



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

餐饮管理

CANYIN GUANLI

史灵歌 主编



郑州大学出版社



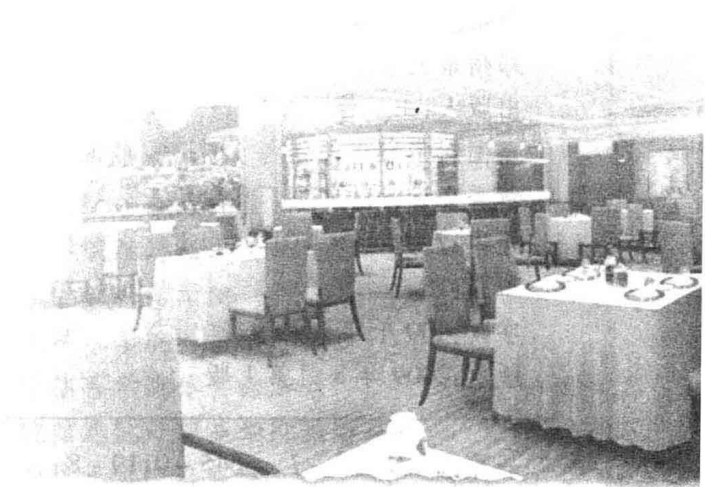
高等职业教育酒店管理专业『十一五』规划教材

餐饮管理

CANNING

史灵歌

江苏工业学院图书馆
藏书章



郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理/史灵歌主编. —郑州:郑州大学出版社,
2009.8
(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)
ISBN 978-7-5645-0119-8

I. 餐… II. 史… III. 饮食业-经济管理-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(2009)第 100079 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

黄委会设计院印刷厂印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:18.5

字数:400 千字

版次:2009 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2009 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0119-8 定价:29.00 元

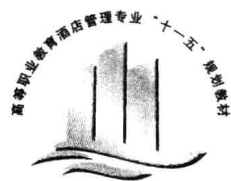
本书如有印装质量问题,由本社负责调换

编委会名单



- 顾问** 杜书云 郑州大学旅游学院
朱永强 上海师范大学旅游学院
湛贵成 洛阳师范学院历史文化学院
- 主任** 徐永清 郑州旅游职业学院
龙京红 浙江国际海运学院海洋旅游学院
- 副主任** (排名不分先后)
戴桂宝 浙江旅游职业学院酒店管理学院
马彦纯 南京旅游职业学院酒店管理系
端木庆一 河南师范大学外语学院
刘志全 河南职业技术学院旅游烹饪系
柏 杨 安徽工商职业学院旅游系
王君华 河南经贸职业学院外语旅游系
张东明 秦皇岛职业技术学院旅游系
李晓东 郑州旅游职业学院酒店管理系
田秀群 河南商业高等专科学校旅游管理系
郭 琰 中州大学管理学院
- 委员** (排名不分先后)
丁文意 河北旅游职业学院
朱彩云 黑龙江旅游职业学院
杨奇美 浙江国际海运学院海洋旅游学院
刘长运 南阳师范学院旅游与环境学院
袁 平 开封大学管理科学学院
宁 双 日照职业技术学院
尹 昊 郑州大学体育学院体育旅游系
刘秀梅 郑州航院信息统计职业学院旅游系
孙德营 济源职业技术学院经贸系
方相林 安阳师范学院资源环境与旅游学院

陈 丹	合肥学院旅游管理系
袁绍斌	河南财经学院旅游系
许 然	郑州航空工业管理学院
许国林	许昌学院历史与文化学院
姚 红	郑州大学升达经贸管理学院
任华敏	郑州交通职业学院经贸系
马向青	鹤壁职业技术学院
王 潇	河南机电高等专科学校旅游管理系
王军华	华信职业学院管理系
李若凝	河南农业大学旅游系
张国兴	平顶山工学院
王浩乐	许昌职业技术学院
李久昌	三门峡职业技术学院
郭宝林	河南工程学院经贸系
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校旅游管理系
李裔辉	郑州科技学院工商管理系
陈春英	无锡商业职业技术学院旅游管理系
王福臣	中原福港大酒店有限公司
洪玉芝	郑州中都饭店管理有限公司



