

<<餐饮企业运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮企业运行与管理>>

13位ISBN编号：9787504570840

10位ISBN编号：7504570842

出版时间：2008-6

出版时间：中国劳动

作者：安希华//贺学良

页数：424

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>

## <<餐饮企业运行与管理>>

### 内容概要

《餐饮企业运行与管理》以现代服务企业管理理论为基础，从实务性和操作性角度介绍餐饮企业的运行与管理。

《餐饮企业运行与管理》在构建框架体系时，按照现代服务企业管理内在的联系和顺序，把全书十五章的内容分为五个部分，即：餐饮企业经营管理概述、投资篇(第二章~第四章)、管理篇(第五章~第七章)、服务篇(第八章~第十一章)、营销篇(第十二章~第十五章)。

为了便于读者学习和运用，《餐饮企业运行与管理》在具体内容安排上，本着理论与实务并重，内容全面与专业深化兼备的原则，既有对餐饮企业营销一般原理的阐述，又有实际操作办法的介绍，其中对典型实例进行的分析，有助于学员深刻理解餐饮企业经营管理的内涵，在实际工作中灵活运用。

。

## <<餐饮企业运行与管理>>

### 作者简介

安希华，1965年出生，1989年完成学业后，先后在纺织行业和IT行业工作。

1998年进入企业管理咨询培训行业。

2002年开始从事餐饮行业专业培训。

现任中穗伟业（北京）管理咨询有限公司和安效（北京）管理咨询有限公司董事长、中国烹饪协会培训交流中心培训基地主任、中国烹饪协会快餐及火锅专业委员会执行委员。

主要业绩为：2007年 荣获“全国餐饮业教育成果奖”。

2006年独家推出集管理、教育、服务、户外拓展训练为一体的封闭式军事化培训模式。

组织了“吃遍中国万里行”美食研讨考察团大型活动。

2005年 荣获“中国烹饪协会培训交流中心培训基地”称号。

独家研发的“职业点菜师”课题在社会上引起强烈反响，并被新浪网评为“2005年中阑十大热门行业之一”。

举办了首届“奉献与收获”全透明式的菜品创新交流活动。

2004年 先后开展了店长、服务经理、行政总厨、营养配餐师、营运督导等9项课题研究，同时进行了知识结构标准的制定。

2003年 荣获中国快餐行业特别贡献奖。

贺学良，上海旅游高等专科学校副教授，奥赛国际酒店投资管理（上海）有限公司董事，奥赛旅游地产与酒店研究院院长，中国旅游房产投资网首席策划师，上海优信市场调查有限公司董事，BARONY国际酒店（中国）集团管理顾问。

1986年大学毕业后进入喜来登（Sheraton）国际酒店集团，从此致力于酒店管理的实践和研究。

2003~毕业于英国德比大学（University of Derby），硕士学位。

1997年进入上海旅游高等专科学校，长期任教专业课程，同时兼任国家旅游局“酒店总经理培训班”

“酒店部门经理培训班”中的相关课程教员，在北京多次通过卫星现场直播课程讲学。

著有《饭店管理概论》《饭店公共关系原理与应用》《饭店营销原理与实务》《现代旅游市场营销学》《会展营销》《会展策划》《餐饮营销管理》《现代旅行社管理》《中国物业管理》《饭店高效营销管理》等专著。

