

餐厅 Restaurant Service Skills Training Book

服务

世赛培训手册



(瑞士) 马丁·埃拉赫 (瑞士) 丹尼尔·托姆特
(瑞士) 萨布丽娜·凯勒 著

杨红波 吴臻珍 陈凌 董佳 译





Restaurant Service Skill Training Book

服务

世界培训手册

1. 餐厅服务技能训练手册
2. 餐厅服务技能训练手册
3. 餐厅服务技能训练手册

中国轻工业出版社
China Light Industry Press

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务：世赛培训手册 / (瑞士) 马丁·埃拉赫，
(瑞士) 丹尼尔·托姆特，(瑞士) 萨布丽娜·凯勒著；
杨红波等译。— 昆明：云南科技出版社，2021.12
书名原文：Restaurant-Service
ISBN 978-7-5587-4074-9

I. ①餐… II. ①马… ②丹… ③萨… ④杨… III.
①餐馆—商业服务—职业技能—竞赛—世界—手册 IV.
① F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 000994 号

云南省版权局著作权合同登记号 图字：23-2021-177 号

版权声明

Restaurant Service Skills Training Book

ISBN 978-3-906121-01-7

2. Auflage 2018, Nachdruck 2020
Deutsch

Erschienen in: französischer, englischer, italienischer und deutscher Sprache

Printed in Switzerland

Copyright © 2013 ReNovium GmbH, Kirchbühlweg 51, 3007 Bern, Schweiz

餐厅服务 世赛培训手册

CANTING FUWU SHI-SAI PEIXUN SHOUCHE

(瑞士) 马丁·埃拉赫 (瑞士) 丹尼尔·托姆特 (瑞士) 萨布丽娜·凯勒 著
杨红波 吴臻珍 陈凌 董佳 译

出版人：温翔 策划：欧阳鹏
责任编辑：王永洁 张磊 封面设计：王睿韬
责任校对：秦永红 责任印制：蒋丽芬

书号：ISBN 978-7-5587-4074-9
印刷：昆明美林彩印包装有限公司
开本：787mm × 1092mm 1/16
印张：22
字数：500 千字
版次：2021 年 12 月第 1 版
印次：2021 年 12 月第 1 次印刷
定价：188.00 元

出版发行：云南出版集团 云南科技出版社
地址：昆明市环城西路 609 号
电话：0871-64170939

版权所有 侵权必究

餐厅服务 世赛培训手册

2018年第2版，2021年版：简体中文

出版语言包括：法语、英语、意大利语、德语和简体中文

作者：马丁·埃拉赫 丹尼尔·托姆特 萨布丽娜·凯勒
合著者：弥亚姆·范思勒 弗托波斯·戈绍 马丁·埃拉赫斯蒂芬·沙切特勒 维绍阿·戈绍
丹妮丝·弗里兹 马丁·埃拉赫
韦吉斯酒店及餐饮协会的朱莉娅·斯科塞尔
多丽丝·多勒 曼努埃拉·贝叶勒 林德 彼得·温特
玛雅·派斯克·斯蒂尔 贝尔根
中文译者：杨红波 吴臻珍 陈凌 董佳

版权所有：2013 ReNovium GmbH，基尔比厄尔维格 51，3007 伯尔尼，瑞士

提示

未经 ReNovium 有限公司书面许可，摘录使用文本和图像也违反版权法。尤其适用于课程文档和电子系统中的复制、翻译或使用。

本书中使用的商标、商号和通用名均已注册。如果未特别注明，则适用于相应的保护性规定。

本书所有信息已在我们的知识和能力范围内得到了检查和审核，但是作者和出版商均不对因使用本书而造成的任何损害承担责任。

本书在中国（包括香港和澳门特别行政区、台湾地区）的版权属于灏悦程信息科技有限公司南京有限公司，本书所有内容包括但不限于文字、图片、声音、录像、图表、标志、标识、商标、商号、域名、版面设计、专栏目录与名称、内容分类标准及多媒体形式的新闻、信息等，均受中国相关法律法规及适用之国际公约中有关著作权、商标权、专利权及/或其他财产所有权法律的保护，为灏悦程信息科技有限公司南京有限公司及/或相关权利人专属所有或持有。

未经灏悦程信息科技有限公司南京有限公司及/或相关权利人明确书面授权，任何人不得复制、转载、摘编、修改、链接、转帖本书的内容，或在非指定服务器上做镜像或以其他方式进行使用。

