

餐厅服务 2000 问

佟玉华 张建国 编著



中国商业出版社

餐厅服务 2000 问

佟玉华 张建国 编著

(京)新登字 073 号

餐厅服务 2000 问

佟玉华 张建国 编著

责任编辑:王 燕

责任校对:张惠倩

中国商业出版社出版发行

(北京宣武区广安门内报国寺 1 号)

邮政编码: 100053

电 话: 63044798

新华书店总店科技发行所经销

北京北方印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 19 印张 420 千字

1997 年 3 月第 3 版 1998 年 5 月第 4 次印刷

ISBN 7-5044-2008-5/TS·236

定价: 25.00 元



名师传艺 特一级宴会设计师
王守谦



言传身教 特一级宴会设计师
李凤桐 在授课



祝寿餐台“万寿无疆”台型



七星台台型



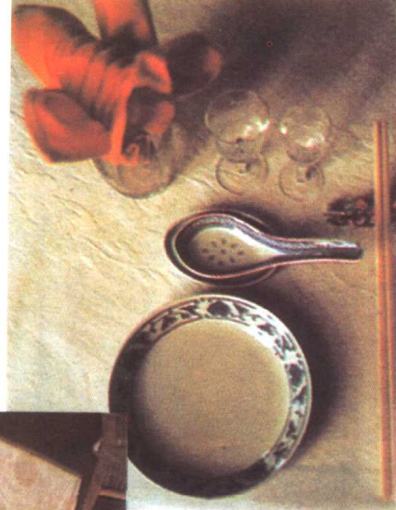
古钱台台型



围台台型



花墩台台型



圓桌陪客
餐具擺放標準



方桌標準台



圓桌主位餐具擺放標準



圓桌標準台



友谊花环



青蛙欲跃



狼面巾花



亭亭玉立



鹤鸣祝寿



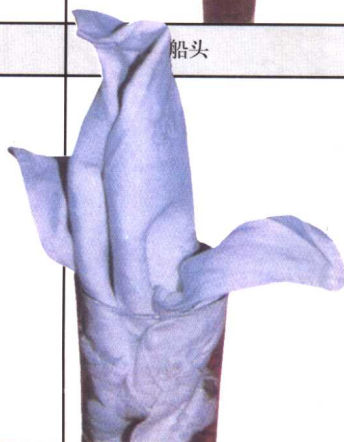
船头



蝴蝶鲜花



圣诞火鸡



冰川企鹅



喜鹊迎门



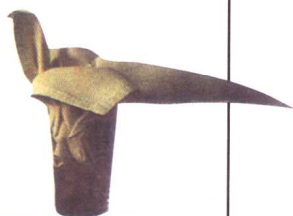
花香鸟艳



芭蕉扇面



蜗庐藏牛



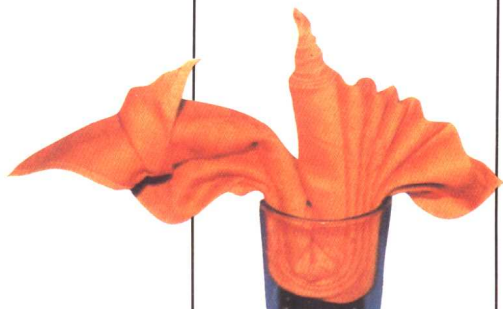
喜上眉梢



迎宾花篮



风摆荷叶



梅枝雀跃



幼鸟依母



大雁瞭望



花香鸟语



牡丹茨菇



鸟语花香



幼鸭掠石



牵牛喇叭



海狮献艺



春鸟相思



益鸟啄木



鸢尾巾花



碧波龙虾



梅鹿回头



三尾欢鸟



树枝益鸟



瑶池寿桃



孔雀开屏



常青仙花



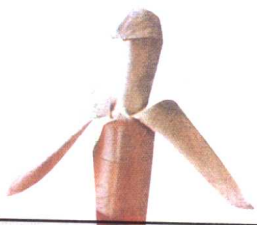
回眸婉鸣



双鸟栖枝



蝴蝶飞舞



企鹅迎宾



松鼠跳跃



落地喜鹊



长颈花鹿



丰收玉米



花枝蝴蝶



沙海鸵鸟



蜻蜓点水



万象更新



鸡冠花鸡



光荣红花



有心荷花



美玉牡丹



双鸟乘凉

双鸟戏耍



仙鸟祝寿



吉祥白猫



小鸭戏水



内容介绍

本书包括服务规范、礼节礼貌、餐桌装饰、服务技艺、内宾习俗、外宾习俗、饮食掌故、烹调与面点、原料与调料、营养与卫生、饮料与酒水、果品与花卉、名店概揽、餐厅常用外语 14 部分内容, 共为 2058 个问答。另外, 书中还附“实际例照”(名师传艺、餐台设计、口布叠花共 75 幅), 并附录了《饮食业业务技术等级标准》和《饮食业西餐业务技术等级(试行)标准》。

