

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

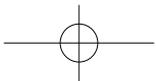
中餐服务

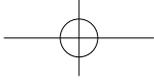
(第2版)

■王利荣 主编 ■刘秋月 汪珊珊 副主编



清华大学出版社
北京





内 容 简 介

中餐服务是我国餐饮文化的重要部分，是旅游业中酒店服务的重要组成。本书贯彻“服务发展、促进就业”的职业教育要求，围绕中餐服务各个岗位的实际工作，以任务为引领，以学生自学和训练为主导，努力达到提高学生职业能力和职业素养的目标，涵盖了认识中餐服务、中餐零点服务、中餐宴会服务、团队用餐服务、送餐服务等内容。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供餐饮企业、酒店员工培训及相关人士学习参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务 / 王利荣 主编. —2 版. —北京：清华大学出版社，2019
(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)
ISBN 978-7-302-53376-4

I . ①中… II . ①王… III . ①中式菜肴—餐厅—商业服务—中等专业学校—教材 IV . ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 169275 号

责任编辑：王燊娉
封面设计：赵晋锋
版式设计：方加青
责任校对：牛艳敏
责任印制：沈 露

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>，<http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：三河市君旺印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：13.75 字 数：283 千字

版 次：2011 年 8 月第 1 版 2019 年 9 月第 2 版 印 次：2019 年 9 月第 1 次印刷

定 价：59.00 元

产品编号：080474-01



丛书编委会

主 任：田雅莉

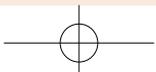
副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

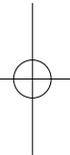
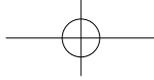
顾 问：俞启定 许 宁

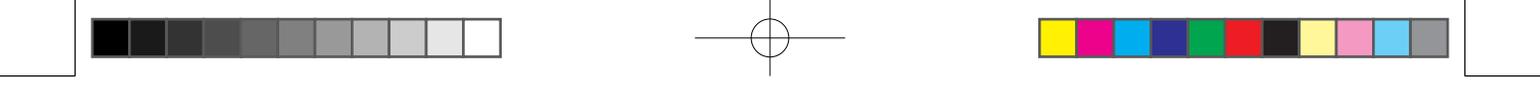
成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾







丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

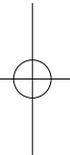
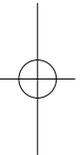
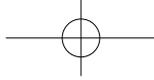
作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

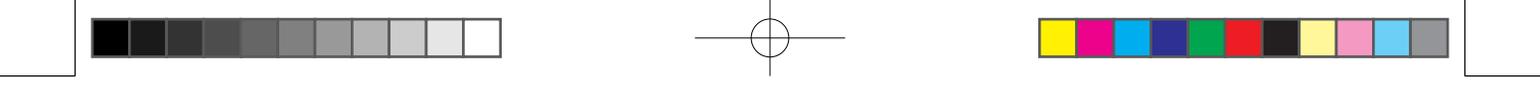
本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2019年1月





前言

中餐服务是我国餐饮文化的重要部分，是旅游业中酒店服务的重要组成。随着餐饮业的飞速发展，餐饮市场对从业人员的素质要求也不断提高。本书在编写过程中，贯彻“服务发展、促进就业”的职业教育要求，编排与实际工作相结合的教材体系，围绕中餐服务各个岗位的实际工作，以任务为引领，以学生自学和训练为主导，努力达到提高学生职业能力和职业素养的目标。

本书分为5个单元，每个单元由若干任务组成，任务下设有若干活动，由工作情境、具体工作任务、信息页、任务单和任务评价等部分组成，还有一些知识链接、服务链接等内容，添加了大量知识点和新信息。本书体例新颖、图文并茂，注重学生活动与自主学习，编写过程中力求体现以下特点。

1. 内容丰富实用。在编写过程中遵循中餐服务的规律和特点，结合各岗位的实际工作，全面考虑中餐服务的内容、对象及发展趋势，体现中餐服务岗位流程及行业标准要求，具有前瞻性、实用性。

2. 任务驱动实践。以真实的工作任务为驱动，模拟各种职业活动，在活动中进行中餐服务知识、技能、方法、态度的学习和训练，使学生在实践的过程中学习提高职业能力和素养。

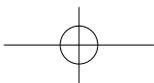
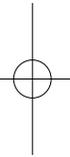
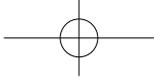
3. 注重自主学习。在任务单、信息页的引领下，便于学生主动参与教学全过程，充分体现“做中学”的特点，有利于学生学习能力的提高。

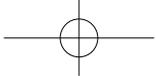
本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业师生的教材，也可供餐饮企业、酒店员工培训及相关人士学习参考。

本书由王利荣任主编，刘秋月、汪珊珊任副主编。刘秋月编写单元一，葛顺英编写单元二，赵春艳编写单元三，汪珊珊编写单元四，王利荣编写单元五。本书在编写过程中得到了企业专家的指导和支持，在此表示感谢。

由于编者水平有限、经验不足，书中难免存在不足之处，敬请广大专家和读者批评指正。

编者
2019年4月





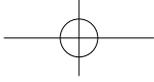
目 录

| 单元一 认识中餐服务 |

任务一 走进餐饮部	2
活动一 认识餐饮部	2
活动二 做优秀的餐饮部员工	7
任务二 体验中餐服务	10
活动一 认识餐饮服务	10
活动二 探寻中餐服务	13
任务三 认识中餐菜单	17
活动一 认识零点菜单	17
活动二 认识宴会菜单	23
任务四 认识中餐菜肴	27
活动一 认识八大菜系	27
活动二 认识地方特色菜系	31

| 单元二 中餐零点服务 |

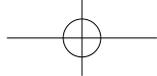
任务一 餐前准备工作	40
活动一 零散客人预订服务	40
活动二 服务形象	44
活动三 餐前准备	46
任务二 迎宾接待服务	58
活动一 迎宾引领服务	58
活动二 餐前接待服务	61
任务三 点菜服务	63
活动一 进行点菜服务	64



