

社 会 急 需 岗 位 实 用 技 能 读 本

中餐服务读本

王桂云 刘 伟 编著



清华大学出版社

社 会 急 需 岗 位 实 用 技 能 读 本

中餐服务读本

王桂云 刘 伟 编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书面向餐饮业从业人员及有志从事该行业的青年读者,为满足中国城市化进程对餐饮业的需求,对现代中餐服务的基本技能和相关知识作一概要介绍。

为便于学习和理解,本书力求通俗易懂,详尽生动;并且注重实际操作,按环节顺序展开,从介绍餐饮各岗位职责开始,系统、全面地阐述中餐服务规程和基本技能,使读者通过阅读理解和实操练习,能够初步掌握摆台、餐巾折花、使用托盘、酒水服务、上菜、分菜、撤换餐酒用具、餐具保养维护和洗涤消毒等基本服务要领和操作技能;并对常用的宴会、零点(便饭)、自助餐、团队餐等专项服务的不同特点和基本要求,也作了全面介绍,以满足实际工作需要。

本书兼顾普及与提高的关系,适当增加了中国菜、中国酒、中国饮料等相关知识,以及职业道德、饮食习惯、消费心理、餐台设计、菜单设计、广告宣传、推销手段、投诉处理等内容,希望对有志在餐饮行业发展的朋友有所裨益。

同时,为满足2008年奥运会和北京创建国际化大都市的需要,本书还增加了餐饮服务英语、餐饮计量标准等方面的内容,力求为提升从业人员的素质和服务水平尽一份力量。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678
13801310933

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务读本/王桂云,刘伟编著. —北京:清华大学出版社,2007.9
(社会急需岗位实用技能读本)

ISBN 978-7-302-16001-4

I. 中… II. ①王…②刘… III. 餐厅—商业服务—基本知识
IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第132748号

责任编辑:徐晓飞 赵丛棉

责任校对:王淑云

责任印制:王秀菊

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

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175

邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015

客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:145×210 印 张:6

字 数:182千字

版 次:2007年9月第1版

印 次:2007年9月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:12.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:010-62770177 转 3103 产品编号:027267-01

社会急需岗位实用技能读本

编 委 会

主任 姚 莉

委员 涂 猛 梁恩忠 徐晓飞

杨燕敏 鲍雪侣 王作垣

前 言

《中餐服务读本》是《社会急需岗位实用技能读本》系列丛书之一。

这套丛书的编辑出版来自一个理想、一个信念以及一个团队。

一个理想是帮助那些因为各种原因缺少足够教育机会的年轻人通过学习,改变生活状态,立足社会。

一个信念是职业教育必须面向生活,解决就业需求。

一个团队是百年职校的志愿者教学团队。

2005年夏天,这个团队怀着这样的理想和信念,在北京的一个胡同里建起了我国第一所免费职业学校——北京百年农工子弟职业学校。百年职校的学生是贫困农民工子女或是年轻的农民工,来自全国各地。他们因为各种原因在不同的阶段辍学,水平参差不齐,与一般的学校大不相同。因此这个由劳动技能教育专家、大学教授和高中老师、企业管理人员和社会工作者组成的不同国籍的特殊志愿教学团队获得了独特的教学改革机会。在这场改革之中,教育是为了让学生真正掌握实际技能获得就业机会,而不是以书面考试取得学历为目标。全部教材都由老师根据学生的实际情况和实用性教学的特点自我编写,再在授课过程中根据学生的反馈予以调整。因此一套独特的技能培训教材就此产生。

百年职校是一个追求教育公平理想、寻找技能培训方法的实验室,《社会急需岗位实用技能读本》是它的一个成果。我们之所以将此套丛书称之为社会急需岗位实用技能读本,是因为本书的出版目的是帮助那些正准备进入城镇的年轻农民顺利进入新的生活环境,掌握一定的技能,找到适合自己的工作;也为那些已经成为企业员工而苦于技术水平不能满足岗位需求的年轻人提供自我培训的机会;它不同于一般我们习惯称之为教材的书籍,它强调的是应用,而非原理。

