

《仪表、姿态》实训任务书

班级		日期		姓名		
实训项目	仪表、姿态		实训时间		2 学时	
实训目的	通过对餐厅服务基本素质基础知识的讲解和仪表、姿态的训练，使学生了解餐厅服务基本素质，掌握餐厅服务仪表、姿态要求，具备餐饮服务的基本素质。					
实训方法	设计模拟场景，老师先示范，后学生实作，老师再指导。学生之间相互点评。					
课前布置任务	基础知识：仪表、姿态。		准备工作：服装、化淡妆、椅子。			
实训内容						
§ 仪表 1、基本素质要求： （1）端庄大方，体态均匀。（2）精神饱满，充满活力。（3）着装整洁，符合要求。 2、模拟情景：仪表准备 § 姿态 1、基本素质要求： （1）站姿优美，挺拔如松。（2）坐姿端庄，大大方方。（3）行姿稳重，让人信赖。 2、标准站姿、坐姿、行姿训练。						
要点提示	1、仪表基本素质要求姿态 2、仪态基本素质要求					
能力测试						
考核项目	操作要求				配分	得分
仪表	表情：精神、自然				5	
	头发、指甲符合要求				5	
	淡妆、不戴首饰、不留胡子				10	
	工作服整洁				5	
	脸带笑容				5	
站姿	身体重心在两前脚掌				5	
	身体要端正，挺胸、收腹面带微笑				5	
	两眼平视前方；手臂姿势正确				5	
	手脚不可随便摆动				5	
	女服务员站立时，双腿和膝盖并拢，脚尖呈现“V”字形；男服务员站立时，双手背身后，双脚同肩宽。				5	
坐姿	入坐时，要保持身体平衡，先出右脚，左脚要紧跟；坐下的时候要轻，让客人感觉很优雅				5	
	坐下时，只需要坐满椅子的 1/2—2/3				5	
	坐下后身体要挺拔，挺胸抬头，目光平视，不可翘脚乱动				5	
	身体正对着前方或者顾客，双手自然放在扶手或者腿上				5	
	女子双腿并拢，男子的腿间距可保持一拳头的宽度				5	
行姿	行走时挺胸、收腹、抬头、身体重心落于两脚掌				5	
	手臂自然下垂，膝盖伸直，面带微笑				10	
	步幅不能过大，男在 40 厘米左右，女 30 厘米左右				5	
合计					100	

《餐位预订》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	餐位预订服务	实训时间		1.5 学时	
实训目的	通过对餐位预订服务基础知识的讲解和餐位预订服务操作技能的训练,使学生了解中式零点餐预订的方式和内容,掌握预订的服务程序与标准,具备熟练准确地为客人提供预订服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识: 预订的方式、预订内容。		准备工作: 检查仪表、工作区域和工作用品。		
实训内容					
§ 当面预订服务的受理 1、服务程序与标准: (1) 问候客人。(2) 了解需求。(3) 接受预订。(4) 预订通知。(5) 预订记录。 2、模拟情景: 当面预订服务的受理 § 电话预订服务的受理 1、服务程序与标准 (1) 问候客人。(2) 了解需求。(3) 接受预订。(4) 预订通知。(5) 预订记录。 2、模拟情景: 电话预订服务的受理					
要点提示	1、预订是一种承诺,应强调时间的重要性。 2、预订的变更。 3、预订人员既要精通业务,又要具备良好的服务意识和道德修养。 4、预订的记录准确。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
当面预订	问候客人			10	
	了解需求			10	
	接受预订			10	
	预订通知			10	
	预订记录			10	
电话预订	问候客人			10	
	了解需求			10	
	接受预订			10	
	预订通知			10	
	预订记录			10	
合计				100	
实训感受					

