



普通高等教育“十五”国家级规划教材

• 高职高专 •

旅游与饭店管理专业系列教材

餐饮经营 与 管理实务

CANYIN JINGYING YU GUANLI
SHIWU



沈建龙 编著

 中国人民大学出版社

普通高等教育“十五”国家级规划教材
高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

餐饮经营与管理实务

CAN YIN JING YING YU GUAN LI SHI WU

沈建龙 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮经营与管理实务/沈建龙编著

北京:中国人民大学出版社,2002

普通高等教育“十五”国家级规划教材

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

ISBN 7-300-04125-6/G·859

I. 餐…

II. 沈…

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(2002)第 035288 号

普通高等教育“十五”国家级规划教材

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

餐饮经营与管理实务

沈建龙 编著

出版发行:中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部:62515351 门市部:62514148

总编室:62511242 出版部:62511239

本社网址:www.crup.com.cn

人大教研网:www.ttrnet.com

经 销:新华书店

印 刷:三河汇鑫印务有限公司

开本:890×1240 毫米 1/32 印张:12.75

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

字数:278 000

定价:15.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

高职高专旅游与饭店管理专业 系列教材编委会

顾问	李天元	杜江	段建国	申葆嘉	吕建中
主任	张辉				
副主任	邹益民	殷敏	王健	徐虹	
编委	(按姓氏笔画排列)				
	王伟	吕勤	李文芬	杜学	李莉
	沈建龙	武彬	修月祯	郑红	唐开康
	徐堃耿	银淑华	梁智	郭毅	

总 序

CAN YIN JING YING YU GUAN LI SHI WU

135134107

教材是教育与培训的基本工具，也是相应领域科研成果的学术积淀与系统反映，可以说任何一门学科的成长与发展都离不开教材建设的推动。对于旅游管理这样一个在中国只有短短20年发展进程的学科来说，高质量系列教材的编写工作显得尤其重要。

与中国旅游产业与旅游企业同步互动的旅游高等教育，经过多年的发展，已经走过了对国外资料的翻译、介绍、消化和吸收的阶段，开始步入研究生、本科生、高职高专和中专技校序列化，基础理论、应用理论和操作技能层次化，以及结合中国国情特色的新阶段。为此，全国的各高等和中等教育机构及出版机构都付出了自己的积极努力，并已经出现了一批高水平的教材建设成果。中国人民大学出版社这套“高职高专旅游与饭店管理专业系列教材”的出版正是对这一背景的现实呼应。

与已有的高等教育教材建设成果相比，本系列教材在我看来具有如下特点：

第一，高水平的编写团队结合。中国人民大学出版社背依名校，在财经管理类高等专业教材建设方面积累了丰富的经

验。北京第二外国语学院（中国旅游学院）是我国最早开设旅游管理专业的高等院校之一，在旅游与饭店管理的教学与科研方面进行了卓有成效的探索。这次的教材编写分别由他们联合浙江大学和南开大学等国内著名的院校承担具体的组织工作和主要的撰写任务，可以说是出版界与教育界的强强联合，从而为本系列教材的成功提供了坚实的基础。

第二，鲜明的高等职业教育针对性。本系列教材针对旅游与饭店管理高职高专的知识结构与素质要求，分别设计了基础理论，如《旅游学概论》、《旅游经济学》模块，应用理论，如《饭店管理》、《旅行社管理》、《导游基础》模块，以及重点强调操作技能导向的相关模块，如《导游业务》、《旅游接待礼仪》、《客房管理》、《工程管理》、《餐饮管理》等。在这些模块中，编写人员注意把握高职高专旅游与饭店管理专业教学需要，努力做到管理理论与饭店管理的具体特征相结合，国外理论与中国旅游与饭店管理的具体特征相结合，并以知识性和实用性为基本导向，使本系列教材得以与饭店管理专业已有的本科教材和中专教材鲜明地区别开来。

第三，创新意识与创新能力。为实现既定目标，全体编写人员锐意创新，积极探索教材建设方法的多样性。比如为增加教材的可读性，不少教材在编写体例上采用了案例导入、形象图示解说和语言通俗化等方式，从中体现了相应课程教材建设不同于以往的创新性。

目前，中国的旅游与饭店高等教育，特别是高职高专的学科建设与教材建设还处于不断完善的进程中。本套教材的出版也只是繁荣学科与教材建设进程中难以计数的群体努力之一，希望能有越来越多的类似成果源源不断地涌现，不断推动中国

