存和发展的最基本条件之一,餐饮部则是现代饭店下属的一个重要部门,它是解决客人“吃”——这一基本生理需求的部门。



问:多少同学有过到酒店或酒楼就餐的经历?
请回想你当时享受了些什么。



1. 餐饮部的定义(Food and Beverage Department)

餐饮部是为宾客提供_____的部门,餐饮产品是有形产品(_____等)和无形产品(_____等)的有机结合体。

2. 餐饮部在饭店中的地位

(1) 餐饮不仅是_____得以生存发展的条件,也是_____发展的重要条件之一。

(2) 餐饮服务直接影响饭店声誉和形象。

(3) 餐饮收入是饭店收入的重要组成部分。

餐饮部是饭店获得经济效益的重要部门之一,它的收入是一个_____,我国旅游饭店的餐饮收入大约占饭店总收入的_____。

(4) 餐饮部的工种多、用工量大。

小 结

通过学习餐饮部在饭店中的地位,要充分了解餐饮部的重要性,了解自己职业的工作环境,树立正确的服务意识。



作业

结合所学内容,谈谈餐饮部在饭店的地位是什么。(可选择其中一点来谈)

任务2 餐饮服务



服务工作是一种什么行为?





能力知识要点

1. 餐饮服务的概念(Food and Beverage Service)

(1) 餐饮服务就是餐饮部工作人员为就餐宾客提供食品、饮料的一系列_____的总和。

(2) 餐饮服务构成内容如下:

- 1) _____。
- 2) _____。
- 3) _____。
- 4) _____。

2. 餐饮服务中前、后台服务的关系

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。

- 前台服务是指服务员在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供的服务。

- 后台服务则是指在宾客视线所不能到达的场所,如采购部、粗加工区及厨房等部门工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。

- 前台服务与后台服务_____。



美味佳肴与热情、礼貌、周到的服务谁重要?

3. 餐饮服务的特点

• 无形性

定义:服务不能量化,只能在客人购买并享用后,才能评估其服务质量的优劣,因此怎样让客人觉得“物有所值”呢?

措施:_____。

• 一次性

定义:餐饮服务只能当次使用,当场享受,过时则不能再享用。

措施:_____。

• 同步性

定义:生产、销售同步进行,产品不储存、不外运。

措施:_____。

• 差异性

产生差异性的原因: