

21 世纪职业教育规划教材

XICAN FUWU

西餐服务

主 编◎陈燕航

副主编◎张水芳 王霞云 黄志明



 中国人民大学出版社

21世纪职业教育规划教材

西餐服务

主 编 陈燕航
副主编 张水芳 王霞云 黄志明

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

西餐服务/陈燕航主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 8

21 世纪职业教育规划教材

ISBN 978-7-300-19562-9

I. ①西… II. ①陈… III. ①西式菜肴-餐馆-商业服务-职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174235 号

21 世纪职业教育规划教材

西餐服务

主 编 陈燕航

副主编 张水芳 王霞云 黄志明

Xican Fuwu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2014 年 9 月第 1 版

印 张 9.5

印 次 2014 年 9 月第 1 次印刷

字 数 202 000

定 价 22.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前言

本教材的内容安排以学生就业为导向、以能力为本位、以岗位需要和职业标准为依据，致力于满足学生职业生涯发展的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要。教材编写以“任务引领、实践导向”为指导思想，并依据学生的认知规律，按完成西餐服务项目的标准要求和操作程序设计教学活动，使学生在技能的训练中加深对专业知识和技能的理解与应用。教材中还采用了大量的图片，帮助学生在技能训练过程中进行动作的模仿，使教材的活动内容设计具有可操作性。本教材适用于中等职业学校酒店服务与管理专业或旅游服务与管理专业。通过本课程的学习，能让学生胜任各式西餐厅服务工作和基层管理工作，掌握西餐厅的服务流程和工作要点，培养学生的实践能力、创新能力。除了项目一为理论知识介绍外，其余三个项目均由以下栏目组成：

“工作情景”——设计了在真实工作环境中可能会遇到的实际工作情景，将应用项目置于真实的工作情景中，让学生尽量贴近将来工作中可能遇到的情况，主要锻炼学生的社会能力。

“知识预备”——重点讲解与本工作任务相关的知识，为下一步的任务分析和实施做好准备，主要帮助学生熟悉相关的专业知识。

“工作过程”——工作任务的具体实现。结合完成任务的工作过程，及时辅以紧密相关的专业知识、技能，引导学生通过任务的实施、检查和评价，锻炼专业实战能力。

“工作评价”——工作任务的反馈。针对工作任务的完成情况进行反馈和检验，主要了解学生对知识和技能的掌握情况。

“拓展与练习”——针对本工作任务进行相关知识的拓展，引领学生进行知识的迁移和更新，培养学生举一反三、灵活应用的能力。

“任务小结”——对本工作任务的要点进行归纳总结。

本书由宁波行知中等职业学校的陈燕航担任主编，浙江旅游职业学院的张水芳、宁波行知中等职业学校的王霞云、喜来登大酒店的黄志明担任副主编，浙江旅游职业学院的沈建龙担任主审。本书的编写分工为：张水芳编写项目一，王霞云编写项目二，黄志明编写



项目三，陈燕航编写项目四。本书在编写过程中参阅了酒店业内许多专家学者的相关文献，在此表示诚挚的感谢！

由于编者水平和时间有限，书中难免存在疏漏与不妥之处，恳请专家和广大读者批评指正。

编 者

2014年6月



目 录

项目一 细腻精致之西餐文化	1
任务一 认识西餐	3
任务二 认识西餐服务	12
任务三 认识西餐礼仪	16
项目二 高端洋气之西餐摆台	21
任务一 认识餐具	23
任务二 折餐巾花	51
任务三 西餐摆台	67
项目三 浪漫温馨之零点服务	75
任务一 咖啡厅服务	77
任务二 扒房服务	84
任务三 客房送餐服务	95
项目四 典雅华丽之宴会服务	103
任务一 宴会服务	105
任务二 自助餐服务	119
任务三 鸡尾酒会服务	135

