



● 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

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中国劳动保障出版社

9.3-43
a

CAN TING FU WU YUAN



出版说明

本书根据《国家职业标准——餐厅服务员》的要求，由劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心，按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书分三个部分，分别介绍了初、中、高级餐厅服务员应掌握的工作技能和相关知识，涉及接待服务、餐巾折叠、端托服务、摆台服务、酒水服务、上菜分菜服务、宴会服务、高档餐酒具使用保管等方面的内容。

国家职业资格培训教程——餐厅服务员系列

- | | |
|---------------------------|-----------|
| ● 《国家职业标准——餐厅服务员》 | 定价：6.00元 |
| ● 《餐厅服务员（基础知识）》 | 定价：8.00元 |
| ● 《餐厅服务员（初级技能 中级技能 高级技能）》 | 定价：26.00元 |
| ● 《餐厅服务员（技师技能 高级技师技能）》 | 定价：15.00元 |

责任编辑 / 赵建北

责任校对 / 马 维

封面设计 / 张美芝

版式设计 / 金玉杰

ISBN 7-5045-3025-5



9 787504 530257 >

ISBN 7-5045-3025-5/TS·186 定价：26.00元

183

711.3 93
3002

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

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

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：初级技能 中级技能 高级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2001

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-3025-5

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(2001)第 090360 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

*

北京印刷三厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15 印张 373 千字

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

印数：10100 册

定价：26.00 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>

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（初级技能 中级技能 高级技能）》适用于对初级、中级、高级餐厅服务员的培训，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 餐厅服务员初级技能

第一章 接待服务(一)	(1)
第一节 餐厅服务员一般接待知识	(1)
第二节 中国菜基本知识	(5)
第二章 餐巾折叠(一)	(8)
第一节 餐巾的作用和类型	(8)
第二节 餐巾折花的造型与技法	(9)
第三节 中餐餐厅折花二十例	(13)
第四节 餐巾折花摆放的艺术性	(24)
第三章 端托服务	(26)
第一节 托盘使用知识	(26)
第二节 理盘	(27)
第三节 装盘	(27)
第四节 端托服务	(28)
第四章 摆台服务(一)	(30)
第一节 选择餐台	(30)
第二节 铺台布	(30)
第三节 摆台	(32)
第五章 酒水服务(一)	(38)
第一节 酒类基本知识	(38)
第二节 饮料基本知识	(44)
第三节 选酒(饮料)与开启	(46)
第四节 斟酒服务	(48)
第六章 上菜服务	(52)
第一节 介绍菜品	(52)
第二节 上菜	(58)
第七章 撤换菜品及餐、酒用具	(60)
第一节 撤换菜肴、食品	(60)
第二节 撤换餐、酒用具	(60)
第三节 撤换毛巾、口布和台布	(61)

第二部分 餐厅服务员中级技能

第八章 接待服务(二)	(63)
第一节 接待服务的基本要求	(63)
第二节 中、西式早餐接待服务	(65)
第九章 餐巾折叠(二)	(68)
第一节 餐巾折花技艺	(68)
第二节 中餐餐厅折花三十例	(68)
第十章 摆台服务(二)	(87)
第一节 餐前准备	(87)
第二节 中餐宴会餐台布局与摆设	(95)
第三节 西餐宴会餐台布局与摆设	(107)
第十一章 酒水服务(二)	(113)
第一节 特殊酒水开启	(113)
第二节 特殊酒水服务	(114)
第三节 酒水保管	(114)
第十二章 分菜服务	(116)
第一节 分菜	(116)
第二节 分鱼	(120)
第三节 整形、造型菜拆分	(122)
第十三章 餐、酒用具管理	(125)
第一节 餐、酒用具的配备使用	(125)
第二节 餐、酒用具的合理保管	(127)

第三部分 餐厅服务员高级技能

第十四章 接待服务(三)	(130)
第一节 高级接待服务要求	(130)
第二节 西餐零点接待服务	(132)
第十五章 摆台服务(三)	(135)
第一节 中高档宴会的餐厅布置	(135)
第二节 中高档中餐宴会摆台	(139)
第三节 中高档西餐宴会及零点摆台	(143)
第四节 中西餐宴会餐台插花	(149)
第五节 冷餐会、自助餐、鸡尾酒会摆台	(161)

