



卓 焯 文 化

卓 焯 策 划

ZHUOYE WENHUA

ZHUOYE CEHUA



餐旅  
至尊

广东经理人协会餐饮联业会  
广州卓焯文化传播有限公司

许少彭 \ 著

中山大学出版社

# 餐馆 出品部 管理





卓 烨 文 化

ZHUOYE WENHUA

卓 烨 策 划

ZHUOYE CEHUA

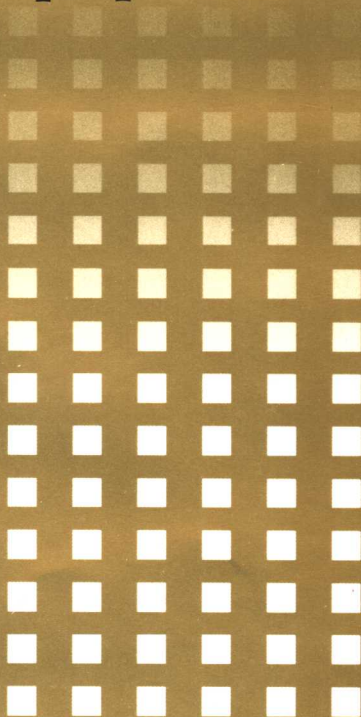


# 餐旅 至尊

广东经理人协会餐饮联业会  
广州卓烨文化传播有限公司

许少彭 \ 著

# 餐馆 出品部 管理



中山大学出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

餐馆出品部管理/许少彭著. —广州:中山大学出版社, 2005. 5

(《餐旅至尊》系列丛书)

ISBN 7-306-02548-1

I. 餐… II. 许… III. 餐厅—商业经营 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 038175 号

---

责任编辑:王 辉

封面设计:ATAI 工作室

责任校对:方志华

责任技编:潘 隆

出版发行:中山大学出版社

编辑部电话:(020)84111996, 84113349

发行部电话:(020)84111998, 84111160

地 址:广州市新港西路 135 号

邮 编:510275 传真:(020)84036565

印 刷 者:广州市番禺新华印刷有限公司

经 销 者:广东新华发行集团

规 格:787mm × 1092mm 1/16 16.5 印张 402 千字

版次印次:2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

定 价:39.80 元 印数:1—5000 册

---

本书如有印装质量问题影响阅读,请寄回承印厂调换





## 广州市卓焯文化传播有限公司 (餐旅管理、咨询、策划)

### 我们的服务

我们的餐旅管理咨询策划服务项目,以资深的专业经验,全新的策划理念为阁下全方位量身定做、为您的事业添加一份意想不到的附加价值!

#### 一、为投资餐旅项目提供市场定位、策划、筹备、经营管理服务

1. 餐旅项目投资评估及可行性分析
2. 餐旅项目选址及市场定位分析
3. 餐旅项目投资回报预测及经营定位分析
4. 餐旅项目全程策划、筹备、开业、经营管理
5. 餐旅企业经营托管
6. 餐旅企业营运状况分析、咨询
7. 餐旅企业深层诊断、分析、调整、提升
8. 中餐业、西餐业、连锁店、茶餐厅、快餐店等规范管理模式设计及实施

#### 二、餐旅业常年顾问服务

1. 经营定位调整咨询
2. 菜式定位调整咨询
3. 经营管理模式调整
4. 营销策划、方案设计
5. 员工素质规范培训
6. 提升企业效益方案
7. 经营管理现场指导
8. 合伙投资合同文本

#### 三、提供餐旅业中、高级管理人才

1. 酒店业、餐饮业中、高级管理人才
2. 出品部中、高级技术人才

#### 四、餐旅业人才培养

1. 餐旅业投资者创业培训
2. 中餐高级管理人员培训
3. 西餐高级管理人员培训
4. 中厨、西厨、点心、烧卤高级厨师培训

#### 五、餐旅人才资源平台

我们拥有从事餐旅业的各种人才资源网络,欢迎餐旅业的中、高级人士加入。

服务热线: (020) 34270148 (020) 34270197 (传真)

