



旅游与酒店专业 技能实训

主编·于晓梅



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

旅游与酒店专业技能实训

主 编 于晓梅

副主编 马继明 王保松 张玉欣



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游与酒店专业技能实训/于晓梅主编. —武汉:武汉大学出版社,2015.9
ISBN 978-7-307-16849-7

I. 旅… II. 于… III. ①旅游—中等专业学校—教材 ②饭店—企业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F590 ②F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 222749 号

责任编辑:方竞男

责任校对:路亚妮

装帧设计:吴 极

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:whu_publish@163.com 网址:www.stmpress.cn)

印刷:虎彩印艺股份有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:12.75 字数:296 千字

版次:2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-16849-7 定价:31.00 元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

编审委员会

主 任	崔慧章				
副主任	周莉莉	王 彬	麻 博	张秀杰	王云科
	王 力	梁永智			
委 员	赵秀玉	赵 静	李鹏发	战慧云	于晓梅
	赵文广	赵广峰	史大雪	史晓凤	丁志兰
	盖 磊	李 玉	王英花	张玉欣	徐 磊
	刘 伟	梁云龙	徐 东	仇翠欣	王玲玲
	崔忠建	张 华			

前言

本书是以山东省中等职业学校对口高职旅游服务类技能考试和全国职业院校“酒店服务”赛项规程为依据,结合旅游服务类专业教学情况而编写的技能实训项目和训练标准。本书分为酒店服务和中文导游讲解两大模块,共计7个项目、17个任务,旨在培养学生运用有关基础理论、知识和基本方法解决实际问题的能力和熟练完成操作任务所应具备的专业基本技能、职业规范、职业道德行为和节能环保意识。

本书是旅游与酒店专业教师备课的参考书,也是学生自学的工具书。本书对技能训练中的重点、难点知识和操作要领进行解析,基础知识学习与技能形成同步,加入“拓展阅读”“温馨提示”和“著名景观”等内容,增加了学习乐趣,开阔了视野;同时,设计知识、技能和拓展练习,为旅游与酒店专业学生的可持续发展奠定了基础。

鉴于旅游与酒店专业教育发展水平和教学实习实训环境存在差距,在本课程的教学内容中,可根据实际情况灵活选择。具体学时安排建议如下:

模块	项目		任务		参考学时
酒店服务	一	中餐宴会服务	一	中餐宴会摆台技能实训	10
			二	中餐宴会服务知识	3
	二	西餐宴会服务	一	西餐宴会摆台技能实训	10
			二	西餐宴会服务知识	3
	三	客房服务	一	客房中式铺床技能实训	6
			二	客房服务知识	3
	四	酒店常用英语口语	一	餐饮服务常用英语口语	3
			二	客房服务常用英语口语	4
中文导游讲解	一	山地景观导游讲解	一	山地景观概述	2
			二	山地景观中文导游讲解	2
			三	山东省著名山地景观	4
	二	水体景观导游讲解	一	水体景观概述	2
			二	水体景观中文导游讲解	2
			三	山东省著名水体景观	4
	三	中国古代建筑艺术景观导游讲解	一	中国古代建筑艺术景观概述	2
			二	中国古代建筑艺术景观中文导游讲解	2
			三	山东省著名古代建筑艺术景观	4



续表

模块	项目	任务	参考学时
考核、测评			4
机动			2
总课时			72

本书由莱西市职业教育中心于晓梅担任主编，山东旅游职业学院马继明、青岛酒店管理学院王保松、莱西市职业教育中心张玉欣担任副主编，莱西市职业教育中心宋晓红担任参编。具体编写分工为：于晓梅（前言、模块一项目三任务二、模块二项目二任务三、模块二项目三、附录）；马继明（模块一项目一、项目二）；王保松（模块二项目一）；张玉欣（模块一项目三任务一、模块一项目四）；宋晓红（模块二项目二任务一、任务二）。全国首批模范导游员、中之旅国际旅行社有限公司总经理、山东省服务名牌——“孙树伟导游工作室”的负责人孙树伟担任本书主审。

