

《餐饮服务与管理》

课程整体教学设计

(20 ~ 20 学年第 学期)

课程名称： 餐饮服务与管理

所属专业（教研室）： 酒店管理

制定人： _____

合作人： _____

制定时间： _____

日照职业技术学院

课程整体教学设计

一、课程基本信息

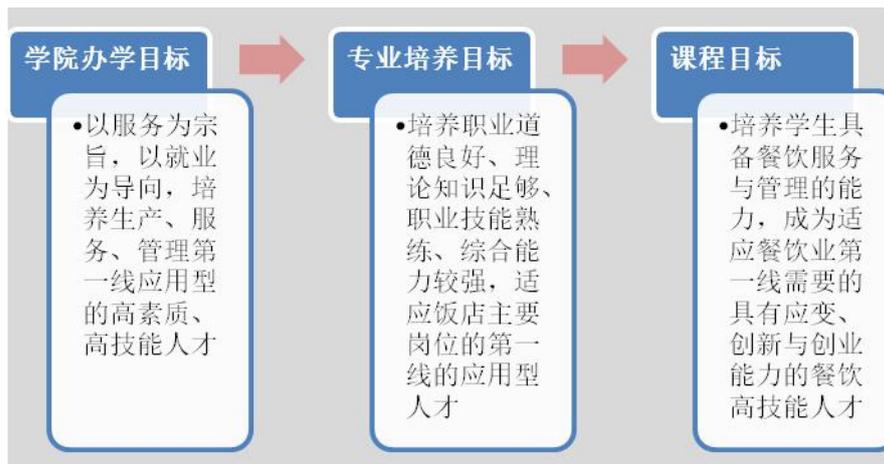
课程名称：餐饮服务与管理		
课程代码：31008	学分：4	学时：64
授课时间：第二学期	授课对象：酒店管理	
课程类型： 专业必修课，专业选修课，公共必修课，公共选修课，专业主干课，基础课、文化课 其它分类：_____.		
有关的先修课程：《酒店管理概论》《服务礼仪》	有关的后续课程：《宴会设计》《顶岗实习》	

二、课程定位

《餐饮服务与管理》课程是酒店店管理专业的主干专业课程，是学生必修的岗位能力课程。

本课程注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面也注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新、创业能力。

根据本专业的人才培养目标——将学生培养成“高素质的酒店服务员”和“高素质的酒店管理人员”，以及餐饮服务与管理的岗位需求，长期以来，本课程坚持“以社会需求为导向”，为社会“培养职业道德良好、理论知识足够、职业技能熟练、综合能力较强，具有应变、创新与创业能力的、适应餐饮主要岗位的服务与管理第一线的应用型人才”。



三、课程目标

课程目标是依据学院的办学定位和专业的培养目标而设立的。本课程紧紧围绕饭店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以饭店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。

（一）能力目标

- 1、能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构；
- 2、能设计厨房的组织机构；
- 3、能够应用食品营养知识进行菜谱设计；
- 4、能够完成一份完整的菜单设计；
- 5、能够拟订采购合同；
- 6、能够实际完成一次完整的原料采购与验收；
- 7、能够制定中厨作业流程；
- 8、能够制定西厨作业流程；
- 9、能够运用相关法规提出食物中毒事故解决的方法；
- 10、能够制定中餐、西餐、宴会、管事服务员工作流程及标准；
- 11、能正确使用点菜管理系统软件；

- 12、能够进行菜肴的畅销分析和盈利分析；
- 13、能够完成一份主题餐饮营销策划方案的撰写；
- 14、能够制定餐厅收银员工作流程及标准。

（二）知识目标

- 1、了解餐饮企业的类型与特点；
- 2、掌握餐饮企业组织机构与岗位职责；
- 3、熟悉餐厅与厨房的合理定员；
- 4、熟悉食品营养的基本常识；
- 5、掌握菜单设计的基本方法；
- 6、了解餐饮企业的空间划分与规划要点；
- 7、明确餐饮采购管理的职责，理解餐饮采购制度的内涵；
- 8、掌握食材原料的质量标准；
- 9、掌握计算采购数量的方法；
- 10、能制定餐饮采购与验收制度
- 11、了解储藏室的设计要求；
- 12、掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求；
- 13、掌握食品原料的发放控制方法；
- 14、掌握厨房作业及管理方法；
- 15、掌握厨房卫生与安全管理；
- 16、掌握中餐服务员工作流程及标准；
- 17、掌握西餐服务员工作流程及标准；
- 18、掌握宴会服务员工作流程及标准；
- 19、掌握餐饮服务现场突发事件的预防与处理方法；
- 20、掌握餐饮促销的形式；
- 21、掌握点菜促销方法；
- 22、掌握菜单的销售分析方法
- 23、掌握营销策划方法；
- 24、掌握餐厅收银员工作流程及标准；
- 25、掌握餐饮成本的控制方法。

（三）素质目标

- 1、注重职业兴趣和职业道德的养成；
- 2、注重服务意识和管理意识的养成；
- 3、注重团队精神和敬业精神的养成；
- 4、使学生成为有职业素养的酒店人。

四、课程的知识 and 理论内容：

1. 不能把教材的目录原封不动地列在这里，而要列出根据课程目标重新选取和整合的课程内容。

2. 这些重新选取和整合后的课程内容要根据其内在的逻辑关系划分成若干个模块。

序号	模块（或子模块）名称
1	模块一 餐饮基础理论
2	模块二 餐饮服务技能
3	模块三 餐饮服务方式
4	模块四 餐饮菜单设计
5	模块五 餐 饮 管 理

五、能力训练项目设计

编号	能力训练模块	对应单项任务名称	能力目标	知识目标	训练方式手段及步骤	结果	备注
1	模块一 餐饮基础理论	任务一 餐饮业发展概况 任务二 餐饮部的地位与作用	能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构	针对餐饮服务的特点如何坐好对客服务与管理	1、参观四星级酒店 2、上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3、分析针对餐饮服务的特点如何坐好对	掌握	

		用			客服务与管理		
		任务三 餐饮部的 经营特点					
		任务四 餐饮部的 组织机构 与部际关 系					
	模块二 餐饮服务技能	任务一 托盘	1. 能够制定中 厨作业流程； 2. 能够制定中 餐、宴会、管 事服务员工作 流程及标准	餐饮服务的 基本技能： 托盘、摆台、 斟酒	1. 轻托) 操作练习 2. 操作练习 3. 宴会摆台操作练习 4. 操作练习 5. 模拟练习 6 主题台型	掌 握	
任务二 餐巾折花							
任务三 摆台							
任务四 斟酒							
任务五 餐饮服务 的主要环 节							
	模块三 餐饮服务方式	任务一 西餐常用 服务方式	1. 能够制定西 厨作业流程； 2. 能够制定 西餐、宴 会、管事服 务员工作 流程及标 准	中西餐服务 方式：西餐、 中餐、自助 餐	1、迎宾引位、拉椅让 座练习 2、推荐酒水菜肴、示 酒练习 1、服务情景模拟练 习 4、预订练习 5、上网查找西餐服务 方式的详细资料	掌 握	
任务二 中餐常用 服务方式							
任务三 自助餐服 务方式							
	模块四 餐饮菜单设计	任务一 固定菜单 的筹划与 制作实施	1. 能够应用食 品营养知识进 行菜谱设计； 2. 能够完成一 份完整的菜单	菜单设计	1. 设计菜单 2 制定固定菜单时应 考虑的因素	掌 握	
任务二 变动菜单							

		的筹划与实施	设计;				
	模块五 餐饮管理	任务一 餐饮原料的采购与库存管理	1. 够拟订采购合同;	餐饮的管理知识: 原材料采购、销售管理、服务管理	1. 分析管理餐饮采购与库存的方法 2. 分析厨房的生产管理 3 餐饮销售管理 4 分析餐饮服务管理 5 调研餐饮服务与管理 6. 参观四星级酒店	掌握	
		任务二 餐饮产品的生产管理	2. 能够实际完成一次完整的原料采购与验收;				
		任务三 餐饮销售管理	3. 能够进行菜肴的畅销分析和盈利分析;				
		任务四 餐饮服务管理	4. 能够完成一份主题餐饮营销策划方案的撰写;				

七、课程进度表

第×单元	周次	学时	单元标题	项目编号	能/知目标	师生活动	其它(含考核内容、方法)
1	1	2	任务一 餐饮业发展概况	1	1、酒店概况, 餐饮概况	讲述、讨论	
1	1	2	任务二 餐饮部的地位与作用	2	2、上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料	讲述、讨论	
1	2	2	任务三 餐饮服务	3	3、分析针对餐饮服务的	讲述、讨论	

			部的经营特点		特点如何坐好对客户服务与管理		
1	2	2	任务四 餐饮部的组织机构与部际关系	4	1 了解餐饮企业的类型划分和组织结构,掌握餐饮企业的经营特点及组织结构设置原则	讲述、讨论	
2	3	2	任务一 托盘	5	托盘要领	示范、演示、训练	
2	3	2	任务一 托盘	6	托盘训练	示范、演示、训练	
2	4	2	任务二 餐巾折花(杯花)	7	餐巾折花演示练习	示范、演示、训练	
2	4	2	任务二 餐巾折花(盘花)	8	餐巾折花演示练习	示范、演示、训练	
2	5	2	任务三 摆台(中餐)	9	中餐摆台要求	示范、演示、训练	
2	5	2	任务三 摆台(中餐)	10	中餐摆台训练	示范、演示、训练	
2	6	2	任务三 摆台(中餐)	11	中餐摆台考核	示范、演示、训练	
2	6	2	任务三 摆台(西餐)	12	西餐摆台要求	示范、演示、训练	
2	7	2	任务三 摆台(西餐)	13	西餐摆台训练	示范、演示、训练	
2	7	2	任务三 摆台(西餐)	14	西餐摆台考核	示范、演示、训练	
2	8	2	任务四 斟酒	15	斟酒要点	示范、演示、训练	
2	8	2	任务四 斟酒	16	斟酒训练	示范、演示、训练	
2	9	2	任务五 餐饮服务的主要环节	17	1、了解餐厅服务员餐中服务工作的主要环节	示范、演示、训练	

			节				
2	9	2	任务五餐饮服务的主要环节	18	2、掌握餐中各工作环节的流程及标准	示范、演示、训练	
2	10	2	任务五餐饮服务的主要环节	19	1、了解餐厅服务员餐中服务工作的主要环节	示范、演示、训练	
3	10	2	任务一 西餐常用服务方式	20	2、掌握餐中各工作环节的流程及标准	示范、演示、训练	
3	11	2	任务二 中餐常用服务方式	21	1、了解餐厅服务员餐中服务工作的主要环节	示范、演示、训练	
3	11	2	任务三 自助餐服务方式	22	2、掌握餐中各工作环节的流程及标准	示范、演示、训练	
4	12	2	任务一 固定菜单的筹划与制作实施	23	1、了解餐厅服务员餐中服务工作的主要环节	讲述、制作、讨论、案例分析	
4	12	2	任务二 变动菜单的筹划与实施	24	2、掌握餐中各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析	
5	13	2	任务一 餐饮原料的采购与库存管理	25	1、了解餐厅服务员餐中服务工作的主要环节	讲述、制作、讨论、案例分析	
5	13	2	任务二 餐饮产品的生产管理	26	2、掌握餐中各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析	
5	14	2	任务二 餐饮	27	了解餐厅服务员餐中服	讲述、制作、讨论、案例分析	

