

聚客餐饮管理系统 餐饮管理方案(汇总5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

聚客餐饮管理系统篇一

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、继续做好“节能降耗”工作

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。

2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

聚客餐饮管理系统篇二

一、管理员工作职责：

1、经常与顾客交谈，了解他们的满意程度。

2、与顾客保持良好的关系达到他们的期望甚至更高，使每位客人离去时感到愉快和满意。

- 3、运用良好的人际关系、沟通技巧，象对待顾客那样与工作伙伴及厂商人员沟通、合作及履行管理职能。处理日常事务中做到不卑不抗、有礼有据、执法严明。
- 4、在无人监督下管理开铺和打烊。
- 5、不定时抽查档口产品出菜量、服务速度及质量、半成品和成品品质、清洁与卫生标准。
- 6、在值班时监督收银人员正确执行财务制度，有效的控制各种营业消耗品的使用。
- 7、了解并实施正确的人事制度、劳动法律、保全及安全措施。
- 8、在值班时，追踪增加营业额的有关程序。
- 9、处理顾客投诉。
- 10、检查档口在正确的时间内完成进货。
- 11、在值班前做好人员、设备及物料方面的准备工作。
- 12、在工作站对所直接管辖员工进行训练、同时追踪各档口员工专业技能水平，发现问题及时向档口负责人提出整改方案。
- 13、运用岗位评鉴表评估员工的工作表现，并对个人及相关负责人作出回馈。
- 14、完成指定的每日文书工作。
- 15、能够完成简单设备故障排除，执行每天的基本设备检查工作。对各种楼面紧急状况做出及时正确的反应，包括维修。
- 16、在值班期间追踪维修人员的工作。

二、高级管理员工作职责除以上所有职责外，还有：

17、进行面试及招聘，为员工进行职前简介。

18、建立美食广场人事资料档案。

19、对员工的工作表现进行评估。

20、完成各种物料盘点以及统计报告。

21、记录各种准备付款的发票及完成每月扣款统计并与厂商沟通各种结算事宜。

22、提高美食广场职员安全意识并作安全措施记录。

23、在处理存款事项时，运用正确的保全与检查程序。

24、举办为保持员工积极性及热诚而设置的活动。

25、在值班期间如有意外发生，应搜集信息及原始证据并向责任人索赔。

26、计算各种美食广场消耗品的存货量，并及时补齐存量。

27、协助预算及控制指定的盈亏项目。

28、完成个人行政执掌工作，并追踪管理员的工作进度。

三、美食广场副经理工作职责除以上所有职责外，还有：

29、通过收集顾客意见，决定美食广场的模式和趋势；实施具体的行动，不断改善百分之百顾客满意。

30、评估美食广场短期及中期目标的结果。

- 31、保持美食广场所有的品质、服务、清洁的水准。
- 32、追踪及检查每周员工班表的排定。
- 33、负责员工训练。
- 34、参予美食广场人力资源计划。
- 35、健全人事档案。
- 36、执行美食广场人员保留计划。（例如员工激励活动）
- 37、举办员工及厂商大会。
- 38、执行美食广场内员工招聘计划。
- 39、协助进行一对一的员工工作表现评估。
- 40、制定与实施公司及全国性市场推广活动中有关本美食广场部分的内容。
- 41、完成并分析美食广场报告，制定修正性行动计划。
- 42、节约能源及资源。
- 43、负责美食广场所有设备的维修保养计划。
- 44、在美食广场经理休假时主持经理会议。
- 45、组织美食广场每月活动，以达到美食广场目标。
- 46、协助美食广场经理排定每月经理班表。
- 47、训练管理员。

- 48、协助进行管理员及高级管理员工作表现评估。
- 49、协助管理员及高级管理员的各项工作
- 50、协助训练管理员及高级管理员。
- 51、开展预定的活动增加营业额。
- 52、协助控制所有项目，具体负责指定项目。
- 53、在美食广场经理的协助下详细分析并确定美食广场盈利机会点。

四、美食广场经理除以上所有职责外，还有：

- 54、使各个层次的顾客获得满意的服务。
- 55、负责美食广场的清洁、服务、卫生，营业额等项目。
- 56、将可控制的美食广场利润项目保持在预算之内，并分析每月的利润报告。
- 57、确认所有美食广场人员遵守劳工法律、平等就业机会、骚扰、大食代人事政策、保全及安全程序等各项政策。
- 58、负责美食广场所有人员的训练、工作表现评估、工资审查及工作主动性等方面内容。
- 59、招募与保留称职的员工、维修人员及管理组成员（由美食广场经理和区域经理确定），并使其全身心的投入实现百分之百顾客满意的工作中。
- 60、在美食广场内实行新产品及新程序的审批及规范实施。
- 61、确认固定资产。

