

● 再就业培训教材 ●

餐厅服务员



中国劳动出版社

再就业培训教材

99
F719
479
2

餐厅服务员

再就业培训教材编委会组织编写

XAJ38/01



中国劳动出版社



3 0062 4862 3

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员/张根弟, 张梦欣编. —北京: 中国劳动出版社,
1998. 6
ISBN 7-5045-2395-X

I. 餐… II. ①张… ②张… III. 餐厅-商业服务-技术
培训-教材 N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 14601 号

餐厅服务员

再就业培训教材编委会组织编写

责任编辑 黄卫来

责任设计 李沙黛

责任校对 薛宝丽

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街1号)

北京印刷三厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1998年6月第1版 1998年6月北京第1次印刷

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 5.75

字数: 128千字 印数: 35000册

定价: 8.90元

再就业培训教材编委会

主 任

林用三

副主任

(按姓氏笔划为序)

毛 健 张小建 唐云岐

委 员

王 喆 王爱文 王 竞 张梦欣
李占武 吴道槐 任 萍 黄卫来

本书根据《中华人民共和国职业技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》编写，是餐厅服务员上岗前培训教材。本书共分9章，内容包括：餐厅服务员应具备的素质及岗位职责、餐厅折花与托盘端托技术、菜肴、酒类及饮料知识、中西餐接待服务知识与技术、饮食习惯与饮食需求、物品使用与服务卫生、安全知识等，覆盖了本工种初级工所应掌握的全部知识和技能要求。

本书主要是为再就业人员编写的，有较强的针对性和速成性，亦可供劳动预备制培训和其他人员自学使用。

本书由张恨弟、张梦欣编写，由再就业培训教材编委会组织有关专家审定。

本书编写中采用了我社出版的《职业技能鉴定教材·餐厅服务员》的内容，特此说明，并对该书的作者表示感谢。

前 言

当前，我国的国有企业改革已进入了攻坚阶段。中央提出，用三年左右的时间，通过改革、改组、改造和加强管理，使大多数国有大中型亏损企业摆脱困境，力争到本世纪末使大多数国有大中型骨干企业初步建立现代企业制度。要确保国有企业这一改革和发展目标的顺利实现，必须努力解决企业富余人员过多的问题，做好下岗职工的再就业工作。

最近，中共中央、国务院召开了国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作会议。江泽民总书记、朱镕基总理、吴邦国副总理等中央领导同志在会上作了重要讲话。中央领导同志在讲话中强调指出，全党动手，动员全社会的力量，共同做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业

工作，对贯彻落实党的十五大精神，深化国有企业改革，引导、保护和发挥好职工群众的积极性，促进国民经济持续快速发展，巩固和发展安定团结的社会政治局面，全面推进建设有中国特色社会主义事业，具有十分重大的意义。目前国有企业职工下岗增多，是我国经济发展多年积累的深层次矛盾的综合反映，也是改革和发展进程中不可逾越的阶段。国有企业职工多年来为经济建设、改革开放和企业发展做出了重大贡献，党和国家理所当然地要把解决国有企业下岗职工的问题作为工作重点。

做好下岗职工的再就业工作，一方面要通过促进经济发展，来增加就业岗位和就业机会。另一方面，要加强再就业培训，树立适应市场经济要求的就业观念，提高下岗职工的就业能力。正如朱镕基总理指出的：“要有针对性地加强职业培训，广泛利用现有的各种条件，依靠社会各方面力量，开展多形式、多层次的职业培训，使下岗职工的知识、技能等尽快适应就业市场的需求。”只要广大下岗职工的就业观念转变了，就业能力提高了，下岗职工再就业就有广阔的天地。

