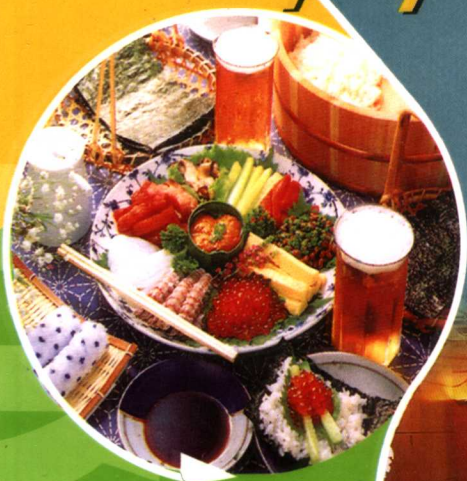


高职高专旅游专业实训教程系列

旅游饭店

# 中西餐饮服务 实训教程



9.3  
12

**Lüyou Fandian Zhongxi Canyin Fuwu  
Shixun Jiaocheng**

福建人民出版社

高职高专旅游专业实训教程系列

旅 游 饭 店

主编：汪京强

编写人员：汪京强 夏震宇 李洪波

# 中西餐饮服务

LÜYÓUFĀNDIĀN  
ZHONGXICANYINFUWUSHIXUNJIAOCHENG

## 实训教程

福建人民出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅游饭店中西餐饮服务实训教程/汪京强, 夏震宇, 李洪波编著. —福州: 福建人民出版社, 2002. 10

高职高专旅游专业实训教程系列

ISBN 7-211-04114-5

I. 旅… II. ①汪…②夏…③李… III. 旅游饭店—饮食业—商业服务—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 066016 号

高职高专旅游专业实训教程系列

**旅游饭店中西餐饮服务实训教程**

LUYOU FANDIAN ZHONGXI CANYIN FUWU SHIXIU JIAOCHENG

汪京强 夏震宇 李洪波 编著

\*

福建人民出版社出版发行

(福州东水路 76 号 邮编: 350001)

福州屏山印刷厂印刷

(福州铜盘路 278 号 邮编: 350003)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/16 13.25 印张 2 插页 230 千字

20002 年 10 月第 1 版

2002 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—2000

ISBN 7-211-04114-5

F·249 定价: 18.50 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

## “高职高专旅游专业实训教程系列”编辑委员会

主 任：俞金树

副主任：郑行栋 黄安民 刘亚忠

委 员：（按姓氏拼音字母为序）

陈雪琼 侯志强 蒋长春 赖启福 李洪波 李祝舜

石建辉 史霄鸿 汪京强 袁 成 张进福

---

策 划：刘亚忠 史霄鸿

---

主 编：黄安民

副主编：李洪波 汪京强 李祝舜

---

撰稿人：（以姓氏拼音字母为序）

陈春琴 陈雪琼 郭晓东 侯志强 黄安民 蒋长春

赖启福 李洪波 李莉娜 李胜芬 李正欢 李祝舜

梁 星 石建辉 汪京强 王新建 夏震宇 袁 成

曾武英 张进福 张兴连 张中旺



中餐宴会摆台——10人标准台



呈送菜单



中餐派菜



呈送账单



西餐正餐摆台



自助餐展示台



开启瓶塞



斟倒啤酒



中餐摆台——备餐台



中餐摆台——骨碟定位



中餐宴会摆台——摆放酒杯



中餐宴会摆台——主人位餐具摆放

# 前 言

为了满足我国高职高专旅游专业实践教学的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程,我们在长期教学实践的基础上,组织任课教师编写了这套“高职高专旅游专业实训教程系列”,共6本,分别是:

《旅游饭店前厅服务实训教程》

《旅游饭店客房服务实训教程》

《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》

《酒吧管理与服务实训教程》

《导游服务实训教程》

《旅游服务礼仪实训教程》

本套教程在编写过程中主要体现以下特点:

1. 实战性。本套教程贴近旅游行业实际,注重行业操作规范,尽可能设计全真的训练环境,将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目,使学生能将所学到的理论知识在实训中得到应用和升华。

2. 可操作性。本套教程在编写体例上体现实训教程的特点,避免同课堂教材的重复,力图将其编写成为指导学生实践操作的训练指南。将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,指出每个实训项目训练要准备哪些材料和工具,如何准备训练场地或如何布局和设计训练场景,按什么步骤、什么标准来训练学生,要达到什么样的目的,如何检测训练的效果,如何组织和实施实训项目等,使本套教程具有极强的可操作性,既便于教师使用,又方便学生的操作。

