



餐饮 运营实训手册

CANYIN YUNYING SHIXUN SHOUC

主编 钱丽娟



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

餐饮 运营实训手册

CANYIN YUNYING SHIXUN SHOUC

主 编 钱丽娟

副主编 曹 群 张 丽 李晨婧

参 编 余晓岚 梁紫瑶 张 强 周 怡



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

图书在版编目(CIP)数据

餐饮运营实训手册/钱丽娟主编;曹群,张丽,李晨婧副主编.—成都:
西南财经大学出版社,2023.11
ISBN 978-7-5504-5990-8

I. ①餐… II. ①钱…②曹…③张…④李… III. ①饮食业—经营
管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第 219379 号

餐饮运营实训手册

主 编 钱丽娟

特约编辑:师丽华

责任编辑:王 利

责任校对:植 苗

装帧设计:刘文东

责任印制:朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://cbs.swufe.edu.cn
电子邮件	bookcj@swufe.edu.cn
邮政编码	610074
电 话	028-87353785
印 刷	三河市骏杰印刷有限公司
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	11.75
字 数	122 千字
版 次	2023 年 12 月第 1 版
印 次	2023 年 12 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-5990-8
定 价	48.00 元

版权所有,翻印必究。

前言

PREFACE

本教材依据《国家职业教育改革实施方案》中倡导使用新型活页式、工作手册式教材并配套开发信息化资源的要求，以郑州旅游职业学院与新荣记连锁酒店集团校企合作项目为依托，结合高等职业院校的教学特色，立足餐饮运营实践的实际需求，由郑州旅游职业学院一线教师和新荣记连锁酒店集团共同设计、编写而成。

本教材采用工作任务式、启发式体例进行编写，将餐饮企业运营实践中各个环节的内容和餐饮服务人员应具备的实践技能融入各项工作任务中。教材配备大量的餐饮服务操作实训图片和视频资源以辅助教学，旨在培养餐饮企业人才的专业技能和餐饮服务应用能力。

本教材由十二个工作任务组成，围绕餐饮服务人员应具备的六大技能开展实训，并对零点服务和宴会服务流程进行模拟演练。工作任务一为餐饮服务礼仪认知，工作任务二为餐厅环境认知，工作任务三为托盘操作，工作任务四为餐巾折花，工作任务五为中餐宴会摆台，工作任务六为西餐宴会摆台，工作任务七为酒水服务，工作任务八为上菜与分菜服务，工作任务九为中餐零点服务，工作任务十为西餐零点服务，工作任务十一为中餐宴会服务，工作任务十二为西餐宴会服务。

本教材由郑州旅游职业学院钱丽娟任主编，新荣记上海区域总经理及企业大学负责人曹群、郑州旅游职业学院张丽、郑州旅游职业学院李晨婧任副主编，参与编写的还有郑州旅游职业学院的余晓岚、梁紫瑶、张强、周怡等。具体编写分工如下：

钱丽娟负责工作任务三和工作任务四的编写；张丽负责工作任务七和工作任务八的编写；李晨婧负责工作任务十一和工作任务十二的编写；余晓岚负责工作任务一的编写；周怡负责工作任务二的编写；梁紫瑶负责工作任务五和工作任务六的编写；张强负责工作任务九和工作任务十的编写。

新荣记酒店连锁集团为本教材提供了餐饮企业运营实践中的真实案例，是本教材内容的有效补充。

由于信息技术发展迅速，编者自身水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者提出宝贵意见。

编 者

2023年11月

一点说明：本书中照片均为本校师生自己拍摄，本书中附表序号均按其在正文中位置顺序编排，直接与正文相关联。

目 录

CONTENTS

 工作任务一 餐饮服务礼仪认知 /1	一、餐饮服务礼仪的重要性 3 二、仪容、仪表、仪态实训 3 三、微笑服务实训 6
 工作任务二 餐厅环境认知 /9	一、餐厅空间认知实训 11 二、餐厅设备用品的认知、选择 与使用实训 12
 工作任务三 托盘操作 /17	一、托盘操作基础知识 19 二、托盘操作实训 20
 工作任务四 餐巾折花 /29	一、餐巾基础知识 31 二、餐巾折花基础知识 33 三、餐巾折花实训 35
 工作任务五 中餐宴会摆台 /41	一、中餐宴会摆台基础知识 43 二、中餐宴会摆台实训 43
 工作任务六 西餐宴会摆台 /53	一、西餐宴会摆台基础知识 55 二、西餐宴会摆台实训 55

