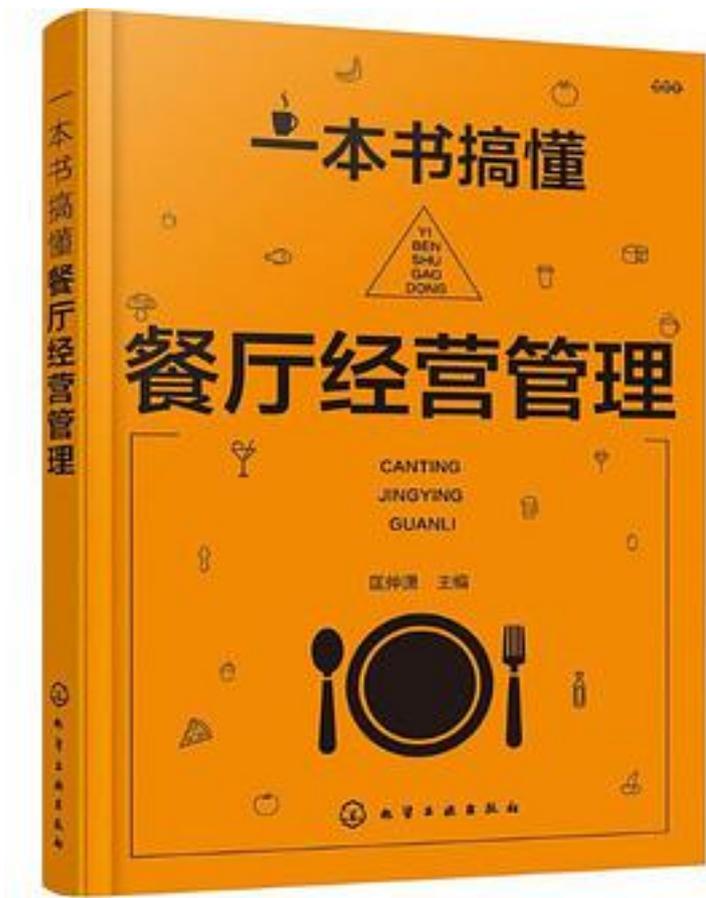


# 一本书搞懂餐厅经营管理



[一本书搞懂餐厅经营管理\\_下载链接1](#)

著者:匡仲潇

出版者:化学工业出版社

出版时间:2017-6

装帧:平装

isbn:9787122293039

《一本书搞懂餐厅经营管理》一书，内容涵盖餐厅开业前的准备、餐厅的营销推广、新菜品研发与推广、餐厅食品安全保障、餐厅营业管理、餐厅食材管理、厨房作业管理、餐饮管理系统的建立与管理八个部分内容。

《一本书搞懂餐厅经营管理》一书理念新颖、更加实用，可操作性极强，是一本不可多

得的餐饮企业管理与操作实务读本，可以作为中小餐饮企业老板、管理人员、基层员工参考使用的工作手册和指导用书。

作者介绍:

匡仲潇，副教授，管理学硕士。兼任多家酒店管理顾问，长期致力于星级酒店的财务管理、营销管理、项目运作与统筹工作，研究方向为旅游酒店财务管理，对于星级酒店的筹建、制度流程编写、开业前期策划、开业后财务管理与控制有独特的经验与方法，发表旅游酒店论文10余篇。

目录: 第一章 餐厅开业前的准备 1

作为一家新开业的餐厅，前期筹备工作千头万绪，涉及面广，内容多，稍有不周，将对开业后的管理产生很大的影响，甚至直接影响餐厅的运营。因此，做好餐厅开业前的准备工作，对餐厅开业及开业后的工作具有非常重要的意义。

第一节 餐厅规模、费用、特色定位 2

一、餐厅规模 2

二、估算总销售额及毛利润 3

三、投资费用预估 3

相关链接 投资建议 4

第二节 为餐厅准确定位 5

一、要有自己的特色 5

二、锁定消费群体 5

第三节 餐厅选址 7

一、商圈调查，必不可少 7

相关链接 肯德基的选址策略与商圈分析 7

相关链接 一步差三市 10

二、不同类型餐厅的选址要求 11

相关链接 不同区域选址特点 14

三、要对备选店地址进行大“考察” 15

【范本01】某餐饮店的市场调查报告 15

相关链接 餐饮店地址好坏影响因素 17

四、店址选择应注意的细节 18

【工具01】餐饮店自身条件评估表 20

第四节 餐厅名称和招牌的设计 21

一、给餐厅起个好名字 21

相关链接 餐饮办证指南 24

二、设计好招牌，锦上添花 27

第五节 餐厅装修设计 31

一、装修设计的要点 31

相关链接 合理分配内部空间 34

二、餐厅装修基本流程 39

三、装修应注意的问题 40

四、餐厅装修验收 41

第六节 良好气氛，提升魅力 42

一、灯光 42

二、背景音乐 43

三、色彩搭配 43

四、陈设布置 44

五、餐座配备 44

六、温度、湿度和气味 45

第二章 餐厅的营销推广 49

营销推广主要是指在市场调研的基础上，餐厅需要为自己的产品确定精准的品牌定位和

目标市场；找出产品的核心卖点是什么；提炼出产品好的广告语，如何进行品牌传播以及进行全面的销售体系规划等。它是利用多种营销传播手段的有机、系统结合运用（如广告、宣传、公关、文化、人员推销、网络推广等），而不是单一的营销手段。

