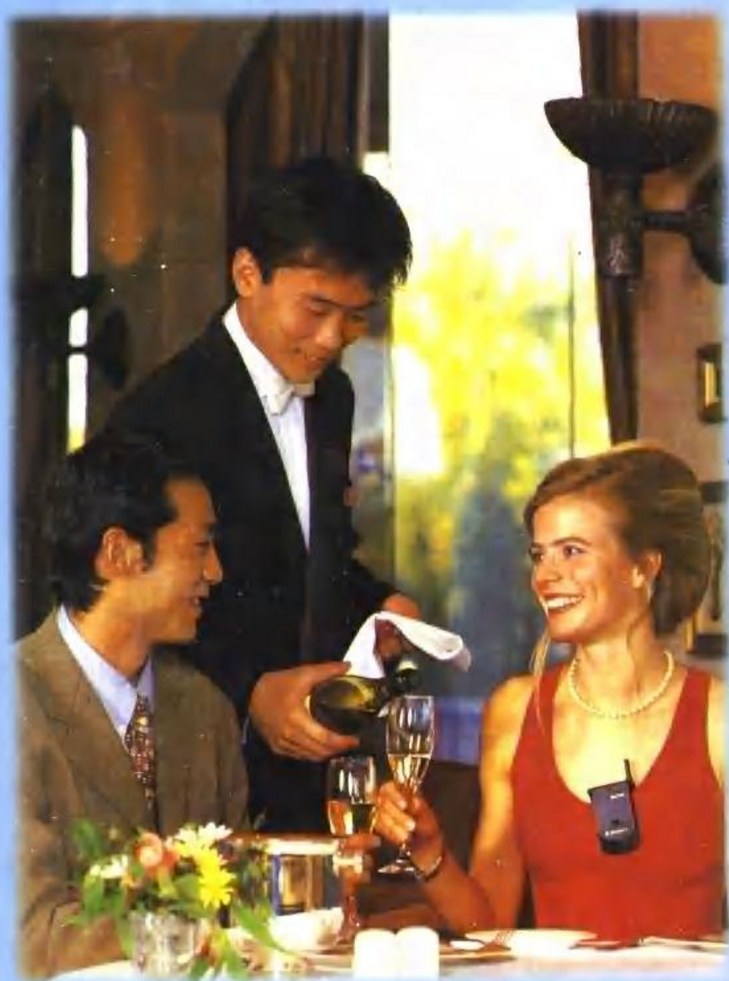


餐饮服务手册



[澳大利亚]格汉姆·布朗

卡隆·黑纳 著

何 强 译

CANYIN FUWU
SHOUCE



百通集团

辽宁科学技术出版社

餐饮服务手册

(澳大利亚)格汉姆·布朗

著

卡隆·黑纳

何 强

译



百通集团

辽宁科学技术出版社

· 沈 阳 ·

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务手册/(澳大利亚)布朗,黑纳著;何强译。
沈阳:辽宁科学技术出版社,1998.5
ISBN 7-5381-2762-3

I. 餐… II. ①布…②黑…③何… III. 饮食业-商业
服务-基本知识 IV. R719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 05768 号

餐饮服务手册

出版发行 百通集团 辽宁科学技术出版社
经 销 各地新华书店
印 刷 七二一二工厂
规 格 787×1092 1/16 印 张 9.25
字 数 100,000 字
版 次 1998 年 3 月第 1 版
1998 年 3 月第 1 次印刷
印 数 1—5,000
责任编辑 陈慈良
封面设计 耿志远
责任校对 刘 庶
ISBN 7-5381-2762-3/F·188
定 价 18.00 元

译者的话

很多年以前，我就想写这样一本关于餐饮基本服务的书，在看完《The Waiter's Handbook》之前，我一直没有放弃这个念头。

目前的一些服务标准，大都是从西方的传统服务经验中变化而来的，就在几十年前，中餐还不能登上酒店的大雅之堂，但当中餐融入西方文化的服务之后，它却成为亚洲各大酒店不可缺少的餐饮组成部分。而近十几年来酒店及餐饮业的飞速发展，不断敦促着特别是餐饮界专业人士的步伐。从80年代吸取西方的服务意识到现时我们自己在领导着餐饮业的潮流，这是国内餐饮界人士值得骄傲的成绩。

