

高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材



# 餐饮管理

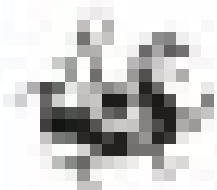
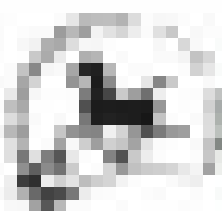
CANYIN GUANLI

主编 郭琰

# 旅游

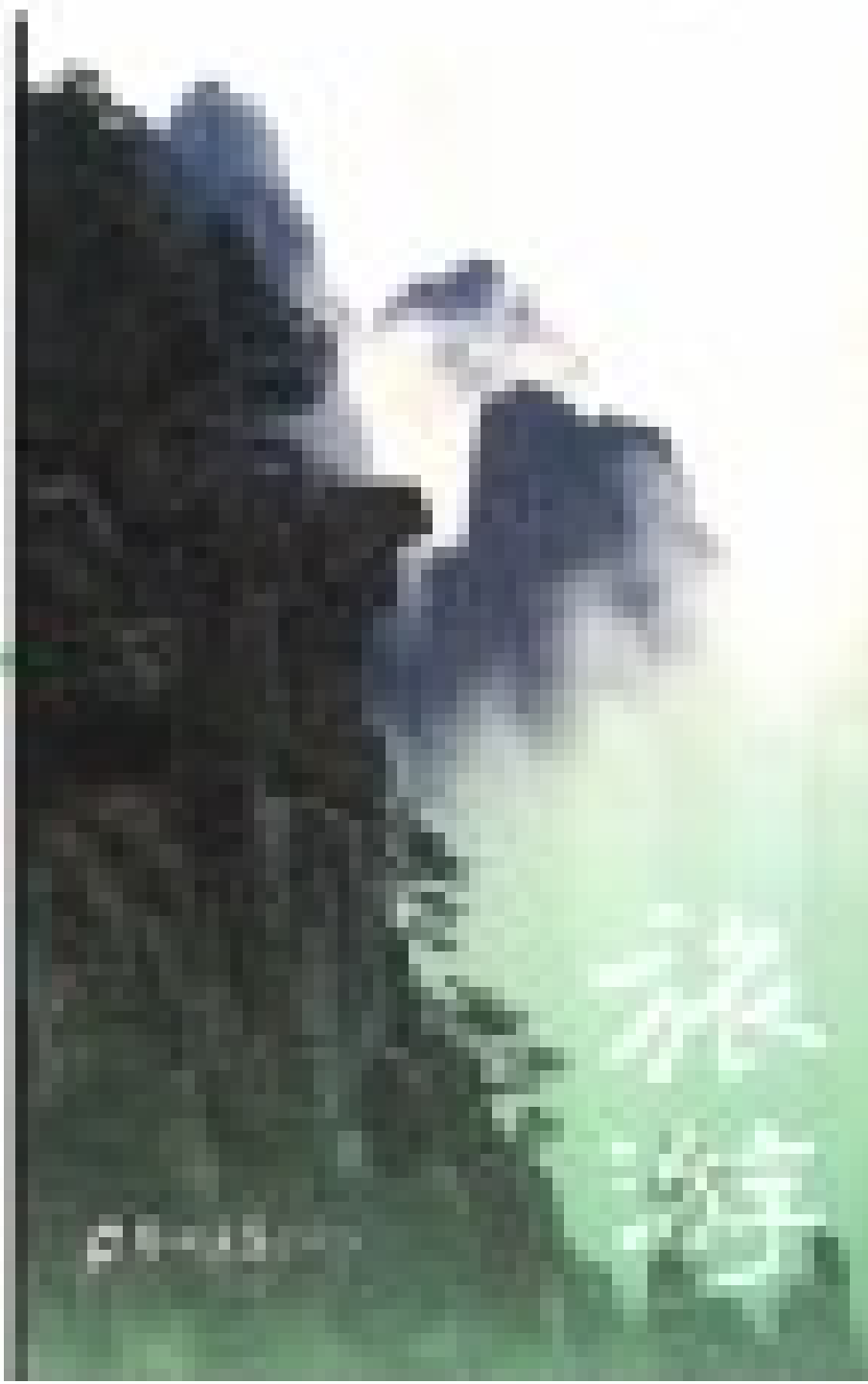
 郑州大学出版社

THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS



餐饮管理

中国饮食文化出版社



中国饮食文化出版社



高等教育旅游管理专业“十一·五”规划教材

# 餐饮管理

主编 郭琰

 郑州大学出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

餐饮管理/郭琰主编. —郑州:郑州大学出版社,  
2006.6

(高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 7-81106-282-8

I. 餐… II. 郭… III. 饮食业-经济管理-高等  
学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 070238 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

