

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

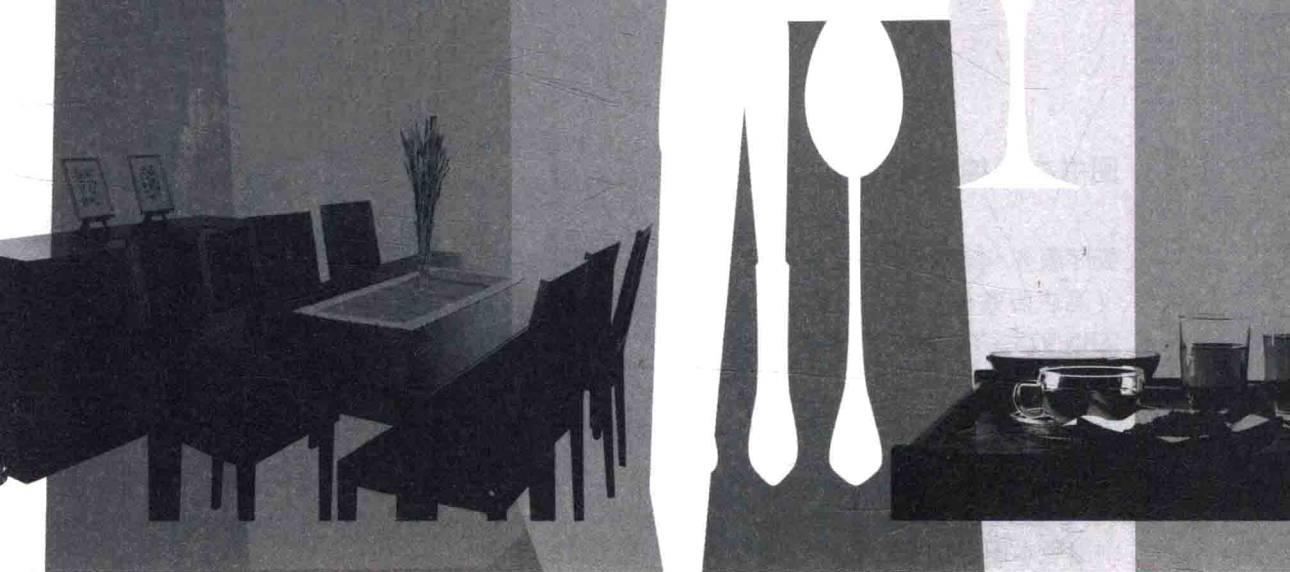
Restaurant Service

餐厅服务

主编 李娉婷 林文婷



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Restaurant Service

餐厅服务

主编 李娉婷 林文婷



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务/李娉婷, 林文婷主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0930 - 8

I. ①餐… II. ①李… ②林… III. ①饮食业—商业服务—技术培训—教材
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 031293 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 7.25

字 数: 174 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 28.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才,编者以“工学结合”为指导思想,引入国外先进职教理念,深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研,以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线,依托校企合作,共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位,以典型工作任务为载体,根据典型工作任务和工作过程设计学习情境,按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写,创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本,分别是:《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中,我们坚持以下原则:

一是从职业岗位群分析入手,根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准,科学确定教材内容,使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术院校酒店服务与管理专业的教学特点,合理编排教材内容,并以工作情境为切入点,采用任务驱动的编写思路,使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材,使教材具有与行业发展同步的鲜明特色,不仅适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持,教材的编审人员做了大量的工作,在此表示衷心的感谢。同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编委会

2014年3月

前言

《餐厅服务》是酒店服务与管理专业基于工作过程系统化的核心教材之一。教材以国家职业标准为依据,以综合职业培养为目标,根据典型工作任务和工作过程而编写。其特点是以酒店服务与管理典型工作任务为载体,以学习者为中心,按照工作过程的顺序来设计学习情境和教学活动。

本教材内容由“校园多功能餐厅布置”、“节日散客接待服务”、“生日宴会接待服务”三大学习情境构成。其中,每个学习情境均包含“学习目标”、“学习情境描述”、“学习情境分析”、“知识链接”、“技能训练”、“任务实施”、“评价反馈”、“思考与练习”八项活动,学习目标明确,针对性强,强调学以致用,使学生在工作中学习知识和技能,促进其对酒店职业专业知识的建构。本书融“教、学、做”为一体,教学模式新颖,内容丰富,既适用于酒店服务与管理专业的

