

1+X

职业技术·职业资格培训教材

餐厅服务员（初级）

Canting Fuwuyuan

劳动和社会保障部教材办公室 组织编写
上海市职业培训指导中心

北科院



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

餐厅服务员 (初级)

Canting Fuwuyuan

主 编 汪蓓静
编 者 孙建辉 杨春红 汪蓓静
主 审 陈美华



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：初级/汪蓓静主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-5783-8

I. 餐… II. 汪… III. 服务人员-技术培训-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 086378 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

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 1.5 印张彩页 310 千字

2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

定价：30.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定考核细目——餐厅服务员（国家职业资格五级）组织编写。本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握初级餐厅服务员的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，从掌握实用操作技能，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。全书内容分为八个单元，主要包括：餐饮业概述，风俗与饮食习俗，中西菜点与酒水，饮食服务卫生安全，餐厅设备、器具、餐用品的使用与保养，餐厅服务技能，餐厅接待服务和专业英语等。每一单元着重介绍相关专业理论知识与专业操作技能，使理论与实践得到有机的结合。

为方便读者掌握所学知识与技能，教材在每单元后附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷，供巩固、检验学习效果时参考使用。

在本教材的编写过程中，得到了上海市商贸旅游学校和延安饭店的大力支持，学校为编写工作顺利展开提供了许多方便，在此深表谢意。

本教材可作为餐厅服务员（国家职业资格五级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中高等职业院校相关专业师生，以及相关从业人员参加初级餐厅服务员岗位培训、就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,从而实现我会做什么,而不只是我懂什么。每个模块单元所附单元测试题和答

案用于检验学习效果，教材后附本级别的知识考核模拟试卷和技能考核项目表，使受培训者巩固提高所学知识与技能。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

目 录

● 第一单元 餐饮业概述

1.1 餐饮定义	3
1.2 餐厅的类型与特性	5
1.3 餐饮服务的定义	7
1.4 餐厅服务员应具备的素质	7
1.5 餐饮部的组织结构与岗位职责	16
单元测试题	20
单元测试题答案	23

● 第二单元 风俗与饮食习俗

2.1 我国部分地区饮食文化习俗	27
2.2 我国部分少数民族饮食文化习俗	30
2.3 主要客源国饮食习俗	33
2.4 不同宾客的饮食心理需求	37
单元测试题	39
单元测试题答案	41

● 第三单元 中西菜点与酒水

3.1 中西菜点	45
3.2 酒水知识	53
单元测试题	59
单元测试题答案	61

● 第四单元 饮食服务卫生安全

4.1 饮食业食品卫生制度	65
4.2 服务安全知识	69
单元测试题	71
单元测试题答案	73

● 第五单元 餐厅设备、器具、餐用品的使用与保养

5.1 餐厅常用家具设备的使用与保养	77
5.2 餐厅服务设备的使用与保养	79
5.3 各类餐具的使用与保养	80
单元测试题	86
单元测试题答案	88

● 第六单元 餐厅服务技能

6.1 托盘	91
6.2 餐巾折花	97
6.3 铺台	127
6.4 菜肴服务	137
6.5 酒水服务	140
6.6 餐厅服务其他技能	147
单元测试题	153
单元测试题答案	158

● 第七单元 餐厅接待服务

7.1 零餐(中餐)服务	161
7.2 茶点服务	164
7.3 自助餐服务	165
7.4 团体包餐服务	168
7.5 客房送餐服务	171
7.6 咖啡厅、酒吧服务	173
单元测试题	176
单元测试题答案	179

● 第八单元 专业英语

8.1 中餐服务常用单词	183
8.2 餐厅常用礼貌服务用语	188
单元测试题	194
单元测试题答案	196

知识考核模拟试卷(一)	197
知识考核模拟试卷(一) 答案	203
知识考核模拟试卷(二)	204
知识考核模拟试卷(二) 答案	210
技能考核项目表	211
技能考核评分要求	212

