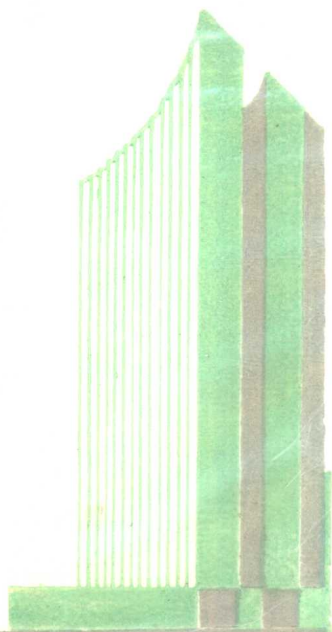


HOTEL

旅游饭店管理人员岗位培训系列教材（试用）

饭店餐饮部的运行与管理

国家旅游局人教司编



旅游教育出版社

〔旅游饭店管理人员岗位培训系列教材〕

饭店餐饮部的运行与管理

国家旅游局人教司编

旅游教育出版社

(京)新登字168号

〔旅游饭店管理人员岗位培训系列教材〕

饭店餐饮部的运行与管理

国家旅游局人教司 编

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

通县向阳印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

开本: 787×1092毫米1/32 9.5 印张 175千字

1991年9月第1版 1996年7月第5次印刷

印数: 42001—52000册 定价: 8.00元

ISBN7-5637-0248-2 / F·046

序

我国旅游事业的发展，已经有了相当的规模。党和国家要求大力发展国际旅游和引导提倡国内旅游。为了适应形势发展的需要，急需培养人才，以促进旅游管理的加强，服务质量的提高。为此，国家旅游局已制定了培训计划。但是计划的实现，除了加强领导等一系列措施外，必须有一套好的教材。正在这时，人教司组织一些同志，共同努力编写了这套旅游企业管理人员岗位培训系列教材。我除了祝贺它的出版发行外，更希望在岗位培训中充分发挥它的作用，并不断丰富它！

刘 毅

一九九一年 六月

前 言

为贯彻落实《国家旅游局关于1990—1995年旅游行业开展岗位培训工作的实施意见》提出的“按照各类管理人员岗位职务标准，于1993年底以前完成旅游企业总经理和主要部门管理人员的岗位资格培训”的要求，使培训工作规范化，保证培训质量，我司组织并委托有关省、市旅游局和院校统一编写了旅游行业管理人员岗位培训系列教材。目前已经编写或正在编写的有《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》共17本；《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》7本；《旅游汽车企业中层管理人员岗位培训系列教材》6本。

为保证教材质量，编写中认真贯彻了科学性、实用性和先进性，以实用性为主的原则，并严格按照教材编写的程序，从全国旅游院校、旅游饭店、旅行社和旅游车船公司聘请专家，对教材编写大纲和书稿进行了审定。这套系列教材是指定的旅游行业管理人员的岗位培训用书，也可作为旅游院校教学的参考用书。

《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》(试用)17本中，饭店中层管理人员培训教材13本由上海市旅游局负责组织编写，包括：

1. 《饭店前厅部的运行与管理》
2. 《饭店销售部的运行与管理》
3. 《饭店客房部的运行与管理》

- 4.《饭店餐饮部的运行与管理》
- 5.《饭店工程部的运行与管理》
- 6.《饭店商场部的运行与管理》
- 7.《饭店采购部的运行与管理》
- 8.《饭店公关部的运行与管理》
- 9.《饭店安全部的运行与管理》
- 10.《饭店财务部的运行与管理》
- 11.《饭店康乐部的运行与管理》
- 12.《饭店总经理办公室的运行与管理》
- 13.《饭店人事培训部的运行与管理》

上海市旅游局对教材的编写工作十分重视，专门成立了教材编委会，由局领导任编委会主编，统筹安排教材的编写工作。

《饭店餐饮部的运行与管理》一书大纲的编写由南京金陵旅馆管理干部学院教师文志平、施继章，上海锦江集团培训中心协调办主任陈其贤，上海大学商学院餐旅教研室副主任许纪明，上海旅游专科学校教师赵海珊等执笔，经南京旅游学校教师盛冠平，上海天马大酒店餐饮部经理潘永健、上海静安宾馆餐饮部经理樊明琪等审定。

书稿由文志平、许纪明负责修改和总纂。编写人员文志平、许纪明执笔第一章，许纪明执笔第二章，上海锦江集团培训中心信息资料室副主任叶钢执笔第三章，施继章执笔第四、五章，陈其贤执笔第六、七章，南京金陵旅馆管理干部学院教师匡家庆、许纪明执笔第八章，文志平执笔第九、十章，陈其贤执笔第十一章。新锦江大酒店餐饮部经理杨莲君，上海宾馆餐饮部副总监蔡国明，上海银河宾馆餐饮部总监谢苏，上海西郊宾馆原餐饮部经理戎鸿德，杭州望湖宾馆餐饮部副

