

<<餐饮服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理>>

13位ISBN编号：9787040180046

10位ISBN编号：7040180049

出版时间：2006-1

出版范围：高等教育

作者：郭敏文//樊平

页数：243

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：<http://www.tushu007.com>

## <<餐饮服务与管理>>

### 前言

第三次全国教育工作会议以后，党中央、国务院提出了。

“全面推进素质教育”的要求，各级各类教育都加快了改革的步伐，相继出台了不少具体政策和措施。

中等职业教育提出了“以提高学生全面素质为目的，培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想。

根据中等职业教育教学改革指导思想和中等职业学校饭店服务与管理专业餐饮服务与管理课程教学基本要求，我们编写了《餐饮服务与管理》。

“餐饮服务与管理”是中等职业学校（3年制）饭店服务与管理专业的专业课程。

通过本课程的学习和按实习教学基本要求安排学生到饭店实习，使学生具备中级餐饮服务员及餐饮部基层管理人员所必需的基本知识和基本技能，熟悉饭店餐饮部运转的基本程序与方法，具有熟练的清洁保养和对客服务技能，热爱并胜任餐饮服务及基层管理工作。

本教材具有符合中国特色的创意，能体现饭店服务与管理专业中等职业教育的特色，对于学生掌握餐饮服务与管理的专业知识和专业能力，形成综合职业能力、创新能力以及今后的职业发展，能够发挥重要作用。

《餐饮服务与管理》的特点是：以培养学生餐饮服务与管理过程中所需的职业素质与职业能力为主，遵循认知规律，以模块的形式编写教材，增强教学内容的实用性，教材中专业理论知识以实用、够用为度；给出了学生所必须学习的知识、能力、态度以及相应的教学要求，有针对性，旨在培养学生的创新精神和创新能力；以强化应用为教学重点，淡化理论，注重融会贯通，内容与饭店餐饮工作的实际相结合，与职业资格鉴定相衔接，增强了适用性。

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 内容概要

《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》是中等职业学校饭店服务与管理专业的国家规划教材，是在2001年版本的基础上修订而成的。

考虑到旅游职业教育及其专业课程本身的发展变化，修订时在保持原教材体系结构不变的情况下，删除了过时内容，增补了新内容，与相应的职业资格标准中的“应知”、“应会”相衔接，尽量满足职业岗位的能力培养需要。

同时，《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》也对配套光盘等内容进行了修订。

全书共十二章，内容包括餐饮概述，中餐厅服务，西餐厅服务，酒水知识，酒吧服务，中餐宴会服务，西餐宴会服务，餐饮部组织机构设置，餐厅员工管理，餐饮设备、用品管理，餐饮服务质量和餐饮安全管理。

《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。

用封底下方的防伪码。

按照《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

《餐饮服务与管理（第2版）（饭店服务与管理专业）》可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店餐饮概述 第一节 餐饮部的地位与作用 第二节 餐饮产品特点及其发展趋势 第三节 餐饮设施及服务项目 第四节 餐饮服务人员的素质要求 思考与练习 第二章 中餐厅服务 第一节 中餐简介 第二节 中餐服务基本技能 第三节 中餐厅服务 第四节 中餐服务用语 思考与练习 第三章 西餐厅服务 第一节 西餐简介 第二节 西餐服务基本技能 第三节 西餐厅服务 第四节 西餐服务用语 思考与练习 第四章 酒水知识 第一节 酒的特性与分类 第二节 酿造酒 第三节 蒸馏酒 第四节 配制酒 第五节 软饮料 思考与练习 第五章 酒吧服务 第一节 酒吧简介 第二节 鸡尾酒调制 第三节 酒吧服务 第四节 酒吧服务用语 思考与练习 第六章 中餐宴会服务 第一节 宴会预订 第二节 中餐宴会准备工作 第三节 中餐宴会服务规程 思考与练习 第七章 西餐宴会服务 第一节 西餐宴会准备工作 第二节 西餐宴会服务规程 思考与练习 第八章 餐饮部组织机构设置 第一节 餐饮部组织机构 第二节 餐饮部各岗位职责 第三节 餐饮部与其他部门的业务关系 思考与练习 第九章 餐厅员工管理 第一节 定额定员 第二节 员工招聘 第三节 员工培训 第四节 员工的日常管理 思考与练习 第十章 餐饮设备、用品管理 第一节 餐饮设备用品简介 第二节 餐饮设备用品管理 思考与练习 第十一章 餐饮服务质量管理 第一节 餐饮服务质量管理的内容与特点 第二节 餐饮服务质量的分析与控制 第三节 餐饮生产质量控制 思考与练习 第十二章 餐饮安全管理 第一节 安全管理的目的与任务 第二节 餐饮安全防范 思考与练习

