

◎ 中小企业规范化管理系列 ◎

# 餐饮 酒店

# 规范化管理

## 操作全案

胡占友 等◎编著

**指引+流程+表单**

一体化管理解决方案

(附1CD)



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

—◎ 中小企业规范化管理系列 ◎—

# 餐饮 酒店 规范化管理 操作全案

胡占友 等◎编著



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

本书第一篇为餐饮酒店规范化管理实务,内容包括餐饮组织规范化管理、餐饮服务规范化管理、餐饮经营成本规范化管理、餐饮厨房环境规范化管理、餐饮菜单规范化管理、酒店管理规范化基础、酒店前台规范化管理、酒店客房规范化管理、酒店康乐部规范化管理、酒店安全规范化管理、酒店营销规范化管理、酒店质量规范化管理、客户关系规范化管理、酒店人事部规范化管理、酒店财务部规范化管理、酒店洗衣房规范化管理、酒店物资规范化管理;第二篇为酒店规范化管理制度;第三篇为酒店规范化管理表格(CD)。

全书内容实用,可操作性强,是一本实用的餐饮酒店规范化管理操作工具,可作为餐饮酒店及相关行业中高级管理者案头工具,也可作为餐饮酒店员工的自学和培训指导书。

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮酒店规范化管理操作全案/胡占友等编著. —北京:机械工业出版社, 2014. 6

(中小企业规范化管理系列)

ISBN 978-7-111-46894-3

I. ①餐… II. ①胡… III. ①饮食业—商业管理—规范化 ②饭店—商业管理—规范化 IV. ①F719-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第115857号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:任淑杰

责任校对:舒莹 责任印制:乔宇

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2014年8月第1版·第1次印刷

180mm×250mm·36.75印张·1插页·717千字

标准书号:ISBN 978-7-111-46894-3

ISBN 978-7-89405-451-7

定价:78.00元(含1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

## 前 言

我国中小企业大都处于发展阶段，其管理的现状可集中概括为一个字“乱”。依据人管人是不行的，需要由制度管理——制度就是老板、规范就是行为标准。总体看我国中小服务业存在管理不规范、市场竞争能力弱、整体素质不够等内部问题，需要在精细化、制度化管理方面有所加强。

我国中小服务业起步较晚、规模相对较小、实力也比较弱，但发展速度快。“舌尖上的中国”，餐饮酒店业是全球业务网络中发展最快的行业，如何从众多的餐饮企业中脱颖而出，这对餐饮酒店管理水平提出了更高的要求。面对国内餐饮酒店行业发展的机遇和挑战，餐饮酒店企业加强自身管理、提高服务技术迫在眉睫。餐饮酒店业应尽快建立起规范化的管理体系，提高服务质量以满足顾客不断提高的消费需求。目前我国餐饮酒店行业的管理还不够完善，未能充分做到对每个部门进行规范化管理，高层无法准确掌握餐饮酒店的经营状况，因此在经营决策方面缺少有力的数据支持，规范化管理未来的餐饮酒店就显得至关重要。为满足餐饮酒店经营规范化管理的需要，我们组织编写了《餐饮酒店规范化管理操作全案》一书。

本书第一篇为餐饮酒店规范化管理实务，内容包括餐饮组织规范化管理、餐饮服务规范化管理、餐饮经营成本规范化管理、餐饮厨房环境规范化管理、餐饮菜单规范化管理，酒店管理规范化基础、酒店前台规范化管理、酒店客房规范化管理、酒店康乐部规范化管理、酒店安全规范化管理、酒店营销规范化管理、酒店质量规范化管理、客户关系规范化管理、酒店人事部规范化管理、酒店财务部规范化管理、酒店洗衣房规范化管理、酒店物资规范化管理；第二篇为酒店规范化管理制度，第三篇为酒店规范化管理表格（CD）。

本书为餐饮酒店现代化管理构建了一套完整而务实的规范化管理流程及操作全案，具有较强的实用性及可操作性，是餐饮酒店规范化管理必备的实用工具。为提升读者阅读便利，本书在内容编排形式上具有以下特点：

1. 通俗易懂，以图表、案例、模块等形式呈现内容，读者可以按图索骥。
2. 便于检索，纸质内容与光盘内容根据实用的便利性进行了调整：纸质目录详细，有29页，它包括纸质内容目录与光盘内容目录，读者需要时通过目录就可以找到相关内容，检索性超强。

