



高等职业学校酒店管理专业教材

# 餐饮 运营管理

CANYIN

YUNYING GUANLI

栗书河 孙炳武◎主编



高等职业学校酒店管理专业教材

# 餐饮运营 管理

栗书河 孙炳武◎主 编  
赵本谦 于 昕 李孟冬◎副主编

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

餐饮运营管理 / 栗书河、孙炳武主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2017.1

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1062-0

I. ①餐… II. ①栗… ②孙… III. ①饮食业-经营管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第229246号

策划编辑: 史祖福

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017年1月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15

字 数: 261千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1062-0 定价: 34.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: [club@chlip.com.cn](mailto:club@chlip.com.cn)

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

160537J2X101ZBW



## 学习单元一 餐饮业概况..... 9

### 项目 1 餐饮业组织类型与经营模式..... 10

#### 一、餐饮组织类型..... 10

#### 二、餐饮酒店组织结构图..... 13

#### 三、餐饮酒店经营模式..... 17

### 项目 2 餐饮工作人员职责..... 20

#### 一、主要管理岗位..... 20

#### 二、主要生产岗位..... 26

#### 三、主要服务岗位..... 29

### 项目 3 餐饮业卫生与安全 ..... 34

#### 一、食品卫生不安全因素..... 34

#### 二、个人卫生与安全操作卫生要求..... 36

#### 三、餐饮食品安全管理..... 42

### 项目 4 餐饮营养基础..... 46

#### 一、营养元素生理功能与食物来源..... 46

#### 二、餐饮消费关注的营养问题..... 51

#### 三、运营过程中关注的营养问题..... 55

## 学习单元二 餐饮市场营销..... 58

### 项目 1 餐饮项目选址..... 59

#### 一、餐饮市场区域特征识别..... 59

#### 二、餐饮酒店选址评估..... 61

#### 三、餐厅选址模型..... 65

### 项目 2 餐饮市场调研与分析 ..... 68

#### 一、市场背景调研分析..... 68

#### 二、营业条件和成本费用调查..... 71

#### 三、投资成本、环境与竞争分析..... 74

### 项目 3 餐饮业促销与广告 ..... 78

#### 一、主题文化氛围营造..... 78



二、人员推销.....	80
三、服务式推销.....	81
四、价格推销.....	82
五、特别促销.....	82
六、餐饮广告媒介形式.....	84

### 学习单元三 餐饮服务管理..... 89

项目1 餐饮对客服务类型.....	90
一、宴会服务.....	90
二、零点服务.....	96
三、自助餐服务.....	98
四、外卖服务操作流程.....	102
五、服务特殊情况与客户投诉处理.....	103
项目2 餐饮运营管理.....	107
一、开餐前的准备工作.....	107
二、餐饮收入控制.....	110
三、餐饮收市工作.....	111
四、工作人员排班管理.....	114
项目3 餐饮软件应用.....	122
一、餐饮管理系统.....	122
二、餐饮点菜系统.....	128

### 学习单元四 菜单管理..... 132

项目1 菜单策划.....	133
一、了解顾客喜好及品质要求是菜单策划的前提.....	133
二、了解运营模式是菜单策划的基础.....	136
三、甄选菜品是菜单策划的重点.....	137
四、菜单平衡是菜单策划的原则.....	138
五、菜单策划的内容.....	139
项目2 菜单定价与形式设计.....	142
一、菜单定价原则与程序.....	142

二、定价策略与方法.....	144
三、菜单形式设计.....	146
项目 3 酒吧酒水单设计与制作.....	151
一、酒单概念与种类.....	151
二、酒单制定依据.....	153
三、酒单的策划.....	154
四、酒单设计.....	156
五、酒单定价策略.....	157

