



高等职业学校酒店管理专业教材

餐饮 服务管理（第八版）

CANYIN
FUWU GUANLI

[英] 丹尼斯·丽丽卡普◎著
约翰·卡曾斯

丛龙岩◎译



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位



高等职业学校酒店管理专业教材

餐饮服务管理

(第八版)

[英] 丹尼斯·丽丽卡普 著
约翰·卡曾斯

丛龙岩 译

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务管理: 第八版 / (英) 丹尼斯·丽丽卡普,
(英) 约翰·卡曾斯著; 丛龙岩译. —北京: 中国轻工业
出版社, 2017.8

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1284-6

I. ①餐… II. ①丹…②约…③丛… III. ①饮食业 -
商业服务 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第046908号

本书中文简体版由英国霍得教育集团授权中国轻工业出版社在中国内地出版发行。

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 张乃柬 整体设计: 锋尚设计
策划编辑: 史祖福 责任校对: 晋 洁 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 河北鑫兆源印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017年8月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 30

字 数: 672千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1284-6 定价: 80.00元

邮购电话: 010-65241695

发行电话: 010-85119835 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请与我社邮购联系调换

111224J2X101ZYW

第一章 餐饮业概述.....	19
1.1 餐饮业的组成	20
1.2 餐饮业的运营	23
1.3 用餐体验.....	27
1.4 食物制备方法	31
1.5 餐饮服务方式	32
1.6 餐饮服务人事管理.....	37
第二章 员工素质、技能和专业知识	44
2.1 餐饮服务成功秘诀	45
2.2 餐饮服务人员素质	45
2.3 传统服务方式	48
2.4 基本服务技能	51
2.5 沟通技巧.....	57
2.6 健康、安全和保障	65
第三章 餐饮服务区域和设施设备.....	71
3.1 设计和采购事宜	72
3.2 储藏室	73
3.3 热盘柜	74
3.4 洗碗间.....	76
3.5 色彩与灯光.....	78
3.6 酒吧	79
3.7 家具	83
3.8 布草	87
3.9 陶瓷餐具.....	88
3.10 餐具(刀、叉、勺和壶、盅、碗等).....	91
3.11 玻璃器皿.....	96
3.12 一次性用品	100
3.13 自动售货机.....	102





第四章 菜单、菜单知识和配菜知识107

4.1 菜单的起源.....	108
4.2 传统的上菜顺序	108
4.3 菜单的分类.....	110
4.4 影响菜单的各种因素.....	114
4.5 菜单与服务知识	118
4.6 开胃菜和其他开胃品.....	119
4.7 汤类菜肴.....	122
4.8 鸡蛋类菜肴.....	124
4.9 意大利面和饭菜类.....	125
4.10 鱼类菜肴.....	125
4.11 肉类、家禽和野味类菜肴	127
4.12 土豆、蔬菜和沙拉类菜肴	129
4.13 奶酪	131
4.14 甜品.....	137
4.15 餐后小吃.....	139
4.16 甜品（新鲜水果和坚果）.....	140



第五章 饮料——非酒精类和酒精类142

5.1 茶	143
5.2 咖啡	147
5.3 其他酒水间制作的饮料.....	158
5.4 非酒精类饮料	158
5.5 葡萄酒和饮料单（酒水单）.....	161
5.6 鸡尾酒和混合饮料.....	166
5.7 苦味酒	169
5.8 葡萄酒	170
5.9 烈性酒	186
5.10 利口酒	190
5.11 啤酒	192
5.12 苹果酒和梨酒.....	196
5.13 品酒技巧.....	197

5.14 食物与葡萄酒及其他饮料的搭配	201
5.15 适量、理智饮酒	207

第六章 餐饮服务（餐桌服务）.....209

6.1 预订服务	210
6.2 餐前准备	211
6.3 预备点餐服务（餐桌服务）.....	233
6.4 点餐和酒水服务	236
6.5 上菜服务	243
6.6 酒水服务	247
6.7 非酒精类的饮料服务	255
6.8 餐中服务	259
6.9 餐后服务	263