3. 前瞻性。随着社会的发展,旅游消费的个性化趋势越来越强,旅游行业的一些做法也在适应市场的变化中不断地改进,本套教程注意到了这些变化,列进了一些趋势性的实训项目。

4. 简洁性。本套教程文字简练,书中没有过多的文字描述,主要运用各种实用性图表,说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为附件附在章节之后,供教师教学和学生自学之用。

本套教程中的实训项目的设计主要有以下四种类型：

第一类是动手操作类，这类实训主要是要求学生掌握动作要领和操作的规范，如中西餐饮服务中的托盘技术、客房服务中的铺床技术、酒吧服务中的鸡尾酒制作技术等。

第二类是操作程序类，这类实训主要是要求学生掌握服务操作的程序，它们往往是第一类实训项目的组合，即第一类实训项目大多是这类实训项目的分解项目，如中西餐饮服务中的中餐宴会服务、西餐宴会服务，客房服务中的客房整理等。

第三类是表单操作类，这类实训主要是要求学生掌握各种表单填写的程序和方法。如前厅服务中的客人入住登记服务、客房的预订服务等。

第四类主要为应变类，要求学生在服务操作中根据不同的情况向不同的客人提供相应的灵活的服务，以训练学生的应变能力和分析问题的能力。这类实训主要通过场景设计、角色模拟达到实战演练的目的。

本套教程的每本书后还收录了相关的政策法规及行业规范和标准，以增加本套教程的实用性。

旅游专业实训教程的编写在国内尚属首次，其编写和出版，创造了实训教程编写的新体例，相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣，促进旅游专业实践教学的发展。

本套实训教程由刘亚忠、史霄鸿创意策划，黄安民总主编，部分高校的任课教师、旅游饭店及旅行社的部门经理参与了编写。在编写的过程中得到了福建人民出版社和华侨大学经济管理学院及旅游系的大力支持，特别是得到了福建人民出版社刘亚忠、史霄鸿先生的理解、支持和帮助，在此表示衷心地感谢！

由于作者的知识水平有限，本套教程中必定存在不少的问题，有待在实践操作和使用过程中进一步地修改和完善，敬请使用者不吝指正。

黄安民

2002年8月30日

# 目 录

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| <b>第一章 餐饮部概述</b> .....        | ( 1 ) |
| 第一节 餐饮部的组织机构和职能 .....         | ( 1 ) |
| 第二节 餐饮部的岗位设置及岗位职责 .....       | ( 2 ) |
| 第三节 餐饮服务业务流程 .....            | ( 6 ) |
| 第四节 餐饮服务应具备的基本素质和能力 .....     | ( 6 ) |
| <b>第二章 中西餐饮服务基本技能实训</b> ..... | (14)  |
| 第一节 托盘实训 .....                | (15)  |
| 实训项目一：轻托（腰托） .....            | (15)  |
| 实训项目二：重托（肩托） .....            | (18)  |
| 实训项目三：端盘（徒手低托） .....          | (21)  |
| 第二节 铺台布技能实训 .....             | (25)  |
| 实训项目四：中餐铺台布技能 .....           | (26)  |
| 第三节 餐巾折花技能实训 .....            | (29)  |
| 实训项目五：餐巾折花 .....              | (33)  |
| 附：餐巾的基础折叠法 .....              | (35)  |
| 第四节 中西餐饮摆台实训 .....            | (45)  |
| 实训项目六：中餐席位安排 .....            | (46)  |
| 实训项目七：中餐零点摆台 .....            | (48)  |
| 实训项目八：中餐宴会摆台 .....            | (49)  |
| 实训项目九：欧陆式早餐摆台 .....           | (51)  |
| 实训项目十：西餐午餐摆台 .....            | (53)  |
| 实训项目十一：西餐宴会摆台 .....           | (55)  |

