

<<餐饮部部门经理实务手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮部部门经理实务手册>>

13位ISBN编号：9787563715695

10位ISBN编号：756371569X

出版时间：2008-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：方琳 编

页数：240

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>

<<餐饮部部门经理实务手册>>

内容概要

从时间上来说，方琳从事饭店教育工作已有28年了，方琳的“资深”并不在于此，而是她常年奔波在饭店实践的第一线，了解实践，总结实践，提升实践。

这才是她的可贵之处，也是她无愧于“资深”称号的原因。

从本书看，既有理论的阐述，又有方法的推荐，还有案例的介绍。

这既反映了她深谙饭店实务，又对饭店实务做了管理理论上的梳理。

应该说，方琳主编的《餐饮部部门经理实务手册》对餐饮部部门经理及相关人员是一本很有启迪和借鉴的好书，在理论、方法和视野上都会有所裨益。

值得一提的是，本书把实务提炼到了企业文化的高度，这对部门经理思想境界的升华绝对是有指导意义的。

餐饮前后台的沟通协调也是企业文化的重点和难点，作者从参与一线的操作环节中也总结了很有价值的经验。

该书另一个特色是把饭店餐饮管理实务紧扣市场。

如对顾客需求、消费特征、营造主题、差异化竞争、控制成本、提高利润等方面的阐述都是围绕这一主线的。

这样的阐述使该书更具实用价值。

方琳主编及其他编者都正值“少壮”之年，冀望她们有更多的饭店专著问世，为中国饭店业的与时俱进添砖加瓦。

<<餐饮部部门经理实务手册>>

书籍目录

模块一 经营管理 一、如何塑造酒店主题餐饮特色 二、如何捕捉开展美食展销活动的机会
 三、自助餐服务的现场管理要注意哪些事项 四、如何打造西餐厅的文化特色 五、如何进行
 酒吧服务的全程控制 六、客房送餐服务与餐厅现场服务有哪些区别 七、营造主题宴会的餐饮
 氛围有哪些方式和途径模块二 菜单、菜品设计 一、菜品创新如何刺激顾客消费需求 二、菜
 单设计如何起到推销餐饮产品的作用 三、菜单制定如何抓住顾客需求 四、对餐厅菜单进行定
 期调整和更新时应注意哪些问题 五、如何制定科学合理的菜品毛利率 六、菜品定价如何考虑
 顾客消费倾向 七、通过菜单突出特色菜式的方式有哪些 八、如何进行菜品取舍分析模块三
 厨房管理 一、鲜货原料的采购如何有利于成本控制 二、干货原材料的采购如何有效防止原料
 断档 三、如何加强原材料供货商管理 四、如何实现食品原料的合理库存 五、怎样避免因
 厨房管理不善给服务质量造成的不良影响 六、如何控制菜品的成菜速度 七、如何加强餐饮原
 材料的库房管理 八、如何加强餐饮前后台的沟通与协调模块四 餐厅管理 一、怎样对餐厅进
 行合理功能分区 二、营造就餐区的文化氛围有哪些途径 三、如何合理配置餐厅的服务人员
 四、餐厅现场精细化管理应注意哪些事项 五、进行表格化管理有哪些要点 六、如何处理规
 范化服务与个性化服务的关系 七、怎样通过差异化服务设计强化竞争优势 八、如何打造餐
 饮CIS识别系统模块五 员工管理 一、如何做好餐饮部人力资源计划与管理 二、为什么要建
 立质量责任制度 三、如何培训餐饮新老员工 四、如何强化岗位操作规范和服务程序的执行力
 五、怎样合理评估员工的工作表现 六、如何启发员工对客服务时的微笑 七、如何与员工
 沟通, 倾听员工的心声 八、如何关心指导实习生 九、如何有效执行奖惩激励机制 十、如
 何提高员工士气模块六 突发事件管理 一、如何建立全面质量管理和检测系统 二、有效处理
 餐饮投诉的技巧有哪些 三、客人打碎餐具怎么办 四、如何防范客人偷窃小型餐具的行为
 五、在服务过程中弄脏了客人的衣物如何处理 六、菜品上错餐台如何处理 七、客人醉酒失态
 如何处理后记参考书目

章节摘录

以民风民俗和风味小吃为主题的美食展销活动通常选择一个地区、一个民族或某一朝代的民族食品和风俗习惯作为展销主题，突出民俗特点。

案例一：一代武侠小说宗师金庸先生来台主持“金庸国际学术研讨会”，共计有来自世界各地的学者专家两百多人参加，使得首次举办的“金学”研讨会万众瞩目。

众所周知，《射雕英雄传》中有许多令人心动的美食描述，我国台湾地区台北西华饭店与香港镛记酒家强强联合，欲借这次东风做一次美食展销活动。

于是，西华饭店发出武林帖，邀请各门派的高手们共赴一场空前的金庸武林大会——“射雕英雄宴”，把使洪七公翻江倒海、垂涎欲滴的“叫化鸡”、玉笛谁家听落梅的“炙牛肉条”，一一呈现在与会者的眼前。

两大饭店的主厨精诚合作，除了要使书中的名菜成真外，他们还精心设计了許多深具古典特色的佳肴。

评析：这是一个酒店及时抓住名人事件作为美食节展销活动的典型案例。

当酒店在选择和把握活动时间和活动时，一定要做到具有话题性，即举办的活动要具有新闻性，容易产生话题，从而引起大众传播的兴趣，并间接带动宾客消费。

金庸是如今家喻户晓的名人，他的出现首先就是一张吸引客人的王牌。

但是金庸不是厨师，不能以推广他的厨艺作为话题，他也不是专门到酒店做菜品宣传的。

在这个案例中，活动举办者找到了一个很好的切入点，即金庸不是现实生活中的厨师，但是他的作品里面体现出来的大餐名菜已经让读者饱了眼福，活动举办者只需要把小说里面的东西搬到桌面上就能够做到吸引客人、刺激客人消费了。

何况举国上下有无数的金庸迷，他们也希望看到或尝到活生生的“金庸美食”，即使以后这个活动闭幕了，这些菜品也能够作为特色菜进行长期的销售，可见这个市场是很大的。

活动要有话题性，换句话说，就是要有主题。

在主题的选择上，要体现现代感或者说要“与时俱进”，如果以“生态”、“环保”、“健康”等作为主题，那么在污染越来越严重、人们生活节奏越来越快的现实情况下，这种主题的活动必定能够吸引不少人的眼球。

主题也要有新奇性。

比如，金庸的书里面描述的“叫化鸡”、“炙牛肉条”、“地龙汤”等菜品是什么味道，大多数人是觉得很神秘的，这种活动在一定程度上可让金庸迷或者是美食爱好者大饱口福。

<<餐饮部部门经理实务手册>>

编辑推荐

《餐饮部部门经理实务手册》另一个特色是把饭店餐饮管理实务紧扣市场。如对顾客需求、消费特征、营造主题、差异化竞争、控制成本、提高利润等方面的阐述都是围绕这一主线的。

这样的阐述使该书更具实用价值。

方琳主编及其他编者都正值“少壮”之年，冀望她们有更多的饭店专著问世，为中国饭店业的与时俱进添砖加瓦。

<<餐饮部部门经理实务手册>>

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>