

餐饮业经营管理细节丛书

丛书主编 赵建民 徐广兴
本册主编 徐广兴 金洪霞 王 平

餐饮规范操作的 300个细节



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

餐饮业经营管理细节丛书

餐饮规范操作的 300个细节



丛书主编 赵建民 徐广兴
本册主编 徐广兴 金洪霞 王 平

● 山东科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮规范操作的 300 个细节 / 徐广兴 金洪霞 王 平
主编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2010

(餐饮业经营管理细节丛书)

ISBN 978-7-5331-5687-9

I. ①餐 ... II. ①徐 ... ②金 ... ③王 ... III. ①饮食业—企业管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 199091 号

餐饮业经营管理细节丛书

餐饮规范操作的 300 个细节

丛书主编 赵建民 徐广兴

本册主编 徐广兴 金洪霞 王 平

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098071

印刷者: 山东肥城新华印刷有限公司

地址: 肥城市老城工业园

邮编: 271600 电话: (0538)3463159

开本: 720mm×1020mm 1/16

印张: 19.75

版次: 2010 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5331-5687-9

定价: 28.00 元

丛书主编 赵建民 徐广兴
本册主编 徐广兴 金洪霞 王 平
本册编写 徐广兴 陈芳玲 孔 燕
金洪霞 郭志刚 张德成

兴广徐 金洪霞 王平 丛书主编
平 王 金洪霞 兴广徐 本册主编



出版絮语

我国的餐饮业自20世纪80年代改革开放以来，得到了迅猛发展，很快就进入了激烈的市场竞争机制，发展到今天这种竞争愈演愈烈，于是有的经营者发出了“餐饮业不好做”的感叹。

诚然，在我国餐饮市场如此激烈竞争的背景下，要想取得经营上的成功，确实是有一些困难的，但这并不意味着没有成功的可能性。而事实上，近几年来出现了许多知名的餐饮品牌企业，其发展前景大有势不可挡之状。

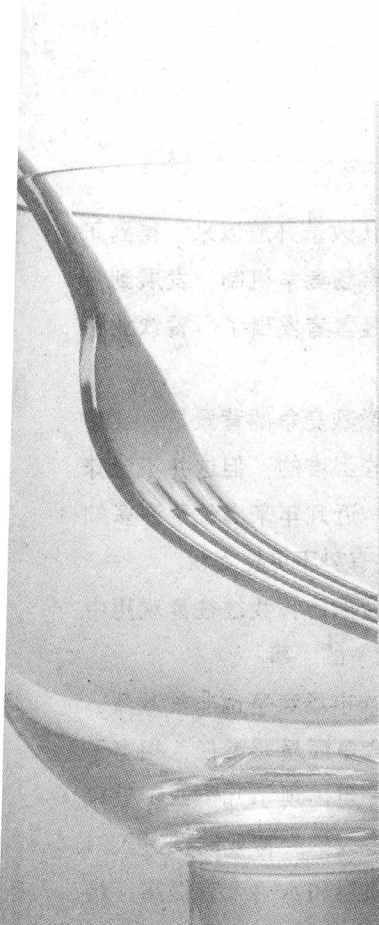
所以，每当给餐饮管理人员授课时，我往往喜欢用中国“围棋”的段位来说餐饮市场竞争的“事”。

20世纪90年代前后我国的餐饮市场竞争也非常激烈，但那只是一种较低水平的竞争，竞争质量非常低，相当于二、三段“棋手”之间的争夺，一旦出现了几位四、五段“棋手”的参与，马上就会取得骄人的经营业绩。进入21世纪以来，我国餐饮市场竞争的质量和水平大有提高，特别是随着国外餐饮企业的大量涌入，使这种竞争日趋白热化，但我仍然认为，这种竞争充其量不过是五、六段“棋手”之间的竞争，一旦有一些八、九段高段位“棋手”的加入，就会很快把那些五、六段的“棋手”取而代之，使经营获得成功。

