

GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI

· 高等职业教育教材 ·

餐饮企业管理

CANYIN QIYE GUANLI

· 郑昌江 主编 ·



中国轻工业出版社

ZHONGGUO QINGGONGYE CHUBANSHE

高等职业教育教材

餐饮企业管理

郑昌江 主编

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮企业管理 / 郑昌江主编. —北京: 中国轻工业出版社,
2006.8

高等职业教育教材

ISBN 7-5019-2810-X

I. 餐… II. 郑… III. 饮食业-企业管理-高等学校: 技术
学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 028919 号

责任编辑: 白 洁

策划编辑: 马 静 陈耀祖 责任终审: 滕炎福 封面设计: 崔 云

版式设计: 刘 静 责任校对: 燕 杰 责任监印: 吴京一

*

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: 三河市世纪兴源印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2006 年 8 月第 1 版第 5 次印刷

开 本: 850×1168 1/32 印张: 11.5

字 数: 288 千字

书 号: ISBN 7-5019-2810-X/TS·1705

定 价: 24.00 元

读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010-85119817 65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

60759J4C105ZBW

高等职业教育烹饪 专业教材编审委员会

主 任	赵 荣 光		
副主任	季 鸿 崑		
委 员	刘 广 伟	刘 北 林	闫 喜 霜
	季 鸿 崑	赵 荣 光	崔 桂 友
	路 新 国	谢 定 源	魏 峰

出版说明

改革开放以来,伴随着人民生活水平的提高和对餐饮业需求的急剧增长,我国的高等烹饪教育得到了快速的发展,高等烹饪教材的建设也取得了一定的成果。

但是,由于我国的高等烹饪教育起步较晚,又长时间囿于各省区、各单位独立办学局限,自主设教、单兵作战的办学形式不可避免地造成了许多高等烹饪教材缺乏必要的规范和深入的科学论证。对此,广大烹饪教育工作者非常期望有关方面组织编写一套适合我国高等烹饪教育不同地区、不同层次需要的规范化、科学化的教材,以适应高等烹饪教育,特别是高等职业教育事业的发展。1997年7月于济南召开的首届中国烹饪高等教育学术研讨会上就此深入讨论并决定组织全国各办学单位编写面向21世纪中国烹饪高等职业教育系列教材。

我社基于烹饪专业属于大食品学科这一国内外学科归属的统一认识,认真听取了专家们的意见,决定聘请在全国有影响的高等烹饪教育专家学者,着手编辑出版高等烹饪专业系列教材。

为确保教材编写质量,我社在各烹饪高校推荐和广大烹饪教育专家认可的基础上,组成了由黑龙江商学院原烹饪系系主任、中国饮食文化研究所所长赵荣光教授、原扬州大学烹饪系系主任季鸿崑先生为负责人的教材编审委员会。参加教材编审策划工作的有扬州大学旅游烹饪学院、黑龙江商学院、广东商学院、天津商学院、武汉商业服务学院、北京联大旅游学院、黑龙江餐旅专修学院、华中农业大学、河北师大职业技术学院、广西南宁职业大学、东方美食学院、四川行政学院、四川烹饪高等专科学校、上海旅游专科学校等十余所院校的专家和教师。1998年7月和9月,我社先后

在北京和扬州召开教材编审会议。会议对各参编院校提交的 39 份编写大纲进行审议,规范了 20 种教材名称,制定了主编、主审人选的标准,并按此标准适当参考各校申报材料拟定了每种教材的主编、主审及参编人选。会议决定分期分批用两年左右时间,在 2000 年前将全套教材出齐。

受教材编审委员会的委托,我社曾派人两次到教育部高教司教材处汇报了有关烹饪教材编写运作情况,并呈交了书面汇报材料,得到了有关负责同志的充分肯定和热情指导。根据领导部门的指示精神,我社提出了对这套教材出版的总体思路,强调要在保证质量、编出特色上下功夫;要加大教材的科技含量,在科学性、规范性、系统性、广泛性和适用性上突出这套教材的特色。对其中部分教材还配制了音像光盘随书配套出版。

经过全体参编人员的努力,本套教材现已陆续出版,我们热忱欢迎广大专家学者和教师给予批评指正。

本书在编审出版过程中得到了广大烹饪教育工作者和有关部门的大力支持和鼎力相助,在此一并表示感谢!