工作任务七 酒水服务 /65

- 一、接受点单 67
- 二、白酒服务实训 67
- 三、啤酒服务实训 71
- 四、香槟酒服务实训 73
- 五、白葡萄酒服务实训 77
- 六、红葡萄酒服务实训 80

工作任务八 上菜与分菜服务 /85

- 一、上菜服务实训 87
- 二、分菜服务实训 90

工作任务九 中餐零点服务 /97

- 一、中餐零点服务基础知识 99
- 二、中餐零点服务实训 99

工作任务十 西餐零点服务 /107

- 一、西餐零点服务基础知识 109
- 二、西餐零点服务实训 111

工作任务十一 中餐宴会服务 /117

- 一、中餐宴会服务基础知识 119
- 二、中餐宴会服务实训 119

工作任务十二 西餐宴会服务 /131

- 一、西餐宴会服务基础知识 133
- 二、西餐宴会服务实训 134

附录一 考核评分表 /143

附录二 餐饮服务案例 /171

A decorative graphic consisting of a thick blue arc that starts from the left, curves upwards and to the right, and then curves back down to the left. A gray sphere with a gradient is positioned near the bottom left of the arc.

工作任务一

A short, vertical blue line segment positioned to the left of the text.

餐饮服务礼仪认知

实训总体要求

餐厅服务人员的外表、行走站立的姿势、面部表情、举止、语言等都会对餐厅的形象产生决定性的影响。服务人员必须在整个工作时间内保持干净、整洁和亲切。

一、餐饮服务礼仪的重要性

餐厅服务是餐饮业的核心，服务人员每天与客人面对面地接触，其服务态度、业务水平、操作技能等直接接受客人的检验。服务人员的一颦一笑、只言片语都有可能给客人留下深刻的印象。可以想象，如果客人能在餐厅品尝到色、香、味、形俱佳的特色风味，同时又能感受到服务人员的语言文明、态度文明、举止文明，享受到热情、主动、耐心、周到的服务，那么，客人在生理、心理等方面的需求一定能够得到极大的满足。

二、仪容、仪表、仪态实训

工作训练目标

餐厅服务人员的仪容、仪表、仪态体现了员工的整体精神面貌（图 1-1 和图 1-2），良好的精神面貌能够给客人带来清新的感觉及美的享受。通过此次实训，学生应掌握基本的服务姿态，了解餐饮服务行业对从业人员的仪容、仪表、仪态的基本要求。

学习笔记



图 1-1 仪容仪表（女）



图 1-2 仪容仪表（男）



实训前准备

男生穿衬衣、西裤，女生穿衬衣、西装裙或西裤。指导教师进行分组后，学生以小组为单位在实训室进行练习，并参加最后的考核测试。



实训具体流程

学习笔记

环节 1 教师播放视频并讲解实训要领，学生列队站立，教师进行仪容、仪表、仪态的检查。

环节 2 练习站立，教师讲解动作要领并示范。

(1) 学生以小组为单位站成一排，两人之间保持 1 米的间距。

(2) 学生端正站立，挺胸收腹，眼睛平视，嘴微闭，面带微笑，双臂自然下垂后在体前交叉，右手放在左手上，保持随时为客人提供服务的姿态。注意：双手不可以叉腰，不可以插口袋，不可以抱胸。

(3) 男生脚与肩同宽，身体保持平衡，做到不晃、不歪、不倒。女生脚呈“V”字形，脚后跟要靠紧。如果站累了，单脚可以向后移半步或身体移动一下位置，但上身应保持正直。注意：不可以把脚向前或向后移动太多甚至叉开很大，也不可以依壁而立。