那么，在餐饮市场激烈的竞争中，如何才能成为高段位的“棋手”呢？

以我个人的浅见，中国围棋中的高段位棋手，除了在宏观战略决策上有远见卓识之外，在具体的运棋过程中，更注重细微之处的处理，用我们餐饮管理的话说，就是更加重视细微化的服务与细节的管理。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要从更多的细微处去为客人着想，为客人提供优质的个性化服务，就能更加贴近客人。



细节管理，对于餐饮业来说，意味着在菜点生产上避免因小环节上的疏忽大意给客人带来的质量缺陷，使餐饮产品质量完美无缺，从而具有较强的竞争力。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要更多的提供有差异性的服务产品，因为每个客人的需求都是不同的，而这些不同点恰恰就表现在细节方面上的区别与差异性……

“赢在细节管理上”，这已经成为许多现代企业成功经营的“法宝”。

“天下大事，从小事做起”，关注的也是细小之处。

正是基于这样的前提，为了给广大的餐饮经营者提供一套能够从细节管理入手的、有实际指导意义的，而且具有可操作性的餐饮经营管理的有效资料书，我们特别组织了部分资深餐饮管理专家，编写了《餐饮业经营管理细节》丛书。丛书包括对餐饮经营管理中的不同岗位与不同领域的细节管理理论与实践经验的系统介绍，以给餐饮经营管理者提供不同角度、不同层面的在实际细节管理过程中的帮助。

记得国内曾有学者坦然的讲：“如果中国人对产品质量的认识能从现在允许1%的误差存在降低到1‰，我们就会成为世界经济舞台上最大的赢家。”

同样的道理，如果我们餐饮经营管理者能从现在管理过程中1%的质量问题存在降低到1‰，相信每一个餐饮企业都会成为富有无限发展前景的品牌企业。其实，要实现这一目标，我们认为并不是很难，只要从餐饮经营管理的细微之处着眼、入手，真正有效地实施细节管理策略，就一定会卓有成效的。

本丛书由于编写时间较紧迫，加之编写者的学力、知识、经验所限，书中存在许多错误和不足之处，祈请广大读者及餐饮经营管理专家予以批评指正，在此谨致衷心的感谢。

赵建民

庚寅孟夏于无鼎食斋

目录 CONTENTS

● 餐饮接待岗位操作规范

细节1	餐饮预订班前准备	1
细节2	散餐的预订	1
细节3	大型宴会预订	3
细节4	自助餐及冷餐酒会的预订	5
细节5	婚宴预订	6
细节6	果盘、果篮的预订	8
细节7	鲜花预订	8
细节8	下发预订通知单	9
细节9	用餐跟踪服务	9
细节10	迎宾客开餐前的准备	10
细节11	站位迎宾	10
细节12	问候客人, 介绍餐厅	11
细节13	引领客人	12
细节14	与服务员交接	12
细节15	送客与毕餐	13
细节16	大堂吧服务——餐前准备	13
细节17	大堂吧服务——站位迎宾	14
细节18	大堂吧服务——问候客人	14
细节19	大堂吧服务——引领客人	14
细节20	点单操作流程	15
细节21	下单操作流程	16
细节22	上酒水、饮料流程	16
细节23	示酒、开酒、试酒、倒酒	17
细节24	酒吧服务注意事项	17
细节25	酒吧结账	18
细节26	酒吧送客服务	19
细节27	酒吧餐后清理	19

