



Tourism Service
旅游服务类

中等职业学校
课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

西餐服务

曾海霞 汪蓓静 主编

杨瑜 姜蓓 谢朝刚 谢旭岚 副主编

李小华 主审

旅游教育出版社

中等职业学校

课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

常州大学图书馆藏书章
西餐服务

曾海霞 汪蓓静 主编

杨瑜 姜蓓 谢朝刚 谢旭岚 副主编

李小华 主审

旅游教育出版社

Tourism Service
旅游服务类

策 划:刘 权 景晓莉

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

西餐服务/曾海霞,汪蓓静主编.—北京:旅游教育出版社,2011.9

中等职业学校课程改革规划教材

ISBN 978-7-5637-2232-7

I. ①西… II. ①曾… ②汪… III. ①西式菜肴—餐馆—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 167547 号

中等职业学校课程改革规划教材

西餐服务

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

曾海霞 汪蓓静 主 编

杨 瑜 姜 蓓 谢朝刚 谢旭岚 副主编

李小华 主 审

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	13.5
字 数	160 千字
版 次	2011 年 9 月第 1 版
印 次	2011 年 9 月第 1 次印刷
定 价	24.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

中等职业学校课程改革规划教材

编委会

主任:段建国(中国旅游协会旅游教育分会会长)

副主任:徐锦祉(港澳中心总经理)

成员:(按拼音排序,排名不分先后)

北京市振华旅游学校

北京市外事学校

北京市劲松职业高中

北京教育学院朝阳分院

广东省旅游职业技术学校

贵州省旅游学校

桂林市职业教育中心学校

海口旅游职业学校

湖北省旅游学校

南京旅游职业学院

秦皇岛职业技术学院

山东旅游职业学院

陕西省旅游学校

上海旅游高等专科学校

上海市商贸旅游学校

上海市振华外经职业技术学校

上海现代职业技术学校

四川省旅游学校

太原旅游职业学院

武汉市旅游学校

云南旅游职业学院

旅游教育出版社

出版说明

为满足旅游行业对专业人才的培养需求,贯彻落实国家教育体制改革和教材建设的最新精神,受中国旅游协会旅游教育分会委托,根据教育部2010年修订的《中等职业学校教学目录》,我社组织编写了这套中等职业学校课程改革规划教材。

在编写出版这套教材的过程中,由中国旅游协会旅游教育分会段建国会长主持,全国20多所职业院校代表参加,共同听取了教育部职业技术教育中心研究所余祖光副所长和港澳中心徐锦社总经理等专家对教材编写提出的意见和建议,讨论并确定了教材编写思路,力求使这套中职教材既能反映行业需求,又能贴近教学实际。

新版中职教材具有以下特色:

◎**编写理念以人为本,教学合一贴近实际。**整套教材突出以人为本的编写理念,专业基础课教材减少了理论阐述的篇幅,加大了图表分量,力求图文并茂、讲练结合,以降低学习难度,具有较强的可读性、操作性和趣味性;专业核心课教材则以就业为导向,将学习任务与未来工作过程及职业生涯相对接,除了让学习者提前了解将要工作的环境和即将共事的同事,便于及早规划职业生涯外,还引导大家正确看待服务工作,树立职业荣誉感。整套教材从标题名称的拟定、教学环节的设计和案例的引入等方面,以学生愿意学习、快乐学习为宗旨,注重做中学、做中教,教学做合一,理论实践一体化,符合学生的认知规律和阅读习惯,贴近教学实际。

◎**教学内容易学易懂,对接岗位直观实用。**专业基础课教材创新编写模式,通过不同单元,把学习内容任务化、把知识要点案例化。专业核心课教材把岗位任务的实施与工作过程完全对接,全程模拟工作场景,把完成一个工作任务所需的基础知识、服务准备、技能训练、任务实施、同步练习等内容用形象直观的操作图示及说明文字串联起来,易学易懂,直观实用。

◎**教材结构科学严谨,由易到难梯度明晰。**整套教材按照职业领域工作

过程的逻辑确定教学单元,以项目、任务、活动、案例等为载体组织各教学环节,在每个任务中,嵌入案例导入、看一看、说一说、想一想、做一做等环节,加大学生的参与性,提高学生的学习兴趣。通过基础模块、专业模块、拓展模块的分层次教学设计,由简到繁,由易到难组织各教学环节,符合中职学生的认知特点。