第十六章 宴会服务	(165)
第一节 高档酒水知识.....	(165)
第二节 鸡尾酒服务知识.....	(173)
第三节 名菜名点服务.....	(178)
第四节 茶艺服务.....	(190)
第五节 营养配餐.....	(196)
第六节 宴会菜单.....	(203)
第十七章 高档餐、酒用具的使用保管	(206)
第一节 酒吧及西餐宴会常用酒具.....	(206)
第二节 高档玻璃餐、酒具的清洁保养.....	(207)
第三节 高档装饰器皿的使用与保养.....	(208)
第十八章 餐厅管理	(210)
第一节 餐饮企业经营管理基础知识.....	(210)
第二节 协调管理.....	(214)
第三节 餐饮服务中特殊问题的处理方法.....	(221)
第十九章 培训与指导	(226)
第一节 对初、中级餐厅服务员的培训.....	(226)
第二节 新餐厅服务员岗位培训.....	(228)
第三节 知识培训与技能培训.....	(231)

第一部分 餐厅服务员初级技能

第一章 接待服务（一）

第一节 餐厅服务员一般接待知识

餐厅的接待服务工作是餐饮企业服务质量的重要组成部分。因为它直接与宾客接触，所以餐厅服务员要眼观六路、耳听八方，满足宾客的饮食需求，为他们在餐厅用餐提供方便。创造优雅的环境，提供热情周到的服务，创造企业更大的经济效益，是做好接待服务工作的目标。

一、接待准备

1. “六知三了解”

餐厅服务员在接待宾客服务准备中，要做到“六知三了解”。六知即：知主办单位，知主宾身份，知开席时间和就餐标准，知桌数和人数，知本餐厅经营的风味和特色，知当天供应菜点及酒水的品种、价格；三了解即：了解宾客的风俗习惯、生活忌讳和特殊需求。

2. 不同职业、年龄宾客的就餐心理

由于宾客职业、年龄的不同，导致他们就餐心理各异。研究宾客的心理活动，并掌握其规律，有利于我们更好地开展服务工作。

（1）不同职业宾客的就餐心理 一般说来，普通劳动群众比较讲究经济实惠，偏爱价廉、量大能下饭的菜肴，但随着生活水平的提高，他们对菜肴的要求也逐渐讲究质量精细、数量充足；知识分子、干部比较喜欢质细、清淡、少而精的菜肴；文艺界人士则要求菜肴鲜嫩，营养价值高，口味要避酸辣，免刺激；运动员既重视菜肴的营养价值，又要求数量充裕。不同职业的外宾，除具有以上的要求和习惯之外，又都具有一个共同点，就是品尝具有中国特色的菜肴。所以，餐厅服务员要注意推荐和引导，使不同层次、不同职业的宾客都能得到满意的服务。

（2）不同年龄宾客的就餐心理 到餐厅用餐的客人由于年龄各异，因此他们就餐心理也不同，作为餐厅服务员应能够从年龄上判断客人的就餐需求，推测他们的用餐心理。

儿童用餐，由于他们处在发育期，感官发育不全，对于味道过浓过重和酸辣菜品不易接受，一般喜欢清淡、鲜嫩、色泽鲜艳、甜脆单一的食品。他们的就餐心理是要求就餐速度快，花样品种多。老年人消化能力弱，喜欢松软、油轻、味厚、低糖、低盐、易消化的食

品。他们的就餐心理一般要求价格低,菜品质量优,环境清洁,态度热情。中年人属于成熟型,接受能力强,喜欢辛辣、味重、复合型口味的菜品。他们的就餐心理对菜品、环境、服务、价格的要求一般比较求全。

如果是家宴,一家老少三代全家聚餐。餐厅服务员介绍菜品时,应偏重老人和儿童,显示对老人的尊敬。这种全家福家宴,应该上菜速度快,照顾小孩吃饭快的特点,让小孩每道菜都能吃上。老年人吃饭比较注意价格,因此,结账时,尽量小声告诉中年人,让老年人得到安慰,又显示出中年人处事得体大方。