在编辑这套丛书的时候,我们越来越意识到:城市生活实用技能教育确实需要普及。城市正在接纳越来越多的农村人口,进入城市的人们有平等的权力提高生活质量。合格的技术服务和合适的生活方法,

IV 中餐服务读本

不仅仅是农民工进入企业和城市所需要的教育,也是全体市民对节约资源和提高生活质量的共同追求。或许本套丛书能给不同的读者以不同的帮助。

在此感谢百年职校全体资助者和志愿者的工作!感谢清华大学出版社的支持和帮助!

《社会急需岗位实用技能读本》编委会

2007 年 7 月

作者按语

中国正在步入城市化的高速发展进程,随着城乡差距的缩小和人们生活水平的日益提高,人们对餐饮业的要求越来越高,已经不再满足于温饱,而是向更营养、更卫生、更注重文化情调的层次递进。但是部分城镇餐饮业的发展与城镇发展速度和水平不相匹配,服务和管理不尽如人意,迫切需要对从业人员进行培训,以适应城镇餐饮业发展的需要。

本书力求通俗易懂,详尽生动,适合于具备中学文化水平、刚刚步入餐饮业的从业人员阅读。本书阐述了中餐的服务程序和基本技能,力求使读者通过阅读和实际练习,掌握摆台、餐巾折花、使用托盘、酒水服务、上菜、分菜、撤换菜品及餐酒用具、餐具的保养维护和洗涤消毒等基本服务技能;了解宴会服务、零点(便饭)服务、自助餐服务、团队餐服务的基本程序和规范,达到胜任中餐服务一般工作的水平。同时,兼顾了普及与提高的关系,适当增加了中国菜、中国酒、中国饮料等中餐服务的相关知识,以及宾客心理、餐台设计、菜单设计、广告宣传、推销手段、投诉处理等内容,使有志从事这一行业的青年获得提高。

王桂云
刘 伟

目 录

第 1 章 中餐服务基本技能	1
1.1 端托服务	1
1.1.1 托盘的作用	1
1.1.2 托盘方法	3
1.1.3 托盘行走	4
1.1.4 托盘服务应注意的问题	5
1.2 摆台	6
1.2.1 中餐厅种类、布局和装饰	6
1.2.2 中餐台形及设计	9
1.2.3 选择餐台	11
1.2.4 选择台布	13
1.2.5 铺台布	14
1.2.6 中餐宴会摆台	16
1.2.7 中餐零点摆台	19
1.3 餐巾折花	21
1.3.1 餐巾的作用和种类	21
1.3.2 餐巾折花造型种类及花形的选择	22
1.3.3 餐巾折花摆放要求	23
1.3.4 餐巾折花的基本要求	24
1.3.5 餐巾折花发展趋势	24
1.3.6 餐巾折花的基本技法	25
1.3.7 餐巾折花实例	26
1.4 酒水服务	33
1.4.1 酒水单的准备	33
1.4.2 酒水准备工作	33
1.4.3 酒具的准备	35

1.4.4	常用洒水的开启方法	36
1.4.5	斟酒服务	37
1.5	上菜服务	41
1.5.1	中餐零点的上菜服务	41
1.5.2	中餐宴会的上菜服务	41
1.5.3	上菜要求	44
1.6	分菜服务	44
1.6.1	分菜用具	45
1.6.2	菜肴展示	45
1.6.3	分菜顺序	45
1.6.4	分菜方法	46
1.6.5	分菜注意事项	46
1.7	撤换菜品及餐、酒用具	47
1.7.1	撤换菜肴食品	47
1.7.2	撤换餐、酒用具	47
1.7.3	撤换毛巾、餐巾和台布	49
1.8	餐具的保养维护和洗涤消毒	50
1.8.1	餐具的维护保养	50
1.8.2	餐具的洗涤、消毒方法	52
第2章	中餐服务	55
2.1	中餐服务员的素质要求	55
2.1.1	仪容仪表	55
2.1.2	礼节礼貌	56
2.1.3	文化素质	56
2.1.4	职业道德	56
2.1.5	健康要求	57
2.2	订餐服务	57
2.2.1	宴会预订	57
2.2.2	团体包餐的预订	63
2.2.3	零点散客的预订	63
2.3	宴会服务	63

