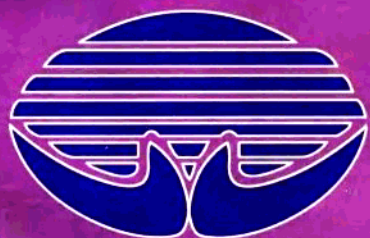


指定国家职业技能鉴定指导丛书

餐厅服务员

〔初·中·高级〕

全国商业技能鉴定指导丛书编委会编



劳 动 部
国内贸易部 审定
国家旅游局

九洲图书出版社

98
F719
320

乙

中华人民共和国职业
技能鉴定指导丛书

餐厅服务员

XAJ33/21



3 0078 7751 1

九洲图书出版社
· 北京 ·



C

447716

(京)新登字 309 号

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员/《餐厅服务员》编写组编. —北京:九洲图书出版社,1996.1

(职业技能鉴定指导丛书)

ISBN 7-80114-069-9

I. 餐… II. 餐… III. 服务人员-饭店-技术等级标准-考试-指导读物 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 20169 号

餐厅服务员

出版:九洲图书出版社

经销:新华书店

印刷:一二〇一印刷厂

开本:787×1092 毫米 1/32

字数:311 千字

印张:15.5

版次:1996 年 1 月第 1 版

印数:1—7000 册

书号:ISBN 7-80114-069-9/G·17

定价:22.00 元

序

人力资源的开发是经济起飞的重要支柱。纵观世界经济发达国家,其经济发展越来越依靠技术进步和劳动生产率的提高,都将不断提高劳动者素质作为长期发展战略。我国是一个人口大国,自然资源相对短缺,劳动者整体素质较低,因此,大力开发人力资源,倡导“科教兴国”,提高劳动者素质,对发展我国经济、提高综合国力有极为重要的意义,是实现我国经济腾飞的一项根本性措施。

职业技能开发是根据建立社会主义市场经济体制的需要,借鉴国外发达国家有关管理经验,为不断提高劳动力素质提出来的。它是以开发、利用和合理配置劳动力资源为出发点,以培养和提高劳动者职业技能,不断提高其素质,实现社会就业适应劳动力市场的需要和劳动力管理科学化为目标,通过建立培训、考核与使用、待遇相结合的劳动管理体制,逐步建立起规范的劳动力市场。编写《职业技能鉴定指导丛书》是职业技能开发体系的重要组成部分,作好这项工作对完善职业技能开发体系,规范考核行为,提高职工素质有重要作用。

中国商业职业技能鉴定指导中心根据劳动部、国内贸易部联合颁发的国家职业技能鉴定规范,组织专家编写了《中式

烹调师》、《中式面点师》、《美发师》、《餐厅服务员》等四个工种的《技能鉴定指导丛书》，经劳动部职业技能开发司、国内贸易部行业管理司、国家旅游局人事劳动教育司联合审定，即将正式出版发行。这套丛书按照《职业技能鉴定规范》所列知识和技能要求，参照国际上职业技能鉴定的状况，结合我国职业技能的特点分初、中、高三个等级编写的，其特点是突出了实际操作的内容，改变了“重理论，轻技能”的模式，这是职业技能鉴定工作中的一件大事，也是对改革传统教材模式的一种探索。它是报考人员的考核指南，也可作为各类职业技能培训学校（班）强化技能培训的指导用书。下一步劳动部、国内贸易部将根据这套丛书，编制国家职业技能鉴定试题库，为客观、公正地评价劳动者的职业技能水平，促进职业技能鉴定工作向科学化、规范化、制度化方向发展奠定基础。

各级行业主管部门要十分重视这项工作，积极组织广大职工学习，引导广大职工立足岗位、刻苦钻研，努力提高技术水平，走岗位成才之路，为建设有中国特色的社会主义做贡献。

杨树德

1995年8月21日

中华人民共和国劳动部

劳培司字[1995]46号

关于推荐中式烹调师等八个工种 《职业技能鉴定指导丛书》的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市劳动(劳动人事)厅(局),新疆建设兵团劳动局,国务院有关部门劳资、教育机构:

为进一步贯彻实施《国家职业技能标准》,推动职业技能鉴定科学化、规范化管理,劳动部职业技能开发司委托中国商业职业技能鉴定指导中心和北京市劳动局、中国劳动出版社分别编写了中式烹调师等八个工种的《职业技能鉴定指导丛书》。中式烹调、中式面点、美发、餐厅服务四工种《职业技能鉴定指导丛书》由中国商业职业技能鉴定指导中心组织编写,九州图书出版社出版;西式烹调、西式面点、美容、按摩四工种《职业技能鉴定指导丛书》由北京市劳动局、中国劳动出版社组织编写,中国劳动出版社出版。

该套丛书严格按照《国家职业技能规范》中规定的知识和技能要求,分初、中、高三个等级编写。它是编制上述工种国家鉴定试题,建立国家题库的直接依据,是广大报考人员的考核

指南,也可作为各类职业技能培训学校(班)强化技能培训的指导用书。

该丛书经劳动部职业技能开发司、国内贸易部行业管理司、国家旅游局人事劳动教育司联合审定,并推荐作为申报上述八工种职业技能鉴定的人员和考评员培训之用。请各地分别向中国商业职业技能鉴定指导中心和中国劳动出版社订购。

劳动部职业技能开发司

1995年8月11日

国内贸易部司局文件

内贸行劳字[1995]第 54 号

关于推荐《中式烹调师》等四个工种 技能鉴定指导丛书的函

各省、自治区、直辖市、副省级城市、计划单列市商委、财办、商业、物资、粮食厅(局、集团总公司)：

为完善我国的职业技能鉴定制度，客观、公正、科学、规范地评价劳动者技能，促进职业技能鉴定社会化管理工作，劳动部和国内贸易部委托中国商业职业技能鉴定指导中心组织编写了《中式烹调师》、《中式面点师》、《餐厅服务员》、《美发师》四个工种的技能鉴定指导丛书，经劳动部职业技能开发司、国内贸易部行业管理司、国家旅游局人事劳动教育司共同审定，已由九州图书出版社出版发行。

该丛书严格按照劳动部和国内贸易部联合颁发的职业技能鉴定规范的要求，分初、中、高三个等级编写。改变了以往“重理论、轻技能”及将知识与技能混在一起的模式，加大了实际操作的内容，增强了可操作性。它是编制上述工种国家鉴定试题和建立国家题库的直接依据，是广大报考人员的考核指

南,是考评员的必备丛书,是各类职业技能培训学校(班)强化技能培训的指导用书。请各地积极做好组织征订工作。

国内贸易部行业管理司

1995年8月21日

编审委员会

主 任 杨树德

副主任 楼炳光 于培顺 房爱卿 赵伯雄

委 员 (按姓氏笔画排列)

卫 真 王建华 卢 捷 邓 钧 闵学冲

张慧伶 陈李翔 童小虎 熊 进 魏晓英

主 编

叶立雯

主 审

侯贵珍 李玉琴 张海燕

本书编写人员

叶立雯 张连芳 徐东风 杜桂馥 徐天宇

庄惠琳 陈守斌 杨茂民 陈晓光 张惠敏

彭士恩

目 录

初级餐厅服务员知识内容

第一章 中餐接待服务	1
第一节 零餐服务	1
零餐服务的特点.....	1
早餐服务程序.....	2
午、晚餐服务程序.....	3
第二节 团体包餐服务	6
团体包餐的特点.....	6
团体包餐的服务程序.....	7
第三节 茶市、舞厅、卡拉 OK 服务	8
茶市服务的特点与程序.....	8
舞厅、卡拉 OK 服务的特点与程序.....	11
第二章 西餐接待服务	13
第一节 西餐的基本知识	13
西菜的主要菜系和特点.....	13
西餐服务与中餐服务的区别.....	16
第二节 西餐零餐服务	17
西餐零餐服务的特点.....	18

西餐零餐服务的程序	19
第三节 酒吧、咖啡厅服务	20
酒吧服务程序与技巧	20
咖啡厅的服务程序与技巧	22
第三章 物品卫生与安全	24
第一节 常用物品的正确使用与保管	24
木质餐台椅	24
银器餐具	25
玻璃器皿	26
陶瓷器皿	26
地毯	27
第二节 卫生知识	27
食品卫生	27
餐具卫生	30
环境卫生	30
个人卫生	31
卫生“五四”制	31
第三节 安全知识	32
安全用电用煤气	32
防火与灭火常识	33
财产安全	34
第四章 菜点、酒类、饮料知识	36
第一节 中国菜肴和西餐菜肴的主要特点	36
中国菜的菜系	36
西餐菜肴的主要特点	42
第二节 菜单的种类与作用	43

