

中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

中餐 服务

◎ 何 强 编著



ZC FV

中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

中餐服务

何 强 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中餐服务/何强编著
北京:中国人民大学出版社,2007
中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列
ISBN 978-7-300-08652-1

- I. 中…
II. 何…
III. 餐厅-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 161772 号

中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

中餐服务

何强 编著

| | | | |
|------|---------------------------------------------------------|------|---------------------|
| 出版发行 | 中国人民大学出版社 | 邮政编码 | 100080 |
| 社 址 | 北京中关村大街 31 号 | | |
| 电 话 | 010-62511242 (总编室) | | 010-62511398 (质管部) |
| | 010-82501766 (邮购部) | | 010-62514148 (门市部) |
| | 010-62515195 (发行公司) | | 010-62515275 (盗版举报) |
| 网 址 | http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网) | | |
| 经 销 | 新华书店 | | |
| 印 刷 | 北京鑫丰华彩印有限公司 | | |
| 规 格 | 185 mm×260 mm 16 开本 | 版 次 | 2007 年 11 月第 1 版 |
| 印 张 | 8.5 | 印 次 | 2007 年 11 月第 1 次印刷 |
| 字 数 | 145 000 | 定 价 | 15.00 元 |

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列 丛书编委会

- 编委会主任 魏小安 中国社会科学院旅游研究中心 研究员、教授、博士生导师
- 编委会副主任 戴斌 北京第二外国语学院 校长助理、科研处处长、教授
- 谷慧敏 北京第二外国语学院 副院长、教授
- 编委 (按姓氏笔画为序)
- 石应平 四川大学旅游学院 副院长、副教授、四川省级星评员
- 伍晓晴 保定学院资源与环境系 副教授
- 张杨莉 上海市现代职业技术学校 高级教师
上海市旅游大类教研组成员
- 李树民 西北大学经济管理学院旅游管理系 主任、教授、博士生导师
- 邵峰 上海银河宾馆 质检培训部经理
- 陈乾康 四川大学旅游学院 副院长、教授
- 李琦 保定学院资源与环境系 副主任、副教授
- 何强 香格里拉大酒店 驻店经理
- 李嘉珊 北京第二外国语学院国际传播学院 副院长、副教授
中国人民大学人文奥运研究中心 研究员
- 唐莉 四川大学旅游学院 讲师
四川省导游资格考试评委
- 黄泮光 河北省旅游教育培训中心 主任
- 韩国梁 上海西郊宾馆 副总经理
- 阙敏 四川大学旅游学院 副教授

出版说明

当前,我国中等职业教育发展形势好、速度快,但人才培养与社会发展、企业要求有一定差距,其中重要一点是教材开发滞后,课程与就业关联不够,学用不一致比较明显,学校的专业教学还没有完全结合企业的实际需要。因此,中国人民大学出版社组织有关专家与一线老师,着力解决目前中等职业教育教材中比较突出的问题,形成新的职业教育课程理念,按实际工作任务、工作过程和工作情境组织课程,形成以任务引领型课程为主体的、具有特色的中等职业教育教材。

本套饭店服务与管理专业教材以先进的研发理念为指导,以上海市中等职业教育专业教学改革项目成果为主要依据,以就业为导向,以能力为本位,以饭店岗位需要和饭店从业人员职业标准为依据,能够满足饭店专业学生职业生涯发展的需求。具体来讲有以下特色:

1. 任务引领。以工作任务引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中学习相关知识,发展学生的综合职业能力。
2. 结果驱动。把焦点放在通过完成工作任务所获得的成果,以激发学生的成就动机,通过完成工作任务来提升工作智慧。
3. 突出能力。课程定位与目标、课程内容与要求、教学过程与评价等都突出学生职业能力的培养,体现职业教育课程的本质特征。
4. 内容实用。围绕工作任务完成的需要来选择课程内容,不过分强调知识的系统性,而注重内容的实用性和针对性。
5. 做学一体。打破长期以来教学的理论与实践二元分离的局面,以工作任务为中心,实现理论与实践的一体化教学。

在本套教材的研发与编写过程中,首先要感谢上海市教委的诸多专家、领导,感谢他们对中职课程改革项目投入的大量人力、财力和时间,同时要感谢关注中等职业教育、参加本套教材研发与编写的各位老师,我们希望能够得到大家一如既往的支持。

