

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

西餐 服务

◎ 何 强 编著



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

西餐服务

何 强 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

西餐服务/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 978-7-300-08273-8

I. 西…

II. 何…

III. 西式菜肴-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 095238 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

西餐服务

何 强 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

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 8.75

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

字 数 159 000

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、四川省星级评委
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

西餐服务形式随着旅游饭店业的兴起，在全球范围内有了很大的发展。西餐服务传入我国后，传统经典的西餐服务在现代餐饮文化的推动下，结合我国特有的国情，已然具有了一些独特的服务形式。

在早期相当长的一段时期内，学习旅游专业课程中的西餐服务知识大多采用原版的国外教材，那是因为在国内的专业教科书中，一直没有一支成熟的专业队伍来支持它，这一遗憾在现今的许多大中专旅游学校中依然存在，直到看到本书的教学大纲后，我相信这样的历史应该可以画上句号了。

本书以注重实务操作，突出实际为教学宗旨，以教学任务和工作任务为引领，将大量的篇幅重点放在实务操作和学生的实践能力的培训上。在服务知识和程序上采用与国情相结合的五星级酒店操作标准，起点标准高，程序分解细致。它不仅是餐饮服务的专业教科书，也是了解西餐餐饮文化和礼仪不可多得的参考书。

现代餐饮文化的发展和改革，随着快餐业的盛行，大众化西餐厅的普及以及我国港台地区经过当地本土同化发展后再创造的西餐服务的渗透，使得传统的西餐服务受到很大的冲击，原汁原味的西餐厅的市场逐步萎缩，真正的正统西餐服务渐渐失去。近年来欧洲悄然兴起的餐饮复兴为西餐服务的传承带来了新的契机。国内经济发展的环境为餐饮业的成熟创造了条件，一些新兴的餐厅已经完全能在国际市场上写上一笔，这应该归功于这么多年来我国餐饮界专业人士的努力和辛勤耕耘，而编写本书的目的，正是希望能为餐饮界培养出更多能与国际市场接轨的人才作出贡献。

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8月

目 录

第1章 认识西餐	1
1.1 西餐的起源和发展	2
1.2 西餐的主要特点和菜式	3
1.3 西餐烹饪的特点	6
1.4 西餐的旁系菜式	7
第2章 西餐的服务形式	10
2.1 餐厅的种类	11
2.2 餐厅的服务形式	12
第3章 西餐餐具及其用途	19
3.1 刀叉	19
3.2 玻璃器皿	21
3.3 服务用具	23
3.4 瓷器用具	24
第4章 西餐菜单	27
4.1 西餐一席菜的组成	28
4.2 西餐菜单的种类	30
4.3 西餐菜单原料	33
4.4 西餐菜式的烹饪方法	39
4.5 咖啡厅零点菜单	41
第5章 西餐服务技巧	52
5.1 如何使用托盘	53
5.2 如何铺台布	54
5.3 如何使用分餐叉	55
5.4 如何使用分餐刀	55

