

<<餐厅服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787563718429

10位ISBN编号：7563718427

出版时间：2009-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：李晓东 编

页数：354

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>

## <<餐厅服务实训教程>>

### 内容概要

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署，旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材，其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求，本套教材的编写具有以下几个特点：第一，在教材内容方面，可操作性比较强，重视实践能力的培养。

教材以学生日后的工作实际需要为核心，紧密结合旅游行业工作中的实际，根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图，着重具体操作知识的编写，条理清晰，操作规范，重在学生的技能训练，主张“管用、够用、实用”。

第二，在教材编写模式方面，设计活泼，可读性强。

在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分，以增强读者的认知力和理解力，力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。

另外，还设计了实训考核表，有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，紧扣职业技能鉴定的内容与要求，在保证知识连贯性的基础上，突出技能操作性和实用性，使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四，在教材的使用效果方面，实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合，使学生边看边学、边学边练，从而起到强化技能、规范操作的效果。

本书作为这套实训教材之一，依据饭店餐饮服务和经营管理的客观规律，在内容编排上紧贴餐饮工作实际，力争做到基础理论简明扼要，结构层次系统连贯，工作流程清晰明了，操作方法先进具体，教学案例典型实用，具有较强的针对性和实用性。

## <<餐厅服务实训教程>>

### 书籍目录

第一章 认识餐饮部第二章 基础实训项目 实训项目一：练习站姿 实训项目二：练习走姿 实训项目三：练习微笑 实训项目四：练习使用恰当的手势 实训项目五：接打电话第三章 餐厅迎宾员服务实训 实训项目一：散餐预订服务 实训项目二：仪容、仪表、仪态 实训项目三：候位服务 实训项目四：迎宾及引领服务 实训项目五：安排座位 实训项目六：送客服务第四章 中西餐饮服务基本技能实训 第一单元 托盘实训 实训项目一：轻托 实训项目二：重托 实训项目三：端盘(徒手端托) 第二单元 餐巾折花实训 实训项目：餐巾折花第三单元 摆台实训 实训项目一：中餐席位摆台 实训项目二：铺台布 实训项目三：中餐零点摆台 实训项目四：中餐宴会摆台 实训项目五：西餐席位安排 实训项目六：西餐早餐摆台 实训项目七：西餐宴会摆台第四单元 斟酒实训 实训项目一：中国白酒服务 实训项目二：啤酒服务 实训项目三：红葡萄酒服务 实训项目四：白葡萄酒服务 实训项目五：香槟酒服务第五单元 上菜与分菜实训 实训项目一：宴会上菜 实训项目二：中餐分菜 实训项目三：特殊菜式的分菜法第六单元 中餐撤换餐具实训 实训项目一：撤换骨碟 实训项目二：撤换烟灰缸第七单元 其他技能实训 实训项目一：电子点菜及餐中服务 实训项目二：茶水服务 实训项目三：外卖服务 实训项目四：客房餐饮服务 实训项目五：餐饮营销 实训项目六：为顾客点烟 实训项目七：客前烹制服务第五章 中餐厅值台员服务第六章 西餐厅值台员服务第七章 餐厅传菜员服务实训第八章 餐厅收银员的服务实训附录主要参考书目

章节摘录

第一章 认识餐饮部 一、餐饮部在酒店中的重要性 (一) 餐饮部是现代旅游酒店的重要组成部分 餐饮部所管辖的范围, 包括各类餐厅、酒吧等传统的经营场所。

如今, 大多数酒店的餐饮管辖范围已扩展到娱乐、会展等。

所有这些餐饮经营场所和餐饮设施, 都是客人经常活动的地方, 是客人在饭店的活动中心。

(二) 餐饮服务直接影响饭店声誉 餐饮部工作人员, 特别是餐厅服务人员, 直接为客人提供面对面的服务, 其服务态度、服务技能都会在客人心目中产生深刻的印象。

客人可以根据餐饮部为他们提供的餐饮产品的种类、质量及服务态度等, 来判断酒店服务质量的优劣及管理水平的高低。

因此, 餐饮服务的优劣不仅直接关系到酒店的声誉和形象, 而且直接影响酒店的客源和经济效益。

(三) 餐饮部为酒店创造可观的经济效益 餐饮部是酒店重要的赢利部门之一, 我国一般旅游酒店的餐饮收入占酒店总收入的1/3。

如今, 餐饮业已步入微利时代, 因此, 通过扩大宣传促销、开发创新有特色的餐饮产品、增加服务项目、严格控制餐饮成本和费用、增收节支等手段, 可为酒店创造较高的经济效益。

.....

<<餐厅服务实训教程>>

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>