

CanyinFuwu PeixunJiaocai

C Y F W P X J C

餐饮服务培训教材



陈尧帝 ◆ 著

辽宁科学技术出版社

LIAONING KEXUE JISHU CHUBANSHE

陈尧帝 著

ChenYaoDi Zhu

餐饮服务培训教材

CanyinFuwuPeixunJiaocai

辽宁科学技术出版社

LiaoningKexueJishu Chubanshe

沈阳

Shenyang

本书由台湾扬智出版社授权辽宁科学技术出版社在中国大陆出版简体字本。著作权合同登记号 06-2001 第 113 号。

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务培训教材/陈尧帝著. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2001.9

ISBN 7-5381-3464-6

I. 餐… II. 陈… III. 饮食业—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 054470 号

出版者: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳市第二印刷厂

发行者: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/18

字 数: 350 千字

印 张: 25

印 数: 1 ~ 4000

出版时间: 2001 年 9 月第 1 版

印刷时间: 2001 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 陈慈良

封面设计: 耿志远

版式设计: 袁 舒

责任校对: 杨余庆

定 价: 36.00 元

联系电话: 024-23284360

邮购咨询电话: 024-23284502

E-mail: lkzsb@mail.lnpgc.com.cn

http://www.lnkj.com.cn

目 录

第1章 导论/1

第一节 餐饮服务的定义及范围/1

一、服务的定义/3

二、餐饮服务的范围/3

第二节 餐饮服务业的特性/4

一、餐饮业生产方面的特性/5

二、餐饮业销售方面的特性/6

三、餐饮业员工待遇方面的特性/7

四、餐饮业工作性质方面的特性/7

第三节 餐饮服务质量的控制/7

一、服务质量的定义/8

二、顾客对服务质量的需求/9

三、服务质量的制定/11

第四节 餐饮服务质量控制控制的程序/12

一、质量控制的程序/12

二、高质量的服务态度/12

第五节 餐饮服务人员应具备的条件/13

一、餐饮服务的专业知识/13

二、餐饮服务的技术能力/13

三、餐饮服务的沟通技巧/14

四、餐饮服务的人际关系/15

五、餐饮服务的自我启发工作精神/15

六、餐饮服务中顾客抱怨的判断与协调/15

七、仪容端庄,仪表整洁/15

第2章 餐饮服务心理学/17

第一节 服务是透过人际沟通而形成/17

第二节 拉近与顾客的距离/20

第三节 服务的必要因素/22

第四节 重视补救性服务/26

一、要善于采取补救措施/27

二、“顾客至上”并不意味着“服务人员至下”/28

三、“顾客总是对的”并不意味着“服务人员总是错的”/29

四、立于不败之地/31

第五节 沟通为目标的艺术/32

一、人与人之间的相互作用/32

二、诱导“成人自我”的艺术/32

三、诱导的艺术/33

四、沟通的艺术/35

第3章 餐饮服务的种类/41

第一节 餐饮服务的种类/42

第二节 美式、法式服务/43

一、美式(盘上)服务/43

二、法式服务/46

三、手推车服务/50

第三节 俄式、英式服务/50

一、俄式服务/50

二、英式服务/53

三、家庭式服务/53

第四节 自助餐式、快餐服务/54

一、自助餐式服务/54

二、快餐服务/57

第五节 中式餐饮服务/57

一、共餐式/58

二、转盘服务/60

三、分餐式/62

第4章 餐饮服务的器具/66

第一节 餐厅设备/66

一、家具/66

二、布巾/74

三、瓷器/75

四、金属餐具/76

五、玻璃杯具/82

第二节 餐厅电脑及其使用/89

一、服务人员使用的电脑/89

二、电脑订单程序/91

三、餐厅与酒吧、厨房之间的电脑连线/91

四、餐厅客账的电脑处理/92

第5章 餐饮服务的准备/93

第一节 餐前准备/93

一、餐饮服务任务分配/93

二、餐厅准备工作/94

三、熟悉菜单/99

四、餐前会议/104

五、安全操作/105

六、操作卫生/106

七、服务人员仪容准则/106

八、服务人员礼仪的规范/107

第二节 营业前的准备工作标准作业程序/108

一、营业前的准备工作/108

二、如何接受客人订席/116

三、服务顾客流程/117

第6章 餐饮服务的技能/120

第一节 桌巾的铺设及更换/120

- 一、台布铺设方法/121
- 二、营业中的台布更换/122
- 三、台布收拾方法/122
- 四、台巾布铺设程序/125
- 五、半部分的桌巾折叠/125
- 六、服务巾的使用/126

