

高等院校旅游管理专业大专教材



黄文波 编著

餐饮管理

第三版



GAODENGYUANXIAO
LÜYOUGUANLI
ZHUANYE

DAZHUANJIAOCAI
NANKAIDAXUECHUBANSHE

南开大学出版社



高等院校旅游管理专业大专教材

餐 饮 管 理

第 三 版

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理 / 黄文波编著. —3 版. —天津: 南开
大学出版社, 2010. 1
高等院校旅游管理专业大专教材
ISBN 978-7-310-03336-2

I. ①餐… II. ①黄… III. ①饮食业—经济管理
IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 005508 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

南开大学印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

2010 年 1 月第 3 版 2010 年 1 月第 11 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 12.75 印张 2 插页 365 千字

定价: 25.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

第三版前言

《餐饮管理》于2000年12月在南开大学出版社第一次出版,2004年2月再版,至今已经印刷了8次。四十余所大专院校已将《餐饮管理》作为旅游或饭店管理专业的教材。因此,我要感谢这些院校的教授,感谢数万名的读者。这些数字说明了《餐饮管理》教材内容正确、实用、符合餐饮经营的潮流。第二版发行以后,我又主动征求了使用此教材的教授和学生的意见,同时也收到过热心读者的信件和电话。他们肯定了教材的信息性、可读性和结构的严谨性,同时也提出了许多宝贵的意见。在南开大学出版社的编辑彭海英女士的支持和帮助下,我经过半年多的努力对本书进行了修订。

第三版的《餐饮管理》考虑到当前经济、技术和社会的变化以及管理理论的发展,对大部分章节的内容进行了补充和修改。与第二版相比,新版的《餐饮管理》有以下特点:

一、考虑到近几年社会经济的发展变化以及消费观念的变化,新版增加了最新的国内外餐饮业发展动态,对第二版第一章、第三章内容进行了充实,对第四章进行了较大幅度的更新,增加了菜单分析的内容。同时,对于2008年开始的全球性经济危机引发的消费模式的变化也在相关章节予以论述。

二、进一步突出了新技术的应用。在第三版的第六章专门用一节的篇幅介绍了POS系统在销售服务中的应用。

三、对部分章节进行了整合。考虑到餐饮经营中进存环节的整体性,新版将原书的第五章和第六章进行了合并,并对部分内容进行了更新和完善。

四、增加了新的章节,删减了不必要的章节。例如,我于2005年至2006年在美国佛罗里达国际大学酒店与旅游管理学院教学期间,收到

了来自四川和北京的两位大学教师的来信,他们希望新版书中增加有关饮料知识和餐饮卫生的内容,因此在第三版特别增加了饮料基础知识(第十章)和餐厅卫生与安全管理(第十一章)。考虑到学生读者所修多是旅游与酒店管理专业,而非烹饪专业,即使是烹饪专业的学生,他们肯定还开设厨房业务与管理方面的课程,因此本书在新版删除了第二版中“厨房业务与生产管理”这一章。

五、对案例进行了重新整理。除个别章保留原来较好的案例外,对大部分章后的案例进行了重新选择,使案例更具有可读性。

在第三版的修订过程中,佛罗里达国际大学的 Marcel Escoffier 教授和天津滨海假日酒店的马桂敏副总经理提供了宝贵资料,我的研究生罗舒文、夏露露和天津商业大学旅游企业管理 2008 级的研究生刘伟、冀晓燕、刘文蕾、侯晓飞、张秀红、何晓参加了部分章节的文献收集和文字整理工作,在此表示感谢。

尽管我们对文字和数字进行了认真的校对和审查,书中仍有可能出现缺点和不足,敬请广大读者给予批评和指正。

黄文波

(hwenbo@eyou.com)

2009 年 12 月

第二版前言

《餐饮管理》自 2000 年 12 月在南开大学出版社出版以来,在两年的时间里已经印刷了三次。三十余所大专院校已将《餐饮管理》作为旅游或饭店管理专业的教材。因此,我要感谢这些院校的教授,感谢上万名的读者。这些数字说明了《餐饮管理》教材内容的正确性。两年来,我主动征求过使用此教材的教授和学生的意见,也收到过热心读者的信件和电话。他们肯定了教材的信息性、可读性和结构的严谨性,同时也提出了许多宝贵的意见。正是他们的需要和反馈鼓舞我对本书进行修订。

