



餐饮服务教程

倪桂荣 张世财 邵建华 编著

辽宁科学技术出版社

CANYIN FUWU JIAOCHENG

餐飲 服務教程

倪桂榮 張世財 邵建華 編著

北京科學技術出版社

(辽)新登字 4 号

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务教程/倪桂荣等编著. - 沈阳:辽宁科学技术出版社, 1994. 8

ISBN 7-5381-2083-1

I. 餐...

II. 倪...

III.

IV.

辽宁科学技术出版社出版
(沈阳市和平区北一马路 108 号 邮政编码 110001)
沈阳七二二厂印刷 辽宁省新华书店发行

开本: 787×1092 1/16 印张: 18 字数: 370,000
1994 年 8 月第 1 版 1994 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 陈慈良
封面设计: 庄庆芳
插图: 韩 梅

版式设计: 李 夏
责任校对: 刘 庶

印数: 1—9,000

定价: 18.00 元



第一章 概述

第一节 餐厅	[1]
一、中式餐厅	[1]
二、西式餐厅	[3]
第二节 服务员	[4]
一、餐厅服务员的素质	[4]
二、餐厅服务人员的分工	[6]

第二章 餐厅常见用具及使用方法

第一节 餐具及餐具配用	[7]
一、中餐餐具	[7]
二、西式餐具	[10]
三、餐具配用的原则及要求	[13]

四、如何选择餐具	[14]
五、餐具配用实例	[14]
第二节 酒具及酒具配用	[15]
一、酒具的分类	[16]
二、酒具配用方法	[17]
第三节 饮料用具及其它	[17]
一、饮料用具	[17]
二、布件类	[19]
三、餐厅服务车	[20]
第四节 餐具的洗涤与保管	[20]
一、餐具的清洗与保养	[20]
二、餐具消毒	[21]
第五节 餐厅电器设备	[22]
一、餐厅大型电器设备	[22]
二、餐厅小型电器具	[25]

第三章 餐厅装饰与布置艺术

第一节 餐厅家具的配备与布置	[26]
一、餐厅家具的种类	[26]
二、餐厅家具的摆放	[29]
三、餐厅家具配备要素	[29]
四、餐厅家具的保养	[30]
第二节 餐厅艺术品陈列	[30]
一、绘画	[30]
二、挂屏与壁饰	[31]
三、鱼缸	[31]
第三节 餐厅照明	[32]
一、餐厅灯具的种类	[32]
二、餐厅灯光的运用	[32]

第四节 餐厅绿化	[34]
一、盆景	[34]
二、盆栽	[35]
第五节 插花	[35]
一、插花的种类	[36]
二、插花作品的陈设	[37]
三、插花运用注意事项	[37]
第六节 餐厅布置艺术原则	[38]
一、餐厅布置的原则	[38]
二、各类餐厅的布置	[38]
三、咖啡厅的布置	[40]
四、酒吧的布置	[40]

第四章 餐厅服务礼节

第一节 餐厅服务人员的仪表与举止	[42]
一、餐厅服务人员的仪表	[42]
二、餐厅服务人员的举止	[44]
第二节 餐厅服务中的礼貌	[46]
一、讲究礼貌的意义	[46]
二、餐厅服务工作中的礼貌用语	[46]
第三节 餐厅服务工作中的礼节	[49]
一、服务礼节	[49]
二、握手礼节	[50]
三、介绍礼节	[51]
四、谈话礼节	[51]
五、次序礼节	[52]
六、迎送礼节	[52]

第五章 餐厅服务技艺

第一节 服务心理	[54]
----------------	------

一、顾客就餐心理	[54]
二、妥善处理服务中的矛盾	[56]
第二节 铺台	[58]
一、中式铺台	[58]
二、西式铺台	[60]
第三节 托盘与端盘	[61]
一、托盘	[61]
二、端盘	[63]
三、端托行走	[63]
四、端托注意事项	[64]
第四节 斟酒	[64]
一、斟酒一般知识	[64]
二、斟酒的基本方法	[66]
三、中餐宴会斟酒	[66]
四、西餐酒席、宴会的斟酒	[67]
五、鸡尾酒会斟酒	[68]
六、酒吧斟酒	[68]
第五节 上菜	[68]
一、中餐上菜方法	[68]
二、西餐上菜方法	[70]
三、特殊菜的上菜方法	[71]
四、上菜前的注意事项	[73]
五、摆菜	[73]
第六节 派菜	[74]
一、中餐分菜	[74]
二、西餐分菜	[75]
三、分菜注意事项	[76]
第七节 撤盘与换盘	[76]
一、撤、换盘基本要求	[77]
二、中餐撤盘	[77]
三、西餐撤盘	[77]

