

布衣國

BAGUOBUYI

丛书主编 胡志强

BAGUOBUYI ZHONGSHI PENGREN CHUANCAI DAZHONGZHUAN JIAOCAI

巴国布衣中式烹饪（川菜）大中专教材



餐饮经营与管理

CANYIN JINGYING YU GUANLI

肖 晓 编著



四川大学出版社

F719.3
X296:1

布衣巴國

BAGUOBUIYI

巴国布衣中式烹饪（川菜）
大中专教材

餐饮经营与管理

CANYIN JINGYING YU GUANLI

肖 晓 编著



四川大学出版社

责任编辑:石荣新
责任校对:成 杰
封面设计:韩健勇
责任印制:曹 琳

图书在版编目(CIP)数据

餐饮经营与管理 / 肖晓编著. — 成都:四川大学出版社, 2003.8

ISBN 7-5614-2669-0

I. 餐... II. 肖... III. 饮食业-经济管理
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 072922 号

书 名 餐饮经营与管理

编 著 肖 晓
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
印 刷 郫县犀浦印刷厂
发 行 四川大学出版社
开 本 850 mm × 1 168 mm 1/32
印 张 11.75
字 数 294 千字
版 次 2003 年 9 月第 1 版
印 次 2003 年 9 月第 1 次印刷
印 数 0 001~4 000 册
定 价 25.00 元

◆ 读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆ 本社图书如有印装质量问题,请
寄回印刷厂调换。

◆ 网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究

巴国布衣中式烹饪（川菜） 大中专教材编审委员会

顾 问：魏明伦 史正良

主 任：何 农

副主任：胡志强 何 学 苏一祥

编 委：（按姓氏笔画为序）

尹华林 王胜武 王 峰

刘明友 成 军 朱奕玲

张 刚 陈 伟 陈 海

杨强莎 曹明亮 夏堪豫

韩 峰

出版前言

20 世纪 90 年代中期以来，随着人民生活水平提高，以及餐饮业的迅猛发展，社会对烹饪人才的需求日趋旺盛。各式烹饪培训班如雨后春笋，烹饪学历教育也得到了长足发展。但是，综观整个烹饪教材的编写现状，除出版过两三套层次不等的烹饪教材外，结合各地菜系特色的更具体、更专业的烹饪教材尚属空白。为此，在川菜发展史上具有重要地位且对烹饪理论、文化特别有研究的新川菜企业成都巴国布衣餐饮发展有限公司及其属下的四川巴国布衣烹饪技术学院组织编写了这套巴国布衣中式烹饪（川菜）大中专教材。

我们对这套教材编写的总体要求有三点：一是理论上的完整性，即要求在理论上要全面、系统，能自圆其说；二是具备可操作的实用性，即要求不要在理论上钻牛角尖，而更注重用直白、通俗的语言，阐明理论和操作的要点、难点，让学生能一读即懂，举一反三；三是鲜明的时代性，即要通过这套教材反映当前烹饪特别是川菜烹饪的新理念、新技术、新工艺、新设备、新材料、新味型，突出职业教育与时俱进的特色。

2002 年初，成都巴国布衣餐饮发展有限公司分管理论文化并兼任四川巴国布衣烹饪技术学院院长的胡志强先生，会同巴国布衣烹饪技术学院、四川烹饪高等专科学校、四川理工大学的有

关教师,根据上述要求,提出了这套教材的单册构成思路、特点,以及单册的教材名称及目录。经过编审委员会和参写者充分的讨论,进入了正式的编写过程,并于2003年春节后完稿。

经过全体参编人员的努力,本套教材即将陆续付梓,我们诚恳欢迎广大烹饪工作者给这套教材提出宝贵的意见,以便再版时修订。

丛书编委会
2003年9月

前 言

随着我国经济的蓬勃发展,人民生活水平的不断提高,餐饮业也出现了繁荣发展的局面。适应餐饮业迅速发展的需要,提高餐饮经营管理水平,培养出符合时代要求的餐饮管理高级人才,是大中专院校旅游与饭店管理专业的重要任务。为此,特编写《餐饮经营与管理》一书。

