



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

普通高等学校旅游管理教材

饭店餐饮管理

Food & Beverage Operation in Hotel

王天佑 著



清华大学出版社 • 北京交通大学出版社

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
普通高等学校旅游管理教材

饭店餐饮管理

Food & Beverage Operation in Hotel

王天佑 著

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

“饭店餐饮管理”是21世纪全国高等院校旅游管理专业课教材之一,也是教育部“十一五”国家级规划教材。本教材的特点,首先是内容全面,包括菜单与酒单筹划与设计、厨房生产管理、餐厅服务管理、酒水经营管理、餐饮成本控制、餐饮质量管理和餐饮营销管理等,同时,系统性和实践性强,内容涉及了饭店餐饮管理的各方面业务。其次是内容新颖,贴近行业,具有鲜明的时代特色和科学的前瞻性,与当前世界饭店业和餐饮业经营管理理念和方法同步。三是具有严格的系统性和逻辑性。整体内容结构设计循序渐进,符合旅游企业、饭店管理和餐饮管理人才培养目标、培养模式和培养方法的需要,具有较强的实用性。本书还可作为企业培养饭店和餐饮职业经理人的教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

饭店餐饮管理/王天佑著. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2007.2
(普通高等学校旅游管理教材)
普通高等教育“十一五”国家级规划教材
ISBN 978-7-81082-941-0

I. 饭… II. 王… III. 饭店业-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(2007)第006229号

责任编辑:吴嫦娥

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京东光印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:18.75 字数:420千字

版 次:2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81082-941-0/F·214

印 数:1~4 000册 定价:28.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

餐饮经营管理不仅是饭店管理的重要内容,还反映饭店的形象和特色。近年来,饭店餐饮经营规模不断扩大,餐饮经营专业化程度愈来愈高,餐饮经营特点呈现菜肴和酒水具有特色化和风格化,为顾客提供优秀的用餐环境和满意的服务并使顾客感受到不同的民俗和文化。产品质量在满足顾客需求的基础上,使菜肴、酒水、设施、服务和环境总体具有满足目标顾客需求的水平。

改革开放以来,特别是新世纪,我国餐饮市场规模和消费水平不断提升。1978年,我国居民人均餐饮消费支出平均约6元;至2005年,已增长至680元,增长了113倍。2005年我国餐饮零售额达到8887亿元,比上一年增长17.7%,提供了约2000万个就业岗位,餐饮零售总额占社会消费品零售总额的13.2%。新世纪,我国餐饮消费方式呈现多元化,个人旅行、公务差旅、商务活动、休闲活动已成为餐饮消费的动因。中西餐饮文化更加融合,使中餐经营国际化。现代餐饮经营、管理的首要内容是厨房生产管理。由于菜肴是餐饮产品的基础,其开发、设计、生产与成本等管理是餐饮经营管理的基础。此外,厨房的组织管理、设备布局、安全和卫生管理都是厨房管理不可忽视的因素。当今菜单已经成为饭店销售餐饮的主要工具。一份合格的菜单应反映餐厅的经营目标和特色,衬托餐厅环境和气氛,为饭店带来收入和利润,为顾客留下美好的印象。餐饮服务是无形产品,然而很容易被顾客识别或感受。顾客到餐厅用餐除了享受美味佳肴,还为了享受优质的服务。因此餐饮服务,餐厅的设计、布局、装饰、风格、温度和色调等直接影响餐饮销售效果。酒水是不可轻视的餐饮产品,酒水产品不仅每年为饭店带来很高的利润,还为饭店带来了声誉。不同种类的酒水有着不同的饮用温度、饮用时间及服务方法。当今餐饮产品同化倾向加剧,餐饮市场竞争日益激烈,在这种前提下,仅依靠饭店的等级、餐厅名称和正宗的餐饮风味已不能充分为饭店带来经济效益。因此,必须采取个性化经营战略以区别各企业餐饮产品,使餐饮经营走向成功之路。

