

<<星级酒店餐饮服务员工培训>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店餐饮服务员工培训>>

13位ISBN编号：9787801698032

10位ISBN编号：7801698037

出版时间：2006-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：星级酒店服务培训指南丛书编委会

页数：216

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>

<<星级酒店餐饮服务培训>>

内容概要

本书介绍星级酒店餐饮服务员的整个工作流程及主线，详细介绍了服务员在岗期间应做的各项工作流程、标准、方法、技巧、礼仪等，以及与工作相关的纪律和制度等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线，详细介绍服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作的各项工作流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。

丛书注重实用性、可操作性，是专业服务员充实自己、完善形象、实现自我提升的必备读本，也是酒店业培训和管理的必备参考资料。

<<星级酒店餐饮服务培训>>

书籍目录

第1章 餐饮服务岗位认知第1节 餐饮服务范围 / 2一、服务前的准备工作 / 2二、餐饮过程中的服务工作 / 4三、餐饮服务结束后的清理工作 / 5四、检查、清洗、擦亮服务用具 / 7第2节 服务员岗位职责 / 8一、迎宾员 / 8二、餐厅服务员 / 9三、练习生 / 10四、餐厅传菜员 / 11五、酒水员 / 11第3节 日常当班工作要求 / 13一、步入酒店时 / 13二、进入岗位时 / 13三、在工作时 / 13四、接听电话时 / 14五、上级对下级布置工作时 / 15六、接受上级任务时 / 15七、向上级汇报工作时 / 16八、遇到客人或同事时 / 16九、行走中遇到客人或上级时 / 16十、客人向服务员询问时 / 16十一、准备下班时 / 17十二、接受酒店治安管理时 / 17第4节 服务人员服务准则 / 18一、上、下班须知 / 18二、个人行为规范 / 18三、对客人需求的回应 / 19四、对客人建议事项的处理 / 19五、销售服务的执行 / 20六、工作时的安全注意事项 / 20七、溢出物的处理 / 20八、损坏及遗失 / 21九、失物招领事件的处理 / 21第5节 酒店三大纪律六项规定 / 22一、工作纪律 / 22二、劳动纪律 / 23三、人事纪律 / 24四、行为规定 / 24五、保密规定 / 26六、财物规定 / 26七、出人规定 / 27八、食宿规定 / 27九、拾遗规定 / 28第2章 举止仪态礼节要求 29第1节 餐饮服务人员的仪表 / 30一、仪容 / 30二、着装 / 30三、整体仪表要求 / 32第2节 餐饮服务人员的举止 / 33一、举止的一般要求 / 33二、表情 / 33三、站姿 / 34四、走姿 / 36五、坐姿 / 37六、蹲姿 / 39七、手势 / 40第3节 餐饮服务中的礼貌 / 42一、餐饮服务工作中的礼貌用语 / 42二、电话礼貌 / 45三、微笑 / 46附录：餐厅常用服务用语集锦 / 48第4节 餐饮服务中的礼节 / 52一、服务礼节 / 52二、握手的礼节 / 54三、与客谈话礼节 / 54四、次序礼节 / 55五、迎送礼节 / 56第3章 餐饮服务基本技能 57第1节 摆台技能 / 58一、台面的类型 / 58二、摆台的基本要求 / 59三、各种餐台的排列方法 / 60四、安排席位 / 62五、台面摆设 / 66第2节 端盘与托盘技能 / 71一、端盘与托盘的基本要求 / 71二、端盘与托盘的方法 / 71三、端盘与托盘行走的要领 / 72四、单手托盘技巧 / 73五、双手托盘技巧 / 74六、肩托托盘技巧 / 74七、托盘上菜服务技巧 / 75八、托盘服务咖啡、茶技巧 / 76九、托盘服务果汁饮料技巧 / 78十、托盘服务啤酒技巧 / 78十一、托盘收拾桌面技巧 / 80十二、托盘更换餐盘技巧 / 80十三、托盘更换烟灰缸技巧 / 81十四、托盘服务注意事项 / 82第3节 餐巾折花技能 / 84一、餐巾折花的作用 / 84二、餐巾折花的基本要求及摆放 / 84第4节 点菜技能 / 86一、呈递菜单 / 86二、向客人解释菜单 / 86三、点菜服务 / 88四、记录点菜 / 89第5节 上菜技能 / 92一、上菜顺序 / 92二、上菜时机 / 95三、上菜的方法 / 96四、菜肴摆放要求 / 96五、特殊菜肴的上菜方法 / 97第6节 分菜技能 / 100一、分菜的工具有 / 100二、分菜工具的使用方法 / 101三、分菜的基本要求 / 101四、分菜的方法 / 102五、各种特殊情况的分菜方法 / 102六、分菜技巧 / 103第7节 酒水服务技能 / 108一、示瓶 / 108二、冰镇 / 108三、溜杯 / 109四、温烫 / 109五、开瓶 / 109六、滗酒 / 111七、斟酒 / 111第8节 撤盘技能 / 116一、撤盘的基本要求 / 116二、中餐撤盘 / 116三、西餐撤盘 / 117第9节 餐具擦拭技能 / 118一、准备工作 / 118二、餐具的擦拭与摆放 / 118三、擦拭瓷器 / 118四、擦拭银器 / 119五、擦拭玻璃器皿 / 120第10节 布巾使用与保管 / 121一、布巾的使用程序 / 121二、小毛巾的准备 / 121三、更换小毛巾 / 122第4章 餐饮服务程序与标准 123第1节 常规服务程序与标准 / 124一、导餐服务 / 124二、传菜服务 / 125三、软饮料服务 / 126四、撤换餐具 / 126五、席间服务 / 127六、更换烟灰缸 / 128七、咖啡、茶及糖奶服务 / 129八、冰咖啡服务 / 129九、甜食服务 / 130十、结账 / 130十一、送客人离开餐厅 / 130第2节 中餐服务程序与标准 / 132一、餐前清洁卫生 / 132二、设施设备点检 / 133三、零点摆台 / 134四、问候客人 / 135五、引领客人 / 135六、菜单展示 / 136七、落巾(铺口布) / 137八、茶水及拆筷套 / 137九、香巾服务 / 138十、饮料单确定 / 139十一、食品单确定 / 139十二、酒水推销与服务 / 140十三、饮料服务 / 145十四、传菜服务 / 146十五、香烟服务 / 148十六、更换餐具 / 148十七、更换烟灰缸 / 149十八、餐后甜食服务 / 150十九、客人桌面清洁 / 150二十、结账服务 / 151二十一、为客人开发票 / 153二十二、送客人离开餐厅 / 153第3节 西餐服务程序与标准 / 154一、迎接客人 / 154二、带位 / 154三、拉椅让座 / 155四、铺餐巾 / 155五、点蜡烛(晚餐) / 155六、推销餐前饮品 / 156七、上餐前饮品服务 / 156八、上面包牛油 / 156九、递送餐牌 / 156十、撤下餐前饮品杯具 / 157十一、送上酒单介绍餐酒 / 157十二、上葡萄酒 / 157十三、撤换及摆放餐具 / 157十四、上菜 / 157十五、巡台 / 158十六、撤餐碟 / 158十七、询问客人意见 / 158十八、清洁桌面 / 158十九、推销甜品、咖啡、茶 / 159二十、推销餐后酒 / 159二