《托盘服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	托盘端托服务		实训时间		4 学时
实训目的	通过对托盘端托服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解托盘的种类和用途,掌握托盘的操作程序与操作要领,达到熟练端托,运用自如的训练要求。				
实训方法	老师先讲解、示范,然后由学生实作,老师再指导。按托盘操作中的各种行走步伐和餐厅服务中可能出现的场景设计训练内容。 轻托——托 5 千克以下物品,训练站立、行走、避让、下蹲等。				
课前布置任务	基础知识: 托盘的种类和用途、托盘的使用方法。		准备工作: 准备好托盘、垫盘方巾、专用擦布、垫碟; 检查所需运送酒水、餐具等物品是否齐全、干净。		
实训内容					
§ 轻托服务 1、操作要领 (1) 左手臂自然弯曲成 90°, 掌心向上, 五指分开稍弯曲, 使掌心微呈凹形。 (2) 用五指指端和手掌根部“六个力点”托住盘底, 利用五指的弹性控制盘面的平稳。 (3) 托盘平托于胸前, 略低于胸部, 基本在第二、第三颗衣扣之间, 盘面重心稍向里侧, 保持平衡, 利用左手手腕灵活转向。 (4) 遇有障碍物应及时里压外摆, 躲闪避让。 2、操作程序与标准 (1)理盘 (2)装盘 (3)起托 (4)行走 ①常步 ②疾步 ③碎步 ④跑楼梯步 ⑤垫步 ⑥巧步 (5)卸盘与落托 3、模拟情景: 托盘行走常用步伐。					
要点提示	1、左手端托, 右手自然下垂, 禁止行走过程中用右手扶托。 2、不可将托盘越过客人头顶, 以免发生意外。 3、端托行走时, 目光应平视前方, 切勿只盯托盘。随着托盘重量的增多或减少, 要做到进出有序, 掌握好重心, 保持盘面平稳。 4、端托时, 即使再急, 不能抢路, 不能不让路, 不能跑步行进。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
理盘	洗净, 擦干, 垫好盘巾			10	
装盘	物品摆放合理, 符合要求, 重心均衡			10	
起托	左脚向前迈一步, 右手将托盘拉出台面 1/3			5	
	托盘重心位于掌心处, 保持盘面平衡			5	
	左手掌呈凹形, 不与盘底接触			10	
	托稳、右手放回体侧成站立姿势			10	
行走	头正肩平, 上身挺直			10	
	步伐轻盈, 稳健自如			10	
	目视前方, 表情自然, 精力集中, 姿态优美			10	
	托盘随着步伐在胸前自然摆动			10	
卸盘	左脚向前迈一步, 用右手协助左手把托盘小心推至工作台面			5	
	放稳托盘, 卸下所托物品			5	
合计				100	

《餐巾折花》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	餐巾折花	实训时间		4 学时	
实训目的	通过对餐巾折花基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解餐巾花的种类，花型选择与摆放要求，掌握折花的手技要领与部分折花的操作方法，达到操作规范、熟练折叠的训练要求。				
实训方法	老师先讲解、示范，然后由学生实作，老师再指导。按折花的各种手法要领、植物类花型、动物类花型、实物类花型的顺序依次进行训练。同学之间分组比质量、比速度，相互点评。				
课前布置任务	基础知识：餐巾折花造型种类、餐巾折花花型的选择、餐巾花的摆放要求。		准备工作：操作前洗净双手，工作台或托盘洗敬消毒，检查餐巾有无破损和油污等，准备好折花所需的物品，了解客人风俗习惯和生活禁忌，慎重选用花型。		
实训内容					
1、餐巾折花基本技法 （1）叠的技法 （2）折的技法 （3）卷的技法 （4）穿的技法 （5）翻的技法 （6）拉的技法 （7）捏的技法 （8）掰的技法 （9）攥的技法 2、餐巾折花操作训练					
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。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
手技要领	准备使用餐巾花折叠基本技法			15	
	操作娴熟、规范			10	
折花造型	折花造型美观、逼真、挺拔			20	
	操作熟练，一次成型			20	
折花速度	能够保证在规定时间内完成折花造型			15	
操作禁忌	操作手法卫生，不用嘴吹、牙咬、下巴按，手不触及杯的上部			20	
卸盘	左脚向前迈一步，用右手协助左手把托盘小心推至工作台面			5	
	放稳托盘，卸下所托物品			5	
合计				100	
实训感受					

