

8

1719-61

222

4

现代酒店及餐饮业管理 百科全书

曾晓益 主编



A1002691

吉林摄影出版社

现代酒店及餐饮业管理百科全书

餐饮管理卷目录

第七章 酒店餐饮的卫生与安全管理

第一节 酒店餐饮的卫生管理	(2137)
一 食物卫生管理	(2137)
●保持食物卫生要点	
●各类食物的卫生要求	
二 工作人员的卫生管理	(2140)
●健康管理	
●卫生管理	
●卫生教育	
三 设备、餐具的卫生管理	(2142)
●加工食物原料用的设备、厨具的卫生管理	
●烹调设备和工具的卫生管理	
●冷藏设备的卫生管理	
●清洁消毒设备的卫生管理	
●储藏和输送设备的卫生管理	
四 环境卫生管理	(2145)
●墙壁、天花板、地面的卫生管理	
●下水道及水管装置的卫生管理	
●通风、照明设备的卫生管理	
●洗手池设备的卫生管理	
●更衣室和卫生间的卫生管理	
●垃圾处理设施的管理	
●杜绝病媒昆虫和动物	
●单独存放清卫工具和用品	
五 餐具的清洁与消毒	(2149)
●洗涤	
●消毒	

第二节 食物中毒的种类及预防 (2153)

一 食物中毒的原因与处理 (2153)

- 食物中毒的原因
- 食物中毒发生的必要条件
- 食物中毒发生的时间及地点
- 预防食物中毒的三个原则
- 预防食物中毒的要点
- 食物中毒发生时的处理方法

二 食物中毒分类 (2157)

- 有毒植物食物中毒
- 有毒动物食物中毒
- 常见的化学性食物中毒
- 食品污染引起人畜共患的主要寄生虫病

第三节 餐饮操作的安全管理 (2163)

一 工作环境的安全 (2163)

二 员工的安全训练 (2163)

- 预防割伤的注意事项
- 预防烫伤的注意事项
- 预防烧伤的注意事项
- 预防机器设备伤害的注意事项
- 预防跌伤的注意事项
- 预防扭伤的注意事项

第八章 酒店餐饮的原料采购和库存管理

第一节 食品的营养 (2169)

一 食品的营养素 (2169)

- 碳水化合物
- 脂肪
- 蛋白质
- 维生素
- 矿物质
- 水

二 主要烹饪原料的营养成分 (2177)

- 肉类
- 禽类

●水产类	
●蔬菜水果类	
●蛋类	
●油料类	
●乳制品	
●谷物类	
●调味品类	
三 膳食结构与正常饮食	(2182)
●膳食结构	
●正常饮食	

第二节 原料的采购	(2187)
一 食品采购的目的和任务	(2187)
二 原料分类	(2188)
三 原料采购质量控制	(2188)
四 原料采购数量控制	(2189)
●鲜货类食品原料的采购	
●干货类食品原料的采购	
●货源选择	
五 采购方法	(2194)
●公开市场采购	
●无选择采购	
●成本加价采购	
●招标采购	
●“一次停靠”采购	
●合作采购	
●集中采购	

第三节 原料的验收	(2197)
一 原料进货验收操作规程	(2197)
二 收货章的作用	(2198)
三 鲜货类食品原料双联标签的作用	(2198)
四 进货日报表的作用	(2199)
五 验收的程序	(2200)
●依据订购单或订购纪录检查进货	
●根据发票来检查食品	
●受理货品	
●送库储存	
●填写有关报表	

六	验收的要求	(2201)
	●验收场所和设备的要求	
	●验收人员的要求	
七	验收的方法	(2201)
	●按发票验收	
	●填单验收	
	●盲目查对验收法	
第四节 原料的贮存		(2203)
一	储存要求	(2203)
	●订货要求	
	●入库要求	
	●存放要求	
	●清扫要求	
	●安全要求	
	●帐目要求	
二	储存方法	(2205)
	●干藏	
	●冷藏	
	●冻藏	
三	贮藏仓库设计要点	(2206)
	●库房面积	
	●仓库位置	
	●仓库的温度、湿度、通风和照明要求	
四	干货原料的贮藏	(2208)
	●合理分类、合理堆放	
	●干藏仓库管理要点	
五	食品原料的冷藏	(2209)
	●冷藏设备使用须知	
	●食品原料冷藏的一般规则	
六	食品原料的冷冻贮藏	(2212)
	●冷冻温度和贮藏期	
	●冷冻贮藏的一般规则	
第五节 原料的发放		(2214)
一	直接进料和仓库进料	(2214)
二	原料发放控制的一般原则	(2214)
	●定时发放	
	●原料物资领用单使用制度	
	●正确如实记录原料使用情况	

