

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会推荐精品课程规划教材
总主编 郑向敏

餐饮服务实务

Canyin Fuwu Shiwu | 主编 周静波



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会推荐精品课程规划教材
总主编 郑向敏

餐饮服务实务

Canyin Fuwu Shiwu | 主编 周静波

上海交通大学出版社

内 容 简 介

本书是全国高等职业教育旅游教学指导委员会2010年重点精品课程《餐饮服务技术与实施》的配套教材,是基于高星级饭店餐饮部和餐饮企业服务工作岗位进行开发与设计的教学改革成果教材。主要内容包括:餐饮服务基本技能,餐厅工具使用与保养,酒水与酒会服务,中餐零点服务,中、西餐宴会服务,扒房午、晚餐服务,主题宴会设计服务。

本书由校企共同开发,可作为高职高专酒店管理专业学生学习用书,也可作为酒店员工餐饮服务培训教程。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务实务 / 周静波主编. — 上海: 上海交通大学出版社, 2011

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会推荐精品课程规划教材

ISBN 978-7-313-07372-3

I. ①餐… II. ①周… III. ①餐饮业—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第114496号

餐饮服务实务

周静波主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

江阴市天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销
开本 787mm×1092mm 1/16 印张 11.5 字数 280 千字

2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

ISBN 978-7-313-07372-3/F 定价: 32.80元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0510-86250725

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会
推荐精品课程规划教材编审委员会

顾 问

- 宋海岩 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

委 员

- | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 郑向敏 | 赵 鹏 | 普林林 | 刘桐茂 | 谢 苏 | 王成璋 |
| 张广海 | 张 岩 | 朱承强 | 彭蝶飞 | 罗兹柏 | 韩 军 |
| 王昆欣 | 杨哲昆 | 贾玉成 | 李丰生 | 李贤政 | 姜文宏 |
| 邱 萍 | 张新南 | 狄保荣 | 李勇泉 | | |

本书编写委员会

- 主 编 周静波
- 副主编 翟亮月 夏 杰
- 编 委 伍登高 谢宜敏



21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等职业教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高职院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(〔2006〕16号文件)颁布以后,我国旅游高等职业教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高职高专旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高职高专旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国高职高专旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高职高专旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高职高专教育特点、高职高专教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高职高专旅游专业系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们旅游管理类教学指导委员会与上海交通大学出版社一起组织了高职高专旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高职院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点,结合教学指导委员会组织修订的高职高专旅游管理类专

业建设规范与课程设置标准，组织各教材的体例与结构。

二、根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲，结合目前高职高专学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系。

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式和不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级等精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高职高专旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高职高专旅游专业教育的教材体系。

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会主任委员

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学

前言

P R O L O G

本书是全国高等职业教育旅游教学指导委员会2010年重点精品课程《餐饮服务技术与实施》的配套教材,基于高星级饭店餐饮部和餐饮企业服务工作岗位进行开发与设计,可作为高职高专酒店管理专业餐饮服务实习实训教材,也可作为酒店员工餐饮服务培训教程。

本教材在教学内容组织上,基于餐饮服务工作情境进行了教学化分析,以具体、典型的餐饮服务工作任务为教学载体,依岗位工作标准和酒店高级餐厅服务员职业资格标准制定课程学习要求。实现了三个转换:岗位工作情境转换为学习情境,岗位工作任务转换为学习性工作任务,岗位工作标准转换为能力培养要求。

本教材在教学内容的选取上,针对培养“餐饮服务”这一核心业务技能,依据酒店餐厅工作流程和典型工作任务,选取七大学习性工作任务(餐饮服务基本技能,餐厅工具使用与保养,酒水与酒会服务,中餐零点服务,中、西式宴会服务,扒房午、晚餐服务,主题宴会设计服务)作为主要教学内容。通过课程的学习能使学生了解和掌握在涉外饭店餐饮部以及各类餐饮企业工作需要的丰富的服务知识和餐饮服务工作规范,具备从事餐饮服务实际工作要求的娴熟的服务技术,熟悉餐饮服务工作环节和操作流程,熟练专业商谈,会处理餐饮服务工作中的常见问题,有效进行餐饮安全防范,形成解决酒店餐饮服务实际问题的能力,为今后在酒店和餐饮企业就业提供技术支持,为从事餐饮管理工作奠定可持续发展的基础。

