

餐饮经理365天 超级管理手册

王生平 滕宝红 编著

职业经理人的常用工具

餐饮管理讲技巧，授权自
想要服务变周到，沟通协调

从白领到金领的必备读本

角色模拟，想经理之所想
一问一答，提供最佳对策

- ★ 精心编写了10套餐饮管理制度
- ★ 设计了102张餐饮管理工作表单
- ★ 总结了50个楼面作业管理要点
- ★ 总结了52个餐饮食材管理要点
- ★ 给出了46个餐饮营销管理要点

365天，1天1个知识点
每天都有新进展

6 经理人每天一堂
管理课系列

餐饮 经理 365天 超级管理手册

王生平 滕宝红○编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

餐饮经理365天超级管理手册 / 王生平, 滕宝红编著

— 北京: 人民邮电出版社, 2013.4

(经理人每天一堂管理课系列)

ISBN 978-7-115-31091-0

I. ①餐… II. ①王… ②滕… III. ①饮食业—企业管理—手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第031740号

内 容 提 要

本书详细介绍了餐饮经理在日常工作中应掌握的各项管理技能和操作技能, 全书共包括365个知识点, 内容涉及楼面作业管理、厨房事务管理、食品安全管理、消防安全管理等多个方面, 可以极大地提升餐饮经理的工作效率和管理水平。

本书适合餐饮经理、餐饮店各部门主管及企业培训师、咨询师使用, 同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

经理人每天一堂管理课系列

餐饮经理 365 天超级管理手册

◆ 编 著 王生平 滕宝红

责任编辑 许文瑛

执行编辑 付 路

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 800×1000 1/16

印张: 20

字数: 200千字

2013年4月第1版

2013年4月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-31091-0

定价: 45.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

总序

国家“十二五规划”中对于加快我国制造业发展、提升管理与服务水平提出了很高的要求。这就要求各类企业必须尽快提升管理者的素质和能力，提升从业人员的管理水平，只有这样才能真正赶上产业升级的步伐，适应经济快速发展的需要。为此，国家出台了很多相关措施，例如，在《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》中具体提出了12项重大人才工程实施方案，其中“创新人才推进计划”、“青年英才开发计划”、“企业管理人才素质提升工程”和“高素质教育人才培养工程”已经全面启动。这些举措无疑为广大企业带来了信心与动力。

正是基于此，我们组织了一批企业一线管理人员、培训机构顾问和职业院校的教师，联合编写了这套“经理人每天一堂管理课系列”图书，目的在于配合国家的相关举措，为企业培养一大批高素质的管理人员，提升在职管理者的素质和岗位工作能力，促进企业人才队伍建设，进而改善企业的经营管理水平。

本系列图书具有以下几个方面的特点。

- 每本书的内容均分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。在岗位职责部分，经理人可以了解到部门的职责权限以及自身的工作内容；在管理技能部分，经理人可以掌握工作中需要用到的各种管理知识；而在专业技能部分，经理人可以学到本岗位需要掌握的各项专业技巧和方法。
- 本系列图书的最大亮点是把经理人需要掌握的各项技能分解到365天当中，形成365个知识点，这样经理人可以每天学习一个知识点并运用于工作中，直至彻底掌握所有知识点。
- 本系列图书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，

在对话中简要归纳了本章中经理人需要掌握的各项重点知识，同时每节前还设计了提示语作为本节的导引。这些设计极大地方便了读者的阅读与学习。

- 每本书中均运用了大量的图表，以方便经理人进行最直观的阅读和学习，同时还提供了“经典范本”、“实用案例”以及“扩展阅读”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，以便为读者提供更多的知识与信息。
- 作者充分考虑到现代人工作节奏快、压力大的特点，在编写时尽量做到“去理论化”而注重“实操性”，以精确、简洁的方式描述所有知识点，极大地满足了经理人希望快速掌握工作技能的需求。
- 本系列图书不仅可以作为职业经理人自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”图书，还可以为相关培训机构开展上岗培训、团队学习提供参考。

希望本系列图书能够得到广大读者的认可。

“经理人每天一堂管理课系列”

图书编委会



前 言

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的企业。餐饮管理涉及到方方面面的具体事务。餐饮经理作为餐饮店的主要负责人，只有充分掌握餐饮管理的各项技能，才能带领各级人员做好餐饮管理工作。