			产品的生产管理		务工作的主要环节	
5	14	2	任务三 餐饮服务管理	28	掌握餐饮服务各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析
5	15	2	任务三 餐饮服务管理	29	掌握餐饮服务各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析
5	15	2	任务四 餐饮服务管理	30	掌握餐饮服务各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析
5	16	2	任务四 餐饮服务管理	31	掌握餐饮服务各工作环节的流程及标准	讲述、制作、讨论、案例分析
	16	2	总结, 突发情况	32		讲述、制作、讨论、案例分析

八、第一单元设计

单元标题: 餐饮业概述		
授课对象: 14 级酒店管理一、二、三、四班		学时: 2
		上课地点: 格物楼旅游训练中心
学习 目 标	能力(技能)目标	知识目标
	对餐饮业的发展和业态有一定的认识	1. 了解餐饮业的起源发展历史以及将来的发展趋势 2. 了解餐饮业的业态特征及表现
能力 训 练 任 务 及 案 例	<p>餐饮业的未来发展趋势是什么?</p> <p>随着社会生产力的发展, 人类生活水平不断提高, 人类在政治、经济、商贸、旅游、科技、文化等方面的交流日益频繁。其表现在国际化的、跨地区的商务、公务活动越来越频繁, 商务宴请成为主要的餐饮消费; 世界旅游市场的不断升温, 旅游餐饮消费已经在餐饮市场中占有重要的位置; 家务劳动社会化程度日益提高, 人们对营养、卫生和服务以及更是层次的饮食文化的要求越来越高, 使现代餐饮业正朝着透明化、多元化; 集团化; 特色化的方向发展。</p> <p>◆餐饮经营特色化: 餐饮企业围绕一定主题, 营造特有文化氛围的同时, 设计、推出并</p>	

	<p>保持具有某种风格的产品，依此经营，依此立业。其主要体现在围绕寻找、开发差异化产品，精心设计、潜心打造主题独特、别有风格的餐饮产品。</p> <p>◆企业发展集团化：餐饮企业在经营、管理上，实行资源共享，优势互补，全面、系统、联动生产经营管理的方式。</p> <p>◆经营功能多样化：餐饮企业开始向一业为主，多种经营的多元化方向发展。</p> <p>◆管理手段现代化：充分运用现代科技手段进行企业运作管理，注重与企业相关信息的搜集、整理和运用；计算机的应用已经非常普及，应用范围也日趋广泛。</p> <p>◆管理理念日趋先进：在强调以人为本的基础之上，强调效率管理，组织结构优化管理，注重战略管理。</p>
教学组织	<p>课堂组织：学生分为7组，每组5人，宁双老师和胡秀丽老师每人带五个小组；教师学生分角色，教师：经理，学生：餐饮员工。</p> <p>教学方法：课堂讲授法、多媒体辅助教学、网络资源辅助教学、现场情景模拟、示范演示</p>
教学材料	<p>教材：《餐饮服务与管理》上海交通大学出版社</p> <p>参考教材《餐饮服务与管理》大连理工大学出版社</p> <p>《餐饮服务与管理》东北财经大学出版社</p> <p>自编《餐饮服务与管理实训指导书》</p>
作业	<p>1.调查一家餐厅，总结一下他们在经营中运用了何种现代管理技术？</p> <p>2.调查一家餐饮企业画出其组织结构图并分析其组织结构的合理性。</p>

最后单元设计

单元标题：餐饮业概述		
授课对象：14级酒店管理一、二、三、四班		学时：2
		上课地点：格物楼旅游训练中心
学习目标	能力（技能）目标	知识目标
	学会餐厅服务中特殊问题的基本处理原则和方法	总结全部章节
能力训练任务及案例	<p>通常的餐厅服务管理中客人会提哪些特殊要求？</p> <p>一. 客人反映菜肴不熟</p> <p>餐厅服务过程中，由于各种原因，可能会出现个别客人反映菜肴不熟。</p> <p>※产生原因：</p> <p>厨房生产过程中火候不够；用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。</p> <p>※处理方法：</p> <p>若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师长反映，由其做出处理决定。最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，</p>	

再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。

若是用餐客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。但在解释时语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，则送回厨房再次加工，直到让客人满意。

二. 客人反映帐单不符

用餐客人在结束用餐时，对送上来的帐单认为不对，也是常有的事情。餐厅服务员要做的第一件事就是耐心，千万不要让客人有认为你做了手脚的想法，因为消费者有权利把消费的金額在付钱之前搞清楚，假如换了是你，你也会这样做。

※处理方法：

在处理这种情况时，应该先向客人道歉，马上把帐单拿回帐台重新核对。多数情况下，帐单不会有问题，因为在给客人送上帐单之前，必须将帐单核对清楚，如果你没有做到这一步，说明你的工作粗心大意，值得反思。在帐台重新核对后，将帐单重新送给客人，此时应耐心地 and 客人共同核对客人点的菜肴、主食、饮料等，待客人认可后再收款，这时决不能有任何不耐烦的态度和不礼貌的语言。收款后按要求向客人表示感谢。如果我们的工作 在结帐收款这个环节上出现了失误，我们应该立即改正，并诚恳地请求客人原谅；如果是客人算的不对我们应该巧妙地掩饰过去，以免使客人难堪。

三. 客人在进餐中损坏了餐具

客人损坏餐具大致有两种情况，一种是无意的，一种是有意的，所以应该首先弄清楚是属于哪种情况。对于无意损坏餐具的客人，首先餐厅服务员应耐心和气地给予安慰，并将损坏的餐具撤离餐桌，为客人送上新的餐具，然后客气地向用餐客人讲清有关赔偿的规定，争取客人的合作，在餐后结帐时一并付款；对有意损坏餐具的客人，应指出其错误的同时，要求其照价赔偿，与这样的客人打交道，必须十分注意我们的态度和做法，必要时应该请保安部门的同志到场，以保证餐厅营业的正常进行。

四. 带小孩的客人来用餐

※此类客人的特点是：

用餐的客人经常有小孩一同用餐，特别是年龄小的幼童，他们人小，不懂事，来回跑动，容易发生意外，对这样客人的服务，要加倍小心。另外，带小孩的客人也不可能非常安心地用餐。

※处理方法：

首先不要将带小孩的客人的餐位安排在门口或过道旁边的地方，餐桌上的玻璃杯、烟灰缸、调味壶等餐具物品要放在小孩子够不到的地方，如有条件，为小客人拿来儿童专用坐椅。

在用餐服务时，应尽量将小孩子的食品、饮料提前送上，使客人感到对他孩子的重视。

给孩子使用的餐具最好是金属勺，大小合适，叉子、刀子、筷子等餐具最好不用。小孩喝饮料所用的杯子，一定要多加注意，防止小孩不经意随手打翻或打破。

如有可能，餐厅服务员可以在其父母的视线之内，照看一会儿小孩不要让他 在餐厅来回 跳跑、玩耍，打扰其他客人的用餐。既可帮助孩子的父母安心用餐，又可以减少小孩对其 他用餐客人的干扰。

与小孩打交道，一定要注意安全，千万不要出现意外，给餐厅带来不必要的损失。

五. 残疾人、病人用餐

※为身体有残疾客人服务的原则是：

决不允许用惊奇或者好奇的眼光去注视客人；决不允许在客人背后窃窃私语或做小动作。

提供热情、礼貌、细心、耐心、周到的服务。

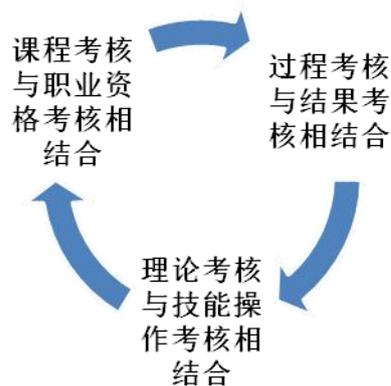
	<p>残疾客人的具体情况各不相同，他们的心情也不一样。在服务时一定要有针对性，耐心观察，及时提供他们所需要的服务。</p> <p>※盲人来用餐，在餐位的安排上就应该将他们安排在不受别人干扰的地方，远离餐厅客人进出的通道。在点菜时，餐厅服务员应该将菜单读给客人听，告诉客人菜肴的价格，及时耐心的回答客人对菜肴的询问，尽量用描述性语言来解释菜肴的口味、分量、烹调方法。与盲人交谈，尽量不要使用带有色彩漂亮、美观之类的词句，这样会引起他们心中的不快。上菜时应该迅速，菜上桌后应告诉具体摆放的位置，应让客人用手能摸到。及时为客人上汤、上饭，汤、饭不要盛的过多过满，并主动为客人斟倒饮料。在用餐服务过程中，要主动为客人添饭，续斟酒水，适时移动餐盘。结帐时要耐心向客人解释帐单，有时可以逐项累计菜价，让客人明白。付款时餐厅服务员要告诉客人所收的钱数和找给客人的数目。送客人时要尽量送到客人要去的地方。如果在饭店应该帮助客人上电梯，如果在餐馆应帮助客人叫出租车，或是告诉他汽车站的确切位置，也可以将客人送至车站。</p> <p>※肢体有残疾的客人来用餐，首先要将客人安排在不受别人干扰的位置上，如带有残疾人的专用工具，要放在合适的地方，尽量做到不引人注目。在服务过程中要体现出主动细心、周到、耐心。要提前为客人点菜。如客人有要求需要全力满足，如带买食品、餐间需要脱外衣或去洗手间等。餐后送客人时，要及时取回他们的专用工具，移开桌椅方便客人起身，送客人要尽量送得远一些。</p> <p>※尊重客人。为残疾客人服务时，服务人员要细心观察。有些客人虽然身有残疾，但不希望别人对他另眼看待，使他们的自尊心受到伤害。对于这类客人，餐厅服务员所提供的帮助应该让客人看来是周到的服务，而不是对他们的特殊照顾。在为精神上有问题的客人服务时更要注意，细心加上十二分的小心，如他们有些过分的言语或者要求，餐厅服务员可以不去理会，应该采取原谅的态度。</p> <p>六. 客人餐后要求服务人员代其保管食品或酒品</p> <p>※食物的保管要求</p> <p>有的客人在饭店餐厅用餐后，将没有吃完的食品请餐厅服务员代为保管，遇到这种情况，餐厅服务员可耐心向客人说明，食品为入口的饮食，为了防止意外，为了对客人的健康负责，餐厅规定一般不代为客人保管食品。对不住店的客人，餐厅服务员可主动为客人打包，请客人带走。如是住店的客人，餐厅服务员在征得客人同意后，可将剩余食品整理好送到客人的房间。有时，客人要求临时将食品放在餐厅里暂存一段时间，餐厅服务员可请示领导后为客人代存，存前将客人的食品包好，写好标签，放在冰箱内，餐厅服务员之间要交接清楚，要有专人负责，待客人来取时及时交给客人。</p> <p>※酒水的保管要求</p> <p>客人没有喝完的酒品，餐厅应根据酒的种类和客人的具体情况酌情处理。一般葡萄酒类，开瓶后不宜保存时间过长，假如客人用餐时没有喝完，要求代为保管，餐厅服务员可以为其服务，代为保管，当客人再次用餐时，马上取出请客人饮完。</p> <p>为客人保管的酒品，要挂上有客人姓名的名牌，放在专用的冰箱里，冰箱应有锁，有专人负责。如果是高度烈性酒，放在酒柜里即可，但也要上锁，并由专人负责。从安全角度讲，一定要对客人负责，保证不出任何问题。从经营角度来说，客人在餐厅经常存放酒品，说明对餐厅感兴趣，对餐厅的菜点和 service 都很满意，有常来的意思，这是对餐厅信任的表示。只要代客保管酒品有严格的制度，就可以吸引客人，增加餐厅的营业额，这对餐厅是件好事。</p>
教学	<p>课堂组织：分组进行演示，教师进行总体教学评价</p> <p>教学方法：课堂讲授法、多媒体辅助教学、网络资源辅助教学、现场情景模拟、示范演示</p>

