

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

ZHONGCAN
FUWU

中餐服务

王利荣 主编



清华大学出版社

中等职业学校酒店服务与管理类规划教材

ZHONGCAN FUWU
中餐服务

王利荣 主 编

清华大学图书馆
藏书章



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

中餐服务是我国餐饮文化中的重要部分,是旅游业中酒店服务的重要组成。本书贯彻“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育要求,围绕中餐服务各个岗位的实际工作,以任务为引领,以学生自学和训练为主导,努力达到提高学生职业能力的目标,涵盖了中餐零点服务、中餐宴会服务、团队用餐服务、送餐服务等内容。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业师生的教材,也可供餐饮企业、酒店员工培训及相关人士学习参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务/王利荣 主编. —北京:清华大学出版社,2011.8

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-25473-7

I. ①中… II. ①王… III. ①中式菜肴—餐厅—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 084405 号

责任编辑:李万红 王燊娉

封面设计:赵晋锋

版式设计:孔祥丰

责任校对:成凤进

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969,c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015,zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13 字 数:308 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版 印 次:2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:39.00 元

产品编号:040758-01

丛书编委会

主任：陈 玉

副主任：田雅莉 万 辉 汪珊珊

顾问：俞启定 许 宁 陈克军

成 员：邓昕雯 林 静 杨秀丽 姜 楠 王利荣

王冬琨 王秀娇 徐少阳 龚威威 郑春英

荣晓坤 高永荣 赵 历 孙建辉

当前，国家把职业教育提升到突出的战略高度，一系列政策措施的出台，以及不断加大的对职业教育的投入和资金支持，推动我国职业教育迎来了发展的新高潮。新的历史阶段，《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010—2020)适时地把提高质量作为职业教育改革和发展的重点。教学模式、教学内容和教学方法的创新成为学校层面教育实践中的新内涵。整理、总结和推广名校、名师的教育教学经验是深化教育改革和提升职教吸引力的一件大事。教材作为教育教学的载体，其改革和创新势在必行。

由北京市外事学校发起、主持，并联合北京教育学院朝阳分院、北京市劲松职业高中、北京国际职业学校、北京市商务管理学校、北京水利水电学校、北京商贸学校、延庆县第一职业学校、北京怀柔区职业学校、北京黄庄职业高中、密云县职业学校、北京市宣武区第一职业学校、北京振华旅游学校和上海市商贸旅游学校等多所学校，与清华大学出版社联手推出了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。众所周知，酒店业是当今世界发展迅猛的行业之一，其产业规模不断扩大、集团化建设不断发展、标准化管理不断完善、产品服务不断延伸，随之而来的是酒店业用人需求旺盛，而对其从业人员的职业素养要求也越来越高。本套教材着眼于市场需求，力求推陈出新，以满足中等职业学校酒店服务与管理专业的人才培养需要，充分发挥职业教育服务经济社会发展的职能。

我国战国时期著名的思想家和教育家墨子早在两千多年前针对人才培养的问题就曾提出过“兼士”的概念，从“厚乎德行”“辩乎言谈”“博乎道术”3个方面分别阐述了教育的目的，其强调内在品质、德智并重、全面发展的态度与当代教育注重学生的全面发展是一致的。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中提及教育改革时强调，要遵循教育规律和学生身心发展规律，坚持德育为先、能力为重，改革教学内容、方法和评价制度，促进学生德智体美劳全面发展。古往今来，人才培养过程中对“德”的重视是一贯的。现实中，无论是职业领域的教育者还是行业企业的用工者，甚或是家长和学生本人，无不切实感受到中职学生的培养问题首先是“做人”的问题。单纯强调技能的训练是远远不够的，在学会“做人”的基础上才能更好地“做事”。遵循着这样的教育思想和理念，本套教材在编写过程中，强调在专业课教学中对学生职业道德的培养，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，让学生在完成工作任务的过程中逐步形成职业意识和规范，提升其职业素养。

本套教材参编学校地处北京和上海这样的大都市，与国内很多一流的五星或超五星级

酒店均有专业实践和校本课程开发等多领域、多层次的合作。在编写过程中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导，以企业岗位需求为出发点，通过设置真实的或准工作情境，使学生的学习过程依照工作过程展开，促进学生的情感体验，激发学生的求知欲，以逐渐培养系统的职业能力。同时，课程体系与以往同类教材有一定区别，突出了酒店业新的岗位需求，编写时所选取的教学内容力争处于国内领先水平，具有一定的前瞻性。