活动二	点菜服务技巧	67
任务四	酒水服务	70
活动一	白酒服务	71
活动二	啤酒服务	74
活动三	葡萄酒服务	77
活动四	饮料服务	80
任务五	菜肴服务	82
活动一	上菜服务	83
活动二	特殊菜肴服务	85
任务六	餐间服务	88
活动一	撤换餐酒具服务	88
活动二	撤换用具服务	90
活动三	餐间其他服务	91
任务七	结账送客服务	93
活动一	结账服务	94
活动二	送客服务	96
任务八	餐后结束工作	97
活动一	餐后整理	98
活动二	工作小结	99

| 单元三 中餐宴会服务 |

任务一	宴会预订服务	104
活动一	接受宴会预订	104
活动二	落实宴会预订	110
任务二	宴会前的准备	113
活动一	领会宴会通知单	114
活动二	宴会厅布置与摆台	120
活动三	宴会物品准备	140
活动四	宴会前的检查	142
任务三	宴会席间服务	145
活动一	宴会入席服务	145
活动二	酒水服务	151



目 录

活动三 菜肴服务	156
活动四 席间其他服务	162
任务四 宴会特殊情况处理	165
活动一 特殊宴会客人服务	166
活动二 宴会席间常见问题的处理	168
活动三 宴会席间突发事件的处理	170
任务五 宴会结束工作	172
活动一 宴会送客服务	172
活动二 宴会整理工作	174

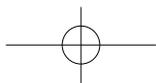
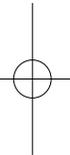
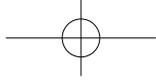
| 单元四 团队用餐服务 |

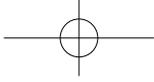
任务一 团队用餐的准备工作	178
活动一 了解团队用餐预订单	178
活动二 团队用餐准备工作	181
任务二 团队用餐服务	184
活动一 团队早餐服务	185
活动二 团队午晚餐服务	187

| 单元五 送餐服务 |

任务一 送餐准备	192
活动一 客房送餐预订服务	192
活动二 客房送餐准备	194
活动三 外卖送餐准备	195
任务二 送餐服务	199
活动一 客房与外卖送餐服务	199
活动二 收餐服务	203

参考文献	205
------	-----



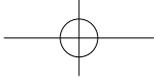


单元一

认识中餐服务

我国的餐饮文化不仅延续了烹饪文化的传奇，更是餐饮礼仪、就餐习俗的演变和传承。在我国餐饮发展历史中，由于受地理、气候、风俗、民情、经济等因素的综合影响，形成了独特的饮食习惯与奇妙的烹饪方法，“南甜、北咸、东辣、西酸”——随地域而变化万端，也形成了自己独特的菜系文化。伴随着烹饪文化的发展，餐饮服务也在不断变化和发展，并逐渐形成了独具特色的中餐服务。





走进餐饮部

任务一

工作情境

餐饮部是弘扬民族饮食文化、彰显酒店经营特色的重要部门，餐饮部的美酒佳肴不仅可以满足宾客的基本需求，还有助于宾客领略各国的饮食文化，从中获得精神享受，促进来自五湖四海宾客之间的友谊。作为餐饮部的一名员工，请先走进酒店的餐饮部，感受一下餐饮部的魅力吧。

具体工作任务

- 了解餐饮部的地位和作用；
- 认识餐饮部的组织与职能；
- 理解餐饮部对员工的素质要求。

活动一 认识餐饮部

作为餐饮部的一名员工，你了解餐饮部吗？从下面的信息页中，你就能找到答案。

信息页一 认识餐饮部

酒店的餐饮部门负责为客人提供优质的食品、饮料和良好的服务，承担着宴会、酒会、茶话会、冷餐会、零点、包餐、客房送餐、酒吧等各项服务任务。酒店餐饮部的餐饮产品是有形产品(食品、饮料等)和无形产品(烹饪技艺、餐厅服务等)的有机结合。餐饮服务是酒店服务的重要组成部分，餐饮服务水平和特色在很大程度上反映了酒店的总体服务水平和特色。因此，餐饮部不仅是酒店重要的组成部分，也是满足客人需要必不可少的服务部门，还是构成酒店主要经济来源的营业部门之一。

