

21世纪饭店服务专业  
职业教育与培训系列教材

餐饮服务  
技术

(下)

李坤生 于佩珍 蔡明灿 编著  
胡绍琨 徐文苑 主审



职业教育与  
培训用书



南开大学出版社

# 《餐饮服务技术(下)》

李坤生,于佩珍,蔡明灿 编著;胡绍琨,徐文苑 主审

本书为(台湾地区)五南图书出版股份有限公司授权南开大学出版社在大陆地区独家出版发行中文简体字版,未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

**版权所有,翻印必究。**

天津市版权局著作权合同登记号:图字02—2003—16号

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务技术. 下 / 李坤生, 于佩珍, 蔡明灿编著.

天津: 南开大学出版社, 2005. 1

(21世纪饭店服务专业职业教育与培训系列教材)

ISBN 7-310-02219-X

I. 餐... II. ①李... ②于... ③蔡... III. 饮食业  
—商业服务—高等学校：技术学校—教材  
N.F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 111764 号

**版权所有 侵权必究**

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

\*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

\*

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 233 千字

定价:22.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

# 目 录

第一章 对菜单的基本认识.....	1
第一节 菜单的意义.....	3
第二节 对菜单的认识.....	3
第三节 菜单的内容.....	16
第四节 菜单的设计原则.....	20
第五节 菜单的相关知识.....	22
第二章 餐具摆设.....	27
第一节 中餐餐具摆设.....	29
第二节 西餐餐具摆设.....	36
第三章 餐食服务.....	53
第一节 美式服务.....	55
第二节 英式服务.....	64
第三节 法式服务.....	67
第四节 俄式服务.....	71
第五节 自助餐式服务.....	75
第六节 中餐宴席服务.....	82
第七节 酒会服务.....	88
第八节 会议服务.....	97
第四章 饮料服务.....	105
第一节 葡萄酒的服务.....	107
第二节 酒类及饮料的基本常识.....	120
第三节 国产酒与烈酒服务.....	130
第四节 咖啡与茶的服务.....	146
第五节 其他饮料服务.....	156
第五章 服务流程.....	163
第一节 餐厅营业流程.....	165
第二节 中餐服务流程.....	175
第三节 西餐服务流程.....	182

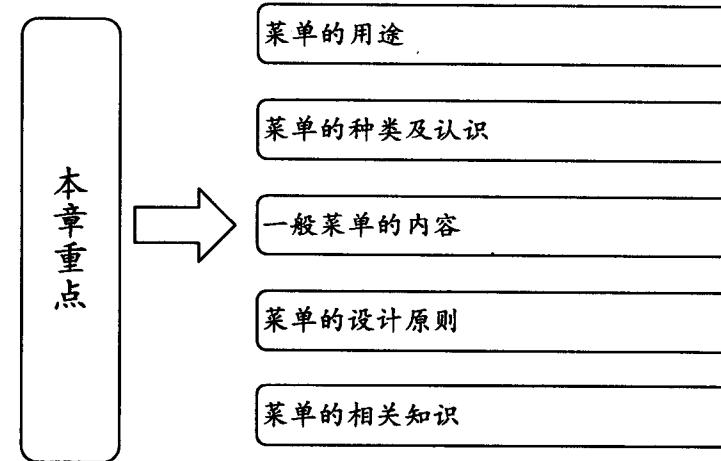
# 第一章

# 对菜单的基本认识

## 前言

一家经营完善的餐厅，除了为顾客提供满意的服务外，还须加强本身的特色，展现经营风格，以提升经济效益。要增加特色与风格，“菜单”便是一个非常重要的媒介。餐饮服务业与菜单之间息息相关，需要加以重视。本章将针对菜单的定义、对菜单的认识、菜单的内容、菜单的设计原则、菜单的相关知识等加以介绍与说明。







