第一图书网, tushu007.com

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮经理365天超级管理手册>>

13位ISBN编号：9787115310910

10位ISBN编号：7115310912

出版时间：2013-4

出版时间：人民邮电出版社

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

《餐饮经理365天超级管理手册》详细介绍了餐饮经理在日常工作中应掌握的各项管理技能和操作技能，全书共包括365个知识点，内容涉及楼面作业管理、厨房事务管理、食品安全管理、消防安全管理等多个方面，可以极大地提升餐饮经理的工作效率和管理水平。

《餐饮经理365天超级管理手册》适合餐饮经理、餐饮店各部门主管及企业培训师、咨询师使用，同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

作者简介

王生平，副教授，企业管理硕士研究生导师，MBA导师，兼任中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事及中国管理科学研究院特聘教授，主要从事工商管理——战略管理、运营管理、股份制企业经营管理的教学与研究工作，同时担任多家企业管理顾问，主持或参与省部级纵横向科研课题20余项。
主编《哈佛管理全集：哈佛经理手册》、《中小企业人力资源精细化管理实务全书》等图书。
滕宝红，资深管理顾问，中国大学生就业促进项目工程专家组成员，全国职业能力测评中心指导师。具有十多年的企业现场管理及咨询经历，担任同汇酒店管理公司、任达山庄生态酒店、四川大酒店、小香猪连锁餐饮机构顾问，对酒店、餐饮行业有独到的认识和理解。
主编《现代酒店星级服务标准》、《连锁酒店店长365天管理笔记》、《现代经济型酒店经营管理实务》、《如何做一名优秀的餐饮经理》等专业图书。

书籍目录

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职责，了解餐饮店的组织架构和一年365天应做的事情，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　3001　中小型餐饮店组织架构　3002　大型餐饮店组织架构　3第二节　365天工作安排　4003　了解国家法定节　假日　5004　计算工作时间　5005　采用阶段工作法　6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个方面的内容，即岗位要求和工作内容。
岗位要求对餐饮经理的任职提出各种要求，只有达到这些要求，餐饮经理才能胜任该工作岗位；工作内容则是餐饮经理主要的工作事项，这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　8006　个人形象要求　8007　心理素质要求　8008　个人能力要求　9009　职业道德要求　10第二节　餐饮经理工作内容　10010　日常管理工作内容　11011　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日常管理工作中需要用到的一系列管理手段，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。
