



“千万农民工援助行动”
就业技能培训指定教材

JIUYE JINENG PEIXUN ZHIDING JIAOCAI

适合于职业技能短期培训使用

主编：倪健民 王 炯

餐厅服务员 基本技能

CANTINGFUWUYUAN
JIBEN JINENG

使 用 对 象

进城务工人员◎下岗再就业人员



中国工人出版社



“千万农民工援助行动”
就业技能培训指定教材

JIUYE JINENG PEIXUN ZHIDING JIAOCAI

适合于职业技能短期培训使用

主编：倪健民 王 炯
编著：厉鑫

餐厅服务员 基本技能

CANTINGFUWUYUAN
JIBEN JINENG



进城务工人员◎下岗再就业人员

中国工人出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员基本技能 / 倪健民, 王炯主编; 厉鑫编著. —北京:
中国工人出版社, 2010. 7

“千万农民工援助行动”就业技能培训指定教材

ISBN 978-7-5008-4756-4

I. ①餐… II. ①倪… ②王… ③厉… III. ①饮食业—商业服
务—技术培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 147947 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京东城区鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010) 62350006 (总编室)

(010) 82075964 (编辑室)

发行热线: (010) 62004002 62005042 (传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京燕旭开拓印务有限公司

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张: 6.125

定 价: 13.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

“千万农民工援助行动” 就业技能培训指定教材

序 言

孙春兰

(2009年3月)

2009年年初，为应对国际金融危机挑战，推动解决农民工就业和生活方面遇到的突出问题，工会组织在全国范围内实施了“千万农民工援助行动”，以就业援助为重点，通过开展职业培训、岗位援助、创业指导、维权服务、生活帮扶等措施，对1000万名以上农民工实施援助。这是工会维护农民工合法权益、促进实现保增长保民生保稳定的一项重要举措。加强农民工就业技能培训，是帮助农民工实现就业的关键环节，是实施“千万农民工援助行动”的重要内容。

加强农民工就业技能培训，是提高农民工素质的重要途径。农民工作为改革开放和工业化、城镇化进程中涌现出来的一支新型劳动大军，是产业工人的重要组成部分，是推动改革开放和现代化建设不可或缺的重要力量。培养和造就一支高素质的农民工队伍，是巩固党的阶级基础、扩大党的群众基础，保持和发展工人阶级先进性的客观要求。随着经济社会的发展、产业的转型升级，企业对职工的技能要求越来越高，提高农民工素质的重要性和紧迫性日益凸显，迫切要求我们高度重视和切实加强对农民工

的就业技能培训，进一步提升他们的就业能力和竞争能力，满足农民工提升自身素质的迫切愿望，把农民工的人力优势变成人才优势，把数量优势变成质量优势。

加强农民工就业技能培训，是维护农民工合法权益的重要保证。维护农民工合法权益，是工会的基本职责，既包括对农民工劳动经济权益和民主权利的维护，也包括对学习权、发展权的维护。在一定意义上讲，维护他们的学习权、发展权，提高他们的学习能力、创新能力、竞争能力、创业能力，是对农民工权益的根本性和长远性维护。加强农民工就业技能培训，是落实党中央、国务院一系列关于维护农民工合法权益和改善农民工就业环境的政策措施的具体举措，有利于引导农民工学习业务、钻研技术，熟练掌握所从事工作岗位的操作技能和专业技能，使他们在激烈的市场竞争中站稳脚跟，实现自身价值，其合法权益的实现有更加坚实的基础和保证，符合广大农民工的长远利益和根本利益。

加强农民工就业技能培训，是提高企业核心竞争力、实现可持续发展的迫切需要。加强农民工就业技能培训，为企业摆脱困境提供人才保证和智力支持，是打造现代化创新型企业的根基。农民工分布在国民经济各个行业，在加工制造业、建筑业、采掘业及环卫、家政、餐饮等服务业中已占从业人员半数以上，发挥着越来越重要的作用。大力开展农民工职业技能培训和引导性培训，提高农民转移就业能力和外出适应能力，进而使之努力成为具备适应岗位变化需求、适应社会发展需要的技能和本领，具有较强实践能力和创造能力的知识型、技术型、创新型职工队伍，有利于企业化挑战为机遇、变压力为动力，实现全面协调可