2.3.1	宴会的种类和特点	63
2.3.2	宴会前服务的准备	64
2.3.3	宴会中的服务	67
2.4	零点(便饭)服务	70
2.4.1	零点服务的特点	70
2.4.2	餐前准备	71
2.4.3	服务接待	73
2.5	自助餐服务	77
2.5.1	自助餐的特点	77
2.5.2	自助餐宴会	77
2.5.3	自助便餐	78
2.6	包餐(团体餐)服务	79
2.6.1	团体包餐的形式及特点	79
2.6.2	团体包餐的摆台	80
2.6.3	团体包餐服务	80
第3章 中餐服务相关知识		81
3.1	餐饮职业道德	81
3.1.1	餐饮职业道德的特征	81
3.1.2	餐饮职业道德的基本信条	83
3.2	宾客就餐心理	96
3.3	饮食习俗	102
3.3.1	我国部分民族饮食文化习俗	102
3.3.2	主要客源国饮食习俗	104
3.4	宾客投诉的处理	109
3.4.1	投诉产生的原因	109
3.4.2	防止投诉的发生	110
3.4.3	处理投诉的技巧	111
3.5	菜单设计	112
3.5.1	餐厅的市场定位	112
3.5.2	零点便餐菜单设计	113
3.5.3	宴会菜单设计	114

3.5.4	菜肴名称设计	115
3.6	餐饮推销	117
3.6.1	广告促销	117
3.6.2	公关促销	118
3.6.3	节庆活动促销	118
3.6.4	全员服务促销	119
3.7	中国菜的基本知识	121
3.7.1	中国菜的特点	122
3.7.2	中国主要菜系及风味特点	123
3.8	中国饮料的基本知识	128
3.8.1	饮茶的基本知识	128
3.8.2	中国酒的基本知识	133
3.8.3	软饮料的基本知识	139
3.9	餐饮计量单位	141
3.9.1	法定计量单位及其换算知识	141
3.9.2	行业用计量器具管理和计价单位的 使用知识	144
附录 A	餐厅服务礼貌用语(中英文对照)	148
附录 B	部分中餐菜肴名称(中英文对照)	156
附录 C	部分中餐原材料名称(中英文对照)	170
附录 D	部分中餐烹饪方法名称(中英文对照)	174
参考文献		180

第 1 章 中餐服务基本技能

1.1 端托服务

1.1.1 托盘的作用

托盘是餐厅运送各种物品的基本工具,各种瓷器、银器及席间为宾客传菜点、酒水、餐具、账单等都需要使用托盘运送、传递。正确有效地使用托盘可以减少服务员运送物品的次数、减轻劳动强度,同时也可以提高服务质量和工作效率。掌握托盘的使用技巧,是餐厅服务员的一项基本功,托盘服务可以体现出服务工作的规格化,显示出服务员的文明操作。因此,餐厅服务员应该了解托盘的种类、规格及使用知识,掌握使用托盘的要领。

