

<<餐厅接待与运营>>

图书基本信息

书名：<<餐厅接待与运营>>

13位ISBN编号：9787122128119

10位ISBN编号：7122128113

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：张波 主编

页数：224

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>

<<餐厅接待与运营>>

前言

多年来,随着我国旅游饭店业和餐饮业的蓬勃发展,社会上急需大量的熟知酒店餐饮接待服务技能与企业运营管理理论知识的专业人才,为此中、高等旅游与酒店职业教育得到了飞速的发展。

餐厅接待与运营是高等职业院校旅游与酒店管理类专业的专业核心课程之一。

本书分为上下两篇,上篇为接待服务技能,突出餐厅接待中职业技能训练与基本知识的培养。

下篇为运营管理实务,突出餐饮运营理论、实践经验、管理实务的学习和提高。

本书坚持以培养学生餐厅接待与运营过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循工作过程系统化的规律,以模块的形式编写,增强教学内容的可操作性、实用性,其中的专业理论知识以实用、够用为度,以强化实用为教学重点,注重融会贯通,内容与饭店餐厅接待与运营工作的实际结合,与餐饮职业资格鉴定考试衔接,与中国饭店业职业经理人执业资格认定考试相融通,增强了适用性。

通过本课程的学习和按实训、实习教学基本要求安排到星级酒店餐厅或餐饮连锁企业实习,可使学生具备中、高级餐厅服务员和餐厅主管及以上管理人员所必需的基础理论与基本技能,熟悉酒店餐饮部运营的基本程序与方法,具备熟练的餐厅接待服务能力。

本书主要适用于高等职业技术学院旅游与酒店管理专业的学生作为教材用书,其中的上篇接待服务技能部分,也可用于中等职业学校的学生作为教材及各类酒店、餐饮酒楼中的餐厅领班、一线服务员培训用书;下篇运营管理实务部分,可用于各类酒店、餐饮酒楼的部门经理、主管的专业理论培训用书。

本书由淄博职业学院旅游管理系副教授张波担任主编,石家庄铁路职业技术学院的苏晓光、淄博职业学院的洪艳以及秦皇岛职业技术学院的胡铁担任副主编。

各章的编写分工为:第一、三、六、七、十二章由张波编写,第二、九章及附录由洪艳编写,第四、八、十章由苏晓光编写,第五、十一章由胡铁编写,李玉荣、李雪参与了本书部分章节的编写工作。

本书以淄博职业学院张波副教授主持的2009年山东省精品课程《餐厅接待与运营》为基础,又吸纳了石家庄铁路职业技术学院及秦皇岛职业技术学院教师多年餐饮管理专业教学与实践经验编写而成。

