



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材
丛书主编：邓泽民



餐饮服务与管理

单慧芳 李 艳 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

丛书主编：邓泽民



餐饮服务与管理

单慧芳 李 艳 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书是中等职业学校酒店服务与管理专业教材。本书在贯彻教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”的教育教学指导思想的基础上,结合目前我国旅游酒店餐厅岗位和旅游中等职业学校学生的实际需求,同时吸收国内外饭店服务与管理的先进教学理念。全书共分三篇,第一篇为宴会服务,以中式服务为主线进行讲解;第二篇为餐厅服务,以西式服务为主线进行讲解;第三篇为其他服务,以自助餐等服务为主。每一篇均以一次完整的接待服务过程为实例,将教学内容分成若干单元,每个单元又分成若干任务来完成。书中的每个任务通过任务描述、任务分析、任务实现引出完成任务需要掌握或了解的相关知识、技能训练并提供技能训练的方法、要求,做到每个单元有综合能力评价。本书在编写过程中力求紧密结合行业和岗位的实际情况,突出餐饮服务的岗位技能和能力要求,做到由浅入深、循序渐进。

本书广泛征求并听取了全国中等职业学校酒店服务与管理专业教师的意见,融入了教师们多年来的教学实践经验,同时也融合了本行业对餐厅服务岗位人才的要求,具有实用性、科学性和系统性等特点。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材,也可作为技工学校相关专业及在职人员的培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/单慧芳,李艳主编. —北京:中国铁道出版社,2009.2

中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材
ISBN 978-7-113-09004-3

I. 餐… II. ①单…②李… III. ①饮食业—商业服务—专业学校—教材②饮食业—商业管理—专业学校—教材
IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第022814号

书 名:餐饮服务与管理
作 者:单慧芳 李 艳 主编

策划编辑:严晓舟 秦绪好

责任编辑:周 欢

编辑部电话:(010) 63583215

编辑助理:祁 云 李 倩

封面设计:付 巍

封面制作:白 雪

责任印制:李 佳

出版发行:中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码:100054)

印 刷:北京米开朗优威印刷有限责任公司

版 次:2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷

开 本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.75 字数:347千

印 数:5 000册

书 号:ISBN 978-7-113-09004-3/G·277

定 价:38.00元

版权所有 侵权必究

本书封面贴有中国铁道出版社激光防伪标签,无标签者不得销售

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社计算机图书批销部调换。



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

编 委 会

主 任：邓泽民

副主任：陈 玉 于学惠 严晓舟 邓国民

成 员：（以下排名不分先后）

王立职	单慧芳	汪珊珊	展丽蕊	杨 松
肖 敏	潘雪梅	李战生	代智弘	李 艳
王凤明	王晓华	王东健	王泽荣	宋俊华
吕 波	何 山	孙 璐	王新瑞	宋 艳
武 军	于琳琳	孟培芬	陈庆合	张 婷
徐 萍				



序

PREFACE

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、酒店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案,然后根据专业教学整体解决方案对教材的要求,编写了这套教材。

在教材体系的确立上,依据中等职业教育酒店服务与管理专业能力图表,通过课程设置分析,形成项目课程体系,从而确立教材体系。这在教材体系的确立上,实现了学科教育向职业教育的转变,落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。

在教材内容的筛选上,应用职业分析方法,将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时,又充分考虑了国家职业资格标准,在保证学历教育质量的同时,实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通,为职业学校学生顺利取得国家职业资格证书提供了条件。

在教材结构的设计上,采用了项目课程、任务驱动教学的结构设计,不但符合职业教育实践导向教学指导思想,还将通用能力培养渗透到专业能力教学当中。《饭店服务礼仪》依据不同场合要求不同的礼仪,采用了以环境为导向的教材结构设计;在《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》教材结构设计中,采用了以工作过程为导向的教材结构,因为这些服务与管理活动体现工作过程的每个服务与管理环节上;《咖啡调制与服务》、《茶艺与服务》、《调酒与服务》、《插花艺术与服务》等教材的设计,采用了以产品为导向的结构,因为这类职业活动是通过提供产品进行服务;《康乐服务与管理》教材,采用以康乐项目为导向的结构设计;



