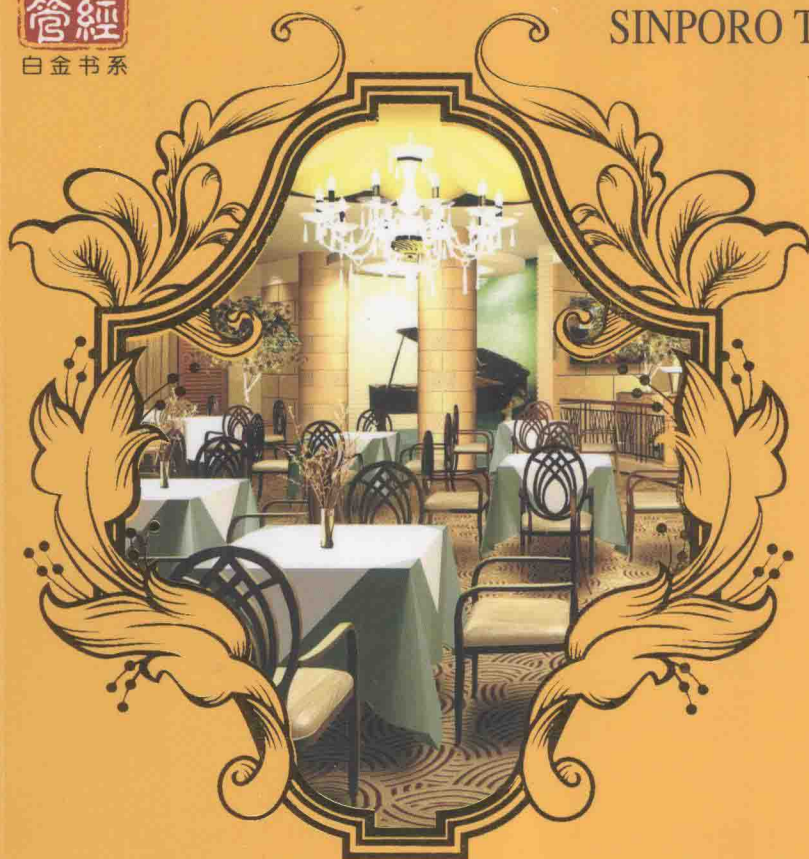




白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



餐厅经营管理 3000问

| 贺湘辉◎编著 |

[第三版]

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

餐厅经营管理 300问

| 贺湘辉◎编著 |

[第三版]



广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅经营管理 300 问 (第三版) / 贺湘辉编著. —广州: 广东经济出版社, 2014. 4

(全国酒店行业职业技能提升与发展丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3294 - 7

I. ①餐… II. ①贺… III. ①餐馆—经营管理—问题解答 IV. ①F719.3—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 040667 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (广东省湛江市赤坎康宁路)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	20.75
字数	298 000 字
版次	2014 年 4 月第 1 版
印次	2014 年 4 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3294 - 7
定价	48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 29 本,增加的 11 本图书为:《餐饮英语口语》《经济型酒店管理实务》《经济型酒店操作实务》《酒店服务的 5 项修炼》《酒店一线员工工作手册》《酒店岗位设计标准全案》《餐饮英语 900 句》《餐馆管理实务》《夜场培训与管理》《酒店员工培训教程》《星级酒店管理工具箱》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

数量上由原来的 18 本增加到 29 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

《酒店一线员工工作手册》对酒店一线员工的主要工作岗位的工作任务、工作规范及标准进行详细的描述，是酒店一线员工最实用、最有效的指导工具。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本图书来源于经济型酒店业态中顶极品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱、最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责设置以及工作流程制定方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业，服务质量决定着酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书是国内第一本动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

《酒店员工培训教程》主要内容是酒店从业人员必须掌握的酒店基础知识培训和基本素质培训，以及培训评估与反馈。

《星级酒店管理工具箱》是一本全面、权威的酒店管理工具书，囊括酒店管理的各项内容，适用性强，适合所有酒店管理人员。你可以从中找出酒店管理方方面面的内容，如酒店组织结构、岗位职责、前厅管理、客房管理、餐饮管理、康乐管理、财务管理、管家管理、人力资源管理、公关营销管理、采购管理、工程管理、保安管理等。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我谨代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，愿《新博亚培训丛书》成为中国酒店业永远的良师益友！

