

餐饮管理

第一章 餐饮管理基本原理概述

第一节 餐饮业的基本特征及其地位和作用

餐饮业的基本特征,餐饮业在国民经济中的地位和作用

第二节 餐饮管理的特点和任务

餐饮管理的特点,任务,基本要求

第三节 餐饮管理的经营方针和经营策略

餐饮经营内容和经营过程组织,经营思想,经营方针,经营策略

第四节 餐饮管理的工作要领

餐饮管理的社会责任,工作要领

第二章 餐饮管理的组织机构和人员编制

第一节 餐饮管理组织机构的设置原则

餐饮组织机构,设置餐饮组织机构的原则,组织机构的设置依据

第二节 餐饮组织机构的一般模式和设置方法

餐饮管理组织机构的一般模式,设置方法,餐饮管理组织机构的内部分工

第三节 餐饮管理的人员编制和案例

影响餐饮管理人员编制的因素,编制方法,编制案例

第三章

餐饮管理市场营销和菜单设计

第一节 餐饮管理市场供求关系

餐饮市场需求,餐饮市场供给,餐饮管理的市场供求均衡,餐饮管理供求关系的直辖市发展

第二节 餐饮管理市场营销

餐饮管理市场营销的实质和任务,市场营销环境分析,市场营销策略

第三节 餐饮管理客源组织

餐饮管理客源组织基本要求,客源组织形式

第四节 餐饮管理菜单设计

菜单的种类和市场营销作用,基本原则,菜需要考虑的因素,菜单设计方法和需要避免的问题

第四章 餐饮管理经营计划

第一节 餐饮管理经营计划的内容和任务

餐饮经营计划的特点,餐饮经营计划的内容,餐饮经营计划的任务,餐饮计划管理的要求

第二节 编制餐饮经营计划的依据和指标

编制餐饮经营计划的客观依据,餐饮计划管理的基础工作,餐饮经营计划指标

第三节 餐饮管理计划方案编制方法

营业收入计划编制方法,营业成本计划编制方法,营业费用计划编制方法

第五章 食品原材料采购供应管理

第一节 食品原材料采购管理

食品原材料采购管理组织形式，工作方针，采购计划编制方法，采购价格确定，采购管理组织方法，采购合同管理，对采购人员的素质要求

第二节 食品原材料库房管理

食品原材料库房设备，库房管理任务，基本制度和要求，管理程序和方法，库房管理人员工作考核

第三节 食品原材料采购供应管理控制

采购计划控制，库存容量控制，采购价格控制，经济批量控制，采购订货点控制

第六章 餐饮产品生产管理

第一节 餐饮产品生产管理工种职责和设备配置

餐饮产品生产厨房配备，产品生产管理组织形式，生产管理内部分工和工种职责，生产管理设备配置

第二节 餐饮产品生产管理特点和生产任务确定方法

餐饮产品生产管理特点，生产管理基本要求，生产任务确定方法

第三节 食品原材料加工管理

食品原材料需要量的确定方法，食品原材料的领用和调拨，原材料粗加工管理

第四节 餐饮产品烹调制作管理

餐饮产品烹调制作管理的基本要求，热菜食品烹调制作管理方法，冷菜食品烹调制作管理方法，面点食品烹调制作管理方法，汤类菜肴烹调制作管理方法

第七章 餐饮产品销售服务管理

第一节 餐饮产品销售服务管理特点和餐厅配备

餐饮产品销售服务管理特点，产品销售服务的餐厅配备，产品销售服务管理任务

第二节 餐饮产品销售服务质量管理基本要求

环境优美、布置典雅，用品齐全，清洁规范，饭菜可口，味道鲜美，主动热情，操作规范

第三节 餐厅销售服务管理过程的组织

餐前准备组织，铺台服务组织，迎宾领位组织，客人用餐服务组织，餐后服务管理组织

第四节 餐饮产品销售分析

销售弹性系数分析，价格弹性系数分析，产品销售额 ABC 分析，喜爱程度与毛利分析

第八章

餐饮酒水销售服务管理

第一节 酒水销售服务管理特点和基本要求

酒水销售服务管理组织形式，特点和任务，基本要求

第二节 酒水销售服务管理专业知识

酒水销售服务管理中的专业术语，饮料酒的种类与名酒知识

第三节 酒水销售服务管理过程的组织

酒吧柜台设计，酒吧设备配置和常用工具与配料，酒水销售服务过程的组织，酒水销售服务管理控制

第九章

宴会经营和食品展销

第一节 宴会类别及其经营特点

宴会活动的演变，宴会类别，经营特点，重要作用

第二节 宴会预订业务管理方法

做好预订前的准备工作,做好宴会预订受理工作,填写宴会预订单、处理预订资料,编制宴会预算,签发宴会预订确认书双方的合同书,预付金,取消预订的处理

第三节 宴会服务管理过程的组织

联络准备,打印宴会通知单、餐厨协调,落实宴会服务接待方案、厅堂设计,确保宴会等级规格、餐前准备,做好宴会服务组织安排、开宴服务,提高宴会服务质量、现场指挥,保证宴会顺利进行、餐后服务,做好宴会管理总结提高

第四节 食品展销活动管理

食品展销活动特点,基本形式,组织管理方法

第十章

餐饮产品价格管理

第一节 餐饮产品价格特点及其价格管理原则

餐饮产品价格特点,餐饮产品价格管理原则,餐饮产品价格管理作用

第二节 餐饮产品价格构成和定价程序

餐饮产品价格构成,餐饮产品定价程序,餐饮产品定价管理基本要求

第三节 餐饮产品基价制定方法

原材料成本核定方法,产品毛利率确定方法,产品基价制定方法

第四节 餐饮产品价格策略和价格管理

餐饮产品价格策略,价格调整,格检查,价格管理制度

第十一章

餐饮产品成本核算与成本控制

第一节 餐饮产品成本构成和成本分类

餐饮产品成本构成,餐饮产品成本分类,实际业务管理中的餐饮产品成本

第二节 餐饮产品成本核算的基础工作和方法分类

成本核算的组织形式,成本核算的基础工作,成本核算方法分类,成本核算的工作步骤