



CAC 职业（岗位）培训教材

餐饮服务员

陈树◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



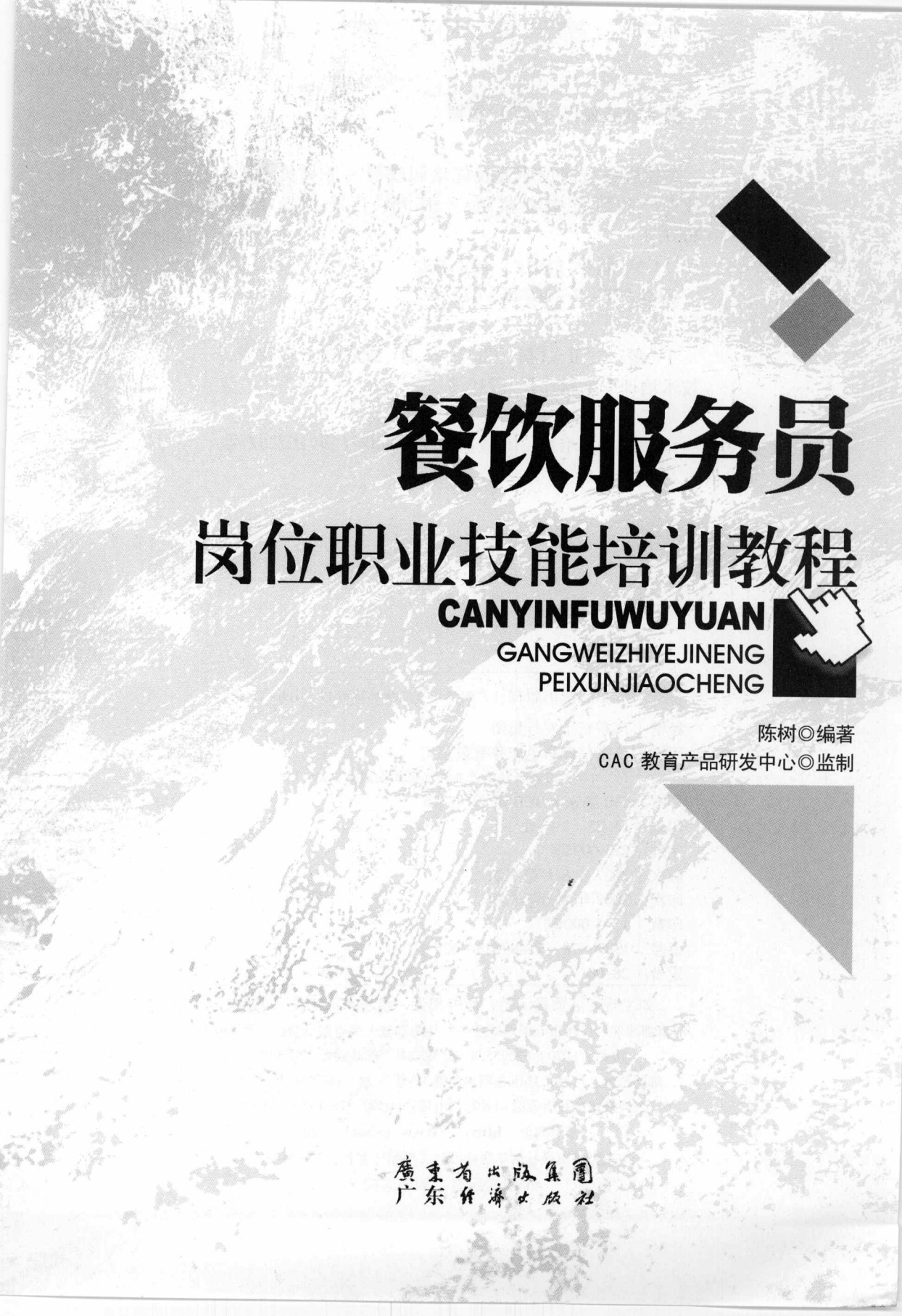
岗位职业技能

培训教程



GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG
GANYINFUWUYUAN

廣東省出版集團
廣東人民出版社



餐饮服务员

岗位职业技能培训教程

CANYINFUWUYUAN

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG

陈树◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务员岗位职业技能培训教程 / 陈树编著, CAC
教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 8

