



农村劳动力转移技能培训用书

JINENG PEIXUN

餐厅服务技能

华广兰 编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



农村劳动力转移技能培训用书

餐厅服务技能

华广兰 编



机械工业出版社

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。本书主要内容有餐厅的基础知识，包括餐饮业基本的岗位设置和职责以及基本的餐厅服务礼仪和职业道德；餐厅接待服务，包括中餐和西餐的基本接待服务知识；主要的客源国和地区人们的饮食习惯；基本的饮料、菜点知识以及餐饮业中需要注意的服务安全等。

本书可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

图书在版编目（CIP）数据

餐厅服务技能/华广兰编. —北京：机械工业出版社，2008. 1
（农村劳动力转移技能培训用书）

ISBN 978-7-111-23282-7

I. 餐… II. 华… 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（2008）第 004638 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：何月秋 责任编辑：侯宪国

版式设计：霍永明 责任校对：佟瑞鑫

封面设计：鞠 杨 责任印制：王书来

保定市 中画美凯印刷有限公司印刷

2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

130mm × 184mm · 6 印张 · 131 千字

0001-4000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-23282-7

定价：11.00 元

凡购买本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：(010) 68326294

购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010) 88379080

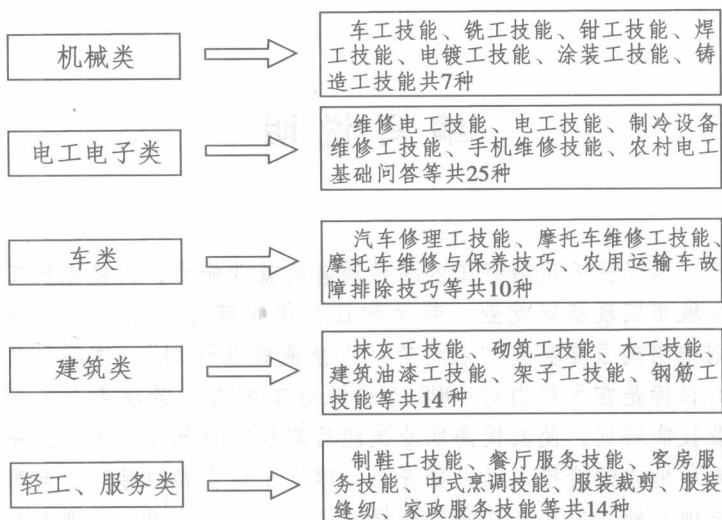
封面无防伪标均为盗版

编写说明

为了提升进城务工农村劳动者的就业能力，促使农民工在城市实现稳定就业，劳动和社会保障部在“十一五”规划中明确了要实施“农村劳动力技能就业计划”。这项计划的目标是在5年内对4000万进城务工的农村劳动者开展职业技能培训，使其提高职业技能后实现转移就业。为此，中央和地方政府投入了大量资金，建立了许多农村劳动力转移培训基地。但要切切实实搞好培训，实用、适用的培训教材也是必不可少的。

作为国家级优秀出版社的机械工业出版社，在技能培训教材出版领域有着悠久的历史、骄人的业绩和众多优秀作品，面对国家“服务三农”的号召和数亿农民工的迫切需求，我们有责任和义务为构建和谐社会、“服务三农”尽一份社会责任。目前图书市场上针对这一读者群的培训教材不多，成规模成系列的更是难以寻觅。上海、四川、广州、重庆、河南等地的培训部门纷纷反映农民工培训教材缺乏。面对这样的政策和市场环境，机械工业出版社认真调研了各地农民工培训的职业技能，利用自身出版技能培训教材的优势开发了一批针对农民工培训需求的“农村劳动力转移技能培训用书”。

首批开发了机械、电工电子、车、建筑、轻工服务等一系列适合农村劳动力转移的技能培训用书。



这套丛书以《国家职业标准》初级工的知识要求和技能要求为依据，目的是教会农民工最基本的专业知识和操作技能，使之能顺利通过技能鉴定，上岗就业。书中还有针对性地设计了一定量的技能训练，且操作步骤详尽，真正做到手把手教技能。