视频二维码兑换码使用说明

（一）扫码后在出现的页面中点击【个人中心】，进入个人中心。

（二）在【个人中心】页面中点击【兑换中心】。

（三）输入兑换码，即可免费播放本书的视频内容。



作者简介

致中国读者们：

您正在读的这本基础专业书籍，汇集了众多成功人士的知识。这些基础知识包含了各行各业人士的多年经验和体验。这些宝贵的理论知识旨在使学生从一开始就学习掌握扎实的手艺，并从作者的体验中受益。本书的精彩之处在于，大量视频展现了熟练的手部动作，而这些是成为专业人士的必备技能。来自中国的亲爱的读者们，尤其是您，本书向您详细描述了西方世界技术服务方面的知识，增加您对国际比赛的了解。祝您学习顺利！

Martin A. Erlacher



第一作者：马丁·埃拉赫（Martin A. Erlacher）

世界技能大赛餐厅服务技能组组长、
国际总裁判长

世界技能大赛国际技能开发国际专家

世界技能大赛国际专家

瑞士技能大赛总裁判长

曾担任世界技能大赛餐厅服务赛项
2011年、2013年、2017年、2019年世界
冠军瑞士选手的教练

个人曾获得 1994 年奥地利国际冠军
杯餐厅服务冠军、1995 年欧洲冠军杯餐
厅服务冠军、1999 年瑞士技能大赛餐厅
服务冠军、1999 年加拿大世界技能大赛
餐厅服务优胜奖

著有：餐厅服务（世界技能大赛）官
方指定培训手册及其他餐厅服务类、烹饪
类书籍



第二作者：丹尼尔·托姆特（Daniel Thomet）

瑞士圣加伦瓦伦湖度假村营运经理
瑞士伯尔尼酒店院校联盟会长
瑞士伯尔尼 ReNovium 教育出版
平台董事总经理

曾获得 1996 年瑞士冠军杯餐厅服务冠军、1997 年欧洲冠军杯餐厅服务冠军、1997 年瑞士世界技能大赛餐厅服务冠军

致力于激励年轻人，对职业教育和职业培训充满激情，通过优质与创新的职业教育资源的开发，为年轻人创造似锦前程

致中国读者们：

我曾在 1997 年世界技能大赛餐饮职业赛项中为瑞士夺得首枚金牌，对此我深感自豪。能够成为这个美好行业的代表人物一直是我的目标，并且我致力于在世界范围内普及这项服务。在我成功赢得金牌的这些年来，我们努力将这项技术以文字呈现出来，因而汇集成了这本包含文字、图像和视频的职业艺术著作。它展示了我们行业的真实艺术，并一步一步详细描述了服务艺术的规则。现在，这本书来到您的手中，供您使用，对我而言具有特别的意义。希望您对这个美好的职业（即为人们服务并使他们快乐）心怀喜悦、不断学习并充满热情。

Daniel Thomet

我很高兴在这本书里与您相遇，您应该是热爱服务行业并想扩展或完善餐厅服务知识的初学者，或者您是专业人士，抑或您是餐厅服务的爱好者。除了普遍适用和必要的服务流程与规则外，本书还包含对客服务时需要用到的很多技能，如切块、切片、焰烤以及日常工作中的各种知识（如正确拆开葡萄酒的包装、正确开瓶等）。

在我准备 2011 年在伦敦举行的世界技能大赛的时候，还没有内容如此详尽的教材，市面上也没有相关的培训手册。我在备赛期间付出了大量努力，反复操练，了解其他的饮食文化。我也与行业各类专家进行交流，搜集了无数的建议、技巧、窍门和方法，从中找到了适合我自己并符合世界技能大赛要求的标准。因此，本书和随附的影像视频能助您成为这方面的专家。

或许您会觉得世赛的标准高深莫测，但是这本书给您的最大启发是：它能让您的学习更轻松，您将享受学习和收获的乐趣，我希望您能喜欢。

我非常感谢 ReNovium 有限公司。我感谢你们对本书编辑、撰写的支持以及提供的专业协作。我衷心感谢你们对行业长久以来一直不懈的付出。感谢这些行业专家帮助我们年轻的从业者获得成功，助力我们在行业前程似锦。

