



全国财政职业教育教学指导委员会审定

全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材

餐饮服务与管理 实训教程

李玉国 公学国◎主编



中国财政经济出版社



全国财政职业教育教学指导委员会审定

全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材

中国标准书号(CIP) 2007年第13914号

餐饮服务与管理实训教程

李玉国 公学国 主 编
熊 晶 副主编

中国财政经济出版社

URL: <http://www.cfep.com.cn>

E-mail: cfep@cfep.com.cn

(北京 西城区 德胜门内大街)

北京市西城区德胜门内大街28号 邮编: 100029

发行部电话: 88190496 邮购部电话: 010-88193330

北京经济函授大学(北京) 邮编: 100029

185 x 1035 毫米 16 开 1.2 印张 130 000 字

2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

中国财政经济出版社

(北京 西城区 德胜门内大街)

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理实训教程/李玉国, 公学国主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007. 8
全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材
ISBN 978 - 7 - 5095 - 0141 - 2

I. 餐… II. ①李… ②公… III. ①饮食业 - 商业服务 - 高等学校: 技术学校 - 教材
②饮食业 - 商业管理 - 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 (2007) 第 123914 号

餐饮服务与管理实训教程

编 主 国学公 国玉李
编 主 编 品 类

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京富生印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 7.5 印张 170 000 字

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—3060 定价: 13.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0141 - 2/F · 0121

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编委会名单

主任 贾 杰 李炳昌

副主任 李乃君 费 寅

编 委 (以姓氏笔划为序)

丁宗胜 于永滨 公学国 王纪忠 甘华蓉

刘春玲 刘晓芬 孙 光 闫 毅 李玉国

李红梅 杨静达 肖树青 柏 杨 赵利民

赵爱华 涂利平 郭 峻 黄明亮 彭绪娟

雷引周

总序

旅游业是一个全球性的朝阳产业。随着社会的发展，它已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。据世界旅游组织 2007 年初发表的年度报告统计，2006 年世界各国和地区入境旅游人数达 8.42 亿人次，创历史最高纪录。旅游业在经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，旅游业对经济的拉动性、社会就业的带动力以及对文化与环境的促进作用日益显现。

旅游业也是中国经济发展的支柱性产业之一。2005 年我国旅游业保持了较快增长，入境旅游人数 12029.23 万人次，实现国际旅游外汇收入 292.96 亿美元，分别比上年同期增长 10.3% 和 13.8%。国内旅游人数 12.12 亿人次，收入 5286 亿元人民币，分别比上年增长 10% 和 12.2%；中国公民出境人数达到 3102.63 万人次，比上年增长 7.5%；旅游业总收入 7686 亿元人民币，比上年增长 12.4%，占国内生产总值比重的 4.2%。

未来 10 年间，我国旅游业将保持年均 10.4% 的增长速度，其中个人旅游消费将以年均 9.8% 的速度增长，企业、政府旅游的年均增长速度将达到 10.9%。到 2010 年，我国旅游总收入占 GDP 的比重将达到 8%。到 2020 年，中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。快速发展的旅游业需要有一支专业素质高、数量足的从业人才队伍给予支撑。2005 年全国旅游院校的在校生人数 56.6 万人，其中高等院校的在校生人数为 30.8 万人，中等职业学校的在校生人数为 25.8 万人。高等职业技术学院以为生产、建设、管理、服务第一线培养高技能专门人才为己任，因而在办学上，旅游与酒店管理专业应当贴近旅游行业，努力培养一大批适应旅游产业发展需要的高技能专门人才。

为了满足职业院校适应旅游产业发展、培养高技能专门人才对旅游教育教材的迫切需要，中国财政经济出版社精心组织、策划，汇集了全国旅游人才培养第一线、有代表性的高职院校的专家、学者，组织编写了一套旅游与酒店管理专业系列教材。本套教材在课程的选择上，涵盖了旅游管理、酒店管理和导游三个专业的基础理论课和基本技能课，还兼顾了国家旅游从业资格证考试内容，具有较完整的体系和较强的操作性、实用性。

本套旅游与酒店管理专业系列教材的主要特色如下：

1. 在体例上改变了传统教材固定的结构体系，每一章都由一系列的学习目标、关键概念和案例导读开始，向读者简要概括和提示本章的结构及关键知识，由案例及思考导入新课。每一章都穿插有图表、资料，章后还附有小结和思考与练习，使全文易于理解且生动有趣，便于老师由浅入深地引入教学内容，也易于激发学生的学习兴趣。

