



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

普通高等学校旅游管理教材

饭店餐饮管理

Food and Beverage Management in Hotels
(第2版)

王天佑 主编



清华大学出版社 · 北京交通大学出版社



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
普通高等学校旅游管理教材

饭店餐饮管理

Food and Beverage Management in Hotels

(第2版)

王天佑 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

• 北京 •

内 容 简 介

《饭店餐饮管理》是21世纪高等院校“旅游管理”与“饭店管理”专业课教材之一,也是教育部“十一五”国家级规划教材。本教材的内容全面、系统且实践性强,涉及饭店餐饮管理的各方面。主要内容包括餐饮管理概述、厨房生产管理、酒水销售管理、餐厅服务管理、餐饮成本控制、餐饮质量管理和餐饮营销管理等七个方面。本教材在编写过程中参考了国内外近年的研究成果及企业经营实践,内容新颖,贴近行业,具有鲜明的时代特色和科学的前瞻性,与当今的国际饭店业餐饮运营理念和方法同步。同时,具有严格的系统性和逻辑性。本教材在整体内容结构的顺序上既参考了国际上成熟的教材,又结合我国读者学习和思考的习惯。内容循序渐进,便于学习和掌握。此外,教材整体的内容设计符合培养具有国际视野与创新意识的旅游管理、饭店管理和餐饮管理应用型人才的目标需要,具有较强的实用性。本教材不仅是高等院校“旅游管理”和“饭店管理”等专业课的教科书,还可作为饭店和餐饮管理人员的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

饭店餐饮管理/王天佑主编. —2版. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2012.3

(普通高等学校旅游管理教材)

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 978-7-5121-0926-1

I. ① 饭… II. ① 王… III. ① 餐饮业-经济管理-高等学校-教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第032823号

策划编辑:吴嫦娥 责任编辑:赵彩云

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京市德美印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:21.25 字数:482千字 彩插:4

版 次:2007年2月第1版 2012年2月第2版 2012年2月第6次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0926-1/F·984

印 数:14 501~17 500册 定价:35.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

21 世纪是我国饭店业和餐饮业快速发展时期。至目前,全国餐饮业营业收入连续 10 年以每年平均 15% 以上的速度增长,特别是 2011 年我国餐饮业营业收入达 2 万亿人民币。近年来,我国饭店业餐饮运营规模不断扩大,餐饮营销的专业化程度愈来愈高。同时,当代餐饮运营特点之一是餐饮产品特色化和风格化,餐饮消费方式呈多元化,个人旅行、公务差旅、商务活动、休闲活动、会展餐饮和主题宴会等已成为餐饮消费的主要动因。因此,餐饮运营管理不仅是旅游管理的重要内容,还是饭店管理专业必须学习的主要内容之一。现代餐饮经营管理的首要内容是厨房生产管理。由于菜肴是餐饮产品的核心,其开发、设计、生产与成本等管理是餐饮经营管理的基础;而厨房组织管理、设备布局、安全和卫生管理等都是餐饮生产管理不可忽视的因素。同时,餐饮服务是无形产品,很容易被顾客识别或感受。因此,餐厅设计、布局、装饰、风格、温度和色调,餐饮服务的礼节礼貌、服务程序与方法等直接影响餐饮产品的质量和营销效果。此外,酒水是不可轻视的餐饮产品,酒水产品不仅每年为饭店带来理想的营业收入,还为饭店带来了声誉。

当今,餐饮产品同化倾向加剧,餐饮市场竞争日益激烈。在这种前提下,仅依靠饭店的等级、餐厅的名称和正宗的菜系及风味等传统的营销理念已不能为企业带来理想的经济效益。因此,企业只有采取个性化经营战略才能使餐饮经营走向成功之路。显然,菜肴的开发与菜单设计已成为饭店销售餐饮产品主要的手段和策略。现代饭店餐饮管理要求管理人员必须全面地掌握餐饮营销特点,以便更有针对性地为目标市场提供理想的产品。由于餐饮经营特点不同于工业,其特点是生产和销售在同一地区。这样,饭店必须吸引顾客到企业购买餐饮产品。因此,企业坐落的位置、交通便利的程度、餐厅外观和装饰、餐厅内部环境和服务质量,菜肴和酒水价格等只有符合目标顾客的需求,企业的餐饮产品才有吸引力。综上所述,餐饮管理是复杂的,管理者除了具备扎实的经济学、管理学、营销学、会计学及专业英语等基础知识,还必须具备中餐与西餐的生产与服务管理和酒水生产与销售管理等知识。当然,作为餐饮管理人员,管理实践是必不可少的。

