

职业教育新形态一体化系列教材

# 餐饮服务与管理

主 编 焦 剑 陈宣霖

副主编 张 涛 王艳华 李林义 冯 咏

参 编 刘仲全 陈中耀 杨 敏

# 目录 CONTENTS

## 模块一 餐前技能训练

项目一 礼仪培训·····	2
任务一 仪容仪表·····	3
任务二 仪态要求·····	10
项目二 餐厅预订服务·····	19
任务一 当面预订·····	20
任务二 电话预订·····	25
项目三 托盘训练·····	29
任务一 轻托操作·····	30
任务二 重托操作·····	34
项目四 餐巾折花训练·····	38
任务一 餐巾折花的基本技法·····	39
任务二 餐巾折花的分类折法·····	43
项目五 铺台布训练·····	53
任务一 推拉式铺台布·····	54
任务二 抖铺式铺台布·····	58
任务三 撒网式铺台布·····	61

项目六 摆台训练····· 64

任务一 中餐早餐摆台·····	65
任务二 中餐午晚餐摆台·····	68
任务三 中餐宴会摆台·····	71
任务四 西餐早餐摆台·····	77
任务五 西餐午晚餐摆台·····	81
任务六 西餐宴会摆台·····	84

项目七 迎宾服务····· 92

任务一 有位时的迎宾服务·····	93
任务二 等位时的迎宾服务·····	97

模块二 餐中技能训练

项目八 就餐服务····· 102

任务一 点菜服务·····	103
任务二 斟酒服务·····	113
任务三 上菜服务·····	121
任务四 分菜服务·····	128
任务五 撤换餐用具服务·····	132

模块三 餐后技能训练

项目九 餐后结束工作····· 138

任务一 结账收银服务·····	139
任务二 送客服务与收尾工作·····	142

参考文献····· 146

附录1 2022年全国职业院校技能大赛中餐服务项目评分表····· 147

附录2 2022年全国职业院校技能大赛西餐服务项目评分表····· 150

模块一

# 餐前 技能 训练



## 项目六

# 摆台训练

### 项目描述

摆台是指餐饮服务人员根据就餐人数和规格，将餐具、酒具及辅助用品按照一定的规格和顺序，整齐美观地铺设在餐桌上的操作过程。摆台技术是餐饮服务人员必须掌握的一项基本技能。各地区餐厅的摆台方式大体相同，但有些餐厅会根据实际就餐情况规范自己的摆台方式，但最终都是为了方便客人就餐，营造良好的就餐环境与氛围。



## 任务一 中餐早餐摆台

### 任务描述

◎ **情景描述**: 小张掌握铺台布的方法后,便可学习如何摆台,从中餐早餐摆台、中餐午晚餐摆台到中餐宴会摆台,由易到难,层层递进。

◎ **知识点描述**: 早餐摆台是指餐饮服务人员在客人就早餐前,预先为客人布置好台面用餐器具,以方便客人用餐的行为。

### 任务目标

◎ **知识目标**: 了解中餐早餐摆台的概念、用具和要求。

◎ **技能目标**: 掌握中餐早餐摆台的程序与标准,能够独立进行中餐早餐摆台。

◎ **思政目标**: 渗透行业职业道德教育,培养优质服务理念。

### 任务实施



中餐早餐摆台实操

#### 一、场所及资源

★ **实训场地准备**: 中餐实训室或餐厅。

★ **实训用品准备**: 餐台1张、餐椅若干把、工作台1张、防滑垫1个、折餐巾花用大盘1个、相应规格台布1块、边长50厘米的餐巾若干、骨碟若干、小瓷勺若干、水杯若干、筷子若干、筷子架若干、牙签盅若干等。

#### 二、知识准备

##### (一)摆台用具

###### 1. 餐碟

餐碟又称骨碟,主要用于盛装餐后的骨头和碎屑等。餐碟在中餐摆台时起到了定位的作用。

###### 2. 筷子

按材质可以分为木筷、竹筷、银筷等。

### 3. 筷架

筷架用来放置筷子,可以提高就餐规格,保证筷子更加清洁卫生。按材质分类,有瓷制、塑胶、金属制等,造型各异。

### 4. 汤匙

一般将瓷制小汤匙(调羹)放在小汤碗中;金属长把汤匙或瓷制大汤匙一般作为宴会公用勺,摆放在桌面的筷架上。

### 5. 汤碗

汤碗是专门用来盛汤或带汤汁菜肴的小碗。

### 6. 味碟

味碟是中餐特有的餐具,是用来为客人盛装调味酱料的瓷碟。

### 7. 杯子

杯子包括瓷制的茶杯和玻璃制的酒杯等。

### 8. 转台

转台适用于多数人就餐的零点餐或是宴会的桌面,方便客人食用菜品。常见的有玻璃转台和木质转台。

### 9. 其他

根据不同餐饮企业的要求,桌面上可能还会添加其他用具,如调味瓶、牙签盅、花瓶、台卡、菜单等。

## (二)摆台要求

(1)在进行摆台操作前,应将双手清洗消毒,对所需餐具进行完好率检查,不得使用残破的餐具。

(2)摆放时,所有餐具要相对集中,配套齐全。

(3)摆放时,各餐具间要距离相等,图案、花纹要对正,做到整齐划一、符合标准。

(4)既要讲究清洁卫生,又要讲究美观艺术;既要方便客人使用,又要便于服务。

## 三、操作标准与要求(表6-1)

表6-1 中餐早餐摆台的操作标准与要求

程序	操作标准与要求
准备工作	准备好摆台需要的相关物品,放在服务边台上
铺台布	按中餐铺台布的方法将台布铺好,保证台布平整匀称,凸线朝上



续表

程序	操作标准与要求
摆餐椅	1. 4人桌, 正、副主位方向各摆2位, 采取十字对称法; 2. 6人桌, 正、副主位方向各摆1位, 两边各摆2位, 采取一字对中、左右对称法; 3. 8人桌, 正、副主位方向各摆2位, 两边各摆2位, 采取十字对中、两两对称法; 4. 10人桌, 正、副主位方向各摆3位, 两边各摆2位, 采用一字对中、三三两两法; 5. 12人桌, 正、副主位方向各摆3位, 两边各摆3位, 采用十字对中、三三对称法
骨碟定位	骨碟摆放在席位正中, 距桌边1.5厘米
摆放汤碗和瓷勺	汤碗摆放在骨碟正上方1厘米处, 汤碗和骨碟的中心线在一条直线上, 瓷勺置于汤碗中, 勺把向左
摆放筷架和筷子	筷架摆在骨碟右侧, 筷子放在筷架上, 筷尾距离桌边1.5厘米, 筷子套店徽朝上
摆放茶碟和茶杯	茶碟摆在筷子右侧1厘米处, 其中心点与骨碟中心点在一条线上, 茶杯反扣在茶碟上, 杯柄朝右与茶碟平行
摆放公用品	将牙签盅、调味品摆在台布中心处

注: 公共场合禁止吸烟, 因此摆台时不放烟缸。

### 任务训练

1. 教师根据早餐摆台的基本要求逐步进行示范, 学生模仿训练。
2. 学生分步骤进行训练, 逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生基本技法要领的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	认识中餐摆台的用具	15		
2		了解中餐摆台要求	15		
3	技能	掌握中餐早餐摆台的操作程序	20		
4		掌握中餐早餐摆台的操作标准与要求	30		
5	素养	具有良好的职业素养	10		
6		具有优质服务理念	10		
合计			100		

