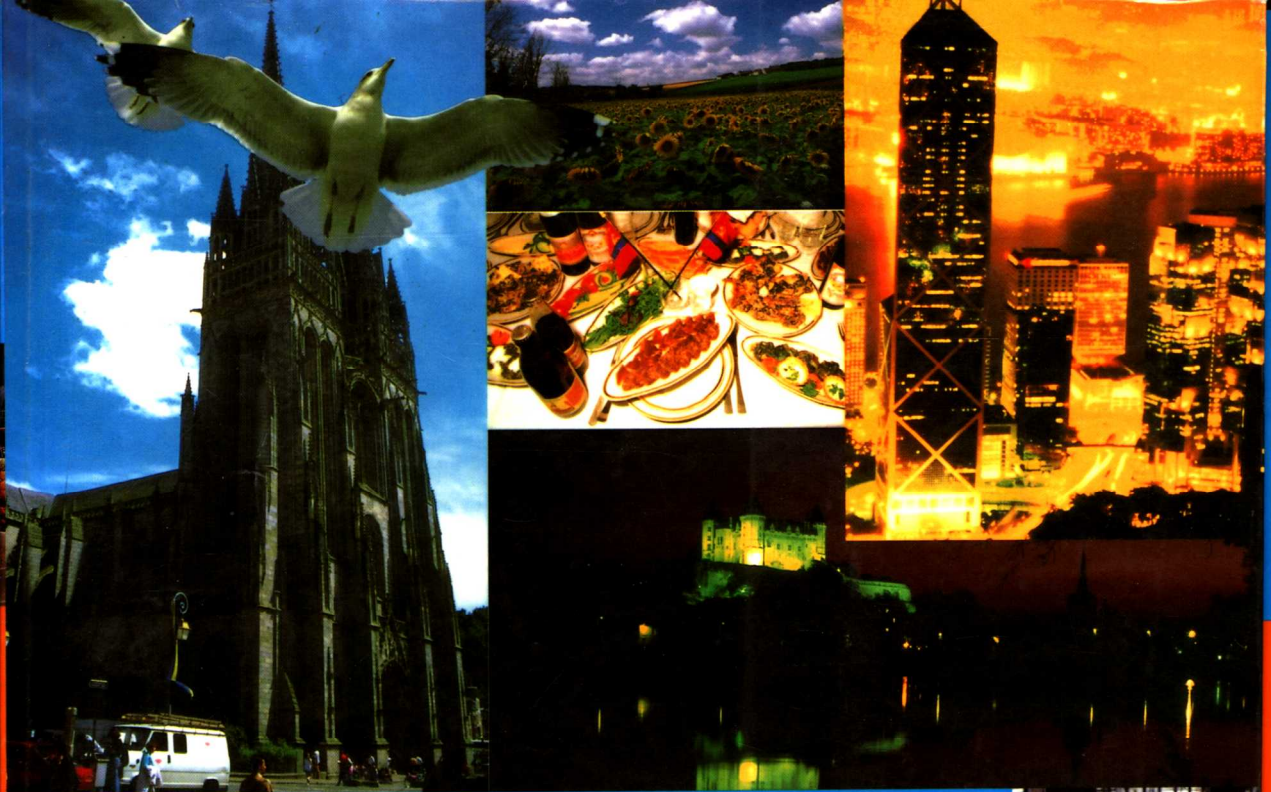
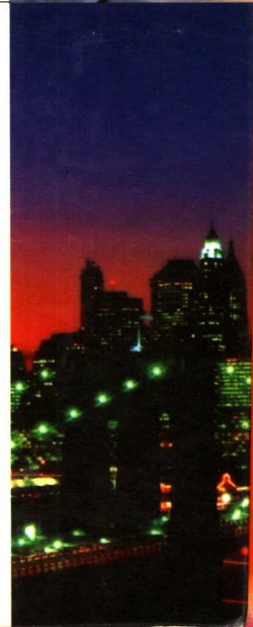




餐飲服務手冊

觀 光 系 列 5



林仕杰◎譯

五南圖書出版公司 印行

F719

1625

餐 飲

服 務 手 冊



美國佛羅里達州立大學旅館管理研究所畢

五南圖書出版公司 印行

©First published in 1993 by Hospitality Press
38 Riddell Parade, Elsternwick Vic 3185,
Australia

© 1996, Chinese translation copyright by

WU-NAN BOOK CO., LTD.