网址: [www.gztuwen.com](http://www.gztuwen.com)

E-mail: [www.gztuwen@126.com](mailto:www.gztuwen@126.com)

 中山大学出版社

责任编辑: 王 辉

封面设计: ATAI 工作室

责任校对: 方志华

责任技编: 潘 隆

**广州市卓烨文化传播有限公司**  
**《餐旅至尊》系列丛书**

- 1. 后餐饮时代餐饮业经营指南
- 2. 中餐服务指南
- 3. 宴会策划指南
- 4. 餐厅开业须知
- 5. 餐馆出品部管理
- 6. 中小餐馆赚钱金点子
- 7. 粤港澳成功餐饮企业实例分析
- 8. 餐馆实用调味
- 9. 实用餐饮营业及营销

---

公司地址: 广州市海联路201号明珠花园海棠阁2005

邮 编: 510230

联 系 人: 郑李青

电 话: (020)34270148

传 真: (020)34270197

卓烨文化 卓烨策划

## 广州市卓烨文化传播有限公司 (卓烨餐旅管理、咨询、策划)

### 我们的目标

用心血、知识和经验营造卓烨《餐旅至尊》书库，此专业书库将是最庞大、最系统、最完美的。我们呈现给读者的，将是中国、世界最先进、最实用的餐旅经营管理理念、知识和经验。

用高素质的服务和高水平的专业知识，帮助餐旅投资者筹建一流的酒店和餐馆。

### 我们的精神

我们的团队融汇了无数高素质的人才。我们的团队是蓬勃向上的。

能使广大的读者受益和满意便是我们的成绩！

能帮助广大餐旅投资者步向成功便是我们的成功！

## 我们的业绩

业绩是硬道理，业绩是我们在客户心中的信任标尺。

我们拥有从事餐旅业的各种人才资源网络。

我们的专家曾参与“中国旅游节暨广东欢乐节”的整体策划，曾参与以下酒店和餐厅的筹备、管理和经营：

广东省清新市清新温泉度假村

顺峰山庄渡假村

广州东方乐园食街

广州东方宾馆饮食美容中心

广东惠东港口海宾馆

深圳湾大酒店

长安酒店

深圳格兰云天大酒店

四川总府宝冠假日酒店

湖南长沙江南春晓酒店

沈阳凤凰酒店

沈阳富临饭店

温州望湖大酒店

广州将军苑大酒店

重庆宾馆

济南舜华园高级会所

北京顺峰集团

威海顺峰酒楼

兰州顺峰酒楼

西安顺峰酒楼

上海海港酒楼

太原海港酒楼  
长春海港酒楼  
中山王子海港酒楼  
广州潮皇食府  
广州海珠饮食旅游中心  
广东晚港湾大酒楼会所  
广州灶房功夫味道工场  
广州华福酒楼  
深圳海城大酒楼  
深圳天善鱼翅海鲜酒家  
深圳好味道营养茶餐厅  
广州知味大碗粉茶餐厅  
南京新世纪肥牛火锅美食城  
上海市红子鸡美食总汇  
深圳宝龙珍宴酒店  
广西花园假日酒店  
重庆市天天渔港

## 我们的服务

我们的餐旅管理、咨询、策划服务项目是全方位的，我们以资深的专业经验，全新的策划理念，为您量身定做完整的项目方案，满足您的需求是我们的职责，成就您的事业是我们的自豪！

一、为投资餐旅项目提供市场定位、策划、筹备、经营管理服务

- 1.餐旅项目投资评估及可行性分析；
- 2.餐旅项目选址及市场定位分析；



- 3.餐旅项目投资回报预测及经营定位分析;
- 4.餐旅项目全程策划、筹备、开业、经营管理;
- 5.餐旅企业经营托管;
- 6.餐旅企业营运状况分析、咨询;
- 7.餐旅企业深层诊断、分析、调整、提升;
- 8.中餐业、西餐业、连锁店、茶餐厅、快餐店等规范管理模式设计及实施。

