

<<餐厅服务技术>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务技术>>

13位ISBN编号：9787506456470

10位ISBN编号：7506456478

出版时间：2009-7

出版时间：中国纺织出版社

作者：王丽梅，朱多生 编

页数：286

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;餐厅服务技术&gt;&gt;

## 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。

## <<餐厅服务技术>>

### 内容概要

《餐厅服务技术》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，《餐厅服务技术》从实践入手，系统地介绍了餐饮服务的基本技术。

《餐厅服务技术》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，《餐厅服务技术》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。

## 书籍目录

第一章 餐厅服务概述第一节 餐厅一、餐厅的概念二、餐厅的种类三、餐厅的设施设备第二节 餐厅服务一、餐厅服务的含义二、餐厅服务的特点三、餐厅服务的构成要素第三节 餐厅服务的礼貌修养一、餐厅服务人员的仪表二、餐厅服务人员的举止三、餐厅服务中的礼貌用语四、餐厅服务工作中的礼节案例分析第二章 餐厅服务基本技能第一节 托盘一、基本知识二、轻托操作规范三、重托操作规范第二节 铺台布一、台布二、铺台布的主要方法三、撤换台布操作规范四、中餐圆台铺台布操作规范五、中餐围台裙操作规范六、西餐长台铺台操作规范第三节 摆台一、摆台用具及要求二、中餐零点摆台操作规范三、中餐宴会摆台操作规范四、西餐欧陆式早餐摆台五、西餐午、晚餐摆台六、西餐宴会摆台第四节 餐巾折花一、餐巾的种类和特点二、餐巾花型的选择三、餐巾摆设四、餐巾折花基本技法五、餐巾折花操作规范第五节 酒水服务一、基本知识二、酒水的开瓶三、斟酒的操作第六节 上菜服务一、基本知识二、中餐上菜操作规范三、几种特殊菜肴的上菜方法四、上菜注意事项第七节 分菜服务一、中餐分菜二、西餐派菜三、中餐分菜操作规范四、中餐分鱼操作规范案例分析第三章 中餐零点接待服务第一节 接受客人预订服务一、预订方式、内容及注意事项二、电话预订操作规范三、当面预订操作规范第二节 迎接客人准备一、餐前的准备二、迎客准备操作规范第三节 迎接客人服务一、问候引领客人二、安排客人就座三、客人落座后的服务四、迎客服务操作规范第四节 接受客人点菜服务一、基本知识和技能二、点菜服务的注意事项三、点菜服务操作规范第五节 传菜及上菜服务一、餐厅传菜必备用具二、传菜顺序三、上菜服务第六节 席间巡台服务一、巡台服务的工作内容二、撤换骨碟的时机及规范三、撤换烟灰缸操作规范第七节 结账与收银服务一、结账的种类二、结账的要求三、结账的准备四、现金结账操作规范五、支票结账操作规范六、信用卡结账操作规范七、签单结账操作规范第八节 送客服务一、送客服务要点二、送客服务操作规范第九节 撤台服务一、撤台的要求二、撤台操作规范第十节 中餐零点服务规范一、早餐服务操作规范二、中餐午、晚餐服务操作规范案例分析第四章 西餐零点接待服务第一节 西餐基本知识一、西餐的菜式特点二、西餐烹饪的主要特点三、西餐的五种火候四、西餐的组成五、西餐与酒水的搭配六、西餐厅经营特点七、正规西餐进餐礼节礼仪第二节 西餐法式服务一、服务特点二、操作规范第三节 西餐美式服务一、服务特点二、操作规范第四节 西餐俄式服务一、服务特点二、操作规范第五节 西餐零点服务规范一、咖啡厅早餐服务操作规范二、午、晚餐服务操作规范案例分析第五章 中餐宴会服务第一节 中餐宴会预订一、宴会预订方式及内容二、宴会单格式三、宴会预订的认定四、宴会预订的传递和预订变更第二节 中餐宴会场景布置一、须考虑的因素及注意事项二、场景布置第三节 中餐宴会台型设计与席位安排一、中餐宴会台型设计的总体要求二、台型设计三、席位安排第四节 中餐宴会台面设计一、立体造型二、平面造型第五节 中餐宴会综合服务一、宴会服务的十知、三了解二、宴会菜肴出菜程序三、宴会服务的注意事项四、宴会前的准备程序五、宴会开餐前的准备程序六、宴会服务操作规范案例分析第六章 西餐宴会服务第一节 西餐正式宴会服务一、西餐正式宴会的特点及台型设计二、西餐正式宴会座次安排三、西餐正式宴会服务操作规范第二节 鸡尾酒会服务一、服务员分工二、举行鸡尾酒会的要点三、操作规范第三节 冷餐酒会服务一、服务方式二、服务员分工三、菜点的摆设四、酒会进行过程中的服务五、操作规范案例分析第七章 茶艺服务第一节 中国茶道的发展一、唐代二、宋代三、元代四、明代五、清代六、现代第二节 名茶识别与鉴赏一、西湖龙井二、洞庭碧螺春三、黄山毛峰四、君山银针五、信阳毛尖六、安溪铁观音七、祁门红茶第三节 茶叶的种类与茶具一、茶叶的划分二、茶具第四节 茶的泡制一、绿茶的泡制二、花茶的泡制三、红茶的泡制四、乌龙茶的泡制五、茶艺师的仪容仪表要求第八章 插花服务第一节 插花概述一、插花的起源二、插花类型三、餐厅插花第二节 花器与花材的选择一、花器的选用二、花材的选择第三节 插花的造型设计一、插花的基本造型二、枝条的造型三、花的造型四、叶的造型第四节 插花的基本技法与保鲜方法一、确定比例关系二、剪切三、弯曲四、固定五、具体插花六、延长插花花期的措施与方法第九章 酒水知识第一节 酒的基本知识一、酒的起源二、酒的概念与分类三、酒类术语四、酒的功能第二节 酿造酒、蒸馏酒与配制酒一、酿造酒二、蒸馏酒三、配制酒第三节 中国名酒简介一、白酒二、黄酒三、果酒四、啤酒第四节 软饮料一、咖啡二、可可三、茶四、其他软饮料第十章 菜单与菜肴知识第一节 菜单知识一、菜单的作用二、菜单的种类三、菜单的内容四、菜单的设计第二节 菜肴知识一、中餐简介二、中国的四大菜系三、其他菜系四、其他菜种第三节