- 62、完成美食广场内人员福利及发薪等行政工作，并向区域经理或公司相关部门报告。
- 63、排定月薪管理人员及收银主管的班表。
- 64、组织管理组会议，员工意见调查及沟通会议。
- 65、执行全国地区及本公司在美食广场内进行的促销活动。
- 66、准确完成每月各种报告。
- 67、确认所有营业额存款。
- 68、确定美食广场的商区范围，主要竞争对手及生意来源，并运用这些资料获得最佳营业额。
- 69、确认所有结算、处罚及月扣款工作事项彻底予以执行。
- 70、建立美食广场营业额、利润、及人员发展方面的长期目标和行动计划。

聚客餐饮管理系统篇三

现在餐饮管理的新思路就是运用市场经济的原则，而不再是早期的计划时代，顾客消费的选择性小，消费的不理性导致早期的餐饮经营者是以“走一步算一步”。因为前期的餐饮市场供不应求，而当今餐饮市场已从卖方市场转入买方市场，以及消费者消费理念也日渐成熟。因此，依笔者视，餐饮业的管理与经营应实行“计划管理”。所谓的“计划”管理，就是从餐饮的筹备、设计到中长期的经营，均应有组织、有计划去进行。依笔者之见应从以下几个方面来进行。

一、 市场经营的定位

市场调查与分析，建立一个餐饮场所，首先要进行市场调查，做好市场定位。因为这两个经营市场的消费者均非属餐饮消费市场的主导，所以在餐位数确定后，在餐饮经营之前应将制订《市场经营计划》放在首位，并考虑如下事宜，再对本餐厅进行定位。

1 当地的饮食习惯爱好：包括：菜品的原料、配料是否便采购。当地人对菜肴的口味要求，制作方式的接受程度，价格接受能力等。

2 就餐人员就餐形式；当地消费市场的消费结构是趋于一个什么样的状态，是商务宴请为主或是公款消费或者是家庭宴请居多。

3 就餐人员的交通方式；此点尤为重要，也决定了一个餐厅的地理位置的选址，是否有利于消费者方便用餐。

4 就餐环境的布置，因为去年的“非典”以后，人们对就餐环境的需求更多，尤其是用餐环境的空气流通、用餐空间及日常清洁卫生是否有足够的措施。

綜上新述，说明一个餐馆只能适应一部分的顾客需求，必须分析自身的能力条件，分析当地市场对本餐厅具威胁的竞争对手，慎重确定本餐厅的顾客主导群是哪一阶层。

二、经营场所的布置

确定了以上因素后，就必须对经营场所的场地进行布局，在布局时务必要考虑下述工作的内容：

1 厨房的设备配置与餐位的配比；

2 厨房菜系与楼面服务的配合工作；

- 3 餐具选择、摆台与各类灯光的配合;
- 4客用通道与走菜通道及与厨房距离的确认与布置;
- 5 海鲜池与水台的选择及污物处理的设置;
- 6 卫生防疫设施, 设备的配置;
- 7 水、电、照明的引入及控制;

三、 人员

餐厅业经营成功与否, 在硬件已成为定局以后, 就取决于餐厅的管理人员。餐厅在确定自己的经营定位及场地的布局后就应组织各级人员给予实施。怎样使餐厅运营起来?这就是一个用人的问题。而用人首先要制订用人计划, 对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为:

- 3 制定严格的培训计划, 包括日常培训及计划培训;
- 4 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制;
- 5 要正确树立外部顾客与内部顾客的概念。内部顾客就是直接服务客人的一线员工, 作为管理层及二线部门是为内部顾客(一线员工)服务的人。为“内部顾客”服务的工作做好了, 才能做好外部顾客服务的工作。
- 6 要充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的;80%的问题是从20%的员工中产生的;80%的管理(经营)建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。为此, 业主要向20%的管理人员授权, 首先是要与管理人员分享信息, 包括成本、毛利、成本费用及市场占有率, 使管理人员能够