## 第一节 菜单的意义

### 一、菜单的定义和功能

菜单是餐厅的产品目录，也是即将出售的食物的清单。它不仅是展现经营风格的重要方式，也是餐厅与顾客沟通的重要桥梁。

一张制作精美、内容实在的菜单，应有食物的名称、种类、价格、图片、烹调方式、相关知识等叙述，才能使宾客乘兴而来、尽兴而归。



图 1-1 菜单可作为餐厅与顾客沟通的重要桥梁

### 二、菜单与餐饮服务的关系

一位优秀的餐厅服务人员，不仅会点菜和上菜，更重要的是熟悉和了解菜单，主动去销售菜单上的各类食物。在递出菜单之前，先要了解菜单上所有的食物项目，当客人问起时，才能清楚地描述如何烹调与服务。对于菜肴的组合与各种消费对象、消费水准也要掌握。所以菜单须通过餐厅服务人员的热情推荐，鼓励客人合理而迅速地选择餐食。切记，不可通过对客人施加压力来促使他们做选择。



## 第二节 对菜单的认识

菜单会因各种不同形式的餐厅而呈现出不同的风貌。在较正式的餐厅，菜单通常制作精美且夹在封套内；但在较不正式的餐厅，菜单制作则较简陋，有时甚至会写在黑板、卡片、具有特色的软垫或其他东西上面。

## 一、菜单的作用

菜单是餐厅销售食物的目录及价格的一览表，更是餐厅经营方向的指针。它的作用有：

1. 食品原材料采购的数量、种类，以及食品的烹调制作方式、贮存方法都依据菜单而定。
2. 餐厅服务人员依自己的专业性，再根据菜单上食品的种类、特色、价格来引导销售，为顾客提供最佳的服务。
3. 菜单可作为食品菜肴研究及创新的根据，并可依季节、活动、客人的喜好来修改菜单的内容。

## 二、菜单应具备的条件

菜单代表餐厅的风格，所以如果想吸引顾客上门，使餐厅收到良好的经济效益，就必须具备下列条件：

1. 能依地区性和季节性变化而变化。
2. 设计精美，有独特风格，并具宣传性。
3. 内容简单明确，且排列分明。

## 三、菜单的分类

菜单的分类方法很多，可根据餐厅的特色、经营方向来设计各种不同的菜单。菜单种类可分为表 1-1 所列类型。

表 1-1 菜单的种类

区分依据	菜单种类	特    色
用餐时间	早餐菜单 (Breakfast)	1. 以简单、营养为主。 2. 分为中式早餐及西式早餐（美式、欧式）。
	早午餐菜单 (Brunch)	1. 用餐时间在早上 10 点钟左右。 2. 菜色通常介于早餐与午餐间。 3. 顾客同时解决早餐、午餐。
	午餐菜单 (Lunch)	1. 以简便为主。 2. 通常以客饭、套餐、便当的方式拟定菜单。
	午茶菜单 (Tea Time)	1. 下午 2:00~5:00 间。 2. 简单的茶点或丰盛的自助餐方式。
	晚餐菜单 (Dinner)	1. 用餐时间较长，所以菜色都较为精致。 2. 价格比午餐高。
	宵夜菜单 (Supper)	1. 多在晚上及就寝前供应。 2. 简单、低热量、少油腻的餐点。