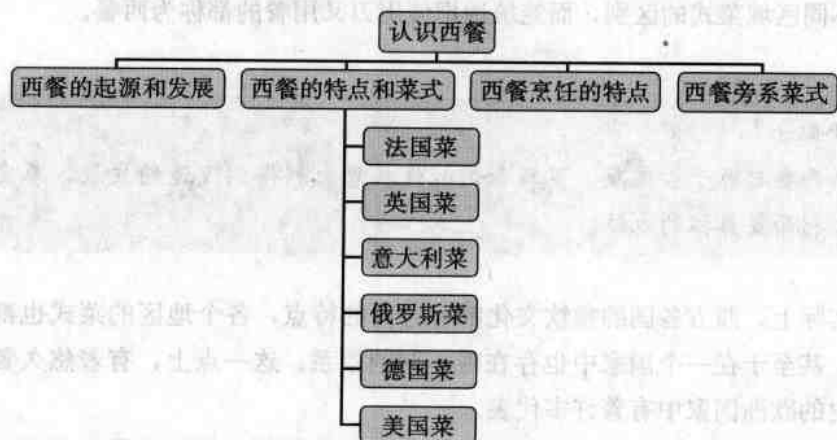


5.5	如何摆台	56
5.6	托碟的技巧	58
5.7	分派面包	59
5.8	汁酱的服务	60
5.9	撤碟的技巧	60
5.10	清理面包碟	62
5.11	清理面包屑	63
5.12	更换烟缸	63
5.13	使用分餐车	64
 第6章 餐前准备工作		67
6.1	预订	68
6.2	餐桌及摆台	71
6.3	服务台的准备工作	71
 第7章 西餐服务程序		76
7.1	西餐零点服务流程	77
7.2	问候客人	78
7.3	引位入座	79
7.4	呈递菜单及饮料单	80
7.5	打开餐巾	80
7.6	冰水服务	81
7.7	餐前饮料服务	82
7.8	点菜	83
7.9	面包及黄油	85
7.10	根据点菜更换摆台	86
7.11	葡萄酒单及葡萄酒服务	87
7.12	上菜	87
7.13	撤碟	89
7.14	撤面包碟和黄油	90
7.15	清理面包屑	90
7.16	推荐甜品及服务	90
7.17	咖啡及茶的服务	91
7.18	结账	92

7.19	送客	95
7.20	整理和清洁餐桌	95
7.21	西餐宴会服务程序	96
7.22	西餐自助餐服务	98
第8章	餐酒服务	100
8.1	餐酒的品种	100
8.2	餐酒的标签	102
8.3	葡萄酒与食物的搭配	105
8.4	葡萄酒的服务程序	106
第9章	西餐服务与用餐的基本礼仪	111
9.1	西餐服务中的黄金法则	112
9.2	西餐的用餐礼仪	113
第10章	西餐服务的日常管理	118
10.1	餐厅开档及收档检查表	119
10.2	服务程序检查事项	121
10.3	台号、区域及工作分配	122
10.4	日常管理的其他内容	123
附录一	法国葡萄酒主要产区 1966—2000 年份表 (一)	126
	法国葡萄酒主要产区 1966—2000 年份表 (二)	127
附录二	课时安排表 (供参考)	128

第1章 认识西餐

■ 教学任务



■ 学习任务

本章从西餐的起源和发展导入，简单介绍了西餐的类型和特点，通过本章的学习，你需要完成以下目标：

- 了解西餐的发展历史
- 初步认识西餐的特点
- 了解不同地域西餐的特点

■ 问题导入

什么是西餐？这个问题对许多人来说并不难回答，特别是我国在改革开放以后，国际性的酒店集团大量进入，各类风格的西餐厅也如雨后春笋般成长起来，西餐对很多人来说已不陌生。但要真正了解西餐，还要了解更多西餐文化的内涵。



知识讲解

1.1 西餐的起源和发展

西餐是我们对西方国家菜肴的统称，实际上也只有我国才这样笼统地称呼西方那么多不同风格的餐饮文化。因为在刚开始接触西方餐饮时，还很难分清各个不同区域菜式的区别，而笼统地把使用刀叉用餐的都称为西餐。

小贴士：

西餐起源于古埃及，罗马帝国时代在意大利得到飞速的发展，奠定了意大利西餐鼻祖的地位。

实际上，西方各国的餐饮文化都有各自的特点，各个地区的菜式也都不尽相同，甚至于在一个国家中也存在着不同的菜系。这一点上，有着悠久餐饮文化历史的欧洲国家中有着许多代表。

也难怪人们会这样认识西餐，因为不管法国人指称他们的是法国菜还是俄国人称他们的菜是俄国菜，在中国人看来，西餐中不同国家的菜式最多只能称之为菜系。欧洲各国独特的地理位置，加上历史上出现的多次民族迁移，使得各国文化相互渗透融合，存在着太多的共同之处。

据说在公元前 3000 年左右，古埃及人就已经掌握了制作发酵面包的技术，这是迄今发现最早的有关面包制作的记载。所以以面包为基础的西餐文化的形式，应该归功于古埃及的灿烂文明。

在罗马帝国时代，意大利是欧洲的政治、经济和文化中心，餐饮文化在这里得到了飞速的发展，奠定了意大利西餐鼻祖的地位。之后随着罗马帝国的逐渐衰落及回教徒的入侵，给意大利的餐饮文化带来了新的血液，中世纪后期，我国的面食制作也传入意大利，成为意大利菜发展为完整西餐体系的基础。

