

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

宴会设计与 餐饮管理

经营的艺术与个性化管理

Yanhui Sheji Yu Canyin Guanli

千高原 策划 苏伟伦 主编



中国纺织出版社

商务书库

宴会设计与餐饮管理

经营的艺术与个性化管理

千高原 / 策划

苏伟伦 / 主编



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

宴会设计与餐饮管理/苏伟伦主编. —北京:中国纺织出版社,2001.4

(商务书库)

ISBN 7-5064-1975-0/F·0150

I. 宴… II. 苏… III. ①宴会—设计 ②饭店—
经济管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 09170 号

责任编辑:王学军
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街6号
邮政编码:100027 电话:010—64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2001年4月第1版第1次印刷
开本:850×1168 1/32 印张:16
字数:360千字 印数:1—6000
(三册总定价:84.00元)本册定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前 言

餐饮是一个永不没落的行业,特别是超群的技艺,通过“贴心合意”的服务,消费者自然体会得到,但若不懂促销手法,手艺平庸,你就很难赚到钱,现实得很。

说到餐饮自然就离不开宴会,无论是家庭形式的宴会,还是公共场合的宴会都有着区别于其他餐饮形式的显著特点。宴会厅作为大中型饭店宾馆的重要组成部分,其作用是不言而喻的。可以说,现代宴会是最高级的餐饮形式,也是餐饮文化的综合表现形式,因此,探讨现代宴会也就是研究和发 展餐饮文化。本书从宴会的菜肴设计、酒水设计、台面设计等多方面阐述了宴会设计的要点与方法,力求使读者能进一步了解和掌握宴会设计的基本操作,从而更进一步提高饭店、宾馆的形象和声誉,并增强餐饮企业的竞争能力。

当然,要想进一步加强餐饮企业在整个餐饮业界的竞争力,还必须不遗余力地加强对整个餐饮经营过程的综合管理。

随着人们生活水平的提高,消费者的消费结构也出现了很大的变化,以各种动机出外就餐的消费占收入的比例也迅速提高,当前在我国居民中存在着很大的外出就餐的需求潜力。因此,如何顺应这一趋势并加以充分利用,使之成为餐饮业发展的契机,便成了众多餐饮业者孜孜以求的目标。

诚然,现代餐饮经营与管理的工作程序比传统的工作要

复杂得多。这就要求餐饮管理者必须树立现代化的餐饮管理理念并将它作为经营管理中的指导思想,这是决定管理者能否做好餐饮管理工作的关键。在餐饮市场的激烈竞争中,为减少投资的风险、巩固餐饮企业的发展,就必须加强对经营管理人员的开发,进而加强对餐饮经营过程的综合管理。同时,为了适应当今餐饮产品生命周期越来越短的变化,就必须加大对市场的调研,注重餐饮产品的开发和营销。除了应向顾客提供高质量的和有特色的菜肴及酒水外,还要掌握顾客心理,为顾客提供满意的服务和舒适的就餐环境。本书在餐饮管理方面从多角度、多层面展开了论述,力求使具体的管理方式更新颖、更有效、更具操作性。为此,我们查阅了大量的资料并结合许多成功的经验整理编撰成书,从而使本书更具时代性、系统性、实践性,以期对众多餐饮业者提供实际的参考价值。

