



中等职业教育“十一五”规划教材
中职中专旅游类教材系列



餐饮服务实训教程



吴吟颖 主 编



科学出版社
www.sciencep.com

中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专旅游类教材系列

餐饮服务实训教程

吴吟颖 主 编

邓玉梅 副主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书是饭店服务与管理的实训教材,内容包括餐饮概述、餐饮服务人员的素质要求、餐饮服务的基本技能、中餐服务、西餐服务、酒吧服务、茶艺服务、咖啡服务、餐饮服务技巧等。

本书可作为中职中专旅游、饭店服务专业的教材,也可作为饭店服务方面培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务实训教程/吴吟颖主编. —北京:科学出版社, 2007
(中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专旅游类教材系列)
ISBN 978-7-03-019644-6

I. 餐… II. 吴… III. 饮食业-商业服务-专业学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 126246 号

责任编辑: 丁 波 / 责任校对: 刘彦妮

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 山鹰工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 8 月第 一 版	开本: 787×1092 1/16
2007 年 8 月第一次印刷	印张: 13 1/4
印数: 1—3 000	字数: 300 000

定价: 18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈路通〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205 (SF02)

前 言

本书是饭店服务与管理的实训教材，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节，在每一单元开始就提出学习目标，然后用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题，又在模块中设计了单项技能训练项目。

在编写过程中，作者从饭店服务与管理专业的教学出发，紧密结合饭店工作实际，结合了饭店服务与管理的新理念、新思想，顺应了职业教育的新方向、新课改的要求，坚持实用的原则，力争做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务。同时，本书的编写在保证专业知识的完整性和连贯性的基础上，还十分注重能力的培养和提高，还穿插了许多对应的案例，以便在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中各类常见问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养和提高。

第一、第五单元由无锡旅游商贸职业学校的吴吟颖编写，第三单元由无锡旅游商贸职业学校的应珊红编写，第二、第四单元由湖北旅游学校的邓玉梅编写，第六单元由无锡旅游商贸职业学校的胡蔚丽编写，第七单元由无锡旅游商贸职业学校的钱菁编写，第八单元由无锡旅游商贸职业学校的陆建华编写，第九单元由武汉交通学校的张霞编写。吴吟颖对全书进行了统稿。

在编写过程中，本书得到无锡旅游商贸职业学校领导及有关同志的大力支持和热情帮助。在编写时参阅了大量的有关资料，这些资料给了作者极大的启发与帮助，在此一并向相关作者表示衷心的感谢。

当然，由于时间仓促，再加上经验不足、业务水平还有待进一步提高，所以对于书中的错漏或有待斟酌的部分，还望广大读者批评指正。

目 录

第一单元 餐饮概述.....	1
模块一 认识餐饮部.....	1
一、餐饮部是饭店的重要部门.....	1
二、餐饮服务直接影响饭店声誉.....	1
三、餐饮收入是饭店收入的重要组成部分.....	2
练习题.....	2
模块二 餐饮部产品的产销特点.....	2
一、理解餐饮产品的生产特点.....	2
二、理解餐饮产品的销售特点.....	3
三、理解餐饮产品的服务特点.....	3
练习题.....	4
模块三 餐饮部的组织结构与管理职能.....	4
一、了解大、中、小型饭店餐饮部的组织结构.....	4
二、了解餐饮部各部门的管理职能.....	6
练习题.....	7
案例分析.....	7
综合应用.....	8
单元回顾.....	9
学习评价.....	9
第二单元 餐饮服务人员的素质要求.....	10
模块一 服务姿态.....	10
一、理解服务姿态的重要性.....	10
二、练习站姿.....	10
三、练习坐姿.....	12
四、练习走姿.....	14
五、练习微笑.....	15
六、练习使用恰当的手势.....	16
模块二 服务语言.....	18
一、理解服务语言的重要性.....	18
二、练习问候.....	19
三、练习使用恰当的称呼.....	19
四、练习电话用语.....	20