第七章 餐饮服务

（自助服务、辅助服务、一对一服务）.....266

7.1 服务方式	267
7.2 餐前准备	269
7.3 点餐服务	276
7.4 餐中清理服务	280
7.5 餐后清理服务	281

第八章 早餐和下午茶的服务.....285

8.1 早餐服务	286
8.2 下午茶服务	291

第九章 特殊形式的服务.....296

9.1 现场服务	297
9.2 餐饮服务	297
9.3 酒廊服务	303
9.4 医院病号餐饮服务	306





9.5 外卖服务	307
9.6 航空配餐服务	308
9.7 火车用餐服务	310

第十章 超值服务技巧.....311

10.1 现场料理（餐车服务）.....	312
10.2 肉类的现场切割介绍	315
10.3 火焰灯、薄饼锅和热盘器	320
10.4 开胃菜和其他的头盘类菜肴	325
10.5 沙拉和沙拉汁类	330
10.6 汤类	335
10.7 热的鱼类菜肴	336
10.8 牛排和肉类.....	340
10.9 大块肉的切割服务	347
10.10 家禽和野味.....	350
10.11 甜食类	356
10.12 新鲜水果	362



第十一章 餐饮活动项目管理.....366

11.1 餐饮活动项目类型	367
11.2 餐饮活动员工须知	368
11.3 餐饮活动项目管理	369
11.4 餐饮活动项目组织	373
11.5 婚宴服务	387
11.6 户外餐饮服务	393



第十二章 餐饮服务的监督管理.....395

12.1 相关法律法规	396
12.2 促销活动	399
12.3 客户关系	402
12.4 员工编制、管理和培训	404
12.5 餐饮定价策略	413

12.6 餐饮财务管理	417
12.7 酒水管理	428
12.8 工作绩效评估	437

附录A 烹饪和服务术语	441
-------------------	-----

附录B 鸡尾酒单和调配饮料单及配方	474
-------------------------	-----

餐饮业概述



高等职业学校酒店管理专业教材

餐饮服务管理

(第八版)

[英] 丹尼斯·丽丽卡普 著
约翰·卡曾斯

丛龙岩 译

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务管理: 第八版 / (英) 丹尼斯·丽丽卡普,
(英) 约翰·卡曾斯著; 丛龙岩译. —北京: 中国轻工业
出版社, 2017.8

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1284-6

I. ①餐… II. ①丹…②约…③丛… III. ①饮食业 -
商业服务 - 高等职业教育 - 教材 IV. ① F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第046908号

本书中文简体版由英国霍得教育集团授权中国轻工业出版社在中国内地出版发行。

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 张乃柬 整体设计: 锋尚设计
策划编辑: 史祖福 责任校对: 晋 洁 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 河北鑫兆源印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017年8月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 30

字 数: 672千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1284-6 定价: 80.00元

邮购电话: 010-65241695

发行电话: 010-85119835 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请与我社邮购联系调换

111224J2X101ZYW

*Food and Beverage Service*一书是英国霍得教育集团(Hodder Education)出版的一本用于餐饮服务类职业教育和成人教育的书籍。

本书从1971年开始出版至今,已经连续修订再版发行到了第八版,这足以看出本书的受欢迎程度。

现在,你看到的第八版是凝聚了众多餐饮服务行业的专家和大师们的理论及实践经验的精华所在。餐饮服务有种类繁多的方式和各自的特点,如何做到以客人为中心,为客人提供舒心温馨、热情周到的服务,是我们所追求的待客之道,也是本书突出介绍的重点。

本书从餐饮服务业的运营、用餐体验、给客人提供个性化的服务,到员工的管理、培训、人际关系的处理,到餐厅设计、菜单认识、菜品知识、酒水知识以及各种餐饮服务的方式,到增加售卖机会的现场料理、外卖及送餐服务等额外的服务,都做了全面的介绍与说明。本书是一本详尽的用于餐饮服务的百科全书。

我国的餐饮业目前处在飞速发展阶段,酒店与餐馆、饭店随着社会的发展如雨后春笋般筹建起来,相应地,伴随着餐饮行业的壮大,餐饮服务人才严重短缺,高端专业人才更是千金难求,本科及职业院校酒店管理专业学生每一个都是“抢手货”。但是,我们也看到了我国酒店与餐饮服务业的现状,高端人才基本上被国外酒店管理集团所垄断,餐饮服务还没有形成权威的规范性标准。如何改变这种现状是摆在我们面前的最迫切的任务。*Food and Beverage Service*一书的出版为国内的读者提供了一种解决方案,既能接触到国外全面、详尽、标准的餐饮服务技能,又可以做到学以致用,把餐饮服务提升到理论的高度,从理论到实践,再由实践指导理论,整合并提出我们自己的餐饮服务标准,运用到自己的工作中去,这就是我们翻译出版本书的重要目的之一。

