

餐厅经营管理实务

主编 王玉光



内蒙古人民出版社

98
2719
352
2

XAJ34/04

餐厅经营管理实务

主编 王玉光



3 0078 7854 3

内蒙古人民出版社



C

497139

餐厅经营管理实务

王玉光 主编著

内蒙古人民出版社出版发行
(呼和浩特市新城西街 20 号)

内蒙古新华书店经销
集宁彩印厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14.5 字数:360 千 插页:

1996 年 5 月第一版 1996 年 5 月第 1 次印刷

印数:1—4,000 册

ISBN7-204-03016-8/G·591 每册 19.6 元

总策划	刘大平	苏 萍
主 编	王玉光	
编 委	刘文清	王玉光
	李 雯	王秋华
	王 政	

序

在城市里，举目望去，街头巷尾，到处都是餐厅。高档的、中档的、低档的、私营的、国营的、中外合资的，有的叫饭店，有的叫食府，有的叫酒馆，五花八门，琳琅满目。

开张一个餐厅容易，但搞好一个餐厅却是很不容易。

把一个餐厅搞得有声有色有特点，每日顾客盈门，才能每月有钱赚，年年有利润。可这首先取决于餐厅所有人员的整体素质，人员的素质决定着餐厅的经营管理水平。

本书从餐厅经营管理最基本的问题入手，从“餐厅管理”、“卫生管理”、“餐厅服务”、“食品的营养”、“菜、面点的制作”、“烟、茶、饮料酒”等六个方面出发，为餐厅的经营管理人员提供了一把金色的钥匙。

《餐厅经营管理实务》将伴君事业发达，生意兴隆，恭喜发财。

作者

1996年元月18日

目 录

第一篇 餐厅管理

1. 你知道餐饮业的由来么?	1
2. 什么是餐饮企业?	3
3. 餐饮企业有哪些特征?	4
4. 什么是餐饮企业素质?	6
5. 餐饮企业家应具备哪些素质?	6
6. 餐饮企业家应具备的五大观念。	7
7. 什么是餐饮企业管理?	8
8. 餐饮企业管理的五大职能。	10
9. 餐饮企业管理的原则。	13
10. 餐饮企业管理的方法。	13
11. 餐饮企业管理的理论和思想	15
12. 餐饮企业的组织管理原则	16
13. 餐饮企业的组织模式	19
14. 餐饮企业主要岗位的职责规范	22
15. 餐饮企业员工基本守则	27
16. 餐饮企业员工奖惩条例	29
17. 餐厅劳动人事管理的意义	32
18. 餐厅员工的招聘与选录	33
19. 餐厅劳动定额和编制定员	35
20. 餐厅员工的业务培训与考核	37
21. 餐厅如何科学用人	39

22. 什么是餐厅的业务管理	41
23. 餐厅食品原料采购的管理	42
24. 餐厅食品原料验收的管理	43
25. 餐厅食品原料贮存的管理	43
26. 餐厅食品加工生产的管理	45
27. 餐厅服务的管理	48
28. 餐厅服务的程序	48
29. 餐厅服务管理的一般要求	50
30. 餐厅常见事故和投诉处理	52
31. 餐厅价格管理的意义	53
32. 餐厅产品价格的构成	54
33. 餐厅产品成本的计算	55
34. 餐厅产品毛利的计算	58
35. 餐厅产品价格的计算	59
36. 餐厅产品价格的调整	61
37. 餐厅财务管理的意义	62
38. 餐厅资金的筹集管理	63
39. 餐厅流动资产的管理	67
40. 餐厅固定资产的管理	70
41. 餐厅成本费的管理	72
42. 餐厅收入和利润的管理	74

第二篇 卫生管理

43. 什么是烹饪卫生	77
44. 食品卫生的基本知识	77
45. 食物三要素的关系	78
46. 什么是食品污染	79

47. 食品腐败变质的原因	86
48. 食品的贮存方法	88
49. 食品污染对人体健康的危害	93
50. 牲畜肉类原料的卫生	96
51. 禽肉类原料的卫生	99
52. 水产品类原料的卫生	99
53. 蛋类原料的卫生	101
54. 蔬菜和水果类原料的卫生	102
55. 谷类原料的卫生	104
56. 调味品原料的卫生	105
57. 什么是食物中毒	110
58. 食物中毒的五种类型	110
59. 细菌性食物中毒	111
60. 植物性自然毒中毒	117
61. 动物性自然毒中毒	122
62. 霉菌毒素中毒	126
63. 化学性食物中毒	128
64. 预防细菌性痢疾的传染	129
65. 预防病毒性肝炎的传染	130
66. 预防肺结核的传染	131
67. 预防霍乱的传染	131
68. 预防伤寒的传染	132
69. 预防布氏杆菌病的传染	132
70. 预防寄生虫病的传染	133
71. 餐厅场地、设施的卫生管理	136
72. 厨房设备的卫生管理	137
73. 金属器具的卫生管理	139
74. 塑料容具及包装材料	140

