“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

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 Hospitality

（第3版）

王天佑　主编

清华大学出版社·北京交通大学出版社

“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材
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 Hospitality

（第3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，也是教育部普通高等教育“十一五”和“十二五”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。主要内容分为餐饮管理概论、餐饮生产管理、餐饮营销管理三篇。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管理理念和方法同步。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“酒店管理”等专业的教科书，还可作为酒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. —3 版 .—北京：北京交通大学出版社：清华大学出版社，2015. 6

（普通高等学校旅游管理教材）

“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 978-7-5121-2280-2

Ⅰ. ① 饭…　Ⅱ. ① 王…　Ⅲ. ① 饭店-饮食业-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（2015）第 121112 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://www.bjtup.com.cn

印 刷 者：北京鑫海金澳胶印有限公司

经　　销：全国新华书店

开　　本：185×260　　印张：18. 5　　字数：468 千字　　彩插：4

版　　次：2015 年 6 月第 3 版　　2015 年 6 月第 1 次印刷

书　　号：ISBN 978-7-5121-2280-2/F · 1502

印　　数：1～3 000 册　　定价：39. 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。

1. 中式风味餐厅

2. 法式风味餐厅

3. 英格兰风味餐厅

4. 苏格兰风味餐厅

5. 意大利风味餐厅

6. 美式风味餐厅

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

7. 日式风味餐厅

8. 宴会厅（多功能厅）

9. 大厅酒吧

10. 音乐酒吧

11. 鸡尾酒吧（主酒吧）

12. 葡萄酒吧

前　言

21 世纪是我国饭店业和餐饮业快速发展的时期。至 2014 年，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。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，当代饭店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工作是厨房生产管理。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，企业应持续地关注食品卫生与安全、产品质量与特色，并采取个性化营销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生产与销售，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，饭店坐落的位置、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”和“十二五”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论、餐饮生产管理、餐饮营销管理。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，还可作为旅游业、饭店业和餐饮业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，曾留学于美国学习国际旅游与饭店管理，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 1 章与第 9 章由王天佑编写；胡彩霞编写第 2 章、第 3 章、第 4 章、第 6 章、第 8 章与第 12 章；胡顺利编写第 5 章、第 7 章与第 11 章；胡晓丽编写第 10 章及案例等。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及高级讲师詹姆斯·萨克斯顿先生，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

2015. 6

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)
1.2　饭店餐饮管理发展趋势 …… (6)
1.3　饭店餐饮经营原则 …… (7)
本章小结 …… (10)
练习题 …… (10)
主要参考文献 …… (11)
第2章　餐饮经营组织管理 …… (13)
2.1　餐饮经营组织概述 …… (13)
2.2　餐饮部组织设计 …… (16)
2.3　餐饮部工作人员职责 …… (20)
2.4　餐饮组织创新与调整 …… (25)
本章小结 …… (28)
练习题 …… (28)
主要参考文献 …… (29)
第3章　餐饮成本管理 …… (31)
3.1　餐饮成本控制 …… (31)
3.2　餐饮成本核算 …… (35)
3.3　食品原料采购管理 …… (41)
3.4　食品储存管理 …… (45)
3.5　生产成本控制 …… (49)
3.6　餐饮成本分析 …… (51)
本章小结 …… (53)
练习题 …… (54)
主要参考文献 …… (55)
第4章　餐饮产品质量管理 …… (56)
4.1　餐饮产品质量概述 …… (56)
4.2　餐饮全面质量管理 …… (60)
4.3　餐饮产品质量保证 …… (67)
本章小结 …… (71)
练习题 …… (72)
主要参考文献 …… (73)

第2篇　餐饮生产管理

第5章　中餐生产原理 …… (77)
5.1　中餐概述 …… (77)
5.2　中餐菜系 …… (80)
5.3　中餐生产原理 …… (83)
本章小结 …… (94)
练习题 …… (94)
主要参考文献 …… (95)
第6章　西餐生产原理 …… (97)
6.1　西餐概述 …… (97)
6.2　西餐菜系 …… (106)
6.3　西餐生产原理 …… (115)
本章小结 …… (127)
练习题 …… (128)
主要参考文献 …… (129)
第7章　厨房规划与布局 …… (131)
7.1　厨房规划管理 …… (131)
7.2　厨房布局管理 …… (134)
7.3　厨房热能选择 …… (137)
7.4　厨房设备选购 …… (139)
本章小结 …… (146)
练习题 …… (146)
主要参考文献 …… (147)
第8章　卫生与安全管理 …… (149)
8.1　食品卫生与安全管理 …… (149)
8.2　个人卫生管理 …… (154)
8.3　环境卫生管理 …… (155)
8.4　生产与服务安全管理 …… (157)
本章小结 …… (160)
练习题 …… (160)
主要参考文献 …… (161)