尽管我们在努力为农民工打造一套实用性、针对性强的技能培训用书，但由于水平有限，难免会存在这样或那样的问题，恳请广大读者批评指正。

机械工业出版社愿意为构建和谐社会，与农民兄弟共享阳光生活；同时也希望我们这套丛书真正成为农民兄弟的良师益友，为农民兄弟学习技能带去福音。

机械工业出版社

前 言

目前,我国餐饮业经过正规培训的服务人才紧缺,急需更多规范的服务人才加入到餐饮业的用工需求中来。而随着农村劳动力的进一步解放,越来越多的农村劳动力进入城镇,但现在农村劳动力的职业素质和职业技能远远未能达到现代饮餐服务业用工的基本要求。国家已开始重视农村务工人员培训的问题,每年的培训量日益增加。基于目前农村劳动力培训教材的欠缺,机械工业出版社策划出版了这套农村劳动力转移技能培训用书。受机械工业出版社之邀,笔者针对餐厅这一部分各个岗位的用工素质要求和职业技能要求,编写了这本《餐厅服务技能》。

编写本书的目的,就是为了能给广大农村劳动者或即将进入餐厅部工作的人员提供一个参考的学习资料,以促进农村劳动者职业素质的提高。本书结合农民工的文化水平及能力方面的特点,按照目前餐饮行业的工作岗位要求和工作职责要求,搜集相关资料并加以整理,介绍了较实用的餐厅服务基本知识和餐厅服务技能,以帮助农民工能快速上岗和熟练地操作,达到用人单位的要求,解决就业问题。

本书在编写的过程中,参考了不少相关的著作,在此对各位作者致以崇高的敬意,同时感谢广州白云工商级技工学校对本作品的大力支持。由于时间仓促和编写经验缺乏,不足之处在所难免,欢迎指正。

编 者

目 录

编写说明

前言

课题一 餐厅概述	1
第一节 餐厅的组织机构和职能	1
一、餐厅的组织机构	1
二、餐厅各部门的主要职能	2
第二节 餐厅主要岗位的设置和职责	4
一、餐厅服务岗位的设置	4
二、餐厅服务岗位的职责	5
第三节 餐厅服务的职业形象	11
一、仪表、仪容、仪态	11
二、服务中的礼貌礼节	16
三、餐饮职业道德	19
技能训练1 服务姿态形体训练	22
课题二 餐厅接待服务	27
第一节 散餐服务	27
一、散餐服务的特点	27
二、散餐服务的程序	28
三、团体包餐服务	31
四、茶市、舞厅服务	36
五、现代技术在点餐服务中的应用	39
技能训练2 端托服务	45
第二节 西餐接待服务	47
一、西餐的特点	47

二、西餐与中餐的区别	48
三、零点服务的程序	49
四、酒吧、咖啡厅的服务	51
技能训练3 餐巾折花训练	69
技能训练4 铺台布训练	78
课题三 客人饮食习俗	79
第一节 我国东北、冀晋、江浙、湘赣、闽粤等地区人们的 饮食习惯	79
一、东北地区人们的饮食习惯	79
二、冀晋地区人们的饮食习惯	80
三、湘赣地区人们的饮食习惯	81
四、江浙地区人们的饮食习惯	83
五、闽粤地区人们的饮食习惯	84
第二节 我国回族、维吾尔族、藏族、蒙古族、朝鲜族人们 的饮食习俗	86
一、回族人们的饮食习俗	86
二、维吾尔族人们的饮食习俗	86
三、藏族人们的饮食习俗	87
四、蒙古族人们的饮食习俗	88
五、朝鲜族人们的饮食习俗	89
技能训练5 中餐摆台技能训练	91
第三节 主要客源国人们的不同饮食习俗	94
一、日本人的饮食习俗	94
二、韩国人的饮食习俗	95
三、英国人的饮食习俗	96
四、法国人的饮食习俗	97
五、俄罗斯人的饮食习俗	98

