



21世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列  
项目制任务驱动型教材

# 酒店餐饮运作实务

徐文苑 主编

Travel  
and Hotel



清华大学出版社  
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>

北京交通大学出版社  
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列  
项目制任务驱动型教材

# 酒店餐饮运作实务

徐文苑 主编

清华大学出版社  
北京交通大学出版社

· 北京 ·

## 内 容 简 介

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的,编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。在编写过程中结合任务驱动、项目导向的教学方式,力求在新颖性、实用性、可读性三个方面有所突破,体现高职高专教材的特点。本书共分为6个模块:餐饮产品的服务,餐饮产品服务质量的分析、检查与控制,餐饮产品的销售,菜单的设计,食品原料的采购供应、餐饮产品的生产作业。每个项目均有知识与技能目标、案例导入,中间穿插知识链接和知识拓展,课后有任务完成结论与实训题可供学生学习和练习。

本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学,也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店餐饮运作实务 / 徐文苑主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2011.12

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0849-3

I. ① 酒… II. ① 徐… III. ① 饭店-饮食业-商业管理-高等职业教育-教材  
IV. ① F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第270340号

责任编辑:张利军 特邀编辑:吕宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:20.75 字数:515千字

版 次:2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0849-3/F·953

印 数:1~4 000册 定价:32.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: [press@bjtu.edu.cn](mailto:press@bjtu.edu.cn)。

# 前言

近年来,国家大力推进以服务为宗旨、以就业为导向的职业教育改革,取得了一定的研究成果,尤其在课程改革环节,提出了工作过程导向、项目导向、任务驱动等一系列新理念、新方法、新理论。目前,“以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,用任务进行驱动,建立以行动(工作)体系为框架的现代课程结构,重新序化课程内容,做到陈述性(显性)知识与程序性(默会)知识并重,将陈述性知识穿插于程序性知识之中,理论与实践一体化”的课改思路,已得到许多专家和学者的认可。随着课程改革的进行,作为课程内容载体的教材也必然要进行改革。新教材应该按照课程改革的思路进行重构,打破传统的教材编写模式,采用新的编写方法,如任务驱动编写模式等。为贯彻落实《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划,加快高等职业教育改革与发展的意见》(教高[2006]14号)和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)的精神,提升高职教材建设水平,满足我国高职教育新时期的发展需要,我们着手编写一系列以项目为导向的新思路教材,以推动教学改革,促进教学质量的提高。

《酒店餐饮运作实务》是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。它从酒店餐饮各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,结合中、高级餐饮服务师职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生餐饮服务与管理知识和技能的同时,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

工学结合人才培养模式的核心是基于工作过程来开发(选择)课程体系(教学内容)。在这一理念指导下,本书探索实施了基于工作过程的教材开发(编写)模式,与现有教材相比,本书具有以下3个方面的特点。

- (1) 基于工作过程,以满足完成工作任务的需要为中心,选择和编排教材的内容。
- (2) 与行业、企业合作,共建基于工作过程的实训教材。
- (3) 以实训代替传统的理论教学,“教”、“学”、“练”合一,强化对学生综合职业能力的培养。

本书在框架体例设计上充分体现了学生的主体地位和教师的主导地位,学生的主体地位是指本课程的教学以学生的“练”为主,教师的主导地位体现在教师对于教学节奏的把握和在学生“练”的过程中的指导、督促等作用。因此,编者建议教师在使用本书时,要充分发挥学生的主观能动性与积极性,给予学生更多的时间去“练”,让学生在“练”中感悟,在“练”中提高,从而达到培养学生综合职业能力的目标。

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的,编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位要求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。在教材的编写中结合任务驱动、项目导向的教学方式,力求在新颖性、实用性、可读性三个方面有所突破,体现高职高专教材的特点。本书共分为6个模块:餐饮产品

的服务，餐饮产品服务质量的分析、检查与控制，餐饮产品的销售，菜单的设计，食品原料的采购供应、餐饮产品的生产作业。每个项目均有知识与技能目标、案例导入，中间穿插知识链接和知识拓展，课后有任务完成结论与实训题可供学生学习和练习。本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书由天津职业大学徐文苑主编。在编写过程中，曾多次听取业内有关专家的意见，并得到一些单位的支持和帮助，在此一并表示感谢。限于时间和水平，书中难免存在不足之处，恳请指正。

