



旅游管理专业高职高专
“十一五”部委级规划教材

LUYOU GUANLI ZHUANYE JIAOCAI

CANTING FUWU JISHU

王丽梅 朱多生 主编

餐厅 服务技术



中国纺织出版社



旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材

餐厅服务技术

王丽梅 朱多生 主编

编
委
会
名
单

副主编：申 莉 潘琳琳

参 编：关世荣 苏 博

刘 静 金丽娇

卢 颖 纪 妍

王林峰 吕伟男

王美彦 薛宝钢

王 琳 王根成

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务技术/王丽梅,朱多生主编. —北京:中国纺织出版社,
2009.7

(旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材)

ISBN 978-7-5064-5647-0

I. 餐… II. ①王…②朱… III. 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(2009)第 069217 号

策划编辑:卢志林 责任编辑:宋蕊 责任印制:刘强

封面设计:Z2 书籍装帧工作室

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19

字数:324千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

出版者的话

2005年10月,国发[2005]35号文件“国务院关于大力发展职业教育的决定”中明确提出“落实科学发展观,把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”。高等职业教育作为职业教育体系的重要组成部分,近些年发展迅速。编写出适合我国高等职业教育特点的教材,成为出版人和院校共同努力的目标。早在2004年,教育部下发教高[2004]1号文件“教育部关于以就业为导向 深化高等职业教育改革的若干意见”,明确了促进高等职业教育改革的深入开展,要坚持科学定位,以就业为导向,紧密结合地方经济和社会发展需求,以培养高技能人才为目标,大力推行“双证书”制度,积极开展订单式培养,建立产学研结合的长效机制。在教材建设上,提出学校要加强学生职业能力教育。教材内容要紧密结合生产实际,并注意及时跟踪先进技术的发展。调整教学内容和课程体系,把职业资格证书课程纳入教学计划之中,将证书课程考试大纲与专业教学大纲相衔接,强化学生技能训练,增强毕业生就业竞争能力。

2005年底,教育部组织制订了普通高等教育“十一五”国家级教材规划,并于2006年8月10日正式下发了教材规划,确定了9716种“十一五”国家级教材规划选题,我社共有103种教材被纳入国家级教材规划。在此基础上,中国纺织服装教育学会与我社共同组织各院校制订出“十一五”部委级教材规划。为在“十一五”期间切实做好国家级及部委级高职高专教材的出版工作,我社主动进行了教材创新型模式的深入策划,力求使教材出版与教学改革和课程建设发展相适应,充分体现职业技能培养的特点,在教材编写上重视实践和实训环节内容,使教材内容具有以下三个特点:

(1) 围绕一个核心——育人目标。根据教育规律和课程设

置特点,从培养学生学习兴趣和提高职业技能入手,教材内容围绕生产实际和教学需要展开,形式上力求突出重点,强调实践,附有课程设置指导,并于章首介绍本章知识点、重点、难点及专业技能,章后附形式多样的思考题等,提高教材的可读性,增加学生学习兴趣和自学能力。

(2) 突出一个环节——实践环节。教材出版突出高职教育和应用性学科的特点,注重理论与生产实践的结合,有针对性地设置教材内容,增加实践、实验内容,并通过多媒体等直观形式反映生产实际的最新进展。

(3) 实现一个立体——多媒体教材资源包。充分利用现代教育技术手段,将授课知识点、实践内容等制作成教学课件,以直观的形式、丰富的表达充分展现教学内容。

教材出版是教育发展中的重要组成部分,为出版高质量的教材,出版社严格甄选作者,组织专家评审,并对出版全过程进行过程跟踪,及时了解教材编写进度、编写质量,力求做到作者权威,编辑专业,审读严格,精品出版。我们愿与院校一起,共同探讨、完善教材出版,不断推出精品教材,以适应我国高等教育的发展要求。

中国纺织出版社
教材出版中心

前言

目前,我国已经完成了从旅游资源大国到亚洲旅游大国的转变,接下来,我国旅游业将要完成的是从亚洲旅游大国到旅游强国的转变,这是我国旅游业发展过程的一个关键性转变,要求我国的旅游业从粗放型外延式发展转变到集约型内涵式发展,从数量规模型发展走向产品质量型发展。

