

餐 飲 服 務 入 門

倪桂榮・張世財・邵建華◎編著

美食專欄作家

翁雲霞◎導讀推薦



餐飲觀光系列 1

餐飲服務入門

倪桂榮、張世財、邵建華等◎編著

 百通
圖書股份有限公司

餐飲服務入門/倪桂榮,張世財,邵建華等編著.

--第1版.--臺北市:百通圖書出版;臺北

縣新店市:學英發行,1996[民85]

面:公分.--(餐飲觀光系列;1)

ISBN 957-802-034-1(平裝)

1.餐飲-營業

483.8

85004417

餐飲服務入門

編著/倪桂榮、張世財、邵建華

發行人/陳文良

出版者/百通圖書股份有限公司

台北縣新店市中正路四維巷2弄3號5樓

電話:(02) 5315500・5233206~7

傳真:(02) 5315503

郵政劃撥/18411686 百通圖書股份有限公司

發行者/學英文化事業有限公司

台北縣新店市中正路四維巷2弄3號5樓

電話:(02) 2187307

傳真:(02) 2187021

排版/法德電腦排版有限公司

出版日期/1996年5月 第1版第1刷

登記證/局版台業字6383號

ISBN 957-802-034-1

定價/新台幣360元

本書由遼寧科學技術出版社授權出版

偷得浮生，入餐飲服務之門

利用兩個星期中的偷空時間，像等公車、乘車及睡前看書時間，把《餐飲服務入門》全冊讀完，有意猶未盡之感。

我所以把讀此書的時間先告訴讀者，乃是怕只看書名，或偶然翻兩下的這些讀者，會以為書的內容，會否太枯燥，而失去讀這本書的機會；事實上，若能仔細研讀，絕對會有倒吃甘蔗的滋味。

第一章概述，適合初入餐飲之門者閱讀，餐廳依性質不同分門別類，使讀者讀來即能略略了解不同經營型態的餐廳，該如何做好工作，以服務消費者，並且如何為消費者做最貼切的服務，把業務的基本技能，熟練熟誠地顯現在任何時刻。

在第二章的餐廳常見用具及使用方法，一般已經在餐飲界服務的朋友，隨手一翻，會說：「這些我們都知道了。」沒錯。這一章仍然是給初入門，以及一般消費者認識飲食用具的最佳參考，特別是學生，能更迅速進入熟悉使用方法。本文作者想來是設想周全者，亦具餐飲界多年經驗，從其電器設備所提示的注意事項，相信給予工作人員仔細使用的心得。

餐廳綠化、插花是讓消費者賞心悅目外，也能使餐廳顯現典雅氣質。如何在佈置陳設上變化、搭配，雖一般有專人負責，若工作人員稍具常識，必然錦上添花，對餐廳的營業自有助益。

以服務業為主旨的餐廳，肢體語言及接待禮貌，往往無形中增加消費者對該餐廳的印象，除了基本用語要文雅、簡練、有禮，也要清楚、不含糊，並對自己服務的項目熟悉，《餐飲服務入門》書中詳細的列出，讀者不要略過，在第四章用心良苦的陳述，可以認真參考。

有些經驗必須經過時日才能累積，或者碰到事情發生了，從應對中得到解決之道，若能從書本中參考前輩的經驗，自然能減少摸索時間，本書作者提供了寶貴的經歷，讀者需細細研讀，箇中三昧當能了然。

三步五步即一家的餐廳需要的工作人員多，雖是便餐型的餐廳，其服務的流程不能稍減，上菜點菜是一門學問，葷素如何搭配，量多量少，要能使消費者滿意，外場服務人員一點也馬虎不得，尤其客人並非個個能說出自己的口味，若能適時予以解說，當能推銷店中的菜餚，消費者滿意，自然又增加穩定的客源。

所以第十章的中西菜點知識，無論選料、刀工、配料、烹調方法、火候、器皿，以及中國各地風味特色，都以簡要的文字，加深讀者的印象，除了適合學子外，對中國菜餚感興趣者，亦值得一讀。

Hx4379/07

《餐飲服務入門》涵蓋面廣，餐廳常見飲料，甚至茶的產地、產類、鑒別茶葉的方式、泡茶方法，都給予基本的概念，使有國飲之稱的茶，無論是中外人士，也都會因適當的解說、操作，讓茶可以廣泛地受到重視。

作為工作人員，酒的基本知識亦應具備，中外有名的酒不知有多少，不可能一下子清楚認識，在第十三章中，作者已經詳加列出，工作人員應利用閒暇時間熟悉各類酒，掌握各式酒的品牌，亦是博得消費者重視的捷徑。

