



浙江省“十一五”重点教材建设项目



21st CENTURY
实用规划教材

全国高职高专经济管理类规划教材

餐饮服务与管理

主 编 杨 强

副主编 徐乐蔚 陈建明 李 晓



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



中国农业大学出版社
CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY PRESS



浙江省“十一五”重点教材建设项目

全国高职高专经济管理类规划教材

餐饮服务与管理

主 编 杨 强

副主编 徐乐蔚 陈建明 李 晓



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



中国农业大学出版社
CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书针对高等职业教育的特点和学生就业需要,从基层服务人员和督导层面人员的技能培训及管理知识研习出发,根据酒店餐饮服务与管理的客观规律,以餐饮实际业务经营活动为基础,以管理理论为指导,以当前最新、最实用的操作技能训练为主要内容,采用项目化体系和工作任务导向模式,全面、系统地阐述了星级酒店餐饮服务与管理各种要素的内在联系及其运行程序;内容丰富,注重实际操作性和趣味性,同时一些新的理论和方法引入教材,以开拓学生的视野;形式新颖,以工作任务为切入点,要求学生在教师指导下通过完成工作任务,达到理解并掌握知识和技能的目的。本书设计了贴近岗位要求的工作任务,并设计了任务提示、情景练习等。

本书面向旅游管理、酒店管理专业高职高专学生,不仅可作为高职高专旅游、酒店管理专业的教材,也可作为酒店管理人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/杨强主编. —北京:中国农业出版社;北京大学出版社, 2010.6

(全国高职高专经济管理类规划教材)

ISBN 978-7-5655-0017-6

I. ①餐… II. ①杨… III. ①饮食业—商业服务②饮食业—企业管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第096170号

书 名: 餐饮服务与管理

著作责任者: 杨 强 主编

总 策 划: 第六事业部

执行策划: 张荣琴

责任编辑: 刘 丽 潘晓丽

标准书号: ISBN 978-7-5655-0017-6

出 版 者: 北京大学出版社(地址: 北京市海淀区成府路 205 号 邮编: 100871)

网址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com> E-mail: pup_6@163.com

电话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

中国农业出版社(地址: 北京市海淀区圆明园西路 2 号 邮编: 100193)

网址: <http://www.cau.edu.cn/caup> E-mail: cbsszs@cau.edu.cn

电话: 编辑部 62732617 营销中心 62731190 读者服务部 62732336

印 刷 者: 三河市北燕印装有限公司

发 行 者: 北京大学出版社 中国农业出版社

经 销 者: 新华书店

787mm×1092mm 16 开本 17.75 印张 419 千字

2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

餐饮服务与管理是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业核心课程。本书从酒店餐饮服务与管理各岗位的任务和职业能力分析着手,以完成实际工作任务为引导,培养学生实践能力和岗位需求的专业技能,结合中、高级餐厅服务员职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生餐饮服务与管理的知识和技能的同时,增强学生了解企业、了解岗位的能力和就业综合竞争力,满足学生职业生涯发展的需要。

本书分为三个单元,九个项目,四十八项任务,主要介绍了满足服务员岗位需求的餐厅操作技能,如值台服务技能、零点餐厅服务技能、主题宴会服务技能、茶艺服务技能和餐具的洗涤与保养技能及其涉及的相关理论知识;满足餐厅领班岗位需求的餐厅管理、厨房与仓储管理知识;满足餐厅主管岗位需求的餐饮销售管理、人力资源管理等知识。教材内容编写与取舍紧密联系实际,精炼简约,案例分析来源于五星级酒店对餐饮服务与管理的具体要求,各个实训任务目的明确、方法恰当、内容完整、可操作性较强,还包括任务提示、知识要点、阅读材料等内容,以方便教师讲授和学生学习。

本书有四个特点:一是注重培养学生的市场意识,学习这门课程,让学生掌握相关理论及加强对专业知识的了解,懂得如何进入餐饮市场,给予学生创业指导;二是紧密结合酒店工作实际和岗位要求,以工作任务为导向,实施项目化的新课改理念,顺应了职业教育发展的方向,并坚持适用的原则,理论知识概念明确,技能训练操作规范,强调理论知识为技能训练服务;三是在餐饮管理的内容设置上,能提供系统的管理方法,分析酒店经营模式,传递最新的餐饮管理理论和实践成果,并通过具体的案例鉴赏、分析、讨论,培养和提高学习者对于工作实践中常见的各类问题的解决能力;四是在服务方面,能使學生掌握餐饮工作的流程和技巧,并在项目创新、企业创品牌方面给以引导。

