



餐饮业投资经营一本通

中小餐馆 经营管理300问

华牧 主编



企业管理出版社

餐饮业投资经营一本通

中小餐馆 经营管理 300 问

华牧 主编



企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中小餐馆经营管理 300 问 / 华牧主编. —北京: 企业管理出版社,
2003.7

ISBN 7-80147-891-6

I. 中... II. 华... III. 餐厅-经济管理-问答
IV. F719.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 054497 号

书 名: 中小餐馆经营管理 300 问

作 者: 华牧主编

责任编辑: 张双喜

技术编辑: 赵勇 爱明

书 号: ISBN 7-80147-891-6/F·889

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 中国文联印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 787 毫米×960 毫米 16 开本 21 印张 300 千字

版 次: 2003 年 7 月第 1 版 2003 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 8000 册

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

目
录

第 1 章 餐饮业知识入门

1. 什么叫做餐饮业? /1
2. 餐饮业有那些特点? /1
3. 餐饮业有哪些类型? /4
4. 中式餐饮店如何市场定位? /5
5. 西式餐饮店如何市场定位? /5
6. 咖啡店如何市场定位? /6
7. 快餐店如何市场定位? /6
8. 日本料理店如何市场定位? /6
9. 烤肉店如何市场定位? /7
10. 火锅店如何市场定位? /7
11. 餐饮业有哪些经营理念? /7
12. 我国的餐饮业是如何发展的? /8
13. 我国餐饮业的特点有哪些? /9
14. 我国餐饮业的发展趋势如何? /10
15. 国外餐饮业的发展现状如何? /12
16. 国际的餐饮业具有什么样的发展趋势? /13
17. 餐饮业的成功之道有哪些? /14
18. 餐饮新业态开发成功的关键有哪些? /15

第 2 章 餐饮业的经营规划

19. 为什么开餐馆要进行地点的选择? /17
20. 什么叫做商圈? /18



目 录

21. 如何界定商圈?	/18
22. 商圈的类型有哪些?	/18
23. 什么是计划性商圈?	/19
24. 什么是期待性商圈?	/19
25. 什么是营业性商圈?	/19
26. 商圈调查的步骤有哪些?	/19
27. 什么是商圈的设定方式?	/20
28. 如何进行商圈范围的界定?	/20
29. 在创造商圈时应该注意些什么?	/21
30. 如何考察商圈的资源 and 实力?	/22
31. 开发商圈的技巧有哪些?	/23
32. 如何根据商圈确定不同的经营策略?	/23
33. 如何作选择商圈的调查报告?	/24
34. 选择商圈的一般因素有哪些?	/25
35. 选择商圈的区域因素有哪些?	/27
36. 如何根据不同地点进行具体分析?	/28
37. 选址必须注意的事项有哪些?	/29

第 3 章 餐饮业的投资规划

38. 为什么投资餐馆要进行投资规划?	/31
39. 如何确定经营的理念与方针?	/32
40. 投资餐饮业的误区有哪些?	/32
41. 如何选定营业场所?	/33
42. 如何进行餐饮业商品的定位?	/35

目
录

43. 对餐馆投资的基本分析程序有哪些?	/36
44. 如何确定持久性商圈?	/38
45. 如何进行营业分析?	/38
46. 如何进行面积产能的分析?	/40
47. 如何计算投资餐厅的租金和押金?	/41
48. 投资餐馆的原则有哪些?	/42
49. 如何根据地段选择餐厅种类?	/42
50. 如何设计中式餐厅?	/43
51. 如何设计西式餐厅?	/44
52. 如何设计吧台?	/45
53. 如何设计厨房的空间与面积?	/47
54. 如何设计订购物品?	/48
55. 厨房的主要工作区域有哪些?	/49
56. 如何设计厨房进货及验收区?	/49
57. 如何设计各类库房的存储区?	/50
58. 如何设计蔬菜水果及肉类的准备区?	/51
59. 如何设计烹煮区?	/52
60. 如何设计就餐区和备餐区?	/53
61. 如何安排洗涤区?	/53
62. 如何安排垃圾储存区?	/54
63. 如何设计事物区及员工区?	/55
64. 如何布置厨房电器的规划?	/56
65. 如何布置厨房的其他规划?	/57