模块三 仪表仪容	21
一、理解仪表仪容的重要性	21
二、女服务员的仪表要求	21
三、男服务员的仪表要求	23
练习题	26
案例分析	26
综合应用	27
单元回顾	27
学习评价	28
第三单元 餐饮服务的基本技能	29
模块一 托盘技能	29
一、了解托盘的种类和用途	29
二、掌握托盘的要领	30
三、练习轻托	30
四、练习重托	31
五、练习轻托行走	32
六、练习重托行走	33
七、练习托盘蹲下——托盘拾物	33
八、练习托盘向后转——托盘绕障碍物行走	34
模块二 斟酒技能	34
一、掌握斟酒的要领	34
二、掌握斟酒的顺序和时机	35
三、掌握斟酒量	36
四、徒手斟酒服务的程序与标准	36
五、练习托盘斟酒	37
模块三 餐巾折花技能	38
一、掌握餐巾花的种类和应用	38
二、掌握餐巾花的折叠技法	40
三、学会叠 30 朵杯花	44
四、学会叠 10 朵盆花	59
模块四 摆台技能	65
一、认识中餐餐具	65
二、掌握中餐摆台要求	65
三、理解中餐座次安排	67
四、认识西餐餐具	67
五、掌握西餐摆台要求	68



六、理解西餐席位安排	69
七、练习铺中餐台布	70
八、练习铺中餐摆台	71
九、练习铺西餐台布(6人位)	74
十、练习摆西餐餐具	74
模块五 上菜	77
一、掌握中餐上菜的程序和方法	77
二、了解中餐上菜要求及注意事项	78
三、掌握西餐上菜方式	79
四、练习中餐上菜的位置、上菜顺序及报菜名	80
五、练习中餐几种特殊菜肴的上菜法	80
六、练习西餐的上菜位置、上菜的顺序及报菜名	81
模块六 分菜	81
一、分菜的方式和分菜顺序	82
二、练习桌上分菜	83
三、练习分鱼	83
四、练习分整形菜	84
模块七 其他服务(撤换餐用具)	84
一、中餐撤换餐用具的基础知识	84
二、练习撤换餐用具	85
三、练习撤换烟灰缸	86
四、练习收拾台面	86
五、练习更换台布	86
练习题	87
案例分析	88
综合应用	89
单元回顾	91
学习评价	92
第四单元 中餐服务	93
模块一 零点服务	93
一、理解零点服务的任务和要求	93
二、练习对客问候,引宾入座	93
三、练习递送香巾、撤多余餐具、问茶斟茶	95
四、练习递送菜单、推荐菜式、填写点菜单、询问酒水	95
模块二 宴会服务	97
一、了解宴会的种类和特点	98

二、理解宴会服务的基本环节	99
三、练习宴会前的准备	102
四、练习中餐宴会服务	103
五、练习宴会出菜	103
案例分析	104
综合应用	105
单元回顾	106
学习评价	106
第五单元 西餐服务	107
模块一 西餐简介	107
一、了解西菜的主要特点	107
二、了解西餐服务的主要特点	108
三、了解西菜的主要菜式及特点	110
四、了解西菜的组成	110
五、了解西餐早餐服务的形式及特点	111
六、掌握西菜与酒水的搭配	111
练习题	111
模块二 西餐服务	112
一、练习西餐正餐服务	112
二、练习西餐宴会服务	114
练习题	115
模块三 自助餐服务	115
一、了解自助餐的相关知识	115
二、练习自助餐服务	116
练习题	117
案例分析	117
综合应用	118
单元回顾	119
学习评价	119
第六单元 酒吧服务	120
模块一 葡萄酒服务	120
一、了解各种葡萄酒的不同	120
二、理解葡萄酒的储存与管理	121
三、认识葡萄酒的酒杯及服务用具	121
四、练习葡萄酒服务	122
五、练习香槟酒服务	125



