

365天，每天学习一个知识点，天天都有新进步

餐饮管理实操 从入门到精通

滕宝红◎主编

餐饮管理讲技巧，授权自检不可少
想要服务变周到，沟通协调很重要

赠送
65个
超实用的图、表



岗位职责



管理技能



专业技能



54项

餐饮管理必备技能



104幅

生动形象的演示图



65张

管理工作内容表单



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

餐饮管理实操 从入门到精通

滕宝红◎主编



人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮管理实操从入门到精通 / 滕宝红主编. — 北京:
人民邮电出版社, 2019. 2
ISBN 978-7-115-50691-7

I. ①餐… II. ①滕… III. ①饮食业—商业管理
IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第013540号

内 容 提 要

餐饮管理是餐饮企业管理的重要组成部分,提高餐饮管理人员的工作能力是提升餐饮管理水平的重要手段之一。

《餐饮管理实操从入门到精通》以图文结合的形式,把餐饮管理人员需要掌握的各项知识和技能分解到365天中,形成了365个知识点。餐饮管理人员可以每天学习一个知识点,并将其应用到实际工作中。本书内容涉及餐饮店的组织架构与工作安排、餐饮智能营销、餐饮促销、餐饮采购管理、楼面作业管理、厨房事务管理、餐饮店营运安全管理、餐饮卫生管理、餐饮财务管理等多个方面,可以有效提高餐饮管理人员的工作能力和工作效率。同时,书中提供了大量的图表和实用范例,读者可以拿来即用或稍改即用。

本书适合各级餐管理人员或即将走上餐饮管理工作岗位的人员阅读,也可作为高等院校相关专业师生的参考读物。

◆ 主 编 滕宝红

责任编辑 姜 珊

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本: 800 × 1000 1/16

印张: 16

2019年2月第1版

字数: 280千字

2019年2月北京第1次印刷

定 价: 59.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字20170147号

»»» 前 言

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的企业，餐饮管理涉及方方面面的事务，餐饮管理人员只有充分掌握餐饮管理的各项技能，才能带领各级人员做好餐饮管理工作。本书内容主要分为以下三大部分。

第一部分“岗位职责”主要描述餐饮管理人员的岗位职责，具体包括餐饮店的组织架构及餐饮管理人员的职责和工作内容。

第二部分“管理技能”详细介绍了餐饮管理人员需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、听取汇报与下达指示、进行有效授权等。这部分内容着重强调了餐饮管理人员应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时还要经常进行自我反思，以便不断取得进步。

第三部分“专业技能”重点介绍了餐饮管理人员在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能，具体包括餐饮智能营销、餐饮促销管理、餐饮采购管理、楼面作业管理、厨房事务管理、食品安全管理、餐饮店营运安全管理、餐饮卫生管理、餐饮成本控制、餐饮财务管理等。

通过认真学习本书，餐饮管理人员可以全面掌握餐饮管理的各项技能，更好地开展餐饮管理工作。

本书具有以下五个方面的特点。

1. 模块清晰

全书分为三个部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。通过学习岗位职责部分，餐饮管理人员可以了解到自己的职责权限和工作内容；通过学习管理技能部分，餐饮管理人员可以掌握工作中需要用到的各种管理技能；通过学习专业技能部分，餐饮管理人员可以掌握日常管理工作中各项专业技能。

2. 每天学习一个知识点

本书的最大亮点是把餐饮管理人员需要掌握的各项知识和技能分解到365天中，形成365个知识点。餐饮管理人员可以每天学习一个知识点，并将

其应用到实际工作中，直至彻底掌握所有知识点。

3. 精心设计了生动、活泼的对话

本书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，这些对话生动、活泼，简要归纳了每一章的知识点。

4. 提供了大量图表

本书包括大量的图表，以最直观的形式展示相关知识点，便于读者阅读和学习，此外，书中还设置了“经典范本”“实用案例”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，为读者提供了有价值的信息。

5. 实操性强

由于现代人工作节奏快、学习时间有限，本书尽量做到去理论化、注重实操性，以精确、简洁的方式描述所有知识点，以满足读者希望快速掌握餐饮管理技能的需求。

本书不仅可以作为餐饮管理人员自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”，还可以作为相关培训机构开展岗位培训、团队学习的参考资料。

本书由浙江智盛文化传媒有限公司、深圳市中经智库文化传播有限公司策划，由知名管理实战专家滕宝红主持编写。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免会出现疏漏与缺憾之处，敬请读者批评指正。