本书在编写过程中，参考和借鉴了许多专家、学者的相关著作，在此谨向各位专家、学者表示感谢。

由于时间仓促，书中难免存在差错和不足之处，恳请各同仁、专家在使用本书的过程中给予关注，并将意见及时反馈给我们，以臻完善。

编 者

2015 年 7 月

目 录

模块一 酒店服务	(1)
项目一 中餐宴会服务	(1)
任务一 中餐宴会摆台技能实训	(1)
任务二 中餐宴会服务知识	(8)
项目二 西餐宴会服务	(20)
任务一 西餐宴会摆台技能实训	(20)
任务二 西餐宴会服务知识	(24)
项目三 客房服务	(35)
任务一 客房中式铺床技能实训	(35)
任务二 客房服务知识	(39)
项目四 酒店常用英语口语	(55)
任务一 餐饮服务常用英语口语	(55)
任务二 客房服务常用英语口语	(63)
模块二 中文导游讲解	(75)
项目一 山地景观导游讲解	(76)
任务一 山地景观概述	(76)
任务二 山地景观中文导游讲解	(84)
任务三 山东省著名山地景观	(91)
项目二 水体景观导游讲解	(107)
任务一 水体景观概述	(107)
任务二 水体景观中文导游讲解	(115)
任务三 山东省著名水体景观	(123)
项目三 中国古代建筑艺术景观导游讲解	(133)
任务一 中国古代建筑艺术景观概述	(133)
任务二 中国古代建筑艺术景观中文导游讲解	(141)
任务三 山东省著名古代建筑艺术景观	(149)



附录	(168)
附录一 2015 年全国职业院校技能大赛中职组“酒店服务”赛项规程(节选)	(168)
附录二 中华人民共和国旅游法	(175)
附录三 2015 年山东省春季高考旅游服务类专业技能考试试题	(188)
附录四 关于开展青岛市 2015 年第一次全国导游员资格考试工作的通知	(190)
参考文献	(193)