1

第一单元

餐饮业概述

- | | | |
|-----|---------------|-----|
| 1.1 | 餐饮定义 | /3 |
| 1.2 | 餐厅的类型与特性 | /5 |
| 1.3 | 餐饮服务的定义 | /7 |
| 1.4 | 餐厅服务员应具备的素质 | /7 |
| 1.5 | 餐饮部的组织结构与岗位职责 | /16 |

1.1 餐饮定义

餐饮是人类生存和发展的基础,也是人类最基本的生存活动之一。随着社会生产力的发展和人们价值观的提升,人们对餐饮的要求也随之提高。因此,作为餐饮服务人员,有必要了解餐饮方面的服务知识。

1.1.1 餐饮业的概念

根据法国百科大词典的记载,餐饮业(Restaurant)一词是使人恢复精神与体力的意思。而可以帮人恢复精神与体力的方法,一般都与餐饮业有关,于是开始有人以餐饮业为噱头,在特定场所提供餐食、点心、饮料来招揽顾客,使他们得到充分休息并恢复精神。

餐饮业是指可以满足顾客差异性需求与期望,并获得经营者的特定目标与利润的一种商业行为,主要由3个要素构成:

1. 必须能够为顾客提供菜肴、饮料和服务。
2. 有固定的场所及有接待能力的餐饮空间、设施。
3. 有足够令人放松精神的环境或气氛。

1.1.2 餐饮业的特点

1. 餐饮业的生产特点

餐饮企业既生产有形的实物产品,又生产无形的服务产品,与其他产业相比,具有不同的特点:

(1) **餐饮产品规格多,生产批量小。**只有当顾客进入餐厅点菜后,才能组织进行菜肴的生产,这与其他工业产品大批量、统一规格的生产是不同的。因此,餐饮产品的标准和质量的管理有很大难度。

(2) **餐饮生产过程短,产量难以预测。**餐饮产品的生产与顾客的消费几乎同时进行,顾客从点菜到消费的时间相当短暂,因而对厨师的经验和技术是一个很大的考验。同时,每天就餐的顾客人数和其消费量及消费需求都不确定。因此,餐饮生产的随机性较强,产量难以预测。

(3) **原料品种多,易变质。**餐饮生产的原料品种复杂,使用大量的鲜货原料,具有很强的时间性和季节性,如果处理不当极易腐烂变质。因此,必须加强管理才能保证产品质量并控制餐饮成本。

(4) **生产过程业务环节多,管理难度大。**餐饮产品的生产过程从原料的采购、验收、储存、加工、烹制到餐厅服务、收款,整个过程的业务环节较多,任何一个环节的差错都会影响产品的质量及企业的效益。因此,餐饮产品的生产过程的管理难度较大。

2. 餐饮业的销售特点

餐饮产品具有不可储存性,因此,其销售也具有自身的特点。

(1) 餐饮业的销售受餐位数量的限制。餐饮企业接待的顾客数量受营业面积、餐位数量的限制。因此，餐饮企业应该改善就餐环境，提高餐位利用率，增加就餐顾客的人均消费额。

(2) 餐饮业的销售受进餐时间的限制。人们的就餐时间有一定的规律，所以餐饮的销售也有明显的间歇性。因此，餐饮企业应通过增加服务项目、延长营业时间、增加外卖、提供客房送餐服务等方法来提高餐饮销售量。

(3) 餐饮固定成本及可变成本较高。餐饮业的各种餐厨设备、用品的投资较大，人力资源费用、能源费用、原料成本等支出也较高。因此，餐饮业应想方设法、努力控制固定成本和可变成本，以提高企业的经济效益。

(4) 餐饮经营的资金周转较快。餐饮业的经营毛利率较高，相当一部分餐饮收入以现金收入为主，而且大部分餐饮业都是当天采购、当天销售，因此资金周转率高。

3. 餐饮业的服务特点

餐饮服务是指餐饮企业的员工为就餐顾客提供餐饮产品的全过程，一般可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。

前台服务是指餐厅、酒吧等场所面对面为顾客提供的服务；后台服务则是指仓库、厨房等顾客视线不能触及的部门为餐饮产品的生产、服务所做的一系列工作。前台服务和后台服务相辅相成，后台服务是前台服务的基础，前台服务是后台服务的继续和完善。其特点如下所示：

