

餐饮业经营管理细节丛书

丛书主编 赵建民 孙一慰

本册编写 赵建民 金洪霞 郭志刚

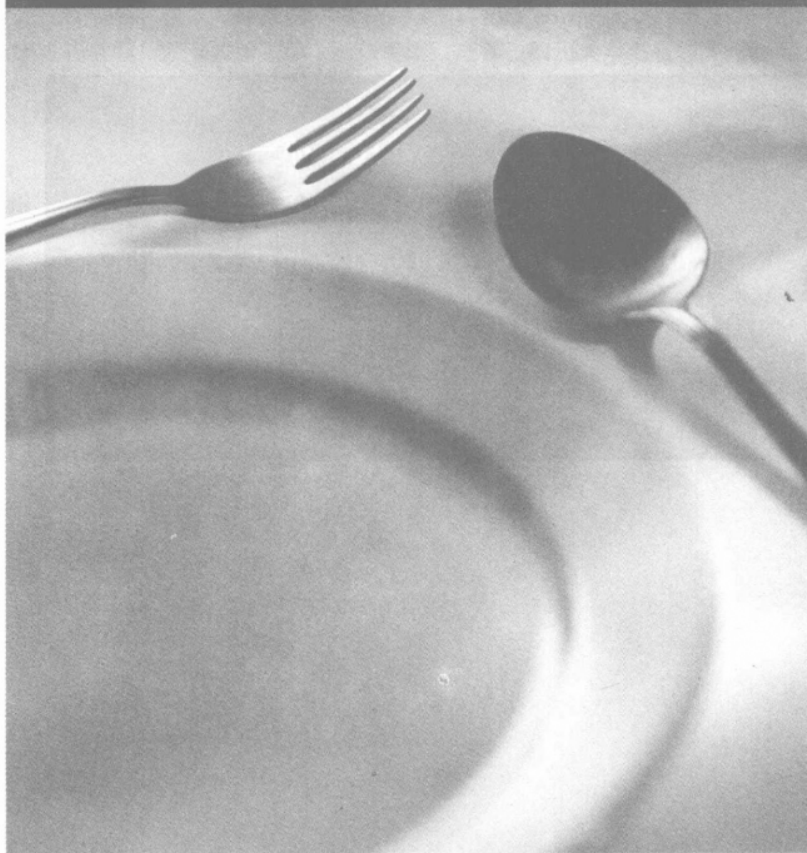
行政总厨监理的 300个细节



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

餐饮业经营管理细节丛书

行政总厨监理的 300个细节



丛书主编 赵建民 孙一慰
本册编写 赵建民 金洪霞
郭志刚



山东科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

行政总厨监理的300个细节/赵建民,孙一慰主编.-济南:
山东科学技术出版社,2007.11
(餐饮业经营管理细节丛书)
ISBN 978-7-5331-4807-2

I.行... II.①赵... ②孙... III.厨房—管理
IV.F719.3 TS972.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第132182号

餐饮业经营管理细节丛书

行政总厨监理的300个细节

丛书主编 赵建民 孙一慰
本册编写 赵建民 金洪霞 郭志刚

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号
邮编: 250002 电话: (0531)82098088
网址: www.lkj.com.cn
电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号
邮编: 250002 电话: (0531)82098071

印刷者: 山东肥城新华印刷有限公司

地址: 肥城市老城工业园
邮编: 271600 电话: (0538)3463159

开本: 700mm × 1000mm 1/16

印张: 18

字数: 250千字

版次: 2007年11月第1版第1次印刷

ISBN 978-7-5331-4807-2

定价: 28.00元(含光盘1张)

我国的餐饮业自20世纪80年代改革开放以来,得到了迅猛发展,很快就进入了激烈的市场竞争机制,发展到今天这种竞争愈演愈烈,于是有的经营者发出了“餐饮业不好做”的感叹。

诚然,在我国餐饮市场如此激烈竞争的背景下,要想取得经营上的成功,确实是有一些困难的,但这并不意味着没有成功的可能性。而事实上,近几年来出现了许多知名的餐饮品牌企业,其发展前景大有势不可挡之态。