中国烹饪博大精深,相对应的餐饮服务却跟不上形势的发展步伐,*Food and Beverage Service*一书充满了以人为本的服务理念,让我们明白了用心服务是真正的处理好与客人关系的根本所在,也是餐饮服务企业发展壮大的立业之本,更是每一位餐饮服务从业人员的成才之路。

希望每一位读者都能够从本书中吸收到对自己工作有帮助的内容,并借助本书形成自己的工作服务体系和规范。

山东商业职业技术学院

丛龙岩

2017年2月

致谢

本书第八版在编纂过程中借鉴了众多专家学者的经验之谈和文献资料。我们要特别感谢作为这一最新版本顾问的泰晤士河谷大学的苏珊·娜维克斯女士，我们也想对在本书文本修订过程中给予了大力帮助和支持的所有组织和个人表达我们最真诚的谢意。我们特别要感谢：

英国皇家烹饪艺术学院；英国食品与葡萄酒服务学院；格拉斯哥市斯特拉思克莱德大学马修·亚历山大讲师；北爱尔兰贝尔法斯特希尔顿酒店；英国航空公司；伦敦博格斯特家具有限公司；伦敦城市行业协会；克勒尼尔斯出版社及餐饮公司；伯明翰市皮卡迪利大街皮特勒斯花店的安妮·杜贝里和朱莉·布罗姆菲尔德；达克盈科公司；伦敦前伊灵学院作家和顾问安德鲁·德肯；米德尔塞克斯伊利亚国际有限公司；北安普敦郡沃尔夫德英国 Euroservice公司；英国餐饮服务顾问公司；伦敦泰晤士河谷大学旅游管理学院作家、顾问和院长戴维·福斯科特教授，伊灵学院及学院运营团队成员；伦敦德国葡萄酒咨询服务公司；伦敦丽兹酒店餐厅经理西蒙·格林；苏格兰格拉斯哥希尔顿酒店；苏格兰奥特拉德格伦伊格尔斯酒店；大西部培训有限公司；雪茄进出口公司亨特斯和弗兰克；IFS出版社；国际咖啡组织；国际标准组织；伦敦郎庭酒店；伦敦勒·克鲁比尔餐厅；勒乌维特纳库姆营销公司；英国迈科有限公司；英国国家标准公司；格拉斯哥斯特拉思克莱德大学讲师凯文·奥格尔曼；Maidaid-Halcyon；英国TEQ帕姆有限公司；大不列颠餐馆协会；伯恩茅斯大学高级讲师约阿希姆·斯查福赫利特；伦敦韦斯特伯里酒店客房部经理阿什利·肖；伦敦六洲饭店；伯明翰路易斯花店路易斯·史密斯；欧洲家纺有限公司；不列颠群岛索迪斯公司；斯特里特国际；茶叶委员会；安伟尔系统有限公司（英国）；苏格兰奥特拉德格伦伊格尔斯酒店厨师长卡蒂·华森；苏格兰烟晶山有限公司首席执行官伊恩·惠特克；伦敦名优葡萄酒展览有限公司董事总经理林登·威尔基；伦敦丽兹酒店行政总厨约翰·威廉姆斯以及威廉姆斯制冷公司。

图3.1, 3.2, 3.9, 3.10, 6.4, 6.5, 6.39, 7.3和8.6由安德鲁·卡拉汉拍摄。图2.1~2.6, 3.4, 3.11, 5.1, 5.5, 6.3, 6.13~6.15, 6.18, 6.31, 6.32, 6.34, 6.37, 6.38, 6.40~6.42, 8.2, 8.5, 8.7, 9.4和12.6由卡尔·特鲁里拍摄。图3.7, 3.13, 4.4, 5.7, 5.8, 6.3,