目 录

第一部分 岗位职责

第一章 餐饮店的组织架构与工作安排2

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的场所，餐饮经理必须明确餐饮店的作用，了解餐饮店的组织架构和日常工作流程，只有这样才能有针对性地开展相关工作。

第一节 餐饮店的组织架构3

001 中小型餐饮店的组织架构3

002 大型餐饮店的组织架构3

第二节 365天工作安排4

003 了解国家法定节假日4

004 计算工作时间5

005 采用阶段工作法5

第二章 餐饮经理岗位须知7

餐饮经理岗位须知主要包含两方面的内容，即岗位要求和工作内容。岗位要求对餐饮经理的任职提出了各种要求，只有达到这些要求，餐饮经理才能胜任这项工作；工作内容则是餐饮经理的主要工作事项，也是餐饮经理必须了解和掌握的。

第一节 餐饮经理岗位要求8

006 个人形象要求8

007 心理素质要求8

008 个人能力要求9

009 职业道德要求10

第二节 餐饮经理的工作内容10

010 日常管理工作内容10

011 专业管理工作内容11

第二部分 管理技能

第三章 基本管理技能14

基本管理技能是指餐饮经理在餐饮店的日常管理中用到的一些技能，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通等。只有掌握了这些基本管理技能，餐饮经理才能高效地开展餐饮管理工作。

第一节 制订工作计划15

012 工作计划的格式与内容15

013 制订工作计划的步骤16

第二节 下达指示和听取汇报16

014 正确下达指示16

015 听取下属汇报工作17

第三节	进行有效授权	17
016	明确授权的要素	17
017	避免踏入授权的误区	18
018	掌握必要的授权方法	18
第四节	团队管理技能	19
019	团队建设的措施	19
020	团队管理的基本要点	20
第五节	日常沟通管理	21
021	常见的沟通方式	21
022	常见的沟通障碍	21
023	达成沟通共识	22
024	做好向上沟通工作	22
025	做好水平沟通工作	22
026	做好向下沟通工作	23
027	明确需要立即沟通的情况	23
028	掌握倾听的方法	24

第四章 自我管理技能.....26

除了要掌握基本的管理技能外，餐饮经理还要掌握自我管理技能。自我管理技能主要包括个人形象自检和自我反思。通过形象自检，餐饮经理可以保持良好的个人形象；通过自我反思，餐饮经理可以获知个人失误，以便及时做出改进。

第一节	个人形象自检	27
029	男士形象自检的内容	27
030	女士形象自检的内容	28
第二节	自我反思工作	29
031	自我反思的内容	29
032	做好自我反思记录	30
033	自我反思的推广和运用	30

第三部分 专业技能

第五章 餐饮智能营销.....32

互联网、大数据、O2O、微信、APP不但改变了人们的生活，也改变了餐饮业。因此，传统餐饮业也必须改变，不改变就跟不上时代的步伐。餐饮经理也必须适应时代的变化，学习新的餐饮运营模式和营销模式。

第一节 餐饮大数据运用.....33

034	餐饮大数据包含的内容	33
035	餐饮大数据的采集与分析	33
036	餐饮大数据营销三要素	34
037	大数据助力精准市场定位	34
038	大数据支撑收益管理	35
039	大数据创新需求开发	36

【实用案例】餐饮企业如何利用大数据在菜单上“做文章”.....36

040	如何利用大数据开展精准营销	38
041	灵活运用O2O平台的大数据	38

第二节 餐饮微信营销.....40

042	餐饮微信精准定位	40
043	微信营销内容推送	40
044	餐饮企业公众号的管理	41
045	运用“附近的人”进行营销	42
046	朋友圈特色美食分享	42
047	餐饮店微信摇一摇活动模式	43

