

普
华
经
管

图说管理系列

实战
升级版

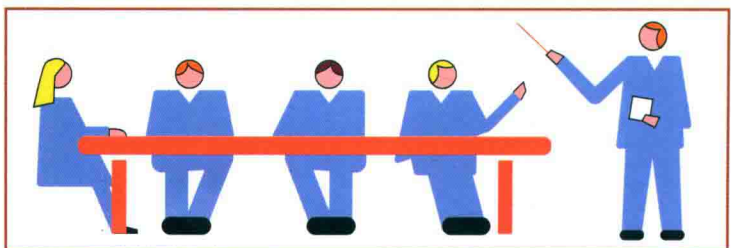
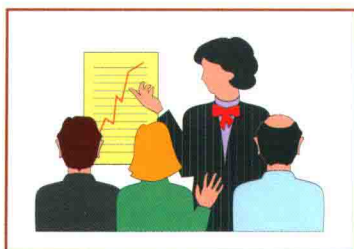
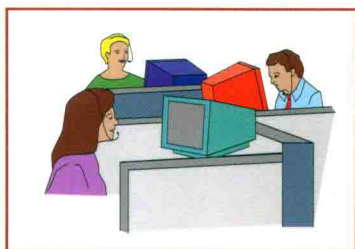
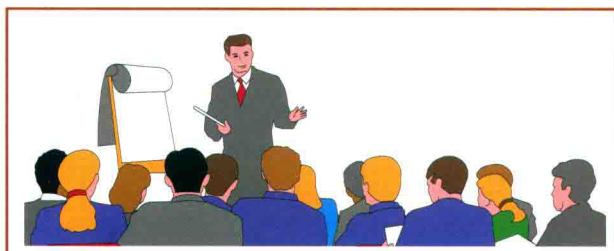


附赠光盘

图说 餐饮管理

薛永刚 主编

实景图片一看就懂 实操光盘下载即用



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图说管理系列

图说餐饮管理

（实战升级版）

薛永刚 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

图说餐饮管理：实战升级版 / 薛永刚主编. —北京：人民邮电出版社，2014.1
(图说管理系列)

ISBN 978-7-115-33258-5

I. ①图… II. ①薛… III. ①饮食业—经营管理—图解 IV. ①F719.3-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 226600 号

内 容 提 要

本书在《图说餐饮管理》第一版的基础上对工作内容、板块设置、实景图片进行了适当的改动和更新，系统地阐述了餐饮装饰管理、餐饮服务礼仪、楼面服务管理、厨房管理、餐饮营销管理等11个方面的内容，表述详细、图文并茂，并随书附赠实操光盘，为读者提供了实用的参考范例。

本书适合餐饮业各级管理人员阅读，也适合餐饮业培训部门相关人员学习使用。

◆ 主 编 薛永刚

责任编辑 刘 盈

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：17.5

2014年1月第1版

字数：180千字

2014年1月北京第1次印刷

定 价：49.00元（附光盘）

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

总 序

报纸、杂志、网络浏览等传统意义上的“浅阅读”模式正逐渐成为大众阅读的主流，“图说管理系列”图书就恰好顺应了这一趋势。本系列图书以“快餐式、跳跃性、模块化”的写作模式，以“板块分明、图文结合”的形式，把管理的理念通俗化。同时，为了节省读者的时间，本系列图书还随书赠送可改动光盘，以方便读者将光盘内容运用到实际工作中去。

“图说管理系列”两大板块

“图说管理系列”图书由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是人们制造各类产品的场所。工厂管理是指将各种有效的生产资源导入制造场所，通过计划、组织、用人、指导和控制等活动，如期完成预定生产目标，生产出质量优异的产品。本系列图书中的工厂管理板块图书针对企业最热门也是最需要解决的七个方面（现场管理、7S管理、目视管理、设备管理、安全管理、品质管理和仓储管理）进行了展开与延伸，注重以市场需求为导向，提供了满足不同层次读者需求的系列产品。

2. 服务管理板块

服务业是指提供各类服务的行业，其产品与工厂生产的产品相比，具有非实物性、不可储存性、生产与消费同时性等特征，如酒店提供的客房服务等。本系列图书挑选了三个占比较大的行业（物业、酒店、餐饮），从管理和服务的角度对有关内容进行了整合与详细解读。