郑州文华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:13.25

字数:284 千字

版次:2006 年 6 月第 1 版

邮政编码:450052

发行电话:0371-66966070

1/16

印数:1~3 100

印次:2006 年 6 月第 1 次印刷

---

书号:ISBN 7-81106-282-8/F·75 定价:21.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



## 编委会名单

### 主 任

杨盛道 河南省旅游局局长  
贾修国 河南省教育厅高教处处长

### 副主任单位

郑州大学旅游管理学院  
河南大学历史文化学院旅游系  
河南财经学院旅游系  
中州大学旅游与经贸学院  
洛阳师范学院历史文化学院旅游系  
安阳师范学院地理学系  
信阳师范学院经济管理学院  
河南商业高等专科学校旅游管理系

### 委员单位

中央民族大学历史系  
华东师范大学历史系  
山东科技大学文法学院  
桂林旅游学院  
郑州航空工业管理学院工商管理系  
河南工业大学管理学院  
河南农业大学林学院园艺学院  
河南师范大学外国语学院旅游系  
南阳师范学院旅游与环境科学系  
郑州大学升达经贸管理学院企业管理系  
郑州大学西亚斯国际学院工商管理系  
郑州大学体育学院体育系  
许昌学院历史文化与旅游学院  
洛阳工业高等专科学校经济管理系  
平顶山工学院管理系  
河南机电高等专科学校管理系  
中原工学院  
河南科技大学经济与管理学院



## 《餐饮管理》作者名单

|     |             |
|-----|-------------|
| 主 编 | 郭 琰         |
| 副主编 | 王中茂 刘志全     |
| 编 委 | (以姓氏笔画为序)   |
|     | 王中茂 刘志全 张宏丽 |
|     | 张青云 郭 琰     |



## 内容提要

本书是高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一。全书共十章,分别就餐饮概述,餐饮企业组织与机构设计,餐饮经营管理,菜单设计,食品原料的采购、验收、保管和发放管理,厨房生产管理,餐饮销售管理,餐饮服务与管理,餐饮成本核算与控制,餐饮促销等方面的内容进行了全面、深入、系统的阐述。本书体系完整、科学,内容丰富,层次分明,充分体现了理论与实践有机结合的特点。为方便读者学习、理解和掌握,每章前面列有导言,指出本章的学习目标和本章难点,后面还附有本章小结、重点概念、案例分析、思考题和学习参考书目。

本书除了作为高等教育旅游管理专业教科书外,还可作为旅游职业教育、旅游行业培训和自学的教材,以及旅游从业人员的参考用书。



## 编写说明

“高等教育旅游管理专业统编教材”自 2002 年出版以来,得到了旅游管理专业广大师生的热情支持,使用该系列教材的高校旅游专业院系已遍布全国各地。这一方面说明了全国高校旅游管理专业的广大师生对编者工作的一种认可,同时,也反映了各地高校旅游管理专业的广大师生对高质量教材的一种期盼。我们在心存感激的同时,也深深地感到了自己的责任。

随着我国旅游业的迅速发展,旅游高等教育又面临着一些新的情况和变化,为了满足旅游教育事业的发展需要,在郑州大学出版社的大力支持下,“高等教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”编写委员会组织全国近 30 所高校的旅游院系及部分实业界人士,对原出版教材进行了审订和重新编写。本次教材修订工作主要体现在以下几个方面:

首先,为了保证教材的高质量和高水平,严格遴选主编、副主编及参编人员。在确定每部教材的主编、副主编及参编人员时,采取先由参编院校推荐,编委会根据推荐人员的教学经验、科研水平及其在本学科的学术地位来初步选定两名以上主编人选,最后由编委会对申报主编者进行考核、答辩,确定主编人选,并在此基础上确定其他参编人员,从而保证参编人员,尤其是主编具有真正的实力和学术水平。

