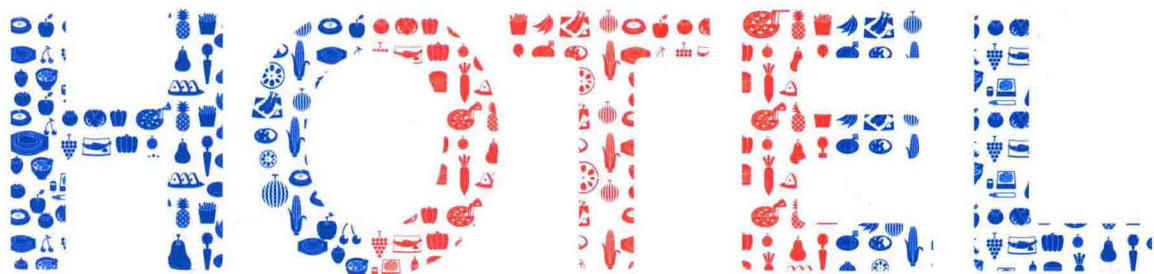


普华
经营

管理实务精品图书系列

EBOOK



FOOD & BEVERAGE
DEPARTMENT

酒店餐饮部

精细化管理与标准化服务

刘俊敏 / 编著

做好互联网+ 用好大数据 酒店业转型升级必读

岗位职责+绩效标准

工作程序+关键问题

执行标准+工作规范

常用文书+工作表单

执行技巧+解决方案



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店餐饮部

精细化管理与标准化服务

刘俊敏 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店餐饮部精细化管理与标准化服务 / 刘俊敏编著

— 北京：人民邮电出版社，2016.3

ISBN 978-7-115-41835-7

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—经营管理 IV.
①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第034179号

内 容 提 要

互联网技术和大数据技术的快速发展，给酒店行业带来了机遇与挑战。就酒店餐饮部来说，大数据带来的挑战和工作方式的变革是酒店管理人员，尤其是酒店餐饮服务人员不可避免的现实。

为了帮助酒店餐饮部在新形势下做好转型和精细化管理，提高竞争能力，提升内外部用户体验，本书从“精细化管理”和“标准化服务”两个角度出发，全面细化了酒店餐饮部岗位设置与规范制度设计、中餐厅精细化管理、西餐厅精细化管理、宴会厅精细化管理、咖啡厅精细化管理、酒吧精细化管理、中餐厨房精细化管理、西餐厨房精细化管理、管事处精细化管理9大工作事项。同时，为了方便读者直接开展相关工作，本书还给出了工作执行过程中所需的实用文书和表单。

本书适合酒店管理人员，尤其是餐饮部管理人员参考使用，也可以作为酒店餐饮部一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理相关专业的教材教辅用书。

◆ 编 著 刘俊敏

责任编辑 张国才

执行编辑 贾璐帆

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：17.5

2016年3月第1版

字数：150千字

2016年3月北京第1次印刷

定 价：49.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京东工商广字第8052号

前言

互联网的快速发展，大数据的风起云涌，给传统的酒店业带来了机遇与挑战。有业内人士表示，酒店行业已经从“连锁时代”进入了“互联网时代”，急速扩张的互联网周边应用是酒店业未来发展的大趋势。但是，不管技术手段如何先进，服务手段如何创新，在这个行业，一餐一宿的质量和品质依旧重要，甚至可以说，用户体验和服务正在成为酒店行业竞争新的重心。

紧跟潮流、不断创新是“互联网+”大潮对酒店业提出的新挑战、新要求，酒店业在迎接这个挑战的过程中，除了要引入互联网思维、应用互联网技术，更要回归商业的本质，找到用户真正的痛点、痒点，为用户创造价值。

为了帮助酒店业做好转型、提升服务质量，顺利实现“互联网+”管理，普华经管联合弗布克管理咨询公司，从“精细化管理”和“标准化服务”两个最具价值，也是酒店业在互联网时代转型突围的重要角度入手，开发了《酒店财务部精细化管理与标准化服务》《酒店营销部精细化管理与标准化服务》《酒店餐饮部精细化管理与标准化服务》《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》《酒店客房部精细化管理与标准化服务》共五本图书。

以上五本图书分别阐述了酒店财务部、营销部、餐饮部、前厅部、客房部五个部门的具体管理事项和工作标准。同时，为了迎合当下酒店业转型和“互联网+”的趋势，加入了之前酒店管理类图书极少涉及的内容，比如大数据对酒店财务部管理的影响、餐饮部如何应用大数据、大数据在酒店前厅业务中的应用、“互联网+”对酒店营销工作的影响、移动互联网在客房部运营中的应用等。

