



21世纪中等职业教育旅游、酒店专业系列教材

ERSHIYI SHIJI ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU LUYOU JIUDIAN ZHUANYE XILIE JIAOCAI

盛东克 主审

餐饮服务实训教程

CANYIN FUWU SHIXUN JIAOCHENG



李聪媛 主编



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

东北师范大学出版社

WWW.NENUP.COM



21世纪中等职业教育旅游、酒店专业系列教材

ERSHIYI SHIJI ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU LÜYOU JIUDIAN ZHUANYE XILIE JIAOCAI

餐饮服务实训教程

CANYIN FUWU SHIXUN JIAOCHENG

李聪媛 主 编

刘立宏 刘晓芬 副主编

东北师范大学出版社
长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务实训教程/李聪媛主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 5602 - 5643 - 6

I. 餐… II. 李… 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 (2009) 第 067107 号

☐ 策划编辑: 滕 岩

☐ 责任编辑: 沙铁成 ☐ 封面设计: 张 然

☐ 责任校对: 孙维石 ☐ 责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行

长春市人民大街 5268 号 (邮政编码: 130024)

销售热线: 0431—85685389

传真: 0431—85685389

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdchs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

吉林省天华印刷有限责任公司

长春市东南湖大路 2222 号 邮编: 130022

2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 10.75 字数: 249 千

定价: 20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 可直接与承印厂联系调换

前 言

随着旅游业的深入发展和旅游消费心理的日趋成熟,旅游者对餐饮服务的质量要求越来越高,如何提供高质量的餐饮服务也越来越受到人们的关注。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,进而提供高质量的餐饮服务而编写的。

在编写过程中,本书积极响应教育部“以能力为本位,以职业实践为主线,以项目课程为主体的模块化专业课程”的号召,充分考虑中职学生的认知规律,注重与实际工作流程的接合,尽可能地吸取其他教材之所长,以技能训练为主线,以相关知识为支撑,将国家有关职业资格考试规定的职业标准融入书中,具有较强的实践性和可操作性。本书以实训项目为基本单元,每个实训项目包括实训目的、操作要领、实训程序和操作标准、实训的实施方法、实训效果的评价、相关知识等内容,不仅方便学习,而且利于巩固,既适于做中职学校的专业教材,又可以作为酒店和餐饮酒楼的培训教材。

本书由李聪媛担任主编,刘晓芬、刘立宏担任副主编。具体分工如下:模块一之项目一、二、四、六、七、八及附录四由李聪媛编写;模块一之项目三由唐娜玲编写;模块一之项目五由陈建红编写;模块一之项目九、附录二、附录三由孟春兰编写;模块一之项目十由汪雪编写;模块二由李茂英编写;模块三由吴继华编写;模块四由刘素梅和王晓东编写;模块五由王西平编写;模块六由刘晓芬编写;模块七由刘立宏编写;附录一由李小平编写。李聪媛对全书进行统稿。

在本书的编写过程中,我们参考和引用了大量文献,在此对相关作者深表谢意。由于我们水平有限,书中不足之处在所难免,敬请专家和读者批评指正。

编 者

2009年3月

编写委员会

(排名不分先后)

主 任	张艳萍				
编 委	费长群	赵玄冰	牟春玲	胡天舒	段文杰
	刘 敏	张美娟	于英丽	蔡 杰	魏 杰
	严益康	李 婍	盛东克	张 越	刘 彤
	花立明	于淑莉	于立辉	梁悦秋	李文敏
	马运彩	肖 波	刘 伟	刘雪辉	段 颖
	李 瑾	张锦华	李淑珍	杜俊华	任雅芳
	李丽新	肖振东	晏邓民	刘志强	孔 燕
	胡小芹	柳景川	曾小力	李聪媛	刘小红
	黄 晶	黄建峰	柳 臻	郭士俊	刘素梅
	常文智	吴童玲	李士保	李有才	罗有义
	薛德顺				

目 录

模块一 餐饮服务基本技能实训	1
实训项目一：托盘端托	2
实训项目二：铺台布实训	8
实训项目三：餐巾折花	11
实训项目四：席位安排实训	18
实训项目五：中餐摆台实训	23
实训项目六：西餐摆台实训	28
实训项目七：插花实训	36
实训项目八：斟酒实训	39
实训项目九：上菜和分菜服务	47
实训项目十：结账服务	51
模块二 中餐零点服务实训	55
实训项目一：预订服务	56
实训项目二：餐前准备	58
实训项目三：迎宾服务	60
实训项目四：点菜服务	62
实训项目五：就餐服务	65
实训项目六：中餐零点综合服务实训	70
模块三 中餐宴会服务实训	74
实训项目一：预订服务	75
实训项目二：餐前准备	78
实训项目三：迎宾服务	80
实训项目四：就餐服务	83
实训项目五：中餐茶话会服务	85
实训项目六：中餐宴会综合服务实训	88
模块四 西餐零点服务实训	91
实训项目一：西餐美式服务实训	92
实训项目二：西餐法式服务实训	94