《饭店餐饮管理》是 21 世纪全国高等院校“旅游管理”与“饭店管理”专业课教材

之一，也是教育部“十一五”国家级规划教材。本教材的内容全面且系统，实践性强，涉及了饭店餐饮管理的各方面。主要内容包括餐饮管理概述、餐饮生产管理、酒水销售管理、餐厅服务管理、餐饮成本控制、餐饮质量管理和餐饮营销管理等七个方面。本教材在编写过程中参考了国内外最新研究成果及企业经营实践，内容新颖，贴近行业并具有鲜明的时代特色和科学的前瞻性，与当今的国际饭店业餐饮运营管理理念和方法同步。教材的整体内容结构顺序既参考了国际上成熟的教材，又结合了我国读者学习和思考的习惯，因此内容循序渐进，便于学习和掌握。教材整体内容符合培养 21 世纪具有国际视野和创新意识的旅游管理、饭店管理和餐饮管理应用型人才的知识结构与实践能力的需要，具有较强的实用性。本书不仅是高等院校“旅游管理”和“饭店管理”等专业课的教科书，还可作为饭店和餐饮管理人员的培训教材。

本教材作者王天佑为中国欧美同学会饭店管理专家委员会成员，曾留学于美国学习旅游与饭店管理，回国后从事高校旅游管理教学及饭店管理和餐饮管理研究。其他作者均有丰富的饭店餐饮管理理论与实践经验。本教材结构设计由王天佑完成。第 2 章至第 9 章及第 12 章由王天佑、胡彩霞编写，第 1 章、第 10 章与第 11 章由王天佑、崔森编写。本教材在编写过程中曾得到美国弗吉尼亚理工大学科翰教授，北京钓鱼台大饭店、北京国际饭店、天津喜来登饭店、天津假日饭店、广东白天鹅饭店等管理人员及其他院校学者和企业家的支持与帮助，在此一并表示感谢！书中疏漏与不足之处敬请专家和学者指正。

编者
2012. 1

目 录

第 1 篇 餐饮管理概论

第 1 章 饭店餐饮管理概述	(3)
1.1 饭店餐饮管理内容与要素	(3)
1.1.1 饭店餐饮管理含义	(3)
1.1.2 饭店餐饮管理内容	(4)
1.1.3 餐饮经营成功要素	(6)
1.2 饭店餐饮管理发展趋势	(7)
1.2.1 餐饮经营规模的发展	(7)
1.2.2 餐饮产品的发展	(7)
1.2.3 餐饮经营理念的发展	(7)
1.2.4 餐饮管理专家的预测	(8)
1.3 饭店餐饮经营原则	(8)
1.3.1 商务饭店	(8)
1.3.2 度假饭店	(8)
1.3.3 长住饭店	(9)
1.3.4 汽车饭店	(9)
1.3.5 会议饭店	(9)
1.3.6 机场饭店	(10)
1.3.7 休闲饭店	(10)
1.3.8 经济型饭店	(11)
1.3.9 培训中心	(11)
◇ 本章小结	(11)
◇ 练习题	(12)

◇ 主要参考文献	(13)
----------------	------

第2章 餐饮经营组织管理	(14)
---------------------------	-------------

2.1 餐饮经营组织概述	(14)
2.1.1 餐饮组织含义	(14)
2.1.2 餐饮组织要素	(14)
2.1.3 餐饮组织功能	(15)
2.1.4 饭店餐饮部组织原则	(16)
2.2 餐饮部组织设计	(17)
2.2.1 餐饮部组织结构设计	(17)
2.2.2 餐厅组织结构设计	(19)
2.2.3 厨房组织结构设计	(19)
2.3 餐饮部工作人员职责	(22)
2.3.1 餐饮部经理或总监工作职责	(22)
2.3.2 餐厅工作人员职责	(23)
2.3.3 厨房工作人员职责	(25)
2.4 餐饮组织创新与调整	(27)
2.4.1 饭店外部环境	(28)
2.4.2 饭店内部因素	(29)
2.4.3 餐饮组织创新与调整内容	(30)
2.4.4 餐饮组织调整方式	(31)
◇ 本章小结	(31)
◇ 练习题	(32)
◇ 主要参考文献	(33)