目
录

第 4 章 餐饮业的营销与广告技巧

66. 什么是 CI?	/59
67. CI 的主要内容有哪些?	/61
68. 如何执行与落实 CI?	/61
69. 餐饮业策略规划的重点有哪些?	/63
70. 餐饮业为什么要做广告?	/64
71. 什么是电视广告?	/64
72. 什么是电台广告?	/65
73. 什么是报纸广告?	/65
74. 什么是杂志广告?	/66
75. 什么是户外广告?	/66
76. 什么是直接邮寄广告?	/67
77. 如何走出餐饮业广告的误区?	/67
78. 什么是食品的展示?	/68
79. 什么是原料展示推销?	/68
80. 什么是成品陈列推销?	/68
81. 什么是推车服务推销?	/69
82. 什么是现场烹调展示推销?	/69
83. 什么是餐具和食品摆设推销?	/69
84. 如何利用店面广告做推销?	/70
85. 如何利用服务人员进行促销?	/71
86. 什么是餐饮推销学中的“EvenL”?	/72
87. 如何开展节日特殊推销活动?	/72



目
录

88. 如何开展清淡时段推销活动? /72
89. 如何开展季节性推销活动? /73
90. 利用特殊活动进行推销有什么原则? /73
91. 什么是餐饮业的公关? /74
92. 搞好公共关系对餐饮业有什么帮助? /75

第5章 餐饮业服务规范

93. 为什么说搞好服务对餐厅来说十分重要? /77
94. 什么是微笑服务? /78
95. 如何正确理解微笑服务? /79
96. 如何利用色彩为客人服务? /79
97. 如何从香味的角度为客人服务? /81
98. 服务员如何演好自己的角色? /82
99. 餐厅的服务员应具有哪些礼貌素养? /83
100. 如何对待顾客的抱怨? /85
101. 为什么要重视顾客的抱怨? /86
102. 如何建立顾客投诉的渠道? /86
103. 顾客投诉处理的主要原则是什么? /87
104. 顾客投诉处理的一般原则是什么? /88
105. 如何进行餐饮业的服务创新? /89
106. 餐饮业服务质量的标准和指标是什么? /91
107. 如何对餐饮业的服务进行评估? /94
108. 为什么说顾客的反应十分的重要? /96
109. 如何对服务实施奖励措施? /97



目
录

110. 中餐的接服务要领有哪些?	/98
111. 中餐的点菜服务要领有哪些?	/100
112. 中餐中上菜前后的服务工作有哪些要点?	/101
113. 中餐用餐中的服务工作有哪些?	/103
114. 中餐餐后的服务工作有哪些?	/105
115. 结账服务有哪些要点?	/105
116. 在中餐服务中有那些额外需要注意的?	/106
117. 如何布置和整理西餐的餐桌?	/106
118. 西餐的接待服务要领有哪些?	/107
119. 如何填写西餐的点菜单?	/109
120. 西餐领台带位的要领有哪些?	/110
121. 西餐的点菜服务流程有哪些?	/111
122. 西餐的上菜服务种类有哪些?	/113
123. 西餐上菜前应做好哪些准备工作?	/115
124. 西餐上菜的服务要领是什么?	/116
125. 西餐用餐中清理台面有哪些要领?	/117
126. 西餐用餐中的服务应该注意些什么?	/117
127. 西餐的结账服务的要领是什么?	/118
128. 西餐用餐后如何送客和清理餐桌?	/119

第 6 章 如何制定一份合理的菜单

129. 什么是菜单?	/120
130. 餐饮定价的特点有哪些?	/120
131. 餐饮定价的原则是什么?	/121



目
录

132. 什么是餐饮业的“商品化”过程?	/123
133. 餐饮业商品化的原则是什么?	/124
134. 什么是餐饮业的 20/80 法则?	/124
135. 如何减少菜单项目创立招牌菜?	/125
136. 菜单的作用是什么?	/125
137. 菜单如何起到促销的作用?	/129
138. 菜单的种类和特色有哪些?	/130
139. 什么是点菜菜单?	/130
140. 什么是团体包饭菜单?	/131
141. 什么是宴会菜单?	/132
142. 菜单的设计依据是什么?	/133
143. 菜单的设计有什么原则?	/135
144. 菜单的制作方法是什么?	/136
145. 如何设计菜单的规格和字体?	/137
146. 如何设计菜单的封面?	/138
147. 如何设计菜单的文字?	/139
148. 如何设计菜单的色彩?	/140
149. 如何选择菜单的用纸?	/141
150. 菜单的定价技巧有哪些?	/142
151. 餐厅商品经营的理念有哪些?	/143
152. 餐厅商品的定位需要注意什么?	/144

