

<<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：9787811050776

10位ISBN编号：7811050773

出版时间：2006-8

出版时间：中南大学出版社

作者：周志宏

页数：213

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>>

内容概要

《餐饮服务与管理》共八章，重点阐述了现代酒店餐饮服务与管理的基本内容和理论，并着重介绍了餐饮部运行过程中服务与管理的一些主要内容以及操作技巧。

每章之首提出本章“学习目标”、“章首疑难”。

“章首疑难”是通过一个疑难案例展开本章内容。

在每章之后均有“章首疑难分析”、“思考题”、“案例分析”、“技能实操演练”的模块设计，以增强教学内容的实用性，方便教学效果的检查与评估。

与已出版的同类著作和教材相比，《餐饮服务与管理》具有以下特点。

1.突出技术应用和实际能力的培养。

本教材的特色为“技能实操演练”模块的设计，通过借鉴饭店员工培训模式，具体设计了实训的全过程及检测手段，无异于一份实训指导书，具有传统教材无可比拟的优势。

2.精简优化了内容。

已出版专业教材中有的理论有余，实践不足；有的为了增强岗位针对性，花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责，认为这就是实践能力的培养。

殊不知大多数学生缺乏对酒店工作的感性认识，对于岗位职责的讲授难以理解，觉得枯燥和乏味，因此本教材所选取内容时尽量淡化“学术性”，侧重于学生职业意识、取业能力的养成。

3.内容较为新颖和系统。

本教材在编写过程中参考了国内外较新的研究成果。

内容涉及餐饮服务和管理工作的各个领域。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

第一章 概论学习目标章首疑难第一节 餐饮部的地位和任务及经营特点第二节 餐饮部组织机构与岗位职责第三节 餐饮员工的配备与班次的安排章首疑难分析案例分析思考题技能实操演练之一第二章 餐厅的设计与布局学习目标章首疑难第一节 餐厅种类第二节 餐饮服务场所的设计与布局第三节 餐厅设备与器具章首疑难分析案例分析思考题技能实操演练之二第三章 餐饮服务管理学习目标章首疑难第一节 餐饮服务的主要环节第二节 用餐服务方式章首疑难分析案例分析思考题技能实操演练之三第四章 酒吧服务与管理学习目标章首疑难第一节 酒水知识第二节 饮料生产管理第三节 酒水服务章首疑难分析案例分析思考题技能实操演练之四第五章 菜单计划与实施第六章 餐饮产品的生产管理第七章 餐饮服务质量管理第八章 餐饮营销管理参考文献

<<餐饮服务与管理>>

章节摘录

第一章 概论 学习目标 了解餐饮部在酒店中的地位 and 任务, 了解酒店餐饮经营过程中的特点, 熟悉餐饮内部组织机构的特征以及各岗位的工作职责, 掌握餐饮员工配备的计算与班次的安排方法。

间首疑难 “人力资源最大利用”的排班 佳节刚过的某天, 南方某宾馆的餐厅, 失去了往日的喧哗, 宽敞的餐饮大堂仅坐了几桌客人。中餐主管王丽想到目前客源较少, 但从下周起预订较多, 何不趁此机会安排员工休息, 便通知各中餐领班排休。

接到王丽通知后, 领班们都反映大多数员工刚休了不久, 再连着休, 会不会太接近, 而以后的二十几天没休息日, 员工会不会太辛苦。

王丽说: “没关系, 反正现在客源少, 闲着也是闲着, 这样排班能做到人力资源的最大利用。”领班们只好着手安排各楼层员工轮休。

不到中旬, 轮休的员工陆续到岗, 紧接着会议一个接着一个, 整个餐厅又恢复了昔日的热闹, 员工们为南来北往的宾客提供着优质的服务。

紧张的工作度过了十几天, 王丽正为自己的“英明决策”感到沾沾自喜时, 某天下午四点服务员小陈突然胃痛; 晚上交接班时, 小李的母亲心绞痛住院; 小黄的腿在上开水时不慎烫伤。面对接二连三突然出现的问题, 王丽似乎有点乱了方寸。

……

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>