### 任务案例

#### 一双筷子的艺术

张先生邀请合作伙伴一行8人进入某五星级酒店中餐厅就餐，一切服务都有序进行着。服务员小李依次为客人递巾、送茶、落巾、撤筷。菜肴陆续上桌，小李也主动为每位客人分菜。张先生习惯使用左手，每次夹完菜后，放筷子都很不方便，但是小李并没有发现这个问题，在撤换脏餐具的时候，仍然将筷架、筷子放在了张先生的右侧位置。张先生有些不高兴地说：“你们酒店规定筷子只能放右边吗？”

#### 案例思考

在上述案例中，小李的服务合理吗？如果不合理，试分析摆台的具体要求。

### 任务拓展

按照中餐早餐摆台的操作标准完成技能训练。

## 任务二 中餐午晚餐摆台

### 任务描述

◎ **情景描述：**午餐和晚餐都是零点服务，两者之间并没有什么差别，师父已经将午餐的摆台技巧教给了小张，于是到了晚餐备餐时段，师父就让小张独自去尝试晚餐的摆台任务。

◎ **知识点描述：**中餐厅的午餐、晚餐一般都是零点服务，因此中餐厅的午餐、晚餐摆台又叫零点摆台。零点摆台要根据餐厅的布局，定好座位，铺好台布；要求餐厅内所有餐桌的台布折缝横竖都要统一，凸缝正面朝上，餐具的花纹图案对正，餐具距离均匀、清洁卫生、整齐划一，以便带给客人用餐前的美观体验。

### 任务目标

◎ **知识目标：**了解中餐午晚餐摆台的方式及中餐午晚餐摆台的意义。



◎ **技能目标:** 掌握中餐午晚餐摆台的程序与标准, 能够独立进行中餐午晚餐摆台。

◎ **思政目标:** 渗透行业职业道德教育, 培养优质服务理念。

## 任务实施



中餐午晚餐摆台实操

### 一、场所及资源

★ **实训场地准备:** 中餐实训室或餐厅。

★ **实训用品准备:** 餐台1张、餐椅若干把、工作台1张、防滑垫1个、折餐巾花用大盘1个、相应规格台布1块、边长50厘米的餐巾若干、骨碟若干、味碟若干、汤碗若干、瓷勺若干、水杯若干、筷子若干、筷架若干、牙签若干、花瓶或盆花1个等。

### 二、操作标准与要求 (表6-2)

表6-2 中餐午晚餐摆台的操作标准与要求

程序	操作标准与要求
准备餐具	准备好洁净、无损的餐具, 包括台布、餐巾、骨碟、味碟、汤碗、汤勺、筷架、牙签等
铺台布	按中餐铺台布的方法将台布铺好, 保持台布平整匀称, 凸线朝上
摆餐椅	1. 4人桌, 正、副主位方向各摆2位, 采取十字对称法; 2. 6人桌, 正、副主位方向各摆1位, 两边各摆2位, 采取一字对中、左右对称法; 3. 8人桌, 正、副主位方向各摆2位, 两边各摆2位, 采取十字对中、两两对称法; 4. 10人桌, 正、副主位方向各摆3位, 两边各摆2位, 采用一字对中、三三两两法; 5. 12人桌, 正、副主位方向各摆3位, 两边各摆3位, 采用十字对中、三三对称法
摆放转盘	8人以上的圆桌应摆转盘。转盘居中摆放, 与餐台同心, 注意检查转盘旋转是否灵活
骨碟定位	1. 骨碟摆放在席位正中, 距离桌边1.5厘米; 2. 按顺时针方向依次摆放, 两两之间距离相等
摆放水杯、汤碗和汤勺	1. 水杯摆在骨碟正上方, 距离骨碟1厘米; 2. 汤勺放入汤碗内, 勺柄朝左; 3. 汤碗摆放在水杯左侧, 距离水杯1厘米
摆放筷架和筷子、牙签	1. 筷架摆在骨碟右侧, 勺柄、汤碗、水杯、筷架中心成一直线; 2. 筷子垂直架于筷架之上, 筷子距离骨碟3厘米, 筷子底端距离桌边1.5厘米; 3. 牙签摆在骨碟、筷子之间, 店徽正面字体朝上
摆放茶碟和茶杯	若使用带茶碟的茶杯, 则需将茶碟放在筷子右侧1厘米处, 其中心点与骨碟中心点在一条线上, 杯柄朝右与筷架平行
摆放餐巾花	1. 若选择盘花, 则将叠好的盘花放在骨碟内; 2. 若选择杯花, 则将叠好的杯花置于水杯内, 再放水杯

续表

程序	操作标准与要求
摆放公用品	将花瓶摆放在餐桌中心，台号摆在花瓶前，正朝餐厅大门

注：公共场合禁止吸烟，因此摆台时不放烟缸。

### 任务训练

1. 教师根据中餐午晚餐摆台的基本技法要求逐步进行示范，学生模仿训练。
2. 学生对常用的中餐午晚餐摆台技法分步骤进行训练，逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生中餐午晚餐摆台基本技法要点的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	了解中餐午晚餐摆台的概念	15		
2		掌握中餐午晚餐摆台的步骤	15		
3	技能	掌握午晚餐摆台的操作程序	20		
4		掌握午晚餐摆台的操作标准与要求	30		
5	素养	具有良好的职业素养	10		
6		具备真诚优质服务理念	10		
合计			100		

### 任务案例

#### 尴尬的摆台

小刘带领4位客户走进了某四星级酒店的中餐厅入座后，服务人员开始让他们点菜。客人点了些菜，顺便点了啤酒、矿泉水等饮料。不一会，菜上齐了，小刘要为客户斟酒时，发现有两位客户的位置上都少了啤酒杯，其中一位客户的位置上还少了一双筷子。小刘急



忙叫服务人员将餐具补全，这才缓解了尴尬。

### 案例思考

1. 餐饮服务人员应当如何摆台？
2. 餐饮服务人员应该掌握哪些摆台技巧？

### 任务拓展

按照中餐午晚餐摆台的操作标准完成技能训练。

## 任务三 中餐宴会摆台

### 任务描述

◎ **情景描述**：早、午、晚三餐的摆台技能已被小张轻松掌握，剩下的中餐宴会摆台却是一个加强版，不仅摆台难度提高了，师父也按照技能大赛的标准去要求小张。

◎ **知识点描述**：中餐宴会摆台须根据宴会的性质、形式、主办单位的具体要求、参加宴会的人数、面积等来制定方案。中餐宴会多采用圆台，其台形设计按厅堂的大小和自然条件来布置。

### 任务目标

- ◎ **知识目标**：了解中餐宴会的桌次安排、座次安排，以及中餐宴会摆台的方法等。
- ◎ **技能目标**：掌握中餐宴会摆台的程序与标准，能够独立进行中餐宴会摆台。
- ◎ **思政目标**：渗透行业职业道德教育，培养优质服务理念。

### 任务实施

#### 一、场所及资源

- ★ **实训场地准备**：中餐实训室或餐厅。
- ★ **实训用品准备**：餐台1张，餐椅若干把，工作台1张，防滑垫1个，折餐巾花用大盘1个，



中餐宴会摆台实操

相应规格台布1块,边长50厘米的餐巾若干,骨碟若干,味碟若干,汤碗若干,瓷勺若干,不锈钢汤勺若干,白酒杯、葡萄酒杯、水杯各若干套,筷子若干,筷架若干,牙签若干,花瓶或盆花1个等。