正是基于以上的认识，我们提出了《三年千万再就业培训计划》。为配合这一计划的实施，劳动和社会保障部有关部

门组成再就业培训教材编委会组织编写了这套再就业培训教材。首批编写出版的有《职业指导》《职业道德和经济法律知识》《客房服务员》《餐厅服务员》《中式烹调》《商业营业员》《推销员》《美容》《美发》《保安员》《护理员》《家庭服务员》《砌筑工》《装饰工》等14种。

这些教材以市场需要为依据,针对下岗职工年龄偏大、文化知识和职业技能不适应劳动力市场需要的特点,严格按照《中华人民共和国职业技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》对初级工的要求编写,重点突出,具有较强的针对性和速成性。今后还将根据再就业培训工作的需要,组织编写出版其他专业的教材。

党中央提出,要以对党和人民极端负责的精神,高度重视、加强领导、齐心协力、满腔热忱地做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业这项关系改革、发展、稳定全局的头等大事。广泛开展以下岗职工为重点的职业指导和再就业培训,是贯彻落实党中央这一指示精神的重要内容。希望广大就业和培训工作者共同努力,在全社会各方面的积极支持下,把再就业培训工作做好,为实现党中央提出的国有企业改革和发展的目标,为社会的发展和稳定做出贡献;也希望

有越来越多的下岗职工通过参加职业指导和再就业培训，转变就业观念，提高职业技能，尽快实现再就业。

中华人民共和国劳动 林用三
和社会保障部副部长

一九九八年五月二十一日

目 录

第一章 餐厅服务员应具备的素质 及岗位职责

第一节 餐厅服务员应具备的素质	(1)
第二节 餐厅服务员的礼貌服务	(6)
第三节 餐厅服务员的岗位职责	(19)
复习题	(22)

第二章 餐巾折花和托盘端托技术

第一节 餐厅折花技术	(23)
------------------	--------

第二节 托盘端托技术	(28)
复习题	(32)

第三章 菜肴、酒类、饮料知识

第一节 中国菜肴和西餐菜肴的特点	(33)
第二节 菜单的作用与种类	(37)
第三节 中国酒的分类与特点	(39)
第四节 外国酒的分类与特点	(44)
第五节 非酒精饮料的种类与特点	(47)
复习题	(49)

第四章 中餐接待服务知识

第一节 零餐服务	(51)
第二节 团体包餐服务	(55)
第三节 茶市、舞厅、卡拉 OK 厅服务	(62)
复习题	(68)

第五章 中餐服务技术

第一节	摆台	(69)
第二节	斟酒	(74)
第三节	上菜与分菜	(84)
第四节	餐具、用具的换撤	(93)
复习题		(94)

第六章 西餐接待服务知识

第一节	西餐与中餐的区别	(95)
第二节	零餐服务	(96)
第三节	酒吧、咖啡厅服务	(99)
复习题		(105)

第七章 西餐服务技术

第一节 摆台	(106)
第二节 斟酒、上菜与分菜	(113)
第三节 餐具、饮具及用具的换撤	(122)
复习题	(126)

第八章 饮食习惯与饮食需求

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	(127)
第二节 我国回、维、藏、蒙、朝鲜族 的饮食习惯	(134)
第三节 欧、美、亚洲人们的不同饮食 习惯	(138)
第四节 不同宾客的饮食需求	(143)
复习题	(147)

第九章 物品的使用与服务卫生、 安全知识

第一节 常用物品的正确使用与保管	(148)
第二节 卫生知识	(158)
第三节 安全知识	(164)
复习题	(167)

第一章 餐厅服务员应具备的素质及岗位职责

训练和培养餐厅服务员具备良好的素质是做好餐厅服务工作的前提条件之一。餐厅各主要岗位的职责是初级餐厅服务员所要掌握的主要内容。

第一节 餐厅服务员应具备的素质

为了做好餐厅服务工作，餐厅服务人员应具备四个方面的基本素质。

一、思想素质

思想素质的具体要求是：

1. 树立正确的世界观和人生观 一个人的行为是受其思想影响和支配的，一个人只有具备了正确的世界观和人生观，才能把理想和现实结合起来，脚踏实地做好本职工作，在自己的岗位上为社会做出应有的贡献，从而实现自己的理想和抱负。

