

<<餐饮服务与管理练习册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务与管理练习册>>

13位ISBN编号：9787040149562

10位ISBN编号：7040149567

出版时间：2004-7

出版时间：李晓东、李玫 高等教育出版社 (2004-07出版)

作者：李晓东

页数：232

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>

<<餐饮服务与管理练习册>>

前言

餐饮服务与管理是中等职业学校饭店服务与管理专业的主干课程之一，对饭店服务与管理专业学生的职业素质形在有着决定性的影响。

为了提高学生对专业学习的兴趣，加深其对专业知识的理解和掌握，方便教学工作，我们编写了与国家规划教材《餐饮服务与管理》相配套的《餐饮服务与管理练习册》。

《餐饮服务与管理练习册》以“餐饮服务与管理教学基本要求”为依据，与《餐饮服务与管理》教材在体系、结构上保持一致，每章节包括学习内容及填空题、名词解释、不定项选择、判断题、简答题、课后思考、论述题、案例分析题、课后实操训练、社会调查、汉英互译、填表题、画图题等多种题型，可满足学生对教学内容进行多角度、多形式练习的需要。

同时，还编写了三套模拟自测题，便于学生自测。

本练习册由郑州旅游学校李晓东、李玫任主编，参加编写的有：温俊丽（第一章、第二章）、郭防（第三章、第七章）、李晓东（第四章、第五章、第六章）、李玫（第八章、第十章、综合自测题）、朱茜（第九章、第十一章、第十二章）。

本练习册自2004年7月出版以来，深受广大师生的欢迎。

由于主教材《餐饮服务与管理》于2006年1月重新修订出版，因此我们对练习册也进行了相应的修订调整，以方便师生的使用。

本书采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

<<餐饮服务与管理练习册>>

内容概要

《餐饮服务与管理练习册（饭店服务与管理专业）》是中等职业教育饭店服务与管理专业国家规划教材《餐饮服务与管理》（第二版）的配套教学用书。

《餐饮服务与管理练习册（饭店服务与管理专业）》与教材在体系、结构上保持一致，每章节包括学习内容及多种多样的题型，如填空、名词解释、不定项选择、判断题、简答题、论述题、案例分析题、填表题、画图题等，可满足学生对教学内容进行多角度、多形式练习的需要。

同时，还编写了三套模拟自测题，便于学生自测。

《餐饮服务与管理练习册（饭店服务与管理专业）》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《餐饮服务与管理练习册（饭店服务与管理专业）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

《餐饮服务与管理练习册（饭店服务与管理专业）》可作为中等职业学校饭店服务与管理专业学生用书，也可作为在岗人员培训用书。

<<餐饮服务与管理练习册>>

书籍目录

第一章 饭店餐饮概述第二章 中餐厅服务第三章 西餐厅服务第四章 酒水知识第一章 -第四章 模拟自测题第五章 酒吧服务第六章 中餐宴会服务第七章 西餐宴会服务第八章 餐饮部组织机构设置第五章 -第八章 模拟自测题第九章 餐厅员工管理第十章 餐饮设备、用品管理第十一章 餐饮服务质量管理第十二章 餐饮安全管理第九章 -第十二章 模拟自测题

<<餐饮服务与管理练习册>>

章节摘录

服务质量是饭店生存与发展的基础。

饭店之间的竞争从本质上讲是服务质量的竞争。

因此，不断提高饭店服务质量、以质量求效益是每一家饭店发展的必经之路。

餐饮部必须不断探索提高和完善自身服务质量的途径和方法，以取得良好的社会效益和经济效益。

第一节 餐饮服务质量管理的内容与特点
一、餐饮服务质量的涵义
餐饮服务质量是指饭店餐饮部以其所拥有的设备为依托，为客人所提供的服务在使用价值上适合和满足客人物质和心理需要的程度。

关于餐饮服务质量的涵义通常有两种：一种是广义上的餐饮服务质量，它包含着组成餐饮服务的三要素，即设备设施、实物产品和劳务服务的质量，是一个完整的服务质量的概念。

另一种是狭义的服务质量，是指餐饮劳务服务的质量，它纯粹指由服务员的服务劳动所提供的，不包括以实物形态提供的使用价值。

二、餐饮服务质量的涵义
餐饮服务是有形产品和无形劳务的有机结合，餐饮服务质量则是有形产品质量和无形产品质量的完美统一。

(一) 有形产品质量
有形产品质量是指餐饮部提供的设备设施和实物产品以及服务产品质量，主要满足客人物质上的需求。

<<餐饮服务与管理练习册>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理练习册(饭店服务与管理专业)》是中等职业教育国家规划教材配套教学用。

<<餐饮服务与管理练习册>>

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>