## 二、知识准备

### (一)中餐宴会的桌次安排

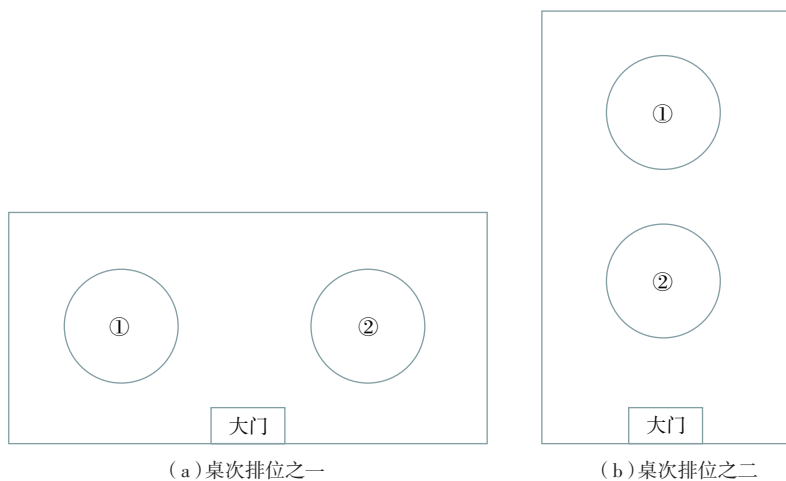
中餐宴会多使用大圆桌。由于宴会的人数较多,因此存在桌次安排的问题。应根据宴会厅的形状、面积及赴宴人数合理安排桌次,遵循“主桌第一,左高右低,近高远低”的原则,使各桌主位能相互照应。同时,还要满足以下四点基本要求。

(1)主桌应该位于面向宴会厅正对大门的位置,背靠主墙,可以综观整个宴会厅。餐桌排列整齐有序、间隔适当、合理布局、左右对称。大型宴会除主桌外,所有餐桌都应编号,各桌桌次的编排应照顾到客人的风俗习惯,如招待欧美客人的宴席,应跳过编号“13”。客人亦可从座位图知道自己桌子的号码和位置。其他桌次由上至下排列。也可以将主桌置于宴会厅中心位置,其他桌次向四周辐射排列。

(2)编排座位计划时,应该为可能出现的额外客人留出座位,一般情况下应预留10%的座位。事先最好与客人协商一致。

(3)桌与桌之间的距离以方便餐饮服务人员操作为宜。一般餐桌与餐桌之间的距离不少于1.5米,餐桌距墙的距离不少于1.2米。

(4)宴会桌次安排设计的平面效果应力求图案的错落有致和对称协调。宴会桌次安排如图6-1所示。



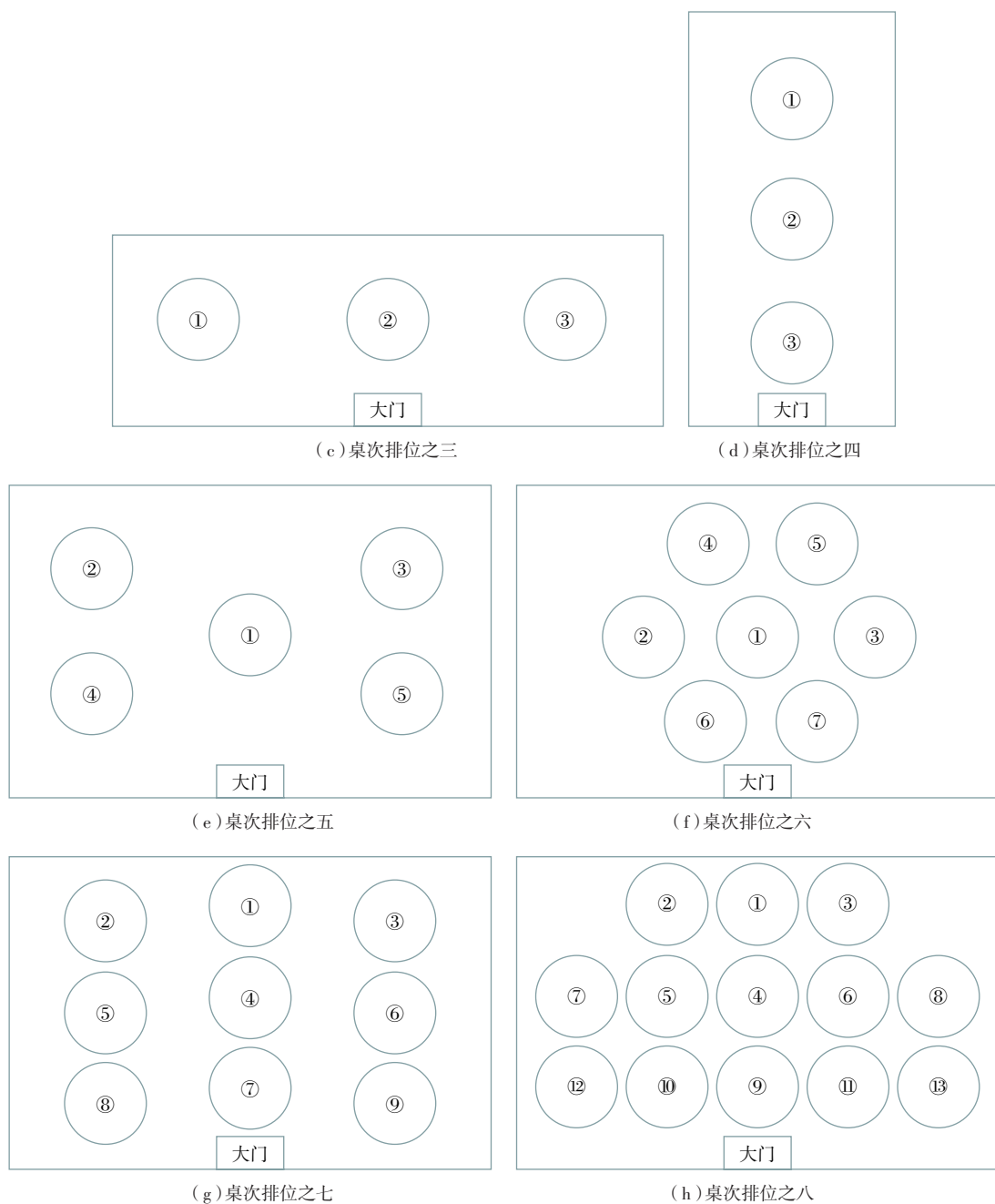


图6-1 宴会桌次安排

## (二) 中餐宴会的座次安排

宴会座次是根据宴会的性质、主办单位或主人的特殊要求、出席宴会的客人的身份来确定相应的座次。座次安排需符合礼仪规范，尊重风俗习惯，便于席间服务。中餐宴会上座次安排的具体规则有如下四种。

(1) 面门为主。也就是正对大门位置的座位为主人位。如果是双主人位的情况下，则其对

面一般是副主人位。

(2)以右为尊。坐在主人位右手边的客人的身份地位一般高于坐在主人位左边的客人，所以通常主人位右手边的位置为主宾位。但当客人身份高于主人时，为了表示尊敬，主人也会将主人位让于主宾。