作者名单

■ 主 编 史灵歌

■ 副主编 尉富国 常卫锋

■ 编 委 (以姓氏笔画为序)

王彦龙 史灵歌 李艳娜

李裔辉 洪玉芝 常卫锋

尉富国 程 丽 霍艳娜



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专业人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。



随着我国居民收入水平的不断提高、社会交往活动的增加以及消费观念的逐渐改变,我国餐饮业得到了快速发展。餐饮企业为了应对日益激烈的市场竞争,也在不断提高自己的经营管理水平。这本《餐饮管理》正是适应餐饮业发展趋势而编写的、既有理论性又有实践操作性的餐饮经营管理教材。本书可作为高职高专院校旅游管理专业的教学用书,亦可作为饭店、餐饮企业的员工培训教材或相关企业管理人员的学习参考书。

本书根据餐饮经营管理的客观规律,以餐饮企业日常经营活动为中心,系统讲述了餐饮管理的组织机构和人员配置、经营计划、菜单设计、原料管理、生产管理、服务管理、酒水与酒吧管理、宴会组织与管理、安全卫生管理、销售管理和成本费用控制等环节的科学管理理论和方法。本书在编写过程中,注重理论阐述与实践案例相结合,对餐饮管理每一个环节的基本理论、基本方法进行详述,并且描述了其具体操作内容,力争使理论能够指导餐饮管理实践。

与以往教材相比,本书采用贴近教学的全新编排。每章的正文前均有教学目标、课前导读,帮助读者快速了解本章的主要内容及明确学习的要点、难点。每章正文后附有本章小结、案例分析、实训题、复习参考题等内容,有助于读者及时巩固所学内容,将所学理论活学活用用于餐饮管理实践。

本书由史灵歌任主编,由尉富国、常卫锋任副主编。参加本书编写的既有高校教师,也有业界人士,参编人员具体分工如下:常卫锋(开封大学管理科学学院),编写第1章和第3章;王彦龙(安徽工商

职业学院旅游管理系),编写第2章;霍艳娜(郑州华信学院管理系),编写第4章;尉富国(河南师范大学外国语学院旅游系),编写第5章和第6章;李艳娜(安阳师范学院资源环境与旅游学院),编写第7章;程丽(三门峡职业技术学院经济管理系),编写第8章;洪玉芝(郑州中都饭店管理有限公司),编写第9章;史灵歌(郑州大学旅游管理学院),编写第10章和第12章;李裔辉(郑州科技学院工商管理系),编写第11章。全书由史灵歌拟定编写提纲和统稿、定稿,尉富国参与了统稿工作。

本书在编写过程中,参考和引用了不少国内外餐饮管理方面的研究资料,得到了郑州大学出版社的大力支持,在此一并致谢。

由于作者水平有限,在编写过程中难免会出现一些错误和不足之处,恳请专家和广大读者批评指正。

编者

2009年5月



目录

Contents

1 绪论	1
1.1 餐饮概述	1
1.1.1 餐饮产品的特点	2
1.1.2 餐饮业的构成	2
1.1.3 餐饮经营特点	4
1.2 我国餐饮业概况	6
1.2.1 我国餐饮业的产生	6
1.2.2 我国餐饮业的发展现状	7
1.3 餐饮管理的目标和任务	12
1.3.1 餐饮管理的目标	12
1.3.2 餐饮管理的任务	12
1.4 饭店餐饮部的地位、作用及与其他部门的关系	13
1.4.1 餐饮部在饭店中的地位 and 作用	13
1.4.2 饭店餐饮部与其他部门的关系	14
2 餐饮组织机构设计和人员配置	19
2.1 餐饮组织的基本机构	19
2.1.1 餐饮组织的基本原则	19
2.1.2 餐饮组织的基本形态	20
2.2 餐饮工作人员的岗位职责	21
2.2.1 餐饮部的岗位设置	21
2.2.2 餐饮部主要岗位的工作职责	23
2.3 餐饮服务人员的素质要求	26
2.3.1 餐饮服务人员的基本素质	26
2.3.2 餐饮服务人员的仪容仪表	27
2.3.3 餐饮服务人员的言谈举止	28
2.4 餐饮人力资源管理	30
2.4.1 人员招聘	31
2.4.2 员工培训	31
2.4.3 员工激励	32
2.4.4 员工考核	33



