



校本教材 阜阳科学技术学校

刘博高星级酒店管理省级名师工作坊

# 酒店餐饮管理实训 简易教程

编著：刘 博

校内实训指导用书

2017年6月20日

目 录	页码
实训目标	3
教学安排	3
项目课程结构	5
实训项目	6
项目一 走进餐饮部	7
项目二 托盘	8
项目三 餐巾折花	12
项目四 中餐厅服务摆台	16
项目五 西餐宴会摆台	23
项目六 酒水服务	28
项目七 菜肴服务	32
项目八 撤换餐用具	36
项目九 点菜服务	38

## 简介

饭店餐饮服务与管理是一门综合性、实践性很强的课程，教学中要求理论与实践高度结合，以培养学生的实际操作能力为主要目标。通过实践性、开放性和职业性的实训实践活动，培养学生的职业道德和职业素养，使学生熟练掌握饭店餐饮服务与管理方面的技能技巧，并能够运用相关的管理学基本理论、方法于饭店餐饮服务管理实践，为以后从事饭店餐饮服务与管理的工作打下坚实的基础。

### 一、实训目标

饭店餐饮服务与管理是由课程教学，实践教学（实习）和职业技能考核（中级餐饮服务人员）三个环节构成的，是工学结合的重要体现。课程教学体系的培养目标是从市场对人才的实际需求出发，以职业岗位群的工作目标为依据，通过循序渐进的教学与实训，培养既懂餐饮服务与管理理论知识，又具有操作技能和实际工作能力，能满足高星级饭店餐饮服务的高级技术型人才。该课程教学目标包括：知识目标、能力目标和素质目标。

**知识目标：**餐饮服务与管理主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮市场、餐饮营销与竞争、菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

**能力目标：**通过学习，使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调

管理的能力等。

素质目标：通过该门课程的学习，希望学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点基层督导的素质和管理能力。

## 二、教学安排

课程教学过程包括课堂理论教学和技能实训教学两个环节。其中理论教学环节主要以饭店餐饮部的对客服务与管理活动为主线，系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法，主要包括：餐饮服务与管理概论、餐厅服务技能、餐厅服务与管理、宴会管理、菜单管理、餐饮原料管理、餐饮营销等。主要使学生全面地了解餐饮部运行与管理的内容，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。实践教学主要训练饭店餐饮服务的基本技能，通过实训使学生掌握餐厅服务中的托盘、中西餐摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务以及撤换餐用具等餐间服务技能，使学生成为一名动手能力强、上岗即能上手的合格餐厅服务人员。“餐饮服务与管理”课程实训课程采用模块式教学。具体实训项目如下。

## 项目课程结构

序号	项目名称及内容	实训课学时
项目一	餐饮概述	2
	模块一走进饭店，认识餐饮部	
	模块二餐饮部产品的产销特点	
项目二	餐饮服务人员的素质要求	
	模块一服务姿态	2
	模块二服务语言	
	模块三仪表仪容	
项目三	餐饮服务的基本技能	14
	模块一托盘技能	
	模块二餐巾折花技能	
	模块三斟酒技能	
	模块四摆台技能	
	模块五上菜技能	
	模块六分菜技能	
	模块七其他服务	
项目四	中餐服务	8
	模块一零点服务	
	模块二宴会服务	
	模块三中餐主题宴会台面设计	
项目五	西餐服务	6
	模块一西餐简介	
	模块二西餐服务	
	模块三自助餐服务	
项目六	酒水服务	2
	模块一酒水的品种	

## 模块二 酒水的斟倒

项目七：菜肴服务	6
项目八 撤换餐用具	2
项目九 点菜服务	2

## 实 训 项 目

序号	实训项目	课时
1	走进餐饮部	2
2	托盘	2
3	餐巾折花	4
4	中餐厅服务摆台	8
5	西餐宴会摆台	6
6	酒水服务	4
7	菜肴服务	6
8	撤换餐用具	2
9	点菜服务	2

## **实训项目一：走进餐饮部**

[实训指导]

实训项目名称 参观酒店餐饮部

实训时间 2 学时

实训要求 参观星级酒店餐饮区域与公共区域，了解餐饮部组织机构设置和主要设施布局。

实训准备 1、事先联系高星级酒店餐饮部，确定时间，明确详细安排。  
2、学生统一着制服。

实训方法

- 1、参观餐饮部餐厅和厨房，包括中餐厅、宴会厅、西餐厅、中厨房等。
- 2、在参观过程中，任课教师带队，安排餐饮管理人员或培训员对酒店餐饮部的机构设置情况，各区域职能及主要岗位职责进行讲解。

## 实训项目二：托盘

托盘是餐厅服务人员在餐前摆台准备、餐中提供菜点酒水服务、餐后收台整理时必用的一种服务工具。正确的使用托喷，是每个学生从事餐饮服务工作的基本实操技能，同时可以提高工作效率和服务质量，规范餐厅服务工作。托盘时，要讲究卫生，保持安全平衡、汤汁不洒、菜形不变等。