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 625 - 7

I. 餐… II. ①陈…②C… III. 饮食业 - 商业服务 -
技术培训 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 107292 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	15.25 2 插页
字数	223 000 字
版次	2007 年 8 月第 1 版
印次	2007 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 625 - 7
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510600

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

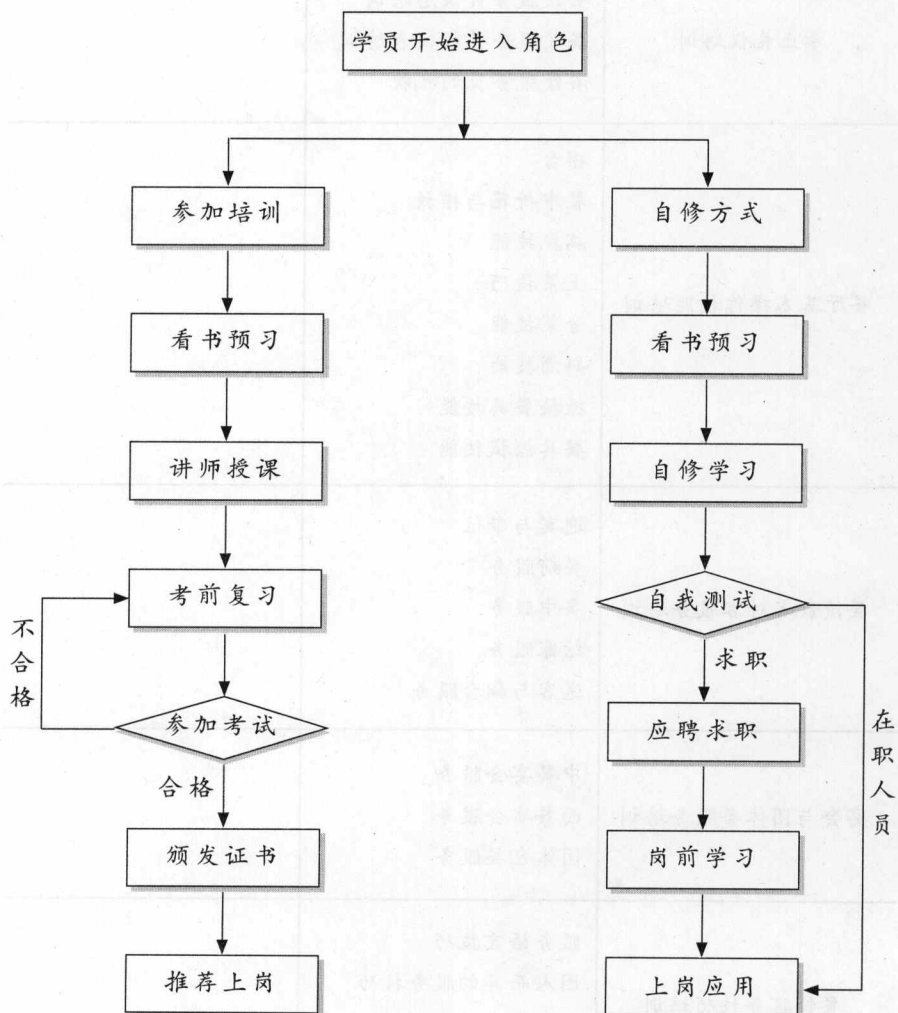
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
餐饮服务员岗位认知	餐饮服务员岗位描述 餐饮服务员岗位要求	
举止礼仪培训	餐饮服务员仪态培训 餐饮服务员的仪表培训 餐饮服务员的礼貌	
餐厅基本操作技能培训	摆台 餐巾折花与摆放 端托技能 上菜技巧 分菜技能 斟酒技能 撤换餐具技能 餐具擦拭技能	
餐饮散客对客服务培训	迎宾与带位 餐前服务 餐中服务 结账服务 送客与翻台服务	
宴会与团体餐服务培训	中餐宴会服务 西餐宴会服务 团体包餐服务	
餐饮服务技巧培训	服务语言技巧 因人而异的服务技巧 服务中常见问题处理 顾客投诉处理	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

- 导读一 岗位培训(自修)实施流程/1
- 导读二 岗位培训(自修)本书导引/2
- 导读三 岗位培训(自修)课程设置/3
- 导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 餐饮服务员岗位认知