Restaurants

《饭店服务心理与待客技巧》采用了以问题为导向的案例设计，便于学习者对顾客心理分析的能力形成，灵活运用待客技巧，实施周到的服务；《饭店职业生涯设计》遵循饭店服务与管理专业技能型人才的成长规律，采用以决策为导向的教材结构设计；《饭店文化》则采用了由近到远、由浅入深的螺旋结构进行设计，使学生易于理解并发展优秀的饭店文化；《饭店管理》将管理与饭店的岗位结合起来，形成了以饭店的岗位为导向的教材结构；《饭店信息技术》从运用信息技术提高工作质量和效率角度出发，采用了以质量与效率为导向的教材结构设计，充分反映了信息技术在饭店服务与管理活动中的工具性。

在教材素材的选择上，力求选择的素材来自于生产实际，并充分考虑其趣味性和可迁移性，以保证学生在完成任务时的认真态度，有效地促进学生职业兴趣发展和职业能力的拓展以及就业后很快适应工作的需要。

本套教材无论从课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选、教材结构的设计还是到教材素材的选择，得到了北京饭店、北京国际饭店、建国饭店、西苑饭店、长富宫饭店的大力支持，倾注了各位职业教育专家、饭店服务与管理专家、老师和中国铁道出版社各位编辑的心血，是我国职业教育教材为适应学科教育到职业教育，精英教育到人人教育两个转变的有益尝试，也是我主持的国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”的又一成果。

如本套教材有不足之处，请各位专家、老师和广大同学不吝指正。希望通过本套教材的出版，为我国职业教育和旅游事业的发展和人才培养做出贡献。



Y. Bidart

2008年7月

前言

FOREWORD

编者于2007年7月在北京参加了首批国家级骨干教师培训,在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,根据目前中等职业学校学生的实际和酒店餐饮岗位对人才的要求,通过任务描述、任务分析、任务实现等形式呈现教学内容,突出教学内容与行业岗位紧密结合,突出学生的动手能力,培养学生的职业岗位技能、职业态度、职业习惯,力求为餐饮服务与管理的教学提供一本既符合岗位需求,又符合学生实际的教学用书。

《餐饮服务与管理》教材的特点:任务引领是贯穿全部教材的主线,通过工作过程导向来进行任务描述、任务分析、任务实现,从而引出相关知识、技能训练,并提供技能训练方法、训练要求,做到每个单元有综合能力评价;每一篇均通过一次完整的接待服务工作引出教学内容;教材中的专业理论部分尽量以够用、实用为原则;与行业岗位紧密结合,尽量弥补教学与岗位的脱节;全书注重与职业资格鉴定的衔接,增强教学内容的实用性、有效性;增加了创新服务的策划,培养学生的创新精神与创新能力;增设对知识与技能的三级评价。

其中,等级评价参考下面两个表。

等级说明表

等 级	说 明
3	能熟练运用相关知识与相关技能,并能解决遇到的特殊问题
2	能独立完成工作任务并较为熟练地运用相关知识
1	能基本掌握相关知识和相关技能

评价说明表

评 价	说 明
优秀	达到3级水平
良好	达到2级水平
合格	全部项目都达到1级水平
不合格	不能达到1级水平



本书由浙江绍兴旅游学校单慧芳、哈尔滨旅游职业学校李艳主编，参与编写的还有河北保定安国职教中心杨丽荣，邓泽民教授任丛书主编。本书在编写过程中得到了浙江省绍兴市旅游学校、大连市旅游职业中专、大连商业学校、哈尔滨旅游职业学校、内蒙古包头市女子职高、大庆市外事职业高中、海口市旅游职业学校、河南三门峡卢市中专、河北保定安国职教中心等学校的大力支持，也得到了北京饭店、北京国际饭店、建国饭店、西苑饭店、长富宫饭店，绍兴咸亨酒店的大力支持。各位职业教育专家、酒店服务与管理专家、老师对本书也倾注了大量的心血和汗水。在此深表感谢！特别要感谢一直以来默默支持帮助我们编写本书的邓泽民教授！同时也感谢姚伟强、单慧利、单友兴、李富有、李调珍、单根发、李竹新、陈春燕、邓德智、卢静宜等人的大力支持！