练习题.....	127
模块二 鸡尾酒服务	127
一、认识鸡尾酒	128
二、调制鸡尾酒的调酒用具和杯具	130
三、掌握鸡尾酒的调制和装饰	131
四、10 款鸡尾酒的调制	135
练习题	139
模块三 其他酒水服务	139
一、中国名酒	139
二、外国名酒	146
三、餐前与餐后酒服务	150
四、酒吧服务	151
练习题	152
案例分析	154
综合应用	155
单元回顾	155
学习评价	156
第七单元 茶艺服务	157
模块一 认识茶叶	157
一、掌握茶的品种特点	157
二、了解中国十大名茶	158
三、茶叶的选购	160
四、茶叶的鉴别	162
练习题	163
模块二 茶的冲泡	163
一、泡茶用具	163
二、泡茶的水温要求及一般程序	167
三、练习绿茶的冲泡	168
四、练习红茶的调饮	169
五、练习黑茶的冲泡	169
六、练习花茶的冲泡	170
练习题	170
模块三 茶艺表演	170
一、练习器皿准备	170
二、练习台湾功夫茶服务的程序	171
三、台湾功夫茶茶艺解说词示例	172

练习题	172
综合应用	173
单元回顾	173
学习评价	173
第八单元 咖啡服务	174
模块一 咖啡简介	174
一、了解咖啡	174
二、咖啡的品种及特点	178
三、鉴别咖啡	180
模块二 咖啡的冲泡	183
一、认识咖啡冲泡用具	183
二、练习用虹吸壶冲泡咖啡	184
三、练习用蒸馏法冲泡咖啡	184
四、练习用咖啡机冲泡咖啡	184
五、练习用摩卡壶直火蒸馏咖啡	185
模块三 咖啡的调制	185
一、了解杯具的选择	185
二、掌握调味品及装饰物的选择	186
三、练习卡布奇诺咖啡的调制	187
四、练习拿铁咖啡的调制	187
五、练习热摩卡咖啡的调制	188
六、练习皇家咖啡的调制	188
七、练习爱尔兰利口酒咖啡的调制	188
综合应用	188
单元回顾	190
学习评价	190
第九单元 餐饮服务技巧	191
一、练习点菜服务技巧	191
二、练习推销菜肴技巧	192
三、练习接待和处理不同客人的技巧	192
四、练习救场技巧	193
五、练习讨账技巧	195
六、应急服务技巧	196
案例分析	198
单元回顾	199
学习评价	199
参考文献	200

第一单元 餐饮概述



学习目标

1. 认识餐饮部在饭店中的地位
2. 理解餐饮产品的产销特点
3. 了解大、中、小型餐饮部的组织结构
4. 了解餐饮部各部门的管理职能

模块一 认识餐饮部



实训目标

认识餐饮部在饭店中的地位

一、餐饮部是饭店的重要部门

餐饮部是为宾客提供食品、饮料和良好服务的部门，餐饮产品是有形产品（食品、饮料等）和无形产品（烹饪技艺、餐厅服务等）的有机结合体。餐饮实物不仅可以满足宾客最基本的生理需求，还可以从其色、香、味、形、器、质、名上使宾客得到感官上的享受。因此，旅游者通过品尝异国风味的美酒佳肴、领略异国情调的饮食文化，不仅得到必要的营养补充，也从中受到艺术感染，从而得到精神上的享受，既加深了对异国文化的了解，又增进了各国人民之间的友谊。从这个意义上来说，餐饮部是弘扬民族饮食文化，促进饭店经营特色的重要部门。

二、餐饮服务直接影响饭店声誉

美国旅游饭店业的前驱斯塔特勒先生曾说过：“饭店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务。”餐饮服务的好坏不仅直接关系到饭店的声誉和形象，也直接影响饭店的客源和经济效益。宾客可以根据餐饮部为他们提供的食品、饮料的种类、质量和数量，

餐厅服务人员的服务态度及方式等来判断一个饭店服务质量的优劣和管理水平的高低。

三、餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

餐饮部是饭店获得经济效益的重要部门之一。我国旅游饭店的餐饮收入一般要占饭店总收入的 30%~40%，有些饭店的餐饮收入约占饭店总收入的 50%，甚至更高。餐饮工作是一种技术性、艺术性都很强的复杂劳动，且又能满足宾客的心理需求，所以餐饮产品的市场价格可较大地偏离其实际价格，为饭店多增加收入。