本教材在编写体例上,打破了传统按章节设计教学内容的程式化方式,教材以完成典型餐饮服务任务来驱动,围绕餐饮服务活动按由易到难设计了七大学习性工作任务,每个学习性工作任务分为工作职责、工作知识、工作规范、工作经验、任务工单五个部分,使与餐厅服务相关的职责、知识、规范、经验、实际操作在结构上系统化。

本书是校企共同开发的教材。由湖南工程职业技术学院2010年全国旅游教学指导委员会重点精品课程《餐饮服务技术与实施》主讲教师周静波教授、翟亮月、夏杰老师和湖南普瑞温泉酒店餐饮总监伍登高、湖南今朝大酒店餐饮高级技师谢宜敏编写,其中学习性工作任务一、学习性工作任务四至五由翟亮月老师编写,谢宜敏老师指导;学习性工作任务二至三由夏杰老师编写,伍登高老师指导;学习性工作任务六至七由周静波教授编写,最后由周静波教授统稿。

本书在编撰过程中,参考和借鉴了不少文献资料,很多学生作品均来自湖南省职业院校酒店技能竞赛,插花作品来自相关网站,未能一一注明出处;许多企业专家和学者提出了宝贵意见,有关饭店给予了大力支持与帮助,作者在此一并表示衷心的感谢!

由于编者水平有限，不当之处恳请广大读者不吝指正。

编 者

2011年5月

目录

CONTENTS

学习性工作任务一 餐饮服务基本技能 / 1

- 一、台布铺设流程与规范 / 1
- 二、托盘流程与规范 / 3
- 三、摆台流程与规范 / 5
- 四、餐巾折叠 / 8
- 五、任务工单 / 22

学习性工作任务二 餐厅工具使用与保养 / 25

- 一、工作须知 / 25
- 二、工作规范 / 30
- 三、任务工单 / 32

学习性工作任务三 酒水与酒会服务 / 35

- 一、工作职责 / 35
- 二、工作须知 / 36
- 三、工作规范 / 48
- 四、工作经验 / 52
- 五、任务工单 / 54

学习性工作任务四 中餐零点服务 / 57

- 一、岗位职责 / 57
- 二、工作须知 / 58
- 三、工作流程与规范 / 62
- 四、工作经验 / 65
- 五、任务工单 / 68

目录

CONTENTS

学习性工作任务五 中、西式宴会服务 / 73

- 一、岗位职责 / 73
- 二、工作须知 / 74
- 三、工作流程与规范 / 76
- 四、工作经验 / 82
- 五、任务工单 / 85

学习性工作任务六 扒房午、晚餐服务 / 89

- 一、工作职责 / 89
- 二、工作须知 / 90
- 三、工作规范 / 95
- 四、工作经验 / 102
- 五、任务工单 / 106

学习性工作任务七 主题宴会设计服务 / 109

- 一、工作职责 / 109
- 二、工作须知 / 110
- 三、工作流程 / 161
- 四、任务工单 / 161

附录 餐厅服务常用英语 / 163

- 一、常用词汇 / 163
- 二、常用服务用语 / 165

参考书目 / 173

学习性工作任务一 餐饮服务基本技能

一、台布铺设流程与规范

（一）台布的种类与规格

台布也称桌布，主要起保洁、装饰和方便服务的作用。从织法看，有提花台布、织锦台布、工艺绣花台布、VISA台布和布质台布；从颜色看，通常有白色、黄色、绿色和红色等；从形状看，有圆形台布、正方形台布和异形台布。台布尺寸有多种规格，在零点餐厅里使用较多的是180×180厘米和220×220厘米的台布。宴会厅通常使用240×240厘米和260×260厘米的台布。

（二）铺台布的方法

1. 抖铺式

服务员选好台布，站在副主人位处，用双手将台布一次抖开，并平行打折铺在桌面上。要求姿势有力，动作潇洒，一次成功。

2. 推拉式

服务员选好台布，站在副主人位，靠近桌边将台布用双手平行打折，推出再拉回，使台面铺好。要求姿势利落、大方，一次成功。这种方法一般多用于地方窄小、客人等着急用的情况下。铺好的台布中间折缝对准主人位，十字取中，台布的鼓缝面朝上，四个角要和桌腿成直线下垂，四角垂直部分与地面的距离要相等，并盖住台脚的大部分，台布自然下垂，到餐椅边最为合适，不能搭地。

