

任务
引领

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

西餐服务

汪蓓静 ● 主 编



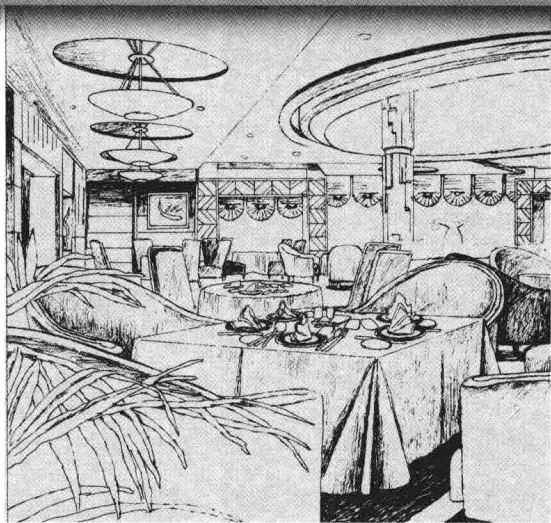
格致出版社



上海人民出版社

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

西餐服务



汪蓓静 主编

图书在版编目(CIP)数据

西餐服务/汪蓓静主编. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2009.9

(中等职业学校饭店服务与管理教材系列)

ISBN 978-7-5432-1654-9

I. 西… II. 汪… III. 西餐-餐厅-商业服务-专业学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 144331 号

责任编辑 忻雁翔

美术编辑 路 静

封面插图 钱自成

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

西餐服务

汪蓓静 主编

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心

印刷 上海书刊印刷有限公司

开本 787×1092 毫米 1/16

印张 8.5

插页 1

字数 162,000

版次 2010 年 1 月第 1 版

印次 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5432-1654-9/G·654

定价 18.00 元

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

编写委员会

主 任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

曹颐华（上海市现代职业技术学校，校长）

执行主编

张杨莉（上海市现代职业技术学校，副校长）

编委会成员

王红平 王万宁 曹颐华 张杨莉 王肇华 赵洪声 陆文婕

周丽勤 汪蓓静 许 康 谢浩萍 孔新华 傅国林 王明珠

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加，如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业，成为当前亟待解决的重大问题。为此，国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出，要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为面向全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育，健全覆盖城乡的职业教育和培训网络，是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神，适应新的社会经济发展的需要，上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题，诸如课程与就业关联不够，与就业及工作的相关课程少，教学内容相对滞后，学用不一致明显，学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要，与职业资格证书结合不够紧密，没有充分体现中等职业学校学生学习特点等，及时组织全市的中等职业学校的骨干教师，以科学发展观为指导，以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，服务于满足学生职业生涯的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要，开发和制定了新的专业教学标准，形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下：

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展，尊重学生基本学习权益，给学生提供多种选择方向，使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程，打破“三段式”

学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

- ★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。
- ★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣。
- ★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会

前 言

在改革开放的今天,外事活动日益频繁,前来中国的外国来宾和外国旅游者不断增加,因此,尊重各国人民的生活习惯,热情友好地做好服务接待工作,就显得十分的重要。《西餐服务》作为中职中专“饭店服务与管理”专业教材之一,是根据上海市中等职业教育课程教材改革办公室颁布的“饭店服务与管理”专业课程标准以及国家职业技能标准及其星级饭店规范标准要求编写而成的。

《西餐服务》一书根据行业专家对西餐厅服务所涵盖岗位群的任务和职业能力的分析,紧密结合职业技能鉴定资格证书考核中对西餐服务的要求,确定本教材的教学模块。同时,采用任务引领、实践导向为教材编写的指导思想,并依据学生的认知规律,按完成西餐服务工作项目的标准要求和操作程序设计教学活动内容,使学生在技能的训练中加深对专业知识和技能的理解和应用。教材中还采用了大量的图片,可以帮助学生在技能的操作过程中进行动作的模仿,教材的活动内容设计具体,具有可操作性。

本教材建议课时数为 72 课时。

本教材由汪蓓静担任主编并承担主要编写工作,胡萍协作辅助编写,在编写过程中得到餐饮界前辈的支持与帮助,在此表示衷心的感谢。

第一单元 西餐常识	1
活动一 认识西餐膳食	2
一、西餐早餐膳食品种	2
二、西餐早餐套餐种类	3
三、西餐午晚餐膳食	4
活动二 了解西餐菜式	6
一、法式菜	6
二、英式菜	8
三、美式菜	8
四、意式菜	9
五、俄式菜	10
活动三 了解西餐菜肴的调味汁——沙司	12
一、适用于开胃菜色拉的沙司	12
二、适用于主菜、副菜的沙司	13
三、餐桌上的调味品	13
活动四 了解西餐礼仪	15
一、餐前礼仪	15
二、进餐礼仪	15
三、餐后礼仪	17
测试题	17
 第二单元 西餐餐台布置	 19
活动一 认识餐具、酒具和服务用具	20
一、常用餐具	20
二、基本餐盘	20

