

旅游行业职业技能等级培训考核教材



餐厅服务

CAN TING FU WU

樊平 主编

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

CAN TING FU WU



旅游教育出版社

- ◎ 旅游行业职业技能等级培训考核教材
- ◎ 国家旅游局人事劳动教育司指定用书

餐厅服务

樊 平 主编

旅游教育出版社

北 京

责任编辑:魏志国

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务/樊平主编. —北京:旅游教育出版社, 2001. 9

ISBN 7-5637-0965-7

I. 餐… II. 樊… III. 饮食业-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 051284 号

旅游行业职业技能等级培训考核教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

餐厅服务

樊 平 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@fm365.com
印刷单位	北京市京东印刷厂印刷
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	14.625
字 数	325 千字
版 次	2001 年 9 月第 1 版
印 次	2003 年 5 月第 2 次印刷
印 数	6001~12000 册
定 价	23.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编写说明

按照劳动部颁发的《工人考核条例》，为配合旅游行业工人技术等级培训考核的需要，提高旅游饭店行业的整体服务与管理水平，由旅游教育出版社制订了编写指导思想、要求和编写计划，委托全国多家院校的骨干力量参与系列教材的编写工作。该系列教材包括：《餐厅服务》、《客房服务》、《酒吧调酒》、《中式烹饪》、《西式烹饪》、《中式面点》、《西式面点》等多个工种等级考核的培训教材。

《餐厅服务》，是按照初级、中级和高级餐厅服务员的不同要求，由浅入深、由低渐高，按能力模块顺序和遵循认知规律而编写的。内容包括：不同等级餐厅服务员应具备的知识、熟练掌握的技能和应持有的态度。教材内容丰富、图文并茂，较充分地体现了实用性、可操作性和先进性。

本书由许如忠、张文娟、肖诗红、蒋海燕、樊平（按姓氏笔划排列）共同编写，最后由樊平统稿。

全书在编写过程中参考了有关教材和书籍，在此对原作者表示感谢。由于水平有限，书中的错误和缺点在所难免，恳请读者提出宝贵意见，以便修正。

编 者

2001年3月30日

前 言

为了提高旅游从业人员的技能水平,国家旅游局曾经在 20 世纪 90 年代初组织编写过一套旅游行业工人考核培训教材,以供行业员工培训之用。近十年来,我国旅游业发展迅猛,为适应新形势的需求,我们组织编写了这套“旅游行业职业技能等级培训考核教材”,在新世纪到来之际向全国推出。

这套丛书计划编写 18 本,包括《前厅服务》、《收银审核》、《康乐服务》、《调酒》、《客房服务》、《餐厅服务》、《中式烹饪》、《西式烹饪》、《中式面点》、《西式面点》、《烹饪基础知识》、《旅游服务基础知识》、《宾客行李员》、《餐具清洗》、《公共区域保洁》、《美容》、《美发》、《按摩》等。为保证教材质量,我司多次邀请各方面的专家对编写大纲和书稿进行审定,编写中注意理论联系实际,融知识性、科学性、实用性于一体。经审定,本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种工人在参加考核前自学。

本书编写过程中,曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

编写旅游行业的工人培训教材有一定的难度,不足之处恳切欢迎各培训单位和教材使用者提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

国家旅游局人事劳动教育司

2000 年 7 月

目录

初 级

第一章 餐饮概述

第一节 餐饮服务的概念

一、优质服务标准

二、餐饮服务的特点

第二节 餐厅的种类

一、旅游涉外饭店常见的餐饮设施及服务项目的种类

二、社会常见的餐饮设施种类

第三节 餐饮部的地位和任务

一、餐饮部的地位

二、餐饮部的任务

思考与练习

第二章 餐饮服务人员

第一节 餐饮服务人员的素质要求

一、餐饮服务人员应掌握的知识要求

二、餐饮服务人员应具备的职业态度

三、餐饮服务人员应掌握的业务技能

四、餐饮服务人员应养成的职业习惯

五、餐饮服务人员良好的身体素质

第二节 餐饮服务人员的岗位职责

一、迎宾员

二、服务员	16
三、传菜员	17
四、调酒员	18
五、宴会预订员	18
思考与练习	19
第三章 餐饮服务的基本技能	20
第一节 托盘	20
一、托盘的种类及其用途	20
二、托盘的操作方法	21
第二节 餐巾折花	22
一、餐巾的种类及特点	22
二、餐巾花的种类及特点	23
三、餐巾折花的基本手法和要领	24
四、餐巾花的选择和应用	25
五、餐巾折花实例	25
第三节 摆台	36
一、中餐宴会摆台	36
二、西餐宴会摆台	40
三、中餐零点摆台	43
四、西餐零点摆台	43
第四节 酒水服务	45
一、准备工作	45
二、斟酒的要领	48
三、斟酒的注意事项	49
第五节 菜肴服务	50
一、中餐零点餐厅的菜肴服务	50
二、中餐宴会的菜肴服务	50
三、中餐宴会菜肴服务注意事项	52
四、西餐菜肴服务方式	52

