

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

餐厅服务员

(技师技能 高级技师技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



A0971549

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员: 技师技能 高级技师技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-3019-0

I. 餐…

II. 劳…

III. 饮食业—服务人员—技术培训—教材

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 003544 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

中国铁道出版社印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.5 印张 2 彩插页 212 千字

2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 次印刷

印数: 5 000 册

定价: 15.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>



彩图1 寿宴餐台



彩图2 友谊盛会宴餐台



彩图 3 百鸟朝凤宴餐台



彩图 4 婚宴餐台(一)



彩图 5 婚宴餐台(二)



彩图 6 节日盛宴餐台(一)



彩图 7 节日盛宴餐台(二)



彩图 8 迎宾宴餐台

前 言

为推动餐厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在餐厅服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——餐厅服务员》制定工作的基础上，组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了餐厅服务员的《国家职业资格培训教程》。

《教程》紧贴《标准》，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》针对职业活动的领域，按照模块化的方式，分初、中、高、技师、高级技师5个级别进行编写。《教程》的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”等内容。针对《标准》中的“基本要求”，还专门编写了这5个等级共用的《餐厅服务员基础知识》。《餐厅服务员基础知识》包括职业道德、饮食卫生知识、礼节礼貌、饮食风俗习惯、服务安全知识等方面的内容，是5个级别从业人员的必备知识。

《国家职业资格培训教程——餐厅服务员（技师技能 高级技师技能）》适用于对餐厅服务员技师、高级技师的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》由曾凤茹、杨德才、李秀玲、沈群、李纯、宋秀芝、刘跃、鞠志中编写，曾凤茹主编统稿，熊久香审稿。由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一部分 餐厅服务员技师技能

第一章 宴会组织	(1)
第一节 宴会的名称、分类及特点	(1)
第二节 大型宴会的组织安排	(4)
第三节 大型宴会餐台设计与装饰	(8)
第四节 大型餐厅布局与装饰	(9)
第二章 餐厅管理 (一)	(11)
第一节 营销管理	(11)
第二节 质量管理	(23)
第三节 成本管理	(37)
第四节 餐厅设备设施管理	(40)
第五节 协调管理	(46)
第三章 公共关系	(50)
第一节 餐厅服务中的公共关系	(50)
第二节 处理服务中的投诉及突发事件	(52)
第三节 会议服务	(55)
第四章 培训与指导 (一)	(59)
第一节 专业培训	(59)
第二节 日常培训	(62)
第三节 专题论文	(64)

第二部分 餐厅服务员高级技师技能

第五章 餐饮服务设计与创新	(68)
第一节 餐饮服务设计	(68)
第二节 餐饮服务创新	(78)

第六章 餐厅管理（二）	（ 80 ）
第一节 食品节的经营管理	（ 80 ）
第二节 解决经营中各种疑难问题的方法	（ 93 ）
第三节 宴会客史档案管理	（ 107 ）
第七章 培训与指导（二）	（ 111 ）
第一节 专业培训	（ 111 ）
第二节 成人培训的基本原则	（ 115 ）
第三节 编写培训大纲	（ 118 ）
第八章 餐厅服务员常用英语	（ 121 ）
第一节 常用词汇	（ 121 ）
第二节 常用服务用语	（ 123 ）

第一部分 餐厅服务员技师技能

第一章 宴会组织

宴会是因习俗或社交礼仪需要而举行的宴饮聚会，是社交活动与饮食结合的一种形式。人们通过组织和参加宴会活动，不但可以增进人际间的友谊，还能享受到餐饮美食艺术以及美食文化内涵。

宴会起源于社会及宗教发展的朦胧时代。在农业出现之前，原始氏族部落在季节变换的时候，举行各种祭祀典礼仪式。仪式过后，往往有聚餐活动。农业出现以后，农业收获与季节变换的关系更加密切，人们也在规定的日子里举行盛宴，以庆祝自然的更新。作为汉族传统的古代宴饮礼仪，据文献记载，最迟在周代，饮食礼仪已形成一套相当完善的制度，特别是经曾任鲁国祭酒的孔子的称赞、推崇而成为各朝代表现大国之貌、礼仪之邦、文明之举的重要内容。主人折柬相邀，临时迎客于门外。宾客到时，互致问候，引入客厅小坐，敬以茶点。客齐后导客入席，以右为上，视为首席，由主人敬酒让菜，客人以礼相谢。席间斟酒上菜也有一定的讲究：应先敬长者和主宾，最后才是主人。宴饮结束，引导客人入客厅小坐、上茶，直到辞别。这种传统宴饮礼仪在我国大部分地区保留完整，许多影视作品中多有体现。

