

饭·店·服·务·系·列·从·书

# 餐 饮 服 务 知 识 与 技 能

● 孙乐中 主编



中国旅游出版社

# 餐饮服务知识与技能

孙乐中 主编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 朱轶佳

责任印制：闫立中

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

餐饮服务知识与技能/孙乐中主编. - 北京: 中国旅游出版社, 2009. 1

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3620 - 4

I. 餐… II. 孙… III. 饮食业 - 商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 202038 号

---

**书 名：**餐饮服务知识与技能

---

**主 编：**孙乐中

**出版发行：**中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cmta.gov.cn](mailto:cttp@cmta.gov.cn)

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

**排 版：**北京中文天地文化艺术有限公司

**经 销：**全国各地新华书店

**印 刷：**北京新魏印刷厂

**版 次：**2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

**开 本：**720 毫米 × 970 毫米 1/16

**印 张：**26.25

**印 数：**1 - 4000 册

**字 数：**384 千

**定 价：**40.00 元

**I S B N** 978 - 7 - 5032 - 3620 - 4

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

# 编委会名单

主 编 孙乐中

副主编 殷海峰 张自强 丁乃灿  
周湘屏 李中华 孙卫强

编 委 按姓氏笔画排列

万燕平 王德萍 王 婷  
吴加宏 陆建平 凌 弈  
鲁建平 蒋 洪

# 前 言

在餐饮业中，市场是为需求服务的，而服务则要符合消费市场的需求，这就要求餐饮经营者在激烈的竞争中根据市场行情不断作出新的变化和调整，运用好的竞争策略。餐饮业的竞争除了产品质量和价格的竞争外，应以服务竞争为首，谁能为消费者提供全面的最佳服务，谁就能取得优势地位，就会拥有更多的宾客，就将立于不败之地。这就要求餐饮经营者必须重视服务竞争，即重视服务方式的竞争、服务态度的竞争和服务技能的竞争。要做到这一点，最重要的是要做好对餐饮服务人员的培训工作。本书就是为适应这一需要，应众多读者的要求而编写的，旨在提高餐饮服务人员的业务素质和服务技能。

本书是根据餐饮服务的需要编写的，是从事餐饮服务的各个等级服务人员应知应会知识的合订本。全书共分为两大部分，第一部分为餐饮服务专业知识，涵盖了餐饮概述、餐饮部组织机构及人员的岗位职责、餐厅布置与设备配备、餐厅服务人员的素质要求及礼貌礼节修养、餐饮习惯、餐厅物品的使用与保养知识、安全知识、宴会知识、酒品和饮料知识、餐厅插花知识、中西菜点及烹饪知识、食品营养知识、食品卫生知识、电气设备的使用保养与管理知识、营销心理及营销知识和餐饮业务及管理知识等十六个方面的内容。第二部分为餐饮服务专业技能，涵盖了餐饮服务基本技能、中餐厅服务、西餐厅服务、中餐宴会服务、西餐宴会服务、冷餐酒会和鸡尾酒会服务、会议及其他服务、宴会的组织及花台摆放、菜单的拟定与设计、餐饮成本核算与管理、应变能力与公共关系和餐饮员工培训与激励等十二个方面的内容。本书采用了一问一答形式，文字简练易记，内容系统且全面，重点突出，注重实用性和可操作性，对促进餐饮服务与管

理的标准化、规范化和程序化具有一定的指导和参考作用。既可作为餐饮服务与管理的培训教材及专业教学的辅助读物，也可作为餐饮从业人员的工具书，能达到即查即用的目的。既适用于酒店、培训机构和大中专院校等单位，同时也适用于餐饮业员工、在校学生、在职培训及参加餐饮职业技能等级考核的人员和酒店的管理人员。

本书由孙乐中主编并统稿。全体编委参加了第一部的撰稿，其中二由鲁建平编写；一、三、五由蒋洪编写；四、六由凌奔编写；七、八、九由陆建平编写；十、十一、十二由万燕平编写。

