

现代酒店及餐饮业管理 百科全书

曾晓益 主编



A1002690

吉林摄影出版社

现代酒店及餐饮业管理百科全书

房务管理卷目录

第六章 现代酒店工程设备管理

第一节 酒店工程设备管理概论	(1467)
一 酒店工程部的作用和任务	(1467)
●工程部的作用	
●工程部的任务	
二 酒店工程设备管理人员素质要求	(1469)
●工程设备管理人员素质的要求	
●酒店设备管理人员素质要求范例	
三 工程部的组织机构	(1473)
●建立组织机构的原则	
●工程部组织机构的设计	
●工程部组织机构的设置方式	
四 工程部的管理原则	(1478)
●管理的指导思想	
●设备维修管理方法	
五 酒店设备管理岗位责任制	(1479)
●岗位设备的原则	
●设备管理部门各级岗位责任	
●酒店各职能部门对设备管理的主要职责	
六 工程部的规章制度	(1487)
七 工程部的管理	(1492)
●工程部的基础管理	
●工程部的设备运行管理	
第二节 酒店设备的前期管理	(1511)
一 前期管理的意义、内容和程序	(1511)

●设备前期管理的重要意义	
●前期管理的内容和程序	
二 规划决策	(1512)
●项目的提出	
●调查研究	
●可行性研究	
●设备投资项目的呈报和审批	
●投资决策	
●编制计划	
三 采购订货	(1515)
●组织机构	
●信息收集	
●设备选型的要素	
●订货	
●到货验收	
四 安装调试与信息反馈	(1519)
●安装调试	
●信息反馈	
第三节 酒店设备的服务期管理	(1522)
一 设备服务期管理的意义和保证体系	(1522)
●设备服务期管理的重要意义	
●设备服务期管理的保证体系	
二 设备的使用和维护	(1524)
●设备使用维护规范化管理	
●设备维护制度	
●设备的点检制度	
三 设备的修理	(1534)
●设备修理的方式	
●设备修理的类别	
●设备维修策略	
●设备修理计划的编制	
四 设备备件的管理	(1537)
●设备备件管理的主要任务	
●设备备件储备	
第四节 酒店设备的后期管理	(1548)
一 设备改造更新的管理	(1548)
●改造更新项目的规模分类	
●设备的改造和更新程序	

二	设备的折旧	(1552)
	●基本概念	
	●设备的折旧	
三	设备更新改造的决策与评价	(1555)
	●设备的寿命	
	●确定设备最佳更新期	
	●设备更新方案的比较	
	●设备履行的评价	
第五节 酒店工程维修部管理质量标准		(1563)
一	酒店能源控制与设备质量标准	(1563)
二	酒店日间维修程序及其质量标准	(1579)
三	考核、鉴定工程维修部的工作效果标准	(1589)
第六节 酒店工程设备的信息管理		(1593)
一	酒店设备管理信息系统的构成	(1593)
	●酒店设备管理信息	
	●酒店设备管理信息的内容	
	●酒店设备信息的分类	
二	设备信息管理的一般方法	(1596)
	●设备技术资料的管理	
	●设备故障信息的管理	
三	计算机在设备信息管理中的应用	(1601)
	●概述	
	●设备管理信息系统	
	●酒店设备资产管理信息系统	
第七节 酒店工程部绿化管理		(1609)
一	酒店绿化的场所与要求	(1609)
	●大堂的绿化	
	●大门前的绿化	
	●餐厅的绿化	
	●客房的绿化	
	●园林的绿化	
	●公共场所的绿化	
	●环境的绿化	
	●绿化植物的养护	
二	绿化工程部的管理	(1611)
	●绿化工程部经理的职责	