《铺台布服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	铺台布服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对铺台布服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解铺台布的种类、规格和方法,掌握铺台布的操作程序与标准,达到操作规范、一次到位的训练要求。				
实训方法	老师先讲解、示范,然后由学生实作,老师再指导。				
课前布置任务	基础知识: 台布的种类、台布的规格、铺台布的方法。		准备工作: 物品准备、放好餐椅、餐桌。		
实训内容					
1、推拉式铺台布操作程序与标准 (1) 准备 (2) 打开 (3) 合拢 (4) 推出 (5) 定位 2、抖铺式铺台布操作程序与标准 (1) 准备 (2) 打开 (3) 提起 (4) 铺出 (5) 定位 3、撒网式铺台布操作程序与标准 (1) 准备 (2) 打开 (3) 提起、上肩 (4) 铺出 (5) 定位 4、围台裙操作程序与标准 (1) 准备 (2) 操作					
要点提示	1、铺好的台布,正面向上,凸缝朝上对准餐桌正、副主人中心位置,十字中心线位于餐桌中心。 2、台布铺好后,四角对准餐桌四脚,呈直线下垂状,下垂部分距地面距离相等。 3、铺好的台布应平整无皱纹、无污渍。 4、铺设台布过程中注意台布不能接触地面。 5、台布铺好后,应将副主人位餐椅送回原位。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
操作位置	在副主人位操作			10	
操作姿势	按照要求采用不同方法铺台,姿势规范,符合要求			20	
操作要求	台布不能接触地面,一次铺设到位,姿势优美大方			25	
操作效果	台布正面向上,十字线对准餐桌中心线,凸缝朝上对准正副主人 台布四角对准餐桌四脚,下垂部分距地面距离相等			25 20	
合计				100	
实训感受					

《中餐摆台》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	中餐摆台		实训时间		8 学时
实训目的	通过对中餐摆台基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解摆台的种类和摆台要求，掌握各种摆台的操作程序与标准，达到操作规范、技能娴熟的训练要求。				
实训方法	老师先讲解、示范，然后由学生实作，老师再指导。按摆台顺序分类进行训练，然后再进行综合训练。操作后学生之间相互点评，教师指点。				
课前布置任务	基础知识：中餐摆台的种类、中餐摆台用具、中餐摆台拿取餐具的要求、中餐摆台要求。		准备工作：餐厅卫生、用具检查，个人卫生，准备摆台器具、检查器具，了解就餐客人的人数、国籍、菜单等基本情况。		
实训内容					
1、零餐早餐摆台程序与标准 （1）铺台布 （2）骨碟 （3）汤碗、汤勺 （4）筷子、筷架 （5）公用餐具的摆放 2、零餐午、晚餐摆台程序与标准 （1）铺台布（2）骨碟（3）汤碗、汤勺（4）筷子、筷架（5）水杯（6）茶杯、杯碟（7）公用餐具的摆放 3、中餐宴会摆台程序与标准：（1）铺台布 （2）放转盘 （3）摆放餐具 ①垫盘、骨碟 ②汤碗、汤勺、味碟 ③筷子、筷架 ④酒杯 ⑤香巾架 ⑥公用餐具 ⑦牙签筒、烟灰缸 ⑧菜单 ⑨席次卡、座卡、桌花 ⑩围椅					
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。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
铺台布	正面朝上			1	
	台布折叠的十字中心位于餐桌中心，中间鼓缝线对准正副主人位			1	
	台布四边均匀下垂、台布四角包住餐桌四只腿			2	
	干净利落，一次到位			1	
垫盘、骨碟定位	垫盘、骨碟定位			10	
	距离均匀			5	
	离桌边的距离 1.5 厘米			5	
汤碗	汤碗摆在垫盘左上方，与垫盘距离 1 厘米			5	
汤勺	汤勺放在汤碗内，勺把向右			5	
味碟	味碟放在垫盘的右上方			5	
筷架	筷架、筷子摆放在骨碟的右侧			4	
筷子	筷子放在筷架上，筷架在筷子前端 1/3 处，筷尾距离桌边 1.5 厘米			6	
酒具	葡萄酒杯摆放在骨碟的正前方，距汤碗外沿 1 厘米			8	
	葡萄酒杯的右侧摆白酒杯，左侧摆放水杯			8	
	三只酒杯一条直线上或成 45 度斜线			4	
餐巾折花	选 10 种不同造型的餐巾花折叠，插入水杯中			10	
	突出主人位			2	
	简洁明快，造型逼真			8	
公用餐具	公用餐具摆放符合要求			10	
合计				100	