本书融合了国内外餐饮管理的有关理论知识和实践经验,较系统地介绍了餐饮企业的决策方法、管理方法和一些具体的操作程序。内容包括:餐饮企业的组织与管理、餐厅的设立、菜单计划、餐饮企业的格局设计、食品原料的采购与贮存管理、餐饮生产管理、餐务部作业与管理、餐饮服务管理、餐饮成本控制、餐饮营销与促销管理、餐饮创新、餐饮人力资源管理等。

根据餐饮企业经营管理的客观规律,以理论为指导,以业务活动为中心,坚持理论、方法和案例相结合,力求突出科学性、创新性、实用性和可操作性的特点。

本书是大中专院校旅游与饭店管理专业的教材,也是餐饮企业的中高级管理人员的业务培训用书。

本书在编写过程中,注重集思广益,借鉴了不少文献资料,汲取了许多专家、学者的宝贵意见。在此,要感谢成都锦江宾馆人事部经理何涛先生、成都明珠国际酒店总经理宁志清先生、成都花水湾新流霞宾馆总经理罗昭强先生、绵阳长虹大酒店总经理赵明道先生、四川大学旅游学院廖峰老师等为本书的编写给予的宝贵建议。尤其要感谢成都巨辐实业有限公司副董事长、四川巴

国布衣烹饪技术学院院长胡志强先生对本书的编写大纲、内容安排所提出的指导性建议,以及对本书的出版给予的大力支持。特别感谢成都理工大学商学院院长李余生教授和该院旅游系主任覃建雄教授(博士后)、系副主任傅广海副教授(在读博士)给予本书编写的大力支持。衷心感谢成都理工大学商学院旅游系全体教师对我的关心与支持。

由于编者水平有限,敬请读者对书中疏漏和不足之处批评指正。

肖 晓

2003年2月于成都

目 录

第一章 餐饮企业的组织与管理	(1)
第一节 餐厅的起源与定义	(1)
第二节 餐饮业发展史	(3)
第三节 餐饮企业的组织机构及管理人員的岗位职责	(7)
第四节 餐饮管理的特点与餐饮市场的发展趋势 ..	(15)
案例分析 非常規预定的大型宴会	(22)
第二章 餐厅的设立	(26)
第一节 餐厅的选址和分类	(26)
第二节 餐厅的设立	(32)
第三节 餐厅的市场定位	(41)
案例分析 184%的上座率	(44)
第三章 菜单计划	(48)
第一节 菜单的作用和制作依据	(48)
第二节 菜单的实施工策略与菜单种类	(52)
第三节 菜单定价	(64)
第四节 菜单的内容与设计制作	(70)
案例分析 一次菜单分析会	(81)
第四章 餐饮企业格局的规划与设计	(86)
第一节 餐厅格局的规划与设计	(86)
第二节 厨房格局的规划与设计	(107)
第三节 仓库格局的规划与设计	(116)

案例分析 专程参观厨房·····	(122)
第五章 食品原料的采购与贮存管理·····	(126)
第一节 食品原料采购管理·····	(126)
第二节 食品原料验收管理·····	(141)
第三节 食品原料的贮藏管理·····	(155)
案例分析 餐厅里的摊派·····	(164)
第六章 餐饮生产管理·····	(168)
第一节 餐饮生产组织机构及人员配置·····	(168)
第二节 食品原料的加工管理·····	(179)
第三节 食品烹调制作管理·····	(186)
第四节 饮品生产管理·····	(197)
案例分析 西藏活佛下榻上海大厦·····	(201)
第七章 餐务作业与管理·····	(205)
第一节 餐务部的职责·····	(206)
第二节 餐务部的组织管理·····	(211)
第三节 餐饮卫生管理·····	(216)
第四节 洗涤设施与餐具设备的管理·····	(222)
案例分析 不见一点鼠迹·····	(224)
第八章 餐饮服务质量管理·····	(227)
第一节 餐饮服务环境的布置与安排·····	(227)
第二节 餐饮服务质量控制·····	(231)
案例分析 开餐之前·····	(250)
第九章 餐饮成本控制·····	(254)
第一节 餐饮成本构成与特点·····	(254)
第二节 餐饮成本控制方法·····	(261)
第三节 餐饮成本控制的过程·····	(265)
第四节 影响成本的决定因素·····	(267)
案例分析 一次餐饮成本分析会·····	(272)

