第一图书网, tushu007.com

<<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：9787312027727

10位ISBN编号：7312027725

出版时间：2011-1

出版时间：中国科学技术大学出版社

作者：张娴 编

页数：351

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

内容概要

张娴编著的这本《餐饮服务与管理实务》包括中国饮食文化发展概况、餐饮发展简史与发展趋势、中西菜系概况、酒水知识、餐厅服务礼节、餐厅服务基本技能、餐厅服务规范、餐厅投诉事件的处理、餐饮企业经营形式与特点、餐饮企业的筹建、餐饮企业组织机构设置、餐饮企业菜单设计与菜单管理、餐饮企业生产管理、餐饮企业销售管理等内容。

《餐饮服务与管理实务》可作为高等职业院校旅游管理专业及相关专业的教学用书，也可作为餐饮企业的培训用书。

第一图书网, tushu007.com

<<餐饮服务与管理实务>>

书籍目录

前言
知识篇
第一章中国饮食文化发展概况
第一节中国饮食文化的发展历史
第二节中国饮食文化的基本特征
第二章餐饮发展简史与发展趋势
第一节中国餐饮业发展概况
第二节外国餐饮业发展简史
第三节餐饮业的发展趋势
第三章中西菜系概况
第一节中餐菜系分类及特点
第二节西餐菜系分类及特点
第三节中西饮食文化的差异
第四章酒水知识
第一节酒的基础知识
第二节中国酒的分类和质量鉴别
第三节外国酒的分类与特点
第四节非酒精饮料
服务篇
第五章餐厅服务礼节
第一节实训项目一：仪容仪表
第二节实训项目二：服务中的仪态
第三节实训项目三：餐饮服务中的礼仪
第六章餐厅服务基本技能
第一节实训项目四：餐厅托盘技能训练
第二节实训项目五：斟酒技能训练
第三节实训项目六：餐巾折花技能实训
第四节实训项目七：中西餐摆台技能训练
第五节实训项目八：上菜与分菜服务
第七章餐厅服务规范
第一节实训项目九：中餐零点服务规范
第二节实训项目十：中餐宴会服务规范
第三节实训项目十一：西餐零点与宴会服务实训
第八章餐厅投诉事件的处理
第一节实训项目十二：认识和分析客人的投诉
第二节实训项目P三：正确处理客人的投诉
管理篇
第九章餐饮企业经营形式与特点
第一市餐饮企业经营类型
第二节餐饮企业经营特点
第十章餐饮企业的筹建
第一节餐饮企业市场调研及市场定位
第二节餐饮企业的选址与筹建
第三节餐饮企业的设计与布局
第十一章餐饮企业组织机构设置

第一节餐饮企业组织机构的一般模式
第二节餐饮企业人员编制与班次安排
第十二章餐饮企业菜单设计与菜单管理
第一节菜单的作用与种类
第三节菜单的设计
第三节菜单工程
第十三章餐饮企业生产管理
第一节餐饮企业生产计划的制订
第二节餐饮企业原料采购与保管
第三节餐饮生产标准化管理
第四节餐饮企业生产成本控制
第十四章餐饮企业销售管理
第一节餐饮企业价格管理
第二节餐饮企业营销实务
第三节餐饮销售控制
参考文献

章节摘录

（1）这类餐厅不用店堂、不用餐位，甚至无需专门的服务员，因此为企业节省了一大笔投资和费用。
只需一间办公室，一个原料准备车间，顾客只需电话预订，公司的厨师就会带上原料和少部分用具，到顾客家中现场烹饪，现场服务。
（2）由于这类餐饮企业投入少，成本低，因而售价较低；另一方面，顾客既可省去繁琐的家务劳动，又可足不出户品尝到专业厨师烹制的美味佳肴，因此对于普通消费者来说有很大的吸引力。
（3）这种无店铺经营方式是餐饮企业向餐饮产品的“不耐贮存性”和“不易运送性”提出的挑战，也有人称这是“饭店向家庭的延伸”。
（五）绿色餐厅　　随着人们生态和环境意识、健康和安全意识的增强，“崇尚自然、追求健康”已成为当今餐饮消费的主题，人们越来越注重食品的健康和安全，“绿色食品”应运而生。
绿色食品并非普通意义上仅为人们提供美味、营养且污染少的食物，它是特指遵循可持续发展原则，按照特定的生产方式生产，经专门机构认定，允许使用绿色食品标志的无污染的安全、优质、富含营养的食品。
所谓“绿色餐厅”就是指以可持续发展经营理念为指导，以绿色食品为主要原料，产品的生产、服务与销售均符合绿色食品生产操作规程、包装贮运标准及环境质量标准的餐饮企业。
目前这类餐厅在我国的的数量仍然不多，但是发展前景广阔，尤其是在经济较发达的地区，更有着良好的潜在客源市场。
这类餐厅同其他传统餐厅相比较有着显著的特点：　　（1）产品与服务“绿色化”。
这类餐厅不仅使用绿色食品和原料来制作菜品，在生产加工环节严格遵守绿色食品生产操作规程，如选择绿色调味品、辅料，选择环保、安全的设施设备等；而且可持续发展经营思想贯穿于整个生产服务过程，如使用、回收利用无污染的绿色餐具等。
（2）高投入、高附加值、高效益。
由于绿色食品同普通食品相比，生产和销售过程管理更加严格，科技含量高，因此售价比普通食品高出30%～50%，有的甚至翻倍。
这就决定了绿色餐厅比其他餐厅在原料采购与设备方面的投入更大，菜品附加值更高，因此经济效益更高。

编辑推荐

《餐饮服务与管理实务》立足于现代餐饮企业对中、基层服务与管理人员的职业能力要求，以充分体现高等职业院校培养目标和办学特色为指导思想，编者张娴以高职院校旅游管理专业教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主。

《餐饮服务与管理实务》按照餐饮企业对中、基层服务与管理人员的知识、技能、管理等方面的要求进行架构，强调实用和精练，摒弃了传统教材里一些纯理论的研究内容，对专业程度要求较高的内容着墨不多，更适应高职学生的学习特点。

第一图书网, tushu007.com

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