第十四章的賓客飲食習俗形形色色，此章針對大陸各地區及少數民族，以及台灣地區較陌生的東歐、俄羅斯。餐飲業的空間遼闊，未來不可知，有機會至少數民族地區，與此地區居民多了言語接近的情誼。同時，國際貿易散布世界各地，一些非常陌生的國家，說不定有機會接觸，或者正好接待，充分的了解對方的需求，不但顯現專業的修養，也是拓展國民外交的良好機會。

同時，在服務賓客時，《餐飲服務入門》也提醒工作人員要注意到客人的身體狀況，有些患者可以從外表觀察出來，倘能介紹適合的菜餚，不但有益消費者的身體健康，也鼓舞了消費者的信心。《餐飲服務入門》亦從人性方面引導讀者服務觀念不僅是有形的服務，也從經驗、內心中真摯地表達。

餐廳的服務管理，是各單位彼此最好的協調，餐廳的菜餚吸引了消費者，並非只有色香味，衛生條件同樣不能忽略，這是讀者在最後一章被提醒到的。

《餐飲服務入門》一書，是從大處著眼，小處著手，一點都不肯遺漏地鋪陳出餐飲工作者應注意的流程，點點滴滴真是累積了多年經驗，讓讀者能迅速順利地學習到餐飲這一門學問。

作為推薦序，自然要先讀者閱畢全書，又擔心部分讀者以走馬看花的心情，隨意翻閱《餐飲服務入門》，而失去獲得知識經驗的機會。所以，一章章先為讀者導讀，亦只是粗略簡述，相信每一章節都能啟示各有需要者，例如第十章談到中國各地風味特色、第十四章的外國人的飲食習慣，都有助於我書寫的資料，不至於天馬行空沒有依據。《餐飲服務入門》是讀餐飲科系學生不能少的一冊書，相信，社會人士或相關者同樣亦可將此書列入參考書目，必能從中獲得助益。

翁雲霞小傳

一九四四年生，現任《美食天下》雜誌社社務委員，及「一九九六年台北中華美食展」編輯組副召集人，並在《中國時報》、《時報周刊》、《吃在中國》、《美食天下》、《家庭》、《群益生活》、《鄉間小路》、《餐飲名店》、《鄉旅》、《華航》等多家報章雜誌撰寫專欄。

著有《跟著味覺走》一書。

百通餐飲觀光系列叢書

- | | |
|-------------|----------|
| 1. 餐飲服務入門 | NT. 360元 |
| 2. 中餐烹調(上) | |
| — 中餐廚師入門 | NT. 360元 |
| 3. 中餐烹調(下) | |
| — 中餐廚師入門 | NT. 360元 |
| 4. 宴會設計入門 | NT. 360元 |
| 5. 現代酒店管理經典 | NT. 360元 |

封面設計／漢臨文化事業
封面圖片提供／淑馨出版社

目 錄

第一章 概述

1

第一節 餐廳 1

◆中式餐廳 1

◆西式餐廳 3

第二節 服務人員 4

◆餐廳服務人員的素質 4

◆餐廳服務人員的分工 5

第二章 餐廳常見用具及使用方法

7

第一節 餐具及餐具配用 7

◆中餐餐具 7

◆西餐餐具 10

◆餐具配用的原則及要求 13

◆如何選擇餐具 14

◆餐具配用實例 14

第二節 酒具及酒具配用 16

◆酒具的分類 16

◆酒具配用方法 17

第三節 飲料用具及其他 18

◆飲料用具 18

◆布件類 20

◆餐廳服務車 21

第四節 餐具的洗滌與保管 22

◆餐具的清洗與保養 22

◆餐具消毒 22

第五節 餐廳電器設備 23

◆餐廳大型電器設備 23

◆餐廳小型電器用具 26

第三章 餐廳裝飾與佈置藝術

29

第一節 餐廳家具的配備與佈置 29

◆餐廳家具的種類 29

◆餐廳家具的擺放 32

◆餐廳家具配備要素 32

◆餐廳家具的保養 33

第二節 餐廳藝術品陳列 33

◆繪畫 33

◆掛屏與壁飾 34

◆魚缸 35

第三節 餐廳照明 35

◆餐廳燈具的種類 35

◆餐廳燈光的運用 36

第四節 餐廳綠化 37

◆盆景 37

◆盆栽 38

第五節 插花 39

◆插花的種類 39

◆插花作品的陳設 40

◆插花運用注意事項 41

第六節 餐廳佈置藝術原則 42

◆餐廳佈置的原則 42

◆各類餐廳的佈置 42

◆咖啡廳的佈置 44

◆酒吧的佈置 45

第四章 餐廳服務禮節

47

第一節 餐廳服務人員的儀表與舉止 47

第二節 餐廳服務中的禮貌	51
◆講究禮貌的意義	51
◆餐廳服務工作中的禮貌用語	52
第三節 餐廳服務工作中的禮節	54
◆服務禮節	55
◆握手禮節	56
◆介紹禮節	56
◆談話禮節	57
◆次序禮節	58
◆迎送禮節	58