其次,根据国家教育部高教司最新颁布的《普通高等学校本科专业目录和专业介绍》对系列教材种类重新进行研究确定。近年来,旅游业不断发展,高等教育旅游专业学科发展更加完善,师资队伍更加整齐,课程体系也需不断调整和充实。因此,我们对原有的教材进行了研究论证,个别学科的教材由于教学计划的调整,

就不再进行修订,另外增加了《旅游景区经营与管理》、《餐饮管理》、《中国旅游地理》、《中国旅游史》、《旅游美学》、《公共关系与商务礼仪》等新编教材,完善了教材体系,使之更加完整、科学。

再次,为了使教材更能适合当前高校旅游管理专业教学需要,体现出精练、简明的风格,并减轻学生的经济负担,在保证教材质量不断提高的前提下,对每一部教材的总体字数进行了控制,体现出质量第一、锻造精品的要求。

其四,保持原有教材的特色和风格,严格遵守编写程序和要求,对于每一部教材的编写大纲,在参编人员集体讨论研究的基础上,向编委会汇报,由编委会及有关专家进一步审议把关,不断修改完善,以求尽量完美。

其五,克服目前高校旅游教材内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等弊病,吸收了旅游教学研究最新成果,从旅游行业自身性质出发,充分利用各种数据、表格、图形及典型案例分析方法,增强其实用性、可读性和新颖性。

本次修订和新编系列教材包括《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游法教程》、《旅游市场营销学》、《旅游规划开发》、《旅行社经营管理》、《导游业务》、《旅游心理学》、《旅游会计学》、《饭店管理》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》、《中外民俗》、《旅游服务礼仪》、《旅游美学》、《旅游景区经营与管理》、《中国旅游史》、《中国旅游地理》、《餐饮管理》、《公共关系与商务礼仪》、《旅游饭店前厅客房服务与管理》。涵盖了旅游管理学科7门核心课程以及学科全部主干课程,内容全面,覆盖面广,更加适合高校旅游管理专业各专业方向的教学需要,同时也适合作为相关管理专业的选修课教材使用。

本系列教材的修订及新编工作得到了河南省旅游局规划处和河南省教育厅高教处有关领导的支持和指导,同时也得到省外兄弟院校,如中央民族大学、华东师范大学、山东科技大学、桂林旅游学院等的积极响应,在此表示深深的谢意。

郑州大学出版社的领导及郑州大学出版社社科图书策划部为本系列教材的修订和新编工作倾注了大量的心血,在此表示不尽的谢意。

对于本系列教材编写中所出现的不尽如人意之处,敬请各位专家和读者继续给予批评指正。

**高等教育旅游管理专业**  
**“十一五”规划教材编写委员会**  
2006年2月10日



## 前 言

改革开放以来,我国餐饮业得到了迅猛发展,其增长幅度在国民经济各行业中名列前茅。在餐饮业快速发展的同时,行业竞争亦日趋激烈,使餐饮企业在生产和经营过程中遇到了新的问题和挑战。

餐饮管理是高等教育旅游管理专业学生必修的专业课之一。鉴于此,我们在集体讨论和研究的基础上,分工编写了这本《餐饮管理》。本书主要就餐饮概述,餐饮企业组织与机构设计,餐饮经营管理,菜单设计,食品原料的采购、验收、保管和发放管理,厨房生产管理,餐饮销售管理,餐饮服务与管理,餐饮成本核算与控制,餐饮促销等方面进行了论述;对餐饮业的发展趋势、餐饮企业经营管理的特点、餐饮管理的基础理论进行了全面而深入细致的分析。在编写过程中,本书还充分结合我国餐饮业发展的实际,对餐饮企业在生产、经营、管理和销售过程中应用的理论与实务进行了讲授,对餐饮企业的经营与管理具有较强的指导意义,是一部科学、实用的高等教育旅游管理专业的专业教材。

本书内容系统、全面、丰富,信息量大,体例新,将餐饮管理的理论与我国餐饮发展的实际进行了充分结合。

参加本书编写的各位教师均长期从事餐饮管理课程的教学,有较为扎实的专业功底和丰富的教学经验。由于作者专业水平有限,书中难免有一些疏漏、欠缺之处,真诚希望得到专家、同行和读者的批评、指正。