◎编写人员构成合理,行业企业深度参与。本套教材由中国旅游协会旅游教育分会组织编写,由教育部门、酒店高级管理人员、特级导游员、礼仪专家、中国芭蕾舞团原副团长等行业企业专家深度参与。第一作者均为业内专家,他们既奋斗在教学一线,又有在旅游企业挂职锻炼的从业经验。编写团队中还有行业专家和技术能手,如《形体及礼仪训练》主编蒋祖慧老师,曾任中国芭蕾舞团副团长,是我国著名女作家丁玲的女儿。《客房服务》主编之一潘先才任海南文华大酒店客房部经理,《西餐服务》副主编姜蓓任上海国际会议中心东方滨江大酒店餐饮会议总监,《中餐服务》副主编鲍小伟任四川盛嘉饭店管理公司董事长、国家级饭店星评员,《酒水服务》副主编荆悦任北京贵宾楼酒店酒吧服务经理,《会议服务》副主编伊蕾任北京国际会议中心人力资源部经理,《导游操作实务》副主编廖荣隆是四川省十佳导游,《导游讲解》副主编是上海特级导游李志军,《景区景点服务》主编之一是武汉黄鹤楼五星导游王建权,《旅游情境英语》副主编邰传英是海南美兰海航酒店综合管理部经理,《饭店服务情境英语》副主编是中国大饭店培训部助理经理袁媛、广东珠海阳光机场酒店副总经理赵倩男。

◎呈现形式新颖多样,教材界面亲切友好。整套教材双色印刷,装帧精美,符合中职生的年龄特征和阅读习惯。专业核心课程教材不仅有工作场景再现图片、专业设备用品图片,更有工作设备使用说明图示、专业技能操作流程图示、专业礼仪训练图示,部分教材还随书配有教学光盘,使教材呈现形式新颖多样。标题名称的拟定、案例的引入、贯穿全文的人物设计……更是贴近中职生的实际生活,使教材界面亲切友好,为学生营造了一个轻松快乐的学习环境。通过这些人性化的设计,将枯燥的专业知识学习变成了一次又一次愉快的职场旅行,在旅途中,学生们边学边做,可以达到最佳的学习效果。

我们想借此套丛书的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2011.8

目 录

CONTENTS

基础模块

单元1 走近西餐厅	3
项目1 我实现梦想的舞台——认识西餐厅	3
项目2 正确认识服务行业	28
项目3 学会如何与人相处	36
项目4 规划我的职业生涯	41
单元2 西餐基础知识全接触	49
项目5 认识西餐餐式	49
项目6 熟悉西餐菜式和名菜名点	58
项目7 了解西餐烹饪方法	65
项目8 认识西餐菜单	67
项目9 形形色色的西餐服务形式	73

专业模块

单元3 西餐服务技能全接触	85
项目10 餐巾折花	85
项目11 布置西餐餐台	109
项目12 酒水服务	127
项目13 菜肴服务	142

单元 4 零餐服务	155
项目 14 咖啡厅服务	155
项目 15 扒房午晚餐服务	159
项目 16 客房送餐服务	164

单元 5 宴会服务	170
项目 17 西式宴会服务	170
项目 18 冷餐会服务	174
项目 19 鸡尾酒会服务	179

拓展模块

单元 6 宴会设计	187
项目 20 宴会气氛与环境设计	187

单元 7 餐厅管理	195
项目 21 客史档案管理	195
项目 22 服务质量管理	198

后 记	209
-----------	-----

基础模块

单元 1 走近西餐厅



项目 1 我实现梦想的舞台——认识西餐厅

某职业学校的学生多多利用周末在当地一家五星级酒店西餐厅做兼职。今天是星期天,正在当班的多多接待了一家三口,8岁左右的小客人跑到她跟前问道:“姐姐,你们餐厅好漂亮哟,是不是所有的西餐厅都是这样的?”

