

39

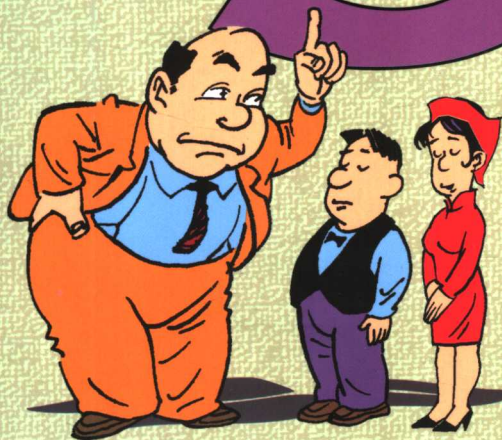
唯高餐饮经典书库



曾郁娟 / 主编

CANGUANGUANREN 36 ZHAO

餐馆管人招



中国物资出版社

39 唯高餐饮经典书库



曾郁娟 / 主编

CANGUANGUANREN ³⁶ ZHAO

餐馆管人招



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐馆管人 36 招/曾郁娟主编. —北京: 中国物资出版社,
2006. 8

ISBN 7—5047—2185—9

I. 餐… II. 曾… III. 餐饮业—人事管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 016458 号

责任编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010)68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 880×1230mm 1/32 印张: 10.5 字数: 227 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7—5047—2185—9/F·0848

定价: 28.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

用心读书



当你展开书卷
愿书中每一个小小的观点
小小的启发
去碰撞您天资的悟性

多谢你在百忙中阅读
《唯高餐饮经典书库》。
唯高公司愿与餐饮业各方
人士交流合作，共同促进
中国餐饮业经营管理水平
的提高。

用心读书



广州唯高策略发展有限公司向餐饮业推广世界及国内先进的餐饮经营理念、管理经验、服务技能。希望你能得到借鉴和启发。

责任编辑：黄 华

封面设计：法明创意设计

餐飲經典揚美名
唯真定能步之真

姜習

二〇〇二年一月

原中国烹饪协会会长、世界中国烹饪联合会名誉会长姜习先生为本书题词

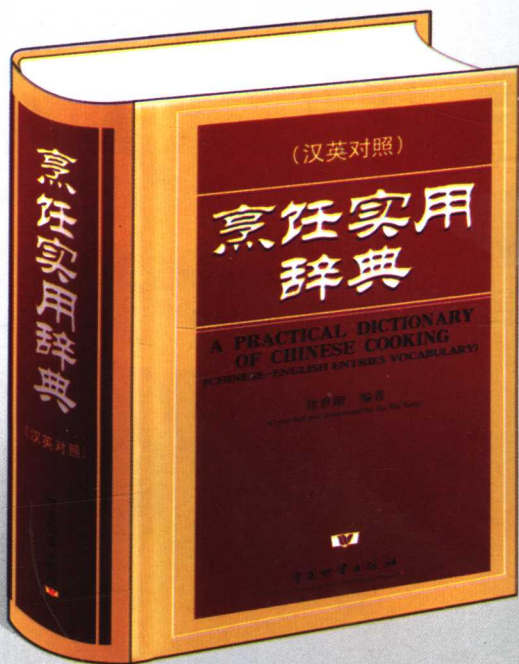
中国物资出版社 广州唯高策略发展有限公司

鼎力推荐 《烹饪实用辞典(汉英对照)》

★ 十年力作，一部权威的汉英对照烹饪实用辞典。以规范专业词汇为目的，以全面提升从业人员素质为宗旨。

★ 多位中外餐饮行业专家学者参与。全面反映中国烹饪全貌。知识面广、信息量大、实用性强。

★ 唯高餐饮经典书库最新奉献，现代餐饮从业人员必备工具书。



《烹饪实用辞典(汉英对照)》

是以中国烹饪常用词汇和专业术语为主的分类词辞典，具有一般中国烹饪辞典和汉英烹饪辞典两种功能。所有词条都有英译文和汉语解释，部分词条有英语解释。

本词典具体分为概论、营养卫生保健、原料、器具设备、烹调工艺、面点工艺、成品菜名七个部分。共收集词条8918个，所有词条均标注汉语拼音。



总序

乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是两袖清风的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可