所以,每当给餐饮管理人员授课时,我往往喜欢用中国“围棋”的段位来说餐饮市场竞争的“事”。

20世纪90年代前后我国的餐饮市场竞争也非常激烈,但那只是一种较低水平的竞争,竞争质量非常低,相当于二、三段“棋手”之间的争夺,一旦出现了几位四、五段“棋手”的参与,马上就会取得骄人的经营业绩。进入21世纪以来,我国餐饮市场竞争的质量和水平大有提高,特别是随着国外餐饮企业的大量涌入,使这种竞争日趋白热化,但我仍然认为,这种竞争充其量不过是五、六段“棋手”之间的竞争,一旦有一些八、九段高段位“棋手”的加入,就会很快把那些五、六段的“棋手”取而代之,使经营获得成功。

那么,在餐饮市场激烈的竞争中,如何才能成为高段位的“棋手”呢?

以我个人的浅见,中国围棋中的高段位棋手,除了在宏观战略决策上有远见卓识之外,在具体的运棋过程中,更注重细微之处的处理,用我们餐饮管理的话说,就是更加重视细微化的服务与细节的管理。

细节管理,对于餐饮业来说,意味着经营者要从更多的细微处去为客人着想,为客人提供优质的个性化服务,就能更加贴近客人。

细节管理,对于餐饮业来说,意味着在菜点生产上避免因小环节上的疏忽大意给客人带来的质量缺陷,使餐饮产品质量完美无缺,从而具有较强的竞争力。

细节管理,对于餐饮业来说,意味着经营者要更多的提供有差异性的服务产品,因为每个客人的需求都是不同的,而这些不同点恰恰就表现在细节方面上的区别与差异性……



“赢在细节管理上”，这已经成为许多现代企业成功经营的“法宝”。

“天下大事，从小事做起”，关注的也是细小之处。

正是基于这样的前提，为了给广大的餐饮经营者提供一套能够从细节管理入手的、有实际指导意义的，而且具有可操作性的餐饮经营管理的有效资料书，我们特别组织了部分资深餐饮管理专家，编写了《餐饮业经营管理细节》丛书。丛书包括对餐饮经营管理中的不同岗位与不同领域的细节管理理论与实践经验的系统介绍，以给餐饮经营管理者提供不同角度、不同层面的在实际细节管理过程中的帮助。

记得国内曾有学者坦然地讲：“如果中国人对产品质量的认识能从现在允许1%的误差存在降低到1‰，我们就会成为世界经济舞台上最大的赢家。”

同样的道理，如果我们餐饮经营管理者能从现在管理过程中1%的质量问题存在降低到1‰，相信每一个餐饮企业都会成为富有无限发展前景的品牌企业。其实，要实现这一目标，我们认为并不是很难，只要从餐饮经营管理的细微之处着眼、入手，真正有效地实施细节管理策略，就一定会卓有成效的。

本丛书由于编写时间紧迫，加之编写者的学力、知识、经验所限，书中存在错误和不足之处，恳请广大读者及餐饮经营管理专家予以批评指正，在此谨致衷心的感谢。

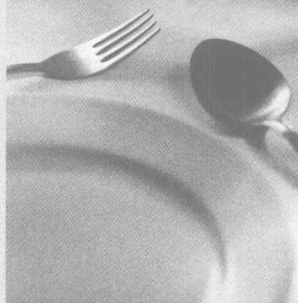
赵建民

2007年9月

目录CONTENTS

● 行政总厨与厨房特征

细节 1	行政总厨的角色分析	1
细节 2	行政总厨岗位特色之一	2
细节 3	行政总厨岗位特色之二	2
细节 4	行政总厨岗位特色之三	3
细节 5	行政总厨岗位特色之四	3
细节 6	行政总厨基本素质之一	4
细节 7	行政总厨基本素质之二	4
细节 8	行政总厨基本素质之三	4
细节 9	行政总厨基本素质之四	5
细节 10	行政总厨的工作要点	5
细节 11	行政总厨工作职能之一	6
细节 12	行政总厨工作职能之二	6
细节 13	行政总厨工作职能之三	7
细节 14	行政总厨工作职能之四	8
细节 15	行政总厨的主要工作程序	8
细节 16	行政总厨各分支工作程序	8
细节 17	行政总厨与厨房的关系	9
细节 18	厨房生产管理的主要内容	10
细节 19	中餐厨房整体特征之一	11
细节 20	中餐厨房整体特征之二	11
细节 21	中餐厨房整体特征之三	12
细节 22	中餐厨房整体特征之四	12
细节 23	中餐厨房管理特点之一	13
细节 24	中餐厨房管理特点之二	14
细节 25	中餐厨房管理特点之三	15
细节 26	中餐厨房与其他部门或行业的区别	15