CONTENTS

● 餐厅服务员操作规范

细节28	正常班工作日程	20
细节29	餐前卫生清理顺序	21
细节30	台面卫生清理规范	22
细节31	环境卫生清理规范	23
细节32	备餐间(备餐台)卫生清理规范	24
细节33	卫生间卫生清理规范	24
细节34	设施、设备状态规范	25
细节35	房间物品配备	26
细节36	个人物品配备	28
细节37	房间状态规范	28
细节38	餐中服务流程	29
细节39	站立迎宾操作规范	30
细节40	引领客人操作规范	30
细节41	客人进入房间后操作规范	31
细节42	拉椅让座操作规范	31
细节43	递送香巾操作规范	32
细节44	征询茶水操作规范	33
细节45	斟倒茶水操作规范	33
细节46	征询点菜操作规范	34
细节47	增减餐位操作规范	34
细节48	打口布、撤筷套操作规范	35
细节49	酒水服务操作规范	35
细节50	大盘折小盘服务操作规范	37
细节51	撤换餐具服务操作规范	37
细节52	清理台面操作规范	38
细节53	通知上面食、果盘操作规范	38
细节54	报账服务操作规范	39

细节55	结账服务操作规范	39
细节56	送客服务操作规范	40
细节57	餐后卫生清理工作步骤	41
细节58	餐后卫生清理操作规范	41
细节59	布草的使用及送洗规范	44
细节60	物品摆放规范	44
细节61	花卉保养规范	45
细节62	一般房间摆台规范	46
细节63	高档房间摆台规范	47
细节64	托盘使用操作规范	48
细节65	斟酒、续酒规范	49
细节66	上菜操作规范	51
细节67	分餐服务规范	52
细节68	菜品介绍服务规范	53
细节69	食品打包服务规范	54
细节70	仪容、仪表规范	55
细节71	服务礼仪规范	55
细节72	服务员语言规范	56
细节73	等客服务规范	57
细节74	验酒服务规范	57
细节75	顾客投诉处理操作规范	58
细节76	应急事件处理规范	59
细节77	特殊客人服务规范	60

● 贵宾 (VIP) 餐饮服务操作规范

细节78	早餐接单、审单与布台	61
细节79	检查设施、设备	62
细节80	整理餐厅卫生	63
细节81	准备服务用品	64

CONTENTS

细节82	站位迎宾	65
细节83	餐中服务规范	66
细节84	结账准备规范	67
细节85	结账服务规范	68
细节86	做账规范	69
细节87	填写杂项调整单	69
细节88	送客服务规范	70
细节89	餐后清理	71
细节90	摆台操作规范	71
细节91	领班检查汇报工作	73
细节92	VIP宴会服务规范	74
细节93	领VIP客人进房间	74
细节94	会客区服务规范	74
细节95	酒水服务规范	76
细节96	上菜服务规范	77
细节97	席间撤换用具服务	78
细节98	VIP续添酒水等服务	78
细节99	VIP席间超值服务	79
细节100	席间突发事件的处理	80

● 餐饮宴会服务操作规范

细节101	班前会工作规范	81
细节102	检查仪容、仪表	82
细节103	检查设施、设备	82
细节104	检查整理餐厅卫生	83
细节105	准备服务用品	85
细节106	迎宾、引领客人服务	85
细节107	领客人进餐厅服务	86
细节108	茶酒水服务	87

细节109	起菜、上菜服务	88
细节110	席间撤换用品服务	89
细节111	席间客人过生日服务	90
细节112	席间特别服务	90
细节113	细微化服务内容	91
细节114	席间突发事件	91
细节115	后续食品服务规范	92
细节116	结账服务	92
细节117	做账投袋	94
细节118	填写杂项调整单	94
细节119	餐后客人服务	95
细节120	收台操作规范	96
细节121	重新摆台操作规范	97
细节122	领班检查汇报工作	99

● 零点与自助餐服务操作规范

细节123	烧烤服务班前会规范	100
细节124	烧烤服务员仪容仪表	101
细节125	烧烤厅检查设施、设备	101
细节126	烧烤厅整理卫生	102
细节127	烧烤厅准备服务用品	104
细节128	烧烤厅站位迎宾, 问候客人	104
细节129	烧烤厅引领客人	105
细节130	烧烤厅餐中前期服务	106
细节131	烧烤厅介绍菜品	107
细节132	烧烤厅推荐菜品	107
细节133	烧烤厅推荐酒水	109
细节134	烧烤厅介绍酒水与服务	109
细节135	烧烤厅饮料与调味品服务	110