近年来北京、上海两地的中等职业学校在功能定位上突出学历教育与职业培训并重，因此，编者中大部分老师除常规教学外同时还具备为酒店员工进行职业培训的经验。本套教材参与编写的老师们均来自中等职业学校酒店服务与管理专业的一线骨干教师。尤为难能可贵的是，很多老师具有高端酒店企业实践及国家高端活动礼仪服务的经历，真正将“双师型”落在了实处。还有相当一部分具有在德国、瑞士、荷兰、澳大利亚等国家参加职业教育课程开发、职业培训课程开发、酒店管理课程学习的培训和访学经历的老师，他们为教材的编写提供了本专业国际最前沿的资讯。经过一年多的努力，编委会的老师们集团队智慧，呕心沥血，通力合作，为中职教育奉献了这一成果。

总之，本套教材是编者在总结以往经验的基础上精心打造而成的，希望通过总结名师的教育教学经验和先进理念，在教育实践层面为中职教育的发展尽绵薄之力。编写过程中得到了国内知名教育专家和企业专家的倾力支持，教育专家的指导提升了本教材的理论高度，企业专家为教材的编写提供了鲜活的案例和实践指导，突出了行业特色和职业特点。本套教材适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

本套教材肯定还存有遗憾和不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。

陈玉

2011年5月

中餐服务是我国餐饮文化的重要部分，是旅游业中酒店服务的重要组成。随着餐饮业的飞速发展，餐饮市场对从业人员的素质要求也不断提高。本书在编写过程中，贯彻“以服务为宗旨，以就业为导向”的职业教育要求，展开与实际工作相结合的教材体系编排，围绕中餐服务各个岗位的实际工作，以任务为引领，以学生自学和训练为主导，努力达到提高学生职业能力的目标。

本书分为5个单元，每个单元由若干任务组成，每个任务下设有若干活动，由工作情境、具体工作任务、信息页、任务单和任务评价等部分组成，还有一些知识链接、服务链接等内容。本书体例新颖、图文并茂，注重学生活动与自主学习，编写过程中力求体现以下特点。

1. 实际工作结合。在编写过程中遵循中餐服务的规律和特点，结合中餐服务的工作实际，全面考虑了中餐服务的内容、对象及发展趋势，体现中餐服务的现状，并力争具有前瞻性。

2. 工作任务驱动。通过设计真实的工作任务，模拟各种职业活动，在任务单的驱动下，进行中餐服务知识、技能、方法、态度的学习和训练，使学生在完成工作任务的过程中进一步提高综合职业能力。

3. 注重自主学习。以中餐服务的具体工作任务作为载体，通过信息页、任务单的设计承载教学过程，帮助和指导学生主动参与教学全过程，便于学生自学和训练。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业师生的教材，也可供餐饮企业、酒店员工培训及相关人士学习参考。

本书由王利荣任主编，负责全书统稿和修改。王利荣、葛顺英、赵春艳老师负责本书具体单元的编写，其中，王利荣编写了单元一、单元三，葛顺英编写了单元二，赵春艳编写了单元四、单元五。本书在编写过程中得到了企业专家的指导和支

持，在此表示感谢。

由于编者水平有限、经验不足，书中难免存在不足之处，敬请广大专家和读者批评指正。

编者

2011年5月

目 录

单元一 认识中餐服务 / 1

- 任务一 走进餐饮部 / 2
 - 活动一 认识餐饮部 / 2
 - 活动二 做优秀的餐饮部员工 / 7
- 任务二 体验中餐服务 / 10
 - 活动一 认识餐饮服务 / 10
 - 活动二 探寻中餐服务 / 12
- 任务三 认识中餐菜单 / 16
 - 活动一 认识零点菜单 / 16
 - 活动二 认识宴会菜单 / 21
- 任务四 认识中餐菜肴 / 25
 - 活动一 认识八大菜系 / 25
 - 活动二 认识地方特色菜系 / 29