本书适合作为高职高专、酒店培训和社会培训专用教材。

本书由杨强任主编,徐乐蔚、陈建明、李晓任副主编,初稿分别由徐乐蔚(项目一、四、五)、陈建明(项目三、七)、李晓(项目二、八)、杨强(项目六、九)编写。由杨强对全书进行统稿。

本书在编写过程中,得到杭州吴山铭楼大酒店餐饮总监阎英华女士、浙江东方豪生大酒店餐饮总监张宏建先生、杭州索菲特世外桃源度假酒店人力资源总监孔秋英先生的大力支持。他们不仅全程参与教材内容研讨、案例商定、任务确定,同时在学生“顶岗实习”中用初稿内容进行授课并不断总结经验,及时反馈修改信息,使本书具有很强的岗位适应性和可操作性。本书还得到杭州职业技术学院旅游管理 0712 班学生的热情帮助,书中大量的图片就是同学们在酒店实习、上课的情景。同时,在编写过程中,我们还参阅了大量的相关书籍和资料,多位作者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢!

由于时间仓促和编者水平的局限性,本书还存在不足之处,还望相关学校的教师 and 广大读者批评指正,编者不甚感激。

编 者

2010年3月

目 录

单元一 如何成为合格的高星级酒店 餐厅服务员

项目一 值台服务	2
任务一 托盘端托服务	2
任务二 铺台布	6
任务三 餐巾折花	9
任务四 中餐摆台	12
任务五 西餐摆台	15
任务六 斟酒	20
任务七 上菜服务	24
任务八 分菜服务	28
项目小结	30
习题	32
项目二 零点餐厅服务	34
任务一 餐位预订服务	34
任务二 餐前准备	38
任务三 迎宾服务	41
任务四 点菜服务	44
任务五 就餐服务	49
任务六 结账与收银服务	53
任务七 送客与收尾服务	56
项目小结	59
习题	60
项目三 主题宴会服务	61
任务一 中餐宴会服务	61
任务二 西餐宴会服务	66
任务三 团体包餐服务	74
任务四 自助餐服务	78
任务五 鸡尾酒会服务	82
项目小结	86
习题	87
项目四 茶艺服务	88
任务一 品茶与名茶识别	88
任务二 茶具识别与鉴赏	93

任务三 绿茶冲泡	95
任务四 花茶、红茶冲泡	97
任务五 乌龙茶冲泡	99
项目小结	101
习题	103
项目五 餐具的洗涤与保养	104
任务一 餐具的种类及其使用 方法	104
任务二 餐具的洗涤	105
任务三 餐具的保养与消毒	107
任务四 洗碗机和消毒柜的使用与 保养	109
项目小结	111
习题	111

单元二 如何成为餐厅领班

项目六 餐厅管理	113
任务一 餐厅选址	113
任务二 餐厅设施布局	119
任务三 餐厅设计	130
任务四 餐饮服务质量管理	139
任务五 餐厅投诉事故的处理	153
任务六 餐厅管理表单填写	156
项目小结	164
习题	167
项目七 厨房与仓储管理	168
任务一 厨房环境设计及设备 配置	168
任务二 餐饮原料采购与验收 管理	177
任务三 餐饮原料储存管理	188
任务四 餐饮生产管理	198
任务五 餐饮成本核算	205
项目小结	210
习题	213



单元三 如何成为餐厅主管	214	任务二 餐厅员工培训	256
项目八 餐饮销售管理	215	任务三 餐厅服务技能培训大纲	
任务一 菜单设计与制作	215	编写	261
任务二 餐饮产品销售价格	224	任务四 餐厅员工考核	267
任务三 餐饮销售控制	232	项目小结	274
任务四 餐饮促销	238	习题	276
项目小结	247	参考文献	277
习题	249		
项目九 餐饮人力资源管理	250		
任务一 餐厅员工招聘与录用	250		

单元一 如何成为合格的高星级酒店 餐厅服务员



单元简介

餐饮业的经营特点主要表现在两个方面：一是为宾客提供食品、饮料等有形产品；二是在提供上述有形产品的同时，通过餐饮工作人员热情周到的服务和娴熟的技能，为宾客提供高质量的享受，使顾客获得物质、精神上的满足。

