

《团膳餐饮企业运营与成本管理》

交流着：宋德标

【课程背景】

了解餐饮业成本、费用构成基础知识，了解团膳企业成本管理的基础思路，掌握团膳企业成本控制的基本方法，知道企业经营的目的：最大限度地赚取合理的商业利润。

【课程收益】

利润=收入—成本，利润的增加无外乎两种方法及开源和节流成本的定义，企业生产经营活动中所耗费的人力、物力、和财力资源。成本的定义，企业生产经营活动中所耗费的人力、物力、和财力资源。

【为什么要学习本课程】

本课程帮助团膳行业学员，认识团膳行业服务对象具有双重性：一方面：企业管理层是决策者，他们具有最终的决定权；另一方面：企业员工是最终的消费者，他们在决策过程中发挥着越来越重要的作用。团膳企业必须根据不同受众的特点与关注点采取合适的策略，才能真正打动服务对象的心。

【授课时间】

1天/6小时

【课程纲要】

第一讲 什么是企业团膳

- 1、团膳
- 2、团膳经营模式
- 3、食堂管理的种类
- 4、团膳行业的特点
- 5、创新思想建立新型的食堂管理理念
- 6、创新制度健全严格的食堂管理制度
- 7、细化优化管理制度注重细节
- 8、食堂管理人员卫生知识
- 9、食堂食品留样制度
- 10、食品添加剂使用管理制度

第二讲 食堂操作管理

- 1、食堂库房管理制度
- 2、食品出入库台账管理
- 3、食堂粗加工管理
- 4、烹调加工区管理
- 5、食堂半荤菜炒制流程图
- 6、食堂炒菜制作流程图
- 7、食堂炖菜制作流程图
- 8、面食制作管理制度

- 9、面食加工流程图
- 10、餐具清洗消毒管理
- 11、食堂就餐区卫生管理
- 12、配餐卫生管理
- 13、食堂防投毒措施
- 14、服务质量管理

第三讲 成本控制的重要性

- 1、餐饮行业的划分
- 2、餐饮行业成本、费用细分：
- 3、社会餐饮各项成本费用占比：
- 4、餐饮业两种利润规划方式
- 5、原材料成本控制的环节：
- 6、原材料成本控制的环节：
- 7、金点子分享
- 8、人员费用控制：
- 9、人员费用控制：
- 10、能源费用控制：
- 11、课后小练习

第四讲 成本的构成与性态分析：

- 1、食材成本的管理与控制
- 2、人工成本的管理与控制：
- 3、能源费用的管理与控制：
- 4、制造成本的管理与控制
- 5、一次性用品的成本控制方法
- 6、成本管理与控制的总要求：
- 7、课后小练习

宋德标 老师简介

- 著名酒店运营管理实战派专家
- 中国酒店管理协会 指导专家
- 多家酒店战略顾问\董事长助理
- 500 强、100 强、华誉奖前 100 名讲师之一
- 国际注册饭店高级执业经理人
- 清华大学酒店管理总裁班客座教授
- 中国人力资源开发研究会特聘专家
- 最佳东方旗下先之酒店教育客座教授



实战背景

宋德标 (Paul.song) 先生毕业于瑞士洛桑酒店管理学院，上海旅游高等专科学校。拥有国际假日集团亚太区假日大学、国际假日集团美国孟鸠斯培训中心、浙江大学旅游学院饭店管理培训背景。先后在瑞士联邦纳什.卡尔顿、芦茨莱高级酒店、假日集团成员酒店、国内多间高星级酒店历任人事主管、培训经理、人力资源总监、执行总经理、总经理、业主方代表。

资历优势

酒店 10 年基层服务管理标准化实战经验；酒店 13 年高层精细化管理体系运营流程管理经验；酒店 10 年人力资源与培训中层运营管理标准化实战经验；近 30 余年高、中层管理实践经验和企业管理咨询经验。

宋德标老师三十余年从客房走进人力资源，从人力资源走上培训老师讲台，又从讲台步入酒店高层职位，有机的将理论与实践相结合。一直从事酒店的筹备、经营管理、培训、战略策划、高层管理等工作。

宋德标老师经历了从一线员工到高级管理人员的过程。融合了国际集团酒店管理与中国民族酒店运营的实际情况，在各有专攻的基础上，构成一套完整的专业化酒店筹建开业、运营管理、人力资源与培训营运体系咨询顾问管理及课程体系。

宋德标老师课程内容实战化、理念实效化、形式生动化，首创启智、互动、体悟、应用的独特培训模式，课程主要以讲实务、技能为主,讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，引发学员自主思考.课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教学理念。

宋德标老师是一位酒店、餐厅企业管理诊断/酒店、餐饮开业策划与筹备/餐饮运营、人力资源等体系建设的中国民族式酒店企业资深实战专家。

主讲课程：

一、人力资源管理 1、《绩效考核应用与管理》 2、《人力资源创新管理技能提升》 3、《新常态下员工流失的措施与对策》	三、经营管理技能 1、《餐饮中式烹调方法与厨政管理》 2、《酒店全员岗位营销创新意识提升》 3、《卓越餐饮现场与食品安全管理实务》
--	---

