

<<餐饮服务技能>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务技能>>

13位ISBN编号：9787561542170

10位ISBN编号：7561542178

出版时间：2012-6

出版时间：厦门大学出版社

作者：郑燕萍

页数：186

字数：300000

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>>

### 内容概要

《餐饮服务技能(高职高专旅游大类十二五规划教材)》编著者郑燕萍。

《餐饮服务技能》实训教材的编写力求体现职业教学改革的精神，以餐饮消费客人为中心，不仅要求学生掌握餐饮行业的相关专业基础知识，更强调熟练掌握餐饮专业服务技能，以培养能胜任餐饮服务与基层管理的专业技能性人才为根本出发点。

在教学过程中，引导学生以客人为中心，以餐饮服务流程为主线，结合中、高级餐厅服务员技能考核要求，采用实训情景模块教学方式，从餐饮服务工作的实际需要出发，设计了七个实训情境模块，共28个工作任务，每个工作任务由任务布置、知识准备、实操训练及任务小结四个部分组成，突出了餐饮服务人员的综合素质与技能的培养，体现了较强的实用性和可操作性。

内容编写时，我们借鉴了很多国内外饭店业、餐饮业界成功的经验和众多专家、前辈的研究成果，并结合了十多年来的教学和实践经验，编写了这本教材，以满足高职旅游饭店专业教学或相关企业培训的需要。

## <<餐饮服务技能>>

### 书籍目录

#### 实训情境一 认识餐厅

任务1 认识餐厅类型及特点

#### 实训情境二 岗前培训

任务1 仪容、仪表、仪态

任务2 微笑、使用恰当的手势及礼貌用语

任务3 服务意识

任务4 安全的工作方法

拓展训练

#### 实训情境三 电话订餐

任务1 电话订餐

拓展训练

#### 实训情境四 餐前准备

任务1 班前会

任务2 托盘端托服务

任务3 餐巾折花

任务4 铺台布服务

任务5 中餐摆台

任务6 西餐摆台

任务7 餐厅主题餐台设计

任务8 餐前检查

拓展训练

#### 实训情境五 开餐服务

任务1 候位服务

任务2 迎宾、引领服务及座位安排

拓展训练

#### 实训情境六 就餐服务

任务1 点菜和点酒水服务

任务2 斟酒服务

任务3 上菜服务

任务4 分菜服务

任务5 茶水咖啡服务

任务6 撤换餐用具

任务7 巡视服务

任务8 特殊情况处理

拓展训练

#### 实训情境七 餐后服务

任务1 结账与收银服务

任务2 送客与收尾服务

任务3 投诉处理

任务4 管理日志的填写

#### 附录一 国家职业技能标准：餐厅服务员(2009年修订)

#### 附录二 GB/T 4308—2010 旅游饭店星级的划分与评定饭店运营质量评价表(餐饮部分)

#### 参考文

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>