

在新西兰从事餐饮业工作





提示及信息

- 本手册各章节中的重点提示和信息均使用以下标志标出。

提示



联系信息

ISBN (print) 978-0-947524-33-3

ISBN (online) 978-0-947524-34-0

目录

本指南将如何帮助我?	2
指南要点	2
在新西兰从事餐饮业工作	
关于新西兰餐饮行业	3
关于在新西兰从事餐饮业工作	4
工作条件	4
最低雇佣权利	
雇佣协议	7
工作时数	8
90天试用期	9
最低工资及扣款	10
休息	10
年假	12
公共假期	13
病假和丧假	15
产假	15
工资单和记录保存	16
IRD号码 (税号)	16

餐饮业的健康与安全		移民顾问	40
了解危险	18	对短期工作人员的建议	40
你的权利	19	携家人来新西兰	41
健康与安全资源	20		
保护自己免遭剥削		在新西兰生活	
什么是剥削?	21	找到住处	43
餐饮行业的剥削案例	22	在新西兰驾驶	45
新西兰雇佣部门的角色	23	新西兰的法律	47
如何获得帮助	24	新西兰的气候	47
		生活开销	48
交流		参与社区生活	49
餐饮业术语	27	获得在新西兰定居的支持	49
在餐饮业工作场所交流	31		
工作场所骚扰	36		
获得语言支持	37		
抵达新西兰			
New Zealand Now (新西兰此刻)	38		
NZ Ready (新西兰万事足)	38		
你需要哪种类型的签证?	39		

本指南将如何帮助我？

移民员工在新西兰餐饮业备受重视。无论你在新西兰待多久，享受在这里的工作生活都是很重要的。

在新的国家生活和工作可能需要时间来适应。取得你和家人所需的信息和支持是很重要的，即使你们仅持有短期签证。

在新西兰从事餐饮业工作可能与在你的国家工作不同。新西兰人在工作、交流及互动方面的方式很独特。本指南将帮助你理解在餐饮业工作的状况，如何保证自身安全，以及可从何处获得建议与支持。

指南要点

本指南为新西兰餐饮业（食品和酒水服务）从业人员以及有兴趣加入新西兰餐饮业的工作人员制定。本指南的目标受众为希望从事或已经从事以下职业的人员：

- > 面包师
- > 餐饮外勤服务人员
- > 酒吧工作人员
- > 厨师长
- > 咖啡师
- > 厨师
- > 咖啡店员工
- > 厨房帮工
- > 咖啡店/餐馆经理
- > 侍应生

在新西兰从事餐饮业工作

关于新西兰餐饮行业

2015年，新西兰餐饮业共有10万8千名员工，其中超过半数（54.6%）在咖啡馆和餐馆工作。新西兰餐饮工作的大部分都在奥克兰。2015年，新西兰餐饮销售中有38%来自奥克兰，其次是坎特伯雷（13%）和惠灵顿（11.8%）¹。

据新西兰职业局报告，由于工作人员短缺，新西兰餐饮业员工有良好的就业机会。

新西兰缺少有技术的厨师，该职位列于新西兰移民局的长期技能短缺清单中。对一些餐饮业企业来说，招聘经理也不是一件易事。



了解更多关于餐饮业的职业信息，访问：

<http://tinyurl.com/nzfoodwork>

你也可以致电0800 222 733联系Careers NZ（新西兰职业局） [如需译员，请要求接通语言热线Language Line]。

脚注 1: 新西兰餐馆联合会/新西兰统计局2015年

关于在新西兰从事餐饮业工作

新西兰餐饮业企业常常由来自不同国家和文化的员工组成。

餐饮业工作可以很有活力并令人振奋。该行业能够提供具有一定灵活度的工作天数和时间，这或许会适合你。餐饮业的工作时间和许多其他类型的工作不同，并不按照通常的周一至周五，早上9点至下午5点来安排。在餐饮业，你有可能会在晚间、周末及公共假日工作。

餐饮业有很多可以从事的职业类型——从客户服务到实验新的食品和口味。作为一名餐饮业员工，做为工作的一部分，你需要经常学习做很多事情。对此，保持灵活性并乐于学习是很重要的。

餐饮业员工是充满创意和自信的人员，工作努力且乐于和人打交道。从事餐饮业工作可以很有意思并令人振奋。



“如果你想在新西兰工作，你就得改变以前的那套想法。你可能需要平衡好学习和工作——所以对努力工作有所准备。”

奥克兰Balmoral 商业区少林面馆移民业主Liu Chang

工作条件

■ 学历

在新西兰餐饮业工作，你并不需要具备专门的学历或是进行注册，但是很多商家会希望你曾有餐饮业的从业经历。如果你在其他国家的餐饮业工作过，你应该能够把你的技能带到新西兰餐饮业中。

如果你的工作需要你向顾客提供酒精饮料，你的雇主可能会要求你取得经理证书。这就需要你参加一个课程来获得你的酒牌资格证（LCQ）。



更多详情，见：www.serviceiq.org.nz

■ 工作时数

餐饮业工作提供多种多样不同的工作时间和工作类型。

尽管一些咖啡馆仅在白天营业，但许多餐饮业生意都在晚间和周末营业。如果你同意，你的雇主可能会要求你进行每周不同班次和时间的工作。在这种情况下，雇主通常会将你的工作时数列在一个轮班表上。



在下一节中，你将读到与你的工作时数相关的权利，以及其他关于你在新西兰的最低雇佣权利的信息。

兼职工作在餐饮业很常见，许多人每周的工作时间少于30小时。

■ 时薪

餐饮业的平均工资根据工种而有所不同。变化因素取决于生意所在的地区或地点，以及员工的技能水平。

厨师长的平均时薪为\$16至\$25（Careers NZ, 2016年）



有关餐饮业其他职业类型的平均时薪，访问：
<http://tinyurl.com/wagesinhospitality>

■ 制服与个人仪表

在餐饮业工作，保持干净和整洁是很重要的。大多数餐饮业生意对于卫生和员工个人仪表都有一个最低标准。这往往是源于食品卫生的要求，同时也是为了确保你在设备周边的安全，并留给顾客一个好印象。在开始工作之前，你应当与雇主核实在工作中对服装与仪表方面的要求。



