

<<现场管理5项任务>>

图书基本信息

书名：<<现场管理5项任务>>

13位ISBN编号：9787802558595

10位ISBN编号：780255859X

出版时间：2011-8

出版时间：企业管理出版社

作者：夏连悦

页数：222

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>

<<现场管理5项任务>>

前言

《现场管理5项任务》是一部理性阐述营运现场管理模式的专著；是第一次将工业企业现场管理体系导入服务企业现场管理的专著；是第一次论述服务业现场管理5项任务的专著；是指导服务经理人实施服务营运现场管理的工作指南，为服务经理人实施服务营运现场管理提供了管理方法与管理工具。

本书定位设计：笔者根据从事星级酒店、餐饮企业、中式火锅、现代简餐、快餐企业执掌经历，在对现场管理深度实务进行持续追踪探索的基础上，总结并提出了服务现场管理5项任务模式，既能作为5种业态服务管理团队理解现场管理的工作指南，又能作为服务管理团队实施现场管理实战读本！中国餐饮企业不缺经营战略、不少经营策略、也有经营计划，但为什么战略实施不利、策略落实走样、计划执行打折？

笔者认为：中国餐饮企业最缺的是实施、执行、落实，即把战略、策略、计划转化为具体行为的行动力！

而实施、执行、落实都是现场管理内容。

通过营运现场管理能使店铺实施战略、执行策略、落实计划。

本书体系设计：本书以餐饮企业服务营运现场管理为主线，论述了现场管理5项任务的内涵！

本书第一部分，第一章到第四章，从理论与实践结合层面描述了工业企业现场管理模式内涵，剖析了餐饮业现场管理状况，阐述了服务现场管理界面，描述了现场管理热身须知；本书第二部分，第五章到第十章，作为本专著的核心内容，从管理实务层面描述了现场管理5项任务的内容、架构、方法、工具，以及每项任务之间相互关联与相互支持关系组合；本书第三部分，第十一章，作为独立单元系统介绍了训练价值分享，即服务现场管理训练包括现场意识训练、管理实务训练、有效沟通技巧、现场危机应对等四项内容。

本书辅助工具：为了让读者理解、掌握、运用本专著内容，笔者设计了学习、转化、运用的辅助工具，旨在让读者在学习本专著过程中运用辅助工具提升学习力、转化力、生产力！

第一章，运用关键词加导读辅助工具；第二章，导入关键词加图片辅助工具；第三章，采取提示语加图片辅助工具；第四章，切入关键词加图片辅助工具；第五章，分享案例分析辅助工具；第六章，列举读后实践辅助工具；第七章，设计思考复习辅助工具；第八章，提示单元总结辅助工具；第九章与第十章，制作思考动手辅助工具；第十一章，精选案例分析辅助工具。

