

# 《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：9787561757710

10位ISBN编号：7561757719

出版时间：2008-4

出版社：华东师范大学出版社

页数：258

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 前言

近年来在政府推动与经济发展需求的刺激下，我国高等职业教育规模有了很大发展；全国职业教育工作会议的召开，又为高职发展迎来了新的历史机遇。然而，我们可以在短短几年内建设起大量被称为高职学院的校舍，却无法在短期内形成真正的高职教育。如何突显特色已成为困扰高职发展的重大课题；高职发展已由规模扩充进入了内涵建设阶段。内涵形成既需要理论支持，也需要时间积淀，但积极的探索与行动总是有益于这一进程的。如今已形成的基本共识是，课程建设是高职内涵建设的突破口与抓手。加强高职课程建设的一个重要出发点，就是如何让高职生学有兴趣、学有成效。在传统学科知识的学习方面，高职生是难以和大学生相比的；如何开发一套既适合高职生学习特点，又能增强其就业竞争能力，是高职课程建设面临的另一重大课题。要有效地解决这些问题，建立能综合反映高职发展多种需求的课程体系，必须进一步明确高职人才培养目标、其课程内容的性质及组织框架。为此，不能仅仅满足于对“高职到底培养什么类型人才”的论述，而是要从具体的岗位与知识分析入手。高职专业的定位要通过理清其所对应的工作岗位来解决，而其课程特色应通过特有的知识架构来阐明。也就是说，高职课程与学术性大学的课程相比，其特色不应仅仅体现在理论知识少一些，技能训练多一些，而是要紧紧围绕课程目标重构其知识体系的结构。我们认为，项目课程不失为一个有价值与发展潜力的选择。其历史虽然久远，我们却赋予其新的内涵。具体说来，一是能力观，即项目课程的目标是培养学生的职业能力。现有高职课程基本上还是知识体系，极少体现这一目标。以职业能力为目标不能是口号，而是要在各个环节紧紧围绕这一目标来设计课程。比如课程目标的描述，要明确指出预期学生“能够（会）做什么”。能力也不同于操作技能，职业能力更加强调的是在复杂的工作情境中进行分析、判断并采取行动的能力。二是联系观，即要把知识与工作任务之间的联系作为重要课程内容。职业能力的形成并非仅仅取决于获得大量的理论知识，如果这些知识是在与工作任务相脱离的条件下获得的，那么仅仅是静态的知识，而无法形成个体的职业能力。只有能在知识与工作任务之间建立复杂联系的人，才可称为具有职业能力的人。可见，项目课程并非如通常所设想那样只是出于功利目的，而是建立在职业能力形成的联系观基础之上的。三是结构观，即强调对课程结构的整体设计，包括课程体系结构与内容组织结构。因为知识结构也是影响职业能力形成的重要变量。课程体系结构设计的基本依据是工作体系结构，内容组织结构设计的基本依据是工作过程中的知识组织关系。其获得的基本手段是工作分析。四是综合观，即综合运用相关操作知识、理论知识来完成工作任务。

# 《餐饮服务与管理》

## 内容概要

## 作者简介

石伟平教育学博士，华东师范大学职业教育与成人教育研究所所长、教授、博士生导师，国际职业技术教育科学研究委员会委员、中国职教学会学术委员会副主任、中国职业技术教育专业学科建设与研究生培养协作组组长、全国教育科学规划领导小组职教评审组成员、教育部高职高专人才培养水平评估委员会委员。主要研究领域为比较职业技术教育，著有《比较职业技术教育》，《时代特征与职业教育创新》、《职业教育课程开发技术》等。徐国庆教育学博士，华东师范大学职业教育与成人教育研究所副教授。中国职教学会教学工作委员会课程理论与开发研究会副主任。主要研究领域为职业教育课程，著有《实践导向职业教育课程研究》、《职业教育课程开发技术》等。

