

<<餐饮服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理>>

13位ISBN编号：9787566306036

10位ISBN编号：7566306030

出版时间：2013-1

出版时间：桂佳、吴升旻 对外经济贸易大学出版社 (2013-01出版)

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>

<<餐饮服务与管理>>

内容概要

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:餐饮服务与管理》以酒店管理实践中餐饮部的经营活动和工作过程为主线设计学习内容,包括树立职业意识、训练餐饮服务技能、模拟餐饮服务程序、提升餐饮服务能力、培养餐饮管理能力和培养餐饮创新能力六个模块、二十六个项目,涵盖了现代餐饮业的所有业务流程。

全书每个项目任务里都设计了任务介绍、任务分析、任务实施、知识链接、实训任务等内容,使《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:餐饮服务与管理》具有较强的可操作性,将理论学习和技能培养融为一体。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:餐饮服务与管理》既可作为高等职业院校旅游、酒店管理专业的教学用书,也可以作为酒店行业人员培训和工作的参考用书。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

模块一树立职业意识 项目一认识餐饮业 项目二培养职业素养 模块二训练餐饮服务技能 项目一托盘 项目二餐巾折花 项目三摆台 项目四斟酒 项目五点菜、上菜和分菜 项目六撤换餐具 项目七结账 模块三模拟餐饮服务程序 项目一中餐零点餐服务 项目二中餐宴会服务 项目三西餐零点餐服务 项目四西餐宴会服务 项目五其他服务 模块四提升餐饮服务能力 项目一餐饮推销技巧 项目二餐饮个性化服务 项目三餐饮服务常见问题及处 项目四餐饮服务常用英语 模块五培养餐饮管理能力 项目一餐饮管理岗位职能 项目二餐厅设备维护 项目三餐饮服务质量管 项目四餐饮卫生与安全管理 模块六培养餐饮创新能力 项目一规划餐厅布局 项目二菜单设计 项目三主题宴会设计 项目四美食节策划 参考文献

<<餐饮服务与管理>>

章节摘录

版权页：插图：第五项训练合作力方法：两队服务员在队长带领下进行指定健美操练习，全队互帮互学，共同进步，杜绝掉队现象。

能够熟练做完全操为合格。

先达到目标为优胜者，后达到目标为失败者。

奖惩办法与第4项训练方法相同。

注意事项：合作力训练易懂难精，且容易产生互相指责的状况，指导教师要密切注意后进学员的思想情绪，不可操之过急，避免破罐子破摔以至离队的现象发生。

第六项训练克制力方法：参训人员围站成一圈，每人分别独自进入圈内，以服务员或服务经理身份为顾客解答疑问，其他人以顾客身份刁难发问，态度凶悍，蛮不讲理。

这项训练无须明确胜负，扮演服务员一方只要做到仔细倾听、亲切微笑、耐心解答、适时赞美即为合格，并不得争辩。

注意事项：重点讲解应对客人的技巧和方法，调整心态，反复练习。

第七项训练洞察力方法：将参训人员带到大型商场内，自由组合，让他们从顾客衣着、服饰、语言、行为、同伴等细节判断顾客的身份、价值取向和消费特点，提升参训人员的洞察力。

注意事项：反复练习分类归纳是提升洞察力的好方法。

第八项训练表现力方法：让参训人员每人背诵三段幽默短信、三首抒情诗歌，轮流在全体参训人员参与的晚会上朗诵，声情并茂，感染力强。

注意事项：在表演中，幽默短信的“闹”和抒情诗歌的“情”要真实可信，情真意切。

第九项训练记忆力方法：为每一个参训人员起一个名字，在训练课堂上公布后，要求参训人员记忆其他人的名字，默写在纸上，按记忆多的为胜利者。

可逐步添加每人的背景材料，如身份、口味、消费特点、同伴等资料。

注意事项：记住别人的名字有两个技巧：第一是重视；第二是心口齐动，反复诵记。

第十项训练责任心方法：每位参训人员通过自己的观察，找出同事需要解决的10件事，不需告知，悄悄地为同事提供帮助。

结束后写出训练笔记，逐项记录事情的原委、动机、过程及结果。

注意事项：责任心的训练重点在于参训人员注意力的转变，从以往的爱怜自己上升到专业层面的关注他人。

指导教师要现场为大家示范寻找他人需求的方法。

（资料来源：<http://china.toocle.com> 2010年2月23日，创业研究中心）

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:餐饮服务与管理》在编写过程中参考了相关教材,由于书中引用的资料来源较多而没能在书中一一注明出处,对此我们对原作者表示歉意,并致以衷心的感谢。同时,也对编写过程中给予支持和帮助的人士深表感谢。由于水平所限,且时间仓促,《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:餐饮服务与管理》难免存有谬误与不妥之处,恳请读者提出宝贵意见,以便修改完善。

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>