

中国第一套星级酒店服务读本



第一辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE CAN YIN JING LI

如何做一名优秀的 餐饮经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东经济出版社

中国第一套星级酒店服务读本

第一辑

- ☐ 《如何做一名优秀的酒店行政经理》
- ☐ 《如何做一名优秀的酒店营销经理》
- ☐ 《如何做一名优秀的客房经理》
- ☒ 《如何做一名优秀的餐饮经理》

第二辑

- ☐ 《如何做一名优秀的前厅经理》
- ☐ 《如何做一名优秀的酒店领班》
- ☐ 《如何做一名优秀的客房服务员》
- ☐ 《如何做一名优秀的餐饮服务员工》

——本书参照新近颁布的星级评定标准

《旅游饭店星级的划分与评定》编制而成

ISBN 7-80728-053-0



9 787807 280538 >

¥22.00

ISBN7-80728-053-0/F • 1256

全套(1-4册) 定价: 88.00元

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE CAN YIN JING LI

如何做一名优秀的 餐饮经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

广东人民出版社
广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的餐饮经理/南兆旭, 滕宝红编著. —
广州: 广东经济出版社, 2005.8

(星级酒店服务培训系列·第一辑)

ISBN 7-80728-053-0

I. 如… II. ①南…②滕… 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 (2005) 第 065048 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	11 2 插页
版次	2005 年 7 月第 1 版
印次	2005 年 7 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-053-0 / F·1256
定价	全套 (1—4 册) 定价: 88.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路水胜中沙 4 - 5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

前言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编 者

目 录

CONTENTS

第 1 章 任职资格要求

第 1 节 餐饮经理职业素质要求	3
要求一：专业素质	3
要求二：用才能力	4
要求三：市场营销能力	4
要求四：沟通能力	4
要求五：创新能力	4
要求六：判断能力	5
要求七：公关能力	5
要求八：危机或突发事件处理能力	5
要求九：理财能力	6
第 2 节 餐饮经理必备职责要求	7
职责一：营业前的职责	7

优秀的餐饮经理

职责二：营业中的责任	8
职责三：营业结束后的责任	9
职责四：其他责任	10
第3节 餐饮经理管理工作细节	12
细节一：待人诚实	12
细节二：充分理解企业文化并经常向员工宣导 ..	13
细节三：要用好自己手中的权力	13
细节四：要具有良好的协作意识	14
细节五：要具有强烈的服务意识	15
细节六：不断地学习	15
☞ 相关链接	
中国餐饮业职业经理人资格证书考试	16
☞ 相关链接	
星级酒店评定标准餐饮要求	21

第2章 人力资源发展

第1节 设定员工配置标准	31
一、什么是员工配置标准	31
二、员工配置标准的通则	31
三、设定步骤1：工作效率评定	32
四、设定步骤2：营业需求预测	34

五、设定步骤3: 员工工作规划	35
六、设定步骤4: 员工工作标准的设定	36
第2节 制定员工服务守则	38
一、制定守则的必要性	38
二、制定守则要点	38
第3节 开展人员培训	42
一、培训目的	42
二、培训计划	43
三、培训内容	45
四、培训方法	49
☛ 管理实践	
基层人员培训项目表	52
厨房作业培训项目表	53
餐厅订席培训项目表	54
餐饮领班培训项目表	56
第4节 设计完善的奖励制度	57
一、员工奖励的效益	57
二、奖励员工的方式	59
三、员工奖励制度执行原则	60
四、员工奖励评估标准	61
五、奖金的分配方式	62
☛ 管理实践	
某餐饮服务公司奖金办法	66

第3章 餐饮营销推广

第1节 餐饮营销计划	75
一、营销计划的必要性	75
二、营销计划的制定	75
三、营销计划执行校核	76
第2节 餐饮营销手段	77
一、广告营销	77
二、宣传营销	79
三、公关营销	79
四、菜单营销	80
五、餐厅形象营销	80
六、利用 Internet 来推销自己	81
第3节 开展全员推销	82
一、什么是全员推销	82
二、全员推销的涵义	83
三、全员推销的结构层次	83
第4节 宴会营销	85
一、什么是宴会	85
二、宴会营销的重要性	85
三、宴会预订	86
四、宴会服务控制	89

五、宴会结束后的工作	90
管理实践	
一般性小型宴会、酒会预订表	92
大型或中型宴酒会预订表	93
宴会预订单(工作人员用)	94
第5节 促销计划与执行	95
一、促销活动计划流程	95
二、促销活动的种类	96
三、找准目标市场与产品独特性	97
四、促销渠道	98
五、促销活动成效评估	100
第6节 客人投诉处理	101
一、客人投诉处理的重要性	101
二、客人投诉渠道的建立	101
三、客人投诉处理原则	103
四、客人投诉分类与处理要点	105
五、客人投诉处理程序	106

