

<<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：9787564107550

10位ISBN编号：7564107553

出版时间：2007-8

出版时间：东南大学出版社（南京东南大学出版社）

作者：王志民,吉根宝

页数：262

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>>

### 内容概要

《高等职业教育旅游管理类专业系列教材：餐饮（服务与管理）》以现代餐饮企业服务与经营管理的客观规律为依据，以现代管理理论为指导，以餐饮对客服务为主线，以最新和最实用的服务操作程序和管理方法为内容。

《高等职业教育旅游管理类专业系列教材：餐饮（服务与管理）》理论适度够用，注重实用性和可操作性，突出职业能力的训练。

《高等职业教育旅游管理类专业系列教材：餐饮（服务与管理）》分为三篇，技能篇，包括餐饮服务基本技能、餐饮对客服务技能。

知识篇，包括餐饮服务知识、餐饮服务礼仪。

管理篇，包括餐饮业概述、餐饮计划管理、餐饮采供管理、餐厅管理、厨房生产管理、餐饮成本管理、餐饮品牌与创新管理。

## &lt;&lt;餐饮服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

技能篇第一章 餐饮服务基本技能第一节 托盘工作任务一 工前准备工作任务二 托盘操作第二节 铺台布工作任务三 工前准备工作任务四 中式铺台工作任务五 西餐铺台第三节 中餐摆台工作任务六 中餐早餐摆台工作任务七 中餐便餐摆台工作任务八 中餐宴会摆台第四节 西餐摆台工作任务九 西餐早餐摆台工作任务十 西餐便餐摆台工作任务十一 西餐宴会摆台第五节 餐巾折花工作任务十二 工前准备工作任务十三 餐巾折花技法工作任务十四 餐巾花摆设第六节 斟酒工作任务十五 开酒瓶工作任务十六 摆姿势工作任务十七 斟酒第二章 餐饮对客服务技能第一节 点菜服务工作任务一 点菜第二节 上菜及派菜服务工作任务二 上菜及派菜服务第三节 中式餐饮服务工作任务三 中餐早餐服务工作任务四 中餐零点服务工作任务五 中式午餐、晚餐服务工作任务六 团体用餐服务工作任务七 中式餐饮宴会服务第四节 西式餐饮服务工作任务八 西式早餐服务工作任务九 西式午餐、晚餐服务工作任务十 西餐宴会服务知识篇三 第三章 餐饮服务知识第一节 餐饮服务的方式一、国外餐饮服务二、中式餐饮服务三、其他服务类型第二节 餐饮服务工具的种类及使用一、常用餐具种类二、常用餐具使用方法第三节 餐饮位次安排及台形设计一、餐饮位次安排二、宴会台形设计第四节 酒水知识一、酒类基本知识二、中国酒水知识三、外国酒水知识第五节 餐前准备一、任务分配二、餐厅准备工作三、熟悉菜单四、餐前短会第四章 餐饮服务礼仪第一节 餐饮服务人员的仪表仪容和仪态一、仪表仪容和仪态的概念二、注重仪表仪容和仪态的意义三、餐饮服务人员的着装礼仪四、餐饮服务人员的仪容礼仪五、餐饮服务人员的仪态礼仪第二节 餐厅服务员的礼貌用语一、餐厅服务礼貌用语的特点二、餐厅服务礼貌用语的基本要求三、餐厅服务禁用忌语四、餐厅服务员培养良好口才的方法管理篇第五章 餐饮业概述第一节 餐饮业的基本概念、特征及其地位和作用一、餐饮业基本概念二、餐饮业的特征三、餐饮业的地位和作用第二节 餐饮业的发展一、中国餐饮业的历史与发展二、国外餐饮业的历史与发展三、餐饮业发展趋势第三节 餐饮管理概述一、餐饮管理职能二、餐饮管理目标和内容三、餐饮组织机构第六章 餐饮计划管理第一节 餐饮消费者类型与需求分析一、餐饮消费者类型二、餐饮需求分析第二节 餐饮市场调研与经营环境选择一、餐饮消费的特点二、餐饮市场调研三、餐饮企业经营地址的选择第三节 餐饮企业经营计划管理一、餐饮企业经营计划的意义及要求二、餐饮企业经营计划的内容三、餐饮企业经营计划的依据和指标四、餐饮经营计划的编制第四节 菜单计划一、菜单的作用二、菜单的种类三、菜单设计和制作的原则四、菜单设计的程序五、菜单制作第七章 餐饮采供管理第一节 餐饮原料采购管理一、原料采购目标与方式二、原料采购程序三、原料采购质量控制四、原料采购数量控制五、原料采购价格控制六、供应商的选择七、采购方式第二节 原材料验收管理一、验收员二、验收空间和设备三、原材料验收程序和方法四、原材料验收要求五、验收工作使用的表格第三节 餐饮原料储存与发放管理一、餐饮原料储存管理二、原材料盘存管理三、原材料发放与领用管理第八章 餐厅管理第一节 餐厅组织机构及岗位职责一、餐厅组织机构二、餐厅岗位职责与工作内容第二节 餐厅管理一、餐厅种类二、餐厅预订三、宴会厅管理四、零点餐厅管理五、酒吧管理六、客房用餐管理第三节 餐厅服务质量管理一、餐饮服务内容二、餐饮服务特点三、餐饮服务控制第四节 食品节管理一、食品节主题策划二、食品节计划制定三、食品节实施管理四、食品节评估总结第五节 客史档案管理一、客史档案作用二、客史档案内容三、客史档案资料收集四、客史档案管理第九章 厨房生产管理第一节 厨房组织机构一、厨房类型二、大型厨房组织机构三、中型厨房组织机构四、小型厨房组织机构五、厨房设计布局第二节 厨房生产管理一、厨房加工管理二、配份、烹调与开餐管理三、冷菜、点心管理四、标准食谱管理第三节 厨房产品质量管理一、厨房产品质量概念二、厨房产品质量控制第四节 厨房卫生与安全管理一、厨房卫生管理二、厨房安全管理三、厨房事故发生与预防第十章 餐饮成本管理第一节 餐饮产品价格管理一、产品定价原则二、产品定价策略三、产品定价方法第二节 餐饮成本构成及特点一、餐饮成本构成二、餐饮成本分类三、餐饮成本特点四、餐饮成本核算方法分类五、餐饮成本核算工作步骤第三节 餐饮成本核算一、原料加工成本核算二、产成品成本核算三、成本系数法成本核算四、宴会成本核算五、团队、会议用餐成本核算六、餐饮成本日核算、月核算第四节 餐饮成本控制与分析一、餐饮成本控制二、餐饮成本分析三、餐饮经营指标第十一章 餐饮品牌与创新管理第一节 餐饮品牌特征及功能一、品牌及餐饮品牌二、品牌特征分析三、品牌要素分析四、餐饮品牌功能第二节 餐饮品牌管理一、餐饮品牌外显要素设计二、餐饮品牌文化内涵设计三、餐饮品牌运作与管理第三节 餐饮

<<餐饮服务与管理>>

创新管理一、餐饮创新基本原则二、理念创新三、餐饮菜点创新四、餐饮服务创新五、餐饮制度创新六、技术、知识创新第四节 餐饮企业连锁经营管理一、连锁经营概述二、餐饮企业连锁组织结构设计三、餐饮企业连锁经营管理第五节 餐饮企业核心竞争力培育一、核心竞争力定义二、餐饮企业核心竞争力特征三、餐饮企业核心竞争力构成要素四、餐饮企业核心竞争力培育及管理参考文献

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>