- 正确计价
- 内部原料调拨的处理

第九章 酒店餐饮的生产管理

第一节 餐饮生产管理概述 (2219)

一 餐饮生产活动的基本特征 (2219)

- 餐饮生产活动过程中的完整性和内容上的复杂性
- 餐饮生产活动时间上的间歇性
- 餐饮生产活动强度上的超常性
- 餐饮生产活动效率上的低下性

二 餐饮生产组织机构及人员配置 (2220)

- 现代大型厨房组织机构
- 中型厨房组织机构
- 小型厨房组织机构
- 粤菜厨房组织机构

第二节 厨房的规划与设计 (2224)

一 厨房规划的目标 (2224)

二 影响厨房环境的因素 (2225)

- 温度
- 湿度
- 气体流动
- 换气
- 二氧化碳
- 落尘
- 空中落菌
- 亮度

三 厨房规划的要点 (2226)

- 厨房面积
- 厨房与供膳场所气流的压力
- 其他基本设施

第三节 餐饮生产的质量控制 (2229)

一 餐饮产品质量概念 (2229)

- 构成餐饮产品自身质量的要素
- 消费者对餐饮产品自身质量的感官评定

二 餐饮产品质量的形成过程 (2233)

- 餐饮产品的设计过程

●餐饮产品的加工制作过程	
三 餐饮产品的设计质量控制——制定标准食谱	(2234)
●标准食谱的概念	
●标准食谱的形式和作用	
●标准食谱的结构	
●制订标准食谱的程序与注意事项	
四 餐饮产品质量控制常用方法	(2236)
●阶段控制法	
●岗位职责控制法	
●重点控制法	
第四节 餐饮产品原料成本核算	(2240)
一 构成餐饮产品的原料成本的三要素	(2240)
●主料	
●辅料	
●调料	
二 主料、辅料的成本核算	(2240)
●净料率	
●净料成本核算	
三 调味品成品核算	(2243)
●单件产品成本核算	
●平均成本核算法	
四 餐饮产品原料成本核算	(2243)
●成批产品制作核算方法	
●单批产品制作核算方法	
第五节 厨房设备工具的管理	(2244)
一 厨房设备的选购	(2244)
二 中餐厨房主要工具和设备	(2246)
●主要烹调用具	
●炉灶	
●常用机械设备	
三 西餐厨房主要工具和设备	(2248)
●西餐厨房常用工具和小型设备	
●大型设备和机械	
第六节 厨房生产流程控制	(2251)
一 制定控制标准	(2251)
●标准菜谱	

●标量菜单	
●生产规格	
二 控制过程	(2252)
●加工过程的控制	
●配份过程的控制	
●烹调过程的控制	
三 控制方法	(2254)
●程序控制方法	
●责任控制法	
●重点控制法	

第十章 酒店餐饮的营销与推广

第一节 酒店餐饮的市场营销计划	(2257)
一 营销计划的要点	(2257)
●强化销售	
●强化销售的时机	
二 营销计划的注意事项	(2258)
三 市场优势、劣势与营销行事历	(2258)
●市场优势	
●市场劣势	
●市场营销行事历	
第二节 酒店餐饮的市场分析	(2260)
一 酒店餐饮市场分析的项目及内容	(2260)
●餐饮投资类别的市场调查	
●设备、原料及生产方式	
●商圈环境调查	
●店址环境调查	
二 酒店餐饮的市场区划	(2263)
三 餐饮产品的分析与定位	(2264)
第三节 餐饮营业场所的销售决策	(2266)
一 餐厅营业时间决策	(2266)
●确定最佳经营时段所需要的数据	
●营业要求的最低销售额求解方式	
●延长营业时间的一些其他原因	
二 清淡时间价格折扣决策	(2267)

●短期价格折扣法	
●长期价格折扣法	
三 亏损先导推销决策	(2268)
●次级推销效应	
●做“亏损先导推销”活动时需收集的数据	
第四节 餐饮销售控制	(2270)
一 餐饮销售控制的意义	(2270)
二 出菜检查员控制	(2270)
三 酒吧销售控制	(2271)
四 餐饮销售指标控制	(2271)
●平均消费额	
●每座位销售量	
●平均每座位服务的客人数	
●每位服务员销售量	
●时段销售量	
●销售额指标	
第五节 酒店餐饮的广告宣传	(2274)
一 营业场所外观的宣传	(2274)
●招牌的宣传效果	
●成功的外观设计	
二 报刊夹带广告的宣传	(2274)
三 交通广告の利用	(2275)
四 新闻报道式的广告——消息稿	(2276)
●餐饮业利用消息稿的主要方法	
●使餐饮登上消息稿的途径	
五 POP 广告の利用	(2278)
●POP 广告的功能	
●制作 POP 广告应注意的事项	
六 DM 广告(信函广告)的运用	(2279)
●DM 广告的特色	
●DM 广告的时机	
第六节 酒店餐饮的宣传活动	(2280)
一 宣传活动的类型	(2280)
二 宣传活动的特性及举办时的注意事项	(2280)
三 赠品的利用	(2282)
●利用赠品达到促销目的	

