



国家职业技能鉴定

操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

• (中级) •



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

餐厅服务员 (中级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

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：中级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2005

国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）

ISBN 7-5045-5131-7

I. 餐… II. 劳… III. 饮食业-服务人员-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 087002 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

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京京顺印刷有限公司装订

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 8.5 印张 195 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数：4000 册

定价：14.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《餐厅服务员（中级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，全面体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用；在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习，其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——餐厅服务员（中级）》由林文婷编写，刘文穗审稿。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数也因此而日益攀升。本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
------------	-------

技能鉴定考核试题形式	(1)
------------------	-------

试卷的组成及考核注意事项	(1)
--------------------	-------

提高适应能力, 考出好成绩	(2)
---------------------	-------

考核内容	(2)
------------	-------

中级餐厅服务员操作技能鉴定考核要点表	(2)
--------------------------	-------

中级餐厅服务员理论知识鉴定考核要点表	(3)
--------------------------	-------

实战演练	(6)
------------	-------

考核要点 1——(圆)托盘的使用	(6)
------------------------	-------

考核要点 2——铺台布	(9)
-------------------	-------

考核要点 3——餐具摆放	(12)
--------------------	--------

考核要点 4——酒杯摆放	(18)
--------------------	--------

考核要点 5——餐巾折花	(22)
--------------------	--------

考核要点 6——拉椅	(36)
------------------	--------

考核要点 7——斟酒	(40)
------------------	--------

考核要点 8——上菜、分菜	(43)
---------------------	--------

考核要点 9——西餐铺台布的方法	(48)
------------------------	--------

考核要点 10——西餐摆台	(51)
---------------------	--------

考核要点 11——问候客人及入座	(55)
------------------------	--------

考核要点 12——餐巾服务	(56)
---------------------	--------

考核要点 13——餐前饮料服务	(58)
-----------------------	--------

考核要点 14——西餐点菜	(60)
考核要点 15——更换摆台	(62)
考核要点 16——法式服务	(65)
考核要点 17——两个碟的托碟方法	(67)
考核要点 18——香槟及葡萄汽酒服务	(71)
考核要点 19——甜酒咖啡的制作	(76)
考核要点 20——两个碟的清台方法	(79)
考核要点 21——清理面包碟	(83)
亲临考场	(87)
试卷 1	(87)
试卷 2	(90)
理论知识强化.....	(94)
考核范围 1——宴会知识	(94)
考核范围 2——餐厅管理知识	(103)
考核范围 3——酒类知识	(109)
考核范围 4——餐厅插花知识	(114)
考核范围 5——营销心理知识	(116)
考核范围 6——设备保养知识	(122)
考核范围 7——英语口语试	(125)

应试指导

在你决定参加国家职业技能鉴定考试之前，你知道应该做哪些准备工作吗？

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格，即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表。这2个表格是下述实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格，可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助和指导你在考核前如何做好知识和心理等多方面的准备。

● 技能鉴定考核试题形式

中级餐厅服务员操作技能考核包括托盘的使用、中餐宴会摆台、餐巾折花、上菜、分菜、斟酒等内容。

考核引入了“否定项”。否定项是指由于某一项基本技能考核得分未达到该项目配分的30%者，即使其他项目的考核成绩合格，也视为本次操作技能考核不合格。或者由于某一项目关键性的操作考核不符合要求，则对此项考核的成绩作零分处理，但不影响其他项目的考核。

● 试卷的组成及考核注意事项

◆ 试卷组成

- 一套完整的技能试卷包括“准备通知单”“试题正文”及“评分记录表”。
- “评分记录表”包括扣分、得分、备注以及考评员签字，该部分内容由考评员填写，考生不得填写。

◆ 计分

- 考核采用百分制，60分为合格。

◆ 考核时间

- 所有操作技能考核项目的鉴定内容必须在规定时间内完成，不得超时。
- 特殊情况下，须与考评员商定后酌情处理。

试卷中准考证号、考生单位及姓名由考生填写，得分情况由考评员填写。考生在拿到试卷后应首先检查试卷是否和自己所报考的工种、级别相一致。

● 提高适应能力，考出好成绩

◆ 提高快速、准确地解决实际问题的能力

◆ 做好考前的针对性练习

◆ 做好考场的适应性练习

◆ 重要提示

• 考生必须听从鉴定站工作人员的统一指挥，按准考证的要求进入指定的考场、考位。

• 携带准考证、身份证等证件。

• 仔细阅读试卷，明确考题和考核要求，形成正确的操作思路。

• 心态稳定、镇静、自信。

• 严格按照操作程序进行。

• 把握好时间，以便获得完整的、正确的考核结果，避免因时间不够而影响考核成绩。

• 考核过程中一旦发生事故，要沉着、冷静，积极配合考务人员做好处理工作。

● 考核内容

中级餐厅服务员操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
托盘的使用	3	轻托的方法和应注意的问题	掌握
中餐宴会摆台	15	中餐宴会铺台布的方法	掌握
		餐具摆放顺序和规则	掌握
		酒杯摆放顺序和规则	掌握
餐巾折花	15	餐巾折花的基本技法	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
餐巾折花	15	10种杯花的折叠方法	掌握
		餐巾花摆放要求	熟知
上盘花、拉椅让座	3	拉椅方法及要求	掌握
中餐宴会斟酒服务	10	单桌宴会斟酒顺序	掌握
		徒手斟酒的方法	掌握
中餐宴会分菜服务	6	分菜用具的使用方法	掌握
		分鱼方法	掌握
		分羹、派羹的方法	掌握
西餐摆台	10	铺台布的方法	掌握
		西餐摆台	掌握
西餐餐前服务	5	问候客人及入座	熟知
		餐巾的服务	掌握
		餐前饮料的服务	熟知
西餐点菜及更换摆台	5	西餐点菜	熟知
		更换摆台	掌握
西餐服务	5	法式服务	熟知
		两个碟的托碟方法	熟知
西餐酒水服务	8	香槟及葡萄汽酒服务	掌握
		甜酒咖啡的制作	熟知
西餐的餐台清理	5	两个碟的清台技巧	掌握
		清理面包碟	掌握
语言能力	10	常用餐厅服务英语	掌握

中级餐厅服务员理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
宴会知识	26	宴会种类	掌握
		宴会目的及意义	熟知
		宴会服务的准备工作	掌握
		宴会服务程序	掌握
		宴会收尾工作	熟知

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
宴会知识	26	宴会服务中特殊问题的处理方法	掌握
		中餐宴会上酒程序	掌握
		中餐宴会上菜程序与要求	掌握
		中餐宴会上菜需注意的问题	熟知
		中餐宴会分菜基本知识	掌握
		中餐宴会分菜程序	掌握
		西餐宴会的斟酒	熟知
		西餐宴会的上菜与分菜	熟知
		法式宴会服务	熟知
		俄式宴会服务	熟知
餐厅管理知识	25	餐厅组织结构	熟知
		餐厅岗位职责	熟知
		中餐厅的布局	熟知
		西餐厅的布局	熟知
		中餐厅餐具的配备	掌握
		西餐厅物品的配备	掌握
		中餐宴会厅整体布置	掌握
		中餐宴会厅台型布置	掌握
		西餐宴会厅环境设计	掌握
		西餐宴会的台型设计	掌握
		宴会厅的设备配备	掌握
		服务质量标准	掌握
		初级服务员培训的含义与内容	掌握
		初级服务员培训的步骤与方法	掌握
酒类知识	13	五类中国名酒	了解
		中国名酒质量鉴别方法	掌握
		著名的葡萄酒	掌握
		著名的蒸馏酒	掌握
		著名的配制酒	熟知
		鸡尾酒的概念与特点	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
酒类知识	13	鸡尾酒的构成	掌握
		鸡尾酒的类别	掌握
		调制鸡尾酒的方法	掌握
餐厅插花知识	6	餐厅艺术插花的特点	熟知
		餐台艺术插花的要求	掌握
		插花的艺术风格	熟知
		延长插花花期的措施与方法	熟知
		切花技巧	熟知
营销心理知识	20	宾客就餐心理	掌握
		服务员的推销意识	掌握
		对不同性格客人采用不同的服务方式	掌握
		餐饮服务人际交往的概念	掌握
		餐饮服务非语言交往形式	掌握
		语言交往的原则和技巧	掌握
		投诉的分析	熟知
		投诉的处理方法	掌握
		餐厅服务中的公共关系特性	熟知
		餐厅服务中的公共关系作用	熟知
设备保养知识	10	吸尘器的使用保养	熟知
		打蜡机的使用保养	熟知
		洗衣机的使用保养	熟知
		消毒柜的使用保养	掌握
		洗碗机的使用保养	掌握
		电冰箱的使用保养	熟知
		制冰机的使用保养	掌握
		空调机的使用保养	掌握
		加湿器的使用保养	掌握
		电风扇、除湿机的使用保养	熟知
		电视机的使用保养	熟知
		卡拉 OK 机的使用保养	熟知
		视听系统的使用保养	掌握