编 者

2012 年 1 月

# 目 录

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 模块一 餐饮产品的服务 .....           | (1)   |
| 任务1 餐饮服务基本技能实训 .....        | (1)   |
| 项目一 托盘 .....                | (1)   |
| 项目二 餐巾折花 .....              | (7)   |
| 项目三 铺台布 .....               | (17)  |
| 项目四 摆台 .....                | (20)  |
| 项目五 斟酒 .....                | (34)  |
| 项目六 上菜与分菜 .....             | (44)  |
| 任务2 零点服务 .....              | (50)  |
| 项目一 中式零点服务 .....            | (50)  |
| 项目二 西式零点餐服务 .....           | (62)  |
| 任务3 宴会服务 .....              | (78)  |
| 项目一 中餐宴会服务 .....            | (78)  |
| 项目二 西餐宴会服务 .....            | (88)  |
| 模块二 餐饮产品服务质量的分析、检查与控制 ..... | (94)  |
| 任务1 餐饮产品服务质量的分析与检查 .....    | (94)  |
| 项目一 餐饮产品服务质量分析 .....        | (94)  |
| 项目二 餐饮产品服务质量检查 .....        | (102) |
| 任务2 餐饮产品服务质量的控制 .....       | (112) |
| 项目一 餐前准备环节的预先控制 .....       | (112) |
| 项目二 餐中服务环节的现场控制 .....       | (123) |
| 项目三 餐后服务环节的反馈控制 .....       | (133) |
| 模块三 餐饮产品的销售 .....           | (141) |
| 任务1 餐饮产品的销售计划 .....         | (141) |
| 项目一 餐饮产品价格的制定 .....         | (141) |
| 项目二 餐饮产品的销售统计与预测 .....      | (158) |
| 任务2 餐饮产品的营销与销售控制 .....      | (167) |
| 项目一 餐饮产品的营销 .....           | (167) |
| 项目二 餐饮产品的销售控制 .....         | (187) |
| 模块四 菜单设计 .....              | (193) |
| 任务1 菜单的设计与制作 .....          | (193) |
| 项目一 菜单结构设计 .....            | (193) |
| 项目二 菜单制作 .....              | (200) |

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| 任务2 菜单的定价与分析 .....         | (209)        |
| 项目一 菜单定价 .....             | (209)        |
| 项目二 菜单分析 .....             | (215)        |
| <b>模块五 食品原料的采购供应 .....</b> | <b>(225)</b> |
| 任务1 食品原料的采购与验收 .....       | (225)        |
| 项目一 食品原料的采购 .....          | (225)        |
| 项目二 食品原料验收 .....           | (239)        |
| 任务2 食品原料的储存与发放 .....       | (247)        |
| 项目一 食品原料储存 .....           | (247)        |
| 项目二 食品原料发放 .....           | (255)        |
| <b>模块六 餐饮产品的生产作业 .....</b> | <b>(262)</b> |
| 任务1 餐厅与厨房的设计 .....         | (262)        |
| 项目一 餐厅的设计与布局 .....         | (262)        |
| 项目二 厨房的设计与布局 .....         | (280)        |
| 任务2 餐饮产品的生产控制 .....        | (293)        |
| 项目一 食品原料的加工过程控制 .....      | (293)        |
| 项目二 餐饮产品的加工制作控制 .....      | (299)        |
| 任务3 厨房的卫生与安全 .....         | (310)        |
| 项目一 厨房的卫生控制 .....          | (310)        |
| 项目二 厨房的安全控制 .....          | (317)        |
| <b>参考文献 .....</b>          | <b>(323)</b> |

# 模块一

## 餐饮产品的服务

### 任务1 餐饮服务基本技能实训

#### 项目一 托 盘

##### 导读

托盘是餐饮服务人员为客人服务时最为重要的工具，也是每位餐厅服务人员在服务时必须掌握的一项基本技能。在餐饮服务中使用托盘来装运、递送各种不同的物品，体现了餐厅服务规范化、程序化的要求，而且还有利于提高服务质量，使餐厅服务向高档次、高规格化发展。不仅如此，在餐饮服务中广泛使用托盘，还起着讲究卫生，讲究礼貌、礼节的作用。所以，要求餐厅服务人员一定要做到“送物不离盘”，也就是不论运送何种物品，都应使用托盘，而不应直接用手接触物品。因此，作为餐饮服务人员就必须下工夫练好托盘这一项基本功。