《The Waiter's Handbook》的翻译完成，了却了我多年的愿望，它从服务最基本的概念讲到多方面的餐饮知识，以整个服务的流程贯穿全书的每一个细节，深入浅出如行云流水，几乎没有任何值得挑剔的地方，它不仅是餐饮服务业中一部难得的教材，同时对于想要了解餐饮知识和礼仪的人来说，更是不可多得的参考书。因此，对《The Waiter's Handbook》这本书，我不得不称之为餐饮服务行业的圣经。

但餐饮服务，不存在墨守成规的东西，所有的餐饮服务书籍，都只能是帮助我们创造新思维、发展新创意的基石，正如作者一再强调的那样，本书带给您的决不是遵循教条的东西。

我曾经给餐饮服务下过一个定义，它是光顾你餐厅的客人需要的，而不是你想给他的服务。

在本书翻译过程中，得到了王亚妮小姐的辛勤付出，深表感谢！

何 强

1997年12月

于沈阳商贸饭店

介绍

《餐饮服务手册》是专为餐饮服务行业从业人员作为基本培训而设计的教材。

无论餐饮从业人员是服务于何种形式的企业，在这一行业中所需的基本要求并没有什么区别，这些区别只存在于不同的含义，我们相信良好的专业服务对于小咖啡馆和高档的餐厅同样重要。

“服务员”这一词作为一个专业从业人员，没有性别和雇主的界限，而“专业”则是服务员积极殷勤的态度和技巧能力的代名词。

《餐饮服务手册》是以培训教材的形式为初学者和专业人员专门设计的手册，包括了餐饮服务的主要目标以及所需的专业技巧。

手册的主要内容详细介绍了所有的服务用具及功能，并有专门篇幅介绍酒水出品知识、食品知识、菜单词汇以及包含在今天菜单中以各种语言表述的最常用的词汇，同样也对传统西餐的术语作了详细的解释。

书中所介绍的技巧设计，除了那些像酒水必须放在客人的右手方和在服务客人时以逆时针方向为顺序。如果是左撇子则反之。

我们建议在食品和饮料的服务中应以逆时针方向为序。从主人右边的第一位客人开始，服务到主人结束。基于不同的原因，也有的酒店则以顺时针方向为序，这一点，我们觉得有悖于作为主人右手第一位客人为第一主宾的风俗惯例。当然，在许多不同的场合，也有操作不便的情况，重要的是在整个服务中应保持一贯的顺序。

我们的目标是要向这些处于培训阶段的服务员灌输信心，为他们的工作事业提供一个具有经验培训的良好参考。

致意

这部手册是一大批人辛勤劳动的结晶，在他们中间，我们特别要感谢的是卡夫食品服务(卡夫食品有限公司下属)以及约翰·巴蒂(董事)和路德·莫福(业务经理)为制作图表的慷慨解囊。

我们同样应该感谢丹德诺学院(Dandenong College)的TAFE和AVS饮食服务公司为编辑《餐饮服务手册》所提供的用具和设备，温莎酒店(The Windsor Hotel)、迈波尼皇家酒店(Melbourne Parkroyal)以及RACV迈波尼(Melbourne)所提供的设施及场所。

在众多的评论家中，我们必须特别感谢维多利亚旅游培训执行董事杰弗里·康纳汉(Geoffrey Conaghan)，他为我们提出了宝贵意见，另两位则是丝黛芬妮餐厅(Stephanie's Restaurant)杜尔·代拉(Dur-é Dara)和《殷勤餐厅服务》的作者简·罗丝(Jan Ross)。

在澳大利亚饮食服务学院(维多利亚部)旗下运作的专业服务从业人协会给予了我们很大的支持，他们将《餐饮服务手册》作为正式培训手册。

Yarra Valley(法国武山当(Moët et Chandon)驻澳大利亚酒商)的多米·山当(Domaine Chandon)以及Goulburn Valley的酒商为提供本书的制图及出版给予了大力的支持。

许多的大专院校、旧时的学生以及朋友在演练书中的专业技巧和照片时，不辞辛劳，毫无怨言。为此，他们付出了许多宝贵的时间，他们是：Robert Saltalamacchia, George Foundas, Leonie Vanderheyden, Ray Van Gameraen, Geoff Van Gameraen, Claire Butcher, Pan Calderwood, Masumi Hiraga, Sally Kirkham, 以及 Julie Buzasi.