3. 随书赠送光盘，光盘内容为 e 时代的管理表格，便于下载。考虑到现在读者的阅读习惯，多数内容放在了光盘中，这样既节省印张，又便于下载使用。

参加本书编写的人员大多工作于餐饮酒店的一线或有餐饮酒店的培训与写作经历，他们是胡占友、孙荣盛、冯玉兰、顾勇、贾玉虎、段鼎生、刘占佳、任建平、张斌、柏晓杰、任超男、王平、邓兵、杨小强、秦凤林、李鹏飞、戴庆华。在本书的编写过程中，参阅了大量的有关著作和资料，在此，谨向这些著作和资料的作者、编者表示衷心感谢！由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

# 目 录

## 第一篇 餐饮酒店规范化管理实务

第一章 餐饮组织规范化管理	2
◇设置餐饮组织机构的原则	2
◇餐饮管理组织机构的设置依据	2
◇餐饮组织设计的要求及构成	3
◇餐饮规范化管理的基本要求	6
◇餐饮从业人员的思想政治要求	7
◇餐饮从业人员的服务态度要求	7
◇餐饮从业人员的职业素质要求	8
◇餐饮总监职责	10
◇餐饮部经理岗位职责	10
◇餐厅领班岗位职责	11
◇中餐厅经理岗位职责	11
◇中餐厅领班岗位职责	12
◇中餐厅服务员岗位职责	12
◇传菜员岗位职责	13
◇酒水部领班岗位职责	13
◇西餐厅经理岗位职责	13
◇西餐厅领班岗位职责	14
◇西餐厅服务员岗位职责	15
◇西餐厅迎宾员岗位职责	15
◇酒水部经理岗位职责	16
◇酒吧员工岗位职责	16
◇侍应生领班岗位职责	16
◇侍应生岗位职责	17
◇餐厅接待员岗位职责	17
◇宴会部经理岗位职责	17

◇餐饮部管理员岗位职责 .....	18
◇餐厅业务员岗位职责 .....	18
◇送餐部经理岗位职责 .....	19
<b>第二章 餐饮服务规范化管理 .....</b>	<b>20</b>
◇餐厅安全服务规范 .....	20
◇餐厅卫生规范 .....	21
◇餐厅迎候服务规范 .....	22
◇餐厅引座服务规范 .....	23
◇餐前服务规范 .....	24
◇立餐服务规范 .....	25
◇服务中特殊情况的处理 .....	27
◇铺台布规范 .....	27
◇托盘服务规范 .....	29
◇摆台规范 .....	30
◇点菜服务规范 .....	33
◇上菜服务规范 .....	35
◇分(派)菜服务规范 .....	37
◇斟酒服务规范 .....	38
◇撤换餐用具服务规范 .....	39
◇共餐式服务规范 .....	41
◇转盘式服务规范 .....	42
◇分餐式服务规范 .....	42
◇西式餐饮服务规范 .....	43
◇自助餐服务规范 .....	46
◇酒吧设吧程序与标准 .....	47
◇酒吧酒品调制程序与标准 .....	48
◇调酒师的服务规范 .....	49
◇酒吧侍应生的服务规范 .....	50
◇混合饮料管理规范 .....	53
◇咖啡厅摆位标准及操作规范 .....	55
◇咖啡厅早餐服务操作规范 .....	56
◇咖啡厅午、晚餐服务操作规范 .....	57
◇宴会受理、布置与检查 .....	57
◇冷餐会服务规范 .....	58
◇鸡尾酒会服务规范 .....	59

第三章 餐饮经营成本规范化管理 .....	61
◇餐饮成本相关知识 .....	61
◇原料加工成本核算 .....	62
◇产成品单位成本核算 .....	63
◇团队和会议用餐成本核算 .....	63
◇成本分析的目的与方法 .....	64
◇成本差异产生的原因 .....	67
◇食品成本控制 .....	67
◇酒水成本控制 .....	69
◇餐饮成本控制方法 .....	72
◇餐饮成本控制的途径 .....	73
第四章 餐饮厨房环境规范化管理 .....	77
◇厨房环境设计 .....	77
◇厨房布局类型 .....	78
◇用科学方法管理厨房 .....	79
◇确定生产人员数量的要素 .....	81
◇确定生产人员数量的方法 .....	82
◇岗位人员的选择 .....	83
◇厨房人员配置 .....	83
◇点心部人员配置 .....	85
◇营业部门人员配置方案 .....	86
◇行政总厨师长的主要职责 .....	86
◇各作业区厨师长的主要职责 .....	87
◇餐厅厨师岗位职责 .....	87
◇中餐总厨岗位职责 .....	88
◇中餐大厨岗位职责 .....	88
◇初加工厨师的主要职责 .....	89
◇切配厨师的主要职责 .....	89
◇冷盘厨师的主要职责 .....	89
◇炉头厨师的主要职责 .....	89
◇点心师的主要职责 .....	90
◇烹饪原料低温保藏法 .....	90
◇烹饪原料高温保藏法 .....	91
◇烹饪原料干燥保藏法 .....	92



