

职业经理

案头手册丛书

CANYIN JINGLI

餐饮经理

ANTOU SHOUCHE

案头手册

杨慧 主编

职业经理

案头手册丛书

CANYIN JINGLI

餐饮经理

ANTOU SHOUCHE

案头手册

杨慧 主编

▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮经理案头手册/杨慧编著. —深圳: 海天出版社,
2007

(职业经理案头手册系列)

ISBN 978-7-80697-953-2

I. 餐… II. 杨… III. 饮食业—经济管理—手册 IV.
F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第033671号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

Http://www.htph.com

责任编辑: 杨月进 (0755-83460893 yyj@htph.com.cn)

责任技编: 钟愉琼 责任校对: 莫圆圆

封面设计: 彩侠

海天电子图书开发公司排版制作 83460274

深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 22.375

字数: 280千 印数: 1-6000册

定价: 39.80元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

“民以食为天”，餐饮业是一个传统的甚至是古老的行业，但也是一个生生不息、永不过时的行业。即使人类社会已进入高度发达的信息时代，这个行业也还具有极强的生命力。而且，高度发达的科技还为这一行业的继续发展注入了新的活力，赋予了新的时代特征。

中国加入WTO，服务业入世，中国餐饮业面临前所未有的挑战。目前已远非5年前或10年前仅仅是麦当劳、肯德基等少数几家国外快餐企业集团来中国做尝试性的开几家分店的情形，洋餐饮现已大举入侵中国市场。据统计，目前已有100家左右的国外餐饮品牌在中国消费市场上出现，这些品牌涵盖的产品种类非常广，从快餐服务到豪华点菜服务，从特色专门店到综合餐饮提供，洋品牌已从餐饮市场的各个方位向中国发动了全面的进攻。中国餐饮业者如何在新技术的时代背景下应对国外餐饮的大举进入，提高自身管理水平并提升企业素质，成为一个挑战性极强而又十分紧迫的重大课题。

而一家餐饮店的生意能否兴隆，其餐饮店经理起着至关重要的作用。也就是说餐饮经理的能力就是“让众多顾客觉得满意的能力”。餐饮经理的最终责任是为餐饮店创造营业额和利润，而营业额的高低其实就等于顾客满意程度所产生的结果。

作为准备创业，并成为餐饮店经理的你，面对千头万绪、复杂多变的餐饮经营工作，禁不住会有无从下手的感觉。那怎样才能做一个成功的餐饮店经理？怎样去成功经营一家餐饮店呢？基于此，我们编写了《餐饮经理案头手册》一书。

从这里，你将可以得到从开业规划布局、人力资料管理到营销服务管理、



从厨房作业管理到物品购存管理、从卫生作业到财务成本控制等全方位的餐饮经营指导。通过此书，你不但得以立足业界，更能容光焕发，成为餐饮业经营管理的成功人士！

本书由杨慧主编，同时参与编写的还有吴定兵、蒋敬荣、路花、章学成、胡萍辉、吕顺香、杨颜萍、罗龙、郑嫦丽、杨春、杨慧、刘光文、郑邦生、徐桂平等。同时，在编写的过程中还参考和借鉴了大量有关餐饮管理方面的书籍。在此，一并表示感谢！



目 录

第一章 餐厅规划布局

第一节 餐厅位置选择	3
一、位置选择程序	3
二、位置选择类型	4
附：商圈调查表	6
第二节 餐厅前场设计	7
一、外观设计	7
二、入口设计	8
三、空间设计	9
四、桌椅配置	10
五、内部墙饰	12
六、卖场动线设计	13
七、灯光选择	14
八、色彩艺术运用	17
第三节 餐厅后场设计	20
一、空间面积设计	20
二、主要作业区域	20
三、订制品设计	22
四、区域规划重点	22



第四节 餐厅节庆设计专案	26
一、美食节设计方案	26
二、店庆设计方案	29
三、春节设计方案	29
四、元宵节设计方案	30
五、情人节设计方案	30
六、端午节设计方案	30
七、中秋节设计方案	30
八、圣诞节设计方案	31
■ 相关链接 快餐巨头肯德基的选址策略	32
自我测试	34

