



21 SHIJI  
GAOZHI GAOZHUAN  
RIYU ZHUANYE  
XILIE JIAOCAI

# JIUDIAN RIYU CANYIN FUWU YU GUANLI

21世纪高职高专日语专业系列教材  
教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

总主编 张学库

# 酒店日语 ——餐饮服务与管理

主编 李震 金彩侠

 上海交通大学出版社

21 世纪高职高专日语专业系列教材

教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

# 酒店日语

## 餐饮服务与管理

主 编 李 震 金彩侠  
参 编 邵 红 杜民华  
苗 欣 张晓娜  
张志刚

上海交通大学出版社

## 内 容 提 要

本书为 21 世纪高职高专日语专业系列教材之一,是其酒店日语系列教材的餐饮部分。本书依据餐饮部工作行为确定了中餐服务、日餐服务、西餐·酒吧及客房送餐四大任务项目,在每个项目下设置不同任务并且根据不同的工作行为设置了任务目标、任务准备、任务演练、任务范例、任务辅助和任务练习等教学模块。本书根据实际情况在部分内容使用了日汉双语文本,能够更好地满足学习者的要求,贴近岗位需要。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店日语. 餐饮服务与管理/李震,金彩侠主编. —上海:上海交通大学出版社,2010

(21 世纪高职高专日语专业系列教材)

ISBN 978-7-313-06658-9

I. ①酒… II. ①李…②金… III. ①饭店—商业服务—日语—高等学校:技术学校—教材②饭店—商业管理—日语—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 138410 号

## 酒 店 日 语 餐 饮 服 务 与 管 理

李 震 金彩侠 主编

上海交通大学 出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 11.25 字数: 214 千字

2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1~3030

ISBN 978-7-313-06658-9/H 定价: 28.00 元

---

版权所有 侵权必究

# 21 世纪高职高专日语专业系列教材

## 编委会名单

**主 任** 张学库

**执行主任** 周英华

**副主任** 崔风岐 韩 勇 邵 红 王华祖

**编 委**(按姓氏笔画为序)

卢杭央 权伟华 江炳坤 杜民华 杨 起

李红侠 李 震 汪士忠 沈旭映 张学库

张胜芳 张超一 邵 红 金彩侠 周英华

赵 平 高淑芬 崔风岐 韩明姬 韩 勇

谢红辉 詹桂芬 樊文琼 薛朝晖

赤地智子(日)

## 顾问

宿久高（吉林大学）

马安东（浙江大学）

杜 勤（上海工商外国语学院）

## 主审

王伟军（教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会秘书长，青岛大学）

崔风岐（教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员，大连职业技术学院）

赵 平（淮海工学院）

本教材是青岛职业技术学院旅游日语专业(酒店方向)在首批国家示范院校建设期间开发的与实境教学相匹配的系列教材之一。是继《酒店日语前厅服务与管理》、《酒店日语客房服务与管理》之后的又一部体现工学结合特色、揉语言与技能为一体的双语教材。

本教材打破传统的章节结构,以任务项目和综合项目构成框架,其中依据酒店餐饮部工作行为和工作内容确定了中餐服务、日餐服务、西餐·酒吧及客房送餐服务四大任务项目,在每个项目下设置不同任务并根据不同的工作行为设置了任务目标、任务准备、任务演练、任务范例、任务辅助和任务练习等教学模块。又配有餐饮部概述和综合训练一、二等四大综合项目。

本教材为日汉双语文本,即用日语与汉语两种语言介绍酒店餐饮部岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能,适合真实职业环境下的双语教学。

本教材突出教、学、做一体化,突出工学结合特色。五大项目均以真实环境中的工作任务引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中掌握技能、学习语言及其相关知识,发展学生的综合职业能力;每个项目学习结束后,都有一个综合训练项目,设置该项目旨在通过一系列连贯的综合训练加深学生对整个项目的理解和把握,锻炼学生的岗位核心能力和语言运用能力,达到每个项目的教学目标。建议该综合训练项目采用项目教学实施。

本教材注重突出学生能力培养。教学目标、教学内容与要求、教学过程及其评价等都突出了学生职业能力的培养,体现了职业教育的本质特征。

本教材通篇由八个项目组成,其中项目二、项目四、项目六、项目八分别为餐饮部概述、中餐服务、日餐服务、西餐·酒吧及客房送餐服务项目的综合训练项目。项目一、二、三、四、六、七、八的中文部分由李震编写;项目三中餐服务任务一、三、四、五的日文部分由张晓娜编写,任务二的日文部分由金彩侠编写;项目五日餐服务任务一、二、三的中文及日文部分由金彩侠编写,任务四的中文及日