## &lt;&lt;餐饮企业运行与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 餐饮企业经营管理概述第一节 餐饮企业经营类型第二节 餐饮企业运作过程第三节 餐饮企业管理的特点、原则与任务投资篇第二章 餐饮市场分析第一节 我国餐饮市场概况第二节 顾客餐饮购买行为分析第三节 餐饮市场竞争对手分析第三章 餐饮业投资决策与筹建第一节 投资餐饮业的规划与分析第二节 进入餐饮业和确定企业形式第三节 餐厅选址第四节 餐厅的装修和设计第五节 餐厅的餐具和酒具第四章 餐饮企业设计与布局第一节 餐厅的设计与布局第二节 厨房的设计与布局管理篇第五章 餐饮企业组织结构与制度建设第一节 餐饮企业组织结构设计第二节 餐饮企业人员配备方案第三节 餐饮企业规章制度建设第六章 餐饮企业生产管理第一节 餐饮生产的特点及餐饮生产管理的任务第二节 食品原料采购和保管第三节 餐饮生产计划第四节 餐饮生产标准的制定第五节 餐饮产品原料成本核算第六节 厨房管理第七章 餐饮卫生与安全管理第一节 食品污染与预防措施第二节 个人卫生管理第三节 餐饮卫生管理第四节 餐饮经营安全管理服务篇第八章 餐饮服务与服务人员第一节 餐饮优质服务的概念及基本特征第二节 餐饮服务人员的基本素质和服务意识第三节 餐饮服务人员的仪表与举止第四节 餐饮服务人员的等级与要求第九章 餐饮消费心理第一节 顾客饮食需求分析第二节 服务心理策略第十章 餐饮服务技艺第一节 铺摆台、位次与台形设计第二节 托盘与端盘第三节 斟酒第四节 上菜、派菜、撤盘与换盘第五节 餐巾折花和插花技艺第六节 餐厅烹制表演第十一章 餐饮服务规范第一节 开市准备与收市工作第二节 餐饮服务销售第三节 酒水服务第四节 零点服务第五节 宴会服务第六节 冷餐酒会服务第七节 自助餐服务第八节 团体订餐服务营销篇第十二章 餐饮产品创新与评价第一节 餐饮产品创新第二节 餐饮产品的评价与筛选第十三章 餐饮市场促销第一节 餐饮促销及促销组合第二节 餐饮定价第三节 餐饮市场销售促进第四节 餐饮网络营销第十四章 餐饮企业营销策划第一节 餐饮企业营销分析与策划类型第二节 营销机会的寻找和创造第三节 菜单设计与促销第四节 餐饮促销策划第五节 宴席专案策划第十五章 餐饮企业员工和内部营销第一节 餐饮企业员工和顾客的关系第二节 员工的满意度与忠诚度第三节 内部营销参考文献

## 章节摘录

插图：3.果汁杯果汁杯又名求司杯，通常是在西餐早餐上供应第一道饮料时使用的。

求司杯的容量为125 mL，用来装橘子汁、菠萝汁、番茄汁、苹果汁、柠檬汁等，用途也很广泛。

在大型招待会上，果汁杯可用来放可口可乐、矿泉水、桔子水。

在中菜宴会前，宾主会见时可用果汁杯来派送饮料，这样做既可节约饮料的消耗，又显得美观、有气派。

在天气炎热时，为顾客先上用求司杯装的饮料，消暑解渴，更为适宜。

4.冰淇淋杯冰淇淋杯也是玻璃器皿中的一种，体积较鸡尾酒杯略大，杯脚则比鸡尾酒杯粗矮，一般用于装冰淇淋，也可以综合利用。

举行西餐宴会时，可用做水果杯、明虾杯、虾仁杯、海味杯。

举行中菜宴会，还可以装点心。

四、布件类在餐厅服务中，为了提高餐厅规格和服务水平，需要服务员使用种类繁多、规格齐全的各种布件。

现将常见布件介绍如下：1.台布餐厅中的台布常见的规格有2 m、1.7 m和1.3 m三种。

(1) 2 m台布2 m台布的用途最广，是专门为10~12人的圆桌铺桌面用的。

它的长和宽约为2 m，除了在圆桌上使用外，也适用于会议桌和布置大型酒会等。

为了使台布能正常替换，1张圆桌要配备4~5块，规格高的餐厅一日三餐用后均需调换。

如果一个餐厅有25张桌子，一日三餐客满就要换75块台布，还要考虑翻台再用，这样就需要300~400块才能周转，餐饮企业要做到有备无患。

(2) 1.7 m台布1.7 m台布长和宽均为1.7 m，它适用于6~8人坐的圆桌。

其用途虽然没有2 m台布广，但在餐饮企业中也需要准备。

(3) 1.3 m台布1.3 m台布长和宽均约1.3 m，是专门为边长85 cm的方桌或直径为85 cm的小圆桌而制作的。

如有需要，也可在落台（工作台）上铺设。

1.3 m台布用途广泛。

2.餐巾布餐巾布又称口布，是一种边长45 cm的小方布巾，为顾客在就餐时擦嘴、遮身用。

一家经营得好的餐饮企业，一日三餐均应为顾客提供餐巾布，如条件不允许，午晚两餐必须用，早餐可改用餐巾纸。

## <<餐饮企业运行与管理>>

### 编辑推荐

《餐饮企业运行与管理》可作为全国餐饮企业管理人员的培训用书，也可供职业技术学院及高等院校餐饮管理相关专业的师生参考使用，同时也可以成为全国各地餐饮行业经营者的重要自学用书。

<<餐饮企业运行与管理>>

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>