

把每一项工作落到实处
的执行手册

刘俊敏◎编著

酒店餐饮部 精细化管理 与服务规范

(第2版)

- 文书与表单
- 问题与方案
- 标准与规范
- 文书与表单
- 问题与方案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店餐饮部 精细化管理与服务规范

(第2版)

刘俊敏 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店餐饮部精细化管理与服务规范 / 刘俊敏编著
—2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 8
(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)
ISBN 978-7-115-25936-3

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—企业管理②饭店—饮食业—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 130170 号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为原则, 全面介绍了酒店餐饮部各工作事项, 对酒店餐饮服务中的重点问题进行了详细说明。全书内容主要包括酒店餐饮部岗位与规范制度设计、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、送餐服务精细化管理、中餐厨房精细化管理、西餐厨房精细化管理、管事处精细化管理共 10 大项。

本书适合酒店管理人员, 尤其是餐饮部门管理人员参考和使用, 也可以作为酒店餐饮一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理专业的教材教辅用书。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店餐饮部精细化管理与服务规范 (第 2 版)

- ◆ 编 著 刘俊敏
责任编辑 许文瑛
执行编辑 贾璐帆
- ◆ 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 电子邮件 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: 19.5 2011 年 8 月第 2 版
字数: 170 千字 2011 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-25936-3

定 价: 39.80 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”

第2版序

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”第2版的编写延续了第1版编写的总体原则，即分部门、精细化、规范化、实用化，而在具体的编写结构上比第1版更加清晰和模块化。

本系列图书第2版针对酒店六大部门，从工作任务出发，明确了各部门的主要工作事项；并根据工作任务设计了岗位名称和岗位数量，进行了岗位描述，给出了各岗位的绩效考核量表；对各项工作进行了执行层面的细化，并且对服务中的重点问题进行了详细说明；较第1版更加精细化和层次化，更加切合酒店从业人员实际工作的需要。

1. 分部门

本系列图书第2版在第1版10个品种的基础上精挑细选，最终确定了6个品种进行再版，它们分别是《酒店财务部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店餐饮部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店客房部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店前厅部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店营销部精细化管理与服务规范（第2版）》。

2. 精细化

本系列图书第2版把酒店六大部门的主要工作从工作任务、岗位设计、岗位职责、绩效考核、工作程序、服务标准、文书表单、问题解决8个方面进行了层层分解；较第1版增加了工作任务、岗位设置两大模块，充实了问题解决方案模块，形成了一套可执行的工作体系；这样既便于使用者参照执行，也便于酒店开展新员工培训。

3. 规范化

本系列图书第2版为酒店六大部门的重要工作事项明确了程序，设定了标准，提供了文书表单，并制定了问题解决方案，还将这些内容进行了组合，为各部门各项服务工作的执行和优化提供了规范化的参考模板。

4. 实用化

本系列图书第2版为酒店各部门的一线员工、管理人员以及酒店管理培训人员提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书，是酒店各个部门必备的规范化管理用书。

本次改版希望通过以上的“一分”、“三化”和“八分解”，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大酒店从业人员提供一套完整、精细、规范、实用的操作规程。

第2版前言

《酒店餐饮部精细化管理与服务规范（第2版）》是“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”图书中的一本。本书紧紧围绕“一分”、“三化”和“八分解”的思路，把酒店餐饮部的工作落到实处，较第1版更加精细化和层次化，更加切合酒店餐饮部从业人员实际工作的需要。

工作任务：针对酒店餐饮部的中餐厅管理、西餐厅管理、宴会厅管理、咖啡厅管理、酒吧管理、送餐服务管理、中餐厨房管理、西餐厨房管理、管事处管理这九大管理服务事项，具体描述了餐饮部人员的主要工作任务内容，使读者明确各个服务事项的要求。

岗位设计：针对酒店餐饮部提供的每一项服务，设定了工作岗位，明确了岗位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对酒店餐饮部每个具体的职能岗位，对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和自己在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对酒店餐饮部每个具体的服务岗位，设计了考核内容、考核指标及目标值，以便管理人员对员工进行考核。

工作程序：针对酒店餐饮部的每一项工作，进行了工作程序和步骤设计，并指出关键问题点，设计了具体的工作目标。

服务标准：针对酒店餐饮部每项具体工作要达到的要求，给出了具体的服务标准和规范。

文书表单：针对酒店餐饮部完成每项工作所需要的工具，给出了每一项具体工作在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经常会遇到的问题，给出了可供读者借鉴的解决方案；有助于读者解决现存的问题、预防可能发生的问题。