教学,也适用于酒店行业、企业员工专业技能的培训。

在本教材的编写过程中,承蒙广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等多家校企合作企业的大力支持,暨南大学出版社对本书的出版也给予了具体的指导和帮助,对此我们深表感谢。

由于时间仓促和水平有限,教材中难免存在疏漏之处,恳请同行和读者予以指正。

编者
2014年1月

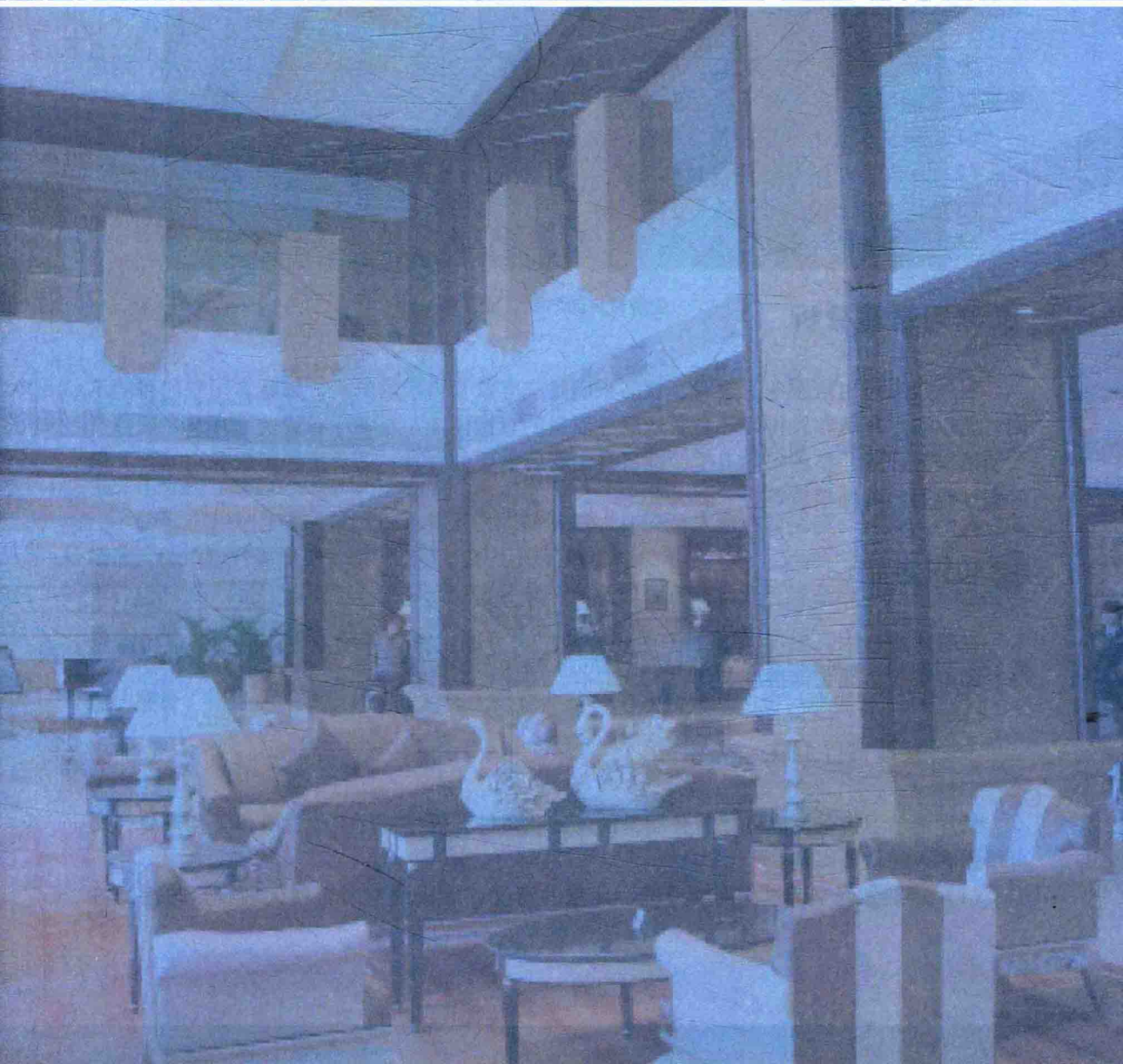
目录

总 序	1
前 言	1
学习情境一 校园多功能餐厅布置	1
学习目标	2
学习情境描述	2
学习情境分析	2
知识链接	2
技能训练	29
任务实施	41
评价反馈	44
思考与练习	45
学习情境二 节日散客接待服务	46
学习目标	47
学习情境描述	47
学习情境分析	47
知识链接	47
技能训练	71
任务实施	78
评价反馈	80
思考与练习	81

学习情境三 生日宴会接待服务	82
学习目标	83
学习情境描述	83
学习情境分析	83
知识链接	83
技能训练	94
任务实施	97
评价反馈	99
思考与练习	100
知识拓展	101

校园多功能餐厅布置

学习情境一



● 学习目标

1. 整理餐厅卫生；
2. 会区分餐厅类型，并根据餐厅服务方式准备用具；
3. 做好餐厅台面装饰摆放；
4. 在小组协作下完成接待餐厅的台型设计与台面布置。

学习情境描述

为方便和满足广大教职工需求，学校拟在校园多功能餐厅开展一系列接待活动。请您根据以下情境以及客人的特点、接待性质，拟订餐厅布置方案，并做好相关场景布置。

- (1) 张老师的婚宴接待餐桌布置。
- (2) 平安夜圣诞节自助餐餐桌布置。
- (3) 情人节当天的晚餐餐桌布置。
- (4) 大堂咖啡厅桌面布置。

学习情境分析