4、《酒店基层班组管理技能提升》	4、《运营工作计划制定的核心技能提升》
二、员工职业素养	5、《酒店餐饮成本控制》
1、《服务质量与团队精神提升》	四、督导管理技能
2、《员工情绪与情商管理技巧》	1、《管理者领导力与沟通协作技能提升》
3、《服务意识与服务规范提升》	2、《餐饮卓越现场 6T 实务管理法提升》
4、《行政办公区域卓越 6T 与 6S 管理》	3、《创新酒店个性化服务与服务执行力》
5、《团膳餐饮企业运营与成本管理》	4、《企业文化建设的基本概念与构建思路》
6、现代酒店运营管理体系管理技能》	5、《酒店培训培训师授课技巧 (TTT) 》
7、《酒店宾客关系管理工作坊》	6、《工匠精神与领导力》课纲

授课风格：

- 1、课程主要以讲企业运营管理实务体系、管理与服务技能实务为主，讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，引发学员自主思考；课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教學理念。
- 2、课堂气氛活跃，学员互动性强，课程满意度极高！激情讲授，风趣幽默，讲解清楚，案例丰富，演讲结合，实用易懂！课程落地性强！

培训经历：

- 1、宋德标老师从客房走进人力资源，从人力资源走上培训老师讲台，又从讲台步入酒店高层职位，有机的将理论与实践相结合。
- 2、任职国际假日集团成员酒店专职培训老师、培训经理。有二十年的酒店培训老师工作经历。
- 3、2006年在最佳东方旗下讲视频课程；
- 4、2008年进入社会讲课；
- 5、2010年起与各培训机构合作；

部分代表客户：

重庆黄金游轮公司、宜宾格局商学院、安徽宣城 COCO 假日酒店、承德兆丰国际酒店、深圳五洲宾馆、西安高科度假酒店、鄂尔多斯达拉特旗晶晶餐饮宴会集团公司、上海众美联公司、鄂尔多斯霍洛依金旅游局、清华大学酒店管理高级研修班、粤海国际酒店集团、

济南山东大厦（五星）、济南黄台大酒店（四星）、山东临沂金胜集团、东方航空公务机服务公司、深圳移动公司、深圳佳兆业集团可域系列连锁酒店、安徽瑞景商旅集团、中石油乌鲁木齐运送综合服务公司下属酒店。

济南空军后勤部干部培训中心（准五星）、第二军医大学学术交流中心（准四星）、澳门恒和集团下属酒店（五星）、连云港东圆国际酒店（四星）、浙江金鹰大酒店（四星）、新疆正天华夏大酒店（五星）、河北世纪酒店（四星）、山东新闻大厦（四星）、慈溪国脉大酒店（四星）、福州成龙国际酒店（四星）、浙江萧山国际大酒店（四星）、假日上海银心饭店（五星）、假日桂林假日宾馆（四星）、西安假日钟楼（五星）、厦门假日皇冠海景大酒店（五星）等。

培训效果：

实战的咨询与内训风格，获得客户满意度高达 90%以上，也有很多满意度综合评分高达 90 分以上！客户满意度高、价格合理。机构最适合合作的好老师！

培训反馈汇总表

课程名称：餐饮服务食品卫生与安全责任意识提升

日期：2016 年 11 月 12 日

反馈人数：28 人

◆ 培训准备工作	总分	平均分	满意度
1、前期通知工作准确及时	129	4.61	92.22%
2、培训时间安排合理	128	4.57	91.40%
3、准备工作充分（设备、资料）	132	4.71	94.20%
4、培训环境（舒适度、避免外界干扰等）适应培训需求	125	4.46	89.20%
5、培训实施井然有序	133	4.75	95.00%
6、培训机构配备的助教/工作人员服务评价	135	4.82	96.40%
7、培训机构的服务评价	137	4.89	97.80%
◆ 培训讲师	总分	平均分	满意度
1、教学过程中精神饱满、热忱	134	4.79	95.80%
2、讲课技巧生动、有感染力	133	4.75	95.00%
3、讲师对培训内容的掌握详实、全面	137	4.89	97.80%
4、讲师经验丰富、条理清晰、逻辑性强	133	4.75	95.00%
5、教学方法灵活，形式多样	134	4.79	95.80%
6、语言流畅、清晰易懂	137	4.89	97.80%
7、课堂气氛控制良好	134	4.79	95.80%
8、与学员有良好的互动	130	4.64	92.80%
9、能有效回答学员问题	131	4.68	93.60%
10、时间控制合理	134	4.79	95.80%
◆ 培训内容	总分	平均分	满意度

1、培训内容与工作及个人需求紧密联系，能在工作中运用	126	4.50	90.00%
2、培训材料准备充分，能结合最新案例，生动、互动性强地授课	131	4.68	93.60%
3、课程容易吸收，获得了很多新知识，对工作有很大的帮助和提升	131	4.68	93.60%
◆ 整体满意度	总分	平均分	满意度
1、你对本次培训的整体满意度	134	4.79	95.80%
2、你对本次培训老师的整体满意度	136	4.86	97.20%
◆ 意见征询			
(一) 本次培训的哪些方面是您最喜欢的？			
1.坦诚			
2.互动			
3.整体满意度第二条			
4.实话实说			
(二) 您还希望增加哪些培训内容？			
1.多元化			
2.增加些人际关系相处（一个团队里面有好多种人			
3.娱乐			
4.长期培训			
(三) 您希望在培训方法或方式上有哪些调整？			
1.多练习；2.场所更专业化；3.多交流；4.理解包容			