周朝以后，中国烹饪技术和饮食文化不断发展，菜肴品种不断丰富，宴饮形式向多样化发展，宴会名目也越来越多。现今的宴会已有多种形式与规格，按种类分有中餐宴会、西餐宴会；按规格分有国宴、家宴、便宴、冷餐会、酒会；按习俗分有婚宴、寿宴、满月酒、接风宴、饯别宴、谢师宴等；按宴饮内容分有鱼翅宴、燕窝宴、清真宴、全羊宴、全鸭席、全鱼席、素食宴等；按时间分有午宴、晚宴、夜宴；按节日分有圣诞晚宴、迎新晚宴、情人节晚宴等。如今的宴会在吸收传统宴会精华的同时，兼有国外宴会的优点。在菜肴安排、服务方式、席面陈设、饮食卫生、便于交际等方面都有不少的改良。从宴会的发展中可以看到我国饮食文化和社交礼仪的发展变化。

第一节 宴会的名称、分类及特点

一、中式宴会

中式宴会的命名方法有以下几种：

1. 按地方菜系分

如京菜席、川菜席、鲁菜席、粤菜席等。它们以地方风味为特征，菜品纯正、乡情浓烈、个性鲜明，有很强的地域特征。

2. 按菜品数目分

如八八席、十大件、重九席、五福奉寿席、八仙过海席等。此分类可以从数量上反映出宴席的规格，在乡镇民间甚为流行。

3. 按第一道正菜菜名分

如燕菜席、鱼翅席、海参席等。宴会的主菜要求用料名贵，烹制精美。头菜一旦确定，其他菜肴则可各就各位。用头菜分类可从原料上体现档次，所以普遍使用。

4. 按烹制原料分

如海鲜席、湖鲜席、野味席、山珍席等。这种分类突出某一类特产，或适应客人的嗜好。由于选用同一大类原料，便要求烹调出不同的风味，更能显示厨艺高超、风味谐调、别有情趣。

5. 按主要用料分

如河蟹宴、全羊宴、烤鸭宴、全鱼宴、鲮鱼宴等。这类宴席上的菜肴，都选用相同的原料为主料，配以不同的辅料，充分发挥一物多吃的神韵，工艺难度很大。

6. 按季节时令分

如迎春宴、中秋宴、除夕宴等。此种宴席重视时令鲜活原料。

7. 按办宴目的分

如婚宴、寿宴、纪念宴、庆功宴等。这类宴席偏重菜点组合艺术与美化菜肴，命名典雅、寓意吉祥，有很强的象征意义，人情味浓厚。

8. 以当地风景命名宴

如长安八景宴、洞庭君山宴、羊城八景宴、西湖十景宴等。这类宴席，菜点多用风景名胜命名，菜色做工考究，工艺装饰性很强，使人有一种流连忘返的感觉。

9. 以文化名城分类

如开封宋菜席、成都田席、洛阳水席、荆州楚席等。这类宴席，选用当地土特名优原料，反映出当地民情食俗，对当地饮食文化有较大影响。

10. 以宗教信仰分

如清真宴、全素宴。此类宴会按照宗教禁忌，严格选择原料。

11. 按规格和应用场合分

如冷餐宴、自助餐宴等。此类宴席形式简单，气氛灵活随便，菜肴规格要求不严，用料随意但讲究。自助餐宴中、西式都行，中西合并也行，地方特色小菜往往是最受欢迎的。

二、西式宴会

西式宴会是西方国家礼仪的一个内容，也是他们社交活动中的重要形式之一，一般都安排在夜晚。西式宴会有一套严格的规定，对出席人员的服装、仪表、礼仪有严格的要求，在用餐方面也有很多要求。