|     |                          |         |
|-----|--------------------------|---------|
| 第五节 | 斟倒酒水实训 .....             | ( 58 )  |
|     | 实训项目十二：酒水开瓶 .....        | ( 58 )  |
|     | 实训项目十三：斟倒啤酒 .....        | ( 60 )  |
|     | 实训项目十四：斟倒红葡萄酒 .....      | ( 61 )  |
|     | 实训项目十五：斟倒白葡萄酒 .....      | ( 64 )  |
|     | 实训项目十六：斟倒香槟酒 .....       | ( 66 )  |
|     | 附：常用酒水相关知识 .....         | ( 69 )  |
| 第三章 | 中餐服务实训 .....             | ( 82 )  |
| 第一节 | 中餐零点服务实训 .....           | ( 82 )  |
|     | 实训项目十七：呈送零点菜单服务 .....    | ( 83 )  |
|     | 实训项目十八：接受客人点菜服务 .....    | ( 85 )  |
|     | 实训项目十九：中餐零点上菜服务 .....    | ( 87 )  |
|     | 实训项目二十：撤换中餐骨碟及烟缸服务 ..... | ( 89 )  |
|     | 实训项目二十一：中餐零点综合服务 .....   | ( 92 )  |
| 第二节 | 中餐宴会服务实训 .....           | ( 94 )  |
|     | 实训项目二十二：宴会上菜服务 .....     | ( 95 )  |
|     | 实训项目二十三：中餐宴会分菜（台面分菜）···  | ( 97 )  |
|     | 附：中餐各类菜的分菜法 .....        | ( 99 )  |
|     | 实训项目二十四：中餐茶话会服务 .....    | ( 99 )  |
|     | 实训项目二十五：结账服务 .....       | ( 101 ) |
|     | 实训项目二十六：中餐宴会综合服务 .....   | ( 103 ) |
| 第四章 | 西餐服务实训 .....             | ( 106 ) |
| 第一节 | 西餐零点服务实训 .....           | ( 106 ) |
|     | 实训项目二十七：西餐美式服务 .....     | ( 106 ) |
|     | 实训项目二十八：西餐法式服务 .....     | ( 109 ) |
|     | 实训项目二十九：西餐俄式服务 .....     | ( 112 ) |
|     | 实训项目三十：西餐零点综合服务 .....    | ( 115 ) |
| 第二节 | 西餐宴会服务实训 .....           | ( 119 ) |
|     | 实训项目三十一：西餐宴会服务 .....     | ( 119 ) |
|     | 实训项目三十二：鸡尾酒会服务 .....     | ( 121 ) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 实训项目三十三：西餐冷餐会服务 .....    | (125) |
| 实训项目三十四：餐后酒服务 .....      | (127) |
| 附 1：西餐厅建议的餐桌、走道尺寸表 ..... | (129) |
| 附 2：西餐各式餐具的名称及用法表 .....  | (129) |
| 附 3：西餐标准餐具摆设范例表 .....    | (131) |
| 附 4：西餐其他特殊菜式餐具摆设表 .....  | (132) |
| 附录一 餐饮服务常用术语英汉对照表 .....  | (134) |
| 附录二 餐饮服务常用接待用语英汉对照 ..... | (164) |
| 附录三 餐厅服务员国家职业标准 .....    | (176) |
| 附录四 餐饮部常用表格 .....        | (189) |
| 后记 .....                 | (203) |

# 第一章 餐饮部概述

## 第一节 餐饮部的组织机构和职能

### 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，不断提高服务质量和经济效益的关键。

通常旅游饭店餐饮部组织机构如图下页 1—1 所示。

### 二、餐饮部各部门的主要职责

1. 采购部：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、适度、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、器皿的洗涤、消毒与保管，及时将用过的各种布件送交洗涤部门进行洗涤。