◇烹饪原料腌制保藏法和烟熏保藏法 .....	92
◇厨房环境的卫生管理 .....	92
◇厨房各作业区的卫生管理 .....	93
◇厨房工作人员的卫生管理 .....	95
◇其他环节的卫生控制 .....	95
◇厨房安全操作规程 .....	96
◇仓库安全管理规定 .....	97
◇防火管理规范 .....	98
<b>第五章 餐饮菜单规范化管理 .....</b>	<b>99</b>
◇根据市场特点分类 .....	99
◇依据就餐时间划分 .....	101
◇根据菜单价格形式分类 .....	101
◇依据餐别划分 .....	103
◇菜单的内容 .....	103
◇定价时需考虑的因素 .....	104
◇定价策略 .....	105
◇常见的菜肴定价法 .....	105
◇菜单设计与制作程序 .....	106
◇菜单设计与制作 .....	107
◇零点菜单评估 .....	109
◇宴会菜单评价 .....	110
◇菜单的制定要因时制宜, 与时俱进 .....	111
<b>第六章 酒店管理规范化基础 .....</b>	<b>113</b>
◇酒店管理的概念与特点 .....	113
◇酒店的种类 .....	113
◇酒店的等级 .....	115
◇现代酒店的管理层级 .....	115
◇现代酒店管理的原则 .....	116
◇酒店的服务意识 .....	117
◇酒店的服务技巧 .....	118
◇酒店员工职业道德规范 .....	119
◇酒店员工服务态度规范 .....	120
◇酒店员工服务语言规范 .....	120
◇酒店员工礼节礼貌标准 .....	121

◇酒店员工着装仪表规范·····	122
◇酒店员工形体动作规范·····	123
◇酒店员工劳动纪律规范·····	123
◇酒店员工服务效率规范·····	124
◇酒店员工总体协调规范·····	125
◇酒店客人满意程度规范·····	125
◇语言表达的形式·····	126
◇语言表达的技巧·····	128
◇酒店的处事技巧·····	128
<b>第七章 酒店前台规范化管理</b> ·····	<b>131</b>
◇迎宾服务规范·····	131
◇行李服务规范·····	131
◇派送服务规范·····	133
◇行李服务工作的管理·····	134
◇来店预订服务规范·····	136
◇电话订房服务规范·····	136
◇预订抵店客人情况报告·····	136
◇电传、传真、信函订房服务·····	137
◇超额预订处理规范·····	137
◇特殊预订服务规范·····	137
◇客房预订的取消·····	138
◇客房预订服务的管理·····	138
◇总台接待服务规范·····	139
◇接待服务工作的管理·····	142
◇委托代办服务的工作内容·····	144
◇查询服务与管理·····	146
◇留言服务与管理·····	147
◇前台收银工作的内容·····	147
◇前台收银服务规范·····	148
◇外币兑换服务规范·····	150
◇酒店总机服务规范·····	150
<b>第八章 酒店客房规范化管理</b> ·····	<b>154</b>
◇标准房间的摆设规则·····	154
◇大床客房的摆设规则·····	155

◇双连客房及套房的摆设规则·····	155
◇标准客房卫生间设备用品的摆放规则·····	155
◇客房物品、设备的管理·····	156
◇客房设施设备装饰与清洁保养·····	158
◇安全服务管理·····	161
◇火灾的预防、通报与扑救·····	162
◇客房清扫前的准备·····	162
◇客房清扫步骤·····	163
◇客房清扫顺序·····	165
◇客房清扫的卫生标准·····	166
◇清扫客房时应注意的事项·····	166
◇客房管理中常见问题处理·····	167
◇客房服务中常见问题处理·····	170
<b>第九章 酒店康乐部规范化管理·····</b>	<b>172</b>
◇康乐设备管理概述·····	172
◇康乐设备的保养与检查·····	174
◇康乐设备的修理·····	176
◇游泳池服务管理·····	177
◇电子游戏室服务管理·····	179
◇多功能厅管理·····	179
◇健身房服务规范·····	182
◇桑拿浴室服务规范·····	183
◇保龄球房服务规范·····	184
◇网球场、台球服务规范·····	186
◇酒店美容服务规范·····	188
<b>第十章 酒店安全规范化管理·····</b>	<b>191</b>
◇酒店安全管理的概念·····	191
◇酒店安全管理的内容·····	191
◇酒店安全的特点·····	192
◇房门锁的安全问题·····	192
◇客房安全·····	193
◇意外事件的处理·····	194
◇火灾问题的处理·····	194
◇员工窃盗事件的防止·····	195