三、常用酒杯	21
活动二 折餐巾花	22
一、餐巾与餐巾折花	22
二、餐巾花的折叠	22
三、餐巾花的摆放	28
活动三 铺设西餐台	29
一、西餐铺台的基本规则	29
二、西餐铺台基本餐酒用具介绍	32
三、西餐铺台餐酒用具摆放顺序与规则	34
四、咖啡厅早餐铺台餐具摆放顺序与规则	38
五、西餐厅午晚餐铺台	40
测试题	45
 第三单元 西餐服务方式	 47
活动一 认识美式服务	48
一、美式服务的特点	48
二、美式服务的方法	48
三、美式服务的程序	48
活动二 认识法式服务	50
一、法式服务的特点	50
二、法式服务的方法	51
三、法式服务的程序	52
活动三 认识俄式服务	54
一、俄式服务的特点	54
二、俄式服务的方法	54
三、俄式服务的操作	55
活动四 认识英式服务	56
一、英式服务的特点	56
二、英式服务的方法	56
三、英式服务的操作	57
测试题	58

第四单元 西餐酒水服务 61

活动一 认识西餐餐酒 62

- 一、餐前酒(开胃酒) 62
- 二、佐餐酒 63
- 三、甜食酒 64
- 四、餐后酒 65

活动二 服务葡萄酒 67

- 一、葡萄酒的服务程序 67
- 二、向客人示酒 68
- 三、保持适饮温度 68
- 四、红白葡萄酒的开瓶步骤 68
- 五、香槟酒的开瓶步骤 71
- 六、服务客人试酒 72
- 七、为客人斟酒 73

活动三 服务啤酒 75

- 一、啤酒的分类 75
- 二、啤酒服务方式 76

活动四 服务咖啡和红茶 77

- 一、普通咖啡的服务 77
- 二、特种咖啡的服务 77
- 三、红茶的服务 78

测试题 79

第五单元 零餐服务 81

活动一 为客人服务点菜 82

- 一、呈递菜单 82
- 二、招呼客人点菜 82
- 三、接受点菜 83

活动二 帮助推荐食品饮料 85

一、了解需求	85
二、推荐特色菜肴	85
三、向客人推荐酒类	86
四、向客人推荐饮料	86
五、向客人推荐甜点	86
六、推销特别活动	86
活动三 就餐服务	87
一、根据点菜单重新布置餐桌	87
二、给客人上菜及台面服务	87
活动四 结账服务	89
一、现金结账操作程序与方法	90
二、信用卡结账操作程序与方法	90
三、支票结账操作程序与方法	90
四、签单结账操作程序与方法	90
活动五 服务特别客人	91
一、接待儿童	91
二、接待老人	91
三、接待残障客人	92
活动六 预防及应对餐厅意外事故	92
活动七 咖啡厅服务	93
一、零点早餐服务	93
二、零点午晚餐服务	95
活动八 扒房服务	97
一、扒房特点	97
二、扒房午晚餐服务程序	98
测试题	104
 第六单元 宴会服务	 107
活动一 西餐宴会餐桌布局	108
一、常见西餐宴会餐桌布局的形式	108

二、西餐宴会的宾主座次安排	108
活动二 西餐宴会服务程序	111
一、宴会开始前准备工作	111
二、餐前鸡尾酒服务	111
三、席间餐台的服务	111
四、宴会结束的服务	112
活动三 冷餐会菜台与餐台台形设计	114
一、菜台的摆放	114
二、台形的设计及餐厅布局	114
活动四 冷餐会服务	115
一、餐前准备	116
二、服务程序	116
活动五 鸡尾酒会服务	117
一、鸡尾酒会的形式	117
二、鸡尾酒会的准备工作	117
三、鸡尾酒会进行中的服务	118
测试题	119
附录一 菜单酒单	121
附录二 各单元测试题答案	125

第

西餐常识

单元

任务与目标

- 掌握西式早、午餐主要膳食品种的种类及套餐菜单膳食品种的构成
- 了解西餐主要菜式风味特点和著名菜点
- 熟悉西餐菜肴的调味汁——沙司的应用
- 知道西餐就餐基本礼仪