提出更具建设性建议。其次，要有限度授权即在一定的范围内，什么情况下，各级管理人员可以自主决定处置发生的问题而不必事先请示。当然，事后要汇报，说明情况及处置后达到的效果。

四、 管理制度

餐饮的管理制度是一个餐厅的生命，当今社会是知识经济时代，管理越来越为企业所重视。管理水平的高低直接影响着餐厅的经营效益。故“管理出效益”是硬道理，在制订日常的管理制度时应着重考虑以下三个方面事宜。

- 1 人力资源方面：包括：用工制度、薪金制度、激励制度等；
- 2 经营销售方面：包括销售对象、促销方式、菜品特色、服务特色，创新要求；
- 3 财务成本方面：包括采购制度、成本控制方法、资产管理制度；

根据以上三点真正做到“人人有岗位，办事有依据，行动有目标，工作有效益”。

五、 经营运作

餐饮业的经营通常有以下七个方面指标，即：经营营业收入，经营直接成本，人力和人力资源费用，能源费用，设备维护费用。餐厅经营是否有利可图，关键是管理人员对前六个方面的管理所产生的业绩。而做好经营运作计划是餐饮能否成功的重要关键。因此在制订经营运作计划时应考虑如下因素：

- 1 营业收入方面：食品、酒水、香烟、物品；
- 4 能源费用方面：水、电、燃油、燃气、排污、有线电视等

费用；

5设备维护方面：各类设备的大修、检测、常规维护等。

在制订经营运作计划时，事先要对本地区的餐饮市场进行有效的综合调查，根据上述内容获取第一手详细资料。然后测算出本餐厅的经营保本点，以次来制定与本餐厅切合实际的营业收入指标、成本费用指标、利润指标、等各种经营指标。

六、 市场营销及推广方面

1 树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度

餐厅在临开业前及开业后的一段时间内，要在当地具有较大影响力的媒介上做到“狂轰滥炸”式的宣传攻势，开业一段时间后，可以定期的组织一些公益性的促销或宣传活动。如：慰问当地驻军、敬老院、无偿献血等。或是在一些有纪念意义的节日，如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2 厨房特价

厨房可根据季节每周或每月推出一些特色菜肴或特价菜肴以此吸引或刺激顾客的消费。

3 赠品或赠券

餐厅可制作并赠送小工艺品，让顾客觉得到餐厅吃饭除了能享受多层次的气氛还能收到令人心爱的小玩意。这不仅能起到宣传作用，还能提高餐厅的档次，在发放上还可以根据消费程度的高低来决定赠品的价值与之相配。

4 建立和收集客源人事档案

建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。届时提前发放贺信以此来加强与食客的联系，使我们有一批稳定的客源，可以这样说，假如建立3000个客源档案；哪怕这3000人中一年只来消费一次，那么每天就有3000除以360等于8.3人/次，而这8.3人次的话一定会带来另外的客源。

5创造良好的用餐环境

良好的用餐环境及气氛也能吸引客人前来消费，不要说整体，那怕就是在每一个包房的设计都有风格，就会使客人有每次来用餐都是其有赏心悦目、焕然一新的感受。

七、 品牌树立的设想

1 规范服务理念，突出服务特色，由细处见真情，以情情见功夫

餐饮服务的经营管理首先应是管理人员制订各类标准化服务程序和服务标准，树立服务人员对客人的仁爱之心。服务员要在真正意义上了解客人，充分体现对宾客的关爱。要有换位的服务意识，替宾客着想，以特色服务来体现服务档次，以创新来给宾客“心动”的感受，温馨服务的回味。

2保持看家特色菜品，及时开创新菜，保持各类菜品质量，展现餐饮实力

餐饮的菜系品种千变万化，这就要求餐厅要将厨师分成两类，极少数的厨师(行政总厨，各点厨师长)承担类似工业产品的设计师和工艺师的责任，主要是研究创新菜式，和制订菜肴品味质量标准，以及全程的监督实施。

这些人的技能和工作态度是餐厅资产的一部分，可以考虑拥有餐厅的部分股权分红。如果厨师有修改菜式标准的建议可以提出，保未经总厨修正，任何厨师不能自行其是，这样方能保持稳定的口味及质感。

所讲的铁板“席前料理”，就是将厨房与餐桌进行改革，把厨房内的灶具搬到厅面与包厢、把餐桌与鼎具合二为一。而最原始的“铁板烧”则是方型铁板与木制台面相接合的简易造型，这种台面是三边有桌面供客人用餐使用、一边没有台面便于厨师现场操作。

