

中等职业教育改革创新示范教材

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

西餐与服务

(第2版)

■汪珊珊 主编 ■刘 畅 副主编



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

随着我国酒店业日新月异的改革与发展,西餐饮食文化与西餐服务已渗透在我国现代饮食文化之中。本书以模拟工作情境的形式明确学习目标,涵盖了领略西餐文化、西餐酒会服务、西餐自助餐宴会服务、西餐宴会服务、西餐厅服务等内容。本书体例上按照学习单元的顺序展开,以信息页的编写形式引领知识、技能和态度,让学生在完成相关任务的过程中学习相关知识、体验岗位技能、培养职业态度,逐步形成职业道德与职业意识的规范,以进一步提高综合职业能力,并有效促进教、学、做合一。

本书既可作为中职院校师生的教材,也可用作餐饮服务人员的岗位培训教材,同时对旅游业和其他服务性行业人员及相关人士亦有一定的参考价值。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

西餐与服务 / 汪珊珊 主编, 刘畅 副主编. —2 版. —北京: 清华大学出版社, 2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-51974-4

I. ①西… II. ①汪… ②刘… III. ①西式菜肴—餐馆—商业服务—中等专业学校—教材
IV. ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 295527 号

责任编辑: 王燊娉 张雪群

封面设计: 赵晋锋

版式设计: 方加青

责任校对: 牛艳敏

责任印制: 杨 艳

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 小森印刷(北京)有限公司

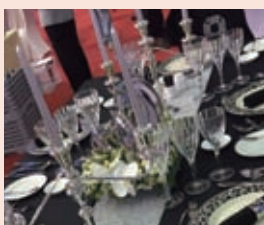
经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 8.75 字 数: 180 千字

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2019 年 4 月第 2 版 印 次: 2019 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 49.00 元

产品编号: 080465-01



丛书编委会

主 任：田雅莉

副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾



丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2019年1月



前言

随着我国酒店业日新月异的改革与发展，西餐饮食文化与西餐服务已渗透在我国现代饮食文化之中。《西餐与服务(第2版)》在编写中，遵循《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出的“以服务为宗旨，以就业为导向”的教育教学指导思想，突出以酒店行业需求为基础，体现行动导向教学设计的理念，满足学习者职业生涯发展的需要。

本书通过完成领略西餐文化、西餐酒会服务、西餐自助餐宴会服务、西餐宴会服务和西餐厅服务5个单元的学习与体验，以真实的、具体的实际工作任务为引领，让学生在完成工作任务的过程中学习相关知识、体验岗位技能、培养职业态度，逐步形成职业道德与职业意识的规范，以进一步提高综合职业能力，并有效促进教、学、做合一。

本书在体例编排上按照学习单元的顺序展开，各学习单元的内容结构具有一致性。其中，信息页呈现学习内容的结构，有利于学生自主学习，任务单能够帮助、引导学生主动参与教学全过程，并便于学生进行学业的自我评价，充分体现以能力为本、促进学生发展的评价观。

本书既可作为中职院校师生的教材，也可用作餐饮服务人员的岗位培训教材，同时对旅游业和其他服务性行业人员及相关人士亦有一定的参考价值。

建议本书总学时为36课时，其中，单元一6课时、单元二4课时、单元三4课时、单元四10课时、单元五12课时。

本书由汪珊珊任主编，刘畅任副主编，负责全书的统稿和修改。本书单元一由姚蕾编写，单元二由高永荣编写，单元三由汪珊珊、刘畅编写，单元四由孙纯编写，单元五由李敏编写。

本书在保持第1版风格的基础上，在一些方面作了修改与升级。在此，对本书的修订出版给予热情鼓励的同行、朋友们，一并表示诚挚的谢意！书中的问题和不足在所难免，企望大家谅解！

编者

2019年1月



目 录

| 单元一 领略西餐文化 |

任务一 西餐知多少	2
活动一 了解西餐	2
活动二 熟悉西餐礼仪	4
任务二 西餐的主要菜式	8
活动 了解西餐菜式	8
任务三 西餐的服务方式	11
活动 了解西餐服务方式	11
任务四 西餐菜单	14
活动一 了解西餐用餐习惯	14
活动二 了解西餐菜单的种类	15
任务五 认识西餐餐具	20
活动 了解西餐餐具的种类与使用	20

| 单元二 西餐酒会服务 |

任务一 酒会知识	30
活动一 了解酒会基本知识	30
活动二 熟悉酒会服务方案	31
任务二 酒会设计	35
活动一 了解酒会的场地设计	35
活动二 熟悉酒会的菜单设计	36
活动三 了解酒会的酒水设计	38

