

<<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：9787212034122

10位ISBN编号：7212034126

出版时间：2009-11

出版时间：安徽人民出版社

作者：刘莉 编

页数：306

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

改革开放30年，我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。

国富民强，和谐安定催生旅游业的快速发展，我国旅游业从小到大，从弱到强，已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越，正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。

从1978年至2007年，我国入境旅游接待从180.92万人次增加到13 187.33万人次，增长71.9倍，年均增幅达15.9%；过夜旅游人数从72万人次增加到5 471.98万人次，增长75倍，年均增幅16.1%，高出同期世界旅游同类指标12个百分点；旅游外汇收入从2.63亿美元增加到419.19亿美元，增长158.4倍，年均增幅达到19.1%，高出同期世界旅游同类指标10个百分点。

我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。

1993年至2007年的15年间，我国国内旅游接待从4.1亿人次增长到16.1亿人次，年均增速达到10.3%；国内旅游收入从864亿元增长到7 771亿元，年均增幅达到17%。

我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。

自1997年起，我国在试办港澳游、边境游的基础上，正式开展中国公民自费出境旅游业务。

之后，出境旅游目的地的数量逐步增加，截至2007年底，除香港、澳门两个特别行政区外，已有132个国家成为我国公民出境旅游目的地。

中国公民出境旅游人数增速迅猛，2007年已达到4 095.4万人次，是2000年的3.9倍，其中因私出境旅游人数达到3 492.4万人次，已占到出境总人数的85%。

我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

## <<餐饮服务与管理>>

### 内容概要

旅游学科是一门新兴学科，教材建设是旅游教育的主要任务之一，是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节，也是保证旅游学科教学质量的重要途径。

餐饮服务与管理是现代酒店运行与管理的重要组成部分。

作为酒店业一部分的餐饮产业，呈现出经营规模化、服务同步化、主题多元化、企业巨大化、消费理性化、洋快餐本地化的趋势，但也存在着发展不平衡、扩张盲目化、竞争无序化、餐品同质化、人才匮乏、原材料涨价等制约产业进一步发展的问題。

本教材针对这些问题，以充分体现高等院校培养目标和办学特色为指导思想，编者的选择以位于旅游院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主，教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则，紧跟餐饮业发展形势，有较强的时效性、理论性、科学性、系统性和实用性；并根据旅游管理专业学生发展要求特点，以酒店餐饮基本知识介绍和能力培养为主线，既有助于学生对关键知识点的把握和理解，又起到引导学生提高发现问题、分析问题和解决问题能力。

<<餐饮服务与管理>>

书籍目录

总序前言第一章 餐饮概述 第一节 餐饮简史与发展趋势 第二节 餐厅及餐饮服务 第三节 餐饮部的组织机构、职能与部际关系 第四节 餐饮部的地位和任务 第五节 餐饮服务发展的趋势与措施第二章 餐饮服务礼仪规范 第一节 餐饮服务工作范围 第二节 餐饮服务人员的仪容仪表 第三节 餐饮服务人员的言行举止 第四节 餐饮服务中的礼貌 第五节 餐饮服务中的礼节 第六节 餐饮服务人员的基本素质 第七节 餐饮服务规则 第八节 餐饮卫生服务规范第三章 餐饮服务技能 第一节 托盘 第二节 餐巾折花 第三节 摆台 第四节 斟酒 第五节 上菜及分菜第四章 中餐服务规范 第一节 中餐厅简介 第二节 中餐服务程序与标准 第三节 中餐零点餐厅服务 第四节 团体包餐服务第五章 西餐厅服务第六章 宴会服务第七章 酒吧、咖啡厅、茶坊服务第八章 餐饮管理概述第九章 餐饮销售与推销管理第十章 餐饮投诉管理

## <<餐饮服务与管理>>

### 章节摘录

插图：第一章 餐饮概述 餐饮，作为人类赖以生存的首要物质基础和社会前进的重要条件，其发展水平不仅反映着一个国家或地区在开发和利用自然资源方面的能力，而且也标志着一个国家和民族的物质文明和精神文明程度。

同时，餐饮服务的水平和特色在很大程度上反映了饭店企业的总体水平和特色，而且餐饮部通常是一家饭店职工最集中，业务环节最繁多，技术水平要求最高，牵涉到的学科知识最广泛的一个业务部门，因而其服务与管理也最显复杂。

通过本章的学习，可以使初学者了解餐饮简史与发展趋势；掌握餐厅种类及餐饮服务特点；熟知餐饮部的组织机构、职能与部际关系；了解餐饮部的岗位设置及岗位职责；认识餐饮部的地位和任务；把握餐饮业发展的趋势。

第一节 餐饮简史与发展趋势 “民以食为天”，饮食是人类最基本的生理需求。

自从有人类起，就有了饮食活动。

人类的发展史也是一部饮食业发展的历史，不同的国家其饮食发展的历程也不同一、中国餐饮发展历程中国餐饮的发展已经有几千年的历史，大体上可以划分为秦朝以前、秦汉魏晋南北朝、隋唐宋元和明清四个时期。

<<餐饮服务与管理>>

编辑推荐

《餐饮服务与管理》：高等院校旅游管理专业系列教材

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>