1. 托盘的种类与规格

(1) 托盘的种类

① 金属托盘。这类托盘种类较多,有铜制托盘、铝制托盘、不锈钢托盘及高档的金、银托盘。金、银托盘一般均采用铜制金属做胎,外镀金或银。

② 塑胶托盘。这类托盘表面都会有网状条纹,做过防滑工艺处理。

③ 木制托盘。这种托盘用木制坯,外表用油漆进行彩绘。

(2) 托盘的形状、规格

托盘按照形状可分为圆形、方形、长方形;从规格上又可分为大、中、小三种型号。不同规格的托盘其用途也有所不同。

大、中号方托盘或长方形托盘主要用于托运菜点、酒水和盘碟等比较重的物品。

大、中号圆形托盘主要用于斟酒、展示饮品、送菜、分菜、上菜等。

小圆形托盘主要用于送少量饮品、小器皿及递送账单、收款等。

根据所托物品的不同,选用不同的托盘装运、递送。在使用托盘时还要注意,如果托盘表面没有做防滑处理,应该用托盘巾或餐巾垫在托盘上,起到防滑作用。

2. 端盘与托盘

在实际服务工作中,端托服务大体分为两种,一种是端盘,另一种是托盘。

(1) 端盘

端盘,是指服务员直接用手端盘、碟等。餐厅席间服务中,往往需要服务人员用手直接将客人所需物品或食品端送至客人面前,如:上大盘菜或上汤的时候,均需要服务员用双手直接端送上桌;当使用金、银器皿将菜肴直接送至餐台上时,往往也采用端盘直接上桌的方法进行服务。由于金、银器皿和所端物品较重,在端托的时候应采用双手捧托的方式。

端盘的要求是:所端物品应保持平稳,轻步上台;服务员应巧妙地运用指力、腕力、臂力;在所端物品与餐台接触时应避免发出声音。

(2) 托盘

托盘端托服务应根据端托不同物品重量的多少及托盘的不同用途而定,分为轻托和重托两种。

① 轻托(也称胸前托),是端托服务中最常见和实用的方法。通常使用中、小圆托盘,适宜端托体积小、重量轻的物品。轻托服务操作时,技术要求高,因为所托物品越轻,端托操作时,托盘容易发飘,不宜端托平稳。因此,在轻托服务操作时准备工作非常重要。

② 重托(也称肩托),是指在托盘上盛装较重的物品进行端托,由于目前餐厅普遍使用餐车运送较重的物品,故这种方法使用不多。重托通常使用大、中方或长方托盘,重托端托需要服务员有一定的臂力和技巧。

(3) 托盘的操作要领

无论是轻托还是重托端托服务,都有理盘、装盘、托盘三大步骤,对于每个步骤,服务员均应按服务规范的卫生要求去做:在整理托盘前,将托盘进行洗涤、消毒,同时操作人员的手也要进行消毒后方可理盘、装盘、托盘,以免造成对食品的污染。

① 理盘

理盘就是根据所托的物品选择适用的托盘。

码放物品前,对于没有防滑处理的托盘,在托盘内应铺垫上干净的餐巾或垫布。垫布的大小要与托盘相适应,垫布的形状可根据托盘形

状而定,但无论是方形或圆形垫布,其外露部分一定要均等,使整理铺垫好的托盘既整洁美观、方便适用,又避免盘内的物品滑动。

需要注意的是,整理托盘时应注意托盘的平整。因为有些托盘使用一段时间后就会出现变形,如:金属类的托盘边沿易变形,还有的托盘底变形不平,这样的托盘既影响美观,又对端托物容易造成安全隐患。有些塑料托盘使用一段时间后容易出现变色或斑痕,不易清理掉,再继续用其为客人端送物品时,一来不雅观,二来容易对食品的卫生安全产生疑虑。因此,这类托盘都应停止使用。

② 装盘

装盘是根据物品的形状、重量、大小及使用的先后顺序,进行合理的装盘码放。要以安全稳妥、便于运送、便于取用为原则,装盘是端托的关键环节。

轻托物品的装盘,一般均要求单件平摆(餐碟、汤碗除外),并根据所用托盘的形状码放。盘内物品要排放整齐,横竖成行。无论使用哪种托盘,均应将重物、高物品放于托盘的里档;轻物、低物品摆放在托盘的外档;先上桌的物品在上、在前,后上桌的物品在下、在后。盘内的物品要摆放均匀,重量分布得当,以保持重心平衡,这样装盘既安全稳妥又便于端托服务。