### [实训指导]

实训项目名称 托盘

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 2 学时

实训要求 要求学生能够熟练掌握轻托的操作技能，理盘、装盘、起托、行走、卸盘的方法正确，能够持续 5 分钟，托盘平稳，无翻盘、杯中水外溢等情况的发生。

实训准备 圆托盘若干，装满水的啤酒瓶、白酒瓶，水桶

实训方法 先由老师进行示范讲解，将学生分成 5 人一组，在实训室按“S”行托盘路线进行练习，可按 1 瓶走 3 次，2 瓶走 4 次，3 瓶走 2 次，4 瓶走 1 次的规律练习。最后考核测试。

### [实训流程]

- 1、标准讲解
- 2、教学示范
- 3、分组练习
- 4、课后训练



## [实训内容]

轻托一般在客人面前操作，主要用于托送较轻的物品和对客服务，所托重量一般在 5kg 左右。轻托动作要求熟练、优雅和准确。具体操作步骤如下：

### 1、理盘

根据所托的物品选择清洁合适的托盘，如果不是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布并将其铺平，四边与盘底相齐，做到整洁美观，防止盘内物品滑动。

### 2、装盘

根据物品的形状，体积和使用先后合理安排，以安全稳当和方便为宜。一般是重物、高物放在托盘里挡，轻物、低物放在外挡；先上桌的物品在上、在前；后上桌的物品在下、在后；要求重量分布均衡，重心靠近身体。

### 3、托盘

左手向上弯曲，小臂自然垂直于左胸前，左大臂与左小臂成 90°；掌心向上，五指分开，以大拇指指端到手掌的根部部分和其余四指托住底盘，手掌自然形成凹形，掌心不要与底盘接触。

### 4、起托

起托时，应将左肘和左手放到与托盘同样的平面上，用右手慢慢将托盘移至左手掌上，托住盘底；托稳后用右手扶住托盘起身，调整好重心后松开右手即可托盘行走。

### 5、行走

行走时要头正肩平，上身挺直，目视前方；脚步轻快稳健，精力集中，随着步伐移动；托盘会在胸前自然摆动，但以菜肴酒水不外溢为标准。

### 6、卸盘

到达目的地，要把托盘平稳地放到工作台上，再安全取出物品。用轻托方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，勿使托盘翻倒。

[实训考核]

### 托盘技能实训测试表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	理盘	(1) 根据所托的物品选择清洁合适的托盘 (2) 使用抹布和消毒液将托盘擦拭、消毒 (3) 如果不是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布	(1) 未选用干净的托盘扣 6 分 (2) 托盘未经擦拭、消毒扣 6 分 (3) 不防滑托盘未垫垫布扣 7 分	19		
2	装盘	(1) 根据物品的形状，体积和使用先后合理安排 (2) 一般是重物、高物放在托盘里挡，轻物、低物放在外挡 (3) 先上桌的物品在上、在前；后上桌的物品在下、在后 (4) 要求重量分布均衡，重心靠近身体	(1) 未根据物品的形状，体积和使用先后合理安排扣 7 分 (2) 装盘物品顺序不规范扣 7 分 (3) 未按物品上桌顺序装盘扣 8 分 (4) 托盘重量分布不均衡，重心不稳扣 8 分	30		
3	起盘	(1) 托盘的手势 (2) 小臂与大臂垂直于左胸前，平托略低于胸前	(1) 五指未分开，手掌贴			

托盘扣 8 分

(2) 托盘姿势过高或过低扣 8 分 16

4 行走 行走姿态优美

头正肩平

脚步轻快

右手自然摆动 (1) 行走时未能头正肩平, 上身挺直扣 7 分

(2) 脚步乱套, 有小跑等现象扣 7 分

(3) 托盘内酒水外溢或打翻扣 7 分 21

5 卸盘 (1) 到达目的地, 要把托盘平稳地放到工作台, 再安全取出物品

(2) 用轻托方式给客人斟酒时, 要随时调节托盘重心, 勿使托盘翻倒 (1) 到达目的地, 未按标准将托盘平稳摆放扣 7 分

(2) 托盘打翻扣 7 分 14

合计 100

考核时间: 年 月 日 考评教师签名: \_\_\_\_\_

### 实训项目三：餐巾折花

餐巾，又名口布、茶巾、席巾等，是餐厅经营中供宾客用餐时专用的卫生清洁用品，折成各种花型后，就成为餐台布置中的艺术装饰品。餐巾折花的灵活运用是使餐台造型设计趋于完美的重要手段。造型美观、技法熟练的餐巾折花，会极大地提高餐台的观赏价值。餐巾按折叠方法和摆设工具的不同，可分为杯花和盘花；按造型分类，可分为植物类造型、动物类造型和实物类造型三类。

#### [实训指导]

实训项目名称 餐巾折花

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 4 学时

实训要求 能够掌握熟练掌握餐巾花的基本技法，学会 30 种以上花型，能够运用基本技法在十分钟内折叠十种餐巾花，要求动物造型、植物造型、实物造型的餐巾花都有，并且花形美观大方。