## 二、餐旅业常年顾问服务

- 1.经营定位调整咨询;
- 2.菜式定位调整咨询;
- 3.经营管理模式调整;
- 4.营销策划方案设计;
- 5.员工素质规范培训;
- 6.提升企业效益方案;
- 7.经营管理现场指导;
- 8.合伙投资合同文本。

## 三、提供餐旅业高级管理人才

- 1.酒店业、餐饮业中、高级管理人才;
- 2.出品部中、高级技术人才。

## 四、餐旅业人才培养

- 1.餐旅业投资者创业培训;
- 2.中餐高级管理人员培训;
- 3.西餐高级管理人员培训;
- 4.中厨、西厨、点心、烧卤高级厨师培训。

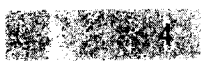
## 五、餐旅人才资源平台

我们具有广泛从事餐旅业人才储源和推荐的资源网络, 欢迎餐旅业的中、高级人士加入。

服务热线: (020)34270148      传真: (020)34270197

网址: [www.gztuwen.com](http://www.gztuwen.com)

E-mail: [www.gztuwen@126.com](mailto:www.gztuwen@126.com)



## 我们的承诺

对于您的需求，我们一定能以资深的专业经验、全新的策划理念、高水平的服务素质，为阁下项目全方位量身定做，将您的事业添加一份意想不到的附加价值！

# 序

曾有不少人对我说，如果有1万元去投资创业，他会选择开一间小食店。如果有10万元，要开一间小型餐馆。如果有100万元，要开一间大餐馆。如果有1000万元，他还是执着地要开一间豪华高档的大酒楼或餐饮连锁店……

在当今的社会中，为什么有越来越多的人对从事餐饮业如此钟情呢？

中国素有“民以食为天”的传统，源于远古沿流至今的饮食大氛围，形成了一道亮丽而又多彩的风景线，对想占有餐饮业一席之地的从业者折射出无限的光环和吸引力。特别近十年以来，我国餐饮业呈现出高速增长的发展势头，且一直被视为百业之中一枝独秀，是最具吸引力的行业之一。它利润高，资金回流快，每日经营回报的都是现金，而在营运成本和资金周转方面操作灵活，可以用赊账形式购入原材料，周期结账，较优胜于其他行业，确实使不少想瞄准嘴巴做生意的人产生跃跃欲试的念头。

常言道“餐饮业是一口挖不尽的金矿井”，回首以往餐饮业发展史，确实造就过许多的财富人物。有的人从街边的大排档开始，经过精心的筹划和呕心沥血的经营，逐步拓展成为大饭店老板或拥有众多间餐饮连锁企业的业主。也有原从事其他行业的业主，积累到一定的资金，也瞄准机遇，运筹帷幄，转营投资餐饮业，亦一下子挤身到千万富翁的行列。正因如此诱惑，驱动了餐饮业不断地蓬勃发展，不断地涌现出新的面孔。

但是，在当今“刀光剑影”的餐饮“搏击”场上，亦有不

少的投资者由于缺乏经验，盲目从感性角度出发，在开业前没做详尽的饮食市场调查分析，再加上资金“底气”不足，以至造成开业后经营定位不准，未经第一回合的碰撞，就“遍体鳞伤”，关门易主。

本序言引述餐饮业经营宏观概念，目的是阐明该行业可操作性特强，每个环节都必须依照餐饮市场变化的规律和人们饮食消费需求走向，及时进行营销定位，才能做到知己知彼，百战不殆。