中国人民大学出版社

2007年9月

前 言

中餐服务形式的演变，见证了二十多年来饭店餐饮文化和市场的蓬勃发展，从国营餐厅的任务性接待到合资饭店的兴起，从中餐厅步入五星级酒店到星级酒店服务形式向社会餐饮行业的扩张，无不展示了现代中餐服务在结合了西餐服务形式后脱颖而出的魅力。更为值得称道的是，在星级酒店的中餐服务形式向社会餐饮业大量输出后的十几年，社会餐饮业无论是在产品、服务还是经营理念上，都对星级酒店餐饮市场形成了强大压力，整体餐饮市场的成熟发展带领这一行业进入了前所未有的鼎盛时期。

正是这样的形势，推动了市场对餐饮从业人员的需求，同时对他们的素质要求也越来越高。更多的酒店希望能在最短时间里培养出优秀的服务人员，这也正是本书的编写宗旨。结合实际、注重操作，我们相信只有这样才能培养出与国际接轨、与市场接轨的专业人才。

本书在编写过程中，得到了金慧女士和吴玉绮小姐的热情指导和帮助，她们的辛勤付出，使本书增色不少，在此深表感谢。

何强

2007年6月

目 录

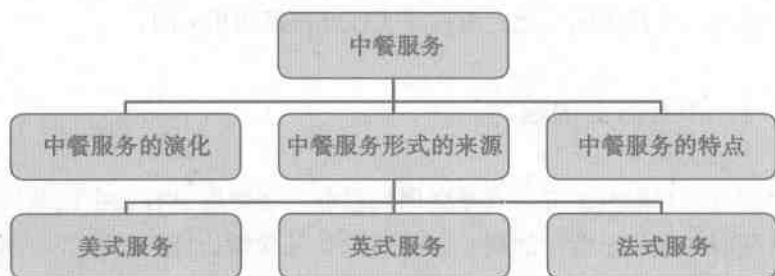
| | |
|------------------------|----|
| 第1章 认识中餐服务 | 1 |
| 1.1 中餐服务形式的形成和演化 | 2 |
| 1.2 现代中餐服务的来源 | 3 |
| 1.3 现代中餐服务的特点 | 5 |
| 第2章 中餐的菜系 | 8 |
| 2.1 中餐的起源和发展 | 9 |
| 2.2 八大菜系的形成和特点 | 10 |
| 2.3 中国地方特色菜系 | 16 |
| 第3章 中餐服务用具 | 20 |
| 3.1 中餐饮食用具的发展 | 20 |
| 3.2 中餐服务用具的种类 | 21 |
| 第4章 中餐菜单基础 | 32 |
| 4.1 菜单的组成 | 32 |
| 4.2 中餐的基本烹饪技艺 | 38 |
| 4.3 中餐主要原材料的基本知识 | 40 |
| 4.4 中餐宴席菜式的组成 | 46 |
| 第5章 中餐服务技巧 | 50 |
| 5.1 托盘 | 51 |
| 5.2 擦杯子 | 52 |
| 5.3 擦刀叉 | 53 |
| 5.4 铺台布 | 53 |
| 5.5 使用分餐叉勺 | 55 |
| 5.6 摆台 | 56 |
| 5.7 餐巾折花 | 58 |



| | | |
|-------------|-------------------------|------------|
| 5.8 | 分鱼 | 61 |
| 5.9 | 宴会桌上分餐的方法 | 62 |
| 第6章 | 中餐的餐前准备工作 | 64 |
| 6.1 | 餐厅领位的准备工作 | 65 |
| 6.2 | 服务台的准备工作 | 66 |
| 6.3 | 餐前酒水的准备工作 | 68 |
| 6.4 | 备餐间的准备工作 | 69 |
| 第7章 | 中餐服务程序 | 72 |
| 7.1 | 中餐零点服务程序 | 73 |
| 7.2 | 中餐宴会服务程序 | 85 |
| 7.3 | 中餐的早茶服务程序 | 87 |
| 第8章 | 中国酒及中国茶的服务 | 91 |
| 8.1 | 中国酒知识 | 91 |
| 8.2 | 中国茶知识 | 94 |
| 8.3 | 中国酒及茶的服务程序 | 96 |
| 第9章 | 服务中常见问题应对 | 100 |
| 9.1 | 工作程序中常见问题的应对 | 100 |
| 9.2 | 常见客务问题的应对 | 104 |
| 第10章 | 管事部的工作及程序 | 109 |
| 10.1 | 管事部的功能及职责 | 109 |
| 10.2 | 管事部的日常管理工作 | 111 |
| 10.3 | 管事部的操作程序 | 114 |
| 附录 | 本课程的课时分配 | 123 |

