

李勇平 / 编著
王晓晓

旅游饭店管理人员岗位培训系列教材

CANYINBUDEYUNXINGYUGUANLI

FANDIAN 饭店餐饮部的 运行与管理 (第2版)



旅游教育出版社

 旅游饭店管理人员岗位培训系列教材

Fandian
饭店 餐饮部的运行与管理

(第2版)

李勇平 王晓晓 编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

特约编辑:胡克红

责任编辑:陈 志

图书在版编目(CIP)数据

饭店餐饮部的运行与管理/李勇平,王晓晓编著. —北京:旅游教育出版社,2002. 1

ISBN 7-5637-1050-7

I. 饭… II. 李 III. 饭店-饮食业-经济管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 083245 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

(第 2 版)

李勇平 王晓晓 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403/65728372 65767462(传真)
E-mail	terfx@fm365.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	10.875
字 数	212 千字
版 次	2003 年 1 月第 2 版
印 次	2004 年 3 月第 2 次印刷
印 数	5001-11000 册
定 价	18.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

• 第一辑

饭店前厅部的运行与管理

饭店销售部的运行与管理

饭店客房部的运行与管理

饭店餐饮部的运行与管理

饭店公关部的运行与管理

饭店财务部的运行与管理

饭店餐饮部的运行与管理



再版说明

1991 年由国家旅游局组织编写的《饭店客房部的运行与管理》《饭店前厅部的运行与管理》《饭店餐饮部的运行与管理》《饭店销售部的运行与管理》《饭店公关部的运行与管理》《饭店财务部的运行与管理》等系列教材是中国新时期改革开放、饭店业大发展以来第一套正式、全面、系统、规范,内容几乎涵盖饭店各个部门管理人员岗位的培训教材,受到了各饭店管理人员的广泛欢迎,主要分册一再重印。直到十多年后的今天,仍有不少读者惦记和关注着这套教材。为了满足广大读者的需求,我们对这套教材进行了修订再版。

一方面,原版教材多年来一直受到读者的欢迎,保持着一定的销量,说明它确实有着突出优势和鲜明特色;另一方面,在原版教材推出后的这十多年里,中国的饭店业又有了突飞猛进的发展,而国际饭店业也开拓出不少先进的管理模式。为此,我们的修订继承了原版教材的一些为当代读者认可的优势和特色,如突出了饭店管理的专业化、规范化、质量化和标准化,并且充分吸收了当代饭店业新的专业标准、管理规范和质量要求,强调较高层次的指导和管理。

在此基础上,本次修订注意更新增补了适应 21 世纪中外饭店业发展态势的前瞻性、变革性、国际性的管理内容,其更

新增补内容主要体现在以下两个方面:

(1)当代中国饭店业最先进、最流行的管理理念、模式乃至手段、设备。例如,电脑入住登记管理和统计分析,客房上网、数码设备,企业形象设计等。

(2)当今或未来世界旅游业先进、时尚的管理理念和模式。例如,客房部的商务、行政、女性、非吸烟楼层,绿色环保饭店,危机公关等。

另外,鉴于原版教材没有任何案例,此次修订特意增补了一些经典案例,用以说明那些特别重要的内容,既可以帮助读者很好地理解教材内容,也可以为其实际工作提供参考借鉴。

旅游教育出版社

2002年10月

前 言

《饭店餐饮部的运行与管理》是为了适应旅游饭店岗位培训而编写的专业系列教材之一。

本书的作者为上海旅游高等专科学校管理系饭店管理专业的专职教师,李勇平老师主要负责第三章、第四章、第六章、第九章的编写,王晓晓老师负责第一章、第二章、第五章、第七章、第八章的编写。依据国内饭店行业的实际需要,本书力求遵循饭店运行与管理的客观规律,以餐饮实际业务活动为基础,以管理基本原理为指导,以实用的管理操作方法作为主要内容,坚持理论与实际相结合。比较全面、系统地介绍了饭店餐饮运转管理的相关要素及其运行程序与内在联系,做到基础理论简明扼要,业务内容具体细致,结构层次系统连贯,操作方法实用简单。

本书主要作为饭店行业管理干部岗位培训用,也可作为全日制高等教育相关专业的教学参考资料。

本书在筹划编写过程中,上海旅游高等专科学校常务副校长余炳炎同志、旅游教育出版社陈志编辑给予了大量的指导和帮助,作者在此表示衷心感谢。

由于种种原因,书中不尽人意之处在所难免,欢迎专家、同行、读者批评指正。

作者

2002年6月

于上海旅游高等专科学校

目 录

第一章 饭店餐饮部运行与管理的

基本原理概述 (1)