3. 撒网式

服务员选择好台布，站在副主人位距离桌约40厘米处，用双手将台布平行打折并提起，向主宾座位方向一次撒开，就像撒鱼网一样，故名“撒网式”。要求姿势优美、自然，一次成功。这种方法多用于技术考核或技能表演。

4. 肩上式

将叠好的台布放在餐台上，站在副主人位，准备铺台布，将台布打开，正面朝上，两手与肩同宽，以台布中心线为轴，用大拇指和食指抓住台布的一边，其他三指抓住台布的其余部分；将抓

好的台布提起，放到肩上，用力向对面即主人位打开；铺好的台布，要求中心线对准主人位，十字中心点定于餐桌正中，台布平整，四边下垂部分均匀，垂直部分与地面距离相等，不能搭地。

（三）台布铺设流程与规范

1. 中餐圆台铺台布程序与工作规范

（1）中餐圆台铺台布程序如图1-1所示。

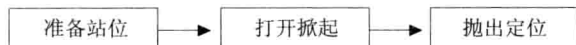


图1-1 中餐圆台铺台布程序

（2）在铺设中餐圆台台布时，应遵循以下工作规范：

- ① 将台布折好，站立在副主人的位置上，准备铺台布。
- ② 将台布打开，正面朝上，用大拇指和食指抓住台布靠近身体的一边，用其余三指快速抓住台布其余部分。注意两手以中线为轴，间距要与肩同宽。
- ③ 将抓起的台布用力向对面即主人位抛出。要求台布正面朝上（折线凸向为正面），中心线对准主位，十字中心点居桌中，台布平整，四边下垂部分均匀，垂直部分与地面距离相等，不许搭地。

2. 西餐长台铺台布程序与工作规范

（1）西餐长台铺台布程序如图1-2所示。

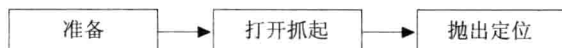


图1-2 西餐长台铺台布程序

（2）在铺设西餐长台台布时，应遵循以下工作规范：

- ① 将台布折好，站立在长台中间的位置上，准备铺台布。
- ② 将台布打开，正面朝上，用大拇指和食指抓住台布靠近身体的一边，用其余三指快速抓住台布其余部分。注意两手以中线为轴，间距要与肩同宽。
- ③ 将抓起的台布用力向对面推出。
- ④ 由里向外依次将台布铺完。
- ⑤ 台布正面一律向上，台布之间要求中心线对正，台布压贴的方法和距离要一致。
- ⑥ 台布两侧下垂部分要均匀，做到美观整齐。

西餐一般多用方台和长台。普通方台台布的铺设可以参照圆台台布的铺设方法。较长的餐台，台布一般由两个人合铺，需要几块台布拼铺在一起。服务员可以从餐台一端铺起，直到另一端，两个人分别站在餐台两侧铺设台布，铺设时，台布与台布之间的折缝要吻合，并连成一线。铺好的台布要以折缝居中，平挺无皱，两端和两侧下垂部分都对边相等。

3. 撤换台布程序与工作规范

（1）撤换台布的程序如图1-3所示。



图1-3 撤换台布程序

(2) 在撤换台布时，应遵循以下工作规范：

- ① 撤换餐台上除公用品之外的所有物品并准备好相同规格的干净台布，检查干净台布的正反面是否符合要求。
- ② 将台面上所有用品移到半面台布上，然后把另半面台布掀起，露出半张餐桌。
- ③ 把台面上的用品从台布上移到露出的半张餐桌上，将台布朝上卷起，卷脏台布的同时将碎屑等包卷起来，避免其撒在座位或地面上。
- ④ 在空出的半张餐桌上铺干净台布，台布中间折缝与餐桌中线重合，将对折台布的上半面折起，然后把原先留在餐桌上的用品逐件移到已铺开的半面台布上。把折起的半面台布完全打开铺平，按规定位置摆好胡椒盅、盐盅、调味盅、花插、烟灰缸等用具。

二、托盘流程与规范

在餐厅服务工作过程中，托盘是从餐前摆台、餐中提供菜肴、酒水和为客人更换餐具、递送账单等一系列服务，到餐后的收台整理，都要使用的一种基本服务工具，正确有效地使用托盘是每一位餐饮服务人员在工作中必须掌握的基本操作技能。