本单元所针对的工作岗位是餐厅服务员，内容主要是为宾客提供美味佳肴和提供精神享受，服务内容包括：迎宾服务、预订服务、值台服务、零点餐厅服务、主题宴会服务、茶艺服务、餐具的洗涤与保养等。在要求学生做到标准化、规范化和程序化服务的同时，还注重对学生综合素质的培养，让学生体会从人性化服务和人本管理出发，发挥程序的能动作用，使程序“活起来”，在动态的程序中创造性地为宾客提供优质服务。

本单元学习项目及所属工作任务完成后，学生可胜任四星级以上酒店餐厅服务员岗位。



单元内容

- 项目一 值台服务
- 项目二 零点餐厅服务
- 项目三 主题宴会服务
- 项目四 茶艺服务
- 项目五 餐具的洗涤与保养



项目一 值台服务



项目指南

值台服务包含托盘端托、铺台布、餐巾折花、中西式摆台、斟酒、上菜分菜等服务内容，是一项综合的餐厅操作技能实训课程，通过对上述各项服务任务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解托盘的种类和用途，餐巾折花的种类、花型选择与摆放要求，台布的种类、规格及铺台布的操作方法，摆台的种类及要求，斟酒、上菜、分菜等服务的技巧，掌握各项任务操作程序与操作要领，达到技能娴熟，运用自如的训练要求。

任务一 托盘端托服务

【任务目标】

通过对托盘端托服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解托盘的种类和用途，掌握托盘的操作程序、手法、技能与操作要领，达到熟练端托，运用自如的训练要求。

【任务内容】

1. 掌握托盘的种类及其各自使用的场景、方法。
2. 熟练完成托盘的操作过程。
3. 熟练完成轻托(托 5 kg 以下物品)任务，能够正确地站立、行走、避让、下蹲等。
4. 熟练完成重托(托 5 kg 以上物品)任务，能够正确地站立、行走、避让、下蹲等。

【任务方法】

老师先讲解、示范，然后由学生操作，老师再进行指导。按照托盘操作中各种行走步伐和餐厅服务中可能出现的场景设计训练内容。

【材料准备】

圆托盘、方托盘、矿泉水瓶、红酒瓶、白酒瓶、啤酒瓶、易拉罐、垫布、秒表等。

【考核要求】

考核项目	操作要求	配分	得分
理盘	洗净，擦干，垫好盘巾	10	
装盘	物品摆放合理，符合要求，重心均衡	10	
起托	左脚向前迈一步，右手将托盘拉出台面 1/3	5	
	托盘重心位于掌心处，保持盘面平衡	5	
	左手掌呈凹形，不与盘底接触	10	
	托稳、右手放回体侧成站立姿势	10	



续表

考核项目	操作要求	配分	得分
行走	头正肩平, 上身挺直	10	
	步伐轻盈, 稳健自如	10	
	目视前方, 表情自然, 精力集中, 姿态优美	10	
	托盘随着步伐在胸前自然摆动	10	
卸盘	左脚向前迈一步, 用右手协助左手把托盘小心推至工作台面	5	
	放稳托盘, 卸下所托物品	5	



知识要点

托盘是餐厅服务人员在餐前摆台、餐中提供菜点酒水服务、餐后收台整理时必用的一种服务工具。为了提高服务质量和效率, 正确使用托盘是每一位服务员所必须掌握的基本功, 是规范化服务和文明操作的基本要求。

(一) 托盘的种类

1. 按照材质分类

托盘按照材质可分为以下 3 种。

(1) 金属托盘(图 1.1): 种类较多, 有铜质托盘、铝制托盘、不锈钢托盘及高档的金、银托盘。金、银托盘一般采用铜质金属做胎, 外镀金或银。



图 1.1 金属托盘

(2) 塑胶托盘: 均采用防滑工艺处理。

(3) 木质托盘: 用木做坯, 外表用油漆进行彩绘。

2. 按照形状分类

托盘按照形状可分为以下 3 种。

(1) 圆形托盘(图 1.2)。

(2) 长方形托盘(图 1.3)。

(3) 异型托盘。



图 1.2 圆形托盘



图 1.3 长方形托盘

3. 按照大小分类

托盘按照大小可分为以下 3 种。

(1) 大型托盘。



(2) 中型托盘。

(3) 小型托盘。

小型圆形和方形托盘主要用于递送单杯饮料、账单、信件、收款。大中型托盘用于托运菜点、酒水和盘碟等较重物品，其中大圆形托盘一般用于斟酒、展示饮品、送菜、分菜、送咖啡冷饮。异型托盘通常用于特殊的鸡尾酒会或其他庆典活动。圆形托盘的直径有 35 cm、40 cm、45 cm 等不同规格，餐厅席间服务常用的托盘直径为 40 cm；长方形托盘的规格通常为 51 cm×38 cm。