最低雇佣权利



新西兰有许多法律来保护全体工作者，包括那些从事餐饮业工作的人员。以下是你的最低雇佣权利。



查看关于你在新西兰的最低雇佣权利的信息，访问并查看以下链接页面的最底部，信息以14种语言提供：

www.employment.govt.nz/minimum-rights-of-employees

雇佣协议

你与雇主之间必须有一份书面雇佣协议。很重要的一点是阅读你的雇佣协议，并了解每一部分的意义。你可以与雇主就协议条款进行协商，如果你需要寻求建议，你的雇主必须给你时间。你可以向列在第25页和第26页上的机构之一寻求建议。

雇佣协议必须由你和你的雇主签字。并不是所有的雇主都会主动给你一份复印件，因此你应该向雇主要一份。

将签好字的协议放在一个安全的地方，以备将来发生对协议的争议时使用。

你也有加入工会的权利。你的雇主不得干涉你的决定。如果你加入工会，可能会需要签订一个集体协议。这将由工会和你的雇主协商。



更多关于雇佣协议的信息，访问：

www.employment.govt.nz/employment-agreements

工作时数

如果你和你的雇主对特定的工作时数达成了协议，该时数必须在你的雇佣协议中列出。这包括工作时数、工作起始和结束时间，或是在一周中你的工作天数。

如无真实理由，且未向你提供合理补偿的情况下，你的雇主不能强迫你承担在雇佣协议中同意的时数之外的额外工作。是否在协议中所同意的时数之外工作由你决定。

你的雇主也不得在没有合理通知或补偿的情况下取消你的班次。你需要与雇主就通知时限和补偿费率进行协商，并确保这些条件列在你的雇佣协议中。

90天试用期

当你开始工作时，你的雇主可能会向你提供最多为90天的试用期。在试用期期间，你的雇主必须向你支付工资。

是否接受试用期由你决定。你和雇主必须对此以书面方式达成协议，且必须成为你的书面雇佣协议中的一部分。

如果你的雇主在90天试用期结束前解雇你，你不能以雇主无合理理由解雇（不公平解雇）你为理由提出针对雇主的个人申诉。你可以以其它原因提出个人申诉，诸如雇主对你歧视或进行骚扰。

在试用期期间，其它各项最低雇佣权利对你依然适用。



更多有关试用期的信息，访问：

<http://employment.govt.nz/trial-and-probationary-periods>

最低工资与扣款

如果你已满16岁或以上，你有权享有成年人的最低工资，而非起步员工或培训人员的工资。政府每年都会对最低工资进行复审。

你的雇主必须以钱款的方式向你支付工资，具体途径可为银行转账或是向你支付现金。雇主不得向你收取费用或征收费款，也不得在未获得你书面同意的情况下从你的工资中扣除任何费用。雇主仅可从你的工资中扣除即赚即付可得税（PAYE）、学生贷款还款、儿童赡养费，或是按照法庭指令进行扣款。你的雇主对你的工资进行的所有扣款必须为合理扣款。



更多有关最低工资的信息，包括当前最低工资金额，访问：

www.employment.govt.nz/minimum-wage

了解更多关于支付工资与扣款的信息，访问：

www.employment.govt.nz/pay-deductions

休息

在餐饮业工作可能会需要进行长时间的工作，或是有可能需要轮班。定时小憩很重要，这会让你保持精神充沛和清醒，避免你在工作场所受伤，并令你更快乐更有效地工作。

你有权享有工间休息和餐点时间。这些时段应令你有足够的时间休息和进食，并可照料你的个人事务。在休息期间你不应该被要求工作。你的工间休息时间应涵盖在你的工资中，但雇主不必为你的餐点时间支付工资。

对于休息时长和频率并没有特定的规定，你可以与你的雇主协商你的休息时间和时长。通常，工间休息时长为10-15分钟，用餐时间为至少30分钟，具体取决于你的工作而定。

在餐饮业，你的雇主可能会在合理的情况下限制你的休息时间。例如，如果你在一家餐馆工作，你可能无法在餐馆提供午餐或晚餐服务的繁忙时段休息。在这种情况下，你或许可以在餐馆不太繁忙的时段休息。

与你的雇主讨论休息的时间与时长是很重要的。



更多关于休息的信息，访问：

www.employment.govt.nz/breaks



年假

在全职工作一年后，每年你至少可享有四周带薪假期。如果你愿意，可以至少一次连休两周假。

如果你做的是兼职工作，你将“按比例”获得年假。这意味着，你的四周年假取决于你每周工作的天数。例如，如果你每周工作三天，则一年中你可以享有12天带薪假期。

在餐饮业，你可能很难在繁忙的夏季休年假，因为这可能是雇主最需要你工作的时期。

新西兰的不同雇佣类型

全职	通常为每周30至40小时
兼职	通常为每周10至15小时，有时可多达30小时
散工	在你被要求时才工作——“随叫随到”，且工作时数不定



更多信息，访问：

www.employment.govt.nz/types-of-employee

如果你的雇主有“假期兑现”的政策，你也可以选择不休带薪年假，而是将其兑换为薪水，你最多可转换一周的假期。

如果你做的是全职或是兼职工作，且工作时间不到一年，那么你有权在雇佣期截止时获得支付假期薪资。该薪资为你的税前收入和调整（总收入）的8%，减去你已经休过的年假。

如果你做的是工作时数不定的散工，那么你的雇主必须在你的正常工资外向你支付8%的假期薪资。这被称为“到期即付”，你需要与雇主在雇

佣协议中对此进行商定。其中8%的假期薪资必须在你的工资单上作为一项单独的项目进行支付。在你离职时，你将不会收到另一笔年假薪资。

在餐饮业，一些员工被称为散工，但实际上他们是有固定和可预期工作时数的兼职员工（即每周末工作，或是每周轮班工作）。

这意味着这些员工的年假薪资按照“到期即付”支付，而非获得四周带薪年假。在你开始工作前，与雇主澄清你的工作时数和雇佣类型是很重要的，并将该内容写在书面雇佣协议中。



更多关于年假的信息，访问：

www.employment.govt.nz/annual-holidays

公共假期

除了年假以外，你也享有公共假日（也被称作法定假期）。

如果一个公共假日所在的日期是你通常应该工作的日子，那么你有权在这一天休息并获得当日薪资。在餐饮业，公共假日往往是餐馆最忙碌的日子，你的雇主可能会希望你能工作。在这种情况下，你在当天工作时数必须按照1.5倍的薪资向你支付。



