

图书基本信息

书名：<<餐饮服务业绩管理流程、指标、制度、表格>>

13位ISBN编号：9787545414271

10位ISBN编号：7545414276

出版时间：2012-8

出版时间：广东经济出版社有限公司

作者：冯飞

页数：284

字数：355000

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>

## 内容概要

《餐饮服务业绩效管理流程·指标·制度·表格》一书由冯飞主编，内容涵盖餐饮企业的各项业务，包括餐饮门店、厨政部、销售部、财务部、采购部、人力资源部、综合办公室等7个部门，涵盖52个岗位，共有146个绩效指标，19个绩效管理制度，92个绩效管理表格。这些指标、制度、表格人力资源管理者可以拿来就用，当然，在引入的过程中，一定要根据餐饮企业的实际情况，辩证地使用，不能盲目采用，大而全，这样，不仅没有效果，还会适得其反。

#### 作者简介

冯飞，方泰认证咨询有限公司高级咨询师，曾担任高雅眼镜制造有限公司生产技术员、铭基食品有限公司QA主管。

十几年的企业现场管理及多年的咨询经历，积累了丰富的实践经验和咨询技能。

多年来，辅导和审核了科迅精密(香港)有限公司、雅培(广州)营养品有限公司、香港天厨有限公司、华特容器有限公司、深圳航空食品有限公司、桂林三金集团金可保健品有限公司等近百家知名企业。

书籍目录

第一部分 绩效管理流程

流程一 绩效管理体系设计

- 1-1 确定绩效管理的参与者
- 1-2 确定合适的绩效考核指标
- 1-3 选择合适的考核者
- 1-4 确定绩效考核的方法
- 1-5 确定绩效考核的时间和周期

流程二 制订绩效计划

- 2-1 什么是绩效计划
- 2-2 绩效计划的内容
- 2-3 谁来制订绩效计划
- 2-4 如何制订绩效计划

流程三 开展绩效管理培训

- 3-1 开展绩效管理培训的目的
- 3-2 绩效管理培训的内容

流程四 绩效辅导

- 4-1 持续不断地进行绩效沟通
- 4-2 数据收集形成记录

流程五 绩效考核

- 5-1 汇总检查员工的相关绩效数据
- 5-2 选择合适的评价方法
- 5-3 绩效反馈面谈

流程六 绩效考核结果的运用

- 6-1 管理应用
- 6-2 开发应用——个人发展计划

第二部分 绩效管理指标

关键点一 如何建立业绩指标库

- 1-1 业绩指标库的作用
- 1-2 业绩指标库的建立步骤

关键点二 餐饮业KPI绩效指标

- 2-1 高管人员KPI绩效指标
- 2-2 餐饮门店KPI绩效指标
- 2-3 厨政部KPI绩效指标
- 2-4 销售部KPI绩效指标
- 2-5 财务部KPI绩效指标
- 2-6 采购部KPI绩效指标
- 2-7 人力资源部KPI绩效指标
- 2-8 综合办公室KPI绩效指标
- 2-9 部门通用KPI绩效考核指标

第三部分 绩效管理制度

范本一 集团/连锁餐饮公司绩效管理制度

- 1-1 大型连锁餐饮公司绩效考核方案
- 1-2 中型餐饮公司绩效考核方案
- 1-3 连锁餐饮公司岗位业绩考核指标规定
- 1-4 餐饮管理公司薪酬管理体系设计方案

<<餐饮服务业绩效管理流程、指标、制>>

- 1-5 绩效业绩合同管理办法
- 1-6 餐饮连锁公司质量标准及检查制度
- 1-7 菜品管理考核办法(餐饮连锁企业)
- 1-8 连锁餐饮公司外派人员绩效考核办法

范本二 餐饮门店绩效管理制度

- 2-1 餐厅岗位绩效考核办法
- 2-2 餐饮店员工绩效考核与奖罚规定
- 2-3 员工奖罚细则
- 2-4 餐饮部管理人员绩效考核方案
- 2-5 客户关系维护主管绩效考核方案
- 2-6 厨房绩效考核评分办法
- 2-7 餐厅楼面激励方案
- 2-8 餐饮部销售提成方案
- 2-9 餐厅楼面促销奖励方案
- 2-10 销售人员的评估与考核办法
- 2-11 餐厅质量检查规定

第四部分 绩效管理表格

范本一 绩效管理应用表格

- 1-1 管理绩效指标定义表
- 1-2 周边绩效指标定义表
- 1-3 态度指标定义表
- 1-4 能力评价指标定义表
- 1-5 公司业绩合同
- 1-6 业绩合同执行跟踪表
- 1-7 中高层管理人员能力评价表(年度)
- 1-8 一般员工能力评价表(年度)
- 1-9 员工满意度调查表
- 1-10 协作满意度调查表
- 1-11 部门负责人月度、季度考核表
- 1-12 一般员工月度、季度考核表
- 1-13 部门负责人年度综合考核表
- 1-14 一般员工年度综合考核表
- 1-15 餐饮门店管理人员绩效考核表(月度)
- 1-16 员工申诉表
- 1-17 员工申诉处理记录表
- 1-18 秘密顾客督查表
- 1-19 餐厅服务规格检查表
- 1-20 员工仪容仪表检查表
- 1-21 工作纪律检查表
- 1-22 就餐环境检查表
- 1-23 餐饮部厅面服务员工作情况记录表
- 1-24 餐饮部日工作检查表(服务员)
- 1-25 餐饮部前厅餐前卫生检查表
- 1-26 \_\_区销售统计表
- 1-27 零点餐厅服务工作综合考评表
- 1-28 餐饮连锁总部三级检查、考核表(卫生)
- 1-29 餐饮连锁总部三级检查、考核表(服务规范)

