

<<餐厅服务技能综合实训>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务技能综合实训>>

13位ISBN编号：9787040147254

10位ISBN编号：7040147254

出版时间：2006-1

出版时间：高等教育出版社图书发行部（兰色畅想）

作者：姜文宏

页数：218

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>

<<餐厅服务技能综合实训>>

前言

本书是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材，是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一，适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

本书是针对饭店餐厅管理与服务人员的实际工作需要，从提高饭店餐厅管理与服务人员的实践技能出发，借鉴加拿大cBE和澳大利亚TAFE模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写的。

全书形式新颖、选材独到、内容精炼、针对性强，对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行餐厅管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

本书打破我国传统教材的章、节、目形式，以饭店餐厅的具体服务项目（技能）为单位分为相对独立的25个专题，每个专题划分为基础知识、操作（服务）技能、模拟对话、案例分析、考核指南五个部分。

基础知识——概要地介绍本专题中学生应知应会的知识要点，为本专题所涉及的服务技能的训练奠定理论基础；操作（服务）技能——多以表格的形式列出每一服务项目的程序、规范、标准及其技能的训练方法，是本实训教材中最为重要的一部分；模拟对话——在饭店餐饮服务中，许多服务项目的提供是在管理（服务）人员同客人的语言交流中进行的，因而设置了“模拟对话”部分，将本专题中的知识点和服务技能要点融入对话之中，便于学生操练；案例分析——主要目的是引导学生利用本专题中所学到的知识和技能分析和解决饭店餐厅管理与服务中的实际问题；考核指南——从基础理论知识和操作（服务）技能两个方面规定了本专题中的主要考核内容及具体的考核方式（方法）等，使学生学有重点，考有方向。

本书由姜文宏、王焕宇编写，其中第一至第十八专题由王焕宇编写，第十九至第二十五专题与附录部分由姜文宏编写，最后由姜文宏负责全书统稿。

<<餐厅服务技能综合实训>>

内容概要

《餐厅服务技能综合实训》是教育部《新世纪高职高专教育旅游专业人才培养模式和课程体系改革与建设项目》成果教材，是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一，适用于现代服务业技能型应用人才的培养。

《餐厅服务技能综合实训》针对饭店餐厅管理与服务人员的实际工作需要，从提高饭店餐厅管理与服务人员的实践技能出发，借鉴加拿大CBE和澳大利亚TAFE模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写。

本教材形式新颖、选材独到、内容精炼、针对性强，对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行餐厅管理与服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

全书共有4部分25个专题。

每个专题由基础知识、操作（服务）技能、模拟对话、案例分析和考核指南等部分组成。

在附录部分安排了“餐厅服务100个怎么办”、“宴会菜单欣赏”和“餐厅常用礼貌用语”等三方面的内容。

《餐厅服务技能综合实训》配有多媒体助学光盘。

<<餐厅服务技能综合实训>>

书籍目录

餐饮操作技能第一专题 托盘基础知识操作技能考核指南第二专题 斟酒基础知识操作技能考核指南第三专题 上菜与派菜基础知识操作技能考核指南第四专题 餐巾折花基础知识操作技能考核指南第五专题 铺台布基础知识操作技能考核指南第六专题 摆台基础知识操作技能考核指南第七专题 插花技艺基础知识操作技能考核指南零点餐厅服务规范第八专题 为客人预订餐位基础知识服务技能案例分析考核指南第九专题 迎接客人准备基础知识服务技能案例分析考核指南第十专题 迎接客人服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十一专题 助客选择菜肴与上菜服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十二专题 客人就餐时的服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十三专题 结账与收银服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十四专题 送客与收尾服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十五专题 管理日志的填写基础知识服务技能案例分析考核指南宴会服务规范第十六专题 宴会服务基础知识服务技能案例分析考核指南第十七专题 酒会服务基础知识服务技能考核指南第十八专题 外卖服务基础知识服务技能案例分析考核指南其他服务规范第十九专题 客房餐饮服务基础知识服务技能案例分析考核指南第二十专题 餐厅酒水服务基础知识服务技能考核指南第二十一专题 会议服务基础知识服务技能考核指南第二十二专题 西餐服务基础知识服务技能案例分析考核指南第二十三专题 餐饮营销与推广基础知识服务技能案例分析考核指南第二十四专题 菜单设计与管理基础知识分析计算考核指南第二十五专题 餐厅突发事件的处理基础知识服务技能案例分析考核指南附录1餐厅服务100个怎么办附录2宴会菜单欣赏附录3餐厅常用礼貌用语参考文献、

<<餐厅服务技能综合实训>>

章节摘录

插图：经济上的承诺当了解到因饭店的过失，确实给投诉人造成了某些经济损失时，应该向客人做出必要的承诺，以表示饭店的诚意，但所有承诺一般都不要偏离以下前提条件：已将事实调查核实清楚；确实是店方的责任；按行业惯例确应做出经济赔偿；确信赔偿额度与投诉人损失基本相符；所做决定属自己职权范围内的或经请示被授权的。

在上述情况不尽清楚时，任何情况下都不应该仓促向顾客许愿，否则，其结果将是被动的、困难的。人事上的承诺。

投诉的客人往往对饭店如何处理他所投诉的事件的当事人颇为关心，如要求开除、撤职等。

客人的态度和要求固然是饭店在事后处理当事人的参考依据，但这种依据既不是惟一的，也不是最终的。

另外，轻率的承诺未必能使客人增加好感和信任感。

一般情况下，可以讲：“我们会高度重视，严肃处理当事人，并尽快将结果通报给您。

”一般情况下，客人是可以接纳这种做法的。

事后饭店要根据具体情况，对相关的工作人员按店规店纪做出处理。

经济上的承诺当了解到因饭店的过失，确实给投诉人造成了某些经济损失时，应该向客人做出必要的承诺，以表示饭店的诚意，但所有承诺一般都不要偏离以下前提条件：已将事实调查核实清楚；确实是店方的责任；按行业惯例确应做出经济赔偿；确信赔偿额度与投诉人损失基本相符；所做决定属自己职权范围内的或经请示被授权的。

在上述情况不尽清楚时，任何情况下都不应该仓促向顾客许愿，否则，其结果将是被动的、困难的。人事上的承诺。

投诉的客人往往对饭店如何处理他所投诉的事件的当事人颇为关心，如要求开除、撤职等。

客人的态度和要求固然是饭店在事后处理当事人的参考依据，但这种依据既不是惟一的，也不是最终的。

另外，轻率的承诺未必能使客人增加好感和信任感。

一般情况下，可以讲：“我们会高度重视，严肃处理当事人，并尽快将结果通报给您。

”一般情况下，客人是可以接纳这种做法的。

事后饭店要根据具体情况，对相关的工作人员按店规店纪做出处理。

管理上的承诺。

如答应增加某些服务项目，改变某些服务程序或增加某些服务设备等。

在处理投诉时，除了表现出同情和歉意以外，所做出的承诺要防止两种倾向：一种是防止不及时承诺，使客人感到对方缺乏解决问题的诚意；二是草率承诺而无力兑现使客人感到受愚弄。

管理上的承诺。

如答应增加某些服务项目，改变某些服务程序或增加某些服务设备等。

在处理投诉时，除了表现出同情和歉意以外，所做出的承诺要防止两种倾向：一种是防止不及时承诺，使客人感到对方缺乏解决问题的诚意；二是草率承诺而无力兑现使客人感到受愚弄。

<<餐厅服务技能综合实训>>

编辑推荐

《餐厅服务技能综合实训》为新世纪高职高专教改项目成果教材之一。

<<餐厅服务技能综合实训>>

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>