



普通高等教育
“十一五”
国家级规划教材

饭店服务技能综合实训
Comprehensive Practice
on Hospitality Skills

餐厅服务
Food & Beverage

总主编 姜文宏
主 编 王焕宇



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育
“十一五”
国家级规划教材

饭店服务技能综合实训
Fandian Fuwu Jineng
Zonghe Shixun

餐厅服务

Canting Fuwu

总主编 姜文宏

主 编 王焕宇



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务/王焕宇主编. —北京: 高等教育出版社, 2010.7 (2011 重印)

(饭店服务技能综合实训/姜文宏主编)

ISBN 978-7-04-029378-4

I. ①餐… II. ①王… III. ①饮食业-商业服务-高等学校-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 102254 号

策划编辑	叶 波
责任编辑	孟 方
封面设计	张志奇
责任绘图	宗小梅
版式设计	张志奇
责任校对	殷 然
责任印制	朱学忠
出版发行	高等教育出版社
社 址	北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码	100120
购书热线	010-58581118
咨询电话	400-810-0598
网 址	http://www.hep.edu.cn http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷	涿州市星河印刷有限公司
网上订购	http://www.landaco.com http://www.landaco.com.cn http://www.widedu.com
畅想教育	
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	17.75
字 数	310 000
版 次	2010 年 7 月第 1 版
印 次	2011 年 1 月第 2 次印刷
定 价	34.00 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
物料号 29378-00

内容提要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材,是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一。

本书根据饭店餐饮服务与管理人员的实际工作需要,从提高饭店餐厅从业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。全书共分 4 大模块 26 个专题。“餐厅操作技能”模块以训练托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜与分菜、插花技艺七项基本技能为主要内容,是后续技能训练的基础;“零点餐厅服务规范”模块通过预订餐位、迎客准备、迎客服务、点菜服务、就餐服务、结账服务、送客收尾、日志填写的专题学习,训练学生掌握零点餐厅服务规范;“宴会服务规范”模块通过宴会预订与设计、中西餐宴会服务、酒会服务、外卖服务、会议服务的专题学习,训练学生熟练掌握各式宴会服务规范;“其他服务规范与技术”模块着重训练客房餐饮服务以及餐厅设备使用与保养、餐饮推广与销售、菜单分析与设计、餐厅突发事件处理等能力和技术。本书最后附有“餐厅服务员国家职业标准”、“餐厅服务 100 个怎么办”、“宴会菜单赏析”和“餐厅常用礼貌用语”等相关内容,供教师教学和学生学时参考使用。

本书形式新颖、内容精练、针对性强,并配有制作精美的多媒体视频光盘,供学生训前观摩、训后复习之用。本书同时获得“饭店服务技能综合实训教学资源网”的配套支持,读者可用书后账号和密码登录网站获得相关资源。

**Comprehensive Practice
on Hospitality Skills**

Handwriting practice lines consisting of alternating blue and light blue horizontal bands.

饭店服务技能综合实训

项目研发团队

项目总负责

姜文宏

教材开发组

刘 颖 《前厅客房服务》主编

王焕宇 《餐厅服务》主编

龙 凡 《酒吧服务》主编

吴 玲 《康乐服务》主编

周作明 《茶艺》主编

郑志勇 《花艺》主编

行业专家组

魏玉兰 北京昆仑饭店人力资源部总监、训导专家

杨 坤 北京万达索菲特大饭店人力资源部总监、训导专家

王 巍 北京凯宾斯基饭店人力资源部副总监、训导专家

赵富强 丹东中联大酒店总经理、酒店管理专家

张博亭 北京中国大饭店中餐厅服务经理、服务专家

技术支持组

文 娟 北京畅想教育影视制作有限公司影视部主任

于志杰 大连通科应用技术有限公司影视部经理

刘 洋 北京时代银领科技开发有限公司经理

饭店服务业是典型的涉外劳动密集型行业，这一行业属性以及饭店产品生产与消费同步性的特征，都要求从业者必须遵循规范的服务流程、运用娴熟的操作技艺和口语交际能力，为中外客人提供标准化的服务，以增加饭店产品的附加值，提高入住宾客的满意度。

为了培养和提高酒店管理专业（方向）学生的核心竞争力，实现校内技能培养与饭店岗位要求间的“无缝”对接，在国内知名饭店管理专家、服务专家和训导专家们的直接参与和悉心指导下，本着“打造精品教材、服务教学改革”的目标，我们编写了这套“饭店服务技能综合实训”系列教材。