认识餐饮部首先从认识餐饮部的组织结构开始。熟悉餐饮部的组织与职能，有助于餐饮工作人员明确自己的位置，更好地进行沟通与协调。

酒店的规模、等级、服务内容、服务方式、管理模式等方面决定了酒店餐饮部的组成。通常情况下，餐饮部包括厨房部、餐厅部、宴会部、管事部等部门，如图1-1-1所示。

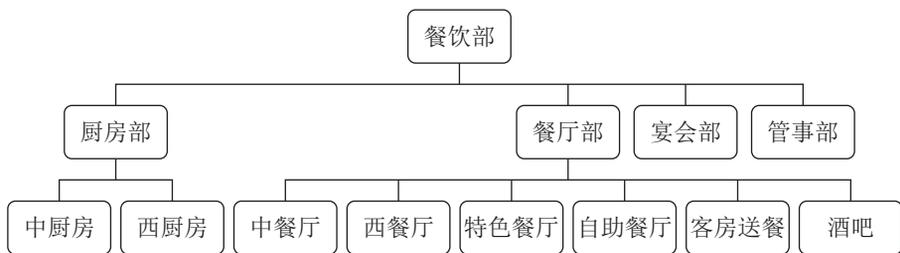


图1-1-1 餐饮部的组织结构

厨房部是主要生产部门，负责整个酒店所有中西菜点的准备和烹制，还负责厨师培训、菜点创新、食品原料采购计划的制订及餐饮成本控制等工作。

餐厅部是为宾客提供食品、饮料以及良好服务的公共场所。

宴会部为宾客提供理想的活动场所，接受宾客委托，组织各种类型的宴会、酒会、招待会等，并根据宾客的要求制定菜单、布置厅堂，为宾客提供完整的宴会服务。

管事部也称为后勤部门，负责厨房、餐厅、酒吧等的卫生打扫，以及所有餐具、器具的洗涤、消毒、存放、保管和控制，还要负责清洁人员的业务培训和水平提高等业务。

餐饮部的员工组织关系包括餐饮部总监、办公室文员、行政总厨、餐厅经理、领班、员工等，下级要服从上级的领导，如图1-1-2所示。

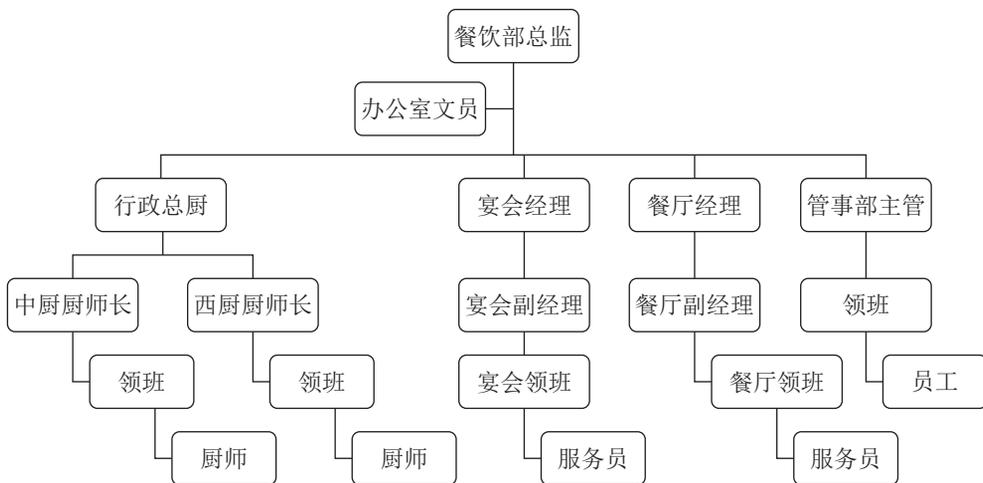


图1-1-2 餐饮部员工的组织关系

任务单一 认识餐饮部

一、请回忆到星级酒店或酒楼就餐的经历，你对餐厅的环境、卫生、设备、酒水菜肴和服务感受如何？你享受到了哪些服务？

享受的服务

其他

二、填空。

1. 餐饮部是为宾客提供_____的部门。

2. 餐饮产品是有形产品(_____)和无形产品(_____)的有机结合。

三、填图。

```

graph TD
    A[餐饮部] --> B[ ]
    A --> C[ ]
    A --> D[ ]
    A --> E[管事部]
    B --> F[中厨房]
    B --> G[西厨房]
    C --> H[ ]
    C --> I[ ]
    C --> J[ ]
    D --> K[ ]
    D --> L[ ]
    E --> M[ ]
            
```

信息页二 认识餐饮部各部门

一、餐厅

餐厅是通过出售服务、菜肴、饮品来满足宾客饮食需求的场所。根据餐厅提供的食品、饮料和服务不同，可以将其分为以下几类。

1. 中餐厅

中餐厅是星级酒店的主要就餐场所，一般经营粤、川、苏、鲁、京等中国菜肴，向客人提供不同规格、档次的中式餐饮服务，如图1-1-3所示。

2. 特色餐厅

特色餐厅是中餐厅的一种，因其供应的菜肴富有特色而区别于一般餐厅。特色餐厅一般专营某一类菜肴，或地方菜，或某一时期与民族的菜肴，或以某种烹调方法为主的菜肴等，通常以小餐厅或包厢为主，如图1-1-4所示。

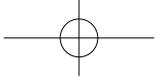


图1-1-3 中餐厅



图1-1-4 特色餐厅

(1) 风味餐厅：是一种专门制作富有地方特色菜式的食品餐厅，这些餐厅在取名上也颇具地方特色。

(2) 海鲜餐厅：是以鲜活海、河鲜产品为主要原料烹制食品的餐厅。

(3) 古典餐厅：这类餐厅无论装饰风格、服务人员的服饰风格、服务方式，还是所供应的菜点均为古典风格。而且它的古典风格往往具有某一时代的典型特点，如唐代、宋代、明代、清代等。

(4) 主题餐厅：是通过一系列围绕一个或多个历史或其他主题为吸引标志，向宾客提供饮食所需的基本场所。

(5) 旋转餐厅：是一种建在高层酒店顶楼的观景餐厅。一般提供自助餐，当然也提供点菜或饮料点心的服务。旋转餐厅一般1小时至1小时20分钟旋转一周，客人就餐时可以欣赏窗外的景色。

3. 西餐厅

西餐厅大多以经营法、意、德、俄式菜肴为主，同时兼容并蓄，其中又以高档法式餐厅最为典型，如图1-1-5所示。目前，除了大酒店和高级牛排馆还保持传统西餐和风味外，一般西餐厅已经是形式多样，追求情调和个性了。

4. 咖啡厅

酒店中的咖啡厅客流量大，服务要求快捷简便。其为客人提供各式早餐和简单的午晚餐，有的也提供自助餐。菜单除了有常年供应品种外，还要有每日的特餐，供应品种可以减少，但质量要求一定要高。咖啡厅营业时间较长，一般从早晨6时到凌晨1时。

5. 自助餐厅

自助餐厅是厨师将准备好的中西式菜肴分类摆放在自助餐台上，客人拿着餐碟可自行拿取食物的餐厅。它的特点是客人自助服务，服务员不用为客人点菜，其他服务视餐厅具体情况而定，如自助餐中不包括免费饮料的，则服务员应提供相应的酒水服务。在客人就餐过程中，服务员的主要工作是清理客人用完的餐碟，保持自助餐台的整洁和美观，如

图1-1-6所示。



图1-1-5 西餐厅



图1-1-6 自助餐厅

6. 客房送餐

酒店为了满足宾客的需要，会为宾客提供客房送餐服务。

7. 外卖部

外卖部主要向本地居民、住在酒店公寓内的宾客提供酒店风味菜肴、各式点心等，也在酒店外的场所为客人提供酒会、宴会服务。

二、宴会厅

宴会厅受宾客的委托，组织各种类型的宴会、酒会、招待会等活动，通常以一个大厅为主，几个不同风格的小厅与之相连或相对独立，一般用隐蔽式的活动板墙调节其大小。

三、酒吧

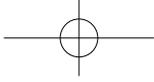
酒吧是专供宾客享用酒类饮料、休息和娱乐不可缺少的地方，也是酒店增加收入且利润较高的一个部门。酒吧主要供应中西式酒类饮料和小吃。