目前餐饮产品已成为旅游六大产品之一,也是旅游饭店的三大产品之一。现代饭店餐饮管理要求管理人员必须掌握餐饮的个性化经营。由于餐饮经营不同于工业,其特点是生产和销售在同一地区,这样饭店必须吸引顾客到餐厅购买餐饮产品,因此企业坐落位置、交通便利程度、餐厅外观和装饰、餐厅内部环境和服务质量,菜肴和酒水价格等

只有符合目标顾客需求，才能有吸引力。

“饭店餐饮管理”是 21 世纪全国高等院校旅游管理专业课教材之一，也是教育部“十一五”国家级规划教材。本教材特点，首先是内容全面，包括菜单与酒单筹划与设计、厨房生产管理、餐厅服务管理、酒水经营管理、餐饮成本控制、餐饮质量管理和餐饮营销管理等。同时，系统性和实践性强，本书内容涉及了饭店餐饮经营管理的各方面业务。第二是内容新颖，贴近行业，具有鲜明的时代特色和科学的前瞻性，与当前世界饭店业和餐饮业经营管理理念和方法同步。注重理论联系实践，书中的许多理论观点直接来源于对实践规律的总结和升华。第三，具有严格的系统性和逻辑性。整体内容结构设计循序渐进，符合旅游企业、饭店管理和餐饮管理人才培养目标、培养模式和培养方法的需要，具有较强的实用性。本书还可作为企业培养饭店和餐饮职业经理人的教材。本书编者为中国欧美同学会饭店管理专家委员会成员，20 世纪 90 年代赴美国学习旅游与饭店管理，回国后多年从事高等旅游教育，特别是在饭店管理和餐饮管理专业方面。书中不当之处请专家和学者指正。

在本书的编写过程中特别要感谢中国旅游管理干部学院马润红教授、天津喜来登饭店陈明辉经理及其他学者和企业家的支持和帮助。

编者
2007 年 1 月

目 录

第 1 篇 餐饮管理概论

第 1 章 饭店餐饮管理概述	(3)
1.1 饭店餐饮管理内容与要素	(3)
1.1.1 饭店餐饮管理含义	(3)
1.1.2 饭店餐饮管理内容	(4)
1.1.3 餐饮经营成功的要素	(5)
1.2 饭店餐饮管理发展趋势	(6)
1.2.1 饭店餐饮经营规模的发展	(6)
1.2.2 饭店餐饮产品的发展	(6)
1.2.3 餐饮经营理念的发展	(7)
1.2.4 餐饮管理专家的预测	(7)
1.3 饭店餐饮经营原则	(7)
1.3.1 商务饭店	(7)
1.3.2 度假饭店	(8)
1.3.3 长住饭店	(8)
1.3.4 汽车饭店	(8)
1.3.5 会议饭店	(9)
1.3.6 机场饭店	(9)
1.3.7 休闲饭店	(9)
1.3.8 经济型饭店	(10)
1.3.9 培训中心	(10)
◇ 本章小结	(10)
◇ 练习题	(10)

◇ 参考文献	(11)
第2章 餐饮经营组织管理	(12)
2.1 餐饮经营组织概述.....	(12)
2.1.1 餐饮组织含义	(12)
2.1.2 餐饮组织要素	(12)
2.1.3 饭店餐饮组织功能	(13)
2.1.4 饭店餐饮部组织原则	(14)
2.2 餐饮部组织设计.....	(15)
2.2.1 餐饮部组织结构设计	(15)
2.2.2 餐厅组织结构设计	(17)
2.2.3 厨房组织结构设计	(17)
2.3 餐饮部工作人员职责.....	(20)
2.3.1 餐饮部经理或总监工作职责	(20)
2.3.2 餐厅工作人员职责	(21)
2.3.3 厨房工作人员职责	(23)
2.4 餐饮组织创新与调整.....	(25)
2.4.1 饭店外部环境	(26)
2.4.2 饭店内部因素	(27)
2.4.3 餐饮组织创新与调整内容.....	(28)
2.4.4 餐饮组织调整方式	(29)
◇ 本章小结	(29)
◇ 练习题	(30)
◇ 参考文献	(30)
第3章 餐饮成本管理	(31)
3.1 餐饮成本控制.....	(31)
3.1.1 餐饮成本控制的形成过程.....	(31)
3.1.2 餐饮成本控制意义	(32)
3.1.3 餐饮成本控制要素	(32)
3.1.4 餐饮成本控制途径	(34)
3.2 餐饮成本核算.....	(35)
3.2.1 餐饮成本含义	(35)
3.2.2 餐饮成本分类	(35)
3.2.3 食品原料成本核算	(38)