#### 一、学习目标

##### 【知识目标】

- 能够熟练掌握托盘的种类、用途及使用方法。

##### 【技能目标】

- 能选择合适的托盘。
- 能按照所需托送物品合理装盘。
- 能熟练掌握轻托和重托的操作程序与操作要领。

#### 训练任务

##### 1. 实训目的

通过对托盘端托服务基础知识的介绍和操作技能的训练，学生应了解托盘的种类及用途，掌握托盘的操作程序及操作要领，达到熟练端托、运用自如的训练要求。

### 2. 实训要求

姿势正确，行动自如，有效控制，清洁卫生；摆放有序，动作规范；切忌双手端托或手指捏拿托盘。

### 3. 活动设计

教师先讲解托盘的要求及动作要领，接着播放光盘，让同学们观看光盘上的标准动作，然后教师示范，最后同学们实际练习，教师纠正动作。按托盘操作中各种行走步伐和餐厅服务中可能出现的场景设计训练内容。

---

## 案例导入

### 托盘打翻了

小李是某旅游学校的一名实习生，被安排在一家四星级酒店的餐厅做服务员。刚刚上班不久，因为接待宴会临时缺人手，她被安排值台服务。从来没有独立工作过的小李弄得手忙脚乱，把客人需要的酒水、饮料一股脑地全放在了托盘里。结果在给客人斟倒饮料时，不小心将放在外侧的酒瓶碰倒，致使托盘翻倒，酒水洒了一地。

思考：应该如何正确进行托盘服务？

分析提示：

餐厅服务员上岗前应掌握必备的几项基本操作技能，其中，托盘是很重要的一项，要达到操作规范、技术娴熟。此案例中，服务员小李因为理盘不当，造成翻盘，给酒店带来了不必要的损失和不良影响。服务员理盘时应做到重物、高物放在托盘的里档，轻物、低物放在托盘的外档；先取用的在上、在前，后取用的在下、在后。另外，托盘的重心应稍向里侧。小李将所有的酒水饮料一股脑地放在托盘里，难免造成工作失误。因此，小李要加强托盘基本功的训练，以便今后能为客人提供优质的服务。

---

## 二、任务实施

托盘的方法按照托盘的大小及所盛装物品的重量不同可以分为轻托和重托，在实际的餐饮服务工作中，以轻托为主，较大或较重的物品一般为了安全起见多用餐车运送。

### 1. 轻托训练

轻托又称胸前托，通常使用中、小圆托盘或小方托盘上酒、上菜。因为盘中运送的物品重量较轻，一般在5公斤以内，所以称这种方法为“轻托”。又因为盘子平托于胸前，所以又称为“平托”或胸前托。