第十章 餐饮营销与促销管理·····	(276)
第一节 餐饮营销管理·····	(276)
第二节 餐饮促销管理·····	(285)
第三节 美食节促销活动 ·····	(298)
案例分析 全世界最著名的矿泉水·····	(310)
第十一章 餐饮创新管理·····	(315)
第一节 产品生命周期理论与餐饮创新·····	(315)
第二节 餐饮新产品的开发·····	(322)
第三节 餐饮菜点创新策略·····	(326)
第四节 餐饮服务创新策略·····	(335)
第五节 餐饮经营创新策略·····	(340)
案例分析 甲鱼已经售完·····	(346)
第十二章 餐饮企业人力资源管理·····	(350)
第一节 餐饮企业员工应具备的基本素质·····	(350)
第二节 餐饮企业员工的培训·····	(353)
第三节 餐饮企业员工的激励·····	(357)
案例分析 餐桌前的“指鹿为马” ·····	(363)
参考书目·····	(366)

第一章 餐饮企业的组织与管理

【学习目标】

- 了解餐饮业的起源及发展状况
- 熟悉餐厅的定义、餐饮管理的特点
- 掌握组织机构的设立和不同岗位管理人员的工作职责

第一节 餐厅的起源与定义

“餐饮”这两个字对经营餐厅与饭店的管理者而言，就是膳食与饮料的意思。讲得更清楚些就是食物、菜肴与酒类、饮料，而出售这些食品的场所就是餐厅。那么餐厅又是什么呢？我们可以从英文的“restaurant”这个词发现，原来是由法文转变而来的，其意是指供应营养美食、使人恢复精神与气力的场所。

一、餐厅的起源

我国早在秦汉时代就有餐厅出现，那时的餐厅是为官宦与客商往来行走所提供食宿的场所，只是当时并没有餐厅这个名词而已。欧美餐厅的起源以欧洲的希腊、罗马为最早。那时的罗马帝国快速扩张其领土，在地中海沿岸，餐厅到处可见。餐厅除了提供餐饮服务之外，还有歌舞表演。当时的餐厅都是家族式经营的小型餐厅，谈不上企业经营管理，只能说是粗具餐厅的规模与形

态而已。

18 世纪中期，由于法国巴黎的皇族与百姓均喜爱美食与好酒，于是巴黎逐渐成为欧洲的美食中心。直到今日，西餐仍以法式西餐为主，这也是现代化餐厅正式出现于法国巴黎的原因。以 1850 年在巴黎建筑的“Grand Hotel”为代表，当时能够在这家饭店享受美食与好酒的贵宾都是法国的皇室与贵族。到了 18 世纪末期，由于英国工业的发展，交通发达，于是观光事业也随着快速成长，餐厅与饭店已成为观光事业的必需产业。为了适应顾客的需要，餐厅与饭店已由家族式经营走向现代企业的经营管理。从中餐厅和西餐厅发展的历史轨迹，我们可以了解到：餐饮企业的发展趋势将逐渐地转变成为豪华型餐饮与速食型餐饮两种。

