

<<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：9787564030643

10位ISBN编号：756403064X

出版时间：2010-6

出版时间：何丽萍 北京理工大学出版社 (2010-06出版)

作者：何丽萍 编

页数：263

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>

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 前言

餐饮业作为我国第三产业中一个传统服务性行业，经历了改革开放起步、数量型扩张、规模连锁发展和品牌提升战略四个阶段，取得突飞猛进的发展。

目前全国已有餐饮网点400万个，与此同时，超大规模企业开始涌现，行业集中度进一步加强。

餐饮业在拉动消费需求、构建和谐社会、增加税收、促进就业等方面发挥了重要作用。

本书可作为高等院校旅游服务与管理专业、酒店服务与管理专业的教学用书，也可作为旅游服务行业的在职培训教材。

通过本课程的中餐基础理论和实际操作技能的学习，能使学生掌握中级以上餐饮服务人员及餐饮部基层管理人员所必需的基本知识和基本技能，熟悉饭店餐饮部运转的基本程序与方法，基本胜任餐饮服务及餐饮部基层管理工作。

本书从中国现代饭店业的实际需要和高等院校学生的实际水平出发，以强化应用为教学重点，以大量图表为辅助，以模块形式进行编写，突出专业技能的操作训练，具有“实用”和“实践”两大特点，有利于学生学以致用。

本书共九章，主要内容包括餐饮概述，餐饮服务基本技能，中、西餐服务，菜点、酒水知识，菜单管理，餐饮业务管理，餐饮市场营销，餐饮服务质量管理以及餐厅服务中常见问题的处理。

本书由何丽萍副教授担任主编主审工作，并承担第五章、第八章的编写；余宜娴老师担任副主编，并承担第一章、第三章的编写工作；刘孝利老师担任副主编，并承担第四章的编写工作；第二章由湖南华天之星酒店管理有限公司人力资源总监李安安女士编写；第六章由刘艳芳老师编写；第七章由廖丽华老师编写；第九章由姚行正老师编写。

在本书编写过程中，得到了武汉华天大酒店总经理张新国先生、湖南华天之星酒店管理有限公司人力资源总监李安安女士、华天大酒店前厅部经理袁慧明女士、长沙留芳宾馆房务部经理易敏女士、长沙天龙大酒店餐饮部经理何莉女士等知名酒店行业专家的指导和帮助，编者所在学校的领导和同事也给予了热情的帮助，在此一并表示感谢。

## <<餐饮服务与管理>>

### 内容概要

《餐饮服务与管理》主要包括餐饮概述，餐饮服务基本技能，中、西餐服务，菜点、酒水知识，菜单管理，餐饮业务管理，餐饮市场营销，餐饮服务质量管理以及餐厅服务中常见问题的处理等九章内容。

学生通过本课程的学习，可掌握餐饮基础知识及业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，提高动手能力，具备餐饮企业主要营业点基层督导和管理的素质和能力。

## <<餐饮服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 餐饮概述第一节 餐饮部在饭店中的地位与任务第二节 餐饮部的经营特点第三节 餐饮部的组织机构与部门职能第四节 餐饮服务人员的素质要求第五节 餐饮业的发展趋势第二章 餐饮服务基本技能第一节 托盘第二节 斟酒第三节 折花第四节 摆台第五节 点菜、点酒第六节 上菜、分菜第三章 中、西餐服务第一节 中餐服务第二节 西餐服务第四章 菜点、酒水知识第一节 中国菜的构成及菜系第二节 外国菜的构成及菜式第三节 中式面点和西式面点第四节 酒的基础知识第五节 中国酒第六节 外国酒第七节 鸡尾酒第八节 非酒精饮料第五章 菜单管理第一节 菜单的作用和种类第二节 菜肴的选择第三节 菜单的内容组织与设计原则第六章 餐饮业务管理第一节 食品原料的采购管理第二节 食品原料的验收管理第三节 食品原料的库存管理第四节 餐饮产品的生产管理第七章 餐饮市场营销第一节 餐饮市场营销概述第二节 餐饮市场营销策略第三节 餐饮市场营销的新发展第八章 餐饮服务质量管理第一节 餐饮服务质量概述第二节 餐饮服务质量的控制及监督检查第三节 餐饮员工的培训第九章 餐厅服务中常见问题的处理第一节 处理餐厅服务问题的指导思想第二节 客人投诉的原因及处理原则第三节 餐厅服务中各种常见问题的处理方法附录参考文献

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(2) 汤。

和中餐不同的是，西餐的第二道菜就是汤。

西餐的汤大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤四类。

品种有牛尾清汤、各式奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式焗葱头汤。

冷汤的品种较少，有德式冷汤、俄式冷汤等。

(3) 副菜。

鱼类菜肴一般作为西餐的第三道菜，也称为副菜。

品种包括各种淡、海水鱼类、贝类及软体动物类。

(4) 主菜。

肉、禽类菜肴是西餐的第四道菜，也称为主菜。

肉类菜肴的原料取自牛、羊、猪、小牛仔等各个部位的肉，其中最有代表性的是牛肉或牛排。

其烹调方法常用烤、煎、铁扒等。

肉类菜肴配用的调味汁主要有西班牙汁、浓烧汁精、蘑菇汁、白尼斯汁等。

禽类菜肴的原料取自鸡、鸭、鹅，通常将兔肉和鹿肉等野味也归入禽类菜肴。

禽类菜肴品种最多的是鸡，有山鸡、火鸡、竹鸡，可煮、炸、烤、焖，主要的调味汁有黄肉汁、咖喱汁、奶油汁等。

(5) 蔬菜类菜肴。

蔬菜类菜肴可以安排在肉类菜肴之后，也可以和肉类菜肴同时上桌，所以可以算为一道菜，或称为一种配菜。

蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉。

和主菜同时服务的沙拉，称为生蔬菜沙拉，一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作。

沙拉的主要调味汁有醋油汁、法国汁、干岛汁、奶酪沙拉汁等。

还有一些蔬菜是熟的，如花椰菜、煮菠菜、炸土豆条。

熟食的蔬菜通常和主菜的肉食类菜肴一同摆放在餐盘中上桌，称为配菜。

沙拉除了蔬菜之外，还有用鱼、肉、蛋类制作的，这类沙拉一般不加味汁，在进餐顺序上可以作为头盘。

(6) 甜品。

西餐的甜品是主菜后食用的，可以算做是第六道菜。

从真正意义上讲，它包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。

(7) 咖啡、茶。

西餐的最后一道是上饮料、咖啡或茶。

喝咖啡一般要加糖和淡奶油；茶一般要加香桃片和糖。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理》：面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果。

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>