本书在编写过程中得到了江苏省劳动和社会保障厅、江苏省旅游局，以及苏州市旅游局的大力支持，在此一并表示感谢。

编 者

2008年6月15日

# 目 录

## CONTENTS

### 第一部分 餐饮服务专业知识

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 一 餐饮概述·····              | 3   |
| 二 餐饮部组织机构及人员岗位的主要职责····· | 11  |
| 三 餐厅布局与设备配备·····         | 40  |
| 四 餐饮服务人员的素质要求及礼貌修养·····  | 49  |
| 五 餐饮习惯·····              | 63  |
| 六 餐厅物品的使用与保养知识·····      | 70  |
| 七 安全知识·····              | 77  |
| 八 宴会知识·····              | 81  |
| 九 酒品和饮料知识·····           | 85  |
| 十 餐厅插花知识·····            | 101 |
| 十一 中西菜点及烹饪知识·····        | 106 |



|    |                |     |
|----|----------------|-----|
| 十二 | 食品营养知识         | 121 |
| 十三 | 食品卫生知识         | 131 |
| 十四 | 电气设备的使用保养与管理知识 | 144 |
| 十五 | 营销心理及营销知识      | 154 |
| 十六 | 餐饮业务及管理知识      | 169 |

## 第二部分 餐饮服务专业技能

|    |             |     |
|----|-------------|-----|
| 一  | 餐饮服务基本技能    | 203 |
| 二  | 中餐厅服务       | 242 |
| 三  | 西餐厅服务       | 267 |
| 四  | 中餐宴会服务      | 290 |
| 五  | 西餐宴会服务      | 307 |
| 六  | 冷餐酒会和鸡尾酒会服务 | 316 |
| 七  | 会议及其他服务     | 321 |
| 八  | 宴会的组织及花台摆放  | 333 |
| 九  | 菜单的拟定与设计    | 352 |
| 十  | 餐饮成本核算与管理   | 359 |
| 十一 | 应变能力与公共关系   | 380 |
| 十二 | 餐饮员工培训与激励   | 400 |

# 第一部分

## 餐饮服务专业知识





# 一 餐饮概述

## 1. 什么是餐厅？构成餐厅的基本条件是什么？

所谓餐厅，就是公开的为一般大众提供食物及饮料的设施和公共就餐场所。餐厅的设施、设备、服务是构成餐厅的基本条件。

## 2. 我国的饭店餐厅必须具备哪三项条件？

(1) 一定的场所。(2) 提供食品、饮料和服务。(3) 以赢利为目的。

## 3. 服务的概念是什么？

服务即一种助人或济人的行为，是友善友好的具体表现，是关心他人福利或利益的行为。

## 4. 餐饮产品和餐饮服务由哪四个独立成分构成？

(1) 辅助性设备、设施，即桌椅、餐具用品等。(2) 使餐饮服务易于实现的产品，即菜肴、饮料等。(3) 明显的服务，即消费者感觉到的各种利益等。(4) 隐含的服务，即消费者的心理感受或附属于服务的特征。

## 5. 餐饮优质服务包括了哪些内容？

餐饮优质服务包括微笑服务、规范服务、超常服务、个性服务、无差错服务等内容。

## 6. 餐饮业要做到优质服务必须做到哪几点?

(1) 在深入细致地调查、了解餐饮市场需求和宾客心理的基础上, 树立服务营销意识。(2) 在遵循规范化、程序化、标准化服务的前提下, 努力争创和尝试多样化、特色化、制度化经营管理模式。(3) 在服务的各个环节中灌输情感、相互交流, 扮演好服务角色, 从而体现服务的价值。

## 7. 饭店对客服务的标准是什么?

(1) 任何时候见到宾客都要微笑并致以问候。(2) 同宾客说话要热情友好。(3) 认真负责地回答宾客提出的问题, 不将宾客及其所提问题推给另一个部门。(4) 预见宾客的需要并帮助其解决问题。