文部分由邵红编写,任务五的中文及日文部分由杜民华编写;项目七西餐、酒吧及其客房送餐服务任务一、二、三、四的日文部分由苗欣编写,张志刚协助编写部分内容。另外,邵红与主编共同担当了统稿和审稿工作。


本教材可供高职高专酒店日语专业使用,也可作为职业资格培训的教学用书和自学用书。

教材立意中,得到编者所在院校青岛职业技术学院旅游与国际学院院长齐洪利教授的悉心指导;在编写过程中,得到北京师范大学博士研究生川口兴有先生(原青岛海天大酒店宾客关系部经理)的协助;教材成稿后,日籍文教专家谷口胜三先生、峰淳介先生、富田皓一先生反复给予订正;在前期调研中,得到旅游酒店行业专家的大力支持与指导;本教材还参考和借鉴了国内外作者的某些成果,在此一并表示诚挚的谢意和崇高的敬意。

尽管编者倾心编写,但受水平限制,教材难免会有谬误和疏漏,倘若能够得到专家和读者的赐教,我们将感激不尽。

编者

2010年6月



改革开放以来,伴随着我国社会主义现代化建设快速前进的步伐,高职教育取得了迅速的发展。培养目标、课程体系、教学计划、教材建设不断完善,在不断摸索、不断总结经验的基础上,出版了一批别具高职特色的教材,为培养高技术、高技能的应用型人才做出了贡献。

编写什么样的教材,是由课程性质、培养目标和教学任务决定的。一套好的教材,应该具备以下要素:

(1) 要有明确的指导思想,为什么要编写教材,应该编写一套什么样的教材。明确的指导思想,首先是解决培养什么人的问题。就高职院校中的外语教育而言,我们的培养目标应该是培养具备语言对象国的基本知识和较强的语言运用能力的应用型外语人才。所以,教材的编写理所应当地要在这一思想的指导下进行。

(2) 要有一个基本的理念,前提就是应该如何理解一个教育层次、一个专业和一个学科,如何为这个学科定位,这个学科的任务是什么,一套什么样的教材才能完成学科定位所规定的任务。所以,正确地理解高职教育这个教育层次,正确地把握学科定位和由学科定位所规定的任务,从而编出与这个学科定位相适应的教材来。特点应该是突出能力培养,具有很强的实用性和可操作性。

(3) 要有一个核心范畴,解决人与世界的关系问题。从观察和认识的角度,要通过教材编写的实践和学生学习的实践,加深对所学内容的了解和对语言对象国的整体认识。

语言是物质的存在。任何一种语言形式,或抽象,或具体,表示的都是世间万物的外在概念。而这种外在概念的深层,即支撑语言这一外在形式存在的人类的的生活状态、文化形态等,才是世界的真实存在和人类生活的实态。从这个意义上说,语言是社会文化和文明的传承载体,而教材则是传承和创造文明的文本载体。由此可见,一套好的外语教材,对于在学习外语的过程中了解所学语言对象国的文化,把学习外语和了解外国文化有机地结合在一起,在教授语言,提高学生的语言运用能力的同时,把外国文化融入教材,融入教学十分重要。通过语



言的学习,给学生一个关于所学语言对象国的整体印象和正确认识,形成正确的中国观和正确的外国观,进而培养学生完成职业任务的基本综合素质。

(4) 要有完整的逻辑体系,考虑接受主体的实际情况,科学地、循序渐进地阐述教材内容。完整的逻辑体系要求完整的、正确的话语系统和叙述方式。就外语教材而言,要由易到难,循序渐进,符合接受主体的认知过程。要反映出教材的科学性,语言的准确性和题材、体裁的多样性。要选材适当,内容丰富,结构严谨,编写系统,解释精到,并在内容的安排上充分考虑中国人学习日语的特点。课后练习部分紧紧围绕课文内容和出现的语法事项展开,对课文起到拓展和补充的作用。