项目一 细腻精致之西餐文化



学习目标

- ◎ 熟悉西餐经营的特点
- ◎ 熟悉西餐进餐的礼仪
- ◎ 掌握西餐上菜的顺序
- ◎ 掌握西餐酒水搭配原则
- ◎ 掌握西餐的服务方法

任务一 认识西餐



【知识预备】

西餐厅的经营有别于我国的中式餐厅，主要体现在餐厅环境、菜肴和酒水、餐饮服务、评价和管理、餐饮筹划五个方面。了解西餐厅的经营特点，掌握西餐的上菜顺序以及酒水与菜肴之间的搭配规则，是胜任西餐厅服务工作的基础。

一、西餐及西餐厅介绍

（一）西餐的概念

西餐中的“西”是西方的意思，一般指西欧各国；“餐”就是饮食、菜肴。我们通常所说的西餐不仅包括西欧国家的饮食、菜肴，还包括东欧各国的饮食、菜肴，也包括美洲、大洋洲、中东、中亚、南亚次大陆以及非洲等国的饮食、菜肴。

（二）西餐厅设计风格

西餐厅的设计风格应与某国民族习俗相一致，要充分尊重居民的饮食习惯和就餐环境需求。西餐厅的设计风格是多样化的，大致有以下几种。

1. 欧洲古典风格

通常运用一些欧洲建筑的典型元素，如拱券、铸铁花、扶壁、罗马柱、夸张的木质线条等来构筑室内的欧洲古典风情。同时，结合现代的空间构造手段，从灯光、音响等方面来加以补充和润色。

2. 乡村风格

这是一种如田园诗般恬静、柔和、富有乡村气息的装饰风格，较多地保留了原始、自然的元素，使室内空间流淌着一种自然、浪漫的气息，质朴而富有生气。

3. 前卫风格

如果目标顾客是青年消费群体，运用前卫且充满现代气息的设计手法最适合青年人的口味。空间构造一目了然，各个界面平整光洁，巧妙运用各种灯光营造室内轻快而富有时尚气息的氛围，偶尔可流露一种神秘莫测的气质。

常见的西餐厅布置如图 1—1—1 所示。

二、西餐厅的经营特点

（一）西餐厅应有良好的餐厅环境

西餐消费的发展是同西方国家的经济发展相适应的，因此，西方发达国家的人们在餐厅消费时，除了要得到可口的饮食和优质的服务外，还要享受优雅的进餐环境。这就要求西餐厅要设在交通便利的地方，并与它周围的环境相协调。此外，西餐厅还要有独具特色



图 1—1—1 西餐厅布置

的建筑外观，美观大方、和谐雅致的装修与家具，以及风格独特的菜单、餐具、酒具与摆台等。

（二）西餐厅应能够提供优质的菜肴和酒水

西餐厅经营的关键是菜肴和酒水。优质的菜肴和酒水的标准是卫生、新鲜、有营养、有特色，热菜应是热的，凉菜应是凉爽的。菜肴和酒水的数量和重量、气味和口味、颜色和造型、装饰和包装等都应达到顾客的要求。西餐厅必须对各种开胃菜、沙拉、汤、三明治、主菜、面包和甜点的开发、设计、制作、质量及成本等进行严格的管理。酒水也是不可忽视的餐饮产品，它不仅为西餐厅带来巨大的利润，还可为西餐厅带来声誉。西餐酒水的品种非常多，不同的酒对饮用温度、饮用时间、配制方法、服务方法等有不同的要求。除此之外，西餐厅还提供各种果汁、软饮料、茶和咖啡等。因此，酒水单的设计和筹划、各种鸡尾酒和饮料的开发、设计、生产、配置与服务也是西餐厅经营管理的重点。