(二) 托盘的操作方法

根据端托物品的不同重量及托盘的不同用途，托盘端托服务可分为两种：轻托和重托。

轻托又称胸前托，适宜端托体积较小、重量轻的物品。因为所托物品越轻，端托操作时，托盘容易发飘不易端托平稳，因此，在轻托服务操作时，准备工作非常重要。

重托又称肩托，是指对较大且生的物品的端托。重托端托需要餐厅服务员有一定的臂力和技巧。

无论是轻托还是重托端托服务，都有理盘、装盘、托盘三大步骤。每个步骤均应按服务规范中的卫生要求去做，即在整理托盘前，将托盘进行洗涤、消毒，同时操作人员的手也要进行消毒后方可实施理盘、装盘、端托服务，以免造成对食品的污染。

1. 理盘

理盘就是根据所托的物品选择适用的托盘。

码放物品前，对于没有防滑处理的托盘，在托盘内应铺垫潮湿干净的餐巾或托盘垫布。垫布的大小要与托盘相适应，垫布的形状可根据托盘形状而定，但无论是方形、圆形垫布，其外露部分一定要均等，使整理铺垫后的托盘既整洁美观又方便适用。

整理托盘时应注意托盘的平整，因为有些托盘使用一段时间后，就会出现变形，如金属类的托盘边沿容易变形。托盘的底变形不平，不但影响美观，而且存在安全隐患。有些塑料托盘使用一段时间后容易出现变色或斑痕。一旦出现了清理不掉的斑痕，再继续用其为客人端送物品时，一来不雅，二来容易引起客人对仪器的卫生安全产生疑虑，因此，这类托盘应停止使用。

2. 装盘

装盘就是根据物品的形状，大小及取出的先后顺序，进行合理的装盘码放。装盘是端托的关键环节。

(1) 轻托物品的装盘。轻托物品的装盘，一般均要求单件平摆(餐碟、汤碗除外)，并根据所用托盘的形状码放。用圆形托盘时，码放的物品应呈圆形，用长方形托盘时，码放的物品应横竖成行，但无论使用哪种托盘，均应将物品按重量的大小和高低由托盘的中心部位向四周依次放置，摆放均匀，以保持重心平衡。如同时端托的物品重量和高度不等时，应将较高的物品放于托盘的中心部位，摆放分布得当，这样装盘既安全稳妥又便于端托服务。

(2) 重托物品的装盘。重托物品装盘时，要把托盘内的物品分类码放，并使物品的重量在托盘内分布均匀，并注意把所托物品按其高矮、大小摆放协调，物体较高或较重者，应摆于托盘的中心位置，切忌将物品无层次地混合摆放，以免出现倒、掉而造成损失。装盘时，





还要使物与物之间留有适当的间隔,以免端托行走时发生碰撞而产生声响或造成端托不稳。

3. 端托服务

(1) 轻托(图 1.4)。轻托(胸前托)是托送较轻的物品和用于对客服务如上菜、斟酒时的操作,所托重量一般在 5 kg 以下。轻托一般多用中、小型托盘。

① 理盘。根据所托的物品选择托盘,洗净擦干。

② 装盘。根据物品形状、体积和使用先后,合理摆放整齐,横竖成行。以安全,稳妥,便于运送和取用为宜。

③ 起托。用左手,左上臂自然下垂,小臂垂直于左侧,肘部离腰部 15 cm,掌心向上,五指分开,以大拇指指端到手掌的根部和其余四指托住盘底,手掌自然形成凹形,掌心不与盘底接触,平托于胸前,略低于胸部。

