

尹顺章 高炳义 黄宏伟 主编



宾馆餐饮工作手册

中国轻工业出版社



宾馆餐饮工作手册

尹顺章 高炳义 黄宏伟 主编

100/28/14

中国轻工业出版社

(京)新登字 034 号

内 容 简 介

《宾馆餐饮工作手册》是一本知识系统、实用性强、编排科学的工具书，全书分为餐饮管理、餐厅服务、烹饪技术三大部分，涵盖了宾馆餐饮工作的全部内容。本书收编了改革开放以来餐饮工作的新知识，如宾馆星级的划分标准、现代化管理观念及措施、现代化管理人员的素质要求，以及一些系统的专业知识，如各种服务礼仪、国内外宾客饮食习惯、餐巾折摆艺术、各类原料知识、营养卫生知识、刀工、火候、加工常识、调味、各种烹调方法、全国主要地方菜、各类面点制作、各类西餐制作等。目录编排具有较强的检索性，适合广大从业人员使用。

宾馆餐饮工作手册

尹顺章 高炳义 黄宏伟 主编

马 静 责任编辑

*

中国轻工业出版社出版

(北京市东长安街6号)

世界知识印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经售

*

850×1168毫米1/32印张：26.75插页：2字数：700千字

1993年10月 第1版第1次印刷

印数：1—7000 定价：34.00元

ISBN7-5019-1439-7/TS·0957

前 言

随着我国对外开放和旅游业的不断发展,以及人们物质生活水平的不断提高,旅游宾馆、饭店的餐饮工作正面临着竞争和挑战。为了适应形势发展,提高餐饮从业人员的工作技术水平,也为了给在职职工岗位培训提供一些资料,我们从实际需要出发,编写了这部《宾馆餐饮工作手册》。本《手册》分为三编,从餐饮管理、餐厅服务、烹饪技术三个方面加以叙述,注重它的科学性、实用性、知识性、系统性,使之能够成为宾馆餐饮从业人员的工具书、教学资料和日常科普读物。

此书在编写整理过程中,曾得到青岛市有关部门领导和一些老前辈的指点、帮助,还得到许多单位的大力支持,在此深表谢意。其中如有不妥之处,希望得到社会各界同仁、专家、学者的指正。

编 者

宾馆餐饮工作手册编写人员

主 编:	尹顺章	高炳义	黄宏伟
顾 问:	项锡洲	董延盛	刘鹏贤
	张序善	王心泰	尹品三
	朱秉忠	王益三	李海亭
	姜则荣	曲汇英	
参编人员:	徐法祥	张 军	王树温
	孙桂清	刘华亭	王 贞
	吕明华	张民青	赵可棋
	王克积	李 静	王生刚
	王国平	李东申	刘德安

目 录

第一编 餐饮管理篇

概 述.....	1
一、宾馆、饭店划分标准.....	2
(一) 按生产资料所有权分类	2
(二) 按规模分类	3
(三) 按用途分类	3
1. 旅游和商业性宾馆饭店 2. 度假饭店 3. 住宅式饭店	
(四) 按星级标准分类	4
1. 一星级 2. 二星级 3. 三星级 4. 四星级 5. 五星级	
6. 一至五星级饭店的其他必备条件	
二、宾馆、饭店的机构设置	22
(一) 按功能分部.....	22
(二) 按产品分部.....	23
(三) 混合分部.....	23
三、宾馆、饭店餐饮部的机构设置	24
1. 厨房部 2. 餐厅部 3. 酒吧部 4. 宴会部 5. 房间饮食部	
6. 外卖部 7. 管事部	
第一章 现代化经营管理观念	27
第一节 餐饮经营策略	27
1. 生产经营策略 2. 财务经营策略 3. 产品开发策略 4. 市	
场开发策略 5. 价格策略	
第二节 餐饮管理的职能	29