任务三 酒会服务	42
活动一 熟悉酒会服务的准备工作	42
活动二 熟悉酒水服务	43
活动三 熟悉酒台服务	44
活动四 熟悉食品服务	44
任务四 酒会结束工作	46
活动 学习酒会结束工作	46

| 单元三 西餐自助餐宴会服务 |

任务一 自助餐宴会的策划	50
活动一 了解自助餐宴会	50
活动二 学习自助餐宴会的策划	51
活动三 熟悉自助餐宴会菜单的设计	54
任务二 自助餐宴会前的布置	57
活动一 了解自助餐宴会的布置	57
活动二 熟悉自助餐宴会的食品台布置	61
任务三 自助餐宴会餐中服务	64
活动一 熟悉酒水服务	64
活动二 熟悉食品台服务	65
活动三 熟悉餐台服务	69
任务四 自助餐宴会结束工作	71
活动 学习自助餐宴会结束工作	71

| 单元四 西餐宴会服务 |

任务一 宴会预订服务	74
活动 了解有关宴会预订服务的相关知识	74
任务二 宴会的准备	78
活动一 了解宴会的人员分工与岗位职责	79
活动二 了解西餐宴会前的准备工作	80
活动三 西餐宴会摆台	81

任务三 宴会用餐服务	86
活动 学习西餐宴会用餐服务	86
任务四 宴会结束工作	88
活动 学习西餐宴会结束工作	89

| 单元五 西餐厅服务 |

任务一 走进西餐厅	92
活动一 了解美式扒房服务	92
活动二 走进法式餐厅	94
活动三 走进意大利餐厅	95
活动四 走进俄式西餐厅	96
任务二 西餐厅的预订服务	98
活动一 学习怎样接受预订	99
活动二 了解怎样预留餐位	101
任务三 西餐厅的餐前准备	102
活动一 了解环境、物品的准备工作	102
活动二 了解餐台、工作台的准备工作	103
任务四 西餐厅对客服务	106
活动一 学习西餐厅迎宾服务	107
活动二 学习西餐点菜服务	109
活动三 学习西餐酒水服务	110
活动四 学习西餐用餐服务	113
活动五 学习结账服务	116
活动六 了解送客服务	118
任务五 西餐厅餐后工作	120
活动一 了解餐后环境的整理	120
活动二 客史档案的建立与整理	121

参考文献	123
------	-----

单元四

西餐宴会服务

西餐宴会是按照西方国家的礼仪习俗举办的宴会。其特点是：遵循西方的饮食习惯，采取分餐制，以西餐为主，用西式餐具，讲究酒水与菜肴的搭配。其布局、台面布置和服务等具有鲜明的西方特色。

做好西餐宴会的服务工作，是体现西餐服务水准的标志之一。



任务一

宴会预订服务

工作情境

SOLO公司成立10周年，宴请公司的重要客户，在庆典仪式结束后，采用西餐宴会方式用餐，来宾100余位。让我们从宴会的预订服务开始吧。

具体工作任务

- 了解宴会预订方式；
- 掌握宴会预订流程；
- 熟练填写宴会预订单。

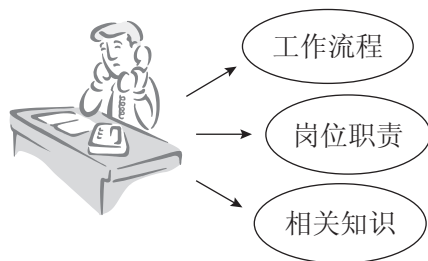
活动 ▶ 了解有关宴会预订服务的相关知识

做好宴会预订服务是准备工作中很重要的一环，宴会的预订过程既是产品推销过程，又是客源组织过程。所以，酒店应根据宴会举办者的要求，积极推销，并出色地受理预订。如何接受客人的预订呢？在下面的内容中我们一起来学习吧！



信息页 怎样接受预订

一个好的预订系统不仅能够帮助餐厅有效地管理餐厅座位，更重要的是，可以从客人的预订中得到更多的信息。将逐步得到的客人信息收集起来，就可以帮助餐厅建立一个客人信息管理中心，以便更好地维护客户关系，提高餐厅的营业额。



