



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

餐厅服务员

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(中级)



NLIC 2970690536



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

餐厅服务员

(中级)

第2版

编审委员会

主任 刘康
副主任 张亚男
委员 沈苏林 杨建霞 陈建华 马进
徐桥猛 陈蕾 张伟



NLIC 2970690536

主编 徐桥猛
编者 陈春英 高品洁 吴小明 戴梅萍
主审 沈苏林



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员：中级/中国就业培训技术指导中心组织编写。—2版。—北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8535-6

I. ①餐… II. ①中… 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 161214 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京市朝阳展望印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8 印张 138 千字

2010 年 9 月第 2 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定价：18.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动餐厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在餐厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度,中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业技能标准·餐厅服务员》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,编写了餐厅服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)。

餐厅服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)紧贴《标准》要求,内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想,突出职业资格培训特色;结构上针对餐厅服务员职业活动领域,按照职业功能模块分级别编写。

餐厅服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)共包括《餐厅服务员(基础知识)》《餐厅服务员(初级)》《餐厅服务员(中级)》《餐厅服务员(高级)》《餐厅服务员(技师高级技师)》5本。《餐厅服务员(基础知识)》内容涵盖《标准》的“基本要求”,是各级别餐厅服务员均需掌握的基础知识;其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”,节对应于《标准》的“工作内容”,节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是餐厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本,适用于对中级餐厅服务员的职业资格培训,是国家职业技能鉴定推荐辅导用书,也是中级餐厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书第1章由徐溢艳编写,第2章由王丽、高品洁编写,第3章由徐桥猛、陈春英编写,第4章由王丽编写,戴梅萍负责插图绘制,吴小明负责插图摄影,徐桥猛负责统稿。

本书在编写过程中得到中国烹饪协会、江苏省职业技能鉴定中心、无锡商业职业技术学院、无锡市烹饪餐饮行业协会、南京金陵饭店集团、君来酒店集团等单位的大力支持与协助,在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS 国家职业资格培训教程

第1章 餐前准备	(1)
第1节 摆台	(1)
学习单元1 西餐便餐摆台	(1)
学习单元2 中餐宴会摆台	(9)
第2节 餐巾折花	(15)
学习单元1 折叠25朵餐巾花	(15)
学习单元2 餐巾花摆放	(37)
思考题	(41)
第2章 接待服务	(42)
第1节 礼仪接待	(42)
第2节 出品介绍	(51)
思考题	(64)
第3章 餐间服务	(65)
第1节 分菜服务	(65)
学习单元1 西餐上菜和分菜服务	(65)
学习单元2 中餐分菜服务	(71)
第2节 酒水服务	(77)
第3节 餐具撤换与调整	(87)
思考题	(95)

第4章 餐后服务	(96)
第1节 结账收银	(96)
学习单元1 现金结账	(96)
学习单元2 信用卡结账	(103)
学习单元3 支票结账	(108)
第2节 餐具、酒具保洁	(114)
学习单元1 清洁餐具、酒具	(114)
学习单元2 餐具和酒具消毒	(118)
思考题	(122)

第1章

餐前准备

第1节 摆台



学习单元1 西餐便餐摆台



学习目标

- 了解西餐餐用具的种类及使用方法
- 掌握西餐便餐摆台的操作方法及要领
- 能够掌握规范、娴熟的操作技能



知识要求

西餐摆台是餐厅服务员必须掌握的一项基本技能。只有了解和掌握西餐摆台的相关知识和操作技能，才能为宾客提供优质的餐前服务。

一、西餐摆台知识

1. 西餐台型

西餐餐厅形式多样,选用西餐餐台时,应根据用餐形式不同、规格不同、人数不同,选用大小、形状不同的餐台。西餐餐台有长方形餐台、正方形餐台、一字形餐台、U字形餐台、马蹄形餐台、T字形餐台、E字形餐台、梳子形餐台等,如图1—1所示。如1~2位客人一般选用方形餐台,3~8位客人则可根据客人的具体数量选择大小适宜的长方形餐台,9~10位客人一般可选用一字形餐台,11人以上可根据客人的就餐规格、形式要求及具体人数选择适宜的不同形状的餐台。

