

餐厅服务实务 实训指导手册

主编◎平文英 周颖



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

餐厅服务实务 实训指导手册

主编◎平文英 周颖



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务实务实训指导手册/平文英, 周颖主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.6
ISBN 978-7-5096-3285-7

I. ①餐… II. ①平… ②周… III. ①饮食业—商业服务—中等专业学校—教学参考资料 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174699 号

组稿编辑: 魏晨红
责任编辑: 魏晨红 胡 茜
责任印制: 黄章平
责任校对: 超 凡

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 889mm×1194mm/16

印 张: 4.5

字 数: 63 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3285-7

定 价: 15.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

国家级中等职业改革示范校系列教材

编委会

主任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商莹 王茂明

委员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王刚 李崑 李一帆

吴群 李光奕 郑曦 张世荣 周颖 邱桂梅

杨道 陶晓晨 王璐 翟玮 侯文亚 宋容健

蔡凯 马思策 张英胜 韩勤 韩庆靖 董晖

序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计与制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD 室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需

要，是学校建设职业教育改革创新示范、提高质量示范和办出特色示范的需要。这套教材紧密结合贵州省经济社会发展状况，弥补了国家教材在展现综合性、实践性与特色教学方面的不足，在中职学校中起到了示范、引领和辐射作用。

前 言

依据贵州省商业学校出版的《餐厅服务实务》教材，为了满足中等职业教育酒店服务与管理专业技能培养的特色需要，编委会同步编写了《餐厅服务实务实训指导手册》。该书融入了最新的教学理念，内容力求严谨，注重行业对人才的需求模式，技能的考核标准紧扣国家职业技能鉴定的标准，并注重理论与实践应用的紧密结合。同时，还注重实践技能与岗位应用的结合，希望在教学中能帮助学生更好地掌握基本技能，也希望对使学生毕业后能顺利走上就业岗位具有特殊的意义。

目 录

实训注意事项	001
第一单元 餐饮岗位服务认知实训	003
项目 1 餐饮岗位服务认知	003
项目 2 餐饮服务礼仪训练	005
第二单元 餐饮服务实用操作技能实训	011
项目 1 托盘	011
项目 2 餐巾折花	015
项目 3 中餐摆台	018
项目 4 西餐摆台	024
项目 5 酒水服务	029
项目 6 点菜和菜肴销售技巧	036
项目 7 传菜、上菜	040
项目 8 分菜	043

项目 9 餐具撤换	046
第三单元 餐饮礼仪服务技能实训	051
项目 1 迎送服务	051
项目 2 疑难问题处理	054

实训注意事项

(1) 在实训之前，必须复习教材中的有关内容，以明确目的、了解任务、熟悉实训要求，注意有关事项，并准备好所需材料、文具、衣物等。

(2) 实训分小组进行，组长负责组织协调工作。

(3) 实训应在规定的时间内进行，不得无故缺席或迟到早退。实训期间，一切行动听指挥，应在指定的场地进行，不得随意离开班级，不得擅自改变地点或离开实训现场。

(4) 记好相关资料，完成作业。

(5) 爱护实训室设施，保持实训室环境清洁，如损坏实训室设施及物品，按有关规定赔偿。

(6) 在实训过程中，注意安全。

第一单元

餐饮岗位服务认知实训

项目 1 餐饮岗位服务认知

【实训目的】

- (1) 对餐饮部有全面的了解。
- (2) 掌握餐厅服务的服务准则、工作要求、纪律要求，能以规范的服务来服务客人。

【实训内容】

参观星级酒店餐饮区域与公共区域，了解餐饮部组织机构设置和主要设施布局。

【实训步骤】

- (1) 参观餐饮部餐厅和厨房，包括中餐厅、西餐厅、宴会厅、厨房等。
- (2) 在参观过程中，任课教师带队，安排餐饮管理人员或培训人员对酒店餐饮部的机构设置情况、各区域职能及主要岗位职责进行讲解。

(3) 参观完毕后, 对学生进行简短的实训测试, 以测试结果评定学生对餐饮服务认知程度的深浅。

【实训考核】

餐饮岗位服务认知考核内容与评分标准如表 1-1 所示。

表 1-1 餐饮岗位服务认知考核内容与评分标准

考核项目	考核内容	配 分	得 分
餐饮企业认知	准确认识餐饮饭店企业的组织架构、部门职责、运营管理模式、制度理念、文化口号等	10	
餐饮服务认知	准确认知餐饮服务的工作内容、礼仪应用、能力要求和态度责任的重要性	20	
餐饮岗位认知	准确认知各岗位的工作内容、工作职责和岗位素质能力要求, 熟悉岗位工作制度规范和文化理念	20	
合计		50	

项目 2 餐饮服务礼仪训练

餐饮服务礼仪实训内容如表 1-2 所示。

表 1-2 餐饮服务礼仪实训内容

项目编号	项目名称	实训内容	基本要求
1	个人礼仪	仪容、仪表、仪态，以及语言礼仪	了解基本着装原则及各种正确的仪态，并具备相应的语言能力
2	对客服务礼仪	对客服务基本服务礼仪	基本具备能够顺利地与客户进行交流，并提供服务的能力

