

<<餐饮部经理管理手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮部经理管理手册>>

13位ISBN编号：9787511906540

10位ISBN编号：7511906540

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济

作者：薛永刚//孙勇兴

页数：188

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>

## <<餐饮部经理管理手册>>

### 内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、孙勇兴编著的《餐饮部经理管理手册》从餐饮部经理管理岗位进行了编写，重点是突出从业人员的管理技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

## <<餐饮部经理管理手册>>

### 作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

孙勇兴，现任教于山西旅游职业学院酒店管理系。

拥有国家旅游局颁发的酒店管理相关资质、国家职业技能鉴定考评员资质、高级职业经理人资质、高级技师资质。

多年来服务于大型饭店的团队建设培训、督导管理及担任行业形象顾问。

参与了山西旅游饭店业“阳光”工程及劳动部门的“企业员工转岗”培训、“劳动力转移”培训等大型企业及社会群体业务培训。

同时担任酒店管理公司酒店项目总监职务。

## <<餐饮部经理管理手册>>

### 书籍目录

#### 导读 就业导向的岗位培训

- 一、何谓就业导向
- 二、部门经理来自哪里
- 三、为何需要就业培训
- 四、就业导向学习内容

#### 第一部分 岗位须知

##### 须知01 岗位职责

- 一、各项指令和规定的宣布与监督
- 二、员工的安排与管理
- 三、营销活动的策划与推广
- 四、厨房、楼面的作业管理
- 五、餐饮卫生和安全管理
- 六、食材的采购与管理
- 七、顾客投诉的处理
- 八、餐饮成本的控制
- 九、财务作业的监督与控制

##### 须知02 岗位要求

- 一、专业素质
- 二、用才能力
- 三、市场营销能力
- 四、沟通能力
- 五、创新能力
- 六、判断能力
- 七、公关能力
- 八、危机或突发事件处理能力
- 九、理财能力
- 十、及时了解国家新规定

#### 第二部分 管理常识

##### 常识01 有效领导

- 一、餐饮经理是领导者
- 二、成功领导者的特征
- 三、领导能力培养

##### 常识02 有效授权

- 一、哪些工作可以授权
- 二、授权要素构成
- 三、授权误区
- 四、有效授权技巧

##### 常识03 指示与汇报

- 一、听上级的指示
- 二、给员工下指示
- 三、向上级汇报工作
- 四、听取员工的汇报

##### 常识04 有效沟通

- 一、什么是沟通
- 二、沟通的方法

## <<餐饮部经理管理手册>>

三、有效沟通的障碍

四、特殊的沟通技能：倾听

五、沟通中的反馈技巧

六、主动沟通的时机与内容

### 第三部分 管理技能

#### 技能01 制度化管埋

一、制度化管埋的好处

二、管埋制度的范围

三、管埋制度的内容

四、管埋制度设计考虑的因素

五、管埋制度的有效执行

六、餐饮常用制度范本

#### 技能02 表格化管埋

一、表格和报表的作用

二、常用表格和报表

三、表单管埋

#### 技能03 早会管埋

一、填写工作总结

二、确定第二天的工作重点

三、理出第二天早会要讲的内容和要点

四、早会评估

五、早会工作落实

#### 技能04 成本控制管埋

一、菜肴成本控制

二、收入控制

三、人工成本控制

四、影响成本控制成功因素

#### 技能05 楼面服务质量控制

一、制定服务质量标准

二、检查服务质量

三、顾客意见调查

四、开展服务质量评估

#### 技能06 营销推广

一、菜单营销

二、广告营销

三、宴会营销

#### 技能07 食材管埋

一、食材采购管埋

二、食材验收管埋

三、食材储存管埋

四、食材发放

#### 技能08 卫生管埋

一、厨房卫生管埋

二、菜品加工环节的卫生管埋

三、其他加工流程的卫生管埋

四、员工卫生管埋

#### 技能09 安全管理

<<餐饮部经理管理手册>>

- 一、食物中毒
- 二、人身安全管理
- 三、关于防火
- 四、关于防盗
- 五、关于防抢

技能10 财务管理

- 一、餐厅出纳管理
- 二、分析餐饮数据
- 三、餐饮收入稽核

技能测试

参考书目

章节摘录

版权页：插图：（一）厨房室内外的环境卫生管理厨房室内外环境一般包括天花板、墙壁、门窗、地面、废弃物处理等环节。

如果厨房室内外的环境卫生管理不善，清洁处理达不到卫生标准的要求，不仅可造成菜品加工过程的污染，也会影响加工人员的身体健康。

1.天花板厨房天花板除了装饰功能外，餐饮经理更需要关注其卫生管理的问题。

具体要注意的卫生环节有：（1）天花板的设计应强调易于清扫，能防止害虫隐匿和灰尘积聚的功能，避免天花板材料长霉或发生建筑材料的脱落等情形发生。

（2）天花板材料应选用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温、浅色涂覆或装修的材料

。（3）天花板与横梁或墙壁结合处宜有一定弧度（曲率半径在3厘米以上）；水蒸气较多场所的天花板应有适当坡度，利于凝结水滴落。

（4）吊顶的设计也要重视卫生，如果清洁操作区、准清洁操作区及其他半成品、成品暴露场所屋顶若为不平整的结构或有管道通过，应加设平整易于清洁的吊顶。

（5）烹调场所天花板离地面宜在2.5米以上，小于2.5米的应采用机械通风使换气量符合国家《饮食建筑设计规范》要求。

（6）注意日常清洗，主要用吸尘器或扫帚进行清洁，对局部被弄脏，污垢严重的地方，可用湿抹布进行擦拭或把清洁剂喷洒天花板上，再用抹布擦拭。

（7）使用吸尘器清洗天花板，清洗时注意对墙壁上排气口部位的清洁，灰尘较厚的地方及无法用吸尘器除尘墙角等，可用软刷或干抹布擦拭。

<<餐饮部经理管理手册>>

编辑推荐

《餐饮部经理管理手册》：根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。  
就业导句+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试。

<<餐饮部经理管理手册>>

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>