实训准备 准备 30cm 以上平瓷盘 1 个（消毒干净），消毒毛巾若干，餐巾 10 块，水杯 10 个。

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

#### [实训流程]

- 1、标准讲解
- 2、教学示范
- 3、课堂训练
- 4、课后训练

## [实训内容]

### 1.餐巾折花

#### (1) 折叠的技法

折叠是最基本的餐巾折花方法，几乎所有的折花都会用到，折叠时要熟悉造型，看准折缝和角度，一次叠成，以免影响造型的美观。

#### (2) 推折的技法

推折是打折时应用的一种手法。推折时，工作台面要干净光滑。折时注意用拇指、食指紧紧握紧向前推，用中指控制间距，不能向后拉折，一般应从中间向两边推折。

#### (3) 卷的技法

卷是将餐巾卷成圆筒形并制出各种花形的手法，要求用拇指控制卷的速度和卷筒粗细，要卷的紧凑、挺括。分为平行卷和斜角卷两种。平行卷要求两手用力平均，同时平行卷动，餐巾两头形状一样。斜角卷要求两手能按所卷角度的大小，相互配合卷。

#### (4) 穿的技法

穿是指用工具从餐巾的夹层折缝中边穿边收，形成皱褶，使造型更加逼真美观的一种方法。穿时要注意握住餐巾，不要散形。穿好的褶裥要平、直、细小、均匀。

#### (5) 翻的技法

翻时注意叶子对称，大小适宜，距离相等，形象逼真，自然美观。

#### (6) 拉的技法

拉时一定要用力均匀，大小比例适当，不要猛拉。

#### (7) 捏的技法

捏主要是做鸟头或其它动物的头时所使用的。要求用拇指和食指将餐巾巾角的上端拉挺做头颈，然后用食指将巾角尖端向里压下，再用中指与拇指将压下的巾角捏紧成造型。

#### (8) 掰的技法

掰花瓣层次要分明，大小距离要适当，用力要均匀，以免花型松散。

#### (9) 攥的技法

攥在手中的部分应攥紧，不能因为右手的操作而松散。

#### ☆要点提示

(1) 注意操作卫生。

(2) 操作过程中不能用嘴吹、牙咬、下巴按，尽量不要讲话。

(3) 放入杯花时，要用手拿取杯子的下半部，手不能碰杯口。

#### [实训考核]

#### 餐巾折花实训测试表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
----	------	------	------	----	----	----

1	叠口布	会折五种动物造型、五种植物造型	按指定品种折口布花，5种动物造型，5种植物造型	30		
---	-----	-----------------	-------------------------	----	--	--

		推折均匀整齐、造型美观形象逼真	折叠动作规范、熟练、优美；口布花形象逼真、线条挺刮	20		
--	--	-----------------	---------------------------	----	--	--

		手法规范	插入杯中部分保持美观，插入杯中三分之二处，口布花放入杯中时，手不碰杯口	5		
--	--	------	-------------------------------------	---	--	--

操作卫生 注意操作卫生，在平盘内进行，不允许用牙叼咬和使用其他

辅助用品 5

2 摆放口布花 摆放整齐，突出正副主人位 口布花成型后正面朝外，口布花摆放整齐，高矮有序，突出正副主人位 10

观赏面朝向客人 口布花观赏面朝向客人 10

摆放位置与杯具距离 放口布花的水杯摆放在黄酒杯左侧的水平线上，水杯口距黄酒杯口 1 厘米 10

综合效果 造型美观形象逼真 10

合计 100

考核时间： 年 月 日 考评教师签名：\_\_\_\_\_

## 实训项目四：中餐厅服务摆台

摆台，就是为宾客就餐摆放餐位，确定席位，提供必要的就餐用具，包括布置餐桌、铺台布、安排席位、准备用具、摆放餐具、美化席面等等。摆台是餐厅服务中一项要求较高的基本技能，它摆得好坏直接关系到服务质量和餐厅的面貌。

[实训指导]

[实训流程]

实训项目名称 中餐零点、宴会摆台

实训时间 8 学时

实训要求 要求学生在 10 分钟内能够独立摆完十人餐台，操作手法卫生，餐具配套齐全，位置摆放合理、均匀，整体美观大方，摆放顺序正确，餐具无落地，对餐具轻拿轻放。

实训准备 托盘两个，花瓶 1 个，公用勺 2 把、公用筷架 2 个，骨碟 12 只，口汤碗 10 只，调味碟 10 个，调羹 10 个，水杯、黄酒杯、白酒杯各 10 个，筷子 12 双，牙签 10 根，烟缸 4 个，筷架 10 个

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

[实训内容]

### 1、铺台布

将台布折好，站在副主人位一侧，将椅子拉开，身体离桌边 10 公分。打开台布，



正面朝上，台布中心凸缝朝上，且对准正副主人，台布四周下垂部分均等，十字居中，铺台布动作规范

## 2、放转台、花瓶

台布铺好后，将转盘底座放在台面中心位置，然后将转盘放在底座上，轻轻转动测试，看转盘中心是否偏离，转动是否灵活。然后将花瓶放于转盘中心。

## 3、摆垫碟、骨碟

从正主人位开始按顺时针方向依次摆放，垫盘摆在席位正中，距桌边 1.5 厘米，碟间距离均匀，相对餐碟与花瓶三点一线；操作时手拿边缘部分。随后将骨碟依次摆放在垫盘中。