3. 物品准备

营业前,认真做好清洁工作,将餐厅的地面、门窗、灯具等清扫、擦拭干净,将桌椅擦拭干净并摆放整齐。

将开餐所用的物品准备好,如各种餐具、酒具、茶具、调味品、托盘、开瓶器、菜单、点菜单、饮料单、台布、餐巾、小毛巾等。检查服务现场,桌椅码放整齐,餐台标出台桌号,并摆放好规定物品。酒吧台要清理干净整齐,所售各种酒水的包装要擦拭干净,摆放好,严禁销售过期酒水。

二、中餐零点接待服务

中餐服务分为零点接待服务、团队接待服务和宴会服务等,这里介绍零点接待服务形式。

零点接待也称散座服务或小吃服务。零点是指客人随到随吃,自行付款。餐厅通常有早餐、午餐、晚餐和夜餐等。餐厅设置有大小不同的餐桌,以适应不同人数的客人需要,既可以随到随吃,也可预约定餐。餐厅有时会连续接待客人,当第一批客人刚用完餐,清台后,又接待第二批客人,这就出现了“翻台”(饮食业专业术语)。零点服务是餐饮服务中最普遍、最常见的一种服务,它在整个餐厅服务工作中占很大比例。其服务方式是餐厅服务员主动向客人介绍菜品,同时接受客人点菜,食品饮料服务到桌,最后凭账单结账。

零点服务的主要任务是接待零星客人就餐。其特点一是宾客用餐具有多样性。散座宾客来自四面八方,地区、民族、国家各不相同,生活习惯、口味特点、就餐目的也各有特点。二是宾客就餐时间具有随意性。宾客进餐厅时间,不是随着营业时间而有规律同时进餐厅。客人用餐时间交错,接待服务工作量大、不均衡,而且客人在餐厅时间长,对此,餐厅服务员应自始至终精神饱满地投入工作,不但要接待好第一批宾客,而且要接待好最后一批宾客。特别是在激烈的市场竞争中,许多餐厅24 h营业,这就更加大了宾客进餐厅的随意性。无论宾客何时进餐厅,我们都应主动热情地接待好每一位宾客。三是宾客对用餐环境有选择性。散座宾客由于标准、档次、用餐目的不同,选择环境也不一样。例如:儿童喜欢选择宽敞明亮的环境,老年人喜欢选择出入方便的环境,成年人喜欢选择明快环境,青年朋友则喜欢选择安静、私密性强的环境。因此,餐厅要提供优美的环境、优等的饭菜和优质的服务,餐厅服务员要因人而异,巧妙地为宾客安排坐位,这也是一门餐厅服务员应该掌握的服务艺术。

1. 餐前准备

餐厅服务员在营业前,岗前列队站好,由餐厅经理开例会,分配布置当日工作。按服务程序做好开餐前的准备工作,这是做好服务工作的开始曲。

(1) 环境准备 一要地面光。扫地，擦地板，打蜡或吸尘。二要四周洁。擦门窗玻璃、楼梯扶手，拂去墙壁、多宝槁、衣帽柜、装饰物等处灰尘。三要桌椅净。桌面无油腻、水迹，桌腿、椅背、椅腿擦净，并检查有无松动、坏损，若有应及时修补。四要打扫工作台。工作台应干燥、清洁，无灰尘、油污。整个餐厅窗明几净，整洁明亮。五要调好室内灯光。六要摆好室内屏风、装饰物等。七要根据需要做好节假日、喜宴的店堂美化工作。

(2) 物品准备

1) 餐具、用具准备 根据餐厅类别，将所需餐具、用具消毒后叠放在备餐间或备餐桌上。所需餐具有：餐碟、味碟、小汤碗、小汤匙、筷子等。所需用具有：台布、餐巾、小毛巾、花瓶、调料壶、牙签筒、烟灰缸、冰桶、洗手盅等。所需酒具有：水杯、葡萄酒杯、烈性酒杯等。

2) 服务用品准备 如各种托盘、开瓶工具、餐巾、牙签等。

3) 酒水饮料准备 备好供应的酒水饮料、茶叶、开水、冰块等。

4) 当日菜单准备 在开业前，应熟悉当日菜单、品种、价格、主料、辅料。要知道当天推销的新品种和受季节变化不供应的品种。

(3) 心理准备 在接待服务中，餐厅服务员要做好应酬各种情况的心理准备。俗话说，店门一开，八方客来。来餐厅用餐各种各样的人都有，由于他们年龄、职业、身份、地区、性别、国籍不同，因此用餐目的、标准及要求也各不相同，餐厅服务员要能做到眼观六路，耳听八方，处处留心，时时细心，事事精心，对顾客的眼神、表情、举止、动作要善于观察和判断。

