

旅游高等职业教育

饭店管理专业教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书



HOTEL

餐饮部运行与管理

C A N Y I N B U Y U N X I N G Y U G U A N L I

[第2版]

FOOD & BEVERAGE



郭敏文 / 主编

3

Canyinbu yunxing yu guanli

旅游教育出版社

旅游高等职业教育饭店管理专业教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

餐饮部运行与管理

郭敏文 主编

(第2版)

CAN YIN
BU YUN XING
YU GUAN LI

旅游教育出版社
· 北 京 ·

TOURISM

-05

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

餐饮部运行与管理/郭敏文主编. -北京:旅游教育出版社,2003.5

ISBN 7-5637-0934-7

I. 餐… II. 郭… III. 饮食业 - 经济管理 - 高等教育:职业教育 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 18862 号

旅游高等职业教育饭店管理专业教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

餐饮部运行与管理

(第2版)

郭敏文 主编

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	tepx @ sohu. com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	21.25
字 数	332千字
版 次	2003年5月第2版
印 次	2003年5月第1次印刷
印 数	6 000册
定 价	27.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

再版说明



为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

修订后的新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、教学目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式及关键词一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅

游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟教学目标,帮助教师更好地与学生沟通;补有用信息,案例分析、思考与练习,让学生尽快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国惟一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面市,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2003.1

前言

为了贯彻国务院关于深化教育改革,全面推进素质教育的精神,落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据国家旅游局人教司关于旅游高等职业教育教材建设的意见,我们成立了《餐饮部运行与管理》高职教材编写组,由郭敏文同志任组长,许如忠、宋亚媛、周延文、顾洪金、郭敏文、樊平参加编写,最后由郭敏文审阅定稿。

为了使教材更好地体现理论性、系统性、实践性、超前性等特点,编写组做了大量的准备工作,走访了全国多家星级饭店和旅游院校,以充分了解旅游行业对人才的需求状况和旅游院校教育与教材建设状况等,收集了大量海内外餐饮业经营管理和教育培训资料,编写组所有参编人员曾担任过旅游星级饭店餐饮部经理和分管餐饮的副总经理等职务,积累了丰富的餐饮管理工作经验,并曾在美国、瑞士、日本、澳大利亚、新加坡、香港等国家和地区旅游院校进修学习或在境外酒店实习工作,因而使本教材充分体现了理论教学和实践操作的可行性与先进性以及教材内容和教育方法的渐进性和灵活性,使得教材内容更好地与国际旅游职业教育接轨。

本教材共 13 章,内容包括餐饮组织机构设置和餐饮经营环节,餐饮经营可行性分析,菜单设计,餐饮经营场所设计,餐饮经营设备设施的使用和保养,原料管理,厨房管理,餐厅、酒吧运行与管理,宴会部运行与管理,餐饮服务质量管理,餐饮营销,餐饮经营成本费用控制,餐饮人力资源管理。本教材内容丰富,理论联系实际,适用面广,全面贯彻素质教育思想,注重对学生的综合职业能力、管理能力和创业能力的培养。本书适用于具有一定餐饮服务基础知识和技能的旅游高等职业学校学生,也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员自学教材。

目 录

第1章 餐饮组织机构设置和餐饮经营环节	(1)
课前导读	(1)
教学目标	(1)
第一节 组织机构设置.....	(1)
一、组织机构设置的原则	(2)
二、餐饮组织机构的模式	(2)
三、餐饮部下属机构的职能.....	(2)
第二节 餐饮经营环节.....	(4)
一、市场调研	(4)
二、菜单筹划	(4)
三、设备设施规划	(5)
四、原料采供	(5)
五、产品生产	(5)
六、服务销售	(5)
七、成本核算	(6)
八、评估与反馈	(6)
九、调整计划	(6)
本章小结	(6)
复习与思考	(6)
第2章 餐饮经营可行性分析	(7)
课前导读	(7)
教学目标	(7)
第一节 可行性分析概述.....	(7)
一、可行性分析的主要内容	(7)
二、可行性分析遵循的原则	(8)
第二节 确定餐饮目标市场.....	(8)