非常感谢所有对本书给予经济支持和出谋划策的参与者。

Sabrina Keller



第三作者：萨布丽娜·凯勒（Sabrina Keller）

萨布丽娜·凯勒出生于瑞士东部地区的海顿。2006年8月在海顿的四星级养生酒店开始为期3年的餐饮师学徒制的学习。她以5.5分的全州最好成绩完成了学业。在澳大利亚布里斯班语言学校学习了6个月英语之后，她在圣加仑的Gentile餐厅工作，之后在苏黎世的餐厅和酒吧工作。2010年11月成为瑞士餐饮服务比赛冠军。此后凯勒花了9个月的时间准备，赢得2011年10月在伦敦举行的世界技能大赛餐厅服务赛项的世界冠军。

译者简介

第一译者：杨红波 (Delia Yang)



云南旅游职业学院酒店管理学院院长、教授
国际金钥匙学院荣誉董事
全国职业院校技能大赛餐厅服务赛项专家组组长
中华人民共和国第一届职业技能大赛餐厅服务裁判
历届全国职业院校、旅游职业院校技能大赛裁判
云南省餐饮职业教育教学指导委员会主任委员
云南省婚庆行业协会副会长
云南省饭店行业协会副秘书长
拥有 12 年高星级酒店运营管理经验，曾赴奥地利、瑞士等国进修酒店与旅游管理科研成果丰硕，获得多次全国大赛优秀指导教师称号以及省级、校级多个奖项

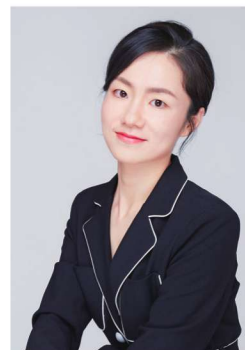
第二译者：吴臻珍 (Sharon Wu)



灏悦程教育联合创始人、运营总监
2020 年全国职业院校技能大赛改革试点赛山东省赛裁判
瑞士世赛餐厅服务培训课程中国助教
本科毕业于爱尔兰国立高威大学香侬酒店管理学院，取得国际酒店管理商学学士学位。硕士毕业于香港理工大学酒店及旅游管理学院，取得国际旅游及会展管理理学硕士学位
曾担任万豪家族基金会万礼豪程项目副经理，负责项目运营和执行工作
曾任饮迷商务咨询有限公司项目执行，服务于各大国际知名烈酒品牌，为品牌提供针对业内人士的培训和国际赛事活动策划及执行工作
拥有上海、爱尔兰以及美国波士顿国际酒店一线运营的工作经验。涉及部门包含西餐厅、宴会、西厨、饼房、前台等

第三译者：陈凌 (Alina Chen)

云南旅游职业学院酒店管理教研室主任、讲师
旅游管理硕士
曾赴万豪旗下酒店以及云南五星级酒店锻炼
获 2019 年、2020 年云南省教学能力大赛二等奖
获 2021 年云南省教学成果二等奖



第四译者：董佳 (Joy Dong)

灏悦程教育创始人
2020 年担任第一届中华人民共和国职业技能大赛酒店接待裁判
教育部第四届中国大学生创新创业大赛全国总决赛会议评审委员
第五届中国“互联网+”大学生创新创业大赛国内赛道网评系统评委
第六届和第七届中国国际“互联网+”创新创业大赛全国总决赛网络评审专家
第三届、第四届、第五届“尖峰时刻”全国酒店管理模拟大赛评委
2003 年至 2013 年在万豪国际集团工作
2013 年至 2020 年负责万豪家族基金会在中国开展的旅游教育慈善项目
香港理工大学酒店与旅游业管理学院客座教授
南开大学合作开发双语慕课课程“饭店业督导”
2019 年担任北京外国语大学中国职业外语教育发展研究中心专家委员会
毕业于澳大利亚卧龙岗大学，取得国际商务专业硕士学位；本科毕业于上海师范大学英语专业，学士学位



致辞



您可能会问，这是一本专门针对国内和国际比赛的培训书籍吗？本书内容由曾经的世界技能大赛冠军获得者和其他参赛者对未来参赛者精心写就。内容丰富的文献资料源自作者团队的自身经验，是为应对比赛挑战而量身定做的。

我很高兴有机会来评价这本独一无二的、能让职业比赛的参赛者受益的教科书。我在这里要向作者们的辛勤付出致以最真挚的感谢和敬意。

世界技能大赛不仅是青年职业者、高素质职业者展现自我的舞台，更是反映了各国职业教育质量、年轻一代人才潜力以及整个行业状况的最佳赛事之一。众所周知，行业水平不仅反映在关键性指标上，它也反映了专业环境中人们的认同和奉献精神。