## 4、摆汤碗、汤勺、味碟

汤碗摆在垫盘左上方距垫盘 1 厘米处，汤勺置于汤碗中，勺把向右；味碟摆在垫盘右上方，与垫盘相距 1 厘米。

## 5、摆筷架、筷子、

(1) 筷架与味碟中心线在同一水平线上

(2) 筷子与餐碟中心线平行，相距 5 厘米

(3) 筷子尾部距离桌边 1.5 厘米，正面朝上

## 6、摆酒杯

将红酒杯摆在垫盘的正前方，距汤碗外沿 1 厘米，白酒杯在其右侧相距 1 厘米，两杯中心成一横直线。水杯放在红酒杯的左侧相距 1 厘米，两杯中心成一横直线。

## 7、摆香巾架

摆在筷子的右侧 1 厘米处，距桌边 1 厘米。

## 8、摆公用筷架、公用勺

10 人位在正副主人餐位酒具正上方摆放两套公用餐具，公用勺和公用筷并排摆放在公用盘上，公用筷在上，公用勺在下，筷尾、勺尾向右，勺和筷子中心点在台布中线上。

#### 9、摆牙签筒、烟灰缸

10 人位一般摆两个牙签筒放在公用餐具瓶的左侧，相距 1 厘米。烟灰缸摆在主人席位的右侧，每隔两位客人摆放一个，烟灰缸外沿与酒具外沿成一弧线。

#### 10、摆菜单

摆在正副主人餐具的右侧，底边距桌边 1 厘米，或者立放在餐位的右上方。

#### 11、拉椅

从主人位开始按顺时针方向进行。椅子前沿距下垂台布 1 厘米，椅子之间距离均等。

#### ☆要点提示

- (1) 摆台前，操作人员要洗手消毒，检查餐具有无破损或不洁。
- (2) 摆台时，要求餐具图案对正，距离匀称，符合标准，整齐美观。
- (3) 摆放餐具既要做到清洁卫生，又要有艺术性；既要方便宾客使用，又要便于服务人员服务。
- (4) 折叠餐巾花要注意客人的风俗习惯，避其忌讳。

#### [实训考核]

#### 中餐零点摆台测试表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

序号	评分要素	配分	评分标准	得分	备注
----	------	----	------	----	----

1 做好摆台操作的准备工作 4 (1) 物品未消毒扣 2 分；

(2) 手抓杯口、碟内扣 2 分

2 摆台操作 30 (1) 摆放餐碟，1 个间距不等扣 0.4 分；

(2) 摆放口汤碗、调羹 1 个间距不等扣 0.4 分；

(3) 摆放味碟，1 个间距不等扣 0.4 分；

(4) 摆放酒杯 1 个间距不等扣 0.4 分；

(5) 摆放筷架、筷子 1 个间距不等扣 0.4 分；

(6) 摆放烟灰缸 1 个间距不等扣 0.4 分；

(7) 餐具花纹 1 个不正扣 0.2 分；

(8) 椅子间距 1 个不等扣 0.4 分

3 操作规范 16 (1) 摆放位置错 1 次扣 2 分；

(2) 端托不规范扣 2 分；

(3) 餐饮用具错位 1 项扣 2 分；

(4) 漏摆 1 项扣 3 分；

(5) 餐饮用具落地 1 件扣 2 分；

(6) 摆台顺序错 1 次扣 2 分

4 仪表仪容

整齐干净 5 着工装，佩带操作工作牌，不得佩带首饰及其他饰物，着淡妆。

以上 1 项不达标扣 1 分

考核时间： 年 月 日 考评教师签名：\_\_\_\_\_

中餐宴会考核评分表

姓名： 台号：

序号	程序	评分标准	分值	得分
1	餐前准备	1. 仪容仪表（须发、面部、手与指甲、服装、鞋、首饰，总体印象）	5	
		2. 工作台整理，摆放有序合理		
2	铺台布	1. 站立准确，动作娴熟，一次完成	5	
		2. 台布中心居中，正缝对准主人位，四角下垂基本均等		
3	骨碟定位	1. 骨碟定位准确、匀称、间隔相等	10	
		2. 骨碟至桌边 1.5CM		
		3. 骨碟定位一次到位		
		4. 操作卫生，拿边缘部份		
4	拉椅	1. 餐椅正对餐具，椅间距离匀称，椅边与台布相切，并成圆形	3	
5	汤碗匙、味碟、筷架	1. 汤碗置于骨碟的左上方，呈 45°角，味碟位于骨碟正上方	12	
		2. 汤匙柄向左，垂直于汤碗中line		
		3. 味碟与骨碟间距为 1CM		
		4. 筷子与桌边 1.5CM，距骨碟 1.5CM		
		5. 筷架、汤碗、味碟中线呈一条直线		
6	三杯	1. 葡萄酒杯居中，白酒杯在右，水杯在左，三杯中line呈 45 度角	10	
		2. 三杯杯肚间距 1CM，三杯中line在一直线上		

