



新世纪高职高专教改项目成果教材

Xinshiji Gaozhi Gaozhuan Jiaogai Xiangmu Chengguo Jiaocai



餐厅服务技能 综合实训

姜文宏 王焕宇 编



高等教育出版社

新世纪高职高专教改项目成果教材

餐厅服务技能综合实训

· 姜文宏 王焕宇 编

高等教育出版社

内容提要

本书是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材,是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一,适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

本书针对饭店餐厅管理与服务人员的工作需要,从提高饭店餐厅管理与服务人员的实践技能出发,借鉴加拿大 CBE 和澳大利亚 TAFE 模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写。本教材形式新颖、选材独到、内容精炼、针对性强,对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行餐厅管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

全书共有 4 部分 25 个专题。每个专题由基础知识、操作(服务)技能、模拟对话、案例分析和考核指南等部分组成。在附录部分安排了“餐厅服务 100 个怎么办”、“宴会菜单欣赏”和“餐厅常用礼貌用语”等三方面的内容。

本书配有多媒体助学光盘。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务技能综合实训/姜文宏,王焕宇编. —北京:
高等教育出版社, 2004. 5
ISBN 7-04-014725-4

I. 餐... II. ①姜... ②王... III. 饮食业-商业服务-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 021413 号

策划编辑 叶波 责任编辑 黄燕 封面设计 王凌波
责任绘图 朱静 版式设计 范晓红 责任校对 俞声佳
责任印制 杨明

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总机	010-82028899		http://www.hep.com.cn

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京市联华印刷厂

开 本	787×1092 1/16	版 次	2004 年 5 月第 1 版
印 张	14.5	印 次	2004 年 5 月第 1 次印刷
字 数	330 000	定 价	28.90 元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

出版说明

为认真贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》和《面向 21 世纪教育振兴行动计划》，研究高职高专教育跨世纪发展战略和改革措施，整体推进高职高专教学改革，教育部决定组织实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》（教高〔2000〕3 号，以下简称《计划》）。《计划》的目标是：“经过五年的努力，初步形成适应社会主义现代化建设需要的具有中国特色的高职高专教育人才培养模式和教学内容体系。”《计划》的研究项目涉及高职高专教育的地位、作用、性质、培养目标、培养模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等诸多方面，重点是人才培养模式的改革和教学内容体系的改革，先导是教育思想的改革和教育观念的转变。与此同时，为了贯彻落实《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》（教高〔2000〕2 号）的精神，教育部高等教育司决定从 2000 年起，在全国各省市的高等职业学校、高等专科学校、成人高等学校以及本科院校的职业技术学院（以下简称高职高专院校）中广泛开展专业教学改革试点工作，目标是：在全国高职高专院校中，遴选若干专业点，进行以提高人才培养质量为目的、人才培养模式改革与创新为主题的专业教学改革试点，经过几年的努力，力争在全国建成一批特色鲜明、在国内同类教育中具有带头作用的示范专业，推动高职高专教育的改革与发展。

教育部《计划》和专业试点等新世纪高职高专教改项目工作开展以来，各有关高职高专院校投入了大量的人力、物力和财力，在高职高专教育人才培养目标、人才培养模式以及专业设置、课程改革等方面做了大量的研究、探索和实践，取得了不少成果。为使这些教改项目成果能够得以固化并更好地推广，从而总体上提高高职高专教育人才培养的质量，我们组织了有关高职高专院校进行了多次研讨，并从中遴选出了一些较为成熟的成果，组织编写了一批“新世纪高职高专教改项目成果”教材。这些教材结合教改项目成果，反映了最新的教学改革方向，很值得广大高职高专院校借鉴。

新世纪高职高专教改项目成果教材适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

高等教育出版社
2002 年 11 月 30 日

前言

本书是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材，是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一，适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

本教材是针对饭店餐厅管理与服务人员的实际工作需要，从提高饭店餐厅管理与服务人员的实践技能出发，借鉴加拿大 CBE 和澳大利亚 TAFE 模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写的。全书形式新颖、选材独到、内容精炼、针对性强，对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行餐厅管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

本教材打破我国传统教材的章、节、目形式，以饭店餐厅的具体服务项目（技能）为单位分为相对独立的 25 个专题，每个专题划分为基础知识、操作（服务）技能、模拟对话、案例分析、考核指南五个部分。

基础知识——概要地介绍本专题中学生应知应会的知识要点，为本专题所涉及的服务技能的训练奠定理论基础；

操作（服务）技能——多以表格的形式列出每一服务项目的程序、规范、标准及其技能的训练方法，是本实训教材中最为重要的一部分；

模拟对话——在饭店餐饮服务中，许多服务项目的提供是在管理（服务）人员同客人的语言交流中进行的，因而设置了“模拟对话”部分，将本专题中的知识点和服务技能要点融入对话之中，便于学生操练；

