

<<餐饮服务>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务>>

13位ISBN编号：9787030186164

10位ISBN编号：7030186168

出版时间：2007-8

出版时间：科学

作者：杨晓玲

页数：252

字数：364000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<餐饮服务>>

内容概要

“餐饮服务”是中等职业学校饭店管理类专业的必修课程。

本书力求突出职业培训的特点，在内容上由浅入深，由餐饮概述、餐饮工作人员入行素养、餐饮服务基本技能、中餐服务流程及规范、西餐服务流程及规范、宴会服务规范、酒水知识、厨政知识、餐厅常见问题及处理技巧等九部分构成。

在书写上以简洁的文字配以与内容相关的图片、表格、图示等，易学易懂。

为拓展知识面，本书还用“小资料”、“案例”等形式，添加了大量知识点和新信息。

本书既是适用于中等职业学校学生的专业教材，又可供相关从业人员参考。

<<餐饮服务>>

书籍目录

第一章 餐饮概述 第一节 餐饮基本概念 第二节 餐饮服务的特点及“对客服务”要求 第二章 餐饮工作者入行素养 第一节 餐饮部结构图和岗位职责 第二节 餐饮工作者的素质 第三章 餐饮服务基本技能 第一节 托盘 第二节 餐巾折花及餐台主题设计 第三节 餐桌台型设计及摆台 第四节 斟酒服务 第五节 上菜和分菜服务 第六节 其他相关服务技巧 第四章 中餐服务流程及规范 第一节 中餐简介 第二节 中餐服务流程及规范 第三节 中餐厅服务用语示例 第五章 西餐服务流程及规范 第一节 西餐简介 第二节 西餐餐具及服务方式 第三节 西餐厅服务 第四节 西餐服务用语示例 第六章 宴会服务规范 第一节 宴会概述 第二节 中餐宴会服务规范 第三节 西餐宴会服务规范 第四节 其他宴会服务 第七章 酒水知识 第一节 酒水常识 第二节 中国酒 第三节 外国酒 第四节 软饮料 第八章 厨政管理 第一节 厨政知识 第二节 厨房生产流程及成本控制 第三节 厨房设备及管理 第四节 厨房部的管理与菜点创新 第九章 餐厅常见问题及处理技巧 第一节 餐饮服务心理学常识 第二节 餐饮部常见问题及处理技巧 附录一 中餐宴会摆台技能比赛评分标准 附录二 餐巾折花技能大赛评分标准 主要参考文献及网站

<<餐饮服务>>

章节摘录

(7) 巡台服务 在宾客用餐过程中, 服务员要细心关注宾客的动向, 并及时提供相应的服务。

主动为宾客点烟, 当烟灰缸里有两个以上烟头时, 应及时更换烟灰缸。

及时添加酒水, 适时推销酒水。

宾客谈话交流时, 尽可能不去打扰。

撤换餐具时注意不要发出声响, 桌面有面包渣等杂物时, 应用干净餐巾扫到专用餐盘里。

处理宾客临时提出的各种问题和要求。

领班以上的管理者, 要适时询问宾客对服务、菜肴是否满意等。

将宾客的各种意见如实记录到宾客意见表(也可由宾客填写)中, 以便管理者及时了解宾客的意见和建议。

(8) 点甜品、饮料和餐后酒 当主菜用完后, 向宾客推荐本餐厅的甜品、饮料和餐后酒, 方法与点餐前酒相同。

值得注意的是点咖啡和红茶时, 要问清楚是要冰的还是热的。

服务热咖啡和红茶时, 要跟配淡奶、糖盅或糖包、柠檬等; 服务冰咖啡和红茶时, 用面包盘做底盘, 再配上吸管送上餐桌。

4. 结束工作 当宾客提出结账时, 迅速将账单呈上。

宾客如果是AA制用餐, 应将账目分别核算后结账。

如宾客结账后没立刻离开餐厅, 应继续为宾客进行斟茶倒水等服务。

宾客起身离开时, 拉出椅子送客, 提醒宾客带好随身物品和衣物; 管理者和迎宾员应在餐厅门口恭送宾客。

宾客离开后, 立即收拾台面: 撤下各种餐具, 分类送至洗碗间; 未使用的黄油、果酱以及淡奶、糖盅等收回存放; 重新摆台, 按餐厅要求摆放餐具及用品; 检查环境卫生。

将宾客意见(或书面意见)汇报给相关管理者。

(二) 西餐自助餐服务流程及标准 自助餐有两种形式。

一种是宾客到食品陈列区任意取拿自己喜欢的食品和饮料, 用托盘端到收银台去结账, 再端到用餐区去享用, 中途欲添加食品, 则重复上述过程; 另一种是餐厅固定每位宾客的用餐标准, 宾客到餐厅自助用餐后, 按宾客人数结账。

目前我国饭店提供的自助餐, 多数是后一种形式, 以下按这种形式讲解自助餐服务程序。

<<餐饮服务>>

编辑推荐

《餐饮服务（适用专业饭店服务与管理旅游服务与管理）》为最新全国中职教育适用实用规划教材之一。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>