Text and illustrations © 1993

Graham Brown and Karon Hepner

Glossary © 1993 Hospitality Press Pty

Limited.

1L14

餐飲服務手冊

The Waiter's Handbook

作 者 / Graham Brown, Karon Hepner

譯 者 / 林仕杰

責任編輯 / 于鳳娟

出 版 者 / 五南圖書出版有限公司

登 記 號 : 局版台業字第 0598 號

地 址 : 台北市和平東路二段 339 號 4 樓

電 話 : 27055066 (代表號)

傳 真 : 27066100

劃 撥 : 0106895-3

網 址 : [//www.wunan.com.tw](http://www.wunan.com.tw)

電子郵件 : wunan@wunan.com.tw

發 行 人 / 楊 榮 川

中部門市 / 五南文化廣場

地 址 : 台中市中山路 2 號

電 話 : (04)2260330

排 版 / 龍虎電腦排版股份有限公司

製 版 / 和鑫實業有限公司

印 刷 / 容大印刷事業有限公司

裝 訂 / 華台裝訂企業股份有限公司

中華民國 85 年 4 月初版一刷

中華民國 87 年 8 月初版二刷

ISBN 957-11-1129-5

基本定價 8.4 元

(如有缺頁或倒裝, 本公司負責換新)

引言

《餐飲服務手冊》(The Waiter's Handbook) 是針對餐飲服務員而設計的基本訓練輔助教材。

不論雇用服務員的餐飲場所之種類性質為何，這個行業的技巧不僅在基本運用上並無差異，同時在詮釋上也無不同。我們深信優秀的專業服務在咖啡廳和非正式的酒吧中與在高級用餐場所中是同等重要的。

「服務員」(waiter) 這個名詞指的是一位專業的服務人員，不論其性別或工作的場所為何。

「專業」(professional) 這個名詞指的是一位服務員同時展示其受肯定的服務態度以及技術能力的運用。

做為一本訓練手冊，《餐飲服務手冊》是以兼顧初學者和專業人員為前提所設計的。這本書的目的是闡明專業餐飲服務的主要目標，以及其在運用上之主要技術。

本書主要內容是要為讀者介紹一位服務員可能使用到的所有器材及其運用方法。其中有一章是專門討論飲料產品的常識。食物產品的常識、菜單專門術語及業界的常用語則都全部包含在增列的字彙集 (glossary) 中。字彙集中涵蓋了今日的菜單中最常使用的名詞與項目，這些名詞與許多不同的烹飪傳統是息息相關的，同時也解釋了傳統的法國烹飪長久以來所建立的名詞。

書中所介紹的技巧是針對使用右手的服務員而言。慣用左手的服務員必須將這些技巧倒轉過來使用，除了所有的飲料是從客人的右側送上之外，使用右手及左手的服務員均是以逆時鐘方向沿著桌子進行服務。

UWA 503/06

本書建議餐飲服務應該以逆時鐘方向沿著桌子來進行，從主人右側的第一位客人開始，一直到主人為止。由於許多不同的原因，某些場所選擇以相反（順時鐘）的方向來進行。我們深信這樣做無法維持將主客（the principal guest）安排就座於與主人相鄰的右側位置之傳統。然而此一傳統和許多其他的細節，仍有使用不同方式的空間；最重要的是，在每個營運體內應確立一致性。

本書的目標是為接受餐飲服務訓練的練習生（trainee）建立起自信，以及提供那些已接受過訓練和較有經驗的人員在其整個工作生涯裏一本實用的工作參考書。

Graham Brown and Karon Hepner

致謝詞

這本書是許多個人及單位慨然相助的努力成果。其中，我們應該特別感謝Kraft食品服務部（Kraft 食品有限公司的一個部門），特別是 John Ubaldi（總監）及 Rod Moffat（商事經理）對本公司慷慨解囊，贊助本書圖例部分的製作費用。