编 者

2006 年 1 月



# 目 录

|       |                              |     |
|-------|------------------------------|-----|
| 1     | 餐饮概述                         | /1  |
| 1.1   | 餐饮业概述                        | /2  |
| 1.1.1 | 我国餐饮业的发展                     | /2  |
| 1.1.2 | 餐饮业、餐厅和餐饮产品的概念               | /4  |
| 1.1.3 | 餐饮消费市场的特征                    | /7  |
| 1.1.4 | 餐饮业在社会发展中的地位                 | /8  |
| 1.2   | 餐厅分类及餐饮经营的类型                 | /8  |
| 1.2.1 | 餐厅分类                         | /8  |
| 1.2.2 | 餐饮经营的类型                      | /11 |
| 1.3   | 餐饮企业生产、经营的特点                 | /15 |
| 1.3.1 | 餐饮生产、销售、服务一体化                | /15 |
| 1.3.2 | 餐饮经营对环境有特殊的要求                | /15 |
| 1.3.3 | 餐饮生产、经营具有可模仿性                | /16 |
| 1.3.4 | 餐饮经营风险相对较小,资金周转较快,<br>利润相对较高 | /17 |
| 1.3.5 | 餐饮经营受其他因素的影响较大               | /17 |
| 1.4   | 餐饮经营和管理的发展趋势                 | /17 |
| 1.4.1 | 餐饮经营的发展趋势                    | /17 |
| 1.4.2 | 餐饮管理的发展趋势                    | /20 |
| 2     | 餐饮企业组织与机构设计                  | /26 |
| 2.1   | 餐饮企业组织与机构设计概述                | /26 |
| 2.1.1 | 餐饮企业组织机构                     | /26 |
| 2.1.2 | 餐饮组织机构设计应遵循的原则               | /27 |

|       |                  |     |
|-------|------------------|-----|
| 2.2   | 餐饮企业员工的劳动组织与岗位职责 | /31 |
| 2.2.1 | 员工的分工            | /31 |
| 2.2.2 | 员工的配备            | /32 |
| 2.2.3 | 餐饮管理人员和员工的岗位职责   | /34 |
| 3     | 餐饮经营管理           | /39 |
| 3.1   | 餐饮经营概述           | /39 |
| 3.1.1 | 餐饮经营方针和经营策略      | /39 |
| 3.1.2 | 餐饮经营的任务          | /42 |
| 3.1.3 | 正确处理餐饮继承与创新的关系   | /43 |
| 3.1.4 | 树立科学、健康的饮食观念     | /44 |
| 3.1.5 | 建立大生产的经营观念       | /44 |
| 3.2   | 影响餐饮经营的因素        | /44 |
| 3.2.1 | 环境因素             | /44 |
| 3.2.2 | 服务因素             | /47 |
| 3.2.3 | 菜品因素             | /48 |
| 3.2.4 | 广告宣传和公共关系因素      | /49 |
| 3.2.5 | 客人评价的反馈因素        | /50 |
| 3.3   | 餐饮经营创新           | /52 |
| 3.3.1 | 经营方式创新           | /52 |
| 3.3.2 | 管理体制创新           | /53 |
| 3.3.3 | 管理机制创新           | /54 |
| 3.3.4 | 营销方式创新           | /55 |
| 3.3.5 | 产品创新             | /55 |
| 3.3.6 | 技术创新             | /56 |
| 3.3.7 | 服务创新             | /56 |
| 3.4   | 餐厅、厅房与菜品的命名      | /56 |
| 3.4.1 | 餐厅、厅房与菜品命名的意义    | /56 |
| 3.4.2 | 餐厅、厅房与菜品命名的原则    | /57 |
| 3.4.3 | 餐厅、厅房与菜品名称的设计    | /58 |