(3)近高远低。也就是离主人位越近的客人，其身份地位越高，离主人位越远的客人，其身份相对较低。双主人位的情况下则是围绕主人位与副主人位交叉落座。

(4)临景为上。背对着餐厅重点装饰面，且面向众来宾席的是上位。

### 三、操作标准与要求(表6-3)

表6-3 中餐宴会摆台的操作标准与要求

程序	操作标准与要求
准备餐具	准备好洁净、无损的餐具、用具，包括台布、餐巾、骨碟、味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架、牙签等
铺台布及装饰布	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可采用抖铺式、推拉式或撒网式的方法铺设装饰布、台布；</li> <li>2. 拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；</li> <li>3. 装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；</li> <li>4. 台布正面朝上，铺在装饰布上；</li> <li>5. 定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；</li> <li>6. 台面平整，台布四周下垂均等</li> </ol>
摆放中心装饰物和桌号牌	中心装饰物摆放在台面正中，桌号牌摆放在中心装饰物正前方、面对副主人位
调整餐椅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从主人位开始，顺时针方向进行；</li> <li>2. 餐椅之间距离相等；</li> <li>3. 餐椅边沿与下垂台布相切；</li> <li>4. 如有需要，可在此基础上套椅套</li> </ol>
餐碟定位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从主人位开始，一次性定位摆放餐碟，餐碟间距离均等，与相对的餐碟、餐桌的中心点，三点于一线；</li> <li>2. 餐碟边距桌沿1.5厘米；</li> <li>3. 拿碟手法正确(手拿餐碟边缘部分)、卫生、无碰撞</li> </ol>
摆放汤碗、汤勺、味碟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 味碟摆放在餐碟正上方，与餐碟相距1厘米；</li> <li>2. 汤碗摆放在味碟左边1厘米处，其中心与味碟中心在一条直线上；</li> <li>3. 汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行；</li> <li>4. 操作时，拿餐具柄部</li> </ol>
摆放筷架、长柄勺、筷子、牙签	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 筷架摆在餐碟右边，长柄勺摆在筷架的左侧，筷子摆在筷架上方右侧的约1/3处，筷子尾端离桌子1.5厘米；</li> <li>2. 牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺的底部齐平</li> </ol>

续表

程序	操作标准与要求
摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 葡萄酒杯摆在味碟正上方2厘米处（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；</li> <li>2. 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米，三杯杯底中点成一条斜直线；</li> <li>3. 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生</li> </ol>
餐巾折花	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 花型突出正、副主人位，整体协调；</li> <li>2. 有头、尾的动物造型，应头朝右（主人位除外）；</li> <li>3. 餐巾花观赏面朝向客人（主人位除外）；</li> <li>4. 餐巾花种类丰富、款式新颖；</li> <li>5. 餐巾花挺拔、造型美观、花型逼真；</li> <li>6. 操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；</li> <li>7. 折叠手法正确、一次性成形（如折的是杯花，则餐巾花折好后放于水杯中一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过2/3；如折的是盘花，则餐巾花在摆完杯子后再摆上桌）；</li> <li>8. 手不触及杯口及杯的上部</li> </ol>
摆放公用餐具和菜单	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距离水杯杯肚下沿切点3厘米；</li> <li>2. 先摆放杯花，再摆放公用餐具；</li> <li>3. 按照先勺后筷的顺序将公勺、公筷摆放于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右；</li> <li>4. 菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边1.5厘米</li> </ol>

注：此程序及标准参照2022年全国职业院校技能大赛“餐厅服务”赛项规程制定，具体摆法可参考图6-2。

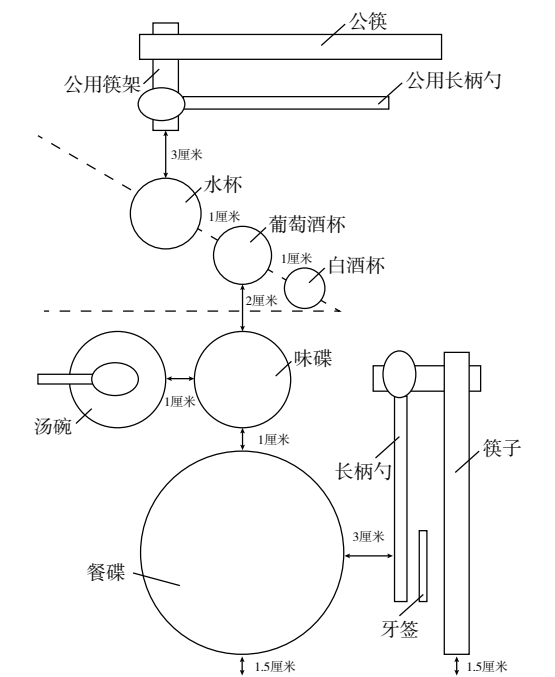


图6-2 中餐宴会摆台示意图

### 任务训练

1. 教师根据中餐宴会摆台的基本技法要求逐步进行示范，学生模仿训练。
2. 学生分步骤进行训练，逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生中餐宴会摆台的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	了解中餐宴会摆台的概念	10		
2		了解中餐宴会摆台的桌次安排	10		
3		了解中餐宴会摆台的座次安排	10		
4	技能	掌握中餐宴会摆台的操作程序	20		
5		掌握中餐宴会摆台的操作标准与要求	30		
6	素养	具有良好的职业素养	10		
7		具备真诚优质服务理念	10		
合计			100		

### 任务案例

#### 她究竟做错了什么？

实习生王拉拉（化名）马上要被安排进中餐厅实习了，由于近来餐厅生意兴隆、人员紧缺，王拉拉才接受了一些基础培训便被分配单独负责一个10人座包厢的服务工作。当天晚上，一位刘先生预定了此包厢，宴请重要客户吃饭，于是王拉拉从下午便开始做餐前准备，在确定主人位和主宾位时，王拉拉觉得靠近门口的位置出入方便，于是将主人位安排在了最靠近门口的方向。晚上，刘先生和客户们来到餐厅，王拉拉热情地将他们一一引到座位上，认真、周到地提供斟酒、上菜等席间服务，但刘先生和主宾的脸色却越来越不高兴。在用餐结束后，刘先生向领班投诉王拉拉的服务很不好，对王拉拉的工作诸多挑剔。王拉拉感到十分委屈，她到底哪里做错了呢？



### 案例思考

请帮助案例中的王拉拉分析她究竟错在了哪里。

### 任务拓展

按照中餐宴会摆台的操作标准完成技能训练。

## 任务四 西餐早餐摆台

### 任务描述

◎ **情景描述**：酒店的西餐厅部门接到了一个接待欧洲精品旅游团的任务，旅游团共计100人，每天早、中、晚都会在西餐厅进行用餐。因此师父 Lucy 又被安排去了西餐厅帮忙，于是她带上小张，开启了西餐厅的摆台训练之旅，同样包括早餐、午晚餐及宴会摆台。

◎ **知识点描述**：西餐的早餐一般由咖啡厅或西餐厅提供，可以采用自助式或零点服务。西餐早餐的餐台可铺台布，也可铺一张一次性的长方形纸台垫或菜单。

### 任务目标

- ◎ **知识目标**：了解西餐早餐的分类、摆台用具和摆台要求。
- ◎ **技能目标**：掌握西餐早餐摆台的程序与标准，能够独立进行西餐早餐摆台。
- ◎ **思政目标**：渗透行业职业道德教育，培养优质服务理念。

### 任务实施



西餐早餐摆台实操

#### 一、场所及资源

- ★ **实训场地准备**：西餐实训室。
- ★ **实训用品准备**：西餐台、西餐椅、工作台、防滑托盘、台布、花瓶、牙签盅、胡椒盐瓶、糖盅、面包碟、咖啡杯、黄油刀、主餐叉、主餐刀、咖啡匙等。

## 二、知识准备

### (一)西餐早餐的分类

#### 1. 英式早餐

英式早餐的特点是有蛋有肉、菜品丰富,可供客人零点时自由选择,主要有咖啡、茶、可可、果汁、蔬菜汁,各式面包配黄油或果酱,冷或热的谷物,鸡蛋类,火腿、香肠和腌肉类等。