在本书编写的过程中，杨扬、刘井学、孙立宏负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、杨永余负责图表的编排，姜曦、叶亚宁参与编写修订了本书的第一、二章，杨茜参与编写修订了本书的第三章，王琴参与编写修订了本书的第四章，李静参与编写修订了本书的第五章，陈曼参与编写修订了本书的第六章，莫子剑、王跃参与编写修订了本书的第七、八章，姜巧萍、张秋敏参与编写修订了本书的第九、十章，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、餐饮部服务事项	3
二、餐饮部岗位设置	4
第二节 餐饮部岗位职责描述	5
一、餐饮总监岗位职责	5
二、餐饮部经理岗位职责	7
三、餐饮部副经理岗位职责	9
四、行政总厨岗位职责	10
第三节 餐饮部岗位绩效考核量表	13
一、餐饮总监绩效考核量表	13
二、餐饮部经理绩效考核量表	13
三、餐饮部副经理绩效考核量表	14
四、行政总厨绩效考核量表	15
第四节 餐饮部服务标准与服务规范	15
一、餐饮部员工服务标准	15
二、餐饮部员工上岗规范	16
第五节 餐饮部精细化管理制度设计	17
一、餐饮部员工培训管理办法	17
二、餐饮部卫生清洁管理制度	19
三、餐饮服务质量管理体系	22
四、餐厅人员服务礼仪规范	23
五、餐厅卫生工作检查细则	25
六、厨房工作人员管理规定	27
七、厨房交接班管理细则	28

八、餐饮部会议管理制度	29
九、食堂加餐券管理制度	31
十、员工就餐管理规定	32

第二章 中餐厅精细化管理

35

第一节 中餐厅工作任务与岗位设置

37

一、中餐厅工作任务	37
二、中餐厅岗位设置	38

第二节 中餐厅岗位职责描述

39

一、中餐厅经理岗位职责	39
二、中餐厅领班岗位职责	41
三、中餐厅迎宾员岗位职责	43
四、中餐厅服务员岗位职责	44
五、中餐厅划菜员岗位职责	45
六、中餐厅传菜员岗位职责	46
七、中餐厅酒水员岗位职责	47

第三节 中餐厅岗位绩效考核量表

48

一、中餐厅经理绩效考核量表	48
二、中餐厅领班绩效考核量表	49
三、中餐厅迎宾员绩效考核量表	49
四、中餐厅服务员绩效考核量表	50
五、中餐厅划菜员绩效考核量表	50
六、中餐厅传菜员绩效考核量表	50
七、中餐厅酒水员绩效考核量表	51

第四节 中餐厅工作程序与关键问题

52

一、电话预订程序与关键问题	52
二、现场预订程序与关键问题	53
三、铺台工作程序与关键问题	54
四、点菜工作程序与关键问题	55
五、酒水点单程序与关键问题	56
六、换烟灰缸程序与关键问题	57
七、餐盘更换程序与关键问题	58

第五节 中餐厅服务标准与服务规范	59
一、零点客人迎送标准与规范	59
二、中餐铺台工作标准与规范	60
三、中餐点菜服务标准与规范	62
四、中餐酒水服务标准与规范	63
五、中餐席间服务标准与规范	65
六、中餐上菜服务标准与规范	66
七、中餐分菜服务标准与规范	68
八、中餐餐后服务标准与规范	70
九、中餐结账服务标准与规范	71
第六节 中餐厅服务常用文书与表单	73
一、团队订餐单	73
二、散客订餐单	74
三、客人点菜单	74
四、客人酒水单	75
五、中餐厅账单	75
六、中餐厅每日经营台账	75
七、菜品质量客人意见反馈表	76
八、中餐厅员工月度考核汇总表	76
九、酒水标准成本与售价记录表	77
第七节 中餐厅服务质量提升问题解决方案	77
一、中餐引座服务方案	77
二、中餐点菜推销方案	78
三、中餐上菜服务方案	79
四、中餐摆菜服务方案	80
五、餐盘撤换服务方案	81
六、酒水洒客身处理方案	82
七、结束营业前对客服务方案	82
第三章 西餐厅精细化管理	83
第一节 西餐厅工作任务与岗位设置	85
一、西餐厅工作任务	85
二、西餐厅岗位设置	86