模块一 酒店服务

【学习目标】

(1) 知识目标:掌握中餐宴会摆台、西餐宴会摆台和客房中式铺床的操作程序及要领;掌握酒店服务理论知识及英语口语知识。

(2) 能力目标:做到技能操作规范、熟练,体现实用性、观赏性,并能够灵活地运用英语口语进行交流。

(3) 职业素养目标:培养规范化、标准化、优质化服务意识。

【学习重点】

(1) 获取酒店项目理论知识的能力。

(2) 知识转化为操作能力。

项目一 中餐宴会服务

任务一 中餐宴会摆台技能实训

一、仪容仪表展示

(一) 仪容要求

(1) 头发要求(图 1-1)。

①男士:后不盖领;侧不盖耳;干净、整齐,着色自然,发型美观大方。

②女士:后不过肩;前不盖眼;干净、整齐,着色自然,发型美观大方。

(2) 面部要求。

①男士:不留胡须及长鬓角。

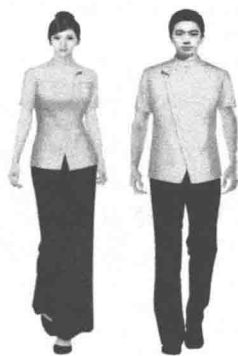


图 1-1



②女士:淡妆。

(3) 手及指甲要求。

干净;指甲修剪整齐,不涂有色指甲油。

(二) 仪表要求

(1) 服装要求:符合岗位要求,整齐干净;无破损、无丢扣;熨烫挺括。

(2) 鞋要求:符合岗位要求的黑色皮鞋;干净,擦拭光亮、无破损。

(3) 袜子要求:男深色、女浅色;干净、无褶皱、无破损。

(4) 首饰及徽章要求:选手号牌佩戴规范,不佩戴过于醒目的饰物。

(三) 总体印象

举止自然、大方、优雅;注重礼节、礼貌,面带微笑。

【温馨提示】

(1) 中餐宴会服务员一般着中式服装。女服务员着旗袍时,以面料挺括的长款为宜。男服务员不宜穿西装;而且服装质地应方便操作,不宜过紧。

(2) 女服务员高跟鞋不宜太高,不超过 6 厘米为宜。

二、准备工作

(一) 物品准备

中餐服务物品准备见表 1-1。

表 1-1

中餐服务物品准备表

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆形餐台	高度 75 厘米,直径 180 厘米		1 张
2	工作台	100 厘米×200 厘米		1 张
3	餐椅			10 把
4	防滑圆托盘(含托盘垫)	外径 32 厘米,内径 30 厘米,误差 0.5 厘米		2 个
5	台布及装饰布	台布:正方形,240 厘米×240 厘米 装饰布:圆形,直径 320 厘米		1 套
6	餐巾(口布)	56 厘米×56 厘米	纯棉	10 条
7	花盆		瓷器	1 个
8	餐碟(骨碟)	外径 20.3 厘米,内径 12.5 厘米	瓷器	10 个
9	汤碗(翅碗)	碗口直径 11.3 厘米,底部直径 5 厘米,高 4 厘米	瓷器	10 个
10	味碟	碟口 7.3 厘米,底部 4 厘米,高 1.8 厘米	瓷器	10 个
11	汤勺	长 13.4 厘米,宽 4 厘米	瓷器	10 个



续表

序号	名称	规格	质地	数量
12	筷架	长 7.1 厘米,宽 3.1 厘米,两边高 1.5 厘米,中间高 1.1 厘米	瓷器	10 个
13	筷子	不带筷套:长 24.5 厘米,筷子头直径 0.4 厘米 带筷套:长 29.5 厘米,宽 3 厘米		10 双
14	席面更(长柄勺)	全长 20.4 厘米,勺子长 6.4 厘米,直径 4.3 厘米	不锈钢	10 个
15	水杯(414L)	杯口外径 6.5 厘米,内径 6.1 厘米;内高 13.5 厘米,外高 18.7 厘米;杯底直径 6.7 厘米,厚 0.4 厘米	玻璃	10 个
16	葡萄酒杯	杯口外径 5.8 厘米,内径 5.5 厘米;内高 6.9 厘米,外高 14 厘米;杯底直径 5.7 厘米,厚 0.2 厘米	玻璃	10 个
17	白酒杯	杯口外径 3.7 厘米,内径 3.4 厘米;内高 3.3 厘米,外高 8.9 厘米;杯底直径 4.1 厘米,厚 0.2 厘米	玻璃	10 个
18	牙签	长 8.3 厘米,宽 1.5 厘米		10 套
19	菜单	长 18.5 厘米,外宽 12.5 厘米,内宽 10.5 厘米,厚 1.7 厘米		2 个
20	桌号牌	底座长 10 厘米,宽 4.5 厘米,高 8.1 厘米,底座厚 0.8 厘米		1 个
21	公用餐具(公筷架、筷子、公勺座)	公筷架:全长 9.5 厘米,底座长 5.9 厘米,宽 1.2 厘米 公勺座:直径 2.5 厘米,长 3.5 厘米,宽 1.2 厘米		2 套
22	折叠餐巾花专用大盘	直径 40 厘米	瓷器	1 个
23	服务巾(斟酒用)	边长 48 厘米	棉质	1 条
24	酒瓶	葡萄酒瓶、白酒瓶	玻璃	2 个

备用台物品摆放和桌椅准备分别如图 1-2 和图 1-3 所示。



图 1-2

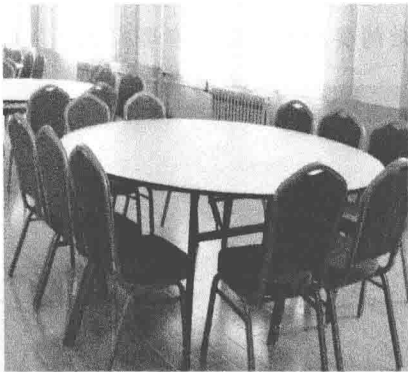


图 1-3

(二) 注意事项

①中餐宴会摆台使用圆桌为 10 人桌,操作时间为 18 分钟。



②所有操作与服务必须按顺时针方向进行。

③在拉椅让座之前(铺装饰布、台布时除外),餐椅保持“三三二二”原则对称摆放,椅面1/2塞进桌面之下。铺装饰布、台布时,拉开主人位餐椅;铺完装饰布、台布后,将餐椅归位。

