

西餐餐厅服务手册

〔法〕雷蒙·阿密桑 等著

田长江 译

中国旅游出版社



西餐餐厅服务手册

(法国) 雷蒙·阿密桑

约瑟夫·考斯歇尔

安德烈·马丹

让·波特费尔 合著

田长江 译

中国旅游出版社

责任编辑：唐志辉

封面设计：吕大千

技术编辑：施洪涛

西餐餐厅服务手册

〔法国〕雷蒙·阿密桑

约瑟夫·考斯歇尔

安德烈·马丹

让·波特费尔 合著

田长江 译

*

中国旅游出版社出版

(北京建国门内大街甲九号)

北京燕京印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本：787×1092 1/32 印张：5 字数：113千

1991年3月第1版 1991年3月第1次印刷

印数：6000册 定价：3.60元

ISBN 7-5032-0293-9/F·13

译 者 的 话

在世界烹调美食业中，中国和法国是当今世界上最享盛名的两大烹调国，各自在东西方占有相当重要的位置。法国菜是西餐的主要代表之一。法国人以能吃、会吃、爱吃而著称，法国菜的烹饪也相当讲究，对餐厅服务员的技术水平的要求也很高。在法国，餐厅服务员有“半个厨师”之美称。因此，餐厅服务员的作用是相当重要的。

目前我国的合资饭店、餐厅不断增加，西方的饮食也逐步走进我国大部分市民的饮食生活当中，鉴于介绍西餐服务方面的参考书籍、资料还不能满足当前服务工作的需要这一状况，我翻译了这本《西餐餐厅服务手册》。这本书由法国餐饮界权威人士编写，着重介绍了法国席间服务方面的知识，特别是我国目前还很少见到的席间菜肴的分切和加工制作方面的技术原理、技巧和规则。对从事旅游饭店、餐厅的西餐服务人员、教学人员，甚至对从事中餐服务工作的人员都有一定的参考价值。

由于本人知识水平有限，难免在书中出现错误，请各位读者指正。

译 者

1989年10月于北京

西餐餐厅服务手册

雷蒙·阿密桑——饭店培训专家，尼斯旅游饭店专业学院前院长。

约瑟夫·考斯歇尔——斯特拉斯堡旅游饭店专业学院院长。

安德烈·马丹——工艺学教育顾问，某餐厅前总经理，饭店专业学院国际校友联合会名誉主席。

让·波特费尔——博里厄饭店高级董事。

本册插图照片是在一家能够提供与精心服务相匹配的精美佳肴的饭店内摄制的。从这一点上，应该找到这种选择的依据。

如果这本书希望对餐饮业的专业人员有用处的话，那么它也同样适宜于那些招待客人，愿使她们的客人心满意足的家庭主妇。这种观点在每一页中都得到体现，如果这些目的能达到的话，作者们也就会非常高兴。

本书中为不同介绍加进的草图和示意图是在斯特拉斯堡旅游饭店专业学院的餐厅专业教授保尔·布吕奈先生和弗朗索瓦·夏尔先生的指导下完成的。

引 言

这本《西餐餐厅服务手册》尽管不是什么大作，但仍然希望尽可能全面完整地使专业人员和家庭主妇毫不费力地从中得到有益的资料。

事实上，餐厅席间服务艺术涉及到许多学科和技术；如果你想在这里或那里避免很可能有损于出色的整体或善良的愿望的笨拙或失误的话，就必须了解这些。

这本书不会代替饭店管理学院目前尚在使用中的教学课本，也不会代替接待技巧方面的专业书籍。它只希望在若干认识和实践的结合上表现出独创性。它的目的并不在于鼓励恢复传统的饭店行业过时的常规和惯例。我们这个时代的特性是简单叙述；但仍然有必要使餐厅席间服务通过主人在这个术语最广义上所表现出来的自如和技能变得很舒服。我们在这里竭力推荐的定律是经过长期的经验积累得出的结论，不属于一些靠不住的做法毫无根据地推测的范围。

总之，这本手册希望能全面、简易、方便。全面是因为它涉及到服务的所有方面，涉及到材料和供应的准备和安排，涉及到关于介绍、切片、分割的实施方法。简易是因为它所叙述的内容仅仅限于重要部分。方便主要是它缩小了版本，在章节的分类上难得的清晰。总而言之，这是一本工具书。作者希望既实用又尽可能地接近餐厅席间服务的具体现实。



Handwritten text, possibly a signature or date, located in the bottom right corner of the page.