西餐是我国和其他部分东方国家和地区对西方国家菜点的统称,从广义上讲,也可以说是对西方餐饮文化的统称。广义的西餐概念涵盖了法餐、意餐、俄餐、英餐、美餐、德餐、拉美餐、东南亚餐(泰餐、印度餐、马来西亚餐等)、日餐、韩餐、混合餐、西式快餐、非洲餐、希腊餐、西班牙餐、土耳其餐、中东风味餐以及咖啡、酒吧、面包房经营的西餐等。

这里所说的“西方”,习惯上是指欧洲国家和地区,以及由这些国家和地区为主要移民的北美洲、南美洲和大洋洲的广大区域,由于这些国家的地理位置较近,历史渊源很深,在文化生活上有千丝万缕的联系,以至在菜点的做法上也有许多共同之处。因此,本书所说的西餐主要指代的是以上区域

的餐饮文化。

任务1:了解西餐业在中国的发展

西餐真正传入中国是1840年鸦片战争以后,西方人大量进入中国的同时也带来了西方厨师,另外,西方的餐厅里也雇佣了中国厨师,这样西餐技术也逐渐被中国厨师所掌握。

清代初期,随着涌入我国商人、传教士及外国人的增多,中国宫廷、王府官吏与洋人交往频繁,逐步对西餐产生兴趣,有时也制食起西餐来了。清代末期,人们在广东省中山图书馆发现一本上海美华书馆出版的《造洋饭书》。洋,是清代以前对欧、美等外国人和物的常用词。所谓“洋饭”,无疑就是西餐了。

此书内容丰富,开头有“厨房条例”,详细介绍了入厨房须知和注重卫生等内容。食谱分汤、鱼、肉、蛋、禽及小汤(少司),另外还有酸果、甜食、排、面皮、布丁、甜汤、面包、糕等共52章、271种。而且每个品种都有原料、用量和制作方法……写得详细具体,明白无误,至今仍有实用价值。

到了清代光绪年间,在主要港口和边塞城市如上海、北京、广州、天津,以及东北的哈尔滨等地,出现了一批称作“番菜馆”的专门经营西餐的餐厅和咖啡厅、面包房。著名的有上海的“一品香”,之后相继开业的“江南春”“万年春”“海天春”“吉祥春”等;北京在这期间也开设了“醉琼林”和“裕珍园”;在哈尔滨,则有“马地尔”餐厅,从而使中国的西餐行业有了雏形。

1900年以后,随着外国人的不断侵入,西餐行业也随之扩大,而且不断完善,大饭店相继建立起来。1900年,两个法国人在北京创办了北京饭店,西班牙人创办了三星饭店,德国人开设了宝昌饭店,希腊人开设了正昌饭店。这些饭店都经营不同风格的西餐,同时也出现了和西餐有关系的面包房、牛奶厂。在上海,西餐业同样发展很快,较早建立的有礼查饭店(现浦江饭店)、汇中饭店(现和平饭店南楼)、大华饭店相继开业。与此同时,社会上的西餐馆也随之增加,“大西洋”“沙利文”等都是这时出现的。其他城市也开设了西餐馆,如天津的“起士林”“维克多利”及广州的“哥伦布”餐厅。这些大型饭店所经营的西餐大都自成体系,但不外乎英、法、意、俄、德、美式菜肴,有的社会餐馆也经营带有中国味的“番菜”及家庭式西餐。

1949年,中华人民共和国建立以后,由于与我国友好往来的国家日益增多,所以在50年代期间饭店、宾馆建设较快,如北京,有和平宾馆、新侨饭店、民族饭店、前门饭店以及规模较大、号称亚洲第一大饭店的友谊宾馆等。这

些饭店、宾馆都有设备完善的西餐厅,经营着英、法、俄、意、德、美等不同风味的菜点,同时还建设了专营俄式菜肴的莫斯科餐厅。其他大城市也相继建设了不少饭店、宾馆,从而推动着西餐业在全国蓬勃发展。

20世纪80年代后,随着中国对外开放政策的实施,中国经济的快速发展和旅游业的崛起,大量的西方人再度拥入中国,在北京、上海、广州等地相继兴建了一批设备齐全的现代化饭店,如世界著名的凯宾斯基饭店、希尔顿饭店、假日饭店。形成了以经营法式西餐为主,英式、美式、意式、俄式等西餐全面发展的格局,从而满足了西方各国人来华的需求。

改革开放后,西餐重新有了发展,1983年,法国时装大师皮尔卡丹在北京开了第一家中外合资的西餐厅——马克西姆西餐厅。餐厅从装饰到口味到服务,均是纯正的巴黎风格,只是人均200元的消费,在那个时代足以令国人望而却步。

