

目 录

模块一 认知是起点

项目一 走进餐饮业	1
任务一 餐饮概况	3
任务二 餐厅种类	11
项目二 认识餐饮部	19
任务一 餐饮部组织机构	21
任务二 餐饮部岗位职责	24

模块二 技能是基础

项目三 托盘技能	35
任务一 托盘种类及其用途	37
任务二 托盘操作流程	39
项目四 折花技能	44
任务一 餐巾折花作用及运用	46
任务二 餐巾折花技法与示例	49
项目五 摆台技能	56
任务一 中餐摆台	58
任务二 西餐摆台	62
项目六 斟酒技能	70
任务一 斟酒前准备	72
任务二 斟酒服务要领	76

项目七 菜肴服务	82
任务一 上菜服务	84
任务二 分菜服务	88

项目八 其他服务技能	92
任务一 香巾服务	94
任务二 餐巾服务	96
任务三 换碟服务	98
任务四 打包服务	100

模块三 服务是王道

项目九 中餐服务	105
任务一 中餐零点服务	107
任务二 团餐服务	120

项目十 西餐服务	129
任务一 自助早餐服务	131
任务二 客房送餐服务	134
任务三 西餐厅零点服务	139

项目十一 宴会服务	146
任务一 中餐宴会服务	148
任务二 西餐宴会服务	161

模块四 管理是保障

项目十二 餐饮营销管理	170
任务一 如何读懂菜单	172
任务二 如何推销餐饮产品	180

项目十三 餐饮服务质量管理	190
任务一 餐饮安全防范	192
任务二 客户投诉管理	202

参考文献	212
------	-----