《餐前会》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	餐前会	实训时间	1 学时		
实训目的	通过对餐前会基础知识的讲解和训练, 使学生能够意识到餐前会的重要性, 了解餐前会的内容, 掌握餐前会操作程序与标准, 为接下来的服务工作打下良好的基础。				
实训方法	设计模拟场景, 老师先示范, 后学生实作, 老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识: 餐前会的内容、开好餐前会的要点。		准备工作: 检查仪表、工作区域和工作用品, 了解厨房供应情况。		
实训内容					
1、餐前会服务程序与标准 由餐厅经理或领班负责, 总结前一天的工作, 讲解当日工作任务。 (1) 检查服务人员的仪容、仪表及服务工具是否备好。 (2) 了解厨房当天菜点水果供应情况和当天特色菜肴的原料、口味及烹调方法。 (3) 介绍客人情况以及重要客人的接待工作。 (4) 向服务员说明客人的投诉及处理解决方法。 (5) 总结前一天的工作, 讲解当日工作要点。 (6) 其他部门对本部门的意见及请求协作事项。 2、模拟情景: 餐前会					
要点提示	注意餐前会信息传达要详实、准确。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
准备工作	完成各项准备工作, 餐厅营业前 30 分钟举行餐前会			10	
	检查服务人员的仪容、仪表及服务工具是否备好			10	
检查仪表	服饰整洁			10	
	化淡妆			10	
	服务员姿态自然大方, 动作轻快、稳重			10	
讲解当日工作要点	讲解厨房当天菜点水果供应情况和当天特色菜肴的原料、口味及烹调方法。			10	
	介绍客人情况以及重要客人的接待工作			20	
	说明客人的投诉及处理解决方法。			10	
	其他部门对本部门的意见及请求协作事项			10	
合计				100	
实训感受					

班级	日期	姓名	
实训项目	迎宾服务	实训时间	1.5 学时
实训目的	通过对迎宾服务基础知识的讲解和迎宾服务的操作技能的训练,使学生了解引领客人、安排客人座位的技巧,掌握迎宾服务程序与标准,达到能够热情、准确、熟练迎接宾客的能力。		
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。学生之间相互点评。		
课前布置任务	基础知识:热情迎宾的要求、合理引座的要求。	准备工作:检查仪表、工作区域和工作用品。	
实训内容			
1、餐厅有座位时的迎宾服务 (1) 服务程序与标准 ①迎接客人。 ②引位。 ③拉椅让座。 ④送上菜单。 ⑤记录。 (2) 模拟情景:餐厅有座位时的迎宾服务			
2、餐厅已满时的迎宾服务 (1) 服务程序与标准 ①迎接客人。 ②引位。 ③拉椅让座。 ④送上菜单。 ⑤记录。 (2) 模拟情景:餐厅已满时的迎宾服务			
要点提示	1、遇到 VIP 前来就餐时,餐厅经理应在餐厅门口迎接。 2、如引位员引领客人进入餐厅而造成门口无人时,餐厅领班应及时补位,以确保客人前来就餐时有人迎接。 3、如客人前来就餐而餐厅已满座时,应请客人在休息处等候,并表示歉意。待到餐厅有空位时应立即安排客人入座。也可以将客人介绍到饭店其他餐厅就餐。 4、引位员在安排餐座时,应注意不要将客人同时安排在一个服务区域内,以免有的服务员过于忙碌,而有的则无所事事,影响餐厅服务质量。 5、如遇带儿童的客人前来就座,引位员应协助服务员送上儿童座椅。 6、如遇客人来餐厅门口问讯,引位员应热情地帮助客人,尽量满足其要求。		
能力测试			
考核项目	操作要求	配分	得分
迎接客人	面带微笑主动上前问好	20	
引位	引领姿态正确	10	
	合理引位	10	
拉椅让座	女士优先,顺序正确	10	
	拉椅姿势正确	15	
送上菜单	菜单干净整洁	5	
	拿取菜单姿势正确,顺序正确	20	
记录	正确填写迎宾记录表	10	
合计		100	

