

全国旅游管理专业
应用型本科规划教材

李勇平◎编著

酒店餐饮业务管理

HOTEL CATERING MANAGEMENT

中国旅游协会旅游教育分会推荐教材



旅游教育出版社

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店餐饮业务管理

李勇平 编著



旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:陈 志

图书在版编目(CIP)数据

酒店餐饮业务管理/李勇平编著. —北京:旅游教育出版社,2011.1

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2050 - 7

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—企业管理—高等学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 179974 号

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

酒店餐饮业务管理

李勇平 编著

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)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	880 × 1230 1/32
印 张	9.875
字 数	250 千字
版 次	2011 年 1 月第 1 版
印 次	2011 年 1 月第 1 次印刷
定 价	21.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

改革开放三十多年来,我国旅游高等教育已经建立了较为完善的教育体系,旅游院校数量也相当可观,旅游教育实现了从精英化教育阶段向大众化教育阶段的转变。伴随着旅游教育的理念、模式及层次类型多样化的发展趋势,旅游管理专业“应用型”本科教育应运而生。

为适应全国旅游管理专业应用型本科教育的教学需要,在中国旅游协会旅游教育分会的主持下,我们邀请国内旅游高等院校的专家学者编写了这套“全国旅游管理专业应用型本科规划教材”。

在培养规格上,应用本科教育是培养适应旅游行业生产、管理、服务第一线需要的高等技术应用型人才;在培养模式上,应用本科教育以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以“应用”为主旨和特征构建课程和教学内容体系,重视学生的技术应用能力的培养。因此,在教材编写过程中,我们在坚持教材应有的学术规范性的基础上,特别强调两个加强:一是加强理论内容的概括和提炼,以理论知识的适度、够用为原则来进行理论知识部分的编写;二是加强实践环节在教材中的渗透和体现,以应用性为导向。

作为国内唯一一家旅游教育专业出版社,我们始终与中国旅游教育事业共同成长。我们希望能够始终站在学科研究与行业发展的前沿,随时反映旅游教育最新发展动态,引领与服务旅游教育实践。我们期待着教材使用者的意见和建议,更期待着潜在作者的新思路、新理念,以不断提升教材的专业品质,更好地为行业发展服务。

旅游教育出版社

2009年7月

前 言

《酒店餐饮业务管理》一书,系旅游教育出版社为国内高校旅游管理专业、酒店管理专业本科段的日常教学需要,所组织编写的一本专业课程教材。编写本书的起步工作始于两年之前,由于本人一直忙于日常教学科研工作和疲于应付先前其他出版社的稿约,这本书的写作就被耽搁下来,直到最近才有一时间窗口,紧赶慢赶总算可以交稿了。在此,我要衷心感谢旅游教育出版社,尤其是孙延旭编辑,从一开始与我联系约稿,一直到如今本人终于能够交上早就应该交出的书稿,整整两年时间过去了,他不弃不放,始终耐心地提醒并等待着我的写作。

本书在结构上分为两编共九章,第一编为餐饮概述,由三章组成:第一章餐饮业概述,第二章酒店餐饮部的地位、任务、经营特点,第三章酒店餐饮部的组织结构与主要岗位的职责;第二编是酒店餐饮部的运行与管理,由六章构成,这六章分别为:第四章酒店餐饮部业务运行的主要环节,第五章酒店菜单的筹划与设计制作,第六章酒店餐饮原料采购与库存管理,第七章酒店餐饮生产管理,第八章酒店餐饮销售管理,第九章酒店餐饮服务管理。为了方便学习和掌握本教材所提供的知识与信息,每一章后附有思考与练习的题目。

由于本人的学识及能力有限,书中不尽如人意之处在所难免,欢迎专家、同行、读者批评指正。

上海师范大学旅游学院

上海旅游高等专科学校

李勇平

2010年6月于上海

目 录

第一编 餐饮概述

第一章 餐饮业概述	3
引 言	3
本章学习目标	3
第一节 餐饮业发展概况	4
一、中国餐饮业发展概况	4
二、外国餐饮业发展概况	6
三、当代人对餐饮的要求	7
第二节 餐饮企业表现形式及基本特点	8
一、中国餐饮企业的类型	8
二、西方国家餐饮企业的类型(以美国为例)	10
思考与练习	12
第二章 酒店餐饮部的地位、任务、经营特点	13
引 言	13
本章学习目标	13
第一节 酒店餐饮部的地位	14
一、餐饮部生产满足人们基本生活需要的产品	14
二、餐饮部的收入是酒店总收入的重要组成部分	14
三、餐饮部的管理、服务水平会直接影响酒店的声誉	15
四、餐饮部的营销活动是酒店营销活动的重要组成部分	15
五、餐饮部是酒店用工最多的部门	16
第二节 酒店餐饮部的任务	16