④除台布、装饰布、花盆和桌号牌可徒手操作外,其他物品均须使用托盘操作。

⑤所有操作结束后,应将操作物品进行整理、归位。

三、中餐宴会摆台的顺序及操作要领

(一) 铺装饰布、台布

①拉开主人位餐椅,在主人位铺装饰布、台布。

②装饰布平铺在台布下面,正面朝上,台面平整,下垂均等。

③台布正面朝上,定位准确,中心线凸缝向上,且对准正副主人位。

④台面平整,十字居中,台布四周下垂均等。

【温馨提示】

(1) 台布、装饰布的折叠方法。

反面朝里,沿凸线长边对折两次,再沿短边对折两次。

(2) 台布的铺法。

台布的铺法分为推拉式、抖铺式和撒网式三种。

①推拉式。

推拉式(图1-4),即用双手将台布打开后放至餐台上,将台布贴台面平行推出去再拉回来。这种铺法多用于零点餐厅或较小的餐厅,或有客人就座于餐台周围等候用餐时,或地方窄小的情况。

②抖铺式。

抖铺式(图1-5),即用双手将台布打开,平行打折后将台布提拿在双手中,身体呈正位站立式,利用双腕的力量,将台布向前一次性抖开并平铺于餐台上。这种铺台方法适合于较宽敞的餐厅或周围没有客人就座的情况。

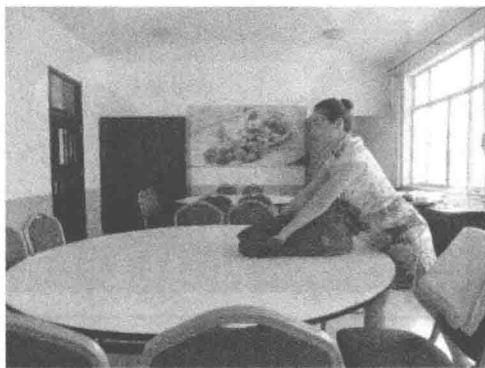


图 1-4



图 1-5



③撒网式。

撒网式,即用双手将台布打开,平行打折。右脚在前,左脚在后,动作自然潇洒,斜着向前方抛洒。这种铺法多用于宽大场地或技术比赛场所。

(二) 餐碟定位

①左手托盘,用右手从主人位开始一次性定位摆放餐碟,餐碟边沿距桌边 1.5 厘米(图 1-6);

②每个餐碟之间的间隔要相等;

③相对的两个餐碟与餐桌中心点三点成一条直线;