案例分析——主要目的是引导学生利用本专题中所学到的知识和技能分析和解决饭店餐厅管理与服务中的实际问题；

考核指南——从基础理论知识和操作（服务）技能两个方面规定了本专题中的主要考核内容及具体的考核方式（方法）等，使学生学有重点，考有方向。

本书由姜文宏、王焕宇编写，其中第一至第十八专题由王焕宇编写，第十九至第二十五专题与附录部分由姜文宏编写，最后由姜文宏负责全书统稿。

为了突出本套系列实训教材的针对性与实用性，我们特别邀请北京凯宾斯基饭店人力资源部总监王巍、餐饮部总监张子华等组成教材审定小组。他们在仔细阅读编写大纲和书稿的基础上，对本教材的编写和书稿的修改提出诸多宝贵的意见；在本教材的编写过程中，我们还得到了有关饭店及其他相关单位和同行们的支持与帮助，在此一并表示衷心感谢！

由于编者水平有限，编写时间仓促，疏漏之处在所难免，恳请广大读者不吝指正。

编者
2004 年 1 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) 58581897/58581698/58581879/58581877

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn 或 chenrong@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打 电话：(010)64014089 64054601 64054588

目 录

餐饮操作技能

第一专题 托盘	3
■ 基础知识	3
■ 操作技能	3
■ 考核指南	7
第二专题 斟酒	8
■ 基础知识	8
■ 操作技能	10
■ 考核指南	14
第三专题 上菜与派菜	15
■ 基础知识	15
■ 操作技能	16
■ 考核指南	20
第四专题 餐巾折花	21
■ 基础知识	21
■ 操作技能	22
■ 考核指南	27
第五专题 铺台布	28
■ 基础知识	28
■ 操作技能	28
■ 考核指南	31
第六专题 摆台	32
■ 基础知识	32
■ 操作技能	33

■ 考核指南	39
--------------	----

第七专题 插花技艺	41
■ 基础知识	41
■ 操作技能	44
■ 考核指南	46

零点餐厅服务规范

第八专题 为客人预订餐位	51
■ 基础知识	51
■ 服务技能	53
■ 案例分析	56
■ 考核指南	59

第九专题 迎接客人准备	60
■ 基础知识	60
■ 服务技能	63
■ 案例分析	65
■ 考核指南	67

第十专题 迎接客人服务	68
■ 基础知识	68
■ 服务技能	70
■ 案例分析	74
■ 考核指南	76

第十一专题 助客选择菜肴与上菜服务	77
■ 基础知识	77
■ 服务技能	80
■ 案例分析	83
■ 考核指南	85

第十二专题 客人就餐时的服务	86
■ 基础知识	86

■ 服务技能	87
■ 案例分析	90
■ 考核指南	91

第十三专题 结账与收银服务 93

■ 基础知识	93
■ 服务技能	93
■ 案例分析	95
■ 考核指南	97

第十四专题 送客与收尾服务 98

■ 基础知识	98
■ 服务技能	99
■ 案例分析	100
■ 考核指南	102

第十五专题 管理日志的填写 103

■ 基础知识	103
■ 服务技能	105
■ 案例分析	106
■ 考核指南	107

宴会服务规范

第十六专题 宴会服务 111

■ 基础知识	111
■ 服务技能	121
■ 案例分析	125
■ 考核指南	127

第十七专题 酒会服务 128

■ 基础知识	128
■ 服务技能	131
■ 考核指南	133

第十八专题 外卖服务 134

 ■ 基础知识 134

 ■ 服务技能 135

 ■ 案例分析 136

 ■ 考核指南 137

其他服务规范

第十九专题 客房餐饮服务 141

 ■ 基础知识 141

 ■ 服务技能 142

 ■ 案例分析 144

 ■ 考核指南 145

第二十专题 餐厅酒水服务 146

 ■ 基础知识 146

 ■ 服务技能 149

 ■ 考核指南 157

第二十一专题 会议服务 158

 ■ 基础知识 158

 ■ 服务技能 159

 ■ 考核指南 160

第二十二专题 西餐服务 161

 ■ 基础知识 161

 ■ 服务技能 165

 ■ 案例分析 170

 ■ 考核指南 171

第二十三专题 餐饮营销与推广 172

 ■ 基础知识 172

 ■ 服务技能 177

 ■ 案例分析 178

 ■ 考核指南 179

第二十四专题 菜单设计与管理 181

 ■ 基础知识 181

 ■ 分析计算 185

 ■ 考核指南 186

第二十五专题 餐厅突发事件的处理 189

 ■ 基础知识 189

 ■ 服务技能 194

 ■ 案例分析 194

 ■ 考核指南 196

附录 1 餐厅服务 100 个怎么办 198

附录 2 宴会菜单欣赏 212

附录 3 餐厅常用礼貌用语 215

参考文献 219

餐饮操作技能

餐饮服务是饭店餐饮部工作人员为就餐客人提供食品、饮料等一系列有形产品及其无形服务的总和。餐饮服务人员必须具有丰富的服务知识和娴熟的服务技能，才能将精美可口的佳肴和尽善尽美的服务有机地结合起来，让客人在物质上和精神上获得满足，以达到餐饮服务的最佳效果。因此，餐饮服务人员必须熟练掌握如下餐饮服务的基本操作技能：



第一专题 托 盘



基础知识

□ 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，可分长方形托盘、圆形托盘、椭圆型托盘和异型托盘。
- ✎ 根据托盘的规格，可分大型托盘、中型托盘和小型托盘。