《餐前服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	餐前服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对餐前服务基础知识的讲解和餐前服务操作技能的训练,使学生了解餐前服务的内容,掌握餐前服务程序与标准,达到能够为客人提供熟练、满意的餐前服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识: 客人入座后的餐前服务内容。		准备工作: 准备好增添餐具、菜单和调味料。		
实训内容					
1、餐前服务服务程序与标准 (1) 增添餐位。 (2) 服务香巾。 (3) 服务茶水。 (4) 铺放餐巾。 (5) 撤筷套。 (6) 倒调味料。 2、模拟情景: 餐前服务					
要点提示	1、知晓客人就餐人数,随时准备增减餐具。 2、及时为客人斟茶倒水。 3、服务周到细致,不要远离客人。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
增添餐位	视客人多少进行餐位调整			10	
服务香巾	放在香巾架中,用香巾夹服务			5	
	服务位置正确			5	
	服务顺序正确			5	
	服务姿态正确			10	
服务茶水	询问客人,适当介绍			10	
	斟茶顺序正确			5	
	斟茶姿势、分量正确			10	
铺放餐巾	铺放顺序正确			10	
	铺放姿势、位置正确			10	
撤筷套	位置、姿势正确			5	
	顺序正确			5	
倒调味料	位置、顺序正确			5	
	姿势、分量正确			5	
合计				100	
实训感受					

《点菜和酒水服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	点菜和点酒水服务		实训时间		1 学时
实训目的	通过对点菜和点酒水服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解就餐中为客人点菜服务、酒水服务的基本要领,掌握点菜和点酒水服务程序与标准,达到能够为客人提供熟练、满意而准确的服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。按角色扮演法进行点菜和点酒水服务模拟训练,学生分组进行,相互点评。				
课前布置任务	基础知识:点菜和点酒水服务要求、点菜单的填写要求。		准备工作:准备好就餐服务的餐具、准备好席间使用的用具。		
实训内容					
1、服务程序与标准 (1) 问候客人③征询客人是否可以点菜。 (2) 介绍、推销菜肴和酒水 (3) 填写点菜单(4) 特殊服务(5) 确认(6) 下单					
2、模拟情景: 点菜和点酒水服务					
要点提示	1、知晓客人就餐人数,随时准备增减餐具; 2、及时为客人斟茶倒水; 3、服务周到细致,不要远离客人。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
问候客人	礼貌问候客人			5	
	介绍自己			5	
	征询客人是否可以点菜			5	
介绍、推销菜肴和酒水	向客人推销、推荐餐厅的时令菜、特色菜、畅销菜、高档菜			5	
	介绍菜肴、酒水时要做适当的描述和解释。			5	
	注意礼貌用语的使用,尽量使用选择性、建议性语言,不可强迫客人接受。			5	
填写点菜单	站在客人的左后侧,身体略向前倾,认真倾听客人上的叙述。			5	
	回答客人问询时要音量适中,语气亲切。			5	
	注意身体姿势,不可将点菜单放在餐桌上填写。			5	
	熟悉菜单,对于客人所点菜肴、酒水要做到了如指掌。			5	
特殊服务	客人所点菜肴过多或重复时,要及时提醒客人。			5	
	如客人所点菜单上没有的或已销售完的菜肴时,要积极与厨房取得联系,尽量满足客人的需要或介绍其他相应的菜肴。			5	
	如客人点需烹制时间较长的菜肴时,要主动向客人解释,告之等待时间,调整出菜顺序。			5	
	如客人需赶时间,要主动推荐一些快捷易做的菜肴。			5	
	记清客人的特殊要求,并尽量满足客人。			5	
确认	点完菜后,要向客人复述一遍,并请客人确认。			5	
	感谢客人,告之客人大约等待时间。			5	
	同客人告别			5	
下单	填写点菜单要准确、迅速、清楚、工整。			3	
	填写内容齐全、不同种类要分开填写。			5	
	及时分别送交厨房(吧台)、收银处、传菜部。			2	
合计				100	