职业导向的教材建设理念

“饭店服务技能综合实训”系列教材的建设，自始至终强调对学生实践能力的培养，以“面向职业，服务就业”为导向，内容的选取和实训的设计完全依照饭店服务行业关键职业岗位群的工作任务和能力要求来进行。经过与行业专家的反复论证，我们选取了前厅客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务、茶艺、花艺六个方面的技能展开实训，由此构成了完整的饭店服务技能综合实训体系。这种职业导向反映在教材编写形式上，就是打破了传统的学科体系逻辑下的“章一节一目”形式，代之以工作任务逻辑下的“模块—专题—技能”形式。每个专题对应一项工作任务，内容涵盖学习目标、基础知识、操作（服务）技能、典型情境、考核指南等栏目，从而以工作任务为载体，将职业岗位所需之知识、技能、态度融为一体，并将教学目标、过程、评价串成一线，具有很强的针对性和实效性。

立体配套的教材建设模式

作为国家社科基金“十一五”规划（教育学科）重点课题子课题“教育技术支持高等学校实践性教学的成功案例研究”的重要组成部分，“饭店服务技能综合实训”系列教材在立项之初，就确立了“优质教学内容与先进教育技术相结合”的开发思路，在充分调研、分析酒店管理专业（方向）实训教学现状

及教学资源需求的基础上，探索形成了“纸质教材 + 数字化教学资源 + 网络平台”立体配套的教材建设模式。

纸质教材是学生实训的操作手册，是整个教材体系的核心部分；数字化教学资源是实训教学全过程的重要支撑，是纸质教材的形象化、可视化载体，内容包括视频光盘、教师课件、考核题库等，为教师教学、演示，学生自学、预习、自训，教师考核和学生自测等提供资源保障；网络平台是实训教学在时间、空间和内容上的重要拓展，除了提供相关数字化教学资源的下载服务外，还为教师、学生、专家搭建了一个交流平台，它的动态性、鲜活性对于纸质教材和数字资源在一定时期内的相对稳定性是一个有益补充。见图 1。

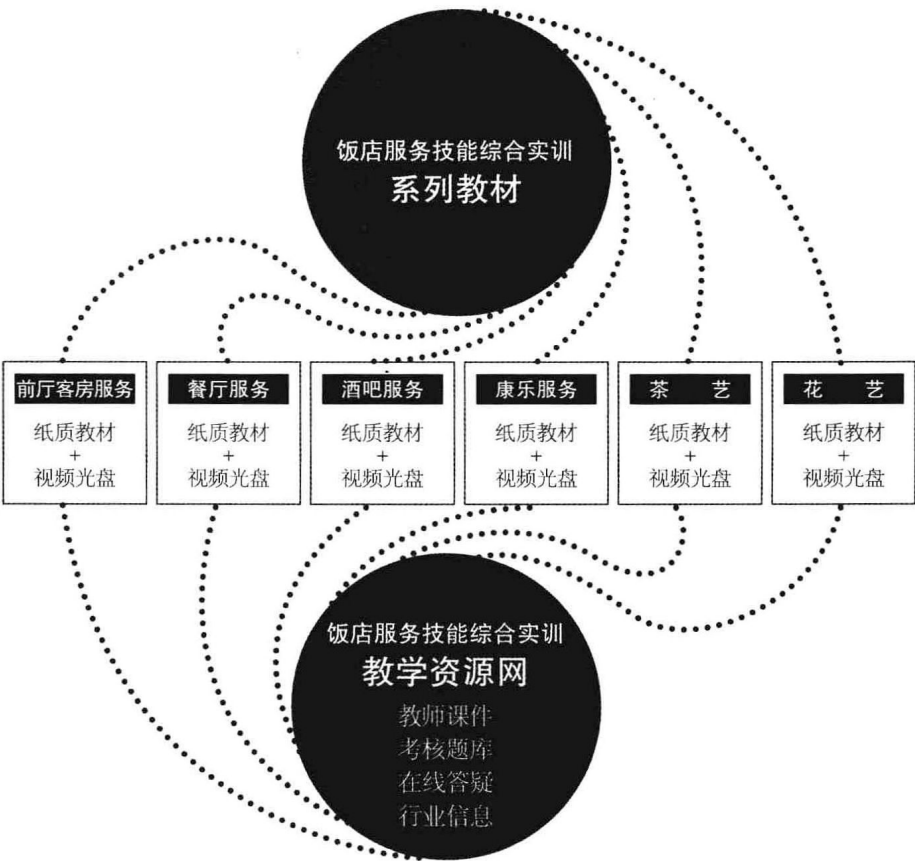


图1 “纸质教材+数字化教学资源+网络平台”的教材建设模式

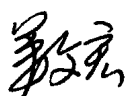
跨界合作的教材建设队伍

“饭店服务技能综合实训”系列教材的编写已经超越了一般意义上的教材建设工程，而成为多学科交叉的教学研究和教学资源开发项目。这其中，既要有长期在教学一线从事专业教学改革探索的教师为之贡献智慧、积累共识，也要有来自饭店服务行业的资深专家全程指导、现身说法，同时又需要从事现代