本书主要分为以下三大部分。

◎第一部分“岗位职责”主要描述餐饮经理的岗位职责，具体包括餐饮店的组织架构以及餐饮经理的职责要求和日常工作内容。

◎第二部分“管理技能”介绍餐饮经理需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报与下达指示、进行有效授权等。在这一部分中，特别指出餐饮经理应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常进行自我反思，以便不断取得进步。

◎第三部分“专业技能”重点介绍了餐饮经理在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能，具体内容如下所示。

◇第五章“楼面作业管理”主要介绍了餐饮经理在楼面服务、销售及异常事件处理等方面需要掌握的知识。

◇第六章“厨房事务管理”介绍了餐饮经理需要掌握的厨房事务管理要点，如明确厨房员工的工作职责、创新菜品等。

◇第七章“食材采购、验收及储存管理”介绍了餐饮经理在食材的采购、验收以及储存等方面需要掌握的各种方法。

◇第八章“食品安全管理”介绍了餐饮经理在食品安全方面的各项管理工作，如预防食物过敏、中毒等。

◇第九章“消防安全管理”介绍了餐饮经理在消防安全方面的管理工作，如建立消防安全管理机构以及日常消防安全管理等。

◇第十章“餐饮营销管理”介绍了餐饮经理在餐饮营销方面应当掌握的一些基本要点，如广告营销、网络营销等。

◇第十一章“餐饮卫生管理”从餐饮员工卫生管理、生产场所卫生管理等方面介绍了餐饮经理需要掌握的餐饮卫生管理要点。

◇第十二章“餐饮成本控制”介绍了餐饮经理在采购、储存、验收等各方面的成本控制工作。

◇第十三章“餐饮财务管理”介绍了餐饮经理在出纳与收银作业、餐饮账款管理等方面需要掌握的基本知识。

◇第十四章“人力资源管理”介绍了餐饮经理在餐饮员工招聘、培训、考核等方面的管理工作。

通过对本书的认真学习，餐饮经理可以较为全面地掌握餐饮管理的各项技能，更好地开展工作。

本书由中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事、企业管理硕士研究生导师、MBA导师王生平（任职于山西大学、山西工商学院）主持编写，参与编写的还有企业一线管理人员和山西工商学院老师张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、安建伟、匡仲潇、滕宝红。

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

本书阅读指南

本书每章的章前都有一段“导读”，以简要介绍本章的基本内容，方便读者阅读。

餐饮经理 365^Q 星级管理手册

第一章 餐饮店的组织架构与工作安排

导读 >>>

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的场所，餐饮经理必须明确餐饮店的职责，了解餐饮店的组织架构和一年365天应做的事情，只有这样，才能有针对性地开展相关工作。



Q先生：A经理，作为一名餐饮经理，该怎样开展餐饮店的管理工作呢？

A经理：首先你要了解餐饮店的组织架构，大型餐饮店和小型餐饮店的组织架构是不一样的。这是你开展餐饮管理工作必须掌握的知识。在日常管理工作中，你要避免做出违规之事。

Q先生：那么，我该如何安排日常工作呢？

A经理：根据我的经验，你可以将日常工作按日、周、月、季度以及年来进行安排。因为时段不同，要做的事情也有所不同，例如每日要做的事情是常规事项，而每年要做的事情则是需要长远计划的事情。只有这样安排，才能使所有工作有条不紊、循序渐进地开展。

说明：A经理是一名具有多年工作经验的餐饮经理；

Q先生是一名刚上任的餐饮经理。



2

本书在每章前设置了一段A经理与Q先生的对话。通过对话揭示本章的核心内容，使读者在学习过程中能够重点掌握这些内容。

第一节 餐饮店的组织架构

阅读提示

● 餐饮店的组织架构因组织的规模、策略的运用、职权的划分及外在环境等的不同而有所差异。餐饮店最常采用的组织架构包括简单型、功能型和产品型三种。

001 中小型餐饮店组织架构

大部分小型的餐饮服务店都会采用简单型组织架构，其特点是组织结构非常扁平，决

本书在每一节前都设置了“阅读提示”，简要介绍了本节内容。

本书提炼了365个知识点，每个知识点都介绍了相关的专业知识。餐饮经理可随时学习和查阅。

【经典范本01】顾客意见卡

顾客意见卡

尊敬的贵宾：

承蒙光临，本餐饮店为向客户提供优质的服务，请您惠赐宝贵的意见，作为本餐饮店提高餐饮水准的参考。另本餐饮店每三个月抽出50张顾客意见卡，并向被抽中的顾客赠送一份精美的小礼物，感谢您的协助及合作。

