



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

餐饮服务实训教程

饶雪梅 主编



科学出版社

www.sciencep.com

0125958

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

餐饮服务实训教程

饶雪梅 主编

冯云艳 沈蓓芬 副主编



广西电力职业技术学院图书馆



Z00125958

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书是餐饮服务方面的实训教材。

本书分为5个模块、30个实训项目,主要介绍了餐厅操作技能、零点餐厅服务、餐厅对客服务、茶艺服务、督导层业务等内容。各个实训项目目的明确、方法恰当、内容完整,还包括“要点提示”、“相关知识”、“考核指南”等内容,以方便教师讲授和学生学习。

本书既可作为高职高专酒店管理、餐饮管理及相关专业的教材,也可作为饭店在岗人员培训与自学的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务实训教程/饶雪梅主编. —北京:科学出版社, 2007
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列)

ISBN 978-7-03-019131-1

I. 餐… II. 饶… III. 饮食业—商业服务—技术培训—教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 088433 号

责任编辑: 丁 波 田悦红 / 责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 耕者设计工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007年7月第一版 开本: B5 (720×1000)

2007年7月第一次印刷 印张: 15 3/4

印数: 1—3 000 字数: 312 000

定价: 21.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136075 编辑部电话 010-62138978-8205 (VF02)

高职高专旅游类教材系列

编写委员会

顾 问 赵恒伯

主 任 黄明亮

委 员 (按姓氏笔画排序)

万剑敏	王 辉	王明景	左 剑	刘 春
刘晓芬	刘德兵	张 蕾	李 丽	杨 强
杨国堂	吴习文	吴敏良	陈少玲	罗 晨
赵利民	饶雪梅	潘小其		

出版说明

进入 21 世纪,国际竞争日趋激烈,竞争的焦点是人才的竞争,是全民素质的竞争。人力资源在增强国家综合国力方面发挥着越来越重要的作用,而人力资源的状况归根结底取决于教育发展的整体水平。

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中明确了在此 5 年中将进行六大重点工程建设:一是“新世纪素质教育工程”,以进一步全面推进素质教育;二是“职业教育与培训创新工程”,以增强学生的就业、创业能力;三是“高等学校教学质量与教学改革工程”,以进一步深化高等学校的教学改革;四是“教育信息化建设工程”,以加快教育信息化基础设施、教育信息资源建设和人才培养;五是“高校毕业生就业工程”,以建立更加完善的高校毕业生就业信息网络和指导、服务体系;六是“高素质教师和管理队伍建设工程”,以完善教师教育和终身学习体系,进一步深化人事制度改革。

职业教育事业在改革中加速发展,使我国的经济建设和社会发展能力显著增强。各地和各级职业院校坚持以服务为宗旨、以就业为导向,正大力实施“制造业与现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”和“农村劳动力转移培训计划”,并密切与企业、人才、劳务市场的合作,进一步优化资源配置和布局结构,深化管理体制和办学体制改革,使这一事业发展势头良好。

科学出版社本着“高水平、高质量、高层次”的“三高”精神和“严肃、严密、严格”的“三严”作风,集中相关行业专家、各职业院校双师型教师,编写了高职高专层次的基础课、公共课教材,各类紧缺专业、热门专业教材,实训教材,并引进了相关的特色教材,其中包括如下三个部分:

1. 高职高专基础课、公共课教材系列,又分

(1) 基础课教材系列

(2) 公共课教材系列

2. 高职高专专业课教材系列,又分

(1) 紧缺专业教材系列

——软件类专业系列教材

——数控技术类专业系列教材

——护理类专业系列教材

(2) 热门专业教材系列

——电子信息类专业系列教材

——交通运输类专业系列教材

- 财经类专业系列教材
- 旅游类专业系列教材
- 生物技术类专业系列教材
- 食品类专业系列教材
- 精细化工类专业系列教材
- 艺术设计类专业系列教材
- 建筑工程专业系列教材

3. 高职高专特色教材系列，又分

(1) 高职高专实训系列教材

(2) 国外职业教育优秀系列教材

本套教材建设的宗旨是以学校的选择为依据，以方便教师授课为标准，以理论知识为主体，以应用型职业岗位要求为中心，以素质教育、创新教育为基础，以学生能力培养为本位，力求突出以下特色：