(5) 要创新和与时俱进,坚持稳定性和前沿性的统一,权威性和独创性的统一。

上海交通大学出版社策划、出版的这套教材很好地具备了以上要素,以清新的面貌展现在读者面前。和普通高校日语专业的教材相比而言,在知识结构方面既有共同点,又有高职专业日语的独特性,是工作在教学第一线的老师们认真总结高职高专日语教学经验,借鉴国内外先进的教学和研究成果的结晶。这套教材,开了高职高专日语教材的先河,是对中国日语教育的一大贡献。

首先,教材语言规范。严格遵循语言认知的规律性,循序渐进;内容编排力求新颖活泼,贴近生活,贴近实际,图文并茂;语法说明简明扼要,解释准确,突出了应用性和实用性;以学生为本,科学构建练习体系,练习形式多样,与正文融为一体,互为补充。

其次,会话以会话文为主,并设定场景,寓教于乐,能取得事半功倍的效果。会话教材中还根据需要插入了“知识之窗”,充分反映出编者把教材视为日本文化载体的编写思想。

这套教材除基础日语、会话、听力、函电、泛读、写作外,还有《酒店日语》、《科技日语》等。每每读来,学到了很多知识。没有广博的专业知识,是不可能完成如此艰巨的任务的。各位编者是真正的专家!

我热切地期待以这一套教材出版为契机,从事高职高专教育的所有同仁,进一步开展教学研究和教材建设,不断提高教学质量和教学水平,为我国的高职教育做出更大的贡献。

宿久高

中国日语教学研究会名誉会长

吉林大学外国语学院院长

文学博士、博士生导师

2009年1月20日于吉林大学南校区樵夫斋

我国改革开放以来,社会经济发展取得了巨大成就,已步入了全面现代化建设时期。为了满足现代化建设对高技能人才的需要,我国在20世纪80年代开始大力发展职业教育。20多年来,职业教育在规模上得到了空前发展,其中高等职业院校已大大超过了本科院校数,达到了62%,在校学生数已达到50%以上,高等职业技术教育呈现出了占据高等教育半壁江山的可喜局面。伴随着高等职业技术教育的快速发展,高职日语教育事业也取得了长足的发展,设置日语专业的高等职业院校数达到了360多所,所设专业有商务日语、应用日语、旅游日语、服装日语等。招生数量逐年扩大,教育教学研究已全面展开,教学质量不断提高,呈现出了高职日语教育事业蓬勃发展的良好局面。

高等职业技术教育肩负着为现代化建设事业培养大批生产一线的、具有良好职业素养的高技能人才的历史重任。要完成这一历史重任,除了构建与人才培养目标相适应的课程体系外,同时,还要有与之相配套的文本载体——教材,才能保证目标的实现。高职日语教材区别于既有的本科日语教材:①既要体现以职业活动为导向,以语言交际能力为本位的先进职业教育理念,又要体现以学生为主体,以教师为主导的教学理念;②要考虑接受主体的认知过程,科学地、循序渐进地阐述教材内容;③要有完整的、正确的语言系统和叙述方式;④要做到灵活性和稳定性相统一,专业课内容,如旅游、服装等专业日语内容,要依据岗位工作任务变化适时调整。我们在编写过程中,力求体现上述要素,创造性地完成系列教材的编写任务。

本套教材是在百所国家示范建设高职院校的部分日语教师集体研讨、总结日语教学经验的基础上,结合高职院校日语专业人才培养定位、教学实际,参照国内外教材撰写经验编写而成的。在编写的过程中,首先对国内外类似教材出现的词汇、语法、句型、功能意念等必要事项进行全面的调查、统计、筛选和整理,研讨确定了总词汇量、语法、句型等事项,根据每册的编写任务、目标和要求,确定每册教材相关事项。因此,科学性较强。

本套教材选材广泛,注重新颖、生动,贴近生活,贴近实际,力求与日本经济社会、文化科技、生活习惯等相联系,与中国文化相联系,使学习者在学习日语语言知识的同时,还能够熟悉日语语言文化背景知识。教材内容编排坚持循序渐进,由易到难,由浅入深。内容设计与场景交融,例句与实际生活相关,有效地提高了文本的活力。同时,学中有练,练中有学,真正体现以学生为主体,教师为主导的教学理念。在尊重语法体系的基础上,根据学生的接受能力和实际需要设定语法项目和确定展开程度。语法和句型解说不求面面俱到,细致入微,以方便教师灵活设计或调整教学方案,也为教师课堂讲授提供了发挥的空间。练习紧紧围绕正文内容和语法项目展开,以求相得益彰。练习形式突出学生语言应用能力培养。总之,本套教材与既有的同类教材相比,力求结构严谨,编写系统,有所创新,形成自己的特色。