#### 2. 欧陆式早餐

欧陆式早餐也称大陆式早餐,特点是无蛋无肉。内容较为简单,主要有咖啡、茶、可可、果汁、蔬菜汁,面包配黄油或果酱。

### (二)西餐摆台用具

#### 1. 台布

尺寸以120厘米×120厘米的方型台布为主。

#### 2. 餐盘

直径约为12厘米,可以作为摆台的基本定位。

#### 3. 餐刀

餐刀分为主餐刀、开胃品刀、鱼刀等。其中,主餐刀是享用主菜时使用;开胃品刀,又叫沙拉刀,是享用副菜和沙拉时使用;鱼刀是享用海鲜或鱼类时使用;牛排刀,前端有小锯齿,是享用牛排时使用。

#### 4. 餐叉

餐叉分为主餐叉、开胃品叉、鱼叉等。其中,主餐叉是享用主菜时使用;开胃品叉是享用副菜和沙拉时使用;鱼叉是享用海鲜或鱼类时使用;甜品叉是享用甜点时使用。

#### 5. 黄油刀

黄油刀是用来将黄油涂抹在面包上的重要工具,常与面包盘搭配摆设。

#### 6. 面包盘

面包盘是用来摆放面包的,个体较小,直径约为6厘米。

#### 7. 汤匙

浓汤匙,喝浓汤时使用;清汤匙,喝清汤时使用。

#### 8. 甜品匙

甜品匙是食用点心和甜品时使用。

## 9. 水杯

水杯可以用来盛装矿泉水、气泡水等饮用水。

## 10. 葡萄酒杯

葡萄酒杯分为红葡萄酒杯、白葡萄酒杯和香槟杯，一般红葡萄酒杯略大于白葡萄酒杯，香槟杯多呈郁金香造型。

### (三) 西餐摆台的要求

#### 1. 摆餐椅

将所需要的餐椅按照就餐人数摆放于餐台旁。

#### 2. 铺台布

餐饮服务人员将选好的台布放于副主人处的餐台上，采用推拉式的方法铺台布，要做到方法得当，动作熟练，一次到位。

#### 3. 摆餐具

按照不同用餐类型的标准具体摆放餐具，通常的摆放顺序如下。

- (1) 摆餐盘；
- (2) 摆餐刀、叉、勺；
- (3) 摆面包盘、黄油碟和黄油刀；
- (4) 摆酒具和水杯；
- (5) 摆其他餐用具（咖啡杯、餐巾、蜡烛台、胡椒瓶和盐瓶等）。

### 三、操作标准与要求（表6-4）

表6-4 西餐早餐摆台的操作标准与要求

程序	操作标准与要求
准备工作	准备好摆台需要的相关物品，并放在服务边台上
摆餐盘	餐盘距桌边1厘米，摆在餐椅正对处
摆餐叉、餐刀和汤匙	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐盘左侧放主餐叉，叉尖朝上；</li> <li>2. 餐盘右侧放主餐刀，刀刃朝向餐盘的方向；</li> <li>3. 汤匙放在主餐刀的右侧，匙面朝上；</li> <li>4. 主餐刀、主餐叉距餐盘1厘米，主餐刀与汤匙相距0.5厘米；</li> <li>5. 主餐刀、主餐叉、汤匙下端在一条直线上，距桌边1厘米</li> </ol>
摆面包盘和黄油刀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面包盘在主餐叉左侧，相距主餐叉和桌边各1厘米；</li> <li>2. 黄油刀刀刃朝左，摆放于面包盘中线靠右1/3处</li> </ol>

续表

程序	操作标准与要求
摆咖啡杯和咖啡碟	1. 咖啡杯摆放在汤匙右侧，杯柄和匙柄朝右； 2. 咖啡碟与餐盘中心在一条线上，距汤匙1厘米
摆花瓶、胡椒、盐和糖缸	1. 确保花瓶是干净的，放在餐桌的中心； 2. 将牙签盅放在花瓶正前方； 3. 将胡椒瓶和盐瓶（左椒右盐）放在牙签盅的左右两侧； 4. 将糖缸放在胡椒瓶和盐瓶的正前方

西餐早餐摆台的注意事项如下。

- (1) 操作时要拿边缘部位，带柄的餐具要拿柄；
- (2) 叉面、匙面朝上，刀口朝向盘心；
- (3) 摆放餐巾花时要使用盘花。

### 任务训练

1. 教师根据西餐早餐摆台的基本技法要求逐步进行示范，学生模仿训练。
2. 学生对常用的西餐早餐摆台分步骤进行训练，逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生西餐早餐摆台基本技法要领的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	了解西餐早餐的分类	10		
2		了解西餐摆台的用具	10		
3		了解西餐摆台的要求和注意事项	10		
4	技能	掌握西餐早餐摆台的操作程序	20		
5		掌握西餐早餐摆台的操作标准与要求	30		
6	素养	具有良好的职业素养	10		
7		具备真诚优质服务理念	10		
合计			100		



## 任务案例

### 努力的小舒

小舒是某酒店西餐厅的一名实习生。一日早餐时段，小舒来得非常早，他看见西餐厅的台面还空无一物，便想着把台面摆好，以减轻其他同事的负担。他努力回忆同事之前摆好的台面，有模有样地尝试起来。当他刚摆完一个区域的时候，西餐厅经理到达了现场。看到小舒认真的样子，经理对他赞不绝口，但是当经理仔细看向台面时，却皱起了眉头。原来小舒摆台的时候把所有主餐刀的刀刃全部放反了方向。

#### 案例思考

请结合上述案例思考正确的西餐早餐摆台程序和标准是什么。

## 任务拓展

按照西餐早餐摆台的操作标准完成技能训练。

## 任务五 西餐午晚餐摆台

### 任务描述

◎ **情景描述**：西餐午晚餐摆台相较于早餐摆台来说更为复杂，也不像中餐摆台因为熟悉文化所以能很快掌握。小张还没有全部熟悉每个西餐餐具就要学习摆放，因此她时常出错。于是师父将所有西餐涉及的餐具一一摆放在小张面前，并对她进行了抽检。在师父和小张的共同努力下，小张总算掌握了西餐午晚餐摆台的要求。

◎ **知识点描述**：西餐就餐实行分餐制，摆台按照不同的餐别会做出不同的摆设。基本上以刀、叉、匙三类金属餐具为主，台型以长形桌台为主。高级西餐厅的午餐和晚餐服务考究，注重情调，可以体现西餐厅服务的最高水准。服务通常以美式为主，个别菜肴则采用法式。

## 任务目标

- ◎ **知识目标：**了解西餐午晚餐摆台的标准与要求。
- ◎ **技能目标：**掌握西餐午晚餐摆台的程序与标准，能够独立进行西餐午晚餐摆台。
- ◎ **思政目标：**渗透行业职业道德教育，培养优质服务理念。

## 任务实施



西餐午晚餐摆台实操

### 一、场所及资源

- ★ **实训场地准备：**西餐实训室。
- ★ **实训用品准备：**西餐台、西餐椅、工作台、防滑托盘、台布、口布、花瓶、椒盐瓶、面包碟、黄油碟、黄油刀、装饰盘、正餐叉、正餐刀、鱼叉、鱼刀、汤勺、开胃品叉、开胃品刀、甜品叉、甜品刀、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯等。

