

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

规范化管理系列

张 野 主编

酒楼饭馆 规范化管理全书

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

规范化管理系列

酒楼饭馆规范化管理全书

张野 主编

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒楼饭馆规范化管理全书 / 张野主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2008. 9
(规范化管理系列)
ISBN 978-7-115-18541-9

I. 酒… II. 张… III. 饭店—商业经营 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 109757 号

内 容 提 要

本书以酒楼饭馆管理工作为切入点, 配以管理制度、工作程序、管理表格等实用资料, 有针对性地展示了酒楼饭馆餐厅管理、厨房管理和后勤管理等方面的规范化管理体系框架, 内容翔实、全面、具体, 易于操作, 实用性较强。

本书可以作为对酒楼饭馆各级管理人员、餐饮服务人员、企业培训人员进行规范化管理的实务操作参照范本, 也可作为企业咨询师、高校餐饮相关专业师生和专家学者进行实务性工作的参考指南。

规范化管理系列 酒楼饭馆规范化管理全书

-
- ◆ 主 编 张 野
责任编辑 李耀东
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 18 2008 年 9 月第 1 版
字数: 300 千字 2008 年 9 月北京第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-18541-9/F
-

定 价: 38.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“规范化管理系列” 出版说明

人是服务行业的关键因素，一方面，服务行业的许多工作是由人来完成的；另一方面，许多服务工作需要直接面对顾客。因此，员工的服务水平和服务质量直接关系到服务企业的经营业绩。同时，由于服务行业的人员流动性非常大，人员素质参差不齐，业内人士以“铁打的营盘，流水的兵”来形容目前服务行业的这种状况。

那么，服务企业如何才能为顾客提供高标准、高质量的服务，并且树立良好的品牌形象呢？

答案就是建立规范化的管理体系。

规范化管理是指企业根据业务的发展需要，合理地制定规范化的管理文件，形成统一、标准和相对稳定的管理体系，通过对该体系的实施和不断完善，达到企业管理运营井然有序、协调高效的目的。

规范化管理文件一般包括基本制度、作业程序和图表报表。基本制度是指在公司章程的规定范围内，对公司的基本组织规程和各业务领域的管理制度所做的基本规定，如各机构分工规定、责权划分、人事管理制度、业务管理制度等。作业程序是指对公司各类动态管理事务的工作流程所做的基本描述和规定，例如新进人员试用程序等。图表报表是指对公司各类图表、报表的格式、内容、编号、流向、存档、审核等进行规范化处理和运作。

为了引导服务业开展规范化管理，我们特别编写了这套“规范化管理系列”图书，组织一批在服务行业一线奋斗多年的管理精英和一些咨询培训机构的顾问老师，集中其智慧和经验，用一年多的时间精心编著而成。

本系列图书立足服务企业，展现了国内外服务领域中一些先进的管理思想和管理方法，同时借鉴了很多企业的一手资料，并辅之以大量的制度、表格、流程图、工作重点、相关的法律法规等内容，目的是使读者不仅提高自身对于服务企业管理理论的认识，而且提高自身管理水平，最终提升企业的经营业绩。

这套图书首批共四本，分别是《星级酒店规范化管理全书》、《经济型酒店规范化管理全书》、《休闲娱乐业规范化管理全书》和《酒楼饭馆规范化管理全书》。

本系列图书内容翔实具体，同时易于操作，实用性很强，对于不同服务企业的读



酒楼饭馆

规范化管理全书

者都会有较强的指导作用。同时，本套图书还可作为企业咨询人员、高校教师和专家学者从事实务工作的参考指南。

编者

2008年7月

前言

现代餐饮业发展迅速，酒楼饭馆可以说是遍地开花，竞争非常激烈。如何保证自己的酒楼饭馆在市场中平稳经营、不断发展，是每一位经营管理人员都在思考的问题。

本书旨在为酒楼饭馆的管理人员、餐饮服务人员、企业培训人员和专业人士提供一种具有现实意义的管理方法、操作标准、作业程序和规范化的管理制度、图表等实务工具。

全书分为三大部分，每一部分可独立为一个体系。每一部分中对关键事项的阐述，首先介绍其业务要点、程序，再配以大量的制度、表单，将酒楼饭馆的管理工作具体细化到可执行的层面，让读者既能从宏观上把握管理的要领，又能从微观上知道如何去做。

