

<<现代餐厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代餐厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787122032591

10位ISBN编号：7122032590

出版时间：2008-10

出版时间：化学工业出版社

作者：袁小娟

页数：272

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>

<<现代餐厅服务与管理>>

内容概要

本书涵盖了整个餐厅服务的内容与技巧，从餐厅服务及管理两个角度进行了阐述。

内容涉及餐厅服务员素质、餐厅服务交往礼仪、餐厅服务技能、中餐与西餐服务流程、菜点与酒水知识、餐厅常见问题处理、菜单的策划与管理、员工的招聘、餐饮市场营销、餐厅物品的使用与维护等各个方面。

本书内容全面，用深入浅出的语言说明了餐厅服务与管理方面的原理和技巧，便于学习者掌握。

本书可供餐厅服务员、管理人员以及餐饮企业投资者学习参考，也可作为高等职业等学校餐饮相关专业的教材。

<<现代餐厅服务与管理>>

书籍目录

第一章 餐饮服务概述 第一节 餐厅的概念 第二节 餐饮业经营的特点 第三节 餐厅服务的作用 第四节 餐厅服务的特性和基本原则 第五节 餐饮服务要注意精细化第二章 餐厅的组织结构 第一节 餐饮部组织结构模式 第二节 餐饮部各部门的职能界定与岗位职责第三章 餐饮服务基本礼仪及技能 第一节 餐厅交往礼节 第二节 仪态训练 第三节 餐厅服务基本技能 第四节 撤换餐具与撤菜盘 第五节 收拾台面第四章 餐饮服务管理 第一节 餐厅及餐饮服务 第二节 餐饮服务及管理第五章 中西餐饮服务程序 第一节 中餐服务程序 第二节 西餐服务程序第六章 餐饮服务质量控制 第一节 餐饮服务质量的构成 第二节 餐饮服务质量的分析 第三节 餐饮服务质量控制 第四节 六T实务管理法第七章 宴会服务第八章 中国菜系文化第九章 酒与饮料知识第十章 菜单的设计策划与管理第十一章 员工的招聘与录用第十二章 餐饮市场营销第十三章 餐厅服务常见问题处理第十四章 餐饮服务英语第十五章 餐厅设备物品与卫生管理参考文献

章节摘录

第一章 餐饮服务概述 第一节 餐厅的概念 餐厅是销售酒店饮食产品和客人用餐的特定场所。

其主要任务是：按照一定的规格和标准，用娴熟的服务技能及时对顾客供餐，满足顾客的饮食需要；推销餐饮产品，扩大销售服务；正确计算和收取价款，保证经济效益的实现。

一、现代人对餐饮的需求 随着社会生产力的提高和人们价值观的改变，人们对餐饮的要求越来越高。

餐饮部作为酒店生产实物产品的部门，要完成企业的任务和提高服务质量，必须掌握现阶段人们对餐饮的要求，生产适销对路的餐饮产品，以满足客人不断变化的餐饮要求。

（一）对食品质量的要求 食品科学的进步和生产力的发展，使人们越来越重视食品的营养性，而营养水平与膳食结构是否合理有着很大的关系，人们希望餐厅供应低脂肪、高营养的食物。在众多的食品中，鱼类的营养价值较高，其蛋白质价值及消化率比较高，而且鱼类含有多种维生素和人体必需的微量元素，因此各类海鲜食肆纷纷涌现。

人们对食品除了重视其营养成分外，还很重视其保健功能，特别是在民间，“食”与“药”相互补益、相互渗透的历史源远流长，“药膳”早已堂而皇之登上了酒家、茶楼乃至五星级酒店的“大雅之堂”。

人们喜爱美味佳肴，其色、香、味、形、器之美，不但能使人们胃口大开、心情愉悦，更能令人进入物质享受和精神享受、生理满足和心理满足融为一体的艺术境界。

因此，低脂肪且营养丰富、既能欣赏又可品尝的食物越来越受到人们的欢迎。

（二）对餐厅环境和气氛的要求 餐厅外形的美，可以起到先声夺人的效果。

而餐厅内部的环境布置，则伴随顾客就餐的全过程，烘托出就餐气氛。

因此，不同风格情调的餐厅，配合其独特风格的菜肴，吸引着各方的顾客。

<<现代餐厅服务与管理>>

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>