苏伟伦

2000年12月于北京

责任编辑:王学军

封面设计:金子

宴会设计与 餐饮管理

Yanhui Sheji Yu Canyin Guanli

目 录

前 言

第一章 宴会台面设计

一、宴会台面的种类与设计要求 / 2

宴会台面的种类

台面命名的方法

宴会台面设计的基本要求

二、宴会台型设计 / 6

中式宴会台型设计

西式宴会台型设计

鸡尾酒会台型设计

冷餐会台型设计

冷餐酒会台型设计

三、花台设计 / 16

确定主题

选择花材

正确运用插花技法

第二章 宴会菜肴设计

一、宴会菜肴设计要点与方法 / 21

宴会菜肴设计的十个要点

宴会菜点设计方法 / 2



宴会菜点设计注意事项

二、宴会菜肴设计程序与举例 / 37

宴会菜肴设计程序

宴会菜肴设计举例

三、宴会菜单 / 42

宴会菜单的作用

宴会菜单的设计

宴会菜单的制作

编制宴会菜单的注意事项

第三章 宴会酒水设计

一、宴会酒水设计 / 51

酒品与宴会的搭配

酒水与菜肴的搭配

酒与酒水的搭配

酒会的酒水设计

二、宴会中的酒水服务 / 60

宴会酒品服务的基本技巧

酒会的酒水服务

酒品的温度服务

三、宴会酒品介绍 / 69

中餐宴会用酒

西餐宴会用酒

鸡尾酒会用酒

第四章 现代化的餐饮管理理念

一、餐饮经营策略 / 89

生产经营策略

财务经营策略

产品开发策略

市场开发策略

价格策略

二、餐饮管理的职能 / 92

餐饮管理概述

餐饮管理职能的五方面内容

三、餐饮管理观念 / 96

战略观念

市场观念

竞争观念

全局观念

政策观念

效益观念

信息观念

时间观念

风险观念

服务观念

人员素质观念

动态的组织管理观念

开发观念

专业化观念

第五章 餐饮员工设置与岗位培训

一、餐厅员工设置依据和组织机构 / 104

餐厅人员设置的依据

餐厅管理的组织机构

岗位责任书和标准服务规范



员工成绩的评估

二、员工的配备与班次的安排 / 115

餐饮业的劳动生产率

餐饮企业职工的分类

涉及变动成本员工的配备

涉及固定成本员工的配备

三、餐饮管理人员的岗位职责 / 129

餐饮部经理的岗位职责

餐厅经理的岗位职责

膳务管理员的岗位职责

各餐厅厨师长的岗位职责

四、餐饮岗位培训和人员考核 / 132

职业道德教育

业务技术培训

日常考核

第六章 餐饮成本管理

一、餐饮成本管理概述 / 137

餐饮成本概念

餐饮成本管理

餐饮成本管理内容

二、食品原料采购管理 / 148

餐饮食品原料采购管理概述

食品采购员的素质与业务要求

食品采购管理部门的确定

食品原料的质量与规格管理

食品原料的采购数量管理

食品原料的采购程序管理

三、食品原料贮存管理 / 155

食品原料的验收管理

食品原料贮存管理

食品原料的发放管理

四、菜肴的生产管理 / 163

菜肴生产管理概述

厨房生产预测和计划

食品原料的净料率管理

食品原料的熟制率管理

菜肴份额的管理

第七章 餐饮营收管理系统

一、手册管理系统 / 170

销售额的核对

餐厅出纳的职责

人工管理系统的缺点

二、机器管理系统 / 173

电子收银机

定点销售管理系统

微电脑与个人电脑

三、某涉外饭店餐厅收款人员岗位职责范例

/ 177

餐厅收款主任

餐厅收款管理员

餐厅收款领班

外币兑换处领班

外币兑换员

餐厅收款员

第八章 餐饮营销策划

一、餐饮营销策划是市场发展的必然要求

/ 185

适应市场趋势,增强企业竞争力

没有目标的企业,经营就没有方向

二、通过市场细分营造市场优势 / 189

餐饮市场细分的三要则

餐饮市场细分的五标准

通过市场细分,选择餐饮目标市场

选择目标市场要量力而行

餐饮企业类型与目标客源的协调

餐饮市场的营销组合

餐饮名牌的市场效应