同時也要感謝 TAFE 的 Dandeong 學院及 AVS 飲食有限公司，在撰寫本書時給予大力幫助及鼓勵，以及借用其器材及設備。墨爾本的 Windsor Hotel 及 RACV 也慷慨出借場所及器具。

在協助原稿編排方面，必須特別感謝維多利亞省旅遊訓練中心的執行總監，Geoffrey Conaghan，他提供了許多寶貴的建議，並同意替本書作序。另外，Stephanie 餐廳的 Dur-é Dora 及 Hospitality Foodservice 雜誌的編輯 Ian Ross 等評論員的幫助和鼓勵也是要特別感謝的。

在澳洲飲食協會（維多利亞省分會）下運作的專業服務員協會（The Professional Waiters Guild），同樣地也給予我們協助，並選定這本書做為正式的參考手冊。

Yarra Valley 的 Domaine Chandon（相當於法國 Epemay 的 Moët Chandon）及 Goulburn Valley 的釀造商提供了用來製作圖片的酒類，對本書的出版也助益頗多。

我們的許多專業同仁，以前的學生及朋友們提供他們寶貴的時間在技巧的測試方面或充當模特兒，吃苦受罪都無怨言，努力製作所需的圖片。他們包括 Robert Saltalamacchia, George Foundas, Leoine Vanderheyden, Ray Van

Gameren, Geoff Van Gameren, Claire Butcher, Pam Calderwood, Masumi Hiraga, Sally Kirkham Julie Buzasi。

沒有這些人的大力協助及建議，《餐飲服務手冊》的出版將會非常困難；
在此謹深致謝意。

序

在一九九〇年代，服務（service）是決定餐旅業中的任何企業是否能夠成功的一個重要因素。對於從事這個行業的人而言，他們的成功和生涯是根據其提供和了解服務的程度、自我改善服務技巧和發展團隊合作的能力所決定。作為澳洲旅遊業的主要部門，餐旅業將是二十一世紀的主要就業領域之一。旅遊工業的策略人力資源報告《Tourism 2000》已經預測，旅遊業中超過百分之五十的工作機會將會是在餐旅部門中。

也就是說，澳洲愈來愈需要以餐飲服務為職志的工作人員，而不是那些偶爾或暫時打工的年長員工。由於工作機會的增加，也更需要有經驗、技巧的專業人員提供他們的高品質服務來吸引顧客、增加生產力及銷售業績。

在各行各業的傑出人才中，餐飲服務員都有其一席之地。咖啡廳、郊區的酒吧、俱樂部餐廳、慶典活動中心、旅館宴會廳及高級餐廳都需要不同的服務員，一起創造就業機會及職業生涯。這個工作範圍提供了服務員各種職業上的機會，而且在旅遊業的餐飲部門內的許多職位均可與其就業和生涯安排密切結合。

雖然工作場所不盡相同，但對符合品質的服務都有共同的需求，那就是符合該企業性質的服務。《餐飲服務手冊》（The Waiter's Handbook）成功地將相關內容加以安排，結合顧客服務、技術性技巧、過程和程序、產品知識、團隊工作、銷售和服務、技巧的層次和工作生涯安排，每一個項目都被編組成一個架構，使得這本書成為澳洲或海外的餐飲服務人員必備最完整的策略參考書。

《餐飲服務手冊》的出版對於澳洲餐旅業是一個佳音，它適當地結合服務（service）、產品（product）和價格（price），成為顧客的主要考量點。本書同時也率先協助企業和個人了解在這個行業發展和維持良好服務所需的技巧及常識。最重要的，《餐飲服務手冊》為在澳洲地位日漸提升的餐飲專業人員呈現了技巧升級及生涯發展的許多機會。