实训项目三：西餐俄式服务实训	97
实训项目四：西餐英式服务实训	100
实训项目五：西餐零点综合服务实训	102
模块五 西餐宴会服务实训	105
实训项目一：西餐宴会服务	106
实训项目二：鸡尾酒会服务	108
实训项目三：西餐冷餐会服务	110
实训项目四：自助餐服务	113
实训项目五：餐后酒服务	115
模块六 主题宴会设计实训	117
实训项目一：宴会菜单	118
实训项目二：主题宴会台面实训	121
实训项目三：主题宴会环境设计和气氛营造实训	124
模块七 餐饮服务综合能力实训	127
实训项目一：沟通能力实训	128
实训项目二：应变能力实训	130
实训项目三：培训能力实训	132
实训项目四：餐具保养实训	133
附录一 餐厅服务员国家职业标准	138
附录二 餐饮部常用管理制度	145
附录三 餐饮部常用表格	153
附录四 餐厅服务员常用英语	160

模块一 餐饮服务基本技能实训



引言

餐饮服务技能是餐饮服务质量的的重要组成部分,是做好餐饮服务工作的前提。同时,高水准的服务技能也是吸引客人前来就餐的重要因素。因此,提高餐饮服务技能具有极其重要的意义。餐饮服务基本技能主要包括托盘、铺台布、餐巾折花、席位安排、摆台、插花、斟酒、上菜和分菜、结账等。

学习目标

1. 领会餐饮服务技能的重要性。
2. 熟悉餐饮服务的相关知识。
3. 掌握餐饮服务中的托盘、铺台布、餐巾折花、席位安排、摆台、插花、斟酒、上菜和分菜、结账等基本技能。

实训要求

1. 仪表、仪容得体;精神饱满;热情,大方;操作手法卫生。
2. 掌握各项技能的操作方法,不断提高操作水平。
3. 勤于思考,刻苦训练,将所学知识灵活地运用于餐饮服务中。

本章实训所需学时

- ◇ 托盘端托实训 3 学时
- ◇ 铺台布实训 1 学时
- ◇ 餐巾折花实训 3 学时
- ◇ 席位安排实训 1 学时
- ◇ 中餐摆台实训 6 学时
- ◇ 西餐摆台实训 8 学时
- ◇ 插花实训 2 学时
- ◇ 斟酒实训 4 学时
- ◇ 上菜和分菜服务实训 1 学时
- ◇ 结账服务实训 1 学时
- 合计 30 学时

实训项目一：托盘端托

案例导入

2008年6月6日，在一向崇尚“六六大顺”的中国人的眼里，是一个十分吉利的日子。在这一天里，结婚的新人很多，酒店婚宴异常火爆。酒店的人力资源很紧张。在这样的情况下，酒店管理专业的学生小许来到酒店实习帮忙。尽管小许已经对婚宴的喜庆与浪漫有所了解，但当她真正走入五星级酒店婚宴的殿堂时，还是被震撼了。她不由得这看看，那瞧瞧。一不留神，小许的脚闪了一下，还没回过神，手上托的菜肴“稀里哗啦”掉了一地。小许被这突如其来的变故吓呆了，脸色发白，不知怎么办才好……

点评：看似简单的托盘端托，不仅要求餐饮服务人员有良好的身体素质，还要求餐饮服务人员具有娴熟的端托技能，眼观六路，耳听八方。



一、实训目标

掌握餐饮服务中的轻托技能和重托技能，能够灵活地进行轻托、重托和端盘行走，能够自如地运用轻托、重托和端托技能为客人服务。



托盘的种类和用途

按制作材料分，托盘可分为塑料托盘、胶木托盘、木制托盘、不锈钢托盘等；按形状分，托盘可分为圆形托盘、方形托盘、矩形托盘、椭圆形托盘等；按尺寸分，托盘可分为大托盘、中托盘、小托盘。（图1-1-1）