如果你在该公共假日本应工作，则你有权在另一天带薪休假，这也被称为“调休日”或是“补假日”。

新西兰公共假期

元旦	1月1日
新年第二天	1月2日
国庆日	2月6日
耶稣受难日	具体日期每年变化
复活节	具体日期每年变化
澳新军团日	4月25日
女王生日	6月第一个周一
劳动节	10月第四个周一
圣诞节	12月25日
节礼日	12月26日
省市纪念日	各省市不同

如果一个周六或周日恰逢公共假日，而你通常不在这两天工作，则你有可能在下一个周一或周二获得一天带薪假期。这被称作“周一补假”。



查看更多有关周一补假的信息，访问：

www.employment.govt.nz/mondaysisation

你有权要求将新西兰公共假日的休假挪至另一个工作日进行，你的雇主必须对此要求以真诚善意的原则进行考虑。举例说明，这种情况有可能是因为你需要庆祝一个宗教或文化节日。你的雇主也有可能要求你将公众假日的休假挪至另一个工作日进行。无论是哪一种情况，你和雇主均应以书面协议的方式进行记录。



更多有关新西兰公共假期的信息，访问：

www.employment.govt.nz/public-holidays

病假

在连续工作六个月之后，你有权享有每年五天的带薪病假。你可以在你自己、你的配偶或受抚养人（如儿童或老年父母）生病或受伤时请病假。

如果你在工作未满六个月之前生病，你可以询问雇主，你是否可以提前调用病假。如果雇主不同意，你可以要求使用年假。如果你没有年假，你可以要求休不带薪病假。



更多关于病假的信息，访问：

www.employment.govt.nz/sick-leave

丧假

在你连续工作六个月之后，如果有近亲去世，你有权获得三天带薪假期（名为丧假）。近亲包括你的配偶、父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、儿孙及配偶的父母。如果同一时间有多于一名近亲去世，你可因每一名去世的亲人休三天假。你也可以因近亲之外的人去世休最多一天丧假，具体取决于你和死者生前的关系。

大多数员工都有权享有病假和丧假，包括工作非连续性的人员。



更多关于丧假的信息，访问：

www.employment.govt.nz/bereavement-leave

产假

如果你有了新生儿，或是满足一定的条件，你可能有资格获得产假。产假最多为18周，用于让你照顾新生儿。



查看你是否符合产假资格，访问：

www.employment.govt.nz/parental-leave

工资单与记录保存

你的雇主必须对你的工作天数、时间以及付款保存一份准确的记录。雇主还须记录你应有的节假日权利以及你所休的年假、病假和丧假。在你提出要求时，你的雇主必须为你提供所记录的信息。



更多关于记录保存的信息，访问：

www.employment.govt.nz/keeping-accurate-records

IRD号码

在开始工作之前，你应该申请一个税务（IRD）号码，否则你将会被征以最高费率的所得税。



更多关于获取 IRD号码的信息，访问：

<http://tinyurl.com/nztaxnumber>

餐饮业的健康与安全

保护自己不在工作中生病或受伤，对于你和你的家人来说是很重要的。

你的企业必须照料你的健康和安全。你必须被给予恰当的培训、监督及合适的设备，让你能够安全地进行工作。你必须被告知如何在工作中保持安全和健康而提出问题和建议。

同时，你必须负起责任，确保自己和周边的人的安全。此外，你也必须遵守所有的合理指示、政策和程序，以安全和健康的方式进行工作。



了解危险

餐饮业工作场所的隐患可包括：

- > 烫的液体、厨具及火焰
- > 烟雾及蒸汽
- > 锅、盘等重物
- > 带有尖利边缘的设备，如刀、切肉刀及锉菜刀
- > 湿滑的地板和溅出的液体
- > 电线和杂物
- > 食品安全和卫生
- > 长时间工作
- > 身体疲劳
- > 精神压力
- > 受酒精及／或药物影响的顾客
- > 暴力或过激的顾客
- > 喧闹的音乐
- > 昏暗狭小的地方
- > 化学品和清洁剂
- > 人工搬抬
- > 碎玻璃或器皿



提示：这些隐患的风险水平在每个企业中都有所不同，务必向雇主问清楚对你来说最大的风险有哪些。你的经理或监管人员应能够指出你的工作中最大的风险，以及你必须采取哪些措施来保持安全和健康。

你的权利

按照新西兰法律，你有权：

- > 在健康和安全风险得到合适管控的环境中工作
- > 得到充足的设施，如厕所、盥洗用具及急救品
- > 得到足够的培训、信息和支持，让你能够安全地进行你的工作
- > 参与你工作场所的健康和安全决策
- > 得到个人防护设备
- > 要求设有一名健康与安全代表，或是一个健康与安全委员会

很重要的一点是，你能够在工作中感到安全，并有信心工作不会对你和他人有害。你有权拒绝进行有可能对你和他人带来严重伤害的工作。如果你由于担心安全问题而停止工作，必须立即向经理或监管人员汇报。

你必须被示范应如何在你的工作场所中安全使用设备。同时，你也需要了解如何使用个人防护设备，如手套或是洗眼台等。雇主不得让你为个人防护设备付款。向你的监管人员询问在紧急状况下你要怎样做，以及存放急救品的地点。



