

<<中餐服务员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<中餐服务员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115182852

10位ISBN编号：711518285X

出版时间：2008-7

出版时间：人民邮电

作者：腾宝红 编

页数：145

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>

<<中餐服务员岗位作业手册>>

内容概要

本书从中餐服务员岗位工作实际出发，系统介绍了中餐服务员的岗位职责、中餐服务作业程序和具体作业内容及中餐服务过程中常用英语等内容，并提供了可以参照的操作标准及工作规范。

本书主要适用于酒店、餐厅的作业人员或欲从事此类工作的人员及酒店旅游培训机构的人员。

<<中餐服务员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 中餐服务员岗位要求 1-1 中餐服务员素质要求 一、职业道德 二、基本素质 三、专业素质 1-2 中餐服务员岗位职责 一、中餐领班岗位职责 二、中餐服务员岗位职责 三、中餐迎宾员岗位职责 四、中餐传菜员岗位职责 1-3 中餐服务员作业内容 一、服务前的准备工作 二、餐饮过程中的服务工作 三、餐饮服务结束后的清理工作 四、检查、清洗、擦亮服务用具 1-4 中餐服务员日常礼仪 一、仪容 二、着装 三、仪态第2部分 中餐服务作业 2-1 预订受理作业 一、电话预订 二、当面预订 2-2 做好餐前准备工作 一、着装上岗 二、参加班前会 三、打扫卫生 四、准备用品 2-3 摆台作业 一、摆台的要求 二、摆台前的准备 三、零点摆台 四、宴会摆台 2-4 餐巾折花作业 一、餐巾花选择和应用 二、餐巾折花 2-5 迎宾领位服务 一、迎客 二、带位要领 三、根据客人人数选用适宜餐桌 2-6 问位开茶服务 一、与领位员交接 二、开茶 三、铺餐巾和除筷套 四、上餐前小菜 2-7 为客人点菜服务 一、准备点菜单 二、呈递菜单 三、推荐介绍酒店特色菜 四、接受点菜 五、填写菜单 六、复述菜单 七、分送点菜单 2-8 上菜服务 一、上菜的位置 二、上菜的顺序 三、上菜应注意事项 四、中餐菜肴摆放要求 2-9 端托服务 一、托盘操作方式 二、端盘的操作要领 三、端托的操作程序 2-10 斟酒服务 一、示范 二、冰镇 三、溜杯 四、温烫 五、开瓶 六、滗酒 七、斟酒 2-11 分菜服务 一、分菜前的准备工作 二、分菜用具的使用与分类顺序 三、分菜的方式 2-12 餐中服务 一、更换烟灰缸 二、更换骨碟 三、斟茶 四、整理台面 五、上小毛巾 六、二次推销 七、解决疑难问题 八、餐中服务应注意事项 2-13 餐具撤换服务 一、撤换餐具时机 二、撤换基本要求 三、撤换应注意事项 2-14 结账服务 一、结账作业程序 二、结账服务技巧 2-15 翻桌作业 一、收拾桌面 二、清理地面 三、清理台面 四、重新摆桌 2-16 零点服务 一、欢迎客人 二、派小毛巾问茶 三、斟茶、上芥酱, 斟酱油, 收毛巾 四、接受点菜 五、上酒水 六、上菜服务 七、席间服务 八、介绍水果、甜品 九、加位服务 十、结账收款 2-17 早餐、夜茶服务 一、餐前准备 二、迎客、开位、问茶 三、就餐服务 四、结账服务 五、送客、清理台面 2-18 团队用餐服务 一、餐前准备 二、迎候客人 三、斟茶 四、上菜 五、席间服务 六、送客 2-19 自助餐服务 一、欢迎客人 二、铺餐巾、撤筷套 三、上茶 四、巡台 五、结账收款第3部分 附录 附录1 餐饮服务国家职业标准 附录2 中餐服务常用英语参考文献

<<中餐服务员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 中餐服务员岗位要求 1-1 中餐服务员素质要求 酒店员工的良好素质对提高酒店服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力,具有十分重要的作用。

通过本节的学习,读者可了解中餐服务员所必需的素质和要求。

现代酒店的中餐服务员应符合现代酒店餐饮服务业的特点和要求,这些要求包括身体素质、职业道德、心理要求、仪表要求、专业素质、专业技能。

只有达到这些要求,才有可能进一步成为优秀的中餐服务员。

一、职业道德 为了更好地提供优质的服务,每一个餐厅服务员都必须遵守一定的职业道德规范。

以下就是餐厅服务员职业道德规范的主要内容。

(一)热情友好,客人至上 “热情友好,客人至上”是餐厅职业道德中最基本和最具特色的一项道德规范,是餐厅真诚欢迎客人的直接表现,是餐厅服务员敬业、乐业精神的具体体现。

(二)真诚公道,信誉第一 “真诚公道,信誉第一”是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则。

(三)文明礼貌,优质服务 “文明礼貌,优质服务”是餐饮业一项极其重要的道德规范和业务要求,也是餐厅服务员职业道德一个最显著的特点。

(四)团结协作,顾全大局 “团结协作,顾全大局”是餐厅经营管理成功的重要保证,是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的一项行为准则。

(五)遵纪守法,廉洁奉公 “遵纪守法,廉洁奉公”是餐厅服务员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则,既是行政和法律的要求,又是道德规范的要求。

(六)钻研业务,提高技能 这一条是各行各业共同的业务要求和道德规范,也是餐厅服务员职业道德不可缺少的基本规范之一,是餐厅服务员搞好本职工作的关键。

(七)平等待客,一视同仁 每一位餐厅服务员都应自觉地尊重客人,主动热情地去满足客人的合理要求,把令人满意的服务提供给每一位客人;在提供服务时,要摒弃“看人下菜碟”的恶劣习气,绝对禁止以貌取人和以职取人。

<<中餐服务员岗位作业手册>>

编辑推荐

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？

在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。

《中餐服务员岗位作业手册》是其中的《中餐服务员岗位作业手册》，系统介绍了中餐服务员的岗位职责、中餐服务作业程序和具体作业内容及中餐服务过程中常用英语等内容，并提供了可以参照的操作标准及工作规范。

职业素质训练，让酒店服务更加专业；作业流程细化，让酒店服务更加高效；专用英语汇编，让酒店服务更加丰富。

丛书特色： 模块化编写，让培训课程计划安排更加灵活；职业素质要求和作业流程细节相结合，同时提升服务人员的专业水平和做事效率；丰富的案例和要点提示，让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围： 酒店餐厅对其基层服务人员进行的内部培训；服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册；各相关岗位职业测评考试的参考书。

配套增值： 各岗位职业英语汇编，为读者适应新时代背景下的酒店服务要求，提供了有效的工具。

<<中餐服务员岗位作业手册>>

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>