《酒店餐饮部精细化管理与标准化服务》一书对大数据时代酒店餐饮部的运作趋势进行了分析，并从新形势出发，对酒店餐饮部的岗位设置、岗位职责、绩效目标、工作程序、关键问题逐一展开论述。

岗位设置：针对酒店餐饮部提供的每一项服务，设定相应的服务岗位，明确岗位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对餐饮部每一个具体的工作岗位，对岗位职责予以详细描述，明确任职者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对餐饮部每一个具体的服务岗位，设计考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员、人力资源部开展绩效考核评价工作。

工作程序：针对餐饮部常见的工作，本书均进行了工作程序和步骤设计，设定了明确、具体的服务目标，并指出关键问题点加以具体说明。

服务标准：针对酒店餐饮部每项具体工作需要达到的要求，本书给出了详尽的服务规范，让读者清楚了解每项服务的标准。

文书表单：针对酒店餐饮部的每项工作，本书提供了执行、落实过程中所需要的文书或表单，方便读者参照使用。

问题解决：针对酒店餐饮部在工作中常会遇到的问题，本书列出了可供读者借鉴的问题解决方案，有助于餐饮部服务人员参考解决现存的问题，预防可能会发生的问题。

综上所述，本书为酒店餐饮部的工作人员、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的执行规范和工作方法，是酒店餐饮部门必备的规范化管理实用书。

在本书编写的过程中，彭召霞、孙立宏、刘井学负责资料的收集和整理，贾月、邹霞、贾晶晶负责图表的编排，姚小凤负责编写本书的第一章，刘俊敏负责编写本书的第二章，宋丽娜负责编写本书的第三章，高春燕负责编写本书的第四章，王佳锐负责编写本书的第五章，毛文静负责编写本书的第六章，阎晓霞负责编写本书的第七章，赵全梅负责编写本书的第八章，刘玉双负责编写本书的第九章，全书由刘俊敏统撰定稿。

目 录

第一章 餐饮部岗位设置与规范制度设计	1
第一节 餐饮部服务事项与岗位设置	3
一、大数据背景下的酒店餐饮服务发展	3
二、餐饮部服务事项	3
三、餐饮部岗位设置	5
第二节 餐饮部岗位职责描述	6
一、餐饮总监岗位职责	6
二、餐饮部经理岗位职责	8
三、餐饮部副经理岗位职责	10
四、行政总厨岗位职责	11
第三节 餐饮部岗位绩效考核量表	14
一、餐饮总监绩效考核量表	14
二、餐饮部经理绩效考核量表	14
三、餐饮部副经理绩效考核量表	15
四、行政总厨绩效考核量表	16
第四节 餐饮部服务标准与服务规范	16
一、餐饮部员工服务标准	16
二、餐饮部员工上岗规范	17
第五节 餐饮部精细化管理制度设计	18
一、餐饮部员工培训管理办法	18
二、餐饮部卫生清洁管理制度	20
三、餐饮部服务质量管理制度	23
四、餐厅人员服务礼仪规范	24
五、餐厅卫生工作检查细则	26
六、厨房工作人员管理规定	28
七、厨房交接班管理细则	29

第二章 中餐厅精细化管理	31
第一节 中餐厅岗位描述	33
一、中餐厅岗位设置	33
二、中餐厅经理岗位职责	34
三、中餐厅领班岗位职责	36
四、中餐厅迎宾员岗位职责	37
五、中餐厅服务员岗位职责	38
六、中餐厅划菜员岗位职责	39
七、中餐厅传菜员岗位职责	40
八、中餐厅酒水员岗位职责	41
九、客房送餐员岗位职责	42
第二节 中餐厅岗位绩效考核量表	43
一、中餐厅经理绩效考核量表	43
二、中餐厅领班绩效考核量表	44
三、中餐厅迎宾员绩效考核量表	44
四、中餐厅服务员绩效考核量表	45
五、中餐厅划菜员绩效考核量表	45
六、中餐厅传菜员绩效考核量表	45
七、中餐厅酒水员绩效考核量表	46
八、客房送餐员绩效考核量表	47
第三节 中餐厅工作程序与关键问题	48
一、电话预订程序与关键问题	48
二、现场预订程序与关键问题	49
三、铺台工作程序与关键问题	50
四、点菜工作程序与关键问题	51
五、酒水点单程序与关键问题	52
六、换烟灰缸程序与关键问题	53
七、餐盘更换程序与关键问题	54
八、客房送餐服务程序与关键问题	55
第四节 中餐厅服务标准与服务规范	56
一、零点客人迎送标准与规范	56
二、中餐铺台工作标准与规范	57
三、中餐点菜服务标准与规范	59
四、中餐酒水服务标准与规范	60
五、中餐席间服务标准与规范	62