伴随旅游业的快速发展,作为高等职业教育旅游专业重要的核心课程之一,餐饮服务技术成为衡量学生专业技能水平的重要指标。为此,他们必须掌握餐饮服务的基础技能相关知识。在社会需求日益扩大的背景下,我们编写了这本书。本书根据餐饮服务企业服务技术的内容进行编写,从餐饮服务基本技术的培训着手,严格操作程序,科学规划教学模块,使之符合社会餐饮企业各层次人员的学习需求,既可以作为高等职业学校学生的教材,又可作为餐饮工作人员系统学习掌握服务技术的读本。

考虑到餐饮服务的复杂多变性,本书从实践入手,系统地介绍了餐饮服务的基本技术。本书以服务员在餐饮企业中工作的实际需要为线索,分十一章进行介绍。在体例上,本书采用了比较先进的教材编写系统,科学设计了餐饮服务的模块和每个模块的操作程序。各章均有教学内容及教学要求,除此以外,还配有适量的练习题,以及专门选择的与各章内容相关的案例,并进行分析,以增强读者学习过程中的直观性。

本书是集体智慧的结晶,由王丽梅、朱多生任主编,潘琳琳、申莉任副主编。

具体写作分工如下:王丽梅(辽宁科技大学)负责第二章、第三章;朱多生(四川行政学院)负责第四章、第六章;潘琳琳(辽宁科技大学)负责第十章;申莉(上海建桥学院)负责第九章的第3节、第4节;苏博(辽宁科技大学)负责第七章;刘静(辽宁科技大学)负责第八章;卢颖(辽宁科技大学)负责第九章的第1节、第2节;关世荣(辽宁科技大学)负责第一章的第1节、第2节;王根成(辽宁科技大学)负责第一章的第3节;王林峰(辽宁科技大学)负责第五章的第1节、第2节;吕伟男(辽宁科技大学)负责第五章的第3节、第4节;王美彦(辽宁科技大学)负责第五章的第5节;纪妍(辽宁科技大学)负责第十一章的第1节、第2节;薛宝钢(辽宁科技大学)负责第十一章的第3节;金丽娇(南京金肯职业技术学院)负责附录,最后由王丽梅负责全书统稿。

在编写过程中,参阅了大量有关餐饮管理的相关书籍、文献资料和相关案

例,在此谨向编著这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的感谢!

由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足在所难免,恳请各位专家和读者不吝指教,以期在日后修订再版时更正。

编者

2009年1月

附录

《餐厅服务技术》教学内容及课时安排

章/课时	课程性质/课时	节	课 程 内 容
第一章 (4 课时)	理论概述 (4 课时)		· 餐厅服务概述
		一	餐厅
		二	餐厅服务
		三	餐厅服务的礼貌修养
第二章 (16 课时)			· 餐厅服务基本技能
		一	托盘
		二	铺台布
		三	摆台
		四	餐巾折花
		五	酒水服务
		六	上菜服务
		七	分菜服务
第三章 (10 课时)	技能操作 (48 课时)		· 中餐零点接待服务
		一	接受客人预订服务
		二	迎接客人准备
		三	迎接客人服务
		四	接受客人点菜服务
		五	传菜及上菜服务
		六	席间巡台服务
		七	结账与收银服务
		八	送客服务
		九	撤台服务
		十	中餐零点服务规范
第四章 (10 课时)			· 西餐零点接待服务
		一	西餐基本知识
		二	西餐法式服务
		三	西餐美式服务
		四	西餐俄式服务
		五	西餐零点服务规范
第五章 (8 课时)			· 中餐宴会服务
		一	中餐宴会预订
		二	中餐宴会场景布置

续表

章/课时	课程性质/课时	节	课 程 内 容
第五章 (8 课时)	技能操作 (56 课时)	三	中餐宴会台型设计与席位安排
		四	中餐宴会台面设计
		五	中餐宴会综合服务
		· 西餐宴会服务	
第六章 (4 课时)		一	西餐正式宴会服务
		二	鸡尾酒会服务
		三	冷餐酒会服务
第七章 (4 课时)			· 茶艺服务
		一	中国茶道的发展
		二	名茶识别与鉴赏
		三	茶叶的种类与茶具
		四	茶的泡制
第八章 (3 课时)			· 插花服务
		一	插花概述
		二	花器与花材的选择
		三	插花的造型设计
		四	插花的基本技法与保鲜方法
第九章 (3 课时)	服务知识 (18 课时)		· 酒水知识
		一	酒的基本知识
		二	酿造酒、蒸馏酒与配制酒
		三	中国名酒简介
		四	软饮料
第十章 (6 课时)			· 菜单与菜肴知识
		一	菜单知识
		二	菜肴知识
		三	菜肴的促销
		四	我国主要地区和少数民族的饮食习惯
第十一章 (2 课时)			· 餐厅服务心理与问题处理技巧
		一	宾客的类型差异与就餐心理
		二	宾客投诉心理分析
		三	餐厅常见问题的处理技巧