### 二、操作标准与要求（表6-5）

表6-5 西餐午晚餐摆台的操作标准与要求

程序	操作标准与要求
准备工作	准备好摆台需要的相关物品，放在服务边台上
铺台布	按西餐铺设台布的方法进行铺台，确保台布平整、正面朝上、四角下垂均等
摆装饰盘	装饰盘离桌边1厘米，摆在餐椅正对处
摆餐刀、餐叉、汤匙	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在餐盘的左侧摆放主餐叉，叉尖朝上；</li> <li>2. 餐盘右侧放主餐刀，刀刃向餐盘方向；</li> <li>3. 汤匙放在主餐刀的右侧，匙面朝上；</li> <li>4. 主餐刀、主餐叉各距餐盘1厘米；</li> <li>5. 沙拉叉距主餐叉0.5厘米；</li> <li>6. 主餐刀与汤匙相距0.5厘米；</li> <li>7. 沙拉刀距汤匙0.5厘米；</li> <li>8. 各餐刀、餐叉、汤匙下端在一条直线上，距桌边1厘米；</li> <li>9. 餐具距桌边1厘米，距展示盘1厘米；</li> <li>10. 如有鱼类菜肴，需加摆鱼刀和鱼叉</li> </ol>
摆面包盘、黄油刀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面包盘摆在沙拉叉的左侧，距沙拉叉1厘米，中心与装饰盘中心在一条线上；</li> <li>2. 黄油刀刀刃朝左，摆放于面包盘上右侧1/3处</li> </ol>
摆水杯	水杯摆放在沙拉刀正上方3厘米处



续表

程序	操作标准与要求
餐巾折花	1. 将叠好的餐巾折花摆放在餐盘内； 2. 餐巾花正面朝向客人
摆花瓶、胡椒盐瓶等用具	1. 确保花瓶是干净的，且放在餐桌的中心； 2. 将牙签盅放在花瓶正前方，将胡椒瓶和盐瓶（左椒右盐）放在牙签盅的左右两侧

### 任务训练

1. 教师根据西餐午晚餐摆台的基本技法要求逐步进行示范，学生模仿训练。
2. 学生对照西餐午晚餐的摆台步骤进行训练，逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生西餐午晚餐摆台基本技法要领会的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	了解西餐午晚餐摆台的基础知识	20		
2	技能	掌握西餐午晚餐摆台的程序	20		
3		掌握西餐午晚餐摆台的标准与要求	30		
4	素养	具有良好的职业素养	15		
5		具备真诚优质服务理念	15		
合计			100		

### 任务案例

#### “精致”的西餐厅

一位翻译带领4位德国客人走进了西安某四星级酒店的西餐厅。该餐厅装潢十分精致，餐饮服务人员的接待也很热情。入座后，餐饮服务人员为他们点菜。客人点了一些菜和啤酒、矿泉水等。突然，一位客人发出诧异的声音，原来他的啤酒杯上有一道裂缝，啤酒顺着裂缝

流到了桌子上，翻译急忙让餐饮服务人员过来换杯。另一位客人用手指着眼前的小碟子让餐饮服务人员看，原来这个小碟子上有一个缺口。于是，翻译赶忙检查了一遍桌上所有的餐具，发现碗、碟、瓷勺、啤酒杯等餐具均有不同程度的损坏，上面都有裂痕、缺口和瑕疵。经与餐厅经理商洽，这几位客人被安排在小宴会厅用餐，使用高品质的餐具。客人们望着桌上精美的餐具，喝着可口的啤酒，终于露出了笑容。

### 案例思考

1. 餐饮服务人员摆台前应做好哪些工作？
2. 你认为餐饮服务人员的工作职责有哪些。

### 任务拓展

按照西餐午晚餐摆台的操作标准完成技能训练。

## 任务六 西餐宴会摆台

### 任务描述

◎ **情景描述**：如果说西餐午晚餐摆台是西餐摆台的初级阶段，那么西餐宴会摆台就是西餐摆台的终极考验。不过，经过上次师父的特训，小张对于西餐宴会的摆台已经很有自信了，唯一不足的是对距离的把握，经常会出现偏台的情况。师父告诫小张：“摆台看上去简单，但它跟唱戏一样，台上一分钟，台下十年功，那些又快又好的技术都是日积月累得来的。”

◎ **知识点描述**：西餐宴会服务是高星级酒店为客人提供的一种较为高级的餐饮服务。酒店需要根据宴会的性质与形式、主办单位的具体要求、参加宴会的人数、宴会厅的形状面积等来制定方案。

### 任务目标

- ◎ **知识目标**：了解西餐宴会的台型种类、座次安排和席位安排。
- ◎ **技能目标**：掌握西餐宴会摆台的程序与标准，能够独立进行西餐宴会摆台。
- ◎ **思政目标**：渗透行业职业道德教育，培养优质服务理念。



## 任务实施



西餐宴会摆台实操

### 一、场所及资源

★ 实训场地准备：西餐实训室。

★ 实训用品准备：餐台、西餐椅、工作台、防滑托盘、台布、口布、花瓶、椒盐瓶、面包碟、黄油碟、黄油刀、餐盘、正餐叉、正餐刀、鱼叉、鱼刀、汤勺、开胃品叉、开胃品刀、甜品叉、甜品刀、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯等。

### 二、知识准备

#### (一) 西餐宴会的台型种类

西餐宴会多采用长台，其台型设计按厅堂的大小和自然条件来布置。一般有一字型台、T型台、U型台、E型台、M型台等，西餐宴会无论采用哪种台型，都要求庄重、美观、大方，餐椅摆放整齐、左右对称、出入方便。

##### 1. 一字型台

一字型台设在宴会厅的中央位置，与四周的位置大致相等。长桌两端可为弧形或方形，圆弧形长桌适用于豪华型单桌的西式宴会，正副主人（第一主人和第二主人）坐在长桌的两端（图6-3），为了体现他们的尊贵、与众不同，他们的餐位是弧形的，其他客人坐在长桌的两边。方形长桌用于大型宴会的主桌。一般情况下，主人与主宾坐在方形长桌的中间（图6-4）；有些国家也会将正副主人安排在长桌的两端。

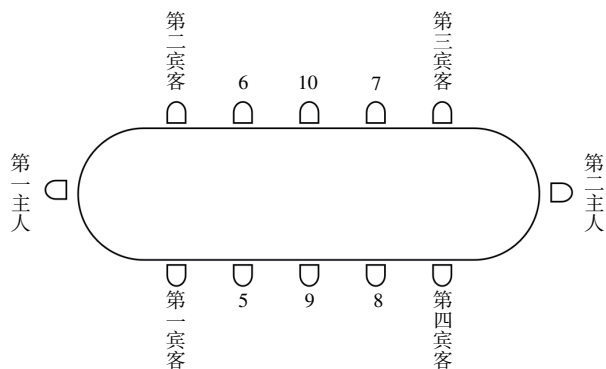


图6-3 一字型台（圆弧形长桌）



图6-4 一字型台（方形长桌）

##### 2. T型台

T型台常用于自助餐食台、西餐套餐、服装表演，由长条桌拼合而成（图6-5）。

### 3. U型台

U型台的横向长度要比纵向长度短一些（面向餐桌的凹处）。桌形凸出处有圆弧形和正方形两种，主要部分摆放5个餐位，体现对主客的尊重。餐桌的凹口处，是法式服务的表演处，便于主客观看（图6-6）。

