



高职高专旅游大类十二五规划教材

餐饮服务技能

主 编 © 郑燕萍



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

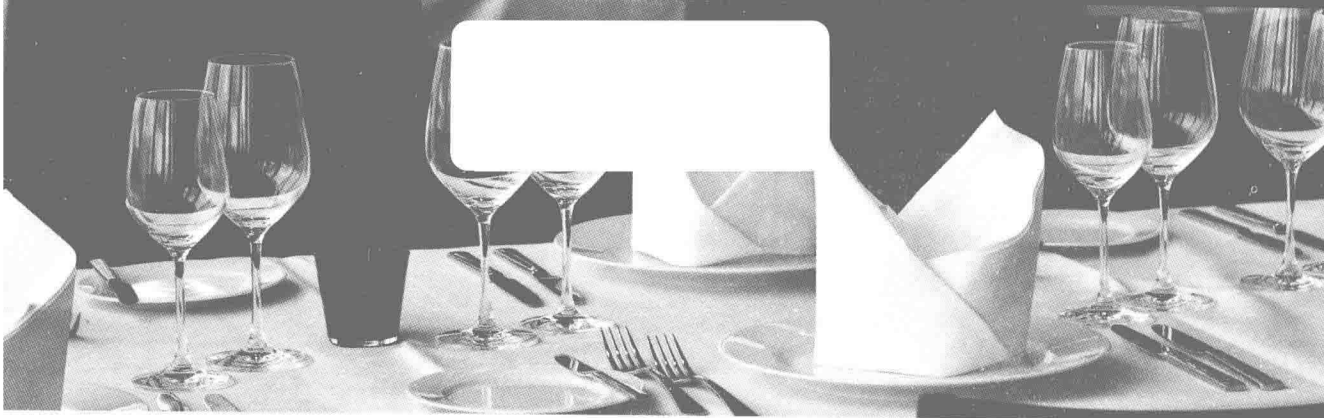
国家一级出版社
全国百佳图书出版单位



教育部职业教育与成人教育司 教育部教材审定中心 审定

餐饮服务技能

主编 王小明



高职高专旅游大类十二五规划教材

餐饮服务技能

主 编 ◎ 郑燕萍

副主编 ◎ 林润泽
仪小杉
王宏兰



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务技能/郑燕萍主编. —厦门:厦门大学出版社, 2012. 7

ISBN 978-7-5615-4217-0

I. ①餐… II. ①郑… III. ①饮食业-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 051445 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

<http://www.xmupress.com>

xmup@xmupress.com

厦门市明亮彩印有限公司印刷

2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:12.25

字数:300 千字 印数:1~3 000 册

定价:23.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



前言

改革开放三十多年来,我国餐饮业发展经历了起步阶段、数量型发展阶段、规模化发展阶段和品牌建设阶段,初步形成了投资主体多元化、经营业态多样化、经营方式连锁化、品牌建设特色化、市场需求大众化的发展新格局。当前我国餐饮业呈现出蓬勃发展的良好态势,据测算,2011年中国餐饮业实现收入20 543亿元,同比增长率16.9%;限额以上企业餐饮收入6 445亿元,同比增长19.7%。

为贯彻落实国家“十二五”规划纲要关于大力发展生活性服务业的有关要求,2011年11月商务部发布“十二五”期间促进餐饮业科学发展的指导意见,提出力争在“十二五”期间,餐饮业保持年均16%的增长速度,到2015年零售额突破3.7万亿元;培育一批地方特色突出、文化氛围良好、社会影响力大、年营业额10亿元以上的品牌餐饮企业集团;全国餐饮业吸纳就业人口超过2 700万人。伴随着政府拉动消费的政策影响、城乡居民收入较快增长和消费观念更新等因素,未来餐饮业依然是引人注目的消费热点,中国餐饮消费水平仍将继续保持高速增长。

《餐饮服务技能》实训教材的编写力求体现职业教学改革的精神,以餐饮消费客人为中心,不仅要求学生掌握餐饮行业的相关专业基础知识,更强调熟练掌握餐饮服务专业技能,以培养能胜任餐饮服务与基层管理的专业技能性人才为根本出发点。在教学过程中,引导学生以客人为中心,以餐饮服务流程为主线,结合中、高级餐厅服务员技能考核要求,采用实训情景模块教学方式,从餐饮服务工作的实际需要出发,设计了七个实训情境模块,共28个工作任务,每个工作任务由任务布置、知识准备、实操训练及任务小结四个部分组成,突出了餐饮服务人员的综合素质与技能的培养,体现了较强的实用性和可操作性。内容编写时,我们借鉴了很多国内外饭店业、餐饮业界成功的经验和众多专家、前辈的研究成果,并结合了十多年来的教学 and 实践经验,编写了这本教材,以满足高职旅游饭店专业教学或相关企业培训的需要。