2. 在内容的选取上，力求满足旅游产业活动的基本要求，确保科学性、实用性及一定的前瞻，使三者达到有机的统一；在职业能力的培养上，注重实践性内容的教学编排，并为实践操作性强的课程专门编写了实训教材。力求技能培养实用与理论够用的有机统一，确保本专业核心能力培养目标的实现。

3. 为了使学生毕业就能就业、就业就能顶岗，各教材的章后思考与练习的设计更加注重分析问题能力和操作能力的培养；尤其是各实训教材的编写更加注重企业流程各环节的实际操作和各种问题及突发事件的处理，为学生就业提供了很好的岗前培训。

4. 为了给考生考取旅游与酒店管理专业各种职业资格证书提供帮助，相关教材专门配备了相关的题库及参考答案，供教师使用和学生练习。

5. 为了便于授课教师运用多媒体进行教学，每门课程均精心制作了电子教案（授课课件）。

同时，对于那些正致力于形成自己的专业能力和独立的专业见解的学生来说，书中所提到的参考书和网站为其提供了大量的资料，他们可以依靠这些资料拓展自己的学习空间。

本套教材可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校旅游专业学生学习用书，也可供五年制高职院校、中等职业技术学校及其他需要了解旅游产业的有关人员使用，还可作为政府旅游管理部门和科研机构、旅游学校、旅游培训机构以及有志于从事旅游行业的人员的参考资料。

由于水平所限，书中难免有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

旅游与酒店管理专业教材

编审委员会

2007年7月

编写说明

本书是全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材的配套实训教材，是为高职高专院校的旅游与酒店管理专业及相关专业开设餐饮服务与管理课程而编写的。

《餐饮服务与管理实训教程》（以下简称《教程》）和《餐饮服务与管理》是一门课程的两个组成部分，前者是操作部分，后者是理论部分。《教程》主要是根据旅游与酒店管理专业高等职业教育对学生技能方面的要求，以教学计划和教学大纲为参照，以现实饭店服务为依据，以满足学生实际操作为基础，坚持理论与实践相结合、系统与实用相结合，较全面地介绍了旅游与酒店管理专业学生应该掌握的餐饮服务的操作技能和基本方法，力求做到教材结构合理、内容论述清晰、操作方法先进、学生易于掌握。

《教程》共分为8章内容，分别从托盘、折花、拜台、上菜、酒水、中餐、西餐、菜单等方面介绍了餐饮服务人员应该具备的最基本的操作技能和方法，总共设计48学时，其基本内容涵盖了餐饮服务技能的所有方面，并且具有很强的时效性和可操作性。

《教程》的编写花费了编写组成员大量的劳动和心血。为了写好《教程》，我们查阅了大量的相关资料、教材和案例，并得到了很多相关单位和个人的支持和帮助，特别是山东丽天大酒店，为本书的编写提供了无私的帮助。在此，我们一并表示感谢。

参加本书编写的人员有：徐萍（第一章）、聂云霞（第二章）、熊晶（第三章）、李玉国（第四章）、公学国（第五章）、王彦龙（第六章）、刘洪鹏（第七章）、单明磊（第八章）。最后由主编李玉国、公学国和副主编熊晶对全书进行校对和统稿工作。

由于编者学识水平有限，再加上时间紧迫，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请专家和读者批评指正，以期修订完善。

编者

2007年7月

目 录

第一章	托盘服务与餐具的使用和保养	(1)
第二章	餐巾折花	(17)
第三章	摆台服务	(30)
第四章	上菜与分菜	(46)
第五章	酒水服务	(62)
第六章	中餐服务的基本程序	(74)
第七章	西餐服务的基本程序	(86)
第八章	宴会菜单的编制	(97)

第一章

托盘服务与餐具的使用和保养

【实训项目】 托盘服务

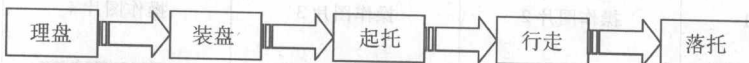
- 实训目标：熟练掌握托盘这种基本的服务技能。
- 实训时间：6学时。
- 实训要求：掌握理盘、装盘、起托、行走、落托等动作方法和要领，并掌握轻托和重托两种基本的方法。
- 实训方法：用托盘盛装重物场地训练。