注 各院校可根据自身的教学特色和教学计划对课程时数进行调整。

目 录

第一章 餐厅服务概述	1
第一节 餐厅	2
一、餐厅的概念	2
二、餐厅的种类	2
三、餐厅的设施设备	5
第二节 餐厅服务	6
一、餐厅服务的含义	6
二、餐厅服务的特点	7
三、餐厅服务的构成要素	8
第三节 餐厅服务的礼貌修养	8
一、餐厅服务人员的仪表	8
二、餐厅服务人员的举止	9
三、餐厅服务中的礼貌用语	10
四、餐厅服务工作中的礼节	12
案例分析	15
第二章 餐厅服务基本技能	19
第一节 托盘	20
一、基本知识	20
二、轻托操作规范	20
三、重托操作规范	21
第二节 铺台布	22
一、台布	22
二、铺台布的主要方法	22
三、撤换台布操作规范	23
四、中餐圆台铺台布操作规范	23
五、中餐围台裙操作规范	23

六、西餐长台铺台布操作规范	24
第三节 摆台	24
一、摆台用具及要求	24
二、中餐零点摆台操作规范	25
三、中餐宴会摆台操作规范	26
四、西餐欧陆式早餐摆台	28
五、西餐午、晚餐摆台	28
六、西餐宴会摆台	30
第四节 餐巾折花	33
一、餐巾的种类和特点	33
二、餐巾花型的选择	34
三、餐巾摆设	35
四、餐巾折花基本技法	35
五、餐巾折花操作规范	38
第五节 酒水服务	38
一、基础知识	38
二、酒水的开瓶	39
三、斟酒的操作	40
第六节 上菜服务	41
一、基础知识	41
二、中餐上菜操作规范	42
三、几种特殊菜肴的上菜方法	42
四、上菜注意事项	42
第七节 分菜服务	43
一、中餐分菜	43
二、西餐派菜	44
三、中餐分菜操作规范	45
四、中餐分鱼操作规范	46
案例分析	46
第三章 中餐零点接待服务	55
第一节 接受客人预订服务	56
一、预订方式、内容及注意事项	56
二、电话预订操作规范	56

三、当面预订操作规范	57
第二节 迎接客人准备	58
一、餐前的准备	58
二、迎客准备操作规范	59
第三节 迎接客人服务	60
一、问候引领客人	60
二、安排客人就座	61
三、客人落座后的服务	61
四、迎客服务操作规范	61
第四节 接受客人点菜服务	62
一、基本知识和技能	63
二、点菜服务的注意事项	64
三、点菜服务操作规范	64
第五节 传菜及上菜服务	65
一、餐厅传菜必备用具	65
二、传菜顺序	65
三、上菜服务	66
第六节 席间巡台服务	66
一、巡台服务的工作内容	66
二、撤换骨碟的时机及规范	66
三、撤换烟灰缸操作规范	66
第七节 结账与收银服务	67
一、结账的种类	67
二、结账的要求	67
三、结账的准备	67
四、现金结账操作规范	67
五、支票结账操作规范	68
六、信用卡结账操作规范	68
七、签单结账操作规范	69
第八节 送客服务	69
一、送客服务要点	69
二、送客服务操作规范	69
第九节 撤台服务	70
一、撤台的要求	70

二、撤台操作规范	70
第十节 中餐零点服务规范	71
一、早餐服务操作规范	71
二、中餐午、晚餐服务操作规范	71
案例分析	73
第四章 西餐零点接待服务	75
第一节 西餐基本知识	76
一、西餐的菜式特点	76
二、西餐烹饪的主要特点	81
三、西餐的五种火候	81
四、西餐的组成	82
五、西餐与酒水的搭配	82
六、西餐厅经营特点	83
七、正规西餐进餐礼节礼仪	84
第二节 西餐法式服务	85
一、服务特点	85
二、操作规范	85
第三节 西餐美式服务	87
一、服务特点	88
二、操作规范	88
第四节 西餐俄式服务	89
一、服务特点	89
二、操作规范	89
第五节 西餐零点服务规范	90
一、咖啡厅早餐服务操作规范	90
二、午、晚餐服务操作规范	90
案例分析	94
第五章 中餐宴会服务	97
第一节 中餐宴会预订	98
一、宴会预订方式及内容	98
二、宴会单格式	98
三、宴会预订的认定	100