组 织	
教 学 材 料	教材： 《餐饮服务与管理》上海交通大学出版社 参考教材 《餐饮服务与管理》大连理工大学出版社 《餐饮服务与管理》东北财经大学出版社 自编《餐饮服务与管理实训指导书》
作 业	从以上事项的处理方法中你认为处理餐厅特殊事件的主要原则是什么？有什么感想？ 对于本门课程的心得和建议

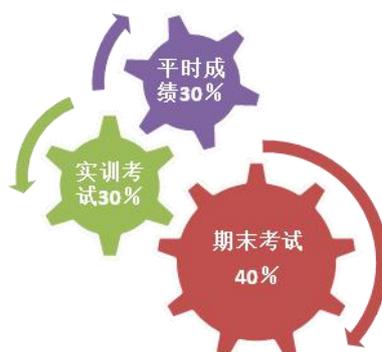
九、考核方案

本课程在考核评价方面,依据“三位一体”的教学理念,摒弃了传统的一考定型的方式,积极探索了“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样,既能够全面准确地评价学生的学习效果,又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

(一) 本课程实行“过程考核与结果考核相结合”、“理论考核与技能操作考核相结合”、“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式;



(二) 技能测试占 30%，平时成绩占 30%，期末理论考试占 40%。



本课程共 2 学分,课程总评成绩的评分标准为:平时成绩占 30%;实训考核成绩占 30%;期末理论考核成绩占 40%。

(1) 平时成绩 (30%) 的评分标准:

- 考勤 10%: 要求不迟到早退, 不随意请假, 不无故旷课。每迟到早退一次扣 1 分; 病假一次以上, 每节课扣 2 分; 事假每节课扣 3 分。扣完考勤分本课程总评不予及格。
- 作业 10%: 要求按质按量完成布置的作业。
- 平时自觉性、积极性及主动性 10%。

(2) 实训考核成绩 (30%) 的评分标准:

- 技能操作 10%: 按照中级餐饮服务技能资格证书的考核规范进行测试。
- 角色规范 10%: 按照餐饮主要岗位设计服务与管理情节, 进行角色规范扮演, 测试学生的实际处理餐饮服务与管理过程中处理突发事件的能力。
- 调研成绩 10%: 将班级学生分组, 每组不超过四人, 各族合作设计调研主题, 并要求有计划书、调研问卷、数据统计分析报告和调研报告。

(3) 期末理论考核成绩 (40%) 的评分标准:

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占 16%; 主观题 24%。

十、教学资源 (指教材或讲义、参考资料、所需仪器、设备、网络学习资源等)

(一) 教材

纸质教材选用《餐饮服务与管理》东北财经大学出版社, 结合教学实践, 自编《餐饮服务与管理》作为校本教材, 指导一体化教学, 根据实际情况设计能力模块和项目。主要的参考书有《餐饮服务与管理》(东北财经大学出版社, 李勇平主编)、《现代餐饮业实务全集》(国际文化出版公司, 赵向标主编)、《餐台设计与布置》(辽宁科学技术出版社, 梁玉社主编)、《宴会设计》(辽宁科学技术出版社, 万光玲、贾丽娟主编)、《餐饮服务规范图解》(山东科学技术出版社, 沈达、李京生主编)、《餐饮管理核心技能及训练》(辽宁科学技术出版社, 陈觉、黄波主编)、《餐厅服务技能综合实训》(高等教育出版社, 姜文宏、王焕宇主编)。

(二) 网络资源

1、网络硬件环境建设

我院已建成了与国际互联网相联的 100%多媒体和网络教学条件, 实现了教学手段现代化。学校设有现代教育中心, 设有网络维护员, 具备运行机制良好的

硬件环境，且能经常保持更新。图书馆现有图书 69 余万册，多媒体座位 1000 个。配置摄像机、计算机、投影仪、视频展台和声像设备的多媒体教室和实验室，教师可以运用现代教育技术进行教学。与多媒体等配套的课程软件开发，教学大纲，授课计划，自学辅导，电子教材，教学课件，课程学习试题库。通过网络，大量的信息和资料可在短时间内输送给学生。

2、《餐饮服务与管理》网络课程建设

在此良好的网络环境下，我们已建立了本课程的教学网站，课程网站上的教学资源包括：教学大纲、授课计划、电子教案、多媒体课件、教学参考资料、教学录像、测试题库等，方便学生对于课程中的重点与难点内容进行自主学习。另外，学生还可通过仿真软件进行在线学习情境模拟，加深对课程内容的理解。

十一、需要说明的其他问题

十二、本课程常用术语中英文对照表

附：课程整体设计体会

《餐饮服务与管理》

(单元名称, 不是任务名称)

《餐饮服务与管理》课第一单元

课程单元教学设计

(2014~ 2015 学年第 2 学期)

单元名称: 中餐宴会摆台

所属专业(教研室): 酒店管理

制定人: 宁双

合作人: _____

制定时间: 2015 年 5 月

日照职业技术学院

餐饮服务与管理课程单元教学设计

教学课题	中餐宴会摆台		划 时	22
教学目标	1、了解餐前准备工作中所涉及的基层岗位 2、明确各岗位职责 2、掌握各岗位的工作内容及要求			
教学重点	各岗位的工作流程及服务标准			
教学难点	各岗位的服务标准			
教学方法	实训室、校内实习基地现场教学，采用讲述、示范演示、情景模拟、角色扮演、案例教学、技能训练等方法			
教学手段	餐厅实训室技能训练、校内实习基地真实场景教学			
板 书 设 计	本讲主题			
	一、餐前准备工作中所涉及的基层岗位 预订员 传菜员 值台员 库管员 二、各岗位的工作内容及要求 预订员 岗位职责 相关知识 工作流程图 传菜员 岗位职责 相关知识 工作流程图	值台员 岗位职责 相关知识 工作流程图 库管员 岗位职责 相关知识 工作流程图		
教 学 过 程	节	式	教学内容	用时间
	引入	讲述	★餐前准备工作中所涉及的基层岗位主要有：预订员、传菜员、值台员、库管员 ★预订员的工作内容及要求 1、预订员岗位职责 (1) 按规定着装，提前十分钟到岗，清扫所辖卫生区卫生。 (2) 工作期间一要站立，二要微笑，三要问候，接听电话使用服务用语。 (3) 全面掌握本餐厅经营信息，了解当餐菜肴、酒水的价格变动情况。 (4) 认真做好宴会预订登记，请客人留下联系电话，预订结束后向客人致谢，及时将预订信息通知相关岗位人员并做好变更有关工作。	10 分钟
	新课	多媒体课件辅助		2 课时

			<p>(5) 团体用餐前 15 分钟需电话确认具体到达时间, 并及时通知后厨以备起菜。</p> <p>(6) 本着节能降耗的原则, 合理安排使用宴会厅。</p> <p>2、预订相关知识</p> <p>(1) 预订的方式: 电话、面谈、传真、网络等</p> <p>(2) 预订的内容: 时间、单位和人员、联系人、规模与标准、宴会类型、付款方式、宴请事由及特殊要求、场地确定、菜肴酒水要求等</p> <p>(3) 宴会预订的确认</p> <p>暂时性预订: 指预订员仅仅是填写完预订单而未得到所涉及的有关部门和主办单位的确认。</p> <p>确定性预订: 指预订已经得到涉及部门和主办单位负责人的进一步确认。通常是由双方签订预订确认书或宴会合同书。大型宴会需交纳一定的宴会预订金。预订金一般为菜肴总额的 30~50%。</p> <p>(4) 预订的变更</p> <p>双方应就预订变更相关事宜事先达成具体协议, 如有违约按协议处理。</p> <p>3、预订服务程序及标准</p> <p>主要预订方式是电话预订, 如是大规模或重要宴会通常还需进行当面商讨和确认。</p> <p>电话预订程序和标准</p> <table border="1" data-bbox="603 1106 1278 2020"> <thead> <tr> <th data-bbox="603 1106 767 1149">工作流程</th> <th data-bbox="767 1106 1278 1149">服务标准</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="603 1149 767 1442">问候客人</td> <td data-bbox="767 1149 1278 1442"> 1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好, 并准确报出餐厅名称。如: 您好, xx 餐厅, 我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务, 如: 有什么事情需要帮忙? 或很高兴为您服务。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1442 767 1733">了解需求</td> <td data-bbox="767 1442 1278 1733"> 1、对报出姓名的客人, 服务员应称呼其姓名, 以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍, 了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台, 并告知客人房号或台号。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1733 767 1901">接受预订</td> <td data-bbox="767 1733 1278 1901"> 1、复述预订的内容, 并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人, 预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1901 767 2020">预订通知</td> <td data-bbox="767 1901 1278 2020"> 1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订, 立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。 </td> </tr> </tbody> </table>	工作流程	服务标准	问候客人	1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好, 并准确报出餐厅名称。如: 您好, xx 餐厅, 我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务, 如: 有什么事情需要帮忙? 或很高兴为您服务。	了解需求	1、对报出姓名的客人, 服务员应称呼其姓名, 以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍, 了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台, 并告知客人房号或台号。	接受预订	1、复述预订的内容, 并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人, 预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。	预订通知	1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订, 立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。
工作流程	服务标准												
问候客人	1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好, 并准确报出餐厅名称。如: 您好, xx 餐厅, 我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务, 如: 有什么事情需要帮忙? 或很高兴为您服务。												
了解需求	1、对报出姓名的客人, 服务员应称呼其姓名, 以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍, 了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台, 并告知客人房号或台号。												
接受预订	1、复述预订的内容, 并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人, 预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。												
预订通知	1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订, 立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。												
讲述	情景模拟	角											

	<p>色扮演</p> <p>案例分析</p> <p>讲述</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="603 192 767 360"></td> <td data-bbox="767 192 1273 360"> <p>3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅即可。</p> <p>4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 360 767 445"> <p>预订记录汇总</p> </td> <td data-bbox="767 360 1273 445"> <p>将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 445 767 654"> <p>预订变更处理</p> </td> <td data-bbox="767 445 1273 654"> <p>1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。</p> <p>2、将变更内容及时通知相关岗位人员。</p> </td> </tr> </table>		<p>3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅即可。</p> <p>4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。</p>	<p>预订记录汇总</p>	<p>将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。</p>	<p>预订变更处理</p>	<p>1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。</p> <p>2、将变更内容及时通知相关岗位人员。</p>	<p>6 课时</p>
	<p>3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅即可。</p> <p>4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。</p>								
<p>预订记录汇总</p>	<p>将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。</p>								
<p>预订变更处理</p>	<p>1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。</p> <p>2、将变更内容及时通知相关岗位人员。</p>								
		<p>2、端托基本技能训练</p> <p>◆训练目标</p> <p>掌握端托的基本要领及具体标准，并能灵活操作。</p> <p>◆基础知识</p> <p>托盘是餐厅服务人员用来端送物品的常用工具之一。端托是在摆台、斟酒、上菜等操作过程中必须掌握的一项基本操作技能。</p> <p>※托盘的种类</p> <p>(1) 根据托盘的材料分类</p> <p>有塑料托盘、木制托盘、塑胶防滑托盘、不锈钢托盘、银质托盘和铝制托盘等。</p> <p>(2) 根据托盘形状分类</p> <p>有长方形、圆形、椭圆形和异型托盘等。</p> <p>(3) 根据托盘的规格分类</p> <p>有大型托盘、中型托盘和小型托盘</p> <p>※托盘的用途</p> <p>(1) 长方形或圆形大托盘：传菜和搬运较重物品时用，可以采用双手或重托方法托盘。</p> <p>(2) 中圆形托盘：一般用于摆台、酒水服务、撤换餐碟和换烟缸等。</p> <p>(3) 小圆形托盘：主要用于递送账单、收款、递送信件或高档酒品。</p> <p>(4) 异型托盘：主要用于特殊的鸡尾酒会或其他庆典活动。</p> <p>※托盘的使用方法</p> <p>端托按所托物品的轻重分轻托和重托两种</p> <p>(1) 轻托</p> <p>因盘被平托于左胸前又称“平托”或“胸前托”，主要用来端送体积较小，重量较轻的物品，其次还用来摆台、斟酒和撤换餐具。因托盘中所托物品较轻，一般在 5kg 以下，故称轻托。</p> <p>(2) 重托</p> <p>重托主要用于托运大型菜点、酒水和盘碟，一般重量在</p>							

