

<<餐厅服务员基本技能>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员基本技能>>

13位ISBN编号：9787500847564

10位ISBN编号：7500847564

出版时间：2010-7

出版时间：工人出版社

作者：倪建民，王炯 主编

页数：175

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>

<<餐厅服务员基本技能>>

前言

2009年年初，为应对国际金融危机挑战，推动解决农民工就业和生活方面遇到的突出问题，工会组织在全国范围内实施了“千万农民工援助行动”，以就业援助为重点，通过开展职业培训、岗位援助、创业指导、维权服务、生活帮扶等措施，对1000万名以上农民工实施援助。这是工会维护农民工合法权益、促进实现保增长保民生保稳定的一项重要举措。加强农民工就业技能培训，是帮助农民工实现就业的关键环节，是实施“千万农民工援助行动”的重要内容。

加强农民工就业技能培训，是提高农民工素质的重要途径。

农民工作为改革开放和工业化、城镇化进程中涌现出来的一支新型劳动大军，是产业工人的重要组成部分，是推动改革开放和现代化建设不可或缺的重要力量。

培养和造就一支高素质的农民工队伍，是巩固党的阶级基础、扩大党的群众基础，保持和发展工人阶级先进性的客观要求。

随着经济社会的发展、产业的转型升级，企业对职工的技能要求越来越高，提高农民工素质的重要性和紧迫性日益凸显，迫切要求我们高度重视和切实加强对农民工的就业技能培训。

<<餐厅服务员基本技能>>

内容概要

目前，中国正处于经济快速发展的阶段，生活节奏的加快、商业往来的频繁、社交活动的增多，促使人与人之间的联系更加紧密，接触更加频繁，一起用餐聊天、洽谈业务的几率大大增加。

此外，为追求高品质生活，即使在平常的日子，人们也愿意到餐厅享受一下有情调、轻松惬意的生活。

因而，中国餐饮市场潜力非常巨大，用工需求显著增加。

餐饮业将是进城务工人员就业的主要行业之一。

本书根据国家关于《餐厅服务员国家职业标准》编写。

为了更好地适用于广大农民工的就业特点，本书在简明扼要又普遍实用的基础上，将传授知识与培养能力及增强素质有机融合起来，重点从岗位认知、职业规范、服务礼仪、基本技能、团体包餐、中西餐服务、常见问题处理等八个方面对餐厅主要服务的实际操作规范做了详实的介绍。

本书文字简明易懂、语言浅白流畅，力求相关求职人员通过学习能迅速掌握餐厅服务的基本技能，以便通过具体实践使自己成为社会的有用之才。

本书由《中华食品》杂志特聘专家、餐饮服务业研究行家厉鑫编写，可作为培训农民工、下岗职工的教材使用。

<<餐厅服务员基本技能>>

书籍目录

第一章 岗位认知 一、餐厅服务的内容和特点 1. 餐厅服务内容 2. 餐厅服务特点 二、岗位职责 1. 迎宾员职责 2. 值台员职责 3. 传菜员职责 第二章 职业规范 一、职业准则 1. 观念正确 2. 团队意识 3. 遵纪守法 4. 以诚待客 二、职业规范 1. 热情谦恭 2. 信誉第一 3. 文明礼貌 4. 安全卫生 5. 团结协作 6. 廉洁奉公 7. 精益求精 8. 平等待客 三、优化服务意识 1. 懂得服务意义 2. 全面了解顾客 3. 尊重顾客心理 四、心理素质 1. 敏锐的注意力 2. 强有力的记忆力 3. 敏捷的思维能力 4. 强大的情感控制力 5. 坚强的意志力 第三章 服务礼仪 一、仪容 1. 发部修饰 2. 皮肤保养 3. 脸部修饰 第四章 基本技能 第五章 团体包餐 第六章 中餐服务 第七章 西餐服务 第八章 常见问题处理 附录1 酒水常识 附录2 餐厅服务员国家职业标准 附录3 劳动者权益保护

<<餐厅服务员基本技能>>

章节摘录

A.中餐斟酒顺序 顾客入座后，服务员应及时问顾客是否先喝些啤酒、橘子汁、矿泉水等饮料。
宴会开始前10分钟左右将烈性酒和葡萄酒斟好。
其顺序是：从主宾开始，按男主宾、女主宾、再主人的顺序顺时针方向依次进行。
如果是两位服务员同时服务，则一位从主宾开始，另一位从副主宾开始，按顺时针方向依次进行。

B.西餐宴会的斟酒顺序 西餐宴会用酒较多，几乎每道菜都有一种酒，吃什么菜配什么酒，应先斟酒后上菜。

其斟酒对象的顺序为：女主宾、女宾、女主人、男主宾、男宾、男主人，女士处于绝对优先地位。而在重要外交场合，特别是国宴，先从男主宾开始。

斟酒过程也采用顺时针方向依次渐进。

(5) 试酒服务。

欧美人在宴请顾客时非常讲究斟酒仪式，其中最主要的一项便是试酒。

其程序是：第一，开瓶后，服务员要先闻一下瓶塞的味道，以检查酒质，如葡萄酒有醋味则说明已经变质；第二，用干净的餐巾擦一下瓶口，先向主人酒杯中斟少许酒，请主人尝一下；第三，主人同意后按座位先女客后男客的顺序给顾客斟酒，最后给主人斟酒。

.....

<<餐厅服务员基本技能>>

编辑推荐

专为各级工会发挥优势，整合社会培训资源，根据企业用工需求，对农民工开展就业培训使用。

<<餐厅服务员基本技能>>

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>