中国轻工业出版社

高等烹饪专业教材系列

- 1.《面点工艺学》
- 2.《中国名菜》
- 3.《中国名点》
- 4.《食品与烹饪文献检索》
- 5.《烹调工艺学》
- 6.《西餐工艺》
- 7.《烹饪器具及设备》
- 8.《冷菜工艺》
- 9.《食品雕刻》
- 10.《烹饪化学》
- 11.《烹饪营养学》
- 12.《烹饪卫生学》
- 13.《饮食文化概论》
- 14.《宴会设计》
- 15.《烹饪工艺美术》
- 16.《烹饪原料学》
- 17.《餐饮企业管理》
- 18.《饮品知识》
- 19.《饮食消费心理学》
- 20.《中国饮食保健学》

目 录

第一章 餐饮企业概述	(1)
第一节 餐饮企业的类型	(1)
一、按档次高低分类	(1)
二、按服务方式分类	(2)
三、按风味特色分类	(3)
四、按服务功能分类	(4)
五、按营业时间分类	(4)
第二节 餐饮企业的特点	(5)
一、餐饮企业产品的特点	(5)
二、餐饮企业生产的特点	(6)
三、餐饮企业销售上的特点	(7)
四、餐饮企业服务的特点	(7)
第三节 餐饮企业的经营形式	(8)
一、独立经营	(8)
二、连锁经营	(9)
三、饭店(宾馆、酒店)经营	(11)
四、依附经营	(12)
第二章 餐饮企业的投资管理	(13)
第一节 餐饮市场的调研	(13)
一、餐饮市场的特点	(13)
二、餐饮市场调研的目的	(15)
三、餐饮市场调研的内容	(16)
四、餐饮市场调研的方法	(19)
五、餐饮市场的定位	(21)
第二节 餐饮企业的选址	(24)
一、餐饮企业营业区域的确定	(24)

二、餐饮企业经营与地点特征	(27)
三、餐饮企业场所取得的途径	(28)
第三节 餐饮投资的可行性研究	(29)
一、餐饮投资可行性研究的内容	(29)
二、可行性研究中应注意的问题	(31)
三、可行性研究中的投资效益分析	(33)
四、可行性研究阶段	(35)
第四节 餐饮企业名称设计	(37)
一、名称设计的一般规律与原则	(37)
二、餐饮企业名称设计的要求	(40)
三、餐饮企业标志的设计	(42)
四、餐饮企业的招牌	(44)
第五节 餐饮企业的登记注册	(46)
一、餐饮企业登记注册应具备的条件	(46)
二、开业需办的证件	(47)
三、餐饮企业法人开业登记程序	(49)
四、企业章程的主要内容	(51)
第三章 餐饮企业的组织管理	(53)
第一节 餐饮企业的组织形式	(53)
一、餐饮企业组织设置的原则	(53)
二、餐饮企业的组织形式	(54)
第二节 餐饮企业的编制定员	(57)
一、编制定员的原则	(57)
二、影响编制定员的因素	(57)
三、编制定员的基本方法	(59)
第三节 餐饮企业员工培训	(61)
一、餐饮企业员工的基本素质	(61)
二、餐饮企业员工的培训内容	(64)
三、餐饮企业员工的培训方法	(66)
四、餐饮企业员工的培训要求	(67)
第四节 员工激励	(69)

一、餐饮企业员工的心理状态	(69)
二、餐饮企业员工流动性大的原因	(70)
三、稳定员工队伍的基本方法	(71)
四、员工业绩的考核与评估	(72)
五、激励员工的一般方法	(73)
第四章 餐饮产品设计与开发	(77)
第一节 菜单设计	(77)
一、菜单的种类	(77)
二、菜单设计的依据	(81)
三、菜单设计的原则	(83)
四、菜单的内容	(85)
五、菜单的装帧	(86)
第二节 餐饮定价	(87)
一、餐饮定价的原则	(88)
二、餐饮定价策略	(89)
三、菜点的定价方法	(91)
第三节 餐饮产品组合因素	(93)
一、环境气氛	(93)
二、服务水平	(94)
三、食物产品	(96)
四、销售价格	(97)
第四节 餐饮产品开发	(99)
一、餐饮产品开发的必然性	(99)
二、餐饮新产品的种类	(100)
三、餐饮新产品的的发展方向	(101)
四、餐饮产品开发策略	(103)
五、餐饮产品开发的系统程序	(104)
六、餐饮新产品开发失败的原因	(106)
第五章 餐饮原料管理	(108)
第一节 原料采购管理	(108)
一、餐饮采购员应具备的基本素质	(108)

