

<<现代餐厅侍应技术>>

图书基本信息

书名：<<现代餐厅侍应技术>>

13位ISBN编号：9787806551028

10位ISBN编号：7806551026

出版时间：2000-08

出版时间：广州影音出版社

作者：日、岩崎昭德.木村克

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>

## <<现代餐厅侍应技术>>

### 前言

美食热潮的兴起，使餐饮业的发展格外引人注目。

与此同时，企业之间的竞争也日渐激烈，如何体现出有别于其他餐厅的特色（菜肴、服务与氛围、室内装饰）等一系列难题已经摆在我们面前，其中最重要的课题之一是服务质量问题。

因为各餐厅的烹饪技术水平均有提高，味道上的差别已经微乎其微；加之，出国旅游者人数增加，对国外餐厅的服务都有亲身经历，所以，宾客的目光基本都集中在侍应接待宾客的质量方面。

满足来宾需求，热情、细致地酬客是餐厅服务的基本。

为此，首先要掌握接待宾客的基本知识，打下扎实的服务功底，之后才能付诸实践，并在实践中站在宾客角度，随机应变地做好接待。

所谓服务，是没有固定模式的，正因为如此，人们往往被服务指南中介绍的各种要领束缚住，这种教条照搬不能真正满足宾客所需求的服务。

因为服务本身是由宾客与侍应之间的“交往”而构成的。

我确信，对宾客的优质侍应技术就是心灵上的服务。

本书中葡萄酒部分与芝士部分分别由神户港饭店负责酒水服务的木村克己先生和芝士业的雪印乳业株式会社的和仁皓明先生（现任日本东亚大学大学院教授）编写。

同时，在编写过程中还得到了高地休养饭店各位职员的指导和鼎力协助，在此一并表示衷心的感谢。

## <<现代餐厅侍应技术>>

### 内容概要

《现代餐厅侍应技术》图文并茂，以300多张照片配合详尽文字，图解现代餐厅侍应技术，易读易明；全面介绍餐厅服务的技巧，内容巨细无遗，从侍应部门的组织和分工、餐厅用具的认识和使用、摆台的方法到侍应服务程序、不同菜式的上菜服务方式等均有论述，并比较了法国式、英国式、美国式及俄罗斯式服务的异同及要注意的地方；详细阐释各种芝士及餐酒的特性及服务方式，极富参考价值；正文后附有菜单中主要材料的中、英、法文对照表，非常实用。

## <<现代餐厅侍应技术>>

### 作者简介

作者：（日本）岩崎昭德（日本）木村克己（日本）和仁皓明岩崎昭德，从事服务业研究，1947年生于埼玉县。

曾在东京都内的“阿拉斯卡”等餐馆工作·后赴法国学习服务专业。

回日本后曾任纳久（东京·银座）总经理及于西武季节集团公司西洋食品连锁店工作。

现在担任的职务有：自己创办的有限公司的董事长兼总经理STT开发株式会社千代田田园集团公司、花正株式会社等的顾问,学校法人服部学园服部营养专门学校讲师，赤堀营养专门学校讲师等。

还是社团法人日本饭店餐饮服务技能协会会员。

是餐饮服务士一级。

木村克己，从事葡萄酒、餐前酒、餐后酒研究，1953年出生。

1973年于YMCA神户国际饮料专门学校毕业后进入大阪的饭店广场工作，现在担任日本饮料服务学校校长、日本饮料协会理事。

曾于全国饮料最高技术奖比赛及巴黎国际饮料比赛中取得极佳成绩。

他是目前日本饮料服务业中最具代表性的饮料服务专家。

同时还是法国国际烹饪大师协会会员、法国国立葡萄酒委员会名誉成员、巴黎饮料协会海外特别会员、法国葡萄酒饮料大师、德国葡萄酒名誉专家等。

和仁皓明，从事芝士研究，1937年生于北海道。

东北大学农学部毕业。

农学博士。

曾在雪印乳业株式会社工作-退休后任东亚大学院综合学术研究科教授。

他擅长讲芝士和葡萄酒，著述有《芝士百科》、妇女画报社的《附刊25·芝士》、月刊学校供餐附刊《美味的芝士料理》、《饮食与营养之文化人类学》和《乳利用之民族标志》等。