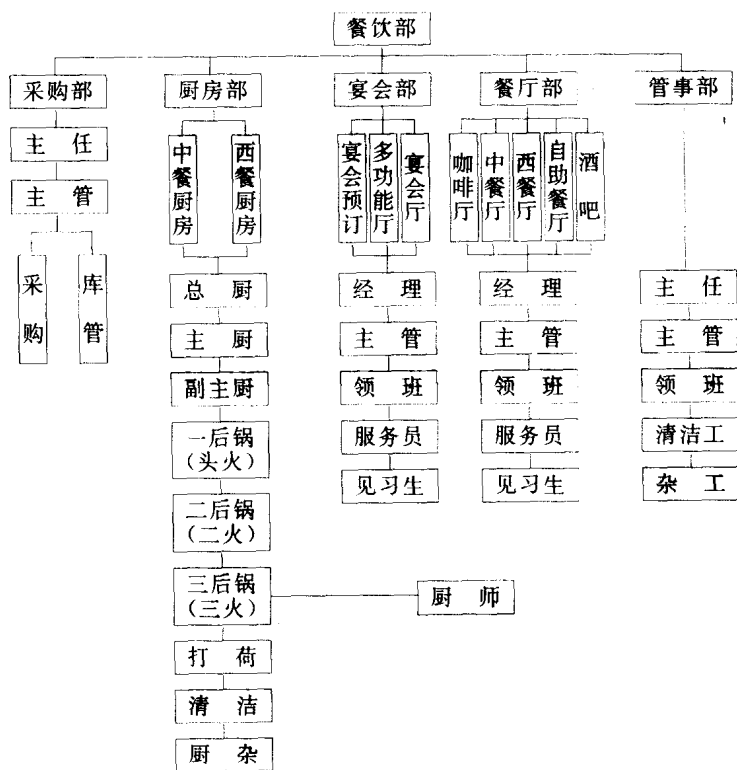


图1-1 旅游饭店餐饮部组织机构图

## 第二节 餐饮部的岗位设置及岗位职责

### 一、旅游饭店餐饮部的岗位设置

旅游饭店餐饮部的岗位设置一般如图1-2所示。

### 二、餐饮部部分岗位职责

#### 1. 餐厅领班

##### (1) 层级关系

直接上级：餐厅经理；直接下级：迎送员、服务员。

##### (2) 岗位职责

督导本厅员工向客人提供优质高效的餐饮服务。

##### (3) 工作内容

①按质、按量、按时完成上级下达的工作任务。

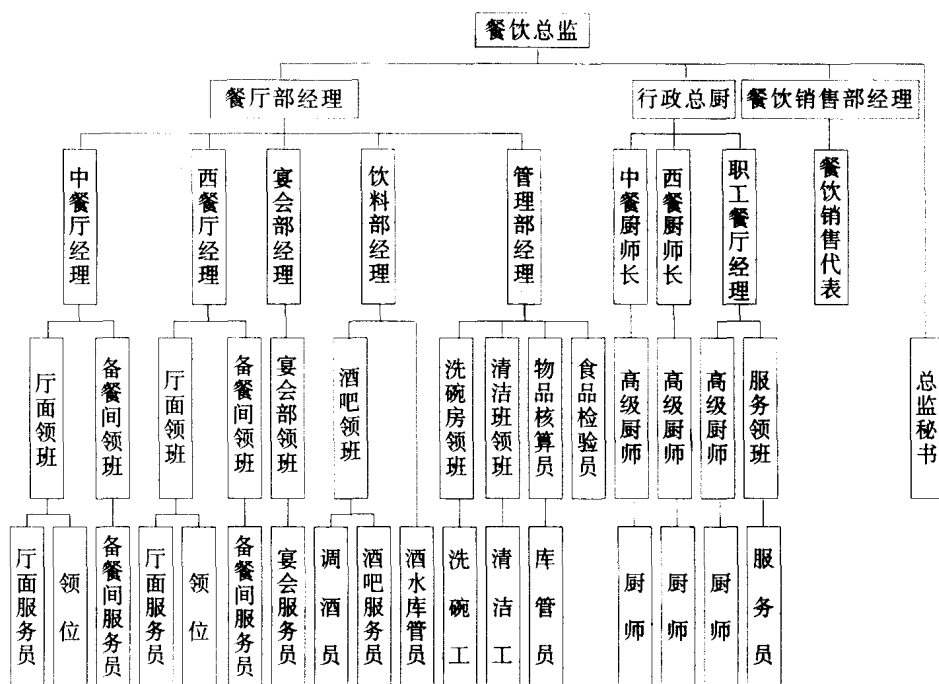


图1-2 餐饮部岗位设置图

- ②检查本厅面员工仪容、仪表及出勤状况。
- ③布置任务，进行分工，做好各项准备工作。
- ④熟悉菜单、酒水牌，熟悉当天“厨师长推荐”及供应的品种，与备餐间协调合作。
- ⑤搞好现场培训，并带领员工严格按服务规程进行接待服务。
- ⑥掌握客人就餐情况，做好补位服务，尽量记住客人姓名及特殊要求或习惯，同宾客建立良好关系。
- ⑦处理一般投诉，及时解决问题，并将情况向上级报告，不断积累经验。
- ⑧及时落实每天清洁工作，保持餐厅整洁卫生。
- ⑨餐厅营业时间结束后，检查窗、门、水龙头、照明系统、空调开关、音响等是否关闭，做好节能和安全工作。
- ⑩每月对本班组员工进行绩效评估，向经理提出奖惩建议。