吃便餐的客人需要方便，迅速上菜；

吃快餐的客人需要菜品丰盛、快捷；

改善生活的客人需要讲究风味，菜品高质量；

聚餐的客人需要愉快的环境，当好服务参谋；

品尝风味的客人需要正宗的风味、细致的服务；

宴请的宾客需要突出主人热情、好客氛围；

旅游客人需要品尝风味，提供特色；

年长客人需要周围安静，饮食清淡，服务周到；

残疾客人需要受人尊重，耐心服务，体贴入微。

餐厅服务员对各类宾客多种用餐要求要有心理准备，要因人而异地服务，掌握好尺度，使服务接待工作恰到好处。

(4) 仪表仪容准备 餐厅服务员仪表仪容总的要求是端庄典雅。形貌庄重大方，给人以亲切、可信赖的印象。仪容要求是适度、美观、容光焕发、精神振作。女餐厅服务员应淡妆上岗，各种装饰品一般不用，用则求简。

餐厅服务员上岗要精神饱满，注意力集中，面带微笑，体态高雅，举止庄重，落落大方。上岗前，餐厅服务员要面对镜子，自我检查一下，是否合乎要求。或餐厅服务员双方相互检查，相互纠正，以最佳的精神状态做好开业前的准备。

(5) 服装发型和个人卫生准备 餐厅服务员上岗，必须按规定着装，左前胸佩戴标牌，工作服整齐清洁，纽扣齐全，平整笔挺。衬衣一般系裤内或裙内，领带、领结符合规定，做到无脏、无皱、无破损。

头发梳理整齐，男发不超过发际线，不盖耳，不过领，不留大鬓角。女发不过肩。

个人卫生清洁，保持手洁，不留长指甲，女餐厅服务员不能涂抹有色指甲油。要勤换衣，避免异味，保持体味清新。男餐厅服务员可抹少许男士香水，女餐厅服务员可在手腕、腋下、颈动脉处抹少许香水。

总之，餐厅服务员要以旺盛的精神、充沛的体力、清晰的思维、敏捷的动作、明亮的眼睛、有条不紊地做好餐前各项准备工作。

2. 热情礼貌服务

(1) 迎宾引领

1) 微笑问候 客人进入餐厅时，要有专职的迎宾员或餐厅经理站在餐厅门口热情迎接，礼貌问候。常说：“您好！欢迎您的光临！”“您好！欢迎您，您一共几位？”“您好！请您随我来。”等等。迎宾要面带微笑，真诚热情，目光正视，使宾客一进门就留下一个美好的印象。

2) 主动引领 迎宾员问候接待宾客后，根据客人的人数或要求，将其引领到合适的位置。

3) 为客人拉椅让座 拉椅时，餐厅服务员要用双手握住椅背，将椅向后退一步，请客人走到桌前，再将椅推回原处，并招呼客人请入座，以示对客人的尊敬和礼貌。

4) 递送菜单 宾客入座后，把菜单呈给客人，给客人 5~10 min 选菜的时间。

5) 斟茶送水 根据季节变化，餐厅服务员主动为宾客送热（冷）毛巾，介绍茶的品种，按客人点的品种沏好茶，并为在座的每一位客人斟茶。斟茶先从主宾开始，有老人的情况下，先由长辈开始。斟茶不要太满，七成为宜。

(2) 订菜和酒水 订菜服务是零点服务的中心环节，也是体现餐厅服务员服务技能和销售技能的重要时机。

1) 餐厅服务员准备好订菜的本和笔 目前酒楼（饭店）餐饮服务都用无炭复写纸为客人订菜，圆珠笔要能书写流利。

2) 订菜时餐厅服务员的位置 餐厅服务员为客人订菜时，应站在点菜客人的左后侧。站立姿势端正，手持本和笔，身体稍前倾，显示出谦恭的态度，随时听候客人的吩咐。

3) 订菜的方法 餐厅服务员要对客人所点菜肴做出回答，说“好”或“是”，表示已做好记录。

餐厅服务员为客人订菜时要适时向客人介绍菜肴的特点，根据客人人数介绍菜肴数量，并认真回答客人的询问。客人订完菜后，要主动重复客人所订菜肴的名称和数量，然后向客人表示感谢，请客人稍等。