	示范演示	<p>10-20kg,因为盘中所托物品较重,故称重托。重托的操作步骤及方法如下。</p> <p>◆训练用品 防滑圆托盘、各种常用酒瓶(装满水)</p> <p>◆训练步骤</p> <p>(1)理盘 理盘是指清洁、整理盘子。方法是:根据所托物品选择合适的托盘,将托盘洗净擦干,将洁净的餐巾或垫布用清水打湿拧干,端正地平铺在盘内,垫巾的大小、形状要与托盘相适应,外露部分一定要均匀,使整理铺垫后的托盘既整洁美观又可以避免托盘内的物品滑动。</p> <p>(2)装盘 装盘是端托的关键环节。一般要求是根据物品的大小、形状、轻重、取用的先后顺序和所用托盘的形状,合理装盘。重物、高物装里档,轻物低物装外档,先使用的物品在上、在前,后使用的物品下、在后,重量分布应得当,重心安排在盘中央或稍偏里档,总之装盘应安全、稳妥,便于端托服务。</p> <p>(3)起托 轻托:左手掌伸平,掌心向上,五指分开,右手将装好物品的盘从台上拉出三分之二,左手手臂弯成直角,手肘离腰部约10cm左右,用左手五指指尖和掌根接托住托盘底部中间部位,手掌自然成凹形,掌心不与盘底接触,使手指和掌心同时受力,右手协助左手将盘平稳托起,使盘托到身体左侧前方,盘略高于腰部,托盘托平稳后放下右手。 重托:又称肩上托、高托。起托时先用双手将装好物品的托盘一端移至搁台外,用右手拿住托盘的一头,左手伸开五指,用掌心和五指托住托盘底部,上身前倾,双腿弯曲下吨,掌握好重心后,用右手协助用力,向左后方(逆时针方向)旋转90度角,将托盘托于肩外上方,盘底离肩部约2厘米,要做到盘前不靠嘴,盘后不靠发,盘底不搁肩。</p> <p>(4)行走: 轻托:端托行走时头要正,肩平,挺胸收腹,目光注视前方,顾及左右。面部表情轻松自如,脚步轻捷,盘内物品无相互碰撞之音,汤汁无剧烈晃动、无外溢。托盘不要靠在胸前,注意行走时保持身体各部位的协调性,右臂随着步子自然前后小幅度地摆动。 重托:右手或扶助托盘前角,或自然摆动,并随时预防他人的碰撞。</p> <p>(5)卸盘 托盘行走至目的地后站稳,用右手取用盘内物品。取用时应注意随盘内物品变化而用左手手指的力量来调整托盘重心。</p>
--	------	---

如需将盘内物品放到工作台上，则应用右手扶住托盘后曲膝成半蹲状使盘面与台面处在同一平面，用右手轻推托盘至台面，放稳后开始取用盘内物品。

◆训练注意事项

- (1) 托盘不要靠在胸前，保持良好的面部表情。
- (2) 掌握好托盘的重心。
- (3) 在承重练习中注意逐步增加端托重量。

◆训练效果测试

测试题目：将装满水的啤酒瓶、白酒瓶、葡萄酒瓶各一个，合理摆放于托盘中，3分钟站立与行走保持较好体态。

测试标准：

分项目	质量要求	配分	得分
理盘	根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，垫巾的大小、形状要与托盘相适应	10	
装盘	装盘合理科学，整洁美观	10	
起托	托盘应略高于腰部，头正肩平，面带微笑，目视前方	20	
托送	行走时托盘平稳，酒水不洒，姿势正确，托送自如，灵活	40	
卸盘	托盘行走至目的地后站稳，将盘内物品按要求放到工作台上	20	

★中餐厅值台员工作内容及要求

1、中餐厅值台员岗位职责

- (1) 按规定着装，提前十分钟到岗，做好所负责区域的卫生工作，保证提供优雅干净的卫生环境。
- (2) 服从领班安排，按照工作程序与标准做好各项开餐准备工作：
- (3) 掌握当餐菜肴、酒水及客人情况。
- (4) 按服务程序及标准为客人提供就餐服务。
- (5) 帮助客人解决就餐过程中的各类问题，必要时将客人问题和投诉反映给领班。
- (6) 当班结束后，与下一班做好交接工作和收尾工作。
- (7) 注重餐中信息收集，并及时向餐厅领班汇报。
- (8) 积极参加培训，不断提高服务技能技巧，提高服务质量。
- (9) 及时完成上级交给的工作任务。

2、值台员在餐前准备阶段的工作内容和要求

工作流	服务标准
-----	------

技能训练

		测试	程		12 课时
			清洁卫生	做好所辖区域的卫生清洁工作及设备检查工作。	
			物品准备	1、餐用具准备：根据宴会、零点情况备好足够的餐用具，并按规定摆放，保持清洁。 2、服务用品准备：准备托盘、保温瓶、菜单、酒单、调味用具、点菜单、笔、开瓶器、打火机等服务所需用具。	
			摆台	按照餐别及相关标准摆台（如是宴会，在开始前约 15 分钟摆上冷盘）	
			餐前会	参加餐前会，接受工作任务，并按具体情况予以调整。	
			信息准备	1、熟悉餐厅菜单、酒单，掌握当餐菜肴及酒水供应情况。 2、了解客人信息，做到“八知”、“三了解” “八知”：知台数、人数、宴会标准、开餐时间、菜式品种及出菜顺序、单位或房号、收费办法、邀请对象。“三了解”：了解客人风俗习惯、生活忌讳、特殊需要。如果是外宾，还应了解国籍、宗教、信仰、禁忌和口味特点。	
			自查	检查自己的仪容仪表，巡视所辖区域检查有无漏项极不合标准之处，及时纠正。	
			迎接客人	于开餐前十分钟，站立于规定位置，随时准备迎接客人。	

	角色扮演	<p>套的桌布</p> <p>◆训练步骤</p> <p>(1) 站位准备：将台布折好，站立于副主人位，准备铺台布，身体离桌边 10 公分。</p> <p>(2) 推拉式铺台布：先把台布抖开，正面向上，左右两手捏住台布的一边，两手离台布中缝线距离各约 50 厘米，其它的台布分别夹在其余四指内，把台布用力向前平推出去，然后向自身拉回。一次定位准确，铺好的台布中缝线对正主人位和副主人位，十字中点落在餐台圆心上。四角离地面距离相等。</p> <p>(3) 撒网式铺台布：打开台布，正面向上，用大拇指和食指抓住台布靠近身体的一边，其余三指快速抓住台布其余部分，两手从左到右向前用力将台布斜着向前抛撒，如同撒渔网一样，然后再将台布向自身拉回，一边拉，一边调整台布。两手间距与肩同宽，以台布的中线为轴，打开尽量完全，这关系到台布是否可以一次到位。</p> <p>(4) 抖铺式铺台布：双手将台布打开，然后将台布提起，用手臂和手腕的力量将抓起的台布用力抛向餐台前方，一次抖开。在台布落桌和向回拉动的过程中以中线为参照，调整台布的位置进行准确定位。</p> <p>◆训练注意事项</p> <p>(1) 铺台布前要洗净双手，并检查台布是否有污渍或破损。</p> <p>(2) 打开台布是注意台布的反正面。</p> <p>(3) 台布向自身拉回时，注意快慢得当。</p> <p>◆训练效果测试</p> <p>测试题目： 10 秒钟内完成一张餐台的铺台。</p> <p>测试标准：</p> <table border="1" data-bbox="587 1352 1278 1856"> <thead> <tr> <th>分项目</th> <th>质量要求</th> <th>配分</th> <th>得分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>站位</td> <td>站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="7">铺台布</td> <td>手法正确，自然</td> <td>15</td> <td rowspan="7"></td> </tr> <tr> <td>一次定位准确</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>台布正面向上，布面平整</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>台布中缝线对正主人位和副主人位</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>十字中点落在餐台圆心上</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>四角离地面距离相等</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>时间符合要求</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">训练二 餐巾折花</p> <p>◆训练目标</p> <p>掌握餐巾折花的基本手法，学会折盘花、杯花各 10 种。</p> <p>◆基础知识</p>	分项目	质量要求	配分	得分	站位	站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米	10		铺台布	手法正确，自然	15		一次定位准确	15	台布正面向上，布面平整	5	台布中缝线对正主人位和副主人位	15	十字中点落在餐台圆心上	15	四角离地面距离相等	20	时间符合要求	5	示范演示
分项目	质量要求	配分	得分																								
站位	站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米	10																									
铺台布	手法正确，自然	15																									
	一次定位准确	15																									
	台布正面向上，布面平整	5																									
	台布中缝线对正主人位和副主人位	15																									
	十字中点落在餐台圆心上	15																									
	四角离地面距离相等	20																									
	时间符合要求	5																									