一般宴会预订由宴会销售部的销售员或销售主任负责承接，详细内容如表4-1-1所示。

表4-1-1 宴会预订

有关预订的知识	详细内容	
宴会预订形式	电话预订	是酒店与客户联络的主要方式。常用于小型宴会预订、查询、核实细节、促进销售等。大型活动需要面谈时也是通过电话来约定会面的时间和地点
	面谈	是进行宴会预订较为有效的方法。销售员要记录、填写预订单和联络方法，提前较长时间预订的可用信函或电话方式与客户联络
	信函	主要用于促销活动、回复宾客询问、寄送确认信
	其他	必要时也可用电传或传真与客户联络、销售其产品
宴会预订流程 (如图4-1-1所示)	1. 在接受询问前，预订员应做到心中有数，如：宴会厅的面积、高度、采光、通风、装饰、最大客容量；各类宴请标准所提供的菜肴品种、烹调方法等 2. 与客户洽谈所有的宴请细节，尽量满足宾客的各种要求，填写宴会预订单 3. 在宴会活动日记簿(Banquet Block Book)上按日期标明活动地点、时间、人数等事项，注上是否需要确认的标记 4. 如果宴会活动得到确认，应以确认信的方式迅速送交客户，并附上“宴会合同书” 5. 如果是提前较长时间预订的，应主动联络，进一步核实有关细节 6. 收取订金。酒店的常客且享有良好信誉者，可以不必付订金 7. 建立宴会预订档案。将预订单分为“待确定”和“已确定”两类入档，按时间顺序排列。预订员要主动与宾客联络，并提前填写“宴会通知单”送往有关部门 8. 宴请活动前两天，必须设法与客户联系，进一步确定已谈妥的所有事项。任何与宴请有关的变动都应立即填写“宴请变更通知单”发送有关部门。变更通知单上需写明原来预订单的编号 9. 宴会销售预订员有责任督促检查当日大型宴会活动的准备工作，发现问题及时纠正 10. 如果客人取消预订，预订员应填写“取消预订报告”送至有关职能部门。并为不能提供服务而向客人表示遗憾，希望今后能有合作的机会 11. 宴请活动后，要向宴请主办单位或主办个人写感谢信，争取下次的推销机会	
宴会预订单 (如表4-1-2所示)	1. 举办活动的日期、时间 2. 预订人姓名、联络电话、地址、单位名称 3. 宴请对象、活动类型 4. 出席人数 5. 计划安排的宴会厅名称、布置要求 6. 菜单项目、酒水要求 7. 收费标准及付款方式 8. 注意事项 9. 接受预订的日期、经办人姓名	

(续表)

有关预订的知识	详细内容
宴会预订合同书 (如表4-1-3所示)	是店方与客户签的合约书, 双方均应如约履行合同的各项条款。合同书一式五联, 一联由顾客自存, 二联由顾客签字后回收, 三联由宴会销售员保存, 四联交成本控制员, 五联留底

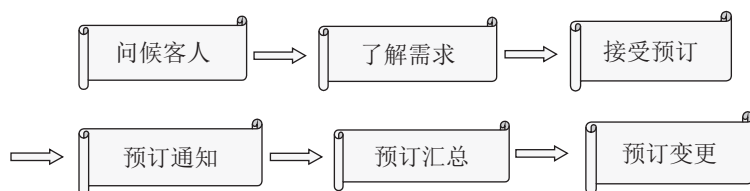


图4-1-1 宴会预订流程

表4-1-2 宴会预订单

预订日期		预订人姓名	
地址		电传、电话	
单位		宴会厅名称	
宴会名称		宴会类别	
预计人数		最低桌数	
宴会费用		食品人均费用	
		酒水人均费用	
具体要求	宴会菜单	酒水	
	宴会布置	台形要求 主桌台形要求 设备要求	
确认签字		结账方式	预收订金
处理			承办人

表4-1-3 宴会预订合同书

甲方	
乙方	
宴会日期	年 月 日
宴会形式	宴会时间
宴会地点	时 分
	预订人数
	预计 位, 保证不少于 位
	预订席数
	预计 席, 保证不少于 席
婚宴新人	新郎:
	新娘:
	联系人及
	电话号码
	1.
	2.
贵宾席安排	
宴会主宾	
签到台	签到台 ☐ 签到本 ☐ 签到笔 ☐
布置形式	
酒水、饮料	

(续表)

音响、话筒			
舞台		主题喷绘	
POP水牌		鲜花	
香槟塔		蛋糕	
请帖		席位卡	
台号卡		宴席菜单	
司仪		赔偿标准	
婚车			
茶水费用			
结账方式	现金□	支票□	信用卡□ 挂账□ 其他
菜肴标准	¥	元/席	宴会订金 ¥ 元
场租费	¥	元	服务费 ¥ 元
宴会菜单			
其他约定事项			

甲方:

乙方:

签订时间: 年 月 日

任务单 预订服务

一、你能概括出西餐宴会预订的服务程序吗?

