

<<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：9787300106182

10位ISBN编号：7300106188

出版时间：2009-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：沈建龙

页数：178

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

中华民族创造了光辉灿烂的饮食文化，在世界饮食史上一直声誉卓著。

随着社会的进步与人们生活水平的提高，人们对饮食的要求越来越高，这就要求餐饮业必须提高服务质量以满足广大消费者的需求，而餐饮服务质量的提升主要取决于餐饮从业人员的素质。

对于实践性相当强的餐饮业来说，高素质人员在很大程度上又取决于旅游职业教育的发展。

因此，为了适应和满足我国中等旅游职业学校饭店服务专业教学和日益发展的餐饮业的需要，我们编著了《餐饮服务与管理》一书。

本书的特点是：第一，针对性。

即针对中等旅游职业学校饭店服务专业学生培养目标和实际需要，强调理论联系实际，着重培养学生的餐饮服务职业能力。

第二，实用性。

本教材在内容安排上，结合餐饮业的实际，强调各项餐饮服务的要求和实际操作能力，具有很强的可操作性，而且内容翔实、要点突出。

第三，先进性。

本书在编著过程中吸收了大量国内外餐饮企业的先进经验，反映了餐饮业实践和研究的新成果，内容具有相当的前瞻性。

因此，本书既可作为中等旅游职业学校饭店服务专业学生的教材，也可作为餐饮企业和饭店餐饮部服务人员的培训教材或自学用书。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 餐饮企业的组织机构和主要职能 第二节 餐饮产品特点与从业人员要求第二章 餐厅服务技能 第一节 托盘操作 第二节 摆台 第三节 餐巾折花 第四节 酒水服务 第五节 菜肴服务 第六节 撤换餐用具第三章 中餐厅服务 第一节 餐厅概述 第二节 中餐厅点菜服务 第三节 团队用餐服务 第四节 中式菜肴知识第四章 西餐厅服务 第一节 西餐厅概述 第二节 早餐服务 第三节 正餐服务 第四节 西式菜肴知识第五章 宴会管理 第一节 宴会概述 第二节 中餐宴会服务 第三节 西餐宴会服务 第四节 酒会服务 第五节 自助餐服务 第六节 其他服务第六章 酒吧服务及酒水知识 第一节 酒吧概述 第二节 酒吧服务 第三节 酒水知识第七章 菜单管理 第一节 菜单设计与制作 第二节 菜单定价第八章 餐饮管理基础知识 第一节 餐饮原料管理 第二节 厨房管理 第三节 餐饮服务质量管理 第四节 餐厅人力资源管理 第五节 餐厅设备用品管理

<<餐饮服务与管理>>

章节摘录

第一章概述学习目标通过本章的学习，学生应该掌握：餐饮企业的组织机构和主要职能：餐饮产品的特点；餐饮从业人员应具有的能力和素质。

案例导入在某高档餐厅里，几位客人簇拥着一位雍容华贵的老太太迎面走来，服务员小韩热情地拉椅让座，并为老太太斟上一杯绿茶。

不料老太太眉头一皱，抱怨道：“你怎么知道我要喝绿茶？”

现在告诉你，我喜欢喝红茶。

”小韩是一位训练有素的服务员，面对挑剔的老太太，她在一愣后立刻客气而又礼貌地说：“太太，这是我们餐厅特意为你们准备的新上市的绿茶，餐前喝绿茶可清火开胃，尤其适合老年人。

如果您喜欢喝红茶，我马上单独为您送来。

”几句话便消除了紧张气氛，客人们满意地笑了。

[评析]餐厅接待的客人性格各异，他们对餐饮服务的要求也各不相同。

因此，要做好餐厅服务工作，赢得更多的客人，餐厅服务人员应有意识地培训自己成为人际交往的行家。

首先，餐厅服务人员应明确自己的社会角色要求，认识到自己所从事的服务工作与其他工作一样，既是自食其力和谋生的手段，也是为社会做出贡献的机会；同时还应认识到客人是餐厅生存与发展的基础，只有满足客人的需要，餐厅才有可能获得良好的经济效益与社会效益，从而自己才有发展的机会。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理》为中等职业教育规划教材之一。

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>