一、个人礼仪

【实训目的】

通过本课程的实训，学生将明确餐饮服务的礼仪要求、个人的基本着装原则和仪态要求，能较顺利地进行各种基本的社交活动和服务活动，从而达到提升个人整体素质、培养团队合作精神、提高与人交流沟通的能力的目的。

【实训用具及设备】

学校礼堂、饭店员工工服。

【实训步骤与内容】

1. 仪容仪表：化妆（女生）与领带（男生为主）、服饰搭配

（1）化妆实训前准备好所需的化妆基本用品，包括化妆水、隔离霜、粉底、睫毛膏、唇膏或唇彩（可自行加眼影、眼线笔、眉笔等）。

（2）服饰搭配实训前准备好实训所需物品，有西装的男生穿西装、系领带；女生穿一套自认为色彩搭配最协调的服装。

（3）教师边讲解边演示化日常淡妆的要领，学生跟着学习化妆；教师边讲解边演示系领带的要领，学生跟着学习系领带。学生自己动手的时候，老师要进行指导改正。

学生穿好服装后可轮流上台，由台下合作饭店主管或经理对学生的着装进行点

评,从而加深理论知识印象,并能够真正将理论与实践结合在一起。

2. 仪态:站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手姿、微笑与目光

(1) 由教师讲解演示正确的站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手姿和正确的微笑与目光,以及正确的不同场合的礼貌用语及适合的语音语调。

(2) 安排每位学生在T台上站立、走一个来回,并在座椅上变换各种坐姿,由教师及合作饭店主管或经理指出不足之处。

(3) 由几名同学组成小组进行自由训练,可以互相监督并指出不足。

(4) 由教师根据每个同学的走姿和坐姿进行点评。

3. 语言:礼貌用语、语音语调

(1) 根据课堂所学理论知识,要求每位学生在课前准备好一份发言资料或者分小组准备一个表现语言技巧的节目。

(2) 实训时,学生将自己所准备的语言节目表演出来,接受其他同学的点评。

(3) 总结使用服务语言技巧对于人与人的沟通和交流的重要意义。

4. 综合训练:礼仪小品

下达实训任务:以寝室为单位,自行设计学习生活中有关的场景,结合所学的站、坐、走等仪态礼仪和礼貌用语,搭配好角色服饰,进行礼仪小品模拟表演。同时,培养学生团结合作精神,提高与人交流与沟通的能力。

(1) 以寝室为单位,组成小组。

(2) 每小组确定相应的模拟主题。

(3) 课后进行节目编排准备。

(4) 每组根据自己准备的内容进行模拟表演。

要求:

(1) 每组上台后,首先进行节目介绍和人物介绍。

(2) 按照自己彩排内容进行模拟表演,力求表演到位,主题突出,切实能够反映大学生的精神面貌以及各方面的礼仪表现。

(3) 教师,合作饭店主管、经理,以及台下同学对表演者的表演情况进行点评。

【实训要求】

(1) 实训课以学生训练和模拟表演为主,教师辅助指导与合作饭店主管、经理点评建议相结合,通过下达任务方式,要求学生个人或小组独立完成每一环节的训练任务。

(2) 每一实训内容具体任务由相应指导教师布置分配及指导,指导教师和合作饭店主管或经理负责本环节实训的过程考核和结果考核,综合给出本环节考核成绩,成绩等级分为优、良、及格、不及格四级,学生未按时完成或完成未达要求者可评定为本课程不及格。

(3) 实训课程内容多、任务重、实践性强,要求每一位专业学生认真完成每一项实训内容。

(4) 实训前要求认真做好实训准备工作,未做准备者取消实训资格。

【实训考核】

个人礼仪考核标准如表 1-3 所示。

表 1-3 个人礼仪考核标准

考核项目	操作要求	配 分	得 分
化妆	妆容自然、大方	20	
系领带	3 分钟内完成,领结自然、长度准确	20	
仪态	姿态优雅,自然精神	20	
语言语音语调	亲切、自然、体贴、准确	20	
综合训练	表演大方准确	20	
合计		100	

二、客户服务礼仪

【实训目的】

(1) 通过演练,纠正与客户交往和服务中不正确的礼节,掌握正确、优雅的见面礼和交际礼仪,以便更好地为客户服务。

(2) 提高学生自身综合素质,培养团队合作精神,提高沟通能力。

【实训用具及设备】

合作饭店的空闲包厢。

【实训步骤与内容】

1. 下达实训任务

学生自由分组,每组根据客户接待、拜访、客户谈判服务、客户宴请服务等内容自己设定一个情景,情景内容包括接待中出现的微笑、点头、手势礼、引座、握手、鞠躬、递名片等礼节,也包括家庭拜访等礼仪活动。

(1) 学生每 5~10 人进行自由组合。

(2) 每小组确定相应的模拟主题。

(3) 课后进行节目编排准备。

2. 每组根据自己准备的内容进行模拟表演

(1) 每组上台后,首先进行节目介绍和人物介绍。

(2) 按照自己彩排内容进行模拟表演,力求表演到位,主题突出,切实能够将课堂所学理论知识在表演中反映出来。

(3) 教师及合作饭店的主管或经理对表演者的表演情况进行点评。