四、宴会预订的传递和预订变更	101
第二节 中餐宴会场景布置	101
一、须考虑的因素及注意事项	101
二、场景布置	102
第三节 中餐宴会台型设计与席位安排	102
一、中餐宴会台型设计的总体要求	102
二、台型设计	103
三、席位安排	104
第四节 中餐宴会台面设计	107
一、立体造型	107
二、平面造型	108
第五节 中餐宴会综合服务	108
一、宴会服务的十知、三了解	108
二、宴会菜肴出菜程序	109
三、宴会服务的注意事项	109
四、宴会前的准备程序	110
五、宴会开餐前的准备程序	110
六、宴会服务操作规范	111
案例分析	112
第六章 西餐宴会服务	115
第一节 西餐正式宴会服务	116
一、西餐正式宴会的特点及台型设计	116
二、西餐正式宴会座次安排	117
三、西餐正式宴会服务操作规范	118
第二节 鸡尾酒会服务	119
一、服务员分工	119
二、举行鸡尾酒会的要点	120
三、操作规范	120
第三节 冷餐酒会服务	121
一、服务方式	121
二、服务员分工	122
三、菜点的摆设	122
四、酒会进行过程中的服务	122

五、操作规范	123
案例分析	124
第七章 茶艺服务	127
第一节 中国茶道的发展	128
一、唐代	128
二、宋代	128
三、元代	130
四、明代	130
五、清代	131
六、现代	131
第二节 名茶识别与鉴赏	132
一、西湖龙井	132
二、洞庭碧螺春	133
三、黄山毛峰	135
四、君山银针	136
五、信阳毛尖	138
六、安溪铁观音	140
七、祁门红茶	140
第三节 茶叶的种类与茶具	141
一、茶叶的划分	141
二、茶具	143
第四节 茶的泡制	145
一、绿茶的泡制	145
二、花茶的泡制	146
三、红茶的泡制	148
四、乌龙茶的泡制	148
五、茶艺师的仪容仪表要求	150
第八章 插花服务	153
第一节 插花概述	154
一、插花的起源	154
二、插花类型	155
三、餐厅插花	156

第二节 花器与花材的选择	157
一、花器的选用	157
二、花材的选择	158
第三节 插花的造型设计	159
一、插花的基本造型	159
二、枝条的造型	164
三、花的造型	165
四、叶的造型	165
第四节 插花的基本技法与保鲜方法	166
一、确定比例关系	166
二、剪切	166
三、弯曲	166
四、固定	166
五、具体插花	167
六、延长插花花期的措施与方法	170
 第九章 酒水知识	175
第一节 酒的基本知识	176
一、酒的起源	176
二、酒的概念与分类	176
三、酒类术语	178
四、酒的功能	178
第二节 酿造酒、蒸馏酒与配制酒	179
一、酿造酒	179
二、蒸馏酒	182
三、配制酒	185
第三节 中国名酒简介	186
一、白酒	186
二、黄酒	188
三、果酒	189
四、啤酒	189
第四节 软饮料	190
一、咖啡	190
二、可可	193

三、茶	194
四、其他软饮料	196
第十章 菜单与菜肴知识	199
第一节 菜单知识	200
一、菜单的作用	200
二、菜单的种类	201
三、菜单的内容	205
四、菜单的设计	207
第二节 菜肴知识	209
一、中餐简介	209
二、中国的四大菜系	210
三、其他菜系	219
四、其他菜种	226
第三节 菜肴的促销	228
一、餐厅服务推销的作用与要求	228
二、餐厅服务中推销的具体方式	229
三、餐厅服务中进行推销的注意事项	231
四、推销技巧	232
第四节 我国主要地区和少数民族的饮食习惯	234
一、我国主要地区人们的饮食习惯	234
二、我国主要少数民族的饮食习惯	236
案例分析	239
第十一章 餐厅服务心理与问题处理技巧	241
第一节 宾客的类型差异与就餐心理	242
一、宾客的类型差异	242
二、宾客的就餐心理分析	244
第二节 宾客投诉心理分析	246
一、正确认识宾客投诉行为	246
二、宾客投诉的原因分析	247
三、宾客投诉的一般心理	248
四、处理宾客投诉的对策	249
第三节 餐厅常见问题的处理技巧	250