(1) 无形性。无形性是指就餐顾客只有在购买并享用餐饮产品后，凭生理和心理的满足程度来评估服务质量的优劣，而不能够量化。

(2) 一次性。一次性指餐饮服务只能当次享用，过时则不能再使用。这就要求餐饮业应该接待好每一位就餐顾客，提高顾客的满意程度，使他们成为稳定的客源。

(3) 同步性。同步性指餐饮产品的生产、销售、消费几乎同步进行，即企业的生产过程就是顾客的消费过程。这就要求企业既要注重产品生产的质量和服务过程，还要重视就餐环境。

(4) 差异性。餐饮服务的差异性主要表现在两个方面：

1) 不同的餐饮服务员因年龄、性别、性格、受教育程度及工作经历的不同，为顾客提供的服务也存在差异。

2) 同一服务员在不同的场合、不同的时间，其服务态度、服务效果等也会有一定的差异。这就要求餐饮业应制定服务标准，并加强服务员的培训和对服务过程的控制。

1.1.3 发展餐饮业的重要意义

1. 拉动内需，发展经济

随着中国经济的持续高速发展和人民生活水平的不断提高，人们在餐饮业的消费也越来越多，餐饮业创造的产值占国民生产总值（GDP）的比例越来越高，在第三产业中占有

重要的地位，对国民经济发展有着重要贡献。

2. 保留和弘扬餐饮文化

中国有句古语，叫“民以食为天”，而两千多年前的孔圣人也曾说过：“食、色、性也”这句话，可见中国的饮食文化在我们的民族文化中占有极其重要的位置。中国的“食”，很早就已经被赋予了浓厚的文化内涵。因此，发展餐饮业可以保留和弘扬餐饮文化，进而起到弘扬民族文化的作用。

3. 有利于劳动就业

餐饮业是劳动密集型产业，它的发展对其相关产业，如食品生产、加工以及农产品的深加工等起着重要的推动作用。

1.2 餐厅的类型与特性

餐厅是为顾客提供补充体力的营养食品与舒适休息环境的场所，其必备的条件是：以盈利为目的的企业；提供有形与无形服务，包括人力与设备的服务；具备固定的营业场所。成功的餐厅应该提供佳肴美食（Good Food and Good Beverage）、周到的服务（Good Service）、合理的价格（Good Price）、清洁的环境（Nice Environment）与舒适的气氛（Nice Atmosphere）。

由于用餐场地的规模、餐饮口味、服务类型及服务群体定位的不同，同样是用来满足顾客餐饮需求的场所，却形成了各种不同类型的餐厅。

以下仅列举几个我国星级饭店和餐饮市场常见的餐厅类型：

1.2.1 咖啡厅

咖啡厅在国外又称“简便餐厅”，是顾客享用酒水饮料、洽谈生意、消遣娱乐的场所。

咖啡厅与正规西餐厅在风格上有很大区别，咖啡厅的家具、餐用具较为简单大方，装饰不拘泥，色彩明快，充满生活气息。

咖啡厅一般采用自助餐或美式服务，菜肴以快餐式西餐为主，价格相对偏低，经济实惠。而且咖啡厅的座位周转率很高，用简便的服务、活泼的环境营造出轻松愉悦的气氛，深受顾客欢迎。

1.2.2 中餐厅

中餐厅是指提供中式菜点、饮料和服务的餐厅，主要经营粤、川、鲁、浙、湘、徽、闽、京、沪等菜系，除了满足顾客食用中餐的需求外，还为顾客提供交际应酬、喜庆宴会、家庭聚餐等服务。

作为饭店餐饮部门主要的销售服务场所，中餐厅的环境气氛、菜单和服务方式也要求能体现中华民族文化和历史传统特色。例如，以一定历史阶段为背景、提供宫廷菜和官府菜的仿膳餐厅，在菜肴选择、空间处理、装潢设计、服饰艺术等方面都力争体现历史风

