第一图书网, tushu007.com

<<餐饮企业精细化管理全案>>

图书基本信息

书名：<<餐饮企业精细化管理全案>>

13位ISBN编号：9787122162892

10位ISBN编号：7122162893

出版时间：2013-5

出版时间：化学工业出版社

作者：薛永刚 编

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

随着中国经济及旅游业的发展，餐饮行业的前景看好，在未来一段时间内，中国餐饮业经营模式将多元化发展，国际化进程将加快。
餐饮企业将沿着多品牌化、工业化以及餐饮与食品一体化的方向整合式发展，由此催生出若干巨型、连锁餐饮航母，像“全聚德”、“湘鄂情”等餐饮企业相继上市，“俏江南”、“海底捞”在国内外华人界都产生了一定的影响，他们靠的是什么？
除了标准化、品牌化以外，就是精细化管理。
因为餐饮企业是一个管理复杂的行业，其员工多、岗位多、工种多、要求多，管理起来相应地就要费时、费心、费力，若不实施精细化管理，难以把服务做到位、做得好，也就难以吸引“食客”。
精细化管理是将管理工作做到制度化、格式化、程式化，强调执行力，也就是细分服务对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作、细化管理制度，并落实到各个具体的环节中。
“精”可以理解为更好、更优，精益求精；“细”可以解释为更加具体，细针密缕，细大不捐。
精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。
然而，对于一些餐饮企业来说，要做到精细化管理谈何容易！
许多餐饮业的创业者、管理者可能对菜品的创新、菜品的推广颇有手法、技巧，然而在管理方面却茫然无措，从而造成成本居高不下、员工总是留不住、每天忙忙碌碌却收益不高等情况出现。
基于此，我们组织编写《餐饮企业精细化管理全案（图解版）》一书，从餐饮企业经营管理者最关注的五个方面——行业总体认知、部门组织架构与职责、流程精细化管理、制度精细化管理、表单精细化管理，为餐饮企业的整体经营管理提供一些可供参考和学习的范本。
本书最大的特色是图解化，有着大量的图示及其解说，将文字图解化，简单易懂。
每章前均有一个本章的概括性的图示，其中在制度、表单两章中，每节前也有一个图示，可以说实现了全面的图解化。
本书所收录的流程、制度与表单完全来源于大型连锁餐饮企业，实用性极强，完全可以拿来即用。
本书由薛永刚主编，付玮琼副主编，其中第一章至第三章由薛永刚编写，第四章、第五章由付玮琼编写。
在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、贺才为、林红艺、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、杨冬琼、李辉、王小红、王春华、赵静洁、赵仁涛、赵建学、滕宝红、匡仲潇，最后全书由薛永刚统稿、审核完成。
在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。
编者2013年1月

内容概要

《餐饮企业精细化管理全案(图解版)》从餐饮企业经营管理者最关注的五个方面——行业总体认知、部门组织架构与职责、流程精细化管理、制度精细化管理、表单精细化管理，为餐饮企业的整体经营管理提供一些可供参考和学习的范本。
《餐饮企业精细化管理全案(图解版)》最大的特色是图解化，有着大量的图示及其解说，将文字图解化，简单易懂。
每章前均有一个本章的概括性的图示，其中在制度、表单两章中，每节前也有一个图示，可以说实现了全面的图解化。
书中所收录的流程、制度与表单完全来源于大型连锁餐饮企业，实用性极强，完全可以拿来即用。

