

餐厅、康乐服务理论

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写



中国劳动出版社

饭店服务专业培训教材

97
F719
279
2

XAJ3112

餐厅、康乐服务理论

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写



3 0078 7799 0

中国劳动出版社



C

157643

(京)新登字 114 号

餐厅、康乐服务理论

(初、中级)

山东省劳动厅组织编写

责任编辑 陈卫国

中国劳动出版社出版发行

(100029 北京市惠新东街1号)

北京印刷二厂印刷

1994年8月第1版 1994年8月北京第1次印刷

开本:850×1168毫米 1/32 印张:5.25

字数:125千字 印数:5100

ISBN 7-5045-1582-5/TS·094(课) 定价:4.05元

山东省饭店服务培训教材编审委员会

主 任：徐书敬

副主任：徐淑贞、王希臣、王兴铎、郑准、侯振玉、孙奉堂

委 员：(以姓氏笔划为序)王升茂、孔宪森、刘文运、刘桂珠、李保源、吕殿美、陈卫国、姜树贵、徐宝兰、薛连通

简 介

本书是根据山东省劳动厅审定的《餐厅、康乐服务理论教学大纲》编写的，供饭店服务专业初、中级培训使用的教材。本书的主要内容包括：餐厅部概述、西餐菜肴知识、菜单知识、饮食卫生知识、初级餐厅服务员专业英语、中西餐菜肴及日本、朝鲜菜肴的形成和发展、常用酒水饮料知识、餐厅主要设备、用具、家具的使用与保管、康乐部概述、酒吧简介、餐厅中级服务专业英语等。

本书也可供技工学校和职工高中饭店服务专业学生使用，或作为青年自学参考书。

前 言

为了适应当前饭店服务业的发展,使专业人员培训与考核工作向着科学化、规范化、标准化方向不断完善,我们根据国内贸易部、劳动部、国家旅游局颁发的饭店服务员、服务师技术等级标准,结合当前饭店行业的实际情况编写了饭店服务系列培训教材。首批编写出版的有:《饭店服务基础理论和基本技能》、《前厅、客房服务理论》、《前厅、客房服务技术》、《餐厅、康乐服务理论》、《餐厅、客房服务技术》等五种教材。

教材的编审工作贯彻中共中央、国务院颁发的《中国教育改革与发展纲要》的精神,适应建立社会主义市场经济体制的要求。借鉴和吸收了国内外教材建设和改革的经验;突出专业技能及所从事岗位适应能力的培养和训练;体现理论与实践紧密结合的特点。教材的内容与学时,紧紧围绕国家颁布的职业技能等级标准。教材简明通俗、图文并茂、实用性强。

这批饭店服务培训教材由青岛市劳动局组稿,并得到了青岛市政府行管局、八大关宾馆的大力支持和协助,在此表示感谢!

由于时间仓促,水平有限,不足之处,敬请指正。

本书由刘文运主编，宁永高、夏丽明、陈军田、刘晓等参编；孔宪森主审，于桥、魏果参审。

山东省饭店服务培训教材编委会

1994年6月

目 录

第一章 餐饮部概述.....	(1)
第一节 餐饮部的作用、组织机构与基本职责.....	(1)
第二节 餐饮部的主要服务场所与基本作业程序.....	(4)
第二章 菜肴知识.....	(7)
第一节 中国菜肴的风味特色及代表菜.....	(7)
第二节 西餐菜肴知识	(14)
第三章 酒水知识	(19)
第一节 中国主要名酒名称、特色及产地	(19)
第二节 常用外国酒的品种和特色	(27)
第三节 主要饮料	(33)
第四章 菜单知识	(40)
第一节 菜单的种类及特点	(40)
第二节 研究熟悉菜单	(42)
第五章 饮食卫生知识	(45)
第一节 食品卫生知识	(45)
第二节 餐厅卫生及餐用具洗涤消毒方法	(47)
第六章 初中级餐厅服务员专业英语	(54)
第七章 中、西餐菜肴及日本、朝鲜菜肴的形成和发展 ...	(54)
第一节 中国菜的形成和发展	(58)