6.6~6.10, 6.20, 6.35, 7.1, 10.3~10.6和10.8~10.19由迈克·汉弗莱斯、克里夫顿绘制。图3.12, 6.11, 6.12和7.3由牛津设计师和插图师绘制。

· 如何阅读本书和使用总参考图表

本书中的内容有两种查询方式：

1. 使用本书前面的目录阅读
2. 使用本书的总参考图表。

总参考图表中充分考虑到了各种培训和考核机构的建议以及工作评估的需要，特别是考取英国国家职业资格证书的需要。图表中明确了餐饮服务的各个方面，并对所介绍的详细内容所在的部分和章节进行了标识。

因为酒店有各种各样不同的运营方式，总参考图表内揭示了与餐饮服务运营有关的一系列的理论知识和技能，当确定一个与之相关的特定餐饮服务的运营方式、工作安排或者任职资格时，总参考图表可以作为一个目录册使用，或者作为查询相关信息的一种工具。

使用总参考图表时，首先从工作和职责框架里选择出你所感兴趣的内容，然后翻找到所列出的相关章节/部分所在的页码进行查询阅读。

· 总参考图表

工作和职责	章节/部分
行业知识	
· 餐饮服务的定义	1.1
· 识别餐饮业的部门	1.1
· 识别不同部门之间的变量	1.1
· 介绍餐饮服务周期的不同阶段	1.2
· 描述餐饮服务运营案例	1.2
· 确定餐饮服务运营的各种变量	1.2
· 确定有助于用餐体验的各种因素	1.3
· 顾客餐饮服务的定义	1.3
· 服务水平和服务标准之间的区别	1.3
· 食物制作方式简述	1.4
· 区分服务顺序和服务过程	1.5
· 餐饮运营中不同服务体系之间的关系概述	1.5
· 描述餐饮服务方式	1.5
· 确定餐饮服务业内主要的工作职位和职责	1.6
个人技能	
· 探索餐饮服务成功的因素	2.1
· 开发餐饮服务所需要的理念	2.2
· 遵守服务规范	2.3
· 在法律许可范围内开展工作	12.1
· 专业技术能力的开发	2.4
· 培养良好的人际交往能力	2.5
	2.3
· 有能力认真对待:	
—成年人	2.5
—儿童	2.5
—行动不便者	2.5
—交流困难者	2.5
—顾客投诉	2.5
—发生事故	2.5
健康、卫生和安全	
· 保持个人健康和卫生	2.2
· 保持一个卫生的工作环境	2.6
· 避免危险	2.6
· 事故的处理	2.6
· 发生火灾时的处理程序	2.6
· 有助于清洁的工作	2.6
· 保持一个安全的工作环境	2.6
· 可疑物品的处理	2.6
· 炸弹威胁的处理	2.6

续表

工作和职责	章节/部分
服务区域、设备和产品知识	
· 应知应会	
— 服务区域和设备	第三章
— 菜单	4.1
	4.4
— 菜单知识和配菜知识	4.5
	4.16
— 烹饪和服务术语	附录A
— 酒水单	5.5
— 非酒精性饮料, 包括热饮	5.1
	5.4
— 葡萄酒	5.8
— 其他酒精性饮料	5.6
	5.7
	5.9
	5.12
· 品酒技巧	5.13
· 食物与酒水的合理搭配	5.14
· 了解和实施适量、理智的饮酒方式	5.15
服务程序	
· 餐桌服务的预订程序	6.1
· 服务区域的准备工作	
— 餐桌服务	6.2
— 自助服务、辅助服务和定点服务	7.1
	7.2
· 食品和酒水的点餐服务以及确定顾客的需求	6.4
· 食品服务	
— 餐桌服务	6.3
	6.5
— 自助服务、辅助服务和定点服务	7.3
· 饮料服务	
— 葡萄酒	6.6
— 其他酒精性饮料	6.6
— 非酒精性饮料	6.7
· 餐中服务	
— 餐桌服务	6.8
— 自助服务、辅助服务和定点服务	7.4
· 收银服务	12.6
· 餐后服务	
— 餐桌服务	6.9
— 自助服务、辅助服务和定点服务	7.5