1. 计划职能 2. 组织职能 3. 指挥职能 4. 控制职能 5. 协调职能	
第三节 餐饮管理观念	32
1. 战略观念 2. 市场观念 3. 竞争观念 4. 全局观念 5. 政策观念	
6. 效益观念 7. 信息观念 8. 时间观念 9. 风险观念 10. 服务观念 11.	
人员素质观念 12. 动态的组织管理观念 13. 开发观念 14. 专业化观念	
第二章 餐饮经营管理要求及管理办法	37
第一节 影响餐饮部经营的外部、内部因素	37
1. 政治法律因素 2. 经济因素 3. 时令和气候因素	
4. 各级员工主观能动性	
第二节 餐饮经营管理要求	39
1. 做好客源调查 2. 餐饮服务质量要达到一定标准	
3. 加强餐饮成本控制	
第三节 餐饮管理的基本方法	41
1. 经济管理方法 2. 行政管理方法 3. 法律管理方法	
4. 宣传教育方法	
第四节 餐饮全面质量管理的保证体系	45
第三章 宾馆、饭店餐饮部机构设置、人员配备及管理	47
第一节 宾馆、饭店餐饮部机构设置的原则	47
一、餐饮部机构设置和人员配备的格局取决于饭店	
的规模	47
二、餐饮部机构设置和人员配备的原则	48
1. 精简 2. 统一 3. 自主化 4. 效率	
三、餐饮部组织机构图示	50
第二节 餐饮管理人员的素质	50
1. 掌握宏观信息 2. 善于学习 3. 决策能力 4. 善于用人	
5. 控制和协调能力 6. 会运用管理艺术 7. 为人师表	
第三节 宾馆、饭店餐饮部内外协调与沟通	52
1. 餐饮部与前厅部 2. 餐饮部与客房部 3. 餐饮部与会计部	
4. 餐饮部与人事部 5. 餐饮部与公关部 6. 餐饮部与营业部	
7. 餐饮部与工程部 8. 餐饮部内部的协调	

第四章 餐饮原材料管理	58
第一节 餐饮原材料的采购管理	58
一、采购部门的管理标准与采购人员的业务素质	59
二、采购的方法与程序	60
1. 购买形式 2. 购买渠道 3. 质量购买 4. 指定购买 5. 采购程序	
三、餐饮原料采购数量的控制	
1. 鲜货类食品原料的采购	
2. 干货类食品原料及其他商品的采购	
第二节 餐饮原料的验收及贮藏管理	64
一、食品原料的验收	64
二、退货步骤	65
三、餐饮原料的贮存管理	66
1. 干货贮藏 2. 鲜货的冷藏 3. 酒类及饮料的贮藏	
四、餐饮原料的发放控制	69
第五章 餐饮服务管理	71
第一节 宾馆各类餐厅与酒吧	71
一、餐厅种类	71
1. 中餐厅 2. 咖啡厅 3. 夜总会 4. 牛扒房	
5. 自助餐厅 6. 特式餐厅	
二、酒吧种类	74
1. 大堂吧 2. 迪斯科吧 3. 服务吧 4. 泳池吧 5. 鸡尾酒吧	
第二节 餐饮服务管理	75
一、具有良好的餐饮服务基本技能	76
二、具有热诚的服务态度	77
第六章 餐饮成本管理	79
第一节 餐饮成本的控制	80
一、食品成本及零售价格的计算方法	80
二、掌握菜肴投料标准和食品配方标准	81
第二节 劳务成本控制	82

1. 建立组织机构协调网和严格的岗位责任制	
2. 掌握餐饮营业规律, 合理安排调配服务工作人员	
第三节 销售成本控制	83
第四节 餐饮原材料的核算	85
一、主、配料成本的核算	87
(一) 净料成本的核算	87
1. 一料一档的计算方法 2. 一料多档的计算方法	
3. 多渠道采购原料的成本核算	
(二) 净料成本核算的分类	90
1. 生料成本的核算 2. 半成品成本的核算 3. 熟制品的核算	
(三) 净料率及其运用	93
1. 净料率的定义和计算方法 2. 净料率的应用	
3. 精确掌握净料率的重要性 4. 几种主要主、配料的净料率	
二、调味品的成本核算	103
(一) 调味品成本核算的意义	104
1. 核算调味品成本的特点 2. 单一调味品和复合调味品	
(二) 调味品成本核算的方法	105
1. 单件成本核算法 2. 平均成本核算法	
第五节 餐饮产品价格的核算	106
一、餐饮产品价格的构成	106
(一) 利润率与毛利率	107
(二) 毛利率与价格的关系	108
(三) 确定产品毛利率的原则	108
二、餐饮产品价格的计算	109
(一) 成本毛利率法 (外加法)	109
(二) 销售毛利率法 (内扣法)	111
三、餐饮部商品价格及服务的核算	114
四、餐饮产品的成本核算	115
(一) 餐饮产品成本核算的方法	115