2. 树立稳定的专业思想 专业思想的本质是热爱本职工作。由于世俗的偏见，餐厅服务工作曾一度被认为是伺候人的低档工作，餐厅服务人员也得不到社会的尊重。然而，随

着社会的进步，这种偏见失去了立足之地。人们普遍认识到，人的价值不在于其地位的高低、财富的多少、职业的差别，而在于他对人民和社会所做出的贡献。因此，从事餐厅服务工作的同志，必须充分认识服务工作的重要意义，热爱自己的专业，有意识地培养自己对本专业的兴趣，激励自己不断学习，奋发向上，多做贡献。

3. 培养高尚的职业道德 餐厅服务工作与其他工作一样，都是社会生产和生活不可缺少的部分，都是为人民服务。因此，服务人员的道德规范与其他职业的道德规范在本质上是一致的，都贯串着共产主义道德的基本原则。但餐厅服务工作兼有生产、销售和服务三种职能，有其特殊性，因而，对餐厅服务人员也有相应的道德要求。归纳起来，主要有以下几方面的内容：

(1) 宾客至上，质量第一。餐旅服务业以服务顾客、使广大顾客满意为目的。怎样才能使顾客满意呢？首先就要牢固树立宾客至上、质量第一的服务观念和经营思想。

宾客至上，就是树立顾客是至高无尚的观念，把顾客放在首位，一切为顾客着想，一切为了满足顾客的合理要求，让顾客满意，使之有宾至如归的感觉。这是每一位员工应尽的职业责任和道德义务。许多餐饮服务业，为了求得在激烈竞争中发展，为了得到顾客的信任，明确提出了“顾客就是上帝”“客人永远是正确的”。这些口号已成为员工言行的指导思想，客观上起到了提高服务质量，处处把顾客放在首位的作用。

质量第一，就是向顾客提供最优质的服务，提供优质的饭菜。质量第一与顾客至上的关系十分紧密，质量第一是顾客至上的必然结果。如果向顾客提供的不是一等的质量服务，

顾客至上就无从谈起。所谓服务质量，就是指所提供的各种服务适合和满足顾客需要的程度，适合和满足需要的程度越高，服务质量就越好。

(2) 不卑不亢，一视同仁。不卑不亢，一视同仁是餐厅服务业中服务人员自尊心、自信心以及国格、人格的体现，也是爱国主义精神的具体体现，是正确处理主客关系的重要道德规范。

餐厅服务工作者在接待服务工作中，经常接待不同层次、不同类型、不同国家地区的客人，怎样恰当处理主客之间的关系，是一个重要的敏感的问题。不卑不亢，一视同仁是正确处理这一关系的行为准则。不卑，就是不自卑；不亢，就是不高傲。在接待客人的过程中，既做到尊重客人，热情友好，谦虚谨慎，尽到自己的职业责任和道义责任；又要做到自尊、自爱、自信，端庄稳重，堂堂正正，体现我国餐厅服务工作者的主人翁精神，民族自尊心和国格、人格。

一视同仁的“一视”，就是一样看待；同仁，就是同样仁爱，一视同仁就是要求我们在各类顾客面前不分厚薄、不分亲疏，尊重他们的人格，维护他们的合法权益，关心他们的切身利益，真诚地为他们服务，满足他们的要求，体现出我们的职业责任感和人道主义精神。

4. 要有良好的纪律修养 严格的组织纪律是做好餐厅服务工作的重要保证，餐厅服务人员应具有严格的组织观念和法制观念，自觉遵守本企业的规章制度和员工守则，服从工作安排和调动，完成任务。同时要严格遵守国家的法律法规和外事纪律，严守国家机密，自觉维护祖国的尊严，不做任何有损国格和人格的事。