第六章 餐巾折花

第一节 餐巾折花的作用与餐巾的种类	[79]
一、餐巾折花的作用	[79]
二、餐巾的种类	[80]
第二节 餐巾花形的基本要求及分类	[81]
一、餐巾花形的基本要求	[81]
二、餐巾折花的分类	[81]
三、餐巾折花的形式	[82]
第三节 餐巾折花技法与要领	[83]
一、餐巾的基础折叠法	[83]
二、餐巾的基本折法和要领	[94]
三、餐巾折花实例	[96]
第四节 餐巾花形的选择与运用	[100]
一、餐巾花形的选择	[100]
二、餐巾的摆设	[101]
三、装饰性巾花的应用	[102]
四、餐巾折花注意事项	[102]
五、餐巾保养与去渍	[103]

第七章 零餐服务

第一节 早茶服务	[105]
一、早茶的桌面布置	[105]
二、早茶的服务方式	[106]
三、早茶的结帐	[106]
第二节 中餐零餐服务	[107]
一、中餐零餐桌面布置	[107]
二、点菜和开票	[108]
三、中餐零餐服务方法	[108]
四、结帐	[109]

第三节 西餐零餐服务	[109]
一、西餐餐桌布置	[109]
二、西餐服务种类	[111]
三、西餐服务方法	[114]
四、西餐服务注意事项	[115]
五、吃西餐的礼仪	[115]
第四节 酒水服务	[116]
一、点酒服务一般要求	[116]
二、各类酒的服务	[117]
三、茶水服务	[118]
第五节 客房送餐服务	[118]
一、客房送餐服务程序	[118]
二、客房送餐服务注意事项	[119]

第八章 宴会服务

第一节 宴会的种类与宴会受理	[120]
一、宴会的种类	[120]
二、宴会的受理	[123]
第二节 宴会摆台	[123]
一、台面的种类	[123]
二、台面命名	[124]
三、宴会摆台的基本要求	[124]
第三节 中餐宴会	[125]
一、中餐宴会的台形设计	[125]
二、中餐宴会的席位安排	[126]
三、中餐宴会桌面布置	[128]
四、中餐宴会的服务	[129]
第四节 西餐宴会	[131]
一、宴会前的准备	[131]
二、西餐宴会的设计与布置	[132]

三、西餐宴会的服务·····	[135]
四、宴会后的收尾工作·····	[137]
第五节 冷餐酒会 ·····	[137]
一、冷餐酒会的设计与布置·····	[138]
二、冷餐酒会的菜式与酒水供应·····	[139]
三、冷餐酒会的服务·····	[140]
第六节 自助餐 ·····	[140]
一、自助餐的设计·····	[141]
二、餐桌安排与布置·····	[141]
三、自助餐的服务·····	[143]
第七节 团体定餐 ·····	[143]
一、团体定餐的预订·····	[143]
二、团体定餐的就餐形式·····	[144]
三、团体定餐的摆台·····	[144]
四、团体定餐的服务·····	[144]

第九章 酒吧、卡拉 OK 服务

第一节 酒吧服务 ·····	[147]
一、酒吧分类·····	[147]
二、酒吧的环境要求·····	[148]
三、酒吧服务·····	[148]
四、酒吧服务注意事项·····	[150]
五、酒单设计·····	[151]
六、酒吧的酒水服务技能·····	[152]
七、酒的推销技术·····	[153]
第二节 卡拉 OK 服务 ·····	[153]
一、卡拉 OK 的形式·····	[154]
二、卡拉 OK 的布置·····	[154]
三、卡拉 OK 的服务程序·····	[155]
四、KTV 的服务 ·····	[155]
第三节 鸡尾酒的配制 ·····	[156]

一、鸡尾酒的特征·····	[156]
二、鸡尾酒调制工具·····	[156]
三、鸡尾酒原料的配制·····	[158]
四、鸡尾酒的调制方法·····	[159]
五、鸡尾酒的装饰·····	[160]
六、流行鸡尾酒配方·····	[162]
七、鸡尾酒配用点心·····	[164]

第十章 中西菜点知识

第一节 中国菜的特色·····	[166]
-----------------	-------

一、选料讲究·····	[166]
二、刀工精细·····	[166]
三、配料巧妙·····	[167]
四、烹调方法多样·····	[167]
五、菜肴品种丰富·····	[167]
六、调味丰富多彩·····	[167]
七、精于运用火候·····	[167]
八、讲究盛装器皿·····	[167]
九、具有浓郁的文化色彩·····	[167]