1. 西式宴会的时间顺序

西式宴会通常分三个时段：

第一时段是18时至20时，为宴会的前奏即鸡尾酒会。主要由小吃、点心、鸡尾酒、饮料等组成。有自助餐，客人可以自取，也可由餐厅服务员分派。此时的氛围比较宽松，以相互介绍认识为主。主办场地通常可以在花园、中厅等地方，一般不在宴会厅举行。

第二时段是20时至23时，此时段为正餐时间，古典传统宴会菜单菜肴道数较多，现今已大大减少，有三四道菜也就足够了。

第三时段是餐后酒会，可以在会客室进行，也可在餐桌边进行。一般男女分开，男宾们谈生意，谈政治；女士们谈家常。此时主要提供咖啡、红茶、利娇酒、巧克力等。

2. 西餐宴会的服务方式

(1) 法式服务 法式服务起源于欧洲贵族家庭，是一种讲究礼节的服务方式，花费时间较长，餐费比较昂贵。

1) 特点 菜肴要在客人面前的辅助餐桌上进行烹调或完成，食品用银质大盘从厨房端到餐厅，用一只暖锅为食品保温。

2) 法式摆台 按客人所点的菜肴，使用的餐具全部铺在餐桌上，有几道菜点，就上几道餐具。

3) 法式服务的优缺点 优点是客人受到周到细致的招待，服务十分高雅，可享受表演式的服务。缺点是餐厅服务员能够服务的客人较少，服务区域较大，需高度专业的男餐厅服务员，服务进程很费时间。

(2) 俄式服务 俄式服务在许多方面和法式相似，它十分讲究礼节，风格雅致，客人可获得周到的服务。

1) 特点 俄式服务采用大量的银质餐具，摆台和法式相同。主要不同的两点是俄式只需要一名男餐厅服务员上菜服务，菜肴全部是厨房里准备好的。

2) 俄式摆台 和法式相同。

3) 俄式服务的优缺点 优点是仅需一名男餐厅服务员服务，和法式一样讲究，但速度较快，费用少些，不必为服务餐车另行安排餐厅的空间。缺点一是在银质餐具上投资较大，当每个客人点不同菜品时，所需的银盘数量较大；二是最后一位客人只能从余下的不太完整的菜品中择其所好。

(3) 英式服务 英式服务通常在私人宴请中采用较多，它是英国家庭用餐中采用的一种方式。这种服务方式是从厨房中拿出已装好菜肴食品的大盘和加过温的用餐盘子，放在主人面前，由主人分割肉菜，并把肉菜配上素菜，分到客人用的盘子中，交给站在左边的男餐厅服务员，由餐厅服务员分送给其他客人。各种调味汁都摆放在餐桌上，由客人自取，并互相传递。它的优点是比较循规蹈矩，缺点是家长式味道太浓。

(4) 美式服务 美式服务较之法、俄、英式服务略显不太拘泥形式，它是餐饮业中最为流行的一种方式。它的服务特点是将菜肴在厨房内装盘，每人一份，除了色拉黄油外，只要一名餐厅服务员上菜，菜从左边送给客人，饮料从右边送给客人，用过的餐具也是从右边撤下。美式服务中色拉通常由客人在专门色拉台上自由选取。

(5) 自助餐宴会 目前，国内通常流行的是中西餐合并的自助餐形式。将富有吸引力的各式菜肴食品陈列在长形服务菜台上，客人或是自己动手取菜，或是由站在菜台后面的厨师为他们服务。通常是把这两者结合起来，客人自己选取开胃菜、色拉和蔬菜，由厨师切肉菜，并把切好的肉菜夹给客人。餐具和餐巾放在自助菜台上顺手的地方，以便客人用餐时自

已取用，或者是餐桌上事先摆好一份份完整的餐具。自助餐有设座、不设座或部分设座三种形式。它们的优点是各种菜肴食品用十分漂亮的方式陈列出来，然而，如果不用心设计，不注意保持食品的新鲜度和多样化，这也会成为缺点；另一个优点是餐厅服务员能同时接待许多客人，但与其他服务方式相比，客人得到的服务较少。