由于编者水平有限，书中难免存在不妥或疏漏之处，敬请读者不吝指正。

编 者

2009年1月



CONTENTS 目录

第一篇 宴会服务

单元一 宴会预订

- 任务一 了解客户需求 4
- 任务二 宴会设计 9
- 任务三 签订合同 23



单元二 宴前准备

- 任务一 宴会服务人员工作 30
- 任务二 宴会物质准备 65



单元三 宴会 VIP 的前室工作

- 任务一 迎接宴会客人 72
- 任务二 茶水服务 74



单元四 宴会服务

- 任务一 入席服务 82
- 任务二 酒水服务 86
- 任务三 菜肴服务 92
- 任务四 席间服务 98





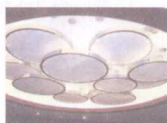
目 录 CONTENTS

任务五 服务技巧	102
任务六 结账服务	109
任务七 送客服务	112



单元五 宴会结束工作

任务一 宴会清理	116
任务二 宴会小结	118



第二篇 餐厅服务

单元六 餐前准备

任务一 预订服务	124
任务二 餐前准备	127



单元七 餐中服务

任务一 迎宾服务	142
任务二 点菜服务	146
任务三 酒水服务	153
任务四 菜肴服务	167
任务五 席间服务	170
任务六 结账收银	178
任务七 送客服务	180





CONTENTS 目录

单元八 餐后工作

任务一 餐厅整理186

任务二 工作小结187



第三篇 其他服务

单元九 自助餐服务

任务一 冷餐会194

任务二 自助餐宴会199

任务三 鸡尾酒会 205



单元十 客房送餐服务

任务 客房送餐服务 212



单元十一 会议服务

任务 会议服务218



附录

附录 A 餐厅服务常用礼貌用语224

附录 B 餐厅服务模拟对话举例228

附录 C 中国四大菜系的代表名菜简介230

附录 D 餐厅插花知识234

参考文献237

第一篇

宴会服务

宴会是因习俗或社交礼仪需要而举行的宴饮聚会，是社交活动与饮食结合的一种形式。人们通过组织和参加宴会活动，不但可以增进人际间的友谊，还能享受到餐饮美食艺术以及美食文化的内涵。

宴会起源于社会及宗教发展的朦胧时代。在农业出现之前，原始氏族部落在季节变换的时候，举行各种祭祀典礼仪式。仪式过后，往往有聚餐活动。农业出现以后，农业收获与季节变换的关系更加密切，人们也在规定的日子里举行盛宴，以庆祝自然的更新。作为汉族传统的古代宴饮礼仪，据文献记载，最迟在周代，饮食礼仪已形成一套相当完善的制度，特别是经曾任鲁国祭酒的孔子的称赞、推崇而成为各朝代表现大国之貌、礼仪之邦、文明之举的重要内容。主人折柬相邀，临时迎客于门外。宾客到时，互致问候，引入客厅小坐，敬以茶点。客齐后导客入席，以右为上，视为首席，由主人敬酒让菜，客人以礼相谢。席间斟酒上菜也有一定的讲究：应先敬长者和主宾，最后才是主人。宴饮结束，引导客人客厅小坐、上茶，直到辞别。这种传统宴饮礼仪在我国大部分地区保留完整，许多影视作品中多有体现。

周朝以后，中国烹饪技术和饮食文化不断发展，菜肴品种不断丰富，宴饮形式向多样化发展，宴会名目也越来越多。现今的宴会已有多种形式与规格。从宴会的发展中可以看到我国饮食文化和社交礼仪的发展变化。