1. 理念创新：秉承“教学改革与学科创新引路，科技进步与教材创新同步”的理念，根据新时代对高等职业教育人才的需求，出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系列配套的高职高专教材。

2. 方法创新：摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法，专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上，引进国外先进的教材，以确保符合职业教育的特色。

3. 特色创新：加大实训教材的开发力度，填补空白，突出热点，积极开发紧缺专业、热门专业的教材。对于部分教材，提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持，以方便教师教学与学生学习。对于部分专业，组织编写“双证”教材，注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

4. 内容创新：在教材的编写过程中，力求反映知识更新和科技发展的最新动态，将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中，体现了高职教育专业紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

欢迎广大教师、学生在使用本系列教材时提出宝贵意见，以便我们进一步做好修订工作，出版更多的精品教材。

科学出版社

前 言

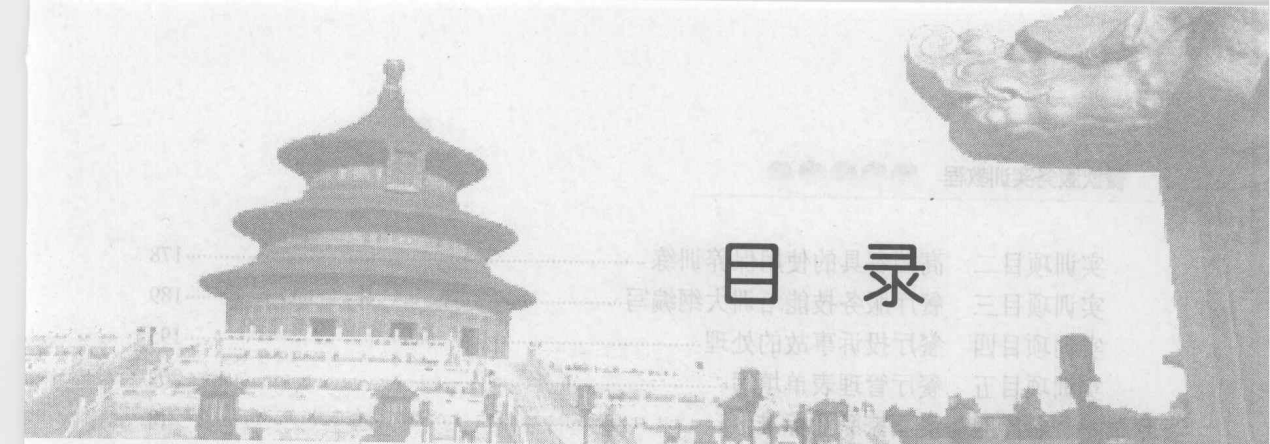
随着旅游业的发展和旅游消费市场的逐渐成熟，旅游者的旅游知识和经验也日益丰富，因此对旅游业服务质量要求也越来越高，餐饮服务作为旅游业核心业务之一尤其受到关注。本书即是针对目前如何培养和提高餐饮服务人员的操作技能和基本素质而编写的。

本书在内容编排上根据高职教育人才培养目标和高职学生的认知规律，充分吸取了其他教材之所长，以技能训练为主线、相关知识为支撑，将国家有关职业资格考试所规定的职业标准融入书中，具有较强的实践指导性。本书以实训项目为基本单元，注重与实际工作流程相吻合，每个实训项目包括实训目的、实训方法、实训准备、实训内容、程序与操作标准、要点提示、相关知识、考核指南等模块，以便于学生训练和巩固所学技能。

本书具体分工为：模块一（项目一至五）由杜建华（陕西省旅游学校）编写，模块二由冯云艳（四川管理职业学院）编写，模块三由沈蓓芬（宁波职业技术学院）编写，模块四、五由饶雪梅（番禺职业技术学院）编写，模块一（项目六至八）和附录部分由赵霞（河南科技学院）编写。饶雪梅对全书进行统稿。

