

<<餐饮企业楼面经理管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮企业楼面经理管理>>

13位ISBN编号：9787301135082

10位ISBN编号：7301135084

出版时间：2008-3

出版时间：蔡万坤、刘宝民 北京大学出版社 (2008-03出版)

作者：蔡万坤，刘宝民 著

页数：363

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>

## <<餐饮企业楼面经理管理>>

### 内容概要

《21世纪餐饮企业职业经理人旅游院校餐饮专业系列教材：餐饮企业楼面经理管理》着眼于培养餐饮企业职业经理的高度，在阐述餐饮企业的楼面经理，即餐饮企业的餐厅部经理或楼面部长的职场认知、职责任务、应聘条件、素质要求的基础上，以提供优质服务为中心，全面介绍了楼面经理的餐厅环境创造、环境卫生管理、餐厅机构设置、员工队伍管理、餐饮产品与服务质量管理、设备用品与安全管理、目标效益管理和楼面经理任期考核的各种方法和技术。

《21世纪餐饮企业职业经理人旅游院校餐饮专业系列教材：餐饮企业楼面经理管理》理论简洁、条理清楚、案例丰富、适用性和可操作性强，主要适于各种饭店宾馆、酒楼饭庄的餐厅部经理、楼面经理、各种类型的餐厅经理作为业务指导用书和旅游院校、商业院校师生作为专业教材使用。

## <<餐饮企业楼面经理管理>>

### 作者简介

蔡万坤，旅游专业资深教授。

男，1944年6月出生，四川渠县人。

1968年毕业于北京第二外国语学院。

曾任北京旅游学院学术委员，《旅游学刊》编委、教研室主任，北京市饭店总公司、东方饭店、京丰宾馆顾问。

北京立波宾馆总经理，北京中江之旅酒店管理公司(集团)技术总监，自学考试委员会课程委员，北京市旅游局职称评定委员会副主任，商务部国家经理统考专业负责人，北京市旅游战略规划课题组负责人。