## 2. 餐厅服务员

### (1) 层级关系

直接上级：餐厅领班。

### (2) 岗位职责

向客人提供优质高效的餐饮服务。

(3) 工作内容

- ①做好开餐前的各项准备工作。
- ②负责餐厅的各项接待服务：点菜、上菜、分菜、酒水服务、结账等。
- ③满足客人就餐过程中的各类需求，将客人的投诉和建议及时上报。
- ④在开餐过程中，注意与其他服务员协作，做好补位服务。
- ⑤做好餐厅餐具、布件、其他物品的补充、替换和服务结束工作。

3. 领位员

(1) 层级关系

直接上级：餐厅领班。

(2) 岗位职责

向客人提供优质的迎送服务，使客人对餐厅产生良好印象。

(3) 工作内容

- ①在餐厅门口迎接和欢送客人，引领客人到合适的餐位，送上菜单。
- ②接受客人订座，做好记录并通知餐厅准备接待。
- ③做好宾客衣帽间服务工作，妥善保管客人的物品。
- ④熟悉酒店的设施和项目，回答客人的询问。
- ⑤负责保管菜牌、酒水牌，派送报纸并清洁和编摆台号。
- ⑥按营业需要，负责订花和摆放、保养工作。

4. 宴会部经理

(1) 层级关系

直接上级：餐厅部经理；直接下级：宴会部领班。

(2) 岗位职责

全面管理宴会部的接待工作，确保为客人提供优质的宴会服务、完成每月营业指标。

(3) 工作内容

- ①每日参加餐饮部的例会，并在开餐前召开班前会、布置任务，完成上传下达。
- ②制定本部门各项规章制度并督导实施。
- ③安排班次，督导宴会部领班的日常工作，确保宴会部各业务顺利进行。
- ④全面负责宴会的计划、实施步骤，处理各种问题和客人投诉。
- ⑤负责宴会厅与厨房的衔接工作。
- ⑥负责与其他部门的沟通、协调、合作。

- ⑦负责宴会的人事安排，绩效评估并实施奖惩。
- ⑧督导实施宴会部员工的培训，保证员工的工作态度和能达到岗位的要求。
- ⑨全面负责宴会部硬件设备的清洁、维护、保养、更新。
- ⑩适时将宴会部的经营状况和特殊事件向餐厅部经理汇报。

5. 宴会部领班

(1) 层级关系

直接上级：宴会部经理；直接下级：宴会部服务员。

(2) 岗位职责

督导本班服务员，优质高效地完成各项餐饮服务。

(3) 工作内容

- ①检查服务员的仪表仪容及出勤情况。
- ②了解每日宴会安排状况并向本班传达、布置任务，进行分工。
- ③带领和指挥服务员做好开餐前各项准备工作并进行检查。
- ④开餐前督导本班组员工为客人提供高质量的餐饮服务，确保各岗位严格执行工作程序与标准。
- ⑤全面控制本服务区域的客人用餐情况，及时解决出现的问题，处理客人投诉。
- ⑥本班工作结束后，与下一班做好交接工作。
- ⑦宴会结束后，做好收尾工作，并负责结账工作。
- ⑧负责本服务区域内设备的维护、保养、清洁。
- ⑨定期对本组员工进行绩效评估，向宴会部经理提出奖惩建议，组织实施本组员工的培训。

6. 宴会部服务员

(1) 层级关系

直接上级：宴会部领班。

(2) 岗位职责

为客人提供高质量的餐饮服务。

(3) 工作内容

- ①服从领班安排，按照工作程序与标准做好开餐前的各项准备工作。
- ②开餐时，按服务程序与标准为客人提供优质的餐饮服务。
- ③关注老、幼、病、残等特殊客人，提供优质的餐饮服务。
- ④尽量帮助客人解决就餐过程中的各类问题，必要时，将客人的问题和投诉及时汇报给领班，寻求解决方法。

- ⑤本班工作结束后，与下一班做好交接工作。
- ⑥宴会结束后做好收尾工作。
- ⑦完成上级指派的各项工作。

## 第三节 餐饮服务业务流程

### 一、制定菜单

菜单是饭店包含产品销售的品种和价格的一览表，也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工作的第一个基本作业程序。

### 二、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、组织生产

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

通过产品销售以为宾客服务，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。销售服务是餐饮工作的最后一项基本作业。

## 第四节 餐饮服务应具备的基本素质和能力

### 一、餐饮服务人员的基本素质

#### 1. 餐饮服务人员仪表