目 录

服务..... 1

 导言..... 1

 接待..... 3

 装饰与花卉..... 4

 餐桌的和谐..... 5

 餐桌的布置..... 6

 不同的服务方式..... 11

 服务的基本要点..... 12

 一些卫生规则..... 13

 餐酒的服务..... 14

 早餐服务..... 16

 菜单..... 17

肉类的切片..... 20

 九条戒律..... 21

 牛排骨肉..... 22

 铁扒牛排..... 23

 烤牛里脊..... 24

 烤牛腰肉..... 25

 煨牛尖..... 25

 牛舌..... 26

 小牛大腿肉..... 27

 小牛胸骨肉..... 28

 小牛腰子肉..... 29

 生火腿..... 29

 熟火腿..... 30

 羊腿..... 31

 小羊或绵羊脊肉..... 34

 小羊胸骨肉..... 35

 小羊肩肉..... 35

 小羊后腿带脊肉..... 36

 野猪腿或小野猪腿..... 37

鱼类的分切..... 38

 龙虾..... 39

 螯虾..... 40

 菱鲆..... 41

 狼鲈和狗鱼..... 41

 比目鱼..... 42

 大菱鲆鱼..... 44

 鲑鱼..... 45

 熏鲑鱼..... 46

 份鱼..... 47

禽类和野味的分切..... 49

 小鸡..... 50

 小母鸡和阉鸡..... 51

 雏鸡和仔鸡..... 54

 鸭子..... 55

小山鹑	56
山鸡	56
火鸡	57
雪鹑	58
火烧类的制作与服务	60
火烧山鹑	61
血汁压鸭	62
芥末烧牛腰	63
狄安娜牛排	64
庇卡底里比目鱼	65
朱必莱樱桃	66
火烧小薄饼	67
苏赛特小薄饼	67
火烧香蕉	69
服务的特性	70
鱼子酱	71
肥肝	72
牡蛎	73
贻贝、海胆、螯虾、	
青蛙	74
热面条	76
肉酱糜	77
鞑靼牛排	78
餐盘展示	80
沙拉与调味汁	85
调味品	87
胡椒、蔬菜、调味汁、	

醋	88
黄油	90
奶油、植物油	91
面包	92
水果展示	94
橙子、柚子	94
香瓜、梨、苹果	95
菠萝、无花果、	
香蕉、草莓	96

奶酪.....98

奶酪的种类	99
奶酪拼盘	100
奶酪的服务	101

冷餐会与招待会.....104

冷餐会	105
招待会	106
大型冷餐会	106
郊外冷餐会	110
炉边晚餐	112
奶酪火锅	112
涮肉火锅	113

饮料.....115

葡萄酒的分类	116
葡萄酒的品尝	
与购买	117
葡萄酒的保管	118
葡萄酒的应用	119

葡萄酒与菜肴	
的搭配.....	121
香槟酒.....	123
烧酒和甜烧酒.....	124
开胃饮料与酒吧...	128
冷餐会与招待会所	
用饮料.....	129
啤酒.....	131
咖啡.....	133
茶、巧克力、	

药茶.....	135
烟草.....	136
一张漂亮的餐桌所需物品	
.....	139
棉织品.....	140
餐具.....	141
酒具.....	143
银具.....	144
刀具.....	146

服 务

导 言

服务就是原则与实践的统一，
可以通过人们掌握的方法，
给宾客以最大限度的满足，
惬意和舒适。

——是保证在良好的环境中接待宾客。

——是悠然自如、充满乐趣地为接待或用餐进行布置。

——是运用最完美的方式将准备好的菜肴服务上桌。

——是使宾客能最好地品尝已选定的酒。

——一般地说，是知道为使宾客满意随时应该做什么。

显而易见，服务技能随着设备条件的变化而变化：一个四星级饭店和一个一星级饭店既没有相同的设备条件，也没有相同的要求。同样，一套舒适的房间与一间简朴的住所也无法相比。归根结蒂，服务的基本概念与豪华的基本概念没有直接的联系，舒适不一定需要很多的才能。