餐厅是通过出售服务、菜肴、饮品来满足宾客饮食需求的场所，因顾客用餐的目的不同，所以餐厅环境布置得好坏是餐饮服务质量的直接体现。在餐厅布置这一环节，服务员要明确服务任务，整理餐厅卫生，准备好用餐所需要的餐具、酒具及各类服务用品，并做好餐厅台面的装饰摆放等。

知识链接

在餐厅服务中，餐厅布置工作主要包括三个方面：整理餐厅卫生；准备营业所需物品；做好餐厅台面装饰摆放。

一、整理餐厅卫生

餐厅清洁卫生是提高餐厅服务质量的基础和条件。搞好餐厅卫生，既可美化环境，又可增强客人的就餐兴趣。

- (1) 定期做好空调过滤网的清洗、地毯的清洗、地板或花岗岩（大理石）地面的打

蜡等卫生工作。

(2) 利用餐厅的营业间隙或晚间营业结束后的时间进行餐厅的日常除尘（见图 1-1）。一般应遵循从上到下、从里到外、环形清扫的原则。



图 1-1 餐厅的日常除尘

(3) 全面除尘后应用吸尘器（地毯）或尘推（地板或花岗岩地面）除尘，并喷洒香水或空气清新剂，确保餐厅空气的清新。

(4) 不同的部位应使用不同的抹布除尘，一般是先湿擦，后干擦。整个餐厅的清洁卫生工作应在开餐前一小时左右完成。

(5) 应特别注意餐厅附近公共卫生间的清扫。具体要求为地面洁净，便器无污物、无堵塞，洗手池台面干净、镜子光亮，卫生用品供应充足等。

(6) 搞好餐厅的清洁卫生后，应将餐桌椅和工作台摆放整齐，横竖成行，以营造整洁大方、舒适美观的进餐环境。

(7) 搞好餐厅绿化环境布置（见图 1-2）。餐厅的绿化布置要根据餐厅的特色进行合理的摆设，摆设的植物应与餐厅整体的风格一致，以达到和谐完美、取悦客人的效果。



图 1-2 餐厅绿化环境布置

除了以上内容外,还应做好室温的调节、音响的设置等工作。环境布置与摆台,实际上是饭店餐饮文化的具体体现。饭店的物质条件、气氛与卫生、安全,餐厅的环境、温度、音乐背景,餐桌的布置,服务员的气质、服饰、礼貌、服务的技巧等综合因素,构成了各种文化氛围,显示了餐前准备程序的重要性。因此,餐前准备的过程,也是一个完善餐饮文化和体现饭店文明的过程。