你应对所有隐患、事故及险些造成受伤情况的事件进行汇报。这样做能够帮助他人保持健康和安全，并帮助企业遵守其法律义务。

企业必须设立令员工能够提出有关健康或安全担忧问题的报告方式，并使员工可对如何减少工作风险提出好主意。通过提出问题，你能够帮助企业关照所有的员工。

如果你有一个主意或是疑虑，但不好意思在工作中提出来，你可以：

- 如果你的工作场所有健康与安全代表，与该代表谈一谈
- 让同事替你上报这些问题
- 联系工会——工会代表能够为工作场所的健康与安全作出倡议

因提出工作健康与安全的问题而受到歧视或是打压是一种违法行为。

健康与安全资源

如果你对工作中的健康或安全存有任何疑问，可以致电0800 030 040（24小时）与 WorkSafe交谈[如需译员，请要求接通语言热线 Language Line]。

如果你对某种不安全或不健康的工作情形感到担忧，也可以拨打以上热线。你的报告将得到保密对待。



更多关于咖啡馆及餐厅的健康与安全信息，见：

<http://www.worksafe.govt.nz/worksafe/hswa/risks-by-industry/cafes-and-restaurants>

ACC发布了有关如何减少餐饮业中伤害事件的信息。



更多信息，见： <http://tinyurl.com/nzfoodsafesafe>
<http://tinyurl.com/nzfoodsafesafebooks>

保护自己免遭剥削

什么是剥削？

大多数新西兰雇主不会剥削其员工，但有少数雇主可能会利用你对新西兰不了解而不尊重你的最低工作权利。这一行为被称为职场剥削，在新西兰是一种严重的犯罪行为。



更多关于职场剥削的信息，访问：

www.immigration.govt.nz/exploitation



餐饮业的剥削案例

在新西兰餐饮业存在一些企业剥削员工的不幸案例。这里，我们列举了一些相关案例，帮助你了解剥削是什么样的，以及在这些情况下该采取哪些行动。

个案分析

一个奥克兰连锁餐馆的业主近日被发现虐待其员工。

该餐馆雇佣了一名侍应生，该员工在新西兰属于非法居留状态。餐馆业主让这名员工每天工作11个小时，有时候甚至连续7天工作。在该员工为餐馆工作期间，老板向他支付的时薪为 \$2.60。

该业主还雇佣了一名女侍应生，并令其为业主的住处做清洁。该员工每天工作11个小时，每周工作六天，每周的薪水为 \$201。

没有有效工作签证

低于最低时薪

雇主一定不能提供
签证建议

伪造/不符实情的
雇佣协议

无雇佣协议

低于最低工资

雇主必须提供签证
建议

雇主承诺将帮助她获得工作签证，他们制定了一份工作邀约，以支持她的签证申请。在邀约中，她的时薪为每小时\$15，每周工作30至40小时。比起她的书面雇佣协议，她实际上得到的工资要少得多，且要工作时间更长。

另有一人在报纸上看到一个厨师招聘广告，于是前去应聘。当他来到餐馆时，雇主让他立即开始工作。他没有获得雇佣协议，也不知道自己是否确实获得了这份工作。他为该餐馆工作了九周，从雇主处获得了\$40。雇主为他提供了住宿，并承诺会帮助他获得签证。

以下是一些存在工作剥削的迹象：

- > 你的雇主令你感到恐惧、被欺凌、受到威胁或是恐吓
- > 有人在未经你同意的情况下，将你的护照和钱收走
- > 为了不让你离开，你的门和窗被上了锁
- > 你没有时间去看病、购物或是访友
- > 你的薪水极低，或是完全没有薪水
- > 你被迫工作，以支付你欠雇主的债务
- > 你或你的家人遭到威胁（暴力、入狱或是被遣送出境），只好配合对方
- > 你被迫向雇主付款以获得签证
- > 你不得不向雇主退款以偿还其为你交的税
- > 你须签订另一份比你此前签订或同意的协议要糟糕的协议

如果这些情况适用于你，你则需要帮助。请阅读后面的信息，了解你可以做些什么。你可能害怕和政府联系，但政府会给你帮助。

新西兰雇佣监管当局的角色


新西兰设有多个负责监督新西兰雇佣标准执行状况的机构。

EMPLOYMENT NEW ZEALAND



■ 劳工督查组织。


Labour Inspectorate（劳工督查局）：劳工督查局的督察员团队通过到访新西兰企业确保业主尊重雇员的最低雇佣权利。

 **访问:** <http://employment.govt.nz/labour-inspectorate>



■ Employment Relations Authority 雇佣关系局 (ERA)


雇佣关系局对与雇佣关系有关的案件进行调查，包括未支付工资、雇主未履行雇佣协议条款或是不公正解雇（无合理原因解雇）等。

 **访问:** www.era.govt.nz



■ 雇佣法庭

性质最严重的雇佣关系案件由雇佣法庭进行审理。这可发生在事件一方不认同雇佣关系局的决定的情况下。

 **访问:** www.justice.govt.nz/courts/employment-court

如何获得帮助

新西兰当局会为你提供帮助。

出于对签证状态的担心，你可能会因为害怕而不敢投诉。如果你的投诉是真实的，新西兰移民局和劳工督查局将公平地对待你。





更多关于采取行动的信息，见：

www.immigration.govt.nz/exploitation



**MINISTRY OF BUSINESS,
INNOVATION & EMPLOYMENT**

HĪKINA WHAKATUTUKI

有关雇佣问题、工资和假期日方面的帮助和建议，你可以致电 0800 20 90 20联系商业、创新与就业部（MBIE）话务中心[如需译员，请要求接通语言热线Language Line]。开放时间为周一至周四早上8点30分至下午5点，周五早上9点至下午5点。话务中心在公共假期不营业。你的致电内容将被保密。

■ 调解

如果你和雇主发生争议，MBIE还有一项免费的调解服务。你可以致电 0800 20 90 20 向MBIE话务中心请求这一服务 [如需译员，请要求接通语言热线Language Line]。



更多有关调解的信息，见：

www.employment.govt.nz/mediation




如果你对签证移民方面存有疑问，请致电0508 558 855 (新西兰境内奥克兰以外地区)或09 914 4100 (奥克兰地区)联系移民局 [如需译员，请要求接通语言热线Language Line]。