为了帮助刚步入或已从事餐饮业者对饮食业整体运作流程能有深层了解和认识，本丛书由中山大学出版社、广东省职业经理人协会餐饮联业会、广州市卓烨文化传播有限公司联手延请海内外餐饮界知名人士亲自执笔写作，取其资深专业经验和通过案例剖析，分门别类地阐述了入行须知，投资前可行性预测，开业前经营定位确立的依据，开业后营销策划推广的方式，日常营运管理规范标准等技术操作过程，从全方位多角度进行放大，让读者清晰地了解和掌握，希望本丛书能早日成为广大有志于餐饮业的创业人员和经营者的良师益友。

# 前 言

餐馆出品管理工作是餐馆全面质量管理中重点的环节。因为老板经营餐馆就是想获利赚钱,这就要通过高质量的食品吸引顾客前来消费,使餐馆产生经营效益,从而使老板获得丰厚利润,实现经营目标。而厨房出品是餐馆开展经营并以此获利的主要手段与重要途径,因此,餐馆出品的管理及质量,决定餐馆的经营命运。

当今饮食市场的竞争激烈,而此中最为激烈的竞争便是食品质量的竞争。一间餐馆所提供的食品质量不高,便很难吸引顾客前来消费;一间餐馆没有顾客光顾,便很难在市场竞争中持续发展下去,更不要说获得经济效益了。由此及彼可看到,餐馆出品质量的高低,决定餐馆在市场竞争中能力的大小。

餐馆出品部是餐馆食品出品的主要生产制作部门。一间餐馆食品质量的高低,是由出品部的出品质量高低决定的。如果出品部生产出来的出品质量不高,不管做老板的在餐馆设备、设施等方面中投入多大心血,将餐馆的门面装修得多华丽堂皇,也无法在市场竞争中脱颖而出,成为市场竞争中的胜利者。故出品部在餐馆的经营发展中占据着极为重要的地位。正因为餐馆出品部的地位如此重要,所以我们说出品部的质量管理是餐馆全面质量管理中的重点之重。

出品部工作是一项以人工操作为主、技术性极强的工作。出品部工作的性质决定出品部既是餐馆全面质量管理的重点,又是餐馆全面质量管理的难点。对于如何将出品部管理好并提高出



品部的出品质量,以保证餐馆的经营质量,这向来是餐馆老板思考得最多与最为头痛的问题。在饮食业的发展历史中,有许多因为出品部管理工作做得好而使餐馆的经营业务在饮食市场的竞争中一帆风顺、“钱”程似锦的成功例子;也有不少因为出品部的管理工作做得不好而导致老板在饮食市场竞争中一败涂地的例子。可以这样说,餐馆出品部管理的好坏,直接影响着餐馆经营的兴衰。出品部对餐馆发展所起的作用是如此重要,而每个餐馆的老板又都想让自己成为市场竞争中长盛不衰的成功者。因此,所有经营餐馆的老板们都用尽心思,绞尽脑汁,千方百计地要将出品部的管理工作做好、做强,使自己的餐馆在市场竞争中具有强大的实力和坚固的基础,在激烈的市场竞争中保持不败的地位。

针对餐馆老板的这种想法和出品部管理工作的实际需要,本书从餐饮市场经营管理实践中总结了有关出品部管理方面的一些需要注意的事项及需要掌握的知识,并将它们条理化,以方便餐馆的老板们翻阅,以作为出品部管理工作的参考。例如出品部管理应如何做好;如何做好出品部环境管理;如何加强出品部的成本管理……希望餐馆老板们在阅读此书时,从中得到一些能够解决出品部管理中实际困难的有益启示,有助其解决出品部管理工作中存在的问题,并能进一步帮助其做好出品部的全面质量管理,使其成为一个成功的经营管理者。

# 目 录

# Contents

## 第一章 餐馆出品部管理要点 / 3

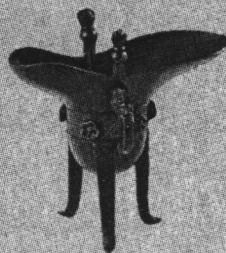
- 一、寻求使人满意的员工 / 3
- 二、为出品部寻求合格的管理人员 / 7
- 三、制定好出品部的规章制度 / 13
- 四、加强在岗人员的持续培训 / 17
- 五、协调好各方面的关系 / 22
- 六、营造良好的工作气氛 / 27
- 七、加强出品质量管理 / 33
- 八、出品部要有积极的经营计划 / 39
- 九、加强创新管理 / 44
- 十、制定合适的薪酬 / 50