第六节 其他服务技能	54
一、接听预订电话	54
二、迎宾	54
三、小毛巾服务	55
四、茶水服务	55
五、香烟服务	55
六、撤换烟缸	56
七、中餐撤盘和更换餐具	56
八、西餐撤盘和更换餐具	56
九、外带打包	57
思考与练习	57
第四章 餐饮服务程序	58
第一节 中餐零点服务程序	58
一、餐前准备	58
二、迎宾	59
三、餐前服务	59
四、酒水和点菜服务	60
五、划单技巧	60
六、酒水和菜肴服务	61
七、巡台服务	61
八、甜品、水果服务	62
九、结账服务	62
十、礼貌送客	63
十一、结束工作	63
第二节 咖啡厅服务程序	64
一、早餐服务	64
二、午晚餐服务	66
第三节 自助餐服务程序	70
一、准备工作	70

二、自助餐服务程序·····	72
三、结束工作·····	73
第四节 团队餐服务程序·····	73
一、团队餐的特点·····	73
二、餐中服务·····	73
思考与练习·····	74
第五章 菜肴知识 ·····	75
第一节 中式菜肴·····	75
一、地方菜·····	75
二、宫廷菜·····	79
三、素菜·····	80
四、官府菜·····	80
第二节 西式菜肴·····	81
一、西餐的特点·····	81
二、西餐的主要菜式·····	81
思考与练习·····	83
第六章 酒水知识 ·····	84
第一节 酒的概述·····	84
一、酒的概念·····	84
二、酒的色香味·····	84
三、酒度·····	85
四、酒的功用·····	86
第二节 酒的分类·····	86
一、酿造酒·····	86
二、蒸馏酒·····	90
三、混配酒·····	92
第三节 软饮料知识·····	93
一、咖啡·····	93
二、茶·····	94

三、矿泉水及汽水·····	96
思考与练习·····	96
第七章 饮食卫生知识 ·····	97
第一节 食品卫生 ·····	97
一、食品污染源·····	97
二、常用食品卫生标准·····	98
第二节 食物中毒及预防 ·····	101
一、概述·····	101
二、细菌性食物中毒·····	101
三、霉菌毒素食物中毒·····	102
四、化学性食物中毒·····	103
五、有毒动植物食物中毒·····	103
第三节 餐具清洗、消毒方法 ·····	104
一、餐具清洗·····	104
二、餐具消毒·····	104
三、餐具保管·····	105
思考与练习·····	105
第八章 主要客源国(地区)的礼仪习俗及饮食习惯 ·····	106
第一节 节日风俗 ·····	106
一、港澳台的“春节”·····	106
二、日本的“新年度”·····	107
三、新加坡的“食品节”·····	107
四、泰国的“水灯节”·····	107
五、菲律宾的“血盟节”·····	108
六、马来西亚的“收获节”·····	108
七、印度尼西亚的“加龙岸节”·····	108
八、韩国的“洗头节”·····	108
九、欧美国家的“圣诞节”·····	109
十、德国的“啤酒节”·····	109

第二节 礼仪习俗	109
一、港澳台的叩手指	109
二、日本人的鞠躬	110
三、新加坡人的微笑	110
四、泰国人的双掌合十	110
五、马来西亚的进屋脱鞋	111
六、印度尼西亚的“活电话”	111
七、韩国的躬身握手	111
八、欧美国家的礼节	111
第三节 饮食习惯与禁忌	113
一、港澳台同胞的饮食习惯及禁忌	113
二、日本人的饮食习惯及禁忌	113
三、新加坡人的饮食习惯及禁忌	114
四、泰国人的饮食习惯及禁忌	114
五、马来西亚人的饮食习惯及禁忌	114
六、菲律宾人的饮食习惯及禁忌	115
七、印度尼西亚人的饮食习惯及禁忌	115
八、韩国人的饮食习惯及禁忌	115
九、欧美国家的饮食习惯及禁忌	116
思考与练习	118
第九章 初级餐厅服务员专业英语	119
一、礼貌用语	119
二、饭店常用词汇	121
三、专业词汇	122
四、菜名的翻译方法	130
五、中餐菜单	131
思考与练习	135

中 级

第一章 概述	139
第一节 餐饮产品的产销特点及发展趋势	139
一、餐饮部经营的特点	140
二、餐饮产品的产销特点	141
三、餐饮业的发展趋势	146
第二节 餐饮部的组织机构与职能	150
一、餐饮部组织机构设置的原则	150
二、餐饮部的组织形态	151
三、餐饮部各部门的主要工作任务	151
四、餐饮部与饭店其他部门的关系	153
思考与练习	155
第二章 宴会及其他服务	156
第一节 宴会概述	156
一、宴会的产生与发展	156
二、宴会的种类及其特点	158
三、宴会在餐饮经营中的重要意义	162
第二节 中餐宴会服务	163
一、宴会前的准备工作	163
二、迎宾工作	166
三、开餐服务	167
四、宴会结束工作	168
五、特殊问题处理	169
第三节 西餐宴会服务	170
一、宴会前的准备工作	170
二、鸡尾酒服务	171
三、宴会席间服务	171
四、宴会结束工作	172