更多有关雇佣的信息，包括以14种语言提供的最低雇佣权利的信息，访问：




www.employment.govt.nz

你可从你当地的公民咨询局（CAB）获得免费的帮助信息，访问以下网站查看办公地点名单：

 **访问:** www.cab.org.nz

如果你需要免费法律建议，Community Law（社区法律中心）或可为你提供服务。更多相关信息，

 **访问:** www.communitylaw.org.nz

工会

工会可以为你提出主张。餐饮业内的不同职业有大量的工会可以参加，详情见以下网站：

 **E tū:** www.etu.nz

UNEMIG（移民工会网络）：
www.firstunion.org.nz/unemig

Unite Union（联合工会）：www.unite.org.nz



如果你处于危险情形中，拨打111与警方通话。你还可以致电0800 555 111向 Crimestoppers 热线进行匿名举报。

交流



餐饮业术语

■ 餐馆行业的常见词

86	菜单上的一道菜售罄或不可点
A la carte	“按菜单”，意思是顾客按照菜单上的标价点了菜
Back of house	后勤，指通常不直接与顾客打交道的员工，也指与餐馆生意相关的区域，如维护、厨房和办公室等
Buffet	自助，一餐中有数种可供顾客自选的菜式

Combi oven	同时带有对流（干）和汽蒸（湿）烹饪功能的混合炉灶
Commis	初级厨师
Convection oven	对流恒温烤箱，靠空气流动对食物进行循环加热
Cover	指顾客，例如，“昨晚餐馆有100名顾客”
Expediter	催料员，在上菜前对餐点进行装饰和检查的人员
Front of house	外场，指与顾客直接打交道的员工，也指接待客人的相关区域
Grill chef	烧烤厨师，负责准备烧烤食物，通常为肉类
Head/ executive chef	厨师长，负责掌管厨房的厨师
Kitchen hand	厨房帮工，负责清洁厨房、清洗碗盘及帮忙准备基本食材的初级员工
Larder chef	冷菜厨师，负责准备冷食，如沙拉、冷肉、奶酪和酱汁等
The pass	交接区，上菜前的菜式完工和放置处
Pastry chef	面点厨师，负责制作甜点、蛋糕、点心和烘烤面包
Party	一群人
Prep	“准备”（preparation）一词的简称。意为备好供料理用的食材，包括制作酱汁、切肉及切菜
Salamander	烤盘，一种前部开放式的高热烤架，通常安装在炉子上方

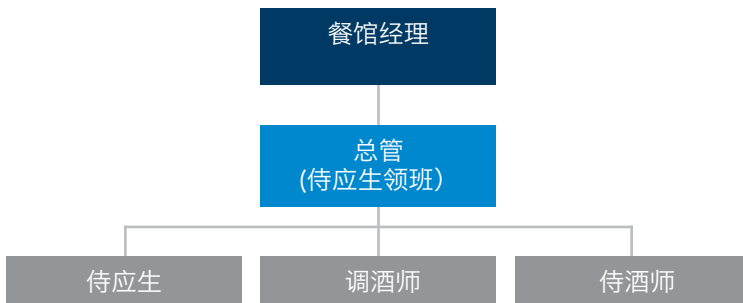
Sauté chef	炒菜厨师，负责腌炒食物（以油高温煎炒的食物），同时需要准备调味汁
Service	服务，为顾客供应餐点的时段。餐馆可能会有早餐、午餐及/或晚餐服务时段
Sommelier	侍酒师，向顾客推荐并销售酒类饮品
Sous chef	副厨师长，第二把手
Sous vide	低温慢煮，将食物置于真空袋中，以精确温度进行水煮的烹饪方法
Table d' hôte (TDH)	套餐菜单，有几种套餐选项的固定价格菜单



■ 后勤（炊事团队）图解



■ 外场图解



在餐饮业工作场所交流



■ 与顾客交谈

在新西兰，礼貌而友好地对待顾客是很重要的。顾客选择在你工作的地方消费，你有责任让他们感觉良好。当顾客进门时，你可以简单地问候一句：“你好吗？”当他们离开时，你可以说：“祝你一天愉快。”你的监管人员或经理可能会为你安排这方面的培训。

有一句著名的话，“顾客永远是对的。”这意味着你应该尽己所能地去满足他们的需要，即使这样做很困难。

新西兰人在向他人提出要求时常常不以直接的方式表达。了解这一点对于你与顾客的交流来说很重要，尤其是作为一名侍应生、咖啡馆员工或酒吧人员。

有时候，顾客可能会以不太直接的方式向你提出要求。比如：

我们想找一杯水	我想要一杯水
鸡肉看着不错	我想点鸡肉套餐
我可以接受一点盐	我想要点盐

顾客的新西兰口音可能会让你难以理解他们的话。如果你一开始没有听懂顾客的话，务必与顾客核实，而不是自己猜测他们想要什么。这将使你免于犯错，比如给顾客上错菜或饮料。

有时候，顾客可能会对他们所点的食物或获得的服务提出投诉。新西兰人在投诉时往往以非常间接而礼貌的方式进行，这令他们的不满看起来可能并不那么明显。同样，如果你不理解顾客的意思，应与他们核实。不要对顾客的投诉反应激烈或排斥。向顾客道歉，并尽你所能将问题解决。如果你遇到麻烦，让同事来帮助你。你的监管人员或经理可能会为你安排应对客户投诉的培训。

■ 与你的同事交谈

第30页上的后勤团队图解显示了在一些厨房中所存在的层级制度。这意味着员工是按照从初级至高级的等级被安排任务的。这是新西兰餐饮业与许多其他行业的不同之处。在餐饮业，高级员工对初级员工以非常直接的方式进行交流是很常见的现象。