《斟酒服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	斟酒服务		实训时间		4 学时
实训目的	通过对斟酒服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解斟酒服务的方式、方法,斟酒的顺序和时机,斟酒前酒质的检查与冰镇和温热,掌握斟酒的操作要领与标准,达到熟练操作,不滴不洒,不少不溢的训练要求。				
实训方法	设计模拟场景,老师先讲解、示范,后学生实作,老师再指导。学生分组进行,相互点评。				
课前布置任务	基础知识:斟酒服务要求(斟酒方式、标准、方法)、斟酒顺序与时机、中西餐宴会斟酒要求、检查酒质、展示酒水、酒水的冰镇与温热。		准备工作:准备好客人点用的酒水和酒具、检查酒水质量。		
实训内容					
1、开启酒瓶操作方法 (1) 葡萄酒的开启 (2) 香槟酒的开启 (3) 白酒的开启 2、握瓶姿势 3、斟酒三步法 4、斟酒要领 (1) 斟酒时,服务员站在客人两椅之间,右手握着酒瓶的下半部,酒标朝外,显示给客人。 (2) 斟酒时,身体微微前倾,不可紧贴客人,但也不要离得太远,右脚踏入两椅之间,呈 T 字形侧身而立。 (3) 斟酒时,瓶口距杯口 2 厘米左右,不要将瓶口搭在杯口上,以防污染。 (4) 斟酒适度后,微微抬起瓶口,同时手腕顺时针旋转 45 度,使最后一滴酒均匀地分布到瓶口边沿上,不至于滴落在客人的身上或餐布上。 (5) 斟酒时做到不滴不洒,不少不溢。 5、托盘斟酒服务程序与标准 6、徒手斟酒服务程序与标准 7、模拟情景:葡萄酒、香槟酒的开启模拟、托盘斟酒、徒手斟酒模拟训练					
要点提示	1、斟酒时,要随时注意瓶内酒量的变化情况,以适当的倾斜度控制酒液的流速,学会巧用腕力。瓶内酒量越少,酒液的流速越快,容易溅出杯外。 2、斟酒时,不要站在客人左侧,不准站在一个位置为左右两位客人斟酒,不准隔位斟、反手斟。 3、如果由于操作不慎,将酒杯碰翻,应向客人表示歉意,并立即将酒杯扶起,检查有无破损。同时用干净的餐巾将酒液吸干,重新斟酒。 4、瓶内酒水不足一杯时,不宜为客人斟酒,瓶底朝天有失礼貌。切忌一杯酒用两只酒瓶同斟,宾客会误以为自己是多余的。 5、斟酒时,因为泡沫较丰富,极易沿杯壁冲出杯外,所以斟酒的速度要慢些,可以盐酒杯的前壁流入杯内,也可以分两次斟倒。 6、开启瓶盖或易拉罐时,不要冲着客人,避免气体喷溅到客人。 7、酒液、汽水混合在一只杯中时,应先斟汽水后斟酒液,以防汽水对酒液的冲击。				

	8、零点客人的酒水在斟第一杯后，全部放回客人餐桌上，若有空瓶、罐则及时撤走。		
	9、斟酒时尽量注意不要打扰客人交谈，影响客人。		
能力测试			
考核项目	操作要求	配分	得分
斟酒顺序	能够按照先宾后主的顺序依次进行	20	
斟酒姿势	酒水商标朝外，显示客人	10	
	瓶口不要碰杯口，相距 2 厘米左右	10	
	握瓶姿势正确，步法正确	15	
	收瓶姿势规范，动作优美	15	
斟酒标准	斟酒量 8 分满	15	
	不滴不洒、不少不溢	15	
合计		100	
实训感受			