第 7 章 中小餐馆如何面对竞争

153. 什么是竞争?	/145
-------------	------

目
录

154. 为什么对连锁店来说, 同行竞争的压力最大?	/146
155. 如何开展对竞争者的评估?	/147
156. 对商圈范围内的单一竞争者如何评估?	/148
157. 如何扬长避短, 有效地夺取竞争的胜利?	/149
158. 什么是客群区隔策略和功能区隔策略?	/150
159. 什么是广告促销竞争策略?	/151
160. 什么是产品区隔策略?	/152
161. 什么是价位区隔策略?	/153
162. 什么是区位策略?	/153
163. 弱势餐厅如何转败为胜?	/155

第 8 章 餐饮经营需要不断创新突破

164. 为什么餐饮经营需要不断地突破创新?	/156
165. 如何对餐饮商品进行成本控制?	/157
166. 标准食物的成本如何计算?	/160
167. 什么是直观菜谱?	/161
168. 如何调整菜单?	/162
169. 餐饮开发的几个要点是什么?	/163
170. 餐饮的商品如何进行更新?	/165
171. 什么是提高餐饮附加值的第一秘诀?	/166
172. 什么是提高餐饮附加值的第二秘诀?	/167
173. 什么是提高餐饮附加值的第三秘诀?	/169
174. 什么是提高餐饮附加值的第四秘诀?	/170
175. 如何突破餐饮经营的瓶颈?	/171



目
录

第9章 材料采购与仓储管理

176. 餐饮采购的意义和目标是什么?	/173
177. 餐饮采购的组织有哪些?	/174
178. 餐饮采购的职责是什么?	/174
179. 货源选择与采购的要领有哪些?	/175
180. 蔬菜类食品选购的要点有哪些?	/177
181. 主食类食品选购的要点有哪些?	/178
182. 肉类食品选购的要点有哪些?	/178
183. 如何选购乳类食品?	/179
184. 如何选购蛋类食品?	/179
185. 海产品该如何进行选购?	/180
186. 水果的选购应注意什么?	/181
187. 如何进行调味品的选购?	/182
188. 餐饮食品原料订货的目标和对象是什么?	/182
189. 如何确定餐饮食品原料订货的数量?	/183
190. 餐饮食品原料订货的方法有哪些?	/185
191. 餐饮采购的验收目标和职责是什么?	/186
192. 餐饮采购验收的程序是什么?	/187
193. 验收的有关规定有哪些?	/188
194. 验收的一般做法有哪些?	/189
195. 在验收中经常会遇到哪些问题?	/190
196. 常用的食品质量鉴定方法有哪些?	/191
197. 退货处理的方式有哪些?	/192



目录

198. 如何储存各种食品?	/193
199. 如何储存饮料和酒类?	/195
200. 存储食品应该注意什么?	/197
201. 食品存储的不当因素有哪些?	/197
202. 储存与仓管的原则是什么?	/198
203. 如何进行存货物料的收发和购卡管理?	/199
204. 如何进行食品和饮料的存管?	/200
205. 如何进行消耗品和非消耗品的存管?	/201
206. 盘点的主要功能和规定是什么?	/203
207. 如何进行盘点?	/204
208. 如何进行库房的规划?	/205

第 10 章 厨房的管理

209. 为什么要进行厨房的管理?	/208
210. 厨房管理的流程有哪些?	/209
211. 如何设置厨房的岗位?	/210
212. 厨房的岗位职责有哪些?	/211
213. 厨房工作人员卫生的注意事项有哪些?	/213
214. 厨房作业的卫生标准是什么?	/213
215. 厨房设备的清洁要点有哪些?	/214
216. 洗涤餐具的注意事项有哪些?	/217
217. 如何选择厨房的洗涤剂?	/217
218. 如何处理厨房的垃圾?	/219

目
录

第 11 章 餐饮质量管理

219. 什么是餐饮的质量?	/220
220. 原料质量检验的标准有哪些?	/221
221. 原料质量检验的方法有哪些?	/222
222. 如何进行食品原料采购的质量控制?	/224
223. 如何进行食品原料加工的质量控制管理?	/227
224. 如何进行配菜的质量控制?	/232
225. 食品烹调过程的质量控制的原则是什么?	/234
226. 如何控制食品烹调过程中的质量?	/235
227. 如何进行餐饮服务质量的設計?	/236

