

<<餐厅服务技能实训>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务技能实训>>

13位ISBN编号：9787300138602

10位ISBN编号：7300138608

出版时间：2011-8

出版时间：中国人民大学出版社

作者：谢红霞 编

页数：241

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>

## <<餐厅服务技能实训>>

### 内容概要

《餐厅服务技能实训》为国家示范性高职院校教学改革成果。教材以酒店餐厅职业活动的工作过程为导向，以岗位分析为依据，以岗位实际工作任务为引领，充分体现岗位能力的培养以及后续发展能力的形成，旨在提高学生餐厅服务技能的同时，培养学生的综合能力，满足学生职业生涯发展的需要。

## <<餐厅服务技能实训>>

### 书籍目录

#### 绪论

#### 学习情境一岗位认知实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：餐厅服务岗位认知

工作任务二：餐厅服务员职业形象塑造

情境模拟

实战演练

#### 学习情境二餐前准备技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：环境与物品的准备

工作任务二：餐桌的布置与整理

情境模拟

实战演练

#### 学习情境三餐前服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：预订服务

工作任务二：接待服务

工作任务三：点菜服务

工作任务四：茶水服务

工作任务五：其他服务

情境模拟

实战演练

#### 学习情境四餐中服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：传菜与上菜服务

工作任务二：酒水服务

工作任务三：席间服务

情境模拟

实战演练

#### 学习情境五餐后服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：结账与收银服务

工作任务二：送客与收尾服务

工作任务三：营业日志的填写

情境模拟

## <<餐厅服务技能实训>>

实战演练

学习情境六餐厅应急技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：常见突发事件的处理

工作任务二：顾客投诉处理

情境模拟

实战演练

附录工作过程知识

一、职业岗位认知

二、职业素质要求

三、中餐知识

四、西餐知识

五、点菜服务

六、应急知识

主要参考文献

<<餐厅服务技能实训>>

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>