也许，精心布置过的舒适的场所，齐全而优质的设备，使得服务通过某一种方法很容易实现，但这些不是唯一的条件。一间装配着最现代化设备的豪华住宅和一顿美味佳肴最终极有可能还不如一间简陋的房子和一顿家常便饭吃得舒服。

一切都在于运用自由发挥才能的技巧和愿望。人们通过才智、细心、审美观布置和安排一个房间；准确而富有吸引力的台面摆设，平整而洁净的台布、餐巾，家具和服务附属用具的布局，与宾客相处关系的质量。

现有的和实施的，原则和实践的方式的总体是以不使顾客感到拘束，以致不在自己家里也不会感到不自在，将为他服务的饭菜是从经过挑选和研究过的菜单中提取的最精华部分为目的的。

因此，一些简单的细节常常是满意结果的一部分。房间里摆些鲜花，清凉的矿泉水，一篓季节性水果，实用小件物品当中的某一项（香皂、针线包、火柴等），席间把握时机的斟酒，慎重而富于个性的服务，及时送上的烟灰缸。

我们在这里不可能罗列出所有使服务富于吸引力的细节。人们将记下它们从属于同一个原则，同一个愿望：仔细探索和保障宾客的舒适，即使在每日生活中最简单的实践中。

但这些要求当中的首要一点显然是接待人本人的个性吸引力和他在接待中所具有的感觉。首先也许因为，某一种服

务才能是由人们与别人的关系具有的自然感觉得来的，是由使之变得容易、愉快的人们拥有的愿望得来的，是由人们得到的快乐和感到的满足得来的，是由经受挫折和突然遇到困难就能应付的才能，可以使反应迅速的才能得来的，最后是由找到巧妙新颖的解决方法的想象力得来的。

这绝不意味着服务技巧没有什么可学的。它所包含的许多细节也就是人们将在本书里找到的那些，也许比实际知识还多，它希望为每个人提供细心服务的见解和使这种见解变得最完美的乐趣。

接 待

接待宾客是家庭主妇、饭店或餐厅主管所担心的第一个问题。因为，它不是人们称之为“服务”的组成部分，只是服务前奏，它影响着服务。这是一种心理准备，第一次接触客人对于接下来的用餐是至关重要的，即使是对熟悉的宾客。

宾客从一开始就被置于同情和友好的气氛之中，真诚相待，心情舒畅，就会产生一个良好的印象。如果初次接触很顺利而愉快的话，宾客也很容易谅解以后发生的事故。相反，被接待不周的宾客——或者接待不热情或接待笨拙——就会把最小的疏忽和错误搞大。

我们不可能提供一个接待顾客的良方；这主要取决于每个接待人，取决于每个接待人心理上最细微的差别；这是一种天赋，它通过实践得以精炼和保证。但也有一些经验验证，其价值是被普遍公认的。

因此，如果宾客没有被通报，就要使他有一种被恭候的感觉，让他感觉不到由于他的到来在服务中引起了不安；要

让他很高兴被认出来（或再次认出来，如果他已经来过的话）；直呼他的名字效果会更好些，还有重视他的习惯和口味会更使他欢心（在餐厅的座位或菜单的制订方面）；如果他是第一次来的话，要使他有一种已被接待人确定了他的身份的感觉。

要使宾客迅速地对场地有足够的了解，以便毫不费力地辨认出方向（例如，他需要离开座位或走出房间），要使他确信人们已注意到所有细节，他的所有需要将被了解和满足；使他最终观察到，从他一到达起，人们随时准备使他满意。

