

<<西餐服务员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<西餐服务员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115181268

10位ISBN编号：7115181268

出版时间：2008-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红

页数：142

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>

<<西餐服务员岗位作业手册>>

内容概要

《西餐服务员岗位作业手册》从西餐服务员岗位实际出发，系统介绍了其岗位职责、西餐服务具体的作业程序和作业内容及西餐服务过程常用到的日常英语等内容。

《西餐服务员岗位作业手册》主要适合于酒店、西餐的作业人员或欲从事此类工作的人员及酒店旅游培训机构或人员参考使用，为其提供可以参照操作的标准及工作规范。

<<西餐服务员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 西餐服务员岗位要求1-1 西餐服务员素质要求一、职业道德二、基本素质三、专业素质1-2 西餐服务员岗位职责一、西餐主管岗位职责二、西餐领班岗位职责三、西餐服务员岗位职责1-3 西餐服务员作业内容一、服务前的准备工作二、餐饮过程中的服务工作三、餐饮服务结束后的清理工作四、检查、清洗、擦亮服务用具1-4 西餐服务员日常礼仪一、仪容要求二、着装要求三、用语要求四、站姿礼仪五、坐姿礼仪六、走姿礼仪七、蹲姿礼仪八、手势礼仪第2部分 西餐服务作业2-1 西餐摆台作业一、摆台的要求二、摆台前的准备三、铺台四、摆台五、各式摆法2-2 端托服务一、端托的基本要求二、端托的方法三、端托行走的要领四、单手托盘技巧五、双手托盘技巧六、肩托托盘技巧七、托盘上菜服务技巧八、托盘服务咖啡、茶的技巧九、托盘服务饮料的技巧十、托盘服务啤酒的技巧十一、托盘收拾桌面的技巧十二、托盘更换餐盘的技巧十三、托盘服务注意事项2-3 预订受理服务一、电话接听二、记录预订内容三、复述预订内容四、提供建议五、与客人协商六、感谢客人预订并与客人道别七、落实预订2-4 餐前准备一、着装上岗二、参加班前会三、打扫卫生四、设施设备检查五、整理西餐边柜六、备茶七、调制芥末八、准备糖罐和奶盅九、准备黄油十、准备分肉服务车十一、准备咖啡十二、准备冰桶十三、准备甜酒十四、检查菜单与酒水单2-5 迎客入座一、迎接客人二、向客人了解情况三、带位四、拉椅让座五、满足客人的特殊要求六、客人就座后的服务七、呈递菜单2-6 餐前服务一、上冰水二、面包服务三、餐前酒、开胃酒服务2-7 点菜服务一、准备点菜二、菜单呈递三、点菜四、酒水推荐五、完成点菜六、分送菜单2-8 控制出菜时间一、控制出菜时间的原因二、控制出菜时间的方法三、控制出菜时间的技巧2-9 上菜服务一、面包二、拼盘三、汤四、鱼类菜肴五、冰类食品六、肉类菜肴七、甜点八、咖啡、红茶2-10 餐中服务一、餐具更换二、黄油服务三、面包服务四、沙拉服务五、三文鱼服务六、主菜服务七、分切肉排八、甜点服务九、撤换酒杯十、更换烟灰缸十一、二次推销十二、撤盘服务十三、解决疑难问题2-11 扒房服务一、预订二、服务2-12 餐具服务一、餐盘使用二、调整餐具三、沙拉餐具四、餐后甜点餐具2-13 酒水服务一、白葡萄酒或玫瑰酒服务二、红葡萄酒服务三、零杯葡萄酒服务四、香槟酒服务2-14 酒水车服务一、酒水车的准备二、餐后的服务2-15 咖啡、茶、糖和奶服务一、咖啡服务二、热茶服务三、糖和奶服务四、小甜点服务2-16 结账送客服务一、结账服务二、送客服务2-17 撤台服务一、双盘清理二、三盘清理三、清理小餐盘四、汤碗、甜食盘和异形餐盘第3部分 附录附录1 餐厅服务员国家职业标准附录2 西餐服务常用英语参考文献

<<西餐服务员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 西餐服务员岗位要求 1-1 西餐服务员素质要求 优秀的专业素质对提高餐饮服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力,都具有十分重要的作用。

通过本部分的学习,你将了解到西餐服务员素质要求。

西餐是酒店餐饮业的一个重要服务内容,西餐在国内餐饮业中的地位也越来越受到重视,对其服务人员素质的要求也越来越高。

具体而言,只有具备了以下条件,你才会成为优秀的西餐服务员。

一、职业道德 为了更好地提供优质的服务,每一个餐厅服务员都必须遵守一定的职业道德规范。

以下是餐厅服务员职业道德规范的主要内容。

(一)热情友好,客人至上 “热情友好,客人至上”是餐厅服务员最基本和最具特色的一项道德规范,是其敬业、乐业精神的具体体现。

(二)真诚公道,信誉第一 “真诚公道,信誉第一”是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则。

(三)文明礼貌,优质服务 “文明礼貌,优质服务”是餐饮业的一项极其重要的道德规范和业务要求,也是餐厅服务员职业道德的一个最显著特点。

(四)团结协作,顾全大局 “团结协作,顾全大局”是餐厅经营管理成功的重要保证,是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的一项行为准则。

(五)遵纪守法,廉洁奉公 “遵纪守法,廉洁奉公”是餐厅服务员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则,既是行政和法律的要求,又是道德规范的要求。

(六)钻研业务,提高技能 这一条是各行各业共同的业务要求和道德规范,也是餐厅服务员不可缺少的基本职业道德规范之一,是餐厅服务员搞好本职工作的关键。

(七)平等待客,一视同仁 每一位餐厅服务员都应自觉地尊重客人,主动热情地去满足客人的合理要求,把令人满意的服务提供给每一位客人;在提供服务时,要摒弃“看人下菜碟”的恶劣习气,绝对禁止以貌取人和以职取人。

<<西餐服务员岗位作业手册>>

编辑推荐

职业素质训练，让酒店服务更加专业，作业流程细化，让酒店服务更加高效，专业英语汇编，让酒店服务更加丰富。

丛书特色： 模块化编写，让培训课程计划安排更加灵活； 职业素质要求和作业流程细节相结合，同时提升服务人员的专业水平和做事效率； 丰富的案例和要点提示，让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围： 酒店餐厅对其基层服务人员进行的内部培训； 服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册； 各相关岗位职业测评考试的参考书。

配套增值：各岗位职业英语汇编，为读者适应新时代背景下的酒店服务要求，提供了有效的工具。

<<西餐服务员岗位作业手册>>

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>