

<<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：9787122155054

10位ISBN编号：7122155056

出版时间：2013-1

出版时间：刘勇 化学工业出版社 (2013-01出版)

作者：刘勇

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>>

### 内容概要

餐饮服务与管理是高职高专院校旅游管理专业和酒店管理专业的主干专业课程。

本教材结合高职旅游专业教学改革,打破了原有的学科体系,根据学生的认知规律,以餐厅服务和管理工作过程为导向,并选取典型工作任务编写教材。

《餐饮服务与管理》为第二版,共分八章,主要包括餐厅的投资经营决策、餐厅选址、菜单设计的原则和方法、原材料采购与储存、餐饮生产、餐饮服务技能、市场销售、餐饮成本控制等内容,旨在训练学生从事餐饮服务工作的基本技能和操作程序,强化餐饮服务与管理工作的观念和意识,培养餐饮服务与餐饮管理技能、适应行业发展与职业变化的基本能力。

《餐饮服务与管理(第2版)》既可作为高职高专院校旅游管理专业、酒店管理专业学生的教材,也可以作为餐饮企业服务与管理培训教材或自学用书。

本版教材由刘勇、马磊任主编。

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 餐饮概述第一节 餐饮管理目标和任务一、餐饮管理的目标二、餐饮管理的任务第二节 餐饮管理特点一、餐饮生产的特点二、餐饮销售的特点三、餐饮服务的特点第三节 餐饮企业组织机构与职能一、餐饮企业的组织机构设置二、餐饮各组织机构的一般模式三、餐饮部各部门的主要职责四、餐饮工作人员的岗位职责第四节 餐饮业的发展趋势一、经营方式多样化二、产品及经营创新化三、餐饮服务个性化与亲情化四、餐饮消费两极化五、快餐业发展迅速化六、餐饮管理现代化本章小结复习思考题实训题第二章 餐厅与菜单计划第一节 餐厅的设立一、餐厅的选址二、餐厅市场区域分析三、确定目标顾客四、确定餐厅的经营宗旨第二节 餐厅的设计与布局一、餐厅设计的要求与原则二、餐厅设计内容第三节 菜单的种类与实施一、菜单的作用二、菜单的实施策略三、菜品的选择第四节 菜单的设计和制作一、菜单的内容二、菜单内容的安排三、菜单的设计和制作四、菜单设计制作中应注意的问题五、菜单设计者的素质要求本章小结复习思考题实训题第三章 餐饮原材料采保管理第一节 采购管理一、采购员的配备和选择二、采购质量管理三、采购的间隔时间与方法四、采购价格管理五、集中采购第二节 验收管理一、验收人员、验收场地和设备的要求二、验收控制第三节 贮存管理一、库房的分类和贮存条件二、货物的安排与管理第四节 原材料发放控制一、食品原料的发放二、饮料的发放三、内部原材料调拨处理四、原材料盘存管理本章小结复习思考题实训题第四章 餐饮生产管理第一节 餐饮生产管理概述一、餐饮生产部门基本特征二、餐饮生产组织机构与人员配置三、餐饮生产场所的规划与布局四、餐饮生产设备配置第二节 餐饮产品质量控制一、餐饮产品质量构成要素二、制定标准食谱三、控制生产过程第三节 餐饮产品成本控制一、餐饮成本构成分析二、成本核算与成本报表三、餐饮成本分析与控制第四节 餐饮生产安全管理一、餐饮生产安全控制二、餐饮生产卫生控制本章小结复习思考题实训题第五章 餐饮服务技能训练第一节 餐饮服务基本技能训练一、托盘二、餐巾折花三、摆台四、斟酒五、点菜六、分菜七、其他服务技能复习思考题第二节 中餐服务技能训练一、中餐零点服务二、中餐宴会服务复习思考题第三节 西餐服务技能训练一、西餐早餐服务二、西餐正餐服务三、西餐宴会服务四、自助餐服务复习思考题本章小结第六章 餐饮服务质量管理第一节 餐饮服务质量管理概述一、餐饮服务质量的涵义二、餐饮服务质量的构成三、餐饮服务质量的的特点第二节 餐厅优质服务一、服务的内涵二、优质服务的主要标志三、餐饮服务人员的素质要求第三节 餐饮服务质量控制一、餐饮服务质量控制的基础二、餐饮服务质量控制的方法三、餐饮服务质量的监督检查四、餐饮服务质量分析方法五、PDCA管理循环第四节 提高餐饮服务质量的措施一、确立现代餐饮服务质量的意识二、以客人需求为核心设计服务质量标准三、实施全面质量管理四、导入ISO9000族国际质量标准体系五、落实5S管理精神六、正确处理宾客投诉七、开展优质服务竞赛和质量评比活动八、餐饮服务质量效果评定本章小结复习思考题实训题第七章 餐饮销售管理第一节 餐饮定价一、餐饮产品价格结构的特点二、餐饮定价目标三、定价策略四、定价方法第二节 餐厅销售决策一、餐厅营业时间决策二、清淡时间价格折扣决策三、亏损先导推销决策第三节 销售控制一、点菜单控制二、出菜检查员控制三、收银员控制四、酒水的销售管理与控制五、销售指标控制六、餐饮销售报表第四节 餐饮营销一、广告营销二、宣传营销三、员工推销四、菜单营销五、餐厅形象营销六、餐饮营销策划七、餐饮营销的发展趋势本章小结复习思考题实训题第八章 中西式快餐厅的运营与管理第一节 中西式快餐的发展现状第二节 西式快餐厅的运营与管理一、生产工业化二、生产标准化三、经营连锁化四、服务优质化五、卫生明确化六、定位准确化第三节 中式快餐的发展前景与发展途径一、中式快餐存在问题分析二、中式快餐的发展前景三、中式快餐的发展途径四、中式快餐连锁经营具体模式本章小结复习思考题实训题参考文献

## <<餐饮服务与管理>>

### 编辑推荐

《餐饮服务与管理(第2版)》适应高职旅游专业教学改革，打破了原有的学科体系，根据学生的认知规律，以餐厅服务和管理的工作过程为导向，并选取典型工作任务，按照餐厅的运营流程来编写教材。主要内容包括餐厅的投资经营决策、餐厅选址、菜单设计、原材料采购与贮存、餐饮生产、餐饮服务、市场销售、成本控制等，旨在训练学生从事餐饮服务工作的基本技能和操作程序，强化餐饮服务与管理工作的观念和意识，培养餐饮管理技能和适应行业发展与职业变化的基本能力。本版教材由刘勇、马磊任主编。

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>