④操作要轻松、规范、手法卫生(可用拇指和食指拿取骨碟边缘或用大拇指指根部位卡住骨碟边缘,防止指印留在骨碟上)。

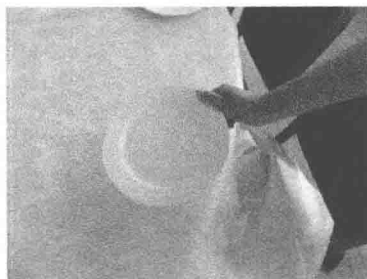


图 1-6

【操作要领】

托盘操作步骤及要领如下。

(1) 装盘:装盘时,物品分布均匀,重高物在里挡,轻低物在外挡;先上桌的物品在上在前,后上桌的物品在下在后。

(2) 起盘:左手五指分开,掌心向上,上臂与前臂垂直于左胸前,盘平托于胸前。

(3) 行走:头正肩平,上身挺直,目视前方,随着步伐移动托盘,面带微笑,大方自信。

(4) 托盘服务时,左手托盘向左后方自然打开,保持托盘平稳,不可越过客人头顶。

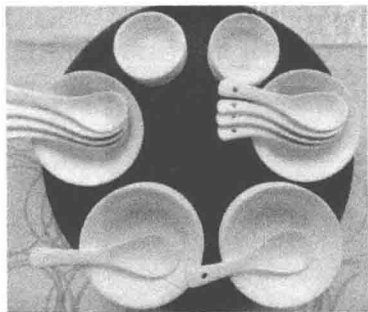


图 1-7

(三) 摆放汤碗、汤勺(瓷羹)和味碟

先准备好汤碗、汤勺(瓷羹)和味碟(图 1-7),然后按以下方式摆放。

①汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处,味碟摆放在餐碟右上方,汤勺放置于汤碗中,勺把朝左,与餐碟平行。

②汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点,汤碗与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

【操作要领】

(1) 摆放汤碗、汤勺时,用右手拇指和食指捏住汤碗边缘进行摆放;汤勺则要拿勺柄的中后部位,不能触碰勺头。

(2) 拿取物品时轻拿轻放,避免发出响声。

(四) 摆放筷架、银羹、筷子、牙签

先准备好筷架、银羹(长柄勺)、筷子、牙签(图 1-8),然后按以下方式摆放。

①筷架摆在餐碟右边,其中点与汤碗、味碟中点在一条直线上;

②银羹、筷子搁摆在筷架上,筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米;

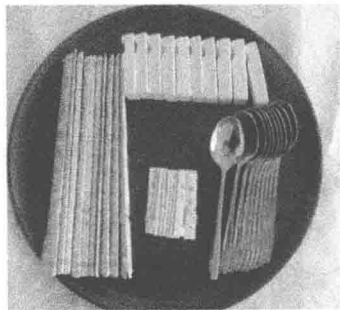


图 1-8



③牙签位于银羹和筷子之间,牙签套正面朝上,底部与银羹齐平;

④筷套正面朝上,筷架距离味碟1厘米。

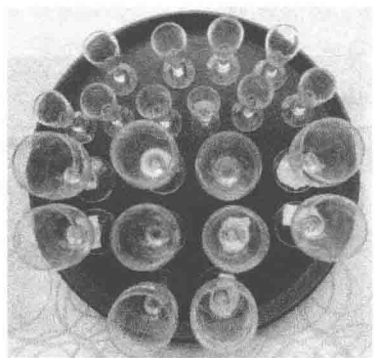


图 1-9

(五) 摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯

先准备好葡萄酒杯、白酒杯、水杯(图 1-9),然后按以下方式摆放。

①葡萄酒杯摆放在餐碟正上方(汤碗与味碟之间距离的中点线上)。

②白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧,水杯位于葡萄酒杯左侧,杯肚间隔1厘米,三杯杯底中点连成一条直线,该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直。