目录 Contents

2.5	员工配置	33
2.5.1	影响员工配置的因素	33
2.5.2	员工配置的程序	33
2.5.3	员工班次的安排	35
3	餐饮经营管理	41
3.1	餐饮经营概述	41
3.1.1	餐饮经营的内容和任务	41
3.1.2	餐饮经营的组合	43
3.1.3	餐饮经营的方式与类型	46
3.2	餐饮经营策划	48
3.2.1	餐饮经营的范围	48
3.2.2	餐饮目标市场的确立	49
3.2.3	餐饮经营理念	50
3.2.4	餐饮品牌管理	51
4	菜单设计	59
4.1	菜单及其作用	59
4.1.1	菜单的定义	59
4.1.2	菜单的重要性	60
4.2	菜单的种类	62
4.2.1	根据餐饮形式和内容分类	62
4.2.2	根据市场特点分类	63
4.2.3	根据菜单价格形式分类	64
4.3	菜单内容的编排与设计	67
4.3.1	菜单的内容构成	67
4.3.2	菜单设计的依据	69
4.3.3	菜单的设计与制作	72
4.3.4	目前我国菜单制作中存在的问题	76
5	餐饮原料管理	80
5.1	采购管理	80



目录

Contents

5.1.1	食品原料采购概述	80
5.1.2	采购员的配备和选择	81
5.1.3	采购质量管理	82
5.1.4	采购价格管理	83
5.1.5	采购数量管理	85
5.2	验收管理	88
5.2.1	验收体系的建立	88
5.2.2	验收的方法	90
5.2.3	验收工作所涉及的几类表格	91
5.2.4	验收控制	93
5.3	贮存管理	93
5.3.1	食品原料贮存的目的	94
5.3.2	库房的分类和贮存要求	94
5.3.3	贮存管理	95
5.4	发放管理	98
5.4.1	食品原料发放管理的目的	98
5.4.2	食品原料发放的一般规则	98
5.4.3	内部原材料调拨处理	100
5.4.4	食品原料的盘存管理	101
6	餐饮生产管理	110
6.1	厨房的布局与环境设计	110
6.1.1	厨房生产概述	110
6.1.2	厨房布局类型	111
6.1.3	厨房环境设计	113
6.2	厨房的组织机构及人员配备	114
6.2.1	厨房的组织机构设置	114
6.2.2	厨房的岗位设置及各级人员岗位职责	117
6.2.3	厨房生产人员的选配	118
6.3	厨房管理	119
6.3.1	厨房生产流程控制与管理	119
6.3.2	厨房设备管理	130



目录 Contents

7 餐饮服务管理	136
7.1 餐饮服务概述	136
7.1.1 餐饮服务的构成及其特点	136
7.1.2 餐饮服务的主要方式	137
7.1.3 餐饮服务的主要程序	140
7.2 餐饮服务的基本技能	141
7.2.1 托盘	141
7.2.2 摆台	142
7.2.3 餐巾折花	145
7.2.4 斟酒	146
7.2.5 上菜和分菜	148
7.2.6 其他服务技能	149
7.3 餐饮服务质量管理	150
7.3.1 餐饮服务质量的含义	150
7.3.2 餐饮服务质量的构成与特点	150
7.3.3 餐饮服务质量控制	155
8 酒吧与酒水管理	161
8.1 酒吧概述	161
8.1.1 酒吧的种类	162
8.1.2 酒吧的经营特点	164
8.1.3 酒吧的组织机构	164
8.2 酒水知识	167
8.2.1 酒水的起源与发展	167
8.2.2 酒水的分类	167
8.3 酒吧的日常管理	169
8.3.1 制定酒吧的管理计划	169
8.3.2 计划的实施与调整	170
8.3.3 酒吧的人员配备与工作安排	170
8.3.4 酒吧设备卫生检查	171
8.3.5 酒吧出品质量管理	171

