

<<餐饮服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号：9787564203009

10位ISBN编号：7564203005

出版时间：2008-9

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：吴吟颖 主编

页数：332

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>

<<餐饮服务与管理实训教程>>

内容概要

《餐饮服务与管理实训教程》是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。本教材从酒店餐饮各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,结合中、高级餐饮服务师职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生餐饮服务与管理的知识和技能的同时,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本书有四个方面特点:一是注重培养学生的市场意识。

学习这门课程,让学生掌握相关理论及加强对专业知识的了解,懂得如何进入餐饮市场,给予学生创业指导。

二是紧密结合酒店工作实际。

本书结合了酒店餐饮服务与管理的新理念、新思想,顺应了职业教育的新方向、新课改的要求,坚持实用的原则,理论知识概念明确,技能训练操作规范,强调理论知识为技能训练服务。

三是在餐饮管理的内容设置上,能提供系统的管理方法,分析现代经营模式,传递最新的餐饮管理理论和实践成果,并通过具体的案例鉴赏、分析、讨论,培养和提高学习者对于工作实践中常见各类问题的实际解决能力。

四在服务方面,能使学生掌握餐饮工作的流程和技巧,并在项目创新、企业创品牌方面给以引导。

本书适合作为高职高专、中职中专、饭店培训和社会培训专用教材。

<<餐饮服务与管理实训教程>>

书籍目录

前言

第一部分 导游服务入门

第一单元 餐饮概述 模块一 餐饮部的组织机构与主要职能

任务1 了解餐饮组织结构 任务2 了解餐饮部门的主要职责 任务3 了解餐饮部各岗位的主要职责

模块二 餐饮的经营特点 任务1 了解餐饮生产的特点 任务2 了解餐饮销售的特点

任务3 了解餐饮服务的特点 模块三 现代餐饮发展趋势 任务1 了解餐饮业发展趋势

单元测试

第二单元 餐饮服务技能 模块一 中餐服务技能 任务1 掌握托盘要领

任务2 掌握斟酒的要领 任务3 掌握餐巾花折叠的基本技法 任务4 认知中餐摆台基本事项

任务5 掌握中餐摆台要领 任务6 掌握中餐上菜要领 任务7 掌握中餐分菜要领

任务8 掌握中餐撤换餐用具要领 模块二 西餐服务技能 任务1 熟悉西餐摆台基本事项

任务2 掌握各类西餐摆台 任务3 掌握西餐上(分)菜要领 任务4 掌握西餐端盘方法

任务5 掌握撤换盘子及派菜时匙叉使用的方法 任务6 掌握葡萄酒服务的方法 任务7 掌握开香槟酒瓶塞的方法

单元测试

第三单元 餐厅服务与管理 模块一 中餐厅服务与管理 任务1 了解中餐厅服务概况 任务2 认知零点餐服务的特点 任务3 熟悉零点餐

早餐服务 任务4 掌握零点餐午、晚餐服务 任务5 掌握团体餐服务 任务6 掌握宴会服务

模块二 西餐厅服务与管理 任务1 了解西餐厅概况 任务2 了解西式菜肴及各类西餐用品

任务3 认知西餐服务方式 任务4 掌握西式早餐服务 任务5 了解西餐正餐菜肴的组成

任务6 掌握扒房服务 任务7 掌握西餐宴会服务技巧 任务8 掌握自助餐服务技巧

模块三 日式餐厅服务与管理 任务1 了解日式餐厅概况 任务2 认知日本料理

任务3 掌握日式餐厅服务技巧 单元测试

第四单元 酒吧服务与管理 第五单元 咖啡厅服务与管理

第六单元 主题宴会服务与管理 第七单元 餐饮促销 第八单元 餐饮成本管理

第九单元 餐饮服务质量管理 第十单元 餐饮人力资源管理参考文献

章节摘录

第一部分 导游服务入门 第一单元 餐饮概述模块一 餐饮部的组织机构与主要职能任务3 了解餐饮部各岗位的主要职责 餐饮活动十分繁杂,通常包括菜单设计、食品原料采购、验收、储存、发放、厨房加工制作及餐厅服务等,因此餐饮业务需要众多员工的分工合作才能完成。

为使整个组织结构的活动能在统一指挥下步调一致,每一个职位都必须设立工作说明书,规定上下级报告、负责的次序,使每一位员工和管理者都能清楚地了解自己的职责和任务。

一般来说,餐饮组织内编制最多、工作最繁杂的两大部分是服务人员和厨房人员。

所以,应根据这两大部门的主要活动内容,选择具有代表性的岗位进行职责描述。

1. 餐饮部总监的职责 (1) 执行饭店经营策略和方针,全面负责餐饮部经营预算的制定和实施,组织餐饮产品的生产、销售、服务,并确保服务产品质量。

(2) 定期研究分析餐饮市场,掌握客人需求,根据饭店餐饮客源的结构,确定餐饮经营和管理的基本策略;制定年度、各月的工作计划,推出各季节的食品节或食品周,并督导各部门管理人员完成计划,特别注意大型活动的组织和服务工作。

(3) 根据饭店预算管理要求,分析餐饮市场及经营情况,提出餐饮部的预算指导原则,制定并控制预算指标。

(4) 定期检查各部门经营情况,会同财务部进行成本控制,制定和审查标准成本预算,控制餐饮部收支情况,监督采购部采购的食品,有效地控制餐饮成本;掌握控制部门综合毛利率和各餐厅的毛利水平;控制产品价格,及时提出价格策略和价格调整方案,报上级批准后实行。

(5) 组织实施餐饮部的促销活动,推出食品节、特殊食品和特殊菜式;研究餐饮市场,通过调查,向上级提出餐饮经营建议,制定餐饮推销、促销计划,扩大餐饮销售渠道,提高餐饮销售量。

<<餐饮服务与管理实训教程>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理实训教程》适合作为高职高专、中职中专、饭店培训和社会培训专用教材。

<<餐饮服务与管理实训教程>>

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>