活动一 认识西餐膳食

西餐,是欧美各国菜肴的统称。了解西餐餐饮文化,有利于提高自身的修养,也是作为一名西餐厅服务人员所必须了解和掌握的知识。

一、西餐早餐膳食品种

西式早餐大致由果汁水果类、谷类、奶类、面包类、蛋类、肉类、饮料类组成。不同国家和地区的人们的饮食习惯和要求有所不同。

(一) 果汁水果类

- 果汁:早餐一般有橙汁、菠萝汁、番茄汁、西柚汁等。
- 加工水果:主要是烩水果,如烩桃子、烩荔枝、烩枇杷等。
- 新鲜水果:主要有西瓜、香蕉、苹果、甜橙等时令水果。

(二) 谷类

- 玉米片
- 谷麦片
- 卜卜米
- 燕麦片

(三) 奶类

- 普通牛奶
- 脱脂牛奶
- 酸奶

(四) 面包

- 吐司
- 羊角面包
- 丹麦面包、杂粮面包

(五) 蛋类

● 煮鸡蛋:当客人点煮鸡蛋时,要问客人需要几分钟的。3分钟的是半熟,即蛋白已经熟了,但是蛋黄还没有凝结;如果是7分钟的就是全熟的鸡蛋。在给客人上煮鸡蛋时要用专门的蛋盅,下面要配上底碟,底碟上放一把小匙,同时要配盐和胡椒还有烤面包。

● 煎蛋:煎蛋分三种:单面煎蛋、双面煎嫩蛋、双面煎老蛋。

● 炒蛋:炒蛋是将鸡蛋打散后加入牛奶,在文火上边炒边搅,要求鸡蛋熟,但是没有凝结的硬块颜色是浅黄色。炒蛋通常要搭配烤面包片。

● 水波蛋:即将蛋在沸水中煮至客人需要的成熟度,通常分为1分钟、3分钟和5分钟,通常要搭配烤面包。

● 庵列蛋:又称蛋卷,是在鸡蛋液里放上火腿、洋葱或是蘑菇等肉类或蔬菜,配上奶酪,用文火煎熟,一边煎一面将鸡蛋卷起来。

(六) 肉类

- 香肠:香肠通常是经过水煮或是油煎,趁热食用。
- 火腿:通常火腿是冷食的。
- 培根、熏肉:许多人喜欢把熏肉煎得焦脆再吃。

(七) 饮料类

- 咖啡
- 红茶
- 可可

二、西餐早餐套餐种类

西餐早餐主要有三种类型:分别为欧式早餐(也称大陆式早餐)、英式早餐和美式早餐。这三种套餐,可以在一定的范围内视个人爱好自己进行选择搭配,收取固定的费用。

(一) 欧式早餐菜单构成

- 各种果汁
- 面包、牛角包或丹麦甜饼
- 黄油、果酱
- 咖啡或茶

(二) 英式早餐菜单构成

- 果汁或水果
- 冷或热的谷物食品
- 各式鸡蛋或鱼类
- 各色面包
- 黄油、果酱
- 咖啡或茶

(三) 美式早餐菜单构成

- 果汁或水果
- 冷或热的谷物食品
- 各式蛋类配以肉食(腌肉、小香肠、火腿等)
- 各色面包
- 黄油、果酱
- 咖啡或茶

三、西餐午晚餐膳食

西餐午晚餐一般由前菜、汤类、副菜、主菜、甜品、咖啡或茶组成。与早餐一样,午晚餐套餐根据套餐价格、就餐性质有多种款式的搭配。通常比较正式的宴会选用上述整套内容。一般来说简易套餐基本选用二、三道菜点组成。即:前菜、汤类、主菜、甜品、咖啡或茶。