餐饮经理只有掌握这些基本管理技能，才能高效地开展工作。
第一节　制订工作计划　15012　工作计划的格式与内容　15013　工作计划制订步骤　17第二节　下达指示和听取汇报　17014　听取下级汇报工作　17015　正确地下达指示　18第三节　进行有效授权　19016　明确授权要素构成　19017　避免踏入授权误区　20018　掌握必要的授权方法　21第四节　团队管理技能　22019　团队管理的内容　22020　团队管理的要点　23第五节　日常沟通管理　24021　了解常见沟通方式　24022　了解常见沟通障碍　25023　明确沟通的共识　25024　向上沟通　26025　水平沟通　26026　向下沟通　27027　明确需要立即沟通的情况　28028　掌握倾听的方法　29第四章　自我管理技能　31　　餐饮经理除了要掌握基本的管理技能之外，还要做好自我管理工作，这主要包含两个方面，即个人形象自检和自我反思。
通过形象自检，餐饮经理能获得更好的个人形象；通过自我反思，餐饮经理可以获知个人失误，以便及早做出改进，取得更大的进步。
第一节　个人形象自检　32029　男士形象自检内容　32030　女士形象自检内容　33第二节　自我反思工作　35031　了解自我反思内容　35032　做好自我反思记录　35033　自我反思推广运用　36第三部分　专业技能第五章　楼面作业管理　38　　楼面是餐饮店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主要的工作内容。
餐饮经理要带领员工做好楼面的销售工作，向顾客提供最好的服务，并经常检查，同时要处理好各类常规事件和突发事件。
第一节　提供优质服务　39034　保证餐饮服务质量　39035　仪容仪表干净整洁　40036　服务姿态大方优雅　42037　日常手势规范得体　44038　建立统一的服务标准　45039　细心照顾残疾顾客　47040　耐心对待带小孩的顾客　47041　尊重老年顾客　48042　平等对待熟人或亲友顾客　48043　进行顾客意见调查　49【经典范本01】　顾客意见卡　49第二节　楼面销售工作　50044　保证菜品质量　50045　增加酒水销售收入　51046　增加服务费收入　53047　增加包房收入　54048　收取酒水商进场费　54第三节　楼面工作检查　55049　上午营业前及营业中例行检查　55050　中午收尾工作检查　56051　下午例行工作检查　57052　晚上收尾工作检查　58053　处理检查结果　59第四节　常规问题处理　59054　顾客醉酒的处理　59055　顾客要求提供AA制服务的处理　60056　顾客就餐赶时间的处理　60057　顾客要求服务人员陪酒的处理　60058　顾客有要事谈的处理　61059　就餐的小朋友吵闹的处理　61060　顾客在餐饮店跌倒的处理　62061　顾客要求取消上菜的处理　62062　餐饮店客满的处理　62063　顾客点了菜单上没有的菜的处理　63064　菜、汤汁溅到顾客身上的处理　63065　发现未付账的顾客离店的处理　63066　顾客发现饭菜中有异物的处理　64067　回答不了顾客提问的处理　64068　顾客要求减账时的处理　64069　顾客反映价格不对时的处理　65070　顾客反映菜肴口味不对的处理　66071　顾客进餐时损坏了餐具的处理　66072　顾客想给服务人员敬酒的处理　67073　顾客自带食品要求加工的处理　67074　顾客要赠送礼品的处理　68075　顾客偷拿餐具的处理　68076