旅游高等教育与科研工作开创新的阶段。

北京第二外国语学院（中国旅游学院）

杜 江 院长/教授/博士

2001 年 9 月 18 日

内 容 简 介

CAN YIN JING YING YU GUAN LI SHI WU

餐饮管理是研究餐饮企业经营管理活动规律的一门实践性很强的学科，具有内容繁杂、涉及面广等特点。本书全面、系统而又简明扼要地介绍了餐饮企业的管理目标和特点、餐饮市场的调研和预测、餐饮业的营销、菜单管理、餐饮原料管理、厨房管理、餐厅管理、宴会管理、成本费用管理等内容。全书内容丰富，要点突出，针对性强。在内容的取舍和安排上，本书注重理论与实践的结合，列举了一些餐饮企业的管理案例，并注重对读者管理能力、技术能力和创新能力的培养。本书深入浅出、通俗易懂，读者对象为旅游与饭店管理专业学生，以及不同档次餐饮企业、不同星级饭店餐饮部的从业人员。

编者的话

CAN YIN JING YING YU GUAN LI SHI WU

中华民族创造了光辉灿烂的饮食文化，在世界饮食史上一直声誉远播。随着社会的进步与人民生活水平的提高，人们对饮食的要求越来越高，这就要求餐饮业的从业人员提高自己的素质，以适应现代餐饮业的发展需要。对实践性很强的餐饮业来说，高素质人员的培养在很大程度上取决于旅游教育的发展。

教育部在《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》中指出：“教材建设工作是整个高职高专教育教学工作中的重要组成部分。改革开放以来，在各级教育行政部门、学校和出版社的共同努力下，各地已经出版了一批高职高专教育教材，但从整体上看，具有高职高专教育特色的教材极其匮乏，不少院校尚在借用本科或中专教材，教材建设仍落后于高职高专教育发展的需要。因此，加强领导，加大对教材的建设力度，是今后一段时间内高职高专教育工作的重点之一。”为了落实教育部关于高职高专教材建设的精神，以及适应和满足我国旅游类高职高专餐饮管理教学的需要，我们编著了《餐饮经营与管理实务》一书。

本书的特点是：第一，针对性。即针对高职高专旅游管理或饭店管理专业学生培养目标和实际需要，强调理论联系实际。在理论上以必须、够用为度，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。第二，实用性。本教材在内容安排上，结合了餐饮企业的各个经营环节和管理实际，具有很强的可操作性，而且内容详实、要点突出。第三，先进性。本书在编写过程中吸收了大量的国内外餐饮企业管理的先进经验，反映了餐饮业实践和研究的新成果。因此，本书既可作为高职高专旅游管理或饭店管理专业学生的教材，也可作为餐饮企业及饭店餐饮部管理人员的培训教材或自学用书。

本书由浙江旅游职业学院饭店管理系沈建龙副教授编著。在本教材的编写过程中，得到了诸多相关院校、饭店、餐馆的大力支持和有益帮助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，经验不足，书中错漏之处在所难免，敬请读者批评指正。

编著者

目 录

CAN YIN JING YING YU GUAN LI SHI WU

第 1 章	餐饮管理概述	/ 1
第 1 节	餐饮管理的目标	/ 1
	一、营造怡人的进餐环境	/ 2
	二、供应适口的菜点酒水	/ 2
	三、提供优质的对客服务	/ 2
	四、取得满意的双重效益	/ 3
第 2 节	餐饮企业组织机构与职能	/ 3
	一、餐饮企业的组织机构	/ 3
	二、餐饮企业的主要职能	/ 4
第 3 节	餐饮管理特点	/ 6
	一、餐饮生产特点	/ 6
	二、餐饮销售特点	/ 7
	三、餐饮服务特点	/ 8
第 4 节	餐饮业的发展趋势	/ 10
	一、餐饮超市大量涌现	/ 11
	二、地理位置日趋重要	/ 11
	三、快餐业将迅速发展	/ 12

	四、经营方式日趋多样 / 13
	五、科技含量越来越高 / 15
	六、高、中、低档餐饮企业全面发展 / 15
	【案例分析】 / 16
	【小结】 / 16
	【思考题】 / 17
第 2 章	餐饮市场 / 19
第 1 节	餐饮市场消费需求 / 20
	一、生理需求 / 20
	二、心理需求 / 24
第 2 节	餐饮市场的调研和预测 / 27
	一、餐饮企业经营目标 / 27
	二、餐饮市场调研 / 30
	三、餐饮市场预测 / 34
	【案例分析】 / 36
	【小结】 / 39
	【思考题】 / 40
第 3 章	餐饮业的营销 / 41
第 1 节	餐饮业营销观念 / 41
	一、企业经营观念的转变 / 42
	二、餐饮营销的意义 / 43
第 2 节	餐饮营销策略 / 44
	一、餐饮产品与服务的组合 / 44
	二、餐饮产品与服务组合策略 / 47
第 3 节	餐饮推销 / 50
	一、人员推销 / 51