《上菜服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	上菜服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对传菜、上菜服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解传菜、上菜服务要求，掌握上菜的操作程序与服务技巧，达到操作规范、熟练上菜的要求，能够为客人提供熟练、满意而准确的就餐服务的能力。				
实训方法	老师先讲解、示范，后学生实作，老师再指导。设计模拟场景，按角色扮演法进行传菜员、上菜服务员和客人进行模拟训练，学生分组进行，相互点评，老师点评并总结。				
课前布置任务	基础知识：中餐上菜服务要求（上菜的位置、时机、顺序与原则、上菜要求）、西餐上菜服务要求（上菜方式、顺序、上菜要求）。		准备工作：准备好上菜用的餐具；上菜前整理桌面；核对菜肴名称、台号与菜单是否相符，检查菜肴质量，避免出错；了解所上菜肴菜名、特点及典故，找准上菜口。		
实训内容					
1、服务程序与标准 （1）检查菜品。 （2）端送菜品：选择上菜口上菜 （3）报菜名：介绍菜肴 （4）摆菜。 2、中餐特殊菜肴的上菜方式 （1）上有包装的菜肴 （2）上炖类菜品 （3）上铁板类菜肴 （4）上拔丝类菜肴 3、模拟情景：上菜服务模拟					
要点提示	1、上菜时，要端平走稳，轻拿轻放。 2、上菜时，切不可从客人肩上、头顶越过，以免发生意外。 3、上菜忌讳“推”和“碰”，保持盘底、盘边干净。 4、上菜时，应注意防止出现空盘空台现象，也要防止上菜过勤，出现菜品堆积现象。 5、上菜时，大拇指不可伸进菜盘内，注意上菜卫生。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
上菜顺序与原则	依照上菜顺序与原则上菜			20	
上菜位置与姿势	从上菜口将菜肴送上餐桌，姿势正确规范			20	
上菜方法	展示菜肴、后退一步			15	
	报菜名、介绍特色			15	
	语言表达准确，语音语速适中，语态自然大方			20	
其他服务	菜上齐了要告诉客人，并询问是否需要加菜或其他帮助			10	
合计				100	
实训感受					

《分菜服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	分菜服务	实训时间		2 学时	
实训目的	通过对分菜服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解分菜服务方式、分菜顺序与分菜要求，掌握分菜的基本手法和操作程序与标准，达到能够为客人提供熟练、满意而准确的分菜服务的能力。				
实训方法	老师先讲解、示范，后学生实作，老师再指导。按角色扮演法进行传菜员、上菜服务员、分菜服务员的模拟训练，学生分组进行，相互点评，老师点评并总结。				
课前布置任务	基础知识：中餐分菜服务要求（分菜方式、分菜顺序、分菜要求）、西餐分菜服务要求（分菜顺序、分菜用具、分菜要求）。		准备工作：准备好分菜工具；分菜前在餐桌上展示分让的菜肴，请客人观赏。		
实训内容					
1、分菜程序与标准 (1) 桌上分让式 (2) 旁桌分让式 (3) 二人合作式 (4) 转台分让式 2、几种特殊菜品的分菜方法 (1) 分让鱼类菜肴 (2) 分让冬瓜盅 (3) 分让拔丝类菜肴 3、模拟情景：分菜模拟训练					
要点提示	1、分菜时，所需的餐用具应干净卫生、无破损、无污染。 2、分菜时注意手法卫生；不能在盘底刮出很大的响声，装盘整洁美观。 3、分送菜品时，不可越位，更不可从客人的肩或头上越过。 4、分菜时，要做到心中有数，将菜肴优质部分分让给主宾和客人。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
分菜手法	分菜手法正确，工具使用得当			20	
分菜位置与姿势	分菜位置正确，操作姿势标准			25	
分菜顺序	能够按先宾后主的顺序依次进行			15	
分菜要求	不滴不洒，一次到位，分派均匀			25	
分菜禁忌	能够做到不违反分菜禁忌要求			15	
合计				100	
实训感受					

