

CAV

XINKAI CANTING BIDU QUANSHU

新开餐厅

必读书
全

■ 第一开餐厅就能够轻松赢利 ■

汗牛◎策划
陈企华 / 主编



中国纺织出版社

新开餐厅必读全书

汗牛 策划

陈企华 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

“民以食为天”，这句话说明了饮食在人们生活中的重要地位，也说明了餐饮业广阔的市场前景。虽然如此，想在餐饮业占有一席之地，却非易事，需要对餐厅的定位，开业准备，菜单的制作，原料采购与管理，厨房管理，服务管理及餐厅的经营、理财有全方位的了解。本业恰到好处地介绍了这方面的知识，对有意进入餐饮业者大有裨益。

图书在版编目(CIP)数据

新开餐厅必读全书/陈企华主编. —北京:中国纺织出版社,
2004.2

ISBN 7 - 5064 - 2858 - X/F·0422

I. 新... II. 陈... III. 餐厅 - 经济管理

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 110193 号

责任编辑:李秀英 高 剑 特约编辑:宋志刚 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 - 64160816 传真:010 - 64168226

http://www. c - textilep. com

E - mail: faxing @ c - textilep. com

北京大运河印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 880 × 1230 1/32 印张: 13.5

字数: 230 千字 印数: 1—6000 定价: 25.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社市场营销部调换

目 录

第一章 开店准备

- 一、餐饮概述 (2)
 - 1. 餐饮业的前景及现状/(2)
 - 2. 餐饮业持续增长的原因/(4)
- 二、资金的筹集 (7)
 - 1. 资金概述/(7)
 - 2. 资金的筹措/(11)
 - 3. 筹措资金应注意的问题/(15)
- 三、开餐厅的手续 (19)
 - 1. 办理营业执照/(19)
 - 2. 办理卫生许可证/(23)
 - 3. 办理环保审批/(24)
 - 4. 办理税务登记/(25)
 - 5. 其他相关手续/(26)

第二章 餐厅开业前的策划

- 一、市场定位 (30)

1. 细分餐厅市场/(30)
2. 调查分析市场/(31)
3. 餐厅市场定位方法/(35)
- 二、地址的选择**····· (37)
 1. 选择餐厅地址的重要性/(37)
 2. 餐厅选址应考虑的因素/(39)
 3. 餐厅选址的原则/(42)
- 三、餐厅的名称**····· (43)
 1. 取名的技巧/(44)
 2. 餐厅取名应抓住的关键/(47)
- 四、餐厅外观设计**····· (49)
 1. 建筑外观造型设计/(49)
 2. 招牌和门面装潢/(51)
- 五、餐厅的布置**····· (54)
 1. 餐厅通道的设计与布置/(54)
 2. 餐厅内部空间、坐位的设计与布局/(54)
 3. 餐厅的光线和色调/(55)
 4. 空气调节系统的布置/(57)
 5. 音响的配置/(58)
 6. 桌椅的配置/(58)
 7. 餐厅动线的安排/(59)
 8. 洗手间的设置/(60)

第三章 餐厅菜单的制作艺术

- 一、菜单的概述····· (62)
 - 1. 菜单及其重要性/(62)
 - 2. 菜单的功能和作用/(64)
 - 3. 菜单的内容和形式/(68)
 - 4. 菜单的种类/(71)
- 二、菜单策划及菜式选择····· (76)
 - 1. 菜单策划/(76)
 - 2. 菜式选择/(78)
- 三、菜单设计和制作····· (81)
 - 1. 菜单设计和制作的原则/(82)
 - 2. 菜单设计者的素质要求/(84)
 - 3. 菜单设计和制作的程序/(85)
 - 4. 菜单设计和制作的技巧/(87)
 - 5. 菜单设计制作中常见问题/(90)

第四章 餐厅原料的采购与管理

- 一、餐厅原料采购····· (94)
 - 1. 原料采购的基本要求/(94)
 - 2. 原料采购的组织形式/(96)
 - 3. 原料的采购程序/(97)
 - 4. 原料采购的方法/(100)

5. 原料采购的控制/(104)	
6. 原料采购人员的素质要求/(112)	
二、餐厅原料的验收	(113)
1. 原料验收的任务/(114)	
2. 原料验收的内容/(114)	
3. 原料验收的要求/(116)	
4. 原料验收的程序和方法/(119)	
5. 原料验收常见问题及控制/(122)	
6. 原料的退货问题/(123)	
三、餐厅原料的库存与保管	(125)
1. 原料库存与保管的特点/(125)	
2. 原料库存与保管的要求/(126)	
3. 原料储存与保管的其他要求/(128)	
4. 原料储存与保管的具体方法/(131)	
5. 原料库存与保管的控制/(134)	
第五章 餐厅厨房管理	
一、厨房的布局和设计	(140)
1. 厨房布局和设计的基本要求/(140)	
2. 厨房布局和方法/(142)	
3. 厨房设计应注意的问题/(144)	
二、厨房设备及用具	(147)
1. 厨房设备的种类/(148)	