④ 行走。行走时要头正肩平,上身挺直,目视前方,脚步轻快稳健,思想集中。随着步伐移动,托盘会在胸前略自然摆动,但以菜汁,酒水不外溢为限。

托盘行走常用步伐可以归纳为以下六种。

常步:步履均匀而平缓。端托一般物品时使用常步。

快步(疾行步):步履稳、快而动作协调。端送火候菜或急需物品时,保证菜不变形、汤不洒的前提下,以最快的速度走路。

碎步(小快步):步距小而快的中速行走。适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。

跑楼梯步:身体向前弯曲,重心向前,用较大的步距,一步跨两个台阶,一步紧跟一步,上升速度快而均匀,巧妙地借用身体和托盘运动的惯性,既快又节省体力。

垫步(辅助步):侧身过时右脚侧一步,左脚跟一步。端送物品到餐厅前欲将所端物品放于餐台上时应采用垫步。

巧步:托盘行走时,突遇走来宾客或遇到其他障碍,需要临时停滞或放慢脚步,灵活躲闪,避免发生冲撞。这种步伐还可用来防止运动中的盘面由于突然停止而使酒水、汤汁由于惯性溢出。

⑤ 落托与卸盘。到达目的地时,要略屈膝弯腰,左手的托盘轻轻地放在工作台边,同时左,右手将托盘移放至工作台上,然后依次清理盘内物品。

(2) 重托(图 1.5)。重托(肩上托)用于托运较重的菜点、酒和盘碟,所托重量一般在 5 千克以上。目前餐厅中一般都用小型手推车来运送大量物品。重托一般使用方托盘。



图 1.4 轻托

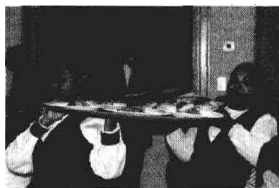


图 1.5 重托

除起托要求与轻托有区别外,重托其余步骤的要求与轻托都一样。

起托的操作要求——用双手慢慢地将托盘的边移至工作台外,用右手拿住托盘的一边,



左手伸开五指,掌心向上平托住盘底,掌握好重心后,用右手协助左手向上托起,同时左手向上弯曲臂时,向左后方旋转 180° ,擎托于肩外上方,做到盘底不搁肩,盘前不靠嘴,盘后不靠发,右手或自然摆动,或扶位托盘的前内角,并随时准备排阻他人的碰撞。起托时,左脚朝前伸出一小步,用双手将托盘移至工作台边,用右手慢慢地把托盘移(放)到左手或左肘上,用右手调整托盘上各种物品的位置,确保托盘安全平衡。

(三) 端托服务应注意的问题

1. 端托姿势

端托姿势的正确与否直接影响服务人员服务动作美观的效果。端托姿势主要体现在起托及端托上。

起托时,正确的姿势是:餐厅服务员站于距操作台 30 cm 处(以身高来调整距离),双脚分开,双腿屈膝,腰与臂呈垂直下坐势,上身呈略向前倾状站稳,伸出左手掌心向上,指尖向前与操作台平行,伸出右手拉拿托盘的边沿,将托盘移向左手掌及小臂处,待托实后,双脚并拢并收回右手,同时身体回复直立状,托盘起托后,大臂呈垂直状,大臂与小臂呈 90° 直角,使托盘置于身体左侧胸前。端托时,做到站稳、端平、托举到位、高矮适中。

2. 端托卫生

端托时要注意卫生。轻托时,所托物品要避开自己的鼻口部位,也不可将所托物品置于腋下,端托中需要讲话时,应将托盘托至身体的左外侧,避开自己的正前位;重托时,端托姿势要正确,托举到位,不可将所托物品贴靠于自己的头颈部位。

3. 端托安全

(1) 端托时,左手端托,右手下垂,除了起托和落台时右手扶托外,禁止右手扶托。右手扶托危害有三点,一是不雅观;二是遮挡行走视线;三是容易造成端托失误。

(2) 端托时,目光应平视前方,切勿只盯托盘;端托需拿托盘内所托物品时,应做到进出有序,确保所托物品的平衡。

(3) 需用托盘垫布时,垫布置托盘正中,四角下垂应相等,切勿偏铺,影响美观。

任务二 铺 台 布

【任务目标】

通过对铺台布基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解台布的种类、规格及铺台布的操作方法;掌握各种铺台布的操作程序与标准,达到操作规范、技能娴熟的训练要求。