二、在小组内尝试分角色模拟练习电话预订、面订的服务程序。

知识链接**宴会通知单**

接到宴会通知单后,餐厅管理人员应通知服务员宴会日期和开餐时间,以及餐台数、人数、标准、菜式品种及出菜顺序、主办单位或房号、收费方式和邀请对象等。应了解客人的风俗习惯、生活忌讳和特殊要求。对于外国客人,还应了解其国籍、宗教、信仰、禁忌和口味特点,以及此次宴会的目的和性质、宴会的正式名称、客人的性别,有无席次表、席位卡,有无音乐或文艺表演,有无主办者的特别要求等。

任务评价

姓名_____ 班级_____ 综合评价_____

评价项目	具体要求	学生自评		教师评价	
		分值	得分	分值	得分
专业知识及技能	1. 熟悉宴会预订服务流程 2. 清楚宴会预订单及合同书的内容 3. 会通过电话或面谈等方式进行预订服务	60		60	
专业态度及素养	具备服务意识和扎实的专业技能	10		10	
小组活动(可组员参与评价)	为了完成团队工作, 提前做了充分准备	10		10	
	积极参与小组活动, 认真思考	10		10	
	想法与意见对团队工作有所帮助	10		10	
总计		100		100	
在学习的过程中, 收获是:					
在学习的过程中, 不足是:					
改进方法和措施有:					

任务二

宴会的准备

工作情境

为了顺利地举办SOLO公司的宴会, 我们需要从人员分工、物品准备、宴会摆台入手, 做好宴会前的各项准备工作。餐前准备充分与否, 是服务工作能否顺利完成的关键。因此, 耐心细致地完成各项准备工作是非常重要的。

具体工作任务

- 了解宴会服务的人员分工与岗位职责；
- 掌握西餐宴会前的准备工作；
- 掌握西餐宴会摆台操作。

活动一 了解宴会的人员分工与岗位职责

信息页 宴会的人员分工与岗位职责(如表4-2-1所示)

表4-2-1 宴会的人员分工与岗位职责

岗位设置	工作职责
餐台服务员	可分为斟酒服务员和菜肴分让服务员 1. 宴会开始前从“宴会通知单”上提取信息要做到：知人数，知台数，知宴会标准，知开餐时间，知菜肴品种和出菜顺序，知主办单位，知邀请对象，知收费方式，了解宾客的风俗习惯，了解宾客的生活忌讳，了解宾客的特殊要求 2. 餐前准备好各种餐用具，数量充足，保证干净、无破损 3. 准备好各种调味品 4. 按要求装饰布置好餐台，准备好酒水饮料等 5. 整理好个人的仪表仪容，做到整洁、干净、精神饱满 6. 客人来时主动打招呼问好，拉椅让座 7. 主动斟酒，宴会进行中主动为客人添酒 8. 按要求上菜，介绍菜点，分让菜肴
迎宾服务员	1. 仪容仪表符合规范要求 2. 迎接客人主动热情，打招呼问好，引领客人进入宴会厅 3. 客人离开时，主动相送，向客人表示感谢
传菜服务员	1. 服从指挥，统一行动 2. 餐前准备好传菜工具 3. 传菜及时，不错、不漏 4. 餐中协助整理菜台、服务桌，当好助手 5. 注意个人的仪表着装，保持干净、整洁
宴会组织指挥人员	1. 根据主办单位的要求，确定宴会场地布置的形式、具体时间，并指挥落实 2. 认真审阅宴会菜单，拟定宴会服务的组织方案 and 具体服务措施 3. 将宴会的各种情况了解清楚，掌握宴会前的全部准备工作 4. 与有关部门协调配合(与宴会服务有关的各部门) 5. 根据宴请的标准，拟定宴会成本核算单，拟定酒水饮品所需种类和数量 6. 筹备宴会所使用的餐具、酒具及其他所需用品 7. 确定各服务区域的负责人和贵宾席、主宾席的服务人员及其他各个岗位人员的名单 8. 向酒店有关领导汇报宴会组织安排情况

任务单 自我小测验

你能概括出西餐宴会各岗位人员的职责吗?