3. 葡萄酒杯位于餐位正中，与味碟、骨碟中线在一直线
  4. 操作时拿杯脚或杯下部
- 7 折花 1. 摆放时突出主位，观赏面朝向客人 15
2. 花型动植物各 5 种
  3. 捏摺均匀，形象逼真，美观挺刮
  4. 操作规范、符合卫生要求，手不碰杯口、不用口咬、筷穿方式等
- 8 托盘斟酒 1. 白酒八成，葡萄酒六成（10 分） 10
2. 从主宾位开始，商标朝向客人，顺时针方向斟倒
  3. 先葡萄酒，后白酒，旋转收口
  4. 瓶口距杯口 2 CM
  5. 左手托盘，旋于椅外
  6. 不滴不洒。每一滴扣 2 分，每一滩扣 3 分。
- 9 托盘 1. 托盘方法正确，装盘、理盘正确，符合操作规范 10
2. 托盘操作中平稳、协调
- 10 操作及整体印象 1. 整体操作规范、卫生，无不良操作习惯和动作 10
2. 操作动作轻巧，无明显餐具碰撞声
  3. 席面美观和谐，操作过程中无失误，操作姿势优美
  4. 操作中餐具落地每件扣 5 分

总分

## 中餐宴会摆台示意图

### 1. 骨碟定位示意图

主人位

### 2. 单个餐位示意图

45°      A

C

B

1.5cm

## 实训项目五：西餐宴会摆台

### [实训指导]

实训项目名称 西餐宴会摆台

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 6 学时

实训要求 使学生掌握西餐宴会摆台程序与要求。

实训准备 展示盘、主菜刀、主菜叉、汤勺、鱼刀、鱼叉、开胃品刀、开胃品叉、面包盘、黄油盘、黄油刀、点心叉、点心勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、花瓶、胡椒、盐瓶、蜡烛台、烟灰缸、托盘、台布

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

### [实训流程]

#### [实训内容]

##### (1) 铺台布

按规定铺好台布及桌群，台布中凸线对齐，两块台布面重叠 5cm，主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上，台布四边下垂均等。

##### (2) 席椅定位

摆设操作从席椅正后方进行，从主人位开始按顺时针方向摆设，席椅之间距离基本相等，相对席位的椅背中心对准，座椅边沿与下垂台布相距 1cm。

### (3) 摆展示盘

可用托盘端托，也可用左手垫好口布。口布垫在餐盘盘底，把展示盘托起，从主人位开始，按顺时针方向用右手将餐盘摆放于餐位正前方，盘内的店徽图案要端正，盘边距桌边 1.5 厘米，餐盘间的距离要相等。

### (4) 摆面包盘、黄油碟

展示盘左侧 10 厘米处摆面包盘。面包盘与展示盘的中心轴取齐，黄油碟摆在面包盘右前方，距面包盘 1.5 厘米，图案摆正。

### (5) 摆餐刀、叉、勺

从展示盘的右侧顺序摆放餐刀、叉、勺。摆放时，应手拿刀、叉、勺柄处，从主刀开始摆。

①主刀摆放于展示盘的右侧，与餐台边呈垂直状，刀柄距桌边 1 厘米，刀刃向左，与展示盘相距 1 厘米。

②鱼刀、头盘刀、汤勺、餐具摆放间距 0.5 厘米，手柄距桌边 1 厘米，刀刃向左，勺面向上。

③主叉放于展示盘左侧，与展示盘相距 1 厘米，叉柄距桌边 1 厘米。

④摆放鱼叉时，鱼叉柄距桌边 5 厘米，叉头向上突出。头盘叉（开胃叉）叉面向上，叉柄与主叉柄平行。甜食叉，放在展示盘的正前方，叉尖向左与展示盘相距 1 厘米。

⑤甜食勺，放在甜食叉的正前方，与叉平行，勺头向右，与甜食叉的叉柄相距 0.5 厘米。

⑥黄油刀斜放在面包盘上，刀刃向左，黄油刀中心与面包盘的中心线吻合，刀柄朝右下方，与面包盘水平线呈 45°角。



⑦在展示盘的正前方摆水果刀、叉时以叉压刀成斜十字形，刀刃向左下方，刀柄指向右下方，叉尖指向右上方，叉柄指向左下方。也可将甜食勺放在水果刀、叉的上面，勺面向上，勺柄朝右。

#### (6) 摆酒具

摆酒具时，要拿酒具的杯托或杯底部。

①水杯摆在主刀的上方，杯底中心在主刀的中心线上，杯底距主刀尖 2 厘米。

②红葡萄酒杯摆在水杯的右下方，杯底中心与水杯杯底中心的连线与餐台边成 45°角，杯壁间距 0.5 厘米。

③白葡萄酒杯摆在红葡萄酒杯的右下方，其他标准同上。

#### (7) 摆放餐巾

折花餐巾折花放于展示盘内，餐巾折花花型搭配适当，将观赏面朝向客人。

#### (8) 摆蜡烛台和椒、盐瓶

西餐宴会一般摆两个蜡烛台，蜡烛台摆在台布的中线上、餐台两侧适当的位置。

椒、盐瓶要在台布中线上按左椒右盐对称摆放，瓶壁相距 0.5 厘米，瓶底与蜡烛台台底距离 2 厘米。

#### (9) 摆烟灰缸、火柴

烟灰缸要放在正、副主人的正前方，它的中心在正、副主人展示盘的中心垂直线上，距椒、盐瓶 2 厘米。火柴平架在烟灰缸上端，画面向上。摆放时，从第一主人右侧开始，每隔一位摆放一个烟灰缸。