书中封面的专业服务人员分别是 Dianne Whelan, Mark Pascoe, Dimitrios Patrinos, Marjorie Harbour, Robert Saltalamacchia, Ashraf Doos, Michelle Fowler, Siew Ting, Mark McKenzie, Leonie Vanderheyden, 以及 George Foundas.

如果没有这么多人的帮助，《餐饮服务手册》肯定会是面目全非，我们对他们表示深深的感谢。

前言

杰弗里·康纳汉(Geoffrey Conaghan)

执行董事，维多利亚旅游培训

维多利亚旅游及服务业培训中心

90年代的服务性行业中，服务会是决定一个企业成败的关键因素，而在服务行业中的从业人员，则将他们对服务的理解体现在他们的工作中来达到事业的成功、提高服务和团队工作的技巧。

作为澳大利亚旅游业的主导，餐饮将是迈向21世纪的重要方向，旅游业2000年人事策略报告显示旅游业超过50%的新工种将从餐饮业中产生。

这也强调了澳大利亚将出现从钟点工和临时工向固定餐饮工种转变的趋势，这个机会的出现也增加了对经验、专业技巧的要求以吸引更多的客人，提高劳动生产率及销售。

服务人员遍布各个不同层次的行业中间，咖啡馆、市郊的小酒吧、俱乐部、会议中心、酒店以及餐厅都为不同的服务人员提供就业的机会。

虽然每个企业都有它的不同，但它们针对其业务都必须设定对服务的基本要求，《餐饮服务手册》成功地将这些内涵包含在里面——宾客服务，操作技巧，工作程序，产品知识，团队工作精神，推销及服务，技术层次以及工作的途径，每一部分都以最适合的框架使之在澳大利亚及海外都能成为餐饮从业人员的首选手册。

《餐饮服务手册》在澳大利亚适时出版，现时也正是在客人的观点中已将服务与食品的价值融汇在一起，这同样也是帮助餐饮企业在大量的操作工作中增加知识及技巧以保持良好的服务形象。更重要的是，《餐饮服务手册》为餐饮专业人士在广大餐饮就业机会之下提高正确操作技巧，为寻求事业发展提供了绝好的参考。