靠餐饮品牌确定市场优势

三、餐饮营销策划 / 203

餐饮促销活动的类型

餐饮促销创意

餐饮优惠促销的策划

优惠促销创意集锦

吸引顾客的服务招法

美食节促销活动策划

美食节的时机选择与有效宣传

美食节的菜单设计与厨师选聘

美食节的环境布置

顾客意见卡的设计与适用

如何固定客源

美食 POP 广告的功能

直递广告运用的技巧

第九章 餐饮销售管理

一、餐饮企业的销售管理 / 231

客人账单管理

出菜检查员管理

收银员管理

酒吧销售管理

销售管理指标

餐饮销售报表

二、餐饮定价 / 245

餐饮产品价格结构的特点

餐饮定价目标

餐饮定价政策

以成本为基础的定价方法

以需求为基础的定价方法

三、餐厅销售决策 / 264

餐厅营业时间决策

淡季价格折扣决策

亏损先导推销决策

第十章 餐饮服务与顾客心理

一、餐饮服务业的四大特性 / 273

生产特性

销售特性

员工待遇特性

工作性质特性

二、餐饮服务人员应具备的七项条件 / 276



健康的身体

一般的学识与能力

端庄的仪态

流利的外语会话

合作的团队精神

对烹调时间的了解

正确服务的观念

三、餐饮服务与人际关系 / 279

四、餐饮服务与顾客类型 / 281

顾客型

吊儿郎当型

妄自尊大型

老马识途型

浪费型

啰嗦型

健忘型

寡言型

多情型

慢吞吞型

急性型

优柔寡断型

健谈型

情人型

家庭型

VIP(非常重要客人)型

骚扰型

无理取闹型

夫人型

酒醉型

开放型

沉着型

温柔型

固执型

社交型

排他型

五、餐厅服务应注意的事项 / 287

标准服务应注意的事项

特别服务应注意的事项

六、改善服务使顾客满意 / 289

七、餐厅服务时对一般疑难问题的处理 / 291

顾客有急事怎么办

顾客所点的菜已经售完怎么办

同一道菜使不同顾客发现有多有少怎么办

顾客反映菜肴口味太淡怎么办

顾客反映鱼不新鲜怎么办

顾客在进餐过程中要退减菜肴怎么办

顾客在就餐过程中发现菜肴中有异物怎么办

顾客点的某道菜漏掉了怎么办

顾客因等待而不耐烦了怎么办

碰到顾客喝闷酒怎么办

单身顾客喝醉酒怎么办

顾客无意中打碎餐具怎么办

顾客要求服务人员赠送一些餐具怎么办

顾客赠送给服务人员物品怎么办

碰到顾客提意见怎么办

顾客的剩菜剩酒想请服务人员代管怎么办

顾客不礼貌使服务人员受了委屈怎么办

餐厅打烊时间已到但顾客仍进店要求进餐怎么办

营业时间已过而有些客人用餐完毕还不想离开怎么办

八、餐厅服务时特殊情况的处理程序 / 296

在餐厅客满的情况下,接待来用餐的客人

为有急事的客人服务

为左手用餐的客人服务

为儿童服务

为生病的客人服务

接待穿戴不整齐的客人

为分单的客人服务和结账

听不懂客人问题的处理

对挑剔客人的服务

第十一章 餐饮服务与管理

一、餐饮服务的功能及其特点 / 305

消费者与餐饮服务

餐饮服务的三项基本功能

餐饮服务的特点

餐饮服务的基本原则

二、餐饮服务人员的素质、技能与职责 / 319

餐饮服务人员的素质

餐饮服务人员的服务技能

餐饮服务人员的职责

三、餐饮服务程序 / 345

餐饮服务的基本要求
餐饮服务程序
餐饮服务步骤与时间要求

第十二章 餐饮服务的礼仪管理

一、礼仪概述 / 359

礼仪的含义

礼仪的内容

礼仪的特点及在餐饮服务中的重要性

二、餐饮中的礼仪 / 361

餐前礼仪

点菜时的礼仪

饮酒的礼仪

用餐中的礼仪

饮茶与喝咖啡的礼仪

三、餐饮中的礼貌服务 / 369

餐饮礼貌服务的含义

餐饮礼貌服务的内容

四、餐饮礼仪的管理 / 373

选择优秀的服务员

主动了解顾客心理

讲究餐饮服务技巧

注意接待要领

第十三章 餐台的设计与布置

一、餐台设计的六项原则 / 377

实用性原则

美观性原则