这本《餐厅服务 世赛培训手册》向我们展示了一个充满活力的行业，该行业通过获胜者来提升关注度，以对年轻人在酒店业的职业发展机会提供指引。

很高兴瑞士酒店及餐饮协会可以担任专业审校方，我们竭力希望餐厅服务赛项对于年轻人职业培养和发展有更多的帮助，我们愿意为此贡献自己的力量。

我谨代表瑞士酒店及餐饮协会感谢发起人，特别是作者马丁·埃拉赫和他的合著者们，感谢他们集中再现了专业知识和丰富经验，这将增加年轻从业者获奖的机会。

衷心祝贺《餐厅服务 世赛培训手册》在各方面都获得成功。

瑞士酒店及餐饮协会主席 马克斯·祖斯特



作为服务行业的一员，或许我们不能保证打动每一位服务的客人，并确保他们的到访美好愉快，但是熟练的技巧及款待客人时的仪式感一定可以给予客人更好的体验。

在《餐厅服务 世赛培训手册》新版发行的书中，作者展示了餐厅服务过程中从准备到最后整个流程应提供专业服务的全套知识。这是一部有趣的国际规则指南，从切块、切片、焗烤、服务和其他很多内容都以图文并茂形式按步骤详尽记录了下来。这是一本针对所有喜爱这门技能的人的教学参考书。

作为餐饮职业协会的主席，身为其下餐厅的从业者，我很高兴这本书得以出版。祝愿所有对此感兴趣的人在阅读本书时能感受到乐趣，祝愿你们凭借这本书在这个充满挑战的行业里越做越好。

酒店及餐饮联合会
餐饮职业协会主席

卢卡·安德烈亚诺



这不仅仅是一本普通教材。

大家都不大喜欢传统意义上的教材。对于学习者和学生来说，教材意味着背诵和负担；对于老师来说，它们通常进度过快或不够完整。教材的要求终究是很高的，必须涵盖所有内容，一切都必须正确，除此以外最微小的细节也应当有凭有据。而且它也应该是多样化、有吸引力、结构合理的，并且教学内容都是最新版本。

现在出现了一本完全不同的教材，一本可以大胆而自豪地声称：这是针对杰出人才的教材！也是一部送给本行业的礼物，人们可以从中立即认识到最重要的工作条件。本书不再对本该具备的技能和专业能力做过多介绍，这种培训工具书应是概要性的。

这本书对于作者们来说也是一种挑战。作者们把这种挑战当成一种自信心的展示，而这种自信正是本行业经常缺失的。本书介绍了这个职业的从业者的必备要求，餐厅服务中被误解的规划终将得到其应有的遵循。本书不再仅介绍知识点和技能，而是将其上升到一个较高的维度。本书所说的专业能力是指一个整体，它整合了观念、态度和技能等一系列综合素养，所有这些在工作中都要满足并有一定难度，而此书将这些美好的愿望付诸实践。

最终这本书阐述“服务艺术”不仅仅看销售绩点，更重要的部分是客人。餐饮专业人士鼓起所有的勇气，把他们的才能置于最合适的高光时刻来表现。

这本培训书会让所有人受益匪浅。不仅是本书作者的名声，所有参与者和相关人员的名声都会得到提升。我们行业竞争中获胜的唯一机会就是满足更高的要求，而本书提到了构成这个高要求的一个基石：卓越的服务质量。

这本书将会为我们带来更多的冠军，对此我们非常期待。

GASTRO SUISSE

瑞士以酒店业的高标准而著称，在这里也代表着可靠、安全和质量。我们不会回避国际上的比较与竞争，因为我们始终追求卓越。

国际职业竞赛是为各地区最优秀者提供竞技的一个平台。我们很自豪，因为这一次次地促进了瑞士年轻人秀出他们卓越的成就，简而言之就是最完美的表现。

这本《餐厅服务 世赛培训手册》是由世界技能大赛的前任获奖者及其培训师们辛勤编制的，未来的天才和获胜者也对这个技能和知识资源包进行了补充和扩展。我谨代表餐饮业协会向所有参与者表示由衷感谢，并衷心祝愿未来的参赛者取得成功，收获好运！