新博亚酒店培训 姜玲

2011 年 8 月于海口

第一章 餐厅设备用具

1

第一节 设备用具的配置 2

餐厅需配置哪些基本设备? 2

如何配置厨房设备? 2

如何配置餐厅桌椅? 5

怎样配置餐厅大堂的设备和用品? 7

包间应配置哪些设备? 9

如何配置盘碟? 9

如何配置碗筷? 10

如何配置杯盅? 11

怎样配置酒具和水具? 12

怎样配置餐台用品? 13

第二节 厨房设备的管理 18

采购厨房设备有哪些原则? 18

厨房设备选择的标准是什么? 18

如何保养食品加工设备? 20

如何保养加热烹调设备? 21

如何保养冷饮设备? 23

如何保养洗涤设备? 24

如何使烹调设备节能? 25

怎样使洗碗设备节能? 25

- 如何使冷藏设备节能? 26
- 厨房防火应采取哪些措施? 26
- 第三节 餐具的使用与保养 27
 - 餐具一般可分为哪几类? 27
 - 如何使用与保管陶瓷餐具? 28
 - 如何使用与保管玻璃器皿? 28
 - 如何使用银餐具? 29
 - 如何保养银餐具? 30
 - 餐具消毒有哪些方法? 31

第二章 餐厅人员招聘与培训

33

第一节 人员招聘 34

- 如何招聘管理人员? 34
- 如何招聘厨师? 35
- 怎样招聘服务人员? 36

第二节 人员培训 39

- 员工培训的一般层次序列流程是怎样的? 39
- 不同层次员工的培训工作规程是怎样的? 39
- 培训的技巧有哪些? 40
- 培训计划应具备哪些内容? 42
- 如何对培训的结果进行评估? 43
- 如何确定培训评估的指标体系? 44
- 人员培训有哪些基本内容? 45
- 人员培训的方式有哪几种? 47
- 如何培训服务人员? 47

第三章 餐厅岗位职责和管理制度

49

第一节 岗位职责 50

- 餐厅部经理的岗位职责是什么? 50
- 厅面经理的岗位职责是什么? 51
- 中餐厅经理的岗位职责是什么? 51

中餐厅主管的岗位职责是什么？	52
中餐厅领班的岗位职责是什么？	53
中餐厅迎宾员的岗位职责是什么？	53
中餐厅服务员的岗位职责是什么？	54
中餐厅传菜员的岗位职责是什么？	54
管事领班的岗位职责是什么？	55
洗碗工的岗位职责是什么？	55
厨师长的岗位职责是什么？	55
副厨师长的岗位职责是什么？	56
烧腊的岗位职责是什么？	56
厨师的岗位职责是什么？	57
点心部的岗位职责是什么？	58
宴会主管的岗位职责是什么？	59
外卖主管的岗位职责是什么？	60
咨客的岗位职责是什么？	60
酒吧员的岗位职责是什么？	61

第二节 工作制度 61

餐厅服务制度的要点有哪些？	61
餐厅人员管理制度的要点有哪些？	63
餐厅会议制度的要点有哪些？	63
餐厅员工培训制度的要点有哪些？	64
餐厅服务质量检查制度的要点有哪些？	65
餐厅考核制度的要点有哪些？	65
物资领用制度的要点有哪些？	66
餐厅交接班制度的要点有哪些？	67
餐厅收银管理制度的要点有哪些？	67
餐饮操作安全制度的要点有哪些？	69
餐前准备操作制度的要点有哪些？	69
餐后清洁整理制度的要点有哪些？	70
团体服务操作制度的要点有哪些？	71
点菜服务操作制度的要点有哪些？	71