操作性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！

我们在经过长期准备和酝酿之后，与中国物资出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮经典书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮经典书库》的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。这些书，是他们对餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书涵盖的范围广，涉及餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。

本丛书既有深入浅出的理论阐述，也有生动有趣的实例，可操作性强、可读性强。

本丛书还力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性。因此，它又蕴含着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮经典书库》一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。

编者





前言

人才管理是餐馆成功的关键

餐饮企业的竞争最终是人才的竞争。餐馆如何管理人才？归根结底就是要识别人才，珍惜人才，礼待人才，培养人才，给人才以广阔的用武之地。

作为餐饮企业的管理者，都要严于律己，刻苦修炼，不断地完善自身。只有奋而思进，管理者才能变作一块富有魅力的磁石，将八方英才都凝聚于其下，成就一番大业。放眼望去，当今社会成功的餐饮企业与成功的餐饮老板，无一不是在管人方面有其独到之处。

经营餐馆不分大小，人员不在多少，只要善于会聚众人的智能，善用各式各样的人，人尽其才，各尽其能，事业便可望兴旺发达，尽享成功的乐趣。

餐馆经营的成功与失败，与人事管理有相当大的关系。要想使你掌管的饭店充满活力，避免在人力资源方面遇到捉襟见肘的尴尬，就必须花费心思选好人才、用好人才、留住人才。一个由优秀员工组成的企业，能够抵御任何艰难险阻，使业务蒸蒸日上；如果管人不当，把工作交给不负责任或能力不够的人去做，必然是成事不足，败事有余；在有了得力的人才以后，协调好企业上下的人际关系，创造出齐心协力的团队精神，又显得十分重要，一旦饭店在人际关系上出现麻烦，同样会损耗企业的元气，消耗老板的精力，老板整天忙于应付人事纷争，就不可能有时间和精力操持公司业务。

身为餐饮企业的管理者，仅有管人的意识和理念远远不够，还必须拥有识人的慧眼、招才的绝招、拢络人心的技巧和调动员

工热情和干劲的种种手段。

本书吸取了《孙子兵法》与《三十六计》的智能精华,针对中小型餐饮企业,尤其是私有餐饮企业经营管理的实际情况,总结了一些成功餐饮企业管人的经验和失败餐饮企业的管人教训,归纳出三十六条管人经验,为企业管理者提供了一整套立竿见影的管人实招。

本书既有一般原则,又有实施的具体方法,其中:

餐馆理智使用人才 9 招:深入细致地探讨了餐饮企业应如何挑选合适的人才,以及挑选餐饮人才的标准等。

餐馆理智使用人才 9 招:善用者人旺,不善用者人败。一个餐馆能否理智用人,是决定这个餐馆的成功与失败的关键。优秀人才是餐饮企业的灵魂。而要真正挑选好合适的人才,就得在识人、用人上下工夫。

餐馆智慧管理人才 9 招:深入地探讨了餐饮业的管人规则和招数,能有效地启发我们如何实施管理下属员工,其中“刚柔并济”、“约法三章”、“不亲不疏”、“杀鸡儆猴”、“扶正祛邪”、“疏而不漏”、“不即不离”、“用人以威”、“藕断丝连”等方法耐人寻味,是有效管理员工的不二法门。

餐馆情感管理员工 9 招:运用了人类的感情需要和心理需要等原理,对下属员工进行情感投资,如通过“嘘寒问暖”的方式留住员工的心;通过“用人以信”让下属感受到重视;通过“论功行赏”,让员工感受奖赏和鼓励,从而激发出更大的积极性等。

餐馆留住人才 9 招:细致入微地阐述了餐饮企业的管人策略。明确了从管理人员到普通业务人员,从财务人员到销售人员的挑选和培养,以及使用各级各类人才的原则和技巧。

同时,本书也有着眼于餐饮企业未来发展的远见韬略,是现代餐馆老板选人、用人、管人的一部不可多得的锦囊。

作者

2006 年 5 月

广州唯高网上书店——V. I. P 会员诚邀你加盟

书店网址：www.fcmail.cn

广州唯高网上书店自创立以来,本着“读者至上、24 小时送书服务、折扣优惠”的宗旨,深受广大读者的欢迎。应广大读者的要求,为答谢各界朋友长期对我们的支持与厚爱,现推出广州唯高网上书店 V. I. P 会员加盟计划——请将下面的表格填好,传真或 E-mail 给我们,即可成为我们广州唯高网上书店的 V. I. P 会员。V. I. P 会员可获购书 8 折优惠(具体折扣以网站公布为准),前 100 名申请成功会员可获购书免邮寄费用。详情请登陆www.fcmail.cn 广州唯高网上书店查询。

