

<<餐厅与宴会管理>>

图书基本信息

书名：<<餐厅与宴会管理>>

13位ISBN编号：9787040170535

10位ISBN编号：7040170531

出版时间：2005-6

出版范围：高等教育

作者：斯特恩斯

页数：313

字数：370000

译者：南仲信

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>

<<餐厅与宴会管理>>

前言

餐厅服务！

不幸的是，这正是眼下美国人的就餐经历中缺少的东西。

在整个20世纪90年代里，烹饪技艺和厨师的名望很受美国大众的青睐，现在是到了关注服务的时代了。

餐厅和宴会经理应该培训员工，使他们通过向客人提供出色的服务而令客人开怀。

在我们为第三版的《餐厅与宴会管理》收集资料时，通过第一手和第二手资料的研究，更坚信了我们的观点。

例如，2001年7/8月的《美国快报简要》（American Express Briefing）报道，服务在美国是欠缺的，文章指出：“无论餐食属于哪个档次，服务的评价总是落在后面。

”这个信息是基于Zagat的、2001年“美国顶级餐馆调查”（Survey of America's Top Restaurants）。

另一个调查来自2001年7月16日的《国家餐馆新闻》（Nation's Restaurant News）的一个报道，93%的投票人说“出色的服务是他们选择一家餐馆的最重要的原因”。

外出就餐已成为我们的爱好，而每一次的就餐经验又都会给我们带来新的挑战，这个挑战就是，我们以后要找一家服务出色的餐馆。

无论是在自己居住的城市，在旅游地，或是出席任何宴会，我们总是寻找，试图发现一个提供优质服务的出色的餐馆。

出席每一次婚礼、洗礼或宴会都成了我们的一次研究旅程，发现优质的餐馆和宴会服务是我们的目的。

我们的研究范围广泛，包括像TGI Fridays这样的大型连锁餐馆企业，或者小到像The Bear's这样的夫妻经营的小餐馆，以及如在纽约的像Daniel Restaurant这样的法式豪华高档餐馆。

为研究宴会服务，那些在ELKS Clubs，VFW Posts，教堂大厅，四星级旅游饭店，以及端庄典雅的乡村俱乐部等地举办的各种宴会活动，都是我们的研究对象。

另外，我们对各种各样的服务也进行了亲历和考察：从十分恶劣到异常出众。

<<餐厅与宴会管理>>

内容概要

本书是从美国汤姆森学习出版集团引进的，是五年制高等职业教育旅游服务与管理专业教材之一，是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。

本书分餐饮服务行业、餐厅管理、宴会管理三个部分共13章，主要内容包括：服务的重要性、公共卫生和外观形象的重要意义、服务与摆台的风格、正确的服务指南、服务的风格、服务员培训、餐厅的组织接待、预定计划和预留餐桌、餐厅服务的管理、宴会业务与宴会经理、如何登记庆典活动、宴会活动安排表、宴会活动的管理等。

本书内容翔实，体例新颖，图文并茂，生动有趣，实践性强。

本书可作为职业院校旅游服务与管理专业的教学用书，也可作为旅游行业的岗位培训用书。

<<餐厅与宴会管理>>

作者简介

作者：(美国)斯特恩斯(Strianese.A.J.) 译者：南仲信

<<餐厅与宴会管理>>

书籍目录

第一部分 餐饮服务行业 第一章 服务的重要性 学习目标 当前与未来的服务要求 提供优质服务的原
 因 客人们如何看待服务 餐饮服务业如何看待服务 谁来对优质的服务负责
 MBWA 服务的定义 什么是优质服务 传授与培训服务员工 什么是差的服务 服务
 心理学 无处不在 成功的管理 本章小结 复习题 第二章 卫生和外观形象的重要性
 学习目标 公共卫生 细节是关键 轮班期间的清洁 我的员工闻起来怎么样 使用与存
 放器皿、酒杯及盘子 事前摆台 餐具的清洁(杜绝污垢) 宴会厅的清洁 公共卫生的关键
 运用“关键因素事故分析”(HAccP)的重要意义 交叉感染 本章小结 复习题 第三章
 服务与摆台的风格 学习目标 服务名称的混淆 为什么会有认识上的混乱 有关女服务员
 的第一本书 服务的起源 早期的餐饮业 今日法式服务 俄式服务 俄式与法式服务的
 摆台 摆放台面 桌垫和台布 美式服务的历史 美式服务 宴会服务 美式宴会服务
 俄式宴会服务 自助餐服务 本章小结 复习题 第四章 正确的服务指南 学习目标
 优质的服务 能力的重要性 如何获得能力 抹布 托盘 美式点菜服务与宴会服务指
 南 七条服务指南 法式与俄式服务指南 本章小结 复习题 第五章 服务的风格第二部分
 餐厅管理 第六章 服务员培训 第七章 餐厅的组织结构 第八章 计划预订和预留餐桌 第九章 餐饮
 服务的管理第三部分 宴会管理 第十章 宴会业务与宴会管理 第十一章 如何登记庆典活动 第十二
 章 宴会活动安排表 第十三章 宴会活动的管理