第二章 人力资源管理

第一节 员工职责管理	39
一、经理层职责	39
二、助理职责	41
三、服务员职责	42
第二节 员工招聘管理	43
一、招聘标准	43
二、招聘程序	44
三、测试方法	45
四、录用	45
第三节 员工培训管理	46
一、培训的作用	46
二、培训的内容	47
三、在职员工培训	48

四、新进员工培训	51
附1: 基层人员培训表	54
附2: 厨房作业培训表	55
第四节 员工薪酬管理	56
一、薪酬设计步骤	56
二、岗位评估流程	59
三、工资定级方法	60
四、岗位评价方法	60
附: ××餐饮服务公司奖金办法	63
第五节 员工激励管理	67
一、培养企业凝聚力	67
二、让员工参与管理	68
三、工作丰富化	69
四、改善工作条件	70
五、培育学习环境	72
■ 相关链接 麦当劳的员工培训	74
自我测试	77

第三章 营销服务管理

第一节 制订营销计划	83
一、营销计划制订	83
二、营销计划执行校核	84
附1: 营销计划书范本	85
附2: 年度营销计划表	88
附3: ____年____月餐厅门店损益评估	89
附4: 损益差异分析表	90



第二节 选择营销手段	91
一、广告营销	91
二、宣传营销	92
三、公关营销	92
四、形象营销	93
五、利用Internet营销	93
第三节 开展全员推销	94
一、全员推销的涵义	94
二、全员推销的结构层次	94
第四节 利用菜单营销	96
一、菜单的内容	96
二、菜单的设计	99
三、菜单的订价	103
四、饮料单的制作	105
第五节 宴会营销	107
一、宴会营销的重要性	107
二、宴会预订	107
三、宴会服务控制	109
四、宴会结束后的工作	110
附1: 一般性小型宴会、酒会预订表	112
附2: 大型或中型宴酒会预订表	113
附3: 宴会预订单(工作人员用)	114
附4: 订席合约书范本	115
附5: 宴会变更通知单	117
附6: 宴会部餐饮收费标准	118
第六节 利用促销活动	119
一、促销活动计划流程	119
二、促销活动的种类	120



三、找准目标市场与产品独特性	121
四、促销渠道	121
五、促销活动成效评估	123
六、节假日促销	123
第七节 顾客服务管理	126
一、顾客需求动机调查	126
二、稳定并发展客源	129
三、顾客投诉处理	132
相关链接 × × 大酒店的投诉追究制度	137
自我测试	139

第四章 厨房作业管理

第一节 厨房人员工作安排	145
一、厨房组织系统	145
二、厨房员工应具备品德	145
三、厨房工作人员职责	148
四、工作时间流程	151
附1: 厨房考勤规范	152
附2: 厨房着装规范	153
附3: 厨房卫生管理制度	154
附4: 食品原料管理与验收制度	155
附5: 厨房日常工作检查制度	156
第二节 菜肴制作质量控制	157
一、制定菜品控制标准	157
二、现场制作过程控制	159
三、控制方法	160
附1: 菜品档案表	162



附2: 餐前工作检查表	163
附3: 定人定菜定岗表	164
附4: 退菜登记、分析表	165
附5: 厨房收尾工作检查明细表	166
附6: 厨房值班日志	167
第三节 厨房成本控制	168
一、理顺生产线流程	168
二、建立量化标准	168
三、制作过程成本控制	169
■ 相关链接 厨房布局问答	170
自我测试	173

第五章 物品购存管理

第一节 物品采购管理	179
一、采购组织管理	179
二、物品采购方式	184
三、采购质量控制	188
附1: ××餐饮公司采购工作总结与计划	190
附2: 库存表	191
附3: 供应商增设(汰换)核准单	192
附4: 采购规程	193
附5: 供应商单项价格异动表	194
附6: 各类食品选购要点	195
第二节 物品验收管理	204
一、验收的定义	204
二、验收的种类	204
三、验收的原则	205
四、验收的方法	206