本书在编写过程中，参考和引用了大量文献，在此对相关作者深表谢意。

由于编者水平有限，不足之处在所难免，敬请广大读者批评指正。



目 录

模块一 餐厅操作技能实训	1
实训项目一 托盘端托服务	1
实训项目二 铺台布	5
实训项目三 餐巾折花	9
实训项目四 中餐摆台	23
实训项目五 西餐摆台	36
实训项目六 斟酒	47
实训项目七 上菜服务	55
实训项目八 分菜服务	62
模块二 零点餐厅服务实训	70
实训项目一 餐位预订服务	70
实训项目二 餐前准备	75
实训项目三 迎宾服务	79
实训项目四 点菜服务	84
实训项目五 就餐服务	89
实训项目六 结账与收银服务	93
实训项目七 送客与收尾服务	97
模块三 餐厅对客服务实训	102
实训项目一 中餐宴会服务	102
实训项目二 西餐宴会服务	114
实训项目三 团体包餐服务	122
实训项目四 自助餐服务	130
实训项目五 鸡尾酒会服务	137
模块四 茶艺服务实训	142
实训项目一 品茶与名茶识别	142
实训项目二 茶具识别与鉴赏	150
实训项目三 绿茶冲泡	156
实训项目四 花茶、红茶冲泡	160
实训项目五 乌龙茶冲泡法	165
模块五 督导层业务实训	172
实训项目一 菜单设计	172

实训项目二	高档餐具的使用保养训练	178
实训项目三	餐厅服务技能培训大纲编写	189
实训项目四	餐厅投诉事故的处理	195
实训项目五	餐厅管理表单填写	202
附录一	餐厅服务员国家职业标准	213
附录二	餐厅服务日常接待用语英汉对照	223
附录三	餐饮部常用管理制度	231
参考文献		240

模块一 餐厅操作技能实训

实训项目一 托盘端托服务

[实训目的]

通过老师对托盘端托服务知识和操作标准的讲解、学生对托盘端托操作技能的训练，使学生了解托盘的种类和用途，掌握托盘端托的操作程序与操作要领，达到端托平稳、运用自如的训练要求。

[实训方法]

教师先讲解、示范，然后由学生操作，教师再进行指导。按托盘端托操作中各种步骤和餐厅服务中可能出现的场景设计训练的内容，对学生反复进行强化训练，达到熟练掌握该项操作技能的目的。

[实训准备]

圆托盘若干、长方托盘若干、装满水的啤酒瓶、矿泉水瓶、易拉罐、白酒瓶若干、计时秒表 2 只、垫布等。

[实训内容]

- 轻托
- 重托

[程序与操作标准]

1. 轻托

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
理盘	①根据所托物品选择合适的托盘 ②将托盘洗净擦干 ③如果不是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布。	垫布要用清水打湿拧干、铺平拉齐

续表

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
装盘	①根据托送物品的体积、形状、使用的先后顺序合理装盘,以安全稳当和方便操作为宜 ②重物、高物放在托盘的内侧,轻物、低物放在外侧 ③先用、先上的物品在上、在前,后用、后上的物品在下、在后 ④总体上要求保持托盘内物品重量分布均衡,重心靠近身体	装盘时不要一次装太多的物品,宁可多跑几趟,也要保证安全
起托	①先将托盘一端拖至服务台外,保持托盘的边有 15 厘米搭在服务台上 ②左手掌心向上,五指分开,左手托住托盘底部,右手握住托盘边 ③如果托盘较重,则先屈膝,利用腿部直起的力量将托盘托起	①保持托盘平稳,动作应一步到位,干净利落 ②小臂与大臂垂直于左胸前,平托略低于胸前
端托行走	①行走时要头正肩平,收腹挺胸,上身挺直,目视前方,脚步轻快稳健,精力集中 ②随着步伐移动,托盘在胸前自然摆动,但以菜肴酒水不外溢为标准	分别使用常步、快步、碎步、垫步、跑楼步伐练习
端托服务	①把握托盘重心与身体重心的平稳,头正、肩平、面带微笑,侧身为客人服务 ②用轻托方式给客人斟酒时,要随时调节托盘重心,勿使托盘翻倒	①服务要侧身,盘悬于客位之外,身体中心在右脚,左脚可略微踮起,双脚呈“丁”字形 ②重心不稳或盘中物件减少,要随时用右手进行调整
卸盘	将托盘平稳地放在工作台上,再安全取出物品	动作轻缓,保持托盘重心稳当,盘内物品不倾斜、落地