③水杯待餐巾花折好后一起摆上桌,杯花底部应整齐、美观,落杯不超过2/3处,水杯肚距离汤碗边1厘米。

④摆杯手法正确、卫生。

【操作要领】

摆放酒杯时,手拿杯柱中下部,不可触及杯肚和杯口部位。

(六) 摆放公用餐具

①公用筷架摆放在主人和副主人餐位正上方,距离水杯肚3厘米,公勺、公筷置于公用筷架之上,勺柄、筷子尾端朝右(图 1-10)。

②如折的是杯花(图 1-11),可先摆放杯花,再摆放公用餐具。

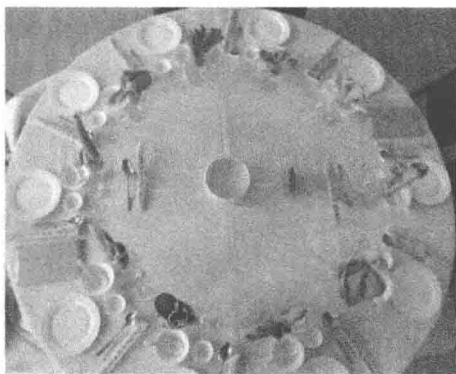


图 1-10

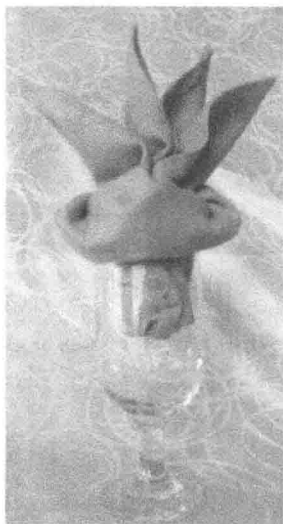


图 1-11

(七) 折餐巾花

①折十种不同餐巾花,每种餐巾花都有三种以上技法。

②花形突出正、副主人位。



③有头尾的动物造型应头朝右,主人位除外。

④餐巾花挺拔、造型美观、款式新颖;操作手法卫生,勿用口咬、下巴按、筷子穿;手不触及杯口及杯的上部。如折的是杯花,水杯待餐巾花折好后一起摆上桌。

【操作要领】

(1) 餐巾花宜选用紧凑的花形,高低错落有致,显得桌面整齐美观。

(2) 餐巾花落杯时,手不可碰触杯肚和杯口;摆放时将观赏面朝向客人,主人位置则朝向桌心。

(八) 花瓶、菜单(2个)和桌号牌

①花瓶摆在台面正中,造型精美。

②菜单摆放在正、副主人的筷子架右侧,位置一致,菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。

③桌号牌摆放在花瓶正前方,面对副主人位。

【操作要领】

菜单摆放时应平放在主人和副主人右侧。

(九) 拉椅让座

①先拉第一主宾(主人位右侧第 1 位)、第二主宾(主人位左侧第 1 位)、主人位,然后按顺时针方向逐一定位,示意让座,如图 1-12 所示。

②座位中心与餐碟中心对齐,餐椅之间距离均等,餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米;让座手势正确,体现礼貌。



图 1-12

(十) 托盘斟酒

①将斟倒酒水装盘,从第一主宾位开始,连续五个餐位,每个餐位换瓶斟酒,先葡萄酒后白酒,共十杯;

②左手托盘,右手持瓶斟酒(图 1-13),酒标朝向客人,斟酒时瓶口不碰杯口;

③斟酒量均匀,葡萄酒 1/2 杯(图 1-14)、白酒 2/3 杯(图 1-15),斟倒时做到不滴不洒。



图 1-13



图 1-14

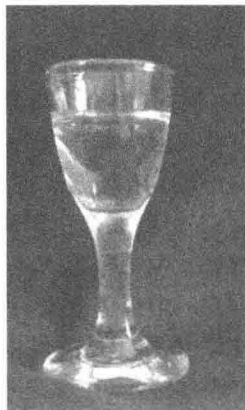


图 1-15



四、中餐宴会摆台的基本要求

餐具图案对正,距离均匀、整齐、美观、清洁、大方,为宾客提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐餐具。