本书在编写过程中,还参考了大量饭店、餐厅管理相关的书籍与文献,在此特表示感谢。

由于水平有限,本书难免存在一定的缺陷与不足,敬请各位专家、同业及读者批评指正,以待修正完善。

张波 2011年11月

<<餐厅接待与运营>>

内容概要

本书以坚持培养学生餐饮接待与运营过程中所需的职业素质与职业能力为主，遵循认知规律，增强教学内容的实用性。

本书分为上下两篇，上篇为接待服务技能篇，突出餐饮职业技能训练与基本知识的培养。下篇为运营管理实务篇，突出餐饮专业理论、实践经验、管理实务的学习和提高。

本书适用于高等职业院校旅游与酒店管理专业的学生作为教材使用，还可用于饭店、餐厅服务管理人员学习、培训的参考教程。

<<餐厅接待与运营>>

书籍目录

上篇 接待服务技能

第一章 餐饮服务概述

第一节 餐饮服务与服务产品

第二节 餐饮服务人员

第三节 餐饮部在饭店中的地位与作用

第二章 餐饮服务的基本技能

第一节 托盘

第二节 斟酒

第三节 餐巾折花

第四节 中餐宴会摆台

第五节 上菜、分菜

第六节 其他服务技能

第三章 中餐服务

第一节 中餐零点餐厅服务

第二节 中餐团体包餐服务

第三节 中餐宴会服务

第四章 西餐服务

第一节 西餐基本知识

第二节 西餐厅服务

第三节 西餐宴会服务

第五章 酒水知识与酒吧服务

第一节 酒水知识

第二节 鸡尾酒及其调制

第三节 酒吧服务

下篇 运营管理实务

第六章 餐饮管理概述

第一节 餐饮管理理论基础

第二节 餐饮运营系统的业务环节

第三节 餐饮组织机构及各部门职能

第七章 菜单设计与价格管理

第一节 菜单的组成

第二节 菜单的内容与式样设计

第三节 菜单的价格

第八章 餐饮原料的采供管理

第一节 餐饮原料的采购

第二节 餐饮原料的验收

第三节 餐饮原料的库存管理

第九章 餐饮生产管理

第一节 厨房的设计与布局

第二节 厨房生产运作管理

第三节 厨房卫生与安全管理

第十章 餐饮服务质量管理

第一节 餐饮服务质量

第二节 餐饮服务质量的內容和特点

第三节 餐饮服务质量控制

<<餐厅接待与运营>>

- 第十一章 餐饮营销管理
 - 第一节 餐饮营销概述
 - 第二节 餐饮内部营销策略
 - 第三节 餐饮外部营销策略
- 第十二章 餐饮成本与收入控制
 - 第一节 餐饮成本的内容
 - 第二节 餐饮成本的控制
 - 第三节 餐饮收入的控制
- 附录一 中餐宴会摆台技能考核标准
- 附录二 中级餐厅服务员技能考核试卷
- 附录三 中级餐厅服务员技能试题评分标准及记录表
- 附录四 中级餐厅服务员理论考试试题
- 参考文献

<<餐厅接待与运营>>

章节摘录

版权页：插图：概括地分析，定价目标主要有以下6种类型。

(1) 市场份额导向目标（市场渗透定价策略）以进入和占领市场，增加市场份额为中心。高质量、低定价，迅速进入并占领市场，树立品牌效应，造成餐饮热点和轰动效应，但成本高、利润低，宜规模化经营。

(2) 成本导向目标（薄利多销定价策略）菜单以家常普通的菜点和低价供应为中心，低成本，薄利多销。

(3) 利润导向目标（品牌效应定价策略）借助品牌效应和宾客的从众消费心理，以高质量的菜点和服务，用高价供应，以追求利润为中心。

(4) 垄断导向目标采取一般质量的菜点、高价出售的定价策略。

有长远发展目标的餐饮企业很少采用这种定价目标，但一些市场垄断性强、优势明显、不注重回头率的餐厅（如地理位置优越的饭店、餐厅等）常采用这种定价目标，成本低，利润高。

(5) 竞争导向目标（随行就市定价策略）以积极参加餐饮市场竞争、增强企业竞争实力为中心，定价灵活，对消费者很具有吸引力，其优惠和折扣促销方式更具竞争力。

(6) 文化导向目标注重餐饮活动的文化气息，满足高层次宾客的物质需求和精神需求，采取高价促销定价策略，其目标的确立必须有个性化的消费群体和相对稳定的客源支持。

3. 预测菜单成本和利润菜单的价格是以单位产品的成本为基础的，获取利润是菜单价格实施的目标。因此，价格受毛利率的影响。

菜单的销售业绩取决于菜单的市场需求，而市场需求又受菜单价格的制约。

因此，在制订菜单价格时，一定要分析和预测成本、费用、利润、价格和需求之间的关系。

4. 调查分析竞争对手的价格价格是开展市场竞争的重要手段，由于菜点的可替代性和仿效性强，价格高低往往会成为宾客选择就餐的首要标准。

因此，人们绝不能忽略对竞争对手菜单价格水平的调查，特别要对同一档次、同种规格菜点的价格进行分析研究，知己知彼，既不盲从，也不能固守。

定价策略有三种：一是保持价格的稳定性，既不上涨，也不下降，规范竞争，既充分满足宾客的愿望，又不牺牲自己的利益；二是高于竞争对手的价格，以高质量的菜点、高水准的服务、一流的就餐环境以及餐厅在餐饮市场的地位和形象，决定价格之间的差距；三是低于竞争对手的价格，以物美价廉的菜点、热情高效的服务与对于竞争，这样做有助于扬长避短，取得良好的经济效益和社会效益。

在菜单的价格竞争中要提倡规范竞争，反对乱降价、低价倾销和高价宰客，只有依靠饭店、餐厅的良好声誉、优良的品质、高效的管理、合情合理的价格，才能在竞争中不断发展。

5 遵循毛利率标准菜单的价格是根据菜点的成本和毛利率来制订的。

毛利率的高低直接决定其价格水平。

因此，菜单定价必须遵循餐饮系统的毛利率水平制订。

<<餐厅接待与运营>>

编辑推荐

《餐厅接待与运营》是高职高专“十二五”规划教材和省级精品课程配套教材之一。

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>