- 领班的职责
- 绿化部的服务及管理

第七章 现代酒店安全管理

第一节 酒店安全管理概述	(1617)
一 酒店安全工作的意义	(1617)
●什么是酒店安全	
●酒店安全的作用	
●不安全因素的影响	
二 酒店安全工作的内容	(1619)
●安全标准的制定	
●影响酒店安全的因素	
●保安力量的建设	
第二节 酒店安保部的管理基础	(1625)
一 安保部的工作性质与特点	(1625)
●安保部的产生	
●酒店安保部的主要职能	
●安全保卫工作的特点	
二 酒店安保部的任务与工作原则	(1627)
●酒店安保部的任务	
●安全保卫工作的基本原则	
第三节 酒店安全保卫机构的设置	(1632)
一 机构设置	(1632)
●酒店安全保卫机构的设置原则	
●酒店安全保卫机构的组织体系	
二 保卫机构的职责和要求	(1635)
●酒店安全保卫部职责范围及工作项目	
●紧急安全事故的联络方式及工作程序	
●酒店日间安全保卫工作程序及工作效果鉴定标准	
●安保部经理的职责和权限	
●安保部人事管理要求	
●其他管理人员及各岗位职责	
●安全人员的培训要求	
●安全人员的考核和奖惩	
●与其他部门的关系协调要求	

第四节 酒店安全保卫工作的计划管理 (1653)

一 计划的制订与实施 (1653)

- 酒店安全保卫工作计划管理的涵义
- 目前星级酒店安全工作计划管理的现状
- 计划管理的基本要求
- 计划的制定
- 计划的实施

二 计划的控制与补充 (1658)

- 控制是重要的管理活动
- 酒店安全保卫工作控制的基本做法
- 发现偏差的纠正
- 建立安全工作的档案

第五节 酒店治安管理与违法犯罪活动的查处 (1662)

一 酒店治安管理的职责 (1662)

- 酒店治安管理的涵义
- 酒店内部治安管理工作内容
- 酒店治安管理的职责

二 酒店要害保卫 (1663)

- 酒店要害保卫的涵义
- 酒店要害的划定
- 酒店要害保卫的主要措施
- 酒店内部各种锁及钥匙的管理和控制

三 酒店违法犯罪活动的处置 (1665)

- 使正在进行的违法犯罪行为停止下来
- 必要的取证和移送公安部门处理
- 查破酒店内部违法犯罪案件的一般方法
- 询问证人和制作询问笔录
- 对证人证言的分析判断
- 笔录文书的制作必须依法进行并按规定的格式

第六节 酒店安全护卫工作 (1672)

一 酒店护卫工作的职责 (1672)

- 酒店护卫工作在安全工作中的地位
- 酒店护卫工作职责

二 酒店护卫工作的组织实施 (1673)

- 护卫力量的组织
- 酒店护卫工作的实施

三 酒店护卫工作中常见问题的处置 (1676)

- 发现违法犯罪行为或迹象的处置

- 发现不安全因素的处理
- 发现不明可疑物品的处置
- 对来历不明和需要救援人员的处置

第七节 酒店消防管理 (1677)

一 消防管理概述 (1677)

- 酒店火灾的危害
- 酒店火灾发生的常见部位和原因
- 做好酒店消防工作的重要意义
- 酒店安全部经理在消防工作中的重要职责
- 消防基本知识
- 酒店的消防设备

二 消防组织的职责与任务 (1684)

- 消防组织
- 消防中心的主要任务
- 消防中心各级人员的职责
- 火警、火灾处理的程序
- 消防要求
- 防火管理
- 酒店防火“三级”检查制度

三 酒店义务消防队的组建和训练 (1693)

- 义务消防队的建立和培训
- 制订消防灭火预案
- 灭火训练和消防演习

第八节 酒店安全设施的配置与管理 (1696)

一 安全设施的配置 (1696)

- 酒店安全设施配置的目的
- 酒店安全设施配备的原则
- 酒店安全监控中心的设置、运行和管理
- 电视监控系统的设备与管理

二 防盗、防抢、防爆系统 (1700)

- 设置的目的是范围
- 报警器的性能和选用

三 通讯联络系统 (1702)

- 建立安全通讯联络系统的重要性
- 通讯器材操作使用的要求
- 附安全部常用表格

第九节 酒店突发事件的处理	(1710)
一 制订处理意外事件的方案	(1710)
●制订预案的必要性	
●预案的主要内容	
●制订实施预案的原则和方法	
二 爆炸事件的预防和处置	(1712)
●酒店常见的爆炸	
●爆炸犯罪案件的预防	
●爆炸后的抢救措施	
●爆炸原因的查处	
三 其他意外事件的处理	(1715)
●精神病人肇事的处理	
●客人死亡事件的处理	
●其他意外事件发生后的善后措施	