铁板下方有炉子加热，厨师当着客人面烧制每一道菜肴和食品。这样一来、厨师食客面对面、同台合作；厨师现场烧制菜肴、客人当时享用。

程中和厨师交流、切磋有关做菜的技巧与经验，甚至客人还可以即兴上台操作，按自己的意愿为家人和朋友献技；增加了烹饪的透明度和亲切感，使用餐变成了一种增进交流、培养情趣的方式；此种料理又是分餐制，让客人真正体会到“以客为尊”的至高服务。

一个酒店的生存. 成长. 发展. 状大. 急需在体制中求生存，在竞争中求发展，管理中求效益。从管理着手，内强素质，外素形象，经营要以优质服务谋生存，以开拓创新求发展，齐心协力来实现酒店既定经营目标和管理目标。自2013年3月11日进驻襄阳榕庭迎宾馆以来，经过市场调查及餐饮经营现状情况，为此，做如下餐饮经营管理方案：

一. 关于营销；

3. 为客人免费办理普通会员卡，为客人介绍推荐充值卡；积分兑奖活动；

4. 抽奖兑换代金券活动；

5. 联系婚庆公司和影楼驻场，共同推广宴会，同时推出平价酒水；
6. 过生日凭身份证赠送长寿面一份或红酒一只；免费布置生日房；
7. 婚宴赠送婚房一套，免费双份早餐；
8. 家庭就餐和商务餐赠送精美餐饮宣传小册一本；
9. 为客人免费提供打包服务；

二. 关于经营；

2. 加强餐具的监管，控制好餐具的破碎率；定期做好盘点工作；
3. 改善员工的住宿条件，增设娱乐设施，降低员工的流失率；
4. 做好现场环境的检查，将物品摆放整齐；
5. 定期搞好设施设备的保养工作；地毯，地板，大理石的维护工作；
6. 做好每周的卫生大扫除，常清理，常保洁，常素养；
7. 督导服务现场的跟进，及时处理宾客投诉，努力维护好客户关系；

三、关于管理；

1. 实行定岗定位，责任人；
2. 建立各岗位职责说明书；

3. 拟定部门的管理制度及奖惩制度，严格执行，实行制度化
管理；
4. 根据部门存在的问题制定培训计划，提高员工的专业技能
知识；
5. 制定完整的采购申请，维修申请报批程序和请假程序；
6. 建立会议制度，当天发现的问题和上级下达的会议精神可
在会议上纠正解
决和传达；
7. 表格的建立和规范；
8. 制作完整的清洁程序，按标准完成清洁工作；
9. 考勤制度的完善，统一制定排班表，固定休息，上下班签
到签退，进行规
范化；
10. 确立有效的绩效考核管理方案和激励方案；
11. 落实层级化管理，培养管理人员的执行力和号召力；
12. 培训考核评比能者上、平者留、庸者下，拉开员工的薪资
结构，促进员工
的工作积极性
13. 制定物品摆放标准；
14. 制定部门固定资产盘点制度及表格，做月度、 季度、 年
度盘点，更好的