## 学习单元五 餐饮生产管理..... 159

项目 1 餐饮采购与发货.....	160
一、订货管理.....	160
二、采购管理.....	164
三、验收管理.....	165
四、库存管理.....	168
五、发货管理.....	170
项目 2 餐饮产品加工制作.....	174
一、影响烹调的主要因素.....	174
二、烹调方法.....	177
三、调料和调味技术.....	183
项目 3 餐饮厨房设备.....	187
一、厨房设备工具使用要点.....	187
二、烹调设备的种类及使用方法.....	188
三、厨房工具.....	201
四、酒店厨房安全.....	206

## 学习单元六 餐饮综合管理..... 210

项目 1 餐饮财务基础.....	211
一、经营预算管理.....	211
二、餐饮营业损益表.....	213
三、比率分析.....	215
四、餐饮适用的财务管理制度.....	217



144	项目 2 餐饮训练管理	221
146	一、餐饮训练管理与 OJT	221
151	二、OJT 的实施方法与训练要点	222
151	三、OJT 实施的阶段步骤	223
153	四、管理人员做好培训的要点	225
154	五、针对不同类型与能力的员工培训要点	227
154	项目 3 餐饮业出品创新	231
154	一、菜品的原材料创新	231
154	二、菜品烹调技法和形态创新	233
154	三、菜品文化创新案例——“能吃的博物馆”	235
154	四、菜品创新的基本原则	236

	参考文献	240
--	------	-----



高等职业学校酒店管理专业教材

# 餐饮运营 管理

栗书河 孙炳武◎主 编  
赵本谦 于 昕 李孟冬◎副主编



## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

餐饮运营管理 / 栗书河、孙炳武主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2017.1

高等职业学校酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5184-1062-0

I. ①餐… II. ①栗… ②孙… III. ①饮食业-经营管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第229246号

策划编辑: 史祖福

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017年1月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15

字 数: 261千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1062-0 定价: 34.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: [club@chlip.com.cn](mailto:club@chlip.com.cn)

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

160537J2X101ZBW

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》及《现代职业教育体系建设规划（2014-2020年）》，深化改革，推动“专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接”，推行项目教学、案例教学、工作过程导向教学等教学模式。以信息技术应用丰富教学手段，利用信息化手段扩大优质酒店管理教育资源覆盖面，推进酒店管理职业教育资源跨区域、跨行业共建共享，逐步实现酒店管理优质数字教育资源在酒店行业全覆盖的目标，由实践经验丰富的酒店管理专业人员为研发主导，以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标，结合高等职业院校教育教学特点，开发本教材。

### 1. 基于酒店管理岗位胜任力框架开发课程内容

本教材课程内容是根据现代酒店管理岗位设置及其工作职责任务的通用框架，在归纳整理的酒店管理典型工作任务岗位胜任力模型基础上，开发出典型工作能力学习单元模块，包括完成酒店经理人岗位的工作任务所必需的基本知识、技能、态度等内容，适合高职高专毕业生及酒店管理培训生学习使用。

### 2. 教学环节设计

课堂教学：教师按照教材学习单元模块，依照项目学习内容，组织课堂教学活动，安排学生课下学习任务要求。

### 3. 本书课程内容设计

本书针对高职高专酒店管理专业《餐饮运营管理》课程数字化教学改革的需要，按照酒店餐饮业概况、餐饮市场营销、餐饮服务管理、菜单管理、餐饮生产管理、餐饮综合管理六个学习单元分类，以项目展开及案例研讨为主要内容，阐述国内外最新实践成果与经验，让读者系统地了解相关工作理念、方法以及工作过程中的技巧和技能，形成酒店餐饮运营管理工作基础能力。

学习单元		项目	授课时数
1	餐饮业概况	1 餐饮业组织类型与经营模式	2
		2 餐饮工作人员职责	2
		3 餐饮业卫生与安全	2
		4 餐饮营养基础	2