第1章 认识中餐服务

教学任务



学习任务

本章从现代中餐服务的形成和发展讲述了中餐服务的演化过程。通过本章对中餐服务形式来源和特点的探究，你需要完成以下任务：

- 了解中餐服务形式从传统到现代的演化过程；
- 探究现代中餐服务形式的来源，了解西方服务形式的种类；
- 了解现代中餐服务的特点。

问题导入

什么是中餐服务？中餐服务形式又是怎么样的？大家对传统意义上的、真正属于中国民族特色的餐饮服务的印象，恐怕还是穿着长衫马褂的掌柜和伙计们的招呼声，即使是上升到皇室的服务，也只是一帮宫女太监将大盘小盘的菜式堆得满桌。现代的中餐服务从形式上已经完全摆脱了传统的形式，在吸收了西方规范化的服务形式后，形成了融入中餐文化的西餐化的服务形式。



知识讲解

1.1 中餐服务形式的形成和演化

中国的餐饮文化有着悠久的历史。在历史的长河中，古代中国的餐饮文化留给世人的不仅仅是一部烹饪的传奇，更多的是餐饮礼仪、习俗所渗透出的文化内涵。这与一个民族的文化底蕴和文明程度是密切相关的。

1.1.1 中餐服务的起源

中餐服务的起源至少可以追溯到周代以前，在西周已有文字记载的饮食礼仪。当时便有“藏礼于器”的列鼎制度对饮食礼仪做出详细的描述，所谓“天子九鼎，诸侯七鼎，大夫五，元士三”，这一制度对不同地位的人使用食器的数目做出严格的规定。而《礼记》、《周礼》中还对特定食物的摆放位置有明确的规定，对待者端菜的姿势、上菜的方向等细节也有描述。以这一点来看，餐饮服务礼仪的起源应该远较此为早。

在汉代的许多出土文物和汉墓壁画中，都有对宴饮场面的描绘，许多宴饮的场景可谓壮观，也表达了餐饮服务的信息。古代一人一案的宴饮习俗，可能是最早的分餐制了。

唐代以后，逐渐出现了大型的餐桌和餐椅，围食的风俗逐渐盛行，至宋、明以后更加鼎盛。

古代关于服务程序上的文字记载并不多，但从《周礼》和《礼记》中记载的这些繁琐的礼俗，便能想像服务程序上的复杂性。明代关于皇室大宴群臣的记载中，就有“礼部开与宴官员职名、画位以进呈，乃悬长安门示众”的说法。这就如同现在宴会开始之前摆放席位卡和安排就餐座位一样，可见许多服务程序古今都是相通的。

1.1.2 中餐服务形式的形成和演变

中餐传统的服务礼仪，很大程度上还是来源于皇家宴会或是贵族宴饮。而在一般的客栈、酒肆中，服务礼仪则主要体现在热情的吆喝和招呼上。这使得中餐服务的发展逐渐趋向两个极端。大型酒楼的出现是为了迎合达官贵人寻欢作乐和宫廷外交的场所。无论是在历史的鼎盛时期，抑或是在列强奴役的近代