六、美国人的饮食习俗	99
第四节 不同客人的饮食心理需求	100
一、不同年龄客人的就餐心理需求	100
二、不同职业客人的就餐心理需求	101
三、不同就餐目的的客人心理需求	103
技能训练6 西餐早餐摆台训练	104
技能训练7 西餐宴会摆台训练	105
课题四 饮料基本知识	108
第一节 饮料的概述	108
一、不含酒精的饮料	108
二、含酒精的饮料	111
第二节 中国酒的分类和特点	113
一、中国酒的分类	113
二、中国酒的特点	114
第三节 外国酒的分类和特点	116
一、外国酒的分类	116
二、外国酒的特点	118
第四节 各种非酒精饮料的特点和种类	120
一、茶	120
二、咖啡	122
三、可可	123
四、其他饮料	124
第五节 选酒(饮料)与开启	124
一、酒水单的准备	125
二、酒水准备工作	125
三、常用酒水的正确开启方法	127
四、开酒时间与开酒后的清洁整理	129

第六节 斟酒服务	129
一、斟酒服务标准	129
二、斟酒服务程序	131
三、斟酒注意事项	132
技能训练8 斟酒训练	133
课题五 菜点基础知识	135
第一节 中国菜的特色和代表	135
一、中国菜的特色	135
二、中国各地的风味代表菜	135
第二节 西菜的特色和组成	138
一、西菜的特色	138
二、西菜的组成	141
第三节 中、西式点心简介	144
一、中式面点简介	144
二、西式点心简介	146
三、创新西式点心	147
技能训练9 上菜训练	153
技能训练10 分菜训练	154
课题六 物品的使用与服务卫生、安全知识	156
第一节 常用物品的正确使用和保管	156
一、餐具的使用和保养	156
二、餐厅设备的使用和保养	158
第二节 卫生知识	161
一、食品卫生与“五四制”	161
二、个人卫生与环境卫生	163
三、餐具消毒	164
第三节 安全知识	167

一、人身安全	167
二、财产安全	171
技能训练 11 撤换训练	175
第四节 灭火器基础知识	175
参考文献	178

课题一

餐厅概述

第一节 餐厅的组织机构和职能

一、餐厅的组织机构

餐厅一般由餐厅经理、餐厅主管、餐厅领班和餐厅服务员等组成,不同的餐厅其组织形式不同。餐厅的根本目的是实现餐厅经营目标和服务任务。餐厅的营业活动主要有以下三部分:

1) 接待服务:接受客人预订,迎接客人,提供衣帽服务,领客人入座,递送菜单等。

2) 销售业务:接待客人点菜,协助客人选菜,回答各种客人的有关问题,提供就餐过程服务及各种辅助性服务等。

3) 销售控制:检查餐饮产品的质量和数量,协助餐厅财务人员结账收款等。

为保证上述三方面的活动能够顺利完成,餐厅工作人员必须进行合理的分工,明确规定每个岗位、每个员工的职责和权利。饭店餐厅因其类型、规模、星级、领导管理风格等方面的不同,会产生不同的组织结构和每个岗位不同的工作内容。小型饭店餐厅的组织结构比较简单,各岗位设置不宜过细(见图1-1)。中型饭店餐厅的组织结构分工比较细致,功能会比较全面(见图1-2)。大型饭店餐厅的组织结