“图说管理系列”升级说明

“图说管理系列”图书在出版后得到了读者的广泛好评，许多活跃在管理一线的工作人员看了本系列图书以后，通过来信、来电、留言、电子邮件、微博评论等方式与我们探讨管理方面的业务，他们也希望书中能增加一些新的内容，为此，我们再一次认真总结近几年来管理经验，经过仔细斟酌，推出了“图说管理系列”实战升级版。

“图说管理系列”实战升级版在“图说管理系列”第一版的基础上对每本书的板块、内容、图片等做了适当的改动与更新，使图书更符合读者的需求。

“图说管理系列”实战升级版图书特色

“图说管理系列”实战升级版图书特色如下。

◇本系列图书将每本书的第一章设置为“管理导引”，对管理流程、管理架构、管理关键点以及核心术语进行了详细解读。

◇在每本书的第二章及以后各章中，开头设置了一幅“导视图”，方便读者随时了解所学章节在全书中的位置，掌握学习进度。“导视图”之后设置了“关键指引”栏目，对本章内容进行简要介绍，引领读者开始本章的学习。

◇在每本书的每章正文内容中，图书采用“要点01”、“要点02”的形式进行展示，使内容结构更清晰，方便读者逐项学习。同时，图书在正文中插入了大量精美的实景图片，与正文内容互相结合，相互印证，便于读者加深对内容的理解。书中还设置了“请注意”栏目，提醒读者需要重点注意的地方，同时设置了“参考范本”栏目，方便读者即学即用。

◇在每本书的每章末尾设置了“学习笔记”栏目，方便读者将自己的学习心得、学习难点以及运用计划写下来，以加深对正文内容的理解，并将所学知识运用于实际工作中。

“图说管理系列”实战升级版最大特点

“图说管理系列”实战升级版图书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精确的文字对企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

“图说管理系列”实战升级版DIY实操光盘

“图说管理系列”实战升级版配备了DIY实操光盘。DIY（英文全称为“Do it Yourself”）实操光盘把工作中已经固化了的，也是日常工作中最常用的管理制度、管理表格及工作内容解读为可改动的Word文件形式，供读者参考、检索、打印、复制和下载。读者在使用这些文件的过程中，可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改。

➔ 前 言

《图说餐饮管理（实战升级版）》一书对餐饮管理工作的各个方面进行了详细阐述。全书共11章，内容包括餐饮管理导引、餐饮装饰管理、餐饮服务礼仪、楼面服务管理、厨房管理、餐饮营销管理、餐饮食材管理、餐饮卫生管理、餐饮安全管理、餐饮成本控制、餐饮财务管理。

本书每个章节自成体系，其主要内容介绍如下。

◇餐饮管理导引部分，以图表的形式介绍了餐饮管理基本流程、餐饮管理架构、餐饮管理关键点、餐饮管理核心术语等内容。

◇餐饮装饰管理部分，主要介绍了餐饮店家具的配备与布置、照明布置、装饰品陈列、绿化装饰、插花装饰等内容。

◇餐饮服务礼仪部分，讲述了餐饮店各级工作人员的仪容、着装、站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势等方面的礼仪要求。

◇楼面服务管理部分，主要讲述了迎客、摆台、餐巾折花、问位开茶服务、点菜服务、上菜服务、端托服务、酒水服务、餐中服务、早餐夜茶服务、楼面服务常见问题处理、楼面服务紧急事件处理等内容。

