

<<餐饮服务与经营管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与经营管理>>

13位ISBN编号：9787563720217

10位ISBN编号：7563720219

出版时间：2010-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：马开良 主编

页数：381

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>

前言

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步，历时三十多年，为旅游行业培养了大批专业人员，为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。

特别是进入21世纪以来，我国的旅游高等职业教育加快了发展步伐，规模进一步扩大，质量有了明显提高。

旅游高等职业教育的特点是：人才培养起点高，进入行业后的可塑性强；人才的行业性特征明显，供求双方的亲密度高；和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合，具有鲜明的时代性。

正因为如此，旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐，拥有广泛的就业市场，而且，他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作，往往具有更多的发展机会。

可以肯定，随着我国旅游强国建设步伐的加快，旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下，为促进旅游职业教育的进一步发展，必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则，颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系，进行突破性的教育改革。

而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求，是教育改革的一个突破性的成果。

这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题，对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。

因此，在我国，项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践，目前，项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果，其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

<<餐饮服务与经营管理>>

内容概要

本书全面、系统地将餐饮服务与经营管理融为一体，由五大项目支撑，构建餐饮由新手入门学技能，到熟练操作懂服务，继而组织计划能管理，再发展到切入市场会经营，最后升华为全程构思、通盘运作，敢创业这样几个与餐饮职业生涯发展相吻合的项目阶段。

由于全书内容涵盖广、技能构成多、知识跨度大，因此，由若干个模块支持的各大项目又表现出总体风格一脉相承，具体落笔多姿多彩的成书特点。

全书具体内容如下：项目一入门与入职；项目二进阶与拓展；项目三运营与督导；项目四筹划与经营；项目五主题餐饮店策划。

本书既是教材，又不失为餐饮从业人员拓宽知识，系统、完整理顺思路，建立完整经营管理相关机制的实用手册、案头读物。

常备常阅，定会启发多多，获益匪浅。

<<餐饮服务与经营管理>>

书籍目录

项目一 入门与入职 模块一 行业认知 技能/知识点一 “我眼中的餐饮业” 技能/知识点二 我的职业素养 模块二 技能训练 技能/知识点一 “和盘托出” 技能/知识点二 “心灵手巧” 技能/知识点三 中式台面 技能/知识点四 中、西式台面 技能/知识点五 “洋洋洒洒” 技能/知识点六 “如鱼得水” 模块三 中餐零点服务 技能/知识点一 迎宾服务 技能/知识点二 中餐值台服务 技能/知识点三 中餐划单服务 技能/知识点四 中餐传菜服务 模块四 咖啡厅及房膳服务 技能/知识点一 西餐早餐服务 技能/知识点二 咖啡厅自助餐服务 技能/知识点三 房膳服务项目二 进阶与拓展 模块一 中餐宴会服务 技能/知识点一 中华宴饮文化及宴席分类 技能/知识点二 主题宴席台面设计、摆台及装饰技巧 技能/知识点三 主题宴席的菜单设计 技能/知识点四 主题宴席的物品准备与现场服务 模块二 西餐厅服务 技能/知识点一 餐(用)具识别与烹调方法 技能/知识点二 西餐摆台与台面设计 技能/知识点三 西餐服务方式与酒水搭配 技能/知识点四 西餐现场烹制服务 技能/知识点五 西餐现场烹制程序 技能/知识点六 西餐宴会服务 模块三 自助餐与会议服务 技能/知识点一 自助餐服务 技能/知识点二 茶会服务 模块四 酒吧服务 技能/知识点一 酒吧的空间布置 技能/知识点二 规范的吧台用具 技能/知识点三 酒吧经营的相关指标 技能/知识点四 酒吧经营的成本控制 技能/知识点五 鸡尾酒会服务项目三 运营与督导 模块一 餐饮组织机构 技能/知识点一 餐饮组织机构设立的目的 技能/知识点二 餐饮部组织机构的设置原则 技能/知识点三 餐饮部的组织形式 技能/知识点四 组织机构图的作用 模块二 餐饮岗位职责 技能/知识点一 岗位职责设立的目的 技能/知识点二 岗位职责的编写格式和要求 技能/知识点三 岗位职责范例 模块三 餐饮人员配备 技能/知识点一 人员配备的含义 技能/知识点二 人员配备的依据 技能/知识点三 餐厅人员安排技巧 技能/知识点四 餐厅人员安排方法 技能/知识点五 合理科学的定员方法 模块四 餐饮班次安排 技能/知识点一 排班遵循的原则 技能/知识点二 安排员工日程考虑的因素 技能/知识点三 餐饮部常规班次 模块五 餐饮服务质量 技能/知识点一 服务质量的观念 技能/知识点二 餐饮服务的特点 技能/知识点三 影响服务质量的因素 技能/知识点四 提高服务质量的观念 技能/知识点五 餐饮服务质量的控制 技能/知识点六 服务质量的提高项目四 筹划与经营 模块一 餐饮市场调研 技能/知识点一 餐饮消费者类型 技能/知识点二 消费者生理需求 技能/知识点三 消费者心理需求 技能/知识点四 餐饮市场信息采集 技能/知识点五 餐饮市场信息管理 技能/知识点六 餐饮企业选址管理 技能/知识点七 餐饮目标市场选择 技能/知识点八 餐饮市场定位的内容与方法 技能/知识点九 餐饮市场调研 模块二 餐饮物资管理 技能/知识点一 餐饮设备物资 技能/知识点二 餐饮原料采购程序与方法 技能/知识点三 原料、物品-验收管理 技能/知识点四 餐饮物资采购清单 模块三 餐饮经营计划编制 技能/知识点一 餐饮经营预算计划 技能/知识点二 餐饮经营计划编制步骤 技能/知识点三 营业收入计划编制方法 技能/知识点四 营业成本计划编制方法 技能/知识点五 营业费用计划编制方法 技能/知识点六 营业利润计划编制方法 模块四 餐饮市场推广策划 技能/知识点一 人员推销 技能/知识点二 节日促销 技能/知识点三 内部宣传促销 技能/知识点四 服务技巧促销 技能/知识点五 儿童促销 技能/知识点六 优待促销 技能/知识点七 美食节促销项目五 主题餐饮店策划 模块一 餐饮文化与大众需求 技能/知识点一 中、西餐饮文化调研 技能/知识点二 识别中、西餐代表性菜肴 技能/知识点三 讨论大众需求方向 模块二 市场调研与主题确定 技能/知识点一 主题设想,背景调查 技能/知识点二 市场调研主题可行性 技能/知识点三 确定主题、地点,制定可行性报告 模块三 开店手续与政策了解 技能/知识点一 调查国内开店工商手续办理流程 技能/知识点二 认识国家餐饮经营食品防疫知识 技能/知识点三 调查国家餐饮商家环保及其他要求 技能/知识点四 认识国家餐饮商家税务要求 模块四 餐厅布局与设备选购 技能/知识点一 调研餐厅区域布局与设备选购 技能/知识点二 讨论主题餐饮店的布局特色 模块五 市场询价与费用预算 技能/知识点一 调研餐饮市场物资品种及价格 技能/知识点二 调研餐饮市场销售价格 技能/知识点三 拟订餐厅费用预算 模块六 装饰布置与物资选购 技能/知识点一 讨论主题餐饮店装饰装潢 技能/知识点二 拟订餐厅物资设备采购清单 模块七 人员架构与招聘培训 技能/知识点一 主题餐饮店人员架构设立的原则 技能/知识点二 主题餐饮店的组织形式 技能/知识点三 主题餐饮店管理职责 技能/知识点四 主题餐饮店人员招聘培训 模