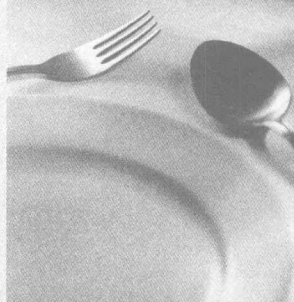
CONTENTS

细节 27	中餐厨房与饭店其他部门异同比较	16
细节 28	中餐厨房与其他生产企业异同比较	17
细节 29	中餐厨房生产要素分析之一	17
细节 30	中餐厨房生产要素分析之二	18
细节 31	中餐厨房生产要素分析之三	18
细节 32	中餐厨房生产要素分析之四	19
细节 33	中餐厨房生产要素分析之五	19
细节 34	中餐厨房生产管理本质分析	20
细节 35	厨房生产的作用之一	20
细节 36	厨房生产的作用之二	21
细节 37	厨房生产的作用之三	21
细节 38	厨房生产的作用之四	22
细节 39	厨房生产的作用之五	23
细节 40	厨房生产管理的任务之一	23
细节 41	厨房生产管理的任务之二	24
细节 42	厨房生产管理的任务之三	24
细节 43	厨房生产管理的任务之四	25
细节 44	厨房生产管理的任务之五	25

● 厨房设计与合理布局

细节 45	厨房生产设计要求之一	26
细节 46	厨房生产设计要求之二	27
细节 47	厨房生产设计要求之三	27
细节 48	厨房生产设计要求之四	28
细节 49	厨房生产设计要求之五	28
细节 50	厨房生产设计要求之六	28
细节 51	厨房工作间卫生设计要求	29
细节 52	厨房员工卫生间设计要求	29
细节 53	厨房排烟排污设计要求	29

细节 54	厨房设计的影响因素	30
细节 55	厨房合理布局的作用	31
细节 56	影响厨房布局的主要因素	31
细节 57	厨房布局的实施目标	32
细节 58	厨房生产设备排列形式之一	32
细节 59	厨房生产设备排列形式之二	33
细节 60	厨房生产设备排列形式之三	33
细节 61	厨房生产设备排列形式之四	33
细节 62	厨房生产设备排列形式之五	34
细节 63	对科学合理确定厨房面积的认识	34
细节 64	原料加工对厨房面积确定的影响	34
细节 65	生产工艺对厨房面积确定的影响	35
细节 66	设备设施对厨房面积确定的影响	35
细节 67	环境观念对厨房面积确定的影响	35
细节 68	以就餐人数为参数来确定厨房的面积	36
细节 69	按餐饮总面积来确定厨房的面积	36
细节 70	按餐厅与厨房的比例关系确定厨房的面积	37
细节 71	根据厨房员工数量确定厨房的面积	37
细节 72	根据餐厅类型确定厨房的面积	38
细节 73	综合厨房生产区域的合理划分	38
细节 74	中心厨房生产区域的合理划分	40
细节 75	厨房各作业区面积的比例确定	41
细节 76	原料初加工间与储藏间的布局	42
细节 77	切配与烹调区域的布局	42
细节 78	冷菜制作间的布局	43
细节 79	面点制作间的布局	44
细节 80	明档加工间的布局	44
细节 81	厨房对建筑的环境要求	45