经理金虎儿，北京国际旅游培训与交流中心副主任赵绍莱，北京建国饭店餐饮部经理黄晓军等，对书稿进行了审阅，最后经北京新世界宾馆原副总经理刘京平同志审定。

教材编写过程中，先后得到一些单位和有关同志的支持、帮助。国家旅游局刘毅局长还特为本套系列教材作序，在此一并表示感谢。由于时间短，编写岗位培训教材尚属首次，不足之处在所难免，恳请各级旅游管理部门和广大读者批评指正，以便今后修订。

国家旅游局
人事劳动教育司
1991年4月

旅游饭店中层管理人员
岗位培训系列教材
编辑委员会

顾问 王乃粒

主任 梅 均

编委 梅 均 殷明发 陆剑初

周月华 施品祥 陶明鉴

余炳炎 颜炳祥 陆顺智

总纂 文志平 许纪明

目 录

第一章 概论

第一节 餐饮部在饭店中的地位与任务	1
一、餐饮部的地位	1
二、餐饮部门的任务	6
三、餐饮部门的经营特点	10
第二节 餐饮部的组织机构及部际关系	12
一、餐饮部门的组织机构	13
二、餐饮部与饭店其他各部门之间的关系	17
第三节 餐饮部经理的岗位职责和工作计划	18
一、餐饮部经理的岗位职责	19
二、餐饮部经理的素质要求	20
三、餐饮部经理的日常工作安排	22

第二章 消费者与餐饮市场

第一节 消费者的需求	27
一、生理需求	28
二、心理需求	32
第二节 餐饮市场的调研和预测	35
一、餐饮部经营目标	35

二、餐饮市场的调研	39
三、餐饮市场的预测	44
第三节 餐饮产品与服务策略	46
一、餐饮产品与服务的组合	47
二、产品与服务组合策略	50

第三章 菜单的筹划与设计

第一节 菜单的意义	54
一、菜单的定义	54
二、菜单的作用	55
第二节 菜单筹划	56
一、筹划设计菜单的基本原则	57
二、菜单设计者	58
三、菜单的种类及其特点	59
第三节 菜单的定价及其策略	61
一、定价原则	62
二、定价策略	63
三、定价方法	65
第四节 菜单的制作	69
一、菜单制作要求	69
二、设计菜单的注意事项	71

第四章 餐饮采购、验收和储存管理

第一节 食品采购	74
一、制定采购程序	76

二、确定采购方式	78
三、规定采购质量	80
四、实行定额采购	81
五、控制采购价格	84
六、订立采购制度	86
第二节 验收	90
一、验收的程序	91
二、验收的要求	92
三、验收的方法	94
第三节 储存	95
一、储存要求	95
二、储存方法	99
三、发放	102

第五章 厨房生产管理

第一节 厨房的组织	104
一、组织机构与岗位职责	105
二、与其他部门的联系	119
第二节 厨房布局与生产流程控制	121
一、厨房布局	121
二、生产流程控制	131
第三节 食品卫生与厨房安全	138
一、食品卫生的重要性	139
二、食品卫生的控制	139
三、厨房安全	143

第六章 餐厅管理

第一节 餐厅主题与布置	151
一、餐厅主题的选择	151
二、餐厅的布置	153
第二节 餐厅的组织	162
一、组织机构与岗位职责	162
二、餐厅与其他部门的联系	163
第三节 餐厅管理的内容	165
一、餐厅的种类与功能	166
二、餐厅的计划管理	168
第四节 中、西餐厅的管理	175
一、中餐厅的管理	175
二、西餐厅的管理	177
三、房内用餐	179

第七章 宴会的组织与管理

第一节 饭店宴会的种类	181
一、中餐、西餐宴会	182
二、冷餐会	183
三、鸡尾酒会	183
第二节 宴会预定	183
一、预定的方式	184
二、预定的程序	189
第三节 宴会的组织	190

一、组织机构和岗位职责	190
二、宴会厅的布置	195
第四节 宴会客史档案的管理	199
一、内容	199
二、信息来源	201
三、管理方法	202

第八章 酒水部的管理

第一节 酒吧的种类与特点	204
一、酒吧的种类	205
二、酒吧的经营特点	206
第二节 酒水部的组织	208
一、组织机构与岗位职责	209
二、酒水部与其他部门的联系	212
第三节 酒水的控制	214
一、酒单	214
二、酒水的采购与进货	217
三、酒水的贮存	218
四、酒水的成本控制	220

第九章 管事部的管理

第一节 管事部的职能	223
一、设立管事部的重要性	223
二、管事部的职责	225
第二节 管事部的组织	234
一、组织机构与岗位职责	234

二、与其他部门的关系	240
第三节 餐饮物资与设备的管理	242
一、餐饮物品的定额	242
二、设备的使用与保养	243
三、餐具的保管与损耗控制	244
四、大型活动的物品筹措	246