任务单二 认识餐饮部各部门

一、调查：走访附近的酒店或酒楼，收集归纳各个餐厅的特点。

时间	调查餐厅名称	餐厅特点	调查人

二、上网或图书馆查询餐厅还有哪些种类？有何特点？



活动二 做优秀的餐饮部员工

餐饮部是酒店的重要部门之一，作为餐饮部的员工，应成为酒店服务的专业人才，为餐饮部的发展作出自己的贡献。

信息页 做优秀的餐饮部员工

我国酒店经营规模不断扩大，餐饮服务水平不断提升，从绿色消费到健康食谱，从大众餐饮到精致经典，酒店餐饮部充分挖掘饮食文化内涵，不断提高人们的饮食质量和消费品位，促使餐饮消费不断趋于理性。餐饮业不仅要适应这种发展要求，更要善于引导人们建立科学消费、合理消费、和谐消费的理念。因此，餐饮业的发展更需要高素质的专业人才。怎样才能成为一名优秀的餐饮部员工呢？

餐饮服务的工作人员一般包括餐厅的经理、主管、领班、迎宾员、服务员、酒吧服务员、传菜员、收银员等。要想成为一名优秀的餐饮服务人员，就要具备端正的行业思想认识、过硬的业务素质、强健的身体素质和优秀的心理素质。

一、端正的行业思想认识

餐饮服务人员要具备端正的行业思想认识，时刻做好以下几点。

- (1) 热情友好，客人至上；文明礼貌，优质服务；
- (2) 不卑不亢，一视同仁；团结协作，顾全大局；
- (3) 遵守纪律，廉洁奉公；钻研业务，提高技能。

二、过硬的业务素质

1. 微笑服务

微笑是餐饮服务人员的职业本能和职业习惯，虽不出声音但充满热情，让宾客感受到服务人员的亲切与和蔼，这一点要体现在餐饮服务的全过程中，以起到引导、认同、友善，从而产生良好心境的作用。

2. 服务语言

餐饮服务语言是表达思想，与客人、同事交流感情的主要工具。在服务语言上应注意文明礼貌，要有较强的表达能力，具有一定的表达艺术。餐饮服务需经常使用文明用语，如“欢迎光临！”“我能为您做些什么吗？”“实在对不起！”“谢谢光临！”等。

3. 文化内涵

餐饮服务人员应了解我国主要客源和地区的概况、宗教和饮食习惯,熟悉我国主要菜系的菜名、名点的制作和风味特点,掌握所供应菜点、酒水的质量标准及性能特点,要有一定的外语水平,具有较高的文化素养,从而能够为各个层次的客人服务。

4. 专业技术

服务人员要掌握为宾客服务的技能技巧,要能够娴熟、灵活自如地运用,还应树立“客人至上”的服务意识,具有灵活服务、迅速发现问题、辩证分析问题和果断解决问题的能力。

5. 服从与协作

服从是下属对上级应尽的职责;同时,服务人员还应服从客人,但应服从有度。而且,服务人员之间要配合协作。

三、强健的身体素质

餐饮服务人员强健的身体素质是做好餐饮服务工作的基础,其优美的体态、健康的体魄和良好的个人卫生习惯都应是美的体现。

1. 端庄典雅的仪表、仪容、仪态

服务人员要按照各个企业的要求规范自己的仪表、仪容与仪态,做好个人卫生,树立酒店的服务形象,如图1-1-7所示。



图1-1-7 注意服务形象

2. 健康的体魄

餐饮服务人员的工作是脑力兼体力的艰辛劳动。因此,服务人员生活要有规律,具有

良好的生活习惯，合理安排作息时间，才能胜任早、中、晚各班次的工作。

四、优秀的心理素质

就餐客人由于民族、国籍、性别、年龄、职业、文化的影响和就餐目的的不同，会表现出不同的心理特征，如求快速、求干净卫生、求安全、求价廉物美、探新知、寻幽静、求尊重等，为了给客人提供更好的服务，餐饮服务人员优秀的心理素质就显得尤为重要。

- (1) 要自尊自信；
- (2) 热情、开朗、乐观；
- (3) 具有良好的观察力与持久的注意力；
- (4) 要有较强的感情控制能力；
- (5) 能发挥团队精神。

总之，餐饮业是窗口行业，要求从业人员必须具有良好的个人修养，应注重仪表、整洁大方、懂得礼仪，穿着打扮要合适、合体、合度，保持饱满的精神状态。

任务单 做优秀的餐饮部员工

- 一、结合餐饮部员工的素质要求及自身条件，谈谈怎样才能成为一名优秀的餐饮部员工？
- 二、寻找身边的服务模范：学习酒店中优秀员工的事迹。收集照片、撰写学习案例，然后进行小组交流。

任务评价

任务一 走进餐饮部

评价项目	具体要求	评价			建议
					
走进餐饮部	1. 了解餐饮部的地位和作用				
	2. 认识餐饮部的组织与职能				
	3. 理解餐饮部对员工的素质要求				
学生自我评价	1. 准时并有所准备地参加团队工作				
	2. 乐于助人并主动帮助其他成员				
	3. 遵守团队的协议				
	4. 全力以赴参与工作并发挥积极作用				

(续表)

评价项目	具体要求	评价			
					建议
小组活动评价	1. 团队合作良好, 都能礼貌待人				
	2. 工作中彼此信任, 互相帮助				
	3. 对团队工作都有所贡献				
	4. 对团队的工作成果满意				
总计		个	个	个	总评
在走进餐饮部的工作中, 我的收获是:					
在走进餐饮部的工作中, 我的不足是:					
改进方法和措施有:					

任务二

体验中餐服务

工作情境

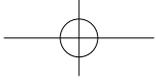
中餐服务是我国餐饮文化的重要部分。皇家服务过于烦琐, 市井服务又过于低俗, 在这样的背景下, 我国餐饮服务通过汲取西餐服务的优点, 结合我国菜肴、习俗等方面的特点, 形成了自身的特点和形式。