2. 厨房设备的采购/(149)

3. 厨房设备操作/(152)

4. 厨房设备的管理/(154)

三、厨房的管理 (157)

1. 厨房的生产管理/(157)

2. 厨房卫生管理/(163)

3. 厨房的安全管理/(168)

4. 厨房岗位管理/(172)

第六章 餐厅服务管理

一、餐厅服务及其方法 (178)

1. 认识服务的重要性/(178)

2. 餐厅服务方法/(180)

二、餐厅服务的基本技能 (183)

1. 托盘/(184)

2. 摆台/(187)

3. 餐巾折花/(195)

4. 斟酒/(206)

5. 上菜与分菜/(214)

6. 结账/(218)

三、怎样迎送顾客 (219)

1. 迎客服务/(219)

2. 送客服务/(221)

- 四、处理顾客的抱怨 (222)
1. 倾听顾客的意见/(223)
 2. 不要找理由/(224)
 3. 肯定顾客/(224)
 4. 使顾客感觉到热情又有诚意/(225)
 5. 站在顾客的立场考虑问题/(225)
- 五、服务中的忌讳 (226)
1. 忌盯瞅/(226)
 2. 忌偷笑/(227)
 3. 忌旁听/(227)
 4. 忌厌烦/(227)
 5. 忌用口语/(228)
 6. 忌以貌取人/(228)

第七章 餐厅员工管理

- 一、怎样聘用管理者 (230)
1. 管理者应具备的基本素质/(230)
 2. 招聘管理者的方法/(231)
- 二、餐厅员工的岗位职责 (233)
1. 餐厅经理的岗位职责/(233)
 2. 餐厅主管的岗位职责/(234)
 3. 餐厅领班的岗位职责/(235)
 4. 餐厅服务员的岗位职责/(236)

5. 收款员的岗位职责/(237)	
三、员工培训	(237)
1. 职工培训的目的/(237)	
2. 员工培训的内容/(238)	
四、如何防止员工跳槽	(242)
1. 跳槽前的信号/(242)	
2. 员工辞职的理由/(243)	
3. 留住优秀员工的策略/(246)	
五、员工激励	(250)
1. 员工激励的作用/(250)	
2. 员工激励的原则/(253)	
3. 员工激励的手段/(255)	
六、员工考核	(257)
1. 考核的内容/(258)	
2. 制定考核标准/(260)	
七、制定员工工资	(261)
1. 工资的实质与构成/(262)	
2. 影响工资制度制定的因素/(263)	
3. 设计工资制度的原则/(265)	

第八章 餐厅服务员的素养要求

一、餐厅服务语言	(268)
1. 服务语言的原则/(268)	

- 2. 服务语言的基本特点/(270)
- 3. 正确运用服务语言的技巧/(272)
- 二、礼貌及礼节 (276)
 - 1. 礼貌礼节在餐厅服务中的作用/(276)
 - 2. 餐厅礼貌服务的基本礼节/(277)
 - 3. 礼貌礼节的实施原则/(281)
- 三、仪表仪容 (283)
 - 1. 发部修饰/(283)
 - 2. 面部化妆/(286)
 - 3. 服饰规范/(290)
- 四、仪态 (294)
 - 1. 站姿/(295)
 - 2. 走姿/(298)
 - 3. 手势/(300)
 - 4. 餐厅服务需要禁止的行为举止/(302)

第九章 餐厅安全与卫生管理

- 一、餐厅的安全管理 (304)
 - 1. 防火/(304)
 - 2. 防盗/(310)
 - 3. 防抢/(312)
 - 4. 防止意外事故的发生/(315)
- 二、餐厅的卫生管理 (318)

1. 餐厅卫生的重要性/(319)
2. 餐厅整体的卫生管理/(319)
3. 服务员的卫生标准/(322)
4. 培养员工的卫生意识/(324)