第五章 餐廳服務技藝

61

第一節 服務心理	61
◆顧客用餐心理	61
◆妥善處理服務中的衝突	64
第二節 鋪檯	66
◆中式鋪檯	66
◆西式鋪檯	68
第三節 托盤與端盤	68
◆托盤	69
◆端盤	70
◆端托行走	71
◆端托注意事項	72
第四節 斟酒	72
◆斟酒一般知識	72
◆斟酒的基本方法	74
◆中餐宴會斟酒	75
◆西餐酒席、宴會的斟酒	75
◆雞尾酒會斟酒	76
◆酒吧斟酒	77
第五節 上菜	77

◆中餐上菜方法	77
◆西餐上菜方法	78
◆特殊菜的上菜方法	80
◆上菜前的注意事項	82
◆擺菜	82
第六節 派菜	83
◆中餐分菜	83
◆西餐分菜	85
◆分菜注意事項	86
第七節 撤盤與換盤	86
◆撤、換盤基本要求	86
◆中餐撤盤	86
◆西餐撤盤	87

第六章 餐巾折花

91

第一節 餐巾折花的作用與餐巾的種類	91
◆餐巾折花的作用	91
◆餐巾的種類	92
第二節 餐巾花形的基本要求及分類	93
◆餐巾花形的基本要求	93
◆餐巾折花的分類	94
◆餐巾折花的形式	94
第三節 餐巾折花技法與要領	95
◆餐巾的基礎折疊法	95
◆餐巾的基本折法和要領	106
◆餐巾折花實例	109
第四節 餐巾花形的選擇與運用	112
◆餐巾花形的選擇	112
◆餐巾的擺設	113
◆裝飾性巾花的應用	114
◆餐巾折花注意事項	114
◆餐巾保養與去漬	115

第七章 便餐服務

119

- 第一節 早茶服務 119
 - ◆早茶的桌面佈置 119
 - ◆早茶的服務方式 120
 - ◆早茶的結帳 120
- 第二節 中餐便餐服務 121
 - ◆中餐便餐桌面佈置 121
 - ◆點菜和開票 122
 - ◆中餐便餐服務方法 123
 - ◆結帳 123
- 第三節 西餐便餐服務 123
 - ◆西餐便餐桌佈置 123
 - ◆西餐服務種類 125
 - ◆西餐服務方法 128
 - ◆西餐服務注意事項 129
 - ◆吃西餐的禮儀 130
- 第四節 酒水服務 130
 - ◆點酒服務一般要求 131
 - ◆各類酒的服務 131
 - ◆茶水服務 132
- 第五節 客房送餐服務 133
 - ◆客房送餐服務程序 133
 - ◆客房送餐服務注意事項 134

第八章 宴會服務

137

- 第一節 宴會的種類與宴會受理 137
 - ◆宴會的種類 137
 - ◆宴會的受理 140
- 第二節 宴會擺檯 140
 - ◆檯面的種類 141
 - ◆檯面命名 141

◆宴會擺檯面的基本要求	142
第三節 中餐宴會	142
◆中餐宴會的檯形設計	142
◆中餐宴會的席位安排	144
◆中餐宴會桌面佈置	145
◆中餐宴會的服務	146
第四節 西餐宴會	149
◆宴會前的準備	149
◆西餐宴會的設計與佈置	151
◆西餐宴會的服務	153
◆宴會後的收尾工作	155
第五節 冷餐酒會	156
◆冷餐酒會的設計與佈置	156
◆冷餐酒會的菜式與酒水供應	157
◆冷餐酒會的服務	157
第六節 自助餐	159
◆自助餐的設計	160
◆餐桌安排與佈置	160
◆自助餐的服務	162
第七節 團體定餐	162
◆團體定餐的預訂	162
◆團體定餐的用餐形式	163
◆團體定餐的擺檯	163
◆團體定餐的服務	163

第九章 酒吧、卡拉OK服務

167

第一節 酒吧服務	167
◆酒吧分類	167
◆酒吧的環境要求	168
◆酒吧服務	168
◆酒吧服務注意事項	170
◆酒單設計	171
◆酒吧的酒水服務技能	172