扫一扫，观看视频
视频：仪容



扫一扫，观看视频
视频：仪表



扫一扫，观看视频
视频：仪态

学习笔记

环节3 | 练习行走，教师讲解动作要领并示范。

(1) 两人一组练习行走。

(2) 行走应做到脚步轻而稳，始终保持昂首、挺胸、收腹。肩要平，身要直，不迈大步。

(3) 行走时不可以摇头晃脑，应坚持做到不奔跑、不跳跃、不左顾右盼。



考核方式

学生以小组为单位，首先进行仪容、仪表考核，接着进行站姿考核（时间3分钟），最后进行走姿考核（时间5分钟）。考核实行百分制，仪容、仪表考核满分40分，站姿考核满分30分，走姿考核满分30分。教师负责填写每一名学生的考核评分表（见附表1-1）。



三、微笑服务实训



工作训练目标

微笑是无声的语言，可以表示友好、愉悦、欢迎、甜美、满意，也可以表示赞赏、请求、领会、乐意、同情，还可以表示感谢、致歉、拒绝、否定等。微笑是善意的表达，是服务人员工作中最重要的服务艺术。通过本次实训，学生应明确对客户服务过程中对笑容的要求，能够经过反复训练达到自然微笑的效果。



实训前准备

准备训练道具：镜子、厚纸等。



实训具体流程

学习笔记

环节1 训练眼珠。

学生练习时，先用一张厚纸遮住眼睛以下部位，只露出双眼，然后上下眼眶用力张开。眼珠沿逆时针方向转动三圈，再沿顺时针方向转动三圈，反复运动几次，直到眼眶发酸。

环节2 训练眼形。

学生练习时，先取一张厚纸遮住眼睛以下部位。接着，对着镜子，在心里回想最令自己开心的事情。然后，鼓动起双颊，做出微笑的表情，使眼睛露出笑意。

环节3 训练眼神。

学生练习时，观察自己的眼睛，当眼睛露出自然、亲切的微笑时放松面部肌肉，嘴角、嘴唇恢复原样，让目光定格。体会用眼神与他人交流。

环节4 训练面部表情。

学生练习时，先用一张厚纸遮住眼睛，露出双颊，然后将双颊肌肉用力往上抬，嘴里发出“一”的音，用力抬高嘴角两端，但应注意下唇不要太用力。反复训练几次，直到能从双颊上显出笑意为止。

环节5 与问候语、仪表仪态相结合。

学生训练时，将微笑与问候语、仪表仪态相结合。



扫一扫，观看视频
视频：微笑礼仪操

学习笔记

考核方式

微笑服务实训考核实行百分制，训练眼珠满分 20 分，训练眼形满分 20 分，训练眼神满分 20 分，训练面部表情满分 20 分，与问候语、仪容仪态相结合满分 20 分。教师负责填写每一名学生的考核评分表（见附表 1-2）。

A decorative graphic consisting of a thick blue arc that starts from the left, curves upwards and then downwards, ending on the right. A gray sphere with a gradient is positioned near the bottom left of the arc.

工作任务二

A short, vertical blue line segment positioned to the left of the text.

餐厅环境认知

实训总体要求

餐饮区是餐厅重要的公共服务区域，其布局是否科学合理对企业经营的成败有着举足轻重的影响。餐饮区的布局设计不仅直接关系到餐饮企业的建筑成本、设备成本和营业费用，而且直接关系到员工的工作效率和服务质量。因此，餐厅工作人员必须对餐饮区各个区域的特点和布局了如指掌。

一、餐厅空间认知实训

工作训练目标

餐厅的室内布局应根据餐厅空间的大小来安排，应保证各不同功能的空间布局合理（如比例恰当、点面结合、错落有致等），座位安排及餐位数合理。依据使用功能，餐厅的内部空间可分为客用空间（如用餐区、等位区、衣帽间等），公用空间（如盥洗间、电话间等），管理空间（如服务台、办公室等），流动空间（如通道、走廊等）。

