



CAC 职业（岗位）培训教材

餐饮经理

陈树◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



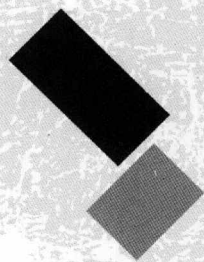
岗位职业技能

培训教程



CANYINJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东经济出版社



餐饮经理

岗位职业技能培训教程

CANYINJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG



陈树◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮经理岗位职业技能培训教程 / 陈树编著, CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社, 2007. 8

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 635 - 6

I. 餐… II. ①陈…②C… III. 饮食业 - 经济管理 - 技术培训 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 113152 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	200 000 字
版次	2007 年 8 月第 1 版
印次	2007 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 635 - 6
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金字	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业社会培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

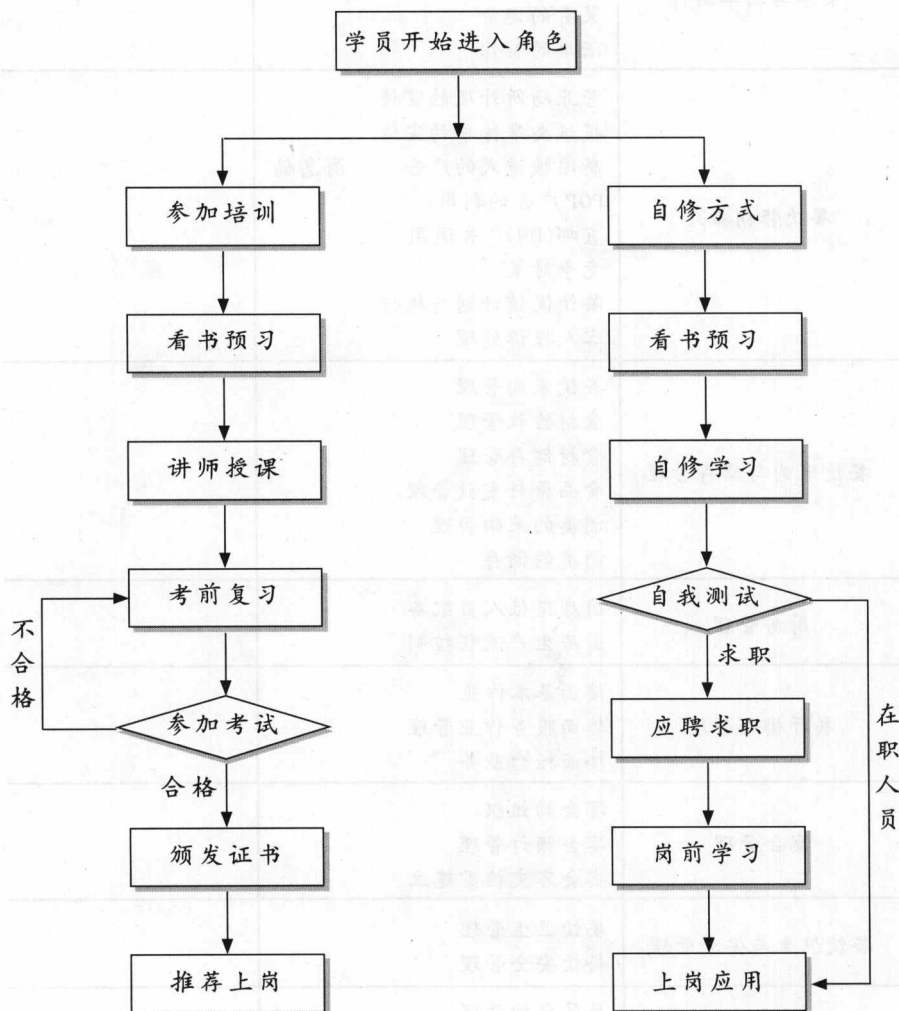
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
餐饮经理岗位认知	餐饮经理岗位描述 餐饮经理岗位要求	
菜单与酒单制作	菜单的制作 菜单的评估与修正 菜肴的定价 酒单的制作	
餐饮营销推广	营业场所外观的宣传 报纸夹带传单的宣传 新闻报道式的广告——消息稿 POP广告の利用 直邮(DM)广告运用 竞争对策 餐饮促销计划与执行 客人投诉处理	
餐饮采购与储存管理	餐饮采购管理 食材验收管理 食材储存管理 食品原料发放管理 酒类的采购管理 酒类的储存	
厨房管理	厨房岗位人员配备 厨房生产流程控制	
餐厅楼面管理	楼面基本作业 楼面服务作业管理 楼面柜台业务	
宴会管理	宴会的组织 宴会预订管理 宴会客史档案建立	
餐饮卫生与安全管理	餐饮卫生管理 餐饮安全管理	
餐饮财务管理	餐厅出纳管理 餐饮数据分析 餐饮收入稽核	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第 1 讲 餐饮经理岗位认知

