

<<酒店餐饮管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮管理实务>>

13位ISBN编号：9787807280804

10位ISBN编号：7807280808

出版时间：2005-10

出版时间：广东经济出版社

作者：徐文苑

页数：281

字数：307000

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>

<<酒店餐饮管理实务>>

前言

2008年在北京举办奥运会，2010年在上海举办世博会，2010年在广州举办亚运会。改革开放以来，中国的经济发展取得了巨大的进步，对世界经济与政治生活产生越来越大的影响。一系列顶级的国际体育赛事和大型活动相继在中国举行，便是一个最好的证明。

随着经济的发展，随着居民收入水平的继续提高，商务旅行和休闲度假渐成潮流，规模逐渐扩大。与之相对应，我国的酒店旅游业逐渐形成一个规模庞大的产业。

遍布全国各地的各种类型酒店创造了大量的就业机会，为不同的消费者提供了充分的服务。

但是，与国外先进的酒店管理相比，我国酒店管理水平还存在一些差距，主要表现在酒店优秀管理人才匮乏，管理思想落后，工作流程不规范，缺乏系统的绩效考核和薪酬激励制度。其最终结果是服务不规范和服务质量不高，导致客人不满意。

我们走访了大量的酒店管理者和一线员工，最后得出一个重要结论——导致服务不规范和服务质量不高的一个直接原因是：大量酒店一线从业人员缺乏有效的培训和教育，素质普遍不高。因此，要提高酒店服务质量，一个主要措施是强调、重视一线从业人员的培训。只有大量一线从业人员素质提高，才能从根本上提高酒店服务水平。

<<酒店餐饮管理实务>>

内容概要

本次修订主要内容是： 1. 旅游业和对外经贸关系的飞速发展，为酒店带来了越来越多的外国客源，同时也对酒店从业人员提出了更高要求。

因此，我们增加了《酒店英语口语900句》一书，帮助从业人员掌握接待外国客人应具备的英语会话技能。

2. 通过介绍大量的操作规范、标准、案例，强调本书的实用性和可操作性。

3. 我们使用了大量的图片，并配合简洁的文字说明，轻松活泼的排版风格，增加了本书的可读性，使读者轻松阅读。

4. 为了体现我国酒店管理的成就，我们选择整理了一批国内优秀酒店的管理案例。

5. 适应现代社会科技进步的步伐，我们增加了互联网在酒店管理中的应用的内容。

随着人民收入水平的不断提高，人们对酒店服务需求会越来越大，我国的酒店业将会迎来一个发展的黄金时代。

我们将会继续出版一批实用的酒店培训用书，支持中国酒店行业的健康发展。

<<酒店餐饮管理实务>>

作者简介

贺湘辉先生，中国酒店管理协会副会长，著名酒店管理讲师，餐饮高级技师，国际培训认证协会酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业技能鉴定考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级酒店管理、酒店教育教学和酒

<<酒店餐饮管理实务>>

书籍目录

第一章 餐饮部概述 第一节 餐饮部的地位与任务 餐饮部的地位 餐饮部的任务 第二节 餐饮部的经营特点 餐饮生产的特点 餐饮销售的特点 餐饮服务的特点 第三节 餐饮部的组织机构与岗位职责 组织机构设置 餐饮部所属机构的主要职能 餐饮部主要岗位职责第二章 餐饮经营决策与经营计划 第一节 餐饮经营可行性分析 餐厅市场定位 餐饮部开业筹备 第二节 餐饮经营决策的方法 确定活动方向和内容的决策方法 有关行动方案选择的分析评价方法 第三节 餐饮经营计划 餐饮经营计划的内容 餐饮经营计划的编制方法第三章 菜单设计 第一节 菜单的作用 菜单是传递产品信息工具 菜单是餐饮企业经营中的计划与控制工具 第二节 菜单的种类 零点菜单 套餐菜单 宴会菜单 其他菜单 第三节 菜单的设计与制作 菜单筹划设计的基本原则 菜单的定价策略 菜单的具体定价方法 菜单的制作与艺术设计第四章 食品原料采购与储存 第一节 采购管理 原料采购的组织表现形式 采购人员的要求 采购管理与控制 餐饮部食品原料采购标准 第二节 验收管理 验收的要求 验收控制程序 验收中的注意事项 验收中的常见问题 第三节 储存管理 储存管理要求与管理方法 货物安排与管理第五章 餐饮服务与宴会管理 第一节 餐饮服务的基本技能 托盘 摆台 斟酒 上菜与分菜服务 餐巾折花 第二节 餐饮服务的主要环节 餐前准备工作 迎宾服务 就餐服务 餐后结束工作 第三节 宴会的组织与管理 宴会的种类及特点 宴会的准备工作 中餐宴会服务程序 西餐宴会服务程序第六章 餐饮服务要点及常用表格 第一节 餐饮服务要点与案例 对餐饮服务的正确认识 餐饮服务蓝图与餐饮服务过程 餐前准备工作要点及案例分析 开餐服务工作要点及案例分析 餐中服务工作要点及案例分析 餐后服务工作要点及案例分析 安全与投诉处理工作要点及案例分析 第二节 餐饮部常用管理表格 参考文献