到20世纪的最后几年,许多西餐品牌开始陆续进入中国,如法国的福楼、美国的星期五、意大利的亚地里亚等,同时,本土化的西餐业尤其是平价西餐连锁店也开始大量出现。

各类西餐厅一般分布在繁华都市消费能力强的区域,有独立经营的社会高档西餐馆,也有设在高星级饭店内部的西餐厅,另外还有一些咖啡馆、面包房、酒吧等也经营西餐业务。在中国,西餐业市场相对成熟的如上海、北京、广州、深圳等,另外,像杭州、大连、天津、海南、福建、成都、西安、武汉、重庆、西藏、南昌、南宁等地的西餐业也是发展迅速。从整体来看,无论是北京还是上海,社会西餐的发展还要根源于星级酒店西餐厅的带动,很多酒店的运营模式、管理模式、培训模式、菜品模式,经过改良运用到社会西餐厅当中,更有很多酒店西餐从业人士加入到了社会西餐的创业中。

西餐业在中国的发展得益于三方面的原因:

一是星级酒店的建设——我国规定,三星级以上酒店必须有西餐厅,因此酒店建到哪里,西餐厅也就开到了哪里。

二是洋快餐的推广——肯德基、麦当劳等虽然并不是严格意义上的西餐,但口味、环境和就餐方式无疑都是西式的,正是它们让国人开始接受西餐的味道。

三是酒吧的兴起——多数时尚酒吧都提供简单的西式便餐,还有一些特色酒吧是以各国风味酒菜为招牌的,无形中推广了西餐文化。

任务2:认识我工作的家——各类西餐厅

西餐厅大都以经营法、意、德、美、俄式菜系为主,同时兼容并蓄,博采众长,可以说是西方饮食文明的一个缩影,其中又以高档法式餐厅(习惯称作扒房)最为典型。

世界上最有代表性的餐厅有法式西餐厅、意式西餐厅、德式西餐厅、美式西餐厅、英式西餐厅、俄式西餐厅以及南美风情西餐厅。

1. 扒房(Grill Room)

扒房是高星级酒店为体现自己的菜肴特色和服务水准,满足部分高消费客人的需求,增加经济收入而开设的高级西餐厅,它是豪华大酒店的象征,以供应法式大餐为主,多采用法式服务。

扒房布置高雅、富丽、神秘,具有典型的欧美建筑风格。其设计主题以欧洲文化艺术为主,多以暖色为基调。厅内摆放雕塑,悬挂油画。吸顶灯、吊灯、壁灯亮度均能调节,旨在营造一种浪漫、典雅的气氛。

餐厅的座位安排宽敞舒服,一般放置圈椅和有扶手的椅子;过道宽敞,方便手推车服务。扒房所使用的餐具、服务器具既高档又专业,如金质、银质或镀金、镀银的餐叉、餐刀,水晶杯,贵重的烹制车、酒车、甜品车、手推车,精致的瓷器……无一不显露着扒房的豪华与富丽。

扒房服务员以男性为主,着紧身西装,佩戴领结,或穿燕尾服佩戴领结。所有服务员能熟练地用英语会话,有些扒房还要求服务员懂法语。

(1) 扒房主要以供应烧、烤、煎、扒的牛排为主,同时兼营冷、热头盘,汤类,鱼、海鲜,沙拉等菜肴品种。

(2) 扒房的菜单、酒水单和甜品单一般是分开的,菜单中的菜肴主要是法式大菜和法国的特色菜。酒水的品种较齐全,备有世界各地著名的红、白葡萄酒及其他名牌酒品。

(3) 扒房的菜单、酒水的印刷十分精致讲究,常用真皮封面,装帧精美。

(4) 扒房菜肴的价格一般较高,人均消费通常是咖啡厅的1倍以上。

(5) 扒房除播放古典音乐和世界名曲等背景音乐外,还聘用具有较高水



准的钢琴和小提琴演奏员进行现场表演。

(6)到扒房用餐的客人一般都会提前预订,他们喜欢在开始正餐前先在扒房的酒廊里喝杯鸡尾酒,然后再由领位员引领到预订的就餐区,其预订服务较其他餐厅更加完善。

(7)扒房多采用法式手推车服务,许多特色的菜肴都采用客前烹饪的方法进行,服务繁琐且用餐时间较长,尤其是正餐,客人边享受美味佳肴,边享受高雅的就餐氛围。

2. 法式西餐厅

法式西餐厅在众多的西餐服务中起主导作用。法国餐厅装饰豪华、高雅和考究,以欧洲宫殿式为特色,餐具常采用高质量的瓷器和银器,酒具常采用水晶杯。餐厅中营造的“浪漫”情怀会让人流恋往返。

