



餐饮经营管理 (第三版)

MANAGEMENT OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS

Jack D. Ninemeier

著

张俐俐 纪俊超

主译

MANAGEMENT OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS

AH&LA

Management of
Food and Beverage
Operations

Third Edition

Jack D. Ninemeier



中国旅游出版社

MANAGEMENT OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS

餐饮经营管理 (第三版)

AH&L

作者/Jack D. Ninemeier, Ph.D., CHA

主译/张俐俐 纪俊超



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

特邀责编:胡克红

整体设计:缪 惟

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

餐饮经营管理/(美)Jack D. Ninemeier 著;张俐俐、纪俊超主译.—北京:中国旅游出版社,2002.8

书名原文:Management of Food and Beverage Operations

ISBN 7-5032-2004-X

I. 餐... II. ①Ninemeier...②张...③纪... III. 饮食业-经济管理

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 040113 号

著作权合同登记号:图字 01-2001-4358

书 名:餐饮经营管理

作 者:(美)Jack D. Ninemeier

译 者:张俐俐 纪俊超

出版发行:中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编:100005)

印 刷:北京一二零一印刷厂

版 次:2002 年 8 月第 1 版

2002 年 8 月第 1 次印刷

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:24

印 数:5000 册

字 数:400 千字

定 价:50.00 元

版权所有 翻印必究

出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们的面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系中适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称 AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称 EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近 50 年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有 60 多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有 1400 多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准和认证体系。美国饭店业教育学院为饭店 35 个重要岗位颁发资格认证,其证书在饭店业内享有最高的专业等级。现在,在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构,在全球饭店业的教育和培训领域

享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材,每一本都经过了专家的精心挑选,译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务,更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用;也希望能满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求,为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到,我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社

2002 年 3 月



总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有利的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验和标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记

录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同,但它们都是与接待行业有关的内容,学生可以根据各自的需要和兴趣,选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有:

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的,他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院,密歇根州立大学旅游管理学院,康奈尔大学酒店学院,佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院,内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是,这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论,适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下,已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的 10 门课程后,获得专业的 CHA(饭店管理者)资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习,也可通过美国学术机构设立连续教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得 CHA 资格的。随着 AH&LA 教材中文版的翻译和发行,中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习,并有可能获得资格认证。然而,专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步,并强化管理者的能力,使游客更加满意,从而使公司获得更多的业务,赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来,中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天,这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者,还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件,使其国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出,中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而,也有研究显示,即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期,也会有淡季和旺季之分。时代在改变,品位在改变,旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论,决定市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和进行管理知识的学习,是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作为一生的追求。



作为被译成中文出版的系列丛书中两本教材的作者,作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者,我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺,我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿,正是她适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日

前 言

欣悉《餐饮经营管理》前两版被全美及世界各地的学生和员工所使用,我希望该版仍将能为我们行业当前和未来的管理者们的成功与发展做出贡献。第三版内容所强调的仍然是要保证使该书实用有效,其目标为:

- 为那些想在商业性或非商业性餐饮服务业中谋求管理职位的人们提供最新的情况介绍。
- 为那些目前正在从事餐饮服务经营管理的人们提供最新的动态信息,并强化基础知识。
- 为餐饮培训工作提供有用的信息来源。

由于在过去几年中餐饮服务业发生了很大的变化,所以对该书进行最新修订非常必要。虽然总的章节题目基本上没有变动,但每章的内容却进行了重大的修订,以反映该行业目前不断变化的形势。

这次的修订本都有哪些新的变化呢?读者可以发现,在每一个章节中都增添了对餐饮服务自动化,即硬件和软件的讨论内容。现在,许多餐饮企业都完全改变了过去的那种状况,在运营与操作方法上,技术已显得越来越重要了。读者还会发现,我们还将一些互联网网址和一些主要术语放在了每章之后,而不是把它们放在书末。当然,对统计数据、参考资料以及图表之类也都进行了更新,并极力保证书中所有信息在印刷时能够尽可能地为最新信息。

作者首先感谢所有为本书出版做出过贡献的人士。虽然书中内容多年来变化很大,但那些曾对早期版本给予帮助的特殊人士的努力仍然影响着本书的结构与原理。再者,其他一些著作、书刊及论文作者,在课堂上和在餐饮企业中遇到的教育界人士和经营者们都对本书内容做出了相应的贡献。