练习题

试述餐饮部在饭店中的地位 and 作用。

模块二 餐饮部产品的产销特点



实训目标

1. 理解餐饮产品的生产特点
2. 理解餐饮产品的销售特点
3. 理解餐饮产品的服务特点

一、理解餐饮产品的生产特点

餐饮部作为饭店中唯一生产产品的部门，既生产有形的实物产品，又生产无形的服务产品（如良好的就餐环境和热情礼貌的接待服务等）。与一般的产品相比，具有不同的特点。

1. 产品规格多、批量小

可提供的产品的品种多，但客人在购买时选择的品种较少，数量较小，而绝大多数产品不能批量生产，给餐饮的质量控制和成本控制带来很大的难度。

2. 产品生产时间很短

客人从点菜到消费的时间相当短，一般来说，仅需一两个小时，对厨师的要求很高。

3. 生产量难以预测

客人需求很难准确预估，生产的随机性很强，产量难以预测。

4. 产品原材料容易变质

原材料有很强的时间性和季节性，若处理不当，极易腐烂变质。



5. 生产过程的管理难度较大

任何一个环节出错,都会影响餐饮产品的质量及企业的效益。

二、理解餐饮产品的销售特点

1. 销售量受活动场所的限制

可采取积极的措施,提高座位利用率、周转率及人均消费,提高餐饮部的经济效益。

2. 销售量受进餐时间的限制

可通过增加服务项目、延长营业时间等方法提高餐饮部的销售量,增加收入。

3. 餐饮固定成本及变动费用较高

餐饮部营业所必需的固定资金较高,劳动力成本及水、电、气等消耗较多,所以各项费用支出也较多。

4. 毛利率较高,资金周转较快

星级酒店的毛利率一般在50%~60%,营业利润较高。相当部分收入是现金收入,且相当一部分原材料都是当天采购、当天生产并销售的,因此资金周转也较快。

三、理解餐饮产品的服务特点

1. 无形性

任何一种服务都不可能量化,餐饮服务也不例外。餐饮服务是在就餐宾客购买并享用餐饮产品后,凭生理和心理满足程度来评估其质量的优劣。

2. 一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用、当场享受、过时则不能再享用。这恰似饭店的客房和客机的座位一样,如当晚不出租、当班不满座,那么饭店或航空公司失去的就是无法弥补的收入。

3. 同步性

同步性也称直接性。餐饮部大部分饮食品的生产、销售、消费是同步进行的,餐饮产品的生产服务过程也是宾客的消费过程,即现生产、现销售。

4. 差异性

一方面,餐饮服务是由餐饮部工作人员通过手工劳动来完成的,而每位工作人员由

于年龄、性别、性格、受教育程度及其职业培训程度等方面的不同，他们为宾客提供的餐饮服务也不尽相同；另一方面，同一服务人员在不同的场合、不同的情绪、不同的时间，其服务方式、服务态度等也会有一定的差异，这就是餐饮服务的差异性。

练习题

- 1) 餐饮产品在生产上有什么特点？
- 2) 餐饮产品在销售上有什么特点？
- 3) 餐饮产品在服务上有什么特点？
- 4) 比较一般商品与餐饮产品的区别。
- 5) 如何理解餐饮部产品的产销特点？