管理部门的固定资产；

15. 定期做好培训和考核工作；

聚客餐饮管理系统篇四

XXX

目前所在地：广州

民族：汉族

户口所在地：四川

身材□175cm?kg

婚姻状况：未婚

年龄：26岁

求职意向及工作经历

人才类型：普通求职

工作年限：7

职称：无职称

求职类型：全职

可到职日期：随时

月薪要求：3500--5000

希望工作地区：广州

个人工作经历：

公司名称：广州瑞丰集团

起止年月□xx-01□xx-04

公司性质：

所属行业：

担任职务：

离职原因：

公司名称：广州顺风集团

起止年月□xx-01□xx-12

公司性质： 所属行业：

担任职务： 保安经理、楼面总监

工作描述：

离职原因：

教育背景

毕业院校：暨南大学

最高学历：本科

所学专业：餐饮管理

xx-01xx-01部队服役野战部队专业培训退伍证

xx-09xx-07联合大学餐饮管理专科毕业证

xx-03广州餐饮协会餐饮管理餐饮职业经理人资格证

xx-09xx-07暨南大学物业管理本科毕业证

语言能力

外语：英语一般

国语水平：一般

粤语水平：一般

工作能力及其他专长

本人自参加工作以来一直从事餐饮管理工作，先后担任各种类型的酒家、酒店、饭店、娱乐场所的管理工作，曾担任楼面经理、营运经理、营运总监、培训顾问、销售策划顾问、危机公关顾问、副总经理等餐饮管理的主要职位，经历过多个酒家、酒店、饭店、娱乐场所由规划到选址到建设到筹备到运营，从开业到成熟，从成熟到发展，从发展到壮大的成长历程，具备新店发展从选址到成熟运营的整套管理与经营和整顿企业的能力，经过长达7年的行业锻炼本人的优势在于处理餐饮业各种经营管理危机以及有效的人力资源开发和企业的团队建设，问题企业的整顿和维护，由于工作表现出色，经常代表单位去香港等餐饮发达地区实地参观学习。

本人参加工作以来对工作认真负责，有较强的职业操守和责任心，能很好利用自己工作实践为公司的繁荣尽一份力。本人有较好的服务、安保、管理等人力资源。

附：

从个人经历中体现出自我优势

正常情况下，在个人简历中的学历经历和工作经历都是能够表现自我优势的项目。在填写学习经历中，可以尽量多多表达出曾经在校的优秀表现以及在校获得的职业技能证书之类的相关文凭，用优秀的学业获得用人单位的关注。工作经历是一种自我价值的体现，那么求职简历的个人工作经历可以包括的范围有哪些？除了对于工作经历的描写，还要侧重于对曾经在工作中出色表现的描写，另外还可以表现出曾经在工作中获得的嘉奖，用出色的工作经验获得用人单位的关注，提高就业机会。

自我优势的描述一定要贴合实际

很对应征者为了能够获得用人单位的赏识，就会加强对个人优势的描写，把曾经的学习经历和工作经历都用比较夸张的方式写进个人简历。那么这样的过于完美的描述自我真的能够获得用人单位的赏识吗？其实在对于经历的描写上，贴合实际才能够获得关注，过于夸张反而引起反感，正常情况下能够真实的表达自我最重要，适当的美化可以有，但是千万不能让用人单位觉得非常不真实，错失了就业的机会。

聚客餐饮管理系统篇五

某购物中心餐饮部管理人员职责

一、管-理-员工作职责：

- 1、经常与顾客交谈，了解他们的满意程度。
- 4、在无人监督下管理开铺和打烊。

6、在值班时监督收银人员正确执行财务制度，有效的控制各种营业消耗品的使用。

7、了解并实施正确的人事制度、劳动法律、保全及安全措施。

8、在值班时，追踪增加营业额的有关程序。

9、处理顾客投诉。

10、检查档口在正确的时间内完成进货。

11、在值班前做好人员、设备及物料方面的准备工作。

13、运用岗位评鉴表评估员工的工作表现，并对个人及相关负责人作出回馈。

14、完成指定的每日文书工作。

16、在值班期间追踪维修人员的工作。

二、高级管-理-员工作职责除以上所有职责外，还有：

17、进行面试及招聘，为员工进行职前简介。

18、建立美食广场人事资料档案。

19、对员工的工作表现进行评估。

20、完成各种物料盘点以及统计报告。

21、记录各种准备付款的发票及完成每月扣款统计并与厂商沟通各种结算事宜。

22、提高美食广场职员安全意识并作安全措施记录。

- 23、在处理存款事项时，运用正确的保全与检查程序。
 - 24、举办为保持员工积极性及热诚而设置的活动。
 - 25、在值班期间如有意外发生，应搜集信息及原始证据并向责任人索赔。
 - 26、计算各种美食广场消耗品的存货量，并及时补齐存量。
 - 27、协助预算及控制指定的盈亏项目。
 - 28、完成个人行政执掌工作，并追踪管-理-员的工作进度。
- 三、美食广场副经理工作职责除以上所有职责外，还有：
- 30、评估美食广场短期及中期目标的结果。
 - 31、保持美食广场所有的品质、服务、清洁的水准。
 - 32、追踪及检查每周员工班表的排定。
 - 33、负责员工训练。
 - 34、参予美食广场人力资源计划。
 - 35、健全人事档案。
 - 36、执行美食广场人员保留计划。（例如员工激励活动）
 - 37、举办员工及厂商大会。
 - 38、执行美食广场内员工招聘计划。