史上，中餐服务的形式一直是存在于宫廷服务的礼仪和社会底层的江湖形式这两个极端之间。

我们已经无从稽考一些高档的酒楼在历史上到底有多辉煌，但有一点是可以看得见的，那就是我们从现在众多的餐饮百年老店的历史中，完全可以见证当年餐饮市场的状况。

即使是这样，中餐服务形式依然是传统的，在列强的大炮打开中国大门的时候带来了贸易、西餐和众多的舶来品，酒店（Hotel）也是其中之一。最初开设的酒店是一种完全西化的饭店设施。由英国传教士于1863年在天津建立的利顺德饭店，是中国历史上第一家外资饭店。到20世纪二三十年代，类似的外资饭店已经比比皆是。上海的国际饭店，曾是当年远东第一高楼，香港的半岛酒店至今仍是世界顶级酒店之一，直到20世纪70年代，香港文华酒店首次将中餐厅引进国际性的大酒店中，才标志着现代中餐服务的开始。

现代中餐服务完全是在历史的推动和市场的呼唤中产生的，当传统的中餐厅开始步入西方上流社会的时候，现代的中餐服务形式也随之开始萌芽。现代中餐服务最根本的特点在于，其形式是来自于西餐的服务礼仪。因为在中餐厅引进西方社交圈的时候，传统中餐服务的两种极端形式是不能适应当时的社会需求的。皇家的服务形式过于繁琐，而市井的餐饮服务又过于低俗，这就迫使现代中餐服务在形成的初期从西餐的贵族餐饮服务中汲取大量的灵感。

现代中餐服务在20世纪七八十年代形成以后的很长一段时期，还是无法抛开西餐服务的影子。这一服务形式的改革，直到20世纪90年代中期社会餐饮的蓬勃发展，才开始显出国人的创意。大量的社会餐厅如雨后春笋般成长起来，同时对星级酒店形成了强烈的冲击。灵活多变、适应中国国情的服务形式更加受到人们的欢迎，使得现代中餐服务形式已经完全演变成了真正具有特色的中餐服务。

1.2 现代中餐服务的来源

20世纪70年代中餐厅进入国际性酒店，标志着中餐服务演变的开始。事实上，在中餐厅步入国际性酒店之前，许多酒店业的前辈已经在改进中餐服务技巧及程序上付出了极大的努力。



1.2.1 中餐服务来源于三大服务基本形式

在当时的国际化酒店中，传统的中餐服务礼俗显然不能达到客人的要求。因为旅游饭店在西方的发展到 19 世纪末 20 世纪初时已经趋向成熟。而光顾这些旅游饭店的客人，不再局限于最初的商旅客人，在豪华酒店中接待的客人主要集中在富商、贵族和政要等上流社会群体，他们的要求远不止对旅游饭店形成初期那种客栈和旅舍的要求那么简单。在餐饮服务中，也要求更加完美，中餐进入这样的豪华酒店，对其服务的要求也自然非同一般。

因此，西式化的中餐服务由此产生了，现代中餐服务就是在这样的环境中从西餐服务中演化而来的。而西餐服务的基础是由三大区域的不同服务形式所组成的，包括美式服务、英式服务和法式服务。

1. 美式服务

美式服务是将厨房内已经准备好的食品按照配方烹饪完毕，照规定的摆盘方式装饰摆放后，由服务员直接将菜式端到客人面前的服务方式。

2. 英式服务

英式服务则是将客人所需的菜式按配方烹饪完毕，事先在厨房分类摆放在分餐用的大碟上，由服务员端到客人面前后，使用分餐叉（由一把叉和一把勺组成的用于分菜的工具）将食物按顺序分派到预先摆放在客人面前的餐碟中的服务方式。

关于分餐叉的使用方法，在《西餐服务》一书中有详细的讲解，在以后的章节中也会提及。

3. 法式服务

法式服务需要使用分餐车（带有烹饪设备的小推车），提供法式服务时，要将厨房按配方预先准备完成的菜式端到分餐车上，由服务员在分餐车上完成菜式的最后一道烹饪程序或是在分餐车上将菜式分派到餐碟上，然后再分别端到每位客人的面前。

关于这三种服务形式的技巧和程序在《西餐服务》一书中有详细的介绍。实际上，中餐服务中的基本元素，完全来源于这三种最基本的餐饮服务形式。

1.2.2 三种基本西餐服务形式在中餐服务中的应用

西餐服务的基本形式是形成现代中餐服务形式的基础，在中餐服务形成的初期，已经将这些服务形式的要素完全融入在服务程序和服务技巧中。

美式服务形式主要体现在用餐时服务员将在厨房分配好并摆放在餐碟中的



菜式分别上到每位客人面前，这对传统的中式围餐习惯（即菜式放在餐桌中间用餐的习惯）来说是完全的革新。这种美式服务形式在中餐中也称“各客”或“位上”。位上的服务形式是完全西式化的中餐服务形式，在实际中通常用于高档宴会。

