

<<餐厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787512109629

10位ISBN编号：7512109628

出版时间：2012-7

出版时间：北京交通大学出版社

作者：谢民 编

页数：275

字数：449000

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>

<<餐厅服务与管理>>

内容概要

本书用翔实的内容和深入浅出的文字介绍了餐饮服务业的基本特点与要求,内容涉及餐厅服务员素质、交往礼仪、餐厅服务技能、中餐与西餐服务流程、菜点与酒水知识、餐厅常见问题处理、餐厅管理知识等餐厅服务与管理的各个方面,重点强调操作技能及服务技巧,让学习者能够轻松地掌握从业知识与技能。

《普通高等学校旅游管理教材:餐厅服务与管理(第2版)》可以作为高等学校旅游管理专业的教材,也可供餐饮相关从业人员参考和借鉴使用。

<<餐厅服务与管理>>

书籍目录

第1章 餐厅概述

1.1 餐厅的概念

1.1.1 餐厅的定义

1.1.2 现代人对餐饮的需求

1.1.3 餐厅的种类及功能

1.2 餐厅的经营特点

1.2.1 餐饮生产的特点

1.2.2 餐饮产品的销售特点

1.2.3 餐厅的任务

1.3 餐厅服务的作用

1.3.1 餐厅服务满足了宾客的就餐需要

1.3.2 餐厅服务树立了酒店的良好形象

1.3.3 餐厅服务创造了企业的经济效益

1.3.4 餐厅服务弘扬了民族餐饮文化

1.4 餐厅服务的特性和基本原则

1.4.1 餐厅服务的特性

1.4.2 餐厅服务的基本原则

1.4.3 餐饮服务特点

1.4.4 优质服务

1.5 餐饮业的发展趋势与经营成功的要素

1.5.1 餐饮业的发展趋势

1.5.2 餐饮经营成功的六个要素

小贴士：新餐饮管理十法

第2章 餐厅的组织机构与职责

2.1 餐厅组织决策

2.1.1 餐厅组织形式决策

2.1.2 餐厅组织设置决策原则

2.2 餐厅各部门的职能界定

2.2.1 餐厅各部门的职能界定

2.2.2 餐厅与酒店其他部门的关系

2.3 餐厅经理

2.3.1 餐厅经理的职权

2.3.2 餐饮经理的职责

2.3.3 餐饮经理职责提要

2.3.4 餐饮经理的素质要求

2.3.5 餐饮经理的日常工作安排

2.4 餐厅岗位职责

2.4.1 餐厅主管领班职责

2.4.2 预订员职责

2.4.3 迎送员职责

2.4.4 值台服务员职责

2.4.5 送菜服务员职责

2.4.6 酒水服务员职责

2.4.7 收银员岗位职责

小贴士：大型餐厅组织结构图

<<餐厅服务与管理>>

第3章 餐厅服务礼仪

3.1 礼仪概述

3.1.1 什么是礼貌+礼节和礼仪

3.1.2 礼仪的特性

3.1.3 礼仪的作用

3.1.4 礼貌修养的基本准则

3.1.5 服务礼仪的基本理论

3.2 无声的礼仪

3.2.1 端庄的仪表仪容

3.2.2 优雅的举止动作

3.2.3 见面礼节

3.2.4 交往礼节

3.3 文明的礼貌用语

3.3.1 礼貌用语的基本要求

3.3.2 礼貌用语的内容与形式

3.3.3 礼貌用语的实践

3.3.4 礼貌用语的基本原则

3.4 餐厅服务人员素质和基本准则

3.4.1 餐厅服务人员素质

3.4.2 餐厅服务人员的服务规则

小贴士：餐厅服务八荣八耻

第4章 餐厅操作技能

第5章 中餐服务

第6章 宴会

第7章 西餐服务

第8章 餐厅服务中常见问题的处理

第9章 菜点知识

第10章 酒水知识

第11章 餐厅设备物品与卫生安全管理

第12章 餐厅生产管理

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>