第一部分，楼面管理。楼面管理以追求服务工作零缺陷和客人满意为目标，其重点是楼面服务与宴会服务。

第二部分，厨房管理。厨房是酒楼饭馆的核心。菜品生产制作、日常安全卫生及成本控制是厨房管理的重点。

第三部分，后勤管理。后勤管理紧紧围绕楼面和厨房这两个最主要的部门，通过其自身的工作来支持楼面和厨房以做好接待与服务工作。后勤方面的管理重点包括财务管理、食材采购与储存、酒水管理、餐具管理、设备与能源管理、人力资源管理等方面。

以上三个部分内容全方位地展示了酒楼饭馆实施规范化管理的各个方面与细节。

除以上三个部分外，本书还附有相关的法律法规。

本书所提供的操作标准、作业程序、制度、表单是目前一些酒楼饭馆正在使用的文件，读者在使用本书的过程中，要根据企业的实际情况和工作的具体要求进行一些个性化的修改，切不可照搬照用。

在本书编写的过程中，刘玮、杨中菊、孙桂华、谭永胜、殷亚军、鞠晴江负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，李宝芹、张晓光、武亮、唐晨光、童年、李春兰参与编写了本书的第一章、第二章，张燕、侯福东、田健美、苗君、段青民参与编写了本书的第三章、第四章，李秀章、王茂、邓清华、胡萍辉、夏献平参与编写了本



书的第五章、第六章，耿如意、喻伟、李建华、王书晶、邓晓东参与编写了本书的第七章、第八章，赖娇珠、杨雪芬、李强、王玉奇、蔡丽霞、姚红参与编写了本书的第九章、第十章，刘珍、王义明、鲁跟明、郑嫦丽、刘慧燕、周建军、郑文志参与编写了本书的第十一章。全书由张野、滕宝红统撰定稿。

编者

2008年7月

目 录

第一部分 酒楼饭馆餐厅管理

第一章 楼面服务管理	3
第一节 楼面服务任务与职责分配	3
一、楼面服务任务	3
二、楼面服务质量标准	3
三、楼面各岗位人员职责	5
第二节 楼面服务流程与标准	15
一、楼面服务前的准备工作	15
二、顾客的接待与引导	16
三、点菜服务	17
第三节 楼面服务规范化管理制度与表单	18
一、楼面服务规范化管理制度	18
二、楼面服务规范化管理表单	22
第二章 宴会服务与管理	33
第一节 宴会业务程序	33
一、宴会的承接和预订	33



二、宴会布置	35
三、宴会准备	36
第二节 宴会服务与管理规范化表单	37

第二部分 酒楼饭馆厨房管理

第三章 厨房管理概述	55
------------------	----

第一节 厨房部门组织与管理	55
---------------------	----

一、厨房管理任务	55
二、厨房各部门的职能	55
三、厨房各岗位的职责	56

第二节 厨房部门规范化管理制度与表单	59
--------------------------	----

一、厨房部门组织与管理制度	59
二、厨房部规范化管理表单	60

第四章 厨房生产控制	69
------------------	----

第一节 厨房生产流程控制	69
--------------------	----

一、制定控制标准	69
二、生产制作过程的控制	70

第二节 厨房生产工作标准程序	78
----------------------	----

一、蔬菜加工程序与标准	78
二、生墩头加工程序与标准	80
三、熟食加工程序与标准	83
四、炒菜间加工程序与标准	86

第三节 厨房生产规范化管理制度与表单	89
--------------------------	----



一、厨房生产规范化管理制度	89
二、厨房生产规范化管理表单	93
第五章 厨房安全卫生管理	115
第一节 厨房安全卫生控制	115
一、食品卫生的控制	115
二、食物中毒与事故处理	116
三、厨房安全操作管理	117
第二节 厨房安全卫生规范化管理制度与表单	119
一、厨房安全卫生规范化管理制度	119
二、厨房安全卫生规范化管理表单	129

第三部分 酒楼饭馆后勤管理

第六章 食材采购与储存管理	135
第一节 食材采购管理	135
一、明确采购部的职责	135
二、货源选择与采购要领	135
三、制定食品原料采购规格与标准	136
四、对采购进行稽查	137
第二节 食材验收管理	138
一、提出验收要求	138
二、制定验收的程序	139
第三节 食材储存管理	139
一、订货要求	139



二、入库要求	140
三、存放要求	140
四、清扫要求	140
第四节 发货管理与盘点管理	141
一、库房发货管理	141
二、库房盘点	141
第五节 食材采购与储存规范化管理制度与表单	143
一、食材采购与储存规范化管理制度	143
二、食材采购与储存规范化管理表单	149
 第七章 餐具管理	159
第一节 餐具管理	159
一、餐具的清洗与卫生	159
二、餐具损耗的控制	161
三、餐具的保管	161
第二节 餐具管理规范化表单	162
 第八章 设备与能源管理	165
第一节 设备与能源管理	165
一、设备管理	165
二、能源管理——电、水、煤气的管理	166
第二节 设备与能源规范化管理表单	167
 第九章 酒水管理	181
第一节 酒水管理	181
一、制作酒单	181