目录

译者的话

介绍

致意

前言

1 殷勤服务员 1

不同形式的餐饮场所 1

服务员的角色 2

澳大利亚的服务员 3

服务员的责任 3

餐饮业等级 3

餐饮服务员工的组织结构 5

仪表及卫生 7

2 菜单 9

菜单的结构 9

菜式的连贯 10

菜单以外的菜式 11

餐前小食 11

汁酱及配料 11

芝士(奶酪) 11

咖啡伴食 11

菜单的种类 12

零点菜单 12

套餐菜单 12

固定套餐菜单 12

每日特选 12

周转菜单 13

3 餐饮服务用具 18

刀叉 19

其他刀叉用具 20

服务用具 21

餐具 22

大型器具 27

4 服务的准备工作 29

接待预订 29

台图 30

餐厅的气氛 30

怎样铺台布 31

铺台程序 31

在服务中更换台布 32

服务台的准备工作 32

黄油的准备 33

如何摆台 33

摆台种类 34

固定套餐摆台 34

甜品叉勺 35

杯子的摆台 35

小餐馆摆台 36

餐巾折花 36

5 餐饮服务程序入门 46

服务程序 47

服务检查表 47

问候客人及入座 48

餐巾的服务 50

冰水服务 50

面包服务 51

餐前饮料 51

餐前饮料的服务 51

6 点菜及更换摆台 53

呈递菜单 53

菜单的不同形式 54

呈递菜单的程序 54

说明及推荐菜式 55

服务推销员 55

儿童 56

- 点菜及送单 56
- 点菜技巧 56
- 点菜的程序 56
- 分餐碟的使用 57
- 更换摆台 60
- 甜品叉勺 61
- 7 服务的形式：美式服务 62
 - 美式服务技巧 63
 - 美式服务程序 64
 - 服务巾 65
 - 两个碟的托碟技巧 66
 - 三个碟的托碟技巧 69
 - 餐底碟 69
- 8 英式服务 70
 - 如何使用分餐叉勺 71
 - 用刀来作分餐服务 72
 - 分派面包 72
 - 英式服务程序—主菜 72
 - 汁酱的英式服务 74
 - 大件食物的英式服务 75
- 9 清理餐台 76
 - 清理程序 76
 - 两个碟的清台技巧 76
 - 三个碟的清台方法 78
 - 清理面包碟 79
 - 单独清理黄油碟 79
 - 汤碗、杯装餐及不规则形的餐具 80
- 10 其他服务形式 81
 - 汤杯或大汤盅的服务 81
 - 汤杯 81
 - 大汤盅 82
 - 法式服务 83
 - 法式服务技巧 83
 - 家庭式服务 83
 - 家庭式服务技巧 84
 - 自助餐服务 84
 - 半自助餐服务 84
 - 咖啡厅服务 84
- 11 其他服务程序 85
 - 清理面包屑的服务 85
 - 使用餐碟及餐巾 85
 - 递送毛巾 86
 - 递送毛巾的程序 86
 - 烟灰缸 87
 - 更换烟灰缸 87
- 12 分餐车的使用 88
 - 分餐车及其使用 88
 - 用分餐车推销食品 89
 - 食品选择及制作准备 89
 - 沙拉 89
 - 肉类 89
 - 水果 90
 - 分餐车的餐前准备工作 90
 - 食谱 90
 - 分餐车上的菜式制作技巧 90
 - 拌菜 90
 - 热菜 91
 - 火焰餐制作 91
 - 煮餐的安全意识 91
 - 剃骨 92
 - 切肉 92
 - 甜酒咖啡 93
- 13 酒吧用具及服务知识 96
 - 酒吧用具 96
 - 玻璃器皿 97
 - 服务用具 97
 - 酒吧用具的准备及保养 100
 - 清理及擦亮杯子 100
 - 服务台服务用具的补充 100
 - 葡萄酒冰桶及保温冰桶 100
 - 酒水单 101
 - 葡萄酒单 101
 - 用具托放 101
 - 杯子的摆放 101
 - 食品服务及饮料服务的协调 104
 - 食品及饮料服务协调的重点 104
 - BYO 餐厅 104
- 14 酒水知识 105
 - 开胃酒 105
 - 餐酒 106

甜品酒 107
强化酒 107
香槟及其他葡萄汽酒 107
烈酒 108
啤酒 108
甜酒 109
鸡尾酒 109
无酒精饮料 110
茶 110
咖啡 110
热巧克力 112
汽水 112
果汁 112
果汁水 112
矿泉水 112
无酒精葡萄酒 113
无酒精鸡尾酒(处女酒) 113

15 酒水服务程序 114
酒水销售 114
酒水服务的场所 115
酒吧 115
酒廊 115
餐厅 115
宴会 116
酒水推销注意事项 116
酒水点单 116
杯子及托盘 117
托盘 117
啤酒服务 118
小瓶装啤酒 118
大瓶装啤酒 118
葡萄酒的服务程序 120

餐酒服务 120
香槟及葡萄汽酒 124
甜酒, 砵酒及白兰地 125
咖啡和茶 126
茶 126
咖啡 126
咖啡的服务 128
热巧克力 128
甜酒咖啡 128
甜酒咖啡的制作 129
更换杯子 129
烟灰缸

16 服务结束时的程序 130
准备账单 130
呈递账单 131
结账方式及程序 131
小账 133
送客 133
整理、清洁及摆台 133
清洁及摆台的程序 134

17 宴会服务 135
宴会的种类 135
宴会摆台 136
甜品餐具摆台 136
玻璃杯 136
茶杯及底碟 136
宴会服务 136
宴会服务技巧 136
宴会员工的组织 137
员工合作 137
宴会酒水服务 137