模块三 餐饮部的组织结构与管理职能



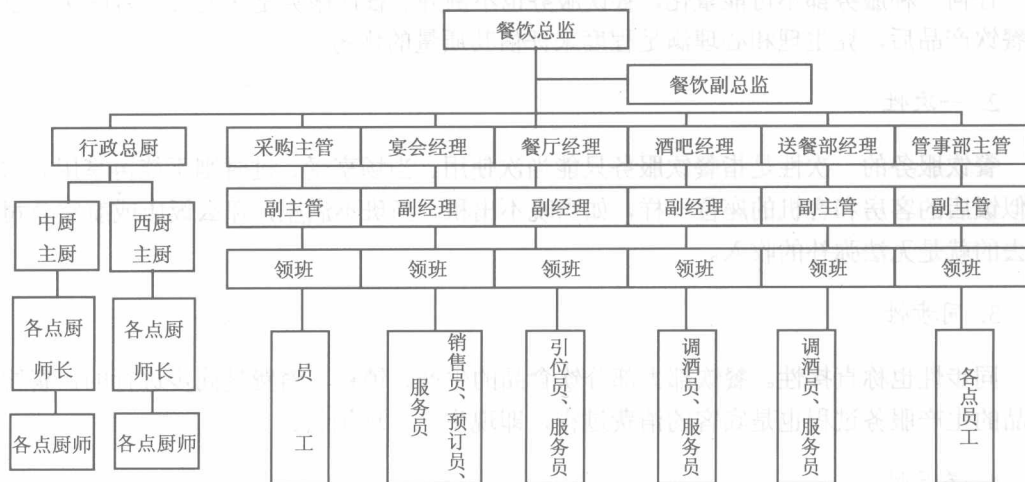
实训目标

1. 了解大、中、小型饭店餐饮部的组织结构
2. 了解餐饮部各部门的管理职能

一、了解大、中、小型饭店餐饮部的组织结构

1. 大型饭店餐饮部的组织结构

大型饭店餐饮部的结构复杂、层次多、分工明确细致，如下图所示。

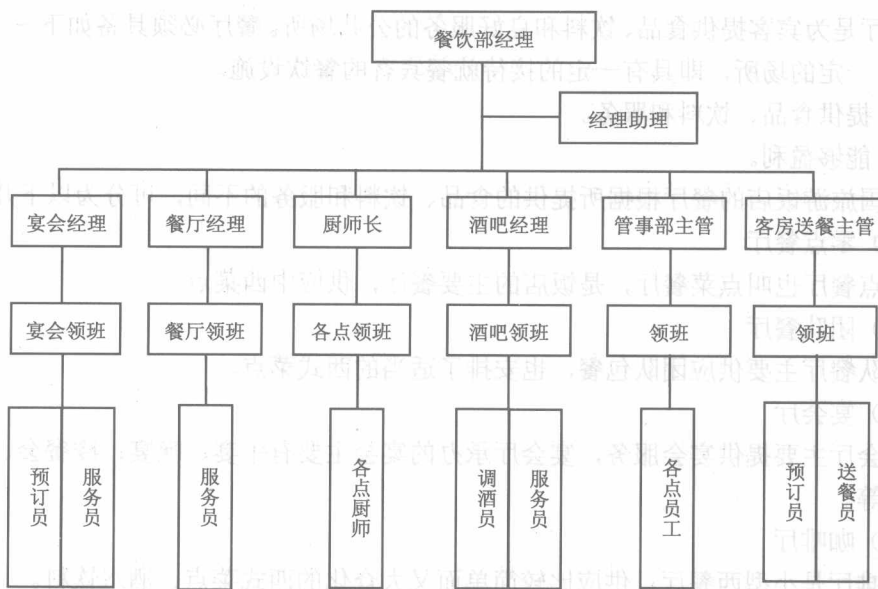


大型饭店餐饮部的组织结构



2. 中型饭店餐饮部的组织结构

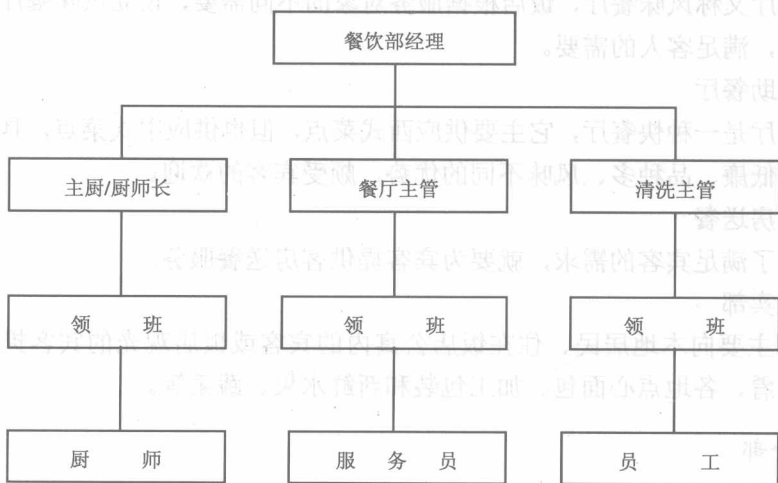
中型饭店餐饮部的分工更加细致，功能也比较全面，如下图所示。



中型饭店餐饮部的组织结构

3. 小型饭店餐饮部的组织结构

小型饭店餐饮部的组织结构比较简单，分工不宜过细，如下图所示。



小型饭店餐饮部的组织结构

二、了解餐饮部各部门的管理职能

1. 餐厅部

餐厅是为宾客提供食品、饮料和良好服务的公共场所。餐厅必须具备如下三个条件:

