

<<饭店餐饮管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店餐饮管理>>

13位ISBN编号：9787562426714

10位ISBN编号：7562426716

出版时间：2002-9

出版时间：重庆大学出版社

作者：张水芳 编

页数：303

字数：398000

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>

## <<饭店餐饮管理>>

### 前言

20世纪90年代中期以来,随着人民生活水平的提高,餐饮业迅猛发展,社会对餐饮人才的需求日趋旺盛,旅游类高职高专成为了培养饭店人才的摇篮。

改革开放以来,在各级教育行政部门、学校和出版社的共同努力下,各地已经出版了一批高职高专教育教材,但从整体上看,具有高职高专教育特色的教材极其匮乏,不少院校尚在借用本科或中专教材,教材建设仍落后于高职高专教育发展的需要。

籍此,我们编写了《饭店餐饮管理》一书,出版以后受到市场的充分肯定,发行情况良好。

应市场需求,也为了保证教材的先进性和实用性,我们在保持原教材的系统性和完整性的基础上,改写了第二版。

本教材是专门针对高职高专酒店管理和旅游管理专业的学生编写的,编写过程中参考了国家职业资格餐饮高级工、中级工的考核标准,同时也参照国家旅游局星级评定标准中对餐饮的要求,体现了较强的专业性和实践性。

教材通过讲授饭店餐饮服务与管理的基础知识,灌输学生服务意识与理念,训练学生餐饮服务的技巧技能,培养学生餐饮工作的热情和基本素质要求。

通过该门课程的学习,使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等,培养学生的业务组织能力,分析问题、处理问题的能力,协调管理的能力等;使学生毕业进入工作单位后,能较快适应岗位要求,熟悉工作内容,并发挥较强的工作主动性和创造性,成为岗位上的优秀者,并尽快胜任基层督导工作。

另外,本教材在修订工作中有以下几个亮点:1.对第一版进行了排查,避免了错、别、漏现象。

2.根据最新相关资料,将书中的一些数据做了修改,保证与时俱进。

## <<饭店餐饮管理>>

### 内容概要

本书全面地阐述了餐饮事业发展的概况、餐饮服务中的基本技能及餐饮事业各环节的管理理论和基本要求。

写作中，作者既对餐饮服务与管理的理论进行了科学的提炼与总结，同时也对餐饮服务与管理基本操作方法与技能做了明晰的阐述。

因此，通过本书的学习，能够使学生在理论和实践上都得到较大的提高。

本书共有11章，每一章都配套有相应的思考与练习，以便于学生在学习各章内容后及时复习与巩固。

本书可作为高职饭店管理专业的教材，也可供其他从事饭店餐饮与服务研究和工作人员参考。

## &lt;&lt;饭店餐饮管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 餐饮概述 第一节 餐饮发展概述 第二节 餐饮部 第三节 餐饮从业人员的素质要求  
第四节 星级评定标准对餐饮的要求 第五节 餐饮管理概述 小结 思考与练习第二章 餐饮服务基本技能 第一节 托与端 第二节 餐巾折花 第三节 递与收 第四节 倒与斟 第五节 摆与放 第六节 分与派 第七节 点与换 第八节 写与记 第九节 其他服务技能 小结 思考与练习第三章 中餐厅服务 第一节 零点餐厅服务 第二节 团队用餐服务 小结 思考与练习第四章 西餐厅服务 第一节 西餐常识 第二节 西餐的服务方式 第三节 西餐咖啡厅早餐服务 第四节 西餐正餐服务 第五节 客房送餐服务 小结 思考与练习第五章 宴会服务 第一节 宴会概述 第二节 中餐宴会服务 第三节 西餐宴会服务 第四节 酒会服务 小结 思考与练习第六章 餐饮市场 第一节 餐饮市场的细分 第二节 餐饮目标市场的确定 第三节 餐饮市场调研 小结 思考与练习第七章 餐饮计划管理 第一节 餐饮计划概述 第二节 菜单计划 小结 思考与练习第八章 餐饮原材料管理 第一节 餐饮原材料的采购管理 第二节 餐饮原材料的验收管理 第三节 餐饮原材料的库存管理 小结 思考与练习第九章 厨房管理与成本核算 第一节 厨房的设计与布局 第二节 厨房业务管理 第三节 餐饮成本核算 第四节 菜肴定价 小结 思考与练习第十章 餐厅管理 第一节 餐厅的设计与装饰 第二节 餐厅服务质量管理 第三节 餐饮服务质量分析与控制 小结 思考与练习第十一章 餐饮销售管理 第一节 餐饮销售控制 第二节 餐厅销售决策 第三节 餐饮营业推广 小结 思考与练习参考文献

## 章节摘录

(二) 信用卡结账 (1) 当宾客示意结账时, 用账单夹或收银盘将账单递送给宾客。

(2) 确认宾客的信用卡是本饭店接纳的, 检查持卡人姓名、信用卡有效期, 请持卡人出示本人身份证, 并向宾客致谢。

(3) 将信用卡、身份证和账单送交收银台。

(4) 收银员再次检查信用卡有效期、持卡人姓名、身份证, 并核对信用卡公司的注销名册等。确认无误后, 填写信用卡表格, 刷卡办理结账手续。

现在很多发卡银行的刷卡机是电脑联网, 可以直接查询。

如果宾客的账单总数超过规定金额, 则需要信用卡公司授权。

(5) 请宾客确认账单金额, 并在信用卡表格上签名。

(6) 核对宾客签名是否与信用卡背后签名相同。

(7) 将信用卡的“顾客副本”、信用卡、身份证交还宾客, 正本由收银员保管。

(8) 礼貌致谢。

(三) 支票结账 (1) 宾客示意结账时, 服务员按规定将账单递给宾客。

(2) 核对支票的有效期限, 请宾客出示有效证件, 检查支票的有关印章、电脑密码等, 并礼貌向宾客致谢。

(3) 交给收银员办理结账手续, 如填写支票, 抄下宾客的证件号码, 并写在支票背后。

(4) 将支票存根、有关证件和发票送还宾客, 并礼貌致谢。

(四) 签单结账 为了方便住店宾客, 饭店一般允许住店宾客在餐厅以签单方式结账。

宾客在办理入住手续后, 酒店会给宾客“欢迎卡”和钥匙。

宾客每次到餐厅用完餐后, 出示“欢迎卡”就可以签账单, 当宾客离店时一并结算。

另外, 与酒店有长期业务往来的当地一些单位、公司, 若信誉良好, 可以与酒店签订签单结账协议, 酒店定期向协议单位结账。

再有就是饭店老总清客的免单签单结账。

(1) 当宾客示意结账时, 迅速准备账单并按规定递送给宾客。

(2) 宾客出示“欢迎卡”或“协议签单证明”时, 服务员应递上笔, 并核对“欢迎卡”或“协议签单证明”。

(3) 请宾客在账单上填清房间号码和正楷签名, 或填清协议单位和正楷签名。

(4) 宾客签完后须将账单的第一、第二联交给收银员核对。

(5) 收银员将住店客账单正本留存, 第二联交给总台, 以便宾客离店时付清。

协议单位账单的第二联交给财务部, 由财务部定期同消费单位结账。

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>