第二节 大型宴会的组织安排

一、宴会安排的考虑因素

在宴会接洽中必须对客人的宴请活动有一个全面详细的了解。了解情况并认真收集每一个细节是我们组织好宴会的基本保证。

1. 就餐标准

通常每个酒店根据自己的档次、经营目标、市场等因素，都会制定高、中、低等不同档次的固定菜单来供客人选择，然后在此基础上进行修改。但是，经常发生在不明情况下先报价，而客人又往往选择了最低标准的规格。当宴会活动升格或主要来宾身份升格后，酒店方就会处在非常尴尬的境地。因此，在餐饮报价时必须先制定报价程序与授权要求，在详细了解客人的全部要求后为客人推荐适当的菜肴，有意向后才报价。这样才能掌握报价标准的主动权。

2. 就餐人员类别

出席宴会的人员主要分主人、主陪、主客、次客等几类。重大宴会的主陪者有时是身份最高的宴会出席者，有时客人是身份最高者。搞清楚出席对象的情况，在菜单制作、服务方式、宴会布置等方面可以有针对性地进行安排。在了解就餐人员喜好的过程中，宗教禁忌必须放在首要的位置给予考虑，然后根据身份最高的主要客人、陪客的喜好来决定。例如主办者宴请的客人来自穆斯林国家（民族），我方不管主人、主陪身份超过客人多高，宴会的安排必须是清真席，以视尊重。如果出席身份最高者忌讳某一样东西，那我们在宴会中就应该避免使用。

3. 活动形式

宴会的活动形式多种多样，其中最主要的是了解宴会的全过程是由哪些环节组成，这些环节构成了宴会的全过程，主办单位对这些过程是经过深思熟虑的，都是有目的性的。如果对整个过程不能很好地了解，在实施过程中就可能出现问题而影响客人所要达到的目的，引起客人的投诉。例如最常见的就是在宴会的过程中有演出。当你不了解演出结束的时间以及以后的活动时，上菜速度容易加快，客人用完餐后就会提前离开，从而影响整个活动的完美。

4. 活动主题

对活动主题的了解是宴会设计的重要条件。在设计宴会时只有紧扣活动主题，才能为客人提供优质的、恰到好处的服务。

5. 主办单位的会标

主办单位的会标是设计宴会要考虑的一个重要问题。在菜肴制作、台面安排、环境布置过程中将会标有机地穿插在其中，能够加强客人对这次活动的理解。

6. 会场设备要求

现今的宴会大家都知道它不是单纯的吃饭，在用餐的过程中它将产生很多其他功能。讲话、演讲、电视转播、演出、产品发布等活动穿插其中，对会场设备会有很多要求。在详细了解的基础之上，做好充分的准备，并提前安装完成，才能保证活动圆满地进行。

7. 时间、场地要求

宴会活动的时间，包括客人布置场地时间，餐厅服务员做准备工作的时间，宴会的开始时间等。尤其是在比较忙的日子里，更应注意到前后任务的场地衔接，宴会活动可能还有接见、会谈、照相、鸡尾酒会等都需要另外给予场地的安排。

8. 行动路线

在重要大型的宴会活动中，客人进入餐厅必须设有专用通道，同时还应注意客人进餐厅时的停车地点以及汽车入餐厅的行驶路线，以保证客人能按时到达。

9. 礼宾礼仪

由于宴会形式与要求的多样性，很多重要客人进入餐厅需要一定规格的礼仪。例如迎贵宾的红地毯，总经理的门前迎候，餐厅服务员的列队欢迎，礼仪小姐的迎送等。酒店接待规格与客人的要求，必须在了解情况的过程中给予明确。

10. 宴会程序

了解客人的宴会程序的目的，是要求我们的全部工作严格按照主办单位的程序来完成。客人办宴会的目的，是在服务过程中达到的。因此，在任何一个环节上有差错，必将影响客人要达到的目的，因此，必须严格按照程序去做，才能保证客人满意。

11. 特殊要求

在承办宴会的过程中，客人可能会提出超出常规的要求，如果准备不足，往往难以满足客人的需求。因此，在接洽预定的过程中，要细致了解客人的特殊需求，事先了解的情况越清楚，准备越充分，临时的应变也就越容易。

