

<<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

13位ISBN编号：9787115300225

10位ISBN编号：7115300224

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：段青民

页数：235

字数：150000

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>

## <<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

### 内容概要

《酒店餐饮服务细节与作业流程手册(图解版)》按照“服务细节+服务流程”的模式,从酒店餐饮总体认知、餐厅部服务细节与作业流程、宴会部服务细节与作业流程、厨房部服务细节与作业流程、管事部服务细节与作业流程、餐饮服务英语六个方面,对酒店餐饮部门的日常工作进行了详述。

为了方便读者使用,本书还穿插配备了大量的实景图片。

《酒店餐饮服务细节与作业流程手册(图解版)》适合酒店管理人员、餐饮部门工作人员、相关培训机构以及大中专院校相关专业师生阅读使用。

书籍目录

- 第一章 酒店餐饮总体认知
  - 第一节 酒店餐饮星级评定标准
    - 一、酒店餐饮检查项目
    - 二、酒店餐饮服务质量要求
    - 三、餐饮区域维护保养与清洁卫生
  - 第二节 餐饮部部门职责
    - 一、餐饮部部门设置
    - 二、餐厅部部门职责
    - 三、宴会部部门职责
    - 四、厨房部部门职责
    - 五、管事部部门职责
  - 第三节 餐饮部岗位职责
    - 一、餐饮部岗位设置
    - 二、餐饮部经理岗位职责
    - 三、行政总厨岗位职责
    - 四、餐饮部经理助理岗位职责
    - 五、中厨厨师长岗位职责
    - 六、西厨厨师长岗位职责
    - 七、中餐厅主管岗位职责
    - 八、宴会厅主管岗位职责
    - 九、西餐厅主管岗位职责
    - 十、酒吧主管岗位职责
    - 十一、客房送餐主管岗位职责
    - 十二、烧腊主管岗位职责
    - 十三、点心主管岗位职责
    - 十四、西厨主管岗位职责
    - 十五、管事部主管岗位职责
    - 十六、中厨炒锅主管岗位职责
    - 十七、中厨砧板主管岗位职责
    - 十八、中餐厅领班岗位职责
    - 十九、宴会厅领班岗位职责
    - 二十、西餐厅领班岗位职责
    - 二十一、酒吧领班岗位职责
    - 二十二、客房送餐领班岗位职责
    - 二十三、管事部领班岗位职责
    - 二十四、中餐厅迎宾员岗位职责
    - 二十五、中餐厅服务员岗位职责
    - 二十六、宴会厅服务员岗位职责
    - 二十七、西餐厅迎宾员岗位职责
    - 二十八、西餐厅酒水员岗位职责
    - 二十九、西餐厅服务员岗位职责
    - 三十、中厨炒锅厨师岗位职责
    - 三十一、砧板厨师岗位职责
    - 三十二、蒸锅厨师岗位职责
    - 三十三、打荷厨师岗位职责

## <<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

- 三十四、烧腊厨师岗位职责
- 三十五、凉菜厨师岗位职责
- 三十六、点心厨师岗位职责
- 三十七、西厨厨师岗位职责
- 三十八、客房订餐员岗位职责
- 三十九、客房送餐员岗位职责
- 四十、外卖服务员岗位职责
- 四十一、洗菜工岗位职责
- 四十二、清洁工岗位职责
- 四十三、洗碗工岗位职责
- 四十四、仓库管理员岗位职责
- 第四节 酒店餐厅公共信息图形符号
- 一、酒店公共信息图形符号使用规定
- 二、酒店常见公共信息图形符号
- 第二章 餐厅部服务细节与作业流程
- 第一节 中餐厅服务细节与作业流程
- 一、电话预订服务
- 二、来客预订服务
- 三、零点摆台
- 四、迎宾领位服务
- 五、茶水服务
- 六、点菜服务
- 七、上菜服务
- 八、香烟服务
- 九、分鱼服务
- 十、带骨、带壳和块状菜品服务
- 十一、桌面分菜服务
- 十二、服务桌分菜服务
- 十三、特殊菜肴分菜服务
- 第二节 西餐厅服务细节与作业流程
- 一、西餐摆台
- 二、向客人推荐饮品
- 三、向客人推荐菜品
- 四、用餐过程中的服务
- 五、甜品的推荐及服务
- 六、餐后甜酒的服务
- 七、自助早餐食物台的准备与布置
- 八、自助早餐服务
- 第三节 酒吧服务细节与作业流程
- 一、酒吧清洁
- 二、酒水的补充
- 三、酒吧摆设
- 四、准备及摆设用具
- 五、杯具的准备
- 六、调酒配料及装饰物的准备
- 七、清洁、检查酒吧设备
- 八、台面摆设