顾客出言不逊的处理 68第五节 突发事件处理 69077 突然停电事故处理 69078 盗抢事件处理 69079 意外受伤事故处理 70080 突然遭遇火灾的处理 72081 顾客突然病倒的处理 72082 顾客丢失财物的处理 72083 顾客打架闹事的处理 73第六章 厨房事务管理 74 厨房是集食品烹制、加工、调理等功能于一身的场所，各种事务相当烦琐。
因此，餐饮经理必须加强厨房事务的管理工作，否则在运作过程中极易出现纰漏，从而影响楼面的正常运营，以致降低餐饮店的收入。
第一节 明确厨房人员的工作职责 75084 明确厨房各部门职能 75085 行政总厨的工作职责 76086 点菜组、团体宴席组的工作职责 76087 冷菜组领班的工作职责 77088 面点组领班的工作职责 77089 粗加工组领班的工作职责 78090 点菜组员工的工作职责 78091 团队宴席组员工的工作职责 79092 冷菜组员工的工作职责 80093 面点组员工的工作职责 80094 粗加工组员工的工作职责 81第二节 日常厨房事务管理 82095 制定检查工作制度 82096 做好厨房会议管理 83097 厨房设备管理 84第三节 菜品生产质量控制 84098 明确菜品生产流程 85099 使菜品生产标准化 85100 食材领用、保管质量控制 87101 食材粗加工质量控制 88102 切配质量控制 89103 烹调制作质量控制 89104 打荷质量控制 90105 出菜质量控制 91106 销售质量控制 91第四节 菜品创新管理 92107 认识菜品创新的作用 92108 明确菜品创新的条件 93109 创新菜品申报 93110 明确创新菜品鉴定人员 94111 创新菜品鉴定方法 94112 创新菜品技术培训 94第五节 厨房员工安全管理 95113 确保工作环境安全 95114 预防割伤 95115 预防烫伤 96116 预防烧伤 96117 预防机器设备伤害 97118 预防跌伤 97119 预防扭伤 97第七章 食材采购、验收及储存管理管理 98 餐饮店的正常运营离不开各类食材，食材质量的好坏直接影响着最终菜品的质量。
餐饮经理必须加强食材的采购、验收以及储存等环节 的管理工作，保证食材的质量。
第一节 选择合适的供应商 99120 明确供应商资格要求 99121 评估供应商资格 99122 最终确认供应商 101123 定期考核供应商 102124 建立与管理供应商档案 103第二节 制定食材采购标准 103125 大米采购标准 104126 面粉采购标准 104127 乳类采购标准 104128 肉类采购标准 105129 海产类采购标准 106130 蛋类采购标准 106131 蔬菜采购标准 107扩展阅读 避开“染”出来的漂亮食品 108132 水果采购标准 109133 调味品采购标准 110134 干货类食材采购标准 111扩展阅读 认准各类食品标志 111第三节 食材采购危害防范 113135 地沟油的含义 114136 地沟油的检测标准 114137 地沟油的鉴别方法 114138 鉴别病死猪肉的方法 116139 母猪肉的鉴别方法 116140 注水肉的鉴别方法 117141 含瘦肉精猪肉的鉴别方法 117142 农村家养猪与饲料猪的鉴别方法 118143 劣质肉和新鲜肉的鉴别方法 118144 假鸡蛋的鉴别方法 119145 绿色食品的鉴别方法 119扩展阅读 认识常见食品添加剂 121第四节 采购工作核查 122146 原始凭证核查 123147 采购费用核查 123148 食材途中损耗核查 123149 购进食材入库、入账数量核查 124150 估价入账材料核查 124第五节 食材验收管理 124151 明确食材验收的类别 124152 选择合适的验收方法 125153 明确验收要求 126154 验收前的准备 126155 检查品质规格 127156 检查数量 127157 填写验收报告表 127158 验收异常状况处理 127第六节 食材储存管理 128159 淀粉类食材储存方法 129160 油脂类食材储存方法 129161 蔬菜类食材储存方法 129162 腌制食品与水果储存方法 129163 鱼、肉类食材储存方法 130164 肉类储存时间要求 130165 豆、乳品、蛋储存方法 131166 各类饮料储存方法 131167 酒类储存方法 132168 了解常用食材储存期限 133169 定期对仓库进行清洁 134170 加强食材储存安全控制 134171 严格控制食材发放 135第八章 食品安全管理 137 保障餐饮店食品安全是餐饮经理的责任，餐饮经理必须从各方面采取行动，确保餐饮店的食品安全。
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的发生，同时要做好相应处理工作。
第一节 了解最新的食品安全法规 138172 营业手续相关法规 138173 员工管理相关法规 138174 餐饮采购相关法规要求 139175 不得采购、使用和经营的食品相关法规 139176 食品安全操作相关法规 140177 重点检查事项相关法规 141178 抽样检验异议处理相关法规 141179 经营责任相关法规 142180 安全事故处理相关法规 143181 违法收入处理相关法规 144182 “情节 严重”情形处理相关法规 144第二节 预防食物过敏 144183 了解食物过敏的含义 144184 了解食物