最后,令我感到荣幸的是,许多人在步入个人职业发展的人生之旅时都会读到本书,我衷心希望本书能够帮助他们更好地实现个人的专业目标。

Jack D. Ninemeier
杰克·D·奈米尔
于密歇根·东兰辛

学习教育学院课程的提示

与很多活动一样,学习是一种技能。虽然你可能已经很熟悉下面的学习提示了,但是我们还是要强调一下这些学习提示的重要性。

你的态度非常重要

如果你要学习这些课程,你会发现这些课程非常简单;但是,你的态度决定了你是否能够学好这些课程。我们要帮助你成功地学好这些课程。

计划并组织学习

- 固定学习时间和地点。一定要保证学习的时候不被干扰,不分散注意力。
- 预先确定每次学习要完成的任务。要牢记,每次的学习任务要简明,一次不要学得太多。

通过阅读课本学习

- 阅读每章之前,应先阅读“本章概要”和“学习目的”。如果章尾有总结,你也应该先阅读这个总结,以便对该章有一个概括的了解。
- 然后,从头开始仔细阅读这一章。注意在“学习目的”中提到的内容,并且向自己提出这样的问题:
 - 我读懂了这些内容了吗?
 - 我现在和将来如何利用这些信息?
- 在页边的空白处做笔记,重点部分用记号笔标出或者在下面画线,这样有助于学习。先读一段,然后返回来再读一遍,并标出重点。
- 身边放一本字典。遇到不熟悉的词,如果在书后的词汇表中找不到,可以查字典。
- 尽量多读,你读得越多,阅读水平越高。

测试你掌握的知识

- 教育学院为本门课程设计的测验题,旨在检验你对本书内容掌握的程度。
- 每章后面的复习测验题,帮助你了解自己对本章内容掌握的程度。这些测验



告诉你,你在哪方面还需要加强学习。复习测验题也有助于准备其他考试。

- 复习下面的内容,准备考试:
 - 学习目的
 - 注释
 - 章节概要
 - 每次课后作业后面的问题
- 你参加考试的时候,应该仔细阅读考试指令和审阅试题。

我们希望你学习这门课程的经验,能够促使你参加其他有计划的终身职业培训和教育活动。



目 录

前言	(1)
----------	-------

学习教育学院课程的提示	(2)
-------------------	-------

第一编 导论

1. 餐饮服务业	(5)
----------------	-------

餐饮服务的起源	(5)
---------------	-------

 饭店餐厅·独立餐馆·非商业性设施的餐饮服务

商业性和非商业性的餐饮服务企业	(13)
-----------------------	--------

 商业性餐饮企业·非商业性餐饮设施

餐饮服务设施的类型	(17)
-----------------	--------

 独立经营的用餐服务和酒水服务场所·住宿业中的餐饮设施·

 其他商业性餐饮设施·工商企业的餐饮设施·医院和疗养院的

 餐饮设施·学校的餐饮设施·休闲与娱乐场所的餐饮设施·

 交通运输部门的餐饮设施

餐饮服务业的未来	(19)
----------------	--------

注释	(20)
----------	--------

主要术语	(20)
------------	--------

复习题	(21)
-----------	--------

网址	(21)
----------	--------

2. 餐饮企业组织结构	(25)
-------------------	--------

餐饮服务人员	(25)
--------------	--------

管理人员·生产人员·服务人员	
餐饮组织结构图范例	(35)
餐饮服务的职业途径	(40)
你在餐饮业中的前途	(41)
注释	(43)
主要术语	(43)
复习题	(43)
网址	(44)
3. 管理基本原理	(47)
什么是管理	(47)
管理程序·管理程序的整合	
管理人员的职责和关系	(53)
主要群体·次要群体	
热情好客的重要意义	(55)
注释	(55)
主要术语	(56)
复习题	(57)
网址	(57)
4. 餐饮市场营销	(61)
市场营销:以顾客为中心	(61)
可行性研究	(62)
掌握市场区域特征·选址评估·市场竞争分析·需求分析·	
预测经营结果·注重时效性	
常规市场营销研究	(65)
企业分析·竞争分析·市场分析	
市场营销计划	(67)
推销·广告·公共关系与宣传	
注释	(82)
主要术语	(82)
复习题	(83)
网址	(83)