CONTENTS

细节 82	厨房对照明环境的要求	46
细节 83	厨房对室内温度环境的要求	47
细节 84	厨房对噪音的控制	48
细节 85	厨房对环境卫生的要求	48

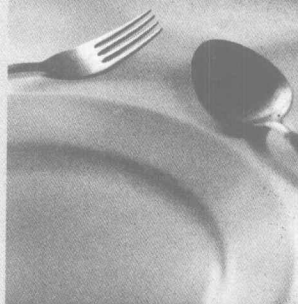
● 厨房组织管理与部门设计

细节 86	厨房组织完整性的特点	50
细节 87	厨房组织分工协作的特点	51
细节 88	厨房组织部门分工制的特点	51
细节 89	对大、中型厨房的分析	52
细节 90	对小型厨房的分析	52
细节 91	对中式传统厨房的认识	53
细节 92	对中式现代厨房的认识	54
细节 93	对后场、明档厨房的分析	55
细节 94	对菜肴、面点加工厨房的分析	56
细节 95	对中心、连锁厨房的分析	56
细节 96	厨房各生产部门的职能	57
细节 97	厨房生产部门设计原则之一	58
细节 98	厨房生产部门设计原则之二	59
细节 99	厨房生产部门设计原则之三	60
细节 100	厨房生产部门设计原则之四	60
细节 101	厨房员工合理配备的作用	61
细节 102	影响厨房员工配备的因素	62
细节 103	厨房员工选择的基本标准	63
细节 104	对厨房员工进行分类分析	64
细节 105	按比例确定厨房员工的数量	65
细节 106	按工作量确定厨房员工的数量	65
细节 107	按岗位配备确定厨房员工的数量	66
细节 108	按生产效率确定厨房员工的数量	66

细节 109	按设备数量确定厨房员工的数量	67
细节 110	按作业工时确定厨房员工的数量	67
细节 111	对厨房员工工作量测定的认识	67
细节 112	工时测定法的运用	68
细节 113	借鉴法的运用	69
细节 114	分析估计法的运用	69
细节 115	对厨房员工培训的认识	69
细节 116	厨房员工培训的作用	70
细节 117	厨房员工培训的形式	70
细节 118	厨房员工培训的种类	71
细节 119	厨房员工培训的内容	71
细节 120	厨房员工培训方法的运用	72
细节 121	厨房员工培训程序的制定	73
细节 122	对建立有效管理体系的认识	75
细节 123	厨房管理形式之集中化管理	75
细节 124	集中化管理之一——行政总厨责任制	76
细节 125	集中化管理之二——厨房承包责任制	76
细节 126	厨房管理形式之分散化管理	77
细节 127	分散化管理之一——班组负责制	78
细节 128	分散化管理之二——大厨负责制	78
细节 129	加强厨房内部的沟通管理	79
细节 130	加强厨房与外部的沟通	80

● 厨房生产运行管理

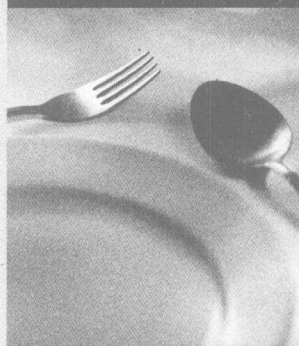
细节 131	了解菜肴烹制工艺流程	83
细节 132	制定原料初加工质量标准的作用	84
细节 133	明确规定原料的出净标准	85
细节 134	部分水产品类原料净料率参考值	86
细节 135	部分禽类原料净料率参考值	86



CONTENTS

细节 136	部分蔬菜类原料净料率参考值	87
细节 137	部分干货类原料净料率参考表	88
细节 138	对初加工作业过程的控制要点	89
细节 139	蔬菜类原料初加工操作规程与质量标准	89
细节 140	禽类原料初加工操作规程与质量标准 ..	90
细节 141	畜肉类原料初加工操作规程与质量标准	91
细节 142	水产类原料初加工操作规程与质量标准	91
细节 143	动物内脏初加工操作规程与质量标准 ..	92
细节 144	水台初加工的操作规程与卫生标准	93
细节 145	解冻冷冻原料的操作规程与卫生标准 ..	94
细节 146	原料切割规范作业程序与质量标准	94
细节 147	各种料型切制标准参考值	95
细节 148	原料配份作业要求与作业程序	96
细节 149	打荷岗规范作业程序	97
细节 150	打荷岗作业内容与质量标准	98
细节 151	菜肴烹调作业要求	100
细节 152	菜肴烹调规范工作程序	100
细节 153	对不合格菜肴的处理方法	101
细节 154	什么是厨房规范作业指导书	102
细节 155	热菜厨房岗位作业指导书的编写	102
细节 156	菜品规范作业指导书编写程式	103
细节 157	面点厨房规范作业流程	105
细节 158	面点厨房操作细则	105
细节 159	冷菜厨房规范作业流程	110
细节 160	冷菜厨房操作细则	110
细节 161	厨房日常考核内容	110