<<餐饮服务业绩管理流程、指标、制>>

- 1-30 摆台考核表
- 1-31 迎宾考核表
- 1-32 传菜服务工作综合考评表
- 1-33 门卫工作考核表
- 1-34 餐具卫生检查表
- 1-35 餐具破损记录表
- 1-36 收银工作综合考评表
- 1-37 洗手间卫生检查表
- 1-38 菜品质量检查表(自营)
- 1-39 创新菜品立项申请表
- 1-40 创新菜品考核备案表

范本二 厨政部绩效考核表

- 2-1 行政总厨绩效考核表
- 2-2 厨师长绩效考核表
- 2-3 高级打荷绩效考核表
- 2-4 打荷岗厨师绩效考核表
- 2-5 头锅绩效考核表
- 2-6 头砧绩效考核表
- 2-7 二砧绩效考核表
- 2-8 水台绩效考核
- 2-9 上什绩效考核表
- 2-10 凉菜间主厨绩效考核表
- 2-11 凉菜厨师绩效考核表
- 2-12 点心主厨绩效考核表
- 2-13 点心师绩效考核表
- 2-14 二级烧味绩效考核表
- 2-15 洗碗间主管绩效考核表
- 2-16 洗碗工绩效考核表

范本三 楼面(前厅)绩效考核表

- 3-1 餐厅经理绩效考核表
- 3-2 楼面主管绩效考核表
- 3-3 餐厅领班绩效考核表
- 3-4 餐饮服务员绩效考核表
- 3-5 迎宾员绩效考核表
- 3-6 酒水部领班绩效考核表
- 3-7 酒水员绩效考核表
- 3-8 传菜主管绩效考核表
- 3-9 传菜员绩效考核表
- 3-10 杂务工(清洁工)绩效考核表

范本四 人力资源部绩效考核表

- 4-1 人力资源部经理岗位绩效考核表
- 4-2 招聘专员绩效考核表
- 4-3 培训专员绩效考核表
- 4-4 培训师绩效考核表
- 4-5 薪酬专员绩效考核表
- 4-6 绩效考核专员绩效考核表

范本五 总经办绩效考核表

5-1 总经办主任岗位绩效考核表

5-2 行政秘书绩效考核表

5-3 内务主管绩效考核表

5-4 前台绩效考核表

5-5 司机绩效考核表

5-6 保安绩效考核表

5-7 电工绩效考核表

范本六 销售部绩效考核表

6-1 销售部经理绩效考核表

6-2 销售员绩效考核表

6-3 广告策划员绩效考核表

6-4 美工绩效考核表

6-5 预订员绩效考核表

范本七 财务部绩效考核表

7-1 财务经理岗位绩效考核表

7-2 稽核员绩效考核表

7-3 会计绩效考核表

7-4 出纳绩效考核表

7-5 仓管员绩效考核表

7-6 采购员绩效考核表

7-7 收银员绩效考核表

7-8 核算员绩效考核表

章节摘录

版权页：插图：（18）未经部门领导同意擅自调休者，罚4分。

（19）上班时间拨打手机、电话者（领导除外），罚2分。

（20）工作中不接受有关部门领导检查，或不配合安全员检查者，罚2~4分。

（21）在禁烟区吸烟者，罚2分。

（22）餐前或餐后，如无工作需要，在包房内擅自开空调、坐客用餐椅，第一次提醒，第二次罚2分。

（23）泄露公司商业秘密者，罚100分，造成严重后果者，加重处罚。

（24）因工作纪律问题，受到员工、部门投诉者，视情节轻重给予处罚4~10分。

6.1.3工作水平。

（1）按照“常规性错误一览表”如1个月内发生常规性错误，第一次提醒，第一次口头批评，第三次罚2分，第四次起，每增加1次，罚2分。

（2）工作中违反操作程序或忘记工作中的注意事项，造成不良后果者，罚2~10分。

（3）家什洗涤不干净者，第一次批评，第二次罚2分，受到客人投诉者，罚4~10分。

（4）传错菜、上错菜者，罚2~10分并承担此失误而造成客人拒绝为此菜买单的全部经济损失。

（5）管理人员传达布置工作不到位、不跟踪、不检查督促，罚10分。

（6）管理人员在管理中对员工批评教育时方法简单粗暴，甚至出口伤人、骂人者，罚10分；如因侮辱员工人格，造成员工离职的，罚60分。

（7）操作中因慌乱、碰撞、发出较大噪声，影响客人就餐情绪者，罚2分。

（8）当班中未做到先语言后动作，未实行开口服务，餐中服务面部表情不佳者，第一次提醒，第二次罚2分。

（9）本部门业务考试成绩不及格，并且名列倒数第一者，罚4分。

（10）没有按规定时间递交个人工作总结报告，第一次口头批评，第二次罚4分。

（11）卫生检查时，责任区域卫生不合格，第一次批评教育，限时重做卫生；第二次罚2分。



编辑推荐

国内首套分行业、多领域的绩效管理实用工具书  
式 员工忙、主管忙、人力资源经理忙，忙而无果  
意 绩效难升怎么办？  
完美的绩效管理方察来帮你 周考核、月考核、季考核、年度考核，流于形  
客户不满意、老板不满意、员工也是很不满  
流程、指标、制度、表格，四位一体助你实现

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>