托盘操作按其所承载的重量分为轻托和重托两种。

(一) 轻托

轻托就是指托送比较轻的物品，或用于上菜、分菜、斟酒、撤换餐具等，一般所托重量在5公斤以内。轻托通常在客人面前操作，其准确、熟练、优雅程度显得十分重要，也是衡量、评价餐饮服务人员服务水平高低的标准之一。轻托的操作程序和要求有：

1. 理盘

根据所托物品选择好托盘，先将托盘洗净擦干，在盘内垫上专用垫布（切勿使用与宾客使用的毛巾、餐巾相似的垫布，以免客人误会），用清水打湿、拧干、铺平拉挺，四边与盘底相齐，这样既整洁美观又可防止盘内物品滑动。

2. 装盘

根据所需托运物品的形状、体积、重量和使用的先后进行合理装盘，以保持托送过程中托盘的平衡。要注意托盘内各种物品的摆放，一般以重量分布均匀、排放整齐、安全稳妥、便于运送和取用为原则。这样装盘既安全平稳又便于托送，服务员才能有条不紊地服务。

有几种不同物品同时装盘时，一般重物、高物在内档，轻物、低矮物在外侧；先取用先上桌的物品在上、在前，后取用后上桌的物品在下、在后。装酒时，酒瓶商标向外，以便于宾客看清。

3. 托盘

(1) 托盘操作要领。轻托一般用左手托。左手向上自然弯曲成90度角，小臂垂直于左胸前，左肘离腰部约15厘米。掌心向上，五指分开，用大拇指的指端到掌根部位以及其余四指的指端托住盘底，手掌自然形成凹形，掌心不得与盘底接触。把托盘托于胸前，略低于胸部，并注意左肘不与腰部接触，重心始终落在掌心或掌心稍里侧。

(2) 起托。起托时左脚朝前，用右手慢慢地沿桌面拉托盘边缘，左手手掌放在托盘底部后慢慢起身，将托盘托于胸前，用右手调整托盘上各种物品的位置，确保托盘的安全平稳。

(3) 行走。行走时要头正、肩平、收腹、挺胸、目视前方，步履轻盈而稳健，姿势优美。托盘可随着步伐在胸前自然摆动，但须以盘中物品、汤汁、酒水不外溢为原则。

托盘行走时一般有四种步伐：

- ① 常步：步距均匀，快慢适中，为平常行进的步伐，主要适用于餐厅日常服务工作。
- ② 快步：步距较大，步速较快但不能跑，以免汤汁外溢或影响菜形，主要适用于托送。
- ③ 碎步：步距较小，步速较快，上身保持平稳，主要适用于端送汤类菜肴。
- ④ 垫步：当需要侧身通过时，左脚侧一步，右脚跟一步，主要适用于穿行狭窄过道。

4. 卸盘

行走至目的地，要注意保持托盘平衡，要随时用右手进行调整。

轻托应注意以下事项：

(1) 托盘不可从客人头顶上越过，以免发生意外；托盘从客人头上越过也是一种不礼貌的行为。

(2) 用托盘的方式给客人斟酒时要随时注意调整托盘的重心，勿使托盘内物品打翻或打翻托盘而将酒水泼在客人身上。

(3) 从托盘内取用物品时，要从两边交替取拿，以保持托盘的平衡。

(4) 卸下的盘按装饰的要领进行合理摆放，碟内的剩余物品要集中放在一起。

(5) 托托盘时要量力而行，切忌贪多，以确保操作的安全。

(二) 重托

重托是指用托盘运送较重的菜点、酒水和盘碟的方法，一般所托重量在10公斤左右。重托的托盘以托送菜肴为多，易沾油腻，使用前要仔细检查和擦洗。重托的操作要领和要求是：用双手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肘，向左后方旋转180度，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，或扶住托盘的前内角，并随时准备排阻他人的碰撞。

重托要求上身挺直，两肩平行，肩部倾斜；行走时步履轻快，身不摇晃，遇障碍物让而不停。起托、后转、行走、放盘时要掌握重心，保持平稳，动作表情要轻松自然。重托时，装载要力所能及，不要在托起后随意地增加或减少盘内的物品。放托盘时，要屈膝但不能弯腰。