《撤换餐用具》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	撤换餐用具	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对撤换餐用具基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解撤换餐用具的时机与要求，掌握撤换餐用具的方法与标准，达到熟练操作的要求。				
实训方法	老师先讲解、示范，后学生实作，老师再指导。学生分组进行，相互点评。				
课前布置任务	基础知识：中餐撤换餐用具的时机、西餐撤换餐用具的时机。		准备工作：准备好撤换餐具使用的用品、准备好备餐台。		
实训内容					
1、撤换骨碟、汤勺、汤碗 2、撤换菜盘 3、撤换酒具 4、撤换烟灰缸 5、撤换香巾 6、更换台布					
要点提示	1、在撤换时，注意将干净的和用过的餐具严格分开，以免交叉污染。 2、注意不要将汤汁滴洒在宾客身上或台面上，动作要轻、要稳。 3、在撤换时，注意将干净的和用过的酒具严格分开，以免交叉污染。操作时不得将酒具相互碰撞，以免发出声响，打扰客人。 4、撤换烟灰缸动作要轻不要打扰客人，要防止烟灰到处乱飞。 5、撤换香巾注意不要用手直接取送。 6、更换台布①注意台布四周下垂均匀，符合规范。 ②将台面用品按规定摆放好。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
操作姿势	能够按照操作姿势进行规范操作			30	
更换要求	能够按照操作要求进行操作			40	
更换效果	更换后台面用品按规定摆放好			30	
合计				100	
实训感受					

《结账与收银服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	结账与收银服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对结账与收银服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解结账的种类、要求,掌握结账与收银服务程序与标准,达到能熟练准确地为客人结账的能力要求。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识: 结账的种类与要求。		准备工作: 记录核对账单、准备结账用品。		
实训内容					
1、服务程序与标准 (1) 递交账单。 (2) 现金结账。 (3) 支票结账。 (4) 信用卡结账。 (5) 签单结账。 2、模拟情景: 结账与收银服务					
要点提示	1、注意结账的时机,不可催促客人。 2、客人要求结账时,不要让客人久等。 3、注意结账对象,应分清由谁付款。 4、注意服务态度,将服务做到客人离去。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
递交账单	能够按照操作姿势进行规范操作			30	
结账	能够按照操作要求进行操作,唱收唱付			40	
结账后的服务	面带微笑送别客人			30	
合计				100	
实训感受					

《送客与收尾服务》实训任务书

班级		日期		姓名	
实训项目	送客与收尾服务	实训时间		0.5 学时	
实训目的	通过对餐位送客与收尾服务基础知识的讲解和送客与收尾服务操作技能的训练,使学生了解送客与收尾服务要求,掌握送客与收尾服务程序与标准,达到能熟练而准确地为宾客提供送客与收尾服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识: 送客服务要求、翻台服务要求。		准备工作: 检查仪表、工作区域和工作用品。		
实训内容					
1、撤台服务程序与标准 (1) 撤台要求。 (2) 撤台程序与标准。 2、送客服务程序与标准 (1) 协助客人离开座位。 (2) 向客人致谢。 (3) 送客人离开餐厅。 (4) 餐厅检查。 3、收尾服务程序与标准 (1) 减少灯光。 (2) 撤器具、收布草。 (3) 送客人离开餐厅。 (4) 清洁。 4、模拟情景: 送客与收尾服务					
要点提示	1、提醒客人不要忘记随身携带的物品。 2、收撤换餐具时要分类收撤,轻拿轻放。 3、当天的收尾工作当天完成,不要放到第二天。				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
撤台服务	能够按照操作姿势进行规范操作			30	
送客服务	协助客人离开座位			10	
	向客人致谢			10	
	送客人离开餐厅			10	
	餐厅检查			10	
收尾服务	减少灯光			10	
	撤器具、收布草			5	
	送客人离开餐厅			5	
	清洁			10	
合计				100	
实训感受					