		<p>技能训练</p>	<p>餐巾又称口布，它是餐厅中必备的卫生用品，其绚丽的色彩和逼真的造型又有美化席面、烘托气氛的作用。</p> <p>※餐巾的作用</p> <p>(1) 餐巾是一种卫生保洁用品。客人就餐时，服务员将餐巾铺放于客人的膝或腿上，也可帮客人围于胸前，以防汤汁、酒水溅到衣服上。</p> <p>(2) 餐巾可以装饰美化餐台。折叠成不同样式、花型的餐巾，蕴含着不同的寓意，摆放在餐台上，给人以美的享受，可以增加用餐时热烈欢快的气氛。</p> <p>(3) 餐巾花型是一种无声的语言，会对交流思想感情产生良好的效果。如“寿桃”、“仙鹤”表示祝老人健康长寿；“鸳鸯”“喜鹊”表示对新人的美好祝愿等等。</p> <p>(4) 餐巾折花的摆放可标志出主人、主宾的席位。</p> <p>※餐巾的种类</p> <p>(1) 按质地分</p> <p>餐巾按质地可分为纯棉织品、棉麻织品和化纤织品三种。纯棉织品吸水去污性能好，洗浆后挺括易折叠，造型效果好，但每次用完之后都需洗净、上浆、熨烫，比较麻烦。棉麻织品质地较硬，不用上浆也能保持挺括。化纤织品弹性好，比较平整，色彩鲜艳。不用浆烫，使用方便，但是吸水去污性较差，折叠时，可塑性不如棉织品和棉麻织品好，因此折花造型最好选用纯棉和棉麻制的餐巾。</p> <p>(2) 按颜色分</p> <p>餐巾色彩可分为白色和彩色两种。</p> <p>白色餐巾一般采用洁白的本色，色调素雅。白色能给人以清洁卫生、恬静文雅的感觉。用白色餐巾还可以调节人的视觉平衡，稳定人的情绪。如在白色底面上绣以素雅的小花卉，镶以浅色的巾边，则更有纯朴的艺术美。</p> <p>彩色餐巾又可分为冷色和暖色两种。暖色有粉红、橙黄等颜色，色调柔美，能给人一种富丽堂皇、兴奋热烈的感觉，可以烘托餐饮气氛，刺激客人食欲。冷色餐巾有浅绿、淡蓝等色彩，色调清新，给人以平静、舒适、凉爽的感觉。</p> <p>(3) 按餐巾的规格、边缘形状分</p> <p>餐巾规格的大小在不同的地区不尽相同、根据实际使用效果，45-50cm 见方的餐巾折叠造型、实际使用较为普遍适宜。餐巾边缘有平直形和波浪曲线两种。</p> <p>※餐巾折叠分类</p> <p>1、按餐巾花的装置物分</p> <p>(1) 杯花 将折好的各种餐巾花插在酒杯或水杯内，造型一般在水杯内完成，从杯子中取出即散开。</p> <p>(2) 盘花 造型完整，成型后不会自行散开，可放于盘中或其它盛器内。</p> <p>(3) 环花 将餐巾平整卷好或折叠成造型，套在餐巾环内，称环花。餐巾环也称为餐巾扣，有瓷制的、银制的和</p>	<p>测试</p> <p>讲述</p>
--	--	-------------	---	---------------------

		<p>塑料制等等。餐巾环花通常放置在餐盘上，特点是简洁、雅致。</p> <p>2、按餐巾花的造型分</p> <p>(1) 植物类 基本上可分为花草类和蔬菜类。花草类有梅花、荷花、玉兰、水仙、月季、玫瑰等；蔬菜类有春笋、玉米等。植物类折花变化很多，造型优美，是餐巾花中最的一类。</p> <p>(2) 动物类 常见的有孔雀、凤凰、鸽子、鸳鸯、仙鹤等飞禽造型，也有白兔、松鼠等走兽造型，还有蝴蝶、蜻蜓等昆虫造型以及金鱼、对虾等造型。动物造型形态生动，活泼可爱。</p> <p>(3) 实物类 此类花型是模仿实物的形态折叠而成的，常见的有花篮、领带、帆船等。</p> <p>※餐巾花的选择</p> <p>(1) 根据宴会形式、菜单内容选择</p> <p>(2) 根据接待对象身份、风俗习惯、爱好选择</p> <p>(3) 根据花式冷拼选择与之相配的花型</p> <p>(4) 根据时令季节选择花型</p> <p>(5) 根据宾主席位的安排选择花型</p> <p>※餐巾花的摆放</p> <p>(1) 杯花插入杯中要掌握适当的深度，盘花要摆正摆稳，挺立不倒、不散。</p> <p>(2) 突出正、副主人位</p> <p>(3) 餐巾折花的观赏面对着客人</p> <p>(4) 餐巾花的摆放要做到高低、大小错落有致，同种或相似花型应分开摆放，可呈对称式的摆放。</p> <p>(5) 餐巾花的摆放不能遮挡餐具和台上用品，以不影响服务操作为宜。</p> <p>◆ 训练用品</p> <p>◆餐巾、筷子、水杯</p> <p>训练步骤</p> <p>1、叠：最基本的餐巾折花技法，几乎所有的餐巾折花都要用到。一般叠法是将餐巾一折为二，二折为四或者折成三角形、长方形等其他形状。要领是看好角度，熟悉造型，一次叠成。如有反复折叠，就会使餐巾留下折痕，影响餐巾花造型的挺括美观。</p> <p>2、折（推）：将餐巾叠面折成褶裥的形状，使花型层次丰富、紧凑、美观，要领是打出的褶均匀整齐，距离相等。两个大拇指相对成一线，指面向外，食指或中指向后拉折，并用食指将打好的折挡住，中指控制好下一个折的距离。三个手指互相配合，重复进行。</p> <p>3、卷：卷是用大拇指、食指、中指三个手指互相配合，将餐巾卷成圆筒的一种方法，可分为直卷和斜角卷两种。直卷时，餐巾两头一定要卷平，两头大小一样；斜卷是将</p>
--	--	---

	<p>示范演示</p> <p>技能训练</p>	<p>餐巾一头固定，一头多卷，一头少卷或只卷一头，形成的卷筒一头大、一头小。要领是卷紧、卷挺。</p> <p>4、穿：将筷子从餐巾的夹层折缝中穿过，使餐巾形成皱折，令折花造型更加美观、逼真的一种技法。要领是穿好的褶间要细小均匀。</p> <p>5、翻：在餐巾折叠过程中，将餐巾进行上下、前后、左右、里外翻折的一种技法。一手拿餐巾，一手将下垂的餐巾翻起一个角，拉成花卉或鸟的头、颈、翅膀、尾巴等形状。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子大小一致、距离相等。要领是大小适宜、自然美观。</p> <p>6、拉：折花中的拉，常常与翻的动作相配合，在翻折的过程中将餐巾花的某一部分由里向外拉伸使花型挺直的一种技法。一手握住所折的餐巾，一手翻折，将下垂的巾角翻上，拉折成所需的形状，再翻拉的过程中，两手必须配合好，否则会拉散餐巾，用力要均匀，要领是大小比例适当，造型挺括。</p> <p>7、捏：通过对餐巾的捏压，制作鸟嘴及其他动物造型头部造型的一种技法。先将鸟的颈部拉好（鸟的颈部一般用餐巾的一角），然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头，捏住鸟颈的顶端，食指向下，将餐巾一角的顶尖向里压下，大拇指和中指将压下的角捏出尖嘴。要领是棱角分明，头顶角、嘴尖角到位。</p> <p>（1）10种餐巾盘花名称： 一帆风顺 企鹅迎宾 皇冠生辉 雨后春笋 扇面送爽 郁金香 日月扇贝 令箭荷花 挪威冰川 夏日帐篷</p> <p>（2）10种餐巾杯花名称： 马蹄花开 翠叶挺立 庭院凤荷 花枝蝴蝶 鸡冠花 四叶玫瑰 友谊花篮 仙人掌 瑶池寿桃 松鹤迎宾</p> <p>◆训练注意事项</p> <p>（1）折花前必须做好准备工作，双手清洁干净，对用餐的相关事项进行了解，根据餐巾折花的选择要求确定餐巾折花的样式。准备折花所需物品：干净的托盘、餐盘、水杯、餐巾、筷子</p> <p>（2）操作手法卫生，餐巾不可与身体靠拢，不得以牙齿、下巴等部位作为餐巾折花的辅助手段。折杯花时，手不触及杯的上部。</p> <p>（3）餐巾花造型美观大方、逼真、挺括，款式新颖。</p> <p>（4）折花时要分清餐巾的正反面，姿势自然，手法轻巧灵活，用力得当，看准角度，一次折叠成功。</p> <p>◆训练效果测试</p> <p>测试题目：5分钟完成10种不同造型的餐巾花，要求花型美观大方。</p>	
--	-------------------------	---	--

测试标准:	分项目	质量要求	配分	得分	
	手法	操作手法卫生, 干净利索, 餐巾花挺拔, 造型美观, 款式新颖	60		
	摆放	突出正、副主人位, 观赏面朝向客人, 错落有致, 注意动物造型的摆放, 杯花插入杯中要掌握适当的深度, 盘花要摆正摆稳, 挺立不倒、不散。	20		
	速度	在规定时间内完成	20		
	训练三 摆台				
测试	<p>◆训练目标</p> <p>掌握摆台的基本程序, 明确相关的台面摆设标准, 能够熟练地进行中餐摆台。</p>				
	<p>◆ 基础知识</p> <p>※摆台概念: 摆台主要指餐台、席位的安排和台面的摆设。摆台技术是餐厅服务员必须掌握的一项基本技能, 也是宴会设计的重要内容。摆设成一席好的台面, 能为客人就餐增添舒适高雅的气氛, 给客人带来赏心悦目的感受, 给宴会增添喜庆隆重的气氛。</p> <p>※摆台的基本要求是: 餐具清洁卫生, 图案对正, 距离均匀, 整齐美观, 清洁大方, 餐具摆放相对集中, 方便客人用餐, 便于服务员席间服务为客人提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐用具。</p> <p>※中餐宴会摆台席位安排: 通常以 10 人为标准, 选用直径 1.8m 的圆台, 台布规格为 220cm 或 240cm 见方。确定主人席位应根据餐厅具体环境而定。一般主人位应在面朝餐厅门正中位置, 或餐厅里最突出醒目的位置, 重要装饰面的面前正中位置。主宾的位置安排在主人席位的右侧, 以示对主宾的尊重; 副主人的位置安排在主人位的对面, 便于主人、副主人招待好整个餐桌两边的客人。多桌宴会应注意突出主桌。</p>				
	<p>◆ 训练用品</p> <p>准备 10 人餐台所需物品: 叠放整洁的台布 (240CM*240CM); 直径 1.8 米的圆形餐台 1 张; 餐椅 10 把; 转盘、转盘芯 1 套; 定位餐盘 10 个; 勺垫、小汤勺、筷子、筷架、水杯、葡萄酒杯、白酒杯各 10 个; 餐巾 10 条; 烟缸 2 个; 公用筷子、筷架一套; 花瓶 1 个</p>				
	<p>◆训练步骤</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>程 序</td> <td>操 作 规 范</td> </tr> </table>				程 序
程 序	操 作 规 范				
多媒体课					

		件 辅 助 情 景 演 示	<table border="1"> <tr> <td>准 备 工 作</td> <td>查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理</td> </tr> <tr> <td>铺台布</td> <td>标准同实训项目一</td> </tr> <tr> <td>上 转 盘 芯、转盘</td> <td>中心落于餐桌的中心上，试转灵活</td> </tr> <tr> <td>摆 定 位 碟</td> <td>餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称</td> </tr> <tr> <td>摆 放 勺 垫、汤勺</td> <td>勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右</td> </tr> <tr> <td>摆 放 筷 架、筷子</td> <td>筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米</td> </tr> <tr> <td>摆 放 酒 杯</td> <td>葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线</td> </tr> <tr> <td>餐 巾 折 花</td> <td>标准同实训项目二</td> </tr> <tr> <td>拉 椅</td> <td>将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅</td> </tr> <tr> <td>放花瓶</td> <td>花瓶放于餐台中心</td> </tr> </table>	准 备 工 作	查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理	铺台布	标准同实训项目一	上 转 盘 芯、转盘	中心落于餐桌的中心上，试转灵活	摆 定 位 碟	餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称	摆 放 勺 垫、汤勺	勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右	摆 放 筷 架、筷子	筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米	摆 放 酒 杯	葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线	餐 巾 折 花	标准同实训项目二	拉 椅	将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅	放花瓶	花瓶放于餐台中心	<p>◆ 训练注意事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、摆放餐具从主人位开始，按顺时针顺序摆放。 2、注意使用正确的托盘端托姿势。 3、装盘及餐用具摆放时注意手法卫生 4、轻拿轻放 <p>◆ 训练效果测试</p> <p>测试题目： 10 分钟完成中餐宴会十人台的摆台</p> <p>测试标准： 见职业技能鉴定考核标准</p>	
准 备 工 作	查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理																								
铺台布	标准同实训项目一																								
上 转 盘 芯、转盘	中心落于餐桌的中心上，试转灵活																								
摆 定 位 碟	餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称																								
摆 放 勺 垫、汤勺	勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右																								
摆 放 筷 架、筷子	筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米																								
摆 放 酒 杯	葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线																								
餐 巾 折 花	标准同实训项目二																								
拉 椅	将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅																								
放花瓶	花瓶放于餐台中心																								
	布 置 作 业		<ol style="list-style-type: none"> 1、餐前准备工作中所涉及的基层岗位有哪些？ 2、各岗位的工作流程及服务标准是什么？ 3、预订的内容有哪些？ 4、端托、铺台布、餐巾折花、摆台的操作注意事项有哪些？ 																						