2. 重托

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
理盘	①根据所托物品选择合适的托盘 ②将托盘洗净擦干 ③如果不是防滑托盘,则在盘内垫上洁净的垫布	垫布要用清水打湿拧干、铺平拉齐
装盘	①根据托送物品的体积、形状、使用的先后顺序合理装盘,以安全稳当和方便操作为宜 ②重物、高物应放在托盘的中心位置	物品与物品之间应留有适当的距离,以免行走时发生碰撞而产生声响或造成托盘不稳
起托	①双手将托盘移至工作台的边沿处,使托盘的 1/2 悬空 ②右手将托盘扶平,左手伸入托盘底部,五指分开,掌心向上伸平托住托盘底部的中心 ③掌握好重心 ④右手协助左手向上用力将托盘慢慢托起,在托起的同时转动托盘,使托盘在左旋转过程中送至左肩外上方,待左手指尖向后距肩 2 厘米处,左手托实、托稳后,再将右手撤回呈下垂姿势	①双脚分开呈外八字形,双膝屈膝下蹲呈骑马蹲裆式,腰部略向左前方弯曲,左手臂呈轻托起托状 ②手臂要始终保持均匀用力 ③盘底不搁肩,盘前不靠嘴,盘后不靠发

续表

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
端托行走	①行走时要头正肩平,收腹挺胸,上身挺直,目视前方,要掌握好托盘重心,保持平稳 ②右手或自然摆动或扶住托盘的前内角,并随时准备防止他人碰撞	进行后转、遇障碍物练习
卸盘	①右手扶稳托盘,向右旋转托盘 ②将托盘平稳地放在工作台上,再安全取出物品	动作轻缓,保持托盘重心稳当,盘内物品不倾斜、落地

[要点提示]

无论是轻托还是重托,在操作时都应尽量做到平、稳、松。

(1) 平,即掌握好托盘的重心,做到盘平、双肩平、眼平视。

(2) 稳,即装盘要合理稳妥,做到托盘平稳不晃动,行走稳不摆动,转让灵活不碰撞,给人以身稳踏实的感觉。

(3) 松,即在托重物的情况下,面部表情要显得轻松自然,行走动作要有一定的节奏感,使整个托盘服务中给人一种优雅轻松之感。

[相关知识]

1. 托盘的定义

托盘是餐厅服务人员在席间为宾客端送物品的常用工具之一。正确地使用托盘,不仅能体现餐厅服务的规范性,而且能省时、省力,提高服务效率。端托操作是作为一名合格餐厅服务人员必须掌握的一项基本技能,是餐厅服务中具有一定艺术价值的服务活动。

2. 托盘的种类和用途

(1) 从制作材料上分,有塑料托盘、木制托盘、不锈钢托盘等。

(2) 按形状分,有圆形托盘、方形托盘、矩形托盘、椭圆形托盘等。

(3) 按尺寸分,有大、中、小三种规格。

一般长方形或圆形大托盘用于传菜和搬运较重物品使用,可以采用双手或重托方法托盘。中圆形托盘一般用于摆台、酒水服务、撤换餐具和换烟灰缸等。小圆形托盘主要用于递送账单、收款、递送信件或高档酒品。目前,餐厅使用的较为普遍的是胶木托盘,它具有轻便耐用、防滑防腐及使用方便的特点。

3. 托盘的使用方法

托盘的操作方式,一般按盘内物品的重量区分,有轻托和重托两种。

(1) 轻托,又称胸前托,一般使用中、小型圆盘,用于运送少量的酒水饮料、

餐具、传菜、斟酒、摆台、撤换餐具等,所托物品重量为5公斤以内。轻托一般在客人面前操作,因此,该项技能的熟练程度显得十分重要,它是评价餐厅服务人员技能水平高低的一个重要指标。

(2)重托,又称肩上托,一般使用的是质地坚固的大、中矩型托盘,用来运送量多的菜肴和较重的物品,所托物品重量基本上在5公斤以上。重托不仅要求有较强的臂力,而且需要有熟练的技术。因托盘较大,托物较重,一般不适合在餐桌旁使用,多用于传菜员在厨房与餐厅之间传菜。目前,在餐厅内运送重物时,大部分采用各类餐车推送。

[考核指南]

1. 测试方法与要求

- (1)按百分制记分,测试时要求女生托3瓶啤酒、男生托5瓶啤酒行走或服务。
- (2)测试时1人托盘行走或4人/组托盘接力,走“S”形路线或跨越障碍进行考核。
- (3)模拟端托服务客人、端托斟酒进行考核。
- (4)端托时,不打翻,不落地,否则为0分。