3.2.4	酒水成本核算	(39)
3.2.5	人工成本核算	(41)
3.2.6	经营费用核算	(42)
3.3	食品原料采购管理	(42)
3.3.1	食品采购员素质控制	(42)
3.3.2	食品采购部门确定	(43)
3.3.3	食品原料质量和规格控制	(43)
3.3.4	食品原料采购数量控制	(43)
3.3.5	食品采购程序控制	(45)
3.3.6	食品验收控制	(45)
3.4	食品储存管理	(46)
3.4.1	食品储存原则	(46)
3.4.2	食品仓库种类	(47)
3.4.3	干货食品管理	(47)
3.4.4	冷藏食品管理	(47)
3.4.5	冷冻食品管理	(48)
3.4.6	食品储存记录制度	(48)
3.4.7	原料发放控制	(48)
3.4.8	食品定期盘存制度	(50)
3.4.9	食品原料库存额控制	(51)
3.4.10	库存食品原料周转率控制	(51)
3.5	生产成本控制	(51)
3.5.1	厨房生产预测和计划	(52)
3.5.2	厨房生产成本控制内容	(52)
3.5.3	酒水生产控制	(54)
3.6	餐饮成本分析	(54)
3.6.1	餐饮成本分析含义与作用	(54)
3.6.2	影响餐饮成本的因素	(55)
3.6.3	餐饮成本分析方法	(55)
◇	本章小结	(56)
◇	练习题	(57)
◇	参考文献	(57)
第4章	餐饮产品质量管理	(58)
4.1	餐饮产品质量概述	(58)

4.1.1 餐饮产品及其组成	(58)
4.1.2 餐饮产品质量特点	(58)
4.1.3 影响餐饮产品质量的因素	(60)
4.1.4 餐饮产品质量管理发展	(61)
4.2 餐饮全面质量管理	(62)
4.2.1 餐饮全面质量管理概述	(62)
4.2.2 餐饮全面质量管理特点	(63)
4.2.3 餐饮全面质量管理工作的	(66)
4.2.4 全面质量管理基础工作	(67)
4.3 餐饮产品质量保证	(70)
4.3.1 餐饮质量保证体系类型	(70)
4.3.2 餐饮质量保证体系运转方法	(71)
4.3.3 餐饮质量保证体系内容	(71)
4.3.4 餐饮产品质量控制与分析	(72)
◇ 本章小结	(75)
◇ 练习题	(76)
◇ 参考文献	(76)

第 2 篇 餐饮生产管理

第 5 章 中餐生产原理	(81)
5.1 中餐概述	(81)
5.1.1 中餐特点	(81)
5.1.2 中餐发展	(81)
5.1.3 不同地区的餐饮习俗	(83)
5.2 中餐菜系	(84)
5.2.1 中国著名菜系	(84)
5.2.2 著名地方菜系	(86)
5.2.3 其他著名菜系	(87)
5.3 中餐生产原理	(88)
5.3.1 食品原料选择	(88)
5.3.2 食品原料初步加工	(89)
5.3.3 中餐切配原理	(89)
5.3.4 冷菜生产原理	(90)
5.3.5 热菜生产原理	(91)