048	建立自己的粉丝团发展 达人经济.....	43	074	自建网站注意事项.....	56
049	餐饮店扫一扫加会员.....	43	075	与专业网站开发公司合作.....	56
050	开通微信点餐.....	43	第七节 餐饮企业微博营销	56	
051	做好微刊.....	44	076	微博营销前的调查.....	56
052	餐饮店微信陪聊模式.....	45	【经典范本01】××餐饮企业关于 微博营销的调查问卷.....	57	
053	微信危机公关.....	45	077	微博营销的内容.....	58
054	餐饮店关键词不可忽视.....	45	078	微博营销的推广技巧.....	58
055	线上线下整合营销.....	46	079	如何增加微博粉丝.....	59
056	餐饮企业微信营销细节.....	46	第六章 餐饮促销管理	60	
第三节 餐饮企业团购营销	47		<p>餐饮店是为顾客提供餐饮服务的场所，餐饮店经济效益的好坏，在一定程度上取决于促销的运用。因此，在抓好内部管理的同时，餐饮经理应做好餐饮店的促销工作。</p>		
057	网络团购.....	47	第一节 餐饮促销活动策划	61	
058	把握团购的时机与商机.....	47	080	促销活动策划前之自我分析.....	61
059	餐饮企业团购促销准备事项.....	48	081	明确促销活动的目标.....	61
060	确认团购合作方式.....	48	082	餐饮企业促销方法选择—— 服务促销法.....	62
061	选择适合的团购网站.....	49	083	餐饮企业促销方法选择—— 优惠促销法.....	63
062	团购策划设计要有针对性.....	49	084	餐饮企业促销方法选择—— 节假日促销法.....	63
063	做好团购服务.....	49	085	餐饮企业促销方法选择—— 环境促销法.....	64
第四节 餐饮企业O2O营销	50		086	餐饮企业促销方法选择—— 对象促销法.....	64
064	餐饮企业O2O模式.....	50	087	餐饮企业庆典活动促销策划 的步骤.....	65
065	餐饮企业的O2O营销方式.....	50			
066	餐饮企业O2O布局.....	51			
067	餐饮企业O2O平台的类型.....	52			
第五节 餐饮APP营销	53				
068	餐饮APP的功能.....	53			
069	餐饮APP的种类.....	54			
070	餐饮APP的开发.....	54			
071	餐饮APP的推广.....	54			
第六节 餐饮企业自建网站的营销	55				
072	自建网站首页.....	55			
073	自建网站主要栏目设置.....	55			

088	开业庆典促销活动的策划.....65	109	情人节促销.....78
	【经典范本02】××餐饮企业开业	110	元宵节促销.....78
	促销方案.....66	111	“五一”劳动节促销.....78
089	周年庆促销活动策划.....67	112	端午节促销.....79
第二节	常用的传统广告促销.....68	113	母亲节促销线下版.....79
090	户外广告.....68	114	母亲节促销线上版.....80
091	公交车车身广告促销.....68	115	父亲节促销.....80
092	地铁广告促销.....69	116	中秋节促销.....80
093	电梯广告促销.....69	117	重阳节促销.....81
094	路牌广告促销.....70	118	国庆节促销.....82
095	店内宣传品广告促销.....70	119	圣诞节促销.....82
096	店外告示牌广告促销.....71	第六节	跨界促销.....82
第三节	菜单促销.....71	120	与银行合作促销.....82
097	菜单的种类.....71		【实用案例】美食特惠活动.....83
098	菜单的设计.....71	121	与商场(超市)合作促销...83
099	菜单的评估和修正.....72	122	与电影院合作促销.....83
100	菜单的定价.....73	123	与饮料企业合作促销.....83
101	手机电子菜单.....74		【实用案例】××餐饮企业与可口
第四节	服务促销.....75		可乐的联合促销.....84
102	知识性服务促销.....75	124	与互动游戏企业合作促销...84
	【实用案例】××茶餐厅的老报纸...75		【实用案例】小尾羊与麒麟游戏
103	附加服务促销.....76		合作促销.....84
	【实用案例】海底捞的附加服务...76	125	与电器卖场合作促销.....85
104	娱乐表演服务促销.....76		【实用案例】.....85
105	菜品制作表演促销.....76		百胜与苏宁合作促销.....85
106	借力促销.....77	第七节	餐饮促销活动评估.....85
第五节	重大节假日促销.....77	126	检查法评估促销效果.....85
107	春节促销服务型经营方式...77	127	前后比较法评估促销效果...86
108	春节促销.....77	128	顾客调查法评估促销效果...88