六、中餐上菜服务标准与规范	63
七、中餐分菜服务标准与规范	65
八、中餐餐后服务标准与规范	67
九、中餐结账服务标准与规范	68
十、客房送餐与收餐服务规范	70
第五节 中餐厅服务常用文书与表单	71
一、团队订餐单	71
二、散客订餐单	72
三、客人点菜单	72
四、客人酒水单	73
五、客房送餐记录表	73
六、中餐厅账单	73
七、中餐厅每日经营台账	74
八、菜品质量客人意见反馈表	74
九、中餐厅员工月度考核汇总表	74
十、酒水标准成本与售价记录表	75
第六节 中餐厅服务质量提升问题解决方案	75
一、中餐引座服务方案	75
二、中餐点菜推销方案	76
三、中餐上菜服务方案	77
四、中餐摆菜服务方案	78
五、餐盘撤换服务方案	79
六、酒水洒客身处理方案	80
七、结束营业前对客服务方案	80
第三章 西餐厅精细化管理	81
第一节 西餐厅岗位描述	83
一、西餐厅岗位设置	83
二、西餐厅经理岗位职责	83
三、西餐厅领班岗位职责	85
四、西餐厅迎宾员岗位职责	87
五、西餐厅服务员岗位职责	88
第二节 西餐厅岗位绩效考核量表	89
一、西餐厅经理绩效考核量表	89
二、西餐厅领班绩效考核量表	89
三、西餐厅迎宾员绩效考核量表	90

四、西餐厅服务员绩效考核量表	90
第三节 西餐厅工作程序与关键问题	91
一、西餐铺台工作程序与关键问题	91
二、西餐点菜工作程序与关键问题	92
三、西餐汤类服务程序与关键问题	93
四、自助餐服务程序与关键问题	94
第四节 西餐厅服务标准与服务规范	95
一、西餐餐具配备与摆放规范	95
二、西餐领位服务标准与规范	97
三、西餐订单书写标准与规范	98
四、西餐上菜服务标准与规范	99
五、西餐巡台服务标准与规范	101
六、餐后酒服务标准与规范	102
第五节 西餐厅服务常用文书与表单	104
一、西餐点菜单	104
二、西餐厅退菜统计表	104
三、菜品月销售统计表	105
四、西餐厅成本控制表	106
第六节 西餐厅服务质量提升问题解决方案	106
一、西餐点菜服务方案	106
二、自助餐巡台服务方案	107
三、不能安排入座时处理方案	107
四、客人提出打折的处理方案	108
第四章 宴会厅精细化管理	109
第一节 宴会厅岗位描述	111
一、宴会厅岗位设置	111
二、宴会厅经理岗位职责	112
三、宴会厅领班岗位职责	114
四、宴会厅预订员岗位职责	115
五、宴会厅迎宾员岗位职责	116
第二节 宴会厅岗位绩效考核量表	117
一、宴会厅经理绩效考核量表	117
二、宴会厅领班绩效考核量表	117
三、宴会厅预订员绩效考核量表	118

四、宴会厅迎宾员绩效考核量表	118
第三节 宴会厅工作程序与关键问题	119
一、中餐宴会铺台工作程序与关键问题	119
二、中餐宴会服务工作程序与关键问题	120
三、西餐宴会摆台工作程序与关键问题	121
四、西餐宴会服务工作程序与关键问题	122
五、商务会议接待准备程序与关键问题	123
六、商务会议服务工作程序与关键问题	124
第四节 宴会厅服务标准与服务规范	125
一、宴会厅房检查标准	125
二、中餐宴会服务规范	126
三、中餐宴会摆台标准	127
四、会议摆台服务规范	129
五、宴会结账服务规范	130
六、酒会服务工作规范	131
七、茶歇服务工作规范	132
八、签字仪式服务规范	133
九、宴会迎送客人服务标准	134
十、婚宴服务标准与服务规范	135
十一、酒店会议服务标准与规范	136
第五节 宴会厅服务常用文书与表单	138
一、宴会预订单	138
二、宴会接待通知单	138
三、宴会更改通知单	139
四、宴会服务安排表	139
五、宴会日经营状况表	139
六、会议设施鲜花用品明细表	140
第六节 宴会厅服务质量提升问题解决方案	140
一、宴会厅服务方案	140
二、宴会预订更改或取消服务方案	142
第五章 咖啡厅精细化管理	143
第一节 咖啡厅岗位描述	145
一、咖啡厅岗位设置	145
二、咖啡厅经理岗位职责	145
三、咖啡厅领班岗位职责	146