第二编 菜单管理

5. 餐饮服务经营中的营养问题	(89)
营养:饮食科学	(90)
六大基本营养素·营养准则	
营养与餐饮服务经理	(99)
菜单设计·采购应注意的营养问题·储存应注意的营养问题·	
备餐过程中营养成分的保护·标准食谱与营养	
现代饮食要素	(104)
热量·脂肪与胆固醇·钠·纤维·食物过敏·素食	
注释	(109)
主要术语	(110)
复习题	(111)
网址	(111)
6. 菜单	(115)
标价菜单类型	(115)
套餐菜单·零点菜单·混合菜单	
菜单使用周期	(117)
固定菜单·循环菜单	
菜单种类	(119)
早餐菜单·午餐菜单·晚餐菜单·特色菜单	
菜单设计	(124)
了解你的顾客·了解你的企业·选择菜单内容·菜单的协调	
菜单艺术设计	(130)
文稿撰写·版面布局·封面设计·菜单设计中的常见错误	
菜单评估	(138)
菜单管理软件	(139)
预算成本与实际成本计划软件·菜单设计软件	
注释	(141)
主要术语	(141)
复习题	(143)

网址	(143)
7. 标准食品成本与定价策略	(147)
标准食谱	(147)
食谱管理软件 • 标准食谱开发 • 调整标准食谱的出菜份数	
确定菜肴的标准食品成本	(155)
份额成本的计算 • 正餐成本的计算	
标准餐饮成本的确定	(158)
标准饮料成本的确定	(160)
菜单菜肴定价	(161)
餐饮成本加成定价法 • 利润目标定价法 • 竞争与定价	
注释	(165)
主要术语	(165)
复习题	(166)
网址	(166)

第三编 产品与服务

8. 食品制作的准备	(171)
采购	(171)
采购为什么很重要 • 采购计划的目标 • 采购中的安全事项 • 采购的道德问题	
验收	(179)
验收空间与设备 • 验收程序 • 其他验收工作	
贮存	(184)
安全 • 质量 • 登记 • 降低存货成本 • 存货管理软件	
发放	(188)
特殊饮料管理	(189)
采购 • 验收 • 贮存 • 发放	
技术的作用	(192)
万维网 • 即时存货系统 • 贮存与存货	
注释	(194)
主要术语	(194)



复习题	(195)
网址	(196)
9. 食品制作	(199)
生产计划	(199)
食品制作	(202)
食品制作的原则	
新鲜水果和蔬菜的制作	(204)
新鲜水果 • 新鲜蔬菜 • 水果和蔬菜色拉 • 水果和蔬菜饰物 • 水果	
和蔬菜的烹调方法	
肉类和家禽制作	(208)
肉的嫩度 • 烹调注意事项	
鱼类的制作	(211)
烹饪注意事项	
蛋类和奶制品的制作	(213)
蛋类 • 奶制品	
烘烤食品的制作	(214)
常用的烘烤原料 • 面糊和面团的搅和	
咖啡和茶的制作	(216)
咖啡 • 茶	
食品和饮料生产控制	(217)
注释	(218)
主要术语	(218)
复习题	(219)
网址	(219)
10. 餐饮服务	(223)
服务的种类	(223)
桌餐服务 • 自助餐服务 • 自选餐厅服务 • 其他类型服务	
为顾客提供愉快的经历	(225)
标准操作程序 • 对客服务培训 • 团队精神	
开餐前的注意事项和工作	(228)
检查设施设备 • 执行预订程序 • 为餐饮服务员工分派岗位 •	

完成辅助工作·召开服务人员会议	
为顾客提供服务	(231)
服务程序·特殊情况	
计算机和服务程序:硬件系统	(239)
点菜输入系统·显示器·输出系统	
计算机和服务程序:软件和报告系统	(244)
菜单文档·营业账单文档·劳动力控制文档·电子现金出纳	
机/电子收银机终端报告输出系统	
餐饮收入控制程序	(247)
收入控制与餐饮服务人员·收入控制与酒水服务人员	
加强餐饮推销	(252)
主动推销·酒水推销	
注释	(254)
主要术语	(254)
复习题	(257)
网址	(257)
11. 卫生与安全	(261)
卫生	(261)
造成食物不安全的因素是什么·饮食疾病·个人卫生与健康·	
安全处理食品的卫生程序·餐具清洗	
安全	(282)
职业安全与健康管理局(OSHA)·餐饮服务场所事故·	
紧急救助·事故报告	
管理者在卫生安全工作中的作用	(291)
检查	
注释	(292)
主要术语	(292)
复习题	(293)
网址	(293)
附录	(295)
安全检查单样本	