

<<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：9787504731135

10位ISBN编号：7504731137

出版时间：2009-8

出版时间：陆朋 中国物资出版社 (2009-08出版)

作者：陆朋 编

页数：329

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>>

前言

“餐饮服务与管理”是职业院校旅游、饭店服务与管理等专业的一门主干课程，为了适应21世纪旅游和饭店业的发展以及我国职业技术教育的蓬勃发展，本着为我国餐饮业的实际情况及人才培养提供理论依据和技能指导的初衷，我们在长期从事本课程教学和研究的基础上，在注重吸收新观点、新思想的前提下，编写了这本书并将其作为职业院校饭店服务与管理专业系列教材之一。

本书针对职业院校教学的特点和今后学生就业需要，以管理理论为指导，根据饭店餐饮服务与管理的客观规律，以餐饮实际业务经营活动为基础，以当前最新、最实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合，全面、系统地阐述了饭店餐饮服务与管理的各种要素的内在联系及其运行程序，既培养了学生的服务技能，又为学生将来的发展奠定了理论基础。

本书既是职业院校旅游、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工作参考用书。

全书在内容上共分为十章。

第一章餐饮概述；第二章餐饮基本操作技能；第三章餐饮对客服务技能；第四章餐厅的设计与布局；第五章菜单的设计；第六章餐饮营销管理；第七章餐饮成本管理；第八章餐饮生产管理；第九章餐饮服务质量管理；第十章餐饮卫生与安全管理。

本书由河北师范大学职业技术学院旅游系陆朋教授担任主编，张家口教育学院祁颖、北方民族大学管理学院旅游系宋莉担任副主编。

参加本书编写的撰稿人及分工如下：第一章：王好，河北师范大学职业技术学院旅游系；第二章、第三章：郝璐，石家庄旅游学校；第四章、第九章：刘燕，石家庄经济学院华信学院；第五章：陆朋，河北师范大学职业技术学院旅游系；第六章、第十章：祁颖，河北省张家口教育学院财经学院；第七章：任丽，吉林师范大学辽源分院；第八章：胡铁，秦皇岛职业技术学院。

本书在编写过程中，参考了许多同人的观点和已出版的教材，在此对在编写过程中给予支持和帮助的有关人员深表感谢。

本书是各职业院校相关专业教师倾力合作与集体智慧的结晶，但由于水平所限，且时间仓促，书中难免存有谬误与不妥之处，恳请读者提出宝贵意见，以便修改完善。

书中习题答案、PPT课件、课时安排建议及其他补充资料已制作成电子资料包，敬请登录<http://www.clph.cn>下载使用。

<<餐饮服务与管理>>

内容概要

《餐饮服务与管理》针对职业院校教学的特点和今后学生就业需要,以管理理论为指导,根据饭店餐饮服务与管理的客观规律,以餐饮实际业务经营活动为基础,以当前最新、最实用的管理方法与操作为主要内容,坚持理论与实际相结合,全面、系统地阐述了饭店餐饮服务与管理的各种要素的内在联系及其运行程序,既培养了学生的服务技能,又为学生将来的发展奠定了理论基础。

《餐饮服务与管理》既是职业院校旅游、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工作参考用书。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

第一章 餐饮概述第一节 餐饮业的历史与现状第二节 餐饮产品与服务理念第三节 餐饮部的组织机构与职能第四节 员工的岗位职责与素质要求考考餐饮服务员第二章 餐饮基本操作技能第一节 托盘第二节 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 其他技能考考餐饮服务员走近餐厅第三章 餐饮对客服务技能第一节 中式餐饮服务第二节 西式餐饮服务第三节 宾客投诉处理考考餐饮服务员走近餐厅第四章 餐厅的设计与布局第一节 餐厅的设立第二节 餐厅的设计与布局考考餐饮服务员走近餐厅第五章 菜单的设计第一节 菜单的基本知识第二节 菜品的选择第三节 菜单的定价及策略第四节 菜单的制作考考餐饮服务员走近餐厅第六章 餐饮营销管理第一节 餐饮营销概述第二节 影响餐饮营销的因素第三节 餐饮内部营销策略与技巧第四节 餐饮外部营销策略与技巧考考餐饮服务员走近餐厅第七章 餐饮成本管理第一节 餐饮成本的构成第二节 餐饮成本核算内容与成本报表第三节 成本分析与控制第四节 人工成本控制考考餐饮服务员走近餐厅第八章 餐饮生产管理第一节 厨房的组织机构第二节 厨房的设计布局及生产流程第三节 生产过程的标准化控制考考餐饮服务员走近餐厅第九章 餐饮服务质量管理第一节 餐饮服务质量的概述第二节 餐饮服务质量的分析第三节 餐饮服务质量的控制第四节 餐饮服务质量的监督检查考考餐饮服务员走近餐厅第十章 餐饮卫生与安全管理第一节 卫生知识第二节 餐饮安全管理考考餐饮服务员走近餐厅参考文献

<<餐饮服务与管理>>

章节摘录

第一章 餐饮概述
脑筋餐厅里的菜园
东方咖啡饭店刚开张时，因面临着激烈的竞争而难以站稳脚跟。老板清醒地意识到，如果不采用巧妙的经营方式，饭店就难以办下去。经过深思熟虑，她决定将饭店后面的那个大花园变成大菜园，用自己生产的蔬菜和水果做成各种美味佳肴，以招徕顾客。

为此，饭店特意聘请了一位从事过多年菜园管理的老师傅来主持这项改建工作。

不到半年的时间，一座有菜有花有果的综合型菜园便出现在人们的眼前。

园内蔬菜翠绿，果树飘香，花草茂盛，令人叹为观止。

随着媒体的报道，东方咖啡饭店的知名度越来越大。

老板在向记者介绍时，如数家珍似地说：“顾客在别的饭店里进餐，吃南瓜不知道南瓜有多大，吃茄子并不清楚茄子是什么模样。

而在我们这儿，却能做到边吃边看，十分有趣。

”请思考：1.东方咖啡饭店是怎样取得成功的？

2.一个成功的餐饮企业应该做到哪些方面？

第一节 餐饮业的历史与现状
俗话说，民以食为天。

饮食是人类赖以生存和发展的第一要素，餐饮业起始于人类文明的初期，并且伴随着人类社会的形成而发展，随着人类社会的发展而进步，它经历了由低档饮食活动向高档饮食活动，由简单、粗糙的饮食产品向复杂、讲究的饮食产品逐步发展、进步的过程。

餐饮已经超越了单纯的生理需要，不断丰富着自身的内涵，是人类物质文明和精神文明的重要组成部分，是检验这两种文明发展程度的标尺之一。

一、中国餐饮业发展概况
中国餐饮业历史悠久，博大精深，具有鲜明的民族性和地域性。

我国餐饮文化是随着人类社会的出现而产生的，关于餐饮文化的起源，目前说法不一。

有人认为黄帝是烹饪的始祖；有人认为燧人氏“钻木取火，以化腥臊”揭开了烹饪史的第一页。

古籍中的这些记载往往带有神话色彩，把一个时代或者一个氏族部落的某些创举集中到一个人身上。

人类原始的采集野果、捕获动物只是为了果腹，还谈不上有意识的烹调。

用科学眼光来看，饮食活动的产生应该是从人类吃熟食开始的。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理》由中国物资出版社出版。

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>