

<<餐饮服务与管理综合实训>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理综合实训>>

13位ISBN编号：9787300138763

10位ISBN编号：7300138764

出版时间：2011-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：孙娴娴 编

页数：182

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>

<<餐饮服务与管理综合实训>>

内容概要

《餐饮服务与管理综合实训》由浙江省湖州职业技术学院、浙江树人大学、湖州天煌大酒店、湖州浙北大酒店合作开发，其内容的整合和构建，建立在编者对浙江省内外88家饭店、餐饮集团，320多名餐饮业基层员工、领班(主管)、中高层管理者，以及260多名毕业生进行的历时半年的调研的基础上。

编者根据高星级酒店餐饮服务员、领班(主管)、一线管理者所应掌握的相关的知识要素、能力要素和素质要素，以职业能力为核心，来设计与实际工作内容相关的课程教学项目；根据对高星级酒店餐饮服务员、领班(主管)、一线管理者以及酒店中高层管理者工作的调查，以不同岗位的工作任务及工作过程为依据，来设计学习型工作任务；根据餐饮服务管理者工作的繁杂性、训练的递进性、技能生成的综合性等特点，来设计教学方法与训练方法；根据完成工作任务的形成性过程和结果，来设计考核方案，力求使教材内容适应实际工作岗位的需要。

<<餐饮服务与管理综合实训>>

书籍目录

- 实训项目一 餐饮概述
 - 任务一 认识餐饮
 - 任务二 餐饮部组织结构及设计
 - 任务三 餐饮部岗位设计
- 实训项目二 餐饮服务基本操作技能
 - 任务一 托盘技能
 - 任务二 宴会摆台技能
 - 任务三 餐巾折花技能
 - 任务四 斟酒、上菜和分菜技能
 - 任务五 调酒技能
- 实训项目三 餐饮服务方式
 - 任务一 西餐服务方式
 - 任务二 中餐服务方式
 - 任务三 自助餐服务方式
- 实训项目四 餐饮服务综合技能
 - 任务一 接待服务技能
 - 任务二 就餐服务和餐后服务技能
- 实训项目五 餐饮原料管理
 - 任务一 餐饮原料采购管理
 - 任务二 餐饮原料验收管理和库存管理
- 实训项目六 餐饮产品成本控制和价格管理
 - 任务一 餐饮产品成本控制
 - 任务二 餐饮产品价格管理
- 实训项目七 餐饮菜单设计与制作
 - 任务一 设计菜单
 - 任务二 制作标准菜谱
 - 任务三 填写点菜单
- 实训项目八 餐饮产品促销策划
 - 任务一 确定促销方式
 - 任务二 编写促销策划书
- 餐饮服务与管理标准综述及测试
 - 附录1 餐饮部主要岗位的岗位职责
 - 附录2 餐饮取务星级评定标准
 - 附录3 餐巾盘花图谱
 - 附录4 餐巾杯花图谱
 - 附录5 常见鸡尾酒配方
- 参考文献

<<餐饮服务与管理综合实训>>

章节摘录

版权页：插图：（1）销售量受营业场所的限制。

餐饮产品的具体可销售量受到餐饮企业营业场所的限制，该场所的座位利用率、周转率及人均消费等都会对销售量产生影响。

（2）销售量受进餐时间的限制。

客人一日三餐的时间大致相同，因此餐饮产品的销售量也不可避免地会受到进餐时间的限制。

（3）餐饮成本及费用较高。

餐饮企业经营所需的成本较高，如购买各种餐厨设备、餐具、酒具等，劳动力成本及水、电、气等各项费用支出也较多。

（4）毛利率较高，资金周转较快。

星级酒店的餐饮毛利率一般在50%~60%之间，营业利润较高，某些五星级酒店的餐饮毛利率甚至可达到70%。

而且，餐饮收入中的相当一部分是现金收入，原料都是当天采购、当天生产、当天销售的，因此资金周转也较快。

（三）餐饮服务的特点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。

前台服务是指服务人员在餐厅、酒吧等餐饮场所中面对面为客人提供的服务；后台服务则是指在客人所不能到达的场所，如采购部、粗加工区和厨房等部门，工作人员为生产、加工菜点所进行的一系列工作。

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，二者相辅相成，任何一方出了问题都会影响餐饮服务的质量。

餐饮服务的特点如下：（1）无形性。

餐饮服务是在就餐客人购买并享用餐饮产品时或之后，凭其生理和心理满足程度来评估其质量优劣的，很难对其进行量化，因此具有无形性。

（2）一次性。

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用，当场享受，过时则不能再享用。

（3）同步性。

同步性也称直接性。

大部分餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的，其生产服务过程也是客人的消费过程，即现生产、现销售、现消费。

（4）差异性。

餐饮服务是由餐饮服务人员通过手工劳动来完成的。

一方面，服务人员由于年龄、性别、性格、受教育程度及职业培训程度等方面不同，为客人提供的餐饮服务也不尽相同；另一方面，同一服务人员在不同的场合、不同的时间，其服务方式和服务态度也会有所差异。

<<餐饮服务与管理综合实训>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理综合实训》是高职高专旅游管理系列教材之一。

<<餐饮服务与管理综合实训>>

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>