## 8. 国际饭店服务的十把“金钥匙”是什么?

(1) 宾客就是上帝。(2) 微笑。(3) 真诚、友好。(4) 提供快速敏捷的服务。(5) 至少经常使用两种具有魔术般魅力的话语。(6) 佩带好名牌。(7) 每一位服务员都要以自己经过修饰的容貌为骄傲。(8) 有与其他人互助合作的团队精神。(9) 在宾客问候你之前, 先以尊称向宾客问候。(10) 熟悉自己的企业、工作及相关信息。

## 9. 餐饮部的地位主要体现在哪些方面?

(1) 餐饮部是宾客活动的中心。餐饮部所管辖的范围都是宾客的交际活动场所。作为宾客经常活动的场所, 餐饮部经营管理水平如何, 直接影响整个饭店的形象。所谓全方位的优质服务, 也许只有在餐饮部才更能体现其确切的意义。

(2) 为饭店创造更多的经济效益。我国旅游饭店的餐饮收入大约占饭店总收入的 1/3, 餐饮经营的成功与否, 将会对客房销售和商品销售带来重大影响。

(3) 餐饮服务直接影响饭店声誉。餐饮部的工作人员, 特别是餐饮服务人员要与宾客直接接触, 他们的一举一动、片言只语都会在宾客的心中留下深刻的印象。餐饮部所提供的食品、饮料的种类、质量, 以及服务的好坏

不仅直接关系到饭店的声誉和形象,而且直接影响饭店的客源和经济效益。

(4) 餐饮部规模大,工种多,用工量大。餐饮部拥有的员工数约占饭店总人数的 1/3,且有几十个工种,可以说,餐饮部是饭店中的一个庞大复杂的部门。

### 1.1 餐饮部的任务是什么?

餐饮部的任务是在饭店餐饮部经理领导下,以经营计划为指导,以经营责任制为基础,全面筹划饮食产品的产、供、销活动,科学合理地组织厨房生产和餐厅服务;组织客源,扩大销售,降低成本消耗,提高服务质量,满足客人需要,以获得最大经济效益。具体包括:(1)广泛组织客源,扩大产品销售。(2)加强食品原材料的采购、储藏管理,保证生产活动需要。(3)切实做好饮食产品生产过程的管理,继承、发展烹调艺术。(4)切实做好餐厅销售服务管理,提高服务质量,满足宾客物质享受和精神享受需要。(5)突出抓好宴会管理,增加经济收入。(6)加强成本控制,降低劳动消耗,提高经济效益。

### 1.2 餐饮部的基本作业程序是什么?

(1)制定菜单(市场调研,了解需求→菜单计划→菜单印制)。(2)以菜单为纲制定服务程序。(3)组织厨房生产,并对厨房实行业务化管理(采购→验收→储存→领发→预备→生产)。(4)销售服务(服务→销售→会计核算→比较并修改计划)。

### 1.3 饭店餐饮系统的经营特点是什么?

(1)饭店餐饮系统不可以脱离饭店的总系统、总形象、总概念。(2)饭店餐饮系统既要满足住店客人的饮食需求,又要积极为社会作贡献。它提供的食品、饮料的品种多,货源足,使宾客有充分的选择余地。(3)由于餐饮产品的综合特征,饭店餐厅菜肴价格一般高于社会上独立餐厅的价格。(4)餐饮经营属劳动密集型的生产形式,需要一定量的专业人员和技术人员。(5)饭店的服务主要是由劳务与设备的共同作用而形成的,服务人员的服务对宾客的满意程度以及他们对饭店的评价起着重要的作用。(6)餐