【知识练习】

- (1) 简述中餐宴会摆台需准备的用品。
- (2) 简述中餐宴会摆台程序及标准。

【能力练习】

18 分钟内完成 10 人桌中餐宴会摆台任务。

【拓展练习】

上网查阅各级各类“中餐宴会摆台”比赛中的创意摆台,并进行中餐宴会创意摆台设计,分组协作完成创意摆台设计方案。

任务二 中餐宴会服务知识

一、知识点搜集

(1) 绿色旅游饭店是指以可持续发展为理念,坚持清洁生产、倡导绿色消费,保护生态环境和合理使用资源的饭店。

★(2) 全国旅游星级饭店评定委员会是负责全国星级评定工作的最高机构。

★(3) 饭店星级评定遵循企业自愿申报的原则。

(4) 星级复核分为年度复核和三年期满的评定性复核。

★(5) 饭店星评员分为国家级星评员、地方级星评员(含省级和地市级)和星级饭店内审员。

(6) 初、中级餐厅服务员的培训内容主要是专业素质、服务知识和服务技能三个方面。

(7) 根据《旅游饭店星级的划分与评定释义》的要求,商务会议型饭店大宴会厅或多功能厅的净高度不低于 3.5 米。

(8) 餐厅结账方式主要有现金结账、签单结账、信用卡结账、支票结账等。

★(9) 中餐宴会中斟酒的顺序是葡萄酒、烈性酒、啤酒或软饮料。

★(10) 中餐分菜方法主要有餐位分菜法、转台分菜法、旁桌分菜法和厨房分菜法四种。

★(11) 中餐宴会上,严禁服务员在主持人与主宾之间的位置上菜,否则会被视为不礼貌。

(12) 中餐厅是提供中式菜点、饮料和服务的餐厅,在设计装潢、布置上应突出中国民族风格和地方特色,在服务方式、上菜程序等方面应反映中华民族的饮食文化传统。

(13) 我国的四大菜系是指川菜、鲁菜、苏菜和粤菜。



★(14) 中国菜可分为地方菜、少数民族菜、宫廷菜、官府菜、素菜。

(15) 官府菜主要包括孔府菜、谭家菜、随园菜和红楼菜。

【拓展阅读】

谭家菜是中国最著名的官府菜之一,是清末官僚谭宗浚的家传筵席,因其是同治二年的榜眼,又称“榜眼菜”。谭家菜烹制方法以烧、炖、煨、靠、蒸为主,谭家菜“长于干货发制”“精于高汤老火烹饪海八珍”。谭家菜是唯一保存下来,由北京饭店独家经营的著名官府菜。谭家菜——紫耙鸭子如图 1-16 所示。

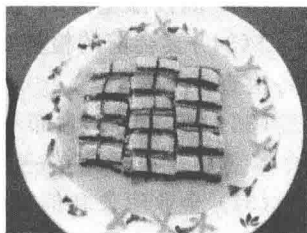


图 1-16

★(16) 素菜主要由寺院素菜、市肆素菜、民间家常素菜三部分组成。

(17) 火候是中式菜肴成败的关键因素之一,要使菜肴达到嫩而不生、熟而不老、烂而不化的质量要求。

(18) 目前我国面点可分为京式(图 1-17)、广式(图 1-18)、苏式(图 1-19)三大流派。



图 1-17

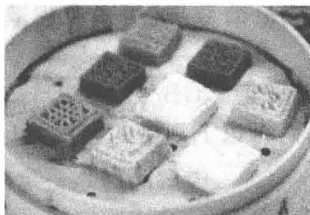


图 1-18



图 1-19

(19) 餐厅服务员要掌握接待服务的“八字服务基本要求”,即主动、热情、耐心、周到。

(20) 餐巾花按折叠的外观造型可分为植物造型、动物造型、实物造型三大类。

(21) 点菜师对菜品的典故、寓意、来历进行生动的描述,引起客人对菜肴的兴趣,这种技巧称为描述性销售。

★(22) 川菜有“一菜一格、百菜百味”的声誉,名菜有回锅肉、麻婆豆腐等。

★(23) 京菜由山东风味、民族风味、宫廷风味组成,名菜有北京烤鸭、酱爆鸡丁等。

(24) 一般情况下,酒吧由吧台、工作台和酒柜三部分组成。

(25) 在餐厅的吸烟区,当烟灰缸内有两个以上烟头或其他杂物时,应马上撤换烟灰缸。

(26) 餐厅服务人员需要了解每道菜的烹调时间,才能在为顾客点菜时有针对性地推荐,而不致耽误客人时间及供应热度不够的菜肴。

(27) 在餐桌布局中,多桌宴会餐桌之间的距离应不小于 2 米。

(28) 餐厅接待会议团体客人时,服务员要提前 15 分钟上冷菜,注意卫生及荤素、色彩搭配。

★(29) 乌龙茶(图 1-20)介于红茶与绿茶之间,属于半发酵茶,有“绿叶红镶边”的独到之处。

(30) 夏天宴会厅的温度控制在 22 ~ 26 ℃,未开空调时,应将窗户打开通风或换气。



图 1-20