具体工作任务

- 理解餐饮服务的特点;
- 了解中餐服务的历史和演变;
- 掌握中餐服务的3种方式。

活动一 认识餐饮服务

随着人们生活水平的提高, 宾客对服务质量的要求也越来越高。作为餐饮部的员工,



一起认识餐饮服务吧。

信息页 认识餐饮服务

餐饮服务是餐饮部工作人员为就餐宾客提供食品、饮料等的一系列行为。餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指在餐厅、酒吧等餐饮设施中面对面为宾客提供的服务；后台服务是指在客人视线所不能达到的场所(如采购部、粗加工区和厨房等部门)，工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。前台服务和后台服务相辅相成，任何一方出了问题都会影响餐饮服务的质量。

后台服务是前台服务的物质基础，前台服务是后台服务的继续和完善。只有精美的菜点，没有高质量的服务不行；只有高质量的服务，没有精美的菜点也不行。因此，美味佳肴只有配以热情、礼貌而周到的服务，才会受到宾客的欢迎。餐饮服务具有以下4个特点。

一、餐饮服务的无形性

任何一种服务都不可能数量化，餐饮服务也不例外。无形的餐饮服务是餐饮产品的重要组成部分，它不同于一般的有形产品，如电视机、沙发等，仅从色彩、性能、式样等方面就可初步判断其质量的高低。餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用餐饮产品后凭生理和心理满足来评估其质量的优劣。

餐饮服务的无形性带来了销售上的困难。因为餐饮服务质量的提高是无止境的，所以，要想提高服务质量、增加餐饮部的销售额，关键在于餐饮部工作人员，特别是厨师和餐厅服务人员的服务技能、服务态度和个人基本素质。

二、餐饮服务的一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用、当场享受，过时则不能再享用。这恰似酒店的客房、客机的座位，如当晚不出租、当班不满座，那么酒店或航空公司失去的收入将是无法弥补的。

因此，餐饮部要注意接待好每一位宾客，给他们留下良好的印象，并通过各种销售渠道推销餐饮产品，从而使宾客再次光顾，稳定原有客源市场，不断开拓新的客源市场。

三、餐饮服务的直接性

一般的物质产品，如电视机等，由生产到消费必须通过流通领域。也就是说，产品生产出来以后，要通过商业这个中间环节才能到达消费者手中。而餐饮部的大部分餐饮食品

的生产、销售、消费是同步进行的，其生产服务过程也是宾客的消费过程，即现生产、现销售。

因此，酒店餐饮部除了要充分考虑餐饮产品的生产环境外，还必须考虑其销售环境，并注意充分利用当场推销的机会，既为宾客提供热情周到的服务，又为餐饮部推销更多的产品。

四、餐饮服务的差异性

一方面，餐饮服务是由餐饮部人员通过手工劳动来完成的，而每位工作人员由于年龄、性别、所受教育程度及其职业培训程度等方面的不同，为宾客提供的餐饮服务也不尽相同；另一方面，同一服务人员在不同场合、不同情绪、不同时间，其服务方式、服务态度等也会有一定的差异，这也正是餐饮服务的差异性。

针对这一特点，餐饮部一定要制定餐饮服务质量标准。虽然要求每位员工达到完全一致的质量标准有一定困难，但通过经常性地对员工进行职业道德教育，能逐步端正服务态度，树立稳固的专业思想；通过不断地进行业务培训，能帮助员工掌握丰富的服务知识和熟练的服务技能，以基本上实现餐饮服务的规范化、质量的标准化、管理的制度化。

任务单 认识餐饮服务

一、填空。

1. 餐饮服务是餐饮部工作人员为就餐宾客提供食品、饮料等的一系列_____。
2. 前台服务与后台服务的关系是_____。

二、小组讨论：针对餐饮服务的特点应采取哪些应对措施？

餐饮服务的无形性

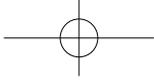
服务不能量化，只能在客人购买并享用后，才能评估其服务质量的优劣。

措施：

餐饮服务的一次性

餐饮服务只能当次使用，当次享用，过时则不能享用。

措施：



餐饮服务的直接性

生产、销售、消费同步。

措施：

餐饮服务的差异性

不同服务人员的差异和同一服务人员在不同时间场合的差异。

措施：

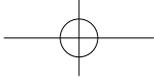
活动二 探寻中餐服务

我国的餐饮文化有着悠久的历史，古代餐饮文化留给世人的不仅是一部烹饪的传奇，更多的是餐饮礼仪、习俗所渗透出的文化内涵。

信息页一 中餐服务历史和演变

中餐服务的起源至少可以追溯到周代以前，在西周已有文字记载的饮食礼仪。古代史书中已对特定食物的摆放位置有明确的规定，对待者端菜的姿势、上菜的方向等细节也有描述。在汉代的古文物中，许多宴饮的场面记载了餐饮服务的信息。古代一人一案的习俗，可能就是最早的分餐制了。明代关于皇室大宴群臣的记载中就有与今天宴会服务相同的安排，可见许多服务程序是古今相通的。

中餐传统的服务礼仪，很大程度上来源于皇家宴会和贵族宴饮；而在平民百姓消费的酒馆中，服务礼仪则主要体现在热情的吆喝和招呼上。如今，中餐服务的形式则游走于这两个极端。从1863年中国第一家外资酒店在天津开业起，直到20世纪70年代，香港文化酒店首次将中餐厅引入国际化大酒店，标志着现代中餐服务的开始。当传统的中餐厅开始步入西方上流社会时，现代的中餐服务形式也随之开始萌芽。皇家服务过于烦琐，市井服务又过于低俗，这就迫使中餐服务从西餐服务中汲取大量的灵感，演变成现代的特点。



