

# 《中餐服务与管理》

## 图书基本信息

书名：《中餐服务与管理》

13位ISBN编号：9787303115372

10位ISBN编号：7303115374

出版时间：2010-12

出版社：北京师范大学出版社

页数：144

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《中餐服务与管理》

## 内容概要

《中餐服务与管理》以大量的文字图片及实例，理论和实践相结合，简单易学通俗易懂，共分为两大部分，即餐厅服务基础理论知识和餐饮服务实际操作技能，理论部分每一章节由学习重点、任务描述、任务分析、知识内容、案例学习、思考与练习，实操部分每一章节由学习重点、任务描述、任务分析、相关知识及任务实施、技能训练、完成任务、课后作业等组成。

# 《中餐服务与管理》

## 书籍目录

第一篇 中餐服务基础知识 单元1 餐厅服务员的职业素养 任务一：遵守职业道德加强服务意识 任务二：注重服务礼仪提高个人素质 单元2 餐厅的机构设置及岗位职责 任务一：餐厅的机构设置 任务二：餐厅各岗位的岗位职责 单元3 餐、酒用具管理 任务一：餐、酒用具的配备与使用 任务二：餐、酒用具的合理保管 任务三：餐厅常用电器设备的使用与保养 单元4 服务安全知识 任务一：有意外发生时需要采取行动 任务二：常见意外事故的预防与处理 单元5 饮食习俗 任务一：我国部分地区的饮食文化习俗 任务二：我国部分少数民族饮食文化习俗 任务三：我国主要客源国的饮食文化习俗 第二篇 中餐服务基本操作技能 单元6 端托服务 任务一：轻托 任务二：重托 单元7 餐巾折花 任务一：识别餐巾与餐巾花 任务二：制作餐巾花 单元8 摆台 任务一：中餐零餐餐台摆台 任务二：中餐宴会餐台摆台 单元9 斟酒服务 任务一：斟酒服务 单元10 中餐上菜与分菜服务 任务一：上菜服务 任务二：分菜服务 单元11 撤换餐酒用具 任务一：撤换餐酒用具 单元12 中餐接待服务 任务一：零餐服务 任务二：宴会服务

## 章节摘录

版权页：插图：[评析]微笑服务是一种美德，是热情待客的表现。笑迎天下客是服务工作的宗旨，是与客人打交道的基本态度。但是只有肤浅的微笑是不够的，要把宾客当成自己的朋友，要微笑着为他们做些什么，想他们所想，急他们所急。在微笑中去了解他们的需求，在微笑中去感知他们的心，要让他们感觉到你发自内心的微笑。微笑必须发自内心才会动人，只有诚于内才能笑于外。

2.微笑也要有分寸有一次，一个西欧旅游团深夜到达某饭店，由于事先联系不周，客房已满，只好委屈他们睡大厅。全团人员顿时哗然，扬言要敲开每一个房间，吵醒所有宾客，看看是否真的无房。此时，客房部经理却向他们“微笑”着耸耸肩，表示无可奈何，爱莫能助。这使宾客更为不满，认为经理的这种微笑是一种幸灾乐祸的“讥笑”，是对他们的污辱，便拍着桌子大声喝道：“你再这样笑，我们就要揍你！”使这位经理十分尴尬。后来在翻译人员的再三解释下，客人的愤怒才告平息。

[评析]在工作中如果能站在客人的角度，考虑到客人又困又累的处境以及住不到房间的愤怒心情，那么那种僵局可能不会出现。事实上由于客房部经理考虑不周，结果微笑服务反而走向反面，引发出愉快的结局！在面对客人的服务中，笑必须根据不同的地点，场合掌握分寸，没有节制的乱笑无疑会产生不良后果。要懂得，微笑服务固然应该经常加以倡导，但也并非是到处可以套用的化解问题的最好方式。在不同的场合，微笑也要有分寸。（资料来源：《酒店服务案例100则》）

3.敬语缘何招致不悦一天中午，一位住在某饭店的国外客人到饭店餐厅去吃中饭，走出电梯时，站在梯口的一位女服务员很有礼貌地向客人点头，并且用英语说：“您好，先生。”客人微笑地回道：“你好，小姐。”当客人走进餐厅后，引台员发出同样的一句话：“您好，先生。”那位客人微笑地点了一下头，没有开口。客人吃中饭，顺便到饭店的庭园中去遛遛，当走出大门时，一位男服务员又是同样的一句：“您好，先生。”这时客人下意识地只点了一下头了事。等到客人重新走进大门时，劈头见面的仍然是那个服务员，“您好，先生”的声音又传入客人的耳中，此时这位客人已感到不耐烦了。默默无语地径直去乘电梯准备回客房休息。恰巧在电梯口又碰见了那位小姐，自然是一成不变的套路：“您好，先生。”客人实在不高兴了，装没有听见似的，皱起眉头，而这位服务员小姐却摸不着头脑！

# 《中餐服务与管理》

## 编辑推荐

《中餐服务与管理》：中国烹饪协会系列规划教材,中等职业学校旅游烹饪类专业“项目课程”教材

## 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：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)