餐饮管理卷目录

第一章 酒店餐饮概述

第一节 酒店餐饮发展概况	(1721)
一 中国酒店餐饮发展概况	(1721)
●考古发现	
●最早的聚餐形式——筵席	
●夏商周时期餐饮已发展为一个独立的行业	
●汉代与西域的交往促进了餐饮业的发展	
●唐宋餐饮业已具相当规模	
●晚清以后沿海城市出现了西菜馆	
二 外国酒店餐饮发展概况	(1722)
●古埃及的餐饮状况	
●古希腊的餐饮状况	
●古罗马的餐饮状况	
●中世纪时期及以后的法国餐饮状况	
第二节 酒店餐饮的分类	(1724)
一 餐馆的概念	(1724)
二 餐馆的分类	(1724)

●以服务方式分类	
●以经营方式分类	
●以供应品种分类	
●以供餐时间分类	
●以点菜方式分类	
三 酒店中的各种餐厅	(1726)
第三节 酒店餐饮部的机构与职能	(1728)
一 酒店餐饮的组织结构	(1728)
●组织结构的特点	
●组织的结构类型	
●组织的结构的建立	
●酒店餐饮部门与其他部门的关系	
二 酒店餐饮工作人员的职责	(1732)
●服务人员的职责	
●厨务人员的职责	
第四节 餐饮部在酒店中的地位与任务	(1739)
一 餐饮部在酒店中的地位	(1739)
●餐饮部生产满足人们基本生活需要的产品	
●餐饮收入是酒店收入的重要组成部分	
●餐饮部管理、服务水平直接影响酒店声誉	
●餐饮部的经营活动是酒店营销活动的重要组成部分	
●餐饮部是酒店用工最多的部门	
二 餐饮部的任务	(1741)
●向宾客提供以菜肴等为主要代表的有形产品	
●向宾客提供满足需要的、恰到好处的服务	
●增收节支,开源节流,搞好餐饮经营管理	
●为酒店树立良好的社会形象	
第五节 餐饮经营特点	(1742)
一 餐饮产品经营过程特点	(1742)
二 餐饮生产、销售、服务特点	(1742)
●餐饮生产特点	
●餐饮销售特点	
●餐饮服务特点	

第二章 酒店餐饮的开业准备

第一节 酒店餐饮的市场定位	(1747)
一 餐饮业的细分化	(1747)
●欧美餐饮业的细分化	
●国内餐饮业的细分化	
●以经营形态分类	
二 酒店餐饮的市场选择	(1756)
●酒店目标市场的选择	
●目标市场营销战略的选择	
●产品与宣传推销战略的选择	
第二节 酒店餐饮投资的基本预测	(1757)
一 酒店餐饮的资金筹集	(1757)
●短期和中期的银行借款	
●发行债券	
●发行股票	
二 最佳筹资结构	(1758)
三 利润的预测与计算	(1758)
第三节 酒店餐饮营业场所的选择与设计	(1761)
一 营业场所的选择	(1761)
二 营业场所的设计	(1762)
●店面设计	
●内部设计	
三 餐厅设置	(1764)
●中式餐厅	
●西式餐厅	
第四节 餐厅用具的配置	(1767)
一 餐具及餐具配用	(1767)
●中餐餐具	
●西餐餐具	
●餐具配用的原则及要求	
●餐具的选择	
●餐具配用实例	
二 酒具及酒具配用	(1773)
●酒具的分类	