◇厨房管理部分，主要介绍了厨房组织与管理、厨房生产流程控制、厨房蔬菜加工管理、厨房生墩头加工管理、厨房熟食加工管理、厨房炒菜间管理等内容。

◇餐饮营销管理部分，主要对营销计划、菜单营销、广告营销、微信营销、店内宣传品营销、宴会营销等内容进行了介绍。

◇餐饮食材管理部分，主要介绍了食材供应商的选择、建立食材采购质量标准、食材的验收与储存管理、食材的储存、食材的发放、食材的盘点、物料管理等内容。

◇餐饮卫生管理部分，主要讲述了食品卫生管理、场所卫生管理、垃圾处理、病媒生物杜绝方法、厨房卫生管理、员工健康和卫生管理、餐具及餐饮设施卫生管理等内容。



◇餐饮安全管理部分，详细地讲述了预防食物中毒、预防过敏、预防抢劫、防盗工作、防意外工作、防火工作、防其他灾害等方面的内容。

◇餐饮成本控制部分，主要对成本控制制度、设备成本控制、燃气成本控制、租金成本控制、刷卡手续费控制、房屋修缮费控制、停车费控制、餐具损耗控制等内容进行了讲述。

◇餐饮财务管理部分，重点介绍了出纳业务管理、费用支出管理、餐饮财务稽核三个方面的内容。

在本书的编写过程中，编者得到了许多培训机构、咨询机构的老师和餐饮企业一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的人员有陈英飞、李冰冰、李家林、王生平、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、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示衷心感谢。

本书图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

→ 目 录

第1章 餐饮管理导引

只有做好了餐饮管理工作，餐饮企业才能生产出合格的菜品，为就餐客人提供令人满意的服务。

导引01：餐饮管理流程图.....	2
导引02：餐饮管理架构图.....	3
导引03：餐饮管理关键点.....	4
导引04：餐饮管理核心术语.....	5

第2章 餐饮装饰管理

温馨舒适的就餐环境，能够提升客人的用餐满意度，为餐饮店带来更多的收入。

要点01：外观装饰.....	10
要点02：家具的配备与布置.....	12
要点03：照明布置.....	16
要点04：装饰品陈列.....	19
要点05：绿化装饰.....	21
要点06：插花装饰.....	23

第3章 餐饮服务礼仪

对餐饮店来说，只有提供良好的服务，客人才愿意上门，因此，餐饮店各级人员都要按照规范的服务礼仪开展工作。

要点01：仪容.....	30
要点02：着装.....	31
要点03：站姿.....	33
要点04：坐姿.....	33



要点05：走姿	34
要点06：蹲姿	36
要点07：手势	36

第4章 楼面服务管理

楼面是餐饮店提供服务的主要场所，楼面各级服务人员要做好楼面的销售工作，提供最好的服务，处理好各类常规事件和突发事件。

要点01：迎客	42
要点02：摆台	44
要点03：餐巾折花	48
要点04：问位开茶服务	50
要点05：点菜服务	52
要点06：上菜服务	56
要点07：端托服务	60
要点08：酒水服务	64
要点09：餐中服务	68
要点10：早餐、夜茶服务	70
要点11：楼面服务常见问题处理	73
要点12：楼面服务紧急事件处理	78

第5章 厨房管理

厨房是集食品烹制、加工、料理等功能于一身的场所，各种事务相当繁琐。因此，厨房各级人员必须严格做好相关卫生工作，确保厨房提供干净、美味的菜品。

要点01：厨房部门组织与管理	86
要点02：厨房生产流程控制	92
【参考范本】餐饮店的原料净出率	93
要点03：厨房蔬菜加工管理	100
要点04：厨房生墩头加工管理	104
要点05：厨房熟食加工管理	107
要点06：厨房炒菜间管理	111

第6章 餐饮营销管理

要想扩大餐饮店的知名度，提高销售额，餐饮店必须考虑开展营销工作。营销有很多类别，如广告营销、菜单营销、重大节假日营销和网络营销。餐饮店要熟练使用这些营销方式，提升营销效果。

要点01：营销计划 122

 【参考范本】餐饮店营销计划书 124

要点02：菜单营销 126

要点03：广告营销 134

要点04：微信营销 139

要点05：店内宣传品营销 141

要点06：宴会营销 142

 【参考范本】餐饮店订席合约书 146

第7章 餐饮食材管理

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到菜品的最终质量。餐饮店必须加强对食材的采购、验收以及储存等环节的管理工作，严格保证食材的质量。

要点01：食材供应商的选择 152

要点02：建立食材采购质量标准 154

要点03：食材的验收管理 164

要点04：食材的储存管理 171

要点05：食材的发放管理 174

要点06：食材的盘点管理 175

要点07：物料管理 177

第8章 餐饮卫生管理

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，餐饮店必须从各个方面严格控制餐饮卫生，如加强餐饮员工卫生管理、生产场所卫生管理等。