二、准备营业所需物品

- (1) 准备好宾客就餐所需的餐具,包括杯、碟、碗、筷、匙、牙签等。
- (2) 准备各种服务用品,如托盘、开瓶器具、点菜单(根据当天接待任务,将零点菜单、当日菜单、套餐菜单等准备好)、笔、服务毛巾等。
- (3) 准备各种调味品、茶叶、洗手盆(小)、烟灰缸、小毛巾等开餐物品。
- (4) 准备好酒水、饮料,并检查其质量。
- (5) 收款准备,如账单、账夹、菜单价格表等,同时备足零钞分别摆放。
- (6) 其他。如衣帽间服务员应根据客流量及季节的变化准备足够的衣架、挂钩、存衣牌等,以便提供优质的衣帽服务(见图1-3、图1-4、图1-5)。



图 1-3 中餐厅常见的餐用具



图 1-4 西餐厅常见的餐用具



图 1-5 自助餐厅常见的餐用具

三、做好餐厅台面装饰摆放

餐台是餐厅为客人提供服务的主要服务设施之一。餐台的布置称为摆台，是将餐具、酒具以及辅助用品按照一定的规格整齐美观地铺设在餐桌上的操作过程，包括餐台排列、铺台布、席位安排、餐具摆放等。摆台要求做到清洁卫生、整齐有序、各就各位、摆放得当、方便就餐、配套齐全。这样既可以保证用餐环境的方便舒适，又可以给就餐的客人以

赏心悦目之感,创造一个温馨舒适的就餐环境。摆台在日常的餐饮工作中分为中餐摆台和西餐摆台。

(一) 中餐摆台

中餐摆台一般分为零点摆台和宴会摆台两种。零点摆台以小餐桌为主,宴会摆台一般以大圆桌为主。一张布置妥当的餐桌必须事先准备好各种餐具用品,主要按照餐厅的规格和就餐的需要选择相应的餐具来摆设。

1. 中餐零点摆台

(1) 中餐零点摆台用具。

1) 餐碟:又称为骨碟,主要用途是盛装餐后的骨头和碎屑等。在中式餐台摆台时也起到定位作用。

2) 筷子:以材质分种类很多,有木筷、银筷、象牙筷等。

3) 筷架:用来放置筷子,可以有效提高就餐规格,保证筷子更加清洁卫生。有瓷制、塑胶、金属等各种材质,造型各异。

4) 汤匙:瓷制小汤匙(调羹)一般放在汤碗中。而金属长把汤匙或大瓷汤匙一般用作公用勺,摆放在桌面的架上。

5) 汤碗:专门用来盛汤或者盛放带汤汁的菜肴。

6) 味碟:中餐特有的餐具,用来为客人个人盛装调味汁的小瓷碟。

7) 杯子:包括瓷制的茶杯和玻璃制的酒杯等。

8) 转台:适用于多人就餐的零点餐或宴会的桌面,方便客人食用菜品,一般有玻璃和木质等材质。

9) 其他:根据不同餐饮企业的要求,桌面上可能还会添加其他东西,如烟灰缸、调味瓶、牙签筒、花瓶、台号、菜单等。

中餐零点摆台多用于零点散客或团体包桌,其餐台常使用小方台或者小圆桌,没有主次之分。客人在进餐前放好各种调味品,按照座位摆好餐具,餐具的多少可以根据当餐的菜单要求而定。