单元二 中餐零点服务 / 36

- 任务一 餐前准备工作 / 37
 - 活动一 零散客人预订服务 / 37
 - 活动二 服务形象 / 41
 - 活动三 餐前准备 / 43
- 任务二 迎宾接待服务 / 56
 - 活动一 迎宾引领服务 / 56
 - 活动二 餐前接待服务 / 59
- 任务三 点菜服务 / 62
 - 活动一 点菜服务 / 62
 - 活动二 点菜服务技巧 / 66
- 任务四 酒水服务 / 68
 - 活动一 白酒服务 / 69

- 活动二 啤酒服务 / 72
- 活动三 饮料服务 / 75
- 任务五 菜肴服务 / 78
 - 活动一 上菜服务 / 79
 - 活动二 特殊菜肴服务 / 81
- 任务六 餐间服务工作 / 84
 - 活动一 撤换餐酒具服务 / 84
 - 活动二 撤换用具服务 / 87
 - 活动三 餐间其他服务 / 88
- 任务七 结账送客服务 / 91
 - 活动一 结账服务 / 91
 - 活动二 送客服务 / 93
- 任务八 餐后结束工作 / 95
 - 活动一 餐后整理 / 95
 - 活动二 工作小结 / 97

单元三 中餐宴会服务 / 100

- 任务一 宴会预订服务 / 101
 - 活动一 接受宴会预订 / 101
 - 活动二 落实宴会预订 / 107
- 任务二 宴会前的准备 / 111
 - 活动一 领会宴会通知单 / 111
 - 活动二 宴会厅布置与摆台 / 117
 - 活动三 宴会物品准备 / 133
 - 活动四 宴会前的检查 / 134

- 任务三 宴会席间服务 / 138
 - 活动一 宴会入席服务 / 138
 - 活动二 酒水服务 / 144
 - 活动三 菜肴服务 / 148
 - 活动四 席间其他服务 / 154
- 任务四 宴会特殊情况处理 / 158
 - 活动一 特殊宴会客人服务 / 158
 - 活动二 宴会席间常见问题的处理 / 160
 - 活动三 宴会席间突发问题的处理 / 162
- 任务五 宴会结束工作 / 165
 - 活动一 宴会送客服务 / 165
 - 活动二 宴会整理工作 / 167

单元四 团队用餐服务 / 170

- 任务一 团队用餐的准备工作 / 171
 - 活动一 领会团队用餐预订单 / 171
 - 活动二 团队用餐准备工作 / 175
- 任务二 团队用餐服务 / 179
 - 活动一 团队早餐服务 / 179
 - 活动二 团队午晚餐服务 / 181

单元五 送餐服务 / 185

- 任务一 送餐的准备工作 / 186
 - 活动一 客房送餐预订服务 / 186
 - 活动二 客房送餐准备服务 / 188
- 任务二 客房送餐服务 / 191
 - 活动一 送餐服务 / 191
 - 活动二 收餐服务 / 193

参考文献 / 196

中国幅员辽阔，历史悠久。我国的餐饮文化不仅延续了烹饪文化的传奇，更是餐饮礼仪、就餐习俗的演变和传承。在我国餐饮发展历史中，由于受地理、气候、风俗、民情、经济等因素的综合影响，形成了独特的饮食习惯与奇妙的烹饪方法，正是“南甜、北咸、东辣、西酸”——随地域而变化万端，也形成了自己独特的菜系文化。伴随着烹饪文化的发展，餐饮服务也不断变化和发展，并逐渐形成了独具特色的中餐服务。

单元一

认识中餐服务



任务一 走进餐饮部

工作情境

餐饮部是弘扬民族饮食文化，促进酒店经营特色的重要部门，餐饮部的美酒佳肴不仅可以满足宾客的基本需求，还有助于宾客领略各国的饮食文化，从中获得精神享受，促进来自五湖四海宾客之间的友谊。作为餐饮部的一名员工，请先走进酒店的餐饮部，感受一下餐饮部的魅力吧。