通过设计导读辅助工具，旨在帮助读者理解概念、提示重点、聚焦关键。

本书创作背景：在工业领域，虽然美国、德国、日本三个发达国家的工业现场管理备受世人瞩目，但日本企业现场管理模式因成型、精细、卓越被誉为业界学习典范！

工业现场管理诠释工业文明、流水作业、品质控制、生产效率之道、之术、之法！

当我们羡慕美国、德国、日本企业现场管理时千万不要忽略这些国际公司经典案例与管理模式背后都有成型、完善、理性的生产体系、管理体系、营运体系。

没有体系支持的现场管理会苍白无力，这是中国企业导入现场管理不能忽略的内涵。

为此餐饮企业既要设计店铺服务、厨务、行政三大体系，又要完善相配套的管理、作业、训练三大体系，才能够支持现场管理实现。

现场管理借鉴：丰田现场管理包括：精细生产方式、看板管理控制、准时生产机制、现场目视管理、质量体系控制、标准体系执行、杜绝浪费设计、5S管理模式八项内容。

日本模式为我们设计服务现场管理5项任务提供了参照，但服务业不是制造业，要根据服务业的特点来设计服务现场管理。

关于5项任务：借鉴日本现场管理模式内涵，根据餐饮业的服务特点，笔者提出了服务现场管理5项任务模式。

现场管理5项任务是指导服务经理执掌与管理营运现场管理任务的管理实务。

为什么选择5项任务？

这需要您对服务营运现场关键任务、关键指标、关键时刻、关键事件有深刻理解！

本书运用步骤：笔者建议您在研读本专著的基础上，运用现场管理5项任务的内容，设计服务经理人与服务管理人的现场管理任务、管理流程、管理要求；设计服务经理人与服务管理人当班时间、工作

<<现场管理5项任务>>

任务、执掌表格；完成所设定的事前准备现场、事中营运现场、事后收市现场工作流程设计！

本书写作风格：作为一部专著，笔者将它定义为服务经理人与服务管理人的实用工具书。

作为实用工具书的写作模式，我们借鉴了管理手册与训练手册的思路与模板。

尽管布局略显呆板、文字略显简洁、字数略显整齐，但笔者相信学过、看过、用过手册工具的经理人与管理人都知道手册的份量！

工具书的使用：笔者力图在理性思维指导下展示工具书的结构。

作为实用工具书的运用，既不能一次性读完又，不能读后就束之高阁，需要反复阅读、反复研修，不断实践、不断体会，这就是工具书的特点。

笔者力图既为您提供分析问题的思路与方法，又为您提供解决问题的手段与工具。

夏连悦 2011年6月

<<现场管理5项任务>>

内容概要

《现场管理5项任务》是作者夏连悦原创的服务营运管理专著。作为课件已在公开课程讲授；作为光盘已与时代光华合作出版；作为著作在企业管理出版社出版；作为方法在内训指导时导入。

《现场管理5项任务》之所以实用，是因为作者有CEO的经历、训练师经历、研究所经历、作者既了解不同餐饮业态现场管理真正需要，又了解院校教学方式，更了解研究所运作方式！

《现场管理5项任务》是一部方法与工具相结合的专业著作，关于《现场管理5项任务》，作者曾在时代光华远程教育课堂专门讲述，并出版光盘一套(5张盘)创造了专业光盘销售奇迹！

关于《现场管理5项任务》专题，除了公开课程外作者曾在数十家企业做过教练与辅导，既实现了现场管理5项任务导入，又提升了营运现场的管理效率，还提升了顾客满意度指标。

《现场管理5项任务》作为内部教练与指导，要经历专题内容讲授、工具设计辅导、现场指导跟进、阶段行政小结.....等作业步骤！

在此基础上，有著作、有光盘、有文本、有作业指导。

现场是营运作业的发生地，现场管理水平既影响企业运营，又决定企业命运。

《现场管理5项任务》为管理团队实施现场管理提供了方法与工具，希望您能有所学、有所获、有所用。

<<现场管理5项任务>>

作者简介

夏连悦，连锁经营资深策划人、投资顾问人、模式设计师、体系设计人、资深培训师。资深CEO、专著撰写人。

作为资深策划人，全案全程策划过150个以上的星级酒店，中式酒楼，中式火锅、中式简餐，现代快餐项目。

作为资深顾问人，身兼数家星级酒店，中式酒楼、中式火锅、中式简餐、现代快餐品牌企业顾问及独立董事；作为模式设计师。

善于设计连锁经营模式、配送中心模式，店铺商业模式，以实现餐饮连锁经营价值最大。

作为体系设计人，精于连锁总部、总部部门、连锁店铺以及连锁经营业务体系、物流体系，行政体系设计，作为资深培训师，就餐饮总裁系列、餐饮总监系列、餐饮店铺系列有150场以上的公开课程的培训经历；作为资深CEO，有从事过星级酒店、中式餐饮，中式火锅、中式简餐，现代快餐三种业态经营管理的经历。