●酒具配用方法	
三 饮料用具及其他	(1774)
●饮料用具	
●布件类	
●餐厅服务车	
四 餐厅电器设备	(1776)
●餐厅大型电器设备	
●餐厅小型电器具	
第五节 餐厅装饰与布置	(1780)
一 餐厅家具的配备与布置	(1780)
●餐厅家具的种类	
●餐厅家具的摆放	
●餐厅家具配备要素	
二 餐厅艺术品的陈列	(1783)
●绘画	
●挂屏与壁饰	
●鱼缸	
三 餐厅照明	(1784)
●餐厅灯具的种类	
●餐厅灯光的运用	
四 餐厅绿化	(1786)
●盆景	
●盆栽	
五 插花	(1787)
●插花的种类	
●插花作品的陈设	
●插花运用注意事项	
六 餐厅布置艺术原则	(1789)
●餐厅布置的原则	
●各类餐厅的布置	
●咖啡厅的布置	
●酒吧的布置	

第三章 酒店餐饮的计划管理

第一节 餐饮计划管理概述	(1795)
一 编制餐饮计划的意义和任务	(1795)

二 餐饮计划的种类	(1795)
三 餐饮计划管理工作的基本环节	(1796)
四 餐饮计划的专业业务内容	(1796)
第二节 固定餐单计划	(1797)
一 固定餐单的含义	(1797)
二 固定餐单的种类及表现形式	(1797)
●根据餐别划分	
●依据餐饮产品的品种划分	
●依据就餐时间划分	
●依据服务地点划分	
●依据服务方式划分	
●依据服务对象划分	
三 固定餐单的作用	(1800)
四 制定固定餐单的依据	(1801)
●对自身技术力量的分析	
●对前期销售统计数据进行分析	
●对食品原料市场供应形势的分析	
●对餐饮消费市场需求形势的分析	
五 菜肴的选择	(1802)
●选择菜肴的步骤	
●菜肴选择的原则	
第三节 变动餐单计划	(1806)
一 变动餐单的含义	(1806)
二 变动餐单的种类及表现形式	(1806)
三 变动餐单计划的制定	(1807)
●销售额预算	
●作业计划的安排实施	

第四章 酒店餐饮服务员的培训

第一节 酒店餐饮服务员的培训	(1821)
一 服务员应知的基础知识	(1821)
●行业和筵席知识	
●餐厅设计与餐具摆放	
●鸡尾酒会斟酒方法	

●餐厅接待及礼仪	
二 服务员应会的服务知识	(1878)
●职业道德与语言艺术	
●应知应会的服务规范	
●需要熟知的食俗和服务常识	
●菜肴典故及美称	
第二节 烹调师的培训	(1907)
一 烹调师应知的基础理论知识	(1907)
●中国烹饪发展简史	
●烹调与营养	
二 烹调师应会的基本操作知识	(1946)
●原料知识及初加工技术	
●刀工技术与配菜知识	
●有关火候知识	
●原料的初步熟处理知识	
●调味、挂糊、上浆、勾芡	
●烹调技法	

第五章 酒店餐饮的服务管理

第一节 餐膳的服务方式与分类	(2027)
一 侍者服务式	(2027)
●餐桌服务	
●宴会服务	
●酒吧服务	
●客房服务	
二 自助式	(2028)
●传统式自助餐馆	
●自由流程自助餐馆	
●自助小吃售货机	
●卤菜店	
●自助饮食柜台	
●外带或携出服务	
三 特殊服务式	(2029)
第二节 饮料的服务方式与分类	(2030)
一 侍者服务式	(2030)

●柜台与酒吧服务	
●调配机服务	
●餐桌服务	
●宴会服务	
●客房服务	
二 自助式	(2031)
●自助餐馆	
●酒吧柜台	
●冷热饮柜台	
●售货机	
●客房服务	
●饮食柜台	
●携出或外带服务	
第三节 餐饮服务的技巧	(2033)
一 早茶服务	(2033)
●早茶的桌面布置	
●早茶的服务方式	
●早茶的结帐	
二 中餐的餐桌服务	(2034)
●中餐厅的服务流程	
●中餐餐桌的摆设	
三 西餐的餐桌服务	(2036)
●西式服务的种类	
●西餐厅服务的流程	
●西餐服务的规则	
●西餐餐桌的摆设	
四 餐桌的酒水服务	(2044)
●酒杯及其他服务器具的识别	
●饮料的服务流程	
●各种饮料的服务技巧	
附录 香港酒店餐饮的服务标准范例	(2050)
一 事前准备工作	(2050)
●上班	
●餐厅工作准备	
●调酒及饮料	
二 顾客接待与迎导	(2051)
三 服务人员接待顾客及首要的服务	(2051)
四 菜单使用及接受点单	(2052)