（三）西餐厅应能够提供优质的接待服务

接待服务也是西餐厅经营成功的关键。西餐厅管理人员必须以身作则，重视对员工服务态度、礼节礼貌以及服务程序和方法的培训。服务是西餐厅的无形产品，和有形产品同等重要。

（四）西餐厅应依靠优秀的管理来赢得顾客的首肯

西餐厅的经营者须依靠优秀的管理争取回头客。许多西餐厅的消费水平总体较高，但生意很好，主要是因为回头客很多，并且老顾客带来了许多新的顾客。尽管西餐厅的菜肴和酒水价格高一些，但菜肴和酒水的质量高，提供的服务优质，顾客会觉得物有所值。因

此,西餐厅相对于一些一般档次的餐厅而言,其利润要高得多。此外,顾客是否光临某家餐厅还取决于其他许多方面,如方便的停车服务、洁净的餐厅、整洁的卫生间及餐厅的气氛、情调和装饰等。西餐厅依靠优秀的、独具特色的经营管理,基本上能够满足顾客的这些需求,因而比较容易赢得顾客的认可。

(五) 西餐厅应做好餐饮筹划

餐饮筹划是西餐厅经营管理的基础。这里的餐饮,是指西餐厅或咖啡厅每天销售的早餐、午餐和晚餐等。西餐厅各餐次的菜单和服务的筹划与设计、餐厅服务人员的组织、菜肴和西点的价格计划等,是西餐厅经营管理的一个重要内容。

三、西餐菜单介绍

西餐正餐一般由头盘、汤、沙拉、主菜、甜品、咖啡或茶等组成。下面为大家展示的是一家西餐厅的菜单:

头盘 (Appetizers)

【西餐第一道菜——头盘,也称开胃品。有冷、热头盘之分,风味独特,味道以咸或酸为主,数量较少,用料考究,品质较高。】

博古斯海皇塔配鹅肝油松露酱 1998 元/份

Bocuse Wine & Foie Gras

夏纳顶级鱼子酱海鲜拼盘 1288 元/份

Cannes Caviar & Seafood Platter

顶级牛柳配油浸法国 5A 级鹅肝 988 元/份

French-style Upstage Beef & Foie Gras

法式松露鹅肝酱佐青苹果乳酪及鱼子酱 268 元/份

French-style Foie Gras with Green-apple
Cheese and Caviar

顶级鱼子酱及生煎冰岛带子配北极风味 228 元/份

奶油菜花泥及鲜芦笋

Pan-fried Scallops with Arctic Flavor

Spinach and Cauliflower Spread

挪威烟熏三文鱼佐奶油蘑菇及香草烩蛋 168 元/份

Norwegian Smoked Salmon with

Braised Mushroom and Sautéed

Vanilla Cream

卜艮第香草汁焗蜗牛 128 元/份

Bourgogne Vanilla Baked Snails

汤 (Soup)

【西餐第二道菜——汤,有清汤、浓汤、特浓汤之分,主要起润肠、润胃的作用。】

北欧海鲜浓汤 118 元/份

Nordic Seafood Soup



西餐服务

德式都兰豆啤酒浓汤 78 元/份

German-style Bean & Beer Soup

地中海奶油松茸汤配野生黑松露 68 元/份

Mediterranean Cream Matsutake
with Wild Truffle

古拉式传统牛肉浓汤配黑麦面包 58 元/份

Traditional Rich Beef Soup with
Rye Bread

法国栗茸南瓜汤佐新鲜罗勒及鹅肝油 48 元/份

French Chestnut Pumpkin Soup
with Fresh Basil Oil

爱丽克斯巴伐利亚土豆汤伴法兰克福肠 38 元/份

Bavarian Potato Soup with
Frankfurt Sausages

沙拉 (Salad)