【任务内容】

1. 了解台布的种类、规格。
2. 掌握铺台布的操作程序。
3. 熟练运用推拉式、撒网式、抖铺式 3 种方式,并进行铺台布训练。

【任务方法】

老师先讲解、示范,然后由学生操作,老师再进行指导。按不同种类的铺台布顺序分类进行训练,然后再进行综合训练。操作后学生之间互相点评,老师指点。

**【材料准备】**

台布、餐桌、转盘等。

【考核要求】

考核项目	操作要求	配分	得分
操作位置	在副主人位进行操作	10	
操作姿势	按照要求采用不同方法铺台，姿势规范，符合要求	20	
操作要求	台布不能接触地面，一次铺设到位，姿势优美大方	25	
操作效果	台布正面向上，十字线对准餐桌中心线，凸缝朝上对准正副主人	25	
	台布四角对准餐桌四角，下垂部分距地面距离相等	20	

**知识要点**

台布是餐厅摆台所必备的物品之一。台布的规格及色泽的选择，应与餐台的大小、餐厅的风格协调一致。

(一) 台布的种类**1. 按台布的质地分**

按台布的质地分纯棉台布、化纤台布、塑料台布、绒质台布等，其中纯棉台布吸湿性能较好，大多数餐厅较常使用。

2. 按台布的花型图案分

按台布的花型图案分团花、提花、散花、工艺绣花等，其中提花图案台布的使用较多。

3. 按台布的颜色分

按台布的颜色分白色、黄色、红色、绿色、粉色等，其中多数餐厅为了整洁卫生，常使用白色台布。

4. 按台布的形状分

按台布的形状分圆形台布、正方形台布、长方形台布、异型台布等。其中圆形餐桌多使用圆形台布，长方形餐桌多使用长方形台布。

(二) 台布的规格

- (1) 140 cm×140 cm 的台布，适用于 90 cm×90 cm 的餐台。
- (2) 160 cm×160 cm 的台布，适用于 100 cm×100 cm 的餐台。
- (3) 180 cm×180 cm 的台布，适用于 150 cm×150 cm 的餐台。
- (4) 200 cm×200 cm 的台布，适用于 170 cm×170 cm 的餐台。
- (5) 220 cm×220 cm 的台布，适用于 200 cm×200 cm 的餐台。
- (6) 240 cm×240 cm 的台布，适用于 220 cm×220 cm 的餐台。
- (7) 260 cm×260 cm 的台布，适用于 240 cm×240 cm 的餐台。
- (8) 160 cm×200 cm 和 180 cm×300 cm 等。这类台布用于长方台及西餐各种餐台，可根据



餐台的大小形状选用不同数量的台布,一块不够用时可随意拼接。在拼接时注意将接口处接压整齐。

圆形台布其规格各有不同,一般的圆形台布多见于定型特制,即根据餐台的大小将台布制成大于餐台直径 60 cm 圆形台布,使台布铺于餐台上圆周下垂 30 cm 为宜。

(三) 铺台布的方法

铺台布的方法以介绍中餐圆台铺台的方法为主,常用的方法有 3 种。

1. 推拉式

服务员站在副主人位置上,右脚向前迈一步,上身前倾,用双手将台布打开后放至餐台上,将台布贴着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,或因有客人就座于餐台周围等候用餐时或在地方窄小的情况下,选用这种推拉式的方法进行铺台。

2. 抖铺式

服务员站在副主人位置上,右脚向前迈一步,上身前倾,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在周围没有客人就座的情况下进行。

3. 撒网式

服务员站在副主人位置上,右脚向前迈一步,上身前倾,将台布正面朝上打开,用两手的大拇指与食指分别夹住台布的一边,其余三指抓住多余台布提拿起至左肩后方,上身向左转体,下肢不动并在右臂与身体回转时,台布斜着向前抛出去,将台布抛至前方时,上身同时转体回位,台布平铺于台面。这种方式适用于宽大场地或技术比赛场合。

(四) 铺台布服务的程序

台布铺设是将台布舒适平整地铺在餐桌上的过程,前期的准备工作相当重要。铺台布之前,首先应将所需餐椅按就餐人数摆放于餐台的四周,使之呈三三两两的并列状。然后服务人员应将双手洗净,并对准备铺用的每块台布进行仔细地检查,发现有残破、油液和皱褶的台布则不能继续使用。最后应根据餐厅的装饰、布局确定席位。餐厅服务员站立在副主人餐椅处,距餐台 40 cm,将选好的台布放于副主人处的餐台上。

