



# 《餐饮运作与服务》 任务指导教程

◎ 主编 唐 丽 李新元



武汉理工大学出版社  
WUTP Wuhan University of Technology Press

# 《餐饮运作与服务》任务指导教程

主 编 唐 丽 李新元  
副主编 沈 跃 达如罕  
参 编 杨俊辉

武汉理工大学出版社

· 武汉 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

《餐饮运作与服务》任务指导教程/唐丽,李新元主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-5629-4254-2

I. ①餐… II. ①唐… ②李… III. ①饮食业-商业经营-教材 ②饮食业-商业服务-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 012860 号

项目负责人:崔庆喜(027-87523138)

责任编辑:蔡明霞

责任校对:夏冬琴

装帧设计:吴极

出版发行:武汉理工大学出版社

社址:武汉市洪山区珞狮路 122 号

邮编:430070

网址:<http://www.techbook.com.cn>

经销:各地新华书店

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:787×1092 1/16

印张:11

字数:228 千字

版次:2014 年 1 月第 1 版

印次:2014 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—2000 册

定价:20.00 元

凡使用本教材的教师,可通过 E-mail 索取教学参考资料。

E-mail:wutpcqx@163.com

本社购书热线电话:027-87384729 87664138 87165708(传真)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。

• 版权所有 盗版必究 •

# 前 言

《餐饮运作与服务》任务指导教程的编写,迎合了目前我国职业教育中酒店管理类教学的需要。本书以工作过程为导向,以工作任务为出发点,以餐饮业务活动承载相关理论知识,以教学任务模拟与实践,使理论与实践有机地结合,适用于新疆维吾尔自治区酒店管理、餐饮服务与管理、烹饪等专业高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、五年制高职院校的教学用书和教学指导书,同时可作为中等职业学校相关课程与社会从业人员的教学和参考用书。本书主要特点有以下几点:

## 1. 以职业能力为核心,教学内容职业化

(1)由专业教师与企业工作人员共同对该课程所对应的职业岗位进行分析,为某个岗位设定培养目标;以岗位必须达到的职业能力作为培养的基本要求。

(2)教学内容与国家职业标准相结合,与国家职业资格认证相结合,将国家职业标准中餐饮服务的相关内容贯穿到教学内容中,使学生掌握的知识真正符合今后从事的职业岗位要求。

(3)开展实践教学时,校内实践环节强调仿真性,从场地布置、设施设备、实操着装、职业语言、操作流程、时间控制等方面都要尽量模拟行业和企业经营的实际情况,使学生受到职业气氛的熏陶和感染,增强其职业适应性。

## 2. 以工作过程为导向,教学内容务实化

以工作过程为导向,以能力训练为主,教学过程与相关职业领域的行动过程对应,即与职业的工作过程一致。按照职业岗位中每一个工作过程对课程内容进行排序和组合,依据酒店餐饮服务中每一个过程环节来传授相关的教学内容。秉持课程内容与工作内容相结合、教学过程与工作过程相结合、教学环境与工作环境相结合的思想理念,让以工作过程为导向的教学理念渗透到各个方面。

## 3. 以典型工作任务为载体,教学内容情境化

按照行业对岗位的具体要求设定人才能力培养层次;依据工作流程、工作任务、岗位职责与要求设置课程教学情境;根据企业管理服务流程来构建教学体系,实现育人与用人的对接。

## 4. 以能力培养为主线,实践教学多元化

以服务为宗旨,以就业为导向,以职业为标准精心设计《餐饮运作与服务》课程的实践教学形式。采用从课堂到酒店、从校内到校外、从模拟到仿真,再到顶岗实战层层递进的实践教学形式,达到既培养操作技能,又增强学生的知识应用能力、职业适应能力的目的。

本书将教学内容分为五个部分,即:情境一,餐厅服务;情境二,日常管理;情境三,菜单;情境四,餐饮接待;情境五,宾客投诉。每个情境又细分为不同的项目,项目又包括不同的任务,每个任务按任务目标、知识准备、实战训练、考核评价的体例进行编写,便于教学的实施。

《餐饮运作与服务》任务指导教程的编写,主要依据餐饮企业发展需要和完成餐饮各岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求,精心提炼教学内容,突出学生职业能力与职业素质培养。遵循高职学生的认知规律,强调学生在校学习与实际工作的一致性,充分利用校内实践教学条件和校外实训基地,采取工学交替的教学模式,灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、社会调研等教学方法,培养学生综合运用所学知识解决问题的能力。