持续发展，在市场竞争中立于不败之地。

加强农民工就业技能培训，是服务经济社会发展全局的重要措施。加强农民工就业技能培训，顺应发展社会主义市场经济的要求，顺应以市场为基础配置劳动力资源的规律，对于推动社会主义新农村建设，统筹城乡经济发展，顺利推进工业化、城镇化、现代化都具有重要的现实意义和深远的历史意义。通过对农民工就业技能培训，造就一支具有先进阶级理想、社会主义道德、现代科学文化知识和严格组织纪律的新型工人阶级队伍，增强农民工的工人阶级意识，加速推进农民工融入工人阶级队伍、加快知识化进程，有利于激发广大农民工的劳动热情和创造活力，在新的历史条件下更好地承担起中国工人阶级的历史使命和责任，全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会。

中国工人出版社运用农民工熟悉的语言，借助农民工喜闻乐见的方式，针对广大农民工的特点和实际需要，编辑出版的农民工就业技能培训指定教材，是为提高农民工就业技能所做的一件实实在在的好事，是把“千万农民工援助行动”落在实处的具体举措。希望这套教材能够成为广大农民工求职就业的良师益友，为提高农民工职业技能水平发挥应有的作用。相信广大农民工兄弟通过学习，一定会提高自身技术技能素质、拓展自身创业就业的本领，用自己的双手创造更加幸福美好的生活。

（本序作者系中华全国总工会副主席、书记处第一书记）

简介

目前，中国正处于经济快速发展的阶段，生活节奏的加快、商业往来的频繁、社交活动的增多，促使人与人之间的联系更加紧密，接触更加频繁，一起用餐聊天、洽谈业务的几率大大增加。此外，为追求高品质生活，即使在平常的日子，人们也愿意到餐厅享受一下有情调、轻松惬意的生活。因而，中国餐饮市场潜力非常巨大，用工需求显著增加。餐饮业将是进城务工人员就业的主要行业之一。

本书根据国家关于《餐厅服务员国家职业标准》编写。为了更好地适用于广大农民工的就业特点，本书在简明扼要又普遍实用的基础上，将传授知识与培养能力及增强素质有机融合起来，重点从岗位认知、职业规范、服务礼仪、基本技能、团体包餐、中西餐服务、常见问题处理等八个方面对餐厅主要服务的实际操作规范做了详实的介绍。本书文字简明易懂、语言浅白流畅，力求相关求职人员通过学习能迅速掌握餐厅服务的基本技能，以便通过具体实践使自己成为社会的有用之才。

本书由《中华食品》杂志特聘专家、餐饮服务业研究行家厉鑫编写，可作为培训农民工、下岗职工的教材使用。



目 录

第一章 岗位认知

一、餐厅服务的内容和特点	1
1. 餐厅服务内容	1
2. 餐厅服务特点	2
二、岗位职责	3
1. 迎宾员职责	3
2. 值台员职责	4
3. 传菜员职责	4

第二章 职业规范

一、职业准则	6
1. 观念正确	6
2. 团队意识	6
3. 遵纪守法	7
4. 以诚待客	7
二、职业规范	7



1. 热情谦恭	7
2. 信誉第一	8
3. 文明礼貌	8
4. 安全卫生	9
5. 团结协作	9
6. 廉洁奉公	9
7. 精益求精	10
8. 平等待客	10
三、优化服务意识	11
1. 懂得服务意义	11
2. 全面了解顾客	11
3. 尊重顾客心理	12
四、心理素质	13
1. 敏锐的注意力	13
2. 强有力的记忆力	14
3. 敏捷的思维能力	14
4. 强大的情感控制力	15
5. 坚强的意志力	15

第三章 服务礼仪

一、仪容	16
1. 发部修饰	16
2. 皮肤保养	17
3. 脸部修饰	18



4. 手的美化	21
二、着装	21
1. 着装统一	21
2. 整洁得体	22
3. 职业相称	22
4. 含蓄婉约	22
5. 搭配合理	23
三、姿态	24
1. 站姿	24
2. 坐姿	24
3. 行姿	25
4. 手势	26
5. 面部	27
四、文明礼貌	30
1. 礼貌的意义	30
2. 见面之礼	30
3. 礼貌用语	31
4. 语言规范	34
5. 语言要领	35
6. 询问技巧	37
7. 应答技巧	38