◇酒店安全网络管理·····	195
◇酒店网络安全职责·····	196
◇犯罪与盗窃的防范计划与管理·····	200
◇防火安全计划与措施·····	206
◇国内客人违法的处理·····	209
◇涉外案件处理·····	210
◇对宾客死亡的处理·····	210
◇对宾客报失的处理·····	210
◇遇到自然灾害的处理·····	211
◇对停电事故的处理·····	211
◇食物中毒事故处理·····	212
<b>第十一章 酒店营销规范化管理·····</b>	<b>214</b>
◇营销媒介说明·····	214
◇营销宣传要点·····	215
◇团体与会议营销·····	215
◇国际营销与国内营销·····	216
◇旅行社营销·····	217
◇宴会营销·····	217
◇客人档案与公共关系·····	217
◇团体客房营销·····	218
◇会议团体客房营销·····	219
◇旅游团客房营销·····	221
◇散客客房营销·····	223
◇餐饮服务促销·····	224
◇团体用餐营销·····	226
◇餐饮促销要点·····	227
◇酒店产品策略·····	229
◇酒店价格决策的影响因素·····	231
◇酒店定价目标·····	231
◇酒店定价方法·····	232
◇酒店定价技巧·····	234
◇酒店销售渠道策略·····	235
◇电话销售的技巧·····	236
◇电话销售中听、说的技巧·····	236
◇电话销售中疏导客户拒绝的技巧·····	237

◇电话销售中成功约见客户的技巧·····	238
◇直接通信推销说明·····	242
◇直接通信名单的制定·····	243
◇制定客户通信名单的注意事项·····	244
◇使客户名单保持有效的方法·····	244
◇直接通信函件的设计与目标的确立·····	245
◇系列通信·····	246
◇招揽函件·····	246
◇随函附件·····	247
◇邮件发送的时间·····	249
◇推销的焦点·····	250
◇营销理念创新·····	251
◇营销手段创新·····	252
◇营销产品创新·····	255
<b>第十二章 酒店质量规范化管理·····</b>	<b>257</b>
◇酒店的产品质量·····	257
◇酒店的服务质量·····	259
◇酒店的工作质量·····	260
◇酒店质量体系的建立·····	260
◇酒店质量体系的任 务·····	263
◇酒店质量体系的结 构·····	263
◇酒店全面质量管理·····	264
◇酒店服务质量·····	267
◇酒店服务质量的预 控·····	270
◇服务提供过程的质量 控制·····	271
◇酒店服务补救·····	275
◇酒店宾客满意度·····	279
◇宾客满意度调查与分 析·····	279
<b>第十三章 客户关系规范化管理·····</b>	<b>283</b>
◇客户关系管理的内容·····	283
◇客户关系管理的方法·····	285
◇正确处理与大客户的 关系·····	286
◇大客户管理技巧·····	287
◇大客户砍价的应对·····	289

◇客户异议处理	290
◇处理客户异议的原则	294
◇客户抱怨的原因分析	296
◇客户抱怨的处理方法	297
◇应收款的回款	298
◇客户资信调查与经营分析	301
◇应收款回款方法	304
◇回款管理的关键环节	306
◇警惕赊订风险	307
<b>第十四章 酒店人事部规范化管理</b>	<b>309</b>
◇领导应具备的素质	309
◇领导应具备的观念	310
◇领导的主要工作	311
◇调动员工的积极性	313
◇员工的内部招聘	314
◇员工的外部招聘	315
◇招聘录用的形式和程序	316
◇聘约人员管理办法	319
◇面试结果推荐书	320
◇员工培训的内容	321
◇员工培训的原则	322
◇员工培训的方式	323
◇员工培训的特点	325
◇员工培训的要求	326
◇员工培训的种类	328
◇员工群体培训法	331
◇员工个别培训法	334
◇员工训练方法	335
◇酒店员工的考评	340
<b>第十五章 酒店财务部规范化管理</b>	<b>343</b>
◇酒店财务管理的概念	343
◇酒店财务管理的意义	344
◇酒店财务管理的任务	344
◇酒店财务管理的方法	345