【西餐第三道菜——沙拉，以酸、辣、苦三种味道为主，有凉、热之分，注重造型和口味，起二次开胃作用。】

地中海式甜虾沙拉 68 元/份

Mediterranean Style Sweet
Shrimp Salad

意大利蔬菜嗜喱饼佐中式辣味汁 68 元/份

Italian Salad with Chinese-style
Spicy Dressing

奥斯陆酸甜三文鱼配蔬菜沙拉卷 58 元/份

Mediterranean Cream Matsutake
with Wild Truffle

普罗旺斯土豆炙烤八爪鱼沙拉 58 元/份

Provence Potatoes Broiled Octopus Salad

法式酸乳酪水果沙拉配新鲜树莓酱 58 元/份

French Yogurt and Fruit Salad
with Raspberry Sauce

那不勒斯田园沙拉配初榨橄榄油及

现磨胡椒

Naples Garden Salad with

Olive Oil and Ground Pepper

尼斯保罗水牛乳芝士沙拉配青柠檬及

初榨橄榄油

Paul Nice Buffalo Milk Cheese

Salad with Green-lemon and
Virgin Olive Oil

主菜 (Main Course)

【西餐第四道菜——主菜，是一餐中最主要的菜，讲究营养搭配均衡，以鸡、鸭、鱼、肉和野味为主。】

磨房式煎鹅肝配阿拉斯加雪蟹钳金巴黎汁 468 元/份

Foie Gras & Alaskan Snow Crab

推荐热度：★★★

普罗旺斯碳烤鳕鱼伴生煎鹅肝配黑醋栗 398 元/份

Provence Charcoal Grilled Codfish &

Goose Liver with Black Currant

顶级乳牛粒配牛肝菌松露汁伴红花泡沫 268 元/份

Top Grade Beef Liver and Mushroom

Truffle Sauce

推荐热度：★★★★★

炭烤 T 骨牛扒配黑椒少司及炒蘑菇 238 元/份

T-Bone Steak with Black

Pepper and Fried Mushrooms

炭烤西冷牛扒配蘑菇少司及黑醋栗 208 元/份

Grilled Sirloin Steak with

Mushrooms and Blackcurrant

炭烤肉眼配香草牛肉少司及土豆饼 208 元/份

Grilled Rib-eye Steak with

Mushrooms and Hash Browns

奥斯陆炙烤海虹伴三文鱼海鲜汁 198 元/份

Norwegian Salmon with Seafood Sauce

普罗旺斯炭烧乳牛粒配迷迭香汁 188 元/份

Herb de Provence Grilled Beef with

Rosemary Sauce

推荐热度：★★★★★

煎法国鹅肝配焦糖苹果汁黑块菌 188 元/份

Foies Gras with Caramel Apple Cider

and Black Truffles

红酒烧羊鞍配牛肝菌及黑松露少司 178 元/份

Roast Lamb with Red Wine, Porcini

Mushrooms and Truffles

炙烤挪威三文鱼配奶油八角汁 148 元/份

Baked Norway Salmon with



西餐服务

Cream Star Anise Sauce 北欧焗银鳕鱼普罗云苏风味 Simmered and Baked Cod Fish Provence Style	148 元/份
煎德式慕尼黑米特劳夫肠 Munich-style Sausages	138 元/份
推荐热度: ★★★★★ 米兰香草炭烤羊鞍配迷迭香羊肉浓汁 及意式烩菜 Milan Vanilla Char-grilled Lamb Chops with Rosemary Rich Gravy and Italian vegetables	128 元/份
米其林三星时光牛扒配牛肝菌松露汁 Char-grilled Australian Fillet Steak with Truffle Sauce	118 元/份
法式香草鸡胸配哥伦比亚烤薯烩蘑菇 及黑胡椒汁 French Vanilla Chicken Breast and Braised Mushrooms in Black Pepper Sauce with Colombian Baked Potatoes	88 元/份
香烤巴伐利亚肉肠配土豆泥及德国酸菜 Baked Bavarian Sausages with Mashed Potatoes and Germany Sauerkraut	88 元/份
炭烤德国蜗牛肠配土豆泥及德国酸菜 Baked Bavarian Sausages with Mashed Potatoes and German Sauerkraut	78 元/份
德国图林根传统香肠 Baked Bavarian Sausages with Mashed Potatoes and German Sauerkraut	68 元/份
意大利初榨橄榄油炒季节蔬菜 Spagheffi and Olive Oil with Seasonal Vegetables	68 元/份
主食 (Main Food)	
【西餐第五道菜——主食，以意面、米饭、创意主食为主。】	
传统翅汤海鲜豆面	218 元/份