具体工作任务

- 了解餐饮部的地位和作用；
- 认识餐饮部的组织与职能；
- 理解餐饮部对员工的素质要求。

活动一 认识餐饮部

作为餐饮部的一名员工，你了解餐饮部吗？从下面的信息页中，你就能找到答案。

信息页一 认识餐饮部

酒店的餐饮部门负责为客人提供优质的食品、饮料和良好的服务，承担着宴会、酒会、茶话会、冷餐会、零点、包餐、客房送餐、酒吧等各项服务任务。酒店餐饮部的餐饮产品是有形产品(食品、饮料等)和无形产品(烹饪技艺、餐厅服务等)的有机结合。餐饮服务是酒店服务的重要组成部分，餐饮服务水平和特色在很大程度上反映了酒店的总体服务水平和特色。因此，餐饮部不仅是酒店重要的组成部分，也是满足客人需要必不可少的服务部门，还是构成酒店主要经济来源的营业部门之一。

认识餐饮部首先从认识餐饮部的组织结构开始。熟悉餐饮部的组织与职能，有助于餐饮工作人员明确自己的位置，从而有助于更好地进行沟通与协调。

酒店的规模、等级、服务内容、服务方式、管理模式等方面决定了酒店餐饮部的组成。通常情况下，餐饮部包括厨房部、餐厅部、宴会部、管事部等部门，如图 1-1-1 所示。

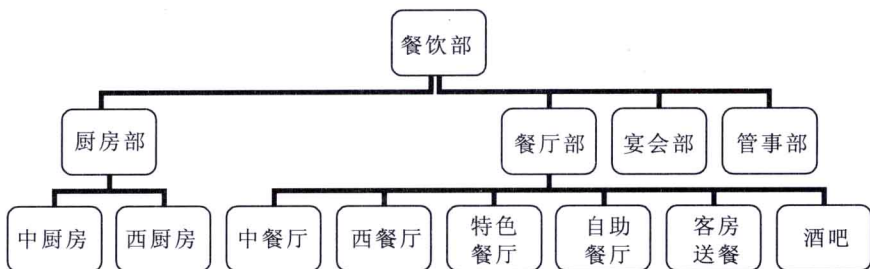


图 1-1-1 餐饮部的组织结构

厨房部是主要生产部门，负责整个酒店所有中西菜点的准备和烹制，还负责厨师培训、菜点创新、食品原料采购计划的制订及餐饮成本控制等工作。

餐厅部是为宾客提供食品、饮料以及良好服务的公共场所。

宴会部为宾客提供理想的活动场所，接受宾客委托，组织各种类型的宴会、酒会、招待会等，并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂，为宾客提供完整的宴会服务。