●餐饮菜单	
●提供菜单与时、地的关系	
●递给菜单	
●接受点单	
五 服务提供之一——托盘使用	(2053)
六 服务提供之二——供应服务	(2053)
七 自助餐作业	(2055)
●桌面自助餐	
●活动自助餐	
八 客房餐饮服务	(2056)
●住客点菜根据务	
●接受点菜作业	
●供应作业	
●洗涤作业	
●表单作业	
●餐具的收点	
●特殊宴会的服务	
●与客房部作业联系	
九 客房服务人员餐饮基本作业	(2057)
●事前准备	
●服务作业	
●冰箱饮料作业	
第四节 餐饮服务质量的控制	(2059)
一 服务质量的内容	(2059)
二 服务质量管理的基础工作	(2060)
三 餐饮服务质量控制的方法	(2063)
●餐饮服务质量的预先控制	
●餐饮服务质量的现场控制	
●服务质量的反馈控制	
四 餐饮服务质量的监督检查	(2065)
●餐饮服务质量监督的内容	
●餐饮服务质量检查的主要项目	
五 餐厅服务管理的实施	(2068)
第五节 餐饮服务中的收银控制	(2072)
一 餐饮收银控制的基本出发点与程序	(2072)
●餐饮收银工作的基本出发点	
●餐饮收银控制的基本程序	

二	点菜单的控制	(2079)
	●点菜单的作用与基本内容	
	●点菜单的制作和检查核对	
三	餐饮服务过程中对收银机的控制	(2084)
	●收银机的一般控制	
	●收银机的强化控制	
	●餐饮单据的编号控制	

第六章 酒店餐饮的财务管理与成本控制

第一节	酒店餐饮的财务管理	(2093)
一	酒店餐饮财务主管的职责	(2093)
二	成本与价格的拟定	(2094)
	●利润	
	●价格拟定	
三	菜单订价与平衡分析	(2095)
	●菜单订价应注意的事项	
	●平衡分析应注意的事项	
四	食物原料的采购、进货	(2097)
	●采购的目标	
	●采购的方法	
	●采购人员的职责	
	●进货过程	
	●退货	
五	食物原料的储存	(2101)
	●储存管理的目标	
	●仓库设计的要点	
	●食物原料的储存方法	
六	食物原料的验收与发放	(2104)
	●定时领料	
	●领料单的使用	
	●正确的计价	

第二节	餐饮产品价格制定	(2105)
一	定价原理	(2105)
	●以价值为基础,使价格尽可能接近价值	
	●考虑市场供求状况对价格的影响	
	●使价格符合国家的价格法规与政策,实行合理的商品差价	

二	定价目标	(2106)
	●以企业的经营利润作为定价目标	
	●注重销售的定价目标	
	●刺激其他消费的定价目标	
	●以生存为定价目标	
三	定价策略	(2107)
	●公开牌价	
	●价格水平	
	●价格灵活度	
	●新产品价格	
	●价格折扣和优惠	
四	酒店餐饮常用的定价方法	(2109)
	●声望定价法	
	●不同时间、季节定价法	
	●毛利率定价法	
五	使用最广的毛利率定价法	(2109)
	●毛利率的核定	
	●餐饮产品价格计算	
第三节 酒店餐饮的成本控制		(2113)
一	成本控制的意义	(2113)
二	影响成本的决定因素	(2114)
	●原料成本	
	●人工与费用	
三	成本的计算方法	(2116)
	●食物成本的计算	
	●食物成本管理方法	
	●饮料成本的计算	
	●饮料成本的管理方法	
四	成本控制的方法	(2119)
	●定期盘点法	
	●主要材料使用法	
	●标准餐饮成本管理法	
五	食物份量标准化	(2121)
第四节 酒店餐饮营运过程中的监督		(2122)
一	餐饮监督的目标与特殊问题	(2122)
	●餐饮监督的目标	
	●餐饮监督的特殊问题	
二	餐饮监督的基本条件	(2123)