第二版的《餐饮管理》考虑到当前经济、技术和社会的变化以及管理理论的发展,对大部分章节的内容进行了补充和修改。与第一版相比,新版的《餐饮管理》有以下特点:

一、与社会和经济的发展保持同步。新版删去了第一章中与现代餐饮管理技能不相关的一些内容,如国内外餐饮业的历史演变。增加了更加现实的餐饮业发展规模和 GDP 中的构成,使读者很容易意识到餐饮业在国民经济中的作用和做好餐饮管理的重要意义。在第三章的经营理念 and 第四章的菜单计划中,增加了“非典”与饮食习惯的思考等内容,倡导科学、文明的饮食文化。

二、突出了新技术的应用。在第九章的餐饮服务内容中,增加了服务过程中计算机应用方面的内容。

三、实用性得到了进一步加强。在第二章增加了餐厅岗位职责和工作细则的样例,在第九章中,增加了服务技巧方面的内容,同时对宴会组织和管理的內容进行了彻底的修改,使之更新,更具有可操作性。

四、引进了新的管理理论和经营理念。内部营销、员工满意和服务利润链是比较新的理论,在第二章的餐饮组织中专门增加了“创造满

意的员工”一节。

五、对案例进行了重新整理。除个别章保留原来较好的案例外,大部分章后的案例进行了重新选择,使按理更符合该章内容,更具有可读性。

在第二版的修订过程中,扬州大学旅游烹饪学院的郑永贤老师和天津商学院旅游管理系研究生谢佳、薛菲参加了部分章节的修订和文字整理工作,在此表示感谢。

尽管我们对文字和数字进行了认真的校对和审查,书中仍有可能出现缺点和不足,敬请广大读者给予批评和指正。

黄文波

天津商学院旅游管理系饭店管理教研室主任、副教授

南开大学国际商学院服务管理方向博士研究生

hwenbo@eyou.com

前 言

随着我国市场经济的发展,餐饮业的发展也日新月异。不仅各大旅游饭店在餐饮经营上各显神通,各种风味特色的餐饮企业也层出不穷。餐饮业的发展主要可归结于两个因素:第一,它是满足人们基本生活需求和精神享受的行业,我国自古就有“民以食为天”的俗语;第二,餐饮业属于低风险、技术含量相对较低的行业,各行各业都纷纷投资于餐饮业。然而,餐饮业的高速发展也导致了激烈的竞争,无论是高档的旅游饭店,还是中低档的独立餐厅,都面临着严峻的挑战。加之近年来消费观念的改变和公款消费的减少,使餐饮业经营者不得不努力改善经营管理,探索新的营销方法。

《餐饮管理》教材正是在这种背景下产生的。本书是以餐饮经营活动的运作流程为中心线索,分别从餐饮组织、菜单计划、食品原料的采购供应、厨房加工生产、菜品的销售、服务以及促销等诸多方面进行了全面和系统的阐述。本书同以往的同类教材或参考书相比,有以下四个特点:

第一,突出了餐饮成本控制过程和餐饮营销这两个餐饮经营管理上的关键问题。

第二,增加了大量实例,每章中都有具体实例,每章后附有案例分析。

第三,理论性与可操作性的有机结合。书中既有餐饮管理理论的论述,又有可操作性很强的方法与技巧。

第四,适用性强。本书从内容上高低兼顾,除可作为旅游管理大专院校教材外,对旅游饭店和独立经营的餐饮企业也有很强的适用性。

参加本书编写的有黄文波(第一章、第二章、第三章、第四章、第五章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十一章)、赵政波(第十章)、罗纯

(第十一章第二节)、周晓川(第十一章第三节)。另外,高冬兰、马凌、赵欣、张晓玲、王睿捷、黎金洪等也参加了本书的资料收集和整理工作。在本书大纲的制定与编写过程中,得到了天津商学院旅游管理系王文君、梁玉社和南开大学旅游学系王健、徐虹、孙超等以及天津喜来登大酒店和利顺德大酒店朋友的热情帮助。在此,对为本书付出劳动和给予支持的有关人士和酒店、餐厅,衷心地致以谢忱。