细节 162	厨房常规卫生检查内容	112
细节 163	菜肴加工与出品检查内容	114
细节 164	厨房管理制度之一：违规、违章事故处罚 制度	115
细节 165	厨房管理制度之二：厨房钥匙管理制度	116
细节 166	厨房管理制度之三：厨房设备报修规定	117
细节 167	厨房管理制度之四：清洁卫生用品的领取 与使用规定	118
细节 168	厨房管理制度之五：冰箱、冰柜管理与原料 盘存规定	118
细节 169	厨房管理制度之六：厨房安全管理制度	119
细节 170	对厨房菜点开发创新重要性的认识	120
细节 171	建立全员参与的创新模式	122
细节 172	制定创新菜点运行的激励办法	124
细节 173	建立创新菜点的评价体系	125
细节 174	对美食节策划的认识	128
细节 175	美食节运行的作用	128
细节 176	如何确定美食节的主题	130
细节 177	根据餐饮规模、经营特色确定美食节主题	131
细节 178	以树立形象、刺激消费为美食节的前提	131
细节 179	以创造竞争优势、保证利润为美食节的运行 目标	132
细节 180	美食节运行的一般步骤	132
细节 181	美食节厨房生产的组织实施	132



CONTENTS

细节 182	美食节策划案例介绍	134
细节 183	举办美食节应注意的事项	137

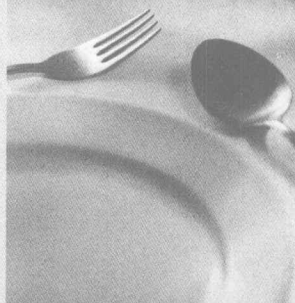
● 食品原料管理

细节 184	食品原料的概念	138
细节 185	建立食品原料质量标准的作用	139
细节 186	确定食品原料质量规格的内容	140
细节 187	制订食品原料采购规格	141
细节 188	编写食品原料采购规格书	142
细节 189	食品原料采购质量规格书的作用	143
细节 190	编写和使用采购质量规格书的原则	143
细节 191	食品原料的感官检验方法	144
细节 192	食品原料采购管理的内容	144
细节 193	食品原料采购的一般程序	145
细节 194	食品原料采购的方法	147
细节 195	食品原料供货商的选择	147
细节 196	食品原料采购合同的签订	148
细节 197	食品原料采购过程的质量控制	150
细节 198	食品原料采购过程的价格控制	150
细节 199	食品原料采购过程的数量控制	151
细节 200	对食品原料验收管理的认识	152
细节 201	对食品原料验收人员的素质要求	152
细节 202	食品原料验收工作应具备的条件	153
细节 203	食品原料验收的一般程序	154
细节 204	食品原料验收的具体项目	156
细节 205	食品原料的进货方式	156
细节 206	干货食品原料储藏管理的要求	157
细节 207	冷藏冷冻食品原料的管理要求	159
细节 208	水产品活养原料的管理要求	161

细节 209	食品原料的盘存	162
细节 210	食品原料合理库存量的确定	162
细节 211	食品原料的申领与发放	165

● 厨房生产成本控制

细节 212	成本控制是企业提高竞争力的重要途径	168
细节 213	成本控制是餐饮企业经营成功的关键环节	170
细节 214	厨房成本的分类	171
细节 215	厨房食品成本率	172
细节 216	厨房菜点成本的构成	173
细节 217	厨房菜点成本的特点	174
细节 218	主、配原料的净料率	175
细节 219	主、配原料净料成本的核算	176
细节 220	原料的成本系数	178
细节 221	调味品成本的核算	180
细节 222	食品原料耗用核算	180
细节 223	逐日成本核算和成本日报	181
细节 224	目标食品成本和成本率	182
细节 225	目标食品成本的制定程序	184
细节 226	目标食品成本制定的方法	185
细节 227	厨房菜点生产的标准成本	185
细节 228	原料初加工对净料率的控制	189
细节 229	对原料切割加工出成率的控制	189
细节 230	配份过程对菜品投料用量的控制	190
细节 231	烹调过程对佐助料、调味料成本的控制	191
细节 232	对厨房生产成本进行分析	193