本套教材得到了原中国日语教学研究会会长、吉林大学外国语学院院长、博士生导师宿久高教授,浙江大学马安东教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会副主任委员、北京外国语大学张慧芬教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员、秘书长王伟军教授等的悉心指导,在此表示衷心的感谢。

本套教材是全国高职院校日语界同仁共同努力的结果,是集体智慧的结晶。在高职日语教育事业日益发展的今天,相信这套教材会在培养现代化建设事业的高技能、高素质日语人才中发挥应有的作用,为高职日语教育事业做出积极的贡献。

张学库


21世纪高职高专日语专业系列教材编委会主任

2009年3月

项目一 餐饮部概述 .....	1
单元一 餐饮部的地位 .....	1
单元二 餐饮部的主要任务 .....	3
单元三 餐饮部与酒店其他部门的关系 .....	4
单元四 餐饮从业人员的素质要求 .....	7
项目二 综合训练一 .....	10
项目三 中餐服务 .....	11
任务一 学习餐前服务程序 .....	11
任务二 学习点菜程序 .....	18
任务三 学习点酒水程序 .....	29
任务四 学习中餐台面服务程序 .....	36
任务五 学习结账程序 .....	44
项目四 综合训练二 .....	52
项目五 日餐服务 .....	54
任务一 学习餐前服务程序 .....	54
任务二 学习点菜程序 .....	63
任务三 学习点酒水程序 .....	72
任务四 学习台面服务程序 .....	79
任务五 学习结账程序 .....	87
项目六 综合训练三 .....	94

# 目 录

项目七 西餐、酒吧及其客房送餐服务 .....	96
任务一 学习西餐服务程序 .....	96
任务二 学习酒吧服务程序 .....	107
任务三 学习客房餐饮服务程序 .....	115
任务四 学习宴会服务程序 .....	124
项目八 综合训练四 .....	135
附录	
任务范例参考译文 .....	137
任务练习答案 .....	154
参考文献 .....	166



# 项目一 餐饮部概述

星级酒店的餐饮规模与服务形式直接体现其接待能力和等级标准。餐饮部是现代酒店中的重要部门之一。它不仅要满足宾客对餐饮产品和服务的需求,为酒店塑造良好的企业形象提供窗口,它还要为酒店创造较好的经济效益。

酒店餐饮部是向宾客提供饮食、饮料和各种相应服务的部门,餐饮部的收入目前约占酒店总收入的 1/3。目前,餐饮部也由原来传统意义上的各类餐厅扩展至酒吧、茶座、宴会、房间餐饮服务,从仅提供“吃”的单一场所,逐渐转变成为能够提供包括交际活动、休闲娱乐活动在内的综合性多功能一体的场所。

## 单元一 餐饮部的地位

餐饮部经营的状况,直接影响酒店的发展。20 世纪初以来,随着社会生产力的迅速发展,国内外各种交往日益频繁,酒店业也因城市的发展而得以迅猛发展。另外,伴随世界经济的迅速增长,人们的生活水平得到了极大的提高,社会生活节奏加快,越来越多的人去酒店、餐馆用餐,给餐饮业的繁荣与发展提供了条件。

### 1. 餐饮部的服务满足人们的多方面生活需要

酒店作为游客的“家外之家”,如果离开了餐饮服务就不能是一个完整的“家”。对相当部分的住店宾客而言,酒店的餐饮场所是他们主要的用餐消费地点。另外,现代酒店的餐饮部不仅拥有众多的餐厅、宴会厅,还有酒吧、茶座、卡拉 OK 的餐饮设施,这些都为酒店所在地的各行各业、各个阶层、各种消费者提供了优美的餐饮消费环境。

### 2. 餐饮收入在酒店总收入中占有重要比例

餐饮部是酒店获得经济收益的重要部门之一。餐饮部的收入在酒店总收入中所占的比重因地区、酒店状况而异,就目前国内而言,餐饮部的营业收入约占酒店营业收入的 1/3;在南方沿海发达地区的酒店,餐饮收入已大大超过酒店的客房收入,占整个酒店营业收入 1/2 以上。