活动二 了解西餐宴会前的准备工作

宴会前要做大量的准备工作,这将直接影响宴会服务质量的高低,也是宴会服务顺利进行的关键环节。

信息页 西餐宴会前的准备工作(如表4-2-2所示)

表4-2-2 西餐宴会前的准备工作内容及要求

场地布置	做好宴会前的环境清洁卫生工作,并按“宴会通知单”的要求布置宴会厅
餐、酒具准备	根据宴会的人数、菜肴的安排等要求来准备足够的餐用具。按宴会主题摆台要求进行餐台布置:铺台布,摆餐具、酒具及用具,摆鲜花、银烛台等装饰物品,以美化席面
酒水准备	准备好各种酒水饮料,需冰镇的要提前冰镇好,保证各种酒水符合饮用要求。如在宴会开始前要举办餐前酒会,更要及时准备好足够的鸡尾酒和其他酒水
面包、黄油的准备	在开始前5分钟,把面包及黄油摆放在面包篮、黄油碟中
台面检查	检查服务员摆台是否规范;每桌的餐、酒用具是否齐全;服务桌上备用餐具的数量、种类是否配好;酒水饮料的摆放是否符合要求等
卫生检查	1. 检查服务人员的仪容仪表等。西餐宴会的服务人员应戴白手套,做到制服整洁、仪容大方 2. 进行餐、酒用具的卫生检查、餐厅环境卫生检查及菜肴食品的卫生检查等
设备检查	宴会开始半小时,宴会厅内就应达到所需温度。仔细检查音响、灯光等设备
安全检查	1. 检查宴会厅的各出入口有无障碍物 2. 检查洗手间的一切用品是否齐全、完好 3. 检查各种灭火器材是否按规定位置摆放,灭火器周围有无障碍物 4. 检查宴会场地内餐桌、椅等家具是否牢固可靠 5. 检查地面有无水迹、油渍等,如新打蜡的地面应立即磨光,以免客人滑倒 6. 检查地毯接缝处对接是否平展,不平要及时修整

任务单 尝试物品准备练习

为了顺利举办SOLO公司的宴会，我们先来进行物品的准备，把你需要的物品先列在下面再进行实际操作吧。



地点：西餐实训教室。

用具：西餐餐台、餐具、酒具、托盘及其他服务必备用品。

活动三 西餐宴会摆台

西餐宴会摆台所用的餐用具比较多，只要掌握了西餐用餐的规律，那么所用餐具的识

别、摆放就容易多了。由于各饭店摆放形式不一,在此我们仅介绍一种最基本的西餐宴会摆台。

信息页 西餐宴会摆台操作标准

一、宴会摆台

1. 西餐宴会摆台(如图4-2-1所示)

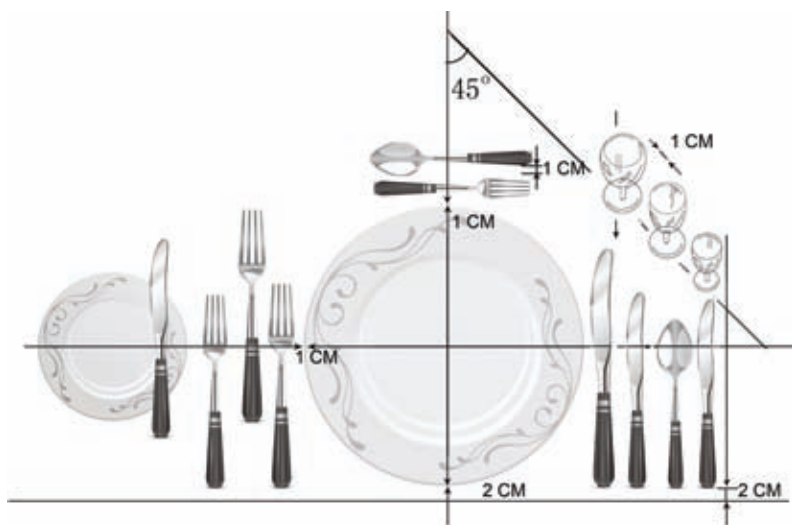


图4-2-1 西餐宴会标准摆台

2. 台面用品及装饰摆放(如图4-2-2所示)

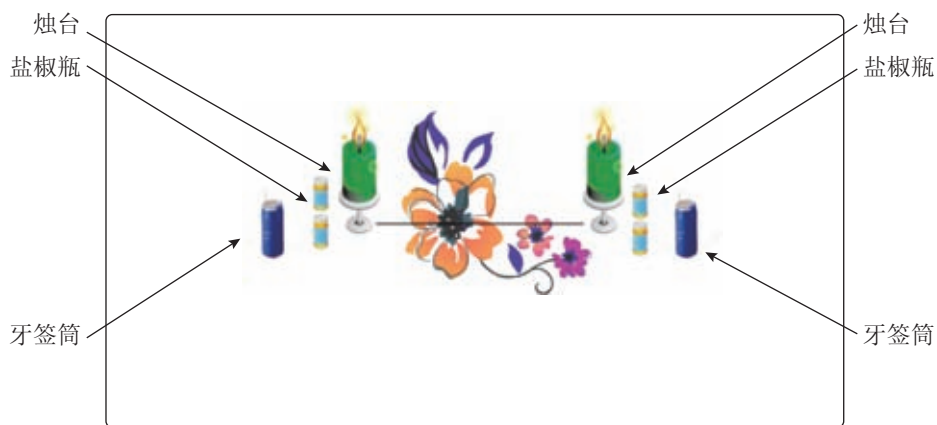


图4-2-2 台面用品及装饰摆放

二、西餐宴会摆台步骤及要求(如表4-2-3所示)

