

<<餐饮服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787030196446

10位ISBN编号：7030196449

出版时间：2007-8

出版时间：科学

作者：吴吟颖

页数：199

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>

## <<餐饮服务实训教程>>

### 前言

本书是饭店服务与管理的实训教材，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节，在每一单元开始就提出学习目标，然后用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题，又在模块中设计了单项技能训练项目。

在编写过程中，作者从饭店服务与管理专业的教学出发，紧密结合饭店工作实际，结合了饭店服务与管理的新理念、新思想，顺应了职业教育的新方向、新课改的要求，坚持实用的原则，力争做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务。

同时，本书的编写在保证专业知识的完整性和连贯性的基础上，还十分注重能力的培养和提高，还穿插了许多对应的案例，以便在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中各类常见问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养和提高。

第一、第五单元由无锡旅游商贸职业学校的吴吟颖编写，第三单元由无锡旅游商贸职业学校的应珊红编写，第二、第四单元由湖北旅游学校的邓玉梅编写，第六单元由无锡旅游商贸职业学校的胡蔚丽编写，第七单元由无锡旅游商贸职业学校的钱菁编写，第八单元由无锡旅游商贸职业学校的陆建华编写，第九单元由武汉交通学校的张霞编写。

吴吟颖对全书进行了统稿。

在编写过程中，本书得到无锡旅游商贸职业学校领导及有关同志的大力支持和热情帮助。

在编写时参阅了大量的有关资料，这些资料给了作者极大的启发与帮助，在此一并向相关作者表示衷心的感谢。

当然，由于时间仓促，再加上经验不足、业务水平还有待进一步提高，所以对于书中的错漏或有待斟酌的部分，还望广大读者批评指正。

## <<餐饮服务实训教程>>

### 内容概要

《餐饮服务实训教程》是饭店服务与管理的实训教材，内容包括餐馆概述、餐饮服务人员的素质要求、餐饮服务的基本技能、中餐服务、西餐服务、酒吧服务、茶艺服务、咖啡服务、餐饮服务技巧等。