第 12 章 安全管理

228. 餐饮业安全管理的定义与重点是什么?	/238
229. 餐饮业的防火措施有哪些?	/238
230. 在火灾中如何疏散顾客?	/240
231. 火灾的应变措施有哪些?	/241
232. 如何做好餐厅开店时的安全管理?	/241
233. 如何做好餐厅打烊的安全管理?	/242
234. 如何防止外部人员偷窃?	/242
235. 如何防止内部人员的偷窃?	/243
236. 餐饮业遇抢的应变措施有哪些?	/243
237. 餐饮业被抢善后处理的原则有哪些?	/246
238. 餐饮业如何防止食物中毒?	/246

目
录

239. 如何防止一般性意外事故的发生?	/247
240. 如何防止其他意外事故的发生?	/248
241. 餐厅临时停电怎么办?	/249
242. 餐厅临时停水怎么办?	/250
243. 餐厅如何防爆?	/251

第 13 章 卫生管理

244. 餐饮业卫生的重要性是什么?	/252
245. 如何控制餐厅场地部分的卫生?	/253
246. 如何控制餐厅设备部分的卫生?	/254
247. 如何控制食品的卫生?	/254
248. 如何控制生产过程中的卫生?	/255
249. 如何对服务人员进行卫生控制?	/256
250. 餐饮业的卫生管理有哪些?	/257

第 14 章 餐厅管理

251. 餐厅日常管理的内容有哪些?	/258
252. 市面上流行的特色餐厅有哪些?	/259
253. 如何选择有创意的店名?	/259
254. 如何进行中餐厅的营运管理?	/261
255. 如何进行中餐厅的人事管理和财务会计管理?	/262
256. 如何进行营业额的预测?	/262
257. 如何设计促销活动?	/263
258. 如何管理好西餐厅?	/264

目
录

259. 如何进行顾客意见的处理? /264
260. 如何接受媒体的采访? /265

第 15 章 员工管理

261. 良好的人事管理能对餐厅有什么重要作用? /266
262. 餐饮业的人事管理应该注意哪些方面? /266
263. 麦当劳是如何进行员工人事管理的? /267
264. 餐厅雇佣员工该如何制定计划? /269
265. 餐厅如何进行人员的选用? /270
266. 餐厅如何进行人事的考核? /271
267. 如何制定一个优秀的人事制度? /273
268. 薪资体系项目 /275
269. 薪资制度制定的原则是什么? /277
270. 如何调整薪资制度? /278
271. 如何制定良好员工福利制度? /279
272. 为什么要进行员工培训? 有哪些模式? /281
273. 如何制定员工培训的计划? /284
274. 如何实施员工教育训练计划? /285
275. 如何激励员工的培训? /287
276. 如何做到知人善任? /288

第 16 章 财务管理

277. 如何进行餐饮账单的管理? /290
278. 餐厅如何进行收入分类? /292

目 录

279. 餐厅如何进行费用分类?	/293
280. 餐厅应如何处理呆账?	/296
281. 如何进行餐厅的现金管理?	/297
282. 怎样强化餐厅的财务体制?	/298

第 17 章 餐饮的成本控制

283. 从事餐饮业的基本要求是什么?	/300
284. 如何健全食品原材料的采购制度?	/300
285. 如何完善食品原材料的验收与库存制度?	/301
286. 如何健全原材料的表格制度?	/302
287. 控制餐厅的费用支出需要注意哪些方面?	/303
288. 如何加强餐厅的分析与核算?	/303
289. 餐饮业的人力成本包括哪些内容?	/305
290. 对餐饮业人力成本的影响因素有哪些?	/305
291. 如何运用系统分析对餐饮业进行成本控制?	/306
292. 餐饮业成本控制的策略有哪些?	/307

第 18 章 餐饮业绩的评估与奖赏

293. 如何确定餐饮业的评估目标与制定标准?	/309
294. 改善餐饮业的经营绩效的对策是什么?	/313
295. 餐饮业奖惩的目的和作用是什么?	/313
296. 餐饮业奖励的原则是什么?	/315
297. 员工奖励评估标准是什么?	/315
298. 餐饮业奖励员工的方式有哪些?	/316