二、餐厅的定义

餐饮业是一种从中古时期就一直存在的行业，而餐厅与饭店的附设餐厅则是专门从事餐饮出售的场所。

西方罗马帝国时代，人们吃饭时围桌而坐，每人并没有选菜的自由，因为当时的餐厅是以定食为主的餐饮场所。到 18 世纪中期，才有法国巴黎的西餐点餐的出现。

中国古代就有饭馆、酒楼。到清朝末年，随着外国人到中国来的人数增多，为了能方便地吃上自己习惯的膳食，于是在北京出现了西餐厅。以后随着时代的变迁，中餐厅和西餐厅的规模愈开愈大，也愈来愈豪华。目前，我国的餐厅除了大型饭店附设的餐厅及夜总会之外，还有快餐厅及各式装修豪华的中西餐厅。顾客可以在餐厅里一边吃一边看表演，表演的内容有歌舞、魔术、杂耍等。

餐厅（restaurant）一词在法国百科大辞典里意为恢复精神及气力的场所，后来经过逐渐演变而成为给顾客供应食物及提供

休息与恢复体力精神的场所，从而成为我们现在所熟悉的餐厅。从以上的叙述我们可以为餐厅下一个定义：所谓餐厅（restaurant）应是位于交通方便的一个餐饮场所，有供应餐饮的设备，能够为一般社会大众提供食物与饮料，同时，要有服务人员为顾客提供餐饮的服务，并且要以盈利为目的。

第二节 餐饮业发展史

俗话说：“民以食为天。”饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一。人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久，它经历了由简单粗糙的饮食向讲究精美的饮食发展进步的过程，饮食活动中的礼仪礼节观念与习俗也随之应运而生。

一、中国餐饮业发展史

（一）考古发现

考古工作者经过考古发掘，揭示了大约在 170 万年前，生活在中国这块土地上的人类祖先，已经开始有意识地利用火来加工或烧烤食物，并用火来取暖驱寒。长江中下游地区的考古发现进一步显示，大约在六七千年之前，生活在现在浙江省余姚市河姆渡地区的先人已经大面积地种植水稻并饲养牲畜。农业生产改善了人们的物质生活，并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

（二）最早的聚餐形式——筵席

何为筵席？古人席地而坐，“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏为：“铺陈曰筵，藉之曰席。”这句话的意思是说：铺在地上的叫做“筵”，铺在筵上供人坐的叫“席”。所以，“筵席”两字是指宴饮时陈设的座位总称，酒菜肴肴置于筵席之前。战国、秦汉时期礼制的《礼记》中有这样的

记载：“铺筵席，陈尊俎，列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“筵”、“豆”都是古代宴会（或祭祀）的礼器，分别用来盛放酒，牛肉、羊肉或果脯、腌菜或酱菜等食物的。这样，筵席又含有进行隆重、有一定规格的宴饮意思。“筵席”这个名词正是在这个意义上沿用下来的，后来专指酒席。

（三）夏、商、周三代——餐饮发展成为一个独立的行业

我国进入夏朝之后，餐饮业逐渐成为一个独立的行业。菜肴的丰盛与精心制作的程度足以使现代人叹服。从周代起，中国出现了烹调食谱，《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍。从《楚辞》中，我们可以看到所举的酒类和食品已相当丰富，如《招魂》篇中所列的一份菜单，记有：“红烧甲鱼、挂炉羊羔、红焖野鸭、卤汁油鸡、清炖大鱼”等。

以现代人的眼光看，周代的进餐礼仪与程式是相当讲究的。这可从就餐垫坐的筵席数量和使用 的鼎数多少反映出来。就垫坐的筵席而言，规定天子之席五重，诸侯之席三重，大夫之席二重；就盛装菜肴的鼎而言，天子九鼎，诸侯七鼎，大夫五鼎，士三鼎。后来，鼎不仅是盛装食物的用具，亦成了王权的象征，故有“问鼎”一说。

商、周时期，音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云：“以乐侑食，膳夫受祭，品尝食，王乃食，卒食，以乐彻于造。”连餐后将剩余的食品撤入厨房这一过程，也是在音乐伴奏下完成的。