教育技术研究和数字化教学资源开发的人士予以开发协助、技术实现。鉴于此，我们在“总主编领导下的主编负责制”下组建了一个跨界合作的项目研发团队，分成教材开发、行业专家、技术支持三个小组。有了三方人士的通力合作，才有这套系列教材的顺利付梓。在此，谨向本项目研发团队的所有成员致以崇高的敬意和诚挚的感谢！

需要指出的是，高等教育出版社在“饭店服务技能综合实训”系列教材建设的过程中，从项目立项到队伍组建，从体系构思到技术实现，从人力配备到经费资助，都给予了全方位的支持，在此谨代表项目研发团队全体成员致以衷心的感谢！

尽管项目研发团队全体成员戮力而为，但面对新生事物，难免力有未逮，有疏漏、不足之处，恳请使用本系列教材的读者给我们提出修改意见和建议，以备修改、完善。

总主编 
2010年2月

的演示课件及考核用的电子题库，用户可以用书后提供的账号和密码登录“饭店服务技能综合实训教学资源网”下载使用。

本教材的开发队伍是在系列教材项目研发团队的框架下组建的。本书由辽东学院姜文宏任总主编，王焕宇任主编，浙江旅游职业学院沈建龙、中国劳动关系学院周敏慧、辽东学院唐冬梅等同志也参与了本书的编写工作。姜文宏担任教材大纲、内容审定及最后的审稿工作；王焕宇负责教材大纲起草、内容编排整合及统稿工作。具体写作分工如下：第一至十五专题由王焕宇编写；第十六至十八、二十三、二十四专题及附录三、四由姜文宏编写；第十九、二十专题由周敏慧编写；第二十二、二十六专题由沈建龙编写；第二十一、二十五专题及附录一、二由唐冬梅编写。视频光盘的拍摄脚本由王焕宇撰写，姜文宏、王焕宇全程参与了拍摄指导工作；辽东学院旅游管理学院张贺、王晶、石林、孙家兵等同学作为演员参与拍摄，付出了辛勤的劳动；大连通科应用技术有限公司负责视频光盘的拍摄和后期制作，他们以认真负责的工作态度和精益求精的专业精神，保证了拍摄和制作的质量，在此一并深表谢意！

其实，教材的编写本身就是一项严谨的教学研究工作，是对一门课程的基础理论、基础知识、基本技能体系的科学构建。如何选择科学的内容体系，如何选择最佳的表达方式，都需要编者进行深入的研究，以认识和把握其中的规律。我们在教材编写过程中，学习参考了中外诸多专家学者和行业人士的研究成果，使本教材从知识体系的建构到技能项目的提炼都做到了既有继承又有创新。但由于水平有限，疏漏之处在所难免，诚望全国旅游院校广大师生不吝赐教。

编者

2010年5月

第一模块	
餐厅操作技能	1
第一专题 托盘	2
第二专题 餐巾折花	9
第三专题 铺台布	18
第四专题 摆台	25
第五专题 斟酒	33
第六专题 上菜与分菜	50
第七专题 插花技艺	60
第二模块	
零点餐厅服务规范	67
第八专题 预订餐位	68
第九专题 迎客准备	79
第十专题 迎客服务	89
第十一专题 点菜服务	99
第十二专题 就餐服务	109
第十三专题 结账服务	118
第十四专题 送客收尾	124
第十五专题 日志填写	130

第三模块	
宴会服务规范	137
第十六专题 宴会预订与设计	138
第十七专题 中餐宴会服务	152
第十八专题 西餐宴会服务	159
第十九专题 酒会服务	166
第二十专题 外卖服务	174
第二十一专题 会议服务	180
第四模块	
其他服务规范与技术	189
第二十二专题 客房餐饮服务	190
第二十三专题 菜单分析与设计	196
第二十四专题 餐饮推广与销售	206
第二十五专题 餐厅突发事件处理	215
第二十六专题 餐厅设备使用与保养	225
附录	235
附录 1	
餐厅服务员国家职业标准	235
附录 2	
餐厅服务 99 个怎么办	246
附录 3	
宴会菜单赏析	257
附录 4	
餐厅常用礼貌用语	262
参考文献	267

第一模块

餐厅操作技能

餐饮服务是餐厅服务人员为就餐客人提供食品、饮料等一系列有形产品及无形服务的总和。餐饮服务人员只有具备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以下餐饮服务操作技能：托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜与分菜、插花技艺。