1. 托盘的使用

无论是国际化大酒店的中餐厅，还是常规的餐饮企业，服务中都在使用托盘，以此提高服务的规范。

2. 餐巾的使用

餐巾完全是舶来品，传统的中餐不使用餐巾，餐巾的使用改变了人们用餐的文明礼仪。

3. 上菜程序的变化

传统的中餐服务对上菜程序并没有明确的规定，而在现代的中餐服务中，大多是按照一定的顺序来上菜的。

4. 综合的服务形式

中餐服务结合了英、美、法3种西餐服务形式，将它们融入中餐的传统餐饮文化中。

5. 服务用具的使用

使用分菜叉勺进行分菜服务、使用转台方便宾客就餐等是中餐服务用具发展变化的体现。

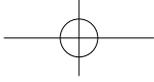
任务单一 中餐服务历史和演变

一、到网上或图书馆查阅资料：中餐服务的历史。

二、现代中餐服务有哪些特点？

信息页二 了解中餐服务方式

中餐服务方式是指中餐餐馆或餐厅中招待客人的方式。中餐在其长期的发展过程中，兼收并蓄，逐步形成了自己的服务方式，这种服务方式是同中餐菜肴的特点相适应的。同



时，随着宾客对卫生要求的提高，践行“光盘行动”，勤俭节约，以及对就餐方式的多样化需求，中餐的服务方式正经历着一定的变革。目前，常用的服务方式有：共餐式、转盘式和分餐式。

一、共餐式服务

共餐式服务比较适合2~6人的中餐零点服务。提供共餐式服务时，应注意如下事项。

- (1) 中餐上菜常常是所有菜点同时上台，服务员要注意台面上不同菜肴的搭配摆放，尤其是荤素和颜色的搭配；
- (2) 菜肴上台时，注意配上适当的公用餐具，方便客人取菜，避免使用同一餐具而串味；
- (3) 台面上的菜肴放不下时，应征求客人意见，对台面进行整理，撤、并剩菜不多的盘子，切勿将菜盘叠放；
- (4) 如遇有外宾用餐，应主动为其提供叉、匙等西餐餐具；
- (5) 整鸡、整鸭、整鱼等菜肴，应协助客人分切成易于夹取的形状；
- (6) 所有菜肴上完后应告知客人，并询问品种、数量是否够，最后祝客人用餐满意。

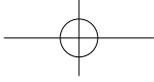
二、转盘式服务

转盘式用餐是在一个大的圆桌上，安放一个直径90cm左右的转盘，将菜肴等放置在转盘上面，供就餐者夹取的就餐形式。转盘式服务在中餐服务中是一种普遍使用的餐桌服务方式，适合于大圆台的多人就餐服务，既可用于旅游团队、会议等团队用餐，也适用于中餐的宴会服务。

三、分餐式服务

分餐式服务是吸收了西餐服务方式的优点，并使之与中餐服务相结合的一种服务方式，人们又将这种服务方式称为“中餐西吃”，它比较适用于较正式的高档宴会服务。分餐式服务又可分为“边桌服务”和“派菜服务”两种。

这几种常用服务方式，在特定场合各有其实用价值和优点。一个餐厅或一次宴会，不必拘泥于某一种服务方式，可以根据就餐的人数和不同的菜肴，选用不同的方法综合使用。



任务单二 了解中餐服务方式

一、中餐服务3种方式各自的优点是什么？

共餐式服务	转盘式服务	分餐式服务
-------	-------	-------

二、体验：到中餐厅感受中餐服务的方式，并谈谈你的感受。

任务评价

任务二 体验中餐服务

评价项目	具体要求	评价			建议
体验中餐服务	1. 理解餐饮服务的特点				
	2. 了解中餐服务的历史和演变				
	3. 掌握中餐服务的3种方式				
学生自我评价	1. 准时并有所准备地参加团队工作				
	2. 乐于助人并主动帮助其他成员				
	3. 遵守团队协议				
	4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用				

(续表)

评价项目	具体要求	评价				建议	
							
小组活动评价	1. 团队合作良好，都能礼貌待人						
	2. 工作中彼此信任，互相帮助						
	3. 对团队工作都有所贡献						
	4. 对团队的工作成果满意						
总计		个	个	个	总评		
在体验中餐服务的工作中，我的收获是：							
在体验中餐服务的工作中，我的不足是：							
改进方法和措施有：							

任务三

认识中餐菜单

工作情境

一份精心设计的菜单，装潢精美、雅致动人，读起来让人赏心悦目。菜单是酒店餐饮部门一切活动的总纲，是联结宾客与餐饮服务的桥梁。餐饮服务人员，要熟悉不同种类的菜单，了解菜单的特点，以便更好地为宾客服务。

具体工作任务

- 了解餐厅菜单的种类；
- 认识零点菜单的特点；
- 认识宴会菜单的特点。

活动一 认识零点菜单

零点菜单是菜单中最常见的菜单之一。餐饮服务人员熟悉零点菜单，才能够在工作中

为宾客提供更优质的服务。

信息页一 认识菜单

菜单是餐厅产品的说明书和目录表，是餐厅的销售工具。菜单大致可以归纳为以下几个种类。

一、零点菜单

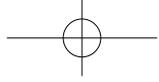
零点菜单是餐饮企业最基本的菜单。零点菜单是根据菜单上列举的菜肴品种，以单个菜肴购买的方式自行选择。因此，顾客可以从零点菜单上选择自己需要的每个菜肴，组成完整的一餐。零点菜单上的菜肴是分别定价的，如图1-3-1所示。



图1-3-1 零点菜单

二、套餐菜单

套餐是根据顾客的需求，将各种不同的营养成分，不同的食品原料，不同的制作方法，不同的菜式，不同的颜色、质地、味道，和不同价格的菜肴合理地搭配在一起设计成的一套菜肴，并制定出每一套菜肴的价格。因此，套餐菜单上的菜肴品种、数量、价格全是固定的，宾客只能整套购买。套餐菜单的优点是，节省了顾客的点菜时间，且价格比零点购买要优惠。



目前,有一种改良式的套餐菜单,它集中了零点菜单和套餐菜单的优点,即在套餐的基础上加入一些灵活性。例如:一个套餐规定了3道菜,第1道菜是冷菜,第2道菜是主菜,第3道菜是甜菜。其中,每一道菜或者一两道菜中有数个可选择的品种,并将这些品种限制在最受顾客欢迎的那些品种上,而且固定每套菜肴的价格。这种套餐菜单很受顾客欢迎,因为它既方便了顾客用餐,也有益于餐厅经营。同时,该菜单还为餐厅减少了繁重而复杂的菜肴制作工作和服务工作。这种改良的套餐菜单常被称为部分选择式菜单,如图1-3-2所示。