目前,饭店一般不用重托,多用小型推车递送重物,这样既安全又省力,且漂亮的推车在餐厅里还起到了美化装饰的作用。尽管如此,重托仍应作为餐厅服务基本技能加以练习以备使用。

三、摆台流程与规范

(一) 中餐摆台服务工作程序与工作规范

中餐摆台服务程序如图1-4所示。



图1-4 中餐摆台服务程序

中餐摆台服务应遵循以下工作规范:

1. 准备工作

- (1) 服务员用消毒毛巾或酒精棉球对双手进行清洁消毒。
- (2) 准备好各类餐具、玻璃器皿、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花等物品。
- (3) 检查餐具、玻璃器皿等是否有损坏,是否洁净光亮。
- (4) 检查台布、餐巾是否干净,是否有损坏。
- (5) 检查调味品及垫碟是否齐全、洁净。

2. 铺台布

- (1) 服务员手持台布立于餐桌一侧,将台布抖开,覆盖在桌面上,中股向上,平整无褶皱,台布四周下垂部分相等。
- (2) 铺好台布后,再次检查台布质量及清洁程度。

3. 摆放餐具

- (1) 圆桌餐具的摆放应该注意以下几点:

- ① 服务员先将转圈放置在圆桌中央处,然后将转台摆放在转圈上,转动须自如,且转圈的圆心与转台的圆心必须重合,转台的边缘与圆桌边的间距须相等。
- ② 从正主人位按顺时针方向依次摆放垫盘,摆放的垫盘与桌边的间距须为2厘米,依次摆放的垫盘间距须相等,且垫盘中的图案须对正。
- ③ 将接碟摆放在垫盘上,接碟与垫盘中心对正,且接碟与垫盘之间须放置压花纸。
- ④ 将汤碗摆放在垫盘的左侧,其间距为1厘米,且汤碗与垫盘上侧边缘须在同一条直线上;将汤匙正放在汤碗内,且汤匙把须朝左,并与桌边平行。
- ⑤ 在距垫盘右侧5厘米处摆放筷架,垫盘上侧边缘与筷架须在同一直线上,筷子须垂直地摆放在筷架上,筷子的底边与桌边的间距为2厘米;牙签摆在垫盘与筷子的中间处,且牙签的底边距桌边为5厘米;筷子、牙签上的店徽须朝上且面向客人。
- ⑥ 从正主人位依次摆放茶碟,茶碟边缘距桌边为2厘米,茶碟与筷子的间距为2厘米;茶杯须

倒扣在茶碟上且茶杯把朝右，并与桌边平行。

⑦ 将杯垫摆放在茶碟上方，其间距为2厘米，且店徽须面向客人，杯垫的上侧边缘与筷架须在同一直线上，饮料杯须倒放在杯垫的正中央。

(2) 方桌餐具的摆放应注意以下几点：

① 从正主人位按顺时针方向依次摆放垫盘，摆放的垫盘与桌边的间距为2厘米，依次摆放的垫盘其间距须相等，且垫盘中的图案须对正。

② 将接碟摆放在垫盘上，接碟与垫盘中心须对正，且接碟与垫盘间须放置压花纸。

③ 将汤碗摆放在垫盘的左侧，其间距为1厘米，且汤碗与其右侧垫盘上侧边缘须在同一条直线上；将汤匙正放在汤碗内，且汤匙把须朝左，并与桌边平行。

④ 在距垫盘右侧5厘米处摆放筷架，垫盘上侧边缘与筷架须在同一直线上，筷子须垂直地摆放在筷架上，筷子的底边与桌边的间距为2厘米；牙签摆在垫盘与筷子的中间处，且牙签的底边距桌边为5厘米；筷子、牙签上的店徽须朝上且面向客人。

⑤ 从正主人位依次开始摆放茶碟，茶碟边缘距桌边为2厘米；茶碟与筷子的间距为2厘米；茶杯须倒扣在茶碟上且茶杯把朝右，并与桌边平行。

⑥ 将杯垫摆放在茶碟上方，其间距为2厘米，且店徽须面向客人，杯垫的上侧边缘与筷架须在同一直线上，饮料杯须倒放在杯垫的正中央。

4. 摆放烟灰缸、火柴、鲜花

(1) 圆桌烟灰缸、火柴、鲜花的摆放应注意以下几点：

① 服务员先在主位与主宾之间靠近转盘处摆放烟灰缸，然后按顺时针方向依次在每两位客人之间靠近转盘处摆放一个烟灰缸，且烟灰缸边缘与转台边缘的间距为7厘米，其店徽须向外并面向客人；火柴摆在烟灰缸上靠近转盘侧，火柴盒磷面向里，店徽向上。

