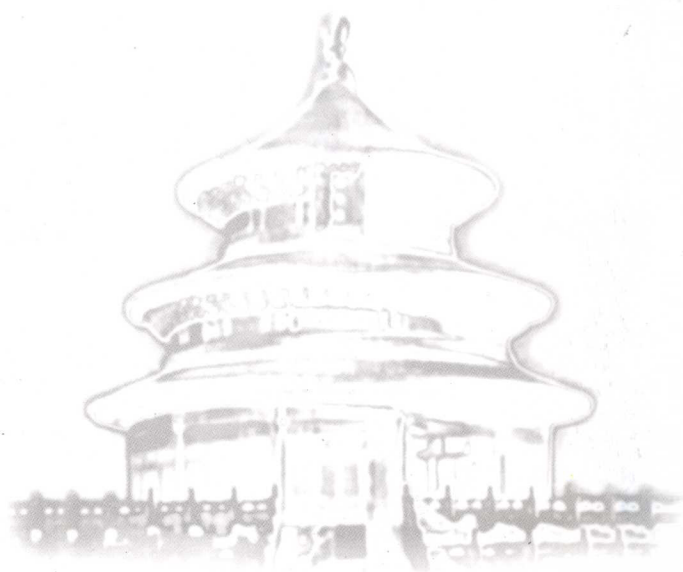




中餐服务

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社

旅游服务与管理专业课程改革成果教材



中餐服务

ZHONGCAN FUWU

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一,依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

全书包括十部分项目,即:餐前准备、托盘训练、餐巾折花、餐台布置、中餐预订服务、餐前服务、席间其他服务、酒水服务、菜肴服务、结账服务。本书旨在让学生从整体上对中餐服务的流程有初步的认识,对中餐服务的各岗位工作要求基本熟悉,具备从事中餐服务的基本职业能力。

本书配套网络教学资源,通过封底所附学习卡,可登录网站(<http://sve.hep.com.cn>),获取相关教学资源。学习卡兼有防伪功能,可查询图书真伪,详细说明见书末“郑重声明”页。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅游行业岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务/浙江省教育厅职成教教研室组编. —北京:高等教育出版社,2010.1

ISBN 978-7-04-028952-7

I. ①中… II. ①浙… III. ①餐厅—商业服务—专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第006076号

策划编辑	王江华	责任编辑	江剑伟	封面设计	李卫青	责任印制	蔡敏燕
出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118				
社 址	北京市西城区德外大街4号		021-56717287				
邮政编码	100120	免费咨询	400-810-0598				
总 机	010-58581000	网 址	http://www.hep.edu.cn				
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn				
			http://www.hepsh.com				
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com				
排版校对	南京展望文化发展有限公司		http://www.landaco.com.cn				
印 刷	江苏如皋市印刷有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com				
开 本	787×1092 1/16	版 次	2010年1月第1版				
印 张	12.75	印 次	2010年1月第1次				
字 数	281 000	定 价	20.50元				

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 28952-00

浙江省中等职业教育旅游服务与管理专业 课改新教材编写委员会

主 任：方展画

副主任：程江平 崔 陵

委 员：许宝良 庞志康 张建国

郭耀邦 沈佳乐 王向东

主 编：杨富荣

副主编：张建国 何 勇

编 者：杨富荣 张建国 何 勇

张 屹 张楠宁 邵 吉

楼小青

编写说明

2006年,浙江省政府召开全省职业教育工作会议并下发《省政府关于大力推进职业教育改革与发展的意见》。该意见指出,“为加大对职业教育的扶持力度,重点解决我省职业教育目前存在的突出问题”,决定实施“浙江省职业教育六项行动计划”。2007年初,作为“浙江省职业教育六项行动计划”项目的浙江省中等职业教育专业课程改革研究正式启动并成立了课题组,课题组用5年左右时间,分阶段对约30个专业的课程进行改革,初步形成能与现代产业和行业进步相适应的体现浙江特色的课程标准和课程结构,满足社会对中等职业教育的需要。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。这项研究得到由教育部职业技术中心研究所、中央教育科学研究所和华东师范大学职业教育研究所等专家组成的鉴定组的高度肯定,认为课题研究“取得的成果创新性强,操作性强,已达到国内同类研究领先水平”。