一、餐饮市场细分	(8)
二、市场调研的方法	(10)
三、市场预测	(11)
四、餐饮目标市场的选择	(13)
五、餐饮市场定位	(15)
六、餐厅选址	(15)
七、餐饮筹建	(18)
第三节 餐饮投资效益分析	(18)
一、营业收入预测	(19)
二、成本费用预测	(20)
三、投资效益分析	(23)
本章小结	(26)
复习与思考	(26)
第3章 菜单设计	(27)
课前导读	(27)
教学目标	(27)
第一节 菜单的作用和种类	(27)
一、菜单的作用	(28)
二、菜单的内容	(31)
三、菜单的种类	(33)
第二节 菜单的设计依据	(39)
一、市场需求	(40)
二、餐厅主题	(40)
三、菜品品质	(41)
四、原料采供	(43)
五、使用时间	(44)
六、设施设备	(44)
七、员工素质	(45)
八、成本控制及盈利能力	(45)
第三节 菜单设计与制作	(46)
一、设计原则	(46)
二、定价方法	(47)
三、制作菜单易出现的问题	(52)

四、菜单设计程序	(53)
五、菜单制作要求	(54)
六、菜单设计步骤	(56)
七、制作菜单的材料	(57)
八、菜单的印刷方法	(58)
九、菜单的形状、式样	(58)
十、文字与字体	(59)
十一、菜单的封面设计	(61)
十二、菜单的内容设计	(61)
本章小结	(62)
复习与思考	(62)
第4章 餐饮经营场所设计	(63)
课前导读	(63)
教学目标	(63)
第一节 餐饮经营场所设计概述	(63)
一、设计基础	(63)
二、规划设计	(64)
三、设计原则	(65)
第二节 餐饮经营场所的环境设计	(67)
一、种类及精神内涵	(68)
二、气氛设计	(68)
三、外观设计与装潢	(68)
四、室内设计与装潢	(71)
第三节 餐饮营业场所的设施布局	(83)
一、面积和餐位数	(83)
二、布局的基本原则	(85)
三、通道设计和动线安排	(86)
四、空间分隔	(87)
五、餐位设计和布局	(87)
第四节 餐厅、酒吧设计细则及实例	(92)
一、中餐厅设计	(92)
二、西餐厅设计	(99)
三、酒吧设计	(107)

第五节 厨房设计和布局	(112)
一、基本原则	(113)
二、整体规划	(113)
三、功能区域的布局	(115)
四、厨房和餐厅的联结方式	(116)
五、室内环境设计	(118)
六、厨房布局	(122)
七、加工厨房	(124)
八、中餐烹调厨房	(126)
九、面点厨房	(127)
十、冷菜厨房	(128)
十一、备餐间	(128)
十二、西餐烹调厨房	(130)
本章小结	(132)
复习与思考	(132)
第5章 餐饮设施设备的使用与保养	(133)
课前导读	(133)
教学目标	(133)
第一节 餐厅、酒吧设施设备的使用与保养	(133)
一、餐厅设备的种类	(133)
二、餐厅设备的使用与保养	(139)
三、餐具器皿与服务用具	(142)
四、餐具器皿的使用与保养	(150)
五、酒吧设备与用具用品	(153)
六、酒吧设备的使用与保养	(155)
第二节 厨房设备设施的维护保养	(156)
一、厨房主要设备	(156)
二、厨房设备设施的维护保养	(157)
本章小结	(162)
复习与思考	(163)
第6章 原料管理	(164)
课前导读	(164)
教学目标	(164)

第一节 原料采购、验收管理	(164)
一、制定采购制度	(165)
二、选择采购方式	(166)
三、采购数量的确定	(167)
四、采购程序	(169)
五、验收操作规程	(170)
第二节 原料贮藏与领发管理	(173)
一、仓库的设计要求	(173)
二、仓库的管理要求	(174)
三、库存的管理方法	(175)
四、仓库的安全管理	(182)
五、领发料的管理	(183)
本章小结	(186)
复习与思考	(186)
第7章 厨房管理	(187)
课前导读	(187)
教学目标	(187)
第一节 厨房生产管理	(187)
一、厨房业务流程	(187)
二、厨房业务组织	(188)
三、产品质量管理	(192)
第二节 厨房的卫生与安全管理	(195)
一、食品卫生控制	(195)
二、厨房火灾防范	(198)
三、其他伤害预防及处理	(199)
本章小结	(202)
复习与思考	(202)
第8章 餐厅、酒吧运行与管理	(203)
课前导读	(203)
教学目标	(203)
第一节 餐厅运行与管理	(203)
一、餐厅管理的主要任务和意义	(203)
二、餐厅组织机构设置	(204)