单元教学进度设计（简表）

步骤	教学内容 及能力/知 识目标	教师活动	学生活动	时间 (分 钟)
1	铺台布	认识台布	分组	10
		示范方法	实操	
2	摆台物品摆放 及标准	示范方法	实操	15
3	学生分组训练	巡视每小组表现	分组实训	50
4	评价	教师评价	小组评价	15
作业	端托、铺台布、餐巾折花、摆台的操作注意事项有哪些？			
课后 体会	教学做一体化真正实施 学生主动性提高			

			<p>时通知后厨以备起菜。</p> <p>(6) 本着节能降耗的原则，合理安排使用宴会厅。</p> <p>2、预订相关知识</p> <p>(1) 预订的方式：电话、面谈、传真、网络等</p> <p>(2) 预订的内容：时间、单位和人员、联系人、规模与标准、宴会类型、付款方式、宴请事由及特殊要求、场地确定、菜肴酒水要求等</p> <p>(3) 宴会预订的确认</p> <p>暂时性预订：指预订员仅仅是填写完预订单而未得到所涉及的有关部门和主办单位的确认。</p> <p>确定性预订：指预订已经得到涉及部门和主办单位负责人的进一步确认。通常是由双方签订预订确认书或宴会合同书。大型宴会需交纳一定的宴会预订金。预订金一般为菜肴总额的30~50%。</p> <p>(4) 预订的变更</p> <p>双方应就预订变更相关事宜事先达成具体协议，如有违约按协议处理。</p> <p>3、预订服务程序及标准</p> <p>主要预订方式是电话预订，如是大规模或重要宴会通常还需进行当面商讨和确认。</p> <p>电话预订程序和标准</p> <table border="1" data-bbox="603 1064 1278 2018"> <thead> <tr> <th data-bbox="603 1064 767 1106">工作流程</th> <th data-bbox="767 1064 1278 1106">服务标准</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="603 1106 767 1400">问候客人</td> <td data-bbox="767 1106 1278 1400"> 1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好，并准确报出餐厅名称。如：您好，xx餐厅，我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务，如：有什么事情需要帮忙？或很高兴为您服务。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1400 767 1693">了解需求</td> <td data-bbox="767 1400 1278 1693"> 1、对报出姓名的客人，服务员应称呼其姓名，以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍，了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台，并告知客人房号或台号。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1693 767 1856">接受预订</td> <td data-bbox="767 1693 1278 1856"> 1、复述预订的内容，并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人，预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1856 767 2018">预订通知</td> <td data-bbox="767 1856 1278 2018"> 1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订，立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。 3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅 </td> </tr> </tbody> </table>	工作流程	服务标准	问候客人	1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好，并准确报出餐厅名称。如：您好，xx餐厅，我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务，如：有什么事情需要帮忙？或很高兴为您服务。	了解需求	1、对报出姓名的客人，服务员应称呼其姓名，以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍，了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台，并告知客人房号或台号。	接受预订	1、复述预订的内容，并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人，预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。	预订通知	1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订，立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。 3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅	
工作流程	服务标准													
问候客人	1、电话铃响三声之内接听电话 2、主动向客人礼貌问好，并准确报出餐厅名称。如：您好，xx餐厅，我是预订员小张。 3、及时表示愿意为客人提供服务，如：有什么事情需要帮忙？或很高兴为您服务。													
了解需求	1、对报出姓名的客人，服务员应称呼其姓名，以示对客人的尊重。 2、仔细聆听客人的介绍，了解客人的身份、用餐日期及时间、宴请对象、人数、台数及其他要求。 3、征得客人的同意后为其安排相应的包房或餐台，并告知客人房号或台号。													
接受预订	1、复述预订的内容，并请客人确认 2、请客人留下电话、姓名 3、告知客人，预订餐位最后的保留时间。 4、向客人致谢并道别。													
预订通知	1、填写预订单 2、订好菜单的预订或大型宴会的预订，立即通知餐厅经理、厨师长、采购部门。 3、未订标准或菜单的预订，只通知餐厅													
讲述	情景模拟	角色												

		扮演 案例分析 讲述	<table border="1" data-bbox="604 199 1286 573"> <tr> <td data-bbox="604 199 767 322"></td> <td data-bbox="767 199 1286 322"> 即可。 4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="604 322 767 405"> 预订记录汇总 </td> <td data-bbox="767 322 1286 405"> 将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="604 405 767 573"> 预订变更处理 </td> <td data-bbox="767 405 1286 573"> 1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。 2、将变更内容及时通知相关岗位人员。 </td> </tr> </table> <p data-bbox="604 573 1286 611">2、端托基本技能训练</p> <p data-bbox="604 611 1286 689">◆训练目标 掌握端托的基本要领及具体标准，并能灵活操作。</p> <p data-bbox="604 689 1286 739">◆基础知识</p> <p data-bbox="604 739 1286 857">托盘是餐厅服务人员用来端送物品的常用工具之一。端托是在摆台、斟酒、上菜等操作过程中必须掌握的一项基本操作技能。</p> <p data-bbox="604 857 1286 898">※托盘的种类</p> <p data-bbox="604 898 1286 947">(1) 根据托盘的材料分类</p> <p data-bbox="604 947 1286 1025">有塑料托盘、木制托盘、塑胶防滑托盘、不锈钢托盘、银质托盘和铝制托盘等。</p> <p data-bbox="604 1025 1286 1066">(2) 根据托盘形状分类</p> <p data-bbox="604 1066 1286 1106">有长方形、圆形、椭圆形和异型托盘等。</p> <p data-bbox="604 1106 1286 1146">(3) 根据托盘的规格分类</p> <p data-bbox="604 1146 1286 1187">有大型托盘、中型托盘和小型托盘</p> <p data-bbox="604 1187 1286 1227">※托盘的用途</p> <p data-bbox="604 1227 1286 1305">(1) 长方形或圆形大托盘：传菜和搬运较重物品时用，可以采用双手或重托方法托盘。</p> <p data-bbox="604 1305 1286 1384">(2) 中圆形托盘：一般用于摆台、酒水服务、撤换餐碟和换烟缸等。</p> <p data-bbox="604 1384 1286 1462">(3) 小圆形托盘：主要用于递送账单、收款、递送信件或高档酒品。</p> <p data-bbox="604 1462 1286 1541">(4) 异型托盘：主要用于特殊的鸡尾酒会或其他庆典活动。</p> <p data-bbox="604 1541 1286 1581">※托盘的使用方法</p> <p data-bbox="604 1581 1286 1621">端托按所托物品的轻重分轻托和重托两种</p> <p data-bbox="604 1621 1286 1662">(1) 轻托</p> <p data-bbox="604 1662 1286 1823">因盘被平托于左胸前又称“平托”或“胸前托”，主要用来端送体积较小，重量较轻的物品，其次还用来摆台、斟酒和撤换餐具。因托盘中所托物品较轻，一般在 5kg 以下，故称轻托。</p> <p data-bbox="604 1823 1286 1863">(2) 重托</p> <p data-bbox="604 1863 1286 2020">重托主要用于托运大型菜点、酒水和盘碟，一般重量在 10-20kg，因为盘中所托物品较重，故称重托。重托的操作步骤及方法如下。</p>		即可。 4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。	预订记录汇总	将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。	预订变更处理	1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。 2、将变更内容及时通知相关岗位人员。	6 课时
	即可。 4、有特殊要求的预订，要及时通知餐厅总领班和厨师长。									
预订记录汇总	将预订的详细内容记录在预订登记本上或录入电脑。									
预订变更处理	1、接到客人变更通知，首先确认客人身份并对变更内容进行详细记录，并根据相关规定予以确认。 2、将变更内容及时通知相关岗位人员。									

		<p>◆训练用品 防滑圆托盘、各种常用酒瓶（装满水）</p> <p>◆训练步骤</p> <p>（1）理盘 理盘是指清洁、整理盘子。方法是：根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，将洁净的餐巾或垫布用清水打湿拧干，端正地平铺在盘内，垫巾的大小、形状要与托盘相适应，外露部分一定要均匀，使整理铺垫后的托盘既整洁美观又可以避免托盘内的物品滑动。</p> <p>（2）装盘 装盘是端托的关键环节。一般要求是根据物品的大小、形状、轻重、取用的先后顺序和所用托盘的形状，合理装盘。重物、高物装里档，轻物低物装外档，先使用的物品在上、在前，后使用的物品下、在后，重量分布应得当，重心安排在盘中央或稍偏里档，总之装盘应安全、稳妥，便于端托服务。</p> <p>（3）起托 轻托：左手掌伸平，掌心向上，五指分开，右手将装好物品的盘从台上拉出三分之二，左手手臂弯成直角，手肘离腰部约 10cm 左右，用左手五指指尖和掌根接托住托盘底部中间部位，手掌自然成凹形，掌心不与盘底接触，使手指和掌心同时受力，右手协助左手将盘平稳托起，使盘托到身体左侧前方，盘略高于腰部，托盘托平稳后放下右手。 重托：又称肩上托、高托。起托时先用双手将装好物品的托盘一端移至搁台外，用右手拿住托盘的一头，左手伸开五指，用掌心和五指托住托盘底部，上身前倾，双腿弯曲下吨，掌握好重心后，用右手协助用力，向左后方（逆时针方向）旋转 90 度角，将托盘托于肩外上方，盘底离肩部约 2 厘米，要做到盘前不靠嘴，盘后不靠发，盘底不搁肩。</p> <p>（4）行走： 轻托：端托行走时头要正，肩平，挺胸收腹，目光注视前方，顾及左右。面部表情轻松自如，脚步轻捷，盘内物品无相互碰撞之音，汤汁无剧烈晃动、无外溢。托盘不要靠在胸前，注意行走时保持身体各部位的协调性，右臂随着步子自然前后小幅度地摆动。 重托：右手或扶助托盘前角，或自然摆动，并随时预防他人的碰撞。</p> <p>（5）卸盘 托盘行走至目的地后站稳，用右手取用盘内物品。取用时应注意随盘内物品变化而用左手手指的力量来调整托盘重心。 如需将盘内物品放到工作台上，则应用右手扶住托盘后曲膝成半蹲状使盘面与台面处在同一平面，用右手轻推托盘</p>	示范演示
--	--	---	------