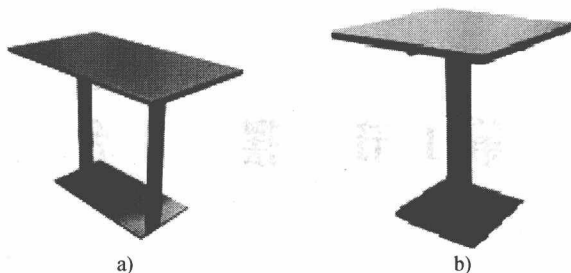


图1—1 各种西式餐台

a) 长方形餐台 b) 正方形餐台

2. 西餐台布的种类与规格

(1) 台布的种类

按台布的质地分,有纯棉台布、化纤台布、塑料台布、绒质台布等,其中纯棉台布吸水性能较好,是大多数餐厅经常使用的。按台布花型图案分,有团花、提花、散花、工艺绣花等,其中提花图案的台布使用较多。按台布的颜色分,有白色、黄色、红色、绿色、粉色等,其中多数餐厅为了整洁卫生,常使用白色台布。按台布的形状分,有正方形台布和长方形台布。

(2) 台布的规格

正方形台布的规格一般为160 cm×160 cm,长方形台布的规格有160 cm×200 cm和180 cm×300 cm两种。

二、西餐台布铺设方法及要求

1. 铺台布的准备工作

铺台布之前,首先应将所需餐椅按就餐人数摆放于餐台的四周,要求椅子面的

前沿与桌子的边沿相切,对准备铺用的每块台布进行仔细的检查,发现有残破、油渍和皱褶的台布则不能继续使用。最后应根据餐厅的装饰、布局确定席位。操作时,餐厅服务员站立于餐台长侧边,将选好的台布放于餐台上。

2. 台布铺设方法

西餐铺台布的方法有两种:

第一种方法:铺台时,餐厅服务员站立于餐台长侧边,将台布横向打开,双手捏住台布一侧边,将台布送至餐台另一侧,然后将台布从餐台另一侧向身体一侧慢慢拉,台布的正面向上,台布折叠线的凸线向上置于餐台的中心位置,四周下垂部分匀称。

第二种方法:餐厅服务员将主人处餐椅拉至右侧,站立在主人席前,距餐台约30 cm,将选好的台布放于餐台上,用双手将台布打开后,贴着餐台平行推出去再拉回来。台布的正面向上,台布折叠线的凸线向上置于餐台的中心位置,四周下垂部分匀称。最后将主人位的餐椅送回原位。

3. 台布铺设要求

单张餐台台布铺设要求(如长方形餐台、正方形餐台):台布正面朝上,十字中缝居中,台布四边或四角均匀下垂。

组合式长形餐台台布铺设要求(如:一字形餐台、U字形餐台、马蹄形餐台、T字形餐台、E字形餐台、梳子形餐台等):若此台型采用多块台布,则多块台布中间折缝应成一直线,餐桌四周的台布缝边应该对齐,不可长短不一,台布接缝处的压缝一律位于餐厅内侧,即从入口处看不到台布接缝。

三、西餐餐具介绍

1. 常见的西餐餐酒具

展示盘、面包盘、汤勺、主菜刀、主菜叉、鱼刀、鱼叉、开胃刀、开胃叉、甜品叉、甜品勺、水果刀、水果叉、黄油刀、黄油碟、咖啡勺、咖啡垫盘、咖啡杯、龙虾签、龙虾叉、蜗牛叉、蚝叉、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、饮料杯、香槟杯、啤酒杯、白兰地杯、利口杯等。西餐餐具中的刀、叉、匙品种多样,常见的几种实物如图1—2所示。

2. 常见的西餐用具

常见的西餐用具包括花瓶、烛台、调味用具、菜单、洗手盅、酒篮、冰桶等,如图1—3所示。

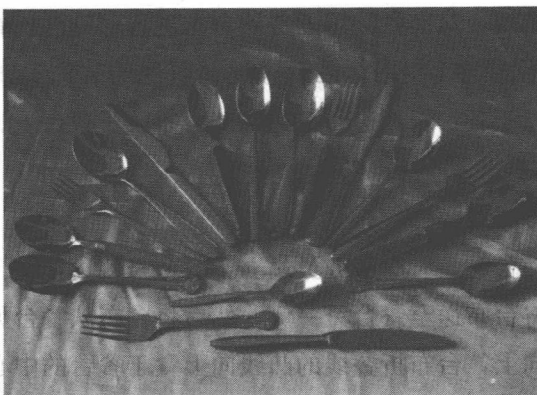


图 1—2 刀、叉、匙实物图



图 1—3 常见西餐餐具组图

四、西餐便餐摆台的分类及摆放要求

1. 早餐摆台

展示盘摆放在席位的中间,展示盘左边放叉,右边放刀,刀刃向左,叉尖向上;餐叉左侧摆面包盘和黄油刀,黄油刀放在面包盘中轴线右侧 $1/2$ 处,刀口朝盘心;黄油碟放在黄油刀的上方;咖啡杯放在餐刀的右侧,咖啡杯倒扣于咖啡垫碟中,用时翻转过来,咖啡杯柄和咖啡勺把朝后;将折好的餐巾花放于盘中;花瓶、烛台、调味用具等物品放于餐台中心的位置。