姓名： 年龄： 职业： 电话： 地址：

书中提供了相当多的“经典范本”供读者参考，这些范本都是成熟企业的管理规范，具有较高的参考价值。

【实用案例】

××餐饮店“消防疏散演练”方案

演习时间：____年__月__日

假定火场位置：餐饮店五楼

参演部门：餐饮店各部门

一、人员安排

1. 所有参演人员（当值员工、管理人员以及相关顾客）必须穿工衣，按上班要求

“实用案例”栏目为读者提供了大量有价值的常用案例，帮助读者完整地掌握相关知识点。

扩展阅读

避开“染”出来的漂亮食品

1. 挑生姜：“脏”点的最好

生姜在窖藏时埋在沙土里，要想买到放心的生姜，最好是选择上面沾有泥土的。

“毒生姜”一般要先洗后熏。熏过的生姜不仅干净，而且颜色浅，水嫩嫩的，发亮，皮薄，轻轻一搓就掉了。

正常的生姜则颜色发暗、发干。如果自己实在不会判断，最好的方法是把所有的生

针对正文知识点不足的情况，我们设置了“扩展阅读”栏目来扩展读者的视野，丰富其专业知识。

目 录

第一部分 岗位职责

第一章 餐饮店的组织架构与工作 安排 2

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的场所，餐饮经理必须明确餐饮店的职责，了解餐饮店的组织架构和一年365天应做的事情，只有这样，才能有针对性地开展相关工作。

第一节 餐饮店的组织架构 3

001 中小型餐饮店组织架构 ... 3

002 大型餐饮店组织架构 3

第二节 365天工作安排 4

003 了解国家法定节假日 5

004 计算工作时间 5

005 采用阶段工作法 6

第二章 餐饮经理岗位须知 7

餐饮经理岗位须知主要包含两个方面的内容，即岗位要求和工作内容。岗位要求对餐饮经理的任职提出各种要求，只有达到这些要求，餐饮经理才能胜任该工作岗位；工作内容则是餐饮经理主要的工作事项，这也是餐饮经理必须了解和掌握的。

第一节 餐饮经理岗位要求 8

006 个人形象要求 8

007 心理素质要求 8

008 个人能力要求 9

009 职业道德要求 10

第二节 餐饮经理工作内容 10

010 日常管理工作内容 11

011 专业管理工作内容 11

第二部分 管理技能

第三章 基本管理技能 14

基本管理技能是指餐饮经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理手段，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。餐饮经理只有掌握这些基本管理技能，才能高效地开展相关工作。

第一节 制订工作计划 15

012 工作计划的格式与内容 ... 15

013 工作计划制订步骤 17

第二节 下达指示和听取汇报 ... 17

014 听取下级汇报工作 17

015 正确地下达指示 18

第三节 进行有效授权	19
016 明确授权要素构成	19
017 避免踏入授权误区	20
018 掌握必要的授权方法	21
第四节 团队管理技能	22
019 团队管理的内容	22
020 团队管理的要点	23
第五节 日常沟通管理	24
021 了解常见沟通方式	24
022 了解常见沟通障碍	25
023 明确沟通的共识	25
024 向上沟通	26
025 水平沟通	26
026 向下沟通	27
027 明确需要立即沟通的情况	28
028 掌握倾听的方法	29

第四章 自我管理技能

餐饮经理除了要掌握基本的管理技能之外，还要做好自我管理的工作，这主要包含两个方面，即个人形象自检和自我反思。通过形象自检，餐饮经理能获得更好的个人形象；通过自我反思，餐饮经理可以获知个人失误，以便及早做出改进，取得更大的进步。

第一节 个人形象自检	32
029 男士形象自检内容	32
030 女士形象自检内容	33
第二节 自我反思工作	35
031 了解自我反思内容	35
032 做好自我反思记录	35

033 自我反思推广运用	36
--------------------	----

第三部分 专业技能

第五章 楼面作业管理

楼面是餐饮店提供餐饮服务的主要场所，对楼面作业进行管理是餐饮经理日常主要的工作内容。餐饮经理要带领员工做好楼面的销售工作，向顾客提供最好的服务，并经常检查，同时要处理好各类常规事件和突发事件。