二、人员组织

宴会的餐厅服务员是保证宴会圆满成功的重要因素，因此，宴会组织的重要工作之一就是安排合适的人干合适的事。

1. 人员构成

视宴会的规模可以有各种工作人员构成。首先是宴会厅的餐厅服务员；其次是餐饮部其他餐厅的餐厅服务员，还有酒店其他部门的员工。如果还不够，可以从其他兄弟单位商借，再不够可向旅游职业学校借学生。如有外借人员包括本单位其他部门员工，必须进行严格的突击培训，达到要求，方能使用。

2. 分工方法

保证重点区域。除重点区域安排本部门熟练员工外，其他桌次要针对餐厅服务员的水准高低进行安排，在新手的边上尽量安排熟练工。也可以一个熟练工带一名新手，共同完成服务工作。

3. 检查方法

领导必须在关键的时间出现在关键的地方。通常在开始的时间检查员工是否全部到位，准时开工。在工作进行当中，检查工作的进度与工作的质量是否符合要求。将近结束时，检查工作是否能按时完成以及完成的质量，并检查是否有遗漏的工作。

三、准备工作

准备工作是完成任务的重要基础，俗话说，“大军未动粮草先行”。准备工作做得细致与否决定着任务能否圆满完成。

1. 前期准备工作

菜单是宴会的主要依据，我们的全部工作是围绕着菜单而进行的。菜单一旦确定，前期的准备工作就可以开始启动。

(1) 菜单结构 现代的宴会根据不同的地域菜式有着不同的结构，先上冷菜是一个共同特点。第一道菜是冷菜大拼盘或小盖碗围碟或刺身肉味拼盘，也可以是冷菜围碟加上热头菜，如蒸腊味、炸香酥鸡翼、炸脆鳝等口味较浓的特色菜。第二道菜视菜式不同可以是炖盅或大菜，如燕翅鲍参肚虾等大菜，然后是炒菜、素菜、汤菜、点心、主食、甜品、水果。有的菜系中鱼是放在大菜中的最后一个，点心放在炒菜的前面。

(2) 道数 菜的道数视不同的宴请可有四菜、五菜、六菜、八菜、十菜、十二菜、一汤、二汤、二点心、一甜品、一水果等不同道数。

(3) 选用原料 确定菜式使用的原料首先应该注意客人的宗教习惯、喜好忌讳。例如穆斯林不能用猪肉，西方人看见海参害怕，欧洲人不吃鸽子，有的人对海鲜、蘑菇等过敏等。另外，还应注意不同的区域、不同身份的客人对同一原料可能会有不同的感觉。例如明虾与河虾仁，北方人多数认为明虾比河虾仁档次高，南方人就认为河虾仁比明虾档次高。又如有些特产尤其是野菜类，当地人认为很普通，客人们认为很名贵、很高档。因此，针对不同的客人选择不同的原料才能恰到好处，而不是一味地视标准而定。宴会原料的选择还应注意多用时令新鲜品，少用罐头速冻品。在接待外来宾客时还可多用本地特产。

(4) 烹饪技法 原料选定后必须针对原料的特性来选择不同的烹饪技法。在整个宴会菜肴烹饪技法的选择中，应注意采用多种不同的技法。这不但可以使菜肴呈多样性，另外，因不同的烹饪技法可采用不同的加热器械，错开炉灶的使用时间，保证按时出菜。

(5) 口味 应结合客人的口味爱好而定。应先浓后淡，多种调味，要注意口味的多样性，不能单一。另外，还要注意季节，宜冬浓夏淡。

(6) 颜色 菜式的颜色应深浅搭配、色彩纯正，少用或不用食用色素。

(7) 营养 在菜肴安排上要注意营养搭配均衡。

(8) 数量 宴会菜肴的量，视菜的道数的多少而定。不管道数多少，菜肴的总量应该是相当的。过去中国的传统是吃剩有余，随着全员文明素质的提高，越来越多的客人会感到剩菜是一种浪费，而不是一种气派，因此，在订菜单的过程中应该给予充分地考虑。

(9) 形态 我国的食文化包括菜肴的形态，在菜单的制作过程中应该给予适当的注意。在很多形式的宴会中，恰当地穿插一些有针对性图案的菜肴，一定会得到客人的欢迎。例如寿宴上的桃形点心，婚宴上的鸳鸯冷盘等。