一、向宾客提供以菜肴等为主要代表的有形产品	16
二、向宾客提供满足需要的、恰到好处的服务	16
三、增收节支、开源节流,搞好餐饮经营管理	17
四、为酒店树立良好的社会形象	17
第三节 酒店餐饮部的经营特点	18
一、餐饮生产特点	18
二、餐饮销售特点	19
三、餐饮服务特点	19
思考与练习	21
第三章 酒店餐饮部的组织结构与主要岗位的职责	23
引 言	23
本章学习目标	23
第一节 酒店餐饮部的组织结构	24
一、小型酒店的餐饮部组织结构	24
二、中型酒店的餐饮部组织结构	24
三、大型酒店的餐饮部组织结构	24
四、按功能块划分的酒店餐饮部岗位职责	26
五、酒店餐厅的表现形式	27
第二节 酒店餐饮部主要岗位的职责	28
一、餐饮部前台服务性工作岗位的职责	28
二、餐饮部后台的生产与保障性岗位的职责	29
第三节 酒店餐饮部与其他业务部门的关系	30
一、酒店餐饮部同前厅部的关系	30
二、酒店餐饮部同销售部的关系	31
三、酒店餐饮部同采购部的关系	31
四、酒店餐饮部同财务部的关系	31
五、酒店餐饮部同工程部的关系	31
思考与练习	32

第二编 酒店餐饮部的运行与管理

第四章 酒店餐饮部业务运行的主要环节·····	35
引 言·····	35
本章学习目标·····	35
第一节 餐饮部营业筹备阶段的业务流程环节·····	36
一、经营管理者自身状况的定位与分析·····	36
二、餐饮经营环境的调研与分析·····	36
三、确定餐饮企业的目标市场·····	37
四、确定餐厅的类型·····	37
五、确定餐饮的经营与管理模式·····	38
六、选择合适的经营场所·····	38
七、招募相应的厨师与其他员工·····	38
八、制定营业菜单·····	38
九、员工培训与企业试运行·····	38
十、设施、设备与装修装潢的准备·····	39
第二节 餐厅餐前准备环节·····	39
一、任务分配·····	39
二、餐厅准备工作·····	40
三、熟悉菜单·····	42
四、餐前短会·····	46
第三节 餐厅开餐服务环节·····	46
一、安排宾客入座·····	46
二、接受宾客点菜·····	48
三、回答宾客询问·····	50
第四节 餐厅用餐服务环节·····	51
一、出菜服务·····	51
二、掌握上菜时机与台面服务·····	51
三、特殊情况的处理·····	52

四、安全与卫生	55
第五节 餐厅餐后收餐环节	56
一、结账与收款	56
二、重新整理台面及其他结束工作	57
思考与练习	57
第五章 酒店菜单的筹划与设计制作	59
引 言	59
本章学习目标	59
第一节 固定(零点)菜单的筹划与设计制作	60
一、固定(零点)菜单的概念	60
二、固定(零点)菜单的种类及表现形式	60
三、固定(零点)菜单的作用	64
四、制定固定(零点)菜单的依据	66
五、选择菜肴	68
六、菜单的内容与设计制作	72
第二节 宴会(变动)菜单的筹划	82
一、宴会(变动)菜单的概念	82
二、宴会(变动)菜单的种类及表现形式	82
三、宴会(变动)菜单的筹划与实施	83
思考与练习	103
第六章 酒店餐饮原料采购与库存管理	105
引 言	105
本章学习目标	105
第一节 餐饮原料采购管理	106
一、餐饮原料的采购管理	106
二、餐饮原料的验收管理	125
第二节 餐饮原料储藏管理	139
一、餐饮库存管理工作的特点	140
二、餐饮库存管理工作的目的与基本原则	140

三、餐饮物品原料对储存管理的总体要求	141
四、餐饮物品原料对储存管理的具体要求	143
五、食品原料的入库与储存管理	146
第三节 餐饮原料库存控制	155
一、库存投资的特点——无收益性	156
二、库存控制的实施	156
思考与练习	167
第七章 酒店餐饮生产管理	169
引 言	169
本章学习目标	169
第一节 酒店餐饮生产活动的基本特征	170
一、酒店餐饮生产活动的基本特征	170
二、餐饮生产部门与其他行业或酒店内其他部门的对比	172
第二节 酒店餐饮生产组织结构及人员配置	173
一、酒店餐饮生产组织结构	173
二、酒店餐饮生产人员的配置	177
第三节 酒店餐饮生产场所的安排与布局	180
一、餐饮生产场所布局的基本要求	180
二、餐饮生产场所的整体布局安排	182
第四节 酒店餐饮生产质量管理	186
一、餐饮产品质量概念	186
二、餐饮产品质量的形成过程	193
三、餐饮产品的设计质量控制——制定标准食谱	195
四、餐饮产品质量控制常用方法	199
第五节 酒店餐饮原料成本核算	207
一、构成餐饮产品原料成本的三要素	207
二、主料、辅料的成本核算	208
三、调味品的成本核算	213
四、餐饮产品原料成本核算	214
第六节 酒店饮品生产管理	215