本书主编由厦门城市职业学院郑燕萍老师担任,负责组织全书大纲设计、撰写、初稿修改、最后统稿和定稿工作,并负责本书前言、实训情境六、附录的编写(120千字);第一副主编由漳州职业技术学院林润泽老师担任,并负责实训情境四、五的编写(约74千字);



第二副主编由厦门城市职业学院仪小杉、王宏兰老师担任,仪小杉老师负责实训情境二、三的编写(约46千字);王宏兰负责编写实训情境一、七(约30千字)。参与本书编写的编者均为高职院校酒店管理专业教学一线的教师,具有丰富的酒店管理专业教学与实践经验。

本书在编写过程中,参考、借鉴了大量的相关文献、教材和专著(详见书末参考文献),更是得到了福建商业高等专科学校、厦门城市职业学院和漳州职业技术学院领导的大力支持以及厦门佰翔酒店集团张晓明经理、厦门国际航空港花园酒店陈嘉敏经理等行业专家的指导和帮助,还得到了厦门磐基皇冠假日酒店的支持;厦门大学出版社的编辑江珏及其他编辑老师们也为本书的出版付出了辛勤劳动。谨此对所有参考文献作者和支持本书编写工作的单位以及所有为这部教材编写做出贡献的人们表示衷心的感谢!

本书在编写过程中,力求体例合理、内容新颖、文字规范。但由于时间仓促、个人认识水平和实际工作环境所限,书中难免会存在疏漏和不妥之处,恳请各位专家学者和广大读者不吝赐教,以便作进一步修订使之日臻完善!联系方式:543428316@qq.com。

编 者

2012年4月

高职高专旅游大类十二五规划教材

简介

本规划教材深化人才培养模式改革,在教育观念、课程体系、教学内容、教学方法和实践环节等方面进行探索和创新,是符合高职高专教育教学改革实际的教材,为推进高职人才培养模式和加快培养生产、建设、管理、服务一线需要的高技能人才提供坚实保障。

核心点——培养产业发展急需的高技能人才;

切入点——推行工学结合、校企结合;

内容点——体现新知识、新工艺、新技术的专业课程教材、实训教材和体现闽台职业教育资源共建共享的闽台合编教材。

书目

专业课程教材			
旅游行业认知	中国旅游地理	旅行社经营与管理	旅游景区服务与管理
旅游市场营销	现代饭店管理	导游业务	前厅客房服务与管理
中国主要旅游客源国/目的地概况	餐饮服务与管理	旅游人力资源管理	
实训教材			
导游情境英语	中餐制作技术	模拟导游(英文)	旅游交通票务
旅游摄影	餐饮服务技能	客房服务技能	西餐制作技术
中西点制作技术	茶艺服务技巧	前厅服务技能	模拟导游实训教程
饭店情境英语	旅游景观鉴赏	礼仪与形体训练	旅行社组团与计调
酒水与酒吧服务	休闲运动营销实务		
闽台合编教材			
茶文化旅游设计	闽台旅游产业政策与法规	闽台旅游景观经济文化	温泉旅游服务与管理
休闲管理实务	旅游英语视听说	休闲运动心理学	饮食与健康
闽台旅游基础知识			

目 录

实训情境一	认识餐厅	1
任务 1	认识餐厅类型及特点	1
实训情境二	岗前培训	7
任务 1	仪容、仪表、仪态	7
任务 2	微笑、使用恰当的手势及礼貌用语	13
任务 3	服务意识	19
任务 4	安全的工作方法	21
拓展训练		25
实训情境三	电话订餐	30
任务 1	电话订餐	30
拓展训练		34
实训情境四	餐前准备	39
任务 1	班前会	39
任务 2	托盘端托服务	42
任务 3	餐巾折花	45
任务 4	铺台布服务	52
任务 5	中餐摆台	55
任务 6	西餐摆台	60
任务 7	餐厅主题餐台设计	68
任务 8	餐前检查	72
拓展训练		75
实训情境五	开餐服务	80
任务 1	候位服务	80
任务 2	迎宾、引领服务及座位安排	82
拓展训练		84
实训情境六	就餐服务	90
任务 1	点菜和点酒水服务	90
任务 2	斟酒服务	102
任务 3	上菜服务	111



任务 4 分菜服务	119
任务 5 茶水咖啡服务	125
任务 6 撤换餐用具	135
任务 7 巡视服务	139
任务 8 特殊情况处理	142
拓展训练	152
实训情境七 餐后服务	158
任务 1 结账与收银服务	159
任务 2 送客与收尾服务	162
任务 3 投诉处理	165
任务 4 管理日志的填写	169
附录一 国家职业技能标准:餐厅服务员(2009 年修订)	173
附录二 GBT14308—2010 旅游饭店星级的划分与评定	
——饭店运营质量评价表(餐饮部分)	182
参考文献	185