续表

区分依据	菜单种类	特    色
餐厅经营类型	饭店菜单 (Restaurant)	1. 规模较大的饭店分类较细，菜色涵盖较多。 2. 规模小的饭店只专精于中餐或西餐的经营。
	自助餐厅菜单 (Cafeteria)	1. 一次享用各种美食，不限于某一种菜式，不限数量。 2. 服务人员服务或自行拿取。
	咖啡厅菜单 (Coffee Shop)	1. 强调简单、迅速、方便。 2. 菜单内容种类较少。 3. 价格低廉、经济而实惠。
	酒吧菜单 (Bar)	1. 菜单内容以酒类、饮料及小菜为主。 2. 主食项目较少，或是更为简单。 3. 营业时间多为夜晚。
	客房送餐菜单 (Room Service)	1. 在最短时间内提供餐食，所以菜单内容较有限。 2. 强调烹调简单、快速且运送方便。 3. 通常客房服务须加收服务费。
	外带菜单 (Take-out Menu)	1. 常见于快餐业。 2. 顾客可选择电话订购、专人送达，或自己拿取的方式。 3. 菜单内容多以较易携带的食物为主。
功能	零点菜单 (A La Carte)	1. 菜单依菜肴的属性来归类，种类较多。 2. 每道菜的单价、分量不同，客人可自由组合，再合并计价。
	套餐菜单 (Table D'hote)	1. 由多种菜式组合而成。 2. 价格固定，菜的供应量固定。
	混合菜单 (Combination)	1. 介于套餐与零点菜单之间。 2. 某些菜色固定，其他的菜可自由点选，或以自助餐的方式自由拿取。 3. 价钱固定，不再另外加价。
	宴会菜单 (Banquet)	1. 按菜式分，有中餐宴会和西餐宴会。 2. 宴会菜单的设计与推荐须具有专业性。 3. 依餐厅本身的成本与利润、客人的需要与喜爱度做多方面的考虑与搭配，拟定合理的价格。
	酒会菜单 (Cocktail Party)	1. 菜单内容多以冷盘、酒水、点心、水果为主。 2. 一般不设座位，菜肴摆在台面上，由客人自行取用。
外观	桌上型菜单	1. 通常制作精美，以类似卡片或簿子的形式出现。 2. 在内容上会将各类食物分门别类。
	桌垫式菜单	1. 菜单上可有实物的照片，并搭配食品及饮料项目的价格，一目了然。 2. 有的会折成三角形或立体形的印刷品。 3. 通常以小型餐厅及非正式餐厅使用较多。
	悬挂式菜单	1. 内容多为今日推出的菜单，其中包含菜名、菜肴特色及价钱。 2. 常见形式有：立架式、垂吊式、海报式。 3. 此种展示方式可突显餐厅的风格，吸引顾客注意。
用餐对象	老人菜单	强调低脂、低油、少盐、少糖，以重营养、易咀嚼为要求。
	儿童菜单	菜单设计除营养、分量不要太多外，更应注意造型可爱及色彩鲜艳，以激起儿童的食欲。
	宗教菜单	注意少数民族有其禁忌的饮食，例如佛教徒以素食为主，不可掺杂肉类；回教徒不吃猪肉等。

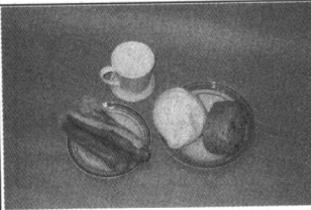
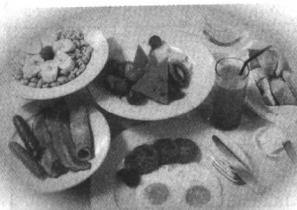
## （一）依据用餐时间区分

菜单依客人的进食时间，可分为早餐菜单、早午餐菜单、午餐菜单、午茶菜单、晚餐菜单及宵夜菜单等六种。

### 1. 早餐菜单（Breakfast）

早餐是供给一天活力的基本来源，应以简单、营养为主。一般分为中式早餐及西式早餐，而西式早餐又分为美式与欧式早餐，如表 1-2 所示。

表 1-2 中、西式早餐菜单

菜单类型	内容		特色
	烧饼、油条、豆浆、馒头、包子、稀饭、小菜、米线、饭团等。		1. 以中国传统食物为主。 2. 可以加以变化，加入颇受大家喜爱的早点。
	开胃类	以果汁及新鲜水果为主，例如柳丁汁、苹果汁、番茄汁、葡萄柚汁等都是常见的果汁。	由于地缘关系，美国人对早餐的品质极为重视，强调营养、丰富且精致。
	面包类	小面包、丹麦面包、牛角面包或吐司，附黄油、果酱或蜂蜜。	
	谷物类	玉米脆片或燕麦粥。	
	肉类	培根、火腿、香肠等。	
	蛋类	可选择不同的烹调方式，有单面煎蛋（Sunny-side Up）、两面煎蛋（Turnover）、水煮蛋（Boiled Egg）、炒蛋（Scrambled Egg）和蛋卷（Omelet）等。	
	蔬菜类	含番茄、土豆、芦笋等。	
	饮品类	以咖啡及茶居多，也可以让客人自由选择牛奶。	比美式早餐简便许多。
	开胃类	果汁或新鲜水果。通常以柳丁汁、番茄汁、苹果汁、葡萄柚汁居多。	
	面包类	小面包、丹麦面包、牛角面包或吐司，附黄油、果酱或蜂蜜。	
	饮品类	咖啡或茶。	