8.4	酒吧的营销管理	172
8.4.1	酒吧的形象营销	172
8.4.2	酒吧营业促销	172
8.4.3	酒吧人员推销	173
8.4.4	酒水特征推销	173
8.5	酒吧的服务管理	174
8.5.1	建立酒吧服务标准	174
8.5.2	酒品服务的操作技巧	175
8.5.3	酒吧的对客服务管理	177
8.6	酒吧的原料管理	178
8.6.1	酒水的采购管理	178
8.6.2	原料的库存管理	179
9	宴会组织和管理	183
9.1	宴会的基本知识	183
9.1.1	宴会的特征	183
9.1.2	宴会的分类	184
9.1.3	宴会经营的特点与作用	185
9.2	宴会预订和营销管理	186
9.2.1	宴会预订管理	186
9.2.2	宴会营销管理	190
9.3	宴会设计	191
9.3.1	宴会设计的要求和发展趋势	191
9.3.2	宴会菜单的定义和作用	193
9.3.3	宴会菜单的设计	195
9.4	宴会菜品生产管理	198
9.4.1	宴会菜品生产活动的特点	198
9.4.2	宴会菜品生产过程的管理	198
9.4.3	宴会菜品生产基本流程	198
9.5	宴会服务管理	202
9.5.1	宴会服务的特点和作用	202
9.5.2	宴会服务的现场管理	203



目录 Contents

9.5.3 宴会服务注意事项及突发事件管理	205
10 餐饮卫生安全管理	209
10.1 餐饮卫生安全管理概述	209
10.1.1 餐饮卫生安全管理的重要性	210
10.1.2 餐饮卫生安全管理的法律法规体系	211
10.1.3 餐饮卫生管理制度及其实施	212
10.2 食品卫生与安全管理	214
10.2.1 食品卫生管理	214
10.2.2 食品安全管理	217
10.3 餐饮从业人员卫生管理	220
10.3.1 餐饮从业人员健康管理	220
10.3.2 餐饮从业人员个人卫生要求	220
10.3.3 餐饮从业人员工作服管理	220
10.4 餐厅卫生安全管理	221
10.4.1 餐厅卫生管理	221
10.4.2 餐厅安全管理	221
10.5 厨房卫生与安全管理	223
10.5.1 厨房设施卫生要求	223
10.5.2 厨房设备与工具卫生要求	225
10.5.3 厨房安全生产管理	225
11 餐饮促销	230
11.1 餐饮促销概述	230
11.1.1 餐饮促销的含义	230
11.1.2 餐饮促销的作用	231
11.1.3 餐饮促销组合	231
11.1.4 促销预算	232
11.2 餐厅环境促销	233
11.2.1 餐厅环境的含义和作用	233
11.2.2 餐厅环境的营造	234
11.2.3 主题餐厅促销	236

11.3	餐饮内部促销	239
11.3.1	服务员推销	239
11.3.2	赠品促销	240
11.3.3	餐厅展示促销	241
11.3.4	特殊活动促销	242
11.3.5	其他促销形式	243
11.4	餐饮外部促销	243
11.4.1	营销人员促销	243
11.4.2	公共关系促销	245
11.4.3	餐饮广告促销	246
11.4.4	电话促销	247
11.4.5	其他外部促销形式	247
12	餐饮成本管理	251
12.1	餐饮成本概述	251
12.1.1	餐饮成本的构成	251
12.1.2	餐饮成本的分类	252
12.1.3	餐饮成本的特点	254
12.1.4	加强成本费用管理的意义	254
12.2	餐饮成本核算	255
12.2.1	餐饮成本核算的组织形式	255
12.2.2	餐饮成本核算的分类	256
12.2.3	餐饮成本核算的内容和方法	256
12.2.4	饮料的成本核算	261
12.3	餐饮成本的控制	262
12.3.1	餐饮成本控制的意义	262
12.3.2	餐饮成本控制的原则	262
12.3.3	餐饮成本控制的工作步骤	263
12.3.4	餐饮成本控制的具体内容与方法	264
	参考文献	275