貌；以神话传说、历史人物、风景名胜、民俗风情为主题的主题餐厅，通过对中国传统文化艺术的运用、发挥，在国画书法、漆屏木雕、古玩装饰等方面营造或古色古香，或富贵典雅，或宁静致远的氛围，反映深邃幽远的中国历史文化底蕴。风格一般都从餐厅名称、色调、采光、灯饰、装饰品、家具、餐用具、餐厅使用的布件、服务员的服装等各方面综合体现。

1.2.3 法式餐厅

法式餐厅又称“扒房”，是饭店为体现菜肴和服务的高水准、满足一部分顾客的高消费需求、提高经济收益而开设的高级西餐厅。

法式餐厅一般以欧洲文化艺术为主题背景，要求布置豪华、环境幽雅，富有浪漫情调。装饰上，多以暖色调为主，常用金色、古铜色配以深红、枣红、咖啡色；光源多以烛光为主，烛台的造型和质地多种多样，烛光和灯光的运用和互补，使得餐厅照明充满层次感和立体感。

法式餐厅一般只提供午、晚餐，尤其重视晚餐，其菜单、酒单制作精美，菜肴以法式菜为主，酒水品种齐全，特别注重配齐世界各地所产的著名红、白葡萄酒和其他名牌酒品。其价格较为昂贵，体现菜肴制作和服务质量的一流水准。

法式餐厅多采用手推车服务，部分菜肴在客前烹制、燃焰和切割，对服务员的技术要求很高，服务的空间较大。顾客要用餐一般都提前预约，且用餐过程节奏缓慢，因此餐位的周转率低。

1.2.4 多功能餐厅

多功能餐厅是指根据顾客的需求设置的多用途厅堂，可用于举行各种宴会、酒会、自助餐和其他会议、展览、文艺演出等活动，具有一厅多用、节约场地、扩大营业范围、增加收入的功能。

1.2.5 特色餐厅

特色餐厅又称“风味餐厅”，是餐饮文化发展、传播到一定阶段的产物，具有鲜明的地理、历史、文化、宗教等人文特色，是菜肴制作水平和企业经营方针的代表，体现了管理人员的经营理念和对市场的敏锐感觉。

特色餐厅主题鲜明、广泛，可涉及不同时期、不同国家、不同地区的历史人物、文化艺术、风土人情、宗教信仰、生活方式等。另外，特色餐厅的环境和气氛是吸引顾客前来消费的重要因素之一。例如，充满巴伐利亚风格的啤酒坊餐厅，给人清雅舒适宁静之感的日本料理餐厅，以音乐为主题的餐厅，高档豪华、环境幽雅的燕鲍翅餐厅，史东岩烧肉，巴西烤肉餐厅等。

1.2.6 其他种类餐厅

主要是指花园餐厅、路边咖啡座、游泳池边酒吧、旋转餐厅、屋顶露天餐厅、外国的各种风味餐厅等。

1.3 餐饮服务的定义

大多数人到餐厅用餐,除了享受美食佳肴及舒适的用餐环境外,亲切而高质量的服务是顾客最期待也最想得到的,所以餐厅要以服务为中心。

服务是指一种态度,一种想把事情做得更好、更完美的理想。餐厅服务是指餐厅服务员会经常设身处地地站在顾客的立场上来设想,能了解顾客的想法和需求,并能及时地满足顾客。

若对“服务”的英文字面“SERVICE”作分析,可以将其解释为:S (Smile)表示微笑;E (Expertise)表示专业;R (Resourcefulness)表示机智;V (Volunteer to Help)表示乐于助人;I (Interests in the Problem)表示主动发现问题;C (Courtesy at All the Time)表示彬彬有礼;E (Enthusiasm in your Work)表示工作热情。

