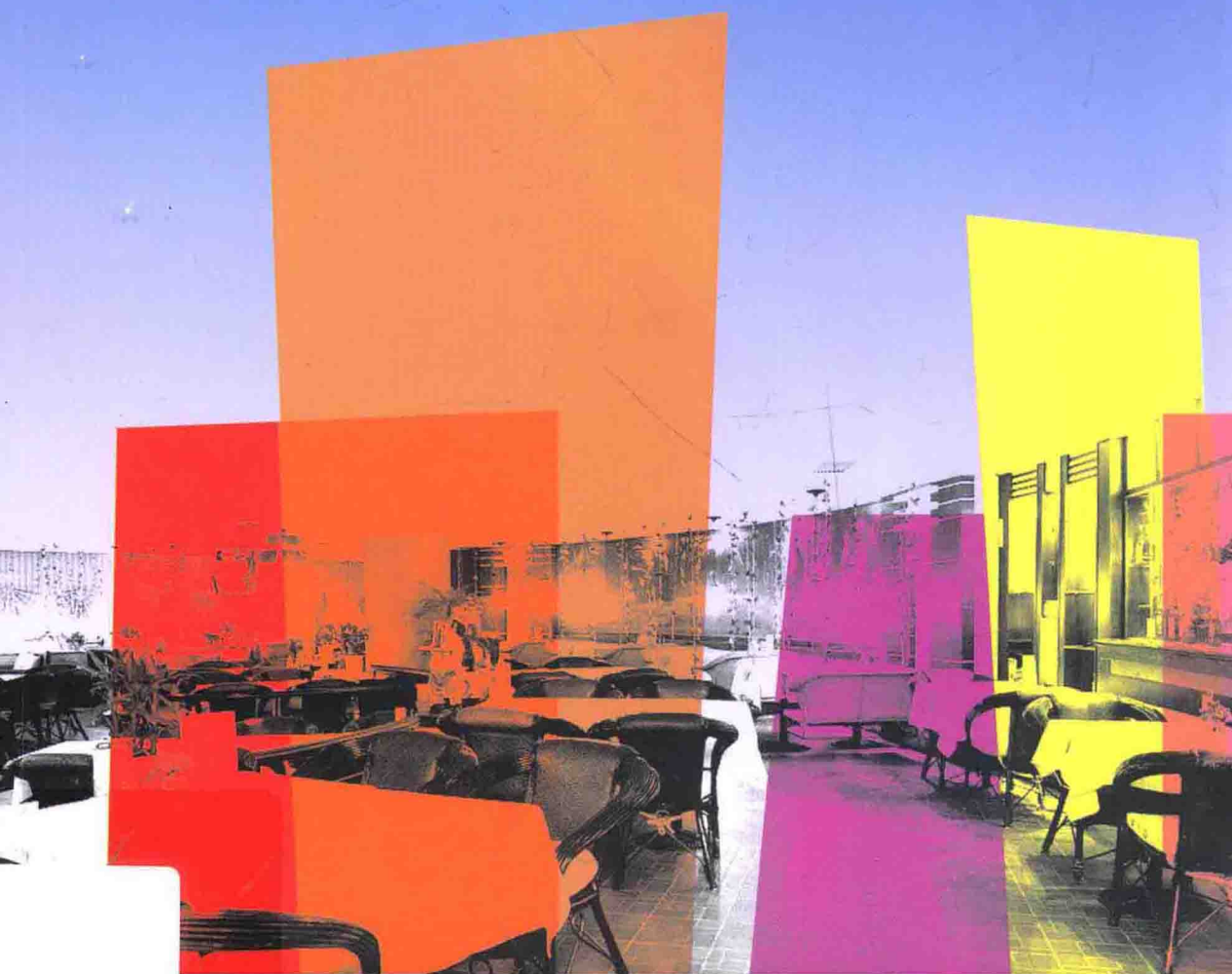


酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

Restaurant Skills Training

餐厅技能训练

主编 谢玉莲 陈衍怀



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Restaurant Skills Training

餐厅技能训练

主编 谢玉莲 陈衍怀



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅技能训练/谢玉莲, 陈衍怀主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5
(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 0973 - 5

I. ①餐… II. ①谢… ②陈… 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(2014)第 055001 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.75

字 数: 365 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 38.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才,编者以“工学结合”为指导思想,引入国外先进职教理念,深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研,以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线,依托校企合作,共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位,以典型工作任务为载体,根据典型工作任务和工作过程设计学习情境,按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写,创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本,分别是:《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中,我们坚持以下原则:

一是从职业岗位群分析入手,根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准,科学确定教材内容,使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术学院酒店服务与管理专业的教学特点,合理编排教材内容,并以工作情境为切入点,采用任务驱动的编写思路,使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材,使教材具有与行业发展同步的鲜明特色,不仅适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持,教材的编审人员做了大量的工作,在此表示衷心的感谢。同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编委会
2014年3月

总 序	1
第一部分 理论知识考试解读	1
第二部分 理论知识鉴定要素细目表	2
第三部分 基础理论知识考试复习要点	12
第四部分 专业理论知识考试复习要点	42
第五部分 中级餐厅服务员理论知识试题精选	77
第六部分 理论知识考试模拟试卷	92
第七部分 中级餐厅服务员操作技能考核点实训内容	132
第八部分 中级餐厅服务员操作技能考核解读	168
第九部分 中级餐厅服务员操作技能考核模拟试卷	186
第十部分 高级餐厅服务员操作技能考核解读	197
第十一部分 高级餐厅服务员操作技能考核模拟试卷	220
职业技能鉴定国家题库试卷 1	223
职业技能鉴定国家题库试卷 2	226
参考文献	231

第一部分 理论知识考试解读

一、理论知识试卷构成

目前,职业技能考证初、中、高级理论知识考试采用标准化试卷,题型分为“选择题”与“判断题”两大类。

1. 选择题

“四选一”单选题型,每道题有四个选项,其中一个选项为正确答案,共 100 ~ 200 题,每题 1.0 ~ 0.5 分,共 80 分。

2. 判断题

正误判断题型,共 20 ~ 40 题,每题 1.0 ~ 0.5 分,共 20 分。

二、理论知识考试答题时间和答题要求

1. 理论知识答题时间

按国家职业标准要求,本职业中、高级理论知识考试时间为 120 分钟。

2. 理论知识答题要求

(1) 采用试卷答题时,作答选择题,应按要求在试题前面的括号中填写正确选项的字母;作答判断题,应根据对试题的分析判断,在括号中填上“√”或“×”。

(2) 采用计算机考试时,按要求点击选定的答案即可。

(3) 采用答题卡时,按要求直接在答题卡上选择相应的答案处涂色即可。

第二部分 理论知识鉴定要素细目表

考核范围		考核 比重 (%)	序号	考核要点	重要 程度
				名 称	
职业 道 德 5%	道德	1	1	道德的含义与内涵	重要
			2	维持道德的依据	重要
			3	道德作用的适用范围	较重要
			4	道德的核心及特征	较重要
			5	餐饮人员最基本的道德要求	一般
			6	道德的定位	较重要
			7	道德的组成部分	一般
			8	道德与法律的区别	较重要
	职业道德	1	1	职业道德的概念	重要
			2	职业道德与社会道德体系的关系	较重要
			3	职业道德的调节作用	较重要
			4	职业道德对道德素质形成的作用	一般
			5	职业道德的特点	一般
			6	职业道德与社会生活的关系	较重要
			7	搞好服务质量、改善服务态度的核心	一般
			8	市场经济条件下职业道德的功能	一般
			9	行业职业道德规范产生的原因	一般
			10	各行业共同的道德内容	重要
			11	服务态度、服务质量、职业道德三者的关系	重要
			12	职业实践对道德素质的影响	较重要

(续上表)