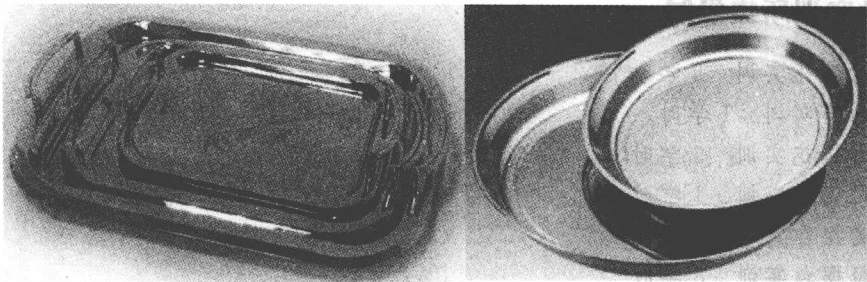


图1-1-1 各种托盘

目前，因胶木托盘（图1-1-2）具有轻便耐用、防滑防腐和使用方便的特点，在餐饮服务中被普遍使用。一般地，传菜和托运较重的物品时使用长方形或圆形大托盘，摆台、酒水服务、撤换餐具和换烟灰缸常使用圆形中托盘，递送账单、收款、递送信件或高档酒品时常使用圆形小托盘。



托盘行走的四种步伐

• 常步：按照正常的步速和步距迈步行走，要求步速均匀，步距适中。

• 快步：与常步相比较而言，快步的步速要快一些，步距要大一些，但不能表现为奔跑。在托送热菜时常使用这种步伐。

• 碎步：与常步相比较而言，碎步的步速较快，步距较小。在托送汤类菜肴时使用这种步伐。

• 垫步：行走时前脚前进一步，后脚跟进一步。在狭窄的过道或突然遇到障碍或靠近席边需要减速时运用这种步伐来托盘。

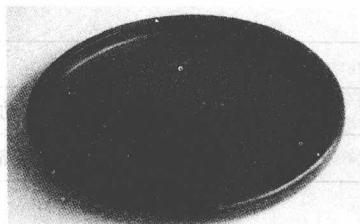


图 1-1-2 胶木托盘



托盘方法分类

• 轻托，又称“胸前托”、“腰托”，如图 1-1-3 所示。一般使用圆形托盘，用于托送少量的酒水饮料、菜肴、餐具等，所托物品的重量不超过 5 千克。

• 重托，又称“肩上托”，如图 1-1-4 所示。一般使用矩形托盘，用于托载较重、较多的茶点、菜肴、酒水和盆碟，所托物品的重量一般在 5 千克以上。目前，在餐厅内运送重物时，常采用餐车推送。



图 1-1-3



图 1-1-4



图 1-1-5

• 端盘，也称“徒手低托”，如图 1-1-5 所示，一般使用左手单手端盘。此方法主要用于西餐上菜和撤盘。

二、实训内容

(一) 轻托技能训练 (见表 1-1-1)

表 1-1-1

项目名称	轻 托
时 间	实训时间为 1 学时 (45 分钟)，其中示范讲解 10 分钟，学员操作 30 分钟，考核测试 5 分钟。

续 表

项目名称	轻 托
要 求	1. 姿势端庄, 动作规范; 2. 安全稳定, 行动自如; 3. 摆放有序, 清洁卫生。
器 具	圆托盘若干, 装满水的各种酒水瓶若干, 计时秒表 1 只
方 法	1. 示范讲解; 2. 将学员分组, 按“8”字形路线在操作室或户外的大场地进行操作练习; 3. 可按 1 瓶走 3 次、2 瓶走 4 次、3 瓶走 2 次、4 瓶走 1 次的规律进行。
准 备 工 作	1. 准备实训器具; 2. 练习站立、行走。
操作步骤	主要操作内容和标准
1. 理 盘	选择所需盘子, 擦干净, 如果不是防滑托盘, 则在盘内垫上干净垫布。
2. 装 盘	根据物品的形状、体积和使用的先后进行合理装盘。一般地, 重物在里档(即靠近身体的一边), 轻物、低物在外档; 后用后拿的物品放在里档, 先用先拿的放在外档; 有数瓶酒或茶杯同时装盘时, 要注意使之靠拢, 避免摇动。重量分布均匀才能做到安全稳妥和便于递送。
3. 起 托	左手掌心向上, 五指分开, 托住托盘的底部, 先屈膝, 然后用腿部的力量将托盘托起。
4. 托盘行走	上身挺直, 目视前方, 步伐稳健、自如, 注意力集中。
5. 托盘服务	头正, 肩平, 面带微笑, 侧身为客人服务。
6. 卸 盘	将托盘平稳地放在工作台上后, 从托盘中取出物品。