1. 选台布

根据周围的环境选用合适的颜色和质地的台布,根据台桌选择合适规格的台布。认真地检查台布。有污迹、破损要立即更换。

2. 中、西式铺台布

中餐铺台一般使用圆桌布台,服务员站在正面一侧进行。铺台布时,双手将台布打开并提拿好,身体略向前倾,运用双臂的力量,将台布朝主人座位方向轻轻地抛抖出去。在抛抖过程中,做到用力得当,动作熟练,一次抖开并到位。分 3 道工序:抖台布、定位、整平。

(1) 抖台布:用力不要太大,动作熟练、干净利落、一次到位。

(2) 定位:台布正面向上,台布中心对正桌子中心位置,舒展平整,四角下垂,台布四角对正桌边。



(3) 整平：整理使台布平整美观。

西餐铺台一般使用长台，布台由 2~4 个服务员分别站在桌两侧，把第一块铺到位，再铺第二块。

要求标准：正面向上、中线相对、每边一致、台布两边压角部分做到均匀、整齐、美观。

3. 铺台群

把整个桌边围上一周，可提高餐厅的规格档次，使台面美观大方、高雅、舒适。

操作方法：先将台布铺好，再沿顺时针方向用针、胶带固定台布，台布的折要均匀平整。用针时针尖向内，防止对客人造成伤害。

4. 铺转盘

大型宴会和国宴不用转盘，中小型宴会用；服务员先将转盘和玻璃台面用双手放在转台上，轻轻转动，看是否灵活。

任务三 餐巾折花

【任务目标】

通过对餐巾折花基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解餐巾折花的种类、花型选择与摆放要求，掌握折花的手技要领与部分折花的操作方法，达到操作规范、熟练折叠的训练要求。

【任务内容】

1. 了解餐巾(又称口布)的种类、规格、质地。
2. 掌握餐巾折花的 9 种技法。
3. 熟练运用折花技法，并完成 10 种折花造型，其中包含杯花、盘花(动、植物造型)。

【任务方法】

老师先讲解、示范，然后由学生操作，老师再进行指导。按折花的各种手法要领、植物类花型、动物类花型、实物类花型的顺序依次进行训练。同学之间可以分组比质量、比速度，相互点评。

【材料准备】

餐巾、餐桌、餐盘、水杯、筷子等。

【考核要求】

考核项目	操作要求	配分	得分
手技要领	准确使用餐巾花折叠基本技法	15	
	操作娴熟、规范	10	
折花造型	折花造型美观、逼真、挺拔	20	
	操作熟练，一次成型	20	
折花速度	能够保证在规定时间内完成折花造型	15	
操作禁忌	操作手法卫生，不用嘴吹、牙咬、下巴按，手不触及杯的上部	20	