管事部也称为后勤部门，负责厨房、餐厅、酒吧等的卫生打扫，以及所有餐具、器具的洗涤、消毒、存放、保管和控制，还要负责清洁工的业务培训和水平的提高业务技术。

餐饮部的员工组织关系包括餐饮部总监、办公室文员、行政总厨、餐厅经理、领班、员工等，下级要服从上级的领导，如图 1-1-2 所示。

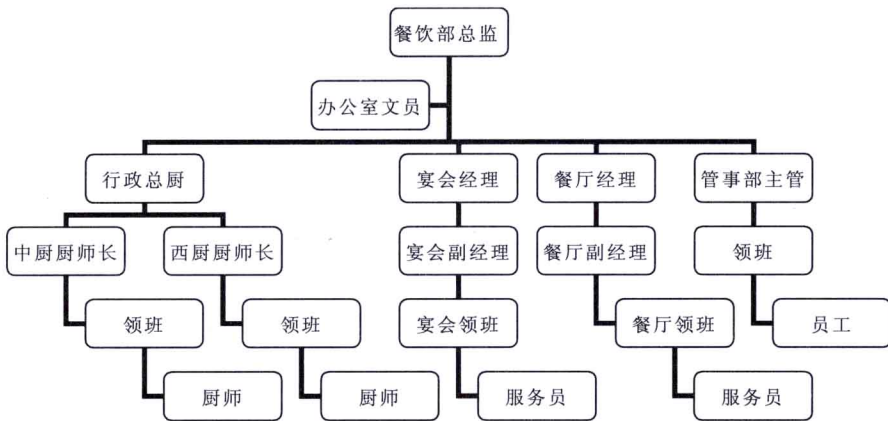


图 1-1-2 餐饮部员工的组织关系

任务单一 认识餐饮部

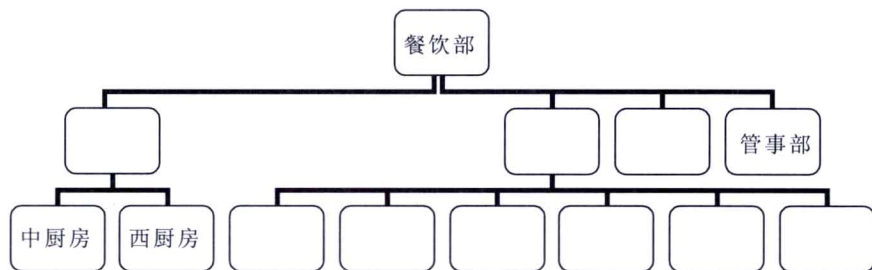
一、请回忆到星级酒店或酒楼就餐的经历，你对餐厅的环境、卫生、设备、酒水菜肴和服务感受如何？你享受到了哪些服务？

享受的服务	其他
-------	----

二、填空。

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

三、填图。



信息页二 认识餐饮部各部门

一、餐厅

餐厅是通过出售服务、菜肴、饮品来满足宾客饮食需求的场所。根据餐厅提供的食品、饮料和服务不同，可以分为以下几类。

1. 中餐厅

中餐厅是星级酒店的主要就餐场所，一般经营粤、川、苏、鲁、京等中国菜肴，向客人提供不同规格、档次的中式餐饮服务，如图 1-1-3 所示。

2. 特色餐厅

特色餐厅是中餐厅的一种，因其供应的菜肴富有特色而区别于一般餐厅，又称特色餐厅。特色餐厅能提供的菜肴以专营某一类菜肴，或地方菜，或某一时期与民族的菜肴，或以某种烹调方法为主的菜肴等。一般以小餐厅或包厢为主，如图 1-1-4 所示。



图 1-1-3



图 1-1-4

(1) 风味餐厅：是一种专门制作富有地方特色菜式的食品餐厅，这些餐厅在取名上也颇具地方特色。

(2) 海鲜餐厅：是以鲜活海、河鲜产品为主要原料烹制食品的餐厅。

(3) 野味餐厅：顾名思义，是以山珍、野生动物为原料的餐厅，特别是春、秋、冬季很受欢迎。

(4) 古典餐厅：这类餐厅无论装饰风格、服务人员服饰风格、服务方式，还是所供应的菜点均为古典风格。而且它的古典风格往往还具有某一时代的典型特点，如唐代、宋代、明代、清代等。

(5) 旋转餐厅：是一种建在高层酒店顶楼的观景餐厅。一般提供自助餐，当然也提供点菜或饮料点心的服务。旋转餐厅一般 1 小时~1 小时 20 分左右旋转 1 周，客人就餐时可以欣赏窗外的景色。

3. 西餐厅

西餐厅大多以经营法、意、德、俄式菜肴为主，同时兼容并蓄，其中又以高档法式餐厅最为典型，如图 1-1-5 所示。

4. 咖啡厅

酒店中的咖啡厅客流量大，服务要求快捷简便。为客人提供各式早餐和简单的午晚餐，有的也提供自助餐。菜单除了有常年供应品种外，还要有每日的特餐，供应品种可以少，但质量要求一定要高。咖啡厅营业时间较长，一般从早晨 6 时到凌晨 1 时。

5. 自助餐厅

自助餐厅是厨师将准备好的中西式菜肴分类摆放在自助餐台上，客人拿着餐碟可自行拿取食物的餐厅。它的特点是客人自助服务，服务员不用为客人点菜，其他服务视餐厅规定而定，如自助餐中不包括免费饮料的，则服务员应提供相应的酒水服务。在客人就餐过程中，服务员的主要工作是清理客人用完的餐碟，保持自助餐台的整洁和美观，如图 1-1-6 所示。