图1-3-2 部分选择式菜单

三、团队包餐菜单

团队包餐菜单用于接待旅游团队、会议团队等。制定团队包餐菜单,既要考虑包餐团体的特点,又要根据客人的具体情况、逗留时间、用餐标准等,注意花色品种的搭配和翻新。

四、宴会菜单

宴会菜单是根据宴请对象的特点、宴请标准、宴请单位或宴请者的意见而制定的菜单,如图1-3-3所示。要注意安排我国的名菜、佳肴和美点,还要按照季节变化安排时令菜。制作宴会菜单要用心设计,讲究装潢,印制也要精美,不仅展示出酒店的特点,还要表现出酒店的等级,起到广告、宣传的作用。



图1-3-3 宴会菜单

五、自助餐菜单

自助餐菜单与套餐菜单相似，两者的主要区别在于菜点的种类和数量。自助餐菜单的定价方式一般有两种：固定价格和单独定价。

六、酒单

酒单要求简洁、精美。一部分餐饮企业将菜单与酒单合二为一。

通常，零点菜单菜肴的花色品种不少于50种，咖啡厅不少于40种，自助餐厅不少于30种，套餐菜单不少于5种，团队包餐菜单不少于6种，宴会菜单根据客人订餐标准安排。

任务单一 认识菜单

一、填写各种菜单的特点。

零点菜单	套餐菜单	团队包餐菜单
------	------	--------



宴会菜单	自助餐菜单	酒单
------	-------	----

二、你还知道哪些菜单?

信息页二 认识零点菜单

零点菜单是餐厅常用的菜单，一般零点菜单上销售品种的排列方法如下。

一、西餐

西餐一般按人们进餐的习惯和顺序进行分类和排列，包括开胃菜类、汤类、沙拉类、三明治类、主菜类、甜品类等。

二、中餐

中餐一般按菜肴食品原料的内容分类，包括冷盘、肉类、禽类、海鲜类、蔬菜类、面点类和汤类等。

零点菜单一般分成早餐菜单、午晚餐菜单和客房送餐菜单，如表1-3-1所示。

表1-3-1 零点菜单

菜单	分类	特点
零点菜单	早餐菜单	供应饭菜的种类要简单，烹制快捷
	午晚餐菜单	食品品种多，突出餐厅特色，便于客人选择，如图1-3-4所示。除了固定菜肴外，每天应有一道特别菜，经常更换，种类不一，大都是应时新鲜菜，能给客人一种不断更新的感觉
	客房送餐菜单	品种较少，质量较好，价格较高，如图1-3-5所示

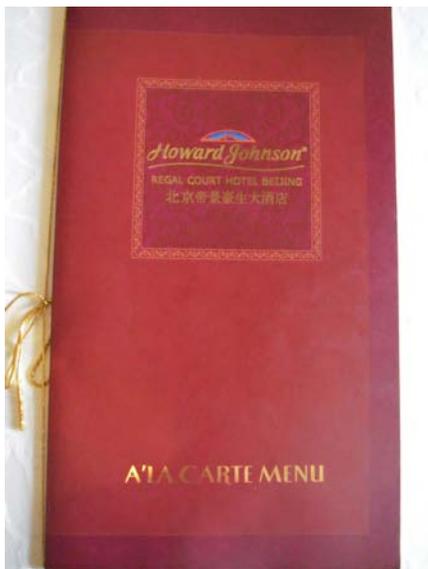


图1-3-4 午晚餐菜单

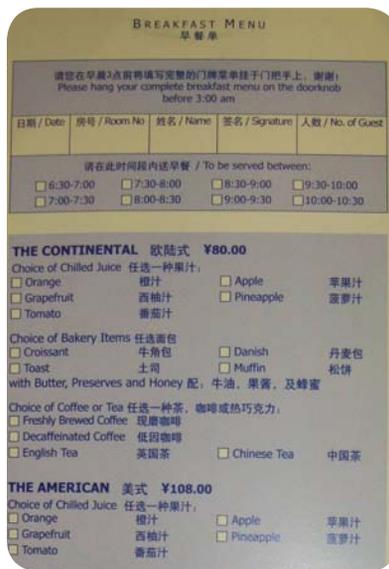


图1-3-5 客房送餐菜单

零点餐厅菜单的冷菜、热菜、面点、汤类比例安排在5:15:4:3左右。各种产品高低档搭配，档次较高、质量较好的产品安排在25%~30%，中档产品安排在45%~50%；档次较低、价格便宜的产品安排在20%~25%，便于客人选择消费，适应客人多层次、多方面的消费需求。

三、电子菜单

随着互联网的发展，很多餐饮企业相继推出电子菜谱以及点菜平台、软件等，用户可以自主点餐、组团聚餐、微博微信分享等，实现互动体验。

手机点菜，即用户使用智能手机点菜客户端方便快捷地获取餐厅信息、预览餐厅菜单、手机点菜并预先付费，到餐厅直接用餐的消费方式，使得餐饮消费进入越来越人性化服务的新时代。

任务单二 认识零点菜单

一、填表。

菜单	分类	特点
零点菜单		供应饭菜的种类要简单，烹制快捷
		食品品种多，突出餐厅特色，便于客人选择
		品种较少，质量较好，价格较高

二、选择题。

中餐菜单按菜肴食品原料内容排列的顺序是()。



- A. 冷盘 B. 禽类 C. 肉类 D. 蔬菜类
E. 面点类 F. 汤类 G. 海鲜类

三、调查：零点菜单如何突出餐厅的经营特色？

活动二 认识宴会菜单

宴会菜单在餐饮经营管理中有着重要作用，它不仅是餐饮经营管理者经营思想与管理水平的体现，更是消费者与经营者之间最直接的沟通桥梁。

信息页一 宴会菜单的种类

宴会菜单是预先设计好的固定菜单，用以向客人介绍该宴会厅的宴会产品，也可以由设计者先根据宴请对象、消费标准和宾客意见等，安排合适的餐点，在客人预订宴会时再根据要求确定内容。

根据市场特点和菜单使用时间的长短，宴会菜单可分为：固定性宴会菜单、循环性宴会菜单和即时性宴会菜单。

一、固定性宴会菜单

固定性宴会菜单(如图1-3-6所示)是指菜式品种相对固定、长期使用的菜单。这种菜单适用于宾客构成复杂多变、流动性大的酒店，由于菜单上的品种比较固定，容易使宴会的采购与保管标准化、加工烹调标准化、产品质量标准化。使用固定菜单，可以将一天没有被正常消费的食品饮料储存到以后几天内使用，不造成浪费。此外，印制固定菜单的成本也相对较低。