依据本课题研究形成的课程理念及其“核心课程+教学项目”的专业课程新模式,课题组邀请了行业专家、高校专家以及一线骨干教师组成教材编写组,根据先期形成的教学指导方案着手编写本套教材,几经论证、修改,现付梓。

由于时间紧、任务重,教材中定有不足之处,敬请提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

浙江省教育厅职成教教研室

2009年4月

前言



中餐服务是旅游行业中饭店服务的重要组成部分。它对旅游者及一般顾客的服务质量直接影响着饭店的经济效益和社会效益。在本书的编写中,突出以旅游行业需求为基础、以提高学生实践能力为导向,致力于满足学生职业生涯发展的需要,对本书的体系和框架结构进行了创造性的设计和处理,使之符合中职学生的学习需要。

本书合计十个项目,每个项目由若干任务组成,并在每个任务中设计了情境导入、基本技法、强化训练、效果评估、知识链接、网络链接、训练心得与个人感悟等。

本书体例新颖、图文并茂,注重学习的自主性和学生活动的参与性。在编写过程中力求体现以下特点:

1. 趣味性

在本书编写过程中力求具有一定的趣味性,以一个新员工 Smile 进入中餐厅服务岗位所遇到和所学习的知识和案例为线索,将各个知识点串联起来,具有一定的故事情节,易于引发学生的学习兴趣,增加可读性。

2. 实践性

本书以基本技法、强化训练为主,让学生通过训练掌握各种餐厅服务技能,理论联系实际,同时也强调学生的参与性。强化训练包括准备目标、准备步骤以及效果评估,保证强化训练有明显的效果,体现实践性特点。

3. 系统性

本书以中餐开餐服务的过程为主线,将知识与技能穿插编写,遵循餐厅服务规律和特点,在增长餐饮知识的同时掌握餐厅服务技能。

本书的主要对象是中等职业学校旅游服务与管理专业的学生,也可作为饭店员工培训及相关人士学习的参考书,建议教学学时为 144 学时,具体学时分配如下表(供参考):

FOREWORD

中

餐

服

务

项目序列	课程内容	建议学时
项目一	餐前准备	10
项目二	托盘训练	16
项目三	餐巾折花	12
项目四	餐台布置	28
项目五	中餐预订服务	10
项目六	餐前服务	10
项目七	席间其他服务	14
项目八	酒水服务	16
项目九	菜肴服务	16
项目十	结账服务	12

本书由杨富荣任主编,张建国和何勇任副主编。杨富荣和张建国负责本书的统稿和修改。杨富荣、何勇、张屹、张楠宁、楼小青、邵吉负责本书具体内容的编写,具体分工如下:楼小青编写项目一、项目二;邵吉编写项目三、项目四;张屹编写项目五;张屹、张楠宁合写项目六;张楠宁编写项目七;何勇编写项目八、项目九;杨富荣编写项目十。

本书在编写过程中,得到杭州大华饭店的帮助和支持,在此表示感谢。

由于编者的水平和时间有限,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

2009年11月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E-mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物**短信**防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将16位防伪密码发送短信至106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计20小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集10个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计100小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn。”



目 录

项目一 餐前准备	001
任务一 仪表仪容	001
任务二 餐厅环境	007
任务三 物品准备	014
项目二 托盘训练	021
任务一 轻托	021
任务二 重托	026
项目三 餐巾折花	032
任务一 餐巾折花的基本技法	032
任务二 餐巾花的折叠	048
任务三 餐巾花的应用	061
项目四 餐台布置	066
任务一 零点餐台布置	066
任务二 宴会餐台布置	074
项目五 中餐预订服务	084
任务一 散客预订服务	084
任务二 宴会预订服务	089