## <<餐厅服务技术>>

菜肴的促销一、餐厅服务推销的作用与要求二、餐厅服务中推销的具体方式三、餐厅服务中进行推销的注意事项四、推销技巧第四节 我国主要地区和少数民族的饮食习惯一、我国主要地区人们的饮食习惯二、我国主要少数民族的饮食习惯案例分析第十一章 餐厅服务心理与问题处理技巧第一节 宾客的类型差异与就餐心理一、宾客的类型差异二、宾客的就餐心理分析第二节 宾客投诉心理分析一、正确认识宾客投诉行为二、宾客投诉的原因分析三、宾客投诉的一般心理四、处理宾客投诉的对策第三节 餐厅常见问题的处理技巧一、订餐服务问题的处理技巧二、就餐服务问题的处理技巧三、餐厅安全方面问题的处理技巧四、结账服务问题中的处理技巧五、服务员在工作中语言的巧妙运用案例分析参考文献附录附录一西餐餐具及用途附录二餐厅服务员国家职业标准附录三餐厅服务常用英语英汉对照附录四餐厅服务常见问题解答

## 章节摘录

**第一节 餐厅** 一、餐厅的概念 餐厅 (Restaurant) 一词根据《法国百科大辞典》记载, 其词源为derest-aurer, 是恢复精神气力的意思, 后被注释为为宾客提供休息和食物饮料以恢复体力、精神的地方。

所谓餐厅, 就是公开为一般大众提供食物及饮料的设施和公共就餐场所。

就本书内容所指的餐厅而言, 一般需具备以下三个要素。

(一) 一定的场所 餐厅应具备具有一定接待能力的餐饮设施和空间。

按照《旅游饭店星级的划分及评定标准》(GB/T14308-2003)的规定, 三星级饭店以上的餐厅要求具有与客房接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、咖啡厅和宴会厅。

(二) 提供食品、饮料和服务 食品、饮料是基础, 餐饮服务是保证。

对宾客来说, 优质的服务并不能掩盖或全部弥补由于餐饮本身的质量所造成的损失, 因此, 餐饮服务业提供食品及饮料应有质与量的双重保证。

(三) 以营利为目的 作为餐饮工作者, 应致力于节约成本, 扩大客源, 适应不断变化和相互竞争的形势, 使自己的企业获得更多的效益。

二、餐厅的种类 (一) 传统分类 我国星级饭店和餐饮市场常见餐厅的种类主要有以下几种。

1. 中餐厅 中餐厅通常是我国饭店的主要餐厅, 是饭店餐饮部门主要的销售服务场所。

我国的星级饭店, 几乎无一例外地设置一个到几个不同风味的中餐厅, 主营粤、川、鲁、浙、湘、徽、闽、京、沪等菜系, 向宾客提供不同规格、档次的服务。

中餐厅除了向宾客提供中式菜点外, 其环境气氛和服务方式也均能体现中华民族文化和历史传统特色。

2. 西餐厅 西餐厅大都以经营法、意、德、美、俄式菜系中的某一种为主, 同时兼容并蓄, 博采众长, 是西方饮食文明的一个缩影, 其中又以高档法式餐厅(扒房)最为典型。