## 2. 早午餐菜单 (Brunch)

用餐时间介于早餐与午餐之间，在早上 10 点钟左右。欧美较流行，较大型的餐厅或饭店才提供。通常是针对早上较晚进餐的客人而设计的，所以菜色通常介于早餐与午餐之间，有清淡可口的早点搭配少许较丰盛的菜肴，让顾客同时解决午餐问题。

## 3. 午餐菜单 (Lunch)

因中午的用餐时间较短，所以以简便为主。中式午餐为合餐方式，西式午餐则是个人份食分餐方式。通常以客饭、套餐、便当的方式拟定菜单，其价格较为便宜且快速。目前因外来文化的传入，午餐也仿效西方人，以汉堡、三明治或生菜沙拉等快餐裹腹。



## 4. 午茶菜单 (Tea Time)

在下午 2:00~5:00 间，针对中午来不及用餐，或休息聊天时搭配饮料的点心来设计。若以中式菜单出现，大多是一壶茶搭配两三样小点心；若以西式菜单出现，则可以是简单的咖啡或茶搭配一块蛋糕或几片饼干；也有较丰盛的自助餐方式，菜色较多，可让尚未食用午餐的客人有较多选择。

## 5. 晚餐菜单 (Dinner)

一般顾客较重视晚餐，其用餐时间较长，所以菜点都较为精致丰盛，价格也较午餐高。另外，会搭配酒类及其他果汁，使用餐气氛轻松愉快。

## 6. 宵夜菜单 (Supper)

多在晚上及就寝前供应，客人可随个人的睡眠时间选择简单、低热量、少油腻的餐点。

## （二）依餐厅经营型态区分

### 1. 饭店菜单（Restaurant）

以中式餐厅菜单与西式餐厅菜单所占比例较大。规模较大的饭店分类较细，菜肴涵盖较多，规模小的饭店只专精于中餐或西餐的经营。

#### （1）中式餐厅菜单（Chinese Restaurant）

我国不同风味的地方菜有二十多种，各家风味菜就有千余种，且各具特色。例如川菜、江浙菜、粤菜、北京菜、上海菜、东北菜、台菜、客家菜等。其中粤菜配料较多，善于变化，讲究鲜、嫩、爽、滑；川菜富有浓厚的乡土气息，素以味多、味广、味厚著称，麻、辣、酸、香，是其菜单之特色；江浙菜因地域之便，烹调海鲜、家禽为其擅长，菜单中之菜色讲究嫩、软、滑，并保持食材原有风味。

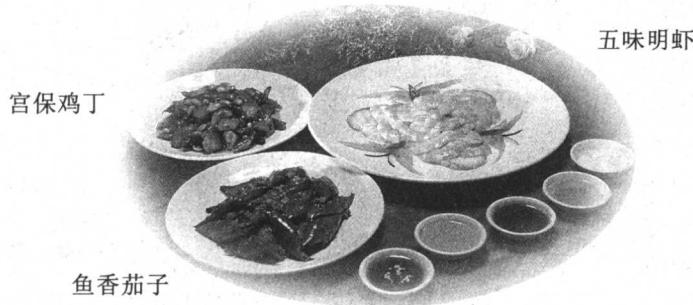


图 1-6 川菜著名菜肴

#### （2）西式餐厅菜单（Western Restaurant）

由于中西文化的交流，国内西式餐饮种类繁多，其中以意大利餐厅、法国餐厅、美式餐厅较为普遍。西式餐厅菜单差异不大，常见为开胃菜、汤类、沙拉、主菜、点心、饮料等项（图 1-7）。



图 1-7 西式餐厅菜单

表 1-3 意、法、美式餐厅菜单比较

种类	菜单特色
意大利餐厅菜单	多以比萨饼、面食为主。烹调过程中会以乳制品、香料、奶油等制作出浓郁口感的菜肴。
法式餐厅菜单	较为精美，并会搭配美酒进餐，所以价格普遍较为昂贵。
美式餐厅菜单	源于美式作风，进餐较为随意，以烧烤、油炸等制作较为简便的菜肴为主。

## 2. 自助餐厅菜单 (Cafeteria)

自助餐厅的菜单种类繁多，可一次享用各种美食，而不局限于某一种菜式，且不限数量，依个人的食量而取用。客人可点选菜肴方式请服务人员帮忙服务，或依菜单所列的名称自行拿取所喜爱的食物。