餐饮服务可分为无形服务和有形服务。有形服务即餐厅所提供的各种硬件设备及器具,如餐厅规划布局、设计装潢、空调照明、电器家具、餐具及厨房设备等有形物质,而仅有丰富完善的硬件设备仍无法独立完成服务工作。无形服务就是指通过人的服务,使得餐厅内各种设备及气氛显得更加圆满及舒适,从而更好地完成服务工作。由此可见,餐厅服务员是餐厅服务最重要的因素,其作用在于使顾客得到精神上及物质上的满足,达到宾至如归的境界。所以,不论餐厅规模大小,也不论顾客消费多少,餐厅服务员都必须以专业的技术、亲切的态度去完成自己的工作。

1.4 餐厅服务员应具备的素质

餐厅服务是由餐厅服务人员提供给宾客的,使顾客得到以享受为实质内容的特殊服务。因此,餐饮服务员必须具备基本职业素质、职业道德以及专业技能等相应的素质。

1.4.1 餐厅服务员的基本职业道德要求

为了在日趋激烈的市场竞争中立于不败之地,餐饮服务员必须自觉遵守职业道德规范,努力提高服务质量。

1. 道德与职业道德的概念

(1) 道德。道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系的行为规范的总和,是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。

(2) 职业道德。职业道德,是指所有从事一定职业的人,在职业活动中,所应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。

2. 餐厅服务员基本职业道德要求

餐厅服务工作和其他工作一样,是社会生产、生活不可缺少的一部分,因此,其道德规范和其他职业道德规范在本质上是相同的,都贯穿着社会主义职业道德的基本原则。但是,由于餐厅服务员还具有接触顾客、接触产品、接触货币的职业特点,所以,其职业道德规范又有一些特殊的方面。归纳起来,主要有以下几个方面:

(1) **忠于职守,爱岗敬业,精通业务,服务顾客。**“干一行,爱一行”是职业道德的基本要求,所以职业道德的养成要从忠于职守、爱岗敬业开始。餐厅服务员的工作,就是为顾客提供有价值的服务。而没有过硬的基本功,服务好顾客的愿望是不可能实现的。

(2) **文明礼貌,热忱服务,平等待客,以礼待人。**因此,餐厅服务员要在服务站强化顾客可以感知的部分,而文明礼貌、热忱服务恰恰是宾客最可感知的。

此外,服务还是一个公平交易。因此,讲求职业道德,热情服务,并不表示无偿服务,而是说不要以经济原则取代尊重和关心顾客的道德内容,具体是指不要欺穷爱富,对消费低的顾客冷淡无情,要做到平等待客。

(3) **锐意进取,开拓创新,重视知识,敢于竞争。**随着生活水平的提高,顾客进餐厅已不仅仅是为了填饱肚子,而是要讲营养,重健康,品味文化内涵。这就需要餐厅服务员掌握一定的心理学知识,要赶上“知识服务”的新潮流。

餐厅服务员要有竞争意识和敢于竞争的勇气。只有竞争才能出新,才能提高服务水平,推动整个社会精神文明的进步。由此可见,开展良性竞争对国家、企业、个人都有利,是一种道德行为。

(4) **尊师爱徒,团结协作,互敬互爱,共同提高。**餐饮行业是一个讲求团结协作的行业,任何一个环节出了问题都会给整体造成很大损失。例如厨师和服务员配合不好就会出现上菜慢让顾客久候、上错菜等现象。所以,在餐厅服务中,只有做到各个岗位都按照规范操作,才能保证服务质量。

(5) **遵纪守法,廉洁奉公,不徇私情,不谋私利。**为了规范竞争行为,加强依法经营的力度和维护消费者的权益,国家出台了一系列的法律、法规、政策。因此,我们要自觉增强道德意识和自我约束力,做到按国家的法律法规办事。

1.4.2 餐厅服务员专业素质要求

餐厅服务员必须具备的专业素质有服务意识、专业知识和专业技能3个方面。

1. 服务意识要求

(1) **角色意识。**所谓角色意识是指餐厅服务员一旦进入工作状态,就应从思想上、精神上、心理上同时进入所扮演的角色,时时刻刻以一名餐厅服务员的身份要求自己、约束自己,在顾客面前的一言一行、一举一动都符合餐厅服务员的角色要求。

餐厅服务员的角色意识主要体现在两个方面: