

“十一五”国家重点图书

共青团中央青农部 组编



餐厅 服务员上岗入门

高运华 申小云 编著



“十一五”国家重点图书出版规划项目

商务部中央商务区 培训教材



餐厅

服务员上岗入门

商务部 编 中国商务出版社



中国商务出版社

（北京）



新农村新青年文库

餐厅服务员 上岗入门

共青团中央青农部 组编

高运华 申小云 编著



农村读物出版社
中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员上岗入门/共青团中央青农部组编; 高运华, 申小云编著. —北京: 农村读物出版社, 2007. 1
(新农村新青年文库)
ISBN 978-7-5048-5023-2

I. 餐… II. ①共…②高…③申… III. 饮食业—服务人员—基本知识 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 155917 号

责任编辑 张鸿燕

出版 农村读物出版社 (北京市朝阳区农展馆北路 2 号 100026)
中国农业出版社

发行 新华书店北京发行所

印刷 北京通州皇家印刷厂

开本 850mm×1168mm 1/32

印张 3.875

字数 93 千

版次 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月北京第 1 次印刷

定价 5.90 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

《新农村新青年文库》编委会

主 任：

陶 宏 共青团中央青农部部长

刘增胜 中国农业出版社总编辑

副主任：

林 青 共青团中央青农部副部长

王立健 共青团中央青农部副部长

曹孟相 中国农业出版社副总编辑

成 员：

宁 澈 卫 洁 韩丽萍 蒋 华

刘冠宇 周承刚 张 豪

丛 书 前 言

党中央从全面落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的战略高度，提出了建设社会主义新农村的重大战略举措，为我国新农村建设勾画了美好蓝图。伟大的时代成就非凡的事业，美好的前程激励不懈的追求。建设社会主义新农村，为广大农村青年发挥聪明才智、实现人生理想提供了广阔舞台和难得机遇。要在新的时代中建功立业，广大农村青年就必须着力提高文化科技素质，切实增长就业创业技能，积极培养市场经营能力，努力成为“有文化、懂技术、会经营”的新一代农村青年，这也是社会主义新农村建设和构建社会主义和谐社会的基础工程和重要任务。

竭诚服务青年是共青团一切工作的出发点和落脚点。努力服务广大农村青年实现增产增收、成长成才，关系当前，牵动长远。当前，共青团中央正全力实施“青春建功新农村行动”，重点推进服务农村青年转移就业创业、农村青年中心建设和乡村青年文化建设等工作，对引导农村青年积极服务社会主义新农村建设提出了具体

要求，推出了具体举措，取得了阶段性良好效果。为进一步满足广大农村青年日益增长的生产生活和学习成才的迫切需求，共青团中央青农部以“关注焦点、瞄准致富点、找准需求点、抓住热点、切入视点”为原则，编辑出版“十一五”国家重点图书——《新农村新青年文库》，包括和谐家园、发展生产、劳动力转移、科普宣传、文化教育、自主创业、小康生活、生态环保等八方面内容的100本书。冀此服务和帮助广大农村青年进一步丰富知识，开阔视野，增长才干，带头倡树文明健康积极向上的时代新风尚，踊跃投身社会主义新农村建设和社会主义和谐社会建设，为全面建设小康社会，为实现中华民族的伟大复兴，奉献青春、智慧和力量，努力谱写出新一代“我们村里的年轻人”的奋斗之歌。

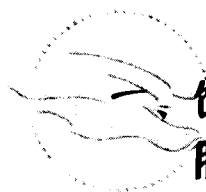
目 录

丛书前言

一、饮食卫生、餐具清洗与服务安全知识	1
(一) 餐饮卫生知识	1
(二) 餐具清洗知识	5
(三) 服务安全知识	8
二、端托服务	11
(一) 端托知识	11
(二) 轻托	12
(三) 重托	14
(四) 端托行进的步伐	15
三、餐巾折花	16
(一) 餐巾花的种类、选择与摆放艺术	16
(二) 餐巾折花的基本技法	18
(三) 餐巾折花步骤图解 20 例	24
四、摆台服务	43
(一) 餐台及台布的种类与规格	43
(二) 中餐摆台	45
(三) 西餐摆台	54



五、酒水服务	61
(一) 中国酒的分类及特点	61
(二) 外国酒的分类及特点	64
(三) 软饮料的种类与特点	66
(四) 酒水服务技巧	69
(五) 酒水服务程序	71
六、上菜与分菜	76
(一) 菜品知识	76
(二) 中餐上菜与分菜	81
(三) 西餐上菜与分菜	86
七、撤换餐用具	88
(一) 中餐台面撤换餐用具	88
(二) 西餐台面撤换餐用具	90
八、餐厅服务基本程序	92
(一) 中餐零点早餐服务程序	92
(二) 中餐零点餐厅午、晚餐服务程序	94
(三) 咖啡厅早餐服务程序	101
(四) 咖啡厅午、晚餐服务程序	103
(五) 餐厅服务用语	105
附录 1 餐厅服务员初级基础知识自测试卷	107
附录 2 餐厅服务员初级操作技能自测题	113



一、饮食卫生、餐具清洗与 服务安全知识

(一) 餐饮卫生知识

食品是指各种供人食用或饮用的物品，是人类赖以生存的物质基础。保证饮食卫生是一项直接关系到每一个人的身体健康，以至影响子孙后代的工作。加强环境卫生、掌握食品卫生鉴别方法，有助于确保食品的清洁、安全卫生。餐饮服务人员应树立卫生责任意识。

● 食品卫生

食品是关系到消费者健康的特殊商品，食品销售是保证食品卫生质量的重要环节。因此，餐厅工作人员在销售食品时，应重视餐厅食品的生产、销售、消费及服务的同步进行，做到食品卫生“五四制”：

(1) 从原料到成品实行“四不制度”。即采购员不买腐烂变质的原料；加工人员（厨师）不用腐烂变质的原料；营业员（服务员）不卖腐烂变质的食品；零售单位不收购、出售腐烂变质的食品，不用手拿食品，不用废纸、污纸包装食品。

(2) 成品（食物）存放实行“四隔离”。即生与熟隔离；成品与半成品隔离；食品与杂物、药物隔离；食品与天然冰隔离。

(3) 用（食）具实行“四过关”。即一洗，二刷，三冲，四消毒（用蒸汽或开水）。

(4) 环境卫生采取“四定”办法。即定人、定物、定时间、

定质量。划片分工，包干负责。

(5) 个人卫生做到“四勤”。即勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤洗衣服、被褥；勤换工作服。

● 个人卫生

服务员个人卫生是餐厅卫生的一个重要组成部分。服务员的操作与食品卫生有着密切的关系，为了防止将细菌带入食物，服务员要养成良好的卫生习惯。

1. **定期体检。**新员工在上岗前必须进行身体检查，体检合格并取得健康证后方可上岗。其他员工也必须定期检查身体，凡患有传染病或某种不能从事餐饮工作的疾病，如痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病，应及时停止操作食品工作，应换工种或暂时调离餐饮服务工作岗位。

2. **保持卫生。**服务员要坚持“四勤”习惯，对照仪容、仪表要求时刻检查自己。注意口腔卫生，养成早晚刷牙、勤漱口的习惯。在上岗前不吃大蒜、韭菜等异味食物和饮酒。工作时，要注意公共卫生，做到不随地吐痰，不乱丢纸屑、烟头等杂物。保持餐厅干净、卫生、优美的环境。

3. **操作卫生。**服务员在操作过程中，拿取餐具应持不与接触客人口的部位，不能用手直接取食物，掉落地面的餐具必须重新更换干净的。有破损的餐具要立即更换。操作中要杜绝：在客人面前抓头皮或身体其他部位、梳头、挖鼻、掏耳、伸懒腰、剔牙、咳嗽、打喷嚏等。消毒的餐巾、餐纸在专台折叠，工作人员在操作前要把手洗净消毒。台布要一餐一换，小毛巾要一用一消毒。

● 环境卫生

餐厅的环境卫生不仅关系到食品卫生，而且影响到餐厅的声誉，反映出服务人员的责任和餐厅管理水平。因此，为客人创造一个清洁、整齐、美观的进餐环境，是餐厅服务人员义不容辞的职责。餐厅环境卫生包括：



(1) 餐厅的地面、墙壁、门窗、天花板、灯具、桌椅、家具和各种装饰品及挂画、工艺品的卫生等。这些卫生工作要做到每次开餐前做好清洁准备,营业结束时做好清洁工作,每日小扫,每周大扫。达到:地面干净无污迹;墙壁、天花板清洁;门窗干净明亮;各种装饰物清洁、美观无灰尘;家具无尘、无油、无垢,放置整齐划一。

(2) 餐具准备齐全,按餐厅规定统一摆放。各种服务用具清洁、消毒干净、放置有序。餐桌上调料容器及其他物品清洁卫生、定期消毒。酱油、醋要每日更换。

(3) 楼道、走廊、卫生间应清洁干净无异味。餐厅内无蝇、无鼠、无蟑螂。

● 食品卫生标准

食品卫生的标准一般分为国家标准、行业标准、地方标准和企业标准四个等级。国家卫生标准分感官指标、微生物指标和理化指标。这三项指标是检查食品、判别食品卫生合格与否及日常监督工作的依据。其指标要求是:

(1) 感官指标。即通过人的眼、鼻、舌、手等器官,对食品本身固有的色、香、味、形感官性状进行简单灵便的检查,这种方法对于食品的腐败变质、发霉、生虫、油脂酸败、混有异物、掺杂掺假等异常情况,具有方便、灵活、快捷判断的特点。

(2) 微生物指标。是评价食品卫生质量优劣及对人体健康危害程度的重要指标之一。它可以通过微生物化验,统计出某一种食品的细菌、大肠菌群等致病菌总数。以防指数超标,危害人体健康。

(3) 理化指标。是对食品来源,如粮食、蔬菜等农药残留、黄曲霉素以及对食品产生质量影响的各种物理因素进行的理化检验。国家卫生标准对各种食品化学污染物和食品添加剂含量提出了严格要求。



● 食品鉴别方法

1. 过期食品的鉴别方法。根据食品标志有无生产日期，是否在保质期内；通过感官判断食品有无在色、香、味方面的异常；通过实验室检验其食品的营养成分与卫生标准是否超标。

2. 腐败食品的鉴别方法。主要从食品的色、香、味、形方面观察有否与正常食品有异常地方，其次进行食品微生物及理化指标的检验。

3. 伪劣食品的鉴别方法。伪劣食品是指掺假、掺杂及伪造食品，如食品中添加廉价的没有营养价值的食品，用名牌酒标包装劣质酒等。对这类伪劣食品，可通过感官检查及实验室检验进行鉴别。对特殊伪劣食品主要依据其理化性质来鉴定。

● 食物中毒及预防

食物中毒是指摄入了含有生物性、化学性、有毒有害物的食品，或者把有毒有害物质当成食品摄入后出现的非传染性疾病。

1. 食物中毒的种类。根据食物中毒的病原可分四类：

(1) 微生物食物中毒。如家禽、蛋、乳制品中的致病微生物；

(2) 化学食物中毒。如亚硝酸盐中毒；

(3) 有毒动、植物食物中毒。如扁豆、鲜黄花、发芽土豆及河豚鱼中毒等；

(4) 不明原因食物中毒。

2. 食物中毒的特点。在相近时间内均食用过某种共同的食物后，出现同类发病症状，且发病急剧，病程较短，但不存在人与人之间的直接传染。

3. 预防措施。坚持从业人员定期体检，确保体检合格，持健康证上岗；严把进货质量关，防止购入变质过期的食品原料；严格执行生与熟、成品与半成品分开存放，分开加工，防止交叉污染，及坚持先进先出的售货原则；坚持凉菜、冷饮、冷食等直接入口食品在冷菜间进行加工处理，并做到专人、专室、专工。



具、专消毒、专冷藏；食品要烧熟煮透（如扁豆要炒熟、焖透），熟肉制品出锅要摊开凉透后入冰箱冷藏。

（二）餐具清洗知识

餐具清洗是指洗涤、消毒、存放餐、酒用具，是洗碗工的主要职责。它对保证客人的身体健康有着特殊的意义。

● 餐、酒具洗涤

1. 洗碗机清洁程序。

（1）刮：洗碗工将餐具里的剩余物倒刮于垃圾桶内，按餐具大、小分类装入相应的筐架里。

（2）冲：餐具合理装入筐架后，用专设的高压龙头冲刷，使餐具内的污物流到活动垃圾桶里。

（3）洗：筐架进入洗碗机后，餐具受到热清洁剂和热水的冲洗。

（4）卸：餐具洗净之后，被洗碗机自动推出。负责卸架的洗碗工将干净餐具分类放置于不同的餐具架上。



2. 洗碗机使用要领。

（1）倒刮时，洗碗工需注意小件餐具，以免与杂物混在一起倒入垃圾桶。

（2）装筐架时，要将各种餐具用品按规格分类合理放置。不可不分种类、不分大小混装。放置时，刀、叉、匙应先在浸泡池内浸泡，装入插筒；茶碗浸泡后口朝下放置；水杯、碗口朝下装入筐内。同时要避免大盘遮挡小盘。装筐时要轻拿，防止损坏餐具。

（3）将水放入机内，检查消毒药剂放入情况，打开洗缸电器开关和蒸汽加热器，将水温调至 80~90℃ 左右。开机操作后，



发现机体有异常现象，应立即停机检查。

(4) 用高压水龙头冲刷时，要冲掉容器内的所有污物，冲刷的水温不宜太高。

(5) 卸架时，应注意卫生，盆、盘拿边沿，各种餐具不接触客人触口部位。

(6) 工作结束后，应关电源、水源、蒸汽源的开关；清除机器内的垃圾，擦净机内各种配件并归类放好。用温水加去油剂擦拭机器外部使之洁净光亮。

3. 手工清洁程序。

餐、酒具的清洁程序是一刮、二洗、三冲、四消毒。刮，即刮除残渣；洗，即用经过卫生监督部门批准使用的洗涤剂洗去油污；冲，即用清水冲洗干净；消毒，即根据不同物品选用适宜的消毒方法。清洁要求刮、洗、冲“三池分开”。

●餐、酒具的消毒方法

凡经过洗碗机清洁的餐具已经过高温消毒。手工洗涤后的餐、酒具，应采用相应的消毒方法。

1. 煮沸消毒法。将餐、酒具装入容器中煮沸 20~30 分钟即可。一般瓷器多选用此种方法。

2. 蒸汽消毒法。将餐、酒具放入消毒容器中，容器封闭后开放蒸汽 10 分钟即可达到消毒目的。此方法适用于玻璃器皿。

3. 电子消毒法。将餐、酒具放入电子消毒柜内，通过臭氧和远红外线加热的原理进行物理消毒，是餐厅使用非常广泛的一种消毒方法。

4. 化学消毒法。将餐、酒具放入已配制好的溶液中，如漂白粉、高锰酸钾等，浸泡一般在 5 分钟以上，之后要用清水冲洗干净。

凡已经消毒过的餐具，不能再未消毒抹布擦拭，以免再受污染。

餐、酒用具的保养

1. 瓷器类。瓷器类餐具种类杂、规格多，使用后要及时清洗、消毒，洗涤之后应按照种类、规格和型号分类存放。便于管理和取用。

搬运时，要装稳托平，轻拿轻放，收餐具时大小分档叠放有序，但应注意叠置不宜过高，以免压裂倾倒碰碎。

2. 玻璃器皿类。餐厅常用的玻璃器皿主要是水杯和各种酒杯。一般水杯、酒杯用后先用冷水浸泡，再用洗涤液洗刷、清水冲净消毒，最后用消毒揩布包裹住，擦干水渍使之透明光亮，达到无水痕和手纹。放置时，杯口朝下按品种、规格分类排列整齐。

搬运时要轻拿轻放，严禁重压和碰撞，以免破损。

3. 银餐具类。银器餐具是贵重餐具，使用完毕应立即洗涤、消毒干净，精心保养，妥善保管。

平时使用过的银餐具，消毒后应擦干、擦亮。尤其是接触过蛋类的银器会产生蛋白银，因此，更应加倍擦洗。银器长期不用，颜色会变黑，一般应定期彻底擦洗。

擦银器的方法是：将银器浸水，然后用纯棉布沾上银粉、银膏揩擦污渍，晾干后擦亮，然后消毒，并用消毒过的揩布擦干、擦亮。

一般将干净的银器分类存放于橱柜内，既方便清点又安全整齐。

4. 布件类。餐厅里的布件主要是台布、餐巾、各种毛巾、窗帘和椅套。在使用和保养中应及时清洗妥善保管。

每餐换下来的台布、餐巾应及时清点送洗涤间。若不能送洗涤间的应抖干净台布上的杂物，潮湿的布件摊开晾干于通风处，次日立即送洗。在使用中严禁用台布作包裹单使用、潮湿台布堆叠在一起和台布、餐巾里有残羹杂物不清理等现象。

为了延长布件的使用寿命，布件在存放前要清净、熨烫、晾

干再收入通风干燥的箱柜里，使用时要有轮换和停用阶段。

5. 筷子。筷子在客人使用后要立即洗涤、消毒，并用消毒揩布擦干装入卫生筷套。

(三) 服务安全知识

餐厅服务员是客人就餐时的保安员，不但要为客人提供热情、周到的服务，而且还要承担客人的安全保卫责任。餐厅服务员应掌握防火灾、防偷盗、防爆炸及防意外事件发生的有关常识，消除隐患，防患于未然。

● 防火常识

1. 预防措施。

(1) 收台时，服务员应将烟灰单独湿灭，倒入专用的设施内。每餐工作结束后，应仔细检查餐厅内有无未熄灭的烟头、火柴等。

(2) 严禁在电器设备、电闸周围堆放易燃易爆物品。

(3) 对电器设备及线路应经常检查，若有安全隐患，立刻停机检修。

(4) 要加强安全管理，落实餐厅、厨房安全责任制，及时清理可燃物。

(5) 下班前，应有专人负责断电、拉闸。

(6) 服务员应掌握消防器材的使用方法，并注意维护，不得随意挪动。

2. 灭火的基本方法。

(1) 因油源、电源设备引起的火，要使用干粉灭火器。使用方法是拔掉铅封和插销即可使用。

(2) 建筑或家具起火，使用二氧化碳灭火器。使用方法是手提灭火器，打开喷口，然后倒置，使底部向上即喷出泡沫，让泡沫盖住火舌。

(3) 油类或易燃液体类起火，使用一氟一氯一溴甲烷