第一节 提供优质服务

034 保证餐饮服务质量	39
035 仪容仪表干净整洁	40
036 服务姿态大方优雅	42
037 日常手势规范得体	44
038 建立统一的服务标准	45
039 细心照顾残疾顾客	47
040 耐心对待带小孩的顾客	47
041 尊重老年顾客	48
042 平等对待熟人或亲友顾客	48
043 进行顾客意见调查	49
【经典范本01】顾客意见卡	49

第二节 楼面销售工作

044 保证菜品质量	50
045 增加酒水销售收入	51
046 增加服务费收入	53
047 增加包房收入	54
048 收取酒水商进场费	54

第三节 楼面工作检查	55	070 顾客反映菜肴口味不对的 处理	66
049 上午营业前及营业中例行 检查	55	071 顾客进餐时损坏了餐具的 处理	66
050 中午收尾工作检查	56	072 顾客想给服务人员敬酒的 处理	67
051 下午例行工作检查	57	073 顾客自带食品要求加工的 处理	67
052 晚上收尾工作检查	58	074 顾客要赠送礼品的处理	68
053 处理检查结果	59	075 顾客偷拿餐具的处理	68
第四节 常规问题处理	59	076 顾客出言不逊的处理	68
054 顾客醉酒的处理	59	第五节 突发事件处理	69
055 顾客要求提供AA制服务的 处理	60	077 突然停电事故处理	69
056 顾客就餐赶时间的处理	60	078 盗抢事件处理	69
057 顾客要求服务人员陪酒的 处理	60	079 意外受伤事故处理	70
058 顾客有要事谈的处理	61	080 突然遭遇火灾的处理	72
059 就餐的小朋友吵闹的处理	61	081 顾客突然病倒的处理	72
060 顾客在餐饮店跌倒的处理	62	082 顾客丢失财物的处理	72
061 顾客要求取消上菜的处理	62	083 顾客打架闹事的处理	73
062 餐饮店客满的处理	62	第六章 厨房事务管理	74
063 顾客点了菜单上没有的菜的 处理	63	厨房是集食品烹制、加工、调理等功能于一 身的场所,各种事务相当烦琐。因此,餐饮经理 必须加强厨房事务的管理工作,否则在运作过程 中极易出现纰漏,从而影响楼面的正常运营,以 致降低餐饮店的收入。	
064 菜、汤汁溅到顾客身上的 处理	63	第一节 明确厨房人员的工作 职责	75
065 发现未付账的顾客离店的 处理	63	084 明确厨房各部门职能	75
066 顾客发现饭菜中有异物的 处理	64	085 行政总厨的工作职责	76
067 回答不了顾客提问的处理	64		
068 顾客要求减账时的处理	64		
069 顾客反映价格不对时的处理	65		

086	点菜组、团体宴席组的工作 职责	76
087	冷菜组领班的工作职责	77
088	面点组领班的工作职责	77
089	粗加工组领班的工作职责	78
090	点菜组员工的工作职责	78
091	团队宴席组员工的工作 职责	79
092	冷菜组员工的工作职责	80
093	面点组员工的工作职责	80
094	粗加工组员工的工作 职责	81
第二节 日常厨房事务管理		
095	制定检查工作制度	82
096	做好厨房会议管理	83
097	厨房设备管理	84
第三节 菜品生产质量控制		
098	明确菜品生产流程	85
099	使菜品生产标准化	85
100	食材领用、保管质量控制	87
101	食材粗加工质量控制	88
102	切配质量控制	89
103	烹调制作质量控制	89
104	打荷质量控制	90
105	出菜质量控制	91
106	销售质量控制	91
第四节 菜品创新管理		
107	认识菜品创新的作用	92
108	明确菜品创新的条件	93
109	创新菜品申报	93

110	明确创新菜品鉴定人员	94
111	创新菜品鉴定方法	94
112	创新菜品技术培训	94
第五节 厨房员工安全管理		
113	确保工作环境安全	95
114	预防割伤	95
115	预防烫伤	96
116	预防烧伤	96
117	预防机器设备伤害	97
118	预防跌伤	97
119	预防扭伤	97

