

<<餐厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员>>

13位ISBN编号：9787535240477

10位ISBN编号：753524047X

出版时间：2009-8

出版时间：湖北科学技术出版社

作者：杜艳华 主编

页数：166

字数：130000

译者：湖北省人力资源和社会保障厅湖北省劳动就业管理局

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>>

前言

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。

我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。

但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。

专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。

一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。

<<餐厅服务员>>

内容概要

这套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》，涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位，对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求，积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性，大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

本书是其中的分册《餐厅服务员》。

<<餐厅服务员>>

书籍目录

第一章 餐厅服务员的基本素质 一、职业道德与岗位职责 二、礼节礼貌基础知识 三、仪表、仪容、仪态 四、服务中的基本要求 五、心理素质 六、法律法规与规章制度第二章 餐厅服务基本技能 一、托盘 二、餐巾折花 三、摆台 四、酒水服务 五、菜肴服务 六、其他服务技能 七、推销技巧第三章 中餐服务程序及方法 一、零点餐厅服务 二、团体餐服务 三、中餐宴会服务 四、针对性服务及常见失误的处理第四章 酒水知识 一、饮料的分类 二、葡萄酒 三、啤酒 四、中国黄酒 五、蒸馏酒 六、配制酒 七、茶第五章 餐厅用具的清洁与保养 一、木器家具类 二、银器餐具类 三、瓷器餐具类 四、玻璃器皿类 五、餐厅布件类 六、餐具的消毒方法第六章 营养与卫生基础知识 一、人体需要的营养素 二、几种人群的膳食特点 三、食品污染与预防 四、食物中毒与预防第七章 妥善处理服务工作中的矛盾 一、了解抱怨客人的心理 二、处理客人抱怨的原则 三、处理客人抱怨的程序 四、几种常见抱怨的处理要领第八章 服务卫生安全知识 一、餐厅服务员与餐厅环境卫生要求 二、饮食卫生五四制的基本内容 三、人身安全第九章 餐饮专业英语 一、西餐服务常用单词 二、餐厅常用服务英语第十章 餐饮服务知识问答培训机构名称、地址

<<餐厅服务员>>

章节摘录

插图：第一章 餐厅服务员的基本素质一、职业道德与岗位职责（一）餐厅服务人员的职业道德、基本内容及其培养1. 餐厅服务人员的职业道德当今世界，人才资源已成为最重要的战略资源，人才已成为各企业关注的焦点，拥有人才数量的多少已成为核心竞争力的主要指标。

而对人才的基本要求是必须德才兼备。

因此，加强员工的职业道德教育是十分必要的。

具体到餐饮服务行业，要求服务人员在加强自身服务素质和服务技能提高的同时，必须学会遵守相应的行为规范和行为准则，而这种行为规范和行为准则就是服务员的职业道德。

服务人员职业道德教育的主要目的是培养服务从业人员正确的从业观念，全心全意为顾客服务的意识和团结协作的精神，严格的组织纪律观念和集体主义精神，不断提高对客服务质量。

（1）培养正确的从业观念。

热爱本职工作是一切职业道德中最基本的道德守则，它要求员工爱业敬业，乐业精业，忠实地履行自己的职业职责，以积极的态度对待自己的职业活动。

不断开拓进取，充分发挥自己的聪明才智，在平凡的服务岗位上创造出不平凡的业绩。

（2）培养良好的团队意识。

现代经营，必须依靠团队的完美合作才能取得成功，“没有完美的个人，只有完美的团队”已成为行业共识。

只有把自己的职业行为完全溶入整个团队的行为中，我们才能取得成功。

因此，同事之间、岗位之间、上下级之间，只有相互理解，相互支持，及时沟通，才能出色地完成自己的任务。

<<餐厅服务员>>

编辑推荐

《餐厅服务员(服务类)》：农村劳动力转移就业职业培训教材。

<<餐厅服务员>>

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>