英式服务形式在中餐的菜式服务中比较少见，通常多应用于汁酱的服务。比如客人点的鱼翅，需要跟一碟醋（常用大红浙醋，醋的一种，色粉红），这种场合使用英式服务来为客人的鱼翅加醋，便能提高服务的贴切程度。

法式服务形式在中餐中常应用于鱼翅、鲍鱼等高档菜品的服务中。比如在餐厅（或包间）内准备好带加热炉的餐车，将加工完成的鱼翅或鲍鱼从厨房取到后，在餐车上加热调制汤汁，然后在客人面前淋到菜式上，既活跃了用餐的氛围，又能增加客人对菜式的感观效果。

上面的例子是美、英、法三种基本服务形式在中餐服务中的典型体现。在实际工作中将会碰到更多来源于西餐服务的细节。

1.3 现代中餐服务的特点

现代中餐服务形式及其发展是适应社会进步和文明需求的产物，它与传统的中餐服务有着很大的区别。这些区别主要体现在下述几方面。

1.3.1 现代中餐服务开始使用托盘

西餐服务中使用托盘的技巧是最先影响中餐服务的。因为在西餐服务中，在传递小于托盘的餐碟时，如果不使用托盘便被认为是不规范的服务。现在，无论在国际化大酒店的中餐厅中，还是在社会餐饮企业里，服务时无不使用托盘。

1.3.2 餐巾的使用改变用餐礼仪

餐巾完全是从西方传入的舶来品，传统的中餐服务中并不提供餐巾。从西方传入的餐巾在真正用来擦嘴的时候，只能用餐巾的一个角，轻轻地碰一下嘴角，将可能留在嘴边的一点汤汁渗到餐巾上，或许在擦拭的时候只是表现一种优雅的礼仪而已，这跟中餐的用餐氛围是完全不同的。

应该说西餐服务很大程度上是一种宫廷和贵族餐饮文化的普及，而中餐则由于贵族餐饮文化的断层，而延续下来的却是大众化的社会餐饮文化。这种文



化的江湖味比较浓，大碗喝酒、大口吃肉的社会酒肆文化一直主导着传统的中餐饮食文化，这也是为什么中餐厅和中餐酒家到 20 世纪 70 年代前一直未能进入国际性酒店行业的原因。

餐巾的使用，改变了人们用餐的文明礼仪。虽然很多人还是很愿意接受将餐巾铺在膝盖上，但在中餐服务中，客人们似乎更愿意将餐巾压在餐碟底下。这大概是因为中餐的劝酒氛围造成的。在整个用餐过程中频频起身敬酒也是中餐的一大特色。

1.3.3 上菜程序的重新规划

传统的中餐服务对上菜程序并没有明确的规定，而在现代中餐服务中，大多是按照冷菜、汤、热菜到甜品这样的顺序来上菜的，这完全是从西餐的上菜顺序中套用过来的。所以，西餐在上菜程序上对中餐的影响，其意义上不仅在于餐饮文化和礼仪方面，还有饮食科学方面的意义。

1.3.4 各种服务形式的结合

在现代的中餐服务中已经彻底结合了英、美、法三种经典西餐服务形式，并且将它们融合在中餐的传统餐饮文化中。应该特别强调的是，现代中餐服务中既有单一的英式服务（即整个用餐过程只采用英式服务，也是通常所说的围餐）、单一的美式服务（即整个用餐过程只采用美式服务，也是通常所说的“位上”或“各客”）以及单一的法式服务（即整个用餐过程只采用法式服务，也是通常所说的堂做），也有综合三种服务形式的宴会服务，这在现代西餐服务中也是颇为少见的。

1.3.5 分餐叉和转盘的使用

使用分餐叉分菜也是现代中餐服务的特点。分餐叉同样是从西餐服务中传入的，虽然我们不能说从使用公筷分餐到使用分餐叉是一种飞跃，但是这至少是接纳不同民族的餐饮文化最好的例子。