实训情境一

认识餐厅

学习目标

知识目标

1. 了解餐厅的各种类型
2. 熟练区别各种餐厅

能力目标

1. 能够分辨各种类型的餐厅
2. 熟练掌握各种餐厅的特点

餐厅是餐饮经营的主体部门,起着接待宾客、弘扬餐饮文化、创造经济效益、扩大企业影响的作用。本书中所讲的餐厅主要是指销售饭店或餐饮企业饮食产品和客人用餐的特定场所。

任务1 认识餐厅类型及特点

一、任务布置

(1)查阅资料:利用课余时间,到学校图书馆或通过网络渠道等查阅相关资料,了解各种类型餐厅的特点。

(2)参观考察:将学生分为若干组,利用课余时间到各大酒店餐饮部、社会餐饮机构调查,参观不同类型的餐厅。

(3)整理查阅与调查的资料:每个小组的学生将查阅的资料和调查结果进行整理归类 and 总结。

(4)参与课堂讨论:积极参与教师在课堂组织的讨论活动,并发表自己的看法。



二、知识准备

(一)餐厅的工作任务

- (1)营造良好的就餐环境和就餐氛围;
- (2)按照一定的规格和标准,用娴熟的服务技能及时供餐给宾客,满足宾客对美食的需要;
- (3)推销餐饮产品,扩大销售服务;
- (4)正确计算和收取价款,保证经济效益的实现。

(二)餐厅的类型及特点

1. 中餐厅

中餐厅就是以经营用中国式烹调方法烹饪的菜肴为主的餐厅,如图 1-1 所示,主要经营中国的八大菜系和地方菜系的菜肴。中国幅员辽阔,民族多,民俗殊异,往往基于地理、气候、风俗、民情、经济等因素,塑造了多样的文化性格,形成了独特的饮食习惯与奇妙的烹饪方法,有所谓的“南甜、北咸、东辣、西酸”——随地域而变化万端,各地区均形成自己独特的菜系,且既有小吃,又有大菜,如川菜、鲁菜、浙菜、粤菜、皖菜、苏菜、湘菜、滇菜、京菜、东北菜等等。



图 1-1 中餐厅

2. 西餐厅

西餐厅是指装潢西化、供应欧美餐饮及以西式服务为主的餐厅,如图 1-2 所示。为方便大量不谙西餐的消费者,大部分的西餐厅都供应套餐,例如 A 餐和 B 餐,其顺序大致是汤、沙拉、主菜、甜点及最后的饮料。目前大饭店和高级牛排馆还保持传统西餐的风味,一般的西餐厅为吸引更多的客人,甚至还会供应排骨饭、鸡腿饭等中式菜肴让客人选用。因此现在吃西餐并非大款人士的专利,也没有特别讲究的餐饮礼仪,其休闲娱乐的性质大于



正餐的性质。



图 1-2 西餐厅

3. 宴会厅

宴会厅一般有高雅华丽的装饰,是接受宾客委托,组织消费水平及礼仪要求都较高的聚餐活动场所,如图 1-3 所示,可供中餐宴会、西餐宴会用厅。



图 1-3 宴会厅

4. 酒吧

酒吧通常被认为是各种酒类的供应与消费的主要场所,如图 1-4 所示。它是宾馆的餐饮部门之一,专为客人提供饮料服务及休闲。酒吧常伴着轻松愉快的调节气氛,通常供应含酒精的饮料,也随时为不善饮酒的客人提供汽水、果汁等饮料。酒吧浓缩了一个城市



图 1-4 酒吧



的地域特征、文化背景,并折射出不同人群的日常生活和情趣气息。

5. 咖啡厅

咖啡厅是现代饭店高品位经营理念的载体之一。早期的咖啡厅是名副其实供宾客饮用咖啡的地方,由于社会的不断发展和工作生活节奏的加快,咖啡厅逐步发展成为人们工作之余稍作歇息停顿和会友洽谈的场所。咖啡厅的营业时间和销售品种常根据顾客的需求而定。咖啡厅除提供快餐和小吃外,还供应正餐(一般以西餐正餐和各种风味餐为主),全天 18~24 小时服务。咖啡厅如图 1-5 所示。



图 1-5 咖啡厅

6. 自助餐厅

自助式餐厅是客人就餐时自选自取适合自己口味的菜点的餐厅,如图 1-6 所示。在自助餐厅中,食品分类放置,客人凭券入厅后可自由选食,食品不得带出餐厅。也有客人入厅后自由选食,然后按价付款的自助餐厅。这种餐厅供应迅速,常常根据顾客的用餐习惯将餐厅的菜肴和酒水分为几个餐台,每个餐台上陈列着各种菜肴。顾客走到餐台自取菜肴,自由选择菜点及数量;就餐客人多,销量大;服务员较少,客人以自我服务为主。