本书在编写过程中参考了有关饭店餐饮管理与营销的大量国内外书籍和文献,在此,向这些书籍与文献的作者表示诚挚的感谢。对为本书的出版付出了艰辛劳动的南开大学出版社的孙淑兰老师、童颖老师表示衷心的感谢。

黄文波

2000年5月

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮业与餐厅	(2)
第二节 餐饮业的构成	(11)
第三节 餐厅的分类	(15)
第四节 餐厅管理的复杂性	(20)
第五节 餐饮经营的特点	(24)
本章小结	(30)
复习思考题	(31)
案例分析	(31)
第二章 餐饮组织结构设计	(33)
第一节 餐饮组织的内部分工及岗位职责	(34)
第二节 工作任务与工作细则	(47)
第三节 饭店餐饮员工的配备	(54)
第四节 创造满意的员工	(63)
复习思考题	(72)
案例分析	(73)
第三章 餐饮经营理念	(76)
第一节 餐饮经营的理念	(77)
第二节 经营组合	(87)
第三节 餐饮经营方式的更新	(98)
第四节 餐厅命名与餐饮品牌	(101)
本章小结	(110)
复习思考题	(110)
案例分析	(110)

第四章 菜单计划	(113)
第一节 菜单的重要性.....	(114)
第二节 菜单的种类.....	(117)
第三节 菜单设计的依据.....	(122)
第四节 菜单分析方法.....	(130)
第五节 菜单的设计与制作.....	(137)
本章小结.....	(146)
复习思考题.....	(146)
案例分析.....	(147)
第五章 食品原料的采购、验收、与储存管理	(149)
第一节 食品原料的采购管理.....	(150)
第二节 食品原料的验收管理.....	(163)
第三节 食品原料的储存管理.....	(170)
第四节 食品原料的发放与存货控制.....	(181)
复习思考题.....	(191)
案例分析.....	(192)
第六章 餐饮销售管理	(194)
第一节 餐饮产品销售价格.....	(195)
第二节 餐厅顾客需求分析.....	(205)
第三节 餐饮销售控制.....	(211)
第四节 电脑点菜系统与餐饮销售控制.....	(218)
第五节 盈亏分界点的确定.....	(221)
本章小结.....	(228)
复习思考题.....	(228)
案例分析.....	(229)
第七章 餐饮服务	(232)
第一节 餐饮服务的基本技能.....	(233)
第二节 餐饮服务方式.....	(239)
第三节 餐饮服务程序.....	(246)
第四节 宴会活动.....	(249)
本章小结.....	(259)

复习思考题·····	(260)
案例分析·····	(260)
第八章 餐饮成本核算与控制·····	(263)
第一节 餐饮产品成本构成和成本分类·····	(264)
第二节 餐饮成本核算的方法·····	(270)
第三节 食品成本控制的途径·····	(278)
复习思考题·····	(283)
案例分析·····	(283)
第九章 餐饮促销·····	(285)
第一节 服务员推销·····	(286)
第二节 餐饮推销活动·····	(294)
第三节 食品节的计划与组织·····	(302)
第四节 餐饮广告与公共关系·····	(311)
复习思考题·····	(330)
案例分析·····	(330)
第十章 饮料基本知识·····	(334)
第一节 饮料简介及分类·····	(335)
第二节 无酒精饮料·····	(338)
第三节 发酵酒·····	(343)
第四节 世界著名蒸馏酒·····	(349)
第五节 配制酒·····	(359)
第六节 鸡尾酒·····	(365)
复习思考题·····	(368)
第十一章 餐厅的安全与卫生管理·····	(370)
第一节 餐厅安全管理·····	(371)
第二节 餐厅环境与卫生管理·····	(378)
本章小结·····	(393)
复习思考题·····	(393)
案例分析·····	(393)
参考文献·····	(395)