构较复杂，层次较多，分工明确细致（见图1-3）。

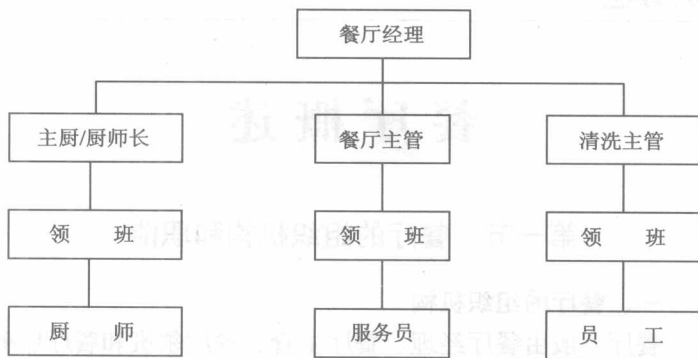


图1-1 小型饭店餐厅的组织结构

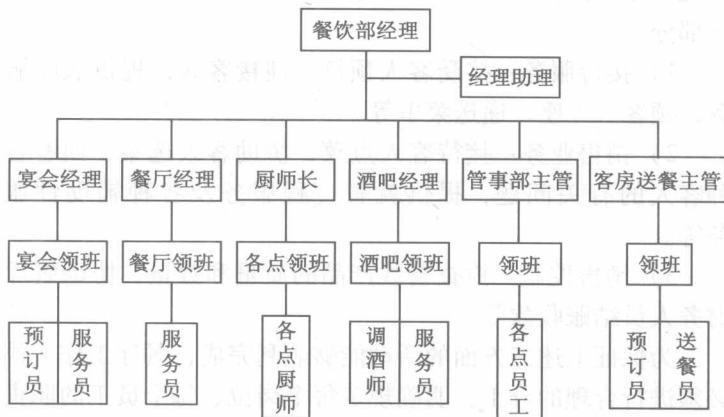


图1-2 中型饭店餐厅的组织结构

二、餐厅各部门的主要职能

1. 餐厅部

餐厅部是为客人提供食品、饮料和优质服务的公共场

所。根据所提供的食品、饮料和服务的不同，餐厅部可分为以下几种：

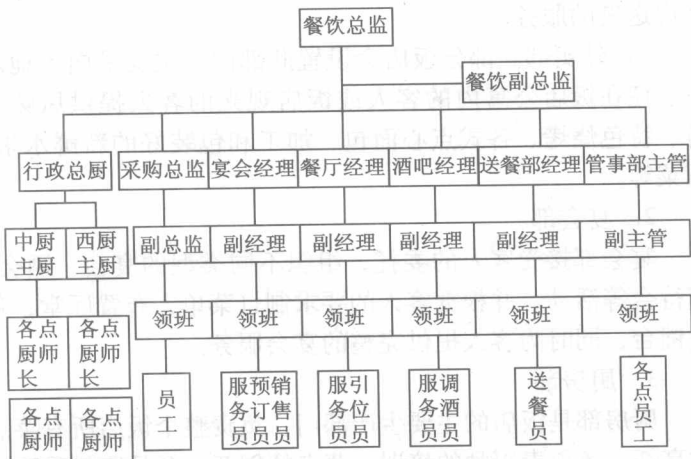


图 1-3 大型饭店餐厅的组织结构

1) 零点餐厅也叫点菜餐厅或散客餐厅，是饭店的主要餐厅，供应中西菜点。

2) 团队餐厅主要供应会议、旅游团队包餐。

3) 咖啡厅是一种小型西餐厅，供应比较简单而又大众化的西式菜点、酒水饮料。

4) 酒吧是供客人享用酒水饮料、休息和娱乐的地方，主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。

5) 特色餐厅又称风味餐厅，饭店可根据服务对象的不同需要，设立风味餐厅，以便发挥自己的特长，满足客人的不同需要。

6) 自助餐厅是一种快餐厅，它主要供应西式菜点，但也供应中式菜点，具有节省用餐时间、价格低廉、品种多、

风味不同的优势。

7) 客房送餐。饭店为满足住店客人的需求, 为其提供客房送餐的服务。

8) 外卖部。部分饭店会设置此部门, 主要是向本地居民、住在饭店公寓内的客人或饭店观光的客人提供风味菜肴、特色烧烤、各式点心面包、加工和包装好的新鲜水果、蔬菜等。