5.3.6 面点生产原理	(95)
◇ 本章小结	(100)
◇ 练习题	(101)
◇ 参考文献	(101)
第6章 西餐生产原理	(102)
6.1 西餐概述	(102)
6.1.1 西餐含义与特点	(102)
6.1.2 西餐发展	(102)
6.1.3 西餐食品原料	(108)
6.1.4 欧美餐饮习俗	(110)
6.2 西餐菜系	(113)
6.2.1 法国菜系	(113)
6.2.2 意大利菜系	(114)
6.2.3 美国菜系	(116)
6.2.4 英国菜系	(118)
6.2.5 俄罗斯菜系	(119)
6.2.6 希腊菜系	(121)
6.2.7 德国菜系	(121)
6.2.8 西班牙菜系	(122)
6.3 西餐生产原理	(123)
6.3.1 初加工原理	(123)
6.3.2 配菜原则	(124)
6.3.3 挂糊工艺	(124)
6.3.4 开胃菜生产原理	(125)
6.3.5 主菜生产原理	(129)
6.3.6 面包生产原理	(132)
6.3.7 甜点生产原理	(136)
◇ 本章小结	(138)
◇ 练习题	(138)
◇ 参考文献	(139)
第7章 厨房规划与布局	(140)
7.1 厨房规划管理	(140)
7.1.1 厨房规划筹划	(140)

7.1.2	厨房规划原则	(140)
7.1.3	厨房选址	(141)
7.1.4	厨房面积	(142)
7.1.5	厨房高度	(142)
7.1.6	地面、墙壁和天花板	(142)
7.1.7	通风、照明和温度	(142)
7.1.8	控制厨房噪声	(143)
7.1.9	冷热水和排水系统	(143)
7.2	厨房布局管理	(143)
7.2.1	厨房部门布局	(143)
7.2.2	厨房设备布局	(145)
7.3	厨房热能选择	(146)
7.3.1	热能在烹调中的作用	(146)
7.3.2	热能传递原理	(147)
7.3.3	水、蒸汽和食用油的传热特点	(148)
7.3.4	厨房热能选择	(148)
7.4	厨房设备选购	(149)
7.4.1	厨房设备概述	(149)
7.4.2	厨房烹调设备	(149)
7.4.3	厨房加工设备	(152)
7.4.4	厨房储存设备	(153)
7.4.5	厨房设备选购	(154)
7.4.6	厨房设备保养	(155)
◇	本章小结	(157)
◇	练习题	(157)
◇	参考文献	(158)
第8章	卫生与安全管理	(159)
8.1	食品卫生管理	(159)
8.1.1	食品卫生概念	(159)
8.1.2	生物性污染	(160)
8.1.3	化学性污染	(163)
8.1.4	预防食品污染措施	(164)
8.2	个人卫生管理	(165)
8.2.1	个人清洁	(165)

8.2.2 保持身体健康	(165)
8.2.3 工作服卫生管理	(166)
8.2.4 厨师身体检查	(166)
8.3 环境卫生管理	(166)
8.3.1 厨房设施卫生管理	(166)
8.3.2 生产设备和工具卫生管理	(167)
8.3.3 建立卫生制度	(168)
8.4 生产安全管理	(168)
8.4.1 预防跌伤与撞伤	(169)
8.4.2 预防切伤	(169)
8.4.3 预防烫伤	(169)
8.4.4 预防扭伤	(170)
8.4.5 预防电击伤	(170)
8.4.6 厨房防火	(170)
◇ 本章小结	(171)
◇ 练习题	(172)
◇ 参考文献	(172)

第 3 篇 餐饮营销管理

第 9 章 菜单与酒单筹划	(177)
9.1 菜单种类与特点	(177)
9.1.1 菜单含义与作用	(177)
9.1.2 菜单种类与特点	(178)
9.2 菜单筹划与设计	(186)
9.2.1 菜单筹划原则	(186)
9.2.2 菜单筹划步骤	(187)
9.2.3 菜单筹划内容	(187)
9.2.4 菜单筹划人	(187)
9.2.5 菜单调整	(188)
9.2.6 菜单设计与制作	(190)
9.3 酒单筹划与设计	(192)
9.3.1 酒单种类与特点	(192)
9.3.2 酒单筹划	(193)
9.4 餐饮价格制定	(201)