# 《餐饮服务与管理》

## 书籍目录

序前言项目1 中餐服务 模块1 中餐零点服务 模块2 中餐宴会服务项目2 西餐服务 模块1 西餐零点服务 模块2 西餐宴会服务 模块3 西餐自助餐服务项目3 房内送餐服务 模块1 订餐服务 模块2 送餐服务项目4 餐饮选址与布局 模块1 餐饮选址 模块2 餐饮设施布局项目5 菜单计划管理 模块1 菜单结构设计 模块2 菜单制作项目6 餐饮原料管理 模块1 餐饮原料采购与验收管理 模块2 餐饮原料储存管理项目7 厨房管理 模块1 厨房环境设计及设备配置 模块2 餐饮生产管理 模块3 餐饮成本核算项目8 餐厅管理 模块1 餐厅设计 模块2 餐饮服务质量管理项目9 餐饮销售管理 模块1 餐饮产品销售价格 模块2 餐饮销售控制 模块3 餐饮促销参考书目后记

四、理论知识（一）餐饮服务的定义和特点

1. 餐饮服务的定义对餐饮服务，国际标准化组织和我国国家技术监督局制定的国家标准GB/T16766—1997《旅游服务基础术语》所下的定义是：“为满足餐饮顾客的需要，餐饮企业和顾客接触的活动和餐饮企业内部活动所产生的结果。”按照国家技术监督局制定的国家标准GB/T19004—2—1994《质量管理和质量体系要素第2部分：服务指南》，体现餐饮服务的主要内容有：（1）餐饮设施、能力、人员的数目和材料的数量。（2）餐饮等待时间、提供时间和过程时间。（3）餐饮卫生、安全性、可靠性和保密性。（4）餐饮应答能力、方便程度、礼貌、舒适、环境美化、胜任程度、可靠性、准确性、完整性、技艺水平、信任和有效的沟通联络。

2. 餐饮服务的特点

（1）无形性。餐饮服务的无形性特点是指餐饮服务的质量只能凭客人对就餐过程中服务员所提供的服务的感觉好坏、是否满意来衡量，是看不到摸不着的。（2）一次性。餐饮服务的一次性特点是指餐饮服务只能当场使用，当场享受，过时不补。（3）同步性。餐饮服务的同步性特点是指餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的。生产服务过程同时也是客人的消费过程。（4）差异性。餐饮服务的差异性特点是指餐饮服务会因不同的客人、不同的服务员、不同的场合、不同的时间以及客人的不同情绪阶段而形成的服务差异。

（二）餐厅的分类

餐厅是通过提供服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所。在餐饮行业中，餐厅的形式是很重要的，因为餐厅的形式不仅体现餐厅的规模、格调，而且还体现餐厅的经营特色和服务特色。餐厅有多种分类标准，但无论采用哪一种分类标准，餐饮业中所有的餐厅都可以在标准下找到自己的位置。了解餐厅的分类，对于我们为客人提供相应的服务方式，进一步做好餐饮服务及管理具有十分重要的意义。在我国，餐厅大致可作如下分类：

1. 按服务方式分类

（1）餐桌服务型餐厅。餐桌服务型餐厅是指有服务员引领客人入座并提供点菜，送餐上桌服务的餐厅。这类餐厅在餐饮业中所占数量最大，常称为酒楼、酒家、饭庄、饭馆、小吃店等。其特点是经营品种丰富，菜品风味突出，服务较全面，以中低档次为主。

## 后记

由于华东师范大学出版社职业教育课程教材研发中心、华东师范大学职业教育与成人教育研究所徐国庆博士与浙江工贸职业技术学院共同开发的“项目课程”体系，才有了这本教材的诞生。本教材的初稿出来以后，进行了一个学期的教学试用，受到了广大学生的欢迎。在此感谢徐国庆博士的悉心指导。华东师范大学出版社的吴海红老师在各方面也给了我们很多帮助，在此表示衷心的感谢。在本教材的编写过程中，引用了很多书刊的图片、图表、案例及文字资料，由于记述和追溯的不方便，有些未载明出处，在此对各作者和转述者诚表感谢。另外，我的学生何玲也帮助我做了很多基础性的工作，在此一并表示感谢。最后需要说明的是，由于项目课程尚处于探索之中，加之本人学术功底尚浅，研究能力有限，书中难免有许多疏漏和错误之处，祈望专家学者和广大读者不吝赐教，予以批评指正。





# 《餐饮服务与管理》

## 精彩短评

1、这本书是帮同事买的，我没看，但是反应不错。

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)