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(1) 虽然有自己的品牌，但企业影响力受到地域的限制。

(2) 营运费用相对于连锁餐饮企业来说要高，如不能享受到集团大规模采购和广告优惠，人力资源也无法共享等。

(3) 独立经营的餐饮企业竞争力较差，但经营灵活，调整方便，资本投入相对较小。

2. 连锁经营餐饮企业连锁经营的特点：(1) 管理模式统一。

连锁店以主店为大本营，在中央管理系统严格的管理下进行投资、采购、出品、服务、销售、业务推广等一系列经营活动，在成本投入方面能够有效地加以控制。

(2) 连锁企业经营的产品可以说是主店产品的“克隆品”，其餐饮产品和餐饮服务能够保持主店的水准，遇到问题时又能及时得到主店管理系统的帮助和解决。

(3) 连锁经营可不断增强本餐饮系统集团在市场上的竞争能力。

由于其分布地点大多位于新城旺地和繁华的商业地带，加之企业品牌鲜明，传播速度极快，能迅速拓展业务，可形成规模经营。

(4) 营销计划和促销活动同步展开。

各连锁经营店分摊广告宣传费用，能在进一步挖掘潜在客源市场的同时，有效调节各店之间的需求平衡，使本系统在市场的调节和引导下良性发展。

3. 特许经营通过出让特许经营权或租赁经营权，一些知名的餐饮公司得以在全球推广它们的产品，并统一规格、统一市场形象、统一服务方式。

大多数特许经营店是各地区当地企业或私人投资者向知名品牌餐饮母公司购得商标使用权。

母公司有责任对投资者在可行性研究、建筑设计、设施配备、人员培训、广告宣传、原料采购、管理制度、操作规程和质量控制等方面给予咨询和支持。

其特点：投资者走捷径，共享品牌和市场，有强大的支持系统。

但要支付昂贵的品牌使用费。

目前，在我国肯德基、麦当劳、硬石餐厅等除了由外资自主经营外，各城市的投资者还可以申请加盟特许经营。

(五) 运用科技，提高效率随着科技发展，高科技在促进饭店与餐饮业经营管理和服务水平等方面，已经起到了“革命性”的作用。

目前已被餐厅广泛使用的“无线点菜”系统，就是利用掌上无线点菜器，按下客人所点的菜品编码，再按“发送”键，将信息传递到各个操作间和收银台。

这不仅大大提高了工作效率，而且便于控制、统计和核算。

我们还可以想像未来提供计算机服务餐厅的情形：客人到达餐厅后，只要轻轻按动计算机的键盘，计算机屏幕上就会出现正在供应的菜肴和酒水的品种、风味、特色、规格、价格、营养分析等具体信息资料；客人选定具体品种后，可通过自动收款机交款；客人交款后，计算机就会立刻指示厨房配菜。

不仅如此，因特网、电子商务、厨房厨具革命等高科技的运用，为未来餐饮业的高速发展提供了广阔空间。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理(第2版)(饭店服务与管理专业)》：全国中等职业教育教材审定委员会审定

<<餐饮服务与管理>>

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:<http://www.tushu007.com>