【知识链接】

- 托盘技能。请参考：<http://www.woaide.com>。
- 餐具使用与保养。请参考：<http://www.cook.3eat.net>。

【准备工作】 进行托盘的实训操作，需要准备托盘、垫布、空酒瓶、餐具、医用酒精及实训必需的场地。

【操作流程】



【操作规范】 见表1-1。

表 1-1

过 程	作 用	方法（步骤）
理盘	掌握正确选择托盘、垫布的方法，为装盘做好准备；同时养成良好的卫生服务习惯。	先将托盘洗净、擦干，然后在托盘内垫上洁净的餐巾或专用盘布，铺平拉正。
装盘	根据物品的形状、大小和使用先后合理安排物品的摆放，掌握不同物品的装盘方法；同时养成良好的卫生服务习惯。	将重物、高物摆放在里面（靠近身体一边），轻物、低物摆放在外面，先用的物品摆放在前面、上面，后用的物品摆放在后面、下面。
起托	使托盘平稳地移开桌面。	左脚向前一步，上身前倾，将左手掌置于工作台面下方，掌心向上。用右手将托盘拉出台面1/3，然后将左手托住盘底，在右手的帮助下用力将托盘托起，待左手掌握好重心后，右手即放开。左手臂自然弯曲成90°角，同时左脚收回一步，身体成站立姿势。此时左手五指分开，以大拇指指端到手掌根部和其余四指托住盘底，平托于胸前。

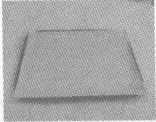




续表

过程	作用	方法(步骤)
行走	熟练地将所托物品安全地运送到目的地。	头正肩平,上身挺直,目视前方,脚步轻快稳健,精力集中。随着步伐,托盘在胸前自然摆动,以菜汁、酒水不外溢为限。
落托	把托盘安全地放回桌面。	先将体态调整到立正姿势,左脚向前一步,上身前倾,使左手与台面处于同一平面上,然后用右手相助向前轻推,左手慢慢向后收回,以使托盘全部放平于台面。

【轻托现场直播】

操作图片 1	操作图片 2	操作图片 3	操作图片 4	操作图片 5
				
理盘	装盘	起托	行走	落托

【重托现场直播】

操作图片 1	操作图片 2	操作图片 3	操作图片 4	操作图片 5
				
理盘	装盘	起托	行走	落托

一、托盘基本技能

托盘是餐厅运送各种物品的基本工具。正确地使用托盘是每个餐厅服务人员必须掌握的基本操作技能,同时可以提高工作效率和服务质量,规范餐厅服务工作。

托盘方法按承载物重量分为轻托和重托两种。

(一) 轻托

轻托又称胸前托,主要用于托送较轻的物品和对客服务,所托重量一般在 5 千克左右。轻托动作要求熟练、优雅和准确,操作方法如下:

1. 理盘。根据所托的物品选择清洁合适的托盘,如果不是防滑托盘,则在盘内垫上洁

净的垫布。

(1) 理盘的方法。先将托盘洗净、擦干，然后在托盘内垫上洁净的餐巾或专用盘布，铺平拉正。整理后的托盘应整洁美观，具有防止物品滑动的作用（见图 1-1）。

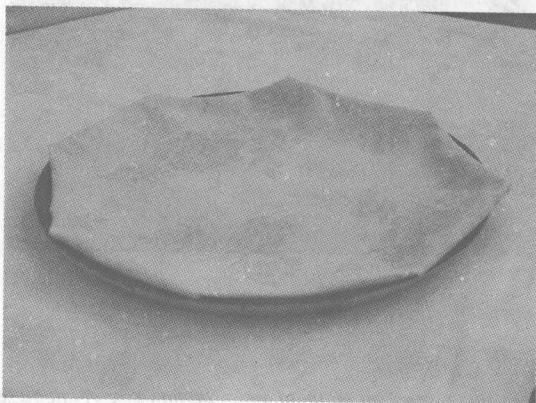


图 1-1

(2) 理盘注意事项。

①选择托盘时，要根据所托物品的内容正确选用。在这个练习中，4 个鸡尾酒杯选用圆形小托盘。1 个咖啡壶、4 个咖啡杯、5 个酒杯选用长方形大托盘。

②选用垫布时，要注意垫布的大小和形状要根据托盘的大小和形状而定。圆形小托盘选用小的圆形垫布，长方形大托盘选用大的长方形垫布。

③为了防止托盘内物品滑动，垫布要用清水打湿，增大其摩擦。如果托盘是防滑托盘，则不必将垫布打湿。

④垫布铺垫在托盘上后要铺平拉齐，其外露部分要均等，这样才美观。

(3) 相关知识。托盘是餐厅服务员用来端送物品的常用工具之一，各种餐具、菜肴、酒水等我们往往用托盘运送。正确、有效地使用托盘，可以减少搬运次数，减轻服务员的劳动强度，提高服务质量和工作效率。

托盘的形状常见的有两种，即圆形托盘和长方形托盘，其规格有大、中、小几种，以满足不同的运送需要。小型的圆盘通常用来运送饮料和餐桌上的小器皿，长方形大托盘和长方形托盘一般用于运送菜肴、酒水和盘碟等较重的物品。运送物品时，应该选择与所负载的物品大小相称的托盘。

餐厅常用的托盘材料有三大类：第一种是木质类，这种托盘用木做胎，外表用油漆彩绘；第二种是金属类，如铜、铝、不锈钢制成的托盘，现在不锈钢材质的较多；第三种是塑料类，这种托盘都是采用防滑工艺处理的，目前已经被越来越多的饭店所采用。

在实际操作中，应按服务规范中的卫生要求去做，即在理盘前要用医用酒精将手和托盘消毒，以免造成对食物的污染。

2. 装盘。根据物品的形状、体积和使用先后合理安排，以安全稳当和方便为宜。

(1) 装盘的原则。一般重物、高物放在托盘里档，轻物、低物放在外档；先上桌的物品放在上、在前，后上桌的物品放在下、在后（见图 1-2）。



图 1-2

(2) 装盘注意事项。

①轻托物品装盘时，餐碟、汤碗要单件平摆。例如以 3 个鸡尾酒杯、2 个茶杯为一组的物品，需要轻托服务，装盘时这 5 件餐具不能叠放在一起，要平摆。

②装盘摆放时，要根据所用托盘的形状码放。圆托盘时，码放的物品应呈圆形；用长方形托盘时，码放的物品应横竖成行。如果 3 个鸡尾酒杯、2 个小茶杯选用托盘进行运送，那么酒杯和茶杯这 5 件餐具摆放成圆形；如果 1 瓶饮料、5 个汤碗、5 个餐碟、5 个酒杯选用长方形托盘运送，那么这些物品应该摆放整齐、横竖成行。方法是将叠在一起的汤碗和餐碟分别对称放在饮料的两边。5 个酒杯整齐分布在饮料其他边上。

(3) 相关知识。轻托装盘时，除餐碟、汤碗要求单件平摆外，还要根据所用的托盘形状码放。重托装盘时，托盘内的物品要分类码放均匀得体，使物品的重量在盘中分布均匀，并注意把物品按高低、大小摆放协调，切忌将物品无层次地混合摆放，以免造成餐具破损。

托盘内的物品要摆放整齐，横竖成行。在几种物品同装时，将重的物品放在托盘的中央稍微靠近运送者一边，将扁平餐具和小的物品放在远离托盘中心的边缘上。

当盘子里放有物品时，不要将冷的食物放在热的食物上方。因为热量会通过传导使冷盘变热，影响冷盘的食物品质。

装载液体的器皿，如茶壶、咖啡壶，放在托盘的中央位置。为了保证食品卫生，装载食物的无遮盖的盘子要远离头发。

不要将任何物品突出托盘边缘之外，那样很可能使物品受到振动而损坏。同时不要将托盘中的东西堆得过高或装得过满，以免互相碰撞而破损。装盘摆放时，要注意物品与物品之间留有适当的间隔。

3. 起托。起托是使托盘平稳地移开桌面，具体操作方法是：左脚向前一步，上身前倾，将左手掌置于工作台面下方，掌心向上。用右手将托盘拉出台面 1/3，然后将左手托住盘底，在右手的帮助下用力将托盘托起，待左手掌握好重心后，右手即放开。左手臂自然弯曲成 90°角，同时左脚收回一步，身体成站立姿势。此时左手五指分开，以大拇指指端到手掌根部和其余四指托住盘底，平托于胸前（见图 1-3）。