- 宴会准备操作制度的要点有哪些? 72
- 宴会受理、布置与检查制度的要点有哪些? 72
- 第三节 厨房制度 73**
- 厨房人员卫生制度的要点有哪些? 73
- 厨房环境卫生制度的要点有哪些? 74
- 设备、餐具卫生制度的要点有哪些? 75
- 破损餐具管理制度的要点有哪些? 75
- 厨房员工管理制度的要点有哪些? 75
- 厨房值班制度的要点有哪些? 76
- 出菜制度的要点有哪些? 77
- 厨房防火安全管理制度的要点有哪些? 77

第四章 菜单设计和制作

79

- 第一节 认识菜单 80**
- 什么是菜单,它有什么作用? 80
- 菜单有哪几种分类方法? 81
- 什么是固定菜单,有何优缺点? 82
- 什么是循环菜单,它有什么特点? 83
- 什么是当日菜单,什么是限定菜单? 84
- 什么是零点菜单? 84
- 什么是套餐菜单? 85
- 什么是宴会菜单? 86
- 什么是电子菜单,包括哪些内容? 86
- 一份完整的菜单应包括哪些内容? 87
- 第二节 菜单策划 90**
- 菜品选择应遵循哪些原则? 90
- 如何更换菜品? 92
- 选择菜品应考虑哪些因素? 92
- 如何选择菜品? 93
- 如何为菜品取名? 96
- 菜单定价的原则是什么? 98

- 菜单定价有哪些策略? 99
- 菜单定价有哪些方法? 101
- 怎样制定外购商品价格? 103
- 如何调整菜单和菜价? 105

第三节 菜单制作 107

- 菜单制作有哪些基本要求? 107
- 菜单内容应如何安排? 108
- 如何选择菜单的制作材料? 112
- 如何选择菜单封面与封底设计? 112
- 如何选择菜单的文字设计? 113
- 如何选择菜单的插图与色彩运用? 113
- 如何选择菜单的规格和篇幅? 114
- 如何制作和调整菜单? 114

第五章 原料采购与储存

117

第一节 原料采购 118

- 餐厅原料采购的特点是什么? 118
- 餐厅原料采购应考虑哪些问题? 118
- 餐厅原料采购的流程是什么? 120
- 餐厅如何配置与选择采购人员? 121
- 采购人员应具备什么样的职业道德? 122
- 如何制定原料采购质量标准? 122
- 制定原料采购质量标准应考虑哪些因素? 124
- 如何确定原料供应商? 125
- 确定原料供应商应考虑哪几个问题? 126
- 影响原料采购数量的因素有哪些? 127
- 如何确定易坏性原料的采购数量? 128
- 如何确定非易坏性原料的采购数量? 129
- 采购鲜活品应注意哪些事项? 132
- 采购冻品应注意哪两点? 134

第二节 原料验收 135

- 食品原料验收的要求是什么? 135
- 食品原料验收的一般程序是什么? 136
- 原料验收有哪些具体的方法? 138
- 如何验收鸡蛋及其制品? 139
- 果菜验收的基本内容是什么? 140
- 如何验收水果? 140
- 怎样验收根菜类? 143
- 如何验收叶菜类? 144
- 如何验收果菜类? 145
- 如何验收食糖? 146
- 如何验收罐头? 147
- 如何验收食用菌? 148
- 如何验收干菜及其制品? 148
- 如何验收调味品和药膳? 149
- 如何验收猪肉? 150
- 如何验收牛肉? 151
- 如何验收羊肉? 151
- 如何验收兔肉? 152
- 如何验收禽肉? 152
- 如何验收鲜活水产? 153
- 怎样对冰鲜水产进行验收? 155
- 怎样验收水产干货? 156
- 第三节 原料储存 157
- 如何确定库存空间? 157
- 什么是干货? 158
- 易腐败变质的原料有哪些? 158
- 什么是冷冻储存? 159
- 什么是冷藏储存? 159
- 如何做好干货的储存? 160
- 如何确定冷藏空间? 162
- 怎样保持冷藏区域的卫生? 163