表4-2-3 西餐宴会摆台步骤及要求

步骤	具体要求
铺台布	1. 台布的中凸线向上置于餐台的横向中心，四周下垂均匀 2. 拼铺时，台布的凸线方向一致，连接的台布边缘要重叠，下垂部分要平行，连接缝要协调一致。台布要平整，无褶皱 
摆装饰盘	装饰盘一般用瓷制品或金属制品，造型精美。在餐台设计布局中，装饰盘放置于餐椅正前方，距离餐台边1~2cm。它起着定位的作用 
摆主餐刀、鱼刀、汤匙、开胃品刀、主餐叉、鱼叉、开胃品叉	操作使用托盘，并注意拿刀、叉、匙的手柄。 具体摆放方法如下： 1. 主餐刀放于装饰盘右侧，与餐台边垂直，刀柄向下，与餐台边距离2cm，刀刃向左，与装饰盘相距1cm 2. 鱼刀放于主餐刀右侧 3. 汤匙放于鱼刀右侧1cm 4. 开胃品刀放于汤匙右侧，餐具间距1cm 5. 主餐叉放于托盘左侧，距餐台2cm，与装饰盘相距1cm 6. 鱼叉位于主叉左侧，距主叉1cm 7. 开胃品叉位于鱼叉左侧，间距1cm 
摆面包盘、黄油刀、黄油碟、甜点叉、匙	1. 面包盘摆放在餐叉的左侧。通常可以有两个摆放位置：一是面包盘边距餐台边2cm，即同装饰盘和其他餐具以台边为准摆齐；二是面包盘的中心与装饰盘的中心线平行摆放，面包盘距开胃品叉1cm 2. 黄油刀的摆放可以有两种：一是置于面包盘右1/3处，刀刃向左，柄端向下；二是置于面包盘右上方，与面包盘横向中线呈45°角，刀刃朝左下方，柄端在右边 3. 如面包配黄油，黄油碟摆放在面包盘上方 4. 甜点叉、匙摆放在展示盘前方，平行摆放，甜点叉靠近展示盘，叉柄向左，距展示盘1cm；甜点匙在甜点叉外侧，匙柄向右，距甜点叉1cm 

(续表)

步骤	具体要求	
摆水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯	白葡萄酒杯摆在开胃品刀正上方2cm, 红葡萄酒杯、水杯与白葡萄酒杯斜45°摆放, 杯壁间距1cm	
摆餐巾花、装饰花、烛台、盐椒瓶	- 西餐餐巾一般采用简洁易折的花形, 餐巾花应形象逼真、折叠挺括, 摆放于装饰盘正中 - 装饰花在餐台中心, 以客人落座不遮挡视线为准 - 蜡烛台可采用独烛样式, 也可采用3烛样式。可摆放一个烛台, 置于装饰鲜花一侧, 位于台布中骨线上, 距10cm; 也可摆放两个烛台, 置于装饰鲜花左右两侧 - 以摆放两个烛台的餐台为例, 盐椒瓶分别摆放于烛台两侧, 距烛台5cm, 分别置于中骨线两侧, 左盐右椒, 间距1cm	 

注: 为便于学习中统一, 餐具间距可以参照以上表格内容, 在实际工作岗位中, 以各酒店具体要求为准。

任务单 西餐宴会摆台

为了准备SOLO公司的宴会, 请根据上面学习的内容尝试练习一下西餐宴会摆台吧。

- 掌握西餐宴会摆台的规则与方法。
- 分小组加强练习, 掌握西餐宴会摆台技能。
 - 操作内容: 6人西餐宴会台摆台, 操作时限20分钟, 每超时30秒, 扣2分。
 - 操作标准: 参见6人西餐宴会摆台考核评价表(如表4-2-4所示)。

表4-2-4 6人西餐宴会摆台考核评价表

操作项目	操作细则	评分
铺台布	中凸线对开(中线吻合)	2分
	4次整理成型	2分
	两块台布中间重叠5cm(整块台布也可)	2分
	四周下垂匀称	3分
拉椅定位	椅子之间的距离基本相等	2分
	椅子前沿与下垂台布距离1cm	2分

(续表)