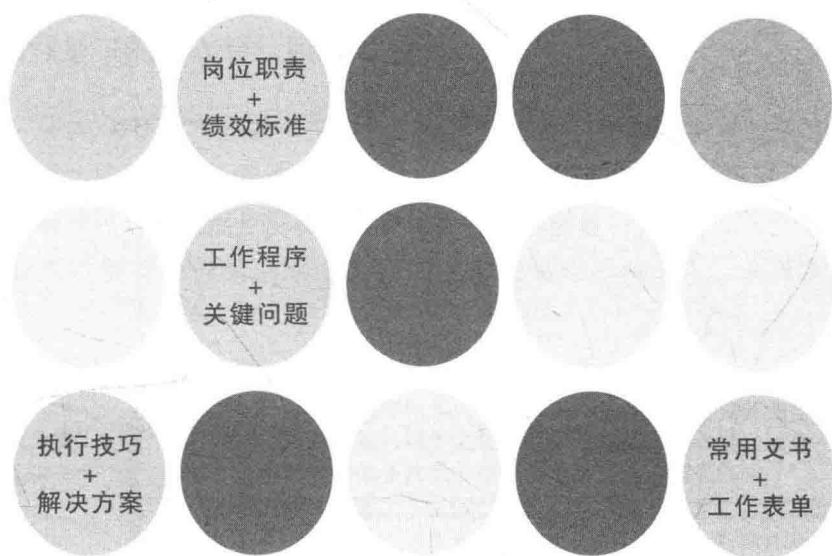
四、咖啡厅服务员岗位职责	147
五、咖啡厅迎宾员岗位职责	148
第二节 咖啡厅岗位绩效考核量表	150
一、咖啡厅经理绩效考核量表	150
二、咖啡厅领班绩效考核量表	150
三、咖啡厅服务员绩效考核量表	151
四、咖啡厅迎宾员绩效考核量表	151
第三节 咖啡厅工作程序与关键问题	152
一、英国茶服务程序与关键问题	152
二、普通咖啡服务程序与关键问题	153
三、早餐服务程序与关键问题	154
四、咖啡制作服务程序与关键问题	155
第四节 咖啡厅服务标准与服务规范	156
一、咖啡厅服务标准	156
二、咖啡厅安全操作规程	157
三、甜品服务工作规范	157
四、蛋糕预订服务规范	158
五、摆台服务工作规范	159
六、咖啡服务工作规范	160
第五节 咖啡厅服务常用文书与表单	161
一、咖啡厅用具采购申请单	161
二、咖啡厅杂具采购申请单	162
三、咖啡厅布草采购申请单	163
四、咖啡厅钥匙领用记录表	163
第六节 咖啡厅服务质量提升问题解决方案	164
一、雪茄烟服务实施方案	164
二、咖啡厅危机处理方案	165
第六章 酒吧精细化管理	167
第一节 酒吧岗位描述	169
一、酒吧岗位设置	169
二、酒吧经理岗位职责	169
三、酒吧领班岗位职责	170
四、酒吧调酒师岗位职责	171
五、酒吧服务员岗位职责	172

第二节 酒吧岗位绩效考核量表	173
一、酒吧经理绩效考核量表	173
二、酒吧领班绩效考核量表	173
三、酒吧调酒师绩效考核量表	174
四、酒吧服务员绩效考核量表	174
第三节 酒吧工作程序与关键问题	175
一、点酒服务程序与关键问题	175
二、调酒服务程序与关键问题	176
三、酒吧酒水服务程序与关键问题	177
第四节 酒吧服务标准与服务规范	178
一、酒吧营业前准备工作标准	178
二、调酒师调酒服务工作标准	180
三、服务员开瓶服务工作标准	180
四、酒吧营业结束后工作标准	182
五、酒吧日常检查工作标准	182
第五节 酒吧服务常用文书与表单	183
一、酒水点单	183
二、酒水提取单	184
三、瓶酒销售日报表	184
四、鸡尾酒销售日报表	184
第六节 酒吧服务质量提升问题解决方案	185
一、酒水推销实施方案	185
二、客人醉酒处理方案	187
第七章 中餐厨房精细化管理	189
第一节 中餐厨房岗位描述	191
一、中餐厨房岗位设置	191
二、中厨厨师长岗位职责	192
三、粗加工厨师岗位职责	194
四、砧板厨师岗位职责	195
五、打荷厨师岗位职责	195
六、冷菜厨师岗位职责	197
七、炉灶厨师岗位职责	198
八、烧腊厨师岗位职责	199
九、面点厨师岗位职责	199