二、原料采购价格的控制	(109)
三、原料采购的质量控制	(110)
四、原料采购数量的确定	(112)
第二节 原料验收管理	(117)
一、原料验收的目的	(117)
二、原料验收的要求	(117)
三、原料验收的依据	(118)
四、原料验收的控制	(119)
五、进货日报表	(121)
第三节 原料贮存管理	(122)
一、原料贮存的一般要求	(122)
二、干货原料的贮存	(122)
三、鲜活原料的贮存	(124)
四、常用原料的贮存与保管	(126)
第四节 原料的发放管理	(130)
一、原料发放的基本要求	(130)
二、原料发放的程序	(131)
三、库存盘点	(134)
第六章 厨房生产管理	(138)
第一节 厨房设计	(138)
一、厨房设计的基本要求	(138)
二、厨房作业区的规划	(139)
三、厨房照明设计	(140)
四、厨房通风	(141)
五、厨房的给排水设计	(141)
第二节 厨房设备	(142)
一、厨房设备的采购要求	(142)
二、厨房加工设备	(144)
三、厨房贮藏存放与保温设备	(148)
四、洗涤和消毒设备	(149)
第三节 厨房生产	(149)

一、厨房生产效率管理	(149)
二、厨房生产控制	(152)
三、厨房的业务组织与管理	(155)
第四节 餐饮成本核算	(157)
一、餐饮成本构成	(157)
二、餐饮成本分类	(158)
三、餐饮成本核算	(160)
四、餐饮成本控制	(162)
第五节 食品卫生与安全管理	(168)
一、食品卫生的意义	(168)
二、食品卫生的控制	(169)
三、厨房安全生产	(171)
四、厨房防火	(178)
第七章 餐饮服务管理	(182)
第一节 餐厅设计	(182)
一、餐厅设计	(182)
二、餐厅布局	(185)
三、餐厅装潢的原则	(190)
第二节 餐厅服务组织	(192)
一、餐厅服务组织形式	(192)
二、餐厅服务的内容	(193)
三、餐厅管理人员的职责	(194)
第三节 中餐服务规程	(196)
一、中餐早餐的服务	(196)
二、中餐正餐的服务	(197)
第四节 西餐服务规程	(199)
一、西餐的服务方式	(199)
二、西餐零点服务	(200)
第五节 宴会服务	(203)
一、宴会的分类	(203)
二、宴会预订	(205)

三、宴会设计	(206)
四、宴会接待服务方法和要求	(208)
第六节 自助餐、咖啡厅的服务	(211)
一、自助餐服务	(211)
二、咖啡厅服务	(212)
第七节 常用物品的管理	(213)
一、木器家具	(213)
二、银器餐具	(214)
三、玻璃、陶瓷器皿	(215)
四、布件与地毯	(216)
五、其它设备的使用和保养	(216)
第八章 餐饮娱乐项目经营管理	(219)
第一节 餐饮娱乐项目经营概述	(219)
一、餐饮娱乐项目经营的发展与现状	(219)
二、餐饮企业经营的娱乐项目	(220)
第二节 餐饮娱乐场所的设计	(221)
一、场地布置	(221)
二、灯光效果	(222)
三、餐饮娱乐节目主持	(222)
第三节 餐厅 KTV 的经营	(223)
一、餐厅 KTV 的功能	(223)
二、餐厅 KTV 的种类	(223)
三、餐厅 KTV 的服务方式和要求	(224)
第四节 餐厅表演项目经营	(225)
一、音乐演奏	(225)
二、舞蹈和时装表演	(225)
第九章 酒吧的经营管理	(227)
第一节 酒吧的种类及组织管理	(227)
一、酒吧的种类	(227)
二、酒吧的设备及调酒工具	(229)
三、酒吧的装饰和气氛	(232)