全书设计合理,每一个教学情境为一个完整的教学任务,完成整个教学任务即完成了餐饮服务的全过程,增强了职业能力的培养。通过《餐饮运作与服务》任务指导教程的学习,学生能获得一定的社会能力、方法能力和专业能力,为学生的可持续发展奠定了基础。

本书由唐丽、李新元担任主编,沈跃、达如罕担任副主编,杨俊辉参编。

本书在编写的过程中,编者参考和借鉴了国内众多专家和学者的研究成果,同时也得到了许多职业学校和酒店企业的帮助,在此一并表示感谢!

本书在编写过程中错误之处在所难免,敬请各位专家和广大读者批评指正。

**编写组**

2013年10月

## 目 录

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| <b>情境一 餐厅服务</b> .....   | (1)   |
| 项目一 掌握餐饮服务的基本技能.....    | (1)   |
| 任务一 托盘.....             | (1)   |
| 任务二 餐巾折花.....           | (5)   |
| 任务三 斟酒 .....            | (10)  |
| 任务四 摆台 .....            | (20)  |
| 任务五 上菜与分菜 .....         | (34)  |
| 任务六 撤换餐用具 .....         | (41)  |
| 任务七 综合考评 .....          | (45)  |
| 项目二 中餐服务 .....          | (62)  |
| 任务一 为客人预订餐位 .....       | (63)  |
| 任务二 迎客准备 .....          | (67)  |
| 任务三 迎宾服务 .....          | (70)  |
| 任务四 点菜服务 .....          | (74)  |
| 任务五 就餐服务 .....          | (79)  |
| 任务六 结账服务 .....          | (82)  |
| 任务七 送客收尾服务 .....        | (85)  |
| 任务八 中宴宴会服务 .....        | (89)  |
| 项目三 西餐服务 .....          | (94)  |
| 任 务 西餐零点服务与西餐宴会服务 ..... | (94)  |
| <b>情境二 日常管理</b> .....   | (103) |
| 项 目 餐饮日常工作的任务分配.....    | (103) |
| 任务一 餐厅定员.....           | (103) |
| 任务二 餐前会.....            | (113) |
| 任务三 日志管理.....           | (115) |
| <b>情境三 菜单</b> .....     | (119) |
| 项 目 菜单设计制作与分析.....      | (119) |
| 任务一 菜单设计与制作.....        | (119) |

## 《餐饮运作与服务》任务指导教程

### 目 录

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 任务二 菜单分析.....        | (131) |
| 情境四 餐饮接待.....        | (143) |
| 项 目 餐饮活动人员分配与接待..... | (143) |
| 任 务 餐饮活动的设计与策划.....  | (143) |
| 情境五 宾客投诉.....        | (156) |
| 项 目 宾客投诉的处理方法.....   | (156) |
| 任 务 快速有效地处理宾客投诉..... | (156) |
| 参考文献.....            | (170) |

## 情境一 餐厅服务

教学目的及要求:了解国内外餐饮业的发展历史和现状,学习并掌握餐饮服务的基本技能,熟悉餐饮业服务的基本程序。

### 项目一 掌握餐饮服务的基本技能

了解各项操作技能的作用、标准和要求。要求学生能够严格按规范操作,熟练地掌握餐厅服务的各项操作技能。

#### 任务一 托盘

托盘是餐厅运送某些物品的基本工具。正确使用托盘,是每个餐厅服务人员的基本操作技能,使用它可以提高工作效率、提高服务质量和规范餐厅服务工作。

##### 一、任务目标

了解托盘的种类、用途和使用方法。掌握轻托、重托的注意事项及操作要求。熟练掌握轻托、重托的操作流程及操作规范。具备规范、熟练使用托盘为客人提供服务的能力。

##### 二、知识准备

###### (一) 托盘的种类

根据托盘的制作材料,可分为木质托盘、金属托盘、胶木托盘和塑料托盘。根据托盘的形状,可分为长方形托盘、圆形托盘、椭圆形托盘和异形托盘。根据托盘的规格,可分为大型托盘、中型托盘和小型托盘。