第四节 客房送餐服务	173
一、客房送餐服务的内容	174
二、客房订餐服务	175
三、客房送餐服务程序	176
四、客房送餐特别服务	178
五、客房送餐服务注意事项	180
第五节 冷餐会、鸡尾酒会、茶话会及会议服务	180
一、冷餐会服务	180
二、鸡尾酒会服务	182
三、茶话会服务	184
四、会议服务	185
思考与练习	186
第三章 菜肴知识	188
第一节 中式菜肴	188
一、中国菜的形成和发展	188
二、中国菜肴的特点	189
三、中国菜肴在世界上的地位	190
第二节 西式菜肴	191
一、西菜的主要流派及其特点	192
二、西菜在中国的发展	196
第三节 日式菜肴	197
一、日本菜的特点	198
二、日菜的进餐形式	199
三、日菜正餐的组成及其特点	200
四、日本风味菜点	202
思考与练习	203
第四章 酒水知识	205
第一节 酿造酒	206
一、葡萄酒	206

二、啤酒	209
三、中国黄酒和日本米酒	211
第二节 蒸馏酒	212
一、白兰地	212
二、威士忌	214
三、金酒	215
四、伏特加	216
五、朗姆酒	216
六、特基拉	217
七、中国白酒	217
第三节 配制酒	219
一、开胃酒	219
二、甜食酒	220
三、利口酒	221
第四节 软饮料	222
一、咖啡	223
二、茶	225
三、可可	227
四、果蔬汁	228
五、矿泉水	229
六、汽水	229
七、牛奶	229
思考与练习	230
第五章 管事部	231
第一节 管事部的主要任务	231
一、餐具保管与洗涤	231
二、机器设备的保养	232
三、区域清洁卫生	233
四、垃圾处理	233

五、治虫害与鼠害	234
第二节 餐饮设备及用品	234
一、餐厅家具	235
二、餐具用品	237
三、棉织品	239
四、餐厅电器设备	240
第三节 餐具洗涤	242
一、餐具洗涤程序	242
二、餐具洗涤过程中的损耗控制	243
思考与练习	244
第六章 餐厅业务管理	245
第一节 餐厅管理职能	245
一、餐厅计划	245
二、餐厅组织	247
三、餐厅指挥	249
四、餐厅协调	249
第二节 餐厅环境设计与布置	250
一、餐厅环境的作用	250
二、餐厅环境布置应考虑的因素	251
三、餐饮服务场所的设计与布局	253
第三节 餐厅业务管理	255
一、餐饮服务质量控制	255
二、人员管理	258
三、餐厅经营的效益管理	261
思考与练习	263
第七章 中级餐厅服务员专业英语	264
一、餐厅常用句型	264
二、餐具用品	279
三、西餐菜名	282

四、特色菜单	286
思考与练习	286

高 级

第一章 宴会销售预订	289
第一节 宴会部经营的特点、地位和作用及与其他部门的关系	289
一、宴会部经营的特点	289
二、宴会销售在饭店中的地位 and 作用	290
三、宴会部与其他部门的关系	291
第二节 宴会销售预订	291
一、宴会销售预订人员的素质要求	291
二、宴会销售预订的程序	292
三、宴会客史档案的管理	301
思考与练习	302
第二章 大型宴会活动的组织	303
第一节 大型宴会活动场地的布置	303
一、大型宴会场地的布置	303
二、中餐大型宴会台型与台面设计布置	304
三、西餐大型宴会台型与台面设计布置	309
四、其他餐饮形式的场地设计布置	312
第二节 大型宴会活动的组织	315
一、宴会筹划	315
二、准备工作	316
三、宴会前的检查	317
四、宴前会	317
五、迎宾和宴前鸡尾酒会	318
六、就餐服务	318
七、宴会结束工作	319

八、资料存档	320
九、信息反馈	320
十、大型宴会服务的注意事项	320
思考与练习	321
第三章 客前烹制	322
一、中餐客前烹制实例	322
二、西餐客前烹制实例	324
三、客前烹制注意事项	326
思考与练习	326
第四章 酒吧	327
第一节 酒吧概述	327
一、酒吧的起源与种类	327
二、酒吧的设备用具	328
第二节 鸡尾酒调制	331
一、国际调酒师组织	331
二、鸡尾酒的特点	332
三、鸡尾酒的原料	332
四、鸡尾酒的调制方法	333
五、调酒的注意事项	334
六、常见鸡尾酒配方	334
第三节 酒吧服务	336
一、酒吧服务的特点	336
二、酒吧服务的程序	337
三、酒吧服务注意事项	338
思考与练习	339
第五章 中西餐烹调知识	340
第一节 中餐烹调知识	340
一、原料知识	340
二、常见的烹调方法	341