过敏反应　145185　了解常见食物过敏原　145186　做好食物过敏原预防工作　147187　标示标注过敏原　148第三节　预防食物中毒　149188　了解食物中毒产生的原因　149189　明确预防食物中毒的要求　150190　预防细菌性食物中毒　151191　预防化学性食物中毒　152192　预防有毒食物中毒　152193　处理食物中毒事件　153194　处理食物中毒投诉　154扩展阅读　禁止使用亚硝酸盐　154第九章　消防安全管理　156　　餐饮经理作为餐饮店的主要负责人，承担着各项安全管理工作的重任，消防安全管理更是餐饮经理时刻要注意的重要工作，因为一旦发生消防事件，例如火灾，会给餐饮店带来重大损失，同时也会损害顾客的生命财产安全。
第一节　建立消防管理机构　157195　确定消防总负责人职责　157196　明确义务消防队员职责　158197　建立消防应急管理机构　158198　制定消防安全责任书　159第二节　日常消防安全管理　159199　楼面消防安全管理　160200　厨房消防安全管理　160201　仓库消防安全管理　161202　停车场消防安全管理　161203　消防安全管理注意事项　161第三节　消防安全检查　162204　了解三级消防安全控制　162205　了解日常消防安全检查的类别　163206　了解日常消防安全检查的要点　164207　消防设备安全检查　164208　消防隐患整改　166第四节　举行消防演习　167209　消防演习方案的制定　167【实用案例】　××餐饮店“消防疏散演练”方案　167210　消防演习方案的申请与审批　169211　消防演习前的准备　169212　消防演习的实施　170213　消防演习总结　170第十章　餐饮营销管理　171　　要想扩大餐饮店的知名度，提高销售额，餐饮经理必须组织开展营销工作。营销有很多类别，如广告营销、菜单营销、重大假日营销以及网络营销。
餐饮经理要熟练掌握各种营销方式，确保营销活动顺利进行，并达到预期的效果。
第一节　广告营销管理　172214　餐饮广告类别　172215　餐饮广告策划　173【实用案例】　餐饮业经典广告词　174216　电视广告营销　175217　电台广告营销　176218　报纸广告营销　177219　杂志广告营销　178220　DM广告营销　179221　户外广告营销　180222　电梯广告营销　181223　店外告示牌营销　182224　店内宣传品营销　182225　网络广告营销　183第二节　菜单营销　186226　菜单的类型　186227　菜单更换使用的设计　187228　菜单定价的考虑因素　187229　菜单定价的策略　188230　菜单定价方法　189231　菜单版式设计　189232　菜单制作的考虑因素　191233　菜单制作流程　192234　菜单的评估与修正　192第三节　重大节假日营销　194235　重大节假日营销的作用　194236　重大节假日的类别　195237　春节年夜饭营销　196238　情人节营销　197239　母亲节营销　197240　儿童节营销　197241　父亲节营销　198242　端午节营销　198243　中秋节营销　199244　圣诞节营销　200【实用案例】　××餐饮店圣诞节及元旦营销策划方案　200245　促销效果总结　202第四节　餐饮网络营销　202246　自建网站营销　202247　委托建站营销　205248　搜索引擎营销的特点　205249　搜索引擎营销的形式　205250　博客营销的特点　206251　博客营销的形式　207252　微博营销的特点　207253　微博营销的形式　208254　病毒营销的特点　208255　病毒式营销的形式　209256　电子邮件营销的特点　210257　电子邮件营销的形式　211258　微信营销的特点　211259　微信营销的形式　212第十一章　餐饮卫生管理　213　　餐饮卫生管理的目的是确保餐饮店干净、整洁、无虫害，这是食品安全的保障。
因此，餐饮经理必须从各个方面严格管理餐饮卫生，如加强餐饮员工卫生管理、生产场所卫生管理等。
第一节　餐饮员工卫生管理　214260　员工健康检查　214261　员工个人卫生管理　215262　员工工作卫生管理　215第二节　生产场所卫生管理　216263　墙壁清洁工作　216264　门窗与防蝇设施清洁工作　216265　下水道及水管清洁工作　218266　通风、照明设备清洁工作　218267　洗手池设备清洁工作　218268　更衣室和卫生间清洁工作　219269　加工车间清洁工作　219第三节　食品及加工设备卫生管理　220270　食品卫生管理要点　221271　各类食品卫生要求　221272　食品制作卫生管理　225273　加工设备卫生管理　226274　烹调设备卫生管理　227275　冷藏设备卫生管理　228276　餐具卫生管理　229第四节　垃圾处理及病虫害防治　231277　气态垃圾处理　231278　液态垃圾处理　232279　固态垃圾处理　232280　虫鼠的防治　232281　苍蝇的防治　233282　蟑螂的防治　234第五节　餐饮卫生检查　234283　定期进行卫生检查　235284　检查结果处理　236第十二章　餐饮成本控制　237　　要提高餐饮店的利润，最有效的方法就是“开源节流”，即一方面用促销的方法尽可能提高收入，另一方面用控制的方法使各项开支都能运用得宜，将损失和耗费降至最低。