实战演练

如果你想顺利地通过职业技能鉴定，成为一名称职的中级餐厅服务员，仅有理论知识是不够的，你是否具备较强的动手能力是至关重要的。本部分编写的目的就是在参加鉴定考试之前，帮助你强化训练动手能力。

本部分以操作技能鉴定考核要点表为直接依据，针对操作技能考核点的要求，按照考核项目给予具体的技能操作指导。

现在就让我们动手操作吧！

● 考核要点 1 ——（圆）托盘的使用

重点掌握

- 装盘的原则。
- 端托的方法。
- 轻托应该注意的问题。

[训练 1] 轻托的方法和应注意的问题

1. 考核要求

- (1) 根据装载物品的要求，选择合适的托盘。
- (2) 在服务中正确、安全地使用托盘。
- (3) 考核时间：3 min。

2. 操作前应准备的用具、用品

圆托盘 1 只、啤酒瓶 1 只、罐装啤酒瓶（或罐装饮料瓶）2 只、红葡萄酒瓶 1 只、5 L 可乐瓶 1 只、玻璃水杯 3 只、辣酒杯 3 只。

3. 轻托的操作步骤

基本操作步骤描述

理盘→装盘→托盘。

步骤1 理盘

- ◆ 理盘是指清洁、整理托盘。
- ◆ 方法：根据所托物品的内容，选择合适的托盘，将托盘洗净擦干。

 **特别提示：**为了使托盘的卫生达到规定的要求，可以在盘内垫上经过消毒的专用盘布。如果所承载的物品较高，容易歪洒，可以将一条洁净的餐巾或垫布用清水打湿拧干，端正地平铺在盘内，垫巾的大小、形状要与托盘相适应，外露部分一定要均匀。

步骤2 装盘

- ◆ 装盘是指根据物品的形状、体积大小及使用的先后顺序，进行合理摆放。
- ◆ 方法：用圆托盘时，摆放的物品应呈圆形。重物、高物摆放在里档，轻物、低物摆放在外档；先使用的物品在上、在前，后使用的物品在下、在后，如图1所示。



图1 装盘

 **特别提示：**盘内的物品要排列整齐，摆成弧形或横竖成行。在多种物品同装时，装盘要特别注意安全、稳妥，重量分布均匀，重心在托盘中间或稍偏里档的位置。轻托物品的装盘，一般均要求单件平摆（骨碟、汤碗除外）。

步骤3 托盘

- ◆ 起盘：上身前倾，腰略弯，左脚在前，右脚在后，用右手将装好物品的托盘从台面拉出 2/3，用左手五指指尖和掌根托住盘底，掌心不接触盘底，手指和手腕同时用力。

◆ 托盘：左臂自然弯曲成 90° ，左手掌伸平，掌心向上，五指分开，以大拇指指端到手掌的掌根部位和其余四指托住盘底，手掌自然形成凹形，即掌心不与盘底接触，如图 2 所示，大、小臂弯曲成 90° 将托盘平托于身体左前方，托盘平稳后放下右手。行走时，托盘应略高于腰部，且与腰部有一定间隙，手指也随时根据盘上物品的轻重变化而作相应的调整，以使托盘平稳。

