

<<餐饮运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮运行与管理>>

13位ISBN编号：9787030347497

10位ISBN编号：7030347498

出版时间：2012-7

出版时间：科学出版社

作者：赵建民 编

页数：268

字数：415000

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>

<<餐饮运行与管理>>

内容概要

本书立足于餐饮经营管理的实际运行，按照酒店餐饮经营管理的技能需求与运行规律，进行学习内容的设计安排，并通过大量生动鲜活的案例与相关知识的链接，把我国当前酒店餐饮业发展的一些新信息、新技能、新理念贯穿其中，使内容能够贴近餐饮经营管理的实战效果，更富有可操作性与实际应用价值。

主要包括：餐饮部概述、零点餐厅运行管理、宴会餐厅运行管理、菜单设计与制作、酒吧运行管理、厨房生产管理、餐饮营销管理、餐饮服务实训等九个模块。

本书既可以作为普通高职高专院校酒店管理、餐饮管理、烹饪工艺与营养等专业学生及职业培训教学的必备教材，也可以作为酒店餐饮从业人员进行自我提升的自学教材和参考书目。

<<餐饮运行与管理>>

书籍目录

- 前言
- 模块一 餐饮部概述
- 模块二 零点餐厅运行管理、
- 模块三 宴会餐厅的运行管理
- 模块四 菜单设计与制作
- 模块五 酒吧运行管理
- 模块六 食品原料管理
- 模块七 厨房生产管理
- 模块八 餐饮营销管理
- 模块九 餐饮服务实训
- 主要参考文献

<<餐饮运行与管理>>

章节摘录

版权页：插图：餐饮服务是指餐饮部员工为就餐宾客提供菜肴、饮品等服务的全过程。

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。

前台服务是指餐厅、宴会厅、酒吧等营业场所面对面为宾客提供的服务；后台服务则是在客人视线不能及的地方，如厨房、管事部等为生产、服务而进行的工作。

前台服务与后台服务相辅相成，后台服务是前台服务的基础，前台服务是后台服务的继续和完善。

只有美味的菜点，没有优秀的服务不行；只有良好的服务，没有高质量的食物也不行。

因此，美味佳肴只有配以恰到好处的服务，才会受到宾客的欢迎。

餐饮服务大致有如下特点：（1）无形性。

像其他任何一种服务一样，餐饮服务不能够量化。

餐厅服务的无形性指的是餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用了餐饮产品以后，凭生理和心理满足度来评估其质量的优劣。

餐厅如果仅仅是提供的菜肴让宾客满意，而服务却不能让宾客满意，那说明餐厅的服务质量是不过关的。

餐饮服务的无形性给酒店餐饮部经营带来诸多困难，况且餐饮服务质量的提高是无止境的。

这就要酒店餐饮前台、后台部门一起抓，服务态度、服务技能一起抓，全方位提高餐饮服务水平。

（2）一次性。

餐饮服务的一次性指的是餐饮服务只能当场当时享用，这同整个服务行业的特点是一样的。

因此，餐饮部应接待好每位宾客，在接待中注意自己的餐厅服务的言行举止，给客人留下美好的印象，从而使宾客再次光顾，使回头客成为回头客，最终使回头客成为常客。

（3）同步性。

同步性即直接性。

餐饮服务的同步性是指餐饮部的绝大多数产品其生产、销售、消费几乎是同步的。

餐饮产品的生产过程，也就是就餐者的消费过程。

这就要求餐厅要搞好餐饮销售环境，使每位餐饮服务员工上岗之后全身心地投入，把优质的餐厅服务与餐饮销售紧密结合，做到寓销售于服务之中，使客人在享受高质量的服务的同时自觉自愿地多消费。

（4）差异性。

餐饮服务的差异性主要指两个方面：一方面指不同的餐厅服务员提供的服务由于受到年龄、性别、受教育程度、培训程度及工作经历不同的限制是有差异的；另外一方面是指同一名服务员在不同的时间、不同的环境和不同的情绪中其服务方式、服务态度也会出现一定的差异。

这就要求餐饮部制定出餐厅服务质量标准和操作程序标准，使员工的服务工作规范化、标准化。

<<餐饮运行与管理>>

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>