第二节	西菜的形成和发展	(63)
第三节	日本菜和朝鲜菜的形成和发展	(67)
第八章	常用酒水饮料知识	(70)
第一节	中国酒的历史、分类及质地鉴定	(70)
第二节	茶	(77)
第三节	咖啡	(79)
第九章	餐厅主要设备、用具、家具的使用与保管	(85)
第一节	高级餐具的使用与保养	(85)
第二节	餐厅的主要家具、设备的使用与保养	(87)
第十章	餐厅班组管理的一般知识	(99)
第一节	餐厅服务管理	(99)
第二节	餐厅班组物资财产的帐务管理	(106)
第十一章	康乐部概述	(109)
第一节	康乐部的地位与作用	(109)
第二节	康乐部设施及内容	(112)
第三节	康乐部的组织结构	(119)
第四节	康乐部的基本任务与经理的主要职责	(122)
第五节	康乐部其他人员的构成和要求	(132)
第十二章	酒吧简介	(137)
第一节	酒吧的定义及分类	(137)
第二节	酒吧的组织机构	(139)
第三节	酒吧员工的岗位职责	(140)
第十三章	餐厅中级服务员专业英语	(147)

第一章 餐饮部概述

饮食是人们生活的第一需要，是人类社会生存发展的先决条件。因此，作为人们生活第一需要的饮食业自古以来就已存在。餐饮服务是饮食业的核心，在饭店，餐饮方面的服务是由餐饮部提供的。本章将概括地介绍餐饮部的作用、组织机构及基本作业程序。

第一节 餐饮部的作用、组织机构与基本职责

一、餐饮部在饭店中的地位和作用

（一）餐饮部是饭店的重要部门

饭店是向宾客提供食宿、娱乐和休息的场所，它主要包括客房、餐饮、购物、保健、娱乐、美容美发等部门，餐饮部就是向宾客提供食品、饮料和相应服务的部门。良好的餐饮服务不但给宾客增添旅游活动中的乐趣，同时也是旅游接待国（地区）的一项丰富的旅游资源。从这个意义上来说，餐饮部是宏扬民族饮食文化，表现本饭店经营特色的重要部门。

（二）良好的餐饮服务可以弥补其他服务的不足，促进饭店经营的发展

餐饮服务具有与客房服务、商品销售及其他服务相辅相成、共同发展的关系。一个饭店如果客房的设备、设施还不够完善，宾

客到达之后,可能会产生不悦,但当宾客品尝到价格合理、色、香、味、形、质、器俱佳的饭菜时,则会变不悦为高兴,愉快地住了下来。由此可见,扬长避短,用餐饮服务弥补其它服务不足是饭店发展的一个重要手段。

(三) 餐饮服务是饭店营业收入的重要来源

如果说,饭店是旅游业发展的三大支柱(旅行社、饭店、旅游交通)之一,那么,在饭店内部餐饮部也可以说是饭店发展的三大支柱(客房、餐饮、购物)之一。从经济收入角度来说,餐饮服务收入在饭店总收入中占有重要地位。在我国,餐饮服务收入约占饭店总收入的1/3左右。有些饭店的餐饮收入约占饭店总收入的50%,甚至更高。餐饮服务相对于客房服务等其他业务来说,具有灵活多变,复杂多样、工艺性强等特点,其经营活动具有波动性和伸缩性,但如果餐饮食品经营得当,这种波动与伸缩,可以得到控制。

