

<<餐馆楼面营运流程设计>>

图书基本信息

书名：<<餐馆楼面营运流程设计>>

13位ISBN编号：9787534456442

10位ISBN编号：7534456444

出版时间：2013-4

出版时间：江苏美术出版社

作者：张敏杰

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>

<<餐馆楼面营运流程设计>>

前言

前言楼面就是餐馆的窗口。

餐馆楼面的管理制度，是餐馆的生命，当今时代是知识经济时代，楼面管理越来越为餐馆所重视。

餐馆楼面管理水平的高低，直接影响着餐馆经营效益的好坏。

正所谓“管理出效益”，餐馆营运管理体系，离不开餐馆楼面营运流程设计。

广义的餐馆营运管理体系，包含餐馆经营管理的市场调研、菜单筹划、设备设施规划、原料采供、产品生产、服务销售、成本核算、评估与反馈、调整计划有情等各个方面。

狭义的餐馆营运管理体系，主要是指餐馆的一线管理，即楼面管理。

包括楼面组织与人员管理、楼面营运标准制定与管理、楼面物品管理、楼面环境与卫生管理、楼面计划管理、营业现场督导管理、会议主持与管理技巧、餐馆营业分析、营业推广与营销活动、餐馆开业筹备策划与运作、员工培训及管理、客户管理等。

餐馆营运管理体系需协调的方面，包括收银、设备维修、物品申购、出品反馈、人力资源等。

餐馆楼面部的组织机构，确定了餐馆前台各部门之间、各成员之间的相互关系。

其目的是为了提供优质服务，达到经营目标；其功能是按照计划要求，调动人力、物力，确保计划所要求的各项经营活动获得成功。

以往，因为前期的餐饮市场供不应求，食客消费的选择性少，消费的不理性导致早期的餐饮经营者是走一步算一步。

现在餐饮管理的新思路，不再是早期的计划时代，而是充分运用市场经济的原则。

当今餐饮市场已从卖方市场转入买方市场，消费者消费理念也日渐成熟，所以，餐馆的管理与经营应实行计划管理，要有组织、有计划去进行餐馆的筹备、设计、经营。

餐馆楼面负责食客的接待、服务、清洁卫生、餐具保管和控制工作，负责与餐馆各部门协调、联系合作的工作。

餐馆楼面部门的职能，就是为食客提供舒适、清洁的就餐环境，为食客提供优质、周到的服务以及可口、具有特色的菜肴、酒水，以满足食客的进餐要求。

食客到餐馆就餐，往往会从餐馆的质量服务环境、服务态度、服务技巧等去评判其质量的高低。

所以楼面的服务水平是餐馆服务水平、管理水平的客观标志，直接影响餐馆的声誉与形象，影响餐馆的客源和经济效益。

现代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，树立服务人员对待食客的关爱之情、仁爱之心。

规范服务理念，突出服务特色，由细处见真情。

服务人员要在真正意义上了解食客，充分体现对食客的关爱。

要有换位的服务意识，替食客着想，以特色服务来体现服务水平，以创新来给食客心动的感受，温馨服务的回味。

从组织管理角度说，餐馆是一个群体，楼面像一个集体的人，餐馆楼面管理就是要用好的组织方式，即行为规则，包括工作规范、作业程序、奖惩制度等，使这个集体的人养成和发展一种良好的工作习惯。

采用科学有效的餐馆楼面营运流程管理，可以使管理层摆脱日常行政事务，重点行使计划、组织、控制、营销等管理工作，提高产品质量、提供优质服务、加强培训和提高员工积极性，并充分发挥餐馆楼面营运流程管理的主动性，使餐馆竞争能力增强，树立品牌，扩大市场，步入发展的快车道。

餐馆楼面营运流程只有管理得科学有效，才能很好地扩大餐馆营运控制的跨度，吸引更多的食客，提高餐馆知名度。

采用餐馆楼面营运流程的管理形式，对餐馆经营管理人员的要求较高，特别是餐馆投资者、餐馆管理人员，要熟悉全面业务并具备管理知识才能胜任工作。

所以，本书除了以绝大部分篇幅讲述餐馆楼面营运流程的业务操作和实际管理外，还特意提供了作为餐饮管理人员的实用资料，着重培养管理人员的管理专业知识以及个人的职业素质的提高，比较系统全面阐述了作为餐馆经营管理者应具备的技术、知识和管理技巧。

<<餐馆楼面营运流程设计>>

只有一个餐馆高级管理人员或投资者具备综合素质和能力，从做人、管事到智商、情商、财商、创业等全面发展，才能充分发挥餐馆的优势，为餐馆创造财富，作出贡献。

在餐馆发展的同时个人也同步得到提升，使餐馆获得利润，才能使餐馆做大做强，创出品牌。

作为一个餐馆的投资者、管理者和从业者，是否能在最短的时间内了解餐馆楼面整个运作的流程，是餐馆成败的关键。

能否在后续的经营管理中灌输先进的理念和工作作风，是餐馆能否持续稳定地增长和获利的法宝。

本书融知识性与应用性于一体，具有很强的可操作性和实用性，特别是对餐饮行业，有直接的指导意义和借鉴作用，是餐馆投资者、管理者和从业者手头必备的一套工具书、参考书。

在成书过程中，我们参考了大量的有关材料，在此，向相关人士一并致谢！

编著者2013年1月

<<餐馆楼面营运流程设计>>

内容概要

《餐馆楼面营运流程设计》内容简介：乘改革开放的快车，经历了风风雨雨，现今的中国餐饮业已成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。

它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。

只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实时，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。

为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却无人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬都没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺。

为什么有些昨天还几乎是“两袖清风”的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到“金矿”。

但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏实操性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个问题可以解决了。