饮部门不仅要协助其他部门参加社会竞争,其本身也要参加社会竞争,不断开发市场。

### 13. 当代人对餐饮的要求主要表现在哪些方面?

(1) 对食品质量的要求越来越高。(2) 对餐厅环境和气氛设计的要求越来越高。(3) 对服务质量的要求越来越高。

### 14. 根据当代人对餐饮的要求,餐厅须对食品质量提出哪些要求?

(1) 使用新鲜食品原料,保证食品质量。(2) 减少菜肴的道数和每客菜肴的分量,但要提高菜肴的质量。(3) 开餐前,在供应鸡尾酒的同时,提供保健饮料,多提供果子汤,少供应白汤。(4) 在菜谱中增加药膳。(5) 供应鱼、鸡、小牛肉,增加新鲜水果和果汁的分量。(6) 供应低胆固醇、低脂肪食物,清淡调味品,减少盐分。

### 15. 餐厅环境气氛的要素主要包括哪些方面?

餐厅环境气氛的要素主要包括以下几方面:(1) 餐厅形状、大小。(2) 不同座位所能看到的景色。(3) 座位的类型、布置方法。(4) 餐厅的民族性。(5) 员工的外表、年龄和服饰。(6) 餐桌上的用具。(7) 喧闹声的高低。(8) 温度。(9) 其他宾客的年龄、性别、阶层和服饰。(10) 装饰的色彩。(11) 照明。(12) 清洁卫生。(13) 其他。

### 16. 何为前台服务和后台服务?它们之间的关系是什么?

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供的服务;后台服务则是指在宾客视线所不能达到的场所,如厨房、管事部等部门,工作人员为生产、加工菜点和保障前台工作而进行的一系列工作。

它们之间关系是:(1) 前台服务与后台服务相辅相成,任何一方出了问题都会影响餐饮服务质量。(2) 后台服务为前台服务奠定了物资基础,前台服务是后台服务的继续和完善。只有精美的菜点,没有高质量的服务不行;只有高质量的服务,没有精美的食品也不行。美味佳肴只有配以热

情、礼貌、周到的服务，才会受到宾客的欢迎。

### 1.7 餐饮生产的特点是什么？

(1) 产品的原料品种多，易变质。(2) 产品生产时间短，生产量难以预测。(3) 产品品种规格多，批量小。(4) 生产过程业务环节多，管理难度大。(5) 产品质量好坏以适口为准。

### 1.8 餐饮销售的特点是什么？

(1) 销售量受活动场所的限制。(2) 销售量受进餐时间的限制。(3) 销售毛利率高，资金周转快。(4) 固定成本高，开支比重较大。

### 1.9 餐饮服务的概念是什么？其特点是什么？

餐饮服务就是服务人员以友善的态度，关心宾客需求，并以行动去帮助宾客完成就餐的行为。

其特点是具有无形性、一次性、同步性和差异性。

### 2.0 国外常见的餐厅有哪些种类？

- (1) 以服务方式和餐厅价位分类：①豪华餐厅；②餐桌服务型餐厅；③柜台型餐厅；④自助式餐厅；⑤其他形式的餐厅。
- (2) 以经营方式分类：①独立餐厅；②连锁经营餐厅；③特许经营餐厅。
- (3) 以餐厅所处地理区域分类：①东方美食餐厅；②西方美食餐厅。

### 2.1 国外豪华餐厅的主要特点是什么？

- (1) 建筑装潢豪华奢侈，就餐气氛高雅浪漫，菜单设计精美考究。
- (2) 菜肴由具有高技术水平的营养师和大厨亲手配制烹调，价格昂贵。
- (3) 卫生设施高档齐全。(4) 配备训练有素、服务技术全面、敬业精神强的资深侍者。(5) 名酿贮存丰富。(6) 规模趋向小型化。

### 2.2 餐桌服务型餐厅的特点是什么？

- (1) 餐厅各具特色，建筑装潢上乘，就餐环境舒适，卫生状况良好，

菜单内容丰富,菜肴口味体现时尚,价格适中,烹饪技术全面,餐饮服务规格化、标准化、程序化。(2)餐厅在经营管理上,注重宣传促销。(3)主要客源市场以团体商务客人为主。