●利用赠品与顾客沟通

第七节 酒店餐饮顾客的发展与稳定 (2285)

一 酒店餐饮顾客的调查与分析 (2285)

●顾客结构分析

●组数分析

●时间分析

●菜单分析

二 服务情况的检查与改进 (2288)

●顾客动机的调查

●顾客心理的调查

●顾客反映调查法

三 客源的稳定与发展方式 (2292)

●确保固定顾客

●发展并稳定新顾客

●使顾客组织化的会员制

●店内顾客活动空间的提供

●作为社交场所的餐饮店

●利用风格吸引顾客

●女性顾客的需求分析

第八节 酒店餐饮营销公关 (2297)

一 酒店餐饮公共关系的含义 (2297)

二 公关的目标——企业形象的建立 (2297)

三 公关的主要任务 (2298)

●维持和谐的员工关系

●加强与顾客的沟通

●回馈社区邻里

●与新闻媒体密切合作

●危机与紧急事件的处理

四 酒店餐饮公关与营销的区别 (2299)

●定义上的差别

●计划与执行程序上的差异

附录 (2302)

第十一章 中餐的经营与管理

第一节 中餐丰富的菜式 (2307)

一	京津菜	(2307)
二	粤菜	(2307)
三	川菜	(2307)
四	江浙菜	(2308)
第二节 中餐的厨房作业 (2309)		
一	中餐厨房人员的配备	(2309)
二	中餐厨房作业的要求	(2310)
	●技术专精	
	●控制成本利润	
	●作业“清”与“新”	
	●备餐工作协调圆满	
第三节 中餐菜肴的制作 (2312)		
一	原料的选择	(2312)
二	原料的处理	(2312)
三	原料的分类调制	(2313)
	●家畜肉类	
	●家禽肉类	
	●鱼类	
	●豆类	
	●蛋类	
	●蔬菜类	
四	刀工的掌握	(2316)
五	火候与烹调	(2317)
六	调味与配色	(2320)
第四节 中餐采购作业 (2323)		
一	采购的重要性	(2323)
二	采购的职责	(2323)
三	采购人员的选择	(2324)
四	采购的手续	(2324)
五	采购的原则	(2326)
六	采购的技术	(2327)
第五节 中餐验收工作 (2332)		
一	验收的职责	(2332)
二	验收工作	(2332)

第六节 中餐库藏作业	(2333)
一 库藏的职责	(2333)
二 库藏的业务	(2333)
●物料的收发	
●帐卡的处理	
●物的存管	
●料的存管	
第七节 中餐厅柜台业务	(2339)
一 中餐厅的布置	(2339)
二 柜台的设置	(2339)
三 订席与订位	(2341)
●订席业务	
●订位服务	
第八节 中餐菜单的设计与制作	(2346)
一 菜单的设计	(2346)
二 菜单的制作	(2347)
三 梅花餐菜单	(2348)
四 中餐西吃菜单	(2349)
●东西方人饮食的差异	
●外籍人士所喜吃的中国菜	
●旅游菜单	
第九节 餐厅工作准则	(2352)
一 餐厅人员的默契	(2352)
二 迎宾与带位	(2353)
三 服务工作责任区	(2354)
四 餐厅服务须知	(2354)
五 中餐摆桌方式	(2356)
六 餐巾折叠法	(2358)
七 中餐餐桌服务	(2359)
八 餐食推销术	(2361)
九 中餐宴会服务	(2363)
十 托盘使用法	(2365)

第十二章 西餐的经营与管理

第一节 西餐的经营模式	(2369)
一 西餐的由来	(2369)
二 西餐的经营模式	(2369)
●美式西餐	
●欧式西餐	
●欧美式西餐的异同	
第二节 西餐的备餐作业	(2372)
一 西餐厨房人员的配备	(2372)
二 西餐厨房的作业标准	(2372)
●食谱标准	
●烹调操作标准	
三 餐具配置标准	(2376)
●西餐基本餐盘	
●西餐餐桌常用的银餐具	
第三节 西餐餐厅实务	(2378)
一 西餐餐桌摆设	(2378)
二 西餐菜单内容	(2378)
●B餐菜单内容	
●A餐菜单内容	
三 西餐的迎客	(2379)
四 西餐的点菜	(2380)
五 餐桌服务秩序	(2381)
●服务方向	
●上菜方式	
●结帐	
第四节 西餐宴会服务	(2383)
一 西餐宴会布置	(2383)
二 西餐宴会菜单	(2385)
三 宴会出菜服务	(2385)
第五节 简易西餐厅的经营	(2387)
一 速简式餐厅	(2387)
●快餐厅	