		<p>至台面，放稳后开始取用盘内物品。</p> <p>◆训练注意事项</p> <p>(1) 托盘不要靠在胸前，保持良好的面部表情。</p> <p>(2) 掌握好托盘的重心。</p> <p>(3) 在承重练习中注意逐步增加端托重量。</p> <p>◆训练效果测试</p> <p>测试题目：将装满水的啤酒瓶、白酒瓶、葡萄酒瓶各一个，合理摆放于托盘中，3分钟站立与行走保持较好体态。</p> <p>测试标准：</p> <table border="1" data-bbox="625 566 1278 1227"> <thead> <tr> <th>分项目</th> <th>质量要求</th> <th>配分</th> <th>得分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>理盘</td> <td>根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，垫巾的大小、形状要与托盘相适应</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>装盘</td> <td>装盘合理科学，整洁美观</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>起托</td> <td>托盘应略高于腰部，头正肩平，面带微笑，目视前方</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>托送</td> <td>行走时托盘平稳，酒水不洒，姿势正确，托送自如，灵活</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>卸盘</td> <td>托盘行走至目的地后站稳，将盘内物品按要求放到工作台上</td> <td>20</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>★中餐厅值台员工作内容及要求</p> <p>1、中餐厅值台员岗位职责</p> <p>(1) 按规定着装，提前十分钟到岗，做好所负责区域的卫生工作，保证提供优雅干净的卫生环境。</p> <p>(2) 服从领班安排，按照工作程序与标准做好各项开餐准备工作：</p> <p>(3) 掌握当餐菜肴、酒水及客人情况。</p> <p>(4) 按服务程序及标准为客人提供就餐服务。</p> <p>(5) 帮助客人解决就餐过程中的各类问题，必要时将客人问题和投诉反映给领班。</p> <p>(6) 当班结束后，与下一班做好交接工作和收尾工作。</p> <p>(7) 注重餐中信息收集，并及时向餐厅领班汇报。</p> <p>(8) 积极参加培训，不断提高服务技能技巧，提高服务质量。</p> <p>(9) 及时完成上级交给的工作任务。</p> <p>2、值台员在餐前准备阶段的工作内容和要求</p> <table border="1" data-bbox="587 1890 1278 2018"> <tr> <td>工作流 程</td> <td>服务标准</td> </tr> <tr> <td>清洁卫</td> <td>做好所辖区域的卫生清洁工作及设备检查</td> </tr> </table>	分项目	质量要求	配分	得分	理盘	根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，垫巾的大小、形状要与托盘相适应	10		装盘	装盘合理科学，整洁美观	10		起托	托盘应略高于腰部，头正肩平，面带微笑，目视前方	20		托送	行走时托盘平稳，酒水不洒，姿势正确，托送自如，灵活	40		卸盘	托盘行走至目的地后站稳，将盘内物品按要求放到工作台上	20		工作流 程	服务标准	清洁卫	做好所辖区域的卫生清洁工作及设备检查	
分项目	质量要求	配分	得分																												
理盘	根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，垫巾的大小、形状要与托盘相适应	10																													
装盘	装盘合理科学，整洁美观	10																													
起托	托盘应略高于腰部，头正肩平，面带微笑，目视前方	20																													
托送	行走时托盘平稳，酒水不洒，姿势正确，托送自如，灵活	40																													
卸盘	托盘行走至目的地后站稳，将盘内物品按要求放到工作台上	20																													
工作流 程	服务标准																														
清洁卫	做好所辖区域的卫生清洁工作及设备检查																														

测试	生	工作。
	物品准备	1、餐用具准备：根据宴会、零点情况备好足够的餐用具，并按规定摆放，保持清洁。 2、服务用品准备：准备托盘、保温瓶、菜单、酒单、调味用具、点菜单、笔、开瓶器、打火机等服务所需用具。
	摆台	按照餐别及相关标准摆台（如是宴会，在开始前约 15 分钟摆上冷盘）
	餐前会	参加餐前会，接受工作任务，并按具体情况予以调整。
	信息准备	1、熟悉餐厅菜单、酒单，掌握当餐菜肴及酒水供应情况。 2、了解客人信息，做到“八知”、“三了解”。“八知”：知台数、人数、宴会标准、开餐时间、菜式品种及出菜顺序、单位或房号、收费办法、邀请对象。“三了解”：了解客人风俗习惯、生活忌讳、特殊需要。如果是外宾，还应了解国籍、宗教、信仰、禁忌和口味特点。
	自查	检查自己的仪容仪表，巡视所辖区域检查有无漏项极不合标准之处，及时纠正。
	迎接客人	于开餐前十分钟，站立于规定位置，随时准备迎接客人。
讲述	3、摆台基本技能训练	
	<p style="text-align: center;">训练一 铺台布</p> <p>◆训练目标 掌握铺台布的基本方法和操作要领，能熟练地铺放台布。</p> <p>◆基础知识 ※台布的种类 台布也称桌布，主要起保洁、装饰、方便服务的作用。台布有多种样式并且颜色多样。从台布的质地分，有提花、印花、绣花、织锦、VISA 和布质台布；从形状看，有圆形、方形、异形之分；从颜色上看，通常有白色、黄色、绿色和红色等。</p> <p>※台布的规格 180cm X 180cm 的台布，可供 4-6 人餐桌使用。 220cm X 220cm 的台布，可供 8-10 人餐桌使用。 240cm X 240cm 的台布，可供 12 人餐桌使用。 260cm X 260cm 的台布，可供 14-16 人餐桌使用。 ※铺台布的方法：撒网式、推拉式、抖铺式</p> <p>◆训练用品 桌面干净的圆形或方形餐桌，熨烫整洁的与餐桌大小相配套的桌布</p> <p>◆训练步骤</p>	
角		

12 课时

	色 扮 演	<p>(1) 站位准备：将台布折好，站立于副主人位，准备铺台布，身体离桌边 10 公分。</p> <p>(2) 推拉式铺台布：先把台布抖开，正面向上，左右两手捏住台布的一边，两手离台布中缝线距离各约 50 厘米，其它的台布分别夹在其余四指内，把台布用力向前平推出去，然后向自身拉回。一次定位准确，铺好的台布中缝线对正主人位和副主人位，十字中点落在餐台圆心上。四角离地面距离相等。</p> <p>(3) 撒网式铺台布：打开台布，正面向上，用大拇指和食指抓住台布靠近身体的一边，其余三指快速抓住台布其余部分，两手从左到右向前用力将台布斜着向前抛撒，如同撒渔网一样，然后再将台布向自身拉回，一边拉，一边调整台布。两手间距与肩同宽，以台布的中线为轴，打开尽量完全，这关系到台布是否可以一次到位。</p> <p>(4) 抖铺式铺台布：双手将台布打开，然后将台布提起，用手臂和手腕的力量将抓起的台布用力抛向餐台前方，一次抖开。在台布落桌和向回拉动的过程中以中线为参照，调整台布的位置进行准确定位。</p> <p>◆训练注意事项</p> <p>(1) 铺台布前要洗净双手，并检查台布是否有污渍或破损。</p> <p>(2) 打开台布是注意台布的反正面。</p> <p>(3) 台布向自身拉回时，注意快慢得当。</p> <p>◆训练效果测试</p> <p>测试题目： 10 秒钟内完成一张餐台的铺台。</p> <p>测试标准：</p> <table border="1" data-bbox="587 1272 1278 1776"> <thead> <tr> <th>分项 目</th> <th>质量要求</th> <th>配 分</th> <th>得 分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>站位</td> <td>站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="7">铺台 布</td> <td>手法正确，自然</td> <td>15</td> <td rowspan="7"></td> </tr> <tr> <td>一次定位准确</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>台布正面向上，布面平整</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>台布中缝线对正主人位和副主人位</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>十字中点落在餐台圆心上</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>四角离地面距离相等</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>时间符合要求</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">训练二 餐巾折花</p> <p>◆训练目标</p> <p>掌握餐巾折花的基本手法，学会折盘花、杯花各 10 种。</p> <p>◆基础知识</p> <p>餐巾又称口布，它是餐厅中必备的卫生用品，其绚丽的色彩和逼真的造型又有美化席面、烘托气氛的作用。</p>	分项 目	质量要求	配 分	得 分	站位	站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米	10		铺台 布	手法正确，自然	15		一次定位准确	15	台布正面向上，布面平整	5	台布中缝线对正主人位和副主人位	15	十字中点落在餐台圆心上	15	四角离地面距离相等	20	时间符合要求	5	示 范 演 示
分项 目	质量要求	配 分	得 分																								
站位	站立于副主人位，身体离桌边 10 厘米	10																									
铺台 布	手法正确，自然	15																									
	一次定位准确	15																									
	台布正面向上，布面平整	5																									
	台布中缝线对正主人位和副主人位	15																									
	十字中点落在餐台圆心上	15																									
	四角离地面距离相等	20																									
	时间符合要求	5																									

		<p>技能训练</p>	<p>※餐巾的作用</p> <p>(1) 餐巾是一种卫生保洁用品。客人就餐时，服务员将餐巾铺放于客人的膝或腿上，也可帮客人围于胸前，以防汤汁、酒水溅到衣服上。</p> <p>(2) 餐巾可以装饰美化餐台。折叠成不同样式、花型的餐巾，蕴含着不同的寓意，摆放在餐台上，给人以美的享受，可以增加用餐时热烈欢快的气氛。</p> <p>(3) 餐巾花型是一种无声的语言，会对交流思想感情产生良好的效果。如“寿桃”、“仙鹤”表示祝老人健康长寿；“鸳鸯”“喜鹊”表示对新人的美好祝愿等等。</p> <p>(4) 餐巾折花的摆放可标志出主人、主宾的席位。</p> <p>※餐巾的种类</p> <p>(1) 按质地分</p> <p>餐巾按质地可分为纯棉织品、棉麻织品和化纤织品三种。纯棉织品吸水去污性能好，洗浆后挺括易折叠，造型效果好，但每次用完之后都需洗净、上浆、熨烫，比较麻烦。棉麻织品质地较硬，不用上浆也能保持挺括。化纤织品弹性好，比较平整，色彩鲜艳。不用浆烫，使用方便，但是吸水去污性较差，折叠时，可塑性不如棉织品和棉麻织品好，因此折花造型最好选用纯棉和棉麻制的餐巾。</p> <p>(2) 按颜色分</p> <p>餐巾色彩可分为白色和彩色两种。</p> <p>白色餐巾一般采用洁白的本色，色调素雅。白色能给人以清洁卫生、恬静文雅的感觉。用白色餐巾还可以调节人的视觉平衡，稳定人的情绪。如在白色底面上绣以素雅的小花卉，镶以浅色的巾边，则更有纯朴的艺术美。</p> <p>彩色餐巾又可分为冷色和暖色两种。暖色有粉红、橙黄等颜色，色调柔美，能给人一种富丽堂皇、兴奋热烈的感觉，可以烘托餐饮气氛，刺激客人食欲。冷色餐巾有浅绿、淡蓝等色彩，色调清新，给人以平静、舒适、凉爽的感觉。</p> <p>(3) 按餐巾的规格、边缘形状分</p> <p>餐巾规格的大小在不同的地区不尽相同、根据实际使用效果，45-50cm 见方的餐巾折叠造型、实际使用较为普遍适宜。餐巾边缘有平直形和波浪曲线两种。</p> <p>※餐巾折叠分类</p> <p>1、按餐巾花的装置物分</p> <p>(1) 杯花 将折好的各种餐巾花插在酒杯或水杯内，造型一般在水杯内完成，从杯子中取出即散开。</p> <p>(2) 盘花 造型完整，成型后不会自行散开，可放于盘中或其它盛器内。</p> <p>(3) 环花 将餐巾平整卷好或折叠成造型，套在餐巾环内，称环花。餐巾环也称为餐巾扣，有瓷制的、银制的和塑料制等等。餐巾环花通常放置在餐盘上，特点是简洁、雅致。</p>	
		<p>测试</p>		
		<p>讲述</p>		