4) 订酒和饮料 餐厅服务员应主动向客人介绍本餐厅经营的各种酒水饮料，认真记录客人所订的酒水饮料名称。如果菜单上有酒水饮料单的可请客人看，然后再做决定。

订菜和订酒后，餐厅服务员要向客人主动重述客人所订菜肴和酒水饮料的名称和数量，同时，也要将客人的各种要求重复一遍。

(3) 传递菜肴订单 客人订菜后，餐厅服务员要将订菜单分别送到厨房、吧台和账台。送到厨房的一联要根据客人订餐情况分别准确地送到冷菜间、热菜间和面点间，以便厨师照单准备。目前许多餐饮企业为了防止厨房出菜上错桌，大都采用在传菜单上夹夹子的做法。餐厅服务员将特制的夹子夹在传菜单上，厨师把菜做好后将夹子夹在盘边。当然每个夹子上都写有客人所在餐桌的号码。传菜员将菜传到桌旁，将夹子取下，把菜盘送到餐桌上。

(4) 上饮料和上菜服务

1) 上酒水饮料 首先根据客人所订酒水的品种,送上合适的杯具。酒杯一般放在水杯的右侧。再取来客人所订酒水,当着客人的面示瓶、开瓶。开瓶的操作要迅速安全,同时不要发出不必要的响声。

为客人斟倒第一杯酒。酒品开瓶后,餐厅服务员应立刻为客人斟倒第一杯酒。斟酒后将酒瓶放在餐桌的适当位置,随手撤下斟完的酒瓶,为上菜做好准备。

2) 上菜服务 上菜服务最重要的一点是要保证菜肴应有的温度。中餐上菜的服务顺序是冷菜先上,接着上热菜、主食、汤,最后上餐后点心、水果等。具体要求有以下几点:

①餐厅服务员每上一道菜都要及时报菜名。如果是风味菜肴,还要介绍口味和吃法,以增加客人的兴趣。

②餐厅服务员在上菜时,动作要轻稳,注意不要将汤汁洒在餐台上,更不可洒在客人的衣服上。如果餐桌上已摆满了菜盘,餐厅服务员可先整理一下台面,然后再上菜。上菜时,要使用服务敬语提醒客人,防止出现意外。

③上有配食佐料的菜肴时,应将主菜与配汁同时上桌,或者是先上佐料再上主菜。

④掌握好上菜的节奏。上菜的顺序要正确,上菜的速度不一定是越快越好。当餐厅服务员为客人上第一道菜时,要主动对客人讲:“对不起,让您久等了!”上完最后一道菜时也应该提醒客人:“您的菜上齐了,请慢用!”等服务敬语,让客人心中有数。

另外,上主食和汤的时间要视客人用餐情况和要求而定。

(5) 用餐服务 菜上桌后,客人在用餐时,餐厅服务员应该不断地主动为客人服务,来体现其良好的服务素质。

此时,餐厅服务员应该在所负责的餐台附近巡视,及时发现客人的需求。客人盘中有了骨、刺等马上主动上前更换餐碟。客人烟灰缸中有了烟头应立即更换干净的烟灰缸。客人的杯中酒没有了,马上为客人添加。在规定的时间内,当发现客人所选菜品没有上齐,要立即与传菜员联系,尽快上菜。主动为客人分让主食和分汤。客人食用海鲜类菜肴时,及时送上洗手盅和小毛巾或餐巾纸,随时注意餐台台面的清洁工作。

(6) 结账收款 客人用餐后期,餐厅服务员应适时主动地向客人介绍餐后甜食和水果,并提供快捷的服务。餐厅服务员可在客人享用水果时,准备好客人的账单,并核对有无差错。当客人提出结账时,即可马上送上,并礼貌地小声告诉客人应付金额,然后依据客人的付款方式正确地为客户结账。