第十章 餐饮推销技巧与促销活动

第一节 餐饮推销的形式	248
一、餐饮推销的形式	248
二、餐厅推销术简介	256
第二节 促销活动	260
一、店内促销活动	260
二、店外促销活动	265

第十一章 人力资源管理

第一节 定员定额	269
一、餐饮部的定员	270
二、班次安排	271
第二节 餐饮部全员岗位培训	274
一、职业道德教育	275
二、业务技术培训	276
三、日常考核	277
第三节 员工激励	278
一、团队精神	279
二、激励方法	282

第一章 概 论

餐饮部门是现代旅游饭店的主要职能部门之一。本章主要论述餐饮部门在饭店中的地位与任务；研究餐饮部门在经营管理上的特点；介绍餐饮部内部组织机构的设置与部际之间的联系和沟通；本章还将对餐饮部经理的素质要求、岗位职责以及日常工作安排进行阐述。

第一节 餐饮部在饭店中的地位与任务

餐饮部作为现代旅游饭店必不可少的一个主要对客服务部门和创收部门，正发挥着越来越重要的作用。人们头脑中传统的轻视餐饮经营，认为餐饮生意本大利小的错误观念必须加以纠正。作为餐饮部经理，应该正确认识本部门在饭店中的地位，明确餐饮部的主要任务，了解餐饮经营的特点，从而最大限度地发挥餐饮部门的作用。

一、餐饮部的地位

目前，餐饮部门在饭店所处的重要地位是由其接待对象的客观要求所决定的。本世纪初期受到社会经济发展和人们生活水平的限制，旅游业还不很发达，人们在外旅行，在饮食上，饭店往往只提供一些简单的饭菜，供住店客人充饥解

竭，餐饮部门完全处于被动从属的地位。随着社会生产力的发展，国际间的社会、经济交往日益频繁，旅游业也得到了迅猛的发展。特别是近二十年来，国际社会经济持续稳定地增长，人们的生活水平得到了极大的提高，对饮食的要求越来越高；社会生活节奏加快，妇女就业增多，越来越多的家庭到饭店、餐馆用餐，促进了饮食业的繁荣与发展；与此同时，饭店间的竞争也日趋激烈，饭店的经营者们都争相利用自己的餐饮优势来吸引客人，竞争促进了餐饮的发展，提高了其在饭店中的地位。

综上所述，餐饮部门在饭店中的地位，主要体现在：

（一）它是满足客人基本生活需求的主要服务部门

被认为是旅游者的最基本需求的“吃、住、行、游、购、娱”中，吃占第一位，民以食为天，吃是维持生命的第一需要。马斯洛也将其作为人类需求五个层次的最基础需求之一。饭店作为旅游者居住的“城市”、“小社会”，离开了餐饮部门就不是健全的饭店。尤其在我国的绝大多数地区，饭店目前是住店客人的主要就餐场所，设有一个完善的、与客人要求相适应的餐饮服务部门，势必会影响到饭店的生存、影响到我国旅游业的发展。

（二）它是饭店营业收入的主要来源之一

餐饮部门的收入在饭店总收入中所占的比例因饭店而异，它们会受到各自饭店本身诸多主、客观条件的影响。例如，饭店经营者的经营思想、经营传统、饭店的位置、内部的设计、技术设备条件等等。但一般来说，餐饮部门的收入约占饭店营业收入的三分之一。对于餐饮经营较好的饭店，可

高达二分之一，甚至超过客房的收入。据美国饭店汽车旅馆协会的统计，其餐饮总收入可占全部营业收入的41.8%，客房占50.6%，其他收入占7.6%（如图1—1—1所示）。

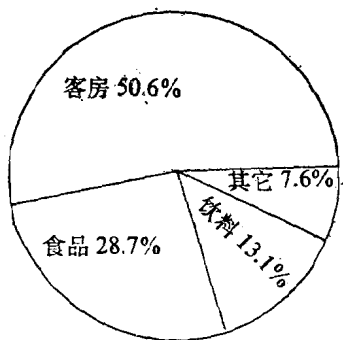


图1—1—1

即使从部门赢利来说，虽然餐饮部门的成本开支大，其赢利仍旧可占到饭店利润总额的20%左右（如图1—1—2所示），对于国内一般四星级饭店上千万元的利润来说，这也不算是个小数目了。而且从创汇的角度来说，餐饮部门的重要地位就更显而易见了。显然，过去人们头脑中认为餐饮生意是亏本买卖，是饭店为了吸引客房生意而不得不作出的牺牲的观念是错误的。

（三）它是饭店在市场营销中的重要组成部分

餐饮部门在饭店市场激烈的竞争中占有重要的地位。常常充当饭店营销活动的排头兵。相对于客房部门来说，它在竞争中更具有灵活性、多变性和出奇制胜的能力。现代旅游