第3篇　餐饮营销管理

第9章　菜单与酒单筹划 …… (165)
9.1　菜单种类与特点 …… (165)
9.2　菜单筹划与设计 …… (173)
9.3　酒单筹划与设计 …… (178)
9.4　餐饮价格制定 …… (185)

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

本章小结……（192）
练习题……（193）
主要参考文献……（199）
第10章　餐厅服务管理 ……（200）
10.1　餐饮服务种类与特点……（200）
10.2　服务设备与餐具管理……（202）
10.3　餐厅筹划与设计……（206）
10.4　中餐服务管理……（208）
10.5　西餐服务管理……（212）
本章小结……（217）
练习题……（217）
主要参考文献……（222）
第11章　酒水销售管理 ……（223）
11.1　酒水经营概述……（223）
11.2　酒水销售原则……（225）
11.3　发酵酒销售与服务……（228）
11.4　蒸馏酒销售与服务……（233）
11.5　配制酒与鸡尾酒销售与服务……（237）
11.6　非酒精饮料销售与服务……（242）
本章小结……（245）
练习题……（245）
主要参考文献……（246）
第12章　餐饮营销策略 ……（248）
12.1　餐饮营销概述……（248）
12.2　餐饮营销环境分析……（257）
12.3　餐饮市场选择……（265）
12.4　餐饮营销策略……（272）
本章小结……（280）
练习题……（280）
主要参考文献……（281）
练习题参考答案……（283）

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

第1章

饭店餐饮管理概述

本章导读

饭店是人们住宿、用餐、进行商务与会展活动及休闲的场所，是销售住宿产品、会展产品、餐饮产品、商务产品等的综合型企业。现代饭店餐饮管理要求管理人员掌握不同饭店的餐饮经营原则和菜肴制作原理，具有菜肴和酒水开发和经营能力。通过本章学习可了解饭店餐饮管理的发展趋势，掌握饭店餐饮管理的内容、饭店餐饮经营成功的要素等。

1.1 饭店餐饮管理内容与要素

1.1.1 饭店餐饮管理含义

饭店是人们住宿、用餐、进行商务与会展活动及休闲的场所，是销售住宿产品、会展产品、餐饮产品、商务产品等的综合型企业。同时，一个饭店应当是一座具有完善设备的建筑物并具有不同种类和规格的客房和餐饮设施、各种会议室及康乐设施并在餐饮产品方面有一定知名度。根据市场需求，不同种类的饭店，其餐饮经营内容应当不同。

现代饭店餐饮管理是指菜肴和酒水的生产和营销管理。多年来人们一直认为在餐饮经营中，顾客购买的是餐饮服务产品，因此许多管理人员只抓餐饮服务质量，而忽视菜肴生产和酒水经营，造成了餐饮产品质量不能满足顾客的期望，影响了经营效果。现代饭店餐饮管理要求管理人员必须掌握菜肴制作原理，具有菜肴和酒水开发和经营能力。由于餐饮经营不同于工业，其特点是生产和销售在同一地方，这样饭店必须吸引顾客到餐厅购买菜肴和酒水，因此餐厅坐落位置、交通的便利程度、餐厅外观和装饰、餐厅内部的环境特色和服务质量、菜肴和酒水价格等只有符合目标顾客的需求，才能对顾客有吸引力。当今许多大型饭店在营销部内成立了餐饮营销部门以加强餐饮产品的营销，并取得了一定的效果。

1.1.2 饭店餐饮管理内容

1. 菜单与酒单筹划和设计

当今菜单和酒单已经成为饭店销售餐饮的主要工具和管理工具。一份合格的菜单和酒单应反映餐厅和酒吧的经营目标和特色，衬托餐厅的环境和气氛，为饭店带来收入和利润，为顾客留下美好的印象。因此，菜单和酒单的筹划和设计已成为现代饭店餐饮管理的关键内容。

2. 厨房生产管理

通常，餐饮管理的首要内容是厨房生产管理。菜肴是餐饮产品的核心内容，其开发与设计、生产与服务、质量与成本是餐饮管理的基础内容。此外，厨房的组织管理、设备布局、生产安全和卫生等都是厨房管理不可忽视的因素。

3. 餐厅服务管理

服务是重要的餐饮产品，尽管是无形产品，然而很容易被顾客识别或感受。一般而言，顾客到餐厅用餐除了享受美味佳肴，还为了享受优质的服务，因此服务也有质量标准。此外，餐饮服务还是餐饮推销的过程。服务质量关系到菜肴和酒水的销售量，关系到饭店和餐厅的经营收入，关系到饭店和餐厅的生存和发展。服务管理是餐饮管理的主要内容之一。此外，餐厅设计、布局、装饰、风格、温度和色调等因素直接影响餐饮产品的质量和销售量，因此，餐厅服务是餐饮管理不可忽视的内容。