考核范围		考核 比重 (%)	序号	考核要点 名 称	重要 程度
职 业 道 德 5%	餐饮服务 人员职业 道德	2	1	餐饮服务出现的时代	较重要
			2	忠于职守的要求	重要
			3	爱岗敬业的含义	较重要
			4	服务的特点	较重要
			5	开拓创新的含义	重要
			6	餐饮业品牌服务对服务员的要求	重要
			7	餐厅服务员应了解的菜肴知识	重要
			8	新型人际关系的特点	较重要
			9	团结协作的表现	重要
			10	纪律的概念	较重要
			11	餐厅服务员贯彻食品卫生法的操作规范要求	重要
			12	服务员廉洁奉公的具体要求	重要
	加强职业 道德修养 的方法	1	1	学习的途径	重要
			2	处理好人际关系的具体要求	重要
			3	“慎独”的含义	重要
			4	内心信念的概念	一般
			5	道德高尚的人对人生观的认识	较重要
			6	优质服务的实质	重要
			7	自我牺牲精神的含义	重要
			8	衡量一个人有无道德的标准	重要
饮 食 卫 生 11%	食品卫生 基础知识	3	1	食品的概念	重要
			2	食品必须具备的三个基本条件	重要
			3	食品卫生学的概念	重要
			4	灭菌的概念	重要
			5	煮沸消毒的方法	重要
			6	煮沸消毒的适用范围	重要
			7	牛奶的巴氏消毒方法	一般
			8	紫外线消毒的适用范围	较重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名 称	
饮食卫生 11%			9	使用含氯制剂消毒的方法	重要
			10	配制过氧化物制剂的浓度	较重要
	食品卫生质量的鉴别方法	1	1	食品腐败变质的感官鉴别	重要
			2	根据食品标识鉴定食品过期的方法	重要
			3	掺杂食品的鉴别	重要
			4	伪造食品的鉴别	重要
	预防食品污染、食物中毒和有关传染病	2	1	食品污染的概念	一般
			2	预防食品细菌污染的办法	重要
			3	食品化学性污染的种类	较重要
			4	食物中毒的特点	重要
			5	食品存放于冰箱中的要求	重要
			6	夏天熟肉制品的保管	一般
	食品业食品卫生制度	4	1	食品制售卫生要求	较重要
			2	食品入库验收的内容	一般
			3	食品在冷库中保存的最佳温度	重要
			4	餐具洗刷消毒工序	重要
			5	餐厅棉织品的卫生要求	重要
			6	个人卫生制度中对服务员发型的要求	重要
			7	个人卫生制度中“四勤”的具体内容	重要
			8	个人卫生制度中对餐厅服务员体检的要求	较重要
	食品卫生法相关知识	1	1	《中华人民共和国食品卫生法》颁布的时间	重要
			2	《中华人民共和国食品卫生法》的审定机构	重要
			3	食品卫生许可制度中对用于食品和食品用工具等洗涤消毒剂的要求	重要
			4	食品场所经营者应承担的民事赔偿责任	重要
餐厅服务礼节礼貌 10%	礼节礼貌基础知识	3	1	礼节的概念	重要
			2	礼节的具体表现形式	较重要
			3	握手的正确姿势	重要
			4	握手的正确顺序	重要
			5	握手的注意事项	重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名称	
餐厅服务礼节礼貌 10%	礼节礼貌基础知识	3	6	礼貌的概念	重要
			7	礼貌在服务工作中的表现	较重要
			8	礼貌在服务工作中的作用	较重要
			9	礼仪的概念	一般
			10	礼仪的适用范围	一般
			11	礼仪最基本的三大要素	较重要
			12	礼貌的分类	一般
			13	“礼”的本质	重要
			14	礼貌、礼节两者的不同点	较重要
			15	礼貌、礼节、礼仪三者的联系	重要
			16	服务中常见的礼节形式	一般
	礼节礼貌在服务工作中的重要性	1	1	服务态度对餐厅声誉的影响	重要
			2	餐厅服务员礼貌待客的具体要求	重要
			3	与客人交谈的方法	重要
			4	对客服务中服务员不应出现的服务态度	较重要
	服务中礼节礼貌的基本要求	5	1	服务员站立的要领	重要
			2	女服务员站立的要领	重要
			3	男服务员站立的要领	较重要
			4	餐厅服务员行走的基本要求	重要
			5	餐厅服务员上岗着装的要求	重要
			6	餐厅服务员工作中不应出现的举止	重要
			7	为客人引位时的正确姿势	重要
			8	引领客人时的服务要求	重要
			9	微笑服务的意义	重要
			10	服务中微笑的要求	重要
			11	餐厅服务员提高语言艺术的途径	一般
			12	与客人交谈的注意事项	重要
			13	客人进入餐厅时服务员应使用的招呼用语	重要
			14	席间进行食品服务时的礼貌用语	重要

(续上表)

