第一图书网, tushu007.com

<<酒吧服务技能与实训>>

图书基本信息

书名：<<酒吧服务技能与实训>>

13位ISBN编号：9787302276951

10位ISBN编号：7302276951

出版时间：2012-4

出版时间：清华大学出版社

作者：蔡洪胜 编

页数：231

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书为配合国家就业工程、加强职业教育实践教学而编写，注重全面介绍酒吧、酒水等基础知识，注重按照服务操作、应用技能、实战能力等职业岗位的要求进行系统化培训。
全书采取规范、新颖、统一的格式化版式设计，包括学习目标、技能要求、实训项目、小贴士、本章小结、复习思考题和实践课堂等，并通过实训强化应用技能的培养。

本书既可以作为职业院校旅游管理、旅游酒店管理、餐饮酒吧等专业各学历层次教学的首选教材，也可以作为旅游饭店、旅游酒店、旅游餐饮及酒吧从业人员的岗前培训教材，还可以作为餐饮酒吧等从业者参加专业资格取证考试的参考和辅导用书。

第一图书网, tushu007.com

<<酒吧服务技能与实训>>

书籍目录

《酒吧服务技能与实训》
第一章　酒吧概述
　第一节　酒吧酒水文化与酒吧服务学习任务
　　一、酒吧酒水文化
　　二、酒吧服务学习任务
　第二节　酒吧发展、组织及经营特点
　　一、酒吧发展概况
　　二、酒吧的组织结构
　　三、酒吧种类
　　四、酒吧的经营目的
　　五、酒吧的经营特点
　第三节　酒吧工作与调酒师等级标准
　　一、酒吧主要岗位工作任务
　　二、酒吧工作人员要求
　　三、调酒师从业要求
　　四、调酒师职业标准
　本章小结
　复习思考题
　实践课堂
　实训项目一酒吧服务接待员服务礼仪
第二章　酒吧经营与服务
　第一节　酒吧酒单筹划与设计
　　一、酒单设计的原则
　　二、酒单筹划步骤
　　三、酒单筹划的内容
　　四、酒单种类
　第二节　酒吧经营计划的特点和内容
　　一、酒吧经营计划的特点
　　二、酒吧经营计划的内容
　　三、酒吧经营计划的任务
　第三节　酒吧服务
　　一、酒吧的人员配备与服务工作安排
　　二、酒吧服务准备
　　三、酒吧服务规程
　　四、营业结束工作
　　五、酒吧服务注意事项
　第四节　酒吧服务员应具备的服务技能
　　一、托盘
　　二、斟酒
　本章小结
　复习思考题
　实践课堂下雨后的事件服务
　实训项目二啤酒、饮料服务礼仪
第三章　酒吧常用中国酒水知识与服务操作
　第一节　常用中国烈酒酒水知识与服务实训

一、中国白酒酒水知识与服务操作
二、中国黄酒酒水知识与服务操作
三、中国啤酒酒水知识与服务操作
第二节　常用中国非酒精饮料知识与服务操作
一、茶饮料知识与服务操作
二、其他饮料基本知识与服务操作
本章小结
复习思考题
实践课堂醉酒宾客的突发事件的处理方法
实训项目三茶饮料服务礼仪
第四章　酒吧常用外国酒水知识与服务操作
第一节　常用葡萄酒酒水知识与服务操作
一、葡萄酒酒水知识与服务操作
二、香槟酒酒水知识与服务操作
第二节　常用白兰地酒水知识与服务操作
一、白兰地酒水知识
二、白兰地服务操作
第三节　其他酒水饮料知识与服务操作
一、威士忌酒水知识与服务操作
二、金酒酒水知识与服务操作
三、特基拉酒酒水知识与服务操作
四、伏特加酒酒水知识与服务操作
五、朗姆酒酒水知识与服务操作
六、配制酒
七、咖啡知识与服务操作
本章小结
复习思考题
实践课堂酒吧服务中特殊事件的处理
实训项目四餐酒、烈性酒类服务礼仪
第五章　鸡尾酒调酒用具与制服务技能
第一节　鸡尾酒基础知识
一、鸡尾酒酒水知识
二、调酒用具器皿介绍
第二节　鸡尾酒调制知识
一、鸡尾酒的特点
二、调制鸡尾酒的基本材料
三、调制鸡尾酒的基本原则
第三节　鸡尾酒的调制服务程序与标准
一、鸡尾酒的基本调制程序
二、鸡尾酒服务标准
三、鸡尾酒服务要点及注意事项
第四节　鸡尾酒操作技能
一、搅和法鸡尾酒的调制
二、摇和法鸡尾酒的调制
三、调和法鸡尾酒的调制
四、兑和法鸡尾酒的调制
本章小结

复习思考题
实践课堂酒吧服务员礼仪服务
实训项目五鸡尾酒服务礼仪
第六章　宴会酒吧经营氛围的营造与服务设计
第一节　酒吧经营氛围的营造
一、酒吧整体设计
二、吧台设置
三、酒吧装饰与陈设
第二节　宴会酒吧的设计
一、宴会酒水的设计
二、酒会的筹划与设计
三、宴会中的酒水服务要求
四、宴会酒水服务程序与标准
五、酒会的成本核算
本章小结
复习思考题
实践课堂顾客纠纷与突发事件处理
实训项目六酒吧酒水盘存控制
第七章　酒吧设备用品的配置与销售管理
第一节　酒吧吧台的设备与配置
一、生产与服务设备
二、酒吧常用器具的配置与管理
三、酒吧设备
第二节　酒吧经营与销售管理
一、酒吧的经营特点
二、酒吧的营销原则
三、酒吧的营销策略
本章小结
复习思考题
实践课堂虹吸式咖啡冲泡法
实训项目七酒吧销售服务
第八章　酒吧员工的培训考核与服务质量管理
第一节　酒吧员工的培训
一、培训的意义
二、培训的原则
三、培训的类型及方法
四、培训人员的素质
五、培训实施的步骤
第二节　酒吧员工培训评估
一、培训评估的原则
二、培训评估的阶段
三、培训评估的方法
第三节　酒吧服务质量控制
一、酒吧的质量管理
二、酒吧服务质量控制的内容
三、酒吧服务质量控制的方法
本章小结

第一图书网, tushu007.com

复习思考题
实践课堂酒吧常见疑难问题的处理能力训练
实训项目八酒水生产控制
附录1《旅游投诉处理办法》
附录2调酒师国家职业标准
附录3常册鸡尾酒配方
附录4关于印发《餐饮服务食品安全操作规范》的通知
参考文献

第一图书网, tushu007.com

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