###### (二) 托盘的用途

大号方形、椭圆形和中号方形托盘一般用于托运菜点、酒水和盘碟等较重的物品。

大号圆形和中号圆形托盘一般用于斟酒、展示饮品、送菜分菜、送咖啡冷饮等。

小号圆形托盘主要用于递送账单、收款或递送信件等。

异形托盘用于特殊的鸡尾酒服务或其他庆典活动。

### 三、托盘训练

#### (一) 轻托(图 1-1)

##### 1. 所需物品

中小型托盘,垫布方巾,饮料瓶、易拉罐、酒瓶若干,各式酒杯若干,及账单、饮料、酒水等,所托物品质量一般在 5kg 以内。

##### 2. 操作要领

左手臂自然弯曲成  $90^\circ$ ,掌心向上,五指分开稍弯曲,使掌心微呈凹形。用五指指端和手掌根部这“六个力点”托住盘底,利用五指的伸缩和力度来控制盘面的平稳。托盘平托于胸前,略低于胸部,基于第二、三两颗衣扣之间,盘面重心稍向里侧,保持平衡,利用左手手腕灵活转向。遇有障碍物应及时里压外摆,躲闪避让。

##### 3. 操作流程及方法

**理盘:**根据需选择合适的托盘,将托盘洗净,擦干,垫上一块经过消毒的专用盘巾(胶木托盘具防滑性,可不垫),洒些清水,以防滑动(图 1-2)。

**装盘:**装盘时,根据所需托送的物品形状、质量和体积合理装盘。同时必须遵循安全稳妥,便于托送,便于取用的原则。一般来说,在数种物品同时装盘时,重物、高物放在托盘的里档,轻物、低物放在托盘的外档;先取用的物品在上、在前,后取用的物品在下、在后。用长条形托盘时,码放物品应并排摆放,横竖成行;用圆形托盘时,码放物品可呈圆形。托运酒水时,商标朝外,显示于客人面前(图 1-3)。

**起托:**起托时,身体成站立姿势站在与托盘保持一定距离的台前,左脚向前迈一步,身体向左前方前倾,左手放到与托盘同样的平面上,用右手将托盘慢慢移至左手上,按托盘操作要领托住盘底。托稳后用右手扶住托盘边缘起身,左脚撤回,调整好重心,松开右手放回体侧,身体成站立姿势(图 1-4)。

**行走:**行走时,头正肩平,两眼目视前方,上身挺直,脚步轻快而稳健,托盘随着步伐在胸前自然摆动,但幅度要小,以防菜汁、汤水等液体溢出(图 1-5)。

**卸盘与落托:**托盘行走过程中,如果需要取用盘内物品称之为卸盘。卸盘时,用右手取走盘内所需物品,左手托盘应注意随着盘内物品的变化而用左手手指的力量



图 1-1 轻托



图 1-2 理盘



图 1-3 装盘



(a)



(b)

图 1-4 起托

来调整托盘重心,且应从前后左右的方向顺序来交替取用。

托盘行走过程中,如需将托盘整个放到工作台上称之为落托。落托时,应左脚向前,用右手协助左手把托盘小心推至工作台面,放稳后按照从外到内的顺序取用盘内物品。

#### 4. 训练方法

学生两人一组,每位学生托 3~5kg 的物品 3~5 分钟,做 5 次。

学生四人一组,要求每位学生用正确的轻托方法托 4 瓶水,行走 100m,每人 5 次;轻托 4 瓶水,行走楼梯 50 级,每人 5 次。

### (二)重托

#### 1. 所需物品

酒水、饮料、主食饭菜等。

#### 2. 操作要领

左手五指伸开,全掌托住盘中央。在掌握好重心后,用右手协助将托盘托起至胸前,左手手腕向上转动,并同时以右手协助将托盘稳托于肩上。托盘上肩要做到盘底不搁肩,盘前不近嘴,盘后不靠发。右手自然下垂摆动或扶住托盘的前沿(图 1-6)。



图 1-5 行走



图 1-6 重托

#### 3. 操作流程及方法

理盘:重托的托盘经常与菜肴接触,易油腻,每次使用前要清洁盘面并消毒;一般可在盘内铺上洁净的专用布巾,起到防油作用。

装盘:注意控制重心;物品摆放均匀稳定,物品之间要有一定的间隔。

起托:屈膝弯腰,双手将托盘的 1/3 拉出桌面;按重托要领左手伸入盘底,用全掌托住托盘;用右手协助将托盘送至肩上,待左手掌握好重心后将右手放开,使全身呈站立姿势。

