

<<酒店餐饮部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115204288

10位ISBN编号：7115204284

出版时间：2009-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：王永

页数：248

字数：160000

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>

## 前言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

**分部门：**本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

**精细化：**把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

**规范化：**为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

**实用化：**本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

**岗位设计：**针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

**职责描述：**针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

**绩效考核：**针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。以便于管理人员对其进行考核。

**工作程序：**针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

**关键问题：**在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

## <<酒店餐饮部精细化管理与服务规范>>

### 内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则，细化了酒店餐饮部各工作事项。

本书主要内容包括餐饮部岗位设置与岗位职责、中餐厅精细化管理、西餐厅精细化管理、宴会厅精细化管理、咖啡厅精细化管理、酒吧精细化管理、送餐服务精细化管理、中餐厨房精细化管理、西餐厨房精细化管理、管理处精细化管理10个方面。

本书适合于酒店餐饮管理人员、高校酒店管理专业师生参考和使用，也可以作为酒店餐饮从业人员的培训教材。

## &lt;&lt;酒店餐饮部精细化管理与服务规范&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 餐饮部岗位设置与岗位职责	第一节 餐饮部服务事项与岗位设置	一、餐饮部服务事项
二、餐饮部岗位设置	第二节 餐饮部目标分解与岗位职责	一、餐饮部目标分解与绩效考核
二、餐饮总监岗位职责与目标考核	三、餐饮部经理岗位职责与目标考核	
四、餐饮部副经理岗位职责与目标考核	五、行政总厨岗位职责与目标考核	第三节 餐饮部精细化管理制度设计
一、餐饮部员工培训管理办法	二、餐饮部卫生清洁管理制度	
三、餐饮服务质量管理体系	四、餐厅人员服务礼仪规范	五、餐厅卫生工作检查细则
六、厨房工作人员管理规定	七、厨房交接班管理细则	八、餐饮部会议管理制度
九、食堂加餐券管理制度	十、员工就餐管理规定	第二章 中餐厅精细化管理
第一节 中餐厅岗位职责与绩效目标	一、中餐厅经理岗位职责与目标考核	第一节 中餐厅岗位职责与绩效目标
二、中餐厅迎宾员岗位职责与目标考核	三、中餐厅服务员岗位职责与目标考核	二、中餐厅领班岗位职责与目标考核
三、中餐厅划菜员岗位职责与目标考核	四、中餐厅传菜员岗位职责与目标考核	
四、中餐厅酒水员岗位职责与目标考核	第二节 中餐厅服务程序与关键问题	一、电话预订程序与关键问题
二、现场预订程序与关键问题	三、铺台工作程序与关键问题	二、中餐厅点菜工作程序与关键问题
三、酒水点单程序与关键问题	四、换烟灰缸程序与关键问题	三、中餐厅餐盘更换程序与关键问题
四、零点客人迎送标准与规范	第三节 中餐厅服务标准与服务规范	一、零点客人迎送标准与规范
二、中餐铺台工作标准与规范	一、中餐点菜服务标准与规范	二、中餐酒水服务标准与规范
三、中餐点菜服务标准与规范	二、中餐席间服务标准与规范	三、中餐上菜服务标准与规范
四、中餐酒水服务标准与规范	三、中餐餐后服务标准与规范	四、中餐结账服务标准与规范
五、中餐分菜服务标准与规范	四、中餐餐前服务标准与规范	五、中餐分菜服务标准与规范
六、中餐餐后服务标准与规范	第五节 中餐厅服务质量提升技巧与方案	一、中餐引座服务技巧
一、团队订餐单	二、中餐菜品推销技巧	二、中餐菜品推销技巧
二、散客订餐单	三、中餐上菜服务技巧	三、中餐上菜服务技巧
三、客人点菜单	四、中餐摆菜服务技巧	四、中餐摆菜服务技巧
四、客人酒水单	五、特殊菜品上菜技巧	五、特殊菜品上菜技巧
五、中餐厅账单	六、餐盘撤换服务技巧	六、餐盘撤换服务技巧
六、中餐厅每日经营台账	七、酒水洒客身处理方案	七、酒水洒客身处理方案
七、菜品质量客人意见反馈表	八、结束营业前对客服务方案	八、结束营业前对客服务方案
八、酒水标准成本与售价记录表	第三章 西餐厅精细化管理	第一节 西餐厅岗位职责与绩效目标