## &lt;&lt;现代餐厅侍应技术&gt;&gt;

## 书籍目录

编者的话前言服务的基础知识服务的基础知识现代餐厅服务软件方面(精神)的服务硬件方面(设施、技术)的服务侍应工作部门的组织机构和作用总经理餐厅经理餐厅副经理领班侍应酒类侍应酒吧侍应协作与会议侍应的礼节仪表站立姿势、行走手势与目光侍应用语电话的应答有代表性的服务方式法国式服务英国式服务俄罗斯式或服务桌式服务美国式服务盖盘式服务餐厅用器具类银器类瓷器类匙类刀、叉类侍应用具类特殊侍应用具类棉麻织品知识底布桌布外桌布宾客用餐巾侍应用布巾座位安排与国旗房间内的上位席座位关于国旗摆台摆台的准备准备桌台与座椅桌台的大小座椅准备桌布1 底布的铺法方形桌 / 圆形桌2 桌布的铺法3 外桌布的铺法4 外桌布的替换方法5 桌布的折叠法一人折叠法 / 二人折叠法座椅定位其他准备盘(或碟)的擦拭与端运刀、叉的擦拭与端运玻璃酒杯的擦拭与端托宾客用餐巾的折叠桌花摆台散餐桌面布置定餐桌面布置服务程序服务程序营业前重要的确认工作营业前升碰头会从迎宾到送客迎宾 / 引座 / 入座 / 餐前酒(开胃酒) / 下酒小菜 / 呈示菜单 / 说明菜肴、接受点菜 / 点葡萄酒、倒水的方法 / 牛油 / 摆台 / 白葡萄酒 / 面包 / 拼盘 / 浓汤 / 鱼类菜肴 / 冰制食品 / 红葡萄酒 / 肉类菜肴 / 芝士 / 收拾餐桌 / 甜点 / 咖啡、红茶 / 餐后酒(消化酒) / 退席、结账 / 收拾、布置账单的写法端盘、上菜、撤盘的方法以及派菜时匙叉的拿法盘子的端法——上菜的方法一个盘子的端法单手端两个盘子的方法单手端三个盘子的方法撤换盘子的方法派菜时匙叉的拿法客前服务与备餐车式服务客前服务鱼子酱熏三文鱼鹅肝酱扒三文鱼牛油烤比目鱼炸比目鱼水煮鲑鱼烤鸭烤羊排烧鸡烤牛肉橙与西柚各餐车式服务黑椒牛柳蜜汁桃蜜汁甜饼苏珊薄煎饼芝士及其服务要点芝士的服务什么是芝士(干酪)芝士的种类——按类型分新鲜型白霉型擦洗型青霉型羊奶型半硬型、硬型采购时的注意事项保存时的注意事项与主菜的搭配服务时的注意事项芝士的分派圆筒形芝士大圆筒形芝士塔形芝士小型芝士扁平型芝士大扁平型芝士特别柔软型芝士大型芝士大而易碎型芝士四方形芝士葡萄酒、餐前酒、餐后酒的服务葡萄酒的服务开酒瓶的方法开白葡萄酒瓶塞开香槟酒瓶塞开红葡萄酒瓶塞滢析红葡萄酒滢析酒的方法斟葡萄酒的方法关于葡萄酒酒杯葡萄酒的温度葡萄酒的饮用期葡萄酒的服务程序葡萄酒的储存与管理餐前酒和餐后酒的服务餐前酒和餐后酒餐前酒的种类及特点餐后酒的种类及特点附录：菜单中的主要原料用语

## <<现代餐厅侍应技术>>

### 章节摘录

插图：在不能直接看到对方表情的场合，电话应答便显得格外重要。

是谁、什么时候、在哪儿、要什么、为什么、怎样做等，必须详细记录，并确认清楚。

可以说，宾客对餐厅评价的好坏，首先取决于电话应答的态度。

从外面打进来的电话，应全部作为宾客来对待。

出面接电话应答的人，要有代表餐厅的意识。

从宾客的角度讲，对首次接触的餐厅，其态度是否温和，十分关键，因为第一印象将起决定性的作用。

拿起电话听筒，首先应马上通报店名，让宾客感觉舒适。

如果是预订，一定要将时间、人数、联系人（家里或公司）、姓名等询问清楚，做好记录，然后再确认一遍。

最后，向宾客自报姓名，待对方挂上电话后，再轻轻地放下电话听筒。

典型的服务方式有下面介绍的四种，但从餐厅的职能这一基本问题来理解，其服务方式就不能拘泥于一种形式，而要配合宾客的心情，并结合本餐厅实际情况，随机应变，合理地提供服务。

目前，从冷菜到甜食，一般是各种方式混合在一起使用。

如果本餐厅有自己固定的风格，那么，全体员工就应该自觉遵守，这是最重要的。

但是，在日本，大多是从宾客左侧用右手进行服务的，不仅背对宾客，体位不礼貌，而且，也影响效率。

因此，最近有改变这一不自然的姿势、以切合实际的方式提供服务的倾向。

即：接待宾客，姿势要自然，上菜时，从宾客左侧用左手。

如果因餐厅布置的缘故，不能从左侧的话，就应该从宾客右侧用右手。

原则上，沙律或面包等需放在宾客左侧的菜肴，要从宾客左侧用左手上；上饮料或撤盘子时，一般从宾客右侧用右手操作。

## <<现代餐厅侍应技术>>

### 编辑推荐

《现代餐厅侍应技术》是由广州出版社出版的。

<<现代餐厅侍应技术>>

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>