第二节 中餐厨房岗位绩效考核量表	200
一、中厨厨师长绩效考核量表	200
二、粗加工厨师绩效考核量表	201
三、砧板厨师绩效考核量表	201
四、打荷厨师绩效考核量表	201
五、冷菜厨师绩效考核量表	202
六、炉灶厨师绩效考核量表	202
七、烧腊厨师绩效考核量表	203
八、面点厨师绩效考核量表	203
第三节 中餐厨房工作程序与关键问题	204
一、切配工作程序与关键问题	204
二、原料腌制程序与关键问题	205
三、冷菜工作程序与关键问题	206
四、炉灶工作程序与关键问题	207
五、蒸灶工作程序与关键问题	208
六、划单工作程序与关键问题	209
第四节 中餐厨房服务标准与服务规范	210
一、餐饮生产质量控制标准	210
二、餐饮生产成本控制规范	211
三、中餐厨房卫生管理规范	212
四、原料加工服务管理规范	213
五、冷菜制作服务操作规范	214
六、中餐厨房质量管理规范	214
七、中餐厨房出菜管理规范	216
八、厨房防火安全管理规范	217
第五节 中餐厨房常用文书与表单	218
一、菜品信息通知单	218
二、厨师业务管理档案	219
三、厨房菜品采购申请单	219
四、厨房菜品定额成本卡	219
五、厨房菜品处理记录表	220
六、厨房安全检查记录表	220
第六节 中餐厨房服务质量提升问题解决方案	220
一、菜品质量问题控制方案	220
二、问题菜品应对方案	221

三、新菜式推出方案	222
第八章 西餐厨房精细化管理	223
第一节 西餐厨房岗位描述	225
一、西餐厨房岗位设置	225
二、西厨厨师长岗位职责	226
三、初加工、切配厨师岗位职责	227
四、冻房厨师岗位职责	228
五、热房厨师岗位职责	229
六、西饼房厨师岗位职责	229
第二节 西餐厨房岗位绩效考核量表	230
一、西厨厨师长绩效考核量表	230
二、初加工、切配厨师绩效考核量表	231
三、冻房厨师绩效考核量表	231
四、热房厨师绩效考核量表	232
五、西饼房厨师绩效考核量表	232
第三节 西餐厨房工作程序与关键问题	233
一、初加工、切配程序与关键问题	233
二、西餐冷盘制作程序与关键问题	234
三、西餐热菜制作程序与关键问题	235
四、西餐糕点制作程序与关键问题	235
五、糕点面团制作程序与关键问题	236
六、糕点馅制作程序与关键问题	236
第四节 西餐厨房服务标准与服务规范	237
一、西餐厨房物品领用及验收规范	237
二、西餐厨房库存盘点工作标准	238
第五节 西餐厨房常用文书与表单	239
一、蛋糕预订单	239
二、西餐菜品定额成本卡	239
三、西餐厨房日安全检查表	240
四、西餐食品卫生检查表	240
第六节 西餐厨房服务质量提升问题解决方案	241
一、西餐厨房食品保藏方案	241
二、西餐厨房常见事故预防方案	242

第九章 管事处精细化管理	245
第一节 管事处岗位职责描述	247
一、管事处岗位设置	247
二、管事经理岗位职责	247
三、管事领班岗位职责	248
四、洗碗工岗位职责	249
五、物资管理员岗位职责	250
第二节 管事处岗位绩效考核量表	252
一、管事经理绩效考核量表	252
二、管事领班绩效考核量表	252
三、洗碗工绩效考核量表	253
四、物资管理员绩效考核量表	253
第三节 管事处工作程序与关键问题	254
一、餐具清洗程序与关键问题	254
二、洗碗机操作程序与关键问题	255
三、铜器清洁工作程序与关键问题	256
四、银器清洗及抛光程序与关键问题	257
五、餐具运送及存放程序与关键问题	258
六、餐具领用及发放程序与关键问题	259
七、清洁用品使用控制程序与关键问题	260
第四节 管事处服务标准与服务规范	261
一、管事处工作质量标准	261
二、洗碗间卫生清洁规范	262
第五节 管事处服务常用文书与表单	262
一、管事处请购单	262
二、物品收货记录单	263
三、餐具盘点明细表	263
四、餐厨用具报损记录表	263
第六节 管事处服务质量提升问题解决方案	264
一、设施设备清洁方案	264
二、餐具破损控制方案	265



第一章

餐饮部岗位设置与规范制度设计