现代，宴会是一种正式的聚餐宴饮形式，是人们为了一定的社交目的而采取的一种正式的、隆重的、讲究礼仪形式的餐饮活动。因此，宴会服务是餐饮服务中一项要求较高的服务。为了做好这项工作，本篇将主要学习 5 个单元内容，即宴会预订、宴前准备、宴会 VIP 的前室服务、宴会服务和宴会结束工作。



单元一

宴会预订

宴会预订是客人与宴会预订人员接洽联络、沟通宴会预订信息的过程。宴会预订的对象有住店客人、本地居民或企事业单位，还有外地或海外客人等。宴会预订方式多种多样，不同的宴会消费对象要根据需要考虑，采取多种方式进行预订。

学习目标

- 能独立进行宴会预订并推销宴会产品。
- 能按程序完成宴会服务。
- 能根据规格策划宴会。



任务一 了解客户需求

任务描述

3月10日上午,中国大饭店宴会部预订员小王接到中国文化旅游集团的预订电话,称该集团将于4月15日晚在贵酒店宴会厅举行250人左右的“中国文化旅游集团书法节闭幕式暨答谢宴会”。假如你是预订员小王,将如何做好这项工作?

任务分析

为了使本次宴会活动能让来宾满意,让宴请单位满意,预订员小王首先要明确宴会预订的常规操作细节,更要明白针对VIP客人预订的针对性服务。了解掌握宴会预订内容将为圆满完成本次宴会服务工作起到铺垫的作用。

任务实现

预订员:您好,这里是中国大饭店宴会部预订处。请问您有什么需要我帮忙的?

客 人:您好,我是中国文化旅游集团的。我们想在4月15日晚上在贵饭店宴会厅举办一个250人左右的书法节闭幕式,不知可否?

预订员:当然可以,先生。请问我怎么称呼您?

客 人:我叫张明。

预订员:好的,张先生。是弓长张,日月明吗?

客 人:是的。

预订员:可以告诉我贵单位对本次书法节闭幕式的设想吗?

客 人:我们希望4月15日晚6点左右闭幕式暨答谢宴会正式开始,大约有250人,用餐标准为每位300元,结账将用支票。要求饭店给我们设计一套宴会方案。

预订员:好的!您是中国文化旅游集团的,希望4月15日晚6点左右在我们的宴会厅举行一个书法节的闭幕式暨答谢宴会活动,大约有250人,用餐标准为每位300元,结账将用支票。要求我们饭店为您设计一套宴会方案。

客 人:是的。

预订员:好的。我已经把您的要求记录下来了。方案您什么时候要?

客 人:今天是3月10日,最好是两周之内。

预订员:好的。两周之内我们把方案制订出来,然后马上与您联系。

客 人:好的。

预订员:您对菜单的制订有什么特殊要求吗?

客 人:届时我们有6位客人是信仰伊斯兰教的,还有一些外国宾客。用餐将用中餐,最好口味清淡一些,能品尝贵酒店的特色菜或地方特色菜当然是最好的。

预订员:好的,我明白了,我们尽量会按照您的要求去做。请问您还有别的吩咐吗?