2. 午餐和晚餐摆台

展示盘摆放在席位的中间,展示盘左边放叉,右边放刀,刀刃向左,叉尖向

上；餐叉左侧摆面包盘和黄油刀，黄油刀放在面包盘中轴线右侧 1/2 处，刀口朝盘心，黄油碟放在黄油刀的上方；水杯放于餐刀上方，汤勺放于餐刀的右侧，将折好的餐巾花放于盘中，花瓶、烛台、调味用具等物品放于餐台中心的位置。



技能要求

西餐便餐餐台摆台

一、操作准备

1. 场地

模拟西餐厅

2. 物品

工作台 1 个、长 240 cm 宽 120 cm 西餐桌一张、靠背椅 6 把、西餐台布 1 块、展示盘 6 个、面包盘 6 个、餐刀（主菜刀）6 把、餐叉（主菜叉）6 把、汤勺 6 把、黄油刀 6 把、水杯 6 只、花瓶 1 只、烛台 2 个、胡椒筒 2 个、盐筒 2 个、牙签筒 2 个、口布 6 块、托盘 2 只。

二、操作步骤

在规定时间内，折六朵皇冠花，完成 6 个餐位的西餐便餐摆台。

步骤 1：折叠餐巾花

折六朵皇冠花，折法正确，注意口布的正反面，要求一次成型；造型形象逼真，口布挺括，符合每朵花的最后成型要求；注意操作卫生，不能用嘴咬口布。摆花时将餐巾花放在展示盘中央，使最佳观赏面正对客人，如图 1—4 所示。