第一节 餐饮部在饭店中的地位及内部组织机构 (1)

一、餐饮部在饭店中的地位 (1)

二、餐饮部与其他部门的关系 (3)

三、餐饮部内部组织机构及职能 (4)

第二节 餐饮部的主要任务及经营特点 (9)

一、餐饮部的主要任务 (9)

二、餐饮部的经营特点 (10)

第三节 餐饮部各级人员的岗位职责 (13)

一、餐饮部经理的岗位职责与素质要求 (13)

二、餐饮部其他人员的岗位职责 (14)

第二章 餐单的筹划与设计制作 (17)

第一节 餐单筹划 (17)

一、餐单的种类 (17)

二、餐单的作用 (20)

三、制订餐单的依据	(21)
四、选择菜肴的原则和方法	(23)
第二节 餐单的定价	(32)
一、定价原则	(32)
二、定价策略	(35)
三、定价方法	(39)
四、餐饮定价应注意的事项	(43)
第三节 餐单的设计制作	(45)
一、餐单的内容与设计制作	(45)
二、餐单设计时的注意事项	(52)
第三章 餐饮原料的采购、验收、储藏管理 ...	(54)
第一节 餐饮原料的采购管理	(54)
一、采购机构的建立	(55)
二、采购程序的制定	(56)
三、采购供应商的挑选	(58)
四、采购数量的确定	(59)
五、采购质量的控制	(67)
六、采购价格的管理	(69)
七、采购方式的选择	(70)
八、采购中具体技术问题的处理	(74)
第二节 餐饮原料的验收管理	(81)
一、验收体系的建立	(81)
二、验收程序的确定	(83)
三、有关表单的使用	(87)
四、验收控制	(96)

第三节 餐饮原料的储藏管理	(98)
一、餐饮库存管理工作的目的与基本原则	(98)
二、餐饮原料储藏管理	(99)
第四章 餐饮产品的生产管理	(117)
第一节 厨房组织机构及人员配置	(117)
一、厨房组织机构设置	(118)
二、厨房内部的分工	(121)
三、厨房生产人员的选配	(123)
第二节 厨房布局	(127)
一、厨房布局的基本要求	(127)
二、厨房布局安排	(130)
第三节 菜肴生产质量控制	(134)
一、菜肴产品质量构成	(135)
二、菜肴生产质量分析与控制	(141)
第四节 饮品生产管理	(157)
一、使用标准的计量与饮用器具	(158)
二、执行标准的操作配方	(159)
三、遵循标准的操作规范	(160)
第五节 管事部管理与生产卫生、生产安全管理	(162)
一、管事部的地位与作用	(162)
二、管事部管理实务	(163)
三、食品生产卫生管理实务	(173)
四、生产安全管理实务	(178)
第五章 餐饮经营场所的运转与管理	(187)
第一节 餐饮经营场所的种类	(187)

一、餐馆——餐饮经营场所	(187)
二、餐饮经营场所的种类	(187)
三、国内饭店餐饮经营场所的种类	(189)
第二节 餐厅主题的确定与环境布置安排	(190)
一、餐厅主题确定	(190)
二、影响餐厅环境布置与安排的因素	(191)
三、餐厅的设计和布局	(192)
第三节 餐厅的运转与管理	(199)
一、餐厅的组织设置	(199)
二、餐厅的日常运转与管理	(200)
第四节 餐饮部其他营业场所的运转与管理	(206)
一、房内用餐服务	(206)
二、饭店酒吧的运转与管理	(208)
第六章 饭店宴会的组织与管理	(216)
第一节 饭店宴会的种类与经营特点	(216)
一、饭店宴会的种类	(216)
二、饭店宴会的作用	(219)
三、饭店宴会的经营特点	(220)
第二节 饭店宴会的预订业务	(221)
一、饭店宴会的预订	(221)
二、饭店宴会预订常用表格	(223)
三、饭店宴会预订程序	(228)
第三节 饭店宴会的组织及安排	(230)
一、饭店宴会的组织机构及岗位职责	(230)
二、饭店宴会厅的布局安排	(232)