二、酒类采购与储存	182
第二节 酒水规范化管理表单	183
 第十章 酒楼饭馆财务管理	191
第一节 酒楼饭馆财务管理	191
一、出纳业务管理	191
二、餐饮成本控制	192
三、费用支出管理	194
第二节 财务规范化管理制度与表单	196
一、财务规范化管理制度	196
二、财务规范化管理表单	197
 第十一章 酒楼饭馆人力资源管理	207
第一节 酒楼饭馆人力资源管理	207
一、酒楼饭馆的组织结构	207
二、员工招聘	209
三、员工培训	209
四、员工考核	210
第二节 人力资源规范化管理表单	211

第四部分 附录

附录1 餐饮企业经营规范	223
附录2 中华人民共和国食品卫生法	227
附录3 餐饮业食品卫生管理办法	235



附录 4 餐饮业食品索证管理规定	239
附录 5 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范	241
参考文献.....	273





第一章 楼面服务管理

第一节 楼面服务任务与职责分配

一、楼面服务任务

（一）菜品销售

理想的菜品服务标准有以下三项，欠缺任何一项，都称不上是好的菜品服务。

1. 速度。不使顾客久等，能迅速上菜。
2. 均一。菜品一律具有同样的分量、同样的品质、同样的味道。
3. 美味。可口而味美，具有别人所没有的专业特色。

顾客进入一家餐厅，如果上菜的速度太慢，拖了大半天才上来，或者是端来的菜式与过去的不同，或是同样的菜式分量却不一样，都会使顾客反感而不再光顾。

（二）顾客服务

如今仅靠美食是无法让顾客满意的，因为，消费者在关心食品本身质量的同时，也非常关注其附加价值——服务。所以，餐厅要赢得顾客，必须提高服务质量。

二、楼面服务质量标准

所谓楼面服务质量，是指餐厅服务活动所能达到的规定效果和满足客人需求的特征和特性的综合，其主要由环境质量、设施质量、餐饮质量和服务水平构成。

（一）所有客人看到的必须整洁美观

整洁，即整齐清洁；美观，即给客人一种美的享受。整洁美观是对餐厅环境、服务气氛的基本要求，是给客人的第一视觉印象。

客人对一个餐厅的印象，往往是从表面开始的，如餐厅的立面、台面、墙面、顶



面、地面、门面等，由此形成对餐厅的初步感觉。

所以必须做到：注意餐厅的店容店貌，餐厅装修要精致典雅；装饰布置要画龙点睛；物品摆放要整齐有序；餐厅环境要洁净美观；餐厅气氛要井然有序。此外，必须注意员工的服饰仪表与举止，要求其做到端庄、得体和大方。

（二）所有提供给客人使用的设施设备必须有效

有效是客人对餐厅服务的核心需求。

1. 设施设备的有效

设施设备的有效，要求餐厅的功能布局合理、设施配套、设备完好、运行正常、使用方便。

2. 餐厅用品的有效

餐厅用品的有效，要求餐厅的用品在数量上能满足客人的需求，在质量上符合功能性和物有所值的要求，在摆放上方便客人使用。

3. 服务规程的有效

服务规程的有效，要求餐厅服务项目的设置要到位，服务时间的安排要合理，服务程序的设计要科学，服务方式的选择要恰当，服务标准的制定要适度，员工的服务技能要熟练。

（三）所有提供给客人使用的必须安全

“安全”，即餐厅所提供的环境、设施、用品及服务必须保证客人人身、财产和心理的安全。

安全是客人的最低层次的需求。要保障客人的安全，就要保证设施设备的安全性，如科学安全的装修设计、完善的消防设施、有效的防盗装置、规范的设备安装等；要保证安全管理的有效性，如科学完善的安全管理制度、有效的安全防范措施等；要保证服务的安全性，如科学合理的操作规程、人性化的服务方式、尊重客人的隐私、保证客房的私密性等。

（四）所有员工对待客人必须亲切礼貌

亲切礼貌是对服务态度的基本要求，其主要表现在员工的面部表情、语言表达和行为举止三个方面。

1. 面部表情

微笑服务始终是最基本的原则。但是，仅仅有微笑是不够的，微笑服务要与自身的仪表仪态相统一，同时要对客人有发自内心的热情，辅以柔和、友好、热情、亲切的目光，并在服务中及时与客人沟通，这样才能笑得自然、自信，客人才能感觉到亲