餐饮业协会
职业教育和服务部副主席

丹尼尔·C. 荣格

目 录

- 1 读者须知 / 1**
 - 基础知识 / 常识 / 2
 - 餐前准备 / 2
 - 配料 / 配方 / 2
 - 制作方法 / 2
 - 制作流程 / 2
 - 专业术语 / 2
 - 配方 / 3
 - 视频录像 / 3

- 2 服务方式和服务流程 / 5**
 - 服务方式 / 6
 - 银盘服务 / 6
 - 法式服务 / 7
 - 旁桌服务 / 客前烹制服务 / 7
 - 餐盘服务 / 8
 - 餐车服务 / 8
 - 自助餐服务 / 自助服务 / 9
 - 国际命名 / 10
 - 服务流程 / 11
 - 固定菜单服务 / 11
 - 限点菜单服务 / 11
 - 零点服务 / 11
 - 外送服务（送餐上门） / 12
 - 宴会服务 / 12
 - （客房）送餐服务 / 13

3 操作用具及设备 / 15

切割刀 / 16

奶酪刀 / 17

更多器具 / 18

服务餐具 / 19

砧板 / 21

盛菜器具 / 22

服务车 / 旁桌 / 26

4 服务基本规则 / 31

在客人桌边提供服务 / 32

欢迎客人 / 32

开餐巾 / 33

欢迎和推荐 / 33

递送菜单 / 33

面包和黄油服务 / 34

摆放餐具 / 34

摆放餐盘 / 34

撤餐盘 / 35

端拿技巧 / 35

汤品服务 / 36

餐具语言 / 36

配菜服务 / 37

用研磨器撒胡椒粉 / 37

收拾汤碗 / 38

展示菜肴 / 38

银盘服务 / 39

调味汁服务 / 39

撤面包碟 / 40

清理桌面 / 40

摆放甜品餐具 / 41

已摆放了甜点餐具时 / 41

旁桌 / 客前烹制服务 / 42
旁桌的布局 / 42
带酱汁菜肴的旁桌服务 / 43
其他方法 / 43
饮品服务 / 44
水的服务 / 44
开胃酒服务 / 44
啤酒服务 / 46
香槟服务 / 48
白葡萄酒和红葡萄酒服务 / 50
红酒醒酒 / 53
醒酒目的 / 54
餐前准备 / 54
醒酒流程 / 55
咖啡服务 / 58
茶水服务 / 59
烈酒服务 / 61
服务温度 / 61
5 服务前的准备工作 / 63
餐前准备 / 64
完成餐前准备 / 64
自助餐桌铺台 / 65
餐具和杯具的清洁 / 68
餐巾折花 / 70
皇冠 / 71
扇形 / 72
天堂鸟 / 73
双扇 / 74
礼服 / 75
孔雀 / 76
蝴蝶 / 77
金字塔 / 78

- 玫瑰花蕾 / 79
- 精灵靴 / 80
- 遮挡杂物的餐巾折法 / 81
- 放置调味瓶的餐巾折法（放盐和胡椒瓶） / 82
- 餐具袋 / 83
- 莲花 / 洋蓍 / 84
- 餐桌摆台 / 85**
 - 铺设桌布 / 85
 - 摆台顺序 / 86
- 摆台指南 / 87**
 - 铺设桌布 / 88
 - 摆台 / 89
- 摆台标准 / 92**
 - 基础摆台 / 92
 - 零点摆台 / 92
 - 一般餐厅摆台 / 93
 - 固定菜单摆台 / 93
 - 宴会摆台 / 93
- 特殊餐具 / 94**
 - 冷而多汁的开胃菜餐具 / 94
 - 前菜含鸡尾酒的餐具 / 94
 - 半瓜类菜肴的餐具 / 94
 - 牡蛎的餐具 / 95
 - 鱼子酱的餐具 / 95
 - 以半只龙虾为开胃菜的餐具 / 96
 - 意大利面的餐具 / 96
 - 开胃菜是带壳蜗牛的餐具 / 97
 - 开胃菜是蜗牛且由蜗牛碟盛放的餐具 / 97
 - 开胃菜是鱼汤（马赛鱼汤）的餐具 / 98
 - 炖菜（炒锅炖菜）的餐具 / 98
 - 奶酪火锅的餐具 / 99
 - 肉类火锅的餐具（如中式肉汤火锅或勃艮第油火锅） / 99