1. 先总后分法 2. 先分后总法	
(二) 主食点心的成本核算	117
1. 核算主食、点心成本的方法 2. 核算主食、点心成本的基本要点	
(三) 菜肴制品的成本核算	119
1. 菜肴制品成本核算的方法 2. 菜肴制品成本核算的基本要点	
(四) 筵席的成本核算	121
1. 中餐筵席的成本核算 2. 西餐宴会的成本核算	
第七章 宾馆、饭店餐饮部管理人员及各类员工岗位	
职务标准	127
一、餐饮部经理	127
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
二、餐厅经理	129
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
三、餐厅领班	130
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
四、餐厅引座员	132
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
五、餐厅服务员	133
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
六、酒吧经理	134
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
七、酒吧调酒师	136
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
八、宴会部经理	137
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
九、宴会预订员	139
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十、房内用膳服务员	140
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十一、管事部经理	141
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	

十二、中餐厨师长	143
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十三、中厨烹饪师	145
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十四、中式面点师	146
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十五、西厨师长	147
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十六、西厨烹饪师	149
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十七、西式面点师	151
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十八、冷菜厨师	152
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
十九、切配厨师	154
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
二十、采购经理	155
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
二十一、采购员	156
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	
二十二、仓库保管员	158
1. 职业道德 2. 岗位职责 3. 知识要求 4. 能力要求 5. 资历要求	

第二编 餐厅服务篇

概 述	160
一、餐厅服务员在宾馆餐饮工作中的作用	161
二、餐厅服务员的岗位责任和技术标准	161
(一) 岗位责任	161
(二) 业务技术标准	162
1. 四级服务员 2. 三级服务员 3. 二级服务员 4. 一级服务员	

5. 特二级服务技师 6. 特一级服务技师

第一章 餐厅服务员的素质	165
第一节 服务态度.....	165
第二节 举止仪表.....	166
一、礼节礼貌.....	166
二、仪表仪容.....	166
三、日常服务工作应注意事项和纪律.....	167
第三节 语言艺术.....	169
一、服务语言注意事项	169
二、文明服务用语.....	170
第四节 心理学知识.....	171
一、通过观察研究宾客心理.....	171
二、顾客心理变化的阶段性.....	173
第二章 餐厅服务技术	174
第一节 摆台.....	174
一、席位的安排.....	174
1. 首席与首位的安排 2. 主、宾席位的安排	
二、餐具的摆法	175
1. 便餐餐具的摆法 2. 宴席餐具的摆法	
三、酒、菜、饭的上法	177
1. 上菜原则 2. 中餐宴席上菜程序 3. 一般宴席上菜的注意事项	
4. 套菜的上法	
第二节 端托盘	179
1. 理盘 2. 摆盘 3. 端盘	
第三节 走步	180
1. 常步 2. 小步 3. 快步 4. 垫步 5. 巧步	
第四节 算帐	181
第五节 撤台.....	181
第三章 餐厅服务规程	183