第二节 口布折叠/127

- 一、皇冠/128
- 二、星光灿烂/130
- 三、步步高升/131
- 四、立扇/132
- 五、金字塔/133
- 六、蜡烛/134
- 七、芭蕉扇/135
- 八、蝴蝶/136

第三节 刀叉及杯盘擦拭方法/137

第四节 服务叉匙、餐盘的使用及收拾方法/137

- 一、服务叉匙使用方法/137
- 二、餐盘的握法/137
- 三、餐盘的收拾方法/137

第五节 使用托盘的餐饮服务/137

第7章 中式餐饮服务流程/143

第一节 中华美食的特色和美/143

- 一、采购厨师合璧功——质地美/143
- 二、十步之外颐逐然——闻香美/145
- 三、秋云琥珀明丽色——色泽美/145
- 四、批抹精巧别心裁——形式美/145

五、绿叶红花好衬映——餐具美/146

六、千变万化致中和——味觉美/147

七、脆爽滑嫩均适宜——口感美/148

八、湍缓起伏如流泉——节奏美/149

九、花间楼上畅酬酢——环境美/150

十、勤珍惊盍皆尽欢——情趣美/151

第二节 中餐服务流程/152

一、餐厅布置与气氛/152

二、服务计划/161

三、餐厅工作排班/166

第三节 中餐厅服务程序/169

一、接待工作/169

二、安排客人就座/172

三、点菜前的服务应注意事项/172

四、推荐与接受客人点菜/173

五、三联点菜单如何开立/174

六、传菜及上菜前后的服务工作要求/174

七、客人用餐后的服务工作/176

八、如何送客/176

九、整理及善后工作/176

第四节 中餐服务流程标准作业程序/177

一、自助餐服务标准流程/177

二、包房服务流程/181

第8章 西式餐饮服务流程/190

第一节 西餐服务流程/191

一、问候/191

二、带位/194

三、鸡尾酒/194

四、递送菜单及接受点菜/196

五、解释菜单/196

6 目录

- 六、点单/197
- 七、递送酒单及接受点酒/201
- 八、就餐服务/201
- 九、甜点/206
- 十、饭后饮料/207
- 十一、烟草/207
- 十二、结账/208
- 十三、送客/210
- 第二节 西餐服务流程标准作业程序/210
 - 一、接受客人订席/210
 - 二、营业前的准备工作/211
 - 三、引导客人及安排入座/213
 - 四、如何递送菜单/215
 - 五、铺口布/215
 - 六、供应冰水/215
 - 七、接受点叫及服务餐前饮料或餐前酒/216
 - 八、如何接受点菜/217
 - 九、接受点叫饭中酒/218
 - 十、开酒/218
 - 十一、服务酒类/219
 - 十二、取菜/222
 - 十三、服务菜肴/223
 - 十四、客人用餐期间应如何服务客人/223
 - 十五、清理餐桌/224
 - 十六、接受点叫及服务饭后点心、饮料或酒/225
 - 十七、客人离开前的服务及欢送客人/226
 - 十八、客人结账流程/227
 - 十九、重新布置、摆设餐桌及餐具/228
 - 二十、营业后的整理工作/229
 - 二十一、餐桌、餐具的布置及摆设/229
 - 二十二、换烟灰缸/230

