

《餐厅员工培训大全》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：422000

印刷时间：2011年01月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787506470339

编辑推荐

本书根据餐饮服务技术的内容进行编写，从各部门员工的培训着手，包括餐厅员工必备知识培训，餐厅服务人员技能培训，餐厅服务规程培训，菜点、酒水、饮料知识培训、餐厅厨房与后勤人员培训五个篇章，内容由浅入深、循序渐进，能够帮助新员工尽快地了解 and 适应餐饮业的工作，并在较短的时间内拥有餐饮企业所要求的基本素质，符合餐饮企业员工的学习需求，可作为餐厅员工系统学习掌握服务技术的读本。

内容简介

本书从提升餐饮企业各部门员工的业务素质着手，包括餐厅员工必备知识培训，餐厅服务人员技能培训，餐厅服务规程培训，菜点、酒、茶、饮料知识、餐厅厨房与后勤人员培训五个大篇，内容由浅入深、循序渐进，旨在帮助员工系统地掌握餐饮服务的技能，在较短的时间内全面达到餐饮服务所要求的基本素质。

本书不仅能满足餐饮企业员工提升业务能力的需要，同时，书中大量的服务培训内容，有助于餐厅管理者制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务水平，是餐饮管理人员的必备工作手册。

目录

第一章 餐厅服务人员入行须知

第一节 了解餐厅

第二节 餐厅组织结构

一、餐厅组织结构

二、餐厅组织结构图

三、餐厅一日工作规范

第三节 餐厅岗位职责

一、经理岗位职责

二、主管岗位职责

三、领班岗位职责

四、楼面班长职责

五、楼面服务员岗位职责

六、厨师岗位职责

七、传菜班长职责

八、传菜员岗位职责

九、咨客岗位职责

十、接待员岗位职责

- 十一、业务员岗位职责
- 十二、餐饮部管理员岗位职责
- 十三、送餐部经理岗位职责
- 十四、职工餐厅服务员岗位职责
- 十五、宴会部经理岗位职责
- 十六、宴会主管职责
- 十七、宴会部班长职责
- 十八、水吧岗位职责
- 十九、保洁员岗位职责

第四节 正确认识服务

- 一、服务的定义
- 二、服务的意义
- 三、服务质量的八点基本内容
- 四、服务客人的三个方程式

第五节 餐厅服务员素质要求

- 一、餐厅服务员应有的素质
- 二、餐厅服务员如何保持自制力

第六节 服务规则

- 一、服务“三字经”
- 二、牢牢吸引客人的交际能力
- 三、满足顾客的心理需求
- 四、如何与顾客建立感情及待客之道
- 五、优秀员工必备的习惯
- 六、经典服务语言选

第七节 餐饮服务管理表格

- 一、餐饮部团队客情预报表
- 二、餐饮部临时客情通知单
- 三、厨房值班交接班日志
- 四、重要客人饮食安排表
- 五、宴会、会议预定记录
- 六、宴会通知单

.....

第二章 餐厅卫生与安全知识培训

第三章 餐厅设备使用与保养培训

第二篇 餐厅服务人员技能培训

第四章 餐厅服务礼仪培训

第五章 餐厅服务基本技能培训

第六章 餐厅接待服务培训

第三篇 餐厅服务规程培训

第七章 中餐厅服务规程培训

第八章 西餐厅服务规程培训

第九章 宴会服务规程培训

- 第四篇 菜点、酒水、饮料知识培训
- 第十章 菜点知识的培训
- 第十一章 酒水知识的培训
- 第五篇 餐厅厨房与后勤人员培训
- 第十二章 餐厅厨房作业培训
- 第十三章 厨房采购与存储培训
- 第十四章 餐厅财务管理与报表的分析
- 附录 餐饮业服务标准参考
- 附录 餐厅常用英语
- 参考文献

在线试读部分章节

第一章 餐厅服务人员入行须知

第一节 了解餐厅

作为餐厅员工，你首先需要了解你所工作的餐厅。弄清餐厅大致的分类，以便更好地服务客人。

我国星级饭店和餐饮市场常见餐厅的种类主要有以下几种：

(1)中餐厅。

中餐厅通常是我国饭店的主要餐厅，是饭店餐饮部门主要的销售服务场所。我国的星级饭店几乎无一例外地设置一个到几个不同风味的中餐厅，主营粤、川、鲁、浙、湘、徽、闽、京、沪等菜系，向宾客提供不同规格、档次的服务。中餐厅除了向宾客提供中式菜点外，其环境气氛和服务方式也均能体现中华民族传统文化和历史特色。

(2)西餐厅。

西餐厅大都以经营法、意、德、美、俄式菜系中的某一种为主，同时兼容并蓄，博采众长，是西方饮食文明的一个缩影，其中又以高档法式餐厅(扒房)最为典型。扒房具备了豪华餐厅的一些基本特征，是饭店为体现自己餐饮菜肴与服务水准，满足高消费宾客需求，增加经济收入而开设的高档西餐厅，它是豪华大饭店的象征。扒房以法式大餐为菜品核心，美食佳酿，烹饪技术水平高超精湛，擅长客前烹制，以渲染美食气氛。

.....

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)