图 1-3

4. 行走。

(1) 行走的方法。行走时要头正肩平，上身挺直，目视前方，脚步轻快稳健，精力集中。随着步伐，托盘在胸前自然摆动，以菜汁、酒水不外溢为限（见图 1-4）。



图 1-4

(2) 行走注意事项。托盘要严格按照操作规范的要求去做，切忌用大拇指按住盘边，以另外四指托盘底。这种托法容易造成餐具破损和对食品的污染，也是对客人不礼貌的表现。在端托盘的过程中，要掌握重心，托盘托平，左手掌与托盘底托实，托盘的重心全部掌握在左手掌中。这样即使万一出现意外，也能够及时躲闪、避让。托盘行走注意事项如下：

- ①以常步托盘行走时，要注意步距均匀、快慢适当。
- ②以快步托盘行走时，步距加大，步速较快，但注意不是跑步。

③以碎步（小快步）托盘行走时，步距小，步速快，要注意上身保持平稳。

④以楼梯步托盘行走时，身体要向前弯曲，重心前倾，用较大的步距，一步跨两级台阶，一步紧跟一步，上升速度要快而均匀，要巧妙地利用身体和托盘运动的惯性，这样才既快又省力。训练时，应渐进行，首先练习端托空托盘，待熟练后再进行端托物品练习。

用轻托的方式给宾客斟酒时，要注意随时调节托盘重心，以免使托盘翻掉而将酒水洒在客人身上。当客人自己取用托盘上的鸡尾酒时，要注意用双手控制托盘，以免一只手支撑使托盘失去平衡而倾斜和翻倒。进行托盘服务的服务员应着黑色布鞋或平跟鞋，以保证托盘服务的安全。托盘时要注意卫生，服务前要洗手消毒，所托物品要避开服务员的口鼻部位，也不可将所托物品置于胸下。

（3）相关知识。托盘要用左手，右手下垂，除了在落托时右手扶托外，行走时禁止右手扶托，右手扶托会造成：一不雅观；二遮挡行走时的视线；三容易造成失误而使托盘摔落。

在实际托盘服务中，要根据对不同物品的端托，选择适宜的行走步伐。

常步：即常规步伐，端托一般物品时可按常规步伐行走。

快步：又称急行步、疾步，端送火候菜肴或急需物品时宜用较快的步伐；但快步不同于跑步，要求稳中求快。要在保证菜不变形、汤汁不洒的前提下，以最快的速度将物品托送到目的地。

碎步：即小快步、小步，是指步距小的中速行走，适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。用这种步伐行走，可保持上身平稳及减少手臂的过大摆动，从而保持所托物品的平稳。

垫步：辅助步，用于侧身通过或端送物品到餐台前将所端物品放于餐台上时。

跑楼步伐：跑楼步伐是走菜服务员端托上楼时所使用的一种特殊步伐。其要求是：身体向前弯曲，重心前倾，一步紧跟一步，不可上一步停一下。

5. 落托。落托基本上是起托的逆过程。到达目的地后，把托盘平稳地放到工作台上，再安全取出物品。具体的操作方法是：先将体态调整到立正姿势，左脚向前一步，上身前倾，使左手与台面处于同一平面上，然后用右手相助向前轻推，左手慢慢向后收回，以使托盘全部放平于台面（见图1-5）。



图 1-5 落托

(二) 重托

重托又称肩上托，是托载较重的菜点和物品时使用的方法，所托重量一般在 10 千克左右。目前国内饭店使用重托的不多，一般用小型手推车递送重物，既安全又省力。尽管如此，服务员也应了解重托的基本技能。