- 如何控制温湿度? 163
- 怎样管理食品原料的冷藏期? 164
- 食品冷藏有哪些原则? 165
- 食品原料的冷冻温度有什么要求? 166
- 食品原料的冷冻储藏期是什么? 167
- 食品冷冻有哪些规则? 168
- 食品原料的发放有哪两种方式? 168
- 怎样储存食糖? 170
- 如何储存酒类? 170
- 如何储存茶叶? 171
- 怎样对果蔬进行冷藏储存? 172
- 如何储存肉类及肉制品? 173

第六章 餐厅服务标准和规范

175

第一节 托盘服务 176

- 托盘有哪些种类及用途? 176
- 托盘服务有哪几种方式? 176
- 轻托的操作程序是什么? 177
- 轻托的要领及要求是什么? 177
- 重托的操作程序是什么? 178
- 重托有什么要求? 179

第二节 斟酒服务 179

- 斟酒前应做好哪些准备工作? 179
- 如何开启葡萄酒? 180
- 如何开启香槟酒? 180
- 斟酒的姿势与位置有什么要求? 180
- 如何掌握斟酒的分量及顺序? 181
- 斟酒应注意哪些事项? 181

第三节 折花与摆台服务 182

- 餐巾折花有什么作用? 182
- 餐巾折花造型有哪些种类? 183

- 如何选择和运用折花花型? 184
- 怎样摆设餐巾花? 184
- 餐巾折花有哪些技法? 185
- 中餐摆台有哪些用具? 191
- 中餐便餐摆台有哪两种形式? 192
- 如何铺台布? 192
- 如何进行早餐摆台? 193
- 午、晚餐如何摆台? 193
- 如何安排中餐宴会的座次? 195
- 怎样摆放中餐宴会餐具? 196
- 西餐摆台的用具有哪些? 198
- 如何进行西餐便餐摆台? 198
- 怎样进行西餐午餐、晚餐便餐摆台? 199
- 如何安排西餐宴会的席次? 200
- 怎样进行西餐宴会摆台? 200

第四节 上菜和分菜 202

- 中餐上菜有什么要求? 203
- 如何上热菜? 203
- 怎样上几种特殊中餐菜? 204
- 如何摆中餐菜? 204
- 如何分中餐菜? 205
- 如何使用分菜工具? 206
- 分菜的顺序及注意事项是什么? 206
- 如何分几种特殊的中餐菜肴? 207
- 西餐分菜顺序和要求是什么? 207
- 西餐上菜有哪几种方式? 208

第五节 其他服务 209

- 如何撤换烟灰缸? 209
- 怎样为顾客点香烟? 209
- 怎样更换台布? 210

第一节 零点餐经营 212

- 零点餐有什么特点? 212
- 如何做好中餐、晚餐的准备工作? 212
- 如何接待宾客? 213
- 怎样引客入座? 213
- 怎样问位开茶? 214
- 如何呈递菜单? 214
- 怎样放置点菜单? 215
- 怎样解释菜单? 216
- 怎样接受点菜? 217
- 如何替顾客点菜? 218
- 如何记录客人的点菜? 218
- 如何应付宾客自己填写点菜单? 220
- 怎样上菜? 220
- 如何进行席间服务? 221
- 怎样结账收款? 222
- 如何接受支票和信用卡结账? 222
- 怎样做好送客工作? 223
- 如何清理台面? 223

第二节 团体包餐经营 224

- 团体包餐有什么特点? 224
- 怎样进行团体包餐早餐服务? 225
- 如何开展团体包餐午餐、晚餐服务? 226

第三节 宴会服务 227

- 什么是宴会,它有几类? 227
- 宴会的特点是什么? 228
- 宴会预订的方式有哪几种? 229
- 如何编制宴会预订资料? 229
- 宴会预订一般需要哪些表格? 230
- 宴会预订的程序是什么? 232

- 宴会推销有哪些策略? 233
- 如何编写宴会宣传小册子? 234
- 中餐宴会服务的基本环节是什么? 235
- 怎样做好宴会前的组织准备工作? 235
- 如何做好宴会的迎宾工作? 238
- 如何进行宴会中的就餐服务? 238
- 怎样做好宴会的送客服务? 241
- 宴会服务应注意哪些事项? 242

