

<<餐厅服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504573179

10位ISBN编号：7504573175

出版时间：2007-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织 编写

页数：253

字数：145000

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（中级）>>

前言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容

。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。

1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家人力资源和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，人力资源和社会保障部教材办公室、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。

聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。

<<餐厅服务员（中级）>>

内容概要

本书由人力资源和社会保障部教材办公室、上海市职业培训研究发展中心依据上海1+X餐厅服务员（国家职业资格四级）职业技能鉴定考核细目组织编写。

本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握中级餐厅服务员的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

为方便读者掌握所学知识与技能，教材在每单元后附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，供巩固、检验学习效果时参考使用。

本书可作为餐厅服务员（国家职业资格四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考使用，以及本职业从业人员参加培训使用。

<<餐厅服务员(中级)>>

书籍目录

第1单元 餐厅管理 1.1 餐厅布局与餐、酒用具配置 1.2 餐厅主要设备的使用和保养 1.3 餐厅服务质量管理 单元测试题 单元测试题答案第2单元 服务管理 2.1 宾客就餐心理及服务 2.2 服务员的心理需求和心理品质 2.3 服务交往中的宾客关系 2.4 餐厅服务中一般纠纷处理与被投诉的处理技巧 单元测试题 单元测试题答案第3单元 菜单知识 3.1 菜单的作用 3.2 菜单的种类 3.3 菜单的拟定 单元测试题 单元测试题答案第4单元 菜肴酒类知识 4.1 中外菜肴知识 4.2 中外名酒知识 单元测试题 单元测试题答案第5单元 餐厅插花知识 5.1 餐厅艺术插花的特点与要求 5.2 插花的艺术风格、功能 5.3 插花的基本技巧 5.4 延长插花花期的措施方法 单元测试题 单元测试题答案第6单元 餐厅服务技能 6.1 餐巾折花 6.2 铺台 6.3 菜肴服务 6.4 酒水服务 单元测试题 单元测试题答案第7单元 宴会服务 7.1 中餐宴会服务 7.2 西餐宴会服务 单元测试题 单元测试题答案第8单元 餐厅常用英语 8.1 餐厅基本礼貌服务用语 8.2 餐厅服务常用英语单词 8.3 烹饪常用英语单词 单元测试题 单元测试题答案知识考核模拟试卷(一)知识考核模拟试卷(一)答案知识考核模拟试卷(二)知识考核模拟试卷(二)答案技能考核模拟试卷(一)技能考核模拟试卷(一)评分表及答案技能考核模拟试卷(二)技能考核模拟试卷(二)评分表及答案

<<餐厅服务员（中级）>>

章节摘录

2. 很有必要的微笑 在人际交往过程中,“微笑”不需要任何成本,但却有丰厚利润。在与人的第一次交往过程中,面带微笑是让人喜欢的一条重要原则。美国著名人际关系专家戴尔·卡内基曾经说过:“笑容是善意的表征,使领受者的生活明朗、活跃起来。

而对于那些皱着眉头、撅着嘴,甚至故意把头扭过去的家伙来说,你的笑容正如云间射出的阳光一样。

”一个训练有素的服务员其性格应该是充满自信、朝气蓬勃、乐观开朗、积极主动的。服务员脸上的真诚微笑是一种无声的语言,它向客人传递了一个重要信息,就是欢迎您,关心您。在服务交往中,当客我双方均感受到一种和谐、友好的气氛时,将更有利于服务中的人际交往。

3. 不能忽略的目光 目光是最富表现力的一种“体态语”,在沟通时与客人目光接触是必要的,它表示希望和客人沟通,关注客人对服务员说的话,会让客人感到他们很受重视,服务员在回答客人的问题时,眼睛看着客人,也是对客人尊重的又一表现形式。

但要注意不能将目光死死盯着对方的眼睛或者身体的任何其他部位,这样是极不礼貌的。当然,东瞟西看更会显得漫不经心。

彬彬有礼的做法指是与客人谈话时,眼睛里流露出平和而亲切的目光,既不咄咄逼人,又无怠慢敷衍之意。

4. 有助交往的体语 体语即形体态语言,它是指人的面部表情、手势、站立和行走姿势。形体语言可以帮助人们传递信息,完成人际交往活动。

餐厅服务员的形体语言有其专业特点,比如丰富的表情、恰当的手势、雅致的步态、优美的动作。服务员的音容笑貌、举手投足都凸现专业水准、规范服务和对客人的友善及欢迎。

5. 积极有效的倾听 倾听是信息接收者了解信息发出者的本意并给予反馈的过程。服务员的倾听交往的机会较多。

有效倾听的关键首先是要表现出很愿意听。

正确的做法是,在倾听时用目光注视对方,边听边点头,还应不时用语气词表示对谈话很感兴趣,如嗯等。

宾客讲话时,不要轻易打断和插话,也不要对宾客的话下结论。

对客人提出的问题要做好记录,复述客人所提的问题内容要点,并主动与客人进行核对。

服务员只有学会了倾听,才能更有效地处理与顾客之间的关系。

.....

<<餐厅服务员（中级）>>

编辑推荐

《餐厅服务员（中级）》采用模块化的编写方式，全书内容分为八个单元，主要包括：餐厅管理、服务心理、菜单知识、菜肴酒类知识、餐厅插花知识、餐厅服务技能、宴会服务和餐厅常用英语等。每一单元着重介绍相关专业理论知识与专业操作技能，使理论与实践得到有机的结合。

<<餐厅服务员（中级）>>

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>