扒房具备了豪华餐厅的一些基本特征, 是饭店为体现自己餐饮菜肴与服务水准, 满足高消费宾客需求, 增加经济收入而开设的高档西餐厅, 它是豪华大饭店的象征。

扒房以法式大餐为菜品核心, 美食佳酿, 烹饪技术水平高超精湛, 擅长客前烹制, 以渲染美食气氛。

3. 咖啡厅 咖啡厅(Lobbybar)是小型的西餐厅, 在国外称为简便餐厅, 主要经营咖啡、酒类饮料、甜品点心、小吃、时尚美食等。

饭店咖啡厅营业时间长, 一般24小时全天候营业, 服务快捷, 并以适中的价格面向大众经营。

4. 自助餐厅 我国四、五星级饭店一般都有自助餐厅, 以经营自助餐为主, 零点为辅。

这类餐厅的自助餐台面通常是固定的, 装饰精美, 极具艺术渲染力, 配以调光色灯, 使菜点更具美感和质感, 从而增进人的食欲。

5. 大宴会厅和多功能厅 大宴会厅和多功能厅是宴会部的重要组成部分, 是宴会部经营活动的重要场所。

通常以一个大厅为主, 周围还有数个不同风格的小厅与之相通或相对独立, 一般可用隐蔽式的活动板墙根据客户的要求调节其大小。

这一类宴会厅是多功能的, 活动舞台、视频同步翻译、会议设备、灯光音响设备等应有尽有, 为宴会部经营各种大型餐饮活动、会议、展览、文艺演出等提供良好的条件。

6. 特色餐厅 特色餐厅是餐饮文化发展、传播到一定阶段的产物, 它具有鲜明的地域、宗教、历史、文化等人文特征, 它对餐饮文化或是继承, 或是发展, 或是创新, 代表了目前菜肴制作水平和餐饮企业经营策略的较高水准, 也体现了管理者的经营思路和对市场的敏感程度。

(二) 根据餐厅服务方式分类 根据向顾客提供服务方式的不同, 可以分为餐桌服务式餐厅、自助服务式餐厅、柜台服务式餐厅及外送服务式餐厅。

1. 餐桌服务式餐厅 这种餐厅是最为常见的。

这类餐厅在营业时, 将宾客引领到餐桌就座后, 有服务人员接受点菜, 进行上菜和餐桌服务, 然后清台、布台。

## &lt;&lt;餐厅服务技术&gt;&gt;

这种餐厅服务正规，又有中式和西式之分。

2.自助服务式餐厅 这种餐厅主要是将食品、酒水和餐具事先准备好，由顾客根据自己的口味自行选择，自己亲自动手，在餐厅中用餐，服务人员在宾客进餐过程中只提供引导、辅助性的服务。这种服务方式在会议、快餐店等场所使用比较多。

同时，这种服务方式的餐厅一般提供的菜肴品种比较固定，消费标准统一，人力成本较低。

3.柜台服务式餐厅 这种餐厅类似于酒吧，通常包括三种类型：第一种是将食品放置于传送带上，传送带慢速转动，宾客就座于柜台旁边，当自己准备进食的菜品通过传送带送到面前时，可以取下放在柜台上食用，服务人员负责将食品放置在传送带上和结账。

这种服务方式的结账往往根据宾客消费的餐盘数量来进行。

第二种是宾客就座于柜台旁，根据供应的品种点菜。

菜品由厨师或服务人员当面烹制，宾客可以一边进餐，一边欣赏厨师和服务人员的表演，得到美的享受。

很多烧烤餐厅采用这种服务方式。

第三种是宾客到柜台点菜，然后带走，并不在餐厅用餐。

这种服务方式一般用于特色风味小吃。

4.外送服务式餐厅 这种餐厅即宾客事先通过电话、网络等方式进行预订，企业根据宾客点好的餐单，按时派人将菜肴送到宾客指定的地点。

现在一般餐厅都提供这样的服务。

(三) 根据餐厅产品的风味特色分类 由于市场竞争的加剧，几乎所有的餐饮企业都希望自己独具特色，以利于自己在竞争中占据有利位置，所以，特色餐厅几乎成了一种普遍的现象。