第七章 食材采购、验收及储存管理

餐饮店的正常运营离不开各类食材，食材质量的好坏直接影响着最终菜品的质量。餐饮经理必须加强食材的采购、验收以及储存等环节的管理工作，保证食材的质量。

第一节 选择合适的供应商		
120	明确供应商资格要求	99
121	评估供应商资格	99
122	最终确认供应商	101
123	定期考核供应商	102
124	建立与管理供应商档案	103
第二节 制定食材采购标准		
125	大米采购标准	104
126	面粉采购标准	104
127	乳类采购标准	104
128	肉类采购标准	105

129	海产类采购标准	106	149	购进食材入库、入账数量 核查	124
130	蛋类采购标准	106	150	估价入账材料核查	124
131	蔬菜采购标准	107	第五节 食材验收管理	124	
扩展阅读 避开“染”出来的漂亮 食品			151	明确食材验收的类别	124
132	水果采购标准	109	152	选择合适的验收方法	125
133	调味品采购标准	110	153	明确验收要求	126
134	干货类食材采购标准	111	154	验收前的准备	126
扩展阅读 认准各类食品标志			155	检查品质规格	127
第三节 食材采购危害防范	113		156	检查数量	127
135	地沟油的含义	114	157	填写验收报告表	127
136	地沟油的检测标准	114	158	验收异常状况处理	127
137	地沟油的鉴别方法	114	第六节 食材储存管理	128	
138	鉴别病死猪肉的方法	116	159	淀粉类食材储存方法	129
139	母猪肉的鉴别方法	116	160	油脂类食材储存方法	129
140	注水肉的鉴别方法	117	161	蔬菜类食材储存方法	129
141	含瘦肉精猪肉的鉴别 方法	117	162	腌制食品与水果储存 方法	129
142	农村家养猪与饲料猪的鉴别 方法	118	163	鱼、肉类食材储存方法	130
143	劣质肉和新鲜肉的鉴别 方法	118	164	肉类储存时间要求	130
144	假鸡蛋的鉴别方法	119	165	豆、乳品、蛋储存方法	131
145	绿色食品的鉴别方法	119	166	各类饮料储存方法	131
扩展阅读 认识常见食品添 加剂			167	酒类储存方法	132
第四节 采购工作核查	122		168	了解常用食材储存期限	133
146	原始凭证核查	123	169	定期对仓库进行清洁	134
147	采购费用核查	123	170	加强食材储存安全控制	134
148	食材途中损耗核查	123	171	严格控制食材发放	135
			第八章 食品安全管理	137	

保障餐饮店食品安全是餐饮经理的责任，餐

饮经理必须从各方面采取行动，确保餐饮店的食物安全。餐饮经理要采用各种措施，避免食物过敏和食物中毒等事件的发生，同时要做好相应处理工作。

第一节 了解最新的食品安全

法规	138
172 营业手续相关法规	138
173 员工管理相关法规	138
174 餐饮采购相关法规要求	139
175 不得采购、使用和经营的食物 食品相关法规	139
176 食品安全操作相关法规	140
177 重点检查事项相关法规	141
178 抽样检验异议处理相关 法规	141
179 经营责任相关法规	142
180 安全事故处理相关法规	143
181 违法收入处理相关法规	144
182 “情节严重”情形处理 相关法规	144
第二节 预防食物过敏	144
183 了解食物过敏的含义	144
184 了解食物过敏反应	145
185 了解常见食物过敏原	145
186 做好食物过敏原预防工作	147
187 标示标注过敏原	148
第三节 预防食物中毒	149
188 了解食物中毒产生的原因	149
189 明确预防食物中毒的要求	150
190 预防细菌性食物中毒	151

191 预防化学性食物中毒	152
192 预防有毒食物中毒	152
193 处理食物中毒事件	153
194 处理食物中毒投诉	154
扩展阅读 禁止使用亚硝酸盐	154

第九章 消防安全管理

餐饮经理作为餐饮店的主要负责人，承担着各项安全管理工作的重任，消防安全管理更是餐饮经理时刻要注意的重要工作，因为一旦发生消防事件，例如火灾，会给餐饮店带来重大损失，同时也会损害顾客的生命财产安全。

第一节 建立消防管理机构

195 确定消防总负责人职责	157
196 明确义务消防队员职责	158
197 建立消防应急管理机构	158
198 制定消防安全责任书	159

第二节 日常消防安全管理

199 楼面消防安全管理	160
200 厨房消防安全管理	160
201 仓库消防安全管理	161
202 停车场消防安全管理	161
203 消防安全管理注意事项	161