《餐饮企业精细化管理全案(图解版)》可供餐饮企业管理者或部门经理，以及致力于从事餐饮行业的人士阅读，并可供相关培训机构及专业院校教学使用。

<<餐饮企业精细化管理全案>>

书籍目录

第一章餐饮企业行业整体认知1 第一节餐饮企业等级划分和评定标准概况2 概况1：餐饮企业等级划分与标识2 概况2：评定机构监督管理4 概况3：餐饮企业等级评定流程5 第二节餐饮企业五类等级划分6 类别1：一钻级餐饮企业基本要求6 类别2：二钻级餐饮企业基本要求8 类别3：三钻级餐饮企业基本要求10 类别4：四钻级餐饮企业基本要求13 类别5：五钻级（含白金五钻）餐饮企业基本要求17 第三节餐饮企业发展趋势20 趋势一：餐饮人才制约企业发展，人才呈多元化发展20 趋势二：信息化程度加快21 趋势三：快餐行业发展迅速21 趋势四：餐饮品牌发展速度加快，竞争更激烈21 趋势五：低碳餐饮成为餐饮发展的主方向22 第二章餐饮企业部门组织架构与职责23 第一节楼面部组织架构与职责24 知识1：楼面部的组织架构24 知识2：楼面部的部门职责25 知识3：楼面经理岗位职责26 知识4：楼面副经理岗位职责26 知识5：楼面主任岗位职责27 知识6：楼面部长岗位职责27 知识7：咨客岗位职责28 知识8：楼杂岗位职责28 知识9：布草员岗位职责29 知识10：服务员岗位职责29 知识11：传菜主管岗位职责30 知识12：传菜领班岗位职责30 知识13：传菜员岗位职责31 知识14：水吧领班岗位职责31 知识15：水吧员岗位职责31 第二节厨房部组织架构与职责32 知识1：厨房部的组织架构32 知识2：厨房部的部门职责34 知识3：行政总厨岗位职责34 知识4：主厨岗位职责34 知识5：中餐点菜组、团体宴席组领班岗位职责35 知识6：中餐冷菜组领班岗位职责36 知识7：中餐面点组领班岗位职责36 知识8：粗加工组领班岗位职责36 第三节采购部组织架构与职责37 知识1：采购部的组织架构37 知识2：采购部部门职责38 知识3：采购部经理岗位职责39 知识4：采购员岗位职责39 第四节仓管部组织架构与职责40 知识1：仓管部的组织架构40 知识2：仓库部管理的任务40 知识3：仓库主管岗位职责40 知识4：仓管员岗位职责41 第五节财务部组织架构与职责41 知识1：财务部的组织架构41 知识2：财务部的任务42 知识3：财务部经理岗位职责43 知识4：财务主管岗位职责43 知识5：财务会计岗位职责44 知识6：出纳员岗位职责45 知识7：收银员岗位职责45 知识8：记单员岗位职责46 第六节后勤部组织架构与职责46 知识1：后勤部的组织架构46 知识2：后勤部的任务47 知识3：后勤部经理岗位职责47 知识4：洗碗领班岗位职责47 知识5：洗碗工岗位职责48 知识6：楼面清洁领班岗位职责48 知识7：拖地清洁工岗位职责49 知识8：擦楼梯清洁工岗位职责49 知识9：洗手间洁净员岗位职责50 知识10：工程主管岗位职责50 知识11：维修工岗位职责51 知识12：保安主管岗位职责51 知识13：保安员岗位职责52 第三章餐饮企业流程精细化管理53 第一节楼面精细化管理流程54 流程1：开餐前准备工作流程54 流程2：零点服务流程55 流程3：迎送散客服务流程55 流程4：团队用餐服务流程56 流程5：结账服务流程56 流程6：食品打包服务流程57 流程7：厅面清场服务流程57 第二节厨房精细化管理流程57 流程1：主厨工作流程57 流程2：冷荤岗位厨师工作流程58 流程3：面点间厨师工作流程58 流程4：厨房出品流程59 流程5：厨房标准菜谱编制流程59 流程6：厨房菜点生产成本控制流程59 第三节采购精细化管理流程60 流程1：采购计划编制流程60 流程2：定型物资及计划内的请购流程60 流程3：非定型及计划外物资请购流程60 第四节仓储精细化管理流程61 流程1：物料验收流程61 流程2：盘点工作流程61 第五节财务精细化管理流程62 流程1：现金收付工作流程62 流程2：费用报销流程62 流程3：现金存取保管流程62 流程4：部门费用支出流程63 流程5：采购付款审核流程63 流程6：分配月工资流程63 流程7：申报税款流程64 第六节后勤精细化管理流程64 流程1：餐具管理流程64 流程2：设备设施报修、急修工作流程64 流程3：设备安全管理流程65 流程4：外来车辆管理流程65 流程5：保安部灭火应急流程66 第四章餐饮企业制度精细化管理67 第一节楼面管理制度69 制度1：餐厅每日工作检查规范69 制度2：领位服务规范72 制度3：铺台作业管理制度73 制度4：传菜工作管理制度74 制度5：餐厅结账服务管理制度75 制度6：中餐服务管理制度76 制度7：中餐宴会服务管理制度78 制度8：自助餐服务管理制度80 制度9：冷餐会服务管理制度81 制度10：团体包餐服务管理制度83 制度11：酒水管理制度84 制度12：酒吧、酒品的保管与储存制度85 制度13：酒吧酒水存取制度86 制度14：客人投诉处理程序86 第二节厨房管理制度88 制度1：厨房部门组织与管理制度89 制度2：厨房设备报修管理规定91 制度3：厨房菜品过失赔偿管理规定92 制度4：厨师菜品创新与激励办法92 制度5：创新菜品试制鉴定规定93 制度6：厨房部消毒操作规程94 制度7：厨房设备设施卫生管理办法95 制度8：厨房人员卫生守则96 第三节采购管理制度97 制度1：供应商选择管理制度98 制度2：餐饮企业采购管理办法100 制度3：食品原料选购标准101 第四节验收储存管理制度105 制度1：物资验收管理办法105 制度2：仓库管理制度107 制度3：各类食材储存标准109 制度4：仓库操作卫生标

准111 第五节财务管理制度112 制度1：分店收支管理规定113 制度2：现金管理制度114 制度3：账务稽核制度116 制度4：应收款项管理制度117 制度5：报销制度118 制度6：借款制度119 制度7：支票、发票、印鉴管理制度120 第六节后勤管理制度120 制度1：餐具管理制度121 制度2：餐具摆放、清洗、消毒管理规定121 制度3：设备设施维修保养管理规定124 制度4：厨房设备使用维修管理规定126 制度5：防火、防盗安全守则127 制度6：安全管理规定128 制度7：突发事件或异常情况处理办法129 第五章餐饮企业表单精细化管理135 第一节楼面表单管理137 表单1：点菜单137 表格2：加菜单138 表格3：酒水单138 表格4：茶点单138 表格5：订餐单139 表格6：订席记录表139 表格7：退菜换菜单139 表格8：需用物品清单140 表格9：顾客意见表140 表格10：内部餐具借用单140 表格11：团体餐临时通知单141 表格12：服务质量检查表141 表格13：宴会洽谈表142 表格14：宴会预订单（小型）143 表格15：宴会预订单（大中型）143 表格16：宴会合约书144 表格17：宴会订单（工作人员用）144 表格18：宴会预订汇总表（周）145 表格19：宴会订单记录表145 表格20：饮料验收日报表146 表格21：饮料领料单146 表格22：餐厅购买设备申请单147 表格23：餐厅维修设备申请单147 第二节厨房表单管理148 表格1：厨房岗位人员配备表148 表格2：菜品反馈意见表149 表格3：厨房值班交接班日志149 表格4：厨房日常工作检查安排表149 表格5：厨师业务考核通知单150 表格6：厨师综合业务考核评分表150 表格7：初加工厨师业务操作考核评分表150 表格8：切配厨师业务操作考核评分表151 表格9：炉灶厨师业务操作考核评分表151 表格10：冷菜厨师业务操作考核评分表151 表格11：面点厨师业务操作考核评分表152 表格12：不合格菜品处理记录表152 表格13：菜品规范管理表152 表格14：原料加工规格表153 表格15：点心制作规格表153 表格16：水果拼盘制作规格表153 表格17：食品原料规格表153 表格18：食品原料加工试验单154 表格19：厨房菜品退菜管理表154 表格20：厨房领料单154 表格21：餐前工作检查表155 表格22：菜品档案表155 表格23：定人定菜定岗表155 表格24：厨房收尾工作检查明细表156 表格25：厨房值班日志157 表格26：厨房卫生检查表157 表格27：原料加工区域卫生检查表158 表格28：烹调操作区域卫生检查表159 第三节采购储存精细化管理表单160 表格1：食品原料采购规格书160 表格2：供应商评估表161 表格3：合格供应商名录161 表格4：供应商考核表161 表格5：供应商异常情况登记表162 表格6：食品原料进货申购单162 表格7：市场订货单162 表格8：采购定量卡163 表格9：收货单163 表格10：鲜货类食品原料双联标签163 表格11：食品原料验收单163 表格12：验收报告表164 表格13：食品原料验收进货日报表164 表格14：进货日报表164 表格15：退货通知单165 表格16：原料领用单165 表格17：货品盘存明细表166 表格18：永续盘存卡166 表格19：餐具盘存表166 表格20：餐具统计表167 表格21：餐具签领单167 第四节财务精细化管理表单167 表格1：酒楼饭馆签账单168 表格2：顾客签账单168 表格3：酒楼饭馆日报表169 表格4：每日食物成本计算表169 表格5：饮料库存表169 表格6：菜单成本控制表170 表格7：厨房菜点定额成本表170 表格8：服务员绩效统计表170 表格9：厨师绩效统计表171 表格10：烟、酒、饮料日销售统计表171 表格11：餐具、酒具、清洁用品费用统计表171 表格12：营业状态记录表172 表格13：营业收支日报表172 表格14：现金记录袋样式174 附录餐饮企业等级评定评分细则175 一、设备设施评定细则及评分说明176 二、服务质量评定细则及评分说明183 三、菜点质量评定细则及评分说明186 四、管理水平评定细则及评分说明188 五、设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明192 六、选择项目199 参考文献200

章节摘录

版权页： 插图： 3.2工作程序 3.2.1 供应商将采购的物品送到所需部门时，由该部门相关的验收员进行验收。
3.22验收的内容主要包括采购物品的名称、数量、重量、质量、厂家、规格等是否与订货要求相符。
3.2.3特殊情况处理。
出现以下情况时，验收员应立即予以隔离和采取口头或其他的标示措施，并及时上报本部门负责人，经本部门负责人确认后，在“ 供应商异常情况登记表 ”上予以记录，提出退货或要求其重新供应合格货物，并把有关情况上报到仓储部，由仓储部对供应商作出处理。
3.2.3.1无商标、无厂家及厂址，或不全（蔬菜、鱼等原料除外）。
3.2.3.2产品有效期已超过日期或有效期有被改动的痕迹，以及其他不符合食品标签规定的定型包装食品。
3.2.3.3无检验合格证明的卤味、熟肉制品。
3.2.3.4有毒、有害、腐烂变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、有不明沉淀物、混有异物，或其他感官性状异常的食品（青菜、包心菜、大白菜等腐烂超过重量的3%～5%）。
3.2.3.5难以鉴别的鱼类、贝类等。
3.2.3.6非合格供应商提供的物品。
3.2.4特殊现象处理。
在出现下列现象时，验收员应立即采取隔离和口头或其他的标示措晦，并上报本部门负责人，确认后，采取下列措施：退货；更换货物；更换供应商供应该类货物；收下该批货物，但采取降价处理等措施。
同时在“ 供应商异常情况登记表 ”上予以记录。
3.2.4.1 数量、重量、价格或规格与所定要求不符。
3.2.4.2质量与所定要求不符但不会严重影响生产经营工作。
3.2.4.3合格供应商提供，且有商标、厂家、厂址，但与所定要求不符。
3.2.4.4产品有效期将至。
3.2.4.5干货受潮但未发霉。

编辑推荐

《餐饮企业精细化管理全案(图解版)》可供餐饮企业管理者或部门经理，以及致力于从事餐饮行业的人士阅读，并可供相关培训机构及专业院校教学使用。

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