图 1-6 自助餐厅



7. 多功能餐厅

多功能餐厅是饭店中面积最大、设备设施最齐全的大型厅堂,如图 1-7 所示。它是用于举行各种宴会、酒会、自助餐会、鸡尾酒会、报告会、展览会和其他各种会议的活动场所。多功能餐厅常常根据顾客的需求,分割成几个大小不同的餐厅。



图 1-7 多功能餐厅

8. 扒房

扒房就是高级西餐厅,它代表着一家餐饮企业的餐饮水平,是五星级酒店必须设置的一个餐厅,是全酒店最高档的餐厅,基本上要有一流的服务和最高级的食物。扒房的布置一般具有典型的欧洲风格,现在的扒房则大多采用法式装潢与设计,提供法式服务,营造一种高雅、富丽和神秘的氛围。扒房中服务一桌客人(基本上是两个客人)一般需要花 2~3 个小时的时间,菜品有沙拉、汤、主菜和甜品。

9. 风味餐厅

风味餐厅是为客人提供不同的特色菜肴、海鲜、烧烤及火锅等的餐厅。

三、实操训练

- (1)实训目标:了解餐厅的各种类型。
- (2)实训形式:酒店现场参观。
- (3)地点:当地知名的高星级酒店中的各类餐厅。
- (4)时间:1 学时。
- (5)实训要求:认真参观各类餐厅的装修风格以及所提供的菜品类型;对不同餐厅的特点能有直观的印象,并观察其服务风格。

四、任务小结

餐厅是餐饮服务人员工作的地方,应该对餐厅的功能和特点有所了解。



实训情境小结

餐厅是向客人提供食物、饮料及相关服务的公共就餐场所,餐厅的种类繁多,要对饭店中常见的几种餐厅功能及特点有所了解。



实训情境二

岗前培训

学习目标

知识目标

1. 理解岗前培训对餐饮服务工作的重要性
2. 掌握岗前培训的主要内容

能力目标

1. 能够达到对餐饮工作人员的仪容、仪表及姿态的要求
2. 正确使用恰当的面部表情、手势及用语
3. 形成良好的、积极主动的服务意识
4. 能够使用正确的、安全的工作方法

良好的仪表和礼仪是餐饮服务人员的最基本的职业素质，用恰当的面部表情、手势及规范的服务语言展现出餐饮服务人员的职业形象，能够给客人以舒适的感觉，提高客人对饭店的满意程度。同时，要培养“以客为中心，顾客至上”、时刻准备为客户提供优质服务的意识。

任务1 仪容、仪表、仪态

一、任务布置

(1) 查阅资料：利用课余时间到学校图书馆、地方文史馆或通过网络渠道等查阅相关资料，了解餐饮行业对从业人员在仪容、仪表及仪态方面的要求。

(2) 参观考察：将学生分为若干组，利用课余时间到各大酒店餐饮部、社会餐饮机构调查，重点为各机构对从业人员的仪容、仪表及仪态的要求有何不同。

(3) 整理查阅与调查的资料：每个小组的学生对查阅的资料和调查结果进行整理归类 and 总结。



- (4)参与课堂讨论:积极参与教师在课堂组织的讨论活动,并发表自己的看法。
- (5)小组模拟训练:各小组在模拟餐厅环境中进行仪容、仪表及仪态的训练。

二、知识准备

餐饮服务最大的特点就是直接性,由服务员面对面地为顾客服务,工作人员的职业形象对顾客形成对餐厅的第一印象起到了非常重要的作用。因此,注重仪容、仪表及仪态就成为餐饮服务工作的最重要的职业基本功之一,能够体现餐厅对顾客的尊重态度,也反映了从业人员的文化修养和素质。

(一)仪容、仪表的总体要求

仪容、仪表是指人的外貌与综合外表的统称,主要包括容貌、妆饰、着装等,其总体要求为:

容貌端正,举止大方,端庄稳重,不卑不亢;
态度和蔼,待人诚恳,着装庄重,整洁挺括;
打扮得体,淡妆素抹,训练有素,言行恰当;
表情自然,面带微笑,亲切和善,端庄大方。

(二)仪容、仪表的具体标准

1. 头发

男服务人员:男服务员的头发标准如图 2-1 所示。



图 2-1 男服务员头发标准

- (1)前发不过眉,侧发不过耳,后发不压领;
- (2)发型不可稀奇古怪,不可染成黑色以外的其他颜色;
- (3)头发须清洁、没有头皮屑,并梳理整齐。

女服务人员:女服务员的头发标准如图 2-2 所示。

- (1)前发不遮眼,发不盖耳,后发不披肩;