

<<餐厅服务技能实训>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务技能实训>>

13位ISBN编号：9787300138602

10位ISBN编号：7300138608

出版时间：2011-8

出版时间：中国人民大学出版社

作者：谢红霞 编

页数：241

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>

<<餐厅服务技能实训>>

内容概要

《餐厅服务技能实训》为国家示范性高职院校教学改革成果。教材以酒店餐厅职业活动的工作过程为导向，以岗位分析为依据，以岗位实际工作任务为引领，充分体现岗位能力的培养以及后续发展能力的形成，旨在提高学生餐厅服务技能的同时，培养学生的综合能力，满足学生职业生涯发展的需要。

<<餐厅服务技能实训>>

书籍目录

绪论

学习情境一岗位认知实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：餐厅服务岗位认知

工作任务二：餐厅服务员职业形象塑造

情境模拟

实战演练

学习情境二餐前准备技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：环境与物品的准备

工作任务二：餐桌的布置与整理

情境模拟

实战演练

学习情境三餐前服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：预订服务

工作任务二：接待服务

工作任务三：点菜服务

工作任务四：茶水服务

工作任务五：其他服务

情境模拟

实战演练

学习情境四餐中服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：传菜与上菜服务

工作任务二：酒水服务

工作任务三：席间服务

情境模拟

实战演练

学习情境五餐后服务技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：结账与收银服务

工作任务二：送客与收尾服务

工作任务三：营业日志的填写

情境模拟

<<餐厅服务技能实训>>

实战演练

学习情境六 餐厅应急技能实训

情境描述

任务设置

能力目标

工作任务一：常见突发事件的处理

工作任务二：顾客投诉处理

情境模拟

实战演练

附录 工作过程知识

一、 职业岗位认知

二、 职业素质要求

三、 中餐知识

四、 西餐知识

五、 点菜服务

六、 应急知识

主要参考文献

<<餐厅服务技能实训>>

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>