公元 1533 年，意大利麦迪奇家族的凯瑟琳嫁到法国皇室后，将意大利餐饮文化带到了法国，使得原本出自法国的用餐礼仪更为丰富。在凯瑟琳成为亨利二世王妃以后，这样的饮食礼仪便风行于皇室和贵族之中。

20 世纪初期，法国菜开始成为主流，这一风尚一直延续到 20 世纪后期。随着信息化和经济全球化的发展，特别是进入 21 世纪，人们对西方餐饮文化的认识和饮食消费意识上的转变，使得各国不同风格的餐饮文化都得到了均衡



的发展。西餐传入我国的历史可以追溯到马可·波罗游历时期，而接触西餐的历史，则早在西汉时期与西域通商的时候就已经开始了。

西餐真正意义上传入我国应该是从鸦片战争后的“五口通商”开始的，按当时的说法是“光绪朝，都会商埠已有之，至宣统时尤为盛行”。我国的第一家西餐厅据说是上海福州路的“一品香”，当时的北京、天津、广州也都相继出现西餐厅。1909年，上海的美国基督教会曾出版过一本名为《选洋饭书》的介绍西餐的书籍，这是我国第一部详细介绍西餐烹饪技术的专业书籍，可见西餐在20世纪早期的中国是很盛行的。

20世纪30年代在上海，称得上是西餐进入中国后的早期发展中最为鼎盛的时期。其后的50年中，西餐在我国逐步处于停顿甚至消亡状态。直到80年代，我国的第一家国际性合资饭店北京建国饭店的成立，才标志着西餐在我国重新开始发展。

1.2 西餐的主要特点和菜式

我们对西餐的认识最初都只是表面上的，其实，不同的历史文化造就了不同的饮食习惯。

小贴士：

西方以畜牧业为主的农业结构，形成了西餐以刀叉用餐的习惯。

1.2.1 西餐的主要特点

西餐区别于中餐的主要特点是：

- 使用刀叉勺吃饭而非筷子；
- 每道菜使用单独的餐具，而不像中餐全餐只使用一副筷子；
- 每个人单独享受各自盘中的食物，而非将菜摆在餐桌中间大家共享；
- 用完一道菜后再上下一道菜，而非几道菜同时享用；
- 以肉类作为主食，以土豆、面包作为副食，而不像中餐多以米饭作为主食。

为什么西餐用刀叉吃饭？这与农业结构有着直接的关系，欧洲的农业结构大多是以畜牧业为主，所以主食是牛羊肉，而面包只是副食。这完全不同于以



种植业为主的东方农业结构。在东方的传统习惯中，米饭才是主食。以肉类作为主食便需用刀切割，当然用刀直接送入口中不太方便，也不安全，所以才有了叉子，这样使用起来更方便。在人们从牧场到了城市以后，刀叉便正式进入家庭的厨房和餐桌。

事实上，西方人用刀叉的历史并不太长。在我国多处考古出土的文物中，都有对餐刀和餐叉的记载。西方学者认为，西餐使用餐刀和餐叉，大约是在 10 至 16 世纪开始萌芽并发展起来的。事实上在西餐的非正式场合，特别是快餐，很多时候直接用手来吃饭，这在中餐的餐饮文化看来应该是最原始的用餐习惯，在中餐礼仪中很少见。

1.2.2 西餐的主要菜式

西餐在欧洲传播发展以后，逐渐在各地形成了各自的特点，西餐的地域菜系主要包括法国菜、英国菜、意大利菜、俄罗斯菜、德国菜与美国菜。

小贴士：

西餐的地域菜系主要包括法国菜、英国菜、意大利菜、俄罗斯菜、德国菜与美国菜。

1. 法国菜

法国菜一直被视为现代西餐文化的代表，具有如同东方餐饮文化中的中餐地位。

法国菜的特点是选料广泛、加工精细、烹调考究。一直以来人们认为西方人不食动物内脏，在法国的餐桌上却能见到。像蜗牛、鹅肝都是众所周知的法餐美味。还有鸽子、鹌鹑甚至于鸡肠这些在其他派系的西餐中不能见到的原材料，都会在法国菜中出现。