重托物品的装盘,要把托盘内的物品分类码放,并使物品的重量在托盘内分布均匀,并注意把所托物品按其高矮、大小摆放协调,物体较高或较重的,应摆于托盘的中心位置,重量分布要得当,切忌将物品无层次地混合摆放,以免出现倒、掉发出声音影响宾客就餐或造成损失。装盘时,还要使物与物之间留有适当的间隔,以免端托行走时发生碰撞而产生声响或造成端托不稳。这样装盘既安全稳妥、有条理,还便于送托。

③ 托盘(略)

详见下面叙述。

1.1.2 托盘方法

托盘是将码放各种物品的托盘端托在手掌上为宾客进行操作服务。托盘的主要技巧是随时保持托盘的平整。轻托与重托的端托方法各有不同。

1. 轻托

轻托通常使用中、小规格的圆形托盘,由于所托物品的重量较轻,

故叫轻托。托盘时,应左手掌心向上,五指分开,用大拇指到手掌的掌根部位和其余四指指尖托起托盘,手掌自动形成凹形,掌心不与盘底接触,将托盘的一部分搁在小臂上,借助小臂的力量将托盘托平。托盘时大臂垂直,小臂与身体呈 90° 平伸于胸前左侧,但要略低于胸部,掌握住托盘的重心。如遇客人多时,右臂可做保护托盘的姿势,便于一旦出现意外,能及时躲闪避让。

2. 重托

重托是由于盛装的物品重量较重,通常使用较大规格的长方或方托盘。重托起托姿势是:双手将托盘移至服务台(接手桌)的边沿处,使托盘的 $1/2$ 悬空,右手将托盘扶平,左手伸入托盘底部五指分开,掌心向上伸平,全掌托住托盘底部,掌握好重心,双脚分开呈外八字形,双腿屈膝下蹲呈骑马蹲裆式,腰部略向左前方弯曲,左手臂呈轻托起托状。起托后,在左手确定好托盘重心后,右手协助左手向上用力将托盘慢慢托起。在托起的同时,转动托盘,使托盘在左旋转过程中送至左肩外上方,待左手托实、托稳后,再将右手撤回呈下垂姿势。托盘一旦起托上肩,手臂要始终保持均匀用力,如果用力不匀,容易造成所托物品撒、掉、滑动等现象。重托托盘托举上肩后,手指尖向前伸或向左伸均属端托不到位,从而使手臂承重力不够,容易造成托盘失败。

3. 卸盘

卸盘是指将托盘上的物品、菜肴取下放在餐桌或服务桌上。若是轻托,卸盘时,左手托盘要保持平衡,用右手取物件上餐台或直接递给客人。当盘中物件减少,重心不平衡时,要随时调整托盘中心,且应从前后左右(四周)交替取用。若是重托必须先放在服务桌或其他空桌上,用右手扶助托盘后屈膝成半蹲状,使托盘与台面处于同一平面,用右手轻推托盘至台面放稳后,再徒手端送物品、菜肴,服务于客人。

1.1.3 托盘行走

托盘行走时要做到头正肩平、上身挺直,两眼目视前方,动作要轻快、敏捷、自然,精力集中,步伐稳健,视线开阔。托盘不贴腹、手臂不撑腰;随步伐节奏灵活摆动,但要注意平稳,保持酒水、汤汁不外溢。托盘行进中,选用正确的步伐是托盘服务的关键,托盘行进的步伐应根据所托物品的需要而定。