75. 容器具与餐具的洗涤与消毒	141
76. 废弃物排放的卫生管理	144
77. 除虫灭鼠	144

第三篇 餐厅服务

78. 客人是餐厅的“上帝”	147
79. 餐厅服务的特点	148
80. 服务态度的八字方针	149
81. 礼节礼貌是餐厅服务的必修课	151
82. 礼貌服务的重要性	152
83. 餐厅服务中常用的礼貌礼节	153
84. 礼貌服务的要求和内容	154
85. 餐厅服务的语言艺术	157
86. 餐厅服务的规范用语	160
87. 餐厅服务的程序	163
88. 递巾上茶的服务	165
89. 点菜的服务	166
90. 摆台的服务	166
91. 端托的服务	167
92. 餐巾折花的服务	168
93. 斟酒的服务	171
94. 上菜的服务	172
95. 分菜的服务	174
96. 撤换餐具的服务	176

第四篇 食品营养

97. 食品和营养素	178
98. 碳水化合物的分类	179
99. 碳水化合物的性质	181
100. 碳水化合物的主要生理功能	182
101. 碳水化合物的来源和供给量	184
102. 脂类的组成和分类	184
103. 脂肪的性质	185
104. 脂类的主要生理功能	186
105. 如何评价脂肪的营养价值	187
106. 脂类的来源和供给量	188
107. 蛋白质的组成和分类	189
108. 蛋白质的性质	193
109. 蛋白质的主要生理功能	194
110. 如何评价食物中蛋白质的营养价值	195
111. 如何提高膳食中蛋白质的营养价值	196
112. 蛋白质的供给量和来源	198
113. 维生素的命名和分类	198
114. 几种比较重要的维生素	199
115. 什么是无机盐	206
116. 钙的生理功能和营养作用	207
117. 铁的生理功能和营养作用	208
118. 磷的生理功能和营养作用	209
119. 碘的生理功能和营养作用	210
120. 镁的生理功能和营养作用	211
121. 锌的生理功能和营养作用	211

122. 钾、钠、氯的生理功能	212
123. 水的生理意义和功能	212
124. 水与烹饪	213
125. 热能和热能单位	214
126. 人体对热能的需要量	215
127. 热能的供给量	216
128. 烹饪原料是烹饪的物质基础	217
129. 什么是植物性烹饪原料	218
130. 谷类烹饪原料的营养特点	218
131. 豆类及豆制品的营养特点	221
132. 蔬菜的营养特点	223
133. 植物干货原料的营养特点	224
134. 水果、坚果干货的营养特点	227
135. 动物性烹饪原料的营养特点	228
136. 什么是膳食营养	230
137. 膳食营养存在的问题	231
138. 膳食的营养原则	233
139. 筵席膳食	234
140. 蔗糖在烹饪中的变化	237
141. 淀粉在烹饪中的变化	239
142. 蛋白质在烹饪中的变化	240
143. 脂肪在烹饪中的变化	242
144. 维生素在烹饪中的变化	243
145. 植物性原料中的色素	245
146. 植物性色素在加工中的变化	246
147. 动物性原料中的色素及其变化	249
148. 烹饪原料在贮存加工中的褐变	251
149. 什么是食品的风味	253

150. 食品味是怎样产生的	254
151. 食品味的强度	254
152. 烹饪中常用的调味料种类	255

第五篇 菜面点的制作

153. 什么是烹调工艺	259
154. 炸的烹调方法	259
155. 溜的烹调方法	265
156. 爆的烹调方法	270
157. 炒的烹调方法	271
158. 烹的烹调方法	276
159. 煎的烹调方法	277
160. 贴的烹调方法	278
161. 塌的烹调方法	280
162. 炖的烹调方法	281
163. 焖的烹调方法	282
164. 烧的烹调方法	283
165. 扒的烹调方法	287
166. 熘的烹调方法	288
167. 煮的烹调方法	289
168. 蒸的烹调方法	290
169. 氽的烹调方法	292
170. 涮的烹调方法	293
171. 烩的烹调方法	295
172. 煨的烹调方法	296
173. 烤的烹调方法	297
174. 拔丝的烹调方法	298

175. 挂霜的烹调方法	299
176. 蜜汁的烹调方法	300
177. 什么是凉菜的烹调工艺	301
178. 卤菜的烹制方法	301
179. 冻菜的烹制方法	302
180. 酥菜的烹制方法	303
181. 熏菜的烹制方法	304
182. 白煮菜的烹制方法	304
183. 拌菜的烹制方法	305
184. 炆菜的烹制方法	306
185. 腌菜的烹制方法	306
186. 北方常见的风味菜例	308
187. 什么是面点	316
188. 面点的起源与形成	318
189. 历代面点概介	320
190. 面点发展的主要因素	324
191. 什么是面团	329
192. 水调面团的调制	329
193. 膨松面团的调制	331
194. 油酥面团的调制	339
195. 蒸制面点	343
196. 馒头类	343
197. 花卷类	345
198. 蒸饼类	347
199. 糕类	349
200. 甜馅包子类	351
201. 咸馅包子类	354
202. 烧麦类	357