◆酒的推銷技術	173
第二節 卡拉OK服務	174
◆卡拉OK的形式	174
◆卡拉OK的佈置	175
◆卡拉OK的服務程序	176
◆KTV的服務	176
第三節 雞尾酒的調製	177
◆雞尾酒的特徵	177
◆雞尾酒調製工具	177
◆雞尾酒材料的調製	179
◆雞尾酒的調製方法	180
◆雞尾酒的裝飾	181
◆流行雞尾酒配方	183
◆雞尾酒配用點心	186

第十章 中西菜點知識

189

第一節 中西菜點知識	189
◆選料講究	189
◆刀工精細	189
◆配料巧妙	189
◆烹調方法多樣	190
◆菜餚種類豐富	190
◆調味豐富多采	190
◆精於運用火候	190
◆講究盛裝器皿	190
◆具有濃郁的文化色彩	190
第二節 中國各地風味特色	191
◆魯菜	191
◆川菜	192
◆蘇菜	192
◆浙菜	193
◆徽菜	193
◆粵菜	194

◆閩菜	195
◆湘菜	195
◆北平菜	196
◆東北菜	196
◆上海菜	197
◆清真菜	197
◆素菜	197
第三節 中菜主要烹調方法	198
◆涼菜	198
◆熱菜	199
第四節 中式點心	201
◆中式點心分類	202
◆部分點心種類簡介	203
第五節 西菜常識	207
◆西菜常用調味料及烹調方法	207
◆西菜的分類及特點	209
◆西菜主要菜種介紹	212
第六節 西式點心	214
◆西式飯點	214
◆糕點	217

第十一章 菜單設計與菜餚促銷

221

第一節 菜單與菜單種類	221
◆菜單的作用	221
◆菜單的內容	221
◆菜單的特色	222
◆菜單的分類	222
◆菜單設計的原則	226
第二節 宴會菜單	227
◆宴會菜單的設計	227
◆宴會菜單舉隅	230
第三節 菜單製作與保存	231

◆菜單製作	231
◆菜單的保存	232
第四節 菜餚的推銷	232
◆風味菜點的推銷	233
◆時令菜點的推銷	233
◆創新菜餚的推銷	234

第十二章 餐廳常見飲料及製作方法 237

第一節 茶	237
◆茶葉的種類	237
◆茶葉的鑒別	238
◆泡茶方法	238
◆斟茶和端茶	239
第二節 牛奶、咖啡、可可	240
◆牛奶	240
◆咖啡	240
◆可可	242
第三節 其他飲料	242
◆冰淇淋	242
◆果汁	243
◆西式紅茶	244
◆杏仁茶	244
◆汽水	245
◆礦泉水	245

第十三章 酒的基本知識與中外名酒 247

第一節 酒的基本知識	247
◆酒的分類	247
◆酒的命名	248
◆酒的成分	249
◆酒的香型	250
◆酒的濃度	250

◆酒的功用	250
◆各種白酒的飲用溫度	251
◆品酒	251
◆酒的保管	252
◆酒的品質鑒別	252
第二節 中外名酒	253
◆中國大陸名酒	253
◆洋酒	257
第三節 啤酒	262
◆啤酒的分類	262
◆啤酒的成分	263
◆名牌啤酒介紹	264
◆啤酒品質鑒別	265
◆啤酒的保存與供應	265

第十四章 賓客飲食習俗與要求

269

第一節 中國大陸各地飲食習慣及口味特色	269
◆華北地區	269
◆東北地區	270
◆西北地區	270
◆中南地區	270
◆華南地區	271
◆華東地區	271
◆西南地區	272
第二節 少數民族飲食習俗	272
◆回族	273
◆蒙古族	273
◆維吾爾族	274
◆藏族	274
◆朝鮮族	275
◆哈薩克族	275
◆彝族	275
◆壯族	275

	◆傣族	275
	◆錫伯族	275
第三節	外賓的飲食習慣	276
	◆亞洲地區	276
	◆歐洲地區	280
	◆非洲地區	284
	◆北美洲地區	285
	◆拉丁美洲	286
	◆澳、紐地區	286
第四節	各種用餐對象的飲食要求	286
	◆不同用餐對象的飲食要求	287
	◆不同用餐目的的飲食要求	287
	◆疾病患者的飲食要求	289

第十五章 餐廳管理

295

第一節	服務品質管理	295
	◆服務品質的內容	295
	◆服務品質管理的基礎工作	296
第二節	餐廳服務管理的實施	301
	◆餐廳各部門的崗位職責	301
	◆餐廳服務的工作流程	304
第三節	餐廳衛生管理	308
	◆環境衛生	309
	◆餐具衛生	310
	◆個人衛生	310
	◆操作衛生	310