1

殷勤 服务员

1.1 在餐饮服务行业中，需要招聘大量的服务员。但是，无论怎样的餐厅或是工作环境，服务员的基本角色并没有什么区别。

餐饮服务员的数量，以及他们在一个企业中的等级位置，是由这一企业的大小及它所要求的服务性质所决定的，但其服务员的作用是相同的，即在他们的工作中服务员必须是专业的。

任何一家餐厅，无论大小，也不论是正规或不正规，在这一行业中就要求它的员工必须具有一个专业服务的态度。

读完本章之后，您会对以下的问题有一个基本的了解：

- 不同形式的餐饮场所
- 服务员的角色
- 餐饮服务员工的分类
- 餐饮服务员工的组织结构
- 个人仪表及卫生的标准要求

1.2 不同形式的餐饮场所

餐饮行业是以各种不同形式的餐饮场所为那些不同性格、不同的背景和技巧的人所提供的不同的工作。



为什么我总感觉在咖啡馆工作的服务员就是没有在英式餐厅的服务员专业。

不管客人花多少钱，他都有权对专业服务作出评价。

餐饮行业被人们定义为是以聘请服务员、以满足客人饮食需要的行业，它包括有：

- 咖啡厅(Coffee Shop)。提供咖啡、小食以及通常是一些非正式的用餐。咖啡厅需要的是快捷的服务，因为它的客人周转率很大。
- 食街(Food Court)。是由传统的街边咖啡店发展而来，它通常是以客人自选的形式提供大量可供选择的食品，而服务员一般只负责清理桌面和餐厅。
- 乡村酒吧(Bistros)。有一种十分休闲的服务氛围，通常主食都由客人从食品台上自选或者由服务员端上桌面，但这类形式的服务特别强调速度。
- 乡村式餐厅(Casual Dining)。它的环境和气氛给人一种休闲餐厅的感觉，但提供的是上餐服务，这些非正式的餐厅可能不一定有酒类售卖许可证，所以员工在提供专业服务的同时，还应有应付客人的技巧。
- 特色餐厅(Ethnic Restaurant)。这一类十分受欢迎的餐厅以其极具民族特色的食品及文化提供给客人不同的服务方式。
- 多功能厅(Functions)。通常以宴会、会议的形式出现，客人的人数及要求具有极大的灵活性，这也要求在服务中同样具有极大的灵活性。
- 豪华餐厅(Fine Dining)。是具有舒适优雅的环境，提供高档的菜式，对于服务员的要求亦非简单的专业技巧，而更注重技巧的熟练和对饮食知识的通晓。

1.3 服务员的角色

服务员在餐饮服务业中没有性别的区别。

专业服务员的角色是要在除了饮料和食品服务外通过更多的服务以保证客人满意地享受用餐的乐趣。

要充分发挥这一角色的功能，服务员需要许多像开朗、诚实、有效和守时这样的素质。同样，一个服务员更应对自己的仪表和卫生有一丝不苟的要求。

专业的服务员需要具备对饮食出品的良好知识，包括菜式的配料和摆设，专业服务员更应了解公司的组织结构以及作为团队中的其他同事是怎样满足客人要求的。

1.4 澳大利亚的服务员

如果对于服务员所承担的角色是一致的——保证客人满意地享受用餐的乐趣——这还需要在不同的环境下作出不同的判断。在澳大利亚不像传统的欧洲人或是在日本，更多的人喜欢在非正式的场合下谈生意，这样的话，传统的欧式服务可能并不太适合，但这并不代表在澳大利亚服务员可以放松对客人需要的照顾，而是应该用更适合澳大利亚人方式的服务去照顾他们。

在澳大利亚，服务员不必去效仿不属于她民族文化的東西，好的服务是照顾客人的需求——谦躬但不是卑躬。

1.5 服务员的责任

服务员的工作包括

- 工作范围的准备工作和保养
- 保持良好的宾客和员工关系
- 向客人推荐以及帮助客人挑选
- 点菜和记录
- 服务及清洁卫生

1.6 餐饮业等级

在澳大利亚，餐饮服务人员有严格的等级制度，每一个等级都有它的定义，定义包涵了在每一个等级的主要工作。当然，你的收入并不是取决于你处在哪一个服务等级，而是取决于你真正的工作表现。

高等级下的专业培训是得到澳大利亚餐饮顾问小组(Australian Hospitality Review Panel)(AHRP)承认的，这一团体是由澳大利亚旅游培训(Tourism Training Australia)主办的，它主要提供为行业认可的培训

计划以达到最低的培训要求和行业标准。

1992 年佛瑞德酒店等级系统如下表所示，这一系统使得人们在发展餐饮服务的事业中更有信心，服务行业中其他的方面也有类似的系统，这在当地的劳动部门都有规定。

分 类	定 义	职 位
餐饮服务员一级	聘用以承担下列工作： · 取杯子 · 清换烟缸 · 帮助其他服务员工作而不服务客人 · 清理餐碟 · 摆台 · 清理公众区域	· 初级酒吧员 · 初级服务员 · 清洁工
餐饮服务员二级	聘用未经有关培训而承担下列工作： · 调酒，服务酒水 · 帮助调酒 · 帮助服务食品及饮料，包括清理台面 · 收款，结账 · 小食酒吧的服务 · 传菜	· 调酒员 · 初级调酒员 · 服务员 · 宴会服务员 · 收银员 · 小食酒吧服务 · 小卖部服务员
餐饮服务员三级	聘用接受有关培训承担下列工作： · 调酒，服务酒水 · 帮助调酒，每天独立工作超过 4 小时 · 帮助服务食品及饮料，包括清理台面 · 收款，结账 · 预订，迎宾及带位 · 帮助餐饮培训 · 传菜	· 调酒员负责人 · 高级服务员 · 高级调酒员 · 高级小卖部服务员 在不同情况下三级服务员可以承担二级服务员的相关工作，因为他们已达到所接受的培训要求，故而在工作中应有更熟练的表现