第三节 消防安全检查

204 了解三级消防安全控制	162
205 了解日常消防安全检查的 类别	163
206 了解日常消防安全检查的 要点	164

207	消防设备安全检查	164	223	店外告示牌营销	182
208	消防隐患整改	166	224	店内宣传品营销	182
第四节 举行消防演习			225	网络广告营销	183
209	消防演习方案的制定	167	第二节 菜单营销		
【实用案例】××餐饮店“消防疏散演练”方案			226	菜单的类型	186
210	消防演习方案的申请与审批	169	227	菜单更换使用的设计	187
211	消防演习前的准备	169	228	菜单定价的考虑因素	187
212	消防演习的实施	170	229	菜单定价的策略	188
213	消防演习总结	170	230	菜单定价方法	189
第十章 餐饮营销管理			231	菜单版式设计	189
要想扩大餐饮店的知名度,提高销售额,餐饮经理必须组织开展营销工作。营销有很多类别,如广告营销、菜单营销、重大假日营销以及网络营销。餐饮经理要熟练掌握各种营销方式,确保营销活动顺利进行,并达到预期的效果。			232	菜单制作的考虑因素	191
第一节 广告营销管理			233	菜单制作流程	192
214	餐饮广告类别	172	234	菜单的评估与修正	192
215	餐饮广告策划	173	第三节 重大节假日营销		
【实用案例】餐饮业经典广告词			235	重大节假日营销的作用	194
216	电视广告营销	175	236	重大节假日的类别	195
217	电台广告营销	176	237	春节年夜饭营销	196
218	报纸广告营销	177	238	情人节营销	197
219	杂志广告营销	178	239	母亲节营销	197
220	DM广告营销	179	240	儿童节营销	197
221	户外广告营销	180	241	父亲节营销	198
222	电梯广告营销	181	242	端午节营销	198
			243	中秋节营销	199
			244	圣诞节营销	200
			【实用案例】××餐饮店圣诞节及元旦营销策划方案		
			245	促销效果总结	202
			第四节 餐饮网络营销		
			246	自建网站营销	202
			247	委托建站营销	205

248	搜索引擎营销的特点	205
249	搜索引擎营销的形式	205
250	博客营销的特点	206
251	博客营销的形式	207
252	微博营销的特点	207
253	微博营销的形式	208
254	病毒营销的特点	208
255	病毒式营销的形式	209
256	电子邮件营销的特点	210
257	电子邮件营销的形式	211
258	微信营销的特点	211
259	微信营销的形式	212

第十一章 餐饮卫生管理 213

餐饮卫生管理的目的是确保餐饮店干净、整洁、无虫害，这是食品安全的保障。因此，餐饮经理必须从各个方面严格管理餐饮卫生，如加强餐饮员工卫生管理、生产场所卫生管理等。

第一节 餐饮员工卫生管理 214

260	员工健康检查	214
261	员工个人卫生管理	215
262	员工工作卫生管理	215

第二节 生产场所卫生管理 216

263	墙壁清洁工作	216
264	门窗与防蝇设施清洁工作	216
265	下水道及水管清洁工作	218
266	通风、照明设备清洁工作	218

267	洗手池设备清洁工作	218
268	更衣室和卫生间清洁工作	219
269	加工车间清洁工作	219

第三节 食品及加工设备卫生管理 220

270	食品卫生管理要点	221
271	各类食品卫生要求	221
272	食品制作卫生管理	225
273	加工设备卫生管理	226
274	烹调设备卫生管理	227
275	冷藏设备卫生管理	228
276	餐具卫生管理	229

第四节 垃圾处理及病虫害防治 231

277	气态垃圾处理	231
278	液态垃圾处理	232
279	固态垃圾处理	232
280	虫鼠的防治	232
281	苍蝇的防治	233
282	蟑螂的防治	234

第五节 餐饮卫生检查 234

283	定期进行卫生检查	235
284	检查结果处理	236

第十二章 餐饮成本控制 237

要提高餐饮店的利润，最有效的方法就是“开源节流”，即一方面用促销的方法尽可能提高收入，另一方面用控制的方法使各项开支都能运用得宜，将损失和耗费降至最低。作为餐饮经