

<<餐厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787307068278

10位ISBN编号：7307068273

出版时间：2009-1

出版时间：武汉大学出版社

作者：马艳平，王玲 主编

页数：255

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>

<<餐厅服务与管理>>

内容概要

本书以能力培养为主线，以传授“必需、够用、实用”知识为原则，分为基础概述篇、操作技能篇、管理理论篇和相关知识篇四部分。

对餐厅服务与管理的基础理论、餐厅服务的基本技能、餐厅管理的基本内容和餐厅服务的相关知识进行了全面系统的阐述。

其内容与体例的设计体现了高等职业教育的应用性、技术性与实用性特色，特别是在阐述形式上突出了实训操作和案例分析，有助于学生学习效果的提高和实践能力的培养。

本书通俗易懂、图文并茂，既可以作为高职高专旅游专业的教材，也可供餐饮相关从业人员参考和借鉴使用。

<<餐厅服务与管理>>

书籍目录

基础篇 第一章 概述 第一节 餐厅的涵义与类型 第二节 餐厅服务的特点与质量 第三节 餐厅服务人员的作用和岗位职责技能篇 第二章 餐厅服务的操作技能 第一节 托盘 第二节 铺台布 第三节 餐巾折花 第四节 摆台 第五节 斟酒 第六节 上菜与分菜 第七节 插花技艺 第八节 其他技能 第三章 餐厅服务规范 第一节 零点服务规范 第二节 宴会服务规范 第四章 其他服务规范 第一节 酒会服务规范 第二节 酒吧服务规范 第三节 常见失误及紧急情况的处理管理篇 第五章 餐厅服务管理 第一节 餐饮服务人员的素质 第二节 餐厅服务环境的布置 第三节 餐厅服务质量的控制 第四节 零点餐厅的收银控制 第六章 餐厅营销管理 第一节 餐厅营销组合策略 第二节 餐厅产品价格策略 第三节 餐厅产品促销策略 第七章 菜单设计与管理 第一节 菜单及其作用 第二节 菜单的种类 第三节 菜单的策划 第四节 菜单的内容编排与设计相关知识篇 第八章 菜点介绍 第一节 中国名菜介绍 第二节 外国名菜介绍 第三节 中西式面点简介 第九章 酒水知识 第一节 中国名酒简介 第二节 外国名酒简介 第三节 基础调酒知识 第十章 客源国(地区)的饮食习惯 第一节 欧洲主要客源国的饮食习惯 第二节 北美洲主要客源国的饮食习惯 第三节 亚洲主要客源国的饮食习惯 第四节 大洋洲主要客源国的饮食习惯主要参考文献

<<餐厅服务与管理>>

章节摘录

第一章概述 第一节餐厅的涵义与类型 一、餐厅的涵义 餐厅是通过出售食品、饮料及服务来满足顾客餐饮需要的场所，是供人们饮食的房舍，又是饮食企业的一个组成部分。

它的概念包含三层意思：（一）餐厅是餐厅服务必须依赖的物质条件之一 餐厅由一定空间、设施和协助进餐的器具构成。

有的作为企业的名称，如“红房子餐厅”、“白天鹅餐厅”等，有的附属于大酒店、饭店和宾馆等，作为该企业的一个组成部分。

（二）餐厅为宾客提供餐饮服务 为宾客提供餐饮服务，是餐厅经营的中心，包含两方面的内容：一是为宾客提供食品和饮料，二是为宾客就餐提供服务。

餐厅为宾客提供的餐饮服务，是由服务员完成的，并且是与消费者面对进行的。

餐厅为宾客提供美味的餐饮，能使宾客得到物质上的享受；提供优质的服务，能使宾客得到精神上的满足。

<<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>