第3章 餐饮成本管理	(35)
-------------------------	-------------

3.1 餐饮成本控制	(35)
3.1.1 餐饮成本控制形成过程	(35)
3.1.2 餐饮成本控制意义	(36)
3.1.3 餐饮成本控制要素	(36)
3.1.4 餐饮成本控制途径	(38)
3.2 餐饮成本核算	(39)
3.2.1 餐饮成本含义	(39)
3.2.2 餐饮成本分类	(39)
3.2.3 食品原料成本核算	(42)

3.2.4	酒水成本核算	(43)
3.2.5	人工成本核算	(45)
3.2.6	经营费用核算	(46)
3.3	食品原料采购管理	(46)
3.3.1	食品采购员素质控制	(46)
3.3.2	食品采购部门确定	(47)
3.3.3	食品原料质量和规格控制	(47)
3.3.4	食品原料采购数量控制	(47)
3.3.5	食品采购程序控制	(49)
3.3.6	食品验收控制	(49)
3.4	食品储存管理	(50)
3.4.1	食品储存原则	(50)
3.4.2	食品仓库种类	(51)
3.4.3	干货食品管理	(51)
3.4.4	冷藏食品管理	(51)
3.4.5	冷冻食品管理	(52)
3.4.6	食品储存记录制度	(52)
3.4.7	原料发放控制	(52)
3.4.8	食品定期盘存制度	(54)
3.4.9	食品原料库存额控制	(55)
3.4.10	库存食品原料周转率控制	(55)
3.5	生产成本控制	(55)
3.5.1	厨房生产预测和计划	(56)
3.5.2	厨房生产成本控制	(56)
3.5.3	酒水生产成本控制	(58)
3.6	餐饮成本分析	(58)
3.6.1	餐饮成本分析含义与作用	(58)
3.6.2	影响餐饮成本的因素	(59)
3.6.3	餐饮成本分析方法	(59)
◇	本章小结	(60)
◇	练习题	(61)
◇	主要参考文献	(62)

第4章	餐饮产品质量管理	(64)
4.1	餐饮产品质量概述	(64)

4.1.1 餐饮产品及其组成	(64)
4.1.2 餐饮产品质量特点	(64)
4.1.3 影响餐饮产品质量因素	(66)
4.1.4 餐饮产品质量管理发展	(67)
4.2 餐饮全面质量管理	(68)
4.2.1 餐饮全面质量管理概述	(68)
4.2.2 餐饮全面质量管理特点	(69)
4.2.3 餐饮全面质量管理工作的	(72)
4.2.4 全面质量管理基础工作	(73)
4.3 餐饮产品质量保证	(76)
4.3.1 餐饮质量保证体系类型	(76)
4.3.2 餐饮质量保证体系运转方法	(77)
4.3.3 餐饮质量保证体系内容	(77)
4.3.4 餐饮产品质量控制与分析	(78)
◇ 本章小结	(81)
◇ 练习题	(82)
◇ 主要参考文献	(83)

第 2 篇 餐饮生产管理

第 5 章 中餐生产原理	(87)
5.1 中餐概述	(87)
5.1.1 中餐特点	(87)
5.1.2 中餐发展	(87)
5.1.3 不同地区的餐饮习俗	(89)
5.2 中餐菜系	(90)
5.2.1 中国著名菜系	(91)
5.2.2 著名地方菜系	(93)
5.2.3 其他著名菜系	(94)
5.3 中餐生产原理	(94)
5.3.1 食品原料选择	(94)
5.3.2 食品原料初步加工	(95)
5.3.3 中餐切配原理	(96)
5.3.4 冷菜生产原理	(96)
5.3.5 热菜生产原理	(97)