轻托动作要领

- 轻托一般用左手托, 左手掌心向上, 五指分开, 以大拇指的指端到掌根部位及余四指的指端托住盘底, 手掌自然形成凹形, 掌心不得与盘底接触。
- 左手向上自然弯曲呈 90 度角, 小臂垂直于左胸前, 手肘离腰部约 15 厘米, 托盘托于胸前(略低于胸部), 并注意左肘不与腰部接触, 重心始终落在掌心或掌心稍里侧。
- 行走时, 头正肩平, 眼视前方, 脚步轻捷, 手腕要轻松灵活, 使托盘在身前, 随着走路的节奏摆动, 掌握重心, 转向灵活自如, 右手自然摆动。
- 服务时, 左手托盘注意平衡, 右手取物件, 服务要侧身, 盘悬于客位之外, 身体重心在右脚, 左脚可略微踮起, 双脚呈“丁”字形。某些场合的某些物件可用托盘直接递给客人自取。重心不稳或盘中物件减少, 要随时用右手调整。

(二) 重托技能训练 (见表 1-1-2)

表 1-1-2

项目名称	重 托
时 间	实训时间为 1 学时 (45 分钟), 其中示范讲解 10 分钟, 学员操作 30 分钟, 考核测试 5 分钟。

续 表

项目名称	重 托
要 求	1. 姿势端庄, 动作规范; 2. 安全稳定, 行动自如; 3. 摆放有序, 清洁卫生。
器 具	长方形托盘若干, 装满水的各种酒瓶、空盘碟若干, 计时秒表 1 只
方 法	1. 示范讲解; 2. 将学员分组, 按“S”型路线在操作室或户外的场地托盘行走练习。
准 备 工 作	1. 准备实训器具; 2. 练习站立、行走。
操作步骤	主要操作内容和标准
1. 理 盘	将托盘清洗干净, 如果不是防滑托盘, 则在盘内垫上干净的垫布。
2. 装 盘	重托装盘通常是重叠摆放。重物、高物放于托盘的中心位置, 根据物品的体积、形状、使用的先后合理装盘, 以安全稳当和方便操作为宜。
3. 起 托	双手将盘移至工作台的边缘处, 右手将托盘扶平, 左手掌心向上, 五指分开, 托住托盘的底部, 先屈膝, 然后用腿部的力量将托盘托起。
4. 托盘行走	上身挺直, 目视前方, 步伐稳健、自如, 注意力集中。
5. 卸 盘	右手扶稳托盘, 将托盘平稳地放在工作台上, 安全取出物品。



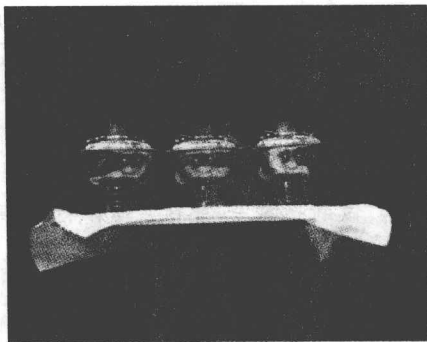
重托动作要领

• 起托时, 用手托住盘底, 双腿下蹲成骑马蹲裆式, 腰向左前弯曲, 左手臂随即弯曲成轻托姿势, 等左手掌选好托盘重心后, 用右手协助左手向上用力将盘慢慢托起。

• 托起后, 托盘悬空擎托于左肩外上方, 离肩约 2 厘米。重托也可用右手, 根据个人习惯决定。

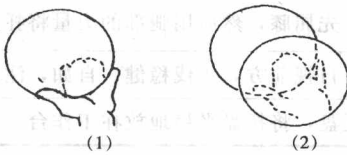
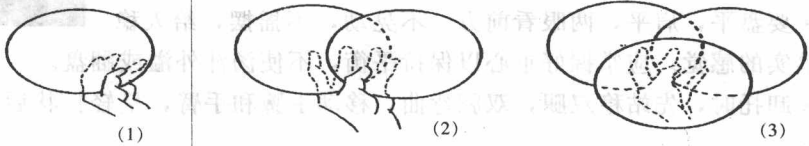
• 要盘平, 肩平, 两眼看前方, 不晃动, 不摇摆, 给人稳重、踏实的感觉。应掌握好重心以保持平衡, 不使汤汁外溢或翻盘。