任务提示

餐巾折花基本手法如图 1.6~图 1.11 所示。

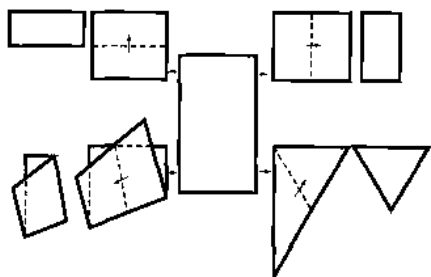


图 1.6 叠

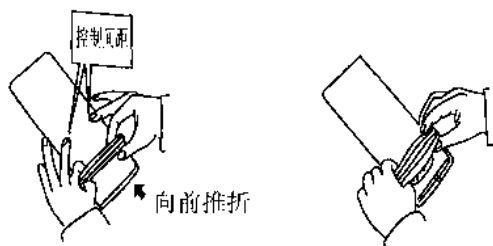


图 1.7 推

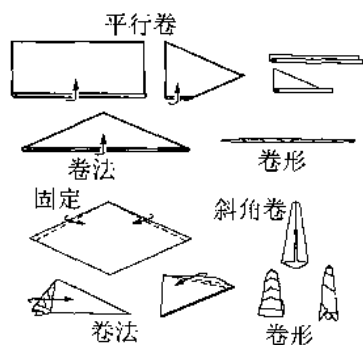


图 1.8 卷

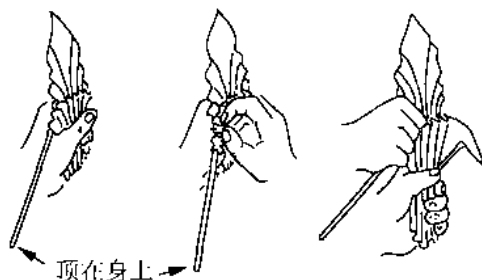


图 1.9 穿和拉

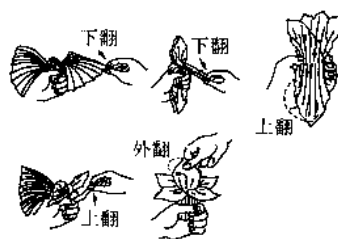


图 1.10 翻拉

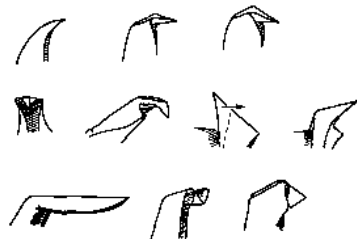


图 1.11 捏



知识要点

餐巾又称口布，是一种正方形布巾，边长从 40~65 cm 不等，是供客人用餐过程中使用的一种卫生用品。客人用餐时将餐巾平铺腿上或衣襟上，可防止汤汁、酒水玷污衣服，同时也可擦嘴擦手，起到保洁的作用。餐巾最早是叠成方形平放在盘中，以后渐渐发展为叠成各种造型插在杯中或放在盘中，供客人餐前欣赏，起到装饰美化桌面的作用。通过服务员灵巧的双手，精心的折叠，把一块方方小小的餐巾，变成了千姿百态的花型，对席面起了点缀美化的作用，增添了庄重热烈的气氛，给人以艺术的享受，同时，运用餐巾花的不同花型及摆设，还可以标志主宾席位，渲染宴会气氛。

餐巾折花是通过叠、折、卷、穿、翻、拉、捏等操作技法，将干净、平整、无破损的餐



巾折成一定的形状插入杯中或摆放在餐碟中，使之成为餐桌乃至整个餐厅的装饰品，为营造宜人的进餐环境起到画龙点睛的作用，给客人以美的享受。

(一) 餐巾的分类

如表 1-1 所示为餐巾的分类、特点及使用寿命。

表 1-1 餐巾的分类和特点

类 别	特 点	使用寿命
全棉或棉麻混纺的正餐餐巾	吸水性强、触感好、色彩丰富，但容易褪色，不够挺括，每次洗涤需要上浆。规格为 50~65 cm 边长的正方形	4~6 个月
化纤餐巾	色彩丰富、不易褪色，洗涤后挺括，但触感和吸水性较差。规格为 50~60 cm 边长的正方形	寿命长
纸制餐巾	一次性使用。规格为 35 cm 长的正方形成本较低，一般用在快餐厅和团队餐厅	一次性
维萨(Visa)餐巾	色彩鲜艳丰富、挺括、触感好、方便洗涤、不褪色并经久耐用，但价格较高	2~3 年

(二) 餐巾花造型种类

1. 按摆放的方式分为杯花和盘花

(1) 杯花：属中式花型(又是等级工考试的传统花型)，需要插入杯中才能完成造型，出杯后花形即散。在折叠过程中，由于对餐巾进行多次折、攥，使用时平整性较差，同时插杯过程中容易造成污染，所以目前杯花使用日益减少。

(2) 盘花：属西式花型，花型成型后不会自行散开，可放于盘中或其他盛器及桌上。因盘花简洁大方，美观适用，所以盘花呈发展趋势，将逐渐取代杯花在中餐的地位。

2. 按餐巾花外观造型分植物类、动物类、实物类

(1) 植物类：包括各种花草、蔬菜、水果等，其中以花草为主，如月季、荷花、牡丹等。植物类造型有的取其花型的造型，有的取其叶、茎、果实等，美观大方。

(2) 动物类：包括飞禽、走兽、鱼虾等，其中以飞禽为主，如孔雀、鸽子、海鸥等。动物类造型有的取其整体，有的取其特征，形态逼真，生动活泼。

(3) 实物类：模仿日常生活中各种实物形态折叠而成，如花篮、蜡烛、折扇等。实物类花型目前品种不多，多用作盘花。

(三) 餐巾折花的运用

餐巾花型的选择和运用，一般应根据宴会的性质、规模、规格、冷菜名称、季节时令、来宾的宗教信仰、风俗习惯、宾主座位的安排、台面的摆设需要等方面的因素进行考虑。总体原则如下所述。

(1) 根据宴会的性质来选择花型。如以欢迎答谢表示友好为目的的宴会餐巾花可设计成友谊花篮及和平鸽等。

(2) 根据宴会的规模来选择花型。一般大型宴会可选用简单、快捷、挺拔、美观，相同或