第4章 餐饮质量管理

第1节 餐饮服务质量标准	111
一、所有客人看到的必须整洁美观	111

二、所有提供给客人使用的必须有效	112
三、所有提供给客人使用的必须安全	112
四、所有员工对待客人必须亲切礼貌	113
☞ 相关链接	
服务语言标准化及艺术化的基本要求	115
第2节 餐饮服务质量控制方法	123
一、餐饮服务现场控制	123
二、服务质量反馈控制	125
第3节 原料采购质量控制	127
一、制定食品原料采购规格标准	127
二、采购规格标准的管理	129
☞ 相关链接	
各类食品原料选购要点	130
第4节 菜肴制作过程质量控制	139
一、制定菜品控制标准	139
二、现场制作过程控制	142
三、控制方法	144
☞ 管理实践	
原料加工规格表	146
冷菜配份规格表	147
点心制作规格表	148

水果拼盘制作规格表	149
食品原料规格表	150

第5章 餐饮卫生管理

第1节 工作人员卫生管理	153
一、健康检查	153
二、卫生管理	155
三、卫生教育	158
第2节 环境卫生管理	160
一、墙壁、天花板、地面的卫生管理	160
二、下水道及水管装置的卫生管理	161
三、通风、照明设备的卫生管理	161
四、洗手池设备的卫生管理	162
五、更衣室和卫生间的卫生管理	163
六、垃圾处理设施的管理	164
七、杜绝病媒昆虫和动物	166
八、专人负责、专门存放清卫工具和用品	167
第3节 设备、餐具卫生管理	168
一、设备、餐具卫生管理的必要性	168
二、餐饮设备、餐具的类别	168

三、设定清洁卫生操作规程	170
四、设备餐具卫生清洁方法	171
五、制订计划与开展培训	171
第4节 食品卫生控制	172
一、生产环境的卫生控制	172
二、原料的卫生控制	173
三、制作过程的卫生控制	173
四、工作人员的卫生控制	175
☞ 管理实践	
清洁卫生检查制度	177
餐厅外场清洁检查表	179
餐厅卫生工作考核表	181

第6章 餐饮安全管理

第1节 食物中毒的预防	185
一、食物中毒的原因	185
二、食物中毒的预防措施	186
☞ 管理实践	
食品安全检查表	190

第2节 厨房操作安全防范	194
一、割伤	194
二、跌伤	195
三、扭伤	195
四、烫伤	196
五、电击伤	197
六、火灾	197
☞ 相关链接	
员工安全须知	199
第3节 仓库安全管理	203
一、配备专用锁系统	203
二、限制仓库进出人员	204
三、定期盘点	204
四、剩余食品应及时回收入库	204
五、加强监控	204
第4节 餐厅突发事件处理	205
一、突然停电、停水	205
二、突然局部起火	206
三、员工受伤的处理	207
四、客人受伤的处理	207
五、客人抱怨的处理	208
六、突然发生斗殴事件	208

优秀的餐饮经理

七、公共卫生安全检查	209
八、快餐店突然接到上百份外送单	210
九、开餐前突然接到大单宴会	211
十、开餐前突然接到VIP 前来用餐	211
十一、突然接到客人投诉本店食品中毒	212
十二、突然接到防疫站通知,本店有食物中毒事件	213
十三、突然遇到新闻媒体曝光	213
十四、突遇媒体采访	214

第7章 餐饮成本控制

第1节 影响成本的决定因素	217
一、原料成本	217
二、人工方面	221
三、费用方面	222
第2节 成本控制方法	223
一、制定采购制度和监督机制	223
二、建立标准化的成本核算体系	225
第3节 成本计算管理	227
一、成本计算基本术语	227
二、食物成本计算管理方法	228

三、饮料成本计算管理方法	231
第4节 采供成本控制	235
一、加强对采购人员的管理	235
二、采取灵活多样的采供方式	237
三、加强原材料的管理	239
四、ABC管理法	240
第5节 厨房成本控制	242
一、理顺生产线流程	242
二、建立量化标准	243
三、制作过程成本控制	243
☞ 管理实践	
食品原料进货申购单	245
厨房领料单	246
食品原料验收单	247
菜单成本控制表	248
厨房糕点定额成本表	249
提货单	250
饮料库存表	251
饮料验收日报表	252
饮料领料单	253
每日食物成本计算表	254