行走:站立时头正,肩平,上身挺直,两眼目视前方;行走时步伐不要太大,做到步伐轻盈、平稳自如;行走时,托盘应与身体保持一定间距。

落托:落托时先将体态调整到站立姿态,左脚向前一步,屈膝转腕,使左手与台面处于同一平面,用右手协助将托盘向前轻推,使托盘置于桌面,站立并将左脚收回一步,保持身体为立正姿态。

#### 4. 训练的方法

学生四人一组,托盘内放置一瓶装满水的酒瓶,10 个装 8 分满酒水的酒杯,行走 3~5 分钟,每人 5 次。

学生四人一组,托 5~10kg 重物,行走 3~4 分钟,每人 5 次。

#### 四、考核评价

##### (一)轻托考核标准

轻托考核标准如表 1-1 所示。

表 1-1 轻托考核标准

| 项目 | 考核标准                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------|
| 轻托 | 1. 托起装满水的啤酒瓶 4 个,站立 3~4 分钟。保持良好体态                           |
|    | 2. 托盘内放置一瓶装满水的酒瓶,10 杯装有 8 分满酒水的酒杯,行走 4~5 分钟,要求酒瓶不倒,酒杯中的水不溢出 |

##### (二)重托考核标准

重托考核标准如表 1-2 所示。

表 1-2 重托考核标准

| 项目 | 考核标准                                      |
|----|-------------------------------------------|
| 重托 | 托起 5~10kg 重物,行走 3~4 分钟。行走时保持良好体态,做到平、稳、自然 |

##### (三)考核评分表

考核评分表如表 1-3 所示。

表 1-3 考核评分表

| 序号 | 姓名 | 成绩 | 考核内容       |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
|----|----|----|------------|------------------|------------------|------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
|    |    |    | 素质目标(30 分) |                  |                  | 能力目标(70 分)       |            |            |            |             |             |
|    |    |    | 仪表<br>10 分 | 行走<br>姿态<br>10 分 | 团队<br>精神<br>10 分 | 方法<br>正确<br>20 分 | 托平<br>10 分 | 托稳<br>10 分 | 托松<br>10 分 | 不滴洒<br>10 分 | 不倒瓶<br>10 分 |
| 1  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 2  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 3  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 4  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 5  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 6  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |
| 7  |    |    |            |                  |                  |                  |            |            |            |             |             |

## 任务二 餐巾折花

### 一、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,掌握折花的技术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。

### 二、知识准备

#### (一)餐巾的作用

餐巾又称口布,是一种正方形布巾,边长从 40cm 到 65cm 不等,是供客人用餐过程中使用的一种保洁用品。客人用餐时将餐巾平铺于腿上或衣襟上,可防止汤汁、酒水沾污衣服,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,后来逐渐发展为叠成各种造型插在杯中或放在盘中,在保洁的同时起到了供客人餐前欣赏、装饰桌面的作用。

#### (二)餐巾折花的定义

餐巾折花是指通过叠、折、卷、穿、翻、拉、捏等操作手法,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,为营造怡人的进餐环境起到画龙点睛的作用,给客人以美的享受。

#### (三)餐巾折花造型种类

##### 1. 按摆放的方式分为杯花和盘花

杯花属中式花型,需要插入杯中才能完成造型,出杯后花型即散。由于折叠过程中,对口布进行多次折、攥等,使用时平整性较差,又由于插杯过程中容易造成污染,所以目前杯花使用日益减少。

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面上。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为动物类、植物类、实物类

动物类包括飞禽、走兽、昆虫、鱼虾等,其中以飞禽为主,如白鹤、孔雀等。动物类造型有的取其整体,有的取其特征,形态逼真,活泼可爱。

植物类包括各种花草、蔬菜、水果等,其中以花草为主,如荷花、月季花、水仙等。植物类造型有的取其花型的造型,有的取其叶、茎、果实等的造型,美观大方。

实物类是指模仿日常生活中各种实物形态折叠而成,如和服、折扇、蜡烛等。实物类花型目前品种不多,多用做盘花。

#### (四)餐巾折花花型的选择

##### 1. 根据宴会的规模选择花型

## 《餐饮运作与服务》任务指导教程

大型宴会可选择简洁、统一的花型。每桌可选主位花型和来宾花型两种,每个台面的花型应有所不同,用这种方法来彰显多姿多彩。如果是1~2桌小型宴会,可以使用各种不同的花型,以2~3种动、植物花型相间搭配,形成既多样又协调的布局。