4. 餐次筹划与安排

餐次筹划与安排是饭店餐饮管理的基础工作之一。所谓餐次，是指饭店各餐厅每天销售的餐数。根据统计，许多饭店每天经营4～6个餐次。包括早餐、早午餐（常从早上10点至12点）、午餐、下午茶、正餐和夜餐。在饭店餐次筹划与安排中，各餐次的菜单筹划、服务设计及价格设计等管理工作是饭店餐饮成功的关键。

5. 酒水经营管理

酒水是不可轻视的餐饮产品，酒水产品每年不仅为饭店带来很高的收入和利润，还为饭店带来了声誉。在餐饮经营中酒的品种非常多，不同种类的酒有着不同的饮用温度、饮用时间及服务方法。水是餐饮经营中的术语，它是指不含乙醇的任何饮品，包括各种果汁、软饮料、茶和咖啡等。酒单设计和筹划、酒水开发、酒水生产和配制及酒水服务等都是餐饮管理的重要内容。

6. 餐饮成本控制

餐饮成本控制是餐饮经营管理的基本内容之一。由于餐饮成本制约着餐饮价格，而菜肴和酒水价格又影响餐饮需求及饭店经营效果，因此餐饮成本管理是餐饮经营成功的关键。在餐饮经营中，应保持合理的或有竞争力的经营费用。同时，在餐饮价格保持不变的前提下，适当提高食品原料成本的比例，使产品与价格更能反映其价值。

7. 人力资源管理

现代餐饮人力资源管理应通过餐饮市场和餐饮产品确定人事，重视餐饮职工的构成，重视选拔生产、服务和管理人才，重视职工关系与培训管理工作，并应用一切科学管理和激励职工的手段发挥职工的积极性、主动性和创造性。现代饭店业与餐饮业人力资源管理不仅应强调顾客第一，还必须强调职工第一。

8. 餐饮质量管理

现代餐饮产品质量建立在满足顾客的需求上，使菜肴、酒水、设施、服务和环境总体具有满足目标顾客需求的质量水平。现代餐饮产品质量不仅代表着饭店经营管理水平，而且还反映饭店的形象和特色，因此是饭店经营管理的重要内容。随着饭店业的竞争，餐饮产品质量管理水平不断提高，全体职工的产品质量意识不断加强，管理人员不仅注重餐饮产品的适用性，而且关注产品形成的全过程质量管理并制定了食品原料标准、生产质量标准、服务质量标准等并严格执行。此外，全体职工在餐饮产品质量管理的理念是以预防为主，防检结合，运用多种方法提高产品质量。

9. 餐饮营销管理

现代饭店餐饮营销管理不同于传统的销售管理，它包括营销计划、产品生产、餐饮销售和服务等全过程管理。现代饭店餐饮市场营销必须具备创新意识并付诸行动。由于饭店餐饮产品市场需求不断地变化和发展，竞争对手不断地出现，市场上的新品种不断增多，因此饭店餐饮经营要求管理人员不断地创造更加满足各细分市场的和有特色的产品。

同时，采用个性化的经营战略以区别饭店餐饮产品的特色，使餐饮经营走向成功之路。

10. 企业伦理管理

企业伦理管理是关于饭店及其职工在餐饮经营行为的职业道德管理，是正确处理企业与社会及相关利益者关系的规范管理，是在饭店长期经营实践中积累并涵盖企业内外道德关系而形成的伦理理念、道德意识、道德规范、道德精神和道德传统及其道德实践的总和。其中，“伦”是指人、群体和社会及他们之间的关系；而“理”是指道理、规范和原则等。企业伦理管理应渗透于饭店餐饮经营活动的全过程和各环节，外现于餐饮产品及服务，对内贯穿于餐饮的营销目标、经营理念、规章制度和产品质量中。

11. 知识资本管理

当今，饭店或餐饮企业不仅是劳动密集型企业，更是知识型企业和创意型企业。知识资本管理已成为饭店业和餐饮业提高竞争力的有效途径。同时，知识经济时代对饭店的餐饮经营提出了新的要求，特别是基于知识资本管理使餐饮经营获得持续竞争力等。在这种背景下，餐饮经营和发展的一种崭新的思路是知识资本管理，其职能是将各种无形的经营要素，经过适当的组合与转化，生产出市场需要的餐饮产品和服务以满足顾客的消费需求。因此，饭店业通过对人才和技术的培养、知识的创造和积累、原料和生产设施等的开发和使用及创新生产方法和服务途径等实现其市场竞争力。

1.1.3 餐饮经营成功要素

1. 优秀的营销环境

环境是指事物外界的情况和条件。任何饭店和餐饮企业都生存在一定的环境中。这种环境实质是一种社会的生态环境，而优秀的营销环境是指饭店坐落地点必须适合企业的餐饮销售。因此，饭店必须在交通方便的地方并且与它的周围环境相协调。同时，其建筑特色、停车场、餐厅外观、内部气氛与情调、餐厅装饰与家具等都应符合目标顾客的需求以利于餐饮营销。根据成功的饭店管理经验，优秀的餐饮经营环境是其经营成功的一半。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com