第四章 基本技能

一、摆台	40
-------------------	-----------



1. 基本要求	40
2. 铺设台布	41
3. 中餐摆台	41
4. 西餐摆台	43
5. 冷餐酒会摆台	45
6. 注意事项	45
二、叠餐巾花	46
1. 折叠要领	46
2. 花型选择	48
3. 摆放要领	49
4. 注意事项	49
三、托盘	50
1. 基本要求	50
2. 单手托盘要领	50
3. 双手托盘要领	51
4. 托盘行走要领	51
5. 托盘上台要领	52
6. 注意事项	52
四、上菜	53
1. 点菜要领	53
2. 上菜时机	54
3. 上菜顺序	55
4. 上菜的方法	57
5. 上特色菜肴	59
6. 注意事项	61



五、分菜	62
1. 常用工具及使用	62
2. 分菜方法	63
3. 分特殊菜肴	66
4. 注意事项	66
六、斟酒	67
1. 示酒	67
2. 冰镇	67
3. 温酒	68
4. 温烫酒	69
5. 开瓶	69
6. 斟酒方法	70
7. 注意事项	72
七、辅助服务	73
1. 毛巾服务	73
2. 上烟服务	74
3. 甜食服务	75
4. 注意事项	76
八、撤换餐具	76
1. 撤盘要领	76
2. 操作技能	77
3. 注意事项	79
九、揩拭餐具	79
1. 擦拭与摆放	79
2. 擦拭玻璃器皿	80



3. 擦拭瓷器	80
4. 注意事项	81
十、其他服务	81
1. 迎宾	81
2. 领位	82
3. 结账	83
4. 打包	85
5. 注意事项	86

第五章 团体包餐

一、种类	87
1. 会议包餐	87
2. 旅游包餐	88
3. 团队包餐	89
二、早餐服务程序	89
1. 布置餐厅	89
2. 摆齐餐厅用具	89
3. 恭迎顾客	89
4. 及时开餐	90
5. 递送茶水、毛巾	90
6. 收拾餐台	90
7. 核对就餐人数	90
三、午、晚餐服务程序	90
1. 核对菜单	90



2. 布置餐厅	91
3. 摆好餐台	91
4. 引宾入座	92
5. 准时开餐	92
6. 看台、上菜	92
7. 结清账目	92
8. 礼貌送客	93
9. 清理餐台	93
四、注意事项	93
1. 掌握包餐标准	93
2. 掌握就餐人数	94
3. 掌握就餐方位	94
4. 掌握包餐时间	94
5. 掌握包餐性质	95
6. 掌握包餐顾客的特殊需要	95

第六章 中餐服务

一、摆台	96
1. 便餐摆台	96
2. 宴会摆台	97
3. 注意事项	98
二、基本程序	98
1. 餐前准备	99
2. 开单点菜	99



3. 上菜服务	100
4. 注意事项	102
三、标准服务	102
1. 早餐服务	103
2. 正餐服务	103
3. 宴会服务	106
4. 注意事项	111

第七章 西餐服务

一、摆台	112
1. 早、正餐摆台	112
2. 宴会摆台	113
3. 注意事项	115
二、基本程序	115
1. 餐前准备	116
2. 西餐点菜	116
3. 西餐上菜	117
三、标准服务	118
1. 早餐服务	118
2. 正餐服务	120
3. 西餐宴会	125



第八章 常见问题处理

一、醉酒顾客	129
1. 及时提醒	129
2. 解酒服务	129
3. 处理呕吐	129
4. 劝阻酒疯顾客	130
二、接待残疾顾客	130
1. 盲人	130
2. 肢体残疾顾客	131
三、其他问题	131
1. 顾客要求陪酒	131
2. 餐厅客满	131
3. 停电	132
4. 菜汁溅到顾客身上时	132
四、顾客投诉	133
1. 常见的投诉问题	133
2. 顾客投诉心理	134
3. 处理投诉的原则	135
4. 处理投诉步骤	135

附录 1 酒水常识

一、中国酒	137
-------------	-----



1. 种类	137
2. 分类	138
3. 白酒种类及其特点	141
4. 果酒种类及其特点	147
5. 黄酒种类及其特点	150
6. 啤酒种类及其特点	152
二、外国酒	154
1. 蒸馏酒类	155
2. 酿造酒类	158
3. 配制酒类	161

附录2 餐厅服务员国家职业标准

餐厅服务员国家职业标准	164
1. 职业概况	164
2. 基本要求	168

附录3 劳动者权益保护

1. 就业年龄	169
2. 劳动者应享有的权利	169
3. 劳动者应履行的义务	170
4. 未成年工和女职工的特殊保护	170
5. 确定劳动者最低工资标准的参考因素	170
6. 对延长工作时间而支付工资报酬标准的规定	171