

<<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：9787811224443

10位ISBN编号：7811224445

出版时间：2008-8

出版时间：东北财经大学出版社

作者：李勇平

页数：272

字数：353000

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>

前言

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十多年的历程。

二十多年，对于人生而言，可说已经走近成熟了。

然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能够孕育学科的胚芽。

万幸的是，这二十多年不同于历史进程中的一般二十多年。

由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。

所以，虽然只有二十多年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。

如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研

<<餐饮服务与管理>>

内容概要

《餐饮服务与管理》是为我国高职高专教育编写的“旅游与饭店管理专业”系列教材之一。本书于2000年9月第一次付梓，承蒙教育界同行及酒店业同仁的密切关注与认可，经修改后于2002年1月出版了第二版，由于时间仓促及其他一些原因，前两版的书稿出版后，总觉得有太多的不尽如人意之处，此次修订第三版，恰好本人处于一个相对空闲的时间段，有较为充裕的时间，可以细细推敲。本书此次修订，继续保持了前两版的成功之处，即依据饭店餐饮经营管理与服务的客观规律，以管理理论为指导，以餐饮实际业务活动为基础，以实用的管理和操作方法为主要内容，坚持理论与实际相结合，定性研究与定量分析相结合，全面、系统地介绍了饭店餐饮服务与管理的各种要素及其运行的程序与内在联系，力求做到基础理论简明扼要、业务内容具体形象、结构层次系统连贯、操作方法实用简单。

第三版教材分为三编，即餐饮概述、餐饮服务和餐饮管理。教材结构的这种划分主要意图在于：其一，可以使内容的模块特点更加突出；其二，在教学的进度方面力争达到由浅入深、循序渐进的梯度感觉；其三，就整书而言，既可以做到三个编目分开使用，各自自成一体，又能整合使用，合三为一，形成一个完整的体系。第三版由前两版的9章扩展为11章，此外，第三版“餐饮生产管理”一章中新增了“管事部的运行与管理”一节。其他细节方面的增删，恕不在此赘述。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

第一编 餐饮概述 第1章 餐饮业概述 学习目标 1.1 餐饮业发展概况 1.2 餐饮企业的表现形式及基本特点 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第2章 餐饮企业的地位、任务和经营特点 学习目标 2.1 餐饮企业的地位 2.2 餐饮企业的任务 2.3 餐饮企业的经营特点 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第3章 餐饮企业的组织结构及主要岗位的职责 学习目标 3.1 社会餐饮企业的组织结构及主要岗位的职责 3.2 酒店餐饮部的组织结构、主要岗位的职责及与其他部门的关系 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第二编 餐饮服务 第4章 餐饮服务基本功 学习目标 4.1 托盘 4.2 餐巾折花 4.3 摆台 4.4 斟酒 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第5章 用餐服务方式 学习目标 5.1 西餐常用服务方式 5.2 中餐常用服务方式 5.3 自助餐服务方式 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第6章 餐饮服务的主要环节 学习目标 6.1 餐前准备环节 6.2 开餐服务环节 6.3 就餐服务环节 6.4 餐后服务环节 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第三编 餐饮管理 第7章 菜单的筹划、设计与制作实施 学习目标 7.1 固定菜单的筹划、设计、制作 7.2 变动菜单的筹划与实施 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第8章 餐饮原料的采购与库存管理 学习目标 8.1 餐饮原料的采购管理 8.2 餐饮原料的库存管理 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第9章 餐饮产品的生产管理 学习目标 9.1 餐饮生产管理概述 9.2 餐饮生产组织机构及人员配置 9.3 餐饮生产场所的安排与布局 9.4 餐饮生产质量控制 9.5 饮品生产管理 9.6 管事部的运行与管理 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用综合案例综合实训主要参考书目

章节摘录

1) 餐饮企业生产满足人们基本生活需要的产品古人云：“食、色，性也。

”民以食为天，饮食是维持生命的基本条件。

西方著名心理学家马斯洛将饮食需求列为人类五个需求层次中最基本的需求之一。

餐饮场所是人们主要的膳食消费地点，众多的餐厅、宴会厅、酒吧、音乐茶座、KTV包房等都为餐饮企业所在地的各行各业、各个阶层、各类消费者提供了美味可口的食品和优雅的餐饮消费环境。

2) 对酒店企业而言，餐饮部的收入是其总收入的重要组成部分餐饮部是酒店获得经济收益的重要部门之一。

餐饮部的收入在酒店总收入中所占的比重因地、因酒店状况而异，它会受到酒店本身的经营思想、经营传统、地理位置、内部的装潢设计和档次等主客观条件的影响。

就目前国内而言，南方沿海经济发达地区的酒店，餐饮收入已大大超过客房收入，占整个酒店营业收入的1/2以上，这同西方发达国家的酒店餐饮收入所占比重及地位比较是相吻合的。

因为酒店客房数量是基本固定不变的，所以其最高收入是一个常量；而餐饮部的最高日收入是个变量，虽然餐位数是固定不变的，但餐饮部可通过提高工作效率、提高服务质量、提高菜肴质量等措施，使餐座的周转率和客人的人均消费水平得以提高，最终使餐饮部的营业收入达到最大值。

即使从部门赢利角度来讲，虽然餐饮部的成本开支大，其赢利仍可占到酒店利润总额的10%—20%。

3) 对酒店企业而言，餐饮部的管理、服务水平会直接影响其声誉美国酒店业的先驱斯达特勒先生曾经说过：“饭店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务。

”提供劣质服务的酒店是失败的酒店，而提供优质服务的酒店才是成功的酒店。

酒店的目标应是向宾客提供最佳服务，而酒店经营的根本宗旨也是为了使宾客得到舒适和便利。

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>