(10) 操作的可行性 必须从两个方面去考虑：一是厨房方面；二是餐厅服务方面。厨房首先是设备情况，有的菜肴是用特殊专用炉灶料理，并且必须有一定的时间。例如烤鸭

45 min一炉。如果只有一只炉，宴会桌数很多，要保证质量，并在规定的时间内同时出菜就会有问题。另外，同类做法的菜排在一起上，也会造成手忙脚乱。例如连续几个炒菜或连着两三个蒸的菜，炉灶就会很挤，从而影响出菜。另外，特别要注意厨师操作水平，避免由于厨师力量的不足，造成主桌质量与后面副桌的质量相差太远。在餐厅服务方面要注意服务时间的长短。有的菜现场服务时间较长，如果宴会时间较短，就要注意菜的道数不能太多，安排需要特殊服务的菜式就要少一点。总之，在制作菜单的过程中要特别注意操作的可行性。

2. 中期准备工作

中期准备工作主要有菜式设计和菜盘款式选择等内容。

厨房餐具的配备要注意菜式的搭配，美食与美器的搭配有以下规律：菜肴与器皿在色彩纹饰上要和谐，在色彩上没有对比会使人感到单调，对比过分强烈也会使人感到不和谐。这里重要的前提是对各种颜色之间关系的认识。美术家将红、黄、蓝称为原色；红与绿、黄与紫、橙与蓝称为对比色；红、橙、黄、赭是暖色；蓝、绿、青是冷色。一般来说，冷菜和夏令菜宜用冷色食器；热菜、冬令菜和喜庆菜宜用暖色食器。但是，要切忌“靠色”。例如将绿色时蔬盛在绿色盘中，既显不出青蔬的翠绿，又埋没了盘子的色彩。粟米羹盛在绿色的莲花瓣碗中，色彩就格外清丽；盛在玻璃碗里的八珍鱼翅汤，汤色清澈见底，透过碗腹，各色八珍清晰可辨在纹饰上，食的料形与器的图案更显得相得益彰。如果将炒肉丝放在纹理细密的花盘中，既给人以散乱之感，又显不出肉丝的自身美。反之，将肉丝盛在绿叶盘中，立时会使人感到赏心悦目。菜肴与器皿在形态上要和谐。宴会菜的品种繁多、形态各异，餐具的形状也是千姿百态。可以说，在中国有什么样的菜肴，就有什么样的食器相配。例如，平底盘是为爆炒菜而设计的，汤盘是为烩汁菜而设计的，椭圆盘是为整鱼菜而设计的，深斗池是为整只鸡鸭菜而设计的，莲花瓣海碗是为汤菜而设计的等等。如果把盛汤菜的盘换成爆炒菜的盘，便收不到美食与美器搭配和谐的效果。菜肴与器皿在空间上要和谐，人们常说“量体裁衣”，菜肴与餐盘的搭配也是这个道理。菜肴的数量要和器皿的大小相称，才能有美的感官效果。汤汁漫至餐具边缘的菜肴，不可能使人感到“美不胜收”，只能给人以粗糙的感觉；盘大菜肴量小，又会使人感到食缩于器心，干瘪乏色。一般来说，平底盘、汤盘（包括鱼盘）中的凹凸线是菜肴、餐具结合的“最佳线”。用盘盛菜时，以菜不越过此线为佳。用碗盛汤，则以八成满为宜。另外，菜肴典故与器皿图案要和谐。中国名菜“贵妃鸡”盛在饰有仙女拂袖而舞图案的莲花碗中，会使人很自然的联想到善舞的杨贵妃酒醉百花亭的故事；“糖醋鱼”盛在饰有鲤鱼跳龙门图案的鱼盘中，会使人情趣盎然，食欲大增；“佛跳墙”装在有佛像装饰的坛子里，使人浮想联翩。因此，要根据菜肴典故选用图案与其内容相称的器皿。宴会菜肴与餐具上的搭配要和谐，一席宴会的餐具如果不是清一色的青花瓷，便是一色白的白花瓷，其本身就失去了中国菜的丰富多彩的特色。因此，一席菜不但品种要多样，食器也要色彩缤纷。这样，佳肴耀目，美器生辉，蔚为壮观的席面美景便会呈现在眼前。餐厅餐具的配备视宾馆星级的高低，应选择相应的品牌。美器也能显示接待的规格，尤其在接待外国贵宾时更应注意其身份，使用适宜品牌的餐具。