续表

分 类	定 义	职 位
餐饮服务员四级	聘用完成有关培训承担下列工作： · 负责管理酒水仓库 · 调试复杂的饮料 · 督导低级服务员工作	· 酒水库负责人 · 调酒师 · 酒吧督导 · 餐厅督导 · 小卖部督导
餐饮服务员五级	聘用完成服务员培训并通过有关考试合格,在豪华餐厅承担下列工作： · 使用英式服务技巧 · 分餐服务技巧 · 法式扒房服务技巧	· 英式服务服务员 · 法餐领班
餐饮督导员	聘用完成有关培训包括督导技巧课程,负责督导员工,培训以及酒吧控制工作： · 了解预算工作 · 员工成本及日常操作报告 · 员工更期 · 独立菜单设计 · 保持服务水准	· 酒水部主管 · 酒水部督导 · 餐厅主管 · 餐厅督导

澳大利亚旅游培训提供

1.7 餐饮服务员工的组织结构

很多招聘广告在招聘员工时都会以前章 1.6 所示的等级来作参考，事实上这些分类并不能代表其真正工作的实质。在每一个不同的企业中，因为其企业的规模、营业的性质、组织结构的不同都会存在差异。

一般餐饮部的职位包括：

- 餐饮部经理

在餐饮部的广泛操作工作中，餐饮部经理通常负责从营业的观点来控制餐饮部的成功运作，

他负责菜单的设计(通过厨房沟通进行)以保证达到要求的利润率,采购餐饮原料及其他项目,决定菜的份量要求,以及员工招聘和培训。

- 餐厅经理

在一个大酒店,餐饮部门会有几个餐厅或酒吧,每个餐厅都由主管的经理负责营运而向餐饮部经理汇报。他的职责是组织日常的餐厅运作,执行餐饮部经理的政策指示,同样亦应全面管理员工的更期安排。

- 餐厅主管

餐厅主管负责管理餐厅所有员工工作,保证所有准备工作、服务及清洁工作的有效执行,在一个小的餐厅里,他亦应负责预订方面的工作。

- 区域主管

区域主管或称领班的职责负责区域的服务工作,他负责点菜,服务客人,帮助带班员工工作,每个区域通常有其专用的服务台。

- 服务员

如果服务台由一组服务员负责,那么缺少经验的员工通常被安排来看管服务台,他们的职责是传菜、上汁酱或者一个培训生的基本简单工作。培训生在术语中被称为“Commis Waiter”,他不同于厨房中我们所称的“Commis Cook”,那是指在厨师长指导下的培训生。

- 酒水服务员

酒水服务员是一个特殊的工作,他负责桌面的酒水服务,包括所有含酒精的饮料,他必须对于酒水单中的葡萄酒和其他酒水有充分的了解,这样才能有效地向客人推荐餐酒,当然也包括正确的专业酒水服务技巧。

法语中的“Sommelier”指的即是酒水服务员。

等 级	常用职称
	餐饮部经理
	餐厅经理
6	领班、区域负责, 主管
5	酒水服务员
4	服务员
3	
2	
1	初级服务员

行业等级及职称、常用职称及等级的规定会因不同企业状况而区别。

1.8 仪表及卫生

在服务员的专业化要求中十分重要的一项就是个人的仪表及卫生，每个服务员在工作中需更换制服，必须在任何一方面都应保持绝对的整洁，这是员工在工作中显示专业化的首要标志。

服务员给客人的第一感观就是他自身的仪表卫生，第一感观印象对于一个企业的成功来说至关重要。好的仪表并不只是给客人造成企业员工积极工作的印象，它更能使你增强工作的信心。

高标准的个人仪表和卫生要求，同样取决于餐饮行业对卫生要求的特殊性。

高标准的员工卫生要求，亦对客人的用餐经历产