块八 物资到位与调试营业 技能 / 知识点一 制订主题餐饮店开业筹备工作计划 技能 / 知识点二 制订主题餐饮店“开荒”及开业计划参考文献

<<餐饮服务与经营管理>>

章节摘录

2.无选择采购 餐饮企业有时会遇到这样的情况：餐饮需要采购的某种原料在市场上奇缺，或者仅有一家供货单位，或者餐饮必须得到某些原料，不论对方如何索价。比如遇到特别高规格宴会或政治活动时，需要紧急采购的原料就是如此。在这种情况下，餐饮企业往往采用无选择采购的方法，即连同订货单开出空白支票，由供货单位填写。

使用此法，往往使餐饮企业对该原料的成本失去控制。因此，只有在不得已的情况下才可使用，而通常在决定购货之前，必须要进行一番讨价还价。

3.成本加价采购 当某种原料的价格涨落变化较大或很难确定其合适价格时，通常采用成本加价法采购。

此时的“成本”，是指批发商、零售商等供货单位的原料成本。

在某些情况下，供货单位和采购单位双方都把握不住市场价格的动向，于是便采用此法成交。

即在供货单位购入原料所花的成本上酌加一个百分比，作为供货单位的赢利部分。

如刚上市的刀鱼、螃蟹，价格起伏较大，即可在供货商收购价格的基础上，加价10%左右，作为餐饮企业买入价。

对供货单位来说，这种方法减少了因价格骤然下降可能带来的亏损风险；对采购单位来说，加价的百分比一般较小，因而也比较有利。

采用此法的主要困难，是很难确切掌握供货单位原料的真实成本。

因此，餐饮企业使用成本加价采购的次数不可过多。

4.归类采购 归类采购，即将属于同一类的食品原料、调味品等，向同一个供货单位购买。

例如，餐饮企业向一家奶制品公司采购所有需要的奶制品原料，向一家食品公司采购所需的所有罐头食品，向同一个调味品商店购买所有的调味品原料等。

这样，每次只需向供货单位开出一张订单，接收一次送货，处理一张发票，节省了大量人力和时间。

缺点是，可能采购的部分原料质量不是同类最好的。

5.集中采购 大型饭店、餐饮公司或集团餐饮，往往建立地区性的采购办公室，为本公司在该地区的各餐饮企业采购各种食品原料。

具体办法是，各餐饮企业将各自所需的原料及数量按时上报公司采购办公室。

办公室汇总以后进行集中采购。

订货以后，可根据具体情况由供货单位分别运送到各个餐饮企业，也可由采购办公室统一验收，随后再行分送。

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>