### 23. 自助式餐厅有哪两种形式?它们的经营特点是什么?

自助式餐厅有自助餐厅和点菜式自助餐厅两种形式。

自助餐厅的经营特点是:(1)该类餐厅常将菜品和餐具按开胃品、热菜、烧烤、汤、甜品、水果等分类摆放在布置装饰精美、台型设计考究的自助餐餐台上,由宾客自取餐具,自行挑选自己喜爱的菜品;并划分就餐区域。一般设有迎宾员、自助餐餐台看台服务员、餐桌值台服务员及值台厨师。(2)自助餐厅就餐气氛轻松、服务快捷,并且能让宾客拥有最大限度的选择余地。(3)餐费标准固定,饮费另计,早餐、正餐分别有不同的标准;也有的自助餐厅采取宾客购买餐券就餐的方法。(4)全天候供应的自助餐常采用国际先进的时段定价法收费,即在不同的用餐时间就餐,其价格标准也相应变化,以适应不同工作时段的需求。

点菜式自助餐厅的经营特点是:(1)它类似于快餐厅,大部分菜品在宾客点菜后烹制。(2)菜肴价格水平较低,采取无菜单式经营。(3)宾客共用餐桌,自助用餐,空间紧凑,客流量大。

### 24. 我国饭店餐厅常见的种类有哪些?

我国饭店餐厅常见的种类有中餐厅、西餐厅、咖啡厅、自助餐厅、大宴会厅和多功能厅、特色餐厅。

### 25. 什么是特色餐厅?

特色餐厅是以特定的历史阶段为背景,以一定的文化传统、历史沿革、风俗时尚为依据,以特定的菜系、美食或服务 and 饮食风俗为经营特色的餐厅。

### 26. 常见的特色餐厅的种类有哪些?

常见的特色餐厅的种类有啤酒坊餐厅、意大利餐厅、日本料理餐厅、

韩国烧烤餐厅、花园餐厅、旋转餐厅、文化主题餐厅、美食店（廊）等。

### 27. 什么是文化主题餐厅？

文化主题餐厅以文化定位为基础，通过环境气氛的设计和娱乐活动的安排，创造一种文化氛围。文化主题餐厅的菜肴口味似乎不很重要，但菜品极具时代特色，餐厅中的文化气息对人的感染是最重要的。文化主题餐厅拥有相对独立的客源市场，主要满足文化人、外宾和追求时髦的年轻人的餐饮需求和精神享受的要求。

### 28. 饭店中的餐饮服务项目大致可分为哪两类？

饭店中餐饮服务项目大致可分为普通服务项目与特殊（色）服务项目两类。

### 29. 根据餐饮场所及设施的功能，普通服务项目又可分为哪些？

（1）中餐早餐、正餐服务（零点、套餐）。（2）中式宴会服务。（3）西餐早餐、正餐服务（零点、套餐）。（4）西式宴会、冷餐会、鸡尾酒会服务。（5）自助早餐、自助正餐服务。（6）会议服务。（7）酒吧服务。

### 30. 何谓酒吧？酒吧必须具备哪三个条件？

酒吧即专门出售酒品，让公众休息聚会的场所。

酒吧必须具备三个条件：（1）要配备种类齐全和数量充足的酒水，并按照贮存要求陈列摆放。（2）要有各种用途不同的载杯。（3）配备供应酒品必须的设备和调酒工具。

### 31. 酒吧主要有哪些种类？

酒吧主要种类有主酒吧、酒廊、服务酒吧、宴会酒吧等。

### 32. 主酒吧有何特点？

主酒吧也叫英美正式酒吧。这类酒吧的特点是：（1）以供应各类烈酒、鸡尾酒和混和饮料为主。（2）宾客直接面对调酒师坐在吧台，调酒