□ 托盘的用途

- ✎ 大号方形、椭圆形托盘和中号方形托盘：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、递送信件等。
- ✎ 异形托盘：主要用于特殊的鸡尾酒会或其他庆典活动。

□ 托盘的使用方法

- ✎ 轻托——轻托又称胸前托。通常使用中小托盘，用于斟酒、派菜及托送较轻的物品，所托物品重量一般在5 kg以内。
- ✎ 重托——重托又称肩上托。通常使用大型托盘，用于托送较重的菜点、酒水以及收拾餐具和菜盘等，所托物品重量一般在5~10 kg之间。



操作技能

□ 轻托

➤ 轻托所需物品

中、小型托盘；垫盘方巾；饮料瓶、易拉罐、酒瓶若干；各式酒杯若干。

➤ 轻托操作要领

- ✎ 左手托盘，左臂弯曲成90°，掌心向上，五指稍微分开。

☞ 用五个手指指端和手掌根部托住盘底，手掌自然形成凹形，重心压在大拇指根部，使重心点和左手五指指端形成“六个力点”，利用五指的弹性掌握盘面的平稳。

☞ 平托于胸前，略低于胸部，位于第二、三粒衣扣之间，盘面与左手臂呈直角状，利于左手腕灵活转向。

☞ 行走时，头正，肩平，上身挺直，两眼平视前方，步伐轻盈自如。

☞ 托盘随步伐在胸前自然摆动，切勿用大拇指按住盘边。

➤ 轻托注意事项

☞ 使用托盘给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，切勿使托盘翻落而将酒水泼撒在客人身上。

☞ 不可将托盘越过客人头顶，以免发生意外，左手应向后自然延伸。

☞ 随着托盘物品的数量、重量不断增加或减少，重心也在不断地变化，左手手指应不断地移动以掌握好托盘的重心。见图 1.1 所示。

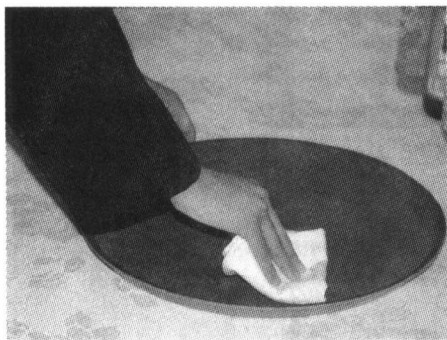


图 1.1 轻托手法示意图

➤ 轻托程序

程 序	操 作 规 范
理 盘	1. 选择合适的托盘并将托盘洗净、消毒、擦干 2. 将洁净的专用盘巾铺平，盘巾四边与盘底对齐，力求整洁美观
装 盘	1. 根据物品的形状、体积和派用先后顺序合理装盘。一般重物、高物要放在托盘里面，轻物、低物放在外面；先上桌的物品在上、在前，后上桌的物品在下、在后 2. 装盘时物品摆放要均匀稳定，要注意重心的控制，物品之间要有一定的间隔
起 托	1. 起托时将左脚向前一步，站成弓形步 2. 上身向左、向前倾斜，左手与托盘持平，用右手将托盘的 1/3 拉出桌面 3. 按轻托要领将左手伸入盘底，待左手掌握重心后将右手放开 4. 左脚收回一步，使身体呈站立姿势
站立与行走	1. 站立时头正肩平，上身挺直，两眼目视前方 2. 行走时步伐轻盈，托盘应与身体保持一定间距，托盘可自然摆动

见图 1.2 所示。



理盘



装盘



起托



行走

图 1.2 轻托程序图

□ 重托

➤ 重托所需物品

大号托盘；垫盘方巾；饮料瓶、易拉罐、酒瓶若干；中号水盆若干。

➤ 重托操作要领

✎ 左手五指伸开，全掌托住盘底中央。

✎ 在掌握好重心后，用右手将托盘起至胸前，左手手腕向上转动，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。见图 1.3 所示。

➤ 重托操作标准

✎ 平稳——托送物品时要掌握好托盘的平衡，做到盘平、肩平、物平。托盘不晃动，行走不摇摆，转动不碰撞，给人一种稳重、踏实的感觉。

✎ 轻松——手托重物行走时，上身挺直，轻松自如。

➤ 重托程序



图 1.3 重托手法示意图

程 序	操 作 规 范
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盘巾，起到防油、防滑作用
装盘	1. 注意控制重心 2. 物品摆放均匀稳定，物品之间要有一定的间隔。例如三个汤锅可摆成品字形
起托	1. 屈膝弯腰，双手将托盘的 1/3 拉出桌面 2. 按重托要领将左手伸入盘底，用全掌托住托盘 3. 用右手协助将托盘送至肩上，待左手掌握重心后将右手放开，使身体成站立姿势
站立与行走	1. 站立时头正、肩平，上身挺直，两眼目视前方 2. 行走时步伐不要太大，做到步伐轻盈、平稳自如 3. 行走时，托盘应与身体保持一定间距

见图 1.4 所示。



理盘



装盘