1) 轻托的操作程序与方法（见表1-1）

表1-1 轻托

| 实训项目      | 轻托                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 实训器具准备    | 托盘、各式酒瓶、各式酒杯、水                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 实训方法      | <p>1. 示范讲解。</p> <p>2. 学生分成5~6人/组，在实训室排行站立。</p> <p>3. 托盘路线走“8”字形进行操作练习。</p> <p>4. 可按4瓶走1次、3瓶走2次、2瓶走4次、1瓶走3次的规律进行。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 实训步骤与操作标准 | <p>1. 实训前</p> <p>(1) 准备实训器皿，所有酒瓶、饮料瓶均装满水，以达到仿真状态。</p> <p>(2) 练习站立、行走。</p> <p>2. 实训开始</p> <p>(1) 理盘：选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，然后在盘内垫上盘巾，铺平拉直，盘巾的四边与盘底对齐，力求美观整洁。为避免盘内的物品滑动，也可将盘巾适当蘸些水，使盘巾半干半湿。</p> <p>(2) 装盘：根据所盛物品的形状、体积、重量及先后使用顺序合理安排，注意所有物品平均，而且要重量平衡摆在托盘上，以便安全稳妥，便于运输。一般应将重物、高物放在托盘的内侧，这样易于掌握托盘重心。随后将轻物、低物或先派用的物品装在托盘外侧，使盘内物品分布得体，方便自己的服务工作。这样既稳妥又可避免盘面过多的转动或右手在交叉取物时可能造成的自身碰撞。用圆托盘时，码放物品应呈圆形，用方托盘时横竖成行。但二者的重心应在托盘的中心部分，摆放均匀。</p> <p>(3) 起托：完成装盘后，开始托起行走。托盘从桌面起托时应注意正确的姿势，注意手脚身体的配合动作。先将左脚向前一步，站立成弓步形。上身向左、向前倾斜，左手与托盘持平，用右手将托盘拉出桌面1/3，然后按轻托要领将左手伸进盘底，左手托起托盘，右手可协助一下，待左手掌握中心后应将右手放开，同时左脚收回一步，使身体成站立姿势。托盘行走：上身挺直，略向前倾，视线开阔，动作敏捷，精力集中，步伐稳健。持空托盘行走时应保持端庄，动作自如，保持托物时的基本姿势。也可以将托盘握在手中，夹在手臂与身体一侧。</p> <p>(4) 行走：服务员托起托盘走动时应注意做到头正肩平，上身挺直，注视前方，脚步轻缓，动作敏捷，步伐稳健，行走自如，使托盘随走动的步伐自然摆动。还应特别注意在为客人服务的过程中使持托盘的左手离上身有一定间距，千万不能紧贴上身。因为人体在走动时有轻微的摇动，如果托盘随步伐左右摇动就会使托盘中的物品产生滑动或菜汁、汤水外溢，而且会让人感到托盘姿势不优美。</p> <p>(5) 落托：当物品送到餐厅时，应小心地放在一个选择好的位置，双手将托盘端至桌前，放稳后再取物品，从托盘两边交替拿下。在落托盘时，一要慢，二要稳，三要平。左手转掌落托盘时，要用右手协助。待盘面与台面持平时，再用左臂或左手将托盘向前推进。落托动作结束后应及时将盘内物品整理好。</p> <p>3. 实训结束</p> |

2) 轻托动作要领（见表1-2）

表1-2 轻托动作要领

| 实训内容 | 动作要领                   | 常见错误                                |
|------|------------------------|-------------------------------------|
| 理盘   | 托盘进行清洁，盘布打湿拧干，用双手铺平拉挺。 | <p>1. 托盘没有清洁。</p> <p>2. 盘布没有拧干。</p> |

续表

| 实训内容 | 动作要领                                                                                                                                                              | 常见错误                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 装盘   | 用双手进行,物品之间不要过于分散。并排摆放,横竖成行,这样装盘既安全稳定,又便于操作。                                                                                                                       | 1. 装卸无序。<br>2. 装卸过量失去平衡。                                                                                           |
| 托盘   | 1. 左手五指分开,置于托盘下部,位于托盘中心偏前3厘米处,掌心悬空,靠五指与掌根的二点使其成一平面。<br>2. 左大臂保持自然下垂,左小臂弯曲90°与肩臂形成直角弯曲状。<br>3. 托盘横托在胸前,略低于胸部并在腰部皮带上方一点。<br>4. 托盘时要用手指和掌根控制托盘的平衡,使重心始终落在掌心或掌心靠身体里侧。 | 1. 心里胆怯,怕打翻。<br>2. 用大拇指按住盘边,四指托住盘底。                                                                                |
| 托盘行走 | 1. 头正肩平,目视前方,脚步轻捷。手腕要轻松灵活,使托盘在胸前,随着走路的节奏摆动。<br>2. 掌握重心,转向灵活自如。<br>3. 右手自然摆动。<br>4. 适时采用常步、快步、碎步、垫步、跑楼步伐。                                                          | 1. 手腕僵硬死板,盘中洒水,汤汁外溢。<br>2. 托盘上下幅度过大,影响美观,待客不礼貌。                                                                    |
| 托盘服务 | 1. 左手托盘注意平衡,右手取物品。<br>2. 服务要侧身,盘悬于客位之外,身体重心在右脚,左脚可略微抬起,双脚呈“丁”字形。<br>3. 某些场合某些物品可用托盘直接递给客人自取。<br>4. 重心不稳或盘中物品减少,要随时用右手进行调整。                                        | 1. 在客人面前,两脚弯曲,略微下蹲。<br>2. 没有侧身对客服务。<br>3. 将托盘放在客人的餐桌上,当面操作。<br>4. 托盘在客人的眼前晃动。<br>5. 托盘在客人头顶上晃动或经过。<br>6. 托盘重心向后倾斜。 |