CONTENTS

中

餐

服

务

任务三 团体包餐预订服务	097
--------------	-----

项目六 餐前服务 101

任务一 迎宾服务	101
----------	-----

任务二 点菜服务	110
----------	-----

项目七 席间其他服务 118

任务一 撤换餐具	118
----------	-----

任务二 席间特殊情况的处理	125
---------------	-----

项目八 酒水服务 130

任务一 斟酒服务	130
----------	-----

任务二 茶水服务	148
----------	-----

项目九 菜肴服务 161

任务一 上菜服务	161
----------	-----

任务二 分菜服务	168
----------	-----

项目十 结账服务 176

任务一 现金结账	176
----------	-----

任务二 银行卡结账	183
-----------	-----

任务三 餐厅签单服务	189
------------	-----

主要参考文献 193

项目一

餐前准备

良好的开始是成功的一半。餐前准备工作是否到位,直接关系到对客服务的质量,影响到餐厅的经营。只有在餐前做好充足的准备工作,才能在为宾客就餐服务时做到有条不紊,得心应手,为营业的顺利进行打下坚实的基础。因此,餐前的准备工作不可忽视,需要认真细致地进行各方面的准备。

餐前准备是餐厅服务人员上班后首先要完成的工作任务。包括整理好自己的仪表仪容、餐厅环境布置、准备餐前物品等内容,本项目将解决这些问题,使学生明确餐前准备的主要工作任务。



项目目标

- 掌握盘长发、化淡妆、插花、擦杯子等工作技能。
- 熟悉餐饮服务人员仪表仪容的基本要求、餐厅卫生工作、餐前物品准备的步骤等专业知识。
- 了解仪表仪容、环境布置、物品准备的相关知识。

任务一 仪表仪容

餐厅服务直接面对客人,良好的仪表仪容不仅给客人美的享受,同时也体现出对客人的尊重,因此,每位员工在上岗之前都必须做到个人仪表仪容的整洁美观。



情境导入

7月份的第一天,刚从学校毕业的新员工 Smile 经过了饭店的入职培训之后,被分到蓬莱阁中餐厅从事值台服务员的工作。正式上班的第一天,Smile 上中班,被要求9点到达餐厅,但 Smile 8:30 就来到饭店,在更衣室足足呆了20分钟,穿戴工作服、整理仪表仪容,在镜子前仔细观察并修补自己的形象,满意后才微笑着进入餐厅,接受当班的工作安排。

Smile 之所以叫“Smile”,是因为总是笑意盈盈的她总能给人以亲切友好的感觉,在为新员工起英文名字时,同事们一致建议她叫“Smile”(见图1-1)。

小点评: Smile 之所以这么重视自己的仪表仪容,主要源于在新员工培训的时候,酒店对此的高要求和严格培训。



图1-1 Smile



基本技法

饭店的员工就是一道流动的风景线,餐厅服务人员直接面对客人,对仪表仪容有着更高的要求。

一、餐厅服务人员仪表仪容基本要求



男发型



女长发

图1-2 发型

(一) 头发

餐饮服务人员要求发型大方得体、干净整洁,不能染夸张的颜色。女服务员如留长发,当班时一定要将长发盘起来;男服务员必须做到前发不盖额、侧发不掩耳、后发不触领(见图1-2)。