三、餐厅业务管理	(204)
四、餐厅经理的主要工作	(206)
第二节 酒吧运行与管理	(208)
一、酒吧的业务组织形式	(208)
二、酒吧经理的主要工作任务	(209)
三、酒单的设计	(209)
四、酒吧业务管理	(211)
五、酒吧控制	(212)
六、酒水成本控制	(213)
本章小结	(213)
复习与思考	(213)
第9章 宴会部运行与管理	(214)
课前导读	(214)
教学目标	(214)
第一节 宴会部经营特点	(214)
第二节 宴会销售与预订	(215)
一、宴会销售预订人员的选择	(216)
二、宴会预订程序	(216)
三、档案管理	(219)
第三节 大型活动的筹划与运行	(220)
一、大型中西餐宴会的筹划与运行	(220)
二、大型酒会的筹划与运行	(223)
三、大型会议的筹划与运行	(225)
四、外卖服务的筹划与运行	(226)
本章小结	(227)
复习与思考	(227)
第10章 餐饮服务质量管理	(228)
课前导读	(228)
教学目标	(228)
第一节 餐饮服务质量概述	(228)
一、服务质量的概念	(228)
二、餐饮顾客的需求	(228)
三、提高餐饮服务质量的意義	(229)

第二节 餐饮服务质量的內容	(230)
一、餐饮设备设施	(230)
二、菜肴花色品种	(232)
三、餐饮价格	(232)
四、服务人员素质要求	(232)
第三节 餐饮服务现场质量管理	(234)
一、现场质量管理	(234)
二、质量监督检查	(236)
第四节 餐饮服务质量控制	(238)
一、控制的基础	(238)
二、管理分析	(240)
本章小结	(242)
复习与思考	(242)
第 11 章 餐饮营销	(243)
课前导读	(243)
教学目标	(243)
第一节 餐饮营销概述	(243)
一、餐饮营销的定义	(243)
二、餐饮营销观念的演变	(244)
三、餐饮产品与服务的营销组合	(245)
第二节 影响餐饮营销的因素	(248)
一、顾客对餐饮的需求	(248)
二、影响宾客饮食爱好的因素	(250)
三、环境气氛在餐饮营销中的作用	(251)
第三节 餐饮内部营销策略与技巧	(254)
一、菜单推销	(254)
二、员工推销	(254)
三、餐厅推销	(255)
四、特殊活动推销	(257)
五、赠品推销	(258)
六、展示推销	(259)
七、其他推销	(260)
第四节 餐饮外部促销策略与技巧	(263)

一、餐饮人员推销	(263)
二、电话推销	(264)
三、全员推销	(264)
四、餐饮广告推销	(265)
五、其他促销方法	(266)
六、餐饮推销注意事项	(267)
本章小结	(268)
复习与思考	(268)
第12章 餐饮经营成本费用控制	(269)
课前导读	(269)
教学目标	(269)
第一节 餐饮成本费用预算的编制	(269)
一、餐饮成本费用预算控制的意义	(269)
二、餐饮经营预算编制的方法	(270)
三、餐饮经营预算的编制	(271)
第二节 餐饮成本费用预算的控制	(271)
一、食品成本的控制	(272)
二、酒水成本的控制	(286)
三、营业费用的控制	(289)
第三节 餐饮成本费用预算控制的考核	(290)
一、标准成本率和标准费用率的确定	(291)
二、实际成本率和实际费用率的计算	(291)
三、标准成本(费用)率与实际成本(费用)率的比较	(292)
四、预算控制成效分析	(292)
本章小结	(296)
复习与思考	(296)
第13章 餐饮人力资源管理	(297)
课前导读	(297)
教学目标	(297)
第一节 餐饮人力资源管理概述	(297)
一、餐饮劳动的特点	(297)
二、餐饮人力资源管理的任务与内容	(298)
三、餐饮劳动过程的组织	(299)