2. 宴会部

宴会部接受客人的委托, 组织不同类型的宴会、酒会、招待会等活动, 并根据客人的要求制订菜单, 布置厅堂, 备餐铺台, 同时为客人提供完整的宴会服务。

3. 厨房部

厨房部是饭店的主要生产部门, 负责整个饭店所有菜点的烹饪, 还负责厨师的培训、菜点的创新、食品原料采购计划的制订及餐饮部成本控制等工作。

4. 采购部

采购部是饭店餐饮部的物质供应部门, 它根据实际需要以最有利的采购价格, 按时保质保量地为餐饮部组织和采购所需的物品, 特别是食品原料和酒类饮料等, 然后将采购进来的原料送入仓库, 分库妥善保管。

5. 管家部

管家部负责厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生及所有餐具器皿的洗涤、消毒、存放、保管和控制。

第二节 餐厅主要岗位的设置和职责

一、餐厅服务岗位的设置

餐饮企业内部分工细, 岗位多, 协作紧密。各个餐饮企

业不论其规模的大小、经营方式的迥异，一般都具备两方面的职业功能：前台服务和后台服务。前堂经理、主管、领班、预订员、迎宾员、吧员、服务员等直接接触客人，面对客人服务，属于前台服务；厨师等生产餐饮实物产品的岗位及清洁员、洗碗员等岗位则属于后台服务。

二、餐厅服务岗位的职责

1. 管理岗位

(1) 餐厅经理

1) 负责处理餐厅的日常事物，直接对饭店总经理负责。

2) 负责制订餐厅长期、短期的年度和月度计划，组织、督促完成各项任务 and 经营指标，对月度、年度经营情况进行分析并汇报给饭店总经理。

3) 了解市场动向和掌握原材料行情，有效控制经营成本，降低营业费用，从而确保营业指标和利润指标的完成。

4) 制定服务标准程序和操作规程，检查下属各岗位人员的服务态度、服务规程，保证食品的质量，促使各部门做好卫生清洁工作，开展经常性的防火、安全教育。

5) 实施餐厅的各项规章制度，解决人事问题，评估员工，提高服务质量。

6) 亲自组织、安排大型团体就餐和重要宴会，负责VIP客人的迎送，处理客人的重要投诉。

7) 主持日常和定期（如每周一次）的工作例会。

8) 协调本部门和其他部门的关系，做好总经理交办的其他工作。

(2) 餐厅主管

1) 主持班前会，协助经理布置任务，完成上传下达的

工作。

- 2) 根据实际工作情况, 安排领班和服务员班次。
- 3) 检查员工的仪表仪容、服务程序、操作规范, 并根据情况做出纠正或处理。
- 4) 对重点宴会给予特殊关照, 对 VIP 客人亲自参与服务, 以确保服务的高水准。
- 5) 加强与客人的沟通, 妥善处理客人投诉, 并及时向餐厅经理汇报。
- 6) 定期检查设施和清点餐具, 制定使用保管制度。
- 7) 负责组织领班、服务员参加各种培训和竞赛活动, 不断提高自身和下属的服务水平。
- 8) 积极完成餐厅经理指派的其他工作。

(3) 餐厅领班

- 1) 参加班前会, 检查所属班次员工的仪容仪表。
- 2) 开餐前确定当餐的特殊服务任务以及重点订餐的服务注意事项, 了解当日推出的菜品、酒水、海鲜等的价格。
- 3) 明确主管分配的任务, 按照工作标准程序, 督导员工做好开餐前的卫生准备工作, 着重检查用品、物品是否齐全及是否有破损。
- 4) 开餐后巡查客人的用餐情况, 随时满足客人的各种用餐需求, 遇到有 VIP 客人时要亲自参与服务。
- 5) 督导服务员向客人推荐特别菜品和饮料, 主动介绍菜单。

6) 负责餐具、酒具的盘点工作。

7) 做好消防安全工作, 完成上级指派的其他工作。

(4) 餐厅传菜部领班

- 1) 参加班前会, 检查所属班次员工的仪容仪表。