第一图书网, tushu007.com

<<中小餐馆标准化运营手册>>

图书基本信息

书名：<<中小餐馆标准化运营手册>>

13位ISBN编号：9787122151926

10位ISBN编号：7122151921

出版时间：2012-11

出版时间：化学工业出版社

作者：庄军，王振，牟晓一　编著

页数：211

字数：251000

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

开餐馆，一直就是倍受投资者青睐的创业选择。
可是对大多数餐馆经营者而言，如何运营好一家餐馆并最终实现盈利，却是一个不得不面对的难题。
编者从事酒店管理及教育以来，认识了不少经营餐馆的朋友。
一些中小餐馆经营者曾向编者感叹：要是有一本手把手教人开餐馆的书就好了，凡事有个标准可参考，做起事来就简便多了。
受此启发，我们开始思考：虽然现在的大小餐馆遍地开花，但关于餐馆运营，确实还没有一套清晰的标准。
对餐馆来说，如果有一套可供参考的标准，是不是更得心应手呢？
就这样，这本《中小餐馆标准化运营手册》诞生了。
本书从前期准备、开业筹备、服务流程、服务细节、员工管理、餐馆卫生、餐馆安全、财务管理、成本控制等关系到中小餐馆运营的九个方面出发，针对广大中小餐馆运营过程中的一些实际问题提供一些参考技巧和常用标准。
编者从事酒店管理与培训工作多年，在实践中积累了大量餐饮服务与管理方面的实战经验，并通过实地走访和文献查阅，精心整理了大量案例。
在编著本书时，编者力求以平实朴素的语言，将餐馆经营方方面面的标准娓娓道来，并配合相应的实战案例，使读者有身临其境之感，切身体会到餐饮管理的奥妙。
让我们去掉那些花里胡哨的表象，以最简洁有力的方式，掌握餐馆运营的诀窍！
本书另外两位作者王振先生撰写了第一章和第二章内容，并提供了大量餐饮实战案例素材，牟晓一女士倾注了大量心血，撰写了第三、第四、第五、第六章。
编写过程中餐饮业界的许多朋友给予了大力的支持，如河南群英堂饮食文化有限公司的赵宏杰女士、湖北省酒店烹饪协会信息化办公室主任顾敏先生、资深餐饮策划专家周易先生、上海紫萍餐饮管理有限公司总经理赖林萍女士、武汉俭朴菜餐饮管理有限公司厨师长林敏先生等，同时书稿也参阅了大量前辈们的经典著作以及网络博友的博文，在此一并表示感谢！
此外，武汉庄氏酒店管理顾问有限公司培训总监任兰兰女士，策划总监天意女士，设计总监李雪晴女士，营销经理詹宝建先生，课程主管高尚慧女士，培训助理张雪扬女士、庄蕾女士和刘涛先生等做了大量的资料收集与整理工作，在此一并表示感谢！
最后，衷心祝愿每一位餐饮行业的朋友都能在实战中取得理想业绩，财源滚滚！
庄军 2012年6月于武汉

内容概要

本书从前期准备、开业筹备、服务流程、服务细节、员工管理、餐馆卫生、餐馆安全、财务管理、成本控制等关系到中小餐馆运营的九个方面出发，提出一套科学规范的运营标准，针对中小型餐馆运营过程中存在的各种问题提供解决思路及方法。
本书适合中小型餐馆经营管理人员及投资者阅读，也可供旅游院校餐饮管理专业师生参考。

作者简介

庄军，经济学硕士、注册酒店高级培训师，湖北省旅游星级饭店评定员，武汉庄氏酒店管理顾问有限公司总经理、武汉戴姆瑞奇旅游策划有限公司总经理、武汉东星宾馆总经理。
曾编著《餐馆盈利，18招》等著作，进行酒店、餐厅服务与管理培训、顾问咨询60余场（次）。

王振，经济学硕士，黑龙江大学讲师、戴姆瑞奇旅游策划有限公司特聘策划师，著有《餐馆盈利。
18招》等著作。
从事过旅游、酒店、餐饮等各项策划。
20余项，为酒店餐厅和社会餐饮店现场培训数十次。

牟晓一，管理学硕士，黑龙江东方学院教师，在餐饮实操培训以及餐饮英语服务与管理方面颇有建树。

<<中小餐馆标准化运营手册>>

书籍目录

第一章 餐馆前期准备技巧
一、市场定位
（一）餐馆类型定位
（二）餐馆市场定位
（三）餐馆市场定位方法
二、餐馆选址
（一）餐馆选址的背景调查
（二）餐馆选址的影响因素
（三）常见的盈利餐馆地址
（四）餐馆选址的忌讳
三、餐馆取名
（一）餐馆取名的原则
（二）餐馆取名的方法
（三）中小餐馆的取名技巧
四、注册备案
（一）餐馆办理工商注册备案手续的标准流程
（二）餐馆开业所需各项相关手续的办理
第二章 餐馆开业筹备技巧
一、餐馆装修
（一）餐馆装修的基本要求
（二）餐馆装修的设计布局技巧
（三）中小餐馆装修的注意事项
二、菜单制作
（一）菜单设计的依据
（二）菜单的内容、结构与制作
（三）菜品选择
三、物品采购
（一）餐馆物品采购流程
（二）餐馆常见物品采购技巧
四、开业促销
（一）节日推销
（二）人员推销
（三）附加服务式促销
（四）广告促销
第三章 餐馆服务流程标准
一、餐馆各环节规范服务流程
（一）预订服务环节
（二）摆台服务环节
（三）领位服务环节
（四）点菜服务环节
（五）点酒水服务环节
（六）传菜服务环节
（七）客桌清洁服务环节
二、自助餐服务流程
（一）自助餐的特点与服务要求