【经典范本03】××餐饮企业促销策略调查问卷.....88	147 餐饮APP采购.....102
129 观察法评估促销效果.....90	第三节 制定食材的采购标准104
130 促销效果评估.....91	148 大米的采购标准.....104
131 促销活动总结.....93	149 面粉的采购标准.....104
第七章 餐饮采购管理95	150 乳类的采购标准.....104
对餐饮企业而言采购管理非常重要，采购管理的目的是保障餐饮企业的经营活动正常持续进行，加速资金周转，降低采购成本等。	151 肉类的采购标准.....105
第一节 餐饮采购的方式96	152 海产类的采购标准.....105
132 统一采购.....96	153 蛋类的采购标准.....106
133 集团统一采购与各区域分散采购相结合.....96	154 蔬菜的采购标准.....107
134 本地采购与外地采购相结合.....96	155 水果的采购标准.....108
135 餐饮企业联合招标采购.....96	156 调味品的采购标准.....109
136 供应商长期合作采购.....97	157 干货类食材的采购标准.....109
137 同一菜系餐饮企业集中采购.....97	第四节 食材验收管理110
138 向农户直接采购.....97	158 明确食材验收的类别.....110
139 自建原材料基地.....97	159 选择合适的验收方法.....111
140 食材集采.....97	160 明确验收的要求.....111
第二节 餐饮企业网络采购98	161 认真做好验收.....112
141 选择最优的食材集采平台.....98	162 填写验收报告表.....112
142 餐饮B2B采购买方模式.....98	163 验收异常状况处理.....113
143 餐饮B2B采购卖方模式.....99	164 坏品及退货.....113
144 餐饮B2B采购第三方平台模式.....100	第五节 食材储存管理113
145 主要B2B餐饮采购平台.....100	165 淀粉类食材的储存方法.....113
146 餐饮O2O采购.....101	166 油脂类食材的储存方法.....114
	167 蔬菜类食材的储存方法.....114
	168 腌制食品与水果的储存方法.....114
	169 鱼、肉类食材的储存方法.....114
	170 肉类的储存时间要求.....115
	171 豆类、乳类、蛋类的储存方法.....115
	172 各类饮料的储存方法.....116

173	酒类的储存方法.....	116	【经典范本04】顾客意见卡.....	130
174	了解常用食材的储存期限...	117	第二节 楼面销售工作	131
175	定期对仓库进行清洁.....	118	194 保证菜品质量.....	131
176	加强食材储存安全控制.....	118	195 增加酒水销售收入.....	132
177	严格控制食材的发放.....	119	196 增加服务费收入.....	133
第六节 采购工作稽核	120	197 增加包间收入.....	133	
178 原始凭证核查.....	120	198 收取酒水商进场费.....	134	
179 采购费用核查.....	120	第三节 智能自助点餐	135	
180 食材途中损耗核查.....	121	199 自助点餐的好处.....	135	
181 购进食材入库、入账数量		200 自助点餐的方式.....	135	
核查.....	121	201 自助点餐的选择.....	136	
182 估价入账食材核查.....	121	202 二维码点餐.....	136	
第八章 楼面作业管理	122	203 微信公众号点餐.....	137	
<hr/>				
楼面是餐饮企业向顾客提供餐饮服务的主要场所，对楼面作业进行管理是餐饮经理日常工作的主要内容。餐饮经理要带领员工做好楼面的管理和销售工作，向顾客提供最好的服务，同时要处理好各类常规事件和突发事件。				
第一节 提供优质的服务	123	204 APP点餐.....	137	
183 保证餐饮服务质量的.....	123	205 自助点餐机.....	137	
184 楼面工作人员仪容要求.....	124	206 小程序点餐.....	138	
185 楼面工作人员着装要求.....	124	第四节 楼面工作检查	139	
186 服务姿态大方优雅.....	125	207 上午营业前及营业中例行		
187 日常手势规范得体.....	126	检查.....	139	
188 建立统一的服务标准.....	127	208 中午收尾工作检查.....	140	
189 细心照顾残疾顾客.....	128	209 下午例行工作检查.....	141	
190 耐心对待带小孩的顾客.....	129	210 晚上收尾工作检查.....	142	
191 尊重老年顾客.....	129	211 处理检查结果.....	142	
192 平等对待熟人或亲友顾客.....	130	第五节 常规问题处理	142	
193 顾客意见调查.....	130	212 顾客醉酒的处理.....	142	
		213 顾客要求提供AA制服务的		
		处理.....	143	
		214 顾客就餐赶时间的处理.....	143	
		215 顾客结账时的处理.....	143	
		216 顾客有要事谈的处理.....	144	

