

<<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>

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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。

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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。

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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, 才能高效地开展相关工作。

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 正确地传达指示 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

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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 烹制制作质量控制 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 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

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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。

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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

<<餐饮经理365天超级管理手册>>

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>