

<<餐厅服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504585356

10位ISBN编号：7504585351

出版时间：2010-9

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：122

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>

<<餐厅服务员（中级）>>

前言

本书是向农民群众宣传农村和农民工社会保障方面知识的系列图书之一。

本书主要围绕“新型农村合作医疗的基础知识”“组织管理与监督”“资金筹集与管理”“费用补偿与支付”“医疗服务的利用”五大问题展开讨论。

本书以国家政策法规为立足点，选取部分有代表性省市的具体实施方案，以参合农民患病就医过程中所涉及和关注的问题为线索，最大限度地满足参合农民对新型农村合作医疗政策法规知识的需求。

新型农村合作医疗政策在不断完善之中，有些政策可能只针对某一时期，请读者在引用时加以注意，并以最新政策为准。

本书所列举的案例来自于网络和其他媒体的报道。

在此，特向提供资料的单位及所引用资料的原作者表示感谢。

《新型农村合作医疗政策问答》一书由中南财经政法大学公共管理学院赵曼、顾永红编著并修改定稿。

其中，万红涛参与编写第三部分“新型农村合作医疗服务利用”。

中南财经政法大学博士研究生帅起先、赵蔚蔚、马明，硕士研究生何晓奕、杜娟、张乃仁、刘莉等协助主编做了许多编纂方面的重要工作。

<<餐厅服务员（中级）>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·餐厅服务员》(2009年修订)要求编写，是中级餐厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了中级餐厅服务员应掌握的技能要求和相关知识，涉及摆台、餐巾折花、礼仪接待、出品介绍、分菜服务、酒水服务、结账收银、餐酒具保洁等内容。

<<餐厅服务员（中级）>>

书籍目录

第1章 餐前准备 第1节 摆台 学习单元1 西餐便餐摆台 学习单元2 中餐宴会摆台 第2节 餐巾折花 学习单元1 折叠25朵餐巾花 学习单元2 餐巾花摆放 思考题 第2章 接待服务 第1节 礼仪接待 第2节 出品介绍 思考题 第3章 餐间服务 第1节 分菜服务 学习单元1 西餐上菜和分菜服务 学习单元2 中餐分菜服务 第2节 酒水服务 第3节 餐具撤换与调整 思考题 第4章 餐后服务 第1节 结账收银 学习单元1 现金结账 学习单元2 信用卡结账 学习单元3 支票结账 第2节 餐具、酒具保洁 学习单元1 清洁餐具、酒具 学习单元2 餐具和酒具消毒 思考题

<<餐厅服务员（中级）>>

章节摘录

插图：绝不能因为宾客即将离去而放松，要有优质服务的整体性和一贯性。

结账中的每一项微小失误，都可能使以往服务中的成绩丧失殆尽。

有些服务员认为，结账只不过是简单地收钱、找钱，不影响服务的整体性。

这种不正确的认识往往会造成服务程序的中断，引起宾客的不满。

实际上，结账的过程并不简单，它包括客人的心理变化以及各项技术因素和客观因素对结账的影响，结账中出现的种种问题，仍需要服务员灵活处理为宾客继续服务。

服务整体性和一贯性的意识，仍是结账服务规范化的出发点。

2.结账服务的技术性随着人们物质生活的日益提高，对餐饮服务的要求也越来越高，要求餐饮服务不断提高水平，结账服务也不例外。

服务员在结账过程中，要了解财务知识、货币知识、客人心理，记住客人所消费的产品和价格，具有相当的语言能力和灵活处理问题的技巧。

在结账中，如果出现收假钞、算错账、不懂外语而无法结账和不能处理结账中的问题等现象，服务质量就无法保证，宾客的满意度便会下降，饭店餐饮的客源和效益就会受影响。

因此，服务员在熟悉和掌握结账程序的基础上，还应不断地完善和提高自身的计算能力、金融知识、心理分辨能力、记忆能力、外语能力和处理问题的综合能力，不断提高自己的文化素质与修养。

<<餐厅服务员（中级）>>

编辑推荐

《餐厅服务员(中级)(第2版)》用于国家职业技能鉴定人力资源和社会保障部职业能力建设司组织评审认定

<<餐厅服务员（中级）>>

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>