## 3. 咖啡厅菜单 (Coffee Shop)

强调简单、迅速、方便，用餐时间可缩短，菜单内容种类较少。其价格低廉，经济而实惠，一般可作为聊天与休闲的处所。

## 4. 酒吧菜单 (Bar)

以休闲为主，菜单内容以酒类、饮料及小菜为主，主食项目较少，或是更为简单。营业时间多为夜晚。

## 5. 客房菜单 (Room Service, 图 1-8)

客房服务通常是附有住宿功能的饭店提供给顾客的贴心服务。当客人希望在房间用餐时，饭店必须在最短时间内提供餐食，所以这类菜单内容较有限，强调烹调容易、快速且运送方便。通常客房服务须加收服务费。

## 6. 外带菜单 (Take-out Menu)

常见于快餐业，顾客可选择电话订购、专人送达，或自己拿取的方式。菜单内容多以较易携带的食物为主。



图 1-8 客房菜单

## (三) 依功能区分

### 1. 零点菜单 (A La Carte, 图 1-9)

菜单依菜的属性来归类，种类较多，有较多的选择性。每道菜的单价、分量不同，客人可依自己的饮食习惯及预算来选择适合自己的菜单加以组合，再合并计价。中式菜单甚至分成大、中、小的分量，可依人数的不同来点选。

**開胃菜和沙拉**  
**Cold and Hot Appetizers**

凱撒沙拉 ..... NT\$290  
*Romaine Lettuce with Caesar Dressing, Parmesan Shavings and Crisp Pancetta*

義式蕃茄起士沙拉 ..... NT\$390  
*Roma Tomato, Fresh Mozzarella Cheese with Basil and Extra Virgin Olive Oil*

蒜味酥皮田螺 ..... NT\$490  
*Baked Escargots in Filo Pastry Served with Herbed Garlic Butter Sauce*

所有價格需加 10% 服務費  
*Subject to a 10% service charge*

**湯 品**  
**SOUPS**

義大利蔬菜湯 ..... NT\$190  
*Italian Vegetable Soup*

壓味蘑菇湯 ..... NT\$250  
*Cep and Morel Mushroom Soup*

奶油玉米湯 ..... NT\$290  
*Corn Cream Soup*

奶油龍蝦湯 ..... NT\$320  
*Lobster Cream Soup*

所有價格需加 10% 服務費  
*Subject to a 10% service charge*

图 1-9 零点菜单

## 2. 套餐菜单 (Table D'hoté, 图 1-10)

有多种组合方式，内容不外乎开胃菜、汤、主菜、甜点、饮料等，价格固定，菜的供应量也固定。对于不喜欢花时间点菜，或对菜肴内容不熟悉的客人而言，这是一种不错的选择。客人可选择自己熟悉的套餐组合，也可依自己的食量来选择，而不致造成浪费。



图 1-10 套餐菜单

### 3. 混合菜单 (Combination, 图 1-11)

介于套餐与零点菜单之间，其某些菜肴为固定形式，如主菜、汤等，其他的菜可自由点选或以自助餐的方式自由拿取。例如市面上许多沙拉吧供应沙拉、小菜、甜点、饮料等多种菜点，让客人有较多的选择空间。混合菜单的价钱固定，不再另外加价。

国际海洋商业午餐 ..... NT\$390

*Choice of Salad* (二选一)

*Southwest Salad* 西南花园沙拉

*Caesar Salad* 凯撒沙拉

*Choice of Soup* 汤品 (二选一)

*Daily Soup* 今日特汤

*Clam Chowdr* 蛤蜊奶油巧达汤

*Choice of Entrée* (三选一)

*Mexico Chicken Quesadilla* 墨西哥鸡肉起司饼

*Spaghetti with Tuna Cream Sauce* 尼斯鲔鱼奶脂面

*Shrimp Jalapeno Sapghetti* 虾仁辣味西南面

以上套餐附——特制蛋糕甜点及咖啡或茶

图 1-11 混合菜单

### 4. 宴会菜单 (Banquet, 图 1-12)

宴会的种类较多，按菜式分中餐宴会和西餐宴会。宴会的目的则因各种特殊需求而不同。宴会菜单的设计与推荐须具有专业性，针对菜肴的内容、餐厅本身的成本与利润、客人的需要与喜爱度做多方面的考虑与搭配，拟定合理的价格。