第十章 餐厅经营

- 一、餐厅经营观念 (328)
 1. 确定正确的经营意识/(329)
 2. 餐厅经营管理观念/(332)
- 二、餐厅经营方式 (336)
 1. 餐厅经营方式转变的原因/(336)
 2. 转变经营方式的途径/(337)
 3. 现代经营的几种方式/(339)
- 三、影响餐厅经营的因素 (343)
 1. 环境因素/(343)
 2. 服务因素/(345)
 3. 宣传因素/(346)
 4. 反馈因素/(347)
 5. 管理因素/(347)
- 四、餐厅经营策略 (348)
 1. 餐厅经营的基本策略/(349)
 2. 中小餐厅的经营策略/(353)
- 五、餐厅促销方式 (355)

1. 人员推销/(356)
2. 优惠促销/(360)
3. 食品展示促销/(364)
4. 广告促销/(367)
5. 公共关系促销/(370)

第十一章 餐厅理财

- 一、财务管理概述 (374)
 1. 财务管理概念/(374)
 2. 财务管理目标/(374)
 3. 财务管理法则/(376)
- 二、货币资金管理 (378)
 1. 现金管理/(378)
 2. 银行存款管理/(381)
- 三、收入核算 (382)
 1. 收入的分类/(382)
 2. 营业收入核算/(383)
 3. 测算日均营业额/(384)
 4. 流水的动态分析/(385)
- 四、销售价格的确定 (387)
 1. 菜品定价的涵义/(387)
 2. 菜品定价的原则/(387)
 3. 菜品定价的程序/(389)

4.价格的构成/(391)	
5.毛利率的确定/(392)	
6.菜品定价方法/(394)	
7.销售毛利率和成本毛利率的换算/(400)	
五、成本核算	(402)
1.餐饮成本的类型/(402)	
2.餐饮成本的特点/(404)	
3.餐饮成本核算的方法/(406)	
4.主、配料的成本核算/(407)	
5.调味品的成本核算/(410)	
6.燃料成本核算/(412)	
六、损益核算	(413)
1.损益的构成/(413)	
2.测算利润/(415)	
参考文献	(418)

第一章

开店准备

【本章提示】

- ◆ 餐饮概述
 - ◆ 资金的筹集
 - ◆ 开餐厅的手续
-
-

俗话说：“良好的开端是成功的一半”。详细而周密的准备工作是成功经营餐馆的前提条件，只有对开餐厅的各项准备工作做到胸有成竹，才不至于手忙脚乱。

一、餐饮概述

1. 餐饮业的前景及现状

投资者无论投资哪一个行业，都希望他所投资的是一个充满活力、能够长期持续发展的行业，从而为他源源不断地带来利润，对于餐饮业也是这样。成功的餐饮经营者固然很多，但开餐厅亏损的人更多。这确实是当前的一个现实情况，店面中换手率最高的就是餐厅，尤其是中小餐厅。

(1) 餐饮业前景

中国历来有“民以食为天”的传统，餐饮业作为我国第三产业中的一个传统支柱行业，一直在社会发展与人民生活中发挥着重要作用。特别是最近几年，我国餐饮业呈现高速增长的发展势头，成为社会“热门”行业之一。餐饮业呈现出一派迅速发展、繁荣兴旺的这一景象，确实使不少想瞄准嘴巴做生意的人产生跃跃欲试念头。

当然，因为看到行业前景和利益驱动的原因，进入这一领

域的经营者必然会大大增加，不可避免地要带来激烈而残酷的竞争。与其他传统行业相比，餐饮业由于餐饮方式的多样化，相对来说，在变换品种和经营形式时不需要投入很多的资金和花费大量的时间。因此，在竞争中比较容易找到出路，也不至于陷入低价竞争的泥淖拔不出腿来。

在众多的行业中，餐饮业享有“百业以餐饮为王”之说，且一向被视为一枝独秀，也是最具吸引力的行业之一。它利润高，资金回流快，每天经营所收的都是现金。而货源方面，可以用赊账方式购入原材料，定期结账，较胜于其他行业。如，开一间特色小吃店，投资不多，店面不大，员工也不需要很多。因为它既能满足顾客的口味，价钱又便宜，往往很受欢迎。

(2) 餐饮业现状

在商界目前有句名言很流行，叫做“不满意就是商机。”用到餐饮业中，意思就是：你分别到10家餐厅去用餐，如果只有1家令你不满意，你就不要再做餐厅这一行，因为这个行业已经发展得很成熟，没有你的机会了；如果有3家令你不满意，你的成功的机会就几乎能达到50%；如果有8家令你不满意，这就是你进入这一行的最佳时机，假如你是一个经营高手，你差不多可以100%地获得成功。就我国目前餐饮业的经营状况而言，令人不满意的程度是不言而喻的，远没有达到一个成熟行业的水平，因此，餐饮业仍有无限的商机。