### 3) 轻托的注意事项

(1) 左手托盘,左臂弯曲呈90°,掌心向上,五指分开。右手自然下垂,在行走过程中禁止用右手扶托。

(2) 用手指和掌底托住盘底,掌心不与盘底接触,手掌自然形成凹形,重心压在大拇指根部,使重心点和左手五个指端成为六个力点,利用五个手指的弹性控制盘面的平衡。切忌用拇指从上方按住盘边,四个手指托住盘底,这种方法不符合操作要求,而且不礼貌。

(3) 平托于胸前,略低于胸部,基本保持在第二和第三枚衣扣之间。盘面与左手臂呈直角状,利用左手手腕灵活转向。

(4) 托盘行走时头要正,上身保持直立,肩膀放松,不要紧张,集中精神,步伐稳健。目光应平视前方,而不能只盯着托盘。随着托盘重量的增多或减少,要做到进出有序,掌握好重心,保持盘面平稳。

(5) 手臂不要贴近身体,也不要过度僵硬。行进时应该与前方人员保持适当的距离,并注意左右两侧,切忌突然变换行进路线或停止。

(6) 托盘不能越过宾客头顶,随时注意数量、重量、重心的变化,手指做出相应的移动。

(7) 不可将托盘越过客人头顶,以免发生意外,左手托盘应向后自然拉伸。

(8) 端托时，不论多急，不能抢道，不能不让道，不能跑步行进。

## 知识链接

### 托盘的种类与用途

目前，常见的托盘按照其质地可分为木制托盘、塑料托盘、胶木托盘、金属托盘（如镀银托盘、铝制托盘、不锈钢托盘等）；根据规格大小可分为大托盘、中托盘、小托盘；按照形状可分为圆形托盘（餐厅服务最常用的托盘，直径在 30 ~ 45 公分）、长方形托盘（尺寸非常大，适合一次运送较多的菜点或者是较多的餐具、重物等）等。

大、中号长方形托盘一般用于运送菜点、酒水和盘碟等较重物品；大、中号圆形托盘一般用于斟酒、展示饮品、送菜、分菜等；小号圆形托盘和方形托盘则用于递送账单、收款、递送信件等；异型托盘主要用于特殊的鸡尾酒会或其他庆典活动。

### 2. 重托训练

重托因为以上肩的方式来托送物品所以也称肩上托，主要用于运送较重的菜点、酒水、盘碟等。重托通常使用大型托盘，运送的物品一般重量在 10 千克左右。

#### 1) 重托的操作程序与方法（见表 1-3）

重托与轻托的操作程序大致相同，在具体方法上略有差别。

表 1-3 重托要点

| 步骤 | 要 点                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 理盘 | 由于重托常用于送菜、送汤和收拾碗碟，一般油腻较大，使用前必须清洁盘面并消毒，铺上洁净的专用盘巾，起到防油、防滑的作用。                                                                                                                                                                          |
| 装盘 | 托盘内的物品应分类码放、均匀得体，使物品的重量在盘中分布均匀，并注意把物品按高矮大小摆放协调，切忌将物品无层次地混合摆放，以免造成餐具破损。装盘时还要使物与物之间留有适当的间隔，以免端托行走时发生碰撞而产生声响。重托一般能装三只汤锅，在装盘时应将两只汤锅装在近身的一边，另一只汤锅则可装在外框处，成斜“品”字形，这种方法比较安全。在收拾台面餐具时最好能将物品分门别类地装盘，切忌将所有物品不分大小、形状、种类混装在一个盘内，这样物品容易滑动，甚至落地打碎。 |
| 起托 | 起托时应先将托盘用右手协助拉出三分之一，右手扶托盘将其托平，双脚分开呈八字形，双腿下蹲，略成骑马蹲裆势，腰部略向前弯曲。左手五指分开，用整个手掌托住托盘底部，手掌移动找到托盘的重心。掌握好重心后，用右手协助左手向上用力将托盘慢慢托起，在托起的同时，左手和托盘向上向左旋转过程中送至左肩外上方。做到盘底不搁肩、盘前不靠嘴、盘后不靠发。                                                               |
| 行走 | 行走时，表情轻松自然，步伐不宜过大、过急，盘面应始终保持平衡平稳，防止汤水外溢。右手自然摆动或扶住盘前角，并随时准备摆脱他人的碰撞。                                                                                                                                                                   |
| 落托 | 落托时，左脚向前迈一步，用右手扶住托盘边缘，左手向右转动手腕，同时托盘向右旋转，待盘面从左肩移至与台面平行时，再用左臂和右手向前推进。                                                                                                                                                                  |

