

<<餐饮服务与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理实务>>

13位ISBN编号：9787121171628

10位ISBN编号：7121171627

出版时间：2012-6

出版时间：电子工业出版社

作者：田哩，朱世蓉，苟兴功 主编

页数：315

字数：538000

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>

## &lt;&lt;餐饮服务与管理实务&gt;&gt;

## 前言

当前,工作过程导向的课程开发思想已经为广大高职教育战线的人们所认同,并且也取得了一定的研究成果。

本教材在编写上,以教育部[2006]16号文件精神为指导,坚持“学习的内容就是今后工作的内容”的原则,注重突出工作过程,按照餐厅实际工作过程和任务将教学内容进行了整合和序化,达到了两个融合,即餐饮服务的基本知识技能与餐饮管理的基本理论相融合,教材的知识性、实践性与适应性相融合。

本书主要特色如下: 1. 教学内容选取。

根据行业需求和学生的实际,以任务引领、能力本位为思路重构教学内容,改革传统教材中以知识为主体构建的模式,重视学生能力培养和知识积累。

全书设计了大量的知识链接和知识拓展,利于帮助学生启迪思维、开拓视野和培养学习能力。

2. 教学内容整合。

以行业工作过程为主线整合教学内容,打破以章节划分内容的模式,充分体现任务引领、工作过程导向为教材编写的指导思想。

依据企业工作实际和学生认知规律,将教材内容划分为由简单到复杂的四个模块,模块下按餐饮服务和管理岗位的工作要求和标准程序将任务分设为若干项目和任务,以项目为单位组织教学活动。

每个项目和任务都有具体的要求、完成的目标和能力检测,将理论讲授和实践训练相结合,完全实现理实一体化教学,提高学习效率,突出学生能力素质的培养。

3. 教材注重实用性和可操作性。

教材在编写过程中,参阅了大量本专业最新的行业规范、服务程序和方法,使教材更加贴近本专业的发展和实际工作的需要,实用性强。

同时,教材中设计的学生实战训练内容注重学生的参与和兴趣,具有较强的操作性。

4. 教材以学生为本,为提高学生兴趣,在编排上注重图文并茂,直观生动。

5. 内容全面,能满足各种不同层次的人才需求。

全书涵盖了餐饮服务和管理岗位群的工作任务和能力要求,并将职业资格证书的考核要求和餐饮服务的基本知识技能与餐饮管理的基本理论进行了有机的融合,故本教材既可作为职业院校旅游、饭店服务与管理专业的教学用书,又可以作为酒店行业人员培训和职业资格考试的辅助教材。

本教材由重庆城市管理职业学院旅游系田哩副教授、朱世蓉副教授和苟兴功老师共同主编,负责了全书总体框架的设计和编写提纲的撰写;刘俊老师任副主编。

参加本书编写的人员均为来自学院教学、管理一线的教师,他们具有深厚的理论基础和丰富的实践经验,保证了本教材理论与实践充分结合的特点。

全书共分四个模块十二个项目若干任务,具体编写分工为:苟兴功:项目一,八;朱世蓉:项目二,九;田哩:项目三,四;杨雨卓:项目五;段娟、王伟、邓人芬:项目六;田哩、黄曦涟:项目七;刘俊:项目十,十一;邓人芬:项目十二;胡柏翠:模块四。

本教材在编写过程中,听取了有关专家、教师的意见,得到了相关酒店的支持,也参考和引用了其他同行的研究结果,在此一并表示感谢。

在此,要特别感谢来自重庆市金佛山旅业(集团)发展有限公司金佛山假日酒店总经理黄彬先生,他为教材的编写提出了许多有价值的意见,为校企合作共同编写教材迈出了可喜的一步。

按行业实际工作过程编写教材是一种新的尝试,鉴于编者能力与水平有限,书中难免出现缺点与疏漏,恳请读者提出批评意见,以便日后改进完善。

## <<餐饮服务与管理实务>>

### 内容概要

餐饮服务与管理课程是高等职业学院酒店管理专业的核心专业课程，也是培养餐饮企业基层服务与管理人士的必需的技能课程。

《餐饮服务与管理实务》以餐饮部的经营活动和工作过程为主线设计学习过程，将餐饮服务与管理活动划分为认识餐饮企业、餐饮服务、餐饮企业经营管理 and 自主创业开餐厅等四个模块十二个项目，全面的展示了现代餐饮业的概况和业务流程。