我们在经过长期准备和酝酿之后，与凤凰出版传媒股份有限公司、北京凤凰千高原文化传播有限公司、香港唯高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”系列丛书，以填补这方面的缺陷。

希望能借此推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究了許多餐饮业的理论知识。

这些书是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书已列入计划的选题达数十种，涵盖的范围广，涉及餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，既全面又实用。

本丛书力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性，对餐馆的投资者、经营管理人员、从业人员均有一定的指导意义。

我们深信，“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”系列丛书一定会成为广大读者的良师益友，一定会为从业人员带来美好的“钱景”。

海报：

<<餐馆楼面营运流程设计>>

作者简介

张敏杰，1964年8月出生，职务：副主编，职称：国家二级编剧，工作单位：美食杂志编辑、记者。主要出版物近三十种，文艺方面：《黎明物语》、《梅艳芳物语》、《西域刀郎，都怪你》、《杨臣刚“老鼠爱大米”纪实》、《广东流行音乐史》等，其中《广东流行音乐史》2010年获广州市委、市政府频发的第七届广州文艺奖文艺理论二等奖，以及广东音乐家协会颁发的首届音乐文学奖最佳编著奖。

管理方面：《承认个人价值》、《督导决定管理成败》等。

餐饮方面：《刀工》、《火候》、《开一家赚钱的茶餐厅》、《餐馆赢在督导》、《餐馆财务百问百答》、《宴会策划指南》、《让酒为餐馆赚钱》、《如何开一家赚钱的西餐厅》、《让酒为餐馆赚钱》、《特色餐馆实例》（一套五本）等。

<<餐馆楼面营运流程设计>>

书籍目录

第一章餐馆楼面管理架构组成与人员配备 第一节餐馆楼面组织架构的设置原则 一、餐馆楼面组织机构的原则 二、餐馆楼面组织机构的设置原则 第二节餐馆楼面各部门职能与岗位职责 一、行政经理岗位职责 二、楼面经理岗位职责 三、楼面主管岗位职责 四、楼面领班岗位职责 五、服务员岗位职责 六、酒吧主管岗位职责 七、吧员岗位职责 八、传菜领班岗位职责 九、传菜员岗位职责 十、收银主管岗位职责 十一、收银员岗位职责 十二、洗碗工岗位职责 十三、迎宾主管岗位职责 十四、迎宾员岗位职责 十五、营业部经理岗位职责 十六、营业部主管岗位职责 十七、营业部餐销人员岗位职责 十八、宴会部预订员岗位职责 第二章餐馆楼面营运流程 第一节切实做好楼面餐前检查工作 一、切实做好餐馆楼面餐前准备 二、餐馆楼面各部门餐前检查工作 第二节餐馆楼面服务程序 一、订餐员的标准及规范 二、楼面的铺台与摆台流程 三、餐巾折花的要求及注意事项 四、迎宾员服务流程 五、斟酒服务程序及规范 六、为食客点菜的基本程序 七、上菜及退菜服务程序 八、中餐的分菜流程 九、中餐宴会服务流程 十、团体包餐服务流程 十一、婚宴服务流程 十二、结账服务与送客翻台服务流程 第三章餐馆楼面质量标准体制的建立 第一节楼面服务员仪容仪表的质量标准 一、楼面服务员日常行为规范及要求 二、楼面服务员应遵守的礼节 第二节楼面餐具质量标准 一、楼面部餐具管理制度 二、降低餐具的损耗率 第三节托盘服务规范及程序 一、托盘的分类与要求 二、理盘 三、装盘 四、起托 五、端托 附：餐馆楼面营运流程设计相关表格

<<餐馆楼面营运流程设计>>

章节摘录

版权页：插图：2.食客预订 订餐员应热情、礼貌地接待每一位前来订餐的食客。

看到食客到来，应礼貌问好，自报身份后询问食客的姓名、公司名称、房号、预订人数、用餐时间、电话号码以及预订的菜式、标准和特别要求，了解食客付款方式；当食客讲述宴会要求时，认真倾听，并做好必要的记录，不要随意打断食客的讲话。

根据食客的需求，灵活安排房间。

同时应主动向食客介绍餐馆的餐厅设施和宴会菜单，做好推销工作并回答食客的所有提问，也可带食客参观宴会场所。

根据食客的口味，在通知单上注明菜肴需求。

订餐员应与食客详细讨论所有的宴会细节，将食客要求认真添入订餐单中。

订餐单填好后，应向食客复述，并请预定食客签名，及时传递给厨房；待食客要离开时，要向食客表示谢意，并礼貌地与食客道别，预祝合作顺利和愉快。

预定通知单书写工整，内容全面，分发及时，吧台、房间、厨房各一份，婚宴及大型会议提前一周书面通知总办、厨房、总务、前厅。

3.营销主管订餐 订餐员要建立订餐档案（可输入电脑）。

对已确认的订餐，填写通知单，通知相关餐厅和厨房，并要求签收；对订餐的更改或取消，如食客提前提出变动，订餐员应迅速填写“更改通知单”，通知餐厅和厨房，并注明原通知单的编号，写清更改的具体内容。

如果食客取消订餐，订餐员应及时填写“订餐取消报告”，迅速递交有关部门，同样注明原通知单的编号。

同时，为不能向食客提供服务表示遗憾，希望食客下次光临。

订餐员应及时与迎宾员核对上客情况，按预订时间与食客取得联系，询问要求取消或更改预订有关情况，并认真记录，及时将取消或更改通知单发送各点。

<<餐馆楼面营运流程设计>>

编辑推荐

《餐馆楼面营运流程设计》现有读者近三百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并将继续作出功不可没的贡献。

<<餐馆楼面营运流程设计>>

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>