### 2. 根据客人不同的宗教信仰选择花型

如遇信仰佛教的客人,宜叠植物、实物造型,不用动物造型。如信仰伊斯兰教的客人,则不用猪的造型,甚至连相似的造型也不要折。

### 3. 根据客人的风俗习惯选择花型

如美国人喜欢山茶花,忌讳蝙蝠图案,日本人喜爱樱花,忌讳荷花、梅花,法国人喜欢百合,讨厌仙鹤,英国人喜欢蔷薇、红玫瑰,忌讳大象,而且把孔雀看成是祸鸟。

### 4. 根据季节选择花型

根据不同季节气候的变化来选择适合季节的花型,如夏天举行的宴会,就要多选用一些荷花、玉兰花等适应季节变化的花型;又如在冬季举行的宴会,可选用冬笋、梅花、仙人掌、企鹅等花型。用台面上的花型反映出季节的特色,给人一种真实感。

### 5. 根据宴会主题和选用菜单选择花型

主题宴会因主题形式各异,故应选择合适的花型。同时还要根据菜单的内容选择不同种类的花型,以增加宴会的气氛。

## (五)餐巾花的摆放要求

1. 恰当掌握插入杯中餐巾花的深度,通常插入杯中 $\frac{1}{3}$ 的位置。插杯时,保持花型完整不散形,杯内的餐巾也应线条清楚、整齐。插时要慢慢顺势插入,不能乱插乱塞或硬性塞入。插入后整理成型,摆正摆稳,使之挺立。

2. 摆放餐巾花时,主位花最高,要摆到主人的席位上。一般餐巾花则摆放在其他宾客的席位上,动、植物类花型交错摆放,高低均匀。相似的花型也应注意错开或对称摆放。

3. 餐巾花插入杯后,都有一个最佳观赏面,应注意朝向客人摆放。适合正面观赏的餐巾花,如孔雀开屏、白鹤、和平鸽等,要将头部朝向客人。适合侧面观赏的餐巾花,如金鱼、三尾鸟等,要将头部朝向右侧,选择一个最佳观赏的角度摆放。

4. 盘花一般在西餐和中餐零点餐厅中应用比较多,这是零点餐饮经常使用的餐巾花,也成为近几年来餐巾折花的一个趋势。可提前折叠好,在摆台结尾阶段放入餐盘中即可。

5. 各种餐巾花之间的距离要均匀一致,注意不要遮挡台面餐具和影响服务操作。

## 三、餐巾折花训练(图 1-7)

### (一)所需物品

托盘、餐巾、筷子、口杯、餐盘、垫盘等。

## (二) 操作要领

1. 操作前,服务员要将双手洗净消毒,检查餐巾有无破损和油迹污渍等。

2. 将操作台洗净消毒擦干,或在已消毒的托盘中进行。

3. 准备好折花所需的物品,如托盘、口杯、盘碟、筷子等。

4. 了解客人风俗习惯和生活禁忌,慎重选用花型。

5. 简化折叠方法,要求一次成型。

6. 餐巾折花设计要求美观和谐,符合宴会类型和特色。

7. 准确使用餐巾折花的折叠方法。

8. 操作时不允许嘴叼、口咬。

9. 放花入杯时,要注意卫生,手指不能接触杯口。

## (三) 餐巾折花操作流程及方法

1. 叠:叠是最基本的餐巾折花手法,几乎所有的折花过程中都要用到。叠就是将餐巾对折或折成三角形、长方形、正方形等多种几何形状(图 1-8)。

要点提示:叠时要熟悉造型,看准角度一次叠成,如有反复,会留下折痕,从而影响花型的挺括与美观。

2. 折:折是打褶时运用的一种手法,就是将餐巾折成褶裥的形状,使花型层次紧凑、丰富、美观。折裥时,用双手的拇指、食指分别捏住餐巾两头的第一个折裥,两个大拇指相对成一线,指面向外。再用两手中指按住餐巾,并控制好下一个折裥的距离,拇指、食指的指面握紧餐巾向前推折至中指处,用食指将推折的裥挡住,再用中指控制下一个折裥的距离。手指如此互相配合,要求巾面均匀整齐,距离相等,每个折裥的高低、大小、距离根据花型的不同需要而定(图 1-9)。