实训前准备

参考表 2-1，准备实训道具。

表 2-1 道具准备清单 1

名 称	数 量
A3 纸	若干
铅笔	2 支
橡皮	2 块

学习笔记

续表 2-1

名 称	数 量
直尺	2 把
10 米卷尺	1 把
圆桌、长桌、方桌、椅子	若干
台布	若干

实训具体流程

环节 1 | 餐厅空间划分。

首先，教师讲述要求、发布任务。然后，学生以小组为单位，领取测量工具及绘图工具，测量实训室尺寸，划分内部空间功能区，并绘制图纸。

环节 2 | 运用所学理论知识，根据餐厅类型配置餐桌。

其中，中餐为直径 1.8 米圆台，西餐为边长 1.2 米正方形台，配置桌椅。根据功能区及餐桌布局，进行动线设计与调整并绘制图纸。

考核方式

分小组进行空间布局与布置答辩，各小组选派代表介绍本组内部空间功能分区及布局，简要说明布局的原因。最后，学生与教师一起评选出优秀方案，在实训室中进行布局展示。教师负责给各小组评分（见附表 2-2）。

二、餐厅设备用品的认知、选择与使用实训

工作训练目标

餐厅设备用品是保证餐厅接待工作正常开展的必要物

质条件。餐厅的餐具、家具、设备种类繁多，数量很大。优质、有特色的餐厅服务设备用品能够提高餐厅服务效率，提高客人满意度，提高餐厅上座率。

实训前准备

参考表 2-3，准备实训道具。

表 2-3 道具准备清单 2

名 称	数 量
家具类图片	若干（尽可能地多找一些）
餐车、保温锅图片	若干（尽可能地多找一些）
电器类图片	若干（最好按一定标准进行分类）
餐具类图片	若干（最好按一定标准进行分类）
棉织品图片	若干（最好按一定标准进行分类）

实训具体流程

环节 1 家具类认知。

本环节重点认识不同尺寸的圆桌、长条桌、服务桌、转台、茶几；认识不同种类的餐椅（包含木椅、不锈钢椅、儿童椅、沙发等）；认识不同款式及功能的酒柜、备餐柜等。

环节 2 餐具类认知。

（1）熟悉中餐备餐用品。在图 2-1 中，从左至右、从上到下依次为：桌号牌、水杯、红酒杯、白酒杯、牙签盅、茶壶、茶杯、茶碟、汤碗、汤勺、调味碟、骨碟、筷架、筷子、长柄勺。



图 2-1 中餐备餐用品

(2) 熟悉西餐餐备餐用品。在图 2-2 中, 从左至右、从上到下依次为: 水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、鸡尾酒杯、咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺、椒盐瓶、牙签盅、花瓶、面包篮、甜品勺、甜品叉、装饰盘、面包盘、黄油刀、海马刀、鱼叉、鱼刀、前菜叉、主餐叉、主餐刀、前菜刀。



图 2-2 西餐备餐用品

(3) 熟悉陶瓷制品。餐厅中常见的陶瓷制品主要包括菜盘、骨碟、汤碗、茶具、咖啡具等。

(4) 熟悉玻璃、水晶、玛瑙类制品。玻璃、水晶、玛瑙类制品主要包括玻璃杯、水晶杯、玛瑙杯等。

(5) 熟悉不锈钢、金银器具。不锈钢、金银器具主要

包括餐刀、餐叉、长柄勺、镀金菜盘、镀金汤碗、银筷、银汤匙等。

环节3 服务用品认知。

(1) 服务车。服务车包括餐具运输车、菜肴运输车、切割车、烹调车、甜点车、酒水车、送餐车等。

(2) 保温锅。

(3) 托盘、棉织品。在图 2-3 中，从左至右、从上到下依次为：方托盘、圆托盘、台布、装饰布、牙签套、筷套、口布。



图 2-3 托盘与棉织品

(4) 地毯。

环节4 电气设备认知。

本环节重点认识空调、制冰机、电开水器、电饭煲、毛巾保温箱、洗杯器、吸尘器、地板打磨机等，并掌握这些电气设备的正确使用方法。

考核方式

(1) 教师给出不同场景，学生以小组为单位，根据场景选择设备和物品（在相应地方打√）。列出所需设备清单，餐具、棉织品类从所提供的物品中进行选择，并说明其用途。

(2) 根据既定场景，选择适用的餐具，进行保养操作（见附表 2-4）。

免费提供

★★★ 精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com

餐饮运营实训手册

CANYIN YUNYING SHIXUN SHOUC



特约编辑: 师丽华
责任编辑: 王 利
责任校对: 植 苗
装帧设计: 刘文东

ISBN 978-7-5504-5990-8



9 787550 459908 >

定价: 48.00元