一些餐饮企业规定员工在工作期间不能以非英语语言进行交流，这通常是为了增进员工的安全和健康状态。例如，在紧急情况下，仅使用英语能够确保每个人都了解所听到的信息。不过，在休息期间和工作前后，你有权使用你自己的语言。

i 更多关于在工作场所“仅说英语”政策的信息，访问人权委员会网页：<http://tinyurl.com/englishonlyworkplaces>

如果你没听懂同事说的话，请他们放慢语速再说一次。你可以将他们对你的指示重复一遍，以检查你的理解是正确的。

你想让我把这袋洋葱去皮、切块，然后放进碗里吗？



■ 官方语言

英语是在新西兰最广泛使用的语言。新西兰还有另外两种官方语言：毛利语和新西兰手语（NZSL）。

你可能会在人们的对话和餐饮业工作场所中听到毛利语单词。其中包括：

Haere mai	欢迎！进来！过来！
Haera ra	再见
Hāngī	以土炕烘烤食物
Hui	会议、集会
Kai	食物，餐点
Kaimoana	海鲜，贝类
Kia ora	你好！谢谢！
Kina	海胆
Koha	礼物，赠款
Kūmara	甘薯
Manaakitanga	好客，热情
Manuhiri	客人，访客
Rēwena	酵头土豆面包
Tangata whenua	当地人，东道主，土著
Taonga	财富，珍宝
Waiata	歌，吟唱
Whānau	家族



更多有关毛利语言及文化的信息，见：
www.newzealandnow.govt.nz/maori



使用中的新西兰手语范例，见：
<http://nzsl.vuw.ac.nz>

■ 口语

新西兰俚语或口语可能会比较难懂。在餐饮业工作意味着你需要学习许多专门词汇，同时也要熟悉新西兰词汇。在你不了解一个词或词组时，向同事请教。

■ 咒骂

在新西兰，在工作场所中咒骂是一个很常见的现象。要记住，这往往只是正常工作中的一部分，尤其是在厨房中。

来自一些文化的人可能会认为咒骂是愤怒或批评他人的表现。在新西兰，我们常常以一种轻松的方式进行咒骂。一些新西兰人会在心情好的时候或是和他人开玩笑时说出咒骂词。如果你在正常的工作对话中听到一些咒骂语，请尽量不要感觉受到冒犯。但是要记住，在与顾客的交谈中，员工不应使用咒骂语

即使是在比较轻松的工作场所中，对同事咒骂也会是件不可接受的事，尤其是这些语句是在针对你或其他人的情况下，或是含有性或种族歧视的意味时。如果持续发生此类情形的咒骂，则有可能构成骚扰行为，这是违法的。

■ 玩笑与戏谑

在一些后厨中，同事之间会相互“戏谑”，也就是对彼此开些小玩笑。这种玩笑有可能是对他人以玩乐和友善的方式进行的，例如在有人刚剪了新发型时。“戏谑”总是发生在熟人之间。研究显示，戏谑有助于拉近团队成员之间的关系，并可能对集体合作有好处。



与咒骂行为一样，戏谑和玩笑也有可能“太过分”。如果戏谑和开玩笑的程度过份、持续过长或是针对某个不喜欢被开玩笑的人，这种行为就有可能引起对他人的冒犯。如果你不喜欢在工作中被戏谑，一定要对这样对待你的人提出意见，或是转告你的上司。如果玩笑的性质有关性或种族，就有可能涉及骚扰行为。

工作场所骚扰

在新西兰，任何与性或种族有关联的骚扰行为都会得到严肃对待。在工作场所，具有性或种族性质的言论和行为有可能涉及骚扰。你的权利受《1993年人权法》保护。



更多关于性骚扰和种族骚扰及歧视的信息，见
www.hrc.co.nz/resources

■ 如果你在工作中受到骚扰，这样做：

- > 对冒犯事件做个记录
- > 告诉你信得过的人
- > 反抗骚扰你的人。你可以选择亲自直面对方，或是通过写信或让一名代表替你表达。
- > 告诉你的经理
- > 尝试商业、创新与就业部免费提供的调解程序。调解员将帮助你和你的雇主解决问题。该服务的联系方式见第 24 页
- > 如果你受到歧视，可向人权委员会进行投诉。



进行投诉的具体步骤，见：

www.hrc.co.nz/enquiries-and-complaints

获得语言支持

在新西兰进行日常互动，你需要能够理解英语。在英语方面的进步将有助于你在新西兰安居和工作。



关于如何在你所在区域找到语言课程，见：

www.newzealandnow.govt.nz/english



关于在新西兰工作场所中进行交流的帮助信息，访问：

<http://worktalk.immigration.govt.nz>

抵达新西兰

NEW ZEALAND NOW

New Zealand Now（新西兰此刻）

New Zealand Now网站上有许多关于在新西兰生活和工作的信息。在网站上进行注册后，你就可通过邮件收到与在新西兰居住相关的信息，内容涵盖工作、住房、上学、文化以及融入社会。该网站还覆盖关于工作签证类型的信息。



www.newzealandnow.govt.nz

NZ READY ✓

NZ Ready（新西兰万事足）

NZ Ready是一个免费的在线规划工具，适用于迁居新西兰的海外人员。该网站为你提供了一个任务清单，你可以在上面添加笔记，并在准备各个项目的过程中将已完成的事项划去。



<http://nzready.immigration.govt.nz>



你需要哪种类型的签证？

在新西兰工作的签证类型包括：

■ 临时工作签证

面向符合以下条件的人群：

- > 已有新西兰雇主的工作邀约
- > 所从事的职业属于高需求行业，且申请人具有该职业的技能
- > 因特定目的、项目或活动前往新西兰
- > 希望获得工作经验，或是在新西兰留学后希望在当地工作
- > 有权利工作的留学生
- > 希望与在新西兰的配偶团聚并在此工作

■ 居民签证或工作转居留签证

面向希望在新西兰永久居住的人群。所审批的签证类型取决于你的职业或技能。签证选项包括：

- > 技术移民类别，面向拥有新西兰所需技能、学历及/或工作经验的人
- > 工作转居留的工作签证，面向具有新西兰所需行业（即其职业列在长期技能短缺清单中）的资历的人，或是已有来自移民局认可雇主的工作邀约的人
- > 工作转居留的居留签证，面向新西兰境内已取得工作转居留签证，希望申请居民签证的人