2. 考核测试表

轻托考核测试表

班级:	姓名:	考核时间:	年	月	日
序 号	项 目	应 得 分	扣 分	实 得 分	考评师(签名)
1	理盘	10			
2	装盘	10			
3	起托	10			
4	端托行走	30			
5	端托服务	30			
6	卸盘	10			
合 计		100			

重托考核测试表

班级:	姓名:	考核时间:	年	月	日
序 号	项 目	应 得 分	扣 分	实 得 分	考评师(签名)
1	理盘	10			
2	装盘	20			
3	起托	20			

续表

序 号	项 目	应 得 分	扣 分	实 得 分	考评师 (签名)
4	端托行走	30			
5	卸盘	20			
合 计		100			

实训项目二 铺 台 布

[实训目的]

通过对铺台布服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解台布的种类、规格及铺台布的方法,掌握其操作程序与标准,达到操作规范、一次到位的训练目的。

[实训方法]

教师先讲解示范,然后由学生操作,教师再进行指导,学生反复强化训练,达到熟练掌握该项操作技能的目的。

[实训准备]

台布(220厘米×220厘米)及餐桌、转盘等若干。

[实训内容]

- 推拉式
- 撒网式
- 抖铺式

[程序与操作标准]

1. 推拉式

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
抖台布	服务人员站在餐台副主人位置,将台布纵向打开,以双手将台布逐渐向身体部位横折好	①正身站于副主人位置 ②双手将台布向餐位两侧拉开
拢台布	双手拇指和食指捏住台布边角,收拢于身前,身体向前微倾	①双手拇指和食指捏住台布 ②双手收拢于身前,身体向前微倾
推台布	拇指和食指捏住台布边角,其他手指迅速松开,将台布放开呈放射状向台面飞出,放射角度约成80度角,力度要适宜	①双手把台布沿桌面迅速用力推出 ②捏住台布边角不要松开

续表

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
台布 定位	当另一边刚过台时,双手轻稳地将台布拉正即可	①台布下落时,缓慢把台布拉至桌子边沿靠近身体处 ②调整台布落定的位置
放转盘	台布铺好后在大圆台的中心位置放好转轴,再把转盘放在转轴正中	把转盘放在转轴上,转轴处于桌子正中心,用手测试一下转轴转动是否正常

2. 撒网式

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
抖台布	服务人员站在餐台副主人位置,将台布纵向打开,以双手将台布逐渐向两侧拉开	①正身站于副主人位置 ②双手将台布向餐位两侧拉开
拢台布	收拢台布,双手拇指和食指捏好台布近身一侧的边角,其余手指将台布收拢于身前,左臂微抬,呈左高右低式	①双手拇指和食指捏住台布 ②收拢身前 ③左臂微抬,呈左高右低式
撒台布	身体微微左侧,当腰部向右扭动身体恢复正面站立姿势时,手臂随身体转动向前侧方挥动,双手除捏住台布边角的拇指和食指外的其余手指迅速松开,使台布向前铺撒出去	①腰向右扭 ②手臂随腰部转动并向侧方挥动 ③双手除捏握台布边角的拇指和食指,其余手指松开
台布 定位	在台布逐渐下落时,拇指和食指捏住台布近身侧的边角,调整台布最后的落定位置,使台布四角垂落均匀	①台布下落时,拇指和食指捏住台布边角 ②调整台布落定的位置
放转盘	台布铺好后,在餐台的中心位置摆好转盘及餐台装饰物	把转盘放在转轴上,转轴处于桌子正中心,用手测试一下转轴转动是否正常

3. 抖铺式

程 序	操作标准与要求	动 作 要 领
抖台布	服务员站在餐台副主人位置,将折好的台布正面朝上打开,捏住台布一边	①正身站于副主人位置 ②双手将台布从中线处打开抓好
提台布	服务员将多余台布提拿到胸前,抓紧台布	①双手拇指和食指捏住台布 ②双手收拢于身前,身体向前微倾
铺台布	服务员拽住胸前台布一边,将其余部分台布向对面抛出	①手腕用劲,将抓起的台布抛向主人一侧,将台布一次抖开铺在台面上 ②捏住台布边角不要松开
台布 定位	服务员用食指和大拇指将台布拉回定位,十字取中,四角下垂均匀	①台布下落时,缓慢把台布拉至桌子边沿靠近身体处 ②调整台布落定的位置
放转盘	台布铺好后在大圆台的中心位置放好转轴,再把转盘放在转轴正中	把转盘放在转轴上,转轴处于桌子正中心,用手测试一下转轴转动是否正常