• 卸托时, 先站稳双腿, 双膝弯曲, 移动手腕和手臂, 呈轻托状后, 再将托盘放于服务台上。



(三) 端盘技能训练 (表 1-1-3)

表 1-1-3

项目名称	端 盘
时 间	实训时间为 1 学时 (45 分钟), 其中示范讲解 10 分钟, 学员操作 30 分钟, 考核测试 5 分钟。
要 求	1. 姿势端庄, 动作规范; 2. 安全稳定, 行动自如; 3. 摆放有序, 清洁卫生。
器 具	西式大盘、西餐刀和西餐叉若干
方 法	1. 示范讲解; 2. 学员操作; 3. 考核测试。
准 备 工 作	1. 准备实训器具; 2. 复习轻托和重托要点。
操作步骤	主要操作内容和标准
1. 徒手端盘	用左手单手端盘, 端盘时上身要垂直, 两臂要放松。
2. 单手端一个盘	食指、中指、无名指托盘底边棱, 拇指翘起, 稳压盘边, 见图。 
3. 单手端两盘	先用食指勾盘底, 拇指翘起稳压盘边, 端起第一盘, 用中指、无名指支撑, 然后再用拇指和小指托住第二盘, 见图。
4. 单手端三盘	左手食指和拇指自然平伸, 将第一盘的边沿插入左手虎口 (盘子的重心落在虎口以外), 盘底边棱横搭在食指上, 拇指压住第二盘的盘边, 并将第二盘边沿紧靠掌心。最后, 用中指托住第三盘, 将第二盘的边沿下部及食指根部稳压住第三盘的盘边, 见图。 
5. 撤 盘	西餐进餐结束后, 应向前进右脚, 从宾客右侧用右手完成聚菜动作, 然后撤盘。



提 示

无论是轻托还是重托, 在操作时都应尽量做到:

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 (下) 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, 使整个托盘服务给人一种优雅轻松之感。

三、托盘端托能力评估

轻托、重托能力评分表

组别：_____ 姓名：_____ 操作用时：_____ 考核时间：_____ 年__月__日

项 目	应 得 分	扣 分	实际得分
理 盘	10		
装 盘	15		
起 托	15		
托盘行走	25		
托盘服务	25		
卸 盘	10		
总 分	100		

端盘能力评分表

组别：_____ 姓名：_____ 操作用时：_____ 考核时间：_____ 年__月__日

项 目	应 得 分	扣 分	实际得分
端一个盘	25		
端两个盘	25		
端三个盘	30		
撤 盘	20		
总 分	100		



实训热点——服务生托盘比赛



2007年7月28日，在阿根廷首都布宜诺斯艾利斯，服务生们举着托盘，参加一年一度的趣味比赛。参加比赛的服务生们手举托盘，托盘上面放有两瓶饮料和一个装有饮料的玻璃杯。选手们争取用最短时间到达目的地，同时保证托盘上滴水不洒。约有200多名男女服务生参加了比赛。

实训项目二：铺台布实训

案例导入

结婚是每个人一生中极为重要的时刻。许多新人把结婚仪式看得十分重要，都希望拥有一个喜庆、浪漫的婚礼，到酒店举行婚礼是一个不错的选择。小张和小王是一对准备结婚的新人。为了结婚这个一生中极为重要的时刻，他俩忙着到处找酒店来筹办婚礼。他们找到了一家酒店，觉得整体环境不错，也能给他们浪漫和喜庆的感觉，于是准备在这里举行婚礼。可是，刚坐下来，就看到桌布上有很多油渍，甚至还有坏了的痕迹。他俩想：结婚应该是圣洁和崭新的，这些桌布破坏了这种氛围。他们不得不重新选择一家酒店。