217	就餐的小朋友吵闹的处理...144	的场所, 餐饮经理必须加强厨房事务的管理工
218	顾客要求服务人员陪酒的处理.....144	作, 否则极易出现纰漏, 从而影响餐饮店的正常
219	顾客要求取消上菜的处理...144	运营。
220	餐饮店客满的处理.....145	
221	顾客点了菜单上没有的 菜品的处理.....145	
222	菜、汤汁溅到顾客身上的 处理.....145	
223	发现未付账的顾客离开的 处理.....146	
224	顾客发现饭菜中有异物的 处理.....146	
225	回答不了顾客提问的处理...146	
226	顾客要求减账时的处理.....147	
227	顾客反映价格不对时的 处理.....147	
228	顾客反映菜品味道不对的 处理.....148	
229	顾客进餐时损坏了餐具的 处理.....148	
230	顾客想给服务人员敬酒的 处理.....149	
231	顾客自带食材要求加工的 处理.....149	
232	顾客要赠送礼品的处理.....149	
233	顾客偷拿餐具的处理.....150	
234	预防跑账的处理.....150	
第九章 厨房事务管理.....151		
厨房是集烹制、加工、调理等功能于一体		
		第一节 日常厨房事务管理.....152
		235 制定检查工作制度.....152
		236 做好厨房会议管理.....152
		237 厨房设备管理.....153
		第二节 菜品生产质量控制.....154
		238 明确菜品生产流程.....154
		239 使菜品生产标准化.....155
		240 食材的领用、保管、质量 控制.....156
		241 食材粗加工质量控制.....157
		242 切配质量控制.....157
		243 烹调制作质量控制.....158
		244 打荷质量控制.....159
		245 出菜质量控制.....159
		246 销售质量控制.....160
		第三节 菜品创新管理.....160
		247 明确菜品创新的条件.....160
		248 创新菜品的申报.....161
		249 明确创新菜品的鉴定人员...161
		250 创新菜品的鉴定方法.....161
		251 创新菜品的技术培训.....161
		第四节 厨房员工安全管理.....162
		252 确保工作环境安全.....162
		253 预防割伤.....162
		254 预防烫伤.....163
		255 预防烧伤.....163
		256 预防机器设备伤害.....163

257	预防跌伤	164
258	预防扭伤	164

第十章 食品安全管理.....165

保障餐饮店的食品安全是餐饮经理的职责，餐饮经理必须对此高度重视。餐饮经理要采用各种措施，避免食物过敏和食物中毒等事件发生，同时要做好相应的处理工作。

第一节 预防食物过敏.....166

259	了解食物过敏反应	166
260	了解常见食物致敏原	166
261	做好食物致敏原预防工作	167
262	标示标注致敏原	168

第二节 预防食物中毒.....169

263	了解产生食物中毒的原因	169
264	明确预防食物中毒的要求	170
265	预防细菌性食物中毒	170
266	预防化学性食物中毒	171
267	预防有毒食物中毒	172
268	处理食物中毒事件	172
269	处理食物中毒投诉	173

第十一章 餐饮店营运安全管理...174

安全是餐饮店有序运营的前提，是餐饮店实现效益的保证，是保护顾客与员工利益的根本。作为餐饮经理，要时刻把餐饮店的营运安全放在重要的位置。

第一节 餐饮店人、财、物的安全防范.....175

270	防抢劫	175
-----	-----	-----

271	防偷	177
272	防意外	179
273	防火	179
274	防台风	181
275	防爆	181
276	防地震	182

第二节 餐饮店突发事件应急

处理.....182

277	烫伤	182
278	烧伤	183
279	腐蚀性化学制剂伤害	183
280	电伤	183
281	顾客突然病倒	183
282	顾客跌倒	184
283	顾客出言不逊	184
284	顾客丢失财物	184
285	顾客打架闹事	185
286	突然停电	185

第十二章 餐饮卫生管理.....186

餐饮卫生管理的目的是确保餐饮店干净、整洁、无虫害，这是从基本层面保证餐饮店的食品安全。因此，餐饮经理必须对餐饮店的卫生进行严格管理，如加强员工的卫生管理、生产场所的卫生管理等。

第一节 生产场所卫生管理.....187

287	墙壁清洁工作	187
288	门窗与防蝇设施清洁工作	187
289	下水道及水管清洁工作	188
290	通风、照明设备清洁工作	188
291	洗手池设备清洁工作	189