转盘是什么时候发明的已经很难考证了。转盘的本来用处并不只是在用餐时方便用餐者拿取餐桌上的菜。现在转盘已经成为中餐服务和中餐圆桌摆台上的专利了。

现代中餐服务的这些特点，是从中餐服务的形式及其发展来看的。如果要从发展到今天的现代中餐服务本身来分析，其特点还会有更多，这些我们会在



以后的章节中逐步阐述。

知识拓展

中餐传入美国

最初的中餐馆，是在19世纪中叶随着涌入美国淘金的移民而进入美国社会的，但当时并不能为美国人所接受，中餐馆主要面向的还是华人。到1896年李鸿章访问美国以后，才在美国掀起了中餐热，美国人纷纷进入中餐馆品尝中国菜，中国的餐饮文化也从此开始渗透到美国社会之中。

思考题

- (1) 现代中餐服务来源于哪些服务形式？各类服务形式有什么特点？
- (2) 简述基本服务形式在中餐服务中的应用。
- (3) 现代中餐服务有什么特点？

实训题

参观中餐厅并体验中餐厅的服务形式。

第2章 中餐的菜系

教学任务



学习任务

中国的饮食文化博大精深，餐饮发展的历史源远流长。本章通过对中餐菜肴和烹饪的发展的阐述，介绍了中餐八大菜系及主要流派菜系的特点。通过本章的学习，你需要完成以下任务：

- 了解中餐的发展历史；
- 了解八大菜系的分类和特色；
- 了解各地主要流派菜系的特色。

问题导入

中餐分哪些菜系流派？对中餐或者中国餐饮文化略有了解者都能很快回答这个问题。在历史上，对中餐的地域流派菜系的分类有过多次的讨论。那么这些菜系都有哪些特点呢？这一点恐怕是没有亲身体验菜系流派和当地饮食文化的人很难回答的问题。下面我们就系统地向大家介绍有关中餐菜系的知识。



知识讲解

2.1 中餐的起源和发展

2.1.1 古代饮食的起源

中国是以农立国的国家，在农业结构上以种植业为主，而大部分西方国家的农业结构都以畜牧业为主，所以这就形成了东西方饮食文化的差异，在食物组成上东方人以米饭为主食，而西方人则以肉类为主食。

早在距今1万年以前的新石器时代，我国的原始部落已经开始农耕生活，创造了以黄河流域为中心的新石器时代的文明。在新石器文明的基础上形成的仰韶文化是已经为人们所熟知的古代文明。在仰韶文明时期，粟类种植已经成为主要的生产手段，种植技术也已经达到相当的水准。同时，长江流域文明也已逐渐发展起来，并有着独立的农耕文化。这时的华夏大地已经基本形成了北方以旱作为主、南方以水稻为主的农耕格局。

原始农业的产生和发展，使得黄河流域和长江流域的人们获得食物的方式有了根本的改变，从旧石器时代人们靠攻击动物来获取食物到种植业的起源，是人类饮食文明史中最大的飞跃。到了大约距今7 000至8 000年的新石器时代中期，我国大部分的农耕部落都已经开始了家畜饲养。传统上将猪、马、牛、羊、鸡、犬称为“六畜”，而六畜的饲养在新石器时代都已在农耕部落中出现。

中国人在50万年前就已经开始学会用火。随着熟食比重的增加，用火烹饪的方式也由简单逐渐向复杂演化，烹饪的技艺越来越精进，烹饪的方法越来越多元化，有许多原始的烹饪方法一直沿用到今天，像用泥巴包住食物以明火来烤制食物的方法，至今仍是人们乐于使用的烹饪方式。而经考古证实，中国人在6 000多年前就开始用蒸的方法烹饪食物，这是东方人独特的烹饪技巧，即使在饮食文化交流十分发达的今天，西方的烹饪中也很少用到蒸的方法来烹饪食物。

2.1.2 饮食文化的进步和菜系的出现

从新石器时代一直到商代，人们对食物的加工仍处在比较原始的阶段。虽然烹饪方法的出现带来了饮食文化的飞跃，但烹饪方法的变革，直到周代石磨的出现，才将谷物的粗加工进化到细加工的文明阶段。这时期，随着细