

<<新编现代酒店餐饮人员培训与星级服务>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店餐饮人员培训与星级服务标准>>

13位ISBN编号：9787506449168

10位ISBN编号：7506449161

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 主编

页数：240

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>

<<新编现代酒店餐饮人员培训与星级服务>>

内容概要

本书对餐饮人员应该了解和掌握的知识进行了全面详细的介绍,包括服务意识培训,仪容仪表培训,基本礼仪培训,服务技能培训,餐台设计培训,餐具上桌及撤换培训,酒水饮料服务技能培训,宴会服务技能培训,服务中应注意的问题及疑难问题处理,菜单、菜品烹饪与营养知识培训,食品卫生及安全知识培训,卫生清洁及餐具、电器的保养培训,部分省(市、自治区)和民族饮食特点和习惯,部分国家风俗习惯与禁忌等内容。

本书不仅适用于各类酒店新人职人员的培训,也可作为各大专院校进行职业教育培训的读本,还可作为各级旅游学校的基础教材。

书籍目录

第一章 酒店餐饮人员基本知识培训 第一节 餐饮人员服务意识培训 一、酒店服务员的服务意识 二、酒店服务员的服务观念 三、服务员的服务态度 四、服务员的职业道德规范 五、为客人提供心理服务 六、服务员的心理素质要求 七、服务员的语言艺术 第二节 餐饮人员仪容仪表仪态培训 一、酒店服务员的仪表要求 二、酒店服务员个人仪容塑造 三、酒店服务员个人仪容保健 四、酒店服务员的仪态要求 五、酒店服务员的着装要求 第三节 餐饮人员礼仪礼貌培训 一、酒店礼仪礼貌服务的概念 二、酒店礼仪礼貌服务的重要性 三、酒店礼貌服务的要求 四、服务员做好礼仪礼貌服务的要点 五、服务员为宾客服务时应做到“五声” 六、服务员对客人常用的见面礼节 七、服务员迎宾服务礼仪 第二章 餐间星级服务技能培训 第一节 餐间服务技能培训 一、迎宾领位人员服务技能要求 二、中餐服务技能要求 三、西餐服务技能要求 四、团体用餐服务技能要求 五、散餐服务技能要求 六、自助餐服务技能要求 七、备餐服务技能要求 八、客房送餐服务技能要求 九、早餐优质服务技能要求 十、正餐优质服务技能要求 十一、西餐早餐优质服务技能要求 十二、咖啡厅优质服务技能要求 十三、客人在用餐时服务员的工作 十四、零点服务技能要求 十五、零点服务服务员巡台的主要任务 十六、中餐零点餐厅上菜要求 十七、中餐团体包餐的午、晚餐服务程序 十八、西餐零点服务的程序 十九、各吃服务(中餐西吃)的操作方法 二十、中餐宴会上分鱼的方法 第二节 特殊西餐优质服务技能培训 一、法式西餐优质服务技能要求 二、美式西餐优质服务技能要求 三、俄式西餐优质服务技能要求 四、英式西餐优质服务技能要求 第三章 酒水饮料星级服务技能培训 第一节 酒水饮料的基本知识 一、服务员对酒的分辨 二、中国的白酒的分类 三、中国白酒香型的分类及特点 四、中国名酒茅台的特点 五、中国名酒五粮液的特点 六、中国名酒汾酒的特点 七、中国名酒董酒的特点 八、中国名酒西凤酒的特点 九、中国黄酒的分类 第四章 宴会星级服务技能培训 第五章 星级服务中问题的处理 第六章 餐台设计技巧培训 第七章 上桌即撤换培训 第八章 菜单、菜品烹饪与营养知识培训 第九章 食品卫生及安全知识培训 第十章 卫生清洁及餐具、电器保养培训 第十一章 世界各地饮食特点与习惯 第十二章 酒店餐饮服务管理制度、职责与表格附录

章节摘录

第一章 酒店餐饮人员基本知识培训第一节 餐饮人员服务意识培训一、酒店服务员的服务意识服务意识是通过对服务的感觉、认识、思维而形成的。

它是与酒店精神、职业道德、价值观念和文化修养等密切地联系在一起的。

酒店精神、职业道德、价值观念、文化修养等决定着服务意识。

酒店员工有什么样的服务意识，就有什么样的服务。

有好的服务意识，当然提供的就是优质服务；而差的服务意识，当然提供的就是劣质服务。

因此，服务意识关系着服务水准、服务质量。

酒店若要使自己立于常胜之地，就必须加强对服务员的培训，使其树立良好的服务意识。

1. 服务员要树立宾客至上的意识“宾客至上，服务第一”可以说是服务行业的普遍共识。

但这一共识有时却缺乏可操作性。

如何才能使这一意识成为酒店员工共同的可操作的行为准则呢？有的酒店经过专门研讨，最终归结为“竭诚尽力为宾客提供最美好的消费享受”。

这样，就为“宾客至上，服务第一”的行业口号充实了具体运作的标准，既有原则性，又体现了灵活性。

细细分析，可以看出，这种归结是一切服务规范程式所必须遵循的基本原则。

在特定场合，只要符合这一条，就可以变通既定的规范程式，从而显出对人服务的灵活性。

同时，也显示了酒店所提供产品的独一性，即无论酒店的服务有多少项目，服务时间有多长，服务人员变换有多少次，对于客人而言，都是提供一个产品：“最美好的消费享受”。

每个环节、每一时刻若稍出差错，就不可能给客人提供“最美好的消费享受”。

这就要求酒店的每一位员工都必须时刻自觉地切换思考问题的角度，变“我想怎样”为“客人会怎样认为”。

这样每一位到酒店的宾客自其进入酒店员工的视野起就成为酒店员工心目中的“上帝”。

编辑推荐

《新编现代酒店餐饮人员培训与星级服务标准》：酒店餐饮人员基本知识培训、餐间星级服务技能培训、酒水饮料星级服务技能培训、宴会星级服务技能培训、星级服务中问题的处理、餐台设计技巧培训、上桌即撤换培训、菜单、菜品烹饪与营养知识培训、食品卫生及安全知识培训、卫生清洁及餐具、电器保养培训、世界各地饮食特点与习惯、酒店餐饮服务管理制度、职责与表格。

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>