作为专著撰写人，著有《快餐业的成功之路》、《连锁帝国总部设计》、《为豆捞下定义》……系列专业著作！

现任北京英特莱思管理顾问有限公司首席创意，首席策划、首席文案！

<<现场管理5项任务>>

书籍目录

第一章 企业界的圣经——工业现场管理借鉴

工业现场管理概述

工业现场管理体系(上)

工业现场管理体系(下)

工业现场管理贡献

第二章 餐饮二元业态——餐饮企业现场管理

餐饮业态特点分析

餐饮厨务现场管理

餐饮服务现场管理

为何学习现场管理

第三章 服务现场管理——类别·任务·实现

餐饮服务现场类别

为何选择5项任务

5项任务内容诠释

5项任务实现模式

第四章 现场管理热身——要素·要求·体系

服务现场管理要素

服务现场管理要求

服务现场管理架构

服务现场管理体系

第五章 营业走势控制——现场管理任务之

服务现场跟进控制

服务现场人手控制

服务现场任务控制

服务现场时点控制

第六章 工作设计督导——现场管理任务之

营运时间顺序管理

岗位作业标准管理

三大功能动线管理

服务训练诊断管理

第七章 服务品质控制——现场管理任务之

现场品质控制内容

现场品控功能团队

服务品控刚性链条

服务品控柔性链条

第八章 清洁安全控制——现场管理任务之

环境清洁理念设计

环境清洁工作控制

现场安全理念设计

现场安全工作控制

第九章 突发事件处理——现场管理任务之 (上)

现场应对突发停电

现场应对突发停水

现场应对顾客投诉

现场应对物品丢失

<<现场管理5项任务>>

第十章 突发事件处理——现场管理任务之（下）

现场应对人员受伤

现场应对重大事件

现场应对火灾措施

现场应对食物中毒

第十一章 训练价值分享——服务现场管理训练

服务现场意识训练

现场管理实务训练

有效沟通技巧训练

现场危机应对训练

后记

参考文献

<<现场管理5项任务>>

章节摘录

版权页：插图：人手调整是根据现场营业走势所做的及时性人手安排。

餐饮企业通过人手预算设计了人员班次，但这种人员配置方法不能够应对变动的营业走势。

因为排班设计尽管也考虑了营业走势变化要素，但现场毕竟是无法完全预知的，还有预料以外的情况发生，这就需要根据现场走势来调整人手运用。

员工班次设计不但应考虑营业时间长度、营业水平预估、营业走势分析，而且应考虑人员数量配置、人员质量配置、人员组合配置，还要考虑一班制、两班制、三班制的不同班次设计。

之所以强调不同班次设计，是因为既要考虑营业走势分析，又要考虑劳动时间长度，还要考虑顾客的实际需要。

高峰期的应对是指对服务营运现场高峰生意最繁忙时段的应对。

高峰期间生意繁忙的应对要点是，所有工作团队成员与管理团队成员（服务领班、服务副理、服务经理）全部到现场应对。

高峰期生意繁忙时段应对过后，服务经理、服务副理、服务领班逐步撤出，恢复管理人员负责的管理职能。

虽然员工班表设计在最大限度上考虑了高峰期的人员数量配置，但员工班次交接是在高峰期过后进行的，因而，一旦出现高峰期延长而又到班次交接时间时，会出现当班人员数量不足的现象。

变通的方法是根据营运现场管理需要，让交班的员工继续在岗位上当班，这就是所谓高峰期人员调整。

虽然晚班员工应在××时间下班，但服务营运现场仍有顾客，需要延长营业时间，这时如果让当班员工全部留下来，既会增加人力成本，又会导致员工的不满。

因而，要根据现场需要安排部分人员继续工作，部分人员按时下班，并对加班人员做存休、倒休、加薪处理，这就是所谓收市后的调整。

<<现场管理5项任务>>

后记

决战在市场，决胜在现场！

这是现场管理的至理名言。

现场是一切经济活动的发生地，所有策划与规划都要在现场来实施，现场管理水平不但影响企业运营，而且决定企业命运。

《现场管理5项任务》为餐饮企业管理团队实施现场管理提供了实务、方法、工具，既能使餐饮企业店铺营运现场管理实现从优秀到卓越的转变，又能使餐饮企业在店铺营运现场管理竞争中赢得优势！