续表

学习单元	项目	授课时数
2	1 餐饮项目选址	2
	2 餐饮市场调研与分析	2
	3 餐饮业促销与广告	2
3	1 餐饮对客服务类型	2
	2 餐饮运营管理	2
	3 餐饮软件应用	2
4	1 菜单策划	2
	2 菜单定价与形式设计	2
	3 酒吧酒水单设计与制作	2
5	1 餐饮采购与发货	2
	2 餐饮产品加工制作	2
	3 餐饮厨房设备	2
6	1 餐饮财务基础	2
	2 餐饮训练管理	2
	3 餐饮业出品创新	2
学分建议配值	4 学时建议安排	38

本教材由中国管理科学学会旅游管理专业委员会副主任栗书河、河北省沧州华凯集团酒店管理部副总经理兼雅布伦大酒店总经理孙炳武担任主编，由秦皇岛职业技术学院旅游系教师赵本谦、于昕、李孟冬担任副主编。

本教材既适合酒店管理专业的师生使用，也可作为酒店、餐饮行业从业人员的参考书。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2016年7月



## 学习单元一 餐饮业概况..... 9

### 项目 1 餐饮业组织类型与经营模式..... 10

#### 一、餐饮组织类型..... 10

#### 二、餐饮酒店组织结构图..... 13

#### 三、餐饮酒店经营模式..... 17

### 项目 2 餐饮工作人员职责..... 20

#### 一、主要管理岗位..... 20

#### 二、主要生产岗位..... 26

#### 三、主要服务岗位..... 29

### 项目 3 餐饮业卫生与安全 ..... 34

#### 一、食品卫生不安全因素..... 34

#### 二、个人卫生与安全操作卫生要求..... 36

#### 三、餐饮食品安全管理..... 42

### 项目 4 餐饮营养基础..... 46

#### 一、营养元素生理功能与食物来源..... 46

#### 二、餐饮消费关注的营养问题..... 51

#### 三、运营过程中关注的营养问题..... 55

## 学习单元二 餐饮市场营销..... 58

### 项目 1 餐饮项目选址..... 59

#### 一、餐饮市场区域特征识别..... 59

#### 二、餐饮酒店选址评估..... 61

#### 三、餐厅选址模型..... 65

### 项目 2 餐饮市场调研与分析 ..... 68

#### 一、市场背景调研分析..... 68

#### 二、营业条件和成本费用调查..... 71

#### 三、投资成本、环境与竞争分析..... 74

### 项目 3 餐饮业促销与广告 ..... 78

#### 一、主题文化氛围营造..... 78

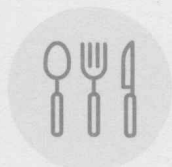


二、人员推销.....	80
三、服务式推销.....	81
四、价格推销.....	82
五、特别促销.....	82
六、餐饮广告媒介形式.....	84



### 学习单元三 餐饮服务管理..... 89

项目 1 餐饮对客服务类型.....	90
一、宴会服务.....	90
二、零点服务.....	96
三、自助餐服务.....	98
四、外卖服务操作流程.....	102
五、服务特殊情况与客户投诉处理.....	103
项目 2 餐饮运营管理.....	107
一、开餐前的准备工作.....	107
二、餐饮收入控制.....	110
三、餐饮收市工作.....	111
四、工作人员排班管理.....	114
项目 3 餐饮软件应用.....	122
一、餐饮管理系统.....	122
二、餐饮点菜系统.....	128



### 学习单元四 菜单管理..... 132

项目 1 菜单策划.....	133
一、了解顾客喜好及品质要求是菜单策划的前提.....	133
二、了解运营模式是菜单策划的基础.....	136
三、甄选菜品是菜单策划的重点.....	137
四、菜单平衡是菜单策划的原则.....	138
五、菜单策划的内容.....	139
项目 2 菜单定价与形式设计.....	142
一、菜单定价原则与程序.....	142

二、定价策略与方法.....	144
三、菜单形式设计.....	146
项目 3 酒吧酒水单设计与制作.....	151
一、酒单概念与种类.....	151
二、酒单制定依据.....	153
三、酒单的策划.....	154
四、酒单设计.....	156
五、酒单定价策略.....	157