第二节 西餐厅岗位职责描述	86
一、西餐厅经理岗位职责	86
二、西餐厅领班岗位职责	88
三、西餐厅迎宾员岗位职责	90
四、西餐厅服务员岗位职责	91
第三节 西餐厅岗位绩效考核量表	92
一、西餐厅经理绩效考核量表	92
二、西餐厅领班绩效考核量表	92
三、西餐厅迎宾员绩效考核量表	93
四、西餐厅服务员绩效考核量表	93
第四节 西餐厅工作程序与关键问题	94
一、西餐铺台工作程序与关键问题	94
二、西餐点菜工作程序与关键问题	95
三、西餐汤类服务程序与关键问题	96
四、自助餐服务程序与关键问题	97
第五节 西餐厅服务标准与服务规范	98
一、西餐餐具配备与摆放规范	98
二、西餐领位服务标准与规范	100
三、西餐订单书写标准与规范	101
四、西餐上菜服务标准与规范	102
五、西餐巡台服务标准与规范	104
六、餐后酒服务标准与规范	105
第六节 西餐厅服务常用文书与表单	107
一、西餐点菜单	107
二、西餐厅退菜统计表	107
三、菜品月销售统计表	108
四、西餐厅成本控制表	109
第七节 西餐厅服务质量提升问题解决方案	109
一、西餐点菜服务方案	109
二、自助餐巡台服务方案	110
三、不能安排入座时处理方案	110
四、客人提出打折的处理方案	111

第四章 宴会厅精细化管理	113
第一节 宴会厅工作任务与岗位设置	115
一、宴会厅工作任务	115
二、宴会厅岗位设置	116
第二节 宴会厅岗位职责	117
一、宴会厅经理岗位职责	117
二、宴会厅领班岗位职责	119
三、宴会厅预订员岗位职责	120
四、宴会厅迎宾员岗位职责	121
第三节 宴会厅岗位绩效考核量表	121
一、宴会厅经理绩效考核量表	121
二、宴会厅领班绩效考核量表	122
三、宴会厅预订员绩效考核量表	123
四、宴会厅迎宾员绩效考核量表	123
第四节 宴会厅工作程序与关键问题	124
一、中餐宴会铺台工作程序与关键问题	124
二、中餐宴会服务工作程序与关键问题	125
三、西餐宴会摆台工作程序与关键问题	126
四、西餐宴会服务工作程序与关键问题	127
第五节 宴会厅服务标准与服务规范	128
一、宴会厅房检查标准	128
二、中餐宴会服务规范	129
三、中餐宴会摆台标准	130
四、会议摆台服务规范	132
五、宴会结账服务规范	133
六、酒会服务工作规范	134
七、茶歇服务工作规范	135
八、签字仪式服务规范	136
九、宴会迎送客人服务标准	137
十、婚宴服务标准与服务规范	138
第六节 宴会厅服务常用文书与表单	139
一、宴会预订单	139

二、宴会接待通知单	140
三、宴会更改通知单	140
四、宴会服务安排表	140
五、宴会日经营状况表	141
第七节 宴会厅服务质量提升问题解决方案	141
一、宴会厅服务方案	141
二、宴会预订更改或取消服务方案	143

第五章 咖啡厅精细化管理

第一节 咖啡厅工作任务与岗位设置	147
一、咖啡厅工作任务	147
二、咖啡厅岗位设置	148
第二节 咖啡厅岗位职责描述	148
一、咖啡厅经理岗位职责	148
二、咖啡厅领班岗位职责	149
三、咖啡厅服务员岗位职责	150
四、咖啡厅迎宾员岗位职责	151
第三节 咖啡厅岗位绩效考核量表	153
一、咖啡厅经理绩效考核量表	153
二、咖啡厅领班绩效考核量表	153
三、咖啡厅迎宾员绩效考核量表	154
四、咖啡厅服务员绩效考核量表	154
第四节 咖啡厅工作程序与关键问题	155
一、英国茶服务程序与关键问题	155
二、普通咖啡服务程序与关键问题	156
三、早餐服务程序与关键问题	157
四、咖啡制作服务程序与关键问题	158
第五节 咖啡厅服务标准与服务规范	159
一、咖啡厅服务标准	159
二、咖啡厅安全操作规程	160
三、甜品服务工作规范	160
四、蛋糕预订服务规范	161
五、摆台服务工作规范	162

六、咖啡服务工作规范	163
第六节 咖啡厅服务常用文书与表单	164
一、咖啡厅用具采购申请单	164
二、咖啡厅杂具采购申请单	165
三、咖啡厅布草采购申请单	167
四、咖啡厅钥匙领用记录表	167
第七节 咖啡厅服务质量提升问题解决方案	168
一、雪茄烟服务实施方案	168
二、咖啡厅危机处理方案	169
第六章 酒吧精细化管理	171
第一节 酒吧工作任务与岗位设置	173
一、酒吧工作任务	173
二、酒吧岗位设置	174
第二节 酒吧岗位职责描述	174
一、酒吧经理岗位职责	174
二、酒吧领班岗位职责	175
三、酒吧调酒师岗位职责	176
四、酒吧服务员岗位职责	177
第三节 酒吧岗位绩效考核量表	178
一、酒吧经理绩效考核量表	178
二、酒吧领班绩效考核量表	178
三、酒吧调酒师绩效考核量表	179
四、酒吧服务员绩效考核量表	179
第四节 酒吧工作程序与关键问题	180
一、点酒服务程序与关键问题	180
二、调酒服务程序与关键问题	181
三、酒吧酒水服务程序与关键问题	182
第五节 酒吧服务标准与服务规范	183
一、酒吧营业前准备工作标准	183
二、调酒师调酒服务工作标准	185
三、服务员开瓶服务工作标准	185
四、酒吧营业结束后工作标准	187