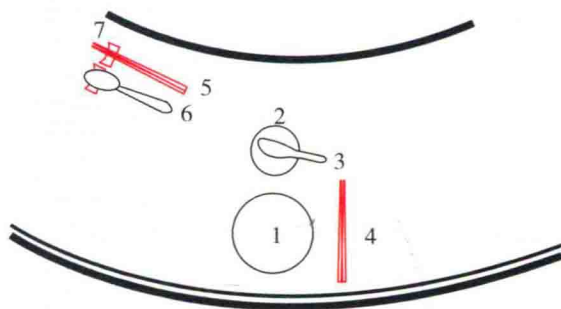
(2) 中餐零点摆台基本要求(如图1-6所示)。

1) 台布铺设要整洁美观,符合餐厅的要求。

2) 餐碟摆放于座位正中,距离桌边1.5厘米左右,约一指宽。

3) 汤碗与小汤匙应该一起摆在餐碟前1厘米左右的地方。

4) 筷子应该位于餐碟的右侧,距离桌边一指宽。



1—餐碟 2—汤碗 3—小汤匙 4—筷子 5—公筷 6—公勺 7—筷架

图 1-6 中餐零点摆台

(3) 中餐零点摆台常见操作流程。

1) 摆台准备。

- ①洗净双手，准备各类餐具、玻璃器具、台布、餐巾或餐巾纸等。
- ②检查餐具、玻璃器具等是否有损坏、污迹及手印，是否洁净光亮。
- ③检查台布、餐巾是否干净，是否有损坏、皱纹。
- ④检查调味品及垫碟是否齐全、洁净。

2) 摆餐椅。

- ①4人桌，正、副主位方向各摆2位。采取十字对称法。
- ②6人桌，正、副主位方向各摆1位，两边各摆2位。采用一字对中，左右对称法。
- ③8人桌，正、副主位方向各摆2位，两边各摆2位。采用十字对中，两两对称法。
- ④10人桌，正、副主位方向各摆3位，两边各摆2位。采用一字对中，左右对称法。
- ⑤12人桌，正、副主位方向各摆3位，两边各摆3位。采用十字对中，两两相间法。

3) 上转盘。

8人以上桌面须摆转盘，并套上转盘布罩。转盘与餐桌同圆心。

4) 摆餐具。

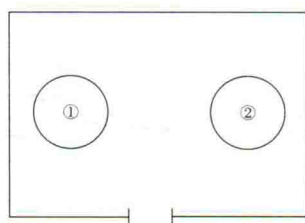
- ①摆餐碟。餐碟摆在离桌边1.5厘米处，各餐碟之间距离相等。
- ②摆汤碗、汤匙。汤碗摆在餐碟前面的左侧，相距1厘米；汤匙摆在汤碗上，匙柄向右。
- ③摆筷子、筷架。筷架横摆在餐碟右边，距汤碗1厘米；筷子垂直于筷架摆放，筷子靠桌边的一端与桌边线距离1.5厘米。
- ④水杯摆在汤碗正前方，间距为1厘米。
- ⑤折好餐巾花摆在餐碟上，餐巾花正面朝转盘。
- ⑥摆烟灰缸、牙签筒（若摆牙签，则放在筷子与骨碟之间，其尾部距桌边3厘米）、调味架、花瓶、台号牌。花瓶摆在转盘中央，台号牌摆在花瓶边。牙签袋摆在餐碟右边，字面向上。

2. 中餐宴会摆台

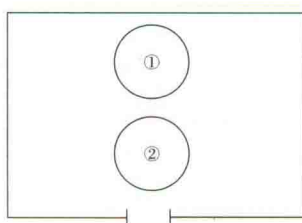
(1) 宴会的场地布置。

宴会的接待规格较高，形式较为隆重，中餐的宴会多使用大圆桌。由于宴会的人数较多，应根据餐厅的形状和大小以及赴宴的人数安排场地，桌与桌之间的距离以方便服务人

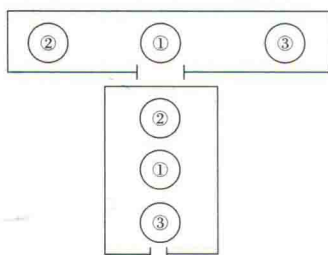
员服务为宜。主桌应该位于面向餐厅正门的位置，可以纵观整个餐厅或者宴会厅。一定要将主宾入席和退席的通道设为主行道，应比其他的通道宽。不同桌数的布局方法应有所区别，但一定要做到台布铺置一条线、桌腿一条线、花瓶一条线，主桌突出，各桌相互照应。宴会的场地布置如图 1-7 所示。