第 1 课时 餐饮经理岗位描述 2

一、各项指令和规定的宣布与监督 4

二、员工的安排与管理 4

三、营销活动的策划与推广 5

四、厨房、楼面的作业管理 5

五、餐饮卫生和安全管理 5

六、食材的采购与管理 6

七、顾客投诉的处理 6

八、餐饮成本的控制 6

九、财务作业的监督与控制 7

第 2 课时 餐饮经理岗位要求 8

一、专业素质 8

二、用才能力 9

三、市场营销能力	9
四、沟通能力	9
五、创新能力	9
六、判断能力	9
七、公关能力	10
八、危机或突发事件处理能力	10
九、理财能力	10
本讲思考	14

第2讲 菜单与酒单制作

第1课时 菜单的制作 16

一、了解菜单的基本标准	16
二、菜单制作前应考虑的问题	19
三、菜单设计和制作的程序	20
四、菜单设计和制作的技巧	21

第2课时 菜单的评估与修正 25

一、修正的步骤	25
二、定期作口味调查	25
三、分析每日销售情形	27

第3课时 菜肴的定价 29

一、定价时需考虑的因素	30
二、定价策略	30
三、常见的菜肴定价法	31

第4课时 酒单的制作 33

一、酒单种类	33
--------------	----

二、酒单的制作	35
本讲思考	36

第3讲 餐饮营销推广

第1课时 营业场所外观的宣传	38
一、招牌的宣传效果	38
二、成功的外观设计	39
三、外观设计注意侵权	40
第2课时 报纸夹带传单的宣传	41
一、报纸夹带传单的价值	41
二、运用时机与方法	42
第3课时 新闻报道式的广告——消息稿	44
一、利用消息稿的主要方法	45
二、使餐饮登上消息稿的途径	47
第4课时 POP广告の利用	49
一、POP广告的功能	49
二、制作POP广告的材料	49
三、制作POP广告的注意事项	50
第5课时 直邮(DM)广告运用	52
一、DM广告的特色	52
二、DM广告的时机	53
三、制作DM的方法	54
第6课时 竞争对策	56
一、竞争店调查	57

二、产品区隔策略	61
三、客群区隔策略	61
四、价位区隔策略	63
五、功能区隔策略	63
六、区位策略	63
七、广告促销竞争策略	64
第7课时 餐饮促销计划与执行	65
一、明确促销活动目的	65
二、找准目标市场与产品独特性	67
三、确定促销渠道	67
四、对促销活动成效进行评估	69
第8课时 客人投诉处理	71
一、建立客人投诉渠道	71
二、客人投诉原因分析	73
三、防止客人抱怨的方法	73
四、处理客人抱怨的方法	74
本讲思考	76
 第4讲 餐饮采购与储存管理	
第1课时 餐饮采购管理	78
一、明确采购组织与职责	78
二、货源选择与采购要领	79
三、货源品质及成本控制	81
四、订货作业规定	82
第2课时 食材验收管理	86
一、提出验收的要求	86

二、明确收货过程中运用的表单	87
三、制定验收的程序	90
四、了解验收的方法	91
第3课时 食材储存管理	93
一、订货要求	94
二、入库要求	94
三、存放要求	94
四、清扫要求	95
五、安全要求	95
六、账目要求	96
第4课时 食品原料发放管理	98
一、原料发放记录要求	98
二、原料发放控制的原则	99
第5课时 酒类的采购管理	102
一、酒类采购的程序	102
二、选择酒类供应商的方法	103
三、酒类的采购标准	103
四、酒类采购作业的注意事项	104
第6课时 酒类的储存	106
一、酒类储存场所	106
二、酒窖记录	107
三、酒类的盘存	108
本讲思考	110

第5讲 厨房管理

第1课时 厨房岗位人员配备	112
一、确定厨房人员数量	112
二、厨师长的选配	113
三、生产岗位人员安排	115

第2课时 厨房生产流程控制	117
一、理顺生产流程	118
二、建立生产标准	118
三、现场制作过程控制	119
四、控制方法	120
本讲思考	122
第6讲 餐厅楼面管理	
第1课时 楼面基本作业	124
一、菜品销售	124
二、顾客服务	126
第2课时 楼面服务作业管理	130
一、中餐服务流程	130
二、西餐服务流程	132
三、楼面现场控制	133
四、楼面服务质量反馈控制	134
第3课时 楼面柜台业务	135
一、柜台的设置	136
二、订席业务	137
三、订位服务	139
本讲思考	140
第7讲 宴会管理	
第1课时 宴会的组织	142
一、宴会的活动计划	142