全书每个项目任务里都设计了项目描述、任务要求、知识或能力拓展、自我测试、实战训练和能力鉴定等内容，增强了本书的可读性和可操作性。

## <<餐饮服务与管理实务>>

### 书籍目录

#### 模块一 餐饮企业认知

##### 项目一 餐饮概述

##### 任务一 餐饮业的发展历史及趋势

###### 一、国内外餐饮业的发展概述

###### 二、餐饮业发展趋势

##### 任务二 认识餐厅

###### 一、餐厅的种类

###### 二、餐饮经营的特点

#### 项目二 餐饮企业组织机构

##### 任务一 餐饮部组织机构设置

###### 一、餐饮部组织机构

###### 二、餐饮组织机构设置的原则、

###### 依据与方法

###### 三、餐饮部在酒店中的地位及其与酒店其他部门的关系

###### 四、餐饮部的下属部门及其职能

##### 任务二 餐饮部人员

###### 一、餐饮人员的配置

###### 二、餐饮从业人员岗位职责

###### 三、餐饮从业人员的素质要求

###### 四、餐饮部员工关系管理

#### 模块二 餐饮企业服务模块

#### 项目三 餐饮服务基本技能

##### 任务一 托盘

###### 一、认识托盘

###### 二、托盘服务的程序

###### 三、托盘操作要求

##### 任务二 餐巾折花

###### 一、认识餐巾

###### 二、餐巾花折叠的基本技法

###### 三、餐巾花折叠示例

##### 任务三 斟酒

###### 一、斟酒前的准备

###### 二、斟酒程序和要领

##### 任务四 摆台

###### 一、摆台要求

###### 二、准备工作

###### 三、餐具拿取规范与要求

###### 四、中餐摆台

###### 五、西餐摆台

##### 任务五 上菜和分菜

###### 一、中餐的上菜和分菜

###### 二、西餐的上菜和分菜

##### 任务六 其他服务

###### 一、客房送餐服务

## <<餐饮服务与管理实务>>

- 二、投诉
- 三、餐厅服务突发事件处理
- 项目四 餐前准备
  - 任务一 中餐厅餐前准备
    - 一、中餐简介
    - 二、中餐厅服务
  - 任务二 西餐厅餐前准备
    - 一、西餐简介
    - 二、西餐零点服务
    - 三、西餐宴会服务
    - 四、冷餐会服务
    - 五、酒会服务
- 项目五 开餐服务
  - 任务一 中餐开餐服务
    - 一、零点餐厅服务
    - 二、宴会服务
    - 三、团体包餐服务
  - 任务二 西餐厅开餐服务
    - 一、零点餐厅服务
    - 二、宴会服务
    - 三、酒会服务
    - 四、冷餐会服务
- 项目六 席间服务
  - 任务一 酒水服务
    - 一、认识酒水
    - 二、酒精饮料席间服务
    - 三、非酒精饮料席间服务
    - 四、其他饮料的席间服务
  - 任务二 菜肴服务
    - 一、中餐菜肴服务
    - 二、西餐菜肴服务
  - 任务三 其他服务
    - 一、香烟服务
    - 二、更换烟灰缸
    - 三、换骨碟服务
    - 四、小毛巾服务
    - 五、清理台面
- 项目七 结束工作
  - 任务一 结账服务
    - 一、结账服务
    - 二、食品打包
  - 任务二 结束工作
    - 一、送客服务
    - 二、清理台面服务
    - 三、收尾工作
- 模块三 餐饮企业经营管理
- 项目八 餐厅厨房布局规划

## <<餐饮服务与管理实务>>

### 任务一 餐厅规划布局设计

- 一、餐厅设备用品
- 二、餐厅气氛营造
- 三、餐厅布局

### 任务二 厨房规划布局设计

- 一、厨房设备用品
- 二、厨房布局设计

### 项目九 菜单的设计与制作

#### 任务一 认识菜单

- 一、菜单的种类及作用
- 二、菜品选择依据
- 三、菜单的定价

#### 任务二 菜单的设计与制作

- 一、食品营养与菜单制作
- 二、菜单的设计与制作技巧

### 项目十 餐厅原材料采保

#### 任务一 原料采购

- 一、采购人员素质要求
- 二、采购计划
- 二、原材料验收

#### 任务二 原料存放

- 一、原材料仓储
- 二、原材料发放

### 项目十一 餐饮产品服务质量管理

#### 任务一 餐饮服务质量概述

- 一、餐饮服务质量描述
- 二、餐饮服务质量内容及意义

#### 任务二 餐饮服务质量的控制与分析

- 一、现场质量管理
- 二、质量监督管埋
- 三、餐饮服务质量分析

### 项目十二 餐饮产品营销及成本控制管理

#### 任务一 餐饮产品营销

- 一、餐饮产品营销概述
- 二、餐饮产品营销策略
- 三、美食节促销

#### 任务二 餐饮产品成本核算及成本控制

- 一、餐饮产品成本构成及特点
- 二、餐饮产品成本核算及成本控制

### 模块四 自主创业开餐厅

#### 任务一 市场定位与餐厅选址

- 一、市场定位
- 二、选址要求
- 三、经营方式的选择

#### 任务二 资金投入及运用

- 一、资金要求

<<餐饮服务与管理实务>>

二、资金的筹措

任务三 人员招聘和培训

一、员工招聘

二、员工培训

任务四 开业准备

一、物品采购

二、证照办理

参考文献

<<餐饮服务与管理实务>>

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>