<<星级酒店餐饮服务培训>>

十一、结账 / 159二十二、送客 / 159第4节 自助餐厅服务程序与标准 / 160一、预备自助餐厅柜台 / 160二、提供食品服务 / 161三、进行食品的添加 / 162四、其他服务 / 162第5节 酒吧服务程序与标准 / 163一、开吧前的准备工作 / 163二、客人引座服务 / 164三、为客人写酒水订单 / 165四、提供酒水服务 / 165五、为客人提供饮料服务 / 165六、为客人提供二次服务 / 165七、为客人结账 / 165八、欢送客人 / 166第6节 咖啡厅服务程序与标准 / 167一、咖啡厅餐前准备 / 167二、早餐服务 / 168三、午餐与晚餐服务 / 170四、咖啡厅服务注意事项 / 172第7节 茶坊服务程序与标准 / 173一、营业前的准备工作 / 173二、营业中的服务 / 173三、结账送客服务 / 175第8节 客房送餐服务程序与标准 / 176一、送餐的订餐服务 / 176二、送餐准备 / 177三、送餐服务 / 178四、客房送餐服务注意事项 / 179第5章 餐饮应急服务 181第1节 服务中常见问题处理 / 182一、客人自身引起的问题处理 / 182二、餐厅自身引起的问题处理 / 186三、餐厅服务员引起的问题处理 / 188第2节 紧急事项处理 / 189一、遇到盗抢事件的处理 / 189二、意外受伤事故的处理 / 189三、遭遇火灾问题的处理 / 191第6章 餐饮知识介绍 193第1节 菜品 / 194一、四川菜 / 194二、广东菜 / 194三、山东菜 / 195四、江苏菜 / 196五、浙江菜 / 196六、安徽菜 / 197七、福建菜 / 197八、湖南菜 / 198九、云南菜 / 198十、陕西菜 / 199十一、天津菜 / 199十二、北京菜 / 200十三、上海菜 / 200十四、湖北菜 / 200附、录：中国小吃英语 / 202第2节 酒水 / 206一、酒类 / 206二、茶 / 210三、咖啡 / 212四、其他饮品 / 214

<<星级酒店餐饮服务培训>>

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>