折可分为直线折和斜线折。两头一样大小的用直线推折,一头大一头小或折半圆形或圆弧形的用斜线推折。

要点提示:折裥时,工作台面要干净光滑,否则推折时会发涩,影响效果,还会破坏餐巾。折时注意用拇指、食指紧紧握裥向前推,用中指控制间距,不能向后拉折,否则会控制不好折裥的间距。对称的折裥应从中间分别向两边推折。

3. 卷:卷是用大拇指、食指、中指相互配合,将餐巾卷成圆筒形再制出各种造型的一种手法(图 1-10)。

卷分为直卷和螺旋卷两种。直卷时将餐巾两头一起卷拢,操作时要卷得平直,两头大小一样。螺旋卷就是将餐巾一头固定,只卷一头;或是一头多卷一头少卷,形成的卷筒一头大、一头小。

要点提示:螺旋卷时要注意使用技巧,会用拇指控制卷的速度和卷筒粗细。无论



图 1-7 餐巾折花训练

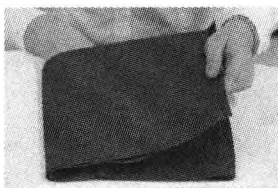


图 1-8 叠餐巾

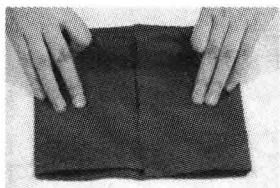


图 1-9 折餐巾

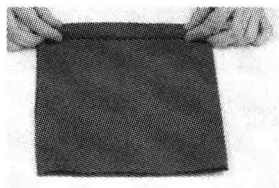


图 1-10 卷餐巾

哪种卷法,餐巾都要卷得紧凑、挺括,否则会因松软无力,容易弯曲变形而影响造型。

4. 穿:穿是将餐巾先折好后攥在左手掌心内,用筷子一头顶住身体,另一头穿进餐巾的褶皱里,然后用右手的大拇指和食指将筷子上的餐巾一点点向后拨,直至把筷子穿出餐巾为止。穿好后,先将餐巾插入杯中,然后再把筷子抽掉,否则皱折易松散(图 1-11)。

要点提示:穿时注意左手攥住餐巾,不要散形。穿好的褶裥要平、直、细小、均匀。

5. 翻:翻大多用于折花鸟的造型。是指将餐巾的巾角从下端翻折至上端、两侧向中间翻折、前面向后面翻折,或是将夹层里面翻到外面等,构成花、叶、芯、翅膀、头颈等形状(图 1-12)。

要点提示:翻时注意叶子对称,大小适宜,距离相等,形象逼真,自然美观。

6. 拉:拉是在翻的基础上,为使餐巾造型挺直而使用的一种手法,如折鸟的翅膀、尾巴、头颈,花的茎叶等。一般在餐巾折花半成型时进行,把半成型的餐巾花攥在左手中,用右手拉出一只角或几只角来。通过拉的手法可使折巾的线条曲直明显,花型挺括而有生气(图 1-13)。

要点提示:拉时一定要注意用力均匀,大小比例适当,不要猛拉,否则会破坏花的造型。

7. 捏:捏主要用于折鸟的头部造型。操作时先将餐巾的一角拉挺做颈部,然后用一只手的大拇指、食指、中指捏住鸟颈的顶端,用食指将巾角尖端向里压下,用中指与大拇指将压下的巾角捏紧,捏成一个尖嘴,作为鸟头(图 1-14)。