### 2) 重托的注意事项

(1) 托盘操作过程中要做到平、稳、松。“平”就是在托盘的各个操作环节中都要掌握

好中心，保持平稳，不使汤汁外溢。行走时盘要平，肩要平，两眼要平视前方。“稳”就是装盘合理稳妥，托盘稳而不晃动，行走时步稳不摇摆。“松”就是动作表情要轻松，面容自然，上身挺直，行走自如。

(2) 运送菜点过程中要注意卫生，不可将所托物品贴靠在自己的头颈部位，做到盘前不近嘴，盘后不靠发。

(3) 当托盘中食品时，不要将冷的食物放在热的食物上面，因为热量会通过传导使冷盘变热，影响食物的品质。

(4) 装载液体的器皿，如茶壶、咖啡壶等，应放在托盘的中央位置，防止汁水洒在托盘的外面，烫伤自己或他人。

## 知识拓展

### 托盘行走时的步伐

(1) 常步。步履均匀而平缓，快慢适当，适用于餐厅日常工作。

(2) 快步（疾行步）。较之常步，步速要快一些，步距要大一些，但应保持适宜的速度，不能表现为奔跑，否则会影响菜形或使菜肴发生意外的泼洒。端送火候菜或急需物品时，在保证菜不变形、汤不洒的前提下，以最快速度走路。

(3) 碎步（小快步）。步距小而快的中速行走。运用碎步可以使上身保持平稳，避免汤汁溢出。适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。

(4) 跑楼梯步。身体向前倾，重心前移，用较大的步距，一步跨两个台阶，一步紧跟一步，上升速度快而均匀，巧妙地借用身体和托盘运动的惯性，既快又节省体力。此法适用于托送菜品上楼。

(5) 垫步（辅助步）。需要侧身通过时，右脚侧一步，左脚跟一步。当餐厅员工在狭窄的过道中间穿行时或欲将所端物品放于餐桌上时，应采用垫步。

## 技能测试

托盘（轻托）操作技能测试表

| 考核项目 | 操作要求                  | 分值 | 得分 |
|------|-----------------------|----|----|
| 理盘   | 洗净，擦干，垫好盘巾            | 10 |    |
| 装盘   | 物品摆放合理，符合要求，重心均衡      | 10 |    |
| 起托   | 左脚向前迈一步，右手将托盘拉出台面 1/3 | 5  |    |
|      | 托盘重心位于掌心处，保持盘面平衡      | 5  |    |
|      | 左手掌呈凹形，不与盘底接触         | 10 |    |
|      | 托稳，右手放回体侧呈站立姿势        | 10 |    |

续表

| 考核项目 | 操作要求                 | 分值 | 得分 |
|------|----------------------|----|----|
| 行走   | 头正肩平，上身挺直            | 10 |    |
|      | 步伐轻盈，稳健自如            | 10 |    |
|      | 目视前方，表情自然，精力集中，姿态优美  | 10 |    |
|      | 托盘随着步伐在胸前自然摆动        | 10 |    |
| 落托   | 左脚向前迈一步，用右手将托盘小心推至台面 | 5  |    |
|      | 放稳托盘，卸下所托物品          | 5  |    |