9.4.1	影响价格的因素	(201)
9.4.2	餐饮定价原则	(202)
9.4.3	餐饮定价程序	(202)
9.4.4	餐饮定价策略与方法	(205)
◇	本章小结	(209)
◇	练习题	(209)
◇	阅读材料	(210)
◇	参考文献	(215)
第 10 章	餐厅服务管理	(216)
10.1	餐饮服务种类与特点	(216)
10.1.1	餐饮服务概述	(216)
10.1.2	餐饮服务种类与特点	(217)
10.2	服务设备与餐具管理	(218)
10.2.1	家具选择与保养	(219)
10.2.2	服务车的使用与保养	(219)
10.2.3	棉织品与地毯的使用与保养	(220)
10.2.4	保温锅的使用与保养	(220)
10.2.5	餐具的使用与保养	(221)
10.3	餐厅筹划与设计	(223)
10.3.1	餐厅种类与特点	(223)
10.3.2	餐厅设置原理	(224)
10.3.3	餐厅设计与布局	(225)
10.4	中餐服务管理	(226)
10.4.1	中餐零点服务管理	(226)
10.4.2	中餐宴会服务管理	(228)
10.5	西餐服务管理	(230)
10.5.1	西餐零点服务管理	(230)
10.5.2	西餐宴会服务管理	(231)
10.5.3	客前烹调与切割服务管理	(233)
◇	本章小结	(235)
◇	练习题	(236)
◇	阅读材料	(236)
◇	参考文献	(238)

第 11 章 酒水销售管理	(239)
11.1 酒水经营概述	(239)
11.1.1 酒水含义	(239)
11.1.2 酒精度	(239)
11.1.3 酒的分类方法	(240)
11.2 酒水销售原则	(241)
11.2.1 餐厅销售原则	(242)
11.2.2 酒吧销售原则	(243)
11.3 发酵酒销售与服务	(245)
11.3.1 葡萄酒销售与服务	(245)
11.3.2 啤酒销售与服务	(248)
11.4 蒸馏酒销售与服务	(250)
11.4.1 蒸馏酒种类与特点	(250)
11.4.2 蒸馏酒销售与服务	(253)
11.5 配制酒与鸡尾酒销售与服务	(255)
11.5.1 配制酒销售与服务	(255)
11.5.2 鸡尾酒销售与服务	(257)
11.6 非酒精饮料销售与服务	(260)
11.6.1 茶水销售与服务	(260)
11.6.2 咖啡销售与服务	(261)
11.6.3 碳酸饮料销售与服务	(262)
11.6.4 矿泉水销售与服务	(263)
11.6.5 果汁销售与服务	(263)
◇ 本章小结	(263)
◇ 练习题	(264)
◇ 参考文献	(265)
第 12 章 餐饮营销策略	(266)
12.1 餐饮营销概述	(266)
12.1.1 餐饮营销特点	(266)
12.1.2 餐饮营销理念的发展	(267)
12.1.3 餐饮营销任务	(269)
12.2 餐饮营销环境分析	(270)
12.2.1 餐饮营销环境概述	(270)
12.2.2 宏观环境分析	(270)

12.2.3 微观环境分析	(272)
12.3 餐饮市场选择.....	(273)
12.3.1 餐饮市场细分	(273)
12.3.2 餐饮目标市场选择	(276)
12.3.3 餐饮市场定位	(279)
12.4 餐饮营销策略.....	(279)
12.4.1 餐饮产品策略	(279)
12.4.2 餐饮价格策略	(280)
12.4.3 销售渠道策略	(281)
12.4.4 餐饮推销策略	(281)
◇ 本章小结	(284)
◇ 练习题	(284)
◇ 参考文献	(285)

第 1 篇

餐饮管理概论

- 饭店餐饮管理概述
- 餐饮经营组织管理
- 餐饮成本管理
- 餐饮产品质量管理