- 1) 一定的场所,即具有一定的接待就餐宾客的餐饮设施。
- 2) 提供食品、饮料和服务。
- 3) 能够盈利。

我国旅游饭店的餐厅根据所提供的食品、饮料和服务的不同,可分为以下几种:

(1) 零点餐厅

零点餐厅也叫点菜餐厅,是饭店的主要餐厅,供应中西菜点。

(2) 团队餐厅

团队餐厅主要供应团队包餐,也安排了适当的西式菜点。

(3) 宴会厅

宴会厅主要提供宴会服务,宴会厅承办的宴会主要有午宴、晚宴、冷餐会、酒会、茶话会等。

(4) 咖啡厅

咖啡厅是小型西餐厅,供应比较简单而又大众化的西式菜点、酒水饮料。

(5) 酒吧

酒吧是专供宾客享用酒水饮料、休息和娱乐的地方,主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。

(6) 特色餐厅

特色餐厅又称风味餐厅,饭店根据服务对象的不同需要,设立风味餐厅,以便发挥自己的特长,满足客人的需要。

(7) 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐厅,它主要供应西式菜点,但也供应中式菜点,具有节省用餐时间、价格低廉、品种多、风味不同的优势,颇受宾客的欢迎。

(8) 客房送餐

饭店为了满足宾客的需求,就要为宾客提供客房送餐服务。

(9) 外卖部

外卖部主要向本地居民、住在饭店公寓内的宾客或饭店观光的宾客提供的特色烧烤、风味菜肴、各地点心面包、加工包装和新鲜水果、蔬菜等。

2. 宴会部

宴会厅接受宾客的委托,组织各种类型的宴会、酒会、招待会等活动,并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂、备餐铺台,同时为宾客提供完整的宴会服务。



3. 厨房部

厨房部是饭店的主要生产部门,负责整个饭店所有的中式、西式菜点的烹饪,负责厨师的培训、菜点的创新、食品原料采购计划的制定,及餐饮部成本控制等工作。

4. 采购部

采购部是饭店餐饮部的物质供应部门,它根据实际需要以最有利的采购价格,按时保质保量地为餐饮部组织和采购所需的物品,特别是食品原料和酒类饮料等,然后将采购进来的原料送入仓库,分库妥善保管。

5. 管事部

负责打扫厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生及所有餐具、器皿的洗涤、消毒、存放、保管和控制。



练习题

- 1) 我国饭店餐厅的种类有哪些?
- 2) 厨房有哪些职能?
- 3) 采购部有哪些职能?
- 4) 宴会部有哪些职能?
- 5) 管事部有哪些职能?

案例分析

李老师和他 70 多岁的母亲来到某饭店用餐,刚下车,李先生便走到他母亲身旁搀扶着,原来老人的行动不太方便。这一细节被迎宾员小郭看到了,于是,她快步走出大门,微笑着来到老人面前说道:“老奶奶,您慢点,我来搀扶您吧。”到了餐厅的大门口,小郭立即将旋转门的速度放慢,让老人安全地走进了餐厅。进了餐厅小郭还专门为老人安排了一个出入方便的位置,然后微笑着离开了。待李先生及母亲用完餐准备离开的时候,小郭又细心地把老人送出了餐厅,当老人准备上车时,小郭不仅为老人拉开了车门,又将老人的双腿扶进车里,帮老人把大衣掖好,最后将车门轻轻地关上。小郭这一系列服务使李先生和他的母亲非常感动,他们连连称赞说:“你们的服务太好了,下次我们还来这儿!”

- 1) 小郭为何得到李先生和他母亲的赞赏?
- 2) 你从这则案例中得到哪些启示?