

<<餐饮质量控制>>

图书基本信息

书名：<<餐饮质量控制>>

13位ISBN编号：9787538133370

10位ISBN编号：7538133372

出版时间：2001-1

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：赵建民

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>

<<餐饮质量控制>>

内容概要

《餐饮质量控制》运用国际最新流行的质量理念与质量管理理论，结合我国餐饮经营管理的特点，全面论述了餐饮质量管理的理论体系与管理方法等，并介绍了许多有价值的餐饮质量管理的经验。

<<餐饮质量控制>>

书籍目录

第1章 餐饮产品质量观念第一节 餐饮产品质量的含义一、餐饮产品质量的概念二、餐饮产品质量的定义三、餐饮产品质量的发展第二节 餐饮产品质量的构成与内涵一、层次需求理论的启示二、消费者对餐饮的需求三、餐饮产品质量的构成四、餐饮产品质量水平的内涵第三节 餐饮产品质量的界定标准一、以“我”为中心的界定标准二、以“客”为中心的界定标准三、适应市场需求的界定标准第四节 餐饮产品质量的特征一、餐饮产品质量的综合性特征二、餐饮产品质量的一次性特征三、餐饮产品质量无售后服务的特征四、餐饮产品质量无形性的特征五、餐饮产品质量的差异性特征六、餐饮产品质量内容的关联性特征七、餐饮产品质量对员工素质的依赖性特征八、餐饮产品质量具有情感性特征第2章 餐饮产品质量管理理念 顾客满意理念第一节 顾客满意理念形成的因素一、餐饮市场竞争与营销环境的变化二、质量观念与服务方式的变化三、顾客消费观念的变化第二节 顾客满意理念的内涵一、顾客满意理念的含义二、员工在顾客满意中的地位第三节 顾客满意要素的构成一、理念满意二、行为满意三、视觉满意第四节 顾客满意的基本精神一、追求顾客满意二、顾客满意就是高品质三、顾客满意是餐饮经营赢利的保证四、顾客满意是餐饮经营成功的标志第五节 如何提高顾客满意度一、什么是顾客满意度二、从“消除不满意”到“追求满意”三、正确理解影响顾客满意的因素四、加强有竞争优势的餐饮产品第六节 顾客满意经营的步骤一、顾客满意经营的目标二、顾客满意经营的步骤第3章 餐饮产品质量的设计第一节 餐饮产品质量设计的意义、目的、一、餐饮产品质量设计的意义二、餐饮产品质量中设计的目的第二节 影响餐饮产品质量设计的因素一、餐饮产品成本因素二、餐饮产品生产因素第三节 标准菜谱设计一、标准菜谱的含义二、标准菜谱在餐饮产品质量管理中的作用三、标准菜谱的设计原则四、标准菜谱的设计内容五、标准菜谱的设计过程第四节 最佳质量标准的选择一、个性化餐饮产品的开拓二、餐饮产品适应性的确定三、餐饮产品的稳定性设计四、餐饮产品安全性的定位第4章 餐饮产品质量分析第5章 全面餐饮产品质量管理第6章 餐饮质量控制第7章 餐饮质量保证体系与顾客调查第8章 餐饮产品质量营销第9章 餐饮质量与质量管理创新

<<餐饮质量控制>>

章节摘录

版权页：餐饮产品质量观念什么是餐饮质量，在相当长的一段时间里，人们似乎并没有得到一个较为准确、合乎科学原理的定位。

甚至在不同的社会发展阶段，人们对餐饮质量的认定上，也有一定的差异。

质量合格，是人们习惯性对餐饮产品的评定，而这种评定，仅仅基于满足对餐饮企业预先规定的标准。

也就是说，餐饮产品达到了规定的标准和特性就等于产品合格。

在传统的餐饮质量的观念中，消费者往往过于注重对菜肴、点心、面食、汤羹、饮品本身（即实物部分）质蜈标准的要求，如色、香、味、形、器、质感等，而忽略了对餐饮产品整体质量的追求。

餐饮企业在经营中是这样，消费者也是如此定位。

事实证明，餐饮产品加工虽然符合规定的标准，达到了饭菜要求的特性。

但客人未必一定喜欢，销路也并非看好，这是为什么呢？

其根本的原因，就是缺乏对餐饮质量内涵的完整理解和正确认识。

所以，加强餐饮质量管理，开展餐饮质量经营，就必须从对餐饮质量概念的正确认识和全新理解开始，从而增强餐饮质量的观念。

<<餐饮质量控制>>

编辑推荐

《餐饮质量控制》由辽宁科学技术出版社出版。

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>