[要点提示]

- (1) 检查桌面是否清洁、桌子是否稳固、所准备的桌布是否符合桌子的尺寸。
- (2) 铺台布时, 台布不能接触地面。
- (3) 台布中间折纹的交叉点应正好在餐台的中心处。
- (4) 台布正面凸缝朝上, 中心线直对正、副主人席位。
- (5) 台布四角呈直线下垂状, 下垂部分与地面距离要相等。
- (6) 铺好的台布应平整无皱折。
- (7) 铺好台布后, 应将拉出的餐椅送回原位。

[相关知识]

1. 台布的种类与规格

台布是餐厅摆台所必备的物品之一。台布的规格及色泽的选择应与餐台的大小、餐厅的风格协调一致。

(1) 台布的种类。

台布的种类很多, 主要有:

① 按台布的质地分, 主要有纯棉台布、化纤台布、塑料台布、绒质台布等。其中纯棉台布因吸湿性能好, 大多数餐厅均采用纯棉提花台布。

② 按台布的图案分, 有团花、散花、工艺绣花等。其中提花图案的台布使用较多。

③ 按台布的颜色分, 有白色、黄色、粉色、红色、绿色等。其中白色使用较多。

④ 按台布的形状分, 有正方形台布、长方形台布、圆形台布。正方形台布常用于方台或圆台, 长方形台布则多用于西餐各种不同的餐台, 圆形台布主要用于中餐圆台。

(2) 台布的规格。

台布的规格大小有多种, 使用时应根据餐桌的大小选择适当规格的台布。常见的台布规格有:

140 厘米×140 厘米, 适用于 90 厘米×90 厘米的方台上。

160 厘米×160 厘米, 适用于 100 厘米×100 厘米、110 厘米×110 厘米的方台上。

180 厘米×180 厘米, 适用于直径 150 厘米、160 厘米的圆台上。

200 厘米×200 厘米, 适用于直径 170 厘米的圆台上。

220 厘米×220 厘米, 适用于直径 180 厘米或 200 厘米的圆台上。

240 厘米×240 厘米, 适用于直径 220 厘米的圆台上。

260 厘米×260 厘米, 适用于直径 240 厘米的圆台上。

除了方台布外,还有长方形台布,如160厘米×200厘米、180厘米×300厘米等不同规格。这类台布主要用于长方台及西餐各类餐台,可根据餐台的大小形状选用不同数量的台布,一块不够用时可随意拼接。在拼接时应注意将接口处接压整齐。

圆形台布的规格各有不同,一般的圆形台布多见于定型特制,即根据餐台的大小将台布制成大于餐台直径60厘米的圆形台布,使台布铺于餐台上且圆周下垂30厘米为宜。

2. 铺台布的方法

铺台布的方法主要有3种,推拉式、撒网式和抖铺式。其中,推拉式主要适用于零点餐厅或较小的餐厅,如有客人就座于餐台周围等候用餐时或餐厅地方较小时也可采用这种方法;撒网式适用于宽大场地或技术比赛场地;抖铺式适用于较宽敞的餐厅或在周围没有客人就座的情况下进行。

[考核指南]

1. 测试方法与要求

- (1) 按百分制记分。
- (2) 动作利落、标准化操作。
- (3) 台布不触地、不丢,否则为0分。

2. 考核测试表

推拉式铺台布考核测试表

班级:	姓名:	考核时间:	年	月	日
序号	项目	应得分	扣 分	实 得 分	考评师(签名)
1	抖台布	20			
2	拢台布	20			
3	推台布	20			
4	台布定位	20			
5	放转盘	20			
合 计		100			

撒网式铺台布考核测试表

班级:	姓名:	考核时间:	年	月	日
序号	项目	应得分	扣 分	实 得 分	考评师(签名):
1	抖台布	20			
2	拢台布	20			