注意要点：

西餐摆台的要领有如下几点：注意西餐餐具摆放的顺序；先摆餐盘（装饰盘）定位，后摆各种餐刀、叉、匙，再摆面包盘等，最后摆各种酒杯。餐具摆好后，在

餐盘中摆上餐巾花，桌子中间摆上花瓶，胡椒粉瓶和盐瓶，还有糖缸和蜡烛台等。摆台时注意手拿瓷器的边沿，刀叉匙的把柄，在客人右侧摆刀匙，左侧摆叉。银餐具要用餐巾包着摆放或戴手套。破损或脏的餐具要及时挑出来。西餐具的摆法在各地不尽一样，在国外又有法式、美式、俄式等之别，但基本要领是：餐盘正中、盘前横匙、叉左刀右、先外后里、叉尖向上、刀口朝盘、主食靠边左，餐具在右。

### [实训考核]

#### 西餐宴会摆台评分表

序号	考核内容	评分标准	配分	得分
1	餐巾花	1、折法正确。2、口布挺刮。3、操作卫生。	8	
2	台布	1、台布平整。2、正面朝上。3、十字线居中。4、四角下垂均等。	4	
3	拉椅定位	1、餐椅定位准，两两对称。2、椅面的前边与下垂台布相切。	6	
4	展示盘	1、展示盘定位准，一次到位，手势规范。2、盘边距桌边 2 厘米。	6	
5	刀叉勺	1、展示盘右侧 2 厘米处依次放主菜刀、鱼刀、汤勺、冷菜刀，刀口朝盘，餐具间隔 0.5 公分。2、展示盘左侧 2 厘米处放主菜叉、鱼叉、冷菜叉，餐具间隔 0.5 公分。3、刀叉勺柄底端均距桌边 2 厘米。	28	
6	甜品叉甜品勺	1、展示盘正上方 2 厘米处依次放甜品叉、甜品勺，餐具		

间隔 0.5 公分。

2、 叉柄朝左，勺柄朝右，首尾端对齐。 6

7 面包盘黄油刀黄油碟 1、 叉左侧 2 厘米处放面包盘，盘心与展示盘心在同一直线上。

2、 黄油刀放在面包盘中轴线右侧 1/2 处，刀头刀柄露出盘边长度均等。

3、 黄油碟放在黄油刀正上方 3 厘米处。 10

8 三杯 1、 水杯放在主餐刀尖上方 3 厘米处。

2、 红葡萄酒杯和白葡萄酒杯依次放在水杯的右方。各杯间距 1 厘米。

3、 三杯中心线成一直线，与桌边平行。 10

9 公用物品 1、 花瓶放在餐桌中心。

2、 沿台布中凸线在花瓶外侧两边等距离依次摆放烛台、盐胡椒瓶、牙签筒。

3、 菜单放在正副主人右手侧距冷菜刀 1 厘米，底边距桌边 2 厘米。 10

10 操作顺序 从主位开始，顺时针依次摆放。 2

11 托盘姿势 1、 托盘姿势正确，不搁臂、不碰胸、腰。

2、 操作时托盘要拉开、端平端稳。

3、 行走轻松自然。 4

12 仪容仪表和卫生 1、 着装、化妆、饰物和头发等符合要求。

2、 操作时动作轻。

3、 手法卫生。 2

13 整体效果 1、 清洁卫生。2、 布局合理。3、 美观大方。 4

合计 100

说明 操作时间 20 分钟。

## 实训项目六：酒水服务

酒水服务是餐厅服务工作中一项基本的服务技能，由于酒水的品种繁多，饮用要求的温度、盛载的杯具和服务都不尽相同，因此服务员应熟练掌握中餐厅酒水服务技能，才能真正向客人提供优质服务。葛

### [实训指导]

实训项目名称 酒水服务

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 4 学时

实训要求 要求能够按照酒水服务的程序为客人提供酒水服务，重点是能够按照标准为客人斟倒酒水，斟倒的姿势正确，酒水斟倒的量度符合要求，做到不滴不洒，不少不溢。

实训准备 准备红葡萄酒 1 瓶，白酒 1 瓶，餐巾 1 块，红酒杯、白酒杯各 10 个。

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

### [实训流程]

1、标准讲解 2、操作示范 3、分组练习 4、个别指导

### [实训内容]

#### 1、准备工作

检查酒水质量，如果质量没有问题，将酒瓶擦净；根据客人人数准备相应的酒杯；准备一条洁净的餐巾，作为服务巾使用，并折叠成长条形状。

#### 2、示酒

服务员站在点酒客人的右后侧，将折好的餐巾放在左手掌心处，然后将酒瓶瓶底放在餐巾上。左手扶着酒瓶瓶颈部位，酒标朝向客人，酒瓶成 45° 倾斜，报酒品名称，请客人辨认商标、品种，