第一章 餐饮概述

学习目的

- 了解国内外餐饮业的发展现状
- 掌握餐厅的概念和分类
- 了解餐饮经营的复杂性
- 掌握餐饮经营的特点和复杂性

基本内容

餐饮业与餐厅

- 我国餐饮业的发展现状
- 国外餐饮业的发展现状
- 我国餐饮业现阶段存在的问题
- 现代餐厅的发展趋势

餐饮业的构成

- 餐饮业的含义
- 餐饮企业的名称及其实质
- 餐厅的概念和内涵

餐厅的分类

- 按供应时间分类
- 按风味特色分类
- 按服务方式分类
- 按服务的对象分类

- 按档次高低分类
- 按经营的组织形式分类

餐厅管理的复杂性

- 规模和不同的隶属关系
- 服务的广度
- 菜系的多样性
- 顾客需求的多样化

餐饮经营的特点

- 生产、流通、服务一体化
- 生产上的特点
- 流通中的特点
- 服务上的特点
- 餐饮经营对环境要求高
- 资金周转快
- 餐饮收入的可变性
- 需求弹性随 ASP 的降低而增大

第一节 餐饮业与餐厅

餐饮业是一个古老而又现代的行业。远在中国的商周时期以及西方的古罗马时期就有许多有关餐饮业发展的描述；餐饮业之所以又是一个现代的行业，是因为它在不断吸纳新的科学技术，随着市场的不断变化而进行自我调整。中国餐饮业经过三十年市场经济的洗礼，逐渐演变并进入一个崭新的时代——新餐饮时代。传统餐饮与个性餐饮、中餐与西餐、快餐服务与餐桌服务之间的争锋成为这个时代的表象特征。随着中国经济及旅游业的发展，餐饮业的前景看好，经营模式多元化发展，国际化进程加快，而且绿色餐饮势必成为时尚。但与世界发达国家的餐饮业相比，我们的餐饮业仍有很长的一段路要走。为了更加

清楚地了解面临的挑战,还是让我们首先认识一下我们的餐饮业。

一、我国餐饮业的发展现状

2006 年的《中国餐饮业研究报告》显示,1978 年中国餐饮业网点仅 48 万家,从业人员 85.57 万人,年营业额 54.8 亿元;改革开放促进了餐饮业的发展与繁荣,到了 2006 年,餐饮业网点 400 万家,从业人员 2000 万人,年营业额突破一万亿元大关,已经成为我国第三产业的重要组成部分。中国烹饪协会最近发布的消息表明,2006 年我国餐饮业零售额达到 10345.5 亿元,同比增长 16.4%,比上年净增 1458 亿元,比同期社会消费品零售总额增速高出 2.7 个百分点,比 GDP 增速高出 5.7 个百分点,连续 16 年实现两位数高速增长。最新的资料显示,2007 年中国餐饮业零售额达到 1.22 万亿元,人均消费 916 元。

表 1-1 我国餐饮业发展对照表

年	营业网点 (万家)	年营业额 (亿元)	从业人员 (万人)	年人均餐饮支出 (元)
1978	48	54.8	85.87	6
2000	300	3 752.6	1 000	300
2002	350	5 000	1 500	380
2006	400	10 345.5	2 000	800
2007	——	12 200	——	916

资料来源:作者根据中国烹饪协会、中国饭店协会和网站公布资料整理。

这些数字足以说明,我国的餐饮业在飞速发展。但这只是一个总量,不要忘记我们的人口是 13 亿!虽然总额突破一万亿元,但人均年餐饮消费额只有 900 多元人民币,约合 130 美元。而早在 1999 年,西班牙的人均年餐饮消费额就已达到了 1410 美元,日本的人均年餐饮消费额达到 1670 美元。中国与世界发达国家相比,消费水平还有很大的差距。当然,如果我们乐观地从另一个角度看,这个数字差距说明我们所从事的餐饮业存在着巨大的发展空间。