半熟的牛羊肉在其他西餐中常见，生食的海味如牡蛎是法餐中的代表。法国菜重视调味，特别是葡萄酒、白兰地以及各种甜酒都是重要的佐餐品。

2. 英国菜

英国菜比较注重家庭氛围，用餐方式如此，服务方式也是如此。

英国菜的特点是清淡、少油，调味时较少用酒，调味品大都放在餐桌上由客人自己添加。烹调讲究鲜嫩，口味清淡，多使用蒸、烧的烹饪方法。由于英国历史上农业并不发达，在饮食上不像法国人那样讲究，所以英国菜相对来说比较简单。



3. 意大利菜

由于罗马帝国在欧洲的影响力，意大利菜一度成为欧洲餐饮文化的代表。在罗马帝国的鼎盛时期，意大利人把西餐的雏形从埃及引进并发扬光大，从而影响了整个欧洲。

意大利菜的特点是，既把握原汁原味，又以烹饪味浓的菜肴著称。烹调注重炸、熏等，以炒、煎炸、烩等方法见长。像意大利面食（Pasta）、提拉米苏蛋糕（Tiramisu）、卡布其诺奶末咖啡（Capuccino）等都是大家熟悉的意大利餐饮名品。

意大利人喜爱面食，制作面条有独到之处，各种形状（字母形、贝壳形）、颜色、味道的面条应有尽有，如实心面条、通心面条，还有意大利馄饨、饺子等。

“比萨”是意大利十分有特色的面食，这种把各种原料放在面饼上加奶酪一起烤制的食品，传说是由马可·波罗从中国带回的馅饼发展而来的，它几乎成为意大利的代名词。

4. 俄罗斯菜

俄罗斯菜受到法国饮食文化的很多影响，因为俄国沙皇时代的上层人士非常崇拜法国。俄国地处寒带，食物讲究热量高的品种，经过多年的演变，逐渐形成了自己的烹调特色。

俄国菜口味较重，喜欢用油，制作方法较为简单。口味以酸、甜、辣、咸为主。烹调方法以烤、熏、腌为特色。

俄罗斯菜在西餐中有着一定的影响力，特别是在一些地处寒带的北欧和中欧国家，至今他们的生活习惯与俄罗斯人仍非常相似，大多喜欢腌制的各种鱼肉、熏肉、香肠、火腿以及酸菜、酸黄瓜等。

著名的俄罗斯菜如罗宋汤、鱼子酱、香肠等。

5. 德国菜

德国人对饮食没有法国人那么讲究，不追求华丽的摆设。德国人在斯堪的纳维亚半岛海盗的身上得到灵感，首先发明了自助餐。据考，自助餐是海盗们庆祝丰收的时候嫌用餐礼节太烦琐而发明的自取食品的方法。

德国菜中的香肠、酸菜、肉类菜式都有着独特的烹饪方法，是西餐中非常具有特色的代表。

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。

6. 美国菜

美国菜偏向于快餐的特性比较明显，相对于法国菜的考究来说要简单得多。当然这里所说的快餐不只是汉堡包和三明治。

美国菜是在英国菜的基础上发展起来的，继承了英式菜简单、清淡的特点，美国人对饮食要求并不高，只求营养、快捷。



相对来说,美国菜中的牛扒还是很有口碑的。

近年来,新派西餐逐步在酒店业内流行起来,新派西餐集传统的西餐烹饪方法于一体,是综合了法、意、德、俄、英、美等时尚菜肴的特点而发展出的新潮流。

1.3 西餐烹饪的特点

西餐的烹饪特点,受欧洲农业结构和文化的影响十分明显。事实上任何一种菜系的形成,都有其独特的文化背景和历史原因。欧洲发达的畜牧业造就了西餐烹饪的特别之处,具体如下所述。

1.3.1 烹饪方法独特

西方历史上发达的畜牧业和最初游牧民族的特性,决定了西餐饮食习惯中以肉类为主食的特点。这样的主食结构在烹饪工艺不发达的古代只能多采用在明火上烤、烧的方法,以至于在现今的西餐中都很少见到使用蒸的烹饪方法。还有就是在主食的烹饪上采用原料和调味分开的烹饪方法,即主食本身不调味,而需要另外烹制酱汁来给主食加味。

1.3.2 选料精细考究

西餐在形成的初期,一直是在贵族中流传和发展的,从意大利到法国,进而在欧洲普及,都没有离开上流社会。这一背景造就了西餐高贵的特性,特别是在选料上格外讲究。

大部分西方人对动物的内脏、家禽的头爪都较反感,这也充分反映了西餐选料的习惯。

1.3.3 香料独具特色

每一个有特色的菜式必然在其调味料上有着独特的技术。西餐中所使用的调味料虽然没有很复杂的烹饪秘方,但因其使用的香料独特,所以在菜式的口味上与东方菜式有着明显的区别。