## 项目二 餐巾折花

### 导读

餐巾又名口布，是餐厅中常备的一种卫生用品，又是一种装饰美化餐台的艺术品。餐巾折花是餐前准备工作之一，主要工作内容是餐厅服务员将餐巾折成各式花样，插在水杯内，或放置在盘碟内，供客人在进餐过程中使用。餐巾折花是餐饮服务的重要技能之一，美观的餐巾折花本身就是餐桌上的装饰品，再加上服务人员的优质服务，能够给客人一种招待细致入微的感觉。由于餐巾直接接触客人的手和嘴，因此在卫生程度上要特别注意。当前餐巾折花的趋势是，美观大方，造型简单。因为复杂的餐巾折花不仅费时费力，而且由于多次的折叠接触餐巾，不可避免地会带来卫生问题。

### 一、学习目标

#### 【知识目标】

- 能够了解餐巾的种类、作用、选择原则和摆放要求。

#### 【技能目标】

- 会适时选择折花类型。
- 能熟练掌握折花的手技要领。
- 能熟练掌握典型或重要的几种折花的操作方法。

### 训练任务

#### 1. 实训目的

通过对餐巾折花基础知识的介绍和操作技能的训练，学生应了解餐巾折花的种类、花型选择与摆放要求，掌握餐巾折花的手技要领与部分折花的操作方法，达到操作规范、熟练折叠的训练要求。

2. 实训要求

餐巾干净整洁，完好无破损；辅助工具齐全；折花动作灵巧、娴熟、规范；餐巾花摆放合理、有序、统一，整体效果美观大方。

3. 活动设计

先由教师示范讲解，然后同学分组进行操作练习，教师进行指导，最后考核测试。按折花的各种手法要领、植物类、动物类、实物类花型的顺序依次进行训练。同学之间可以分组比质量、比速度，相互点评。

案例导入

折花造型的失误

一天，天津某酒店宴会部的小李接待了一位日本客人，该客人在详细了解了酒店服务情况后，预订了两天后 40 人的高档规格宴会，并提出了宴会要求，交付了订金。两天后宴会部按照客人的要求做好了一切准备工作，并根据时令季节选用了荷花造型的餐巾折花。当引位员将其中的几位日本客人引领到餐桌前时，客人十分不悦。

思考：应该如何正确选择餐巾折花造型？

分析提示：

宴会中选用荷花作为餐巾折花造型，服务员显然是忽视了日本人的风俗习惯，冒犯了客人的禁忌。服务员应注意细致周到的服务和专业知识的学习，酒店也要加强对服务人员的培训工作。

二、任务实施：餐巾折花基本技法训练

餐巾折花的基本技法有叠、折、卷、穿、翻、拉、捏、掰等。餐厅服务员应反复练习，达到技艺娴熟，运用自如，以增加摆台的工作效率和艺术性（见表 1-4）。

表 1-4 餐巾折花基本技法训练

| 技法 | 说 明                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 叠  | 叠是最基本的餐巾折花手法，几乎所有的造型都要使用。叠就是将餐巾一折为二，二折为四，或折成三角形、长方形、菱形、梯形、锯齿形等形状。叠有折叠、分叠两种。叠时要熟悉造型，看准角度一次叠成。如果有反复，就会在餐巾上留下痕迹，影响挺括。叠的基本要领是找好角度一次叠成。                                                                                                          |
| 折  | 折是打褶时运用的一种手法。折就是将餐巾叠面折成褶裥的形状，使花形层次丰富、紧凑、美观。打褶时，用双手的拇指和食指分别捏住餐巾两头的第一个褶裥，两个大拇指相对成一线，指面向外。再用两手中指接住餐巾，并控制好下一个褶裥的距离。拇指、食指的指面握紧餐巾向前推折至中指外，用食指将推折的褶裥挡住。中指腾出去控制下一个褶裥的距离，三个手指如此互相配合。折可分为直线折和斜线折两种方法，两头一样大小的用直线折，一头大一头小或折半圆形或圆弧形的用斜线折。折的要领是折出的褶裥均匀整齐。 |