◇酒店筹资管理·····	348
◇酒店投资管理·····	349
◇酒店流动资产管理·····	350
◇酒店非流动资产管理·····	353
◇酒店成本费用的含义和构成·····	355
◇酒店成本费用的核算与控制·····	357
◇量一本一利分析·····	357
◇酒店利润管理·····	358
◇酒店利润分配·····	359
◇酒店亏损的处理·····	360
◇酒店利润的考核·····	360
◇酒店财务分析·····	361
◇财务分析的基本程序·····	362
◇财务分析的目的·····	362
◇财务分析的要求·····	363
◇财务分析的依据·····	363
◇财务分析的形式·····	364
◇财务分析的方法·····	364
◇酒店财务分析报告·····	366
<b>第十六章 酒店洗衣房规范化管理·····</b>	<b>367</b>
◇洗衣房的组织机构·····	367
◇洗衣房的工作程序·····	367
◇店外客衣的处理程序·····	368
◇棉织品洗涤工作程序·····	368
◇洗衣房的工作标准·····	369
◇洗衣房与楼层职责的协调·····	370
◇洗衣房收发操作管理·····	371
◇洗衣房水洗操作管理·····	372
◇洗衣房干洗操作管理·····	372
◇洗衣房熨烫操作管理·····	373
<b>第十七章 酒店物资规范化管理·····</b>	<b>375</b>
◇酒店物资管理的概念和特点·····	375
◇酒店物资的分类·····	375
◇酒店采购管理的主要内容·····	376

◇编制采购计划·····	377
◇采购人员的素质·····	378
◇采购价格比较·····	379
◇选择支付方式与供货商·····	380
◇科学采购·····	381
◇选择验收人员及场地·····	383
◇明确验收基本内容·····	384
◇确立验收原则·····	384
◇验收程序·····	385
◇酒店物资储存管理·····	387
◇物资储存管理应注意的问题·····	387
◇酒店物资储存的财务管理·····	388
◇酒店物资发放管理·····	388
◇物资发放程序·····	389
◇物资发放管理重点·····	390
◇物资发放原则·····	391
◇酒店食品采购·····	392
◇食品原料的验收·····	393
◇储藏控制·····	394
◇发料控制·····	395
◇加工烹调用控制·····	395

## 第二篇 酒店规范化管理制度

### 第一章 酒店综合管理制度

◇行政办公纪律管理制度·····	398
◇行政办公规范管理制度·····	399
◇印章使用管理制度·····	401
◇计算机室主管岗位职责·····	401
◇计算机室操作员岗位职责·····	402
◇会议管理制度·····	402
◇会议管理规定·····	404
◇酒店每周例会制度·····	404
◇日常部门经理例会制度·····	405
◇收发文管理制度·····	405
◇文印室管理制度·····	406



◇会议室、接待室使用管理制度	407
◇升挂旗帜管理制度	407
◇电传服务管理制度	407
◇复印服务管理制度	409
◇传真、书信来往和签订合同制度	409
◇大型活动操作制度	409
◇档案管理制度	410
◇档案借阅管理制度	411
◇办公室布置规定	412
◇办公物品管理制度	412
◇办公用品发放规定	413
◇办公消耗品管理制度	413
◇事务用家具使用及管理规定	414
◇保密室管理制度	415
◇保密员岗位职责	415
◇员工保密制度	416
◇酒店招待用餐管理制度	417
◇酒店各级的优惠、减免权限制度	417
<b>第二章 酒店前台管理制度</b>	<b>420</b>
◇前台交接班管理制度	420
◇前台规章制度	420
◇受理特殊预订管理制度	421
◇取消预订管理制度	421
◇预防超额预订管理制度	422
◇处理超额预订管理制度	422
◇婉拒预订管理制度	422
◇预订抵店客人情况报告制度	423
◇电话订房管理制度	423
◇电传、传真、信函订房制度	424
◇来店预订管理制度	424
◇接待处管理制度	424
◇文书服务管理制度	425
◇场站接待服务管理制度	425
◇电梯服务管理制度	426
◇迎宾服务管理制度	427