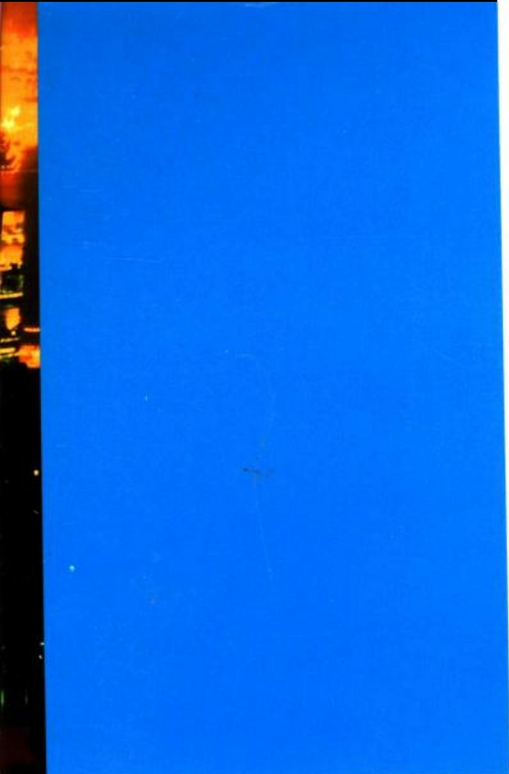
Geoffrey Conaghan

維多利亞省旅遊訓練中心

旅遊業及餐飲業訓練委員會執行總監

觀光系列叢書

- ◎空運學
- ◎觀光行政與法規
- ◎觀光行銷學
- ◎空運學——經營管理概論
- ◎餐飲服務手冊



近十年來，臺灣已成為亞洲相當國際化的一個地區，對於時尚的追求程度絕不遜於世界其他國家。而隨著生活方式的西化，對於以食為天的中國人來說，接受西方的食物與用餐方式更屬理所當然，甚至儼然成為潮流了。

然而，除了少數幾家國際級大飯店之外，國內西式餐飲從業人員中鮮少真正受過嚴格訓練，有資格提供國人夠水準的服務與諮詢的專業人員。因此，常見到一些將錯就錯，令人啼笑皆非，貽笑大方的情形，這種不求甚解，不專業的心態，實是臺灣邁向國際化的一大障礙。

本書主旨即在提供西式餐飲從業人員一本實用的參考書，其中除了詳細介紹各種不同的服務方式外，對於各種常見的與可能出現的西式餐飲與器具，更有十分精彩的圖文介紹，而文後附錄的字彙集中，有中英對照，精闢解說，可供深入研究，對於消費者而言，本書同時也是一本絕佳的指南，不僅讓您瞭解西式餐飲的精華，面對複雜的飲食，餐具與禮儀，也不會手足無措，窘態百出。

本書內文凡十七章，例圖百餘幅，並附有字彙集與索引，可說相當詳盡，引人入勝。

目 錄

引言

致謝詞

序

第一章 餐飲服務業與服務員 1

- 1.1 概說
- 1.2 不同類型的餐飲場所
- 1.3 服務員的角色
- 1.4 澳洲的服務員
- 1.5 服務員的責任
- 1.6 餐飲業的分級制度
- 1.7 餐飲服務人員的組織
- 1.8 儀容和衛生

第二章 菜單 11

- 2.1 概說
- 2.2 菜單的結構
- 2.3 上菜的順序
- 2.4 菜單架構外的食物項目
- 2.5 晚餐前之食物項目
- 2.6 醬汁和佐料
- 2.7 乳酪
- 2.8 咖啡的附帶食物
- 2.9 菜單的種類
- 2.10 單點菜單

- 2.11 定食
- 2.12 套餐菜單
- 2.13 當日特餐
- 2.14 週期性菜單

第三章 食物服務使用的器具 21

- 3.1 概說
- 3.2 餐具類
- 3.3 其他桌上可能放置的餐具
- 3.4 服務用的餐具
- 3.5 碗盤類
- 3.6 大型器具

第四章 食物服務的準備 37

- 4.1 概說
- 4.2 接受預約
- 4.3 平面圖
- 4.4 氣氛
- 4.5 如何鋪桌布
- 4.6 鋪設程序
- 4.7 營業中的桌布更換
- 4.8 服務枱的準備工作
- 4.9 奶油的準備
- 4.10 如何擺設餐具
- 4.11 餐具擺設的種類
- 4.12 甜點餐具
- 4.13 玻璃器皿
- 4.14 非正式的擺設
- 4.15 口布的摺疊