<<餐厅与宴会管理>>

章节摘录

插图：当前与未平的服务要求21世纪带来了一种生活方式的变化，这一变化改变了西方社会的一些生活观念，从而极大地影响了餐饮行业的发展。

它最明显地表现为这样一个事实，那就是：在餐馆里用餐已经不是一件奢侈的事情了，这已成为一种日常的生活方式。

美国人在餐馆里就餐的次数为平均每周3.7次，休斯敦和得克萨斯的居民在这方面名列前茅，他们外出就餐的次数为平均每周4.9次。

作者已经观察到，这种现象正呈上升趋势。

在许多家庭里，夫妻双方全天或超时工作，如果他们有孩子，他们会带孩子们参加校外活动或者晚会，另外，更多的美国人退休后的可支配收入正在逐年增加。

随着这些生活方式的改变，餐饮业将继续发展成长。

与从前相比，客人们今天有了更多不同风格的餐馆可以选择了。

对于餐厅老板和经理来说，技艺高超的厨师和奇珍异味曾经是20世纪80年代和90年代的制胜法宝，进入21世纪后，又增添了一个新的法宝，那就是服务，即向客人提供优质友好的服务。

威廉·格莱姆斯（w.Grimes）在《纽约时报》上发表了“今日美国服务”一文，报道了一个餐厅顾客丹尼尔·斯威（D.Swee）的看法。

斯威先生每周有5次是在外面用晚餐，他感到餐厅服务的变化有点像天气变化一样，虽然没有任何特殊事件的发生，也令人很难明确指明，但是这个变化确实已经发生了，而这种变化使他感到开心。

文章引用斯威先生的话说：“餐馆有这样一个发展趋势，餐食确实是美味可口的。

但环境气氛却是轻松随意的，这使你感到自己是受欢迎的。

在过去，如果你去一家高档餐馆里就餐，你会感到的那是一种罕见的特权，你必须注意自己的举止，现在，那里变得比以前更温馨，更注重相互情感的交流了。

”在20世纪60年代，铺着正规白桌布的餐馆几乎无一例外的、都是那些价格不菲的牛排馆。

而现在，那些出入麦当劳、wendy's和BurgerKing的80年代和90年代出生的孩子，也开始光顾这类轻松随意的成人快餐厅，如TclF、Applebee's以及其他那些在不拘束的环境下有服务人员提供桌边服务的餐馆。

<<餐厅与宴会管理>>

编辑推荐

《餐厅与宴会管理(引进版)(第3版)》作者已对第二版《餐厅和宴会管理》进行了全面的修订。在反复阅读了第二版后，在第三版里增加了一些新的内容和实际材料，并根据每一章的学习目标重写了每章的小结。

贯穿全书，作者增加了一系列的“甜与酸”的小插图，帮助读者解决问题以及理解餐厅和宴会的服务方案。

在每一章增加了“经理访谈”专栏，这是摘录一些经理、厨师长或餐饮报刊的编辑等人在自己的实践中得出的关于服务重要性的论断。

第二版的结构顺序是按照一个典型的服务流程编排的，作者在第三版作了修订，在此基础上，又增加了一个单独的服务员的服务方法及其责任，并且在本版中提示了第86这个概念的历史渊源。

此外，还增加了如何循序渐进地利用计算机程序下订单。

新的内容还包括如何开启酒瓶，以及有关宴会菜谱和保证人数等新信息。

<<餐厅与宴会管理>>

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>