第一节 中餐厅服务质量提升技巧与方案	一、西餐厅经理岗位职责与目标考核	一、西餐厅经理岗位职责与目标考核
一、中餐引座服务技巧	二、西餐厅领班岗位职责与目标考核	二、西餐厅领班岗位职责与目标考核
二、中餐菜品推销技巧	三、西餐厅迎宾员岗位职责与目标考核	三、西餐厅迎宾员岗位职责与目标考核
三、中餐上菜服务技巧	四、西餐厅服务员岗位职责与目标考核	四、西餐厅服务员岗位职责与目标考核
四、中餐摆菜服务技巧	第二节 西餐厅服务程序与关键问题	一、西餐铺台工作程序与关键问题
五、特殊菜品上菜技巧	一、西餐铺台工作程序与关键问题	二、西餐点菜工作程序与关键问题
六、餐盘撤换服务技巧	二、西餐点菜工作程序与关键问题	三、西餐汤类服务程序与关键问题
七、酒水洒客身处理方案	三、西餐汤类服务程序与关键问题	四、自助餐服务程序与关键问题
八、结束营业前对客服务方案	四、自助餐服务程序与关键问题	第三节 西餐厅服务标准与服务规范
第一节 西餐厅岗位职责与绩效目标	一、西餐餐具配备与摆放规范	一、西餐餐具配备与摆放规范
一、西餐厅经理岗位职责与目标考核	二、西餐领位服务标准与规范	二、西餐领位服务标准与规范
二、西餐厅领班岗位职责与目标考核	三、西餐订单书写标准与规范	三、西餐订单书写标准与规范
三、西餐厅迎宾员岗位职责与目标考核	四、西餐上菜服务标准与规范	四、西餐上菜服务标准与规范
四、西餐厅服务员岗位职责与目标考核	五、西餐巡台服务标准与规范	五、西餐巡台服务标准与规范
第二节 西餐厅服务程序与关键问题	六、餐后酒服务标准与规范	六、餐后酒服务标准与规范
一、西餐铺台工作程序与关键问题	第四节 西餐厅服务常用文书与表单	一、西餐点菜单
二、西餐点菜工作程序与关键问题	一、西餐点菜单	二、西餐厅退菜统计表
三、西餐汤类服务程序与关键问题	二、西餐厅退菜统计表	三、菜品月销售统计表
四、自助餐服务程序与关键问题	三、菜品月销售统计表	四、西餐厅成本控制表
第三节 西餐厅服务标准与服务规范	四、西餐厅成本控制表	第五节 西餐厅服务质量提升技巧与方案
一、西餐餐具配备与摆放规范	第五节 西餐厅服务质量提升技巧与方案	一、西餐点菜服务技巧
二、西餐领位服务标准与规范	一、西餐点菜服务技巧	二、西餐毛巾递送技巧
三、西餐订单书写标准与规范	二、西餐毛巾递送技巧	三、自助餐巡台服务技巧
四、西餐上菜服务标准与规范	三、自助餐巡台服务技巧	四、不能安排入座处理方案
五、西餐巡台服务标准与规范	四、不能安排入座处理方案	五、客人提出打折的处理方案
六、餐后酒服务标准与规范	五、客人提出打折的处理方案	第四章 宴会厅精细化管理
第四节 西餐厅服务常用文书与表单	第一节 宴会厅岗位职责与绩效目标	第一节 宴会厅岗位职责与绩效目标
一、西餐点菜单	一、宴会厅经理岗位职责与目标考核	一、宴会厅经理岗位职责与目标考核
二、西餐厅退菜统计表	二、宴会厅领班岗位职责与目标考核	二、宴会厅领班岗位职责与目标考核
三、菜品月销售统计表	三、宴会厅预订员岗位职责与目标考核	三、宴会厅预订员岗位职责与目标考核
四、西餐厅成本控制表	四、宴会厅迎宾员岗位职责与目标考核	四、宴会厅迎宾员岗位职责与目标考核
第五节 西餐厅服务质量提升技巧与方案	第二节 宴会厅服务程序与关键问题	一、中餐宴会铺台工作程序与关键问题
一、西餐点菜服务技巧	一、中餐宴会铺台工作程序与关键问题	二、中餐宴会服务工作程序与关键问题
二、西餐毛巾递送技巧	二、中餐宴会服务工作程序与关键问题	三、西餐宴会摆台工作程序与关键问题
三、自助餐巡台服务技巧	三、西餐宴会摆台工作程序与关键问题	四、西餐宴会服务工作程序与关键问题
四、不能安排入座处理方案	四、西餐宴会服务工作程序与关键问题	第三节 宴会厅服务标准与服务规范
五、客人提出打折的处理方案	第三节 宴会厅服务标准与服务规范	一、宴会前厅房检查标准
第四章 宴会厅精细化管理	一、宴会前厅房检查标准	二、中餐宴会服务规范
第一节 宴会厅岗位职责与绩效目标	二、中餐宴会服务规范	三、中餐宴会摆台标准
一、宴会厅经理岗位职责与目标考核	三、中餐宴会摆台标准	四、宴会结账服务规范
二、宴会厅领班岗位职责与目标考核	四、宴会结账服务规范	五、宴会迎送客人服务标准
三、宴会厅预订员岗位职责与目标考核	五、宴会迎送客人服务标准	六、婚宴服务标准与服务规范
四、宴会厅迎宾员岗位职责与目标考核	六、婚宴服务标准与服务规范	第四节 宴会厅服务常用文书与表单
第二节 宴会厅服务程序与关键问题	第四节 宴会厅服务常用文书与表单	一、宴会预订单
一、中餐宴会铺台工作程序与关键问题	一、宴会预订单	二、宴会接待通知单
二、中餐宴会服务工作程序与关键问题	二、宴会接待通知单	三、宴会更改通知单
三、西餐宴会摆台工作程序与关键问题	三、宴会更改通知单	四、宴会日经营状况表
四、西餐宴会服务工作程序与关键问题	四、宴会日经营状况表	第五节 宴会厅服务质量提升技巧与方案
第三节 宴会厅服务标准与服务规范	第五节 宴会厅服务质量提升技巧与方案	一、上菜服务技巧
一、宴会前厅房检查标准	一、上菜服务技巧	二、斟酒服务技巧
二、中餐宴会服务规范	二、斟酒服务技巧	三、宴会厅桌椅搬运、存放技巧
三、中餐宴会摆台标准	三、宴会厅桌椅搬运、存放技巧	四、宴会预订更改或取消服务方案
四、宴会结账服务规范	四、宴会预订更改或取消服务方案	第五章 咖啡厅精细化管理
五、宴会迎送客人服务标准	第五章 咖啡厅精细化管理	第六章 酒吧精细化管理
六、婚宴服务标准与服务规范	第六章 酒吧精细化管理	