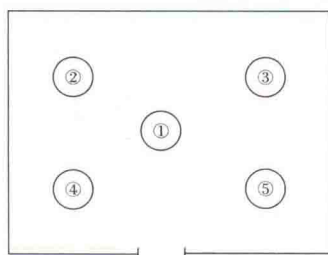
桌次排位之一



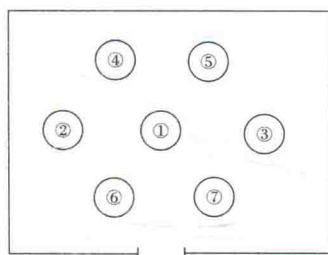
桌次排位之二



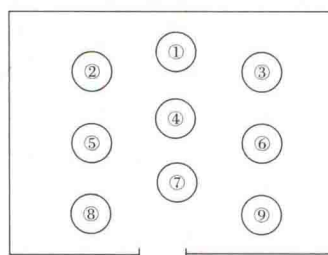
桌次排位之三



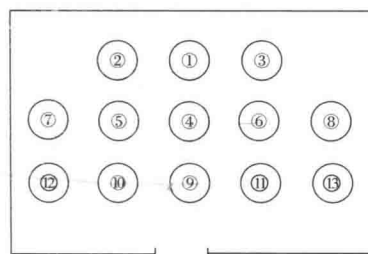
桌次排位之四



桌次排位之五



桌次排位之六



桌次排位之七

图 1-7 宴会的场地布置

(2) 中餐宴会座次安排。

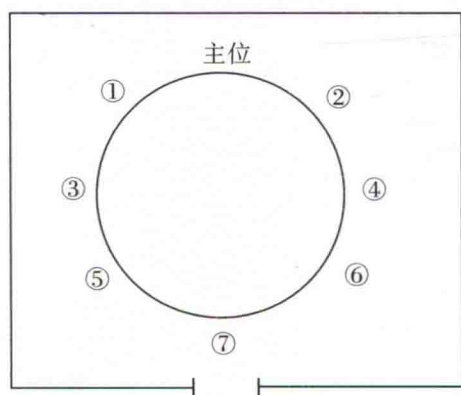
在宴会上，席次具体是指同一张餐桌上席位的高低。中餐宴会上席次安排的具体规则有四：面门为主；主宾居右；好事成双；各桌同向。中餐宴会座次安排如图 1-8 所示。

中餐宴会通常都有主人、副主人、主宾、副主宾及其他陪同人员，各自都有固定的座次安排。

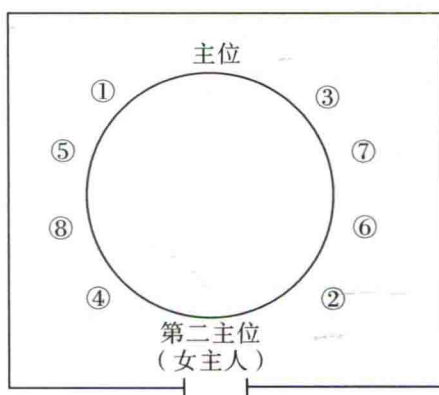
1) 背对着餐厅重点装饰面、面向众席的是上首，主人坐在此入座，副主人坐在主人对面，主宾坐于主人右侧，副主宾坐于副主人右侧。

2) 主人与主宾双方携带夫人入席的，主宾夫人坐在主人位置的左侧，主人夫人坐在主宾夫人的左侧。其他位次不变。

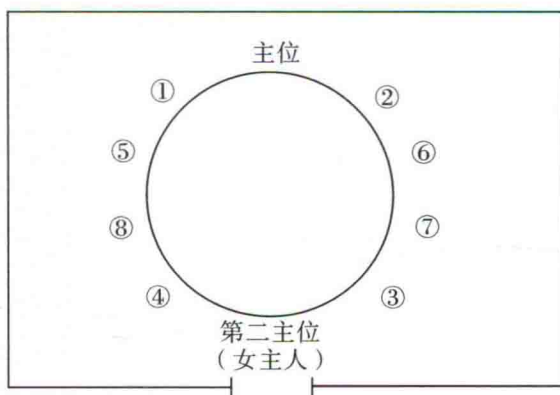
3) 当客人在餐厅举行高规格的中餐宴会时，餐厅员工要协助客方承办人按位次大小排好座次，或将来宾姓名按位次高低绘制在平面图上，张贴在餐厅入口处，以便引导宾客入席就座。



席次排位之一



席次排位之二



席次排位之三

图 1-8 中餐宴会座次安排