考核范围		考核 比重 (%)	序号	考核要点	重要 程度
				名 称	
	仪容仪表 淡妆上岗	1	1	餐厅服务人员上岗时佩戴饰物的规定	一般
			2	唇膏与肤色的选配	一般
饮食 风俗 习惯 7%	中华饮食 文化习俗	2	1	北京人的饮食特点	重要
			2	山西人的饮食特点	较重要
			3	广东人的饮食特点	重要
			4	四川人的饮食特点	重要
			5	东北人的饮食特点	重要
			6	香港人的饮食特点	重要
	我国部分 兄弟民族 饮食文化 习俗	2	1	回族的饮食禁忌	重要
			2	维吾尔族的饮食特点	较重要
			3	藏族的饮食习惯	较重要
			4	蒙古族的饮食习惯	一般
			5	朝鲜族的饮食特点	一般
			6	傣族的饮食习惯	一般
	主要客 源国饮食 文化习俗	2	1	英国人的饮食习惯	重要
			2	法国人的饮食习惯	重要
			3	美国人在使用调料上的习惯	重要
			4	日本料理的特点	重要
	主要节 日饮食 文化习俗	1	1	汉族元宵节的习俗	较重要
			2	汉族春节的习俗	重要
			3	伊斯兰教的主要节日	较重要
服务 安全 知识 2%	人身安全	1	1	安全用电的具体要求	重要
			2	使用煤(天然)气的操作要求	重要
			3	餐厅服务员应掌握的防火知识	重要
			4	餐厅营业中出现火情的处理方法	重要
			5	餐厅服务中遇到酗酒闹事情况的处理方法	重要
			6	雨雪天气时餐厅应为客人提供的安全服务	重要
	财产、服务 环境安全	1	1	餐厅财产的管理办法	较重要
			2	衣帽间的服务要求	重要
			3	发现客人遗留物品的处理方法	重要
			4	餐厅服务员使用各种机器设备的操作方法	重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名称	
服务心理基础知识 2%	餐厅服务心理	2	1	餐厅客人就餐的心理需求	较重要
			2	满足宾客心理需要的最佳方法	较重要
			3	不同气质类型宾客个性的表现形式	较重要
			4	服务交往中寻求良好宾客关系遵循的原则	较重要
插花基础知识 2%	餐厅插花知识	2	1	常用花材的类型	较重要
			2	餐厅插花的主要形式	较重要
			3	东方插花的特点	较重要
			4	西方插花的特点	较重要
			5	餐厅装饰造型插花的特点	较重要
			6	艺术插花造型配置的基本原则	较重要
			7	对称插花的形式	较重要
			8	延长插花花期的措施	较重要
接待服务 30%	接待服务基本要求	11	1	“八字”服务的基本要求	重要
			2	主动服务的具体要求	重要
			3	餐厅服务员为客人当好参谋的具体要求	重要
			4	餐厅服务员是企业形象代表的含义	重要
			5	主动服务、遵守程序的具体要求	重要
			6	热情服务中真诚待客的含义	重要
			7	热情服务“三个一样”的内容	重要
			8	对待生人和熟人一样热情的具体要求	重要
			9	对待本地人和外地人一样热情的具体要求	重要
			10	对待内宾和外宾一样热情的具体要求	重要
			11	耐心服务的概念	重要
			12	耐心服务的具体要求	重要
			13	耐心解答客人进餐中提出的问题	重要
			14	餐厅服务员化解矛盾的方法	重要
			15	耐心劝说客人的方法	重要
			16	周到服务的概念	重要
			17	周到服务的具体要求	重要
			18	服务语言周到的要求	重要
			19	对客人使用服务语言的作用	重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名 称	
接待服务 30%			20	就餐服务周到的具体内容	重要
			21	超值服务的内容	重要
			22	运用“八字”服务要求的重要性	重要
	中、西式早餐接待服务	7	1	中式早餐开餐前应准备的工作	重要
			2	准备早餐环境的主要内容	重要
			3	餐厅清洁卫生的工作内容	重要
			4	餐具、佐料和服务用品的准备	重要
			5	餐前对当日菜品的准备工作内容	重要
			6	我国拥有餐前饮茶习惯的地区	重要
			7	为客人问位开茶服务的方法	重要
			8	开餐服务的内容	重要
			9	为客人提供结账收款服务的方法	重要
			10	客人用餐结束时服务员礼貌送客的方法	重要
			11	清洁台面的操作要求	重要
			12	西式早餐餐具摆放的要求	重要
			13	西式早餐引领客人入座的方法	重要
			14	西式早餐对客人服务的内容	重要
	餐巾折花	2	1	举办大型宴会餐巾折花的要求	重要
			2	餐巾折花的种类	较重要
			3	祝寿宴会餐巾折花的要求	重要
			4	餐巾颜色选用的依据	重要
	上菜与分菜服务	10	1	上菜的位置与方法	重要
			2	上菜的时机	重要
			3	菜肴摆放艺术的要求	重要
			4	特殊的上菜方法	重要
			5	分菜服务的重要性	重要
			6	分菜餐具的准备工作	重要
			7	展示菜肴的方法	重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名称	
接待服务 30%	上菜与分菜服务	10	8	分菜的顺序	重要
			9	分让式餐台分菜注意事项	重要
			10	二人合作餐台分菜的概念和服务方法	重要
			11	分菜服务的具体要求	重要
			12	特殊宴会的分菜方法	重要
			13	汤类菜肴的分让方法	重要
			14	中餐分菜的方法	重要
			15	西餐上菜与分菜	重要
			16	西餐上菜的操作位置	重要
			17	西餐分菜服务对所配用具的要求	重要
宴会服务 10%	餐前准备	4	1	餐具、用具的准备	较重要
			2	本式菜单的特点	重要
			3	饮料的饮用方法	重要
			4	白酒的饮用方法	较重要
			5	桌裙餐桌的作用	较重要
			6	佐料跟用的形式	重要
			7	随菜佐料的种类	重要
	中餐宴会餐台布局与摆设	3	1	大中型宴会对安排讲台位置的要求	重要
			2	宴会厅餐桌安排的依据	重要
			3	大型宴会对通道的要求	较重要
			4	宴会厅餐桌安排的注意事项	重要
			5	服务员工作台设置的要求	重要
			6	多桌宴会位次安排的方法	重要
	西餐宴会餐台布局与摆设	3	1	西餐宴会常见的台型	重要
			2	西餐宴会用于庆典的酒水品种	较重要
			3	西餐宴会上菜的顺序	重要
			4	西餐宴会上菜服务的原则	重要
			5	法式宴会的特点	重要
			6	法式宴会的上菜方法	重要
			7	俄式宴会服务的方法	重要
			8	俄式宴会的上菜方法	重要