(二) 面部

做到容光焕发,充满活力;女服务员化淡妆;男服务员要常修面,不留胡须和大鬓角。

(三) 饰物

除了手表和结婚戒指外,不得佩戴项链、耳环、装饰性戒指、手镯等其他饰物。

(四) 手部

保持清洁,不能留长指甲,不能涂有色指甲油。

(五) 员工制服

穿工作服时要求整洁、无油污、无缺损,名牌端正地佩戴在左胸处。女服务员穿裙子时,应配肉色连袜裤,且无抽丝、无破洞;衬衣必须系在裙内,领带、领结要按规定系好。

(六) 鞋子

穿平跟或者小坡跟皮鞋或布鞋,鞋的颜色一般要求为黑色。鞋子要经常擦拭光亮,无破损。

(七) 个人卫生

要注意保持头发、皮肤、牙齿、手指清洁和口腔卫生,上班前不吃有刺激性的食物;同时要勤洗头、理发、修面,勤洗澡、更衣,勤剪指甲,勤洗手。要保持体味清新。在手腕、腋下、颈部可以抹少许香水,但不能使用过于浓烈的香水。

二、餐厅服务人员仪表仪容基本技法

(一) 长发梳理

为了避免头发落入客人饮食之中,餐厅服务人员的长发必须盘起来。

- (1) 对着镜子把头发梳顺。
- (2) 用皮筋把头发扎成一个高高的马尾。
- (3) 以扎马尾的皮筋为中心,把马尾一圈一圈的盘成圆形,末梢以黑色小发卡固定。
- (4) 用啫喱膏将竖起的毛梳理顺。

许多饭店会定制统一款式和色彩的发网发给长发的员工,因此也可用饭店规定的发网包起脑后的头发,最后在头发上适当别些与衣服颜色搭配的小发卡,固定散发。

(二) 脸部淡妆

1. 保养皮肤

对着镜子润肤或是用爽肤水(视皮肤不同性质而用)给皮肤补充水分或是收缩毛孔,然后使用适合的面霜(给皮肤补充营养)。

2. 修护皮肤

使用修颜液调整肤色,一般偏黄的皮肤用淡紫色,偏白的皮肤用淡绿色。可根据皮肤状况选择粉底或粉底霜,让皮肤显得细腻,一般应选择比自己肤色暗一点的,或是与自己肤色相近的粉底,这样的妆会显得透明,没有假的感觉。之后可以使用粉饼或散粉定妆。

3. 眼部化妆

眼部化妆包括画眉毛、涂眼影、睫毛修饰等。可以根据个人情况进行,一般情况下,美丽的眉毛通常与个人气质相符,眉头淡,眉坡深,眉峰高,眉尾要清晰。眼影则可塑造眼睛的轮廓与个性,通常从外眼角开始,外深内浅,眉下方处要用亮色,不宜用深色眼影。

睫毛的修饰包括夹睫毛和上睫毛膏两部分,技巧性比较强,员工可以选择是否进行修饰,夹睫毛一般先是根部,之后中部,最后到睫毛尖;上睫毛膏则先是上下涂,后是拉“之”字形涂,让睫毛看起来更长、更浓、眼睛更有神。

4. 唇部化妆

唇部化妆必须考虑餐厅灯光效果和个人的气质,选择适合的唇膏或口红。一般不宜太厚太浓。

5. 使用腮红

在打腮红时,最好使用专用的腮红刷,蘸取腮红涂抹于颧骨和眼睛下边,这样能使脸部显得年轻、可爱。绝对不能使用深颜色的胭脂,若要使脸部更有透明感,可以在刷子沾腮红

前,先沾一些涂脸部的散粉。



强化训练

训练内容一 盘长发

一、训练目标

通过技能训练,使学生掌握如何快速地扎好自己的头发,使自己的头发达到仪表仪容的要求。

二、训练准备

- (1) 将自己的头发洗净,吹干。
- (2) 准备好梳子、皮筋、发卡、啫喱膏等物品。

三、训练步骤

- (1) 教师选择好所有留长发的女生。
- (2) 教师以某一女生为例现场示范盘头发,并讲解相关盘发要领。
- (3) 所有留长发的女生训练为自己盘发。
- (4) 教师进行巡回检查并进行相关辅导。
- (5) 开展“比一比”活动,看看谁盘的头发最漂亮、大方。