### 3、开瓶

在客人面前当众打开酒瓶，用干净餐巾擦拭瓶口部位，做好斟酒准备

### 4、斟倒

从主宾开始，按顺时针方向从客人右侧斟倒。服务员站在客人右后侧，面向宾客，身体微倾，将右脚伸入两椅中间。瓶口与杯沿应保持一定距离，以 1-2cm 为宜。每斟倒完一杯，应逆时针轻轻转动杯身，避免酒液洒在台布和客人身上。

### 5、斟酒量

(1) 中餐斟倒各种酒水，一律八成满为宜。

(2) 西餐斟酒不宜太满，红葡萄酒斟至杯的二分之一，白葡萄酒斟至杯的三分之二。

(3) 斟香槟酒分两次进行，先斟至杯的三分之一，待泡沫消失后，再斟至三分之二。

### 6、斟酒注意事项

(1) 斟酒时，瓶口不可搭在杯口上，相距 2 公分为宜。

(2) 斟啤酒时，因为泡沫较多，速度要慢。

(3) 在宴会进行中，讲话开始前要将酒水斟齐，以免祝酒时杯中无酒。

(4) 宾主讲话时，所有服务员要停止一切操作，站在适当位置。讲话结束，负责主桌的值台员要将讲话者的酒水送上供祝酒之用。

## [实训考核]

### 斟酒评分表

序号	项目	具体要领	分值	得分
----	----	------	----	----

1 仪容仪表 (1) 着装、个人卫生

(2) 姿态举止自然 5 分

2 准备工作 (1) 工作台整理, 摆放有序合理

(2) 动作利索 5 分

3

#### 握瓶姿势

(1) 手持瓶的下半部, 食指指向瓶颈(缓冲)。

(2) 手背朝上, 掌根与瓶底相齐。

(3) 将酒瓶上的商标朝向客人。

(4) 通过腕力和手指的力量控制酒液的流速。 20 分

4

#### 斟酒三步法

(1) 服务员侧身以右脚伸入两椅之间最佳位置为宾客斟倒酒水;

(2) 斟完后由右脚抽出向前走一步, 即迈出的第一步; 第二步由左脚进跟向前再迈出一步, 最后第三步为右脚伸入宾客的两椅之间的斟酒站位, 整个过程共三步。 20 分

5 斟酒 (1) 斟酒时, 瓶口略高于杯口 1-2 公分。

(2) 斟完后, 稍停, 将瓶口抬高 3 公分, 同时手腕顺时针旋转 45 度后抽走,

使最后一滴均匀的分布于瓶口边沿，以免滴落到客人的身上或餐布上。

(3) 每斟完一杯，用酒布擦瓶口。 20分

6 斟酒量 (1) 中餐斟酒八成满

(2) 不滴不洒。每一滴扣2分，每一滩扣3分。 20分

7 整体效果 (1) 技术性强，具有表演性。

(2) 面带微笑，礼貌用语。 10分

总分

## 实训项目七：菜肴服务

菜肴服务包括传菜服务、上菜服务和派菜服务。我们着重实训派菜服务。派菜即分菜，是餐厅前台服务技巧中最难的项目，不仅技巧性强，而且艺术性特别强，所以在客人面前进行派菜服务，要求轻、快、准，同时动作熟练、准确、优雅，使客人感到一种精神享受。

### [实训指导]

实训项目名称 菜肴服务

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 6 学时

实训要求 要求学生能够熟练掌握分菜的技巧，分菜的方法和上菜的位置、时机、顺序。分菜时能够做到心中有数，分配均匀，手法卫生、动作利索。

实训准备 骨碟 10 个，分菜叉、勺各 1 把，托盘 1 个，菜肴 1 份，餐桌 1 张，工作台 1 个。

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

### [实训内容]

#### 1、上菜、报菜名

- (1) 分菜前要认真核对菜品，双手将菜肴端至转盘上，示菜并报菜名；
- (2) 待客人观赏后将菜肴取下，左手用口布托住菜盘，右手拿分菜用叉和勺。

#### 2、分菜

分菜时从主宾右侧开始，按顺时针方向绕台进行，操作时，右腿在前，左腿在后并略弯腰，上身要微向前倾，呼吸均匀。分菜时要尽量做到一勺准，数量要均匀，



不允许把一勺菜分给两个人。

### 3、余菜上桌

每道菜分完后盘中剩 1/4，放至转盘，转到主人和主宾位置之间，以示菜的丰盛和方便客人添加。

#### [实训考核] 4 人西餐分菜服务操作测试表

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
----	------	------	----	------	----	----

1	分菜前准备	按规定着装，工作服整洁干净，佩戴服务号牌，仪容仪表整洁大方。				
---	-------	--------------------------------	--	--	--	--

工作台清理干净。

菜品餐用具准备齐全、符合卫生要求。 2 不按要求着装扣 0.5 分

着装不整洁扣 0.5 分

不佩戴服务号牌扣 0.5 分

餐用具摆放不规范或者分让菜品准备不完全扣 0.5 分

扣完为止

2	操作过程	从客人左侧分菜，				
---	------	----------	--	--	--	--

左侧服务调味汁，

姿势优雅、规范、拿端手法正确，分让手法正确，符合卫生要求，分菜量合适，注意安全和避让宾客。

	准确报菜名，介绍菜肴。按照顺序服务。	4	分菜服务位置错误扣 0.5 分
--	--------------------	---	-----------------