第一节 宴席与宴席服务规程	183
一、宴席的种类	184
(一) 中国的传统宴席	184
1. 宴会席 2. 家宴席	
(二) 酒会席	185
1. 西餐冷餐酒会 2. 鸡尾酒会 3. 香槟酒会 4. 茶会	
二、宴席餐台的摆设与服务	186
(一) 宴席摆台	186
1. 中餐便餐摆台 2. 中餐宴会摆台 3. 西餐宴会摆台	
(二) 座次安排	190
1. 中餐宴会的座次与桌次 2. 西餐宴会的座次与桌次	
(三) 端茶	193
(四) 斟酒	194
(五) 宴会服务规程	194
1. 来宾参加宴会前的准备工作 2. 来宾到达时的迎接工作	
3. 来宾入座后的服务工作 4. 来宾就餐后的结束工作	
(六) 一般宴会的服务规程	196
第二节 西餐宴会服务规程	199
一、西餐宴会摆台	199
1. 铺台布 2. 摆餐具 3. 酒杯的摆设	
二、宴会前休息厅的服务	200
三、上菜	201
四、斟酒	202
五、西餐宴会服务方式的分类	202
1. 法式服务 2. 英式服务 3. 俄式服务 4. 德式服务 5. 美式服务	
第三节 一般散席服务规程	204
一、营业前的准备	204
二、营业期间服务规程	205
三、闭店后的整理	206

第四节 宴会、散席服务注意事项·····	206
第四章 餐厅服务业务知识·····	210
第一节 熟悉餐厅经营情况·····	210
一、熟悉餐厅的经营类型·····	210
二、熟悉主要原料的进货情况·····	210
三、熟悉食品订价情况·····	211
第二节 熟悉一般的烹饪技术·····	211
一、熟悉一般烹调方法·····	211
二、熟悉面点制作方法·····	214
1. 合面法 2. 面点塑造成型方法 3. 面点成熟的方法	
三、熟悉餐厅调味品知识·····	215
第三节 熟悉餐具、用具的使用和管理·····	217
一、熟悉餐具·····	217
二、熟悉用具·····	218
三、熟悉餐具、用具的管理·····	218
第四节 熟悉酒类饮料知识·····	218
一、熟悉国内一般名酒·····	219
1. 白酒 2. 黄酒 3. 啤酒 4. 葡萄酒 5. 保健药酒	
二、熟悉其它酒类与饮料·····	223
1. 鸡尾酒 2. 混合酒 3. 多色酒 4. 咖啡 5. 可可 6. 茶叶	
第五节 熟悉宾客饮食习惯与接待礼节·····	227
一、国内一般宾客·····	227
二、少数民族宾客·····	228
1. 蒙族 2. 藏族 3. 回族 4. 朝鲜族 5. 高山族 6. 维吾尔、哈萨克、乌兹别克、塔吉克、柯尔克孜、塔塔尔、东乡、保安、撒拉族 7. 中南、西南地区各少数民族	
三、国际宾客·····	230
1. 英国 2. 法国 3. 美国 4. 德国 5. 日本 6. 前苏联	
7. 捷克、斯洛伐克 8. 朝鲜 9. 罗马尼亚 10. 波兰 11. 瑞典 12. 保加利亚 13. 比利时 14. 匈牙利 15. 柬埔寨 16.	

越南 17. 印度 18. 印度尼西亚 19. 缅甸 20. 巴基斯坦
21. 蒙古 22. 阿尔巴尼亚 23. 委内瑞拉、古巴等美洲国家
24. 埃及、伊拉克、黎巴嫩、苏丹、约旦、也门、突尼斯等亚
非国家

四、接待礼节与忌讳 239

第六章 餐巾折花艺术 242

第一节 餐巾折花的作用 242

第二节 餐巾折花的台面要求 243

第三节 餐巾的种类、规格和洗烫要求 244

第四节 餐巾折花的基本技法和要领 245

1. 叠 2. 折 3. 卷 4. 穿 5. 翻 6. 拉 7. 捏

第五节 餐巾花图谱 251

1. 孔雀开屏 2. 孔雀漫步 3. 彩凤翼美 4. 直双叶筒花 5.
双叶折花 6. 玫瑰花 7. 扇子花 8. 冲天蝴蝶 9. 牡丹花
10. 双叶鸡冠 11. 单蕊鸡冠 12. 双叶荷花