第四节 西餐经营 243

- 西餐主要有哪几种菜系? 243
- 西餐由哪几部分组成? 244
- 西餐早餐有哪几类? 245
- 西餐如何与酒水搭配? 246
- 西餐服务内容有哪些? 247
- 西餐的工作规程是怎样的? 248

第八章 酒水与酒水服务

249

第一节 酒水概述 250

- 按酒的特点, 中国酒可分为哪几类? 250
- 按酒的酿造方法, 中国酒可分为哪几类? 251
- 什么是金酒, 它分为哪两类? 252
- 什么是威士忌, 它有哪些类? 253
- 什么是白兰地? 253
- 白兰地的酒龄是怎样表示的? 254
- 什么是伏特加, 其有什么特点? 254
- 什么是朗姆酒, 有何特色? 255
- 什么是特基拉酒, 有何特点? 255
- 葡萄酒分为哪几类? 256
- 什么是红葡萄酒, 其特色是什么? 256
- 什么是白葡萄酒, 其特色是什么? 257
- 什么是香槟酒, 其特色是什么? 257

	什么是啤酒，它有几类？	258
	什么是利口酒，其有几类？	259
	非酒精饮料包括哪些类型？	261
	茶叶可分为哪几类？	263
第二节	酒水服务	265
	酒水服务应掌握哪些基本技巧？	265
	如何提供金酒服务？	269
	如何提供威士忌服务？	270
	如何对白兰地饮用者服务？	270
	怎样进行葡萄酒饮用服务？	270
	如何为香槟饮用者服务？	271
	啤酒饮用服务应注意哪些事项？	271
	啤酒质量常出现哪些问题？	272
	如何提供利口酒饮用服务？	273
第三节	鸡尾酒调制服务	274
	什么是鸡尾酒，它有哪些类型？	274
	鸡尾酒的成分有哪些？	275
	鸡尾酒调制的容量术语有哪些？	276
第四节	酒吧服务	277
	酒吧可分为几类？	277
	如何设计酒单？	278
	酒单式样有哪几种？	278
	酒吧定价应考虑哪些因素？	279
	如何做酒吧营业前的准备？	279
	怎样为宾客提供送酒服务？	280
	怎样为宾客提供调酒服务？	280
	如何做好营业结束的清理？	281
	酒吧服务应注意哪些事项？	281
	如何控制顾客行为？	282

第九章 成本核算与控制

283

- 餐厅成本由哪两部分构成? 284
- 什么是固定成本、变动成本和半变动成本? 284
- 如何对餐饮成本核算进行分类? 285
- 如何进行原材料加工成本核算? 285
- 如何进行产成品成本核算? 287
- 如何进行宴席成本核算? 289
- 如何进行采购环节的成本控制? 290
- 如何进行验收环节的成本控制? 291
- 如何进行贮藏环节的成本控制? 292
- 如何进行发料环节的成本控制? 293
- 如何进行加工烹调环节的成本控制? 294
- 如何进行销售环节的成本控制? 295
- 如何进行酒水饮料的成本控制? 297
- 如何进行水电燃料费用消耗控制? 298
- 如何进行劳动力成本控制? 299

第十章 食品卫生与安全管理

301

- 第一节 食品卫生控制 302
 - 食品卫生控制对策是什么? 302
 - 什么是 HACCP 质量管制法? 302
- 第二节 对食物中毒事故的预防 303
 - 如何对细菌性食物中毒进行预防? 303
 - 如何对化学性食物中毒进行预防? 305
 - 如何对有毒动植物中毒进行预防? 305
 - 如何对真菌毒素食物中毒进行预防? 306
 - 如何对人为投毒进行预防? 307
 - 如何对食物中毒事故进行处理? 307
- 第三节 餐饮安全问题及预防 308
 - 如何对餐饮安全问题进行预防? 308
 - 如何对火灾进行预防及处理? 309