

<<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：9787300155920

10位ISBN编号：7300155928

出版时间：2012-12

出版时间：中国人民大学出版社

作者：沈捷龙 等主编

页数：214

字数：295000

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

本书注重体现高星级饭店餐饮部岗位服务与技能特色，在课程教学中，既强调餐厅服务与管理的基础理论体系构建，又注重餐厅专业服务、专业技能的实战性。

本教材的创新之处在于教材的构思、设计和编写体现了校企深度合作的特点，借鉴了浙江世贸君澜大饭店的制度与程序（SOP），立足于餐饮部各岗位的实际工作需要，将餐厅各项服务技能与操作标准同饭店星级标准与企业标准相融合，深化了各项知识点，使之更具有针对性、专业性，以适应餐厅服务与管理的发展趋势，满足现代宾客个性化服务需求。

本书从餐厅服务与管理的各业务环节出发，全面、系统地介绍了餐厅服务与管理的内容，包括九个模块：走进餐饮部、中餐厅服务、咖啡厅服务、外国特色餐厅（风味餐厅）服务、宴会厅服务、菜单管理、餐饮原料管理、厨房管理和餐厅管理。

本书注重理论与实践的结合，紧紧把握餐饮行业发展趋势和职业岗位需求，突出现代饭店餐饮经营管理的实际需求，强调餐厅服务与管理的实践性和应用性。

通过项目导入引发学生的探讨与交流，既通俗易懂又发人深思。

本书编写组由浙江旅游职业学院酒店管理系及浙江世贸君澜酒店管理有限公司通过校企合作形式组建，由浙江旅游职业学院沈建龙、浙江世贸君澜酒店管理有限公司的旗舰店——浙江世贸君澜大饭店金辰怡任主编，浙江旅游职业学院李亚男任副主编。

.....

<<餐饮服务与管理>>

内容概要

《21世纪高职高专规划教材·酒店管理系列：餐饮服务与管理》从餐厅服务与管理的各业务环节出发，全面、系统地介绍了餐厅服务与管理的内容，包括九个模块：走进餐饮部、中餐厅服务、咖啡厅服务、外国特色餐厅（风味餐厅）服务、宴会厅服务、菜单管理、餐饮原料管理、厨房管理和餐厅管理。

《21世纪高职高专规划教材·酒店管理系列：餐饮服务与管理》注重理论与实践的结合，紧紧把握餐饮行业发展趋势和职业岗位需求，突出现代饭店餐饮经营管理的实际需求，强调餐厅服务与管理的实践性和应用性。

通过项目导入引发学生的探讨与交流，既通俗易懂又发人深思。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

模块一 走进餐饮部

- 项目一 餐饮部的作用与服务项目
- 项目二 餐饮部组织机构与员工素质要求
- 项目三 餐饮业的发展趋势

模块二 中餐厅服务

- 项目一 中餐厅基础知识
- 项目二 中餐厅服务工作任务与岗位职责
- 项目三 中餐厅服务技能
- 项目四 中餐厅服务程序

模块三 咖啡厅服务

- 项目一 咖啡厅基础知识
- 项目二 咖啡厅服务工作任务与岗位职责
- 项目三 咖啡厅服务技能
- 项目四 咖啡厅服务程序

模块四 外国特色餐厅(风味餐厅)服务

- 项目一 外国特色餐厅(风味餐厅)基础知识
- 项目二 外国特色餐厅(风味餐厅)服务工作任务与岗位职责
- 项目三 外国特色餐厅(风味餐厅)服务技能与知识
- 项目四 外国特色餐厅(风味餐厅)服务程序

模块五 宴会厅服务

- 项目一 宴会厅基础知识
- 项目二 宴会厅服务工作任务与岗位职责
- 项目三 宴会厅服务技能
- 项目四 宴会厅服务程序
- 项目五 会议服务

模块六 菜单管理

- 项目一 菜单管理基础知识
- 项目二 菜单的设计与制作
- 项目三 菜单定价

模块七 餐饮原料管理

- 项目一 餐饮原料的采购管理
- 项目二 餐饮原料的验收管理
- 项目三 餐饮原料的库存管理

模块八 厨房管理

- 项目一 厨房管理基础知识
- 项目二 厨房的设计与布局
- 项目三 厨房业务管理

模块九 餐厅管理

- 项目一 餐厅人力资源管理
- 项目二 餐厅设备及用品管理
- 项目三 餐厅服务质量管理

后记

<<餐饮服务与管理>>

章节摘录

(四) 餐饮部的市场营销可以带动饭店人气 制作精良的美味佳肴、优良的服务技巧是吸引宾客的主要因素。

甜美的微笑、热情周到的服务、唇齿留香的美食能让宾客在心理上产生美好的回味。

因此,与饭店的其他营业部门相比,餐饮部在竞争中更具有灵活性、多变性和可塑性。

它可以根据自身的优势和环境的状况,举办各种美食节、餐饮推广活动、义卖活动,同时也可以与饭店的客房、商品或康乐服务进行捆绑式配套促销,这样不仅可以强化饭店的市场形象,还可以大大提升饭店的综合营业收入。

(五) 餐饮部为社会创造更多的就业机会 餐饮部的业务环节众多而复杂,从餐饮原料的采购、验收、储存、发放,到厨房的初步加工、切配、烹调,再到餐厅的各项服务工作,大多数工作需要手工劳动才能完成,因此餐饮部需要大量员工才能做好餐饮服务与管理工作。

其多工种和用工量大的特点可以为社会创造众多的就业机会,这也是饭店承担社会责任的具体体现。

二、餐饮部的服务项目 根据中华人民共和国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2010)对饭店餐饮项目的要求,其服务项目通常包括以下内容(以五星级饭店为例):

(一) 中餐厅 中餐厅是饭店餐饮服务功能的主要设施,我国提供完全服务的星级饭店均设有若干个中餐零点餐厅,以提供中式菜肴及相关服务,主要经营川菜、粤菜、鲁菜、淮扬菜等;装饰主题突出中式风格,使用中式家具,演奏中国民乐,服务人员穿着中国民族服装,让客人在用餐过程中体会真正的中国文化;一般提供午、晚餐服务。

(二) 西餐厅(或外国特色餐厅)或风味餐厅 西餐厅是指以西式正餐为主要经营内容的餐厅,体现档次的有扒房、意大利餐厅等。

扒房通常以西方文化、艺术为主题,要求高雅、富丽,风格独特,讲究酒水、菜品与餐具的高档搭配,提供一流的专业化服务。

为了烘托餐厅气氛和体现对客人的个别照顾,部分菜肴、甜点可以当着客人面烹制、燃焰和切割。

传统的扒房要求以男性服务员为主,西装革履,具有绅士风度,注重礼节,用餐节奏缓慢。

.....

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>