第一专题

托盘



学习目标

通过本专题的学习，要求学生能够：

- ① 了解托盘的种类、用途及使用方法。
- ② 掌握轻托、重托的注意事项及操作要领。
- ③ 熟练掌握轻托、重托的操作程序及操作规范。
- ④ 具备规范、熟练使用托盘为客人提供服务的能力。

基础知识

托盘的种类

- ▲ 根据托盘的制作材料，可分木质托盘、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、椭圆形托盘和异形托盘。
- ▲ 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。用于服务特殊的鸡尾酒或其他庆典活动。

托盘的使用方法

- ▲ 轻托——轻托又称胸前托。通常使用中、小型托盘，用于斟酒、派菜及托送较轻的物品，所托物品重量一般在 5 千克以内。
- ▲ 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 千克之间。

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 90°，掌心向上，五指稍微分开。



图1.1 轻托手法示意图

- ▲ 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“6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，使托盘位于第二、三衣扣之间，盘面与左手臂呈直角状，利于左手腕灵活转向。轻托手法见图 1.1。
- ▲ 行走时要头正，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

- ▲ 给客人斟酒时，要随时调节托盘的重心，切勿使托盘翻落而将酒水泼洒在客人身上。
- ▲ 不可将托盘越过客人头顶，以免发生意外。托盘时，左手应向后自然延伸。
- ▲ 随着托盘上物品的数量、重量不断增加或减少，其重心也在不断变化，左手手指应相应地移动以掌握好托盘的重心。



轻托操作程序

操作程序	操作规范
理盘	选择合适的托盘并将托盘洗净、消毒、擦干；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	根据物品的形状、体积和派用先后顺序合理装盘。一般重物、高物要放在托盘中央，轻物、低物放在外侧；先上桌的物品在上、在前，后上桌的物品在下、在后；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	起托时左脚向前一步，站成弓形步；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；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；左脚收回一步，使身体呈站立姿势

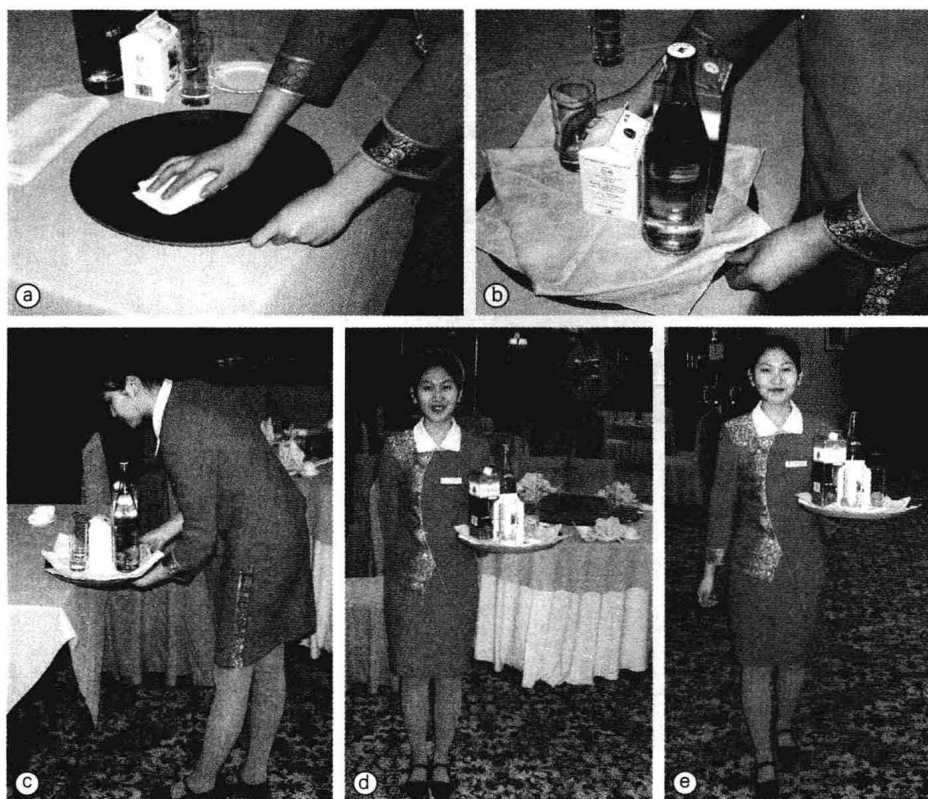


图1.2 轻托操作程序

续表

操 作 程 序	操 作 规 范
站立与行走	站立时头正肩平，上身挺直，两眼目视前方；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
落托	落托时先将体态调整到站立姿态，左脚向前一步，上身前倾，使左手与台面处于同一平面，用右手协助将托盘向前轻推，使托盘置于桌面上，左脚收回一步，保持身体为站立姿态

轻托操作程序见图 1.2。

重托

重托所需物品

大型托盘，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。