不要卖弄，也不卑屈或过分殷勤，但要自然，不做作，这些就是有级别的专业人员和高素质的家庭主妇的标志。

装饰与花卉

如果说第一印象是由接待提供的话，那么第二印象——几乎同时发生——就来自于陈设和装饰所构成的室内气氛。在这一点上，很难提供一个格式和实际的建议，如果方法各种各样，愉快的气氛有所不同，很多方法都是可行的。

装饰从属于主人的审美观，即使他事先得到了一位室内装饰家的帮助；重要的是制造一种气氛，即使条件有限，也是很有可能办到的。

但首先要意识到：一个房间和一个餐厅的布置，实现起来并非易事，要给人一种美感，家具和小件装饰物的堆积——即使是很珍贵的——也不能产生好的效果。征求些建议是很有必要的，室内应该倾向于表现力的协调，所有家具和小件装饰物都应协助这一表现力的实现。

光线是应该特别注意的对象，因为要制造一种气氛有，助于某一种把宴席置于热烈而友好的气氛中的亲密，同时又不妨害菜肴的颜色和女士们的面色。

另一种装饰的基本知识：花卉，它是我们室内的生气和魅力。应该时刻想到田园中和花园中的鲜花，在装饰中增加惟独它们才拥有的优美、柔和的色调。但选择花卉，保管花卉，扎成花束却是一门有它自己规则的艺术，餐厅主管和家庭主妇都有兴趣了解的一门艺术。

慧眼或巧手知道怎样利用鲜花和树叶，就像写作一样，构思取决于每个人的鉴赏力。然而，还要知道，鲜花决不能使房屋主人或席间的宾客感到拘束：圆桌上，中间自然是摆放花束的地方，花束要适度，由短茎的花组成。长方桌上，用鲜花和树叶装饰成一条花道是很好的方法，但招待会的菜台以多摆些花束为好。

不管怎样，多种安排都是可行的：想象力和鉴赏力有可能在花卉之间，花瓶与花束之间，花束与餐桌或要装饰的房间之间找到必要的协调。

餐 桌 的 和 谐

宾客席间的第一乐趣即眼睛的乐趣，使宾客眼前呈现出一个摆放整齐、装饰和谐的餐桌的乐趣。如同绘画，和谐通过一种色彩上巧妙的分布来完成的，同样，在餐桌的艺术方面，用具安排上的第一和谐来源于微妙关系的一致：在餐桌与摆放餐桌的房间之间，在餐桌的大小与宾客的人数之间，在餐桌上的用具之间。

如果宾客独处一室的话，最好挑选一张形状与房间形状

相吻合的餐桌。一个方形房间摆一张方桌或圆桌更好些，一个椭圆形或长方形的房间则要摆一张长方桌。不管怎样，餐桌的大小一定要随着宾客的人数而变化，然而不要忘记，一张方桌或圆桌在人数较少时还是很舒服的，如果太大就不好了；一个长方桌既不要太宽（宾客相距太远），也不要太窄（给服务造成困难）。

最后，特别是餐桌上的用具（餐巾、台布、餐具、酒具、银具）和附属品，不能分开欣赏。避免质量上的差异（非常漂亮的台布与一般的银具），色彩上的判断失误（台布与餐巾），过多的用具（杯子和银具）与装饰物品（小摆设和花卉）。

这方面同其它诸多方面很相似，雅致和级别是经过简洁达到较理想的布局，这是传统艺术的标准。

精心选择用具并按服务需要摆设是最为恰当的。当然可以用一块折叠得非常漂亮的餐巾（不要太复杂），一些不太引人注目，数量较少的小摆设（蜡台、蜡烛、陶瓷制品），尤其是用鲜花装饰桌面。但这点要避免过度：香气甚浓的鲜花，遮掩宾客视线的花束。最好用短根小花束，根据桌形摆放。

但不要把自己强制在千篇一律的装饰上，可以尽量将餐桌适合于家庭或其它情况，比如：猎餐，烛光晚餐，圣洗或初领圣体午餐，订婚宴或结婚宴，圣诞晚餐或年夜饭。装饰材料则根据具体情况或主题而定，然而它总是通过鉴赏力和判断力表现出来的。

餐桌的布置

一家人、一伙朋友或几位商人是在餐桌上进行谈话和交