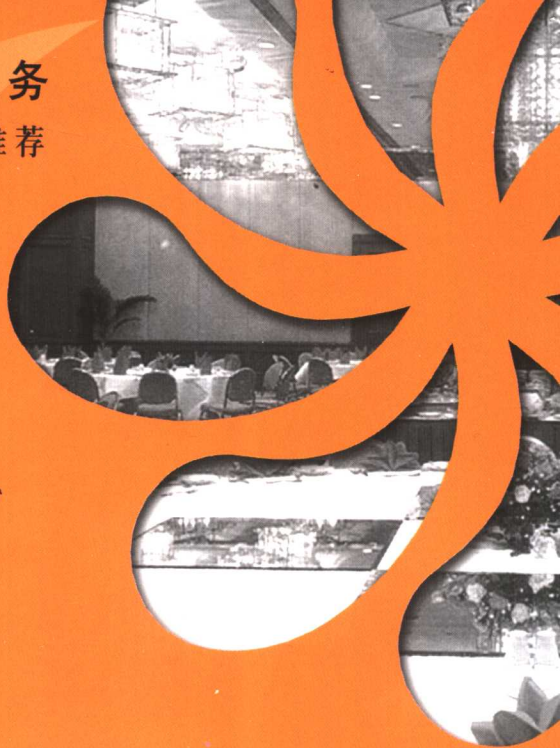




跟我学饭店服务
中国旅游饭店业协会 推荐



餐厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编



旅游教育出版社



教育部职业教育与成人教育司
中国职业技术教育学会 推荐

餐厅服务训练手册

教育部职业教育与成人教育司 组织编写

黄继华 主编

“十三五”规划教材

机械工业出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

餐厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务训练手册/栗书河主编;旅游行业培训教材研发中心组织编写. —北京:旅游教育出版社,2006.4

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1314-X

I. 餐… II. ①栗… ②旅… III. 饮食业—商业服务—手册
IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 018440 号

跟我学饭店服务

餐厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5.875
字 数	110 千字
版 次	2006 年 3 月第 1 版
印 次	2006 年 3 月第 1 次印刷
定 价	11.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD 全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全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。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本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。使读者在学完全套教材后,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。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

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培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

第一单元 正确使用托盘	1
模块1 复习托盘知识	3
训练提示	3
训练1:复习什么是托盘	3
训练2:学会区分托盘的种类	3
考考你	4
模块2 练习操作托盘	5
训练提示	5
训练1:练习轻托	6
训练2:练习重托	7
考考你	10
练习指导	10
单元重点回顾	11
心得与体会	12
自我评估	12
第二单元 正确折叠餐巾花	13
模块1 认识餐巾折花	15
训练提示	15
训练1:学会识别餐巾	15
训练2:学会识别餐巾花	16
训练3:学会选择和应用餐巾花	17
考考你	18

模块2 练习折叠餐巾花	19
训练提示	19
训练1:学习餐巾花折叠技法	19
训练2:餐巾花折叠图示	22
考考你	28
练习指导	28
单元重点回顾	29
心得与体会	29
自我评估	29
第三单元 摆台	31
模块1 中餐摆台	33
训练提示	33
训练1:准备餐具	34
训练2:练习折叠台布	36
训练3:练习铺台布	38
训练4:练习摆放餐具	39
训练5:了解宴会台形布局	46
考考你	47
模块2 西餐摆台	48
训练提示	48
训练1:练习铺底布	48
训练2:练习铺桌布	49
训练3:练习铺外桌布	51
训练4:练习摆放餐具	52
考考你	55
练习指导	55
单元重点回顾	55
心得与体会	56