一、使用标准的计量与饮用器具	216
二、执行标准的操作配方	217
三、遵循标准的操作规范	218
第七节 酒店管事部的运行与管理	219
一、管事部的组织结构	219
二、管事部的职能	220
三、管事部与其他部门的关系	223
思考与练习	224
 第八章 酒店餐饮销售管理	226
引 言	226
本章学习目标	226
第一节 餐饮产品销售计划的制订	227
一、餐饮产品销售统计——餐饮产品销售预测的基础	227
二、餐饮产品的销售预测	232
三、餐饮产品的生产与销售计划	234
第二节 餐饮产品价格制定	235
一、定价原理	235
二、定价目标	236
三、定价策略	238
四、餐饮企业常用的定价方法	242
五、使用最广的毛利率定价法	243
第三节 餐饮营业场所销售决策	248
一、餐厅营业时间决策	248
二、清淡时间价格折扣决策	250
三、亏损先导推销决策	251
第四节 餐饮销售控制	253
一、餐饮销售控制的意义	253
二、出菜检查员控制	254
三、酒吧销售控制	255
四、餐饮销售指标控制	255

五、餐饮营业日报表	258
思考与练习	261
第九章 酒店餐饮服务管理	262
引 言	262
本章学习目标	262
第一节 餐饮服务环境营造	263
一、影响餐饮服务环境布置与安排的因素	263
二、餐饮服务场所的设计与布局	264
第二节 餐饮服务质量管理	270
一、餐饮服务质量控制的基础	270
二、餐饮服务质量的特点和内容	271
三、餐饮服务质量控制方法	275
四、餐饮服务质量的监督检查	277
第三节 零点餐厅收银管理	281
一、酒店餐饮收银控制的基本出发点与程序	282
二、点菜单的控制	291
思考与练习	298
主要参考文献	300

第一编

餐饮概述



第一章

餐饮业概述

引言

历经 60 年发展,中国当代的餐饮业作为第三产业中的一个传统行业,已由规模小、网点少、设施简陋、对国民经济贡献率低的小行业,发展成为规模不断扩大、增长势头持续强劲、对社会经济和人民生活具有较强影响力的重要行业,对经济增长、社会就业产生了积极显著的影响,在国民经济中的地位和作用日益突出,在扩大内需、繁荣市场和改善人民生活质量等方面发挥着越来越重要的作用,在带动相关产业和区域经济发展等方面的作用亦日益凸显,成为中国服务业的重要支柱性行业。另据中国烹饪协会发布的 2009 年度餐饮业发展报告显示,在经济不景气的 2009 年,国内餐饮业每月的零售额均超过 1 300 亿元,增长率稳定在 14.4%~21.6%。2009 年全社会餐饮业零售额达到 1.7998 万亿元,同比增长 16.8%。^①

本章学习目标

通过本章学习,应达到以下目标:

知识目标:了解中外餐饮业发展概况,知晓中外餐饮业发展进程中形成的习俗、文化,熟悉各类餐饮企业的表现形式。

技能目标:能够在日后的工作生涯中,运用中外餐饮发展进程中形成的优良习俗、礼仪。

能力目标:熟悉并掌握餐饮企业的各种表现形式。

^① 资料来源:中国烹饪协会网站 <http://www.ccas.com.cn>

第一节 餐饮业发展概况

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。它经历了由低档饮食活动向高档饮食活动、由简单粗糙的饮食产品向复杂讲究的饮食产品逐步发展进步的过程。饮食活动中的礼仪、礼节、观念、习俗也同时应运而生。

一、中国餐饮业发展概况

(一) 考古发现与先祖们的饮食活动

考古工作者通过考古发掘,揭示了大约在 170 万年前,生活在中国这片土地上的人类祖先已经开始有意识地利用火来加工、烧烤食物。中华民族的发源地之一——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,生活在今天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,食物的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?唐朝以前的古人席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”这两句话的意思是说:铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,酒食菜肴置于筵席之前。记述战国、秦汉之间礼制的《礼记》有这样的记载:“铺筵席,陈尊俎,列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“笾”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊或果脯、腌菜、酱菜的。这样,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“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——餐饮已发展为一个独立的行业

历史的车轮驶入夏、商、周三代之后,餐饮业逐渐形成一个独立的

行业,菜肴的丰盛与精致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,我们可以看到所列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、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁和大鹤、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

用现代人的眼光看,周代的就餐礼仪与程式是极其讲究的。这从就餐垫坐的筵席数量和动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;就盛装菜肴等的鼎而言,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。

宫廷中御膳专职服务人员及服务机构的出现,在周代已具相当规模。宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务工作,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 2 332 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,“熟食遍地,穀旅成市”。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,出现了大批的饮食店。

(五) 唐宋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,已从席地而坐发展为坐椅而餐。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,杭州的各类饮食店计有:直卖店(只卖酒)、分茶酒店、包子酒店、散酒店(普通酒店)、巷酒店(有娼妓服务的酒店)、面食店、荤素从食店、茶坊、北食店、南食店、川饭店、罗酒店(山东和河北风味)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。在当时的西