点评：餐饮服务中，每一个细节都是赢得客人满意的重要环节。虽然铺台布只需几秒钟的时间，却需要餐饮服务人员细心查看，规范操作，将洁净、美好的环境呈现给客人。

一、铺台布的实训目标

熟悉台布的相关知识，掌握铺台布的技能。

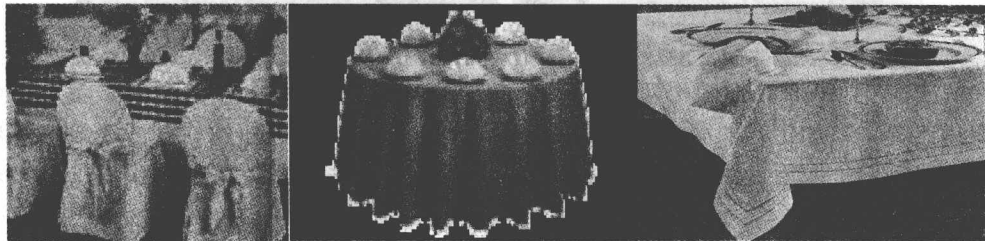


台布的种类

台布也称“桌布”，是餐饮摆台中必需的物品之一。

- 按照质地，可将台布分为纯棉台布、绒质台布、化纤台布、塑料台布等。纯棉台布因其吸湿性能好而被广泛使用。

- 按照形状，可将台布分为正方形台布、长方形台布和圆形台布。其中，正方形台布常用于方桌或圆桌，长方形台布多用于西餐各种不同的餐桌，圆形台布主要用于中餐圆桌。



台布的规格

台布的规格和色泽应与餐台的大小、餐厅的风格相协调。常见的台布规格有：

- 140 厘米×140 厘米，用于 90 厘米×90 厘米的方桌；

- 160 厘米×160 厘米，用于 100 厘米×100 厘米或 110 厘米×110 厘米的方桌；
- 180 厘米×180 厘米，用于直径为 150 厘米或 160 厘米的圆桌；
- 200 厘米×200 厘米，用于直径为 170 厘米的圆桌；
- 220 厘米×220 厘米，用于直径为 180 厘米或 200 厘米的圆桌；
- 240 厘米×240 厘米，用于直径 220 厘米的圆桌；
- 260 厘米×260 厘米，用于直径 240 厘米的圆桌；
- 160 厘米×200 厘米，主要用于长方桌及西餐各类餐桌；
- 180 厘米×300 厘米等不同规格，主要用于长方桌及西餐各类餐桌。



铺台布的方法

推拉式、撒网式、抖铺式。

二、铺台布训练（表 1 - 2 - 1）

表 1 - 2 - 1

项目名称	推拉式、撒网式、抖铺式铺台布
时 间	实训时间为 1 学时（45 分钟），其中示范讲解 10 分钟，学员操作 30 分钟，考核测试 5 分钟。
要 求	1. 台布中凸缝向上，统一朝向，四边下垂均匀； 2. 台布平整清洁，更换台布时台面不可赤裸于客人视线中； 3. 动作连贯，敏捷，轻巧。
器 具	台布（220cm×220cm）、餐桌、转盘若干
方 法	1. 示范讲解；2. 学员操作练习；3. 考核测试。
准 备 工 作	1. 准备实训器具； 2. 练习台布折叠。
操作步骤	主要操作内容和标准
1. 抖台布	站立于餐台主人位置，双手将台布向餐位两侧拉开。
2. 拢台布	推拉式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；撒网式将左臂微抬，呈左低右高之态，见图 1 - 2 - 1；抖铺式将多余台布提拿到胸前，抓紧台布。 

图 1 - 2 - 1

图 1 - 2 - 2

续 表

项目名称	推拉式、撒网式、抖铺式铺台布
3. 打开台布	(1) 推拉式用拇指与食指捏住台布边角, 其他手指迅速松开, 将台布放开呈放射状向台面飞出, 放射角度约呈 80 度角, 力度要适宜。(2) 撒网式将身体微微左侧, 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。(3) 抖铺式将胸前台布的一边拽住, 把其余部分向对面抛出。(图 1-2-2)
4. 台布定位	在台布打开后, 拇指和食指捏握台布近身侧的边角, 调整好台布最后的落定位置, 使台布四角垂落均匀。(如图 1-2-3 所示)
	
	图 1-2-3
5. 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。



提示

- 铺台布前, 应检查桌面是否清洁, 桌子是否稳固, 所准备的桌布是否符合桌子的尺寸;
- 铺台布时, 台布不能接触地面, 铺好的台布应平整无皱纹;
- 台布正面凸缝朝上, 中心线直对正、副主人席位, 台布中间折纹的交叉点应放在餐桌的中心处, 台布四角呈直线下垂, 而且下垂部分与地面距离要一致。
- 铺好台布后, 应将拉出的餐椅送回原位。

三、铺台布能力评估

推拉式(撒网式、抖铺式)铺台布能力的考核评分表

组别: _____ 姓名: _____ 操作用时: _____ 考核时间: _____ 年 ____ 月 ____ 日

项 目	应 得 分	扣 分	实际得分
抖台布	20		
拢(提)台布	20		
推(撒)台布	20		
台布定位	20		
放转盘	20		
总 分	100		