（二）自助餐服务标准流程
三、宾客点菜服务流程
（一）点菜服务的基本要求
（二）点菜服务的方法与推销技巧
（三）点菜服务的标准流程
四、团体用餐服务流程
（一）餐前准备
（二）就餐服务
（三）结账服务
（四）结束工作
第四章 餐馆服务细节标准
一、仪容仪表不可马虎
二、礼貌用语要牢记
（一）餐馆服务语言的重要性
（二）餐馆服务用语标准
三、言行举止要端庄
（一）站姿标准及注意事项
（二）坐姿标准及注意事项
（三）走姿标准及注意事项
（四）神态标准及注意事项
（五）手势标准及注意事项
四、眼明手快及时回应宾客需要
（一）完美细节服务的标准
（二）提升细节服务质量的方法
五、你的微笑真诚吗
（一）微笑服务的基本要求
（二）真诚微笑服务的三个标准
第五章 餐馆员工管理标准
一、餐馆员工选拔标准
（一）餐馆管理人员选拔标准
（二）餐馆后厨人员选拔标准
（三）餐馆服务人员选拔标准
（四）餐馆员工配置标准
二、餐馆员工制度标准
（一）餐馆员工基本制度标准
（二）员工服务质量制度标准
（三）员工绩效考核制度标准
（四）员工奖惩制度标准
（五）员工录用与辞退制度标准
三、餐馆员工培训标准
（一）培训准备阶段标准
（二）培训开场阶段标准
（三）培训授课阶段标准
（四）培训结束阶段标准
（五）培训反馈阶段标准
四、餐馆员工福利标准
（一）餐馆员工福利基本标准

（二）案例：某餐饮连锁机构员工福利标准
第六章 餐馆卫生标准
一、餐馆基本卫生标准
（一）餐馆选址及设计卫生标准
（二）餐馆日常环境卫生标准
（三）餐馆饮用水卫生标准
（四）餐馆周边环境卫生标准
二、厨房卫生标准
（一）厨房建筑设计卫生标准
（二）厨房设施卫生标准
（三）冷菜间卫生标准
（四）点心厨房卫生标准
三、用餐器具洁净标准
（一）餐具清洗消毒的要素
（二）餐具清洗的基本标准
（三）餐具清洗消毒的程序
（四）餐具的清洁使用标准
（五）餐馆餐具消毒标准
四、食品生产流程标准
（一）食品标准化生产的意义及手段
（二）食品标准化生产流程
五、餐馆员工个人卫生标准
（一）员工健康管理标准
（二）员工卫生管理标准
（三）员工卫生教育标准
第七章 餐馆安全标准
一、餐馆公共财产安全标准
（一）安全问题无小事
（二）保障餐馆公共财产安全的措施
二、餐馆员工人身财产安全标准
（一）员工安全意识标准
（二）员工安全管理标准
（三）员工安全培训标准
三、餐馆宾客人身财产安全标准
（一）餐馆宾客安全管理
（二）宾客安全事故的应急处理标准
四、餐馆食品安全标准
（一）保证食品安全的措施
（二）预防食物中毒标准
第八章 餐馆财务管理参考
一、餐馆筹资
（一）餐馆筹资的渠道
（二）餐馆资金需要量预测
（三）餐馆筹集资金的方式
（四）筹资结构分析与优化
二、餐馆产品定价
（一）选择定价目标

(二）确定市场需求
（三）估计成本
（四）选择定价方法
（五）选定最终价格
三、餐馆资金运作
（一）餐馆现金管理
（二）应收账款管理
（三）存货管理
四、餐馆利润分配
（一）餐馆利润的构成
（二）餐馆所得税及净利润形成
（三）利润分配的项目
（四）利润分配的顺序
五、财务分析
（一）餐馆财务分析的目标和程序
（二）餐馆财务分析的主要项目
（三）餐馆财务分析的常见问题
第九章 餐馆成本控制参考
一、餐馆成本预算
（一）餐馆成本控制
（二）留足预算心不慌
二、人工成本控制
（一）用工数量控制
（二）工资总额控制
（三）提高劳动生产率
三、进货成本控制
（一）采购环节成本控制
（二）验收环节成本控制
（三）库存环节成本控制
四、营业成本控制
（一）生产环节成本控制
（二）促销环节成本控制
（三）服务环节成本控制
（四）收款环节成本控制
（五）酒水成本控制
五、后勤成本控制
（一）水的科学利用与合理节约
（二）对用电成本的有效控制与监督
（三）燃气费用的科学计算与应用
（四）设备的维修与保养
（五）低值易耗品的成本控制
六、餐馆销售控制
（一）宾客账单控制
（二）出菜检查员控制
（三）收银员控制
（四）销售指标控制
参考文献

第一图书网, tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

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