客 人:暂时就这些吧。



预订员：好的，张先生您方便留一下联系电话吗？

客 人：好的，159...5402。

预订员：谢谢！

客 人：再见！

预订员：恭候您的光临！再见！

相关知识

一、宴会预订流程及操作细节

1. 宴会预订

宴会预订流程及操作细节如表 1-1 所示。

表 1-1 宴会预订流程及操作细节

操 作 程 序	操作标准及说明
问候宾客	① 电话铃响三声之内接听电话 ② 主动向客人问好，并准确报出自己的姓名 ③ 及时表示愿意为客人提供服务
接受宴会预订	① 当知道宾客是预订宴会时，须主动报上自己所在部门名称，并礼貌地问清宾客的姓名、联系电话、宴会形式、宴会标准、宴会人数、用餐时间和特殊要求，并依次记录在预订本上 ② 为宾客介绍宴会套餐菜单及酒水，并推荐酒店的特色菜肴；同时询问宾客的口味及有无其他要求 ③ 宾客确认使用菜单后，服务员要复述菜单，并及时通知厨师长 ④ 若宾客通过电话方式预订宴会，须主动将菜单用传真方式发给宾客，请宾客确认菜单
复述宴会预订	① 征询宾客意见后，重复宴会预订内容：姓名或房间号、用餐人数、宴会时间及宴会标准等 ② 重复宴会使用酒水种类及数量，并获得宾客确认 提示：重复加以确认
确认签约	① 宾客确认宴会接待要求和规格后，应立即与宾客签订书面协议 ② 要求宾客支付预订金 提示：书面协议具有法律效应，预订金可充抵结算款
宴会下单	① 填写预订单，一式四份，分别给宾客、厨房、餐厅及作为留底 ② 按订单内容做好宴会准备工作

2. 宴会预订形式

(1) 电话预订

电话预订是饭店与客户联络的主要方式。常用于宴会预订、查询和核实细节、促进销售。

(2) 面谈

面谈是宴会预订较为有效的方法，宴会预订员与宾客当面洽谈讨论所有的细节安排，解决



宾客提出的特别要求,确认付款方式,填写预订单以及记录宾客信息资料等,以便日后用信函或电话方式与客户进行联络。

(3) 信函

客户寄来的询问信应立即做出答复,须附上建议性菜单,并以信函或面谈的方式达成宴会销售协议。

3. 客户需求内容

客户需求内容及具体说明如表 1-2 所示。

表 1-2 客户需求内容及具体说明

客户需求情况	具 体 说 明
宴会规格	首先要了解客人的用餐标准,为客人介绍并推荐适当的宴会
被宴请客人身份	弄清楚宴会出席对象,在了解就餐人员喜好的过程中,宗教禁忌必须要放在首要的位置给予考虑。 注意:如果出席身份最高者忌讳某一样东西,应尽量避免
活动方式	了解宴会活动的全过程是由哪些环节组成,如宴会过程中有演出时要控制好出菜速度,以免影响宴会活动的完美性
活动主题	对活动主题的了解是宴会设计的重要条件,在宴会设计时只有紧扣活动主题,才能为客人提供优质的、恰到好处的服务
主办单位的会标	主办单位的会标是设计宴会要考虑的一个重要问题。在菜肴制作、台面安排、环境布置过程中将会标有机地穿插其中,能够加强客人对这次活动的理解
会场设备要求	客户对会场设备会有很多要求,在详细了解的基础上,做好充分准备,并提前安装完成
时间、场地要求	包括客人布置场地时间,餐厅服务员做准备工作的时间,宴会的开始时间等
行动线路	大型的宴会活动,客人进入餐厅必须设有专用通道,同时还应注意客人进餐厅时的停车地点以及汽车的行驶路线,以保证客人能按时到达
礼宾礼仪	由于宴会形式与要求的多样性,很多重要客人进入餐厅需要一定规格的礼仪。例如,迎贵宾的红地毯,总经理的门前迎接,餐厅服务员的列队欢迎,礼仪小姐的迎送等。酒店接待规格与客人的要求,必须在了解情况的过程中给予明确
宴会程序	了解客人的宴会程序目的,严格按照主办单位的程序来完成,才能保证客人的满意
特殊要求	在承办宴会的过程中,客人可能会提出超出常规的要求,如果准备不足,往往难以满足客人的需要

二、宴会的基础知识

宴会是人们为了一定的社交目的而采取的一种正式的、隆重的、讲究礼仪形式的餐饮活动。是在普通用餐基础上发展起来的高级用餐形式,也是人们在交往中常见的礼仪活动。

1. 中式宴会的种类

(1) 按规格划分

① 国宴:国家领导人或政府首脑为国家庆典活动或迎送来访的外国政府首脑和知名人士而举行的宴会。此类宴会规格高;宴会厅内悬挂国旗,并有乐队奏两国国歌;席间有隆重的