## <<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

九、啤酒服务

十、白酒服务

十一、红酒服务

十二、香槟酒服务

十三、葡萄汽酒服务

第四节 订餐及送餐服务细节与作业流程

一、订餐服务

二、送餐准备工作

三、送餐服务

第五节 特殊客人服务细节与作业流程

一、为老年客人服务

二、为带儿童的客人服务

三、为残疾客人服务

四、为左手用餐的客人服务

五、为生病的客人服务

六、为有急事的客人服务

七、为衣冠不整的客人服务

八、为分单客人服务

第六节 结账服务细节与作业流程

一、现金结账服务

二、信用卡结账服务

三、支票结账服务

四、抵用券结账服务

五、开发票服务

第三章 宴会部服务细节与作业流程

第一节 宴会准备服务细节与作业流程

一、宴会前准备工作

二、中餐宴会摆台

三、西餐宴会摆台

四、中餐西吃宴会摆台

五、自助餐宴会摆台

第二节 宴会服务细节与作业流程

一、中餐宴会服务

二、西餐宴会服务

三、自助宴会服务

四、鸡尾酒招待会服务

第四章 厨房部服务细节与作业流程

第一节 原料加工操作细节与作业流程

一、肉类原料的整理

二、蔬菜的分类存放

三、海产原料的整理与解冻

四、货品原料的领用与卤制

五、干货涨发

六、肉类原料粗加工

七、蔬菜粗加工

八、海鲜粗加工

九、肉类原料细加工

## <<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

### 十、蔬菜细加工

#### 第二节 厨师开档操作细节与作业流程

- 一、肉类细加工开档
- 二、蔬菜细加工开档
- 三、海产细加工开档
- 四、烧烤餐前准备及开档
- 五、中点师餐前开档
- 六、西点师餐前开档
- 七、冷菜开档
- 八、扒房开档
- 九、打荷开档
- 十、上什开档
- 十一、日料菜品开档
- 十二、韩料菜品开档

#### 第三节 菜品制作操作细节与作业流程

- 一、制作中式面点及风味小吃
- 二、制作西点
- 三、制作扒房菜品
- 四、制作汤锅菜品
- 五、调制布朗基础汤及热沙司
- 六、制作扒板菜品
- 七、制作炸菜品
- 八、制作日料菜品
- 九、制作韩料菜品
- 十、烧腊出品收存

#### 第四节 收档操作细节与作业流程

- 一、肉类细加工收档
- 二、菜房收档
- 三、冷菜收档
- 四、热房收档
- 五、汤锅收档
- 六、扒房收档
- 七、烧烤收档
- 八、中点收档
- 九、西点收档
- 十、扒板收档
- 十一、炒锅收档
- 十二、烧腊收档
- 十三、韩料收档

#### 第五节 日常管理工作细节与作业流程

- 一、日常卫生清理
- 二、周期卫生清理
- 三、厨房贵重物品的储存与发放
- 四、厨房盘点
- 五、菜品成本核算
- 六、厨房毛利控制

### 第五章 管事部服务细节与作业流程

## <<酒店餐饮服务细节与作业流程手册>>

### 第一节 洗刷餐具操作细节与作业流程

- 一、洗碟机操作
- 二、洗碗机清洁保养
- 三、餐具清洁
- 四、银器清洁保养

### 第二节 清洁操作细节与作业流程

- 一、清洁玻璃设施
- 二、烧烤设备及餐具用品的清理
- 三、清洁垃圾桶
- 四、清洁炉灶
- 五、清洁炉罩
- 六、清洗大锅和粥锅
- 七、处理熏黑的不锈钢用具
- 八、清洁咖啡机
- 九、清洁深煎锅
- 十、洗碗机换水
- 十一、清洁不锈钢台、案、架
- 十二、清洁烤面包器
- 十三、清洁烤箱
- 十四、清洁烤炉
- 十五、清洁烧烤板及烧烤设备
- 十六、清洁烘焙设备
- 十七、清洁冷库
- 十八、清洁保温车
- 十九、清洁制冰机
- 二十、清洁立式切片搅肉机
- 二十一、清洁开罐器
- 二十二、清洁电子秤

### 第六章 餐饮服务英语

#### 第一节 如何学好英语

- 一、多说
- 二、多问
- 三、多听

#### 第二节 酒店日常英语

- 一、欢迎问候语
- 二、感谢应答语
- 三、征询语
- 四、致歉语
- 五、提醒语
- 六、祝福语
- 七、方向表达用语

#### 第三节 餐厅常用英语

- 一、餐厅预订服务用语
- 二、引客入座服务用语
- 三、点菜服务用语
- 四、结账服务用语

#### 参考文献





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>