要点01：食品卫生管理 182



要点02：场所卫生管理.....	183
要点03：垃圾处理.....	185
要点04：病媒生物杜绝方法.....	187
要点05：厨房卫生管理.....	189
要点06：员工健康和卫生管理.....	191
要点07：餐具及餐饮设施卫生管理.....	193

第9章 餐饮安全管理

餐饮店必须全力做好安全管理工作，为客人提供安全的食材和就餐环境，并做好突发事件的预防和处理工作。

要点01：预防食物中毒.....	202
要点02：预防过敏.....	206
要点03：预防抢劫.....	209
要点04：防盗工作.....	212
要点05：防意外工作.....	215
要点06：防火工作.....	218
要点07：防其他灾害.....	221

第10章 餐饮成本控制

要提高餐饮店的利润，最有效的方法就是“开源节流”，也就是说，一方面用促销的方法尽可能提高收入，另一方面是控制开支，将损失和耗费降至最低。因此，餐饮店应严格做好成本控制工作。

要点01：成本控制制度.....	228
要点02：设备成本控制.....	232
要点03：燃气成本控制.....	235
要点04：租金成本控制.....	236
要点05：刷卡手续费控制.....	239
要点06：房屋修缮费控制.....	240
要点07：停车费控制.....	240
要点08：餐具损耗控制.....	241

第11章 餐饮财务管理

财务管理在餐饮店的日常管理中占据着非常重要的地位，因此，餐饮店必须从各个方面对财务事务进行严格管理，如定期进行财务稽核等。

要点01：出纳业务管理..... 246

要点02：费用支出管理..... 250

要点03：餐饮财务稽核..... 255



光盘目录

第一部分 餐饮管理主要内容解读

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1-1.1 仪容要求内容解读 | 1-5.1 餐饮营销内容解读 |
| 1-1.2 着装要求内容解读 | 1-5.2 菜单营销内容解读 |
| 1-1.3 站姿要求内容解读 | 1-5.3 外观营销内容解读 |
| 1-1.4 坐姿要求内容解读 | 1-5.4 广告营销内容解读 |
| 1-1.5 走姿要求内容解读 | 1-5.5 宴会营销内容解读 |
| 1-1.6 蹲姿要求内容解读 | 1-6.1 餐饮店家具的配备与布置内容解读 |
| 1-1.7 手势要求内容解读 | 1-6.2 照明布置内容解读 |
| 1-2.1 迎客要求内容解读 | 1-6.3 装饰品陈列内容解读 |
| 1-2.2 摆台要求内容解读 | 1-6.4 绿化装饰内容解读 |
| 1-2.3 餐巾折花内容解读 | 1-6.5 插花装饰内容解读 |
| 1-2.4 问位开茶服务内容解读 | 1-7.1 食材选购标准内容解读 |
| 1-2.5 点菜服务内容解读 | 1-7.2 食材管理内容解读 |
| 1-2.6 上菜服务内容解读 | 1-7.3 物料管理内容解读 |
| 1-2.7 端托服务内容解读 | 1-8.1 食品卫生管理内容解读 |
| 1-2.8 酒水服务内容解读 | 1-8.2 场所卫生管理内容解读 |
| 1-2.9 餐中服务内容解读 | 1-8.3 垃圾处理内容解读 |
| 1-2.10 早餐、夜茶服务内容解读 | 1-8.4 病媒生物杜绝方法内容解读 |
| 1-3.1 员工职责管理内容解读 | 1-8.5 厨房卫生管理内容解读 |
| 1-3.2 员工招聘管理内容解读 | 1-8.6 员工健康和卫生管理内容解读 |
| 1-3.3 员工培训管理内容解读 | 1-8.7 餐具及餐饮设施卫生管理内容解读 |
| 1-3.4 员工薪酬管理内容解读 | 1-9.1 预防食物中毒内容解读 |
| 1-3.5 员工激励管理内容解读 | 1-9.2 防抢工作内容解读 |
| 1-4.1 厨房部门组织与管理内容解读 | 1-9.3 防盗工作内容解读 |
| 1-4.2 厨房生产流程控制内容解读 | 1-9.4 防意外工作内容解读 |
| 1-4.3 厨房蔬菜加工管理内容解读 | 1-9.5 防火工作内容解读 |
| 1-4.4 厨房生墩头加工管理内容解读 | 1-9.6 防其他灾害内容解读 |
| 1-4.5 厨房熟食加工管理内容解读 | 1-10.1 能源成本管理内容解读 |
| 1-4.6 厨房炒菜间管理内容解读 | 1-10.2 能源控制内容解读 |