本书为餐厅服务教学的辅助读物, 是餐厅服务人员的工作手册和指南, 对旅游、服务、外事等行业工作人员, 也有一定的参考价值。

序

泱泱中华，文明五千年。在浩瀚的文化宝库中，烹饪文化这颗明珠，璀璨耀人，光惠众生。

烹饪是一门综合艺术，是人类生存发展的物质源泉，包括菜点艺术，就餐环境艺术及服务艺术。其中，餐厅服务的优劣，是反映一个民族文明程度的重要侧面。随着我国改革开放的深入，中外交往地增多，对我国餐旅烹饪业提出了更高的要求。当今国际上的餐饮服务花样不断翻新，可以想见，未来餐旅烹饪业的国际间竞争，将更突出地表现在服务水准方面。

中华民族在餐饮服务上有着独到的方面和浓厚的东方情调。由佟玉华、张建国两位同志合作完成的《餐厅服务 2000 问》，就是全面总结概括中餐服务知识的一本好书。从内容上，这本书有 3 大特点：一是注重餐厅服务的规范化、标准化。其中服务规范、餐桌装饰、服务技艺、礼节礼貌、餐厅常用外语等部分为读者提供了规范服务的系统知识。二是注重餐厅服务员应变能力的培养。在条目设置上有意解答了一些餐厅服务员在服务过程中随时可能会遇到的疑难问题，并为读者提示了巧妙的应变解答方法。三是注重餐厅服务员的综合文化素养。强调服务员的知识结构不仅要专，而且要博；既要懂服务，也要懂烹调；既要懂食，也要懂饮；既要懂些饮食科学营养，也要懂些饮食艺术。书中内宾习俗（包括少数民族食俗）、外宾习俗、饮食掌故、烹调与面点、原料与调料、营养与卫生、饮料与酒水、果品与花卉、名店概览等部分内容，均为读者展示了更广阔的知识天地。

作者佟玉华现为特二级宴会设计师，她不仅在餐台前磨砺多载，而且多年从事餐饮服务教学的工作，实践经验丰富；张建国同志是佟玉华同志的爱人，早年在部队就对文学创作产生了浓厚的兴趣，笔耕不辍，业余从事写作，收获甚丰。这本书言之有物，朴实无华，而且微微有些古色古香，这是他们用心血和汗水浇铸而成的。对从事饮食服务业的同行都有一定的指导意义，在这里我对本书作者的献身敬业精神产生敬意，同时高兴地把这本书推荐给大家。希望大家喜欢它。

姜 中

一九九三年九月二十八日

目 录

第一部分 服务规范

1. 什么是饭店?	(1)
2. 什么是饭庄?	(1)
3. 什么是餐厅?	(1)
4. 什么是饭馆?	(1)
5. 什么是酒馆?	(1)
6. 什么是小吃店?	(1)
7. 什么是食堂?	(1)
8. 什么是服务规范?	(1)
9. 什么是服务程序?	(1)
10. 服务程序与服务规范是什么关系?	(2)
11. 什么是岗位责任制?	(2)
12. 餐厅经理的岗位职责是什么?	(2)
13. 餐厅副经理的岗位职责是什么?	(3)
14. 财务主任的岗位职责是什么?	(4)
15. 记账员的岗位职责是什么?	(5)
16. 出纳员的岗位职责是什么?	(5)
17. 餐厅收款员的岗位职责是什么?	(7)
18. 业务主任的岗位职责是什么?	(7)
19. 食品库保管员的岗位职责是什么?	(8)
20. 物品库保管员的岗位职责是什么?	(9)
21. 采购员的岗位职责是什么?	(10)
22. 行政主任的岗位职责是什么?	(10)
23. 餐厅保安员的岗位职责是什么?	(11)

24. 餐厅洗器员的岗位职责是什么？	(11)
25. 司机的岗位职责是什么？	(12)
26. 司炉工的岗位职责是什么？	(13)
27. 厨师长的岗位职责是什么？	(13)
28. 红案人员的岗位职责是什么？	(14)
29. 细加工、配菜人员的岗位职责是什么？	(15)
30. 水台加工人员的岗位职责是什么？	(16)
31. 白案人员的岗位职责是什么？	(16)
32. 冷荤人员的岗位职责是什么？	(16)
33. 烤鸭人员的岗位职责是什么？	(17)
34. 餐厅服务领班的岗位职责是什么？	(18)
35. 餐厅服务员的岗位职责是什么？	(20)
36. 餐厅迎送引位员的岗位职责是什么？	(20)
37. 餐厅看台服务员的岗位职责是什么？	(21)
38. 餐厅跑菜员岗位责任制是什么？	(22)
39. 餐厅卫生操作规程是什么？	(22)
40. 餐厅清洁卫生标准是什么？	(24)
41. 原商业部制定的 7 条服务纪律是什么？	(26)
42. 涉外服务人员应遵守哪些纪律？	(26)
43. 接待外宾应注意些什么？	(27)
44. 接待宗教旅行团应注意些什么？	(27)
45. 宴会和筵席有哪些常见形式？	(27)
46. 什么是宴会？	(28)
47. 什么是中餐宴会？	(28)
48. 什么是西餐宴会？	(28)
49. 什么是国宴？	(28)
50. 什么是晚宴？	(28)