步骤 2：铺台布

站在副主位铺台布，台布正面朝上，中凸线居中，四周下垂匀称。

步骤 3：拉椅定位

动作规范，两椅中心对准台布中心线；侧椅间距均匀，两两相对；椅子面的前边与下垂台布相切，如图 1—5 所示。

步骤 4：摆放展示盘

徒手将展示盘放在餐位正中，手势规范；盘边距桌边 2 cm，一次到位，如图 1—6 所示。

步骤 5：摆放刀、叉、勺



图 1—4 西餐餐巾折花场景

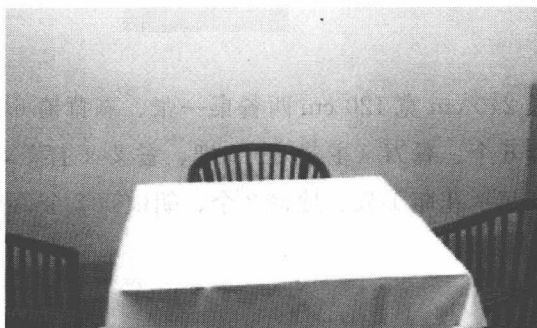


图 1—5 西餐台拉椅定位

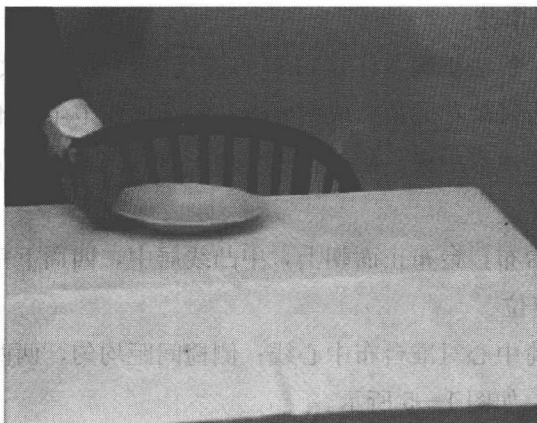


图 1—6 摆放展示盘

展示盘左右两侧 2 cm 处各放一把餐叉和餐刀，刀口朝盘，餐刀右侧 1 cm 处放汤勺；刀叉勺柄端距桌边 2 cm，如图 1—7 所示。

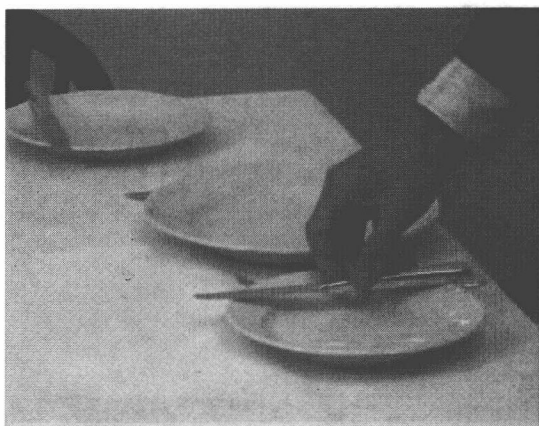


图 1—7 摆放刀、叉、勺、面包盘、黄油刀

步骤 6: 摆放面包盘、黄油刀

餐叉左侧 2 cm 处放面包盘，盘心与展示盘心在同一直线上；黄油刀放在面包盘中轴线右侧 1/2 处，如图 1—7 所示。

步骤 7: 摆放水杯

水杯放在餐刀尖上方 3 cm 处，如图 1—8 所示。



图 1—8 摆放水杯

步骤 8: 摆放公用物品

两人位置早餐的花瓶放在餐桌一角，沿台布中凸线在花瓶左右两侧 20 cm 处各放一烛台；烛台外侧 10 cm 处放盐、胡椒和牙签筒，盐筒、胡椒筒并排垂直于中凸线，字面分别朝向正副主人，与牙签筒呈三角形，间距为 1 cm。如图 1—9 所示。

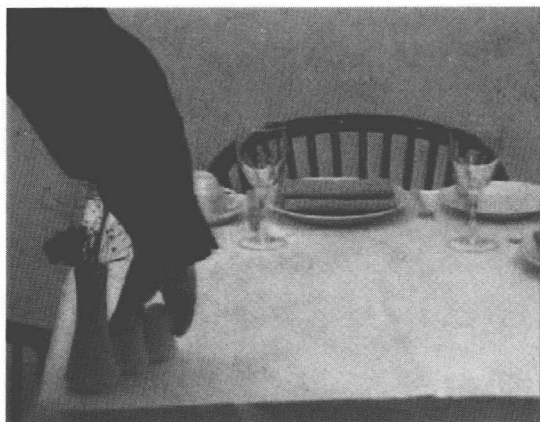
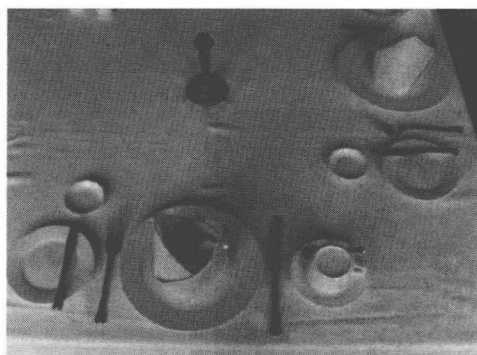


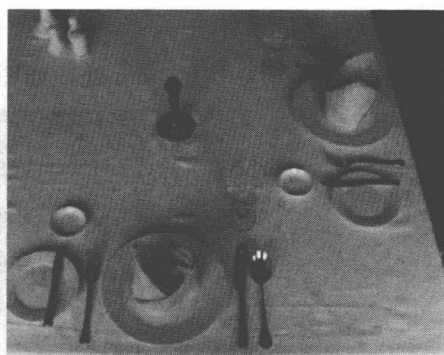
图 1—9 摆放公用物品

步骤 9：摆放餐巾花

摆花时将餐巾花放在展示盘中央，使最佳观赏面正对客人。整体摆放效果如图 1—10 所示。



a)



b)

图 1—10 西餐便餐效果图

a) 早餐 b) 午餐

三、注意事项

1. 注意操作顺序，从主位开始，顺时针依次摆放。
2. 注意托盘姿势，保持姿势正确，不搁臂，不碰胸、腰，操作时托盘要拉开、端稳，行走轻松自然。
3. 注重仪容仪表与卫生细节，着装、化妆、饰物和头发等均符合要求，操作时动作轻、神态自然，操作手法要讲卫生。

4. 注重整体效果，台面清洁卫生，整体布局合理，美观大方。



学习单元2 中餐宴会摆台



学习目标

- 了解中餐宴会摆台的准备工作和台布的铺设要求
- 掌握中餐宴会摆台的操作方法及要领
- 能够掌握规范、娴熟的操作技能



知识要求

中餐宴会是指具有中国传统民族形式的宴会，宴会遵循中国的饮食习惯，使用中式餐具，食用中式菜肴，采用中式服务方式。应充分做好宴会开餐前的各项准备工作，严格按照操作规程进行，让宾客得到满意的服务。