- 39、协助进行一对一的员工工作表现评估。
- 40、制定与实施公司及全国性市场推广活动中有关本美食广场部分的内容。
- 41、完成并分析美食广场报告，制定修正性行动计划。
- 42、节约能源及资源。
- 43、负责美食广场所有设备的维修保养计划。
- 44、在美食广场经理休假时主持经理会议。
- 45、组织美食广场每月活动，以达到美食广场目标。
- 46、协助美食广场经理排定每月经理班表。
- 47、训练管-理-员。
- 48、协助进行管-理-员及高级管-理-员工作表现评估。
- 49、协助管-理-员及高级管-理-员的各项工作
- 50、协助训练管-理-员及高级管-理-员。
- 51、开展预定的活动增加营业额。
- 52、协助控制所有项目，具体负责指定项目。
- 53、在美食广场经理的协助下详细分析并确定美食广场盈利机会点。

四、美食广场经理除以上所有职责外，还有：

- 54、使各个层次的顾客获得满意的服务。

- 55、负责美食广场的清洁、服务、卫生，营业额等项目。
- 56、将可控制的美食广场利润项目保持在预算之内，并分析每月的利润报告。
- 60、在美食广场内实行新产品及新程序的审批及规范实施。
- 61、确认固定资产。
- 62、完成美食广场内人员福利及发薪等行政工作，并向区域经理或公司相关部门报告。
- 63、排定月薪管理人员及收银主管的班表。
- 64、组织管理组会议，员工意见调查及沟通会议。
- 65、执行全国地区及本公司在美食广场内进行的促销活动。
- 66、准确完成每月各种报告。
- 67、确认所有营业额存款。
- 69、确认所有结算、处罚及月扣款工作事项彻底予以执行。
- 70、建立美食广场营业额、利润、及人员发展方面的长期目标和行动计划。

现在餐饮管理的新思路就是运用市场经济的原则，而不再是早期的计划时代，顾客消费的选择性小，消费的不理性导致早期的餐饮经营者是以“走一步算一步”。因为前期的餐饮市场供不应求，而当今餐饮市场已从卖方市场转入买方市场，以及消费者消费理念也日渐成熟。因此，依笔者视，餐饮业

的管理与经营应实行“计划管理”。所谓的“计划”管理，就是从餐饮的筹备、设计到中长期的经营，均应有组织、有计划去进行。依笔者之见应从以下几个方面来进行。

一、 市场经营的定位

市场调查与分析，建立一个餐饮场所，首先要进行市场调查，做好市场定位。因为这两个经营市场的消费者均非属餐饮消费市场的主导，所以在餐位数确定后，在餐饮经营之前应将制订《市场经营计划》放在首位，并考虑如下事宜，再对本餐厅进行定位。

1 当地的饮食习惯爱好：包括：菜品的原料、配料是否便采购。当地人对菜肴的口味要求，制作方式的接受程度，价格接受能力等。

2就餐人员的就餐形式；当地消费市场的消费结构是趋于一个什么样的状态，是商务宴请为主或是公款消费或者是家庭宴请居多。

3 就餐人员的交通方式；此点尤为重要，也决定了一个餐厅的地理位置的选址，是否有利于消费者方便用餐。

4 就餐环境的布置，因为去年的“非典”以后，人们对就餐环境的需求更多，尤其是用餐环境的空气流通、用餐空间及日常清洁卫生是否有足够的措施。

綜上新述，说明一个餐馆只能适应一部分的顾客需求，必须分析自身的能力条件，分析当地市场对本餐厅具威胁的竞争对手，慎重确定本餐厅的顾客主导群是哪一阶层。

二、 经营场所的布置

确定了以上因素后，就必须对经营场所的场地进行布局，在

布局时务必要考虑下述工作的内容：

- 1 厨房的设备配置与餐位的配比；
- 2 厨房菜系与楼面服务的配合工作；
- 3 餐具选择、摆台与各类灯光的配合；
- 4 客用通道与走菜通道及与厨房距离的确认与布置；
- 5 海鲜池与水台的选择及污物处理的设置；
- 6 卫生防疫设施，设备的配置；
- 7 水、电、照明的引入及控制；

三、 人员

餐厅业经营成功与否，在硬件已成为定局以后，就取决于餐厅的管理人员。餐厅在确定自己的经营定位及场地的布局后就应组织各级人员给予实施。怎样使餐厅运营起来？这就是一个用人的问题。而用人首先要制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