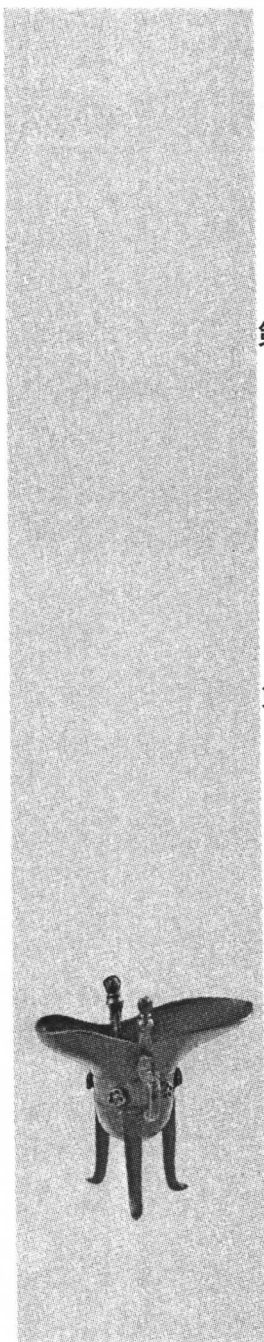
## 第二章 如何做好厨房部的管理工作 / 59

- 一、合理配备厨房员工数量 / 59
- 二、加强对特色和创意的管理 / 65
- 三、加强对生产过程的管理 / 70
- 四、做好每天的生产安排工作 / 77
- 五、合理组织, 加强协作 / 80
- 六、建立内部竞争机制, 鼓励一专多能 / 85
- 七、加强与各有关部门的联系、沟通 / 89

## 第三章 如何做好点心部的管理工作 / 97

- 一、合理安排各生产时段的生产人员 / 98





二、做好点心出品的质量管理 / 103

三、做好明档的管理工作 / 112

四、内外兼顾,完善点心出品生产过程的管理 / 115

五、加强对点心花式品种的创新管理 / 123

六、紧抓重点,全面发展 / 129

七、明确分工,加强协作 / 132

#### **第四章 创造良好的餐馆出品部生产环境 / 139**

一、出品部要有一个良好的工作环境 / 140

二、出品部各生产岗位的设计要合理 / 143

三、出品部使用的工具、设备等要合适 / 146

四、做好出品部生产设备的配套设置 / 150

五、做好出品部器具、设备设施的管理工作 / 152

六、加强出品部器具和设备的保养、维护 / 154

#### **第五章 加强出品部生产经营成本管理 / 161**

一、抓好出品生产成本关键环节的管理 / 162

二、加强生产管理,充分提高原材料的利用率 / 168

三、做好调味料的成本核算管理 / 171

四、准确核算菜点价格,加强价格管理 / 175

五、做好宴席菜点成本的核算管理 / 180

六、加强物耗管理,增进经营效益 / 183

#### **第六章 做好餐馆出品部的原料管理 / 189**

一、加强原材料采购管理 / 189

二、加强原材料验收管理 / 193

三、严格做好原材料的领发管理 / 202

四、做好对原材料的盘点和核算管理 / 204

五、做好原材料的贮藏管理 / 208

## 第七章 做好餐馆出品部的卫生安全管理 / 215

- 一、加强原材料卫生质量管理 / 216
- 二、加强菜点生产过程的卫生管理 / 219
- 三、加强出品部员工的个人卫生管理 / 222
- 四、做好出品部环境卫生管理 / 225
- 五、加强餐馆出品部生产安全管理 / 226
- 六、做好出品安全管理,保证餐馆经营效益 / 232