法式大餐至今仍名列世界西菜之首,法式大菜领导着西餐的新潮流。



(1)法式西餐厅的环境布置和氛围设计上与扒房有相似之处,餐厅装饰布置具有浓郁的欧式风格,墙上的油画、餐桌上的蜡烛、精美的西餐餐具,伴有钢琴现场演奏……无不营造着一个温馨、浪漫、幽静的就餐环境。

(2)法式菜单中的菜品很有特色,其中,牛排鹅肝、芝士蜗牛等精美出品会让你垂涎欲滴;酒单制作精美,提供琳琅满目的各式酒水,法国波尔多地区产的红酒更是酒单内容中不可缺少的部分。

(3)法式服务主要用手推车上菜。通常服务员会当着客人的面进行烹制表演或切割装盘,服务员助手用右手从客人右侧送上每一道菜。而黄油、面包、汁酱和配菜等则从客人的左侧送上,等客人用完餐后,从客人右侧用右手撤盘。

法国福楼餐厅

巴黎福楼集团是法国餐饮界的领军者,全球拥有超过 200 家餐厅。北京福楼餐厅隶属于法国“FLO Group”餐饮集团。雅致的壁画和雕塑,轻松的就餐气氛,都是有着百年历史的 Brasserie 文化的特色标志。北京福楼餐厅是一家专营正宗法国菜的餐厅,别看她的名字“福楼”极具中国传统特色,其实它是“FLO Brasserie”的译音而已。在英语中“Brasserie”有别于“Restaurant”,这里将其译作“餐厅”,并不能表达原意。“Brasserie”这个词代表着一类风格特别的餐厅,蕴含着一种特殊的法国餐饮文化。餐厅装潢、格调、设备、菜肴简直就是 copy 了法国家常菜系的风格,具有浓郁的 19 世纪法国氛围。

3. 意式西餐厅

意大利与中国一样,不仅有悠久的历史、灿烂的文化、雄伟的建筑,更是著名的美食王国。早在罗马帝国时代,意大利曾是欧洲的政治、经济、文化中心,虽然后来意大利落后了,但就西餐烹饪来讲,意大利却是始祖,可以与法国、英国媲美。



意大利餐厅提供非常丰富的西餐菜式品种,意大利的美食如同它的文化一样高贵、典雅、味道独特。精美可口的面食、奶酪、火腿和葡萄酒成为世界各国美食家向往的天堂。

意大利饮食以味浓香烂、原汁原味闻名,烹调上以炒、煎、炸、红焖等方法著称,并喜用面条、米饭做菜,而不作为主食用。大家熟悉的意大利面食、比萨饼、意大利调味饭、意式冰激凌、咖啡等,都是意大利美食中的代表。



意大利面条

意大利美食无论从卖相、味道还是从食材的选用方面,都有着其独特的风味。其食材以古地中海橄榄油、谷物、香草、鱼、干酪、水果和酒为主,这些都是理想的现代饮食。

艾可意大利餐厅

永泰福朋酒店位于北京市海淀区远大路 25 号,作为城西为数不多的五星级酒店,其特色餐厅——艾可意大利餐厅更是名不虚传。餐厅环境整体感很强,水晶吊灯光线恰到好处,艺术品穿插其中,身临其境,能够感受到鲜明的意大利风情。

餐厅共有 50 个座位,另有一个小型包厢。开放式厨房提供了品尝美食、交流心得的空间,拉近了顾客和厨师的距离。品味艾可意大利餐厅浓醇、细腻的意式氛围,摇曳着手中的佳酿,面对盘中的美味,聆听着耳边的音乐,正如置身于那遥远的浪漫国度。

4. 德式西餐厅

提起德国,首先让人们想到的是这样一些词汇——音乐大师的故乡、严谨的民族、啤酒的王国、汉堡包的源头、美味香肠的品尝天地……

德国人对饮食并不讲究,喜吃水果、奶酪、香肠、酸菜、土豆等,不求浮华只求实惠和营养是德国人的风格,因而首先发明自助快餐。现在风靡全球的快餐“汉堡包”,就是从德式的汉堡肉扒演变而成的。

德国人喜喝啤酒,每年的慕尼黑啤酒节大约要消耗掉 100 万公升啤酒。德国人在烹制菜肴时,喜欢用啤酒作调味品,这使得德国菜别具风味。香肠