如果你是一名持学生签证在新西兰留学的学生，你或可获得每周工作 20 小时的权利。你必须首先满足特定的条件，才可在持学生签证期间进行工作。



更多信息，见：

<http://nzstudywork.immigration.govt.nz>



更多有关签证选择和在新西兰工作的信息，访问：

- www.immigration.govt.nz

- **或致电 0508 558 855** [如需翻译，请要求接通语言热线 Language Line]。

移民顾问

如果你选择使用私营机构的移民顾问，应核查对方是否为移民顾问管理局（IAA）的持牌顾问。

如果你对移民顾问的建议或服务不满意，你可以致电或发送电子邮件联系移民顾问管理局。你还可以在移民顾问管理局的网站上对顾问的牌照信息进行核查。



查看更多信息，访问： www.iaa.govt.nz

对短期工作人员的建议

你签证上的条件对你的职位、雇主及工作地点有具体规定。你只能在你的签证所限定的条件范围内工作。

如果你希望改变你的签证中列明的条件，可与离你最近的新西兰移民局办事处联系。如果你希望更换雇主，你可能需要申请签证条件变更。你应该知道，如果你换了工作，你的前雇主可能也会告知移民局。

如果你希望在签证过期后继续留在新西兰，你需要在签证尚未过期时提前申请新签证。要记住，新西兰移民局的签证要求可能会有所改变，以

确保新西兰人寻求雇佣的机会不受损害，因此你有可能无法获得新签证。

变更签证，包括申请延期和申请新签证，都需要一段时间来处理。为避免可能出现的问题，应在签证过期前两至三个月提出申请。

你必须在签证过期之前离开新西兰，或是申请新签证。

i 如果你对你的签证存有任何疑问，致电新西兰移民局：

- 0508 558 855（新西兰境内，奥克兰以外地区）
- 或 09 914 4100（奥克兰地区）

[如需译员，请要求接通语言热线Language Line]。

携家人来新西兰

如果你的家人符合移民局的要求，他们也可以随你前来新西兰。家庭成员通常是指你的配偶和需要你抚养的子女。受抚养的子女年龄最高为24岁，必须为单身且无子女，同时还须满足其他条件。



你的家庭成员需要为生活不同的文化中做好准备。如果你携家人来新西兰，让你的雇主知道这一点会有所帮助。如果你的家人将前来和你团聚，思考以下问题：

- > 他们会说英语吗？
- > 你的工资足够支持你的家人在此生活和做你们想做的事吗？
- > 他们有地方住吗？
- > 你的孩子们去哪里上学？
- > 你的配偶会开车吗？
- > 如果你的配偶想工作，他（她）是否持有有效的工作签证？
- > 你的配偶能找到工作吗？
- > 你的家人将有怎样的社交生活或互助关系网？
- > 你的家人可获得哪些公共服务，如医疗等？
- > 你的家人能够适应在一个新国家生活吗？



更多关于携家人来新西兰生活的信息，访问：
www.immigration.govt.nz/joinfamily



在新西兰生活

找到住处

当你抵达新西兰之后，你需要找到一个住处。你有几种选项，如：

- > 寄宿在一个新西兰家庭中
- > 住在“床位加早餐”民宿中或青年旅舍里
- > 合租（与他人合租一栋房子或公寓）
- > 租一套房子
- > 买一套房子
- > 员工住宿（可能会由你的雇主安排）