第二节 中国各地风味特色·····	[168]
-------------------	-------

一、鲁菜·····	[168]
二、川菜·····	[168]
三、苏菜·····	[169]
四、浙菜·····	[170]
五、徽菜·····	[170]
六、粤菜·····	[171]
七、闽菜·····	[171]
八、湘菜·····	[171]
九、北京菜·····	[172]
十、东北菜·····	[173]
十一、上海菜·····	[173]
十二、清真菜·····	[173]
十三、素菜·····	[173]

第三节 中菜主要烹调方法·····	[174]
-------------------	-------

一、凉菜·····	[174]
二、热菜·····	[175]
第四节 中式点心·····	[177]
一、中式点心分类·····	[177]
二、部分点心品种简介·····	[179]
第五节 西菜常识·····	[182]
一、西菜常用调料及烹调方法·····	[182]
二、西菜的分类及特点·····	[184]
三、西菜主要菜种介绍·····	[187]
第六节 西式点心·····	[188]
一、西式饭点·····	[189]
二、糕点·····	[192]

第十一章 菜单设计与菜肴促销

第一节 菜单与菜单种类·····	[194]
一、菜单的作用·····	[194]
二、菜单的内容·····	[195]
三、菜单的特点·····	[195]
四、菜单的分类·····	[195]
五、菜单设计的原则·····	[199]
第二节 宴会菜单·····	[199]
一、宴会菜单的设计·····	[200]
二、宴会菜单举隅·····	[202]
第三节 菜单制作与保存·····	[204]
一、菜单制作·····	[204]
二、菜单的保存·····	[204]
第四节 菜肴的推销·····	[205]
一、风味菜点的推销·····	[205]
二、时令菜点的推销·····	[205]
三、创新菜肴的推销·····	[206]

第十二章 餐厅常见饮料及制作方法

第一节 茶	[207]
一、茶叶的种类	[207]
二、茶叶的鉴别	[208]
三、泡茶方法	[209]
四、斟茶和端茶	[209]
第二节 牛奶、咖啡、可可	[209]
一、牛奶	[210]
二、咖啡	[210]
三、可可	[211]
第三节 其他饮料	[212]
一、冰淇淋	[212]
二、果汁	[213]
三、西式红茶	[213]
四、杏仁茶	[214]
五、汽水	[214]
六、矿泉水	[214]

第十三章 酒的基本知识与中外名酒

第一节 酒的基本知识	[215]
一、酒的分类	[215]
二、酒的命名	[216]
三、酒的成分	[217]
四、酒的香型	[218]
五、酒度	[218]
六、酒的功用	[218]
七、各种白酒的饮用温度	[219]
八、品酒	[219]
九、酒的保管	[219]
十、酒的质量鉴别	[220]
第二节 中外名酒	[221]

一、国内名酒·····	[221]
二、洋酒·····	[224]
第三节 啤酒·····	[229]
一、啤酒的分类·····	[229]
二、啤酒的成分·····	[230]
三、名牌啤酒介绍·····	[230]
四、啤酒质量鉴别·····	[231]
五、啤酒的保存与供应·····	[232]

第十四章 宾客饮食习俗与要求

第一节 我国各地饮食习惯及口味特点·····	[233]
一、华北地区·····	[233]
二、东北地区·····	[234]
三、西北地区·····	[234]
四、中南地区·····	[235]
五、华南地区·····	[235]
六、华东地区·····	[235]
七、西南地区·····	[236]
八、华侨及港澳台同胞·····	[236]
第二节 少数民族饮食习俗·····	[237]
一、回族·····	[237]
二、蒙古族·····	[238]
三、维吾尔族·····	[238]
四、藏族·····	[239]
五、朝鲜族·····	[239]
六、哈萨克族·····	[239]
七、彝族·····	[239]
八、壮族·····	[240]
九、傣族·····	[240]
十、锡伯族·····	[240]
第三节 外宾的饮食习惯·····	[240]
一、亚洲地区·····	[240]
二、欧洲地区·····	[244]

三、非洲地区.....	[248]
四、北美洲地区.....	[249]
五、拉丁美洲.....	[249]
六、澳、新地区.....	[250]
第四节 各种就餐对象的饮食要求	[250]
一、不同就餐对象的饮食要求.....	[250]
二、不同就餐目的饮食要求.....	[251]
三、疾病患者的饮食要求.....	[252]