203. 蒸饺类	359
204. 煮制面点	362
205. 米及米粉面团制品	364
206. 水调面团制品的烙制	367
207. 发酵面团制品的烙制	370
208. 油酥面团制品的烙制	371
209. 水调面团制品的炸制	373
210. 米粉面团制品的炸制	375
211. 膨松面团制品的炸制	376
212. 蛋和面团制品的炸制	378
213. 油酥面团制品的炸制	380
214. 烘烤面点	382
215. 膨松面团制品的烤制	382
216. 油酥面团制品的烤制	384

第六篇 茶、烟、饮料酒

217. 饮茶的功效	390
218. 商品茶的种类	392
219. 茶叶的质量评价	397
220. 茶叶的鉴别	399
221. 茶叶的保管	400
222. 烟草的起源与传播	402
223. 吸烟与健康	403
224. 卷烟的原料	404
225. 卷烟的生产过程	406
226. 卷烟的化学成分	409
227. 卷烟的物理性质	410

228. 卷烟的类别	412
229. 卷烟的质量要求	414
230. 假冒伪劣卷烟的鉴别	416
231. 卷烟的保管	417
232. 酒的起源与发展	418
233. 饮酒与健康	420
234. 饮料酒的种类	421
235. 我国白酒的香型	423
236. 饮料酒的质量指标	424
237. 饮料酒的评价	428
238. 假冒伪劣饮料酒的鉴别	429
239. 饮料酒的保管	430

附:中华人民共和国食品卫生法

第一篇 餐厅管理

· 1 · 你知道餐饮业的由来么

民以食为天，自从有了人类就有了饮食。但是，饮食活动成为一种行业，是人类社会发展到一定阶段的产物，它是伴随社会生产发展、交换扩大、市场形成和人类生活方式的演变，逐渐形成和发展起来的。纵观我国古代餐饮业发展历史经历了萌芽时期，初具规模时期，繁荣时期等阶段。

萌芽时期。早在我国商、周时期就有了饮食经营的萌芽，据《古史考》记载，周武王军师姜太公吕望曾“屠牛于朝歌，卖饮于孟津。”这说明在商代的集镇上，已经有出售肉食酒饭之类食物的店肆。在西周，据《周礼·地官·遣人》中记载“凡国野之道，十里有庐，庐有饮食；三十里有宿，宿有路室，路室有委；五十里有市，市有侯馆，侯馆有积。”意思是说每隔十里、三十里、五十里分别设有各种不同的客栈馆舍，每种馆舍都备有饮食等物品，供旅客专用。饮食业经营开始萌芽。

初具规模时期。在商周出现饮食业后，经过春秋战国时期的发展，到了秦汉时期，有了进一步的发展，酒楼饭店在长安、洛阳等城市繁荣兴起，据《盐铁论》中记载“熟食通列，般旅成市”“般旅重迭，燔炙满案”。这些都表明饭店酒楼生意非常好。《汉书》记载“桀布穷困赁佣于齐，为酒家保”；“酒家开肆待客设酒垆，故以垆名肆。”说明当时已有了正规酒楼。唐朝统一以来，政

治稳定，经济繁荣，交通发达，为饮食业的发展提供了条件，当时饮食店肆遍布全国各地，可谓“夹路列店肆，待客酒饌丰溢以供京旅”，而且服务项目周全，并出现了专职女服务员“胡姬”。李白有诗“风吹柳花满店香，胡姬压酒劝客尝”。就是描写女服务员招待客人的情景，所以，自唐朝始，餐饮业在中国史上初具规模。

鼎盛繁荣时期。宋元时期，随着政治中心的南移，南北文化交流，大都市的繁荣，手工业和商业的兴盛，饮食业无论经营范围，还是经营方式都得到了迅速的发展。饮食网点星罗棋布，营业时间通宵达旦，酒楼、饭店规模档次多样，服务方式灵活多样，出现了历史上空前的繁荣兴旺，著名的北宋宫廷画家张择端的《清明上河图》就生动而真实地描绘了当时汴京沿汴河自“虹桥”到水东门内外的生活面貌和酒楼餐馆的繁荣景象。在《东京梦华录》记载：“夜市至三更尽，才五更又复开张。”“集四海之珍奇，皆归市易，会寰区之异味，悉在包厨。”明、清时期，饮食业在原有的基础上有了官办酒楼，清代饮食业与娱乐业和旅游业相结合，经营方式灵活多样，而且西餐制做传入我国，出现了大量的西餐饭馆，在全国范围内形成西餐行业，这对中西文化交流起了促进作用，使餐厅服务工作增添了新内容，对今天餐厅服务工作影响很大。

新中国成立后，党和政府十分重视饮食业的发展，随着改革开放的深入发展，饮食业更是突飞猛进地发展，网点星罗密布，服务项目不断增加，无论是设备条件，还是菜点的质量、服务质量都有了空前的提高和发展，有的饮食业可以同世界一流饭店相媲美。

总之，我国饮食业经历了一个漫长的发展过程，历史悠久，它是随着社会政治、经济、文化的发展而发展，而且，社会越发展，对饮食业的要求越高。