5.3.6 面点生产原理	(102)
◇ 本章小结	(107)
◇ 练习题	(107)
◇ 主要参考文献	(108)
第6章 西餐生产原理	(110)
6.1 西餐概述	(110)
6.1.1 西餐含义与特点	(110)
6.1.2 西餐发展	(110)
6.1.3 西餐食品原料	(116)
6.1.4 欧美餐饮习俗	(118)
6.2 西餐菜系	(121)
6.2.1 法国菜系	(121)
6.2.2 意大利菜系	(122)
6.2.3 美国菜系	(124)
6.2.4 英国菜系	(126)
6.2.5 俄罗斯菜系	(127)
6.2.6 其他菜系	(129)
6.3 西餐生产原理	(131)
6.3.1 初加工原理	(131)
6.3.2 配菜原则	(132)
6.3.3 挂糊工艺	(132)
6.3.4 开胃菜生产原理	(133)
6.3.5 主菜生产原理	(137)
6.3.6 面包生产原理	(141)
6.3.7 甜点生产原理	(144)
◇ 本章小结	(146)
◇ 练习题	(147)
◇ 主要参考文献	(148)
第7章 厨房规划与布局	(150)
7.1 厨房规划管理	(150)
7.1.1 厨房规划筹划	(150)
7.1.2 厨房规划原则	(150)
7.1.3 厨房选址	(152)

7.1.4	厨房面积	(152)
7.1.5	厨房高度	(152)
7.1.6	地面、墙壁和天花板	(152)
7.1.7	通风、照明和温度	(153)
7.1.8	控制厨房噪声	(153)
7.1.9	冷热水和排水系统	(153)
7.2	厨房布局管理	(154)
7.2.1	厨房部门布局	(154)
7.2.2	厨房设备布局	(155)
7.3	厨房热能选择	(156)
7.3.1	热能在烹调中的作用	(157)
7.3.2	热能传递原理	(157)
7.3.3	水、蒸汽和食用油的传热特点	(158)
7.3.4	厨房热能选择	(159)
7.4	厨房设备选购	(159)
7.4.1	厨房设备概述	(159)
7.4.2	厨房烹调设备	(160)
7.4.3	厨房加工设备	(162)
7.4.4	厨房储存设备	(163)
7.4.5	厨房设备选购	(164)
7.4.6	厨房设备保养	(166)
◇	本章小结	(167)
◇	练习题	(168)
◇	主要参考文献	(169)

第8章	卫生与安全管理	(171)
8.1	食品卫生管理	(171)
8.1.1	食品卫生概念	(171)
8.1.2	生物性污染	(172)
8.1.3	化学性污染	(175)
8.1.4	预防食品污染措施	(176)
8.2	个人卫生管理	(177)
8.2.1	个人清洁	(177)
8.2.2	保持身体健康	(177)
8.2.3	工作服卫生管理	(178)

8.2.4 厨师身体检查	(178)
8.3 环境卫生管理	(178)
8.3.1 厨房设施卫生管理	(178)
8.3.2 生产设备和工具卫生管理	(179)
8.3.3 建立卫生制度	(180)
8.4 生产安全管理	(180)
8.4.1 预防跌伤与撞伤	(181)
8.4.2 预防切伤	(181)
8.4.3 预防烫伤	(182)
8.4.4 预防扭伤	(182)
8.4.5 预防电击伤	(182)
8.4.6 厨房防火	(183)
◇ 本章小结	(184)
◇ 练习题	(184)
◇ 主要参考文献	(185)

第3篇 餐饮营销管理

第9章 菜单与酒单筹划	(189)
9.1 菜单种类与特点	(189)
9.1.1 菜单含义与作用	(189)
9.1.2 菜单种类与特点	(190)
9.2 菜单筹划与设计	(198)
9.2.1 菜单筹划原则	(198)
9.2.2 菜单筹划步骤	(199)
9.2.3 菜单筹划内容	(199)
9.2.4 菜单筹划人	(199)
9.2.5 菜单调整	(200)
9.2.6 菜单设计与制作	(202)
9.3 酒单筹划与设计	(204)
9.3.1 酒单种类与特点	(204)
9.3.2 酒单筹划	(205)
9.4 餐饮价格制定	(213)
9.4.1 影响价格的因素	(213)
9.4.2 餐饮定价原则	(214)