三、饭店宴会的运作管理	(237)
第四节 饭店宴会客史档案的管理	(244)
一、客史档案内容的确定和信息收集	(245)
二、宴会客史档案的管理	(248)
第七章 餐饮营销管理	(250)
第一节 餐饮营销管理的基础	(250)
一、餐饮消费者与消费行为	(250)
二、餐饮市场的调研分析与预测	(255)
第二节 餐饮产品的组合与营销	(262)
一、餐饮产品与服务的组合	(262)
二、餐饮产品营销面临的挑战	(265)
第三节 餐饮促销活动	(267)
一、餐饮促销组合与促销决策	(267)
二、餐饮促销活动的规划与运作	(269)
第八章 餐饮服务管理	(276)
第一节 餐饮服务方式的选用	(276)
一、西餐常用服务方式	(277)
二、中餐常用服务方式	(279)
三、自助餐服务方式	(282)
第二节 餐饮服务质量管理	(284)
一、餐饮服务质量管理存在的误区	(285)
二、餐饮服务质量管理的方法	(286)
三、餐饮服务质量管理控制的实施	(289)
第三节 餐饮零点服务中的收银控制	(293)
一、餐饮收银控制的特点与程序	(293)

二、点菜单的控制	(301)
三、餐饮单据的编号控制	(308)
第九章 餐饮人力资源管理	(314)
第一节 餐饮部定员与班次安排	(314)
一、餐饮部的定员	(314)
二、班次安排	(315)
第二节 餐饮部员工的招聘	(317)
一、餐饮员工招聘途径	(317)
二、餐饮员工招聘面试	(319)
第三节 餐饮员工的培训	(321)
一、餐饮员工培训的主要方式	(321)
二、餐饮员工培训的主要内容	(325)
第四节 餐饮员工工作评估	(325)
一、餐饮员工工作评估原则	(325)
二、餐饮员工工作评估标准	(328)
三、餐饮员工工作评估过程	(331)
四、餐饮员工工作评估方法	(334)
五、餐饮员工工作评估反馈	(335)
参考书目	(336)

第一章

饭店餐饮部运行与管理的基本原理概述

随着社会经济的发展,作为饭店重要功能之一的餐饮功能已成为衡量饭店服务及管理水平的标志。餐饮部在饭店中的地位日益突出和显著,其管理方式及管理水平直接决定了餐饮部经营的成败。基于此,明确餐饮部的主要工作任务和各阶层管理人员的岗位职责是首先应解决的问题,它是部门有效运转的基本保证。本章着重从餐饮部的地位任务和组织结构等方面对餐饮部运行与管理的基本原理做一论述。

第一节 餐饮部在饭店中的地位及内部组织机构

一、餐饮部在饭店中的地位

餐饮部在饭店中的地位与社会的进步和饭店业日新月异的进步密切相关。生活水平的提高、生活节奏的加快、就餐观念的更新,所有这一切给餐饮业的繁荣与发展提供了条件。而随着以特色服务和特色产品争夺餐饮市场的日益激烈,餐饮业更得到了前所未有的进一步发展。饭店的餐饮部在此环境和潮流下对整

个饭店的发展起着越来越重要的作用,地位不断提高。

(一) 它是饭店必不可少的主要服务部门

民以食为天,饮食是维持生命的基本条件。马斯洛需求理论中也把饮食的需要作为人类五个需求中最基础的需求。离开了作为饭店重要组成部分的餐饮部,饭店就不成其为完整意义上的饭店,更不成其为旅游者的“家外之家”。现代饭店餐饮部拥有众多的餐饮设施,所有这些设施都为消费者提供了不同的餐饮消费环境和场所。餐饮部是饭店必不可少的主要服务部门,因此,拥有一个设施完备与消费者要求相适应的餐饮部是饭店经营的必然要求。

(二) 它是饭店营业收入的主要来源之一

2 餐饮部的收入在饭店总收入中所占的比重受饭店本身主客观因素的影响,如饭店的经营思路、饭店的位置等等。就目前国内饭店而言,餐饮部的营业收入占饭店营业收入的1/3左右。

在经济发达地区,餐饮收入已超过饭店客房收入,占整个饭店营业收入的1/2以上,这同西方发达国家饭店餐饮收入所占比重及地位是相吻合的。从部门盈利来讲,虽然餐饮部的成本开支大,其盈利仍可占饭店利润总额的10%~20%,这个盈利空间相当可观。

(三) 它是饭店服务水平的重要标志之一

饭店的根本宗旨是向宾客提供最佳服务,让宾客得到舒适和便利。而餐饮部是饭店内惟一提供有形实物产品的部门,这种有形产品最终是通过优质高效的外围服务提供给宾客的。餐饮产品对消费者而言,就是一段就餐经历,这种经历质量的高低不仅仅取决于盘中佳肴,更取决于服务水平。餐饮部服务水平的高低往往会给消费者留下深刻的印象,从而以此判断整个饭店服务水