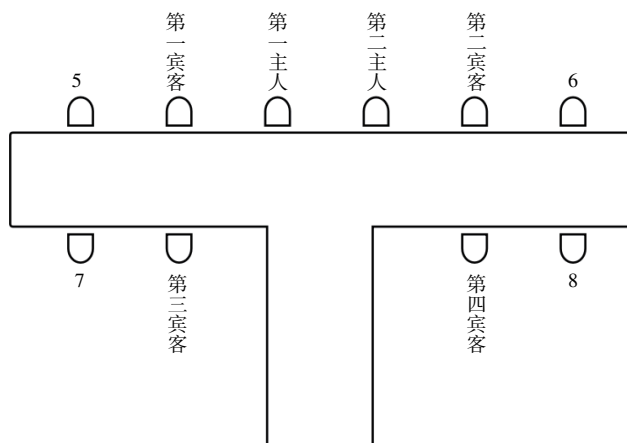


图6-5 T型台

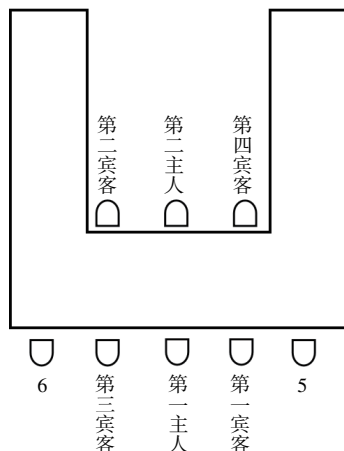


图6-6 U型台

### 4. E型台和M型台

此类台型的三翼长度应相等，其中E型台的横向长度要比纵向长度短一些，M型台的横向长度要比纵向长度长一些。按照西餐宴会的习惯，长边为主宾席，主人坐在长边的中间，客人坐在主人的两边或三翼的位置，E型台和M型台适用于人数较多的单桌（图6-7、6-8）。

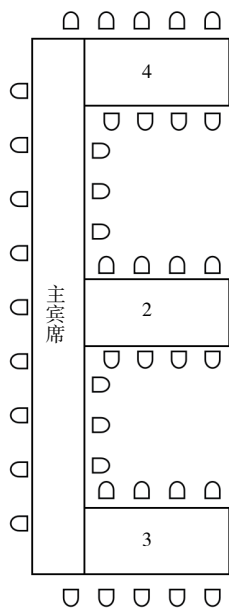


图6-7 E型台

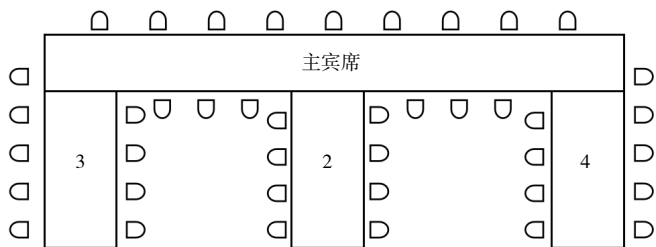


图6-8 M型台

## 5. 回型台

回型台设在宴会厅的中央，是一个中空的台型。主人坐中间的位置，客人从主人位置依次往下排列就座（图6-9）。

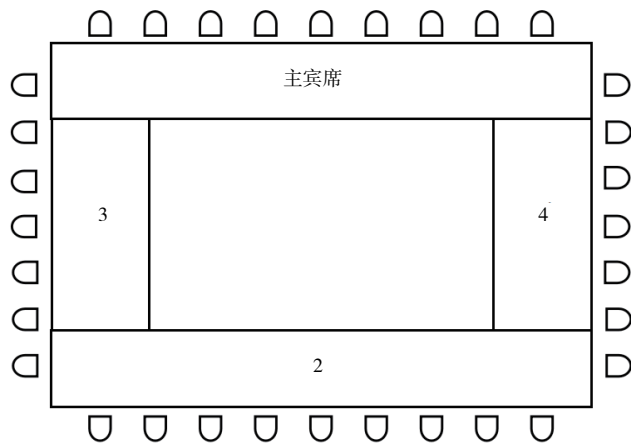


图6-9 回型台

一般来说，20人以下的宴会可以采用一字型台和T型台；40人左右的宴会可以采用U型台；60人左右的宴会可选用E型台和M型台；60人以上的宴会还可以选用教室型台、星型台等。人数多时，也可以采用多种台型进行组合。

## (二) 西餐宴会的席位安排

### 1. 一字型台的席位安排

(1) 法式：也称欧陆式，将主人席位摆在餐台横向面向门的上首正中，副主人席位在主人席位对面，正副主人席位右边分别是主宾和副主宾席位，其他客人则从上至下、从右至左依次排列（图6-10）。

(2) 英美式：将主人和副主人席位安排在长桌两端。这种安排可以提供两个谈话中心，避免客人坐在末端。这也是现在用得最多的一种安排方式（图6-11）。

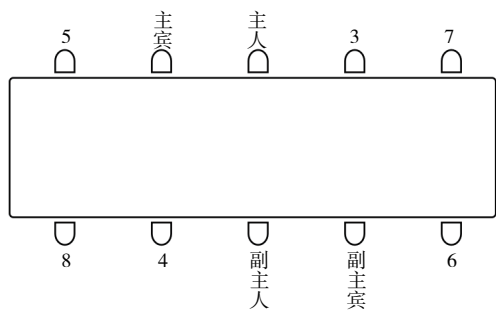


图6-10 法式

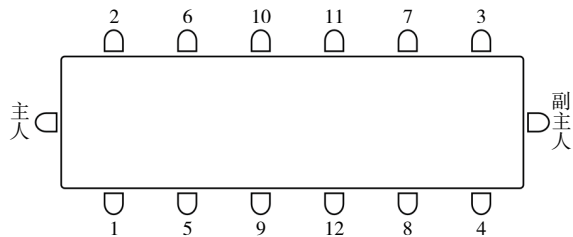


图6-11 英美式

## 2. 其他台型的席位安排

其他台型的席位安排大多是主人坐在餐台中央，主宾在主人右侧，他们面对其他来宾而坐。其他来宾距主人越近，表示其身份地位越高。

## 三、操作标准与要求（表6-6）

表6-6 西餐宴会摆台操作标准与要求

项目	操作标准与要求
工作台准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生；</li> <li>2. 工作台整洁，物品摆放整齐、规范、安全</li> </ol>
铺台布	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台布中凸线向上，两块台布中凸线对齐；</li> <li>2. 两块台布在中央重叠，重叠部分均等、整齐；</li> <li>3. 主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上；</li> <li>4. 台布四边下垂、均等；</li> <li>5. 台布铺设方法正确，最多4次整理成形</li> </ol>
餐椅定位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从主人位开始按顺时针方向进行，从席椅正后方进行操作；</li> <li>2. 席椅之间距离均等，相对席椅的椅背中心对准；</li> <li>3. 席椅边沿与下垂台布距离均等</li> </ol>
摆装饰盘	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 手持盘沿右侧操作，从主人位开始摆设；</li> <li>2. 盘边离桌边距离1厘米，与餐具尾部成一线；</li> <li>3. 装饰盘中心与餐椅中心对准；</li> <li>4. 盘与盘之间距离均等</li> </ol>
摆刀、叉、勺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 刀、叉、勺均由内向外摆放，餐盘左侧从右向左依次为主餐叉、鱼叉、开胃品叉，主餐叉距离装饰盘1厘米，叉与叉之间相距0.5厘米；</li> <li>2. 餐盘右侧从左向右依次为主餐刀、鱼刀、汤匙、开胃品刀，主餐刀距离装饰盘1厘米，刀、匙之间相距0.5厘米，刀口朝向餐盘方向，匙面向上；</li> <li>3. 除鱼刀、鱼叉距桌边5厘米外，其余刀、叉、勺均距桌边1厘米；</li> <li>4. 将甜品叉摆放在餐盘的上方1厘米处，叉柄向左；甜品刀摆放在甜品叉上方0.5厘米处，匙柄向右</li> </ol>
摆面包盘、黄油刀、黄油碟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面包盘在开胃品叉的左侧，相距1厘米；</li> <li>2. 面包盘中心与装饰盘中心对齐；</li> <li>3. 黄油刀置于面包盘内右侧1/3处，刀刃朝左；</li> <li>4. 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距3厘米</li> </ol>
杯具摆放	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 摆放顺序为白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底距开胃品刀尖2厘米）；</li> <li>2. 三杯向左与水平线呈45°；</li> <li>3. 各杯肚之间间距均等</li> </ol>
中心装饰物	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中心装饰物中心置于餐桌中央和台布中线上；</li> <li>2. 中心装饰物主体高度不超过30厘米</li> </ol>



