

<<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：9787563724031

10位ISBN编号：7563724036

出版时间：2012-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：张水芳 主编

页数：297

字数：300000

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

《新编高职高专旅游管理类专业规划教材：餐饮服务与管理》在体例和内容上都有一定的创新之处，特色主要表现在以下三个方面。

(1) 内容体现职业性、应用性和实践性。

教材编写过程中，按照餐饮企业的生产实际和岗位职业能力需求，将全书设计为人职篇、技能篇、业务篇、管理篇四大模块。

(2) 结构体现模块化、渐进性。

四大模块循序渐进：第一模块引领入职，进述基础知识、培养服务意识、了解发展趋势。

第二模块训练动手能力，掌握技能技巧、培养职业兴趣。

第三模块梳理工作标准，掌握接待流程、熟悉操作规范。

第四模块传授管理要点，树立管理意识、掌握管理技巧。

(3) 理念反映前瞻性、灵活性。

比如随着意大利经济学家帕累托“二八原则”的深入人心，餐饮企业普遍开始重视VIP客户的管理，在以往的教材中，还没有这方面的内容。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

- 第一模块人职篇
- 第一章 餐饮部概况
- 第一节 餐饮概述
- 第二节 餐饮部概述
- 第三节 餐饮发展现状及趋势
- 第二模块技能篇
- 第二章 餐饮服务技能与技巧
- 第一节 托盘
- 第二节 餐巾折花
- 第三节 斟酒
- 第四节 摆台
- 第五节 菜肴服务
- 第六节 其他技能
- 第三模块业务篇
- 第三章 零点服务
- 第一节 中餐零点服务流程与规范
- 第二节 西餐零点服务流程与规范
- 第三节 其他服务流程与规范
- 第四章 宴会服务
- 第一节 宴会概述
- 第二节 宴会预订
- 第三节 宴会准备工作
- 第四节 宴会服务流程设计
- 第五节 其他宴会服务
- 第四模块管理篇
- 第五章 原材料管理
- 第一节 原材料采购管理
- 第二节 原材料验收管理
- 第三节 原材料库存管理
- 第六章 厨房管理
- 第一节 厨房组织结构及岗位职责
- 第二节 厨房的设计与布局的要求
- 第三节 厨房业务管理
- 第七章 菜单管理
- 第一节 菜单概述
- 第二节 菜肴选择与定价
- 第八章 餐饮成本控制
- 第一节 餐饮成本概述
- 第二节 餐饮成本控制
- 第九章 餐饮服务质量控制
- 第一节 餐饮服务质量
- 第二节 餐饮服务质量的控制
- 第十章 客户关系管理
- 第一节 客户及客户关系管理
- 第二节 VIP界定与管理

参考文献

章节摘录

版权页：插图：一个大型或重要的宴会，服务工作涉及方方面面。

如环境布置、台面安排、菜单设计、菜品制作、接待礼仪、服务规程，以及灯光、音响、卫生、保安等。

因此，要求宴会设计师有较高的文化素养和较全面的综合知识，综合运用心理学、民俗学、管理学、美学、营养学、烹饪学等多门学科知识，对各方面的工作进行通盘考虑、周密安排，使之配合默契，达到理想效果。

2.组织的严密性 宴会业务运作事关诸多部门，宴会产品涉及多种细节，宴会服务除包括饮食之外还包括其他服务，故饭店应将宴会产品看做是一个系统工程进行组织和管理。

在实施宴会设计方案时，必须对宴会进行过程中的每一个环节作细致、周密的安排。

宴会作为一个系统工程，哪怕是在某一个细小的方面出现差错，也会导致整个宴会的失败，或者留下无法弥补的遗憾。

例如，如果在会议召开前的迎宾宴上，大会主席致祝酒词“为了预祝这次大会的圆满成功，请大家干杯”时，服务小姐递上一杯盛满白酒的酒杯，或不料脚被有线话筒的电线绊了一下，托盘中的酒杯倾倒，场面将会十分难堪。

3.档次的差异性 宴会的价格标准决定了宴会档次的差异性。

低档宴会几十元或几百元一桌，中档宴会几百元或上千元一桌，高档宴会几千元或上万元一桌。

宴会档次愈高，菜肴愈丰盛，服务愈讲究，反之亦然。

当然宴会档次的差异性也是相对的，视不同地区、不同生活水准而定。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《新编高职高专旅游管理类专业规划教材:餐饮服务与管理》是专门针对高职高专酒店管理和旅游管理学生编写的,是酒店管理专业必修的职业能力核心课程,被浙江省教育厅列为重点教材。

《新编高职高专旅游管理类专业规划教材:餐饮服务与管理》在体例和内容上都有一定的创新之处,特色主要表现在内容上体现了职业性、应用性和实践性,结构上体现了模块化、渐进性,理念上反映了前瞻性、灵活性。

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>