二十三、托盘的使用/230

二十四、控制及维护银质器皿/231

第9章 饮料服务/232

第一节 饮料的分类/232

一、碳酸饮料/233

二、果蔬汁饮料/233

三、乳品饮料/234

四、机能性饮料/234

五、茶类饮料/235

六、咖啡饮料/236

七、包装饮用水/236

第二节 葡萄酒/236

一、葡萄酒的起源/236

二、酿酒葡萄的种植条件与地理分布/238

三、葡萄酒的酿造/241

四、世界主要典型葡萄品种/244

五、葡萄酒鉴赏/251

第三节 葡萄酒正式服务方式/254

一、验酒/254

二、酒杯/254

三、酒杯布置/254

四、品酒的方法/255

五、接受点酒/255

六、供应葡萄酒/256

七、供应红酒/257

八、白酒及玫瑰红酒/258

九、香槟酒的服务方法/259

第四节 啤酒/261

一、啤酒的历史/261

二、啤酒的制法/262

- 三、啤酒的种类/262
- 四、啤酒饮用方法/263
- 五、啤酒酒杯/263
- 第五节 白兰地和威士忌/264
 - 一、白兰地/264
 - 二、威士忌/266
- 第六节 杜松子酒和朗姆酒/270
 - 一、杜松子酒/270
 - 二、朗姆酒/272
- 第七节 伏特加和龙舌兰/273
 - 一、伏特加/273
 - 二、龙舌兰酒/275
- 第八节 利口酒/276
 - 一、利口酒的制法/276
 - 二、利口酒的语源与称法/277
 - 三、利口酒的种类/277
- 第九节 酒类饮料的服务/280
 - 一、为餐桌服务调制饮料/280
 - 二、在酒吧客人面前调制饮料/280
- 第十节 咖啡和茶/281
 - 一、咖啡/281
 - 二、茶/285

第10章 宴会服务/292

- 第一节 宴会部门组织/294
 - 一、宴会部协理/294
 - 二、宴会厅业务经理/294
 - 三、订席中心工作人员/295
 - 四、宴会厅主任/295
 - 五、宴会厅领班/296
 - 六、宴会厅服务员/296

七、宴会厅管理员/296
八、音响设备技术员/297
第二节 宴会预约/297
第三节 中式宴会服务/302
一、供应茶水及递毛巾/304
二、征询主人对菜单的要求及预定用餐时间/304
三、协助入座/304
四、上菜前的饮料服务/304
五、上菜时展示菜肴并介绍/305
六、使用服务叉及服务匙分菜/305
七、分菜的顺序/306
八、分食鱼翅时不能将鱼翅打散/307
九、分菜时需控制分量/307
十、未分完的菜肴可使用骨盘盛装/307
十一、供应下一道菜前需更换骨盘或碗/307
十二、正式宴会时需供应三次毛巾/308
十三、供应洗手盅/308
十四、汤或多汁的菜肴需用小汤碗/308
十五、在转盘上分汤时需注意事项/308
十六、分菜肴到骨盘时,菜肴不可重叠/309
十七、桌上服务鱼的技巧/309
十八、供应点心前需清理桌面/309
十九、奉上热茶/310
第四节 西式宴会服务/310
一、服务面包/311
二、斟上白葡萄酒/312
三、送上冷盘/312
四、鲜虾清汤/312
五、白酒茄汁蒸鱼/313
六、雪碧/313
七、红葡萄酒/314