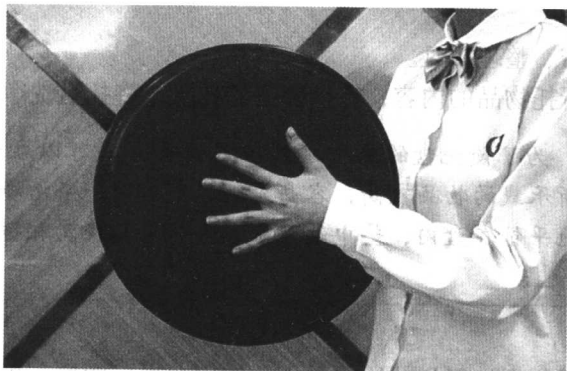


图 2 托盘时手的姿势

特别提示：服务员轻托行走时，头要正，肩要平，身体要直，目光注视前方，同时还要顾及左右，表情轻松自如，面带微笑，右手自然摆动，摆幅不宜过大。托盘略有摆动，但不能让其上下摆动的幅度过大。托盘不贴腹，托盘的手腕要轻松灵活，托盘在左侧胸前，上臂不靠身体，随着走路的节奏自然摆动。需要向后转时，一般是左手托盘，用自己身体护着托盘从右后方转身。

[训练 2] 重托的方法和应注意的问题

基本操作步骤描述 理盘→装盘→托盘。

特别提示 对较大且重的物品的端托，通常使用肩上托的方法，即重托。

◆ 理盘：重托往往端托汤汁较多的物品，做好清洁工作非常重要，必须及时将托盘内的油垢或汤汁清洗干净，才能避免发生由于物品滑动而产生的事故。

◆ 装盘：重托装盘时，要做到托盘内的物品分类摆放均匀，使物品重量在盘中分布均匀，并注意把物品按高矮、大小协调摆放，切忌将物品无层次地混合摆放。装盘时还要使物与物之间留有适当的间隔，以避免物品碰撞而发出声响或发生事故。

◆ 托盘：用双手将托盘一边移至桌边，右手扶住托盘的边缘，左手伸开五指，用全掌托住盘底。在掌握好重心后，右手协助将托盘托起至胸前，向上移动手腕，将托盘稳托于肩上。盘底不能搁肩、盘前不近嘴，盘后不靠发。右手自然下垂摆动或扶住托盘的前内角。

● 考核要点 2——铺台布

重点掌握

- 铺台布的方法。
- 铺台布的标准。
- 铺台布应该注意的问题。

[训练] 铺台布的方法和应注意的问题

1. 考核要求

- (1) 选择正确的方法铺台布。
- (2) 一次铺平定位, 符合标准。
- (3) 考核时间: 1 min。

2. 操作前应准备的用具、用品

直径 1.8 m 宴会圆桌 1 张 (10 人用)、靠背椅 (或其他款式的宴会用椅) 10 张、备餐台 1 张、2.2 m×2.2 m 纯棉白色提花台布 1 块。

3. 铺台布的操作步骤

基本操作步骤描述

检查台布→站位→抖松台布→铺台布→检查。

步骤 1 检查台布

铺台布前对台布进行检查, 看是否完好无破损、洁净。



特别提示: 要在备餐台上检查台布, 检查好后将台布置于圆餐桌正确的位置上备用。

步骤 2 站位

- ◆ 站位是指服务员应选择正确的操作位置铺台布。
- ◆ 铺台布时, 应站立在最靠近备餐台的位置进行, 如图 3 所示。



图3 站位

特别提示：服务员在铺台布时所站的位置，必须保证铺好后的台布的主折痕对准正、副主人位。

步骤3 抖松台布

◆ 打开台布：将折叠好的台布打开成一字形，如图4所示。



图4 开台布