续表

项目	操作标准与要求
烛台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将两个烛台分别摆放在中心装饰物的左右两侧，烛台与中心装饰物之间间距均等；</li> <li>2. 烛台底座中心压台布中凸线；</li> <li>3. 两个烛台方向一致</li> </ol>
摆牙签盅、椒盐瓶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 牙签盅两套，分别摆在烛台两侧，距烛台10厘米；</li> <li>2. 牙签盅中心压在台布中凸线上；</li> <li>3. 椒盐瓶两套，分别摆在烛台两侧，距烛台12厘米；</li> <li>4. 左椒右盐，分别压在台布中凸线两侧，两者之间相距1厘米</li> </ol>
餐巾盘花	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在平盘上操作，折叠方法正确、卫生；</li> <li>2. 在装饰盘中摆放一致，正面朝向客人；</li> <li>3. 造型美观、大小一致，突出主人位和副主人位</li> </ol>
操作动作与西餐礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 托盘方法正确，操作规范；</li> <li>2. 餐具拿捏方法正确，卫生、安全；</li> <li>3. 操作动作规范、熟练、轻巧，自然、不做作；</li> <li>4. 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑；</li> <li>5. 仪容仪态、着装等符合行业规范和要求；</li> <li>6. 操作神态自然，具有亲和力，体现岗位气质；</li> <li>7. 中心装饰物设计精巧、实用性强、易推广；</li> <li>8. 中心装饰物需现场组装与摆放</li> </ol>

注：表中操作程序及标准参照2022年全国职业院校技能大赛“餐厅服务”赛项中的西餐宴会规程制定，具体摆法参考图6-12、6-13。

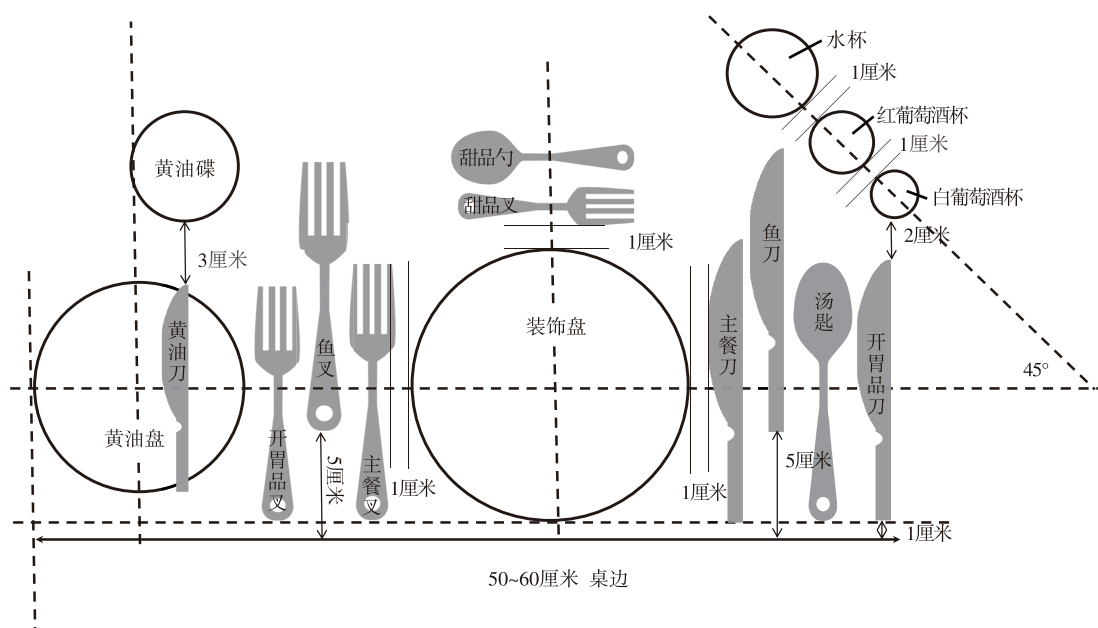


图6-12 西餐宴会摆台示意图

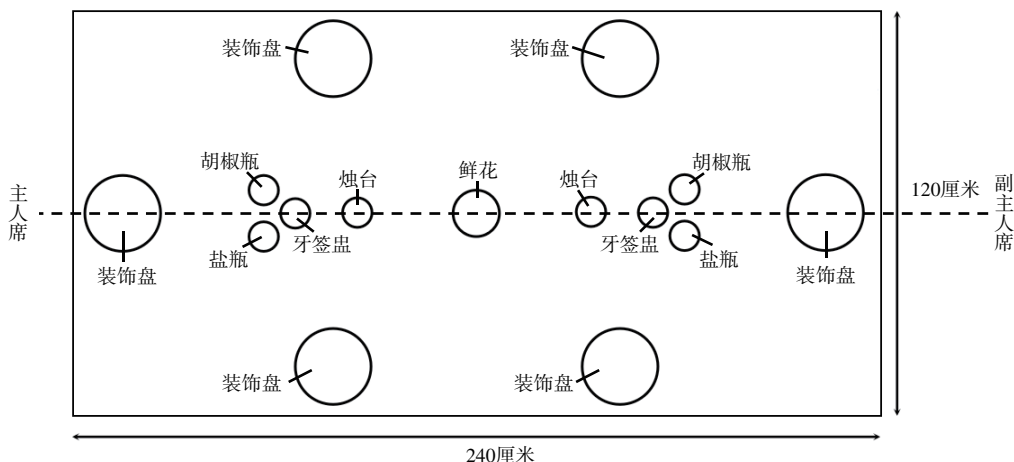


图6-13 西餐宴会摆台(6人餐台)

### 任务训练

1. 教师根据西餐宴会的基本技法要求逐步进行示范, 学生模仿训练。
2. 学生对照常用的西餐宴会摆台分步骤进行训练, 逐步熟练掌握。
3. 教师检查学生基本技法要领会的掌握情况并指导。

### 任务评价

任务评价表

序号	评价要点		分值	得分	备注
1	知识	了解西餐宴会摆台的台型种类	15		
2		了解西餐宴会摆台的席位安排	15		
3	技能	掌握西餐宴会摆台的操作程序	20		
4		掌握西餐宴会摆台的操作标准与要求	30		
5	素养	具有良好的职业素养	10		
6		具备真诚优质服务理念	10		
合计			100		



## 任务案例

### 员工答谢宴

为了答谢酒店各部门员工的辛苦付出，经与各部门总监商量，李总经理决定今年年底在酒店西餐厅为所有员工举办一个200人左右的西餐答谢宴。

#### 案例思考

1. 请结合上述案例为李总经理设计一个答谢宴的台型布置。
2. 除了上题中所选的台形外，西餐宴会还有哪些台型？它们的特点是什么？

## 任务拓展

按照西餐宴会摆台的操作标准完成技能训练。