

<<餐饮服务技能实训>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务技能实训>>

13位ISBN编号：9787111231097

10位ISBN编号：7111231090

出版时间：2012-1

出版时间：机械工业

作者：毛慎琦 编

页数：141

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>

<<餐饮服务技能实训>>

内容概要

本书以中级餐厅服务员技能考核要求为指导，分析了餐厅服务员工作所需的知识、能力、技能、态度等知识点，在对大量旅游企业进行调研的基础上，将餐厅服务技能分解成五个既相互联系又相互独立的技能训练模块，任务明确、操作性强。

在实际教学中，可根据需要对各训练模块进行拆装、组合。

本书还配有案例、习题、课件和视频等辅助教学手段，有很强的直观性和可操作性，可引导学生进行探究式学习，以加强对学生动手、动口、动脑能力的培养。

本书版面活泼、图文并茂，内容通俗易懂、贴近实际、实用性强，可作为中等职业学校旅游类专业的教材或企业培训教材。

<<餐饮服务技能实训>>

书籍目录

前言

绪论 餐饮服务人员的基本素质

技能训练模块一 托盘训练

技能训练活动 托盘训练

技能训练模块二 餐巾折花训练

技能训练活动一 餐巾折花的基本技法训练

技能训练活动二 餐巾花的折叠训练

技能训练模块三 摆台训练

技能训练活动一 中餐摆台训练

技能训练活动二 西餐摆台训练

技能训练模块四 斟酒训练

技能训练活动 斟酒训练

技能训练模块五 上菜与分菜训练

技能训练活动一 中餐上菜

技能训练活动二 中餐分菜

附录

附录A餐巾盘花图谱14种

附录B餐巾杯花图谱20种

参考文献

<<餐饮服务技能实训>>

章节摘录

版权页：插图：相关理论知识 一、良好的服务意识 1. 具有良好的职业道德 职业道德是人们在长期的职业活动中逐渐形成的具有自身职业特征的道德准则和行为规范。

餐饮服务人员由于工作的性质，其职业道德也具有一定的特殊性，归纳起来主要有以下几个方面的内容：1)服务理念——满腔热情、以人为本。

2)职业修养——钻研业务、苦练技能。

3)经营作风——诚信无欺、真实公道。

4)优良品质——廉洁奉公、谦恭自律。

5)行为准则——文明礼貌、不卑不亢。

6)高尚风格——团结协作、顾全大局。

2. 树立优良的服务观念 (1)树立“以人为本”的服务理念：餐饮服务人员在服务过程中应注意礼貌、热情，并给予客人充分的关注。

以真诚的态度、周到的服务来满足客人的需要，从而达到以客人为中心的目的。

(2)时刻准备提供高效率的服务：餐饮服务讲究迅速而高效，这就要求事先要做好计划安排工作，事中能够提供选择性服务，事后要保证后续服务。

(3)与客人建立良好的人际关系：餐饮服务人员在服务过程中，应该同客人建立良好的关系，让客人觉得他的需要能被理解，并能够在接受服务中得以实现，使客人感觉在饭店服务中得到了充分的尊重。

(4)确定客人的需要：简要总结客人所说的话，使客人的要求充分得到满足。

(5)树立“优质服务”的理念：全心全意地提供令客人满意的服务，最终必须落实到服务态度和服务质量上，做到优质服务。

只有饭店员工能够做到“热情友好、客人至上”，为客人提供满意的服务，才能为饭店赢得良好的声誉，树立良好的形象。

<<餐饮服务技能实训>>

编辑推荐

《中等职业教育规划教材(项目教学配套):餐饮服务技能实训(旅游类专业适用)》版面活泼、图文并茂,内容通俗易懂、贴近实际、实用性强,可作为中等职业学校旅游类专业的教材或企业培训教材。

<<餐饮服务技能实训>>

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>