作为餐饮经理，应严格做好成本控制工作。
第一节　餐饮成本核算　238285　餐饮成本的分类　238286　餐饮成本核算的作用　239287　掌握成本核算方法　240288　餐饮成本核算步骤　241第二节　采购、验收及储存成本控制　242289　选择最佳采购人员　242【经典范本02】　××餐饮店采购人员岗位职责　243290　制定采购规格标准　243291　控制采购价格　244292　防止采购吃回扣　245293　配备称职的验收人员　246294　明确验收程序　246295　做好防盗工作　248296　经常监督检查　248297　设专人负责储存工作　248298　保持仓库环境适宜　249299　及时入库与定点存放　249300　及时调整食材位置　249301　定时检查　249302　定期盘存　250第三节　食品生产成本控制　250303　加工过程成本控制　250304　配份过程成本控制　251305　烹调过程成本控制　251306　生产后成本控制　252第四节　其他成本控制　253307　餐饮人工成本控制　253308　用水成本控制　255309　冷冻系统控制　255310　生产区设备电费控制　256311　照明系统电费控制　257312　燃气费用控制　258313　租金成本控制　259314　广告费用控制　261315　折旧费用控制　261316　刷卡手续费控制　262317　房屋修缮费控制　262318　停车费控制　262319　餐具损耗控制　263320　制定餐具赔偿标准　264321　餐具清洁外包　265第十三章　餐饮财务管理　266　　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，因为财物管理涉及到账款的往来，因此，餐饮经理必须从各个方面对财务事务进行严格管理，如定期进行财务核查等。
第一节　出纳与收银作业管理　267322　确定收银员的职责　267323　明确日常工作手续　267324　明确账单核查流程　268325　点菜过程控制　269326　现金结账过程控制　269327　信用卡结账过程控制　270328　入账过程控制　270第二节　餐饮账款管理　271329　备用金的日常管理　271330　营业款的日常管理　271331　明确费用报销的程序　272332　制定规范的信用政策　272333　制定明确的信用标准　272334　规定明确的信用条件　273335　监控应收账款　274336　催收应收账款　274第三节　餐饮财务核查　275337　日常账款核查　275338　记账凭证的核查　276339　各类经营账簿核查　276340　日常经营报表核查　277341　各种有价证券核查　277342　其他项目核查　277第十四章　人力资源管理　278　　餐饮店的工作需要全体员工携手完成。
为了使所有员工能够出色地完成工作，餐饮经理必须做好人力资源管理工作，例如员工招聘、培训与考核以及员工激励等。
第一节　员工招聘　279343　了解餐饮店人力资源特点　279344　提出员工招聘申请　280345　确定基本招聘要求　280346　选择合适的招聘方式　281347　开展面试工作　282【经典范本03】　楼面主管面试问题　282348　录用员工　283349　餐饮临时工管理　283第二节　培训与考核　284350　新员工培训工作　284351　新员工培训考核　285352　在职员工培训　287353　培训考核　288354　在职员工晋升培训　289扩展阅读　培训费用由谁承担　290355　了解绩效考核的作用　291356　明确KPI考核指标　292357　编制KPI考核表　292358　绩效考核结果分析　294第三节　员工激励　295359　培育良好的学习氛围　295360　向员工表达关怀　296361　向员工表达支持　297362　创造员工参与环境　297363　对员工进行充分授权　298364　完善晋升制度　299365　开展优秀员工评选活动　300

编辑推荐

由于餐饮行业的特殊性，餐饮管理工作错综复杂、变化万千。
不论您是新入职的餐饮经理，还是拥有多年丰富经验的餐饮经理，在日常工作中难免会遇到下面这些情况：制定了许多服务标准，员工们却总是各行其是或敷衍了事，客人投诉不断。
餐饮店经营业绩不错，利润却不高，成本难以控制，收支难以平衡。
处理与社会各界的关系很吃力，餐饮店发展举步维艰，得不到足够的外界支持。
遇到突发事件时手忙脚乱，不知如何处理，比如火灾、客人食物中毒等。
了解营销的重要，却没有出奇制胜的好点子，只能看着客人走进竞争对手的大门。
针对以上种种情况，作者在《餐饮经理365天超级管理手册》书中提供了以下实用的知识点：精心编写了10套餐饮管理制度　设计了102张餐饮管理工作表单　提供了50个楼面作业管理要点介绍了52个餐饮食材管理要点给力了46个餐饮营销管理要点职场充电就这么简单，做好管理不再是浮云！
让上司对你青睐有加的晋升宝典，让同事对你刮目相看的充电利器，让下属对你衷心拥戴的领导手册。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com