292	更衣室和卫生间清洁工作	189	310	掌握成本核算的方法	205
293	加工间清洁工作	189	311	餐饮成本核算的步骤	206
第二节	食品及加工设备卫生管理	191	第二节	采购、验收及储存成本控制	207
294	食品卫生管理	191	312	控制采购价格	207
295	各类食品卫生要求	191	313	防止采购“吃回扣”	208
296	菜品制作卫生管理	194	314	配备称职的验收人员	209
297	加工设备卫生管理	195	315	明确验收程序	209
298	烹调设备卫生管理	195	316	做好防盗工作	210
299	冷藏设备卫生管理	196	317	加强储存环节	211
300	餐具卫生管理	197	第三节	食品生产成本控制	212
第三节	垃圾处理及病虫害防治	198	318	加工过程成本控制	212
301	气态垃圾处理	198	319	配份过程成本控制	213
302	液态垃圾处理	199	320	烹调过程成本控制	213
303	固态垃圾处理	199	321	生产后成本控制	214
304	虫鼠的防治	200	第四节	其他成本控制	214
305	苍蝇的防治	200	322	餐饮人工成本控制	214
306	蟑螂的防治	200	323	用水成本控制	216
第四节	餐饮卫生检查	201	324	冷冻系统控制	216
307	定期进行卫生检查	201	325	生产区设备电费控制	217
308	检查结果的处理	203	326	照明系统电费控制	218
第十三章	餐饮成本控制	204	327	燃气费用控制	219
			328	租金成本控制	219
			329	广告费用控制	221
			330	折旧费用控制	221
			331	刷卡手续费控制	221
			332	房屋修缮费控制	221
			333	停车费控制	222
			334	餐具损耗控制	222
			335	餐具清洁外包	223
第一节	餐饮成本核算	205			
309	餐饮成本的分类	205			

餐饮经理要想提高餐饮店的利润，最有效的方法就是开源节流，一方面用促销的方法提高餐饮店的收入，另一方面使各项开支都能得到合理的运用，将损失和耗费降至最低。因此，餐饮经理应严格做好成本控制工作。

第一节 餐饮成本核算 205

309 餐饮成本的分类 205

第十四章 餐饮财务管理.....224

财务管理在餐饮经理的日常管理工作中占据着非常重要的地位，因为财物管理涉及账款的往来，因此，餐饮经理必须从各个方面对与财务有关的事宜进行严格的管控，如定期进行财务核查等。

第一节 出纳与收银作业管理.....225

- 336 确定收银员的职责.....225
- 337 明确日常工作手续.....225
- 338 明确账单核查流程.....226
- 339 点菜过程控制.....226
- 340 现金结账过程控制.....227
- 341 信用卡结账过程控制.....227
- 342 入账过程控制.....227

第二节 餐饮智能支付与开票.....228

- 343 了解微信支付的方式.....228
- 344 公众号开通微信支付的流程.....228
- 345 APP开通微信支付的流程...230
- 346 线下实体商户接入微信支付.....230
- 347 申请微信支付收款码贴纸...230

- 348 了解支付宝支付对餐饮企业的意义.....231

- 349 餐饮企业如何利用支付宝收款.....232

- 350 支付宝收款码的申请.....233

- 351 二维码支付.....234

- 352 支付宝扫码开票.....234

- 353 微信扫码开票.....235

第三节 餐饮账款管理.....236

- 354 备用金的日常管理.....236

- 355 营业收入的日常管理.....237

- 356 明确费用报销的程序.....237

- 357 制定规范的信用政策.....237

- 358 监控应收账款.....238

- 359 催收应收账款.....238

第四节 餐饮财务核查.....239

- 360 日常账款核查.....239

- 361 记账凭证的核查.....239

- 362 各类经营账簿核查.....240

- 363 日常经营报表核查.....240

- 364 各种有价证券核查.....241

- 365 其他项目核查.....241

第一部分

岗位 职责

第一章 餐饮店的组织架构与工作安排

导读 >>>

餐饮店是向顾客提供餐饮服务的场所，餐饮经理必须明确餐饮店的作用，了解餐饮店的组织架构和日常工作流程，只有这样才能有针对性地开展相关工作。



Q先生：A经理，作为一名餐饮经理，该怎样开展餐饮店的管理工作呢？

A经理：首先你要了解餐饮店的组织架构，大型餐饮店和小型餐饮店的组织架构不同。这是开展餐饮管理工作必须掌握的知识。

Q先生：那么，我该怎样安排餐饮店的日常工作呢？

A经理：根据我的经验，你可以将日常工作按日、周、月、季度以及年来进行安排。因为时间段不同，要做的事情也有所不同。例如，每天要做的事情是常规事项，而每年要做的事情则需要长远的计划。只有做出恰当的安排，才能有条不紊、循序渐进地开展工作。

说明：A经理是一名具有多年工作经验的餐饮经理，Q先生是一名刚上任的餐饮经理。

