

广东工程职业技术学院

《餐饮实务》课程

# 实训 指导 书

主编：

所属部门：管理工程学院

支持专业：商务管理（酒店商务管理方向）

## 一、课程实验的目的要求：

通过《餐厅服务技能》实验课程的教学与实验实践活动，使学生理论联系实际，初步掌握餐厅服务的方法和技巧；熟悉餐厅服务的基本程序和方法。通过循序渐进的教学与实训，培养既有餐饮服务与管理理论知识，又有操作技能和实际工作能力，能满足高星级饭店餐饮业务的高级技术型人才。

## 二、课程实验总学时数 30 学时

## 三、实验开设对象 酒店商务管理学生

## 四、考核与报告

- 1、实验后，学生将实验结果等内容写出实验报告或以与实验内容相应的文本、图、表等形式表现出来，应符合实验教学的要求，并得到指导教师的认可。
- 2、指导教师对每份实验报告或其他结果表现形式进行审阅、评分。
- 3、实验课的成绩为百分制。

### 实训一 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。托盘时，要讲究卫生，保持安全平衡、汤汁不洒、菜形不变等。

#### （一）实训目标

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。

#### （二）实训用品

托盘一人一个，空啤酒瓶，水桶

#### （三）实训方法

先按 10 人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作

#### （四）实训内容

| 程序/项目  | 标 准                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1、理盘   | 将要用的托盘先洗净擦干，以避免托盘内的物品滑动。                                                                                                                |
| 2、装盘   | <p>（1）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</p> <p>（2）一般是重物、高物放在托盘里挡，轻物、低物放在外挡</p> <p>（3）先上桌的物品在上、在前；后上桌的物品在下、在后</p> <p>（4）要求重量分布均衡，重心靠近身体</p> |
| 3、托盘   | <p>（1）左手五指分开，掌心向上</p> <p>（2）小臂与大臂垂直于左胸前，平托略低于胸前</p>                                                                                     |
| 4、起托   | <p>（1）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上，托住盘底。</p> <p>（2）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。</p>                                           |
| 5、托盘行走 | <p>（1）行走时要头正肩平，上身挺直，目视前方</p> <p>（2）脚步轻快稳健，精力集中，随着步伐移动</p> <p>（3）托盘会在胸前自然摆动，但以菜肴酒水不外溢为标准</p>                                             |
| 6、卸盘   | <p>（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</p> <p>（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</p>                                                             |

#### 实训二 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。

#### （一）实训目标

能够熟练掌握餐巾花的基本技法，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。

#### （二）实训用品

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。

#### （三）实训方法

先按 10 人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作

#### （四）实训内容

| 程序/项目       | 标 准                                       |
|-------------|-------------------------------------------|
| 1、餐巾折花的种类   | 一般分杯花和盘花两种                                |
| 2、餐巾折花的基本要求 | （1）、简化折叠方法，减少反复折叠次数。<br>（2）、餐巾花造型美观、颜色和谐。 |
| 3、盘花        | 会折王冠、扇面、和服、僧帽、蛋筒等造型盘花                     |
| 4、杯花        | 会折五种动物、五种植物或造型的杯花                         |

### 实训三 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。

#### （一）实训目标

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。

#### （二）实训用品

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

#### （三）实训方法

先按 6 人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作

#### （四）实训内容

| 程序/项目   | 标 准                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1、铺台    | (1) 站在主人位一侧，将椅子拉开，一次铺成<br>(2) 台布中心凸缝朝上，且对准正副主人<br>(3) 台布四周下垂部分均等，十字居中，铺台布动作 规范 |
| 2、放台、花瓶 | 转台位于餐桌中心、花瓶位于转台中心                                                              |
| 3、放餐碟   | 从主人位开始，按顺时针方向摆放；餐碟距离桌边1.5厘米；                                                   |

|         |                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 餐碟间隔距离均等，相对餐碟与花瓶三点一线；操作时手拿边缘部分                                                                                                                 |
| 4、放味碟   | 味碟置于餐碟正上方，与餐碟相距1厘米，操作时手拿边缘部分                                                                                                                   |
| 5、放筷子   | <p>(1) 筷架与味碟中心线在同一水平线上</p> <p>(2) 筷子与餐碟中心线平行，相距5厘米</p> <p>(3) 筷子尾部距离桌边1.5厘米，正面朝上</p> <p>(4) 牙签位于筷子右侧1厘米处，距桌边5厘米</p> <p>(5) 商标图案向上，中文说明面对客人</p> |
| 6、放酒杯   | 手拿杯柄将红酒杯摆放在味碟正上方，与味碟相距1厘米                                                                                                                      |
| 7、摆放白酒杯 | 白酒杯摆放在红酒杯右侧，两杯相距1.5厘米，两杯中心成一横直线                                                                                                                |
| 8、摆放水杯  | 水杯摆放在红酒杯左侧，两杯相距1.5厘米，两杯中心成一横直线                                                                                                                 |
| 9、摆公用物品 | <p>(1) 公用勺、筷子摆放在正副主人的正上方</p> <p>(2) 公用勺在下、筷子在上；公用勺、筷子尾部向右，勺和筷子中心点在台布中线上</p>                                                                    |
| 10、拉椅   | <p>(1) 从主人位开始按顺时针方向进行</p> <p>(2) 椅子前沿距下垂台布1厘米</p> <p>(3) 椅子之间距离均等</p>                                                                          |