(7) 送客 当客人用餐完全结束后,餐厅服务员要为客人续添茶水,并送上小毛巾。当宾客欲起身离开时,餐厅服务员要主动上前协助拉椅,并提醒客人带好随身的物品,热情礼貌地向客人告别,并欢迎客人再次光临。

第二节 中国菜基本知识

作为一名餐厅服务员,应不断丰富自己的菜品知识,这是提高服务质量的基础。

菜肴,是指在一定的区域内,因物产、气候、历史条件、饮食习俗的不同,经过漫长的

历史演变而形成一整套自成体系的烹饪技艺，并被后人所公认的地方菜。中国地大物博，民族众多，饮食习惯各不相同，公认的四大菜系有鲁菜、川菜、苏菜、粤菜，后又细分化，发展为八大菜系，即鲁菜、川菜、苏菜、粤菜、浙菜、闽菜、徽菜、湘菜。

一、山东菜系

简称鲁菜，主要由济南菜和胶东菜组成。它是我国北方菜的代表，华北、东北等地的菜肴，均受山东菜的影响。山东是我国古代文化的发祥地之一。北魏山东人贾思勰在《齐民要术》中已记载有山东菜百种以上，烹调方法有蒸、煮、烧、炖、酿、煎、熬、烹、炸、腊、泥烤等，这是我国最早的菜谱。明清时期鲁菜的品种和质量不断丰富和提高，济南、胶东两地方菜传入宫廷，成为御膳的主体。鲁菜在我国是影响最大的菜系之一。

鲁菜可分济宁、济南、胶东三个分支。济宁地区以烹制河鲜及干鲜珍品见长，自成一体。济南菜取材广泛，品种多，以清香、鲜嫩、味纯为特点，口味略咸，尤精于制汤。胶东菜主要以烹制海味见长，以鲜为主，口味清淡，厚汁厚味。鲁菜选料精，制作细，宴会以丰盛实惠著称。

鲁菜著名代表菜有葱烧海参、油焖大虾、九转肥肠、油爆双脆、烩乌鱼蛋汤、锅塌豆腐、奶汤蒲菜等。

二、四川菜系

简称川菜，主要由成都菜和重庆菜组成，历史悠久，享誉中外。

四川菜系的烹调技艺精深，调味品多，很有特色。菜肴的口味丰富而独特，素有“一菜一格，百菜百味”之美称。川菜口味特点是甜、咸、酸、麻、辣、香、鲜、嫩、软、脆十味皆备，又以麻、辣、酸为主。四川菜约有 300 多个品种，代表菜有鱼香肉丝、宫保鸡丁、麻婆豆腐、灯影牛肉等。

三、江苏菜系

简称苏菜，主要由淮阳菜、苏州菜和南京菜组成。

淮阳菜包括扬州、镇江、淮安一带的菜肴，其特点是少用酱油，以油重味浓为主，菜肴油而不膩，烂而不糊，代表菜有清蒸鲥鱼、扬州锅巴。

苏州菜包括苏州、无锡两处的地方菜肴。其特点是细切粗斩，制作精细，用料考究，口味浓中带甜，侧重酥烂鲜香，代表菜有叫花鸡、松鼠鳊鱼等。

南京菜以烹制鸡鸭见长，特点是滋味柔和，咸淡相宜，厚汁本味，鲜香酥嫩，代表菜有南京扒鸡、清炖八宝鸡、煨三鸭等。

四、广东菜系

简称粤菜，包括广州、潮州、东江三个地方菜。粤菜用料广泛新奇，蛇、狗、猫、猴都能制成美味佳肴。菜肴清淡、生脆、爽口。在口味上，清、香、酥、脆、浓和咸、甜、酸、辣、苦、鲜五味皆备。主要菜肴有烤乳猪、龙虎斗、开煲狗头、白斩鸡、东江盐烧鸡等。

五、浙江菜系

简称浙菜，由杭州菜、宁波菜、绍兴菜组成，其中以杭州菜为代表。杭州菜形成于南宋时期，刀工讲究，制作精细，口味具有清淡、香脆、细嫩的特点，代表菜有西湖醋鱼、龙井虾仁、杭州酱鸭等。