自我评估	56
第四单元 斟 酒	57
模块 1 斟酒基础知识	59
训练提示	59
训练 1: 掌握酒水的最佳饮用温度	59
训练 2: 练习冰镇酒水	60
训练 3: 练习温热酒水	60
训练 4: 练习示酒	60
训练 5: 掌握斟酒量	61
考考你	61
模块 2 斟 酒	62
训练提示	62
训练 1: 托盘斟酒	62
训练 2: 徒手斟酒(以红葡萄酒为例)	63
训练 3: 葡萄酒开瓶(以白葡萄酒为例)	64
考考你	65
练习指导	66
单元重点回顾	66
心得与体会	67
自我评估	67
第五单元 上 菜	69
模块 1 中餐上菜	71
训练提示	71
训练 1: 牢记中餐上菜服务注意事项	71
训练 2: 练习中餐上菜的位置、上菜的顺序	72
训练 3: 练习摆放中餐菜肴	72
训练 4: 练习中餐上菜	73
训练 5: 练习中餐几种特殊菜肴的上菜法	75

考考你	75
模块2 西餐上菜	77
训练提示	77
训练1:练习西餐上菜方式	77
训练2:练习西餐上菜的位置、上菜的顺序	77
训练3:学会西餐菜肴与酒水的搭配	78
考考你	78
练习指导	78
单元重点回顾	79
心得与体会	79
自我评估	79
第六单元 分 菜	81
模块1 中餐分菜	83
训练提示	83
训练1:练习中餐分菜	83
训练2:练习中餐分鱼	84
训练3:练习西餐分菜	85
考考你	86
模块2 几种特殊菜肴的分菜	87
训练提示	87
训练1:分让拔丝菜肴	87
训练2:分让鸡、鸭等整形类菜肴	87
训练3:分让烤乳猪	88
训练4:分让冬瓜盅	88
考考你	88
练习指导	88
单元重点回顾	89
心得与体会	89

自我评估	89
第七单元 撤换餐具	91
训练提示	93
训练1:掌握撤换餐盘的时机	93
训练2:练习撤换餐盘、餐具	94
训练3:练习撤换烟灰缸	94
考考你	95
练习指导	95
单元重点回顾	96
心得与体会	96
自我评估	96
第八单元 中餐零点服务	97
模块1 受理预订服务	99
训练提示	99
训练1:了解什么是预订服务	99
训练2:受理电话预订	100
训练3:受理当面预订	101
训练4:当面预订模拟演练	102
训练5:案例分析	103
考考你	105
模块2 中餐零点服务	106
训练提示	106
训练1:复习中餐零点服务程序	106
训练2:练习迎送零点客人	112
训练3:练习加位	113
训练4:练习撤台	114
训练5:练习厅面清场	114
训练6:练习点菜	115

训练 7:掌握中餐点菜的配份	117
考考你	117
练习指导	118
单元重点回顾	118
请你分析	118
心得与体会	124
自我评估	124
第九单元 中餐宴会服务	125
模块 1 宴会前的准备	127
训练提示	127
训练 1:复习宴会基本知识	127
训练 2:练习准备餐具、酒具	128
训练 3:练习餐前准备	131
考考你	132
模块 2 宴会席间服务	133
训练提示	133
训练 1:练习宴会席间服务	133
训练 2:练习宴会斟酒	134
训练 3:练习宴会出菜	135
考考你	136
练习指导	136
单元重点回顾	136
请你分析	136
心得与体会	138
自我评估	139
第十单元 西餐服务	141
模块 1 西餐零点服务	143
训练提示	143

训练1:练习西餐零点服务	143
训练2:练习确定点菜单	145
训练3:练习控制出菜时间	146
训练4:练习餐后甜食服务	147
考考你	148
模块2 西餐宴会服务	149
训练提示	149
训练1:练习西餐宴会服务	149
训练2:练习自助餐宴会服务	150
情景再现	151
考考你	152
练习指导	152
单元重点回顾	152
请你分析	153
心得与体会	154
自我评估	155
第十一单元 餐厅服务礼仪	157
训练提示	159
训练1:练习站姿	159
训练2:练习坐姿	160
训练3:练习雅致的步态	161
训练4:练习使用恰当的手势	162
训练5:练习微笑	163
训练6:练习握手	164
训练7:练习其他礼节	167
考考你	169
练习指导	169
单元重点回顾	169



心得与体会	170
自我评估	170
后记	171

第一单元

正确使用托盘



你 将 学 会

- ☆ 托盘操作步骤
- ☆ 托盘操作方法
- ☆ 托盘操作注意事项