9.4.3 餐饮定价程序	(214)
9.4.4 餐饮定价策略与方法	(217)
◇ 本章小结	(221)
◇ 练习题	(221)
◇ 案例分析	(223)
◇ 阅读材料	(224)
◇ 主要参考文献	(228)

第10章 餐厅服务管理

10.1 餐饮服务种类与特点	(230)
10.1.1 餐饮服务概述	(230)
10.1.2 餐饮服务种类与特点	(231)
10.2 服务设备与餐具管理	(232)
10.2.1 家具选择与保养	(233)
10.2.2 服务车的使用与保养	(233)
10.2.3 棉织品与地毯的使用与保养	(234)
10.2.4 保温锅的使用与保养	(234)
10.2.5 餐具的使用与保养	(235)
10.3 餐厅筹划与设计	(237)
10.3.1 餐厅种类与特点	(237)
10.3.2 餐厅设置原理	(238)
10.3.3 餐厅设计与布局	(239)
10.4 中餐服务管理	(240)
10.4.1 中餐零点服务管理	(240)
10.4.2 中餐宴会服务管理	(242)
10.5 西餐服务管理	(244)
10.5.1 西餐零点服务管理	(244)
10.5.2 西餐宴会服务管理	(245)
10.5.3 客前烹调与切割服务管理	(247)
◇ 本章小结	(250)
◇ 练习题	(250)
◇ 案例分析	(251)
◇ 阅读材料	(252)
◇ 主要参考文献	(255)

第 11 章 酒水销售管理	(257)
11.1 酒水经营概述	(257)
11.1.1 酒水含义	(257)
11.1.2 酒精度	(257)
11.1.3 酒的分类方法	(258)
11.2 酒水销售原则	(259)
11.2.1 餐厅酒水销售原则	(260)
11.2.2 酒吧酒水销售原则	(261)
11.3 发酵酒销售与服务	(263)
11.3.1 葡萄酒销售与服务	(263)
11.3.2 啤酒销售与服务	(266)
11.4 蒸馏酒销售与服务	(268)
11.4.1 蒸馏酒种类与特点	(269)
11.4.2 蒸馏酒销售与服务	(272)
11.5 配制酒与鸡尾酒销售与服务	(273)
11.5.1 配制酒销售与服务	(273)
11.5.2 鸡尾酒销售与服务	(275)
11.6 非酒精饮料销售与服务	(278)
11.6.1 茶水销售与服务	(278)
11.6.2 咖啡销售与服务	(280)
11.6.3 碳酸饮料销售与服务	(281)
11.6.4 矿泉水销售与服务	(282)
11.6.5 果汁销售与服务	(282)
◇ 本章小结	(282)
◇ 练习题	(283)
◇ 主要参考文献	(284)
第 12 章 餐饮营销策略	(286)
12.1 餐饮营销概述	(286)
12.1.1 餐饮营销含义及特点	(286)
12.1.2 餐饮营销理念的发展	(287)
12.1.3 饭店餐饮营销要素	(289)
12.1.4 餐饮营销任务	(290)
12.2 餐饮营销环境分析	(292)
12.2.1 餐饮营销环境概述	(292)

12.2.2 宏观营销环境分析	(293)
12.2.3 微观环境分析	(295)
12.2.4 市场竞争分析	(296)
12.3 餐饮市场选择.....	(299)
12.3.1 餐饮市场细分	(300)
12.3.2 餐饮目标市场选择	(303)
12.3.3 餐饮市场定位	(306)
12.4 餐饮营销策略.....	(307)
12.4.1 餐饮产品策略	(307)
12.4.2 餐饮价格策略	(309)
12.4.3 营销渠道策略	(310)
12.4.4 餐饮推销策略	(310)
12.4.5 绿色营销	(313)
12.4.6 网络营销	(313)
◇ 本章小结	(314)
◇ 练习题	(314)
◇ 案例分析	(316)
◇ 主要参考文献	(318)
练习题参考答案.....	(320)

第1篇

餐饮管理概论

- 饭店餐饮管理概述
- 餐饮经营组织管理
- 餐饮成本管理
- 餐饮产品质量管理