(一) 前菜

前菜也称开胃品或头盆,即开餐的第一道菜。可分为冷前菜和热前菜两种。

前菜一般多用水果、蔬菜、海鲜、熟肉等制成,配以各种沙司,具有口味清淡,色彩鲜艳、装饰精美、具有特色、分量较少等特点,主要起到让人增加食欲的作用。

比较著名的冷前菜有:鱼子酱、法式鹅肝酱、烟熏三文鱼、虾仁鸡尾杯等;奶油鸡酥盒和焗蜗牛是比较著名的热前菜。

(二) 汤

客人未点前菜的情况下,汤就作为第一道菜上。西餐中汤有清汤和浓汤之分,也可分为冷汤、热汤。

清汤的制作工艺十分复杂,是用大量的高品质原材料经过长时间耐心熬煮后过滤而得的,清汤看似澄清寡淡实则味道非常醇厚,是汤中精品。而生活在寒冷地带的人们则喜欢用含有丰富蛋白质和脂肪的浓汤来驱散漫漫长冬带来的寒意。浓汤是在制汤过程中加入一定量的面酪(Roux)和奶油或制成茸状的蔬菜,使汤汁增稠。制成后的浓汤要求表面没有油脂或杂质,口味纯正香滑。清汤和浓汤分别装在不同的汤盆内上桌并搭配使用不同的汤匙。汤也起到开胃的作用,在西餐便餐中有时选择了开胃品就不用汤或者用汤就不选开胃品。各国比较著名的具有代表性的汤类菜肴有:意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、英式牛尾清汤、法式焗洋葱汤、蘑菇浓汤等。冷汤的品种较少,有德式冷汤、俄式冷汤等。

(三) 副菜

副菜,也称中盘,通常作为西餐中的第三道菜。

副菜通常选用各种鱼类、虾类及贝类等海鲜作为菜肴的原料。其中白肉鱼和对虾、龙虾最为常用。烹调的方法有:水煮、煎、烤、焖、油炸、铁扒、清蒸等。因为此道菜肴的肉质鲜嫩,比较容易消化,通常放在肉类菜肴的前面。比较著名的副菜有:整条酿馅鳕鱼、焗奶酪蟹盖等。

如在整套菜肴中没有肉类菜肴,副菜也可以作为主菜。在用龙虾、螃蟹等副菜时会用到一些专用餐具。

(四) 主菜

主菜是一套西餐菜肴的精华所在,制作考究、装饰精美,既考虑菜肴的色、香、味、形,又注重营养成分搭配。

主菜菜肴中畜肉类菜肴的原料通常取用牛、羊、猪、小牛仔等各个部位的肉,其中最具有代表性的是牛肉或牛排。主菜中的禽类菜肴一般取用鸡、鸭、鹅、火鸡等作原料。禽类菜肴除烤火鸡等需整形上桌的菜肴外,一般都去骨烹饪,所以多采用禽类的胸肉及腿

肉。比较著名的有：红烩鸭脯、橘子烧野鸭、各式铁排等。

通常还有各种蔬菜作为主菜配菜，常用的有土豆、花椰菜、胡萝卜、芹菜、芦笋、玉米、蘑菇等，蔬菜的烹调方法多样主要是为了突出和配合主菜的口味特色同时兼顾菜肴营养元素的搭配。

(五) 色拉

色拉可放在肉菜后，也可与肉菜同时提供。

色拉主要的种类有生蔬菜色拉及鱼、肉色拉等。和主菜同时服务的色拉，称为生蔬菜色拉，一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作。鱼、肉、蛋类制作的色拉一般不加味汁，在进餐顺序上可以作为头盘。

(六) 甜品

甜品是西餐中的最后一道菜，分软点、干点、湿点三种。软点大都热吃，例如：煎饼、烤饼、松饼等以早餐供应为主；干点都是冷吃，例如：各类攀、黄油蛋糕、水果馅饼等，通常作为下午茶点；湿点主要有各式冰淇淋、果冻、布丁等，冷热都有，常作为午晚餐的点心。

(七) 咖啡和茶

午、晚餐的咖啡和茶通常在客人用餐完毕后根据客人的要求送上，同时应跟上淡奶和糖。



小提示

西方人饮用咖啡的习惯；通常早晨有选择在早餐前饮用也有选择在早餐后饮用；午、晚餐通常选择在用餐完毕以后再饮用。



小知识

1. 牛排按其部位可分为沙朗牛排（也称西冷牛排）、菲利牛排、“T”骨牛排等。根据牛腩所在部位的肉质的不同采取不同的烹调方式。
2. 与主菜一起上桌的蔬菜配菜的装盘通常按白色、青色、红色从左至右排列。
3. 甜品在西餐中的地位不亚于主菜，笼统地讲它包括主菜后的所有食物，如糕点、冰淇淋、乳酪、水果等，一般分量较小造型美观。根据客人的需要如果要上乳酪的话，一般放在主菜与甜食之间。尽管大多数中国人不习惯乳酪的强烈气味，但对大多数西方人来说乳酪却是一道不可或缺的美食。乳酪的品种多达 500 种以上，发酵时间长短、储存方法以及添加物的不同造就了各种风味迥异的乳酪，最常见的有新鲜乳酪、白霉乳酪、蓝纹乳酪等。乳酪可以直接食用也可以与水果、酒、面包配着吃。