Traditional Seafood Fin Noodles

推荐热度：★★★★

时光柔软酷呆面 88 元/份

The Special Noodle of The Hourglass

海鲜茄汁炒意大利面 88 元/份

Tomato Cooked in Soy and Vinegar

with Seafood Sauteed Italian Paghetti

香浓咖喱牛肉饭 68 元/份

Sweet Curried Beef with Rice

黑椒牛柳炒意大利面 58 元/份

Black Pepper and Barbecued Sauteed

Italian Paghetti

佛罗伦萨黑胡椒香浓牛肉斜切通心粉 48 元/份

Florence Black Pepper Beef with

Macaroni

地中海芝士香草焗粉团佐意大利萨拉米 48 元/份

Mediterranean Salami and Cheese

Meatball

那不勒斯金枪鱼焗饭配车达芝士 38 元/份

Naples Tuna Rice with Cheddar & Cheese

甜品 (Dessert)

【西餐第六道菜——甜品，在餐后起完美修饰的作用，清新口气。】

北欧香梨布丁佐鲜巧克力慕斯 48 元/份

Nordic Snow Pear Pudding with

Chocolate Mousse

热中式甜饼配香草冰淇淋及薄荷啫喱 48 元/份

Chinese Cake with Vanilla Ice Cream

and Mint Jelly a la Mode

黑巧克力慕斯佐法式奶油炖蛋 48 元/份

Dark Chocolate Mousse with

Cream Brulee

鲜草莓慕斯蛋糕伴咖啡力娇 48 元/份

Fresh Strawberry Mousse with Kahlua

四、西餐的上菜顺序

西餐的午餐、晚餐不论是宴会还是便餐，都有一定的上菜顺序。正餐的上菜顺序为：头盘、汤、沙拉、主菜、甜品、咖啡或茶。总的来讲，西餐上菜遵循以下原则：(1) 先冷菜后热菜，最后再到冷菜；(2) 从鲜美到甜味；(3) 口味从清淡到浓重，再到清淡；(4) 从生到熟。



（一）头盘（Appetizer）

头盘就是开餐的第一道菜，旨在开胃，所以又称开胃品或开胃菜，一般数量较少。头盘又分为冷头盘和热头盘。头盘常用中、小型盘子或鸡尾酒杯盛装，色彩鲜艳、装饰美观，以增进宾客食欲为目的。

冷头盘由冷制食品制成，如熏三文鱼、黑鱼子酱、生蚝等。

热头盘由热制食品制成，如法式焗田螺、串烧海虾、奶油鸡酥盒、酿班戟。

（二）汤类（Soup）

西餐中的汤类花色品种很多，大致可分为冷汤类和热汤类，一般要求原汤、原色、原味。热汤中有清汤和浓汤，如牛尾清汤、鸡清汤、奶油汤、法式洋葱汤等。冷汤较少，比较有名的有西班牙冻汤、德式杏仁汤、格瓦斯冷汤（Cold Cucumber Soup）。

（三）沙拉（Salad）

沙拉的英文意思为凉拌食品，具有开胃、助消化和增进食欲的作用。沙拉可分为水果沙拉、蔬菜沙拉和荤菜沙拉三大类。前两种清淡、爽口，适用于中、晚餐伴随主菜一起食用，后一种多用于冷盘，可单独作为一道菜。常见的沙拉有什锦沙拉（Mixed Salad）、厨师沙拉（Chef's Salad）、海鲜沙拉（Seafood Salad）、水果沙拉（Fruit Salad）。