#### 实训四 西餐宴会摆台

### （一）实习目标

使学生掌握西餐宴会摆台程序与要求。

### （二）实习用品

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

### （三）实训方法

先按4人一组由老师进行示范，然后每人分别进行

### （四）实训内容

| 程序/项目  | 标 准                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1、铺台布  | 铺台布正面朝上、中线对正、台布下垂均匀。                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2、摆放餐具 | <p>（1）装饰碟摆放在每个餐位的正中位置，并与台边相距2CM。</p> <p>（2）使用长台时，主人一般多安排在长台正中央或长台的顶端。</p> <p>（3）肉刀位于装饰碟右边，垂直放置。刀口朝向装饰碟，刀把与台边相距2CM。</p> <p>（4）肉叉位于装饰碟左边，垂直放置。叉口向上，叉把与桌边相距2CM。</p> <p>（5）鱼刀、汤勺、沙律刀位于肉刀的右边依次摆放，汤勺凹口向上。</p> <p>（6）鱼叉、沙律叉位于肉叉的左边依次摆放。</p> <p>（7）面包碟位于沙律叉左边，碟边与桌边相距2CM。</p> <p>（8）牛油刀位于面包碟内右边1/3处，刀口向左，并与其他刀、叉平行。</p> |

|         |                                                                                                                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>(9) 甜点叉位于装饰碟正前方适当位置，横向放置，叉口向上，叉把向左。</p> <p>(10) 甜点勺位于甜点叉之前，凹口向上，勺把向右。</p> <p>(11) 水杯位于肉刀尖前方，相距2CM。</p> <p>(12) 红酒杯位于水杯左上方位置，与水杯相距1CM。</p> <p>(13) 白酒杯位于红酒杯左上方位置，与红酒杯相距1CM。三只玻璃成一直线，并与台边约成45° 角。</p> |
| 4、餐巾折花  | 将摺好的餐巾花摆放在装饰碟内，摆放时要突出正、副主位，并按餐巾花样张开修整。                                                                                                                                                                 |
| 5、摆台面用品 | 盆花摆放在长桌中央，两个烛座分别摆在盆花左右对称适当的位置，烟灰盅（有的地方不用）和胡椒、盐瓶摆放在烛座两边适当的位置上                                                                                                                                           |
| 6、围椅    | 餐椅对位摆放、餐椅与下垂台布间距1cm。                                                                                                                                                                                   |

## 实训五 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。

### （一）实训目标

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。

## （二）实训用品

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。

## （三）实习方法

先按8人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作

## （四）实训内容

| 程序/项目      | 标 准                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1、斟酒的姿势与位置 | 从主宾开始，按顺时针方向从客人右侧斟倒                                                                                                                          |
| 2、斟酒量      | (1) 中餐斟倒各种酒水，一律八成满为宜。<br>(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。<br>(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。                                  |
| 3、斟酒顺序     | (1) 中餐斟酒顺序<br>宴会开始前将烈性酒和葡萄酒斟好，斟酒时，从主宾位置开始，顺时针方向依次斟倒。<br>(2) 西餐宴会斟酒顺序<br>女主宾—女宾—女主人—男主宾—男宾—男主人                                                |
| 4、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。<br>(2) 斟啤酒时，因为泡沫较多，速度要慢。<br>(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。<br>(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。 |
|--|-------------|

## 实训六 上菜与分菜服务

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。

### （一）实训目标

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。

### （二）实训用品

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。

### （三）实训方法

先按8人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作

### （四）实训内容

| 程序/项目    | 标 准                                           |
|----------|-----------------------------------------------|
| 1、上菜、报菜名 | 双手将菜肴端至转盘上，示菜并报菜名；然后将菜取下，左手用口布托住菜盘，右手拿分菜用叉和勺。 |
| 2、分菜     | 从主宾左侧开始，按顺时针方向绕台进行，动作姿势为左脚在前，右脚在后，上身微前倾，呼吸均匀。 |
| 3、余菜上桌   | 分菜时做到一勺准、数量均匀，分完后盘中剩1/3，放至转盘，转到主人和主宾位置之间。     |

## 实训七 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。

#### （一）实训目标

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。

#### （二）实训用品

骨碟20个，烟缸8个，托盘

#### （三）实习方法

先按8人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作。

#### （四）实训内容

| 程序/项目 | 标 准                                                                                                                                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br>1、用托盘托着干净的烟缸，走到脏烟缸前。<br>2、撤换烟缸时应注意尽量不打扰宾客。<br>3、把干净的烟缸倒扣在脏的烟缸上。<br>4、两只烟缸一起放进托盘里，这样可避免烟灰到处乱飞。<br>5、如果需要的话，把干净的烟缸再摆回餐桌上。 |
| 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。                                                                                          |