CONTENTS

细节136	上烤肉服务	111
细节137	餐中撤换用具服务	111
细节138	餐中续添酒水、饮料、茶水服务	112
细节139	餐中超值服务	113
细节140	餐中突发事件处理	113
细节141	烧烤餐厅结账服务	114
细节142	挂账、结账服务	115
细节143	做账、投袋规范	116
细节144	填写杂项调整单	117
细节145	送客服务规范	117
细节146	收台规范	118
细节147	重新摆台规范	119
细节148	清理展台卫生	120
细节149	填写意见反馈	121
细节150	领班检查汇报工作	121
细节151	火锅餐厅餐前准备	122
细节152	火锅餐厅整理卫生	123
细节153	火锅餐厅准备服务用品	124
细节154	火锅餐厅站位迎宾规范	124
细节155	火锅餐厅开餐前服务规范	125
细节156	火锅餐厅介绍菜品	125
细节157	火锅餐厅餐中服务规范	126
细节158	零点风味餐厅餐前准备	127
细节159	零点风味餐厅整理卫生	128
细节160	零点餐厅用品服务规范	129
细节161	零点风味餐厅站位迎宾规范	130
细节162	零点风味餐厅介绍菜品服务规范	130
细节163	零点风味餐厅菜品服务注意事项	132
细节164	零点餐厅分菜服务	134

细节165	自助餐厅班前会、站位迎宾规范	134
细节166	自助餐厅值台人员工作规范	135
细节167	自助餐厅展台人员工作规范	136
细节168	自助餐厅餐中客人取菜服务	136
细节169	自助餐厅客人用餐过程中服务	137
细节170	自助餐厅收台服务规范	137

●西餐与吧台服务操作规范

细节171	西餐餐厅班前会规范	139
细节172	西餐餐厅检查设施、设备	140
细节173	西餐餐厅整理餐厅卫生	141
细节174	西餐餐厅接受预订与迎客	142
细节175	西餐餐厅安排入座	143
细节176	西餐餐厅点菜前服务规范	144
细节177	西餐餐厅接受点菜	145
细节178	西餐餐厅接受点酒水	147
细节179	西餐餐厅示酒、开酒、试酒、倒酒	148
细节180	西餐餐厅就餐服务	149
细节181	西餐餐厅餐中服务	151
细节182	西餐餐厅结账、送客与餐后清理	152
细节183	吧台迎宾员服务操作规范	154
细节184	吧台迎宾员引车、开车门服务规范	158
细节185	吧台迎宾员礼仪规范	159
细节186	吧台收银员餐前准备规范	160
细节187	吧台收银员餐中、餐后服务规范	162
细节188	吧台收银员礼仪规范	164
细节189	辨别资金真假规范	165
细节190	物品寄存服务规范	166

CONTENTS

细节191	客人遗留物品、客人结账多少 处理规范	167
细节192	收银岗应注意的问题	168

● 送餐与酒水服务操作规范

细节193	房膳服务餐前准备和接受预订	170
细节194	送餐物品配备	171
细节195	送餐前检查工作	172
细节196	送餐服务	172
细节197	果盘配送接预订服务	173
细节198	送果盘前检查工作及物品配备	174
细节199	送、收果盘服务	174
细节200	总统套房餐饮接预订服务	175
细节201	总统套房送餐物品配备	176
细节202	总统套房摆台服务	176
细节203	总统套房送餐服务	177
细节204	酒水台服务操作规范	178
细节205	寄存酒水操作规范	180
细节206	酒水摆放及使用规范	181
细节207	订餐服务操作规范	182