第1课时 餐饮服务员岗位描述	2
一、服务前的准备工作	4
二、餐饮过程中的服务工作	6
三、餐饮服务结束后的清理工作	7
四、检查、清洗、擦亮服务用具	8
第2课时 餐饮服务员岗位要求	13
一、操作技能要求	13
二、专业素质	15
三、餐饮服务员的职业道德要求	16
四、餐饮服务员必备素质要求	17
五、餐饮服务须养成的习惯	18
本讲思考	22

第2讲 举止礼仪培训

第1课时 餐饮服务员的仪态培训	24
一、餐饮服务员的站姿	24
二、餐饮服务员的坐姿	29
三、餐饮服务员的走姿	38
四、餐饮服务员的蹲姿	41
五、餐饮服务员的姿势	42
第2课时 餐饮服务员的仪表培训	49
一、仪容要求	49
二、着装要求	52
三、整体仪表要求	53
第3课时 餐饮服务员的礼貌	55
一、餐饮服务工作中的礼貌用语	55
二、电话礼貌	58
三、展示微笑的魅力	59
本讲思考	62

第3讲 餐厅基本操作技能培训

第1课时 摆台	64
一、摆台的基本要求	64
二、台布铺设	65
三、中餐台面	67
四、西餐台面	68

五、冷餐酒会台面	70
六、中餐西吃台面	70
第2课时 餐巾折花与摆放	72
一、餐巾折花的基本技法和要领	72
二、餐巾折花应注意的几个问题	77
三、餐巾折花的摆放	78
第3课时 端托技能	79
一、端托的基本要求	79
二、端托的方法	79
三、端托行走的要领	82
四、单手托盘技巧	83
五、双手托盘技巧	84
六、肩托托盘技巧	84
七、托盘上菜服务技巧	85
八、托盘服务咖啡、茶的技巧	86
九、托盘服务饮料的技巧	87
十、托盘服务啤酒的技巧	88
十一、托盘收拾桌面的技巧	89
十二、托盘更换餐盘的技巧	90
十三、托盘更换烟灰缸的技巧	91
十四、托盘服务注意事项	91
第4课时 上菜技巧	93
一、上菜顺序	93
二、上菜时机	96

三、上菜的方法	97
四、菜肴摆放要求	98
五、特殊菜肴的上菜方法	99
第 5 课时 分菜技能	102
一、分菜的工具	102
二、分菜工具的使用方法	103
三、分菜的基本要求	103
四、分菜的方法	104
五、中餐分菜方法	104
六、西餐分菜方法	106
七、各种特殊情况的分菜方法	106
第 6 课时 斟酒技能	108
一、酒水开瓶	108
二、斟酒	111
三、白酒服务操作	112
四、葡萄酒服务操作	114
五、啤酒的斟倒程序	116
六、米酒服务操作	117
第 7 课时 撤换餐具技能	118
一、撤盘的基本要求	118
二、撤盘时机	119
三、撤盘操作技能	121
四、撤盘的注意事项	122

第 8 课时 餐具擦拭技能	123
一、准备工作	123
二、餐具的擦拭与摆放	123
三、擦拭瓷器	124
四、擦拭银器	124
五、擦拭玻璃器皿	125
本讲思考	126
第 4 讲 餐饮散客对客服务培训	
第 1 课时 迎宾与带位	128
一、迎宾要求	128
二、带位要领	129
第 2 课时 餐前服务	132
一、增减餐位	132
二、铺餐巾和除筷套	133
三、开茶	133
四、倒调味料	133
五、点菜	133
第 3 课时 餐中服务	140
一、餐前小菜服务	141
二、派菜服务	141
三、分菜服务	141
四、整鱼服务	142
五、带骨、壳和块状菜品服务	143

六、甜食和水果服务	143
七、上香烟服务	144
八、更换烟灰缸服务	144
九、小毛巾服务	145
十、加位服务	145
第4课时 结账服务	147
一、结账作业程序	147
二、结账服务技巧	149
三、防止跑单技巧	150
第5课时 送客与翻台服务	153
一、送客服务	153
二、翻台服务	156
本讲思考	158

第5讲 宴会与团体餐服务培训

第1课时 中餐宴会服务	160
一、宴会前的准备	160
二、宴会开餐前的准备	162
三、宴会服务与要点	163
四、宴会结束后的工作	166
第2课时 西餐宴会服务	167
一、宴会准备工作	167
二、宴会迎宾工作	169
三、宴会就餐服务工作	169