

<<做一名合格的餐厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<做一名合格的餐厅服务员>>

13位ISBN编号：9787509516447

10位ISBN编号：7509516447

出版时间：2009-7

出版时间：中国财政经济出版社

作者：郑希 编

页数：116

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>

<<做一名合格的餐厅服务员>>

内容概要

改革开放以来，我国的餐饮业已经完成了从计划经济向完全市场经济的转变，已经步入快速发展势头。

但至今，餐饮业的从业人员仍有很大缺口，这对我们农民朋友来说是个好机会。

随着社会的发展，社会对餐饮业从业人员的素质要求也越来越高，这就要求餐饮业从业人员和有意向进入餐饮行业的朋友们加强学习，严格要求自己，提高自身素养。

为帮助餐饮业从业人员提高自身素养，作者特编写了此书。

《做一名合格的餐厅服务员》共十二章，全面介绍了从事餐饮的相关知识，包括从事餐厅服务员的基本条件与要求、餐厅管理结构与服务岗位职责、中、外菜单及酒水、顾客的饮食习惯、餐厅服务员的具体工作内容等等，给予餐厅服务员从理论到实践的指导。

<<做一名合格的餐厅服务员>>

书籍目录

第一章 从事餐厅服务员行业的基本条件与要求第一节 身体条件要求第二节 文化条件要求第三节 礼貌礼节要求第四节 职业道德要求第五节 职业形象要求第六节 如何成为餐厅服务员第二章 餐厅管理结构与岗位职责第一节 餐厅分类介绍第二节 餐厅组织管理结构第三节 餐厅服务岗位职责第三章 中外菜单介绍第一节 了解菜单的作用和种类第二节 中、西餐的特点第三节 中国菜单第四节 外国菜单第五节 中、西面点介绍第四章 常见中外酒水介绍第一节 认识酒水第二节 常见的中国酒水介绍第三节 常见的外国酒水分类第五章 顾客饮食习惯介绍第一节 福建、广东省地区顾客饮食习惯第二节 东北地区顾客饮食习惯第三节 湖南、江西省地区顾客饮食习惯第四节 河北、山西省地区顾客饮食习惯第五节 浙江、江苏省地区顾客饮食习惯第六节 国外顾客饮食习惯介绍第六章 餐前准备工作第一节 如何铺台布第二节 如何用餐巾折杯花第三节 规范摆台流程第七章 餐厅接待服务第一节 散客接待第二节 宴会接待第八章 餐厅常规服务流程第一节 中餐服务流程第二节 西餐服务流程第九章 上菜服务第一节 托盘服务规范及程序第二节 上菜与分菜注意事项第十章 酒水服务第一节 规范斟酒服务第二节 鸡尾酒服务

<<做一名合格的餐厅服务员>>

章节摘录

- 一、餐厅主管岗位职责
- 1.认真贯彻餐饮部经理意图，积极落实各个时期的工作任务和日常工作。
 - 2.要有贡献精神，要不断提高管理水平，业务上精益求精。
 - 3.拟订本餐厅的服务标准、工作程序。
 - 4.对下属餐厅服务员进行定期业务培训，不断提高自己和餐厅服务员的业务素质和服务技巧，掌握餐厅服务员的思想动态。
 - 5.热情待客，态度谦和，妥善处理顾客投诉，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间应该在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。
 - 6.严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到账物相符，保持规定的完好率。
 - 7.抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。
 - 8.做好餐厅安全和防火工作。
 - 9.了解当时用餐人数及要求，合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好清洁卫生和餐具、酒具的准备工作。
 - 10.随时注意餐厅就餐人员动态的服务情况，要在现场进行指挥，遇有VIP顾客或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
 - 11.加强与顾客的沟通，了解顾客对饮食的意见，妥善处理顾客的投诉，并及时向餐厅经理反映。
 - 12.每日班前检查服务员的仪表、仪容。
- 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每月最佳餐厅服务员的依据。
- 13.做好工作日志，搞好交接班工作，做好工作计划和工作总结。
- 编定每日早、中、晚班人员，做好领班、迎送员的考勤记录。
- 积极完成经理交派的其他任务。
- 二、领班岗位职责
- 1.接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。
 - 2.以身作则，责任心强，敢于管理。
 - 3.协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。
 - 4.合理指挥和安排人员，管理好本班人员的工作班次。
 - 5.检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向主管反映。
 - 6.配合餐厅主管对下属餐厅服务员进行业务培训，不断提高餐厅服务员的专业知识和服务技巧。
 - 7.做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。
 - 8.随时留意顾客动向，督导餐厅服务员主动、热情、礼貌待客。
 - 9.要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。
 - 10.处理服务中发生的问题和顾客投诉，并向餐厅主管汇报。
 - 11.负责写好工作日记，做好交接手续。
- 完成餐厅主管临时交办的事项。

<<做一名合格的餐厅服务员>>

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>