## 学习单元五 餐饮生产管理..... 159

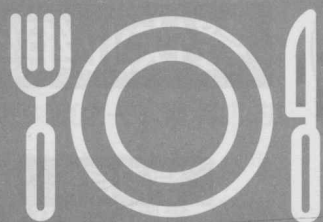
项目 1 餐饮采购与发货.....	160
一、订货管理.....	160
二、采购管理.....	164
三、验收管理.....	165
四、库存管理.....	168
五、发货管理.....	170
项目 2 餐饮产品加工制作.....	174
一、影响烹调的主要因素.....	174
二、烹调方法.....	177
三、调料和调味技术.....	183
项目 3 餐饮厨房设备.....	187
一、厨房设备工具使用要点.....	187
二、烹调设备的种类及使用方法.....	188
三、厨房工具.....	201
四、酒店厨房安全.....	206

## 学习单元六 餐饮综合管理..... 210

项目 1 餐饮财务基础.....	211
一、经营预算管理.....	211
二、餐饮营业损益表.....	213
三、比率分析.....	215
四、餐饮适用的财务管理制度.....	217



144	项目 2 餐饮训练管理	221
148	一、餐饮训练管理与 OJT	221
151	二、OJT 的实施方法与训练要点	222
151	三、OJT 实施的阶段步骤	223
153	四、管理人员做好培训的要点	225
154	五、针对不同类型与能力的员工培训要点	227
154	项目 3 餐饮业出品创新	231
154	一、菜品的原材料创新	231
154	二、菜品烹调技法和形态创新	233
154	三、菜品文化创新案例——“能吃的博物馆”	235
154	四、菜品创新的基本原则	236
154	参考文献	240



学习单元一



# 餐饮业概况



项目 1

# 餐饮业组织类型与经营模式

## 学习目标

- 能够准确叙述餐饮服务业的组织类型；
- 能够准确画出社会餐饮酒店组织机构图；
- 能够准确画出酒店餐饮部组织机构图；
- 能够说明商业性餐饮酒店的特点；
- 能够分析说明特许连锁经营形式的定义与特点。

## 课程内容

### 一、餐饮组织类型

餐饮服务业（图 1-1）由商业性餐饮酒店与非商业性餐饮机构组成。商业性餐饮酒店是指以餐饮服务及食品饮料生产制作作为经营商品，进行以营利为目的的酒店组织。非商业性餐饮机构是指以餐饮服务及食品饮料生产制作供应为工作任务的机构组织，此类机构的经济性目标是收支平衡。

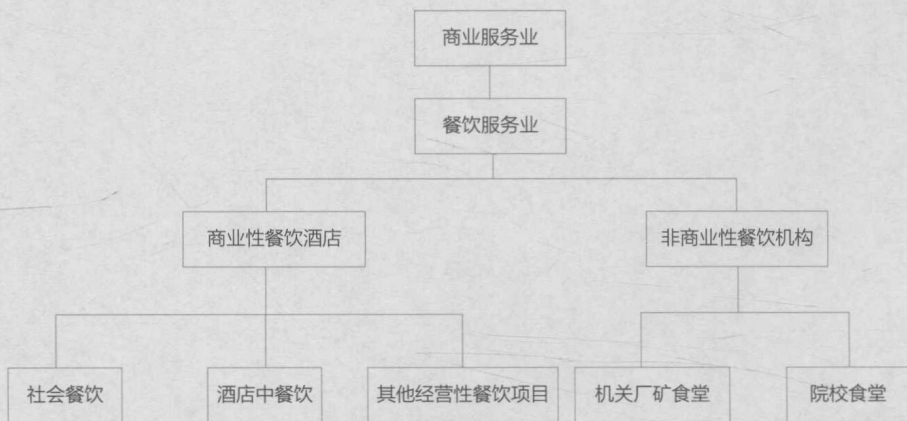


图 1-1 餐饮服务业的构成