■ 在新西兰租房

在新西兰，出租房通常是不带家具的。这意味着房子里有炉灶，但是你需要自备家具、电器（即冰箱、洗衣机和干衣机）、餐具、锅碗瓢盆以及其他物件。

有些房子可能会很冷，因为没有安装保温层，且并非每间屋子都有暖气。你应该对此有所准备，尤其是在冬天，以及如果你在新西兰南部地区居住的话。

租房费用取决于你所居住的区域。大城市比小城市的房租更贵一些。你租住的地方离市中心越近，房租也越高。



**更多关于在新西兰租房的信息，包括租赁法律信息，访问：
www.tenancy.govt.nz**

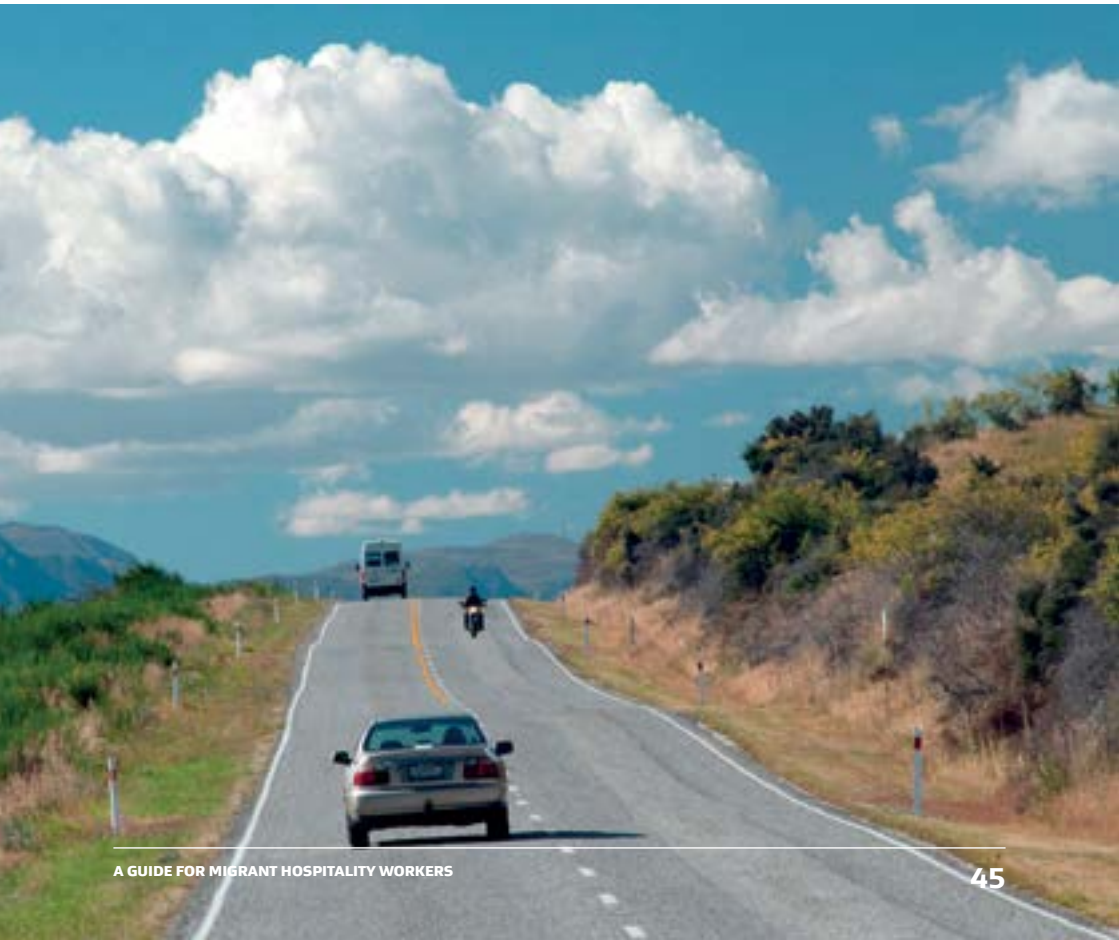
在新西兰驾驶

在新西兰驾车，你需要持有有效的海外驾照。你可能会需要有一个国际驾驶许可证。如果你的驾照中的信息以非英文语言显示，你需要提供一份英文翻译件。你的海外驾照在新西兰有12个月的有效期，在这之后，你需要将海外驾照转换为新西兰驾照。



具体信息，见： www.tinyurl.com/newdrivenz

新西兰的路况与其他国家区别很大，事先进行规划和安全行车很重要。



在新西兰驾车上路，你需要记住一些事项，例如：

- > 在道路左侧驾车
- > 法律规定你必须系好安全带
- > 由于新西兰多坡道、风大且道路狭窄，驾驶行程有可能比预期要长
- > 在偏远地区有许多碎石道路（被称作“金属路段”）
- > 在乡村地带，牛羊可能会在道路上穿行
- > 在驾驶时你必须随身携带驾照
- > 新西兰道路上常见警察和测速照相机
- > 酒后驾驶可导致严重处罚
 - 对20岁以上的司机，体内酒精容忍度为呼气含量每升250毫克
 - 对20岁以下的司机，体内酒精容忍度为零
- > 服用药物后驾驶也是不允许的
 - 这一规定适用于特定的“合格药物”，包含违法、合法药物或处方药，此类药物会影响你的驾车能力
- > 在驾驶时使用手持电话是违法行为，包括通话和发短信
 - 如果你需要使用手机，可使用免提装置，或是找一个安全的地方停下车之后再使用手机。



更多信息，访问：

<http://tinyurl.com/newnzdriver>

<http://www.drivesafe.org.nz>

<http://tinyurl.com/nzroadrules>

新西兰的法律

初来新西兰的人与在这里居住的人拥有同样的权利和责任。你必须遵守新西兰法律。

违反法律可令你的签证和你的家人的签证有被取消的风险。移民的行为如果涉嫌品格问题，新西兰移民局可要求不具有新西兰公民资格的人离境。这可包括犯罪行为（如酒后或服用药物后驾车）。这对拥有永久居民签证和临时工作签证的人同等适用。

新西兰的气候



新西兰的气候可能与你所习惯的气候非常不同。在新西兰，12月至2月为夏季，6月至8月为冬季。北部地区通常比南部地区温暖。

新西兰的天气瞬息万变。我们常说“一天有四季”。在出门前，应该为天气变化做好准备，即使当时看起来阳光普照，也应按需带上一件外套或是一把伞。

预防晒伤很重要

新西兰的有害紫外线（UV）辐射水平很高，在这里被晒伤的机率比其他国家大，即使在阴天也有可能被晒伤。晒伤可导致皮肤癌。新西兰是全世界黑素瘤（一种皮肤癌）患病率最高的国家。出门时应戴上帽子、太阳镜，穿上宽松的衬衫和长裤，并且一定要使用SPF 30及以上的防晒霜。



更多关于在新西兰防晒的信息，访问：
www.sunsmart.org.nz

生活开销

新西兰的物品和服务费用之高可能会令移民感到吃惊。

我们国家人口数量少，与外界隔绝的地理位置使货物进口至新西兰的费用很高。

不过，在新西兰的开销与其他经合组织国家还是有可比性的。



更多关于居住开销的详情，访问：
www.newzealandnow.govt.nz/livingcosts

参与社区生活

新西兰人以友好和善谈知名。有很多方法能让你在你的新社区中交上新朋友。你可以：

- > 前往你所在地区的图书馆——图书馆大多都有通知公告板，上面有社区团体的信息，如体育活动、艺术和文化群体等
- > 与其他移民聊聊他们的经历
- > 到你当地的超市里，超市里通常有社区告示板
- > 如果你有宗教需求，通过教堂或宗教社区团体来认识新朋友
- > 与你的雇主和同事聊聊你的兴趣爱好——他们也许能够对你如何在新西兰进行这些兴趣爱好提供建议

获得在新西兰定居的支持

新西兰移民局¹ 在全国范围内提供定居信息、资源、项目和服务。



以下网站为所有新移居至新西兰的人提供在新西兰安居乐业的信息：
www.newzealandnow.govt.nz



你可以通过新西兰移民局的“New to New Zealand”（初来新西兰）脸书页面认识其他新移民，并了解更多关于新西兰的信息：
www.facebook.com/NewtoNewZealand

■ 致谢

本指南由以下组织联合制订：



**MINISTRY OF BUSINESS,
INNOVATION & EMPLOYMENT**
HIKINA WHAKATUTUKI



本指南提供在线版本：



访问：www.newzealandnow.govt.nz/guides



**MINISTRY OF BUSINESS,
INNOVATION & EMPLOYMENT**
HIKINA WHAKATUTUKI

New Zealand Government