第十五章 餐厅管理

第一节 服务质量管理	[256]
一、服务质量的内容.....	[256]
二、服务质量管理的基础工作.....	[257]
第二节 餐厅服务管理的实施	[261]
一、餐厅各部门的岗位职责.....	[261]
二、餐厅服务的工作流程.....	[264]
第三节 餐厅卫生管理	[269]
一、环境卫生.....	[269]
二、餐具卫生.....	[270]
三、个人卫生.....	[270]
四、操作卫生.....	[270]

第一章 概述

第一节 餐厅

餐厅是人们就餐场所。在餐饮行业中，餐厅的形式是很重要的，因为餐厅的形式不仅体现餐厅的规模、格调，而且还体现餐厅经营特色和服务特色。

在我国，餐厅大致可分为中式餐厅和西式餐厅两大类，根据餐厅服务内容，又可细分为宴会厅、快餐厅、零餐餐厅、自助餐厅等。

一、中式餐厅

中式餐厅是提供中式菜式、饮料和服务的餐厅。我国是一个幅员辽阔，民族众多的国家。由于各地的物产、气候、风俗习惯及历史情况不同，长期以来逐渐形成了许多菜系、流派和地方风味特色。因此，各地经营的中餐厅也颇具地方特色。近年来，随着各地饮食、文化相互交流，各种风味的中餐厅竞相开业，又形成了一种新的局面。

常见的中式餐厅有以下几种：

1. 中式宴会厅

这种餐厅应是多功能的。它可以用活动门间隔成许多小厅。有些大型宴会厅开宴会时可容纳 500 人以上，开酒会可容 1000 人以上。在这里可以举行大、中型宴会、酒会、茶话会、冷餐会；也可以开国际会议、举办服装表演、商品展览、音乐舞会等等。这种餐厅应是高雅、华丽、设备齐全的豪华餐厅。

2. 零餐餐厅

零餐餐厅的特征主要体现在服务方式上。除了旺季，在这种餐厅用餐不用事先预订座位，客人通常是随到随吃，服务也是按先到者先服务的原则进行。

零餐餐厅的装璜都比较简洁明快，各种设备、器皿配置都较实用，环境舒适，并具有时代的特点。在这类餐厅用餐，气氛比较轻松随便，更具有家庭式的气氛，一般不会因环境压力而造成拘谨。

3. 快餐厅

由于目前经济生活节奏加快，许多人不愿意在平时吃食物上花太多的时间，快餐厅可满足这部分客人的需要。快餐厅的内部装璜清洁而明快，所提供的食品都是事先准备好的，以保证能向客人迅速提供所需的食品。同时，质量稳定、清洁卫生、价格低廉以及分量充足。

4. 自助式餐厅

这是一种方便餐厅，主要是方便希望迅速、简单就餐的客人。它的特点是客人可以自我服务，如菜肴不用服务员传递和分配，饮料也是自斟自饮。自助餐有西式、中式，现在大连、广州等地还发展了一种叫做海鲜火锅自助餐的餐厅。

5. 特色餐厅

(1) 风味餐厅：这是一种专门制作一些富有地方特色菜式的食品餐厅。这些餐厅在取名上也颇具地方特色。

(2) 海鲜餐厅。这是以鲜活海、河鲜产品为主要原料烹制食品的餐厅。

(3) 野味餐厅：顾名思义，这是以山珍、野生动物为原料的餐厅，特别是春、秋、冬季很受欢迎。

(4) 古典餐厅：这类餐厅无论从装饰风格，服务人员服饰、服务方式，直至所供应的菜点均为古典风格。而且它的古典风格往往还具有某一时代的典型特点，如唐代、宋代及明代、清代。

(5) 食街：这是供应家常小吃的餐厅。有南北风味食品，以营业时间长、品种多、有特色、供应快捷，而受客人普遍欢迎。这种餐厅虽消费低，但营业额高。在广州中国大酒店等大型宾馆里均有食街。

(6) 火锅厅：专门供应各式火锅。此类餐厅的设备很讲究，安排有排烟管道，条件好的地方备有空调，一年四季都能不受天气影响品尝火锅。火锅厅内一般火锅品种式样较多，供客人挑选。服务也有一套专门的程式，比如上料添火等有专门的讲究。

(7) 烧烤厅：专门供应各式烧烤。这类餐厅内也都设有排烟设备，在每个烤炉上方即有一个吸风罩，保证烧烤时的油烟焦糊味不散播开来。烧烤炉是根据不同的烧烤品种而异，有的是专门的烤炉，有的是组合于桌内