1980年起从事旅游教育和科研工作，主要从事旅游战略、旅游经济和旅游管理研究，是中国旅游管理科学研究的开拓者和奠基人。

曾完成《北京国际旅游市场战略规划和战略对策》、《北京旅游战略研究方法》等重要课题，获北京市哲学社会科学和政策研究优秀成果一等奖。

曾主持国家旅游局研究课题《中国旅游企业管理大全》、《中国旅游服务质量等级管理全书》，并担任主编。

负责制定《北京市旅游饭店质量标准》，是国家“十五”规划重点教材、北京市精品教材《餐饮管理》一书的编著者。

曾任《中国旅游饭店业务管理经典全书》、《酒店职业经理丛书》(六本)、《21世纪餐饮企业职业经理人和旅游院校餐饮专业系列教材》(八本)的主编。

出版论文集《旅游经济与管理探索》和二十多本专业书籍。

同时，先后在众多饭店总经理、部门经理培训班讲授专业课程和专题讲座，是享誉国内外的著名旅游专家。

## &lt;&lt;餐饮企业楼面经理管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 餐饮企业楼面经理的职场认知——认清你的职场地位与角色 第一节 优秀楼面经理的职场描述 案例 百胜餐饮公司“餐厅经理第一”的经营理念 第二节 作为下级的楼面经理的职场认知 案例 Sabel Wildemess酒店的客人期望管理 第三节 作为上级的楼面经理的职场认知 案例 陈经理的许诺和员工的跳槽 第四节 作为同事的楼面经理的职场认知 案例 客人都要求方便和快捷——签单的改进 第二章 餐饮企业楼面经理的任务、职责和职务应聘——做好你的应聘资格准备 第一节 餐饮企业楼面经理的任务和职责 案例 Burger King的管理职责 第二节 餐饮企业楼面经理的任职条件 案例 餐厅经理的三个候选人 第三节 餐饮企业楼面经理的职务应聘 案例 深圳市某观光中心人事部经理对应聘者的忠告 第三章 餐饮企业楼面经理的环境气氛与卫生管理——创造美观、舒适的客人就餐环境 第一节 餐厅装饰布置 案例 人造自然：名师设计的餐厅视觉冲击波 第二节 餐厅气氛与环境美化 案例 图腾柱餐厅的垃圾处理 第三节 餐厅环境卫生管理 案例 一只小虫子引起的风波 第四章 餐饮企业楼面经理的员工队伍管理——餐厅部门优秀服务团队打造 第一节 餐厅部门的机构设置 案例 凤凰饭店餐饮部的组织构成 第二节 餐厅部门的员工团队缔造 案例 一次突发事件的巧妙应对 第三节 餐厅部门的员工队伍配备 案例 陆先生的两难境地 第四节 餐厅部门的员工队伍管理 案例 强化管理，严格服务规范——小康被解雇了 第五节 餐厅部门的员工培训管理 案例 里兹—卡尔顿酒店的培训 第五章 餐饮企业楼面经理的优秀品质服务管理——餐厅优秀品质服务创建 第一节 餐厅优秀品质服务管理的相关知识 案例 消失的蒸鱼头 第二节 餐厅优秀品质服务管理方法 案例 旅游团迟到后 第三节 不同类型餐厅的优秀品质服务管理方法 案例 突出个性化服务，赢得大批回头客 第四节 餐厅优秀品质服务的质量控制 案例 香格里拉饭店集团的“亚洲式接待” 第六章 餐饮企业楼面经理的餐饮设备用品与安全管理——创造享受成分，确保客人安全 第一节 餐厅设备用品配备 案例 贵都大酒店餐厅用品与设备管理模式与规范 第二节 餐厅设备用品使用与保养 案例 破损餐具引起的问题及处理 第三节 餐厅安全管理 案例 危险的安全通道 第七章 餐饮企业楼面经理的预算目标与效益管理——瞄准预定目标，确保优良效益 第一节 餐厅预算目标确定方法 案例 一家星级酒店餐饮成本控制带来的投诉 第二节 餐厅预算目标促销方法 案例 歌舞晚宴——北京凯莱大酒店餐厅“逍遥游” 倾倒宾客 第三节 餐厅预算目标的销售控制和利润考核 案例 餐厅收款签字笔迹不符的风波处理 第八章 餐饮企业楼面经理的成效考核与职业发展——把握职业发展的成功之路 第一节 优秀楼面经理的成功标志 案例 团队餐厅的歌声 第二节 楼面经理的任期目标考核 案例 百胜全球集团餐厅经理的考核激励 第三节 楼面经理向高级管理者的职业发展 案例 麦当劳经理的成长 主要参考书目

## <<餐饮企业楼面经理管理>>

### 章节摘录

#### 第一章 餐饮企业楼面经理的职场认知——认清你的职场地位与角色 第一节 优秀楼面经理的职场描述

案例百胜餐饮公司“餐厅经理第一”的经营理念美国百胜餐饮公司是全球财富500强之一，以肯塔基州的路易斯怀尔为基地在世界各地经营着五个餐饮品牌：肯德基、塔科一贝尔、必胜客、艾德熊和银质约翰，是当前世界上第二大特许连锁快餐集团。

“餐厅经理第一”是百胜集团门店餐饮经营的经营理念，也是其楼面经理职场地位的最好说明。

“餐厅经理第一”，即餐厅经理被充分授权，在经理、主管层提倡自主管理，然后再充分授权给下级

。

“餐厅经理第一”是百胜餐饮集团的企业文化，它体现了公司重视提高生产率，一切围绕餐厅一线服务，鼓励各餐厅积极进取，展开良性竞争。

每年，在百胜集团中国区年会上，总裁苏敬轼先生会向上百位来自全国各地取得优异业绩的餐厅经理颁发刻有飞龙的金牌——“金龙奖”，极富中国特色和激励性。

群策群力，共赴卓越在中国百胜餐饮集团下属的所有企业里，不仅企业要成长，个人也要成长，连协作厂商、合作合资伙伴都能有所提高和成长。

即“群策群力，共赴卓越”。

目前，肯德基餐厅每一位经理都具有良好的教育背景，他们一步步从基层餐厅成长起来。

从管理一家餐厅，到管理四至五家餐厅和管理七至十家餐厅，甚至管理一个市场。

肯德基的阶梯形职业发展通道，使每一位具有潜质的员工都能够看到职务升迁和事业攀登的希望。

对于供应商来说，肯德基带来的不仅仅是快速的成长机遇，还包括增强它们的市场竞争力。

<<餐饮企业楼面经理管理>>

编辑推荐

<<餐饮企业楼面经理管理>>

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>