虽然我有过出版著作的经历，但要创作行业与企业需要，既有指导性又有实操性的专著，对我来讲仍是个挑战！

为迎接这个挑战，从1999年至2008年我又积蓄了10年的能量。

这其中既有行业咨询对大局观的把握，又有企业策划微观实战磨砺，还有深度实务的培训积累。

《现场管理5项任务》一书是我多年历练的结果。

之所以能写出这部专著，除了信念以外，还有以下要因：时代光华搭建平台：感谢时代光华以敏锐的目光发现了我多年积累与探索的价值，并为我搭建了最好平台，不但让我以《营运现场管理》为主题通过公开课的形式讲述，而且运用影像手段向更大领域传播。

时代光华的于劲松先生、毕行之老师、高杰女士、王娟小姐、冯寻先生、赵易小姐等为我写作此书提供过极大的帮助和支持，对此我铭记于心，并在此表示衷心的感谢！

多年积累终有收获：现场管理是管理科学的重要内容，既有实战性，又有实效性。

20世纪80年代，当我还在中国社科院读研究生时就已涉猎现场管理的内容，做总裁后深感服务企业更需要现场管理，做策划人后在策划过程中多次涉及现场管理，做职业培训后发现现场管理很受欢迎，这一切都转化为让我创作系列专著的渴望与动力，这也是定位于实战派的我应该有的作为！

现场管理专著定位：1999年至今，我一直秉承着“不是精品不出版”的理念，为此《现场管理5项任务》一书成型后仍有三次修正与再造。

2009年对《现场管理5项任务》一书又进行了结构性的修改，才有了您手中的这部著作。

为保证《现场管理5项任务》一书的可读性，我选择了理论与实践相结合的实务角度切入，旨在让读者既有阅读成就感，又能有所学、所获、所用。

现场管理专著感悟：无论是作为CEO，还是策划人，或是培训师，我深知中国企业在管理理念、管理实务、管理体系上与国外优秀企业相比仍有很大差距。

虽然中国企业也导入学习型组织概念，但不能回避因基础体系、基础管理、基础训练的薄弱，导致了企业学习转化率低的现实。

我再次提醒您，完善服务体系、培训体系、管理体系，是导入《现场管理5项任务》落地实施的关键！

在工业领域，生产现场管理概念导入与运用极大提升了工业企业的生产效率和竞争能力。

著名的生产管理改善大师今井正明认为：“改善企业生产运营绩效的关键在于生产现场管理”。

实践证明，导入流水作业现场管理的福特公司赢得了批量生产的时代先机；导入精细生产方式现场管理的丰田公司赢得了批量生产精细化的后劲！

精细生产是工业领域最佳生产体系与最佳生产方式。

在服务领域，香港餐饮同仁提出的5常法、上海餐饮同仁提出的6T模式丰富了餐饮业现场管理的内容。

我认为，餐饮企业需要基于整体营运的现场管理。

在总结日本精细管理模式、美国流水线模式、德国模特式排时法的基础上，根据正餐业、火锅业、快餐业的特点，我凭借多年现场管理经验阐述了现场管理5项任务模式，旨在使餐饮企业现场管理能够建立秩序、提升绩效。

夏连悦 2011年6月

<<现场管理5项任务>>

编辑推荐

《现场管理5项任务:餐饮服务营运管理模式》：是指导服务经理人实施服务营运现场管理的工作指南，为服务经理人实施服务营运现场管理提供了方法与工具。

<<现场管理5项任务>>

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>