

<<餐饮服务员工上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务员工上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906748

10位ISBN编号：7511906745

出版时间：2011-8

出版单位：中国时代经济

作者：薛永刚//秦瑞鹏

页数：146

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>

## <<餐饮服务员工上岗手册>>

### 内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、秦瑞鹏编著的《餐饮服务员工上岗手册》从餐饮服务基层岗位进行了编写，重点是讲解餐饮服务员工的基本技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

## <<餐饮服务员工上岗手册>>

### 作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。

多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。

主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。

当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

秦瑞鹏，硕士学位，毕业于山西大学旅游管理专业。

毕业后在星级酒店从事管理工作，并取得饭店业高级职业经理人资格证书。

先后对黄河京都大酒店、花园国际大酒店等多家五星级酒店进行培训指导。

现任教于山西旅游职业学院酒店管理系，对饭店行业有着丰富的理论素养和实践经验。

## <<餐饮服务员工上岗手册>>

### 书籍目录

#### 导读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向
- 二、为何要以就业为导向
- 三、餐饮服务岗位的就业导向目标

#### 第一部分 餐饮服务员工上岗须知

##### 须知01 餐饮服务员工的工作范围

- 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

##### 须知02 餐饮服务员工的任职要求

- 一、专业素质
- 二、服务礼节
- 三、能力要求

#### 第二部分 餐饮业职场常识

##### 常识01 良好的职业态度

- 一、及时了解国家对酒店的新规定
- 二、认知和理解餐厅目标
- 三、行动以客为先
- 四、面带微笑
- 五、上岗时精神饱满
- 六、合作精神
- 七、做事专注
- 八、节俭,不浪费
- 九、爱护公共财产

##### 常识02 仪表仪容及举止行为

- 一、仪容仪表
- 二、仪态要求
- 三、礼貌服务用语
- 四、每日自检

##### 常识03 每日当班工作要求

- 一、步入餐厅时
- 二、进入岗位时
- 三、在工作时
- 四、接听电话时
- 五、当上级对下级布置工作时
- 六、当接受上级任务时
- 七、当向上级汇报工作时
- 八、遇到客人或同事时
- 九、当客人向服务员询问时
- 十、准备下班时

#### 第三部分 服务技能

##### 技能01 摆台

- 一、台面的类型
- 二、摆台的基本要求
- 三、各种餐台的排列方法

## <<餐饮服务员工上岗手册>>

### 四、安排席位

#### 技能02 端盘与托盘

- 一、端盘与托盘的基本要求
- 二、端盘与托盘的方法
- 三、端盘与托盘行走的要领
- 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、茶技巧
- 九、托盘服务果汁饮料技巧
- 十、托盘服务啤酒技巧
- 十一、托盘收拾桌面技巧
- 十二、托盘更换餐盘技巧
- 十三、托盘更换烟灰缸技巧
- 十四、托盘服务注意事项

#### 技能03 迎宾与引座

- 一、迎宾服务
- 二、引客人座

#### 技能04 点菜

- 一、呈递菜单
- 二、向客人解释菜单
- 三、点菜服务
- 四、记录点菜
- 五、点菜记录单的放置与信息传递

#### 技能05 上菜

- 一、上菜顺序
- 二、上菜时机
- 三、上菜的方法
- 四、菜肴摆放要求
- 五、特殊菜肴的上菜方法

#### 技能06 分菜

- 一、分菜的工具
- 二、分菜工具的使用方法
- 三、分菜的基本要求
- 四、分菜的方法
- 五、各种特殊情况的分菜方法
- 六、分菜技巧

#### 技能07 酒水服务

- 一、示瓶
- 二、冰镇
- 三、溜杯
- 四、温烫
- 五、开瓶
- 六、滗酒
- 七、斟酒

#### 技能08 餐桌服务

## <<餐饮服务员工上岗手册>>

- 一、服务干饭、稀饭
- 二、更换骨盘
- 三、添加干饭、稀饭
- 四、上香烟服务
- 五、更换烟灰缸服务
- 六、小毛巾服务
- 七、加位服务
- 八、撤盘服务
- 九、甜食和水果服务
- 十、客人桌面清洁
- 十一、打包服务

### 技能09 传菜送餐服务

- 一、传菜服务
- 二、送外卖服务
- 三、酒店住客房内用膳送餐服务

### 技能10 结账服务

- 一、结账服务要领
- 二、结账服务流程
- 三、不同付款方式的注意要点

### 技能11 服务中常见问题处理

- 一、客人自身引起的问题处理
- 二、餐厅自身引起的问题处理
- 三、餐厅服务员引起的问题处理

### 技能12 紧急事项处理

- 一、遇到盗抢事件的处理
- 二、意外受伤事故的处理
- 三、遭遇火灾问题的处理

### 技能13 顾客投诉处理

- 一、顾客投诉处理的态度
- 二、顾客投诉处理的方式
- 三、顾客投诉逐级汇报
- 四、顾客投诉处理的技巧
- 五、顾客投诉的内容与解决措施

### 技能测试

### 主要参考文献

<<餐饮服务员工上岗手册>>

编辑推荐

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。  
就业导向+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试。

<<餐饮服务员工上岗手册>>

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>