3. 后期准备工作

后期准备工作主要有对传菜人员培训、物料检查、餐厅布置、主要管理人员接受任务。

4. 当天的准备工作

当天的准备工作主要有人员的准备、餐台布置、铺台的准备，鲜花绿化准备，酒水饮料

准备, 备用餐具准备, 其他要使用的厅房的准备, 以及有关宴会的其他零星准备工作。

第三节 大型宴会餐台设计与装饰

餐厅餐台的设计在宴会服务中是一个重要环节。餐厅餐台的设计大体分两大部分, 一部分是指餐台台面设计与装饰, 另一部分为餐台摆放设计与装饰。

一、餐台台面设计与装饰

台面设计的中心一般根据宴请宾客的目的而进行。在设计过程中要充分利用台布、口布、餐具、酒具及各种用具等。台面的造型设计可根据客人宴请的要求设计成不同的形状, 如象形餐台设计与装饰、鲜花餐台设计与装饰、实物餐台设计与装饰等。餐台台面设计与装饰的方法多种多样, 一个好的餐台台面设计能使饮宴者提高进餐情绪。如象形餐台设计可就地选材、灵活多样, 可根据宾客的不同宴请目的进行不同形象的设计。在选材上可以利用不同色泽的台布、口布、餐具、酒具等, 利用各种不同的物品摆设成不同的图形或造型, 并根据不同的图形或造型给餐台命名。台名与台形要贴切, 使宾客入目即能产生自然联想的效果。

例如“一帆风顺台”, 餐台中心摆放一只篷满的帆船, 餐台上按 10 人宴会用餐餐具摆放, 但餐具中的筷架、筷子、勺应放于餐碟与水、酒杯中间呈顺时针方向摆放, 其他餐用具仍按标准摆放, 水杯中的餐巾折叠成 10 只帆船, 船头呈顺时针方向插放于水杯中。这款餐台的设计造型能给设欢送宴的宾客一目了然的感觉, 即祝朋友远行一帆风顺。

象形餐台的设计应遵循餐台的设计与摆放合理, 形象与名称贴切, 寓意深远, 清洁卫生, 方便实用, 便于服务的原则, 使整个台面主题突出、协调一致。这样的象形花台既增加了餐台的美观, 又起到了烘托宴会气氛的作用。象形餐台集观赏、使用于一身, 加之其操作简便易行, 故而在传统的中餐酒席、宴会摆台中较为多用。

二、餐台的装点与美化

用鲜花设计餐台、装饰餐台, 无论是中餐还是西餐都很文雅。使用鲜花设计、装饰餐台既能美化就餐环境, 又可增加宴会和谐美好的气氛, 同时还可体现出宴会的隆重。用鲜花设计、装饰餐台要根据宴会的主题、宴会厅的条件及宴会标准和主办单位的需要而定。用鲜花设计餐台时, 除了要选用大小适宜的台板外, 还要选择适宜的花草。在选用花草时, 应根据宴会的主题、宾客的饮食风俗及习惯, 选择适宜的花草品种、色泽及档次。

例如“寿宴”: 在餐台的中心用鲜花插摆成祝寿的图形, 如彩图 1 所示。在鲜花中心处设有仙鹤象征着鹤寿延年; 火红的阳光玫瑰象征着生命的火焰; 玫瑰的周围选用小黄鸟与餐巾花形成了遥相呼应的“百鸟祝寿”; 长势饱满的芒叶象征着生机勃勃的大地; 黄色的台布是长寿的象征。这样的设计与装饰, 让宾客感到很有寿宴的气氛。

“友谊盛会”: 在餐台中心设一花坛, 在“万花”丛中塑一地球仪模型, 如彩图 2 所示。地球——人类共有的家园, 用火鹤捧托住地球仪, 象征着全世界人民向往和平的颗颗火热之