<<酒店餐饮部精细化管理与服务规范>>

理 第七章 送餐服务精细化管理 第八章 中餐厨房精细化管理 第九章 西餐厨房精细化管理  
第十章 管事处精细化管理

章节摘录

第2章 各类型会议的管理 第3条 月度餐饮经营计划会议。

1. 每月底召开一次餐饮经营计划会议。
2. 该会议由餐饮总监主持, 餐厅、厨房全体员工出席。
3. 该会议以总结上个月工作、讨论下个月的工作计划为主题。

第4条 月度餐厅营业业绩分析会议。

1. 每月召开一次餐厅营业业绩分析会议。
2. 该会议由餐饮总监主持, 餐饮部经理(副经理)、各餐厅经理出席。
3. 该会议主要分析餐厅营业情况和大型活动促销成功与失败的原因, 以便采取措施, 促进餐厅推销。

第5条 半月服务质量分析会。

1. 每半月召开一次服务质量分析会。
2. 该会议由餐饮部经理主持, 各餐厅经理、领班出席。
3. 该会议主要对前台在对客服务中出现的投诉等情况进行分析和讨论, 达到培训基层管理者的目的。

第6条 每周前后台协调会。

1. 每周召开一次前后台协调会。
2. 该会议由餐饮经理主持, 各餐厅经理及领班、酒吧经理及领班、行政总厨、厨师长、管事经理及领班参加。
3. 该会议主要对经营运转过程中由于协调不够而出现的问题进行沟通, 提出解决的办法并落实到具体人员。

第7条 周部门例会。

1. 每周一召开一次。
2. 由餐饮部经理主持, 各餐厅经理、行政总厨、各厨房厨师长、酒吧经理等出席。
3. 部门例会内容。

(1) 汇报工作: 各营业点负责人于每周一汇报上周工作落实情况及本周工作计划, 发言要求简明扼要、重点突出。

## <<酒店餐饮部精细化管理与服务规范>>

### 编辑推荐

《酒店餐饮部精细化管理与服务规范》主要特色：

标；	程序与关键	给出工作程序，指出关键问题；	职责与目标	明确岗位职责，找出绩效目
范；	文书与表单	制作工具表单，列出文书示范；	标准与规范	制定执行标准，细化操作规
案。			技巧与方案	提升操作技巧，提供解决方

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>