图 1-1-5



图 1-1-6

6. 客房送餐

酒店为了满足宾客的需要，为宾客提供客房送餐服务。

7. 外卖部

外卖部主要向本地居民、住在酒店公寓内的宾客提供酒店风味菜肴、各式点心等，也在酒店外的场所为客人提供酒会、宴会服务。

二、宴会厅

宴会厅受宾客的委托，组织各种类型的宴会、酒会、招待会等活动，通常以一个大厅为主，几个不同风格的小厅与之相连或相对独立，一般用隐蔽式的活动板墙调节其大小。

三、酒吧

酒吧是专供宾客享用酒类饮料、休息和娱乐不可缺少的地方，也是酒店增加收入且利润较高的一个部门。酒吧主要供应中西式酒类饮料和小吃。

任务单二 认识餐饮部各部门

一、调查：走访附近的酒店或酒楼，收集归纳各个餐厅的特点。

时 间	调查餐厅名称	餐 厅 特 点	调 查 人

二、上网或图书馆查询餐厅还有哪些种类？有何特点？

活动二 做优秀的餐饮部员工

餐饮部是酒店的重要部门之一，作为餐饮部的员工，应成为酒店服务的专业人才，为餐饮部的发展作出自己的贡献。

信息页 做优秀的餐饮员工

我国酒店经营规模不断扩大，餐饮服务水平不断提升，从绿色消费到健康食谱，从大众餐饮到精致经典，酒店餐饮部充分挖掘饮食文化内涵，不断提高人们的饮食质量和消费品位，促使餐饮消费不断趋于理性，餐饮业不仅要适应这种发展要求，更要善于引导人们建立科学消费、合理消费、和谐消费的理念。因此，餐饮业的发展更需要高素质的专业人才。怎样才能成为一名优秀的餐饮部员工呢？

餐饮服务的工作人员一般包括餐厅的经理、主管、领班、迎宾员、服务员、酒吧服务员、传菜员、收银员等。要想成为一名优秀的餐饮服务人员，就要具备端正的思想素质、过硬的业务素质、良好的身体素质和心理素质。

一、端正行业思想认识

餐饮服务人员要具有端正的职业道德，时刻做好以下几点。

- 热情友好，客人至上；文明礼貌，优质服务；
- 不卑不亢，一视同仁；团结协作，顾全大局；
- 遵守纪律，廉洁奉公；钻研业务，提高技能。

二、练就过硬的业务素质

1. 微笑服务

微笑是餐饮服务员的职业本能和职业习惯，虽不出声音但充满热情，让宾客感受到服务人员的亲切与和蔼，这一点要体现在餐饮服务的全过程中，以起到引导、认同、友善，从而产生良好心境的作用。

2. 服务语言

餐饮服务语言是表达思想，与客人、同事交流感情的主要工具。在服务语言上应注意文明礼貌，要有较强的表达能力，具有一定的表达艺术。餐饮服务经常使用文明用语，如欢迎光临、我能为您做些什么吗、实在对不起、谢谢光临等。

3. 文化内涵

餐饮服务人员应了解我国主要客源和地区的概况、宗教和饮食习惯，熟悉我国主要菜系的菜名、名点的制作和风味特点，掌握所供应菜点、酒水的质量标准及性能特点，要有一定的外语水平，具有较高的文化素养，从而能够为各个层次的客人服务。

4. 专业技术

服务人员要掌握为宾客服务的技能技巧，要能够娴熟、灵活自如地运用。还应树立“客

人至上”的服务意识，具有灵活服务、迅速发现问题、辩证分析问题和果断解决问题的能力。

5. 服从与协作

服从是下属对上级应尽的职责。同时，服务员还应服从客人，但应服从有度。

三、强健的身体素质

餐饮服务人员强健的身体素质是做好餐饮服务工作的基础，其优美的体态、健康的体魄和良好的个人卫生习惯都应是美的体现。

1. 端庄典雅的仪表、仪容、仪态

服务人员要按照各个企业的要求规范自己的仪表、仪容与仪态，做好个人卫生，树立酒店的服务形象，如图 1-1-7 所示。



图 1-1-7

2. 健康的体魄

餐饮服务人员的工作是脑力兼体力的艰辛劳动。因此，服务人员生活要有规律，具有良好的生活习惯，合理安排休息、睡眠，才能胜任早、中、晚各班次的工作。

四、优秀的心理素质

就餐客人由于民族、国籍、性别、年龄、职业、文化的影响和就餐目的的不同，总是表现出不同的心理特征，如求快速、求干净卫生、求安全、求价廉物美、探新知、寻幽静、求尊重等，为了给客人更好的服务，餐饮服务人员优秀的心理素质就尤为重要。

- (1) 要自尊自信；
- (2) 热情、开朗、乐观；
- (3) 具有良好的观察力与持久的注意力；