四、酒吧的组织结构	(233)
第二节 酒吧服务	(234)
一、酒吧营业前的准备工作	(234)
二、酒吧的服务程序	(236)
三、酒水常识	(237)
第三节 酒水的成本与销售控制	(241)
一、酒水的贮存控制	(241)
二、酒水的领发控制	(243)
三、酒水的成本控制	(245)
四、酒水的销售控制	(251)
第十章 餐饮营销管理	(256)
第一节 餐饮企业的 CIS 策划	(256)
一、CIS 的构成	(257)
二、CIS 的设计与实施	(262)
第二节 餐饮促销	(265)
一、餐饮促销形式	(266)
二、餐饮促销策略与技巧	(271)
第三节 关系营销	(274)
一、关系营销的涵义	(274)
二、企业与顾客的关系	(275)
三、关系营销的三个级别	(277)
第十一章 餐饮财务管理	(279)
第一节 收入管理	(279)
一、营业收入的概念	(279)
二、餐饮价格管理	(279)
三、营业收入的日常管理	(280)
第二节 成本费用管理	(282)
一、餐饮企业成本费用的概念	(282)
二、成本费用管理的原则	(286)
三、成本费用控制的基本方法	(287)
四、餐饮企业成本费用的日常控制	(287)

第三节 利润管理	(291)
一、利润的概念	(291)
二、利润的管理	(292)
三、利润的分配	(292)
四、利润的考核	(294)
第十二章 餐饮管理的电脑系统	(295)
第一节 电脑在餐饮管理中的应用	(295)
一、电脑在餐饮管理中应用的意义	(295)
二、餐饮管理的电脑硬件	(295)
三、餐饮管理的电脑软件	(297)
第二节 餐饮管理中的电脑系统	(298)
一、原材料采购、贮存、发放系统	(298)
二、财务管理系统	(301)
三、收银系统	(303)
第三节 收银机的使用与控制	(305)
一、收银机的使用和控制	(306)
二、餐饮单据的编号	(307)
第十三章 餐饮连锁经营策略	(310)
第一节 餐饮连锁店类型	(310)
一、餐饮连锁店的基本特征	(310)
二、连锁经营的意义	(312)
三、连锁经营的形式	(318)
第二节 餐饮连锁店的组织结构	(321)
一、连锁店总部的组织结构	(321)
二、连锁分店的组织结构	(323)
三、配送中心的设立	(324)
四、连锁店的人力资源管理	(326)
第三节 餐饮连锁店的营销策略	(328)
一、连锁店的市场策略	(328)
二、连锁店的产品策略	(333)
三、连锁店的价格策略	(337)

四、连锁店的促销策略	(340)
第四节 餐饮连锁店的财务管理	(344)
一、直营连锁财务管理	(345)
二、特许连锁财务管理	(347)
三、自愿连锁财务管理	(347)
后记	(349)
参考书目	(351)

第一章 餐饮企业概述

第一节 餐饮企业的类型

餐饮企业是从事餐饮产品的生产、销售和消费服务等活动的经济组织,按产业性质分它属于第三产业的流通部门。餐饮企业的外延很广,除了常指的餐馆、酒家、餐厅以外,还包括快餐店、小吃部、咖啡厅、冷饮店、茶馆、茶楼、酒吧等。而本书中所阐述的主要是餐馆、酒家的经营管理。

由于餐饮企业只有适应人们丰富多彩的饮食生活,才能得以生存和发展。所以,餐饮企业的经营形式、提供的产品以及服务方式都存在着较大的差异。因此,对餐饮企业进行分类,不仅有利于企业的市场细分和目标市场的确定,而且也利于消费者的选择和对自身利益的保护。

一、按档次高低分类

餐饮企业的档次高低是以其建筑装潢、设备设施、规模程度、服务和技术等方面的水平来衡量。每一个餐饮企业与其它餐饮企业相比较,都存在着或多或少的差异,因此,对餐饮企业实行分等定级管理是世界各国通常采用的方法。

在我国,由原商业部饮食服务业管理司提出并起草的《酒家(饭庄)和酒店(饭店)分等定级规定》,经国家技术监督局技监国标发[1992]037号文件批准为推荐性国家标准,编号为 GB/T1391—92,并于 1992 年 5 月 1 日起实施。该标准从我国餐饮业发展的历史和现状出发,根据企业的设备设施(建筑、装潢、设备、设施、维修