

# 《餐厅服务学习手册/跟我学饭店服务》

## 书籍信息

版次：1

页数：201

字数：142000

印刷时间：2006年01月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787563713134

丛书名：跟我学饭店服务

## 内容简介

与同类出版物相比，本套教材具有以下特点：

第一，可操作性强。本套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店内的实际运用，在编写中坚持“用什么，编什么”的原则。理论知识言简意赅，以够用为度；在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。

第二，内容简洁。本书文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程图，说明技能操作的步骤及服务质量标准。此外，在行文中穿插案例及服务小贴士，以增加读者的认知和理解力。

第三，紧扣职业技能鉴定。本书内容紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，突出针对性、实用性，使读者在学完本书后，对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训，也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学。

## 目录

### 第一单元 基础知识篇

模块1 餐厅类别介绍

模块2 就餐类别介绍

模块3 餐厅设施设备

模块4 餐厅组织结构介绍

### 第二单元 素质能力篇

模块1 职业素质

模块2 职业能力

模块3 主要工种岗位职责及素质能力要求

### 第三单元 业务技能篇

模块1 托盘

模块2 餐巾折花

模块3 斟酒

模块4 铺台布

模块5 摆台

模块6 菜肴服务

模块7 其他服务技能

模块8 特殊客人的服务技能

### 第四单元 中餐厅服务流程

模块1 中餐厅服务基本知识

模块2 中餐零点服务

模块3 中餐团队用餐服务

模块4 中餐宴会服务

第五单元 西餐厅服务流程

模块1 西餐厅服务基本知识

模块2 西餐零点服务

模块3 西餐宴会服务

附录1 餐厅服务行为准则

附录2 餐厅日常接待用语

附录3 餐厅常用词汇

附录4 职业技能鉴定模拟试题

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)