

<<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：9787564034191

10位ISBN编号：756403419X

出版时间：2010-8

出版时间：北京理工大学出版社

作者：韩鹏，刘德海 主编

页数：190

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

本书是根据教育部职业教育与成人教育司组织编写的中等职业学校（三年制）教学方案，来进行编写的饭店服务与管理专业教材。

本教材从旅游专业的实际需要和职业高中学生的实际水平出发，深入浅出地介绍了餐饮服务的基础理论知识和基本技能。

注重理论联系实际，突出专业技能的操作训练。

在教材内容的安排上，力求体现职业教育重“实用”和“实践”两大特点，使学生学有所得、学以致用。

本书广泛采用国内外的新观点、新资料，尽量兼顾我国各地不同的餐饮习惯和各种档次的饭店，并对中餐服务与管理提出了一些新的观点和方法，具有系统性、科学性和实用性。

本书可作为旅游职业高中饭店服务专业教材，也可作为旅游中专、技工学校及在职人员培训和自学用书。

由于编者经验不足，水平有限，加之编写时间仓促，对书中错漏之处，望有关学校的教师和读者批评、指正。

## <<餐饮服务与管理>>

### 内容概要

本书是21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材，中等职业教育课程改革项目研究成果。书中论述了餐饮服务人员基本的餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、酒水服务、管事部、餐饮服务管理、菜单及成本控制和餐饮业务管理等内容。可以作为旅游职业教育、饭店服务等专业的教材。

## <<餐饮服务与管理>>

### 书籍目录

第1章 餐饮概述 第一节 餐饮的地位 第二节 餐饮部产品的产销特点 第三节 餐饮部的组织结构与管理  
第2章 餐饮服务人员 第一节 餐饮服务人员的岗位职责 第二节 餐饮服务人员的素质要求第3章 基本的餐饮服务技能 第一节 摆台 第二节 餐巾折花 第三节 托盘 第四节 斟酒 第五节 上菜和分菜 第六节 其他服务第4章 中餐服务 第一节 零点餐厅服务 第二节 团体包餐服务 第三节 宴会服务第5章 西餐服务 第一节 西餐概述 第二节 西餐服务方式 第三节 零点餐厅服务 第四节 西餐宴会服务 第五节 其他服务第6章 酒水服务 第一节 中国酒 第二节 外国酒 第三节 鸡尾酒 第四节 非酒精饮料 第五节 酒吧服务第7章 管事部 第一节 管事部的岗位职责 第二节 餐厅用具的清洁和保养 第三节 部分餐厨设备的清洁和保养第8章 餐饮服务管理 第一节 餐饮服务质量的意義 第二节 餐饮服务质量的特性和内容 第三节 餐厅主管的管理职能 第四节 餐饮服务质量的分析 第五节 餐饮服务质量的控制 第六节 服务技能训练和服务质量的监督第9章 菜单和成本控制 第一节 菜单的作用和种类 第二节 菜单的设计 第三节 餐饮成本控制第10章 餐饮业务管理 第一节 采购管理 第二节 验收和库存管理 第三节 生产管理

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：1.团体餐的形式常见的团体包餐有旅游包餐、会议包餐、学生包餐等。

旅游包餐如观光团、考察团等；会议包餐如交易会、运动会、展览会、政府机关会议等；学生包餐如春游、夏令营等。

2.团体餐的特点（1）就餐人数多且固定旅游团或参加会议的客人，少则十几人，多则几十人甚至上百人，有时几个团队同时进餐，所以人数较多。

（2）人数多，口味差别大餐厅只能根据包餐客人的国籍、地区、职业、年龄等特点来制定菜单，照顾到大多数客人的口味和要求。

对个别特殊的客人，应作特殊情况处理。

团体包餐虽每餐菜式不多，但仍应想方设法变换花色品种，确保餐食质量，最大限度地满足客人的普遍要求和特殊要求。

（3）就餐标准、菜式统一无论是旅游团体还是会议，每天的用餐标准是固定的，每餐的菜式也是统一的。

（4）就餐时间相对集中旅游团体或会议都是按照事先安排好的日程进行活动，所以就餐时间较固定，到了开餐时间，客人就集中到餐厅就餐。

要求迅速服务，这一点与零点或宴会的要求有所不同。

所以要集中人力、物力做好餐前的服务工作。

二、早餐服务（1）迎宾服务客人到达时，迎宾员问清其团队或会议的名称，礼貌地将客人引领到准备好的餐台，为客人挪椅让座。

待客人就座后，值台员应马上递上香巾，为客人斟茶。

（2）餐前准备开餐前，服务员要了解自己所负责接待的团体名称、国籍、身份、职业、生活习惯、人数、开餐时间、用餐标准及特殊要求，按标准和人数摆好餐位及桌上用品饮料，做好接待前的准备工作。

（3）餐中服务客人基本到齐后，即可按规定标准送上菜点食品。

客人进餐期间要勤巡视、勤收拾空盘碟、勤斟饮料、勤换烟灰缸。

（4）结账收尾如需马上结账的，应根据客人人数、标准累计总数，到收银处填写账单，向经办人现收。

如客人需统一结账，应将日期、人数、标准、费用总额填写清楚，签上接待人姓名并请经办人签名以便结账查对。

客人离座时，应主动为其挪椅，并提醒客人携带好随身物品。

客人离开后，应马上清理台面，按标准重新布置餐台，为继续接待其他客人或下一餐做好准备。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理》：中等职业教育特色精品课程规划教材，中等职业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>