五、验收的目标	206
六、验收的职责	207
七、验收的程序	207
八、验收的要求	208
九、验收的处理	210
附1: 验收报告表	212
附2: 物品耗损报告表	213
第三节 物品仓储管理	214
一、库房规划	214
二、仓储原则	215
三、食品储存要点	216
四、食品原料发放管理	216
五、账卡管理作业	218
六、料的存管作业	218
七、物的存管作业	219
八、盘点作业	220
附1: 各类食材储存法	222
附2: 领物单	226
附3: 财产卡	227
附4: 货品盘存明细表	228
附5: 餐厅原料物资领用单	229
附6: 餐厅内部原料物资调拨单	230
自我测试	231

第六章 餐饮安全管理

第一节 预防食物中毒	237
一、食物中毒原因	237
二、食物中毒的预防措施	238
附: 食品安全检查表	241



第二节 做好“五防”工作	243
一、防抢工作	243
二、防盗工作	245
三、防意外工作	247
四、防火工作	249
五、防其他灾害	252
附：厨房安全检查表	255
第三节 紧急状况处理	257
一、突然停电、停水	257
二、突然局部起火	258
三、员工受伤的处理	258
四、客人受伤的处理	259
五、客人抱怨的处理	259
六、突然发生斗殴事件	259
七、公共卫生安全检查	260
八、突然接到大额外卖单	260
九、开餐前突然接到大单宴会	261
十、开餐前突然接到VIP前来用餐	261
十一、突然接到客人投诉本店食物中毒	262
十二、突然接到防疫站通知，本店有食物中毒事件	262
十三、突遇新闻媒体曝光	262
十四、突遇媒体采访	263
相关链接 食品安全管理体系	264
自我测试	268

第七章 餐厅卫生管理

第一节 食品卫生管理	273
一、保持食物卫生要点	273

二、各类食品卫生要求	274
第二节 环境卫生管理	278
一、场所卫生管理方法	278
二、垃圾处理方法	279
三、病媒动物杜绝方法	280
附1: ××餐厅的卫生管理规定	283
附2: 清洁卫生检查制度	284
附3: 餐厅外场清洁检查表	285
附4: 餐厅卫生工作考核表	286
第三节 厨房卫生管理	287
一、日常卫生	287
二、粗加工间卫生	287
三、冷荤加工间卫生	288
四、烹调热加工间卫生	288
第四节 员工卫生管理	289
一、员工健康管理	289
二、员工个人卫生管理	290
三、工作卫生管理	290
第五节 餐具及餐饮设施卫生管理	292
一、餐具及餐饮设施分类	292
二、餐具的清洗与消毒	295
自我测试	298

第八章 财务成本管理

第一节 财务作业管理	303
一、收银作业管理	303



二、账单作业管理	305
三、数据作业分析	308
四、营运业绩分析	310
附1: 餐饮部日经营台账表	314
附2: 饮料标准成本和售价记录表	315
第二节 成本控制范围	316
一、成本结构	316
二、直接成本控制	317
三、间接成本控制	318
第三节 建立控制系统	320
一、成本控制的重要意义	320
二、成本控制系统构成要件	320
三、成本控制的原则	321
四、建立成本控制标准体系	322
五、建立成本差异分析体系	324
六、建立成本核算体系	327
七、建立食品原料采购成本控制体系	329
八、建立食品原料验收、储藏、发放控制体系	330
第四节 费用支出管理	333
一、制定费用预算	333
二、费用检查与分析	334
三、建立费用支出审批制度	335
四、有效实施现金管理	336
五、非现金费用管理	337
六、备用金管理	338
七、本量利分析法	338
自我测试	343

第一章

餐厅规划布局

工作目标

目标一：了解餐厅位置的选择程序及选择
类型，明确餐厅位置对餐饮企业
经营的重要性

目标二：了解餐厅前场设计对象，熟悉设
计原则及设计技巧，达到餐厅的
前场看起来与众不同，吸引客人
进店的目的

目标三：掌握餐饮企业在各种节庆假日如
何设计布置，通过灵活多变的装
饰达到促销效果