|   |                           |     |
|---|---------------------------|-----|
|   | 3.4.4 餐厅和菜品命名时应注意的问题      | /60 |
| 4 | <b>菜单设计</b>               | /65 |
|   | 4.1 菜单的作用及种类              | /65 |
|   | 4.1.1 菜单的概念               | /65 |
|   | 4.1.2 菜单的作用               | /65 |
|   | 4.1.3 菜单的种类               | /67 |
|   | 4.2 菜单内容与设计               | /70 |
|   | 4.2.1 菜单上菜品选择的依据          | /70 |
|   | 4.2.2 菜单的内容               | /72 |
|   | 4.2.3 菜单的设计与制作            | /73 |
|   | 4.2.4 菜单上菜品的定价方法          | /75 |
|   | 4.3 菜单分析                  | /78 |
|   | 4.3.1 ME 分析法              | /78 |
|   | 4.3.2 ME 分析过程             | /78 |
|   | 4.3.3 对 ME 分析法的修改         | /79 |
| 5 | <b>食品原料的采购、验收、保管和发放管理</b> | /82 |
|   | 5.1 食品原料采购管理              | /82 |
|   | 5.1.1 食品原料的采购及其重要性        | /82 |
|   | 5.1.2 采购的流程和方法            | /83 |
|   | 5.1.3 建立严格的采购制度           | /85 |
|   | 5.1.4 采购人员的配备与选择          | /86 |
|   | 5.1.5 供货单位的选择             | /87 |
|   | 5.1.6 采购质量管理              | /87 |
|   | 5.1.7 采购数量的确定及管理          | /88 |
|   | 5.1.8 采购价格管理              | /91 |
|   | 5.2 食品原料验收管理              | /92 |
|   | 5.2.1 食品原料的验收体系           | /92 |
|   | 5.2.2 食品原料的验收步骤           | /93 |
|   | 5.2.3 验收日报表               | /94 |

|       |               |      |
|-------|---------------|------|
| 5.3   | 食品原料储存管理      | /94  |
| 5.3.1 | 食品原料储存的目的     | /94  |
| 5.3.2 | 食品仓库的设计要求     | /95  |
| 5.3.3 | 食品原料的储存分类与管理  | /95  |
| 5.3.4 | 食品仓库的安全管理     | /98  |
| 5.4   | 食品原料发放管理      | /99  |
| 5.4.1 | 直接进料的发放管理     | /99  |
| 5.4.2 | 仓库原料的发放管理     | /99  |
| 5.4.3 | 内部原料的调拨处理     | /100 |
| 5.5   | 食品原料盘存管理      | /101 |
| 5.5.1 | 盘存的目的         | /101 |
| 5.5.2 | ABC 分类法       | /102 |
| 5.5.3 | 期末库存原料的计价方法   | /102 |
| 5.5.4 | 仓库库存原料短缺率的控制  | /103 |
| 5.5.5 | 厨房库存盘点        | /103 |
| 5.5.6 | 库存周转率         | /104 |
| 6     | 厨房生产管理        | /107 |
| 6.1   | 厨房环境设计与布局     | /107 |
| 6.1.1 | 厨房环境设计        | /107 |
| 6.1.2 | 厨房布局类型        | /110 |
| 6.1.3 | 厨房设计时应考虑的因素   | /111 |
| 6.2   | 厨房业务组织管理      | /112 |
| 6.2.1 | 厨房组织管理形式      | /112 |
| 6.2.2 | 厨房主要岗位人员的岗位职责 | /114 |
| 6.2.3 | 厨房生产人员的配备与选择  | /115 |
| 6.3   | 厨房生产质量控制      | /117 |
| 6.3.1 | 厨房生产质量管理      | /117 |
| 6.3.2 | 厨房生产质量控制的基本要求 | /117 |
| 6.3.3 | 厨房生产过程控制      | /118 |