《餐饮服务实训教程》可作为中职中专旅游、饭店服务专业的教材，也可作为饭店服务方面培训的教材。

## &lt;&lt;餐饮服务实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

第一单元 餐饮概述模块一 认识餐饮部一、餐饮部是饭店的重要部门二、餐饮服务直接影响饭店声誉三、餐饮收入是饭店收入的重要组成部分练习题模块二 餐饮部产品的产销特点一、理解餐饮产品的生产特点二、理解餐饮产品的销售特点三、理解餐饮产品的服务特点练习题模块三 餐饮部的组织结构与管理职能一、了解大、中、小型饭店餐饮部的组织结构二、了解餐饮部各部门的管理职能练习题案例分析综合应用单元回顾学习评价第二单元 餐饮服务人员的素质要求模块一 服务姿态一、理解服务姿态的重要性二、练习站姿三、练习坐姿四、练习走姿五、练习微笑六、练习使用恰当的手势模块二 服务语言一、理解服务语言的重要性二、练习问候三、练习使用恰当的称呼四、练习电话用语模块三 仪表仪容一、理解仪表仪容的重要性二、女服务员的仪表要求三、男服务员的仪表要求练习题案例分析综合应用单元回顾学习评价第三单元 餐饮服务的基本技能模块一 托盘技能一、了解托盘的种类和用途二、掌握托盘的要领三、练习轻托四、练习重托五、练习轻托行走六、练习重托行走七、练习托盘蹲下——托盘拾物八、练习托盘向后转——托盘绕障碍物行走模块二 斟酒技能一、掌握斟酒的要领二、掌握斟酒的顺序和时机三、掌握斟酒量四、徒手斟酒服务的程序与标准五、练习托盘斟酒模块三 餐巾折花技能一、掌握餐巾花的种类和应用二、掌握餐巾花的折叠技法三、学会叠30朵杯花四、学会叠10朵盆花模块四 摆台技能一、认识中餐餐具二、掌握中餐摆台要求三、理解中餐座次安排四、认识西餐餐具五、掌握西餐摆台要求六、理解西餐席位安排七、练习铺中餐台布八、练习铺中餐摆台九、练习铺西餐台布(6人位)十、练习摆西餐餐具模块五 上菜一、掌握中餐上菜的程序和方法二、了解中餐上菜要求及注意事项三、掌握西餐上菜方式四、练习中餐上菜的位置、上菜顺序及报菜名五、练习中餐几种特殊菜肴的上菜法六、练习西餐的上菜位置、上菜的顺序及报菜名模块六 分菜一、分菜的方式和分菜顺序二、练习桌上分菜三、练习分鱼四、练习分整形菜模块七 其他服务(撤换餐用具)一、中餐撤换餐用具的基础知识二、练习撤换餐用具三、练习撤换烟灰缸四、练习收拾台面五、练习更换台布练习题案例分析综合应用单元回顾学习评价第四单元 中餐服务模块一 零点服务一、理解零点服务的任务和要求二、练习对客问候,引宾入座三、练习递送香巾、撤多余餐具、问茶斟茶四、练习递送菜单、推荐菜式、填写点菜单、询问酒水模块二 宴会服务一、了解宴会的种类和特点二、理解宴会服务的基本环节三、练习宴会前的准备四、练习中餐宴会服务五、练习宴会出菜案例分析综合应用单元回顾学习评价第五单元 西餐服务模块一 西餐简介一、了解西菜的主要特点二、了解西餐服务的主要特点三、了解西菜的主要菜式及特点四、了解西菜的组成五、了解西餐早餐服务的形式及特点六、掌握西菜与酒水的搭配练习题模块二 西餐服务一、练习西餐正餐服务二、练习西餐宴会服务练习题模块三 自助餐服务一、了解自助餐的相关知识二、练习自助餐服务练习题案例分析综合应用单元回顾学习评价第六单元 酒吧服务模块一 葡萄酒服务一、了解各种葡萄酒的不同二、理解葡萄酒的储存与管理三、认识葡萄酒的酒杯及服务用具四、练习葡萄酒服务五、练习香槟酒服务练习题模块二 鸡尾酒服务一、认识鸡尾酒二、调制鸡尾酒的调酒用具和杯具三、掌握鸡尾酒的调制和装饰四、10款鸡尾酒的调制练习题模块三 其他酒水服务一、中国名酒二、外国名酒三、餐前与餐后酒服务四、酒吧服务练习题案例分析综合应用单元回顾学习评价第七单元 茶艺服务 模块一 认识茶叶一、掌握茶的品种特点二、了解中国十大名茶三、茶叶的选购四、茶叶的鉴别练习题模块二 茶的冲泡一、泡茶用具二、泡茶的水温要求及一般程序三、练习绿茶的冲泡四、练习红茶的调饮五、练习黑茶的冲泡六、练习花茶的冲泡练习题模块三 茶艺表演一、练习器皿准备二、练习台湾功夫茶服务的程序三、台湾功夫茶茶艺解说词示例练习题综合应用单元回顾学习评价第八单元 咖啡服务模块一 咖啡简介一、了解咖啡二、咖啡的品种及特点三、鉴别咖啡模块二 咖啡的冲泡一、认识咖啡冲泡用具二、练习用虹吸壶冲泡咖啡三、练习用蒸馏法冲泡咖啡四、练习用咖啡机冲泡咖啡五、练习用摩卡壶直火蒸馏咖啡模块三 咖啡的调制一、了解杯具的选择二、掌握调味品及装饰物的选择三、练习卡布奇诺咖啡的调制四、练习拿铁咖啡的调制五、练习热摩卡咖啡的调制六、练习皇家咖啡的调制七、练习爱尔兰利口酒咖啡的调制综合应用单元回顾学习评价第九单元 餐饮服务技巧一、练习点菜服务技巧二、练习推销菜肴技巧三、练习接待和处理不同客人的技巧四、练习救场技巧五、练习讨账技巧六、应急服务技巧案例分析单元回顾学习评价参考文献



## <<餐饮服务实训教程>>

### 章节摘录

插图：二、了解餐饮部各部门的管理职能1. 餐厅部餐厅是为宾客提供食品、饮料和良好服务的公共场所。

餐厅必须具备如下三个条件：1) 一定的场所，即具有一定的接待就餐宾客的餐饮设施。

2) 提供食品、饮料和服务。

3) 能够盈利。

我国旅游饭店的餐厅根据所提供的食品、饮料和服务的不同，可分为以下几种：争（1）零点餐厅零点餐厅也叫点菜餐厅，是饭店的主要餐厅，供应中西菜点。

（2）团队餐厅团队餐厅主要供应团队包餐，也安排了适当的西式菜点。

（3）宴会厅宴会厅主要提供宴会服务，宴会厅承办的宴会主要有午宴、晚宴、冷餐会、酒会、茶话会等。

（4）咖啡厅咖啡厅是小型西餐厅，供应比较简单而又大众化的西式菜点、酒水饮料。

（5）酒吧酒吧是专供宾客享用酒水饮料、休息和娱乐的地方，主要供应中式、西式酒类饮料和小吃。

（6）特色餐厅特色餐厅又称风味餐厅，饭店根据服务对象的不同需要，设立风味餐厅，以便发挥自己的特长，满足客人的需要。

（7）自助餐厅自助餐厅是一种快餐厅，它主要供应西式菜点，但也供应中式菜点，具有节省用餐时间、价格低廉、品种多、风味不同的优势，颇受宾客的欢迎。

（8）客房送餐饭店为了满足宾客的需求，就要为宾客提供客房送餐服务。

（9）外卖部外卖部主要向本地居民、住在饭店公寓内的宾客或饭店观光的宾客提供的特色烧烤、风味菜肴、各地点心面包、加工包装和新鲜水果、蔬菜等。

## <<餐饮服务实训教程>>

### 编辑推荐

《餐饮服务实训教程》为中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专旅游类教材系列之一。

<<餐饮服务实训教程>>

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>