一、中餐宴会摆台的准备工作

1. 宴会餐台的选择

中餐宴会餐台的选择及安排，应根据餐厅的形状、餐厅内陈设的特点，主办人对宴会的要求及就餐人数进行。中餐宴会使用的餐台为圆桌，直径在 180 cm 左右。如是多桌宴会，其主桌的圆台面可大一些，直径可在 200 cm 以上。

2. 宴会餐用具及服务用品的配备

摆台前餐厅服务员应根据就餐顾客的人数、桌数及菜单，安排好充足的摆台所用餐具及餐间更换用餐具、用具。

餐酒具：餐碟、汤碗、汤勺、味碟、筷架、筷子、调味用具、公用餐具、水杯、红酒杯、白酒杯、花瓶、烟缸、台布、餐巾等。

服务用具：托盘、分菜工具、茶具、毛巾等。

3. 宴会工作台的布置

工作台是餐厅服务员从事服务工作过程中使用的台面。它既可以放酒水、菜肴、餐具、用具及部分备用品，同时又是餐厅服务员站立服务的岗位标志。工作台应根据餐桌数设置，一般应 1 桌宴会设 1 个工作台；如宴会的档次较高，应考虑设

两个工作台。工作台内物品的布置及摆放应体现拿取方便、分类摆放的原则。

二、中餐宴会台布

1. 台布

中餐宴会铺台布的方法有两种。一种是平层式铺台,即在圆台上直接铺放台布,台布的形状有方形和圆形两种。第二种是双层式铺台,即首先在圆台上铺一层底布,然后再铺放一块比底布规格均小的工艺抽纱或刺绣台布。双层式铺台所用的台布形状以圆形为佳,上下两块台布的颜色、花纹、质地要协调,符合宴会主题,彰显特色。

2. 桌裙

桌裙又称台裙,是指在铺设好台布的餐桌上增设的装饰。桌裙材质的选用很广泛,可选用颜色高雅庄重、质地华丽的丝绒布和色彩亮丽的丝、纱和其他装饰布等。桌裙花色有单色、彩色两种。桌裙材质和用色的选择应根据宴会厅的色调、环境而定。

常见的桌裙为定型桌裙,即桌裙的折裥已缝制好,使用时,将台裙夹固定在桌沿上,再将桌裙沿桌按顺时针方向固定在台裙夹上。桌裙的长度以其底边离地面10 cm为宜。



技能要求

中餐宴会摆台

一、操作准备

1. 场地

模拟中餐厅

2. 物品

工作台1个、1.8 m圆台一张、80 cm转台1张、靠背椅10把、台布1块、花瓶1只、餐碟10个、汤碗10只、汤勺10把、味碟10只、水杯10只、红酒杯10只、白酒杯10只、筷架10个、筷子10双、酱油壶1个、醋壶1个、胡椒筒1个、盐筒1个、公用架2个、公用勺2把、公用筷2双、餐巾10块、托盘2只。

二、操作步骤

在规定时间内折10朵杯花,其中5朵动物花、5朵植物花;完成10个餐位的

中餐宴会摆台。

步骤1: 折叠餐巾花

[附 20 种餐巾花型品种 (A、B 两组), 考核时可由评委抽取任意一组]

A 组花——孔雀开屏、卷蝴蝶、花背鸟、翘尾鸟、圣诞火鸡、月季花、仙人掌、双荷花、雨后春笋、姐妹花。

B 组花——彩蝶纷飞、和平鸽、四尾金鱼、鸵鸟、白鹤、冰玉水仙、迎宾花篮、单荷花、枫叶、松花结蒂。

步骤2: 铺台布

站在副主位铺台布, 台面中心线居中, 十字交叉点居桌中心, 台布平整, 四脚下垂、相等, 如图 1—11 所示。



图 1—11 铺台布

步骤3: 放置转台和插花

转台居中, 如图 1—12 所示。花瓶放在转台中心。

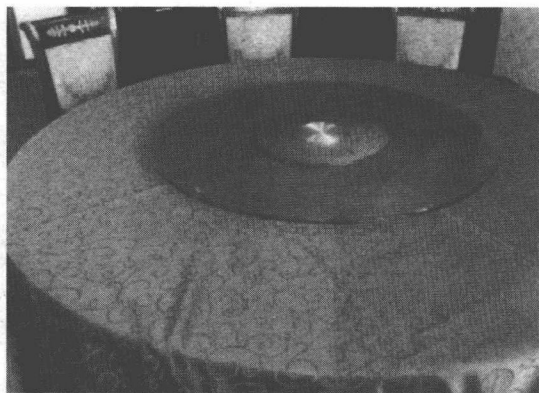


图 1—12 放置转台