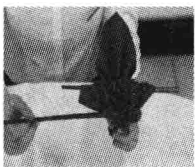


图 1-11 穿餐巾



图 1-12 翻餐巾

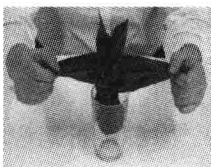


图 1-13 拉餐巾

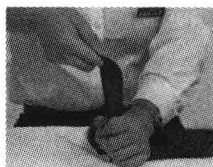


图 1-14 捏餐巾

要点提示:捏鸟头注意棱角分明,其大小形状要根据鸟体、鸟翅而定,比例合适。

8. 掰:掰是将叠好的餐巾用右手将每一层掰出层次,成花蕾状。多用于制作花瓣时使用(图 1-15)。

要点提示:掰花瓣层次要分明,大小距离要适当,用力要均匀,以免花型松散。

餐巾折花组图展示如图 1-16 所示。

(四) 训练方法

学生四人一组进行中餐餐巾折花练习。

学生四人一组进行西餐餐巾折花练习。

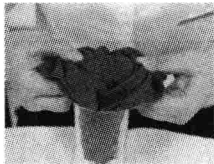


图 1-15 掰餐巾

四、考核评价

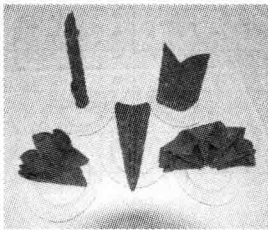
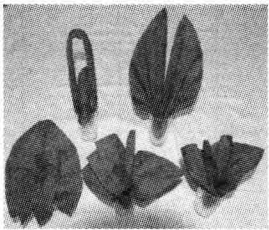
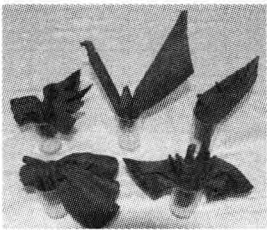


图 1-16 餐巾折花组图

(a)动物花型图一组;(b)植物花型图一组;(c)盘花花型图一组

(一) 考核标准

考核标准如表 1-4 所示。

表 1-4 考核标准

| 序号 | 考核项目 | 考核内容                                                                |
|----|------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | 杯花   | 5 分钟内完成 10 种不同造型的餐巾杯花,要求花型高低错落,美观大方;设计不同主题餐饮活动的用花,要求符合宴会主题、花型选择准确合理 |
| 2  | 盘花   | 3 分钟内完成 6 种不同造型的餐巾盘花,要求花型挺拔、整洁美观                                    |
| 3  | 环花   | 掌握并设计不同造型的餐巾环花,要求花型大方、整洁、美观                                         |

(二) 考核评分表

考核评分表如表 1-5 所示。

表 1-5 考核评分表

| 序号 | 姓名 | 成绩 | 考核内容       |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
|----|----|----|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|    |    |    | 素质目标(30 分) |                  |                  | 能力目标(70 分)       |                  |                  |                  |                  |                  |
|    |    |    | 仪表<br>10 分 | 个人<br>卫生<br>10 分 | 团队<br>精神<br>10 分 | 方法<br>正确<br>20 分 | 花型<br>正确<br>10 分 | 花型<br>挺拔<br>10 分 | 花型<br>美观<br>10 分 | 花型<br>整洁<br>10 分 | 花型<br>逼真<br>10 分 |
| 1  |    |    |            |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| 2  |    |    |            |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| 3  |    |    |            |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |

续表 1-5

| 序号 | 姓名 | 成绩 | 考核内容      |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|----|----|----|-----------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|    |    |    | 素质目标(30分) |             |             | 能力目标(70分)       |                 |                 |                 |                 |                 |
|    |    |    | 仪表<br>10分 | 个人卫生<br>10分 | 团队精神<br>10分 | 方法<br>正确<br>20分 | 花型<br>正确<br>10分 | 花型<br>挺拔<br>10分 | 花型<br>美观<br>10分 | 花型<br>整洁<br>10分 | 花型<br>逼真<br>10分 |
| 4  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 5  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 6  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 7  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 8  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 9  |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| 10 |    |    |           |             |             |                 |                 |                 |                 |                 |                 |

### 任务三 斟酒

#### 一、任务目标

通过对斟酒服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解斟酒服务的方式、方法,斟酒的顺序和时机,斟酒前酒质的检查,酒的冰镇与温热,掌握斟酒的操作要领与操作标准,达到操作熟练,斟酒时不滴不洒,不少不溢的训练要求。

#### 二、知识准备

##### (一) 中国常见酒知识

1. 白酒:是一种中国特有的蒸馏酒。

##### (1) 白酒的质量指标

感官指标:

色:无色透明、清亮、无悬浮物、无混浊和沉淀。

香:溢香(醇香)、喷香、留香。

味:醇厚、无怪味、不苦、不酸、无外来异味和强烈刺激味。

理化指标:

酒精:乙醇( $C_2H_5OH$ )。

甲醇:对人体视觉神经影响很大,不得超过  $0.04g/100mg$ 。

总醛:会使酒具有强烈的刺激性和辛辣味,饮后易引起头晕,对人体健康有害,应不超过  $0.02g/100mL$ (以乙醛计)。