- 1-11.1 出纳业务管理内容解读
- 1-11.2 餐饮成本控制内容解读

- 1-11.3 费用支出管理内容解读

第二部分 实用制度

- 2-001 餐厅每日工作检查规范
 - 2-002 散餐服务流程规范
 - 2-003 团体包餐服务流程规范
 - 2-004 备餐工作流程规范
 - 2-005 服务中常见问题处理规范
 - 2-006 宴会服务质量标准
 - 2-007 宴会预订工作程序规范
 - 2-008 宴会前准备工作规范
 - 2-009 宴会服务程序规范
 - 2-010 宴会业务督导工作规范
 - 2-011 宴会结束工作办法
 - 2-012 宴会过程中突发事件处理规定
 - 2-013 蔬菜加工程序与标准
 - 2-014 生墩头加工程序与标准
 - 2-015 熟食间加工程序与标准
 - 2-016 炒菜间加工程序与标准
 - 2-017 餐厅财务管理制度
 - 2-018 酒楼现金管理制度
 - 2-019 酒楼财务人员每日工作流程和内容规范
 - 2-020 酒楼结账服务流程规范
 - 2-021 供应商选择管理制度
 - 2-022 采购管理办法
 - 2-023 各类食品原料选购标准
- 2-024 食材验收管理办法
 - 2-025 仓库管理制度
 - 2-026 各类食材储存标准
 - 2-027 采购、仓库操作卫生标准
 - 2-028 物资仓储、收发管理办法
 - 2-029 餐具管理制度
 - 2-030 餐具摆放、清洗、消毒管理规定
 - 2-031 餐具擦拭工作规范
 - 2-032 玻璃器皿擦拭工作规范
 - 2-033 酒楼基础设施建立与管理办法
 - 2-034 设备设施维修保养管理规定
 - 2-035 安全管理规定
 - 2-036 餐厅突发事件或异常情况处理办法
 - 2-037 餐厅卫生管理规定
 - 2-038 员工着装及个人卫生管理规定
 - 2-039 食品接触面卫生控制规程
 - 2-040 人员卫生控制规程
 - 2-041 器具、设施卫生清洁规程
 - 2-042 面食间加工程序与标准
 - 2-043 裱花间加工程序与标准
 - 2-044 厨房卫生操作标准
 - 2-045 加工间卫生操作标准
 - 2-046 面点间卫生操作标准