宁波菜多以烹制海鲜为主，特点是鲜香清淡、酸甜，代表菜有三丝拌蛰、丝瓜卤蒸黄鱼等。

绍兴菜以制作河鲜、家禽为主，口味具有香酥绵糯，滋味浓重，富有乡土风味。

六、福建菜系

简称闽菜，由福州、泉州、厦门等地方菜组成，以福州菜为代表。烹调的原料多为海味品。菜肴的特点是色彩绚丽，味鲜而清淡，略带酸甜。代表菜有佛跳墙、鸡汤川海蚌、福寿全、太极明虾等。

七、安徽菜系

简称徽菜，发源于安徽的徽州，以擅长烹调山珍和河鲜而著称。山珍如山鸡、野鸭、斑鸠、果子狸等，河鲜如鲥鱼、鳊鱼、河虾、河蟹等。安徽菜口味特点突出三重：重油、重色、重火候。代表菜有红烧果子狸、雪冬烧山鸡、葫芦鸭子、蟹黄虾盅等。

八、湖南菜系

简称湘菜，主要由长沙地区、洞庭湖区和湘西区三种地方菜组成。湘菜源远流长，距今已有2300多年历史，它不仅品种多，而且风味独特。其显著特点一是刀工精妙，形味兼美；二是长于调味，酸辣著称；三是技法多样，注重火煨。湖南菜系代表菜品种较多，主要有东安子鸡、辣味合蒸、发丝百叶、口蘑汤泡肚、柴把鳊鱼、原汁水鱼、黄焖鳝鱼、油淋子鸡等。

第二章 餐巾折叠（一）

第一节 餐巾的作用和类型

餐巾折花是餐前的准备工作之一，主要工作内容是餐厅服务员将餐巾折成各式花样，插在酒杯或水杯内，或放置在盘碟内，供客人在进餐过程中使用。

一、餐巾的作用

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。餐巾的主要作用有以下几种。

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，蕴含着不同的宴会主题。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

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。如折出比翼齐飞、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。

二、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；湖蓝在夏天能给人以凉爽、舒适之感。

三、餐巾折花注意事项

1. 操作前要洗手消毒。
2. 在干净的托盘或餐盘中操作。
3. 操作时不允许用嘴咬。
4. 放花入杯时，要注意卫生，手指不允许接触杯口，杯身不允许留下指纹。
5. 餐巾折花放置在杯中高度的2/3处为宜。

第二节 餐巾折花的造型与技法

餐巾折花的造型和种类很多，技法也各不相同。作为餐厅服务员要掌握餐巾折花的基本造型和折叠技法。

一、餐巾折花的造型种类及其选择

1. 餐巾折花造型种类

(1) 按摆放方式分 可分为杯花和盘花两种。

杯花需插入杯中才能完成造型，出杯花形即散。由于折叠成杯花后，在使用时其平整性较差，也容易造成污染，所以目前杯花已较少使用，但作为一种技能，仍在餐厅服务中存在。

盘花造型完整，成型后不会自行散开，可放于盘中或其他盛器及桌面上。因盘花简洁大方，美观适用，所以盘花呈发展趋势。

(2) 按餐巾花外观造型分 可分为植物、动物、实物三种。

植物类花形是根据植物花形造型，如荷花、水仙等。也有根据植物的叶、茎、果实造型的，如慈姑叶、竹笋、玉米等。

动物类花形包括鱼、虫、鸟、兽，其中以飞禽为主，如白鹤、孔雀、鸵鸟。动物类造型有的取其整体，有的取其特征，形态逼真，生动活泼。

实物类花形是指模仿日常生活用品中各种实物形态折叠而成，如帽子、折扇、花篮等。

2. 餐巾折花造型的选择

(1) 根据宴会的规模选择花形 大型宴会可选择简洁、挺括的花形。可以每桌选两种花形，使每个台面花形不同，台面显得多姿多彩。如果是1~2桌的小型宴会，可以在一桌上使用各种不同的花形，也可以2~3种花形相间搭配，形成既多样又协调的布局。

(2) 根据宴会的主题选择花形 主题宴会因主题各异，形式不同，所选择的花形也不同。

(3) 根据季节选择花形 选择富有时令的花形以突出季节的特色，也可以有意地选择象征一个美好季节的一套花形。

(4) 根据宗教信仰选择花形 如果是信仰佛教的，勿叠动物造型，宜叠植物、实物造型。信仰伊斯兰教的，勿用猪的造型等。