② 将鲜花摆放在圆桌转台中央处，鲜花须新鲜，造型艺术美观，无枯萎败叶现象。

(2) 方桌烟灰缸、火柴、鲜花的摆放应注意以下几点：

① 在花瓶的两侧摆放两个烟灰缸，且三者之间须呈品字形，店徽须朝外并面向客人；火柴摆在烟灰缸上面，火柴盒磷面向里，店徽向上。

② 将鲜花摆放在方桌正中央，鲜花须新鲜，造型艺术美观，无枯萎败叶现象。

5. 摆放椅子

(1) 圆桌座椅的摆放。服务员须先摆放正主人的座椅，再依次摆放其他客人的座椅；正、副主人的座椅须在一条直线上，座椅的摆放间距须相等，且与圆桌上摆放的每套餐具对齐；座椅与下垂台布的间距为1厘米。

(2) 方桌座椅的摆放。在方桌的四边摆放座椅，并与方桌上摆放的每套餐具对齐，且座椅与下垂台布的间距为1厘米。

6. 检查摆台

工作结束后，服务员按照以上标准检查摆台情况。若有不符合标准的地方，应及时改正。

(二) 西餐摆台服务工作程序与工作规范

西餐摆台服务程序如图1-5所示。



图1-5 西餐摆台服务程序

西餐摆台服务应遵循以下工作规范：

1. 准备工作

- (1) 服务员用消毒毛巾或酒精棉球对双手进行清洁消毒。
- (2) 准备好各类餐具（如刀、叉、勺）、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花等物品。
- (3) 检查桌椅是否牢固可靠，有无破损，摆放是否整齐。
- (4) 根据餐厅正门的位置确定主位，主位朝向正门。
- (5) 铺上台布，要求台布中缝居中、四边下垂、长短一致，四角与桌脚成直线下垂。

2. 摆放餐具

(1) 服务员在席位的正前方摆放餐盘，摆在位正中，图案、店徽要摆正，盘边距桌边2厘米；餐巾摆放于盘内，右侧向远离客人的方向45度斜放。

(2) 在餐盘的右侧由外向里摆放汤勺、头盆刀、鱼刀、主菜刀。匙心向上，刀刃向左，底部距桌边2厘米，柄把可摆成一字形或品字形，中间的刀比其他刀高出3厘米，刀的间距为0.5厘米。

(3) 在餐盘的左侧与右侧对应，由里向外摆放头盆叉、鱼叉、主菜叉。叉尖向上，底边距桌边2厘米，柄把可摆成一字形或品字形，中间的叉比其他叉高出3厘米，叉的间距为0.5厘米。

(4) 在叉的左侧放面包盘，面包盘的中心线与餐盘中心线呈一直线，与叉的间距为1厘米。盘上放黄油刀，刀尖向上，刀口向左。

(5) 在黄油刀上方放水果刀、叉。叉在下，刀在上；叉尖朝上，刀口朝底盘2厘米，刀与叉间距1厘米。

(6) 水果刀上方可视情况放置冰淇淋匙，匙把朝右。

(7) 在主菜刀正上方2厘米处放水杯，右边依次摆放红、白葡萄酒杯，三杯成斜“一”字形。如有香槟杯，则摆在红葡萄酒杯前方，烈酒杯摆放在香槟酒杯右侧，杯间距均为1厘米。

3. 摆放烟灰缸、烛台等物品

(1) 服务员按照离座位的远近分别摆放烟灰缸、火柴、盐椒瓶、花瓶、烛台（晚餐摆台时使用）。

(2) 将花瓶放于台面正中；盐瓶在左，胡椒瓶在右，且与主位相对；火柴摆放在烟灰缸上，磷面朝里。

4. 检查摆台

- (1) 服务员检查台面上的铺设有无遗漏。
- (2) 检查台面铺设是否规范、是否符合要求。