当然，固定性宴会菜单也有不足之处：一是菜单不灵活，难以适应市场变化，难以根据市场潮流提供宾客喜爱的餐饮产品，使宾客对菜单产生厌倦情绪而异地就餐；二是菜单所提供的菜式品种固定不变，不能随食品原料价格的变化而调整，因而有时会造成亏损；

三是食品的生产操作多重重复性劳动, 容易使员工对单调的工作产生厌倦。



图1-3-6 固定性宴会菜单

二、循环性宴会菜单

循环性宴会菜单是按一定天数的周期循环使用的菜单。使用循环菜单, 宴会厅必须根据预定的周期天数制定一套菜单, 即周期有多少天, 这套菜单便应有多少份各不相同的菜单, 每天使用一份。当这套菜单从头至尾使用了一遍后, 就算结束了一个周期, 然后周而复始, 再从头至尾地使用这套菜单。通常的循环周期为7~21天。有些宴会厅也根据不同的季节准备4套菜单, 这种菜单能反映不同季节的时令菜, 可避免出现不同季节原料短缺或原料成本过高的情况。循环性菜单具有以下特点。

(1) 由于确定几套菜单循环使用, 餐厅提供的菜肴品种限制在几套菜单内, 这样便于对食品的采购、保管、生产和销售进行标准化管理, 员工能较快熟悉每道菜的生产和服务。

(2) 由于菜单每天有变化, 顾客不容易对菜单感到厌烦, 员工不易对工作感到单调。

(3) 使用循环性宴会菜单, 其原料库存额虽多于固定性宴会菜单, 但有一定的限度。循环性菜单也无须频繁更动。

循环性菜单仍有一些不足之处: 一是不能迅速适应市场需求的变化和反映原料供应的季节性变化, 不能根据各种时令菜的上市或下市迅速变换菜单; 二是在餐饮生产、劳动力安排等方面不如固定性宴会菜单容易计划, 库存原料的品种也较多, 剩余食品不好处理; 菜单的编制和印刷费用较高。



三、即时性宴会菜单

即时性宴会菜单是根据某一时期内原料的供应情况而制定的菜单。这种菜单编制的依据是菜品原料的可得性、原料的质量和价格，以及厨师的烹调能力等。即时性宴会菜单一般没有固定的模式，使用时效较短。即时性宴会菜单的优点如下。

(1) 灵活性强，能迅速适应顾客的需求、口味和饮食习惯的变化，能根据季节和原料供应的变化及时调整菜单。这样既能反映时令特色，又能及时取消原料价格上涨的菜品而降低食品成本。

(2) 可充分利用库存原料和剩余食品。

(3) 可充分发挥厨师的烹调潜力和创造力，生产出较多的创新菜，降低工作单调性。

即时性宴会菜单的缺点是：由于菜单变化较大，对原料的采购和保管、食品的生产 and 销售难以标准化，管理比较困难，所以一般供应的品种较少。

上述3种菜单各有利弊，多数宴会厅采用2种或3种菜单的综合政策。各宴会厅可根据自己的实际情况予以采用。

任务单一 宴会菜单的种类

一、填表。

菜单	分类	特点
宴会菜单		

二、收集：各种宴会菜单。

信息页二 宴会菜单内容

宴会菜单主要用于宴会厅向客人介绍各式宴席的菜肴，与普通菜单的区别在于成套介绍。宴会菜单所显示的菜肴与整个宴席是有机整体，缺一不可。

一、菜品信息

宴会菜单上要对一些产品进行介绍，主要包括菜肴名称、菜品质量等，菜品价格要真实，菜品中英文名字要正确，陈列的产品要保证供应。另外，还要包括菜肴主配料、烹调和服务方法、菜品分量等。

二、主办者信息

主办者的基本信息要在宴会菜单上陈列，如公司简称、宴请时间等。

三、告示性信息

每张宴会菜单应提供一些比较简洁的告示性信息，一般包括以下内容。

- (1) 宴会厅的名字，通常安排在封面。
- (2) 宴会厅的特色风味。
- (3) 宴会厅的位置、预订电话等，一般列在菜单封底下方。
- (4) 宴会厅的营业时间。
- (5) 加收的费用。如果餐厅加收服务费要在菜单上注明。

四、机构性信息

有的宴会菜单上还会介绍宴会厅的历史背景和特点。

任务单二 宴会菜单内容

选择一份你欣赏的宴会菜单，介绍欣赏的理由，并说一说你从菜单中获得了哪些信息？

任务评价

任务三 认识中餐菜单

评价项目	具体要求	评价			
					建议
认识中餐菜单	1. 了解餐厅菜单的种类				
	2. 认识零点菜单的特点				
	3. 认识宴会菜单的特点				
学生自我评价	1. 准时并有所准备地参加团队工作				
	2. 乐于助人并主动帮助其他成员				
	3. 遵守团队的协议				
	4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用				

(续表)

评价项目	具体要求	评价			
					建议
小组活动评价	1. 团队合作良好, 都能礼貌待人				
	2. 工作中彼此信任, 互相帮助				
	3. 对团队工作都有所贡献				
	4. 对团队的工作成果满意				
总计		个	个	个	总评
在认识中餐菜单的工作中, 我的收获是:					
在认识中餐菜单的工作中, 我的不足是:					
改进方法和措施有:					

认识中餐菜肴

任务四

工作情境

中国饮食文化博大精深、源远流长, 中餐菜肴更是五彩缤纷、绚丽夺目。因各地气候、物产和生活习俗的不同, 形成了各地不同的饮食特色。餐厅经营各种风味特色的菜肴, 为宾客提供的不仅仅是美味佳肴, 还传递了文化的内涵与美的享受。

具体工作任务

- 认识八大菜系的特点;
- 认识地方特色菜系;
- 了解常见烹调方法。

活动一 认识八大菜系

各种风味菜系在饮食文化历史中所处的地位是不同的, 存在着不同的影响力。根据风