<<酒店餐饮管理实务>>

章节摘录

酒店餐饮大众化经营之道 随着我国社会经济发展、人民生活水平的提高,星级酒店的客源越来越大,已不仅仅局限于海外旅游者和国内的高薪阶层,大众消费者也成为酒店客源之一。近年来,随着居民消费水平的提高和“双休日”的实行,居民外出就餐的次数增多,消费增加,大众化成为目前我国餐饮市场的主流。

然而,目前餐饮业结构不尽合理,中高档餐馆发展较快、数量过剩,需求不足,而大众需求较大的中低档餐馆普遍存在着脏、乱、差的现象,处于低水平的发展阶段,难以满足广大消费者的需求。这种情况下,酒店业提出了“酒店餐饮大众化”,引起了业内人士的关注。

一、大众化经营的必然性与可行性 近年来酒店业餐饮提出的“大众化经营”是适应酒店餐饮市场变化而作出的积极反应。

1. 国内外环境因素的影响 随着国内反腐倡廉力度的加大和大中型国有企业改革,以公款消费为主的集团性消费下降。

星级酒店的管理者,必须转变经营观念,主动调整市场定位;通过产品更新、经营方式创新、灵活的经济杠杆来刺激欲望,吸引和满足国内消费者的合理要求。

2. 政策和观念的转变 随着我国推行国民旅游计划,国内旅游蓬勃发展,消费者意识在逐步成熟,尤其是新工时制和法定长假日的实行,使适合工薪阶层消费的休闲市场和节假日市场更加活跃。

中低档大众化消费的国内顾客将成为市场的主体,真正符合我国广大民众的消费形态将会成为主流。同时扩大内需已是党和国家的一项重要的战略决策,也是今后中国社会经济发展的一个长远立足点。重视饮食文化是我国国民的一贯传统,因此,平民化、大众化的餐饮产品经营对拉动内需、刺激消费意义重大。

酒店是餐饮供给的主要生力军,也应大力拓展内需市场,响应我国促进经济发展的重大变革。

3. 行业竞争加剧 目前国内餐饮市场竞争空前激烈,社会餐馆如雨后春笋般地涌现,其规模庞大,价格实惠,菜肴特色突出,更贴近国民不同水平的消费需求。

有的是平民化的美食城、火锅城,有些却向最高水平的食府发展,例如广州的新荔枝湾酒店、南海渔村等,甚至是“超五星”。

于是,鲜明的主题特色吸引了众多消费者,分散了酒店餐饮的客源。

而酒店餐饮要与社会餐馆竞争虽有一些不能等同比较的制约条件,但这并不意味着酒店就只能望洋兴叹。

<<酒店餐饮管理实务>>

编辑推荐

本套丛书由酒店培训业、酒店教育业专家，酒店培训师，资深从业人员编写，传授现代酒店管理理念和管理技巧，提高从业人员工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力，帮助酒店实现以人为本的整体优化目标，在行业竞争中立于不败之地。

<<酒店餐饮管理实务>>

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>