一张合适的宴会菜单须注意下列几点：

- (1) 要了解各部分菜色的分配比例。
- (2) 质与量搭配须适当，在符合成本的条件下，要体现其制作的精细。
- (3) 应以大众化口味为目标，注意种类的变化。
- (4) 选择季节性食材，并根据季节的特性来改变烹调。
- (5) 菜肴选择可以多变，另可搭配流行菜色。
- (6) 选择色彩鲜艳、形状美观、搭配合宜的食物。
- (7) 注意菜肴的编排顺序，以免制作过程反复，而延误出菜时间。



图 1-12 喜宴菜单

### 5. 酒会菜单 (Cocktail Party)

西方国家较为流行，我国也顺应潮流。菜单内容多以冷盘、酒水、点心、水果为主，且一般不设座位。菜肴摆在台面上，由客人自行取用。由于用餐气氛较为自在，且不拘泥于形式，所以广受人们的喜爱。

酒会菜单内容须注意：

- (1) 配合场地大小来拟定菜单。
- (2) 菜单内容以易于保存的食材为主。
- (3) 制作过程不可太过复杂，且应以冷菜为主、热菜为辅。
- (4) 要依人数选择足量的食材，并能在酒会中途随时补充。
- (5) 菜点富于变化，让客人有新鲜感，可以中西合璧、混合搭配。

### (四) 依外观型式区分

#### 1. 桌上型菜单 (图 1-13)

通常制作精美，以类似卡片或簿子的形式出现。有的封面设计精致，甚至加装封套，并将各类食物分门别类，按大、中、小拟定价钱，使客人可依人数或食量点选自己的餐点。

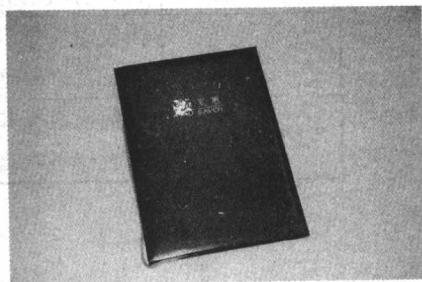


图 1-13 桌上型菜单多以簿子的形式出现

## 2. 桌垫式菜单(图 1-14)

菜单上可印上实物的照片，并搭配食品及饮料的名称、价格，使顾客一目了然。有时会将此类菜单折成三角形或立体形状。通常以小型餐厅及非正式餐厅使用较多。

## 3. 悬挂式菜单

此种展示的方式可突显餐厅的风格，吸引顾客注意。内容多为今日推出的菜单，其中包含菜名、菜肴特色及价钱。常见形式如表 1-4 所示。

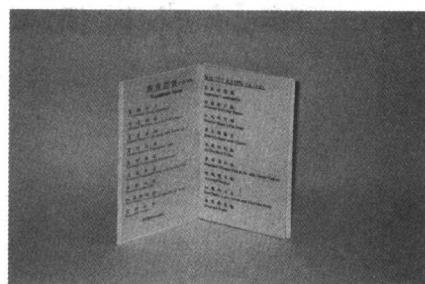


图 1-14 桌垫式菜单

表 1-4 常见的悬挂式菜单

样 式	说 明
立架式	将菜单放在固定的架子上，有的甚至写在黑板上放在门口，供来往的客人参考，让客人自行选择是否入内用餐。
垂吊式	可由天花板向下方垂挂，以造型或色彩变化来引起客人的注意，增加客人用餐的机会。
海报式	将制作精美的菜单、海报以公布栏的方式呈现，让客人快速了解菜单内容及价格。

## (五) 依用餐对象区分

依个人身体状况及特殊身份来研发各种不同的菜单，如表 1-5 所示。

表 1-5 依用餐对象设计的菜单

菜单种类	说 明
老人菜单	菜单设计针对高龄长者，所以强调低脂、低油、少盐、少糖，以营养、易咀嚼为要求。
儿童菜单	为吸引儿童，菜单设计除营养、分量不要太多外，更应注意造型可爱及色彩鲜艳，以激起儿童的食欲。
宗教菜单	少数宗教有其禁忌的饮食，例如佛教徒以素食为主，不可掺杂肉类；回教徒不吃猪肉等，这些都是需要注意的。