	二、广告推销 / 54
	三、宣传推销 / 56
	四、公共关系 / 57
	五、其他推销 / 58
	【案例分析】 / 59
	【小结】 / 59
	【思考题】 / 60
第 4 章	菜单管理 / 61
第 1 节	菜单设计与制作 / 61
	一、菜单的作用 / 62
	二、菜单设计的依据 / 65
	三、菜单的种类 / 70
	四、菜单的内容 / 73
	五、菜单的制作 / 75
第 2 节	菜单定价 / 77
	一、影响菜单定价的因素 / 77
	二、菜单定价目标 / 91
	三、成本核算 / 101
	四、菜单定价的方法 / 115
	五、菜单定价的策略 / 132
	【案例分析】 / 144
	【小结】 / 146
	【思考题】 / 146
第 5 章	餐饮原料管理 / 149
第 1 节	餐饮原料的采购管理 / 149
	一、餐饮原料的采购方法 / 150

	二、餐饮原料的采购程序 / 152
	三、餐饮原料采购价格的控制 / 155
	四、餐饮原料采购数量的控制 / 157
	五、餐饮原料采购质量的控制 / 160
	六、采购人员的要求 / 165
第 2 节	餐饮原料验收管理 / 166
	一、餐饮原料验收的任务 / 167
	二、餐饮原料验收的要求 / 167
	三、验收的方法 / 171
	四、验收控制 / 171
第 3 节	餐饮原料的库存管理 / 173
	一、原料库存的基本要求 / 173
	二、餐饮原料的库存方法 / 175
	三、餐饮原料的领发控制 / 178
	【案例分析】 / 182
	【小结】 / 182
	【思考题】 / 183
第 6 章	厨房管理 / 185
第 1 节	厨房概述 / 186
	一、厨房人员的配备 / 186
	二、厨房各岗位的职责 / 192
第 2 节	厨房的设计与布局 / 195
	一、厨房设计与布局的要求 / 195
	二、厨房的设计 / 198
	三、厨房的布局 / 204
第 3 节	厨房业务管理 / 211

	一、生产管理 / 212
	二、设备管理 / 213
	三、卫生管理 / 213
	四、安全管理 / 220
	【案例分析】 / 231
	【小结】 / 231
	【思考题】 / 232
第 7 章	餐厅服务与管理 / 235
第 1 节	餐厅设计与布置 / 236
	一、餐厅概述 / 236
	二、餐厅环境主题的选择 / 242
	三、餐厅的主题设计 / 243
	四、餐厅的布置 / 244
第 2 节	餐厅服务 / 249
	一、中餐厅服务 / 249
	二、西餐厅服务 / 262
	三、自助餐服务 / 280
第 3 节	餐厅服务质量管理 / 284
	一、餐饮服务质量的涵义 / 284
	二、餐饮服务质量的內容 / 285
	三、餐饮服务质量的特点 / 291
	四、服务质量分析 / 295
	五、服务质量控制 / 297
	【案例分析】 / 298
	【小结】 / 300
	【思考题】 / 301

第 8 章	宴会管理 / 303
第 1 节	宴会概述 / 303
	一、宴会的特点 / 304
	二、宴会的种类与内容形式 / 304
第 2 节	宴会销售管理 / 306
	一、宴会预订 / 306
	二、宴会促销 / 309
	三、宴会客史档案管理 / 311
第 3 节	宴会服务与管理 / 314
	一、宴前组织准备工作 / 314
	二、中餐宴会服务规程 / 320
	三、西餐宴会服务 / 328
	四、冷餐酒会服务 / 334
	五、鸡尾酒会服务 / 339
	六、宴会管理 / 340
	【案例分析】 / 342
	【小结】 / 342
	【思考题】 / 343
第 9 章	餐饮成本费用控制 / 345
第 1 节	餐饮成本控制 / 345
	一、食品成本控制 / 346
	二、酒水成本控制 / 368
第 2 节	餐饮费用控制 / 381
	一、劳力成本控制 / 381
	二、水电及燃料费用控制 / 384
	三、餐、茶用具的控制 / 386

【案例分析】	/ 387
【小结】	/ 388
【思考题】	/ 388