1. 理盘。将托盘洗净、擦干，垫上干净的垫布并在上面洒上少量的清水以防滑动（见图 1-6）。

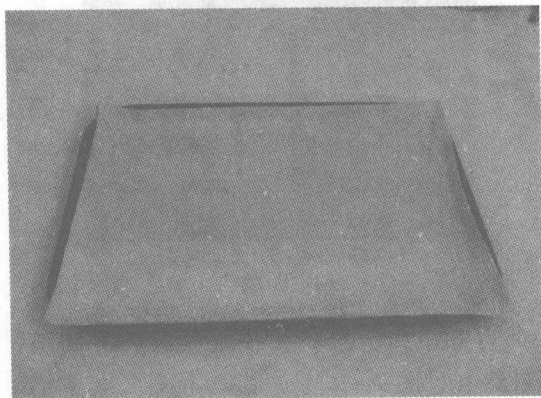


图 1-6

2. 装盘。所托物品较重，装盘时应注意重量分布均匀，摆放合理平稳，物品之间有一定距离（见图 1-7）。



图 1-7

3. 起托。用双手将托盘拉出台面 1/3，左手五指张开，用全掌托住盘底，调整好重心后用右手协助左手将托盘托起至胸前，然后再用力托起至肩上的同时向左向后转动手腕 180° 至左肩上方。托盘位置以盘底不搁肩、盘缘不近嘴、盘后不靠发，右手自然下垂摆动或扶住托盘的前内角（见图 1-8）。

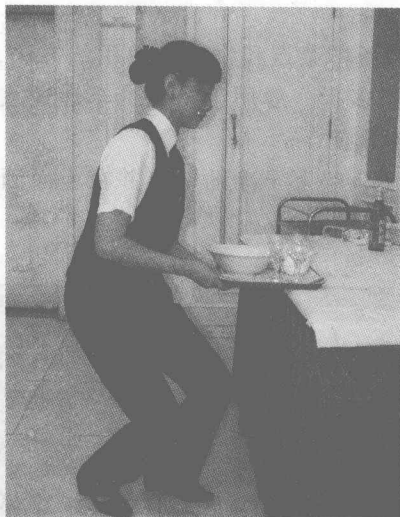


图 1-8

4. 行走。上身挺直，两肩放平，行走时步伐轻快，肩不倾斜，身不摇晃，掌握重心，保持平稳，动作表情轻松自然（见图 1-9）。



图 1-9

5. 落托。屈膝直腰，放盘（见图 1-10）。

6. 重托注意事项如下：

(1) 重托的物品可以堆放在一起运送，但要注意卫生问题。不要堆得过高、过满。装盘摆放时，要注意物品与物品之间留有适当的间隔。实际训练中，1 瓶饮料、5 个汤碗、5 个餐盘、5 个酒杯采用重托方法运送，要将 5 个汤碗叠放在一起、5 个餐碟叠放在一起。

(2) 重托往往用于端托汤汁较多的物品，重托的托盘常与菜肴接触，易沾油腻，在使用前做好清洁工作非常重要。只有及时将盘内的油垢清洗干净，才能避免发生物品滑动事故。



图 1-10

(3) 托盘一旦托起,要始终保持用力均匀,将托盘一托到底,否则容易因用力不均造成物品歪、洒、掉、滑的现象。

(4) 重托行走时,动作表情要显得轻松自然,上身要挺直,两肩平行,步履要轻快,肩不倾斜,身体不摇晃,遇障碍让而不停。重托装载要力所能及,不要在托起后随意地增加或减少盘内物品。

(5) 起托、后转、行走、落托时要掌握好重心,保持平稳。放托盘时要弯膝,但不弯腰。

二、餐具的使用与保养

(一) 高档餐具的使用与保养

1. 购买时先问明是否可使用洗碗机清洗。而且注意在放入洗碗机时务必小心排放,并选用温和的清洁剂,洗碗机的水质如为矿物质含量偏高的硬水,则需另外添加水质软化剂。

2. 消毒的时间一定要把握好,严禁偷工减料。消毒液的比例一定要按照使用说明配制,严禁超标,以免造成中毒事件。注意消毒方法和程序,严格按照使用说明操作,严禁擅自更改操作程序。

3. 选择质地细腻的抹布。抹布的选择十分重要,金银制品比较贵重,大多作为装饰品,金银制品变污后,不可用粗糙的东西擦拭。抹布的消毒工作要严格、有效,防止再次污染餐具。已经洗涤消过毒的餐具不得再用抹布擦拭。

4. 金属品与陶瓷、水晶应分开清洗,这是因为金属物质在烘干冷却过程中有可能渗透至彩釉中。有描金饰品之瓷器、水晶等避免用洗碗机清洗。

5. 如果是病人用过的餐具,一定要单独清洗和消毒。

(二) 金银器的使用与保养

1. 使用后应尽早清洗,防止空气和食物中的硫化物使银器变黑。清洗的时候切忌用漂