(续上表)

考核范围		考核比重 (%)	序号	考核要点	重要程度
				名称	
酒水服务 12%	特殊酒水开启	6	1	特殊酒水服务的概念	重要
			2	特殊包装酒水的开启方法	重要
			3	香槟酒的开启方法	重要
			4	开启香槟酒的注意事项	重要
			5	开启香槟酒与一般酒水的不同之处	重要
			6	服务员开启香槟时左手的操作要求	重要
			7	服务员开启香槟时右手的操作要求	重要
			8	开启香槟酒时瓶口朝向的要求	重要
			9	香槟酒打开后瓶口的卫生要求	重要
			10	开启香槟酒时小刀的使用方法	重要
			11	开启香槟酒时木塞暴露后的处理方法	重要
			12	开启香槟酒不宜采用的方法	重要
	特殊酒水服务	3	1	特殊酒水的斟倒方法、要求	重要
			2	续加温酒的要求	重要
			3	特殊酒水斟倒的程序	重要
			4	正确掌握斟酒水标准	重要
			5	特殊酒水的服务要求	重要
			6	斟倒加温酒与冰镇酒的区别	重要
			7	特殊酒水开封前的要求	重要
	酒水保管	3	1	罐装酒品的日常保管方法	重要
			2	木塞封酒类的日常保管方法	重要
			3	坛装酒品的日常保管方法	重要
			4	酒水服务中应注意的问题	重要
			5	酒水饮料日常保管注意事项	重要
			6	为客人保管开封后酒水的方法	重要
			7	酒水在保管中对温度的要求	重要
餐酒用具管理 9%	餐具的配备	3	1	中餐厅配备各种餐具、用具的依据	较重要
			2	餐饮业常用餐具的种类	重要
			3	西餐中吃甜品应配用的器具	重要
			4	西餐厅酒具的种类	较重要

(续上表)

考核范围		考核 比重 (%)	序号	考核要点	重要 程度
				名 称	
餐 酒 用 具 管 理 9%	餐 饮 器 皿 的 管 理	6	1	清洗银器的步骤	重要
			2	玻璃器皿的洗涤方法	重要
			3	玻璃器皿的存放方法	重要
			4	陶器的清洗方法	重要
			5	高档陶器的保管方法	重要
			6	瓷器餐具的洗涤程序	重要
			7	瓷器餐具通常使用的消毒方法	较重要
			8	陶器餐具的洗涤程序	重要
			9	瓷器餐具的洗涤方法	较重要
			10	瓷器餐具的存放方法	重要
			11	台布、口布的保管方法	重要
			12	小毛巾的洗涤程序	重要
			13	餐厅使用棉织品的种类	一般
			14	桌裙的洗涤方法	较重要