1. 常步

常步,常规步伐,指托一般物品时,可选择平常行走的步伐,步伐距离均匀,快慢适宜。

2. 快步

快步,速度较快的步伐,指托送“火候菜”肴或急需物品时应使用的步伐,但快步不同于跑步,而是要求在稳中求快。也就是说,在保证菜不变形、汤汁不洒、安全平稳的前提下,加大步伐距离,加快步伐速度,以最快的行走速度将物品托送到位。

3. 碎步

碎步,较小的步距中速行走的步伐,这种步伐适用于托送汤汁多的菜肴及重托物品。采用这种步伐行走,可保持上身平稳及减少手臂的过大摆动,避免汤汁外溢,从而保持所托物品的平稳。另外,在较滑的地面上行走也适用于碎步。

4. 垫步

垫步,又称辅助步,是指一只脚前进一步,另一只脚并上一步的行进步伐。适合于托送物品到餐台前欲将所托物品放于餐台上,或穿行在较狭窄的通道或靠近餐桌,避免与客人相撞而需要减速时采用的步伐。这种步伐,能使身体呈略向前倾的姿势,以便平稳地将物品放下或避免与客人相撞。

1.1.4 托盘服务应注意的问题

1. 托盘姿势

托盘姿势的正确与否直接影响服务人员服务动作美观的效果。托盘姿势主要体现在起托及托盘上。

起托时,正确的姿势是:服务员站在距操作台 30 cm 处,双脚分开,双腿屈膝,腰与肩呈垂直下坐姿势,站稳后上身略向前倾,伸出左手,掌心向上,指尖向前与操作台平行,伸出右手拉拿托盘的边沿,将托盘移向左手掌及小臂处,待托实后,双脚并拢身体回复直立状,并收回右手。托盘起托后,大臂呈垂直状,大臂与小臂呈 90° 直角,使托盘置于身体左侧胸前。端托时,做到站稳、端平、托举到位、高矮适中。

2. 托盘卫生

托盘时要注意卫生。轻托时,所托物品要避开自己的鼻、口部位,

也不可 将所托物品置于胸下,端托中需要讲话时,应将托盘托至身体的左外侧,避开自己的正前位;重托时,托盘姿势要正确,托举到位,不可将所托物品贴靠于自己的头颈部位。

3. 托盘安全

(1) 托盘时,左手托盘,右手自然下垂,除了起托和落台及遇到特殊情况时需右手扶托外,一般情况下不用右手扶托。

(2) 托盘时,目光应平视前方,不能只盯托盘;托盘服务需取拿托盘内所托物品时,应做到进出有序,确保所托物品的平衡。

(3) 用轻托的方法给客人斟酒时,要随时调整托盘的平衡,切忌因失去平衡使托盘翻掉将酒水洒到客人身上,也不可 将托盘越过客人的头顶,既不礼貌,也不安全。

(4) 在服务中随着托盘上物品的变化,应不断调整和移动手掌与托盘的位置,掌握好托盘的平衡。

(5) 需用托盘垫布时,垫布置托盘正中,四角下垂应相等,不能铺偏,影响美观。

1.2 摆台

摆台,就是为客人就餐摆放餐桌、确定席位、提供必需的就餐用具的工作。它包括餐桌的布局、台型设计、席位安排、台布铺设、用具准备、餐具摆放(不同的就餐形式有不同的餐具摆放规格)、席面美化等等,它是一门艺术,是餐厅服务中一项要求较高的基本功,台摆得好坏直接影响服务质量和餐厅的面貌。

1.2.1 中餐厅种类、布局和装饰

1. 中餐厅种类

随着人们生活水平的提高和餐饮业的发展,为满足宾客不同口味和不同消费水平的需求,餐饮业经营品种越来越多,就餐方式也多种多样。中餐厅按功能分为以下几种。

(1) 宴会厅。专门为举行各种大型宴会设置。特点是场地面积大,一般可容纳几十人、几百人,甚至上千人同时进餐。有些饭店为充分提高厅堂的利用率,在设计上将宴会厅用隔断门隔成若干空间,可以举行