第三部分 实用表格

- 3-001 点菜单
 - 3-002 加菜单
 - 3-003 酒水单
- 3-004 茶点单
 - 3-005 订餐单
 - 3-006 餐饮工作通知单

3-007	餐饮部订席记录表	3-041	粗加工厨师业务操作考核评分表
3-008	退菜换菜单	3-042	切配厨师业务操作考核评分表
3-009	需用餐具物品清单	3-043	炉灶厨师业务操作考核评分表
3-010	宾客意见表	3-044	冷菜厨师业务操作考核评分表
3-011	餐厅内部餐具借用单	3-045	面点厨师业务操作考核评分表
3-012	楼面工作周报表	3-046	厨房周工作时间安排表
3-013	团体餐临时通知单	3-047	不合格菜品处理记录表
3-014	楼面服务质量检查表	3-048	菜品规范管理表
3-015	宴会洽谈表	3-049	原料加工规格表
3-016	一般性小型宴会预订单	3-050	冷菜配份规格表
3-017	大型、中型宴会预订单	3-051	猪的加工成型标准表
3-018	宴会合约书	3-052	鸡的加工成型标准表
3-019	宴会订单一(工作人员用)	3-053	鱼的加工成型标准表
3-020	宴会订单二(工作人员用)	3-054	糊调制规格标准表
3-021	宴会预订周汇总表	3-055	浆调制规格标准表
3-022	宴会订单记录表	3-056	切配料头规格表
3-023	宴会变更通知单	3-057	菜肴配份标准表
3-024	宴会宾客意见调查表	3-058	点心成品配份标准表
3-025	宴会部餐饮收费标准	3-059	面团配份标准表
3-026	宴会部场地使用表	3-060	馅料配份标准表
3-027	宴会厅租金价目一览表	3-061	臊子配份标准表
3-028	饮料价目一览表	3-062	鱼香味汁(500克)配份标准表
3-029	宴会部电器、器材租借价目一览表	3-063	糖醋味汁(500克)配份标准表
3-030	宴会服务工作安排表	3-064	茄味汁(500克)配份标准表
3-031	宴会服务人员清洁卫生安排表	3-065	鱼香味汁(200克)配份标准表
3-032	宴会通知单	3-066	糖醋味汁(200克)配份标准表
3-033	宴会厅每周业务跟踪表	3-067	红油味汁(200克)配份标准表
3-034	厨房岗位人员配备表	3-068	蒜泥味汁(200克)配份标准表
3-035	菜品反馈意见表	3-069	姜汁味汁(200克)配份标准表
3-036	厨房值班交接班日志	3-070	椒麻味汁(200克)配份标准表
3-037	厨房日常工作检查安排表	3-071	怪味汁(200克)配份标准表
3-038	厨房会议安排表	3-072	芥末味汁(200克)配份标准表
3-039	厨师业务考核通知单	3-073	点心制作规格表
3-040	厨师综合业务考核评分表	3-074	水果拼盘制作规格表

3-075	食品原料规格表	3-109	采购定量卡
3-076	食品原料加工试验单	3-110	收货单
3-077	厨房菜品退菜管理表	3-111	鲜货类食品原料双联标签
3-078	退菜登记、分析表	3-112	食品原料验收单
3-079	厨房领料单	3-113	验收报告表
3-080	餐前工作检查表	3-114	食品原料验收进货日报表
3-081	菜品档案表	3-115	进货日报表
3-082	定人定菜定岗表	3-116	退货通知单
3-083	厨房收尾工作检查明细表	3-117	原料领用单
3-084	厨房值班日志	3-118	货品盘存明细表
3-085	厨房卫生检查表	3-119	永续盘存卡
3-086	原料加工区域卫生检查表	3-120	酒水记录单
3-087	烹调操作区域卫生检查表	3-121	酒水提取单
3-088	酒楼饭馆签账单	3-122	酒吧部销售日报表
3-089	顾客签账单	3-123	每日酒水清算单
3-090	酒楼饭馆日报表	3-124	宴会酒吧饮料单
3-091	每日食物成本计算表	3-125	酒吧一周消耗单
3-092	饮料库存表	3-126	酒吧盘存日报表
3-093	菜单成本控制表	3-127	酒吧每日交接表
3-094	厨房菜点定额成本表	3-128	饮料验收日报表
3-095	服务员绩效统计表	3-129	饮料领料单
3-096	厨师绩效统计表	3-130	餐具盘存表
3-097	烟、酒、饮料日销售统计表	3-131	餐具统计表
3-098	餐具、酒具、清洁用品费用统计表	3-132	餐具签领单
3-099	营业状态记录表	3-133	餐具库存目录统计表
3-100	营业收支日报表	3-134	维修保养月历
3-101	现金记录袋样式	3-135	设备购置申请单
3-102	食品原料采购规格书	3-136	设备维修申请单
3-103	供应商评估表	3-137	设备购置审批表
3-104	合格供应商名录	3-138	零部件采购表
3-105	供应商考核表	3-139	设备一览表
3-106	供应商异常情况登记表	3-140	工程部设备巡回检查记录表
3-107	食品原料进货申购单	3-141	设备委外维修申请单
3-108	市场订货单	3-142	设备维修记录

3-143	设备调剂单	3-150	卫生日检查记录表
3-144	固定资产报废、报损单	3-151	原辅料危害工作分析表
3-145	HACCP食品体系安全检查表	3-152	加工制作过程危害分析工作表
3-146	厨房安全检查表	3-153	质量不合格报告
3-147	食品卫生检查表	3-154	HACCP验证记录
3-148	餐厅外场清洁检查表	3-155	消毒杀菌剂检查表
3-149	厨房卫生检查表		