四、餐饮人力资源管理的意义	(300)
第二节 餐饮员工招工招聘	(300)
一、外部招聘	(301)
二、内部招聘	(302)
三、招聘录用的形式和程序	(302)
第三节 餐饮员工培训	(304)
一、培训的作用	(304)
二、培训的内容	(305)
三、培训的形式	(306)
四、培训的计划及实施	(307)
五、培训注意事项	(310)
第四节 餐饮员工考核	(311)
一、考核的原则	(311)
二、考核的方法	(312)
三、考核的实施	(313)
四、管理人员的考核	(314)
第五节 餐饮劳动报酬	(316)
一、劳动报酬的发放原则	(316)
二、劳动报酬的形式	(316)
三、奖金	(317)
四、福利待遇	(317)
本章小结	(318)
复习与思考	(319)
附录:餐饮部各岗位的职责	(320)

第1章

餐饮组织机构设置和餐饮经营环节

课前导读

餐饮组织机构即餐饮部的组织机构,既是餐饮运行的重要条件,又是餐饮管理的载体,其设置对餐饮经营管理有着极其重要的影响,对建立良好的服务与管理体系,达到餐饮经营目标,实现餐饮服务和管理程序化、标准化和规范化等起着重要的作用。

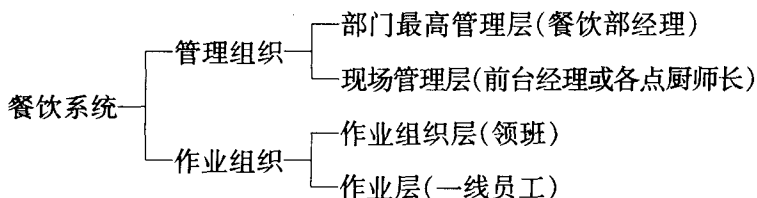
教学目标

- 了解组织机构设置的原则
- 熟悉饭店常见的组织机构模式
- 清楚餐饮部下属机构的职能和各岗位的职责要求
- 初步了解餐饮经营环节的特点

第一节 组织机构设置

餐饮部是饭店组织机构中的重要组成部分。餐饮部经营点多,管辖范围广,分工细,员工人数多(一般占饭店三分之一),人员文化程度和年龄层次差异大。要将这样一个复杂的部门管理好,必须建立合理有效的组织网络,并进行科学分工,明确职责,使各部门人员各司其职,以保证餐饮部的正常运转。

餐饮部的组织机构,是确定该部门各成员之间、所属部门之间相互关系的结构,其目的是增强实现本部门经营目标的能力,更好地组织和控制所属职工和群体的活动。



管理组织机能——计划、促销、督导、协调、核算、控制等。

作业组织机能——采购、验收、仓储、领发、生产、销售、服务等。

一、组织机构设置的原则

1. 精简与效率统一的原则

根据本部门的经营需要设置机构,因事设岗,力求精简,以利于发挥各级人员的业务才能和员工的主观能动性,讲究效率。

2. 权利和责任相适应的原则

具有科学的指挥幅度,作业层和管理层分离,机构职权相当,职责分明。责任是权利的基础,权利是责任的保证。责任和权利不相适应,管理人员就无法正常地从事各项管理工作。

二、餐饮组织机构的模式

因酒店规模不同、经营思路各异,餐饮组织机构形态不尽相同(见图 1-1)。

三、餐饮部下属机构的职能

1. 餐厅

(1)按照规定的标准和规格程序,用娴熟的服务技能、热情的服务态度,为宾客提供餐饮服务,同时根据客人的个性化需求提供针对性服务。

(2)扩大宣传推销,强化全员促销观念,提供建议性销售服务,保证经济效益。

(3)加强对餐厅财产和物品的管理,控制费用开支,降低经营成本。

(4)及时检查餐厅设备的使用状况,做好维修保养工作,加强餐厅安全和防火工作力度。

2. 厨房

(1)根据宾客需求,向其提供安全、卫生、精美可口的菜肴。

(2)加强对生产流程的管理,控制原料成本,减少费用开支。

(3)对菜肴不断开拓创新,提高菜肴质量,扩大销售。