摆装饰盘	盘边距桌边1cm, 店标一致(在上方)	6分
摆餐刀、餐叉、勺	摆放顺序正确, 由里往外	6分
	摆放位置准确	6分
摆面包盘、面包刀	摆放位置准确	6分
	面包刀位置正确	6分
摆甜点叉、匙	摆放位置准确	6分
摆水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯	摆放顺序(白、红、水)正确	6分
	位置准确	6分
	操作时手法正确、卫生	6分
餐巾花	造型美观、大小一致	12分
	在盘中位置, 左右一条线	6分
摆烛台、盐椒瓶	位置准确、压中线	6分
整体印象		9分
操作时间		
总成绩		

任务评价

姓名_____ 班级_____ 综合评价_____

评价项目	具体要求	学生自评		教师评价	
		分值	得分	分值	得分
专业知识及技能	熟悉宴会岗位职责	8		8	
	宴会餐具物品准备充分	8		8	
	宴会摆台(评分标准参见表4-2-4), 表中总成绩×60%	60		60	
专业态度及素养	具备服务意识和扎实的专业技能	6		6	
小组活动 (可组员参与评价)	为了完成团队工作, 提前做了充分准备	6		6	
	积极参与小组活动, 认真思考	6		6	
	想法与意见对团队工作有所帮助	6		6	
总计		100		100	
企业评语:					

(续表)

在学习的过程中, 收获是:	
在学习的过程中, 不足是:	
改进方法和措施有:	

任务三

宴会用餐服务

工作情境

公司的庆典仪式已结束, 来宾们陆续步入布置典雅的宴会厅, 即将进入宴会用餐环节, 准备好了吗? 宴会服务开始啦!

具体工作任务

- 熟知西餐宴会用餐服务流程及内容。

活动 ▶ 学习西餐宴会用餐服务

信息页 西餐宴会用餐服务流程及内容(如表4-3-1所示)

表4-3-1 西餐宴会用餐服务流程及内容

服务流程	具体内容
宾客入座服务	1. 为宾客拉椅让坐: 遵循先宾后主、女士优先的原则 2. 待宾客入座后, 为客人铺上餐巾 3. 征询主人同意后立即通知厨房准备上菜



(续表)

服务流程	具体内容
开胃菜服务	1. 如开胃菜配有酒水, 应先为客人斟酒, 再上开胃菜 2. 待客人用完开胃菜后, 从客人右侧撤盘和刀、叉
上汤服务	1. 上汤时应加垫盘, 从客人右侧送上 2. 喝汤时一般不喝酒, 但如安排了酒类, 则应先斟酒, 再上汤 3. 待客人用完汤后, 即可从客人右侧连同汤匙一起撤下汤盘
海鲜菜肴服务	1. 海鲜菜肴应配以冰镇白葡萄酒, 经主人品尝、认可后, 方可按次序斟酒, 然后上菜 2. 斟白葡萄酒时, 须用餐巾将瓶身包裹好, 但不要遮住商标 3. 待客人吃完海鲜类菜肴后, 即可从客人右侧撤下餐盘及鱼刀、叉
主菜服务	1. 主菜应配以红葡萄酒, 经主人品尝、认可后, 方可按次序斟酒 2. 视情况为客人补充面包和黄油 3. 上主菜时, 一般配有几样蔬菜和沙司, 从左侧为客人分派主菜和蔬菜, 菜肴的主要部分应靠近客人; 此外, 还应带有色拉。菜肴配有的沙司, 要有专人在客人的左边给客人分派, 所配色拉, 应放在左侧 4. 待客人用完主菜后, 及时撤走主菜盘、刀、叉、色拉盘、黄油碟、面包盘和黄油刀
甜点和水果服务	1. 甜点用具视品种而定, 如点心一般用叉、勺; 烩水果用茶匙; 上冰激凌时, 应将专用的冰激凌匙放在垫盘内同时端上去 2. 此时若有宾主讲话, 应斟倒香槟酒或有汽葡萄酒, 并在上点心或宾客讲话之前全部斟好, 以方便宾客举杯祝酒, 然后上甜品 3. 如有水果, 先摆好盘和水果刀、叉, 需要上洗手盅时, 盅内放温水, 以及一片柠檬和数片花瓣
咖啡或茶服务	1. 待客人用完甜点后, 先问清宾客喝咖啡还是茶, 随后送上糖缸和淡奶壶, 准备咖啡具、茶具。咖啡配糖和淡奶, 普通红茶配糖和淡奶 2. 每位宾客右手边放咖啡杯或茶具, 然后用咖啡壶或茶壶依次斟上

服务注意事项:

- 西餐宴会要求等所有宾客都吃完了一道菜后同时撤盘, 并一起上下一道菜
- 用餐服务过程中, 注意巡视, 及时解决客人的特别要求
- 要及时添加酒水
- 观察宾客面前的刀、叉使用情况及宾客用餐情况
- 菜肴服务期间主动询问是否加黄油、面包, 在上甜品前用面包滚或服务巾清理台面上的面包屑



注: 在客人的哪一侧服务并不是绝对的, 服务人员可根据酒店相应的要求和实际情况灵活把握, 以客人用餐方便为前提。

任务单 西餐宴会用餐服务

在小组内尝试分角色进行西餐宴会用餐服务操作实训。

地点: 西餐实训教室。

用具准备: 西餐餐台、托盘、餐具及各种必备服务用具。

评价标准: 参见表4-3-1。



任务评价

姓名_____ 班级_____ 综合评价_____

评价项目	具体要求	学生自评		教师评价	
		分值	得分	分值	得分
专业知识及技能	1. 西餐宴会用餐服务流程	20		20	
	2. 用餐服务规范	20		20	
专业态度及素养	具备对客服务意识和扎实的西餐服务专业技能	15		15	
小组活动 (可组员参与评价)	为了完成团队工作, 提前做了充分准备	15		15	
	积极参与小组活动, 认真思考	15		15	
	想法与意见对团队工作有所帮助	15		15	
总计		100		100	
企业评语:					
在学习的过程中, 收获是:					
在学习的过程中, 不足是:					
改进方法和措施有:					

任务四

宴会结束工作

工作情境

宴会结束后, 来宾对我们的服务非常满意, 接下来我们要认真做好收尾工作, 让宴会能圆满结束。下面我们来一起学习如何完成西餐宴会的结束工作吧。

具体工作任务

- 熟悉餐后结束工作的具体内容及要求；
- 熟悉客史档案的建立与整理。

活动 ▶ 学习西餐宴会结束工作

宴会结束工作程序包括：结账→送客→撤桌、清场→跟踪回访→建档。

信息页 西餐宴会的结束工作(如表4-4-1所示)

表4-4-1 西餐宴会的结束工作

服务项目	具体要求
结账服务	1. 在上完咖啡和茶以后，清点宴会所用酒水 2. 当宴会主办单位联系人表示结账时，按规定办理结账手续，并向宾客致谢
热情送客	1. 当客人要起身时，及时上前为客人拉开椅子 2. 向客人表示感谢，例如可以说：“谢谢您，很高兴您来这里用餐。希望您再次光临。” 3. 迅速扫视台面四周，看客人是否遗留下任何物品 4. 热情送客，再次表示感谢
撤桌、清场	1. 迅速完成整理餐厅的工作，包括撤餐台、收餐椅、搞好宴会厅场面卫生等 2. 宴会组织者在各项工作基本结束后要认真进行全面检查，最后关上电灯，切断电源，关好门窗
跟踪回访	在宴会结束后，宴会部经理或主管应主动征询主办单位或主办个人对宴会的评价及意见，以便今后加强联络。征求意见可以从菜肴、服务、宴会厅设计等几个方面考虑。当客人对菜肴的口味提出意见和建议时，应虚心接受，及时转告厨师，以防止下次宴会出现类似问题。征求意见可以是书面的，也可以是口头的。如果在宴会进行中遇到一些令人不愉快的场面，要主动向宾客道歉，以获得宾客的谅解并使宾客下次依然能光顾
建档	专设档案来保存举办过的宴会资料，尤其对于每年固定举办宴会的公司或个人，更应该将其历年宴会举办的情况详加记录，以便给予最恰当的服务

任务单 西餐宴会结束服务

SOLO公司的宴会结束了，通过以上内容的学习，你是否已经掌握了如何进行西餐的结束服务？西餐宴会撤台如何进行呢？试一试吧。

地点：西餐实训教室。

用具：西餐台、餐具、托盘及其他必备服务用具。

评价标准：参见西餐宴会结束服务具体要求。

任务评价

姓名_____ 班级_____ 综合评价_____

评价项目	具体要求	学生自评		教师评价	
		分值	得分	分值	得分
专业知识及技能	结账服务	15		15	
	热情送客	15		15	
	迅速撤桌、清场	10		10	
	跟踪回访的基本知识	10		10	
	了解建档	10		10	
专业态度及素养	具备服务意识和扎实的专业技能	10		10	
小组活动	为了完成团队工作，提前做了充分准备	10		10	
	积极参与小组活动，认真思考	10		10	
	想法与意见对团队工作有所帮助	10		10	
总计		100		100	
企业评语：					
在学习的过程中，收获是：					
在学习的过程中，不足是：					
改进方法和措施有：					