菜单的作用	43
菜单的种类	45
第三节 中国酒	46
白酒的种类与特点	46
黄酒的种类与特点	48
啤酒的种类与特点	48
葡萄酒的种类与特点	49
果子酒的种类	50
第四节 外国酒	50
酿造酒	50
蒸馏酒	53
合成酒	55
第五节 鸡尾酒	56
鸡尾酒的配制与装饰	56
世界上流行的鸡尾酒	57
常用的调制鸡尾酒的酒类	58
第六节 非酒精饮料	59
可有的特点和营养价值	59
其他非酒精饮料	59
第五章 饮食习惯	62
第一节 我国主要地区人们的饮食习惯	62
东北地区	62
冀、晋地区	63
鲁、豫地区	64
陕甘宁地区	64
江、浙地区	65

闽、粤地区	65
湘赣地区	66
四川地区	66
第二节 我国主要少数民族的饮食习惯	67
我国回族人民的饮食习惯	67
我国维吾尔族人民的饮食习惯	68
我国藏族人民的饮食习惯	69
我国蒙古族人民的饮食习惯	69
我国朝鲜族人民的饮食习惯	70
第三节 世界主要国家人民的饮食习惯	71
日本人民的饮食习惯	71
英国人民的饮食习惯	72
法国人民的饮食习惯	73
美国人民的饮食习惯	74
德国人民的饮食习惯	75
第四节 不同年龄、职业、就餐目的的宾客的 饮食习惯与要求	76
不同年龄宾客的饮食习惯和要求	76
不同职业宾客的饮食习惯和要求	77
不同就餐目的的宾客的饮食习惯和要求	77

初级餐厅服务员技能内容

第一章 口布折花	79
第一节 口布折花的基本技法	79
叠	79

推	79
卷	80
穿	80
擻	80
翻	81
拉	81
掰	81
捏	81
第二节 选择适宜的口布花型	81
根据酒席宴会的性质来选择花型	82
根据宴会的规模选择花型	82
根据宾客的身份、信仰、风俗选择花型	82
根据宾主席位的安排选择花型	82
根据季节和冷拼选用花型	82
第三节 口布花摆放的艺术性与协调性	83
第四节 口布的种类与作用	83
口布的种类	83
口布的作用	84
第二章 托盘	85
第一节 轻托	85
第二节 重托	87
第三章 中餐摆台	89
第一节 中餐摆台使用的物品	89
第二节 中餐摆台的基本形式	90
铺台布	90
中餐便餐、正餐餐具的摆放	91

第四章 西餐摆台	93
第一节 西餐摆台使用的物品	93
西餐酒杯	93
西餐常用的服务用具	94
西餐餐桌的用品	95
第二节 西餐摆台的基本形式	95
西餐早餐摆台	96
西餐午、晚餐摆台	96
第五章 斟酒	98
第一节 斟酒前的准备	98
葡萄酒开瓶方法	98
香槟酒的开瓶方法	99
第二节 中餐斟酒与西餐斟酒	99
中餐斟酒	99
西餐斟酒	100
第三节 斟酒的姿势与斟酒量	101
第六章 上菜与分菜	102
第一节 中餐上菜与分菜	102
上菜位置和姿势	102
上菜程序	103
特殊菜肴的上菜方法	103
摆菜	103
分菜	104
第二节 西餐上菜与分菜	106
第七章 撤换餐具	109
第一节 中餐餐具撤换	109

撤换布碟与小汤碗·····	109
撤菜盘·····	110
撤烟灰缸·····	111
收拾台面·····	111
第二节 西餐餐具撤换·····	111
初级餐厅服务员知识内容考试样卷·····	113
第一套·····	113
第二套·····	116
第三套·····	119
初级餐厅服务员技能操作考核样卷·····	122
第一套·····	122
第二套·····	122

中级餐厅服务员知识内容

第一章 宴会知识·····	124
第一节 宴会的种类及特点·····	124
宴会的种类·····	124
宴会的特点·····	127
第二节 中餐宴会服务的基本环节·····	127
宴会前的准备工作·····	128
宴会服务接待·····	129
宴会的结束工作·····	132
第三节 宴会服务应注意的问题·····	132
宴会服务应尊重外宾的习惯·····	132
宴会服务中应注意的问题·····	133