第五章	服務程序：準備工作	59
5.1	概說	
5.2	服務的順序	
5.3	服務檢查表	
5.4	迎賓與帶位	
5.5	打開口布	
5.6	倒水服務	
5.7	提供麵包的服務	
5.8	晚餐前飲料	
5.9	晚餐前飲料服務	
第六章	點菜和調整餐具的擺設	69
6.1	概說	
6.2	呈現菜單	
6.3	菜單的不同形式	
6.4	呈現菜單的技巧	
6.5	描述和建議菜色	
6.6	身兼銷售人員的服務員	
6.7	兒童	
6.8	點菜和下單	
6.9	點菜技巧	
6.10	點菜的程序	
6.11	服務盤的使用	
6.12	調整擺設	
6.13	甜點餐具	
第七章	服務的種類：美式服務	79
7.1	概說	
7.2	美式服務技巧	
7.3	端盤服務程序	

- 7.4 服務巾的使用
- 7.5 兩個盤子端拿技巧
- 7.6 三個盤子端拿技巧
- 7.7 底盤

第八章 銀器服務 89

- 8.1 概說
- 8.2 叉匙的使用
- 8.3 使用餐刀的服務
- 8.4 小圓麵包的銀器服務
- 8.5 主要餐食的銀器服務程序
- 8.6 醬汁的銀器服務
- 8.7 精緻或大型食物項目的銀器服務

第九章 清理桌面 97

- 9.1 概說
- 9.2 清理的程序
- 9.3 兩個盤子的清理技巧
- 9.4 三個盤子的清理技巧
- 9.5 麵包盤的清理
- 9.6 麵包盤與主菜盤分開清理
- 9.7 湯盅、甜點杯、以及各式形狀的服務盤

第十章 其他種類的服務 105

- 10.1 概說
- 10.2 以湯杯或附蓋湯盤進行湯類服務
- 10.3 個人用湯杯
- 10.4 大型附蓋湯盤
- 10.5 旁桌服務
- 10.6 旁桌服務技巧
- 10.7 家庭式服務

- 10.8 家庭式服務技巧
- 10.9 北歐點心枱式服務
- 10.10 自助餐式服務
- 10.11 半自助式服務

第十一章 其他食物的服務程序 111

- 11.1 概說
- 11.2 清除桌上麵包屑
- 11.3 服務盤和布巾的使用
- 11.4 冷熱毛巾的服務
- 11.5 提供毛巾服務的技巧
- 11.6 煙灰缸
- 11.7 更換煙灰缸

第十二章 旁桌(推車)的運用 115

- 12.1 概說
- 12.2 旁桌及其運用
- 12.3 使用旁桌來協助銷售
- 12.4 食物的選擇和展示
- 12.5 沙拉
- 12.6 肉類項目
- 12.7 水果類
- 12.8 旁桌服務的準備工作
- 12.9 食譜的變化
- 12.10 旁桌食物的烹調製作技巧
- 12.11 攪拌
- 12.12 烹調
- 12.13 火焰烹調
- 12.14 旁桌烹調的安全性
- 12.15 去骨

12.16 肉類的切割

12.17 摻加酒類的咖啡

第十三章 飲料器具和服務常識 127

13.1 概說

13.2 飲料器具之辨識

13.3 玻璃器皿

13.4 服務用的器具

13.5 器具的準備和維修

13.6 清洗和擦拭玻璃器皿

13.7 服務枱的準備工作

13.8 酒類冷卻器和冰桶

13.9 飲料單

13.10 酒單

13.11 器具之處置

13.12 杯子的放置

13.13 餐飲的協調

13.14 餐飲服務協調的要點

13.15 自備酒類餐廳

第十四章 飲料產品知識 139

14.1 概說

14.2 開胃酒

14.3 佐餐酒

14.4 甜點酒

14.5 強化酒精葡萄酒

14.6 香檳及其他起泡葡萄酒

14.7 烈酒

14.8 啤酒

14.9 利口酒