二、餐饮部的组织机构与主要职责

(一) 餐饮部的组织机构

由于饭店的规模大小不一,设备、设施的状况不同,各饭店餐饮部的组织机构也不尽相同。

一般来说,餐饮部是由采购、厨房、餐厅、宴会厅和管事等五部分组成。从餐饮部人员构成来看,分为管理人员、采购与保管人员、厨师和服务人员。

健全的餐饮部组织机构是做好饮食服务工作的基本前提。餐饮部全体员工的分工合作、密切配合、协调一致是正常开展经营活动,不断提高服务和经济效益的关键。

通常大型饭店餐饮部组织机构如图1-1所示。

(二) 餐饮部各部门的主要职责

1. 采购部

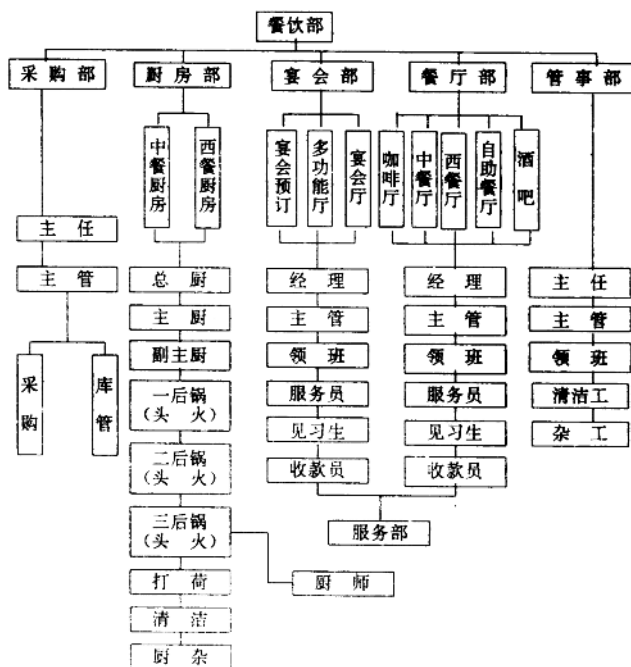


图 1-1 大型饭店餐饮部组织机构

根据本饭店饮食经营的品种与特色，及时了解和掌握市场信息与行情变化，适时、适量、适价地为餐饮部组织货源，并采购

饮料、食品原料及其他物品。采购后要分类入库，妥善保管，及时发放，保证餐饮部的正常经营。

2. 厨房部

承担本饭店中、西式菜点的烹调、加工与制作，满足不同宾客的饮食需要，保持和发扬餐饮部的经营特色，并在此基础上开发新产品，不断提高饭店声誉。

3. 宴会部

接受宾客的预订，承办各种类型的宴会、酒会、茶话会及招待会，并根据主办单位与宾客的要求及宴会的规格标准，提供完整的宴会服务。

4. 餐厅部

直接向宾客销售食品、饮料和提供良好的服务。取得合理的经济收入。

5. 管事部

主要负责厨房、餐厅、咖啡厅、酒吧等处的环境卫生；承担餐具、用具、器具的洗涤、消毒与保管；及时将用过的各种布巾送交部门进行洗涤。

第二节 餐饮部的主要服务场所与基本作业程序

一、餐饮部的主要服务场所

（一）餐厅

一般分为高级餐厅和一般餐厅，或分为服务式餐厅和自助式餐厅。

1. 高级餐厅

是向宾客提供名贵菜、特色菜，出售美味精致的食品，具有雅致空间、色调和照明等宁静典雅的环境，提供良好服务的场

所。

2. 服务式餐厅

这里是菜式不固定，但供应品种较齐全，能根据宾客需要提供灵活的餐饮服务的场所。

3. 自助式餐厅

这是宾客自己取用适合自身口味的菜肴，然后经柜台结帐付款的餐饮服务场所。

(二) 咖啡厅

是根据宾客需要，结合各式餐厅的特点，以供应简易快捷食品为主，满足宾客多种需要，提供灵活餐饮服务的场所。

(三) 宴会厅

宴会厅主要提供宴会服务，宴会厅承办的宴会主要有午宴、晚宴、冷餐会、酒会、茶话会等。

(四) 酒吧

它是经营酒和饮料的场所。

二、餐饮部的基本作业程序

(一) 制定菜单

菜单是饭店饮食产品销售的品种和价格的一览表。是整个餐饮服务的纲领。餐饮部原料的采购、菜肴的烹调制作以及服务工作都要以菜单为依据，菜单决定着餐饮服务的全过程。

菜单是饭店饮食产品经营特色和标准的重要标志，是沟通饭店与宾客之间的桥梁，宾客根据菜单选购自己所需要的饮食品种和数量。提供宾客喜爱的菜单，可以刺激消费，扩大菜肴销售，增加营业收入。