- 咖啡厅
- 自动售货式餐厅
- 简速食堂
- 速食小吃馆
- 自助餐厅
- 二 自助餐会 (2388)
 - 自助餐会的特征
 - 备餐工作
 - 餐食供应
 - 服务方式

第十三章 酒吧及酒类饮料的经营管理

- 第一节 酒吧的种类与特点** (2395)
- 一 酒吧概述 (2395)
 - 二 酒吧的种类 (2395)
 - 立式酒吧
 - 服务酒吧
 - 鸡尾酒廊
 - 宴会酒吧
 - 休闲酒吧
 - 餐厅酒吧
 - 临时性酒吧
 - 客房小酒吧
 - 三 酒吧的设置 (2397)
 - 吧台造型
 - 酒吧结构
 - 酒吧内应备置的物品
 - 四 酒吧的设备、用具、配料 (2399)
 - 酒吧的设备
 - 酒吧的用具
 - 酒吧的配料
 - 酒吧常用的酒杯
 - 五 酒吧的经营特点 (2401)
 - 人流大,销售服务随机性强
 - 规模小,服务要求高
 - 资金回笼快
 - 利润高

- 服务人员的素质和服务技巧要求高
- 经营控制难度较大

第二节 酒吧的组织机构 (2403)

一 组织机构与岗位职责 (2403)

- 酒水部经理的岗位职责
- 酒吧领班的岗位职责
- 调酒员的职责

二 酒水部与其他部门的联系 (2404)

- 与餐厅、宴会部的关系
- 与总务部的关系
- 与采购部的关系
- 与成本控制会计的关系

第三节 酒吧的服务 (2406)

一 酒吧的服务内容 (2406)

- 准备工作
- 饮料调制
- 操作要点
- 服务须知

二 调酒员等级标准 (2410)

- 高级酒吧调酒员
- 中级酒吧调酒员
- 初级酒吧调酒员

第四节 酒吧的管理 (2412)

一 饮料控制 (2412)

- 量杯量度
- 酒瓶计量表量度
- 电子饮料配出系统

二 收款控制 (2413)

三 管理标准 (2413)

- 标准定额
- 标准酒单
- 标准酒谱
- 标准价格
- 标准基酒
- 标准操作程序

四 酒的成本控制与售价分析 (2416)

五 酒的销售报表 (2417)

第五节 酒的特性	(2420)
一 酒类概论	(2420)
二 进口酒的类型	(2421)
●酿造酒	
●蒸馏酒	
●再制酒	
三 国产酒简介	(2428)
●酿造酒	
●蒸馏酒	
●再制酒	
四 酒的陈化	(2429)
五 酒的采购	(2430)
六 酒的贮存	(2432)
●酒类贮存注意事项	
●各种酒类的保存方法	

第六节 酒的服务	(2434)
一 酒杯的识别	(2434)
二 酒杯的维护	(2435)
三 餐桌酒杯摆置法	(2435)
四 品尝与验酒	(2435)
●酒的品尝	
●伪劣进口酒的鉴别	
●解除宿醉法	
●给客人验酒	
五 开瓶与斟酒	(2438)
●一般酒的开瓶	
●起泡酒的开瓶	
●斟酒方法	
六 酒与膳食	(2439)

第七节 鸡尾酒的调制	(2441)
一 鸡尾酒的来历	(2441)
二 调制鸡尾酒的材料及用具	(2441)
三 调制鸡尾酒的方法	(2442)
●调配用料的次序	
●振荡	
●搅拌	

●果皮配方的处理	
●倒出法	
四 鸡尾酒的配方	(2444)
●进口鸡尾酒的配方	
●国产鸡尾酒的配方	
第八节 酒会	(2448)
一 酒会的种类	(2448)
●鸡尾酒会	
●点心酒会	
●正式酒会	
二 酒会的承办	(2449)
三 酒会的布置	(2449)
●主题标帜	
●灯光	
●家具	
●吧台	
●食品点心台	
四 酒会的服务	(2451)
五 酒会的参与	(2451)
●主人方面	
●客人方面	
第九节 卡拉 OK 服务	(2453)
一 卡拉 OK 的形式	(2453)
二 卡拉 OK 的布置	(2454)
三 卡拉 OK 的服务程序	(2454)
四 KTV 的服务	(2454)

第十四章 冷热饮料的经营管理

第一节 热饮与茶	(2459)
一 热饮概述	(2459)
二 饮茶品茗	(2459)
三 茶叶种类	(2460)
四 茶质辨别与茶叶保存	(2460)
五 中式饮茶	(2461)