

<<餐厅服务基本技能>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务基本技能>>

13位ISBN编号：9787504576873

10位ISBN编号：7504576875

出版时间：2009-7

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：苏士瑗

页数：132

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>

<<餐厅服务基本技能>>

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。

职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业(工种)。

在组织编写教材的过程中，以相应职业(工种)的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：短。

教材适合15~30天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。

教材厚度薄，字数一般在10万字左右。

教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。

内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。

教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。

欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

<<餐厅服务基本技能>>

内容概要

本书以餐厅服务的基本知识开篇，系统介绍了托盘服务、餐巾折叠、摆台、酒水服务、上菜、分菜和撤换菜品及餐用具等基本技能，在此基础上，对中餐零点、中餐宴会、自助餐、西式早餐、西式正餐、西餐扒房等的接待服务流程进行了梳理，分析技能要点，归纳服务细节。

本书在编写过程中吸取了《餐厅服务基本技能》第一版教材突出技能操作的优点，在此基础上，从当前服务市场的实际需要出发，针对职业技能短期培训学员的特点，进一步强化了技能的实用性。运用通俗易懂的语言、有针对性的知识介绍和重在实用的操作提示，使学员对各技能点一目了然，易学乐学。

本书由杨德才、李纯、李秀玲、张焕玲编写，苏士瑗主编，沈群主审。

<<餐厅服务基本技能>>

书籍目录

第一单元 餐厅服务认知 模块一 认识餐厅服务 模块二 餐厅的组织结构和岗位职责 模块三 餐厅服务员的职业素质
第二单元 餐厅服务员基本技能 模块一 托盘服务 模块二 餐巾折叠 模块三 摆台 模块四 酒水服务 模块五 上菜服务 模块六 分菜服务 模块七 撤换菜品及餐用具
第三单元 接待服务 模块一 中餐零点接待服务 模块二 中餐宴会接待服务 模块三 自助餐接待服务 模块四 西式早餐接待服务 模块五 西式正餐接待服务 模块六 西餐扒房接待服务
参考文献

<<餐厅服务基本技能>>

章节摘录

插图：模块三餐厅服务员的职业素质一、服务理念在餐饮服务中，餐厅服务员应树立现代餐饮服务理念，这包括：宾客至上的餐饮服务意识、以宾客餐饮需求为导向的服务价值观和升华餐饮服务技术与艺术性的统一性。

1.宾客至上的餐饮服务意识餐饮服务意识是指餐厅服务员对餐饮服务接待工作的职责、义务、规范、标准、要求的认知，餐厅服务员应时刻保持“宾客在我心中”，的真诚感。

餐饮服务意识要求餐厅服务员做到：在宾客接待服务全过程中，主动、热情、耐心、周到，礼貌地按规范、按标准提供服务。

主动服务：主动当好参谋；主动服务，遵守程序；主动满足宾客用餐的特殊需求。

热情服务：生人熟人一样热情，本地人外地人一样热情内宾外宾一样热情，消费高低一样热情。

耐心服务：解答问题要耐心，化解矛盾要耐心，对待客人要耐心。

周到服务：服务用语周到，就餐服务周到，超常服务周到；礼貌服务：礼貌迎宾，礼貌接待，礼貌送客。

宾客到餐厅用餐，最大的愿望是能够得到餐厅的尊敬，为此，餐厅服务员要时刻把宾客的利益摆在首位。

以紊隋服务、高超技能、快捷效率、丰富知识和文明举止，处处表达和体现对宾客的尊敬，不断提高宾客满意度。

衡量餐厅服务质量的一个重要指标是宾客的满意度。

宾客到餐厅消费的不仅是菜品、面点和酒水，更重要的是希望感受到轻松的氛围、惬意的回忆、体贴和照顾。

体现宾客至上、服务第一的服务意识，要落实在服务接待的全过程中，最大限度地满足宾客的需求，提高宾客满意度，维护企业利益，提高企业竞争力。

2.以宾客餐饮需求为导向的服务价值观在餐厅服务接待中，不同的宾客到餐厅用餐的需求不同。

这要求餐厅服务员从心理学的角度出发，具备敏锐的观察力，学会观察宾客需求，研究宾客用餐心理。

餐厅服务员应从宾客需求出发，根据其不同需求提供有针对性、个性化的服务。

宾客的餐饮需求就是餐厅服务工作的全部内容，就是餐饮服务价值的具体体现。

要站在宾客的角度去考虑他们的内心需求；要急宾客之所急，想宾客之所想，做宾客之所需。

宾客需求，来自餐厅服务员的细心体察，对于宾客所需，餐厅服务员要善于观察，做到凡是看到、听到、想到的；只要是宾客餐饮需求的，一经发现，即刻解决。

特别是宾客已经提出的餐饮需求，要竭力给予满足。

餐厅服务员在用餐服务全过程中，要实现服务价值最大化。

而餐饮服务的价值，更集中体现在为宾客服务的价值中，以实现宾客餐饮享受的最大化，努力满足宾客享受型的需求。

<<餐厅服务基本技能>>

编辑推荐

《餐厅服务基本技能(第2版)》：人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐，人力资源和社会保障部教材办公室评审通过，适合于职业技能短期培训使用推荐使用对象：农村进城务工人员，就业与再就业人员，在职人员

<<餐厅服务基本技能>>

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>