广州唯高网上书店 V. I. P 会员申请表

姓名		性别		年龄	
学历		职业		职务	
通信地址					
邮政编码		电话		传真	
E-mail			手机		

广州唯高网上书店——www.fcmail.cn

地址:广州市新港西路 142 号 18 栋 102 邮政编码:510310

电话:020—84453884 传真:020—84191800

E-mail:fcmail@126.com

《唯高餐饮书库》读者联谊会诚邀你加盟

经过两年多来的深入调查和精心策划,广州唯高策略发展有限公司与中国物资出版社、广东烹饪协会及香港唯高餐饮经营管理策划公司合作出版的唯高餐饮经典书库已经隆重推出。应广大读者的要求,听取了餐饮业内一些朋友的意见,我们组织起唯高餐饮书库读者联谊会。此联谊会是有志于在餐饮业发展的各阶层人士交友、交流,并开展笔谈、网谈、电话谈的场所。它诞生的背景,是我国餐饮业繁荣的现状和诱人的前景。

你尽可在这联谊会一展你的特长,尽情描写你的创业梦、致富梦,讲述你在这一领域中摸爬滚打的深切体会,叙述你的成功经历或失败教训,阐述你的真知灼见,提出你的宝贵建议。既欢迎专家学者、资深专业人士的滔滔宏论,也欢迎一般从业人员的点滴感受或不十分成熟的见解。

你可以以数十万言之书稿洋洋洒洒地登录,也可以千字文在此占一席之地。一旦采用了你的观点、你的事例、你的书稿,即致稿酬。

凡购买《唯高餐饮经典书库》任何一本书,并填写回执单,寄回本公司者,均可成为本联谊会会员,其稿件可获优先采用,并将享受购书八折优惠(另加邮寄费每本3元)。同时,我们希望听到你对本书的意见:

1. 你认为本书的质量

- ①内容: 好 一般 差
②装帧: 好 一般 差
③印刷: 好 一般 差

2. 你认为书的内容有(有√、否×)

- ①实用性 ②权威性 ③前瞻性

我们诚邀你的加盟,我们恭候你的加盟!

公司地址:广州市东山区广九大马路富力宜居 25 号商铺 邮编:510080

电话:020-87614866

传真:020-87614877

邮局汇款地址:广州市东山区广九大马路富力宜居 25 号商铺

收款人:王少娟

联系人:王少娟

E-mail:weigao2005@126.com

网站: <http://www.gdweigao.com>

回执单

- ①姓名 _____ ②性别 _____ ③年龄 _____ ④学历 _____
⑤职务 _____ ⑥所在企业(餐馆)的名称: _____
⑦通信地址 _____ E-mail: _____
⑧电话 _____ ⑨传真 _____ ⑩手机 _____

广州唯高策略发展有限公司简介

公司地址

广州唯高策略发展有限公司

广州市东山区广九大马路富力宜居 25 号商铺

网站: www.gdweigao.com

邮箱: weigao2005@126.com

电话: 020—87614866

传真: 020—87614877

邮编: 510080

广州唯高策略发展有限公司是一家以餐饮管理、咨询、策划、餐饮图书开发为一体的公司。

经营理念:

公司创立之宗旨是组合经验丰富、素养俱佳之专业人才,共同付出心力为餐饮之项目投资及提升人才资源、增加管理效率以及创造竞争优势,给予企业的生命力添加多一份附加价值。

我们将这一专业人群聚集在一起的核心价值观是:

资源整合:

我们相信个人单打独斗的时代已过,行业间之资源整合及信息共享才是未来经营主流。

以人为本:

我们相信人不在仅是财务报表上的变动费用。人更是企业内值得投资的重要资产。

开发创意:

我们相信企业和个人要不断学习与成长。由此来打破旧有的思维、激发无限的创意。

我们的任务宣言:

为达我们制定的目标我们承诺将积极开拓以下的任务:

- 1、我们要提供活泼的工作环境,因为活泼的工作环境是创意的源泉。
- 2、我们要尊重个人的差异,因为尊重是潜能开发的基石,差异才能带给

团队工作的能量。

3、我们要赋予工作上的意义给予工作伙伴,因为有意义的工作是获得工作满意的最佳途径。而唯有满意的工作伙伴才会有满意的顾客。

4、我们要不断的吸取新知、掌握世界潮流的脉动,并将信息收集整理,转化为顾客有用之产品。

5、我们将积极的与国外的学术单位、教育训练提供者及产业协会寻求合作的机会,引进国际上先进的技术和知识。

我们服务项目:

我们提供整套专业服务

- 1、为企业提供前期开发之可行性研究分析
- 2、企业开业前的整体规划与技术支援和筹备管理
- 3、企业在开业后之运营管理和市场推广
- 4、人力资源的系统建立,培训规划与课程设计

为企业提供前期开发之可行性研究分析

- 1、详尽的市场分析
- 2、适当的项目规划
- 3、正确的市场定位
- 4、稳健的市场定位
- 5、准确的投资预算
- 6、明细的周转预测
- 7、初步回报的预算
- 8、专业的行动计划

企业开业前的整体规划与技术支援和筹备管理

- 1、项目的深化构思
- 2、卖点的创新特色
- 3、总体概念,基建及设备标准,作出咨询及专业意见提供。
- 4、初步机电工程规划方案,作出咨询及专业意见提供。
- 5、室内设计师的设计概念,图纸与用料方案,作出咨询及专业意见提供。
- 6、前线与后勤地方规范要求,对顾客流程,员工流程,物料流程,交通流程与送餐流程,作出咨询与专业意见提供
- 7、于筹建施工中,监督质量与协助竣工验收。
- 8、编制与执行开业前筹备管理计划与开支预算,并建立管理制度。

9、编制规章制度,财务政策与程序,各部门操作手册。

10、编制组织架构与预算,执行招工与培训计划。

11、编制业务计划、经营策略与预算、执行企业开业前推广与促销

行动。

12、编制物料计划、采购政策与预算,执行选货与定货。

企业在开业后之运营管理和市场推广

1、建立经营预算目标,替企业争取最大的经济效益。

2、国内市场拓展、推广、促销及预定

3、推广企业已定之运营机制。

4、制定及执行有效的运营策略与促销方法。

5、建立良好的形象及国内市场上建立知名度。

6、为投资者维持物业处于长新状况及保护财产。

7、建立与控制服务规范和出品质量。

8、建立适当的管理队伍及发挥其团体力量。

9、建立正确的工作作风、环境气氛、维持高昂的员工士气。

10、每月的经营管理报告及财务报告。

人力资源的系统建立,培训计划与课程设计

培训各级员工、发挥员工潜能及激励员工生产力和服务水平的提升是每个服务企业追求的必备基本条件,员工有成长企业才有成长,唯高策略发展有限公司其中的一个最大资源就是人力资源的长期发展与广泛的培训能力。

经营项目

餐饮市场开发、策划、筹建、设计

餐饮项目的投资策划分析

餐饮项目的筹建开业

餐饮企业经营管理分析、咨询

中西餐饮管理模式设计和实施

餐饮业高级人才猎头

驻店总经理

餐饮总监

楼面经理

出品部总厨

餐饮常年顾问服务

《经营管理模式》的完善

营销方案的设计和实施

在职员工业务素质的提高和培训

美食菜肴的设计和推介

餐饮市场的分析和评估

餐饮经营管理现场指导和监理

餐饮管理人才培训
餐饮人才创业培训课程
楼面高级管理人才培训

管理模式设计

海鲜酒楼管理模式：
投资利润分析、市场定位
市场营运操作体系

概念餐厅特色管理模式：
企业品牌打造
营运操作手册

管理系统操控：
西餐厅管理模式手册
西餐的成本控制手册
西餐厅的营运操作手册

饭堂专业管理模式：
饭堂经营管理方案
饭堂经营管理模式
饭堂营运操作手册

中式快餐管理模式：
连锁店产品质量控制
质量监控手册
财务控制手册
成本控制手册
经营管理手册