

<<餐饮服务技能>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务技能>>

13位ISBN编号：9787561542170

10位ISBN编号：7561542178

出版时间：2012-6

出版时间：厦门大学出版社

作者：郑燕萍

页数：186

字数：300000

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>

<<餐饮服务技能>>

内容概要

《餐饮服务技能(高职高专旅游大类十二五规划教材)》编著者郑燕萍。

《餐饮服务技能》实训教材的编写力求体现职业教学改革的精神,以餐饮消费客人为中心,不仅要求学生掌握餐饮行业的相关专业基础知识,更强调熟练掌握餐饮专业服务技能,以培养能胜任餐饮服务与基层管理的专业技能性人才为根本出发点。

在教学过程中,引导学生以客人为中心,以餐饮服务流程为主线,结合中、高级餐厅服务员技能考核要求,采用实训情景模块教学方式,从餐饮服务工作的实际需要出发,设计了七个实训情境模块,共28个工作任务,每个工作任务由任务布置、知识准备、实操训练及任务小结四个部分组成,突出了餐饮服务人员的综合素质与技能的培养,体现了较强的实用性和可操作性。

内容编写时,我们借鉴了很多国内外饭店业、餐饮业界成功的经验和众多专家、前辈的研究成果,并结合了十多年来的教学 and 实践经验,编写了这本教材,以满足高职旅游饭店专业教学或相关企业培训的需要。

<<餐饮服务技能>>

书籍目录

实训情境一 认识餐厅

任务1 认识餐厅类型及特点

实训情境二 岗前培训

任务1 仪容、仪表、仪态

任务2 微笑、使用恰当的手势及礼貌用语

任务3 服务意识

任务4 安全的工作方法

拓展训练

实训情境三 电话订餐

任务1 电话订餐

拓展训练

实训情境四 餐前准备

任务1 班前会

任务2 托盘端托服务

任务3 餐巾折花

任务4 铺台布服务

任务5 中餐摆台

任务6 西餐摆台

任务7 餐厅主题餐台设计

任务8 餐前检查

拓展训练

实训情境五 开餐服务

任务1 候位服务

任务2 迎宾、引领服务及座位安排

拓展训练

实训情境六 就餐服务

任务1 点菜和点酒水服务

任务2 斟酒服务

任务3 上菜服务

任务4 分菜服务

任务5 茶水咖啡服务

任务6 撤换餐用具

任务7 巡视服务

任务8 特殊情况处理

拓展训练

实训情境七 餐后服务

任务1 结账与收银服务

任务2 送客与收尾服务

任务3 投诉处理

任务4 管理日志的填写

附录一 国家职业技能标准：餐厅服务员(2009年修订)

附录二 GB/T 4308—2010 旅游饭店星级的划分与评定 饭店运营质量评价表(餐饮部分)

参考文献

<<餐饮服务技能>>

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>