效果评估

如表 1-1 所示。

表 1-1 盘发技能训练评价表

被考评人				
考评地点				
考评内容	盘发操作技能			
考 评 标 准	项 目	评 价 标 准	权 重	得 分
	清洁卫生	头发无头屑、无异味	5	
	刘 海	刘海处理得当	10	
	发 髻	发髻居中	10	
	饰 物	饰物协调	5	
	牢固程度	头发紧凑牢固,不散形	20	
	平整程度	头发平整无碎发	20	
	美观程度	整体美观大方	20	
	整体评价	手法熟练,时间控制在 3 分钟内完成	10	
合 计			100	

注:考评满分为 100 分;59 分及以下为不及格;60~74 分为及格;75~84 分为良好;85 分及以上为优秀。

训练内容二 化淡妆

一、训练目标

通过技能训练,使学生掌握如何快速地化好妆,使自己的面部达到仪表仪容的要求。

二、准备工作

- (1) 清洁皮肤。
- (2) 准备镜子、爽肤水、面霜、隔离霜、修颜液、粉底、眉笔、眼影、口红、腮红、睫毛膏等物品,数量为五份。

三、训练步骤

- (1) 教师讲解相关化妆的必备知识。
- (2) 教师选择一名女生,现场示范化妆的操作流程,并提醒相关注意事项。
- (3) 分好组,以 5 人一组为单位,上台练习。
- (4) 每组练习结束后,由教师对其优缺点进行点评。
- (5) 开展“比一比”活动,在每组中选出一名化妆能手,可给予一定的学分奖励。



效果评估

如表 1-2 所示。

表 1-2 化淡妆技能训练评价表

被考评人				
考评地点				
考评内容	化淡妆操作技能			
考 评 标 准	项 目	评 价 标 准	权 重	得 分
	粉 底	不宜太白,与自己肤色相近	10	
	肤 色	肤色透明,没有假的感觉	15	
	眉 毛	眉头淡,眉坡深,眉峰高,眉尾清晰	15	
	眼 影	从外眼角开始,外深内浅,眉下方处要用亮色,颜色不宜夸张	10	
	口 红	不宜过浓,选择自然颜色	10	
	粉 腮	腮红自然,无明显刻画的痕迹	10	
	睫 毛	自然卷翘,涂抹均匀,无打结	10	
	整体评价	手法熟练,美观大方,在 15 分钟内完成	20	
合 计			100	

注:考评满分为 100 分;59 分及以下为不及格;60~74 分为及格;75~84 分为良好;85 分及以上为优秀。



知识链接

一、仪表仪容的内涵

仪表,是指人的外表。包括人的容貌、服饰、姿态、风度等方面。仪表是一个人的精神面貌、内在素质的外在表现。仪容是仪表的重要组成部分。仪容主要指一个人的容貌。在社会交往中,注重个人仪容仪表,对建立良好的个人形象有着重要的作用。一个人的仪容仪表,不单是由其先天的生理条件决定的,也不仅仅是穿戴和修饰的问题,还与他的道德品质、思想修养、文化素质、生活情调等密切相关。

爱美是人的天性,追求仪表美是人们热爱生活的表现。随着社会文明程度的提高,追求仪表美越来越成为人们的一种共识。人们通常用仪表端庄、容貌俊秀、风度翩翩、举止潇洒等来赞扬一个人的仪表美。仪表美使人赏心悦目,令人感叹赞美,那么怎样才算仪表美呢?