五、酒吧日常检查工作标准	187
第六节 酒吧服务常用文书与表单	188
一、酒水点单	188
二、酒水提取单	189
三、瓶酒销售日报表	189
四、鸡尾酒销售日报表	189
第七节 酒吧服务质量提升问题解决方案	190
一、酒水推销实施方案	190
二、客人醉酒处理方案	192

第七章 送餐服务精细化管理

193

第一节 送餐服务工作任务与岗位设置	195
一、送餐服务工作任务	195
二、送餐服务岗位设置	195
第二节 送餐服务岗位职责描述	196
一、送餐经理岗位职责	196
二、送餐领班岗位职责	197
三、订餐服务员岗位职责	198
四、客房送餐员岗位职责	198
五、外卖服务员岗位职责	199
第三节 送餐服务岗位绩效考核量表	200
一、送餐经理绩效考核量表	200
二、送餐领班绩效考核量表	201
三、订餐服务员绩效考核量表	201
四、客房送餐员绩效考核量表	201
五、外卖服务员绩效考核量表	202
第四节 送餐工作程序与关键问题	202
一、外卖送餐准备流程与关键问题	202
二、外卖送餐服务流程与关键问题	203
三、客房送餐服务程序与关键问题	204
第五节 送餐服务标准与服务规范	205
一、送餐准备工作标准	205
二、订餐服务工作规范	206

三、客房送餐服务工作规范	207
四、客房收餐服务工作规范	208
第六节 送餐服务常用文书与表单	209
一、客人订餐单	209
二、外卖送餐记录表	209
三、客户送餐记录表	210
第七节 送餐服务质量提升问题解决方案	210
一、订餐服务质量提升方案	210
二、外卖送餐服务质量提升方案	211
第八章 中餐厨房精细化管理	213
第一节 中餐厨房工作任务与岗位设置	215
一、中餐厨房工作任务	215
二、中餐厨房岗位设置	216
第二节 中餐厨房岗位职责描述	217
一、中厨厨师长岗位职责	217
二、粗加工厨师岗位职责	219
三、砧板厨师岗位职责	220
四、打荷厨师岗位职责	220
五、冷菜厨师岗位职责	222
六、炉灶厨师岗位职责	223
七、烧腊厨师岗位职责	224
八、面点厨师岗位职责	224
第三节 中餐厨房岗位绩效考核量表	225
一、中厨厨师长绩效考核量表	225
二、粗加工厨师绩效考核量表	226
三、砧板厨师绩效考核量表	226
四、打荷厨师绩效考核量表	226
五、冷菜厨师绩效考核量表	227
六、炉灶厨师绩效考核量表	227
七、烧腊厨师绩效考核量表	228
八、面点厨师绩效考核量表	228
第四节 中餐厨房工作程序与关键问题	229
一、切配工作程序与关键问题	229

二、原料腌制程序与关键问题	230
三、冷菜工作程序与关键问题	231
四、炉灶工作程序与关键问题	232
五、蒸灶工作程序与关键问题	233
六、划单工作程序与关键问题	234
第五节 中餐厨房服务标准与服务规范	235
一、餐饮生产质量控制标准	235
二、餐饮生产成本控制规范	236
三、中餐厨房卫生管理规范	237
四、原料加工服务管理规范	238
五、冷菜制作服务操作规范	239
六、中餐厨房质量管理规范	239
七、中餐厨房出菜管理规范	241
八、厨房防火安全管理规范	242
第六节 中餐厨房常用文书与表单	243
一、菜品信息通知单	243
二、厨师业务管理档案	244
三、厨房菜品采购申请单	244
四、厨房菜品定额成本卡	244
五、厨房菜品处理记录表	245
六、厨房安全检查记录表	245
第七节 中餐厨房服务质量提升问题解决方案	246
一、菜品质量问题控制方案	246
二、问题菜品应对方案	246
三、新菜式推出方案	247
第九章 西餐厨房精细化管理	249
第一节 西餐厨房工作任务与岗位设置	251
一、西餐厨房工作任务	251
二、西餐厨房岗位设置	252
第二节 西餐厨房岗位职责描述	253
一、西厨厨师长岗位职责	253
二、初加工、切配厨师岗位职责	254
三、冻房厨师岗位职责	255