|       |                     |      |
|-------|---------------------|------|
| 6.3.4 | 厨房生产控制方法            | /120 |
| 6.4   | 厨房生产折损的控制           | /122 |
| 6.4.1 | 厨房生产折损率的概念及控制折损率的作用 | /122 |
| 6.4.2 | 一料一用原料加工切配的折损       | /122 |
| 6.4.3 | 一料多用原料加工切配的折损       | /123 |
| 6.4.4 | 烹调折损                | /123 |
| 7     | 餐饮销售管理              | /126 |
| 7.1   | 餐饮产品销售价格管理          | /126 |
| 7.1.1 | 餐饮产品价格组成            | /126 |
| 7.1.2 | 餐饮企业定价目标            | /127 |
| 7.1.3 | 餐饮企业定价策略            | /128 |
| 7.1.4 | 餐饮企业价格政策            | /129 |
| 7.1.5 | 餐饮企业提价与降价的时机        | /130 |
| 7.2   | 餐饮销售决策              | /131 |
| 7.2.1 | 餐厅营业时间决策            | /131 |
| 7.2.2 | 清淡时间价格折扣决策          | /131 |
| 7.2.3 | 亏损先导推销决策            | /131 |
| 7.3   | 餐饮销售控制              | /132 |
| 7.3.1 | 餐饮销售控制的意义           | /132 |
| 7.3.2 | 客人账单的控制             | /132 |
| 7.3.3 | 出菜检查制度              | /134 |
| 7.3.4 | 收银员控制               | /134 |
| 7.3.5 | 餐饮销售过程中的舞弊行为        | /134 |
| 7.4   | 盈亏分界点的确定            | /134 |
| 7.4.1 | 盈亏分界点的概念            | /135 |
| 7.4.2 | 用图像法确定盈亏分界点         | /135 |
| 7.4.3 | 用公式法计算盈亏分界点         | /137 |

|       |                  |      |
|-------|------------------|------|
| 8     | 餐饮服务与管理          | /142 |
| 8.1   | 餐饮服务             | /142 |
| 8.1.1 | 餐饮服务的核心工作        | /142 |
| 8.1.2 | 餐饮服务质量的构成        | /143 |
| 8.1.3 | 餐饮服务的基本要求        | /143 |
| 8.1.4 | 餐饮服务的工作范围        | /144 |
| 8.1.5 | 餐饮服务的工作程序        | /145 |
| 8.2   | 宴会的概念、分类、特点及作用   | /147 |
| 8.2.1 | 宴会的概念            | /147 |
| 8.2.2 | 宴会的类型            | /147 |
| 8.2.3 | 宴会的特点            | /149 |
| 8.2.4 | 宴会在餐饮经营中的重要作用    | /149 |
| 8.3   | 宴会的组织与管理         | /150 |
| 8.3.1 | 宴会预定             | /150 |
| 8.3.2 | 宴会前的组织与协调工作      | /151 |
| 8.3.3 | 宴会服务的特点          | /151 |
| 8.3.4 | 宴会客史档案的管理        | /152 |
| 9     | 餐饮成本核算与控制        | /154 |
| 9.1   | 餐饮成本概述           | /154 |
| 9.1.1 | 餐饮产品成本概念与成本构成    | /154 |
| 9.1.2 | 餐饮产品成本分类         | /156 |
| 9.1.3 | 餐饮产品成本结构的特点      | /158 |
| 9.2   | 餐饮成本的核算与成本报表     | /159 |
| 9.2.1 | 食品成本的日核算及食品成本日报表 | /159 |
| 9.2.2 | 食品成本的月核算及食品成本月报表 | /162 |
| 9.3   | 食品成本分析与控制        | /164 |
| 9.3.1 | 成本差异             | /164 |
| 9.3.2 | 产生成本差异的原因与控制     | /168 |

|        |                 |      |
|--------|-----------------|------|
| 10     | 餐饮促销            | /172 |
| 10.1   | 餐饮促销概述          | /172 |
| 10.1.1 | 餐饮促销的概念和意义      | /173 |
| 10.1.2 | 餐饮促销目标          | /173 |
| 10.1.3 | 餐饮促销分类          | /174 |
| 10.1.4 | 餐饮促销策略          | /174 |
| 10.2   | 餐饮促销            | /176 |
| 10.2.1 | 餐饮人员促销          | /176 |
| 10.2.2 | 餐饮赠品促销          | /178 |
| 10.2.3 | 食品展示促销          | /179 |
| 10.2.4 | 餐饮文化促销          | /179 |
| 10.3   | 美食节策划与组织        | /181 |
| 10.3.1 | 举办美食节的意义与美食节的特点 | /181 |
| 10.3.2 | 美食节活动的主题        | /183 |
| 10.3.3 | 美食节活动策划方案       | /184 |
| 10.4   | 餐饮广告与公共关系       | /184 |
| 10.4.1 | 餐饮广告            | /184 |
| 10.4.2 | 餐饮公共关系          | /188 |
|        | 参考文献            | /193 |
|        | 后 记             | /194 |