- 2 详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式；
- 3 制定严格的培训计划，包括日常培训及计划培训；
- 4 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；
- 5 要正确树立外部顾客与内部顾客的概念。内部顾客就是直接服务客人的一线员工，作为管理层及二线部门是为内部顾客（一线员工）服务的人。为“内部顾客”服务的工作做好了，

才能做好外部顾客服务的工作。

6 要充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。为此，业主要向20%的管理人员授权，首先是要与管理人员分享信息，包括成本、毛利、成本费用及市场占有率，使管理人员能够提出更具建设性建议。其次，要有限度授权即在一定的范围内，什么情况下，各级管理人员可以自主决定处置发生的问题而不必事先请示。当然，事后要汇报，说明情况及处置后达到的效果。

四、 管理制度

餐饮的管理制度是一个餐厅的生命，当今社会是知识经济时代，管理越来越为企业所重视。管理水平的高低直接影响着餐厅的经营效益。故“管理出效益”是硬道理，在制订日常的管理制度时应着重考虑以下三个方面事宜。

- 1 人力资源方面：包括：用工制度、薪金制度、激励制度等；
- 2 经营销售方面：包括销售对象、促销方式、菜品特色、服务特色，创新要求；
- 3 财务成本方面：包括采购制度、成本控制方法、资产管理

根据以上三点真正做到“人人有岗位，办事有依据，行动有目标，工作有效益”。

五、 经营运作

餐饮业的经营通常有以下七个方面指标，即：经营营业收入，

经营直接成本，人力和人力资源费用，能源费用，设备维护费用。餐厅经营是否有利可图，关键是管理人员对前六个方面的管理所产生的业绩。而做好经营运作计划是餐饮能否成功的重要关键。因此在制订经营运作计划时应考虑如下因素：

1 营业收入方面：食品、酒水、香烟、物品；

4 能源费用方面：水、电、燃油、燃气、排污、有线电视等费用；

5 设备维护方面：各类设备的大修、检测、常规维护等。

在制订经营运作计划时，事先要对本地区的餐饮市场进行有效的综合调查，根据上述内容获取第一手详细资料。然后测算出本餐厅的经营保本点，以次来制定与本餐厅切合实际的营业收入指标、成本费用指标、利润指标、等各种经营指标。

六、 市场营销及推广方面

1 树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度

餐厅在临开业前及开业后的一段时间内，要在当地具有较大影响力的媒介上做到“狂轰滥炸”式的宣传攻势，开业一段时间后，可以定期的组织一些公益性的促销或宣传活动。如：慰问当地驻军、敬老院、无偿献血等。或是在一些有纪念意义的节日，如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2 厨房特价

厨房可根据季节每周或每月推出一些特色菜肴或特价菜肴以此吸引或刺激顾客的消费。

3 赠品或赠券

餐厅可制作并赠送小工艺品，让顾客觉得到餐厅吃饭除了能享受多层次的气氛还能收到令人心爱的小玩意。这不仅能起到宣传作用，还能提高餐厅的档次，在发放上还可以根据消费程度的高低来决定赠品的价值与之相配。

4 建立和收集客源人事档案

5 创造良好的用餐环境

良好的用餐环境及气氛也能吸引客人前来消费，不要说整体，那怕就是在每一个包房的设计都有风格，就会使客人有每次来用餐都是其有赏心悦目、焕然一新的感受。

七、 品牌树立的设想

1 规范服务理念，突出服务特色，由细处见真情，以情情见功夫

餐饮服务的经营管理首先应是管理人员制订各类标准化服务程序和服务标准，树立服务人员对客人的仁爱之心。服务员要在真正意义上了解客人，充分体现对宾客的关爱。要有换位的服务意识，替宾客着想，以特色服务来体现服务档次，以创新来给宾客“心动”的感受，温馨服务的回味。

2 保持看家特色菜品，及时开创新菜，保持各类菜品质量，展现餐饮实力

餐饮的菜系品种千变万化，这就要求餐厅要将厨师分成两类，极少数的厨师（行政总厨，各点厨师长）承担类似工业产品的设计师和工艺师的责任，主要是研究创新菜式，和制订菜肴品味质量标准，以及全程的监督实施。这些人的技能和工作态度是餐厅资产的一部分，可以考虑拥有餐厅的部分股权

分红。如果厨师有修改菜式标准的建议可以提出，保未经总厨修正，任何厨师不能自行其是，这样方能保持稳定的口味及质感。