仪表美(见图1-3)是一个综合概念,它应当包括以下三个层次的含义:



图1-3 仪表美

其一,仪表美是指人的容貌、形体、体态等的协调优美。如体格健美匀称、五官端正秀丽,这些先天的生理因素是仪表美的基本条件。

其二,仪表美是指经过修饰打扮及后天环境的影响形成的美。天生丽质这种幸运并不是每个人都能够有的,而仪表美却是每个人都可以去追求和创造的。即使天生丽质,也需要用一定的形式去表现。无论一个人的先天条件如何,都可以通过化妆、服饰、外形设计等方式使自己拥有仪表美。

其三,仪表美是一个人美好高尚的内心世界和蓬勃旺盛的生命活力的外在体现,这是仪表美的本质。真正的仪表美是内在美与外在美的和谐统一,慧于中才能秀于外。一个人如果没有道德、情操、智慧、志向等内在美作为基础,那么,再好的先天条件,再精心的打扮,也只能是一种肤浅的装饰。缺少丰富深刻内涵的美,不可能产生魅力。因此,一个人的仪表美是其内在美的一种自然展现。

二、仪表仪容的重要性

在现代社交活动中,注重仪容仪表是一个不容忽视的问题,良好的仪表可以塑造良好的自我形象,产生意想不到的社交效果,具有重要的意义。

(一) 仪表美可以给人留下良好的第一印象

在社会交往中,人们首先是通过仪表开始相互认识的。在交往中,仪表往往比一个人的档案、介绍信、证明、文凭等的作用更直接,更能产生直觉的效果。对方往往通过仪表来判断

一个人的身份、地位、职业、学识、个性等。外表给人的第一视觉印象常常会使人形成一种特殊的心理定势和情绪定势。修整得体的仪表能够给人留下深刻的印象,无形地左右着人们相互交往的进展与深度。从这个意义上说,仪表美是社交活动的“通行证”。

(二) 仪表美是自尊自爱的需要

一个热爱生活、富于理想、工作作风严谨的人,应当是注重仪表的。仪表端庄大方、整齐美观,既体现了一个人的精神风貌,也是自尊自爱的表现。衣冠不整、不修边幅,会被认为是作风拖沓、生活懒散、社会责任感不强,难以得到人们的信任。仪表美还体现了一种安全感,一种认真的作风,一种自信、热情、向上的精神风貌。

(三) 仪表美是尊重他人的表现

注重仪表是讲究礼节礼貌的表现,是对他人的一种尊重。仪表美使人们之间在思想上感情上容易沟通,有利于增进相互了解和友谊,受人尊重是人们在社交活动中最普遍的心理需要。仪表美在一定程度上起到调整人际关系,增进友谊的作用。

(四) 仪表美是饭店人员的工作需要

饭店人员的仪表,不仅反映个人的精神面貌,更重要的是代表饭店的形象。饭店人员每天接触来自国内外各行各业的宾朋公众,仪表美会产生积极的宣传效果,给宾客留下良好的印象。饭店人员的仪表仪态,反映着饭店的管理水平和服务质量,其对待服务工作的影响是不可低估的。美观整洁、端庄大方的仪容仪表,能使人产生好感,取得良好的工作效果。服务人员的仪表美,有利于服务质量的提高。

任务二 餐厅环境

客人到饭店餐厅用餐,不仅仅是享受美味,同样也是在享受环境,因此为客人提供一个清新舒适、赏心悦目的餐厅环境是餐厅服务员所需完成的餐前准备工作的一个重要环节。



情境导入

Smile 来到餐厅后,首先找到了餐厅的郑领班,询问需要做哪些工作。郑领班简单地向其布置了工作任务,要求其负责大厅 9 号和 10 号桌的服务工作,现在的工作是在一个小时内,首先要整理好餐厅卫生,布置就餐环境,然后摆好 9 号和 10 号桌的台面;在 10 点钟左右吃员工餐,10:30 要开班前会。Smile 接受了工作任务后,马上和其他员工一起开始了紧张的餐前准备工作。

从 9:00 到 10:00,不仅 Smile 工作的蓬莱阁餐厅忙着各项准备工作,餐饮部的其他餐厅也正进行餐前准备,以下是蓬莱阁餐厅和锦华宫宴会厅所做的餐前准备工作情况及一些具体要求。

小点评: 餐饮服务内容环环相扣,每个环节都非常重要,能否给每位客人都提供满意的用餐环境,与餐前准备工作是否充分密切相关。