此外,餐饮业的发展还呈现出三个特点。

1. 家庭和个人的餐饮消费需求迅速增长

消费观念从以“在家就餐”为主向“在外就餐”转变。消费形式由单

一餐饮消费向餐饮组合消费转变,文化与餐饮的融合已经成为一种新的经营趋势和新的消费时尚。

2. 假日市场消费成为餐饮业新的经济增长点

不少餐饮企业抓住假日商机,发展大众化餐饮,取得了明显效果。根据中国饭店协会对全国十大城市假日市场统计,2006年“春节”、“五一”、“十一”三个“黄金周”营业额同比分别增长26%、18%和20%,全年假日餐饮业营业额达到2500多亿元。

3. 餐饮连锁经营的发展尤其迅速

全国餐饮业百强餐饮企业中有79家采取连锁经营形式,营业额占总营业额的27.3%。餐饮连锁以统一进货、统一配送,体现了生产的多品种、少批量,低投入、高产出,快周转、高效率。中国饭店协会负责人介绍说,今后,传统餐饮向现代餐饮升级的步伐将会加快。以连锁经营、品牌培育、技术创新为特征的现代餐饮业,将快速改变传统餐饮业的手工随意性生产、单店作坊式经营、人为经验型管理方式。大批餐饮企业集团的不断涌现,带动了现代餐饮业的进步与发展。

二、国外餐饮业的发展现状

餐饮业在西方发达国家无论是在发展规模、人均消费水平、以及管理水平上都有很多值得借鉴的方面。对中国餐饮业发展影响较大的应该说是美国。麦当劳、肯德基、必胜客等美国快餐店在中国遍地开花,家喻户晓。表1-2所列出的是美国排名前20名的商业型餐饮服务组织的餐饮销售收入情况。这些餐饮服务组织有的是以经营餐饮为主业,有的则是进行饭店集团的餐饮经营。

表 1-2 美国前 20 名商业型餐饮服务组织的的餐饮销售收入

2007 年排名	2007 年销售收入 (百万美元)	组织名称
1	28 666.1	麦当劳 (McDonald's)
2	8 781.0	汉堡王 (Burger King)
3	8 200.0	赛百味 (Subway)
4	7 956.0	温迪 (Wendy's)

续表

2007 年排名	2007 年销售收入 (百万美元)	组织名称
5	6 560.9	星巴克(Starbucks)
6	6 100.0	塔可钟(Taco Bell)
7	5 400.0	必胜客(Pizza Hut)
8	5 300.0	肯德基(KFC)
9	4 792.0	杜肯面包圈(Dunkin Donuts)
10	3 608.8	索尼克汽车快餐店 Sonic Drive-In
11	3 312.5	阿拜(Arby's)
12	3 206.9	达美乐(Domino's Pizza)
13	2 975.0	玩偶匣(Jack in the Box)
14	2 640.9	Chick-fil-A
15	2 500.0	奶业女王(Dairy Queen)
16	2 271.0	帕尼罗面包(Panera Bread)
17	1 969.0	棒约翰比萨(Papa John's Pizza)
18	1 835.0	Quiznos Subs
19	1 802.5	哈迪(Hardee's)
20	1 731.0	派派思(Popeyes)

资料来源: Top 50; QSR Report, 2008。

让我们再从下面几个数字看一看美国的餐饮业发展现状。2006年,美国餐饮业销售总额达到了 5370 亿美元,人均餐饮消费额 1790 美元,营业网点 93.5 万家,从业人员 1280 万人。表 1-3 可以更清楚地反映出中美两个国家在餐饮业上的差异。

表 1-3 2006 年中美餐饮业发展对比

国家	人口	GDP(美元)		餐饮业销售额(美元)		网点 (万)	人均年收 入(美元)	外出就餐支出 占收入的比例
		总量	人均	总量	人均			
中国	13 亿	26 800 亿	2 062	1 325 亿	102	400	1 506 *	6.8%
美国	3 亿	126 000 亿	42 000	5 370 亿	1 790	93.5	36 276	4.9%

注:此表为作者自己整理,其中,2006 年我国的 GDP、餐饮业销售额、人均年收入、就餐支出等的美元换算是以 2006 年末人民币汇率中间价 7.81 计算的。

* 此数字是根据 2006 年全国城镇居民人均可支配收入 11579 元人民币计算的,未考虑农村人均收入。事实上 2006 年农村人均收入为 3587 元人民币,折合 460 美元。