CONTENTS

细节 233	厨房生产成本分析的方法	194
细节 234	厨房生产成本控制方法	195
细节 235	厨房生产成本控制程序	195
细节 236	成本控制影响对菜单的定价	196
细节 237	菜单定价之销售毛利率法	198
细节 238	菜单定价之成本毛利率法	198
细节 239	菜单定价之计划利润法	199
细节 240	菜单定价之贡献毛利法	200
细节 241	菜单定价之分类加价法	202
细节 242	菜单定价之定价系数法	204
细节 243	菜单定价之跟随定价法	205

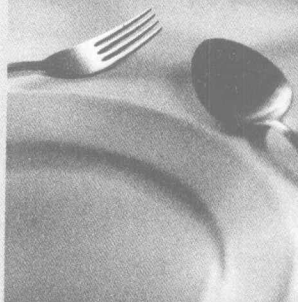
● 菜点出品质量控制

细节 244	菜点色泽的质量	207
细节 245	菜点香气的质量	208
细节 246	菜点味道的质量	208
细节 247	菜点形态的质量	209
细节 248	菜点质感的质量	209
细节 249	菜点盛器的质量	210
细节 250	菜点出品质量的特征	211
细节 251	标准菜谱的设计原则	212
细节 252	标准菜谱的设计内容	213
细节 253	标准菜谱的设计过程	214
细节 254	编制标准食谱的一般程序	216
细节 255	影响菜点质量的因素——员工的职业精神	216
细节 256	影响菜点质量的因素——食品原料的质量	217
细节 257	影响菜点质量的因素——生产因素	218

细节 258	对厨房生产标准化的认识	219
细节 259	厨房生产标准化体系的内容	220
细节 260	原料采购过程的质量控制	221
细节 261	食品原料加工环节的质量控制	222
细节 262	食品原料配份的质量控制	223
细节 263	食品烹调过程的质量控制	224
细节 264	建立自觉有效的质量监督体系	225
细节 265	如何发挥质量检查部门的作用	226
细节 266	菜点质量控制之阶段控制法	228
细节 267	菜点质量控制之岗位职责控制法	229
细节 268	菜点质量控制之重点控制法	230
细节 269	菜品中异物的类型	231
细节 270	造成菜点中异物存在的因素	231
细节 271	有效控制菜点异物的措施	232

● 厨房卫生安全管理

细节 272	厨房室内建筑环境卫生	234
细节 273	厨房废弃物的处理	237
细节 274	厨房环境卫生指标	239
细节 275	厨房生产设备设施卫生	240
细节 276	厨房用具卫生要求	243
细节 277	对食品原料腐败变质的认识	245
细节 278	食品原料腐败变质的原因	246
细节 279	防止食品腐败变质的措施	247
细节 280	菜品加工过程的卫生要求	248
细节 281	对厨房工作人员的卫生要求	250
细节 282	加强个人卫生健康管理	251
细节 283	培养厨房员工良好的卫生习惯	253
细节 284	对厨房安全管理的认识	254



CONTENTS

细节 285	厨房安全管理的主要任务	254
细节 286	建立厨房安全管理制度	256
细节 287	对食物中毒的认识	257
细节 288	食物中毒的特点	258
细节 289	食物中毒产生的因素	258
细节 290	厨房中常见的有毒动物食品原料	259
细节 291	厨房中常见的有毒植物食品原料	260
细节 292	预防食物中毒的三个要点	261
细节 293	预防食物中毒的环节	262
细节 294	细菌性食物中毒的预防措施	263
细节 295	化学性食物中毒的预防措施	264
细节 296	有毒动、植物食物中毒的预防措施	265
细节 297	厨房常见的事故及其预防	265
细节 298	厨房物品的防盗措施	268
细节 299	厨房火灾的预防措施	269
细节 300	厨房常用灭火方法	269

● 参考书目