（四）主菜（Main Course）

主菜又名主盘，通常是甜品前的一道菜，是全套菜的灵魂。制作主菜相当考究，既要考虑色、香、味、形，又要考虑菜肴的营养价值。主菜多用海鲜、禽畜做主要原料，采用炸、焗、烘、烤、煮、蒸、烧等方法制作而成，如大虾吉列、法式烧鸡、古巴式煎猪肉、法式烤羊腿等。

（五）奶酪（Cheese）、甜点（Dessert）

吃奶酪要配黄油、面包、克力架（苏打饼）、芹菜条、小萝卜等，调味品用胡椒、盐。吃奶酪时常配葡萄酒（Wine）。

甜点有冷热之分，是宾客的最后一道餐食。常有冰淇淋、布丁、梳芙厘（Souffle）、派（Pie）、啫喱冻（Jelly）、蛋糕、水果等。

五、菜肴与酒水的搭配

在西餐中，菜肴与酒水的搭配有一定的规律。总的来说，色、香、味淡雅的酒应与色调冷、香气雅、口味纯、较清淡的菜肴搭配，如头盘、海鲜应配以白葡萄酒（需冰镇）；香味浓郁的酒应与色调暖、香气浓、口味杂、较难消化的菜肴搭配，如禽类配红葡萄酒。另外，咸食选用干、酸型酒类，甜食选用甜型酒类。在难以确定时，则选用中性酒类。

下面介绍几种较为流行的菜肴与酒水的搭配方法：

（1）餐前酒（又称开胃酒），一般选用具有开胃功能的酒品，如鸡尾酒（Cocktail）和软饮料（Soft Drink）等。

（2）汤类一般不用佐餐酒，如需要可配雪利葡萄酒（Sherry）或白葡萄酒。

（3）头盘大都是些较清淡、易消化的食品，可选用低度、干型的白葡萄酒。

(4) 海鲜选用白葡萄酒、玫瑰露酒，在喝前一般需要冰镇。一般来说，红葡萄酒不与海鲜类菜肴相配饮。

(5) 肉、禽、野味选用度数为 $12^{\circ}\sim 16^{\circ}$ 的干红葡萄酒。其中，小牛肉、猪肉、鸡肉等白色肉类最好选用度数不太高的干红葡萄酒。牛肉、羊肉、火鸡等红色、味浓、难以消化的肉类，则最好配以度数较高的红葡萄酒。

(6) 食用奶酪时一般配较甜的葡萄酒，也可继续使用配主菜的酒，有时也选用波特酒 (Port Wine)，配蓝芝士 (Blue Cheese) 或羊奶芝士 (Goat Cheese)。

(7) 吃甜点时选用甜葡萄酒或葡萄汽酒。

(8) 用餐完毕，可选用甜食酒、蒸馏酒和利口酒 (Liqueurs) 等，也可选用白兰地 (Brandy)、爱尔兰咖啡等。香槟酒和玫瑰葡萄酒则在任何时候都可配任何菜肴饮用。



【工作评价】

评价内容	评价方式			评价等级
	自评	小组评价	教师评价	
西餐的概念				
西餐厅的经营特点				
西餐菜单的组成				
西餐的上菜顺序				
西餐菜肴与酒水的搭配				
总评				



【拓展与练习】

1. 拓展项目

项目内容：我来教你吃西餐。

以小组为单位，分别扮演服务人员与客人，讲解西餐菜肴的一般搭配与出菜顺序；根据客人所点菜肴，为客人推荐合适的酒水。

2. 思考与练习

- (1) 西餐厅经营的特点是什么？
- (2) 西餐与酒水的搭配原则有哪些？



【任务小结】

通过本任务的学习与实践，使学生了解西餐厅及西餐厅经营的特点，掌握西餐出菜的一般顺序，知道如何正确为客人推荐合适的酒水以与其所点菜肴相配，为胜任西餐厅服务工作奠定扎实的专业基础知识。