在周代，宫廷中专职服务人员及服务机构已具相当规模。宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务，为防止下毒，先尝食而后献食。据专家统计，周朝王室管理饮食的机构就有 22 个，服务人员有 2332 人。

（四）汉代与西域的交往促进了餐饮业发展

自汉代以来，饮食业有了很大发展，可谓“熟食遍地，骹旅成市”。汉朝与西域的通商贸易使西部少数民族的饮食习俗传入

中原，又将中原的饮食文化带至西部。长安市内为少数民族客商所建的高档客栈附近出现了大量的饮食店。

(五) 唐、宋时期尤其是南宋时期餐饮业已具相当规模

唐朝以后的餐饮宴席已从席地而餐发展为坐椅而餐。北宋名画家张择端的《清明上河图》以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活，酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。当时的酒店可将三五百人的酒席立即办妥，可见规模之大，分工之细，组织之全。

南宋时期，杭州的各类饮食店有：直卖店（只卖酒）、分茶酒店、包子酒店、散酒店（普通酒店）、面食店、茶坊、北食店、南食店、川饭店、罗酒店（山东、河北风味）等。从等级上讲有高级酒店、花园酒店、普通酒店、低档酒店和走街串巷的饮食挑子。在西湖上还出现了提供餐食的游船，其中最大的游船可同时提供百十人的宴会。这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。

(六) 晚清以后的五口通商使沿海城市出现西餐馆

西方列强用坚船利炮冲开了中国的国门之后，西餐馆在中国的沿海城市广州、福州、厦门、宁波、上海以及天津、北京等地相继出现。

二、外国餐饮业发展概况

(一) 古埃及的餐饮状况

古代埃及人崇尚节制和俭朴的生活。吃得虽简单，但十分好客，如遇男客在家中用餐，则由妇女陪伴进餐。

古埃及的等级观念在餐厅的装修和家具的制作上得以充分反映。农夫与普通艺人只使用简单的陶器，坐在未经修饰的长条凳上，在低矮的泥屋中进餐。而富人的餐厅如同宫殿，由水池和花园环绕，室内富丽堂皇，餐桌上使用绣花织物，家具中有镶嵌着

黄金或大理石的软垫扶手椅，储存室内有精美的雕花木勺或象牙勺，盛器中有用金、银或铜做的碗。

（二）古希腊的餐饮状况

古代希腊人对餐饮业的主要贡献体现在两个方面：其一，为了使食用的鹅足够的肥硕，喂养时要用浸湿的谷物对鹅进行填食，与我们今天北京的填鸭喂养方式极其相似；其二，约在公元前3世纪，雅典人发明了第一辆冷盘手推车。厨师将大蒜、海胆和用甜葡萄酒浸过的面包片、海扇贝、鲟鱼装在盘子里放在车上，推入餐厅供人们选择、享用。这些做法对今天的餐饮业仍有影响。

（三）古罗马的餐饮状况

古罗马人对当今餐饮业的最大贡献之一，就是创造了西餐的雏形。最早的西餐起源于今日的意大利。从专业角度看，就餐时人们使用餐巾也是由古罗马人引入餐馆的。除此之外，在餐馆的餐桌上放置玫瑰花，在重大宴会时叫报每道菜的菜名等做法，均由古罗马人在餐厅中最早使用。

（四）中世纪时期及其之后的法国餐饮业状况

中世纪时期及其之后的法国对餐饮业发展的主要贡献表现在如下两个方面：

第一，法国人使西餐的发展达到顶极程度，当今法式西餐的选料、烹饪，甚至于法式西餐的服务在全世界首屈一指。

第二，由于历史上路易王朝中有好几位国王对西餐烹饪、服务的重视和讲究，使得法式西餐带有王宫华贵、高雅的气度与风格。

（五）18世纪以来的美国餐饮业状况

美国在公元1800年已开始发展大型的观光餐旅活动，以应付日渐增多的观光旅客。美国饭店发展的黄金时代是在第一次世界大战（1914年—1918年）以后，观光饭店与餐厅发展得非常