

<<餐饮部实训教程>>

图书基本信息

书名：<<餐饮部实训教程>>

13位ISBN编号：9787560537955

10位ISBN编号：7560537952

出版时间：2011-2

出版时间：赵萍、刘住 西安交通大学出版社 (2011-02出版)

作者：赵萍 编

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>

<<餐饮部实训教程>>

内容概要

在激烈的餐饮市场竞争中，企业在完善硬件的基础上，只有不断规范和创新自己的服务内容和服务质量，才能脱颖而出。

《餐饮部实训教程》是饭店管理专业的餐饮实训教材，详细讲述了餐饮服务的基本技能和操作流程，以及餐饮服务的礼仪规范等，系统阐述了餐饮服务的实务知识。

全书共分为7章，主要内容包括餐饮基础理论知识、各岗位工作职责、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、宴会服务、餐饮对客服务等。

本书以实训项目为主线，包含以训练技能应掌握的知识 and 实际工作中的典型案例，强调理论知识与具体实践操作的有机结合，培养和提高学生的技术应用能力。

《餐饮部实训教程》由赵萍主编。

<<餐饮部实训教程>>

书籍目录

第一章 餐饮部概述第二章 餐饮部各岗位的工作职责第三章 餐饮服务技能第一节 托盘服务基础知识实训项目1.轻托2.重托第二节 摆台服务基础知识实训项目1.铺台布2.围台裙3.准备口布花4.准备中餐摆台用具5.摆放中餐午晚餐餐具6.中餐午晚餐摆台7.中餐宴会摆台8.西餐早餐自助餐摆台9.西餐午晚餐自助餐摆台10.西餐午晚餐摆台11.西餐宴会摆台12.台裙、转盘、餐桌的存放第三节 酒水服务实训项目1.酒水推销和服务2.啤酒服务3.白酒服务4.黄酒服务5.红葡萄酒服务6.白葡萄酒服务7.香槟酒服务第四节 点菜、上菜与分菜基础知识实训项目1.菜单服务2.中餐点菜服务3.西餐点菜服务4.西餐点酒服务5.中餐上菜服务6.西餐上菜服务7.西餐分菜服务8.中餐宴会分菜服务案例第四章 中餐服务第一节 餐前准备实训项目1.规范着装2.清洁餐厅3.准备就餐环境4.参加班前会5.迎候宾客第二节 餐中服务实训项目1.香巾服务2.茶水服务3.水果服务4.铺口布、撤筷子套5.上餐前小菜服务6.甜品服务7.席间服务第三节 餐后服务实训项目1.菜肴打包服务2.结账服务3.送客服务4.撤台5.清场案例第五章 西餐服务第一节 准备工作基础知识实训项目1.卫生工作2.餐具的清洁和登记3.盐椒瓶的准备4.擦拭玻璃杯5.擦拭银器6.糖盅、奶罐的准备7.检查菜单和酒水单8.备茶9.准备冰桶10.准备甜酒11.摆放沙拉台第二节 西餐服务工作基础知识实训项目1.冰水服务2.开胃酒服务3.面包服务4.黄油服务5.小头盘服务6.主菜服务7.现场分切牛扒、羊扒8.更换餐具和撤盘服务9.奶酪服务10.甜品服务11.咖啡、茶及糖、奶服务12.为分单的宾客服务和结账服务案例第六章 宴会服务第一节 宴会的准备工作基础知识实训项目1.宴会预订2.宴会前例会3.检查设备设施4.了解宴会订单5.宴会布局6.准备宴会物品7.中餐宴会的备餐台准备8.西餐宴会的备餐台准备第二节 宴会服务工作实训项目1.中餐宴会服务2.中餐宴会传菜服务3.整鱼服务4.西餐宴会服务第三节 宴会结束工作实训项目1.结账、送客服务2.餐后收尾案例第七章 餐饮对客服务第一节 餐饮服务礼仪基础知识实训项目1.接听餐厅电话2.为老年人、残疾人服务第二节 解决疑难问题实训项目1.为儿童服务2.为生病宾客服务3.为有急事的宾客服务4.为左手用餐的宾客服务5.在餐厅客满的情况下,接待用餐的宾客6.退菜服务7.处理投诉8.处理突发事件案例主要参考文献

<<餐饮部实训教程>>

章节摘录

版权页：插图：餐饮业是利用设备、场所和一定消费环境为外出就餐的宾客提供餐饮产品和用餐服务的生产经营性服务行业。

环境、食品、服务是构成餐饮消费的三大因素，具体来说就是包括：有食品和饮料供应；有足够令人放松精神的环境或气氛；有固定场所，能够满足宾客差异化的需求与期望，并能实现既定的经营目标和利润目标。

现代餐饮业主要包括三大类：酒店、度假村、娱乐场所等所属的餐饮部；各类独立经营的餐饮服务机构，如社会餐厅、餐馆、酒楼、快餐店、茶坊、酒吧、咖啡屋、冷饮吧等；企事业单位餐厅、食堂等餐饮服务机构。

“百业以餐饮为王”，餐饮业一向被视为是最具吸引力的行业之一，与其他产业相比，具有投资少、产出高、增长快、贡献大的特点。

随着我国经济社会的发展和人民生活水平的提高，餐饮消费已成为国民经济新的增长点。

家庭厨房社会化和外出就餐经常的消费观念的形成，使以家庭消费为代表的大众化餐饮市场和节假日市场不断扩大，餐饮消费市场已从价格、品种选择为主，向品位、氛围、服务和品牌文化等方向转变，选择性和理性化消费的特点日趋增强。

人们消费更加注重卫生、环境、服务、特色等需求，不仅要求吃饱吃好、物美价廉，还要求获得良好的心理和精神享受。

餐饮业未来将呈以下发展趋势：（1）绿色、健康理念深入人心。

随着人们生活水平的提高，各个年龄段的消费者都将会愈加注重饮食营养和饮食健康。

绿色农业、种植业、养殖业的兴起，为绿色餐饮在市场上打特色、创品牌提供了基础。

（2）旅游休闲餐饮将逐步升温。

随着人们消费水平的不断提高和旅游热的持续升温，旅游用餐和休闲用餐将会有更大的发展。

（3）商务餐发展趋势良好。

伴随着我国经济的发展，各类商务人士在外用餐会逐步增多，会议餐和商务宴请将会成为又一个增长点，并且还可能会呈现出两极分化的趋势，高档宴请和商务用餐将会拥有极大的发展潜力，并形成齐头并进之势。

（4）连锁经营会有更大发展，中式快餐将走出低谷。

连锁经营已成为餐饮业普遍采用的经营方式和组织形式。

由于连锁经营可以使酒店形成一定的规模，因此显示出强大的竞争力和发展潜力。

<<餐饮部实训教程>>

编辑推荐

《餐饮部实训教程》：本系列实训教程主要介绍现代饭店服务应具备的各种基本操作技能和方法，具有很强的时效性、针对性和可操作性，通过“作业项目”、“作业程序”和“说明标准”三个模块全方位展示了饭店管理各个部门的食物知识。

<<餐饮部实训教程>>

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>