续表

工作和职责	章节/部分
其他服务技能	
· 提供其他的菜品服务:	
—早餐	8.1
—下午茶	8.2
· 不同的现场服务方式描述	9.1
· 提供现场服务	
—客房送餐服务	9.2
—酒廊服务	9.3
· 提供超值服务	
—桌边服务	10.1
—现场切割、肉类服务	10.2
—在服务区域内准备、烹制食物并提供服务	10.3
	10.12
大型活动	
· 大型活动的组织与管理	11.1
	11.2
	11.3
	11.6
· 大型活动的组织	11.4
· 大型活动的准备和服务	11.4
· 婚礼服务	11.15
管理职责	
· 符合法律要求	12.1
· 进行各种销售活动	12.2
· 改善顾客关系	2.5
	12.3
· 保持员工服务水准	12.4
· 促进团队和个人的发展	12.4
· 食品和饮料的定价	12.5
· 收银时按照服务程序进行操作	12.6
· 酒和饮料的接收、储存及退货和饮用	12.7
· 酒窖的维护	12.7
· 餐饮运营管理	12.6
	12.7
	12.8
· 在自己的工作区域内保持清洁	2.6
· 自动售货机的维护服务	3.13
· 一项大型活动的管理	

本书的目标

本书对于那些学习或者工作在各种类型的餐饮企业的人士来说包含着他们所需要学习的理论知识和必备技能知识。本书还为那些想要进一步深造和进一步获得相关知识及经验的人士提供了一个学习的框架。

在“如何阅读本书”的部分，介绍了获取相关信息的方法。在这一部分的内容里还包含有一份总参考图表，里面汇总了工作在餐饮服务部门的员工所需要掌握的工作和职责内容，图表中还列出了在本书中获取相关信息的章节和页码。

在修订第八版的过程中，我们充分考虑到了考试机构和培训机构、教育及培训行业以及大型的餐饮企业给出的最新建议和服务规范要求。

本书给那些希望在餐饮业内获取英国国家职业资格证书1—3级水平评估考核的人们提供了支持，还兼顾了其他的资格证书，像市政和协会资格证书和餐饮服务毕业证书等。另外，本书旨在支持更广泛的基于授予餐饮服务国家级证书项目计划、普通国家职业资格、高级国家职业资格、基础学位证书和本科课程学习的需求，以及旅游管理学院课程等，还可以给公司企业内部培训策划提供强有力的支持。

餐饮业的发展趋势

餐饮业运营方式正在得到持续的改善和发展，连同服务质量也得到了极大的改进。离家外出享受餐饮的趋势在明显增长，同时随着外出用餐人数的大幅增加，顾客的需求也呈现出持续的多元化发展趋势。

食品和餐厅的风格也呈持续的、百花齐放般的发展趋势，用以满足顾客在餐饮知识和价值意识方面不断增长的目标需求。菜单和饮料单中的内容常常会受到各种流行趋势、潮流和时尚、健康和饮食、文化与宗教、素食者人数的增加、顾客的接受程度以及辐射和转基因食品等方面的影响。

餐饮服务业的多元化发展促使餐饮服务必须做出进一步的变化，餐饮服务传统的观念是作为一个交付的过程，顾客被认为是被动地接受服务，只有经营者才能根据本身的需求决定做出他们愿意提供的、打算提供的并且可控的服务。目前这一观点已经发生了显著的变化，并且正在变得越来越好。顾客现在被视为服务过程的中心，并且成为其中的一个积极参与者。日趋激烈的竞争意味着对于力图吸引相同的目标客户市场的餐饮运营者来说，服务质量和顾客在就餐过程中所感知的价值这两者已经成为餐饮运营者之间主要的不同点。因此，去了解顾客的参与过程，以及他们从中所获取的经验，可以预计到的是这会成为餐饮服务运营成功的关键因素。

餐饮业的发展通常意味着会有更多的选择空间。伴随着潜在的技能性人才的缺乏和提高工作效率的动机，造成的结果是餐饮运营状况变得更加精简。在某些地方已经很少强调那些非常复杂的服务方法了，贯穿于整个行业内的更多的声音是掌握售卖产品的相关知识、熟练的人际沟通技巧、技术能力和作为团队一分子的工作能力。

但是，服务，不管是服务水平还是服务标准，在整个餐饮行业内仍然有非常大的差