八、主菜/314

九、精选乳酪/315

十、甜点/315

十一、咖啡或红茶/315

十二、服务饭后酒/316

十三、服务小甜点/316

第五节 宴会的促销/318

第六节 宴会服务标准作业程序/320

一、服务台的清洁准备工作/320

二、餐厅清洁工作/321

三、餐桌、餐具的布置及摆设/322

四、接待员的准备工作/324

五、其他营业前的准备工作/324

六、参加简报/325

第11章 客房餐饮服务/326

第一节 客房餐饮的行销/326

第二节 客房餐饮的组织/328

一、客房餐饮服务经理/328

二、客房餐饮服务领班/328

三、客房餐饮服务员工/329

四、客房服务订单接受员/329

五、客房餐饮助理服务员/330

六、客房餐饮服务出纳员/331

第三节 客房餐饮的准备室/331

第四节 客房餐饮服务流程/333

一、准备工作/333

二、接受点菜/333

三、点菜/334

四、服务/334

五、收拾/334

第五节 客房餐饮菜单及质量管理/336

一、菜单/336

二、质量管理/337

三、客房餐饮服务注意事项/338

第六节 客房餐饮服务标准作业程序/339

一、值勤前的准备工作/339

二、如何接受客人订餐/339

三、餐具安排及准备工作/340

四、客房餐饮服务/342

五、酒类服务/343

六、收拾餐具/345

七、咖啡的供应/346

八、VIP 赠物的准备及安排/346

九、补充冰箱存货/347

十、餐具的存量控制/347

十一、消耗品补货程序/348

十二、食品补货程序/348

第 12 章 航空餐饮服务/350

第一节 空中厨房/350

第二节 空中餐饮服务/351

第三节 空中餐饮服务流程/353

一、头等舱餐饮服务/353

二、商务舱餐饮服务/355

三、经济舱餐饮服务/356

第 13 章 桌边烹调服务/359

第一节 切割技巧/363

一、餐厅切割/363

二、切割用具和准备/364

三、切割服务人员/365

- 四、餐厅切割要求/367
- 五、一般切割程序/368
- 六、水果切割/369
- 第二节 现场烹饪/370
 - 一、设备/371
 - 二、现场烹饪技巧/373
 - 三、厨房准备/375
 - 四、餐厅准备/375
 - 五、火焰方法/376
- 第三节 桌边烹饪的食谱/378
 - 一、黑胡椒牛排/378
 - 二、凯撒沙拉/380
 - 三、火焰薄饼/382
 - 四、火焰樱桃/384
 - 五、爱尔兰咖啡/385

第 1 章

导论

- 第一节 餐饮服务的定义及范围
 - 第二节 餐饮服务业的特性
 - 第三节 餐饮服务质量的控制
 - 第四节 餐饮服务质量控制的程序
 - 第五节 餐饮服务人员应具备的条件
-

第一节 餐饮服务的定义及范围

台北文化界流传着一句意味神奇的话：“金色的年代，处处是咖啡馆，灰色的年代，处处是银行。”那么，社交的年代呢？处处是餐厅。在这个多数人都喜欢扩大自己人际关系的年代，“吃”是拉近人与人之间距离最好的方法，而菜肴则是最短的桥梁。

于是，用餐的地方以等比级数的速度增加，而当选择愈来愈多时，“挑剔”就成了必要的品味，填饱肚子之后，开始寻找美味，满足了味觉，又要求高质量的服务，因此，餐厅，尤其是用来社交的餐厅，不再只是用餐的空间，而是提供全方位享受之处，美食、美味、美感、美学概念在高质量的服务的餐厅里得到验证。

时尚，是餐厅的灵魂，这里所谓的时尚包括空间、菜肴和气氛，进入餐厅可以看见流行的符号，亦即将视觉、味觉、听觉、嗅觉、触觉这五种



餐厅不再只是用餐的空间，而是提供全方面享受之处。（凯悦大饭店提供）

知觉悉数呈现在餐厅里。眼、耳、鼻、舌、身，餐厅的“内在美”是全面的，它让你把感官享受放在一个时尚、美丽的空间完成。

空间铺设好了，接着是菜肴，顾客第一次上门多半是被装潢所吸引，再度光临就取决于菜肴好不好吃，前往一流的餐厅用餐，不仅仅是对味蕾的一顿犒赏，同时也应该是视觉的飨宴，除了菜肴本身以外，餐具甚至菜单，都是艺术。菜肴张罗完了，接着是气氛，也就是感觉，现代人是一群“找感觉”的品味族群，最后高质量的服务为能否留住顾客的关键因素。

餐饮服务包含了销售技能，不仅是销售菜肴和饮料等项目，而且是销售全部的经验给顾客。这地方的气氛、食物、葡萄酒及特别的餐饮，使顾客乐意再来，假如一个顾客离开这个餐厅时是一个满意的顾客，热心想第二次再度光临，这代表全体职员的服务是成功的。

餐饮服务是一种亲切热忱的态度，时时为客人着想，使客人有种宾至如归的感觉，它是餐厅的生命，更是餐厅主要的产品，因此我们必须了解服务的真谛，了解服务对餐厅的重要性，借以建立正确餐饮服务概念。