### 3. 餐饮部的管理、服务水平直接影响酒店声誉

餐饮服务水平的高低,仅仅是种表象,是宾客能够直接感受和体会到的,而决定服务水平高低的内在因素则是酒店餐饮管理水平的高低。管理水平的高低,决定了服务水平的高低,而服务水平的高低是管理水平的最终表现。餐饮的有形产品可以以其色、香、味、形、器等使宾客得到感官上的享受。宾客在典雅舒适的就餐环境中受到热情款待和周到服务的同时,又可在精神上得到享受和满足。

酒店餐饮的服务人员,与宾客直接接触,其一举一动或片言只语均会在宾客心目中留下深刻的印象。宾客通过有形的餐饮产品和无形的服务,建立了对酒店的整体印象。



## 单元二 餐饮部的主要任务

酒店餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴、饮料、点心和上乘的服务,并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

### 1. 为宾客提供以菜肴为主的有形产品

餐饮部是酒店唯一生产、提供实物产品的部门,向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部的最基本任务,也是其首要任务。不同档次、不同风格的酒店应根据其自身的市场定位和经营策略,组织餐饮部提供优质产品,满足宾客需求。

### 2. 为宾客提供以服务为主的无形产品

餐饮部生产、提供实物产品,但这些实物产品最终的商品实现还取决于酒店餐饮服务人员向就餐者提供令人满意的服务。

在用餐过程中,宾客更多注意的是烹饪技艺、服务态度与技巧、用餐的环境与气氛等无形产品。就餐者在购买餐饮产品的同时,更期望得到销售有形产品时的服务,并期望获得方便、周到、舒适、友好、愉快等精神方面的享受。

### 3. 为酒店创造利润

酒店餐饮部的主要目标是增加餐饮收入和餐饮利润,所以餐饮部在设定经营范围、服务项目和产品品种时要考虑到酒店所在地的市场情况和自身的状况。

为了加强食品饮料的销售,餐饮部可举办各种食品节,推出新颖的餐饮产品和用餐方式;为了增强餐饮接待能力,餐饮部可以通过扩大用餐场所来扩大经营;为了增加餐饮收入,餐饮部可以扩大餐饮服务的外延(外卖、上门服务、举办大型宴会等),来提高餐饮销售量。

### 4. 为酒店树立良好的社会形象

由于餐饮人员与宾客直接接触,并且面广、量大、面对面服务时间长,餐饮部的服务水平会给宾客留下深刻的印象,直接影响宾客对整个酒店的评价。为了树立酒店良好的社会形象,餐饮部必须加强自身的形象建设。



## 单元三 餐饮部与酒店其他部门的关系

### 1. 与前厅部之间的关系

餐饮部与前厅部之间的关系主要体现在内部消息的沟通和工作的协调上。餐饮部门要依据前厅部提供的住客量预测日常销售量;根据前厅部提供的团队用餐单安排团体宾客的餐饮;根据前厅部提供的贵宾(VIP)入住通知单以及接待规格给他们送水果、花盆或点心、茶水等等;餐饮部门要从前厅部取得宾客信用方面的信息,以决定是否予以赊账。餐饮部也应该就有关信息主动与前厅部联系,如大型餐饮活动计划、重要宴会等等,以便前厅部回答宾客提问。

### 2. 与销售部的关系

销售部负责餐饮部门大型销售活动的推销和承接会议、宴会等活动。即使餐饮部有自己的销售部,但由于酒店的销售部门接触的客户面广、信息渠道广,可为餐饮部带来许多生意。因此,餐饮部必须与销售部互通信息,如:向销售部提供各种促销资料;一起制定年度的和临时的促销计划和促销组织安排;及时了解销售部掌握的宾客对本店餐饮的反映和投诉情况。另外,在餐饮销售预测方面,餐饮部也有赖于销售部所提供的信息。

### 3. 与采购部之间的关系

1) 在制定新菜单时,应征求采购部对其原材料行情方面的意见,列出采购产品规格书。

2) 餐饮部应与采购部协商,制定合理的采购量和采购计划,避免和减少计划外采购。

3) 采购部与餐饮部之间要加强市场信息方面的沟通,及时掌握新设备、新原料和时令菜的行情。

### 4. 与财务部之间的关系

1) 协助财务部门及时并准确地做好营业日报,以便正确掌握实际经营情况。

2) 发挥餐饮成本控制的作用,及时提供餐饮成本的波动情况,做好成本的控制与监督工作。