根据划分标准的不同，可以分为以下几类。

1.地方风味餐厅 我国餐饮文化历史悠久，形成了各地不同的地方风味，数量众多，有着广泛的群众基础和共同的文化倾向。

这样的餐厅往往根据自身优势主营某种地方风味菜品，如川菜、鲁菜、粤菜或淮扬菜等。

2.特色原料餐厅 这种餐饮企业以经营一种主要的特产或特色原料为主，开发一系列的菜肴产品，借以突出自己的经营特色。

如北京全聚德烤鸭、四川麻婆豆腐等。

3.民族风味餐厅 这种餐饮企业是以一个国家或一个民族的风味菜为主导产品的餐饮企业。

如泰国菜、日本料理、韩国料理、越南菜等。

4.家常风味餐厅 这种餐饮企业以经营家常菜或农家菜为主，这是近年来在全国范围内盛行的以农家乐为主的餐饮企业经营主体。

(四) 按营业时间分类 餐厅的营业时间一般是根据目标市场的就餐时间确定的。

由于不同地区的人们的就餐习惯不同，有的餐厅供应两餐，有的供应三餐，还有的供应四餐，甚至有些餐厅24小时营业。

1.正餐馆 主要是提供中餐和晚餐两顿正餐的餐厅或餐馆。

正餐馆一般使用点菜菜单，提供零点服务，菜单内容品种丰富。

2.早餐馆 供应早餐的餐厅主要指兼营早点或早茶的餐厅。

由于我国的早餐一般比较简单，这类餐厅多数为流动式或摊床式。

三、餐厅的设施设备 餐厅设备及用品属于餐饮部硬件范畴之一，其中大多数由餐厅专人负责管理。

餐厅设施、设备及用品包括：餐厅装潢设备、家具、针织品、照明电器、水暖空调、餐具、服务用具等。

这些设施、设备、用品是保证餐厅营业正常进行的必要物质条件，正确使用与保管，一方面将直接关系其寿命及餐厅的开支，另一方面可反映出餐厅的服务质量和管理水平。

(一) 家具 家具主要包括以下两类。

(1) 餐桌、餐椅。

(2) 工作台、各式服务车。

## &lt;&lt;餐厅服务技术&gt;&gt;

活动服务车、切割车、开胃品车、奶酪车、蛋糕与甜品车、咖啡和茶水车、烈酒车、烈焰车、送餐车、迎宾台、签到台、指示牌、致词台、宴会酒吧台、屏风、衣帽架、雨伞架、礼品架。花架、古玩架也是餐厅不可少的家具。

(二) 陶瓷器皿 (1) 西餐中常见的陶瓷器皿：主菜盘、汤盘、汤盅、开胃品盘、甜点盘、面包盘、黄油碟、黄油盅、咖啡杯及咖啡碟、浓咖啡杯及碟、咖啡壶、茶壶、奶盅、糖缸、蛋盅、洗手盅、胡椒瓶及盐瓶、烟灰缸、花瓶、沙司船盆等。

(2) 中餐常见的陶瓷器皿有：骨碟、平盘、汤盘、腰盘(鱼盘)、长方盘、高脚盘、汤锅煲、砂锅、口汤碗、饭碗、小汤勺、长柄汤勺、调味碟、酱油壶、醋壶、筷架、茶壶等。

(三) 玻璃器皿 在饭店餐厅里，最常用的玻璃器皿以各种形状、不同用途的酒杯为最多。此外，还有各种摆台和服务过程中使用的玻璃器皿。

玻璃的品种多、质地差异大，有普通玻璃、钢化玻璃和水晶玻璃。

餐厅和酒吧常见的玻璃和水晶器皿有：红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、德国葡萄酒杯、郁金香葡萄酒杯、浅碟形香槟酒杯、三角形鸡尾酒杯、雪莉酒杯、波特酒杯、高球杯、高脚啤酒杯、扎啤杯、白兰地酒杯、净饮杯、古典杯、热饮杯。

(四) 金属器具 金属器具种类繁多，有各种系列以满足不同的需求，使用较多的有镀银餐具和不锈钢餐具。

.....



## <<餐厅服务技术>>

### 编辑推荐

《餐厅服务技术》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，《餐厅服务技术》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。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>