

<<旅游饭店餐饮服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店餐饮服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564504700

10位ISBN编号：7564504706

出版时间：2011-9

出版时间：郑州大学出版社

作者：宋春亭，刘志全 主编

页数：295

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>

## <<旅游饭店餐饮服务与管理>>

### 内容概要

本教材是根据国家教育部对高等职业教育的有关精神,结合高职高专培养应用型人才的特点,在汲取了第一版教材的反馈与同类教材之所长的基础上,编写了此书。

本教材分餐饮服务和餐饮管理两大部分,共11章内容。

餐饮服务部分详细介绍了中餐、西餐、宴会等基本服务中的专业知识、技能技巧、服务程序等内容;管理部分主要对餐饮的营销管理、食品原材料管理、厨房生产管理、成本核算管理、服务质量管理、设备用品管理、卫生安全管理以及餐饮服务管理英语等方面进行了全面、系统的阐述。

另外,在每章还设置了学习提示、学习目标、重点概念、案例分析、知识拓展、课后练习等内容,以增加本教材的学习性、应用性与实际操作性。

本教材书写规范、内容丰富、由浅入深、涉及面广,集理论性、知识性、实践性、实用性、拓展性于一体,充分体现了理论教材与实践操作的可行性与先进性,以及教材内容和教育方法的渐进性与灵活性,以培养学生的综合分析能力、技能操作能力、管理能力和创造能力为主要教学目标。

## <<旅游饭店餐饮服务与管理>>

### 书籍目录

- 1 饭店餐饮概述
  - 1.1 餐饮业的发展概况
  - 1.2 餐饮部概述
  - 1.3 餐饮部的组织机构与岗位职责
  - 1.4 餐饮部从业人员素质要求
- 2 中餐服务
  - 2.1 中餐简介
  - 2.2 中餐服务基本技能
  - 2.3 中餐零餐服务程序
  - 2.4 团体包餐服务
- 3 西餐服务
  - 3.1 西餐简介
  - 3.2 西餐服务基本技能
  - 3.3 西餐服务分述
- 4 宴会服务
  - 4.1 宴会概述
  - 4.2 中餐宴会服务
  - 4.3 西餐宴会服务
  - 4.4 其他宴会服务
  - 4.5 宴会设计
- 5 菜单设计
  - 5.1 菜单概述
  - 5.2 菜单的设计
  - 5.3 菜单的制作
- 6 餐饮营销管理
  - 6.1 餐饮营销概述
  - 6.2 影响餐饮营销的因素
  - 6.3 餐饮营销策略
- 7 食品原材料管理
  - 7.1 食品原材料的采购与验收
  - 7.2 食品原材料的储存与发放
- 8 厨房管理
  - 8.1 厨房环境设计与布局
  - 8.3 厨房生产质量控制
  - 8.4 厨房生产折损的控制
- 9 餐饮成本核算与控制
  - 9.1 餐饮产品构成与成本分类
  - 9.2 餐饮成本核算的方法与成本报表
  - 9.3 餐饮产品成本控制的途径
- 10 餐厅日常管理
  - 10.1 餐厅环境设计
  - 10.2 餐饮服务质量管理
  - 10.3 餐厅设备及用品管理
  - 10.4 餐厅的卫生与安全管理
- 11 餐饮服务管理英语

<<旅游饭店餐饮服务与管理>>

11.1 餐饮服务管理专业术语

11.2 餐饮服务基础用语

11.3 餐饮服务与管理

主要参考文献

参考答案

## <<旅游饭店餐饮服务与管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：某市有一家号称百年品牌历史的餐饮老店是国营体制，以经营当地特色饮食而闻名省内外，一直是当地餐饮业的龙头。

而进入21世纪后，落后的体制造成了管理理念和管理水平的严重匮乏，依然以老大自居，不重视改进服务水平与管理。

中午就餐高峰期，加上是名店，店外一派车水马龙的繁荣景象，店内人声鼎沸。

刘先生带着几位客人进店后，没有服务员引导，只好自己找位置。

但找了一圈没有位置了，他就问传菜的服务员能否帮忙找个位置，没有想到服务员竟然说：“没有看见我正忙着嘛，自己找吧，找不到就等吧。”

正好有位就餐者要走，有空位了，刘先生等人只好将就坐下来——店内桌椅破旧，桌布上还有许多污点和个别的破洞，室内装修陈旧，老式的空调没有太多的凉意。

半天才有服务员前来用脏兮兮的抹布胡乱擦了几下桌子，随后用油腻腻的手端来餐具——白色筷子已经用得有些发黑，还是刚洗过还滴水的，小碗上面有打破的小口，不小心还会划破嘴呢，玻璃杯上也是油渍上贴着手印，让人顿时没有了食欲。

服务员拿上有些破旧的菜单，冷冷地说：“点菜吧。”

虽然菜价格并不贵，但刘先生却没有一点便宜的感觉，因为服务质量的低劣让他感到饭菜价格再低也不值。

整个吃饭的时间刘先生认真地观察到，每一个服务员都是表情麻木、严肃、冰冷，服装没有一个整洁如新的，除了上衣是一致的，裤子和鞋子都五花八门。

后来，店内生意逐渐萧条，加上人员众多，还有退休人员这个包袱，这家百年老店就在市场竞争的大浪的冲击下破产了，最后落得个百年品牌被一家餐饮公司低价收购的结局。

这一切都是缺乏管理意识和服务意识，不注意服务管理造成的悲剧。

点评：在品质同质化的时代，服务已经越来越成为商业组织创造竞争优势的最有效手段。

所以，从某种程度上说，当今时代是服务竞天下的时代。

而餐饮作为服务业，它的产品就是服务，服务质量的好坏直接决定了饭店整体形象。

对餐饮业来说，服务是一个系统的工程，包括了餐饮经营管理工作的一切要素和环节。

随着社会的发展和人们消费水平的提高，餐饮业体现出个性化和多元化的发展趋势。

人们不仅重视饭店饭菜的质量和特色，更重视从消费过程中获得的精神满足。

<<旅游饭店餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《旅游饭店餐饮服务与管理(第2版)》是高职旅游管理“十二五”规划教材之一。

<<旅游饭店餐饮服务与管理>>

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>