服务调味汁位置错误扣 0.5 分

服务时操作姿势不优雅扣 0.5 分

分让菜肴手法不熟练扣 0.5 分

分菜量不准扣 0.5 分

无避让意识扣 0.5 分

报菜名不主动扣 0.5 分

未介绍菜肴扣 0.5 分

扣完为止

3 上菜成果 菜品摆放在餐盘中，位置正确、往返三次完成分菜（烤牛肉、素菜、调味汁）。

台面清洁无滴洒汤汁、调、配料服务齐全。2 分让菜肴摆放在餐盘中不正确的扣 0.5 分

未能三次将肉、素菜和调味汁分让到位扣 0.5 分

分让菜肴发生滴洒扣 0.5 分

配料服务不全扣 0.5 分

扣完为止

4 操作能力 操作稳妥、拿取餐具符合卫生要求、动作娴熟、协调、规范、操作区域整洁。1 操作不稳扣 0.2 分

手法不卫生扣 0.2 分

托盘使用不熟练扣 0.2 分

动作不规范、不协调扣 0.2 分

台面、工作台不清洁扣 0.2 分

扣完为止

5 整体

效果 分菜整体效果良好，

菜肴在盘中摆放美观。 1 分菜不均匀扣 0.5 分

菜肴摆放不美观扣 0.5 分

扣完为止

6 失误 在总分中扣除 餐用具掉地一次扣 2 分

只允许超时 3 分钟，超时 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟，按 1 分钟计算

最多扣 8 分

合计 10

考核时间： 年 月 日 考评教师签名：\_\_\_\_\_

## 实训项目八：撤换餐用具

中餐服务过程中，还有很多细节的服务环节，如撤换餐用具，而细节服务质量的好坏往往可以体现了饭店的整体服务水平。撤换餐用具包括撤换烟缸、撤盘和更换餐具。中餐零点调换几次骨盘具体要看菜肴的品种而定。较高级的宴会上每道菜都要更换餐盘。

### [实训指导]

实训项目名称 撤换餐用具

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 2 学时

实训要求 要求学生熟练掌握和运用中餐服务的其他服务技能，能够为客人提供规范化、标准化的服务。

实训准备 骨碟 20 个，烟缸 8 个，托盘

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

### [实训流程]

撤换烟灰缸流程

撤换骨碟流程

### [实训内容]

#### 1、换烟缸

服务时，发现烟缸里有烟蒂或杂物，应立即撤换烟缸。用托盘托着干净的烟缸，走到脏烟缸前。右手的拇指和中指捏紧一个干净的烟灰缸外壁，从客人的右侧将干净的烟灰缸覆盖在已经用过的脏烟灰缸上。将两只烟缸同时移入托盘里，然后将干净的烟灰缸放回餐桌上。这样可以避免烟灰飞扬污染菜点或落到客人身上。

## 2、换骨碟

中餐在宾客的右边进行，服务员左手托盘、右手先撤下用过的骨盘，然后送上干净的骨盘。撤盘应从主宾开始，按顺时针方向进行。

## 实训项目九：点菜服务

为顾客点菜是一门艺术，需要灵活巧妙的语言技巧、推销技巧和丰富业务知识技能，是服务员水平的一个综合反映，并且，这项服务还直接影响到餐厅的经营收入、利润及客人对餐厅的评价。因此，服务人员一定要学会为顾客点菜的艺术。

### [实训指导]

实训项目名称 点菜服务

实训岗位 餐厅服务员

实训时间 2 学时

实训要求 通过实训，使学生掌握中、西餐点菜服务技巧。

实训准备 菜单、点菜单、笔

实训方法 先由老师进行示范，然后每组分别进行实际操作

### [实训流程]

### [实训内容]

#### 1、准备工作

了解客人的口味和需求，熟悉菜肴的制作方法和原料，能够熟练向客人介绍菜肴；准备好点菜单和笔。

#### 2、接受点菜

在宾客将菜单浏览完毕准备点菜时，服务员应立即走上前询问客人是否可以点菜；点菜时服务员站在客人右侧 30cm 处的位置，左手持点菜单于身前，右手握笔随时准备记录。

### 3、推销菜肴

服务员应细心观察，根据客人的风俗习惯、饮食习惯、具体人数、口味和消费习惯等信息向客人进行合理的推销。适时、适度的想客人介绍菜品，向客人推销“厨师今日推荐”的菜肴，注意荤素搭配和分量适中。

### 4、记录内容

接受宾客点菜时应保持站立姿势，身体微向前倾，认真清楚地记下宾客所点的菜品名。记录时要注意必须能让厨师看清客人点的是什么，收银员必须清楚客人吃的什么菜，以便准确结账，服务员必须清楚哪位客人点的什么菜。

### 5、复述确认

客人点菜完毕后，服务员必须认真的用清晰的语言重复客人所点的菜品名称和数量，以确保准确无误。

### 6、礼貌致谢

复述完毕，服务人员应收回菜单，并向宾客表示感谢并请客人稍等。