## 第一节 广告营销 50

一、电视广告营销 50

二、电台广告营销 50

三、报纸广告营销 52

四、杂志广告营销 52

五、户外媒体广告营销 53

六、直接邮寄广告（DM）营销 58

## 第二节 店内营销 58

一、内部宣传品营销 58

二、菜单营销 59

三、门口告示牌营销 62

四、餐厅服务营销 63

五、餐厅主题文化营销 66

## 第三节 餐厅网络营销 67

一、餐厅网站营销 67

二、微信营销 68

三、二维码营销 73

四、微博营销 75

五、病毒式营销 77

六、团购营销 78

七、电子优惠券 81

八、搜索引擎营销 82

九、上网订餐外卖 83

十、网上点餐 83

## 第四节 餐厅跨界促销 85

一、与银行捆绑合作促销 85

二、与商场超市合作促销 86

三、与电影院合作促销 86

四、与饮料企业合作促销 86

五、打破地点限制促销 86

六、与互动游戏企业合作促销 87

七、与电器卖场合作促销 87

## 第五节 假日促销 88

一、全年促销节日 88

二、春节年夜饭促销 89

三、劳动节及母亲节促销 91

四、儿童节促销 91

五、父亲节促销 91

六、端午节促销 93

七、七夕情人节促销 94

八、中秋节促销 95

九、重阳节促销 97

十、国庆节促销 98

十一、圣诞节促销 99

十二、元旦节促销 99

## 第三章 新菜品研发与推广 101

菜品研发创新已成为餐饮企业经营策略的重要内容之一，是企业可持续发展的动力源泉，所以它必须紧紧围绕企业，围绕市场，紧扣时代脉搏，紧密结合社会需求，根据市场定位、企业文化及经营特点和消费者的心理及生理需求，利用各类新的原料，经过独特的构思设计，研发创作出较为新颖的菜品。

### 第一节 菜品创新与研发 102

- 一、菜品开发与创新的基本原则 102
- 二、菜品创新的实现途径 103
- 三、新菜品研发的程序 105
- 四、菜品创新与研发的权责部门（人员） 107
- 五、菜品研发的模式 109
- 六、菜品研发管理流程 110
- 第二节 新菜品上市推广 120
- 一、评估新品上市的合理性、可行性 120
- 二、制定新菜品推广方案 120
- 三、实体店新菜品的推广 121
- 四、统计、分析及反馈 122
- 第四章 餐厅食品安全保障 125

食品安全（Food Safety）是指食品无毒、无害，符合应当有的营养要求，对人体健康不造成任何急性、亚急性或者慢性危害。

#### 第一节 健全从业人员健康管理制度 126

- 一、新进人员健康检查 126
- 二、定期健康检查 126
- 三、培养员工的健康意识 126
- 第二节 采购与储存环节食品安全控制 127
- 一、采购环节的食品安全 127
- 二、验收环节的食品安全 127
- 三、储存环节的食品安全 128
- 四、发货环节的食品安全 129
- 第三节 加强厨房的卫生管理 130

- 一、厨房应当保持内外环境整洁 130
- 二、加强餐饮设施、设备的卫生 133
- 三、做好厨房用具的卫生 136
- 四、保证餐饮具的卫生 138

#### 第四节 食物中毒的预防 140

- 一、食物中毒的特点 140
- 二、食物中毒的常见原因 140
- 三、预防食物中毒的关键点 142
- 四、各类食物中毒的预防措施 143
- 五、发生食物中毒及时处理 144

#### 第五节 食物过敏控制 144

- 一、食物过敏的反应 145
- 二、最常见的食物过敏原 145
- 三、过敏原预防管理 146

#### 第六节 加强病媒动物的防治 148

- 一、加强对虫鼠的防治 148
- 二、加强对苍蝇的防治 149
- 三、加强对蟑螂的防治 149

### 第五章 餐厅营业管理 151

楼面，是与顾客面对面的地方。楼面营业秩序是否顺畅，楼面服务的好坏，直接关系到餐厅的生存和持续发展，所以楼面营业管理是管理餐厅的重中之重，也往往是餐厅管理者最为关心的地方。楼面作业管理着重于商品—热情接待、迅速上菜、美味可口、周到服务。餐厅应致力于提供完美的食品和服务，以赢得顾客，提升顾客满意度，从而提升营业额。