		<p>2、按餐巾花的造型分</p> <p>(1) 植物类 基本上可分为花草类和蔬菜类。花草类有梅花、荷花、玉兰、水仙、月季、玫瑰等；蔬菜类有春笋、玉米等。植物类折花变化很多，造型优美，是餐巾花中最的一类。</p> <p>(2) 动物类 常见的有孔雀、凤凰、鸽子、鸳鸯、仙鹤等飞禽造型，也有白兔、松鼠等走兽造型，还有蝴蝶、蜻蜓等昆虫造型以及金鱼、对虾等造型。动物造型形态生动，活泼可爱。</p> <p>(3) 实物类 此类花型是模仿实物的形态折叠而成的，常见的有花篮、领带、帆船等。</p> <p>※餐巾花的选择</p> <p>(1) 根据宴会形式、菜单内容选择</p> <p>(2) 根据接待对象身份、风俗习惯、爱好选择</p> <p>(3) 根据花式冷拼选择与之相配的花型</p> <p>(4) 根据时令季节选择花型</p> <p>(5) 根据宾主席位的安排选择花型</p> <p>※餐巾花的摆放</p> <p>(1) 杯花插入杯中要掌握适当的深度，盘花要摆正摆稳，挺立不倒、不散。</p> <p>(2) 突出正、副主人位</p> <p>(3) 餐巾折花的观赏面对着客人</p> <p>(4) 餐巾花的摆放要做到高低、大小错落有致，同种或相似花型应分开摆放，可呈对称式的摆放。</p> <p>(5) 餐巾花的摆放不能遮挡餐具和台上用品，以不影响服务操作为宜。</p> <p>◆ 训练用品</p> <p>◆餐巾、筷子、水杯</p> <p>训练步骤</p> <p>1、叠：最基本的餐巾折花技法，几乎所有的餐巾折花都要用到。一般叠法是将餐巾一折为二，二折为四或者折成三角形、长方形等其他形状。要领是看好角度，熟悉造型，一次叠成。如有反复折叠，就会使餐巾留下折痕，影响餐巾花造型的挺括美观。</p> <p>2、折（推）：将餐巾叠面折成褶裥的形状，使花型层次丰富、紧凑、美观，要领是打出的褶均匀整齐，距离相等。两个大拇指相对成一线，指面向外，食指或中指向后拉折，并用食指将打好的折挡住，中指控制好下一个折的距离。三个手指互相配合，重复进行。</p> <p>3、卷：卷是用大拇指、食指、中指三个手指互相配合，将餐巾卷成圆筒的一种方法，可分为直卷和斜角卷两种。直卷时，餐巾两头一定要卷平，两头大小一样；斜卷是将餐巾一头固定，一头多卷，一头少卷或只卷一头，形成的卷筒一头大、一头小。要领是卷紧、卷挺。</p>	
--	--	---	--

	<p>示范演示</p> <p>技能训练</p>	<p>4、穿：将筷子从餐巾的夹层折缝中穿过，使餐巾形成皱折，令折花造型更加美观、逼真的一种技法。要领是穿好的褶间要细小均匀。</p> <p>5、翻：在餐巾折叠过程中，将餐巾进行上下、前后、左右、里外翻折的一种技法。一手拿餐巾，一手将下垂的餐巾翻起一个角，拉成花卉或鸟的头、颈、翅膀、尾巴等形状。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子大小一致、距离相等。要领是大小适宜、自然美观。</p> <p>6、拉：折花中的拉，常常与翻的动作相配合，在翻折的过程中将餐巾花的某一部分由里向外拉伸使花型挺直的一种技法。一手握住所折的餐巾，一手翻折，将下垂的巾角翻上，拉折成所需的形状，再翻拉的过程中，两手必须配合好，否则会拉散餐巾，用力要均匀，要领是大小比例适当，造型挺括。</p> <p>7、捏：通过对餐巾的捏压，制作鸟嘴及其他动物造型头部造型的一种技法。先将鸟的颈部拉好（鸟的颈部一般用餐巾的一角），然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头，捏住鸟颈的顶端，食指向下，将餐巾一角的顶角向里压下，大拇指和中指将压下的角捏出尖嘴。要领是棱角分明，头顶角、嘴尖角到位。</p> <p>（1）10种餐巾盘花名称： 一帆风顺 企鹅迎宾 皇冠生辉 雨后春笋 扇面送爽 郁金香 日月扇贝 令箭荷花 挪威冰川 夏日帐篷</p> <p>（2）10种餐巾杯花名称： 马蹄花开 翠叶挺立 庭院凤荷 花枝蝴蝶 蝶 鸡冠花 四叶玫瑰 友谊花篮 仙人掌 瑶池寿桃 松鹤迎宾</p> <p>◆训练注意事项</p> <p>（1）折花前必须做好准备工作，双手清洁干净，对用餐的相关事项进行了解，根据餐巾折花的选择要求确定餐巾折花的样式。准备折花所需物品：干净的托盘、餐盘、水杯、餐巾、筷子</p> <p>（2）操作手法卫生，餐巾不可与身体靠拢，不得以牙齿、下巴等部位作为餐巾折花的辅助手段。折杯花时，手不触及杯的上部。</p> <p>（3）餐巾花造型美观大方、逼真、挺括，款式新颖。</p> <p>（4）折花时要分清餐巾的正反面，姿势自然，手法轻巧灵活，用力得当，看准角度，一次折叠成功。</p> <p>◆训练效果测试</p> <p>测试题目：5分钟完成10种不同造型的餐巾花，要求花型美观大方。</p> <p>测试标准：</p> <table border="1" data-bbox="587 1975 1278 2018"> <tr> <td data-bbox="587 1975 657 2018">分</td> <td data-bbox="657 1975 1150 2018">质量要求</td> <td data-bbox="1150 1975 1220 2018">配</td> <td data-bbox="1220 1975 1278 2018">得</td> </tr> </table>	分	质量要求	配	得
分	质量要求	配	得			

			项目		分	分						
			手法	操作手法卫生，干净利索，餐巾花挺拔，造型美观，款式新颖	60							
			摆放	突出正、副主人位，观赏面朝向客人，错落有致，注意动物造型的摆放，杯花插入杯中要掌握适当的深度，盘花要摆正摆稳，挺立不倒、不散。	20							
			速度	在规定时间内完成	20							
			训练三 摆台									
			<p>◆训练目标</p> <p>掌握摆台的基本程序，明确相关的台面摆设标准，能够熟练地进行中餐摆台。</p> <p>◆ 基础知识</p> <p>※摆台概念：摆台主要指餐台、席位的安排和台面的摆设。摆台技术是餐厅服务员必须掌握的一项基本技能，也是宴会设计的重要内容。摆设成一席好的台面，能为客人就餐增添舒适高雅的气氛，给客人带来赏心悦目的感受，给宴会增添喜庆隆重的气氛。</p> <p>※摆台的基本要求是：餐具清洁卫生，图案对正，距离均匀，整齐美观，清洁大方，餐具摆放相对集中，方便客人用餐，便于服务员席间服务为客人提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐用具。</p> <p>※中餐宴会摆台席位安排：通常以 10 人为标准，选用直径 1.8m 的圆台，台布规格为 220cm 或 240cm 见方。确定主人席位应根据餐厅具体环境而定。一般主人位应在面朝餐厅门正中位置，或餐厅里最突出醒目的位置，重要装饰面的面前正中位置。主宾的位置安排在主人席位的右侧，以示对主宾的尊重；副主人的位置安排在主人位的对面，便于主人、副主人招待好整个餐桌两边的客人。多桌宴会应注意突出主桌。</p> <p>◆ 训练用品</p> <p>准备 10 人餐台所需物品：叠放整洁的台布（240CM*240CM）；直径 1.8 米的圆形餐台 1 张；餐椅 10 把；转盘、转盘芯 1 套；定位餐盘 10 个；勺垫、小汤勺、筷子、筷架、水杯、葡萄酒杯、白酒杯各 10 个；餐巾 10 条；烟缸 2 个；公用筷子、筷架一套；花瓶 1 个</p> <p>◆训练步骤</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>程 序</th> <th>操 作 规 范</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>准 备 工 作</td> <td>查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理</td> </tr> <tr> <td>铺台布</td> <td>标准同实训项目一</td> </tr> </tbody> </table>				程 序	操 作 规 范	准 备 工 作	查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理	铺台布	标准同实训项目一
程 序	操 作 规 范											
准 备 工 作	查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理											
铺台布	标准同实训项目一											
	测试	多媒体课件										

	<p>辅助情景演示</p> <p>示范演示</p> <p>技能训练</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="576 199 730 277">上转盘芯、转盘</td> <td data-bbox="730 199 1278 277">中心落于餐桌的中心上，试转灵活</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 277 730 360">摆定位碟</td> <td data-bbox="730 277 1278 360">餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 360 730 488">摆放勺垫、汤勺</td> <td data-bbox="730 360 1278 488">勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 488 730 616">摆放筷架、筷子</td> <td data-bbox="730 488 1278 616">筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 616 730 743">摆放酒杯</td> <td data-bbox="730 616 1278 743">葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 743 730 822">餐巾折花</td> <td data-bbox="730 743 1278 822">标准同实训项目二</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 822 730 949">拉椅</td> <td data-bbox="730 822 1278 949">将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅</td> </tr> <tr> <td data-bbox="576 949 730 992">放花瓶</td> <td data-bbox="730 949 1278 992">花瓶放于餐台中心</td> </tr> </table> <p>◆ 训练注意事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、摆放餐具从主人位开始，按顺时针顺序摆放。 2、注意使用正确的托盘端托姿势。 3、装盘及餐用具摆放时注意手法卫生 4、轻拿轻放 <p>◆ 训练效果测试</p> <p>测试题目： 10 分钟完成中餐宴会十人台的摆台</p> <p>测试标准： 见职业技能鉴定考核标准</p>	上转盘芯、转盘	中心落于餐桌的中心上，试转灵活	摆定位碟	餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称	摆放勺垫、汤勺	勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右	摆放筷架、筷子	筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米	摆放酒杯	葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线	餐巾折花	标准同实训项目二	拉椅	将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅	放花瓶	花瓶放于餐台中心	
上转盘芯、转盘	中心落于餐桌的中心上，试转灵活																		
摆定位碟	餐盘间距均匀，盘边距离桌边 2 厘米，餐盘中心穿过转盘中心线两两对称																		
摆放勺垫、汤勺	勺垫摆在定位盘的正前方，位于餐碟中心与餐桌中心的连线上，与定位盘的距离为 1 厘米，汤勺放于勺垫上，勺把朝右																		
摆放筷架、筷子	筷架摆在汤勺右侧，与汤勺成一直线，筷子放于筷架上，文字向上，距餐盘距离 1 厘米，距餐桌边 2 厘米																		
摆放酒杯	葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列右、左两侧，三者在同一直线上，所有间距均为 1 厘米，三杯成一直线																		
餐巾折花	标准同实训项目二																		
拉椅	将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐。椅边与桌布间距 1 厘米。拉椅声音要小，从主宾位开始，按照顺时针方向依次拉椅																		
放花瓶	花瓶放于餐台中心																		
	布置作业	<ol style="list-style-type: none"> 1、餐前准备工作中所涉及的基层岗位有哪些？ 2、各岗位的工作流程及服务标准是什么？ 3、预订的内容有哪些？ 4、端托、铺台布、餐巾折花、摆台的操作注意事项有哪些？ 																	