第三编 烹饪技术篇

第一章 烹饪原料 261

第一节 烹饪原料的分类、保管及品质鉴定 261

一、烹饪原料的分类及保管 262

(一) 烹饪原料的分类 262

(二) 引起烹饪原料变化的诸多因素 263

1. 物理因素 2. 化学因素 3. 生物学因素

(三) 烹饪原料的保管 264

1. 低温保藏法 2. 高温保藏法 3. 脱水保藏法 4. 盐腌、酸
发酵保藏法 5. 化学防腐剂保藏法 6. 电离辐射保藏法

二、烹饪原料的品质鉴定 267

(一) 烹饪原料品质鉴定的主要标准 267

(二) 烹饪原料品质鉴定的方法 268

1. 理化鉴定 2. 感官鉴定	
第二节 粮食类原料	269
一、常用的粮食种类	270
(一) 稻谷和大米	270
1. 籼米 2. 粳米 3. 糯米	
(二) 小麦和面粉	271
1. 特制粉 2. 标准粉 3. 普通粉	
(三) 其它粮食类原料	273
1. 玉米 2. 小米 3. 高粱 4. 大麦 5. 荞麦 6. 甘薯	
二、粮食原料品质鉴定与保管	275
(一) 粮谷类品质鉴定	275
1. 米类 2. 面类	
(二) 粮食原料的保管	277
第三节 肉品类及禽、乳、蛋类原料	277
一、家畜肉类	278
(一) 家畜肉类品种及肉品特征	278
1. 猪 2. 牛 3. 羊	
(二) 家畜肉类的结构特征	281
1. 肌肉组织 2. 脂肪组织 3. 结缔组织 4. 骨骼组织 5. 血液	
(三) 家畜肉类的化学成分	284
1. 水分 2. 蛋白质 3. 脂肪 4. 糖类 5. 矿物质 6. 维生素	
(四) 肉类制品	285
1. 腌肉制品 2. 肉肠制品 3. 脱水肉制品	
二、禽肉类	288
(一) 常用的家禽	288
1. 鸡 2. 鸭 3. 鹅	
(二) 常用的野禽	290
1. 鸽 2. 鹌鹑	
(三) 禽肉的化学成分	291
三、牛乳、蛋及蛋制品	291

(一) 牛乳的分类及化学成分	291
1. 牛乳的分类 2. 牛乳的化学成分	
(二) 蛋的结构与化学成分	294
1. 蛋的结构 2. 蛋的化学成分	
(三) 蛋制品	296
1. 再制蛋类 2. 冰蛋类	
四、肉品类、乳类、蛋类原料的质量鉴定与保管	297
(一) 家畜、禽类的质量鉴定与保管	298
1. 家畜肉的质量鉴定 2. 家畜内脏的品质鉴定 3. 家畜肉制品	
的质量鉴定 4. 新鲜家禽的质量鉴定 5. 畜禽肉品类原料的保	
管	
(二) 乳类及其制品的质量鉴定	300
(三) 蛋品的质量鉴定与保管	301
1. 蛋品的质量鉴定 2. 蛋品的保管	
第四节 水产类原料	302
一、海洋鱼类	303
1. 小黄鱼 2. 大黄鱼 3. 带鱼 4. 鲑鱼 5. 鲱鱼 6. 鲨鱼	
7. 鲈鱼 8. 鲑鱼 9. 比目鱼 10. 海鳗 11. 藤罗鱼 12. 鲑	
鱼 13. 加吉鱼 14. 梭鱼 15. 墨鱼 16. 八带鱼 17. 鲱鱼	
18. 马面鲷鱼 19. 条鲷	
二、淡水鱼类	309
1. 鲤鱼 2. 鲫鱼 3. 鲢鱼 4. 鳙鱼 5. 鲢鱼 6. 草鱼 7.	
鳊鱼 8. 银鱼 9. 大马哈鱼 10. 刀鱼 11. 鳊鱼 12. 黑鱼	
13. 鲶鱼 14. 鳊鱼 15. 鳊鱼	
三、虾、蟹及其它水产品	313
1. 对虾 2. 晃虾 3. 蟹 4. 圆鱼 5. 蚶子 6. 海螺 7. 牡	
蛎 8. 缢蛏 9. 蛤蜊	
四、鱼制品	315
1. 咸鱼 2. 干鱼 3. 熏鱼 4. 鱼肉松 5. 鱼肉香肠	
五、水产品的品质检验与保管	317