菜单又是精美的艺术品和宣传品。一份精心设计制作的菜单，可以使宾客对本店美味佳肴留下深刻的印象，客人带回去的菜单是最好的宣传广告。

菜单的制定是餐饮部经营管理中的一项重要决策，是餐饮部工作的第一基本作业程序。

（二）以菜单为纲制定服务程序

以菜单为依据，制定岗位工作规范和服务程序，使整个餐饮部内部相互配合、相互协调，保证营销活动正常进行。

（三）组织厨房生产，对厨房实行业务管理

厨房是餐饮食品的生产场所，是餐厅进行接待服务的基础，是影响饭店声誉的关键因素之一，餐饮服务质量在很大程度上取决于厨房的工作质量。

（四）销售服务是餐饮工作的最后一项基本作业

通过产品销售体现为宾客服务。同时获得营业收入。在销售过程中不允许出现漏洞或差错，因为任何漏洞或差错都会影响饭店的声誉与收入。

思考与练习

1. 试述餐饮部在饭店中的地位 and 作用。
2. 餐饮部各主要部门的任务是什么？
3. 餐饮部基本作业程序包括哪些？

第二章 菜肴知识

菜肴是指以动、植物为原料，经过加工而烹制出来供人们食用的食品，衣食住行是人们的基本生活需要，“民以食为天”，说明饮食是基本生活需要的最根本内容。在历史的长河中，菜肴的制做工艺日益精湛，菜肴的品种日益繁多。菜肴不仅由基本生活需要跃居为人们的享受需求，而且成为世界各国、各民族的社会经济和文化发展的象征之一，人们把菜肴称之为“饮食文化”的灵魂。世界各国的菜肴，选料各异，风味各具特色，品种繁多，丰富多采。

第一节 中国菜肴的风味特色及代表菜

一、中国的主要菜系

人们通常把中国菜划分为四大菜系，即黄河流域的山东菜系、长江上游的四川菜系，长江中下游的东南沿海的江苏菜系、珠江流域及南部沿海的广东菜系。在这四大菜系的基础上，又发展为八大菜系，即四川菜系（川菜）、山东菜系（鲁菜）、广东菜系（粤菜）、江苏菜系（苏菜），浙江菜系（浙菜）、福建菜系（闽菜）、安徽菜系（徽菜）、湖南菜系（湘菜）。

（一）四川菜（简称川菜）

川菜是以四川成都为正宗，由高级筵席、一般筵席、大众便

饭、家常风味小吃等4个方面组成整个菜系。川菜讲究色、香、味、形，尤其注重味，向来以味的多、广、厚、浓著称，且具有用料单纯，主次分明、刀工精细、烹制考究、注重调味、花色多样、地方色彩浓厚这些特点。著名菜肴有：怪味鸡、棒棒鸡、宫保鸡丁、锅巴肉片、麻婆豆腐、水煮牛肉、回锅肉、干烧鱼翅、鱼香肉丝、榨菜肉丝、樟茶鸭子、野鸡红等。

（二）山东菜系（简称鲁菜）

鲁菜是由济南和胶东两地的地方菜发展起来的。济南菜包括济南、德州、泰安一带的菜肴；胶东菜包括福山、青岛、烟台一带的菜肴，这两种地方菜各具有不同的风味。济南地方菜以清、鲜、脆嫩著称，烹调方法擅长爆、烧、炒、炸，当地的传统以清汤、奶汤而驰名，清汤色清而鲜，奶汤色白而醇，特别是奶汤，其与济南的名产蒲菜、茭白等做成的汤、菜，汤醇而美，菜的色、香、味、形俱佳。胶东地方菜则以烹制各种海鲜见长，其烹饪技术起源于福山。福山菜擅长爆、炸、扒、蒸，口味以鲜而清淡见长。其特点是：选料严谨、刀法细腻、突出鲜味、讲究调汤、味道清淡、花色多样。山东菜比较著名的菜肴有：奶汤鸡脯、德州扒鸡、糖醋黄河鲤鱼、九转大肠、油爆双脆、扒原壳鲍鱼、清蒸加吉鱼、靠大虾、清汤燕窝、红烧海螺、锅烧肘子、炸蛎黄、葱爆羊肉及蜜三果等。

（三）广东菜系（简称粤菜）粤菜是由广东菜、潮州菜、东江菜为主体而构成的菜系，上述三种地方菜各具特色，广州菜的特点是用料广、配料多、善变化，更讲究鲜、嫩、爽、滑、浓。夏秋力求清淡，冬春则偏重浓醇，菜肴口味酸、甜、苦、辣、咸、鲜融为一体，有所谓“五滋六味”之说。潮州菜的特点是以烹制海鲜见长，更以汤菜最具特色。口味偏重清、鲜、甜，注重保持菜肴主料的原汁原味。调味品多用红醋、鱼露、沙菜酱和梅膏酱等。东江菜的特点是下油重，口味偏咸，主料突出，少用配料及调味