● 餐厅与厨房衔接岗位服务操作规范

一、传菜岗操作规范

细节208	传菜岗工作日程	185
细节209	早班工作作业规范	186
细节210	餐前工作规范	187
细节211	菜品传递规范	188
细节212	传菜服务过程其他规范	189
细节213	餐后工作操作规范	190

细节214	传菜岗值班工作规范	191
细节215	传菜员仪容、仪表规范	191
细节216	传菜员动态礼仪规范	192
细节217	餐具配备规范	193
细节218	备用品配备规范	194
细节219	调料配带规范	194
细节220	托盘使用规范	195
细节221	金银器的使用与保养规范	196
细节222	餐梯操作规范	197
细节223	传菜员服务中注意事项	197

二、划菜员操作规范

细节224	划菜员工作日程	198
细节225	餐前准备工作规范	199
细节226	信息传递规范	200
细节227	接听电话要求	202
细节228	特殊菜品及特殊信息要求	202
细节229	餐具的准备规范	203
细节230	菜品的协调规范	204
细节231	餐中服务时间规范	205
细节232	餐后卫生清理规范	205

三、备餐间操作规范

细节233	备餐间班前会规范	206
细节234	备餐间检查设施、设备	208
细节235	检查整理餐前卫生	208
细节236	备餐间开餐前准备	209
细节237	备餐间餐中服务规范	210
细节238	备餐间餐后清理规范	213
细节239	备餐间领班检查规范	215
细节240	酒水员服务规范	215
细节241	VIP宴会酒水员服务规范	217

CONTENTS

● 厨房主要岗位操作规范

一、打荷员操作规范

细节242	打荷员工作日程	218
细节243	原料出库、验货规范	219
细节244	原料存放规范	221
细节245	加工工具、用具消毒规范	227
细节246	初加工卫生清理规范	227
细节247	餐前自检、准备规范	228
细节248	精品意识规范	229
细节249	菜品形象及餐具使用规范	231
细节250	餐后卫生清理规范	232

二、高档菜品厨房上灶操作规范

细节251	高档菜品厨房上灶工作日程	234
细节252	高档原料成本管控规范	235
细节253	高档原料出库规范	239
细节254	原料储存与设备检查规范	239
细节255	原料的加工规范	240
细节256	餐前自检与信息确认规范	242
细节257	正确使用设施设备与保养规范	243
细节258	烹调油管理规范	246
细节259	餐中菜品协调规范	248
细节260	菜品制作时间规范	249
细节261	卫生清理规范	250
细节262	外部做菜规范	252
细节263	干货原料的储存方法及保质期	252

三、凉菜岗操作规范

细节264	凉菜成本管控规范	253
细节265	原料出库规范	254
细节266	原料加工规范	256

细节267	餐前准备工作规范	258
细节268	餐中菜品协调规范	258
细节269	厨房卫生清理规范	260
细节270	特殊情况处理规范	261

四、面点岗位操作规范

细节271	原料出库管理规范	262
细节272	设施、设备的检查规范	263
细节273	餐前消毒与检查规范	264
细节274	正确使用设施、设备与保养	265
细节275	餐中协调规范	269
细节276	面点制作时间规范	270
细节277	面点精品意识规范	270
细节278	面点厨房卫生清理规范	272

五、配菜岗位操作规范

细节279	配菜岗位工作日程	274
细节280	冷菜厨房成本管控规范	275
细节281	原料的出库与储存规范	276
细节282	动物原料出净率规范	277
细节283	植物性原料出净率规范	278
细节284	消毒处理规范	280
细节285	餐中菜品提供操作规范	281
细节286	餐中协调规范	281
细节287	菜肴制作时间规范	282
细节288	冷菜精品意识规范	283
细节289	餐后工作操作规范	285
细节290	冷菜厨房卫生清理规范	285

六、上灶岗位操作规范

细节291	上灶岗位工作日程	287
细节292	原料出库规范	288
细节293	设施、设备检查与信息确认	289