#### 第一节 做好菜品销售 152

- 一、迅速上菜 152
- 二、均一菜色 152
- 三、美味可口 153

#### 第二节 做好顾客服务 153

- 一、一致的衣着、仪容 153
- 二、定型的服务态度 153
- 三、规范的中餐服务流程 155
- 四、尽量满足客人的要求 156
- 五、特殊客人特别服务 157
- 六、楼面现场控制 161
- 七、楼面服务质量改进 162
  - 【工具01】 问卷调查表 162
  - 【工具02】 餐厅诊断表 162
  - 【工具03】 客人意见卡 165
  - 【工具04】 评估登记表 166
  - 【工具05】 每日工作检查表 171

### 第三节 经营效益分析 176

- 一、收入的概念 176
- 二、营业收入的计算 176
- 三、销售收入的分析 177
- 相关链接 收入控制的夜间与日间稽核 178
- 四、利润的计算及分析 180
- 五、餐厅经营数据的分析 184

## 第六章 餐厅食材管理 187

采购是餐厅为客人提供菜品的重要保证，是餐厅运营的起点，只有原料的质量好，才能保证菜肴佳美。原料采购的数量、质量和价格不合理，会使餐饮成本大大提高。同时，采购的食品运到后，必须对食品的质、量、价格、等级、数量进行核定入库，并且有效地储存，才能保证餐厅菜品的及时供应。

### 第一节 餐厅食材采购 188

- 一、制定原料采购规格标准 188
- 二、食材选购省钱窍门 191
- 三、管理好采购人员 192

### 第二节 食材的验收 195

- 一、制定验收的标准 195
- 二、明确收货人员的工作重点 200
- 三、运用“三方把关”的方法进行收货 201
- 四、食品原料质量检验的方法 201
- 五、验收要求与要领 202

### 第三节 食品原材的储存 204

- 一、原料分类储藏 204
- 二、食品原料发放管理 209
- 三、账卡管理作业 210
- 四、盘点 211

## 第七章 厨房作业管理 213

厨房是餐厅的核心，是生产的重地，它直接决定餐厅的兴衰。因此，必须有细致的管理章程，过硬的管理队伍，管理要实现统一标准、规格、程序，以提高工作效率，降低生产成本，并确保菜肴标准、质量，提高服务速度。

### 第一节 厨房岗位人员配备 214

- 一、确定厨房人员数量 214
- 二、厨师长的选配 215
- 三、生产岗位人员安排 216

### 第二节 厨房生产流程控制 217

- 一、理顺生产流程 217
- 二、建立生产标准 217
- 三、现场制作过程控制 221

### 第三节 菜品质量控制 223

- 一、建立自觉有效的质量监督体系 223
- 二、发挥质量检查部门的作用 224

三、菜点质量控制方法 224

四、有效控制异物 228

第八章 餐饮管理信息系统的建立与管理 231

餐饮管理信息系统是服务于餐馆的日常管理的，是为了满足餐饮业发展、科学管理餐馆、提高效率的管理系统。餐饮管理信息系统的主要宗旨是将餐饮企业的各方面资源充分调配和平衡，为加强财务管理、提高运营水平、建立高效率供销链、减少库存、提高生产效率、降低成本、提高客户服务水平等方面提供强有力的工具，同时为高层管理人员经营决策提供科学的依据，以有效提高盈利水平，最终全面建立餐饮企业的竞争优势，提高餐厅的市场竞争力。

第一节 餐饮管理信息系统的模块设置 232

一、餐饮管理信息系统的功能模块 232

二、后台维护、设置管理 233

三、前台营业模块 235

四、库存管理模块 235

五、财务管理模块 237

六、营销预订管理模块 238

七、数据库维护服务模块 239

八、打印服务监控功能 240

九、出品管理模块 240

第二节 餐饮管理信息系统的运行与管理 241

一、餐饮管理信息系统的运行管理 241

二、餐饮管理信息系统的维护管理 243

三、餐饮管理信息系统的安全管理 245

• • • • • [\(收起\)](#)

[一本书搞懂餐厅经营管理 下载链接1](#)

## 标签

餐饮管理

餐饮经营

品牌形象

一本书

## 评论

只要是与人打交道的工作，都存在变数。都不是文字可以具体写出的。只有清晰的思路

加经验去面对问题，解决问题。制定详细的工作制度对培训管理是必不可少的，“定型服务”

由于服务人员来自不同地方，其思考方式，成长背景，受教育程度都不尽相同，所以定型服务的做法很有必要。良好的餐饮经营方式，更应设置教育训练部门，校正店面人员的仪态，以提升餐厅的水准。

-----  
[一本书搞懂餐厅经营管理 下载链接1](#)

书评

-----  
[一本书搞懂餐厅经营管理 下载链接1](#)