续表

| 技法 | 说 明                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 卷  | 卷是用大拇指、食指、中指三个手指相互配合，将餐巾卷成圆筒状。卷分为直卷和螺旋卷。直卷有单头卷、双头卷、平头卷。直卷要求餐巾两头一定要卷平。螺旋卷分为两种，一种是先将餐巾叠成三角形，餐巾边参差不齐；另一种是将餐巾一头固定，卷另一头，或一头多卷，另一头少卷。使卷筒一头大，一头小。不管是直卷还是螺旋卷，餐巾都要卷得紧凑、挺括，否则会因松软无力、弯曲变形而影响造型。卷的要领是卷紧、卷挺。 |
| 穿  | 将餐巾先折好后攥在左手掌心内，用筷子一头穿进餐巾的褶皱里，然后用右手的大拇指和食指将筷子上的餐巾一点一点向后拨，直至筷子穿出餐巾为止。穿好后先将餐巾花插入杯子内，然后将筷子抽掉，否则容易松散。根据需要，一般只穿1~2根筷子。穿的要领是穿好的褶裥要平、直、细小、均匀。                                                           |
| 翻  | 翻大都用于折花鸟造型。操作时，一手拿餐巾，一手将下垂的餐巾翻起一只角，翻成花卉或鸟的头颈、翅膀、尾等形状。翻花叶时，要注意叶子对称，大小一致，距离相等。翻鸟的翅膀、尾巴或头颈时，一定要翻挺，不要软折。翻的要领是注意大小适宜，自然美观。                                                                           |
| 拉  | 拉一般在餐巾花半成形时进行。把半成形的餐巾花攥在左手中，用右手拉出一只角或几只角来。拉的要领是大小比例适当，造型挺括。                                                                                                                                     |
| 捏  | 捏主要用于折鸟的头部造型。操作时先将餐巾的一角拉挺作为颈部，然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头捏住鸟颈的顶端，食指向下，将巾角尖端向里压下，用中指与拇指将压下的巾角捏出尖嘴状作为鸟头。捏的要领是棱角分明，头顶角、嘴尖角到位。                                                                             |
| 掰  | 将餐巾做好的褶用左手一层一层掰出层次，成花蕾状。掰时不要用力过大，以免松散。掰的要领是层次分明，间距均匀。                                                                                                                                           |

## 知识链接

### 餐巾的种类与作用

#### 1. 餐巾的种类

(1) 按质地分。餐巾可分为棉织品和化纤织品。棉织品餐巾吸水性较好，去污力强，浆熨后挺括，造型效果好，但折叠一次效果才最佳。化纤织品色泽艳丽，透明感强，富有弹性，如一次造型不成，可以二次造型，但吸水性差，去污力不如棉织品。

(2) 按颜色分。餐巾颜色有白色与彩色两种。白色餐巾给人以清洁卫生、恬静优雅之感。它可以调节人的视觉平衡，可以安定人的情绪。彩色餐巾可以渲染就餐气氛，如大红、粉红餐巾给人以庄重热烈的感觉；橘黄、鹅黄色餐巾给人以高贵典雅的感觉；湖蓝色餐巾在夏天能给人以凉爽、舒适之感。

#### 2. 餐巾的作用

餐巾是餐厅中常备的一种卫生用品，又是一种装饰美化餐台的艺术品。餐巾的主要作用有以下几方面。

(1) 餐巾是餐饮服务中的一种卫生用品。宾客用餐时，餐厅服务员将餐巾放在宾客的膝上或胸前，餐巾可用来擦嘴或防止汤汁、酒水弄脏衣物。

(2) 餐巾可以装饰美化餐台。不同的餐巾花形，蕴涵着不同的宴会主题。形状各异的餐巾花摆放在餐台上，既美化了餐台，又增添了庄重热烈的气氛，给人以美的享受。

(3) 餐巾花形可以烘托就餐气氛。例如,用餐巾折成喜鹊、和平鸽等花形表示欢快、和平、友好,给人以诚悦之感;折出比翼齐飞、心心相印的花形送给一对新人,可以表示出永结同心、百年好合的美好祝愿。

(4) 餐巾花形的摆放可标示出主宾的席位。在折餐巾花时应选择好主宾的花形,主人花形高度应高于其他花形高度,以示尊贵。

(1) 月季花(见图1-1)。

(2) 鸡冠花(见图1-2)。



图1-1 月季花



图1-2 鸡冠花

(3) 牵牛花(见图1-3)。

(4) 水上睡莲(见图1-4)。



图1-3 牵牛花



图1-4 水上睡莲