传统的西餐菜式中较少用到过于辛辣的香料,即使用到辣椒,也会做得比



较温和。而在旁系的西餐菜式中，像墨西哥、土耳其那些别具民族特色的菜式，就较多地使用辛辣的香料了。

1.3.4 讲生熟程度

食用生的和半熟的食物，是西餐的一大特色。这一习惯在西餐中不只是表现在食用牛羊肉时对肉质的生熟程度的不同要求上，事实上西餐中有许多生食的菜肴，如生蚝（牡蛎）、做沙拉的蔬菜、火腿、生食的鸡蛋等。

1.3.5 设备系统发达

这和西餐本身的高贵传统是分不开的，在西餐形成的历史中，王公贵族完全有能力满足烹饪技术的发展要求。特别是工业革命以来，先进的科技水平同样推动着烹饪行业设备的更新，这是中餐发展过程中无法比拟的。

1.3.6 服务完善

从餐盘的摆设，到别致的餐具，以及用餐时菜式的营养搭配，无一不显示了当年贵族的文化气息，也显示了服务的完善。这种餐饮文化的形成完全是由特定的文化背景决定的。和西餐相比，中餐的皇室服务并没有流传下来，以至于到20世纪70年代，中餐还在学习西餐的餐厅服务程序，这一点大概和西方的君主立宪制有一定的关联，皇室和贵族的延续使得这一上流社会的文化得以流传下来。

1.4 西餐的旁系菜式

西餐的组成，不仅局限在我们常见的英、法、德、美、俄、意这些欧美国家，实际上许多极具特色的西方菜肴因为传入我国的时间较晚，而鲜为人知。从这一点可以看出，不管是被动的还是主动的，餐饮的流传和文化的扩张有着密切的联系。我们来看看西餐中旁系菜式的特色。

1.4.1 墨西哥菜

墨西哥是位于中美洲的文明古国，加勒比海景色优美，名胜古迹众多。墨



西哥的餐饮受到印第安文化的影响，菜式中以酸辣为主。玉米和辣椒是墨西哥人不可缺少的食品。

墨西哥出产的辣椒有上百种，正宗墨西哥菜的酱汁 90% 是以辣椒和番茄制作而成。

玉米是墨西哥人的主食，墨西哥菜中以玉米制成的菜肴最著名的有 Taco（粟米袋饼）、Nachos（粟米脆饼）等。

1.4.2 瑞士菜

瑞士位于欧洲版图的中央，它虽然是个小国，但除了手表和军刀以外，同样出产美食。传统上瑞士是以农立国的国家，所以其餐饮文化更倾向于原始、自然，富含乡土气息。

瑞士的巧克力是最受人们青睐的，芝士火锅和朱古力甜品是瑞士菜的标志。

1.4.3 葡萄牙菜

葡萄牙虽然邻近法国，但其饮食文化却没有法国那样博大精深，葡萄牙菜最大的特色是以咸鲜味为主。

葡萄牙盛产海鲜，海鲜菜肴十分有名，但葡萄牙的内陆地区却以肉类为主要食品。葡萄牙菜的用料广泛，许多西餐中不太常见的猪头、猪耳都可在葡萄牙成为餐桌上的美食。

1.4.4 西班牙菜

西班牙菜融合了地中海和东方烹饪的精华，具有独特的风味。哥伦布发现新大陆后，把番茄、玉米、辣椒和各种香料带回了西班牙，这些都赋予了西班牙菜丰富的内涵和变化。

西班牙菜的特点是清香健康，这是因为使用的调味料主要是大蒜和橄榄油，主菜则以鱼和米等材料为主。最受人欢迎的应该是西班牙海鲜饭和凉汤。海鲜饭在西班牙语中称 paella，如同中餐的什锦炒饭，是用鲜虾、鱿鱼、鸡肉、西班牙香肠，配上洋葱、蒜茸、番茄汁、红花粉、迷迭香等特别佐料焖制而成的。

1.4.5 土耳其菜

土耳其美食之所以能在世界美食中占有一席之地，应该源于奥斯曼时期土